

02-11-2016

KUNDETILFREDSHED 2016

HOVEDRESULTATER



midttrafik

OVERORDNEDE RESULTATER

Index

- Kundens samlede tilfredshed med denne busrute generelt er steget fra index 69 i 2011 til index 71 i 2016. Generelt for branchen anses en index-tal på 71 for at være godt.

Andel

- Andelen af tilfredse kunder ("meget tilfreds" + "tilfreds") er faldet fra 92 % i 2011 til 86 % i 2016, hvilket som det eneste tal viser et fald.
- Andelen af "meget tilfredse" kunder er steget fra 16 % i 2011 til 40 % i 2016.

NPS

- Net promoter scoren (NPS), der er et udtryk for kundernes loyalitet, er samlet +12 for den kollektive transport i Region Midtjylland. Epinion vurderer en score i intervallet 10 til 25 for god.

GENNEMSNITLIG TILFREDSHED PER PARAMETER

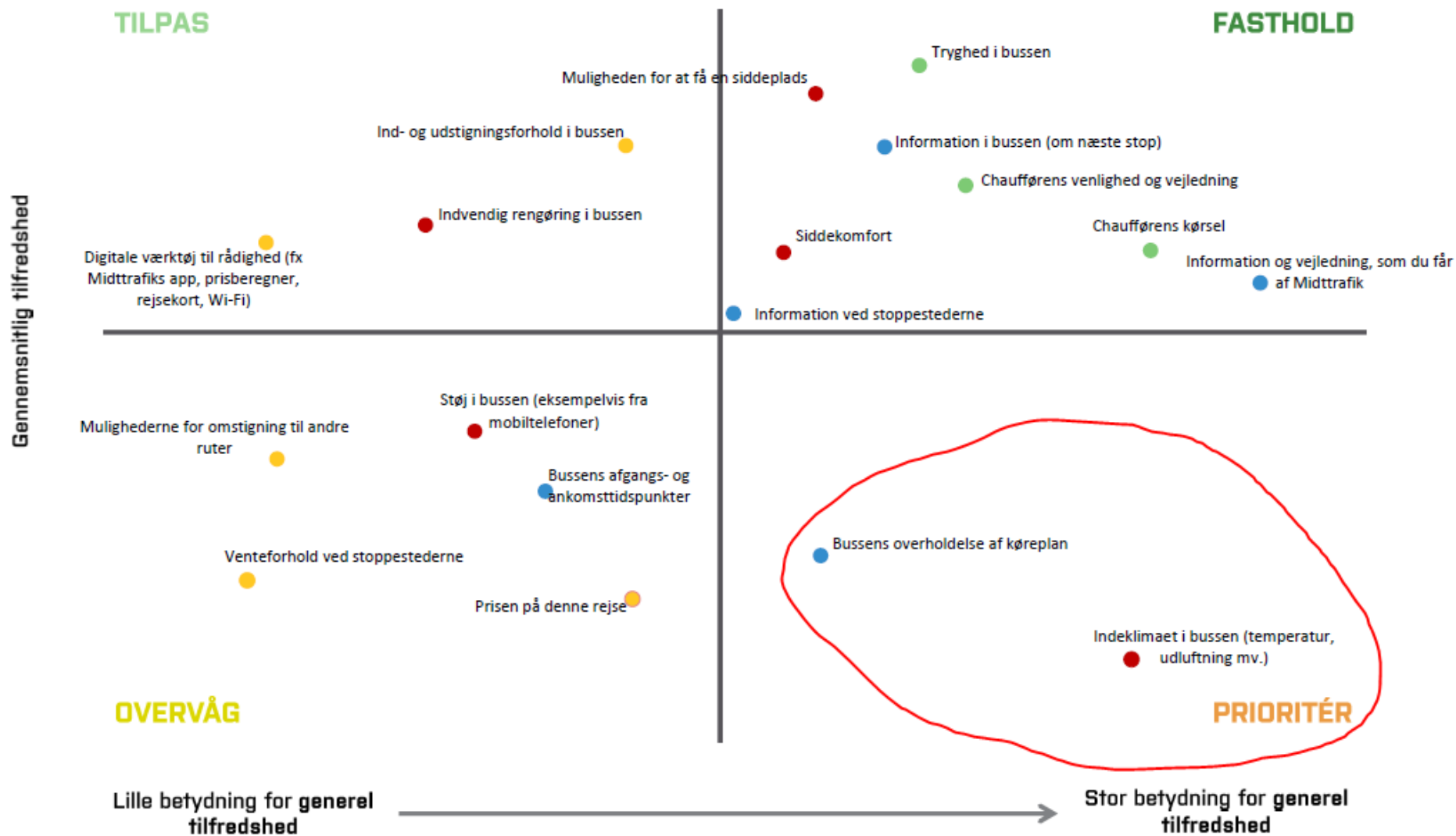
	2016	2011	DIFFERENCE
BUSSENS OVERHOLDELSE AF KØREPLAN	3,18	3,12	0,06
VENTEFORHOLD VED STOPPESTEDERNE	3,09	2,94	0,15
MULIGHEDEN FOR AT FÅ EN SIDDEPLADS	3,36	3,17	0,20
MULIGHEDERNE FOR OMSTIGNING TIL ANDRE RUTER	3,46	2,99	0,47
BUSSENS AFGANGS- OG ANKOMSTTIDSPUNKTER	3,10	2,90	0,20
PRISEN PÅ DENNE REJSE	2,91	2,43	0,48
TRYGHED I BUSSEN	3,41	3,20	0,21
SIDDEKOMFORT	3,21	3,09	0,12
INDVENDIG RENGØRING I BUSSEN	3,18	3,07	0,11
STØJ I BUSSEN (EKSEMPELVIS FRA MOBILTELEFONER)	3,14	2,95	0,19
IND- OG UDSSTIGNINGSFORHOLD I BUSSEN	3,26	3,10	0,16
INDEKLIMAET I BUSSEN (TEMPERATUR, UDLUFTNING MV.)	2,80	2,83	-0,03
CHAUFFØRENS VENLIGHED OG VEJLEDNING	3,45	3,15	0,30
CHAUFFØRENS KØRSEL	3,25	3,05	0,20
INFORMATION I BUSSEN (OM NÆSTE STOP)	3,16	2,75	0,40
INFORMATION VED STOPPESTEDERNE	3,24	2,98	0,26
INFORMATION OG VEJLEDNING, SOM DU FÅR AF MIDTTRAFIK	3,55	-	-
DIGITALE VÆRKTØJ TIL RÅDIGHED (FX MIDTTRAFIKS APP, PRISBEREGNER, REJSEKORT, WI-FI)	3,66	-	-

LOKALE RESULTATER

- **En rapport pr. bestillerområde:** Som et nyt tiltag er der indhentet min. 100 interviews pr. bestiller, hvilket muliggør lokal rapportering. Rapporterne er tilgængelige på Midttrafiks extranet.
- **Prioriteringskort:** Der er udarbejdet et prioriteringskort pr. bestillerområde, der kommer med en konkret anbefaling i forhold til håndtering af de vurderede parametre. Særligt vigtige er de parametre, som modtager en lav vurdering, men samtidig har en stor betydning for den samlede tilfredshed.

Horsens

Gul: Pris, omstigning & digitale medier, Rød: Komfort og stand, Blå: Information og tider, Grøn: Chauffør og tryghed



EFTERBEHANDLING

De lokale resultater vil blive inddraget i dialogen fremadrettet

- Indsatsområder vedr. buskørsel tages op af den enkelte køreplanlægger (fx Bussens overholdelse af køreplan, Mulighed for omstigning til andre ruter mv.)
- Indsatsområder vedr. øvrige parametre inddrages på strategiske bestillermøder (fx venteforhold ved stoppestederne, Information i bussen mv)
- OBS: Eventuelle benchmark bør laves med sammenlignelige bestillerområder, idet vilkårene for busdrift varierer

Der udarbejdes handlingsplaner for Midttrafik som helhed på baggrund af overordnede resultater.