

Passagertilfredshed

Regionstog

Oktober 2013



Indhold

Executive summary	3
• Resumé	4
• Anbefaling	5
Konklusioner	6
Perspektivering	12
Appendiks	15
• Overblik	16
• Grafikker	18
• Historik	38
• Profil af passagerer	41
Baggrund, formål og metode	53
Kontakt	60



Executive summary



Resumé



Der er **stor tilfredshed** at spore for den aktuelle rejse på samtlige fire baner. Den positive udvikling, fra tidligere år, fortsætter.



Tilfredsheden med de **underliggende parametre** scorer ligeledes på **et godt niveau**. Det samlede niveau er tilmed det bedste til dato.



Trygheden i toget har størst betydning for passagerernes samlede tilfredshed med den aktuelle rejse, men tilfredsheden omkring **korrespondancesikring** og **internet i toget** anses som vigtigere fokusområder.

Hvordan skal Regionstog prioritere indsatsen for at opnå en højere passagertilfredshed?



De forhold som påvirker den overordnede tilfredshed mest, er både fokuseret omkring generelle forhold og forhold i toget. Derfor anbefales det, at Regionstog har korrespondancesikring og internet i toget blandt de primære indsatsområder.

Konklusionen



Konklusioner



Overordnet set er der **stor tilfredshed med den aktuelle rejse på tværs af alle fire baner**. Wilkes erfaringer fra lignende passagerundersøgelser viser endvidere, at der er stor sammenhæng imellem tilfredshed og anbefalingsvillighed, hvilket er et vigtigt område ift. fastholdelse af eksisterende passagerer og tiltrækning af nye. Selvom Regionstog opnår en høj tilfredshed betyder det ikke, at implementering og vedligeholdelse af kundeindrettede indsatser ikke kan rykke yderligere på tilfredshed og anbefalingsvillighed – for det kan det.



For at opnå en højere tilfredshed blandt passagerene på de fire baner er det afgørende, at have **fokus på den samlede kundeoplevelse fra rejsens start til slut**. Ved at sætte ind på de områder der har størst betydning i forhold til den samlede tilfredshed kan der skabes en positiv historie, der giver mere tilfredse passagerer og i sidste ende kan være medvirkende til at tiltrække nye passagerer.



For Regionstog gælder det især om, at have **fokus på de forhold der relaterer sig til korrespondancesikring og internet i toget**. Korrespondancesikring er helt centralt i forhold til Regionstogs målsætning omkring, at blive Danmarks bedste jernbane, hvor kunden føler sig i fokus. Resultaterne af denne undersøgelse understøtter Regionstogs prioritering af, at have dette forhold som et fokusområde.



Der er også parametre som opnår høje tilfredshedsscores, men som ikke indgår i tilfredshedsmodellen. Dette er selvfølgelig positivt i forhold til parameteren, men ikke i forhold til at kunne opfange sammenhængen imellem parametrene og den samlede tilfredshed. Da få angiver at de er utilfredse med området, er der for lille variation i besvarelsene til, at man kan konkludere nogen sammenhæng mellem parametrene og den samlede tilfredshed. Dette gør sig f.eks. gældende for 'Rengøring og klimaet i toget' og 'Information på stationen'. Disse forhold kræver altså ikke en decideret indsats, men skal selvfølgelig vedligeholdes.

Konklusioner

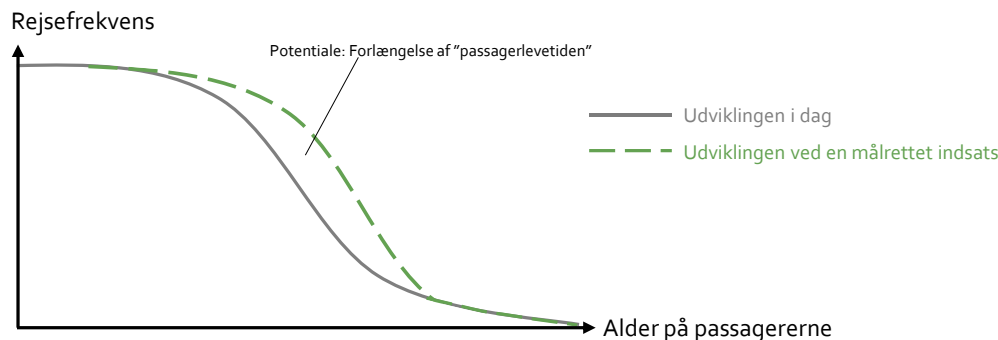


Det samlede tilfredshed er totalt set højere end tilfredsheden med de fleste af de underliggende tilfredshedsparametre. Dette kan bedst forklares ved at **passagererne har en stærk tilknytning til Regionstog** samt at der evt. er betydende parametre, som vi ikke har med i undersøgelsen. Sidstnævnte understøttes yderligere af, at tilfredshedsmodellen samlet set kun forklarer 35 % af de forhold der skaber tilfredshed med den aktuelle rejse (der er altså 65% som ikke forklares i modellen).

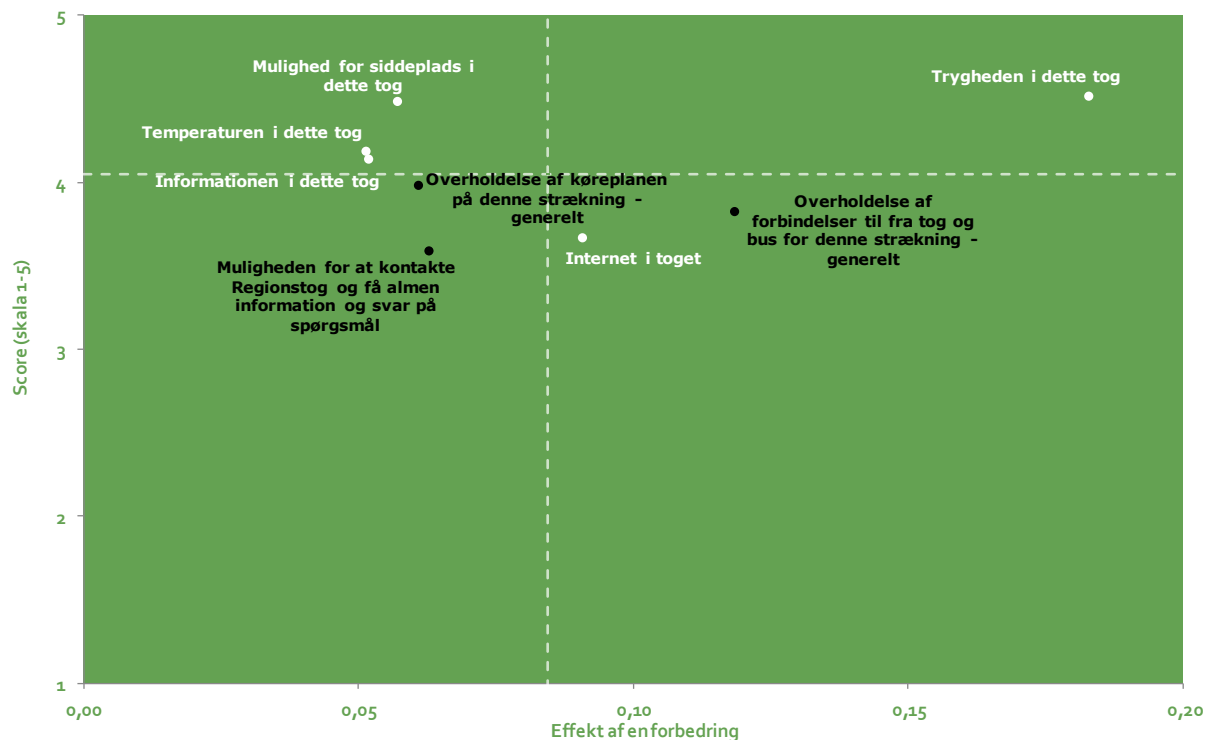


Tilfredsheden blandt de højfrekvente brugere af Regionstog, er generelt set lavere på tværs af de målte forhold. Der er ligeledes en tendens til, at det samme gør sig gældende blandt de yngre passagerer. Dette er et billede der kan genkendes fra andre lignende passagerundersøgelser.

For at udvikle forretningen og tiltrække flere passagerer er det vigtigt, at implementere aktiviteter rettet mod de unge (15-19 år) - så de også i fremtiden finder Regionstog relevant. Hvis dette ikke sker vil udviklingen fortsætte som hidtil (grå linje nedenfor) og rejsefrekvensen vil falde i takt med at de unge bliver ældre. Et tiltag kunne f.eks. være aktiviteter ift. internet i toget. De yngre aldersgrupper vurderer dette forhold som mindst tilfredsstillende.



Korrespondancesikring og internet i toget anses som de primære fokusområder



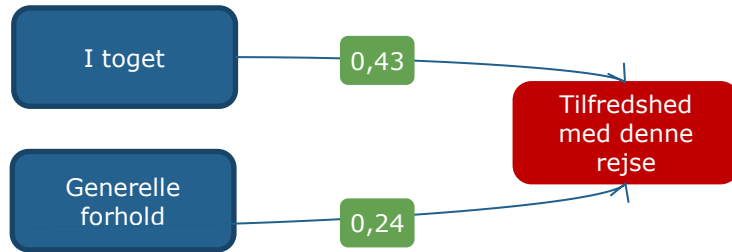
Indsatskortet viser sammenhængen igennem betydning (x-aksen) og tilfredshed (y-aksen) på de enkelte områder. Det nederste højre kvadrant viser det primære fokusområde.

Overholdelse af forbindelser til/fra bus og tog er placeret i denne kvadrant, da dette opfattes som relativt vigtigt og samtidig scorer relativt lavere på tilfredshed. Sammen med **internet i toget** er det de primære fokusområder.

Det bør dog bemærkes at samtlige forhold opnår en god tilfredshedsscore, hvorfor fokusområderne ikke er et udtryk for at passagererne er decideret utilfredse. Men i en relativ kontekst scorer de nævnte forhold "dårligst".

Sort: Generelle forhold
Hvid: I toget

Modellen forklarer 35% af de forhold der skaber tilfredshed



Modellen viser hvilke områder der påvirker den overordnede tilfredshed med denne rejse.

Forhold **i toget** har den største effekt på den samlede tilfredshed. Ved at øge tilfredsheden med forhold **i toget** med 1 %-point vil den samlede tilfredshed øges med 0,43 %-point.

Modellen lider lidt under, at der er en begrænset variation i besvarelsene. Det betyder, at det kan være svært at konstatere en sammenhæng mellem den samlede tilfredshed og de underliggende parametre. Dette skyldes at passagererne generelt set er meget tilfredse både når det gælder den samlede tilfredshed, men også i forhold til de underliggende parametre.

På næste slide ses en detaljeret oversigt over de spørgsmål, som er med til at danne grupperne "I toget" og "Generelle forhold".

Detaljeret overblik over effekter på "område" og "spørgsmål"

Område (tilfredshed med...)	Gns. score	Effekt	Spørgsmål (tilfredshed med...)	Gns. score	Effekt
I toget	4,20	0,43	Informationen i dette tog	4,14	0,05
			Internet i toget	3,67	0,09
			Mulighed for siddeplads i dette tog	4,49	0,06
			Temperaturen i dette tog	4,19	0,05
			Trygheden i dette tog	4,51	0,18
Generelle forhold	3,80	0,24	Muligheden for at kontakte Regionstog og få almen information og svar på spørgsmål	3,59	0,06
			Overholdelse af forbindelser til fra tog og bus for denne strækning - generelt	3,83	0,12
			Overholdelse af køreplanen på denne strækning - generelt	3,98	0,06
Rengøringen og klimaet i toget	4,14	*	Vedligeholdelsen af toget	4,11	*
			Udvendig rengøring af dette tog	4,24	*
			Rengøringen i toget	4,23	*
			Ventilationen i dette tog	3,99	*
På stationen	3,85	*	Informationen på påstigningsstationen	3,85	*

**Disse parameter er ikke signifikant stærke nok til at indgå i modellen*

Specifikt for 'Rengøring og klimaet i toget' og 'På stationen' gør følgende årsag sig gældende ift., at de ikke er signifikant stærke nok til at indgå i modellen

Der er en meget høj tilfredshed med områderne. Dette er positivt i forhold til parameteren, men ikke i forhold til at kunne opfange sammenhænge mellem parametrene og den samlede tilfredshed. Da kun få angiver at de er utilfredse med området, er der for lille variation i besvarelsenerne til, at man kan konkludere nogen sammenhæng mellem parametrene og den samlede tilfredshed. Det vi kan se i data er, at de passagerer som er tilfredse med f.eks. rengøringen og klimaet i toget, også er tilfredse samlet set. Vi kan dog ikke konkludere at de passagerer der er utilfredse med rengøringen og klimaet i toget, også er utilfredse samlet set.

Perspektivering



Perspektivering

Som sagt kan Regionstog ikke blot fokusere på et enkelt forhold og forbedre den samlede tilfredshed igennem dette forhold. Der er vigtigt at have helheden for øje.

Derfor skal indsatserne struktureres ift. effekt. Til højre ses Wilke's anbefaling til prioritering af Regionstogs indsatser.

Prioritet 1:

- Korrespondancesikring

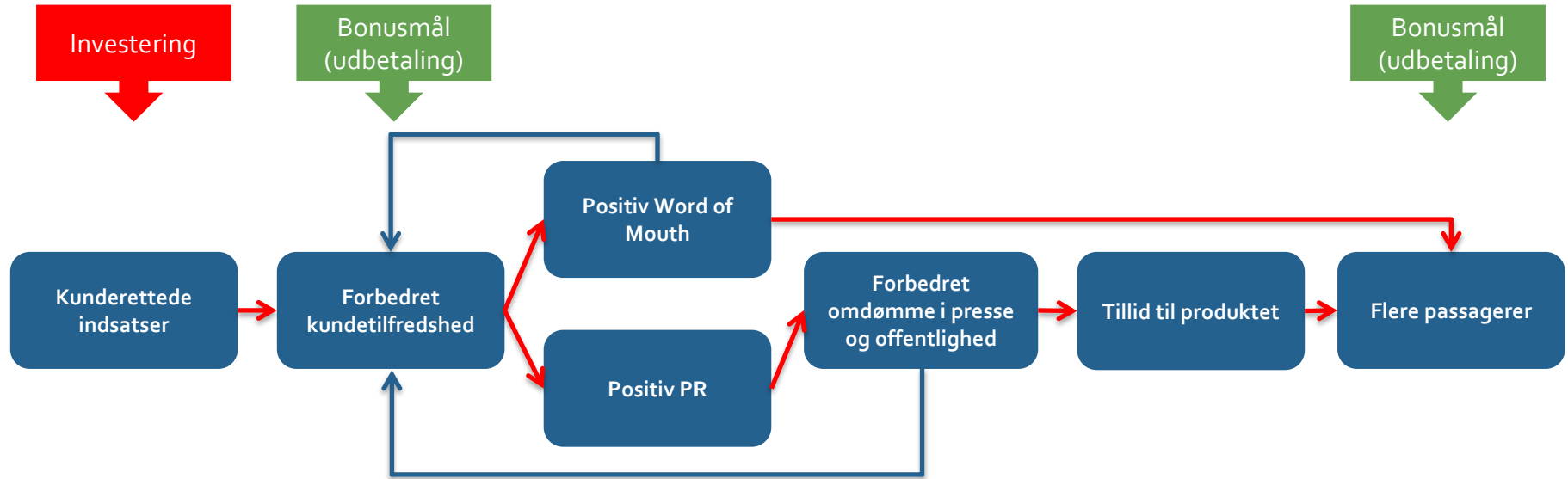
Prioritet 2:

- Internet i togene

Vedligehold:

- Rengøring og klimaet i toget
- Trygheden i toget
- Rettidighed
- Siddeplads
- Information på stationen og i toget

Indsatser rettet mod forbedret kundetilfredshed giver positive resultater på flere niveauer! (Model)



→ = direkte påvirkning

→ = indirekte påvirkning (psykologi)

Appendiks



Overblik over tilfredshedsspørgsmål

	Kundetilfredshedsundersøgelse 2013									2012	2011	2010	2009
Spørgsmål	Antal besvarelser						Beregning af tilfredshed						
	Meget utilfreds	Utilfreds	Både/og	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Beregnet tilfredshed	Vægtning	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed	Vægtet tilfredshed
Denne rejse alt i alt	11	16	103	358	602	13	4,40	22%	0,97	0,92	0,93	0,90	0,94
Informationen på påstigningsstationen	48	76	217	306	359	79	3,85	6%	0,23	0,23	0,22	0,22	0,22
Vedligeholdelsen af toget	16	34	191	391	418	36	4,11	6%	0,25	0,25	0,24	0,24	0,25
Udvendig rengøring af dette tog	17	23	144	309	470	111	4,24	6%	0,25	0,24	0,25	0,25	0,26
Rengøringen i toget	16	35	129	358	485	37	4,23	6%	0,25	0,25	0,24	0,24	0,25
Temperaturen i dette tog	20	37	157	375	497	6	4,19	6%	0,25	0,23	0,23	0,23	0,24
Ventilationen i dette tog	27	61	194	388	389	28	3,99	6%	0,24	0,23	0,23	0,22	0,23
Informationen i dette tog	23	49	157	333	471	42	4,14	6%	0,25	0,24	0,22	0,22	0,24
Mulighed for siddeplads i dette tog	17	38	84	205	739	3	4,49	6%	0,27	0,25	0,26	0,25	0,26
Trygheden i dette tog	9	23	63	281	677	30	4,51	6%	0,27	0,26	0,26	0,25	0,26
Mulighed for at købe billet	0	0	89	76	943	0	4,77	6%	0,29	0,29	0,27	0,27	0,23
Muligheden for at kontakte Regionstog og få almen information og svar på spørgsmål	48	80	181	195	198	374	3,59	6%	0,22	0,21	0,21	0,21	0,26
Overholdelse af forbindelser til fra tog og bus for denne strækning - generelt	49	56	206	299	307	163	3,83	6%	0,23	0,22	0,22	0,21	0,23
Overholdelse af køreplanen på denne strækning - generelt	39	68	190	335	426	37	3,98	6%	0,24	0,23	0,24	0,23	0,24
Vægtet gennemsnit									4,20	4,04	4,02	3,94	4,11

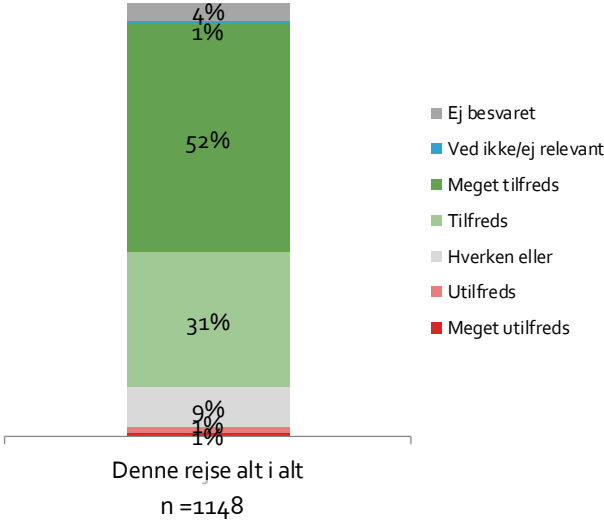


Grafikker

Total

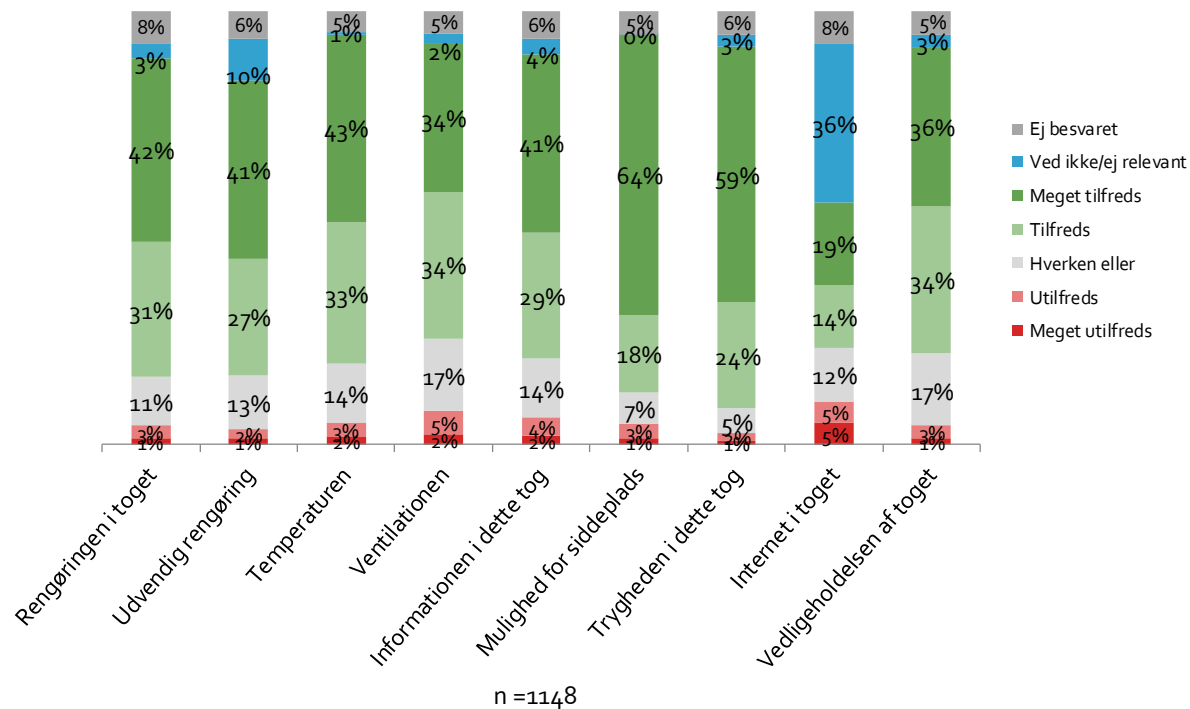


Denne rejse alt i alt



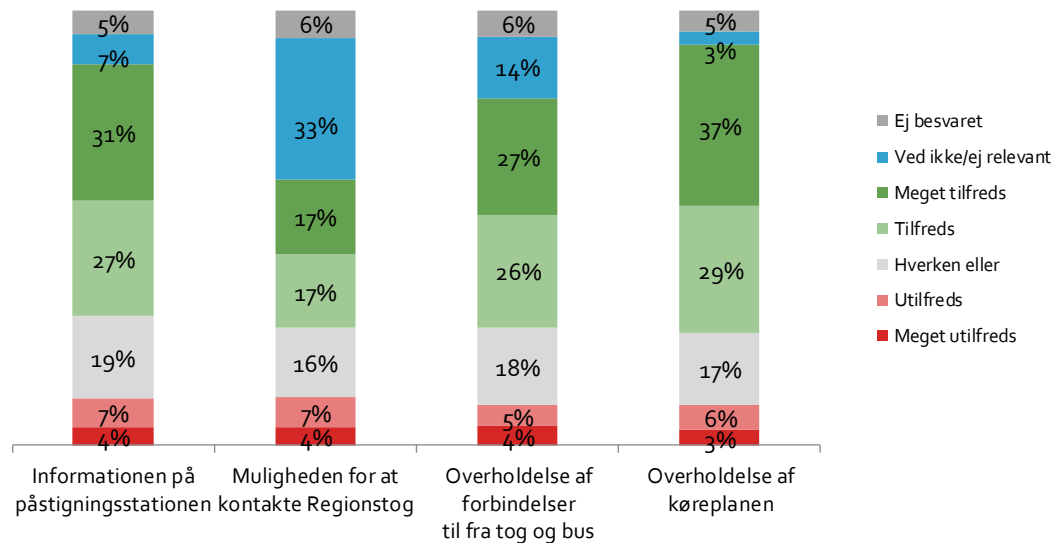
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Forhold omkring toget



Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

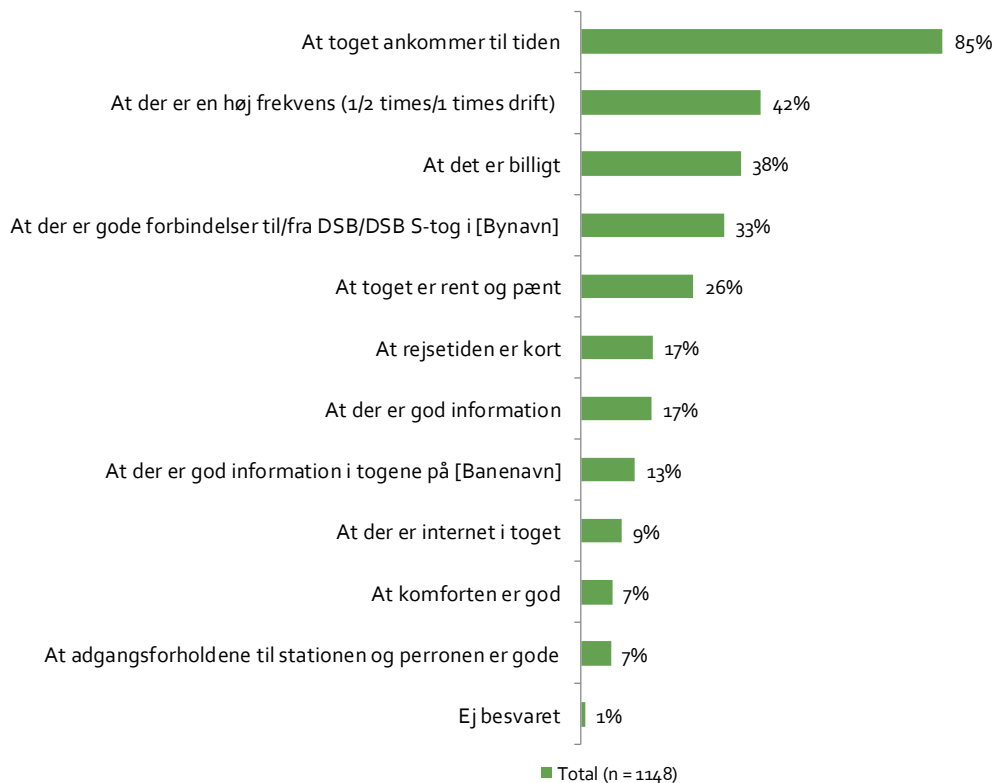
Generelle forhold



n =1148

Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Hvad er særlig vigtigt for dig når du skal rejse med Regionstog?

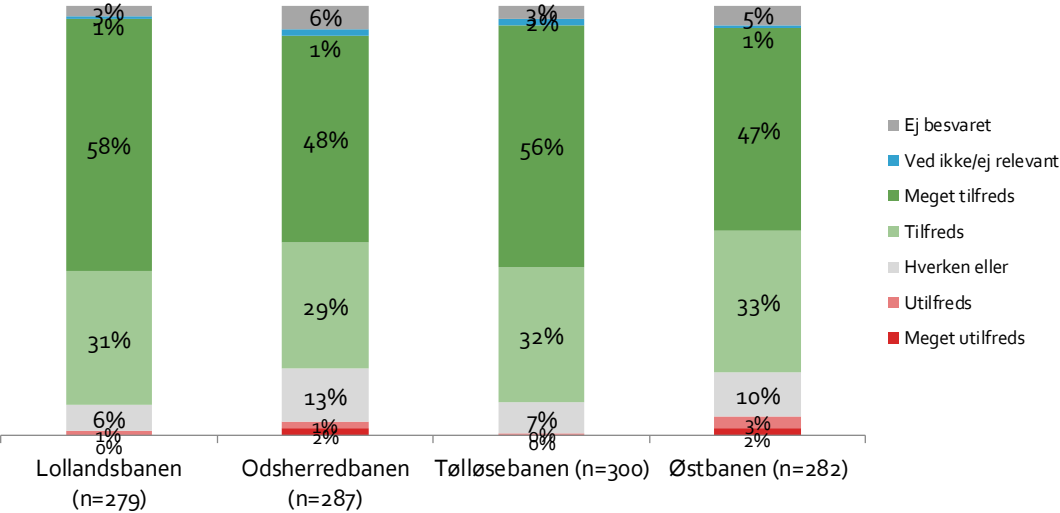


Grafikker

Fordelt pr. bane

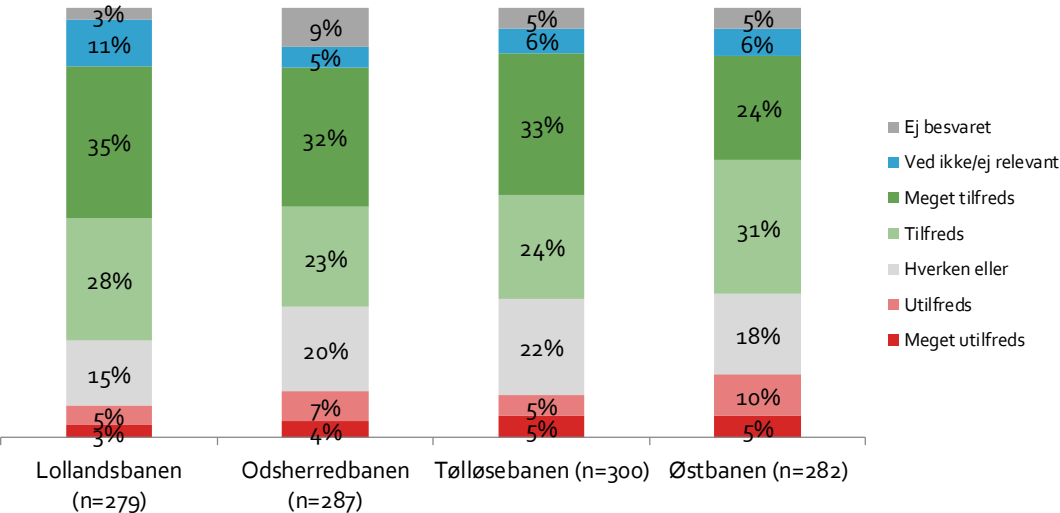


Denne rejse alt i alt



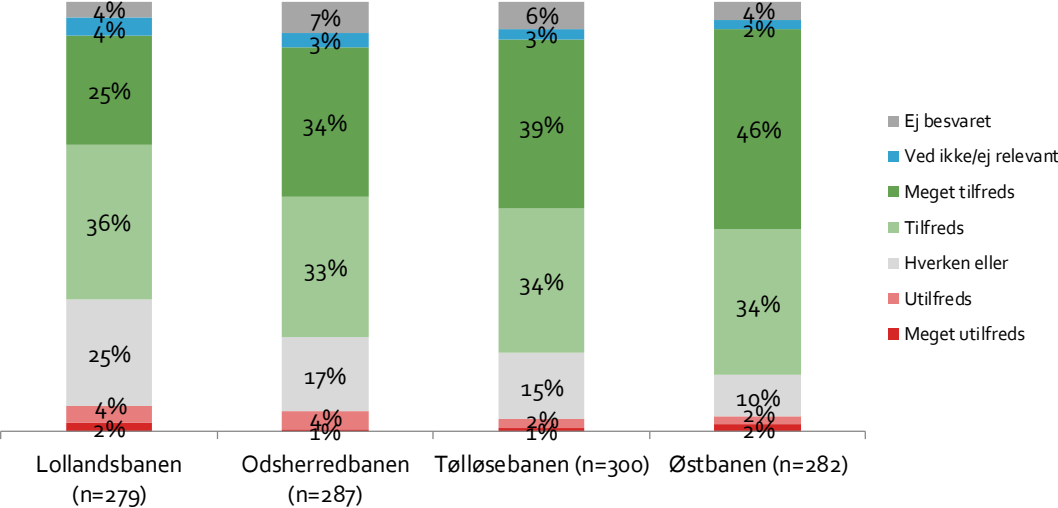
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Informationen på påstigningsstationen



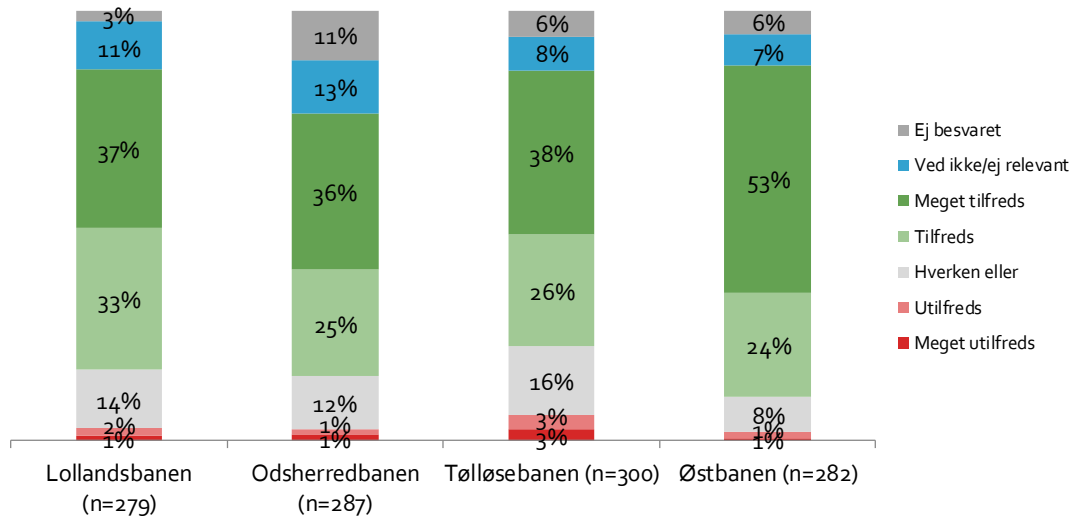
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Vedligeholdelsen af toget



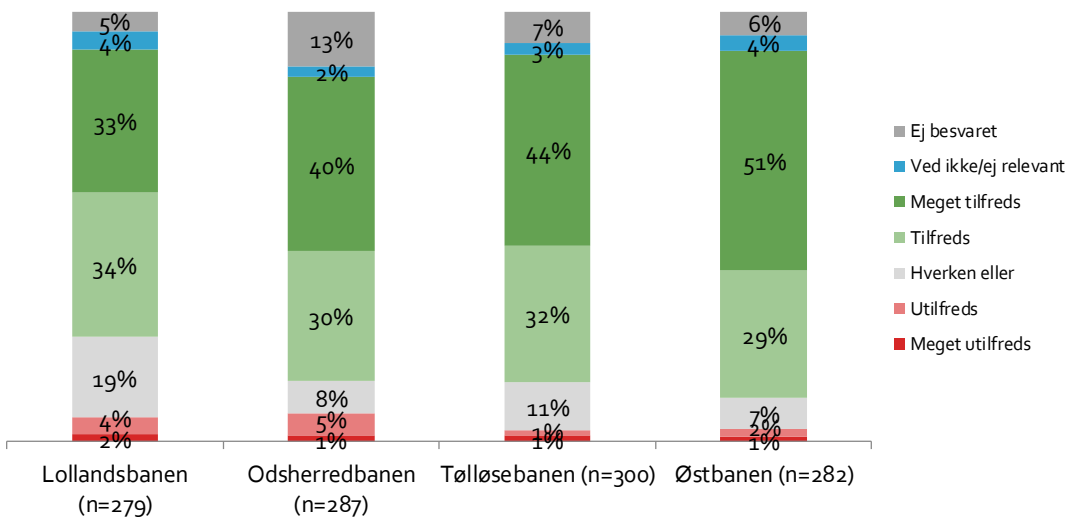
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Udvendig rengøring af dette tog



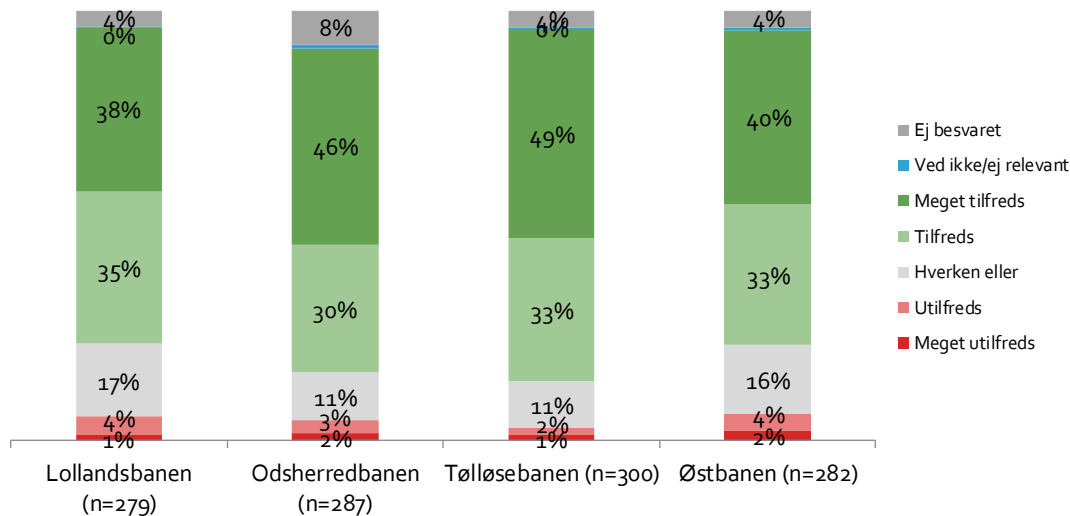
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Rengøringen i toget



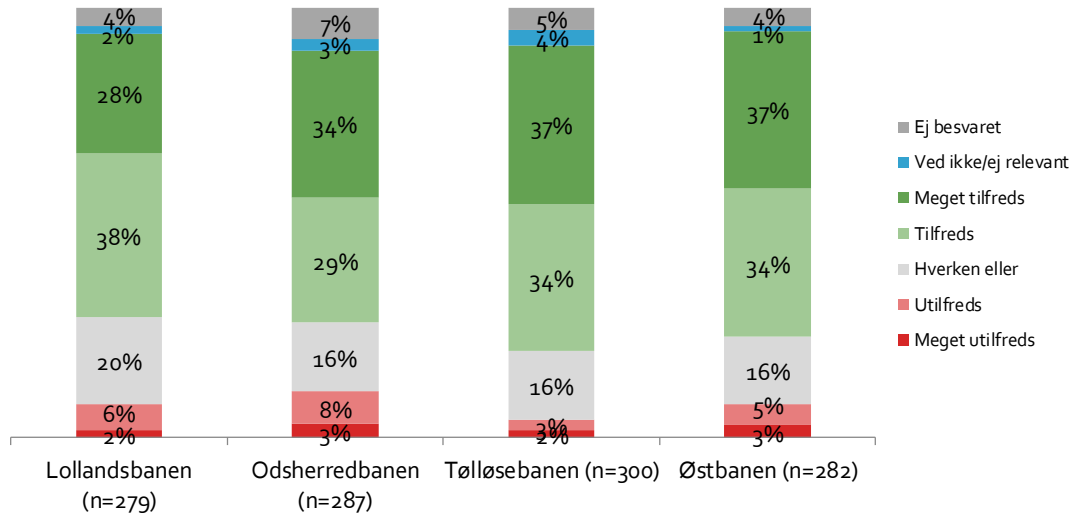
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Temperaturen i dette tog



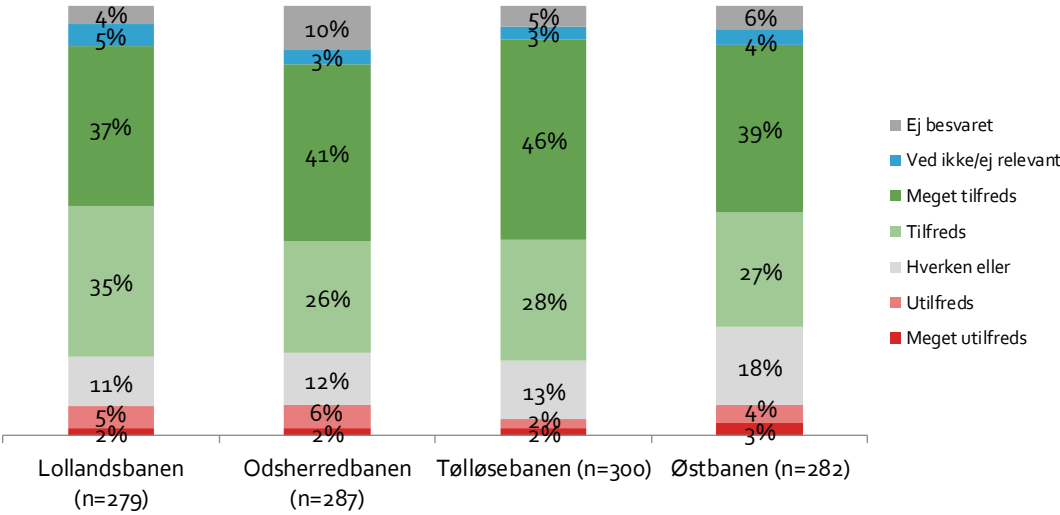
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Ventilationen i dette tog



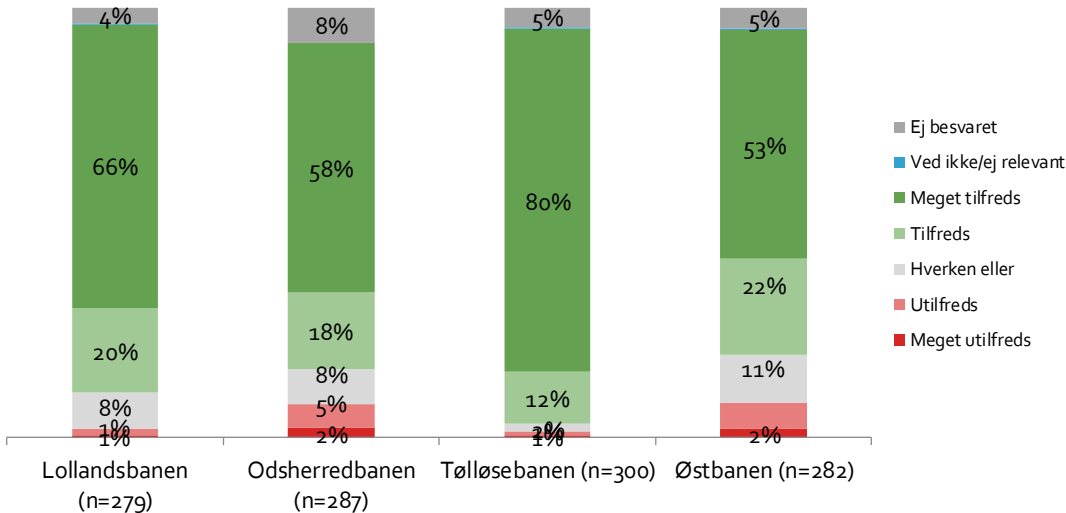
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Informationen i dette tog



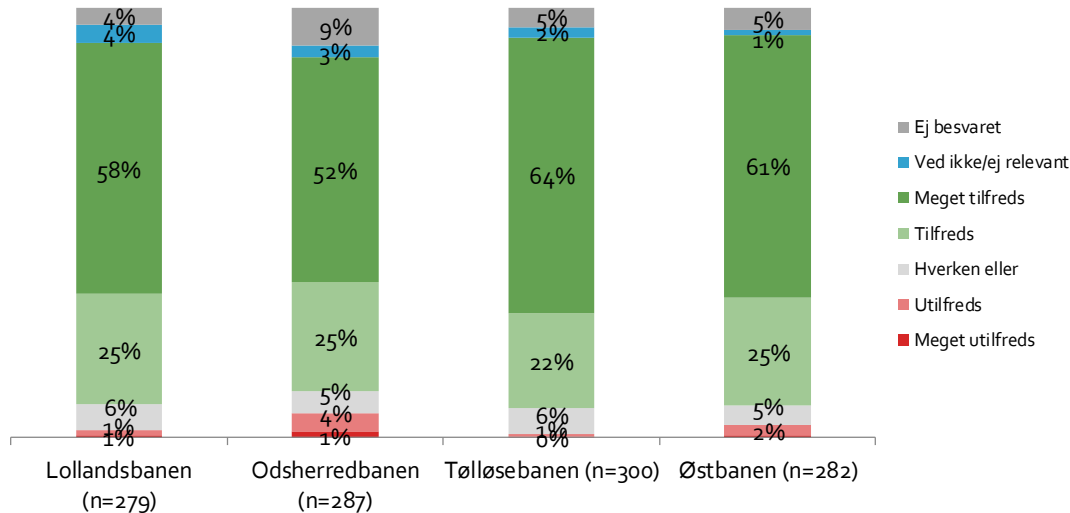
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Mulighed for siddeplads i dette tog



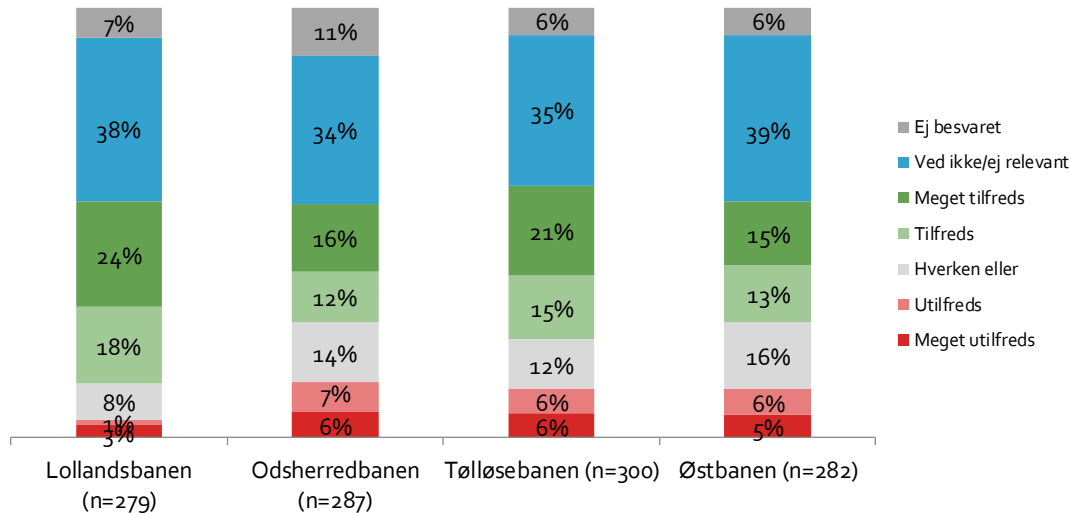
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Trygheden i dette tog



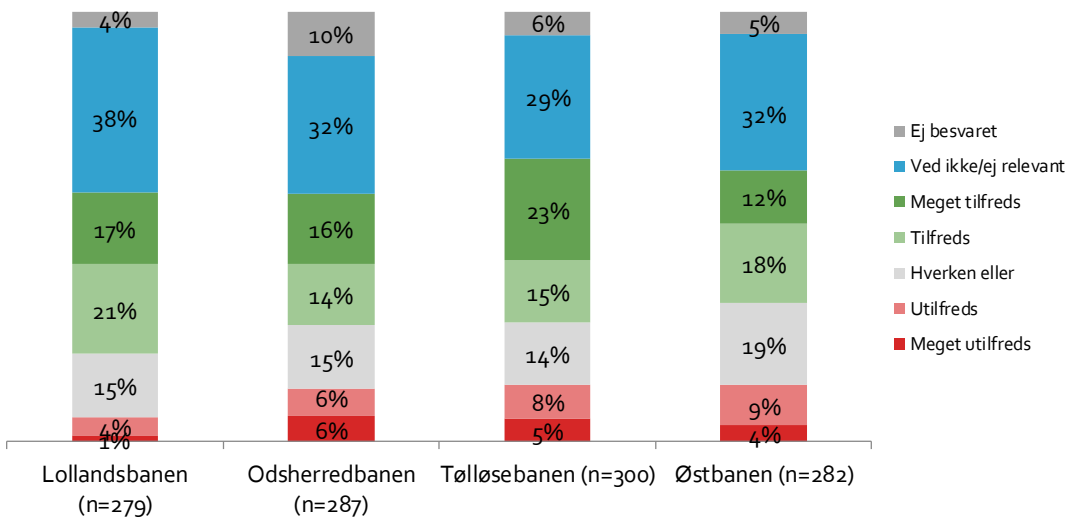
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Internet i toget



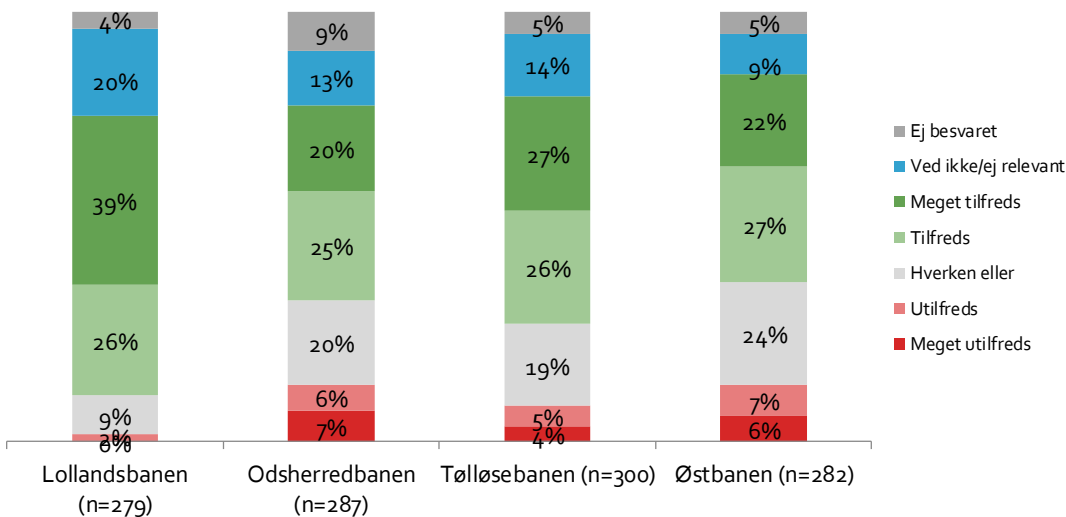
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Muligheden for at kontakte Regionstog og få almen information og svar på spørgsmål



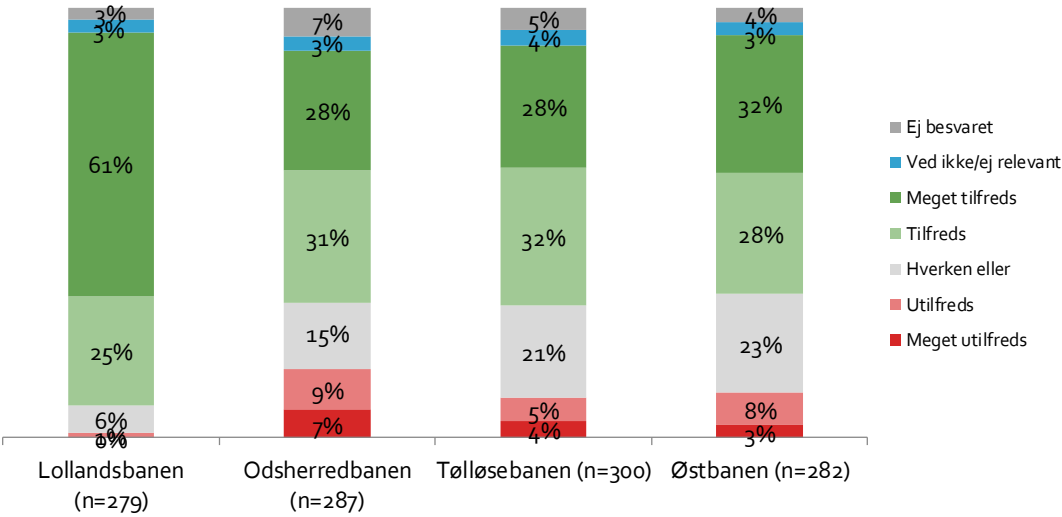
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Overholdelse af forbindelser til fra tog og bus for denne strækning - generelt



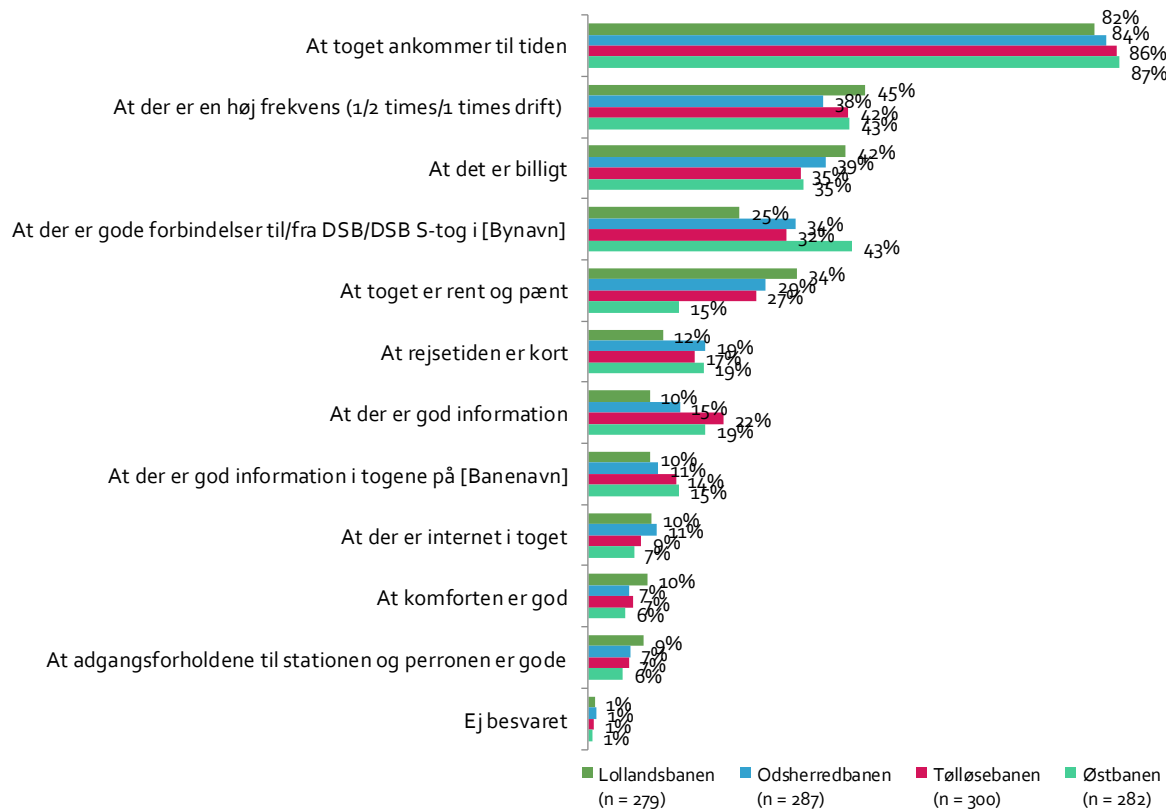
Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Overholdelse af køreplanen på denne strækning - generelt



Spørgsmålene er besvaret på en skal fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Hvad er særlig vigtigt for dig når du skal rejse med Regionstog?

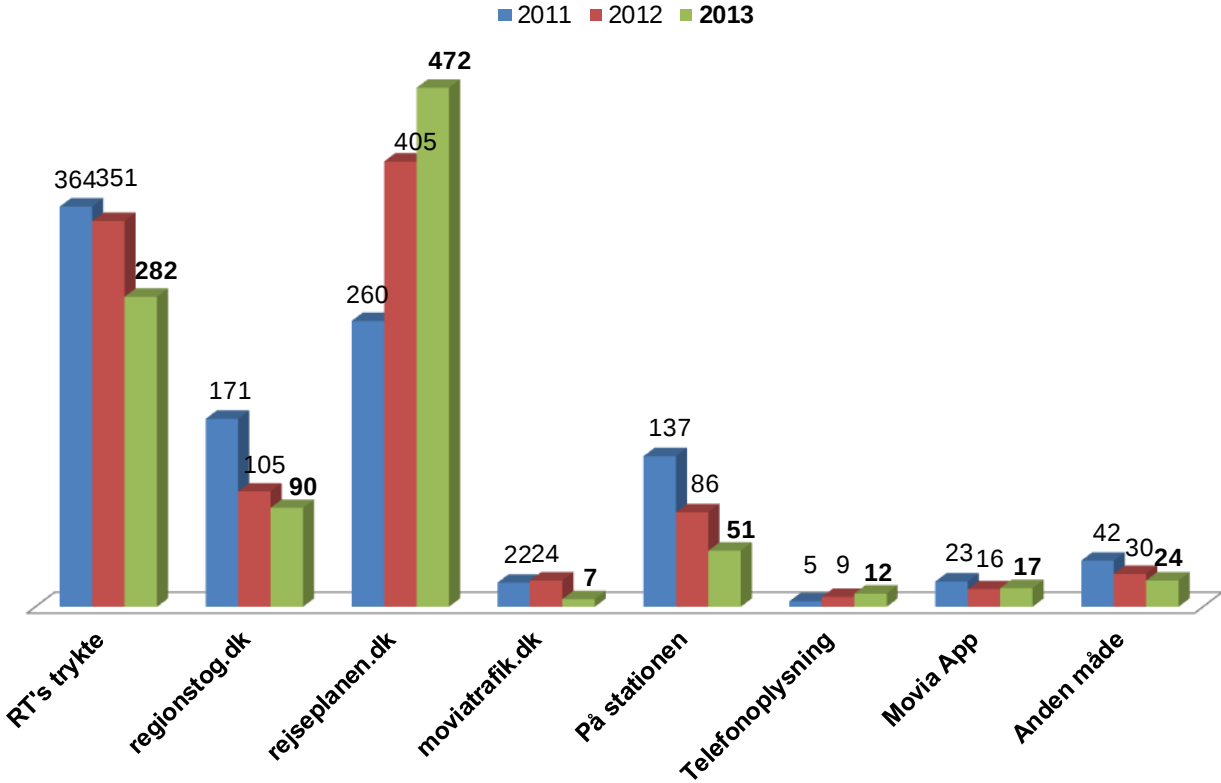


Historik



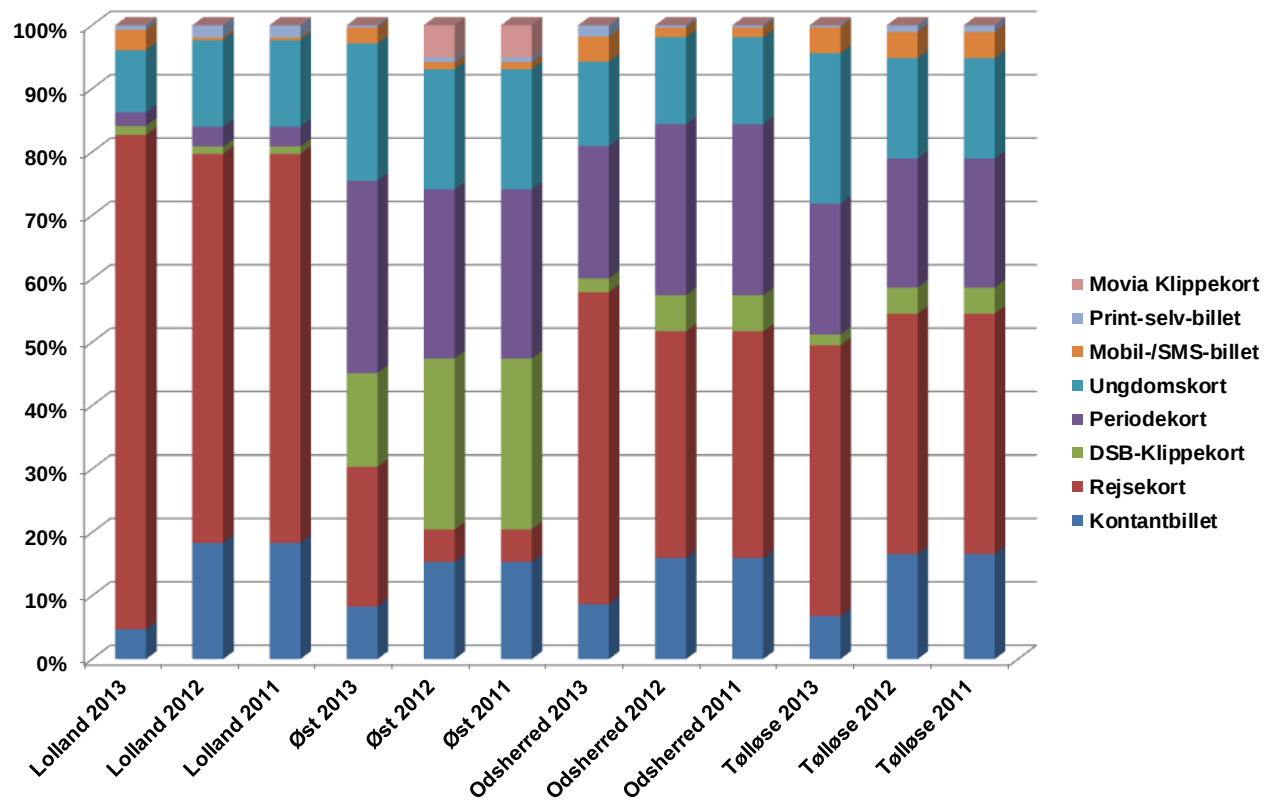
Hvor har du fundet køreplanen for din rejse? (Antal)

Total



Hvilken billet eller kort benytter du på denne rejse?

Fordelt pr. bane



Profil af passagererne

Total



Baggrundsinformation - Total

n =1148

Køn og alder

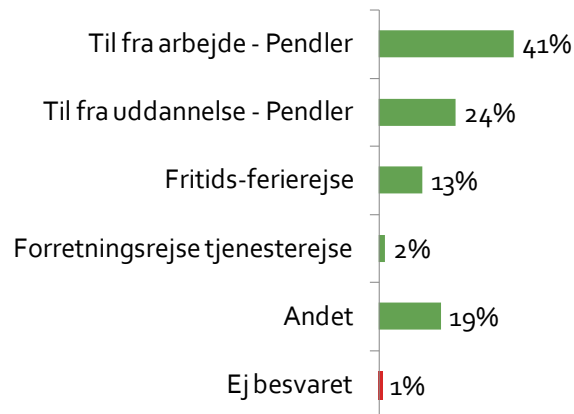


4 % ej besvaret

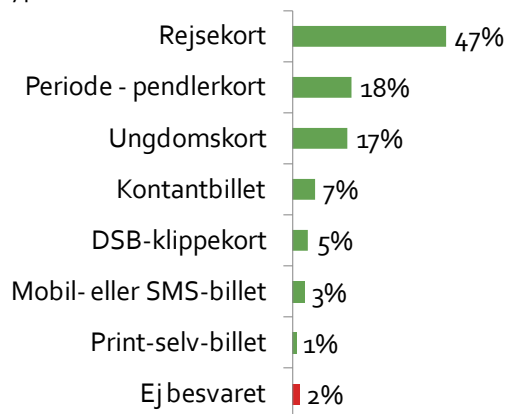
Under 15 år:	2 %
15-19 år:	17%
20-29 år:	19%
30-39 år:	12%
40-49 år:	16%
50-59 år:	17%
60-69 år:	9%
70+ år:	2%

5 % ej besvaret

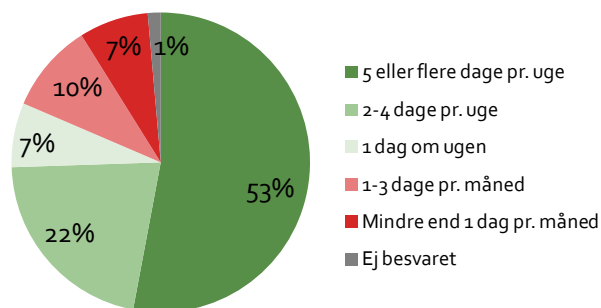
Formål med rejse



Billettype



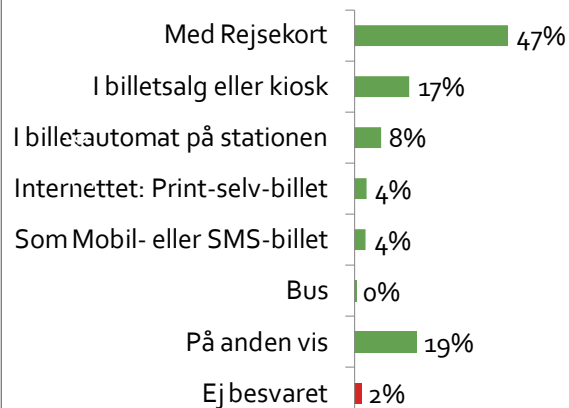
Rejsefrekvens



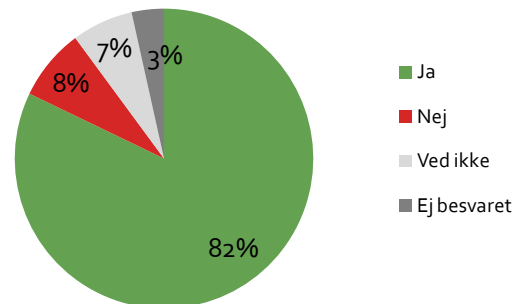
Baggrundsinformation - Total

n = 1148

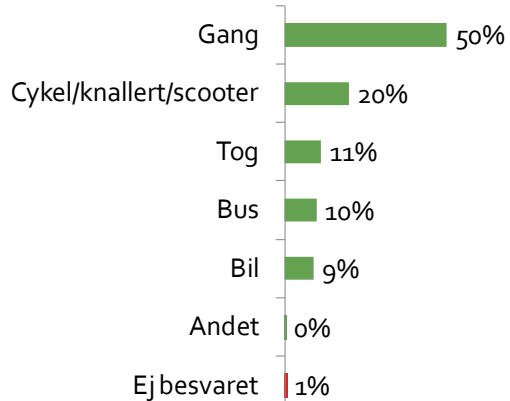
Salgskanal



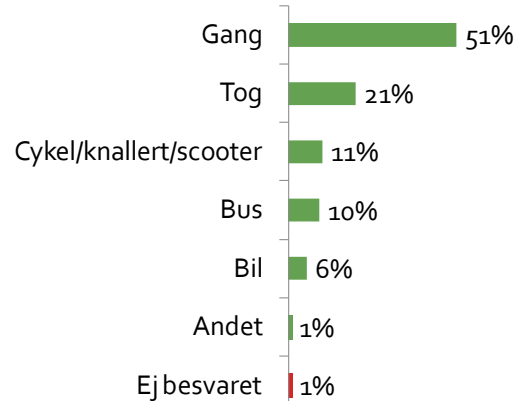
Nemt at købe kort eller billet



Transport til afgangsstation



Transport fra ankomststation



Profil af passagererne

Fordelt pr. bane



Baggrundsinformation - Lollandsbanen

n =279

Køn og alder

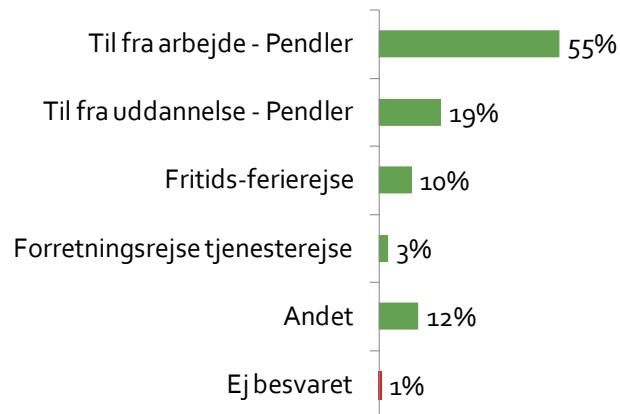


4 % ej besvaret

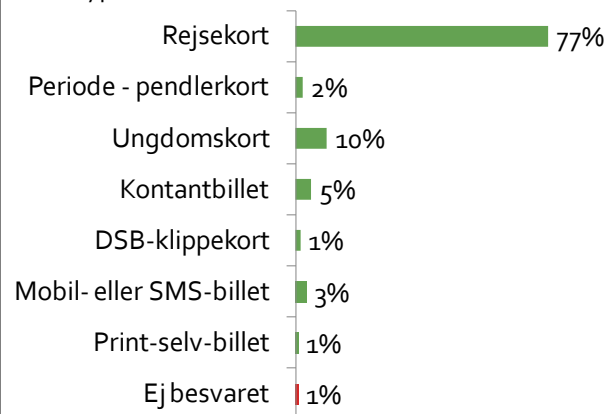
Under 15 år: 0 %
15-19 år: 4 %
20-29 år: 20 %
30-39 år: 15 %
40-49 år: 24 %
50-59 år: 20 %
60-69 år: 11 %
70+ år: 0 %

4 % ej besvaret

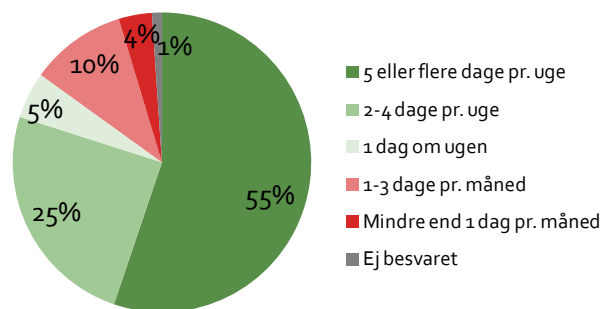
Formål med rejse



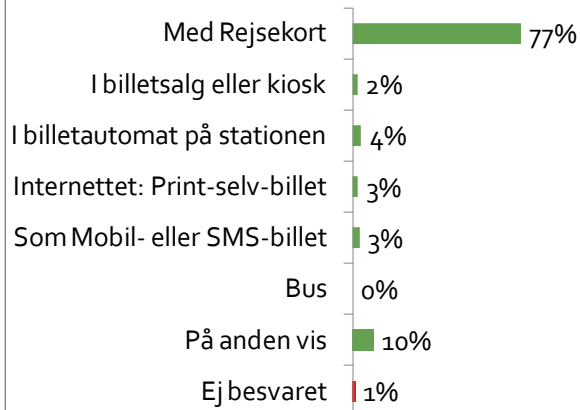
Billettype



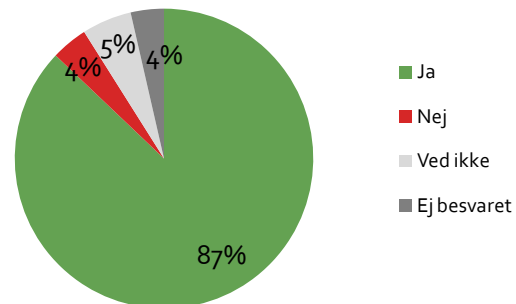
Rejsefrekvens



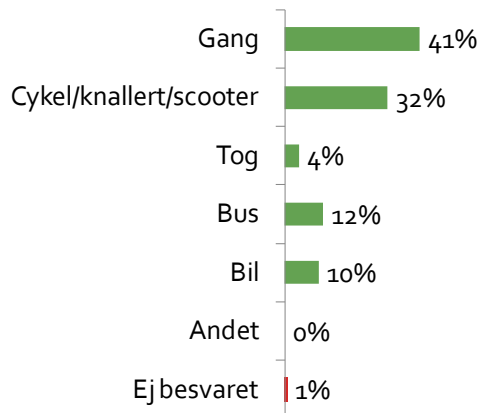
Salgskanal



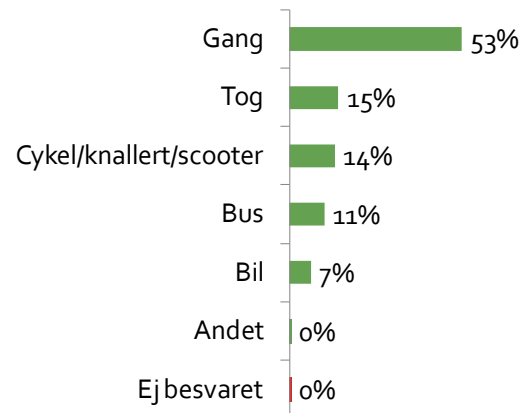
Nemt at købe kort eller billet



Transport til afgangsstation



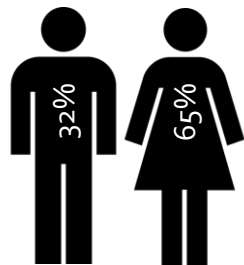
Transport fra ankomststation



Baggrundsinformation - Odsherredbanen

n = 287

Køn og alder

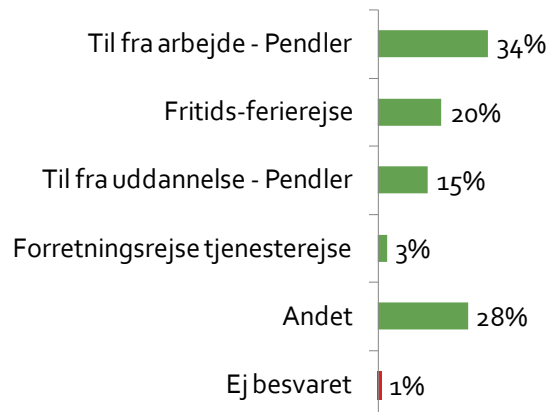


3 % ej besvaret

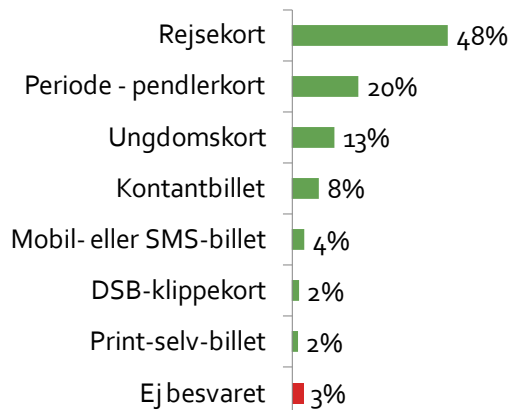
Under 15 år:	1 %
15-19 år:	14 %
20-29 år:	23 %
30-39 år:	12 %
40-49 år:	15 %
50-59 år:	15 %
60-69 år:	11 %
70+ år:	3 %

6 % ej besvaret

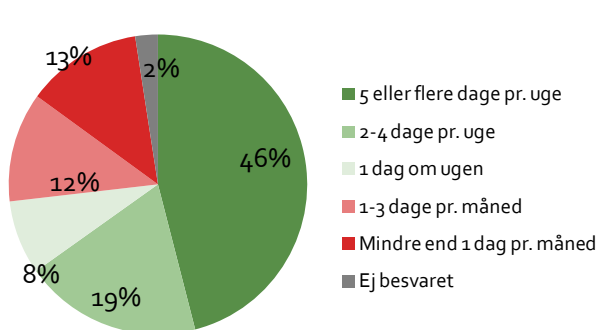
Formål med rejse



Billettype



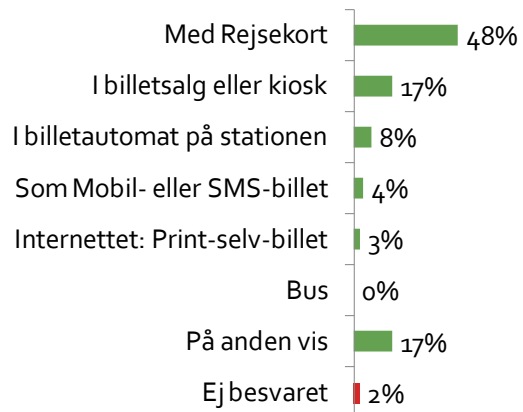
Rejsefrekvens



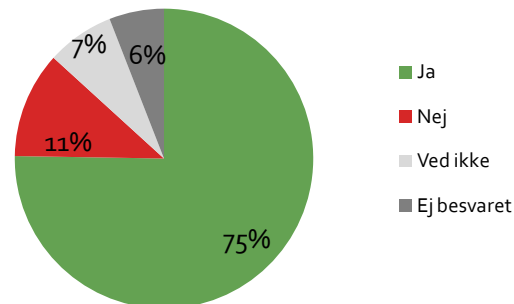
Baggrundsinformation - Odsherredbanen

n = 287

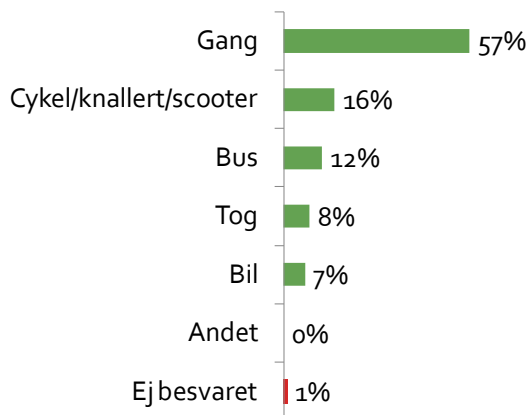
Salgskanal



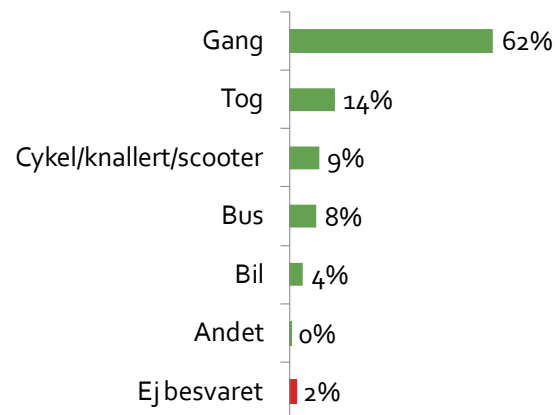
Nemt at købe kort eller billet



Transport til afgangsstation



Transport fra ankomststation



Baggrundsinformation – Tølløsebanen

n = 300

Køn og alder

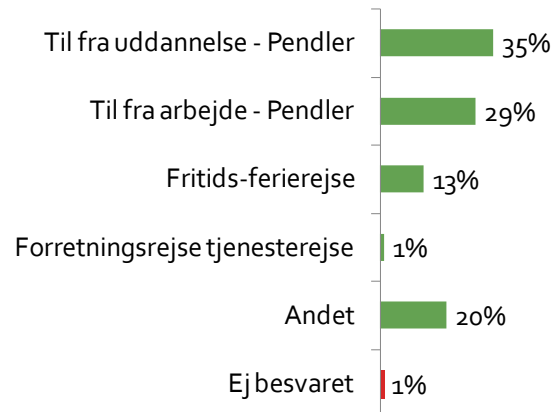


9 % ej besvaret

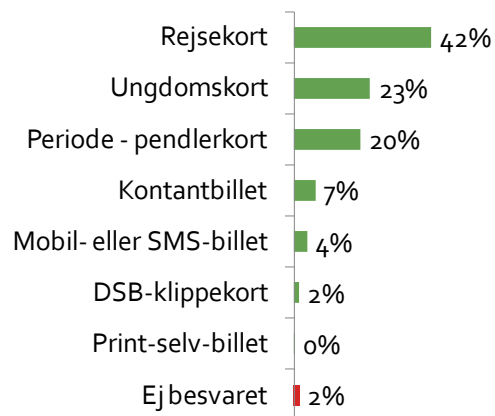
Under 15 år:	6%
15-19 år:	28%
20-29 år:	18%
30-39 år:	11%
40-49 år:	10%
50-59 år:	13%
60-69 år:	9%
70+ år:	3%

9 % ej besvaret

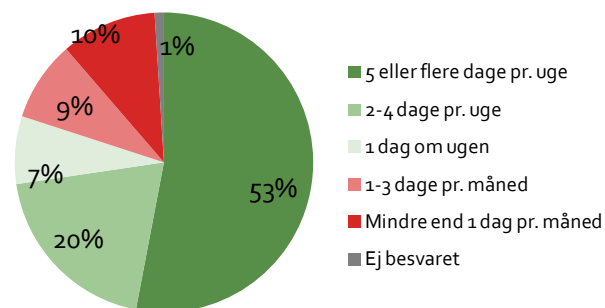
Formål med rejse



Billettype



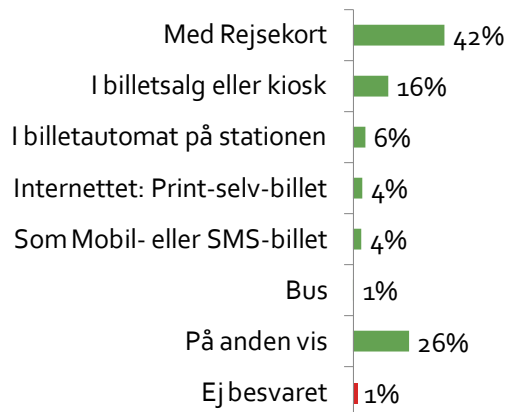
Rejsefrekvens



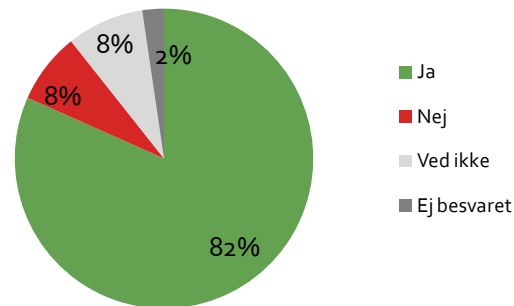
Baggrundsinformation - Tølløsebanen

n = 300

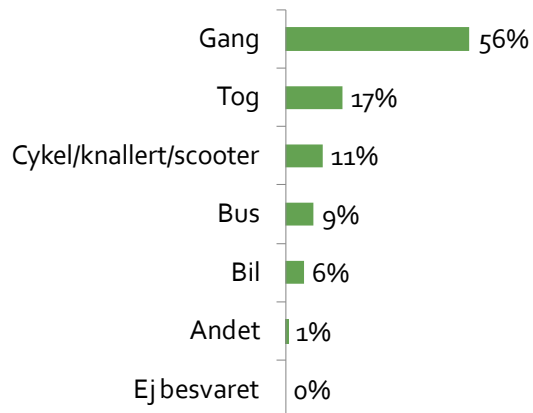
Salgskanal



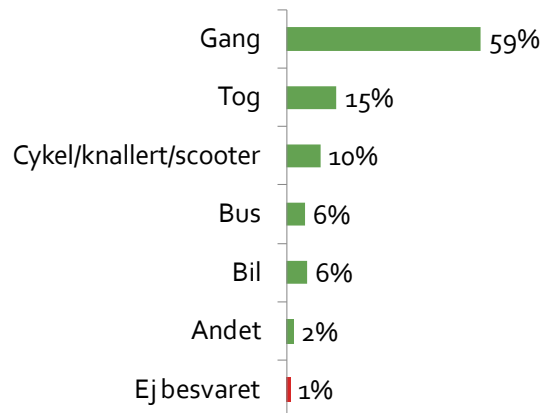
Nemt at købe kort eller billet



Transport til afgangsstation



Transport fra ankomststation



Baggrundsinformation - Østbanen

n = 282

Køn og alder

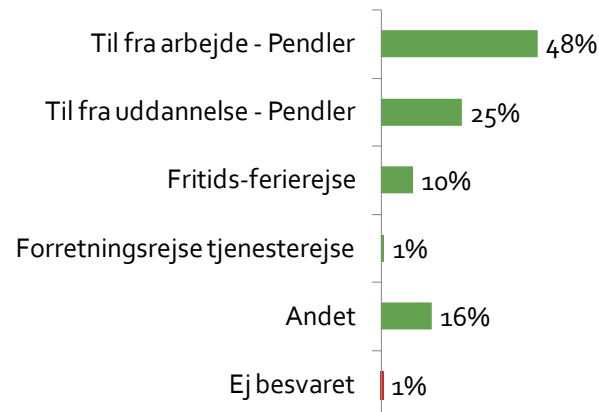


1 % ej besvaret

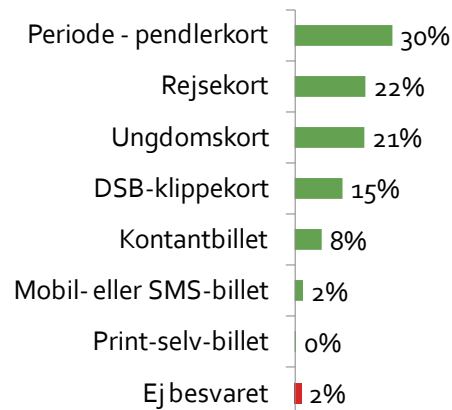
Under 15 år: 2 %
15-19 år: 22%
20-29 år: 14%
30-39 år: 9%
40-49 år: 15%
50-59 år: 21%
60-69 år: 10%
70+ år: 3%

3 % ej besvaret

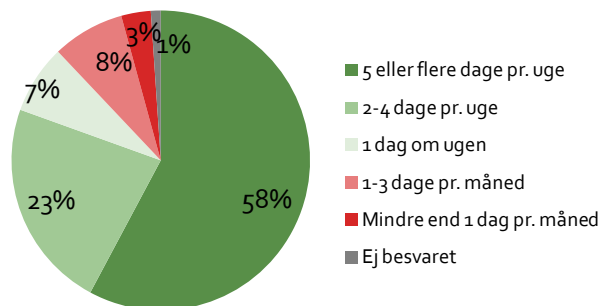
Formål med rejse



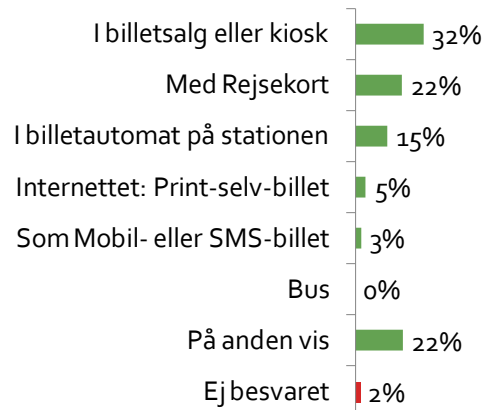
Billettype



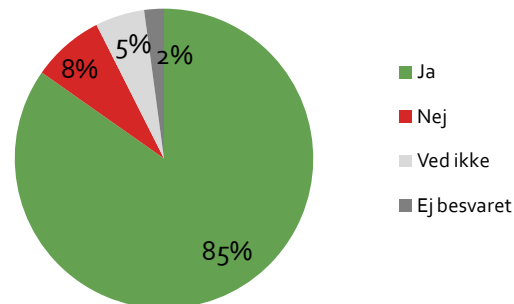
Rejsefrekvens



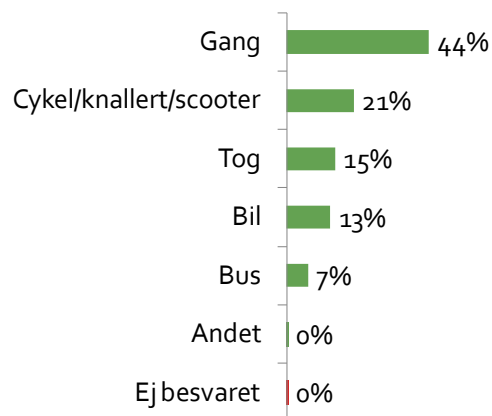
Salgskanal



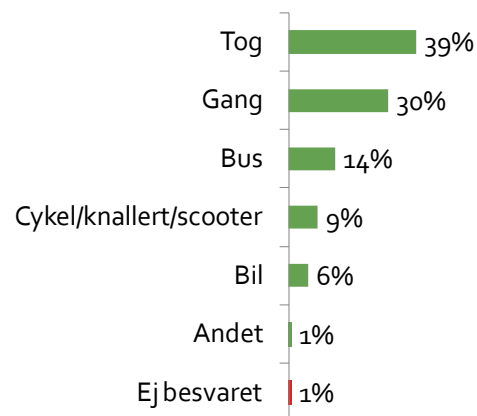
Nemt at købe kort eller billet



Transport til afgangsstation



Transport fra ankomststation



Baggrund, formål og metode

Baggrund og formål

Baggrund

Regionstog vil være Danmarks bedste jernbane, hvor kunden føler sig i fokus.

Regionstog vil videreudvikle togproduktet, så det bliver mere attraktivt for flere. Dette skal ske ved til stadighed at sørge for, at kunden oplever en sammenhængende rejse, der i sin helhed opleves som god og tryk.

Regionstog vil måle og reducere sin miljøpåvirkning gennem forstærket miljøhensyn i både dagligdagen og de langsigtede investeringer.

Derfor ønsker vi på alle niveauer at blive oplevet som en professionel virksomhed, og som en effektiv og attraktiv arbejdsplads.

Strategiske mål

- ✓ Passagerfremgang
- ✓ Tog til tiden
- ✓ Bedre sammenhæng for kunden
- ✓ Konkurrencedygtig effektivitet
- ✓ Høj medarbejdertilfredshed
- ✓ Mere miljøvenlig produktion

Formål

Resultaterne af kundetilfredshedsundersøgelserne skal bruges til at udvikle Regionstogs forretning, ved at sætte fokus på de områder, der har størst betydning for kundetilfredsheden og hvor tilfredsheden er lavest.

Ved at sætte ind på de områder der har størst betydning i forhold til den samlede tilfredshed kan der skabes en positiv historie, der giver mere tilfredse kunder og er medvirkende til at tiltrække nye kunder.



Projekt fakta

Målgruppen	
Opnået stikprøve	1148
Dataindsamlings perioden	Uge 39-41 2013
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 1148 kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 2,9 %-point på totaler.

Spørgeskema



Regionstog's kundeundersøgelse

September 2013

Kære kunde på Lollandsbanen!

Din mening er vigtig for os, og med denne undersøgelse kan du hjælpe os med at gøre din rejse og servicen for dig og dine medpassagerer så god som mulig.

Med dine svar fortæller du os om dit rejsemønster og din oplevelse af rejsen, herunder forhold, som du anser for vigtige, når du rejser med **Regionstog**.

Du bedes udfylde skemaet i forbindelse med den rejse, hvor du får skemaet udleveret, og så aflevere det til togpersonalet, inden du står af.

På forhånd tak for din deltagelse i undersøgelsen.

Med venlig hilsen
Anne Frydendahl



Hvor er din rejse med Regionstog begyndt?

Køge	☐
Egøje	☐
Valle	☐
Grubbeholm	☐
Himlingeje	☐
Hårlev	☐
U. Linde	☐
Karlse	☐
Tokkerup	☐
Faxe Syd	☐
Faxe Løstet	☐
Varpelev	☐
Klippe	☐
St. Heddinge	☐
Rødgv.	☐

Hvor stiger du af toget?

Køge	☐
Egøje	☐
Valle	☐
Grubbeholm	☐
Himlingeje	☐
Hårlev	☐
U. Linde	☐
Karlse	☐
Tokkerup	☐
Faxe Syd	☐
Faxe Løstet	☐
Varpelev	☐
Klippe	☐
St. Heddinge	☐
Rødgv.	☐

Hvordan kom du til dette tog?

Gang	☐
Cykel/knallert/scooter	☐
Bil	☐
Tog	☐
Bus	☐
Andet	☐

Hvordan skal du videre fra dette tog?

Gang	☐
Cykel/knallert/scooter	☐
Bil	☐
Tog	☐
Bus	☐
Andet	☐

Hvad er formålet med din rejse?

Til/fra arbejde (Pendler)	☐
Til/fra uddannelse (Pendler)	☐
Forretningsrejse/tjenesterejse	☐
Fritids-/ferierejse	☐
Andet	☐

Hvordan har du købt din billet eller kort til din rejse?

Med Rejsekort	☐
I billetautomat på stationen	☐
Som Mobil- eller SMS-billet	☐
I billetsalg eller kiosk	☐
Internettet (Print-selv-billet)	☐
Bus	☐
På anden vis	☐

Hvilken billet eller kort benytter du på denne rejse?

Kontantbillet	☐
Periode-/pendlerkort	☐
Print-selv-billet	☐
Rejsekort	☐
Ungdomskort	☐
DSB-klippe	☐
Mobil- eller SMS-billet	☐

Var det nemt for dig at købe kort/billet?

Ja	☐
Nej	☐
Ved ikke	☐

Hvor ofte rejser du med Regionstog på denne strækning?

5 eller flere dage pr. uge	☐
2-4 dage pr. uge	☐
1 dag om ugen	☐
1-3 dage pr. måned	☐
Mindre end 1 dag pr. måned	☐

Spørgeskema

Hvad er særligt vigtigt for dig, når du skal rejse med Regionstog? (sæt max 3 krydder!)

- | | |
|---|--------------------------|
| At toget ankommer til tiden..... | ☐ |
| At der er en høj frekvens (1/2 times/1 times drift)..... | ☐ |
| At rejsetiden er kort..... | ☐ |
| At adgangsforholdene til stationen/perronen er gode..... | ☐ |
| At toget er rent og pænt..... | ☐ |
| At det er billigt..... | ☐ |
| At komforten er god..... | ☐ |
| At der er god information, f.eks. om realtid for tog, og køreplaner på stationen..... | ☐ |
| At der er internet i toget..... | ☐ |
| At der er gode forbindelser til/fra DSB/DSB S-tog i Køge og buslinje 630R i Faxe Syd..... | ☐ |
| At der er god information i togene på Østbanen..... | ☐ |

I de følgende spørgsmål skal du angive, hvor tilfreds du er med de nævnte forhold på netop denne rejse. Du skal sætte ét kryds for hvert spørgsmål.

Hvor tilfreds er du med...

	1	2	3	4	5	Ved ikke/et relevant
Denne rejse alt i alt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informationen på påstigningsstationen (Køreplaner, information om forsinkelser mv)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vedligeholdelsen af toget?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udvendig rengøring af dette tog (bl.a. fjernelse af graffiti)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rengøringen i toget (bl.a. fjernelse af graffiti)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Temperaturen i dette tog?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ventilationen i dette tog?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informationen i dette tog (Højttalerinformation, køreplaner, foldere og skiltning, tv-skærme)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mulighed for siddeplads i dette tog?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Trygheden i dette tog?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Internet i toget?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheden for at kontakte Regionstog og få almen information og svar på spørgsmål?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Overholdelse af forbindelser til/fra tog og bus for denne strækning - generelt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Overholdelse af køreplanen på denne strækning - generelt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hvor har du fundet køreplanen for din rejse?

- | | |
|---|--------------------------|
| På Regionstogs trykte køreplan..... | ☐ |
| På www.regionstog.dk | ☐ |
| På www.rejseplanen.dk | ☐ |
| På www.moviatrafik.dk | ☐ |
| På stationen..... | ☐ |
| Telefonoplysning..... | ☐ |
| Movia App/Mit Movia..... | ☐ |
| På anden måde, notér:..... | ☐ |
| Har ikke søgt køreplansoplysninger om denne rejse..... | ☐ |

Bruger du www.regionstog.dk til at få oplysninger om driftsændringer og forsinkelser?

- | | |
|----------|--------------------------|
| Ja..... | ☐ |
| Nej..... | ☐ |

Hvis "ja", hvor ofte?

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| Hver dag..... | ☐ |
| 1-2 gange om ugen..... | ☐ |
| Sjældnere..... | ☐ |

Regionstogs informationssystem i toget giver dig driftsinformationer og generelle informationer.

Finder du disse informationer nyttige?

- | | |
|----------|--------------------------|
| Ja..... | ☐ |
| Nej..... | ☐ |

Ville du læse gratis aviser, hvis de var på stationen eller i toget

- | | |
|----------|--------------------------|
| Ja..... | ☐ |
| Nej..... | ☐ |

Har du brugt Movia's rejsegaranti, som også gælder for Regionstog?

- | | |
|----------|--------------------------|
| Ja..... | ☐ |
| Nej..... | ☐ |

Er du..

- | | |
|-------------|--------------------------|
| Mand..... | ☐ |
| Kvinde..... | ☐ |

Vil nogle af følgende informationer være nyttige i informationssystemet i toget?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Nyheder..... | ☐ |
| Vejret..... | ☐ |
| Reklamer..... | ☐ |
| Lokalinfo..... | ☐ |
| Andet, notér:..... | ☐ |

Ved du, at R-net er tog og bus 2 gange i timen?

- | | |
|----------|--------------------------|
| Ja..... | ☐ |
| Nej..... | ☐ |

Hvad er din alder?

Notér:

Nedenfor kan du kommentere forhold ved rejsen, som du enten er glad for, eller som du gerne vil have ændret. Husk at nævne banestrækning eller station, hvis det er relevant.

Må vi kontakte dig en anden gang med spørgsmål om din rejse med Regionstog?

E-mailadresse:

Navn:

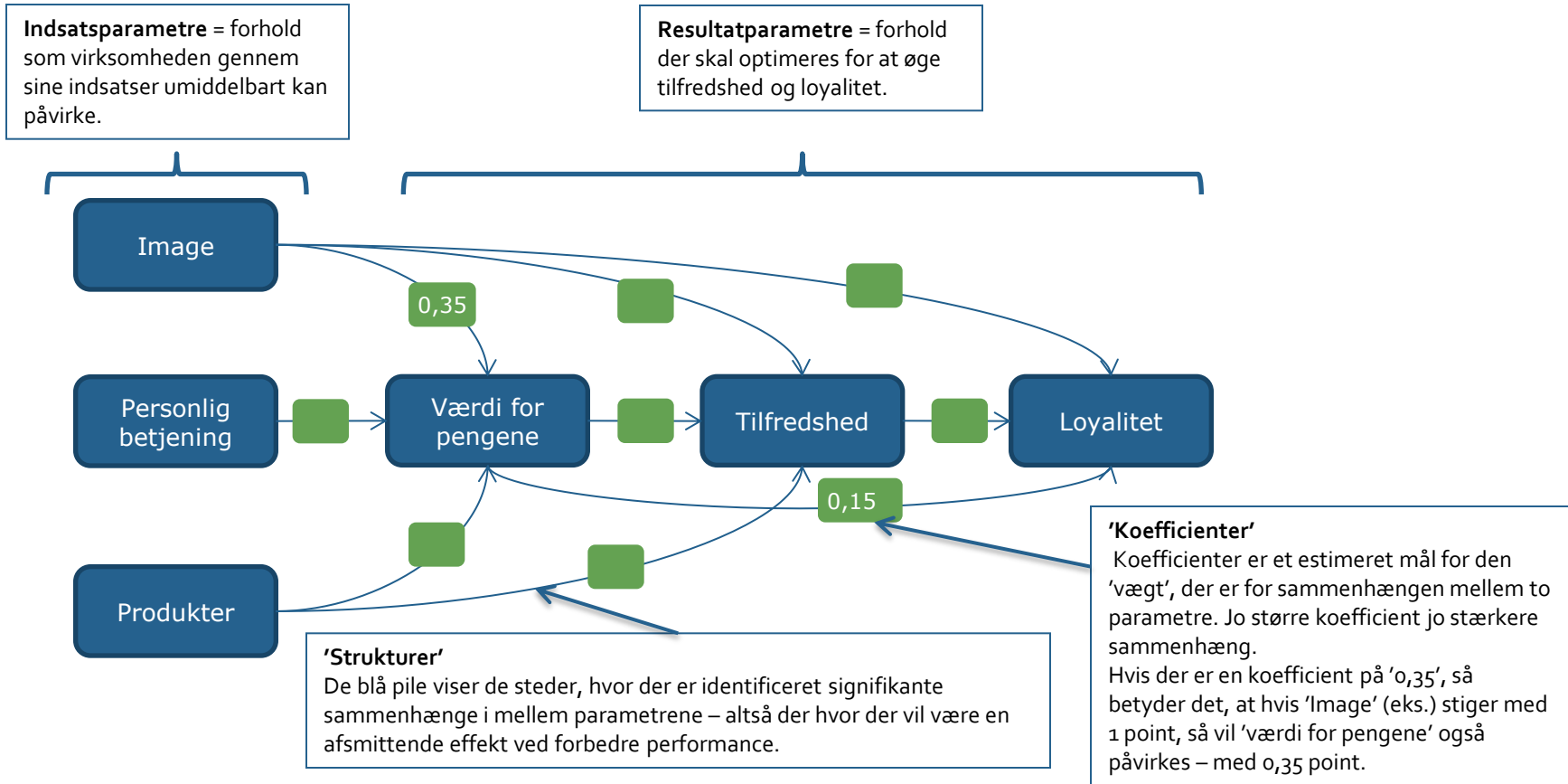
Dato: - 2013

Kl.:

Tog nr.:

Indsamler:

Metodebeskrivelse - Strukturel tilfredshedsmodel (eksempel)



Metodebeskrivelse - Indsatskort

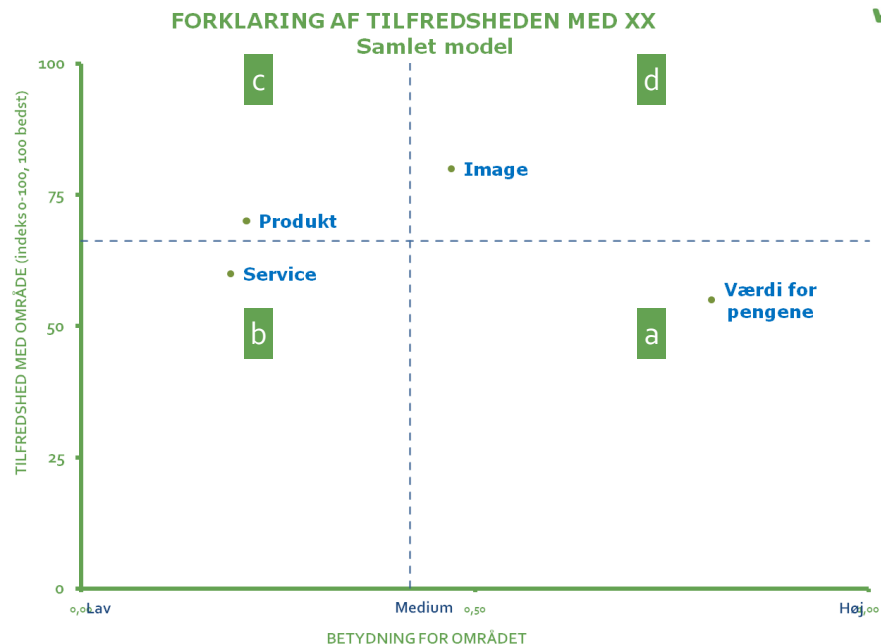
X-aksen viser betydningen for området. Dette værende korrelationen mellem den uafhængige latente variable og den afhængige variable.

Y-aksen viser scoren for den latente variable der er lavet.

Det primære indsatsområde vil som udgangspunkt være der hvor betydning er størst og den nuværende score lavest (a). Alternativ kan man også fokusere på område "d". Her scores der godt, men området er også vigtig.

Et område som ikke vil kræve meget opmærksomhed er der hvor der er lille betydning samt en lav score (b). Det samme kan siges om område "c", hvor der er lille betydning og en god score, her kan man sige der scores for højt, og man kan evt. spare ressourcer her.

I sidste ende skal de omkostninger, der er forbundet med de forskellige indsatser også afvejes. Cost benefit analyse.



Kontakt



Kontakt

Regionstog
Anne Frydendahl
Kundechef
Tlf.: 51 38 60 20
E-mail: anfr@regionstog.dk



Wilke
Lars Wiinblad
Senior Consultant
Tlf.: 33 26 71 25 / 26 23 36 23
E-mail: lw@wilke.dk

Wilke
Daniel Kargaard Svendsen
Research Consultant
Tlf.: 63 13 33 22
E-mail: dks@wilke.dk

Wilke
Anders Albrechtsen
Fieldwork Manager
Tlf.: 32 64 18 20
E-mail: aa@wilke.dk



Wilke A/S

Tlf. +45 70 10 20 80
E-mail: wilke@wilke.dk

Odense

Jens Benzons Gade 54B
5000 Odense C

København

Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K



Wilke

Asking for growth