

14. Kendskabsmåling

November 2020



Indhold

| | |
|----|-------------------------|
| 3 | Metode |
| 5 | Hovedkonklusioner |
| 7 | NPS |
| 9 | Overblik |
| 10 | KPI scorecards |
| 19 | Udvikling |
| 23 | Billet og køb |
| 25 | Brand / Image |
| 28 | NPS - Undergrupper |
| 32 | Baggrundsoplysninger |
| 38 | Spørgsmålsformuleringer |

Metode

Metode

For DOT er der gennemført en måling i november 2020. Denne måling følger op på nulpunktsmålingen i januar 2015 og 13 efterfølgende målinger i maj 2015, aug. 2015, feb. 2016, jun/jul 2016, nov. 2016, jun. 2017, nov. 2017, jun. 2018, nov. 2018, jun. 2019, nov. 2019 og maj 2020. Samtlige målinger har fokus på følgende målepunkter:



Planlægning og Køb af billet



Kendskab



Image & Tilfredshed



Koordination



Finde informationer & Svar på spørgsmål om rejsen



Kvalitet & Trafikinformation

- **Fra november 2020 er undersøgelsen blevet forkortet** og nogle formuleringer ensrettet igennem målingen. Samtidig er der tilføjet enkelte nye spørgsmål om brugen af Zonesystemet, kontakten til kundeservice samt nye brand-værdier.
- Der er tilføjet nye KPI'er til måling 7, 8 og 9. Samtidig blev skalaerne på KPI'er ensrettet, og tidligere skalaer omregnet i 7. måling. Fra måling 14 (nov 2020) er enkelte KPI'er udgået. Resultaterne baserer sig på data indsamlet af Epinion.
- Data er indsamlet af Epinion i perioden 15. november – 1. december. Der er indsamlet i alt **2.032 besvarelser**.
- **Målgruppen er DOT-kunder**, 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 vejjet** 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 er foretaget på baggrund af samtlige personer, der har tilgået undersøgelsen.

Hovedresultater

Hovedkonklusioner

- Det hjulplne kendskab til DOT ligger i den 14. måling på 84%, hvilket er en fald på 4 pct. point sammenlignet med 13. måling. Det uhjulplne kendskab er faldet marginalt fra 30% til 29%.
- Næsten alle overordnede målepunkters niveau stiger eller er på niveau med sidste måling. Særligt ses fremgang i kategorien ”*At vælge mellem forskellige billettyper*” samt ”*At finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro*”.
- Under planlægning og køb af billet ses stigninger på tværs af målepunkterne, og er på hidtil højeste niveau.
- Målepunkterne omhandlende trafikinformation under rejsen falder alle i niveau fra sidste måling som var på det hidtil højeste niveau.
- De brandværdier, der finder mest genklang blandt brugerne, er ”*Åben*” (37%) og ”*Ambitiøs*” (32%).
- For de forskellige rejsehjemler ses den højeste tilfredshed hos brugere af pensionistkort og ungdomskort. Den laveste tilfredshed findes derimod hos brugere af Rejsekort flex og enkeltbillet.
- Undersøgelsens tilfredshedsscores er forsat relativt lave. NPS-scoren falder fra -22 til -29. NPS-scoren er højere blandt højfrekvente rejsende og rejsende bosat i Region Hovedstaden.
- Højfrekvente rejsende og personer bosat i Region Hovedstaden score generelt højere på de fleste KPI-mål. Aldersgrupperne er meget forskellige på tværs af KPI-mål.
- Grundet Covid-19 er den generelle rejsefrekvens faldet sammenlignet med tidligere, ligesom aldersfordelingen blandt DOT-kunder, har en smule færre ældre. DOT holder et imponerende niveau for tilfredshed taget denne situation i betragtning.

NPS scoren er på -29 hvilket er en smule lavere end 13. måling

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

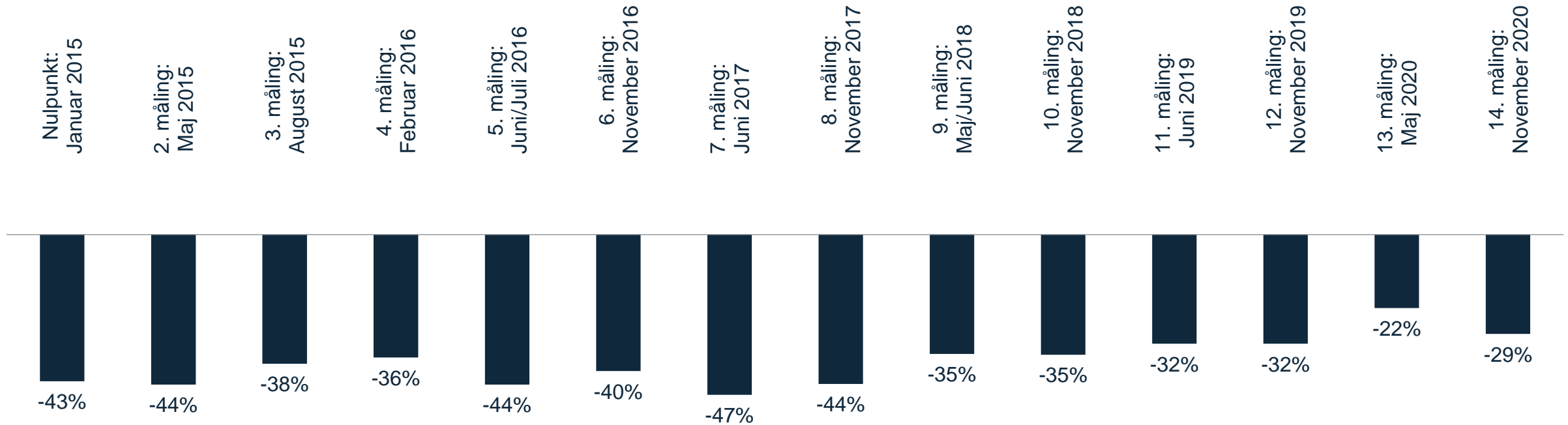


Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

NPS = -29

I 14. måling ligger NPS historisk højt, dog lavere end sidste måling

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



De fleste kategorier er steget eller på niveau med sidste måling

Målepunktet for "At vælge mellem forskellige billettyper" og "At finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro" er steget mest siden sidste måling. Målepunkterne vedr. trafikinformation samt anbefaling er faldet, men er på niveau eller over niveauet i 2019 målingerne

| Kategori | Spørgsmål | Juni 2019 | Nov. 2019 | Maj 2020 | Nov. 2020 |
|-----------------------|---|-----------|-----------|----------|-----------|
| Salg | At vælge mellem forskellige billettyper | 5,1 | 5,0 | 5,4 | 5,7 |
| | At købe billet til min rejse | 6,3 | 6,3 | 6,7 | 6,7 |
| Kundeservice | At finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro | 5,7 | 5,7 | 5,9 | 6,1 |
| Gode skift | At skifte mellem bus, tog og metro | 6,9 | 6,8 | 7,0 | 7,0 |
| Trafikinformation | Brugbar information under min rejse ved forsinkelser | 5,2 | 5,3 | 5,6 | 5,5 |
| | Jeg får brugbar information under min rejse ved ændring af køreplaner | 5,6 | 5,6 | 5,9 | 5,6 |
| Korrespondancegaranti | Jeg oplever, at køreplanerne mellem bus, tog og metro passer sammen | 5,2 | 5,3 | 5,5 | 5,6 |
| Kommunikation | Jeg har tillid til, at DOT og selskaberne bag er til for at gøre det nemmere for mig at rejse med offentlig transport | 6,0 | 6,0 | 6,4 | 6,5 |
| | Anbefaling | 6,1 | 6,0 | 6,5 | 6,2 |

KPI scorecards

Forventningsafstemning og image er på højere niveau end sidste måling. Kendskab, tilfredshed og anbefaling er faldet marginalt

| | M4 (feb. 2016) | M5 (jun. 2016) | M6 (nov. 2016) | M7 (jun. 2017) | M8 (nov. 2017) | M9 (jun. 2018) | M10 (nov. 2018) | M11 (jun. 2019) | M12 (nov. 2019) | M13 (maj 2020) | M14 (nov. 2020) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Kendskab | | | | | | | | | | | |
| Uhjulpet kendskab | 28% | 25% | 22% | 24% | 25% | 27% | 24% | 26% | 31% | 30% | 29% |
| Hjulpet kendskab | 61% | 61% | 65% | 70% | 70% | 80% | 79% | 80% | 84% | 88% | 84% |
| Forventningsafstemning | | | | | | | | | | | |
| Overensstemmelse mellem den information, jeg får igennem forskellige informationskanaler på rejsen | 5,9 | 5,9 | 5,6 | 5,4 | 5,3 | 5,7 | 5,8 | 5,7 | 5,8 | 6,1 | 6,1 |
| Jeg oplever, at køreplanerne mellem bus, tog og metro passer sammen | 4,5 | 5,0 | 4,7 | 4,4 | 4,3 | 5,0 | 5,2 | 5,2 | 5,3 | 5,5 | 5,6 |
| Tilfredshed og anbefaling | | | | | | | | | | | |
| Tilfredshed | 6,0 | 5,8 | 5,8 | 5,8 | 5,8 | 6,0 | 6,1 | 6,2 | 6,1 | 6,6 | 6,5 |
| Anbefaling | 5,9 | 5,7 | 5,8 | 5,6 | 5,6 | 5,9 | 6,0 | 6,1 | 6,0 | 6,5 | 6,2 |
| Image | | | | | | | | | | | |
| Jeg har tillid til, at DOT (Din offentlige transport) og selskaberne bag (bus, tog og metro) er til for at gøre det nemmere for mig at rejse med offentlig transport | | | | 5,3 | 5,6 | 5,9 | 5,9 | 6,0 | 6,0 | 6,4 | 6,5 |
| Jeg har tillid til, at DOT vil forbedre den offentlige transport | | | | | | | | | | | 6,3 |

Næsten KPI'er for planlægning er steget eller ligger på niveauet fra 13. måling, "at finde prisen for min rejse med bus, tog og metro", er faldet marginalt

| | M4 (feb. 2016) | M5 (jun. 2016) | M6 (nov. 2016) | M7 (jun. 2017) | M8 (nov. 2017) | M9 (jun. 2018) | M10 (nov. 2018) | M11 (jun. 2019) | M12 (nov. 2019) | M13 (maj 2020) | M14 (nov. 2020) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Planlægning og køb af billet. Det er nemt for mig... | | | | | | | | | | | |
| at planlægge min rejse med bus, tog og metro | 6,5 | 6,4 | 6,3 | 6,8 | 6,8 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,3 | 7,4 |
| at vælge mellem de forskellige billettyper | 4,4 | 5,2 | 5,0 | 4,3 | 4,3 | 4,6 | 5,1 | 5,1 | 5,0 | 5,4 | 5,7 |
| at købe billet til min rejse | | | | 5,8 | 5,8 | 6,3 | 6,5 | 6,3 | 6,3 | 6,7 | 6,7 |
| Pris. Det er nemt for mig... | | | | | | | | | | | |
| at finde prisen for min rejse med bus, tog og metro | | | | 5,5 | 5,5 | 6,1 | 6,4 | 6,3 | 6,3 | 6,6 | 6,5 |

Alle KPI'er vedr. kundeservice og kendskab til rejsen er steget eller på niveau med sidste måling

| | M4 (feb. 2016) | M5 (jun. 2016) | M6 (nov. 2016) | M7 (jun. 2017) | M8 (nov. 2017) | M9 (jun. 2018) | M10 (nov. 2018) | M11 (jun. 2019) | M12 (nov. 2019) | M13 (maj 2020) | M14 (nov. 2020) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Kundeservice | | | | | | | | | | | |
| Har du kontaktet kundeservice for bus, tog eller metro inden for de sidste 6 måneder? | | | | | | | | | | | 17% |
| Få kendskab til rejsen. Det er nemt for mig... | | | | | | | | | | | |
| at kontakte kundeservice og få svar på mine spørgsmål | 4,4 | 4,9 | 4,7 | 4,5 | 4,5 | 5,1 | 5,3 | 5,2 | 5,1 | 5,6 | 6,1 ¹ |
| at finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro | 5,4 | 5,6 | 5,4 | 5,1 | 5,1 | 5,5 | 5,7 | 5,7 | 5,7 | 5,9 | 6,1 |
| at skifte mellem bus, tog og metro | | | | 6,7 | 6,5 | 7,0 | 6,9 | 6,9 | 6,8 | 7,0 | 7,0 |

n = 2032, 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.

¹ Fra november 2020 stilles dette spørgsmål kun til personer der har angivet at være i kontakt med Kundeservice inden for de sidste 6 måneder.

KPI'erne vedr. trafikinformation er faldet siden sidste måling, som var på det hidtil højeste niveau

| | M4 (feb. 2016) | M5 (jun. 2016) | M6 (nov. 2016) | M7 (jun. 2017) | M8 (nov. 2017) | M9 (jun. 2018) | M10 (nov. 2018) | M11 (jun. 2019) | M12 (nov. 2019) | M13 (maj 2020) | M14 (nov. 2020) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Trafikinformation | | | | | | | | | | | |
| Jeg får brugbar information under min rejse, når der ikke er forsinkelser | 5,8 | 5,6 | 5,4 | 5,7 | 5,7 | 6,1 | 6,0 | 6,0 | 6,0 | 6,2 | 5,9 |
| Jeg får brugbar information under min rejse ved forsinkelser | 4,8 | 5,2 | 4,8 | 4,5 | 4,5 | 5,0 | 5,3 | 5,2 | 5,3 | 5,6 | 5,5 |
| Jeg får brugbar information ved ændring af køreplaner (sporarbejde, busomlægninger, vedligehold og andet) | 5,0 | 5,3 | 4,8 | 5,0 | 4,9 | 5,4 | 5,6 | 5,6 | 5,6 | 5,9 | 5,6 |
| Jeg kan få brugbar information (vejvisning, afgangstider, mv.), når jeg skal skifte fra et offentligt transportmiddel til et andet (bus, tog eller metro) | 5,3 | 5,7 | 5,4 | 5,2 | 5,2 | 5,7 | 5,8 | 5,8 | 5,8 | 6,1 | 5,8 |

Målepunkterne under forventningsafstemning, image, tilfredshed og anbefaling holder niveauet eller stiger fra sidste måling

Højfrekvente rejsende er fortsat generelt mere positive i deres vurdering sammenlignet med mellem- og lavfrekvente. Yngre rejsende er ligeledes mere positive end ældre rejsende.

| | Alder | | | | | Rejsefrekvens ¹ | | | Region | |
|--|----------|----------|----------|----------|--------|----------------------------|----------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| | 18-25 år | 26-35 år | 36-45 år | 46-55 år | 56+ år | Høj rejsefrekvens | Mellem rejsefrekvens | Lav rejsefrekvens | Region Sjælland | Region Hovedstaden |
| Forventningsafstemning, Image, Tilfredshed og Anbefaling | | | | | | | | | | |
| Overensstemmelse mellem den information, jeg får igennem forskellige informationskanaler på rejsen | 6,2 | 6,5 | 6,3 | 6,2 | 5,8 | 6,4 | 6,2 | 5,7 | 6,3 | 6,0 |
| Jeg oplever, at køreplanerne mellem bus, tog og metro passer sammen | 6,1 | 6,1 | 6,1 | 5,4 | 5,0 | 6,1 | 5,6 | 5,0 | 5,5 | 5,6 |
| Jeg har tillid til, at DOT (Din offentlige transport) og selskaberne bag (bus, tog og metro) er til for at gøre det nemmere for mig at rejse med offentlig transport | ● 7,1 | 6,6 | 6,5 | 6,5 | 6,2 | ● 6,9 | 6,6 | 6,0 | ● 6,6 | 6,5 |
| Jeg har tillid til, at DOT vil forbedre den offentlige transport | 6,7 | 6,5 | 6,5 | 6,3 | 6,0 | 6,8 | 6,3 | 5,9 | 6,4 | 6,3 |
| Tilfredshed | 6,6 | 6,7 | 6,6 | 6,6 | 6,3 | 7,0 | 6,7 | 5,8 | 6,4 | 6,6 |
| Anbefaling | 6,4 | 6,6 | 6,5 | ● 6,1 | ● 5,7 | 6,9 | 6,6 | ● 5,0 | 5,9 | ● 6,3 |

¹Høj rejsefrekvens='dagligt/næsten dagligt' og '3-4 dage om ugen', Mellem rejsefrekvens='1-2 dage om ugen' og '1-3 dage om måneden', Lav rejsefrekvens='1-5 dage hvert halve år' og 'ca. 1 dag om året'. Udviklinger er angivet med røde bokse for fald på mere end 0.3, og grønne bokse for stigninger på mere end 0.3.

n = 2032, 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

KPI'en for at vælge mellem de forskellige billettyper er steget på tværs af alle undergrupper sammenlignet med 13. måling

| | Alder | | | | | Rejsefrekvens ¹ | | | Region | |
|---|----------|----------|----------|----------|--------|----------------------------|----------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| | 18-25 år | 26-35 år | 36-45 år | 46-55 år | 56+ år | Høj rejsefrekvens | Mellem rejsefrekvens | Lav rejsefrekvens | Region Sjælland | Region Hovedstaden |
| Planlægning, køb af billet og priser. Det er nemt for mig... | | | | | | | | | | |
| at planlægge min rejse med bus, tog og metro | 7,5 | 7,4 | ● 7,6 | 7,5 | 7,2 | 7,9 | 7,6 | 6,7 | 7,3 | 7,4 |
| at vælge mellem de forskellige billettyper | 6,3 | 5,9 | ● 6,3 | ● 5,5 | ● 5,2 | ● 6,6 | ● 5,9 | 4,7 | ● 5,8 | 5,7 |
| at købe billet til min rejse | 6,9 | 6,8 | 6,9 | 6,8 | 6,3 | 7,2 | 6,9 | 6,0 | 6,9 | 6,6 |
| at finde prisen for min rejse med bus, tog og metro | ● 6,6 | ● 6,4 | 6,7 | 6,4 | 6,3 | 7,1 | 6,7 | 5,6 | 6,6 | 6,5 |

¹Høj rejsefrekvens='dagligt/næsten dagligt' og '3-4 dage om ugen', Mellem rejsefrekvens='1-2 dage om ugen' og '1-3 dage om måneden', Lav rejsefrekvens='1-5 dage hvert halve år' og 'ca. 1 dag om året'.
Udviklinger er angivet med røde bokse for fald på mere end 0.3, og grønne bokse for stigninger på mere end 0.3.

n = 2032, 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

KPI'en for at kontakte kundeservice og få svar på spørgsmål er steget på tværs af alle undergrupper sammenlignet med 13. måling

| | Alder | | | | | Rejsefrekvens ¹ | | | Region | |
|---|----------|----------|----------|----------|--------|----------------------------|----------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| | 18-25 år | 26-35 år | 36-45 år | 46-55 år | 56+ år | Høj rejsefrekvens | Mellem rejsefrekvens | Lav rejsefrekvens | Region Sjælland | Region Hovedstaden |
| Få kendskab til rejsen. Det er nemt for mig... | | | | | | | | | | |
| at kontakte kundeservice og få svar på mine spørgsmål | 5,8 | ● 6,5 | 5,8 | ● 6,0 | ● 6,3 | ● 6,3 | ● 5,8 | ● 6,0 | 5,5 | ● 6,3 |
| at finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro | 6,1 | 6,2 | 6,1 | ● 6,0 | ● 6,0 | 6,6 | 6,1 | 5,5 | ● 6,2 | 6,1 |
| at skifte mellem bus, tog og metro | 7,2 | 7,2 | 7,0 | 7,0 | 6,8 | ● 7,6 | 7,1 | 6,3 | 6,8 | 7,1 |

¹Høj rejsefrekvens='dagligt/næsten dagligt' og '3-4 dage om ugen', Mellem rejsefrekvens='1-2 dage om ugen' og '1-3 dage om måneden', Lav rejsefrekvens='1-5 dage hvert halve år' og 'ca. 1 dag om året'.
Udviklinger er angivet med røde bokse for fald på mere end 0.3, og grønne bokse for stigninger på mere end 0.3.

n = 2032, 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

KPI'erne vedrørende trafikinformation falder på tværs af undergrupper sammenlignet med 13. måling – særligt blandt de yngste aldersgrupper

| | Alder | | | | | Rejsefrekvens ¹ | | | Region | |
|--|----------|----------|----------|----------|--------|----------------------------|----------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| | 18-25 år | 26-35 år | 36-45 år | 46-55 år | 56+ år | Høj rejsefrekvens | Mellem rejsefrekvens | Lav rejsefrekvens | Region Sjælland | Region Hovedstaden |
| Trafikinformation | | | | | | | | | | |
| Jeg får brugbar information under min rejse, når der ikke er forsinkelser | ● 5,9 | ● 6,2 | 6,2 | ● 5,7 | 5,7 | 6,5 | ● 5,7 | 5,4 | 6,0 | ● 5,8 |
| Jeg får brugbar information under min rejse ved forsinkelser | ● 5,6 | 6,1 | 5,9 | 5,7 | 5,0 | 5,9 | 5,6 | 5,1 | 5,6 | 5,5 |
| Jeg får brugbar information ved ændring af køreplaner (sporarbejde, busomlægninger, vedligehold og andet) | ● 5,8 | 6,0 | 6,1 | 5,7 | ● 5,2 | 6,1 | 5,7 | 5,1 | 5,7 | 5,6 |
| Jeg får brugbar information (vejvisning, afgangstider, mv.), når jeg skal skifte fra et offentligt transportmiddel til et andet (bus, tog eller metro) | 6,3 | ● 6,1 | 6,1 | ● 5,8 | 5,4 | 6,5 | ● 5,8 | 5,2 | 6,1 | ● 5,7 |

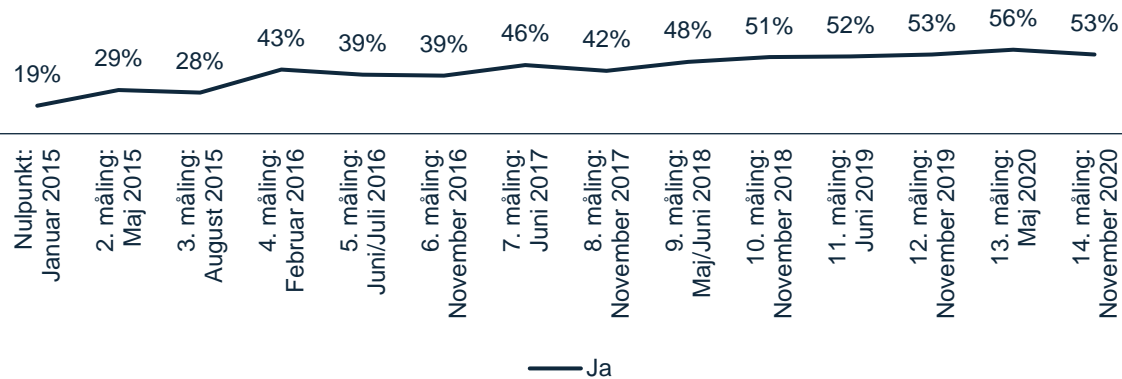
¹Høj rejsefrekvens='dagligt/næsten dagligt' og '3-4 dage om ugen', Mellem rejsefrekvens='1-2 dage om ugen' og '1-3 dage om måneden', Lav rejsefrekvens='1-5 dage hvert halve år' og 'ca. 1 dag om året'. Udviklinger er angivet med røde bokse for fald på mere end 0.3, og grønne bokse for stigninger på mere end 0.3.

n = 2032, 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

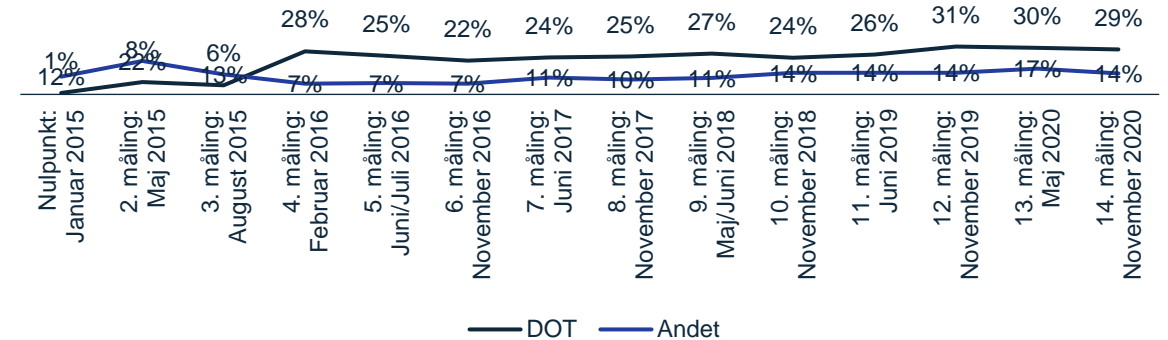
Udvikling

Der ses et marginalt fald i uhjulpet kendskab. Genkendelse og hjulpet kendskab er faldet tilbage til niveauet i 12. måling

Genkendelse - Har du hørt om et fælles selskab, der arbejder med den offentlige transport, dvs. bus, tog og metro, på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



Uhjulpet kendskab - Ved du hvad den fælles enhed hedder?



Hjulpet kendskab - Den fælles enhed for offentlig transport på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet hedder "DOT – din offentlige transport". Har du hørt om denne?

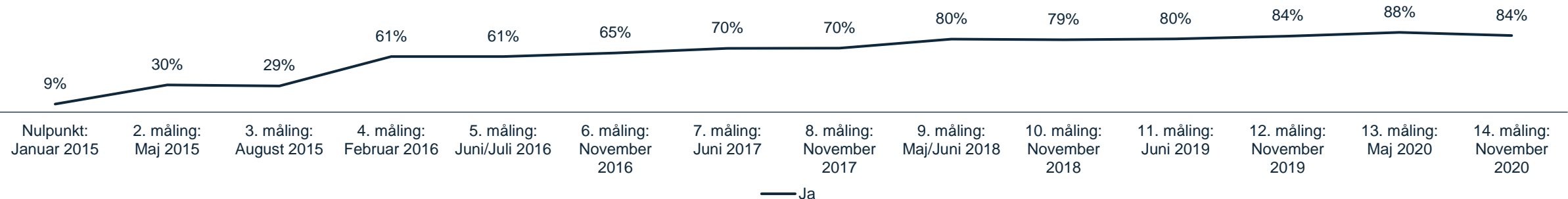
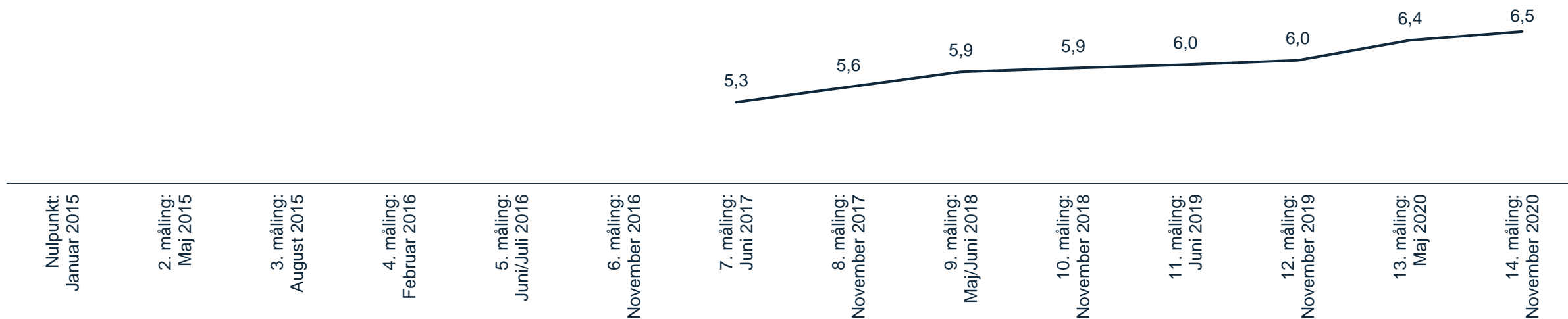


Image er steget i niveau sammenlignet med 13. måling

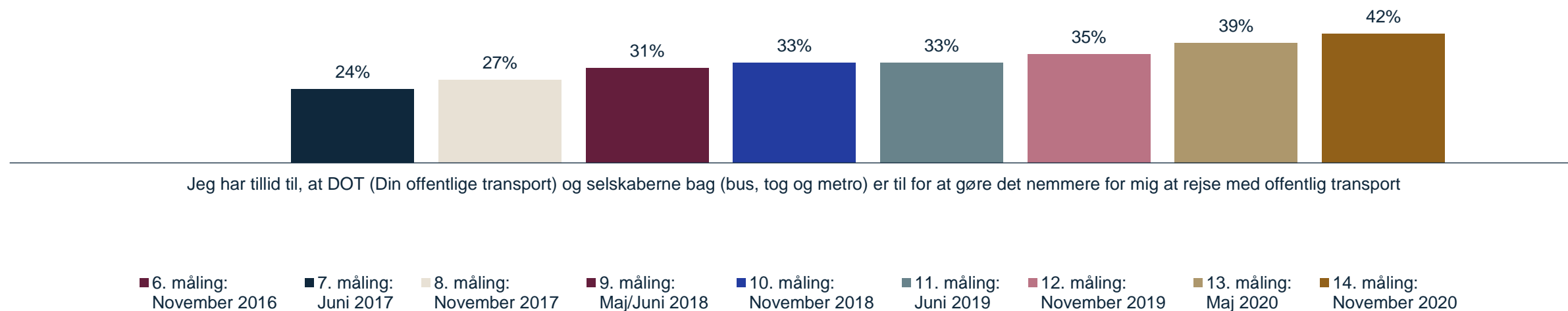
Image score - Vi vil gerne vide, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn. 0 betyder, at du er meget uenig og 10, at du er meget enig i udsagnet.



— Jeg har tillid til, at DOT (Din offentlige transport) og selskaberne bag (bus, tog og metro) er til for at gøre det nemmere for mig at rejse med offentlig transport

Andelen, der er meget enige i imagespørgsmålet, er steget i forhold til 13. måling

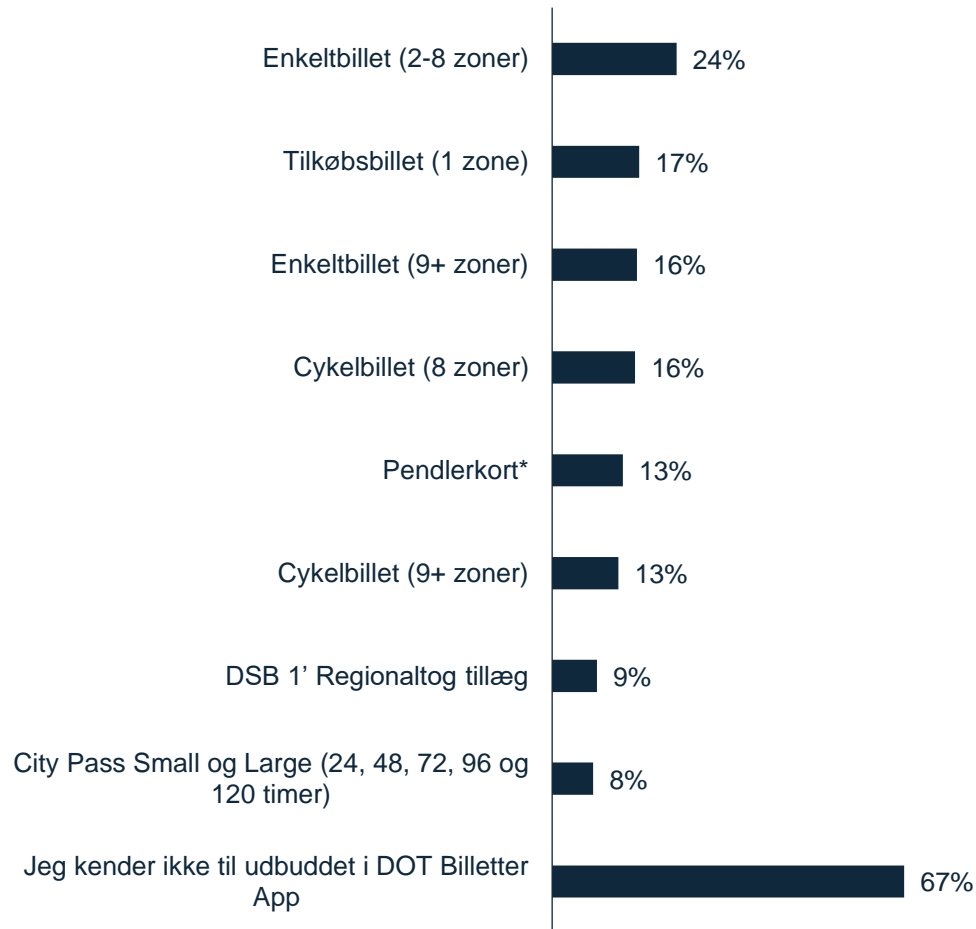
Image score - Vi vil gerne vide, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn. 0 betyder, at du er meget uenig og 10, at du er meget enig i udsagnet.
(Andel enige: Svarer 8-10 på en skala fra 0-10)



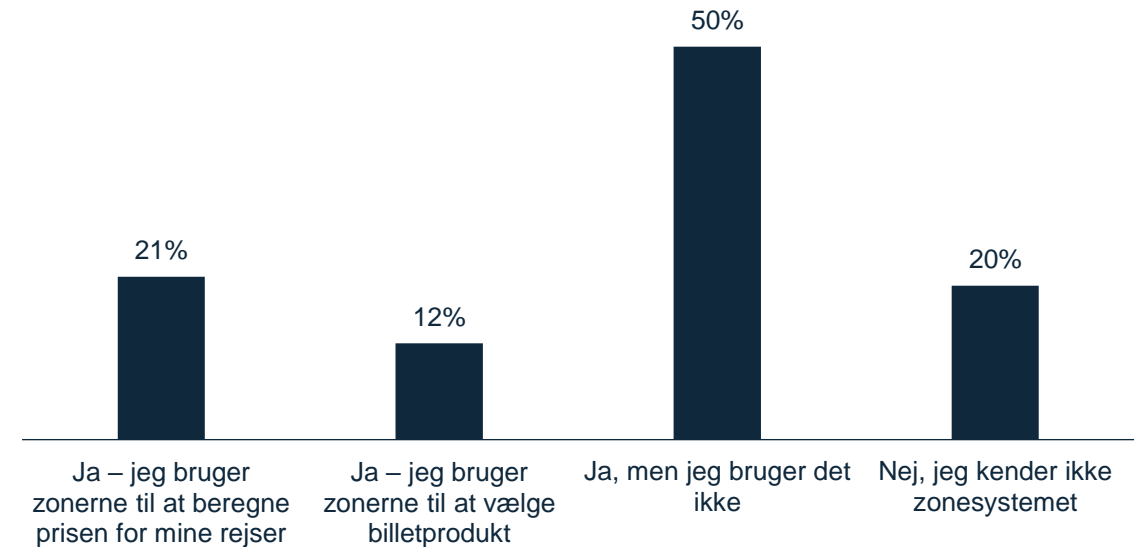
Billet og køb

De fleste kender til zone-systemet, mens 2 ud 3 ikke kender udbuddet i DOT Billetter App'en

Hvilke af de følgende billetprodukter mener du er tilgængelige i DOT Billetter App?



Kender du zone-systemet?

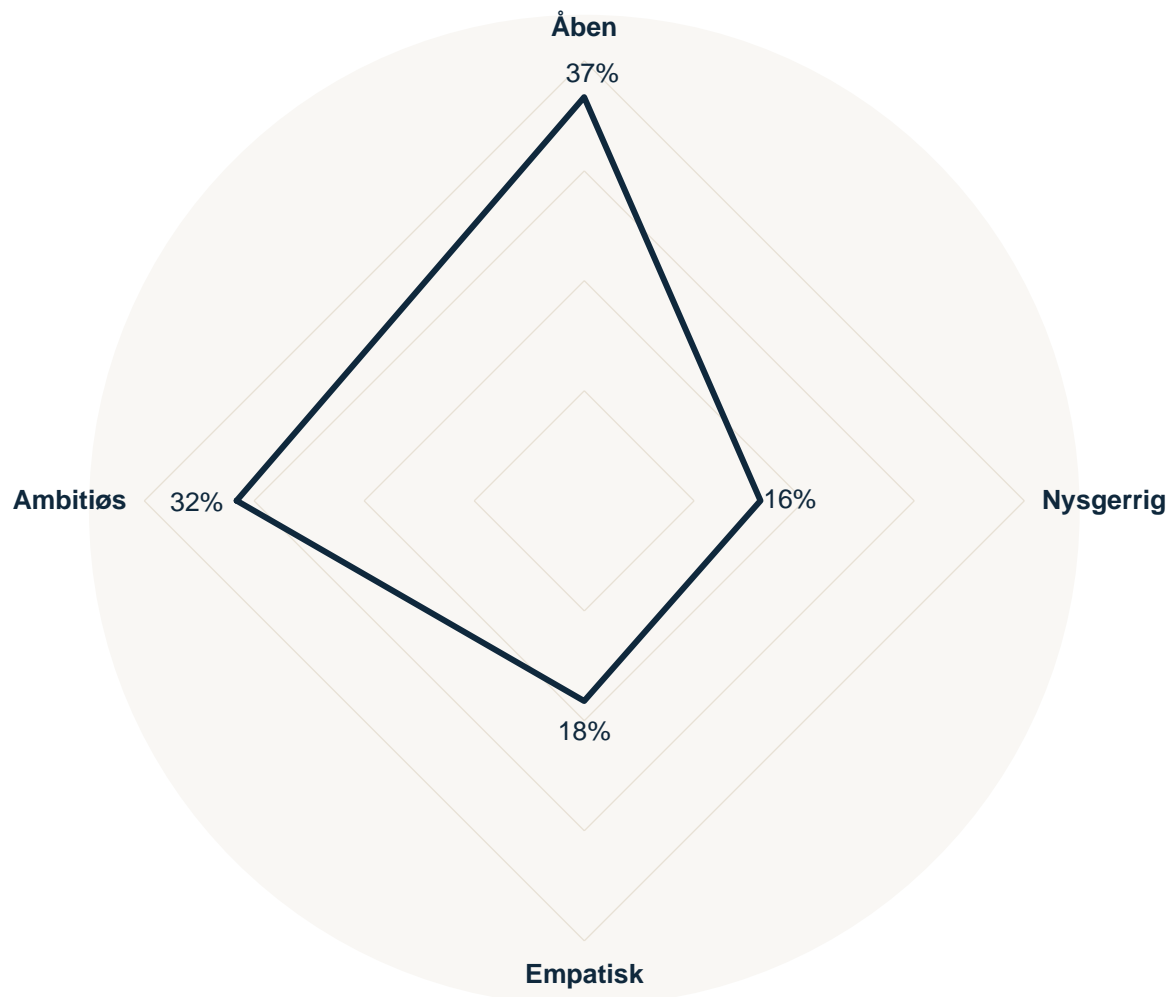


Brand / Image

De brandværdier, der finder mest genklang blandt brugerne med kendskab til DOT er *Åben* og *Ambitiøs*

Nu vil vi gerne høre hvilke ord du forbinder til nedenstående selskaber.
Vi beder dig vurdere hvert enkelt selskab. Du må gerne vælge flere ord per selskab.

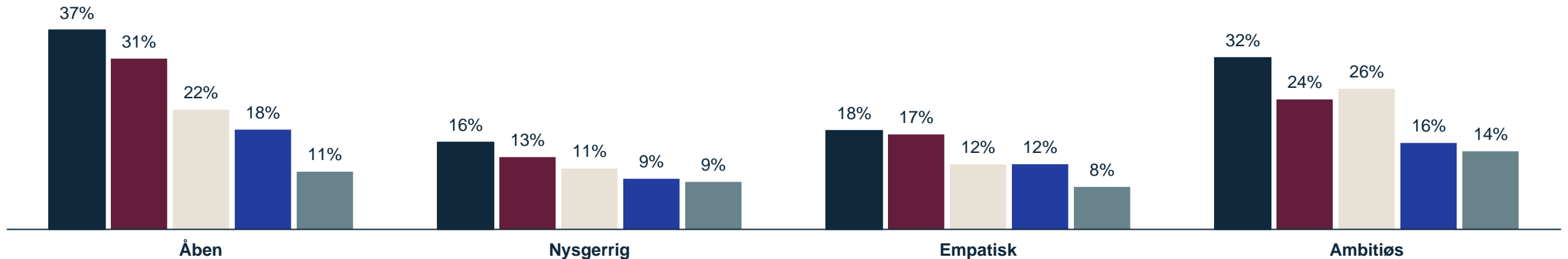
— DOT - Din Offentlige Transport



DOT er det selskab flest forbinder med samtlige brandværdier

Nu vil vi gerne høre hvilke ord du forbinder til nedenstående selskaber.
Vi beder dig vurdere hvert enkelt selskab. Du må gerne vælge flere ord per selskab.

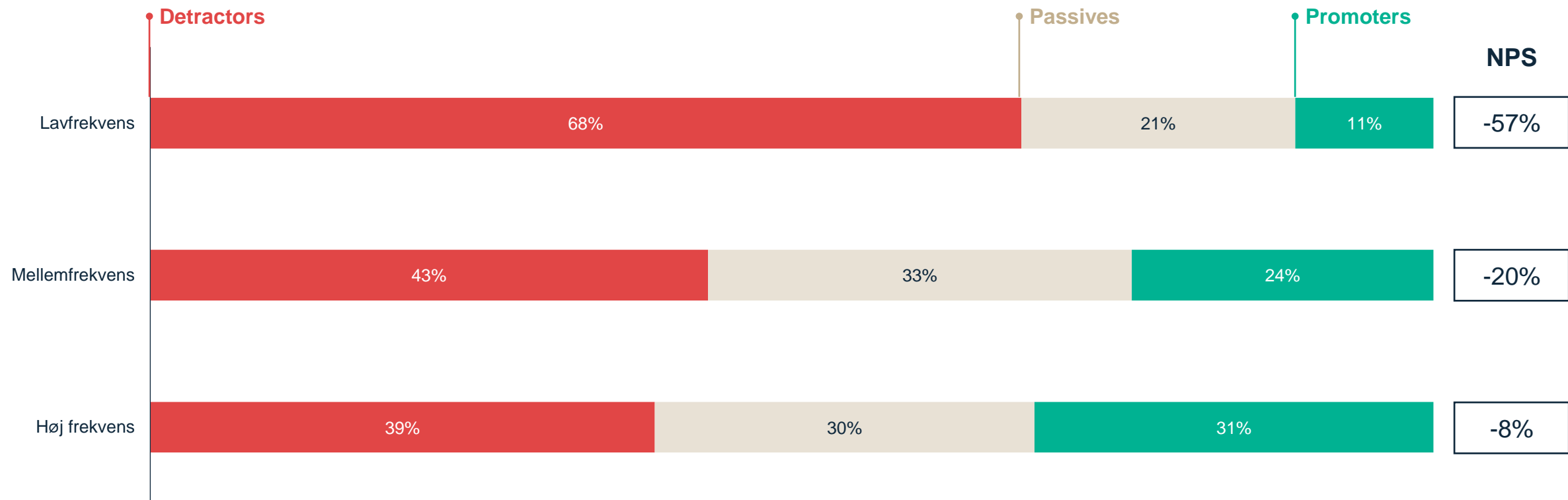
■ DOT - Din Offentlige Transport ■ DSB ■ Metroselskabet ■ Movia ■ Flixbus



NPS

NPS scoren er faldet siden sidst for både mellem og -højfrekvente¹ rejsende. Den samlede score for lavfrekvente er steget med 7 point

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

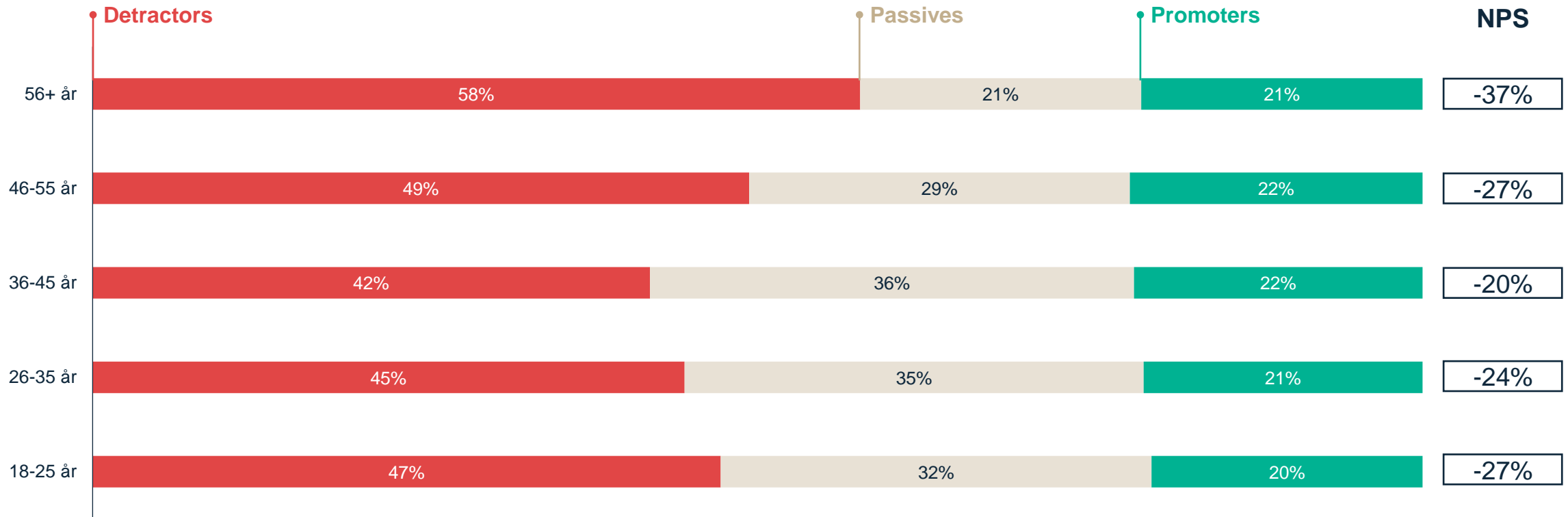


Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

¹Høj rejsefrekvens='dagligt/næsten dagligt' og '3-4 dage om ugen', Mellem rejsefrekvens='1-2 dage om ugen' og '1-3 dage om måneden', Lav rejsefrekvens='1-5 dage hvert halve år' og 'ca. 1 dag om året'.
n = 2032, 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.

1 ud af 5 er promoters på tværs af aldersgrupper

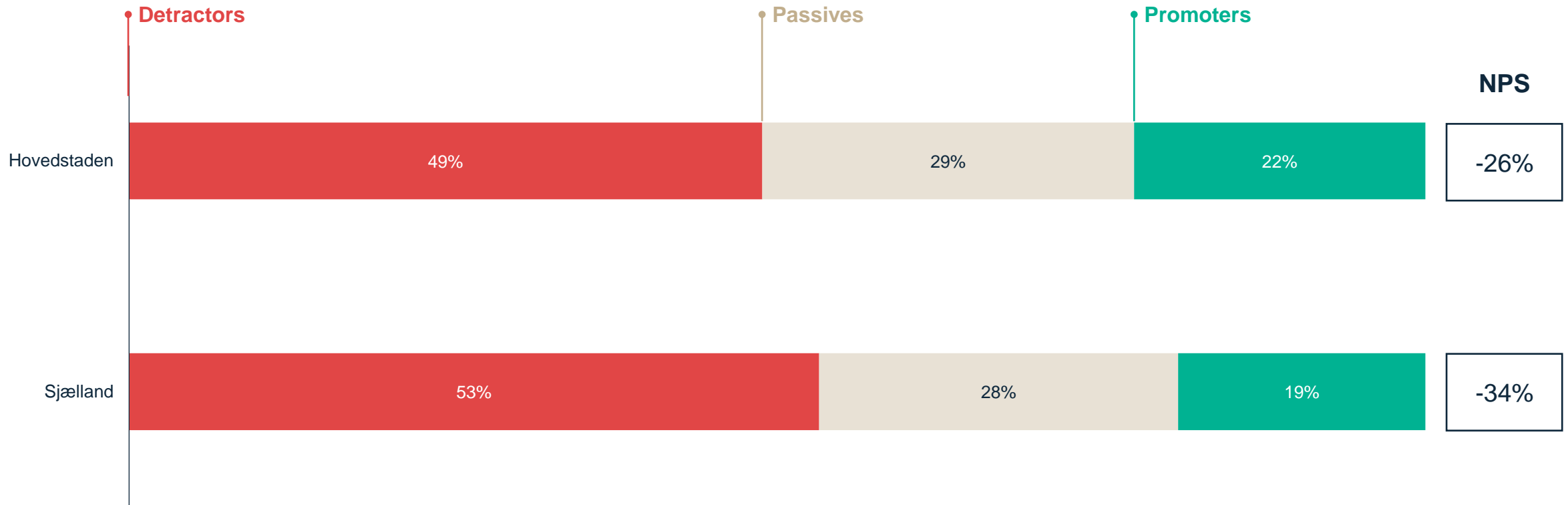
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

NPS scoren er forsat højest i Hovedstaden

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

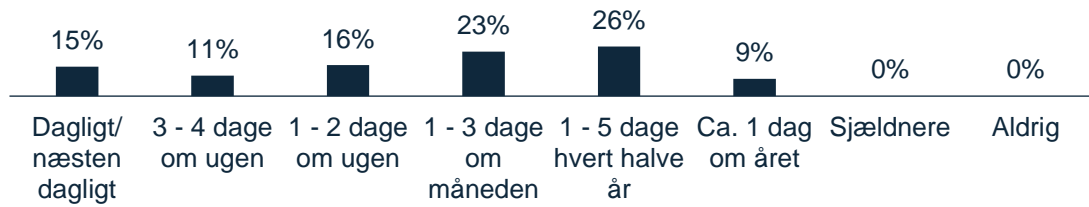


Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

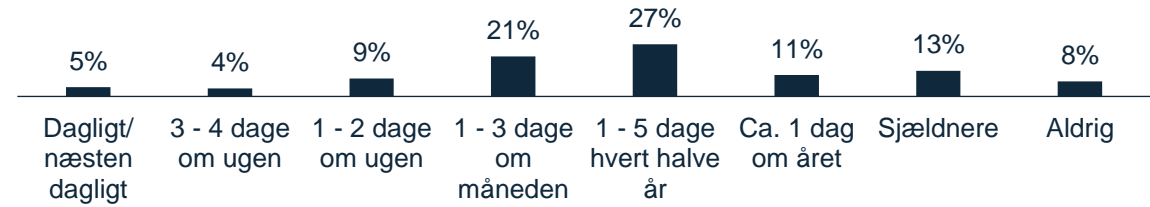
Baggrundsoplysninger

Transportvaner

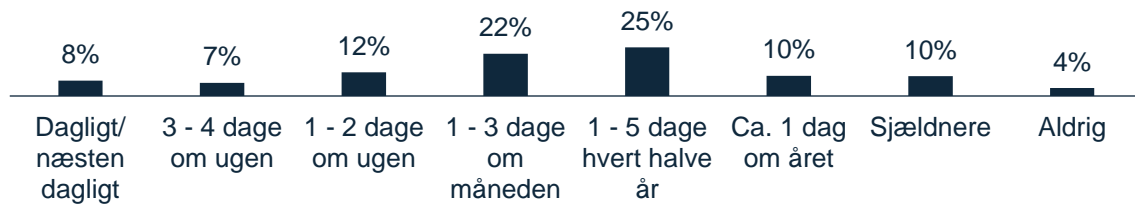
Rejsefrekvens (tværgående) - Hvor ofte kører du med bus, tog eller metro?



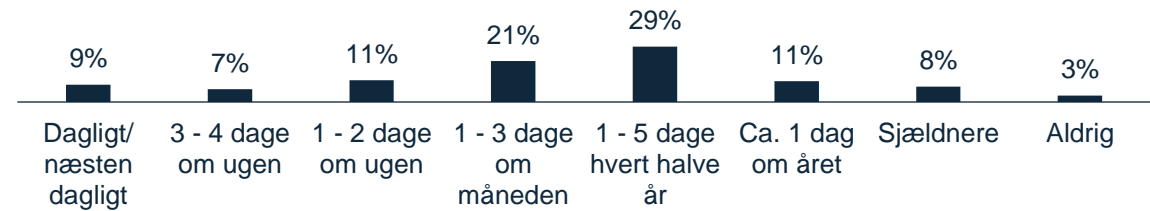
Rejsefrekvens (metro) - Hvor ofte kører du med metro?



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

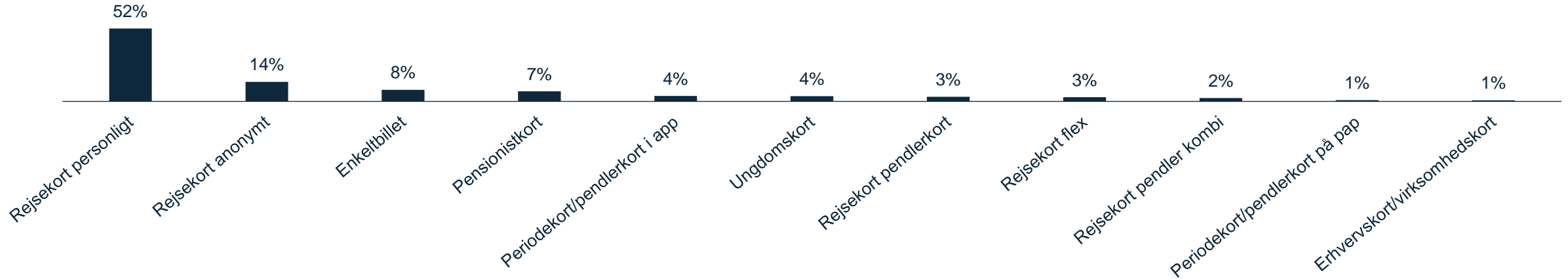


Rejsefrekvens (tog) - Hvor ofte kører du med tog (inklusive S-tog, DSB Øresund, DSB Fjern-/Regionaltog og lokalbaner)?

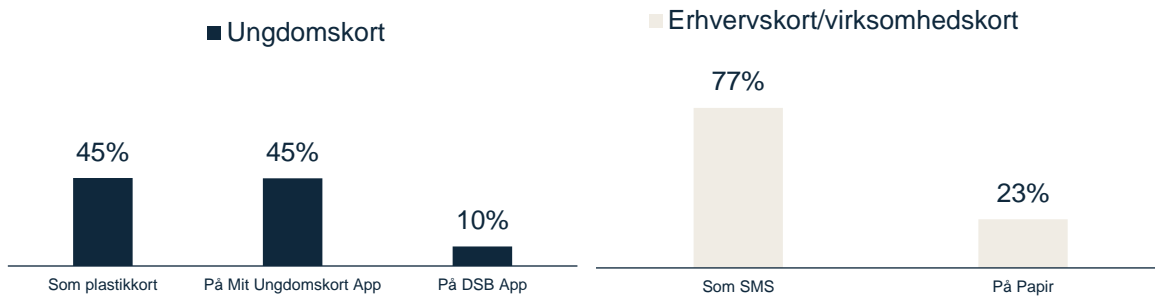


Rejsehjemmel

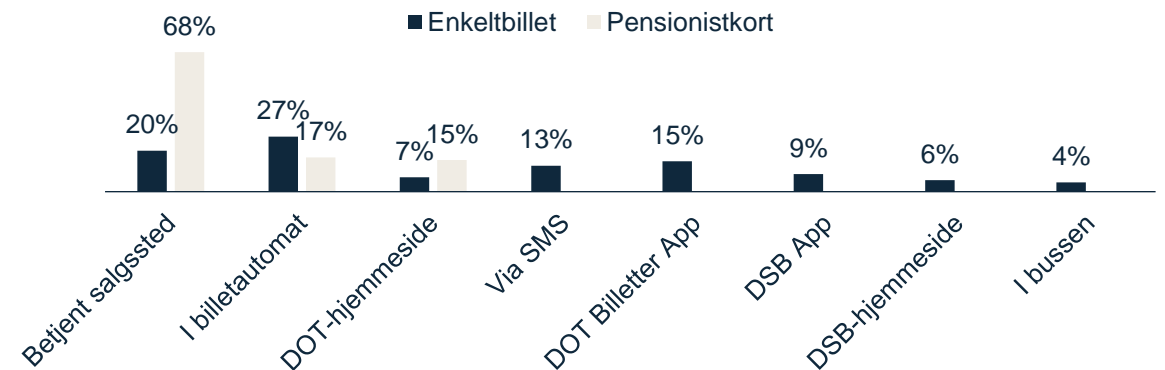
Valg af billettype (oftest anvendte) - Hvilken slags billet anvender du oftest, når du rejser med bus, tog eller metro?



Hvor får du leveret dit [rejsehjemmel]?



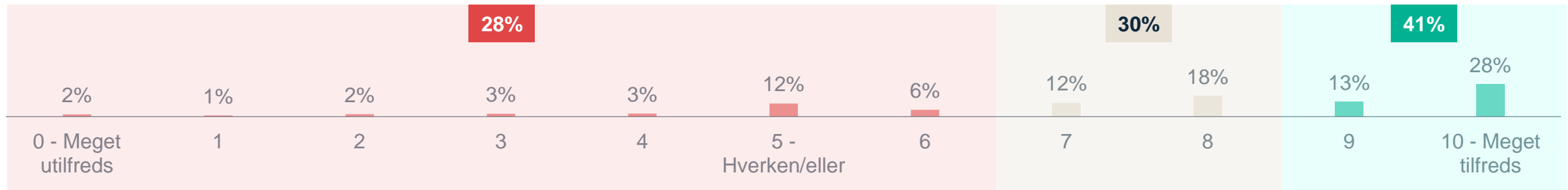
Hvor køber du din [rejsehjemmel]?



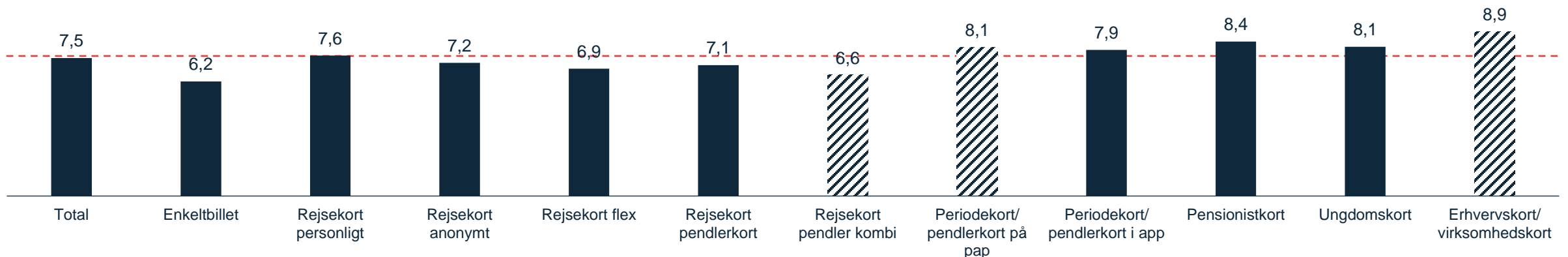
Den højeste tilfredshed med rejsehjemlen ses hos brugere af pensionistkort efterfulgt af ungdomskort

Den laveste tilfredshed findes derimod hos brugere af rejsekort pendler kombi, rejsekort pendlerkort og enkeltbillet.

Tilfredshed med rejsehjemmel (tværgående) - Hvor tilfreds er du med din/dit [rejsehjemmel] som billettype?



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



¹Billettyper med færre end 50 besvarelser er skraveret

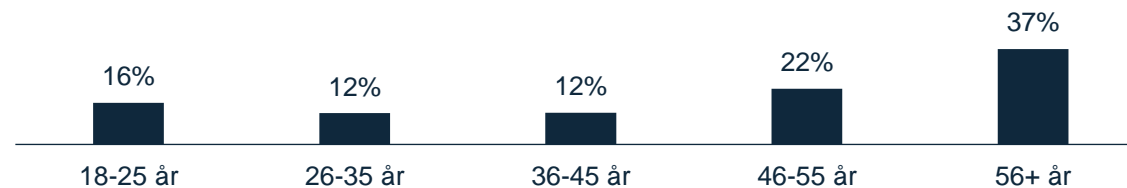
n = 2032, der angiver at de mindst rejser med offentlig transport (bus tog og metro) ca. 1 gang om året på Sjælland, Lolland/Falster og i hovedstadsområdet.

Hvem er deltagerne i undersøgelsen?

Køn



Alder

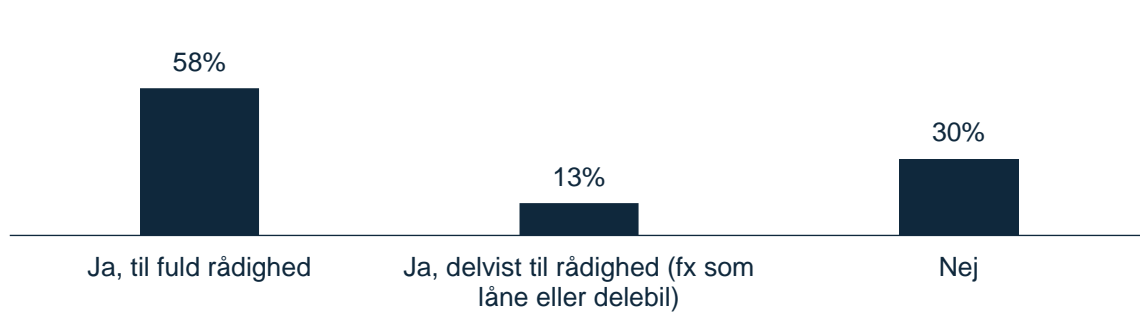


Arbejdsmarkedstilknytning

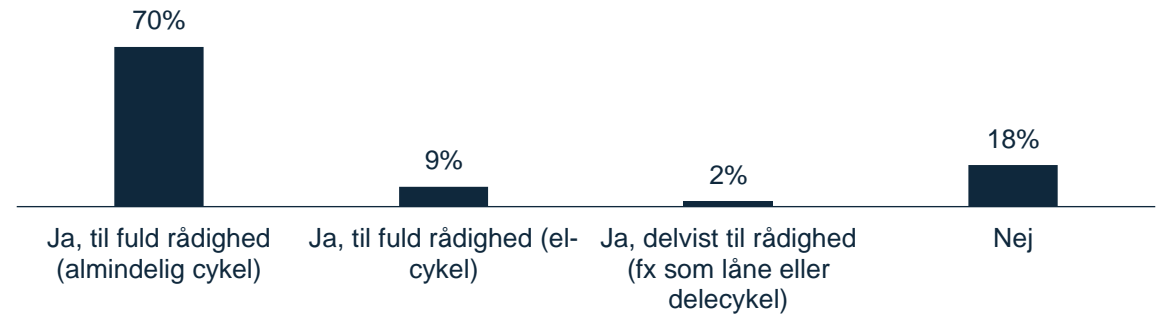


Hvem er deltagerne i undersøgelsen?

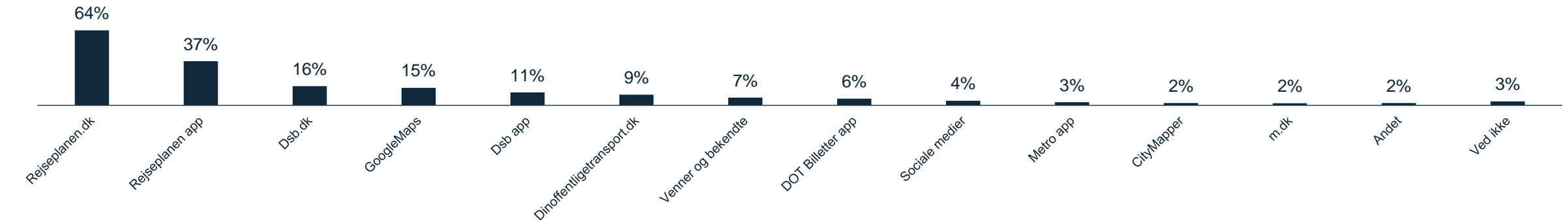
Har du en bil til rådighed?



Har du en cykel til rådighed?



Brug af informationskanaler (tværgående) - Hvilke informationskanaler benytter du, når du skal finde information om bus, tog eller metro på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



Spørgsmålsformuleringer

Spørgsmålsformuleringer

Formulering fra spørgeskema

Det er nemt for mig at planlægge min rejse med bus, tog og metro

Det er nemt for mig at finde ud af, hvor man kan købe billet eller kort til rejser med bus, tog og metro

Det er nemt for mig at få overblik over de forskellige billet- og korttyper, der findes til bus, tog og metro

Det er nemt for mig at finde prisen for min rejse med bus, tog og metro

Forkortet formulering i rapporten

at planlægge min rejse med bus, tog og metro

at finde ud af, hvor man kan købe billet eller kort til rejser med bus, tog og metro

at få overblik over de forskellige billet- og korttyper, der findes til bus, tog og Metro

at finde prisen for min rejse med bus, tog og metro

Spørgsmålsformuleringer

Formulering fra spørgeskema

Det er nemt for mig at kontakte kundeservice og få svar på mine spørgsmål

Det er nemt for mig at finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro

Det er nemt for mig at skifte mellem bus, tog og metro

Jeg får brugbar information under min rejse, når der ikke er forsinkelser

Jeg får brugbar information under min rejse ved forsinkelser

Jeg får brugbar information ved ændring af køreplaner (sporarbejde, busomlægninger, vedligehold og andet)

Jeg får brugbar information (vejvisning, afgangstider, mv.), når jeg skal skifte fra et offentligt transportmiddel til et andet (bus, tog eller metro)

Forkortet formulering i rapporten

at kontakte kundeservice og få svar på mine spørgsmål

at finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro

at skifte mellem bus, tog og metro

Jeg får brugbar information under min rejse, når der ikke er forsinkelser

Jeg får brugbar information under min rejse ved forsinkelser

Jeg får brugbar information ved ændring af køreplaner (sporarbejde, busomlægninger, vedligehold og andet)

Jeg får brugbar information (vejvisning, afgangstider, mv.), når jeg skal skifte fra et offentligt transportmiddel til et andet (bus, tog eller metro)

Spørgsmålsformuleringer

Formulering fra spørgeskema

Jeg oplever, at der er overensstemmelse mellem den information, jeg får igennem forskellige informationskanaler på rejsen (informationstavler, højtaleranlæg, rejseplanen, mv.)

Jeg oplever, at køreplanerne mellem bus, tog og metro passer sammen

Jeg har tillid til, at DOT (Din offentlige transport) og selskaberne bag (bus, tog og metro) er til for at gøre det nemmere for mig at rejse med offentlig transport

Jeg har tillid til, at DOT vil forbedre den offentlige transport

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

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

Forkortet formulering i rapporten

Overensstemmelse mellem den information, jeg får igennem forskellige informationskanaler på rejsen

Jeg oplever, at køreplanerne mellem bus, tog og metro passer sammen

Jeg har tillid til, at DOT (Din offentlige transport) og selskaberne bag (bus, tog og metro) er til for at gøre det nemmere for mig at rejse med offentlig transport

Jeg har tillid til, at DOT vil forbedre den offentlige transport

Tilfredshed

Anbefaling

Epinion Aarhus

Hack Kampmanns Plads 1-3
8000 Aarhus c
Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: aarhus@epiniongloabal.com

Epinion Brussel

Brussel nationaal bus 25
1930 Zaventem
Belgium
E: contact@epiniongloabal.com

Epinion Copenhagen

Ryesgade 3f
2200 Copenhagen n
Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: copenhagen@epiniongloabal.com

Epinion Hamburg

Ericusspitze 4
20457 Hamburg
Germany
T: +43 (0)699 13180416
E: hamburg@epiniongloabal.com

Epinion London

D'albiac house (room 1015-1017)
Cromer road, Heathrow central area
Hounslow, tw6 1sd
T: +44 (0) 7970 020793
E: london@epiniongloabal.com

Epinion Malmö

Adelgatan 5
21122 Malmö
Sweden
E: contact@epiniongloabal.com

Epinion Oslo

Biskop Gunnerus gate 14
0185 Oslo
Norway
T: +47 90 17 18 99
E: oslo@epiniongloabal.com

Epinion Vietnam

11th fl, Dinh le building,
1 Dinh le, dist. 4, Hcmc
Vietnam
T: +84 28 38 26 89 89
E: hcmc@epiniongloabal.com

Epinion Singapore

60 Paya lebar road
#08-43 Paya lebar square
Singapore
E: contact@epiniongloabal.com

Epinion Stavanger

Klubbgaten 4
4006 Stavanger
Norway
T: +47 90 17 18 99
E: stavanger@epiniongloabal.com

Epinion Stockholm

Terminal 4 plan 4
Office no. 4309b
19045 Stockholm/Arlanda
Sweden
E: contact@epiniongloabal.com

Epinion Vienna

Hainburgerstrasse 20/7
1030 Kefnna
Austria
T: +43 (0)699 13180416
E: kefnna@epiniongloabal.com