

NORDJYLLANDS TRAFIKSELSKAB / NORDJYSKE JERNBANER

KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE
2019



1. SAMLEDE RESULTATER 2019 s. 3

2. RESULTATER FORDELT PÅ STRÆKNING 2019 s. 8

3. RESULTATER PÅ PERIODE S. 19

4. BILAG: BAGGRUND OG METODE S. 23



I. SAMLEDE RESULTATER 2019

OVERORDNET TILFREDSHED

Togpassagererne er blevet bedt angive deres tilfredshed med 9 parametre på en skala fra 0 til 10, hvor 0 svarer til meget utilfreds og 10 svarer til meget tilfreds.

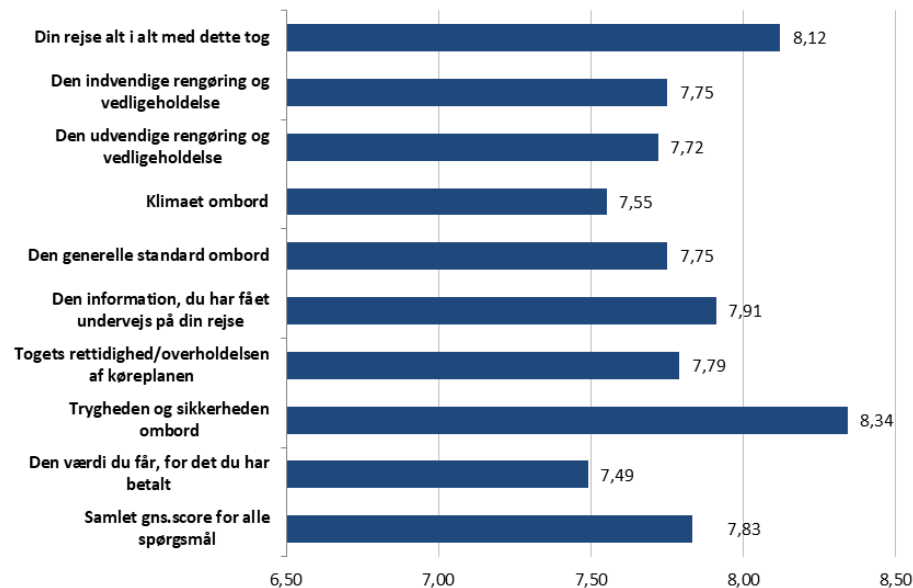
For alle 9 parametre er det gældende, at togpassagererne bedømmer disse positivt på 10-punktsskalaen, idet samtlige parametre opnår en gennemsnitsscore på mere end 7. Den samlede gennemsnitsscore for alle 9 parametre ligger på 7,83.

Med en gns.score på 8,34 opnår "Trygheden og sikkerheden om bord" den højeste score. Lige efter følger parameteren "Din rejse alt i alt med dette tog" med en gns.score på 8,12.

Med en gns.score på 7,49 opnår parameteren "Den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse" den laveste bedømmelse.

N = 1 075

Gennemsnitsscore tilfredshed



TILFREDSHED I FORHOLD TIL REJSEFREKVENNS

Spørgsmål	Gns. score					Sjældnere	Total
	5-7 dage om ugen	2-4 dage om ugen	1 dag om ugen	1-3 dage om måneden			
1. Din rejse alt i alt med dette tog	8,00	8,07	8,19	8,34	8,29	8,12	
2. Den indvendige rengøring og vedligeholdelse	7,55	7,68	8,04	7,89	8,01	7,75	
3. Den udvendige rengøring og vedligeholdelse	7,62	7,61	7,86	7,86	7,88	7,72	
4. Klimaet ombord	7,29	7,41	7,87	7,77	7,98	7,55	
5. Den generelle standard ombord	7,42	7,88	7,91	8,02	8,11	7,75	
6. Den information, du har fået undervejs på din rejse	7,71	7,90	7,98	8,30	8,07	7,91	
7. Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen	7,43	7,58	7,90	8,32	8,42	7,79	
8. Trygheden og sikkerheden ombord	8,22	8,30	8,23	8,60	8,56	8,34	
9. Den værdi du får, for det du har betalt	7,38	7,34	7,51	7,72	7,77	7,49	
Antal interview	435	201	113	143	181	1075	

I forhold til, hvor ofte passagererne rejser med tog, så ses for de fleste parametre en lille tendens til, at jo sjældnere man rejser med tog, jo mere tilfreds er man med de enkelte parametre. For alle parametre undtaget "Den udvendige rengøring" og "Den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse" er tilfredsheden lavest blandt passagerer, der rejser 5-7 dage om ugen. For disse to parametre ses laveste tilfredshed blandt passagerer, der rejser 2-4 dage om ugen.

TILFREDSHED I FORHOLD TIL KØN

For næsten alle parametre er det gældende, at mænd og kvinder er lige tilfredse.

Det gør sig kun gældende for parametrene "Den generelle standard ombord dette tog" og "Den information du har fået undervejs på din rejse", at der er en signifikant forskel i kvinders og mænds tilfredshed. For begge parametre er det gældende, at kvinder er lidt mere tilfredse end mænd.

Forskelle i mænds og kvinders tilfredshed for alle øvrige parametre ligger inden for den statistiske usikkerhed, hvorved det ikke kan konkluderes, at der er forskel i tilfredsheden for disse.

Spørgsmål	Gns. score		
	Kvinde	Mand	Total
1. Din rejse alt i alt med dette tog	8,15	8,10	8,12
2. Den indvendige rengøring og vedligeholdelse	7,72	7,78	7,75
3. Den udvendige rengøring og vedligeholdelse	7,73	7,70	7,72
4. Klimaet ombord	7,51	7,60	7,55
5. Den generelle standard ombord	7,92	7,57	7,75
6. Den information, du har fået undervejs på din rejse	8,04	7,77	7,91
7. Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen	7,82	7,76	7,79
8. Trygheden og sikkerheden ombord	8,36	8,32	8,34
9. Den værdi du får, for det du har betalt	7,57	7,41	7,49
Antal interview	570	505	1075

TILFREDSHED I FORHOLD TIL ALDER

Togpassagerernes alder er blevet grupperet i aldersgrupperne "Under 30 år", "30-59 år" samt "60 år og derover", da der ved denne gruppering i højere grad end ved andre grupperinger kan ses tendenser i forhold til tilfredsheden.

For samtlige parametre er det gældende, at den gennemsnitlige tilfredshed er størst blandt aldersgruppen "60 år og derover". Samtidig ses for fire af parametrene en tendens til, at jo ældre passagererne er, jo mere tilfredse er de med de målte parametre. Dette gør sig gældende for "Klimaet ombord", "Den generelle standard ombord", "Togets rettidighed" og "Den værdi man får, for det man har betalt for sin samlede rejse". Det er dog også gældende for flere af parametrene, at den gennemsnitlige tilfredshed stort set er den samme for aldersgrupperne "Under 30 år" og "30-59 år".

Spørgsmål	Gns. score			
	Under 30 år	30-59 år	60 år og derover	Total
1. Din rejse alt i alt med dette tog	8,12	8,09	8,25	8,12
2. Den indvendige rengøring og vedligeholdelse	7,76	7,63	8,08	7,75
3. Den udvendige rengøring og vedligeholdelse	7,71	7,64	8,06	7,72
4. Klimaet ombord	7,45	7,55	7,96	7,55
5. Den generelle standard ombord	7,52	7,87	8,13	7,75
6. Den information, du har fået undervejs på din rejse	7,88	7,87	8,16	7,91
7. Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen	7,65	7,83	8,15	7,79
8. Trygheden og sikkerheden ombord	8,37	8,25	8,58	8,34
9. Den værdi du får, for det du har betalt	7,30	7,36	8,32	7,49
Antal interview	484	409	158	1075



2. RESULTATER FORDELT PÅ STRÆKNING 2019

TILFREDSHED – DIN REJSE ALT I ALT MED DETTE TOG

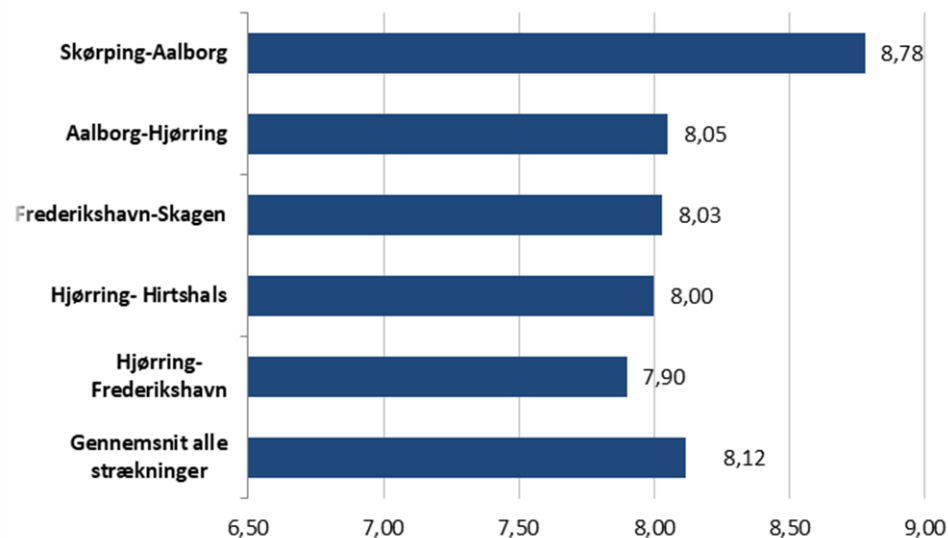
For alle strækninger samlet set opnås en gennemsnitsscore på 8,12 i forhold til parameteren "Din rejse alt i alt med dette tog".

I forhold til gennemsnitsscoren på 8,12 skiller strækningen ml. Skørping-Aalborg sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 8,78.

For øvrige strækninger er der ingen signifikante forskelle i forhold til den samlede gennemsnitsscore.

Det er gældende for alle strækninger, at togpassagererne bedømmer disse positivt på 10-skalaen, idet laveste gns.score ligger på 7,90. I forhold til den overordnede tilfredshed kan en målsætning om en gns.score på minimum 8,00 på alle strækninger overvejes.

Din rejse alt i alt med dette tog



TILFREDSHED – INDVENDIG RENGØRING OG VEDLIGEHOLDELSE

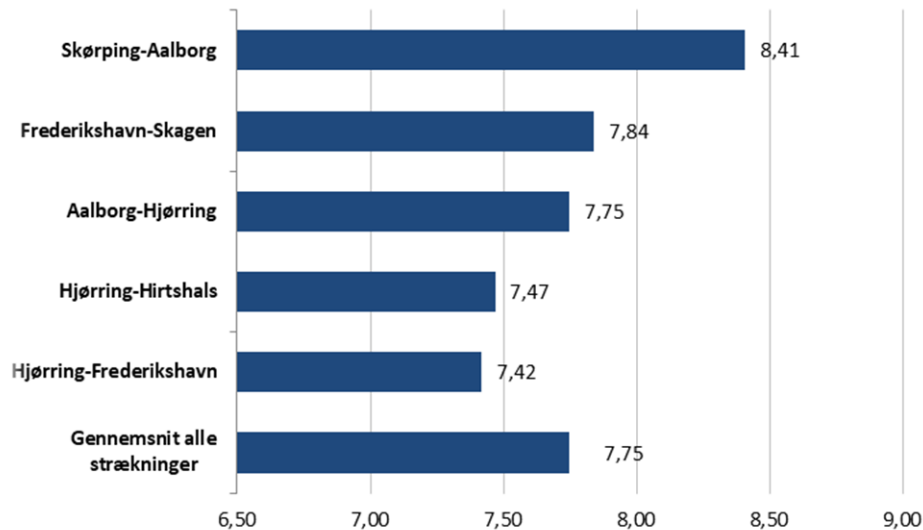
For alle strækninger samlet set opnås en gennemsnitsscore på 7,75 i forhold til parameteren "Den indvendige rengøring og vedligeholdelse af dette tog".

I forhold til gennemsnitsscoren på 7,75 skiller strækningen ml. Skørping-Aalborg sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 8,41. Omvendt skiller strækningen ml. Hjørring-Frederikshavn sig negativt ud med en gennemsnitsscore på 7,42.

For øvrige strækninger er der ingen signifikante forskelle i forhold til den samlede gennemsnitsscore.

Det er gældende for alle strækninger, at togpassagererne bedømmer disse positivt på 10-skalaen, idet laveste gns.score ligger på 7,42.

Den indvendige rengøring og vedligeholdelse af dette tog



TILFREDSHED – UDVENDIG RENGØRING OG VEDLIGEHOLDELSE

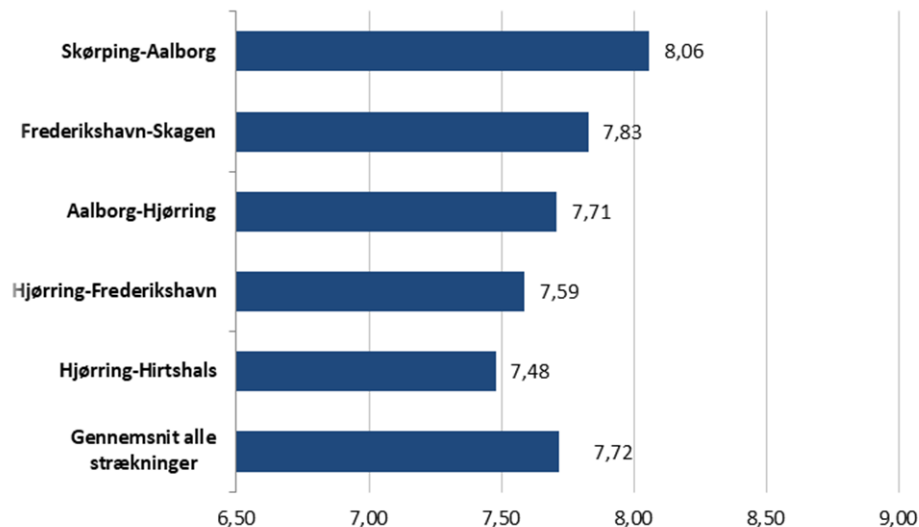
For alle strækninger samlet set opnås en gennemsnitsscore på 7,72 i forhold til parameteren "Den udvendige rengøring og vedligeholdelse af dette tog".

I forhold til gennemsnitsscoren på 7,72 skiller strækningen ml. Skørping-Aalborg sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 8,06.

For øvrige strækninger er der ingen signifikante forskelle i forhold til den samlede gennemsnitsscore.

Det er gældende for alle strækninger, at togpassagererne bedømmer disse positivt på 10-skalaen, idet laveste gns.score ligger på 7,48.

Den udvendige rengøring og vedligeholdelse af dette tog



TILFREDSHED – KLIMAET OMBORD

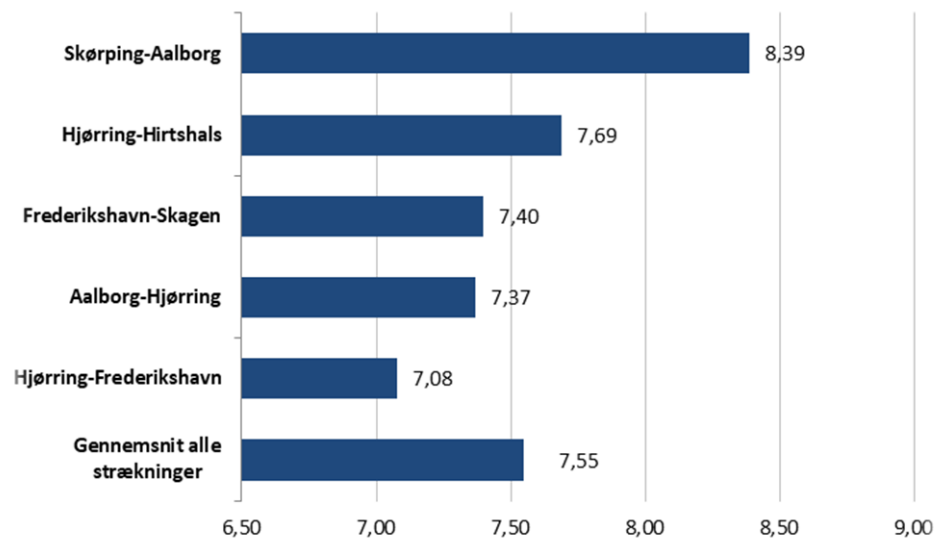
For alle strækninger samlet set opnås en gennemsnitsscore på 7,55 i forhold til parameteren "Klimaet ombord dette tog".

I forhold til gennemsnitsscoren på 7,55 skiller strækningen ml. Skørping-Aalborg sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 8,39. Omvendt skiller strækningen ml. Hjørring-Frederikshavn sig negativt ud med en gennemsnitsscore på 7,08.

For øvrige strækninger er der ingen signifikante forskelle i forhold til den samlede gennemsnitsscore.

Det er gældende for alle strækninger, at togpassagererne bedømmer disse positivt på 10-skalaen, idet laveste gns.score ligger på 7,08. Det kan overvejes at opsætte en målsætning om, at alle strækninger skal opnå en gennemsnitsscore på mindst 7,00.

Den udvendige rengøring og vedligeholdelse af dette tog



TILFREDSHED – DEN GENERELLE STANDARD OMBORD

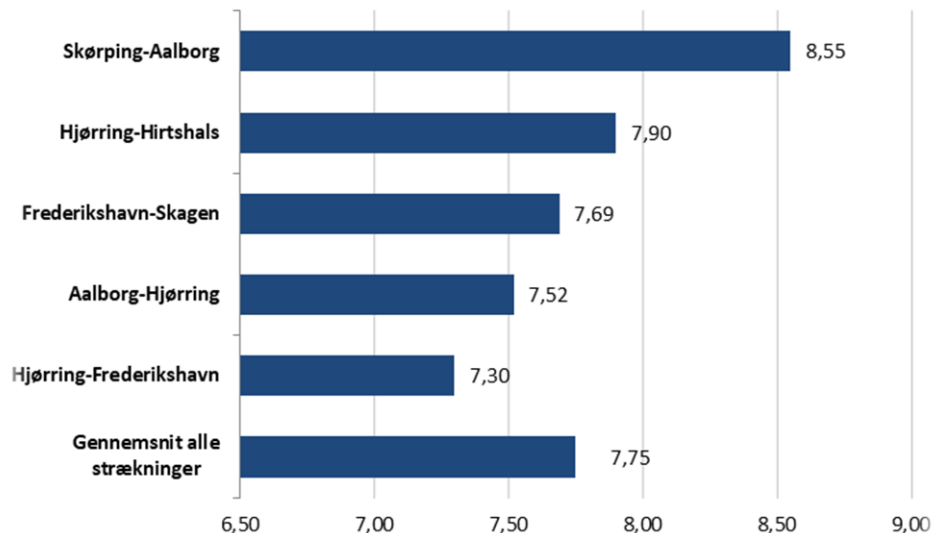
For alle strækninger samlet set opnås en gennemsnitsscore på 7,75 i forhold til parameteren "Den generelle standard ombord dette tog".

I forhold til gennemsnitsscoren på 7,75 skiller strækningen ml. Skørping-Aalborg sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 8,55. Omvendt skiller strækningen ml. Hjørring-Frederikshavn sig negativt ud med en gennemsnitsscore på 7,30.

For øvrige strækninger er der ingen signifikante forskelle i forhold til den samlede gennemsnitsscore.

Det er gældende for alle strækninger, at togpassagererne bedømmer disse positivt på 10-skalaen, idet laveste gns.score ligger på 7,3.

Den generelle standard ombord dette tog



TILFREDSHED – INFORMATION UNDERVEJS PÅ REJSEN

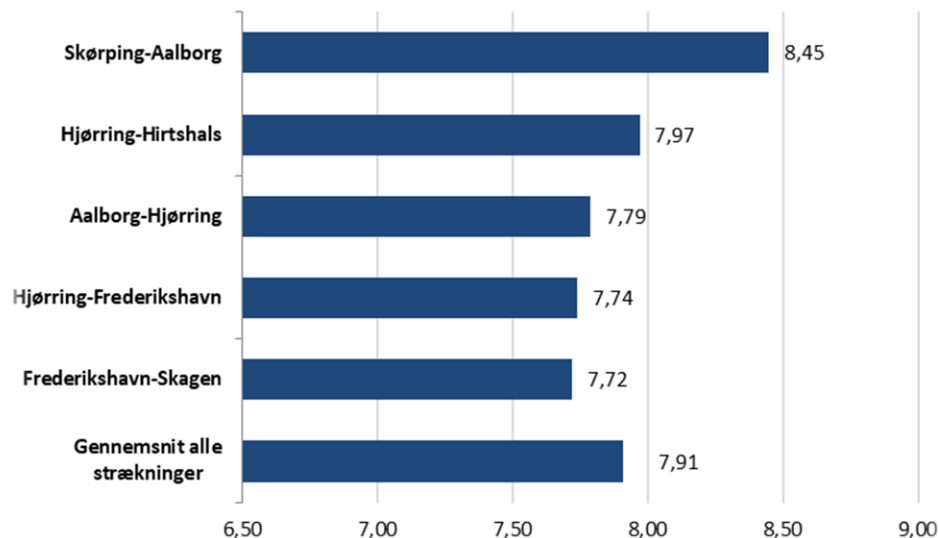
For alle strækninger samlet set opnås en gennemsnitsscore på 7,91 i forhold til parameteren "Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog".

I forhold til gennemsnitsscoren på 7,91 skiller strækningen ml. Skørping-Aalborg sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 8,45.

For øvrige strækninger er der ingen signifikante forskelle i forhold til den samlede gennemsnitsscore.

Det er gældende for alle strækninger, at togpassagererne bedømmer disse positivt på 10-skalaen, idet laveste gns.score ligger på 7,72.

Den information du har fået undervejs på din rejse



TILFREDSHED – TOGETS RETTIDIGHED/OVERHOLDELSE AF KØREPLANEN

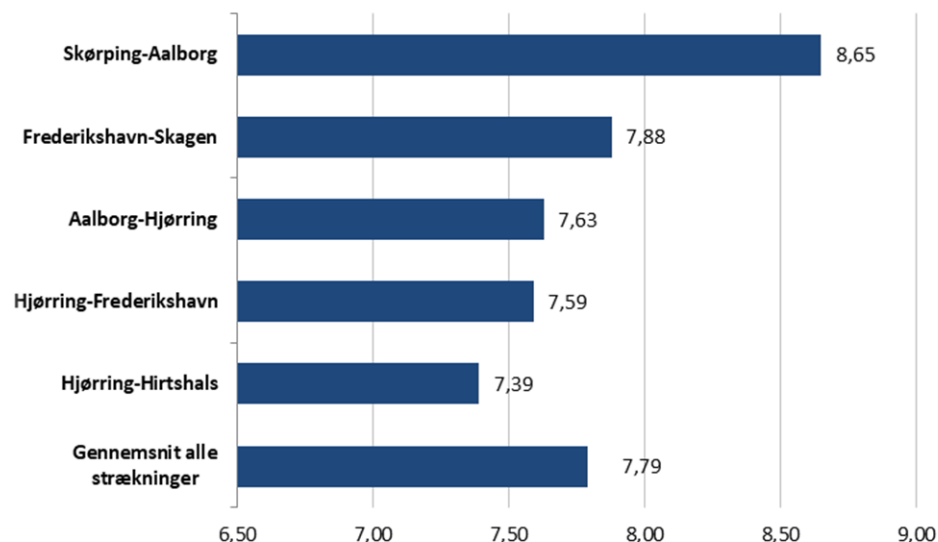
For alle strækninger samlet set opnås en gennemsnitsscore på 7,79 i forhold til parameteren "Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen"

I forhold til gennemsnitsscoren på 7,79 skiller strækningen ml. Skørping-Aalborg sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 8,65. Omvendt skiller strækningen ml. Hjørring-Hirtshals sig negativt ud med gennemsnitsscorer på 7,39.

For øvrige strækninger er der ingen signifikante forskelle i forhold til den samlede gennemsnitsscore.

Det er gældende for alle strækninger, at togpassagererne bedømmer disse positivt på 10-skalaen, idet laveste gns.score ligger på 7,39.

Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse



TILFREDSHED – TRYGHEDEN OG SIKKERHEDEN OMBORD

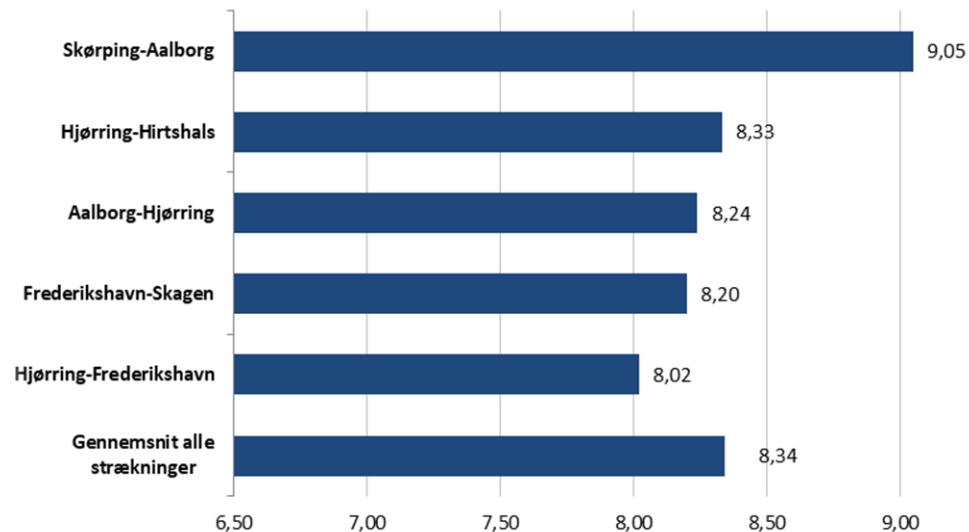
For alle strækninger samlet set opnås en gennemsnitsscore på 8,34 i forhold til parameteren "Trygheden og sikkerheden ombord dette tog".

I forhold til gennemsnitsscoren på 8,34 skiller strækningen ml. Skørping-Aalborg sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 9,05.

For øvrige strækninger er der ingen signifikante forskelle i forhold til den samlede gennemsnitsscore.

Det er gældende for alle strækninger, at togpassagererne bedømmer disse positivt på 10-skalaen, idet laveste gns.score ligger på 8,02. Da tryghed og sikkerhed er en meget vigtig parameter, så kan en målsætning om en gns.score på minimum 8,00 på alle strækninger overvejes.

Trygheden og sikkerheden ombord dette tog



TILFREDSHED – VÆRDIEN AF DET BETALTE FOR DEN SAMLEDE REJSE

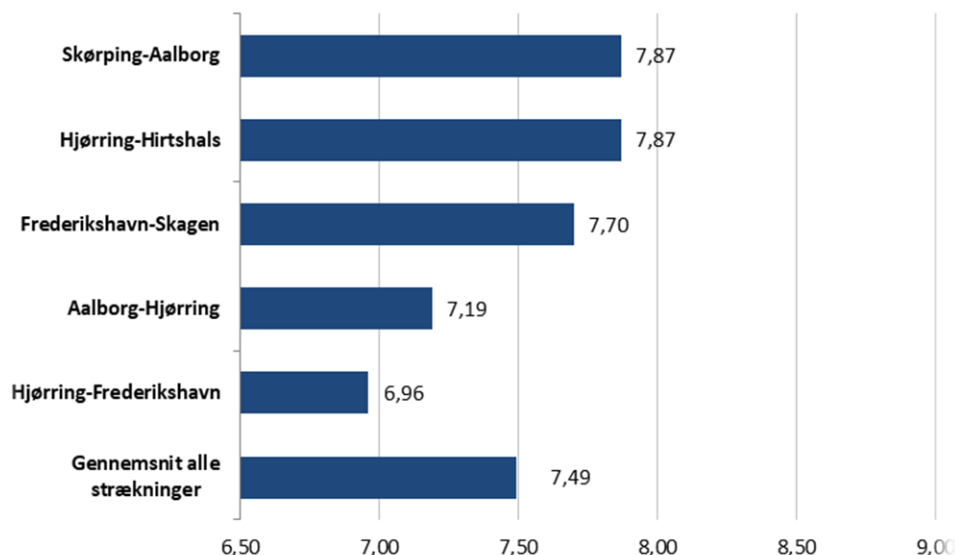
For alle strækninger samlet set opnås en gennemsnitsscore på 7,49 i forhold til parameteren ”Den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse”.

I forhold til gennemsnitsscoren på 7,49 skiller strækningerne ml. Skørping-Aalborg og Hjørring-Hirtshals sig positivt ud med en gennemsnitsscore på 7,87. Omvendt skiller strækningen ml. Hjørring-Frederikshavn sig negativt ud med gennemsnitsscorer på 6,96.

For øvrige strækninger er der ingen signifikante forskelle i forhold til den samlede gennemsnitsscore.

Det kan overvejes om den laveste gennemsnitsscore på 6,96 er for lav, herunder om det skal overvejes at opsætte en målsætning om, at alle strækninger skal opnå en gennemsnitsscore på mindst 7,00.

Den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse



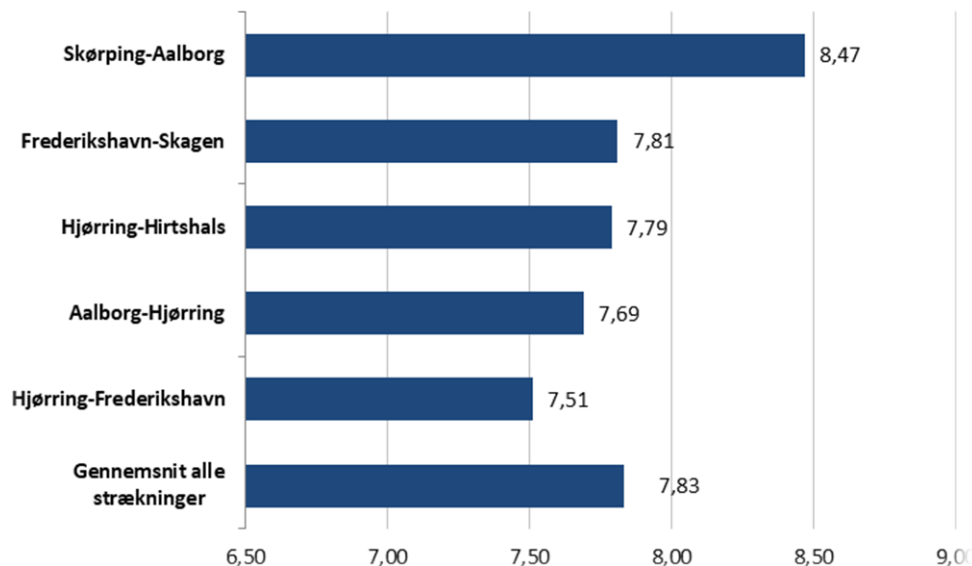
TILFREDSHED – SAMLEDE GENNEMSNITSSCORE FOR ALLE SPØRGSMÅL

For alle strækninger samlet set opnås en samlet gennemsnitsscore for alle 9 spørgsmål på 7,83.

I forhold til en samlet gennemsnitsscore på 7,83 skiller strækningen ml. Skørping-Aalborg sig positivt ud med en gennemsnitsscore for alle spørgsmål på 8,47.

For øvrige strækninger er der ingen signifikante forskelle i forhold til den samlede gennemsnitsscore.

Samlet gennemsnitsscore for alle spørgsmål





3. RESULTATER PÅ PERIODE

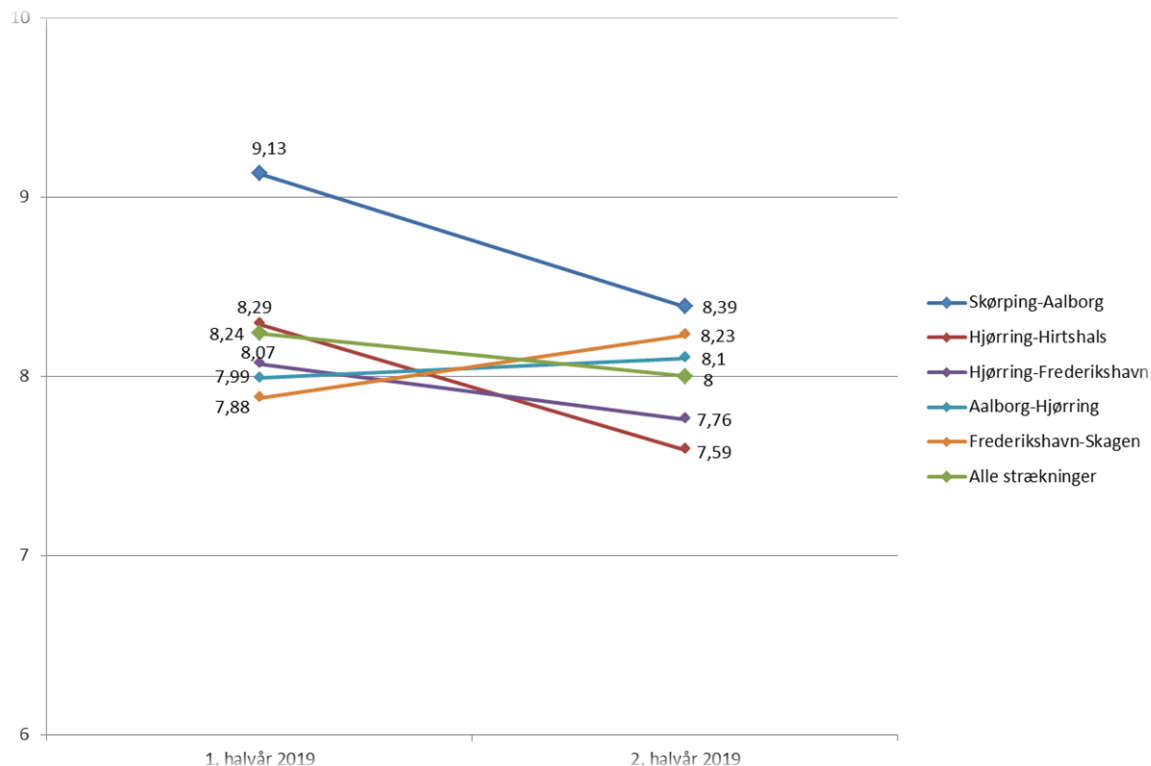
TILFREDSHED MED DIN REJSE ALT I ALT MED DETTE TOG

RESULTATER PÅ PERIODE

Sammenlignes resultater for 1. og 2. halvår for parameteren "Tilfredshed med din rejse alt i alt med dette tog", så er det gældende, at der er sket et fald i tilfredsheden for to af strækningerne. Dette gør sig gældende for strækningerne "Skørping-Aalborg" og Hjørring-Hirtshals". For "Skørping-Aalborg" er der sket et fald i gns.scoren fra 9,13 i 1. halvår til 8,39 i 2. halvår, mens der for "Hjørring-Hirtshals" er sket et fald fra 8,29 til 7,59.

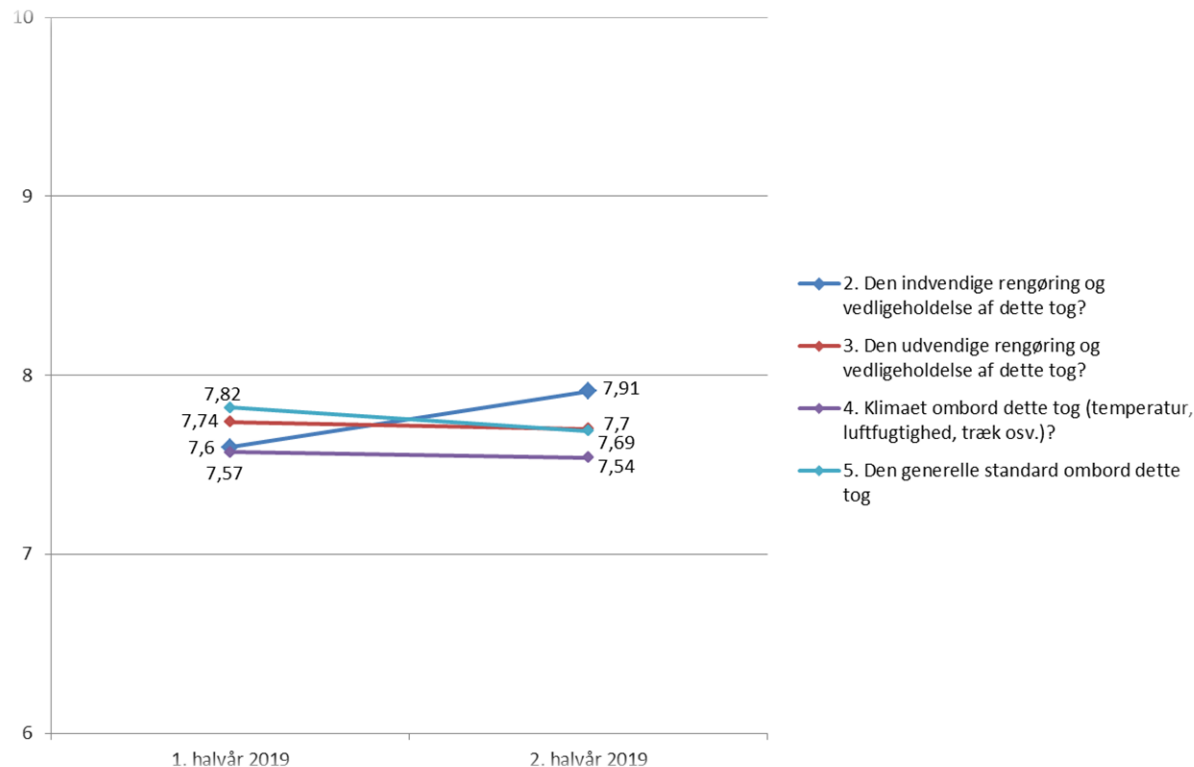
For øvrige strækninger ligger forskelle inden for den statistiske usikkerhed, hvorved det ikke kan konkluderes, at der er sket en udvikling i tilfredsheden for disse.

Den samlede tilfredshed for alle strækninger er faldet fra 8,24 i 1. halvår til 8,0 i 2. halvår og ender dermed på 8,12 for hele 2019.



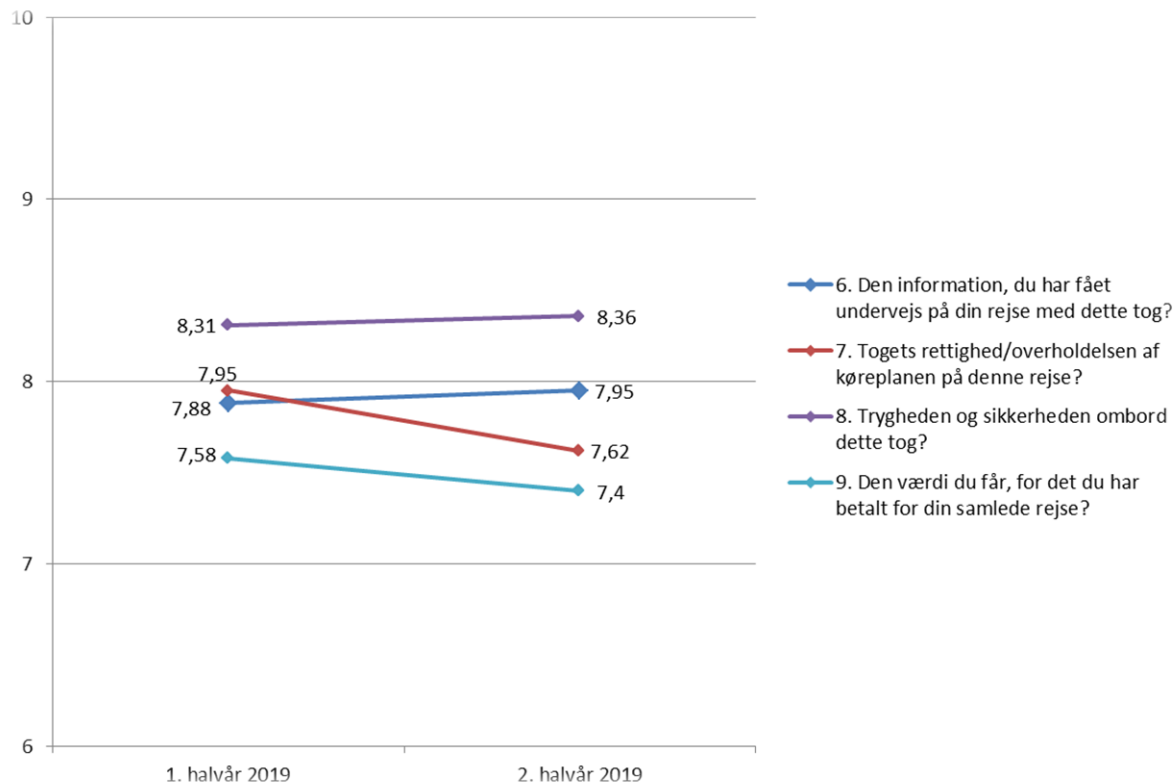
For parameteren ”Den indvendige rengøring og vedligeholdelse af dette tog”, er der sket en stigning i tilfredsheden fra 7,6 i 1. halvår til 7,91 i 2. halvår 2019.

For de øvrige tre parametre, der fremgår til højre i figuren, er der ikke sket en udvikling i tilfredsheden fra 1. til 2. halvår. Forskelle i resultater ml. 1. og 2. halvår for disse tre parametre ligger inden for den statistiske usikkerhed, hvorved det ikke kan konkluderes, at der er sket en udvikling i tilfredsheden.



For parameteren ”Togets rettidighed/overholdelse af køreplanen på denne rejse”, er der er sket et fald i tilfredsheden fra 7,95 i 1. halvår til 7,62 i 2. halvår 2019.

For de øvrige tre parametre, der fremgår til højre i figuren, er der ikke sket en udvikling i tilfredsheden fra 1. til 2. halvår. Forskelle i resultater ml. 1. og 2. halvår for disse tre parametre ligger inden for den statistiske usikkerhed, hvorved det ikke kan konkluderes, at der er sket en udvikling i tilfredsheden.



i Information

3. BILAG: BAGGRUND OG METODE

BAGGRUND OG METODE

Introduktion til halvårsrapporten

Nordjyllands Trafik / Nordjyske Jernbaner ønsker at få belyst tilfredsheden med de Nordjyske Jernebaner. Denne halvårsrapport giver et kort overblik over tilfredshedsniveauer både samlet set og for en række togstrækninger.

Formålet med undersøgelsen er at afdække kundetilfredsheden på en række forskellige parametre for derigennem at kunne målrette indsatser til forbedring af togdriften i Nordjylland.

Data og metode

Rapporten bygger på i alt 1.075 interview med togpassagerer fordelt med 554 interview udført i 1. halvår af 2019 og 521 interview udført i 2. halvår af 2019. Interview fordeler sig på togstrækninger som følger:

- 176 interview er udført på strækningen ml. Skørping-Aalborg
- 253 interview er udført på strækningen ml. Aalborg-Hjørring
- 218 interview er udført på strækningen ml. Hjørring-Frederikshavn
- 205 interview er udført på strækningen ml. Frederikshavn-Skagen
- 223 interview er udført på strækningen ml. Hjørring-Hirtshals

Interviewene er indsamlet som ansigt-til-ansigt-interviews (CAPI), og alle parametre måles på en skala fra 0-10, hvor 0 svarer til meget utilfreds og 10 svarer til meget tilfreds.

Forskelle i resultater er kommenteret på et 95%-signifikansniveau. Dette betyder, at en observeret forskel kun er kommenteret, når forskellen ligger uden for det konfidensinterval i normalfordelingen, der med en sikkerhed på 95% indeholder forskellen. 95%-niveauet er en alment accepteret standard i både kommerciel og videnskabelig sammenhæng. Der er kommenteret i forhold til uvægtede resultater.





MEGAFON

ALHAMBRAVEJ 12
1826 FREDERIKSBERG C

TLF.+45 77414141
WWW.MEGAFON.DK



International
Organization for
Standardization

