

KUNDETILFREDSHED I BYBUSSER

MIDTTRAFIK

KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

2011/2012



EPINION KØBENHAVN

RYESGADE 3F
DK-2200 KØBENHAVN N
TLF. +45 87 30 95 00
TYA@EPINION.DK

EPINION AARHUS

SØNDERGADE 1A
DK-8000 AARHUS C
TLF. +45 87 30 95 00
TV@EPINION.DK

EPINION SAIGON

11TH FLR. DINH LE BUILDING - 1 DINH LE STR.,
DIST. 4, HOCHIMINH CITY, VIETNAM
TLF. +84 90 411 3289
SAIGON@EPINION.VN

INDHOLD

1.	INDLEDNING	3
1.1	Baggrund	3
1.2	Metode	3
1.3	Læsevejledning	5
2.	OVERORDNET KONKLUSION	6
3.	DEN SAMLEDE TILFREDSHED I BYBUSSE	7
4.	RESPONDENTFORDELING & TILFREDSHED	9
4.1	Demografi	9
4.2	Rejsefrekvens	11
4.3	Rejseformål	13
5.	BYBUSRESULTATER OPDELT PÅ BYNIVEAU	16
5.1	Herning	16
5.2	Skive	20
5.3	Holstebro	24
5.4	Viborg	28
5.5	Randers	32
5.6	Horsens	36
5.7	Silkeborg	40
6.	BYBUSRESULTATER I AARHUS	44
7.	BILAG	48
7.1	Demografi	48
7.2	Rejsefrekvens	54
7.3	Rejseformål	58

1. INDLEDNING

1.1 BAGGRUND

Denne afrapportering samler resultaterne af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført blandt bybuskunder i otte byer i Region Midtjylland i 2011 og 2012. Undersøgelsen blev i første omgang gennemført blandt kunder i bybusserne i Horsens, Viborg, Randers og Aarhus i uge 21 og 22, 2011. Undersøgelsen var en del af en større kundetilfredshedsundersøgelse, hvor besvarelser fra kunder i Midttrafiks lokal- og regionalbusser ligeledes indgik. Undersøgelsen havde til sigte at fremskaffe viden omkring buskundernes tilfredshed med den kollektive trafik og belyse hvorvidt, der var områder, hvor der var plads til forbedringer i forholdet til buskunderne.

Undersøgelsens resultater blandt passagerne i bybusserne blev dengang afrapporteret på et overordnet plan, men også opdelt på by-niveau. Da Midttrafik fandt denne nye opdeling af data og sammenligning på by-niveau særdeles brugbar, er undersøgelsen gennemført i Skive, Holstebro og Herning i uge 37 og 38, 2011 og senest i Silkeborg i uge 12 og 13, 2012. Formålet med disse ekstra undersøgelser er at skabe et større og nuanceret indblik i kundetilfredsheden i bybusser i og på tværs af de forskellige byer.

1.2 METODE

Forud for undersøgelsen er der samlet på dags- og tidsbånd. Sigtet med samplingen er at sikre en hensigtsmæssig fordeling over ugedage og tidspunkt på dagen i forhold til passagerstrømmene i bybusserne og dermed opnå endnu højere repræsentativitet.

Der er samlet på følgende dagsbånd:

Fordelingsnøgle på dagsniveau	Andel i %
Mandag - Fredag	74 %
Lørdag - Søndag	26 %

MIDTTRAFIK

Der er samlet på følgende tidsbånd:

Fordelingsnøgle på tidsniveau	Andel i %
Morgenmyldretid	24 %
Eftermiddagsmyldretid	33 %
Øvrig tid	43 %

Med henblik på at sikre stikprøvestørrelser, der er store nok til sammenligning på tværs af byerne, er der indsamlet minimum 300 skemaer i hver af de syv byer: Horsens, Viborg, Randers, Herning, Skive, Holstebro og Silkeborg. Ved gennemgangen af resultaterne for de syv byer samlet i afsnit 3 er resultaterne derfor baseret på et poststratificeret datagrundlag, hvor data er vejet på plads i forhold til den procentuelle fordeling af køreplanstimer. Resultaterne af kundetilfredshedsundersøgelsen i bybusserne i Aarhus er ikke medtaget i den samlede tilfredshed, da dette ville skabe en u hensigtsmæssig høj vægtning af disse resultater grundet det relativ høje antal køreplanstimer blandt bybusserne i Aarhus. Resultaterne af kundetilfredshedsundersøgelsen blandt bybuskunder i Aarhus afrapporteres derfor separat i afsnit 6.

Det samlede antal indsamlede skemaer, den procentuelle fordeling af køreplanstimer samt vægtenes størrelse i de samlede resultater fremgår af tabellen nedenfor:

By	Indsamlede besvarelser	Andel af køreplanstimer	Vægt
Herning	304	16%	1,15
Skive	346	4%	0,29
Holstebro	323	6%	0,44
Viborg	325	11%	0,79
Randers	326	29%	2,02
Horsens	330	16%	1,10
Silkeborg	307	17%	1,27
Aarhus	1582		

Undersøgelsen er foretaget som personlige interview, hvor der uddeles og indsamles spørgeskemaer personligt af Epinions interviewerkorps. Metoden er den bedste til at interviewe folk inden for målgruppen og sikrer ydermere den højest mulige svarprocent.

Spørgeskemaet, der ligger til grund for undersøgelserne, er leveret af Midttrafik.

1.3 LÆSEVEJLEDNING

Rapporten er bygget op således:

Afsnit 2 giver en overordnet sammenfatning af resultaterne i rapporten.

I afsnit 3 fremlægges den samlede kundetilfredshed i bybusserne i de syv byer (Herning, Skive, Holstebro, Viborg, Randers, Horsens og Silkeborg) samlet set med fokus på den samlede tilfredshed samt tilfredsheden med de 17 tilfredshedsparametre.

I afsnit 4 kortlægges respondentfordelingen i de syv byer (Herning, Skive, Holstebro, Viborg, Randers, Horsens og Silkeborg) samlet set med henblik på at profilere kunderne i bybusserne. Endvidere ses der her nærmere på tilfredsheden fordelt på køn, alder, rejsefrekvens og rejseformål (ud fra det samlede datagrundlag).

I afsnit 5 gennemgås respondentfordelingen og kundetilfredshed fordelt på de syv byer (Herning, Skive, Holstebro, Viborg, Randers, Horsens og Silkeborg).

I afsnit 6 afrapporteres resultaterne af kundetilfredshedsundersøgelsen blandt bybuskunder i Aarhus.

I afsnit 0 findes illustrationer af kundernes vurdering af de 17 tilfredshedsparametre fordelt på køn, alder, rejsefrekvens og rejseformål, som af hensyn til overskueligheden i afsnit 4 har fået sit eget selvstændige afsnit her.

2. OVERORDNET KONKLUSION

De samlede resultater af kundetilfredshedsundersøgelsen viser, at langt størstedelen af bybuskunderne er godt tilfredse. Samlet set er 89 % tilfredse eller meget tilfredse i de syv byer.

Bybuskunderne i Holstebro og Skive er mest tilfredse. 98 % er tilfredse eller meget tilfredse i Holstebro, mens den samlede andel udgør hele 99 % i Skive. Tilfredsheden er omvendt noget lavere blandt kunderne i bybusserne i Viborg, hvor der er plads til forbedring på flere områder, hvis man spørger kunderne.

Tilfredsheden blandt kunderne i Randers og Horsens er meget lig det samlede resultat for bybuskunderne i de syv byer samlet set, mens tilfredsheden i Herning og Silkeborg ligger under gennemsnittet. Kunderne i bybusserne i Aarhus er lidt mere tilfredse end tilfældet for de syv byer samlet.

Den højere tilfredshed i bybusserne i Skive og Holstebro gør sig ligeledes gældende i deres vurdering af de 17 fremsatte tilfredshedsparametre, ligesom bybuskunderne i Viborg ligeledes er mere negative i deres vurdering af flere punkter. Generelt i adskiller Viborgs bybuskunders vurdering af de 17 tilfredshedsparametre sig fra vurderingen af samme i de syv andre byer og i Aarhus.

Samlet set er kundernes vurdering af de 17 tilfredsparametre overvejende positiv; langt størstedelen er godt tilfredse med de opstillede punkter, som de er præsenteret for i forbindelse med undersøgelsen. Bybuskunderne er især tilfredse med den opfattede tryghed i bussen, hvorimod prisen på den pågældende rejse og information i bussen (om næste stop) scorer lavere på tilfredshedsskalaen.

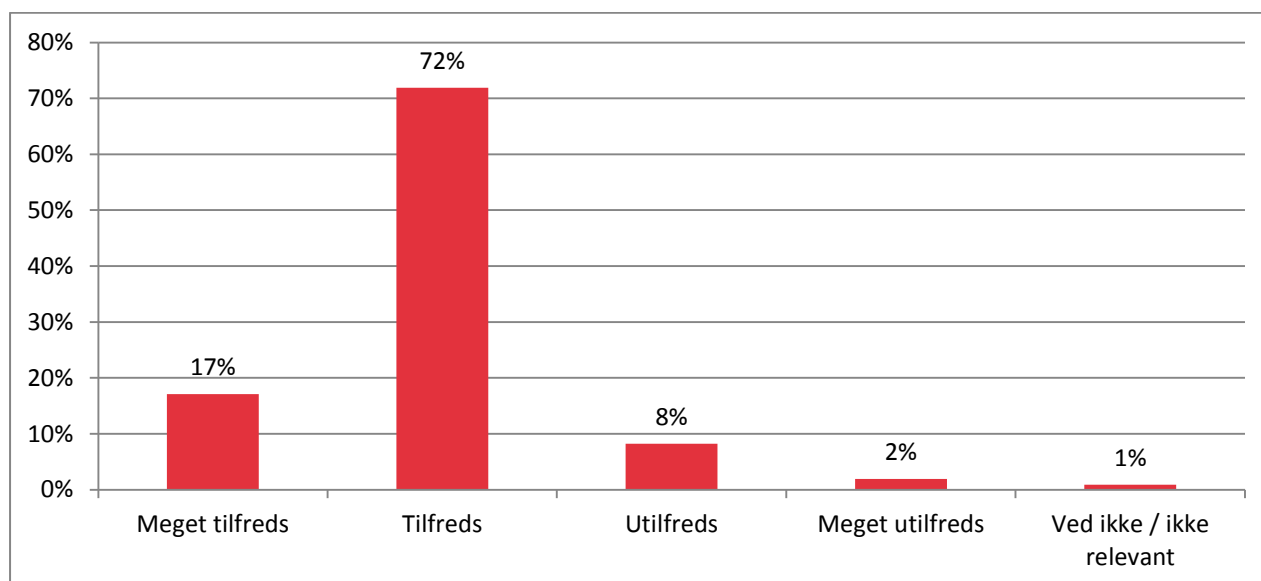
3. DEN SAMLEDE TILFREDSHED I BYBUSSE

I dette afsnit gennemgås den samlede tilfredshed såvel som tilfredsheden med de 17 tilfredshedsparametre for bybusserne i de syv byer, Herning, Skive, Holstebro, Viborg, Randers, Horsens og Silkeborg, samlet set. Resultaterne af kundetilfredshedsundersøgelsen i bybusserne i Aarhus er ikke medtaget i dette afsnit, hvilket begrundes i rapportens afsnit 1. Resultaterne af kundetilfredshedsundersøgelsen blandt bybuskunder i Aarhus afrapporteres i stedet separat i afsnit 6.

De samlede resultater i dette afsnit anvendes som sammenligningsgrundlag igennem resten af rapporten.

Figur 1 viser den samlede tilfredshed blandt bybuskunderne i de syv byer. Som det fremgår, er 17 % meget tilfredse, mens 72 % er tilfredse.

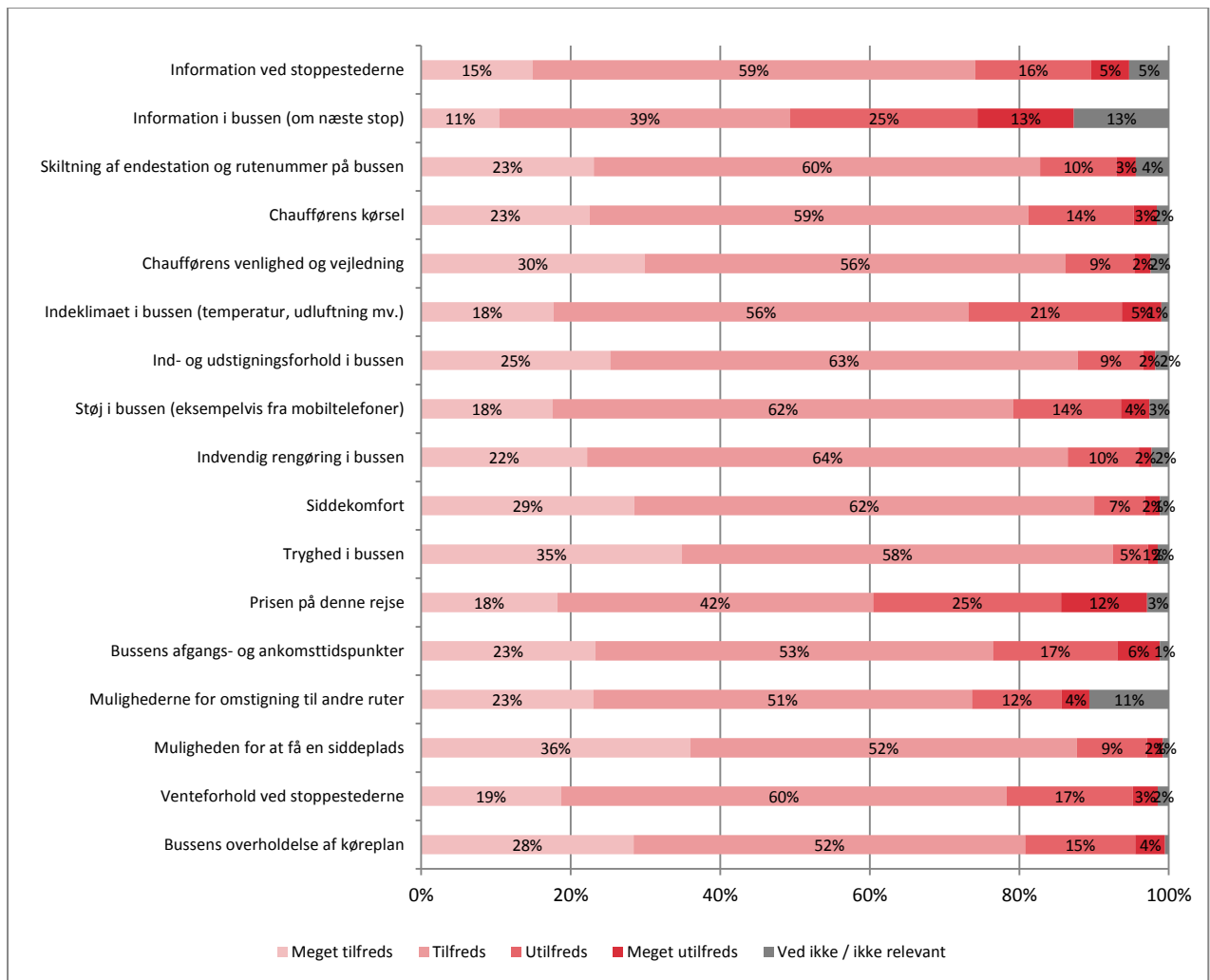
Figur 1 Den samlede tilfredshed i bybusserne i de syv byer



Som det fremgår af Figur 2 på næste side, er bybuskunderne særligt tilfredse med trygheden i bussen. Samlet set er 93 % tilfredse eller meget tilfredse hermed. Kunderne er ligeledes godt tilfredse med muligheden for at få en siddeplads, siddekomforten, den indvendige rengøring i bussen, ind- og udstigningsforhold i bussen og chaufførens venlighed og vejledning. Samlet set svarer 86 – 90 %, at de er tilfredse eller meget tilfredse med de fem punkter.

Omvendt er kunderne særligt utilfredse med informationen i bussen (om næste stop) og prisen på den pågældende rejse. Henholdsvis 38 % og 37 % er utilfredse eller meget utilfredse.

Figur 2 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre i bybusserne i de syv byer



En driveranalyse baseret på en multipel regressionsanalyse viser, at særligt bussens overholdelse af køreplanen, støj i bussen (eksempelvis fra mobiltelefoner), chaufførens venlighed og vejledning, chaufførens kørsel, skiltning af endestation og rutenummer på bussen, information i bussen (om næste stop) og information ved stoppestederne har særlig stor indvirkning på den samlede tilfredshed i bybusserne. Alt i alt står disse syv tilfredshedsparametre for 55 % af den samlede indvirkning, som de 17 parametre har på den samlede tilfredshed.

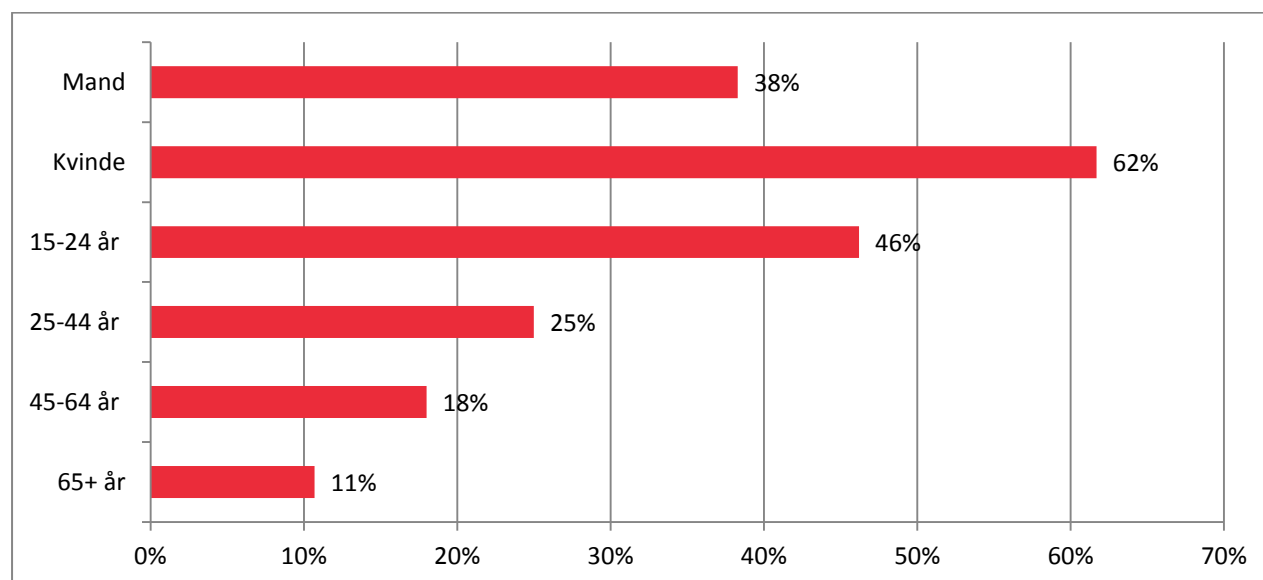
4. RESPONDENTFORDELING & TILFREDSHED

I dette afsnit gennemgås respondentfordelingen på de demografiske variable køn og alder, rejsefrekvens og rejseformål i bybusserne i de syv byer, Herning, Skive, Holstebro, Viborg, Randers, Horsens og Silkeborg, samlet set med henblik på at give Midttrafik indblik i kundefordelingen i bybusserne. Ydermere opdeles tilfredsheden i forhold til kundefordeling for således at undersøge, hvorvidt de forskellige kundegrupper afviger fra hinanden i forhold til deres overordnede tilfredshed såvel som tilfredsheden med de 17 tilfredshedsparametre. Af hensyn til overskueligheden i afsnittet er illustrationer af vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre opdelt på kundegrupper ikke medtaget i afsnittet, men hovedpointerne er gennemgået. Resultaterne i dette afsnit er baseret på samme poststratificerede datagrundlag som anvendt i afsnit 3, og anvendes som sammenligningsgrundlag igennem resten af rapporten.

4.1 DEMOGRAFI

Som Figur 3 illustrerer, er størstedelen af bybuskunderne mellem 15 og 24 år. 46 % falder under denne alderskategori, mens kun 11 % er 65 år eller derover. Som det også fremgår af figuren, er der flest kvinder i busserne (62 %).

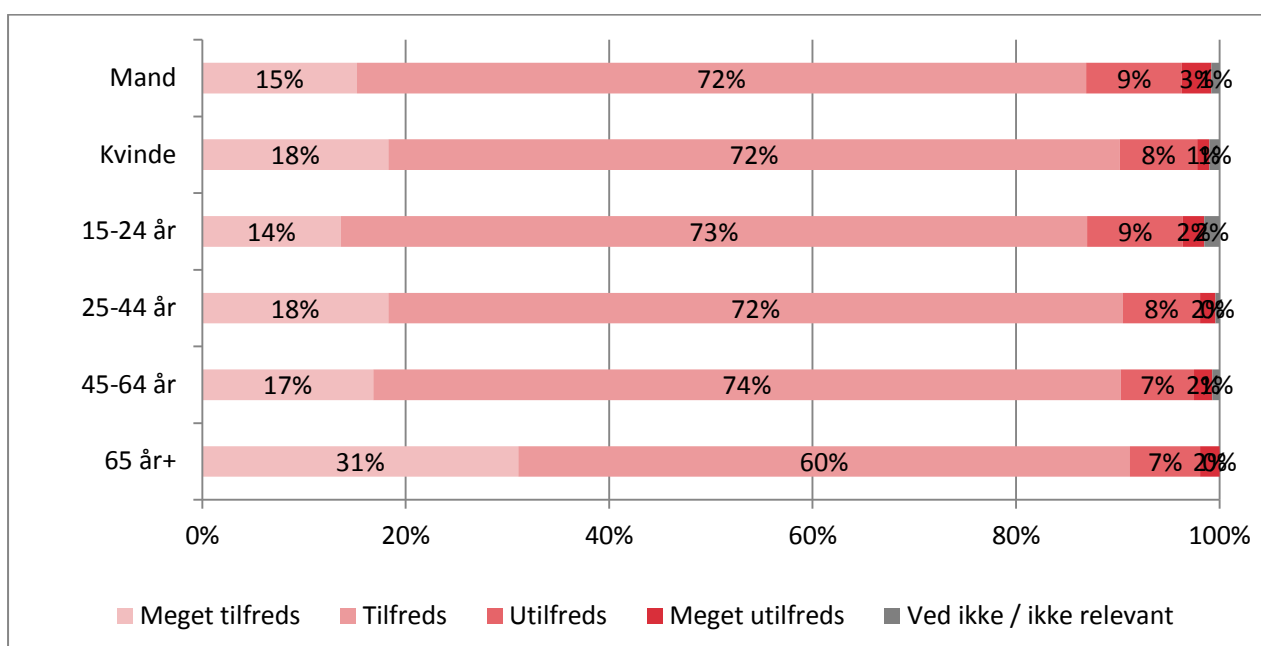
Figur 3 Demografi blandt bybuskunder



Figur 4 viser den samlede tilfredshed blandt mænd og kvinder samt blandt de fire aldersgrupper. Som det fremgår, er de kvindelige bybuskunder lidt mere tilfredse end de mandlige. 90 % af kvinderne svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens samme andel udgør 87 % blandt mændene.

Rettes fokus mod alder, ses det, at 91 % i alderen 45-64 år såvel som i alderen 65 år eller derover er meget tilfredse eller tilfredse, mens samme andel udgør 87 % blandt den yngste passagergruppe og 90 % blandt passagerne mellem 25 og 44 år.

Figur 4 Den samlede tilfredshed fordelt på køn og alder



I bilag (afsnit 7.1) findes illustrationer af kundernes vurdering af de 17 tilfredsparametre opdelt på køn og alder. Som det fremgår af disse, er der generelt ikke en udpræget forskel i kvindernes og mændenes vurdering af de 17 variable. De kvindelige passagerer er dog mere tilfredse med siddekomforten end de mandlige passagerer. Både de kvindelige og mandlige passagerer er særdeles tilfredse med trygheden i bussen, ligesom passagerer af begge køn er mindst tilfredse med prisen på den pågældende rejse og information i bussen (om næste stop).

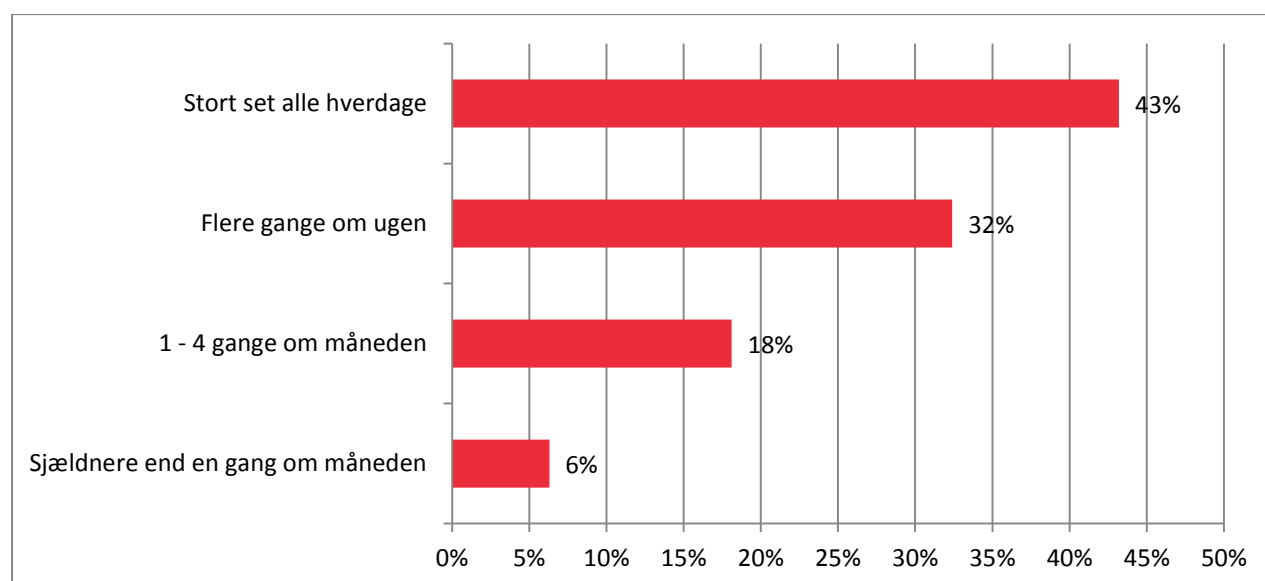
Rettes fokus mod alder, ses det, at kunder i alderen 65 år eller derover på flere parametre i højere grad er tilfredse sammenlignet med de tre resterende aldersgrupper. De ældste passagerer er eksempelvis væsentlig mere tilfredse med prisen på den pågældende rejse, indeklimaet i bussen, bussens overholdelse af køreplan, mulighederne for omstigning til andre ruter og chaufførens venlighed og vejledning end deres yngre medpassagerer. Omvendt er de mindre tilfredse med ind- og udstigningsforhold i bussen.

Gældende for de fire aldersgrupper, er, at der samlet set er størst tilfredshed med trygheden i bussen. De tre yngste aldersgrupper er mest utilfredse med prisen på den pågældende rejse og information i bussen (om næste stop). De ældste passagerer er ligeledes mest utilfreds med informationen i bussen, men andelen, der er utilfreds eller meget utilfreds med støj i bussen (eksempelvis fra mobiltelefoner), er lige så stor. Endvidere er det værd at bemærke, at andelen, der er tilfreds eller meget tilfreds med prisen på den pågældende rejse og informationen i bussen, stiger, jo ældre kunderne er.

4.2 REJSEFREKVENS

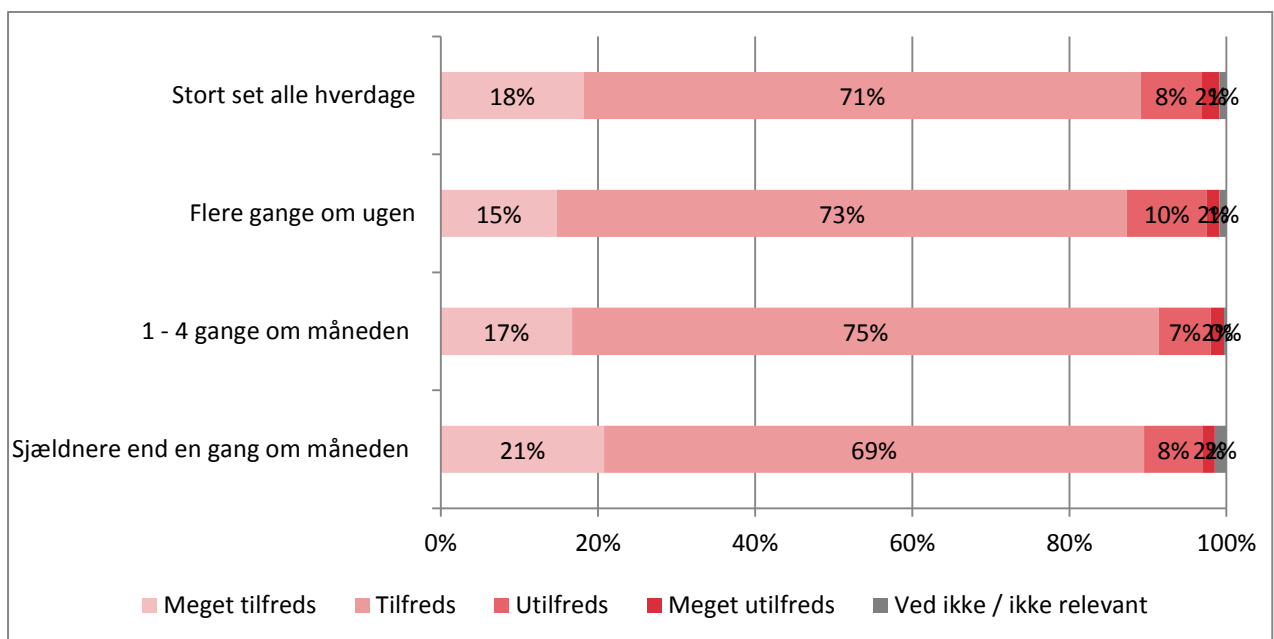
Som det fremgår af Figur 5, rejser 43 % af bybuskunderne på den pågældende rute stort set alle hverdage, mens 32 % rejser flere gange om ugen og 18 % rejser 1-4 gange om måneden. 6 % rejser sjældnere end en gang om måneden.

Figur 5 Rejsefrekvens blandt bybuskunder



Nedenfor ses den samlede tilfredshed fordelt på rejsefrekvens (Figur 6). Som figuren illustrerer, er der ikke forskel på tilfredsheden blandt disse fire grupper, om end den samlede andel tilfredse (meget tilfredse og tilfredse) er lidt mindre blandt passagerne, der benytter bybussen som transportmiddel relativt ofte. Henholdsvis 89 % og 88 af passagerne, der rejser stort set alle hverdage eller flere gange om ugen er tilfredse eller meget tilfredse, mens samme samlede andel udgør 92 % for passagerer, der rejser med bybussen 1-4 gange om måneden og 90 % for passagerer, der rejser med bybussen sjældnere end en gang om ugen.

Figur 6 Den samlede tilfredshed fordelt på rejsefrekvens



I afsnit 7.2 findes illustrationer af kundernes vurdering af de 17 tilfredsparametre opdelt på rejsefrekvens.

Bybuskunderne, der rejser stort set alle hverdage eller flere gange om ugen, er mest tilfredse med tryghed i bussen. Blandt sidstnævnte gruppe er andelen af meget tilfredse og tilfredse kunder tilmed også stor, når tilfredshedsspørgsmålene angår muligheden for at få en siddeplads og siddekomforten i bussen.

Blandt bybuskunderne, der rejser 1-4 gange om måneden, er den samlede andel af tilfredse og meget tilfredse størst, når tilfredshedsspørgsmålet omhandler siddekomforten og trygheden i bussen.

Kunderne, der rejser sjældnere end en gang om måneden, er mest tilfredse med muligheden for at få en siddeplads. Det er endvidere bemærkelsesværdigt at 23 % i denne gruppe svarer "Ved ikke" til

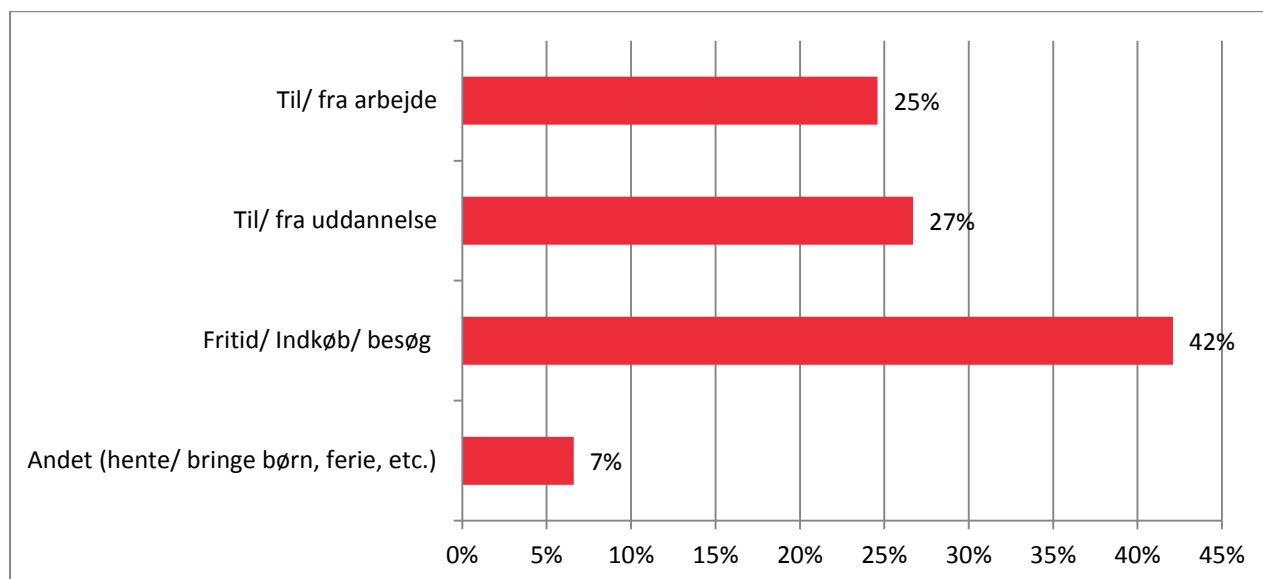
tilfredshedsspørgsmålet, der omhandler mulighederne for omstigning til andre ruter. Dette hænger formentlig samme med, at denne kundegruppe ikke benytter sig af bybusserne ofte og dermed heller ikke står i en situation, hvor omstigning er nødvendigt, særligt ofte.

Blandt alle fire grupper er den samlede andel af meget utilfredse og utilfredse kunder størst, når tilfredshedsspørgsmålene omhandler prisen på den pågældende rejse og information i bussen (om næste stop). Bybuskunderne, der rejser flere gange om ugen er mest utilfredse med informationen i bussen, mens de tre resterende grupper er mest utilfredse med prisen på den pågældende rejse. Bybuskunderne, der rejser sjældnere end en gang om måneden, er i højere grad utilfredse med prisen end de tre resterende grupper.

4.3 REJSEFORMÅL

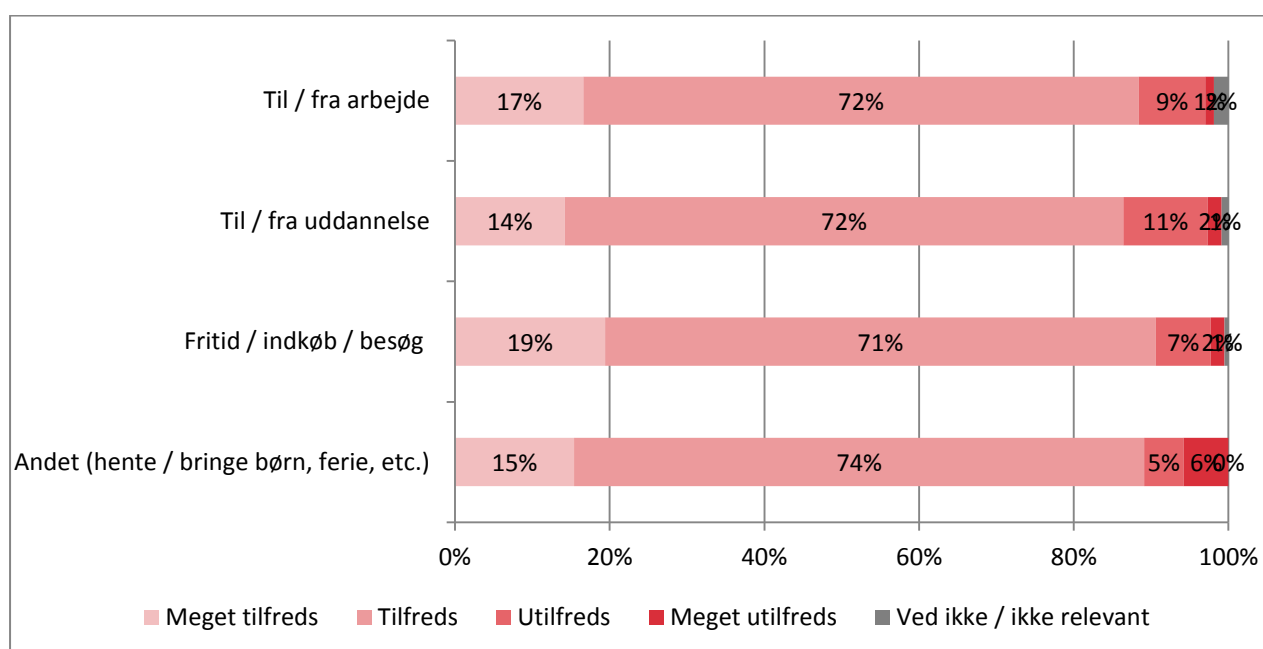
Figur 7 viser bybuskundernes rejseformål. Figuren viser, at størstedelen af kunderne benytter bybusserne i forbindelse med fritidsærinde (42 %), men en stor del anvender også bybussen i forbindelse med transport til eller fra arbejde (27 %) eller uddannelse (25 %).

Figur 7 Rejseformål blandt bybuskunder



Som Figur 8 illustrerer, er der ikke stor forskel på den samlede tilfredshed på tværs af kunderne med forskellige rejseformål. 19 % af de kunder, der benytter bybusserne i forbindelse med fritid, indkøb eller besøg, er meget tilfredse og 71 % er tilfredse. Dermed er andelen af meget tilfredse og tilfredse kunder lidt større blandt denne kundegruppe end blandt de tre resterende kundegrupper, hvor samme samlede andel udgør 86-89 %.

Figur 8 Den samlede tilfredshed fordelt på rejseformål



I afsnit 7.3 findes illustrationer af kundernes vurdering af de 17 tilfredsparametre opdelt på rejseformål.

Illustrationerne viser, at kunderne, der benytter bybussen som transport til / fra arbejde eller uddannelse eller i forbindelse med et fritidsærinde, er mest tilfredse med trygheden i bussen. Bybuskunderne, der benytter bybussen som transport til / fra arbejde, er endvidere særligt tilfredse med siddekomfort, muligheden for at få en siddeplads og den indvendig rengøring i bussen.

Bybuskunderne, der benytter bussen som transport til / fra arbejde eller i forbindelse med fritidsærinde, er omvendt mest utilfredse med informationen i bussen (om næste stop), mens kunderne, der benytter bybussen som transport til / fra uddannelse, er mest utilfredse med prisen på den pågældende rejse.

Kunderne, der benytter bybussen som transport i forbindelse med andre formål end de nævnte (kategorien "Andet"), er mest tilfredse med Indvendig rengøring i bussen og trygheden i bussen og mest utilfredse med prisen på den pågældende rejse. Blandt disse kunder er den samlede andel, der

er tilfredse eller meget tilfredse med informationen i bussen og chaufførens kørsel væsentlig større end blandt de tre andre grupper (og tilsvarende en lavere andel, der er utilfredse eller meget utilfredse hermed). Omvendt er disse kunder mindre tilfredse med venteforhold ved stoppestederne, muligheden for at få en siddeplads, bussens afgang- og ankomsttidspunkter og prisen på denne rejse (og tilsvarende mere utilfredse).

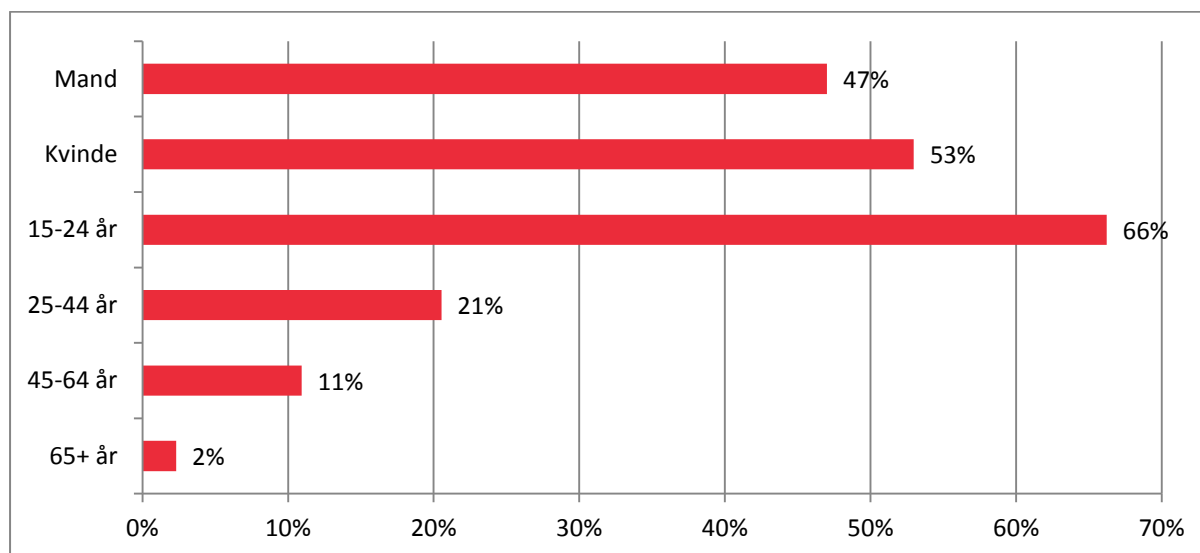
5. BYBUSRESULTATER OPDELT PÅ BYNIVEAU

I dette afsnit gennemgås respondentfordelingen og tilfredsheden fordelt på de syv byer, Herning, Skive, Holstebro, Viborg, Randers, Horsens og Silkeborg. Formålet med afsnittet er at give Midttrafik indblik i kundefordelingen og tilfredsheden i bybusserne i de syv byer.

5.1 HERNING

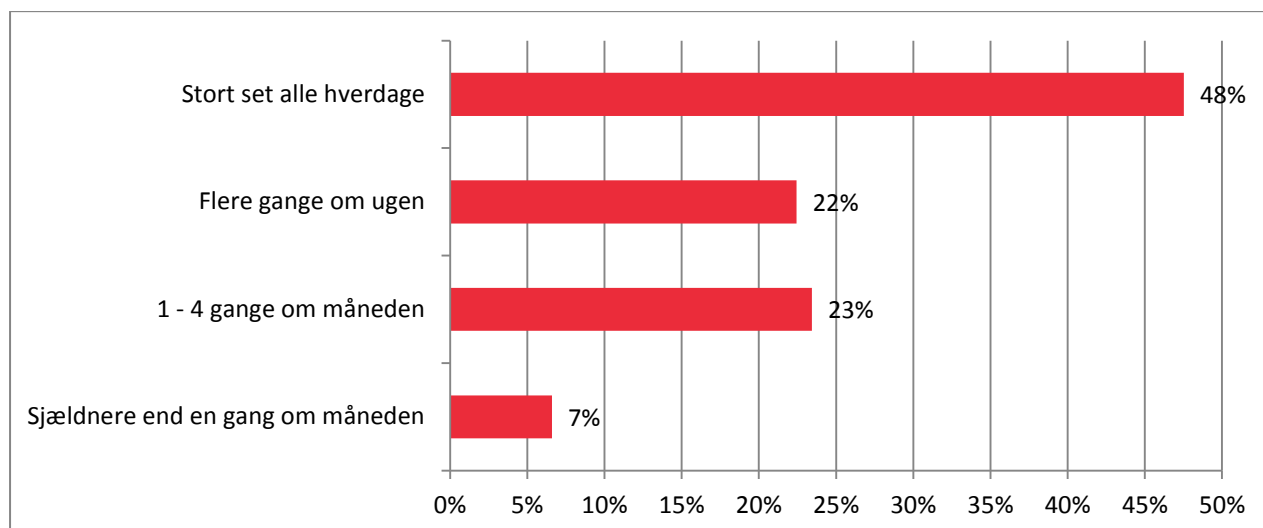
Nedenfor ses den demografiske fordeling af bybuskunderne i Herning (Figur 9). Som det fremgår, er andelen af kvindelige passagerer i bybusserne i Herning mindre end andelen i bybusserne i de syv byer samlet set. 53 % bybuskunderne i Herning er kvinder, hvilket er ni procentpoint færre end tilfældet for de syv byer samlet set. Bybuskunderne i Herning er endvidere generelt yngre end bybuskunderne samlet set. 66 % er mellem 15 og 24 år, mens kun 2 % er 65 år eller derover. Samme andele udgør henholdsvis 46 % og 11 % i bybusserne samlet set.

Figur 9 Demografi blandt bybuskunder i Herning



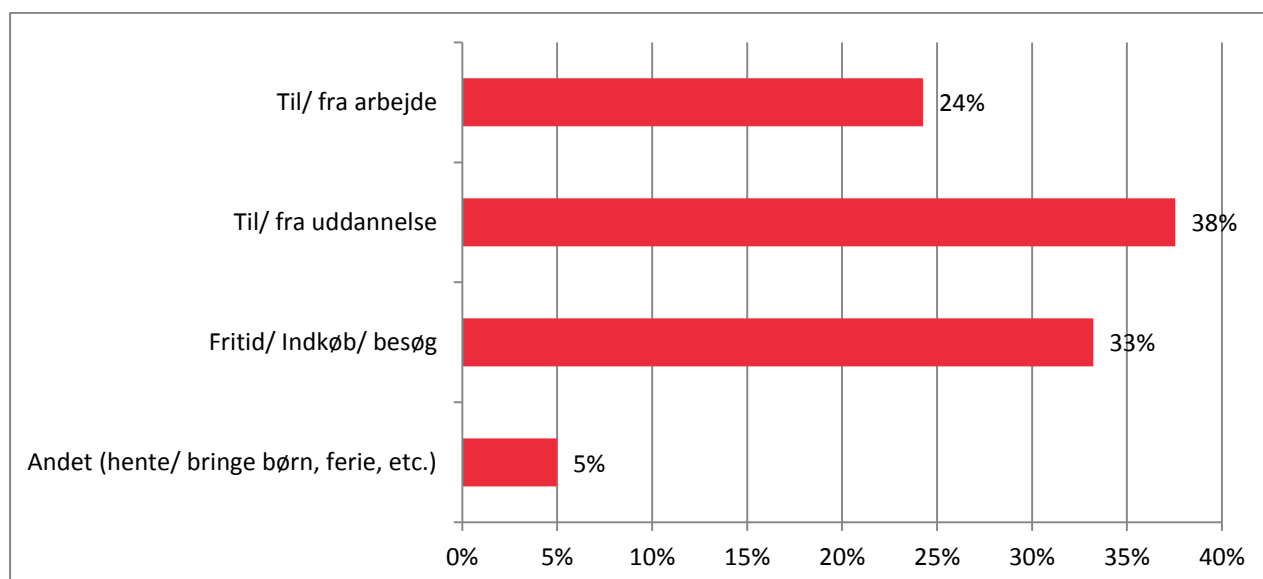
Som det fremgår af Figur 10, rejser knap halvdelen (48 %) af bybuskunderne i Herning på den pågældende rute stort set alle hverdage, mens 22 % rejser flere gange om ugen og 23 % rejser 1-4 gange om måneden. 7 % rejser sjældnere end en gang om måneden.

Figur 10 Rejsefrekvens blandt bybuskunder i Herning



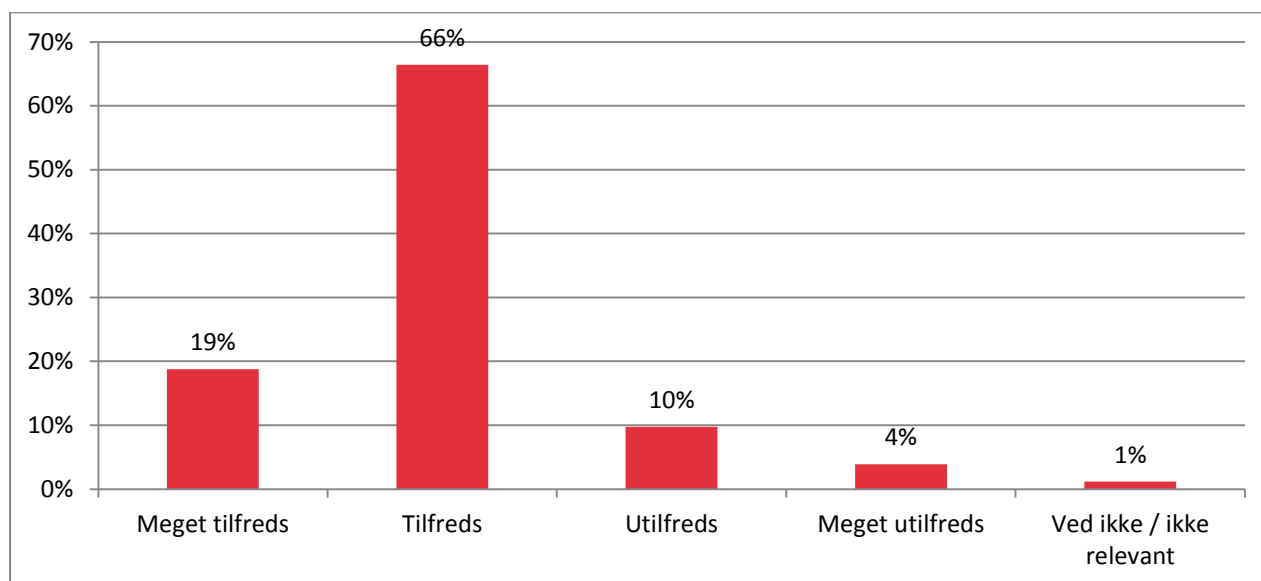
Kunderne i bybusserne i Herning benytter primært bybussen som transport til / fra uddannelse (jf. Figur 11). 38 % - svarende til 11 procentpoint flere end bybuskunderne samlet set - svarer, at de er på hjem til eller fra uddannelse, mens 33 % har taget bybussen i forbindelse med et fritidsærinde og 24 % på vej til eller fra arbejde.

Figur 11 Rejseformål blandt bybuskunderne i Herning



Figur 12 viser den samlede tilfredshed blandt bybuskunderne i Herning. Som det fremgår, er 19 % meget tilfredse, mens 66 % er tilfredse. Tilfredsheden er således en anelse lavere i bybusserne i Herning end den samlede tilfredshed i bybusserne i de syv byer, hvor tilsvarende andele udgør henholdsvis 17 % og 72 %.

Figur 12 Den samlede tilfredshed blandt bybuskunder i Herning

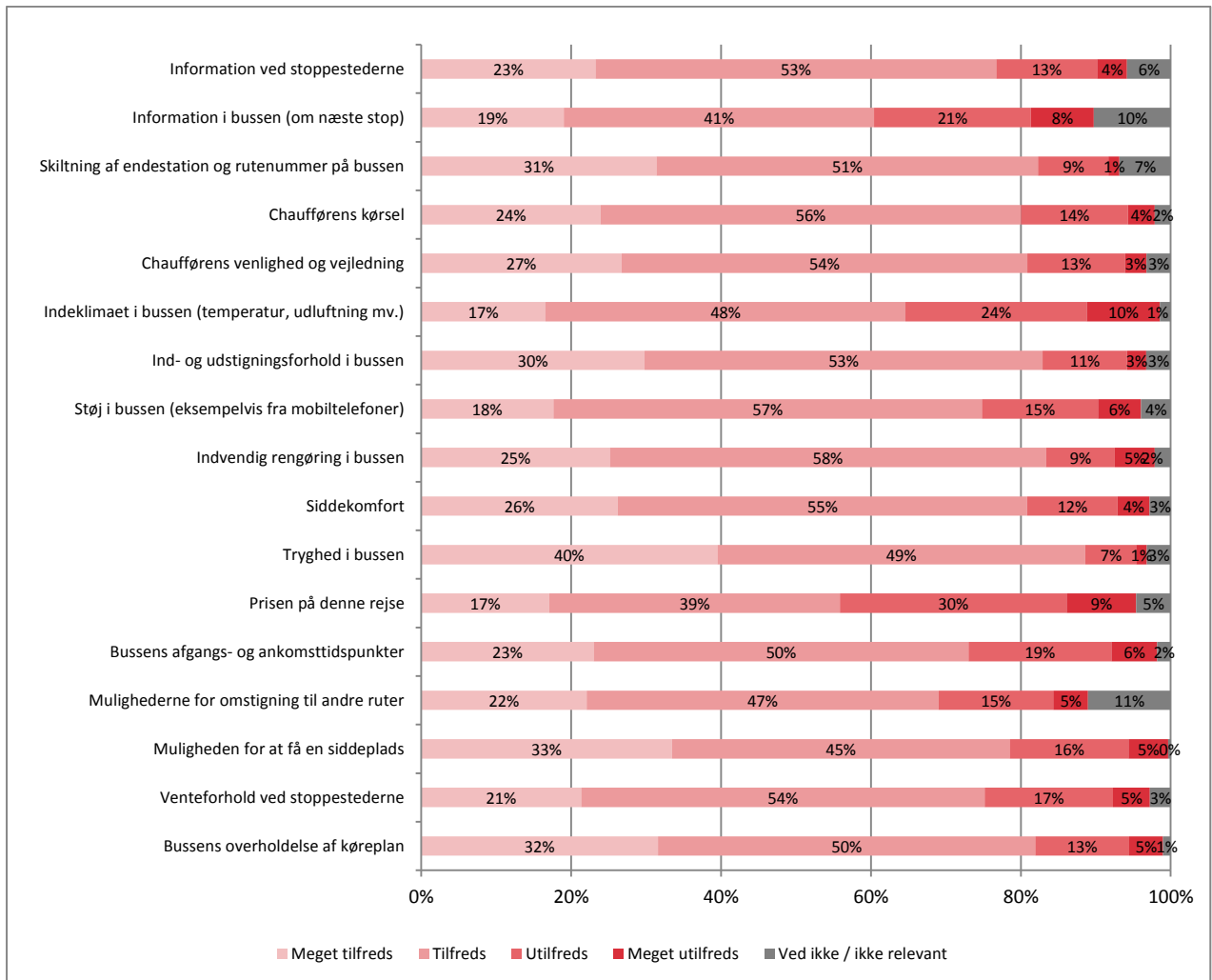


Som det fremgår af Figur 13 (på næste side), er bybuskunderne i Herning særligt tilfredse med trygheden i bussen. Samlet set er 89 % tilfredse eller meget tilfredse hermed, hvilket dog er fire procentpoint færre end tilfældet for bybusserne i de syv byer samlet set.

Generelt er bybuskunderne i Herning mindre tilfredse med de 17 tilfredshedsparametre end bybuskunderne samlet. Andelen af tilfredse og meget tilfredse kunder er lavere for 14 ud af de 17 parametre i forhold til bybuskunderne i de syv byer samlet. 60 % af bybuskunderne i Herning er dog enten tilfredse eller meget tilfredse med informationen i bussen (om næste stop), hvilket er ti procentpoint mere end hvad tilsvarende andel udgør for alle syv byer.

Kunderne i bybusserne i Herning er mest utilfredse med indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning mv.) og prisen på den pågældende rejse. 34 % er utilfredse eller meget utilfredse med indeklimaet i bussen, mens tilsvarende andel udgør 39 %, når bybuskunderne skal angive deres tilfredshed med prisen på den pågældende rejse. For de syv byer samlet udgør disse andele henholdsvis 26 % og 37 %.

Figur 13 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i Herning

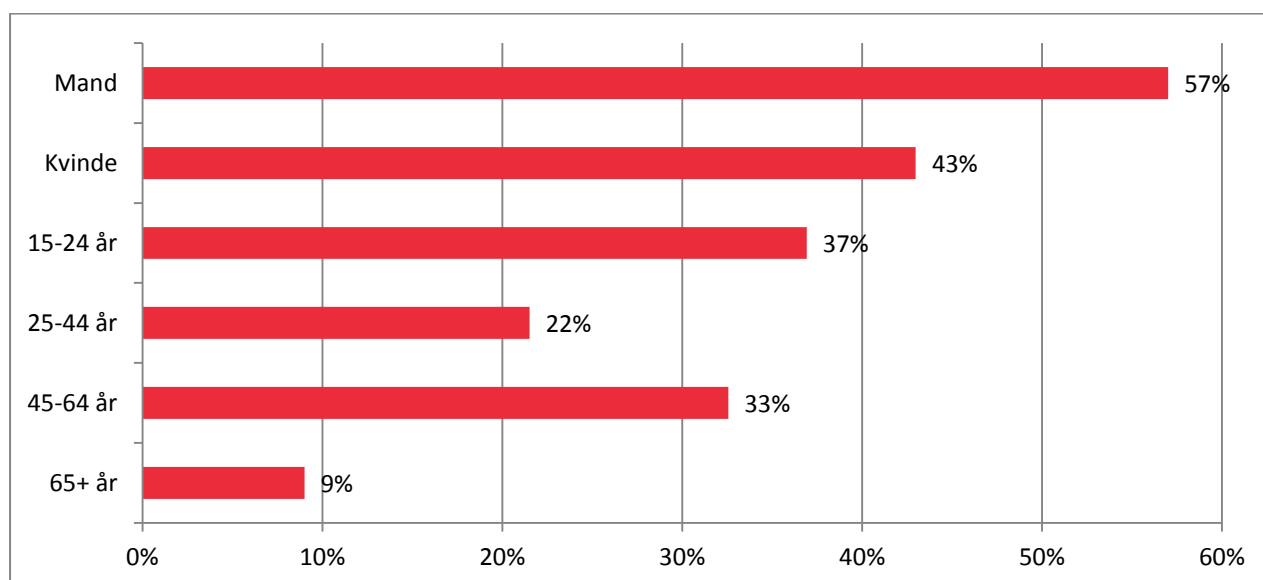


5.2 SKIVE

Figur 14 viser køns- og aldersfordelingen blandt bybuskunder i Skive. Som det fremgår, er 57 % mænd og 43 % kvinder, hvilket afviger fra det overordnede billede, hvor størstedelen af bybuskunderne – svarende til 62 % - er kvinder.

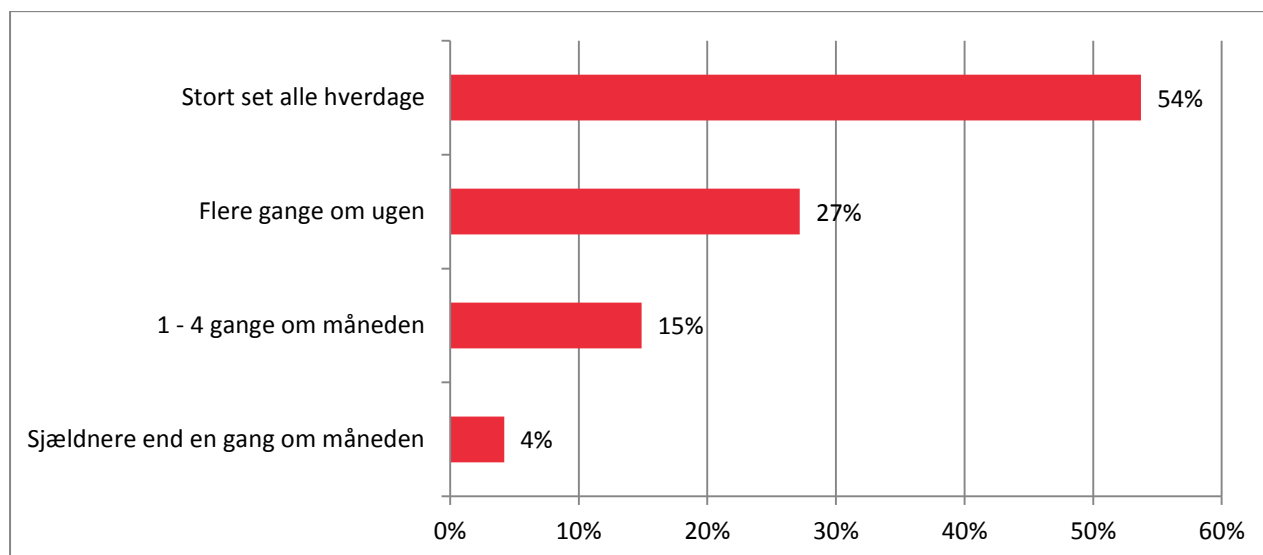
Ydermere udgør kunder i alderen 45-64 år en betragtelig større andel i Skive end i de syv byer samlet set. 33 % af bybuskunderne i Skive er mellem 45 og 64 år, mens samme andel udgør 18 %, hvis man ser på aldersfordelingen i bybusserne i alle syv byer. Blandt de resterende bybuskunder i Skive er 37 % mellem 15 og 24 år, 22 % er mellem 25 og 44 år og 9 % er 65 år eller derover.

Figur 14 Demografi blandt bybuskunder i Skive



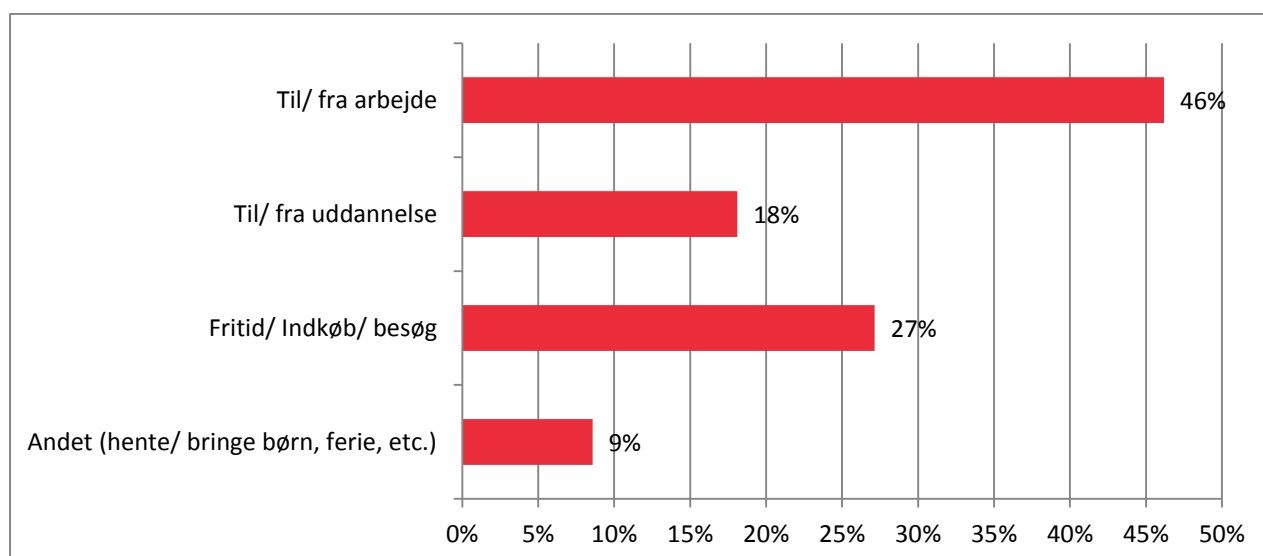
Som det fremgår af Figur 15, rejser mere end halvdelen (54 %) af bybuskunderne på den pågældende rute stort set alle hverdage, mens 27 % rejser flere gange om ugen og 15 % rejser 1-4 gange om måneden. 4 % rejser sjældnere end en gang om måneden.

Figur 15 Rejsefrekvens blandt bybuskunder i Skive



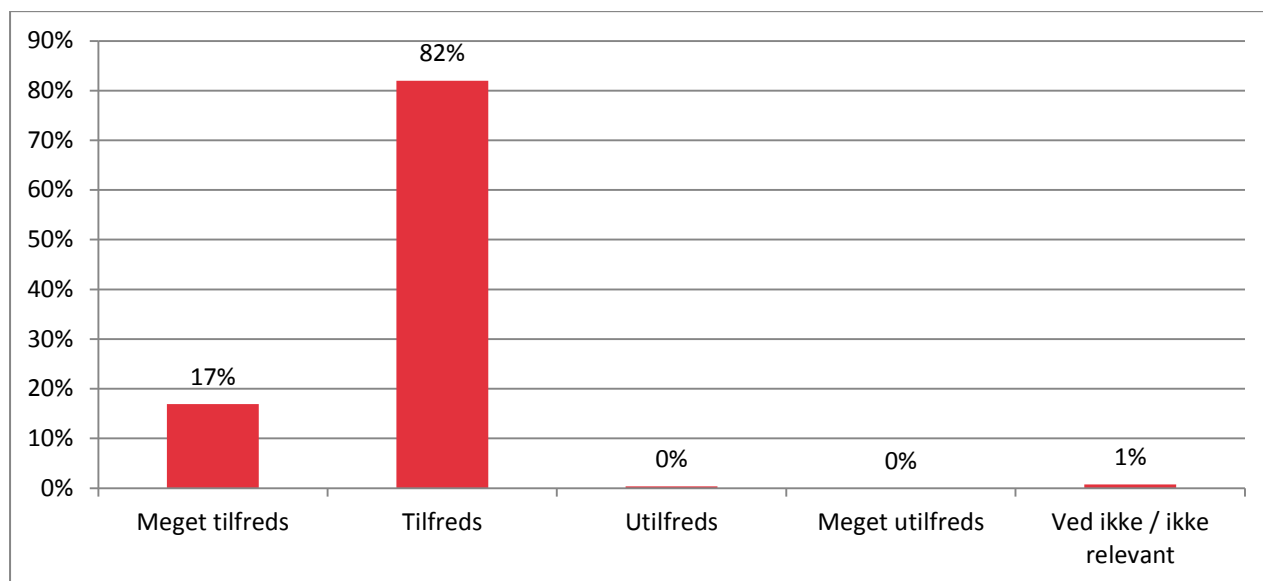
Som det fremgår af Figur 16, benyttes bybusserne i Skive i overvældende grad af kunder på vej til eller fra arbejde. 46 % - svarende til 21 procentpoint flere end i bybusserne i de syv byer samlet set - hører under denne kategori, mens 18 % er på vej til eller fra uddannelse. 27 % benytter bybussen i forbindelse med fritidsærinde og 9 % benytter bybussen i forbindelse med andre ærinde ("Andet").

Figur 16 Rejseformål blandt bybuskunderne i Skive



Som det ses i Figur 17, er tilfredsheden blandt bybuskunderne i Skive rigtig flot. 17 % er meget tilfredse, mens 82 % er tilfredse. Dermed er andelen af tilfredse og meget tilfredse samlet set ni procentpoint større end resultatet for de syv byer samlet.

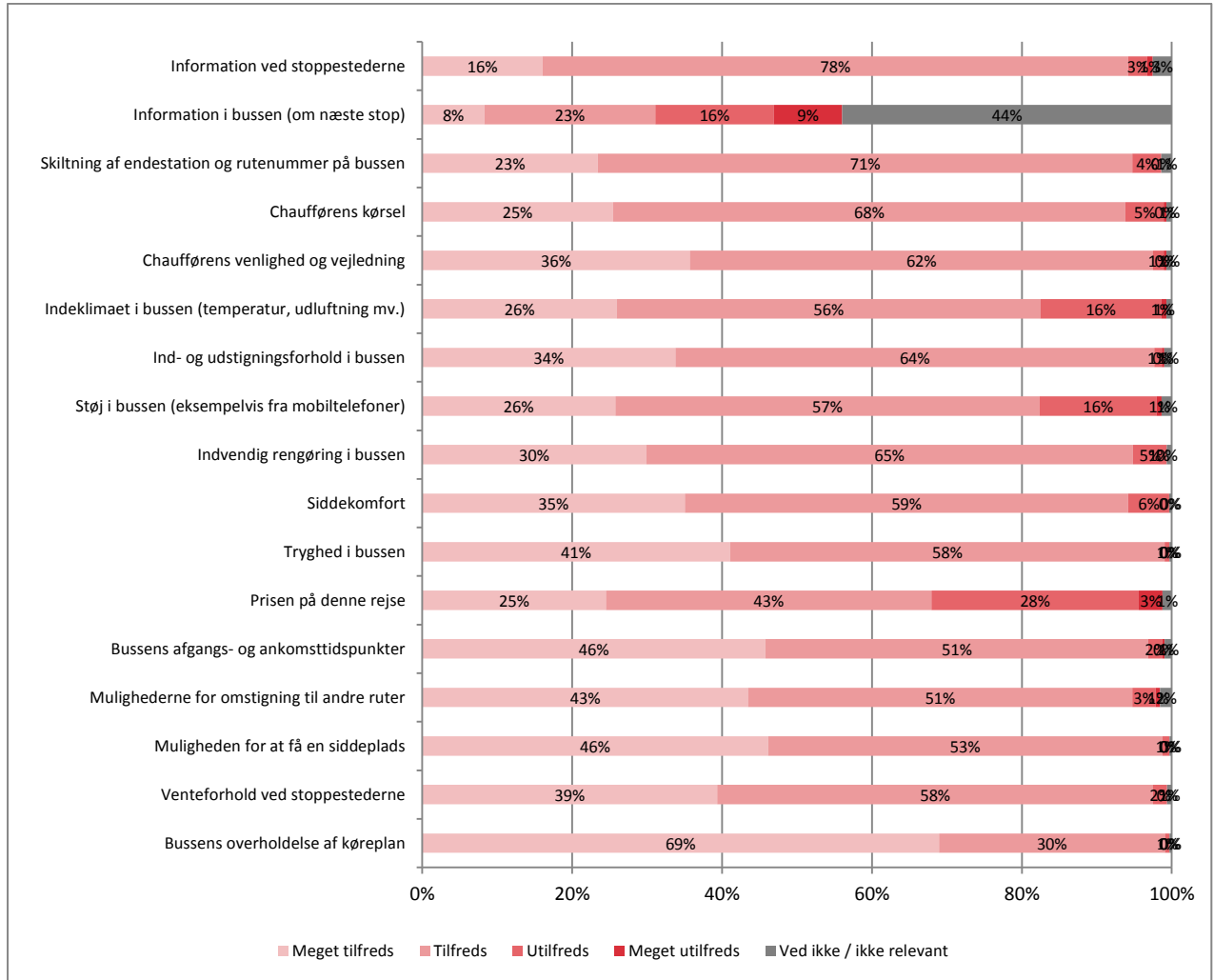
Figur 17 Den samlede tilfredshed blandt bybuskunder i Skive



Den samme tilfredshed kommer til udtryk, når fokus rettes mod bybuskundernes vurdering af de 17 tilfredshedsparametre (jf. Figur 18 på næste side). Samlet set er bybuskunderne i Skive væsentlig mere positive i deres vurdering af 16 ud af de 17 parametre. Eksempelvis er 95 % af bybuskunderne i Skive tilfredse eller meget tilfredse med mulighederne for omstigning til andre ruter, mens samme andel udgør 74 % samlet set.

Andelen af bybuskunderne i Skive, der er tilfredse eller meget tilfredse med informationen i bussen (om næste stop), udgør dog kun 31 % mod 50 % for bybuskunderne i alle syv byer. Forklaringen på denne afvigelse i kundegruppens positive vurdering skal findes under svarkategorien "Ved ikke", hvor 44 % - svarende til 31 procentpoint mere end det samlede resultat – har sat sit svar. Dermed er andelen, der er utilfredse eller meget utilfredse med informationen i bussen således 11 procentpoint mindre end blandt bybuskunderne samlet.

Figur 18 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i Skive

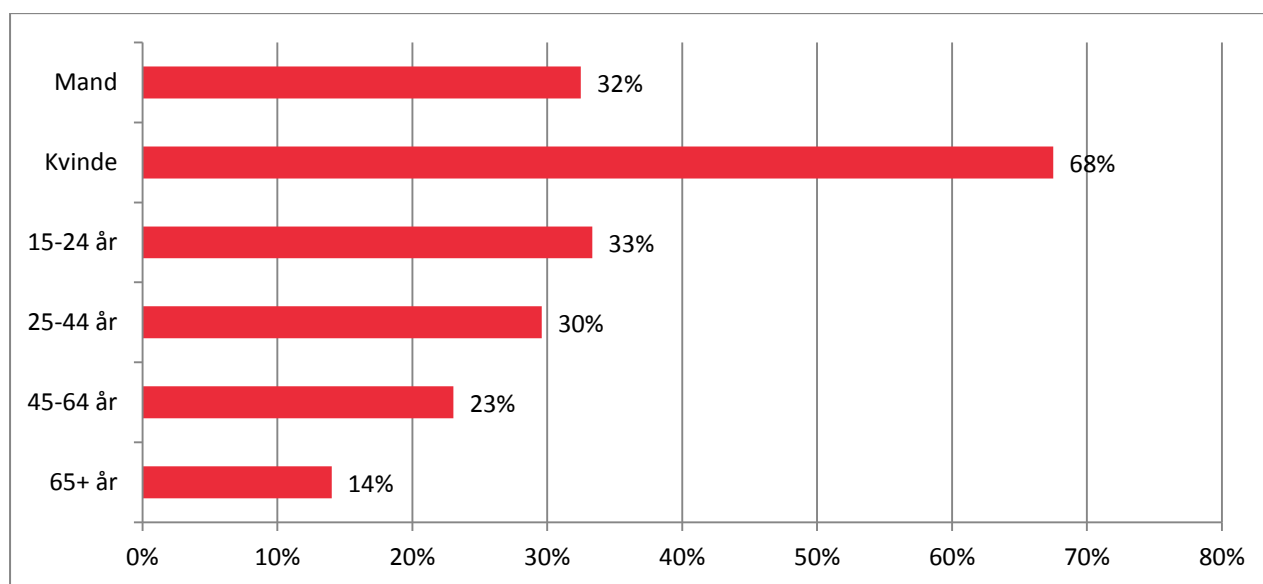


5.3 HOLSTEBRO

Som Figur 19 illustrerer, er 68 % af bybuskunderne i Holstebro er kvinder, mens 32 % er mænd. Der er således flere kvinder i bybusserne i Holstebro end der er i bybusser samlet set.

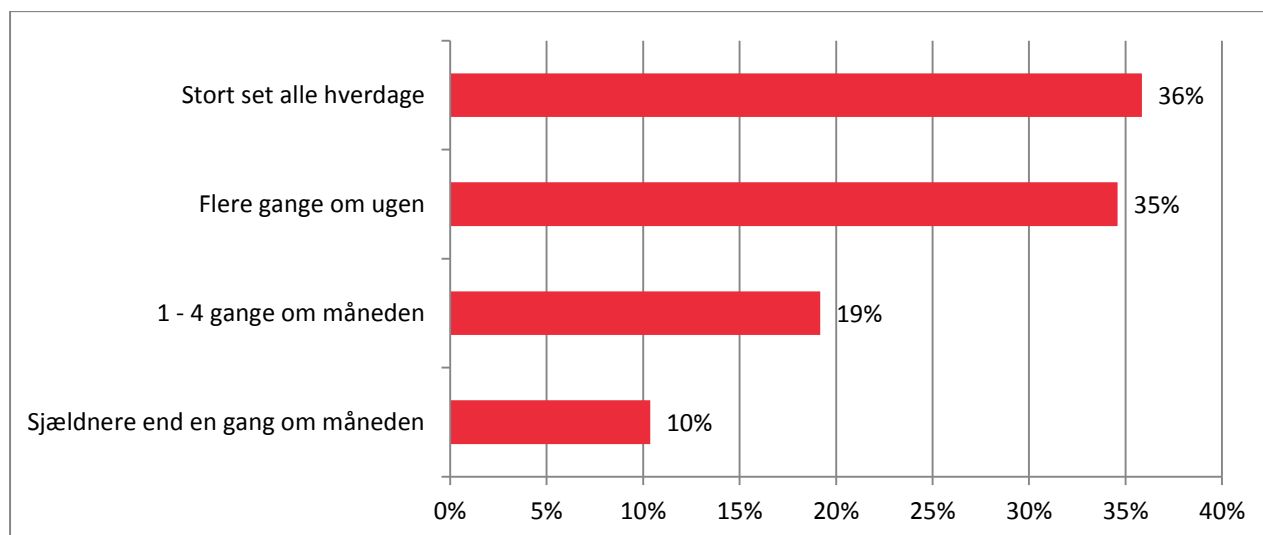
Derudover er kunderne i højere grad spredt aldersmæssigt. Hvor 46 % af bybuskunderne samlet set er mellem 15 og 24 år, er 33 % af bybuskunderne i Holstebro mellem 15 og 24 år, 30 % mellem 25 og 44 år, 23 % mellem 45 og 64 år og 14 % 65 år eller derover.

Figur 19 Demografi blandt bybuskunder i Holstebro



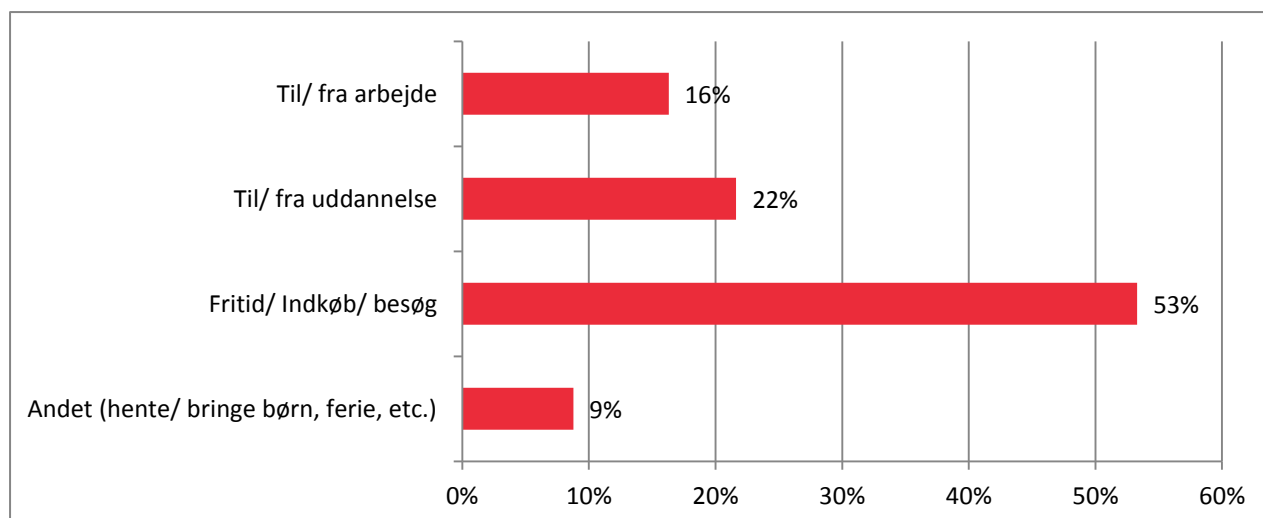
Nedenfor ses rejsefrekvensen blandt bybuskunder i Holstebro (Figur 20). 36 % rejser på den pågældende rute stort set alle hverdage, mens 35 % rejser flere gange om ugen og 19 % rejser 1-4 gange om måneden. 10 % rejser sjældnere end en gang om måneden.

Figur 20 Rejsefrekvens blandt bybuskunder i Holstebro



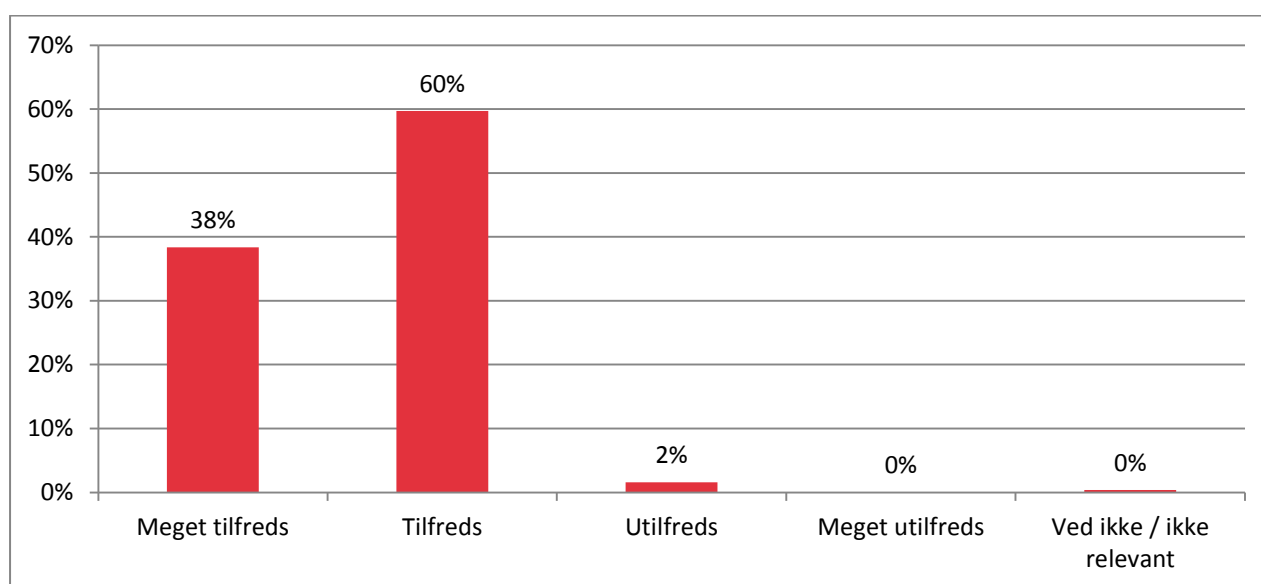
Som det fremgår af Figur 21, benytter kunderne i Holstebro i højere grad bybusserne i forbindelse med fritidsrejser end bybuskunderne samlet set. Over halvdelen (53 %) rejser med bybussen i Holstebro i forbindelse med fritidsrejser, mens 16 % og 22 % benytter bybussen som transport til eller fra henholdsvis arbejde og uddannelse. Samme andele udgør henholdsvis 44 %, 25 % og 24 % i de syv byer samlet set.

Figur 21 Rejseformål blandt bybuskunder i Holstebro



Figur 22 viser den samlede tilfredshed blandt bybuskunderne i Holstebro. Som det fremgår, er 38 % er meget tilfredse, mens 60 % er tilfredse. Andelen, der er meget tilfredse, er således mere end dobbelt så stor som andelen for bybuskunderne samlet (17 %), mens andelen af tilfredse er 12 procentpoint mindre (72 %). Samlet set er bybuskunderne i Holstebro således mere tilfredse end tilfældet for bybuskunderne samlet.

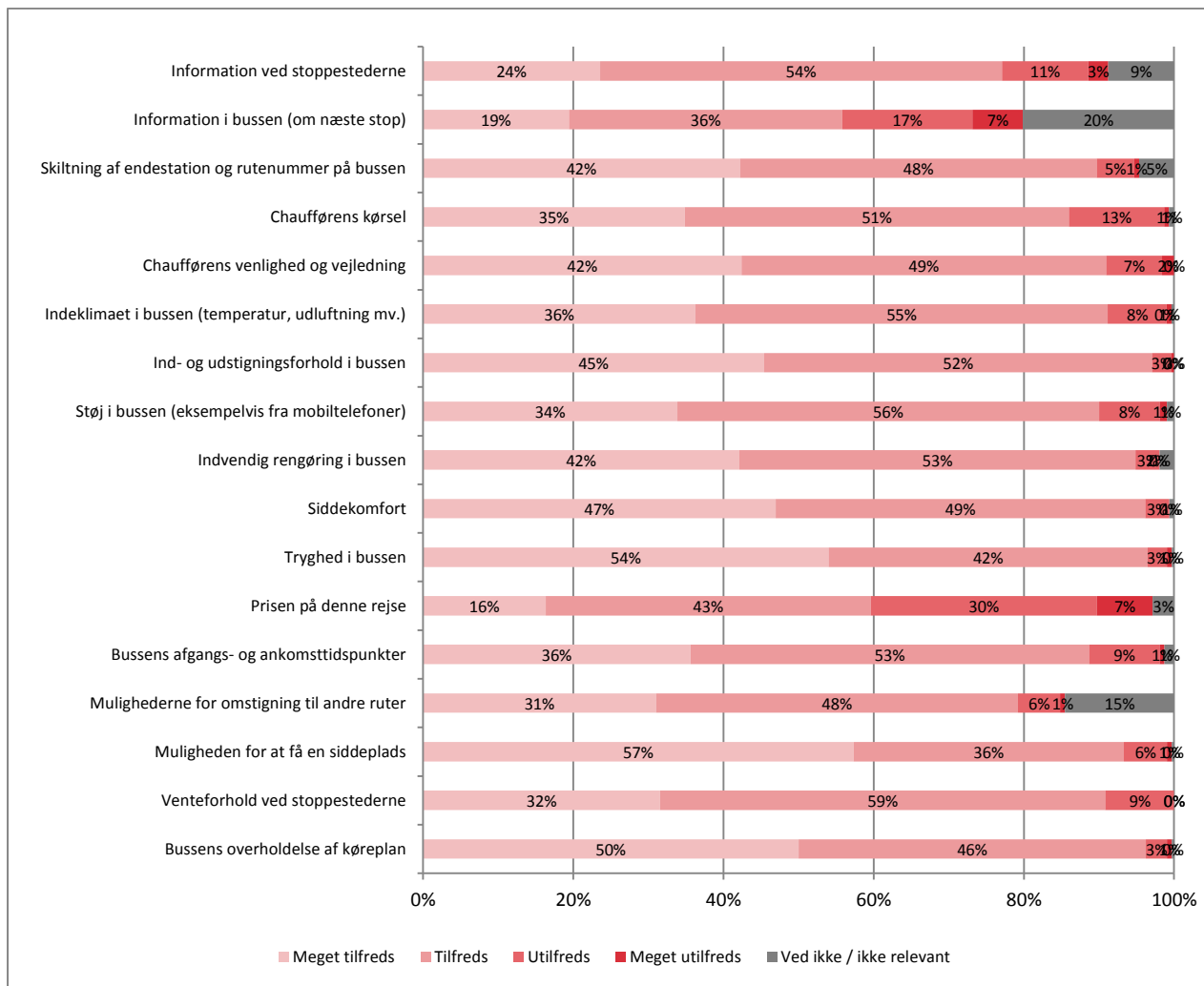
Figur 22 Den samlede tilfredshed blandt bybuskunder i Holstebro



Som Figur 23 (på næste side) illustrerer, er bybuskundernes vurdering af de 17 tilfredshedsparametre mere positiv end tilfældet for bybuskunderne samlet set. Den samlede kundeandel, der er tilfredse og meget tilfredse med prisen på den pågældende rejse, er én procentpoint lavere blandt bybuskunderne i Holstebro sammenlignet med det samlede resultat for alle syv byer. Derudover er bybuskunderne i Holstebros vurdering af de 16 andre tilfredshedsparametre mere positiv end bybuskunderne samlet set.

Bybuskunderne i Holstebro er særligt tilfredse med ind- og udstigningsforhold i bussen, bussens overholdelse af køreplan, trygheden i bussen og siddekomforten. Omvendt er de utilfredse med prisen på den pågældende rejse. 37 % er utilfredse eller meget utilfredse, hvilket svarer overens med andelen blandt bybuskunderne i alle syv byer.

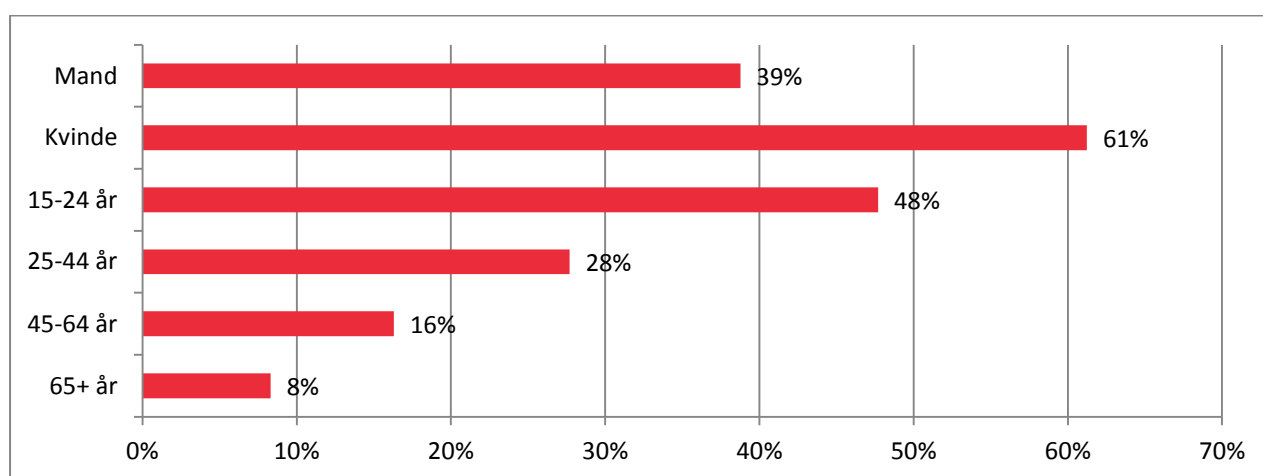
Figur 23 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i Holstebro



5.4 VIBORG

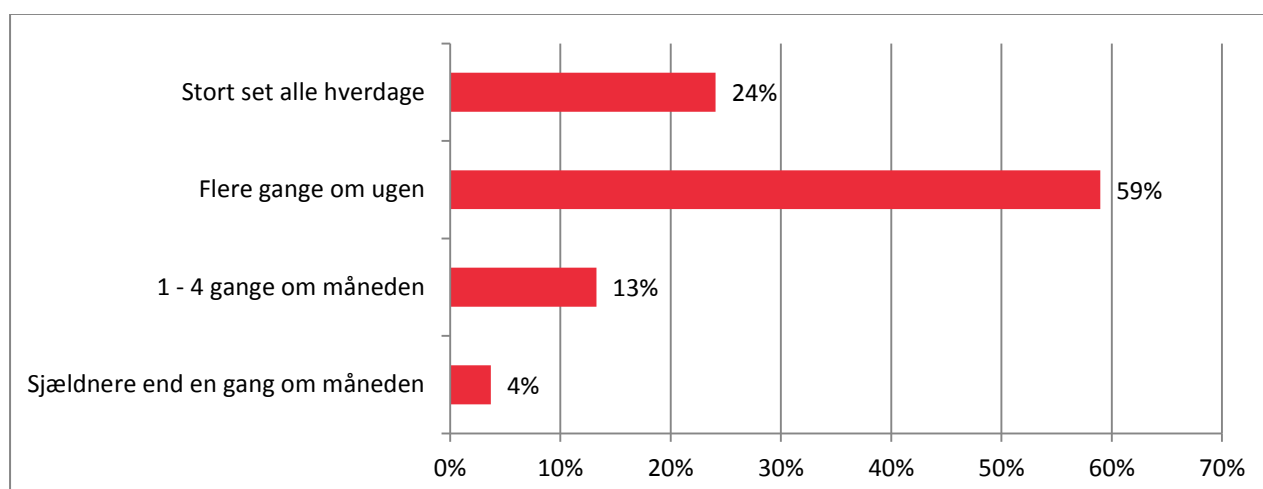
Som Figur 24 illustrerer, ligger kønsfordelingen i bybusserne i Viborg tæt op ad kønsfordelingen i bybusserne samlet set (hvor 62 % er kvinder og 38 % er mænd). Størstedelen – svarende til 48 % - af kunderne mellem 15 og 24 år, mens 28 % er mellem 25 og 44 år, 16 % mellem 45 og 64 år og 8 % er 65 år eller derover. Dermed er der også stor lighed mellem aldersfordelingen i bybusserne i Viborg og i bybusserne samlet set.

Figur 24 Demografi blandt bybuskunder i Viborg



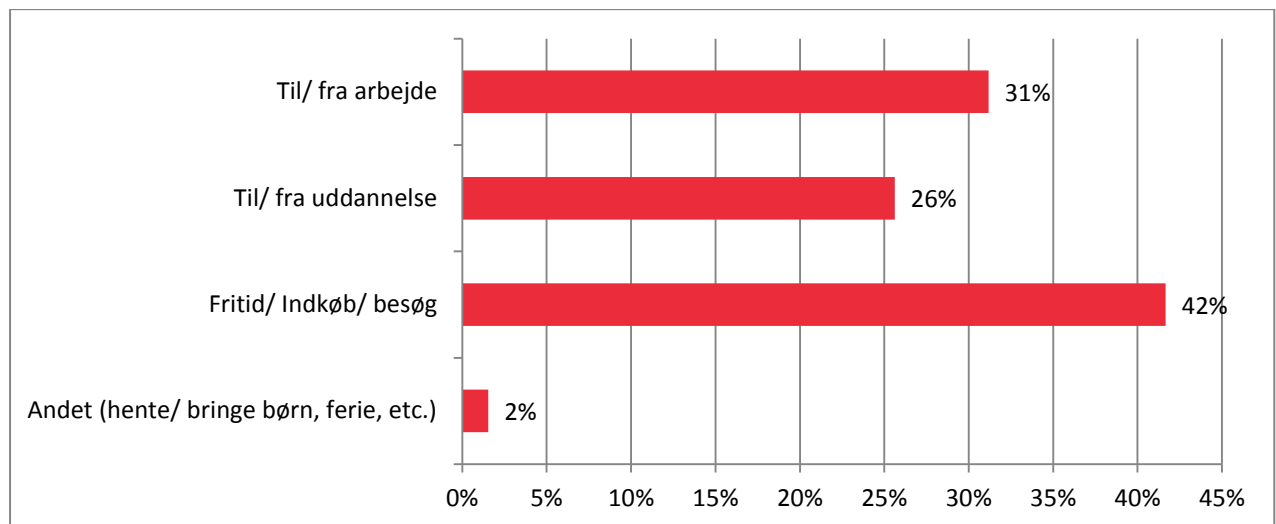
Som det fremgår af Figur 25, rejser knap hver fjerde (24 %) af bybuskunderne på den pågældende rute stort set alle hverdage, mens størstedelen – 59 % - rejser flere gange om ugen. 13 % rejser 1-4 gange om måneden, og 4 % rejser sjældnere end en gang om måneden.

Figur 25 Rejsefrekvens blandt bybuskunder i Viborg



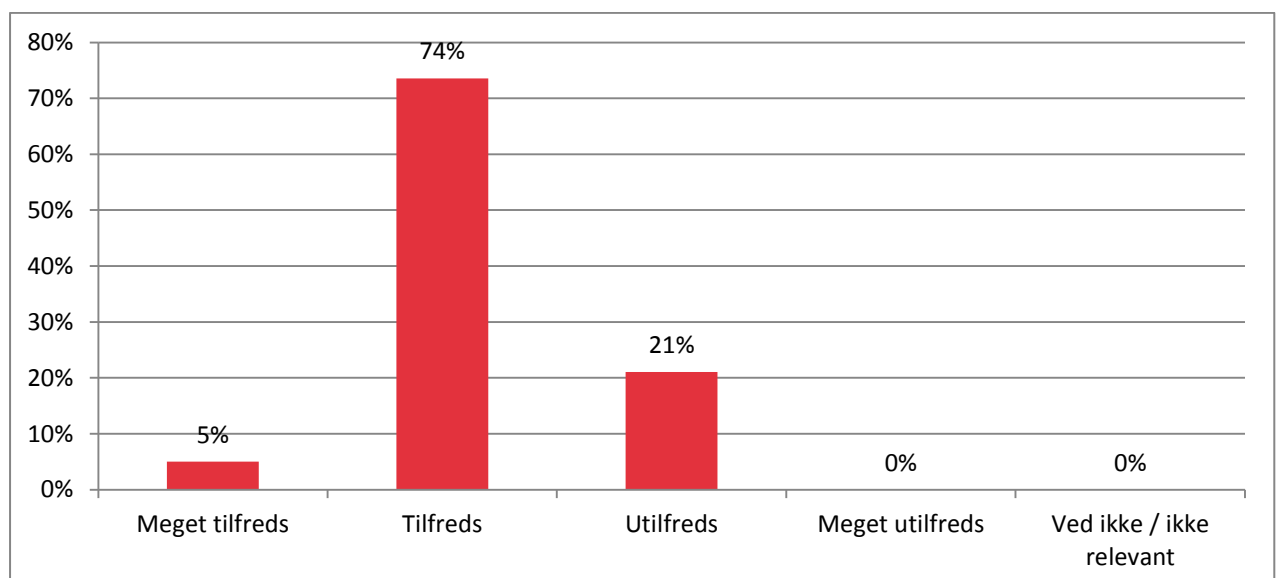
Figur 26 viser kundernes rejseformål. Som det fremgår, benytter størstedelen af kunderne i Viborg bybusserne i forbindelse med fritidsærinder (42 %), men en stor del anvender også bybussen i forbindelse med transport til eller fra arbejde (31 %) eller uddannelse (26 %).

Figur 26 Rejseformål blandt bybuskunder i Viborg



Bybuskunderne i Viborg er mindre tilfredse end bybuskunderne samlet set. Som Figur 27 viser, er 5 % er meget tilfredse og 74 % tilfredse. Tilsvarende andele udgør henholdsvis 17 % og 72 % for bybusserne samlet. 21 % af bybuskunderne i Viborg er utilfredse, hvilket er en væsentlig større andel end de tilsvarende 10 % for alle syv byer.

Figur 27 Den samlede tilfredshed blandt bybuskunder i Viborg



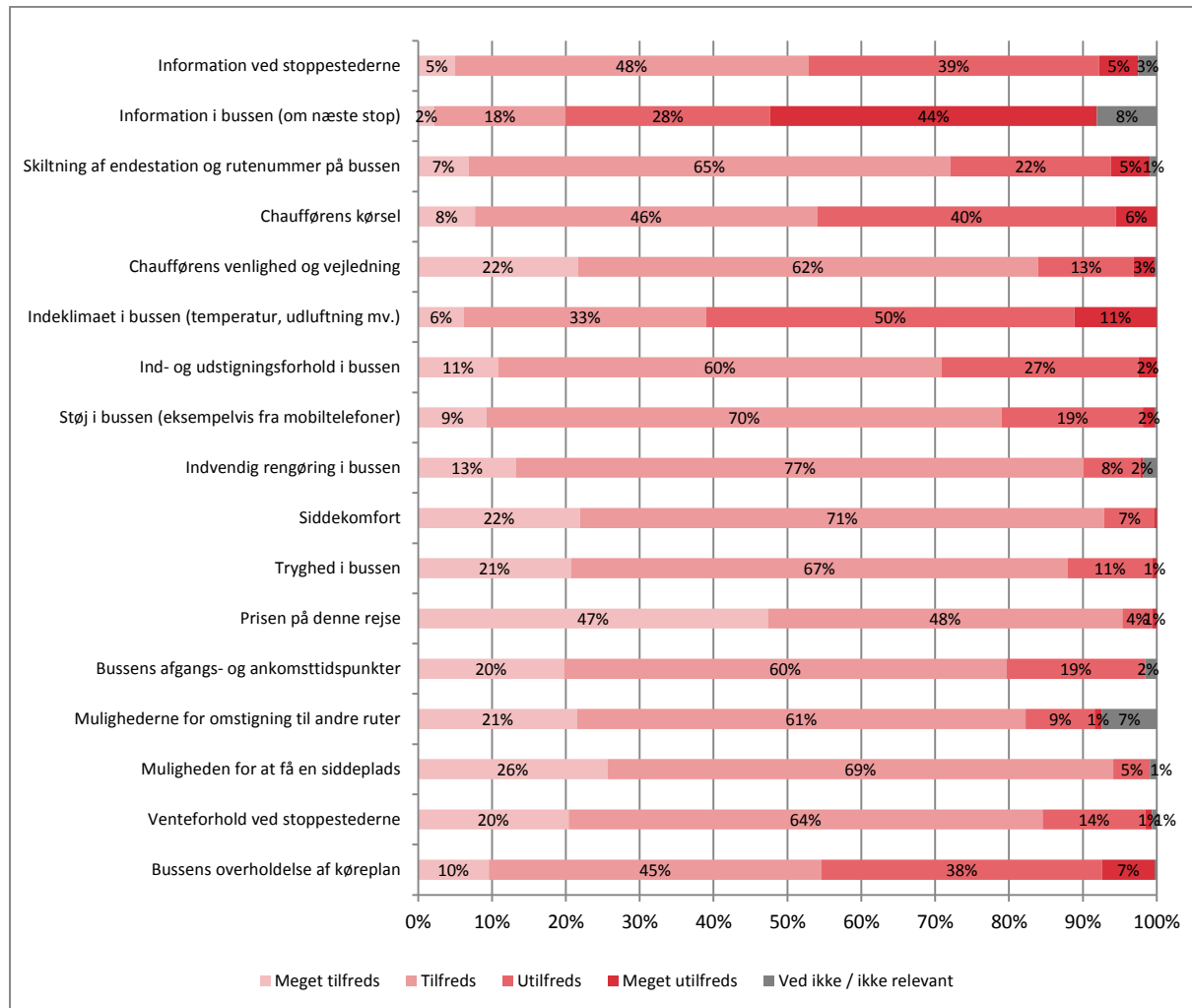
Figur 28 (på næste side) viser viborgensernes vurdering af de 17 tilfredshedsparametre. Vurderingen adskiller sig i fra det samlede resultat på flere punkter.

Bybuskunderne i Viborg særligt tilfredse med muligheden for at få en siddeplads, siddekomforten og den indvendige rengøring i bussen. Mest bemærkelsesværdigt er dog, at 95 % af bybuskunderne i Viborg er tilfredse eller meget tilfredse meget med prisen på den pågældende rejse, hvormed disse kunder er betydelig mere tilfredse på dette punkt sammenlignet bybuskunderne samlet set.

Kunderne i bybusser i Viborg er omvendt væsentlig mindre tilfredse med informationen i bussen (om næste stop), bussens overholdelse af køreplan, indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning mv.), skiltning af endestation og rutenummer på bussen, information ved stoppestederne, ind- og udstigningsforhold i bussen og chaufførens kørsel end bybuskunderne samlet set. Tilsvarende er andelen, der er utilfredse eller meget utilfredse med disse parametre, større sammenlignet med bybuskunderne.

Bybuskunderne i Viborg er mest utilfredse med informationen i bussen (om næste stop), hvor den samlede kundeandel, der er utilfredse eller meget utilfredse udgør 72 % - svarende til 34 procentpoint mere end resultatet for alle syv byer.

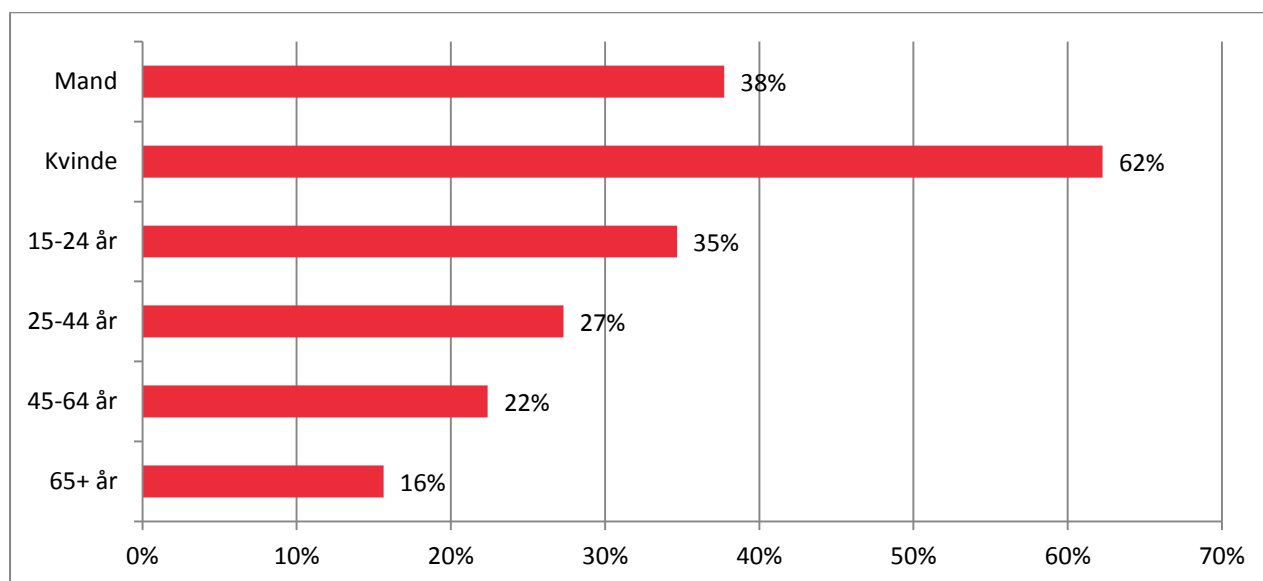
Figur 28 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i Viborg



5.5 RANDERS

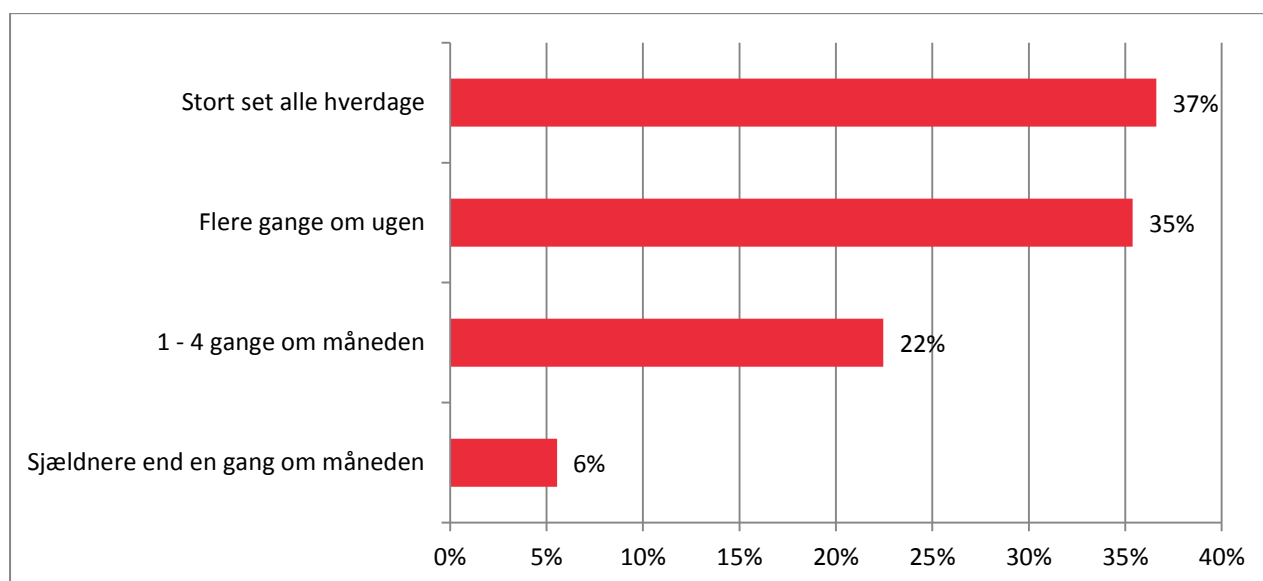
Figur 29 viser køns- og aldersfordelingen blandt bybuskunder i Randers. Som figuren illustrerer, er 62 % af bybuskunderne i Randers kvinder, hvormed kønsfordelingen er den samme som fordelingen for byerne samlet. 35 % af bybuskunderne i Randers er mellem 15 og 24 år, 27 % er i alderen 25 til 44 år, 22 % er mellem 45 og 64 år og 16 % er 65 år eller derover.

Figur 29 Demografi blandt bybuskunder i Randers



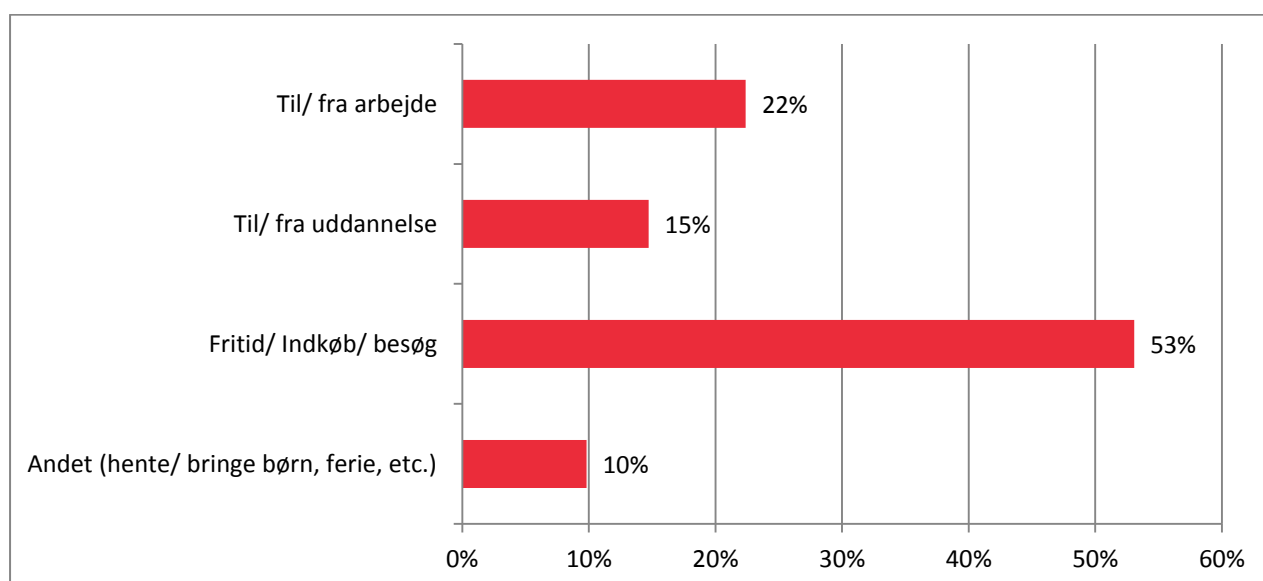
37 % af bybuskunderne i Randers rejser på den pågældende rute set alle hverdage, mens 35 % rejser flere gange om ugen (jf. Figur 30). 22 % rejser 1-4 gange om måneden, og 6 % rejser sjældnere end en gang om måneden.

Figur 30 Rejsefrekvens blandt bybuskunder i Randers



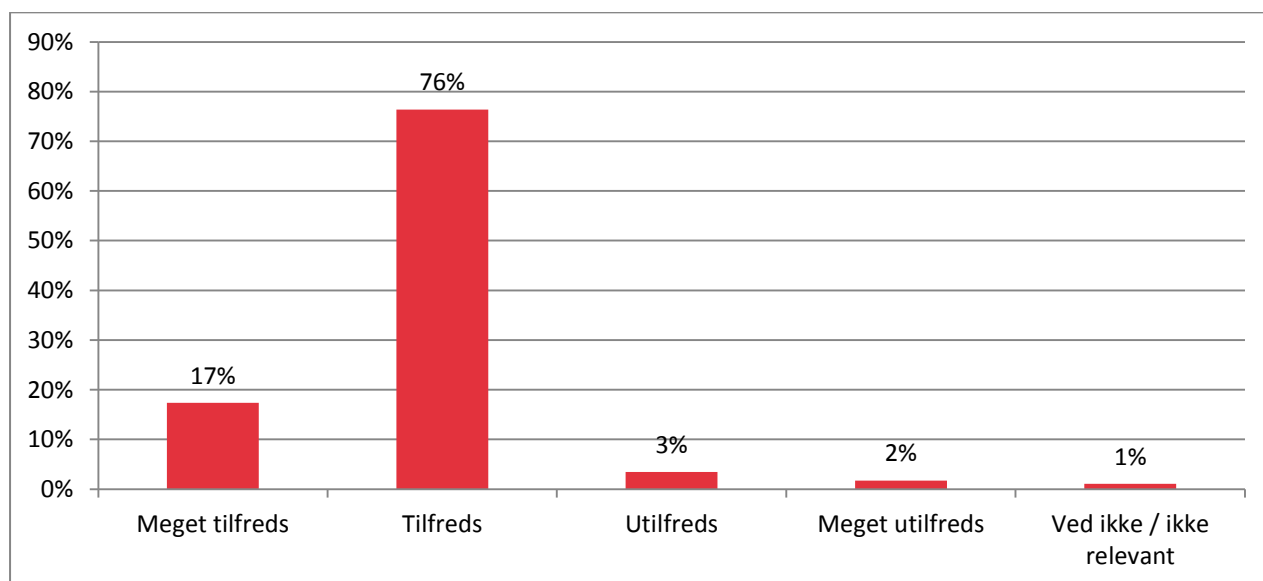
Som det fremgår af Figur 31 benytter størstedelen af bybuskunderne i Randers busserne i forbindelse med fritidsrejser (53 %), mens 22 % bruger bybussen transport til eller fra arbejde, og 15 % bruger bybussen som transport til eller fra uddannelse.

Figur 31 Rejseformål blandt bybuskunder i Randers



Samlet set er bybuskunderne i Randers mere tilfredse end det vægtede gennemsnit for alle syv byer. Som det fremgår af Figur 32, er 17 % meget tilfredse, mens 76 % er tilfredse. Dermed er den samlede andel af tilfredse eller meget tilfredse kunder fire procentpoint større i Randers i forhold til den samlede resultat for bybuskunderne i alle syv byer.

Figur 32 Den samlede tilfredshed blandt bybuskunder i Randers

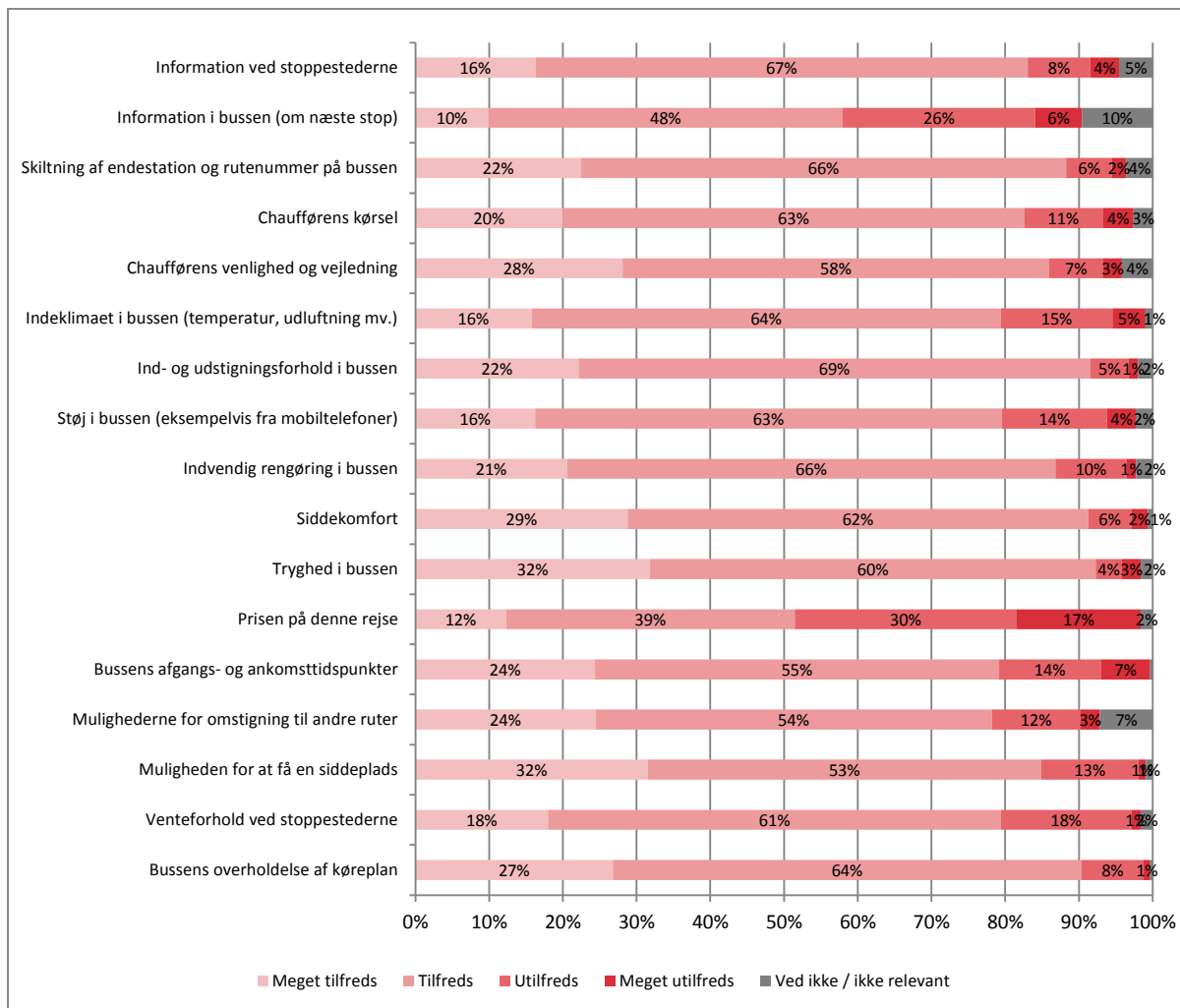


Randers' bybuskunders vurdering af de 17 tilfredshedsparametre fremgår af Figur 33 (på næste side).

Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunderne i Randers ligner i høj grad den samlede vurdering blandt bybuskunderne i alle syv byer.

Kunderne i bybusserne er mest tilfredse med trygheden i bussen, ind- og udstigningsforhold i bussen, siddekomforten og bussens overholdelse af køreplan. Bybuskunderne i Randers er omvendt mest utilfredse med prisen på den pågældende rejse. Samlet set er 47 % er utilfredse eller meget utilfredse, hvilket er ti procentpoint flere end det samlede resultat for alle syv byer.

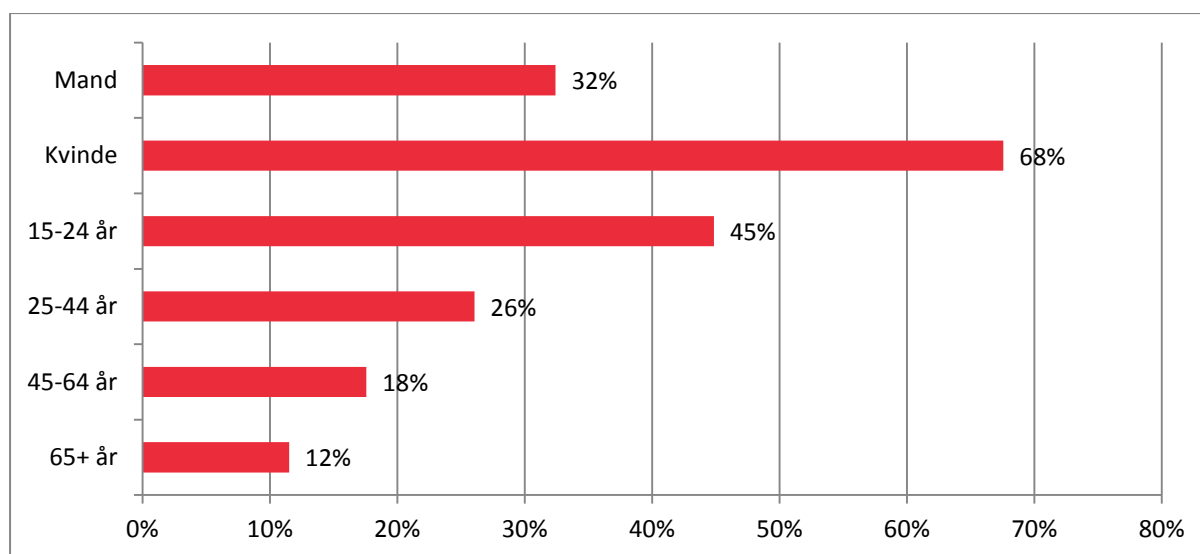
Figur 33 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i Randers



5.6 HORSENS

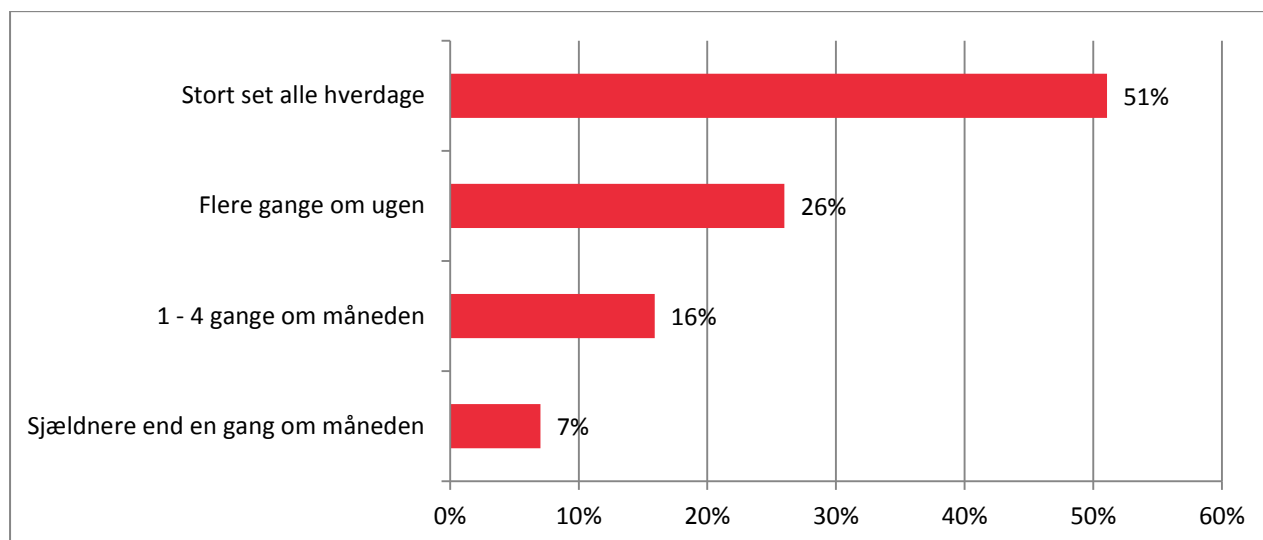
Som Figur 34 illustrerer, er 68 % af bybuskunderne i Horsens kvinder, mens 32 % er mænd. 45 % af bybuskunderne i Horsens er mellem 15 og 24 år, 26 % er mellem 25 og 44 år, 18 % mellem 45 og 64 år og 12 % er 65 år eller derover.

Figur 34 Demografi blandt bybuskunder i Horsens



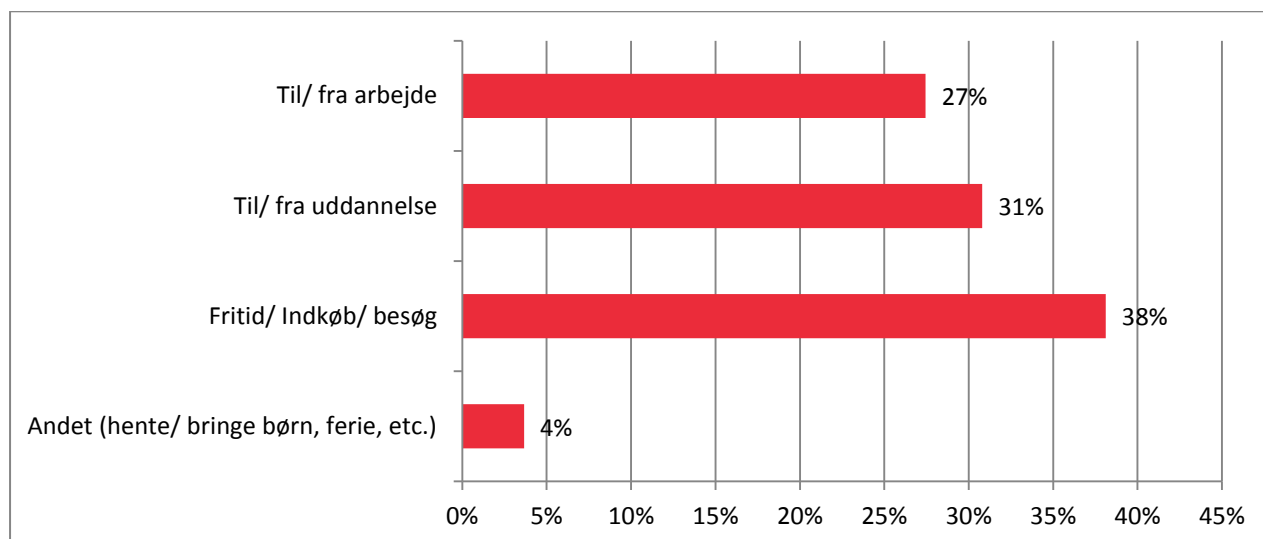
Som det fremgår af Figur 35 rejser halvdelen (51 %) af bybuskunderne i Horsens på den pågældende rute stort set alle hverdage, mens 26 % rejser flere gange om ugen og 16 % rejser 1-4 gange om måneden. 7 % rejser sjældnere end en gang om måneden.

Figur 35 Rejsefrekvens blandt bybuskunder i Horsens



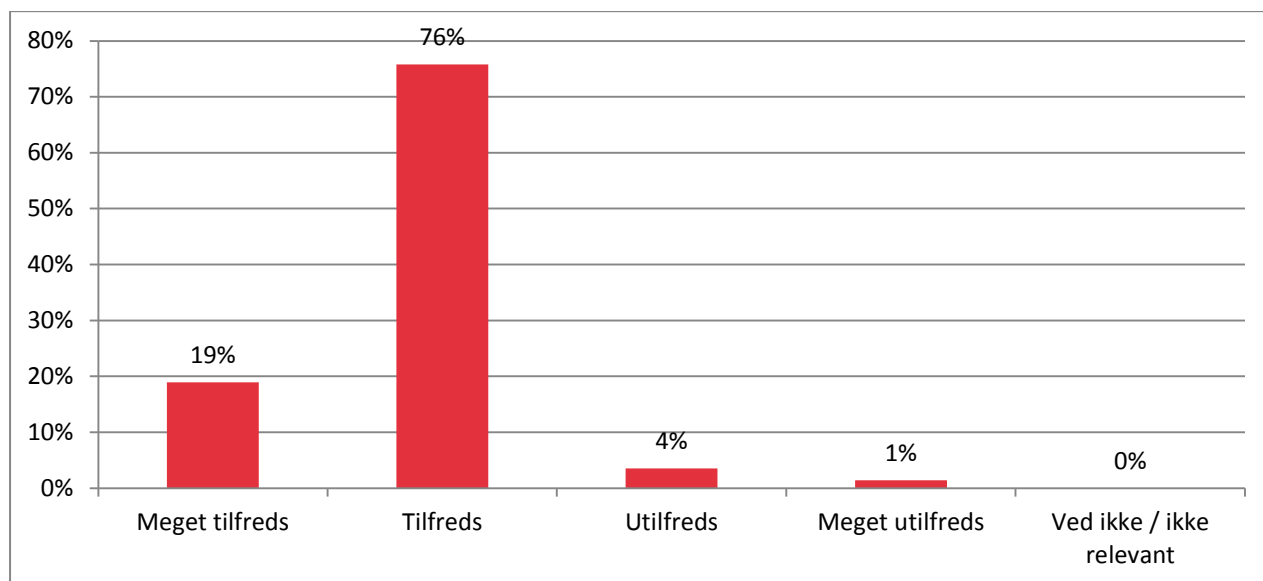
Som det ses i Figur 36 benytter størstedelen af bybuskunderne i Horsens (38 %) bybusserne i forbindelse med fritidsærinde, men en stor del anvender også bybussen i forbindelse med transport til eller fra arbejde (27 %) eller uddannelse (31 %).

Figur 36 Rejseformål blandt bybuskunder i Horsens



Figur 37 viser den samlede tilfredshed blandt bybuskunderne i Horsens. Som det fremgår, er 19 % meget tilfredse, mens 76 % er tilfredse. Bybuskunderne i Horsens er således mere tilfredse end bybuskunderne samlet set.

Figur 37 Den samlede tilfredshed blandt bybuskunder i Horsens

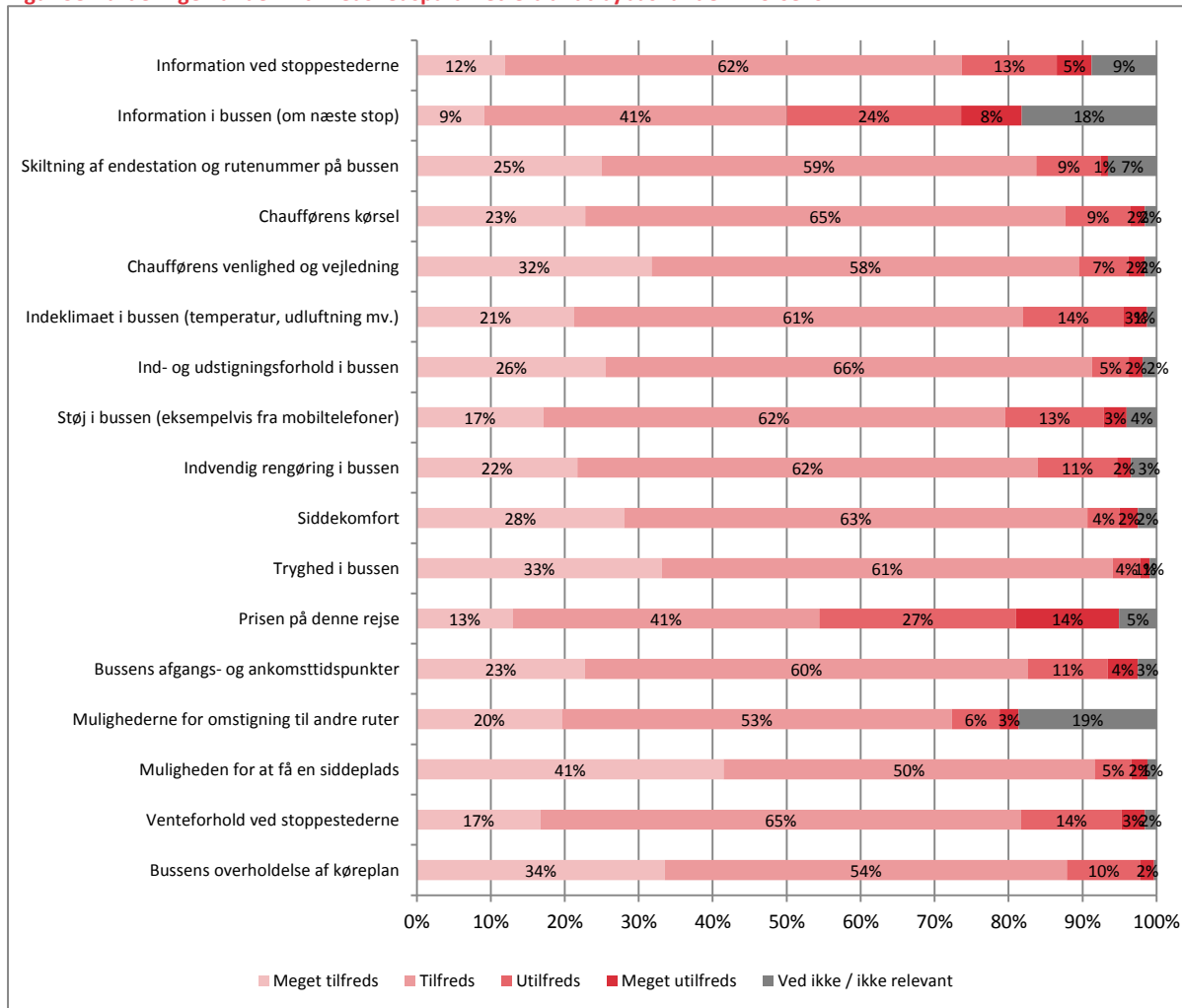


Som det fremgår af Figur 38 (på næste side), er kunderne i Horsens bybusser mest tilfredse med trygheden i bussen, muligheden for at få en siddeplads, siddekomforten og ind- og udstigningsforhold i bussen.

Bybuskunderne i Horsens er mest utilfredse med prisen på den pågældende rejse. 41 % er utilfredse eller meget utilfredse, hvilket er fire procentpoint flere end blandt bybuskunderne samlet set.

Overordnet ligner kundernes vurdering af de 17 tilfredshedsparametre i Horsens i høj grad den samlede vurdering blandt bybuskunderne i alle syv byer. Kundegruppen er dog i højere grad tilfreds med indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning mv.). 82 % er tilfredse eller meget tilfredse i Horsens, mens tilsvarende andel udgør 74 % for bybuskunderne samlet set.

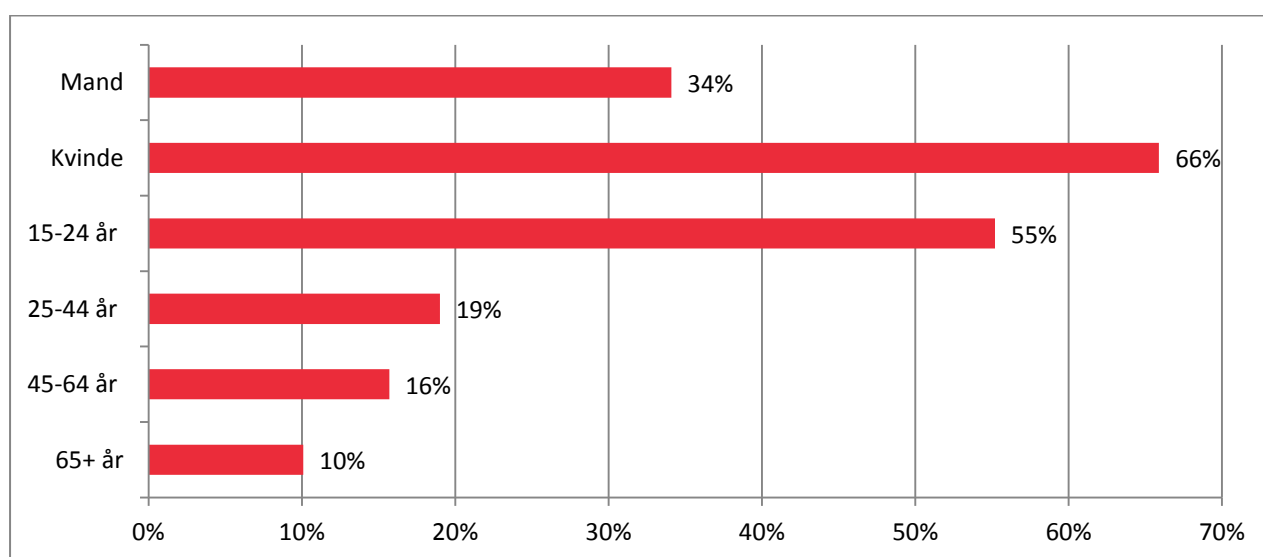
Figur 38 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i Horsens



5.7 SILKEBORG

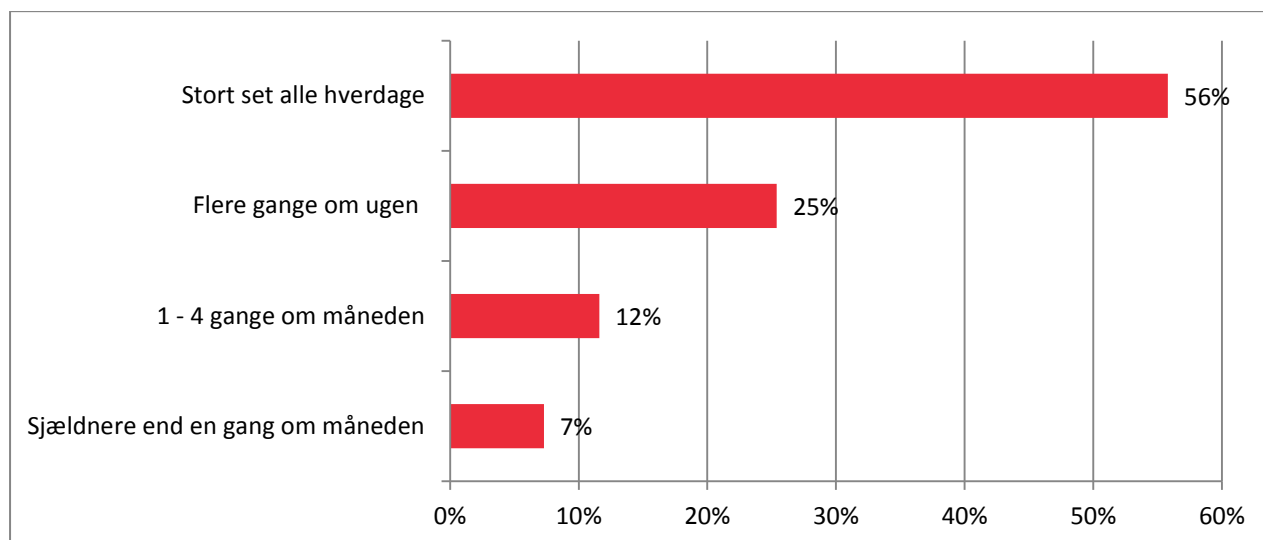
Som Figur 39 illustrerer, er 66 % af bybuskunderne i Silkeborg kvinder, hvormed der er lidt flere kvinder i Silkeborgs bybusser end i bybusserne samlet set. 55 % af bybuskunderne i Silkeborg er mellem 15 og 24 år, 16 % er mellem 25 og 44 år, 10 % mellem 45 og 64 år og 10 % er 65 år eller derover. Kunderne i bybusserne i Silkeborg er dermed yngre end tilfældet i bybusserne i de syv byer samlet set.

Figur 39 Demografi blandt bybuskunder i Silkeborg



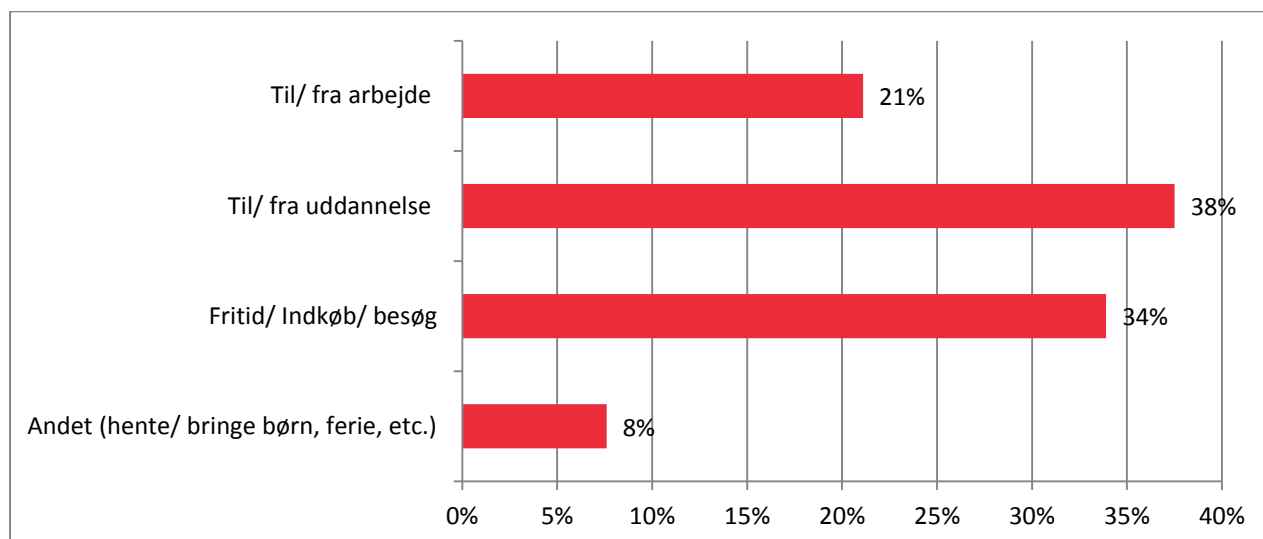
Som det fremgår af Figur 40 rejser mere end halvdelen (56 %) af bybuskunderne i Silkeborg på den pågældende rute stort set alle hverdage, mens 25 % rejser flere gange om ugen og 12 % rejser 1-4 gange om måneden. 7 % rejser sjældnere end en gang om måneden.

Figur 40 Rejsefrekvens blandt bybuskunder i Silkeborg



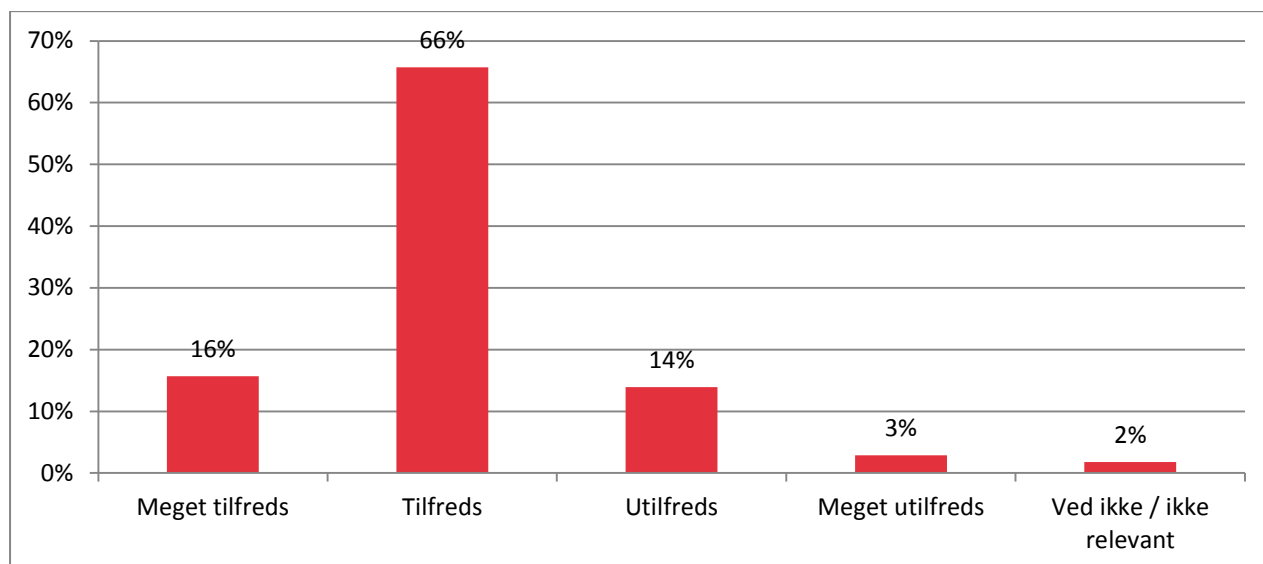
Som det ses i Figur 36 benytter størstedelen af bybuskunderne i Silkeborg bussen som transportmiddel til eller fra uddannelse (38 %) eller i forbindelse med fritidsærinde (34 %), men en stor del anvender også bybussen i forbindelse med transport til eller fra arbejde (21 %).

Figur 41 Rejseformål blandt bybuskunder i Silkeborg



Figur 42 viser den samlede tilfredshed blandt bybuskunderne i Silkeborg. Som det fremgår, er 16 % meget tilfredse, mens 66 % er tilfredse. Bybuskunderne i Silkeborg er således mindre tilfredse end bybuskunderne samlet set, hvor samme andele udgjorde henholdsvis 17 % og 72 %.

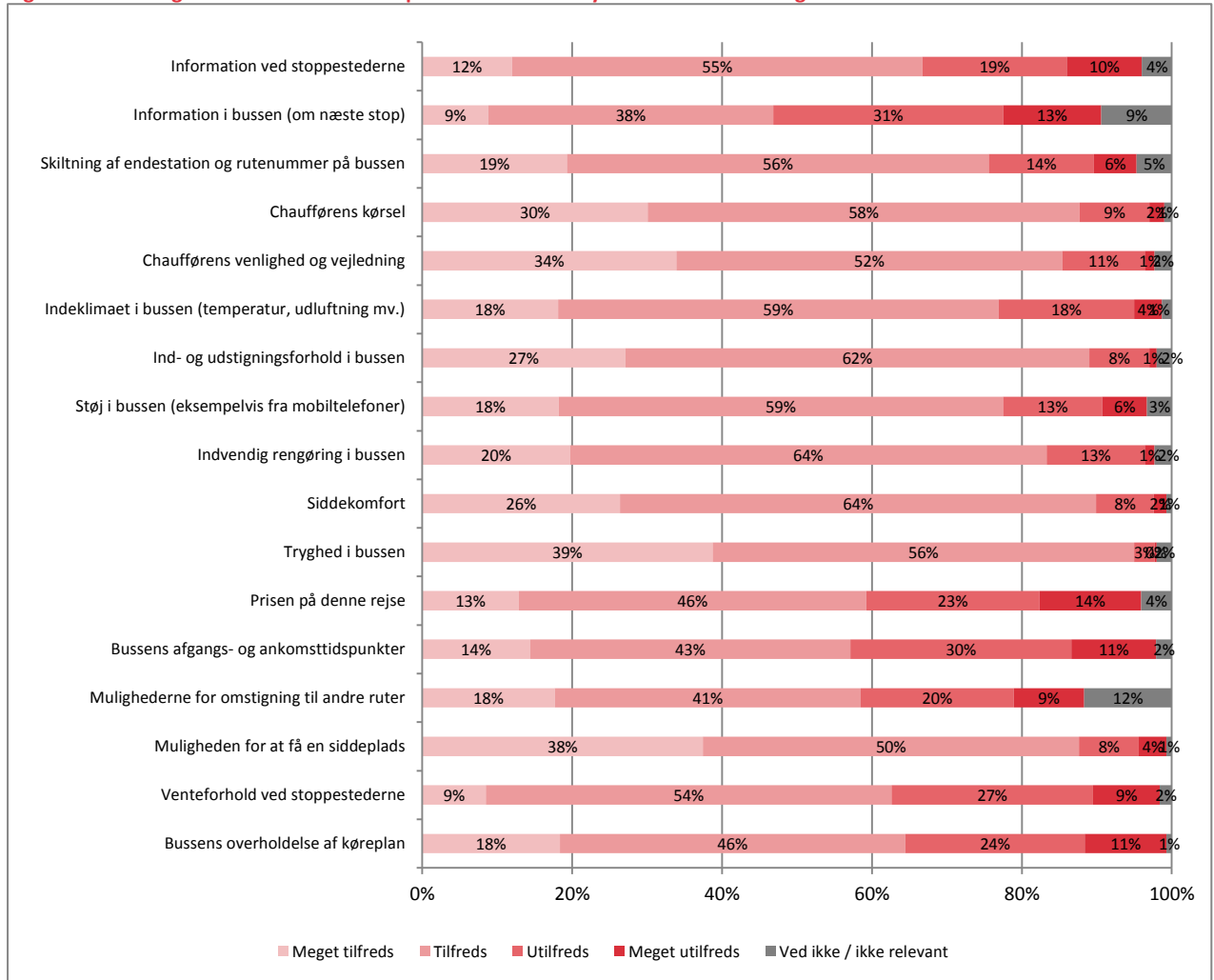
Figur 42 Den samlede tilfredshed blandt bybuskunder i Silkeborg



Som det fremgår af Figur 48 43 (på næste side), er kunderne i Silkeborg bybusser mest tilfredse med trygheden i bussen, mens de er mest utilfredse med information i bussen og bussens afgang- og ankomsttidspunkter. 44 % er utilfredse eller meget utilfredse med informationen i bussen, mens samme samlede andel udgør 41 %, når passagererne skal angive deres tilfredshed med bussens afgang- og ankomsttidspunkter. Disse andele er henholdsvis seks og 18 procentpoint større end samme andele bybuskunderne samlet set.

Ved sammenligning af silkeborgenseres vurdering af de 17 tilfredshedsparametre med vurderingen blandt bybuskunderne samlet set, fremgår det endvidere, at silkeborgensere er væsentlig mere utilfredse med bussens overholdelse af køreplan, venteforhold ved stoppestederne og mulighederne for omstigning til andre ruter.

Figur 43 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i Silkeborg



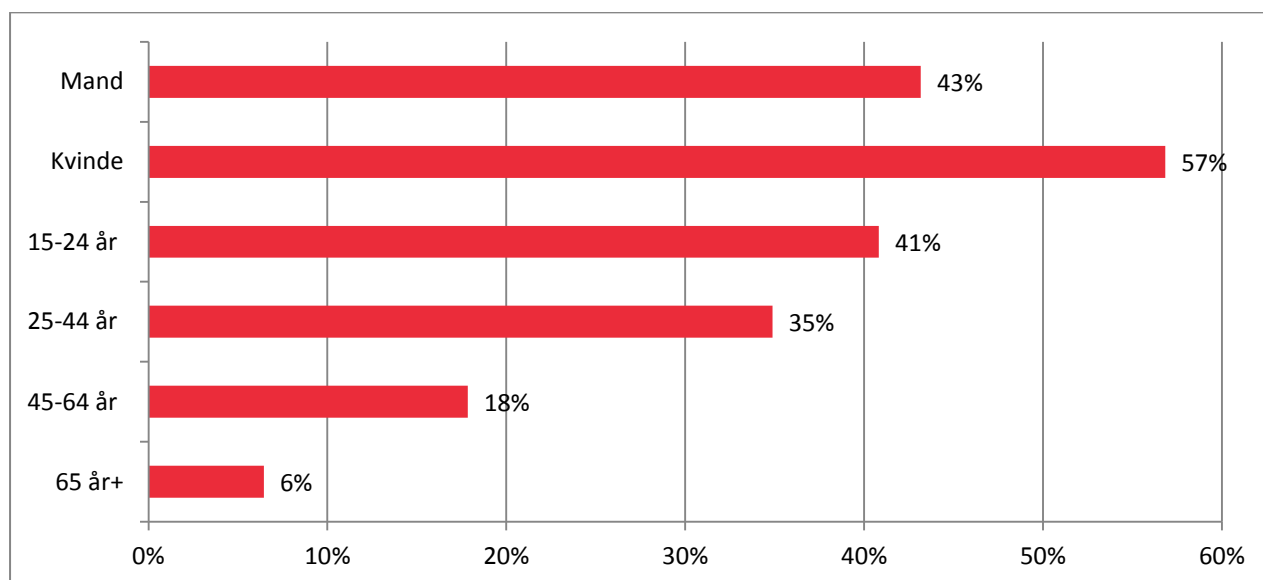
6. BYBUSRESULTATER I AARHUS

I dette afsnit gennemgås respondentfordelingen og tilfredsheden blandt bybuskunderne i Aarhus. Formålet med afsnittet er at give Midttrafik indblik i, hvorledes kundefordelingen og tilfredsheden i bybusserne i Aarhus afviger fra eller ligner kundefordelingen og tilfredsheden i bybusserne i de syv byer; Herning, Skive, Holstebro, Viborg, Randers, Horsens og Silkeborg – individuelt og samlet set.

Som tidligere nævnt, er resultaterne i bybusserne i Aarhus, i modsætning til resultaterne i de syv byer nævnt ovenfor, ikke medtaget i de samlede resultater for bybuskunderne i afsnit 3 og 4, da inddragelsen af disse resultater i det samlede datagrundlag ville skabe en u hensigtsmæssig høj vægtning af resultaterne i bybusserne i Aarhus.

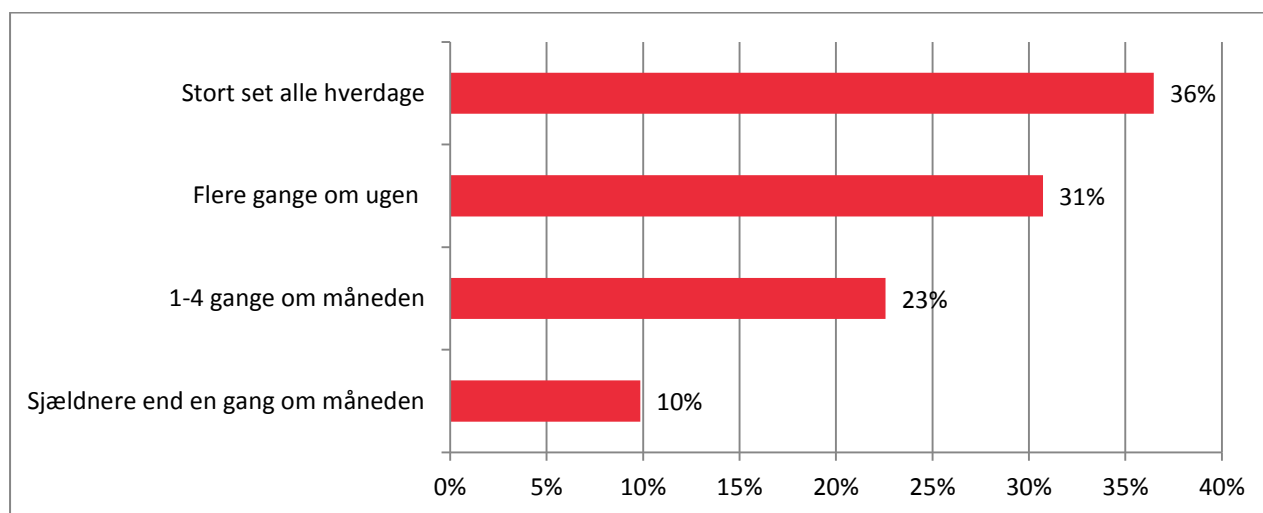
Figur 44 viser køns- og aldersfordelingen blandt bybuskunderne i Aarhus. I forhold til den samlede kønsfordeling blandt bybuskunderne i de syv byer, er der lidt færre kvinder i bybusserne i Aarhus. 57 % af bybuskunderne i Aarhus er kvinder, mens 62 % af bybuskunderne i de syv byer er kvinder. 41 % af bybuskunderne i Aarhus er mellem 15 og 24 år, 25 % er i alderen 25-44 år, 18 % er i mellem 45 og 64 år og de resterende 6 % er 65 år eller derover.

Figur 44 Demografi blandt bybuskunder i Aarhus



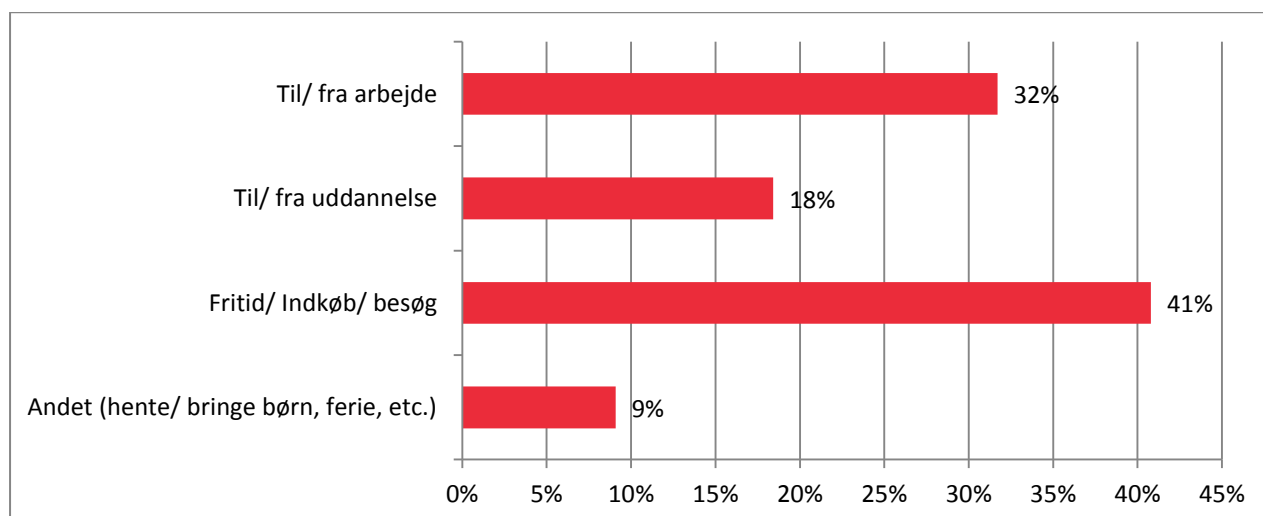
I forhold til det samlede resultat for bybuskunderne i de syv byer, er der lidt færre kunder i bybusser i Aarhus, der rejser på den pågældende rute stort set alle hverdage (jf. Figur 45). Hvor denne andel udgør 43 % blandt bybusserne i de syvs byer, udgør samme andel 36 % i Aarhus. 31 % rejser flere gange om ugen og 23 % rejser 1-4 gange om måneden. 10 % rejser sjældnere end en gang om måneden.

Figur 45 Rejsefrekvens blandt bybuskunder i Aarhus



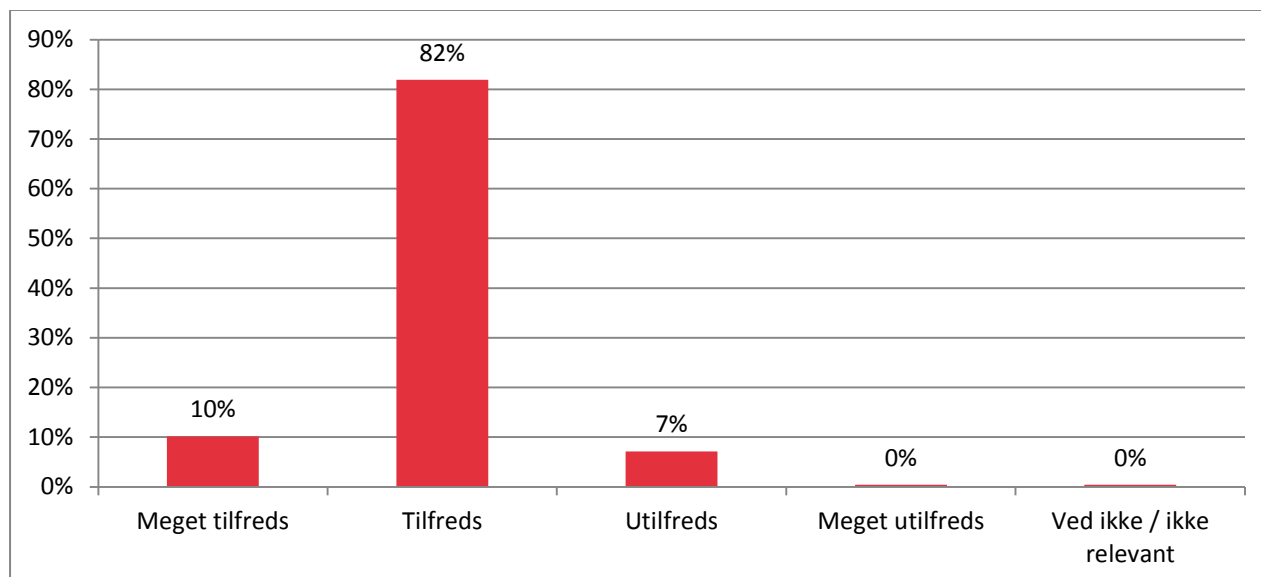
Figur 46 viser fordelingen af kundernes rejseformål i bybusserne i Aarhus. Som det fremgår, benytter størstedelen af kunderne busserne i forbindelse med fritidsænder (41 %), men en stor del anvender også bybussen i forbindelse med transport til eller fra arbejde (32 %) eller uddannelse (18 %).

Figur 46 Rejseformål blandt bybuskunder i Aarhus



Som Figur 47 viser, er 10 % meget tilfredse, mens 82 % er tilfredse. Samme andele udgør 17 % og 72 % for bybusserne i de syv byer, hvormed aarhusianerne samlet set er lidt mere tilfredse samlet set.

Figur 47 Den samlede tilfredshed blandt bybuskunder i Aarhus

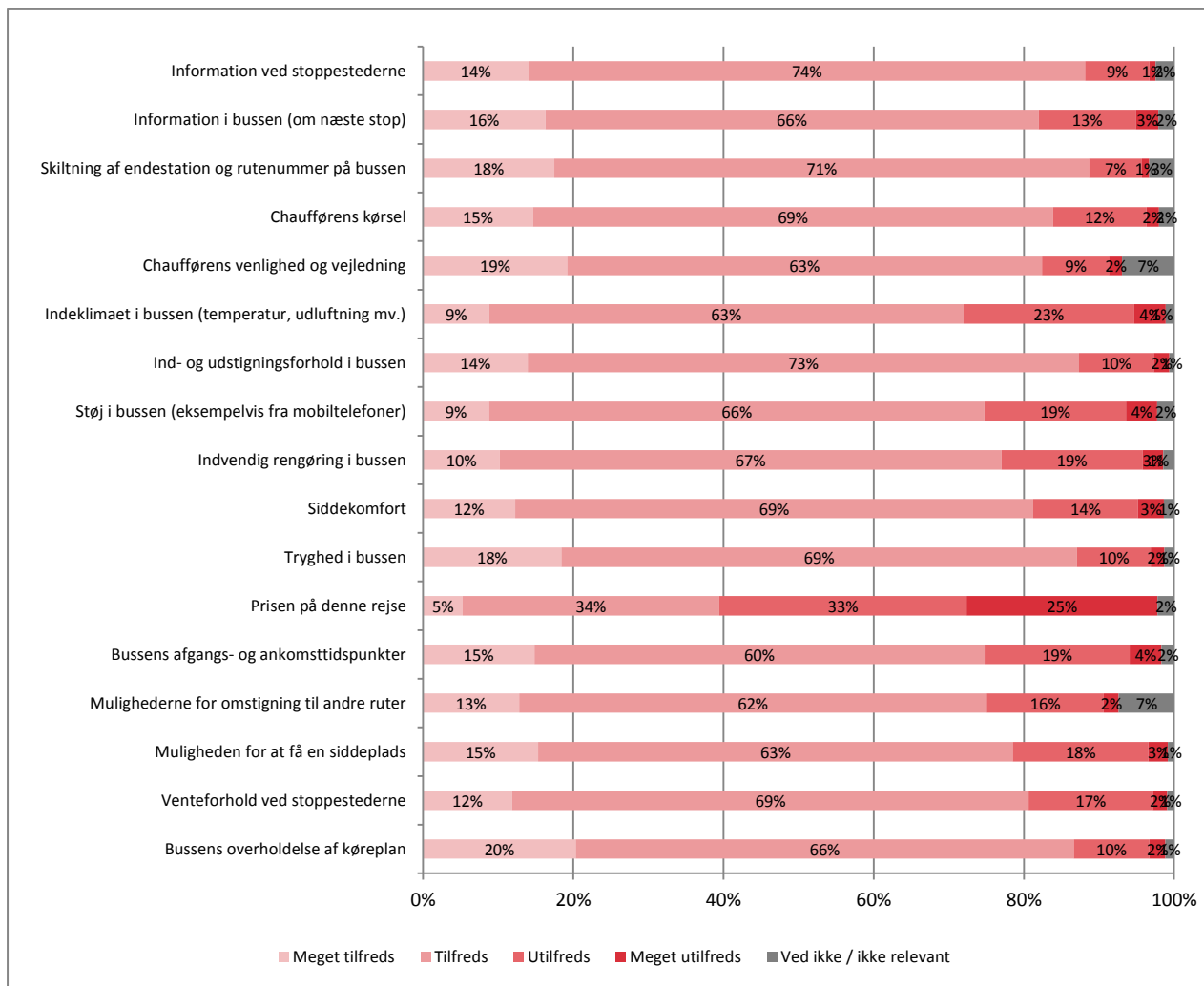


Figur 48 (på næste side) viser bybuskundernes vurdering af de 17 tilfredshedsparametre i Aarhus. Som det fremgår, er aarhusianerne særligt tilfredse med bussens overholdelse af køreplan, trygheden i bussen, ind- og udstigningsforhold i bussen, skiltning af endestation og rutenummer på bussen og information ved stoppestederne.

Sammenlignet med bybuskunderne i de syv byer, er aarhusianerne mere tilfredse med informationen i bussen (om næste stop), hvor 82 % er tilfredse eller meget tilfredse. Samme andel udgør 50 % under det samlede resultat for de syv byer. Forskellen dækker over, at kun 2 % af aarhusianerne har svaret "Ved ikke" (mod 13 % samlet set for de syv byer), og at 16 % af aarhusianerne er utilfredse eller meget utilfredse (mod 38 % samlet set for de syv byer).

Omvendt er aarhusianernes vurdering af prisen på den pågældende rejse mere negativ. 58 % af aarhusianerne er utilfredse eller meget utilfredse med prisen på den pågældende rejse, mens samme andel udgør 37 % for bybusserne i de syv byer. Ydermere er 22 % af aarhusianerne utilfredse eller meget utilfredse med den indvendige rengøring i bussen. Samme andel udgør 12 % i bybusserne i de syv byer.

Figur 48 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i Aarhus

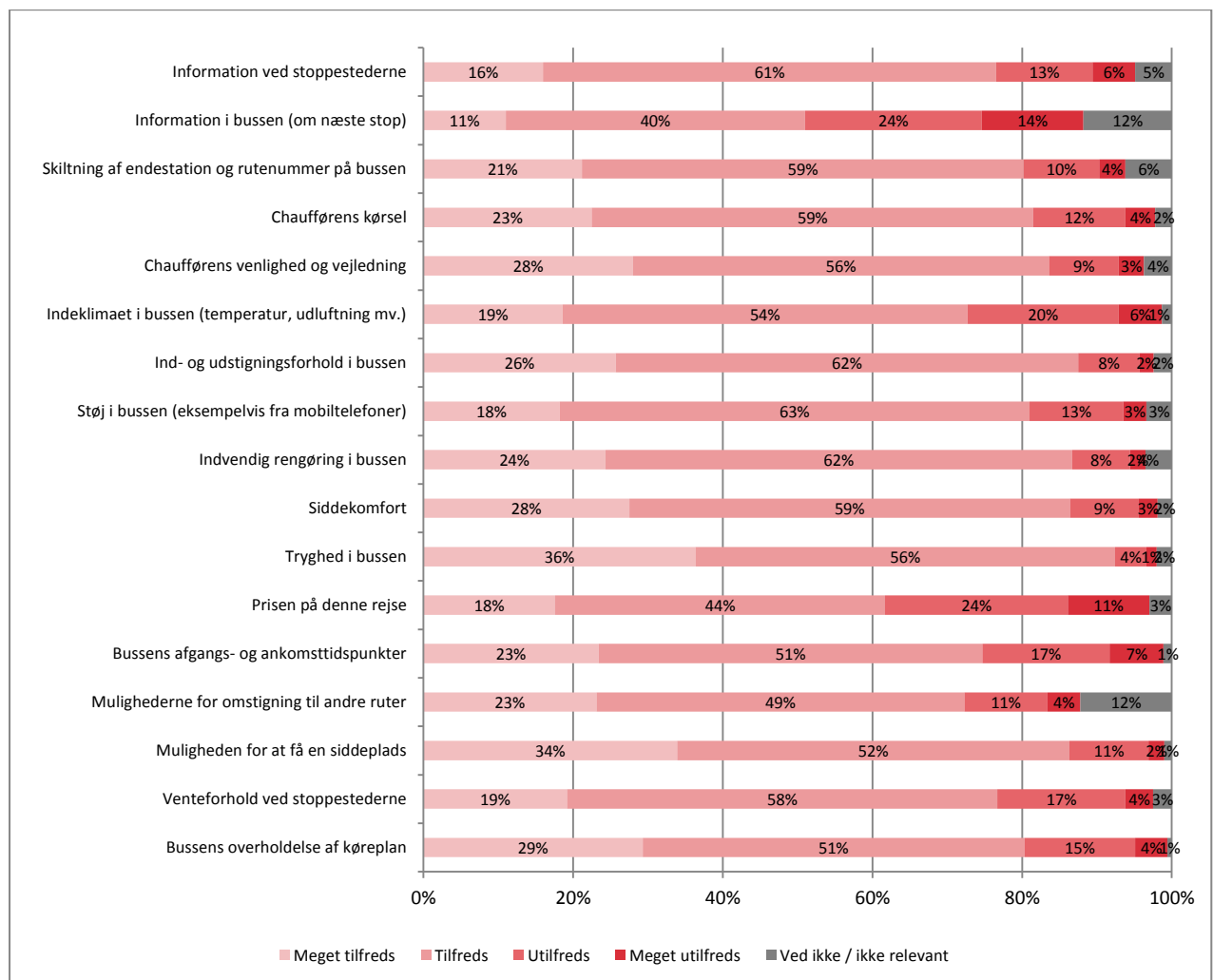


7. Bilag

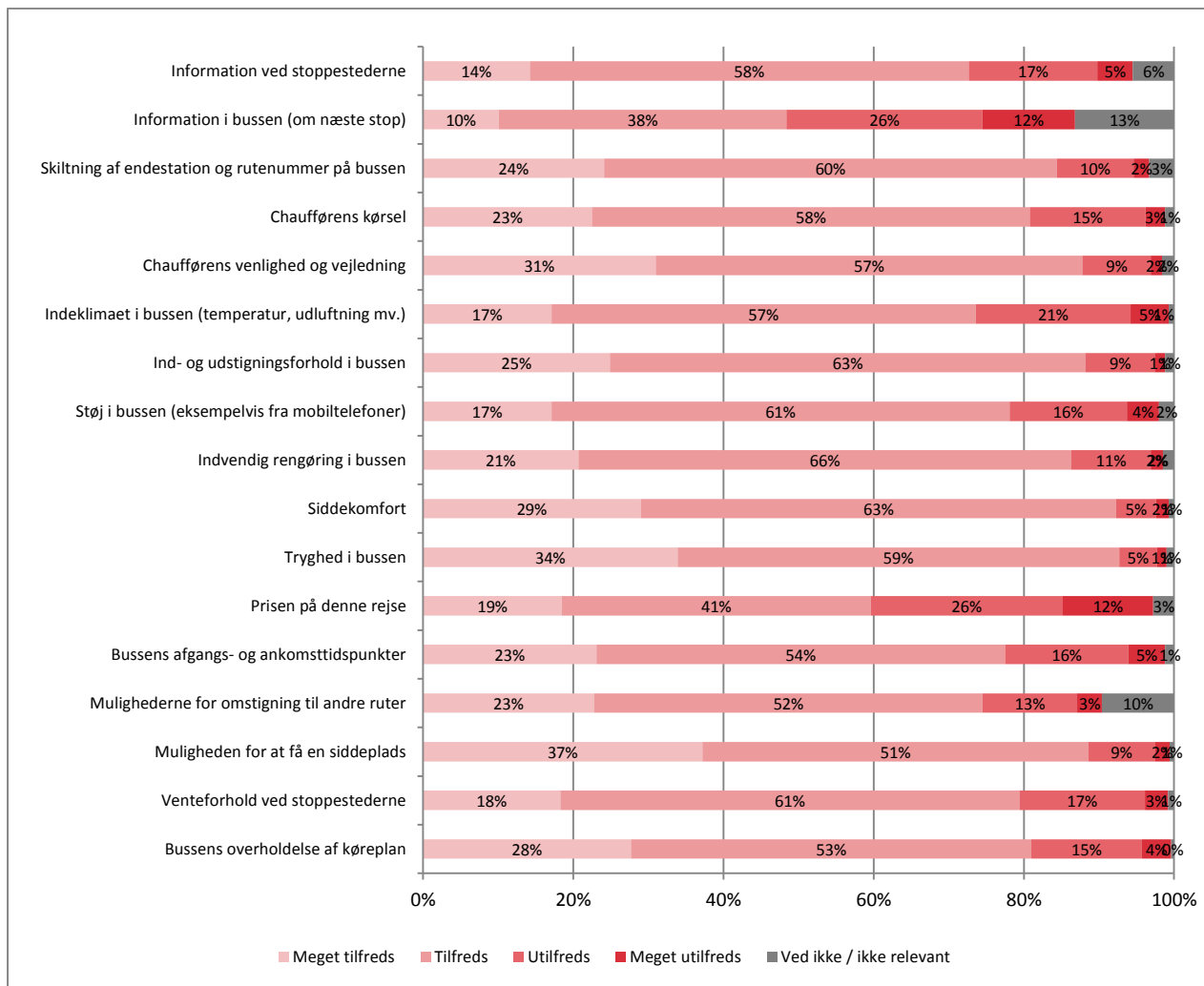
I dette afsnit illustreres vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre fordelt på de demografiske variable køn og alder, rejsefrekvens og rejseformål i bybusserne i de syv byer, Herning, Skive, Holstebro, Viborg, Randers, Horsens og Silkeborg, samlet set. Illustrationernes hovedpointer er kommenteret i afsnit 4.

7.1 DEMOGRAFI

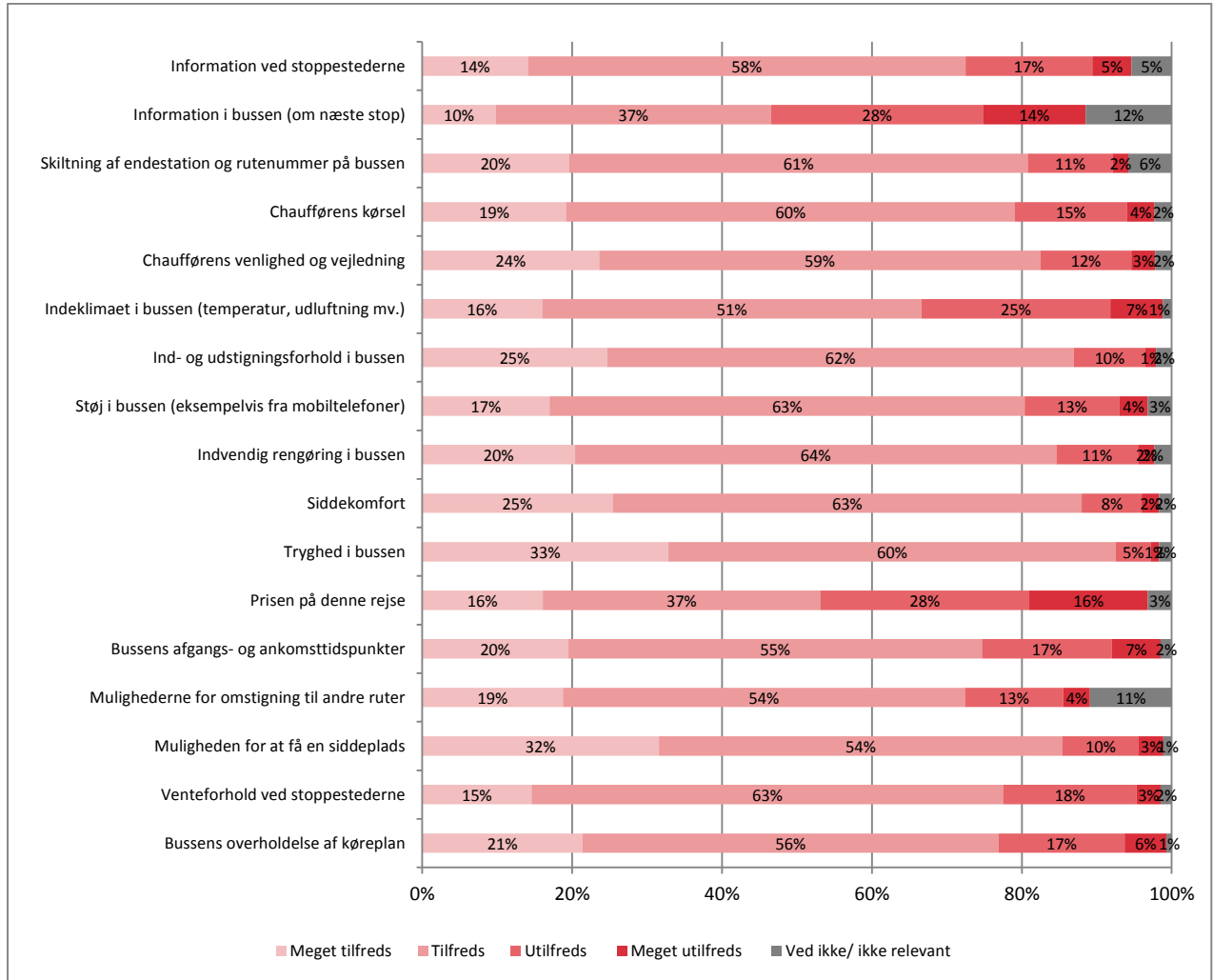
Figur 49 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt mandlige bybuskunder



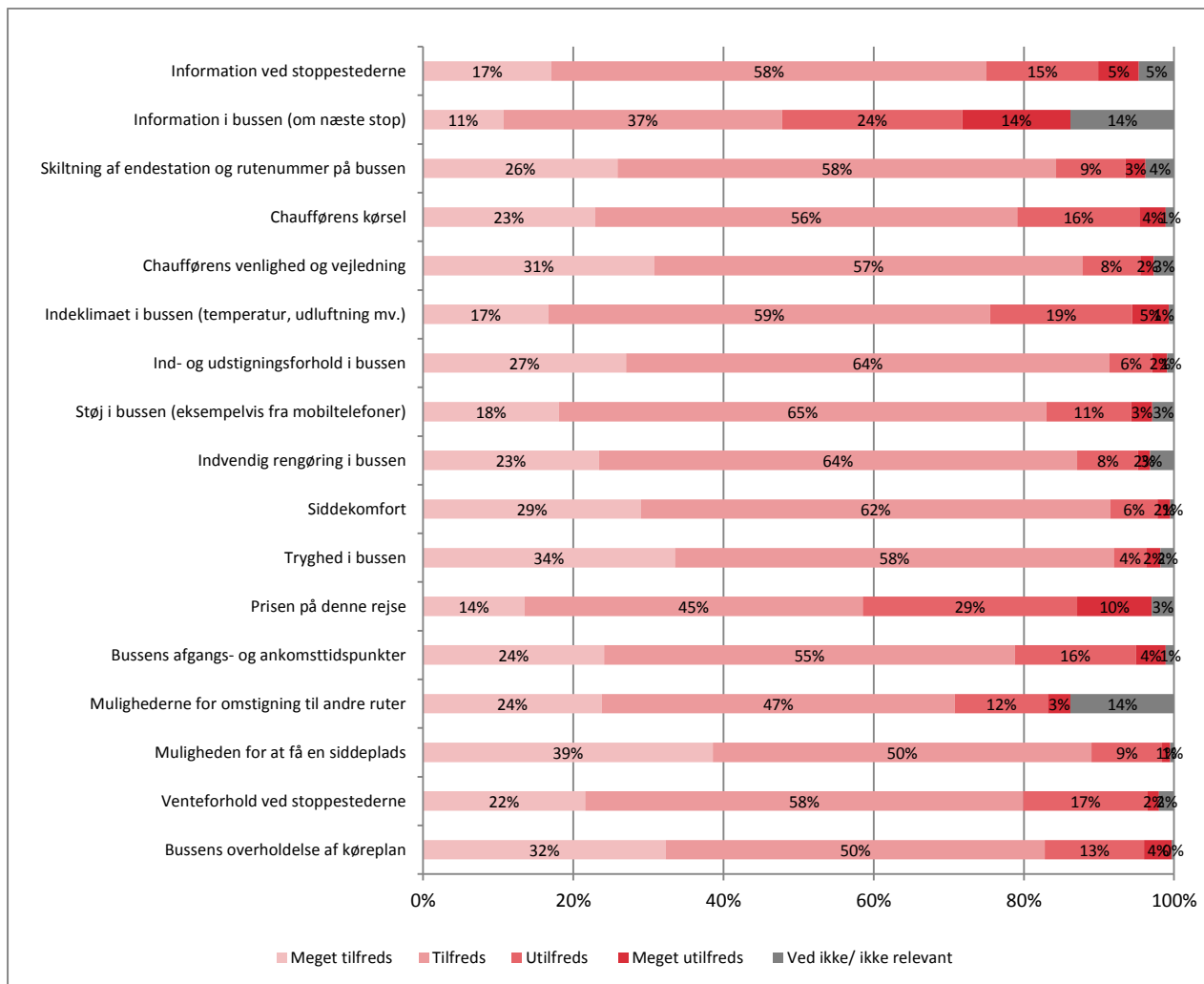
Figur 50 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt kvindelige bybuskunder



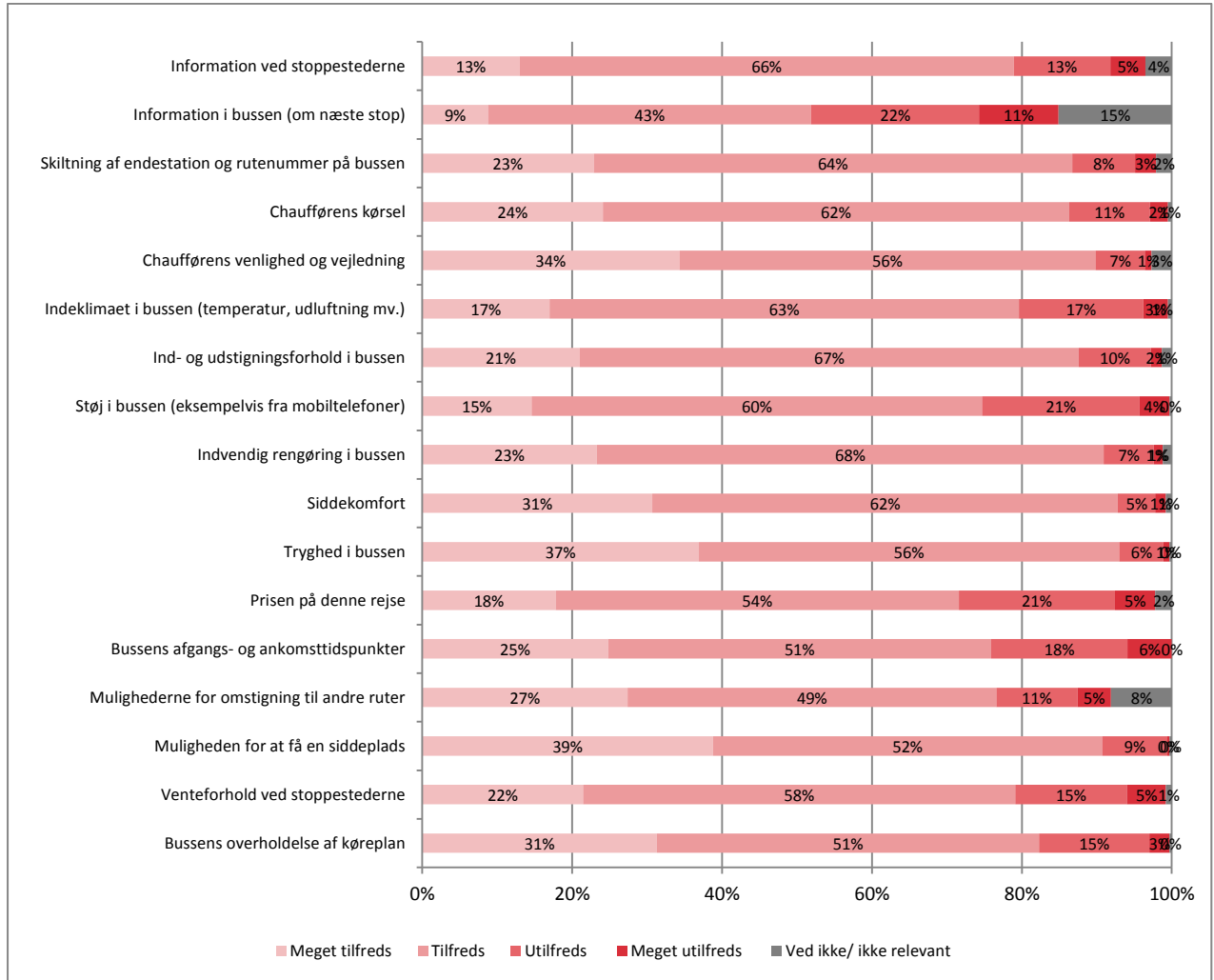
Figur 51 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i alderen 15-24 år



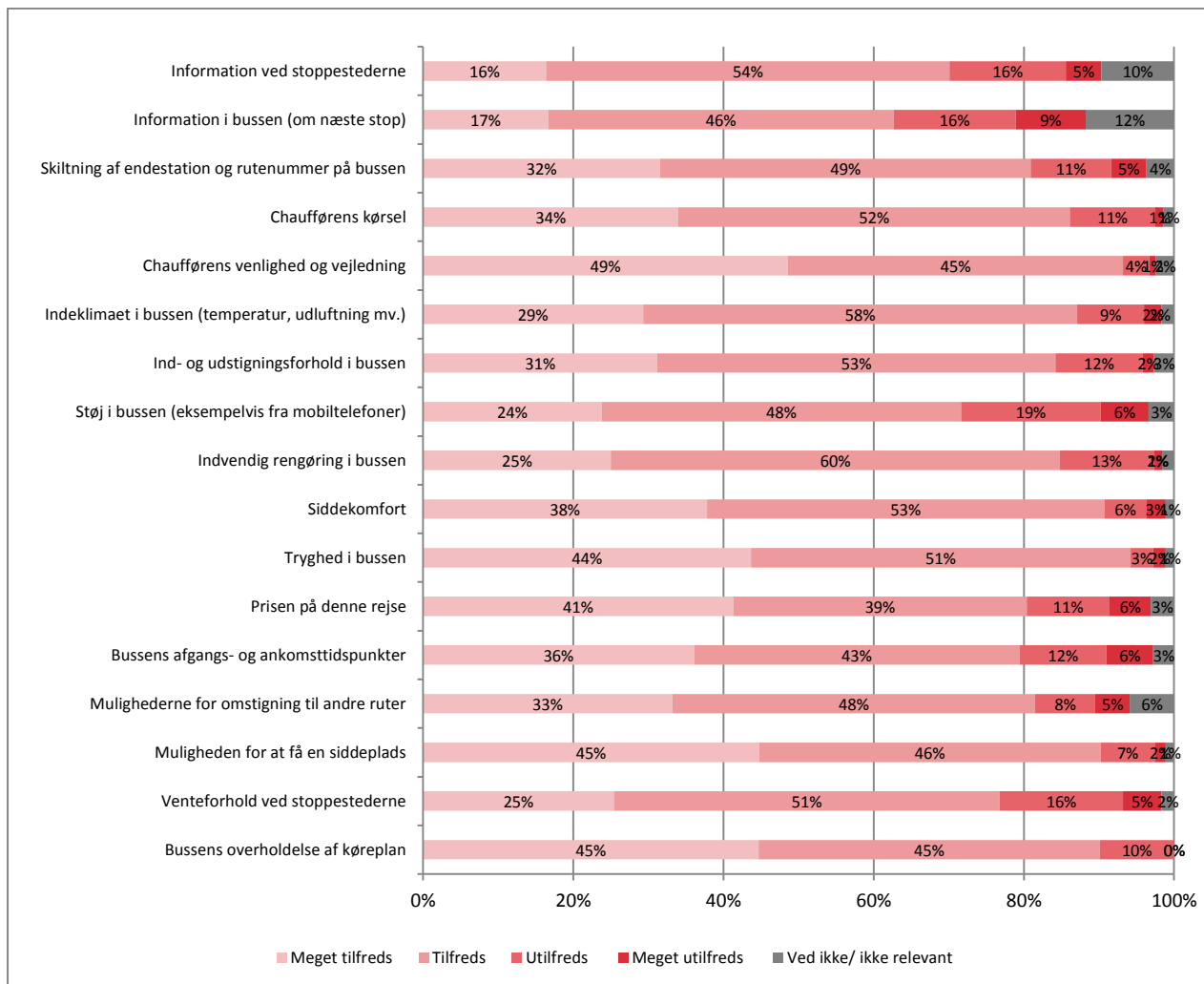
Figur 52 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i alderen 25-44 år



Figur 53 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i alderen 45-64 år

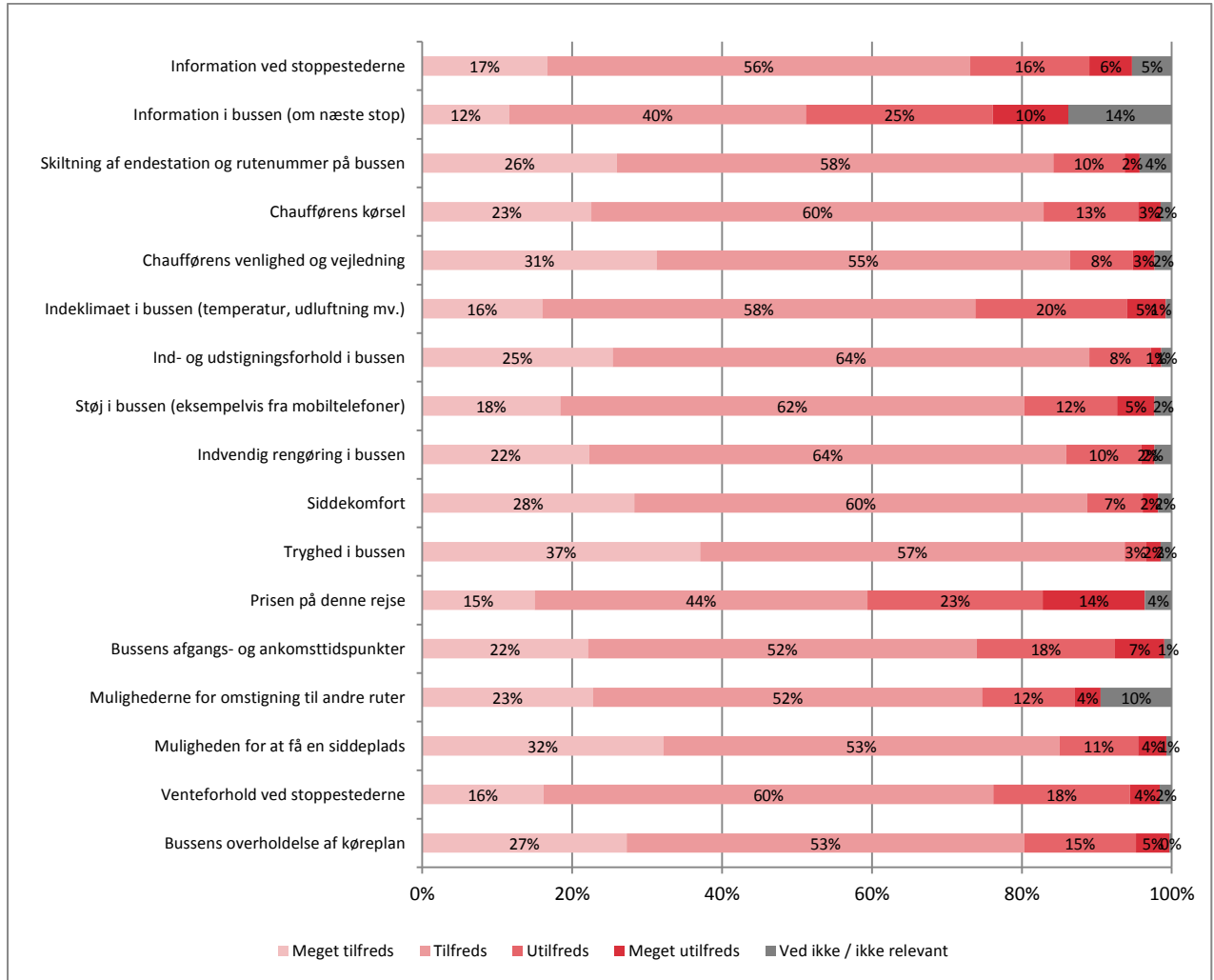


Figur 54 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder i alderen 65 år+

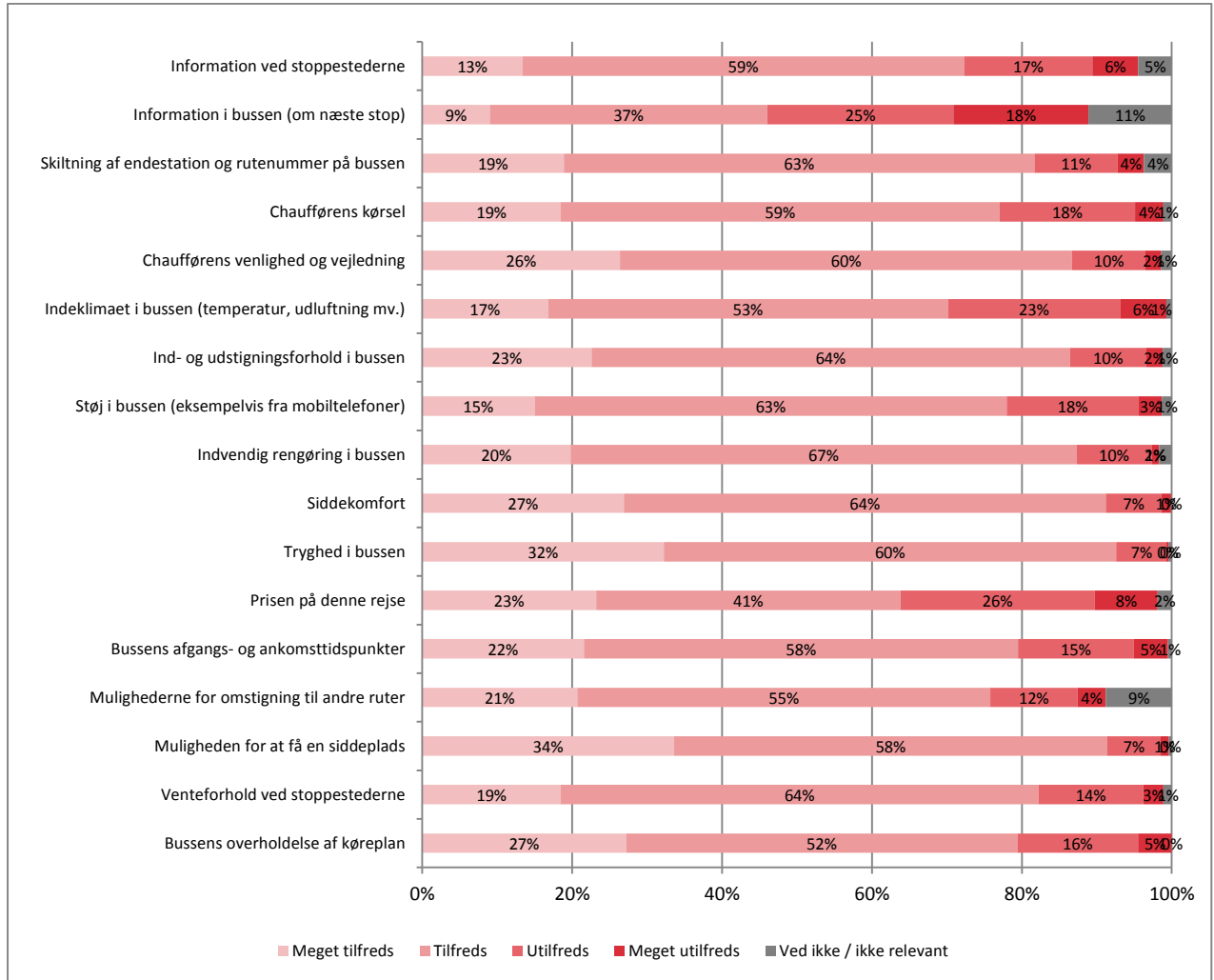


7.2 REJSEFREKVENNS

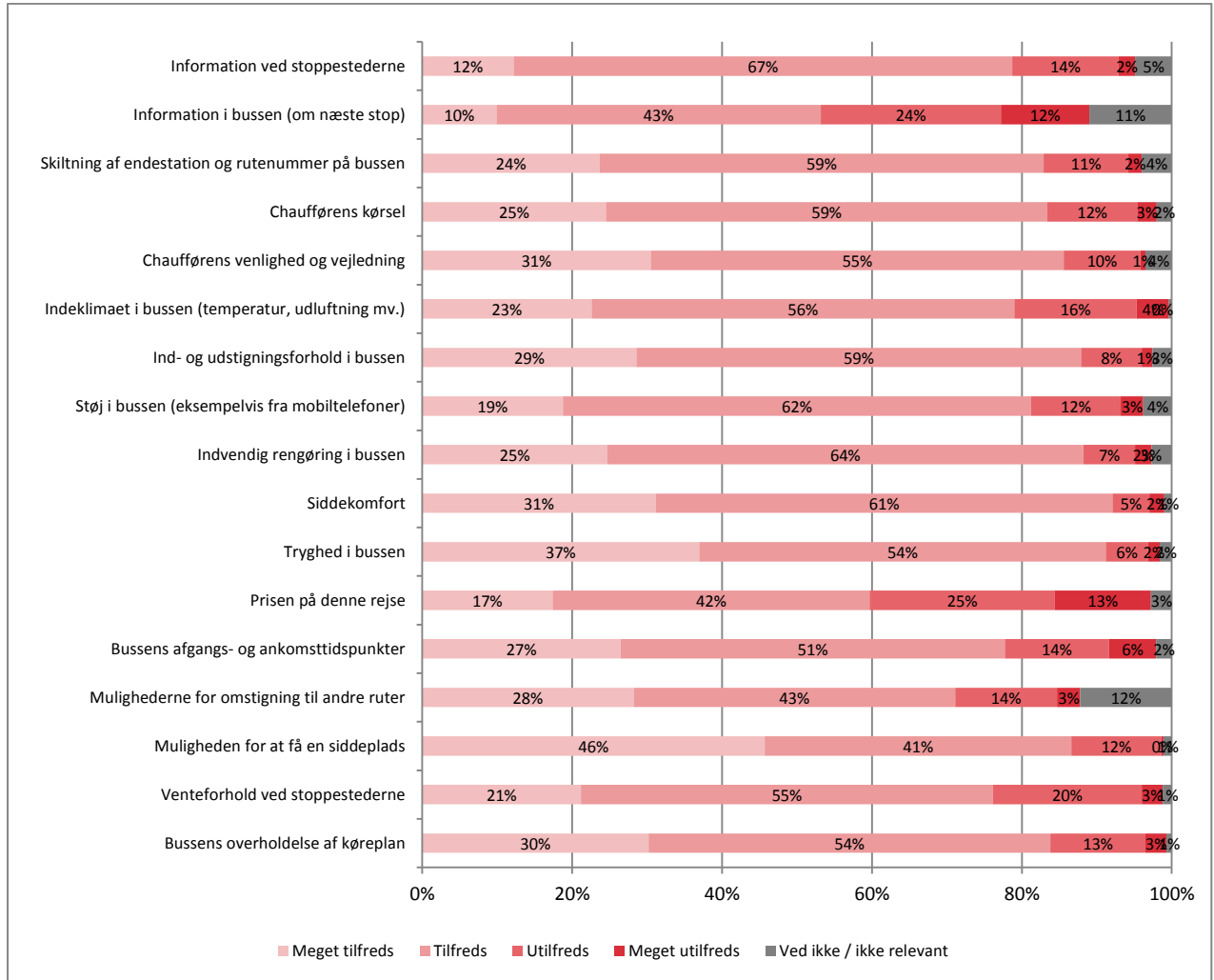
Figur 55 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder, der rejser stort set alle hverdage



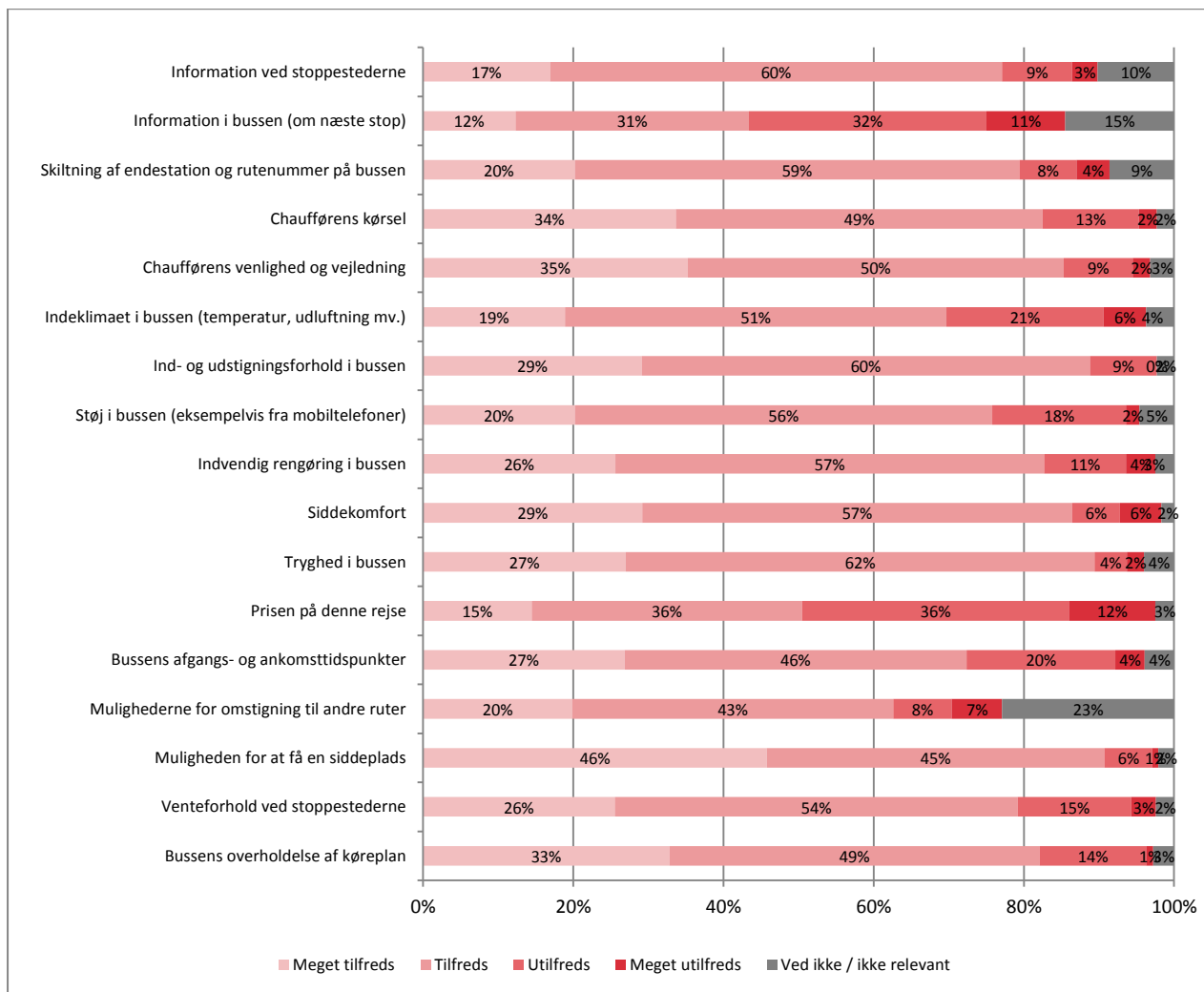
Figur 56 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder, der rejser flere gange om ugen



Figur 57 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder, der rejser 1 - 4 gange om måneden

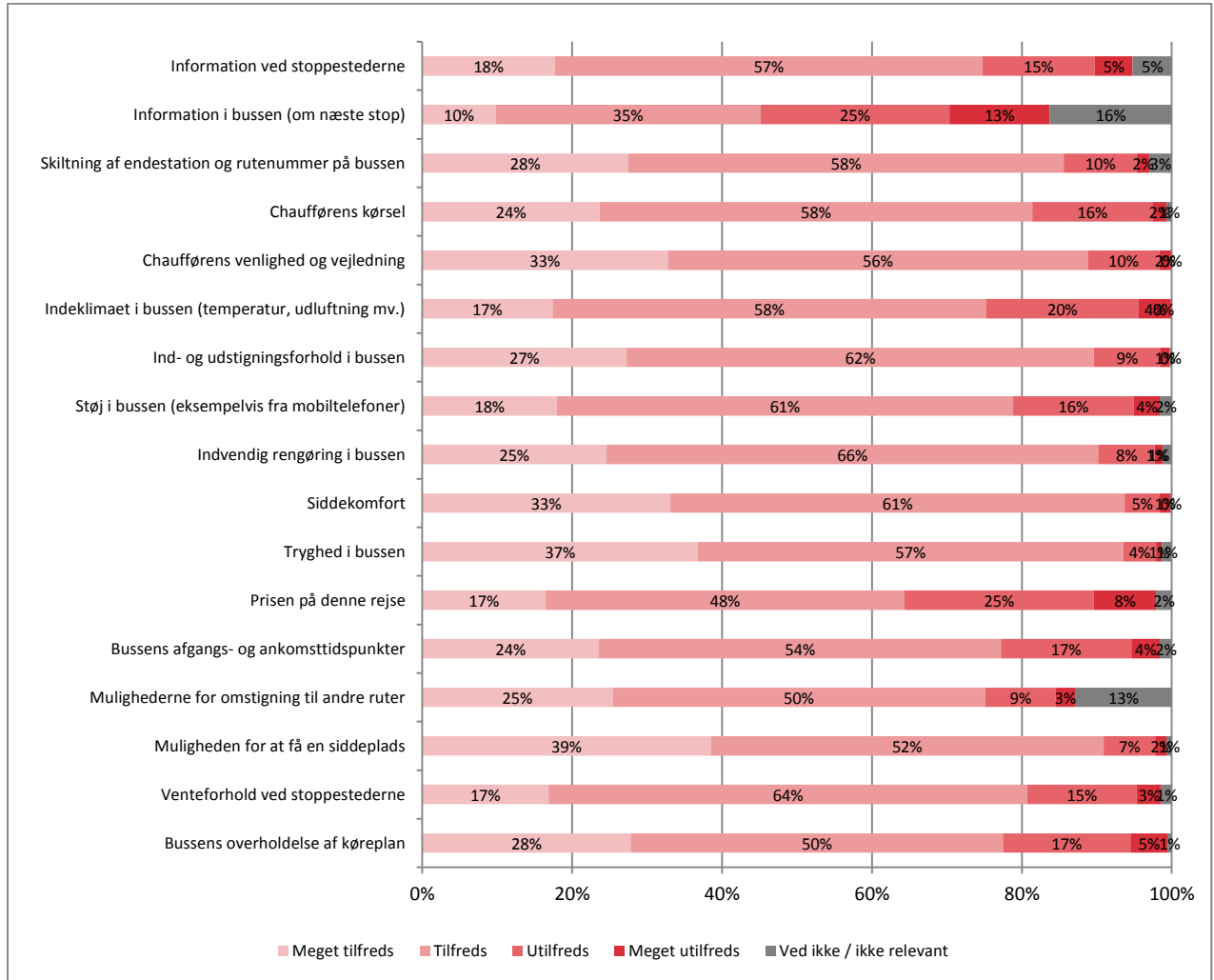


Figur 58 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder, der rejser sjældnere end en gang om måneden

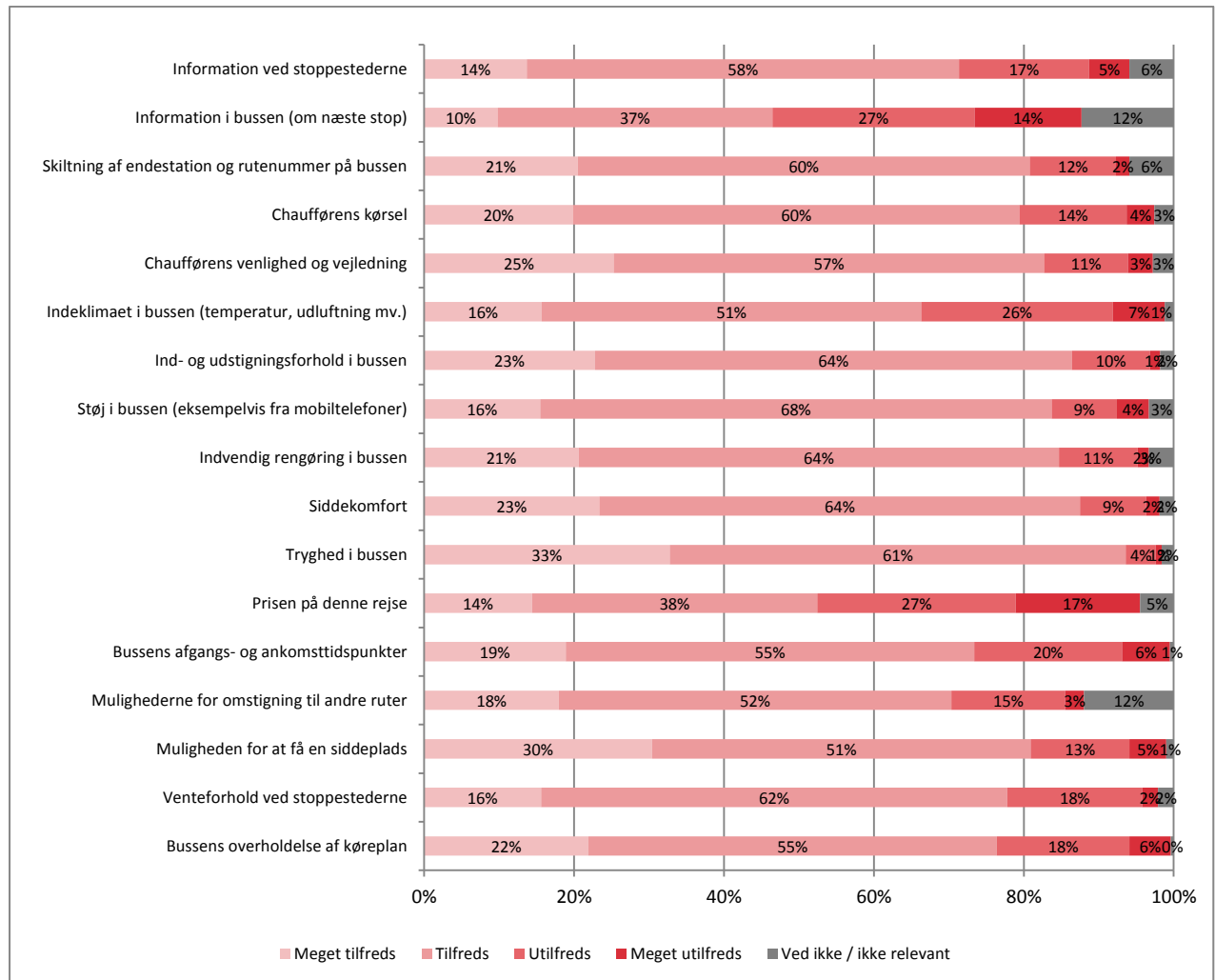


7.3 REJSEFORMÅL

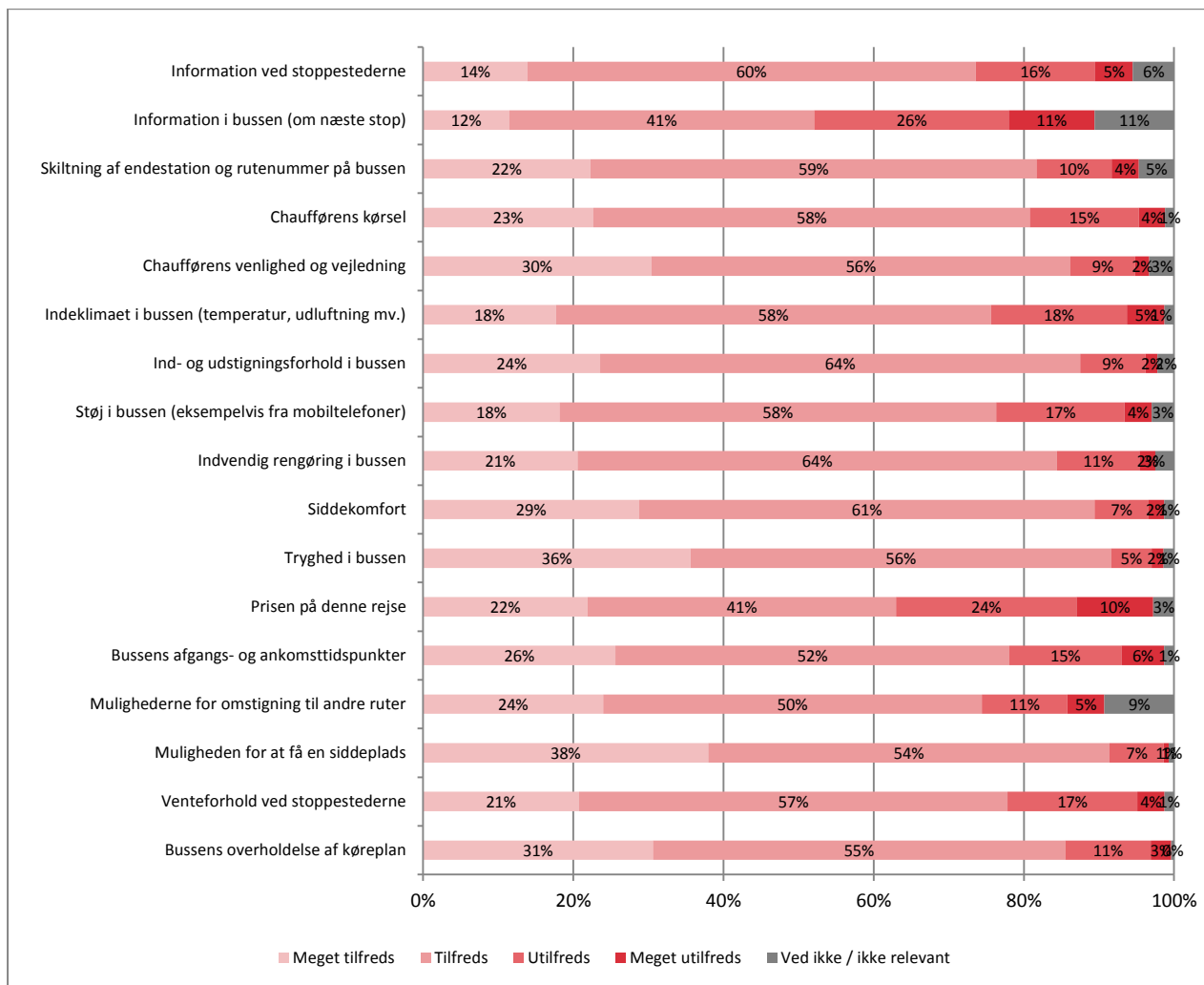
Figur 59 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder, der rejser til / fra arbejde



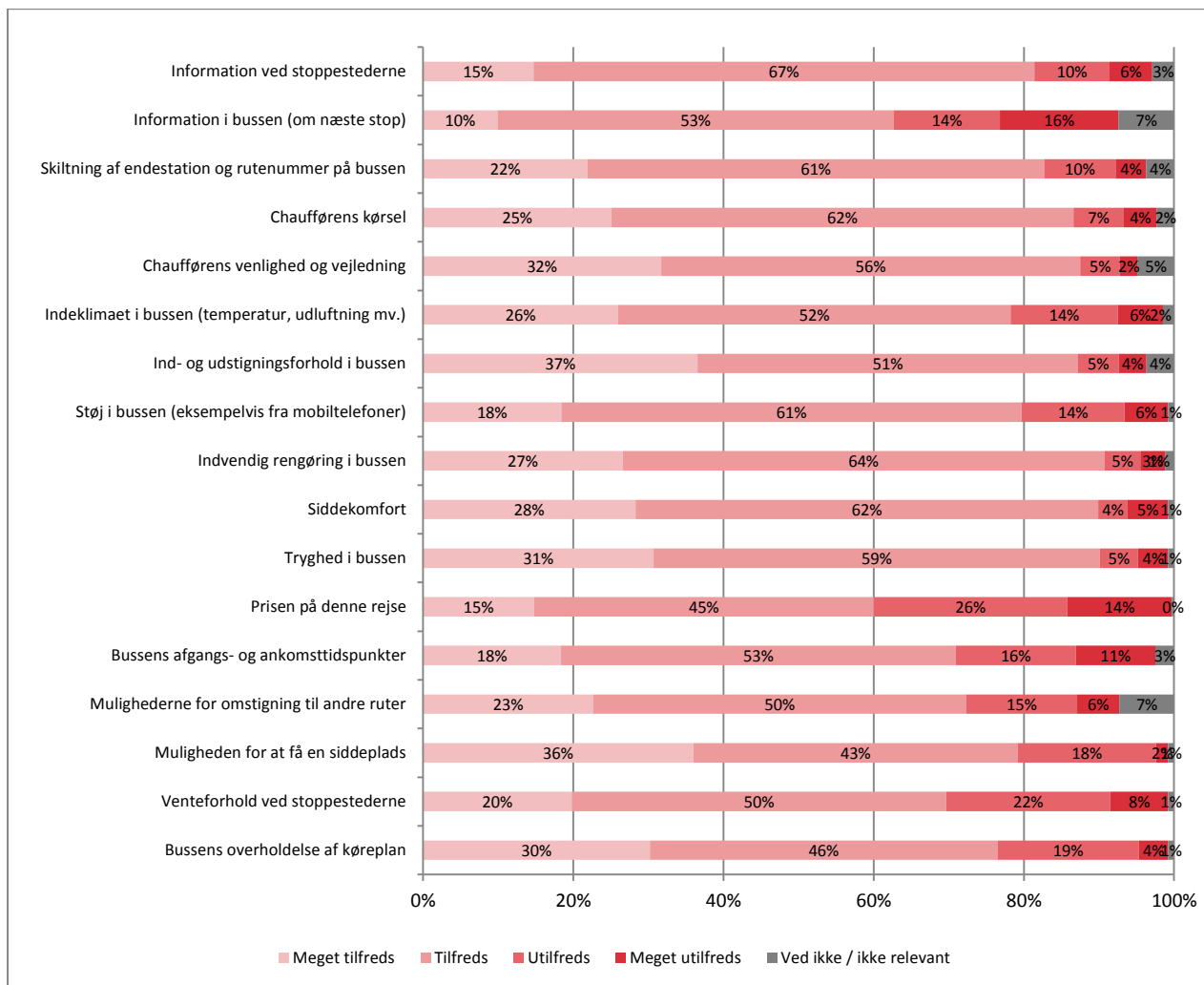
Figur 60 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder, der rejser til / fra uddannelse



Figur 61 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder, der rejser i forbindelse med fritid / indkøb / besøg



Figur 62 Vurderingen af de 17 tilfredshedsparametre blandt bybuskunder, der rejser i forbindelse med andet (hente / bringe børn, ferie, etc.)



EPINION

OM OS

Vores kerne er faktabaserede konsulenttydelser. Vi rådgiver typisk på baggrund af input fra organisationens stakeholders – medarbejdere, medlemmer, kunder, samarbejdspartnere osv.

EPINION KØBENHAVN

RYESGADE 3F
2200 KØBENHAVN N
DENMARK
T: +45 70 23 14 23
E: TYA@EPINION.DK

EPINION ÅRHUS

SØNDERGADE 1A
8000 ÅRHUS C
DENMARK
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK

EPINION SAIGON

11TH FLOOR, DINH LE BUILDING
1 DINH LE STREET, DISTRICT 4,
HCMC, VIETNAM
T: +84 38 26 89 89
E: OFFICE@EPINION.VN