

KUNDETILFREDSHEDS- UNDERSØGELSE

OVERORDNEDE RESULTATER

MIDTTRAFIK

JULI 2016



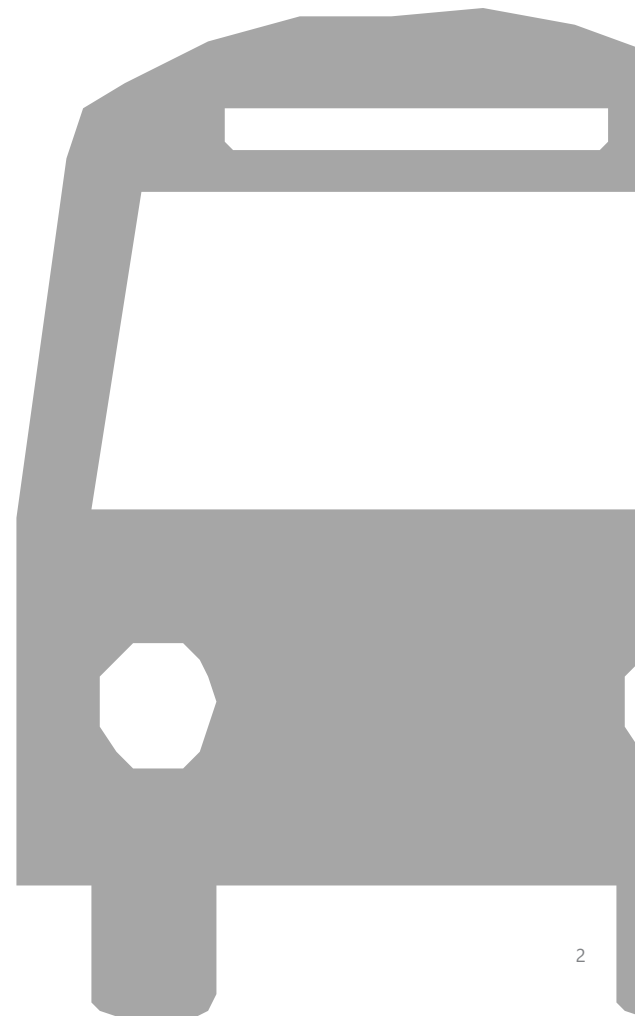
BAGGRUND FOR UNDERSØGELSEN

BAGGRUND

- Midttrafik administrerer den kollektive trafik i Region Midtjylland og ønsker at få et indblik i deres kunders tilfredshed på en række udvalgte parametre.
- Midttrafik arbejder generelt mod at sikre høj kundetilfredshed og hæve antallet af passagerer i den kollektive trafik, hvorfor en kundetilfredshedsmåling som denne er essentiel.
- Midttrafik fik i 2011 gennemført den seneste kundetilfredshedsmåling og har i år, 2016, valgt at udvide undersøgelsen så alle bestillere i regionen, som minimum, fik gennemført 100 cases ("interviews").

FORMÅL

- Målingen har til formål at indfange kundetilfredsheden blandt kunderne, så Midttrafik kan få relevant viden om kundernes tilfredshed med den kollektive trafik på udvalgte parametre.
- Resultaterne har derudover til formål at give indblik i, om der er områder, hvor Midttrafik kan forbedre sig, eller hvor fokus med fordel kan lægges for at gøre kunderne endnu mere tilfredse med den kollektive transport i det midtjyske.



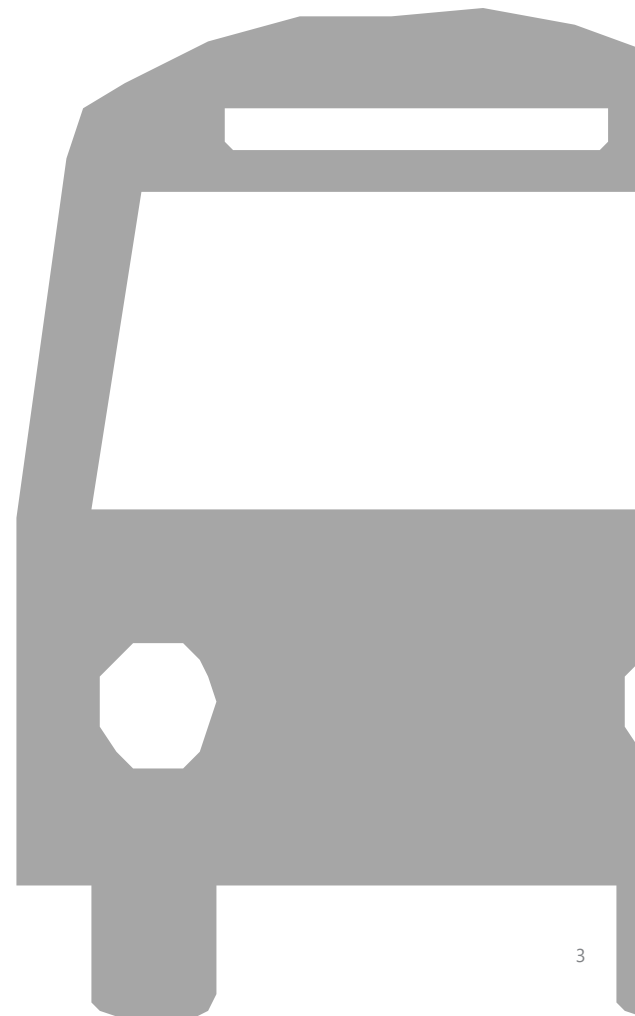
BAGGRUND FOR UNDERSØGELSEN

METODE

- Dataindsamlingen er foregået ved, at Epinions interviewere ved simpel tilfældig udvælgelse har udleveret papirspørgeskemaer til rejsene i Midttrafiks busser.
- Resultaterne bygger på 5.801 svar fra Midttrafiks kunder
- Der er gennemført minimum 100 interviews pr. bestiller* samt;
 - 2.042 interviews på Aarhus Bybusser
 - 2.640 interviews på Lokal- og Regionalruterne
 - 1.119 interviews på Øvrige Bybusser
- Dataindsamlingen har foregået i perioden 6. juni til 26. juni.

BESTILLERE

- Aarhus Sporveje
- Favrskov
- Hedensted
- Herning
- Holstebro
- Horsens
- Ikast-Brande
- Lemvig
- Norddjurs
- Odder
- Randers
- Ringkøbing-Skjern
- Samsø
- Silkeborg
- Skanderborg
- Skive
- Struer
- Syddjurs
- Viborg
- Region Midtjylland



DE VIGTIGSTE RESULTATER



OPSUMMERING

De vigtigste resultater

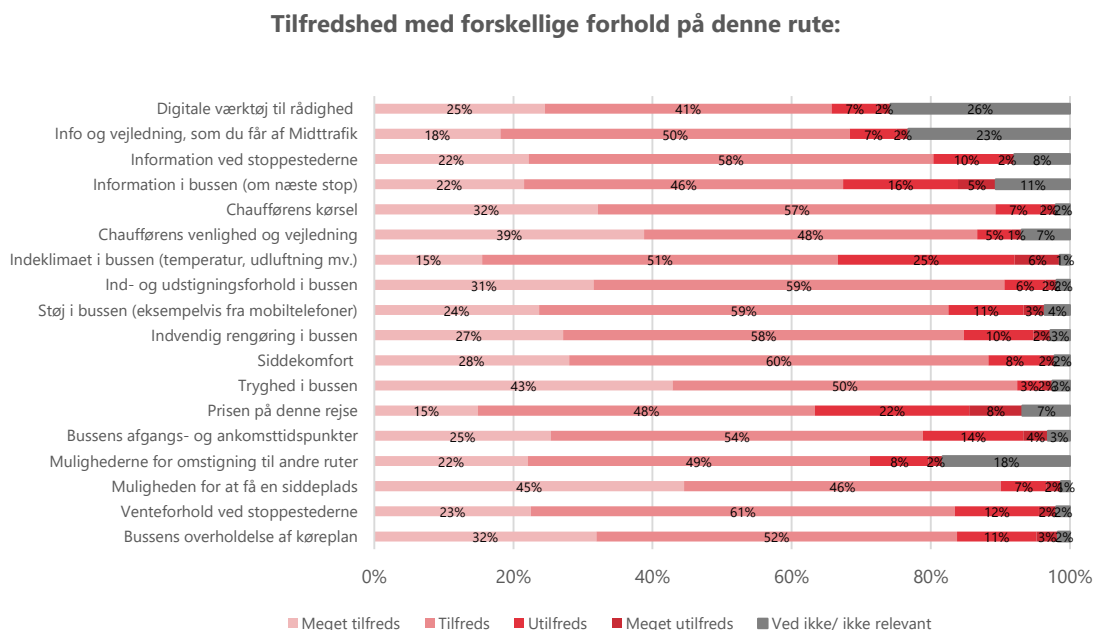
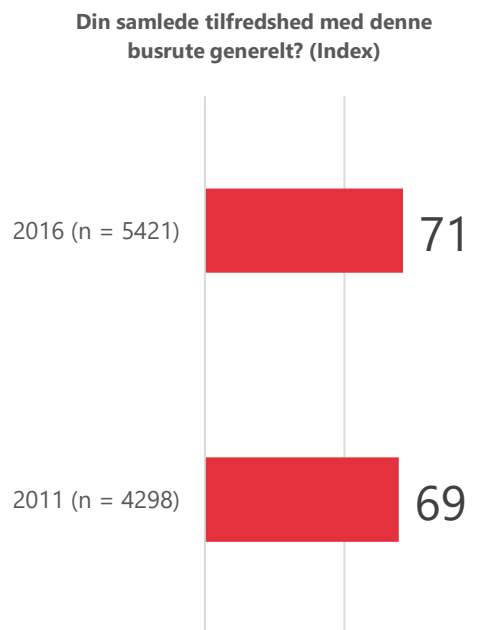
- Kundetilfredsheden er steget på tværs af samtlige transporttyper sammenlignet med 2011.
- Alle transporttyper har en positiv NPS-score på imellem 10 og 21, hvilket betyder at andelen af kunder, der vil anbefale Midttrafik (Promoters) er større end andelen af kunder, som ikke vil anbefale (Detractors).
- Der ses en større tilfredshed med rejsen foretaget i dag sammenlignet med tilfredsheden på ruten generelt.
- Der er en høj tilfredshed med trygheden i busserne. Dette er et af de mest centrale parametre i sikringen af en høj kundetilfredshed, da det er forudsætningen for, at kunden kan føle sig tilpas og dermed også tilfreds.
- Kunderne udtrykker størst utilfredshed med prisen på rejsen på tværs af samtlige transporttyper
- Indeklimaet er den eneste parameter, som siden 2011 ikke er steget. På tværs af samtlige transporttyper er der en højere utilfredshed med indeklimaet i busser.
- I Regionalbusserne ses der ligeledes en større utilfredshed med information i bussen om næste stop. Knap hver tredje kunde angiver at de er utilfredse eller meget utilfredse med informationen i regionalbusserne, hvorimod at andelen af utilfredse i bybusserne kun udgør imellem 9 og 18 % (hhv. Aarhus Bybusser og Øvrige Bybusser).

SAMLET
RESULTAT



KUNDERNE ER SAMLET SET MERE TILFREDSE I 2016

Kunderne er derudover meget tilfredse med trygheden i bussen, chaufførens venlighed og vejledning samt muligheden for at få en siddeplads i bussen.



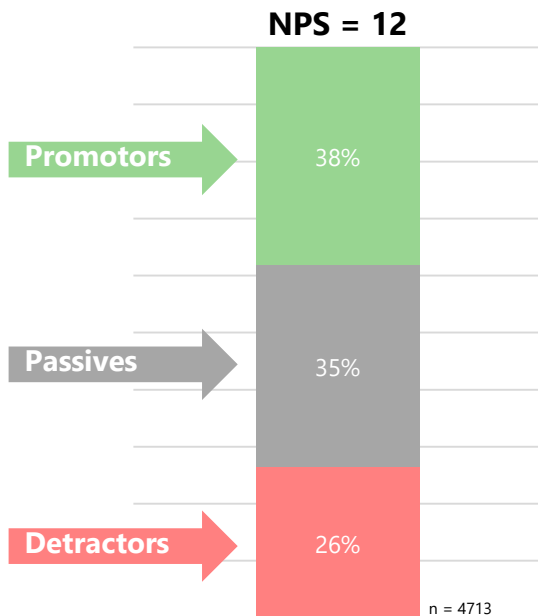
KUNDERNE ER MERE TILFREDSE MED DERES REJSE I DAG END BUSRUTEN GENERELT

Den samlede NPS for den kollektive transport i Region Midtjylland ligger på +12

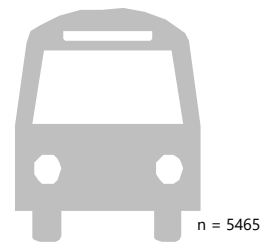
Promotors er rejsende, der har givet scoren 9 og 10 i forhold til, om de kan anbefale denne buslinje til venner, familie og kolleger.

Passives er dem, der hverken udtrykker sig positivt eller negativt overfor spørgsmålet

Detractors er dem, der svarer mellem mellem 1 og 6 på spørgsmålet, om de kan anbefale denne buslinje

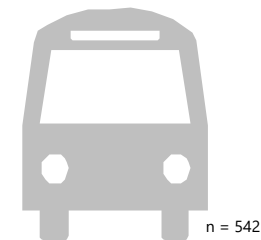


76



Den samlede tilfredshed med rejsen i dag?

71

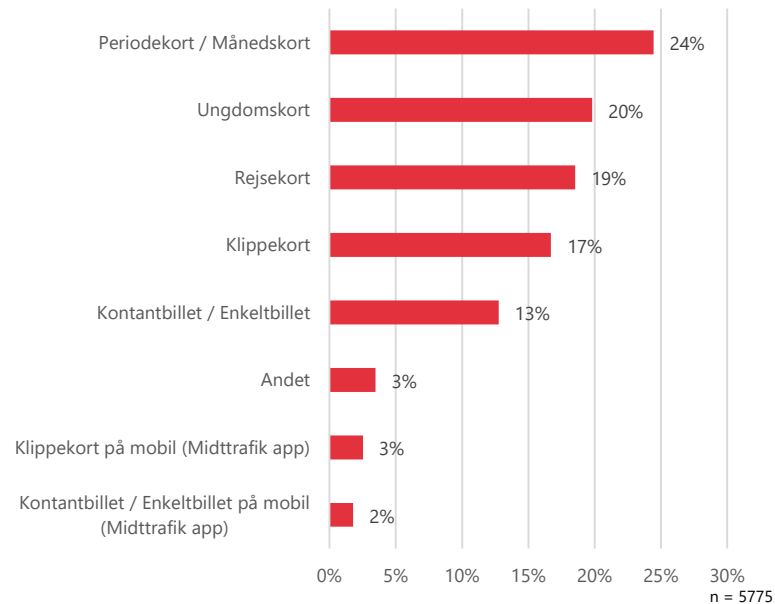


Din samlede tilfredshed med denne busrute generelt?

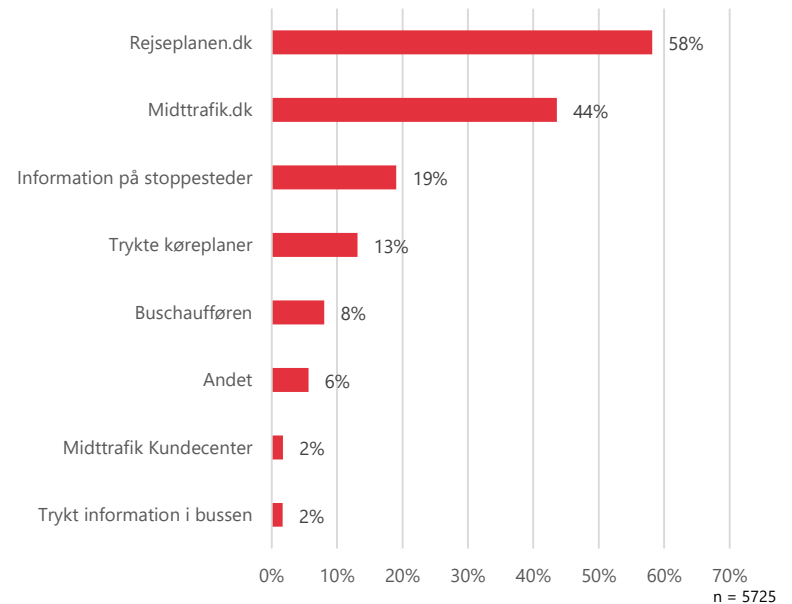
DEN MEST ANVENDTE BILLETTYPE ER PERIODE- OG MÅNEDSKORT – KNAP EN FEMTEDEL AF KUNDERNE BRUGER STADIG KLIPPEKORT

Over halvdelen af Midttrafiks kunder bruger bl.a. Rejseplanen til at søge information om deres rejse

Hvilken billettype benytter du primært?



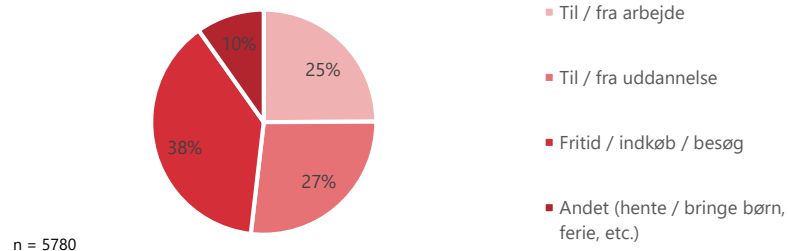
Hvor søger du information om din rejse?



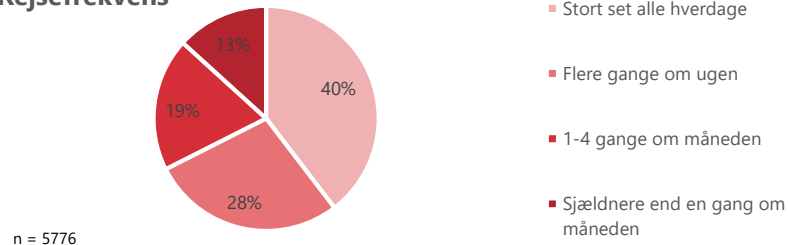
OVER HALVDELEN AF KUNDERNE BRUGER KOLLEKTIV TRANSPORT TIL OG FRA ARBEJDE ELLER UDDANNELSE

Knap halvdelen af Midttrafiks kunder er imellem 15-24 år

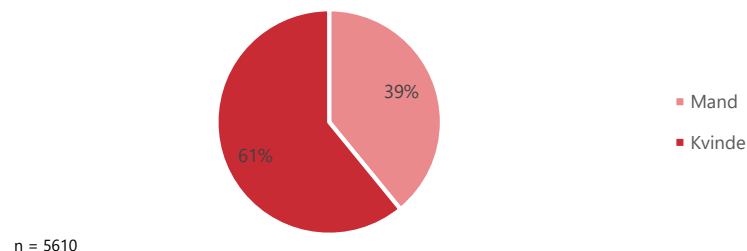
Rejseformål



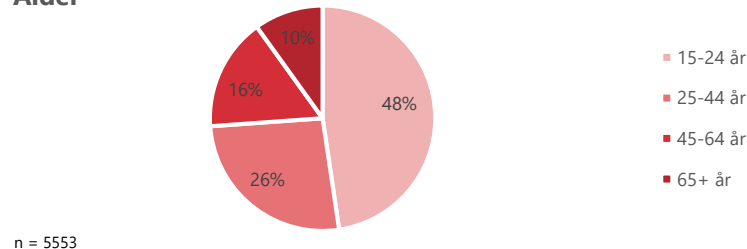
Rejsefrekvens



Køn



Alder

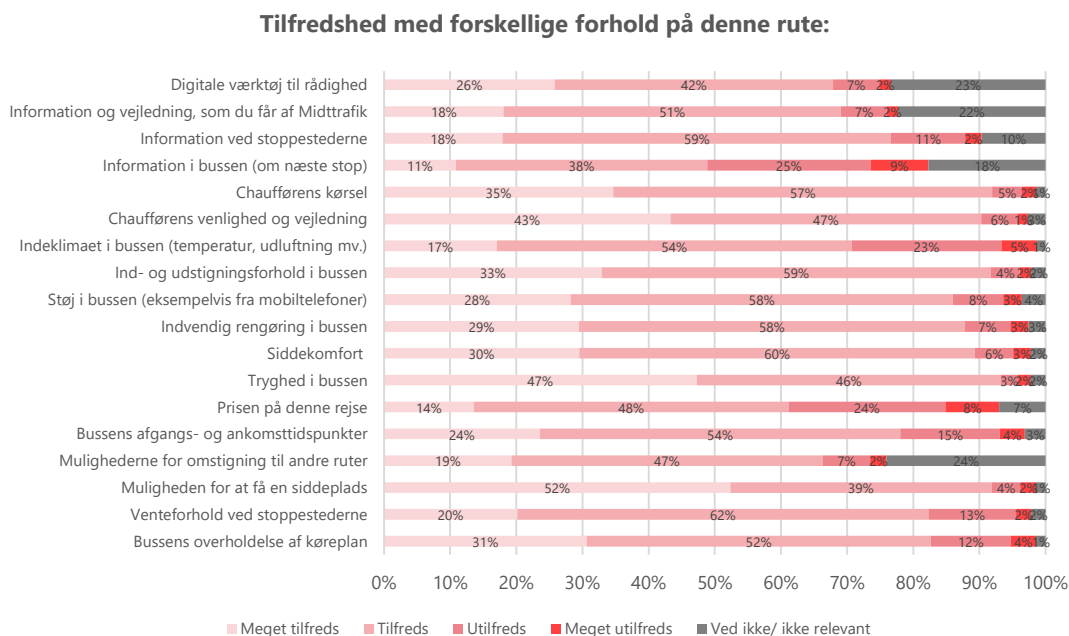
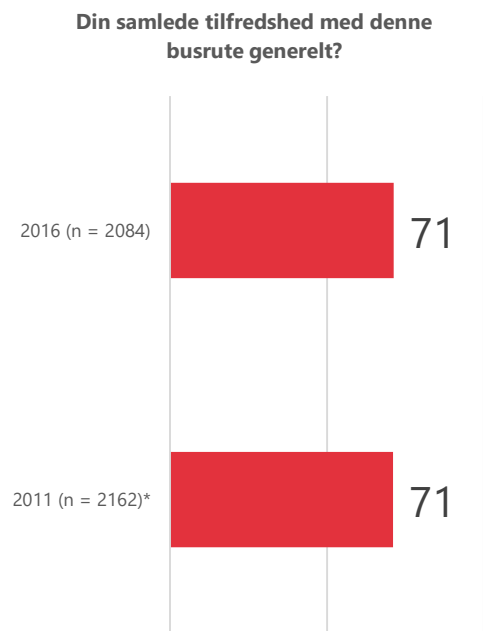


REGIONALRUTER



KUNDERNE I REGIONALBUSSENERNE FØLER SIG TRYGGE OG ER TILFREDSE MED CHAUFFØRERNE

Omkring 60 % af kunderne er tilfredse af kunderne prisen på rejsen



* DEN SAMLEDE TILFREDSHED FOR 2011 ER UDREGNET PÅ BAGGRUND AF BÅDE LOKAL- OG REGIONSRUTER, DA DETTE ER DEN OPGJORTE MÅDE I 2011. RESULTATERNE ER VÆGTET SÅLEDES, AT RESULTATERNE GIVER ET RETMÆSSIGT BILLEDE AF DEN SAMLEDE KOLLEKTIVE TRANSPORT I REGION MIDTJYLLAND.

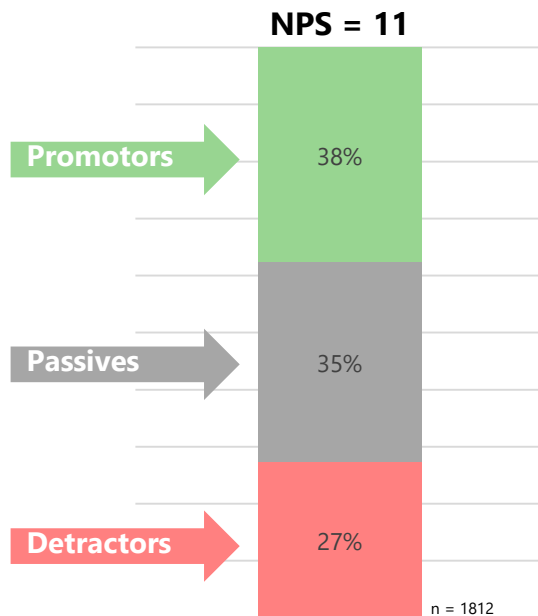
KUNDERNE ER MERE TILFREDSE MED DERES REJSE FORETAGET I DAG END MED BUSRUTEN GENERELT

Den samlede NPS for Regionalruter ligger på +11

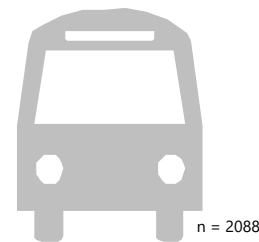
Promotors er rejsende, der har givet scoren 9 og 10 i forhold til, om de kan anbefale denne buslinje til venner, familie og kolleger.

Passives er dem, der hverken udtrykker sig positivt eller negativt overfor spørgsmålet

Detractors er dem, der svarer mellem mellem 1 og 6 på spørgsmålet, om de kan anbefale denne buslinje

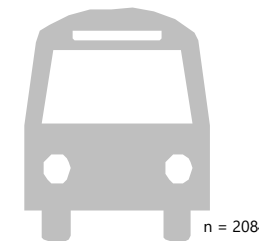


76



**Den samlede tilfredshed
med rejsen i dag?**

71

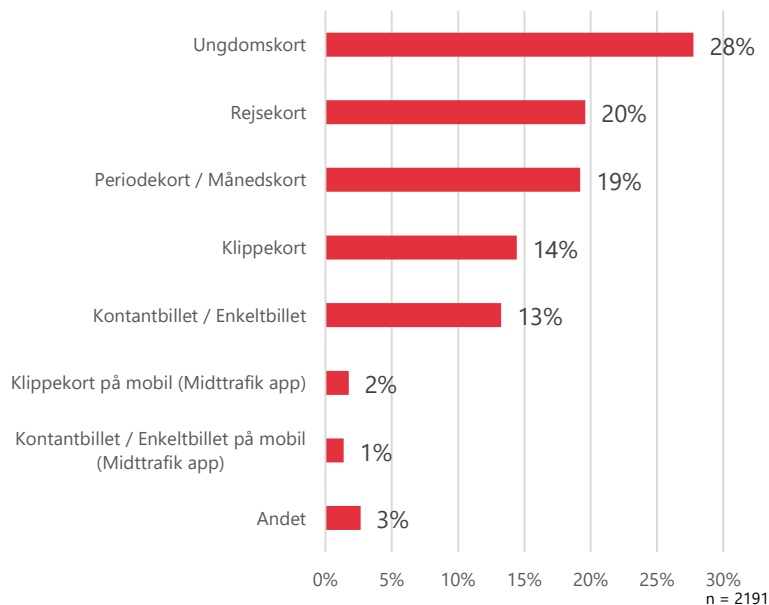


**Din samlede tilfredshed med
denne busrute generelt?**

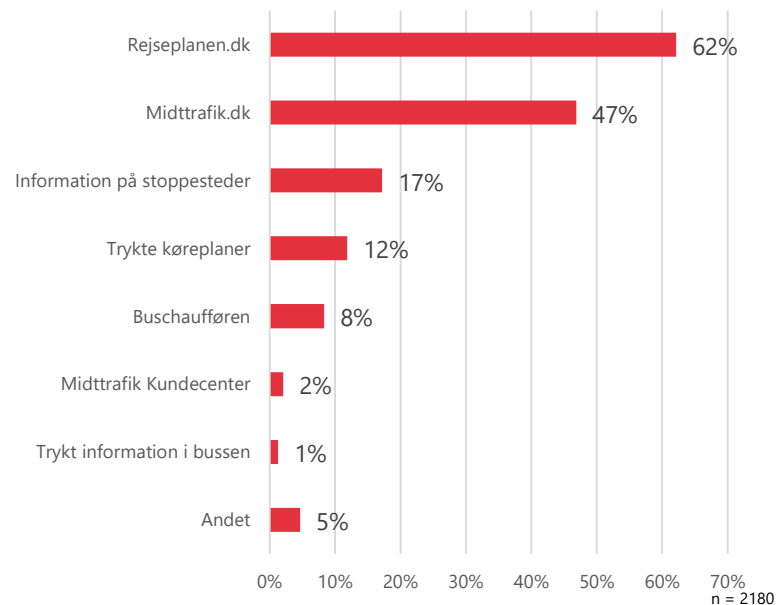
62 % AF KUNDERNE I REGIONALBUSSENE BRUGER REJSEPLANEN.DK TIL AT SØGE INFORMATION OM DERES REJSE

Mere end hver fjerde kunde i regionsbusserne rejser på ungdomskort

Hvilken billettype benytter du primært?



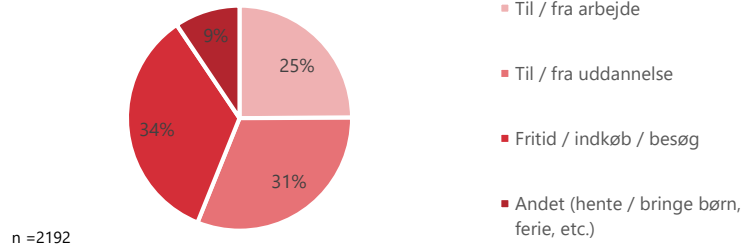
Hvor søger du information om din rejse?



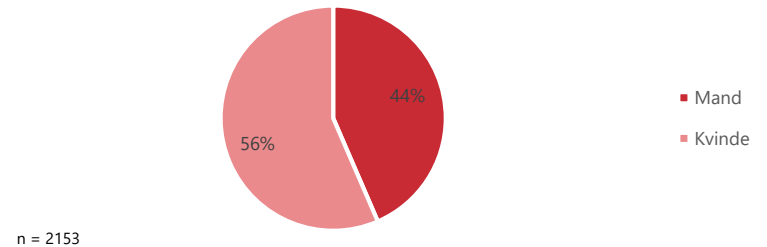
56 % AF DE REJSENDE I REGIONALBUSSENERNE BRUGER DEN KOLLEKTIVE TRANSPORT TIL OG FRA ARBEJDE ELLER UDDANNELSE

42 % af kunderne rejser stort set alle hverdage og 23 % rejser flere gange om ugen

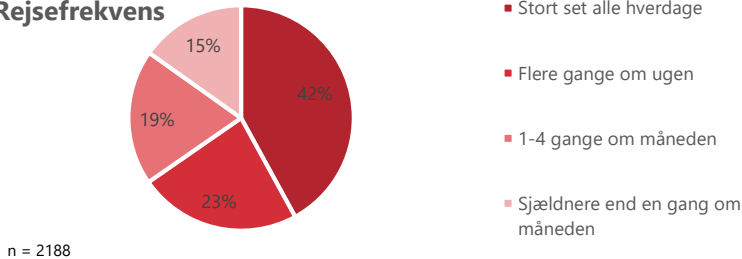
Rejseformål



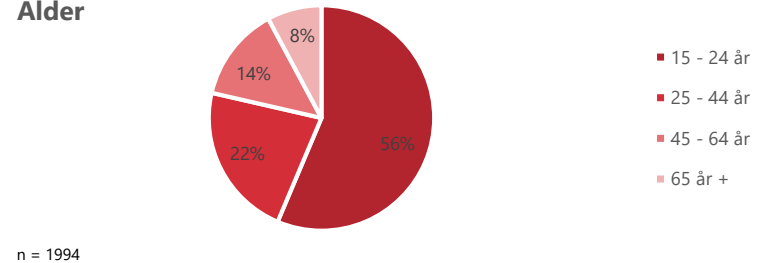
Køn



Rejsefrekvens



Alder



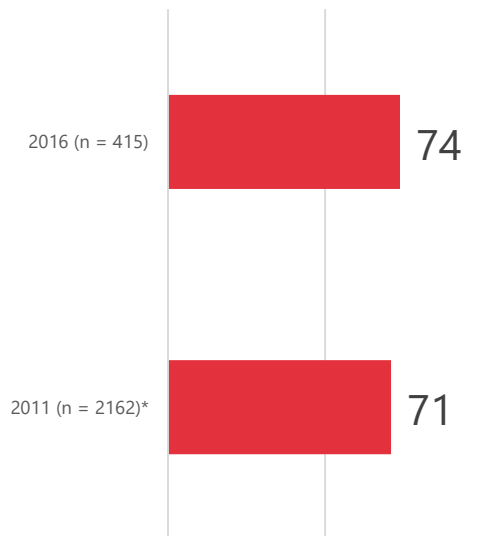
LOKALRUTER



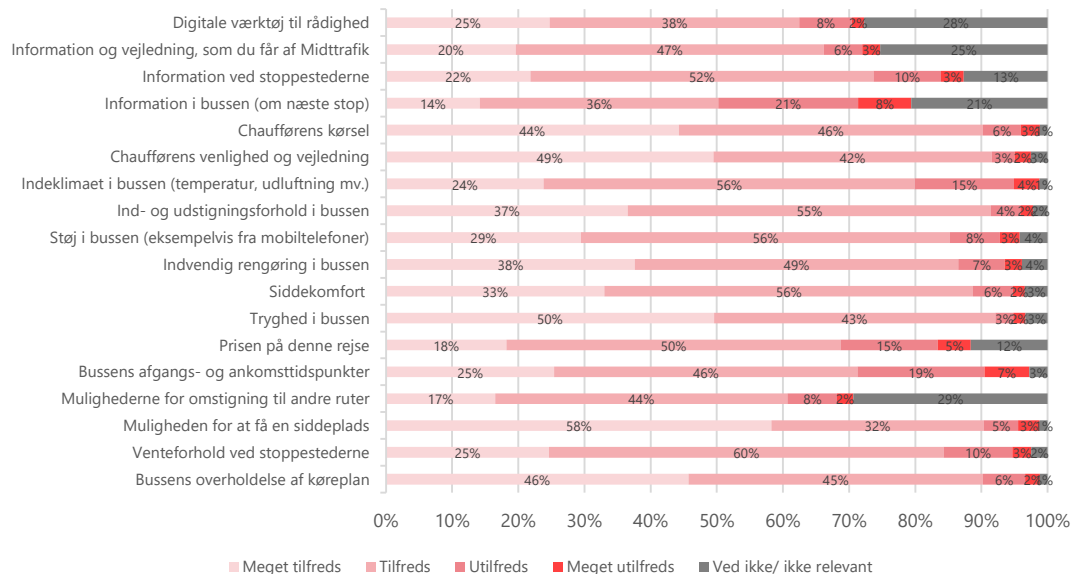
KUNDERNE PÅ LOKALBUSSENERNE FØLER SIG TRYGGE OG ER TILFREDSE MED CHAUFFØRERNE

Mere end 9 ud af 10 er tilfredse med bussernes overholdelse af køreplanen

Din samlede tilfredshed med denne busrute generelt?



Tilfredshed med forskellige forhold på denne rute:



* DEN SAMLEDE TILFREDSHED FOR 2011 ER UDREGNET PÅ BAGGRUND AF BÅDE LOKAL- OG REGIONSRUTER, DA DETTE ER DEN OPGJORTE MÅDE I 2011. RESULTATERNE ER VÆGTET SÅLEDES, AT RESULTATERNE GIVER ET RETMÆSSIGT BILLEDE AF DEN SAMLEDE KOLLEKTIVE TRANSPORT I REGION MIDTJYLLAND.

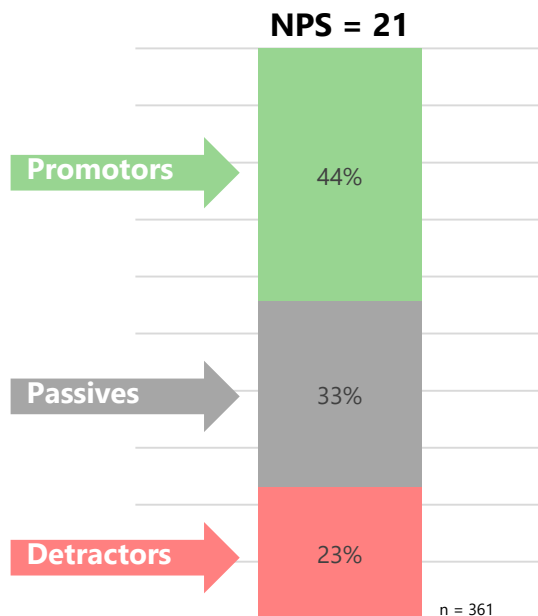
KUNDERNE ER MERE TILFREDSE MED DERES REJSE FORETAGET I DAG END MED BUSRUTEN GENERELT

Den samlede NPS for Lokalruter ligger på +21

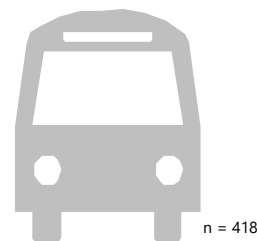
Promotors er rejsende, der har givet scoren 9 og 10 i forhold til, om de kan anbefale denne buslinje til venner, familie og kolleger.

Passives er dem, der hverken udtrykker sig positivt eller negativt overfor spørgsmålet

Detractors er dem, der svarer mellem mellem 1 og 6 på spørgsmålet, om de kan anbefale denne buslinje

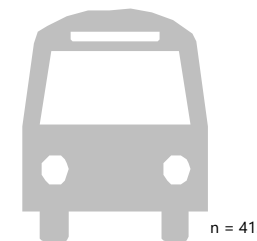


79



Den samlede tilfredshed med rejsen i dag?

74

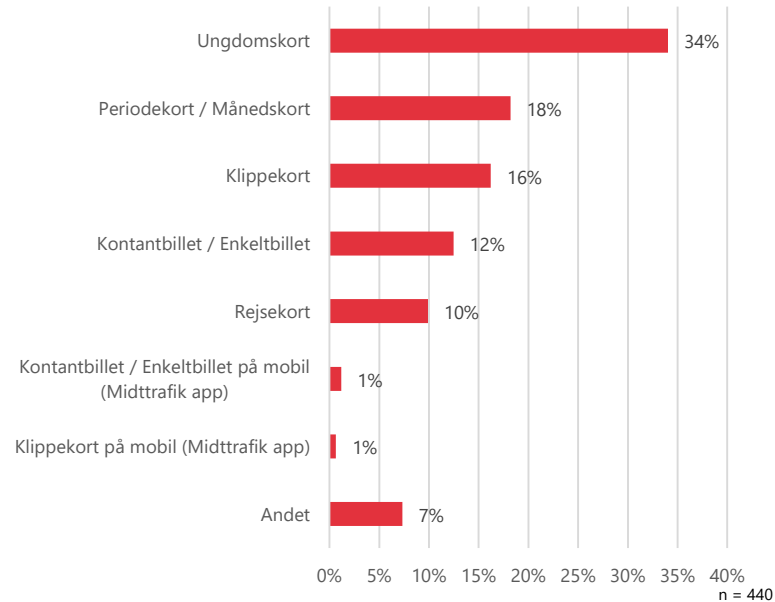


Din samlede tilfredshed med denne busrute generelt?

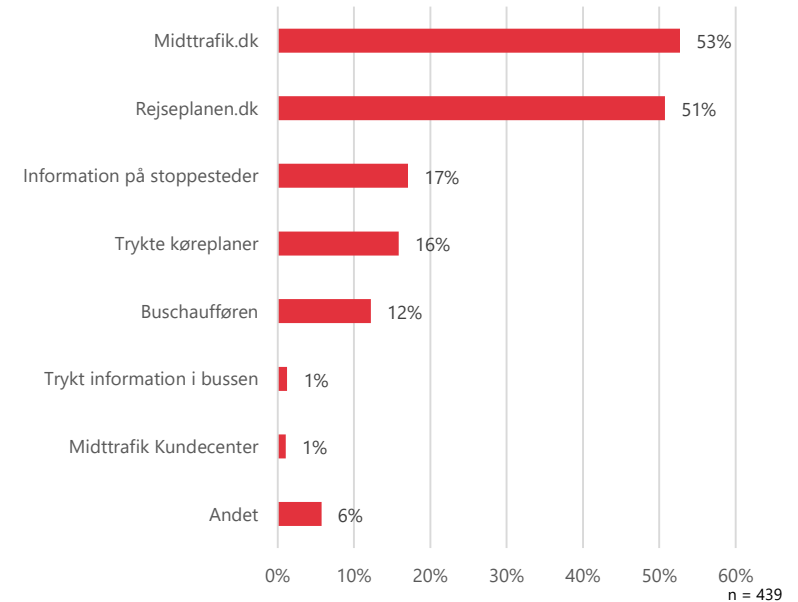
62 % AF KUNDERNE I LOKALBUSSENE BRUGER MIDTTRAFIK.DK TIL AT SØGE INFORMATION OM DERES REJSE

Godt hver tredje af kunderne rejser på ungdomskort

Hvilken billettype benytter du primært?



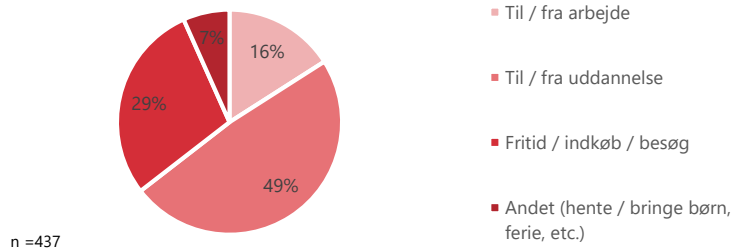
Hvor søger du information om din rejse?



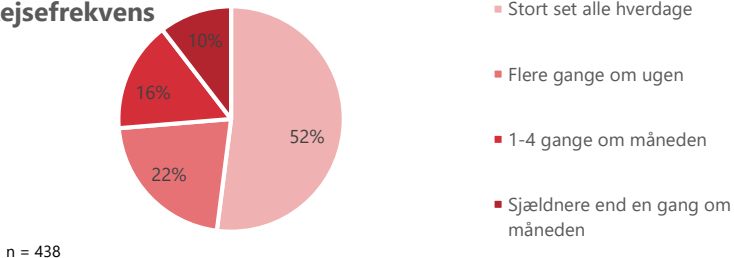
68 % AF DE REJSENDE I LOKAL- OG REGIONALBUSSENERNE BRUGER DEN KOLLEKTIVE TRANSPORT TIL OG FRA ARBEJDE ELLER I FRITIDEN

Næsten halvdelen af kunderne rejser stort set alle hverdage og 23 % rejser flere gange om ugen

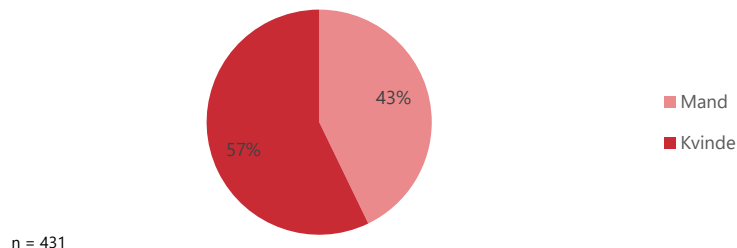
Rejseformål



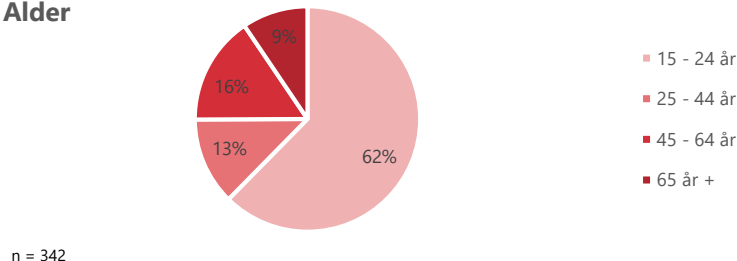
Rejsefrekvens



Køn



Alder

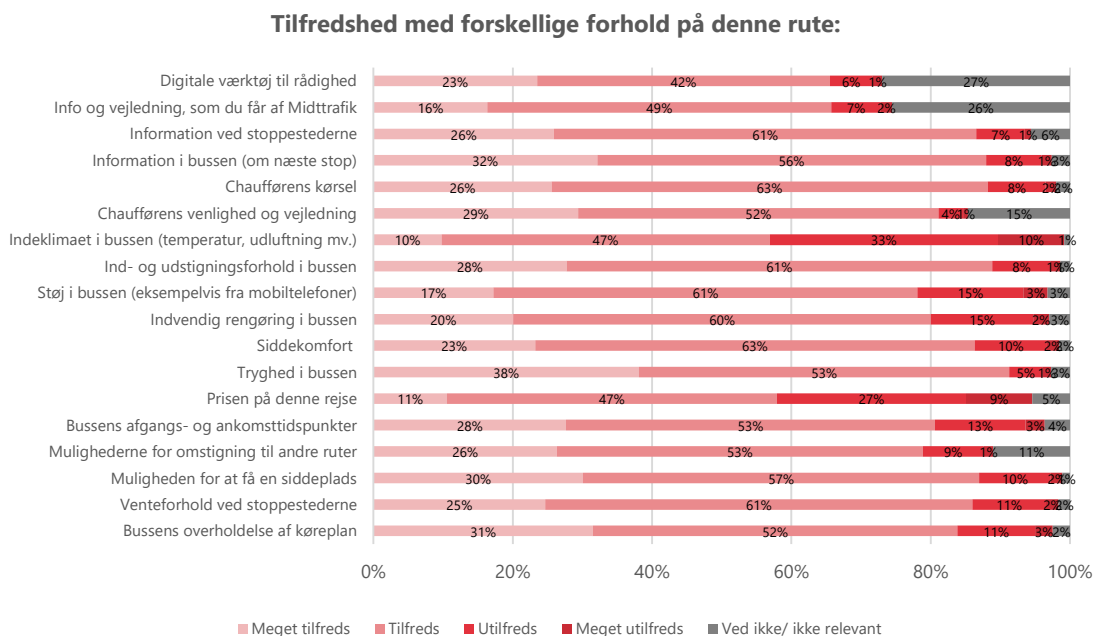
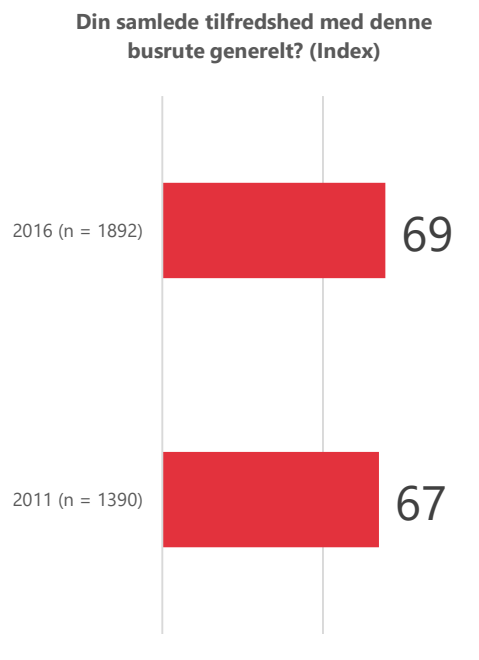


AARHUS BYBUSSE



KUNDERNE ER SAMLET SET MERE TILFREDSE MED BUSRUTEN I 2016

Knap halvdelen af kunderne er dog utilfredse med indeklimaet i bybusserne i Aarhus, hvor tilfredsheden omkring information i busserne, information ved stoppestederne, chaufførerne og trygheden generelt er høj



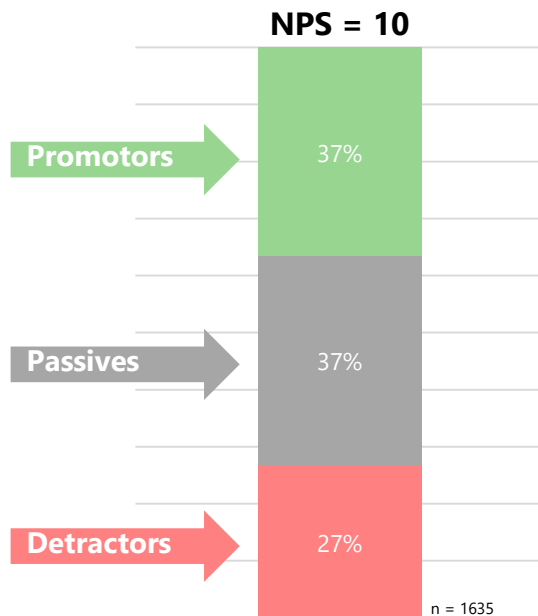
KUNDERNE ER MERE TILFREDSE MED DERES REJSE FORETAGET I DAG END MED BUSRUTEN GENERELT

Den samlede NPS for Aarhus Bybusser ligger på +10

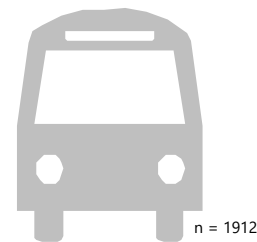
Promotors er rejsende, der har givet scoren 9 og 10 i forhold til, om de kan anbefale denne buslinje til venner, familie og kolleger.

Passives er dem, der hverken udtrykker sig positivt eller negativt overfor spørgsmålet

Detractors er dem, der svarer mellem mellem 1 og 6 på spørgsmålet, om de kan anbefale denne buslinje

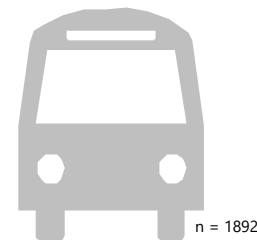


74



**Den samlede tilfredshed
med rejsen i dag?**

69

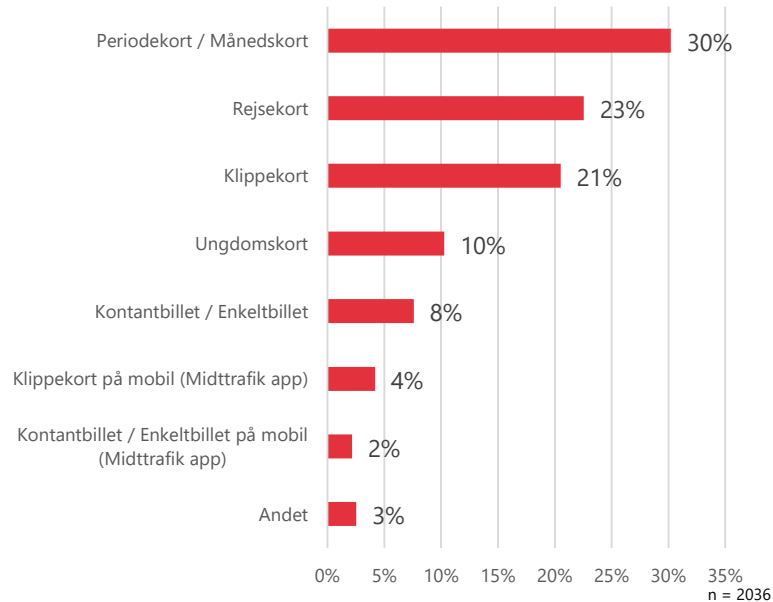


**Din samlede tilfredshed med
denne busrute generelt?**

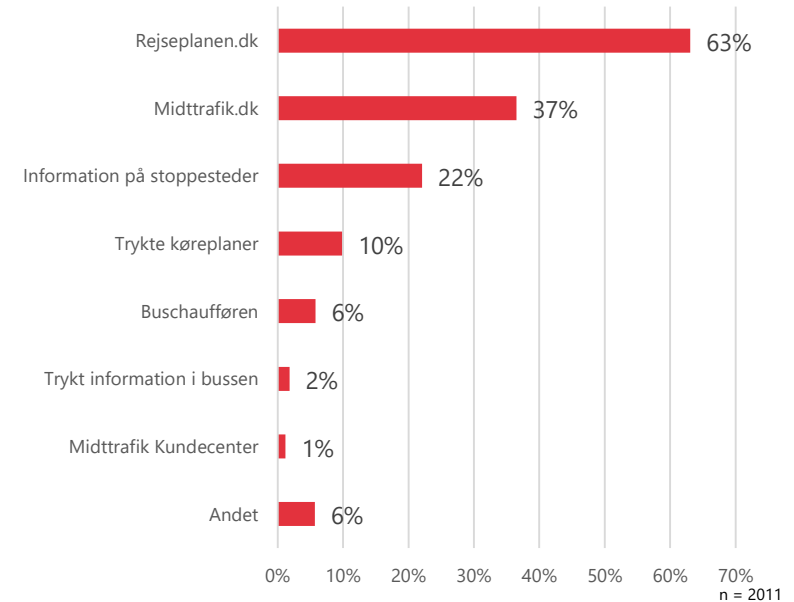
KNAP TO TREDJEDELE AF ALLE REJSENDE I AARHUS BRUGER REJSEPLANEN TIL AT SØGE INFORMATION OM DERES REJSER

Halvdelen af kunderne bruger enten Periode-, Måned- eller Rejsekort. 21% bruger dog stadig klippekortet som primær billettype

Hvilken billettype benytter du primært?



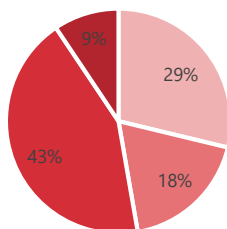
Hvor søger du information om din rejse?



TO TREDJEDELE AF ALLE REJSENDE BRUGER BUSSEN FLERE GANGE I UGEN ELLER OFTERE – KNAF HALVDELEN REJSER I DERES FRITID

Hovedparten af kunderne er 44 år eller derunder

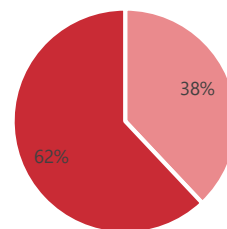
Rejseformål



n = 2040

- Til / fra arbejde
- Til / fra uddannelse
- Fritid / indkøb / besøg
- Andet (hente / bringe børn, ferie, etc.)

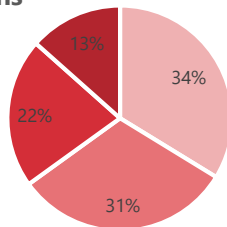
Køn



n = 1949

- Mand
- Kvinde

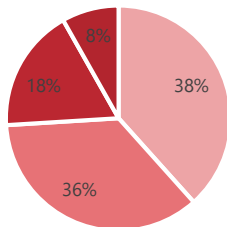
Rejsefrekvens



n = 2037

- Stort set alle hverdage
- Flere gange om ugen
- 1-4 gange om måneden
- Sjældnere end en gang om måneden

Alder



n = 1839

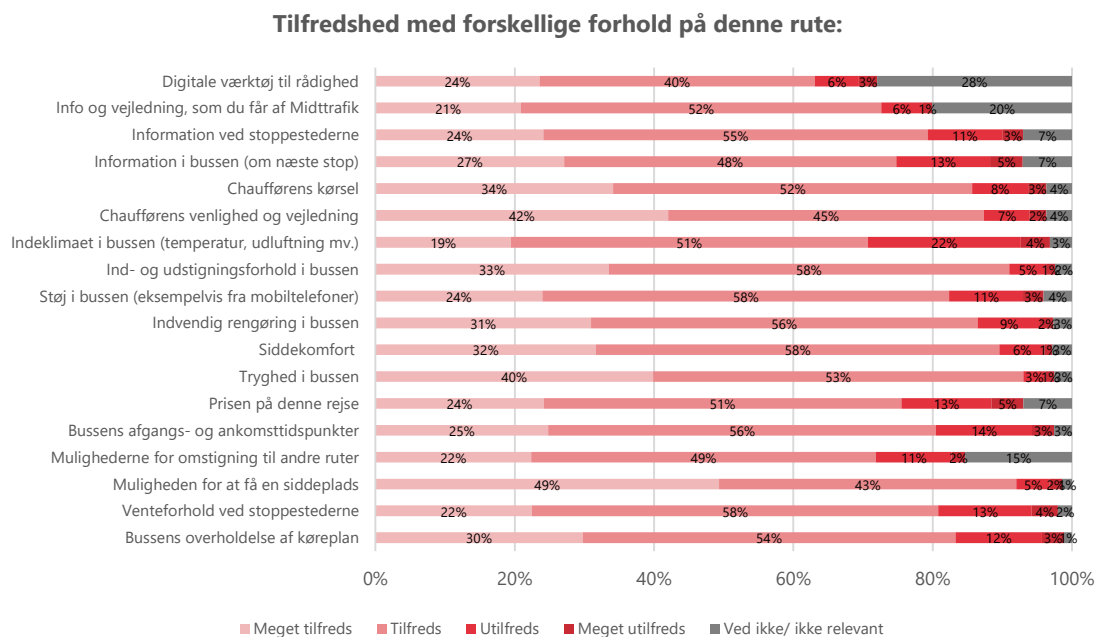
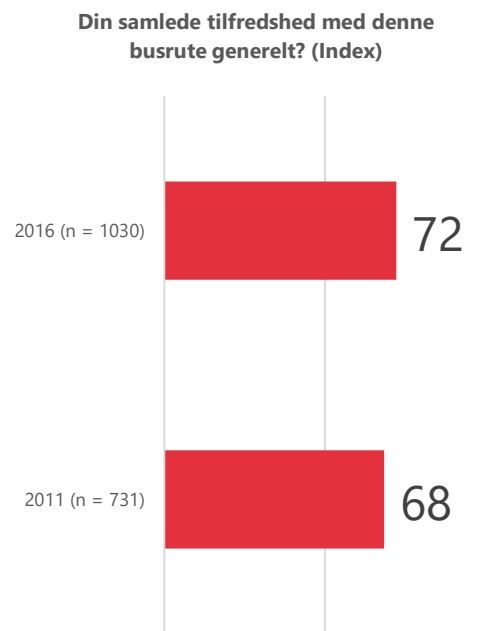
- 15-24 år
- 25-44 år
- 45-64 år
- 65+ år

BYBUSSER I ØVRIGE BYER



TILFREDSHEDEN BLANDT DE REJSENDE ER STEGET SAMMENLIGNET MED TILFREDSHEDEN I 2011

Kunderne er desuden meget tilfredse med trygheden i bussen, chaufførerne og muligheden for at få en siddeplads i bussen



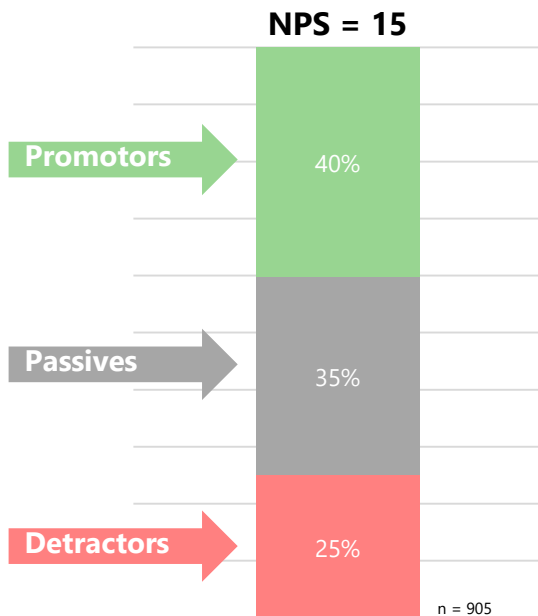
KUNDERNE ER MERE TILFREDSE MED DERES REJSE FORETAGET I DAG END MED BUSRUTEN GENERELT

Den samlede NPS for Bybusser i øvrige byer i Region Midtjylland ligger på +15

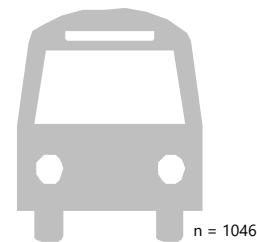
Promotors er rejsende, der har givet scoren 9 og 10 i forhold til, om de kan anbefale denne buslinje til venner, familie og kolleger.

Passives er dem, der hverken udtrykker sig positivt eller negativt overfor spørgsmålet

Detractors er dem, der svarer mellem mellem 1 og 6 på spørgsmålet, om de kan anbefale denne buslinje

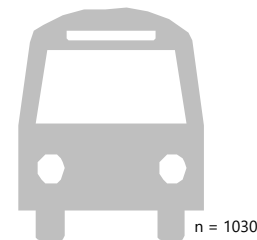


77



**Den samlede tilfredshed
med rejsen i dag?**

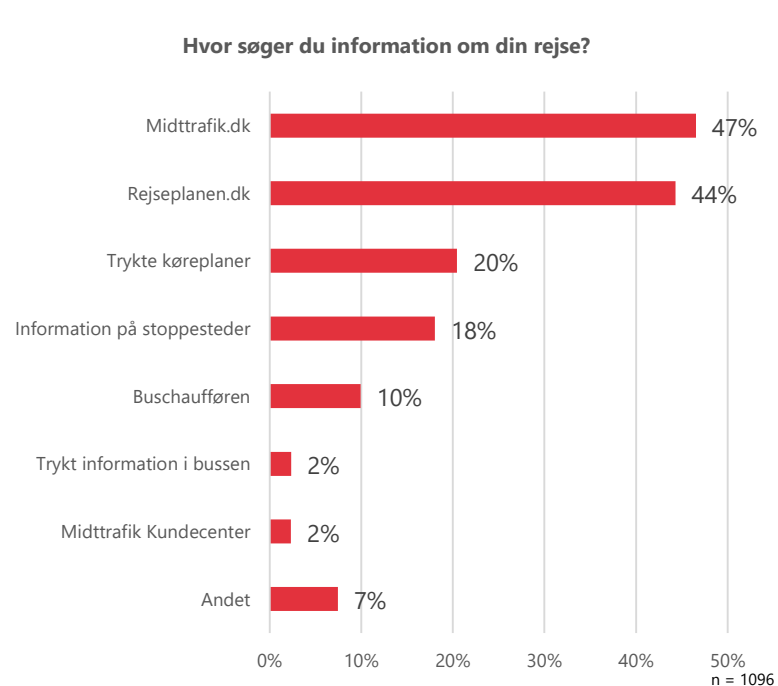
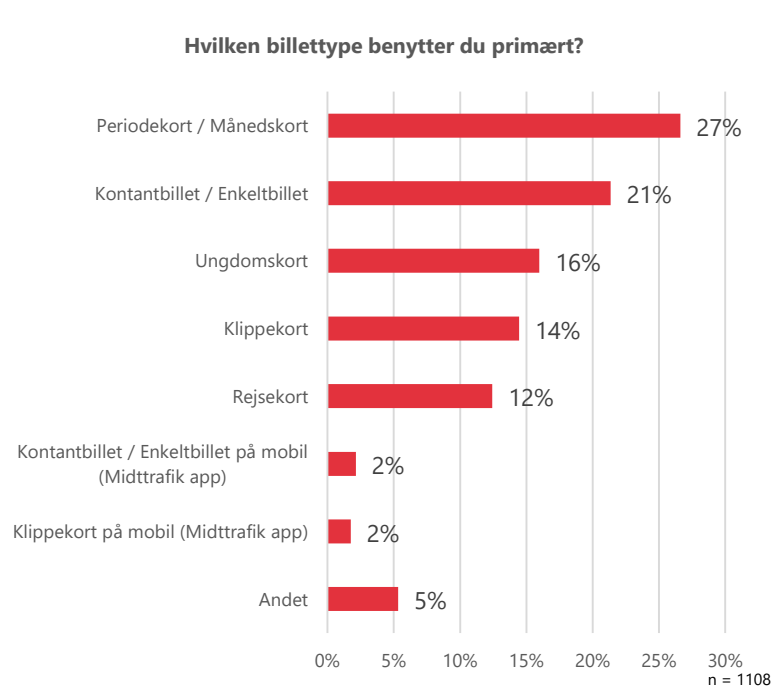
72



**Din samlede tilfredshed med
denne busrute generelt?**

20 % AF DE REJSENDE BRUGER BL.A. TRYKTE KØREPLANER, NÅR DE SØGER INFORMATION OM REJSEN

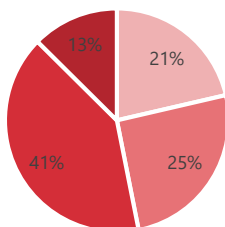
Knap en femtedel af de rejsende køber oftest kontant- eller enkeltbilletter, når de rejser med bussen



KNAP 75 % AF DE REJSENDE BRUGER BYBUSSENERNE FLERE GANGE OM UGEN ELLER OFTERE – 42 % ER IMELLEM 15 OG 24 ÅR GAMLE

46 % bruger bybusserne til og fra arbejde eller uddannelse, 41 % bruger dem i fritiden

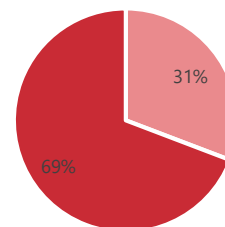
Rejseformål



n = 1111

- Til / fra arbejde
- Til / fra uddannelse
- Fritid / indkøb / besøg
- Andet (hente / bringe børn, ferie, etc.)

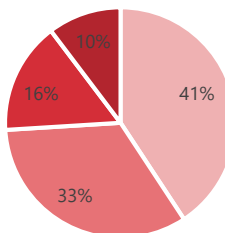
Køn



n = 1077

- Mand
- Kvinde

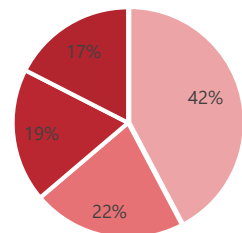
Rejsefrekvens



n = 1113

- Stort set alle hverdage
- Flere gange om ugen
- 1-4 gange om måneden
- Sjældnere end en gang om måneden

Alder



n = 998

- 15-24 år
- 25-44 år
- 45-64 år
- 65+ år

SAMMENLIGNING
AF RESULTATERNE
MED 2011



GENNEMSNITLIG TILFREDSHED I 2016 OG 2011

	2016	2011	DIFFERENCE
BUSSENS OVERHOLDELSE AF KØREPLAN	3,18	3,12	0,06
VENTEFORHOLD VED STOPPESTEDERNE	3,09	2,94	0,15
MULIGHEDEN FOR AT FÅ EN SIDDEPLADS	3,36	3,17	0,20
MULIGHEDERNE FOR OMSTIGNING TIL ANDRE RUTER	3,46	2,99	0,47
BUSSENS AFGANGS- OG ANKOMSTTIDSPUNKTER	3,10	2,90	0,20
PRISEN PÅ DENNE REJSE	2,91	2,43	0,48
TRYGHED I BUSSEN	3,41	3,20	0,21
SIDDEKOMFORT	3,21	3,09	0,12
INDVENDIG RENGØRING I BUSSEN	3,18	3,07	0,11
STØJ I BUSSEN (EKSEMPELVIS FRA MOBILTELEFONER)	3,14	2,95	0,19
IND- OG UDSSTIGNINGSFORHOLD I BUSSEN	3,26	3,10	0,16
INDEKLIMAET I BUSSEN (TEMPERATUR, UDLUFTNING MV.)	2,80	2,83	-0,03
CHAUFFØRENS VENLIGHED OG VEJLEDNING	3,45	3,15	0,30
CHAUFFØRENS KØRSEL	3,25	3,05	0,20
INFORMATION I BUSSEN (OM NÆSTE STOP)	3,16	2,75	0,40
INFORMATION VED STOPPESTEDERNE	3,24	2,98	0,26
INFORMATION OG VEJLEDNING, SOM DU FÅR AF MIDTTRAFIK	3,55	-	-
DIGITALE VÆRKTØJ TIL RÅDIGHED (FX MIDTTRAFIKS APP, PRISBEREGNER, REJSEKORT, WI-FI)	3,66	-	-

EPINION AARHUS

Hack Kampmanns Plads 1-3
8000 Aarhus C , Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: aarhus@epinion.dk

www.epinionglobal.com

EPINION KØBENHAVN

Rymsgade 3F
2200 Copenhagen N, Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: copenhagen@epinion.dk