



KUNDETILFREDSHED 2019

RAPPORT, SYDTRAFIK
OKTOBER, 2019



Indhold

8	Det fulde overblik
13	Overordnet tilfredshed
19	Busturen
21	Loyalitet
28	Image
30	Kundeoplevelsen
33	Leverancen
42	Rejsekort
45	Digitale informationstavler
49	Passagerprofil
54	Om undersøgelsen
57	Appendix





BAGGRUND

Sydtrafik er et fælleskommunalt trafikselskab i den jyske del af Region Syddanmark. Busdriften udgør den væsentligste aktivitet i virksomheden, der også omfatter togdrift (Vestbanen) samt flextrafik. Sydtrafik planlægger, koordinerer og leverer den kollektive trafik, mens kørslen varetages af private vognmænd.

Selskabet leverer sammenhængende og attraktiv kollektiv trafik til regionen med fokus på sikker og omkostningseffektiv drift og udvikling af attraktive informationsløsninger.

Sydtrafik har en ambition om at sikre fremtidig passagervækst ved at yde kunder og samarbejdspartnere en høj og proaktiv service.

En gang årligt måler Sydtrafik passagerernes oplevelse med selskabets ydelser for at imødekomme passagerernes forventninger.





FORMÅL

Kundetilfredshedsundersøgelsen skaber viden om kundernes opfattelse af den leverede kvalitet på et niveau, som kan anvendes fremadrettet i **planlægningsøjemed, udvikling af hjemmeside og kundeservice og i samarbejdet med vognmændene**. Resultaterne bruges til at identificere udviklingspunkter, der kan medvirke til **at fastholde eksisterende og tiltrække nye kundegrupper**.

Kundetilfredshedsanalysen skal

- dække et repræsentativt udsnit af Sydtrafiks rutenet, kundegrupper og vognmænd
- give et generelt indtryk af kundernes tilfredshed med Sydtrafik
- identificere de indsatsområder, hvor en indsats giver størst effekt på kundetilfredsheden
- give mulighed for sammenligning med andre trafikselskaber
- danne grundlag for fremtidige analyser



Overordnede udviklinger



1

MARKANT STIGNING I KUNDETILFREDSHED

Sydtrafik kan registrere en markant stigning i kundetilfredsheden. Denne stigning er evident på tværs af parametre, men særligt kundeloyaliteten stiger mærkbart sammenlignet med tidligere undersøgelser.

2

NET PROMOTER SCORE PÅ 54

Sydtrafik opnår en NPS på 54, hvilket er et særdeles flot resultat. Det betyder, at der er en høj anbefalingsvillighed og en stor kundeloyalitet. Passagererne udtrykker altså mere end blot tilfredshed.

3

KERNEPRODUKTET I FOKUS

Det er særligt forhold relateret til kundeoplevelsen og den enkelte bustur, der er med til at afføde høj tilfredshed. Herunder særligt bussernes rettidighed, chaufførernes kundeservice og de enkelte køreplaner.

4

FORSINKELSER ER HYPPIGSTE ÅRSAG TIL LAV TILFREDSHED

Blandt de utilfredse passagerer er det særligt en oplevelse af forsinkede busser, der forårsager utilfredsheden. En forbedring i køreplanernes interne sammenhæng er ligeledes et af de primære kritikpunkter.

5

TILFREDSHEDEN ER HØJ PÅ TVÆRS AF BRUGSFREKVENNS

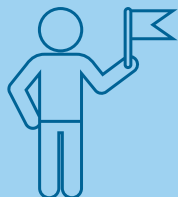
Der kan registreres høje niveauer af tilfredshed på tværs af passagerernes brugsfrekvens. Uagtet om man anvender Sydtrafiks busser på daglig, ugentlig eller halvårlig basis, er der generelt stor tilfredshed med turen.

Handlinger der kan have påvirket tilfredsheden positivt

1. Proaktiv på Social medier



2. Kundeambassadør indsats



På uddannelser, messer, ældrekubber osv.

3. Digitale tavler



4. Chaufførernes gode indsats



5. Flexibilitet ved valg af billet



Anbefalinger

Selve **busturen** har afgørende indflydelse på den overordnede tilfredshed, og Sydtrafik skal især forsøge at minimere forsinkelser.

Kundeoplevelsen har stor betydning for den samlede tilfredshed. Hold fast i den gode indsats. De digitale informationstavler kan have stor indflydelse på den høje tilfredshed.

Sydtrafik skal tage hånd om passagerernes problemer og bekymringer, både forinden og under rejse. Fokus bør være at hjælpe passageren og være på forkant med at modvirke utilfredshed. Fx ved oplyse om forsinkelser og aflysninger og **vise alternative muligheder**.

2 Fokus på selve busturen

3 Fasthold det gode arbejde med kundeoplevelsen

4 Curling the customer

1 Øge andelen af promotors

5 Øge rejsefrekvensen

For at øge andelen af **loyale kunder**, bør Sydtrafik øge fokus på optimering af den sammenhængende rejse, herunder se på muligheden for flere afgang og dermed kortere rejsetid.

De mest tilfredse brugere er højfrekvente. Kerneproduktet er i orden. Sydtrafik bør bruge tid og ressourcer på at **øge rejsefrekvensen blandt de lavfrekvente brugere** (primært de ældre 60+).

Forslag: Befolkningen er i øget grad blevet klimabevidste. Kollektiv trafik er grøn transport. Brug det grønne i markedsføringen og gør kerneproduktet mere attraktivt ved at øge sammenhængen for de lavfrekvente.



Rapportens vigtigste resultater



Gennemsnitsalder **37,5**



Gns. tid i bussen **23,2** minutter



Samlet tilfredshed

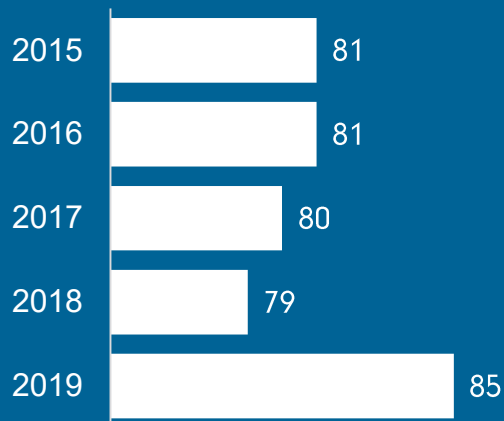


Image **78**



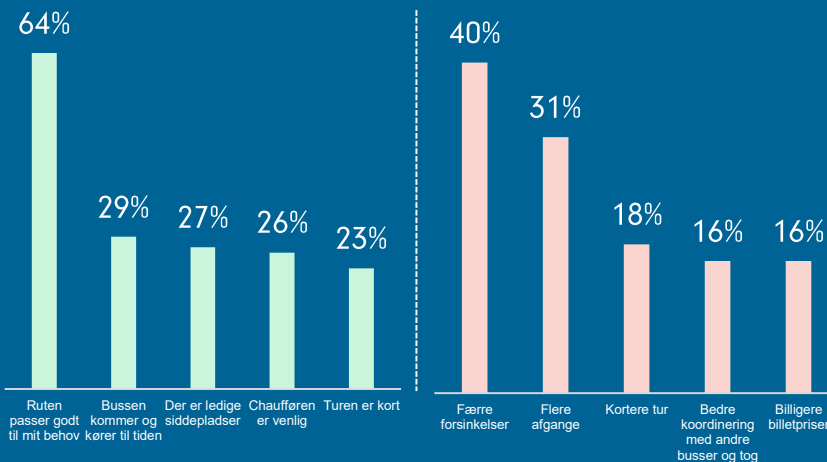
Loyalitet **73**



Brugerfordeling

Heavy users **69%**
Medium users **27%**
Light users **6%**

Top 5 drivere og barrierer



39%



61%

Ejer Rejsekort



30%

Net Promoter Score (NPS)

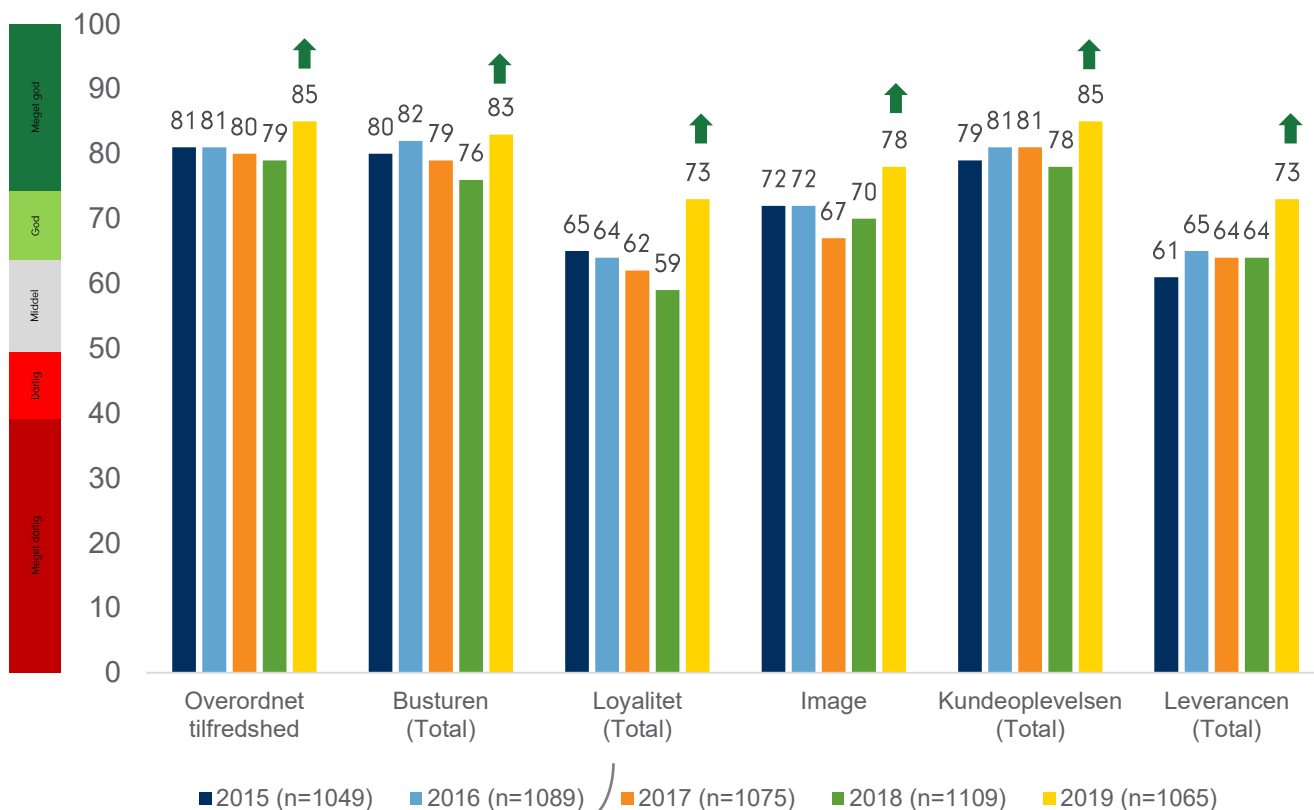


54



KUNDERNES OPLEVELSE MED SYDTRAFIK

Tilfredshed med Sydtrafik er steget siden sidste års måling, og denne stigning er evident på tværs af tilfredshedsparametre. Mest markant er stigningen i loyalitetsindekset.

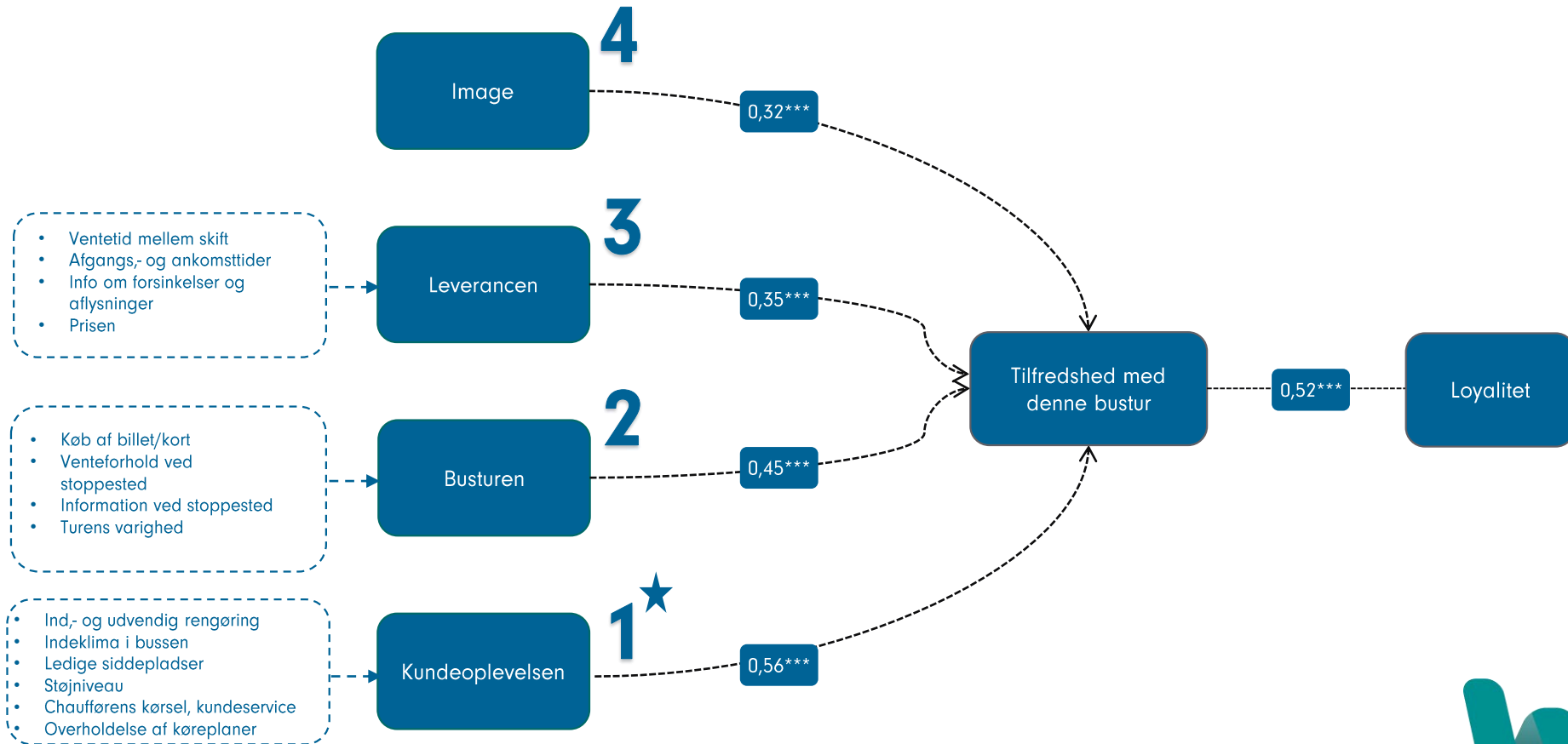


- I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed, som udgør et gennemsnit af de enkelte parametre ud fra et indeks gående fra 0-100.

↓ ↑ Pilene viser signifikante forskelle i målingerne (2018-2019), 95% sikkerhed



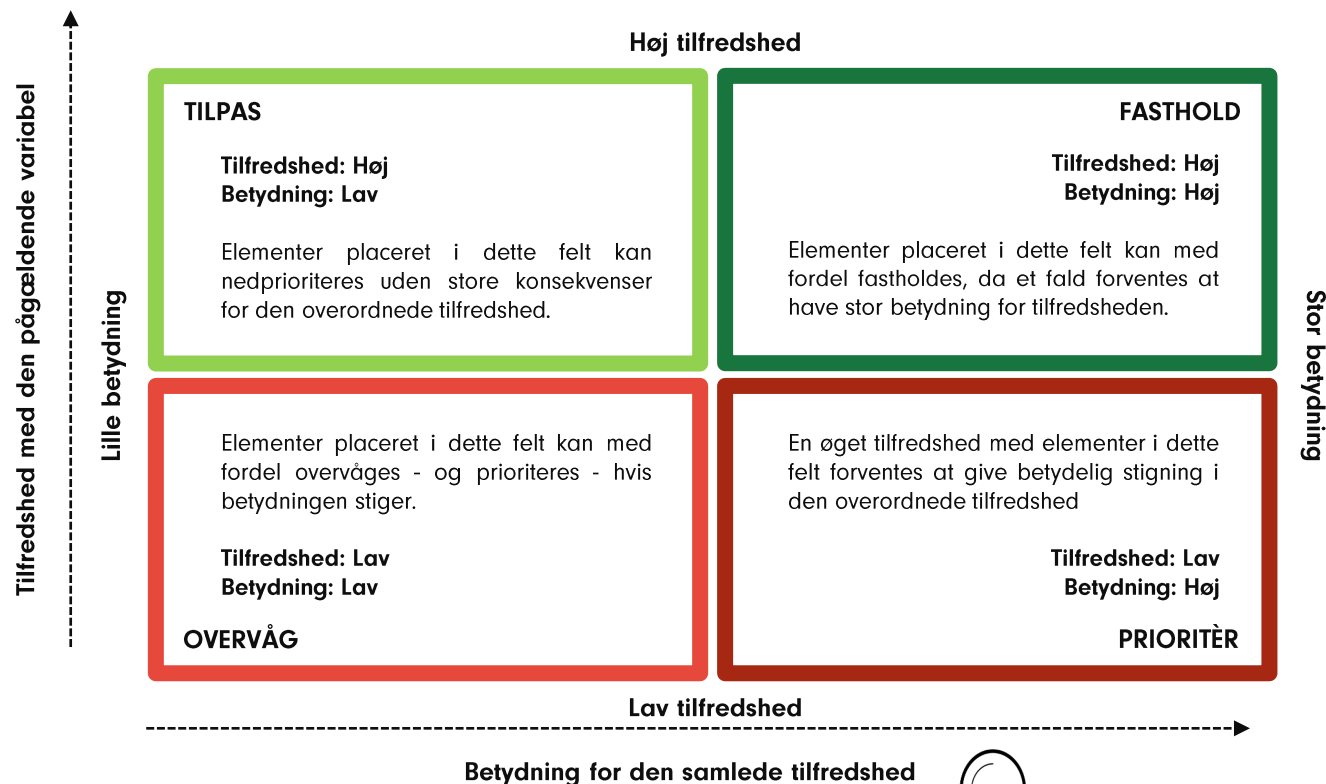
Fokus på kundeoplevelsen og selve busturen



Metoden bag prioriteringskortet

Hvad er et prioriteringskort?

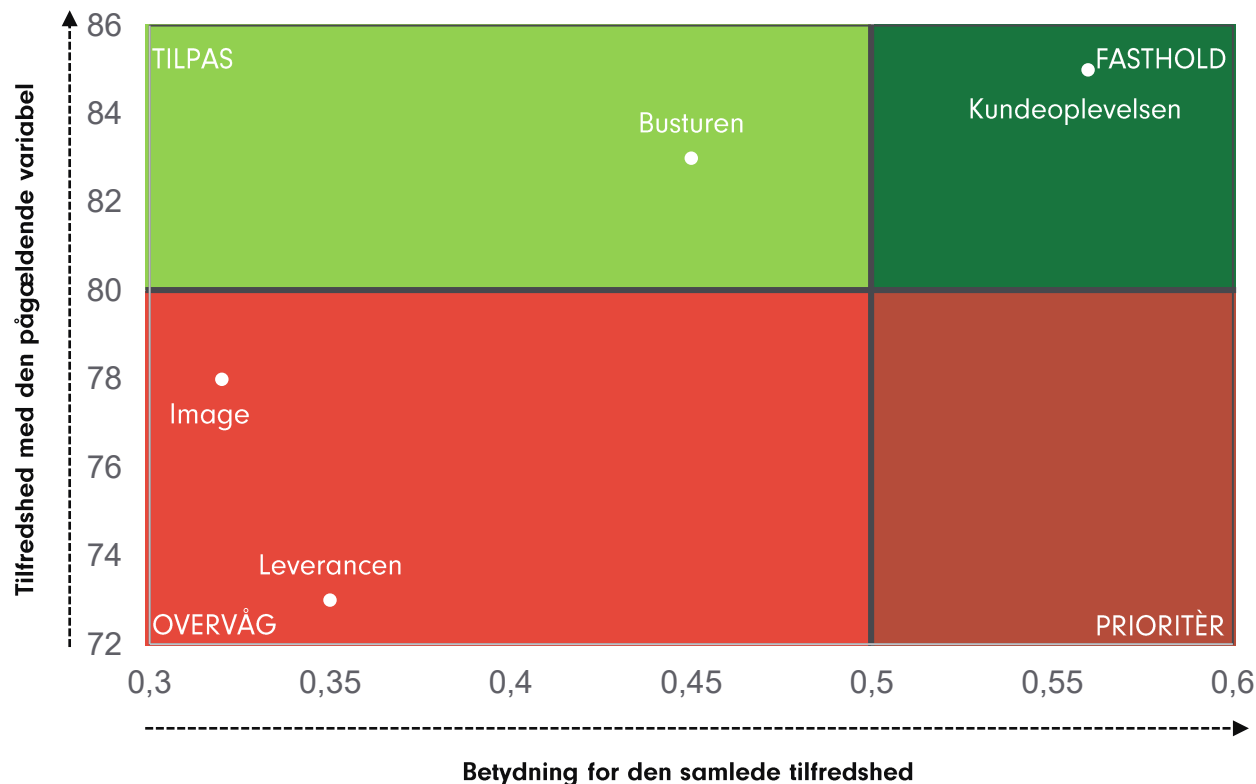
Et prioritetskort ordner de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed



Uddybende forklaring af model se appendix s.61



Sydtrafik bør være opmærksomme på *kundeoplevelsen* og selve *busturen*, idet disse forhold har størst effekt på tilfredsheden.



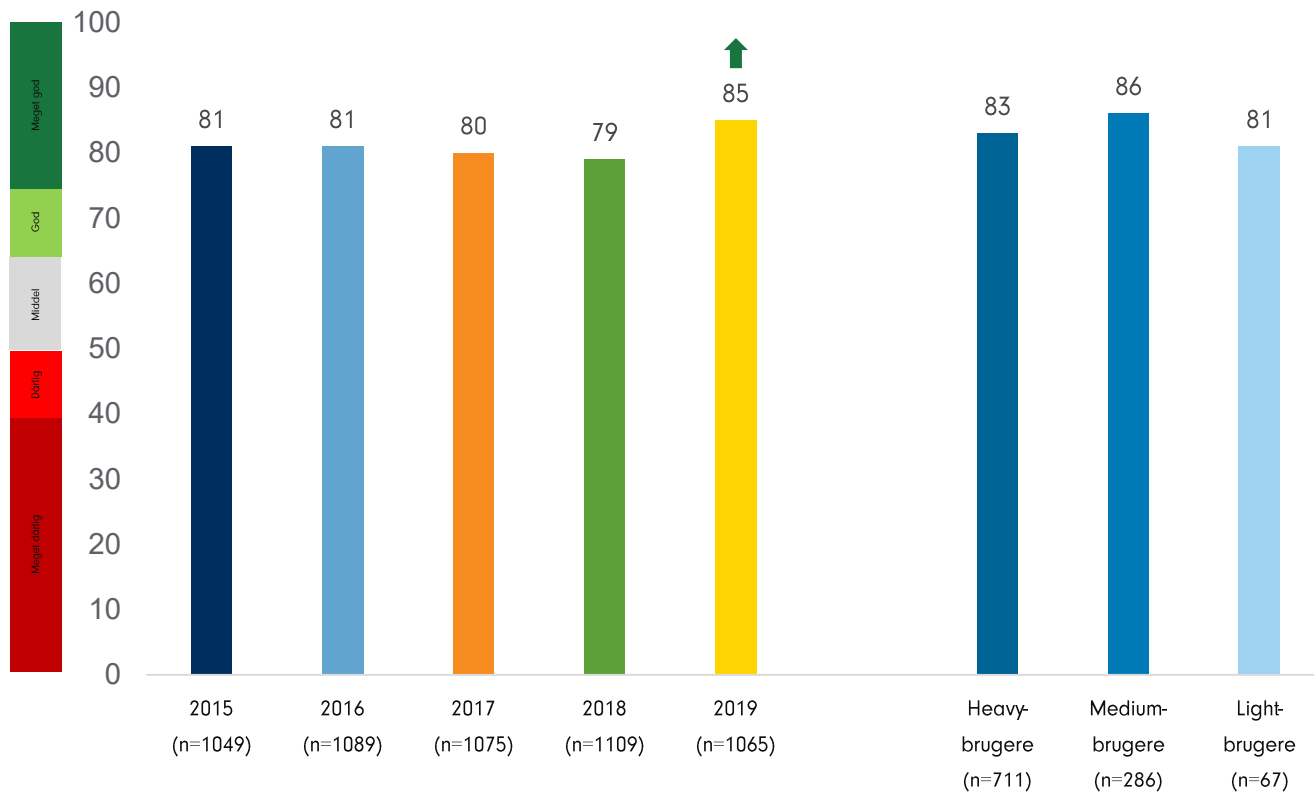
- **FASTHOLD:** Der er samlet set høj tilfredshed med *kundeoplevelsen*, og denne har ligeledes stor betydning for den samlede tilfredshed, hvorfor den nuværende indsats med fordel kan søges fastholdt.
- **TILPAS:** Der udtrykkes høj tilfredshed med *busturen*, og Sydtrafik skal fortsætte sin indsats på dette område.
- **OVERVÅG:** Sydtrafik anbefales at være opmærksomme på tilfredsheden med *leverancen* samt selskabets *image*, da der registreres lavere tilfredshed på disse parametre
- **PRIORITÈR:** Der er ikke nogle elementer i denne kategori.



A photograph of two young children sitting in a bus. The child on the left is a girl with blonde hair, wearing a white shirt, and is smiling broadly with her hands clasped. The child on the right is a boy with dark hair, wearing a purple shirt, and is looking towards the camera. They are seated in colorful, patterned bus seats. Through the window, a building with a sign that says "Maria" is visible. The image is split diagonally, with the top right portion showing the children and the bottom left portion being white with text.

OVERORDNET TILFREDSHED

Den samlede tilfredshed med Sydtrafik er steget markant siden sidste års måling, og niveauet er det højeste set over de seneste fem år. Dertil er der høj tilfredshed uagtet passagerernes brugsfrekvens



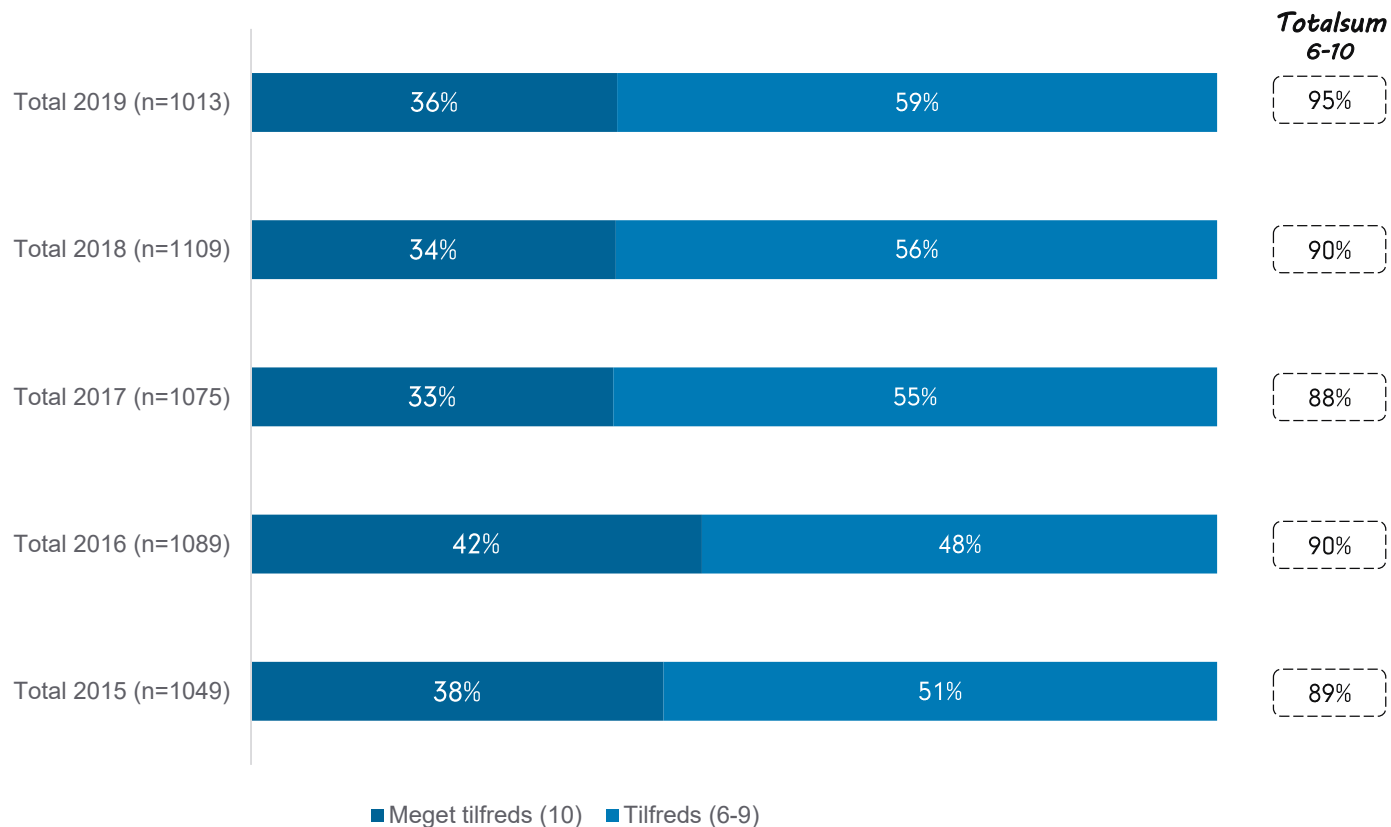
I grafen vises den overordnede tilfredshed med busturen fordelt på de seneste fem år samt brugertype på et indeks gående fra 0-100. Brugertype er opdelt efter brugsfrekvens

Note: Heavy users udgøres af personer, der bruger Sydtrafiks busser "dagligt" og "3-5 gange ugentligt". Medium users udgøres af personer, der bruger Sydtrafik "1-2 gange ugentligt", "2 gange pr. måned" eller "1 gang pr. måned". Light users udgøres af personer, der bruger Sydtrafik "2-3 gange halvårligt" eller sjældnere.

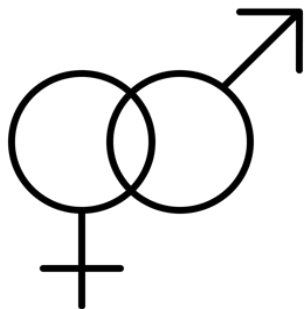
↑ ↓ Pile viser signifikante forskelle i målingerne (2018-2019), 95% sikkerhed



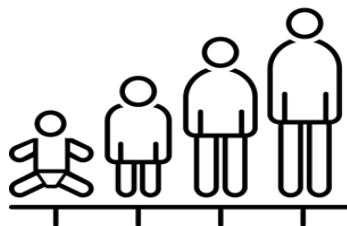
95% af passagererne giver den aktuelle bustur en karakter i den bedre halvdel af skalaen.
Det er den hidtil største andel, når der sammenlignes med de seneste fem år



Kvinderne og de ældre er generelt mest tilfredse



Kvinderne placerer sig oftere i den meget tilfredse gruppe af passagerer



De ældre er oftere meget tilfredse ift. de yngre passagerer



Næsten halvdelen (47%) af passagererne i Landbusser Vest, giver karakteren 10

Kerneproduktet er det vigtigste; at jeg kommer fra a-b. Dernæst betyder serviceoplevelsen mest

Hvad synes du er godt ved turen?



Eksempler på kommentarer under 'Andet'



"Som passager venter man til, at de ældre har sat sig."



"Kører ordentligt."



"Jeg kan lave lektier."



"Der er stille."



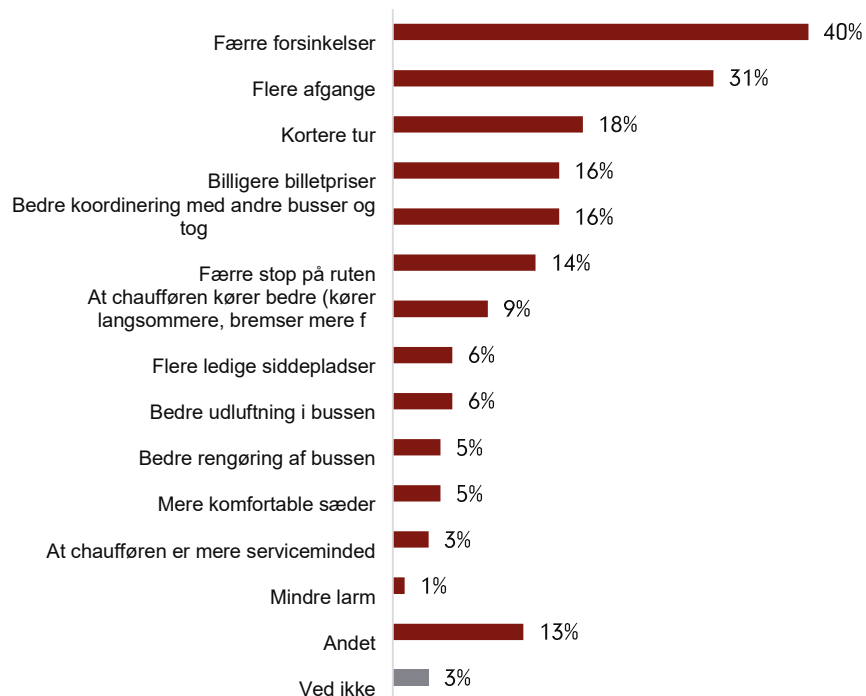
"Foretrækker offentlig transport."

n = 977



Utilfredshed skyldes uheldige oplevelser med kerneproduktet – forsinkelser, for få afgang, for lange ture, pris

Hvad kunne gøre busturen bedre?



Eksempler på kommentarer under 'Andet'



"Ikke køre før tiden."



"Ofte forsinket."



"Dårligt informationsniveau."



"Flere busser."



"Jeg har manglet bus 5 meget."



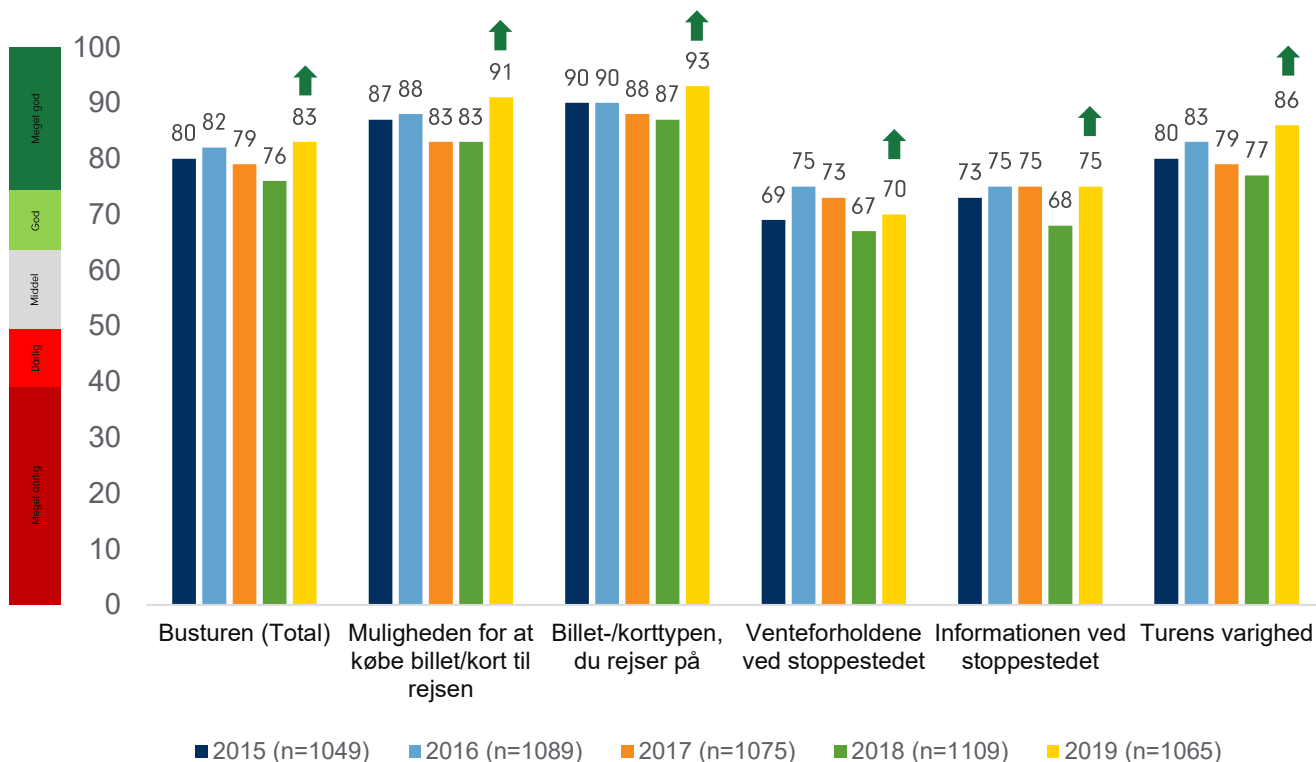
Obs lav base (n=88)



BUSTUREN



Øget tilfredshed med busturen på alle parametre, specielt ved mulighed for at tilkøbe billet samt turens varighed



- I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed, som udgør et gennemsnit af de enkelte parametre ud fra et indeks gående fra 0-100.



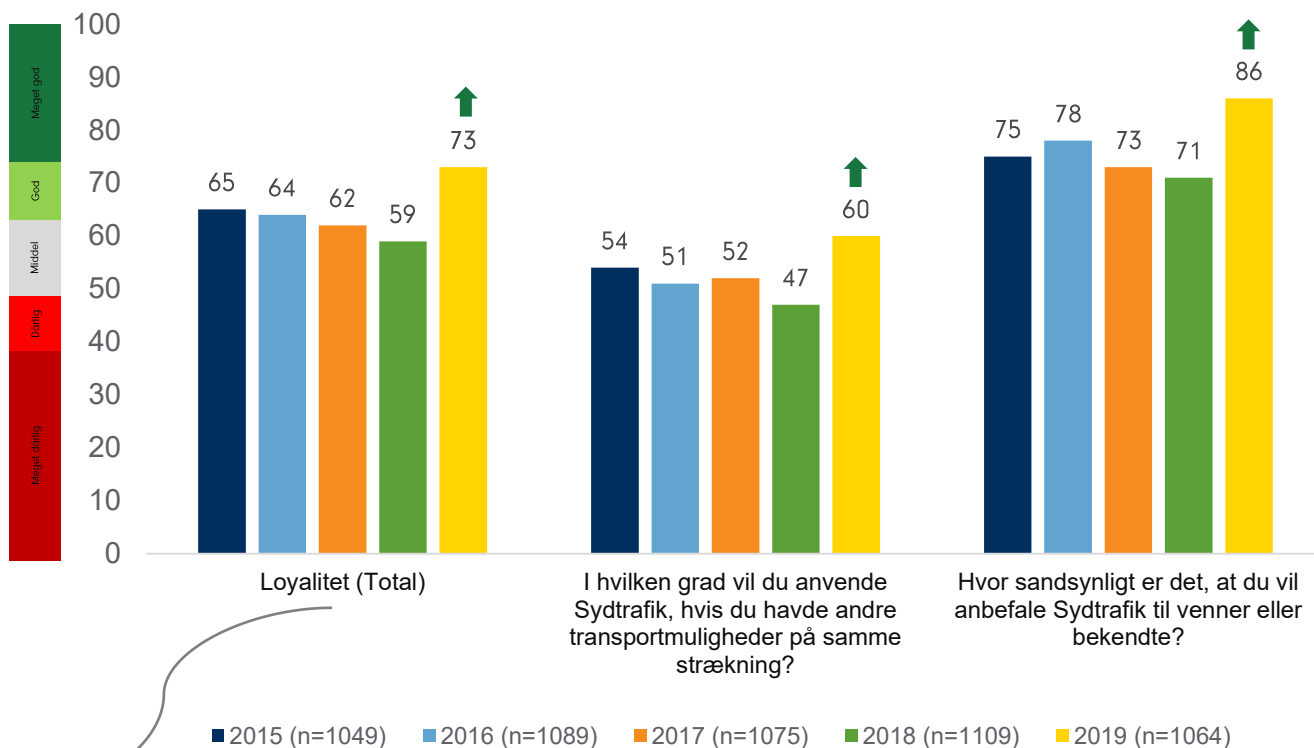
 Pilene viser signifikante forskelle i målingerne (2018-2019), 95% sikkerhed



A photograph of a yellow bus driving on a city street. The bus has a destination sign that reads '7C Hedelund Bustraminalen - Jagt'. The street is lined with multi-story buildings and has traffic lights. The image is partially obscured by a white diagonal shape on the left side.

LOYALITET

Loyalitetsindekset er steget mærkbart



- I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed, som udgør et gennemsnit af de enkelte parametre ud fra et indeks gående fra 0-100.

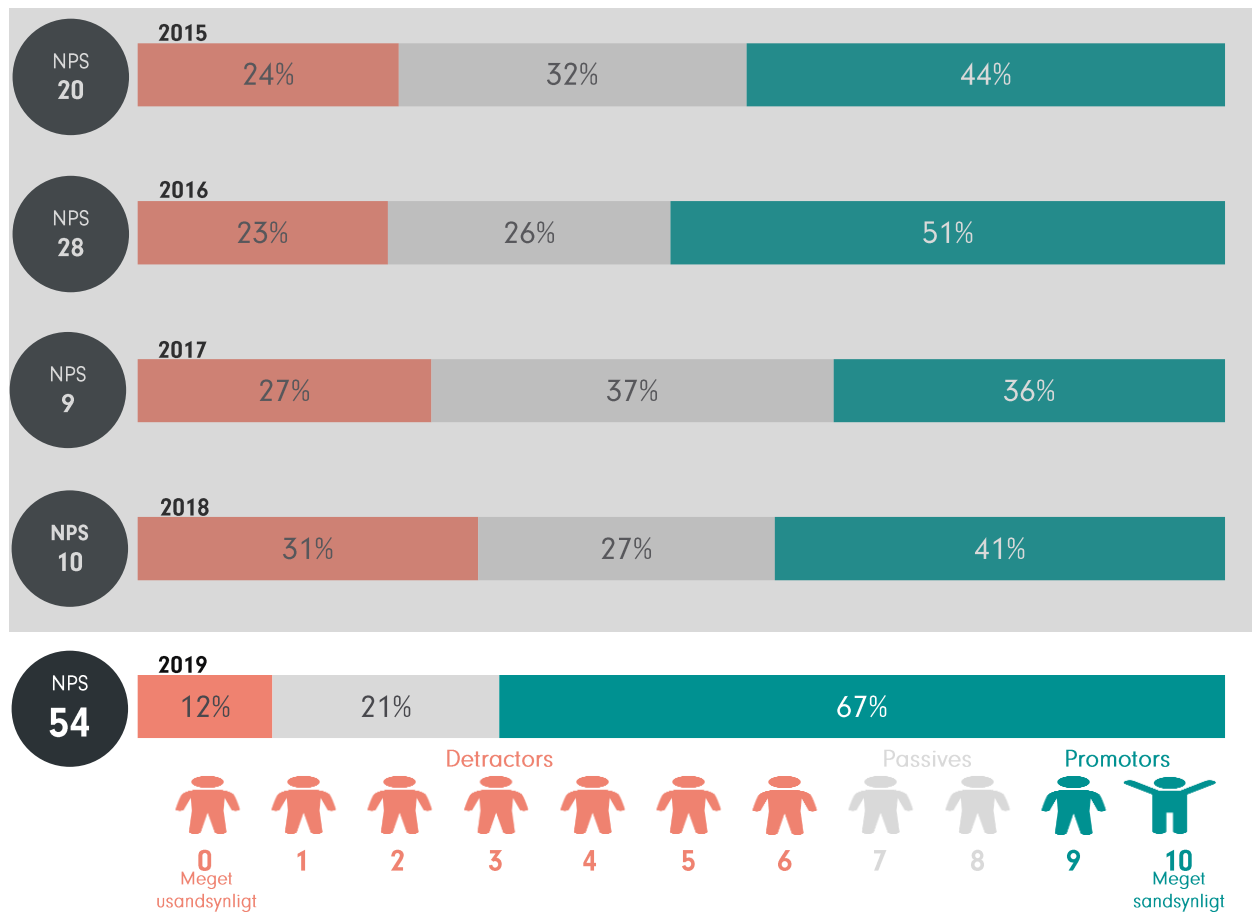
Obs: skalændring i 2019 ift. tidligere år.

↓ ↑ Pilene viser signifikante forskelle i målingerne (2018-2019), 95% sikkerhed



Sydtrafik opnår en NPS på 54, hvilket er et udtryk for Sydtrafiks kundelojalitet

Obs. - skalaen er en 11 punktskala fremfor en 10 punktskala tidligere år.



Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS → et udtryk for kundelojalitet.

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



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

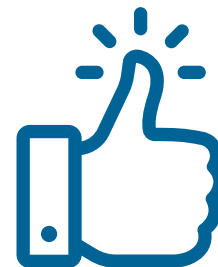
Detractors (0-6) er utilfredse kunder, der kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.

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

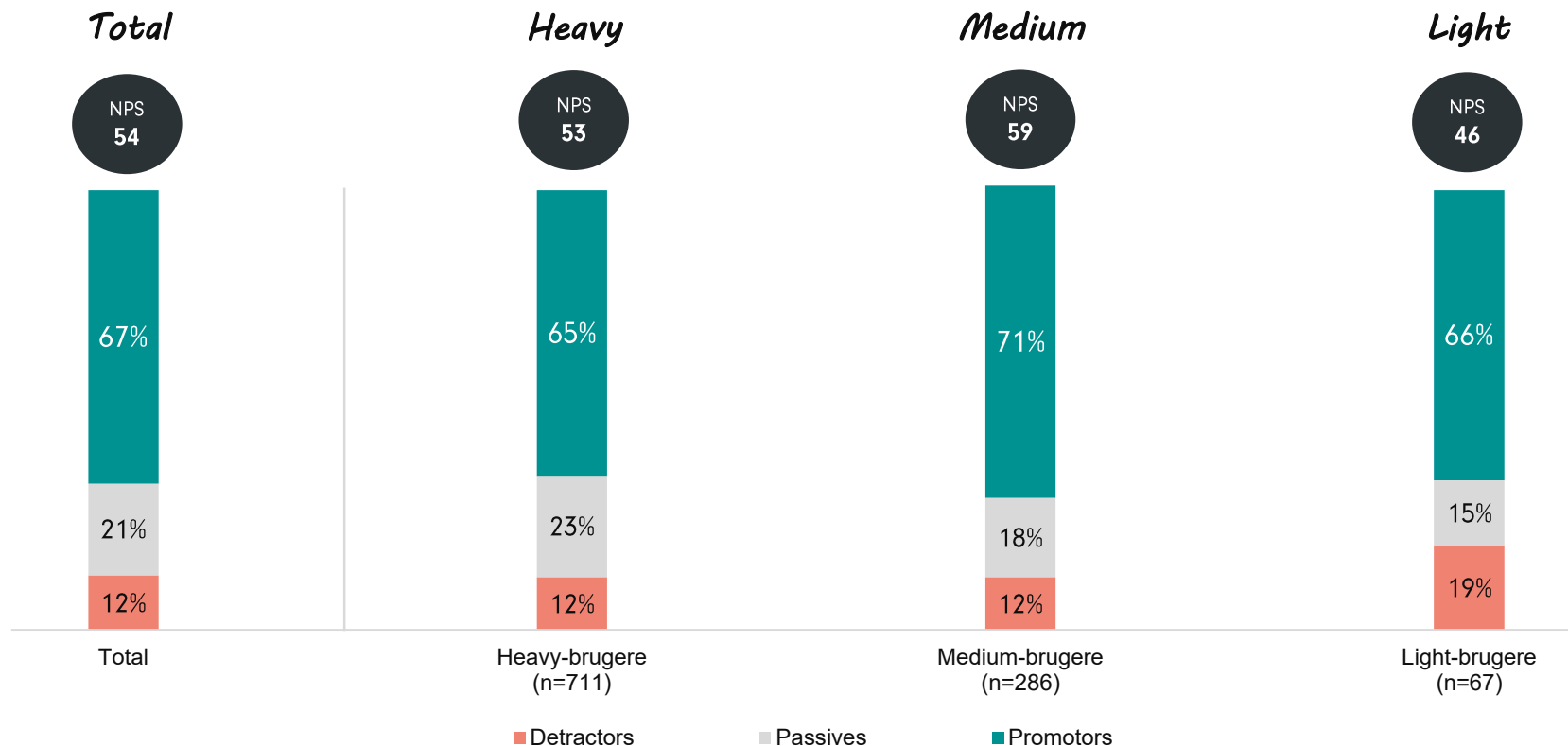


Årsager til stigning i NPS

Andelen af folk der er villige til at anbefale Sydtrafik (promoters) er steget markant



Jo højere brugsfrekvens - jo højere anbefalingsvillighed

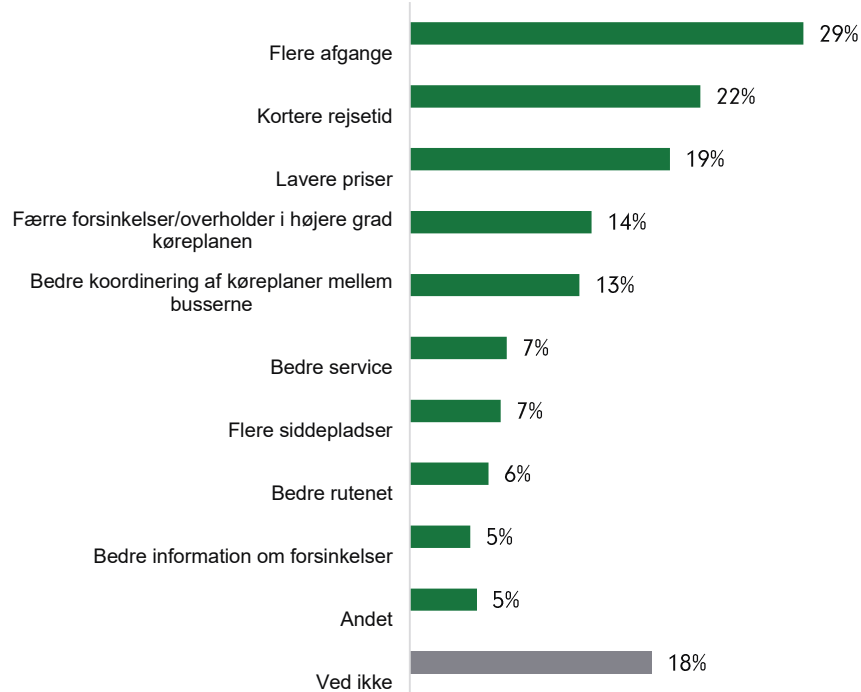


Note: Heavy users udgøres af personer, der bruger Sydtrafiks busser "dagligt" og "3-5 gange ugentligt". Medium users udgøres af personer, der bruger Sydtrafik "1-2 gange ugentligt", "2 gange pr. måned" eller "1 gang pr. måned". Light users udgøres af personer, der bruger Sydtrafik "2-3 gange halvårligt" eller sjældnere.



For at flytte de 21% *passives* til *promoters*, er der tre forhold som bør forbedres: 1) flere afgange, 2) kortere rejsetid og 3) lavere priser

Hvad skal der til for at du 'i meget høj grad' vil anbefale Sydtrafik til andre?



Eksempler på kommentarer under 'Andet'



"Bedre information generelt."



"Prisen."



"Der mangler flere afgang i weekender."



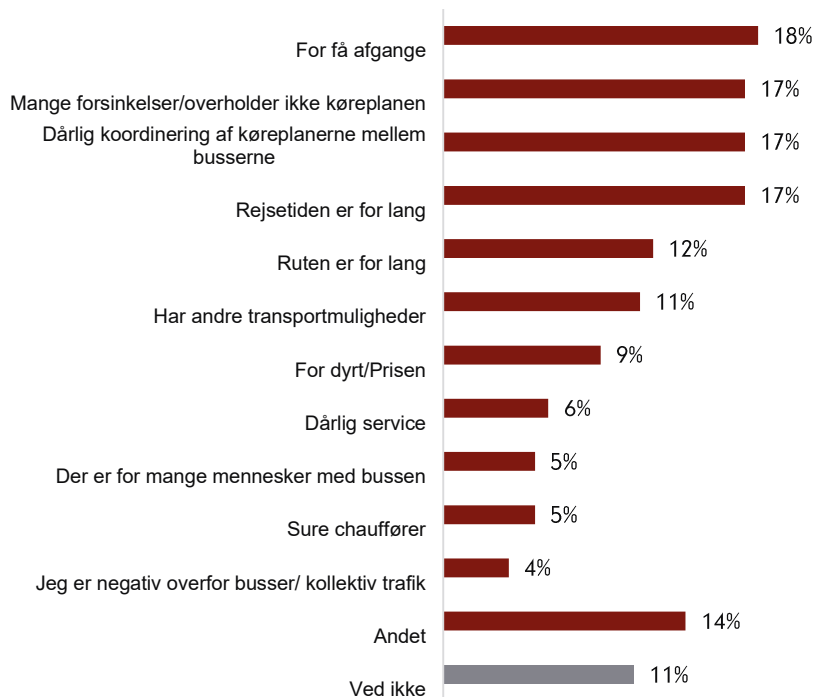
"Bedre busser."



"Bilen er at foretrække"

For at flytte nogle af de 12% *detractors* til *passives* er der fire forhold, der kan forbedres: 1) flere afgang
2) overholdelse af køreplaner 3) bedre koordinering af rejseplan samt 3) kortere rejsetid

Hvad er årsagen til, at du ikke – eller kun i lav grad – vil anbefale Sydtrafik til andre?



Eksempler på kommentarer under 'Andet'



"Mange chauffører kører dårligt."



"Svært at stå op i bus."



"Flere afgang i weekenden."



"De bekendte kører i bil."



"De passer ikke med skolens tider"

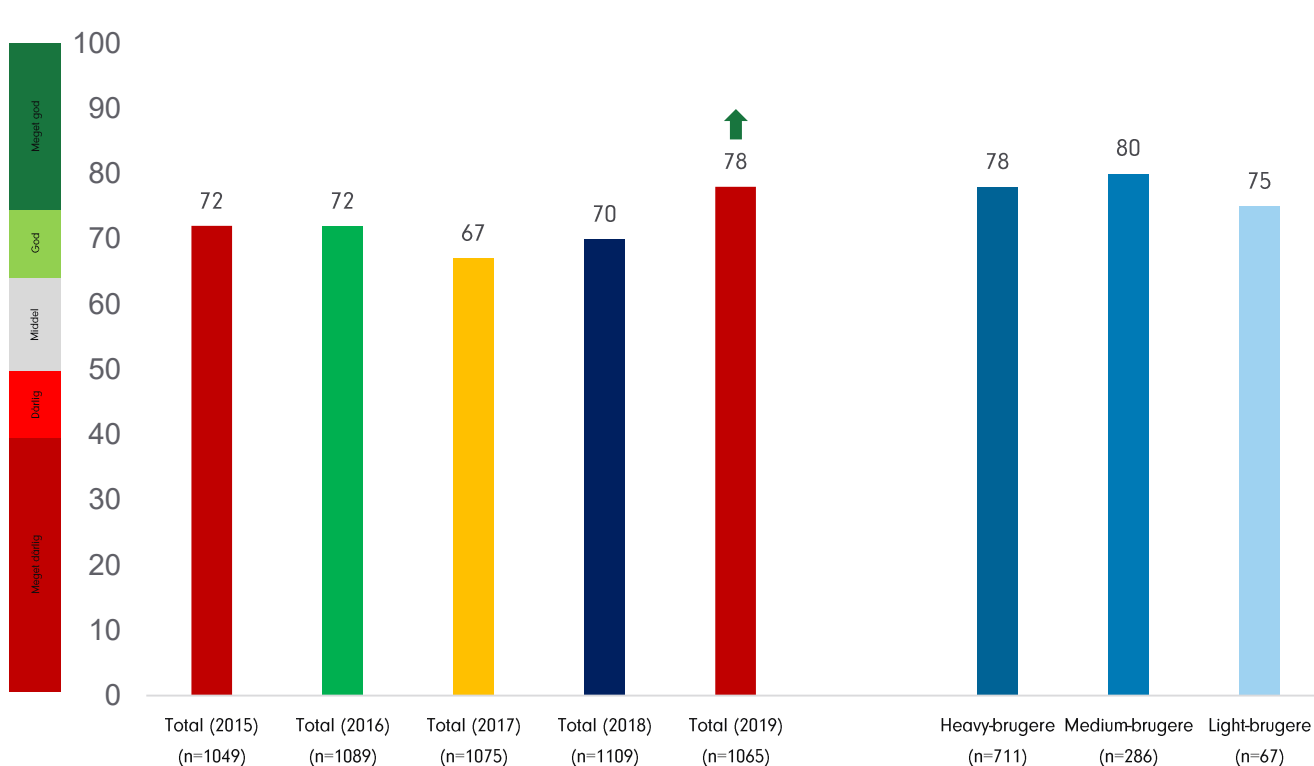




IMAGE

Sydtrafiks image stiger ligeledes markant i år, og der kan spores en forbedring på 8 indekspoint.

Det er særligt blandt de mest hyppige brugere, at Sydtrafik har et stærkt image



- I grafen vises den overordnede tilfredshed med busturen opgjort på de seneste fire år samt brugertype opdelt på brugsfrekvens på et indeks gående fra 0-100.



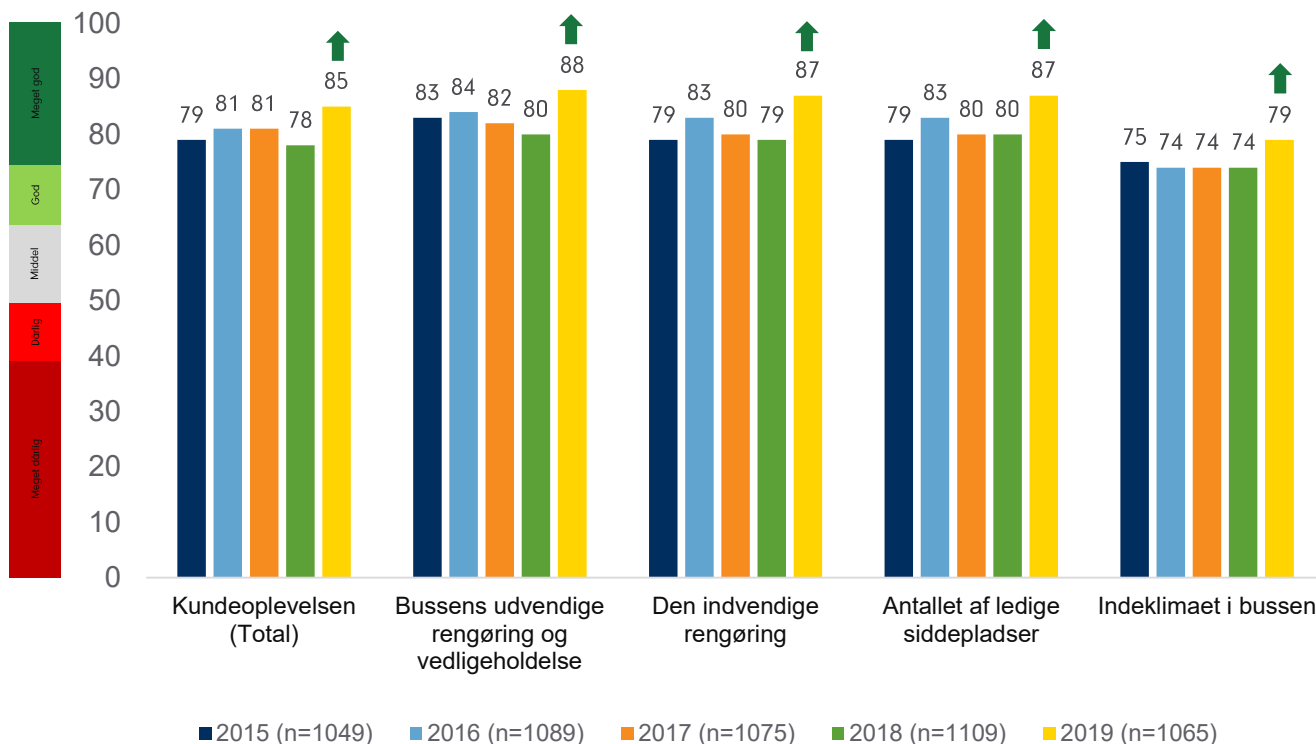
Pilene viser signifikante forskelle i målingerne (2018-2019), 95% sikkerhed





KUNDEOPLEVELSEN

Tilfredsheden med den samlede kundeoplevelse stiger mærkbart efter sidste års fald. Stigningen manifesterer sig på tværs af tilfredshedsparametre, hvilket vidner om en gennemgående forbedring

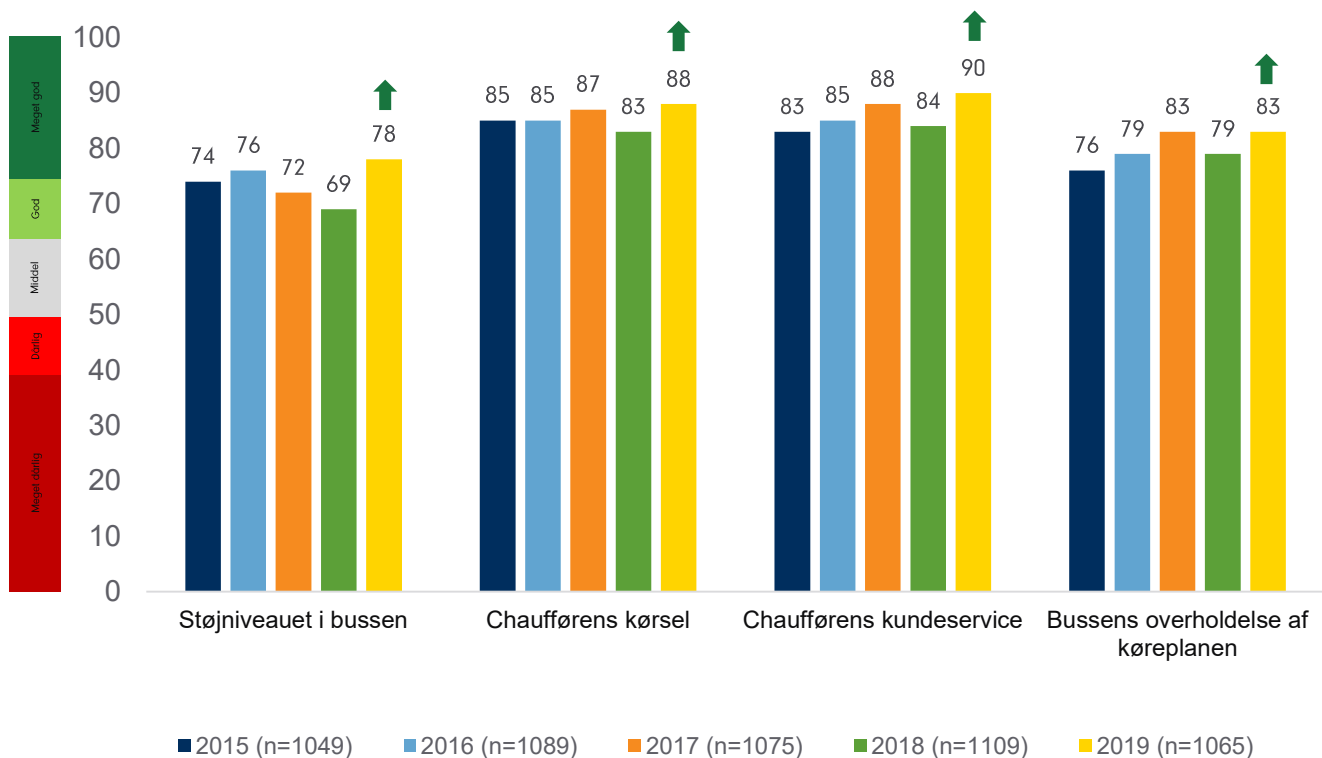


- I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed, som udgør et gennemsnit af de enkelte parametre ud fra et indeks gående fra 0-100.

↓ ↑ Pilene viser signifikante forskelle i målingerne (2018-2019), 95% sikkerhed



Der er særligt sket forbedringer i passagerernes tilfredshed med støjniveauet i busserne, antallet af ledige siddepladser og den ind- og udvendige rengøring forbedrer kundeoplevelsen (forrige side)



- I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed, som udgør et gennemsnit af de enkelte parametre ud fra et indeks gående fra 0-100.



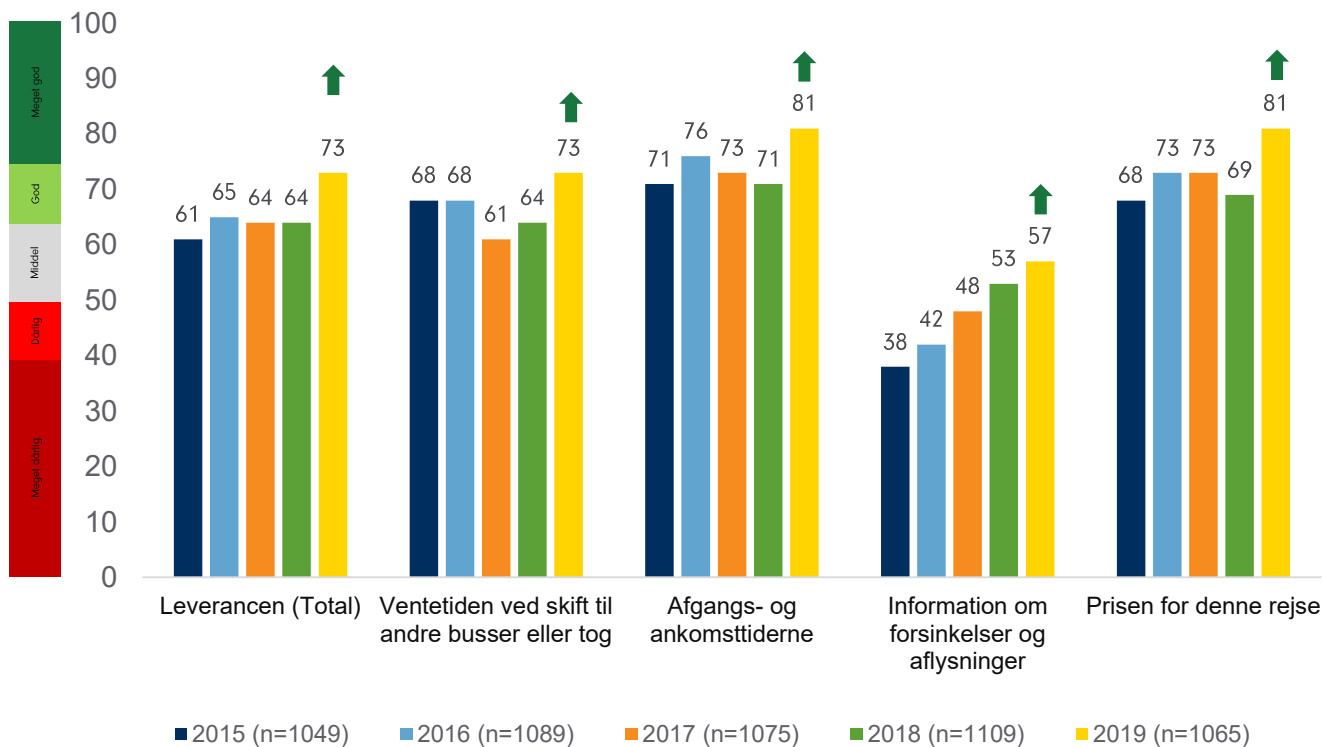
 Pilene viser signifikante forskelle i målingerne (2018-2019), 95% sikkerhed





LEVERANCEN (Kontaktpunkterne)

Tilfredsheden med rejsens pris, afgangs- og ankomsttiderne samt ventetiden ved skift er særligt stigende i år



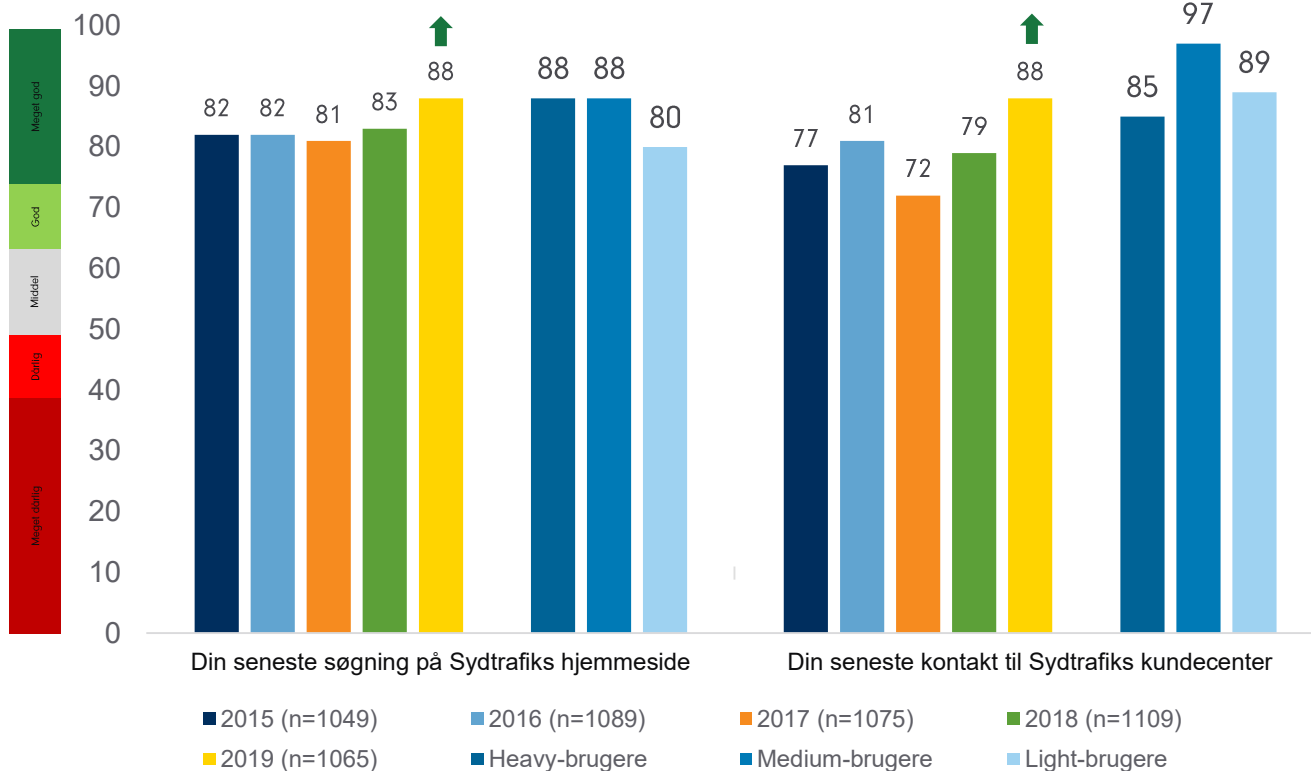
- I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed, som udgør et gennemsnit af de enkelte parametre ud fra et indeks gående fra 0-100.

↓ ↑ Pilene viser signifikante forskelle i målingerne (2018-2019), 95% sikkerhed



Tilfredsheden med Sydtrafiks hjemmeside såvel som kundecenter stiger.

Tilfredsheden med hjemmesiden er højest blandt de mere højfrekvente brugere



- I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed, som udgør et gennemsnit af de enkelte parametre ud fra et indeks gående fra 0-100.



Pilene viser signifikante forskelle i målingerne (2018-2019), 95% sikkerhed

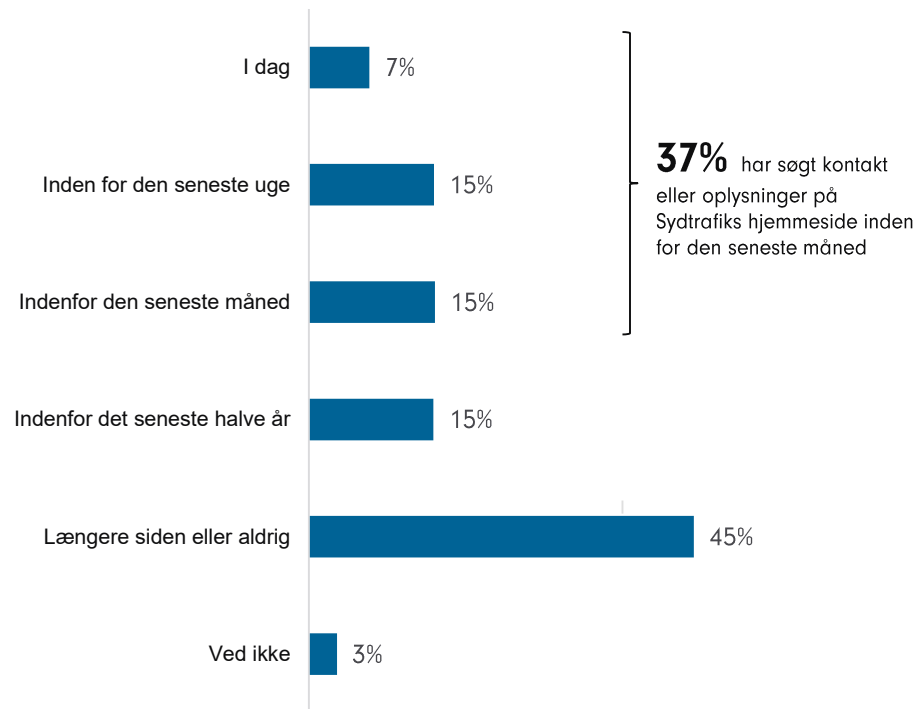


87% er tilfredse, når de søger på Sydtrafiks hjemmeside. Kun 2% er utilfredse.

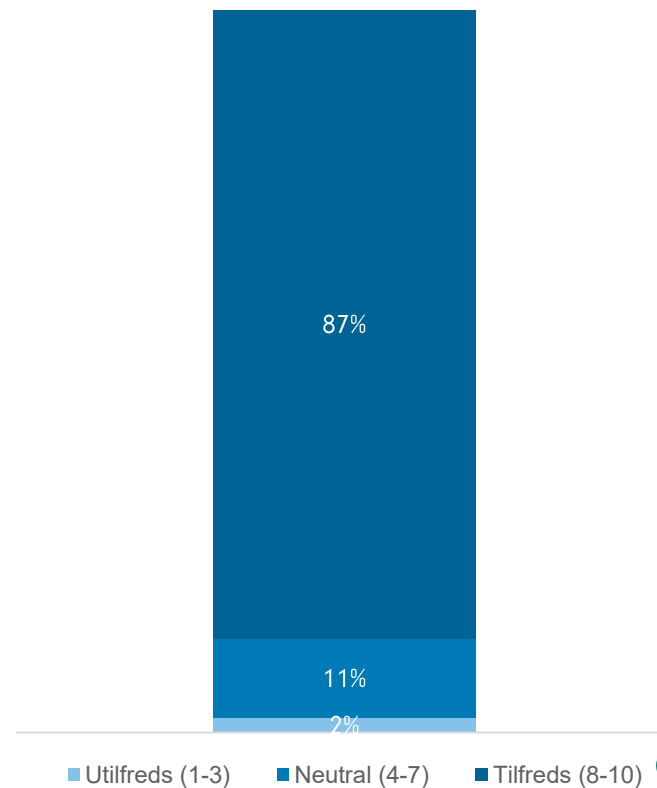
37% af passagererne angiver, at de har søgt kontakt eller oplysninger inden for den seneste måned



Hvornår har du senest søgt kontakt eller oplysninger på Sydtrafiks hjemmeside?



Hvor tilfreds var du med din seneste søgning på Sydtrafiks hjemmeside?



Base: Alle/Har søgt inden for den seneste måned n = 1.065/391

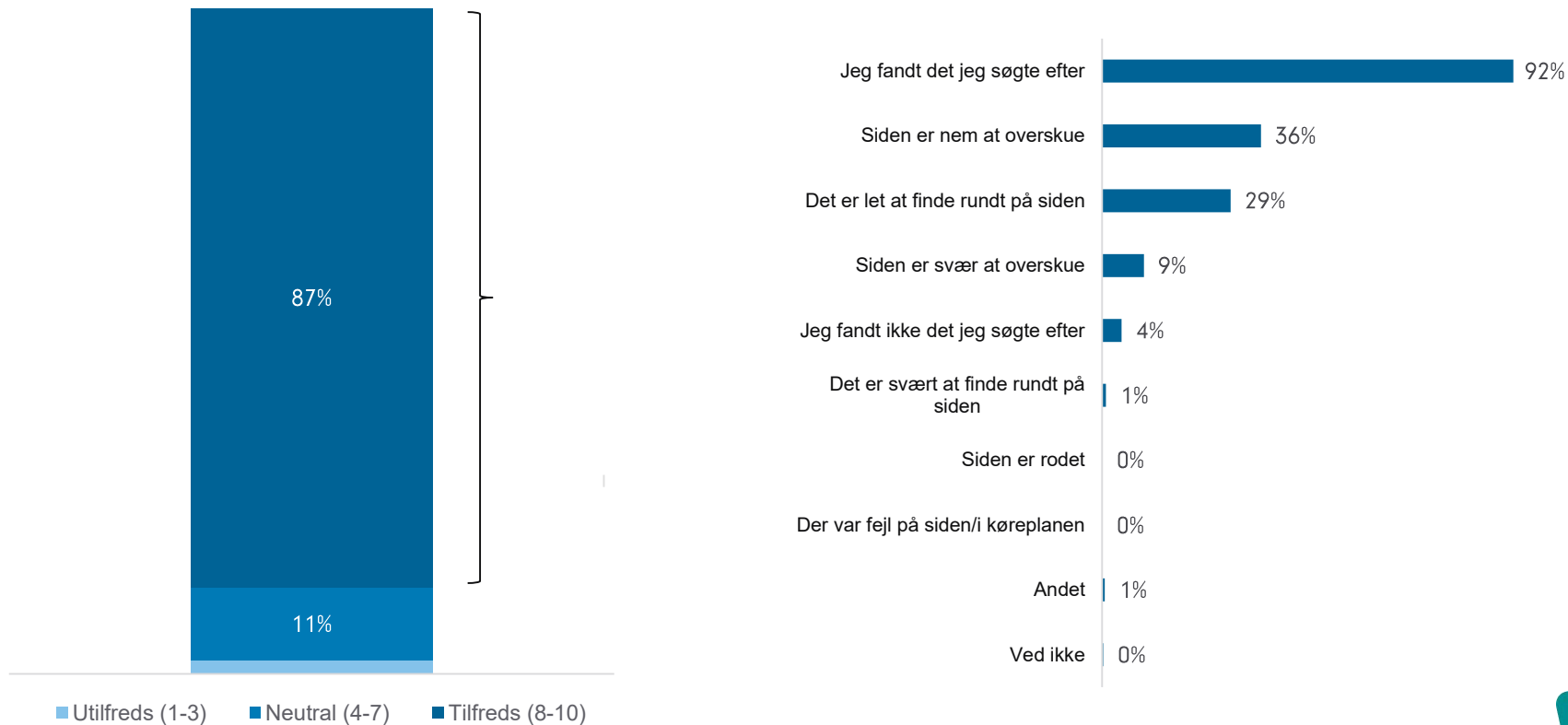
Spørgsmål: "Hvornår har du senest søgt kontakt eller oplysninger på Sydtrafiks hjemmeside?" & "Hvor tilfreds var du med din seneste søgning på Sydtrafiks hjemmeside?"



Blandt de passagerer, der er mest tilfredse med Sydtrafiks hjemmeside, er det i særdeleshed brugervenligheden der fremhæves



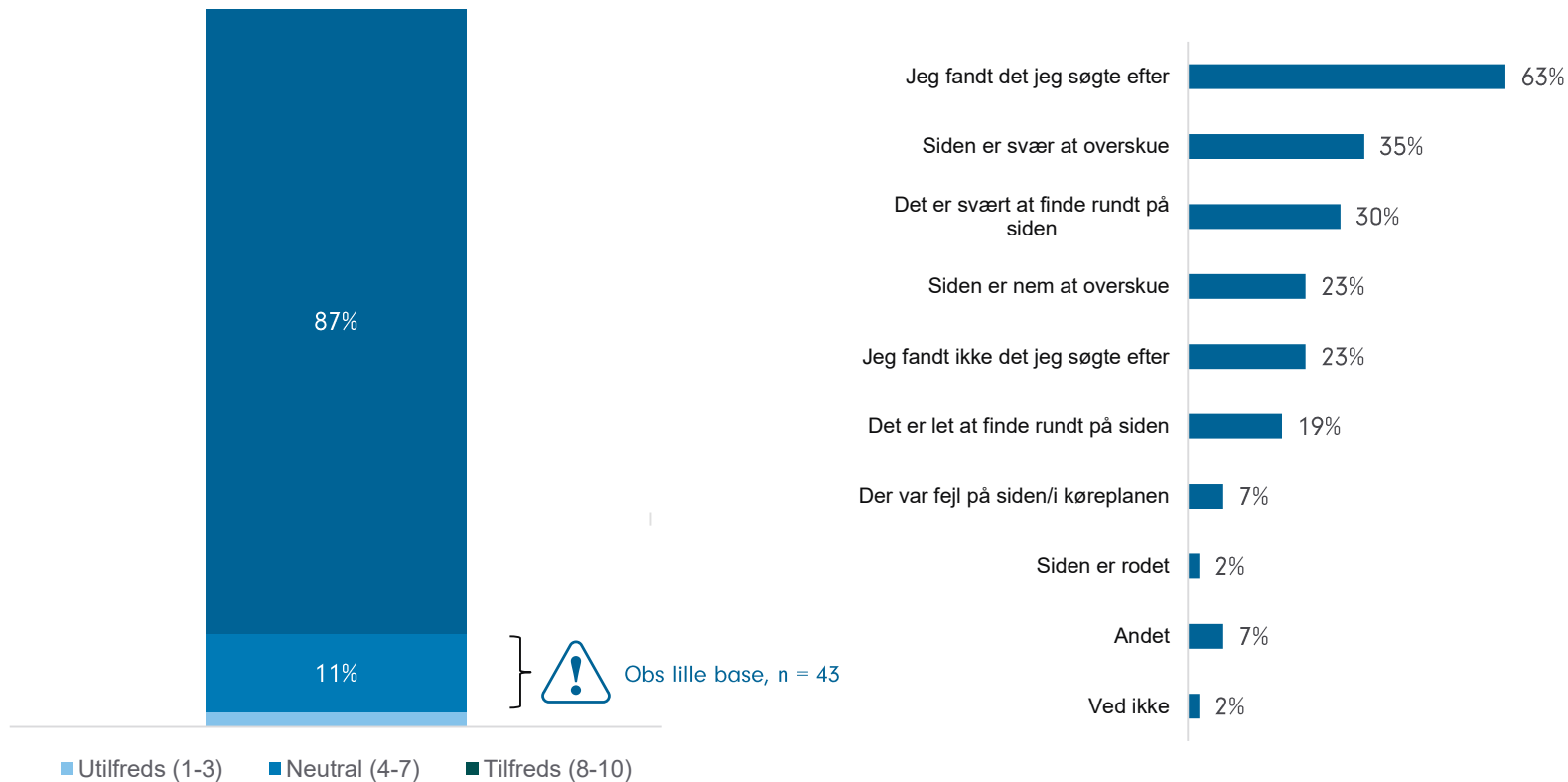
Hvorfor svarede du 8-10 ift. din seneste søgning på Sydtrafiks hjemmeside?



Blandt de moderate tilfredse passager er de hyppigste kritikpunkter, at hjemmesiden er svær at overskue, samt at det er svært at navigere rundt på hjemmesiden



Hvorfor svarede du 4-7 ift. din seneste søgning på Sydtrafiks hjemmeside?

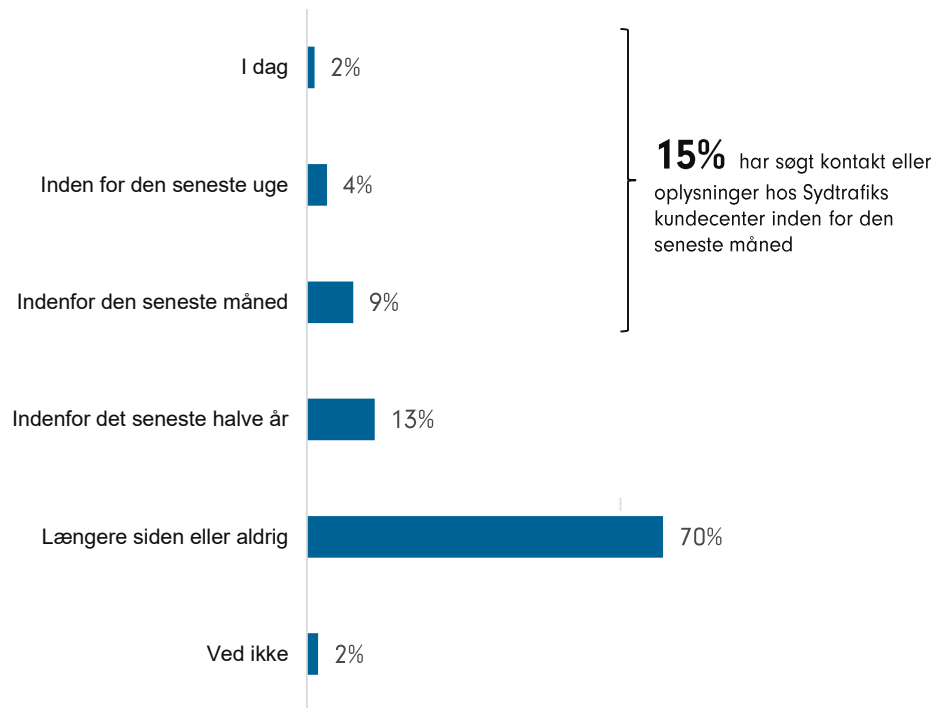


15% af passagererne har søgt kontakt eller oplysninger inden for den seneste måned.

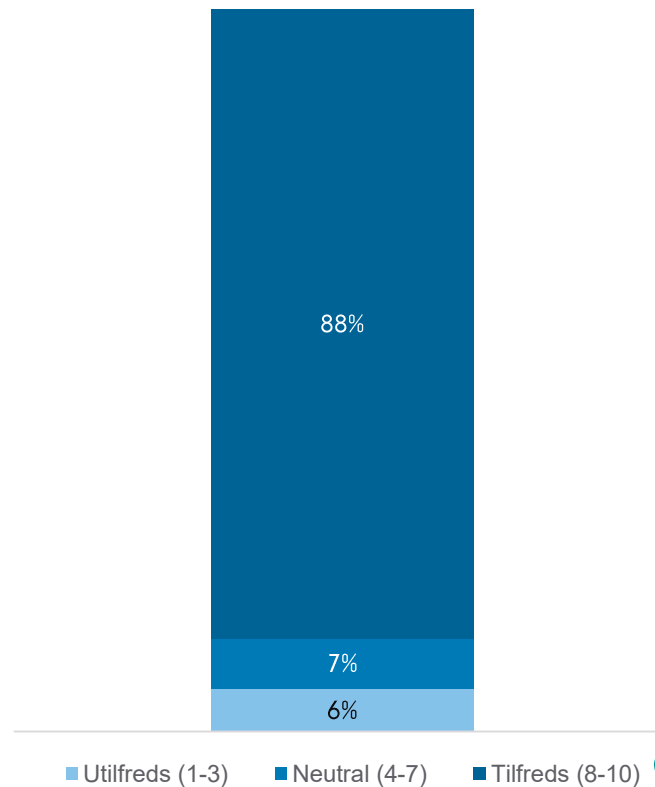
88% er disse var tilfredse med kontakten til kundecenteret



Hvornår har du senest søgt kontakt eller oplysninger hos Sydtrafiks kundecenter – personligt, telefonisk eller pr. e-mail?



Hvor tilfreds var du med din seneste kontakt til Sydtrafiks kundecenter?



Base: Alle/Har søgt inden for den seneste måned n = 1.065/155

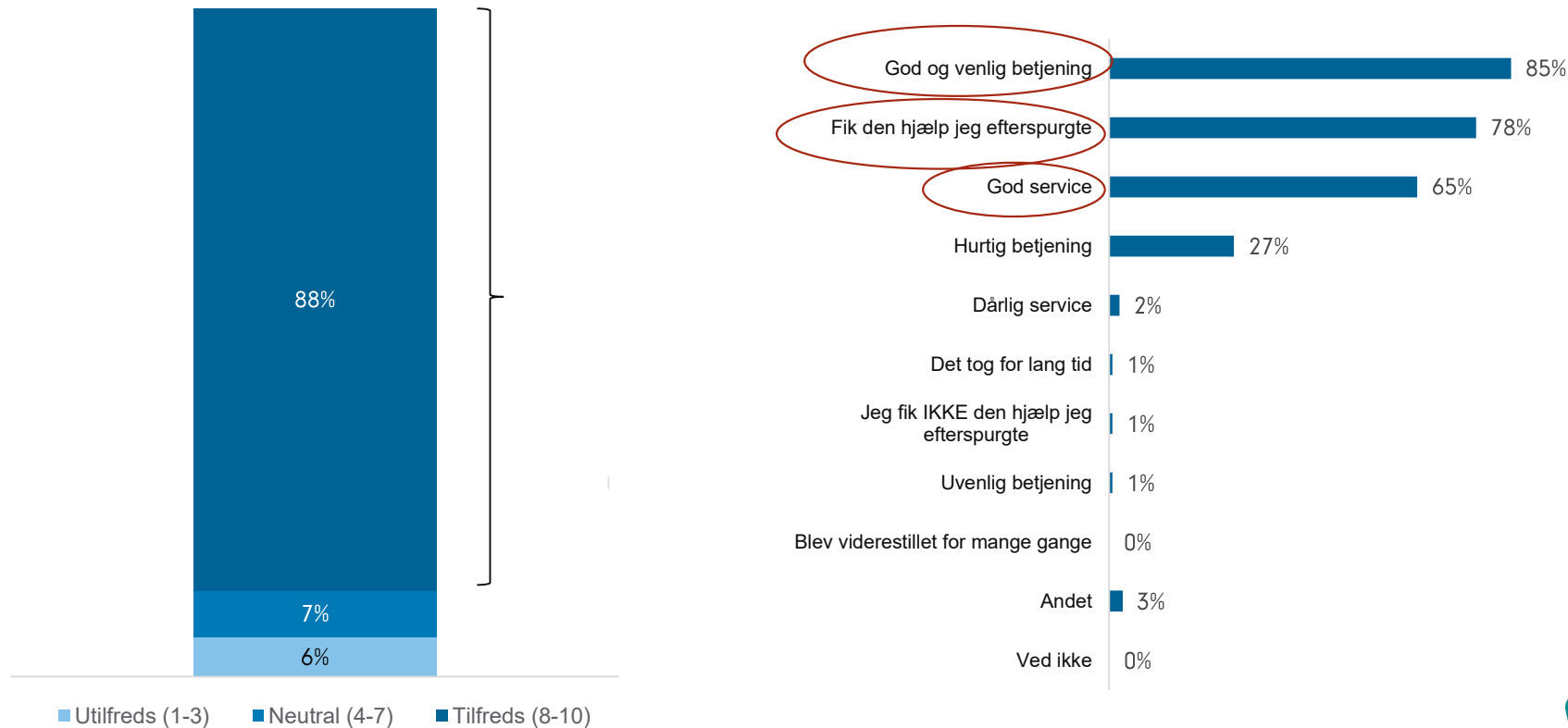
Spørgsmål: "Hvornår har du senest søgt kontakt eller oplysninger hos Sydtrafiks kundecenter, personligt, telefonisk eller pr. e-mail?" & "Hvor tilfreds var du med din seneste kontakt til Sydtrafiks kundecenter?"



Det er særligt den gode og venlige betjening, samt graden hvormed man får svar på det efterspurgte, der nævnes som de primære årsager til den store grad af tilfredshed



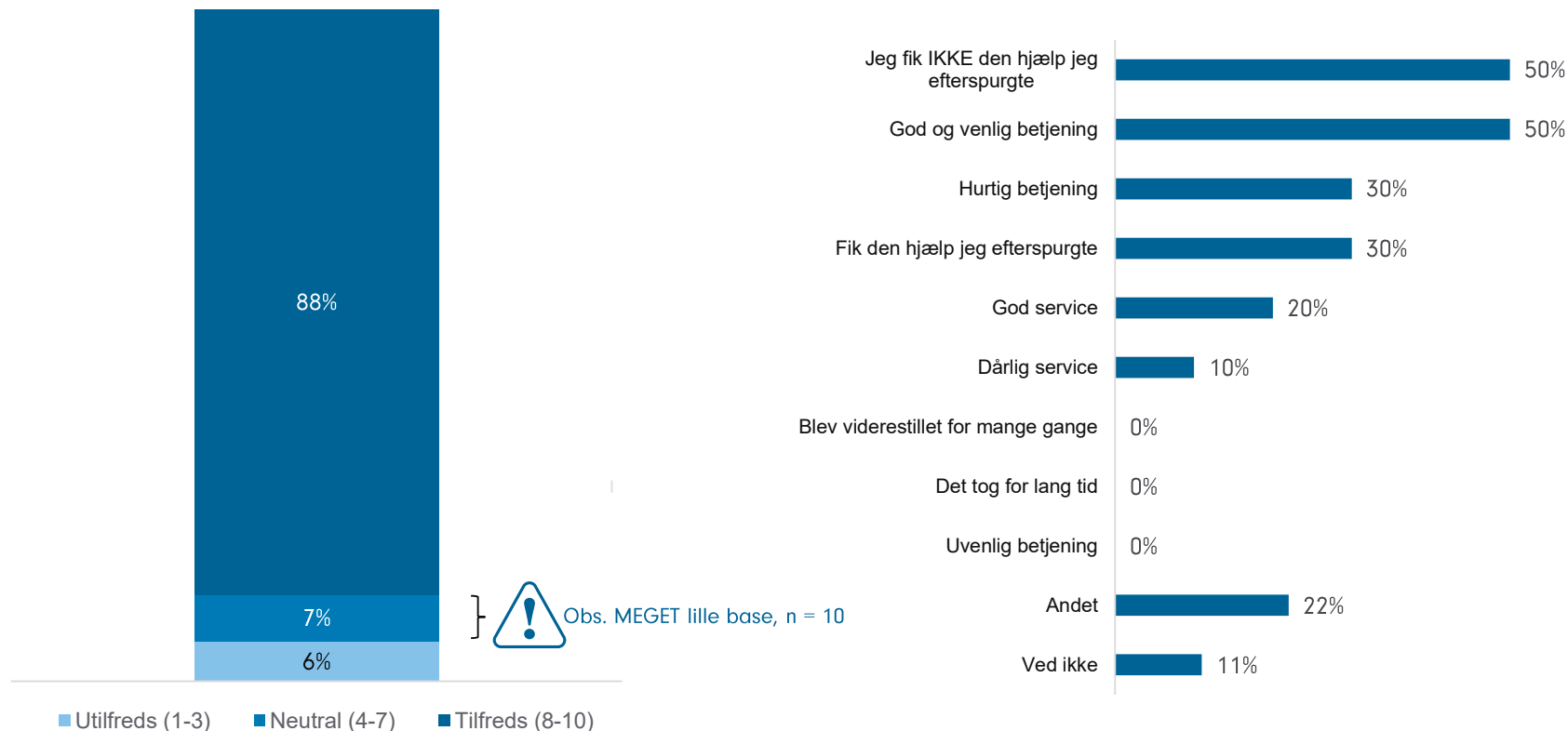
Hvorfor svarede du 8-10 ift. din seneste kontakt med Sydtrafiks kundecenter?



Blandt de få passagerer, der i mindre grad er tilfredse, er det særligt en mangel på hjælp til det efterspurgte, der nævnes. Der udtrykkes dog fortsat tilfredshed med betjeningen



Hvorfor svarede du 4-7 ift. din seneste kontakt med Sydtrafiks kundecenter?



REJSEKORT

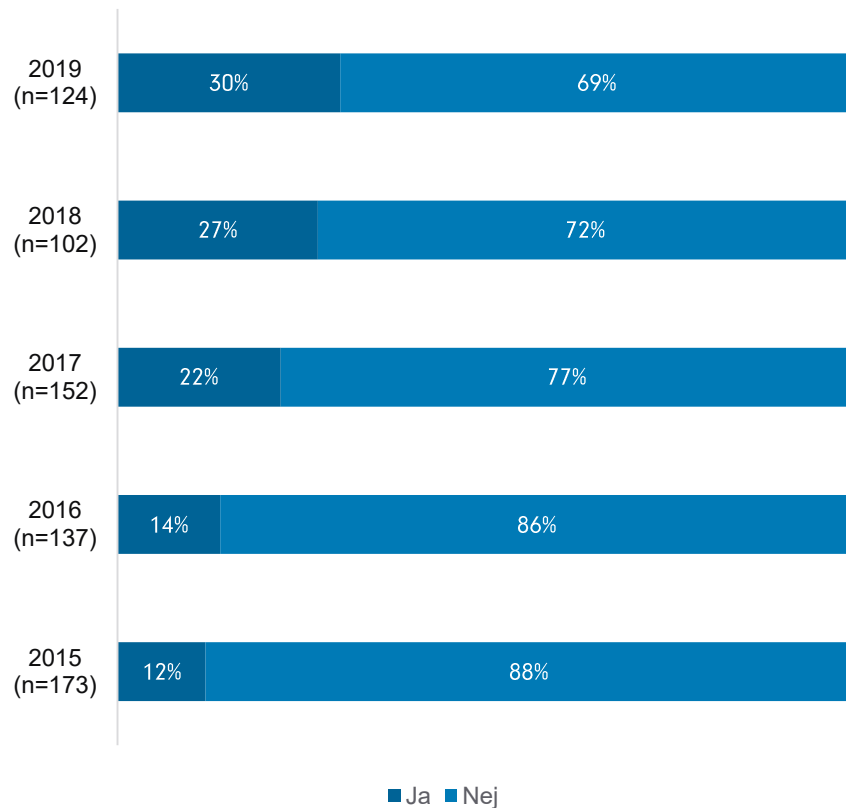


30% af de personer, som rejser på enkeltbillet eller har købt billet i Sydtrafiks app ejer et rejsekort.

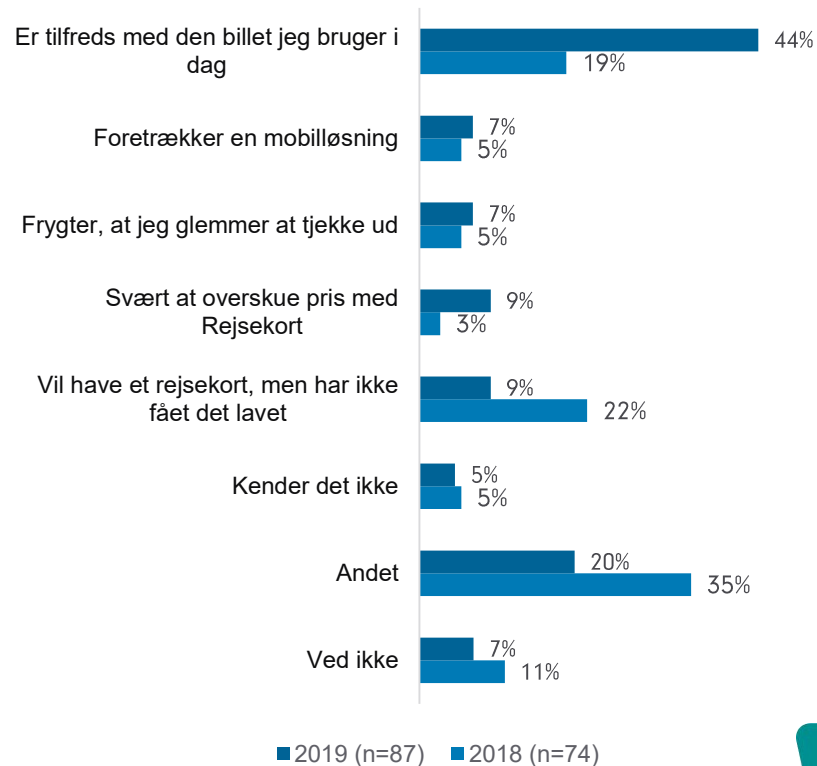
Tilfredshed med andre billettyper er den hyppigste årsag til ikke at have et Rejsekort



Har du et Rejsekort

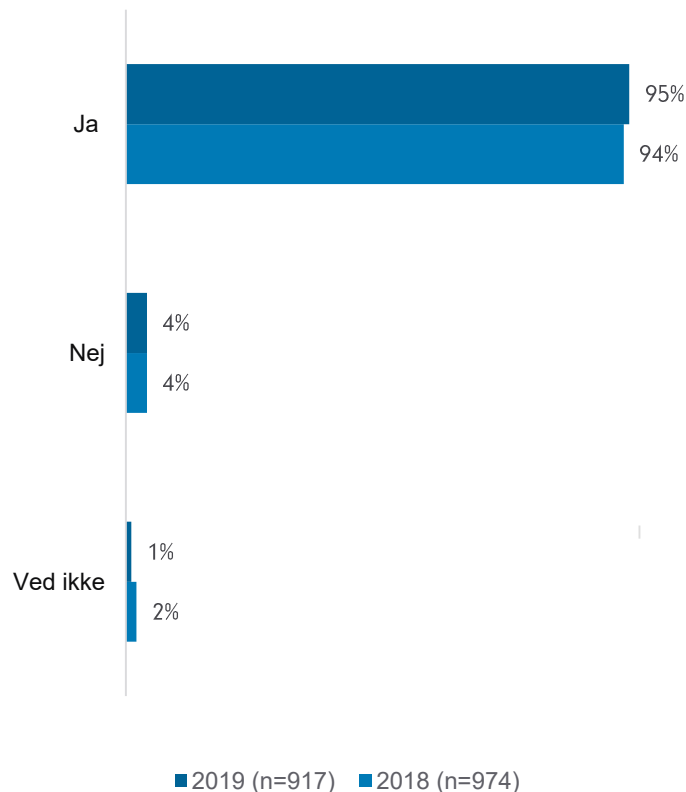


Hvad er årsagen til, at du ikke har et Rejsekort?

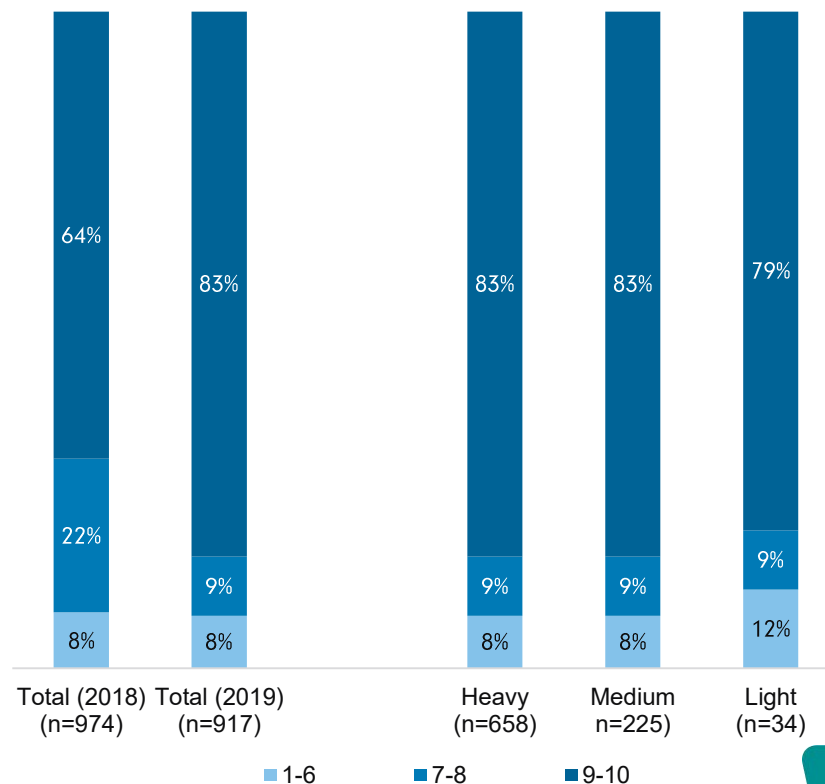


Langt størstedelen ved fortsat, at de skal checke ud i Sydtrafiks busser, når de rejser med Rejsekort. 83% er villige til at foretage ind- og udcheckning for at muliggøre mere optimale køreplaner

Ved du, at alle passagerer med rejsekortprodukter skal foretage udcheckning i Sydtrafiks busser?



I hvilken grad er du villig til at foretage ind- og udcheckning, hvis det kan give dig og andre passagerer en bedre køreplan?



Base: Udvalgte billettyper n = 917

Spørgsmål: "Ved du, at alle passagerer med rejsekortprodukter (Skole-, Ungdoms-, Pendler- og Rejsekort og Rejsekort med Pendler Kombi?) & "I hvilken grad er du villig til at foretage ind/udcheckning for, at det vil kunne give dig og andre passagerer en bedre køreplan?"



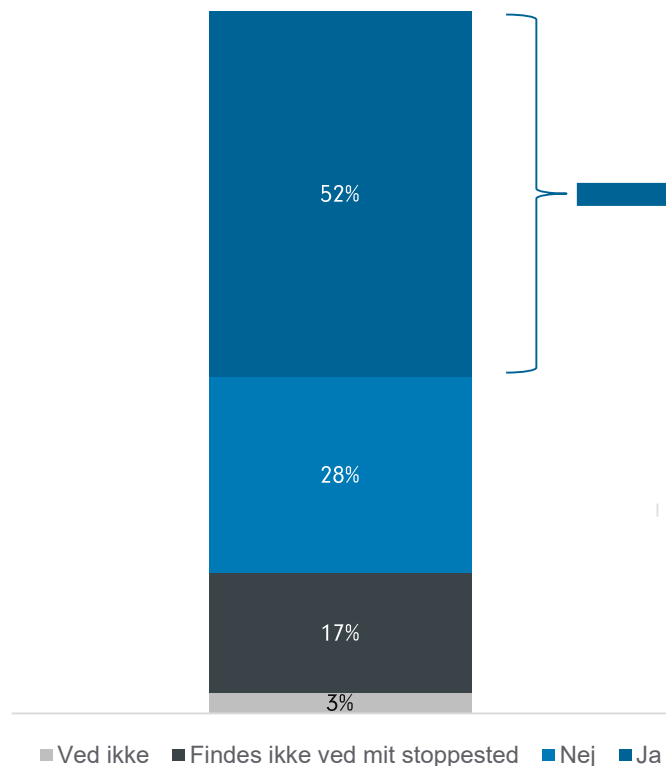
DIGITALE INFORMATIONSTAVLER

Linje Line	Titel To	
14	Bybustterminalen	11.26 11.28
14	Bybustterminalen	12.26
5C	Bybustterminalen - Gl. Vardevej - Gjesing - Tarp	12.59
14	Bybustterminalen	13.26
5C	Bybustterminalen - Gl. Vardevej - Gjesing - Tarp	13.59
14	Bybustterminalen	14.22
8C	Bybustterminalen - Gl. Vardevej - Gjesing - Varde	14.35
	Bybustterminalen - Gl. Vardevej - Gjesing - Tarp	14.59
	Bybustterminalen	15.22
	Bybustterminalen - Gl. Vardevej - Gjesing - Varde	15.35
	Bybustterminalen - Gl. Vardevej - Gjesing - Tarp	15.59
		16.22
	Bybustterminalen - Gl. Vardevej - Gjesing - Tarp	16.59
		17.32
	Bybustterminalen - Gl. Vardevej - Gjesing - Varde	05.29
	Bybustterminalen - Gl. Vardevej - Gjesing - Tarp	05.59
		06.37
		06.59

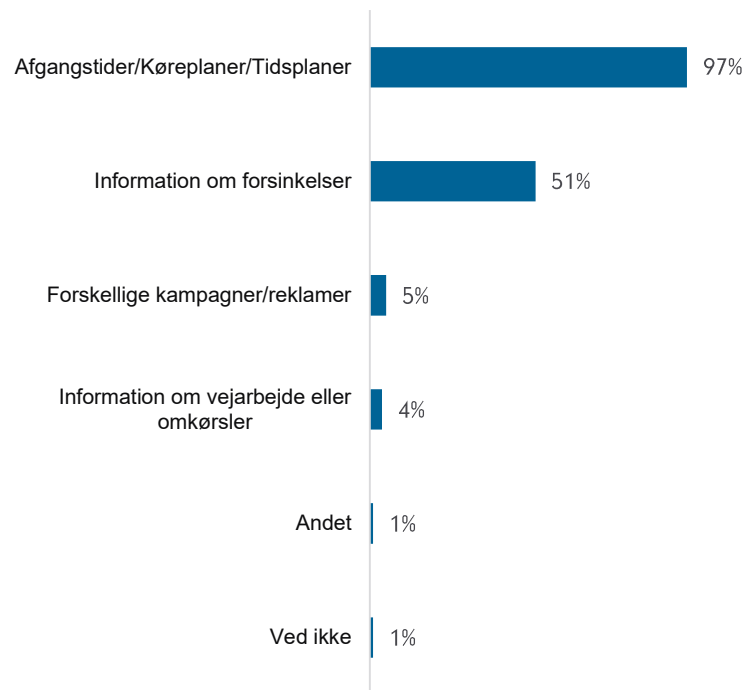
De nye digitale informationsskærme bliver bemærket



Har du bemærket de nye digitale informationsskærme ved stoppestederne?



Hvad så du på den digitale informationstavle?



Base: n = 1.065/553

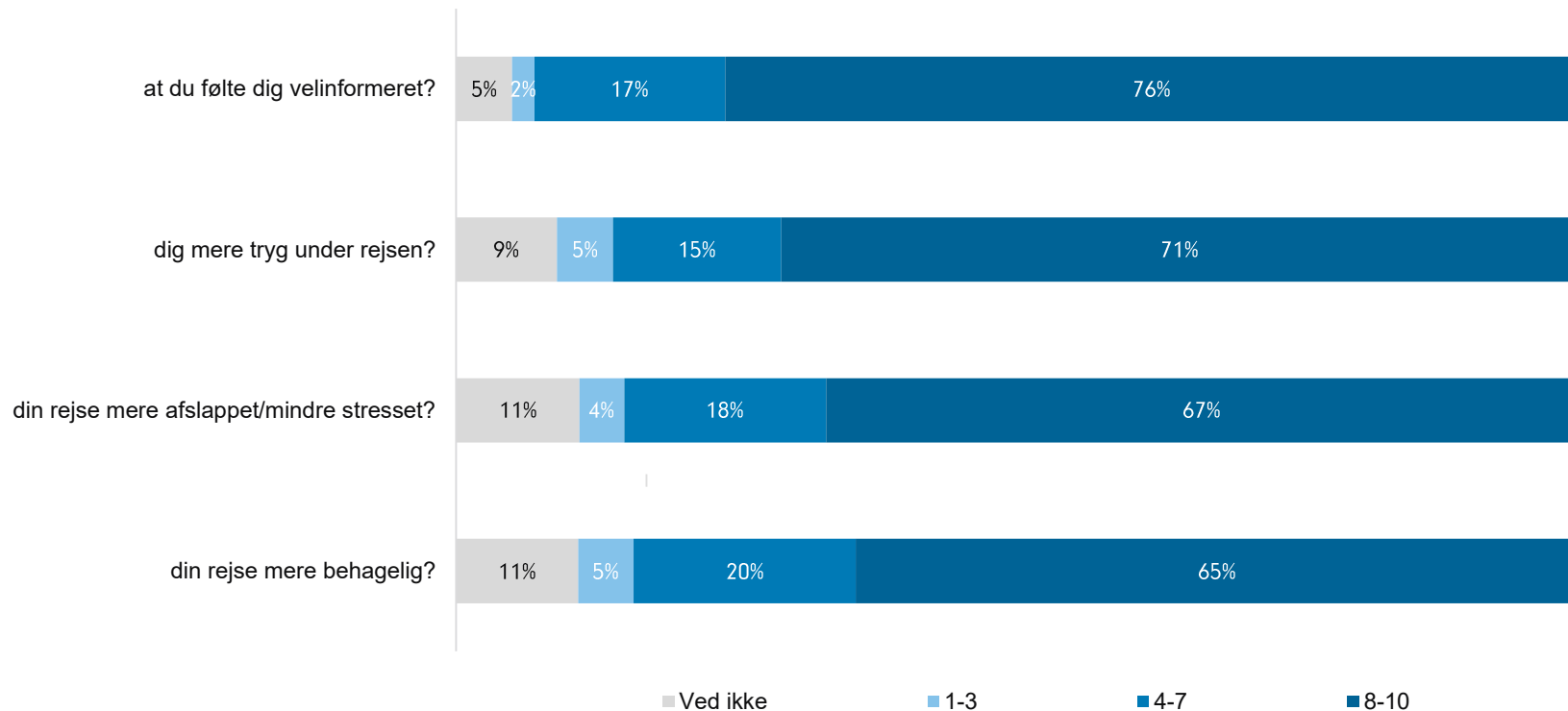
Spørgsmål: "Har du bemærket de nye digitale informationsskærme ved stoppestederne?" & "Hvad så du på den digitale informationstavle?"



Der er bred enighed om, at de digitale informationstavler bidrager til en positiv rejseoplevelse



I hvor høj grad føler du, at den digitale informationstavle gjorde...



Ved ikke

1-3

4-7

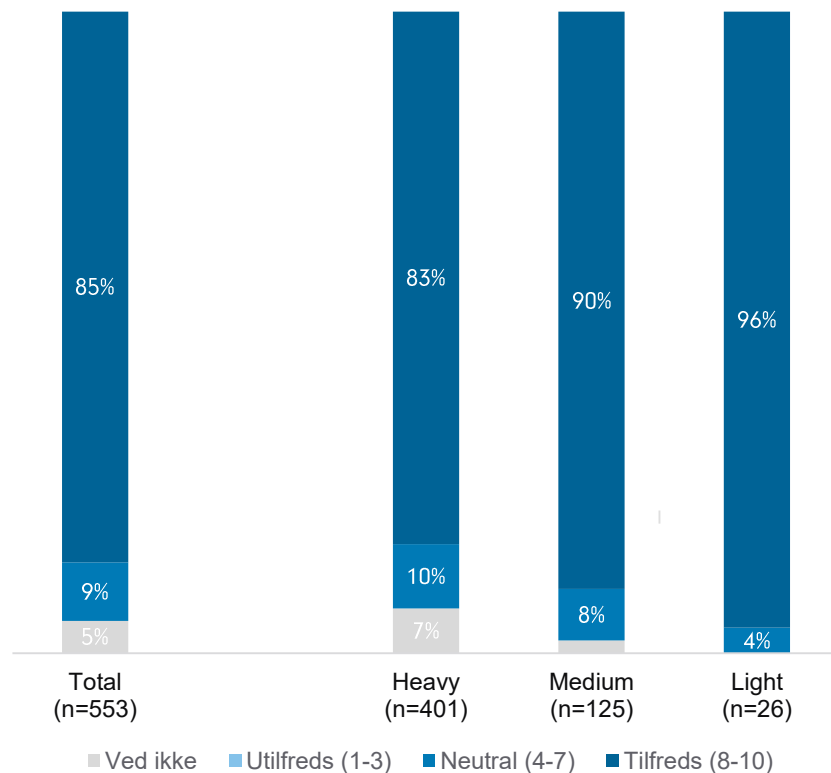
8-10



Langt størstedelen er tilfredse med den information på de digitale informationstavler.

Tilfredsheden er større blandt de mere lavfrekvente brugere, men er generelt bredt funderet

Hvor tilfreds er du med informationen på den digitale informationstavle?



Har du ønsker til, hvad der vises på den digitale informationstavle?

Udvalgte kommentarer



"Konsekvenserne af en forsinkelse, hvis man skal skifte. "



"Forsinkelser og aflysninger"



"Eventuelt vejarbejde"



"Ventetid indtil næste bus"



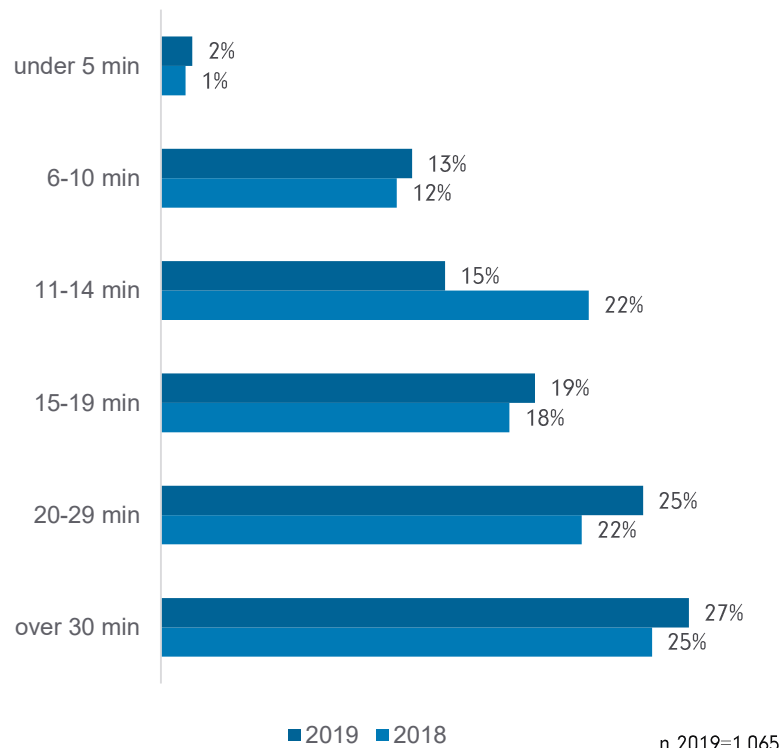
"Øget udbredelse af informationstavler"



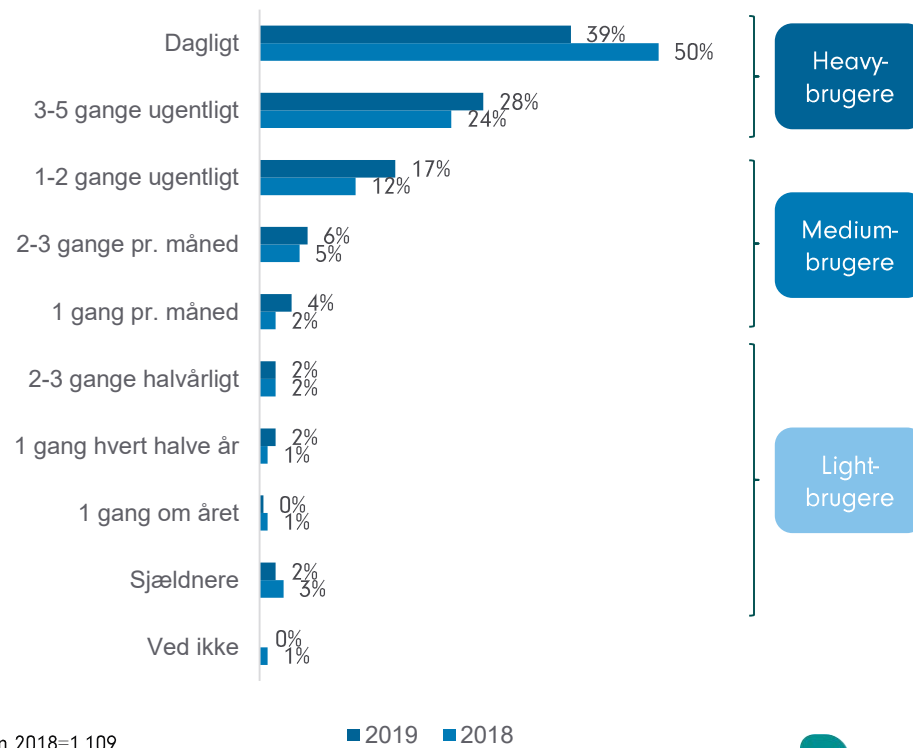
PASSAGERPROFIL

Baggrundsinformationer om Sydtrafiks passagerer

Hvor lang tid varer denne bustur?

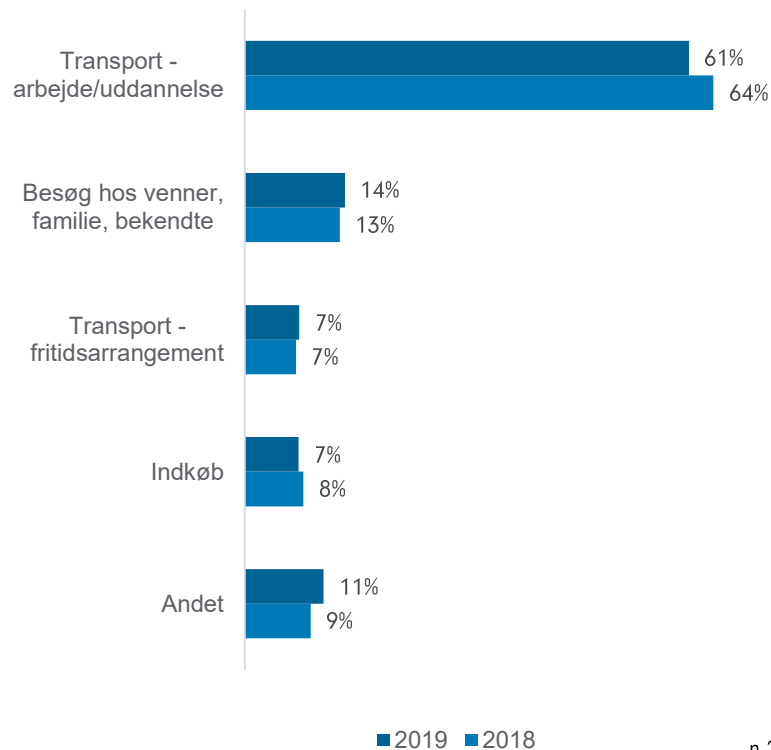


Hvor ofte kører du med en af Sydtrafiks busser?



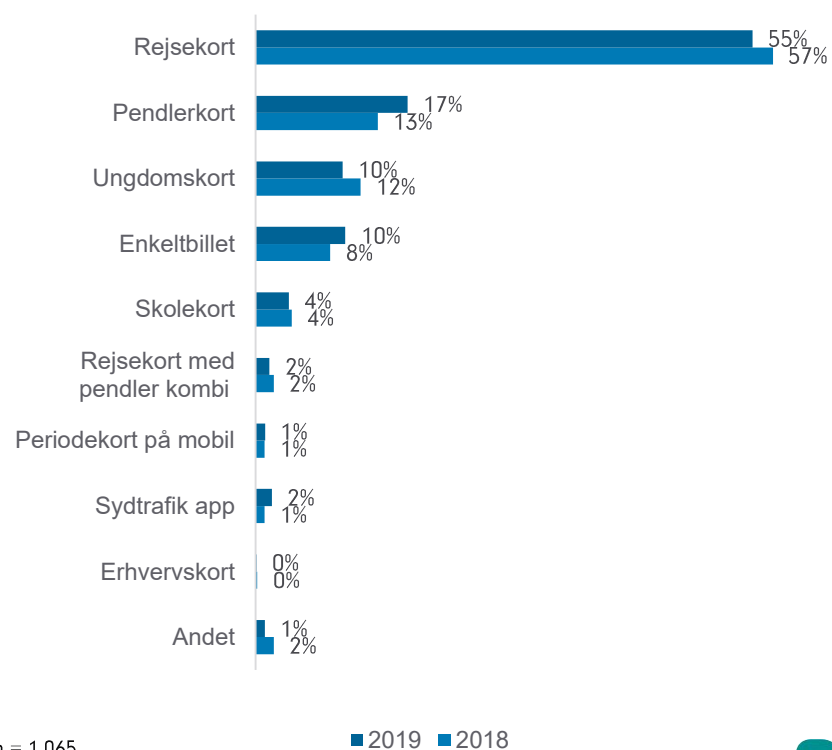
Baggrundsinformationer om Sydtrafiks passagerer

Hvad er årsagen til denne bustur?



n 2019=1.065

Hvilken type billet eller kort rejser du på?



n = 1.065

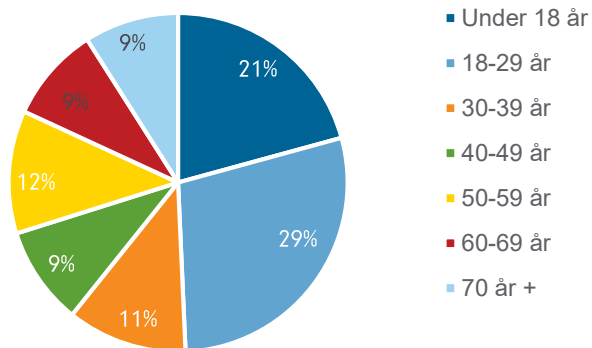


Baggrundsinformationer om Sydtrafiks passagerer

Køn

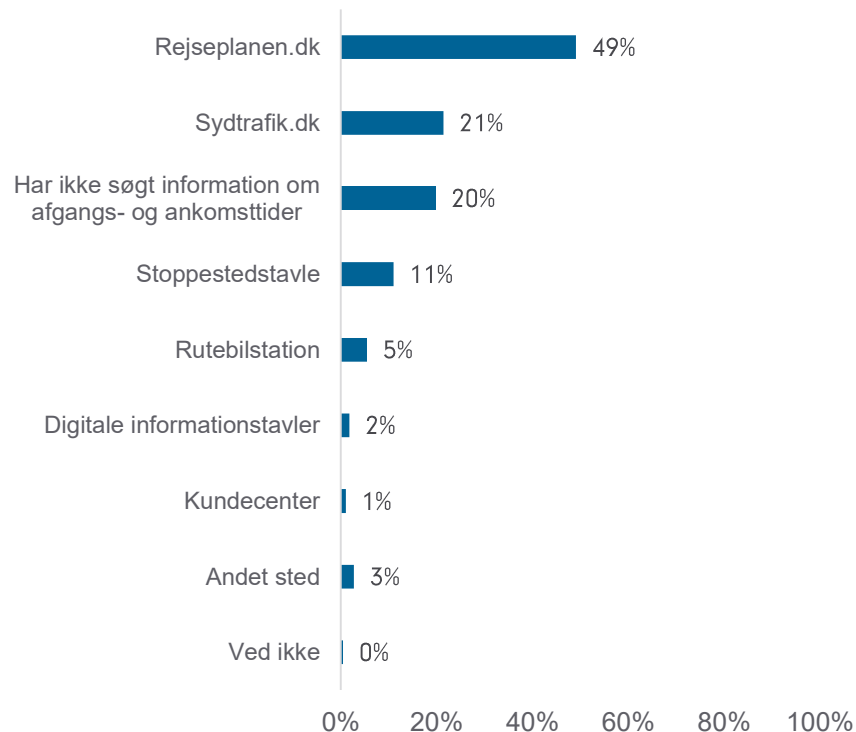


Alder



n = 1.065

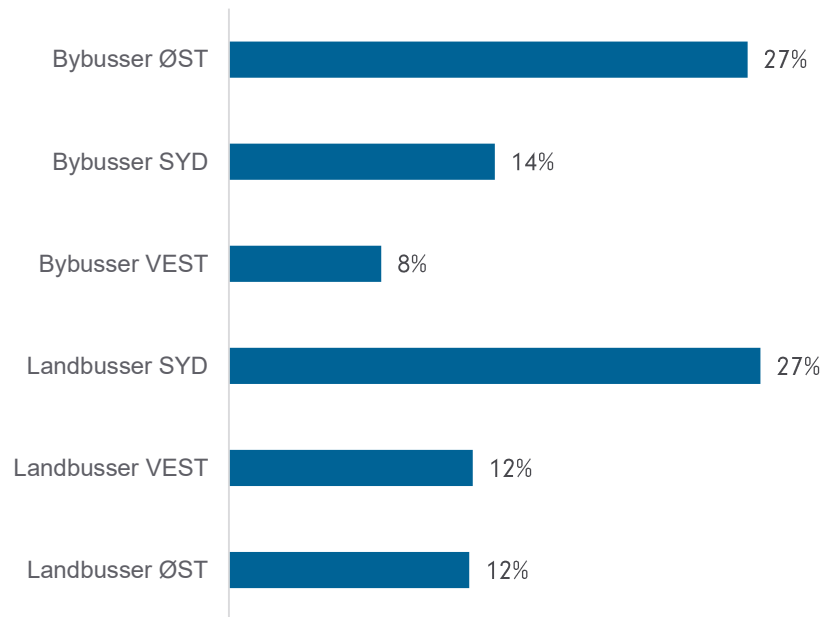
Hvor har du søgt information om afgang- og ankomsttider forud for denne rejse?



n = 1.065

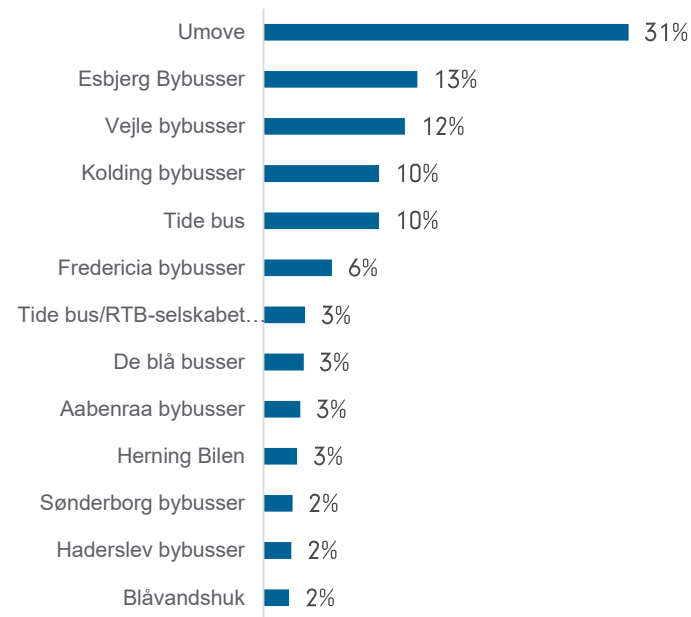
Baggrundsinformationer om Sydtrafiks passagerer

Område



n = 1.065

Operatør



n = 1.065





OM UNDERSØGELSEN



Undersøgelsens formål

Formålet med denne rapport er at evaluere tilfredsheden blandt Sydtrafiks kunder. Herunder den overordnede tilfredshed og loyalitet såvel som tilfredshed med forskellige, specifikke forhold.

Undersøgelsen gennemføres på årlig basis, så udviklingen i tilfredshed kan følges over tid.

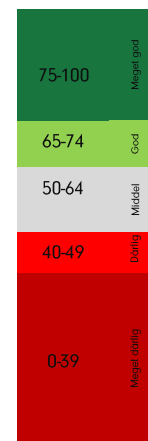
Tilfredshedsundersøgelsen foretages både i Sydtrafiks by- og landbusser, og resultaterne er derfor visse steder opdelt herefter, så kundetilfredsheden brydes ned på bustype.

Til denne måling er der udarbejdet en model, der har til formål at identificere områder med forbedringspotentiale. Modellen viser, hvilke konkrete forhold, der har betydning for kundernes tilfredshed. Således kan Sydtrafik arbejde strategisk og taktisk med relevante områder i forhold til forbedring.

Gennem rapporten anvendes indekstal til at gengive respondenternes svar. Nærmere bestemt genberegnes svarene i en skala, der går fra 0-100.

Data fortolkes via grafen til højre:

- Værdier på 75 og over tolkes som 'meget gode'
- Værdier på 65-74 skal tolkes som 'gode'
- Værdier fra 50-64 fortolkes som 'middel'
- Værdier fra 40-49 fortolkes som 'dårlig'
- Værdier fra 0-39 fortolkes som 'meget dårlig'



Undersøgelsens metode

Undersøgelsen er gennemført i Sydtrafiks by- og landbusser.

Dataindsamlingsperioden er foregået i september/oktober 2019 (uge 38-40), hvor data er indsamlet ved hjælp af personlige interviews foretaget på tablet (CAPI).

I alt bygger undersøgelsen på 1065 respondenter, som er blevet interviewet på forskellige buslinjer.





APPENDIX

Den overordnede tilfredshedsudvikling siden 2018

-  Positiv udvikling (indeks er vokset med mere end 2 i forhold til sidste måling)
-  Positiv tendens (indeks er vokset med 0,1 til 2 i forhold til sidste måling)
-  Negativ tendens (indeks er faldet med 0,1 til 2 i forhold til sidste måling)
-  Negativ udvikling (indeks er faldet med mere end 2 i forhold til sidste måling)

	SEPTEMBER 2019	UDVIKLING
TILFREDSHED		
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	84,6	5,6 
IMAGE		
I hvilken grad oplever du Sydtrafik som et trafikselskab der har et godt omdømme?	78,3	8,1 
INDEKS FOR LOYALITET (TOTAL)	72,8	13,6 
I hvilken grad vil du anvende Sydtrafik, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	59,5	12,2 
I hvilken grad vil du anbefale Sydtrafik til andre, fx venner, familie og kolleger?	86,1	15,0 
INDEKS FOR LEVERANCEN (TOTAL)	72,7	8,2 
Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	72,8	6,8 
Afgangs- og ankomsttiderne	80,6	9,7 
Prisen for denne rejse	80,7	11,9 
Information om forsinkelser og aflysninger	56,7	3,7 
INDEKS FOR BUSTUREN (TOTAL)	83,1	6,7 
Billet-/korttypen du rejser på	93,3	6,7 
Venteforholdene ved stoppestedet	70,4	3,1 
Turens varighed	85,7	8,7 
Muligheden for at købe billet/kort til rejsen	91,1	8,6 
Informationen ved stoppestedet	75,2	7,0 
INDEKS FOR KUNDEOPLEVELSEN (TOTAL)	85,2	6,8 
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	88,4	8,5 
Indeklimaet i bussen	79,8	6,0 
Chaufførens kørsel	87,7	4,5 
Chaufførens kundeservice	90,3	6,6 
Den indvendige rengøring	87,2	8,0 
Bussens overholdelse af køreplanen	82,6	3,3 
Antallet af ledige siddepladser i bussen	87,9	8,3 
Støjniveauet i bussen	77,7	8,9 

Den overordnede tilfredshed opdelt på brugertype

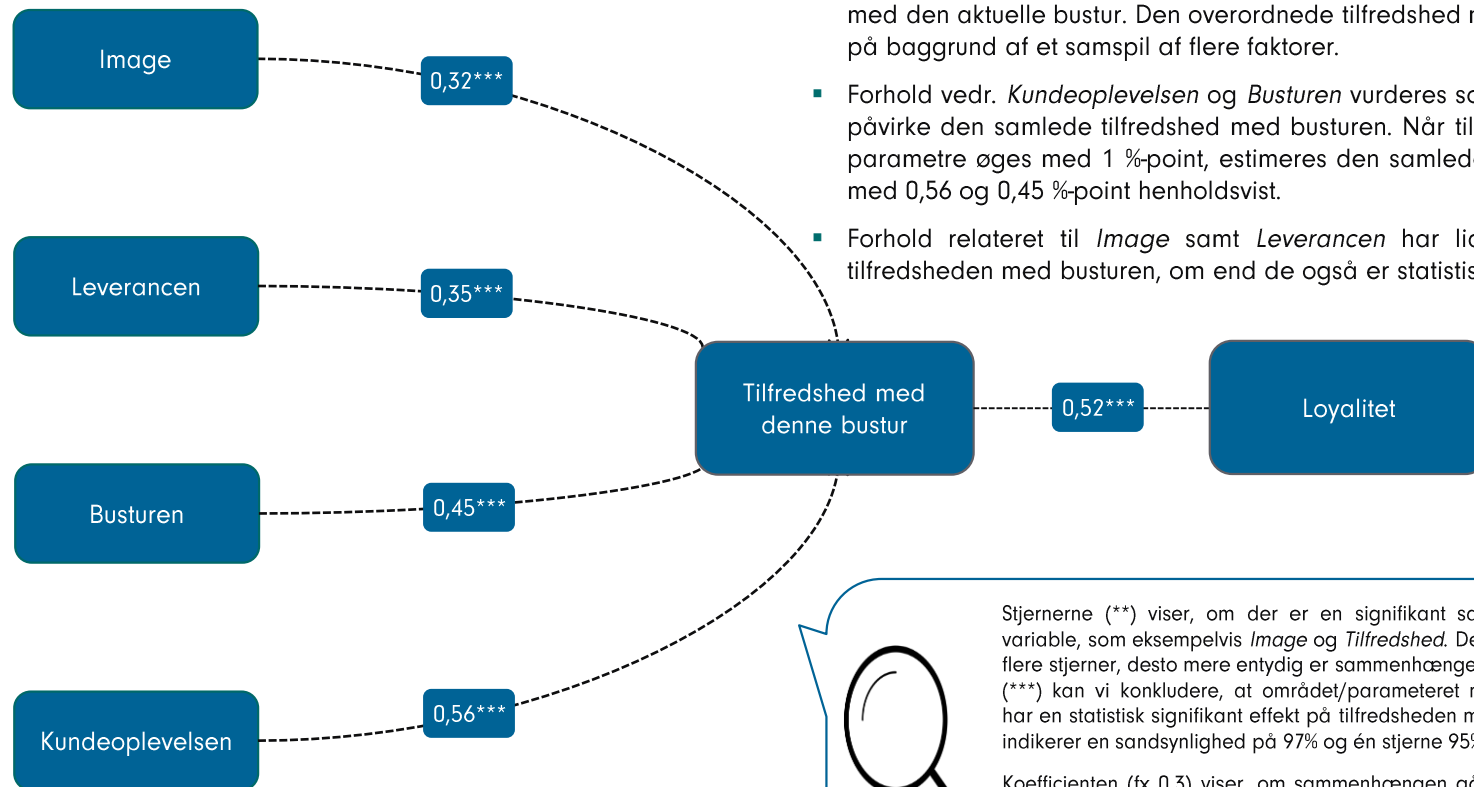
	LIGHT USER	MEDIUM USER	HEAVY USER
TILFREDSHED			
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	88,1	85,9	82,9
IMAGE			
I hvilken grad oplever du Sydtrafik som et trafikselskab der har et godt omdømme?	74,9	79,5	78,2
INDEKS FOR LOYALITET (TOTAL)			
I hvilken grad vil du anvende Sydtrafik, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	51,2	63,0	58,9
I hvilken grad vil du anbefale Sydtrafik til andre, fx venner, familie og kolleger?	83,4	86,6	86,2
INDEKS FOR LEVERANCEN (TOTAL)			
Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	60,9	75,3	72,8
Afgangs- og ankomsttiderne	79,5	83,3	79,6
Prisen for denne rejse	74,4	82,2	80,7
Information om forsinkelser og aflysninger	50,5	55,7	57,6
INDEKS FOR BUSTUREN (TOTAL)			
Billet-/korttypen du rejser på	93,4	93,7	93,1
Venteforholdene ved stoppestedet	72,5	69,2	70,6
Turens varighed	83,3	87,8	85,1
Muligheden for at købe billet/kort til rejsen	94,4	91,8	90,5
Informationen ved stoppestedet	65,7	74,2	76,5
INDEKS FOR KUNDEOPLEVELSEN (TOTAL)			
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	85,8	89,5	88,2
Indeklimaet i bussen	84,7	81,6	78,7
Chaufførens kørsel	86,4	88,5	87,6
Chaufførens kundeservice	93,9	91,5	89,6
Den indvendige rengøring	87,9	89,0	86,5
Bussens overholdelse af køreplanen	81,9	86,8	81,0
Antallet af ledige siddepladser i bussen	94,4	92,4	85,6
Støjniveauet i bussen	73,1	78,7	77,7

Note: Heavy users udgøres af personer, der bruger Sydtrafiks busser "dagligt" og "3-5 gange ugentligt". Medium users udgøres af personer, der bruger Sydtrafik "1-2 gange ugentligt", "2 gange pr. måned" eller "1 gang pr. måned". Light users udgøres af personer, der bruger Sydtrafik "2-3 gange halvårligt" eller sjældnere.

Den overordnede tilfredshed opdelt på aldersgruppe

	15-29 ÅR	30-49 ÅR	50+ ÅR
TILFREDSHED			
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	82,0	86,8	87,4
IMAGE			
I hvilken grad oplever du Sydtrafik som et trafikselskab der har et godt omdømme?	75,7	81,0	83,5
INDEKS FOR LOYALITET (TOTAL)	66,6	74,2	79,4
I hvilken grad vil du anvende Sydtrafik, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	53,0	63,9	76,2
I hvilken grad vil du anbefale Sydtrafik til andre, fx venner, familie og kolleger?	80,2	84,5	82,6
INDEKS FOR LEVERANCEN (TOTAL)	72,4	73,3	72,9
Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	71,1	76,8	74,1
Afgangs- og ankomsttiderne	78,2	85,6	82,3
Prisen for denne rejse	80,0	78,8	85,2
Information om forsinkelser og aflysninger	60,2	51,8	50,0
INDEKS FOR BUSTUREN (TOTAL)	83,1	82,9	83,6
Billet/korttypen du rejser på	93,1	93,7	93,6
Venteforholdene ved stoppestedet	70,9	67,8	71,6
Turens varighed	85,1	86,9	86,5
Muligheden for at købe billet/kort til rejsen	89,8	92,8	93,5
Informationen ved stoppestedet	76,5	73,5	72,8
INDEKS FOR KUNDEOPLEVELSEN (TOTAL)	84,5	86,0	86,8
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	88,1	88,6	92,3
Indeklimaet i bussen	78,5	76,0	75,6
Chaufførens kørsel	87,6	88,3	87,2
Chaufførens kundeservice	89,7	91,4	91,3
Den indvendige rengøring	86,0	89,4	87,2
Bussens overholdelse af køreplanen	81,4	84,2	84,9
Antallet af ledige siddepladser i bussen	85,7	90,6	92,3
Støjniveauet i bussen	78,9	76,0	75,6

Tilfredshedsmodel



- Modellen viser hvilke områder, der påvirker den overordnede tilfredshed med den aktuelle bustur. Den overordnede tilfredshed med busturen skabes på baggrund af et samspil af flere faktorer.
- Forhold vedr. *Kundeoplevelsen* og *Busturen* vurderes som de vigtigste ift. at påvirke den samlede tilfredshed med busturen. Når tilfredsheden på disse parametre øges med 1 %-point, estimeres den samlede tilfredshed at stige med 0,56 og 0,45 %-point henholdsvis.
- Forhold relateret til *Image* samt *Leverancen* har lidt mindre effekt på tilfredsheden med busturen, om end de også er statistisk signifikante.



Stjernerne (**) viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable, som eksempelvis *Image* og *Tilfredshed*. Der kan være fra 0-3 *. Jo flere stjerner, desto mere entydig er sammenhængen; når der er tre stjerner (***) kan vi konkludere, at området/parameteret med 99% sandsynlighed har en statistisk signifikant effekt på tilfredsheden med busturen. To stjerner indikerer en sandsynlighed på 97% og én stjerne 95%.

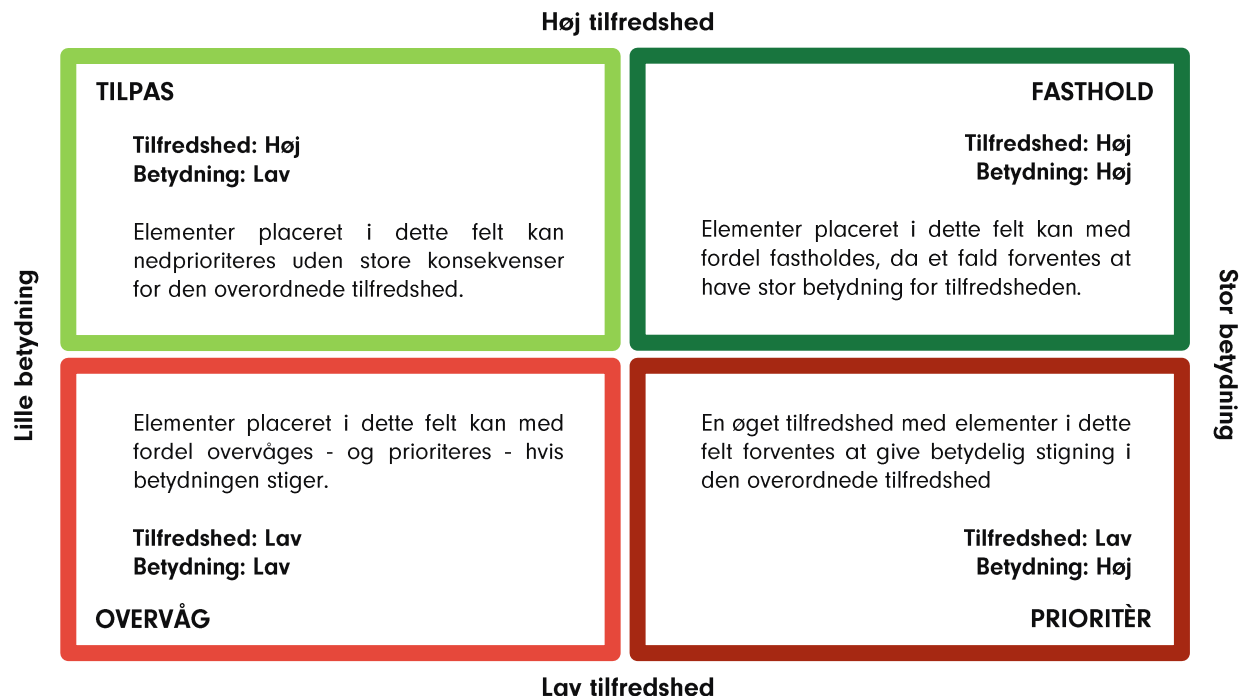
Koefficienten (fx 0,3) viser, om sammenhængen går i positiv eller negativ retning, samt hvor stærk effekten er. Højere værdi er lig større effekt.

Såfremt der ikke er stjerner, er der stor usikkerhed om sammenhængen, hvorfor der ikke kan konkluderes noget på baggrund af resultaterne.



Metoden bag prioriteringskortet

Hvad er et prioriteringskort?



- Et prioritetskort ordner de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed
- Gennemsnitlig tilfredshed er udregnet på en skala fra 0 (Meget utilfreds) til 100 (Meget tilfreds).
- Punkter i kasserne til venstre har lav betydning for den samlede tilfredshed og punkter i kasserne til højre har stor betydning for den samlede tilfredshed. Det nuværende niveau af tilfredshed kan aflæses vertikalt.
- Prioriteringskortet fokuserer kun på områdernes betydning for de rejsendes tilfredshed. Punkter med lav betydning i prioriteringskortet kan derfor sagtens være vigtige for Sydtrafik i andre sammenhænge.



Tabellen viser indeksscore og betydning for tilfredshed

Område (tilfreds med...)	Indeksscore	Effekt	Spørgsmål (tilfredshed med...)	Indeksscore	Effekt	Signifikans
Image	78	0,32***	Et trafiksselskab, der har et godt omdømme	78	0,32	***
Leverancen	73	0,35***	Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	73	0,24	**
			Afgangs- og ankomsttiderne	81	0,29	***
			Prisen for denne rejse	81	0,13	
			Information om forsinkelser og aflysninger	57	0,04	
Busturen	83	0,45***	Billet-/korttypen, du rejser på	93	0,22	
			Venteforholdene ved busstoppestedet	70	0,16	*
			Turens varighed	86	0,33	
			Muligheden for at købe billet/kort til rejsen	91	0,17	
			Informationen ved stoppestedet	75	0,09	
Kundeoplevelsen	85	0,56***	Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	88	0,32	
			Indeklimatet i bussen	80	0,18	
			Chaufførens kørsel	88	0,30	
			Bussens overholdelse af køreplanen	83	0,30	***
			Den indvendige rengøring	87	0,29	
			Antallet af ledige siddepladser i bussen	88	0,22	
			Støjniveauet i bussen	78	0,15	
			Chaufførens kundeservice	90	0,34	**



Stjerneerne (**) viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable, som eksempelvis *Image* og *Tilfredshed*. Der kan være fra 0-3 *. Jo flere stjerner, desto mere entydig er sammenhængen; når der er tre stjerner (***) kan vi konkludere, at området/parameteret med 99% sandsynlighed har en statistisk signifikant effekt på tilfredsheden med busturen. To stjerner indikerer en sandsynlighed på 97% og én stjerne 95%.

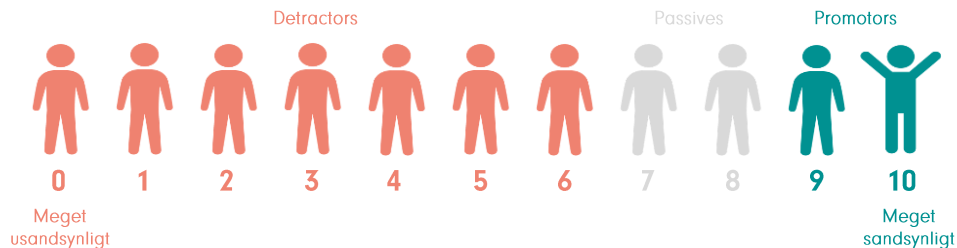
Koefficienten (fx 0,23) viser, om sammenhængen går i positiv eller negativ retning, samt hvor stærk effekten er. Højere værdi er lig større effekt.

Såfremt der ikke er stjerner, er der stor usikkerhed om sammenhængen, hvorfor der ikke kan konkluderes noget på baggrund af resultaterne.



Net Promoter Score (NPS) er et anerkendt mål for kundeloyalitet og anbefalingsvillighed, der belyser mere end blot den umiddelbare tilfredshed

 Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Sydtrafik til venner og bekendte?



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. Denne score afdækker selskabernes kundeloyalitet og passagerernes anbefalingsvillighed.

Scoren kan variere fra -100 til +100

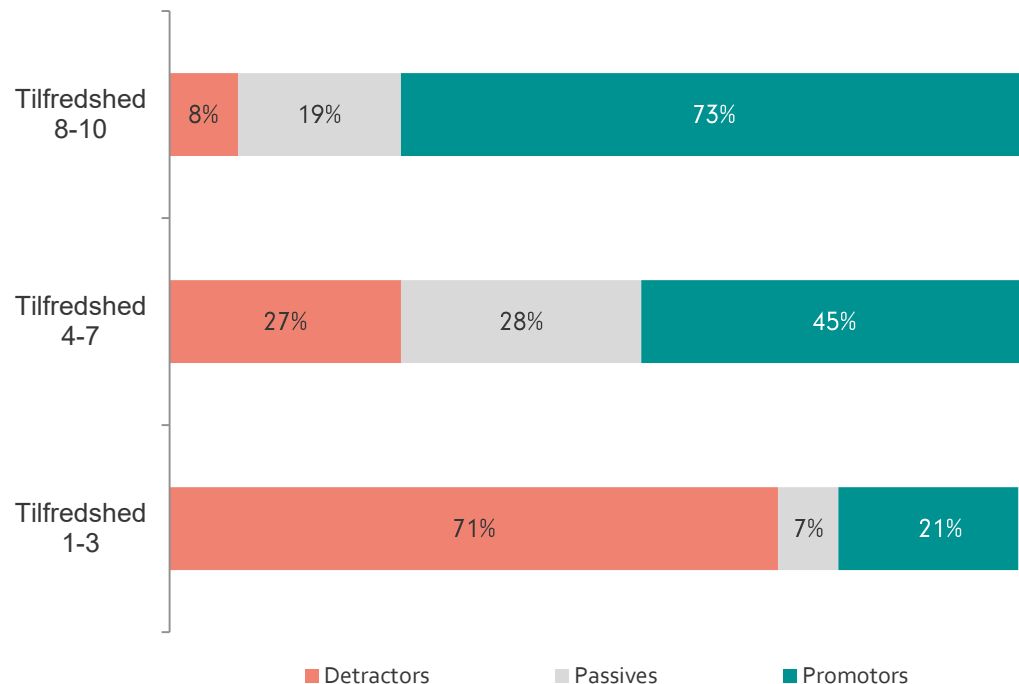
Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

Jo højere NPS → Jo bedre

$$\text{NPS} = \text{\% Promoters} - \text{\% Detractors}$$




Net Promoter Score (NPS) bygger i højere grad på mere emotionelle faktorer end den umiddelbare tilfredshed. Der skal en emotionel mer-oplevelse til, førend man anbefaler et selskab til ens nærmeste



NPS er et mere "krævende" mål end tilfredshed

Man kan sagtens være tilfreds med sin oplevelse med et trafikselskab på den korte bane, hvorimod der skal flere kontinuerligt gode oplevelser til, før man bliver en loyal kunde, hvilket i NPS termer vil sige, at man vil anbefale et givent trafikselskab.

Derfor ses det også af modellen til venstre, at det ikke er alle - men *blot* er 73% af dem der har en tilfredshedsscore mellem 8-10, som også er promotors (anbefalingsvillige passagerer).

Korrelation mellem tilfredshed og NPS - men afdækker to forskellige tilfredshedsformer

Der er fundet en statistisk signifikant sammenhæng mellem tilfredshed alt i alt med trafikselskabet og NPS. Mere specifikt er Pearsons r korrelationen 0,52, hvilket indikerer, at der en statistisk signifikant sammenhæng mellem de to faktorer.



Vil du vide mere?



Morten Schrøder

Founder

Mail: ms@wilke.dk

Tlf: +45 21 94 27 99



Louise Christine Rasmussen

Kommunikationskonsulent

Mail: lcr@sydtrafik.dk

Tlf: +45 24 67 20 24

