

NORDJYLLANDS TRAFIKSELSKAB

KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE
2018



MEGAFON

JANUAR 2019

1. RESUMÉ // s. 4

3. BY- OG METROBUSSE // s. 12

4. REGIONALBUSSE // s. 23

5. X BUSSE // s. 32

5. BILAG: BAGGRUND OG METODE // s. 42



Læsevejledning

- Rapporten indledes med et resumé af undersøgelsens vigtigste resultater samt grafiske fremstillinger af udviklingen inden for de forskellige områder.
- Efterfølgende gennemgås by- og metrobusser, regionalbusser og X busser i hver deres afsnit med fokus på:
 - *Net Promoter Scores* (NPS)
 - Tilfredshed med rejsen i dag, tilfredshed med denne linje generelt og samlet tilfredshed
 - Tilfredshed med temaerne 'Information og tider', 'Chauffør og tryghed' samt 'Komfort og stand'
 - Sammenligning af kvalitetsenheder
 - Demografiske sammenligninger



I. RESUMÉ

RESUMÉ

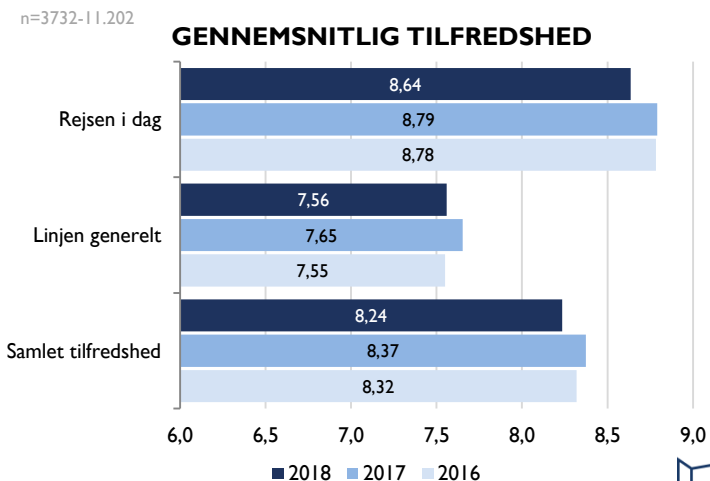
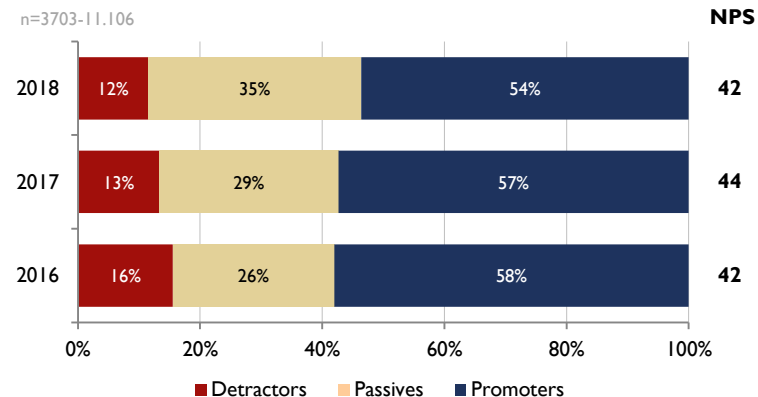
- På baggrund af årsrapporten kan det konkluderes, at den generelle tilfredshed med Nordjyllands Trafik blandt buspassagererne er høj på tværs af bustyperne. Det afspejles i en samlet NPS på 42, hvilket udgøres af 54% *promoters* fratrasket 12% *detractors*. Dette er en flot score trods et lille fald fra 44 i 2017. Med en meget høj NPS på 55 hos X busserne og 53 hos by- og metrobusserne, er det en NPS på 35 hos regionalbusserne, der trækker det samlede resultat ned. De positive scorer betyder, at NT's kunder i høj grad vil anbefale NT's ydelser til familie og venner.
- Der er generelt større tilfredshed med 'Rejsen i dag' sammenlignet med 'Linjen generelt'. Igen er tilfredsheden med regionalbusserne mindst, mens X busserne scorer højest.
- Trods den høje tilfredshed med 'Rejsen i dag', er der her sket et lille fald i alle 13 målepunkter. Det siger primært noget om, hvor flotte resultaterne i 2017 var på dette område. Udviklingen for 'Linjen generelt' er blandet, men dog mere karakteriseret ved tilbagegang end fremgang.
- Der arbejdes for de enkelte bustyper med temaerne 'Information og tider', 'Chauffør og tryghed' og 'Komfort og stand'. Tilfredsheden med 'Information og tider' er generelt høj, men både i regionalbusser og X busser er tilfredsheden lavere med information om næste stop. Tilfredsheden med 'Chauffør og tryghed' er meget høj for alle tre bustyper, hvor især tryghed i bussen skiller sig ekstra positivt ud. Tilfredsheden med komfort og stand er mere varierende – generelt er passagererne meget tilfredse med muligheden for at få en siddeplads, mens indeklima og støjniveau i alle tre bustyper scorer lavest.
- De ældre passagerer er samlet set lidt mere tilfredse end de unge, selvom tendensen ikke er lige tydelig for de forskellige bustyper. Der er ingen nævneværdige forskelle på baggrund af køn for nogen af bustyperne.



NPS PÅ TVÆRS AF TRANSPORTTYPER

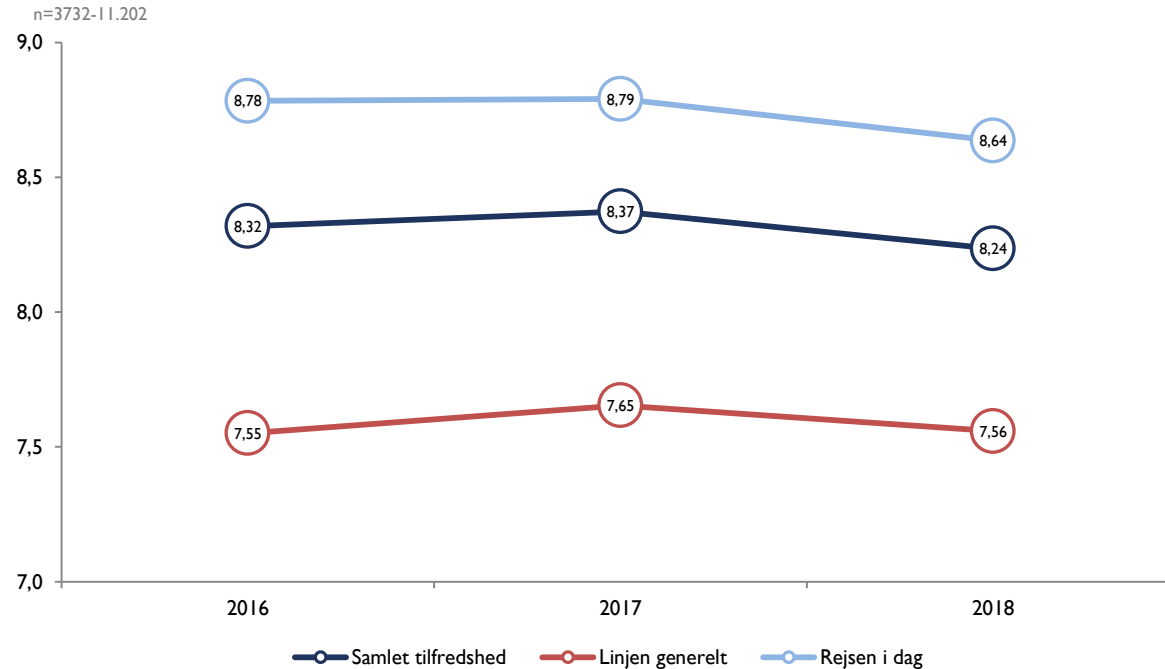
Samlet set på tværs af alle bustyper har Nordjyllands Trafik en **NPS på 42**. Selvom der er tale om en lille tilbagegang sammenlignet med sidste år, hvor NPS var 44, er det vigtigt at fremhæve, at en NPS på 42 stadig er **et meget positivt resultat** og er på niveau med 2016.

Overordnet ses det, at der for de tre bustyper samlet set er en større gennemsnitlig tilfredshed med 'Rejsen i dag' (8,64), end med 'Linjen generelt' (7,56). Dette giver en samlet tilfredshed på 8,24 for alle spørgsmål, og på tværs af alle bustyper.



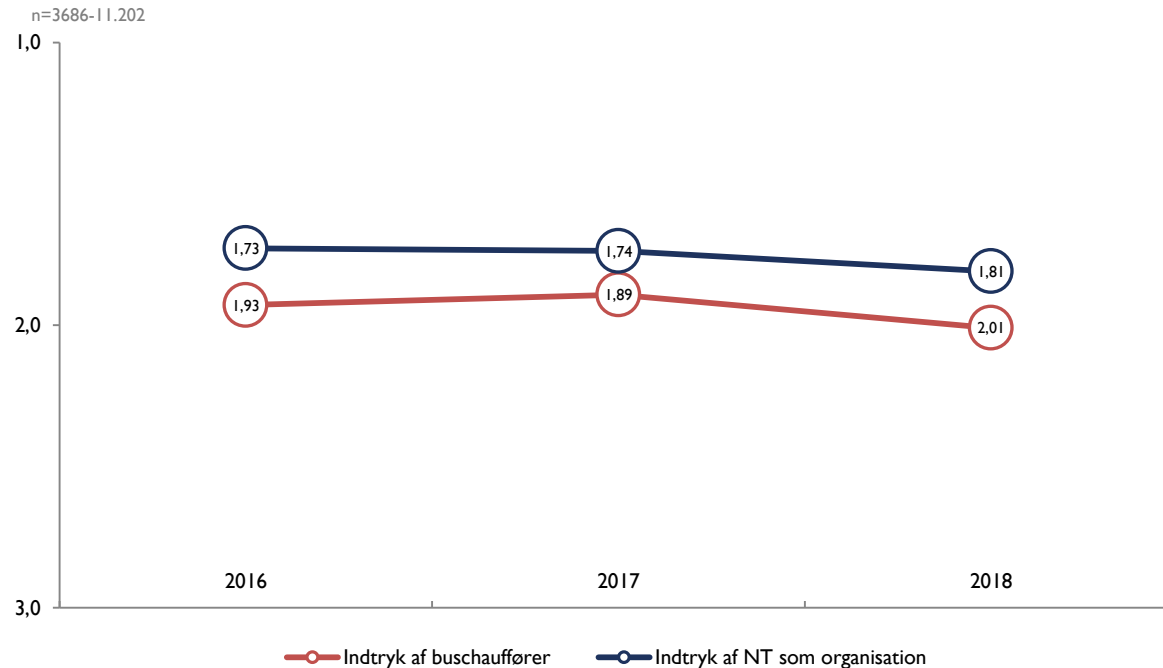
UDVIKLING I TILFREDSHED 2016-2018

Der ses en negativ udvikling fra 2016 til 2018 for kundernes gennemsnitlige vurdering af 'Rejsen i dag' samt for deres overordnede gennemsnitlige tilfredshed. Den negative udvikling er dog af begrænset omfang. Tilfredsheden med 'Linjen generelt' er stort set uændret.



UDVIKLING I INDTRYK AF BUSCHAUFFØRER OG NT GENERELT 2016-2018

Der ses en svag negativ udvikling fra 2016 til 2018 i kundernes indtryk af NT's buschauffører samt i opfattelsen af NT som organisation. 1 er mest positivt på skalalen – derfor skal udviklingen fra henholdsvis 1,93-2,01 og 1,73-1,81 tolkes som en nedadgående tendens.



REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Rejsen i dag'

SPØRGSMÅL	2016	2017	2018	UDVIKLING
Bussens overholdelse af køreplanen	8,88	8,94	8,73	-0,21
Muligheden for at få en siddeplads	9,47	9,50	9,32	-0,18
Siddekomfort	8,68	8,63	8,48	-0,15
Chaufførens kørsel	9,25	9,30	9,16	-0,14
Chaufførens service og fremtræden	9,15	9,18	9,10	-0,08
Tryghed i bussen	9,40	9,38	9,33	-0,05
Indeklimaet i bussen	8,35	8,32	8,03	-0,29
Indvendig rengøring i bussen	8,75	8,85	8,63	-0,22
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,77	8,79	8,66	-0,13
Støjniveauet i bussen	7,73	7,84	7,73	-0,11
Information i bussen om næste stop	7,99	7,98	7,82	-0,16
Rejsetiden for denne tur	8,79	8,78	8,57	-0,21
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,99	8,78	8,70	-0,08
SAMLET GENNEMSITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG	8,78	8,79	8,64	-0,15

n=3687-11.194





LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Linjen generelt'

SPØRGSMÅL	2016	2017	2018	UDVIKLING
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,77	7,81	7,82	0,01
Antallet af afgang på denne buslinje	7,12	7,40	7,19	-0,21
Information ved forsinkelser	6,34	6,37	6,09	-0,28
Information ved stoppestederne	7,82	7,97	7,96	-0,01
Venteforhold ved stoppestederne	7,55	7,75	7,73	-0,02
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,85	7,68	7,89	0,21
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,41	8,59	8,23	-0,36
SAMLET GENNEMSITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT	7,55	7,65	7,56	-0,09

n=3444-11.112





OVERORDNET INDTRYK

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til det overordnede indtryk af NT.

SPØRGSMÅL	2016	2017	2018	UDVIKLING
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,42	8,42	8,37	-0,05
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	1,73	1,74	1,81	-0,09
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,94	1,90	2,01	-0,11

n=3686-11.130





2. BY- OG METROBUSSE



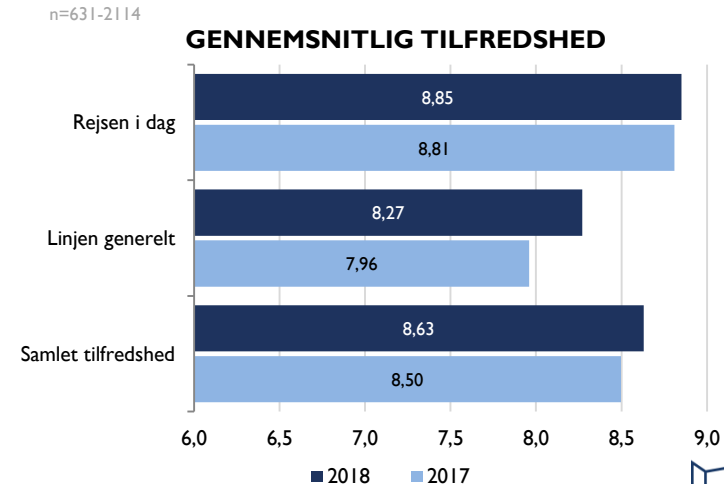
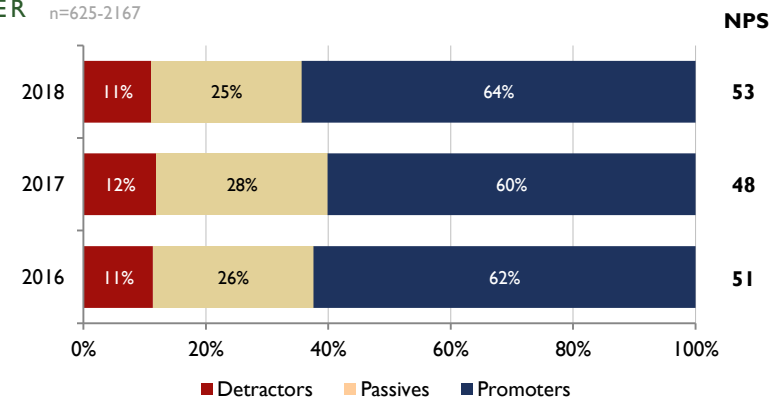
NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR BY- OG METROBUSSE

Den samlede **NPS for by- og metrobusserne ligger på 53**, hvilket er et **meget positivt resultat**.

64% af passagererne er *promoters*, hvilket betyder, at det er meget sandsynligt at de vil anbefale by- og metrobusserne, mens kun 11% er *detractors*.

Sammenlignet med de seneste år, er der sket en stigning NPS. Således var scoren i 2016 på 51 og i 2017 på 48. Resultatet i år er altså det højeste i perioden, og en NPS på 53 er derfor et meget positivt resultat.

Ser man på den gennemsnitlige tilfredshed med by- og metrobusserne på tværs af alle tilfredshedsspørgsmål, er tilfredsheden på 8,63. Det er særligt spørgsmålene angående 'Rejsen i dag' (8,85), som passagererne angiver stor tilfredshed med, mens gennemsnittet for spørgsmålene angående 'Linjen generelt' (8,27) er lidt lavere, dog med en positiv udvikling fra 7,96 i 2017 til 8,27 i 2018.





REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Rejsen i dag'

SPØRGSMÅL	2017	2018	UDVIKLING
Bussens overholdelse af køreplanen	8,83	9,01	0,18
Muligheden for at få en siddeplads	9,53	9,46	-0,07
Siddekomfort	8,56	8,58	0,02
Chaufførens kørsel	9,17	9,18	0,01
Chaufførens service og fremtræden	8,96	9,05	0,09
Tryghed i bussen	9,38	9,50	0,12
Indeklimaet i bussen	8,14	8,07	-0,07
Indvendig rengøring i bussen	8,53	8,57	0,04
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,52	8,80	0,28
Støjniveauet i bussen	7,88	7,93	0,05
Information i bussen om næste stop	9,12	8,82	-0,30
Rejsetiden for denne tur	9,11	9,09	-0,02
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,84	9,05	0,21
SAMLET GENNEMSITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG	8,81	8,85	0,04

n=631-2169



LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Linjen generelt'

SPØRGSMÅL	2017	2018	UDVIKLING
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	8,11	8,57	0,46
Antallet af afgang på denne buslinje	7,96	8,23	0,27
Information ved forsinkelser	6,69	6,88	0,19
Information ved stoppestederne	8,40	8,67	0,27
Venteforhold ved stoppestederne	8,05	8,21	0,16
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,83	8,63	0,80
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,68	8,71	0,03
SAMLET GENNEMSITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT	7,96	8,27	0,31

n=631-2157





OVERORDNET INDTRYK

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til det overordnede indtryk af NT.

SPØRGSMÅL	2017	2018	UDVIKLING
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,47	8,65	0,22
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	1,98	2,08	-0,10
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,87	1,88	-0,01

n=625-2154





TEMA: INFORMATION OG TIDER

Passagererne udtrykker høj tilfredshed indenfor temaet 'Information og tider'

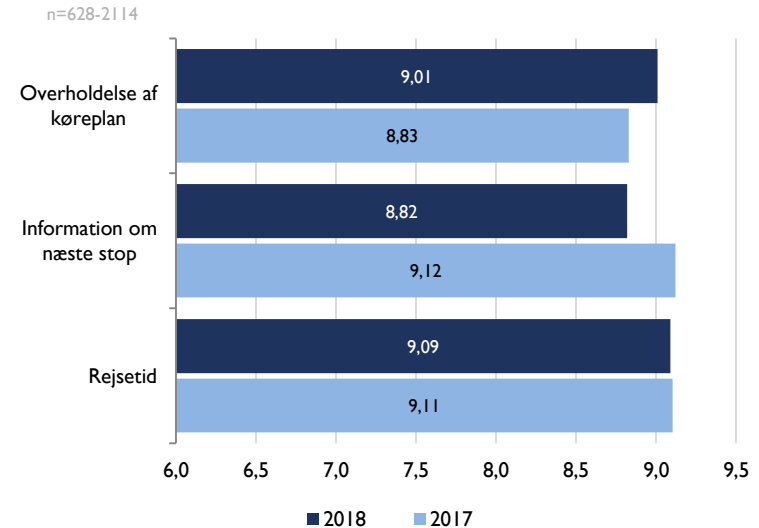
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Rejsetid*, *Information om næste stop* og *Overholdelse af køreplanen*.

Inden for dette tema ligger alle tre målepunkter på et højt niveau, og samtidig adskiller de sig ikke ret meget fra hinanden. *Rejsetid* (9,09) har dog et lidt højere gennemsnit end både *Overholdelse af køreplanen* (9,01) og *Information om næste stop* (8,82). Dette er dog marginalt, og alle tre punkter må siges at være på omtrent samme høje niveau.

Det samlede gennemsnit for temaet 'Information og tider' er på 9,0, hvilket er et meget positivt resultat. Resultatet fra i år placerer sig på niveau med 2017 (9,0).

På baggrund af dette må temaet 'Information og tider' samlet set siges at befinde sig på et stabilt højt niveau, hvor passagererne er lige så tilfredse som de seneste år.

TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER





TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

Indenfor temaet 'Chauffør og tryghed' er tilfredsheden med tryghed særligt høj

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

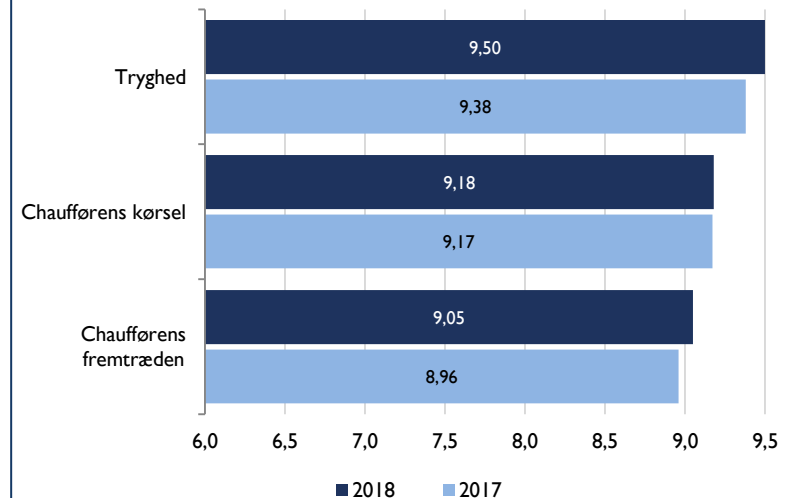
Inden for dette tema scorer *Tryghed* markant over de to andre målepunkter med en gennemsnitlig score på 9,50.

De to øvrige punkter ligger nogenlunde på niveau med hinanden med scores på 9,18 for *Chaufførens kørsel* og 9,05 for *Chaufførens fremtræden*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 9,2, hvilket er et flot resultat. Sammenlignet med 2017 (9,2) og er der ikke sket en udvikling i resultaterne inden for dette tema.

TILFREDSHED MED CHAUFFØR OG TRYGHED

n=628-2114





TEMA: KOMFORT OG STAND

Temaet 'Komfort og stand' indeholder stor spredning mellem de dårligste og bedste resultater

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Støjniveau*, *Indeklima*, *Siddekomfort*, *Indvendig rengøring*, *Indvendig vedligeholdelse* og *Mulighed for siddepladser*.

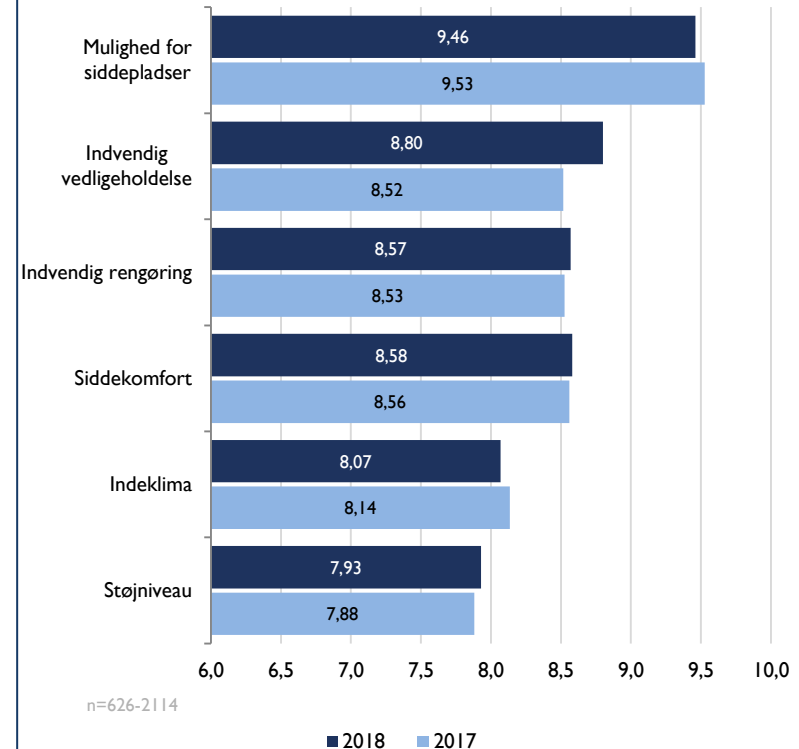
Målepunktet *Mulighed for siddepladser* (9,46) er det punkt som passagererne på by- og metrobusserne er klart mest tilfredse med. Herefter følger punkterne *Indvendig vedligeholdelse* (8,80) og *Siddekomfort* (8,58).

Lidt under dette følger målepunktet *Indvendig rengøring* (8,57).

Punktet *Indeklima* (8,07) og særligt punktet *Støjniveau* (7,93) scorer markant lavere tilfredshed hos passagererne end de øvrige målepunkter. Det samme gjorde sig gældende i 2017.

Den gennemsnitlige tilfredshed med 'Komfort og stand' er 8,4 og dette tema er således det, der klart scorer lavest blandt by- og metrobussernes passagerer. Sammenlignet med 2017, hvor scoren var 8,5 er der tale om et svagt fald.

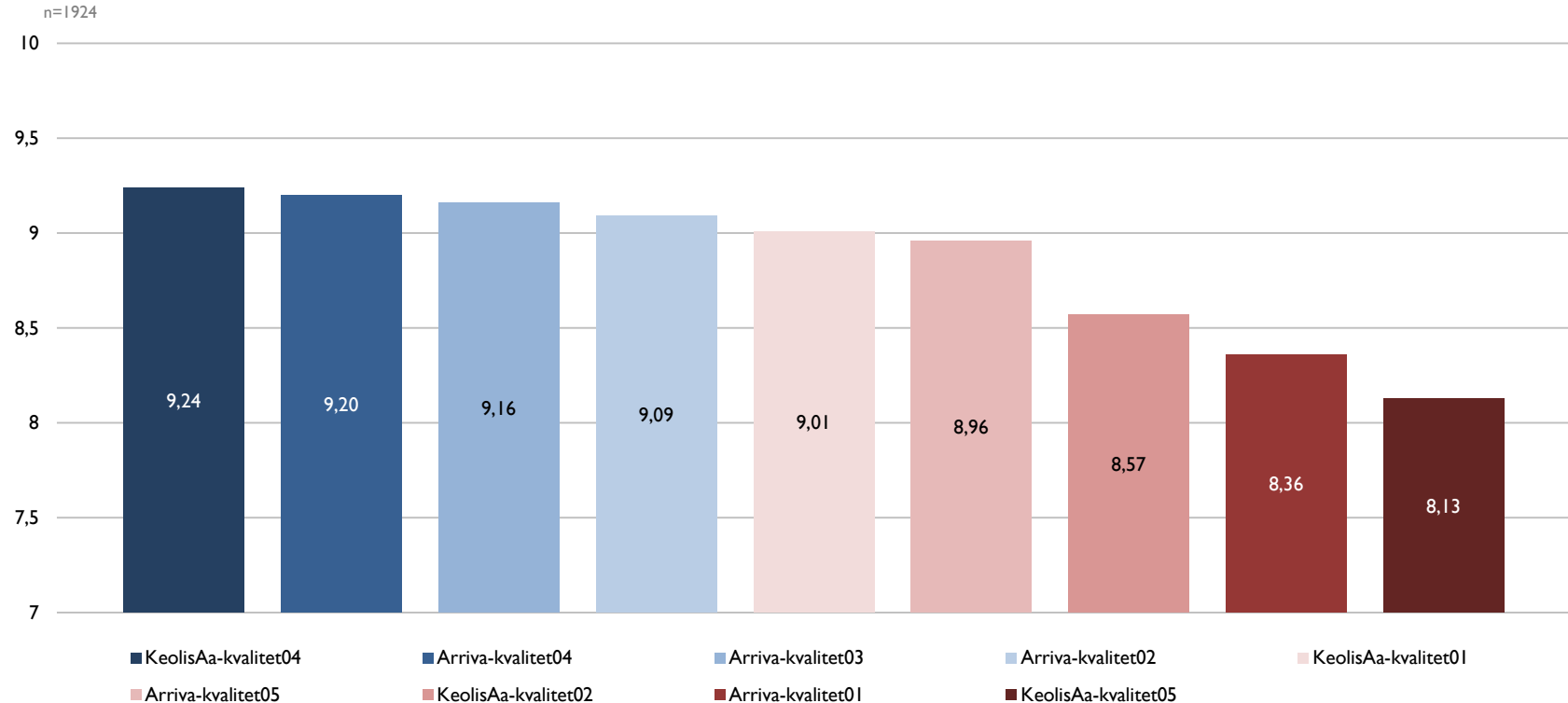
TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND





BY-OG METROBUSSE –KVALITETSENHEDERNE MED DE MEST TILFREDSE PASSAGERER

Overordnet set klarer Arriva sig bedre end Keolis Aalborg, omend Keolis Aalborg-01 indtager førstepladsen med en gennemsnitlig tilfredshed* på hele 9,24.



*Tilfredsheden er den gennemsnitlige tilfredshed på tværs af alle tilfredshedsspørgsmål (0-10)

DEMOGRAFI

Når man ser på hvordan den gennemsnitlige tilfredshed* fordeler sig mellem aldersgrupperne, viser der sig ingen tydelige tendenser.

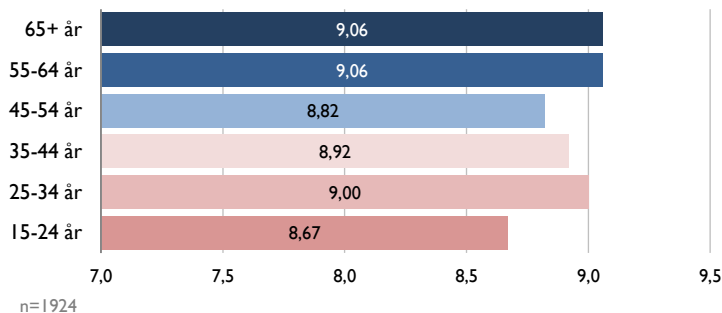
Tilfredsheden blandt de 55-64 årige og de 65+-årige er med 9,06 den højeste. Omvendt er tilfredsheden blandt de 15-24-årige med 8,67 den laveste. Herimellem placerer de 25-34-årige (9,00), 35-44-årige (8,92) og 45-54-årige (8,82) sig.

Hvad angår køn er kvinderne (8,92) en smule mere tilfredse end mændene (8,77).

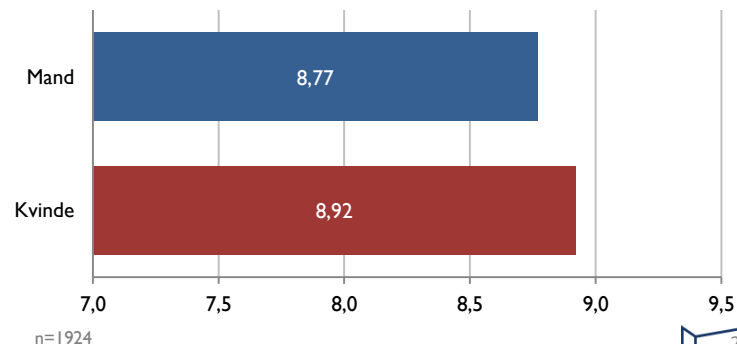
*Tilfredsheden er den gennemsnitlige tilfredshed på tværs af alle tilfredshedsspørgsmål (0-10)



TILFREDSHED FORDELT PÅ ALDER



TILFREDSHED FORDELT PÅ KØN





3. REGIONALBUSSE



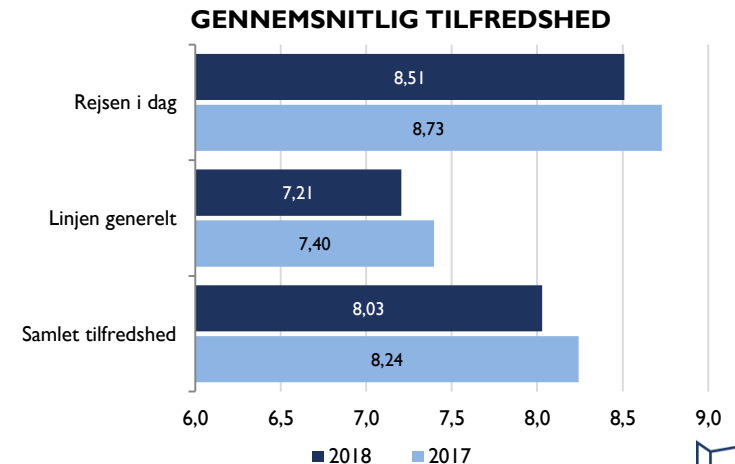
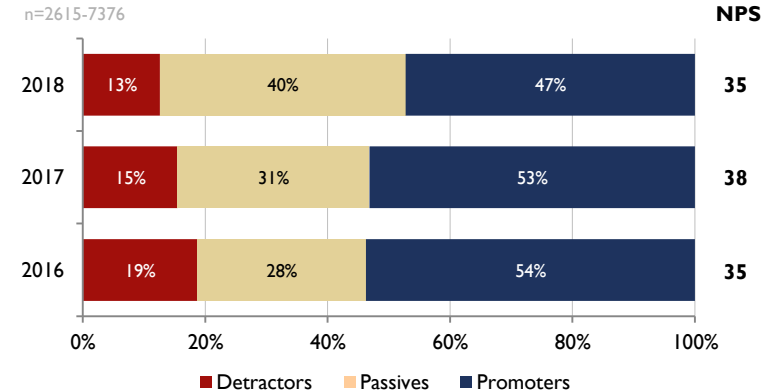
NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR REGIONALBUSSE

Den samlede **NPS for regionalbusserne** ligger på **35**, hvilket er et **godt resultat**.

47% af passagererne er *promoters*, hvilket vil sige, at de finder det meget sandsynligt, at de vil anbefale denne rejse til familie og venner. 13% er *detractors*, hvilket vil sige, at de finder det usandsynligt.

Sammenlignet med NPS i 2016 (35) er dette års score på samme niveau, mens det er en smule lavere end i 2017 (NPS = 38). Selvom en NPS på 35 umiddelbart er et godt resultat, er det værd at bemærke, at NPS for regionalbusser er markant lavere end for både by- og metrobusser (53) samt X busser (55).

Den samlede tilfredshed med regionalbusserne er på 8,03. Ligesom for de andre bustyper, er det særligt målepunkter der omhandler 'Rejsen i dag', som scorer en høj tilfredshed (8,51), mens de målepunkter der omhandler 'Linjen generelt' scorer væsentligt lavere (7,21). Sammenlignet med de øvrige bustyper, ligger den samlede tilfredshed lidt lavere for regionalbusserne.



n=2635-7186



REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Rejsen i dag'

SPØRGSMÅL	2017	2018	UDVIKLING
Bussens overholdelse af køreplanen	8,90	8,54	-0,36
Muligheden for at få en siddeplads	9,46	9,24	-0,22
Siddekomfort	8,58	8,35	-0,23
Chaufførens kørsel	9,29	9,11	-0,18
Chaufførens service og fremtræden	9,21	9,09	-0,12
Tryghed i bussen	9,33	9,23	-0,10
Indeklimaet i bussen	8,31	7,90	-0,41
Indvendig rengøring i bussen	8,82	8,55	-0,27
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,77	8,53	-0,24
Støjniveauet i bussen	7,69	7,58	-0,11
Information i bussen om næste stop	7,94	7,66	-0,28
Rejsetiden for denne tur	8,54	8,32	-0,22
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,67	8,50	-0,17
SAMLET GENNEMSITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG	8,73	8,51	-0,22

n=2635-7459





LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Linjen generelt'

SPØRGSMÅL	2017	2018	UDVIKLING
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,54	7,41	-0,13
Antallet af afgang på denne buslinje	7,00	6,69	-0,31
Information ved forsinkelser	5,98	5,61	-0,37
Information ved stoppestederne	7,79	7,67	-0,12
Venteforhold ved stoppestederne	7,52	7,47	-0,05
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,55	7,58	0,03
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,40	8,01	-0,39
SAMLET GENNEMSITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT	7,40	7,21	-0,19

n=2635-7394





OVERORDNET INDTRYK

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til det overordnede indtryk af NT.

SPØRGSMÅL	2017	2018	UDVIKLING
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,28	8,17	-0,11
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	1,88	2,00	-0,12
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,70	1,80	-0,10

n=2615-7399





TEMA: INFORMATION OG TIDER

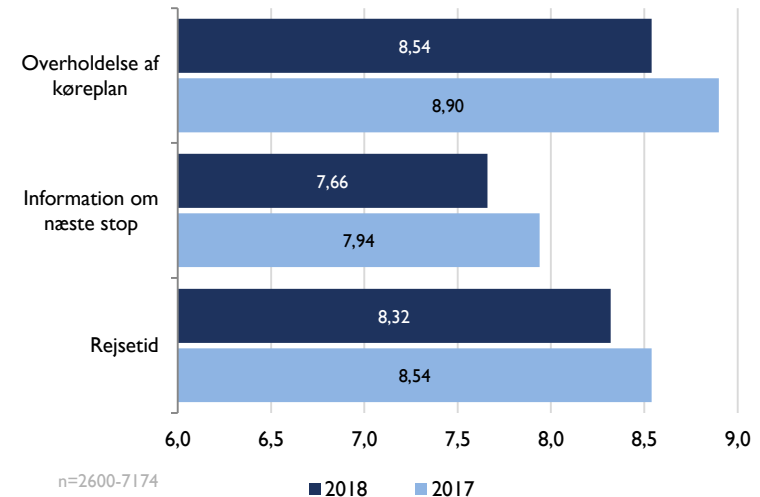
Passagererne udtrykker acceptabel tilfredshed indenfor temaet 'Information og tider'

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Rejsetid*, *Information om næste stop* og *Overholdelse af køreplanen*.

Den gennemsnitlige tilfredshed med målepunktet *Overholdelse af køreplan* (8,54) er markant højere end de resterende. Omvendt skiller *Information om næste stop* (7,66) sig ud med en score, der er lidt lavere end for de to andre punkter. Med en score på 8,32 placerer *Rejsetid* sig mellem de to andre målepunkter.

Generelt må tilfredsheden med 'Information og tider' siges at være ganske pæn. Dette afspejler sig i en gennemsnitlig score for alle tre målepunkter på 8,2. Sammenlignet med 2017 (8,5) er der tale om et lille fald.

TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER





TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

Passagererne i regionalbusserne er meget tilfredse med 'Chauffør og tryghed'

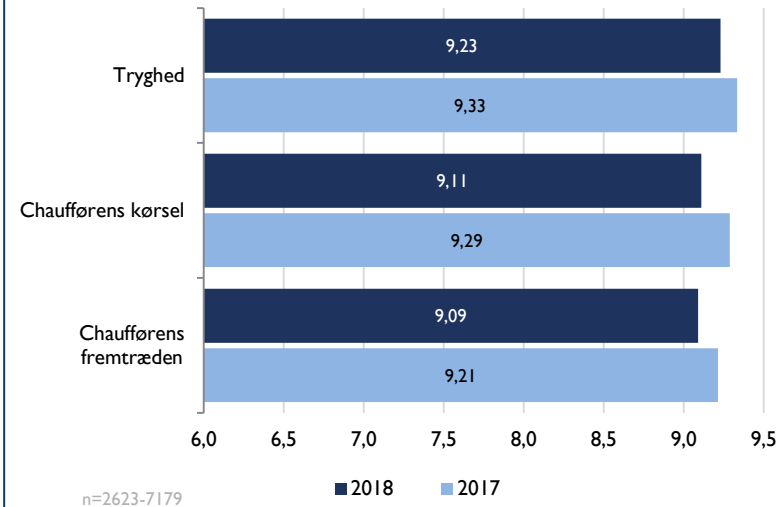
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

Alle parametre inden for dette tema har meget høje scores, men alligevel udmærker *Tryghed* sig med en score (9,23), som ligger på et endnu højere niveau end de to andre parametre.

Med scores på lige over 9 ligger målepunkterne *Chaufførens kørsel* (9,11) og *Chaufførens fremtræden* (9,09) begge på et meget højt niveau, men dog ikke helt oppe på det niveau, som *Tryghed* har.

Med en gennemsnitlig score på 9,1 har temaet 'Chauffør og tryghed' en meget høj gennemsnitlig score. Dette vidner om, at tilfredsheden med dette er meget høj. Sammenligner man med 2017 (9,3) er der sket et fald, men dette års resultat er fortsat på et meget højt og flot niveau.

TILFREDSHED MED CHAUFFØR OG TRYGHED





TEMA: KOMFORT OG STAND

Temaet 'Komfort og stand' scorer lavere end de andre temaer, selvom tilfredsheden er høj med muligheden for siddepladser

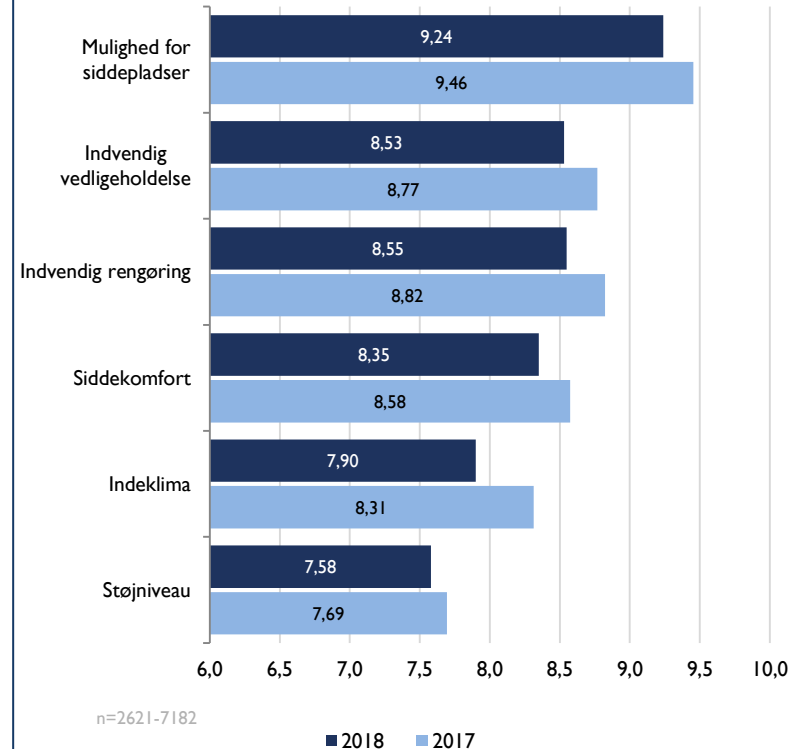
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Støjniveau*, *Indeklima*, *Siddekomfort*, *Indvendig rengøring*, *Indvendig vedligeholdelse* og *Mulighed for siddepladser*.

Indenfor dette tema er der store forskelle mellem de enkelte målepunkter,. Således scorer punkterne *Støjniveau* (7,58) og *Indeklima* (7,90) markant under de øvrige, og særligt indeklima kan muligvis skyldes den varme sommer i 2018.

Punkterne *Siddekomfort* (8,35) og *Indvendig rengøring* (8,55) og *Indvendig vedligeholdelse* (8,53) scorer et stykke højere end de ovenstående. Målepunktet *Mulighed for siddepladser* (9,24) er dog det målepunkt, der har den højeste score inden for dette område.

Den gennemsnitlig tilfredshed med dette tema er 8,4, dette er lavere end scoren fra 2017 på 8,6. På baggrund af faldet i den gennemsnitlige bedømmelse kan det anbefales, at være opmærksomme på temaet 'Komfort og stand' fremadrettet. Det er særligt aspekter omkring *Støjniveau* og *Indeklima* som synes at genere passagererne.

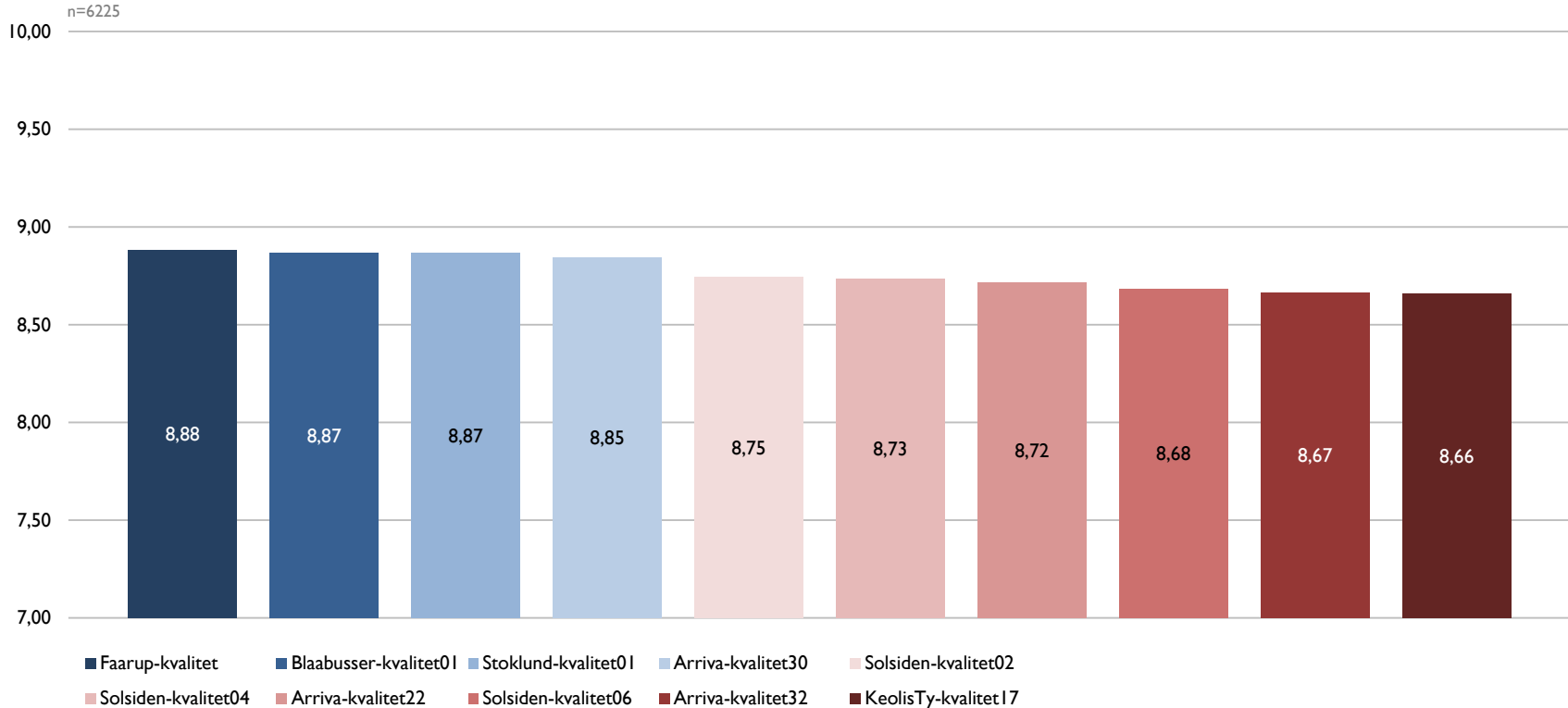
TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND





REGIONALBUSSE – KVALITETSENHEDERNE MED DE MEST TILFREDSE PASSAGERER

Nedenstående figur viser de ti kvalitetseenheder med højest gennemsnitlig tilfredshed* blandt regionalbusserne. Der er ingen entreprenører, der dominerer top-10, som indeholder hele fem forskellige entreprenører.



*Tilfredsheden er den gennemsnitlige tilfredshed på tværs af alle tilfredshedsspørgsmål (0-10)

DEMOGRAFI

Den gennemsnitlige tilfredshed* med regionalbusserne er 8,51, og der ses en tendens til at tilfredsheden stiger med alderen.

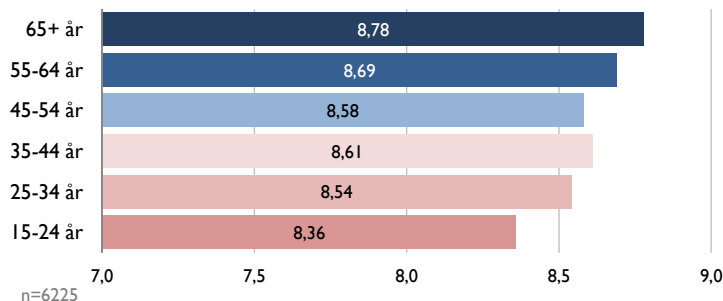
Tilfredsheden blandt de 15-24-årige er lavest med 8,36, og den stiger støt til 8,78 for de 65+-årige.

Med en tilfredshed på 8,45 for mændene og 8,55 for kvinderne er sidstnævnte lidt mere tilfredse, om end det ikke er en nævneværdig forskel.

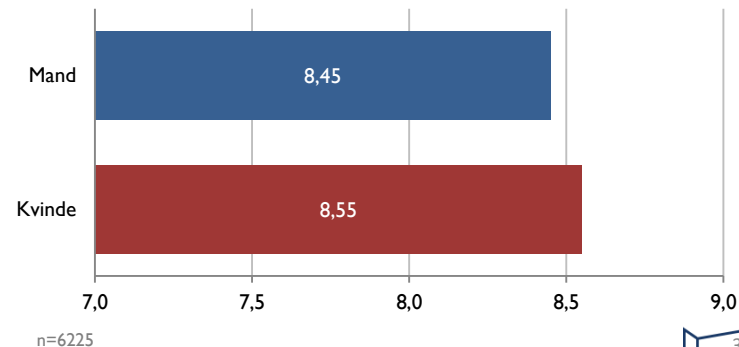
*Tilfredsheden er den gennemsnitlige tilfredshed på tværs af alle tilfredshedsspørgsmål (0-10)



TILFREDSHED FORDELT PÅ ALDER



TILFREDSHED FORDELT PÅ KØN





4. X BUSSE

NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR X BUSSE

Den **samlede NPS for X busserne ligger på 55**, hvilket er et **meget positivt resultat**. X busserne er således den bustype, der scorer højest blandt de tre bustyper

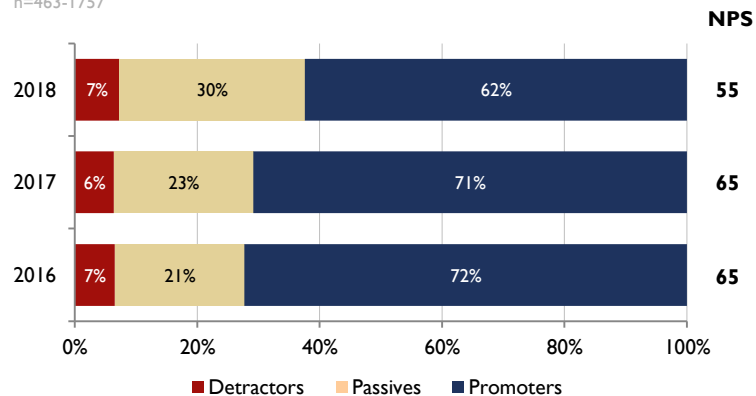
I forhold til promoters og detractors ses det, at hele 62% af passagerne er promoters, hvilket vil sige, at de vil anbefale at rejse med X busser til venner og familie, mens kun 7% er detractors, altså passager der ikke ville anbefale rejsen.

Sammenligner man dette års NPS for X busserne med tidligere år, er den faldet en del. I både 2016 og 2017 var NPS på 65. Så selvom NPS er meget høj for X busserne, bør der dog fokuseres på at vende den negative udvikling .

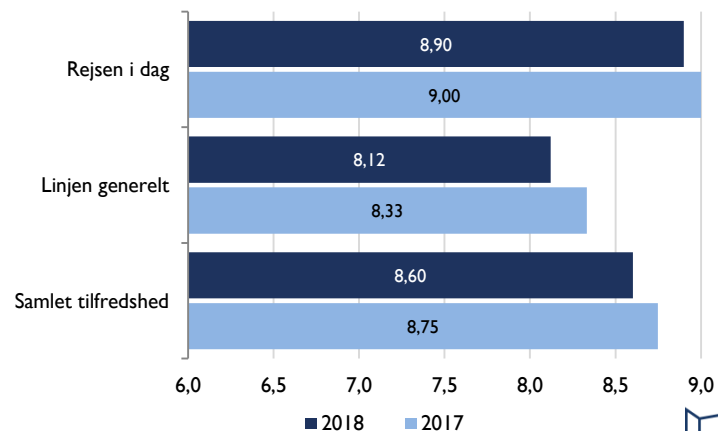
Med en samlet tilfredshed for alle målepunkter på 8,60, har X busserne en markant højere gennemsnitlig tilfredshedsscore end både by- og metrobusserne og regionalbusserne. Dette skyldes både, at tilfredsheden med 'Rejsen i dag' er meget høj (8,90), men også at tilfredsheden med 'Linjen generelt' (8,12) har en relativt høj score.



n=463-1757



n=466-1767



REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Rejsen i dag'

SPØRGSMÅL	2017	2018	UDVIKLING
Bussens overholdelse af køreplanen	9,26	9,17	-0,09
Muligheden for at få en siddeplads	9,63	9,50	-0,13
Siddekomfort	8,96	8,91	-0,05
Chaufførens kørsel	9,50	9,34	-0,16
Chaufførens service og fremtræden	9,32	9,18	-0,14
Tryghed i bussen	9,59	9,55	-0,04
Indeklimaet i bussen	8,60	8,56	-0,04
Indvendig rengøring i bussen	9,32	9,08	-0,24
Indvendig vedligeholdelse i bussen	9,20	9,05	-0,15
Støjniveauet i bussen	8,36	8,11	-0,25
Information i bussen om næste stop	6,79	7,17	0,38
Rejsetiden for denne tur	9,37	8,96	-0,41
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	9,12	9,07	-0,05
SAMLET GENNEMSITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG	9,00	8,90	-0,10

n=466-1767

LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Linjen generelt'

SPØRGSMÅL	2017	2018	UDVIKLING
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	8,56	8,60	0,04
Antallet af afgang på denne buslinje	8,37	7,94	-0,43
Information ved forsinkelser	7,60	7,13	-0,47
Information ved stoppestederne	8,19	8,24	0,05
Venteforhold ved stoppestederne	8,32	8,22	-0,10
Mulighederne for omstigning til andre ruter	8,06	8,20	0,14
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	9,23	8,52	-0,71
SAMLET GENNEMSITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT	8,33	8,12	-0,21

n=466-1570



OVERORDNET INDTRYK

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til det overordnede indtryk af NT, 'Samlet tilfredshed'.

SPØRGSMÅL	2017	2018	UDVIKLING
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,96	8,83	-0,13
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	1,87	1,94	-0,07
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,77	1,77	0,00

n=463-1568





TEMA: INFORMATION OG TIDER

Indenfor temaet 'Information og tider' udtrykker passagerne høj tilfredshed med overholdelse af køreplan og rejsetid, men lav tilfredshed med information om næste stop

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Rejsetid*, *Information om næste stop* og *Overholdelse af køreplanen*.

Blandt passagererne på X busserne er tilfredsheden særligt høj, når det kommer til punktet *Overholdelse af køreplanen* (9,17).

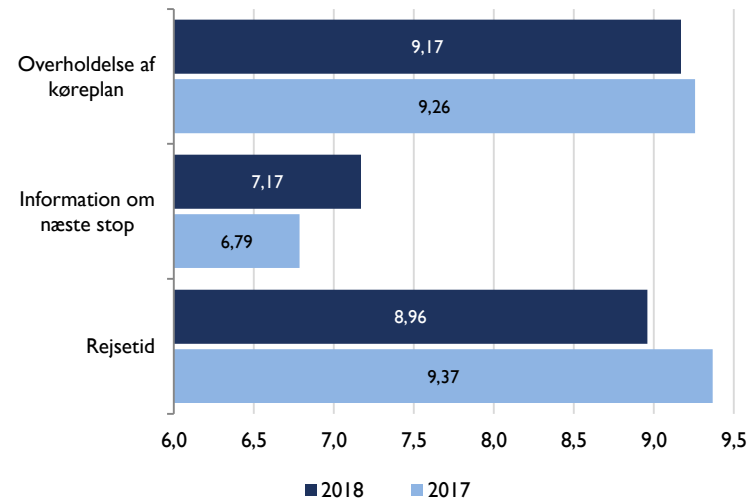
Efter dette kommer målepunktet *Rejsetid* med en score på 8,96.

Punktet angående *Information om næste stop* (7,17) scorer markant lavere end de to andre. Der er dog sket en stigning i tilfredsheden for dette punkt fra 2017 (6,79) til 2018.

Samlet set har området 'Information og tider' en tilfredshedsscore på 8,4, hvilket er et tilfredsstillende resultat. Dette er på samme niveau som i 2017 (8,4).

TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER

n=457-1763



TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

Passagerne er meget tilfredse med temaet 'Chauffør og tryghed'

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

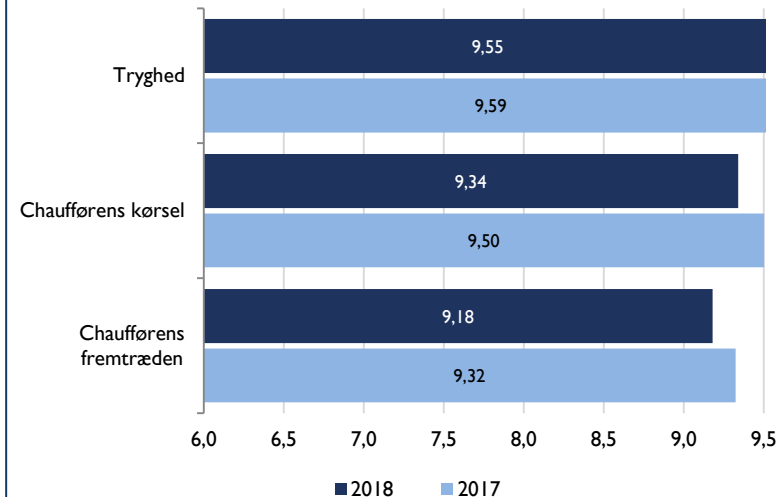
Målepunktet *Tryghed* er det punkt som passagererne på X busserne scorer højest med en score på 9,55.

Efter dette følger *Chaufførens kørsel* (9,34) og *Chaufførens fremtræden* (9,18), og selvom begge disse målepunkter har en lavere score, er det væsentligt at bemærke, at scoren for alle de 3 punkter er særdeles høj.

Den gennemsnitlige tilfredshed med området 'Chauffører og tryghed' ligger på 9,4, hvilket må siges at være en særdeles flot resultat. Dette er dog et lille fald sammenlignet med 2017 (9,5).

TILFREDSHED MED CHAUFFØR OG TRYGHED

n=463-1765





TEMA: KOMFORT OG STAND

Temaet 'Komfort og stand' scorer lavere end de andre temaer for X busser, selvom flere målepunkter har flotte værdier

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Støjniveau*, *Indeklima*, *Siddekomfort*, *Indvendig rengøring*, *Indvendig vedligeholdelse* og *Mulighed for siddepladser*.

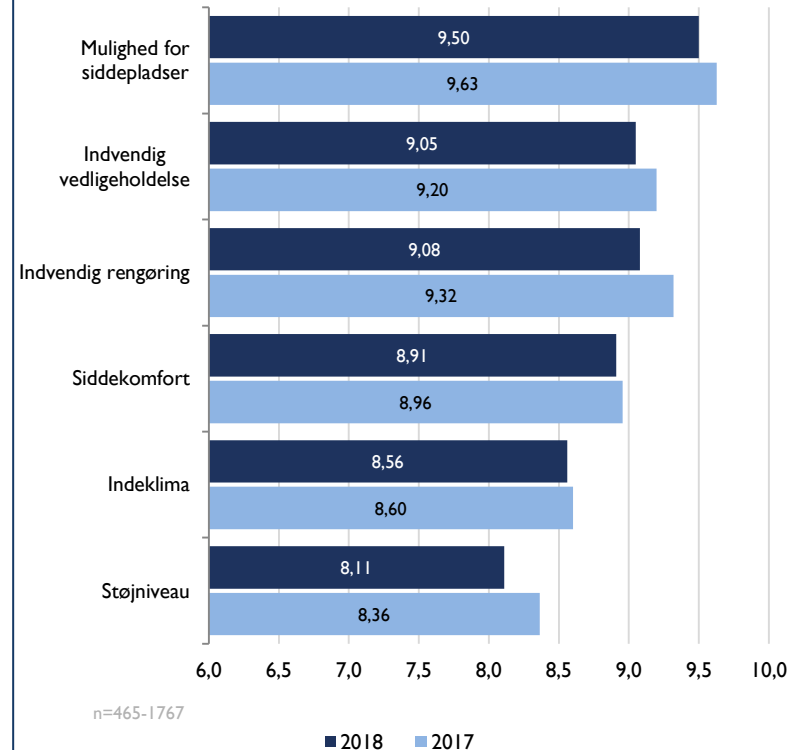
Det punkt, der scorer højest inden for området 'Komfort og stand' er *Mulighed for siddeplads*, som scorer 9,50. Herefter følger *Indvendig rengøring* med en score på 9,08.

Målepunkterne *Indvendig vedligeholdelse* (9,05) og *Siddekomfort* (8,91) scorer også relativt højt, men dog et stykke under den øverste.

Målepunkterne omkring *Indeklima* (8,56) og i særdeleshed målepunktet om *Støjniveau* (8,11) scorer markant lavere end de øvrige. Indeklima skyldes muligvis den varme sommer i 2018, men det gjorde sig også gældende i 2017, at disse to punkter var lavere end de øvrige.

Med et samlet gennemsnit på 8,9 er der også tale om et meget tilfredsstillende resultat for dette område. Sammenlignet med både Metro- og bybusser og regionalbusser, scorer X busser markant højere for dette tema. Sammenlignet med 2017 (9,0) er der dog sket et svagt fald i den samlede tilfredshed for dette tema.

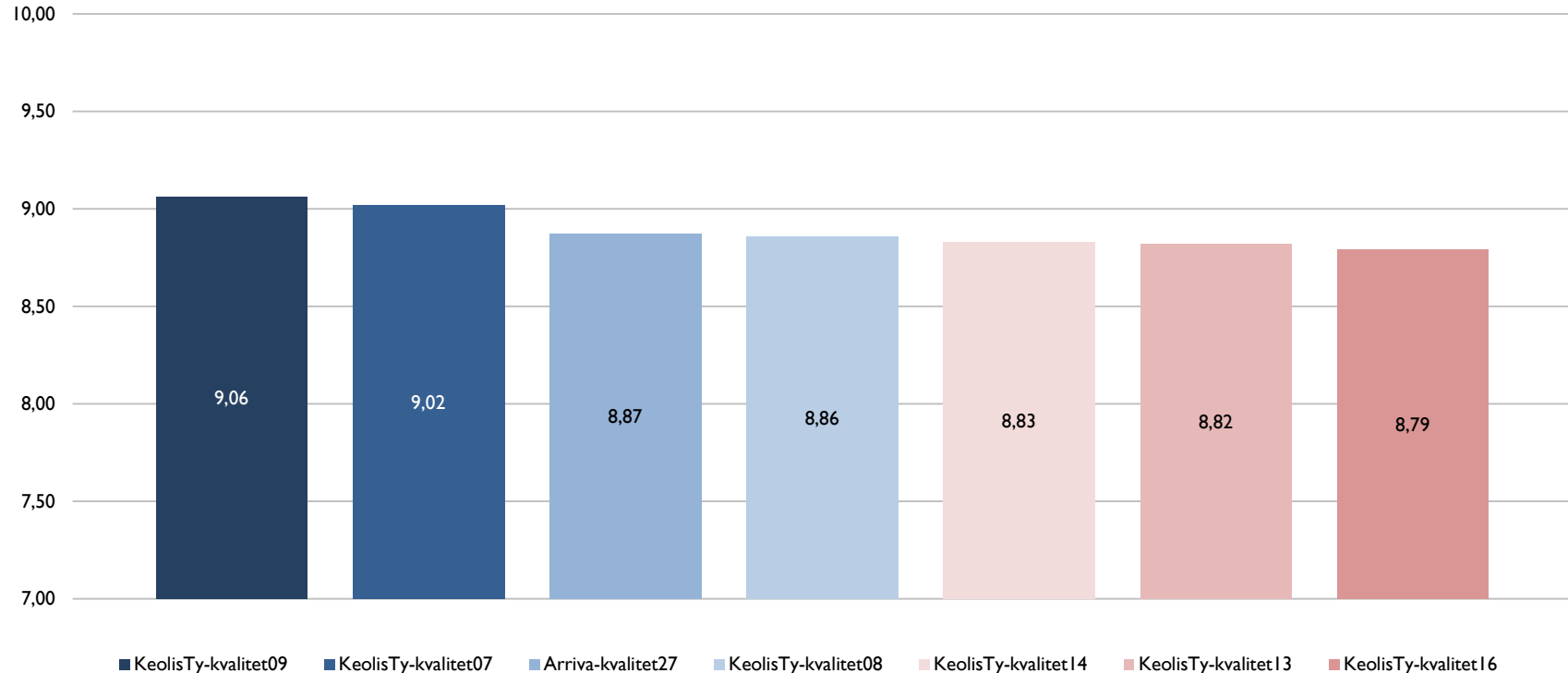
TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND



X BUSSER –KVALITETSENHEDERNE MED DE MEST TILFREDSE PASSAGERER

Tilfredsheden* med Keolis Tylstrup-kvalitetseenhederne 09 og 07 er begge over 9, mens Arriva-27 følger herefter med 8,87. Laveste score er 8,79 .

n=1444



*Tilfredsheden er den gennemsnitlige tilfredshed på tværs af alle tilfredshedsspørgsmål (0-10)

DEMOGRAFI

For X busserne ses der en tendens til, at tilfredsheden* stiger med alderen, hvilket er særligt tydeligt for de to ældste aldersgrupper.

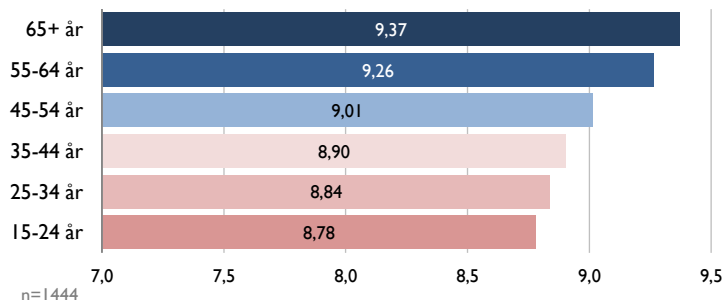
Tilfredsheden blandt de 55-64-årige er 9,26, mens den er hele 9,37 for dem, der er 65 år eller derover. I den anden ende er de yngste fra 15-24 år mindst tilfredse med en score på 8,78. Herimellem finder vi de 25-34-årige (8,84), 35-44-årige (8,90) og 45-54-årige (9,01).

Ligesom ved de andre bustyper er kvinderne (8,95) lidt mere tilfredse end mændene (8,83) med X busserne.

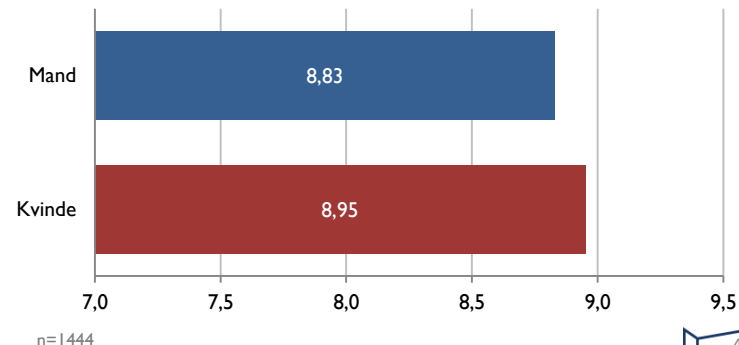
*Tilfredsheden er den gennemsnitlige tilfredshed på tværs af alle tilfredshedsspørgsmål (0-10)



TILFREDSHED FORDELT PÅ ALDER



TILFREDSHED FORDELT PÅ KØN





5. BILAG: BAGGRUND OG METODE

BAGGRUND OG METODE

Introduktion til årsrapporten

Nordjyllands Trafik ønsker at få belyst kvaliteten af og tilfredsheden med henholdsvis by- og metrobusser, regionalbusser og X busser. Denne årsrapport giver et kort overblik over tilfredshedsniveauer både samlet set og for hver enkelt bustype.

Formålet med undersøgelsen er at afdække kundetilfredsheden på en række forskellige parametre for derigennem at kunne målrette indsatser til forbedring af Nordjyllands Trafiks busdrift.

Data og metode

Årsrapporten bygger på i alt 9.593 interviews (dvs. $n=9.593$) med passagerer, alle udført i 2018.

- 1924 interviews er udført i by- og metrobusser
- 1444 interviews er udført i X busser
- 6225 interviews er udført i regionalbusser

Interviewene er indsamlet som ansigt-til-ansigt-interviews (CAPI), og alle parametre på nær to måles på en skala fra 0-10. Når der sammenlignes med tidligere undersøgelser, anvendes årsresultaterne for 2016 og 2017. Data er vægtet på baggrund af bustype, når der kommenteres på de samlede tal.



BEGREBER OG NØGLETAL

Net Promoter Score (NPS)

NPS udregnes på baggrund af spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det på en skala fra 0 til 10, hvor 0 er slet ikke sandsynligt og 10 er meget sandsynligt, at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?".

Variablen, der ligger til grund for scoren, går altså fra 0 (slet ikke sandsynligt) til 10 (meget sandsynligt). Scoren fremkommer ved at trække andelen der har svaret 0-6 (*detractors*) fra dem, der har svaret 9-10 (*promoters*). Derimellem finder vi de passivt tilfredse (7-8), som hverken trækkes fra eller lægges til. NPS-skalaen går derfor fra -100 til +100. -100 er det tilfælde, hvor alle respondenter er *detractors* (scorer 0-6), mens +100 er det tilfælde, hvor alle er *promoters* (scorer 9-10). Hvad der er en god eller dårlig score er afhængigt af branchen, men tommelfingerreglen er, at -100-0 er dårligt, 0-50 er godt og 50-100 er fremragende.

Ved udregning af NPS kan der være ændringer på +/-1, grundet afrundinger.

Den gennemsnitlige tilfredshed

Den gennemsnitlige tilfredshed for Rejsen i dag er beregnet som et gennemsnit af de 13 målepunkter under spørgsmål 2, der vedrører busrejsen i dag. Den gennemsnitlige tilfredshed for Linjen generelt er et gennemsnit af de 7 målepunkter under spørgsmål 3, der vedrører buslinjen generelt. Den samlede tilfredshed er et gennemsnit af alle 20 målepunkter under spørgsmål 2 og 3.



OM MEGAFON

MEGAFON har gennem mere end 25 år været en af Danmarks mest velrenommerede og toneangivende analyse- og rådgivningsvirksomheder. Vi stiler efter at lave klare og præcise analyser, der kan omsættes til handling. Vi leverer både kvantitative og kvalitative analyser, hvilket tillader os at angribe problemstillinger fra flere vinkler. Analyserne bliver altid tilpasset den enkelte kundes behov, med udgangspunkt i de nyeste metodiske tilgange.

Fokus på kvalitet

MEGAFON er ISO-certificeret*, og det giver kunden garanti for, at vores undersøgelser lever op til branchens højeste standarder. Kunden kan være tryk ved, at alle analyser gennemføres efter kvalitetssikrede procedurer fra start til slut.

Fokus på metode

Vi udvikler og anvender løbende nye metoder inden for både kvalitativ og kvantitativ analyse. Vi er derudover specialister i at kombinere og integrere Big og Small Data i vores undersøgelser.

Fokus på kunden

Vores kunder er både private og offentlige organisationer/virksomheder, der ønsker høj kvalitet og dokumentation af pålideligheden af den indsamlede information. Selvom vi er et af landets mest kendte og velrenommerede analyseinstitutter, så er

ingen opgave for lille for os, og vi leverer altid individuelle løsninger, der er skræddersyet vores kunders behov.

Fokus på resultater

Vi ser det som vores vigtigste opgave, at den viden vi leverer, nemt kan omsættes til handling. Vi leverer altså ikke blot analyser og rapporter, men tilbyder også rådgivning og strategiske anbefalinger, der kan implementeres både internt og eksternt.

MEGAFONs ekspertiseområder er:

- Præcise kvantitative analyser
- Dybdegående kvalitative analyser
- Meningsmålinger og holdningsundersøgelser
- Kundetilfredshedsanalyser
- Tracking-undersøgelser
- Rådgivning og anbefalinger
- Evalueringer af offentlige og private projekter

Læs mere på www.megafon.dk

*Alle undersøgelser bliver udført efter MEGAFONs interne kvalitetstandard. MEGAFON er ISO-20252:2012 certificeret. ISO 20252:2012 er de internationale branche-specifikke standarder for markeds-, opinions- og samfundsundersøgelser. Derudover er MEGAFON naturligvis medlem af den internationale brancheorganisation ESOMAR.



MEGAFON

ALHAMBRAVEJ 12

1826 FREDERIKSBERG C

TLF.: +45 77 41 41 41

MAIL: MEGAFON@MEGAFON.DK



International
Organization for
Standardization

