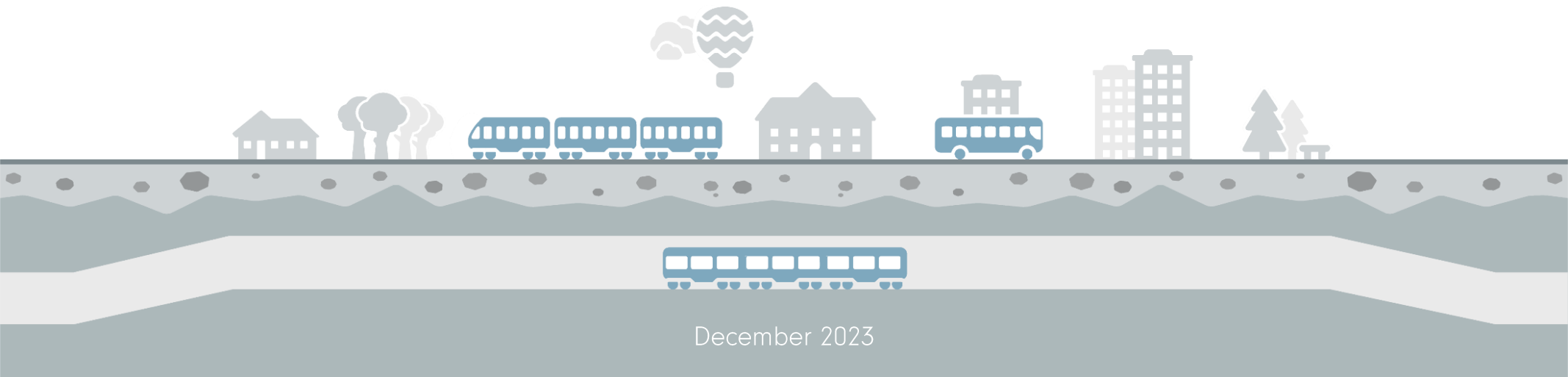




# Kundetilfredshed i den kollektive trafik

Afrapportering af resultater for 2023

Indsamlingsperiode: 16. oktober - 27. november



BAT



SYDTRAFIK



midtrafik

Midtjyske  
Jernbaner

FYNBUS



movia



# Indhold

<b>Forord</b>	s. 3
<b>Hovedkonklusioner og anbefalinger</b>	s. 6
<b>Tilfredshed</b>	s. 9
<b>Anbefalingsvillighed</b>	s. 17
<b>Selskabsspecifikke spørgsmål</b>	s. 25
<b>Kollektiv trafik på tværs af regionerne</b>	s. 35
<b>Delopsamling</b>	s. 39
<b>Den sammenhængende rejse</b>	s. 42
<b>Ad hoc-spørgsmål</b>	s. 47
<b>Bilag</b>	s. 67
<b>Metode</b>	s. 69
<b>Kontakt</b>	s. 74



**FORORD**



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

For sjette 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.

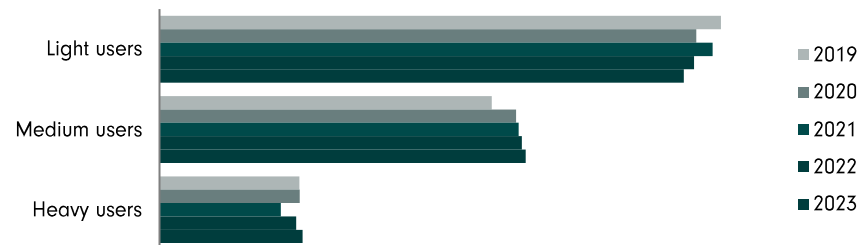
På denne måde adskiller undersøgelsen sig fra en række andre passagertilfredshedsundersøgelser, der baserer sig på svar indhentet ved uddeling af spørgeskemaer el.lign. undervejs i transportmidlet (bus, tog, letbane eller metro). Af denne grund er der også en højere andel af besvarelser fra lavfrekvente 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 71 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 (udvalgt) selskab 1-5 dage hvert halve år eller ca. en dag om året</p>	<p>Rejser med (udvalgt) selskab 1-2 dage om ugen eller 1-3 dage om måneden</p>	<p>Rejser med (udvalgt) selskab mindst 3-4 dage om ugen eller oftere</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>16%</b> er under 30 år</li> <li>• <b>44%</b> bor i Region Hovedstaden</li>   <li>• <b>67%</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>40%</b> oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport</li>   <li>• Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: <b>-29</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>24%</b> er under 30 år</li> <li>• <b>65%</b> bor i Region Hovedstaden</li>   <li>• <b>77%</b> oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer</li>   <li>• <b>61%</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>-6</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>42%</b> er under 30 år</li> <li>• <b>63%</b> bor i Region Hovedstaden</li>   <li>• <b>74%</b> oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer</li>   <li>• <b>58%</b> er tilfredse med mængden af offentlig transport</li>   <li>• <b>54%</b> oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport</li>   <li>• Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: <b>3</b></li> </ul>



# HOVEDKONKLUSIONER



## HOVEDKONKLUSIONER – Den faste del

### **NPS for offentlig transport generelt er siden 2022 faldet fra -13 til -17**

- Faldet i NPS er især sket blandt light users (dem, der bruger offentlig transport mindst).
- NPS er højest blandt heavy users og medium users, hvor heavy users har en stigende tendens.
- Det er de ældre (50+ årige), der er de mest anbefalingsvillige, men det er også blandt dem, at NPS er faldet mest siden 2022.
- Passagererne i Region Hovedstaden er de mest anbefalingsvillige.

### **Tilfredsheden med offentlig transport generelt er faldet på tværs af samtlige parametre**

- Der er primært plads til forbedringer, når det gælder passagerernes tillid til, at de kommer frem til tiden. I den forbindelse bør fokus alt andet lige være på at skabe større tillid blandt de unge (18-29-årige).
- På den positive side ser passagererne offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer.
- Det store flertal af passagerer føler sig godt behandlet, når de er kunde i offentlig transport.

### **NPS for de enkelte trafikvirksomheder er – overordnet set – så godt som på det samme niveau som i 2022**

- Den samlede tilfredshed på tværs af trafikvirksomhederne er faldet signifikant siden 2022.
- Når det gælder informationen ved forsinkelser, er der plads til forbedringer. Ligesom ved tilliden til at man kommer frem til tiden. Fokus bør alt andet lige være på at øge tilfredsheden med parameteren blandt de unge (18-29-årige).
- Tilfredshedsniveauet ligger stadig højt, hvor passagererne er mest tilfredse med muligheden for at planlægge deres rejse med trafikvirksomhederne samt muligheden for at få en siddeplads.



## HOVEDKONKLUSIONER – Ad hoc-delen

### Hjemmearbejde har betydet, at færre rejser med offentlig transport

- Som forventet har frekvensen af hjemmearbejde betydning for rejsefrekvensen. Dem, der oftest arbejder hjemmefra, rejser relativt sjældnere med offentlig transport.
- Hjemmearbejde har både haft positive og negative indvirkninger på brugen af offentlig transport. Dog angiver signifikant færre, at de rejser med offentlig transport oftere (9%), end at de rejser sjældnere (17%), som en direkte konsekvens af hjemmearbejde.
- Det er særligt fleksibilitet i arbejdstiden og tidsbesparelser, passagererne oplever som fordele ved at arbejde hjemmefra.

### Forældrene er overordnet set positive overfor at lade deres børn rejse med offentlig transport

- Næsten halvdelen af husstandene med små børn (7 år eller yngre) har ladet deres børn rejse uden en voksen.
- Størstedelen af forældre har en eller anden grad af bekymring, når det gælder deres børns brug af offentlig transport – og det skyldes primært deres alder; at de ikke mener, at deres børn er gamle nok endnu.
- En ud af fire forældre med mange bekymringer, er bekymret fordi de føler, det er utrygt i offentlig transport. Noget, som med fordel kan være et fokuspunkt for trafikvirksomhederne.
- Langt de fleste forældre ser det dog som fordelagtigt at lade deres børn rejse med offentlig transport. Den største fordel de ser, er, at det øger deres børns selvstændighed.

### Passagererne vil primært gå over til – eller blive ved med at bruge – offentlig transport, hvis de ikke kunne benytte deres foretrukne transportmiddel

- Dem, der i dag primært benytter offentlig transport, vil primært gå over til et andet offentligt transportmiddel, hvis de ikke kunne benytte deres foretrukne. Dette er et tegn på loyalitet overfor offentlig transport blandt brugerne.
- Også de daglige bilister vil primært gå over til offentlig transport, hvis de ikke længere kunne benytte bilen.
- Den mest frekvente årsag til, at nogen benytter offentlig transport i hverdagen, er ingen adgang til bil.
- Det er særligt for at undgå stress og irritation i trafikken samt dårlige parkeringsforhold, som får bilejere til primært at benytte offentlig transport.





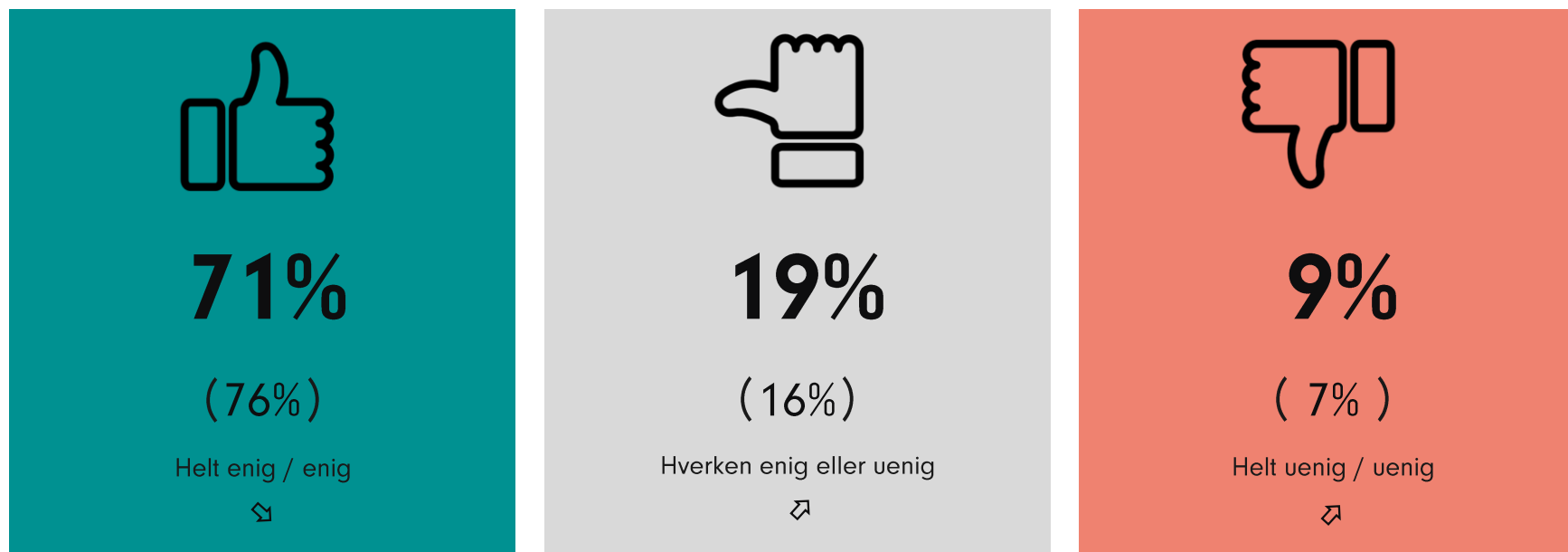
**TILFREDSHED**



Passagererne ser fortsat offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer, men der er sket et signifikant fald i "enig-andelen" siden 2022

- De er mest enige i udsagnet i Region Hovedstaden (75%) og iblandt de 60+ årige (77%)
- Det er primært i Region Midtjylland (75% → 66%) og Region Syddanmark (72% → 64%), at andelen af enige er faldet

*"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 2022

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

Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

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



Også tilfredsheden med mængden af offentlige transportmuligheder i passagerernes område er faldet signifikant siden 2022

- De er mest enige i udsagnet i Region Hovedstaden (61%), imens de er mindst enige i Region Syddanmark (38%)
- Det er primært i Region Midtjylland (49% → 43%), Region Hovedstaden (69% → 61%) og iblandt 18-29 årige (62% → 53%), at andelen af enige er faldet

*"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 2022

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

Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

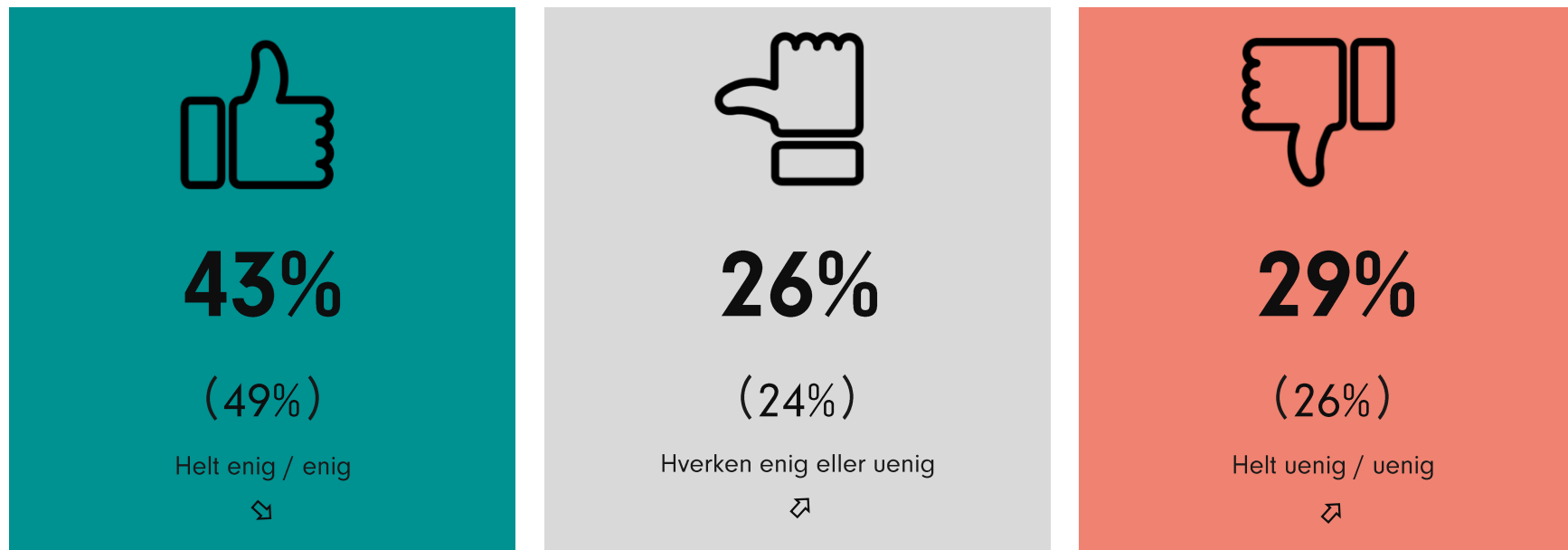
Spørgsmål: Q5 "Jeg er meget tilfreds med mængden af offentlige transportmuligheder i mit område"



## Siden 2022 er tilliden til, at man kommer frem til tiden, faldet signifikant

- De er mest enige i udsagnet i Region Nordjylland (48%) og iblandt 70+ årige (54%), imens de er mindst enige i Region Syddanmark (39%) og iblandt 18-29 årige (35%)
- Det er primært i Region Syddanmark (49% → 39%) og iblandt 40+ årige (57% → 47%) og mænd (54% → 46%), at andelen af enige er faldet

*"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 2022

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

Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

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



Igen i år føler det store flertal sig godt behandlet, når de er kunder i offentlig transport. På den negative side er der sket et signifikant fald i "enig-andelen" siden 2022

- De er mest enige i udsagnet iblandt 60+ årige (63%)
- Det er primært i Region Midtjylland (68% → 61%), Region Syddanmark (64% → 57%) og iblandt 60+ årige (70% → 63%), at andelen af enige er faldet

*"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 2022

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

Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

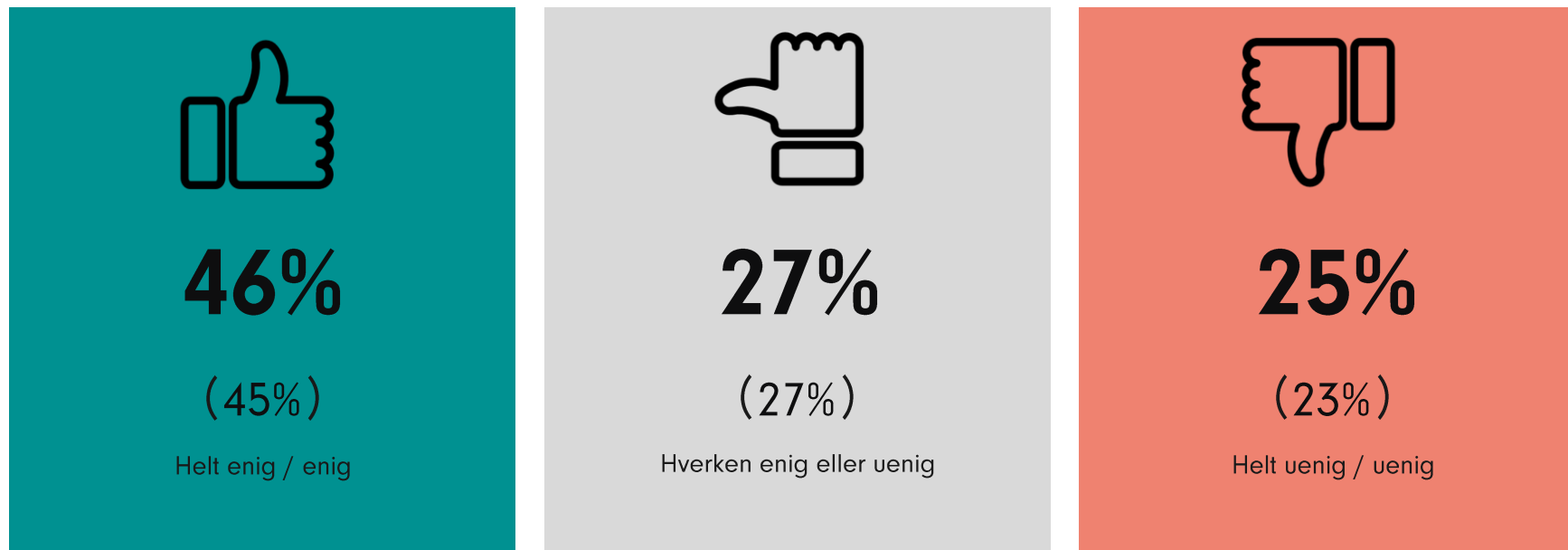
Spørgsmål: Q7. "Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"



Lidt under halvdelen af passagererne oplever igen i år, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport. Det er det samme billede som i 2022

- De er mest enige i udsagnet i Region Hovedstaden (51%) og iblandt 18-39 årige (50%), imens de er mindst enige i Region Syddanmark (34%)
- Det er primært i Region Sjælland (38% → 45%) og iblandt 30-39 årige (44% → 51%), at andelen af enige er steget. Især iblandt 70+ årige (49% → 44%) er den faldet

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



**3%** ved ikke, om de oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2022

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

Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

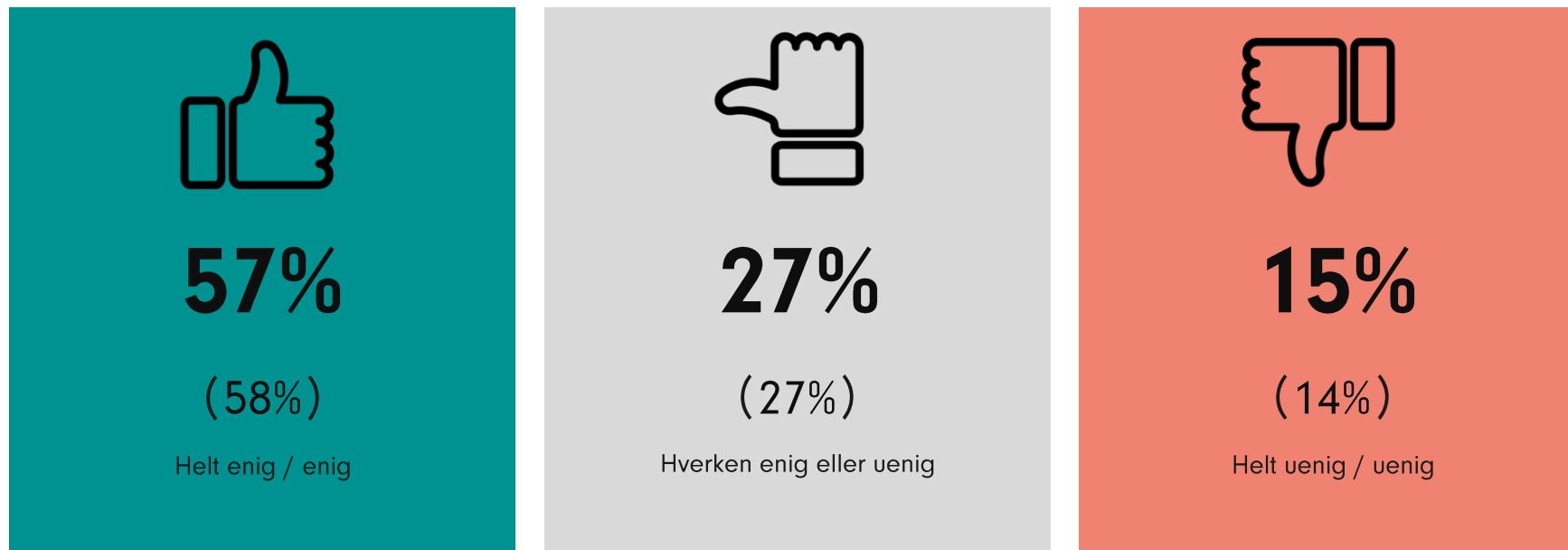
Spørgsmål: Q8. "Jeg oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport"



## Ligesom i 2022 oplever passagererne fortsat rejsetiden som behagelig, når de rejser med offentlig transport

- De er mest enige i udsagnet i Region Sjælland (61%) og iblandt 70+ årige (66%), imens de er mindst enige i Region Hovedstaden (54%) og iblandt 18-39 årige (50%)
- Det er primært i Region Nordjylland (51% → 57%), at andelen af enige er steget. Især iblandt 70+ årige (72% → 66%) er den faldet

*"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 2022

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

Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

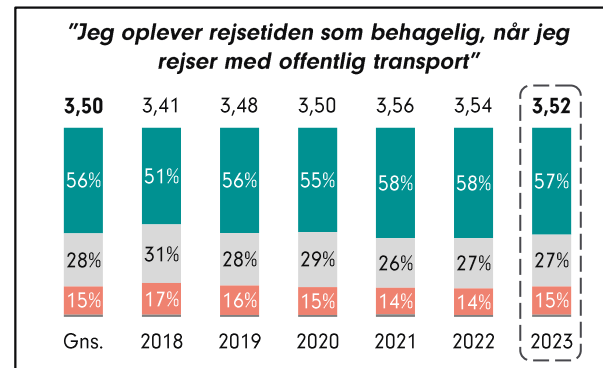
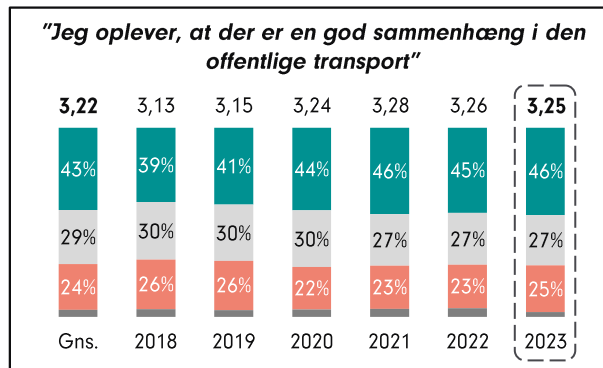
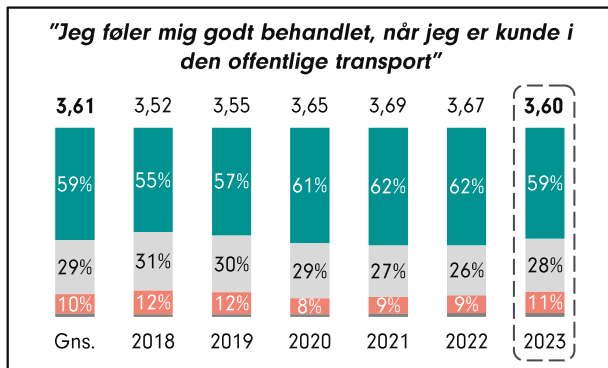
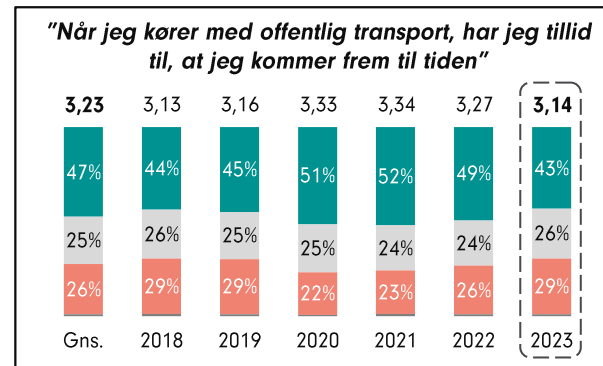
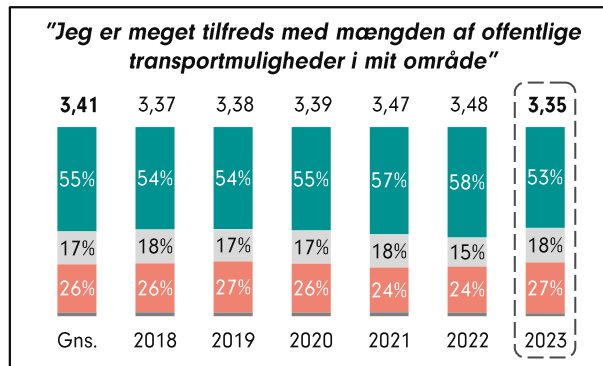
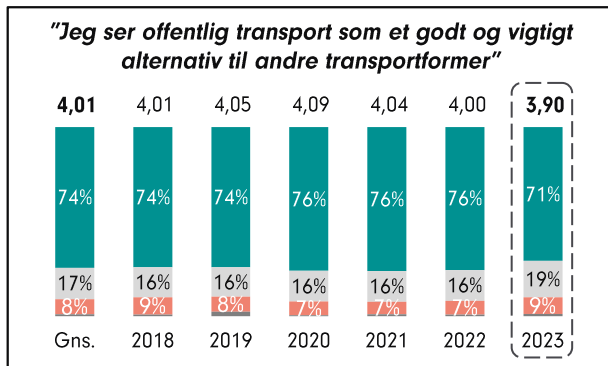
Base: Alle passagerer n = 12160

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



Af de seks parametre er passagererne *mindst* enige i, at de har tillid til, at de kommer frem til tiden. Det er samtidig en parameter, som er faldet en del siden 2020, 2021 og 2022

Udviklingen i den offentlige transport fra 2018 til 2023



Helt enig / enig | Hverken enig eller uenig | Helt enig / enig | 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 = 72974; 2018 n = 11983/ 2019 n = 12064/ 2020 n = 11702/ 2021 n = 12406/ 2022 n = 12659/ 2023 n = 12160





**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.



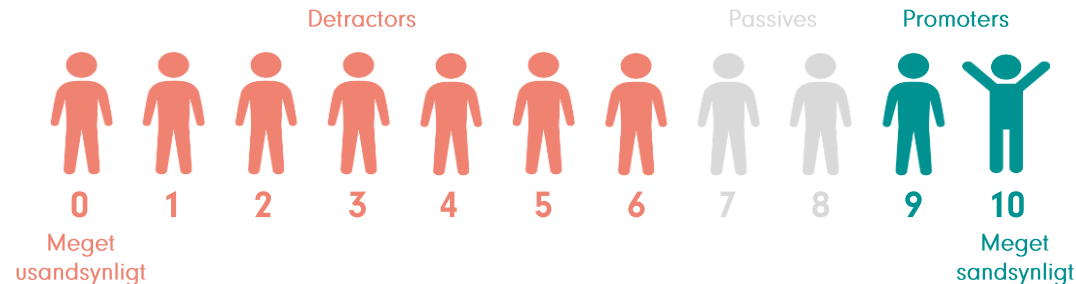
### Passives

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

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



## ANBEFALINGSVILLIGHED

NPS for offentlig transport (generelt) er faldet til -17. Den ligger signifikant under 2021 og 2022, men signifikant over undersøgelsens første tre år

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



25%

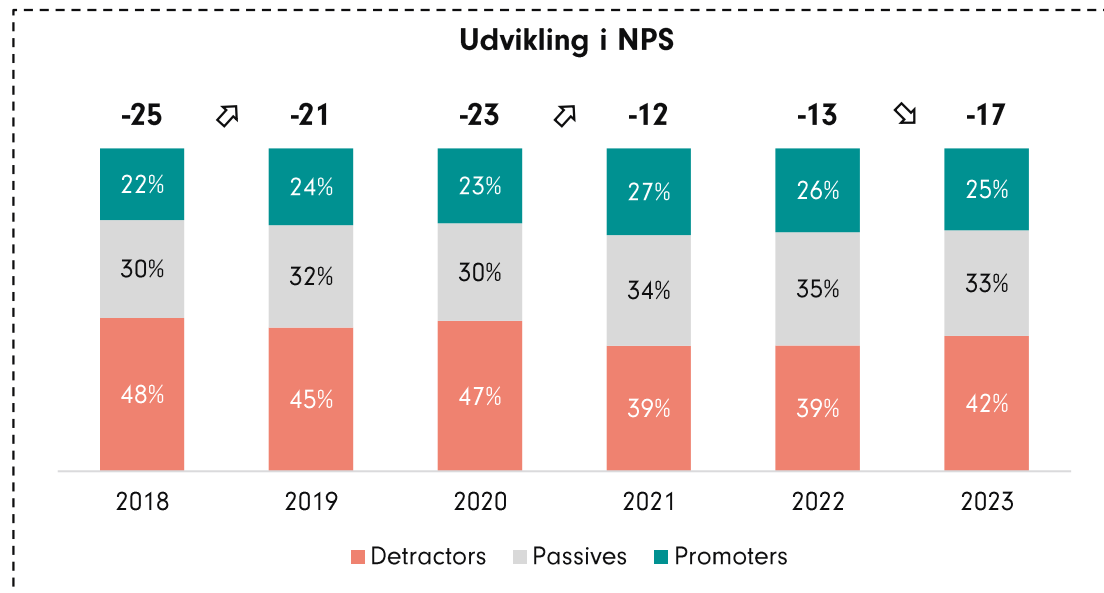


33%



42%

-17



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

Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

Base: Alle passagerer n = 12160

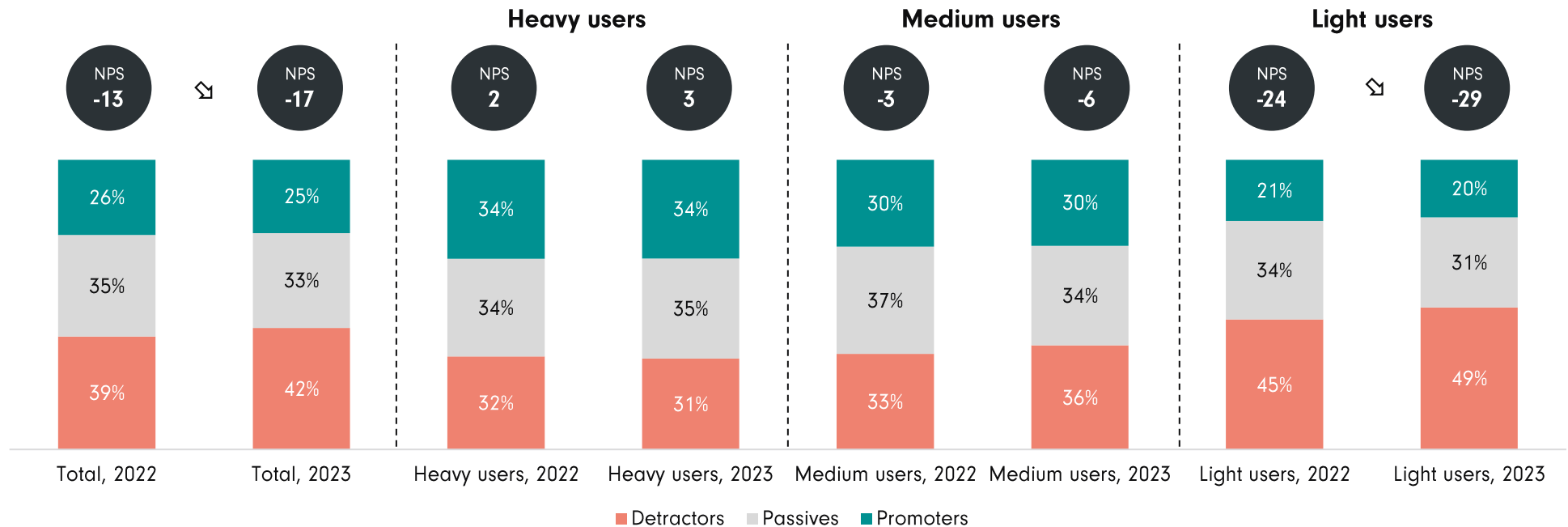


## ANBEFALINGSVILLIGHED

Faldet i NPS siden 2022 skyldes primært en mindre anbefalingsvillighed iblandt light users. Årets undersøgelse består af en smule færre light users, hvorfor det ikke kan forklare det samlede fald



"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. 71 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

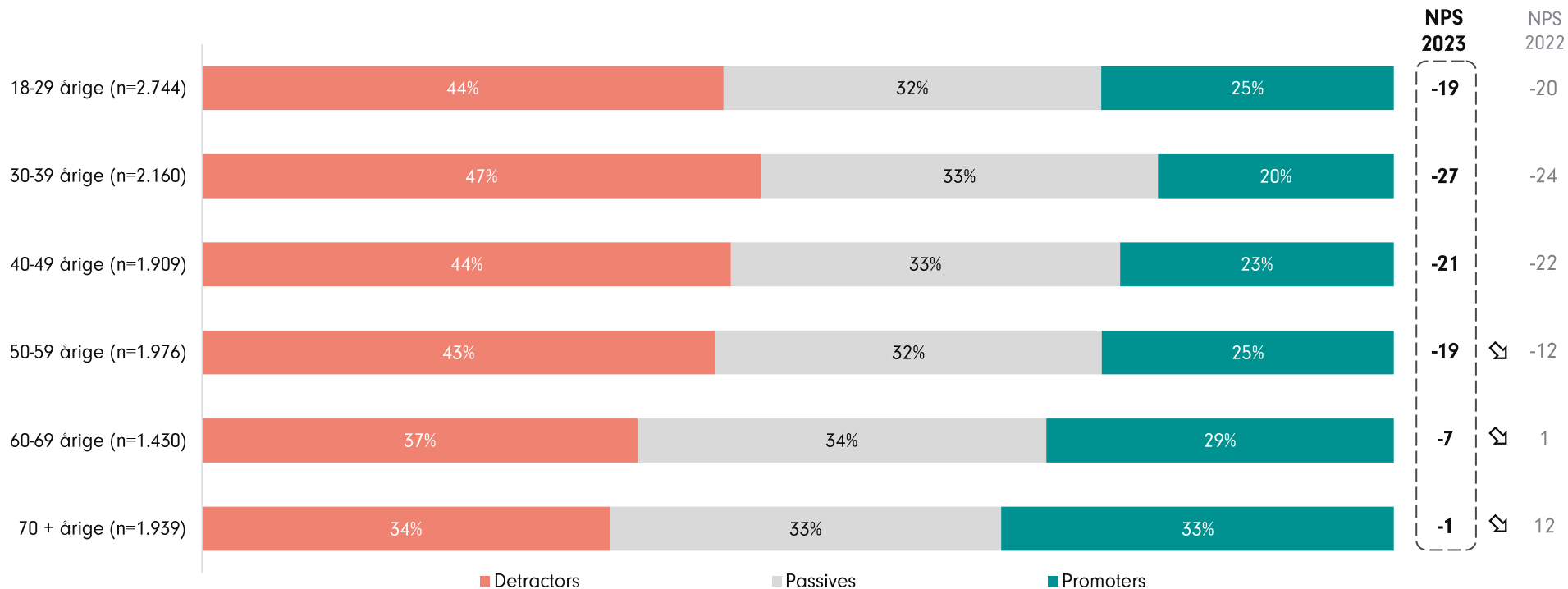
Heavy users: dagligt/næsten dagligt og 3-4 dage om ugen; Medium users: 1-2 dage om ugen og 1-3 dage om måneden; Light users: 1-5 dage hvert halve år og ca. én dag om året

Base: Alle passagerer n = 12160; Heavy users n = 1272/ Medium users n = 3820/ Light users n = 7068



## ANBEFALINGSVILLIGHED

Selvom det fortsat er de ældre (50+ årige), der er de mest anbefalingsvillige, når det gælder offentlig transport generelt, er det også iblandt dem, at NPS er faldet mest siden 2022



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

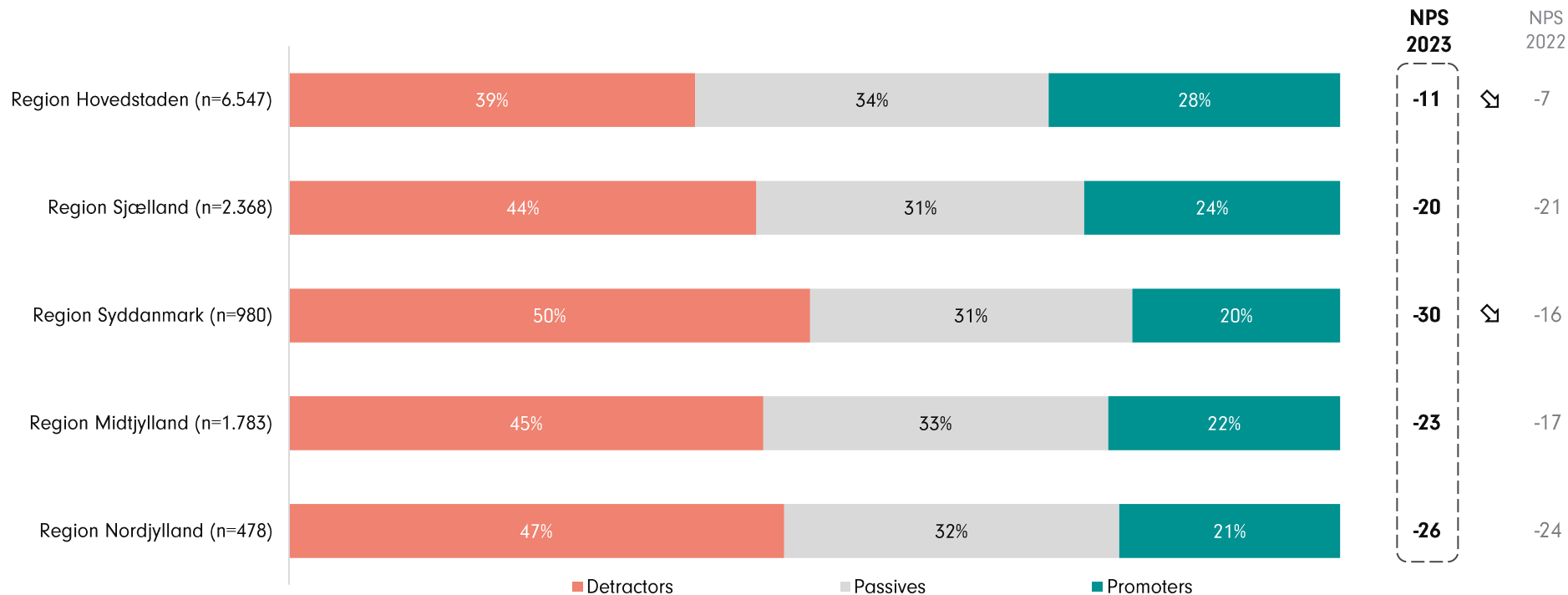
Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt



## ANBEFALINGSVILLIGHED

Dem, der er bosat i Region Hovedstaden, er de mest anbefalingsvillige, imens de er mindst anbefalingsvillige i Region Syddanmark. NPS i begge regioner er faldet signifikant siden 2022



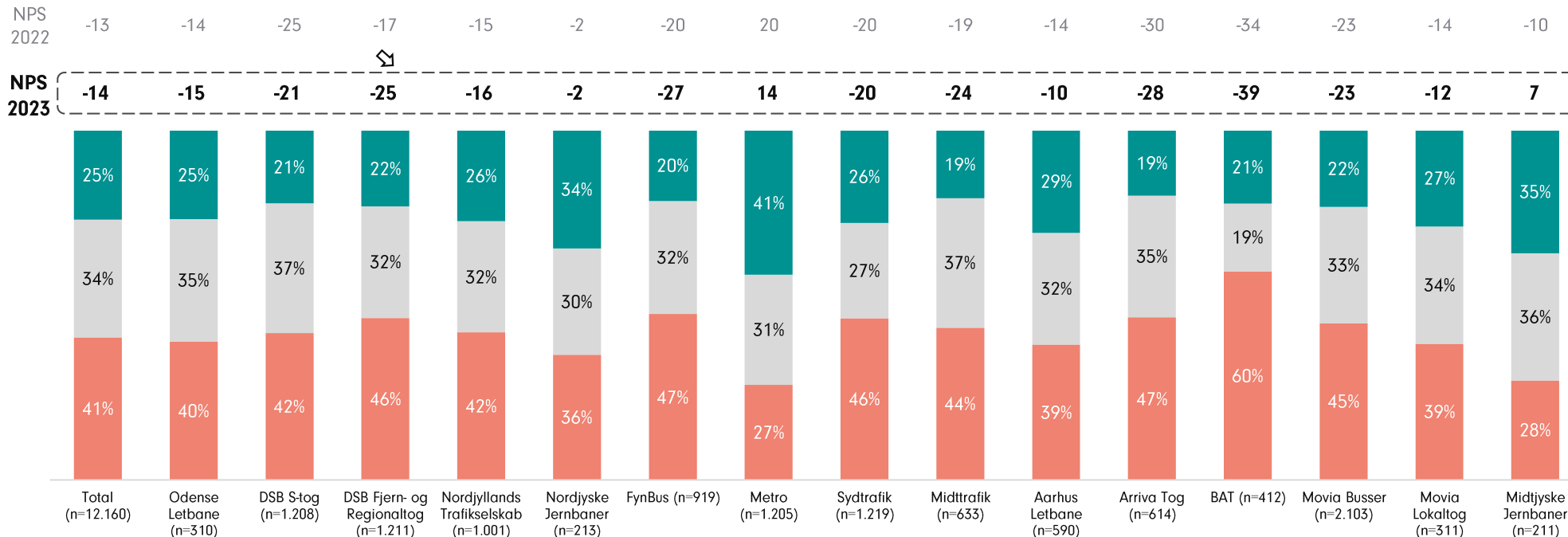
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau  
NPS er opgjort for offentlig transport generelt

**Faldet i Region Syddanmark:** I dette års undersøgelse er der flere light users (74%) i Region Syddanmark, end der var i 2022 (71%). Dette trækker NPS ned. Til gengæld er der signifikant færre unge og flere ældre end sidste år, hvilket omvendt trækker NPS op. Der er sket et reelt fald i anbefalingsvilligheden, som ikke kan forklares af baggrundsvariable. Særligt tilliden til at man kommer frem til tiden og tilfredsheden med informationen, når der er forsinkelser, er faldet siden 2022.



## ANBEFALINGSVILLIGHED

Metroselskabet har den højeste NPS af alle trafikvirksomhederne. Midtjyske Jernbaner har ligeledes en positiv tendens



■ Detractors ■ Passives ■ Promoters

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

Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

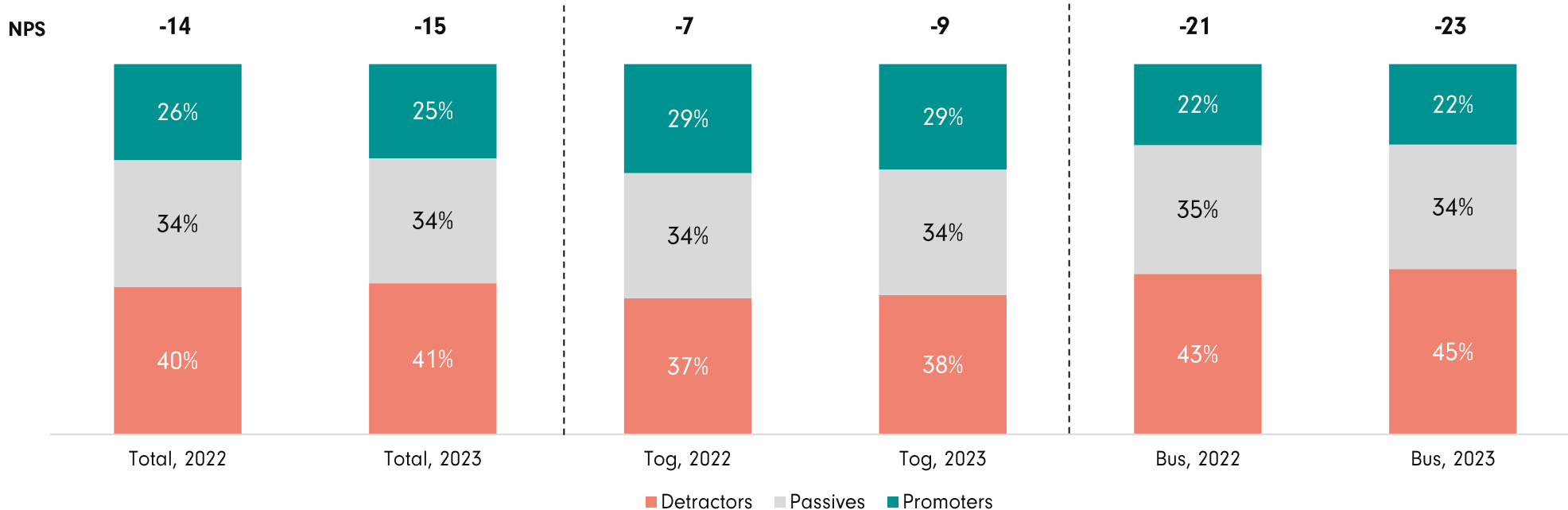
NPS er opgjort for offentlig transport generelt

Base: Alle passagerer n = 12160



## ANBEFALINGSVILLIGHED

Igen i år er togpassagererne de mest anbefalingsvillige. Begge transportformer går en smule (men ikke signifikant) tilbage siden 2022



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

Se s. 71 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 = 12160; Togpassagerer n = 5873/ Buspassagerer n = 6287

© 2023 – Side 24 Spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [SELSKAB] til venner og bekendte?"





# SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

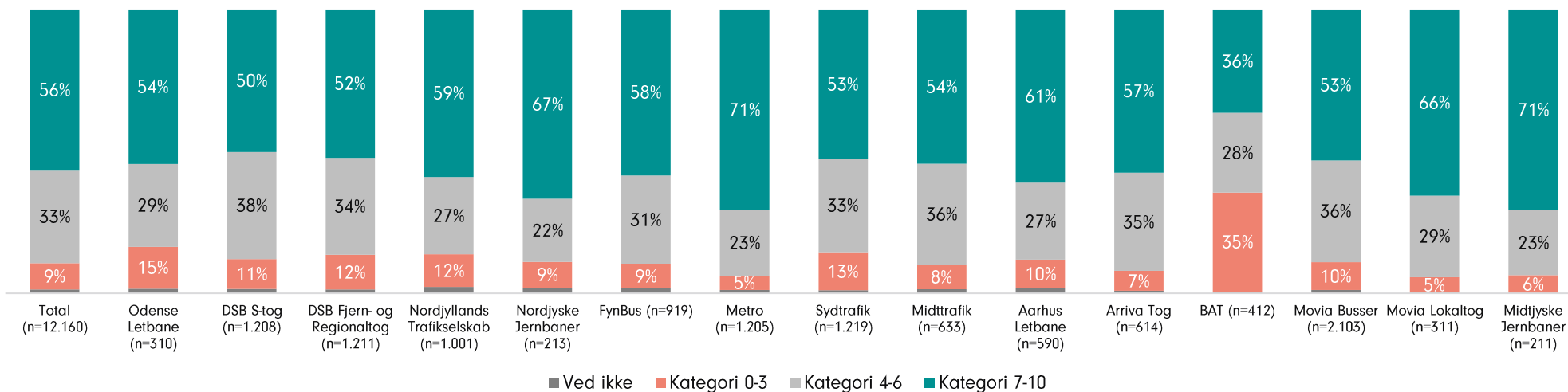
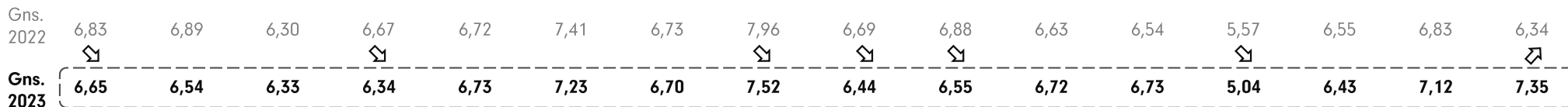


## SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Den samlede tilfredshed på tværs af trafikvirksomhederne er faldet signifikant siden 2022. Midtjyske Jernbaner går markant frem, imens Metroselskabets passagerer igen i år er de mest tilfredse

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)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

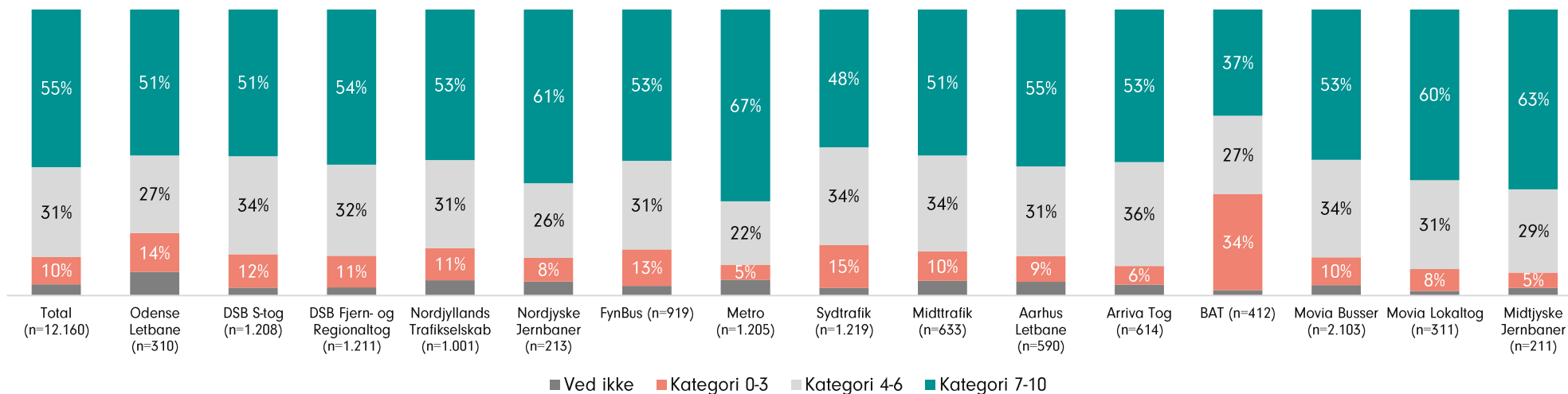
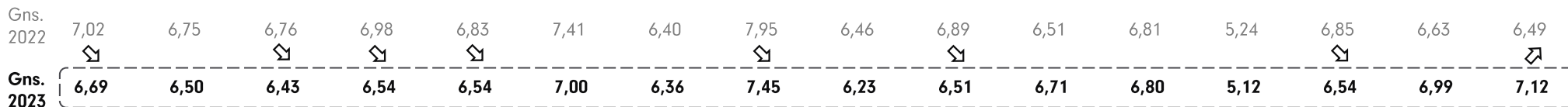


## SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Når det gælder muligheden for at planlægge rejsen, er tilfredsheden ligeledes faldet. Aarhus Letbane, Movia Lokaltog og Midtjyske Jernbaner går til gengæld frem

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)



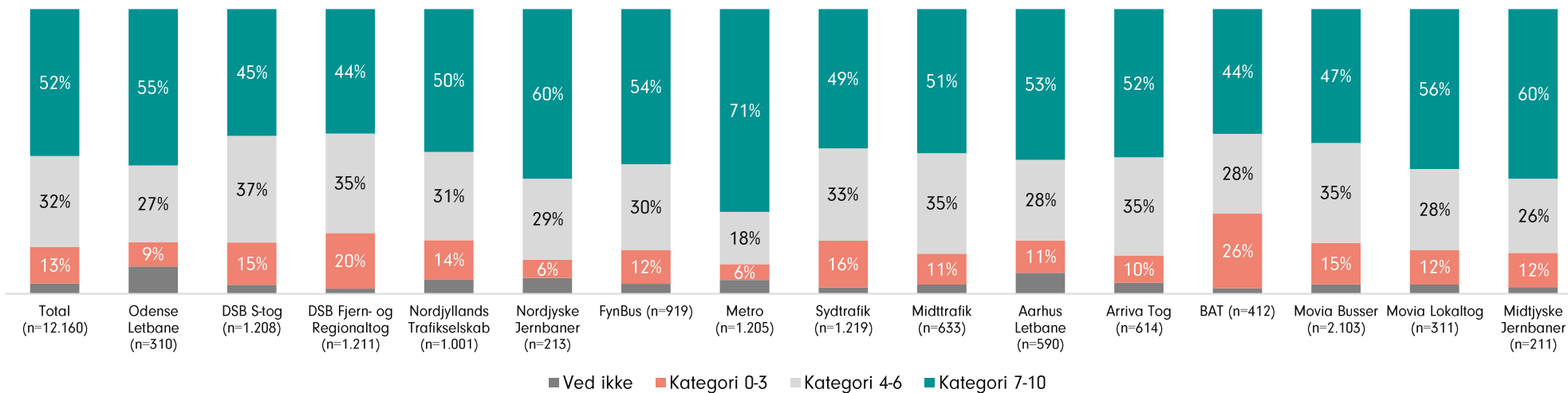
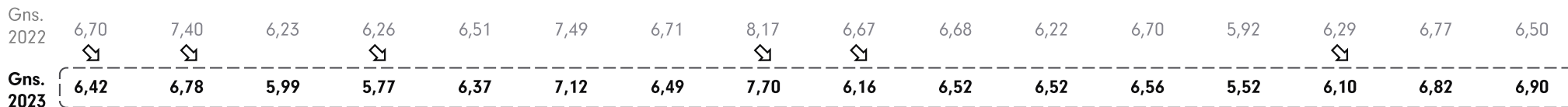
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau



# De fleste passagerer er tilfredse med trafikvirksomhedernes overholdelse af køreplanen, men tilfredsheden er overordnet set faldet siden 2022

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)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

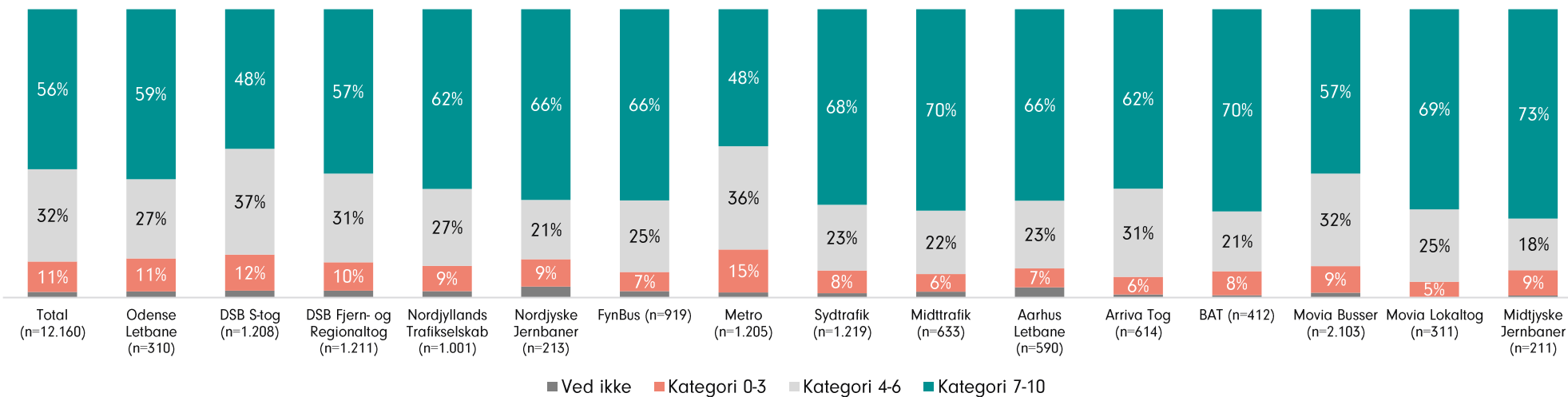
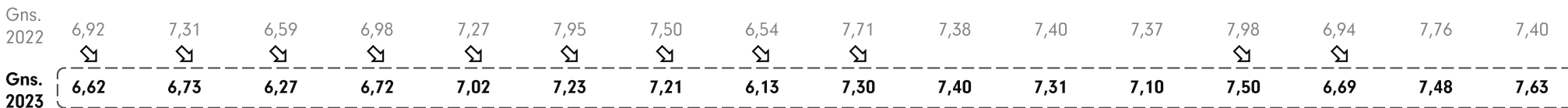
Base: Alle passagerer n = 12160



# Muligheden for at få en siddeplads er passagererne blevet signifikant mindre tilfredse med end i 2022. Midtjyske Jernbaner går til gengæld frem

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)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

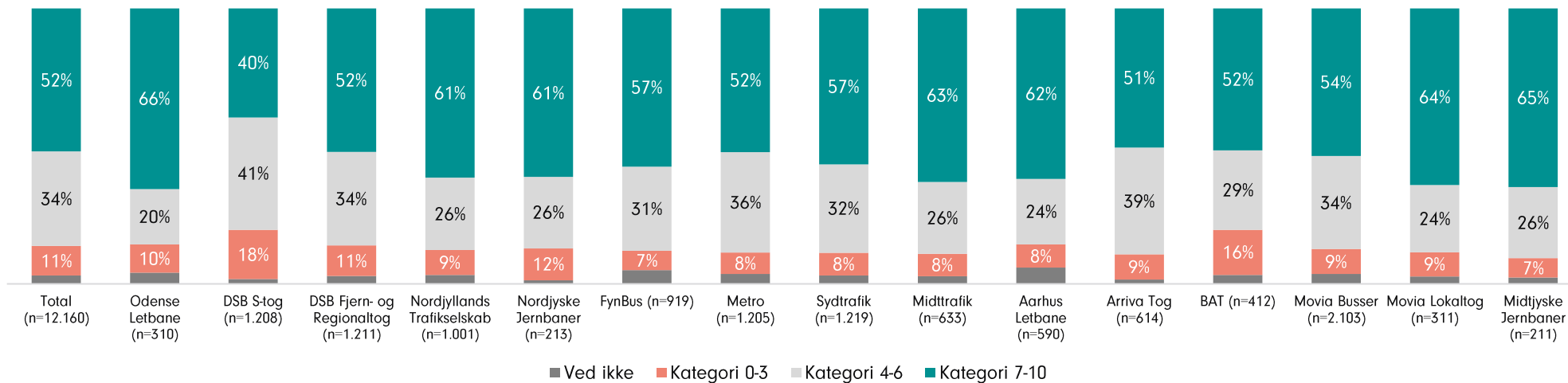
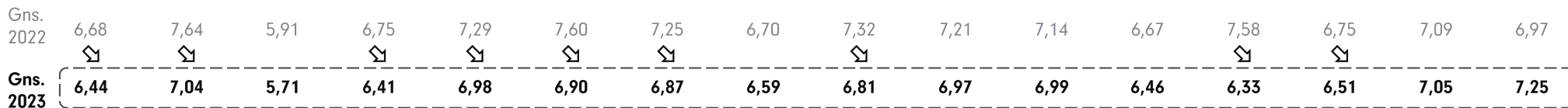


## SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Rengøringen af bussen eller toget er ligeledes mindre tilfredsstillende end i 2022. Passagererne med Midtjyske Jernbaner, Odense Letbane og Movia Lokaltog er de mest 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)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

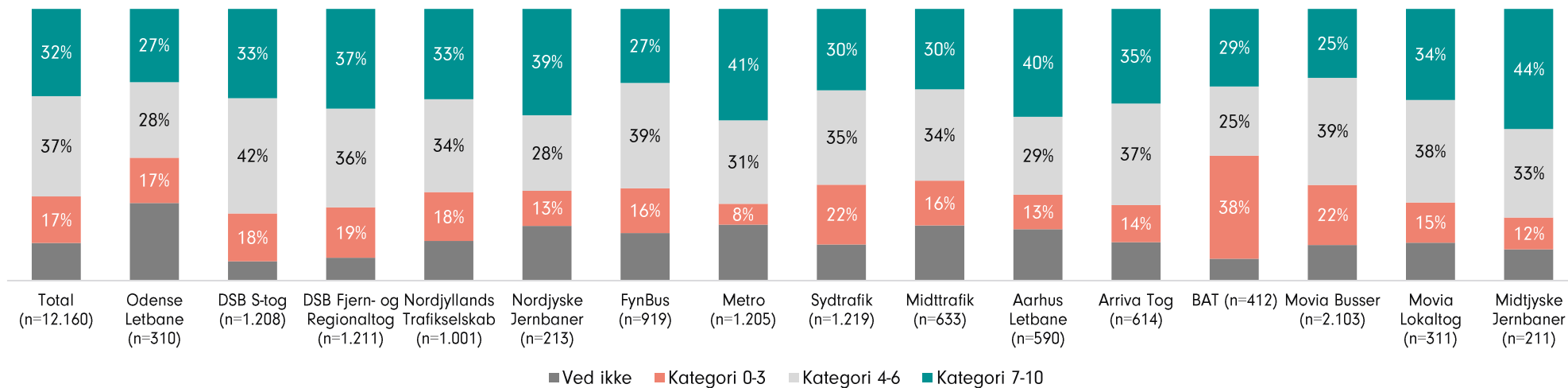
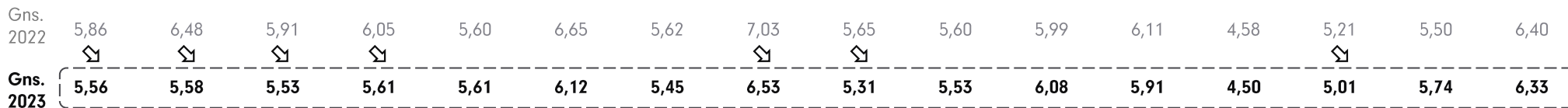


## SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Også informationen ved forsinkelser er passagererne overordnet set blevet mindre tilfredse med. Nordjyllands Trafikselskab, Aarhus Letbane og Movia Lokaltog holder stand

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)



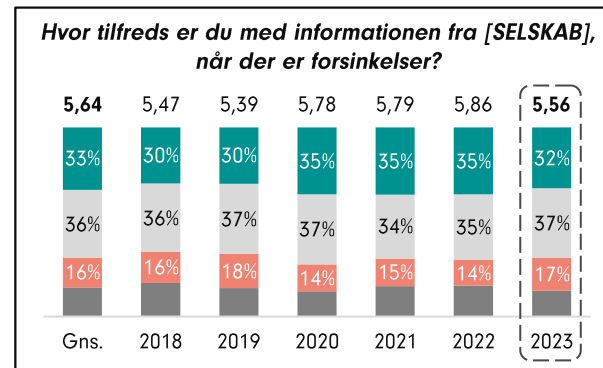
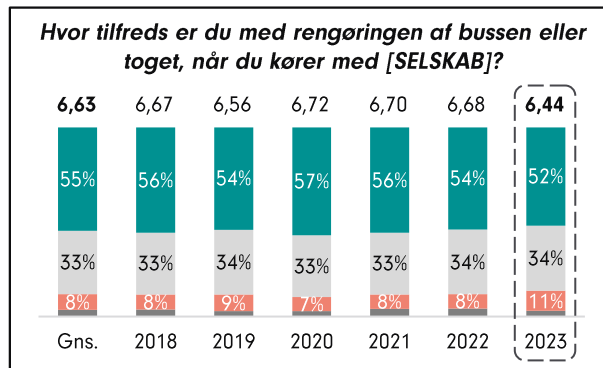
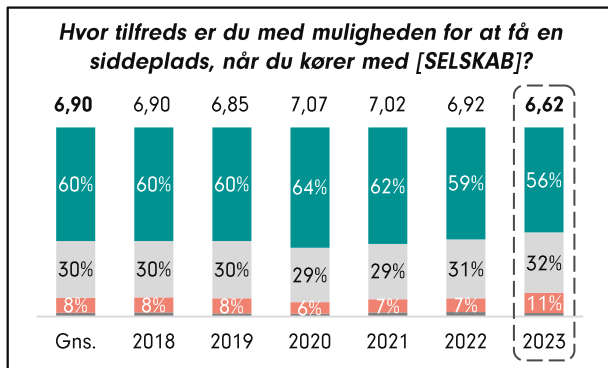
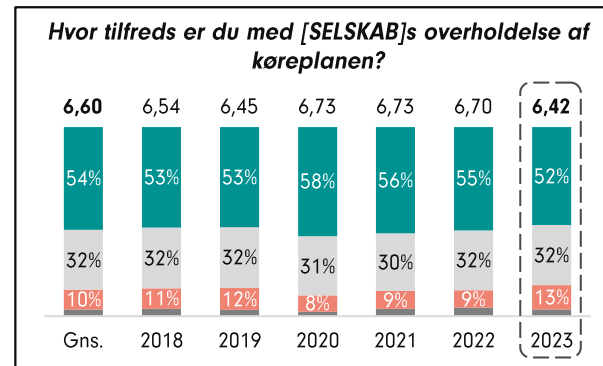
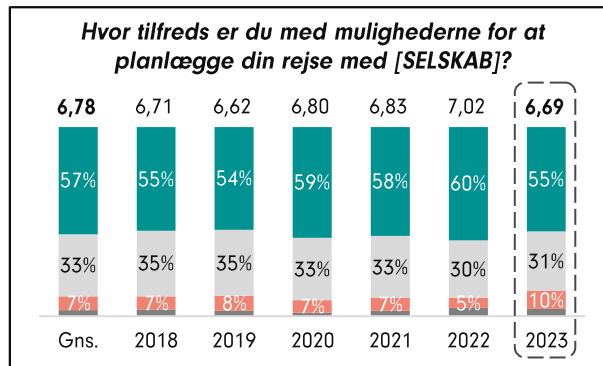
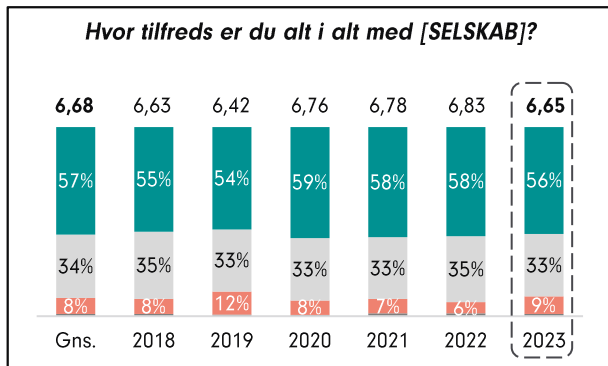
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160



Den samlede tilfredshed på tværs af trafikvirksomhederne er på det laveste niveau siden 2019. Særligt tilfredsheden med muligheden for at få en siddeplads er faldet i den seneste periode

Udviklingen i tilfredsheden på tværs af trafikvirksomhederne fra 2018 til 2023



Kategori 7-10

Kategori 4-6

Kategori 0-3

Ved ikke

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



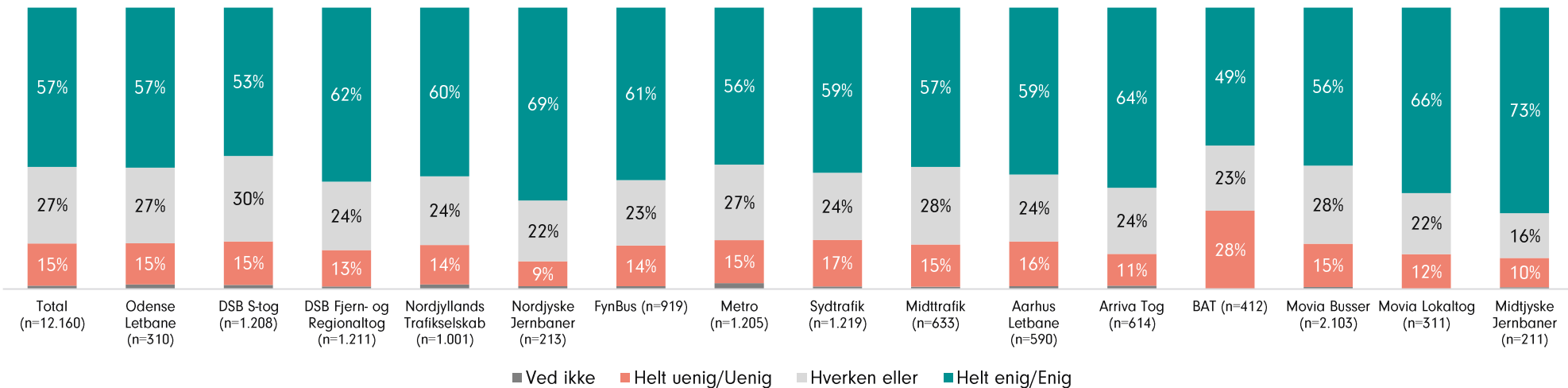


# Rejsetiden er omtrent lige så behagelig som i 2022. Andelen af tilfredse passagerer er størst ved Nordjyske Jernbaner og Midtjyske Jernbaner

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.

Gns. 2022	3,54	3,59	3,43	3,64	3,54	3,70	3,61	3,52	3,73	3,62	3,59	3,66	3,47	3,54	3,55	3,60
Gns. 2023	3,52	3,55	3,43	3,61	3,61	3,84	3,62	3,50	3,57	3,54	3,55	3,68	3,25	3,51	3,68	3,89



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

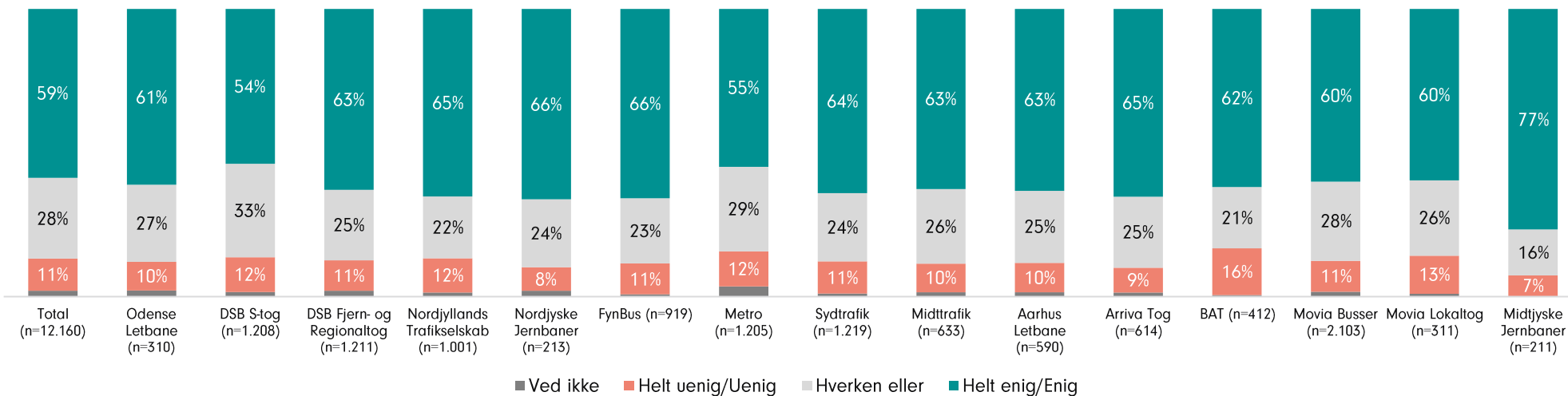
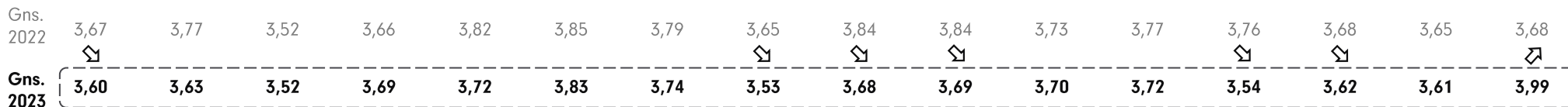


## SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Passagererne føler sig mindre godt behandlet hos flere af trafikvirksomhederne sammenlignet med 2022. Igen er Midtjyske Jernbaner den trafikvirksomhed, der scorer højest

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. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

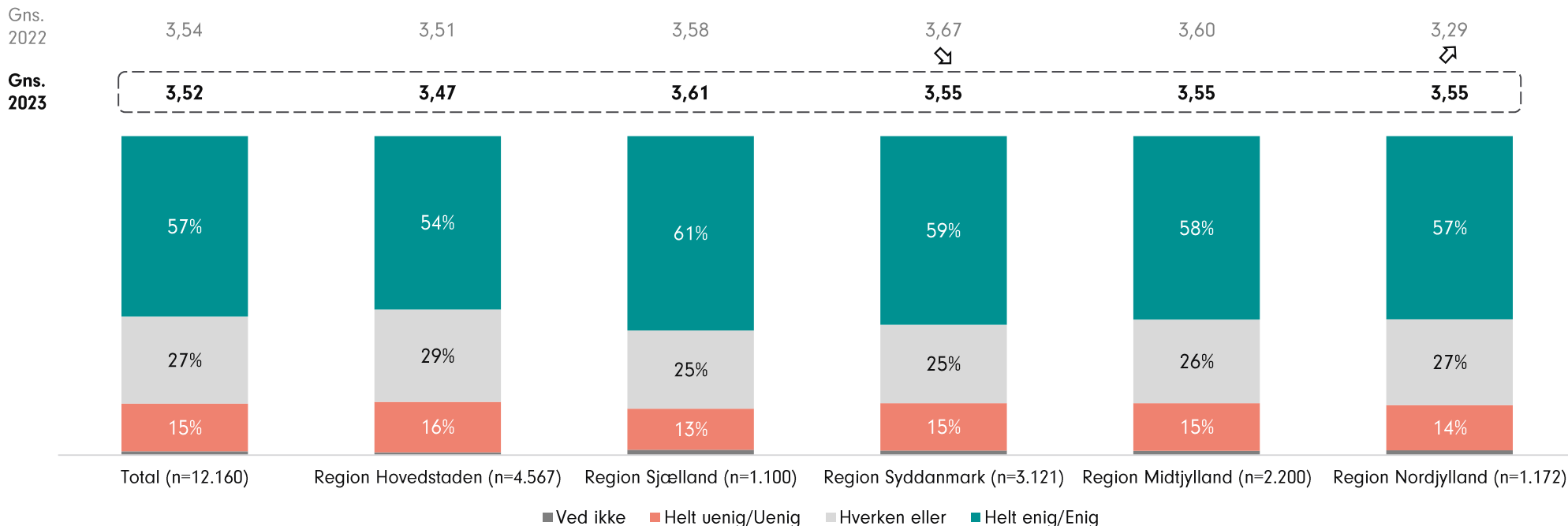


# KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE



I Region Sjælland opleves rejsetiden som den mest behagelige, imens den opleves som mindst behagelig i Region Hovedstaden

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



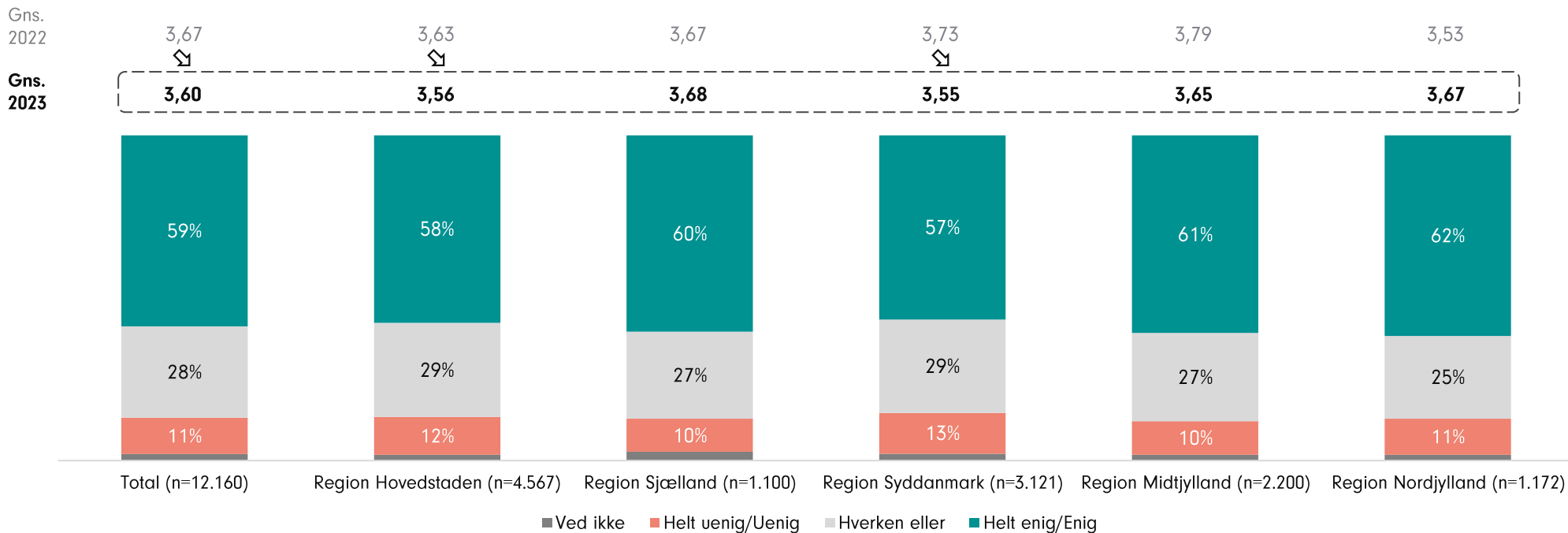
Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160



Passagererne føler sig bedst behandlet som kunde i Region Sjælland, Region Midtjylland og Region Nordjylland. Tilfredsheden i særligt Region Syddanmark er faldet siden 2022

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. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160



## KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

Når det gælder tilliden til, at man kommer til tiden, holder Region Sjælland stand, og Region Nordjylland går frem. De øvrige regioner går signifikant tilbage

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. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

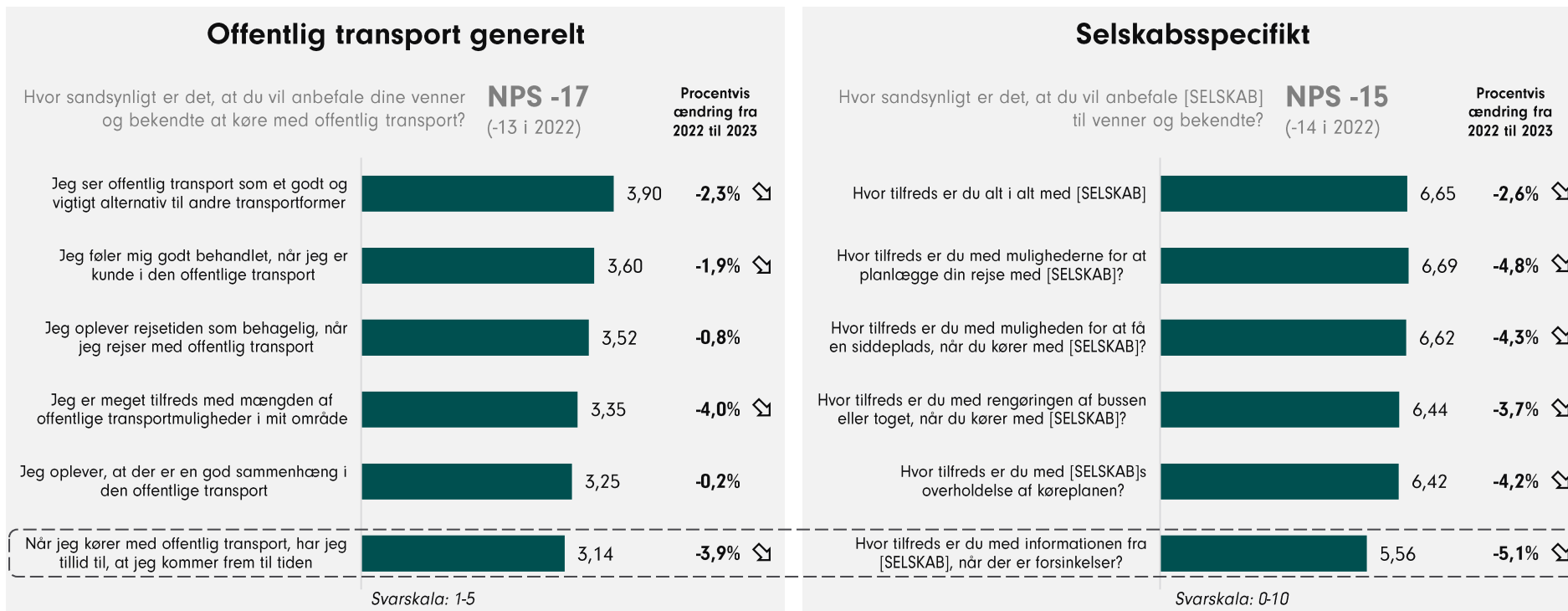
© 2023 – Side 38 Spørgsmål: Q6 "Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden"



# DELOPSAMLING



Overordnet set bør fokus være på at skabe større tillid iblandt passagererne til, at de kommer frem til tiden. Når der så er forsinkelser, handler det om at levere bedre information



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

Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

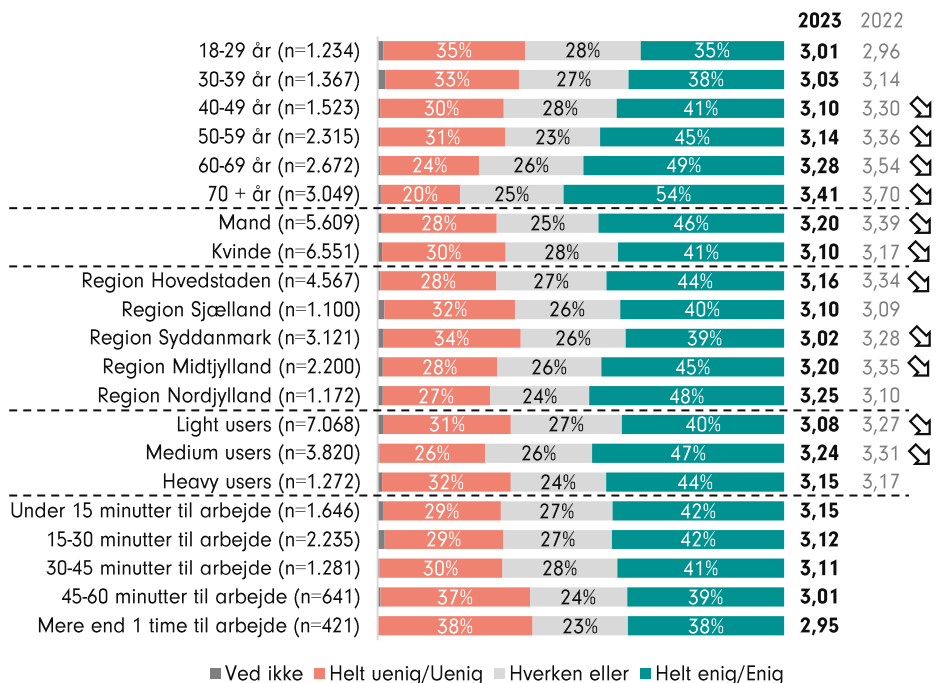
Faldet i tilliden til at man kommer frem til tiden og tilfredsheden med informationen, når der er forsinkelser, er sket primært iblandt light users. Altså, det er særligt dem, der rejser relativt sjældent med offentlig transport, som er af den opfattelse, at man ikke kan regne med, at det offentlige transportmiddel kommer frem til tiden, og at informationen ikke er god nok, når det sker.



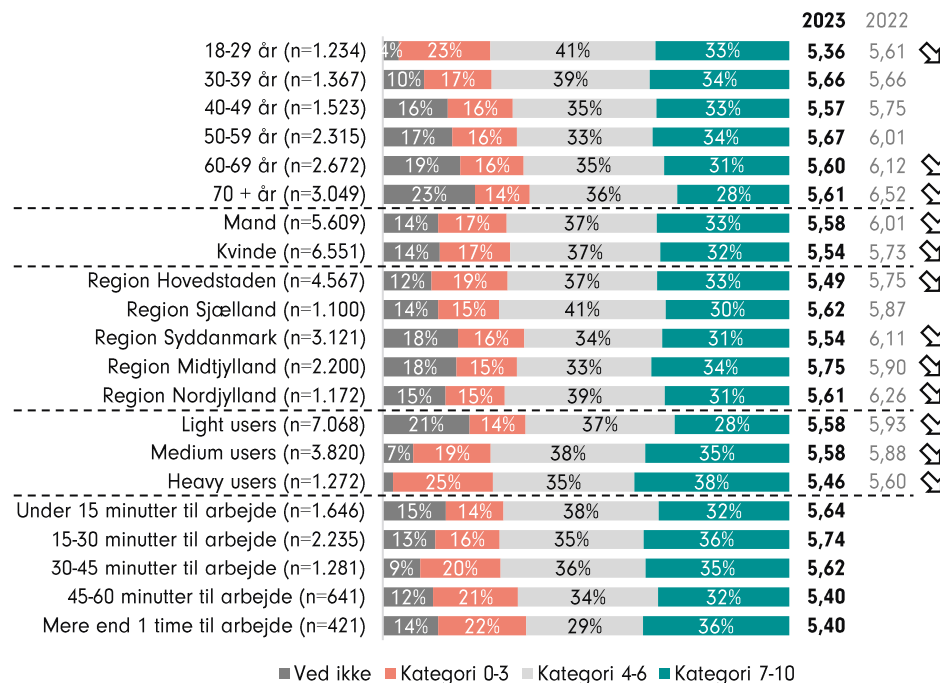


Fokus bør alt andet lige være på at skabe større tillid og tilfredshed iblandt de unge på de to parametre, som passagererne scorer lavest på, og som samtidig er gået signifikant tilbage

“Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden”



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



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

Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

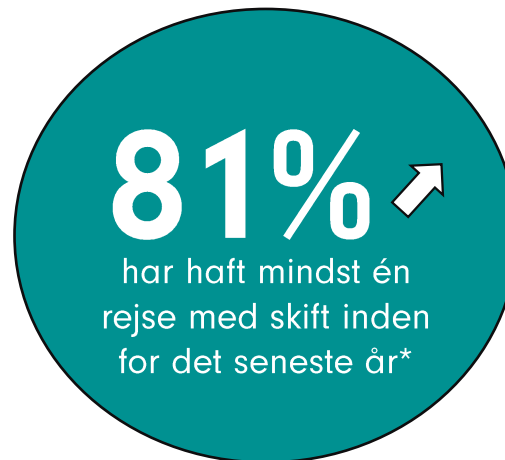
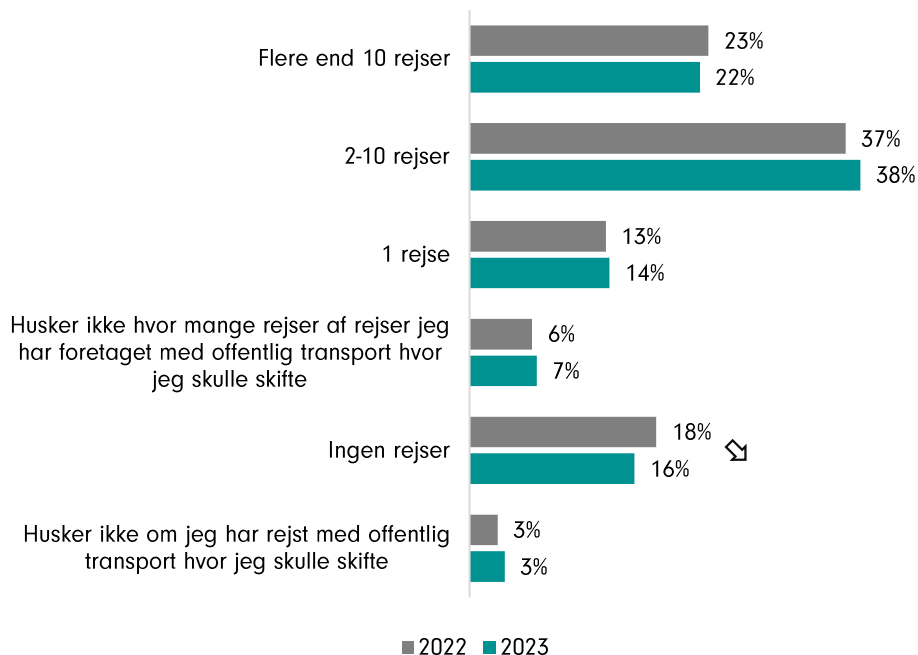


# DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE



# Andelen af passagerer, som skifter på deres rejse, er steget signifikant siden 2022

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



I 2022 havde **79%** foretaget mindst én rejse med skift inden for det seneste år

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘  
Se s. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12160

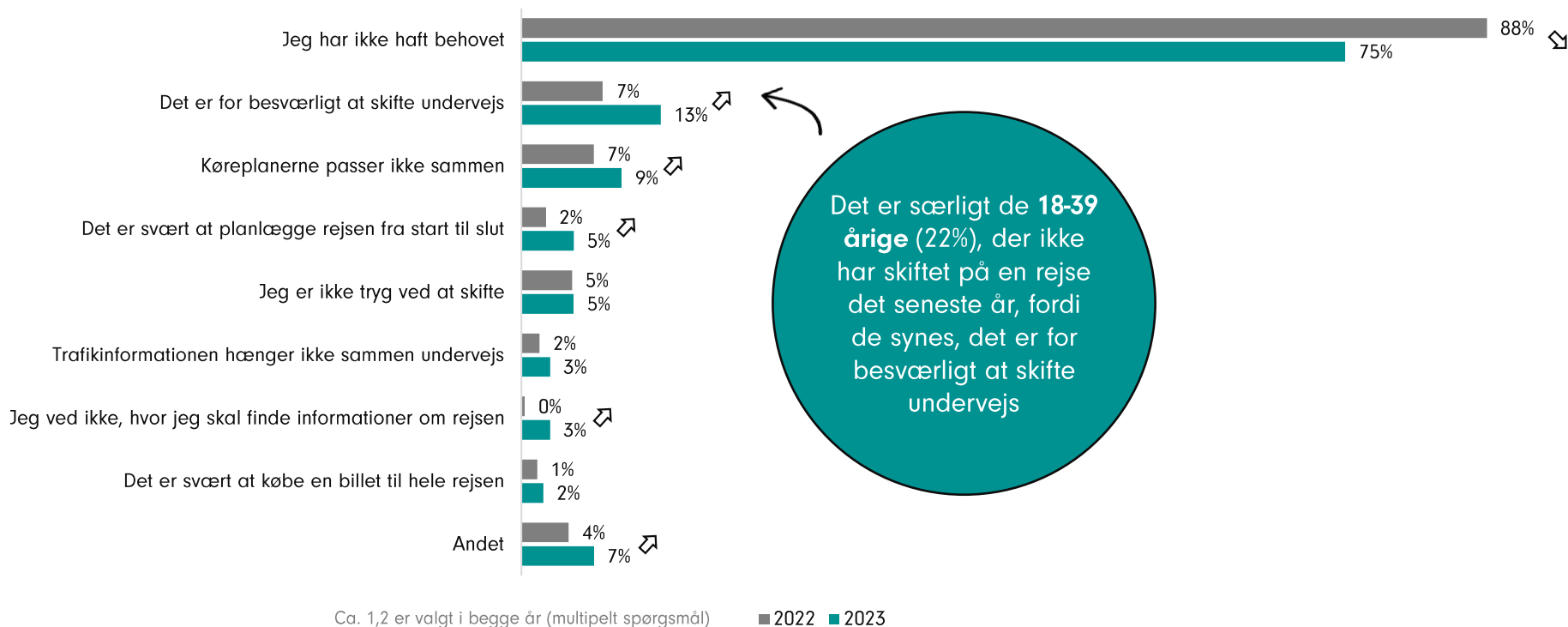


## DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

Den altoverskyggende årsag til, at nogle passagerer ikke har foretaget skift, skyldes, at de ikke har haft behovet. I den forbindelse er der sket en signifikant stigning i flere af de øvrige årsager



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. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Passagerer der ikke har foretaget skift n = 2547

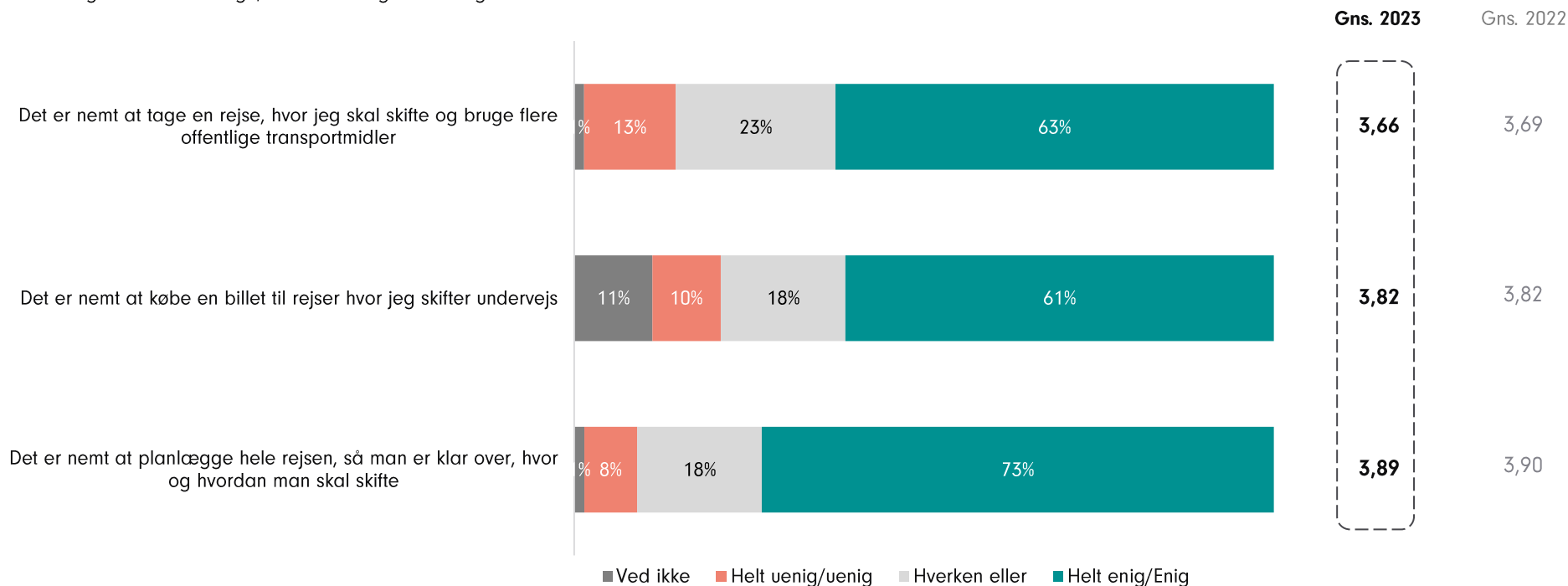


## DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

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. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 9202

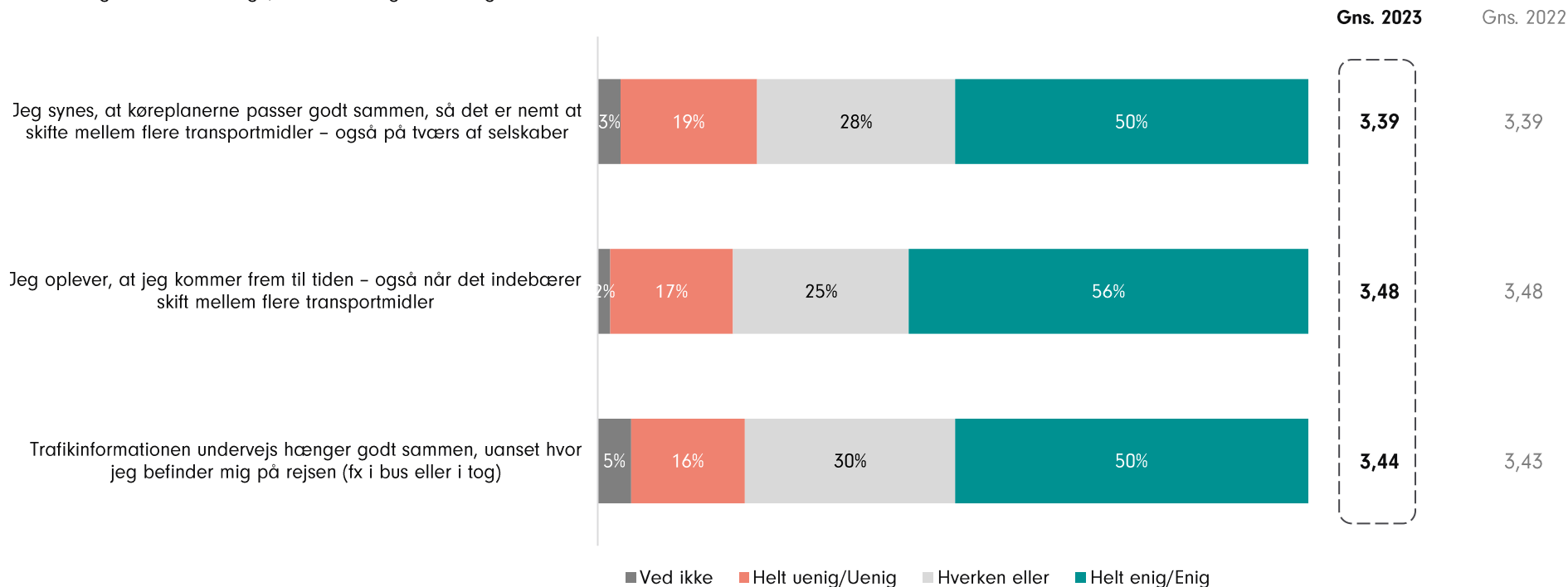


## DEN SAMMENHÆNGENDE REJSE

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. 71 for forklaring af signifikansniveau

Base: Passagerer der har foretaget skift på rejsen n = 9202



# AD HOC-SPØRGSMÅL

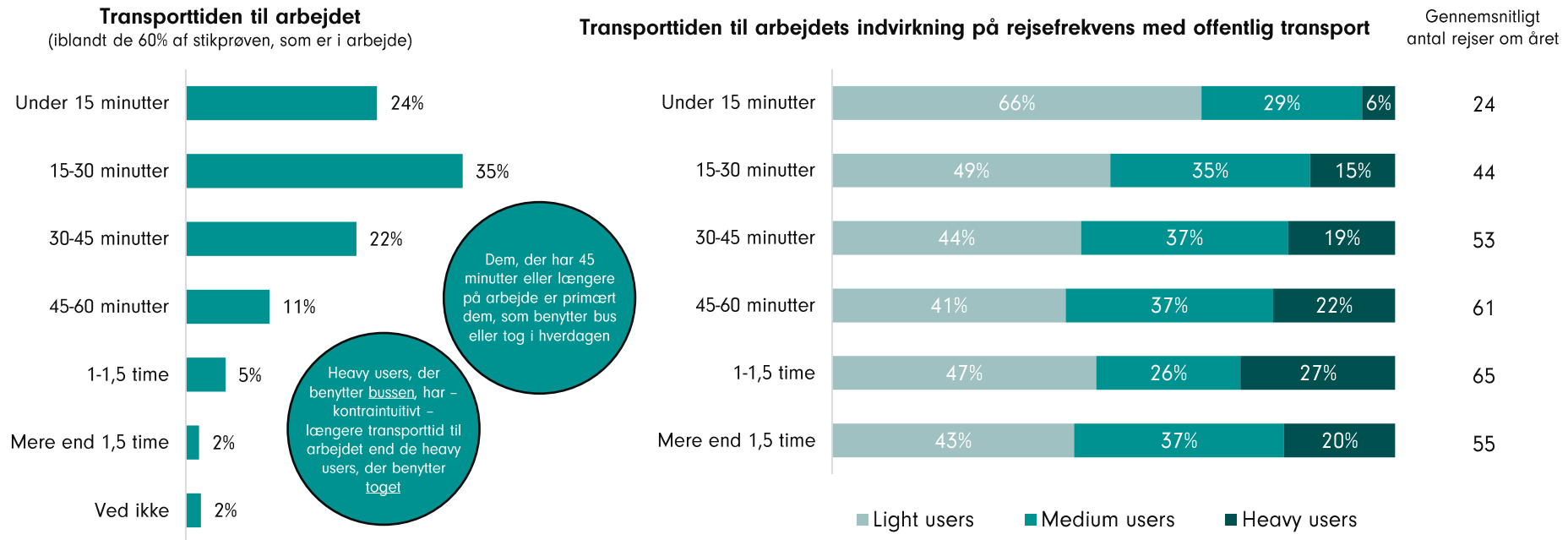
I ÅR HAR FOKUS VÆRET PÅ HJEMMEARBEJDES INDVIRKNING PÅ BRUGEN AF OFFENTLIG TRANSPORT, BØRN I OFFENTLIG TRANSPORT SAMT ALTERNATIVE TRANSPORTMIDLER



Dem, der har ca. en times transporttid til arbejdet, benytter offentlig transport mest frekvent. Men passagererne med ca. en halv times transporttid fylder mere, idet der er væsentligt flere af dem



Hvor lang transporttid har du normalt til dit arbejde?



Antal dage om året er gennemsnittet af svarene: Dagligt/næsten dagligt = 219 (heavy users) / 3-4 dage om ugen = 161 (heavy users) / 1-2 dage om ugen = 69 (medium users) / 1-3 dage om måneden = 23 (medium users) / 1-5 dage hvert halve år = 6 (light users) / Ca. 1 dag om året = 1 (light users)

Base: Er i arbejde n = 6374

Spørgsmål: Adhoc3 "Hvor lang transporttid har du normalt til dit arbejde?"





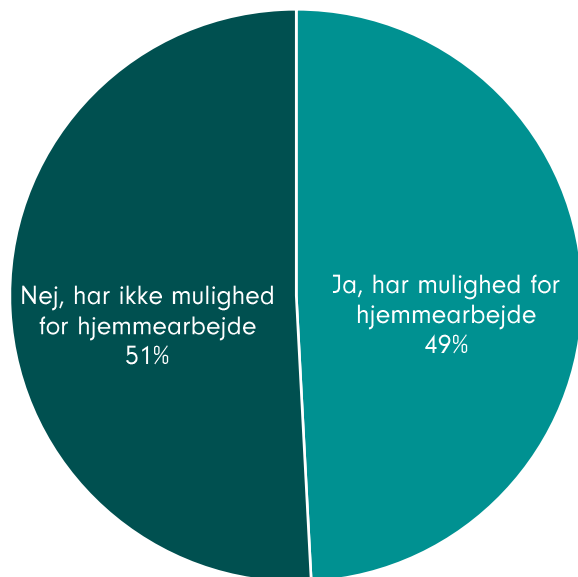
Om man har mulighed for at arbejde hjemmefra har – i sig selv – ikke den store indflydelse på, hvor ofte man rejser med offentlig transport



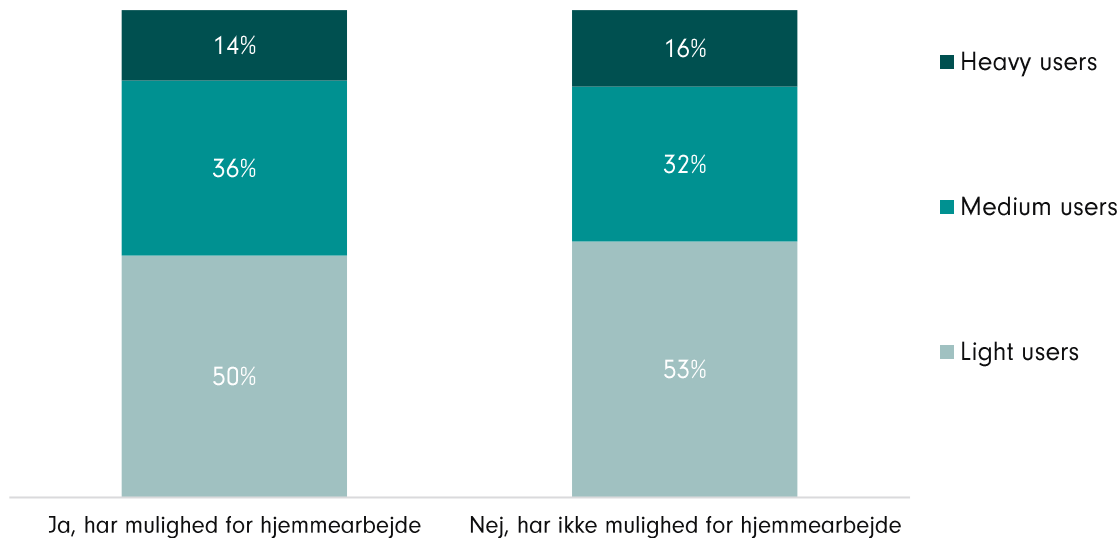
Har du mulighed for at arbejde hjemmefra i dit nuværende job?

### Hvorvidt man har mulighed for hjemmearbejde


(iblandt de 60% af stikprøven, som er i arbejde)



### Muligheden for hjemmearbejdes indvirkning på rejsefrekvens med offentlig transport

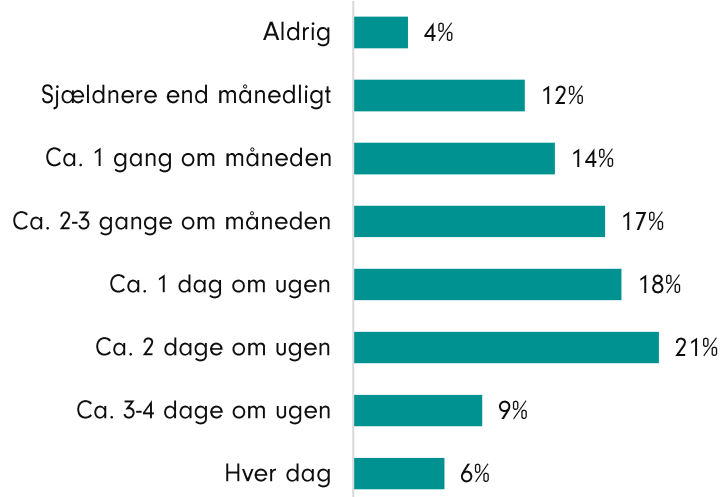


Til gengæld har frekvensen af hjemmearbejde betydning for rejsefrekvensen. Dem, der oftest arbejder hjemmefra, rejser relativt sjældnere med offentligt transport

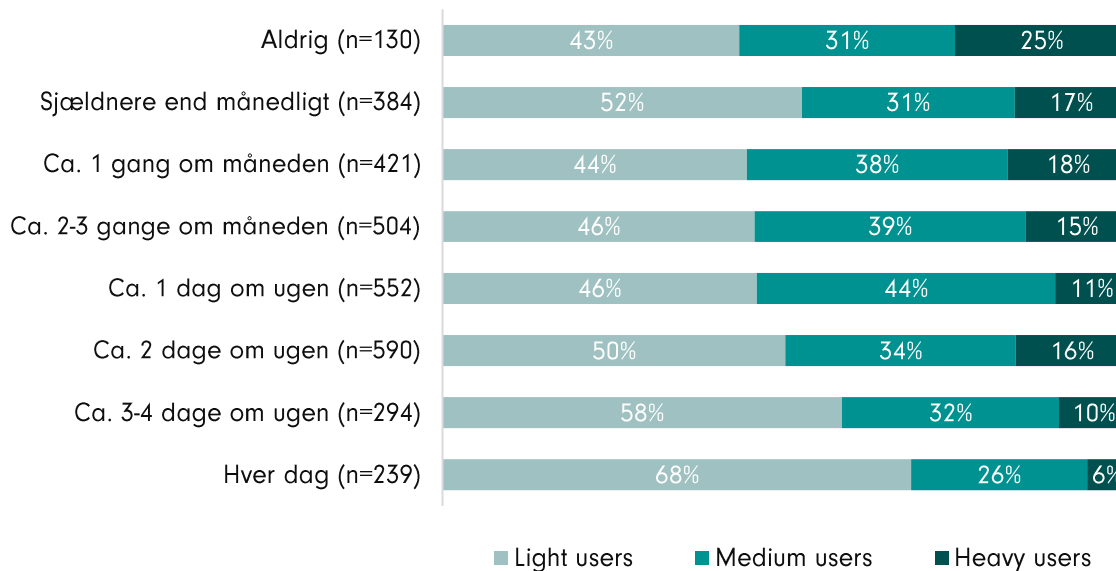
 Du har angivet, at du har mulighed for at arbejde hjemmefra i dit nuværende job. Hvor ofte arbejder du hjemmefra?

### Hvor ofte man arbejder hjemmefra

(iblandt de 26% af stikprøven, som er i arbejde, og som har muligheden for at arbejde hjemmefra)



### Mængden af hjemmearbejdes indvirkning på rejsefrekvens med offentlig transport

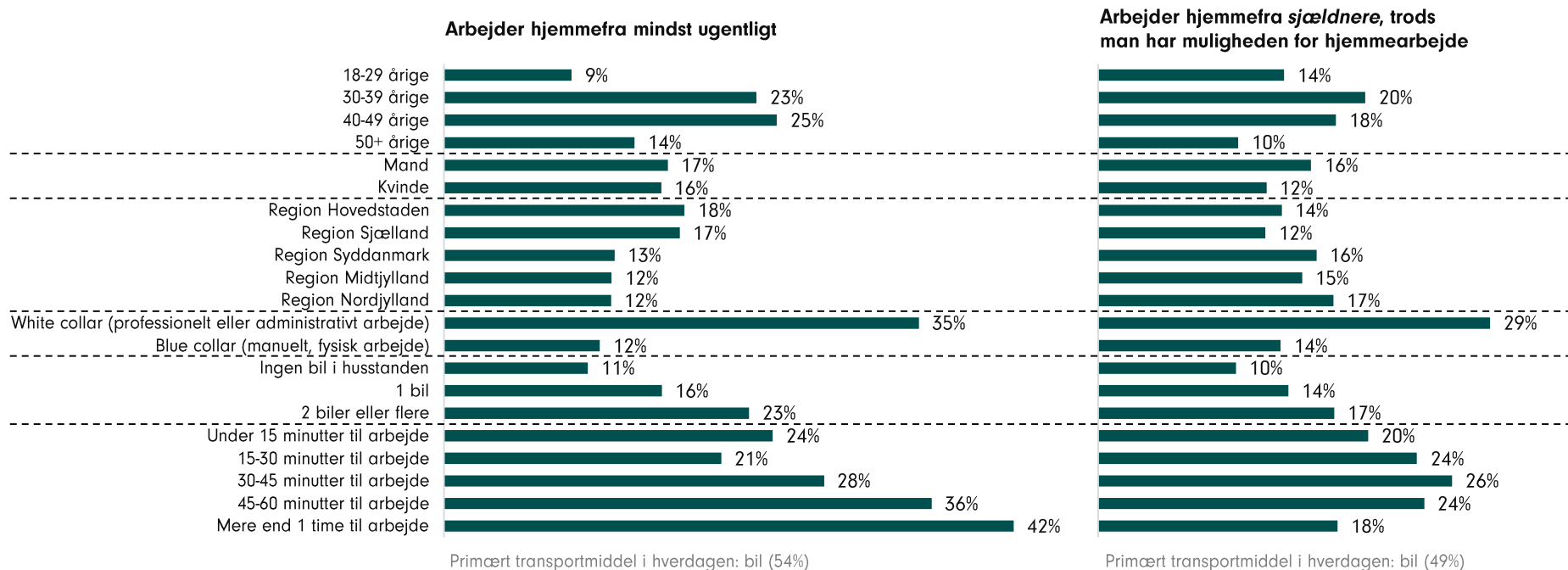


Base: Er i arbejde og har muligheden for at arbejde hjemmefra n = 3114



Hvorvidt man har et "kontorjob" eller ej samt afstanden til arbejdspladsen, er afgørende for, om man arbejder hjemmefra – samt hvor ofte man gør det

### Profil på dem, der ofte arbejder hjemmefra, og dem, der arbejder sjældnere hjemmefra (trods de har muligheden for det)



Base: Alle passagerer n = 12160

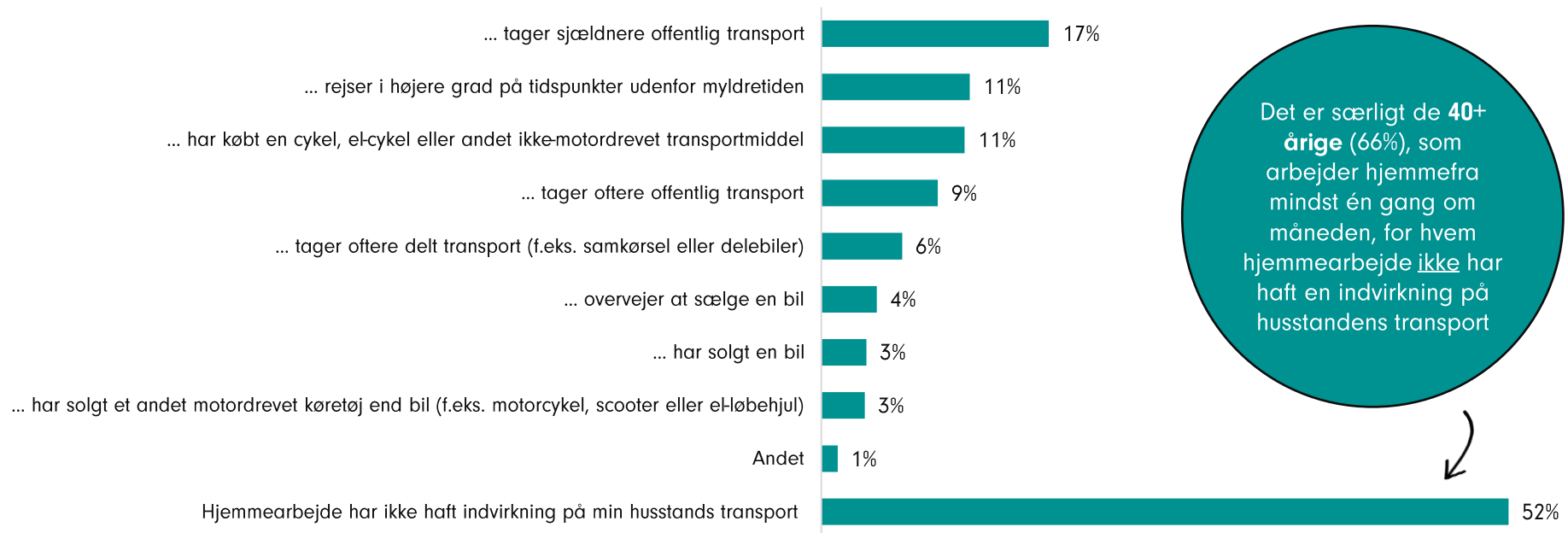
Procenttallene er på totalniveau (uagtet om man har mulighed for at arbejde hjemmefra eller ej). Eksempelvis: Iblant de danske passagerer, der har mere end 1 time til arbejde, arbejder 42% hjemme imens ugentligt, imens 18% gør det sjældnere. De resterende 40% har ikke mulighed for hjemmearbejde.



Hjemmearbejde har både haft positive og negative indvirkninger på offentlig transport. Den mest udbredte indvirkning har været, at passagererne rejser sjældnere med offentlig transport



Hvilken indvirkning har hjemmearbejde haft på din husstands transport?  
(iblandt de 21% af stikprøven, som arbejder hjemmefra mindst én gang om måneden)



Ca. 1,2 er valgt (multipelt spørgsmål)

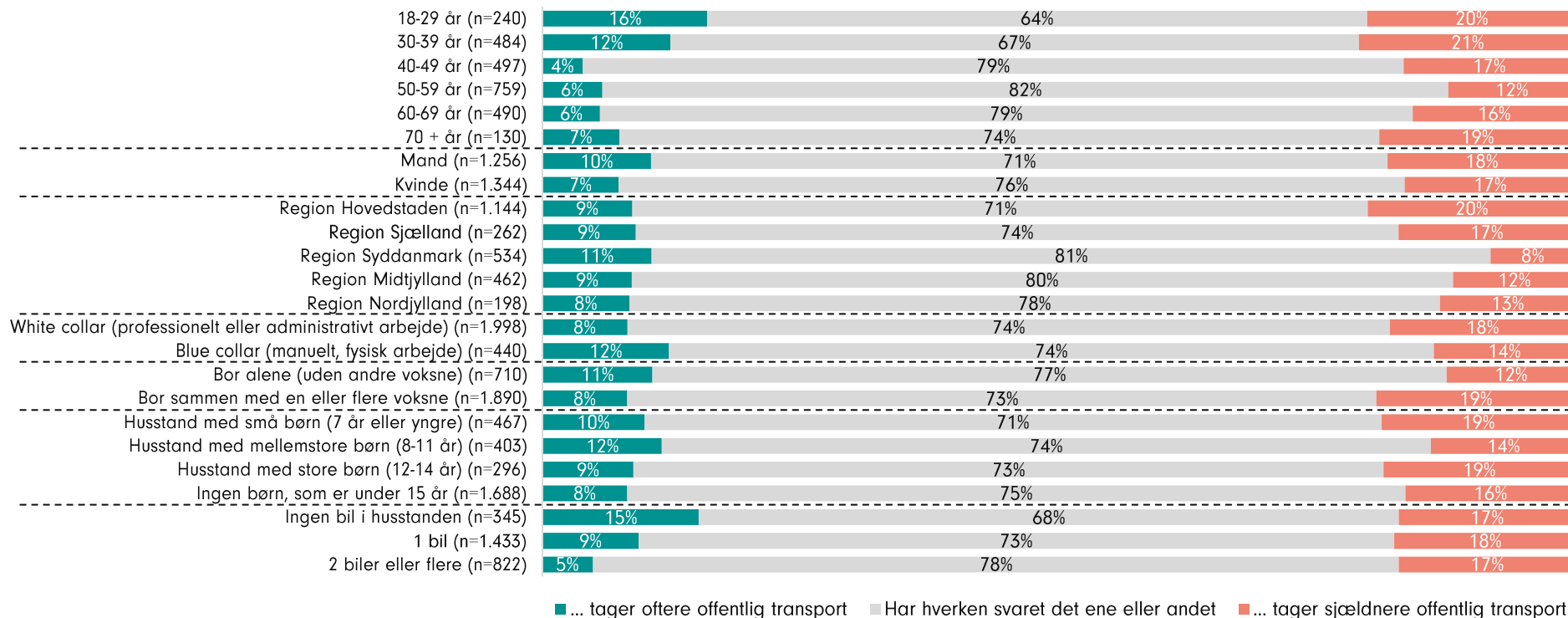


# For særligt de ældre og passagerer i Region Hovedstaden har hjemmearbejde betydet, at de rejser mindre med offentlig transport



Hvilken indvirkning har hjemmearbejde haft på din husstands transport?  
(iblandt de 21% af stikprøven, som arbejder hjemmefra mindst én gang om måneden)

To af svarkategorierne vedrører, at man oftere eller sjældnere tager offentlig transport (som følge af hjemmearbejde). Andelen, som har svaret det ene eller andet, er splittet nedenfor



Base: Arbejder hjemmefra mindst én gang om måneden n = 2600

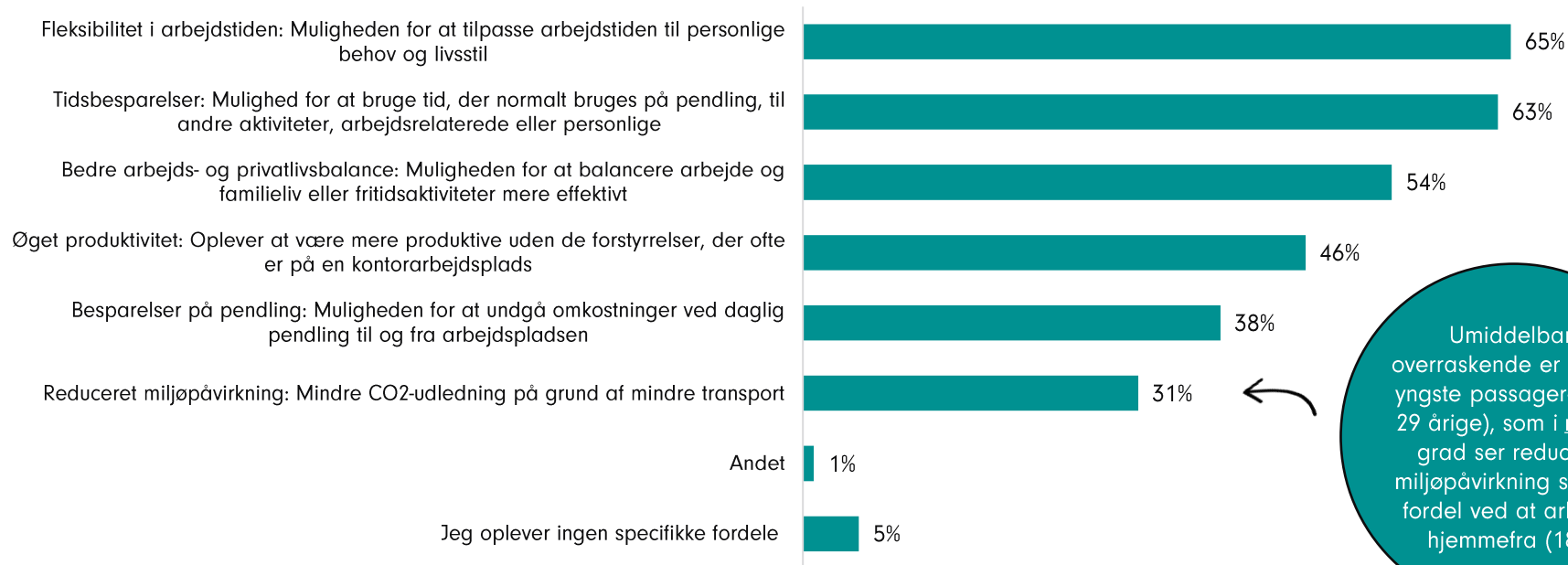


## AD HOC-SPØRGSMÅL

Det er særligt fleksibilitet i arbejdstiden og tidsbesparelser, som passagererne oplever som fordele ved at arbejde hjemmefra. Besparelser på pendling, eksempelvis, fylder relativt lidt



Hvilke specifikke fordele oplever du ved at arbejde hjemmefra?  
(iblandt de 21% af stikprøven, som arbejder hjemmefra mindst én gang om måneden)



Umiddelbart overraskende er det de yngste passagerer (18-29 årige), som i mindst grad ser reduceret miljøpåvirkning som en fordel ved at arbejde hjemmefra (18%)

Ca. 3,0 er valgt (multipelt spørgsmål)

Base: Arbejder hjemmefra mindst én gang om måneden n = 2600

Spørgsmål: Adhoc6 "Hvilken indvirkning har hjemmearbejde haft på din husstands transport?"



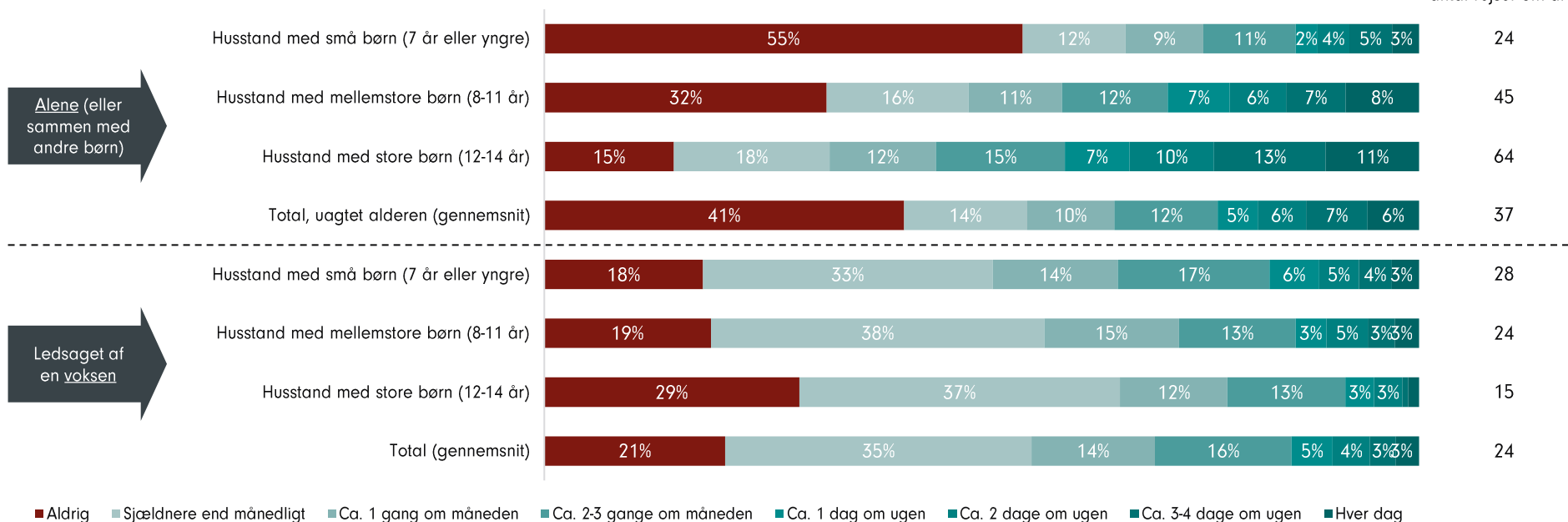
Jo ældre børn er, desto oftere rejser de uden en voksen. Næsten halvdelen af husstandene med små børn har ladet deres børn rejse uden en voksen



Hvor ofte rejser dine hjemmeboende børn (under 15 år) med offentlig transport, enten alene eller ledsaget af andre?  
(iblandt de 19% af stikprøven, som har hjemmeboende børn)

Spørgsmålet til husstand og børn er stillet multipelt, men nedenfor er resultaterne vist for dem, der kan have svaret én af dem, hvilket giver et "rent" billede

Gennemsnitligt antal rejser om året



Antal dage om året er gennemsnittet af svarene: Hver dag = 230 / Ca. 3-4 dage om ugen = 161 / Ca. 2 dage om ugen = 92 / Ca. 1 dag om ugen = 46 / Ca. 2-3 gange om måneden = 29 / Ca. 1 gang om måneden = 11 / Sjældnere end månedligt = 4 / Aldrig = 0

Base: Har hjemmeboende børn (under 15 år) n = 2313

Spørgsmål: Adhoc8 "Hvor ofte rejser dine hjemmeboende børn (under 15 år) med offentlig transport, enten alene eller ledsaget af andre?"



# Størstedelen af forældre har en eller anden grad af bekymring, når det gælder deres børns brug af offentlig transport – og det skyldes primært deres alder

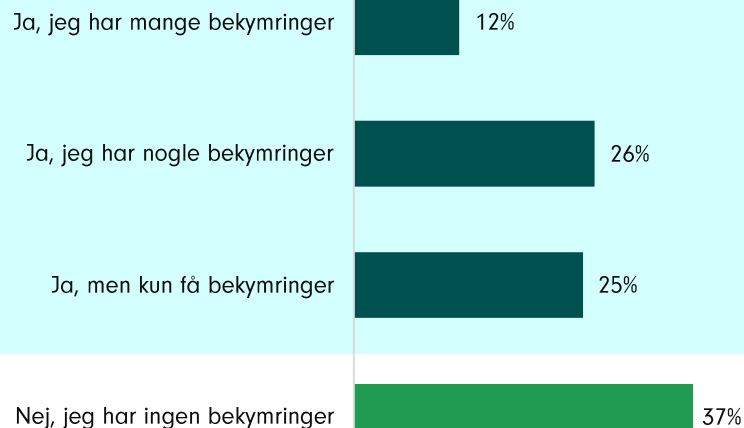


Har du nogle bekymringer, når det gælder dine børn under 15 års brug af offentlig transport?

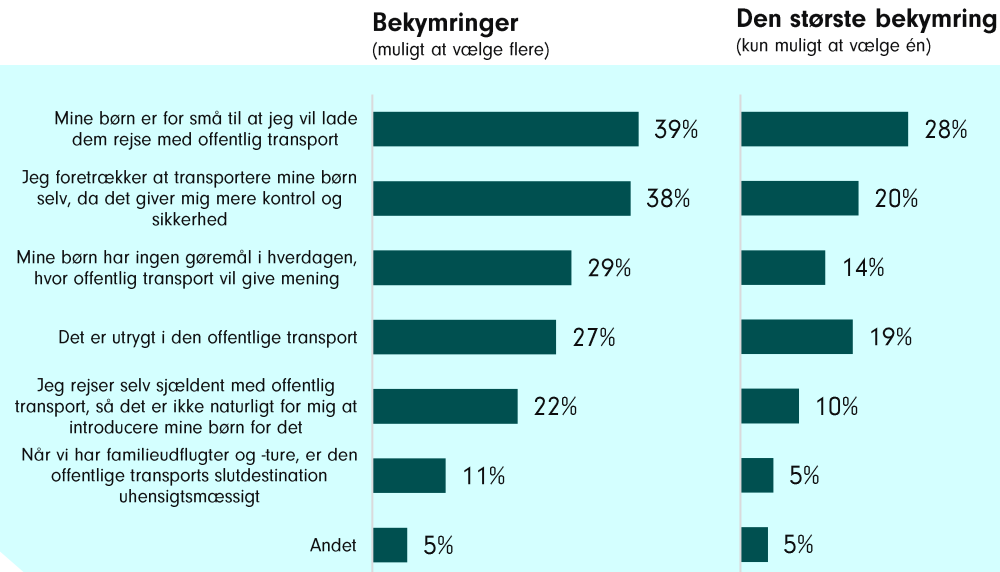
Hvilke af følgende bekymringer har du som forælder, når det gælder dine børn under 15 års brug af offentlig transport? / Hvad er den største bekymring?

## Hvorvidt forældre har bekymringer, når det gælder deres børns brug af offentlig transport

(iblandt de 19% af stikprøven, som har hjemmeboende børn)



## Bekymringer som forælder, når det gælder deres børns brug af offentlig transport



Ca. 1,7 er valgt (multipelt spørgsmål)



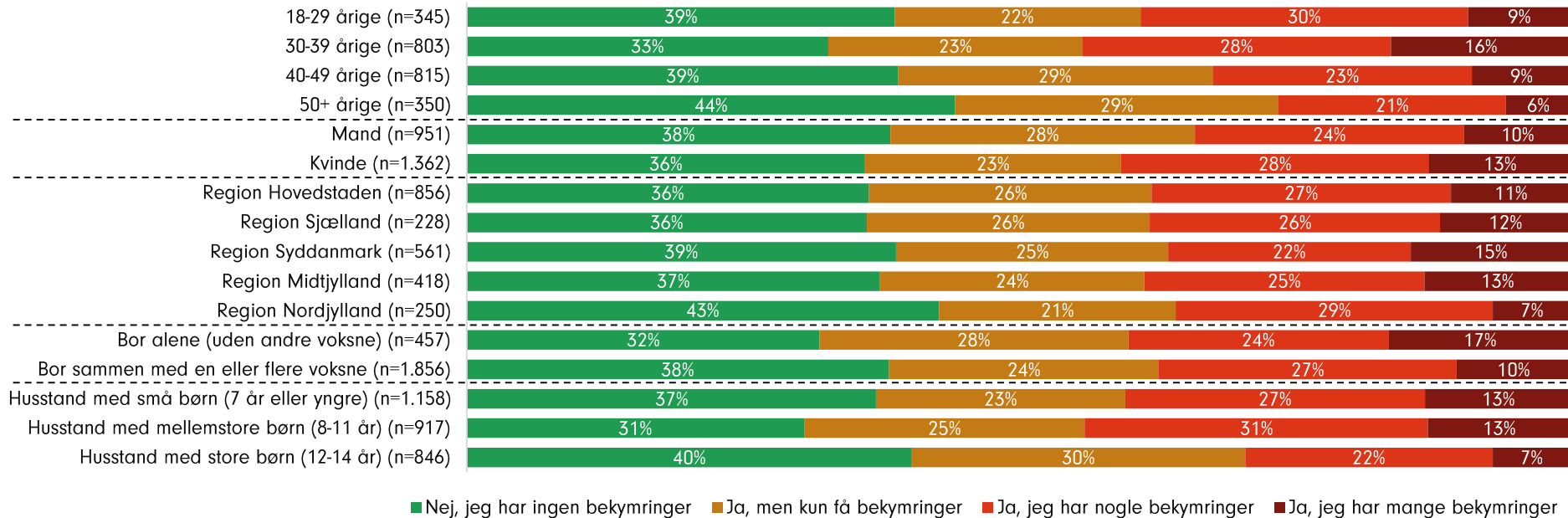


Det er primært forældre i husstande med mellemstore børn – og ikke med små børn – som er mest bekymrede



Har du nogle bekymringer, når det gælder dine børn under 15 års brug af offentlig transport?  
(iblandt de 19% af stikprøven, som har hjemmeboende børn)

### Graden af bekymring blandt forældre, når det gælder deres børns brug af offentlig transport



Base: Har hjemmeboende børn (under 15 år) n = 2313

Spørgsmål: Adhoc9 "Har du nogle bekymringer, når det gælder dine børn under 15 års brug af offentlig transport?"

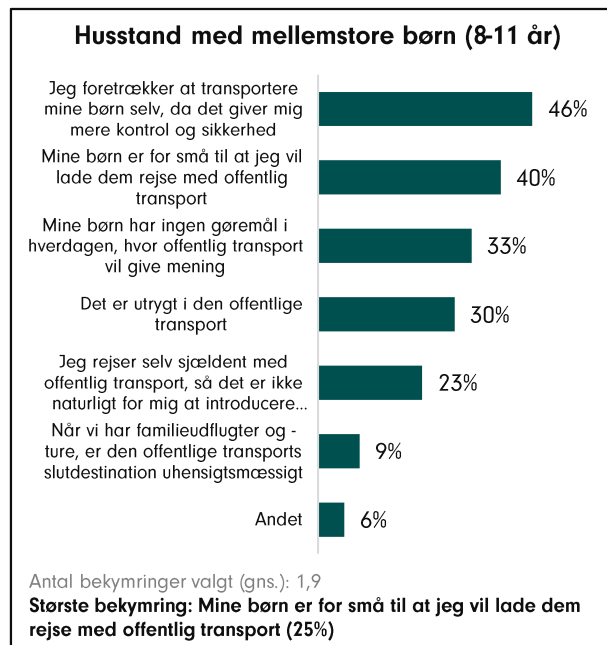
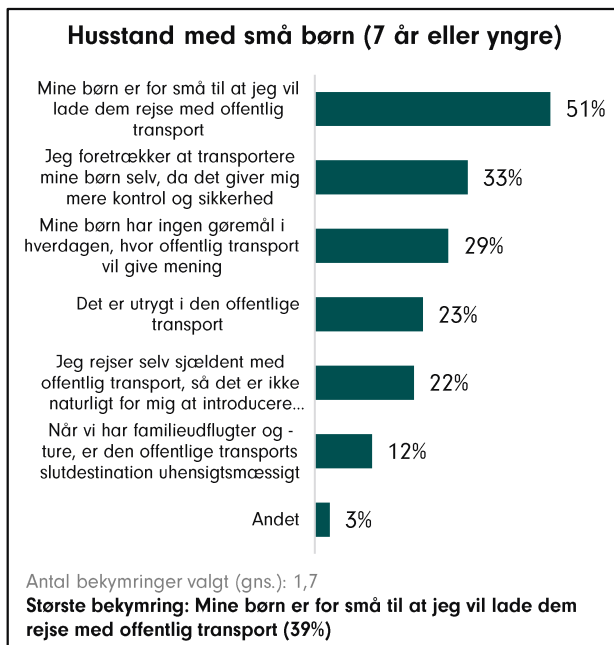


# Forældre i husstande med mellemstore børn bekymrer sig om mest, og det skyldes især kontrol og sikkerhed samt deres børns alder



Hvilke af følgende bekymringer har du som forælder, når det gælder dine børn under 15 års brug af offentlig transport? / Hvad er den største bekymring? (iblandt de 12% af stikprøven, som har hjemmeboende børn (under 15 år) og er bekymret i en eller anden grad)

## Bekymringer (multipelt) som forælder, når det gælder deres børns brug af offentlig transport (på tværs af barnets alder)

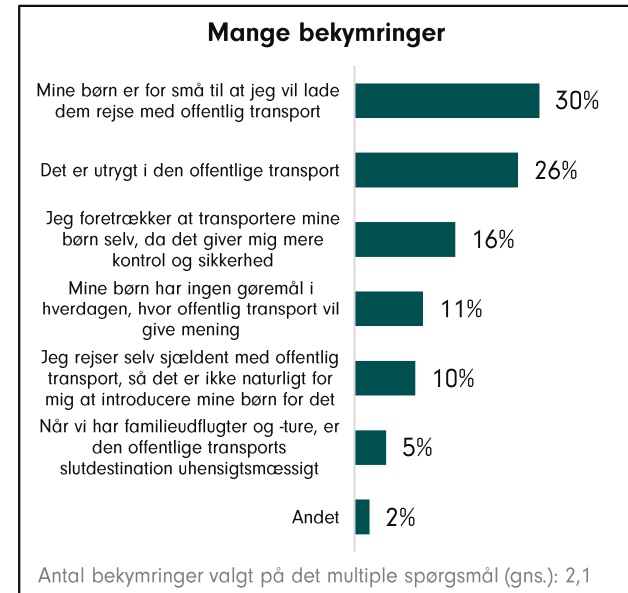
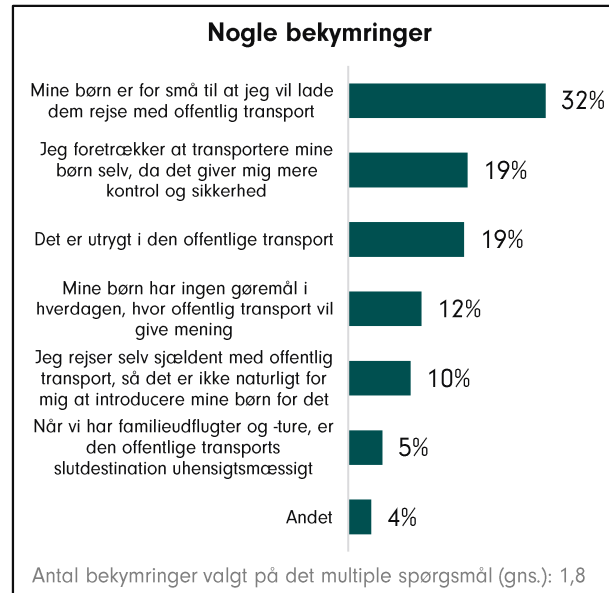


Hver fjerde af forældrene med mange bekymringer, er bekymret fordi de føler, det er utrygt i den offentlige transport. Noget, som med fordel kan være et fokuspunkt for trafikvirksomhederne



Hvilke af følgende bekymringer har du som forælder, når det gælder dine børn under 15 års brug af offentlig transport? / Hvad er den største bekymring?  
(iblandt de 12% af stikprøven, som har hjemmeboende børn (under 15 år) og er bekymret i en eller anden grad)

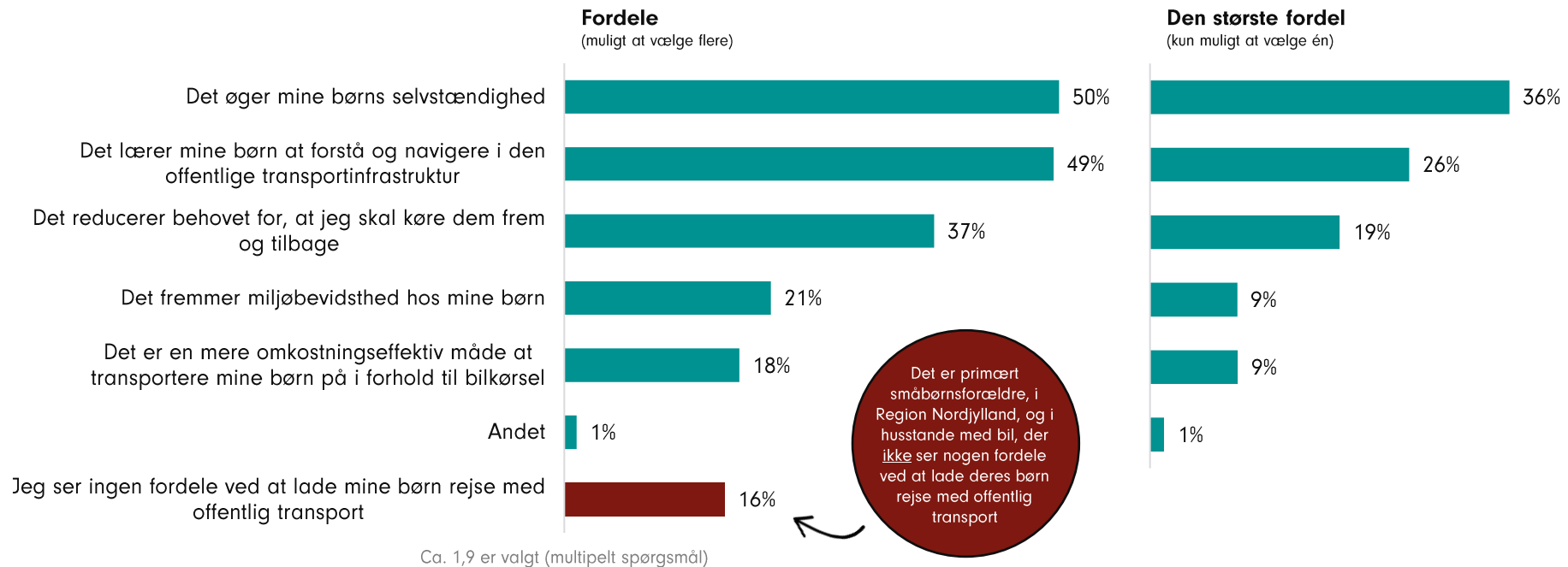
### Den største bekymring som forælder, når det gælder deres børns brug af offentlig transport (på tværs af "bekymringsniveau")



Den største fordel, som forældre ser ved at lade deres børn rejse med offentlig transport, er, at det øger deres selvstændighed. Langt de fleste ser fordele i at børnene tager offentlig transport

Hvilke af følgende fordele ser du ved at lade dine børn (under 15 år) rejse med offentlig transport? / Hvad er den største fordel?  
(iblandt de 19% af stikprøven, som har hjemmeboende børn)

### Fordelene, som forældre ser, når det gælder deres børns brug af offentlig transport



Base: Har hjemmeboende børn (under 15 år) n = 2313

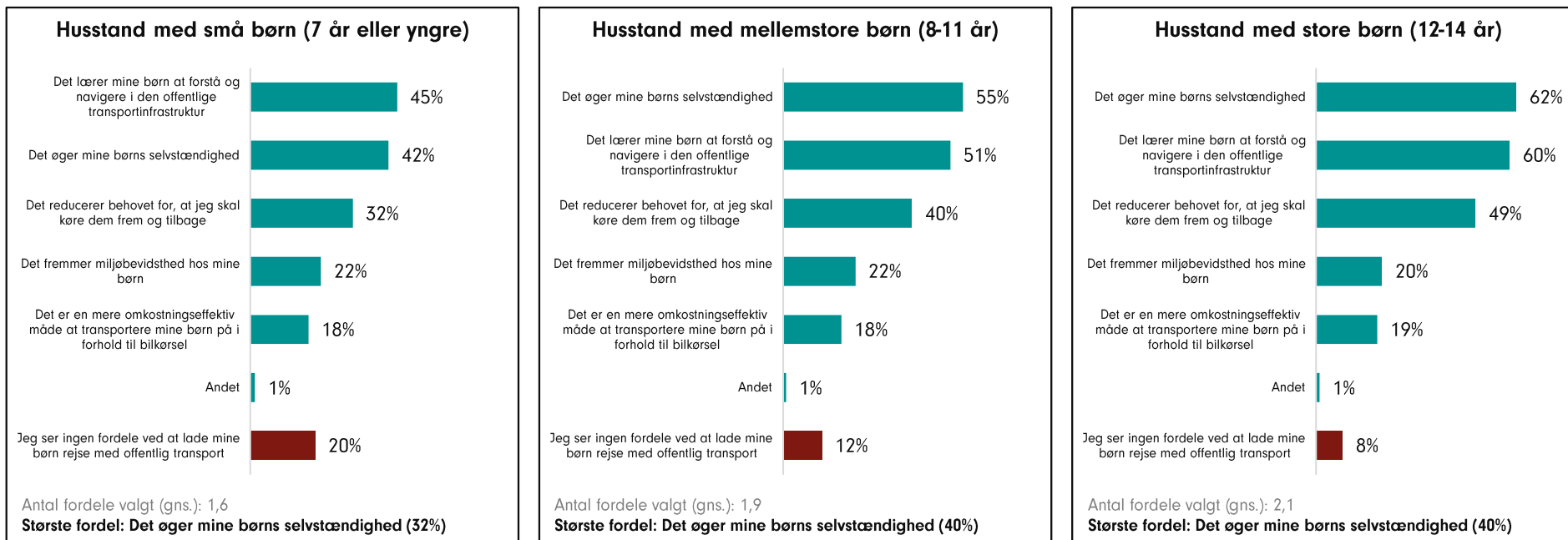


# Jo ældre børnene er, desto flere og større fordele kan forældrene se



Hvilke af følgende fordele ser du ved at lade dine børn (under 15 år) rejse med offentlig transport? / Hvad er den største fordel? (iblandt de 19% af stikprøven, som har hjemmeboende børn)

## Fordelene (multipelt), som forældre ser, når det gælder deres børns brug af offentlig transport (på tværs af barnets alder)



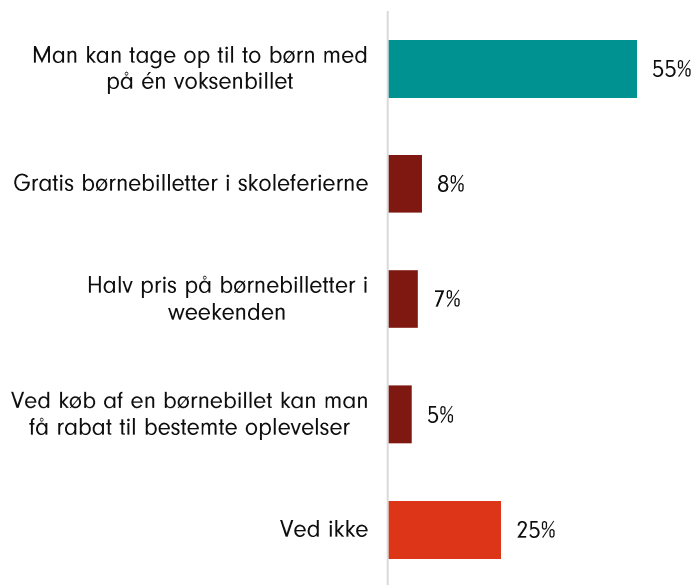
Lidt over halvdelen af forældrene ved, at man kan tage op til to børn med på én voksenbillet. Det er særligt de 40+ årige, mødre og forældre i Region Hovedstaden, som svarede korrekt



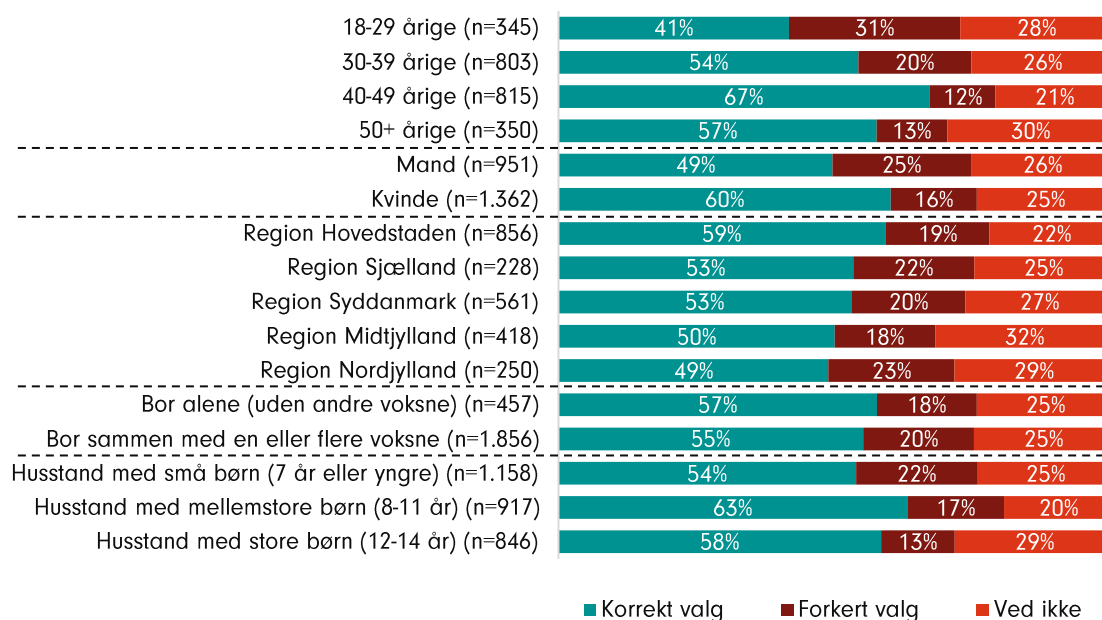
Hvilket af nedenstående værditilbud til børnefamilier eksisterer?  
Bemærk at kun én af værditilbuddene eksisterer.

### Værditilbud til børnefamilier, som de tror eksisterer

(iblandt de 19% af stikprøven, som har hjemmeboende børn)



### Hvilke forældre, der svarede korrekt og forkert på spørgsmålet



Base: Har hjemmeboende børn (under 15 år) n = 2313

Spørgsmål: Adhoc12. "Hvilket af nedenstående værditilbud til børnefamilier eksisterer?"



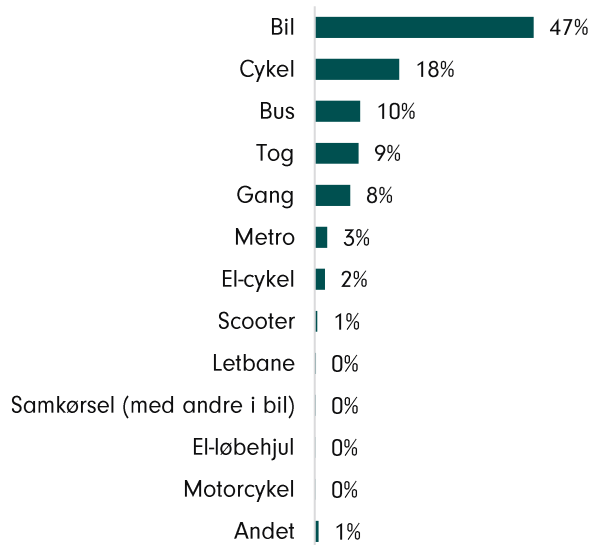
Bus er det primære transportmiddel for "kun" 1 ud af 10, men det er til gengæld et transportmiddel, som relativt mange vil benytte som deres *alternative* transportmiddel



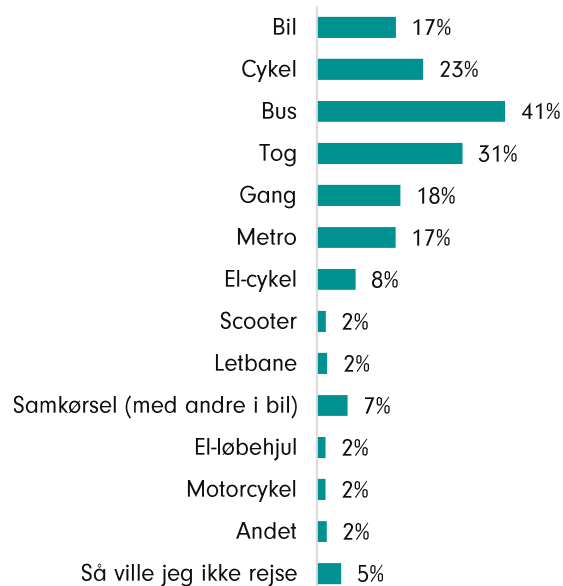
Hvilket af følgende transportmidler benytter du primært i hverdagen?

Hvis du en dag ikke kunne benytte [ovenstående], hvilke transportmidler ville du så gøre brug af? / Hvilket alternativt transportmiddel ville du primært gøre brug af?

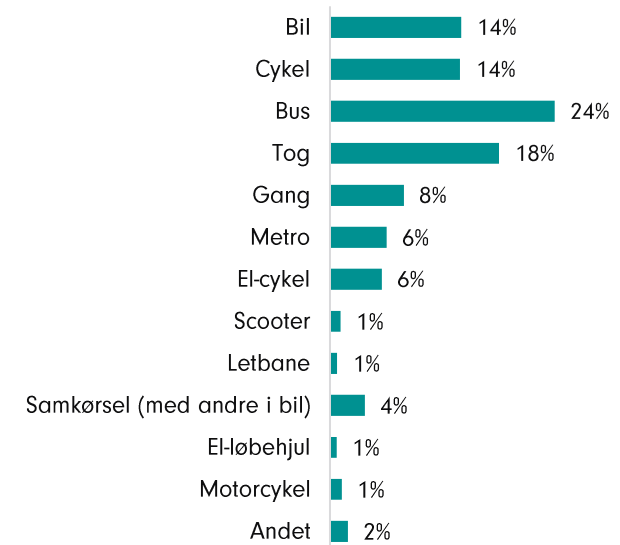
### Primært transportmiddel i dag



### Alternative transportmidler, hvis det primære ikke kunne benyttes



### Primært alternativt transportmiddel, hvis det primære ikke kunne benyttes



Ca. 1,8 er valgt (multipelt spørgsmål)

Base: Alle passagerer n = 12160

Spørgsmål: Adhoc14 "Hvilket af følgende transportmidler benytter du primært i hverdagen?"

Adhoc15A/B "Hvis du en dag ikke kunne benytte (Adhoc14), hvilke transportmidler ville du så gøre brug af?" / "Hvilket alternativt transportmiddel ville du primært gøre brug af?"



Dem, der i dag primært benytter offentlig transport, vil primært gå over til et andet offentligt transportmiddel, hvis de ikke kunne benytte deres foretrukne



Hvilket af følgende transportmidler benytter du primært i hverdagen?  
Hvilket alternativt transportmiddel ville du primært gøre brug af?

### Hvilket transportmiddel passagererne primært vil gøre brug af, hvis de ikke kunne benytte deres foretrukne

Række % (læses fra venstre mod højre)		Primært alternativt transportmiddel, hvis det primære ikke kunne benyttes												
		Bil	Cykel	Bus	Tog	Gang	Metro	El-cykel	Scooter	Letbane	Samkørsel	El-høbehjul	Motorcykel	Andet
Primært transportmiddel i dag	Bil	-	18%	28%	26%	5%	3%	7%	2%	0%	6%	1%	2%	2%
	Cykel	25%	-	20%	11%	18%	13%	8%	1%	1%	1%	0%	0%	2%
	Bus	22%	14%	-	23%	16%	10%	2%	1%	2%	5%	2%	1%	2%
	Tog	35%	12%	36%	-	4%	7%	3%	1%	0%	1%	1%	0%	1%
	Gang	33%	26%	24%	6%	-	4%	3%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
	Metro	11%	19%	36%	19%	8%	-	1%	1%	3%	0%	0%	1%	3%
	El-cykel	18%	18%	32%	10%	8%	6%	-	1%	0%	2%	1%	0%	3%
	Scooter	25%	8%	40%	2%	4%	9%	3%	-	0%	6%	1%	0%	1%
	Letbane	28%	2%	24%	21%	1%	3%	0%	0%	-	18%	2%	0%	0%
	Samkørsel	18%	2%	47%	31%	0%	0%	0%	1%	0%	-	1%	0%	0%
	El-høbehjul	20%	27%	21%	3%	23%	0%	0%	5%	1%	0%	-	0%	0%
	Motorcykel	35%	40%	10%	3%	0%	3%	0%	0%	5%	1%	4%	-	0%
	Andet	42%	4%	23%	18%	3%	0%	8%	1%	0%	2%	0%	0%	-

Disse transportmidler er det primære for relativt få, hvorfor resultater kun er tendenser

Transportmidlet, som passagererne primært gør brug af i dag, er til venstre, imens det transportmiddel de primært vil gøre brug af, hvis de ikke kunne benytte deres foretrukne, er oppe i toppen. Tabellen skal læses fra venstre mod højre. Eksempelvis vil 18% af dem, der i dag primært bruger bilen, bruge cyklen, hvis de ikke længere kunne bruge bilen.

Base: Alle passagerer n = 12160

Spørgsmål: Adhoc14 "Hvilket af følgende transportmidler benytter du primært i hverdagen?"

Adhoc15B "Hvilket alternativt transportmiddel ville du primært gøre brug af?"



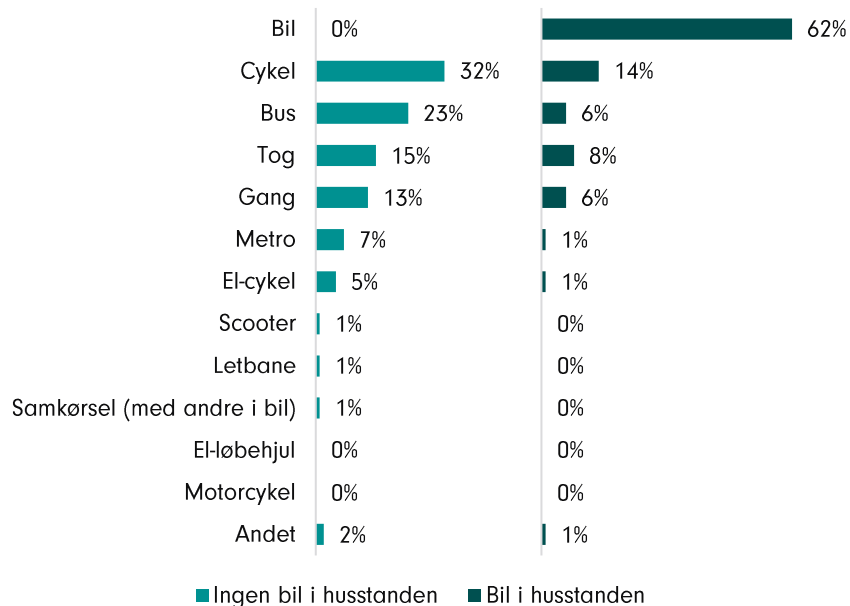


Størstedelen af dem, der har bil i husstanden, benytter den som primært transportmiddel. Også for mange af dem er offentlig transport det sekundære transportmiddel

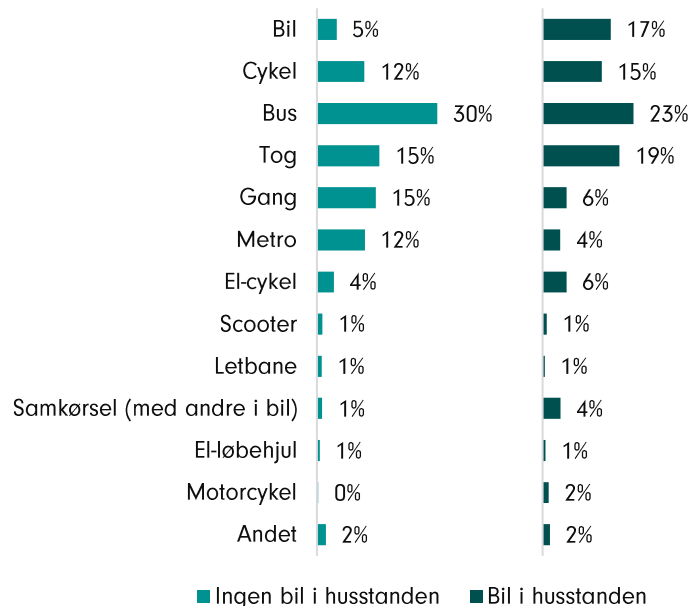


Hvilket af følgende transportmidler benytter du primært i hverdagen?  
Hvilket alternativt transportmiddel ville du primært gøre brug af?

### Primært transportmiddel i dag afhængigt af om man har bil i husstanden eller ej



### Primært alternativt transportmiddel, hvis det primære ikke kunne benyttes



Base: Alle passagerer n = 12160

Spørgsmål: Adhoc14 "Hvilket af følgende transportmidler benytter du primært i hverdagen?"

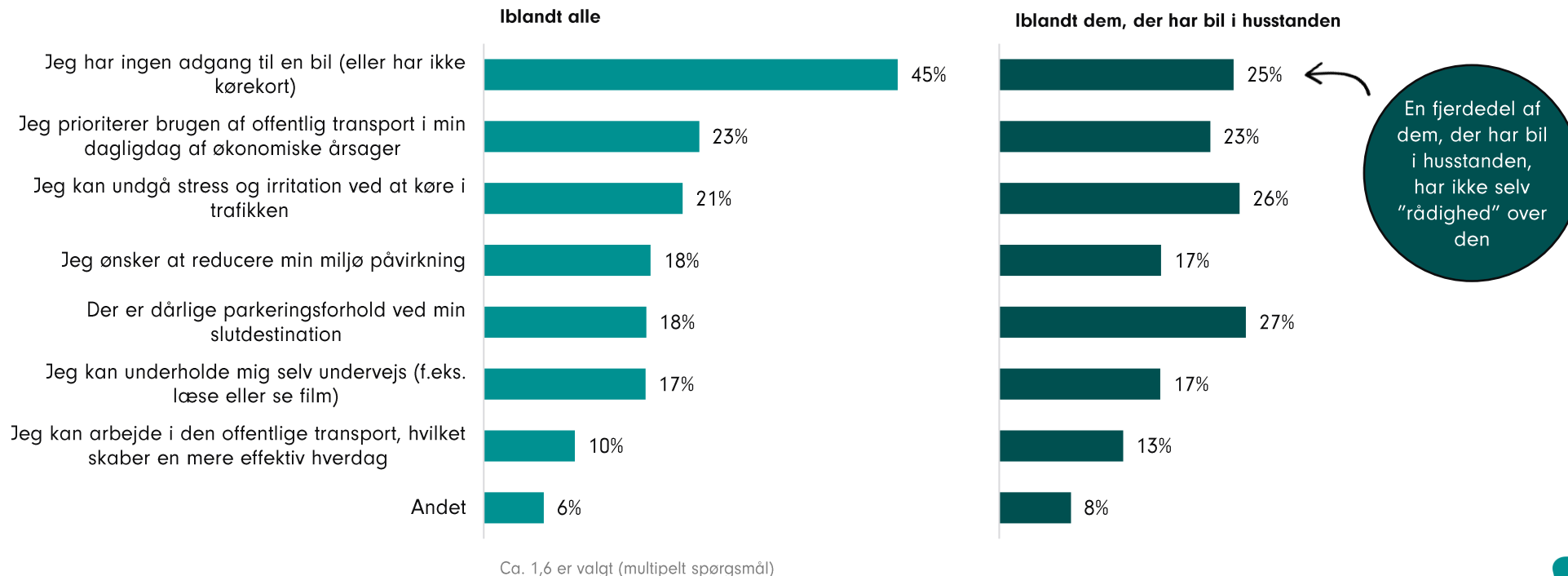
Adhoc15A/B "Hvis du en dag ikke kunne benytte (Adhoc14), hvilke transportmidler ville du så gøre brug af?" / "Hvilket alternativt transportmiddel ville du primært gøre brug af?"



# Den mest frekvente årsag til, at nogen benytter offentlig transport i hverdagen, er ingen adgang til en bil



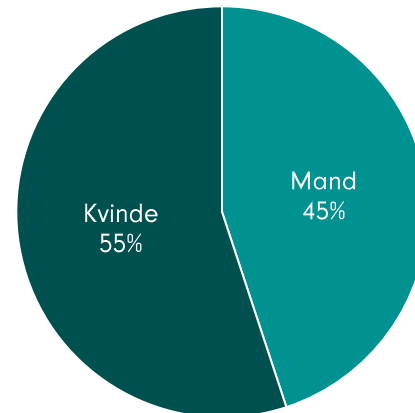
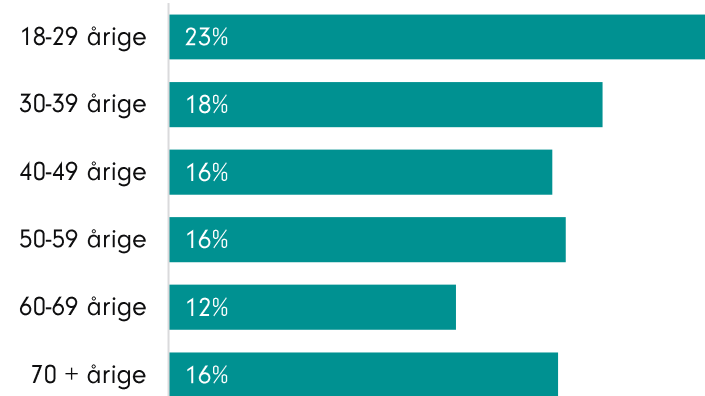
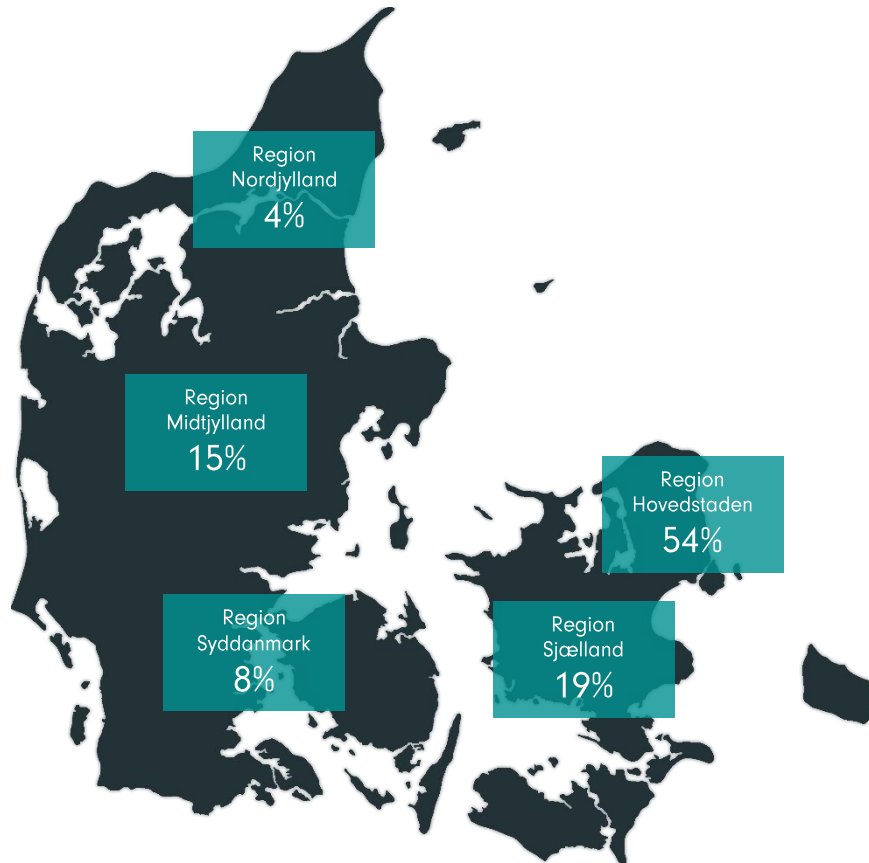
Du har angivet, at du primært benytter offentlig transport i hverdagen. Hvad er årsagerne til det?  
(iblandt de 18% af stikprøven, som primært benytter offentlig transport i hverdagen)



**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 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	Uvejlet		Vejlet
	Antal	Procent	Procent
Odense Letbane	310	2,5%	1,4%
DSB S-tog	1.208	9,9%	19,9%
DSB Fjern- og Regionaltog	1.211	10,0%	10,0%
Nordjyllands Trafikselskab	1.001	8,2%	2,7%
Nordjyske Jernbaner	213	1,8%	0,5%
FynBus	919	7,6%	0,6%
Metro	1.205	9,9%	18,6%
Sydtrafik	1.219	10,0%	1,8%
Midttrafik	633	5,2%	8,1%
Aarhus Letbane	590	4,9%	1,1%
Arriva Tog	614	5,0%	1,3%
BAT	412	3,4%	0,3%
Movia Busser	2.103	17,3%	31,5%
Movia Lokaltog	311	2,4%	2,1%
Midtjyske Jernbaner	211	1,7%	0,1%
Total	12.160	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. 16. november til 27. november.

Dataindsamlingsperioden i 2023, 2022, 2021 og 2020 er forskellig fra 2019 og 2018, hvor der blev indsamlet besvarelser i maj og juni måned.





## 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 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 vejlet på, er denne styrende.



**KONTAKT**



# Kontakt

Kundeansvarlig

**Morten Schrøder**

Director

+45 21 94 27 99

ms@wilke.dk

Data Insights

**Joakim Nørtoft-Danhøj**

Data Insights Consultant

+45 28 29 71 42

jnk@wilke.dk

Research

**Lasse Frank Christensen**

Research Consultant

Thank  
you!

Wilke

**København**

Overgaden Neden Vandet 9C  
1414 København K

**Odense**

Gråbrødrepassagen 9, 2. sal  
5000 Odense C

**Aarhus**

Vestergade 24, baghuset  
8000 Aarhus C



**w** Wilke