



Nordjyllands Trafikselskab

Kundetilfredshedsundersøgelse

2022



1. RESUMÉ / SAMLET RESULTATER // s. 4
2. BY- OG METROBUSSENER // s. 12
3. REGIONALBUSSENER // s. 20
4. X BUSSENER // s. 28
5. BILAG: BAGGRUND OG METODE // s. 36

Læsevejledning

- Rapporten indledes med et resumé af undersøgelsens vigtigste resultater samt grafiske fremstillinger af udviklingen inden for de forskellige områder.
- Efterfølgende gennemgås by- og metrobusser, regionalbusser og X busser i hver deres afsnit med fokus på:
 - *Net Promoter Scores* (NPS)
 - Tilfredshed med rejsen i dag, tilfredshed med denne linje generelt og samlet tilfredshed
 - Tilfredshed med temaerne 'Information og tider', 'Chauffør og tryghed' samt 'Komfort og stand'
 - Demografiske sammenligninger





I. RESUMÉ / SAMLET RESULTATER



RESUMÉ

- På baggrund af resultaterne kan det konkluderes, at den generelle tilfredshed med Nordjyllands Trafikselskab blandt buspassagererne fortsat er høj på tværs af bustyperne. Det afspejles i en samlet NPS på 38, hvilket udgøres af 52% *promoters* fratrukket 14% *detractors*. Dette er en flot score selvom der er sket et lille fald fra 43 i 2021. X busser opnår med en NPS på hele 52 højeste NPS blandt de tre bustyper. Herefter følger by- og metrobusser med en NPS på 39 og regionalbusser med en NPS på 35. Mens der ikke er sket en signifikant udvikling i NPS for X busser samt By -og metrobusser, er der for regionalbusser sket et fald i NPS fra 42 i 2021 til 35 i 2022.
- Der er helt som tidligere år generelt større tilfredshed med 'Rejsen i dag' sammenlignet med 'Linjen generelt'. I forhold til den samlede tilfredshedsscore for de 13 målepunkter under 'Rejsen i dag', ligger X busserne højest med en tilfredshedsscore på 8,84. Regionalbusser (8,66) og by- og metrobusser (8,64) ligger på samme niveau og følger lige efter. I forhold til den samlede tilfredshedsscore for de 7 målepunkter under 'Linjen generelt', ligger X busserne (7,97) ligeledes højest, efterfulgt af by- og metrobusser (7,56) og regionalbusserne (7,43).
- I forhold til 'Rejsen i dag' er der sket en stigning i den samlede tilfredshedsscore for by- og metrobusser fra 8,49 i 2021 til 8,64 i 2022. For X busser og regionalbusser er den samlede tilfredshedsscore for 'Rejsen i dag' forblevet på samme niveau som i 2021.
- I forhold til 'Linjen generelt' er der ligeledes sket en stigning i den samlede tilfredshedsscore for by- og metrobusser fra 7,37 i 2021 til 7,56 i 2022. Omvendt er den samlede tilfredshedsscore for 'Linjen generelt' faldet en lille smule for både X busser og regionalbusser i forhold til 2021 (for X busser fra 8,1 til 7,97 og for regionalbusser fra 7,55 til 7,43).
- Der arbejdes for de enkelte bustyper med temaerne 'Information og tider', 'Chauffør og tryghed' og 'Komfort og stand'. Temaet 'Chauffør og tryghed' scorer som tidligere år højest for alle tre bustyper, men de øvrige to temaer opnår også høje scores.
 - I forhold til temaet "Chauffør og tryghed" opnås en samlet tilfredshedsscore på 9,23 for både X busser og regionalbusser, mens by- og metrobusser opnår scoren 9,11.
 - I forhold til temaet 'Information og tider' opnås en samlet tilfredshedsscore på 8,8 for X busser, 8,55 for by- og metrobusser og 8,38 for regionalbusser.
 - I forhold til temaet 'Komfort og stand' opnås en samlet tilfredshedsscore på 8,67 for X busser, 8,54 for regionalbusser og 8,43 for by- og metrobusser.





NPS PÅ TVÆRS AF TRANSPORTTYPER

Samlet set på tværs af alle bustyper har Nordjyllands Trafik selskab en **NPS på 38** i 2022.

Lidt mere end halvdelen (52%) er *promoters* (Afgivet scoren 9 eller 10), hvilket betyder, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale buslinjen til familie og venner. 14% er *detractors* (afgivet en score ml. 0-6). 33% er *passives* (afgivet scoren 7-8).

Sammenlignet med 2021 (NPS – 43) er der sket et fald i den samlede NPS på 5 procentpoint. Faldet skyldes først og fremmest et fald i regionalbussernes NPS fra 42 i 2021 til 35 i 2022 (jf. afsnit 3).

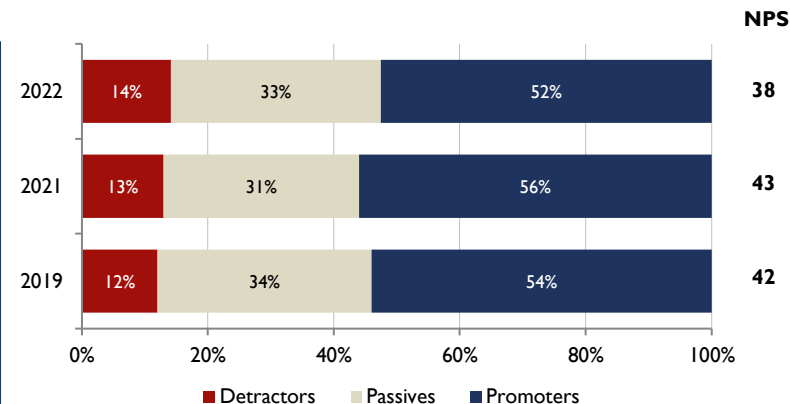
Den samlede andel af *promoters* er faldet fra 56% i 2021 til 52% i 2022, mens andelen af *detractors* omvendt er steget med 1 procentpoint fra 13% i 2021 til 14% i 2022. Dette giver sammenlagt et fald på 5 point i NPS fra 2021 til 2022.

Overordnet ses det, at der for de tre bustyper samlet set er en større gennemsnitlig tilfredshed med 'Rejsen i dag' (8,68), end med 'Linjen generelt' (7,54). Dette giver en samlet gennemsnitlig tilfredshed på 8,28 for samtlige 20 spørgsmål/parametre på tværs af alle bustyper.

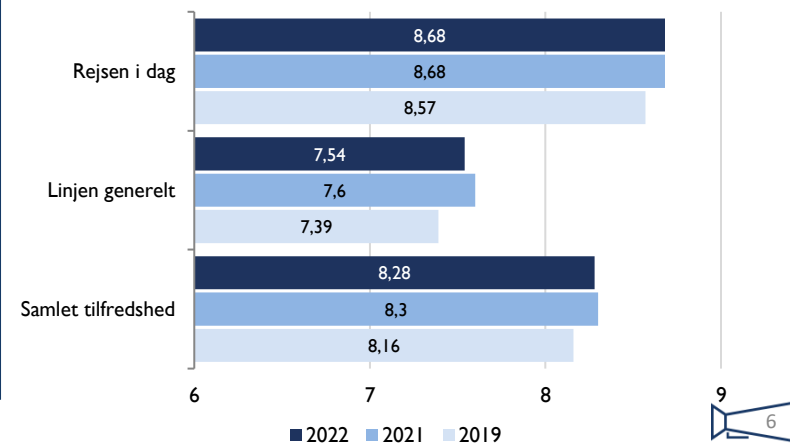
I forhold til 2021 er der ikke sket en signifikant udvikling i nogle af de tre resultater, der alle fortsat ligger lidt højere end i 2019.

* Den gennemsnitlige tilfredshed for 'Rejsen i dag' er beregnet som et gennemsnit af de 13 målepunkter under spørgsmål 2, der vedrører busrejsen i dag. Den gennemsnitlige tilfredshed for 'Linjen generelt' er beregnet som et gennemsnit af de 7 målepunkter under spørgsmål 3, der vedrører buslinjen generelt. Den samlede tilfredshed er et gennemsnit af alle 20 målepunkter under spørgsmål 2 og 3.

Respondenter:
2022 - 9.060
2021 - 4.889
2019 - 9.976



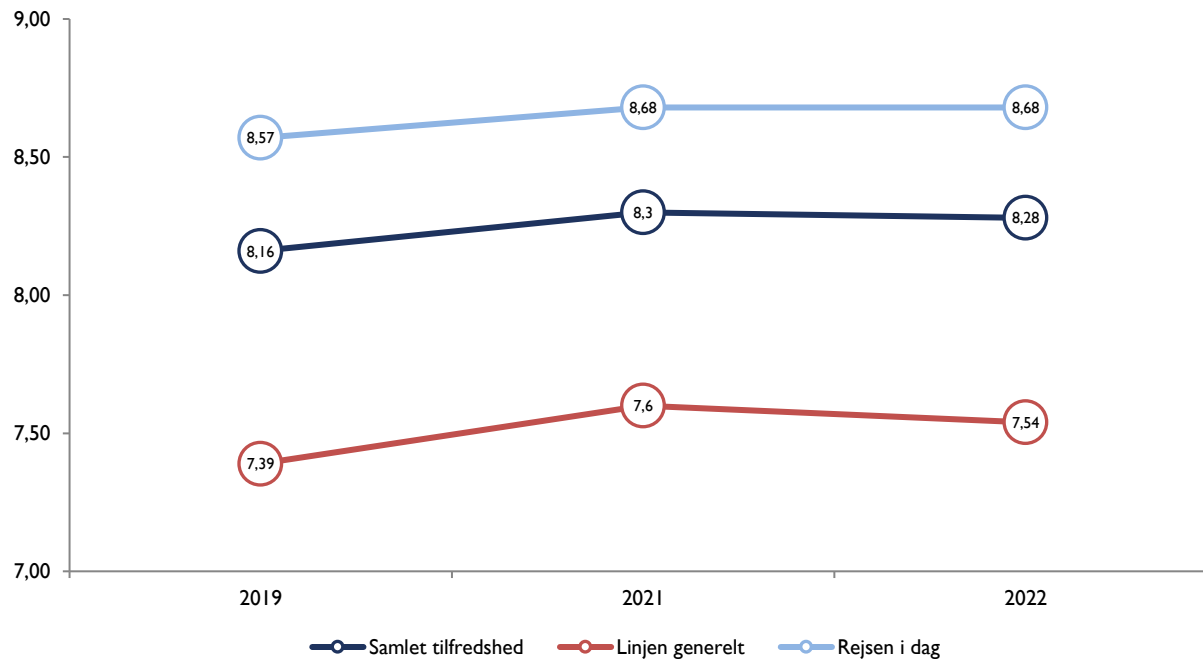
GENNEMSNITLIG TILFREDSHED





UDVIKLING I TILFREDSHED 2019-2022

I forhold til 2021 er der i 2022 ikke sket en signifikant udvikling i hverken 'Rejsen i dag' (8,68), 'Linjen generelt' (7,54) eller den samlede tilfredshed på tværs af de to områder (8,28). Det er for alle tre gældende, at de ligger en smule over niveauet i 2019.



Respondenter:

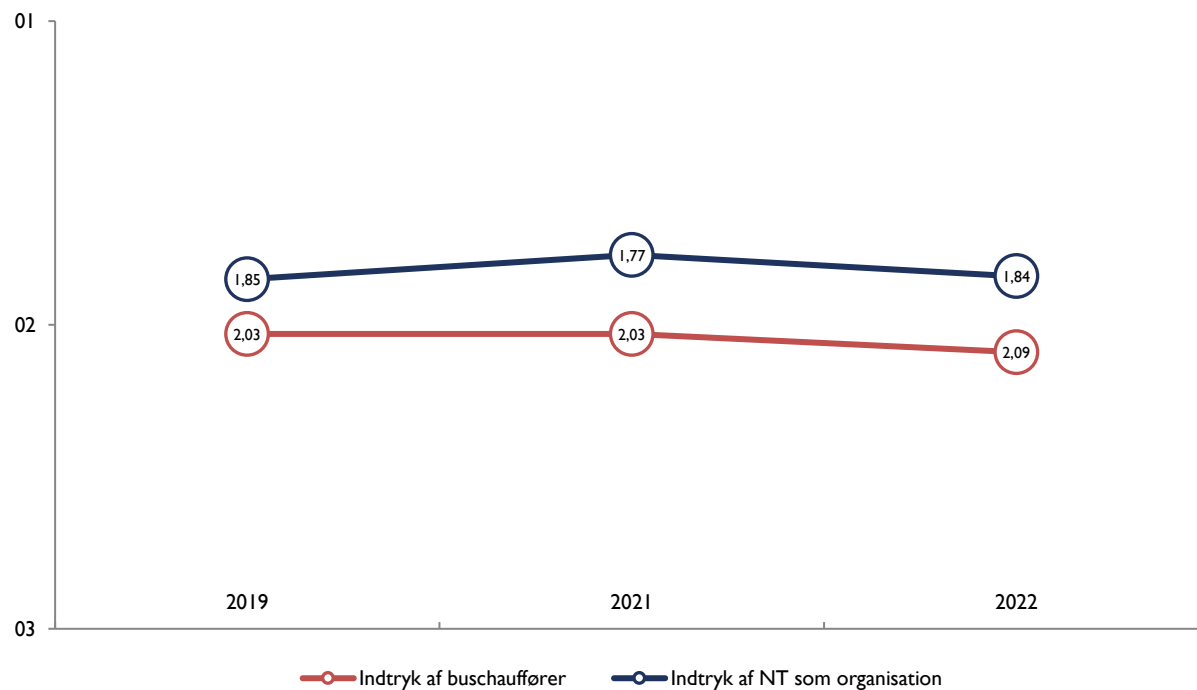
2022 - 9.060

2021 - 4.889

2019 - 9.976

UDVIKLING I INDTRYK AF BUSCHAUFFØRER OG NT GENERELT 2019-2022

Spørgsmålene er stillet på en skala fra 1-5, hvor 1 svarer til ”meget positiv” og 5 svarer til ”meget negativ”. Jo tættere på 1, at gennemsnittet ligger, jo mere positiv er respondenterne i deres bedømmelse. Der er ikke sket en signifikant udvikling i respondenternes indtryk af NT som organisation eller i kundernes indtryk af NT’s buschauffører i 2022, sammenlignet med både 2019 og 2021.



Respondenter:

2022 - 9.060

2021 - 4.889

2019 - 9.976



REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultater og udvikling for spørgsmålene, der knytter sig til 'Rejsen i dag'

| SPØRGSMÅL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2021 - 2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|--------------------------|
| Bussens overholdelse af køreplanen | 8,63 | 8,74 | 8,65 | -0,09 |
| Muligheden for at få en siddeplads | 9,24 | 9,40 | 9,16 | -0,24 |
| Siddekomfort | 8,59 | 8,75 | 8,79 | 0,04 |
| Chaufførens kørsel | 9,13 | 9,16 | 9,20 | 0,04 |
| Chaufførens service og fremtræden | 9,07 | 9,07 | 9,16 | 0,09 |
| Tryghed i bussen | 9,22 | 9,28 | 9,25 | -0,03 |
| Indeklimaet i bussen | 8,10 | 8,23 | 8,48 | 0,25 |
| Indvendig rengøring i bussen | 8,56 | 8,69 | 8,57 | -0,12 |
| Indvendig vedligeholdelse i bussen | 8,52 | 8,72 | 8,59 | -0,13 |
| Støjniveauet i bussen | 7,64 | 7,67 | 7,69 | 0,02 |
| Information i bussen om næste stop | 7,49 | 8,18 | 8,44 | 0,26 |
| Rejsetiden for denne tur | 8,50 | 8,30 | 8,34 | 0,14 |
| Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag | 8,76 | 8,60 | 8,57 | -0,03 |
| SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG | 8,57 | 8,68 | 8,68 | 0,00 |

Respondenter:

2022 - 9.060

2021 - 4.889

2019 - 9.976





LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultater og udvikling for spørgsmålene, der knytter sig til 'Linjen generelt'

| SPØRGSMÅL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2021-2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|------------------------|
| Bussens afgang- og ankomsttidspunkter | 7,70 | 7,70 | 7,52 | -0,18 |
| Antallet af afgang på denne buslinje | 6,86 | 7,10 | 7,02 | -0,08 |
| Information ved forsinkelser | 5,78 | 6,88 | 7,13 | 0,25 |
| Information ved stoppestederne | 7,81 | 7,93 | 7,81 | -0,12 |
| Venteforhold ved stoppestederne | 7,64 | 7,68 | 7,55 | -0,13 |
| Mulighederne for omstigning til andre ruter | 7,85 | 7,68 | 7,71 | 0,03 |
| Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel | 8,12 | 8,27 | 8,06 | -0,21 |
| SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT | 7,39 | 7,60 | 7,54 | -0,06 |

Respondenter:

2022 - 9.060

2021 - 4.889

2019 - 9.976



OVERORDNET INDTRYK

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til det overordnede indtryk af NT.

| SPØRGSMÅL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2021-2022 |
|---|------|------|------|------------------------|
| Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje? | 8,36 | 8,42 | 8,28 | -0,14 |
| Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører? | 2,03 | 2,03 | 2,09 | -0,06 |
| Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation? | 1,85 | 1,77 | 1,84 | -0,07 |

* Nederste to parametre er stillet på skala fra 1-5, hvor 1 er meget positivt og 5 er meget negativt. Dvs. jo lavere den gennemsnitlige score er, des bedre bedømmelse.

Respondenter:

2022 - 9.060

2021 - 4.889

2019 - 9.976



2. BY- OG METROBUSSE



NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR BY- OG METROBUSSE

Den samlede **NPS for by- og metrobusserne ligger på 39 i 2022.**

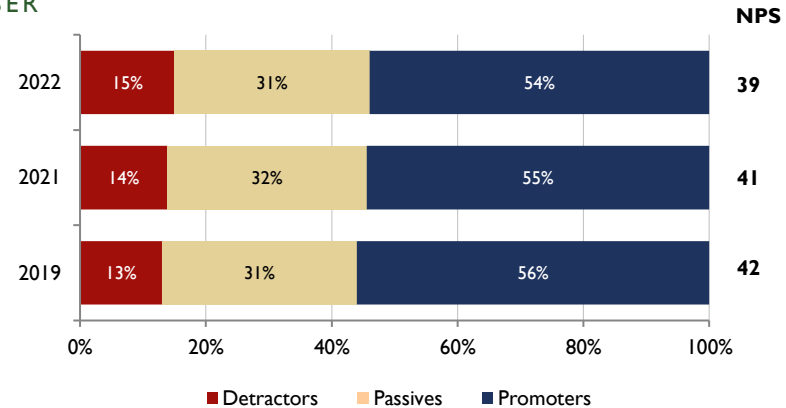
Mere end halvdelen (54%) er *promoters* (Afgivet scoren 9 eller 10), hvilket betyder, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale buslinjen til familie og venner. 15% er *detractors* (afgivet en score ml. 0-6).

Sammenlignet med 2021, hvor NPS lå på 41, er der sket et lille fald i NPS. Dette skyldes at andelen af *promoters* er faldet fra 55% i 2021 til 54% i 2022. Samtidig er andelen af *detractors* steget fra 14% i 2021 til 15% i 2022. Det kan ikke vides med sikkerhed om der faktisk er sket en lille udvikling i *detractors* og *promoters*, idet forskellen på 1 procentpoint for dem hver især i forhold til 2021 ligger indenfor den statistiske usikkerhed. Konklusionen bør derfor være, at der ikke er sket en udvikling i *promoters* og *detractors* i forhold til 2021 og deraf, at NPS også er forblevet på samme niveau som tidligere.

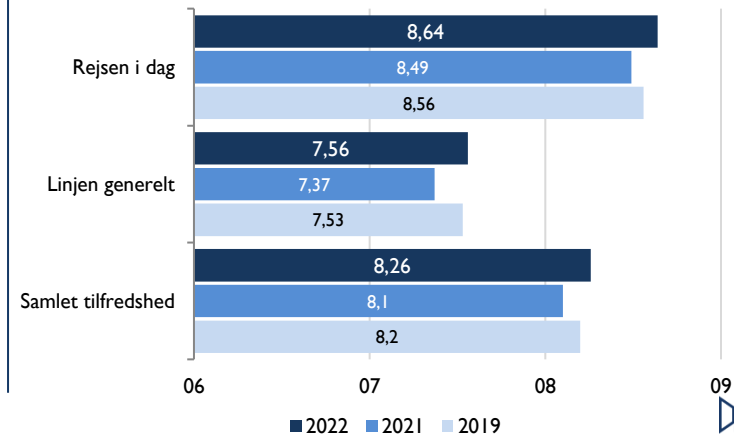
Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med by- og metrobusserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed på 8,26. Der er samlet for 'Rejsen i dag' og 'Linjen generelt' sket en stigning i passagerernes gennemsnitlige tilfredshed fra 8,1 i 2021 til 8,26 i 2022 jf. figuren til højre.

Passagerne angiver en højere tilfredshed med spørgsmålene angående 'Rejsen i dag' (8,64) end med spørgsmålene omhandlende 'Linjen generelt' (7,56). Dog er det for både 'Rejsen i dag' og for 'Linjen generelt' gældende, at der er sket en stigning i tilfredsheden fra 2021 jf. figuren til højre.

Respondenter:
2022 - 1.751
2021 - 963
2019 - 1.925



GENNEMSNITLIG TILFREDSHED





REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Rejsen i dag'

| SPØRGSMÅL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2021-2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|------------------------|
| Bussens overholdelse af køreplanen | 8,62 | 8,25 | 8,23 | -0,02 |
| Muligheden for at få en siddeplads | 9,30 | 9,37 | 9,07 | -0,30 |
| Siddekomfort | 8,41 | 8,32 | 8,39 | 0,07 |
| Chaufførens kørsel | 8,96 | 9,04 | 9,08 | 0,04 |
| Chaufførens service og fremtræden | 8,80 | 8,88 | 9,00 | 0,12 |
| Tryghed i bussen | 9,24 | 9,33 | 9,24 | -0,09 |
| Indeklimaet i bussen | 7,95 | 7,99 | 8,26 | 0,27 |
| Indvendig rengøring i bussen | 8,15 | 8,14 | 8,44 | 0,30 |
| Indvendig vedligeholdelse i bussen | 8,19 | 8,22 | 8,60 | 0,38 |
| Støjniveauet i bussen | 7,47 | 7,50 | 7,84 | 0,34 |
| Information i bussen om næste stop | 8,57 | 8,32 | 8,67 | 0,35 |
| Rejsetiden for denne tur | 8,75 | 8,42 | 8,76 | 0,34 |
| Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag | 8,88 | 8,55 | 8,79 | 0,24 |
| SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG | 8,56 | 8,49 | 8,64 | 0,15 |

Respondenter:
2022 - 1.751
2021 - 963
2019 - 1.925





LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Linjen generelt'

| SPØRGSMÅL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2021-2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|------------------------|
| Bussens afgang- og ankomsttidspunkter | 7,84 | 7,60 | 7,53 | -0,07 |
| Antallet af afgange på denne buslinje | 7,45 | 7,28 | 7,52 | 0,24 |
| Information ved forsinkelser | 5,98 | 6,46 | 6,73 | 0,27 |
| Information ved stoppestederne | 7,79 | 7,50 | 7,70 | 0,20 |
| Venteforhold ved stoppestederne | 7,59 | 7,50 | 7,39 | -0,11 |
| Mulighederne for omstigning til andre ruter | 8,05 | 7,47 | 7,95 | 0,48 |
| Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel | 8,04 | 7,77 | 8,08 | 0,31 |
| SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT | 7,53 | 7,37 | 7,56 | 0,19 |

Respondenter:
2022 - 1.751
2021 - 963
2019 - 1.925





OVERORDNET INDTRYK

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til det overordnede indtryk af NT.

| SPØRGSMÅL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2021-2022 |
|--|------|------|------|------------------------|
| Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje? | 8,36 | 8,40 | 8,36 | -0,04 |
| Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikelskabs buschauffører? | 2,05 | 2,02 | 2,08 | -0,06 |
| Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikelskab som organisation? | 1,93 | 1,84 | 1,88 | -0,04 |

* Nederste to parametre er stillet på skala fra 1-5, hvor 1 er meget positivt og 5 er meget negativt. Dvs. jo lavere den gennemsnitlige score er, des bedre bedømmelse.

Respondenter:
2022 - 1.751
2021 - 963
2019 - 1.925





TEMA: INFORMATION OG TIDER

Stigning i tilfredshed indenfor temaet 'Information og tider'

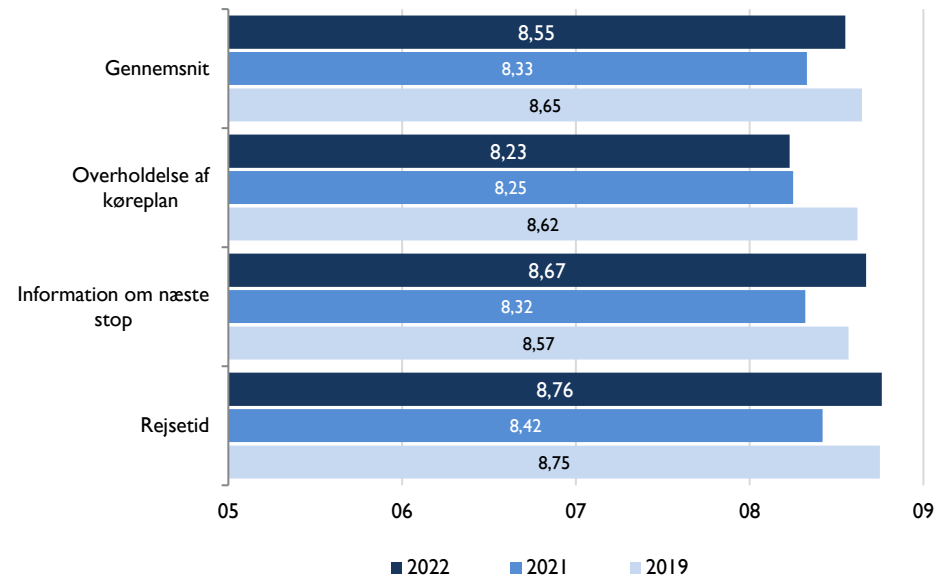
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Rejsetid*, *Information om næste stop* og *Overholdelse af køreplanen*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,55. Sammenlignet med 2021 (8,33) er der sket en stigning i det samlede gennemsnit – og med et samlet gennemsnit på 8,55 er der tale om et særdeles flot resultat.

Overordnet set ligger alle tre målepunkter inden for dette område på et meget højt niveau og for to ud af tre målepunkter er det gældende, at der er sket en stigning i tilfredsheden. Dette gør sig gældende for målepunkterne *Information om næste stop*, der er steget fra 8,32 til 8,67 og for *Rejsetid*, der er steget fra 8,42 til 8,76. Disse er således tilbage eller over samme niveau som i 2019. Der er ikke sket en udvikling i tilfredsheden fra 2021 til 2022, hvad angår målepunktet *Overholdelse af køreplanen*, der ligger på 8,23.

Rejsetid opnår højst tilfredshed med en gennemsnitsscore på hele 8,76. Herefter følger *Information om næste stop* (8,67) og *Overholdelse af køreplanen* (8,23).

TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER





TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

Indenfor temaet 'Chauffør og tryghed' er det særligt trygheden der scorer højt.

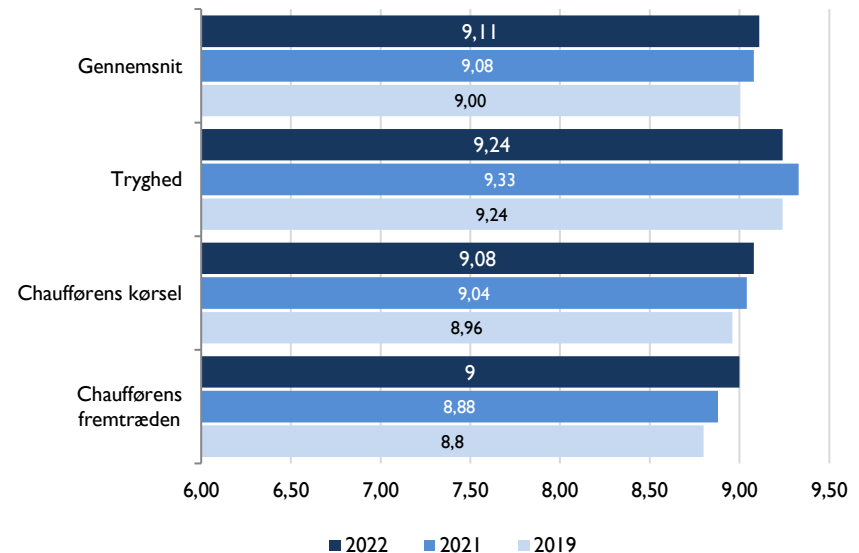
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

Overordnet set ligger alle tre målepunkter inden for dette område på et meget højt niveau. Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 9,11, hvilket er et særdeles flot resultat. Sammenlignet med 2021 (9,08) er resultatet i 2022 forblevet på samme niveau.

Inden for temaet scorer *Tryghed* højest med en gennemsnitlig score på hele 9,24. Herefter følger *Chaufførens kørsel* med en score på 9,08 efterfulgt af *Chaufførens fremtræden* med en score på 9,0.

Der er ikke sket en signifikant udvikling i tilfredsheden, hvad angår målepunkterne *Tryghed* og *Chaufførens kørsel*. Dog er der sket en stigning i tilfredsheden, hvad angår *Chaufførens fremtræden*, der er steget fra 8,88 i 2021 til 9,0 i 2022.

TILFREDSHED MED CHAUFFØR OG TRYGHED





TEMA: KOMFORT OG STAND

Stigning i tilfredshed på tværs af målepunkter - Stor variation mellem de højeste og laveste scorer inden for temaet

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Støjniveau*, *Indeklima*, *Siddekomfort*, *Indvendig rengøring*, *Indvendig vedligeholdelse* og *Mulighed for siddepladser*.

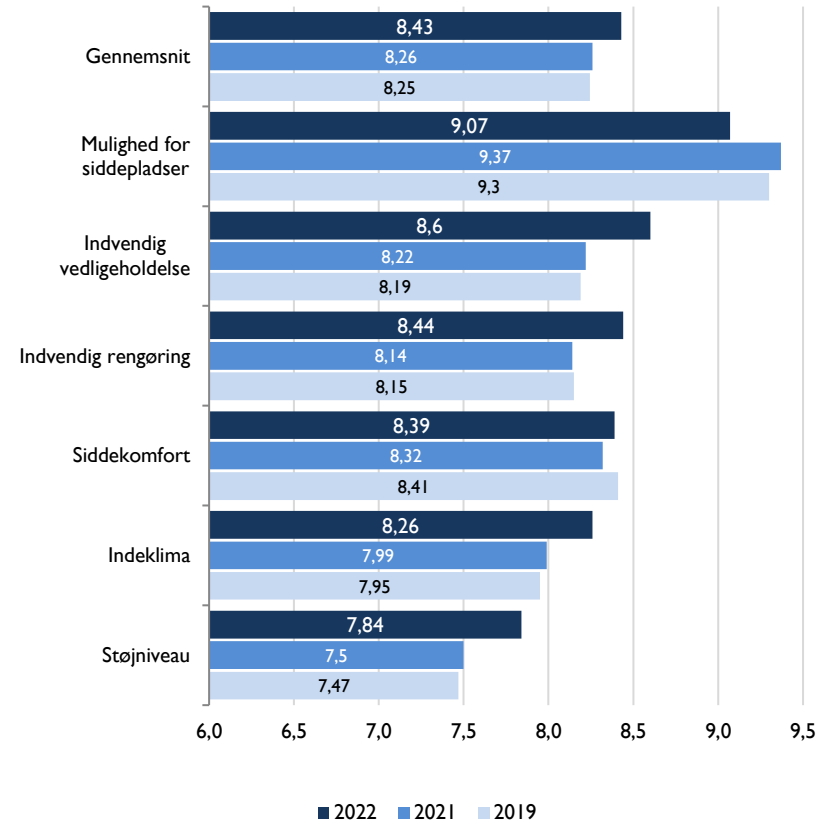
Med en samlet gennemsnitsscore for temaet på 8,43 er der sket en stigning i tilfredsheden sammenlignet med 2021, hvor gennemsnittet lå på 8,26. Der er således tale om et særdeles tilfredsstillende resultat.

Målepunktet *Mulighed for siddepladser* (9,07) er ligesom tidligere det punkt som passagererne på by- og metrobusserne er klart mest tilfredse med. Herefter er der et stykke ned til den næsthøjeste score, som opnås af parameteren *Indvendig vedligeholdelse* (8,60).

Målepunkterne *Støjniveau* (7,84) og *Indeklima* (8,26) scorer ligesom i 2021 lavest, men for begge er der sket en pæn stigning i tilfredsheden.

Eneste målepunkt, der ikke er enten steget eller på niveau med 2021 er *Mulighed for siddepladser*, der er faldet fra 9,37 i 2021 til 9,07 i 2022. Men som nævnt opnår dette målepunkt fortsat højeste score og et særdeles flot resultat.

TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND





3. REGIONALBUSSE



NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR REGIONALBUSSE

Den samlede **NPS for regionalbusserne ligger på 35**, hvilket må anses som værende et tilfredsstillende resultat, men med rum for forbedring.

Halvdelen (50%) af passagererne er *promoters* (afgivet scoren 9 eller 10), hvilket vil sige, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale buslinjen til familie og venner. Kun 15% er *detractors* (afgivet en score ml. 0-6).

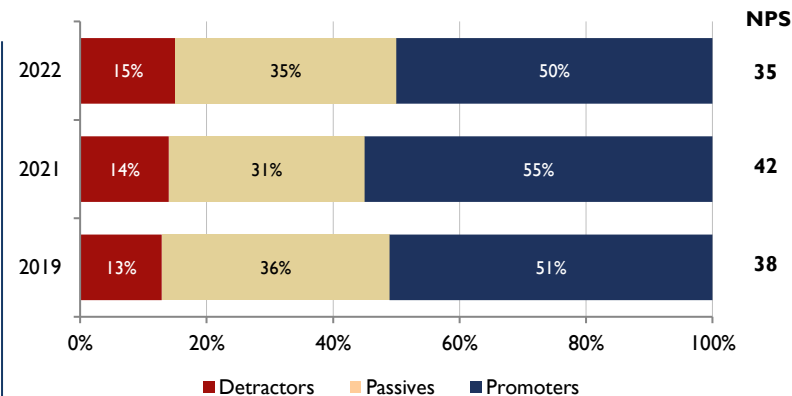
Sammenlignet med NPS i 2021 (42) er NPS faldet til 35 i 2022. Dette skyldes et fald i promoters fra 55% i 2021 til 50% i 2022 og omvendt en stigning i detractors fra 14% til 15%.

NT skal være obs på, at alle interview i 2021 blev gennemført i sidste 7 måneder af året grundet Covid-19 – og at både Covid-19 og sæson til en vis grad kan have haft indflydelse på tilfredsheden. Det kan derfor overvejes i sammenligning med tidligere resultater at tage udgangspunkt i 2019 resultater, der blev indsamlet før Covid-19 og over hele året. I forhold til 2019 er der fortsat sket et fald i NPS, dog kun fra NPS på 38 i 2019 til NPS på 35 i 2022.

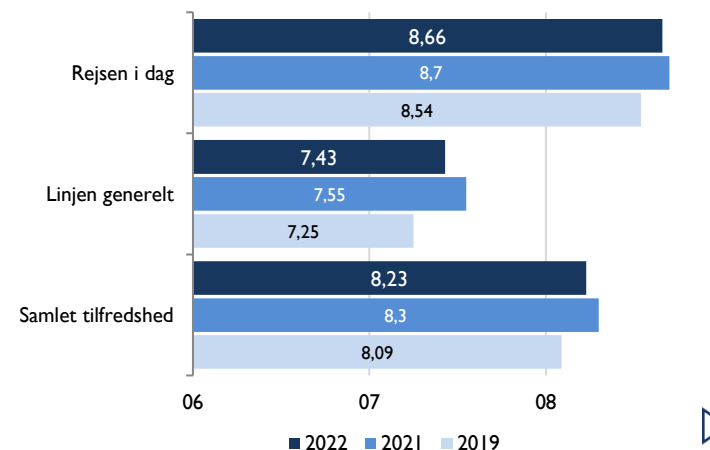
I lighed med de andre bustyper, er det særligt målepunkterne inden for 'Rejsen i dag' (8,66), der scorer en høj tilfredshed, mens målepunkter inden for 'Linjen generelt' (7,43) scorer en del lavere. Der er sket et lille fald i den gennemsnitlige tilfredshed med 'Linjen generelt' fra 7,55 i 2021 til 7,43 i 2022, mens 'Rejsen i dag' er på samme niveau som i 2021. Det er for begge parametre gældende, at de ligger højere end i 2019.

Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med regionalbusserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed på 8,23. Dette er ikke signifikant anderledes end i 2021, hvor den gns. tilfredshed på tværs af alle målepunkter lå på 8,30. Resultatet må derfor fortsat anses som et flot resultat.

Respondenter:
2022 - 5.830
2021 - 3.153
2019 - 6.469



GENNEMSNITLIG TILFREDSHED





REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Rejsen i dag'

| SPØRGSMÅL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2021-2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|------------------------|
| Bussens overholdelse af køreplanen | 8,57 | 8,81 | 8,71 | -0,10 |
| Muligheden for at få en siddeplads | 9,19 | 9,42 | 9,18 | -0,24 |
| Siddekomfort | 8,59 | 8,87 | 8,88 | 0,01 |
| Chaufførens kørsel | 9,16 | 9,19 | 9,23 | 0,04 |
| Chaufførens service og fremtræden | 9,15 | 9,13 | 9,22 | 0,09 |
| Tryghed i bussen | 9,17 | 9,27 | 9,23 | -0,04 |
| Indeklimaet i bussen | 8,06 | 8,27 | 8,53 | 0,26 |
| Indvendig rengøring i bussen | 8,60 | 8,80 | 8,56 | -0,24 |
| Indvendig vedligeholdelse i bussen | 8,54 | 8,82 | 8,52 | -0,30 |
| Støjniveauet i bussen | 7,62 | 7,65 | 7,61 | -0,04 |
| Information i bussen om næste stop | 7,36 | 8,13 | 8,29 | 0,16 |
| Rejsetiden for denne tur | 8,36 | 8,14 | 8,13 | -0,01 |
| Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag | 8,64 | 8,54 | 8,43 | -0,11 |
| SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG | 8,54 | 8,70 | 8,66 | -0,04 |

Respondenter:
2022 - 5.830
2021 - 3.153
2019 - 6.469



LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Linjen generelt'

| SPØRGSMÅL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2021-2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|------------------------|
| Bussens afgang- og ankomsttidspunkter | 7,53 | 7,59 | 7,36 | -0,23 |
| Antallet af afgang på denne buslinje | 6,53 | 6,89 | 6,69 | -0,20 |
| Information ved forsinkelser | 5,42 | 6,82 | 7,14 | 0,32 |
| Information ved stoppestederne | 7,79 | 7,97 | 7,75 | -0,22 |
| Venteforhold ved stoppestederne | 7,59 | 7,63 | 7,53 | -0,10 |
| Mulighederne for omstigning til andre ruter | 7,79 | 7,65 | 7,58 | -0,07 |
| Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel | 8,08 | 8,32 | 7,97 | -0,35 |
| SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT | 7,25 | 7,55 | 7,43 | -0,12 |

Respondenter:
2022 - 5.830
2021 - 3.153
2019 - 6.469



OVERORDNET INDTRYK

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til det overordnede indtryk af NT.

| SPØRGSMAAL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2021-2022 |
|--|------|------|------|------------------------|
| Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje? | 8,24 | 8,37 | 8,16 | -0,21 |
| Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører? | 2,02 | 2,04 | 2,12 | -0,09 |
| Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation? | 1,82 | 1,75 | 1,83 | -0,12 |

* Nederste to parametre er stillet på skala fra 1-5, hvor 1 er meget positivt og 5 er meget negativt. Dvs. jo lavere den gennemsnitlige score er, des bedre bedømmelse.

Respondenter:
2022 - 5.830
2021 - 3.153
2019 - 6.469



TEMA: INFORMATION OG TIDER

Passagererne udtrykker høj tilfredshed inden for temaet 'Information og tider'

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål, der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Rejsetid*, *Information om næste stop* og *Overholdelse af køreplanen*.

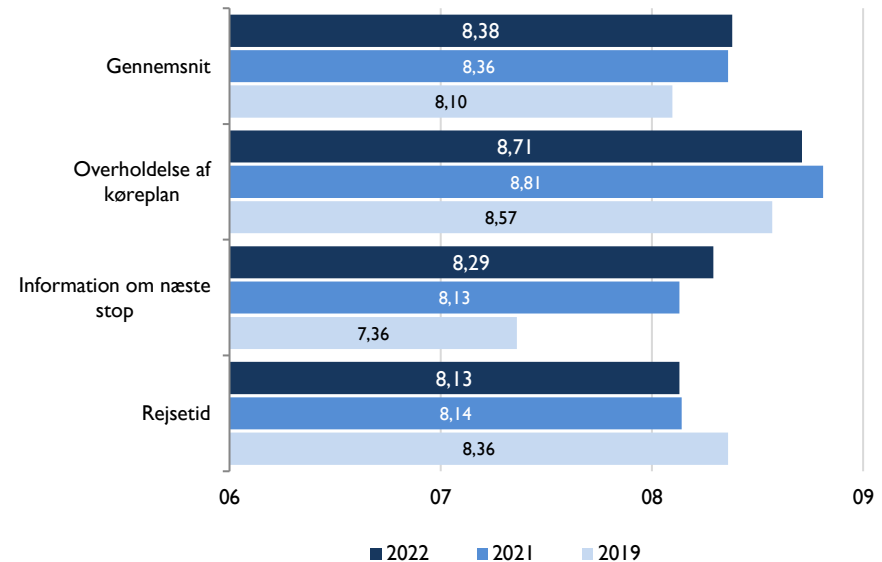
Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,38, hvilket må anses som et tilfredsstillende resultat. Sammenlignet med 2021 (8,36) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema forblevet den samme.

Den gennemsnitlige tilfredshed med målepunktet *Overholdelse af køreplan* (8,71) scorer højest, herefter følger *Information om næste stop* (8,29) og *Rejsetid* (8,13).

Mens *Rejsetid* er på niveau med 2021, er der sket en stigning i tilfredshedsscoren med *Information om næste stop* fra 8,13 i 2021 til 8,29 i 2022. Omvendt er der sket et lille fald i tilfredshedsscoren med *Overholdelse af køreplan* fra 8,81 i 2021 til 8,71 i 2022.

For alle tre målepunkter er det gældende, at de opnår tilfredsstillende resultater på mere end 8,0 og særligt *Overholdelse af køreplan* opnår et særdeles flot resultat.

TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER





TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

Chaufførerne og trygheden scorer meget højt blandt regionalbussernes kunder

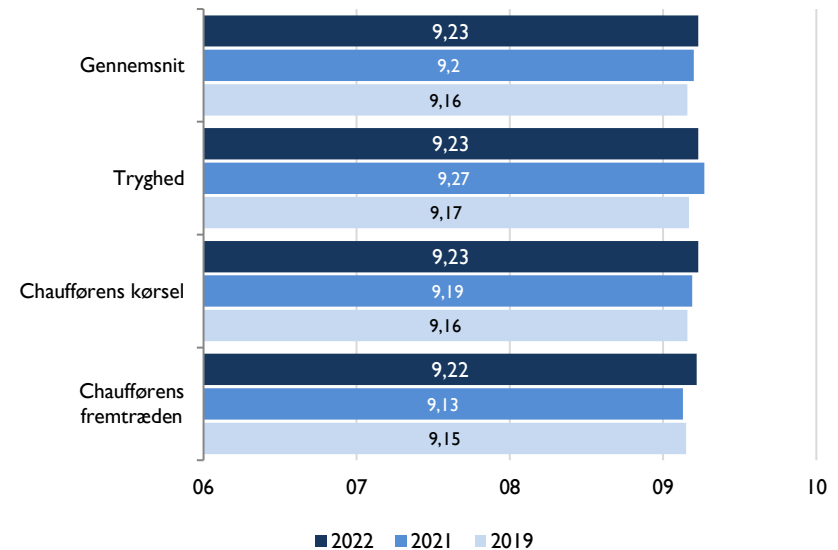
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 9,23, hvilket må anses som et meget flot resultat. Sammenlignet med 2021 (9,20) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema i 2022 forblevet på samme niveau.

Der er ingen større variation mellem de tre målepunkter, der alle har meget høje scores, og dermed udtrykker en meget høj tilfredshed.

Sammenlignet med 2021 er der ikke sket en signifikant udvikling inden for de forskellige målepunkter.

TILFREDSHED MED CHAUFFØR OG TRYGHED





TEMA: KOMFORT OG STAND

Generelt en høj tilfredshed med temaet komfort og stand – men med fald i tilfredshed flere steder, der kan skyldes flere passagerer i busser

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Støjniveau*, *Indeklima*, *Siddekomfort*, *Indvendig rengøring*, *Indvendig vedligeholdelse* og *Mulighed for siddepladser*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,54, hvilket må anses som et meget flot resultat. Sammenlignet med 2021 (8,64) er den gennemsnitlige tilfredshed faldet en lille smule.

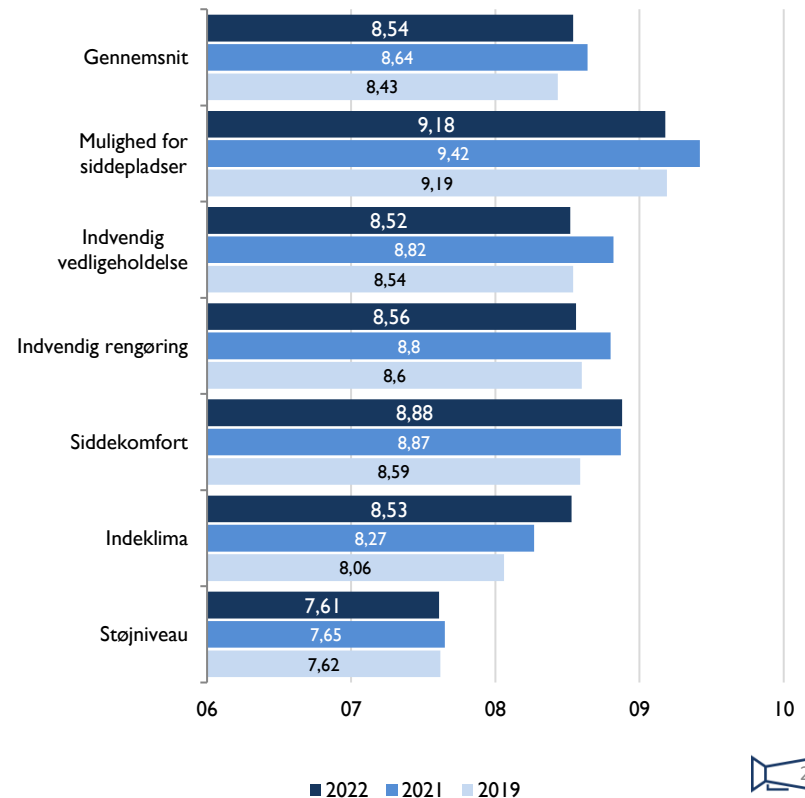
Indenfor dette tema er der store forskelle mellem de enkelte målepunkter. Således scorer målepunktet *Støjniveau* kun 7,61, mens *Mulighed for siddepladser* scorer hele 9,18, som hhv. højeste og laveste score inden for temaet.

Mulighed for siddepladser er faldet fra 9,42 i 2021 til 9,18 i 2022 og er nu tilbage på samme niveau som i 2019. Til trods for faldet, må resultatet fortsat anses som særdeles flot.

Ligeledes er der sket et lille fald i tilfredsheden med punkterne *Indvendig rengøring* og *Indvendig vedligeholdelse* sammenholdt med 2021, der også er tilbage på samme niveau som i 2019.

Til sidst skal det også bemærkes, at der er sket en pæn stigning i tilfredsheden med *Indeklima*, der er steget fra 8,27 i 2021 til 8,53 i 2022.

TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND





4. X BUSSER



NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR X BUSSE

Den **samlede NPS for X busserne ligger på 52 i 2022.**

I forhold til *promoters* og *detractors* ses det, at hele 61% af passagerne er *promoters* (afgiver scoren 9 eller 10), hvilket vil sige, at de højst sandsynligt vil anbefale buslinjen til familie og venner. Kun 9% er *detractors*, (afgiver en score ml. 0-6). 29% er *passives* (afgivet en score ml. 7-8)

I forhold til 2021, hvor NPS lå på 51, er der ikke sket en udvikling i NPS. En NPS på 52 må anses som et særdeles flot resultat.

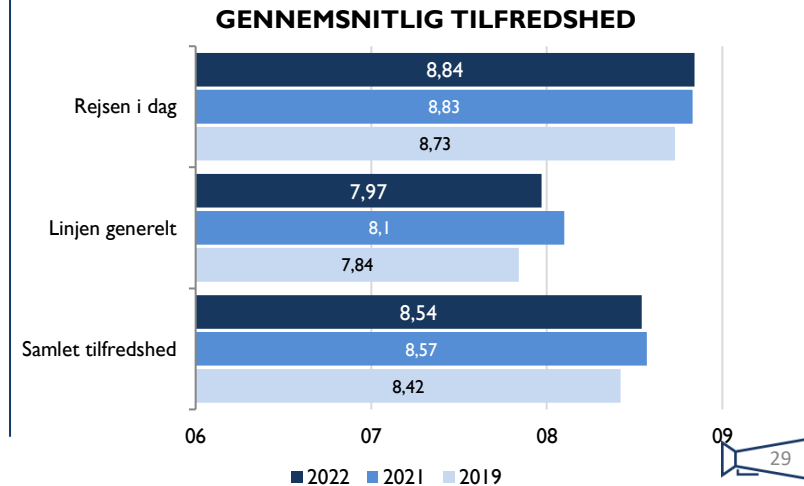
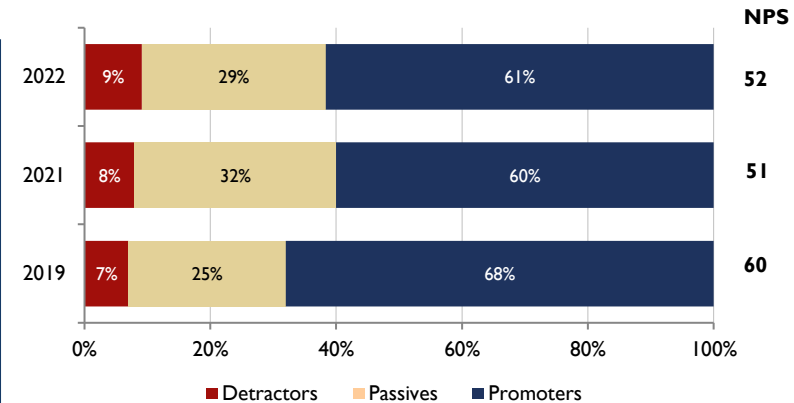
Ligesom de øvrige bustyper, er det særligt tilfredsheden med 'Rejsen i dag' (8,84), der er særdeles høj, mens 'Linjen generelt' (7,97) scorer lavere. Men til trods for at 'Linjen generelt' ligger en del lavere end 'Rejsen i dag', så må den gennemsnitlige tilfredshed med 'Linjen generelt' fortsat anses som et flot resultat, da den næsten er på 8.

Mens tilfredsheden med "Rejsen i dag" er forblevet på samme niveau som i 2021, så er der sket et lille fald i tilfredsheden med "Linjen generelt" fra 8,1 i 2021 til 7,97 i 2022.

Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med X busserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed på 8,54, hvilket er på samme niveau som i 2021, hvor denne lå på 8,57, og højere end i 2019 (8,42)

Med en samlet gns. tilfredshed for alle 20 målepunkter på 8,54, er den samlede tilfredshed med X busserne højere end den samlede tilfredshed for regionalbusserne (8,23) og By- og metrobusser (8,26), der ligger på samme niveau, og som fortsat må anses som flotte resultater..

Respondenter:
2022 - 1.479
2021 - 773
2019 - 1.582





REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Rejsen i dag'

| SPØRGSMÅL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2019-2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|------------------------|
| Bussens overholdelse af køreplanen | 8,89 | 9,06 | 8,93 | -0,13 |
| Muligheden for at få en siddeplads | 9,35 | 9,34 | 9,18 | -0,16 |
| Siddekomfort | 8,78 | 8,78 | 8,89 | 0,11 |
| Chaufførens kørsel | 9,23 | 9,17 | 9,24 | 0,07 |
| Chaufførens service og fremtræden | 9,10 | 9,06 | 9,10 | 0,04 |
| Tryghed i bussen | 9,43 | 9,28 | 9,34 | 0,06 |
| Indeklimaet i bussen | 8,46 | 8,37 | 8,52 | 0,15 |
| Indvendig rengøring i bussen | 8,89 | 8,90 | 8,76 | -0,14 |
| Indvendig vedligeholdelse i bussen | 8,82 | 8,95 | 8,84 | -0,11 |
| Støjniveauet i bussen | 7,93 | 7,96 | 7,82 | -0,14 |
| Information i bussen om næste stop | 6,69 | 8,19 | 8,78 | 0,59 |
| Rejsetiden for denne tur | 8,80 | 8,78 | 8,70 | -0,08 |
| Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag | 9,08 | 8,90 | 8,86 | -0,04 |
| SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG | 8,73 | 8,83 | 8,84 | 0,01 |

Respondenter:

2022 - 1.479

2021 - 773

2019 - 1.582





LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til 'Linjen generelt'

| SPØRGSMÅL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2021-2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|------------------------|
| Bussens afgang- og ankomsttidspunkter | 8,25 | 8,25 | 8,15 | -0,10 |
| Antallet af afgang på denne buslinje | 7,52 | 7,73 | 7,73 | 0,00 |
| Information ved forsinkelser | 7,04 | 7,63 | 7,56 | -0,07 |
| Information ved stoppestederne | 7,90 | 8,27 | 8,18 | -0,09 |
| Venteforhold ved stoppestederne | 7,92 | 8,09 | 7,82 | -0,27 |
| Mulighederne for omstigning til andre ruter | 7,83 | 8,04 | 7,96 | -0,08 |
| Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel | 8,41 | 8,70 | 8,40 | -0,30 |
| SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT | 7,84 | 8,10 | 7,97 | -0,13 |

Respondenter:

2022 - 1.479

2021 - 773

2019 - 1.582



OVERORDNET INDTRYK

Følgende tabel viser resultaterne for spørgsmålene, der knytter sig til det overordnede indtryk af NT, 'Samlet tilfredshed'.

| SPØRGSMÅL | 2019 | 2021 | 2022 | UDVIKLING 2021-2022 |
|--|------|------|------|------------------------|
| Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje? | 8,88 | 8,63 | 8,63 | 0,00 |
| Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører? | 2,05 | 2,00 | 1,97 | 0,03 |
| Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation? | 1,86 | 1,74 | 1,82 | -0,08 |

* Nederste to parametre er stillet på skala fra 1-5, hvor 1 er meget positivt og 5 er meget negativt. Dvs. jo lavere den gennemsnitlige score er, des bedre bedømmelse.

Respondenter:

2022 - 1.479

2021 - 773

2019 - 1.582





TEMA: INFORMATION OG TIDER

Inden for temaet 'Information og tider' udtrykker passagerne særdeles høj tilfredshed med samtlige målepunkter.

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Rejsetid*, *Information om næste stop* og *Overholdelse af køreplanen*.

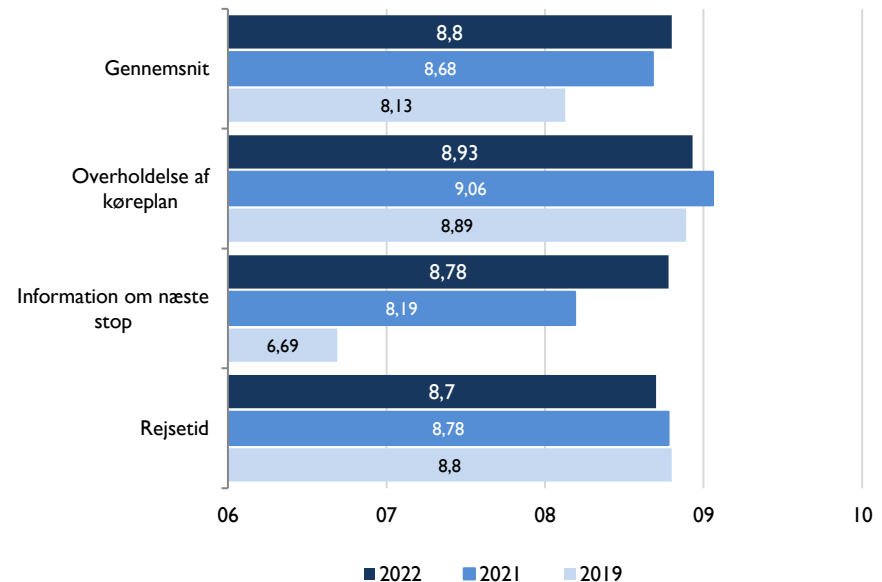
Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,8, hvilket vurderes meget tilfredsstillende. Sammenlignet med 2021 (8,68) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema i 2022 steget til hele 8,8.

Stigningen i den gennemsnitlige tilfredshed skyldes en markant stigning i tilfredsheden med *Information om næste stop*, der er steget fra 8,19 i 2021 til 8,78. Dette er ekstra flot, da der ligeledes fra 2019 til 2021 skete en markant stigning. Fra 2019 til 2022 er der således sket en stigning fra 6,69 til 8,78.

Overholdelse af køreplanen scorer fortsat højest med en gennemsnitlig tilfredshed på hele 8,93, men er faldet en smule fra 9,06 i 2021.

Rejsetid scorer lavest, men med et fortsat meget flot resultat på 8,7. Der er ikke sket en signifikant udvikling i dette resultat fra 2021.

TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER





TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

Temaet 'Chauffør og tryghed' scorer fortsat højest blandt passagererne

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

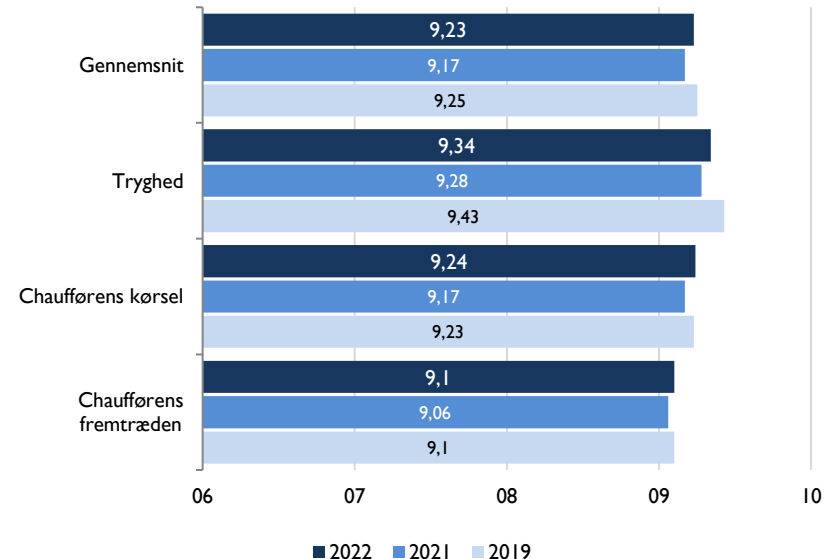
Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 9,23, hvilket igen er et særdeles flot resultat. Sammenlignet med 2021 (9,17) er der ikke sket en udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed (inden for den statistiske usikkerhed)

Med en score på 9,34 er det fortsat målepunktet *Tryghed*, som passagererne på X busserne er særligt tilfredse med inden for dette tema.

Efter dette følger *Chaufførens kørsel* (9,24) og *Chaufførens fremtræden* (9,1), og selvom begge disse målepunkter har en lavere score, er der tale om meget flotte resultater for alle tre parametre.

For alle tre målepunkter er det gældende, at den gennemsnitlige tilfredshed er på omtrent samme niveau som i 2021.

TILFREDSHED MED CHAUFFØR OG TRYGHED





TEMA: KOMFORT OG STAND

Også inden for temaet 'Komfort og stand' scorer X busser et samlet flot resultat – men med større forskelle i tilfredshed

Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Støjniveau*, *Indeklima*, *Siddekomfort*, *Indvendig rengøring*, *Indvendig vedligeholdelse* og *Mulighed for siddepladser*.

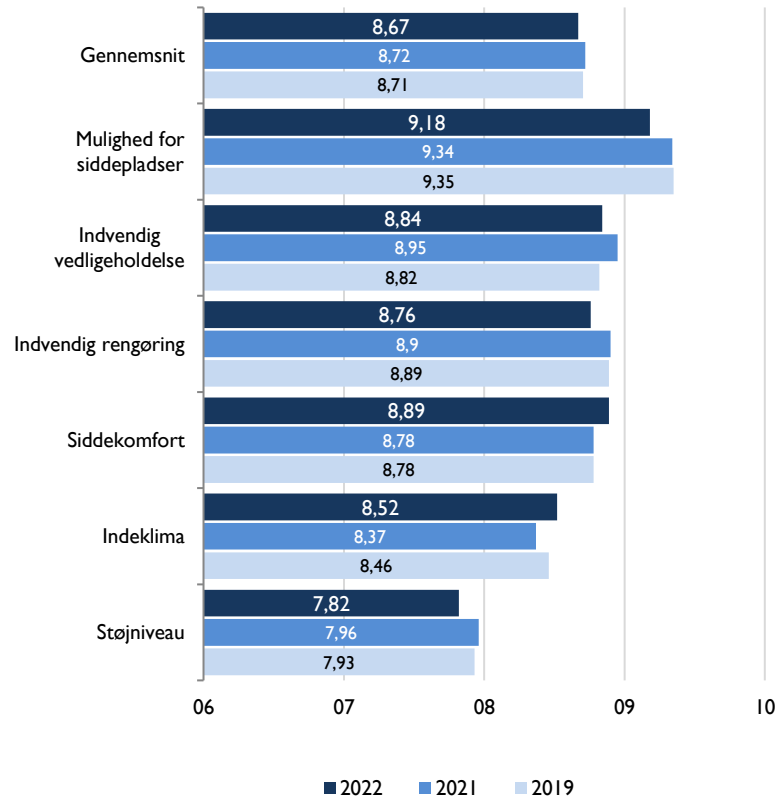
Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,67, hvilket må anses som et meget flot resultat. Sammenlignet med 2021 (8,72) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema forblevet på samme niveau.

Indenfor dette tema er der ligesom for by- og metrobusser samt regionalbusser større forskelle mellem de enkelte målepunkter. Det punkt, der scorer højest inden for temaet er *Mulighed for siddeplads*, som scorer 9,18. Herefter følger *Siddekomfort* (8,89) *Indvendig vedligeholdelse* (8,84), *Indvendig rengøring* (8,76) og *Indeklima* (8,52), der alle også scorer meget højt.

Målepunktet *Støjniveau* (7,82) scorer en del lavere end de øvrige.

Det er sket mindre udvikling i tilfredsheden for flere målepunkter. *Mulighed for siddepladser* er bl.a. gået lidt tilbage, mens *Siddekomfort* omvendt er gået lidt frem. Og mens indeklima er gået lidt frem, er *Indvendig rengøring*, *Indvendig vedligeholdelse* og *Støjniveau* gået lidt tilbage.

TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND





5. BILAG: BAGGRUND OG METODE

BAGGRUND OG METODE

Introduktion til årsrapporten

Nordjyllands Trafik ønsker løbende at få belyst kundetilfredsheden på en række forskellige parametre, for derigennem at kunne målrette indsatser til forbedring af Nordjyllands Trafiks busdrift.

Nærværende årsrapport giver et overblik over kundernes tilfredshed med de forskellige parametre - både samlet set og for de enkelte bustyper, der er by- og metrobusser, regionalbusser samt X busser .

Data og metode

Interviewene er indsamlet ved personlige interview blandt kunder i Nordjyllands Trafikselskabs busser, og alle parametre på nær to er bedømt på en skala fra 0-10. Disse er i stedet bedømt på en skala fra 1-5, hvor 1 er bedst.

Årsrapporten bygger på i alt 9.060 interview med passagerer, alle udført løbende i 2022 spredt jævnt ud på alle kvalitetsenheder. De 9.060 interview fordeler sig på bustyper som følger:

- 1.751 interview i by- og metrobusser
- 1.479 interview i X busser
- 5.830 interview i regionalbusser

Data er vægtet på baggrund af bustype, når der kommenteres på de samlede resultater for alle tre bustyper.



BEGREBER OG NØGLETAL

Net Promoter Score (NPS)

NPS udregnes på baggrund af spørgsmålet: ”Hvor sandsynligt er det på en skala fra 0 til 10, hvor 0 er slet ikke sandsynligt og 10 er meget sandsynligt, at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?”.

Variablen, der ligger til grund for scoren, går altså fra 0 (slet ikke sandsynligt) til 10 (meget sandsynligt). NPS fremkommer ved at trække andelen, der har svaret 0-6 (*detractors*) fra dem, der har svaret 9-10 (*promoters*). Derimellem finder vi de passivt tilfredse (7-8), som hverken trækkes fra eller lægges til. NPS-skalaen går derfor fra -100 til +100. -100 er det tilfælde, hvor alle respondenter er *detractors* (scorer 0-6), mens +100 er det tilfælde, hvor alle er *promoters* (scorer 9-10) Hvad der er en god eller dårlig score er afhængigt af branchen, men tommelfingerreglen er, at -100-0 er dårligt, 0-50 er godt og 50-100 er fremragende.

Ved udregning af NPS kan der være ændringer på +/-1 grundet afrundinger.

Den gennemsnitlige tilfredshed

Den gennemsnitlige tilfredshed for ‘Rejsen i dag’ er beregnet som et gennemsnit af de 13 målepunkter under spørgsmål 2, der vedrører busrejsen i dag. Den gennemsnitlige tilfredshed for ‘Linjen generelt’ er beregnet som et gennemsnit af de 7 målepunkter under spørgsmål 3, der vedrører buslinjen generelt. Den samlede tilfredshed er et gennemsnit af alle 20 målepunkter under spørgsmål 2 og 3.



OM MEGAFON A/S

MEGAFON A/S har gennem 30 år været en af Danmarks mest velrenommerede og toneangivende analyse- og rådgivningsvirksomheder. Vi stiler efter at lave klare og præcise analyser, der kan omsættes til handling. Vi leverer både kvantitative og kvalitative analyser, hvilket tillader os at angribe problemstillinger fra flere vinkler. Analyserne bliver altid tilpasset den enkelte kundes behov, med udgangspunkt i de nyeste metodiske tilgange.

Fokus på kvalitet

MEGAFON er ISO-certificeret*, og det giver kunden garanti for, at vores undersøgelser lever op til branchens højeste standarder. Kunden kan være tryk ved, at alle analyser gennemføres efter kvalitetssikrede procedurer fra start til slut.

Fokus på metode

Vi udvikler og anvender løbende nye metoder inden for både kvalitativ og kvantitativ analyse. Vi er derudover specialister i at kombinere og integrere Big og Small Data i vores undersøgelser.

Fokus på kunden

Vores kunder er både private og offentlige organisationer/virksomheder, der ønsker høj kvalitet og dokumentation af pålideligheden af den indsamlede information. Selvom vi er et af landets mest kendte og velrenommerede analyseinstitutter, så er ingen opgave for lille for os, og vi leverer altid individuelle løsninger, der er skræddersyet vores kunders behov.

Fokus på resultater

Vi ser det som vores vigtigste opgave, at den viden vi leverer, nemt kan omsættes til handling. Vi leverer altså ikke blot analyser og rapporter, men tilbyder også rådgivning og strategiske anbefalinger, der kan implementeres både internt og eksternt.

MEGAFONs ekspertiseområder er:

- Præcise kvantitative analyser
- Dybdegående kvalitative analyser
- Meningsmålinger og holdningsundersøgelser
- Kundetilfredshedsanalyser
- Tracking-undersøgelser
- Rådgivning og anbefalinger
- Evalueringer af offentlige og private projekter

Læs mere på www.megafon.dk



*Alle undersøgelser bliver udført efter MEGAFONs interne kvalitetstandard. MEGAFON er ISO-20252 certificeret. ISO 20252 er den internationale branche-specifikke standard for markeds-, opinions- og samfundsundersøgelser. Derudover er MEGAFON naturligvis medlem af den internationale brancheorganisation ESOMAR.





MEGAFON A/S
ALHAMBRAVEJ 12
1826 FREDERIKSBERG C
TLF.: +45 77 41 41 41
MAIL: MEGAFON@MEGAFON.DK

