

# 17. Kendskabsmåling

Maj 2022



# Indhold

3	Hovedkonklusioner
6	NPS
8	Overblik
9	KPI scorecards
18	Udvikling
22	Billet og køb
29	Brand / Image
32	NPS - Undergrupper
37	Baggrundsoplysninger
43	Metode
45	Spørgsmålsformuleringer

# Hovedkonklusioner; NPS og overblik

## Den 17. kendskabsmåling viser (I)...



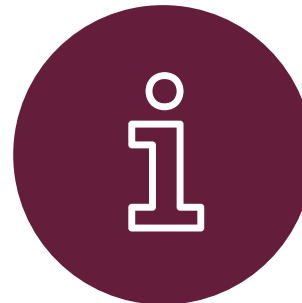
Det hjulpne kendskab til DOT ligger i den 17. måling på 88%, hvilket er det samme niveau som i den 16. måling. Det uhjulpne kendskab er, i samme målinger, faldet fra 27% til 25%.



Næsten alle KPI'er for salg holder niveauet eller stiger ift. sidste måling. Det eneste lille fald ses under målepunktet '*At købe billet til min rejse*'. Faldet er fordelt nogenlunde ligeligt på alder, rejsefrekvens og region. Stigninger under målepunktet '*At planlægge min rejse med bus, tog og metro*' ses især hos de yngste rejsende og højfrekvente rejsende.



De fleste KPI'er under kundeservice stiger også ift. sidste måling. Dog falder målepunktet 'at kontakte kundeservice og få svar på mine spørgsmål' især blandt de ældste, dem med høj rejsefrekvens og rejsende fra Region Sjælland.



KPI'erne for trafikinformation holder niveauet eller stiger en smule ift. sidste måling.



KPI'erne for kommunikation stiger ift. sidste måling. Stigninger ses især hos de rejsende fra 36-45 år.

## Den 17. kendskabsmåling viser (II)...



Image score stiger fra 6,6 i sidste måling til 6,8 og ligger nu på det højeste niveau målt. En del af løftet kommer af at andelen der svarer 8-10 på image spørgsmålet er steget fra 42% til 44%.



Undersøgelsens tilfredshedsscores er forsat relativt lave. Dog stiger NPS-scoren fra -27 i sidste måling til -21 i denne måling. Den er dermed på det højeste niveau der er målt i samtlige kendskabsmålinger. NPS-scoren er stadig højere blandt højfrekvente rejsende og rejsende bosat i Region Hovedstaden.



De brandværdier, der finder mest genklang blandt brugerne, er stadig "Åben" (35%) og "Ambitiøs" (28%). Begge er steget i forhold til sidste måling.



69% svarer at de ikke ved hvilke billetter det er muligt at købe i DOT Billetter App. Samtidig angiver kun 10% at det første sted de søger efter svar er via DOT's app.



For de forskellige rejsehjemler ses den højeste tilfredshed hos brugere af pensionistkort og ungdomskort. Den laveste tilfredshed findes ligesom i forrige målinger hos brugere af enkeltbillet.

# NPS scoren er på -21 hvilket er højere 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?

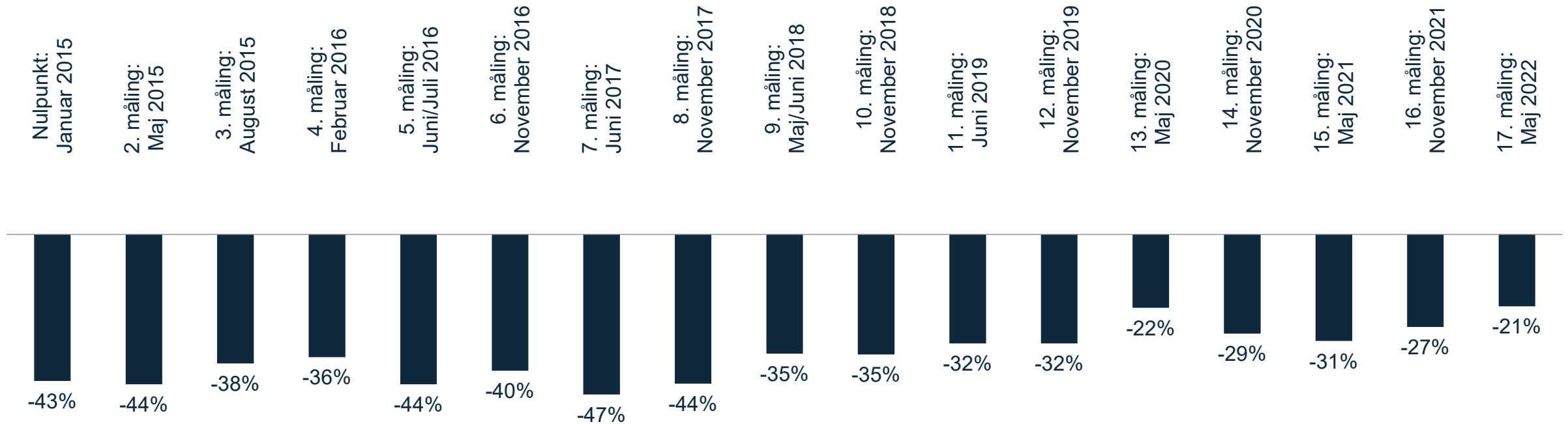


Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

NPS = -21

# NPS-scoren er stigende og er nu på det højeste målte niveau

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



## Overordnet holder målepunkterne niveauet fra sidste måling

Det eneste målepunkt der er faldet er 'at købe billet til min rejse' under salg, men det er fortsat over niveauet i både 2019 og 2020. Alle andre målepunkter er steget en smule ift. 2021.

Kategori	Spørgsmål	Juni 2019	Nov. 2019	Maj 2020	Nov. 2020	Maj. 2021	Nov. 2021	Maj. 2022
Salg	At vælge mellem forskellige billettyper	5,1	5,0	5,4	5,7	5,6	5,7	5,8
	At købe billet til min rejse	6,3	6,3	6,7	6,7	6,8	7,0	6,9
Kundeservice	At finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro	5,7	5,7	5,9	6,1	6,1	6,1	6,2
Gode skift	At skifte mellem bus, tog og metro	6,9	6,8	7,0	7,0	7,1	7,1	7,3
Trafikinformation	Brugbar information under min rejse ved forsinkelser	5,2	5,3	5,6	5,5	5,5	5,5	5,6
	Jeg får brugbar information under min rejse ved ændring af køreplaner	5,6	5,6	5,9	5,6	5,6	5,7	5,8
Korrespondancegaranti	Jeg oplever, at køreplanerne mellem bus, tog og metro passer sammen	5,2	5,3	5,5	5,6	5,6	5,7	5,8
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	6,5	6,6	6,8
	Anbefaling	6,1	6,0	6,5	6,2	6,2	6,3	6,5



# KPI scorecards

# Det uhjulpne kendskab er faldet mens det hjulpne kendskab er stabilt ift. 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)	M15 (maj. 2021)	M16 (nov. 2021)	M17 (maj. 2022)
<b>Kendskab</b>														
Uhjulpet kendskab	28%	25%	22%	24%	25%	27%	24%	26%	31%	30%	29%	22%	27%	25%
Hjulpet kendskab	61%	61%	65%	70%	70%	80%	79%	80%	84%	88%	84%	86%	88%	88%
<b>Forventningsafstemning</b>														
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	6,4	6,2	6,4
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	5,6	5,7	5,8
<b>Tilfredshed og anbefaling</b>														
Tilfredshed	6,0	5,8	5,8	5,8	5,8	6,0	6,1	6,2	6,1	6,6	6,5	6,6	6,6	6,7
Anbefaling	5,9	5,7	5,8	5,6	5,6	5,9	6,0	6,1	6,0	6,5	6,2	6,2	6,3	6,5
<b>Image</b>														
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	6,5	6,6	6,8
Jeg har tillid til, at DOT vil forbedre den offentlige transport										6,3	6,2	6,3	6,4	

# KPI'erne for planlægning og pris stiger generelt en smule – kun målepunktet 'at købe billet til min rejse' falder ift. 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)	M15 (maj. 2021)	M16 (nov. 2021)	M17 (maj. 2022)
<b>Planlægning og køb af billet. Det er nemt for mig...</b>														
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	7,5	7,5	7,8
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	5,6	5,7	5,8
at købe billet til min rejse				5,8	5,8	6,3	6,5	6,3	6,3	6,7	6,7	6,8	7,0	6,9
<b>Pris. Det er nemt for mig...</b>														
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	6,4	6,5	6,6

# Færre har kontaktet kundeservice og tilfredsheden blandt disse er nogenlunde stabil sammenlignet 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)	M15 (maj. 2021)	M16 (nov. 2021)	M17 (maj. 2022)
<b>Kundeservice</b>														
Har du kontaktet kundeservice for bus, tog eller metro inden for de sidste 6 måneder?											17%	9%	12%	10%
<b>Få kendskab til rejsen. Det er nemt for mig...</b>														
at kontakte kundeservice og få svar på mine spørgsmål <sup>1</sup>	4,4	4,9	4,7	4,5	4,5	5,1	5,3	5,2	5,1	5,6	6,1	6,5	6,2	6,1
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	6,1	6,1	6,2
at skifte mellem bus, tog og metro				6,7	6,5	7,0	6,9	6,9	6,8	7,0	7,0	7,1	7,1	7,3

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

n = 2004, 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 vedr. trafikinformation stiger en smule i forhold til 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)	M15 (maj. 2021)	M16 (nov. 2021)	M17 (maj. 2022)
<b>Trafikinformation</b>														
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	5,9	6,2	6,2
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	5,5	5,5	5,6
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	5,6	5,7	5,8
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	5,8	5,9	6,0

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

De største stigninger findes hos de 36-45 årige der stiger i to kategorier. Højfrekvente rejsende er fortsat generelt mere positive i deres vurdering sammenlignet med de lavfrekvente Rejsende og rejsende i Region hovedstaden er generelt mere tilfredse end rejsende i Region Sjælland.

	Alder					Rejsefrekvens <sup>1</sup>			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
<b>Forventningsafstemning, Image, Tilfredshed og Anbefaling</b>										
Overensstemmelse mellem den information, jeg får igennem forskellige informationskanaler på rejsen	6,7	6,3	6,6	6,2	6,4	6,3	6,5	6,3	6,6	6,4
Jeg oplever, at køreplanerne mellem bus, tog og metro passer sammen	6,1	6,2	5,9	5,6	5,4	5,9	5,9	5,4	5,6	5,9
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	6,9	6,9	● 6,7	6,6	6,8	6,7	6,9	6,5	6,8	6,8
Jeg har tillid til, at DOT vil forbedre den offentlige transport	6,4	6,6	6,5	6,2	6,5	6,5	6,5	6,2	6,5	6,4
Tilfredshed	● 6,9	6,6	6,6	6,7	6,8	6,9	6,9	6,1	6,5	6,8
Anbefaling	6,9	6,4	● 6,7	6,5	6,4	6,9	6,8	5,4	6,2	6,6

<sup>1</sup>Høj 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 = 2004, 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 for planlægning og at finde prisen for rejsen holder niveauet – stigninger ses på målepunktet 'at planlægge min rejse med bus, tog og metro'

	Alder					Rejsefrekvens <sup>1</sup>			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
<b>Planlægning, køb af billet og priser. Det er nemt for mig...</b>										
at planlægge min rejse med bus, tog og metro	● 8,2	7,9	7,6	7,7	7,5	● 8,1	7,8	7,1	7,6	7,8
at vælge mellem de forskellige billettyper	6,2	6,2	5,7	5,6	5,4	6,2	5,8	5,1	6,0	5,7
at købe billet til min rejse	7,0	7,2	7,0	7,0	6,6	7,3	7,0	6,3	6,9	7,0
at finde prisen for min rejse med bus, tog og metro	7,0	6,8	6,4	6,3	6,6	7,0	6,6	6,1	6,8	6,6

<sup>1</sup>Høj 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 = 2004, 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 faldet i forhold til den sidste måling – stigninger for kundeservice ses ved spørgsmålet om gode skift

	Alder					Rejsefrekvens <sup>1</sup>			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
<b>Få kendskab til rejsen. Det er nemt for mig...</b>										
at kontakte kundeservice og få svar på mine spørgsmål	6,0	6,3	5,7	6,3	● 5,9	● 6,0	6,1	6,1	● 5,8	6,1
at finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro	6,1	6,4	6,1	6,2	6,2	6,4	6,2	5,9	6,2	6,2
at skifte mellem bus, tog og metro	● 7,6	7,3	7,2	7,1	7,3	7,6	7,3	● 6,8	7,0	7,4

<sup>1</sup>Høj 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 = 2004, 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 er stabile for alle underspørgsmål

	Alder					Rejsefrekvens <sup>1</sup>			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
<b>Trafikinformation</b>										
Jeg får brugbar information under min rejse, når der ikke er forsinkelser	6,4	6,2	6,2	6,1	6,3	6,5	6,2	6,0	6,5	6,2
Jeg får brugbar information under min rejse ved forsinkelser	5,5	5,6	5,5	5,5	5,7	5,5	5,7	5,5	5,7	5,6
Jeg får brugbar information ved ændring af køreplaner (sporarbejde, busomlægninger, vedligehold og andet)	5,6	5,5	5,9	5,8	5,9	5,7	5,8	5,6	5,9	5,7
Jeg får brugbar information (vejvisning, afgangstider, mv.), når jeg skal skifte fra et offentligt transportmiddel til et andet (bus, tog eller metro)	6,2	6,0	6,1	5,9	5,9	6,1	6,0	● 5,9	6,2	6,0

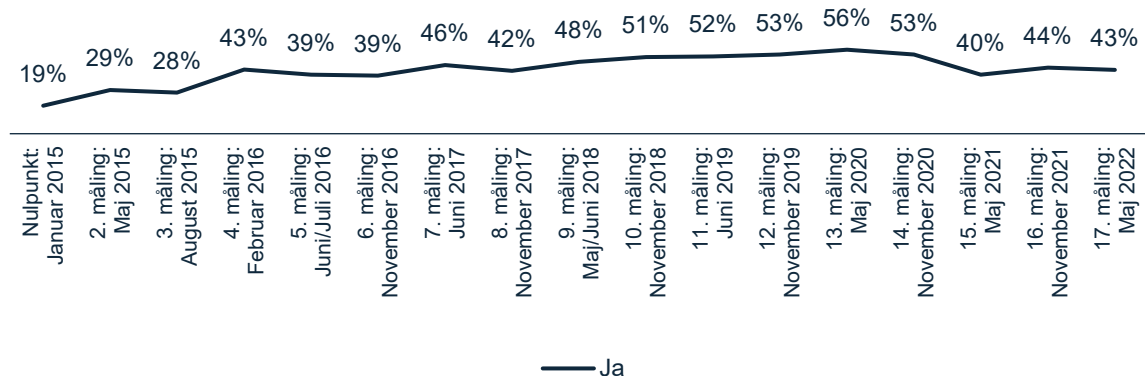
<sup>1</sup>Høj rejsefrekvens='dagligt/næsten dagligt' og '3-4 dage om ugen', Mellem rejsefrekvens='1-2 dage om ugen' og '1-3 dage om måneden', Lav rejsefrekvens='1-5 dage hvert halve år' og 'ca. 1 dag om året'. Udviklinger er angivet med røde bokse for fald på mere end 0.3, og grønne bokse for stigninger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

n = 2004, 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.

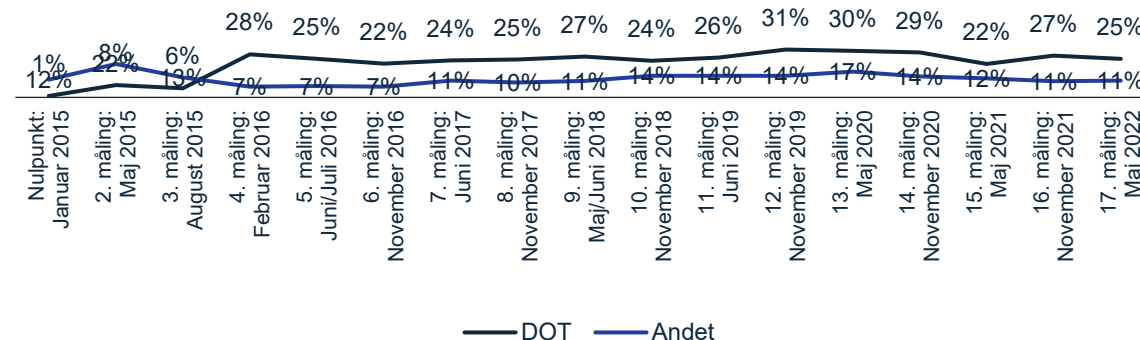
# Udvikling

# Der ses et lille fald i uhjulpet kendskab og genkendelse, mens det hjulpne kendskab fortsat ligger på et højt niveau

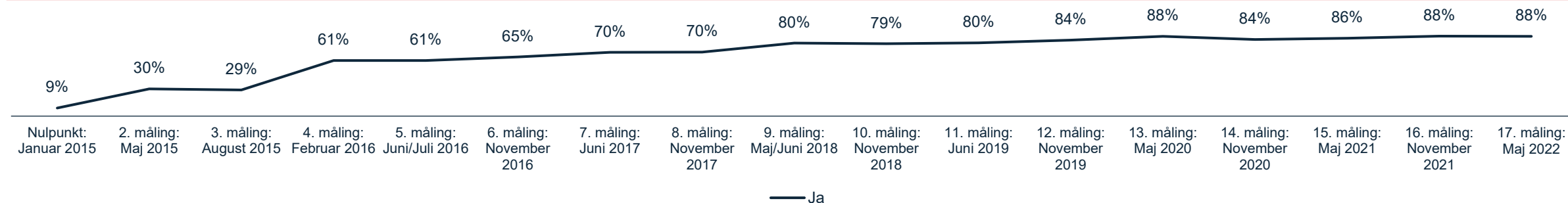
**Genkendelse** - Har du hørt om et fælles selskab, der arbejder med den offentlige transport, dvs. bus, tog og metro, på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



**Uhjulpet kendskab** - Ved du hvad den fælles enhed hedder?

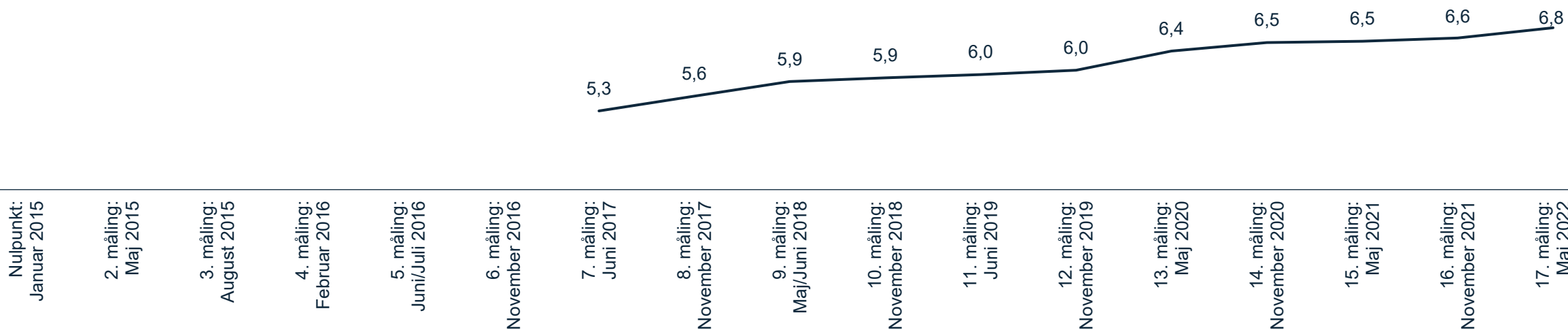


**Hjulpet kendskab** - Den fælles enhed for offentlig transport på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet hedder "DOT – din offentlige transport". Har du hørt om denne?



# Image fortsætter stigningen fra sidste måling og ligger på det højeste niveau målt

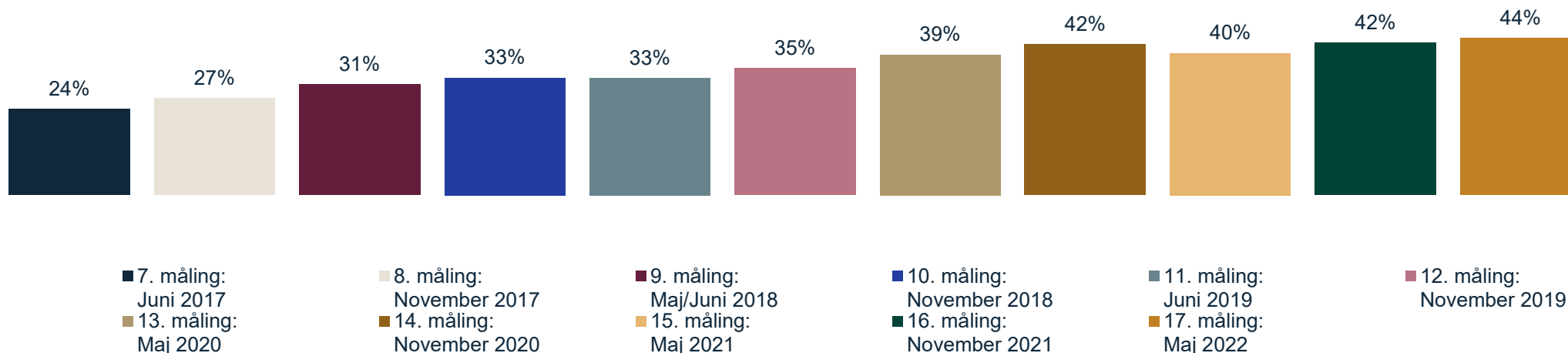
Image score - Vi vil gerne vide, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn. 0 betyder, at du er meget uenig og 10, at du er meget enig i udsagnet.



— 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 sidste måling

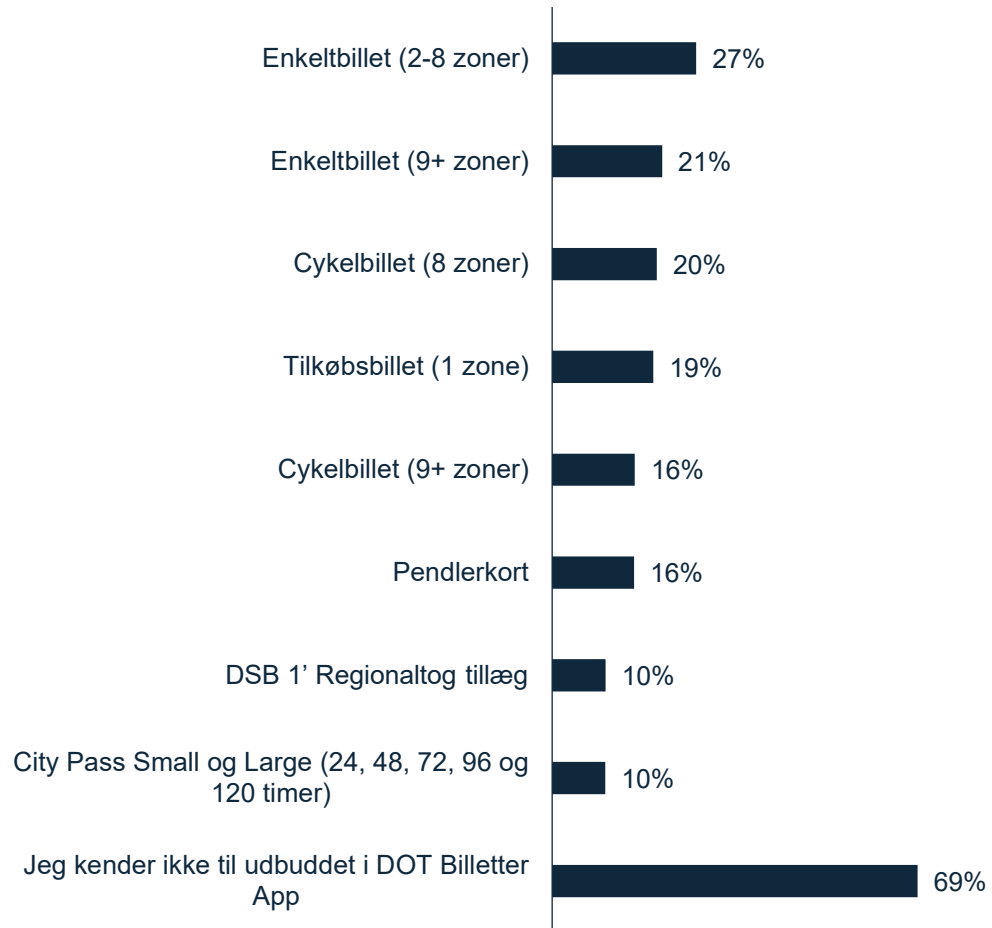
Image score - Vi vil gerne vide, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn. 0 betyder, at du er meget uenig og 10, at du er meget enig i udsagnet.  
(Andel enige: Svarer 8-10 på en skala fra 0-10)



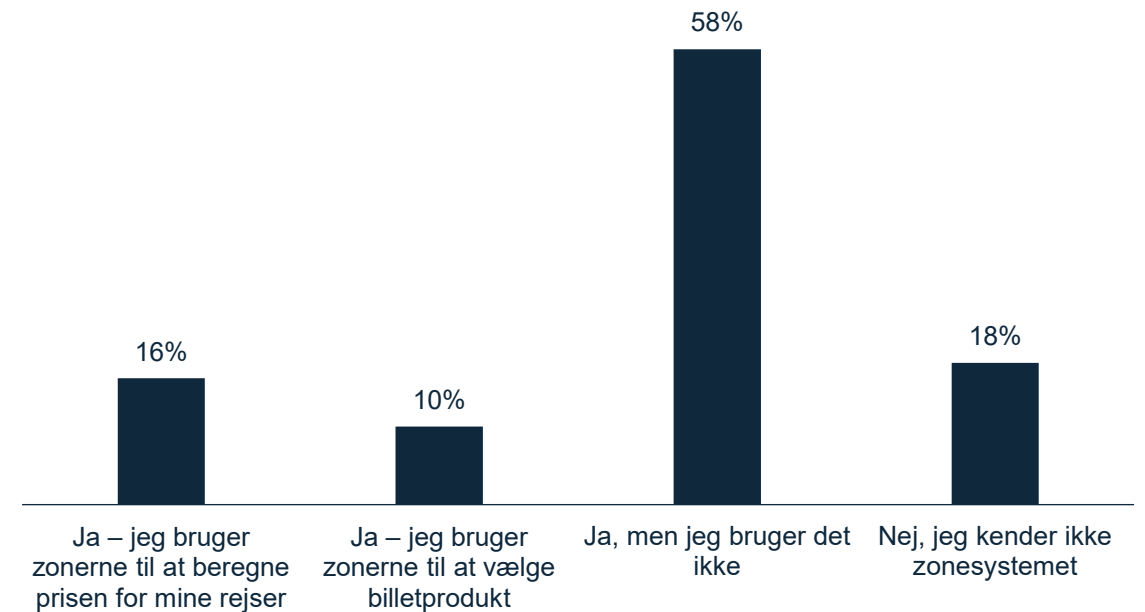
# Billet og køb

# 7 ud af 10 kender ikke udbuddet i DOT Billetter App – over halvdelen kender til zonesystemet men bruger det ikke

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

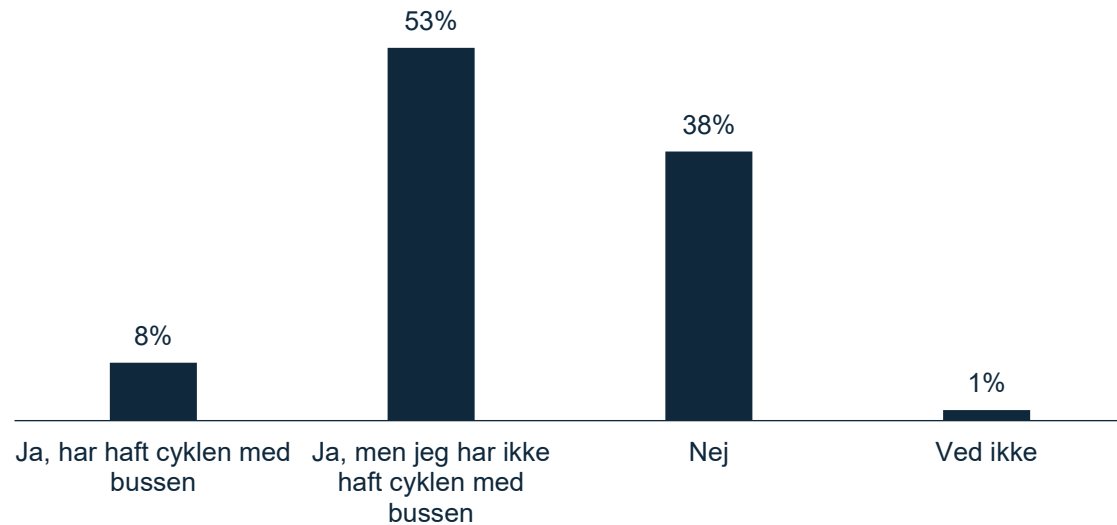


Kender du zone-systemet?

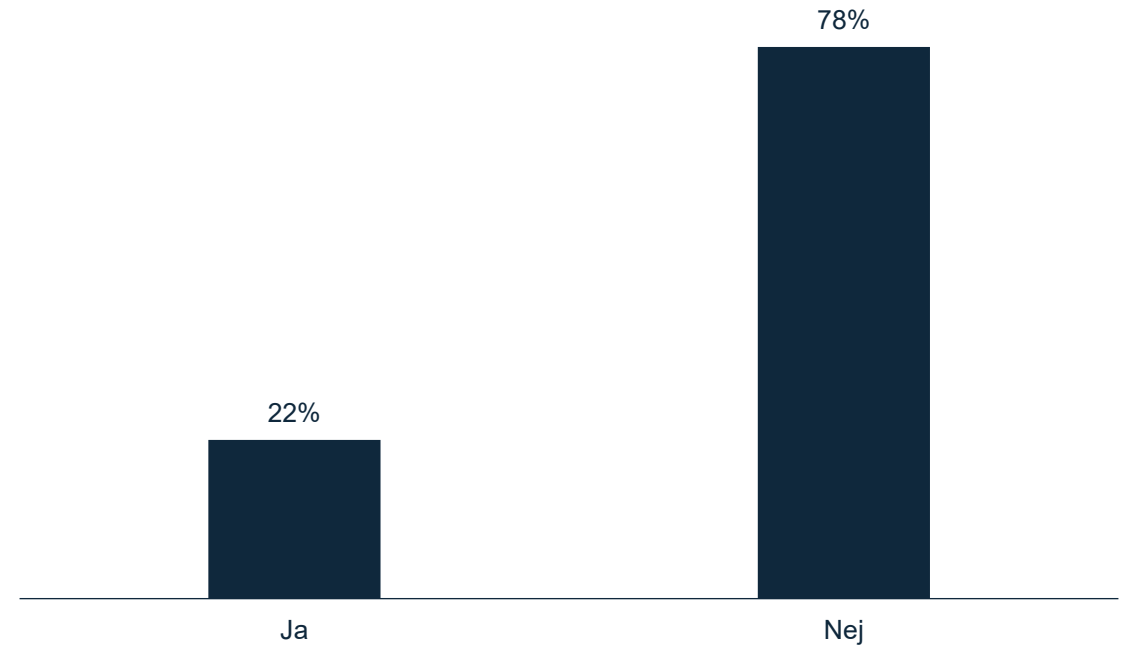


# Over halvdelen ved, at de kan tage cyklen med i bussen uden at have gjort det – kun 1 ud af 4 har hørt om pendler20

Vidste du, at du kan tage din cykel med bussen?



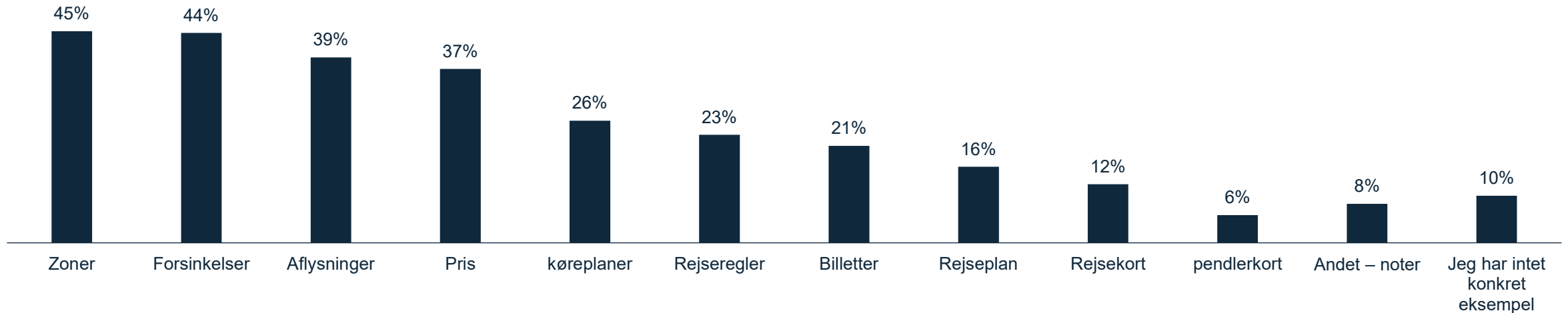
Har du hørt om pendler20?





# Rejsende angiver, at det især er svært at finde information om zoner, forsinkelser, aflysninger og pris

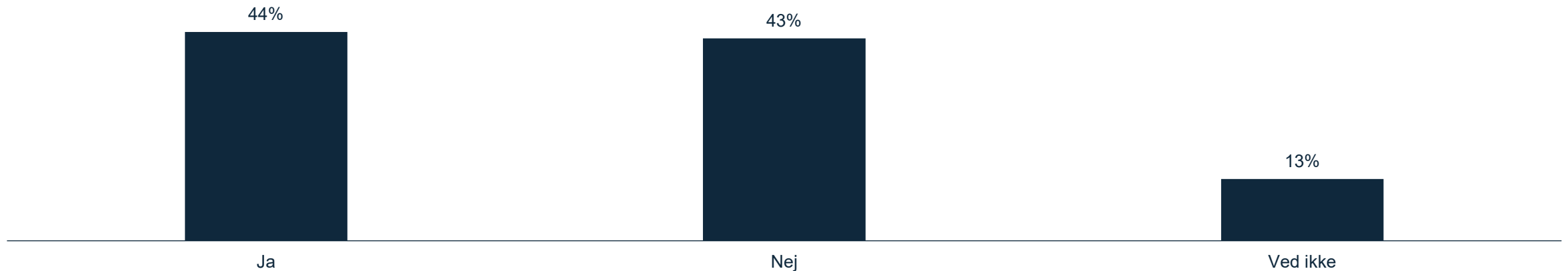
Du har angivet, at du ikke er helt enig i at det er let at finde svar på dine spørgsmål om bus, tog og metro. Hvad er det mere præcist du oplever er svært at finde information om? Vælg gerne flere:



# Rejsende der har spørgsmål er nogenlunde ligeligt fordelt mellem at have en klar ide om hvor de skal søge efter information og ikke at vide hvor de skal lede

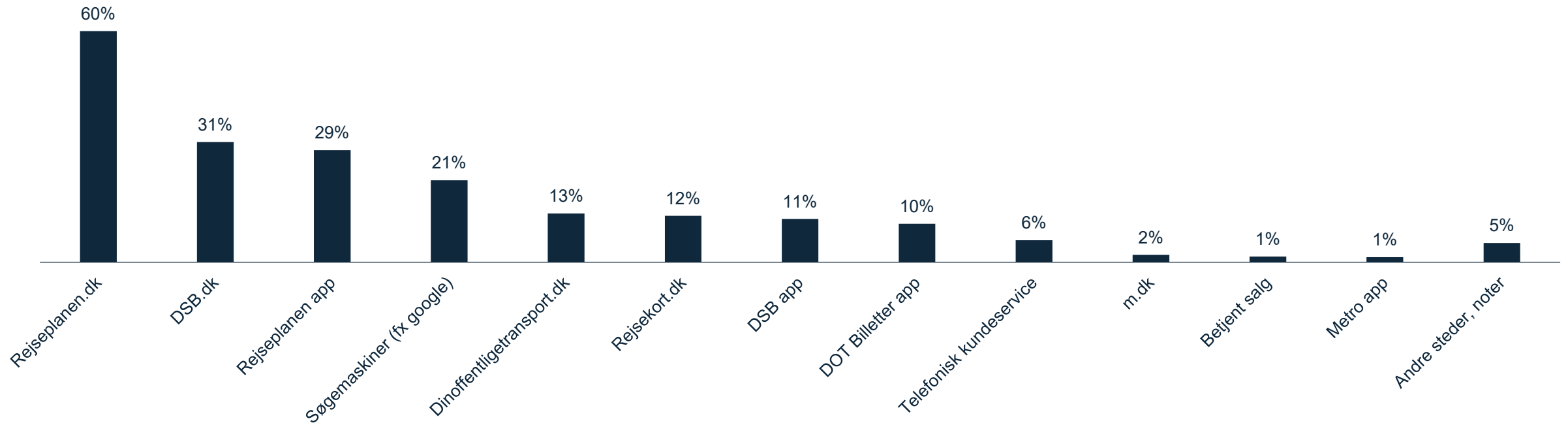
Havde du en klar ide om, hvor du skulle søge efter informationen?

---



# Rejsende søger oftest svar på rejseplanen.dk, DSB.dk eller rejseplanens app – dinoffentligetransport.dk er den første informationskilde for omkring 13% af rejsende

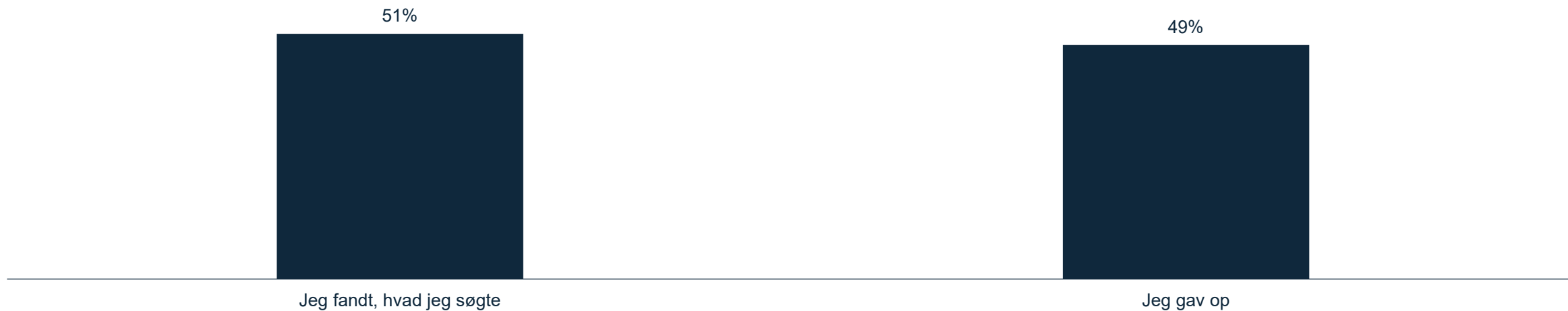
Hvor forsøgte du at finde svaret? (du må gerne vælge flere)



# Kun halvdelen af rejsende fandt hvad de søgte efter – den anden halvdel gav op

Fandt du, hvad du søgte efter eller gav du op?

---



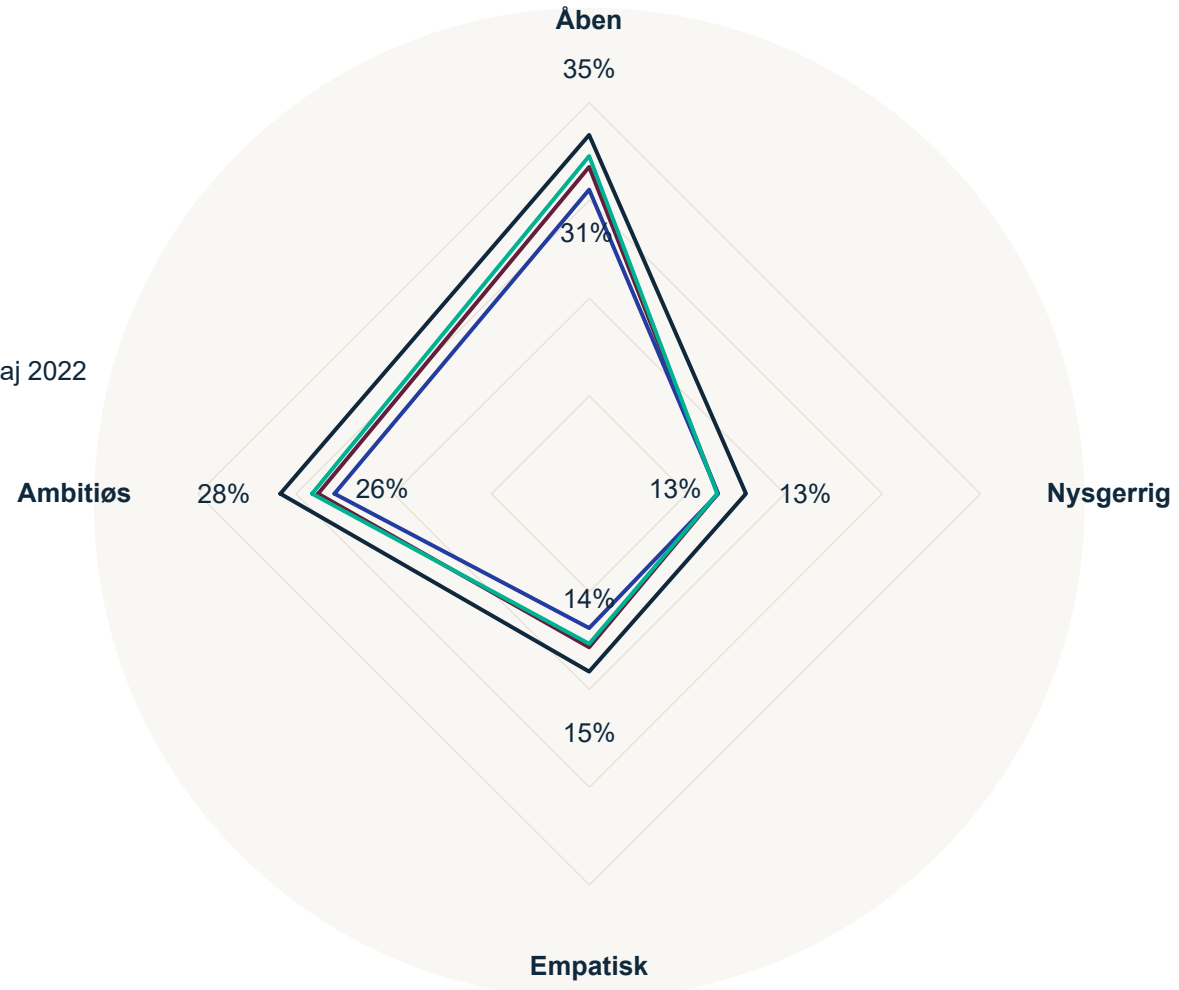
# Brand / Image

# Brandværdierne er steget en smule sammenlignet med sidste måling. *Åben* og *Ambitiøs* finder stadig mest genklang blandt brugerne med kendskab til DOT

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.

— November 2020 — Maj 2021 — November 2021 — Maj 2022

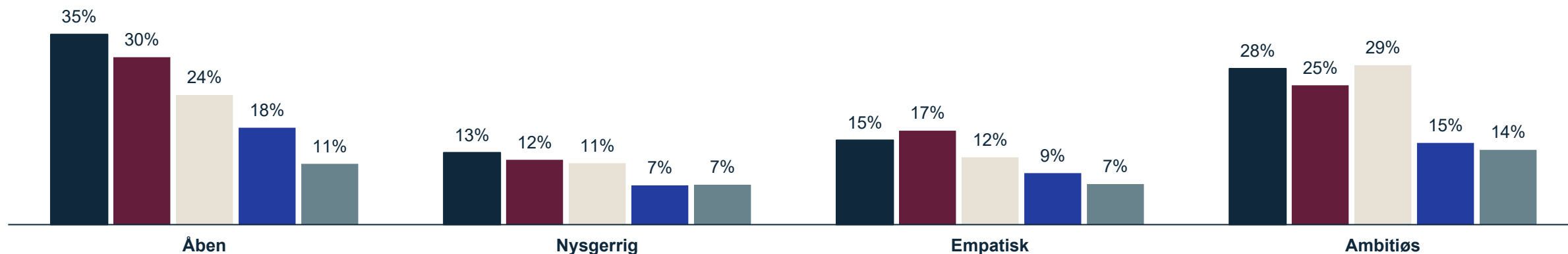


# DOT scorer højt på samtlige brandværdier – DOT er kun overgået af DSB ift. værdien empatisk og Metroselskabet på værdien ambitiøs

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 ■ DSB ■ Metroselskabet ■ Movia ■ Flixbus

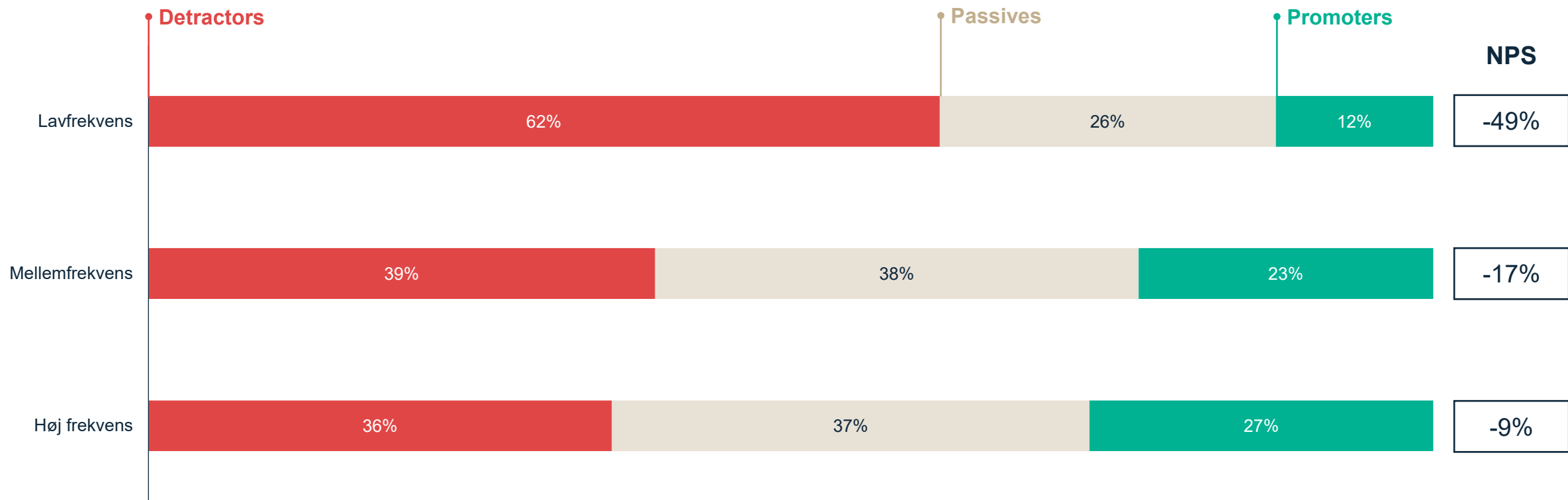


# NPS



# NPS scoren er markant lavere blandt lavfrekvente rejsende – den højeste NPS score findes hos de højfrekvente rejsende

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

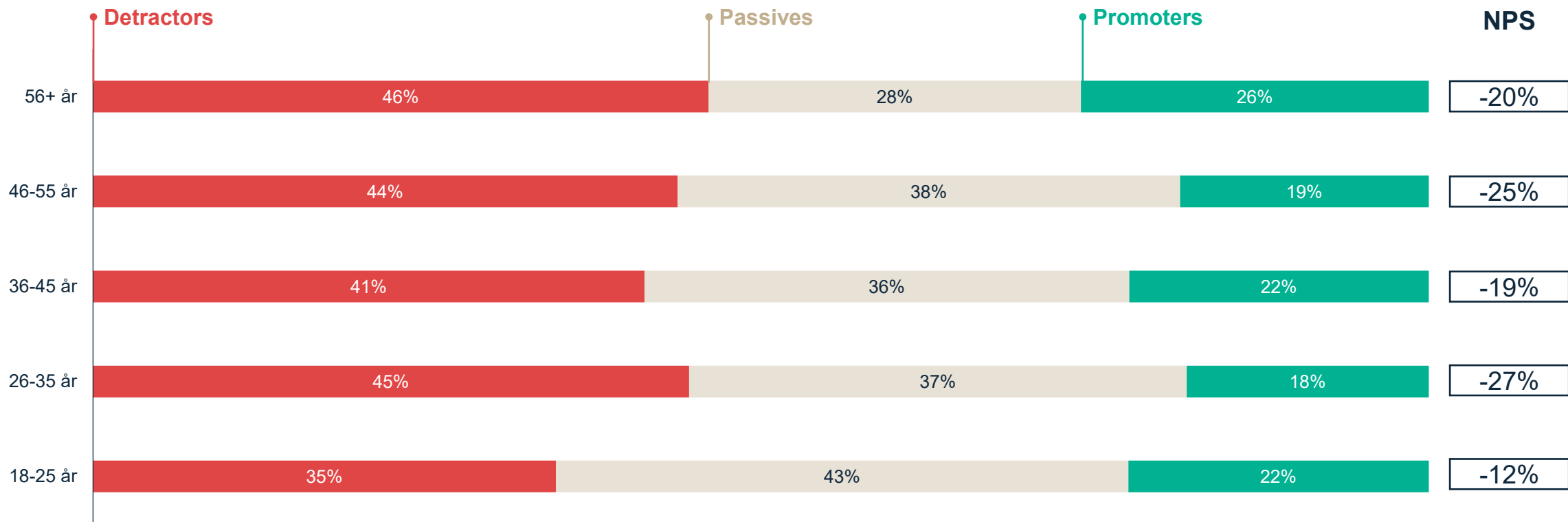


Net promoter score = Promoters + Detractors

<sup>1</sup>Høj 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 = 2004, 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.

## De unge mellem 18 og 25 år har stadig højere NPS-score end de andre aldersgrupper – den laveste findes blandt de 26-35 årige

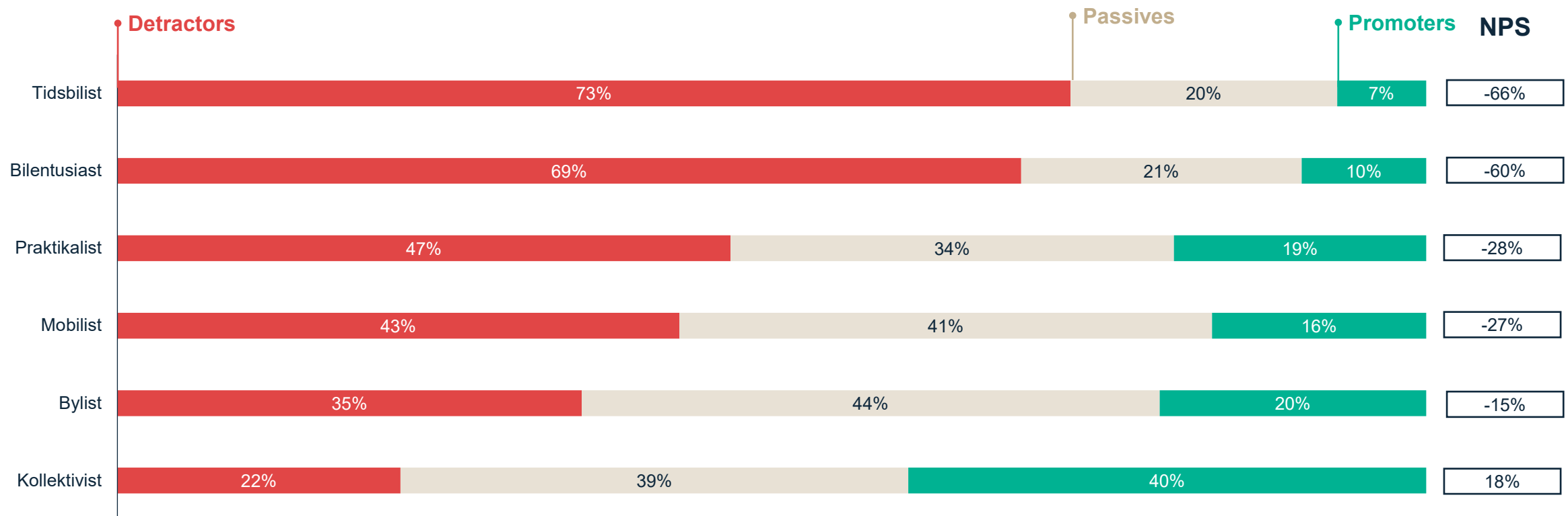
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



Net promoter score = Promoters + Detractors

# Blandt DOT-segmenterne er NPS scoren højest hos Kollektivisterne og lavest hos Bil-segmenterne

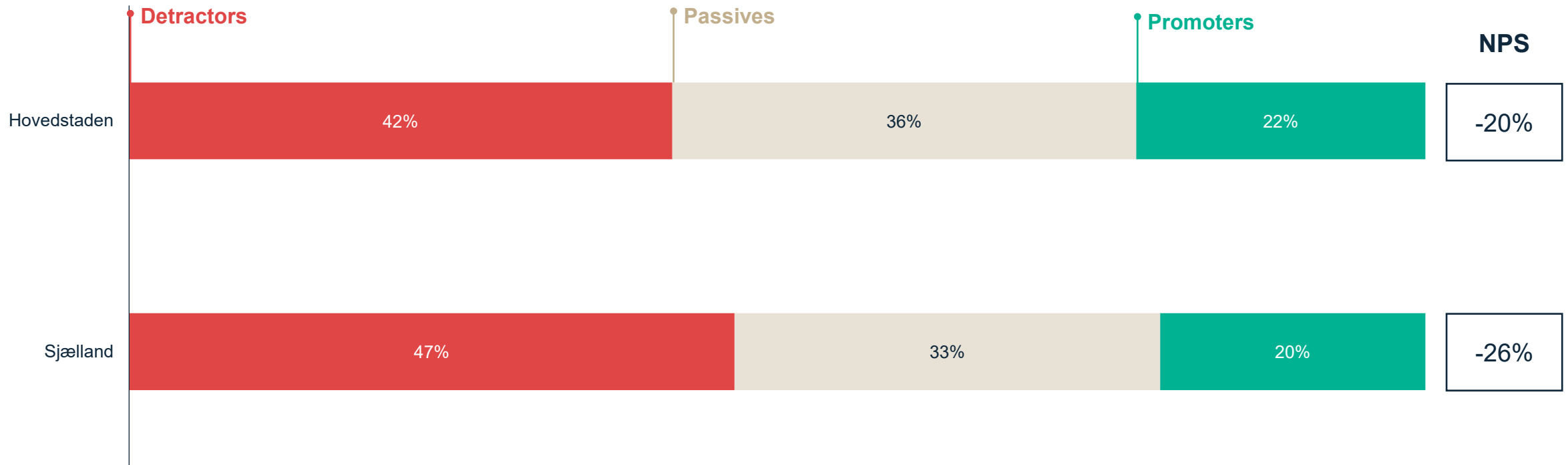
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



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?

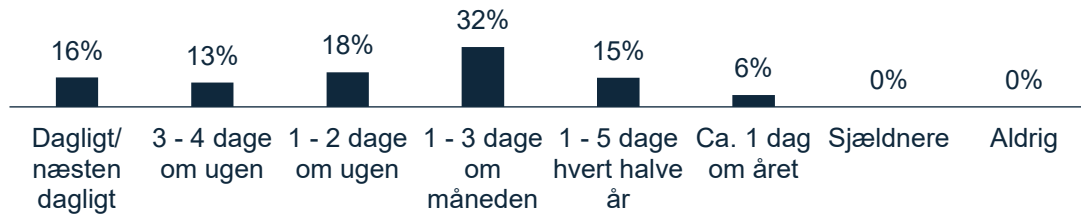


Net promoter score = Promoters + Detractors

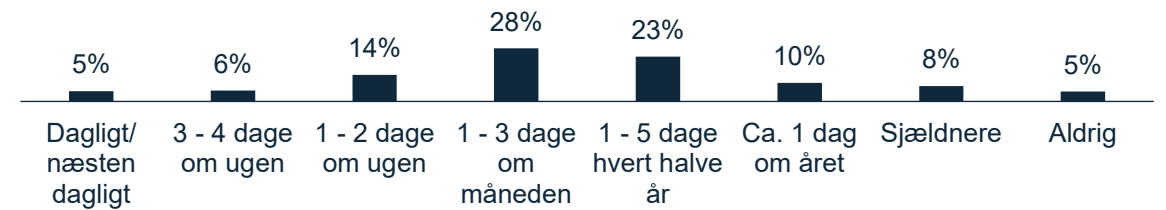
# Baggrundsoplysninger

# Transportvaner

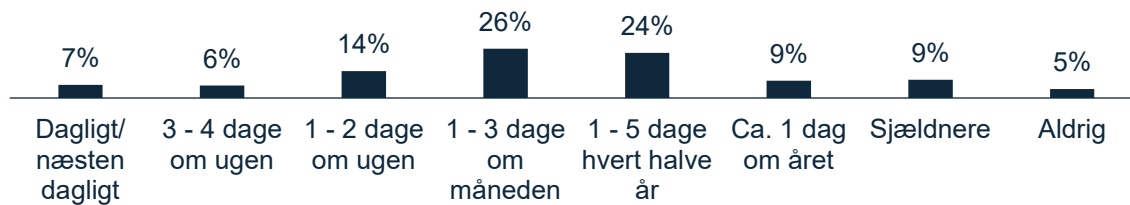
## Rejsefrekvens (tværgående) - Hvor ofte kører du med bus, tog eller metro?



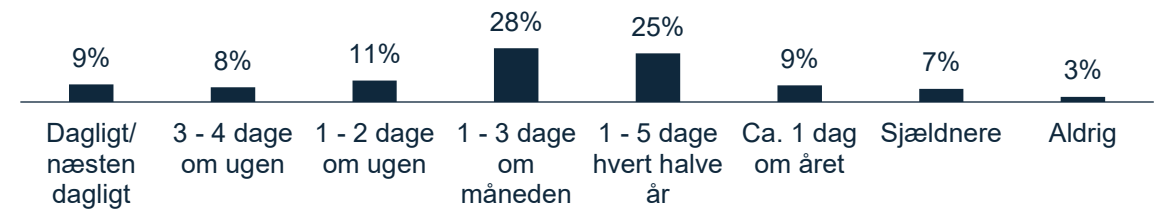
## Rejsefrekvens (metro) - Hvor ofte kører du med metro?



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

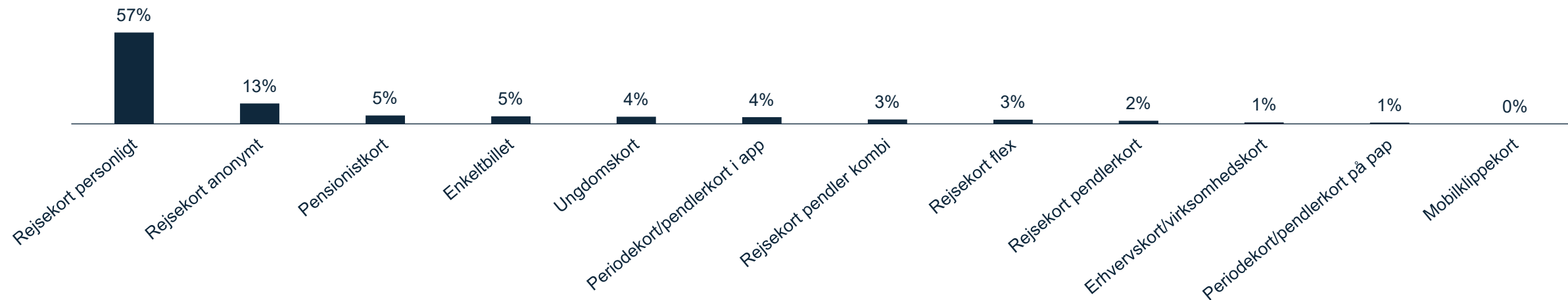


## Rejsefrekvens (tog) - Hvor ofte kører du med tog (inklusive S-tog, DSB Øresund, DSB Fjern-/Regionaltoget og lokalbaner)?

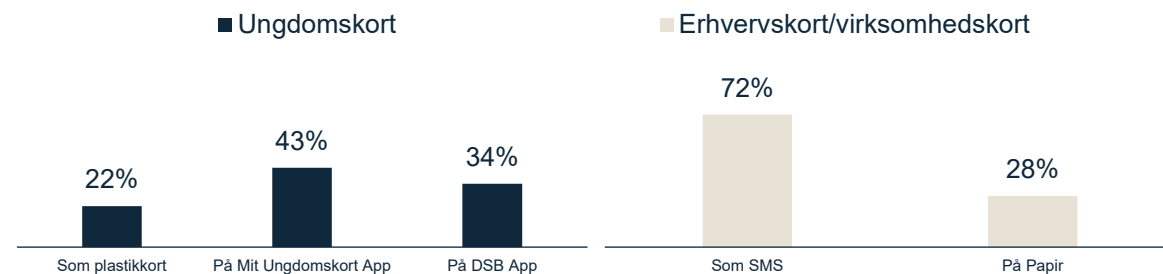


# Rejsehjemmel

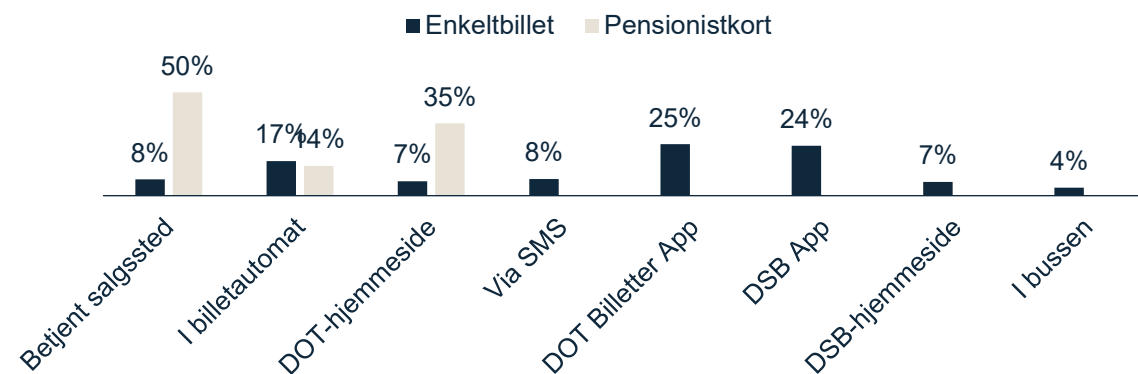
## Valg af billettype (oftest anvendte) - Hvilken slags billet anvender du oftest, når du rejser med bus, tog eller metro?



## Hvor får du leveret dit [rejsehjemmel]?



## Hvor køber du din [rejsehjemmel]?



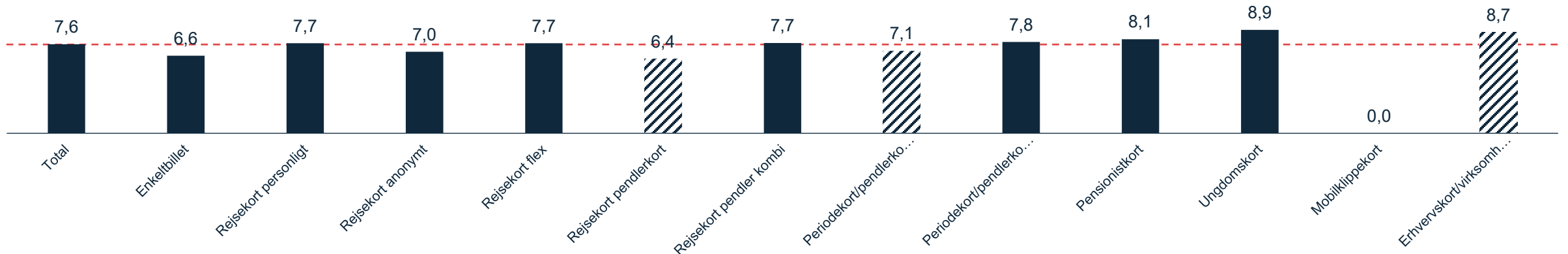
# Den højeste tilfredshed med rejsehjemlen ses hos brugere af ungdomskort

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?<sup>1</sup>



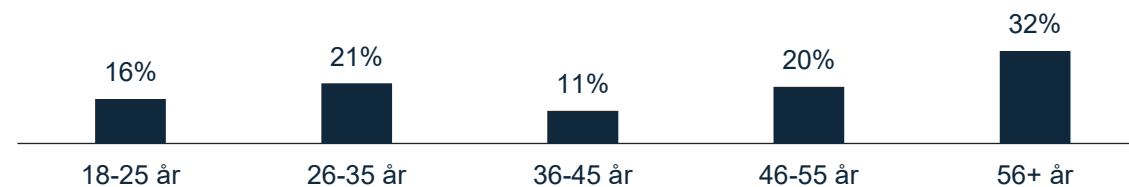


# Hvem er deltagerne i undersøgelsen?

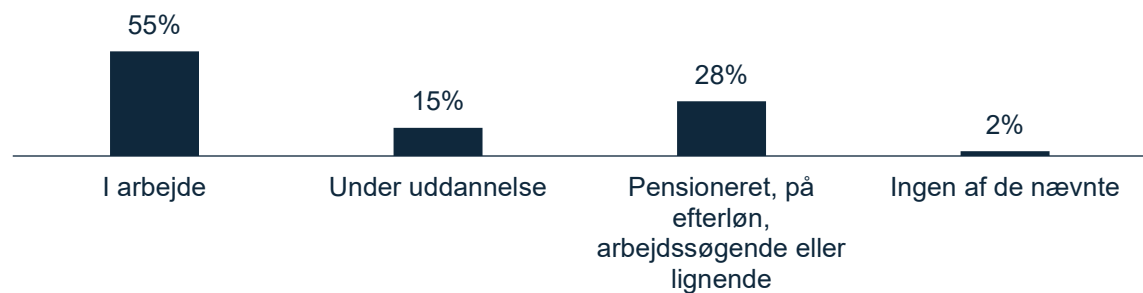
## Køn



## Alder



## Arbejdsmarkedstilknytning

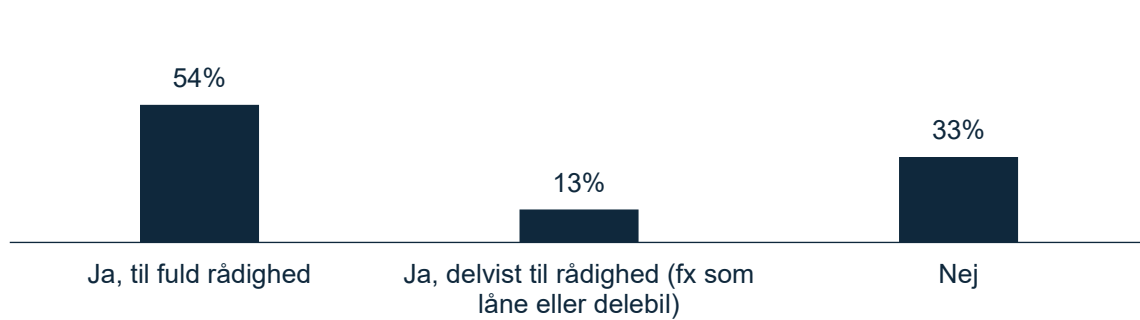


## DOT segmenter

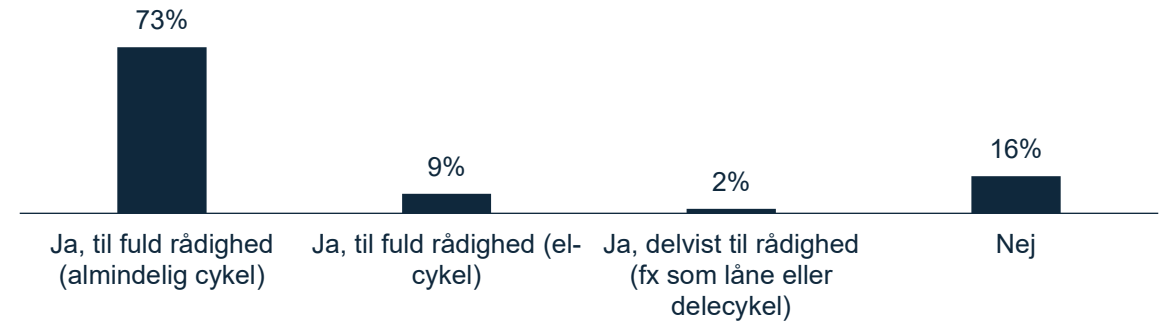


# Hvem er deltagerne i undersøgelsen?

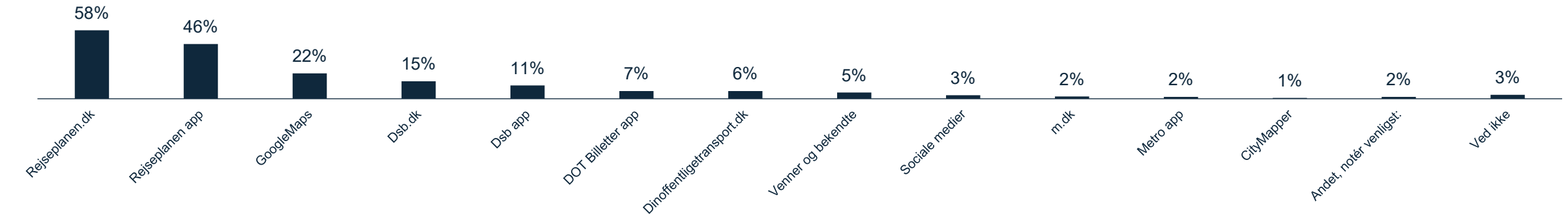
## Har du en bil til rådighed?



## 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?



# Metode

## Metode

For DOT er der gennemført en måling i maj 2022. Denne måling følger op på nulpunktsmålingen i januar 2015 og 16 efterfølgende målinger siden da.

Alle målinger har haft 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 nr. 15 (maj 2021) er enkelte KPI'er udgået.
- Data er indsamlet af Epinion i perioden 18. maj – 8. juni. Der er indsamlet i alt **2.004 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, frascreenses.
- **Data er vejlet** 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.

# 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



