

22-09-2016

# KUNDETILFREDSHED 2016

HERNING KOMMUNE



midttrafik

## INDHOLD

---

<b>Emne</b>	<b>Side</b>
<i>Resumé – overordnede resultater.....</i>	<i>3</i>
<i>Samlet tilfredshed med busruten generelt.....</i>	<i>4</i>
<i>Samlet tilfredshed med rejsen i dag.....</i>	<i>5</i>
<i>Kundernes loyalitet.....</i>	<i>6</i>
<i>Tilfredsfredshed med underliggende parametre fordelt på emne</i>	
• <i>Information og tider.....</i>	<i>7</i>
• <i>Chauffør og tryghed.....</i>	<i>10</i>
• <i>Komfort og stand.....</i>	<i>12</i>
• <i>Pris, omstigning og digitale værktøj.....</i>	<i>15</i>
<i>Prioriteringskort.....</i>	<i>18</i>

## OVERORDNEDE RESULTATER

---

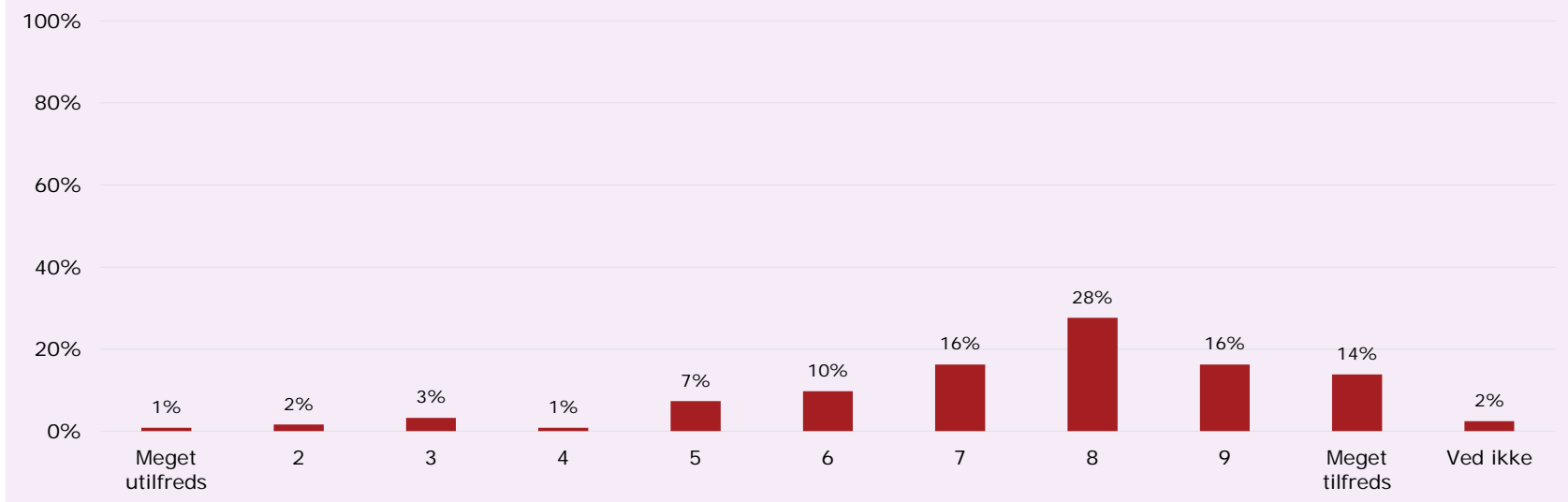
- Kundernes tilfredshed med **busruten generelt** i Herning Kommune er i gennemsnit **7,5** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for hele regionen er 7,1.
- Kundernes tilfredshed med **rejsen i dag** i Herning Kommune er i gennemsnit **7,9** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for hele regionen er 7,6.
- Kundernes loyalitet vurderes via spørgsmålet ”hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale andre at rejse med denne buslinje”, hvor svaret angives på en skala fra 1-10. Ud fra kundernes svar, kan man beregne Net Promoter Score (NPS), som andelen af ”promoters” (kunder, der har svaret 9-10) fratrukket andelen af ”detractors” (kunder, der har svaret 1-6). **NPS for Herning Kommune ligger på +22.**
- Parametre, der bør prioriteres, da kundevurderingen i Herning Kommune er lav og betydningen for den samlede tilfredshed er stor:
  - **Venteforhold ved stoppestederne**
  - **Bussens afgang- og ankomsttidspunkter**
  - **Information i bussen (om næste stop)**
  - **Chaufførens kørsel**
  - **Information ved stoppestederne**

## SAMLET TILFREDSHED MED BUSRUTEN GENERELT

Kundernes vurdering er foretaget på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Der er indhentet 133 kundevurderinger i Herning Kommune, fordelt på bybusrute 1A, 1B, 2A, 2B, 3, 4A, 5, 6, 7, 8A, 8B, 9B, S8, S9 samt lokalrute 150.

### Din samlede tilfredshed med denne busrute generelt?

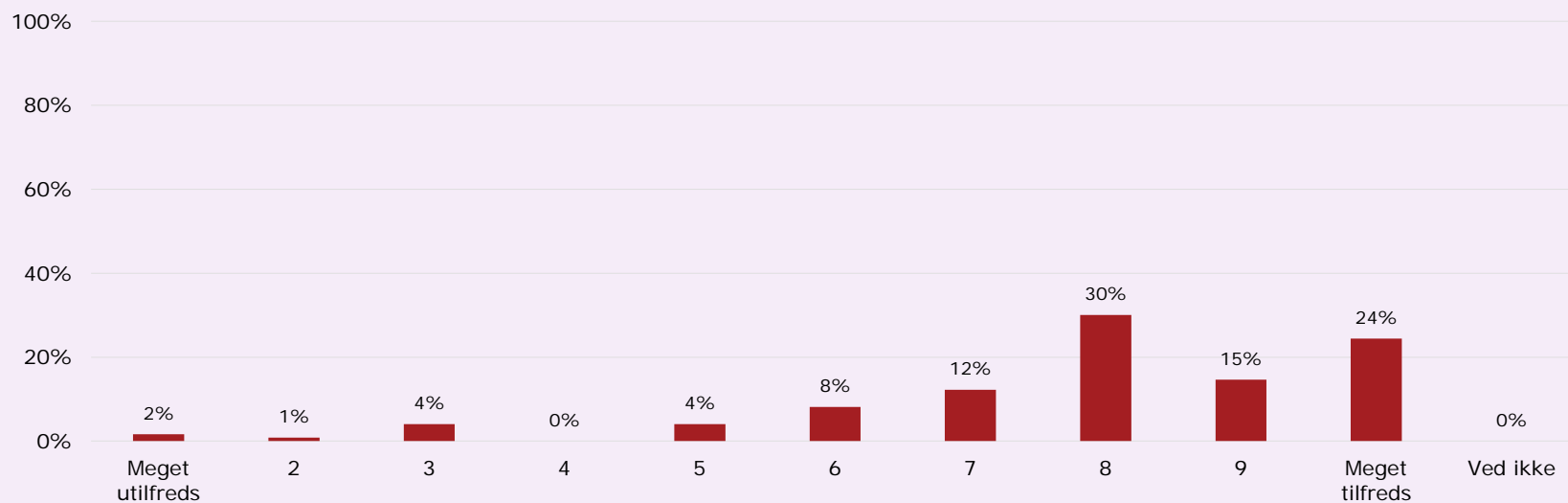


## SAMLET TILFREDSHED MED REJSEN I DAG

Kundernes vurdering er foretaget på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Det er en generel tendens, at kunderne tilfredshed med dagens rejse er højere end tilfredsheden med busruten generelt.

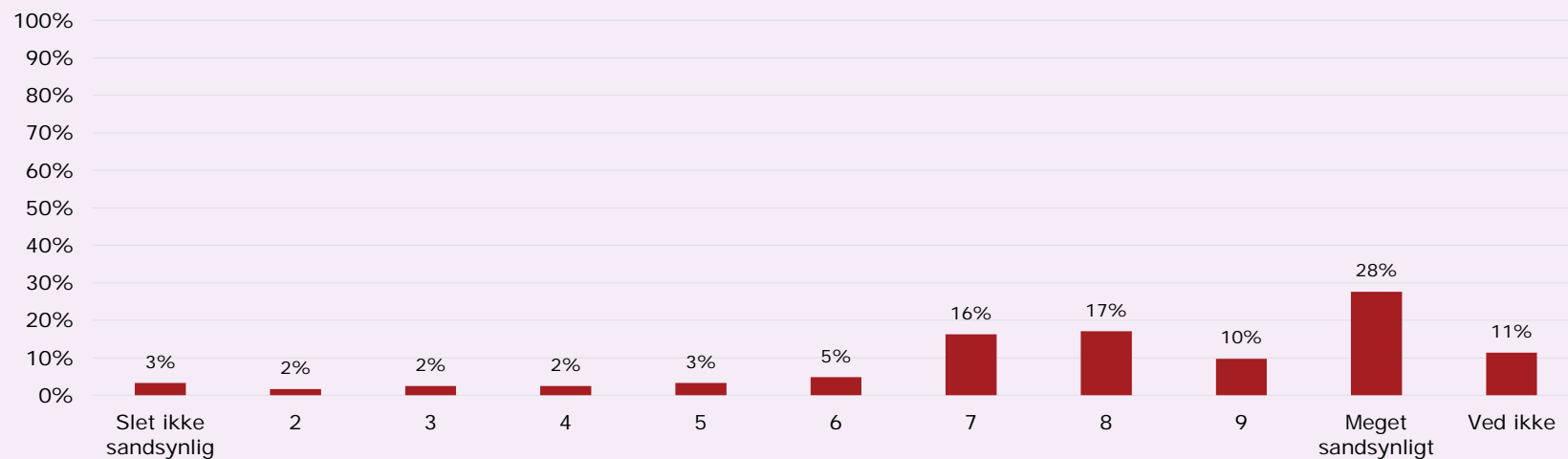
### Din samlede tilfredshed med rejsen i dag?



## KUNDERNES LOYALITET

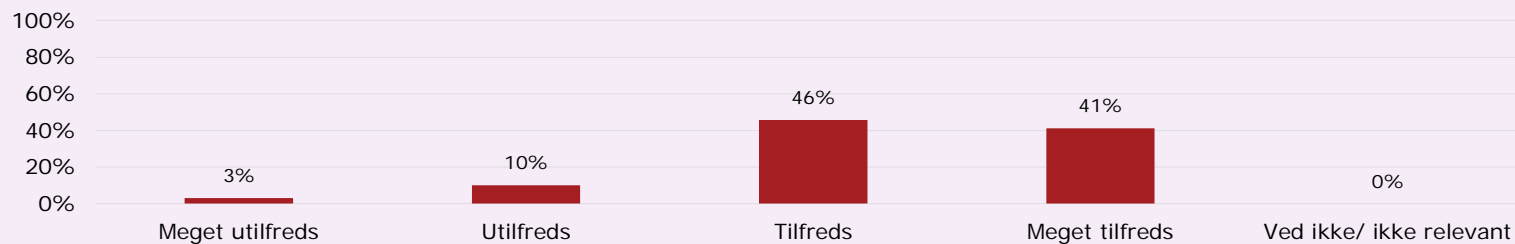
Kundernes vurdering er foretaget på en skala fra 1-10, hvor 1 er slet ikke sandsynlig og 10 er meget sandsynligt.

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale andre at rejse med denne buslinje?

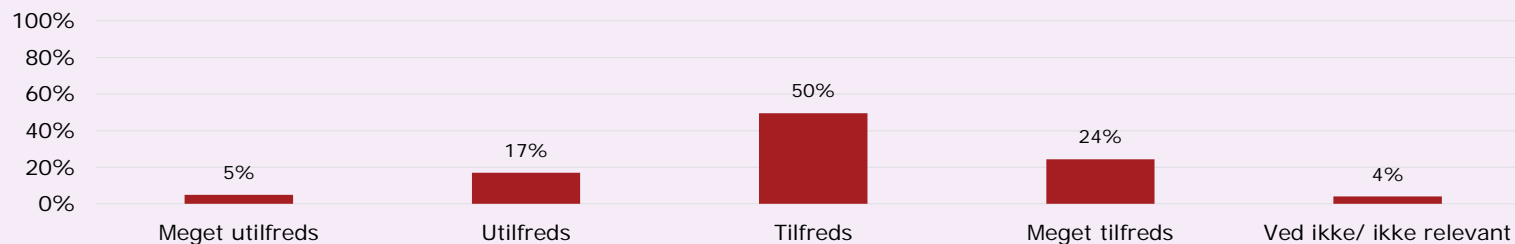


## INFORMATION OG TIDER

### Bussens overholdelse af køreplan

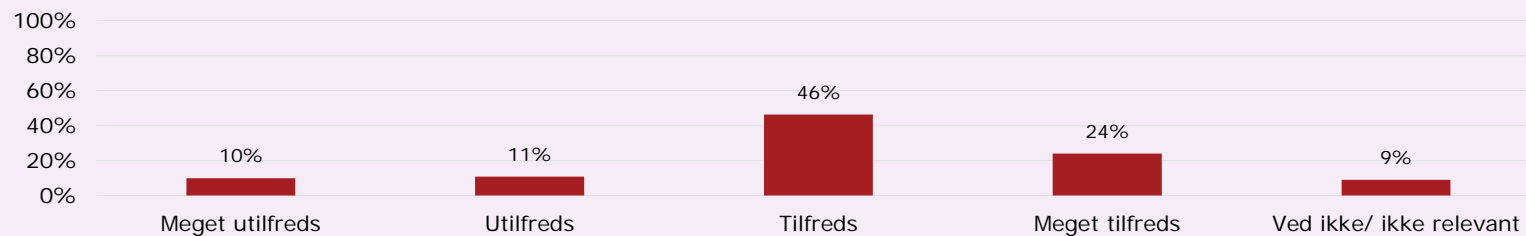


### Bussens afgang- og ankomsttidspunkter

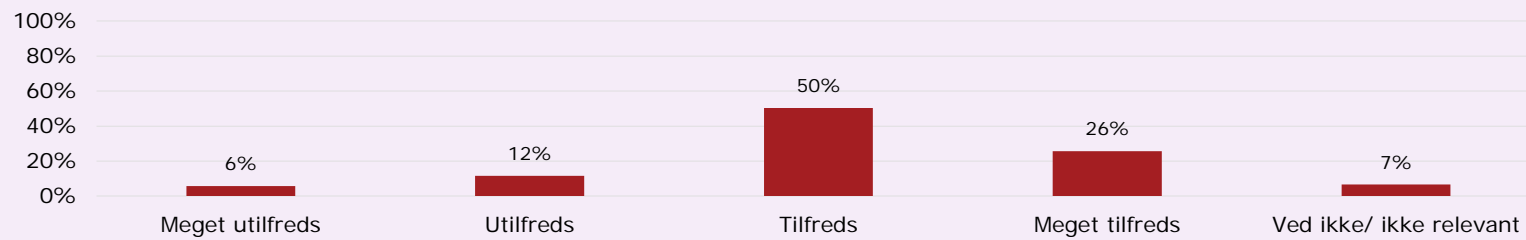


## INFORMATION OG TIDER

### Information i bussen (om næste stop)

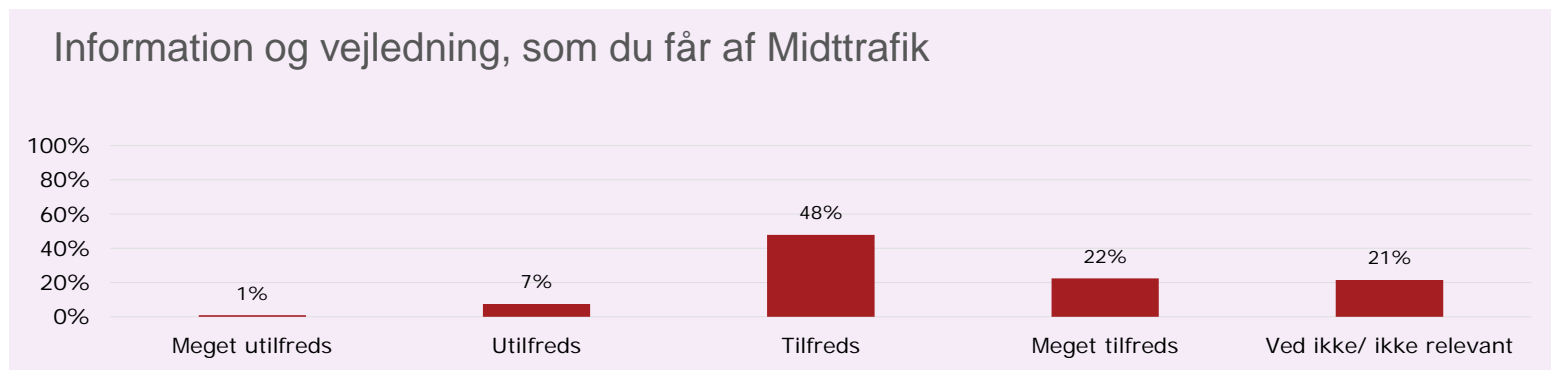


### Information ved stoppestederne



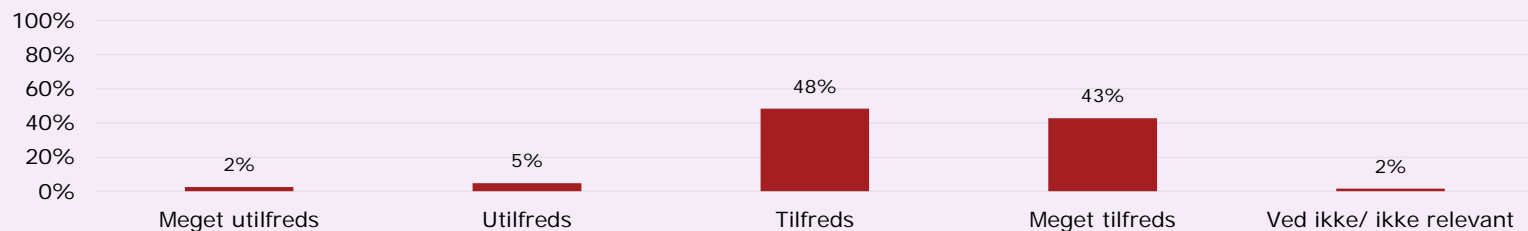


## INFORMATION OG TIDER

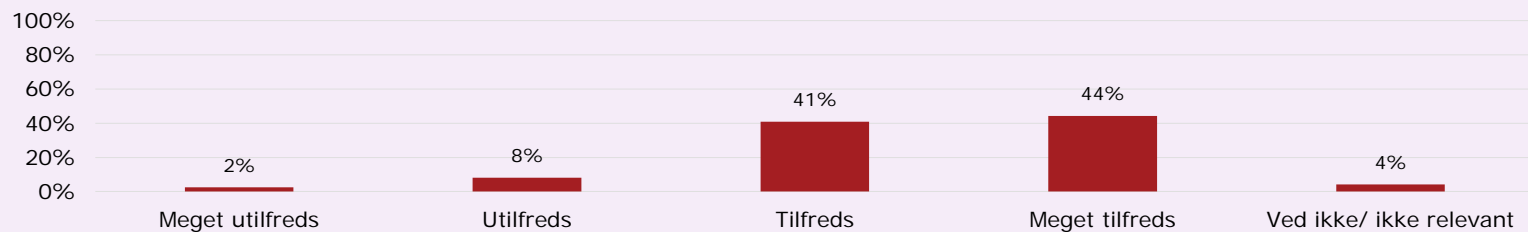


## CHAUFFØR OG TRYGHED

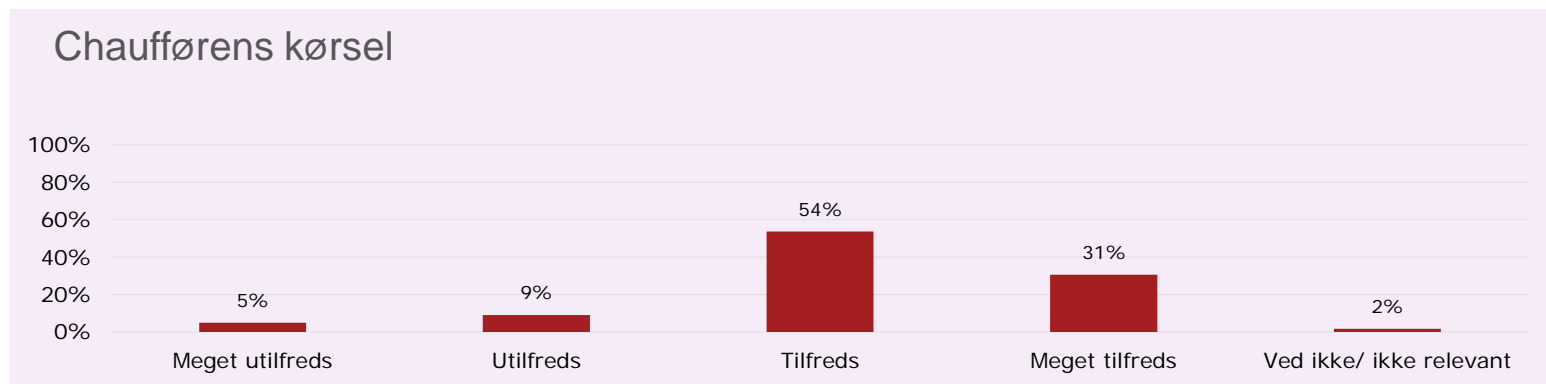
### Tryghed i bussen



### Chaufførens venlighed og vejledning

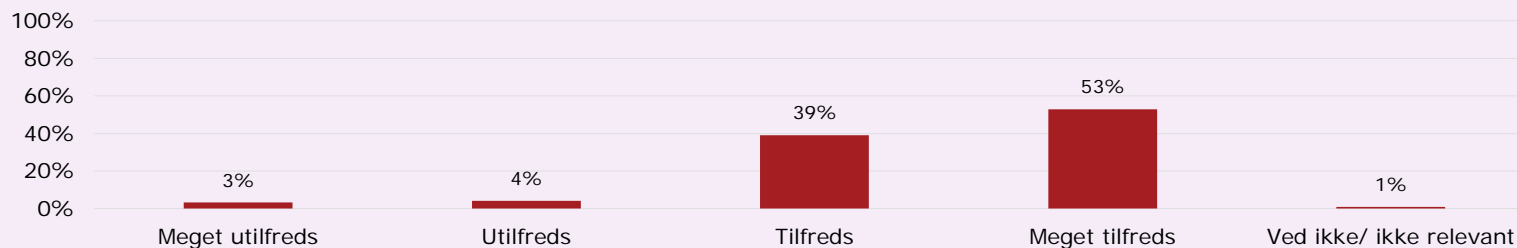


## CHAUFFØR OG TRYGHED

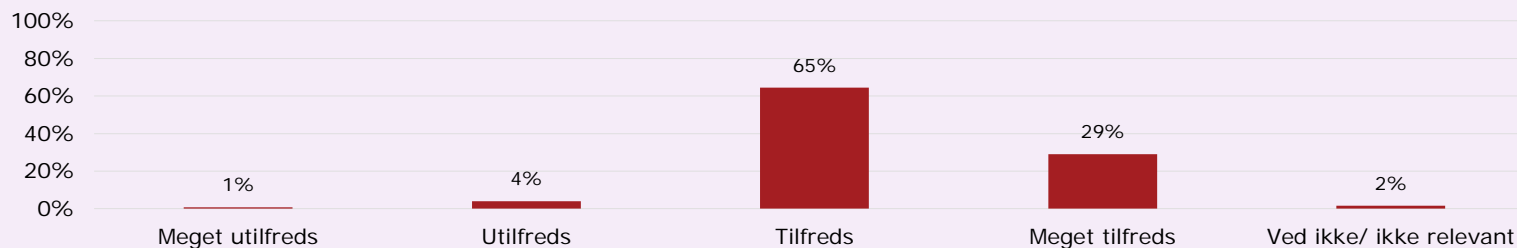


## KOMFORT OG STAND

### Muligheden for at få en siddeplads

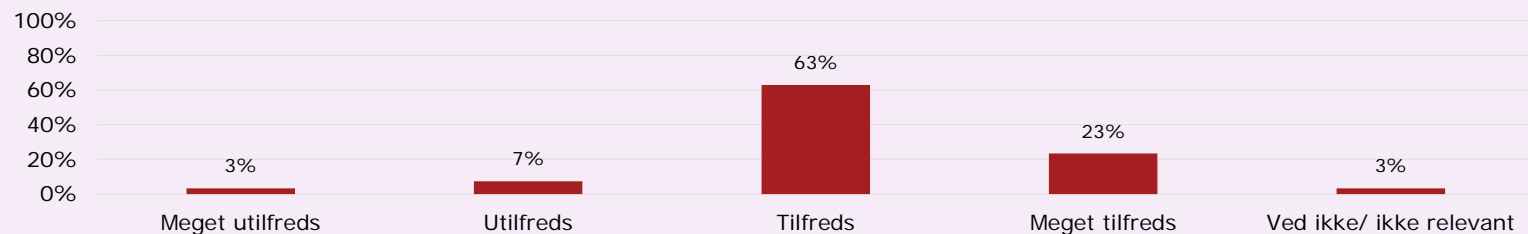


### Siddekomfort

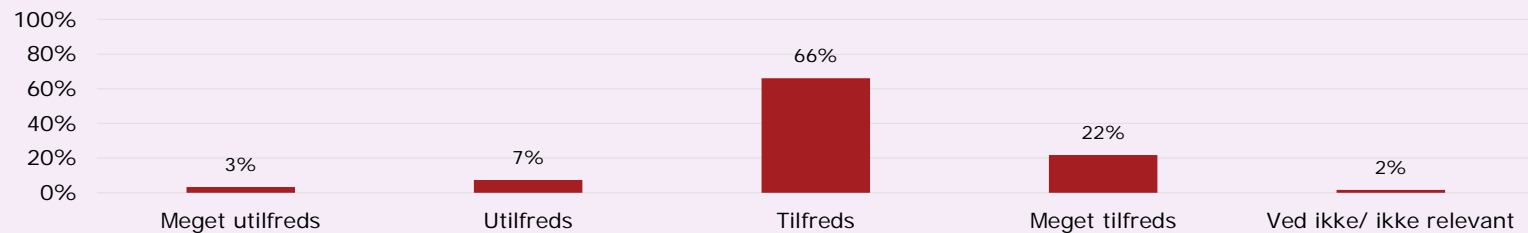


## KOMFORT OG STAND

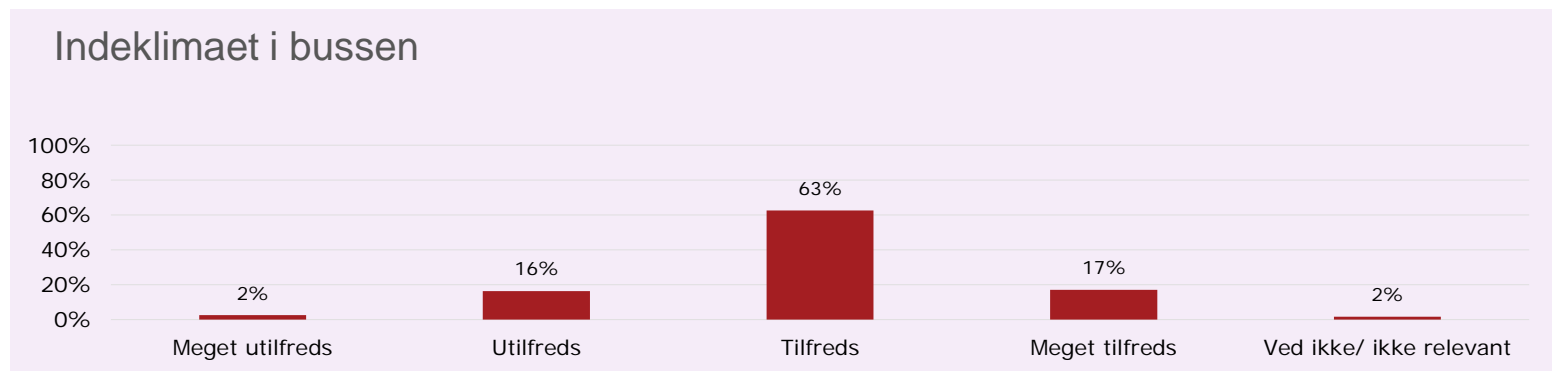
### Indvendig rengøring i bussen



### Støj i bussen

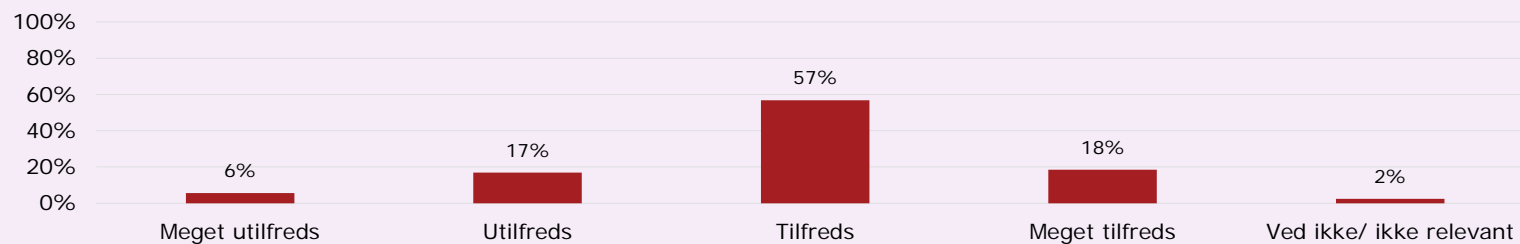


## KOMFORT OG STAND

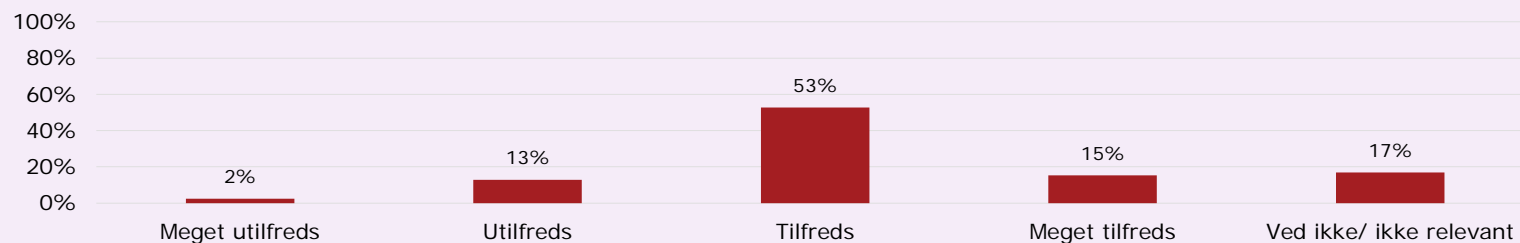


## PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

### Venteforhold ved stoppestederne

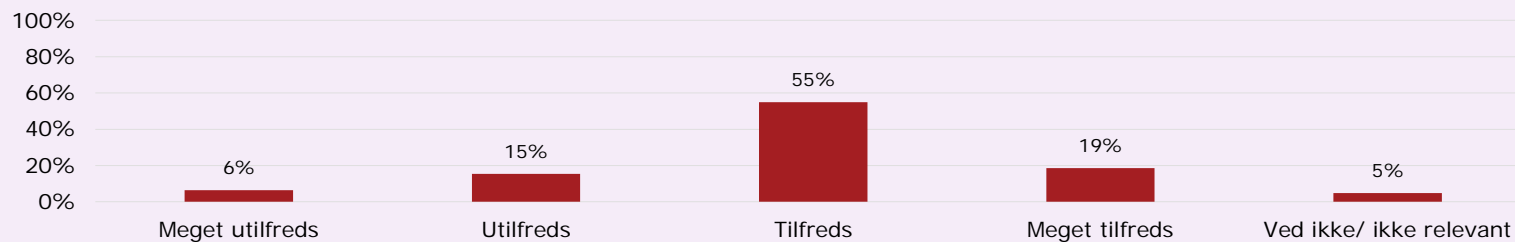


### Mulighederne for omstigning til andre ruter

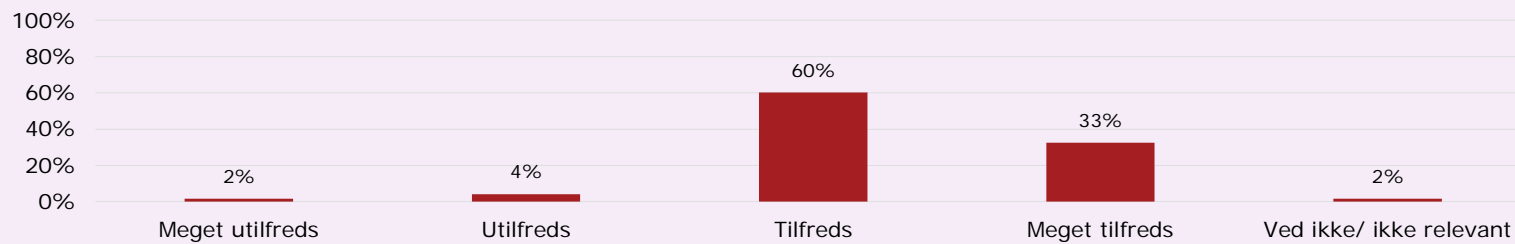


## PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

### Prisen på denne rejse



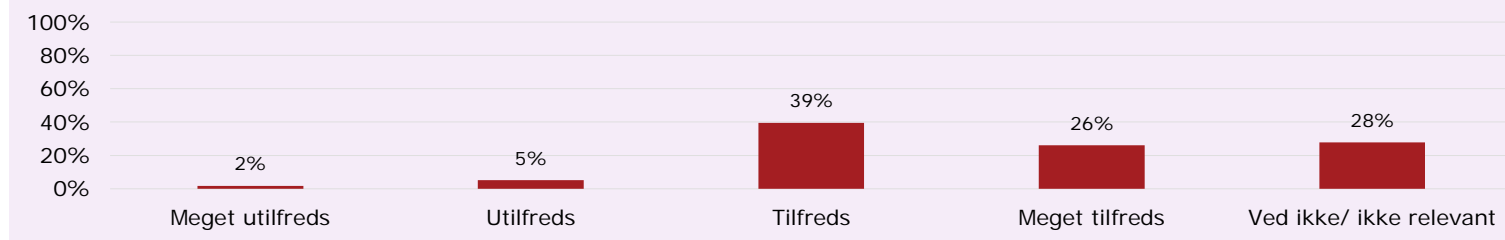
### Ind- og udstigningsforhold i bussen



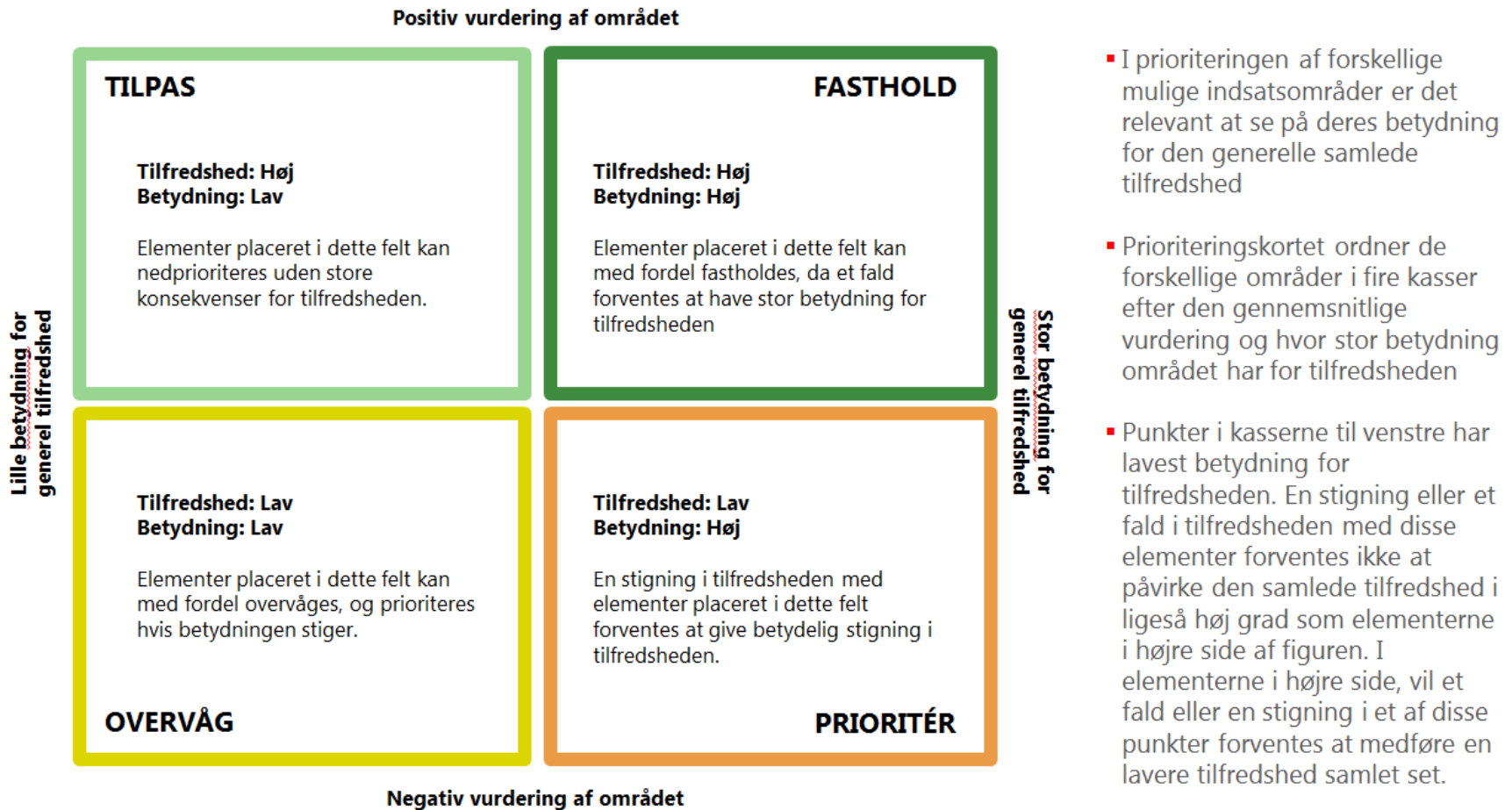


## PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

Digitale værktøj til rådighed (fx Midttrafiks app, prisberegner, rejsekort, Wi-Fi)



## PRIORITERINGSKORT – FORKLARING



- I prioriteringen af forskellige mulige indsatsområder er det relevant at se på deres betydning for den generelle samlede tilfredshed
- Prioriteringskortet ordner de forskellige områder i fire kasser efter den gennemsnitlige vurdering og hvor stor betydning området har for tilfredsheden
- Punkter i kasserne til venstre har lavest betydning for tilfredsheden. En stigning eller et fald i tilfredsheden med disse elementer forventes ikke at påvirke den samlede tilfredshed i ligeså høj grad som elementerne i højre side af figuren. I elementerne i højre side, vil et fald eller en stigning i et af disse punkter forventes at medføre en lavere tilfredshed samlet set.

# PRIORITERINGSKORT FOR HERNING KOMMUNE

**Gul:** Pris, omstigning & digitale medier, **Rød:** Komfort og stand, **Blå:** Information og tider, **Grøn:** Chauffør og tryghed

