

Kundetilfredshed i den kollektive trafik

Afreportering af resultater for 2024

Indsamlingsperiode fra d. 7. oktober til d. 17. november



December 2024



BAT

GoCollective



FYNBUS



Indhold

Forord	s. 3
Hovedkonklusioner og anbefalinger	s. 6
Tilfredshed	s. 8
Anbefalingsvillighed	s. 16
Selskabsspecifikke spørgsmål	s. 24
Kollektiv trafik på tværs af regionerne	s. 34
Den sammenhængende rejse	s. 38
Ad hoc-spørgsmål	s. 44
Bilag	s. 55
Metode	s. 57
Kontakt	s. 62



FORORD



FORORD

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

For syvende 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.

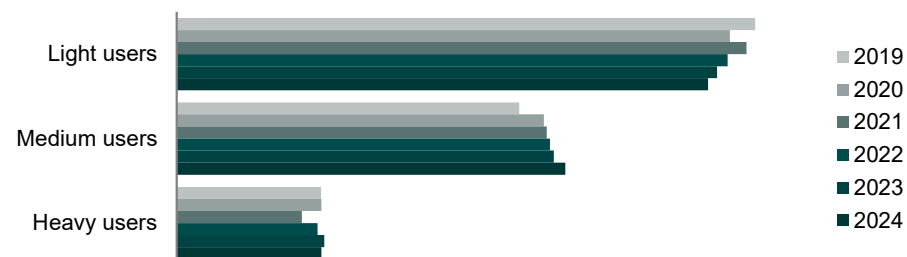
På denne måde adskiller undersøgelsen sig fra en række andre passagertilfredshedsundersøgelser, der baserer sig på svar indhentet ved uddeling af spørgeskemaer el.lign. undervejs i transportmidlet (bus, tog, letbane eller metro). Af denne grund er der også en højere andel af besvarelser fra lavfrekvente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

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 60 i denne rapport.

Rejsefrekvens



Heavy users: Rejser med (udvalgt) selskab mindst 3-4 dage om ugen eller oftere
Medium users: Rejser med (udvalgt) selskab 1-2 dage om ugen eller 1-3 dage om måneden
Light users: Rejser med (udvalgt) selskab 1-5 dage hvert halve år eller ca. en dag om året



Beskrivelse af rejsefrekvensgrupperne

Light users	Medium users	Heavy users
<p>Rejser med offentlig transport <u>generelt</u> 1-5 dage hvert halve år eller ca. en dag om året</p>	<p>Rejser med offentlig transport <u>generelt</u> 1-2 dage om ugen eller 1-3 dage om måneden</p>	<p>Rejser med offentlig transport <u>generelt</u> mindst 3-4 dage om ugen eller oftere</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 11% er under 30 år • 33% bor i Region Hovedstaden • 64% oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer • 41% er tilfredse med mængden af offentlig transport • 37% oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport • Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: -30 	<ul style="list-style-type: none"> • 20% er under 30 år • 61% bor i Region Hovedstaden • 80% oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer • 62% er tilfredse med mængden af offentlig transport • 54% oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport • Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: 2 	<ul style="list-style-type: none"> • 35% er under 30 år • 66% bor i Region Hovedstaden • 82% oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer • 67% er tilfredse med mængden af offentlig transport • 59% oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport • Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: 14



HOVEDKONKLUSIONER



NPS er steget markant, og mobilløsninger rummer et stort potentiale

STIGNING I NPS OG FREMGANG FOR TRAFIKVIRKSOMHEDERNE

- Passagererne betragter fortsat offentlig transport som et vigtigt og attraktivt alternativ til andre transportformer, hvilket afspejles i en markant NPS-stigning fra -17 i 2023 til -9 i 2024.
- NPS er steget på tværs af rejsefrekvens, hvilket betyder, at både sjældne og hyppige brugere af offentlig transport er blevet mere loyale og anbefalingsvillige sammenlignet med sidste år. Derudover har de 60+ årige passagerer den højeste NPS.
- Den lavest scorende parameter for offentlig transport er passagerernes tillid til at nå frem til tiden, mens den højeste score findes i den behandling, som passagererne oplever som kunder.
- Trafikvirksomhedernes NPS og passagerernes tilfredshed er også steget markant siden 2023.
- Dog scorer trafikvirksomhederne lavest på information i forbindelse med forsinkelser, mens de højeste score relaterer sig til planlægningsmulighederne for rejser.

MOBILLØSNINGER FORBEDRER OPLEVELSEN

- Syv ud af ti passagerer kender til muligheden for at bruge mobilløsninger til at tjekke ind og ud (Rejsekort som app og Check ind via DSB app). Men de fleste har endnu ikke benyttet dem.
- Mobilløsninger foretrækkes i højere grad end Rejsekort som fysisk kort, særligt blandt ikke-brugere af Rejsekort. Disse løsninger ser ud til at kunne tilbyde noget, som det fysiske kort ikke kan.
- Dem, der har brugt mobilløsninger til at checke ind og ud, er mere positive på en række områder. Udover at brugerne har en højere NPS føler de især, at der er en bedre sammenhæng i den offentlige transport, og at det er nemmere at købe en billet til rejser, hvor de skifter undervejs.
- I et scenarie, hvor det fysiske Rejsekort ikke længere findes, vil to ud af tre passagerer foretrække Rejsekort som app. Mange passagerer vurderer, at deres rejseoplevelse vil forbedres med en mobilløsning, og flere forventer endda, at det vil få dem til at rejse oftere end i dag.



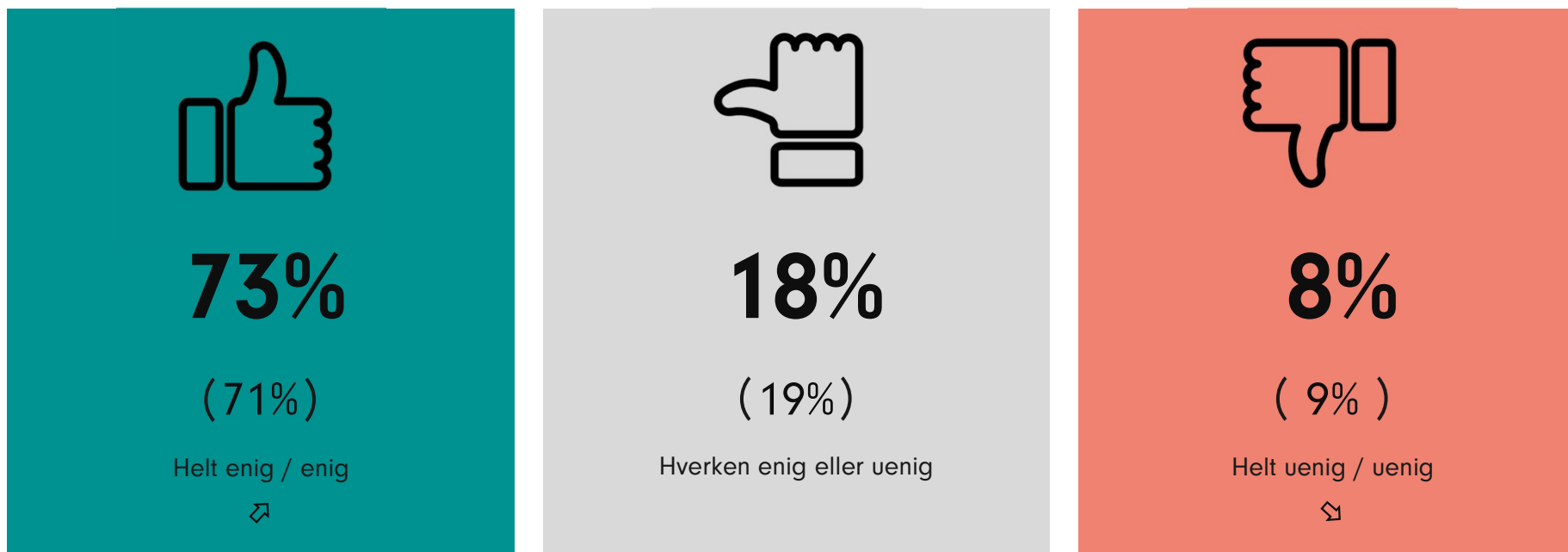
TILFREDSHED



TILFREDSHED

Passagererne ser fortsat offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer. Der er tilmed en signifikant, positiv fremgang siden 2023

"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 2023

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

Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau



TILFREDSHED

De fleste passagerer er tilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i deres område. Dog er der ingen signifikante ændringer fra 2023

"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 2023

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

Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

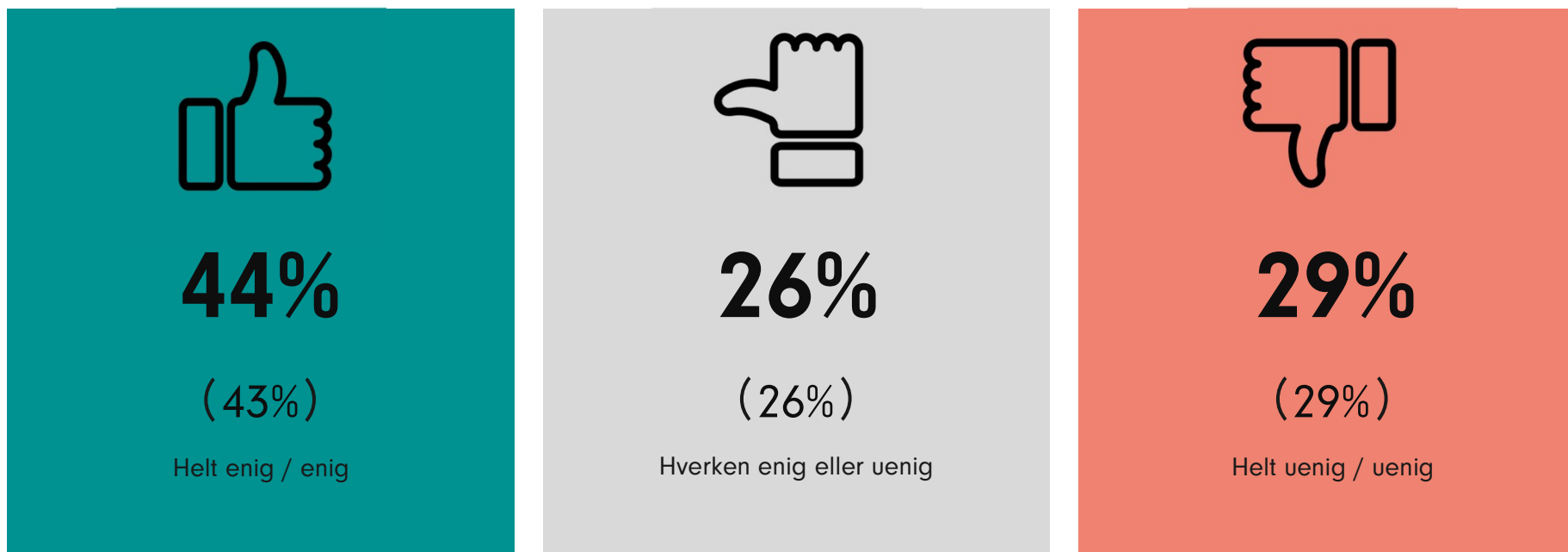
Base: Alle passagerer n = 12077



TILFREDSHED

Passagererne er fortsat forholdsvis uenige om, hvorvidt man kan have tillid til, at man kommer frem til tiden. Men overordnet set er de mere positive end negative

"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 2023

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

Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12077

© 2024 – Side 11 Spørgsmål: Q6. "Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden"



TILFREDSHED

Størstedelen af passagerne føler sig godt behandlet, når de er kunde i den offentlige transport. Billedet var præcis det samme i 2023

"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 2023

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

Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12077

© 2024 – Side 12 Spørgsmål: Q7. "Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"



TILFREDSHED

Lige under halvdelen af passagererne oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport. Dog er der ingen signifikante ændringer fra 2023

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



2% ved ikke, om de oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2023

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

Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12077

© 2024 – Side 13 Spørgsmål: Q8. "Jeg oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport"



TILFREDSHED

De fleste passagerer oplever fortsat rejsetiden som behagelig, når de rejser med offentlig transport. Billedet var det samme i 2023

"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 2023

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

Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12077

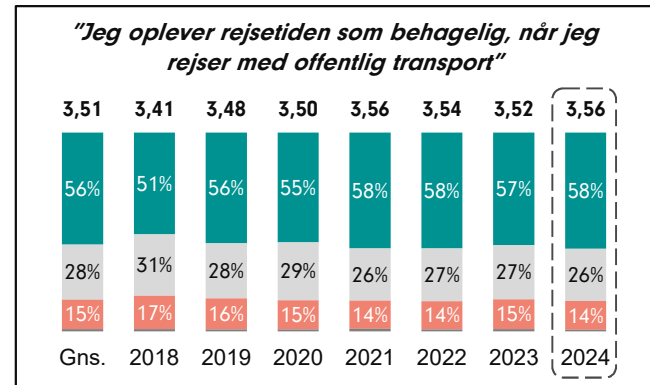
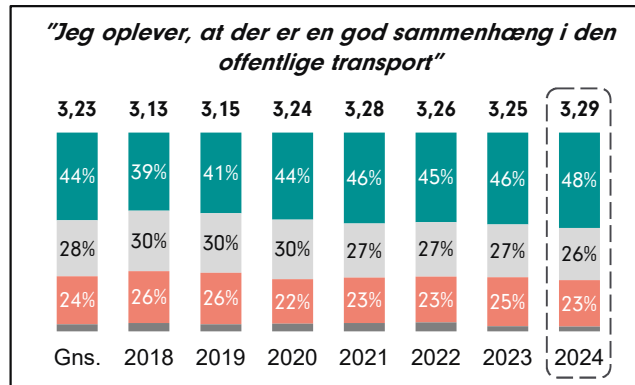
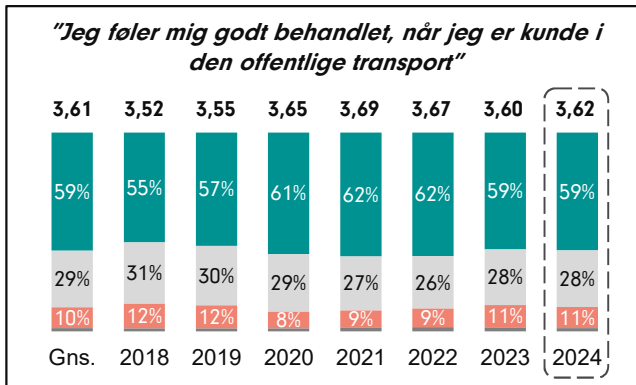
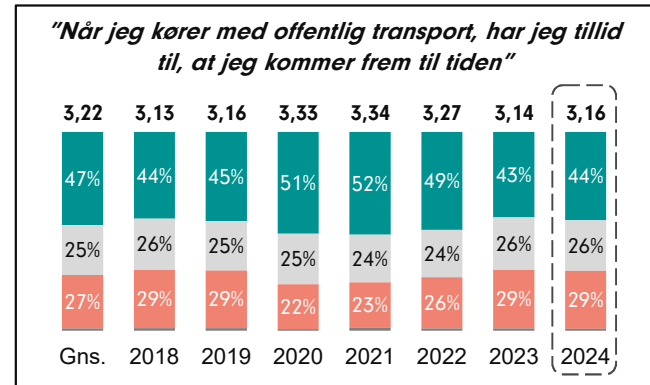
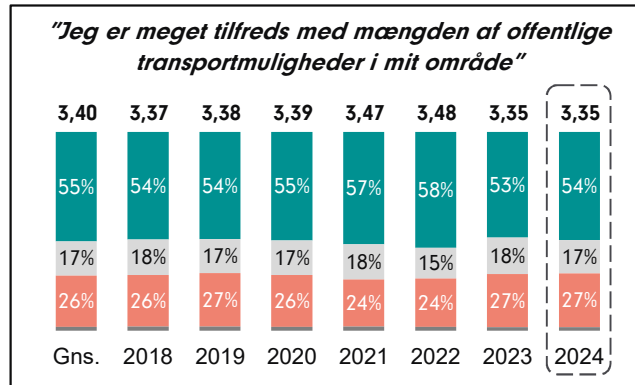
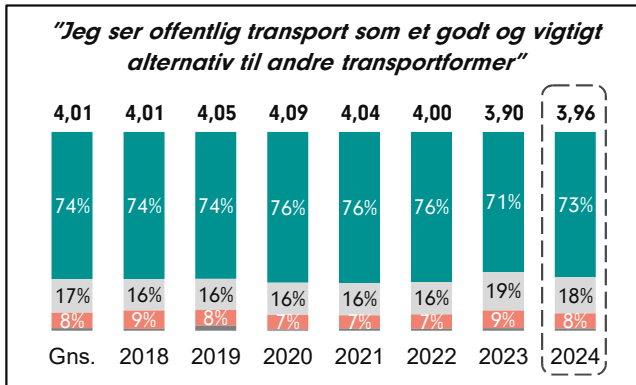
© 2024 – Side 14 Spørgsmål: Q9. "Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"



TILFREDSHED

Af de seks parametre er passagererne mindst enige i, at de har tillid til, at komme frem til tiden. De har dog aldrig været mere tilfredse med sammenhængen i den offentlige transport

Udviklingen i den offentlige transport fra 2018 til 2024



Helt enig / enig Hverken enig eller uenig Helt uenig / uenig Ved ikke

Gns. er gennemsnittet af svarene på 5-punkts-skalaen (1-5). "Helt uenig" er oversat til 1, "Uenig" til 2 (...) "Helt enig" til 5.
Base: Alle passagerer n = 12077



ANBEFALINGSVILLIGHED



ANBEFALINGSVILLIGHED

Vi kortlægger passagerernes loyalitet og anbefalingsvillighed via Net Promotor Score



"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.



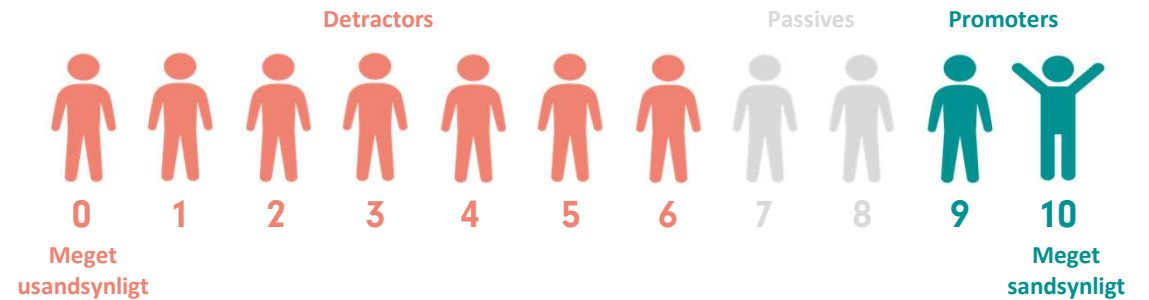
Passives

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

$$\text{NPS} = \begin{array}{c} \text{😊} \\ \% \text{ Promoters} \end{array} - \begin{array}{c} \text{😞} \\ \% \text{ Detractors} \end{array}$$



ANBEFALINGSVILLIGHED

NPS for offentlig transport er steget signifikant fra -17 til -9. Stigningen skyldes både, at der er kommet flere Promoters og færre Detractors. Dette er den højeste NPS i hele måleperioden



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



29%

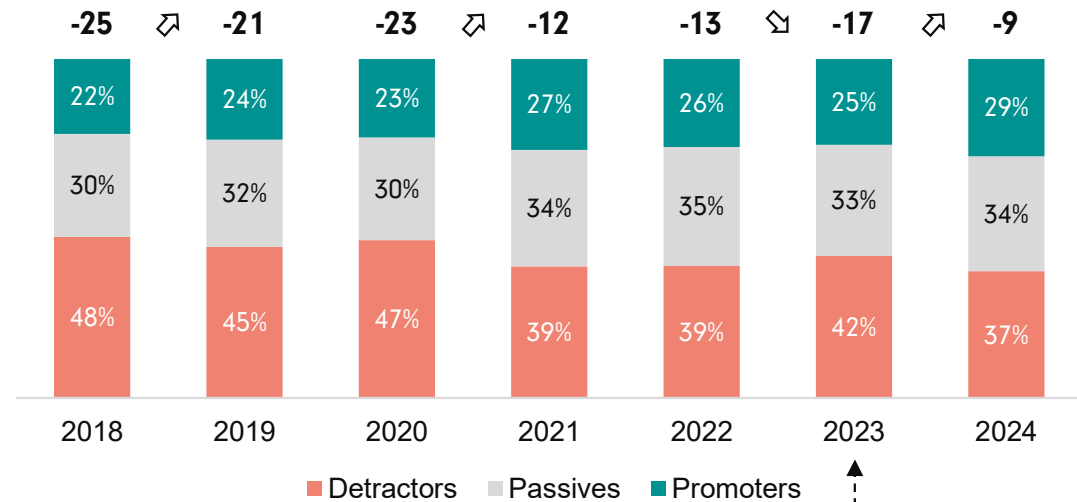


34%



37%

-9*



I 2023 blev en markant takststigning meldt ud lige før undersøgelsen blev gennemført, hvilket formentlig påvirkede resultaterne det år. Det samme har nemlig ikke været tilfældet andre år.

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

Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

Base: Alle passagerer n = 12077

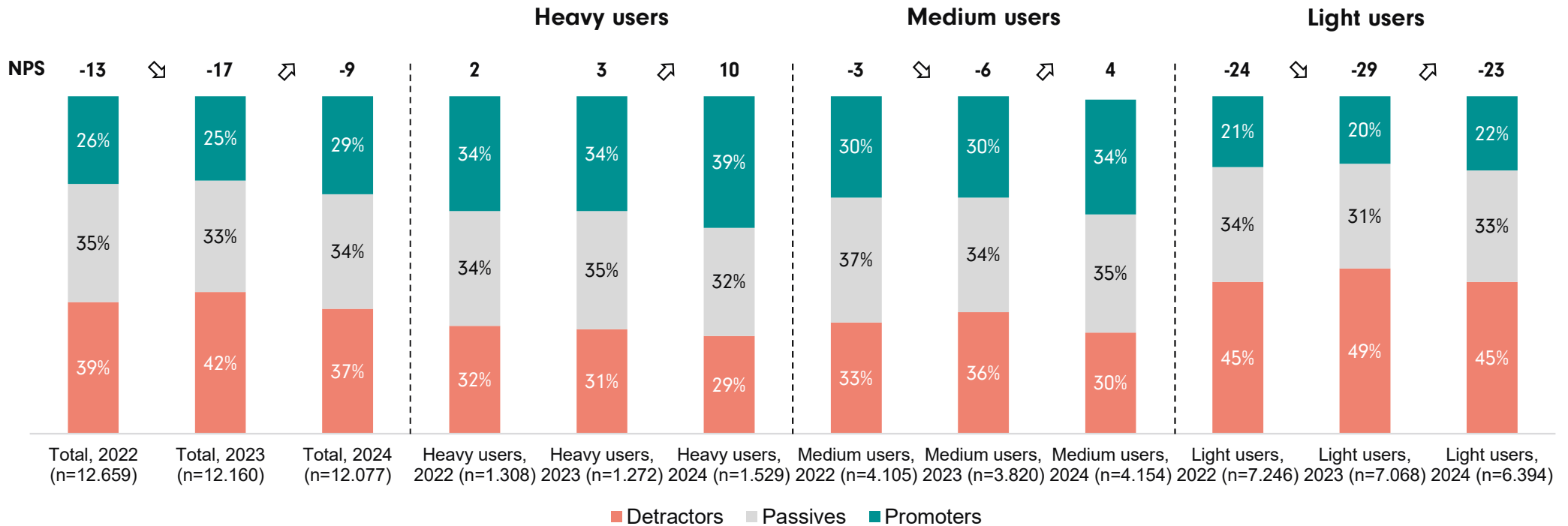


ANBEFALINGSVILLIGHED

Den er steget på tværs af rejsefrekvens. Det vil sige, at både dem, der rejser sjældent og ofte med offentlig transport, er blevet mere loyale og anbefalingsvillige siden sidste år



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



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

Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

NPS 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 (med selskab)

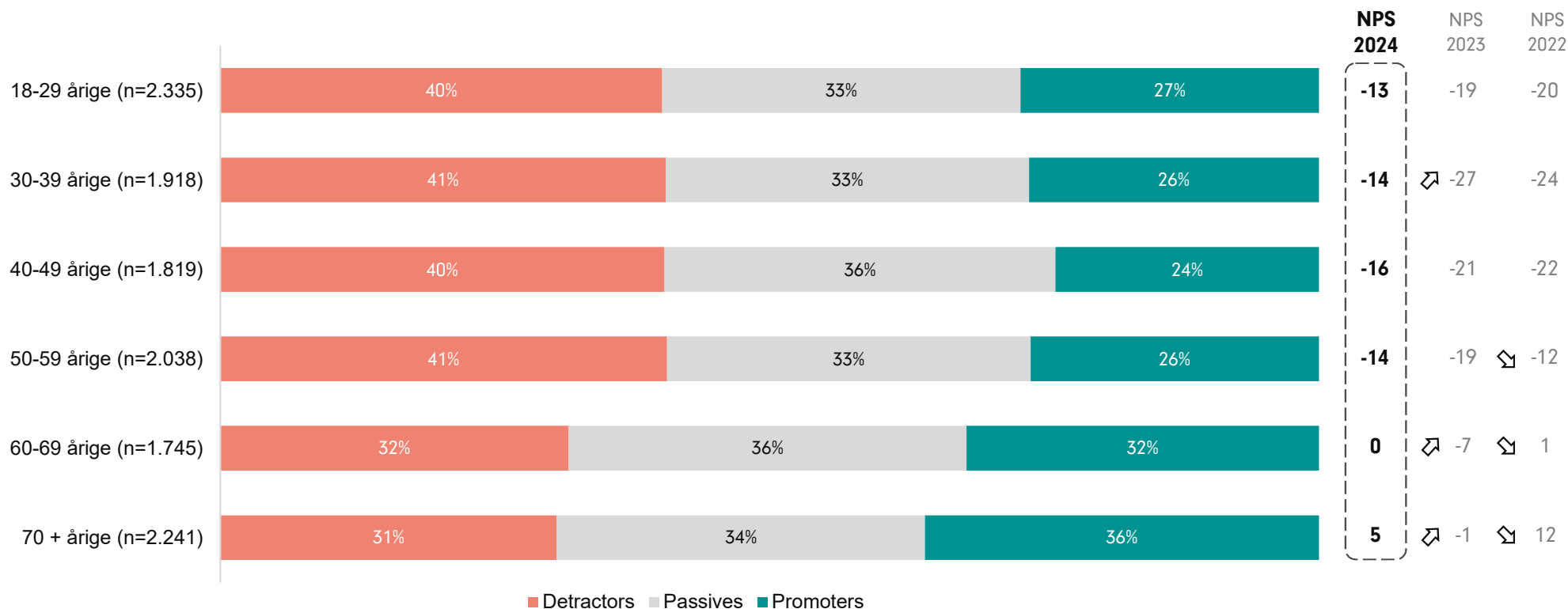
Base: Alle passagerer n = 12077; Heavy users n = 1529/ Medium users n = 4154/ Light users n = 6394

© 2024 – Side 19 Spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?"



ANBEFALINGSVILLIGHED

De 60+ årige passagerer er dem med højest NPS. Disse aldersgrupper går tilmed signifikant frem siden 2023, ligesom det er tilfældet for de 30-39 årige



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

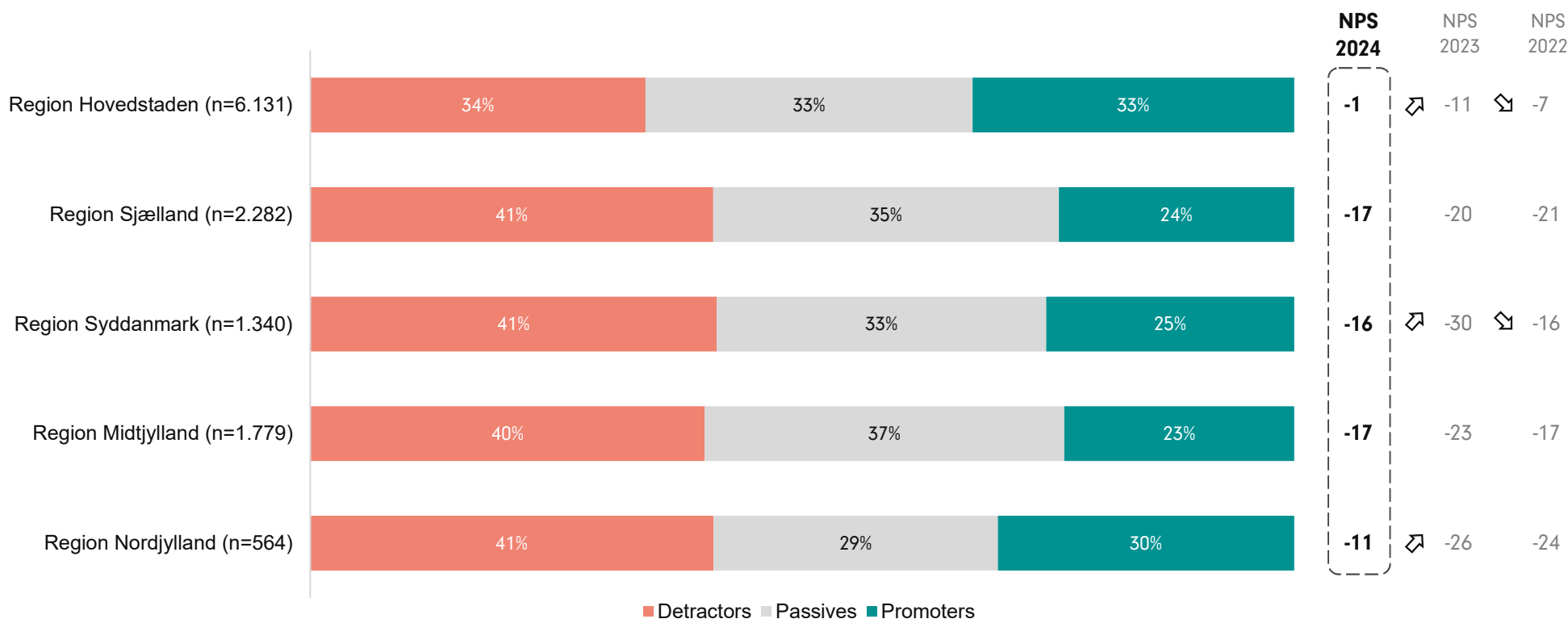
Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt



ANBEFALINGSVILLIGHED

Passagererne, der er bosat i Region Hovedstaden, er de mest anbefalingsvillige. I den forbindelse er NPS steget signifikant i Region Hovedstaden, Syddanmark og Nordjylland

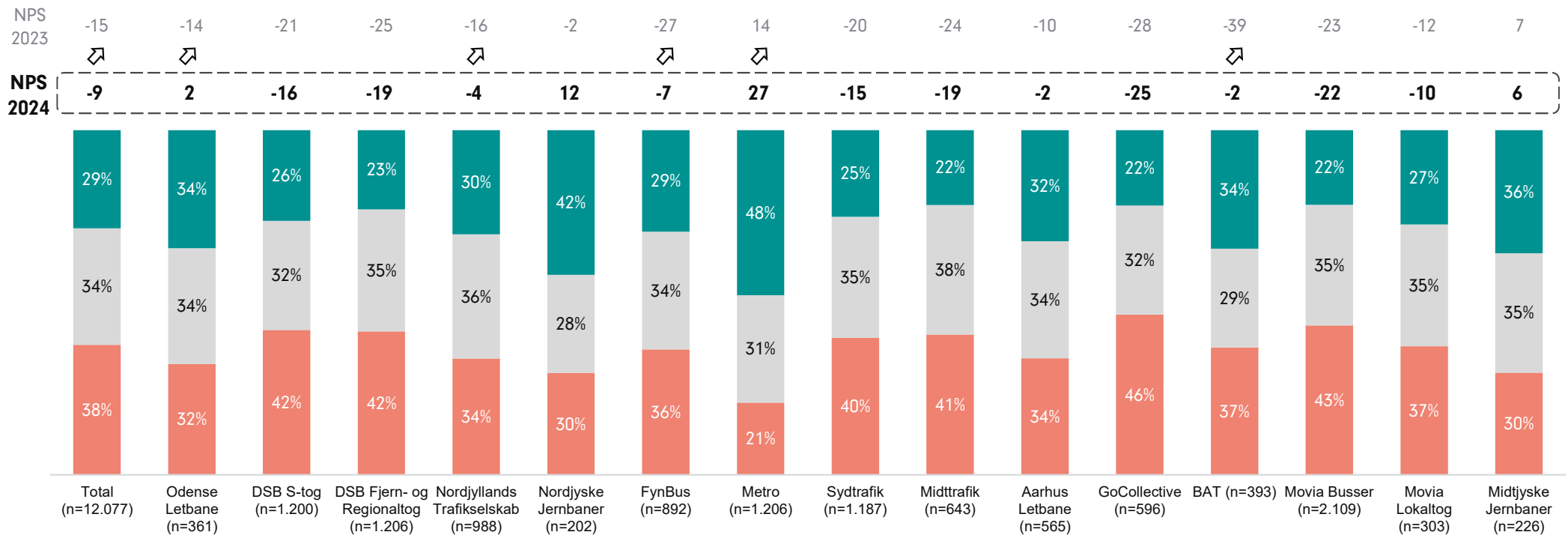


Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau
NPS er opgjort for offentlig transport generelt



ANBEFALINGSVILLIGHED

Metroselskabet har højest NPS af alle trafikvirksomhederne, og går tilmed signifikant frem siden 2023. Desuden er der fremgang for Odense Letbane, Nordjyllands Trafikselskab, FynBus og BAT



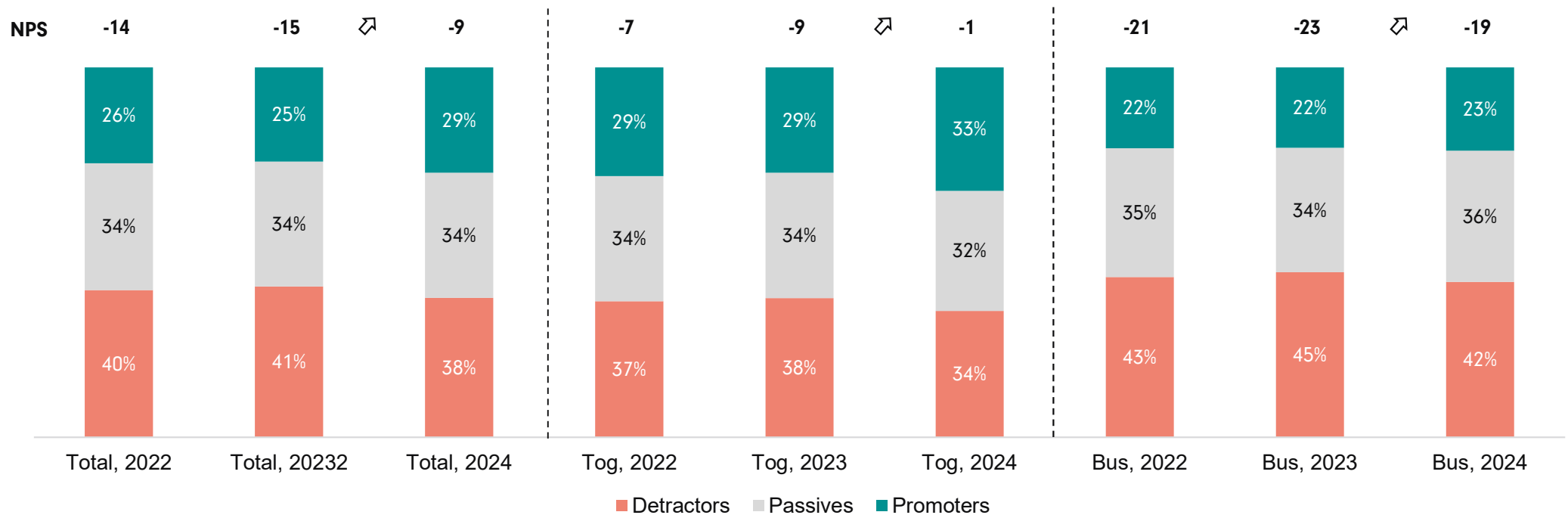
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
 Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

■ Detractors ■ Passives ■ Promoters



ANBEFALINGSVILLIGHED

NPS for både tog- og buspassagerer går signifikant frem siden 2023. Det er fortsat togpasagererne, der er mest loyale og anbefalingsvillige



■ Detractors ■ Passives ■ Promoters

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

Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

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

Tog udgøres af Odense Letbane (2022), DSB S-tog, DSB Fjern og Regional, Nordjyske Jernbaner, Metro, Letbane (Aarhus), Arriva Tog, Movia Lokaltog og Midtjyske Jernbaner (2021)

Base: Alle passagerer n = 12077; Togs passagerer n = 5865/ Buspassagerer n = 6212

© 2024 – Side 23 Spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [SELSKAB] til venner og bekendte?"



SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL



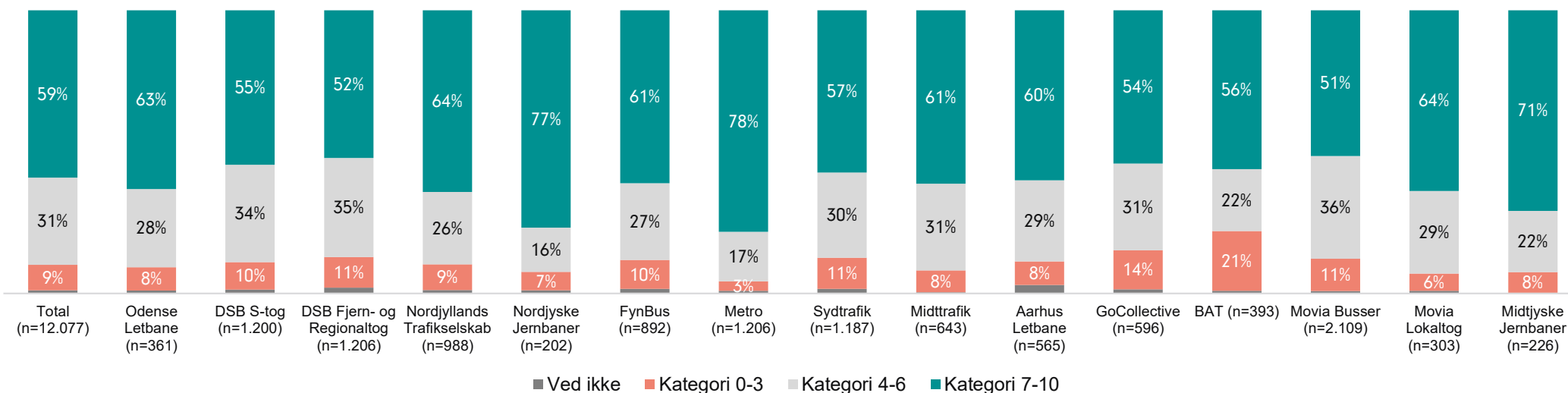
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Den samlede tilfredshed på tværs af trafikvirksomhederne er steget signifikant siden 2023. Særligt Odense Letbane, Metroselskabet og BAT går frem. Kun GoCollective falder signifikant i tilfredshed

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

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

	6,65	6,54	6,33	6,34	6,73	7,23	6,70	7,52	6,44	6,55	6,72	6,73	5,04	6,43	7,12	7,35
Gns. 2023	↗	↗	↗		↗			↗				↘	↗			
Gns. 2024	6,78	7,02	6,56	6,42	6,97	7,61	6,84	7,90	6,65	6,75	6,86	6,44	6,38	6,32	7,12	7,40



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

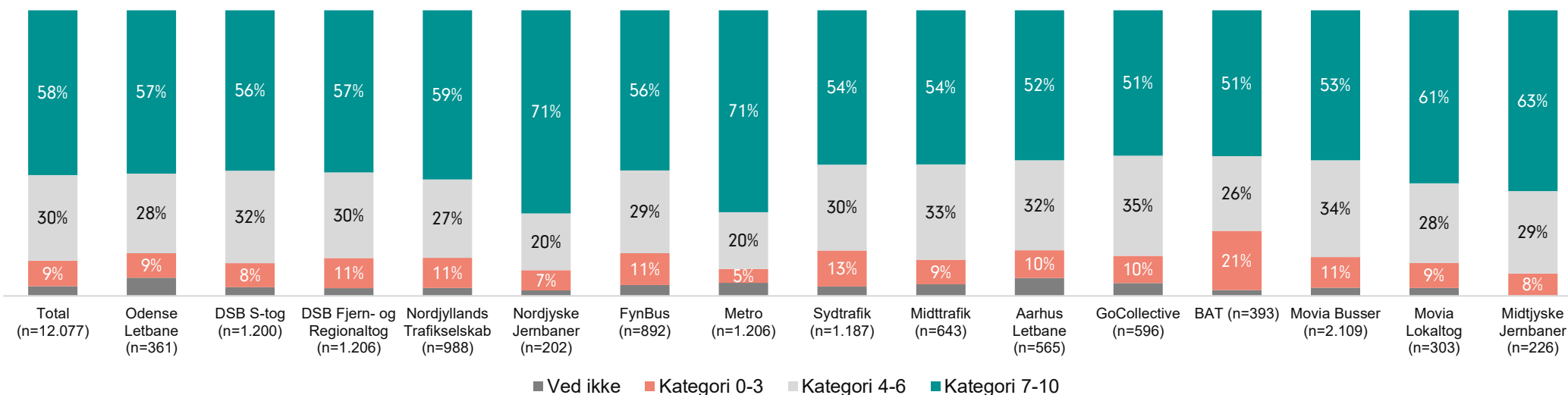
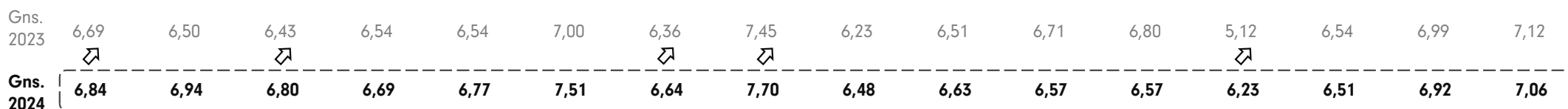


SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Når det gælder muligheden for at planlægge rejsen, er tilfredsheden ligeledes steget signifikant. Tilfredsheden er størst med Nordjyske Jernbaner og Metroselskabet

Hvor tilfreds er du med mulighederne for at planlægge din rejse med [SELSKAB]?
Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds - Meget tilfreds)

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



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

© 2024 - Side 26 Base: Alle passagerer n = 12077
Spørgsmål: Q12 "Hvor tilfreds er du med mulighederne for at planlægge din rejse med [SELSKAB]?"



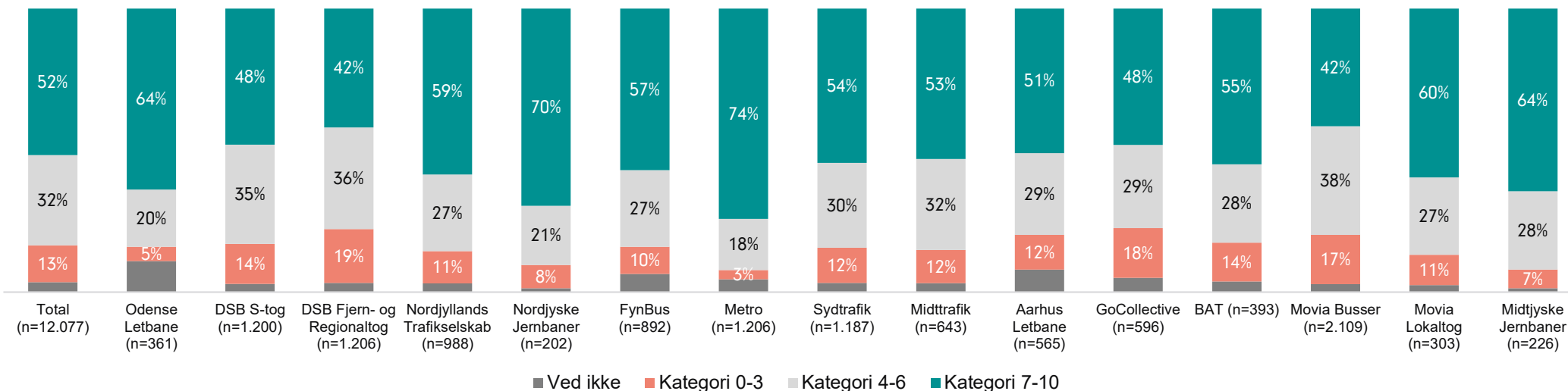
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

De fleste passagerer er tilfredse med trafikvirksomhedernes overholdelse af køreplanen. Billedet var overordnet set det samme i 2023

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

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

Gns. 2023	6,42	6,78	5,99	5,77	6,37	7,12	6,49	7,70	6,16	6,52	6,52	6,56	5,52	6,10	6,82	6,90
Gns. 2024	6,42	7,42	6,23	5,72	6,72	7,39	6,78	7,88	6,50	6,47	6,52	6,15	6,65	5,80	6,79	7,12



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

© 2024 - Side 27 Base: Alle passagerer n = 12077
Spørgsmål: Q13 "Hvor tilfreds er du med [SELSKAB]s overholdelse af køreplanen?"



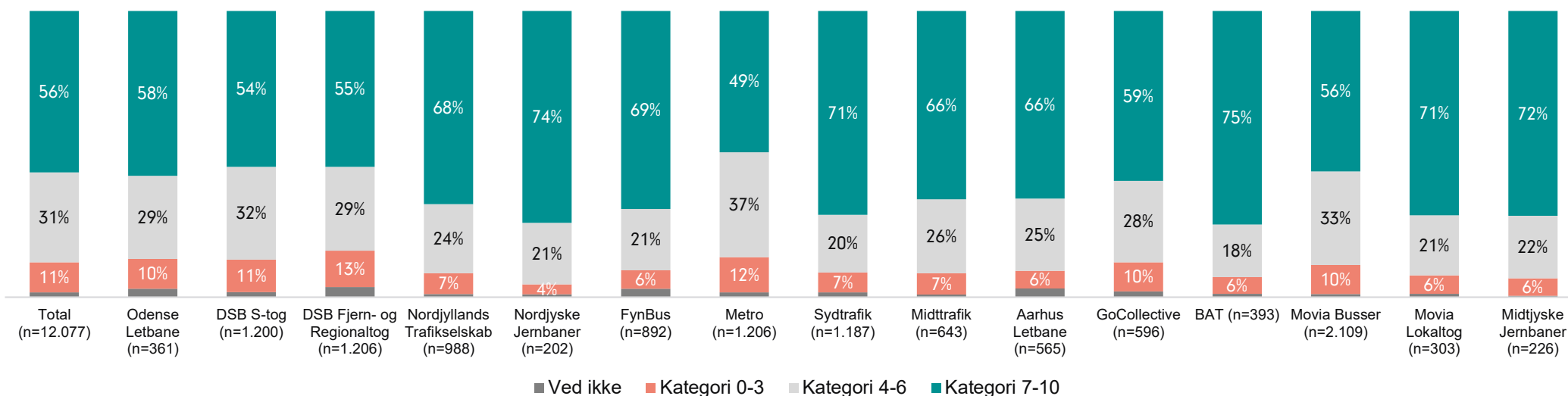
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMALE

Muligheden for at få en siddeplads er de fleste passagerer fortsat tilfredse med. Nordjyske Jernbaner og BAT ligger helt i toppen

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

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

Gns. 2023	6,62	6,73	6,27	6,72	7,02	7,23	7,21	6,13	7,30	7,40	7,31	7,10	7,50	6,69	7,48	7,63
Gns. 2024	6,67	6,80	6,52	6,58	7,29	7,95	7,44	6,38	7,59	7,15	7,32	6,88	7,88	6,60	7,57	7,64



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

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

© 2024 - Side 28 Base: Alle passagerer n = 12077
Spørgsmål: Q14 "Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads, når du kører med [SELSKAB]?"



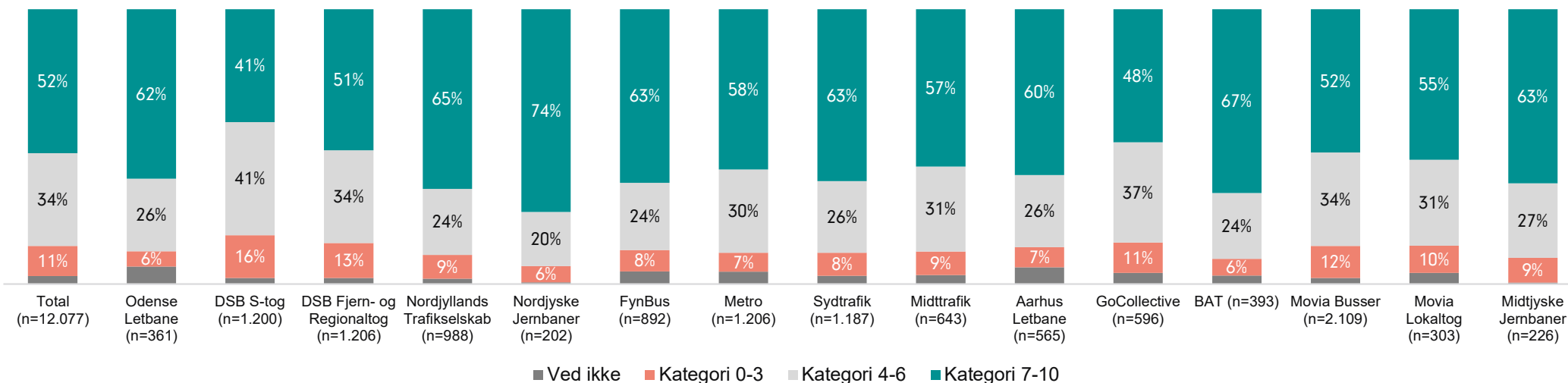
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Nordjyske Jernbaner og BAT er også dem, der har de mest tilfredse passagerer, når det kommer til rengøringen af henholdsvis toget og bussen. Overordnet set er de fleste passagerer tilfredse

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

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

Gns. 2023	6,44	7,04	5,71	6,41	6,98	6,90	6,87	6,59	6,81	6,97	6,99	6,46	6,33	6,51	7,05	7,25
Gns. 2024	6,49	7,13	5,93	6,38	7,17	7,58	7,11	6,90	7,06	6,79	7,01	6,35	7,39	6,38	6,63	7,18



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

© 2024 - Side 29 Base: Alle passagerer n = 12077
Spørgsmål: Q15 "Hvor tilfreds er du med rengøringen af bussen eller toget, når du kører med [SELSKAB]?"



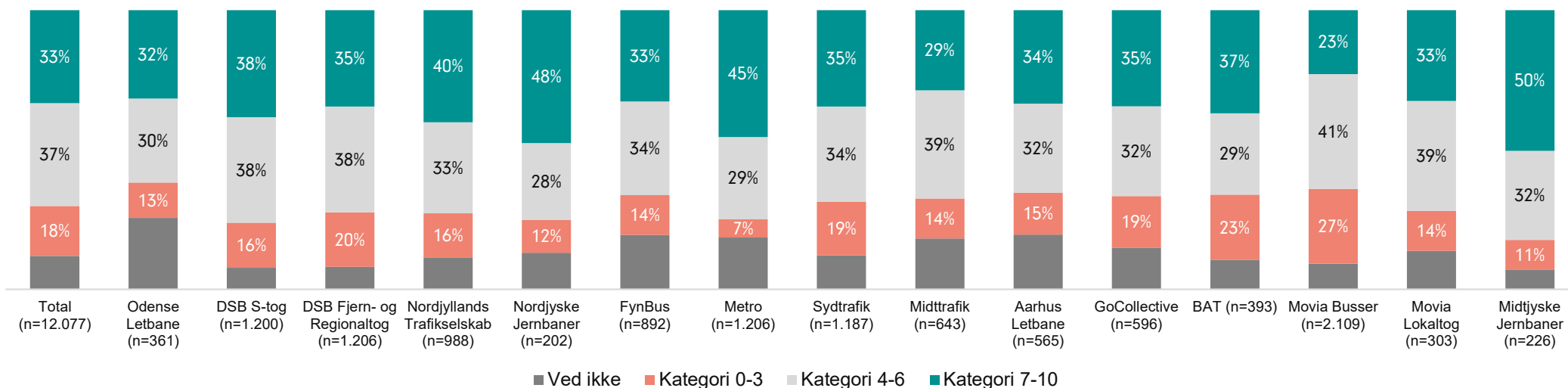
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMAÅL

Kun en tredjedel af passagererne er tilfredse med informationen, når der er forsinkelser. Dog er de mest tilfredse med Nordjyske Jernbaner, Midtjyske Jernbaner og Metroselskabet

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

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

Gns. 2023	5,56	5,58	5,53	5,61	5,61	6,12	5,45	6,53	5,31	5,53	6,08	5,91	4,50	5,01	5,74	6,33
Gns. 2024	5,61	5,95	5,82	5,48	5,91	6,50	5,77	6,82	5,62	5,55	5,79	5,70	5,55	4,81	5,79	6,70



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

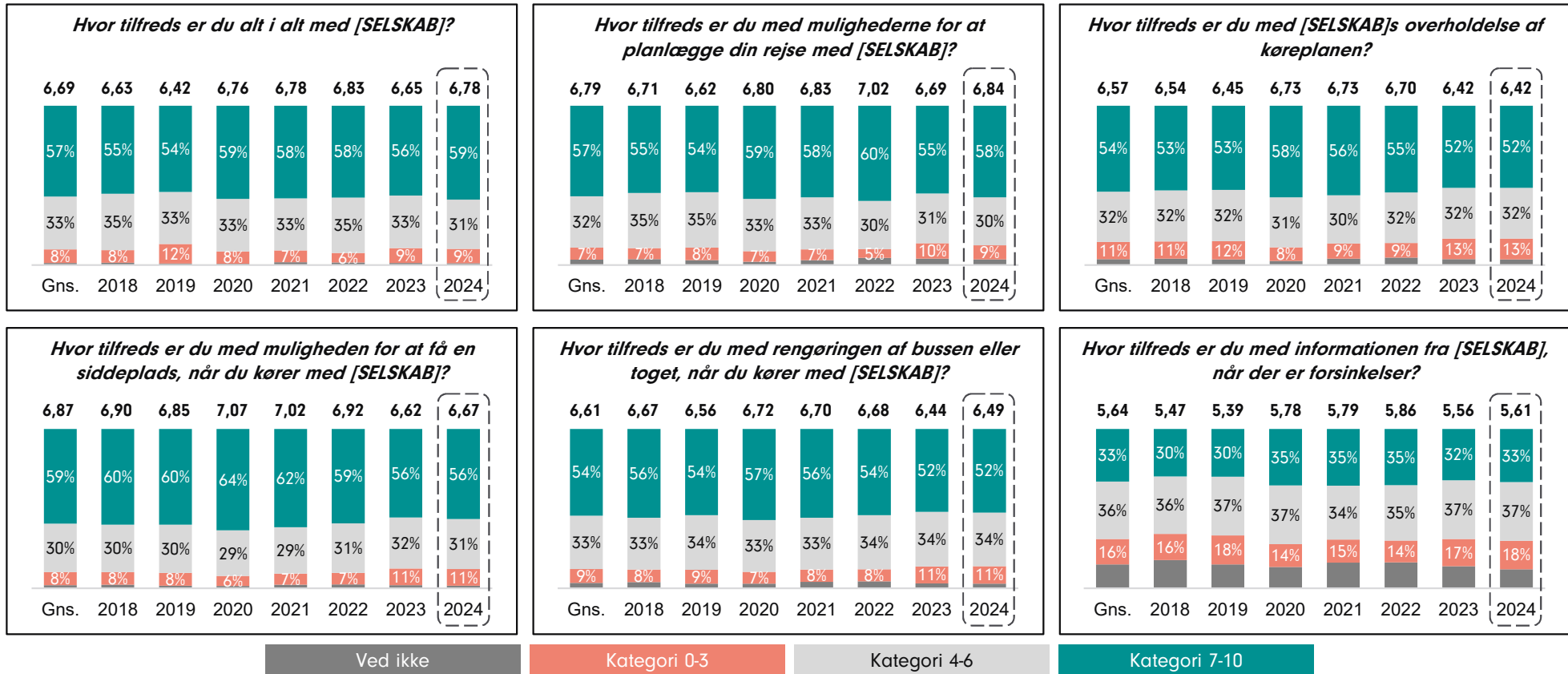
© 2024 - Side 30 Base: Alle passagerer n = 12077
Spørgsmål: Q16 "Hvor tilfreds er du med informationen fra [SELSKAB], når der er forsinkelser?"



SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGMÅL

Den samlede tilfredshed med trafikvirksomhederne er – modsat NPS – ikke på det højeste niveau i måleperioden. Der er især plads til forbedringer, når det kommer til information ved forsinkelser

Udviklingen i tilfredsheden på tværs af trafikvirksomhederne fra 2018 til 2024



Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)
 Base: Alle passagerer n = 12077

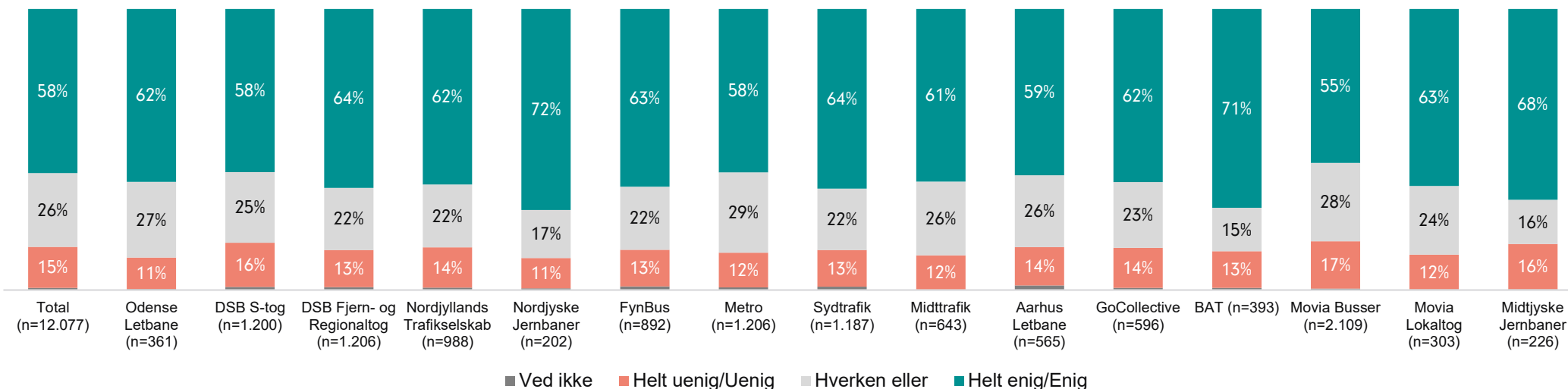
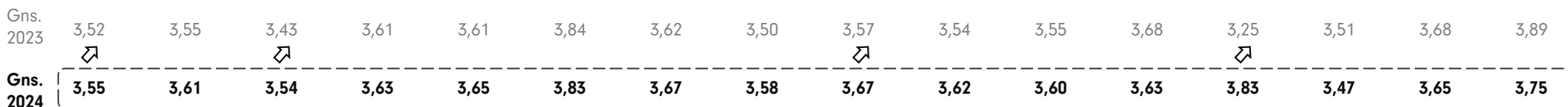


SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Rejsetiden opleves som mest behagelig for personer, der har rejst med Nordjyske Jernbaner og BAT. Alle trafikvirksomheder har sørget for, at rejsetiden er behagelig for de fleste passagerer

Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig 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. 60 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12077

© 2024 - Side 32 Spørgsmål: Q9 "Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"



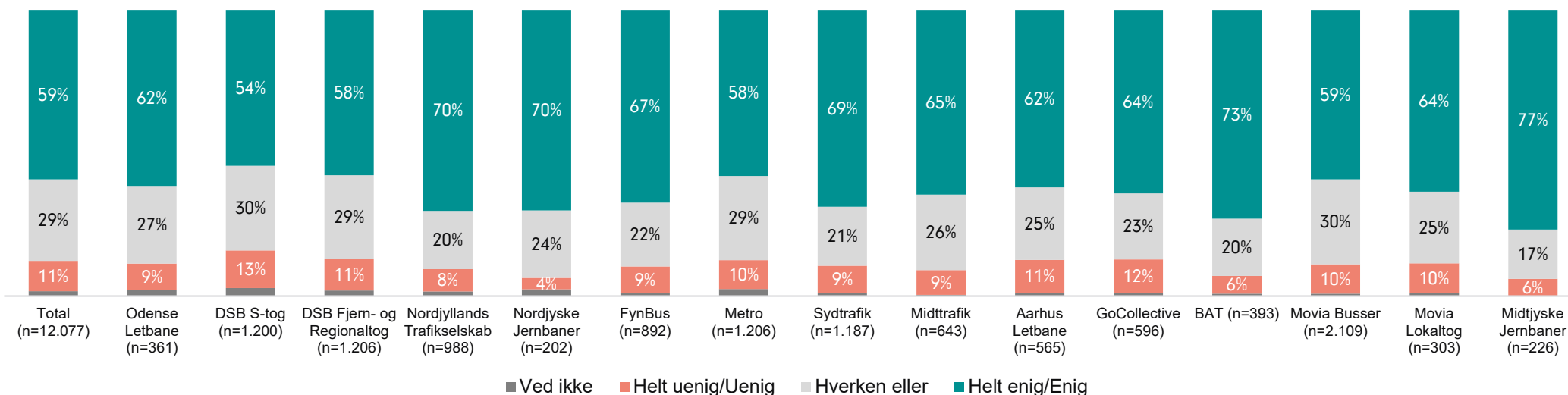
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Samtlige trafikvirksomheder formår også at give personerne, der har rejst med dem, en god behandling, når de er kunde i den offentlige transport. BAT og Midtjyske Jernbaner er i toppen

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.

Gns. 2023	3,60	3,63	3,52	3,69	3,72	3,83	3,74	3,53	3,68	3,69	3,70	3,72	3,54	3,62	3,61	3,99
Gns. 2024	3,62	3,69	3,53	3,59	3,84	3,92	3,77	3,62	3,80	3,71	3,68	3,68	3,96	3,60	3,69	4,01



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12077

© 2024 - Side 33 Spørgsmål: Q7 "Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"



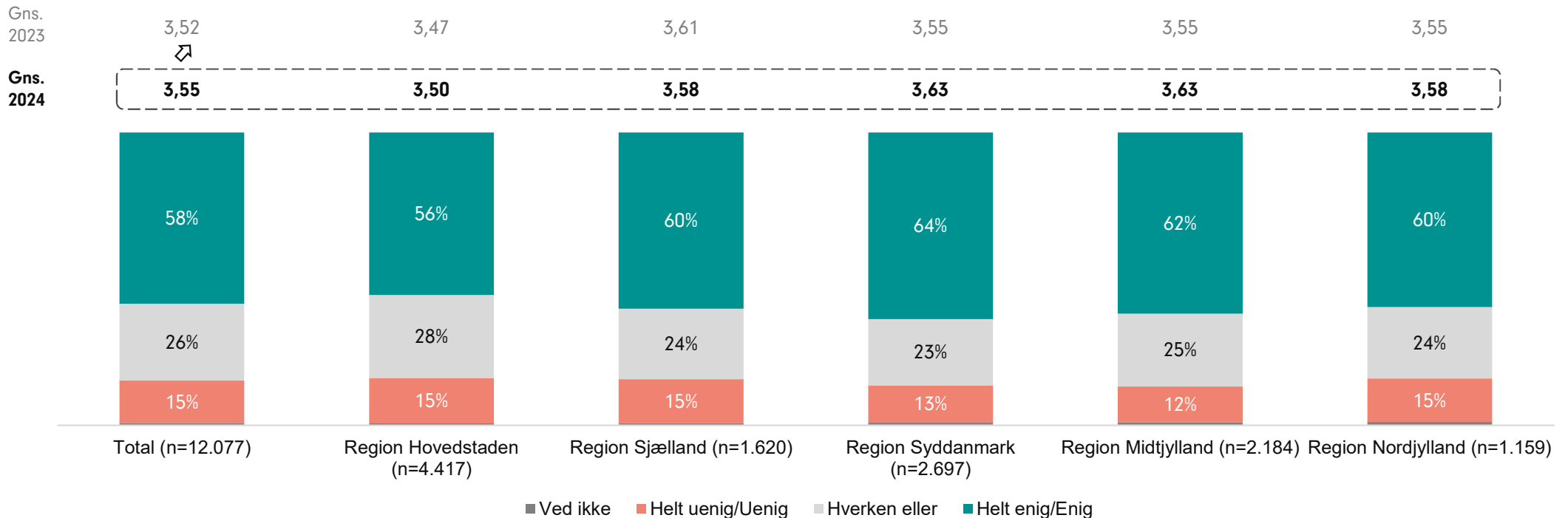
KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE



KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

Det er særligt passagererne i Region Syddanmark og Midtjylland, der oplever rejsetiden som behagelig. Der er ingen signifikante ændringer fra 2023 bortset fra det totale gennemsnit

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. 60 for forklaring af signifikansniveau

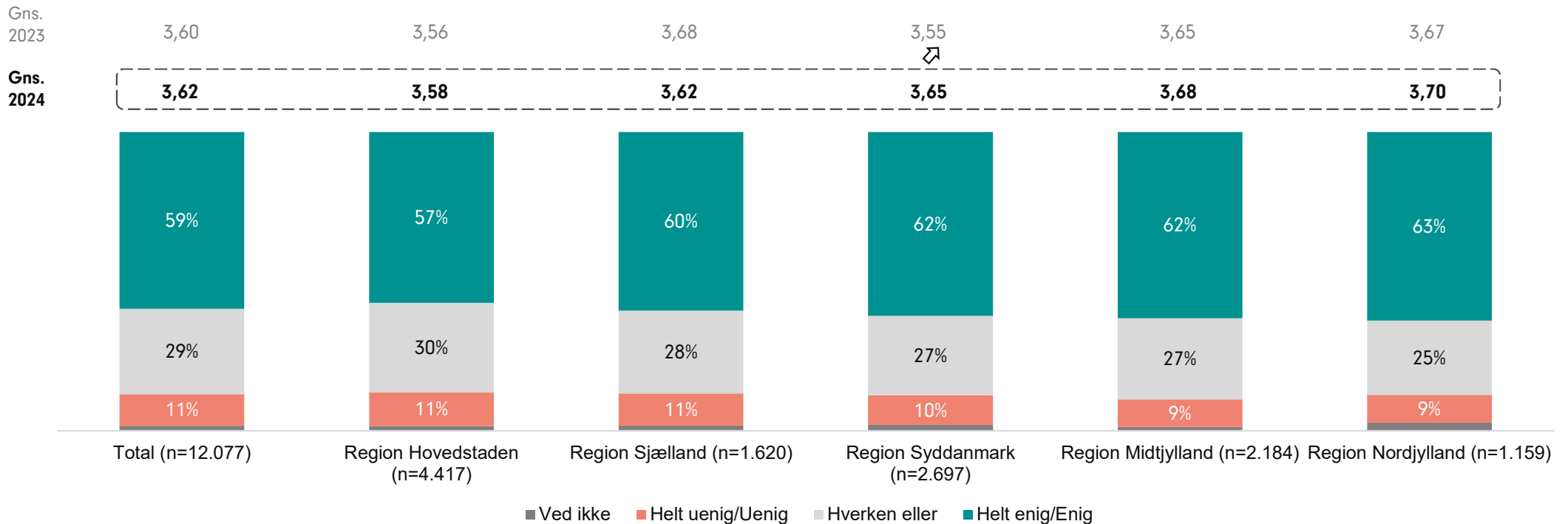
© 2024 - Side 35 Base: Alle passagerer n = 12077
Spørgsmål: Q9 "Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"



KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

Passagererne føler sig bedst behandlet som kunde i Region Nordjylland. Desuden er der en signifikant fremgang i Region Syddanmark siden 2023

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. 60 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12077

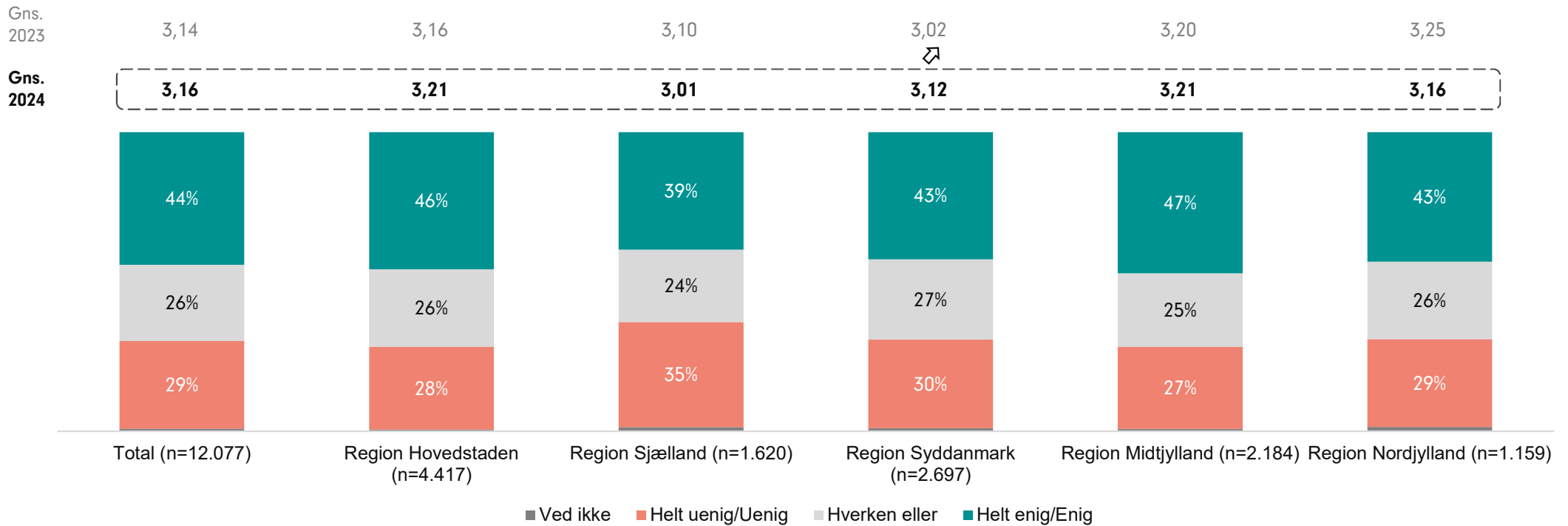
© 2024 - Side 36 Spørgsmål: Q7 "Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"



KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

Når det gælder tilliden til, at man kommer frem til tiden, ligger Region Hovedstaden og Midtjylland i toppen. Også her går Region Syddanmark signifikant frem

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. 60 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12077

© 2024 - Side 37 Spørgsmål: Q6 "Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden"



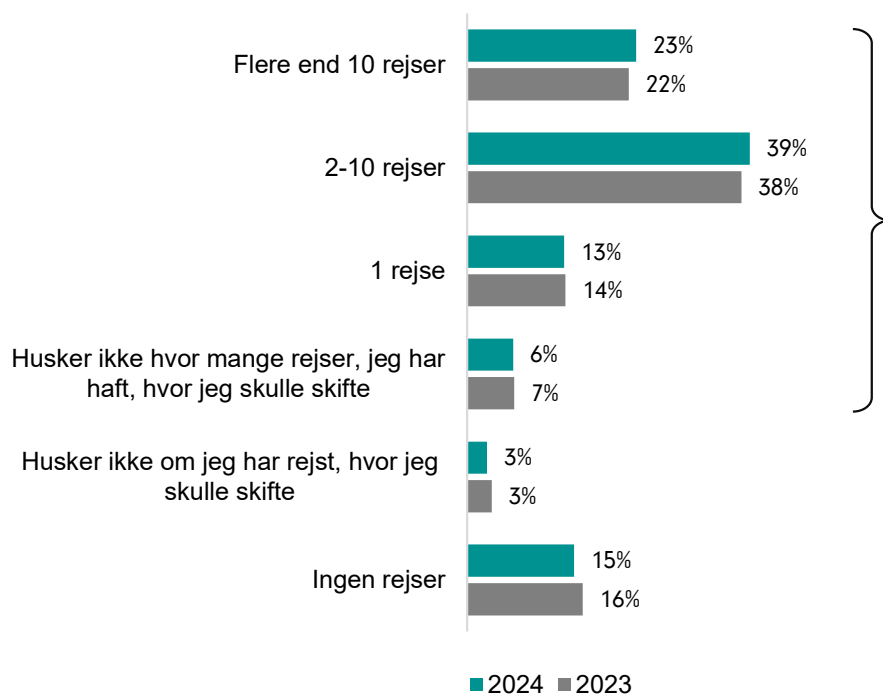
DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE



DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

Andelen af passagerer, som skifter på deres rejse, er forholdsvis uændret siden 2023. I den forbindelse er det primært passagererne i Region Hovedstaden, der har haft skift

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



Hele 89% i Region Hovedstaden har haft mindst én rejse med skift, imens det kun er tilfældet for henholdsvis 67% i Region Midtjylland og 69% i Region Nordjylland

I 2023 havde **81%** foretaget mindst én rejse med skift inden for det seneste år

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12077

© 2024 – Side 39 Spørgsmål: Q17 "Hvor ofte har du det seneste år rejst med offentlig transport, hvor du skulle skifte mellem flere offentlige transportmidler eller trafikselskaber?"

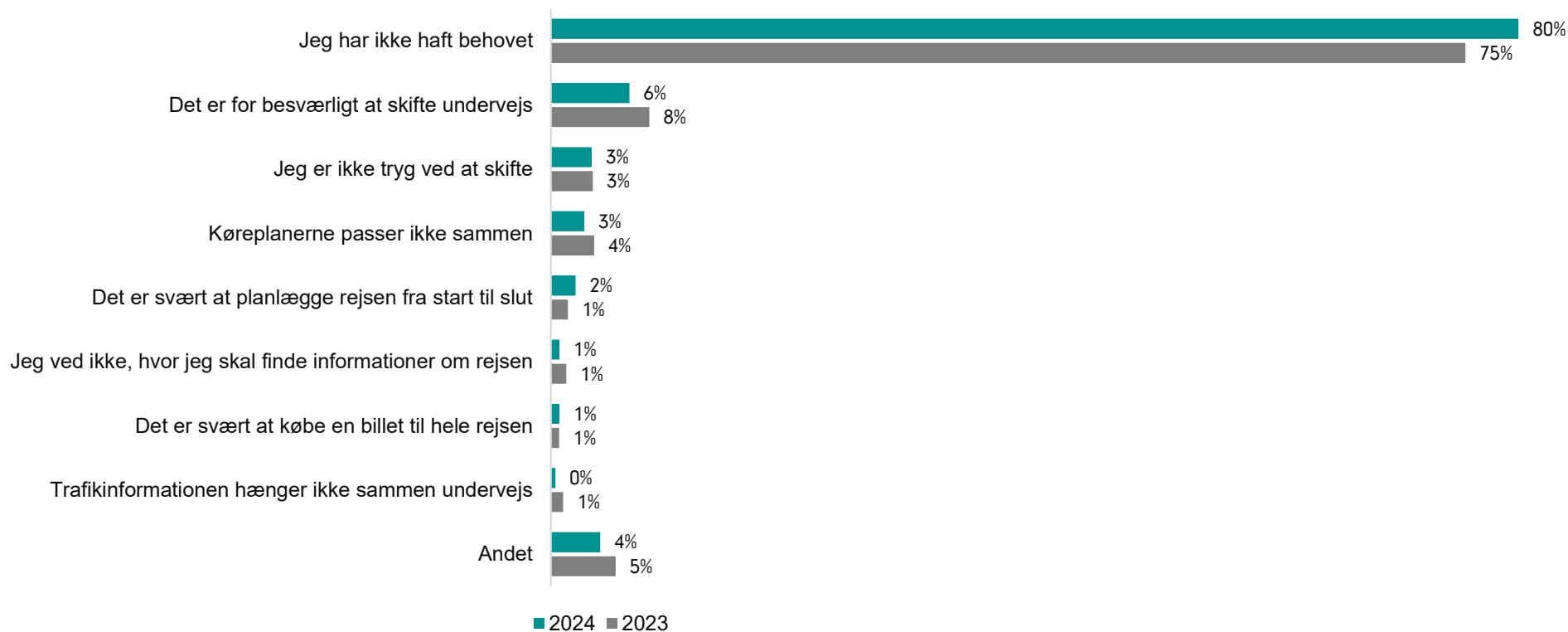


DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

Den altoverskyggende årsag til, at nogle passagerer ikke har foretaget skift, skyldes simpelthen, at de ikke har haft behovet. Det er tilmed en årsag som flere giver i år end i 2023



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



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 60 for forklaring af signifikansniveau

© 2024 – Side 40 Base: Passagerer der ikke har foretaget skift n = 1932
Spørgsmål: Q18 "Du har angivet, at du ikke har været på en rejse det seneste år, der involverer skift mellem flere offentlige transportmidler eller trafikkselskaber. Hvad er de vigtigste årsager til, at du ikke har gjort det?"

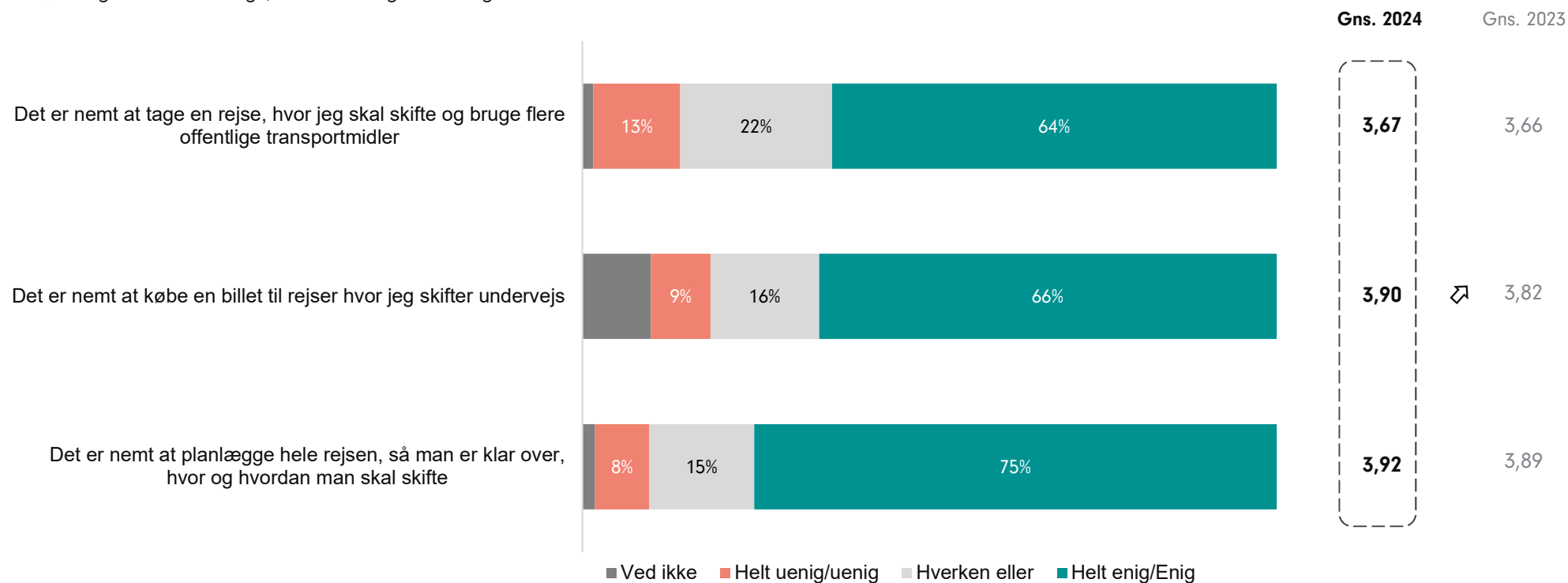


DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

Passagerer, der har skiftet undervejs på en rejse, oplever fortsat, at det er nemt – ikke mindst at købe billet, men også at planlægge 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. 60 for forklaring af signifikansniveau

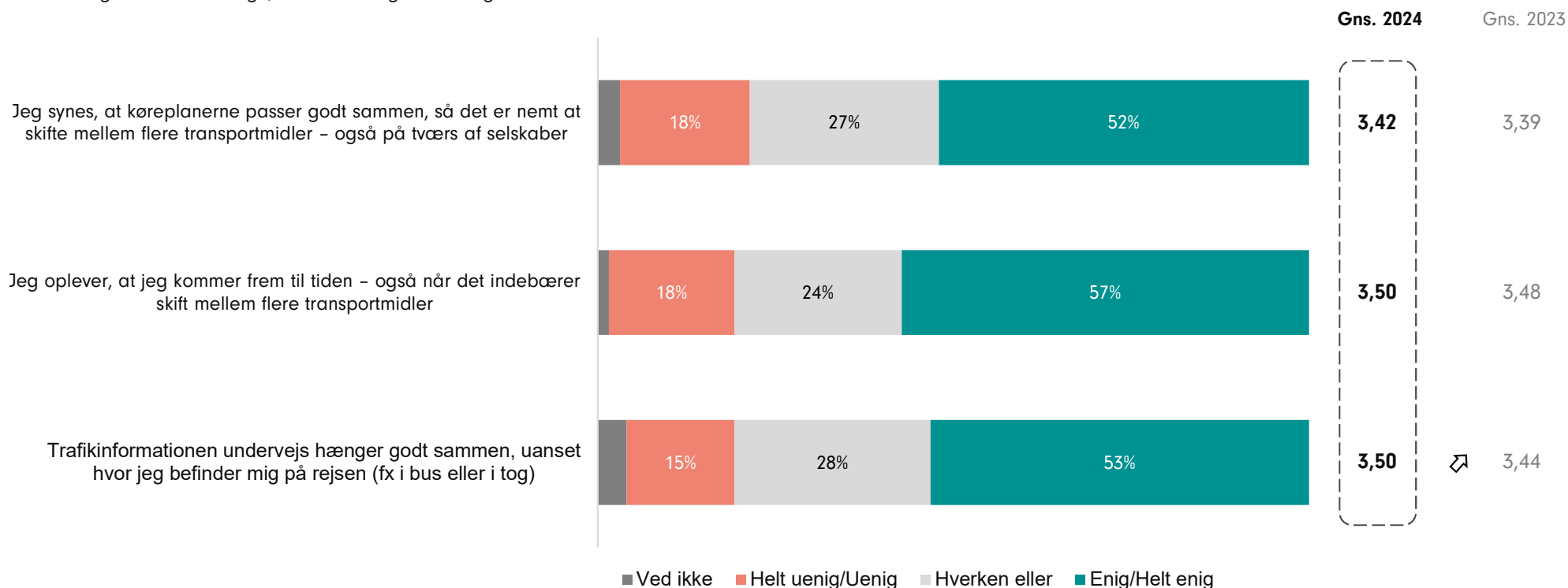
© 2024 – Side 41 Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 9807
Spørgsmål: Q21, Q22 & Q23 "Tænk nu tilbage på den samme rejse som i foregående spørgsmål, hvor du har rejst med flere offentlige transportmidler eller selskaber. Angiv for hvert udsagn, om du er enig eller uenig."



DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

Selvom der er skift involveret i rejsen, har passagererne fortsat en oplevelse af, at de kommer frem til tiden, imens også trafikinformationen undervejs opfattes at hænge 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. 60 for forklaring af signifikansniveau

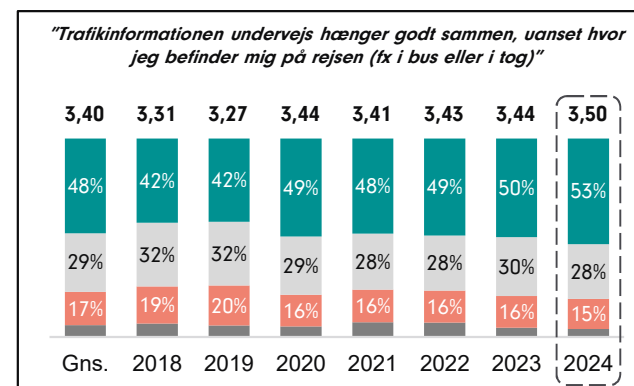
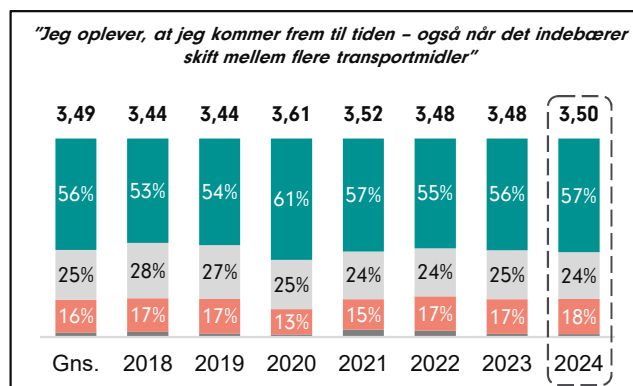
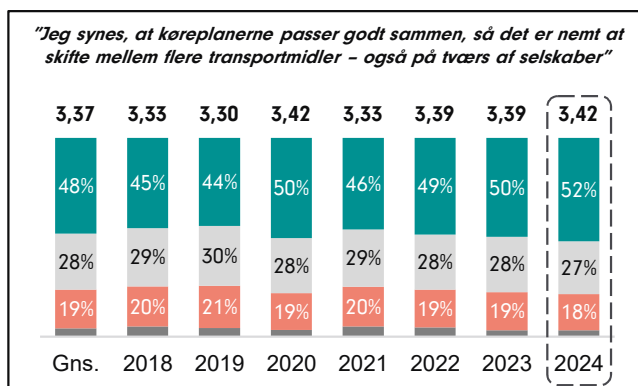
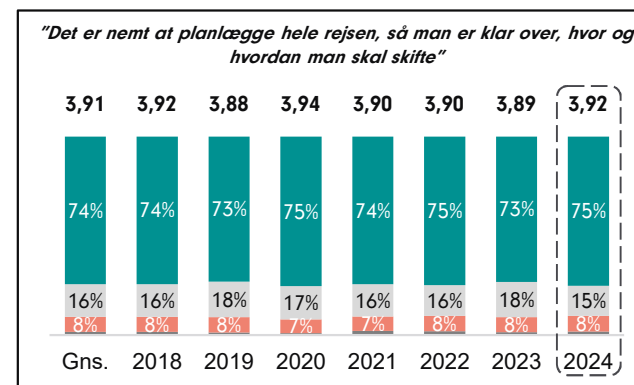
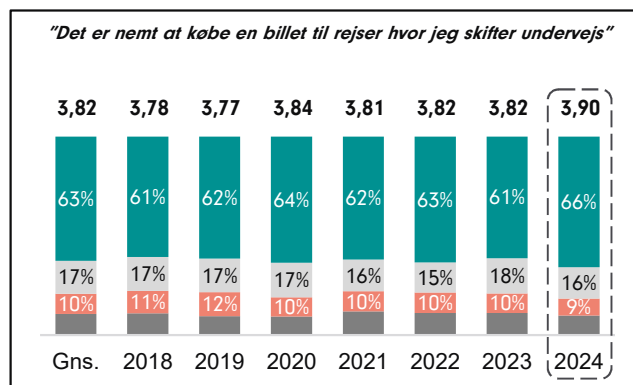
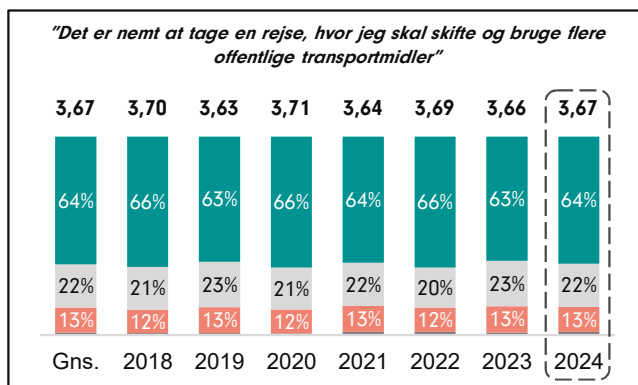
© 2024 – Side 42 Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 9807
Spørgsmål: Q24, Q25 & Q26 "Tænk nu tilbage på den samme rejse som i foregående spørgsmål, hvor du har rejst med flere offentlige transportmidler eller selskaber. Angiv for hvert udsagn, om du er enig eller uenig."



DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

Opfattelsen af den sammenhængende rejse er forholdsvis uændret siden undersøgelsens begyndelse. Dog er eksempelvis trafikinformationen opfattet som bedre år for år

Udviklingen i den sammenhængende rejse fra 2018 til 2024



Helt enig / enig

Hverken enig eller uenig

Helt uenig / uenig

Ved ikke



AD HOC-SPØRGSMÅL

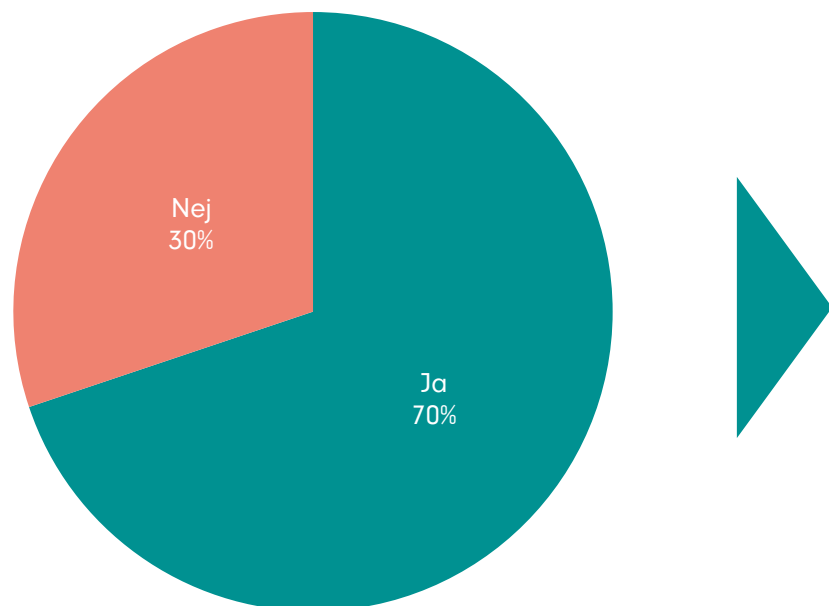
I ÅR HAR FOKUS UDELUKKENDE VÆRET PÅ DE MOBILLØSNINGER,
HVOR PASSAGERERNE KAN CHECKE IND OG UD PÅ TELEFONEN
(REJSEKORT SOM APP EL. CHECK IND VIA DSB APP)



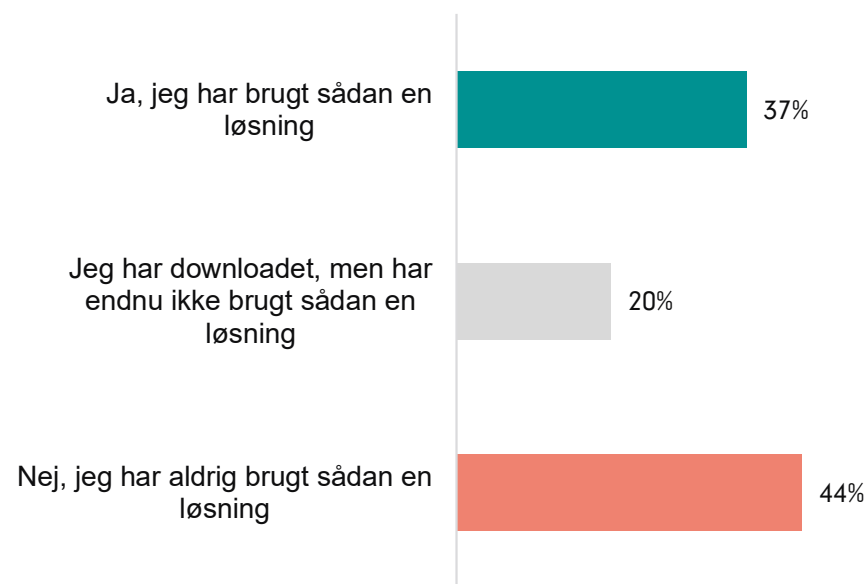
AD HOC-SPØRGSMÅL

Hele syv ud af ti passagerer kender til muligheden for at bruge mobilløsninger til at tjekke ind og ud, men de fleste af dem har endnu ikke brugt en sådan løsning

Hvorvidt passagererne kender til muligheden for at bruge mobilløsninger, hvor de kan checke ind og ud på telefonen



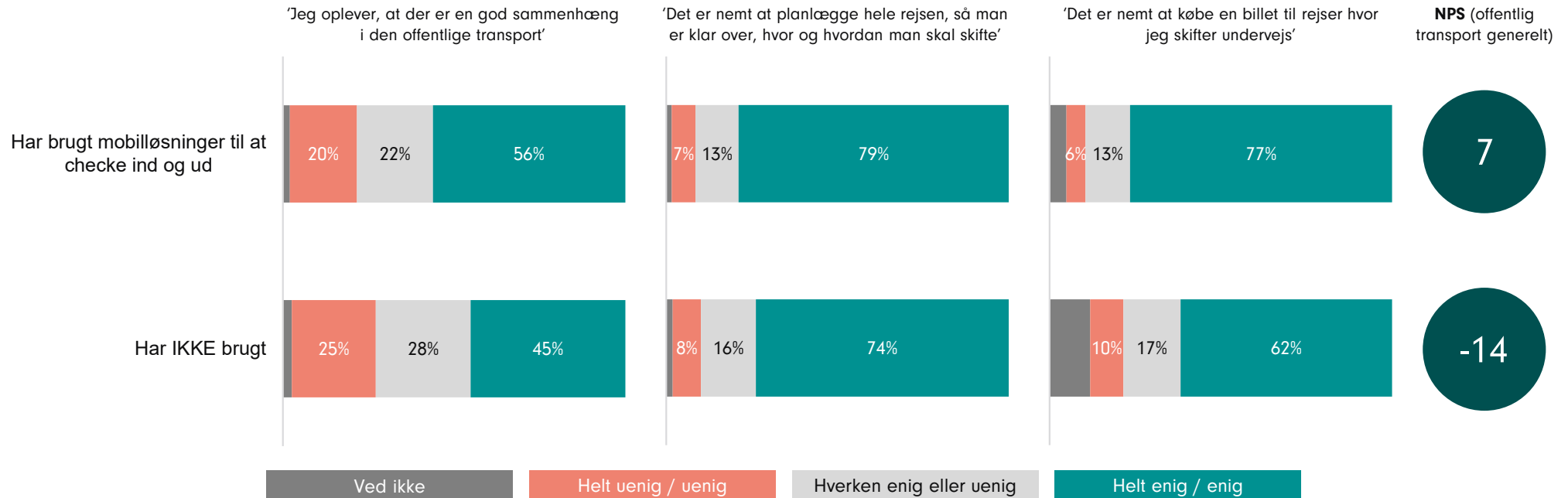
Hvorvidt passagererne har brugt sådan en løsning
(iblandt dem, der kender til løsningen)



AD HOC-SPØRGSMÅL

Dem, der har brugt mobil løsninger til at checke ind og ud, er mere positive på en række områder – herunder også anbefalingsvilligheden til kollektiv transport (NPS)

Betydningen af at have brugt mobil løsninger for relevante parametre (iblandt alle)



AH2. Kender du til muligheden for at bruge mobil løsninger, hvor du kan checke ind og ud på din telefon (Rejsekort som app el. Check ind via DSB app)?

AH3. Har du brugt mobil løsninger, hvor du kan checke ind og ud på din telefon (Rejsekort som app el. Check ind via DSB app)?

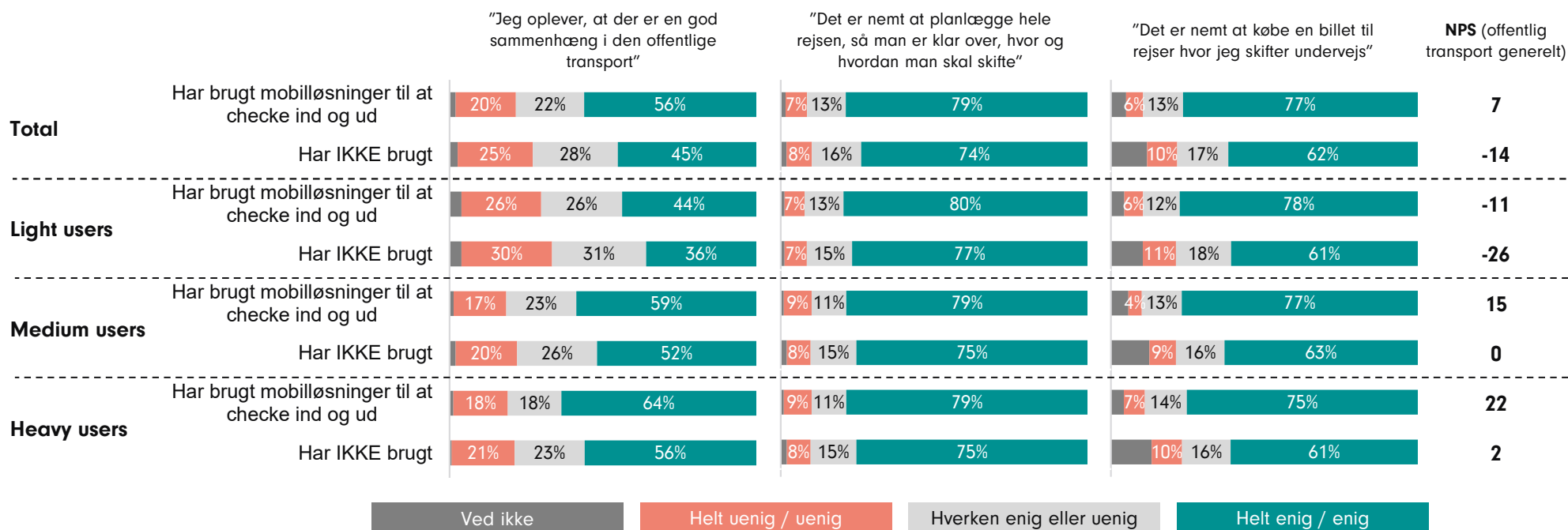
base n = 12077 (alle passagerer) / 8659 (iblandt dem, der kender til løsningen)



AD HOC-SPØRGSMÅL

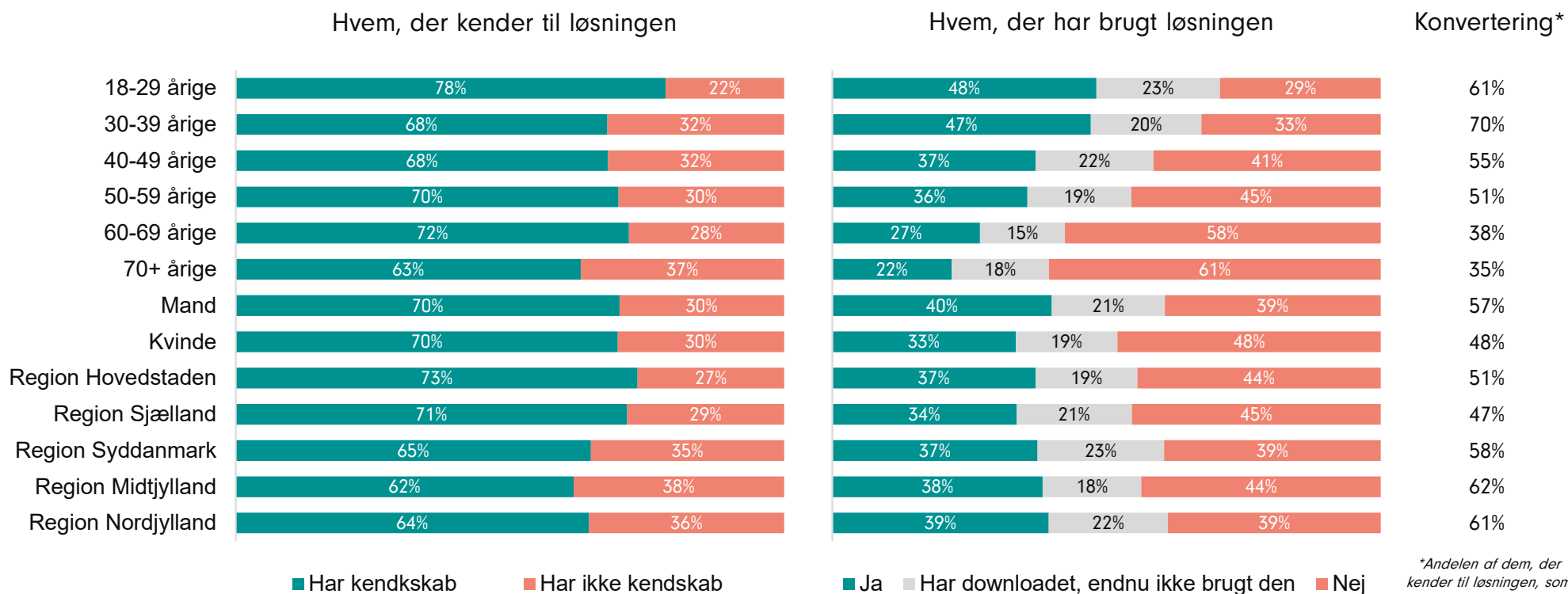
Uagtet rejsefrekvens – om man rejser relativt sjældent eller ofte med kollektiv transport – har mobilløsninger til at checke ind og ud haft en positiv effekt

Betydningen af at have brugt mobilløsninger for relevante parametre (iblandt alle)



AD HOC-SPØRGSMÅL

Mobilløsningens gennemslagskraft har været størst iblandt de 18-39 årige passagerer, imens den har et umiddelbart dårligt match med de 70+ årige ditto



*Andelen af dem, der kender til løsningen, som også har brugt den

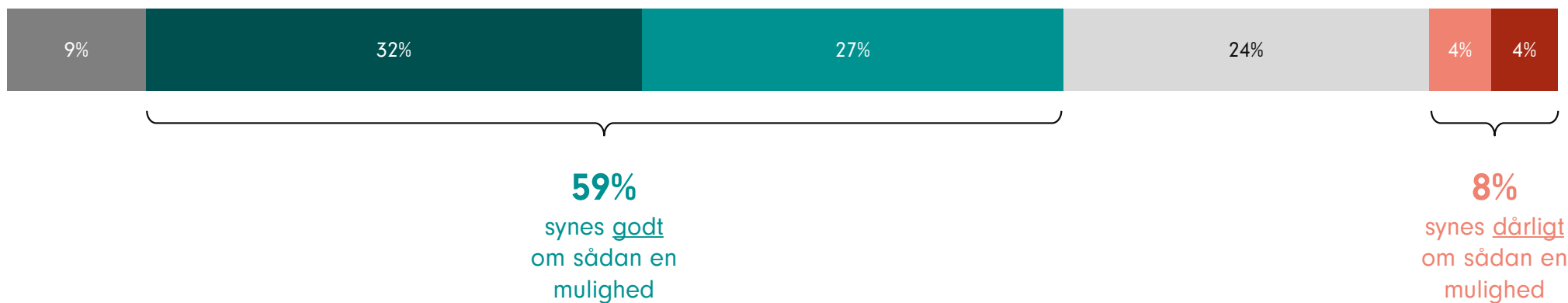


AD HOC-SPØRGSMÅL

De fleste passagerer har et positivt syn på muligheden for at checke ind og ud via en app, imens meget få er negative. Det tyder på, at der er et stort potentiale for løsningen

Holdningen til muligheden for at checke ind og ud via en app

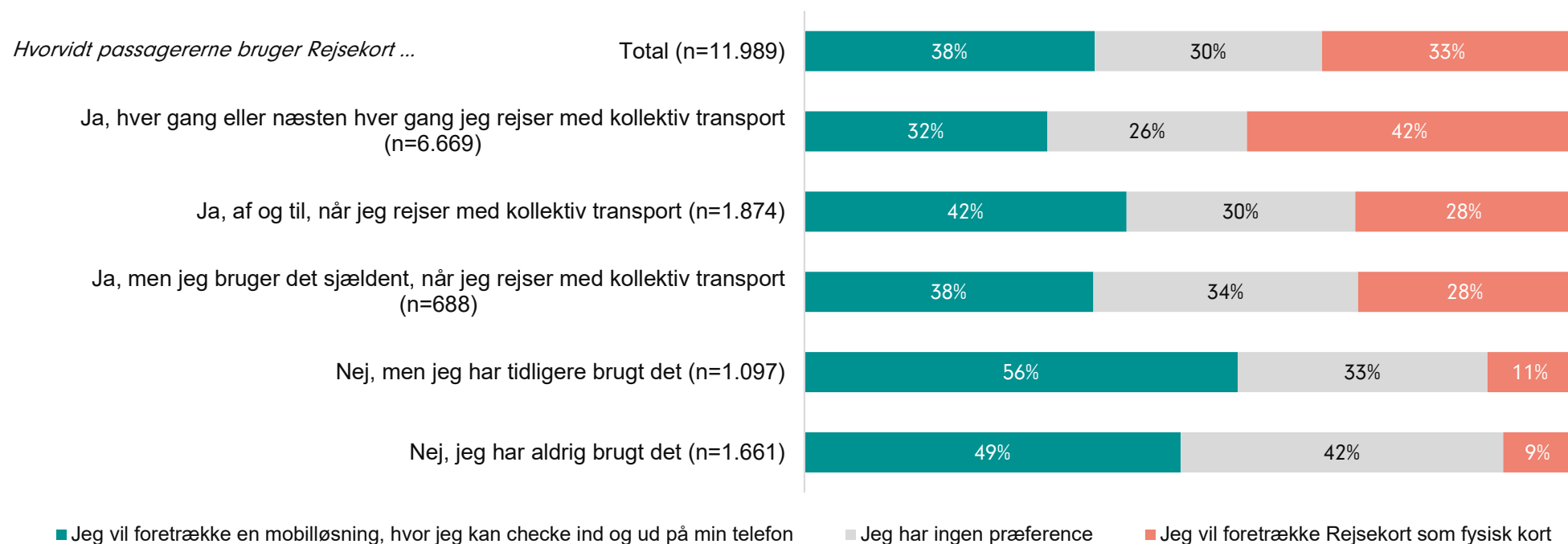
■ Ved ikke ■ Synes meget godt om ■ Synes godt om ■ Jeg er neutral (hverken positiv eller negativ) ■ Synes dårligt om ■ Synes meget dårligt om



AD HOC-SPØRGSMÅL

Der er en større præference for en mobilløsning end Rejsekort som fysisk kort. I den forbindelse er tilslutningen størst iblandt ikke-brugere – særligt dem, der tidligere har brugt Rejsekort

Hvilken løsning passagererne vil foretrække, når de vælger at bruge en check ind og check ud løsning



AH1. Bruger du Rejsekort?

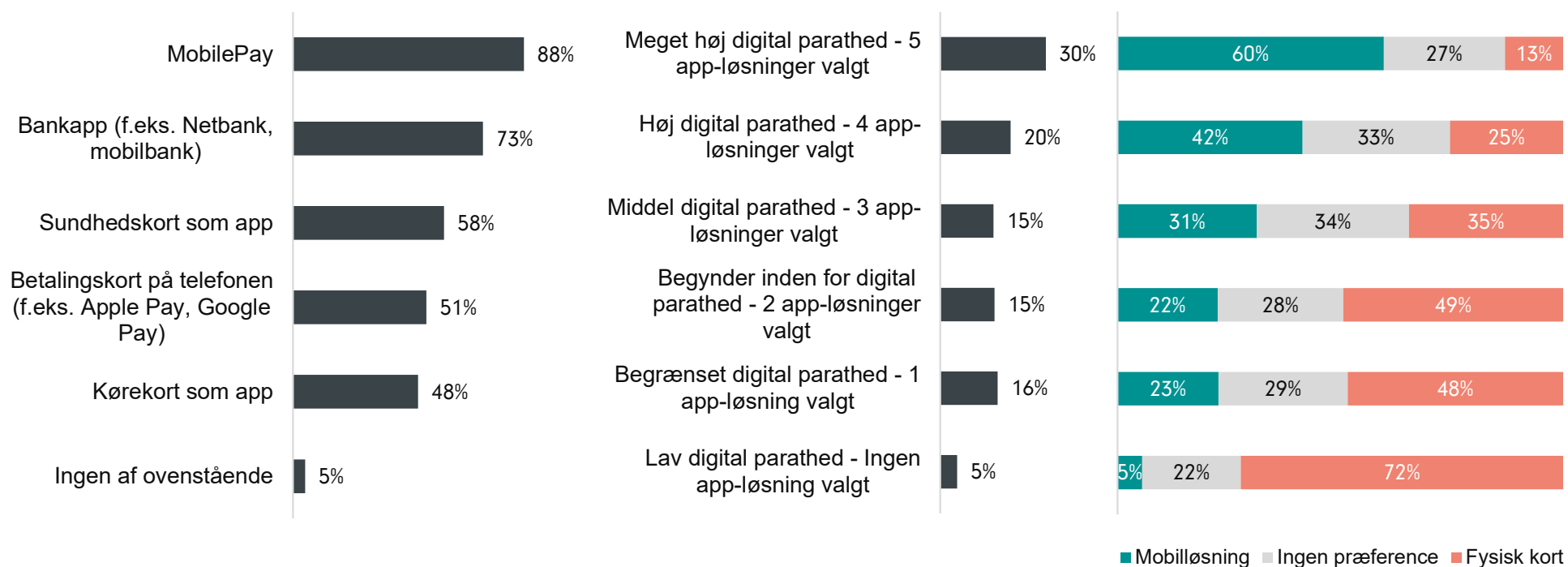
AH5. Når du vælger at bruge en check ind og check ud løsning til din rejse med offentlig transport, hvilken af følgende løsninger vil du så foretrække?
base n = 11989 (passagerer, der kender Rejsekort)



AD HOC-SPØRGSMÅL

Digital parathed har stor betydning for, hvorvidt passagererne foretrækker en mobilløsning eller Rejsekort som fysisk kort. Jo mere digital man er, desto større er præferencen for mobilløsningen

Digital parathedes betydning for passagerernes præference for en mobilløsning, hvor de kan checke ind og ud på telefonen



AH9. Hvilke af følgende app-løsninger har du på din telefon?

AH5. Når du vælger at bruge en check ind og check ud løsning til din rejse med offentlig transport, hvilken af følgende løsninger vil du så foretrække?

base n = 11989 (passagerer, der kender Rejsekort)



AD HOC-SPØRGSMÅL

Det er primært årsager, som centrerer sig omkring convenience og tryghed, der ligger til grund for nogle passagerers præference for Rejsekort som fysisk kort

Hvorfor nogle passagerer foretrækker Rejsekort som fysisk kort

(iblandt dem, der foretrækker Rejsekort som fysisk kort)



AH5A. Hvorfor vil du foretrække Rejsekort som fysisk kort?

base n = 3952 (iblandt dem, der foretrækker Rejsekort som fysisk kort)



AD HOC-SPØRGSMÅL

Convenience og tryghed er også årsager iblandt dem, der foretrækker en mobilløsning. Særligt det, at det er nemt og praktisk, er afgørende tilvalgs-kriterier

Hvorfor nogle passagerer foretrækker en mobilløsning
(iblandt dem, der foretrækker en mobilløsning, hvor de kan checke ind og ud på telefonen)



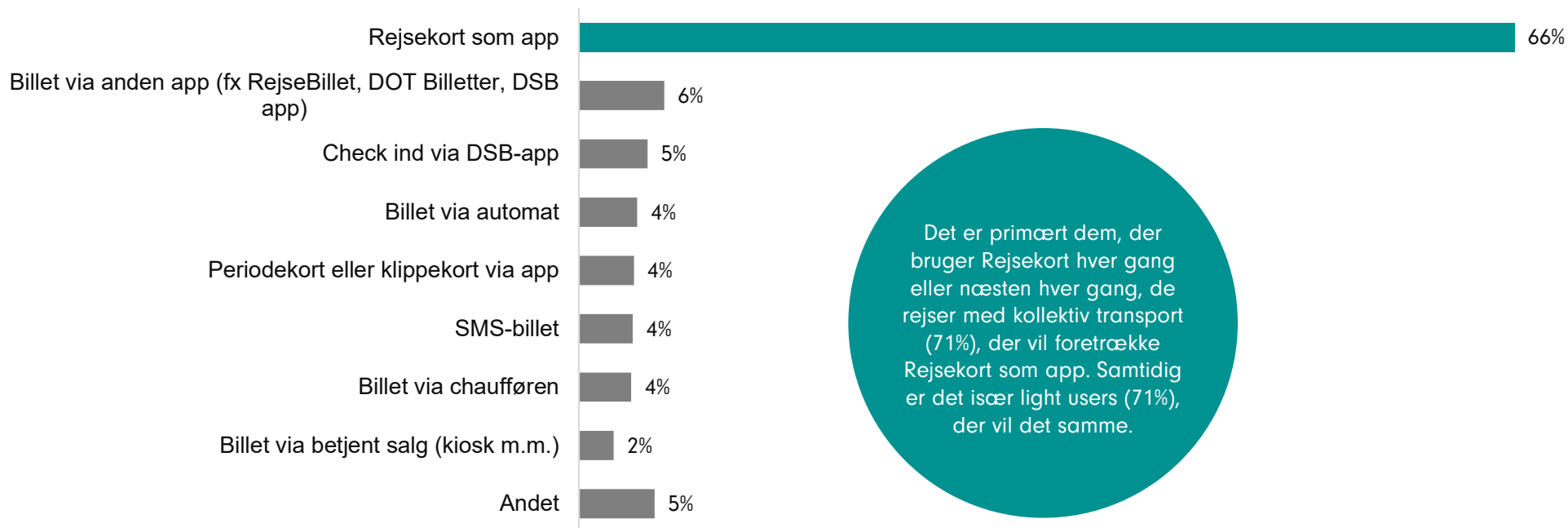
AH5B. Hvorfor vil du foretrække en mobilløsning, hvor du kan checke ind og ud på din telefon?
base n = 4525 (iblandt dem, der foretrækker en mobilløsning, hvor de kan checke ind og ud på telefonen)



AD HOC-SPØRGSMÅL

I et hypotetisk scenarie, hvor det fysiske Rejsekort ikke længere var tilgængeligt, ville to ud af tre foretrække Rejsekort som app. Ingen alternative løsninger kommer i nærheden

Den billetløsning, som passagererne ville foretrække, hvis det fysiske Rejsekort ikke længere var tilgængeligt
(iblandt dem, der bruger Rejsekort i dag)



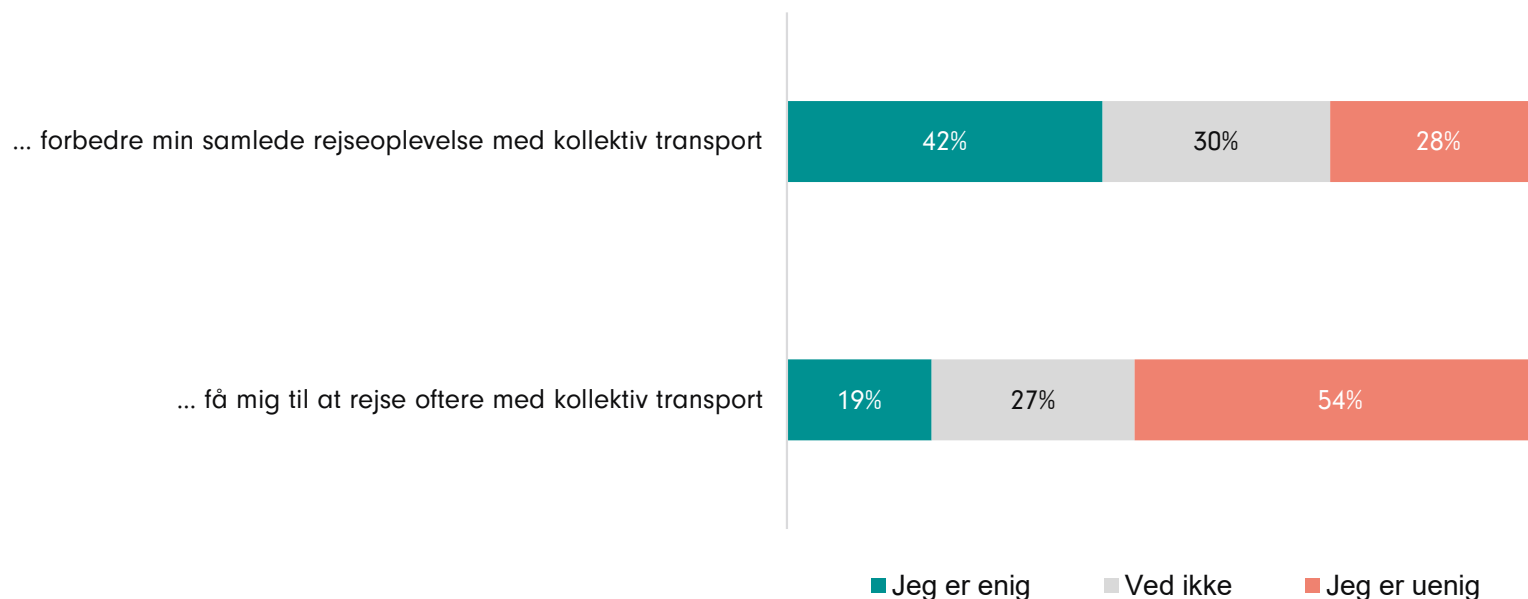
AH8. Forestil dig at det fysiske Rejsekort ikke længere var tilgængeligt. Hvilken billetløsning ville du så vælge?
base n = 9231 (iblandt dem, der bruger Rejsekort i dag)



AD HOC-SPØRGSMÅL

Relativt mange passagerers rejseoplevelse med kollektiv transport vil forbedres af en mobilløsning. Næsten en femtedel giver endda udtryk for, at det vil få dem til at rejse oftere, end de gør i dag

Hvorvidt passagererne er enig eller uenig i følgende udsagn: *"Mobilløsninger hvor jeg kan checke ind og ud på min telefon (Rejsekort som app el. Check ind via DSB app) vil ..."*



Jo yngre passagererne er, desto større betydning vil løsningen have for dem. Desuden vil løsningen have en større effekt på mænd, heavy users og dem, der ikke bruger Rejsekort i dag. Værditilbuddet passer bedst til netop disse passagergrupper.

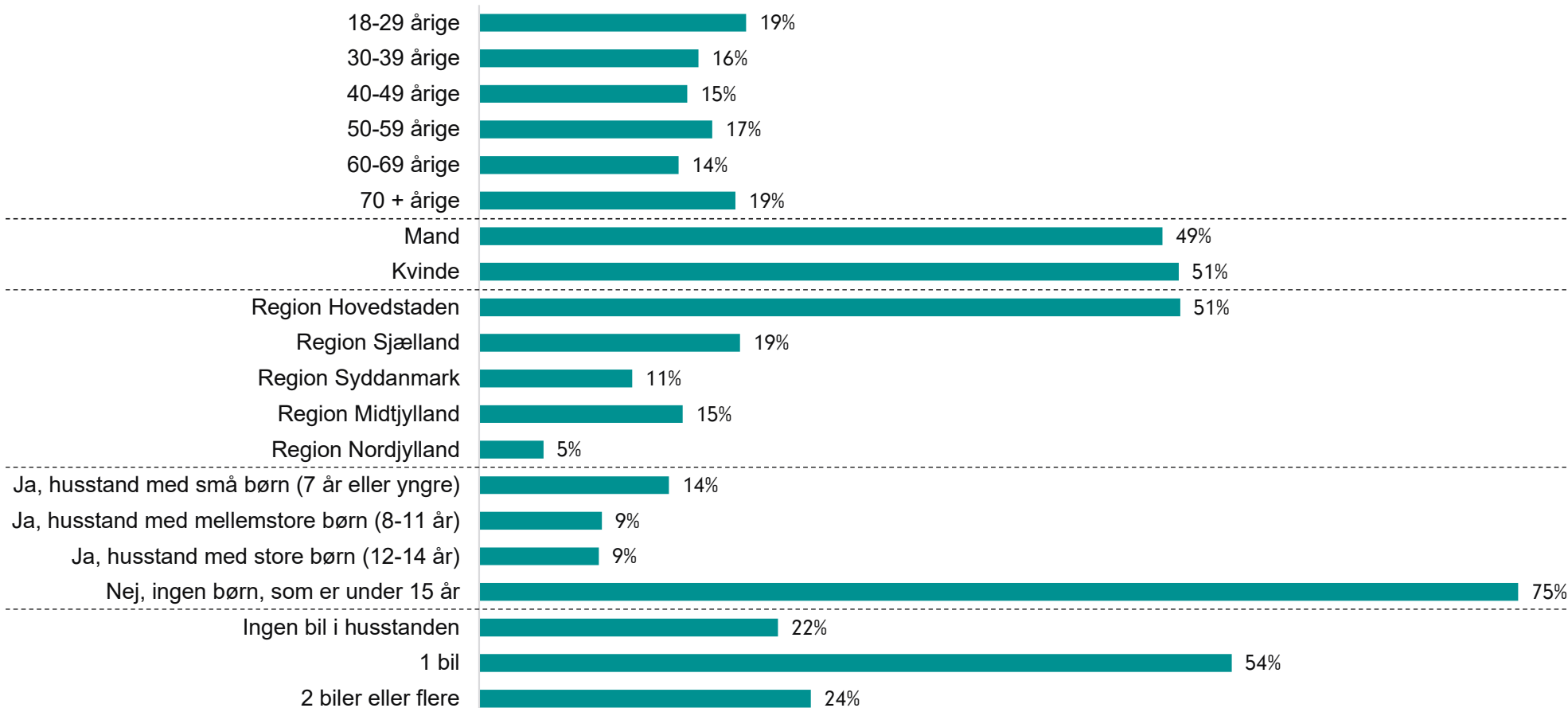
AH6. Er du enig eller uenig i følgende udsagn? Mobilløsninger hvor jeg kan checke ind og ud på min telefon (Rejsekort som app el. Check ind via DSB app) vil ...
base n = 11989 (passagerer, der kender Rejsekort)



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' respondenterne 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 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

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.



METODE

Om undersøgelsen

Selskab	Uvejet		Vejet
	Antal	Procent	Procent
Odense Letbane	361	3,0%	1,4%
DSB S-tog	1.200	9,9%	19,9%
DSB Fjern- og Regionaltog	1.206	10,0%	10,0%
Nordjyllands Trafikselskab	988	8,2%	2,7%
Nordjyske Jernbaner	202	1,7%	0,5%
FynBus	892	7,4%	0,6%
Metro	1.206	10,0%	18,6%
Sydtrafik	1.187	9,8%	1,8%
Midttrafik	643	5,3%	8,1%
Aarhus Letbane	565	4,7%	1,1%
GoCollective	596	4,9%	1,3%
BAT	393	3,3%	0,3%
Movia Busser	2.109	17,5%	31,6%
Movia Lokaltog	303	2,5%	2,1%
Midtjyske Jernbaner	226	1,9%	0,1%
Total	12.077	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. 7. oktober til d. 17. november.

Dataindsamlingsperioden i 2020-2024 er forskellig fra 2018 og 2019, hvor der blev indsamlet besvarelser i maj og juni måned.



METODE

Om undersøgelsen

Vejning af datamaterialet

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



KONTAKT





Morten Schrøder

Director

+45 21 94 27 99

ms@wilke.dk

Joakim Nørtoft-Danhøj

Senior Data Insights Consultant

+45 28 29 71 42

jnk@wilke.dk

Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K

Gråbrødrepassagen 9, 2.sal
5000 Odense C

Vestergade 24, baghuset
8000 Aarhus C

 **Wilke**



GoCollective



w Wilke