

Kendskabsmåling - fokusrapport – 18 – 25 år & 65+ år

December 2020



Indhold

3	Hovedkonklusioner
4	NPS – kunder og ikke-kunder
6	Overordnet
9	Rejsefrekvens og rejsehjemmel
12	Tilfredshed
16	Udvikling over tid
20	Metode

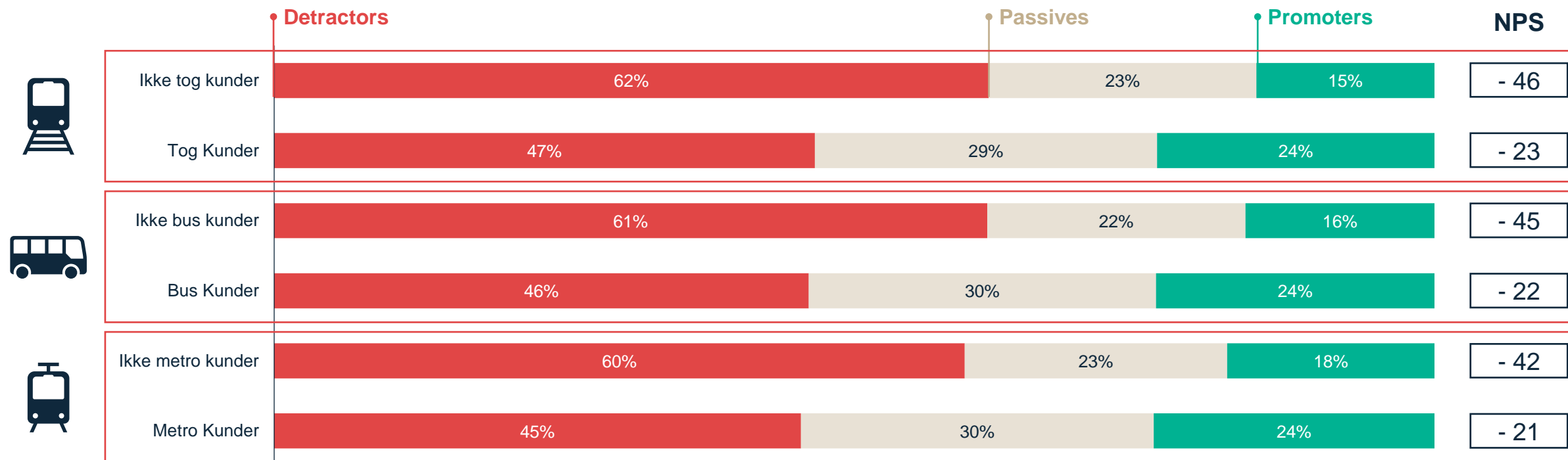
Hovedkonklusioner

- De unge mellem 18 og 25 år har en højere NPS-score end de +65 årige.
- De unge har generelt en højere score, når det kommer til overordnede KPI'er. Særligt på tilliden til DOT og hvorvidt det opleves som nemt at købe billet, skiller de unge sig ud sammenlignet med de ældre.
- I begge aldersgrupper anvendes Rejsekortet oftest, når der rejses med bus, tog eller metro. Blandt rejsekortbrugerne anvender de ældre i højere grad Rejsekort personligt end de unge (86% af de ældre mod 60% af de unge). De unge er den alderskategori, der oftest benytter Rejsekort anonymt (23%).
- Flest i gruppen af +65 år befinder sig i den lavfrekvente gruppe, når det angår rejsefrekvens på tværs af bus, tog og metro. Kun få unge er lavfrekvente og ca. halvdelen (48%) af de unge befinder sig i den højfrekvente kategori.
- Pensionistkortet er meget populært blandt de ældre, men de ældre udviser også en højere generel tilfredshed med deres rejsehjemmel. De er således mere tilfredse med rejsekortet som rejsehjemmel end de unge.
- Den overordnede tilfredshed med bus, tog og metro er meget ens i blandt de ældre og de yngre rejsende.
- Sammenlignet med november 2019 er rejsefrekvensen blandt kunderne faldet en lille smule. Samtidig ses en stigning i andelen af helt unge kunder under 25 år, over de sidste 4 målinger. Der ses dog et fald i andelen af kunder i aldersgrupperne 26-45 år.

NPS – kunder og ikke-kunder

For alle transportmidler er kunderne¹ markant mere tilbøjelige til at anbefale den offentlige transport til andre sammenlignet med ikke-kunderne

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

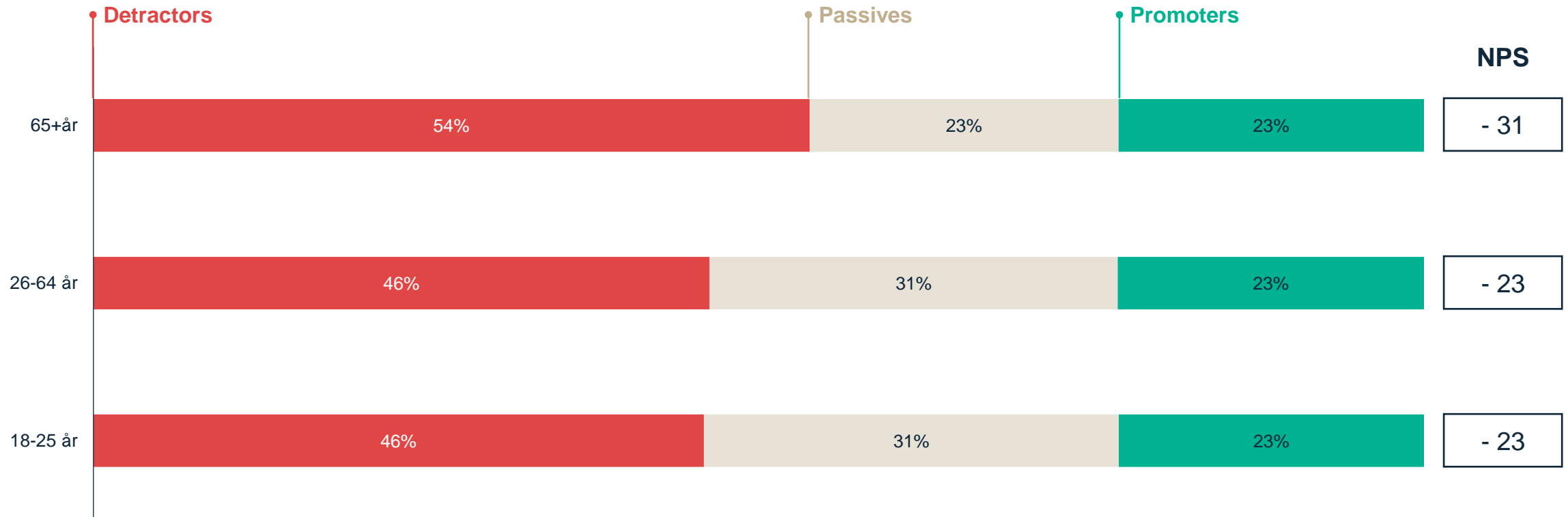
n = Tog: Kunder: 3624, Ikke kunder: 399
 n = Bus: Kunder: 3519, Ikke kunder: 509
 n = Metro: Kunder: 3252, Ikke kunder: 771

¹Kunder er rejsende der rejser med det gældende transportmiddel minimum én gang årligt.
 n = 4040, der angiver at de mindst rejser med offentlig transport (bus tog og metro) ca. 1 gang om året på Sjælland, Lolland/Falster og i hovedstadsområdet.

Overordnet

NPS scoren er højest blandt de unge, hvor de ældre er mindre sandsynlige til at anbefale den offentlige transport til andre

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

De unge ligger højere end de ældre aldersgrupper på samtlige KPI-mål

Tilliden til DOT er høj blandt de helt unge. De unge finder det i særlig grad nemmere at vælge mellem forskellige billettyper og score ligeledes højere på overordnet tilfredshed med bus, tog og metro.

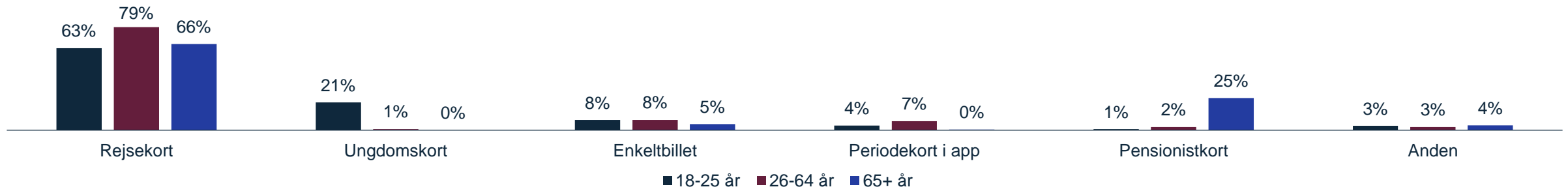
Kategori	Spørgsmål	Alder		
		18-25 år	26-64 år	65+ år
Salg	At vælge mellem forskellige billettyper	6,3	5,5	5,0
	At købe billet til min rejse	7,0	6,8	6,3
Kundeservice	At finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro	6,2	6,0	5,9
Gode skift	At skifte mellem bus, tog og metro	7,2	7,1	6,8
Trafikinformation	Brugbar information under min rejse ved forsinkelser	5,8	5,7	5,0
	Jeg får brugbar information under min rejse ved ændring af køreplaner	6,0	5,9	5,4
Korrespondancegaranti	Jeg oplever, at køreplanerne mellem bus, tog og metro passer sammen	6,1	5,6	5,0
Kommunikation	Jeg har tillid til, at DOT og selskaberne bag er til for at gøre det nemmere for mig at rejse med offentlig transport	6,9	6,4	6,3
	Anbefaling	6,6	6,4	6,0
Tilfredshed	Hvor tilfreds er du overordnet med bus, tog og metro på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?	6,8	6,5	6,5

Rejsefrekvens og rejsehjemmel

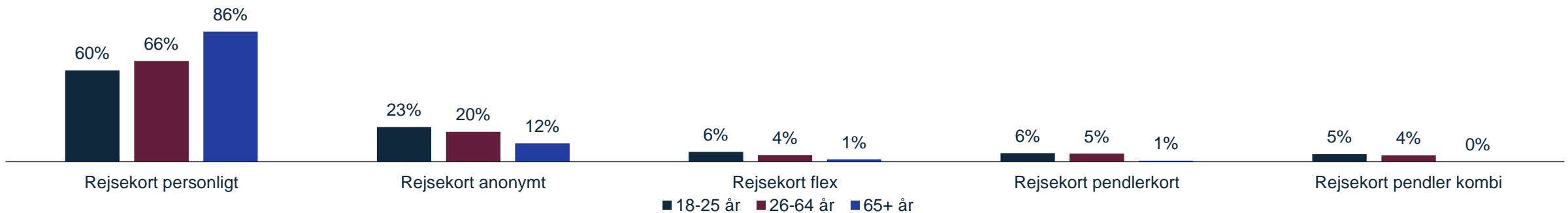
Rejsekort er den mest benyttede rejsehjemmel i alle aldersgrupper. Yngre benytter i højere grad Rejsekort anonymt

Rejsekortet er det markant mest brugte produkt i alle aldersgrupper. Men blandt de unge benytter en femtedel ungdomskort, en fjerdedel af de ældre benytter pensionistkort.

Valg af billettype (oftest anvendt) - Hvilken slags billet anvender du oftest, når du rejser med bus, tog eller metro?

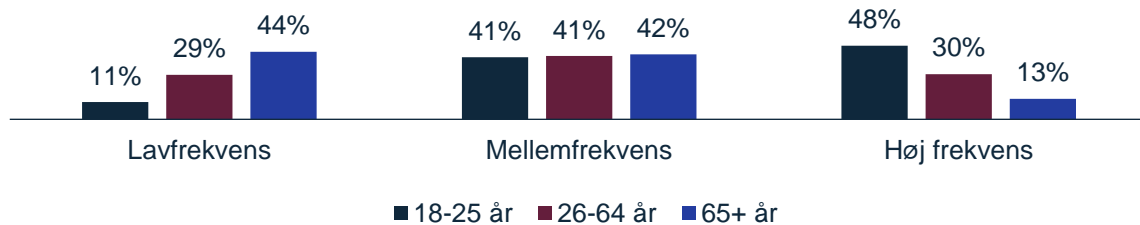


Brug af Rejsekort fordelt på type - Hvilken slags billet anvender du oftest, når du rejser med bus, tog eller metro?

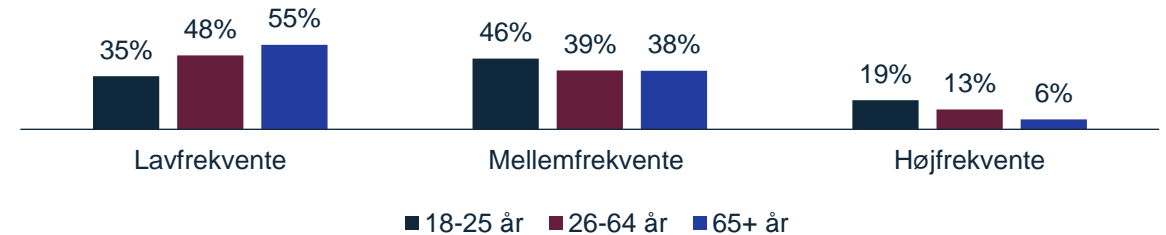


Flest unge har fastholdt deres højfrequente rejseadfærd på tværs af bus, tog og metro

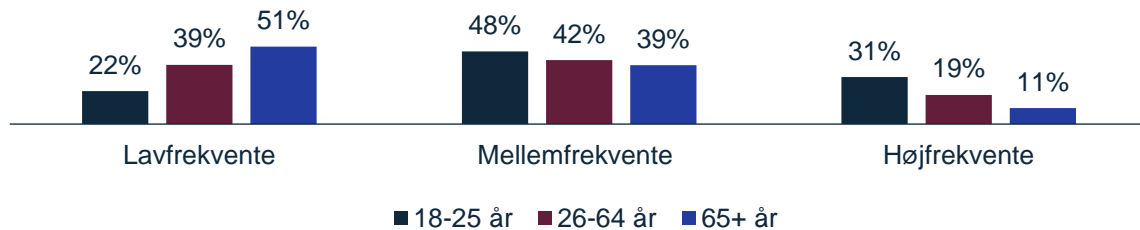
Rejsefrekvens (tværgående) - Hvor ofte kører du med bus, tog eller metro?



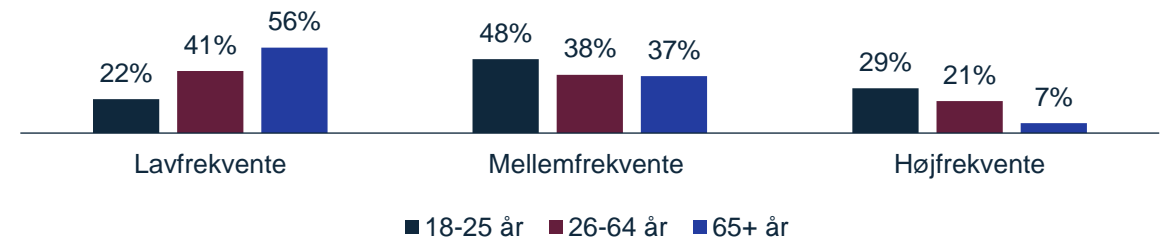
Rejsefrekvens (metro) - Hvor ofte kører du med metro?



Rejsefrekvens (bus) - Hvor ofte kører du med bus?



Rejsefrekvens (tog) - Hvor ofte kører du med tog (inklusive S-tog, DSB Øresund, DSB Fjern-/Regionaltog og lokalbaner)?

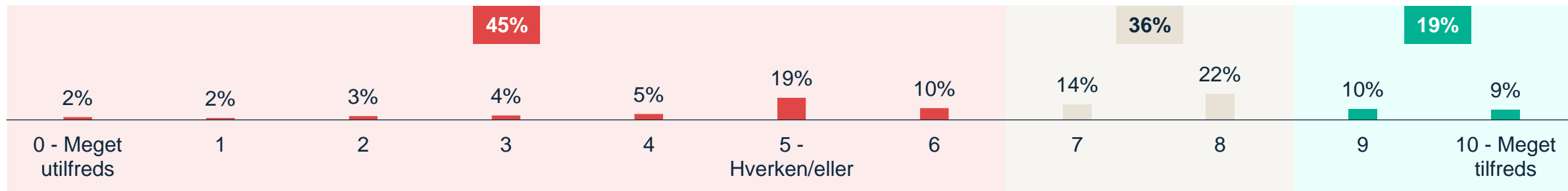


Tilfredshed

Ældre over 65 år og unge mellem 18 og 25 er overordnet lige tilfredse med bus, tog og metro. 1/5 er meget tilfredse i begge aldersgrupper

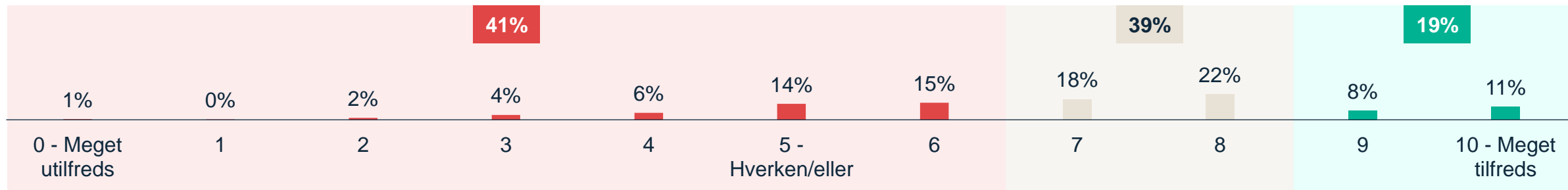
Tilfredshed med bus, tog og metro (+65 år)

Hvor tilfreds er du overordnet med bus, tog og metro på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



Tilfredshed med bus, tog og metro (18-25 år)

Hvor tilfreds er du overordnet med bus, tog og metro på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



Overordnet er 56% af de +65 årige meget tilfredse med deres billettype mens dette er tilfældet for 41% af de unge

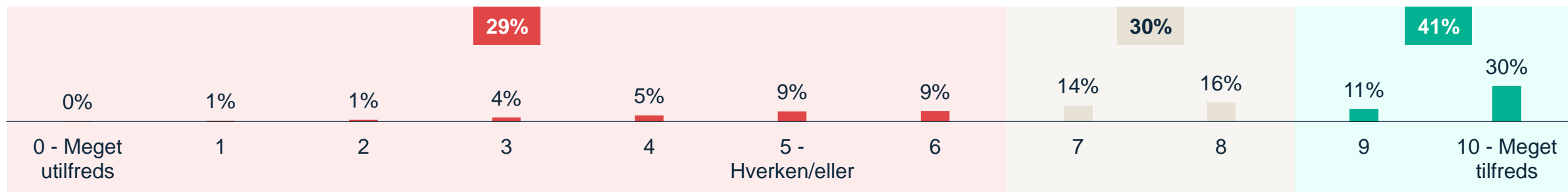
Tilfredshed med rejsehjemmel (tværgående) (+65 år)

Hvor tilfreds er du med din/dit [rejsehjemmel] som billettype?



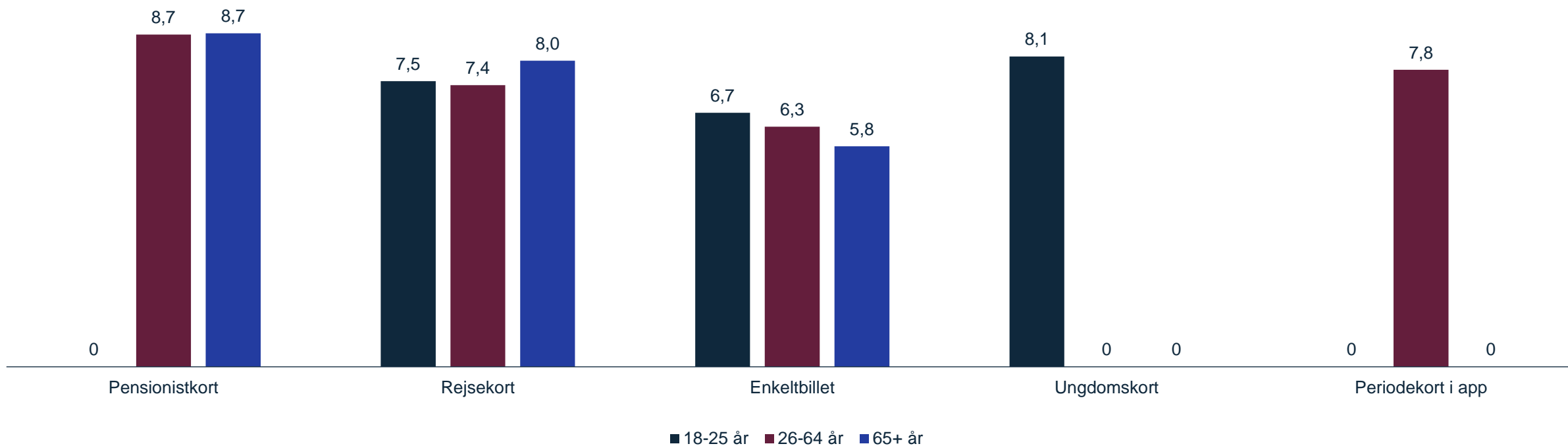
Tilfredshed med rejsehjemmel (tværgående) (18-25 år)

Hvor tilfreds er du med din/dit [rejsehjemmel] som billettype?



Pensionistkort er produkttypen med højest tilfredshed, men også Rejsekortet score højt tilfredshed blandt de 65+ årige

Tilfredshed med rejsehjemmel (gennemsnit pr. billettype) - Hvor tilfreds er du med din/dit [rejsehjemmel] som billettype?¹



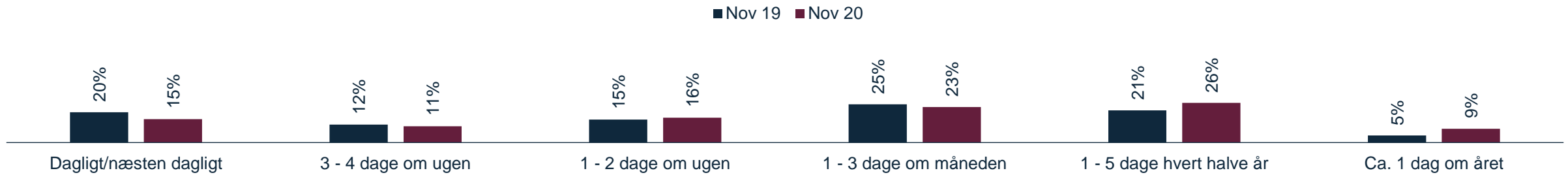
n = 4011, der angiver at de mindst rejser med offentlig transport (bus tog og metro) ca. 1 gang om året på Sjælland, Lolland/Falster og i hovedstadsområdet.

¹Rejsekort personligt/anonymt/flex/pendler/pendler kombi er slået sammen til "Rejsekort", da baserne ellers vil være små.

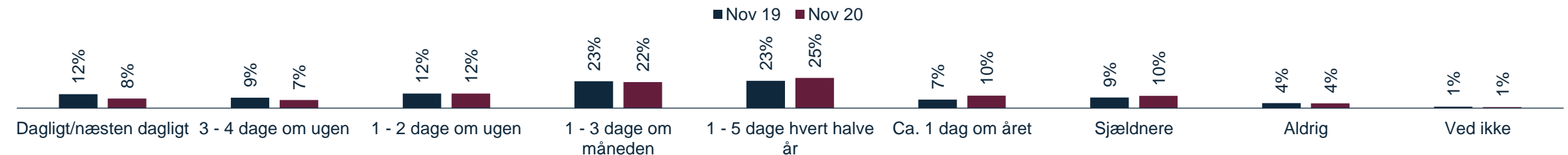
Udvikling over tid

Sammenlignet med samme måling sidste år, ses et mindre fald i højfrekvente og tilsvarende stigninger af rejsende der rejser 1-5 dage om året eller sjældnere

Rejsefrekvens (tværgående) - Hvor ofte kører du med bus, tog eller metro?

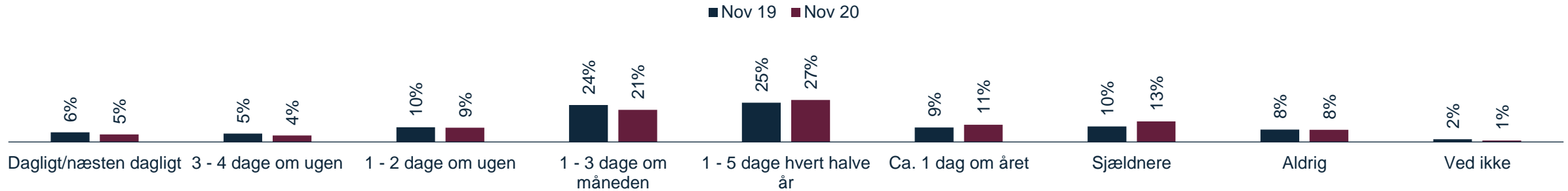


Rejsefrekvens (bus) - Hvor ofte kører du med bus?

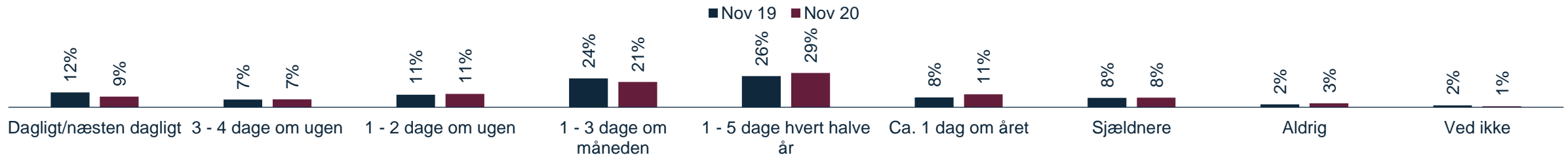


Rejsefrekvensen med metroen er kun faldet en smule – men metroen har generelt færre højfrekvente sammenlignet med tog- og bus-kunder

Rejsefrekvens (metro) - Hvor ofte kører du med metro?

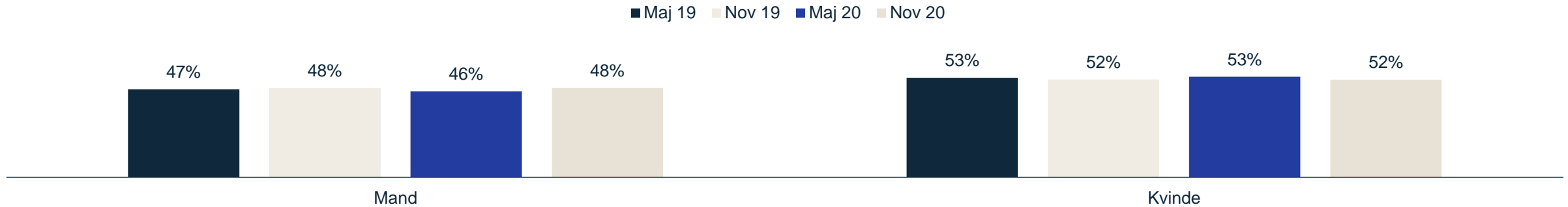


Rejsefrekvens (tog) - Hvor ofte kører du med tog (inklusive S-tog, DSB Øresund, DSB Fjern-/Regionaltog og lokalbaner)?

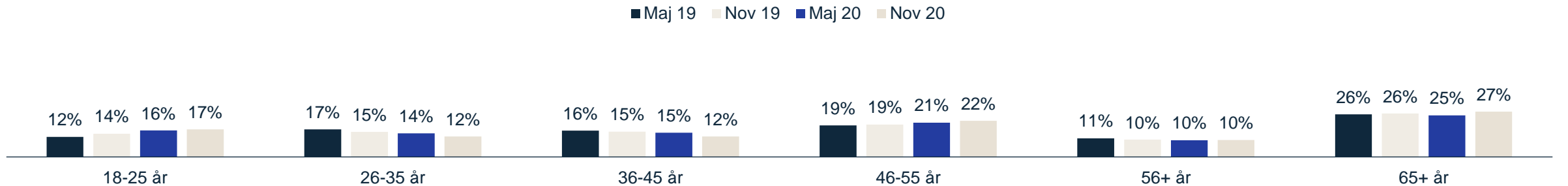


Køn og alder ligger stabilt gennem de sidste 4 målinger. Dog observeres en mindre stigning af helt unge kunder under 25 år

Køn



Arbejdsmarkedstilknytning



Metode

Denne rapport, med fokus på de 18-25 årige samt +65 årige, er baseret på data fra de sidste to indsamlingsrunder. Indsamlingen fra maj 2020 (2.008 interviews) samt indsamlingen fra november 2020 (2.032 interviews). I gruppen af 18-25 årige er der gennemført i alt **661 interviews** mens der i gruppen af de 65+ årige er gennemført i alt **979 interviews**.

Resultaterne baserer sig på data indsamlet af Epinion.



Der er indsamlet i alt **4.040** webinterviews med danskere, der kører med offentlig transport på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet mindst 1 gang om året. Personer, der ikke opfylder dette kriterium, frascreenes.



Data er indsamlet i perioden **15. november – 11. december 2019** (2.003 besvarelser) og **15. maj – 6. juni 2020** (2.008 besvarelser)



Data fra begge runder er vejet på baggrund af et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i Region Sjælland og Region Hovedstaden på 18+ år og i forhold til køn og alder. Som i de tidligere runder, er vejningen foretaget på baggrund af samtlige personer, der har tilgået undersøgelsen.