

22. Kendskabsmåling

November 2024



Indhold

3	Hovedkonklusioner
6	NPS
8	Overblik
9	KPI scorecards
18	Udvikling
23	Billet og køb
31	Brand / Image
34	NPS - Undergrupper
39	Baggrundsoplysninger
45	Metode
47	Spørgsmålsformuleringer

Hovedkonklusioner; NPS og overblik

Den 22. kendskabsmåling viser (I)...



Det hjælpne kendskab til DOT ligger i den 22. måling på 89%, hvilket er på niveau med seneste måling. Det samme er gældende for det uhjulpne kendskab, der ligger på 22%.



KPI'erne for planlægning og pris ligger på samme niveau som i sidste måling, men kunderne oplever, at det er nemmere at købe billet til deres rejse. Det er særligt de mellemfrekvente rejsende og dem i region Hovedstaden, der oplever, at billetkøb er blevet nemmere.



Andelen, der kontakter kundeservice, er på niveau med sidste måling. Det samme er tilfredsheden med kundeservice og med skiftet mellem transportmidler. Det er blevet lidt nemmere, at finde svar på spørgsmål.



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



KPI'erne for kommunikation ligger nogenlunde på niveau ift. sidste måling. Anbefalingsvilligheden er ligeledes på niveau med forrige måling.

Den 22. kendskabsmåling viser (II)...



Image scores ligger på niveau med forrige måling og ligger således også fortsat på niveau med 2021-målingerne. Dog stiger andelen, der svarer 8-10 på image spørgsmålet fra 38% til 42%.



Undersøgelsens tilfredshedsscores er fortsat relativt lave. Net promotor scoren ligger fortsat på -24. NPS er fortsat højere blandt højfrekvente rejsende og rejsende bosat i Region Hovedstaden. NPS stiger for den yngste aldersgruppe, men falder for de to ældste aldersgrupper.



De brandværdier, der finder mest genklang blandt brugerne, er stadig "*Åben*" (31%) og "*Ambitiøs*" (27%).



To tredjedele kender ikke udbuddet i DOT Billetter App. Blot 16% kender ikke zone-systemet, men kun 17% benytter det til at beregne priser og 11% til at vælge billetprodukt.



For de forskellige rejsehjemler ses den højeste tilfredshed hos brugere af Pensionist- og Ungdomskortet. Den laveste tilfredshed findes ligesom hos brugere af enkeltbillet og Rejsekort anonymt.

NPS er på -24 hvilket er samme niveau som 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?

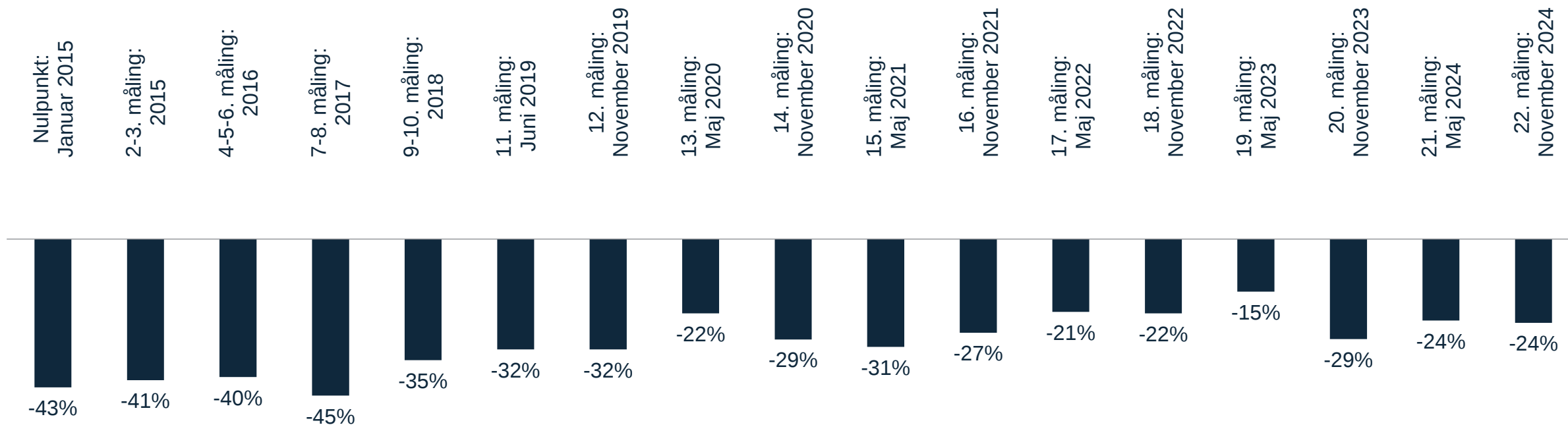


Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

NPS = -24

NPS'en fastholder niveauet fra sidste måling på -24 og ligger således fortsat på 2022-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?



De fleste af målepunkterne ligger på samme niveau eller lidt højere ift. forrige måling

Kategori	Spørgsmål	Juni 2019	Nov. 2019	Maj 2020	Nov. 2020	Maj. 2021	Nov. 2021	Maj. 2022	Nov. 2022	Maj. 2023	Nov. 2023	Maj. 2024	Nov. 2024
Salg	At vælge mellem forskellige billettyper	5,1	5,0	5,4	5,7	5,6	5,7	5,8	5,8	5,9	5,7	5,8	5,9
	At købe billet til min rejse	6,3	6,3	6,7	6,7	6,8	7,0	6,9	7,1	7,2	7,0	7,1	7,4
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	6,2	6,2	6,1	6,1	6,3
Gode skift	At skifte mellem bus, tog og metro	6,9	6,8	7,0	7,0	7,1	7,1	7,3	7,4	7,5	7,2	7,5	7,6
Trafikinformati on	Brugbar information under min rejse ved forsinkelser	5,2	5,3	5,6	5,5	5,5	5,5	5,6	5,5	5,4	5,4	5,5	5,5
	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	5,6	5,7	5,6	5,6	5,7
Korrespon dant ce-garanti	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	5,8	5,8	5,7	5,8	5,8
Kommunikatio n	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	6,7	6,8	6,5	6,5	6,6
	Anbefaling	6,1	6,0	6,5	6,2	6,2	6,3	6,5	6,6	6,7	6,3	6,4	6,5

KPI scorecards

Kendskabet er stabilt ift. sidste måling. Øvrige KPI'er ligger på niveau med eller lidt højere ift. forrige måling

	M4-5-6 (2016)	M7-8 (2017)	M9-10 (2018)	M11 (jun. 2019)	M12 (nov. 2019)	M13 (maj 2020)	M14 (nov. 2020)	M15 (maj. 2021)	M16 (nov. 2021)	M17 (maj. 2022)	M18 (nov. 2022)	M19 (maj. 2023)	M20 (nov. 2023)	M21 (maj. 2024)	M22 (nov. 2024)
Kendskab															
Uhjulpet kendskab	25%	25%	26%	26%	31%	30%	29%	22%	27%	25%	26%	24%	23%	22%	22%
Hjulpet kendskab	62%	70%	80%	80%	84%	88%	84%	86%	88%	88%	88%	89%	88%	90%	89%
Forventningsafstemning															
Overensstemmelse mellem den information, jeg får igennem forskellige informationskanaler på rejsen	5,8	5,4	5,8	5,7	5,8	6,1	6,1	6,4	6,2	6,4	6,3	6,3	6,2	6,3	6,4
Jeg oplever, at køreplanerne mellem bus, tog og metro passer sammen	4,7	4,4	5,1	5,2	5,3	5,5	5,6	5,6	5,7	5,8	5,8	5,8	5,7	5,8	5,8
Tilfredshed og anbefaling															
Tilfredshed	5,9	5,8	6,1	6,2	6,1	6,6	6,5	6,6	6,6	6,7	6,8	6,8	6,6	6,6	6,7
Anbefaling	5,8	5,6	6,0	6,1	6,0	6,5	6,2	6,2	6,3	6,5	6,6	6,7	6,3	6,4	6,5
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		5,5	5,9	6,0	6,0	6,4	6,5	6,5	6,6	6,8	6,7	6,8	6,5	6,5	6,6
Jeg har tillid til, at DOT vil forbedre den offentlige transport							6,3	6,2	6,3	6,4	6,5	6,4	6,2	6,2	6,3

KPI’erne for planlægning og pris er på niveau med sidste måling. Det er blevet nemmere at købe billet til rejsen

	M4-5-6 (2016)	M7-8 (2017)	M9-10 (2018)	M11 (jun. 2019)	M12 (nov. 2019)	M13 (maj 2020)	M14 (nov. 2020)	M15 (maj. 2021)	M16 (nov. 2021)	M17 (maj. 2022)	M18 (nov. 2022)	M19 (maj. 2023)	M20 (nov. 2023)	M21 (maj. 2024)	M24 (nov. 2024)
Planlægning og køb af billet. Det er nemt for mig...															
at planlægge min rejse med bus, tog og metro	6,4	6,8	7,1	7,1	7,1	7,3	7,4	7,5	7,5	7,8	7,8	7,9	7,7	7,9	7,9
at vælge mellem de forskellige billettyper	4,9	4,3	4,9	5,1	5,0	5,4	5,7	5,6	5,7	5,8	5,8	5,9	5,7	5,8	5,9
at købe billet til min rejse		5,8	6,4	6,3	6,3	6,7	6,7	6,8	7,0	6,9	7,1	7,2	7,0	7,1	7,4
Pris. Det er nemt for mig...															
at finde prisen for min rejse med bus, tog og metro		5,5	6,3	6,3	6,3	6,6	6,5	6,4	6,5	6,6	6,9	6,8	6,5	6,6	6,6

Andelen der kontakter kundeservice er på niveau med sidste måling, og det samme er tilfredsheden. Det er blevet lidt nemmere, at finde svar på spørgsmål

	M4-5-6 (2016)	M7-8 (2017)	M9-10 (2018)	M11 (jun. 2019)	M12 (nov. 2019)	M13 (maj 2020)	M14 (nov. 2020)	M15 (maj. 2021)	M16 (nov. 2021)	M17 (maj. 2022)	M18 (nov. 2022)	M19 (maj. 2023)	M20 (nov. 2023)	M21 (maj. 2024)	M22 (nov. 2024)
Kundeservice															
Har du kontaktet kundeservice for bus, tog eller metro inden for de sidste 6 måneder?							17%	9%	12%	10%	12%	12%	13%	11%	11%
Få kendskab til rejsen. Det er nemt for mig...															
at kontakte kundeservice og få svar på mine spørgsmål ¹	4,7	4,5	5,2	5,2	5,1	5,6	6,1	6,5	6,2	6,1	6,2	6,3	6,4	6,3	6,3
at finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro	5,5	5,1	5,6	5,7	5,7	5,9	6,1	6,1	6,1	6,2	6,2	6,2	6,1	6,1	6,3
at skifte mellem bus, tog og metro		6,6	7,0	6,9	6,8	7,0	7,0	7,1	7,1	7,3	7,4	7,5	7,2	7,5	7,6

12 ¹ 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 = 2030, 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, dog er informationen ved forsinkelser uændret

	M4-5-6 (2016)	M7-8 (2017)	M9-10 (2018)	M11 (jun. 2019)	M12 (nov. 2019)	M13 (maj 2020)	M14 (nov. 2020)	M15 (maj. 2021)	M16 (nov. 2021)	M17 (maj. 2022)	M18 (nov. 2022)	M19 (maj. 2023)	M20 (nov. 2023)	M21 (maj. 2024)	M22 (nov. 2024)
Trafikinformation															
Jeg får brugbar information under min rejse, når der ikke er forsinkelser	5,6	5,7	6,1	6,0	6,0	6,2	5,9	5,9	6,2	6,2	6,3	6,4	6,2	6,3	6,5
Jeg får brugbar information under min rejse ved forsinkelser	4,9	4,5	5,2	5,2	5,3	5,6	5,5	5,5	5,5	5,6	5,5	5,4	5,4	5,5	5,5
Jeg får brugbar information ved ændring af køreplaner (sporarbejde, busomlægninger, vedligehold og andet)	5,0	5,0	5,5	5,6	5,6	5,9	5,6	5,6	5,7	5,8	5,6	5,7	5,6	5,6	5,7
Jeg kan få brugbar information (vejvisning, afgangstider, mv.), når jeg skal skifte fra et offentligt transportmiddel til et andet (bus, tog eller metro)	5,5	5,2	5,8	5,8	5,8	6,1	5,8	5,8	5,9	6,0	6,0	6,1	5,9	6,1	6,2

KPI’er for forventningsafstemning, image og tilfredshed er på niveau med sidste måling. Anbefalingsvilligheden stiger for nogle målgrupper, men falder for andre

De højfrekvente rejsende er fortsat generelt mere positive i deres vurdering sammenlignet med de lavfrekvente rejsende. Rejsende i Region Hovedstaden er lidt mere tilfredse end rejsende i Region Sjælland, hvis anbefalingsvillighed også er faldet siden sidste måling. De 18-35 årige er til gengæld blevet mere tilfredse og de 18-25 årige er også mere villige til at anbefale sammenlignet med sidste 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
Forventningsafstemning, Image, Tilfredshed og Anbefaling										
Overensstemmelse mellem den information, jeg får igennem forskellige informationskanaler på rejsen	6,5	6,4	6,4	6,4	6,3	6,2	6,6	6,2	6,4	6,4
Jeg oplever, at køreplanerne mellem bus, tog og metro passer sammen	6,2	6,1	5,9	5,9	5,3	6,0	5,8	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	7,0	6,7	6,4	6,5	6,6	6,7	6,7	6,4	6,5	6,7
Jeg har tillid til, at DOT vil forbedre den offentlige transport	6,6	6,2	6,1	6,2	6,2	6,4	6,3	6,0	6,2	6,3
Tilfredshed	6,8	6,7	6,5	6,6	6,8	6,9	6,9	6,1	6,3	6,8
Anbefaling	6,8	6,6	6,3	6,4	6,5	6,9	6,7	5,3	6,0	6,7

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 = 2030, 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 holder niveauet eller er stiger lidt ift. sidste måling

De højfrekvente rejsende er fortsat generelt mere positive i deres vurdering sammenlignet med de mellem og lavfrekvente rejsende. Det er særligt de 26-45 årige, der er blevet mere positive i deres vurdering.

	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	8,2	8,2	7,8	7,8	7,7	8,1	8,1	7,3	7,7	8,0
at vælge mellem de forskellige billettyper	6,5	6,4	5,7	5,6	5,6	6,4	5,8	5,3	6,1	5,8
at købe billet til min rejse	7,8	7,7	7,5	7,5	7,1	7,6	7,6	6,8	7,3	7,5
at finde prisen for min rejse med bus, tog og metro	7,1	6,6	6,4	6,5	6,7	7,0	6,6	6,2	6,9	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 = 2030, 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 vurderes mere positivt blandt de 18-35 men lavere for de 36+ årige sammenlignet med forrige 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	● 6,5	● 7,0	● 5,6	● 5,9	● 6,2	6,4	6,3	5,8	6,2	6,3
at finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro	● 6,4	6,3	● 6,1	6,2	6,3	6,4	6,3	5,9	6,1	6,3
at skifte mellem bus, tog og metro	7,8	7,8	7,5	7,6	7,5	7,8	7,8	6,9	7,1	7,8

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 = 2030, 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 holder niveauet ift. sidste måling. De 26-35 årige er lidt mere tilfredse

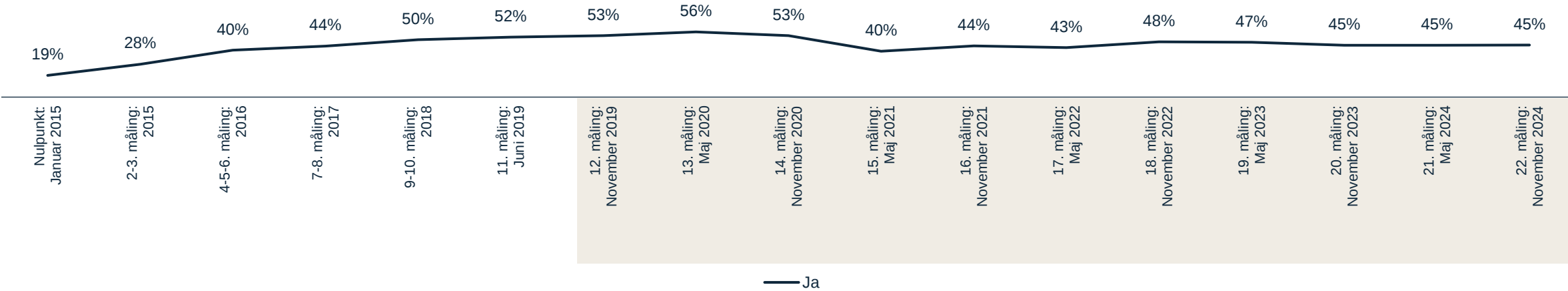
	Alder					Rejsefrekvens ¹			Region	
	18-25 år	26-35 år	36-45 år	46-55 år	56+ år	Høj rejsefrekvens	Mellem rejsefrekvens	Lav rejsefrekvens	Region Sjælland	Region Hovedstaden
Trafikinformation										
Jeg får brugbar information under min rejse, når der ikke er forsinkelser	6,9	6,3	6,2	6,4	6,5	6,7	6,4	6,1	6,5	6,5
Jeg får brugbar information under min rejse ved forsinkelser	5,5	5,5	5,5	5,6	5,5	5,4	5,6	5,5	5,5	5,5
Jeg får brugbar information ved ændring af køreplaner (sporarbejde, busomlægninger, vedligehold og andet)	5,7	5,8	5,7	5,8	5,7	5,7	5,8	5,7	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)	6,6	6,3	5,9	6,0	6,1	6,4	6,2	5,7	6,1	6,2

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 = 2030, 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

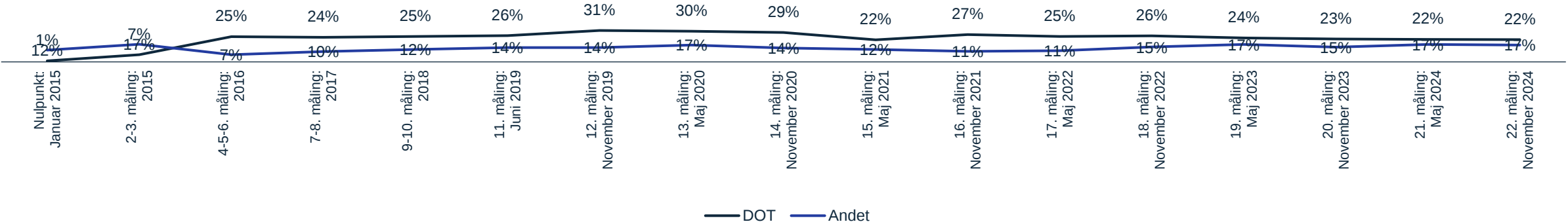
Genkendelsen af DOT ligger på samme niveau som i foregående måling

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?



Både det uhjulpne og hjulpne kendskab holder niveauet fra sidste måling

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?

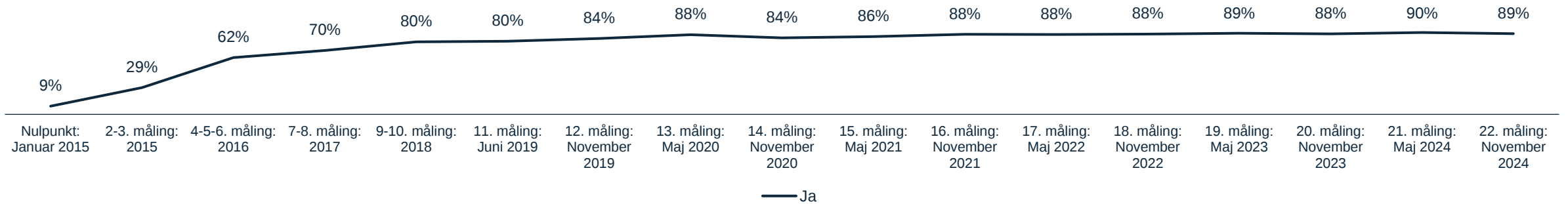
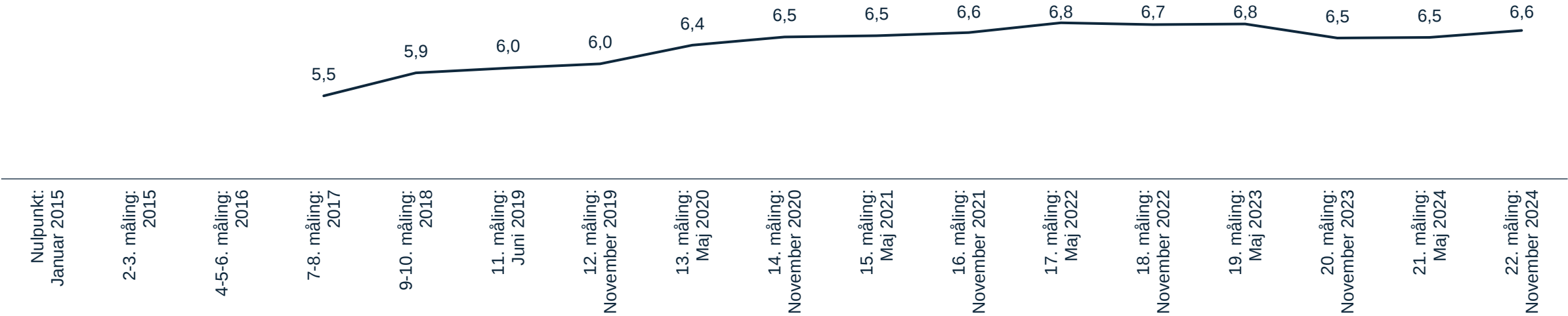


Image ligger på samme niveau som i forrige måling

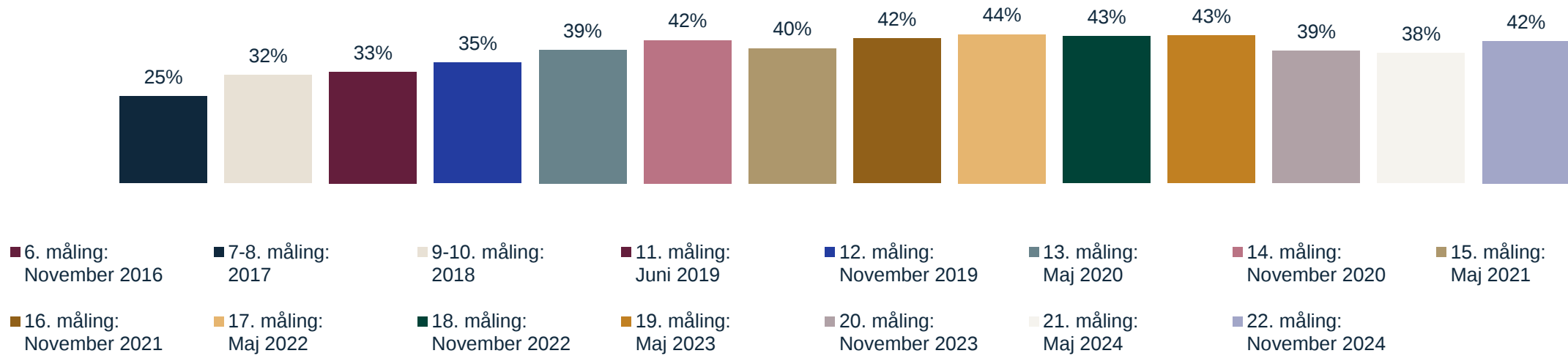
Image score - Vi vil gerne vide, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn. 0 betyder, at du er meget uenig og 10, at du er meget enig i udsagnet.



— 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, stiger en smule ift. sidste måling

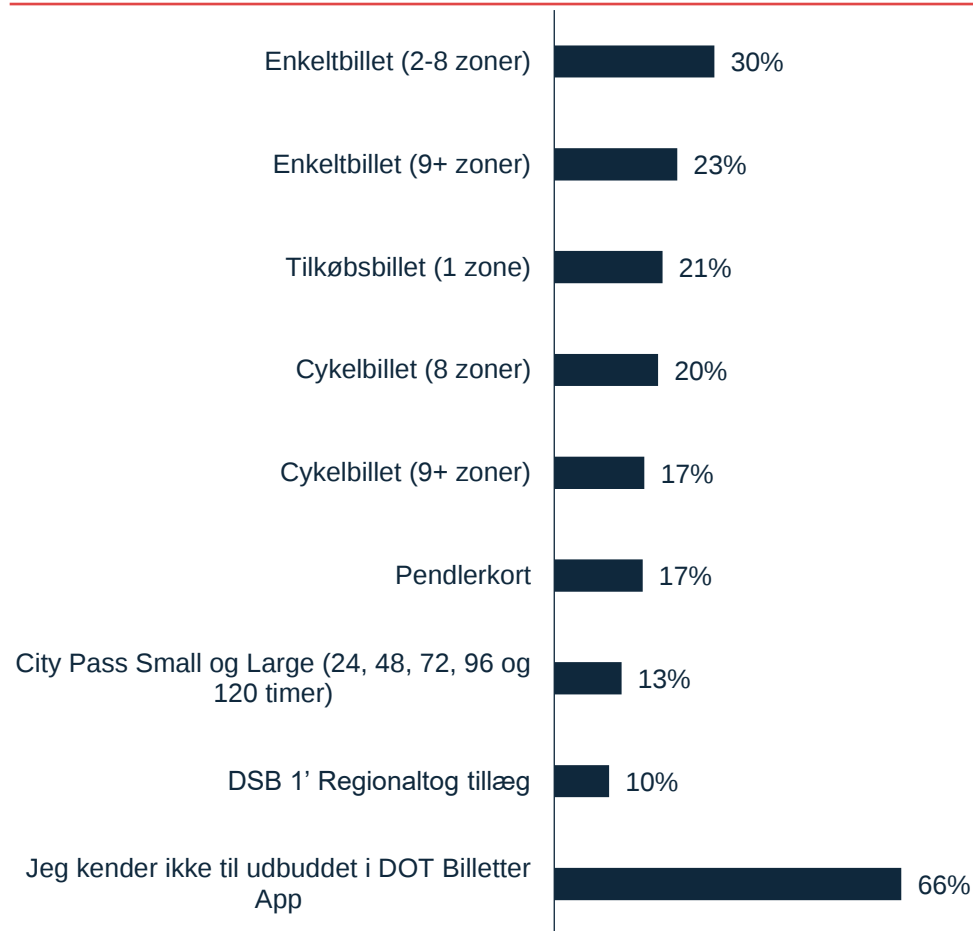
Image score - Vi vil gerne vide, hvor enig eller uenig du er i følgende udsagn. 0 betyder, at du er meget uenig og 10, at du er meget enig i udsagnet.
(Andel enige: Svarer 8-10 på en skala fra 0-10)



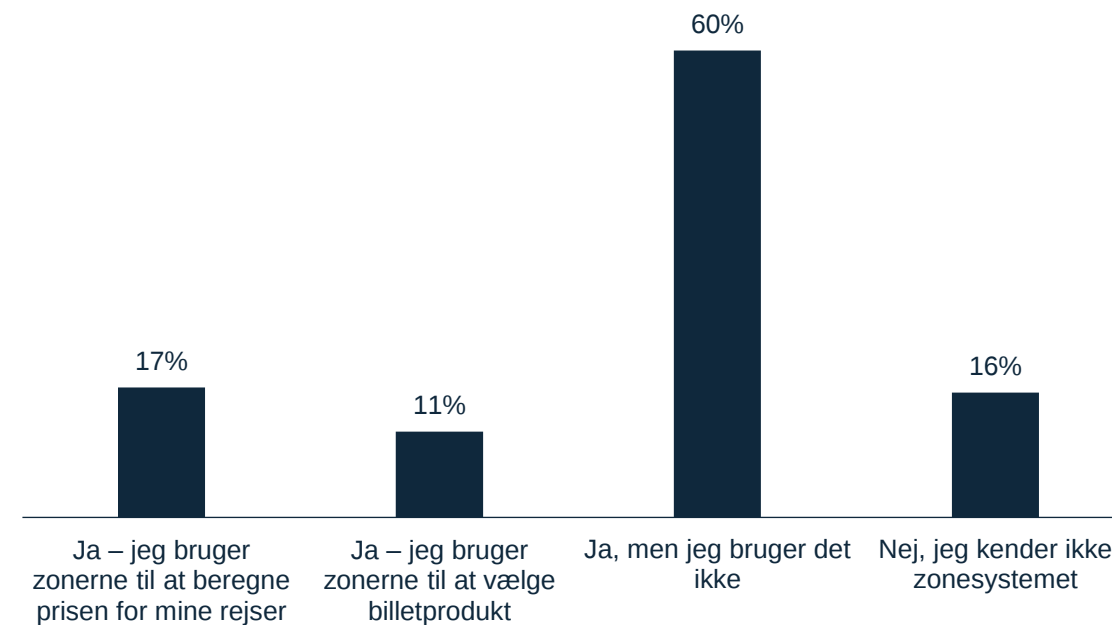
Billet og køb

To ud af tre 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?



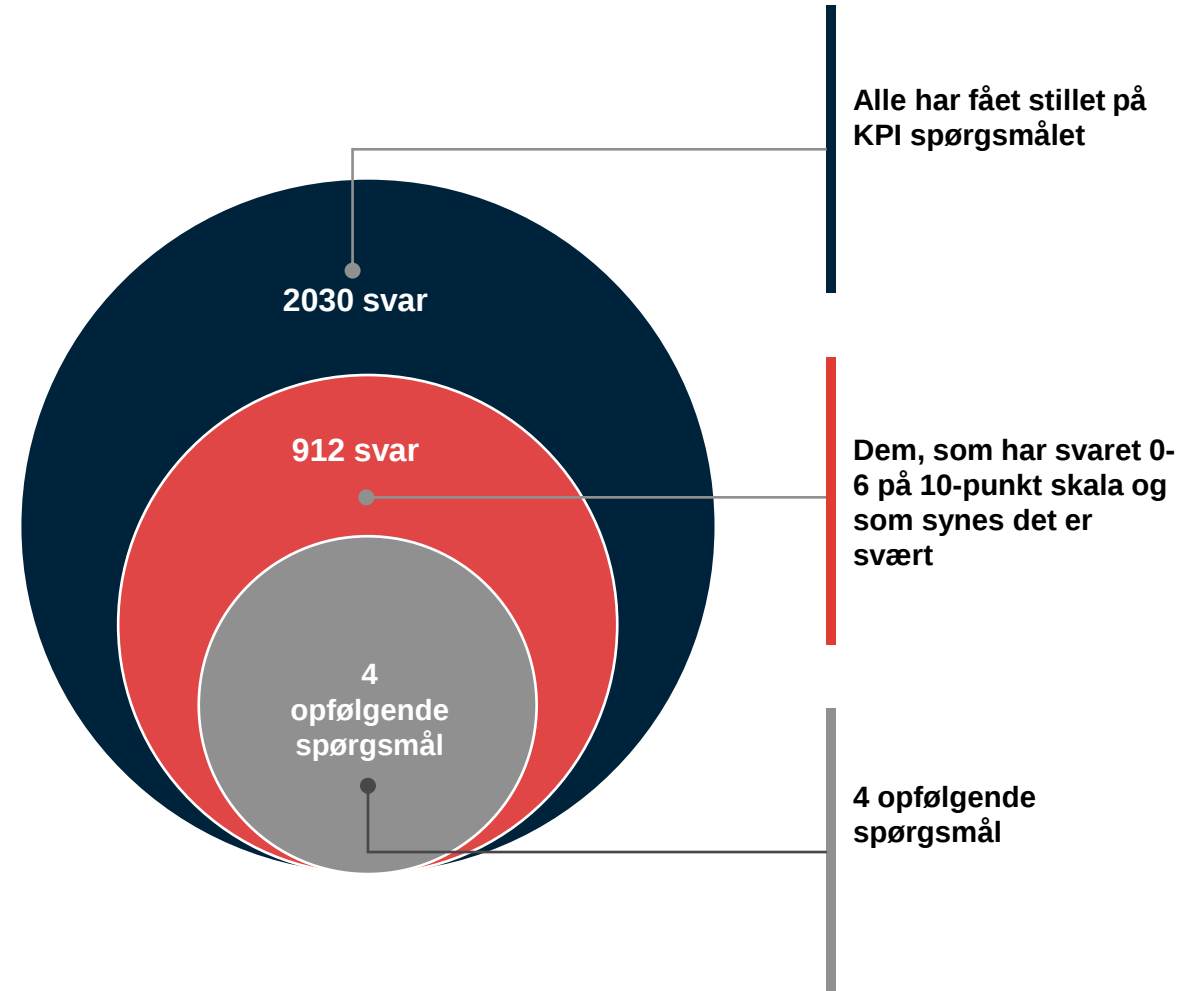
16% angiver at have hørt om Pendler20, hvilket er på niveau med seneste målinger

Har du hørt om pendler20?



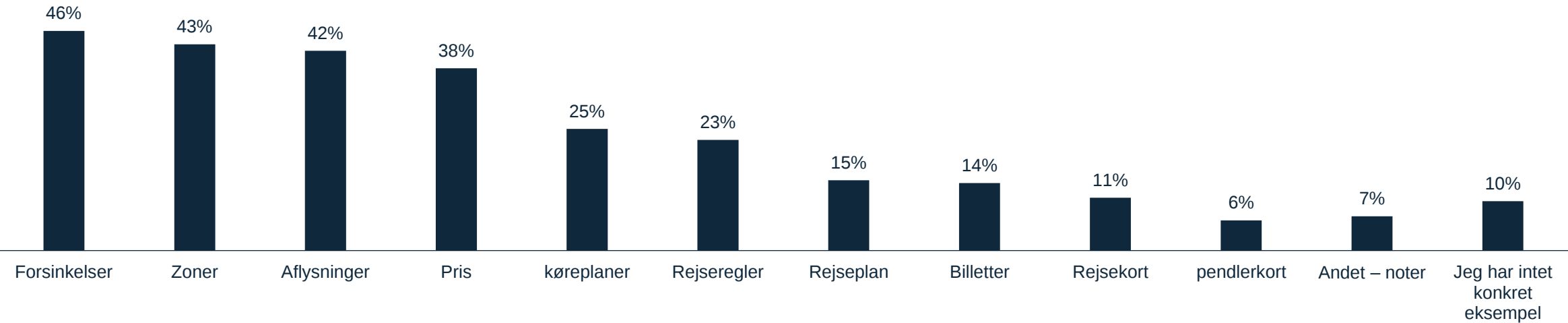
Hovedspørgsmål og metodik vedr. informationssøgning

- Alle 2035 brugere har fået KPI spørgsmålet: *"det er nemt for mig at finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro"*
- De kan svare på en **10-punkt skala** fra "Meget uenig" = 0 til "Meget enig" = 10.
- Alle, der **svarer 0 – 6** får de næste 4 spørgsmål. Det drejer sig om **914 brugere**:
 1. *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?*
 2. *Havde du en klar ide om, hvor du skulle søge efter informationen?*
 3. *Hvor forsøgte du at finde svaret? (du må gerne vælge flere)*
 4. *Fandt du, hvad du søgte efter eller gav du op?*



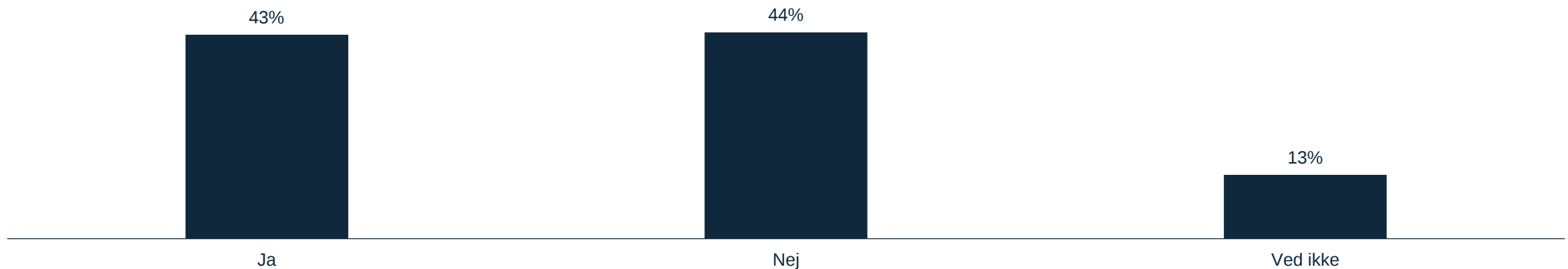
Rejsende angiver, at det især er svært at finde information om forsinkelser, zoner, aflysninger og pris

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:



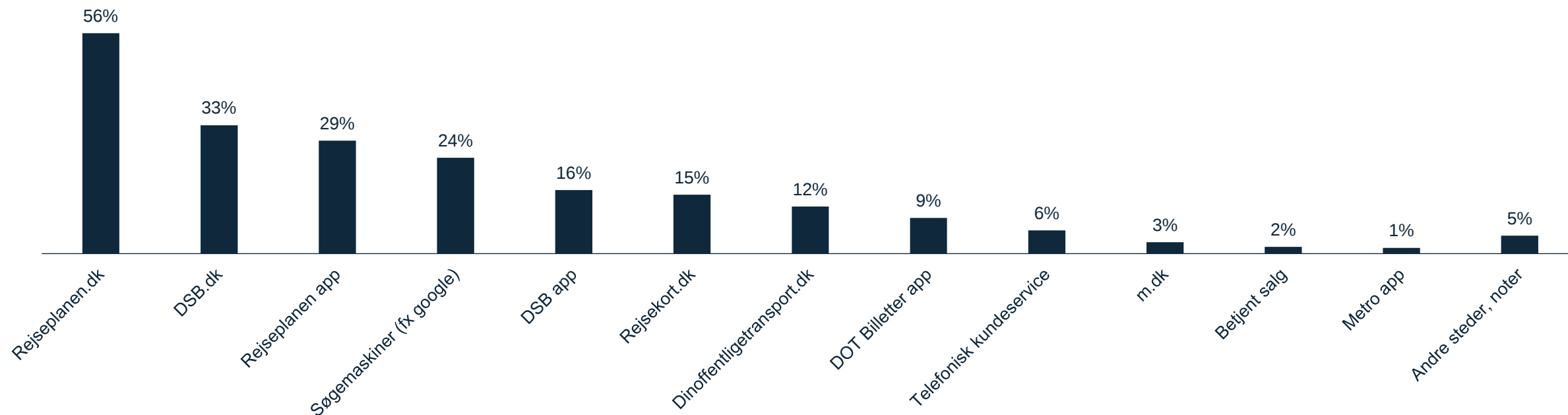
Rejsende, der har spørgsmål, er nogenlunde ligeligt fordelt mellem at have en klar ide om, hvor de skal søge efter information og ikke at vide, hvor de skal lede

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



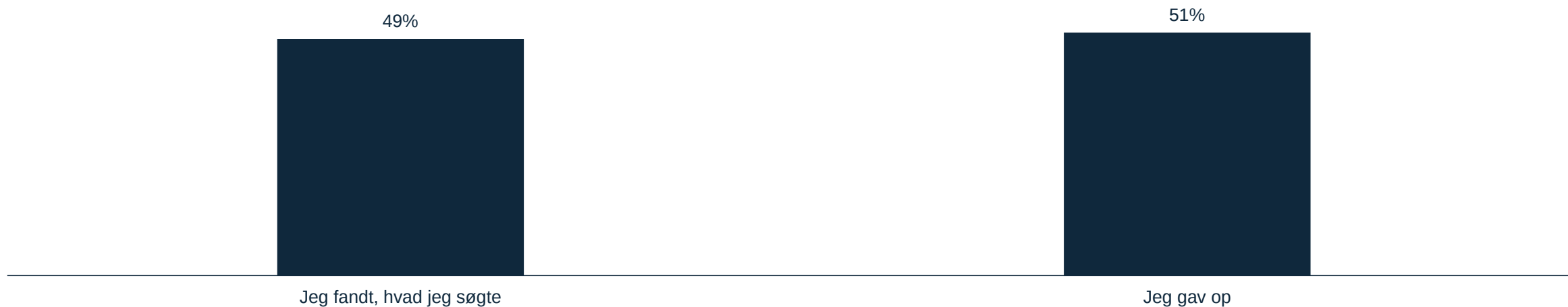
Rejsende søger oftest svar på Rejseplanen.dk, Rejseplanens app eller DSB.dk

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?

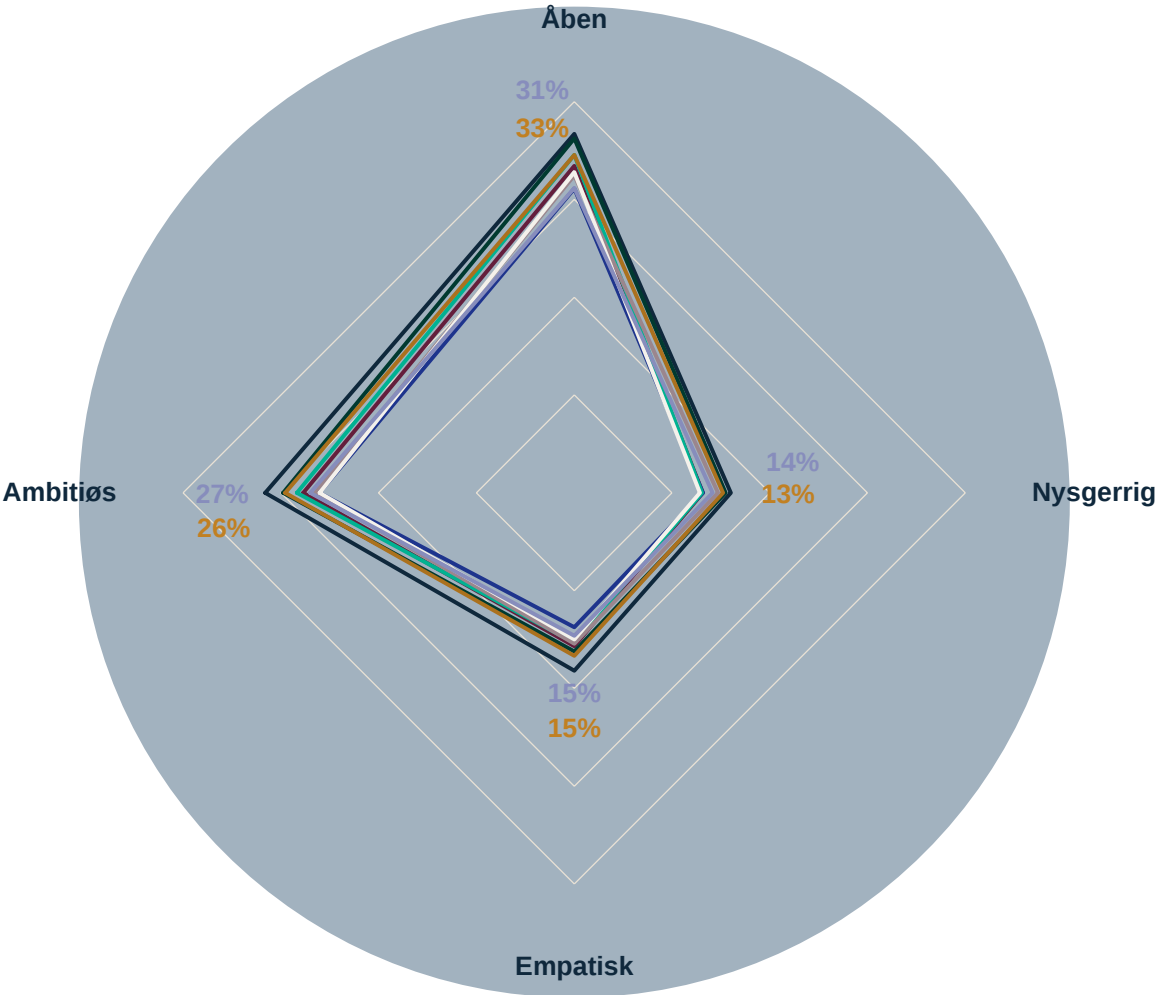


Brand / Image

Brandværdierne er på niveau eller faldet en smule sammenlignet med sidste måling.
Åben og *Ambitiøs* har fortsat mest genklang blandt brugerne med kendskab til DOT

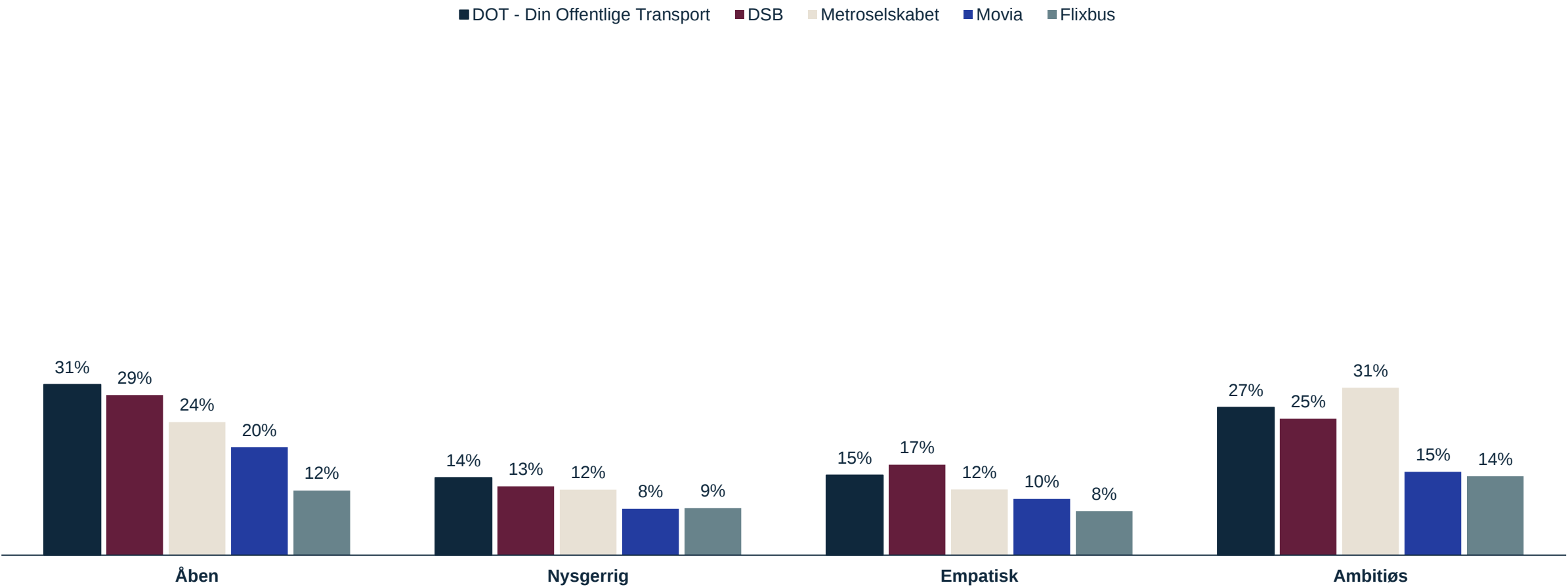
Nu vil vi gerne høre hvilke ord du forbinder til
nedenstående selskaber.
Vi beder dig vurdere hvert enkelt selskab. Du må
gerne vælge flere ord per selskab.

- November 2020
- Maj 2021
- November 2021
- Maj 2022
- Nov 2022
- Maj 2023
- Nov 2023
- Maj 2024
- November 2024



DOT scorer højt på samtlige brandværdier, men bliver overgået af DSB ift. værdien empatisk og Metroselskabet for ambitiøs

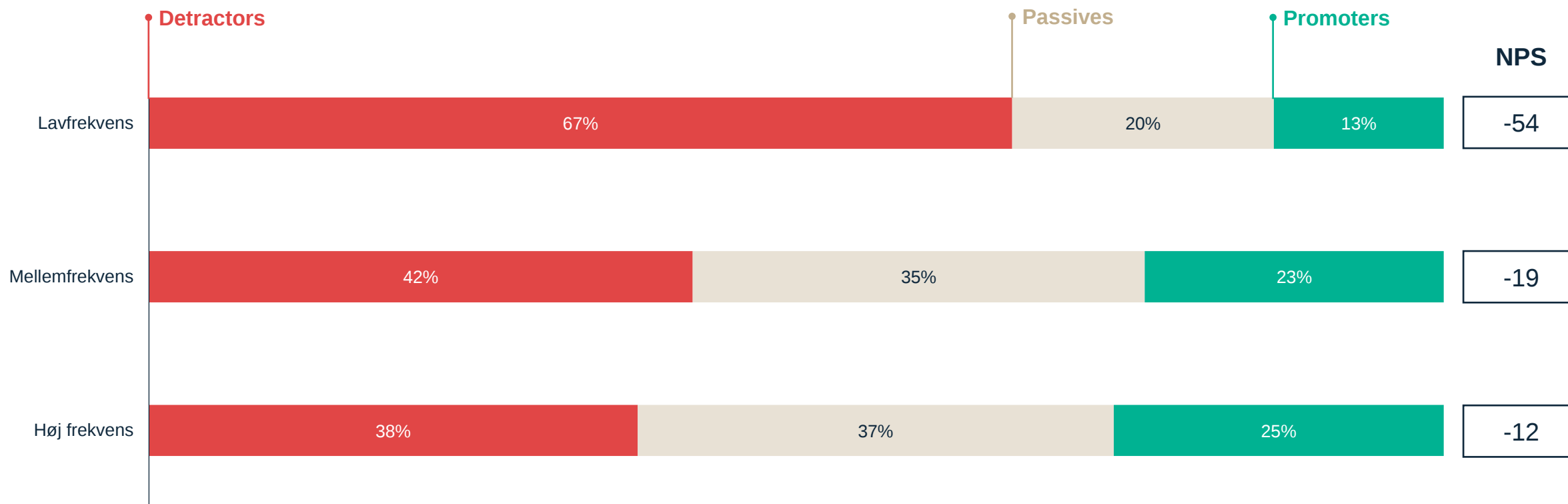
Nu vil vi gerne høre hvilke ord du forbinder til nedenstående selskaber.
Vi beder dig vurdere hvert enkelt selskab. Du må gerne vælge flere ord per selskab.



NPS

NPS er faldet for de lavfrekvente fra -47 til -54, men er steget for de højfrekvente rejsende fra -18 til -12. Mellempfrekvente er på niveau med tidligere

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

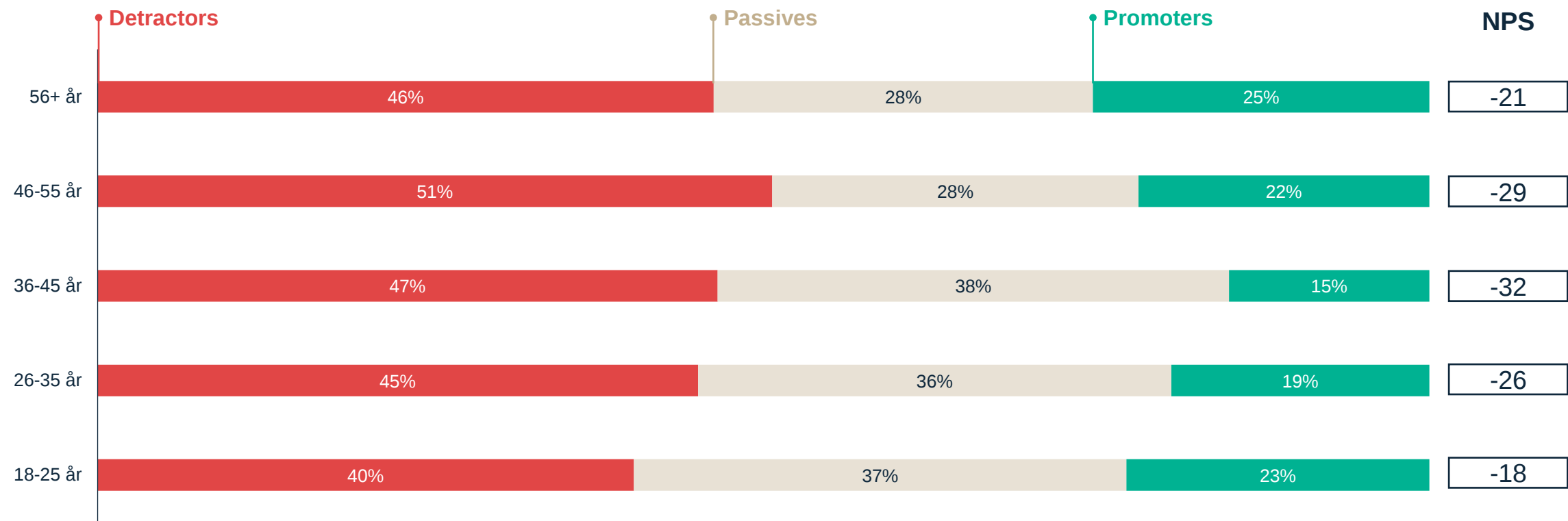


Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

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'.

Anbefalingsvilligheden stiger for de 18-25 årige, men falder for de 46+ årige

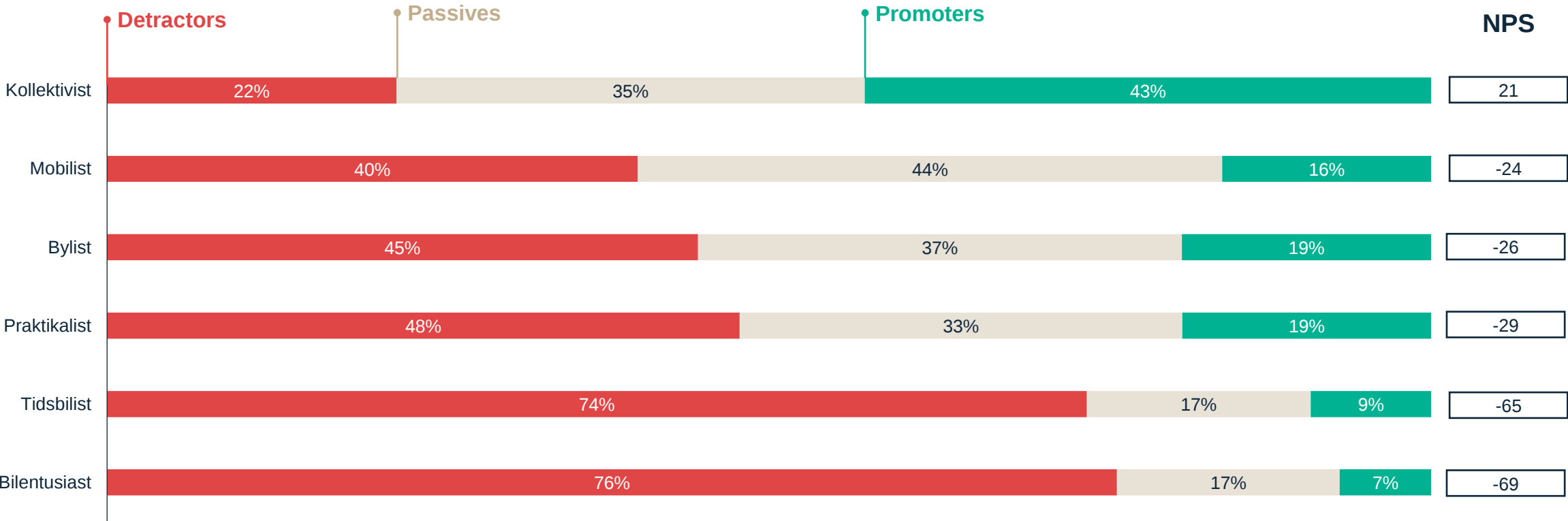
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

Blandt DOT-segmenterne er NPS højest hos Kollektivisterne og lavest hos bil-segmenterne

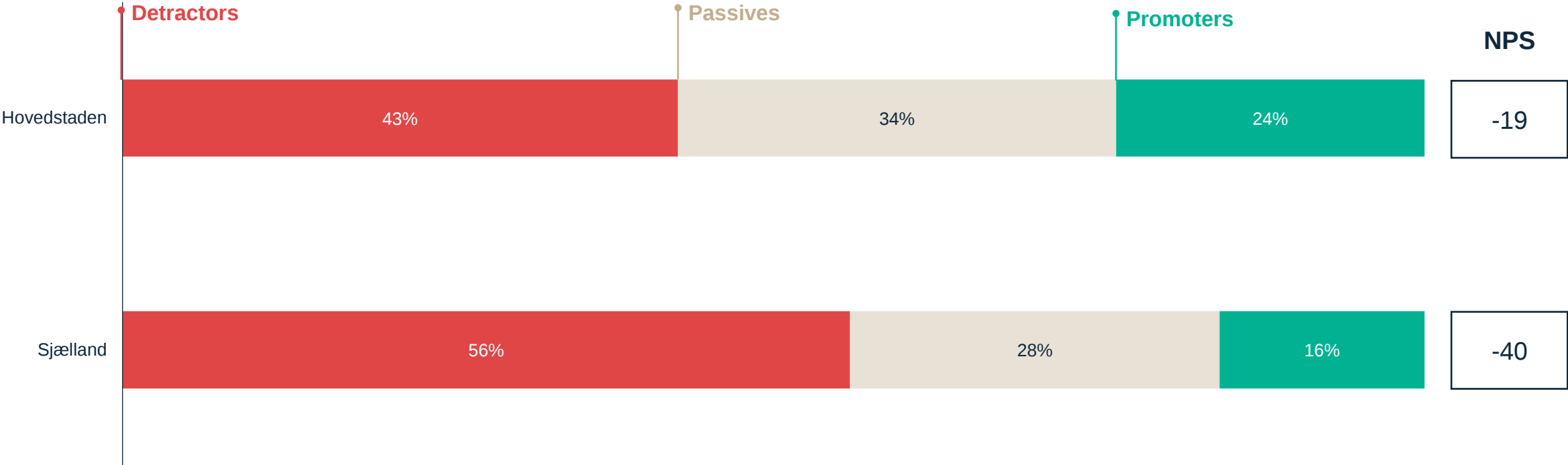
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport på Sjælland, Lolland/Falster og i Hovedstadsområdet?



Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

NPS er forsat højest i Hovedstaden. På Sjælland falder NPS'en fra -27 til -40 og er således på niveau med nov. 2023 målingen

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

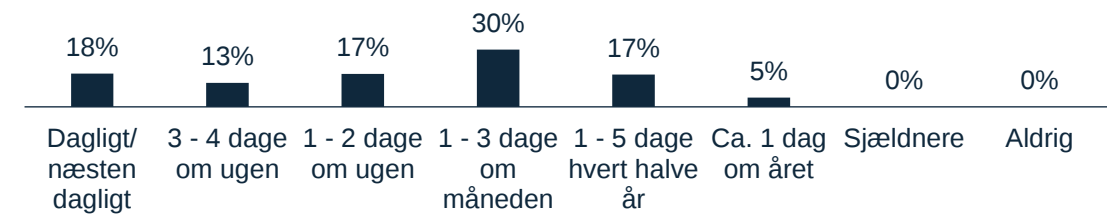


Net promoter score = Promoters ÷ Detractors

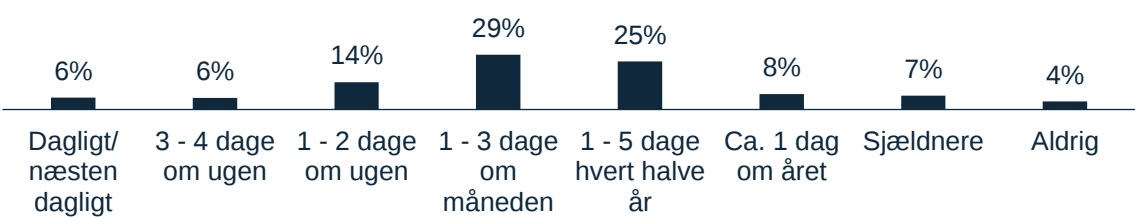
Baggrundsoplysninger

Transportvaner

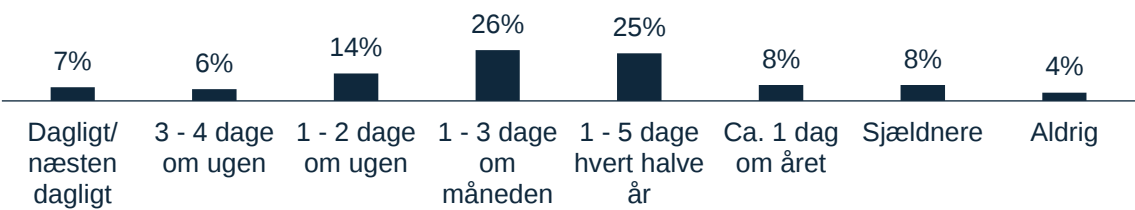
Rejsefrekvens (tværgående) - Hvor ofte kører du med bus, tog eller metro?



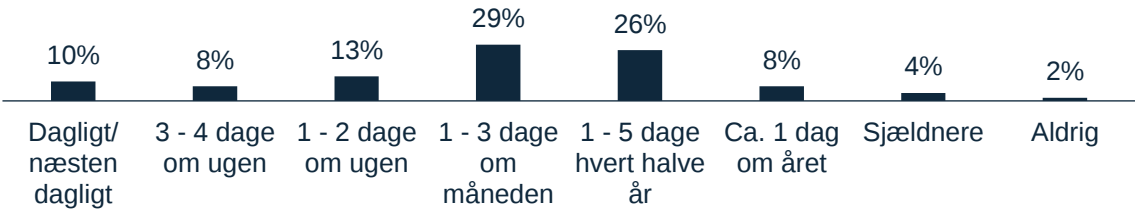
Rejsefrekvens (metro) - Hvor ofte kører du med metro?



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

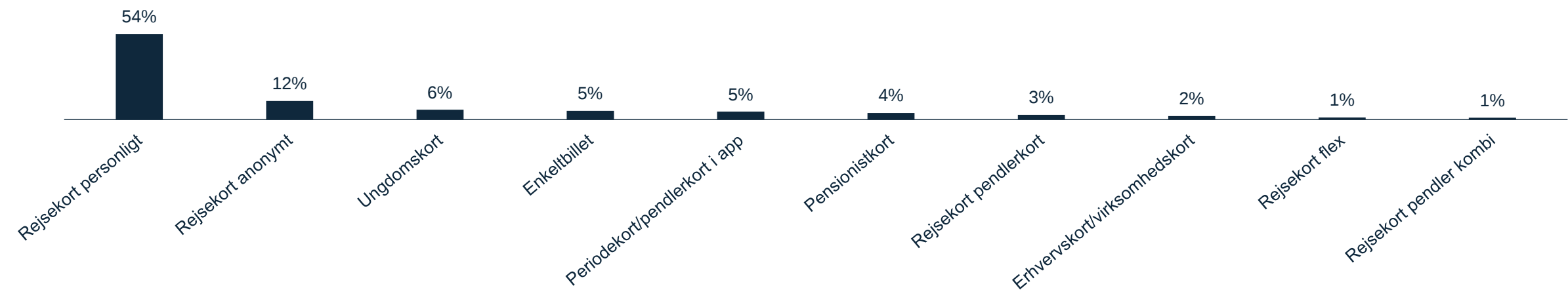


Rejsefrekvens (tog) - Hvor ofte kører du med tog (inklusiv S-tog, DSB Øresund, DSB Fjern-/Regionaltog og lokalbaner)?

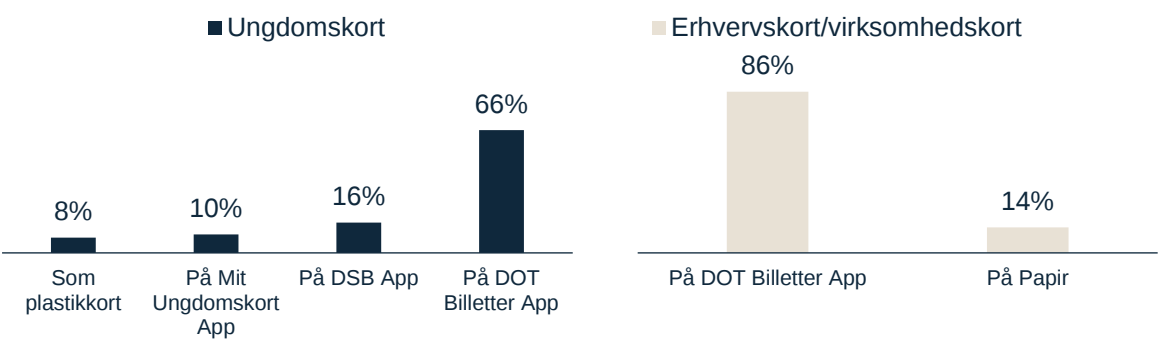


Rejsehjemmel

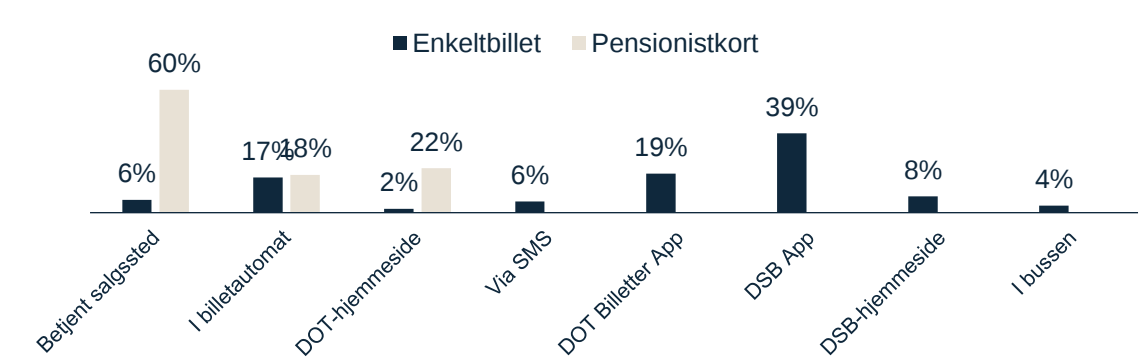
Valg af billettype (oftest anvendte) - Hvilken slags billet anvender du oftest, når du rejser med bus, tog eller metro?



Hvor får du leveret dit [rejsehjemmel]?



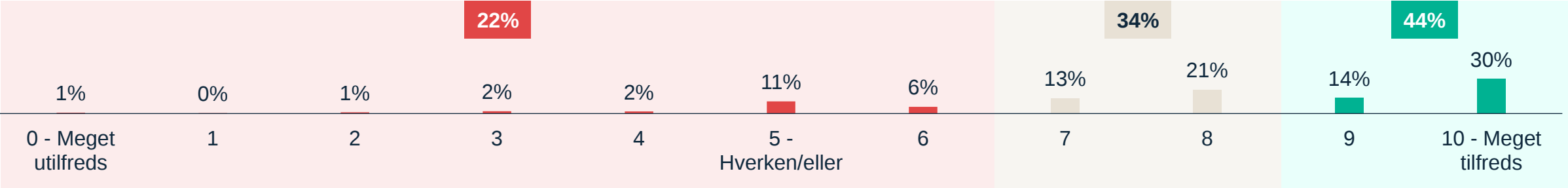
Hvor køber du din [rejsehjemmel]?



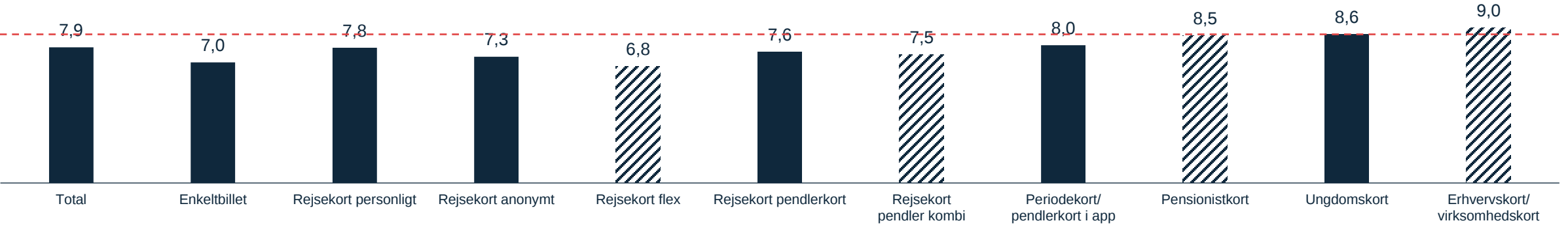
Den højeste tilfredshed med rejsehjemlen ses hos brugere af pensionistkort og ungdomskort

Den laveste tilfredshed findes derimod hos brugere af enkeltbillet og Rejsekort anonymt.

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

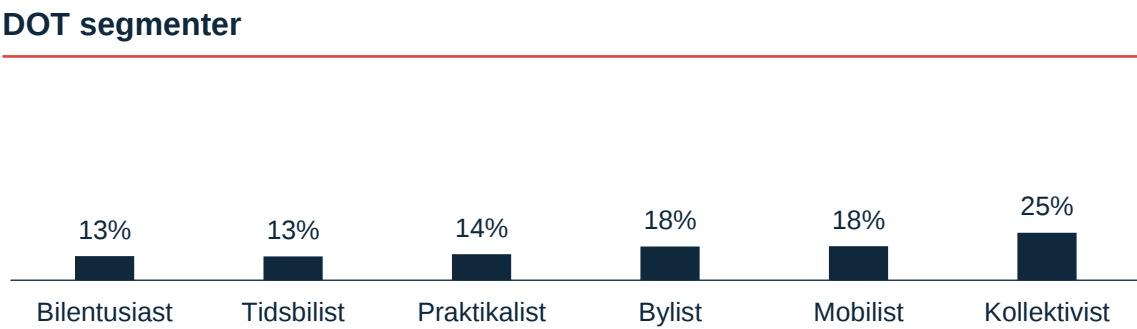
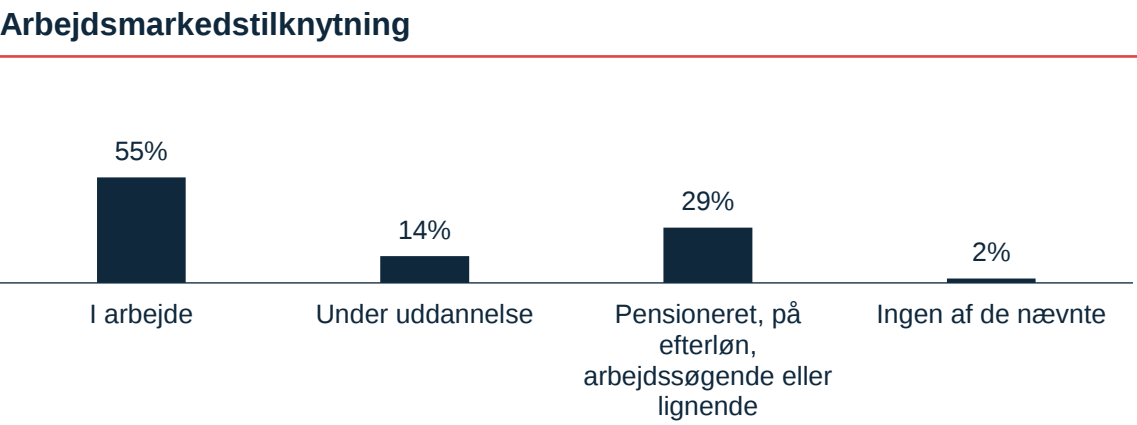
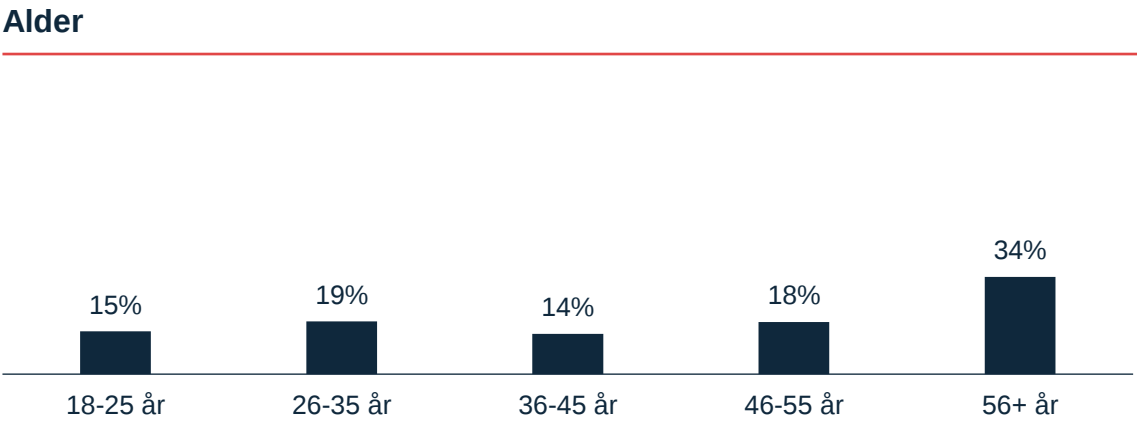
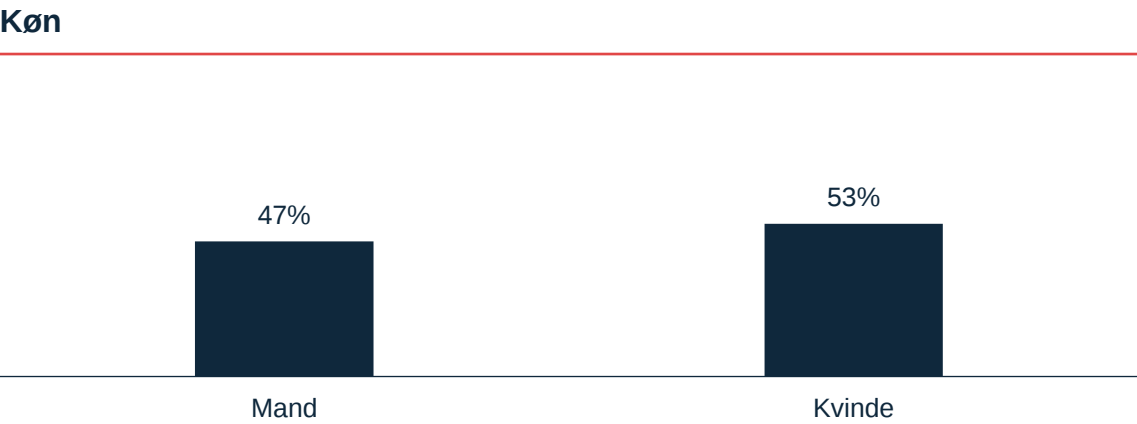


Tilfredshed med rejsehjemmel (gennemsnit pr. billettype) - Hvor tilfreds er du med din/dit [rejsehjemmel] som billettype?¹



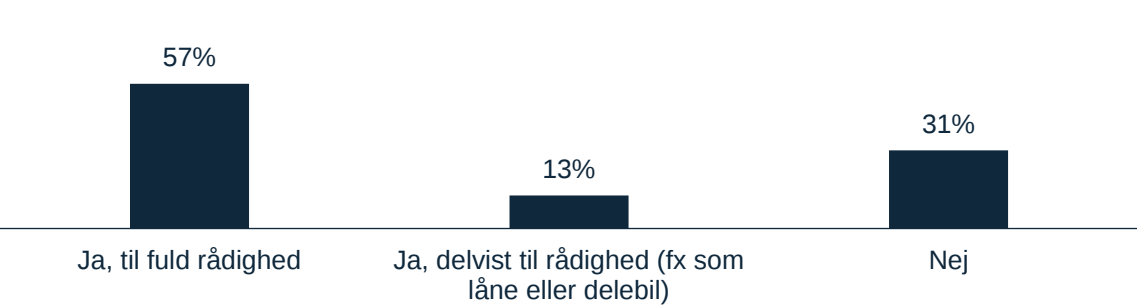
42 ¹Billettyper med færre end 50 besvarelser er skraveret
n = 2030, der angiver at de mindst rejser med offentlig transport (bus tog og metro) ca. 1 gang om året på Sjælland, Lolland/Falster og i hovedstadsområdet.

Hvem er deltagerne i undersøgelsen?

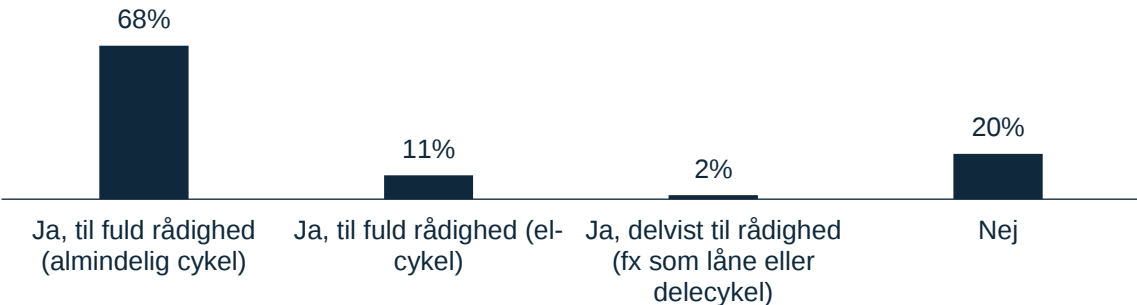


Hvem er deltagerne i undersøgelsen?

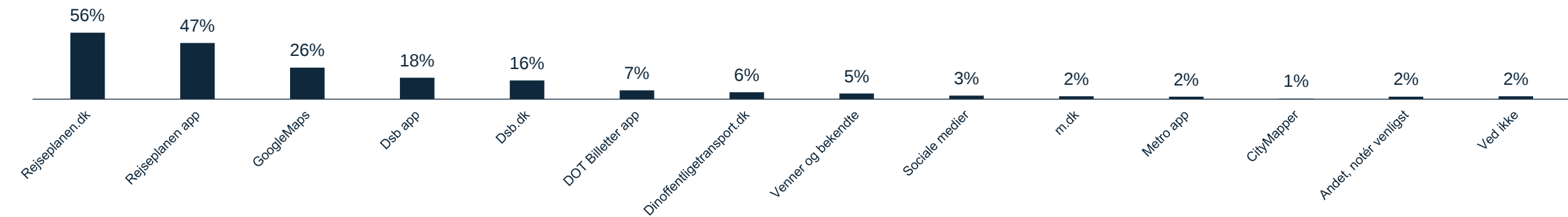
Har du en bil til rådighed?



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 nov. 2024. Denne måling følger op på nulpunktsmålingen i januar 2015 og 20 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 periode 15. november – 2. december. Der er indsamlet i alt **2.030 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 indsamlet ud fra to **kvoter**. Den første kvote er oversamlet, så 78% enten angiver, at de har benyttet offentlig transport inden for den seneste uge eller inden for den seneste måned, mens 22% i den anden kvote angiver, at de har benyttet offentlig transport inden for det seneste år.
- **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.

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

