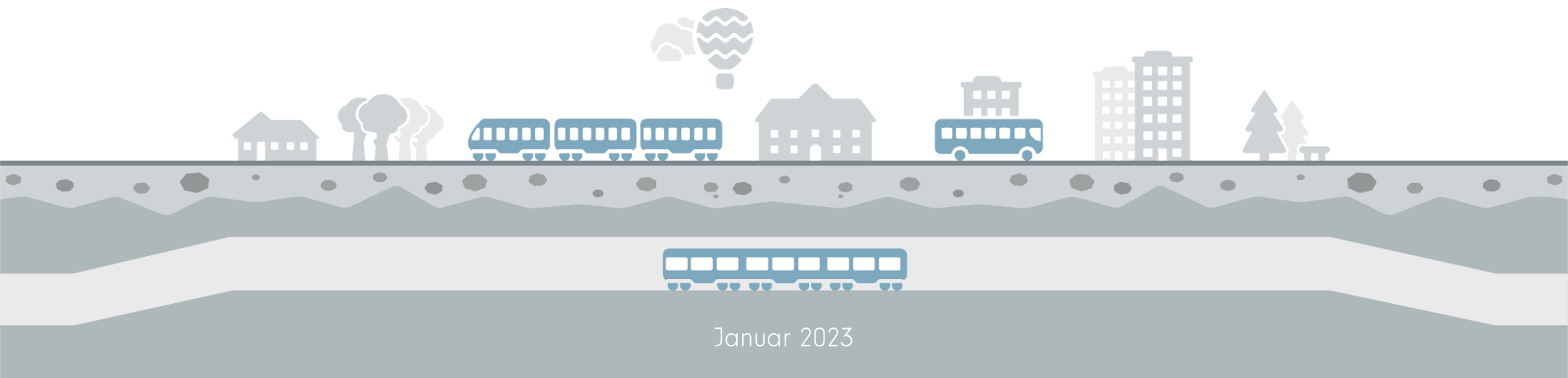




# Kundetilfredshed i den kollektive trafik

Af rapportering af resultater for 2022

Indsamlingsperiode: 14/10 - 27/11 (2022)



Januar 2023



BAT



SYDTRAFIK



midttrafik

Midtjyske  
Jernbaner

FYNBUS



movia



# Indhold

Forord

Hovedkonklusioner

Tilfredshed

Anbefalingsvillighed

Selskabsspecifikke spørgsmål

Kollektiv trafik på tværs af regionerne

Den sammenhængende rejse

Bilag

Metode



**FORORD**



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

For femte 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.

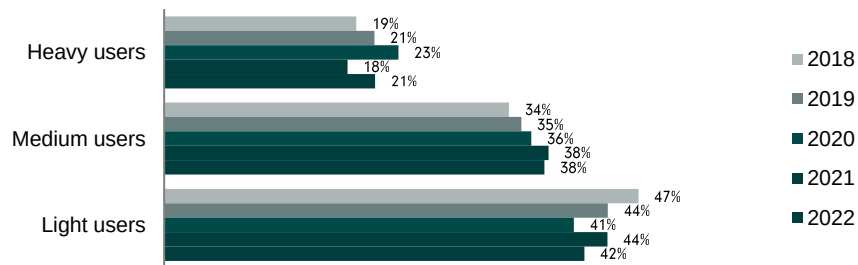
På denne måde adskiller undersøgelsen sig fra en række andre passagertilfredshedsundersøgelser, der baserer sig på svar indhentet ved uddeling af spørgeskemaer el.lign. undervejs i transportmidlet (bus, tog, letbane eller metro). Af denne grund er der også en højere andel af besvarelser fra lavfrekvente 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.

I gennem 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 metodeafsnittet i denne rapport.

## Rejsefrekvens



*Heavy users: Rejser med offentlig transport mindst 3-4 dage om ugen eller oftere*

*Medium users: Rejser med offentlig transport 1-2 dage om ugen eller 1-3 dage om måneden*

*Light users: Rejser med offentlig transport 1-5 dage hvert halve år eller ca. en dag om året*



# Beskrivelse af rejsefrekvensgrupperne

| Light users                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Medium users                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Heavy users                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rejser med offentlig transport 1-5 dage hvert halve år eller ca. en dag om året                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Rejser med offentlig transport 1-2 dage om ugen eller 1-3 dage om måneden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Rejser med offentlig transport mindst 3-4 dage om ugen eller oftere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>13%</b> er under 30 år</li> <li>• <b>33%</b> bor i Region Hovedstaden</li> <li>• <b>70%</b> oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer</li> <li>• <b>47%</b> er tilfredse med mængden af offentlig transport</li> <li>• <b>36%</b> oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport</li> <li>• Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: <b>-31</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30%</b> er under 30 år</li> <li>• <b>59%</b> bor i Region Hovedstaden</li> <li>• <b>81%</b> oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer</li> <li>• <b>66%</b> er tilfredse med mængden af offentlig transport</li> <li>• <b>52%</b> oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport</li> <li>• Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: <b>-2</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>46%</b> er under 30 år</li> <li>• <b>59%</b> bor i Region Hovedstaden</li> <li>• <b>80%</b> oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer</li> <li>• <b>66%</b> er tilfredse med mængden af offentlig transport</li> <li>• <b>52%</b> oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport</li> <li>• Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: <b>2</b></li> </ul> |



# HOVEDKONKLUSIONER



# HOVEDKONKLUSIONER

Siden 2021 er **NPS'en faldet en lille smule**: fra -12 til -13 (dog insignifikant). Men de seneste to år er den på et signifikant højere niveau end i første tre (2018-2020). NPS'en er fortsat lavest blandt de yngste passagerer (de 18-29 årige). Ikke desto mindre er den steget signifikant siden 2021 (NPS: -28 → -20). NPS'en er omvendt højest blandt de ældste passagerer (de 70+ årige), hvor den ligeledes er steget signifikant (NPS: 5 → 12).



**Overordnet set er tilfredsheden med den offentlige transport fortsat stor blandt passagererne**; og den er tilmed steget en smule siden 2021. Passagererne ser (fortsat) offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer. Derudover er de især enige i, at de (1) føler sig godt behandlet, når de er kunde i den offentlige transport, (2) oplever rejsetiden som behagelig, når de rejser med offentlig transport, og (3) er meget tilfreds med mængden af offentlige transportmuligheder i deres område.



**Den overordnede tilfredshed med trafikvirksomhederne er ligeledes steget siden 2021.** Passagererne er især tilfredse med (1) mulighederne for at planlægge deres rejse med de respektive trafikvirksomheder samt (2) muligheden for at få en siddeplads (selvom den dog er faldet signifikant siden 2021).



**TILFREDSHED**

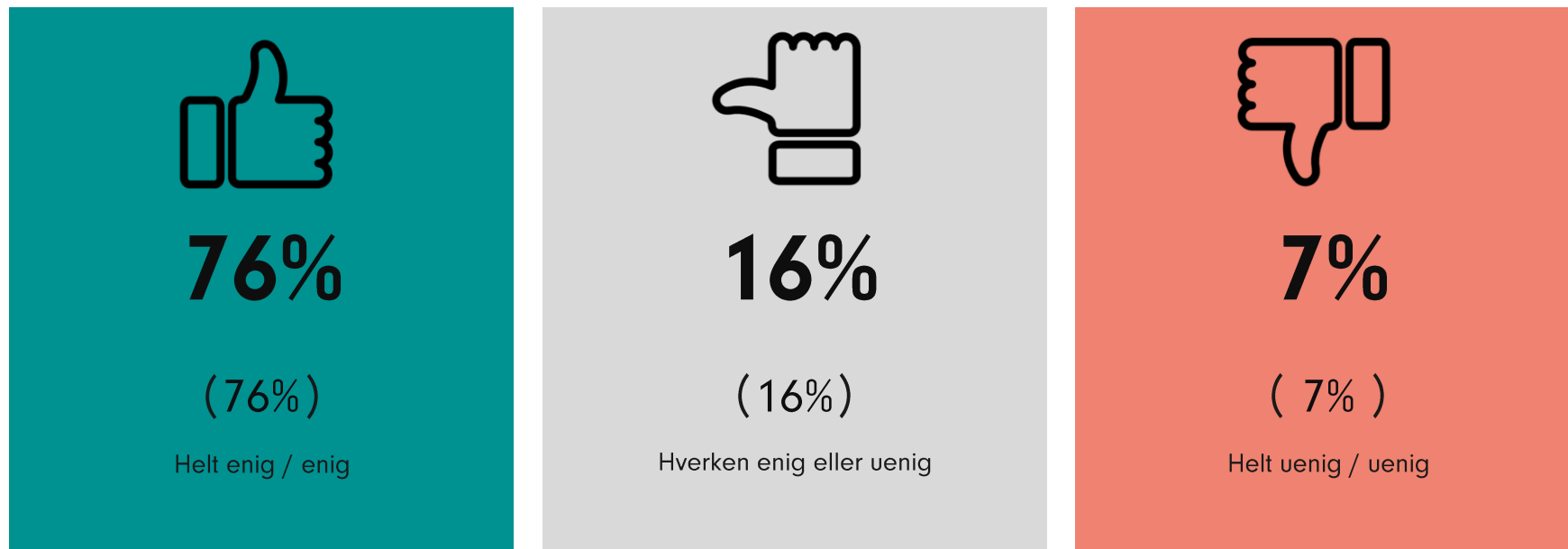




Passagererne ser fortsat offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer (samme fordeling som i 2021)

Især passagererne i Region Hovedstaden (79%) og de 60+-årige passagerer (82%) er enige i dette udsagn, imens passagererne i Region Nordjylland (64%) og de 18-49 årige passagerer (73%) er mindst enige i udsagnet

*"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 2021

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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

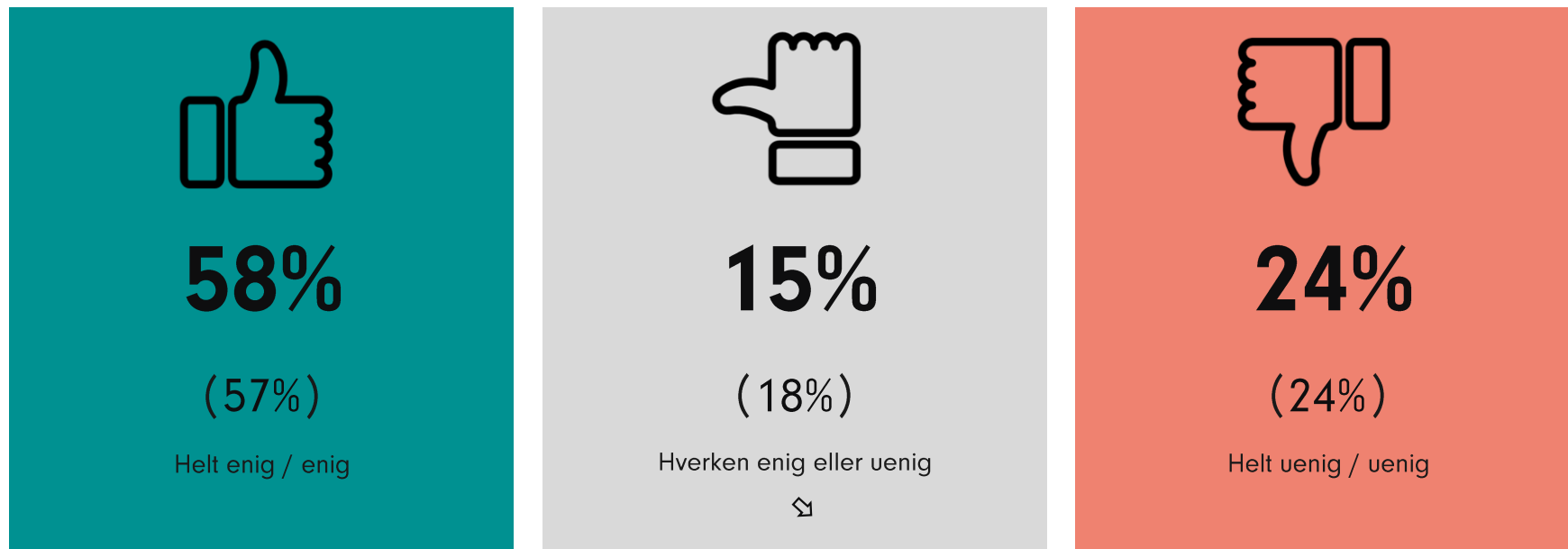
Spørgsmål: Q4 "Jeg ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer"



I 2022 er passagererne fortsat tilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i området; dog er der et signifikant fald iblandt dem, der hverken er enige eller uenige

Særligt passagerne i Region Hovedstaden (69%) er tilfredse, hvilket er en stigning på 5 %-point fra 2021. I den anden ende af skalaen er især passagererne i Region Syddanmark (34%) og Region Nordjylland (37%) utilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i deres område

*"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 2021

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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

Spørgsmål: Q5 "Jeg er meget tilfreds med mængden af offentlige transportmuligheder i mit område"

## Siden 2021 er tilliden til, at man kommer frem til tiden, faldet signifikant

Tilliden er mindst i Region Sjælland (kun 41% svarer helt enig / enig). Særligt i Region Nordjylland er tilliden faldet siden 2021. I Region Nordjylland er 47% helt enige / enige i udsagnet, imens hele 60% var det i 2021. Dengang var det endda den region, hvor tilliden var størst. Endvidere er andelen af helt enige / enige mindst iblandt 18-29 årige (36%) og størst iblandt 70+ årige (66%)

*"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 2021

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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

Spørgsmål: Q6. "Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden"



# Igen i år føler næsten to ud af tre passagerer sig godt behandlet, når de er kunde i offentlig transport

Det gælder især i Region Midtjylland (68%), mens andelen er faldet fra 69% til 61% i Region Nordjylland. Derudover er det værd at bemærke, at jo ældre man er, desto bedre føler man sig behandlet

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



**2% ved ikke, om de føler sig godt behandlet, når de er kunder i den offentlige transport**

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2021

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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

Spørgsmål: Q7. "Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"

Lidt under halvdelen af passagerne oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport (samme billede som i 2021)

Den gode sammenhæng i den offentlige transport opleves især i Region Hovedstaden (53%); og i forlængelse heraf er det værd at bemærke, at andelen af helt enige / enige er faldet fra 46% til 37% i Region Nordjylland

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



5% ved ikke, om de oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2021

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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

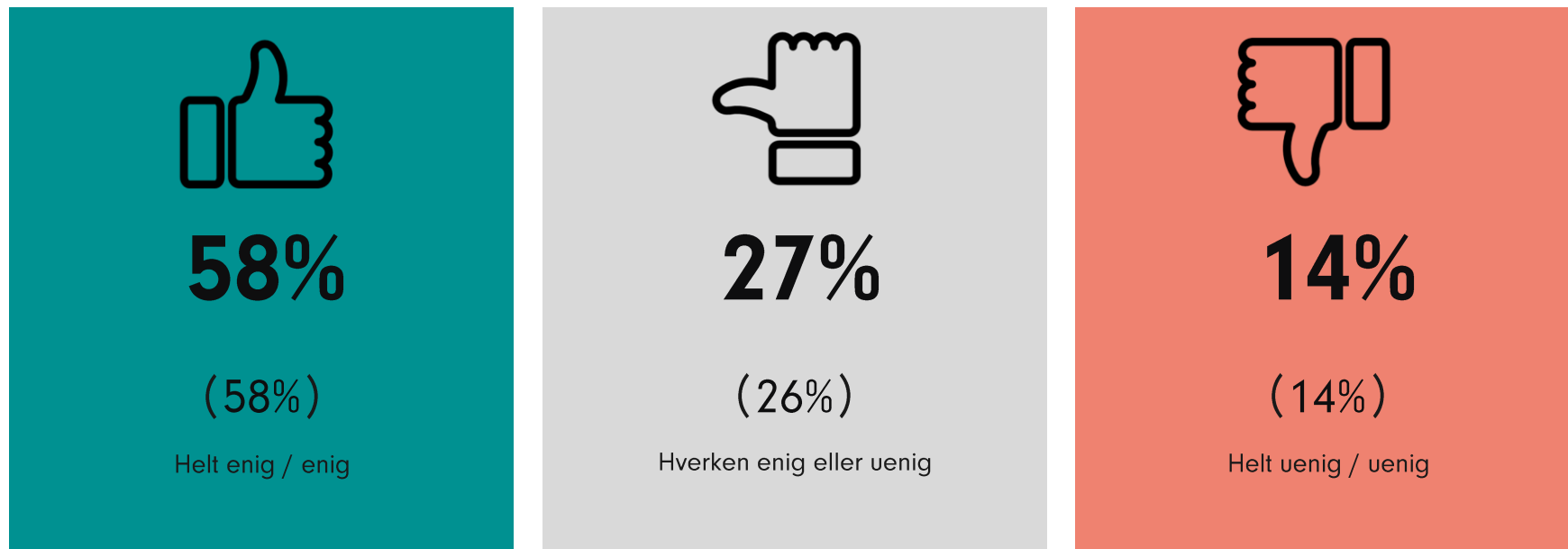
Base: Alle passagerer n = 12659

Spørgsmål: Q8. "Jeg oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport"

## Passagererne oplever fortsat rejsetiden som behagelig, når de rejser med offentlig transport

Oplevelsen af en behagelig rejsetid med offentlig transport er særligt god i Region Syddanmark, hvor 63% er helt enige / enige i udsagnet. Selvom størstedelen er helt enige / enige i udsagnet i Region Nordjylland (51%), er det nu den region, hvor oplevelsen er dårligst (faldet fra 63%). Derudover er det interessant, at jo ældre man er, desto mere behagelig oplever man rejsetiden

*"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 2021

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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

Spørgsmål: Q9. "Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"

**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.



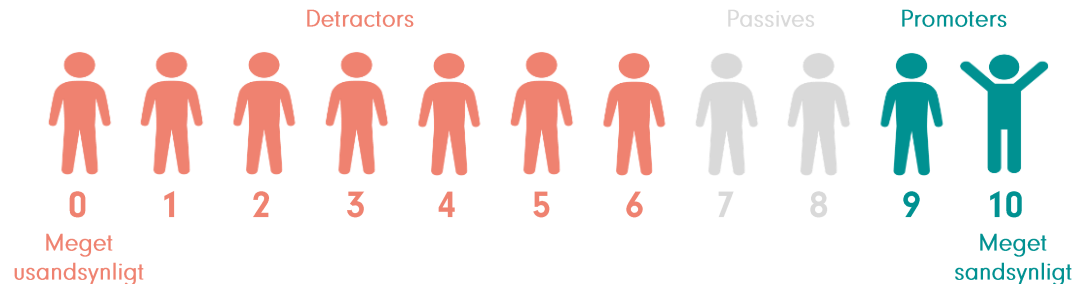
### Passives

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

**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**

$$\text{NPS} = \begin{array}{c} \text{Happy Face} \\ \% \text{ Promoters} \end{array} - \begin{array}{c} \text{Sad Face} \\ \% \text{ Detractors} \end{array}$$





## ANBEFALINGSVILLIGHED

Siden 2021 er NPS'en faldet fra -12 til -13; dog er det ikke et signifikant fald

Dog er NPS'en de seneste to år på et signifikant højere niveau end i første tre



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



**26%** (27%)



**35%** (34%)



**39%** (39%)

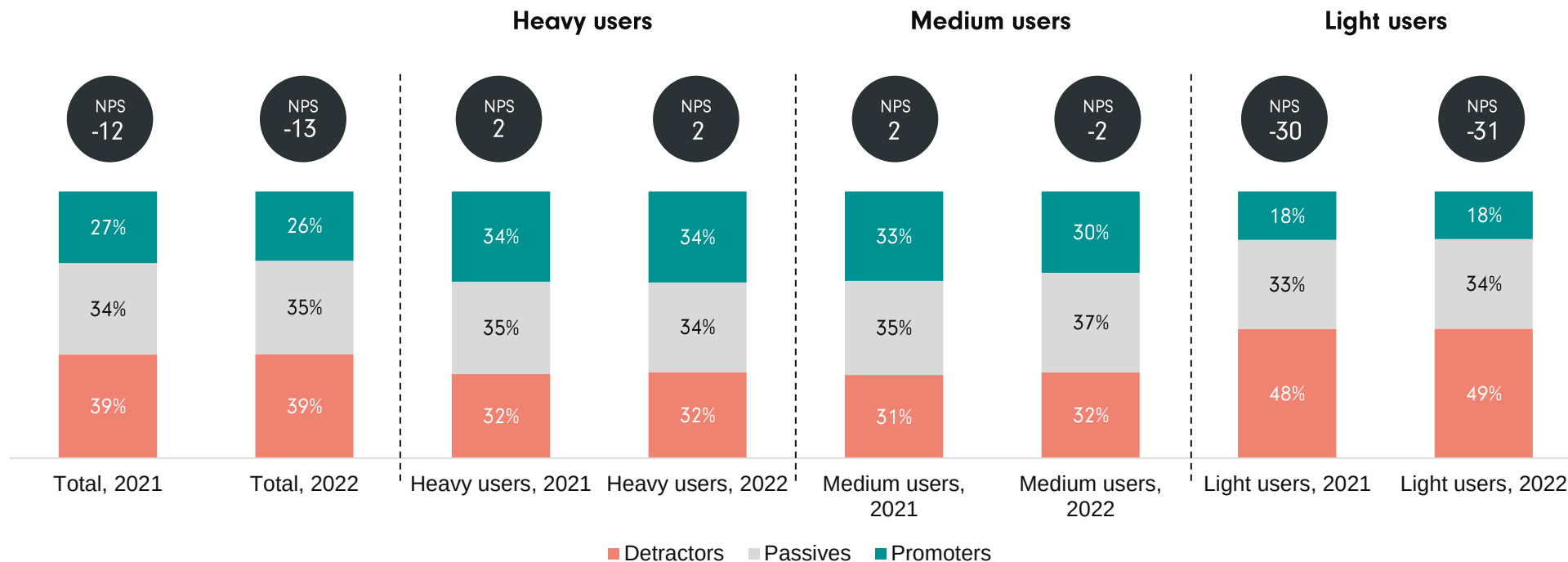
### Udvikling i NPS

| 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|------|------|------|------|------|
| -13  | -12  | -23  | -21  | -25  |
| ↗    |      | ↘    |      |      |



Anbefalingsvilligheden er fortsat forholdsvis uændret rejsefrekvensgrupperne imellem

Det er stadigvæk light users, der i høj grad trækker NPS'en ned



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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

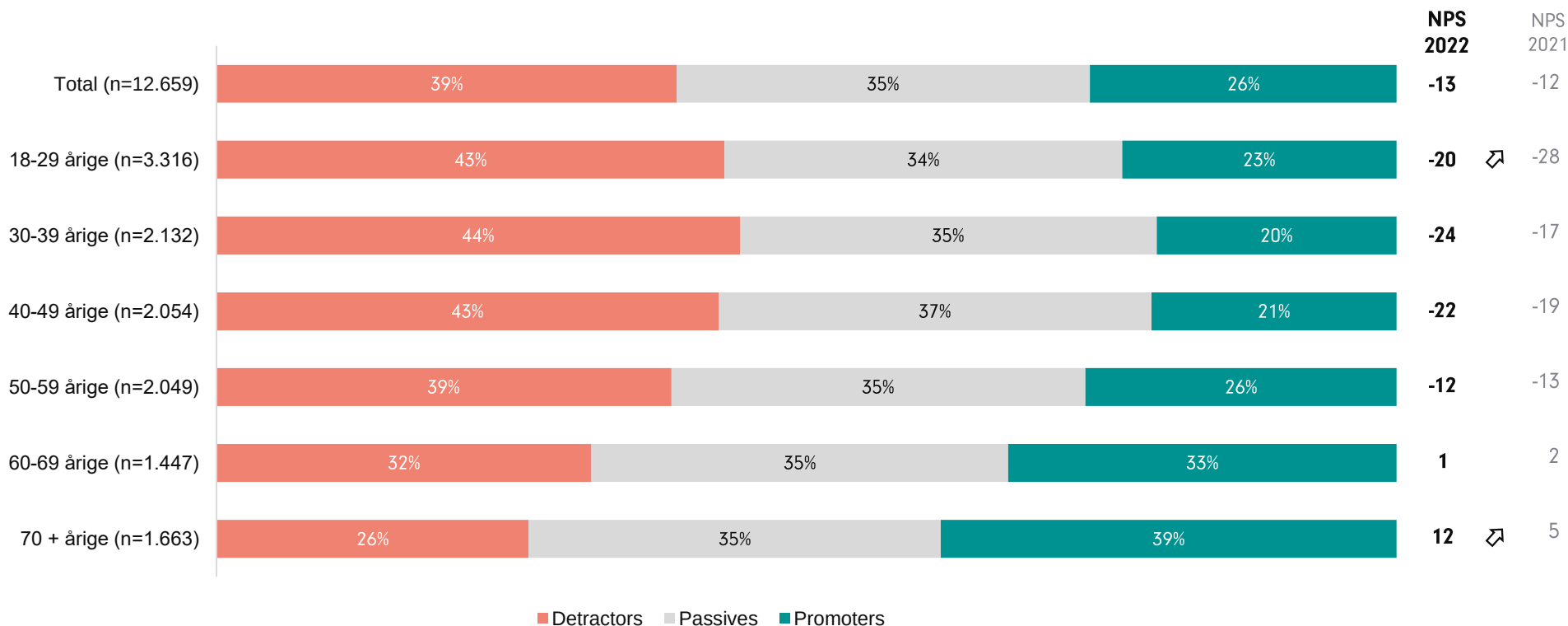
Heavy users: dagligt/næsten dagligt og 3-4 dage om ugen; Medium users: 1-2 dage om ugen og 1-3 dage om måneden; Light users: 1-5 dage hvert halve år og ca. én dag om året

Base: Alle passagerer n = 12659; Heavy users n = 2273/ Medium users n = 4891/ Light users n = 5495



# De 70+ årige er stadigvæk de mest anbefalingsvillige – endda i signifikant højere grad end i 2021

Værd at bemærke er, at de 18-29 årige ikke længere er de mindst anbefalingsvillige, efter NPS'en er steget signifikant siden 2021, imens NPS'en for de 30-49 årige er faldet (dog ikke signifikant)



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

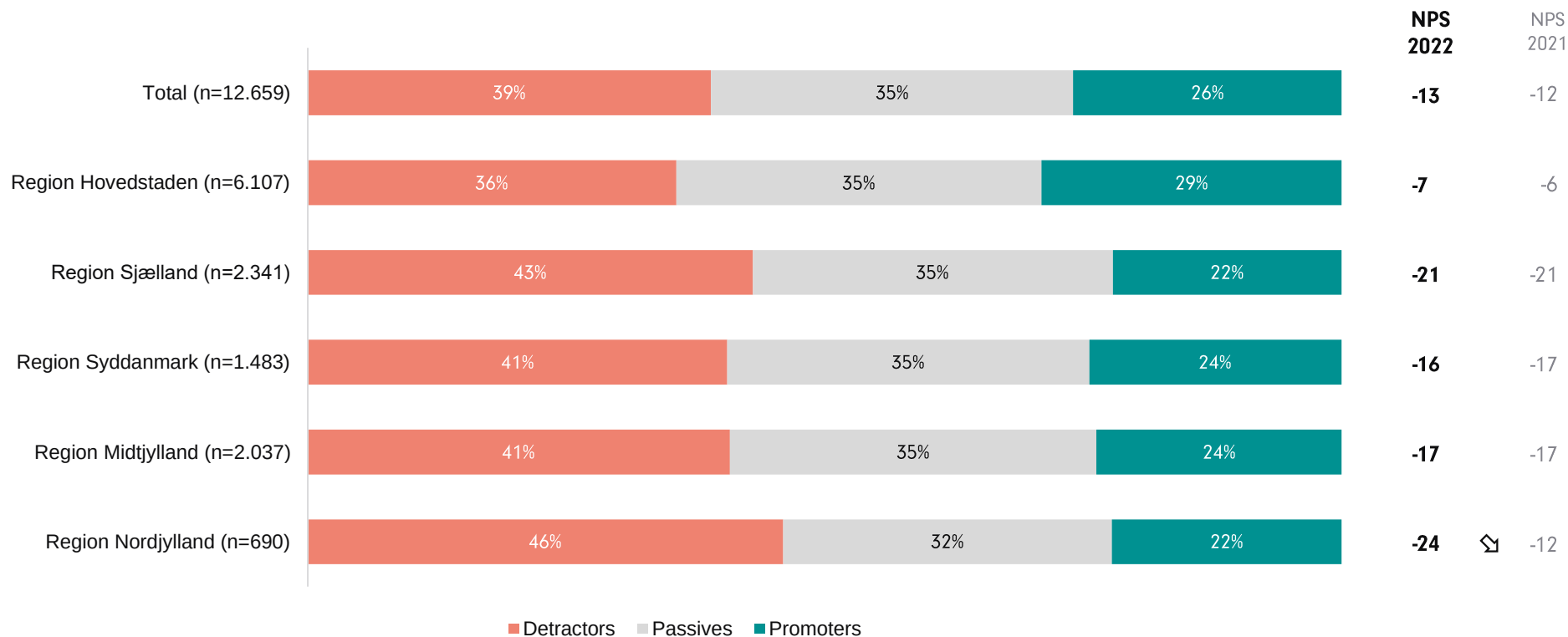
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt



# Passagererne i Region Hovedstaden er igen i år de mest anbefalingsvillige

Billedet er overordnet set det samme i alle regionerne – på nær Region Nordjylland, hvor NPS'en er faldet signifikant fra -12 til -24



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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt

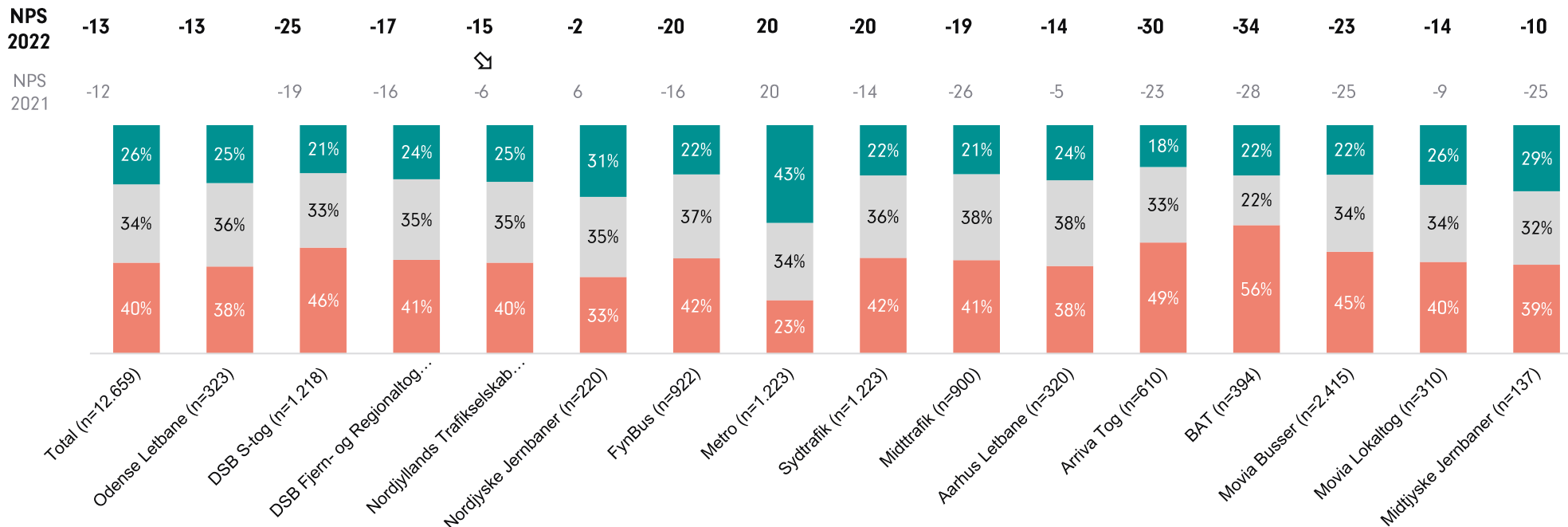
Base: Alle passagerer n = 12659

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



# Metroselskabet har den klart højeste NPS, imens BAT har den laveste

Den eneste signifikante ændring fra 2021 er Nordjyllands Trafikselskabs NPS, som faldet fra -6 til -15. En mindre del af forklaringen på faldet er, at selskabets andel af heavy users i 2021 var 21% og i år er 13%; men det forklarer bestemt ikke alt



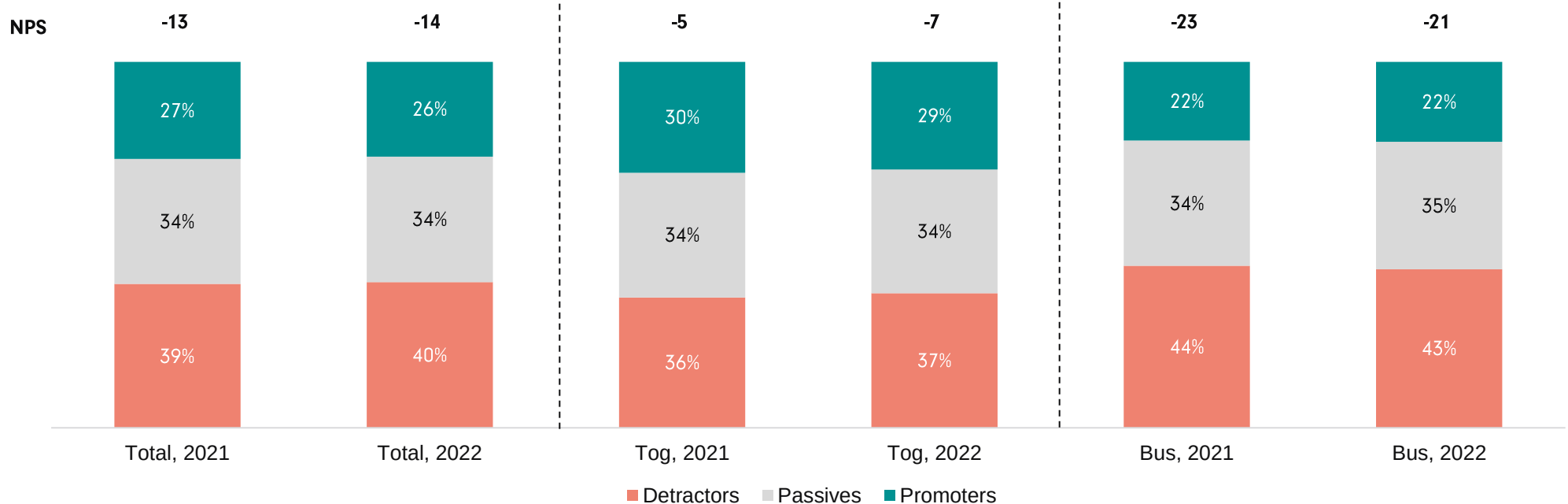
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

NPS for 'Total' er opgjort for offentlig transport generelt



Igen i år er togpassagererne de mest anbefalingsvillige  
Dog er tog faldet med 2 NPS-point, imens bus er steget med 2 NPS-point



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

Se s. 45 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 Odense Letbane, DSB S-tog, DSB Fjern og Regional, Nordjyske Jernbaner, Metro, Letbane (Aarhus), Arriva Tog, Movia Lokaltog og Midtjyske Jernbaner (2021)

Base: Alle passagerer n = 12659; Togpassagerer n = 5582/ Buspassagerer n = 7077

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



# SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

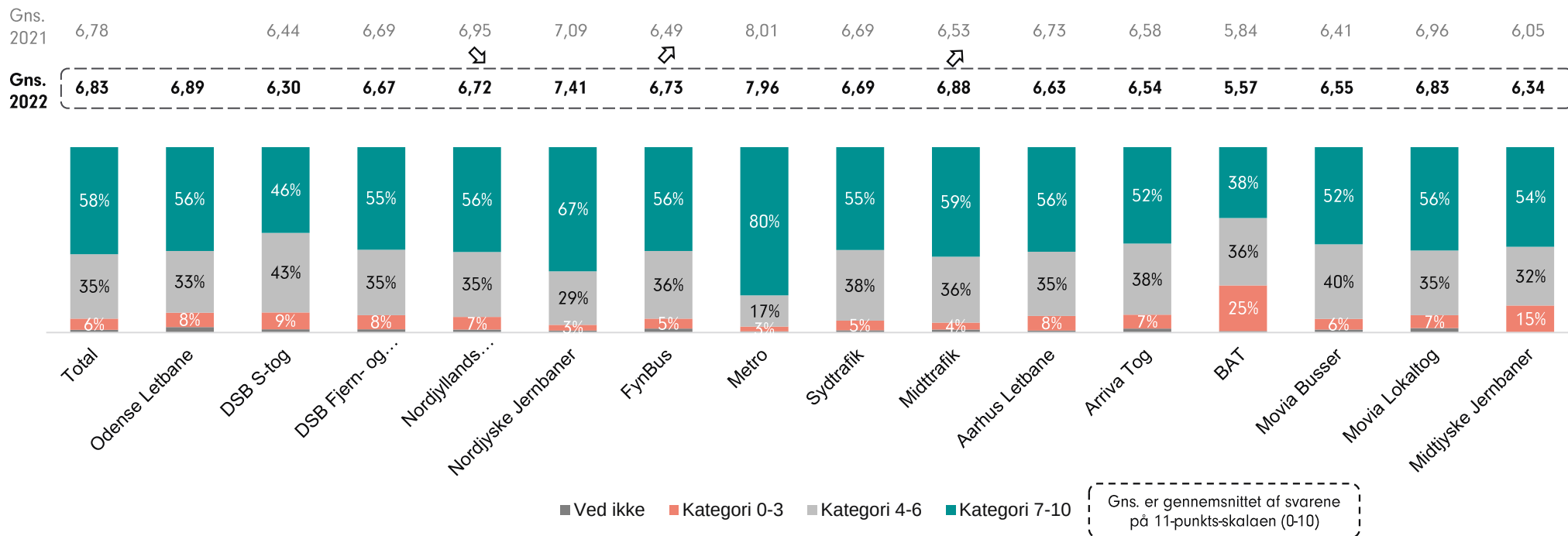


I tråd med NPS har Metroselskabet de mest tilfredse passagerer, imens BAT har de mest utilfredse  
Siden 2021 er der sket en signifikant stigning på FynBus og Midttrafik, imens der er sket et signifikant fald på Nordjyllands Trafikselskab



Hvor tilfreds er du alt i alt med [SELSKAB]?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

Spørgsmål: Q11 "Hvor tilfreds er du alt i alt med [SELSKAB]?"



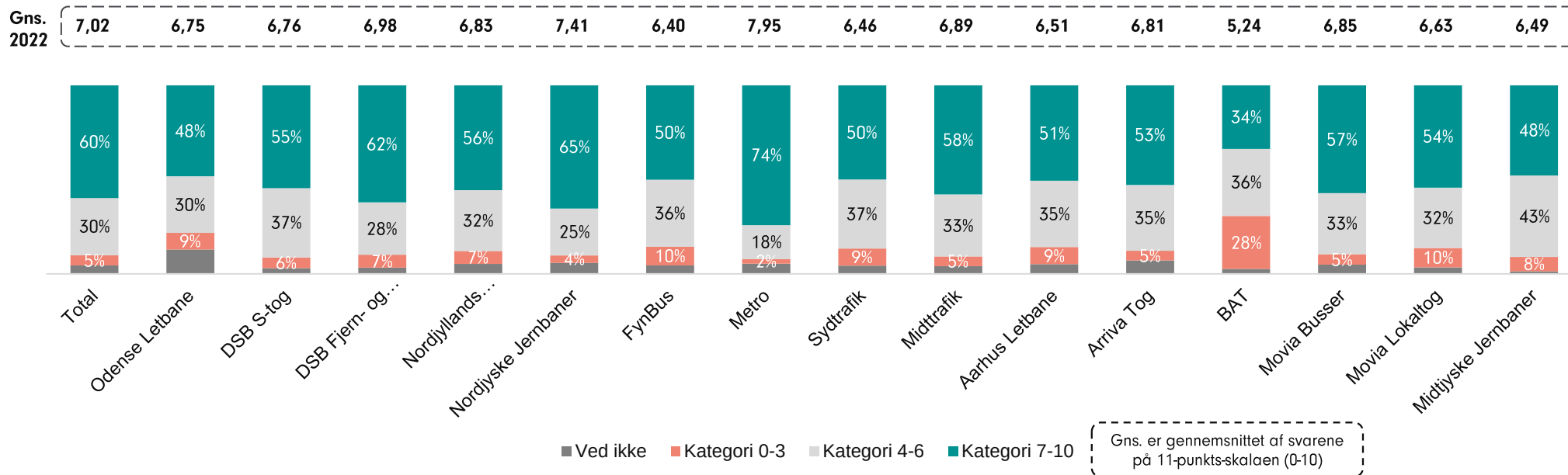


Metropassagererne er dem, der er mest tilfredse med muligheden for at planlægge deres rejse, imens BAT-passagererne er dem, der (med afstand) er mindst tilfredse



Hvor tilfreds er du med mulighederne for at planlægge din rejse med [SELSKAB]?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

Spørgsmål: Q12 "Hvor tilfreds er du med det samlede forløb når du planlægger en rejse med [SELSKAB]?"



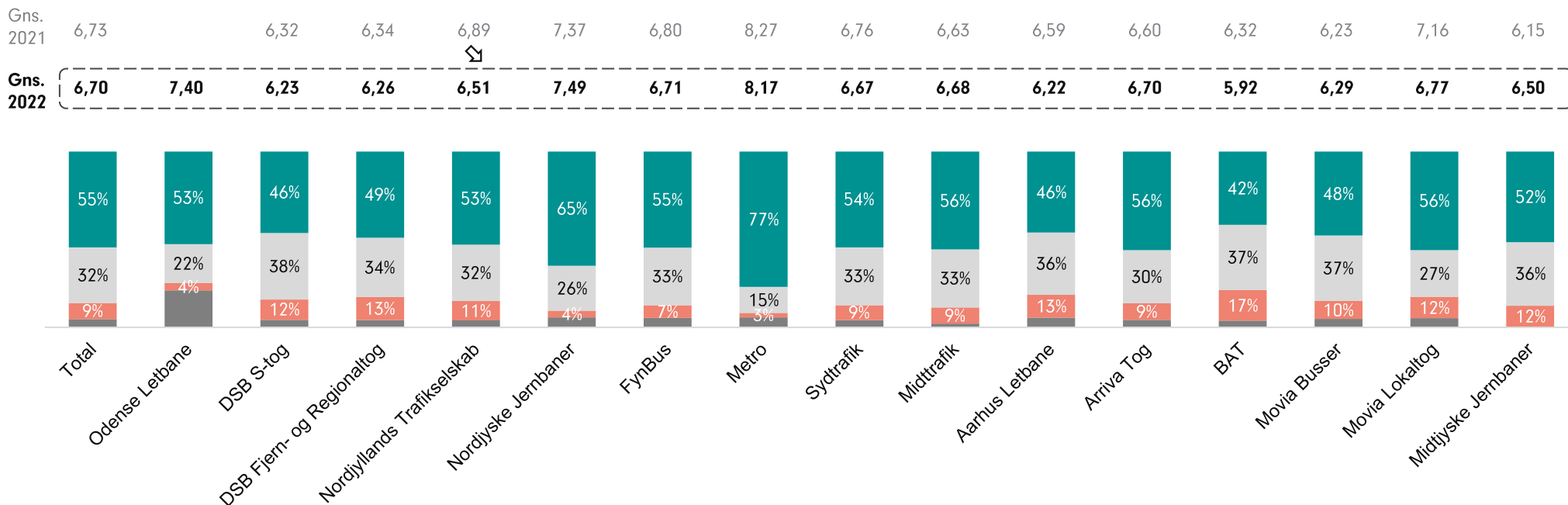
## SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Overordnet set er tilfredsheden med selskabernes overholdelse af køreplan på samme niveau som sidste år. Metropassagererne er de klart mest tilfredse. Derudover er det værd at bemærke, at Nordjyllands Trafikselskabs passagerer er signifikant mindre tilfredse, end de var i 2021



Hvor tilfreds er du med [SELSKAB]s overholdelse af køreplanen?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



■ Ved ikke ■ Kategori 0-3 ■ Kategori 4-6 ■ Kategori 7-10

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)

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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

Spørgsmål: Q13 "Hvor tilfreds er du med [SELSKAB]s overholdelse af køreplanen?"



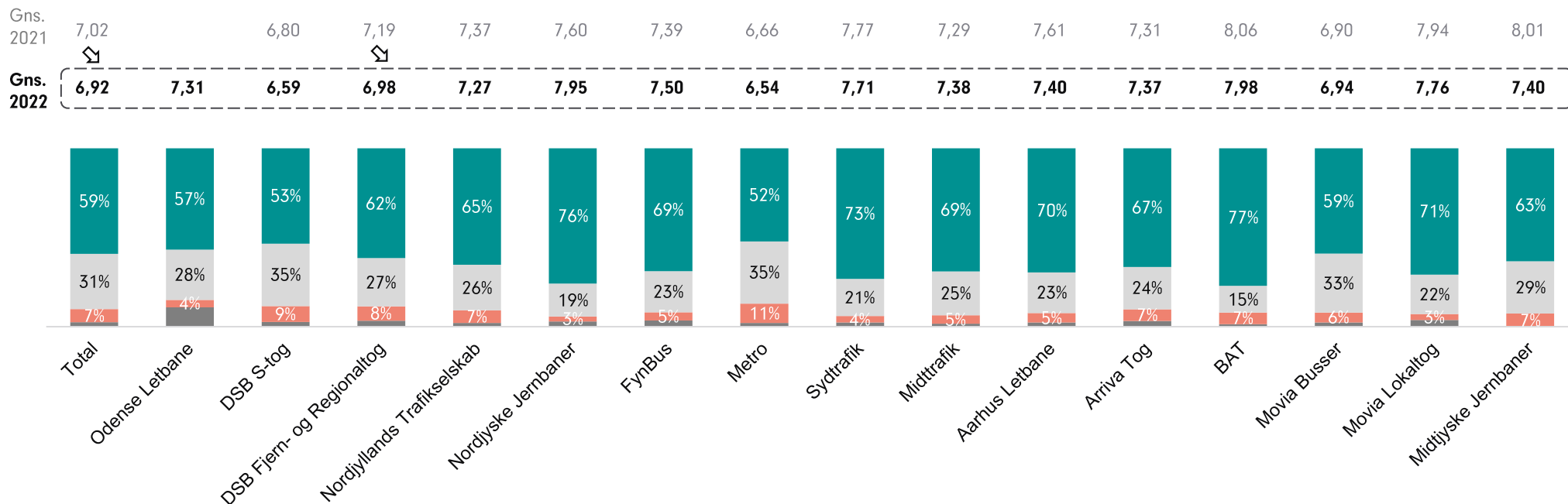
# Den totale tilfredshed med muligheden for at få en siddeplads er faldet signifikant fra 2021

Tilfredsheden er størst hos BAT og Nordjyske Jernbaner, imens den er mindst hos Metroselskabet. Derudover er det interessant, at tilfredsheden med DSB Fjern- og Regionaltog er faldet signifikant



Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads, når du kører med [SELSKAB]?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



■ Ved ikke ■ Kategori 0-3 ■ Kategori 4-6 ■ Kategori 7-10

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)

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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

Spørgsmål: Q14 "Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads, når du kører med [SELSKAB]?"



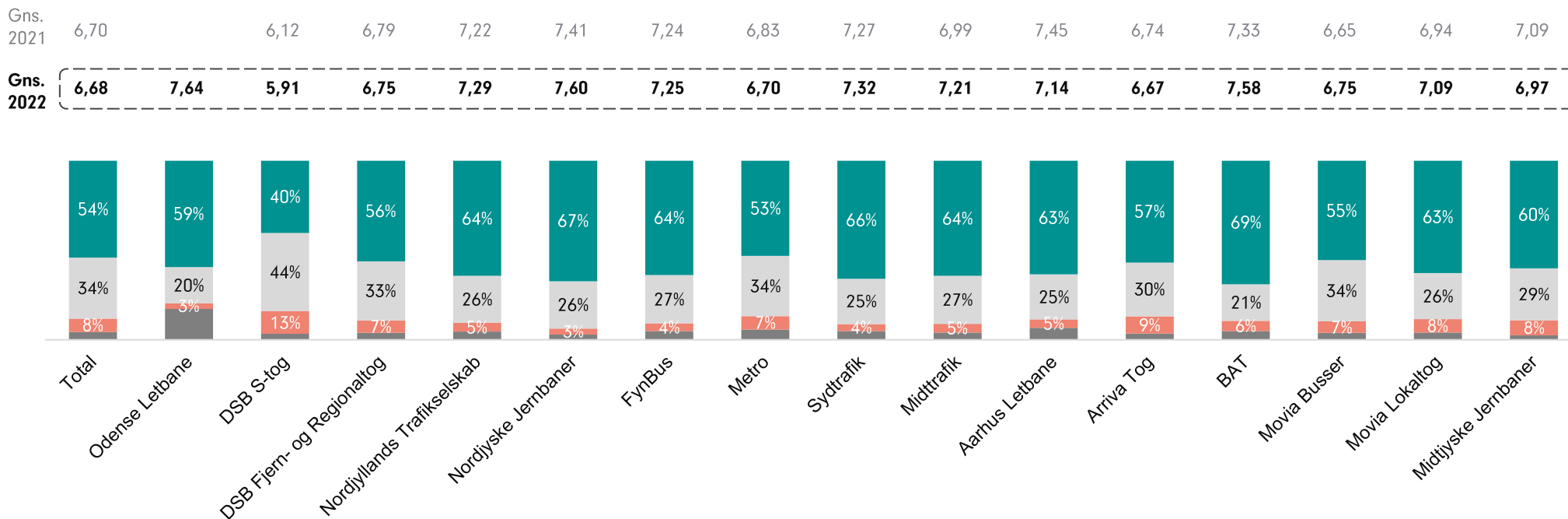
# Tilfredsheden med rengøringen af bussen eller toget er på samme niveau som i 2021

Odense Letbane har den højeste tilfredshed, imens DSB S-tog har den laveste



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. 45 for forklaring af signifikansniveau

■ Ved ikke ■ Kategori 0-3 ■ Kategori 4-6 ■ Kategori 7-10

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



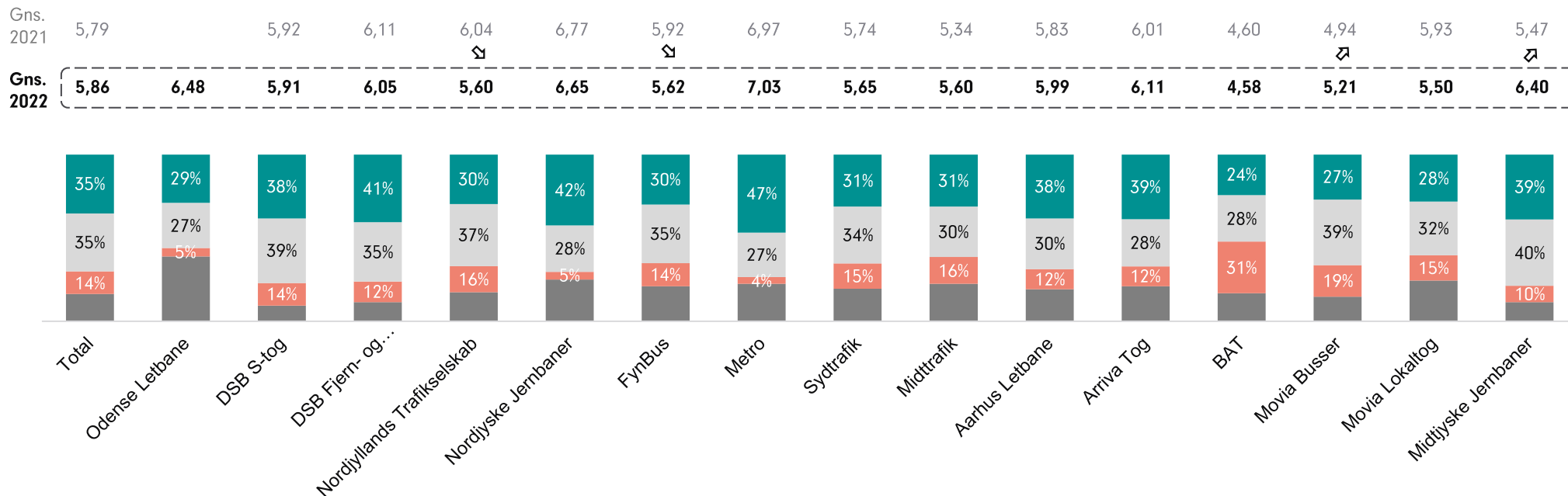
# Tilfredsheden med information i forbindelse med forsinkelser er steget siden 2021

Hos Movia Busser og Midtjyske Jernbaner er tilfredsheden steget signifikant, imens tilfredsheden er faldet signifikant hos Nordjyllands Trafikselskab og Fynbus



Hvor tilfreds er du med informationen fra [SELSKAB], når der er forsinkelser?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



■ Ved ikke ■ Kategori 0-3 ■ Kategori 4-6 ■ Kategori 7-10

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)

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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

© 2022 – Side 29

Spørgsmål: Q16 "Hvor tilfreds er du med informationen fra [SELSKAB], når der er forsinkelser?"



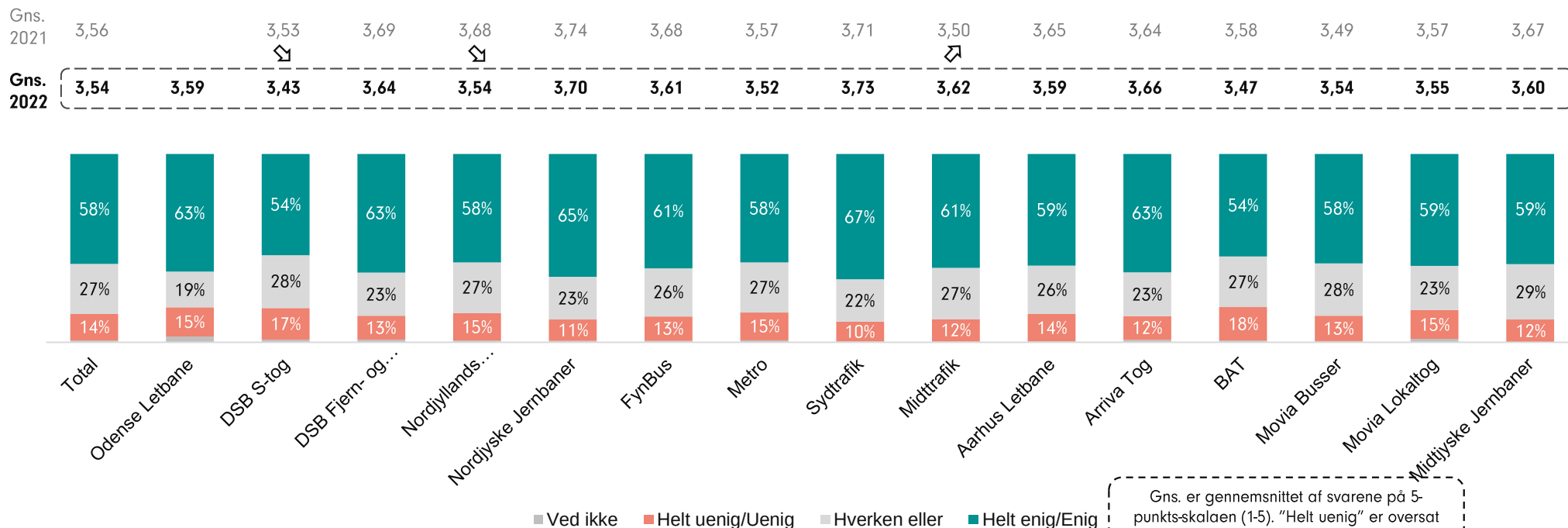
# Rejsetiden er omtrent lige så behagelig som i 2021

Dog opleves den signifikant mindre behagelig hos DSB S-tog og Nordjyllands Trafikselskab og signifikant mere behagelig hos Midttrafik



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. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659



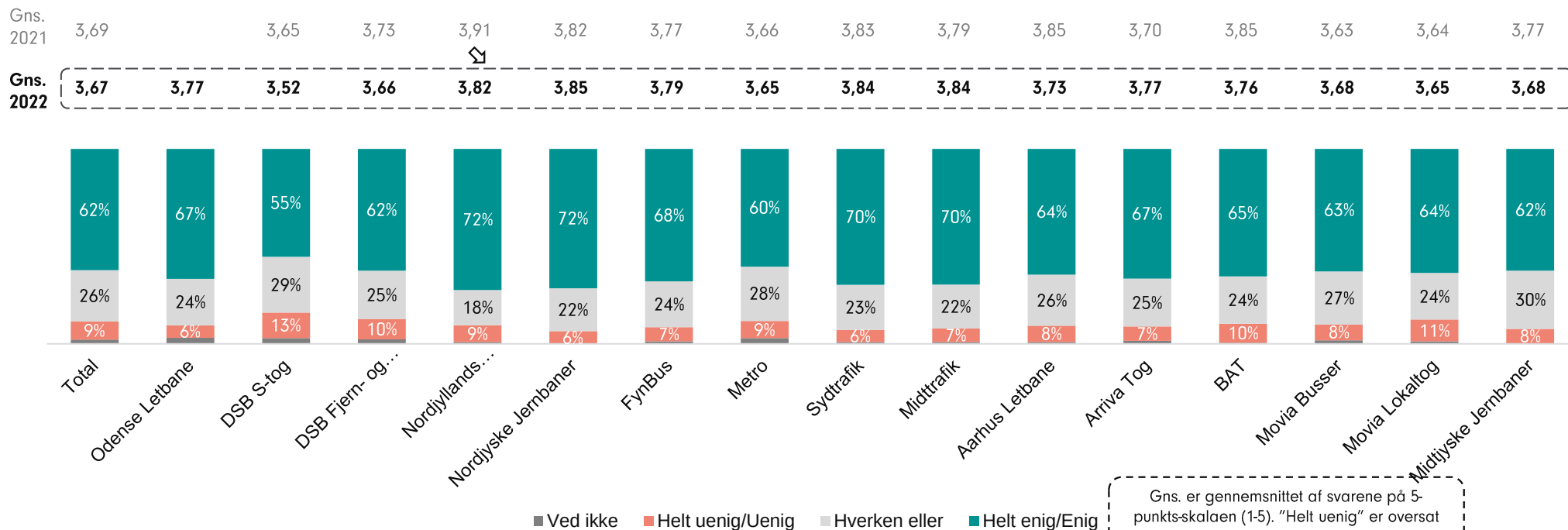
# Passagererne føler sig tilnærmelsesvist lige så godt behandlet som i 2021

Selskaberne ligger meget tæt på hinanden; og den eneste signifikante ændring er Nordjyllands Trafikselskab, som er faldet



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

Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)



Gns. er gennemsnittet af svarene på 5-punkts-skalaen (1-5). "Helt uenig" er oversat til 1, "Uenig" til 2 (...) "Helt enig" til 5.

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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659



# KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE





I Region Syddanmark opleves rejsetiden som den mest behagelige, imens den opleves som mindst behagelig i Region Nordjylland (hvor den tilmed er faldet signifikant fra 2021)



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

Gns.  
2021

3,56

3,52

3,60

3,68

3,54

3,65

Gns.  
2022

3,54

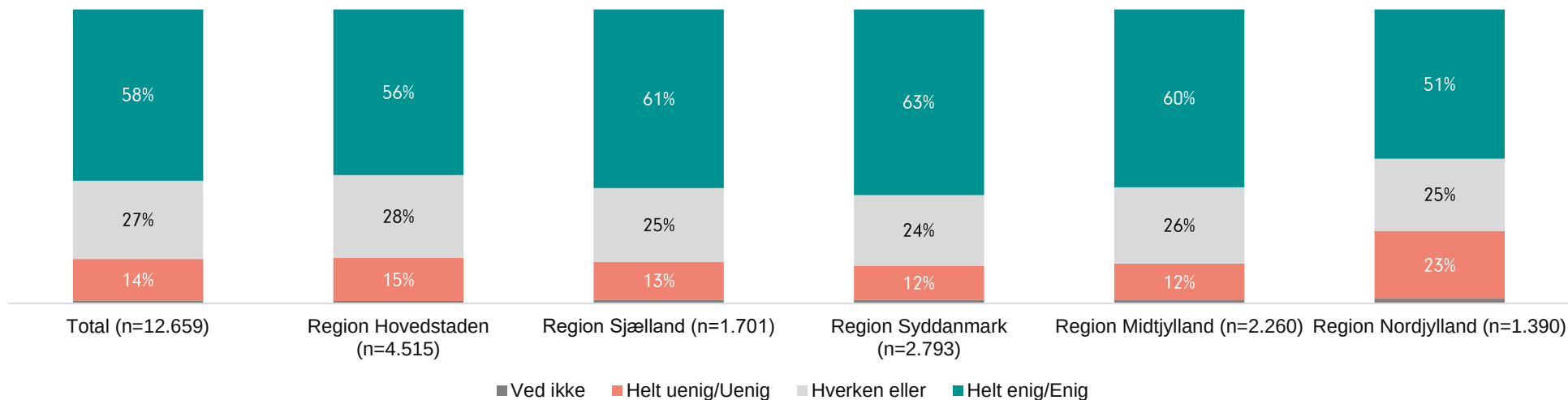
3,51

3,58

3,67

3,60

3,29



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau



Passagererne føler sig bedst behandlet som kunde i Region Midtjylland, imens de føler sig dårligst behandlet i Region Nordjylland (hvor der – også her – er sket et signifikant fald fra 2021)



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

Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)

Gns.  
2021

3,69

3,64

3,66

3,75

3,79

3,80

Gns.  
2022

**3,67**

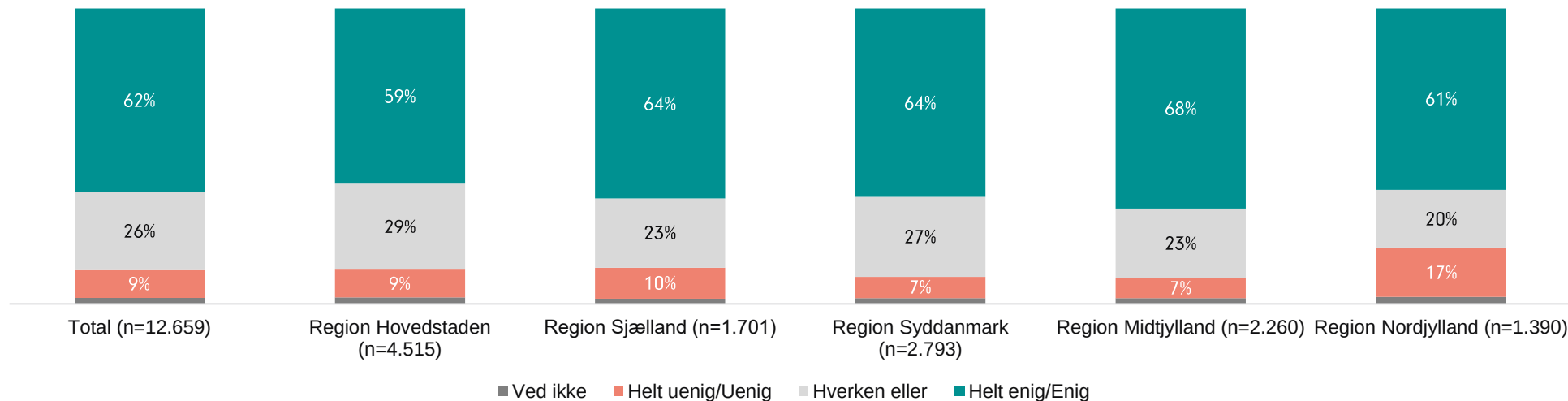
**3,63**

**3,67**

**3,73**

**3,79**

**3,53**



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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

© 2022 – Side 34 Spørgsmål: Q7 "Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"



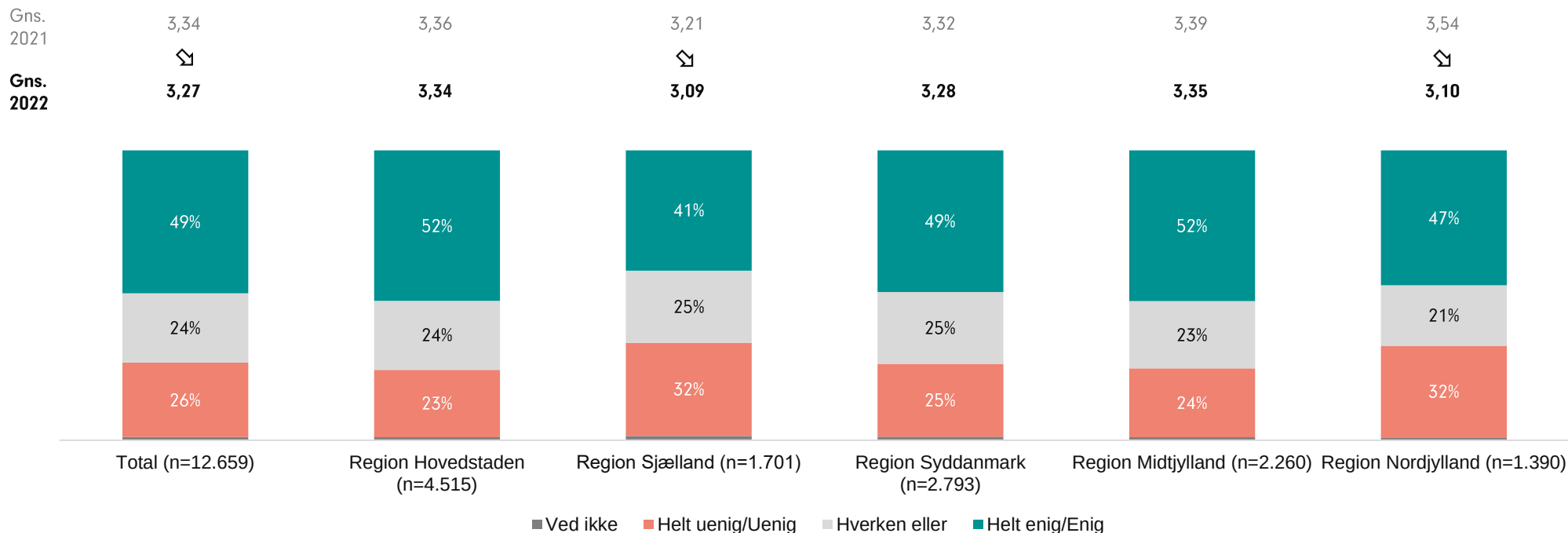
Tilliden til at man kommer frem til tiden, når man rejser med offentlig transport, er faldet signifikant fra 2021

Den er faldet signifikant i Region Sjælland og Region Nordjylland, imens de tre andre regioner er nogenlunde på niveau med sidste år



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. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12659

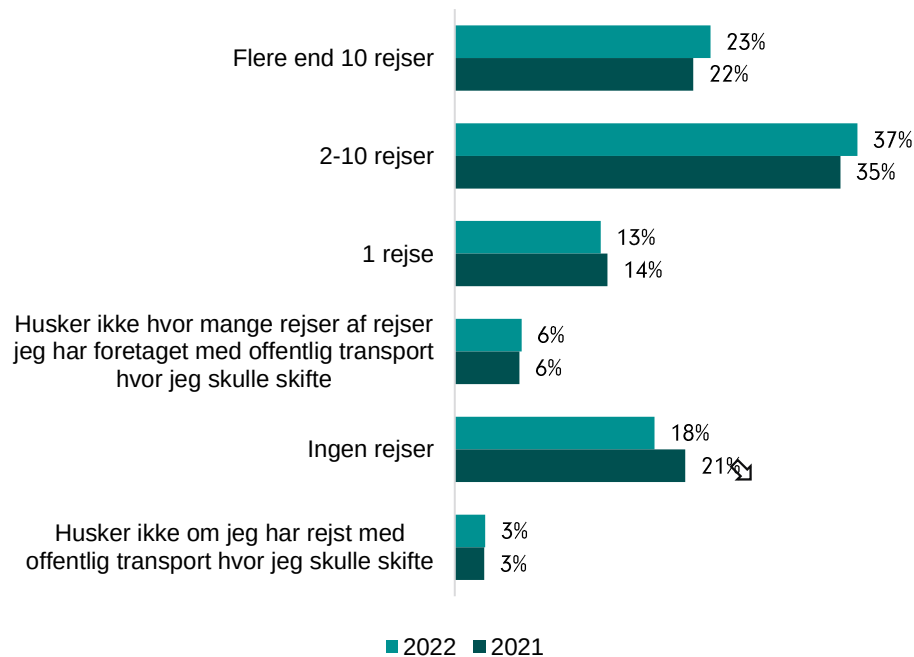


# DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE



Næsten hver femte har skiftet mellem flere offentlige transportmidler eller -selskaber  
Det er signifikant stigning på 3 %-point fra 2021

Hvor ofte har du det seneste år rejst med offentlig transport, hvor du skulle skifte mellem flere offentlige transportmidler eller trafikselskaber?



I 2021 havde **76%** foretaget mindst én rejse med skift inden for det seneste år

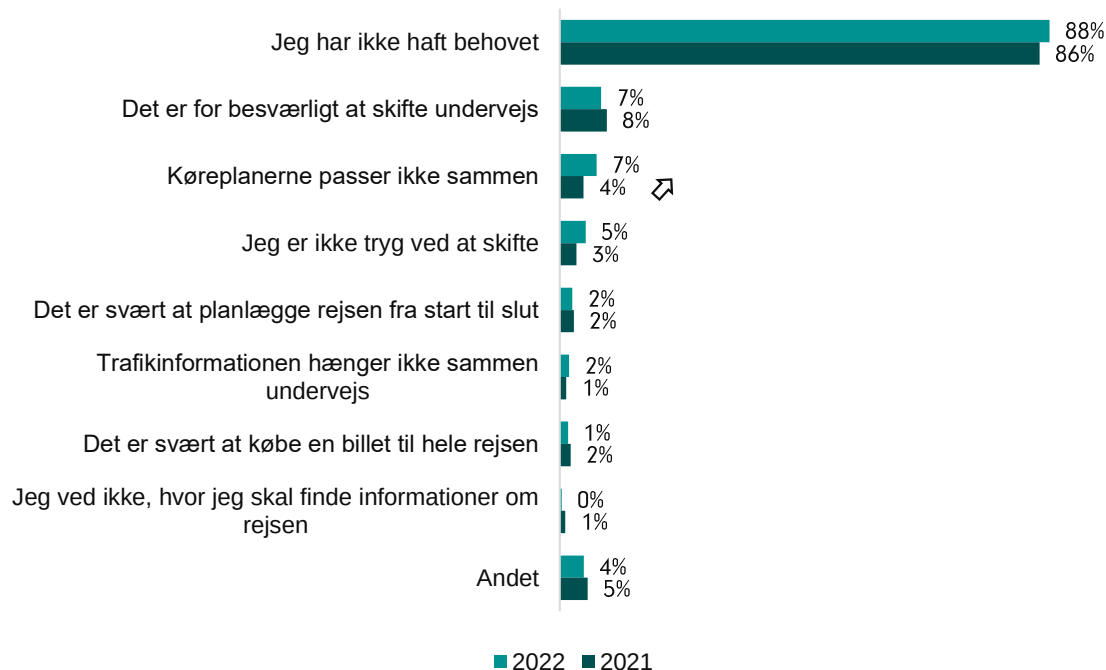
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau



Den altoverskyggende årsag til at nogle passagerer ikke har foretaget skift, skyldes ganske enkelt, at de ikke har haft behovet



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



I 2021 var det 86% der ikke  
havde behovet for at skifte  
undervejs på rejsen

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

Se s. 45 for forklaring af signifikansniveau

Base: Passagerer der ikke har foretaget skift n = 2625

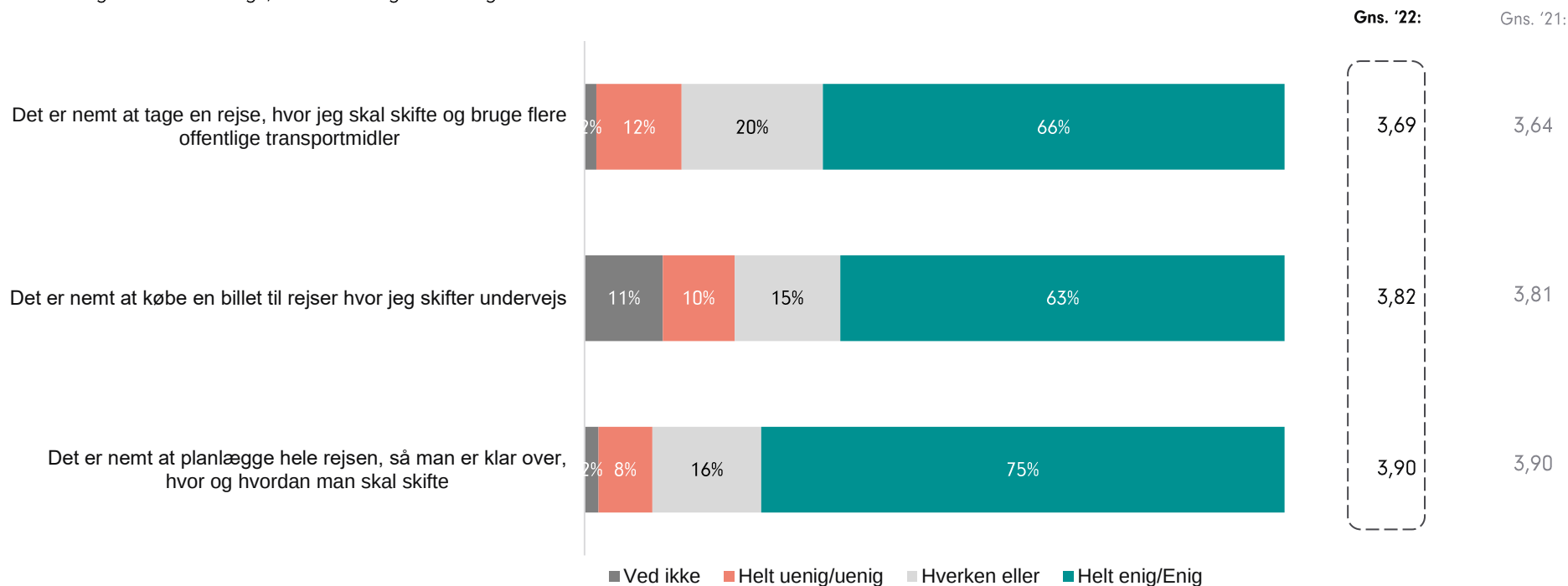


## DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

Passagerer, der har skiftet undervejs på rejsen, oplever fortsat, at det er nemt at planlægge hele rejsen, når man på forhånd ved, at man skal skifte



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. 45 for forklaring af signifikansniveau

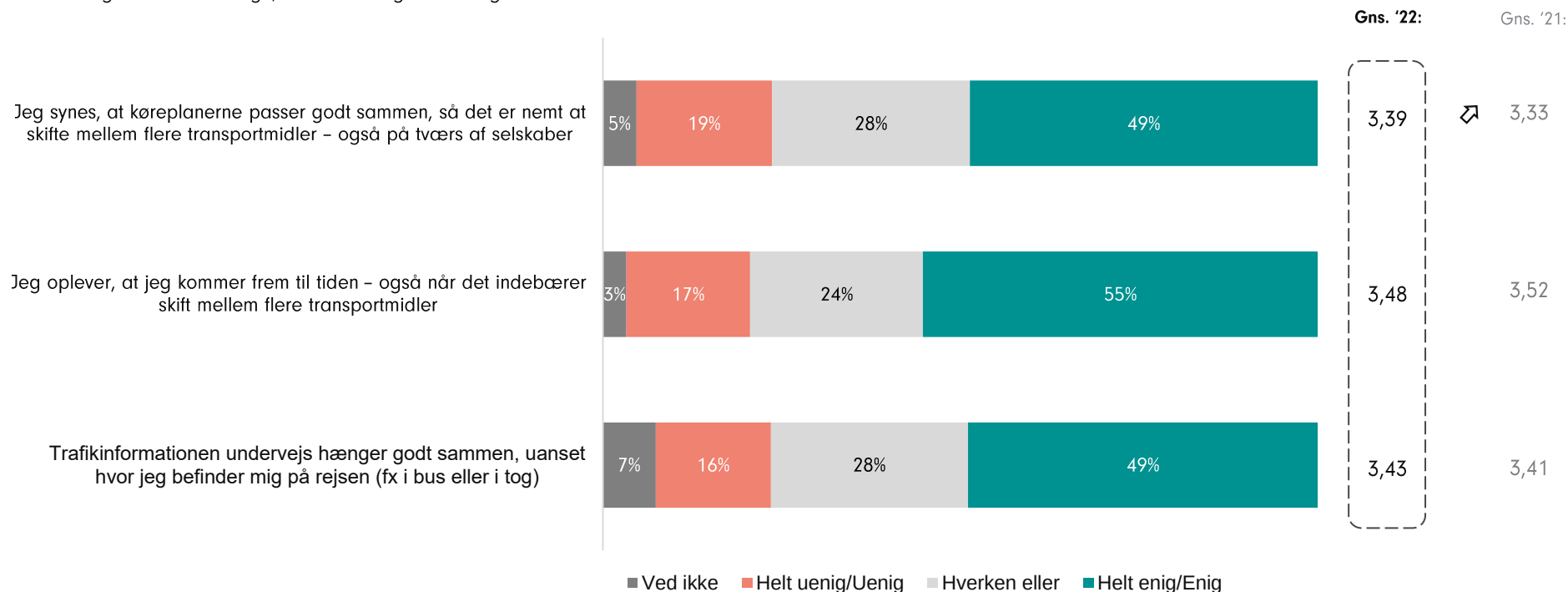


## DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

Selvom der er skift involveret i rejsen, har passagererne en oplevelse af, at de kommer frem til tiden  
I år synes signifikant flere, at køreplanerne passer godt sammen



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. 45 for forklaring af signifikansniveau

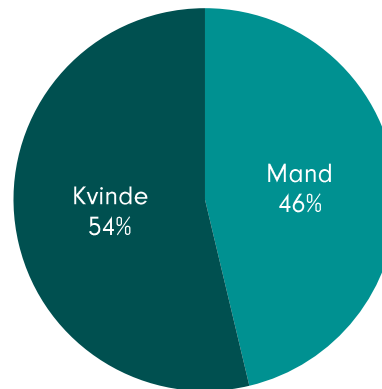
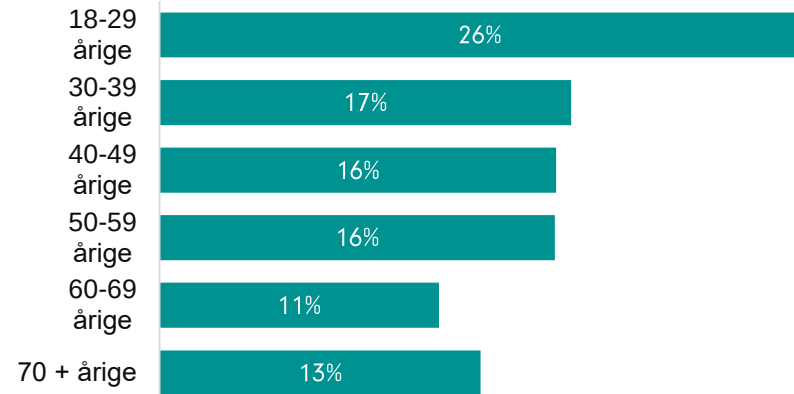
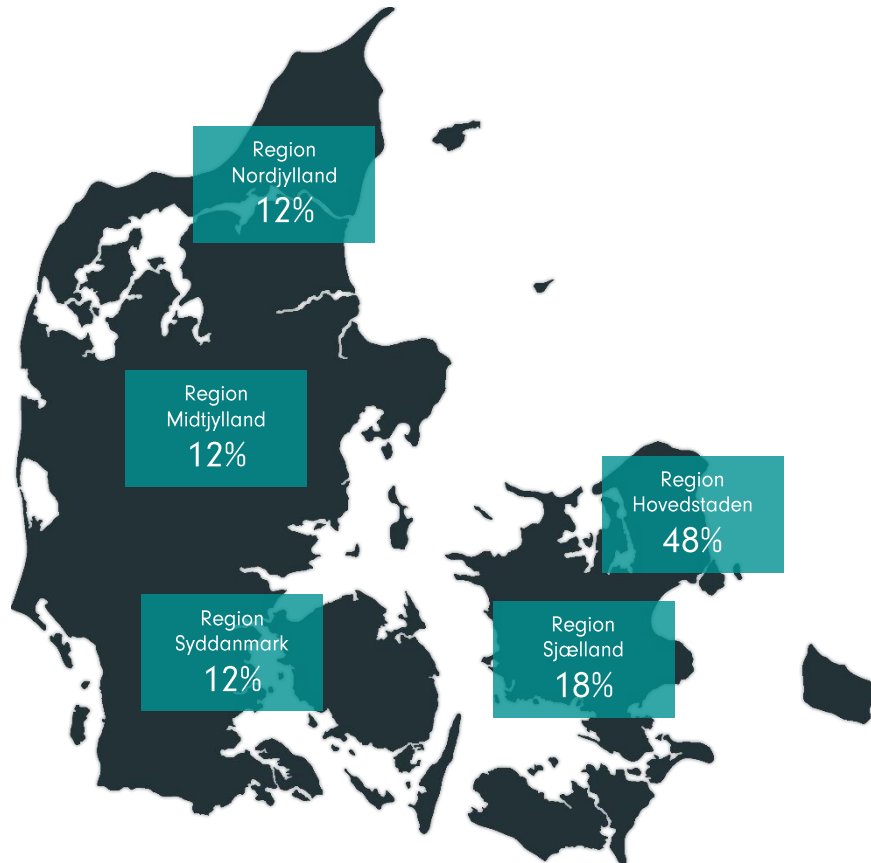




# BILAG



## Demografisk fordeling



# METODE



# Om undersøgelsen

## Formål med undersøgelsen

Denne undersøgelse er opstået som konsekvens af trafikvirksomhedernes 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 og Rejseplanen 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 trafikvirksomheders 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 besvarelserne 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' respondenter havner i. I nogle tilfælde er denne metode dog fraveget af hensyn til at få opfyldt de enkelte trafikvirksomheders kvoter inden for den afsatte tidsramme.



# Om undersøgelsen

## Signifikansniveauer

I gennem 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. 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

Undersøgelsen er gennemført som en repræsentativ online-undersøgelse blandt danskere, der rejser med offentlig transport, fordi det ønskes 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.

Metoden 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 de 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 | Procent |
| Odense Letbane             | 323    | 2,6%    | 0,5%    |
| DSB S-tog                  | 1.218  | 9,6%    | 18,7%   |
| DSB Fjern- og Regionaltog  | 1.221  | 9,6%    | 11,1%   |
| Nordjyllands Trafikselskab | 1.223  | 9,7%    | 2,9%    |
| Nordjyske Jernbaner        | 220    | 1,7%    | 0,5%    |
| FynBus                     | 922    | 7,3%    | 1,7%    |
| Metro                      | 1.223  | 9,7%    | 18,6%   |
| Sydtrafik                  | 1.223  | 9,7%    | 2,3%    |
| Midttrafik                 | 900    | 7,1%    | 9,0%    |
| Aarhus Letbane             | 320    | 2,5%    | 1,0%    |
| Arriva Tog                 | 610    | 4,8%    | 1,3%    |
| BAT                        | 394    | 3,1%    | 0,4%    |
| Movia Busser               | 2.415  | 19,1%   | 29,8%   |
| Movia Lokaltog             | 310    | 2,4%    | 2,0%    |
| Total                      | 12.522 | 100%    | 100%    |

## Stikprøvefordelingen:

I udarbejdelsen af stikprøvefordelingen har Wilke taget udgangspunkt i den faktiske fordeling af passagerer mellem de forskellige trafikvirksomheder. Derudover er der taget hensyn til, at trafikvirksomhederne 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 den konkrete trafikvirksomhed.

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. 14/10 - 27/11 (2022).

Dataindsamlingsperioden i 2022, 2021 og 2020 forskellig fra 2019 og 2018, hvor der blev indsamlet besvarelser i maj og juni måned.



## Om undersøgelsen

### Vejning af datamaterialet

Data er vejret på køn, alder og passagertal for hver trafikvirksomhed. Vejning er nødvendig, da der i indsamlingen bevidst er indsamlet skævt på de forskellige trafikvirksomheder, som beskrevet på det foregående slide.

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

Vejning er foretaget i to omgange.

### Vejning, step 1)

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



