

22-09-2016

# KUNDE TILFREDSHED 2016

REGION MIDTJYLLAND

## 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>Tilfredshed 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

---

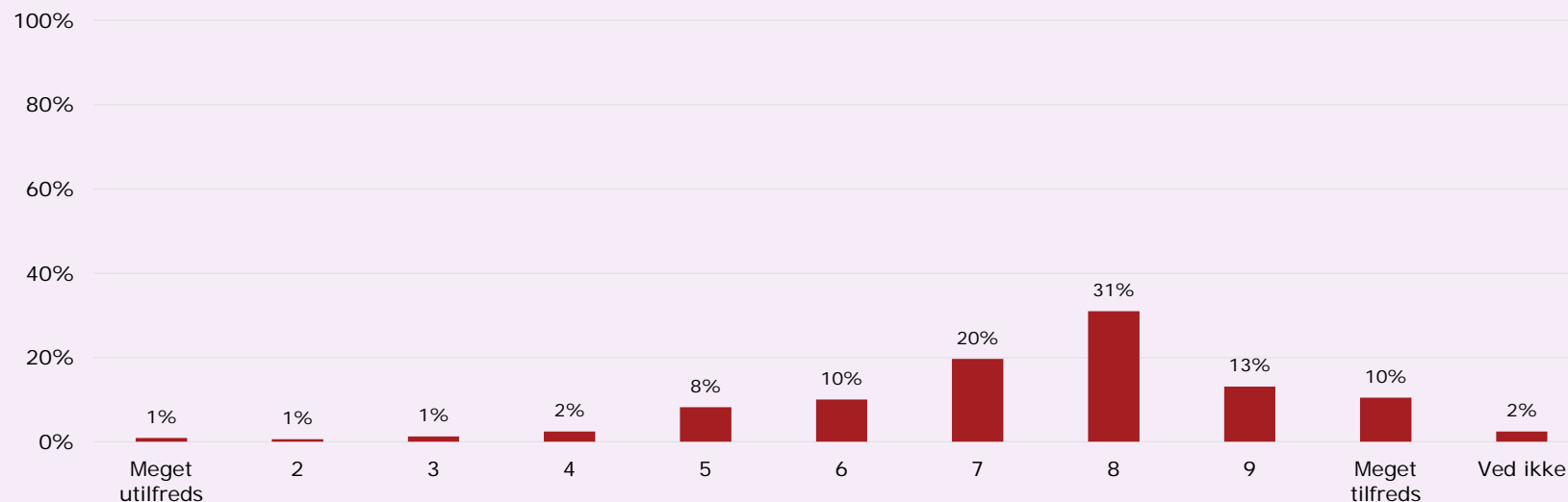
- Kundernes tilfredshed med **busruten generelt** for de ruter, som Region Midtjylland hovedfinansierer, er i gennemsnit **7,1** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for alle ruter er 7,1.
- Kundernes tilfredshed med **rejsen i dag** for de ruter, som Region Midtjylland hovedfinansierer, er i gennemsnit **7,6** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for alle ruter 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 de regionale ruter ligger på +11.**
- Parametre, der bør prioriteres, da kundevurderingen på regionale ruter er lav og betydningen for den samlede tilfredshed er stor:
  - **Bussens afgang- og ankomsttidspunkter**
  - **Indeklimaet i bussen**
  - **Prisen på denne rejse**

## 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.

Besvarelsene er baseret på 2200 kundevurderinger på ruter, som Region Midtjylland hovedfinansierer, fordelt på rute 12, 13, 15, 24, 26, 28, 33, 40, 50, 53, 59, 60, 62, 64, 69, 72, 73, 77, 81, 100, 103, 104, 105, 107, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 120, 121, 122, 123, 200, 202, 205, 211, 212, 213, 214, 215, 217, 220, 223, 230, 235, 302, 306, 319, 331, 351, 352 og 502

### Din samlede tilfredshed med denne busrute generelt?

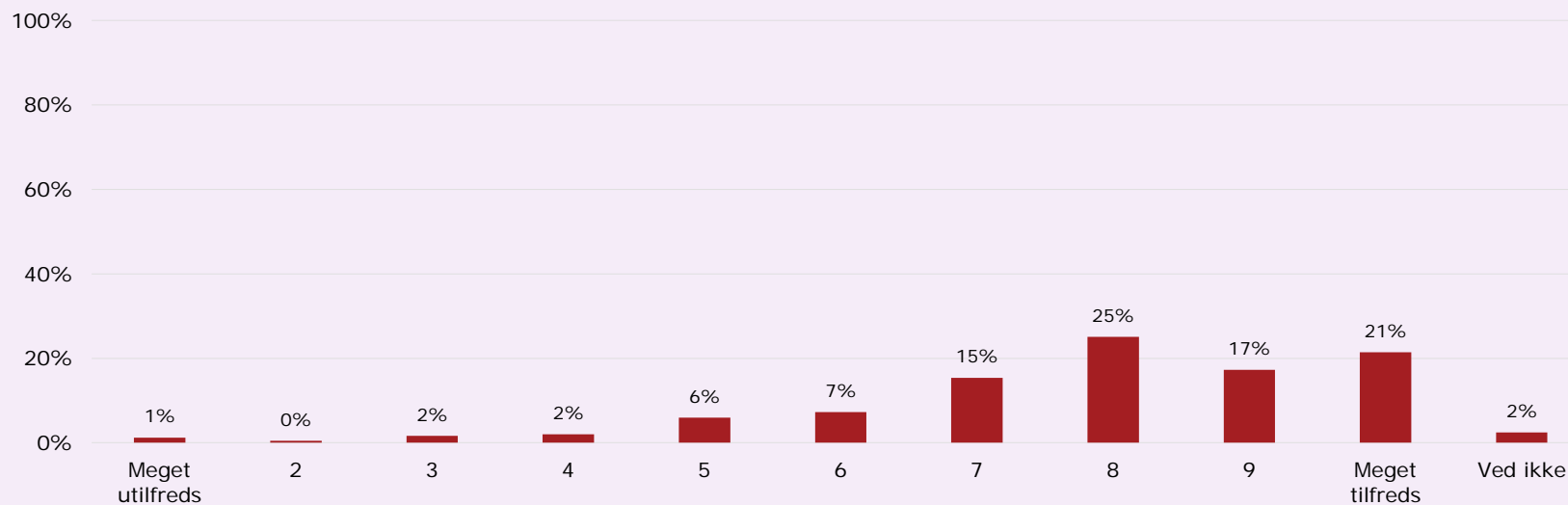


## SAMLET TILFREDSHED MED REJSEN I DAG

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.

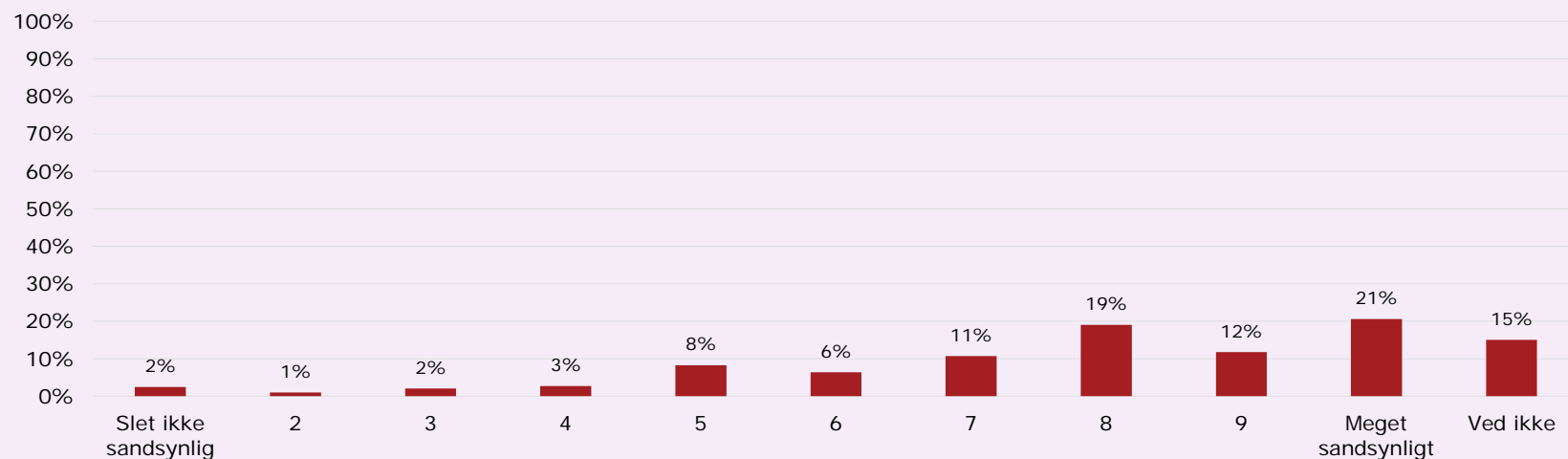
### Din samlede tilfredshed med rejsen i dag?



## KUNDERNES LOYALITET

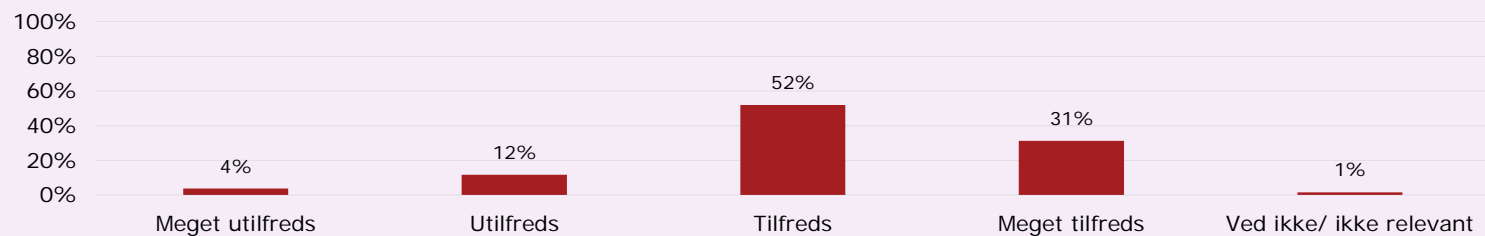
Kundernes vurdering er foretaget på en skala fra 1-10, hvor 1 er slet ikke sandsynlig og 10 er meget sandsynligt.

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

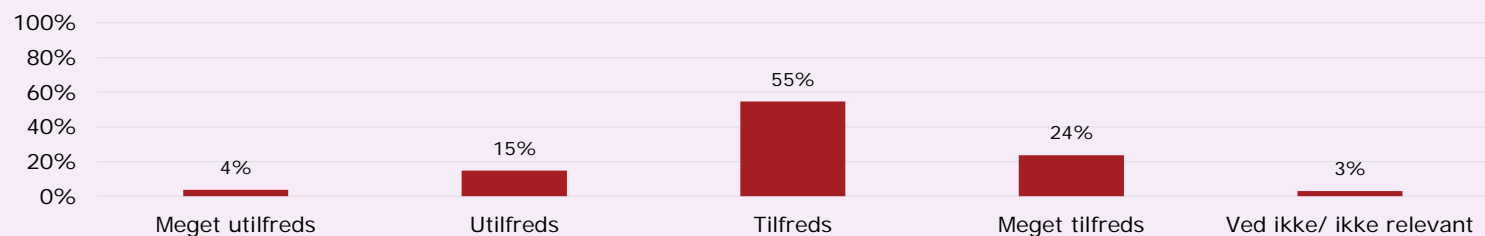


## INFORMATION OG TIDER

### Bussens overholdelse af køreplan

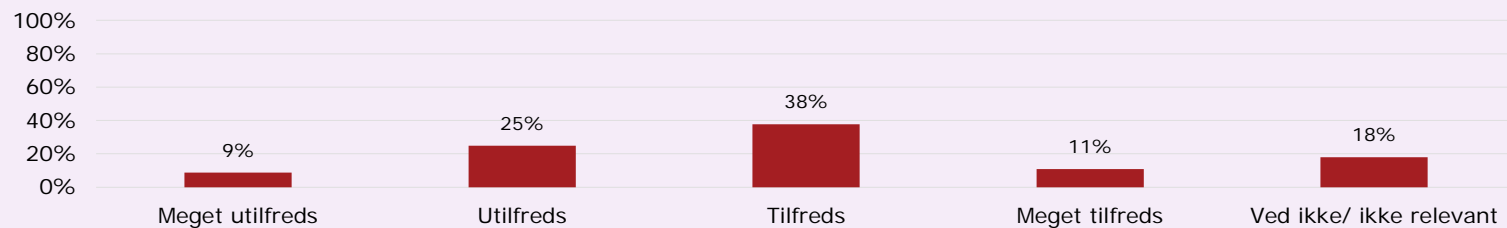


### Bussens afgang- og ankomsttidspunkter

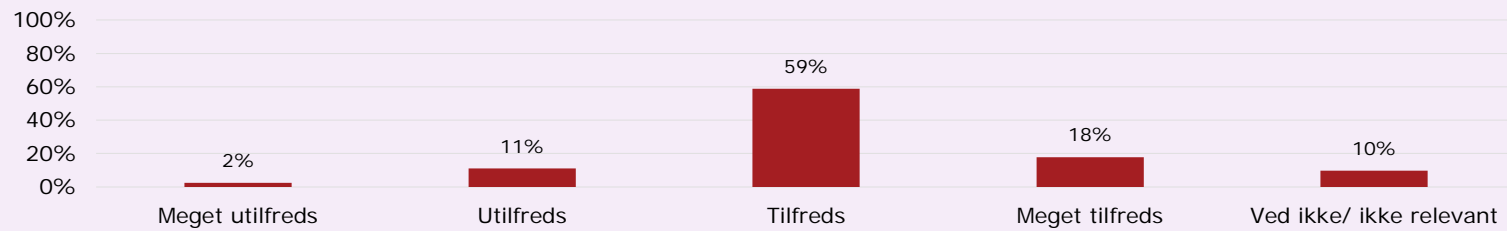


## INFORMATION OG TIDER

### Information i bussen (om næste stop)



### Information ved stoppestederne

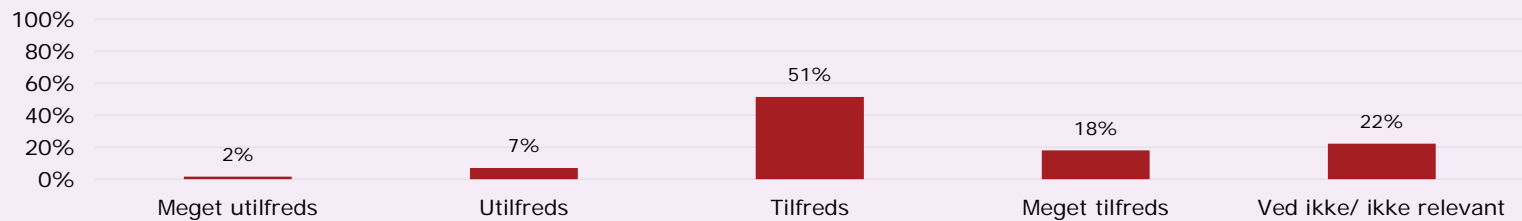




## INFORMATION OG TIDER

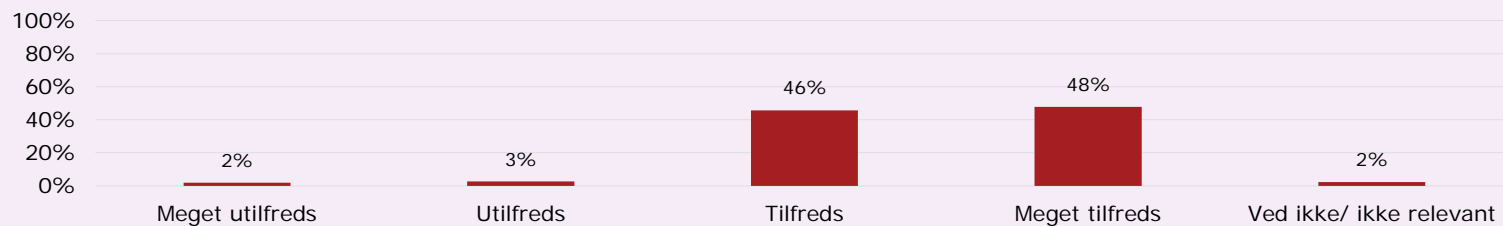
---

### Information og vejledning, som du får af Midttrafik

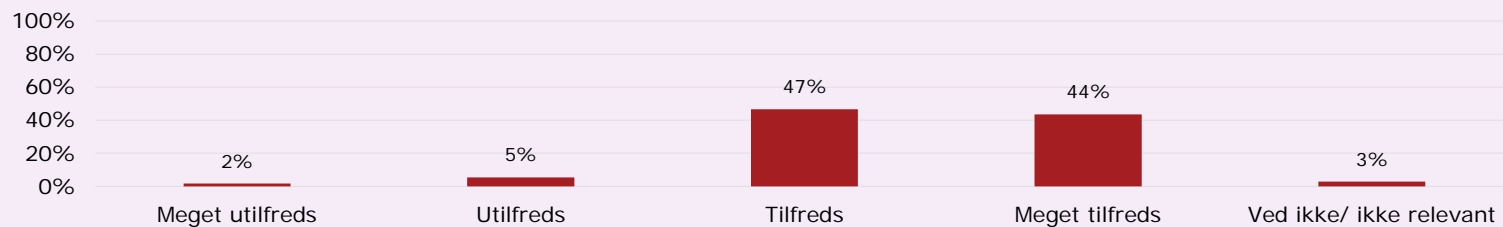


## CHAUFFØR OG TRYGHED

### Tryghed i bussen

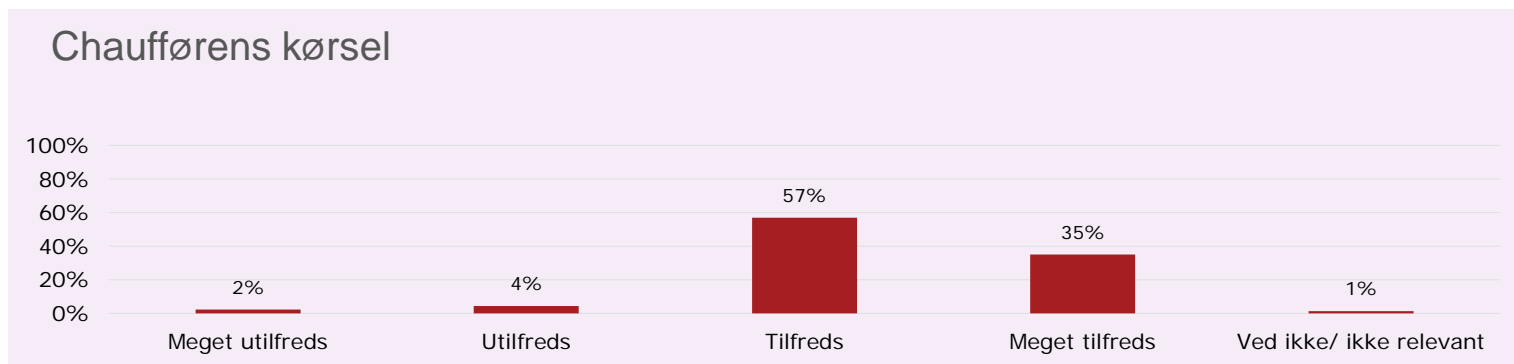


### Chaufførens venlighed og vejledning



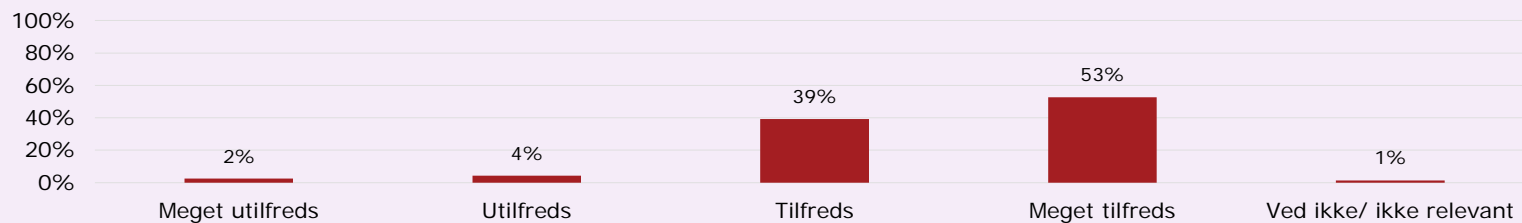
## CHAUFFØR OG TRYGHED

---

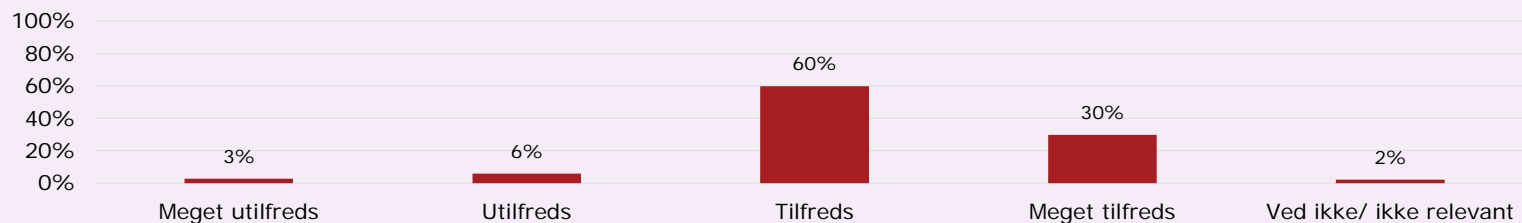


## KOMFORT OG STAND

### Muligheden for at få en siddeplads

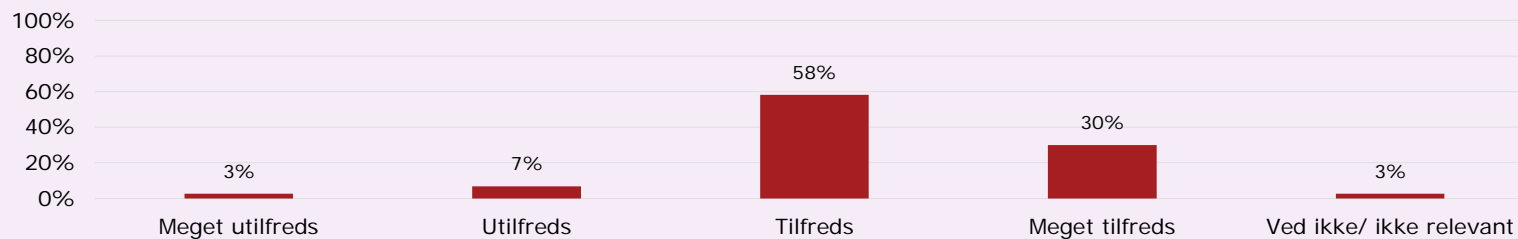


### Siddekomfort

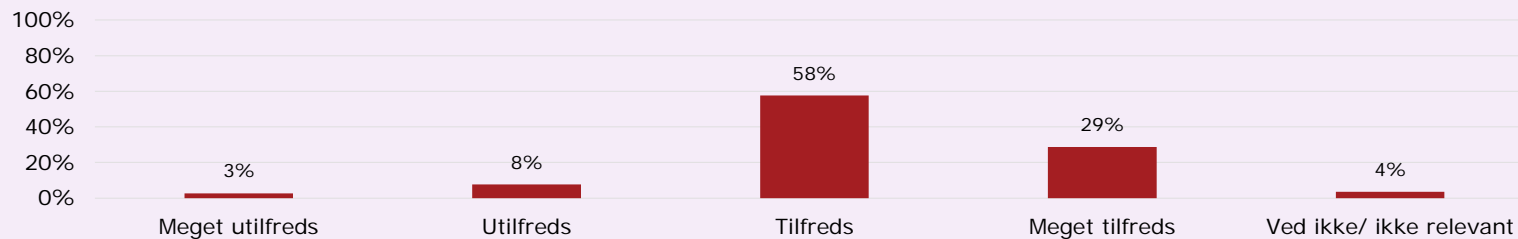


## KOMFORT OG STAND

### Indvendig rengøring i bussen

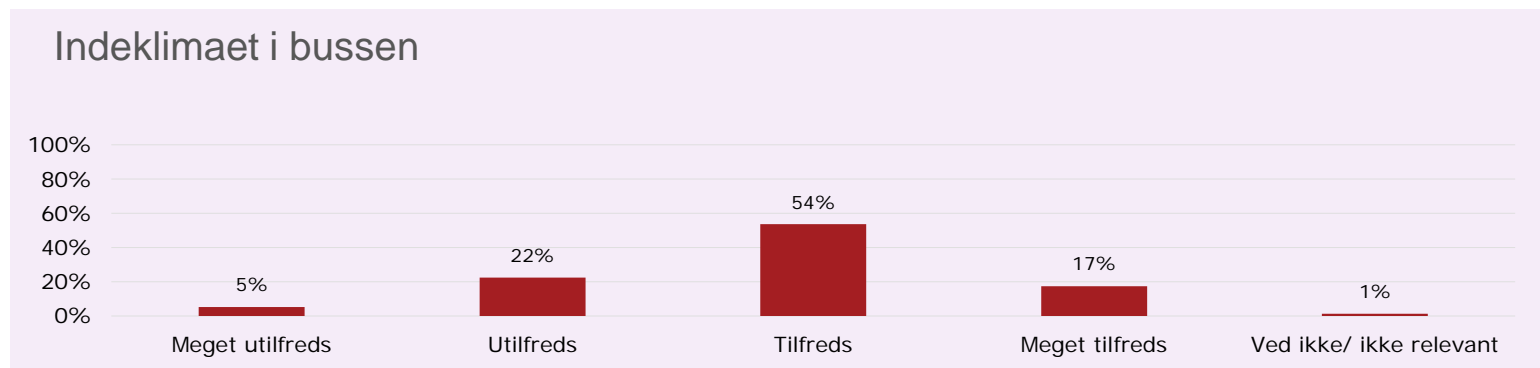


### Støj i bussen



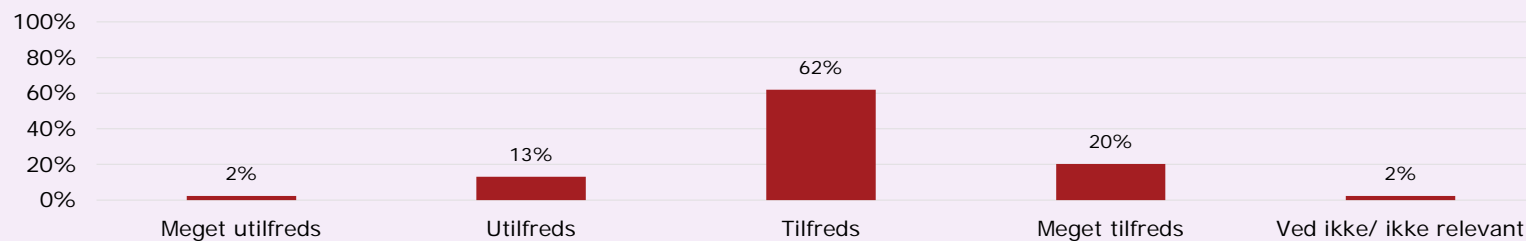
## KOMFORT OG STAND

---

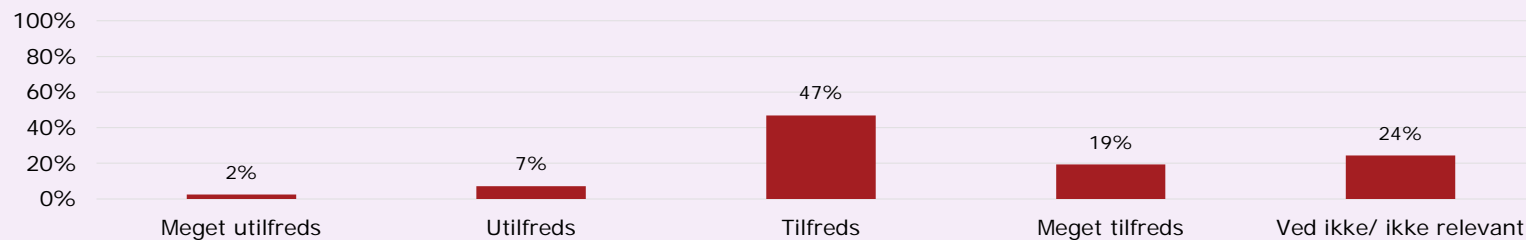


## PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

### Venteforhold ved stoppestederne

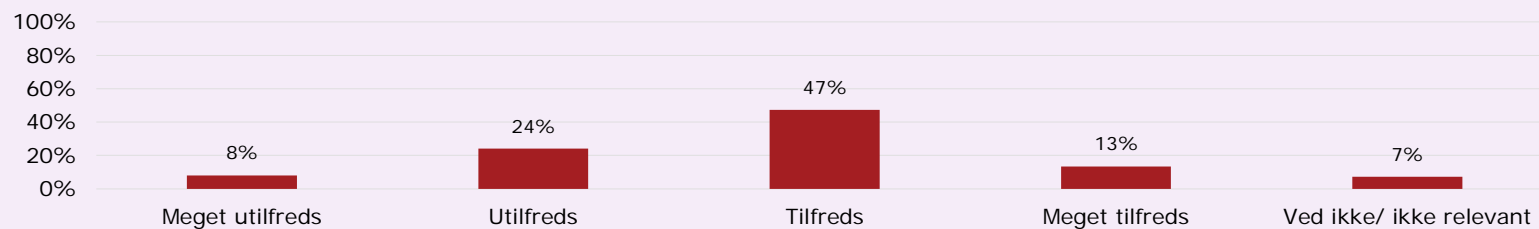


### Mulighederne for omstigning til andre ruter

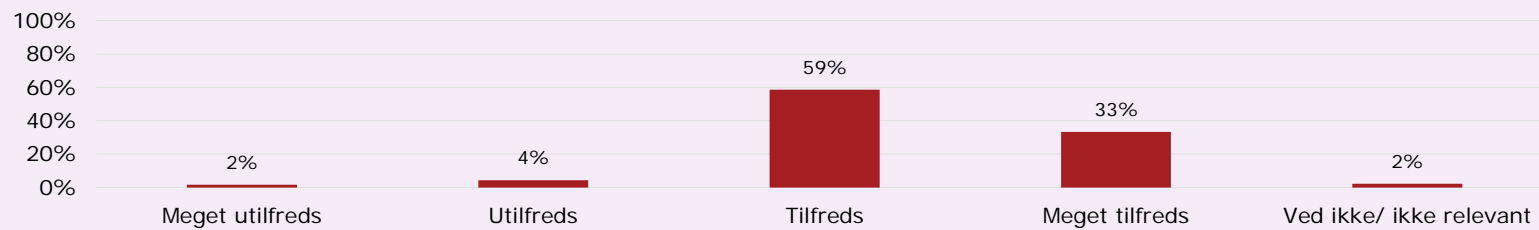


## PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

### Prisen på denne rejse



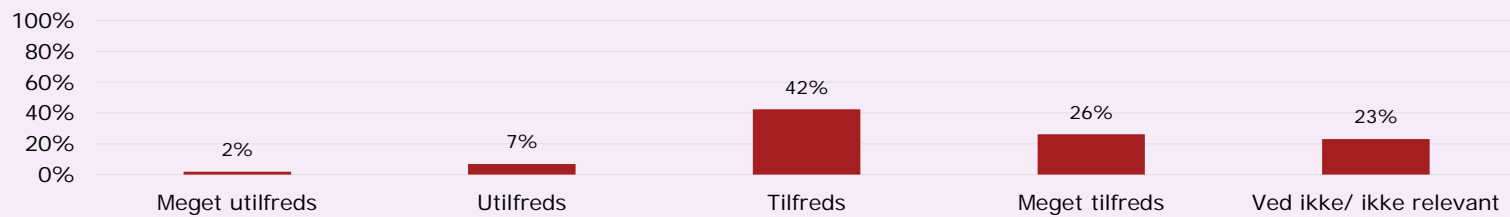
### Ind- og udstigningsforhold i bussen



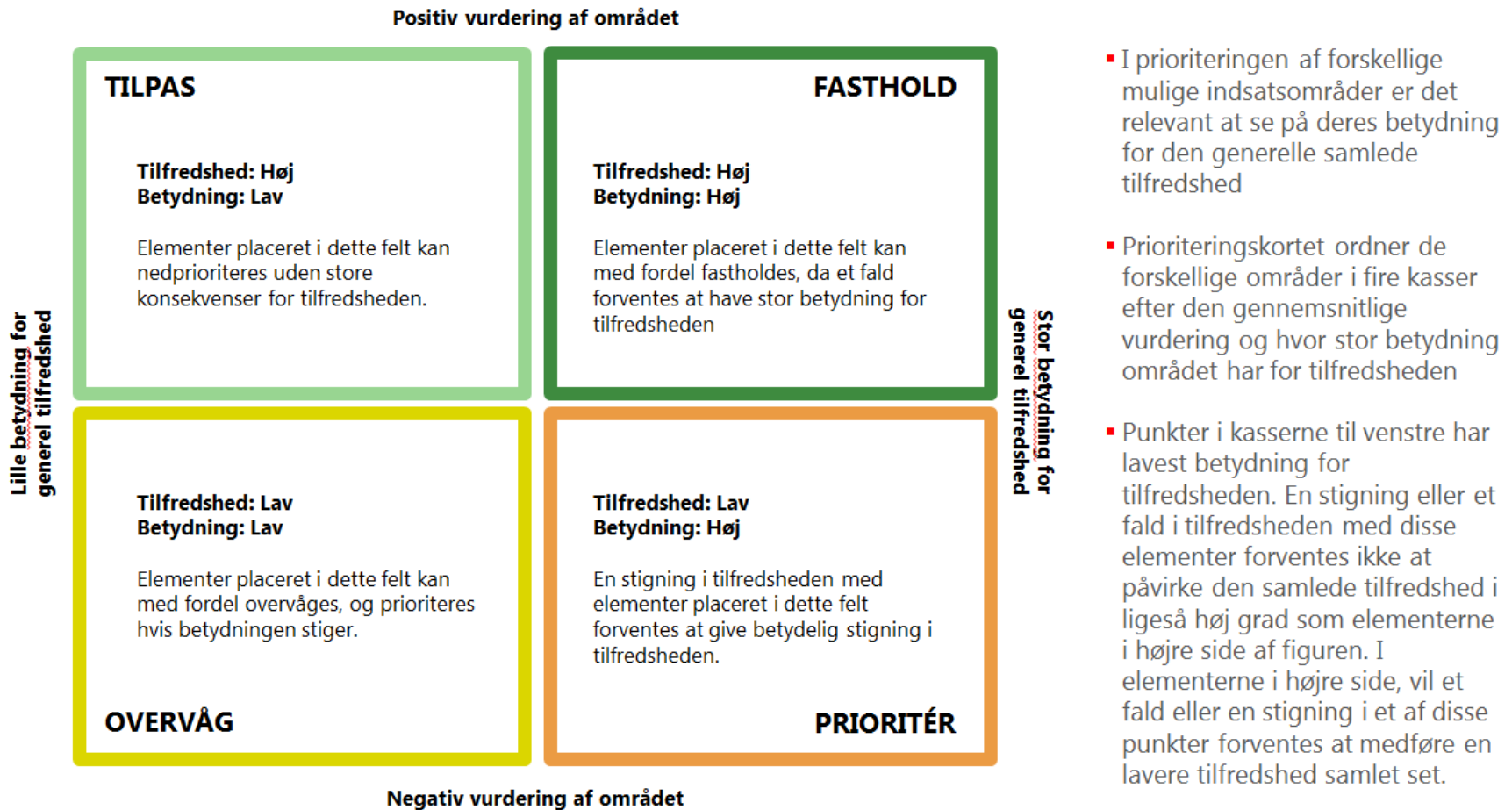


## PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

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



## PRIORITERINGSKORT – FORKLARING



## PRIORITERINGSKORT FOR REGIONALE RUTER

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

