

Kundetilfredshed efterår 2008

Udarbejdet af DMA/Research A/S for
Kundeservice, Midttrafik efterår 2008

Indhold

- Formål 2
- Om Undersøgelsen 3
- Konklusion..... 8
- Resultater
 - Tilfredshed (segment, køn, alder, rejsefrekvens) 12
 - Vigtighed 20

Bilag

- Bilag 1 - Skema..... 24
- Bilag 2 - Kort over Midttrafiks område 26
- Bilag 3 – Hjælpekort til respondent..... 27
- Bilag 4 – Respondentfordeling 28
- Bilag 5 – Antal besvarelser for parametre 30

Formål

Formålet med dette projekt er at tilvejebringe en måling på tilfredsheden hos Midttrafiks kunder udtrykt som

- den samlede tilfredshed for hele Midttrafiks område
- specifikke målinger på tre segmenter:
 - Regionalruter, lokalruter og X-busser (Regional/lokal/X)
 - Busselskabet Århus Sporveje (ÅS)
 - Øvrige bybusselskaber (Bybus)

Det er hensigten at anvende resultaterne som

- sammenligningsgrundlag for fremtidige målinger
- in-put til fastlæggelse af indsatsområder og den videre produktudvikling

Om undersøgelsen

Metode:

- Undersøgelsen er planlagt så Midttrafik, under de givne rammer, opnår det maksimale antal besvarelser samtidig med at der sikres geografisk spredning.
- Besvarelser er indhentet dels ved personlige interview og dels ved selvudfyldelse kombineret med mulighed for on-line og postal besvarelse som alternativ til afbrudte interview.
 - **Region/lokal/X:** DMA's interviewere kører med de udvalgte busser og interviewer/ udleverer skemaer til de rejsende undervejs. Mange ruter kører over store afstande og det er sikret, at rejsende fra hele strækningen medvirker i undersøgelsen. Afsluttes rejsen inden interviewet er færdiggjort/skema færdigudfyldt har der været mulighed for senere postal forsendelse eller on-line besvarelse.
 - **Bybus og ÅS:** Som hovedregel har interviewererne været placeret på flere centrale lokationer og foretaget uddeling og interview med rejsende i forbindelse med busrejse, primært ventende men også afstigere. På enkelte tidspunkter, hvor det er småt med rejsende ved lokationerne, har interviewereren kørt med bussen og indhentet besvarelser.

Om undersøgelsen

Skalering og omregning:

- **Tilfredshed:** der er anvendt en 5-punkts skala med yderpunkterne Meget tilfreds - Meget utilfreds. I forbindelse med databehandling er disse svar omregnet til følgende:

• Meget tilfreds	100
• Tilfreds	70
• Hverken tilfreds eller utilfreds	50
• Utilfreds	30
• Meget utilfreds	0

Den valgte skala er anvendt ud fra den betragtning, at konsekvenserne af såvel stor tilfredshed som stor utilfredshed tillægges en smule større vægt.

De gennemsnitlige resultater er udtryk for et **Tilfredshedsindeks**.

- **Vigtighed:** Der er anvendt en 3-punkts skala. Meget vigtig, Vigtig og Ikke vigtig. I databehandlingen er disse omregnet til følgende:

• Meget vigtig	3
• Vigtig	2
• Ikke Vigtig	1

Om undersøgelsen

Stikprøve:

Midttrafik har tilvejebragt stikprøvegrundlaget, som udgøres af 1.805 mio. køreplanstimer (KP)

Stikprøvegrundlag – KP, segmenter

Segment	KP	Andel
Regional/lokal/X	869.659	48%
ÅS	589.424	33%
Bybus	345.669	19%
<i>I alt</i>	<i>1.804.752</i>	<i>100%</i>

Regional/lokal/X – KP, geografi

Område	KP	Andel
Vest	164.993	19%
Øst	479.180	55%
Syd	93.839	11%
Midt	131.646	15%
<i>I alt regional/lokal/X</i>	<i>869.659</i>	<i>100%</i>

- **Regional/lokal/X:** I den konkrete planlægning, er interviewtimerne fordelt, så der tages højde for den geografiske fordeling på de fire områder (bilag 2). Dette segment er tildelt en relativt stor andel af ressourcerne dels fordi det tegner sig for ca. halvdelen af KP timerne, dels er det mere tidskrævende at indhente en tilstrækkelig mængde interview, da der er tale om kørsel i hele MT's område.
- **Århus Sporveje:** Her er i sagens natur ingen særlige hensyn at tage mht. til geografi. ÅS tegner sig for 1/3 af KP timerne i Midttrafik.
- **Bybus:** Blandt bybusselskaberne i stikprøvegrundlaget (ex. ÅS) er udvalgt tre selskaber som repræsentative. Bybusserne tegner sig for ca. 20% af KP timerne. I udvælgelsen er taget hensyn til geografi og antal KP timer i det enkelte selskab. Interview er foretaget i Viborg (Midt), Horsens (Syd) og Randers (Øst). Bybuskørslen i disse tre byer repræsenterer i alt 178.000 KP timer, hvilket svarer til halvdelen af de samlede antal KP timer i alle bybusser i Midttrafik's område.

Om undersøgelsen

Gennemførelse:

- Interview er gennemført i perioden 22.9-4.10. For bybusser er der desuden gennemført interview i perioden 8.10-11.10
- Interview er gennemført i perioden mandag morgen til lørdag middag. Tidspunkter med forventning om mange rejsende er prioriteret.
- Der er ikke interviewet eller uddelt skemaer til:
 - Udlændinge, der ikke taler dansk
 - Børn under 15 år
 - Rejsende der af sig selv siger, at de allerede har udfyldt
- Respondenternes fordeling på køn, alder, rejsefrekvens, rejsetidspunkt i forbindelse med interview, og formål forefindes i bilag 4
- Der er i alt indhentet 4.629 besvarelser.

Gennemførte interview

Segment	Interview	Andel
Regional/lokal/X	2.679	58%
ÅS	1.086	23%
Bybus	864	19%
<i>I alt</i>	<i>4.629</i>	<i>100%</i>

- Kun ca, 400 besvarelser er indkommet postalt eller on-line.

Om undersøgelsen

Skema:

- Foruden en række baggrundsvariable består skemaet af 17 spørgsmål, hvor den rejsende bedes vurdere tilfredsheden på en 5-punkts skal med yderpunkterne Meget tilfreds og Meget utilfreds.
- Efterfølgende bedes respondenterne vurdere, hvor vigtigt den pågældende parameter er for den samlede tilfredshed.
- Rent praktisk er interview gennemført, så der spørges i rækkefølgen tilfredshed-vigtighed, tilfredshed-vigtighed etc.
- I spørgsmål 18 er der spurgt direkte til den samlede tilfredshed med den pågældende rute.
- Der er udeladt mulighed for "Ved ikke" besvarelser. Er der ikke besvaret, er det tolket som et "Ved ikke" .
- Skemaet er gengivet i sin helhed i bilag 1.
- **NB! "Den samlede tilfredshed" i rapporten er udelukkende udtryk for respondenternes svar på "Din samlede tilfredshed med denne busrute". Der er aldrig tale om beregnede gennemsnit baseret på de 17 parametre.**

Konklusion (1)

- Resultatet er baseret på 4629 besvarelser.
- Det samlede tilfredshedsindeks for **Midttrafik er 70**.
- For de tre segmenter er den samlede tilfredshed hhv.
 - **Regional/Lokal/X** **71**
 - **Århus Sporveje** **66**
 - **Bybus** **69**
- De parametre der rangerer nederst på tilfredshedsindekset for MT er:
 - **"Prisen på denne rejse"** **50** (Total og for alle segmenter)
 - **"Information i bussen om næste stop"** **56** (Total)
- De tre parametre der rangerer højest på tilfredshedsindekset for MT er:
 - **"Tryghed i bussen"** **75**
 - **"Muligheden for at få en siddeplads"** **72**
 - **"Skiltning af endestation og rutenummer på bussen"** **71**

Konklusion (2)

- Rejsende med *Regional/lokal/X* er mindst tilfredse med:
 - "Prisen på denne rejse" 51
 - "Information i bussen (om næste stop)" 54
 - "Venteforhold ved stoppestederne" 62
- Rejsende med *Århus Sporveje* er mindst tilfredse med:
 - "Prisen på denne rejse" 45
 - "Støj i bussen (f.eks. fra mobiltelefoner)" 56
 - "Chaufførens kørsel" 58
- Rejsende med *Bybusser* er mindst tilfredse med:
 - "Prisen på denne rejse" 51
 - "Information i bussen (om næste stop)" 58

Konklusion (3)

- **Alle de målte parametre er vigtige!**
- De to vigtigste parametre i alle tre segmenter er "Bussens overholdelse af køreplanen" og "Chaufførens Kørsel"
- Den mindst vigtige parameter er "Støj fra bussen (f.eks. fra mobiltelefoner)". At dette også er gældende for Århus Sporveje er bemærkelsesværdigt, da det også er denne parameter, der er næstmest utilfredshed med.
- Totalt set kommer prisen ind på en fjerdeplads mht. vigtighed.

Konklusion (4)

- Rød Zone: Respondentandel der har svaret Meget utilfreds/Utilfreds OG Meget Vigtigt/Vigtig til en parameter
- Rød Zone kan anvendes som en parameter i fastsættelse af målsætninger for kommende tilfredshedsmålinger. Hvor stor en andel vil man acceptere som værende utilfredse med noget der vurderes vigtigt?
- Eksempelvis kan vælges et niveau på 10% som foreløbigt mål. Med de nuværende resultater identificeres en række indsatsområder på denne baggrund, markeret med rødt i tabellen.

Rød Zone	Indsatsområder		
	Regional/Lok	Århus	Bybus
Prisen på denne rejse	28%	40%	31%
Information i bussen (om næste stop)	15%	16%	10%
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	14%	13%	12%
Indeklimaet i bussen (temperatur,	12%	15%	7%
Venteforhold ved stoppestederne	11%	9%	9%
Bussens overholdelse af køreplanen	9%	15%	7%
Støj i bussen (eksempelvis fra	6%	18%	6%
Chaufførens kørsel	6%	16%	7%
Information ved stoppestederne	8%	6%	5%
Muligheden for at få en siddeplads	5%	11%	6%
Mulighederne for omstigninger til andre	6%	9%	7%
Chaufførens venlighed og vejledning	6%	7%	4%
Siddekomfort	5%	9%	3%
Indvendig rengøring i bussen	2%	13%	4%
Ind- og udstigningsforhold i bussen	3%	11%	3%
Skiltning af endestation og rutenummer på	3%	6%	4%
Tryghed i bussen	2%	7%	2%

Resultater – Tilfredshed (1)

- Den samlede tilfredshedsindeks for **Midttrafik** er **70**
- For de tre segmenter er den samlede tilfredshed hhv
 - **Regional/Lokal/X** **71**
 - **Århus Sporveje** **66**
 - **Bybus** **69**
- "Tryghed i bussen" , er den parameter der samlet set, opnår det højeste tilfredshedsindeks, 77. Samtidig er det en af de parametre ,hvor der er betydelig forskel på de tre segmenter. ÅS ligger med et indeks på 66, markant lavere end de øvrige segmenter.
- "Mulighederne for at få en siddeplads" opnår med et indeks på 72, det næsthøjeste resultat. Den største spredning findes på denne parameter, hvor ÅS ligger markant lavere end Regional/lokal/X.
- "Indvendig rengøring af bussen" er en anden parameter med stor spredning mellem de tre segmenter. Der er markant mindre tilfredshed i Århus Sporveje og markant større tilfredshed i Regional/lokal/X.
- "Chaufførens kørsel" ligger for Århus Sporveje også markant lavere end for de øvrige segmenter, men også Bybusser ligger under Totalen.
- "Prisen på denne rejse" er, ikke overraskende den parameter der opnår mindst tilfredshed, 50. Dette er analog til de fleste andre målinger hvor den absolutte pris indgår som en parameter.

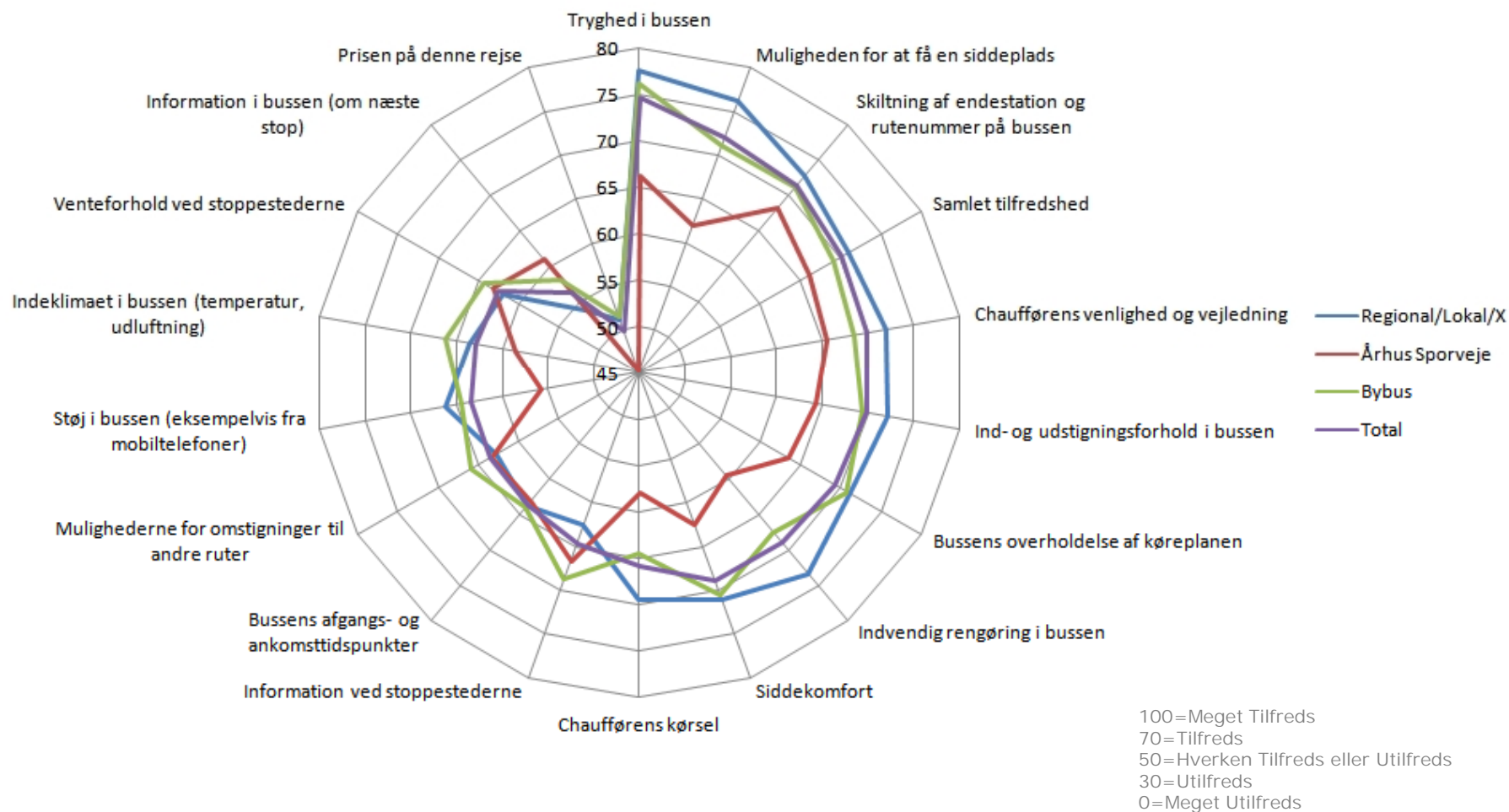
Resultater – Tilfredshed (2)

- Rejsende med *Regional/lokal/X* er mindst tilfredse med:
 - "Prisen på denne rejse" 51
 - "Information i bussen (om næste stop)" 54
 - "Venteforhold ved stoppestederne" 62
- Rejsende med *Århus Sporveje* er mindst tilfredse med:
 - "Prisen på denne rejse" 45
 - "Støj i bussen (f.eks. fra mobiltelefoner)" 56
 - "Chaufførens kørsel" 58
- Rejsende med *Bybusser* er mindst tilfredse med:
 - "Prisen på denne rejse" 51
 - "Information i bussen (om næste stop)" 58

Resultater – Tilfredshed (3)

- Der er ingen væsentlig forskel i tilfredsheden for mænd og kvinder.
- Den samlede tilfredshed er stigende med alderen.
- De ældre rejsende (over 45 år) føler sig mere generet af "Støj i bussen", men udtrykker ellers stort set større tilfredshed på alle parametre.
- Den samlede tilfredshed er faldende med rejsehyppighed.
- Pendlerne er generelt mindre tilfredse på mange parametre. De er især mindre tilfredse mht. mulighed for siddeplads, bussens overholdelse af køreplanen, indeklimaet i bussen og information i bussen.

Resultater – Tilfredshed (4)



Note: Parametrene er sorteret i faldende orden under hensyn til Totalen

Resultater – Tilfredshed – Segment

Tilfredshed	Bustype			
	Regional/Lok	Århus	Bybus	Total
Samlet tilfredshed	71	66	69	70
Tryghed i bussen	77	66	76	75
Muligheden for at få en siddeplads	76	62	71	72
Skiltning af endestation og rutenummer på bussen	73	68	71	71
Chaufførens venlighed og vejledning	72	65	68	70
Ind- og udstigningsforhold i bussen	72	64	69	70
Bussens overholdelse af køreplanen	71	63	71	69
Indvendig rengøring i bussen	73	60	67	69
Siddekomfort	71	62	70	69
Chaufførens kørsel	69	58	64	66
Information ved stoppestederne	63	67	69	65
Bussens afgangs- og ankomsttidspunkter	64	63	64	64
Mulighederne for omstigninger til andre ruter	63	63	66	63
Støj i bussen (eksempelvis fra mobiltelefoner)	66	56	64	63
Indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning)	63	59	66	63
Venteforhold ved stoppestederne	62	63	64	63
Information i bussen (om næste stop)	54	61	58	56
Prisen på denne rejse	51	45	51	50

Resultater – Tilfredshed - Køn

Tilfredshed	Køn		
	Kvinde	Mand	Total
Samlet tilfredshed	70	68	70
Tryghed i bussen	74	75	75
Muligheden for at få en siddeplads	72	72	72
Skiltning af endestation og rutenummer på bussen	72	69	71
Chaufførens venlighed og vejledning	70	69	70
Ind- og udstigningsforhold i bussen	70	70	70
Bussens overholdelse af køreplanen	70	69	69
Indvendig rengøring i bussen	69	69	69
Siddekomfort	70	67	69
Chaufførens kørsel	65	67	66
Information ved stoppestederne	65	64	65
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	64	63	64
Mulighederne for omstigninger til andre ruter	64	63	63
Støj i bussen (eksempelvis fra mobiltelefoner)	63	64	63
Indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning)	63	63	63
Venteforhold ved stoppestederne	63	62	63
Information i bussen (om næste stop)	57	55	56
Prisen på denne rejse	50	49	50

Resultater – Tilfredshed - Alder

Tilfredshed	Alder				
	15-24 år	25-44 år	45-64 år	65 +	Total
Samlet tilfredshed	68	70	71	75	70
Tryghed i bussen	75	73	75	77	75
Muligheden for at få en siddeplads	70	72	75	77	72
Skiltning af endestation og rutenummer på bussen	71	72	71	74	71
Chaufførens venlighed og vejledning	66	71	74	78	70
Ind- og udstigningsforhold i bussen	70	69	70	68	70
Bussens overholdelse af køreplanen	66	70	73	75	69
Indvendig rengøring i bussen	69	69	70	68	69
Siddekomfort	68	68	71	72	69
Chaufførens kørsel	64	66	69	71	66
Information ved stoppestederne	63	65	66	70	65
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	61	65	66	69	64
Mulighederne for omstigninger til andre ruter	61	64	66	71	63
Støj i bussen (eksempelvis fra mobiltelefoner)	65	63	61	61	63
Indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning)	61	63	66	69	63
Venteforhold ved stoppestederne	61	64	63	68	63
Information i bussen (om næste stop)	52	59	60	63	56
Prisen på denne rejse	45	50	57	64	50

Resultater – Tilfredshed - Rejsefrekvens

Tilfredshed	Hvor ofte rejser du med bus på denne rute?				
	Stort set alle hverdage	Flere gange om ugen	1-4 gange om måneden	Sjældnere	Total
Samlet tilfredshed	69	70	71	73	70
Muligheden for at få en siddeplads	70	72	76	79	72
Skiltning af endestation og rutenummer på bussen	71	70	72	76	71
Chaufførens venlighed og vejledning	68	70	72	74	70
Ind- og udstigningsforhold i bussen	70	69	69	70	70
Bussens overholdelse af køreplanen	67	70	74	75	69
Indvendig rengøring i bussen	69	68	69	72	69
Siddekomfort	68	68	70	72	69
Chaufførens kørsel	64	66	68	72	66
Information ved stoppestederne	64	64	66	68	65
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	63	63	66	67	64
Mulighederne for omstigninger til andre ruter	62	64	65	67	63
Støj i bussen (eksempelvis fra mobiltelefoner)	64	63	63	66	63
Indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning)	61	63	65	68	63
Venteforhold ved stoppestederne	62	62	66	64	63
Information i bussen (om næste stop)	55	57	57	59	56
Prisen på denne rejse	48	50	53	55	50

Resultater – Vigtighed (1)

- Hovedkonklusionen mht. vigtighed er, at alle parametre er vigtige.
- Generelt er der større forskelle mellem de forskellige parametre, end der er mellem de tre segmenter.
- "Bussens overholdelse af køreplanen" er den **vigtigste parameter** i alle segmenter
- "Chaufførens kørsel" er den **næst vigtigste parameter** i alle segmenter.
- "Støj i bussen (f.eks. fra mobiltelefoner)" er den **mindst vigtige** parameter i alle segmenter.
- 3 mindst vigtige parametre for Regional/lokal/X
 - "Støj i bussen (f.eks. fra mobiltelefoner)"
 - "Information i bussen (om næste stop)"
 - "Ind- og udstigningsforhold i bussen"
- 3 mindst vigtige parametre for Århus Sporveje
 - "Støj i bussen (f.eks. fra mobiltelefoner)"
 - "Venteforhold ved stoppestederne"
 - "Siddekomfort"
- 3 mindst vigtige parametre for Bybusser
 - "Støj i bussen (f.eks. fra mobiltelefoner)"
 - "Information i bussen (om næste stop)"
 - "Indvendig rengøring af bussen"

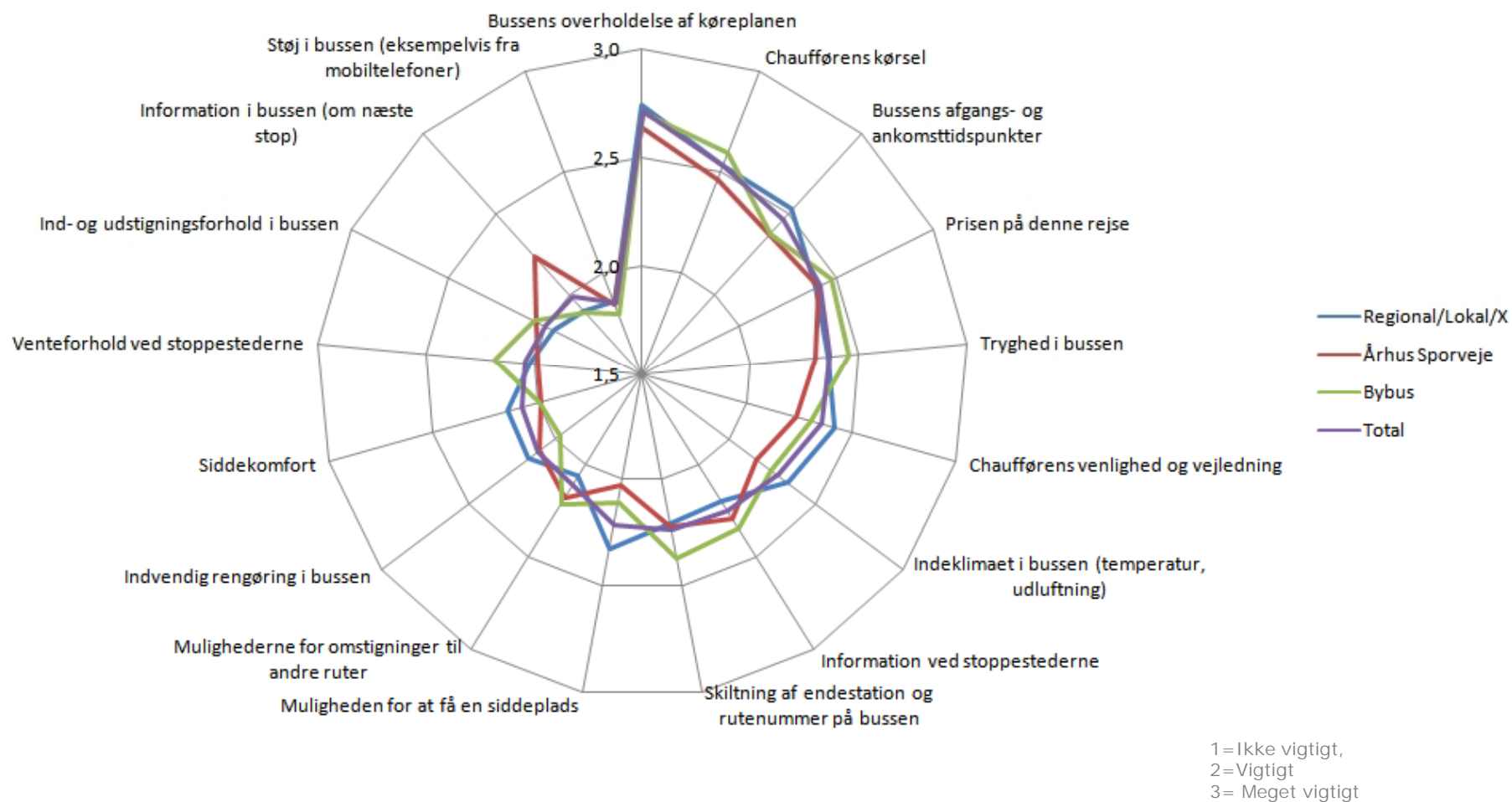
Resultater – Vigtighed (2)

- De fem vigtigste parametre er sammenfaldende for alle segmenter – bortset fra at "Tryghed i bussen" hos Regional/lokal/X er erstattet af "Chaufførens venlighed".
- Top 5 er:
 - "Bussens overholdelse af køreplanen"
 - "Chaufførens kørsel"
 - "Bussens afgang- og ankomsttidspunkter"
 - "Prisen på denne rejse"
 - "Tryghed i bussen" (ÅS, Bybus)/ "Chaufførens venlighed" (Regional/lokal/X)

De tre sidstnævnte parametre har forskellige placeringer i top 5 afhængig af segment.

- Der er mindre forskelle mellem de tre segmenter, men enkelte resultater kan trækkes frem:
 - "Mulighed for siddeplads" er vigtigere for rejsende i Regional/lokal/X end for andre rejsende. Da rejser i dette segment generelt er af længere varighed, er det ikke en overraskende konklusion.
 - "Information i bussen" er vigtigere for rejsende med ÅS end for rejsende i de øvrige segmenter.

Resultater – Vigtighed (3)



Note: Parametrene er sorteret i faldende efter Totalen

Resultater – Vigtighed (4)

Vigtighed	Bustype			
	Regional/Lok	Århus	Bybus	Total
Bussens overholdelse af køreplanen	2,7	2,6	2,7	2,7
Chaufførens kørsel	2,5	2,5	2,6	2,5
Bussens afgangs- og ankomsttidspunkter	2,5	2,4	2,4	2,5
Prisen på denne rejse	2,4	2,4	2,5	2,4
Tryghed i bussen	2,4	2,3	2,5	2,4
Chaufførens venlighed og vejledning	2,4	2,2	2,3	2,4
Indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning)	2,3	2,2	2,2	2,3
Information ved stoppestederne	2,2	2,3	2,3	2,2
Skiltning af endestation og rutenummer på bussen	2,2	2,2	2,4	2,2
Muligheden for at få en siddeplads	2,3	2,0	2,1	2,2
Mulighederne for omstigninger til andre ruter	2,1	2,2	2,2	2,1
Indvendig rengøring i bussen	2,2	2,1	2,0	2,1
Siddekomfort	2,1	2,0	2,0	2,1
Venteforhold ved stoppestederne	2,0	2,0	2,2	2,0
Ind- og udstigningsforhold i bussen	2,0	2,0	2,1	2,0
Information i bussen (om næste stop)	1,9	2,2	1,9	2,0
Støj i bussen (eksempelvis fra mobiltelefoner)	1,9	1,8	1,8	1,8
Total	2,24	2,20	2,24	2,23

1=Ikke vigtigt, 2=Vigtigt, 3= Meget vigtigt

Bilag 1 – Skema (1)

Password:xxxxyyy

Kære bus-rejsende,

Midtrafik gennemfører i øjeblikket en tilfredshedsundersøgelse blandt bus-rejsende. Vi håber, at du vil besvare dette korte skema og dermed hjælpe os med at give dig en endnu bedre rejseoplevelse. Skemaet kan afleveres til den person, du har fået det af. Hvis dette ikke er muligt, kan du indtaste dine svar på www.dma-research.dk/midtrafik eller sende det med posten – portoen er betalt.

NB! Udfyld venligst skemaet på ^o begge sider

1. Hvilken bus-type kører du med i forbindelse med udlevering af skemaet?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lokalrute/regional rute | <input type="checkbox"/> Horsens bybus |
| <input type="checkbox"/> X-bus | <input type="checkbox"/> Randers bybus |
| <input type="checkbox"/> Århus Sporveje | <input type="checkbox"/> Viborg bybus |

2. Busrute nr.: _____

3. Tidspunkt for buskørsel med denne bus:

- Mandag-fredag kl. 6:00-9:00 eller kl. 15:00-18:00
 Øvrige tidspunkter eller lørdag

4. Hvad er hovedformålet med din rejse?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Til/fra arbejde | <input type="checkbox"/> Fritid/indkøb/besøg |
| <input type="checkbox"/> Til/fra uddannelse | <input type="checkbox"/> Andet (hente/bringe børn, ferie, etc) |

5. Hvor ofte rejser du med bus på denne rute?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Stort set alle hverdage | <input type="checkbox"/> 1-4 gange om måneden |
| <input type="checkbox"/> Flere gange om ugen | <input type="checkbox"/> Sjældnere end en gang om måneden |

6. Køn

- Kvinde
 Mand

7. Alder

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 15-24 år | <input type="checkbox"/> 45-64 år |
| <input type="checkbox"/> 25-44 år | <input type="checkbox"/> 65 år + |

DMA/Research A/S, Sct. Clemens Torv 15, 8000 Århus C



Sendes ufrankeret Modtageren betaler portoen

DMA/Research A/S
 +++ 0106 +++
 8000 Århus C

Midtrafik Kundetilfredshed 2008

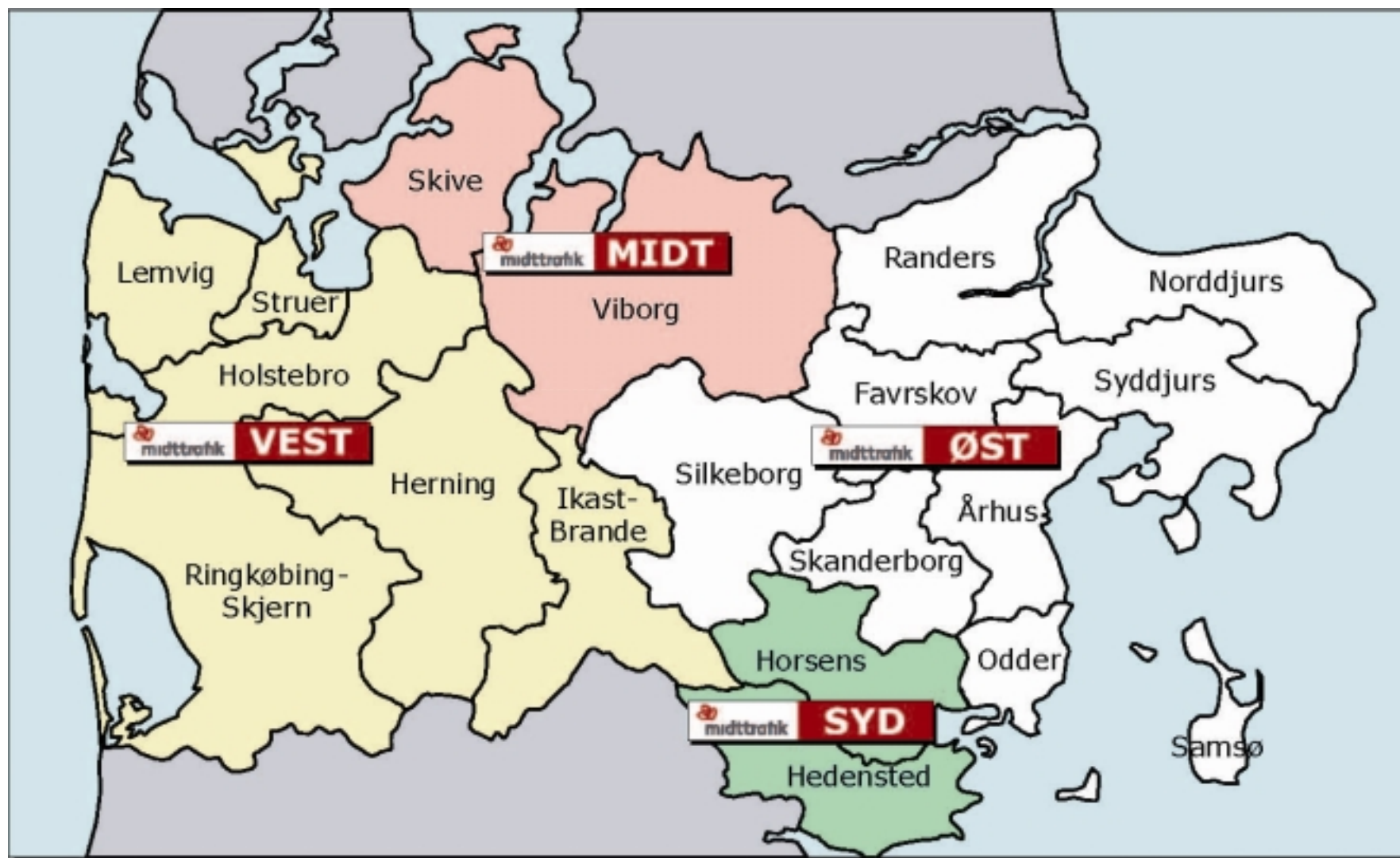
Bilag 1– Skema (2)

		TILFREDSHED					VIGTIGHED		
		Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke vigtigt
Du bedes nu angive din tilfredshed med forskellige forhold på <i>denne rute</i> og hvor vigtigt du mener hvert punkt er for din tilfredshed.									
Afkryds venligst for hvert spørgsmål. (2 kryds i hver række)		☺☺	☺	☹	☹	☹☹	++	+	-
1	Bussens overholdelse af køreplanen								
2	Venteforhold ved stoppestederne								
3	Muligheden for at få en siddeplads								
4	Mulighederne for omstigninger til andre ruter								
5	Bussens afgang- og ankomsttidspunkter								
6	Prisen på denne rejse								
7	Tryghed i bussen								
8	Siddekomfort								
9	Indvendig rengøring i bussen								
10	Støj i bussen (eksempelvis fra mobiltelefoner)								
11	Ind- og udstigningsforhold i bussen								
12	Indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning)								
13	Chaufførens venlighed og vejledning								
14	Chaufførens kørsel								
15	Skiltning af endestation og rutenummer på bussen								
16	Information i bussen (om næste stop)								
17	Information ved stoppestederne								
18	Din samlede tilfredshed med denne busrute								

Mange tak for din hjælp!

Venlig hilsen Midttrafik

Bilag 2 – Midttrafik – geografisk opdeling



Bilag 3 – Hjælpekort til respondent

- Dette kort er udleveret til de interviewede respondenter for at sikre forståelse af svarmuligheder.

TILFREDSHED					VIGTIGHED		
Meget Tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke vigtigt
😊😊	😊	😐	😞	😞😞	++	+	-

Bilag 4 – Respondentfordeling (1)

- Antal besvarelser på segment, køn og alder.

		Antal	%
Segment	Regional/Lokal/X	2.679	58%
	Århus Sporveje	1.086	23%
	Bybus	864	19%
Total		4.629	100%

		Antal	%
Køn	Kvinde	2.807	61%
	Mand	1.777	38%
	Ubesvaret	45	1%
Total		4.629	100%

		Antal	%
Alder	15-24 år	2.162	47%
	25-44 år	1.273	28%
	45-64 år	842	18%
	65 +	344	7%
	Ubesvaret	8	0%
Total		4.629	100%

Bilag 4 – Respondentfordeling (2)

- Antal besvarelser på rejsefrekvens, formål og tidspunkt for buskørsel.

		Antal	%
Rejsefrekvens	Stort set alle hverdage	2.488	54%
	Flere gange om ugen	1.143	25%
	1-4 gange om måneden	650	14%
	Sjældnere	317	7%
	Ubesvaret	31	1%
Total		4.629	100%

		Antal	%
Formål med rejse	1. Til/fra arbejde	1.565	34%
	2. Til/fra uddannelse	1.662	36%
	3. Fritid/indkøb/besøg	1.096	24%
	4. Andet (hente/bring børn, ferie, etc)	258	6%
	Ved ikke	48	1%
Total		4.629	100%

		Antal	%
Tidspunkt for buskørsel med denne bus	1. Kl. 6:00-9:00 eller kl. 15:00-18:00	2.699	58%
	2. Øvrige tidspunkter el. lørdag	1.871	40%
	Ved ikke	59	1%
Total		4.629	100%

Bilag 5 – Antal besvarelser for parametre

- Tabellen viser, at det er vanskeligere for respondenterne at forholde sig til vigtighedsspørgsmål end tilfredshedsspørgsmål. Generelt må svarprocenten siges at være tilfredsstillende. Den relativt høje andel af ubesvarede på parameteren "Mulighed for omstigning til andre ruter" skal ses i lyset af, at det er irrelevant for mange rejsende.

		TILFREDSHED			VIGTIGHED		
		Besvaret	Ved ikke	%	Besvaret	Ved ikke	%
q10_1	Bussens overholdelse af køreplanen	4615	14	99,7%	4252	377	91,9%
q10_2	Venteforhold ved stoppestederne	4591	38	99,2%	4197	432	90,7%
q10_3	Muligheden for at få en siddeplads	4598	31	99,3%	4198	431	90,7%
q10_4	Mulighederne for omstigninger til andre ruter	4386	243	94,8%	4046	583	87,4%
q10_5	Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	4571	58	98,7%	4157	472	89,8%
q10_6	Prisen på denne rejse	4577	52	98,9%	4163	466	89,9%
q10_7	Tryghed i bussen	4599	30	99,4%	4161	468	89,9%
q10_8	Siddekomfort	4576	53	98,9%	4149	480	89,6%
q10_9	Indvendig rengøring i bussen	4590	39	99,2%	4145	484	89,5%
q10_10	Støj i bussen (eksempelvis fra mobiltelefoner)	4569	60	98,7%	4139	490	89,4%
q10_11	Ind- og udstigningsforhold i bussen	4573	56	98,8%	4115	514	88,9%
q10_12	Indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning)	4563	66	98,6%	4123	506	89,1%
q10_13	Chaufførens venlighed og vejledning	4579	50	98,9%	4141	488	89,5%
q10_14	Chaufførens kørsel	4569	60	98,7%	4148	481	89,6%
q10_15	Skiltning af endestation og rutenummer på bussen	4544	85	98,2%	4126	503	89,1%
q10_16	Information i bussen (om næste stop)	4501	128	97,2%	4083	546	88,2%
q10_17	Information ved stoppestederne	4527	102	97,8%	4095	534	88,5%
q10_18	Samlet tilfredshed	4621	8	99,8%			