



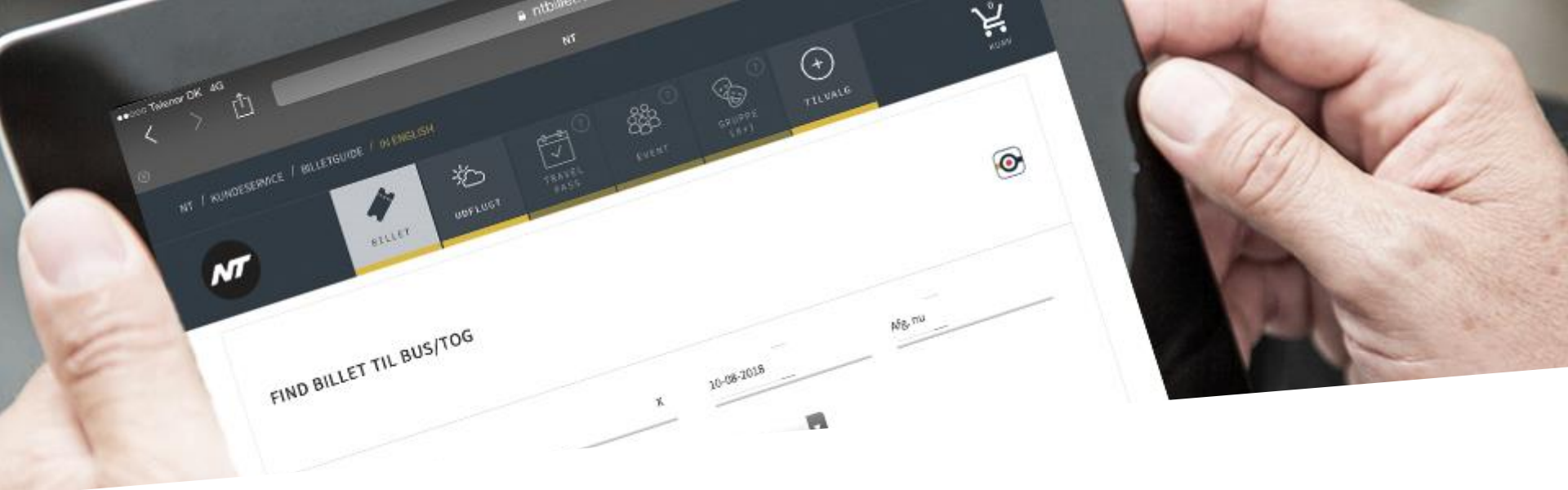
# Nordjyllands Trafikselskab Kundetilfredshedsundersøgelse



2023



- 1. RESUMÉ / SAMLET RESULTATER // s. 3**
- 2. BY- OG METROBUSSENER // s. 11**
- 3. REGIONALBUSSENER // s. 19**
- 4. EXPRESBUSSENER // s. 27**
- 5. BILAG: BAGGRUND OG METODE // s. 35**



# I. RESUMÉ / SAMLET RESULTATER



## RESUMÉ

- På baggrund af resultaterne for 2023 kan det konkluderes, at den generelle tilfredshed med Nordjyllands Trafikselskab blandt buspassagererne fortsat er meget høj på tværs af bustyperne. Det afspejles i en samlet NPS på hele 51, hvilket udgøres af 62% *promoters* (afgivet score ml. 9-10) fratrukket 11% *detractors* (afgivet score ml. 0-6). NPS på 50 og derover betegnes som fremragende. Den samlede NPS er steget fra 38 i 2022 til 51 i 2023.
- Det er for alle tre bustyper gældende, at der er sket en stigning i NPS. Ekspresbusser opnår højeste NPS blandt de tre bustyper med en NPS score på hele 58. Herefter følger regionalbusserne med en NPS på 50 samt by- og metrobusser med en NPS på 45.
- På linje med tidligere år er der generelt en større tilfredshed med 'Rejsen i dag' sammenlignet med 'Linjen generelt'. Tilfredshed med 'Linjen generelt' er dog steget for alle tre bustyper. I forhold til den samlede tilfredshedsscore for de 13 målepunkter under 'Rejsen i dag', ligger ekspresbusser højest med en tilfredshedsscore på 8,87 efterfulgt af by- og metrobusser (8,76) og Regionalbusser (8,66). I forhold til den samlede tilfredshedsscore for de 7 målepunkter under 'Linjen generelt', ligger ekspresbusserne (8,07) og by- og metrobusser (8,08) på samme niveau, mens regionalbusserne scorer lavere (7,61).
- 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 scorere.
  - I forhold til temaet "Chauffør og tryghed" opnås en samlet tilfredshedsscore på 9,23 for ekspresbusser, 9,18 for regionalbusser og 9,19 for by- og metrobusser. Den samlede tilfredshed med temaet er således på samme niveau for alle tre bustyper.
  - I forhold til temaet 'Information og tider' ligger ekspresbusserne og by- og metrobusserne på samme niveau med en tilfredshedsscore på hhv. 8,82 og 8,85. Regionalbusser opnår en samlet tilfredshedsscore for temaet på 8,37 og ligger således lavere.
  - I forhold til temaet 'Komfort og stand' opnår ekspresbusserne (8,73) højeste tilfredshedsscore. Herefter følger regionalbusser (8,56) samt by- og metrobusser (8,48).



## NPS PÅ TVÆRS AF TRANSPORTTYPER

Samlet set på tværs af alle bustyper har Nordjyllands Trafik selskab en **NPS på 51** i 2023. Dette er et særdeles flot resultat.

Mere end 6 ud af 10 (62%) er *promoters* (Afgivet scoren 9 eller 10), hvilket betyder, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale buslinjen til familie og venner. 11% er *detractors* (afgivet en score ml. 0-6). 27% er *passives* (afgivet scoren 7-8).

Sammenlignet med 2022 (NPS – 38) er der i 2023 sket en markant stigning i den samlede NPS på 13 procentpoint. Stigningen i det samlede NPS skyldes en generel stigning i NPS for alle tre bustyper jf. efterfølgende tre afsnit.

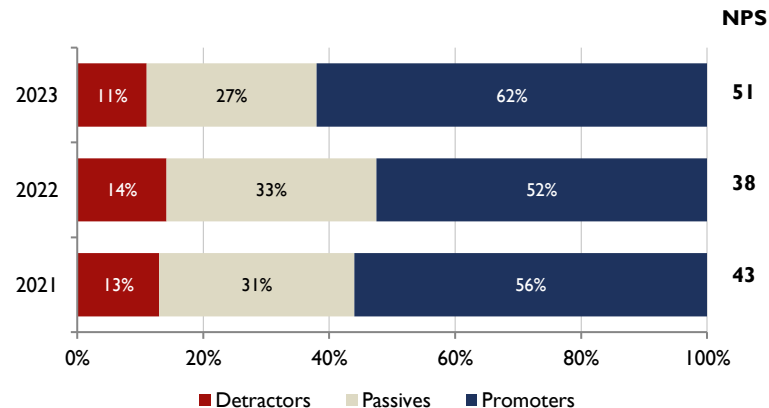
Den samlede andel af *promoters* er steget fra 52% i 2022 til 62% i 2023, mens andelen af *detractors* omvendt er faldet med 3 procentpoint fra 14% til 11%. Endvidere er andelen af *passives* faldet fra 33% til 27%. Dette giver sammenlagt en stigning på 13 point i NPS fra 2022 til 2023.

Overordnet ses det, at der for de tre bustyper samlet set er en større gennemsnitlig tilfredshed med 'Rejsen i dag' (8,71), end med 'Linjen generelt' (7,77). Dette giver en samlet gennemsnitlig tilfredshed på 8,38 for samtlige 20 spørgsmål/parametre på tværs af alle bustyper.

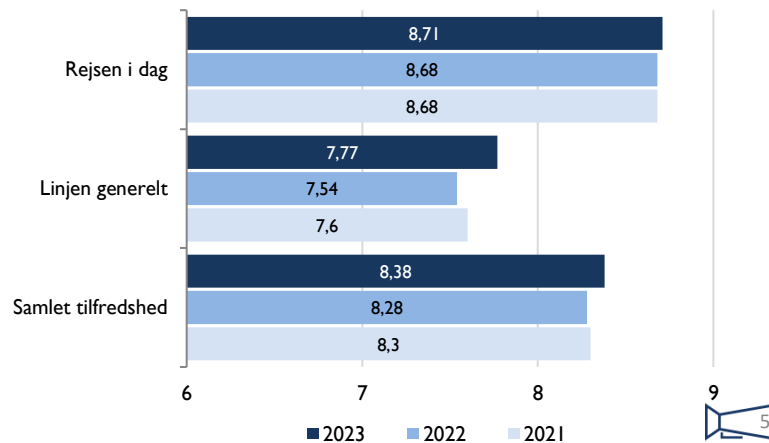
I forhold til 2022 er der sket en stigning i tilfredsheden med linjen generelt fra 7,54 i 2022 til 7,77 i 2023. Dette har også betydet en stigning i den samlede gennemsnitlige tilfredshed for alle 20 spørgsmål fra 8,28 i 2022 til 8,38 i 2023.

\* 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.

### RESUMÉ



### GENNEMSNITLIG TILFREDSHED

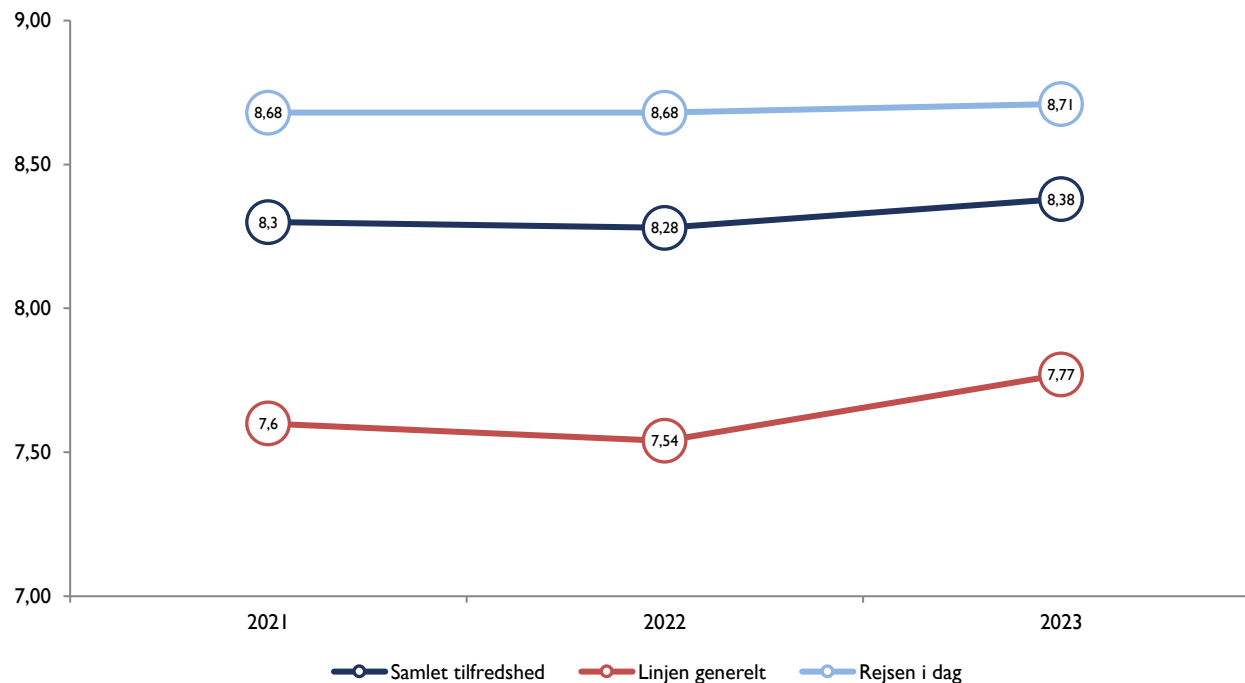


Respondenter:  
2023 - 8.890  
2022 - 9.060  
2021 - 4.889



## UDVIKLING I TILFREDSHED 2021-2023

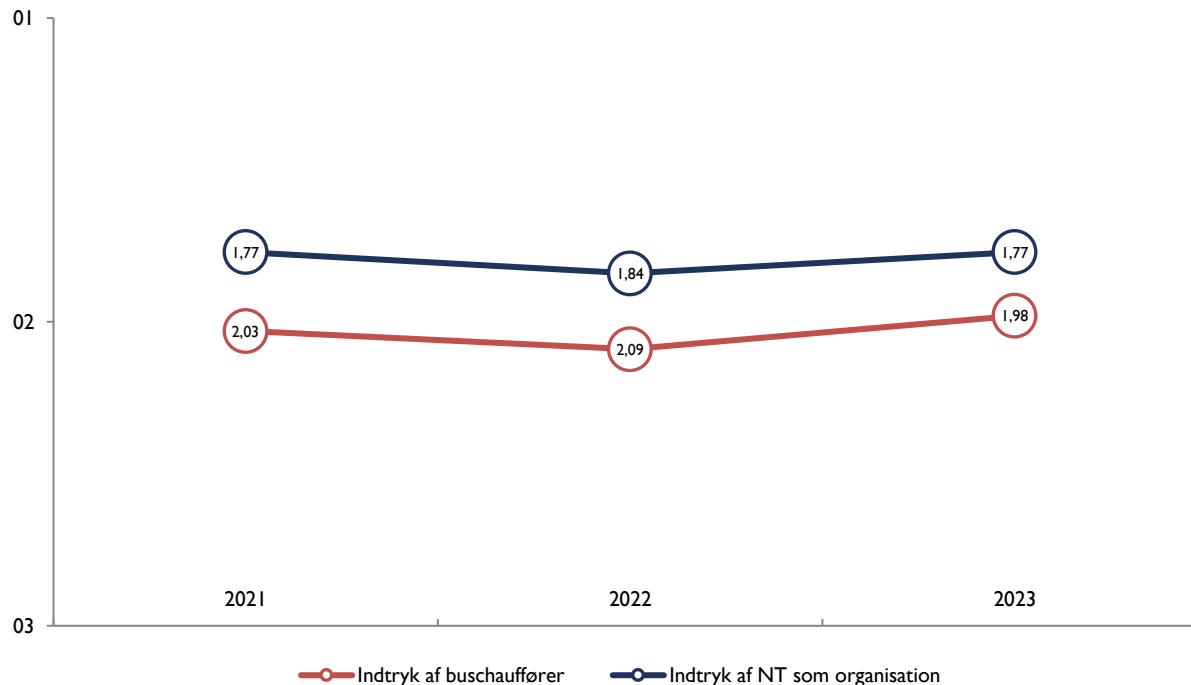
I forhold til 2022 er der i 2023 ikke sket en signifikant udvikling med 'Rejsen i dag' (8,71). Derimod er der sket en stigning i den gennemsnitlige tilfredshed med 'Linjen generelt' (7,77) og deraf også med den samlede gennemsnitlige tilfredshed på tværs af de to områder (8,38).



Respondenter:  
2023 - 8.890  
2022 - 9.060  
2021 - 4.889

## UDVIKLING I INDTRYK AF BUSCHAUFFØRER OG NT GENERELT 2021-2023

Spørgsmål herunder 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 har respondenterne været i deres bedømmelse. Der er ikke sket en signifikant udvikling i respondenternes indtryk af NT's buschauffører, der fortsat opnår et tilfredsstillende resultat på 1,77. I forhold til kundernes indtryk af NT som organisation er der sket en lille positiv udvikling sammenlignet med 2022, idet kunderne gennemsnitligt bedømmer NT som organisation til 1,98 i 2023 mod 2,09 i 2022.



Respondenter:  
2023 - 8.890  
2022 - 9.060  
2021 - 4.889

## REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Bussens overholdelse af køreplanen	8,74	8,65	8,66	0,01
Muligheden for at få en siddeplads	9,40	9,16	9,18	0,02
Siddekomfort	8,75	8,79	8,60	-0,19
Chaufførens kørsel	9,16	9,20	9,18	-0,02
Chaufførens service og fremtræden	9,07	9,16	9,14	-0,02
Tryghed i bussen	9,28	9,25	9,25	0,00
Indeklimaet i bussen	8,23	8,48	8,41	-0,07
Indvendig rengøring i bussen	8,69	8,57	8,68	0,11
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,72	8,59	8,77	0,18
Støjniveauet i bussen	7,67	7,69	7,83	0,14
Information i bussen om næste stop	8,18	8,44	8,45	0,01
Rejsetiden for denne tur	8,30	8,34	8,48	0,14
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,60	8,57	8,62	0,05
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG</b>	<b>8,68</b>	<b>8,68</b>	<b>8,71</b>	<b>0,03</b>

Respondenter:  
2023 - 8.890  
2022 - 9.060  
2021 - 4.889



## LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,70	7,52	7,82	0,30
Antallet af afgang på denne buslinje	7,10	7,02	7,21	0,19
Information ved forsinkelser	6,88	7,13	7,37	0,24
Information ved stoppestederne	7,93	7,81	8,08	0,27
Venteforhold ved stoppestederne	7,68	7,55	7,84	0,29
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,68	7,71	7,84	0,13
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,27	8,06	8,21	0,15
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT</b>	<b>7,60</b>	<b>7,54</b>	<b>7,77</b>	<b>0,23</b>

Respondenter:  
 2023 - 8.890  
 2022 - 9.060  
 2021 - 4.889



## OVERORDNET INDTRYK

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

SPØRGSMÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,42	8,28	8,58	0,30
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	2,03	2,09	1,98	0,11
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,77	1,84	1,77	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:  
2023 - 8.890  
2022 - 9.060  
2021 - 4.889



## 2. BY- OG METROBUSSE



## NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR BY- OG METROBUSSE

Den samlede NPS for by- og metrobusserne ligger på 45 i 2023.

Næsten 6 ud af 10 (57%) er *promoters* (Afgivet scoren 9 eller 10), hvilket betyder, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale buslinjen til familie og venner. 12% er *detractors* (afgivet en score ml. 0-6), mens 31% er *passives* (afgivet en score ml. 7-8).

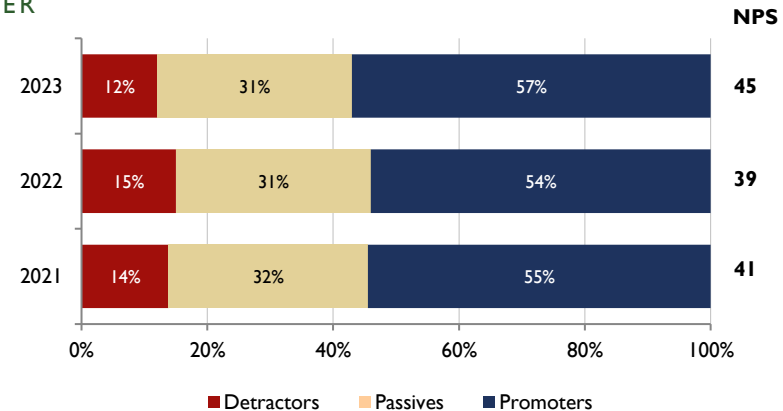
Sammenlignet med 2022, hvor NPS lå på 39, er der sket en stigning i NPS. Dette skyldes først og fremmest, at andelen af *promoters* er steget fra 54% i 2022 til 57% i 2023. Samtidig er andelen af *detractors* faldet fra 15% i 2022 til 12% i 2023.

Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med by- og metrobusserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed på 8,52.

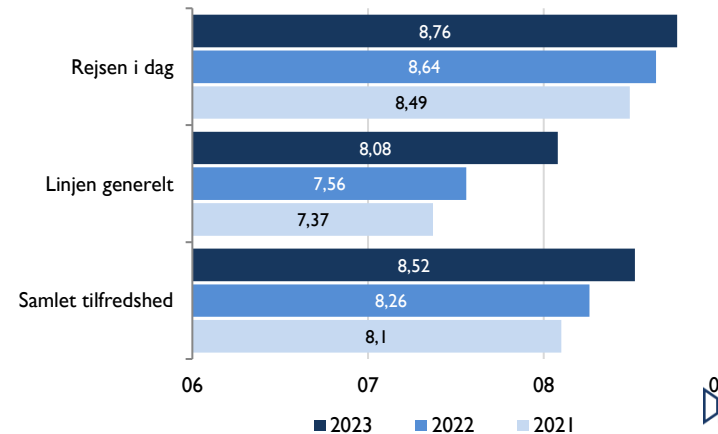
Passagerne angiver en højere tilfredshed med spørgsmålene angående 'Rejsen i dag' (8,76) end med spørgsmålene omhandlende 'Linjen generelt' (8,08). Det er både for 'Rejsen i dag' og 'Linjen generelt' gældende, at der er sket en stigning i den gennemsnitlige tilfredshed. For 'Rejsen i dag' er der sket en stigning fra 8,64 i 2022 til 8,76 i 2023, mens der for 'Linjen generelt' er sket en markant stigning fra 7,56 i 2022 til hele 8,08 i 2023.

Dette betyder også, at den samlede gennemsnitlige tilfredshed på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål er steget fra 8,26 i 2022 til 8,52 i 2023.

Respondenter:  
2023 - 1.559  
2022 - 1.751  
2021 - 963



### GENNEMSNITLIG TILFREDSHED





## REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Bussens overholdelse af køreplanen	8,25	8,23	8,64	0,41
Muligheden for at få en siddeplads	9,37	9,07	8,94	-0,13
Siddekomfort	8,32	8,39	8,21	-0,18
Chaufførens kørsel	9,04	9,08	9,15	0,07
Chaufførens service og fremtræden	8,88	9,00	9,11	0,11
Tryghed i bussen	9,33	9,24	9,30	0,06
Indeklimaet i bussen	7,99	8,26	8,29	0,03
Indvendig rengøring i bussen	8,14	8,44	8,61	0,17
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,22	8,60	8,92	0,32
Støjniveauet i bussen	7,50	7,84	7,89	0,05
Information i bussen om næste stop	8,32	8,67	9,01	0,34
Rejsetiden for denne tur	8,42	8,76	8,90	0,14
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,55	8,79	8,91	0,12
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG</b>	<b>8,49</b>	<b>8,64</b>	<b>8,76</b>	<b>0,12</b>

Respondenter:  
2023 - 1.559  
2022 - 1.751  
2021 - 963





## LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,60	7,53	7,94	0,41
Antallet af afgange på denne buslinje	7,28	7,52	8,08	0,56
Information ved forsinkelser	6,46	6,73	7,25	0,52
Information ved stoppestederne	7,50	7,70	8,13	0,43
Venteforhold ved stoppestederne	7,50	7,39	8,15	0,76
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,47	7,95	8,30	0,35
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	7,77	8,08	8,68	0,60
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT</b>	<b>7,37</b>	<b>7,56</b>	<b>8,08</b>	<b>0,52</b>

Respondenter:  
2023 – 1.559  
2022 - 1.751  
2021 - 963



## OVERORDNET INDTRYK

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

SPØRGSMÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,40	8,36	8,49	0,13
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	2,02	2,08	2,12	-0,04
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,84	1,88	1,88	0,00

\* 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:  
2023 - 1.559  
2022 - 1.751  
2021 - 963



## TEMA: INFORMATION OG TIDER

### Stigning i tilfredshed indenfor temaet 'Information og tider'

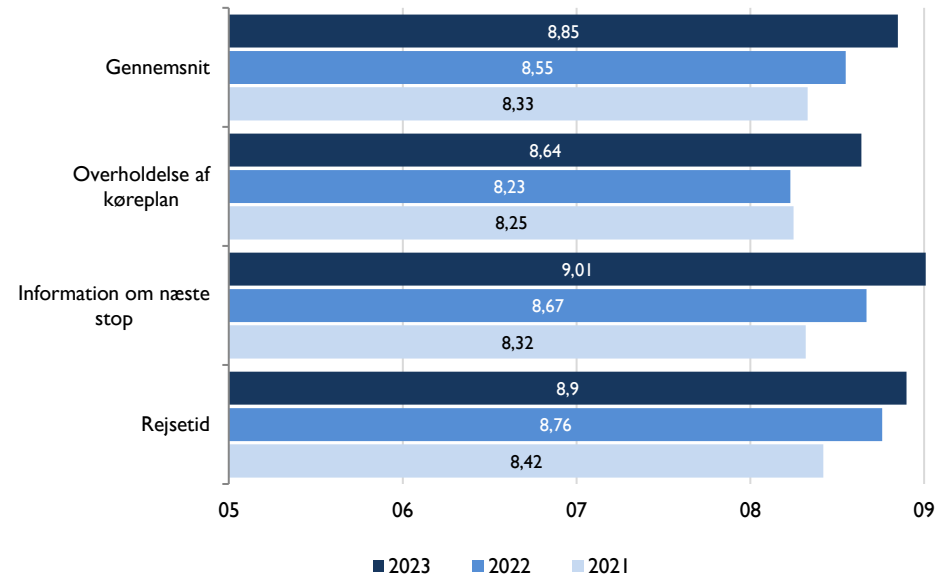
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Rejsetid*, *Information om næste stop* og *Overholdelse af køreplanen*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,85. Sammenlignet med 2022 (8,55) er der sket en stigning i det samlede gennemsnit – og med et samlet gennemsnit på 8,85 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 alle tre målepunkter er det gældende, at der er sket en stigning i tilfredsheden sammenlignet med 2022.

*Rejsetid* (8,9) og *Information om næste stop* (9,01) opnår en lidt højere tilfredshed end *Overholdelse af køreplanen* (8,64).

### TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER







## TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

### Høj tilfredshed er fastholdt - særligt trygheden scorer meget højt.

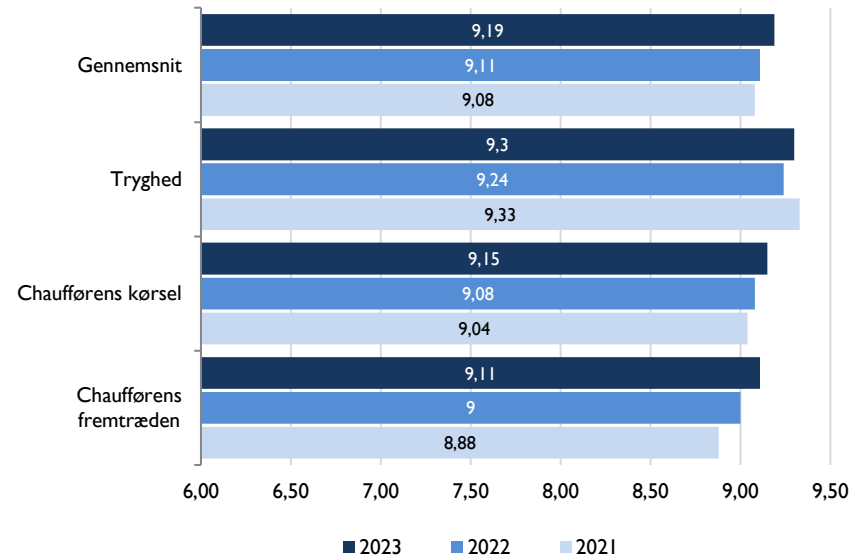
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

Overordnet set ligger alle tre målepunkter inden for dette område på et meget højt niveau. Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 9,19, hvilket er et særdeles flot resultat. Sammenlignet med 2022 (9,11) er der ikke sket en signifikant udvikling.

Inden for temaet scorer *Tryghed* højest med en gennemsnitlig score på hele 9,30. Herefter følger *Chaufførens kørsel* og *Chaufførens fremtræden*, der ligger på samme niveau med en score på hhv. 9,15 og 9,11.

Som eneste parameter under dette tema, er der sket en signifikant stigning i tilfredsheden med chaufførens fremtræden og service fra 9,0 i 2022 til 9,11 i 2023.

### TILFREDSHED MED CHAUFFØR OG TRYGHED





## TEMA: KOMFORT OG STAND

### Stigning og fald 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 8,48 er der ikke sket en signifikant udvikling i det samlede gennemsnit sammenlignet med 2022, hvor gennemsnittet lå på 8,43. Der er fortsat tale om et flot resultat.

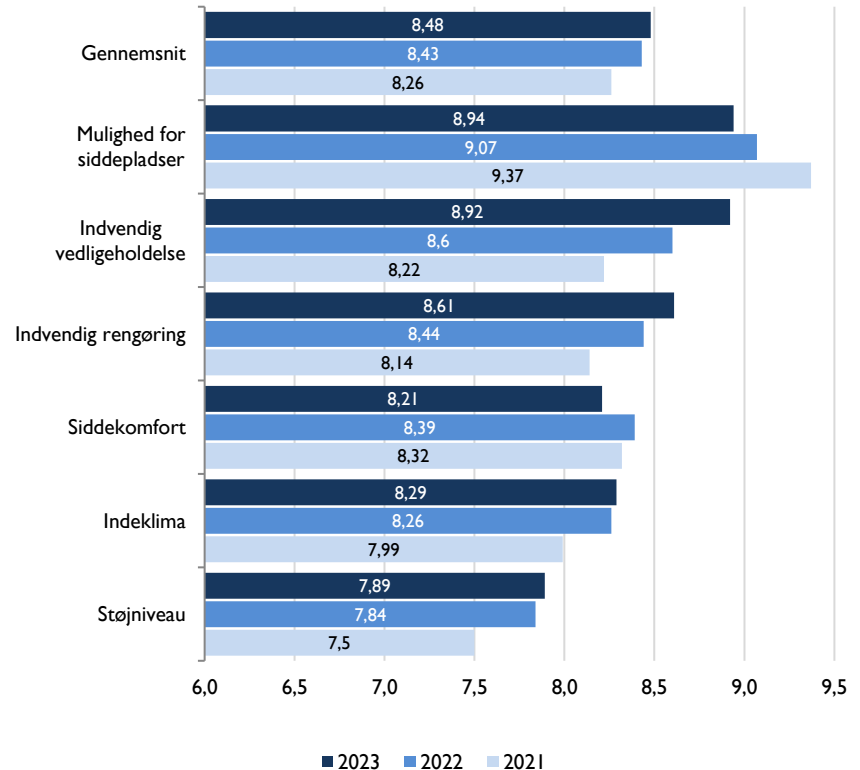
Målepunkterne *Mulighed for siddepladser* (8,94) og *Indvendig vedligeholdelse* (8,92) opnår som i 2022 fortsat de to højeste scorer. Men mens der er sket en stigning i tilfredsheden med *Indvendig vedligeholdelse* fra 8,6 i 2022 til 8,92 i 2023, er der omvendt sket et fald i tilfredsheden med *Mulighed for siddepladser* fra 9,07 i 2022 til 8,94 i 2023 – men fortsat særdeles flot resultat.

Målepunktet *Siddekomfort* opnår det største fald fra 8,39 i 2022 til 8,21 i 2023, og hænger muligvis sammen med muligheden for at få siddeplads, der ligeledes er faldet. *Indvendig rengøring* er omvendt steget fra 8,44 i 2022 til 8,61 i 2023.

Støjniveau opnår ligesom tidligere år den laveste score (7,89)

Samlet set må temaet *Komfort og stand* fortsat anses at have opnået et tilfredsstillende resultat, da alle på nær en parameter opnår en gennemsnitlig tilfredshedsscore på mere end 8,0.

### TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND





### 3. REGIONALBUSSE

## NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR REGIONALBUSSE

Den samlede **NPS for regionalbusserne ligger på 50**, hvilket må anses som værende et meget tilfredsstillende resultat.

Mere end 6 ud af 10 af passagererne (62%) 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 12% er *detractors* (afgivet en score ml. 0-6).

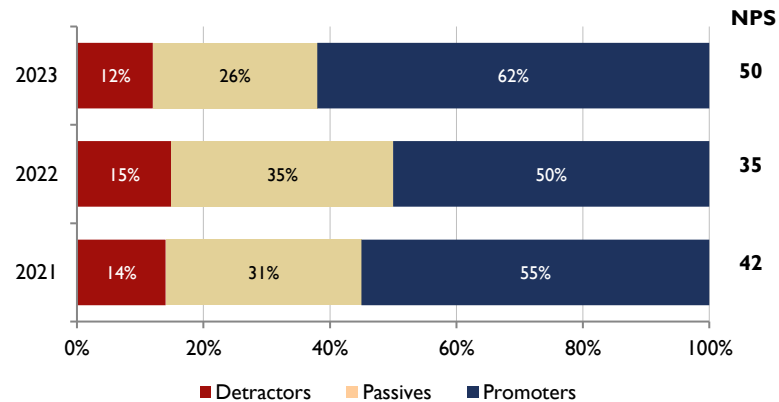
Sammenlignet med NPS i 2022 (35) er NPS steget markant til 50 i 2023. Dette skyldes først og fremmest en stigning i promoters fra 50% i 2022 til 62% i 2023 og omvendt et fald i *passives* (afgivet scoren 7-8) fra 35% i 2022 til 26% i 2023.

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' (7,61) scorer en del lavere. Der er dog sket en stigning i den gennemsnitlige tilfredshed med 'Linjen generelt' fra 7,43 i 2022 til 7,61 i 2023, mens "Rejsen i dag" er på samme niveau som i 2023.

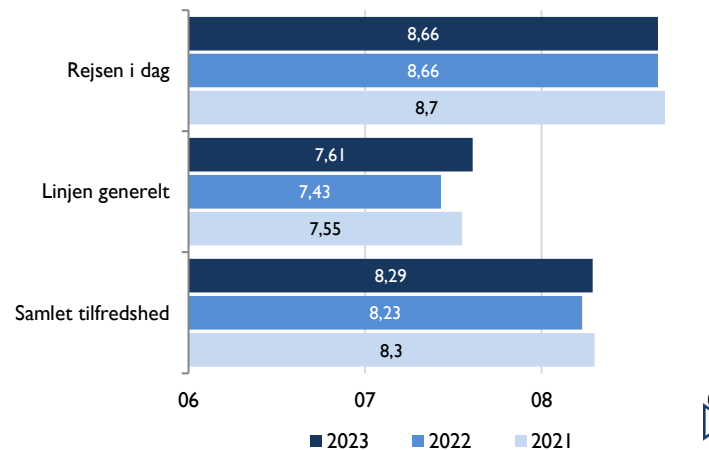
Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med regionalbusserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed på 8,29. Dette er ikke signifikant anderledes end i 2022, hvor den gns. tilfredshed på tværs af alle målepunkter lå på 8,23. Resultatet må derfor fortsat som i tidligere år anses som et flot resultat.

Respondenter:  
2023 - 5.807  
2022 - 5.830  
2021 - 3.153

### REGIONALBUSSE



### GENNEMSNITLIG TILFREDSHED





## REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Bussens overholdelse af køreplanen	8,81	8,71	8,60	-0,11
Muligheden for at få en siddeplads	9,42	9,18	9,20	0,02
Siddekomfort	8,87	8,88	8,65	-0,23
Chaufførens kørsel	9,19	9,23	9,18	-0,05
Chaufførens service og fremtræden	9,13	9,22	9,16	-0,06
Tryghed i bussen	9,27	9,23	9,21	-0,02
Indeklimaet i bussen	8,27	8,53	8,42	-0,11
Indvendig rengøring i bussen	8,80	8,56	8,66	0,10
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,82	8,52	8,71	0,19
Støjniveauet i bussen	7,65	7,61	7,74	0,13
Information i bussen om næste stop	8,13	8,29	8,22	-0,07
Rejsetiden for denne tur	8,14	8,13	8,29	0,16
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,54	8,43	8,48	0,05
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG</b>	<b>8,70</b>	<b>8,66</b>	<b>8,66</b>	<b>0,00</b>

Respondenter:  
2023 - 5.807  
2022 - 5.830  
2021 - 3.153



## LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,59	7,36	7,66	0,30
Antallet af afgang på denne buslinje	6,89	6,69	6,84	0,15
Information ved forsinkelser	6,82	7,14	7,30	0,16
Information ved stoppestederne	7,97	7,75	8,01	0,26
Venteforhold ved stoppestederne	7,63	7,53	7,72	0,19
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,65	7,58	7,69	0,11
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,32	7,97	8,03	0,06
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT</b>	<b>7,55</b>	<b>7,43</b>	<b>7,61</b>	<b>0,18</b>

Respondenter:

2023 - 5.807

2022 - 5.830

2021 - 3.153



## OVERORDNET INDTRYK

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

SPØRGSMÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,37	8,16	8,54	0,38
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	2,04	2,12	1,96	0,16
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,75	1,83	1,75	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:

2023 - 5.807

2022 - 5.830

2021 - 3.153



## 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*.

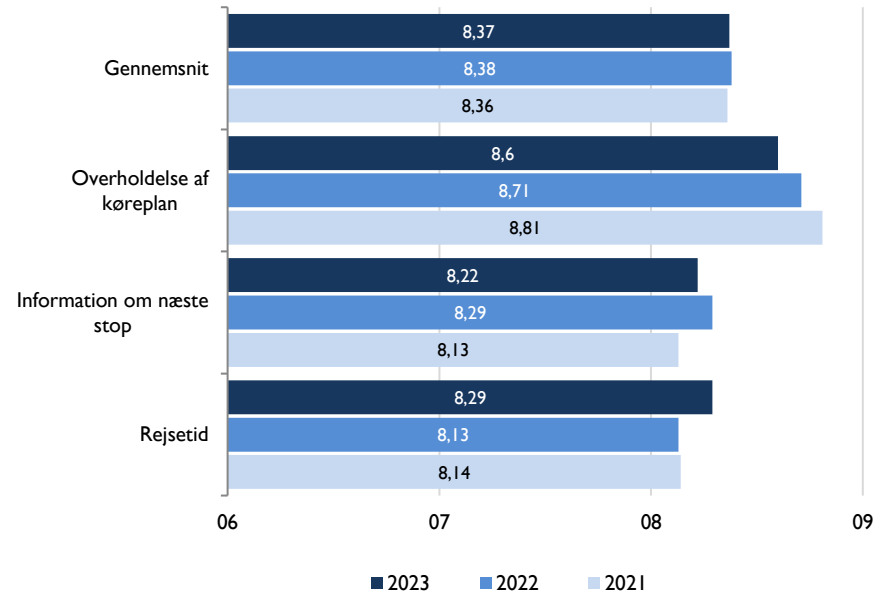
Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,37, hvilket må anses som et tilfredsstillende resultat. Sammenlignet med 2022 (8,38) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema forblevet på samme niveau.

Den gennemsnitlige tilfredshed med målepunktet *Overholdelse af køreplan* (8,60) scorer højest, herefter følger *Rejsetid* (8,29) og *Information om næste stop* (8,22), der er på omtrent samme niveau.

Mens *Information om næste stop* er på niveau med 2022, er der sket en stigning i tilfredshedsscoren med *Rejsetid* fra 8,13 i 2022 til 8,29 i 2023. Omvendt er der sket et lille fald i tilfredshedsscoren med *Overholdelse af køreplan* fra 8,71 i 2022 til 8,60 i 2023.

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 til trods for en lille tilbagegang.

### TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER







## TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

### Chaufførerne og trygheden scorer meget højt blandt regionalbussernes kunder

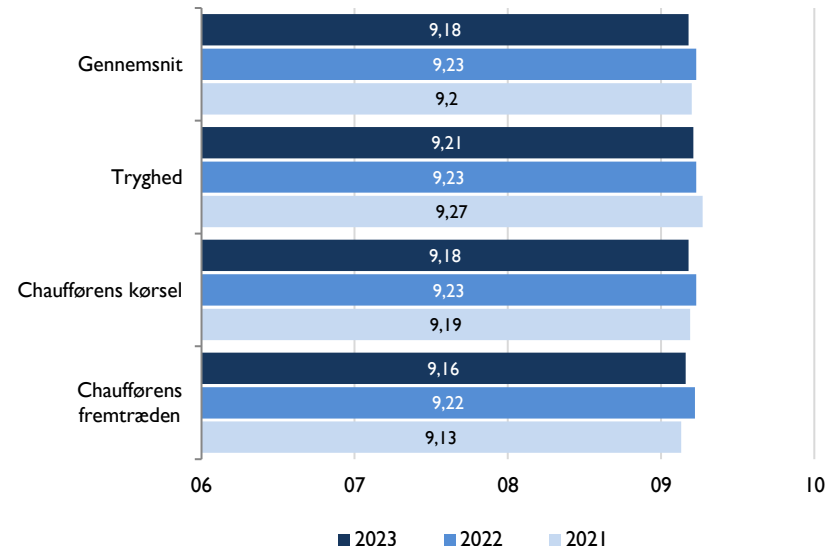
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 9,18, hvilket må anses som et meget flot resultat. Sammenlignet med 2022 (9,23) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema i 2023 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 2022 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 en blanding af stigninger og fald i tilfredshed inden for de enkelte målepunkter

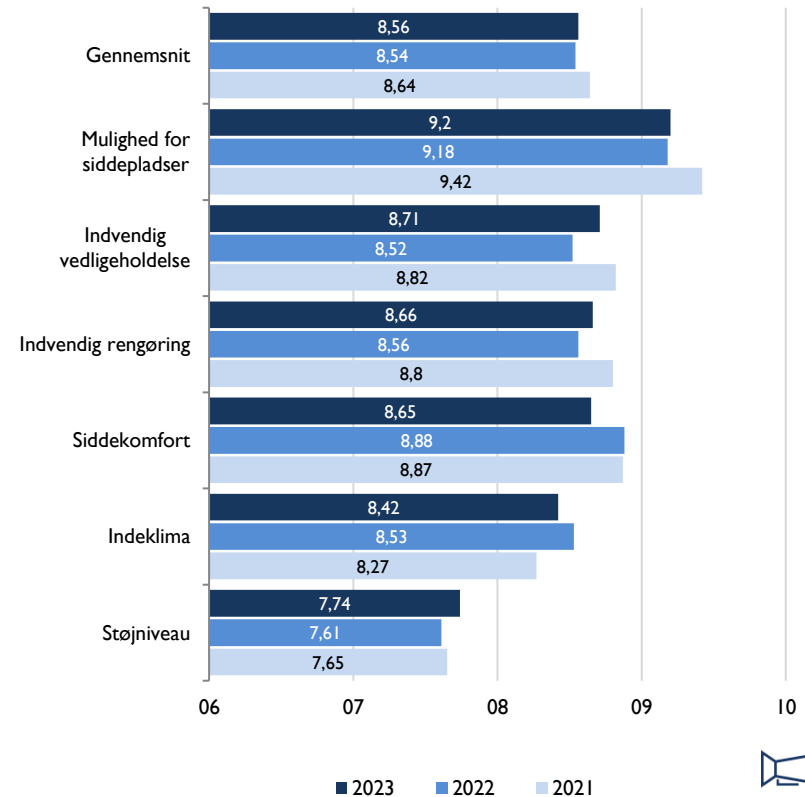
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Støjniveau*, *Indeklima*, *Siddekomfort*, *Indvendig rengøring*, *Indvendig vedligeholdelse* og *Mulighed for siddepladser*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,56, hvilket må anses som et meget flot resultat. Sammenlignet med 2022 (8,54) er den samlede gennemsnitlige tilfredshed for temaet forblevet den samme.

Indenfor dette tema er der store forskelle mellem de enkelte målepunkter. Således scorer målepunktet *Støjniveau* kun 7,74 (til trods for en stigning), mens *Mulighed for siddepladser* scorer hele 9,20, som hhv. højeste og laveste score inden for temaet.

Mens tilfredsheden med *Indvendig rengøring*, *Indvendig vedligeholdelse* og *Støjniveau* er steget lidt, er *Indeklima* og *Siddekomfort* omvendt faldet en smule.

### TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND





## 4. EXPRESBUSSE



## NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR EXPRESBUSSE

### Den samlede NPS for expresbusserne ligger på 58 i 2023.

I forhold til *promoters* og *detractors* ses det, at hele 64% af passagerne er *promoters* (afgiver scoren 9 eller 10), hvilket vil sige, at de højst sandsynligt vil anbefale buslinjen til familie og venner. Kun 6% er *detractors*, (afgiver en score ml. 0-6). 30% er *passives* (afgivet en score ml. 7-8)

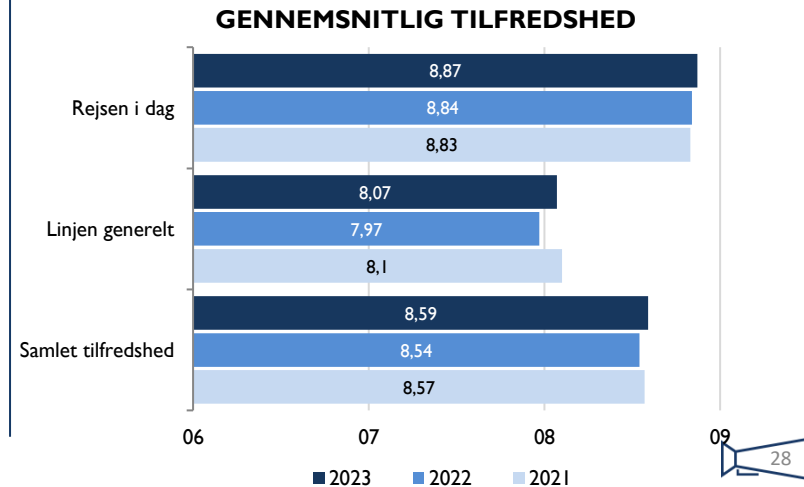
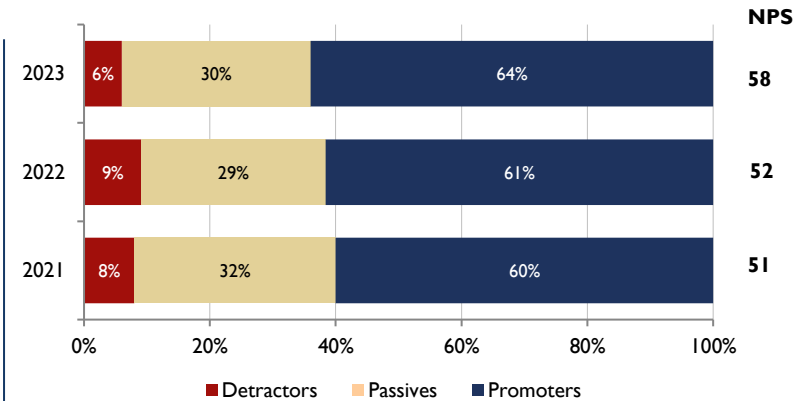
I forhold til 2022, hvor NPS lå på 52, er der sket en stigning i NPS til 58 i 2023. En NPS på 58 må anses som et særdeles flot resultat. Stigningen i NPS skyldes en stigning i andelen af *promoters* fra 61% til 64% og et fald i *detractors* fra 9% til 6%.

Ligesom de øvrige bustyper, er det særligt tilfredsheden med 'Rejsen i dag' (8,87), der er særdeles høj, mens 'Linjen generelt' (8,07) 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 er på mere end 8.

Det er gældende for "Rejsen i dag", at den gennemsnitlige tilfredshed er forblevet på samme høje niveau som i 2022. Derimod er der for "Linjen generelt" sket en lille stigning i den gennemsnitlige tilfredshed fra 7,97 i 2022 til 8,07 i 2023.

Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med expresbusserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed på 8,59, hvilket er på samme niveau som i 2022, hvor denne lå på 8,54. Med en samlet gennemsnitlig tilfredshed på 8,59, er den samlede tilfredshed med expresbusserne højere end den samlede tilfredshed for regionalbusserne (8,29) og på samme niveau som By- og metrobusser (8,52).

Respondenter:  
2023 - 1.524  
2022 - 1.479  
2021 - 773





## REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Bussens overholdelse af køreplanen	9,06	8,93	8,92	-0,01
Muligheden for at få en siddeplads	9,34	9,18	9,34	0,16
Siddekomfort	8,78	8,89	8,78	-0,11
Chaufførens kørsel	9,17	9,24	9,20	-0,04
Chaufførens service og fremtræden	9,06	9,10	9,12	0,02
Tryghed i bussen	9,28	9,34	9,37	0,03
Indeklimaet i bussen	8,37	8,52	8,47	-0,05
Indvendig rengøring i bussen	8,90	8,76	8,81	0,05
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,95	8,84	8,87	0,03
Støjniveauet i bussen	7,96	7,82	8,09	0,27
Information i bussen om næste stop	8,19	8,78	8,78	0,00
Rejsetiden for denne tur	8,78	8,70	8,76	0,06
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,90	8,86	8,86	0,00
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG</b>	<b>8,83</b>	<b>8,84</b>	<b>8,87</b>	<b>0,03</b>

Respondenter:

2023 - 1.524

2022 - 1.479

2021 - 773



## LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMAÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	8,25	8,15	8,30	0,15
Antallet af afgang på denne buslinje	7,73	7,73	7,73	0,00
Information ved forsinkelser	7,63	7,56	7,76	0,20
Information ved stoppestederne	8,27	8,18	8,30	0,12
Venteforhold ved stoppestederne	8,09	7,82	8,01	0,19
Mulighederne for omstigning til andre ruter	8,04	7,96	7,96	0,00
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,70	8,40	8,40	0,00
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT</b>	<b>8,10</b>	<b>7,97</b>	<b>8,07</b>	<b>0,10</b>

Respondenter:

2023 - 1.524

2022 - 1.479

2021 - 773



## OVERORDNET INDTRYK

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

SPØRGSMÅL	2021	2022	2023	UDVIKLING 2022 – 2023
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,63	8,63	8,80	0,17
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	2,00	1,97	1,94	0,03
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,74	1,82	1,76	0,06

\* 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:

2023 - 1.524

2022 - 1.479

2021 - 773



## TEMA: INFORMATION OG TIDER

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

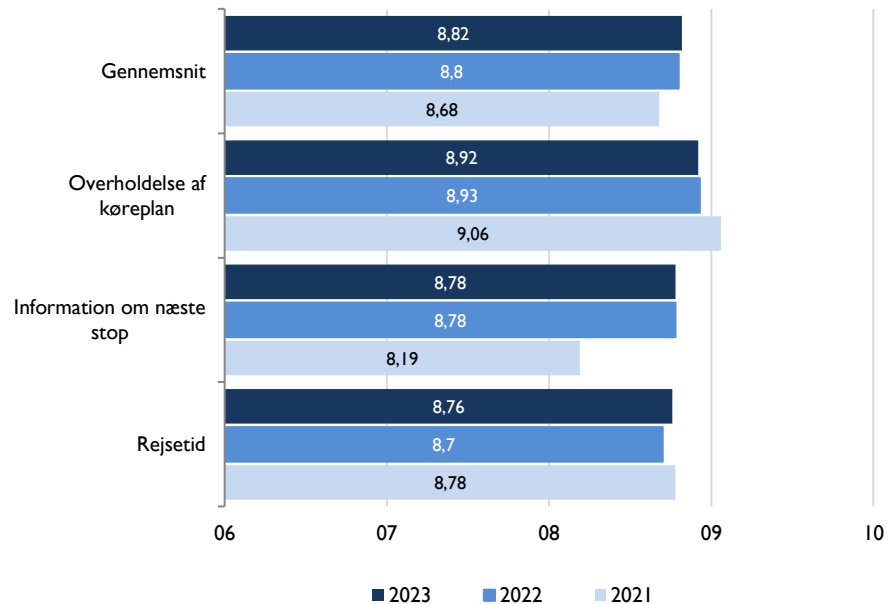
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål, der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Rejsetid*, *Information om næste stop* og *Overholdelse af køreplanen*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,82, hvilket er særdeles højt. Sammenlignet med 2022 (8,80) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema i 2023 forblevet den samme.

*Overholdelse af køreplanen* (8,92) scorer lidt højere end *Information om næste stop* (8,78) og *Rejsetid* (8,76), der er på niveau med hinanden.

Sammenlignet med 2022 er der ikke sket en signifikant udvikling inden for de tre målepunkter.

### TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER







## TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

### Temaet 'Chauffør og tryghed' scorer fortsat højest blandt passagererne

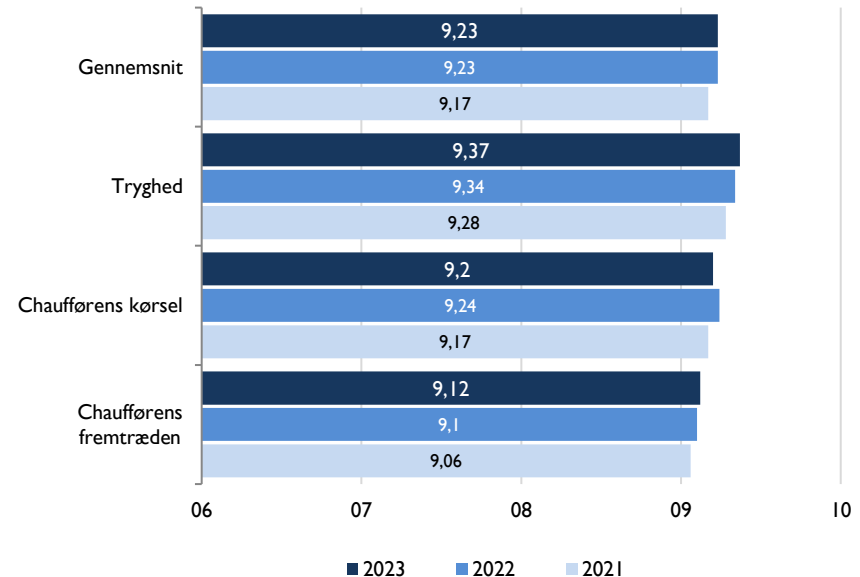
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 9,23, hvilket igen er et særdeles flot resultat. Sammenlignet med 2022 (9,23) er der ikke sket en udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed.

Med en score på 9,37 er det fortsat målepunktet *Tryghed*, som passagererne på expresbusserne er særligt tilfredse med inden for dette tema. Efter dette følger *Chaufførens kørsel* (9,2) og *Chaufførens fremtræden og service* (9,12), og selvom begge disse målepunkter har en lavere score end tryghed, er der tale om meget flotte resultater for alle tre parametre.

Sammenlignet med 2022 er der ikke sket en signifikant udvikling inden for nogle af de tre målepunkter.

### TILFREDSHED MED CHAUFFØR OG TRYGHED





## TEMA: KOMFORT OG STAND

### Også inden for temaet 'Komfort og stand' scorer expresbuser et samlet meget flot resultat – men som øvrige bustyper 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*.

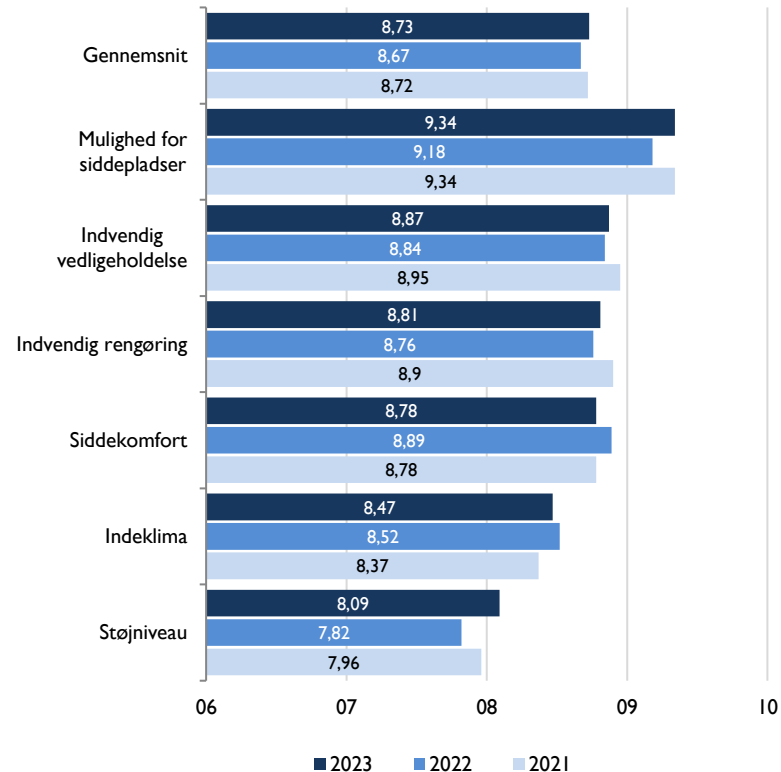
Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,73, hvilket må anses som et meget flot resultat. Sammenlignet med 2022 (8,67) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema forblevet på samme niveau.

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 9,34. Herefter følger *Indvendig vedligeholdelse* (8,87), *Indvendig rengøring* (8,81) og *Siddekomfort* (8,78), der alle også scorer særdeles højt.

Målepunktet *Indeklima* (8,47) og *Støjniveau* (8,09) scorer lavere end de øvrige.

Det er sket mindre udvikling i tilfredsheden for flere målepunkter i forhold til 2022. *Mulighed for siddepladser* og *Støjniveau* er gået lidt frem, mens *Siddekomfort* er gået en smule 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 expresbusser.

### 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 8.890 interview med passagerer, der er gennemført løbende i 2023 og spredt jævnt ud på alle kvalitetsenheder. De 8.890 interview fordeler sig på bustyper som følger:

- 1.559 interview i by- og metrobusser
- 1.524 interview i expresbusser
- 5.807 interview i regionalbusser

Data er vægtet på baggrund af bustype, når der indledningsvist kommenteres på resultater for alle tre bustyper samlet set.



## 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 forskelle 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](http://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

