

# Kundetilfredshed i den kollektive trafik

Afrapportering af resultater for 2020

Indsamlingsperiode: 19/10-18/11 2020



December, 2020

# Indhold

—  
**Forord**

—  
**Tilfredshed**

—  
**Anbefalingsvillighed**

—  
**Selskabsspecifikke spørgsmål**

—  
**Kollektiv trafik på tværs af regionerne**

—  
**Den sammenhængende rejse**

—  
**Metode**  
—



**FORORD**



## En repræsentativ befolkningsundersøgelse blandt alle som rejser mindst én gang årligt

For tredje år i træk gennemfører Rejsekort & Rejseplan A/S, på vegne af de kollektive trafikvirksomheder, en undersøgelse af passagerernes tilfredshed med den kollektive trafik. Undersøgelsen gennemføres i samarbejde med Wilke og er en online- analyse blandt den del af befolkningen, der som minimum har brugt kollektiv trafik én gang inden for det seneste år.

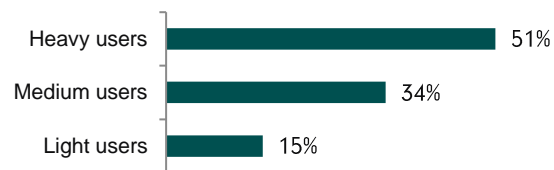
På denne måde adskiller undersøgelsen sig fra en række andre passagertilfredshedsundersøgelser, der baserer sig på svar indhentet ved uddeling af spørgeskemaer ell.lign. undervejs i transportmidlet (bus, tog, letbane eller metro). Af denne grund er der også en højere andel af besvarelser fra lavfrekvente rejsende, som benytter kollektiv trafik i mindre omfang, end det er tilfældet i andre undersøgelser.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at metodeændringen betyder, at man ikke kan sammenligne resultaterne i denne undersøgelse direkte med resultaterne i de nationale passagertilfredshedsanalyser o.l., hvor interviewene er foretaget i transportmidlet undervejs på rejsen.

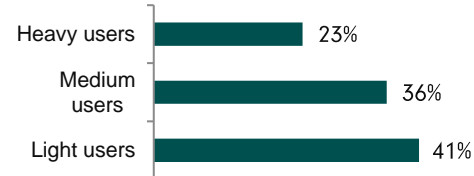
Igennem rapporten er statistisk signifikante ændringer af rapporteret ved brug af signifikanspile, der viser statistiske ændringer i hhv. positiv og negativ retning. Disse pile afspejler ændringer, der inden for et konfidensinterval på (mindst) 95% er signifikant forskellige givet svarfordelingen.

For nærmere teknisk beskrivelse se side 40 i denne rapport.

### Rejsefrekvens, Passagerpuls, 2018 (passagerundersøgelse)



### Rejsefrekvens, Bus og Tog, 2020 (befolkningsundersøgelse)



#### Rejsefrekvens

Heavy users: dagligt/næsten dagligt og 3-4 dage om ugen  
 Medium users: 1-2 dage om ugen" og 1-3 dage om måneden  
 Light users: 1-5 dage hvert halve år og ca. én dag om året



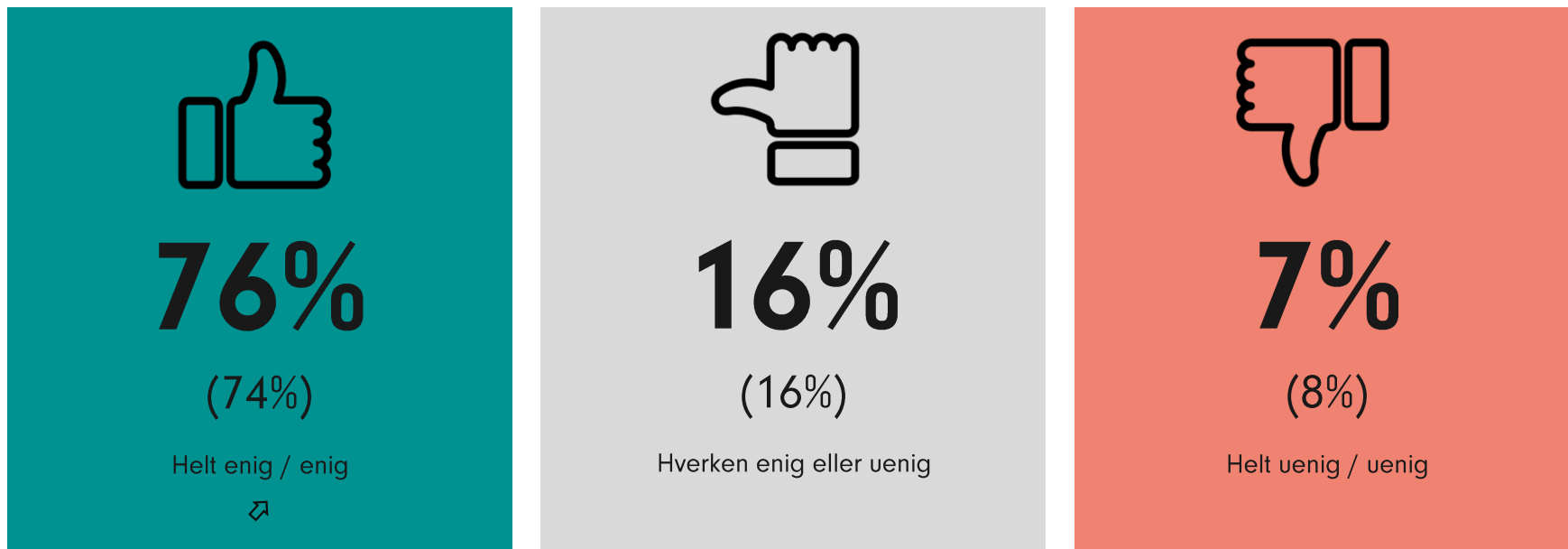
**TILFREDSHED**



Langt hovedparten af passagererne i den kollektive trafik ser fortsat denne som værende et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer

Folk i Region Hovedstaden (78%) og Region Nordjylland (77%) ser i højere grad offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ

*"Jeg ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer"*



1% ved ikke, om de ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2019

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



Halvdelen af passagererne er meget tilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i deres område. Hver fjerde er utilfreds

Særligt Hovedstaden skiller sig positivt ud med 64% enige, ligesom 57% af passagererne under 40 år erklærer sig enige

*"Jeg er meget tilfreds med mængden af offentlige transportmuligheder i mit område"*



2% ved ikke, om de er tilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i området

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2019

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

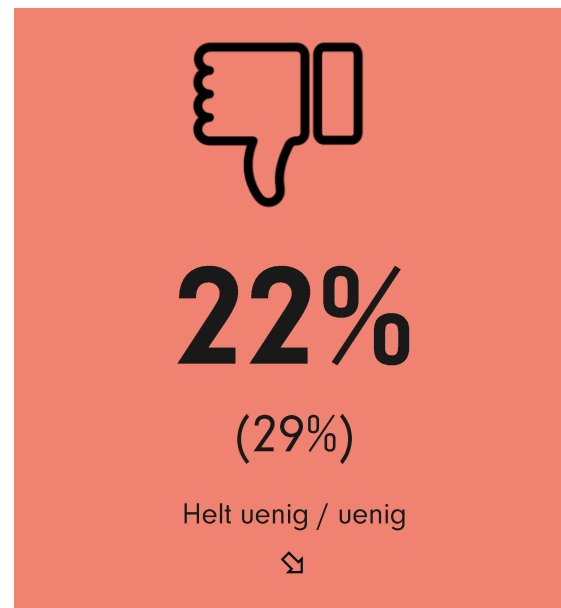
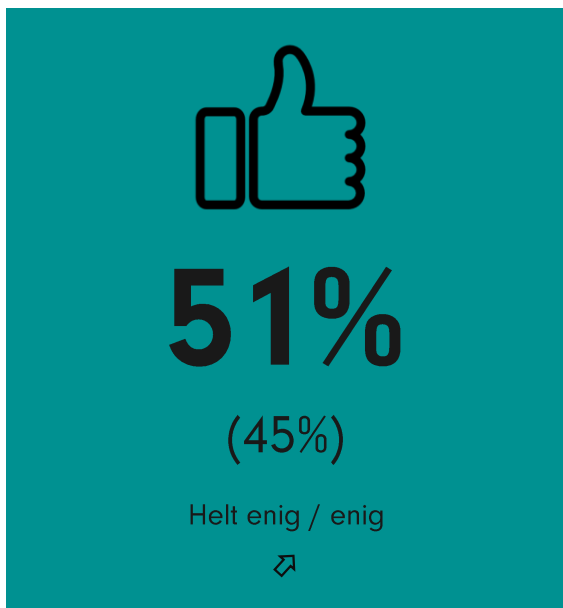
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



Halvdelen af passagererne har tillid til, at de kommer frem til tiden, når de benytter kollektiv trafik. Hver femte har ikke tillid til, at de kommer frem til tiden

Der er fortsat en glidende sammenhæng mellem tillid og alder, med 33% for unge under 30, op til 60% for passagerer 70+. Region Sjælland ligger lavest med 41%, Nordjylland højest med 56%

*"Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden"*



1% ved ikke, om de har tillid til, at de kommer frem til tiden, når de kører med offentlig transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2019

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



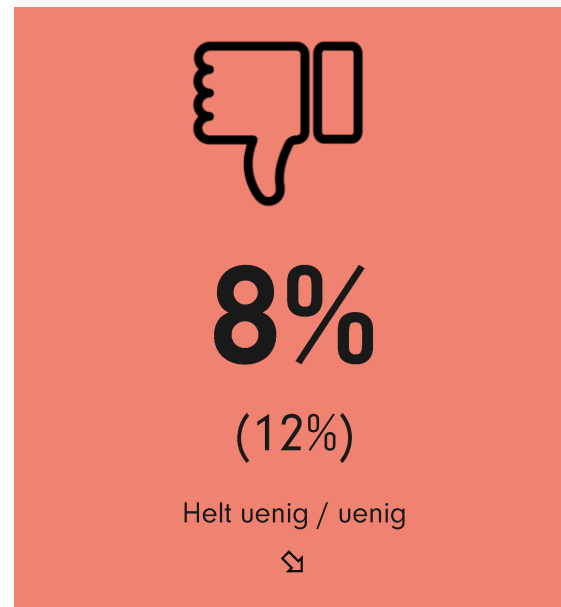
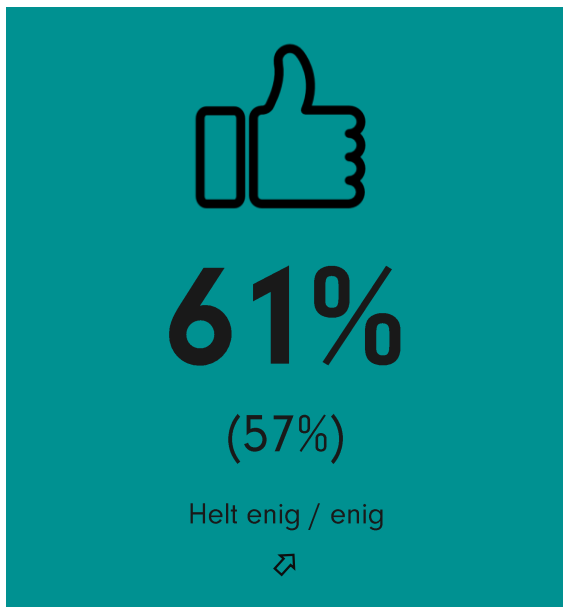


Flere (61%) føler sig godt behandlet, når de rejser med den kollektive trafik. Der er fortsat kun få (8%), der ikke føler sig godt behandlet

Passagerer i Region Nordjylland føler sig bedst behandlet, når de bruger den offentlige transport.

2/3 af passagererne 60+ er enige i, at de føler sig godt behandlet

*"Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"*



1% ved ikke, om de føler sig godt behandlet, når de er kunder i den offentlige transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2019

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

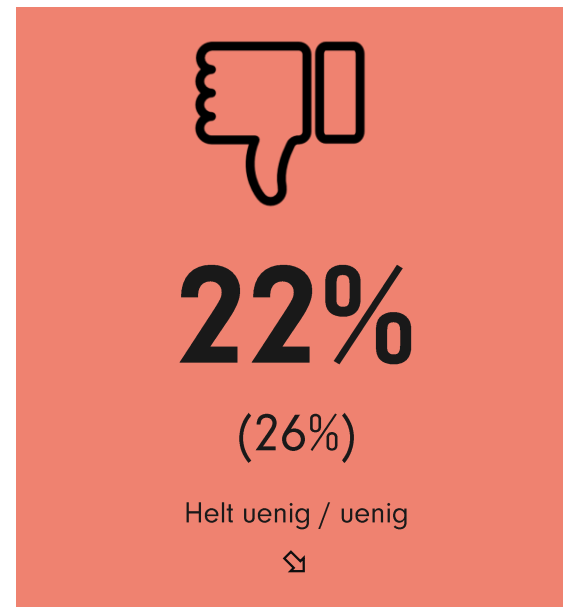
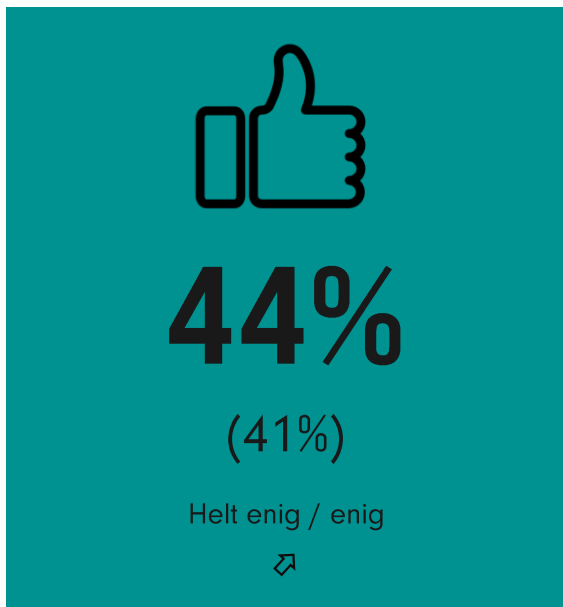
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



Der ses en stigning i andelen af passagererne, der oplever, at der er god sammenhæng i den kollektive trafik

Passagerer i Region Hovedstaden (48%) er mest enige i, at der er god sammenhæng i den offentlige transport.  
47% af heavy og medium brugerne oplever, at der er god sammenhæng mod 33% af light users.

*"Jeg oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport"*



4% ved ikke, om de oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2019

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

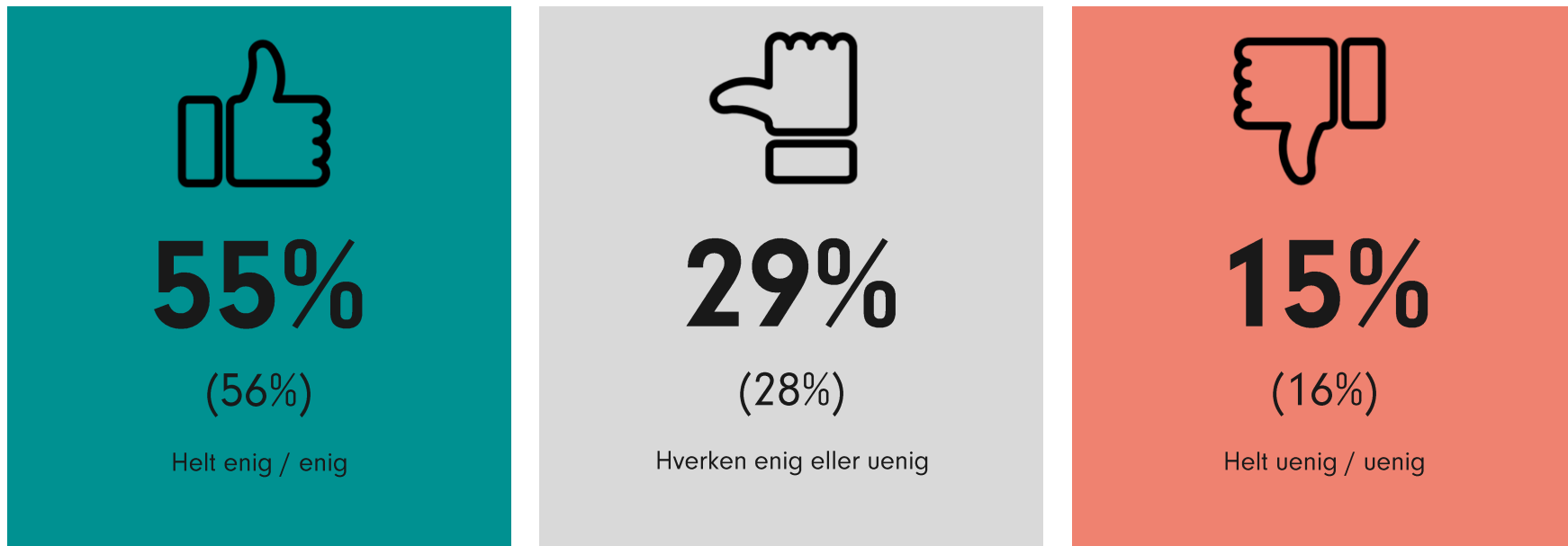
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



Lige over halvdelen af passagerer oplever rejsetiden som behagelig, når de rejser med den kollektive trafik. Omvendt oplever hver sjette ikke, at rejsetiden er behagelig

Passagerer i Region Syddanmark (60%) og Nordjylland (59%) oplever i størst omfang, at rejsetiden er behagelig  
64% af passagererne 60+ er ligeledes enige sammenholdt med 48% blandt de 18-39-årige.

*"Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"*



1% ved ikke, om de oplever rejsetiden som behagelig, når de rejser med offentlig transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2019

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘


Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



**ANBEFALINGSVILLIGHED**



# Vi kortlægger passagerernes anbefalingsvillighed via Net Promoter Score (NPS)

 Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?



### Promoters

Promoters (9-10) er loyale og entusiastiske kunder der vil fortsætte med at vende tilbage, samt anbefale til andre og dermed skabe vækst.



### Passives

Passives (7-8) er tilfredse men uentusiastiske kunder, der er let modtagelige overfor hvad konkurrenterne tilbyder



### Detractors

Detractors (0-6) er utilfredse kunder, der kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.

### Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner altid en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS. Denne score afdækker selskabernes kundeloyalitet og passagerernes anbefalingsvillighed.

### Scoren kan variere fra -100 til +100

Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.


Jo højere NPS → Jo bedre

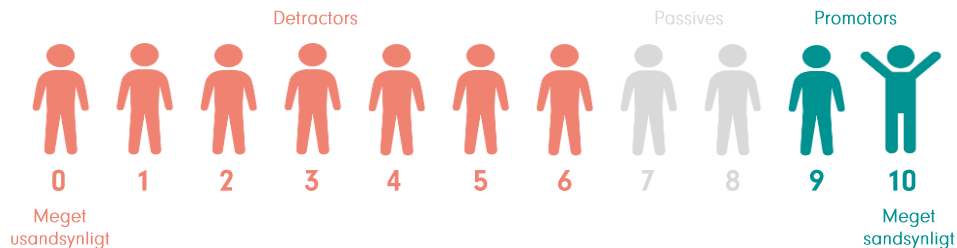
$$\text{NPS} = \text{\% Promoters} - \text{\% Detractors}$$




## ANBEFALINGSVILLIGHED

Den samlede NPS for kollektiv trafik er -23, hvilket er udtryk for et fald i kundeloyaliteten fra sidste år, hvor NPS tilsvarende var -21

 Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?



 **23%** (24%\*)

 **30%** (32%\*)

 **47%** (45%\*)

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2019

\* angiver signifikant udvikling

NPS-udregning med decimaler: 23,21% (promoters) – 46,57% (detractors).

### Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner altid en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS. Denne score afdækker selskabernes kundeloyalitet og passagerernes anbefalingsvillighed.

### Scoren kan variere fra -100 til +100

Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

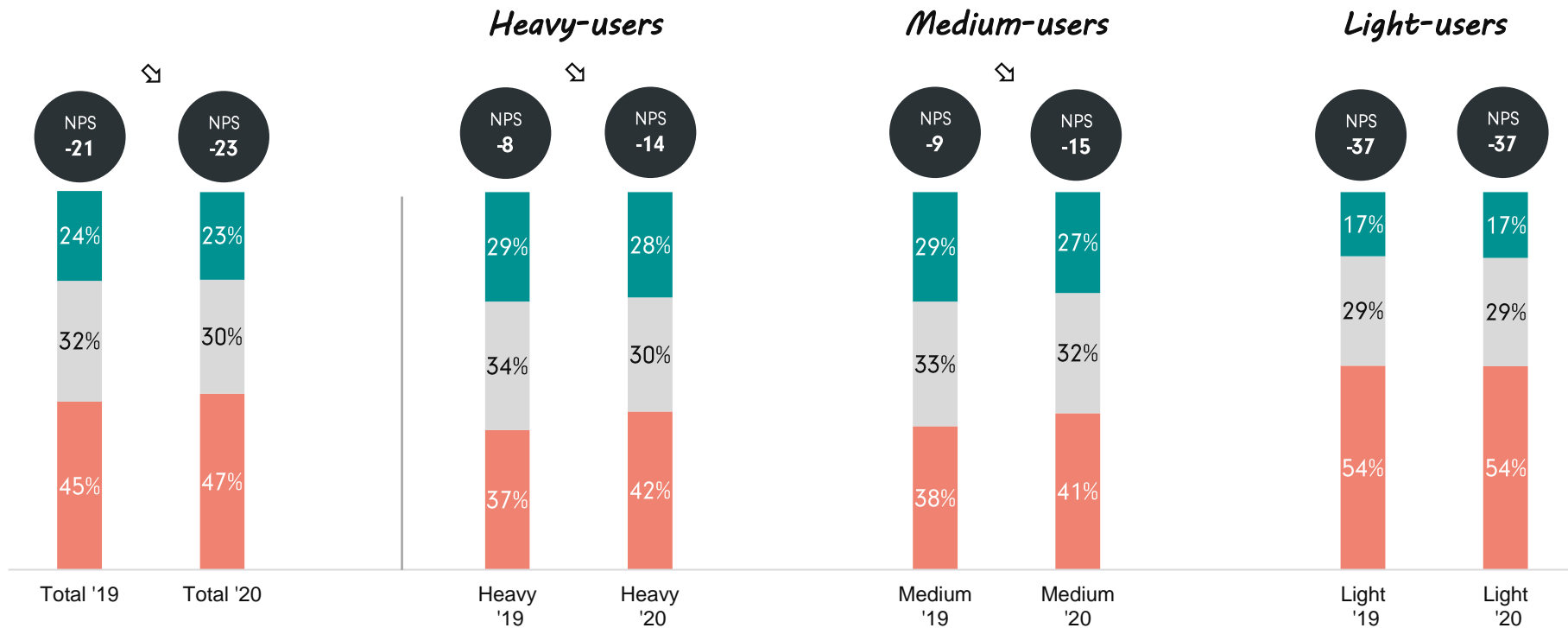
Jo højere NPS → Jo bedre

**NPS for kollektiv trafik**  
**er -23 (-21)**



## ANBEFALINGSVILLIGHED

Der er fortsat størst anbefalingsvillighed blandt heavy og medium users, men det er samtidig i netop disse passagergrupper, at NPS falder sammenlignet med 2019



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau

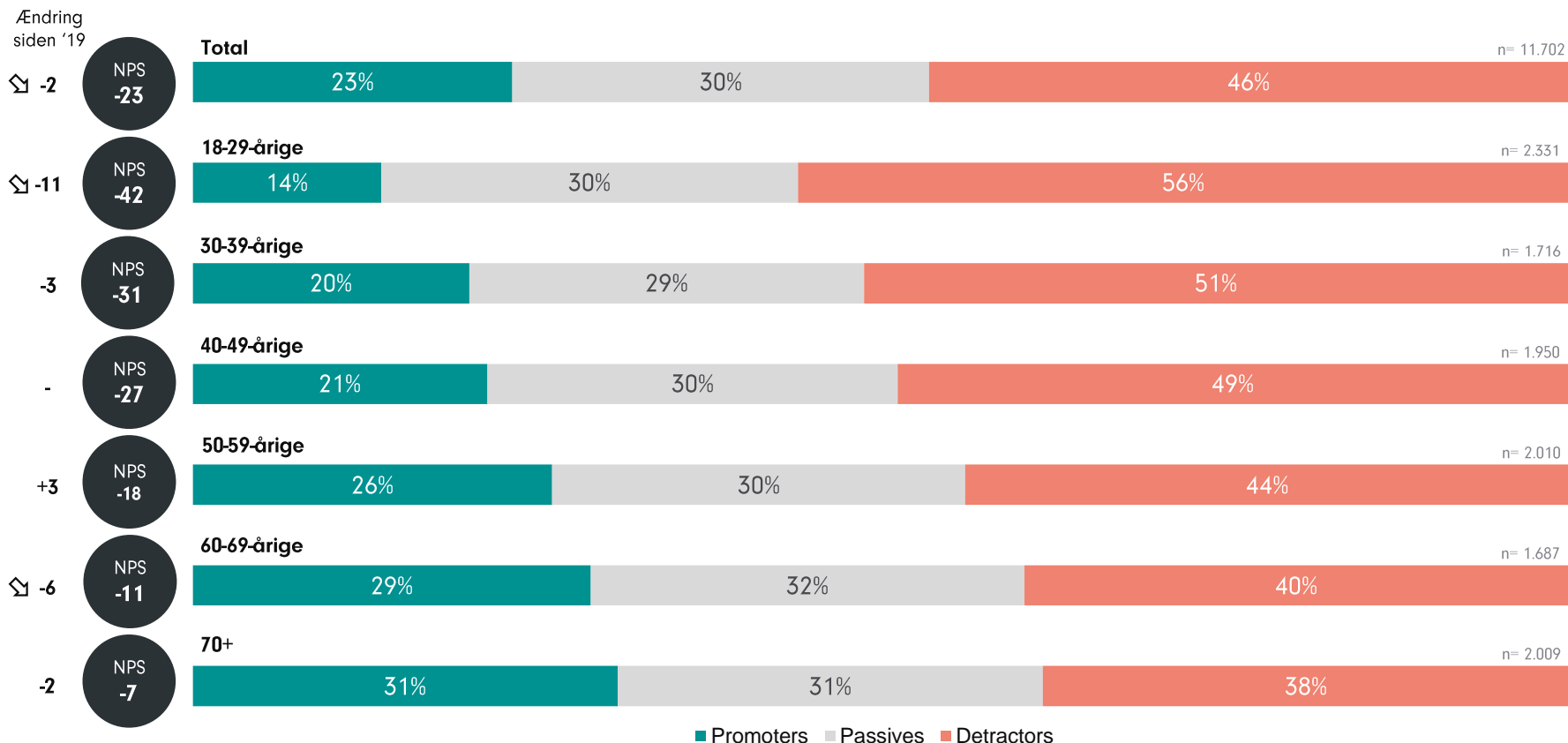
NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

Heavy users: dagligt/næsten dagligt og 3-4 dage om ugen; Medium users: 1-2 dage om ugen" og 1-3 dage om måneden; Light users: 1-5 dage hvert halve år og ca. én dag om året



## ANBEFALINGSVILLIGHED

Der er fortsat størst anbefalingsvillighed blandt de ældre passagerer. NPS varierer på tværs af aldersgrupperne, men gruppen af 18-29-årige præsterer det største fald



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

© 2020 - Side 16 | Base: Alle passagerer n = 11.702 - pr. alderskategori, n = 2.331/1.716/1.950/2.010/1.687/2.009

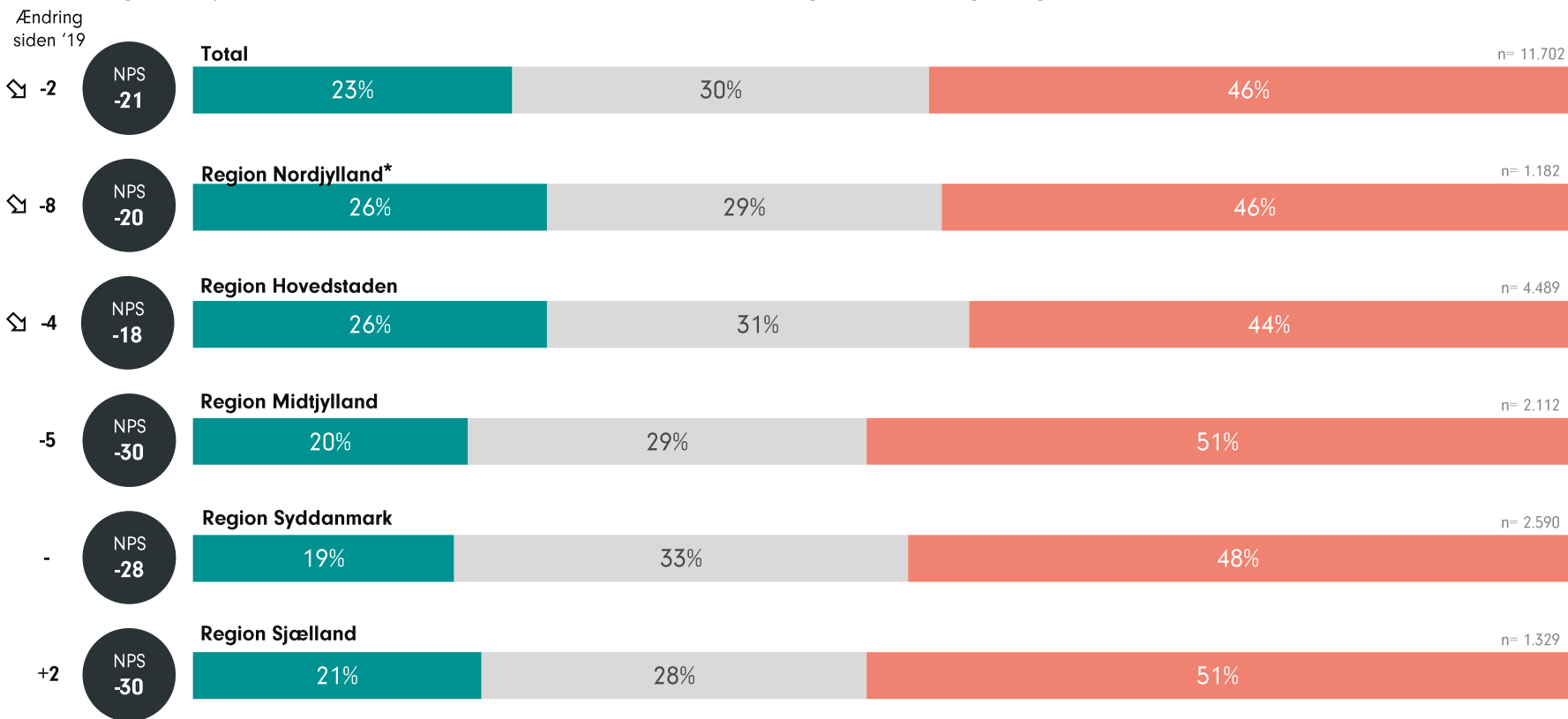
Spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?"





## ANBEFALINGSVILLIGHED

Der er flest anbefalingsvillige passagerer i Region Nordjylland og Region Hovedstaden.  
Region Sjælland præsterer som den eneste region en stigning i NPS



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau

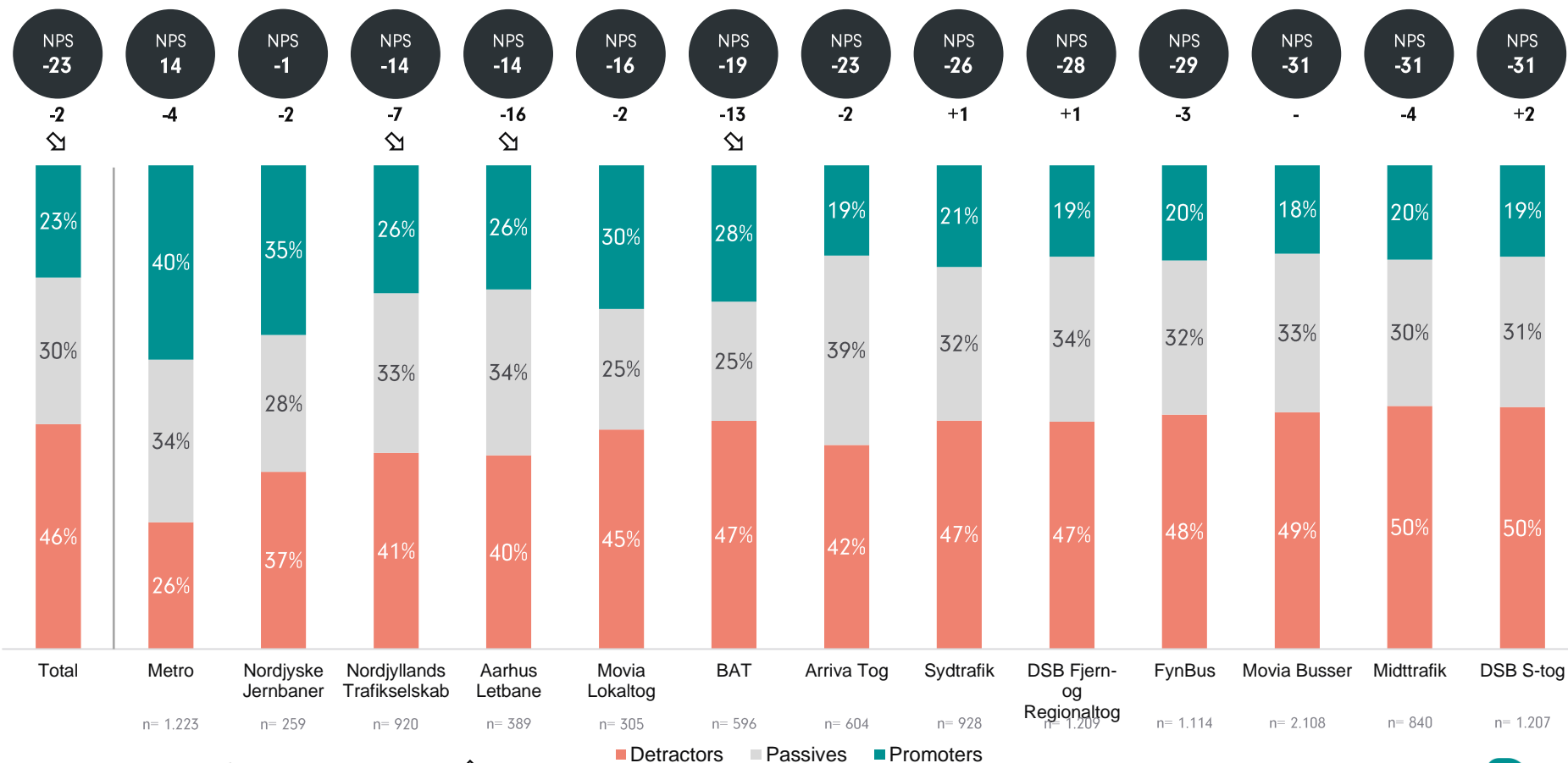
NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

\* Region Nordjylland blev delvist lukket ned d. 5. nov. 2020 (Corona), hvilket har betydet et fald i NPS. Før nedlukningen lå NPS for off. transport i Nordjylland på -18, efter nedlukning var den -23.



## ANBEFALINGSVILLIGHED

Tendensen i selskabernes NPS er nedadgående, og kun få selskaber kan præstere en fremgang



■ Detractors ■ Passives ■ Promoters

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

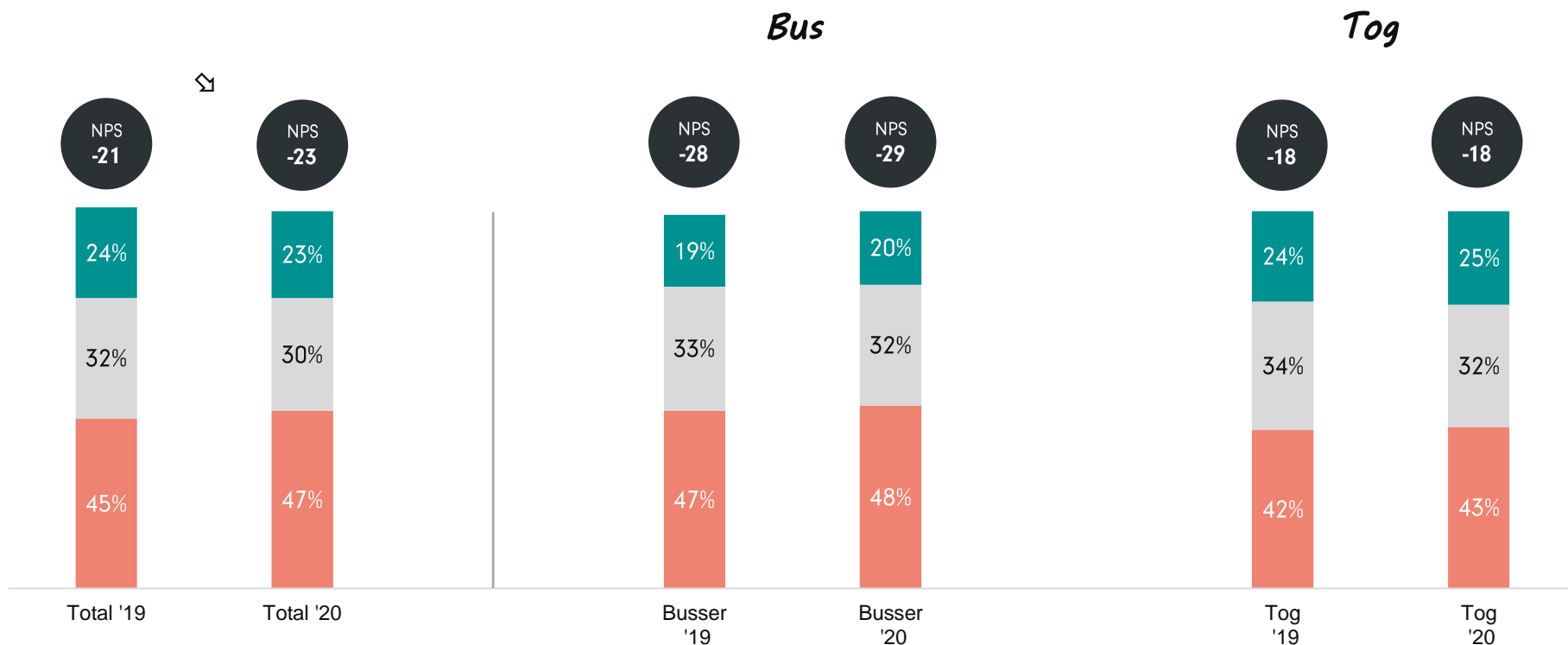
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt



## ANBEFALINGSVILLIGHED

Der er fortsat flere promoters blandt passagerer i de danske tog sammenlignet med busserne.  
Der er ikke sket nævneværdige forskydninger siden 2019



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

**Note:** Bus udgøres af Nordjyllands Trafikselskab, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik, BAT og Movia Busser.

Tog udgøres af DSB S-tog, DSB Fjern og Regional, Nordjyske Jernbaner, Metro, Letbane (Aarhus), Arriva Tog og Movia Lokaltog

© 2020 - Side 19 | Base: Bus- og togpassagerer; n = 6.201/5.501

Spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [SELSKAB] til venner og bekendte?"



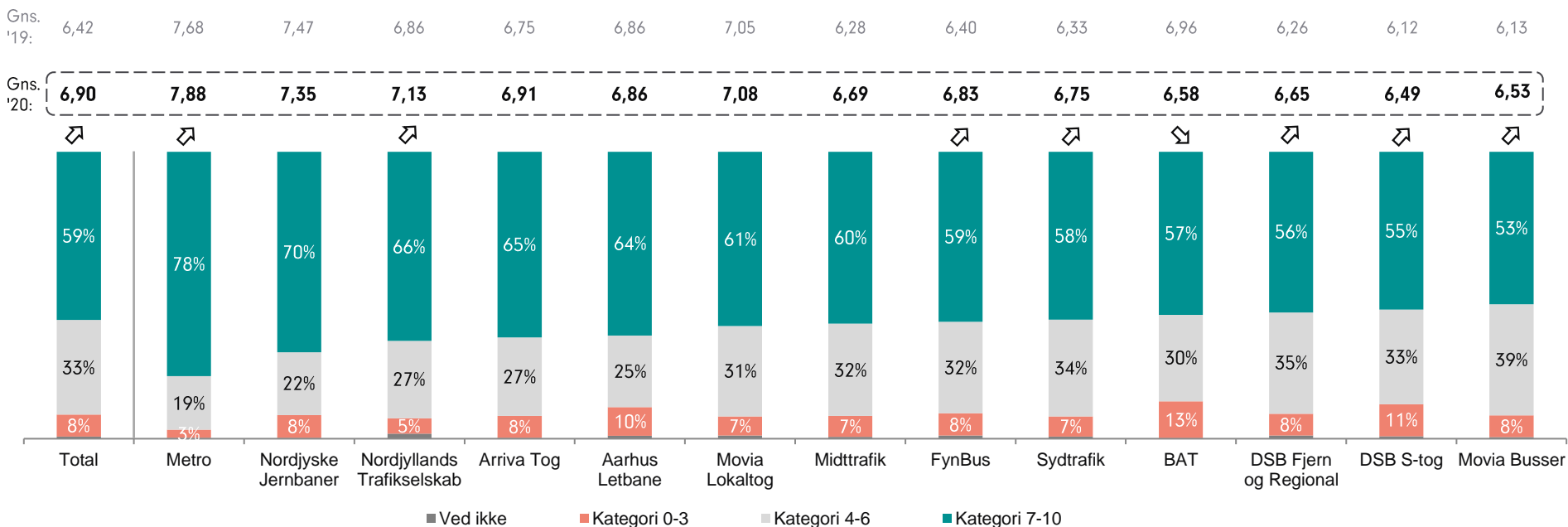
# SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL



## SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

10 ud af 13 selskaber præsterer en stigning i den overordnede tilfredshed sammenlignet med sidste års resultat

Hvor tilfreds er du alt i alt med [SELSKAB]?  
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds - Meget tilfreds)



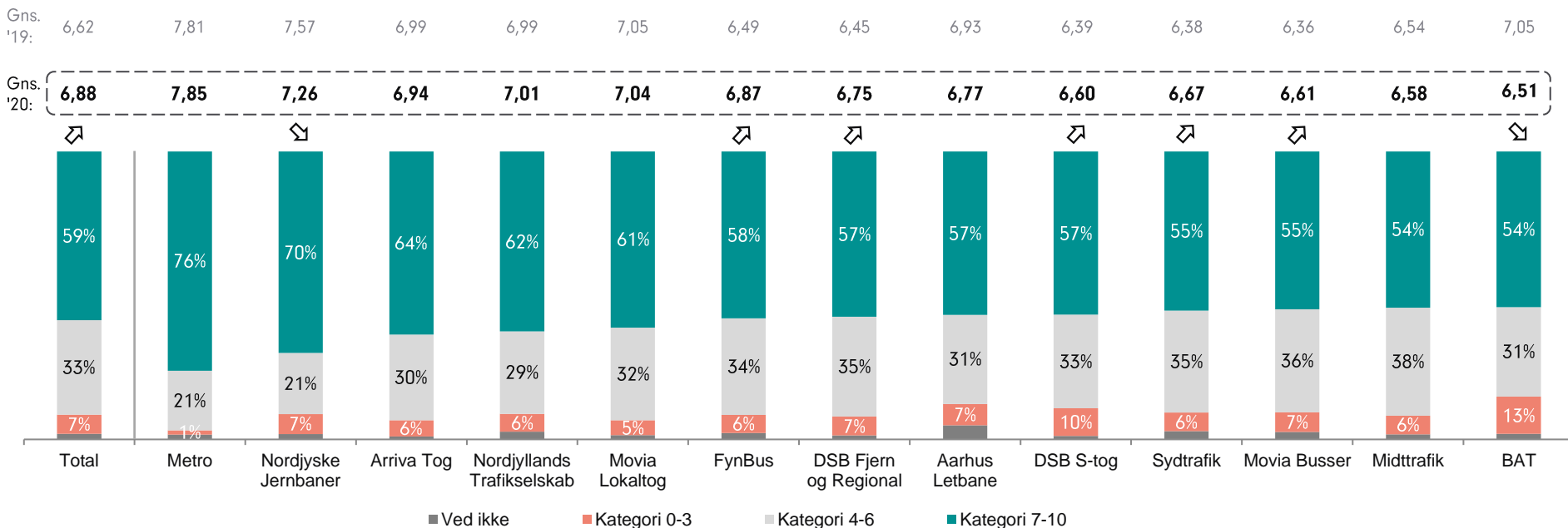
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



## SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Der er stor variation i udviklingen af passagerernes vurdering af de enkelte selskabers performance på tilfredsheden med det samlede rejseforløb. Metroen er fortsat topscorer

Hvor tilfreds er du med det samlede forløb når du planlægger en rejse med [SELSKAB]?  
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



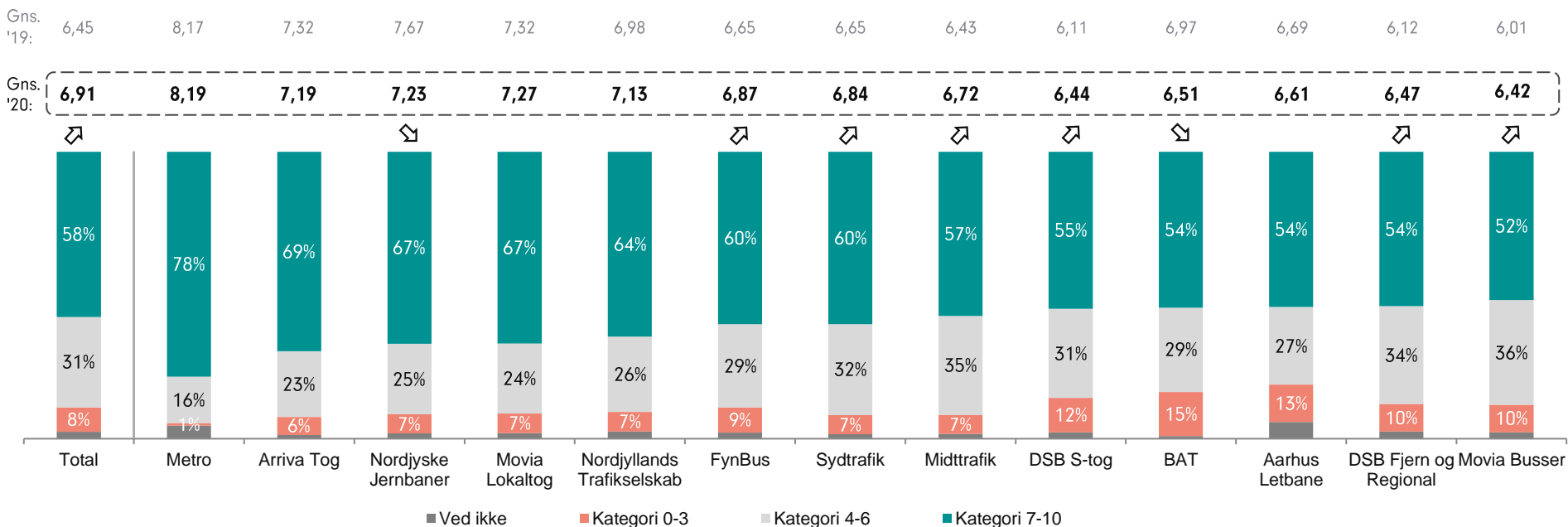
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



## SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

8 af 13 selskaber har fastholdt et stabilt niveau eller er steget i overholdelse af køreplanen. Nordjyske Jernbaner falder med 0,44 indekspoint, men har fortsat en stor tilfredshedsandel

Hvor tilfreds er du med [SELSKAB]s overholdelse af køreplanen?  
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds - Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau

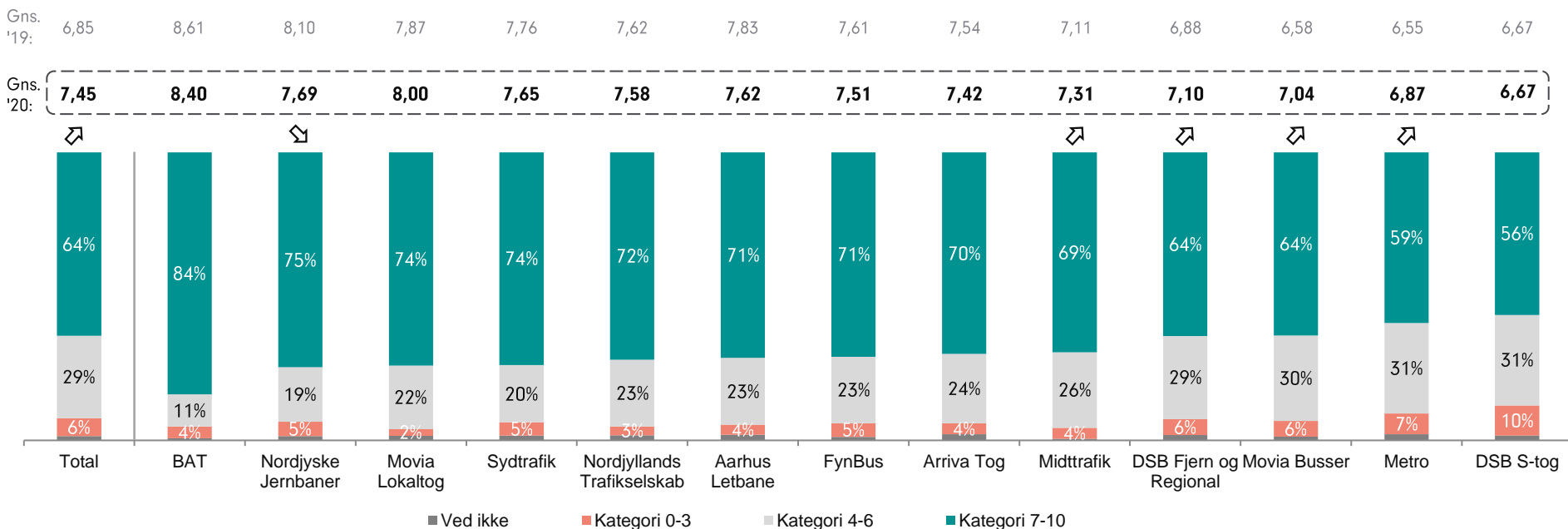


## SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

7 ud af 13 selskaber - primært i toppen - oplever et fald i scoren sammenlignet med 2019.

Af de øverste 8 selskaber, er det kun Movia Lokaltog der forbedrer sin gennemsnitscore

Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads, når du kører med [SELSKAB]?  
Svarskala: 0-10 (Meget tilfreds - Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau

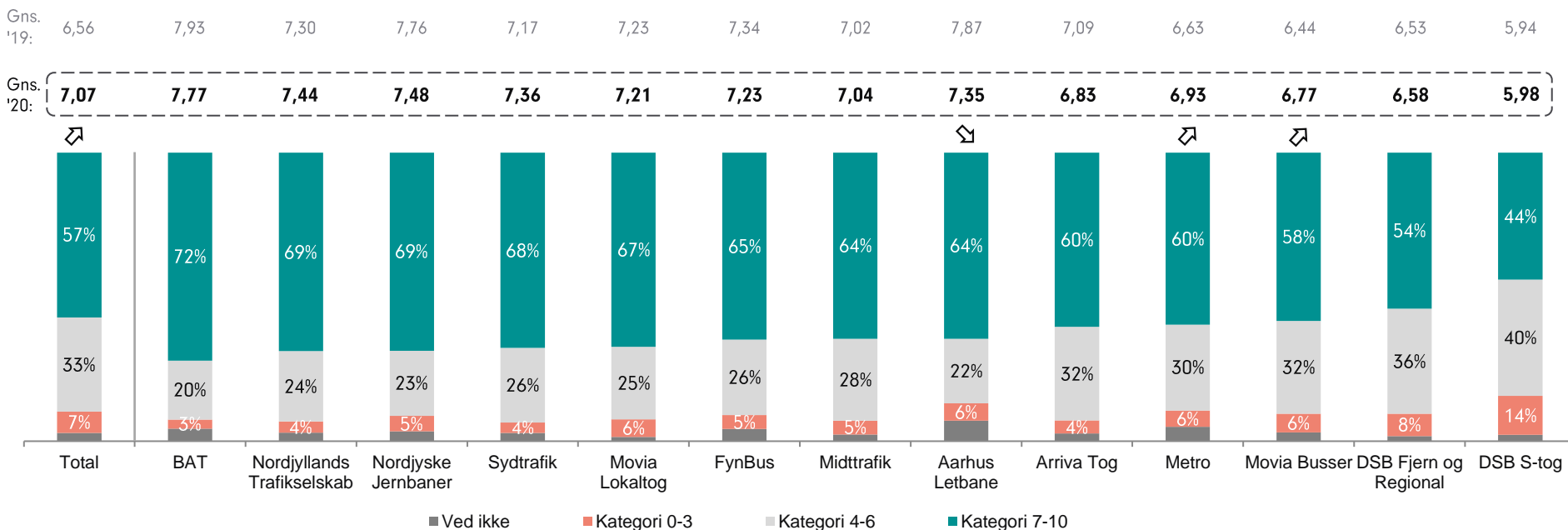




Tilfredsheden med rengøringen falder blandt fem selskaber, men stiger samtidig blandt otte.

Gennemsnitligt stiger tilfredsheden med 0,51 indekspoint

Hvor tilfreds er du med rengøringen af bussen eller toget, når du kører med [SELSKAB]?  
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds - Meget tilfreds)

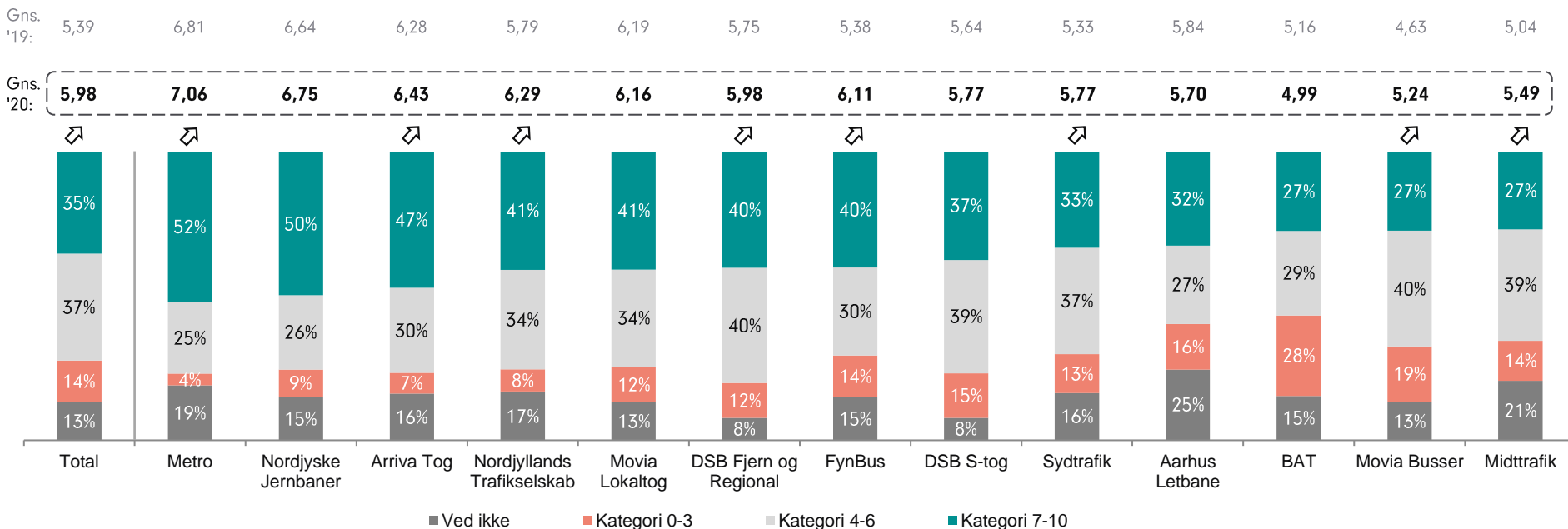


Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



Gennemsnitligt er tilfredsheden med informationen fra selskaberne, når der er forsinkelser, steget markant. Tilfredsheden stiger blandt hovedparten af selskaberne

Hvor tilfreds er du med informationen fra [SELSKAB], når der er forsinkelser?  
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds - Meget tilfreds)




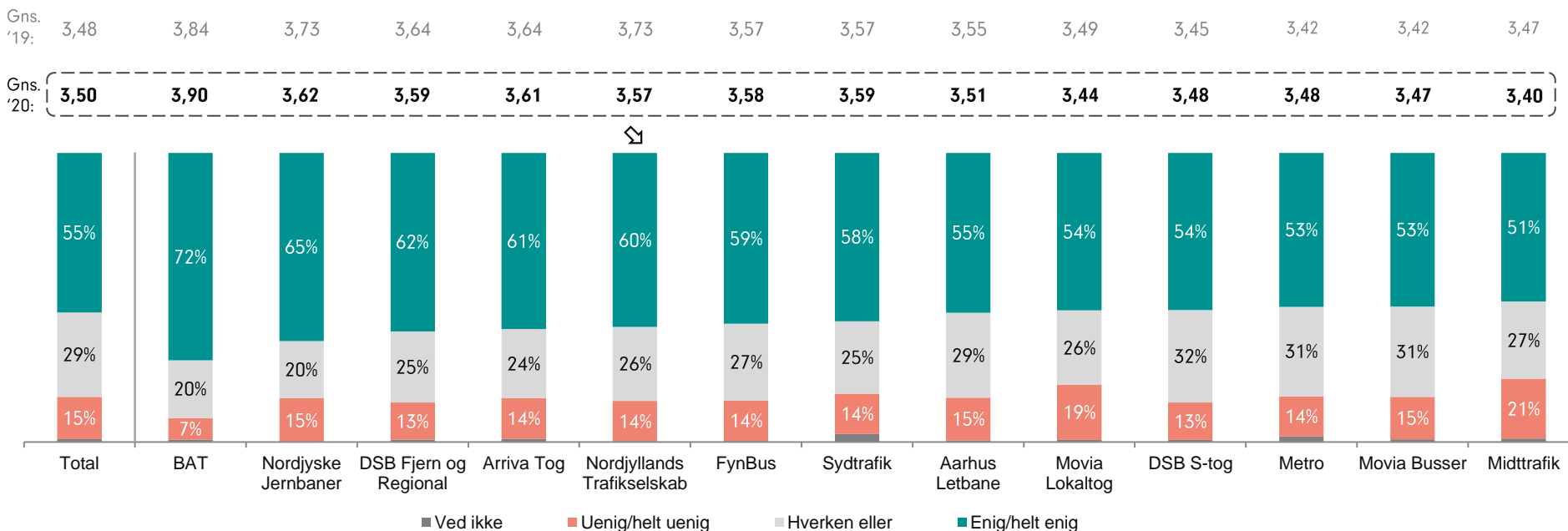
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



## SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Der er ikke sket de store forskydninger i kundernes opfattelse af at opleve rejsetiden som behagelig, når de rejser med de enkelte selskaber

 Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport  
Svarskala: 1-5 (Helt uenig - Helt enig)

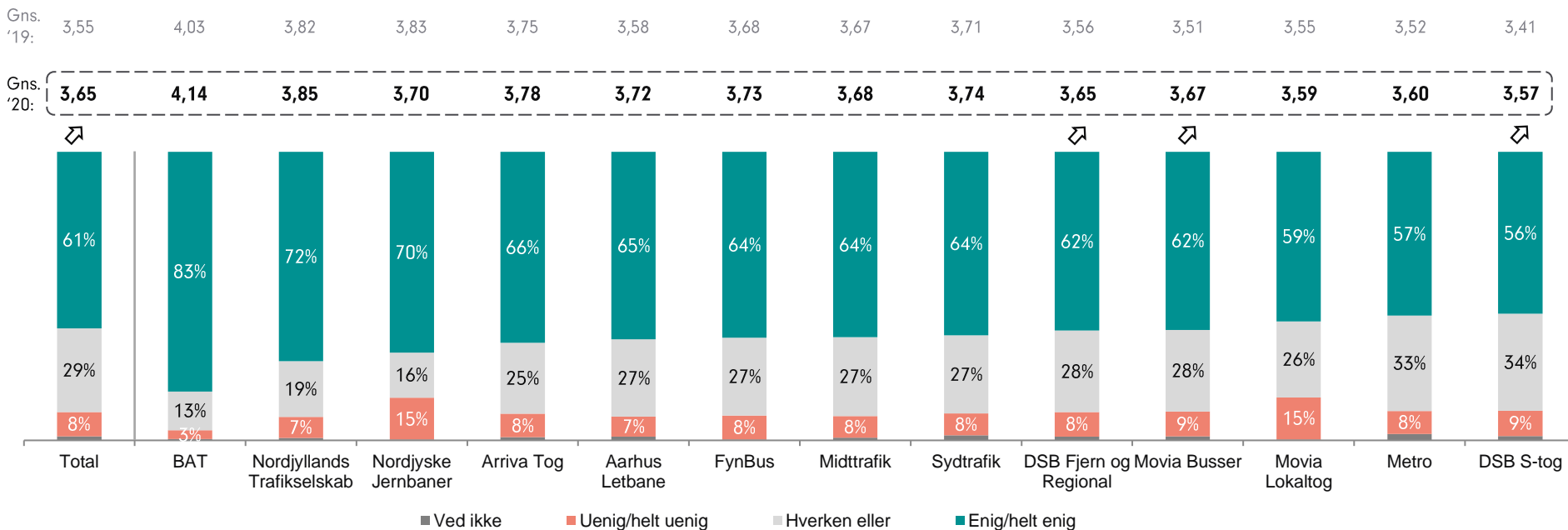


Signifikant, positiv udvikling:  Signifikant, negativ udvikling:   
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



# Kundernes følelse af at være godt behandlet, når de rejser med offentlig transport stiger hos 12 af de 13 selskaber

Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport  
Svarskala: 1-5 (Helt uenig - Helt enig)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau

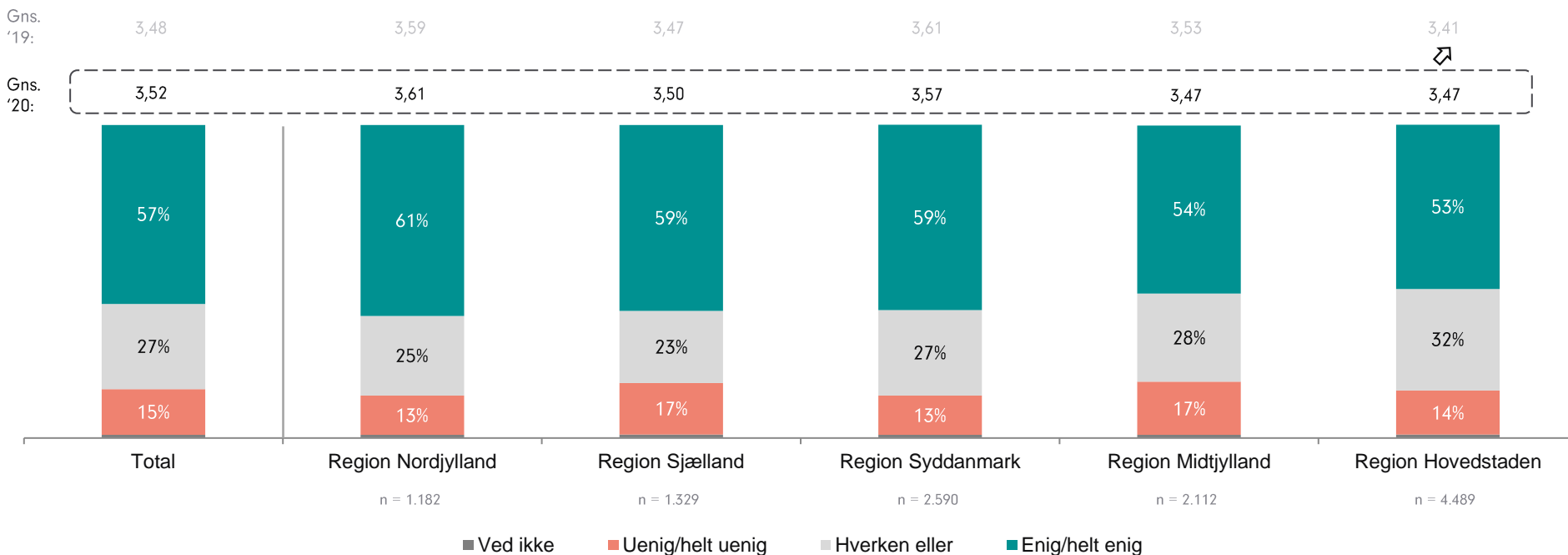


# KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE



Den samlede opfattelse af rejseløbet som værende behagelig er forbedret sammenlignet med 2019

Jeg oplever rejseløbet som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport  
Svarskala: 1-5 (Helt uenig - Helt enig)

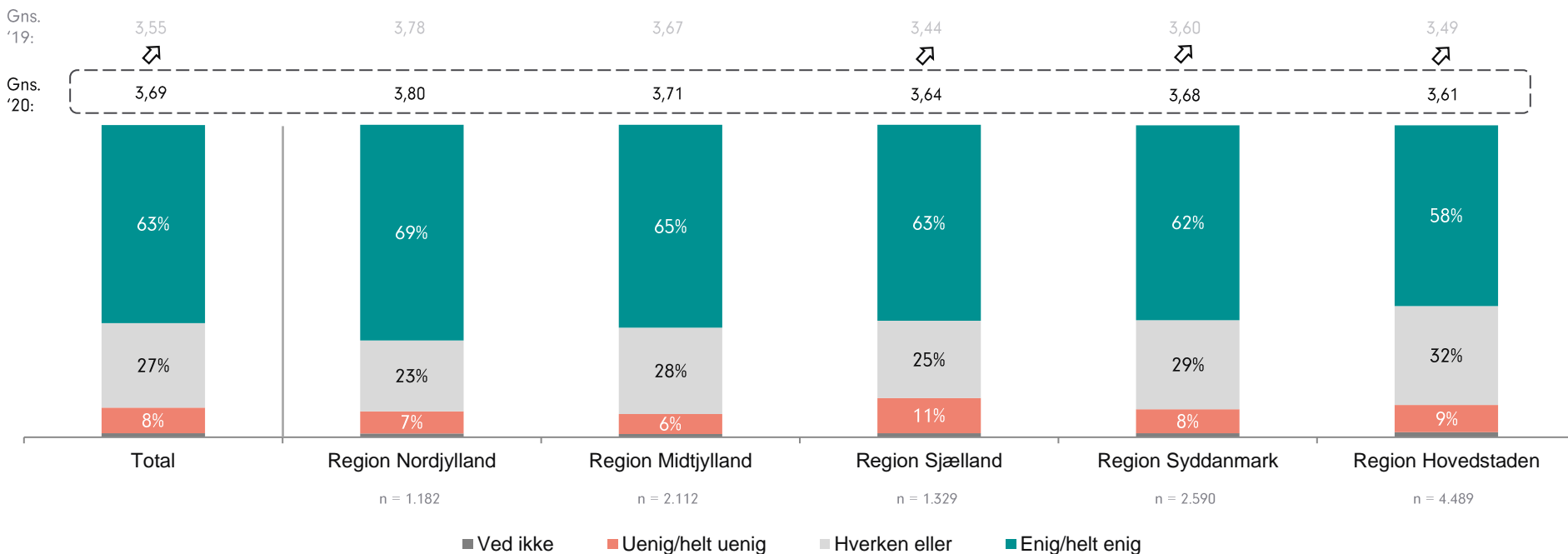


Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



# I alle regioner føler kunderne sig bedre behandlet, end det var tilfældet i 2019

Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport  
Svarskala: 1-5 (Helt uenig - Helt enig)



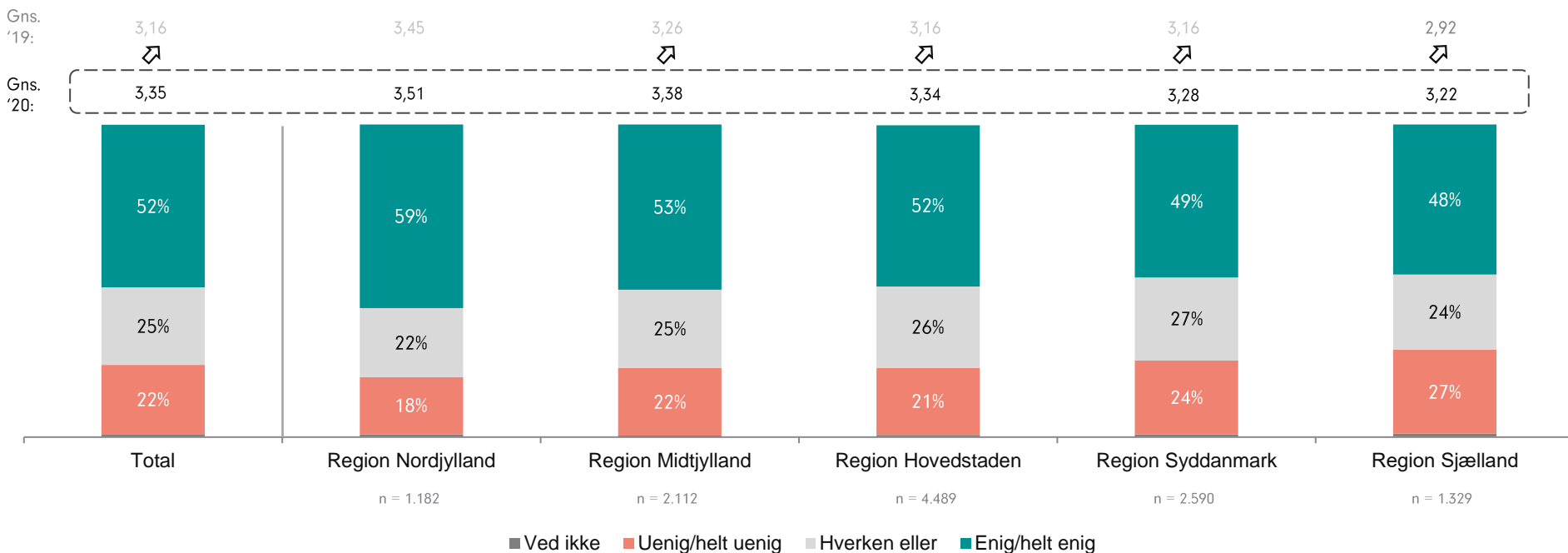
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau



## KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

På tværs af regionerne opleves en øget tillid fra kunderne, når det kommer til overholdelse af tidsplanen

Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden  
Svarskala: 1-5 (Helt uenig - Helt enig)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau





# DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

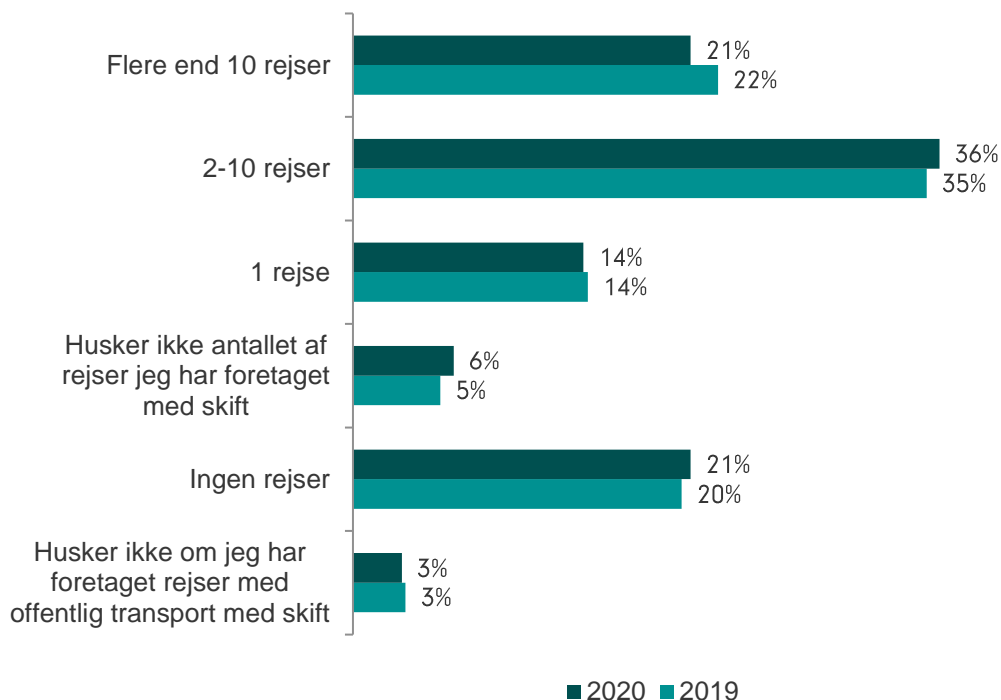


## DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

3 ud af 4 har foretaget sammenhængende rejser med skift undervejs

Antallet af årlige rejser med skift, de enkelte passagerer har haft, ligger stabilt

☞ Hvor ofte har du det seneste år foretaget rejser med offentlig transport, hvor du skulle skifte mellem flere offentlige transportmidler eller trafiksselskaber?

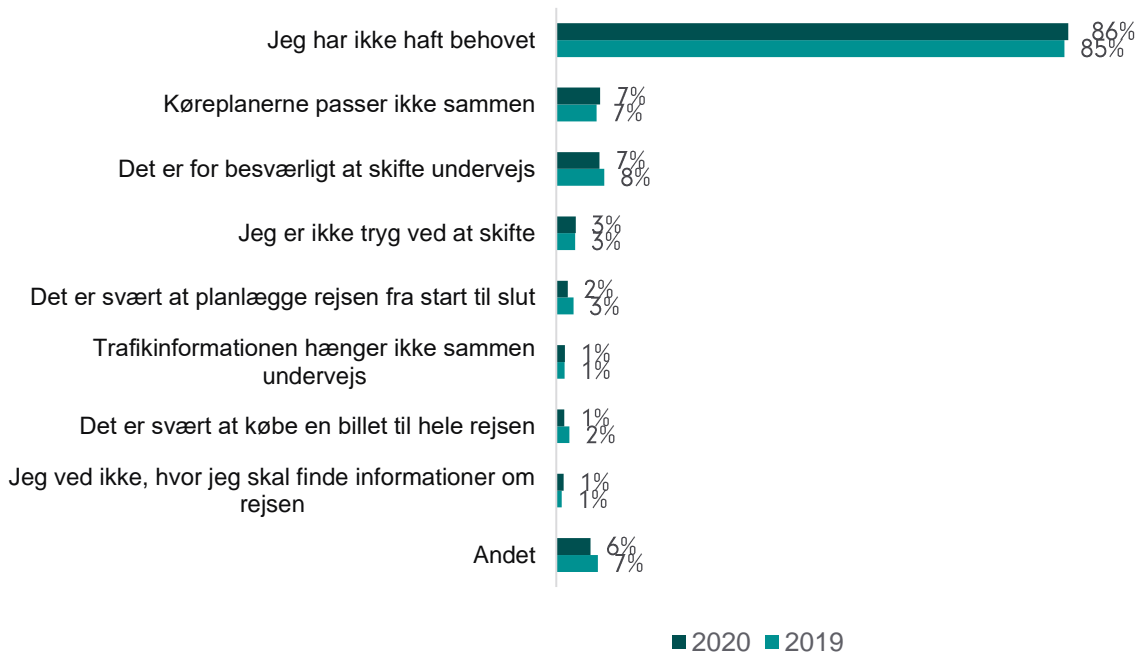


I 2019 havde 77% foretaget mindst én rejse med skift inden for det seneste år



Oftest eksisterer behovet for skift ikke – men når det findes, er besværlighed og dårligt matchende køreplaner de to hyppigste årsager til, at de rejsende undgår skift

☞ Hvad er de vigtigste årsager til, at du ikke har været på en rejse det seneste år, der involverede skift?



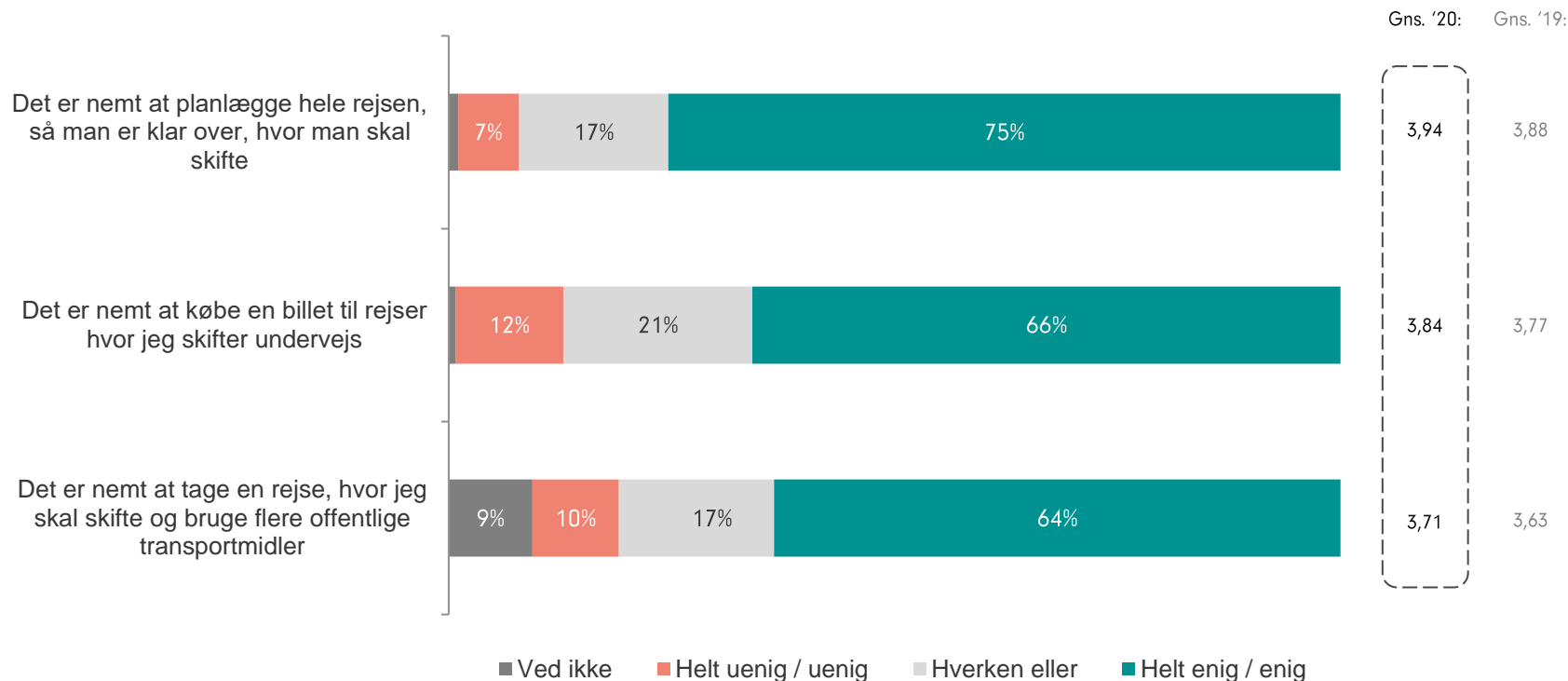
**86%**  
har ikke haft behovet for at foretage skift undervejs på rejsen

I 2019 var det 85% der ikke havde foretaget skift, fordi de ikke havde behovet



## Planlægningsfasen opleves som nemmere end selve handlingen i at skifte imellem flere offentlige transportmidler

Her kommer nogle udsagn, der handler om at foretage skift på rejser med offentlige transportmidler. Angiv for hvert udsagn, om du er enig eller uenig.



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
 Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau

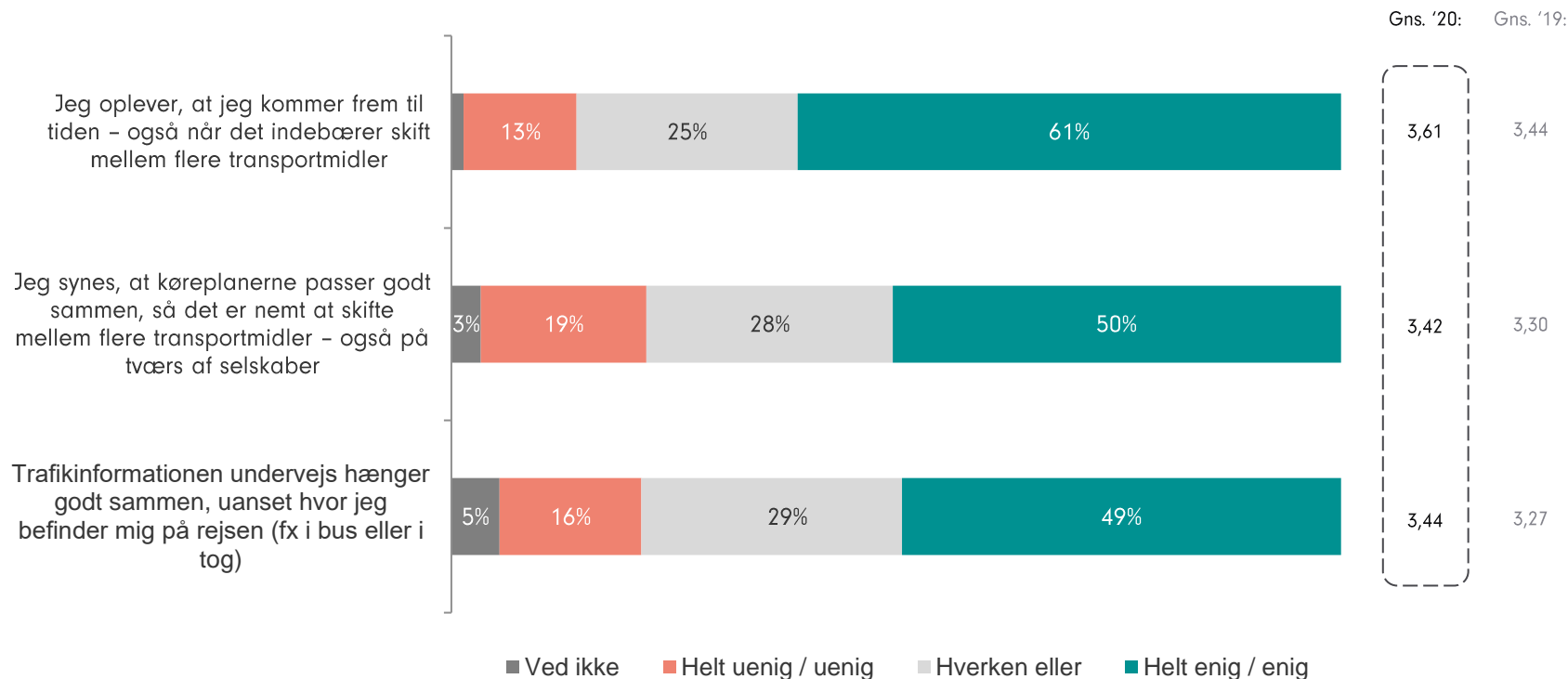
Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 8.947



## DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

5 ud af 10 synes, at køreplanerne passer godt sammen, og at de får god trafikinformation undervejs på rejsen

Her kommer nogle udsagn, der handler om at foretage skift på rejser med offentlige transportmidler. Angiv for hvert udsagn, om du er enig eller uenig.



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 40 for forklaring af signifikansniveau

Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 8.947

© 2020 – Side 37 | Spørgsmål: Q23, Q24 & Q25 "Tænk nu tilbage på den samme rejse som i foregående spørgsmål, hvor du har rejst med flere offentlige transportmidler eller selskaber. Angiv for hvert udsagn, om du er enig eller uenig."



**METODE**



## Om undersøgelsen

### Formål med undersøgelsen:

Denne undersøgelse er opstået som konsekvens af trafikelskabernes ønske om at udvikle en ny tracking, der har til formål at tilvejebringe valid viden om danskernes oplevelse af den sammenhængende rejse på tværs af alle selskaber, transportformer og regioner.

Rejsekortet A/S har fungeret som sekretariat på undersøgelsen, men det er de enkelte selskaber, der i fællesskab er afsendere herpå.

Foruden nærværende hovedrapport er der udarbejdet individuelle selskabsrapporter til hvert enkelt selskab.

Formålet med undersøgelsen er således ikke *bare* at måle de enkelte trafikelskabers kunders tilfredshed – men at udforme en repræsentativ befolkningsundersøgelse blandt alle danskere som rejser med offentlig transport minimum én gang om året, og måle deres tilfredshed.

Resultaterne fra denne undersøgelse kan give mere kritiske resultater end traditionelle passagerundersøgelser da andelen af heavy users i denne undersøgelse er markant lavere end i passagerundersøgelserne. Netop denne gruppe er generelt mere kritiske og udtrykker i højere grad utilfredshed.

### Dataindsamling:

Indsamlingen af besvarelser er sket blandt passagerer, der har brugt et af de pågældende selskaber inden for det seneste år.

Indsamlingen er sket via webbaserede interview. Det er således en anderledes dataindsamlingsmetode, end den der bruges i traditionelle passagerundersøgelser.

Der er foretaget interviews med passagerer, der er lav-, mellem- og højfrekvente brugere, ligesom der – som beskrevet på de næste sider – er lavet en stikprøvefordeling, der både tilgodeser de enkelte selskaber, transportformen (bus/tog) og den regionale fordeling.

### Randomisering – hvis passagerer har rejst med flere selskaber

Hvis en passager har rejst med flere selskaber, er der i udgangspunktet foretaget en randomisering (tilfældig udvælgelse) blandt de selskaber, der er rejst med, ift. hvilken 'kvote' respondenterne havner i. I nogle tilfælde er denne metode dog fraveget af hensyn til at få opfyldt de enkelte trafikelskabers kvoter inden for den afsatte tidsramme.



## Om undersøgelsen

### Signifikansniveauer

Igennem rapporten er statistisk signifikante ændringer afrapporteret ved brug af signifikanspile, der viser statistiske ændringer i hhv. positiv og negativ retning. Disse pile afspejler ændringer, der inden for et konfidensinterval på (mindst) 95% er signifikant forskellige givet svarfordelingen. Dvs. at ændringen på et målepunkt med 95% sandsynlighed er forskellig fra 0-hypotesen (fx den foregående måling), og ikke kan tilskrives tilfældigheder eller såkaldt målestøj.

Statistisk signifikans afhænger af flere faktorer:

- **Antallet af respondenter:** har man mange respondenter i en given stikprøve medfører det, at den observerede svarfordeling ikke behøver afvige meget fra en tidligere svarfordeling, førend man kan tale om statistisk signifikante ændringer. Dette er bl.a. årsagen til, at mindre ændringer i denne undersøgelse giver udslag i signifikante ændringer.
- **Svarfordelingen:** en fordeling, hvor 90% siger A og 10% siger B har mindre stikprøveusikkerhed end en fordeling, hvor 50% siger A og 50% siger B. Det er i høj grad det, der er grunden til at en forskel på 0,1 i gennemsnit nogle steder er signifikant og andre steder ikke er signifikant.
- **Standardafvigelsen:** som er et mål for mængden af variation inden for et datasæt, har betydning for, hvor store forskellene i to gennemsnit skal være, førend en ændring er statistisk signifikant.

### Højere andel lavfrekvente rejsende

Vi har valgt at gennemføre undersøgelsen som en repræsentativ online-undersøgelse blandt danskere, der rejser med offentlig transport, fordi vi ønsker at sætte større fokus på de lavfrekvente passagerer. Derudover giver metodikken i denne undersøgelse bedre mulighed for at spørge ind til den sammenhængende rejse, da man ikke interviewer undervejs på en rejse, som endnu ikke er afsluttet.

Det er dog vigtigt at holde sig for øje, at metodeændringen betyder, at man ikke kan sammenligne resultaterne i denne undersøgelse direkte med resultaterne i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og lignende undersøgelser, hvor interviewene er foretaget på selve rejsen.

Kundetilfredshed og NPS vil således normalt være lavere i denne type undersøgelse end i nationale passagertilfredshedsundersøgelser. Det er der flere grunde til:

- Der er flere lavfrekvente passagerer i denne type undersøgelse, og lavfrekvente har typisk lavere tilfredshed og NPS-værdier end de højfrekvente passagerer.
- Online-undersøgelser, hvor respondenter har tid og ro til at reflektere over oplevelsen, er typisk bedre til at indfange de negative aspekter. Det spiller også ind, at besvarelser i online-undersøgelser kan være påvirket af image/omdømme.





## Om undersøgelsen

Selskab	Uvejet		Vejet	
	Antal	Procent	Antal	Procent
DSB S-tog	1.207	10%	2.196	19%
DSB Fjern og Regional	1.209	10%	1.489	13%
Nordjylland Trafikselskab*	1.179	10%	657	6%
Fynbus	1.114	10%	285	2%
Metro	1.223	11%	1.273	11%
Sydtrafik	928	8%	305	3%
Midtrafik	840	7%	1.182	10%
Aarhus Letbane	389	3%	65	1%
Arriva Tog	604	5%	128	1%
BAT	596	5%	39	0,3%
Movia Busser	2.108	18%	3.891	33%
Movia Lokaltog	305	3%	191	2%
<b>Samlet</b>	<b>11.702</b>	<b>100%</b>	<b>11.702</b>	<b>100%</b>

\*For Nordjyllands trafikselskab er der gennemført 920 interview i busser og 259 i tog (Nordjyske Jernbaner).

### Stikprøvefordelingen:

I udarbejdelsen af stikprøvefordelingen har Wilke taget udgangspunkt i den faktiske fordeling af passagerer mellem de forskellige trafikselskaber. Derudover er der taget hensyn til, at trafikselskaber med - relativt - få passagerer skal indgå med en større procentmæssig andel i stikprøven, end de gør i populationen.

Dette er gjort for at de enkelte selskaber - stikprøvemæssigt - får en størrelse i undersøgelsen, der gør det muligt at sige noget om tilfredsheden for det konkrete trafikselskab.

Denne fordeling af interviewene giver de enkelte selskaber optimale muligheder for at benchmarke sig selv i forhold til det samlede resultat - og, såfremt det ønskes - mod andre specifikke selskaber.

### Dataindsamlingsperiode:

Data til undersøgelsen er indsamlet fra d. 19/10 til d. 18/11 2020.

Grundet COVID-19 er dataindsamlingsperioden i år forskellig fra 2019 og 2018, hvor der blev indsamlet besvarelser i maj og juni måned.



## Vejemetode

### **Vejning af datamaterialet:**

Data er vejet på køn, alder og passagertal for hvert trafikselskab. Vejning er nødvendig da der i indsamlingen bevidst er indsamlet skævt på de forskellige trafikselskaber, som beskrevet på det forgående slide.

Dette er gjort for at få et tilstrækkeligt stort antal besvarelser for hver af trafikselskaberne, til at kunne sige noget meningsfuldt om dem og deres passagerer.

Vejning er foretaget i to omgange.

### **Vejning, step 1)**

Data er vejet iterativt på køn og alder på brutto niveau for at sikre, at fordelingen er nationalt repræsentativt. Da alder er det sidste parameter der er vejet på, er alder styrende.

Vejning på bruttoniveau er nødvendig, da vi ikke kender den korrekte fordeling på køn og alder, blandt personer der rejser med bus og tog.

Når vejningen i step 1 er på plads, er alle frascreenede respondenter fjernet (respondenter som ikke lever op til screeningskriteriet om at have benyttet bus, tog, metro eller andre former for offentlig transport inden for det seneste år) for at få netfordelingen på køn og alder.

### **Vejning, step 2)**

Imens at vægten på køn og alder er slået til – er der kørt en vægt på fordelingen på transportselskaber. Denne vægt er ganget på vægten for køn & alder. Sådan at vi til slut har en vægt baseret på køn, alder og selskab.

Da selskab er det sidste der er vejet på, er denne styrende.



## **W** Kontakt

**Kundeansvarlig**

**Morten Schrøder**

CCO & Founder

+45 21 94 27 99

ms@wilke.dk

**Analytics**

**Peter Bjørn**

Analytics Consultant

+45 61 76 19 01

pbj@wilke.dk

**Research**

**Anders H. Christensen**

Research Manager

+45 28 30 32 56

ahc@wilke.dk

**Digital Solutions**

**Mikkel Kruhøffer**

Senior Solutions Designer

+45 31 12 17 30

mik@wilke.dk

Thank  
you!

**Wilke**

**København**

Overgaden Neden Vandet 9C  
1414 København K

**Odense**

Jens Benzons Gade 54B  
5000 Odense C

**Aarhus**

Vestergade 24, baghuset  
8000 Aarhus C