

22-09-2016

# KUNDETILFREDSHED 2016

HORSENS KOMMUNE

## INDHOLD

---

<b>Emne</b>	<b>Side</b>
<i>Resumé – overordnede resultater.....</i>	<i>3</i>
<i>Samlet tilfredshed med busruten generelt.....</i>	<i>4</i>
<i>Samlet tilfredshed med rejsen i dag.....</i>	<i>5</i>
<i>Kundernes loyalitet.....</i>	<i>6</i>
<i>Tilfredsfredshed med underliggende parametre fordelt på emne</i>	
• <i>Information og tider.....</i>	<i>7</i>
• <i>Chauffør og tryghed.....</i>	<i>10</i>
• <i>Komfort og stand.....</i>	<i>12</i>
• <i>Pris, omstigning og digitale værktøj.....</i>	<i>15</i>
<i>Prioriteringskort.....</i>	<i>18</i>

## OVERORDNEDE RESULTATER

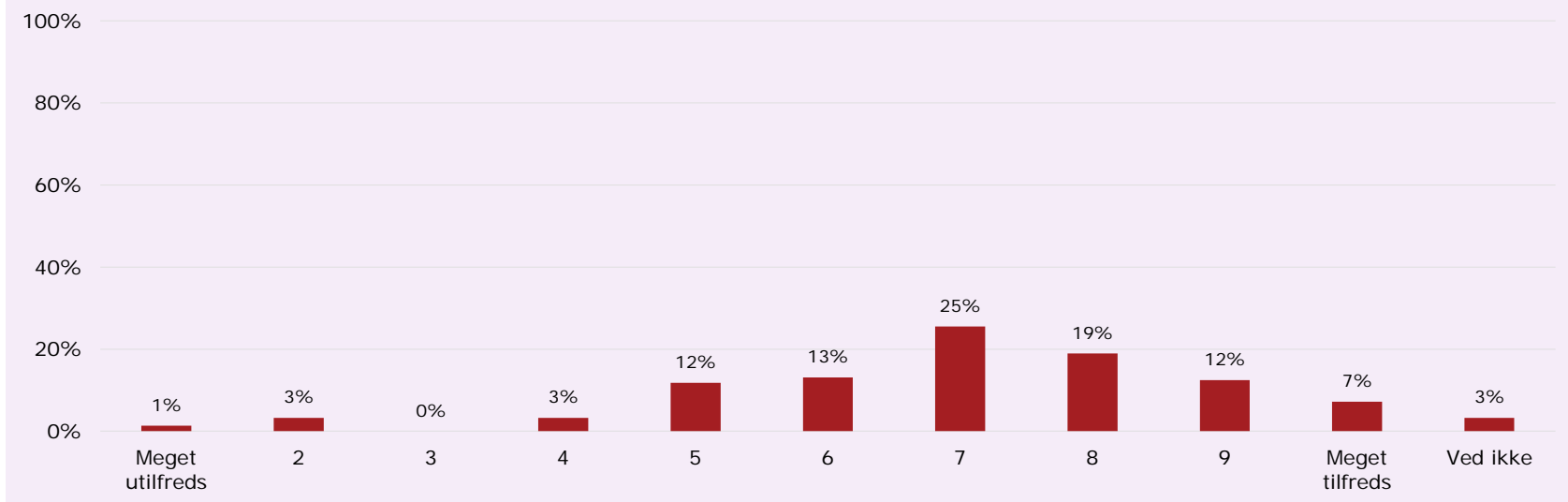
---

- Kundernes tilfredshed med **busruten generelt** i Horsens Kommune er i gennemsnit **6,9** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for hele regionen er 7,1.
- Kundernes tilfredshed med **rejsen i dag** i Horsens Kommune er i gennemsnit **7,5** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for hele regionen er 7,6.
- Kundernes loyalitet vurderes via spørgsmålet "hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale andre at rejse med denne buslinje", hvor svaret angives på en skala fra 1-10. Ud fra kundernes svar, kan man beregne Net Promoter Score (NPS), som andelen af "promoters" (kunder, der har svaret 9-10) fratrukket andelen af "detractors" (kunder, der har svaret 1-6). **NPS for Horsens Kommune ligger på -6.**
- Parametre, der bør prioriteres, da kundevurderingen i Horsens Kommune er lav og betydningen for den samlede tilfredshed er stor:
  - **Indeklimaet i bussen**
  - **Bussens overholdelse af køreplan**

## SAMLET TILFREDSHED MED BUSRUTEN GENERELT

Kundernes vurdering er foretaget på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds. Der er indhentet 157 kundevurderinger i Horsens Kommune, fordelt på bybusrute 1-10 samt lokalrute 112.

### Din samlede tilfredshed med denne busrute generelt?

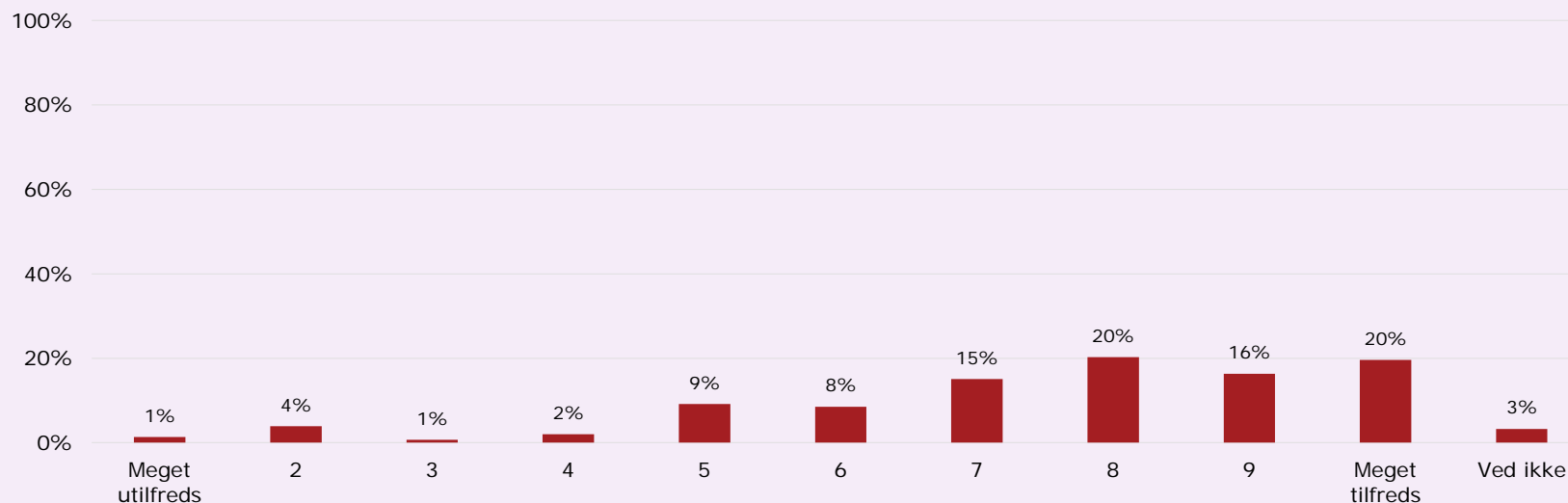


## SAMLET TILFREDSHED MED REJSEN I DAG

Kundernes vurdering er foretaget på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Det er en generel tendens, at kunderne tilfredshed med dagens rejse er højere end tilfredsheden med busruten generelt.

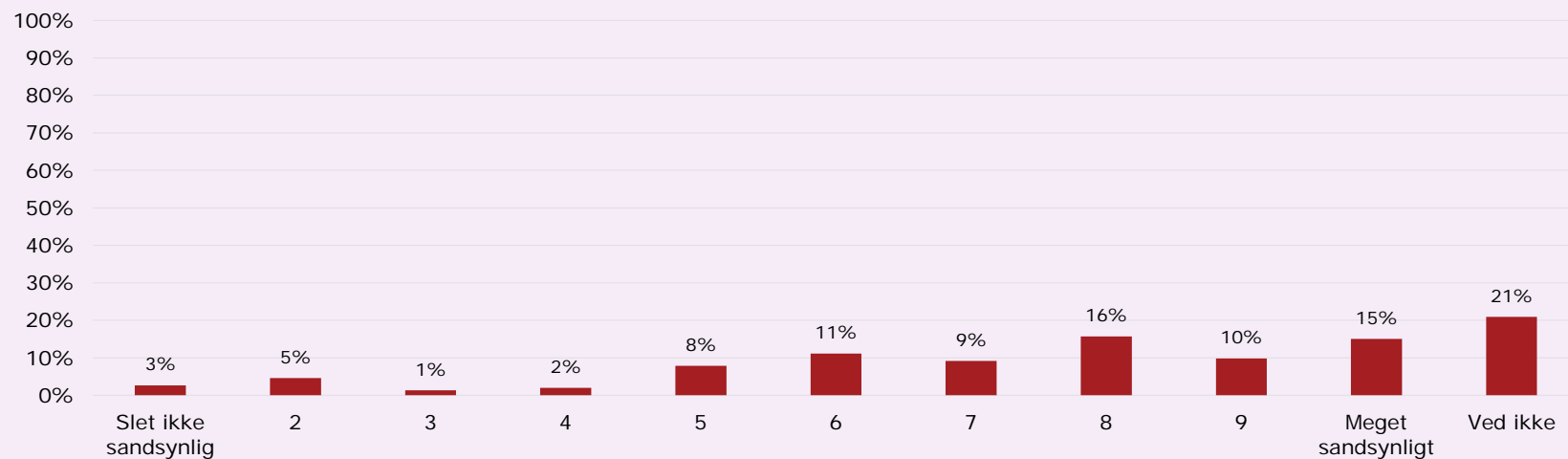
### Din samlede tilfredshed med rejsen i dag?



## KUNDERNES LOYALITET

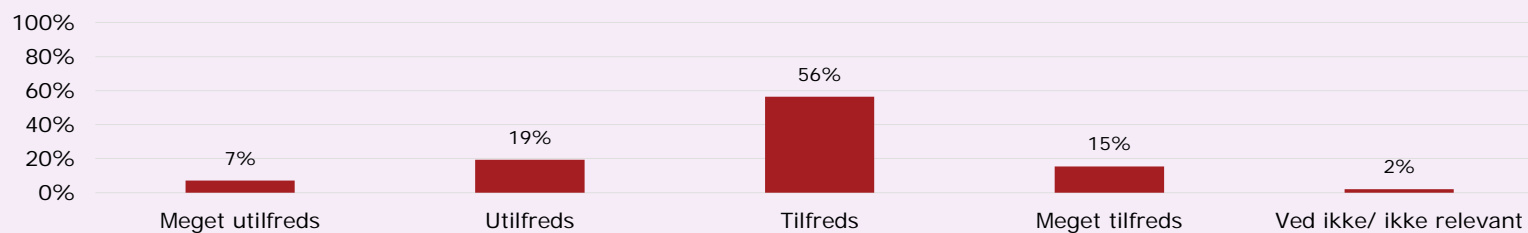
Kundernes vurdering er foretaget på en skala fra 1-10, hvor 1 er slet ikke sandsynlig og 10 er meget sandsynligt.

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale andre at rejse med denne buslinje?

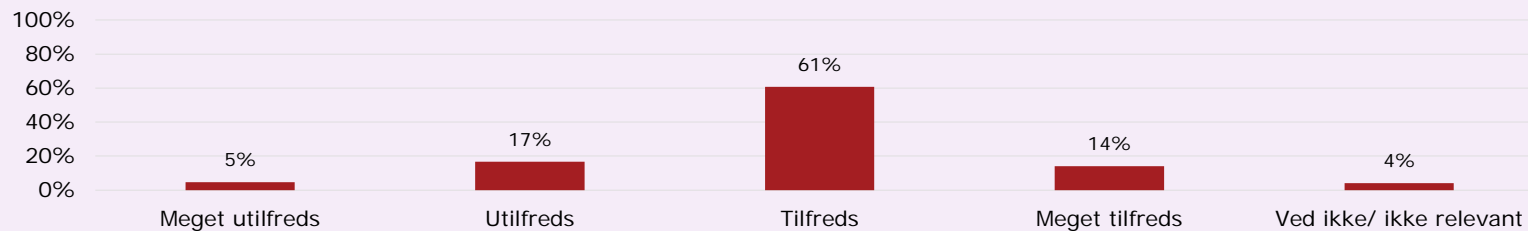


## INFORMATION OG TIDER

### Bussens overholdelse af køreplan

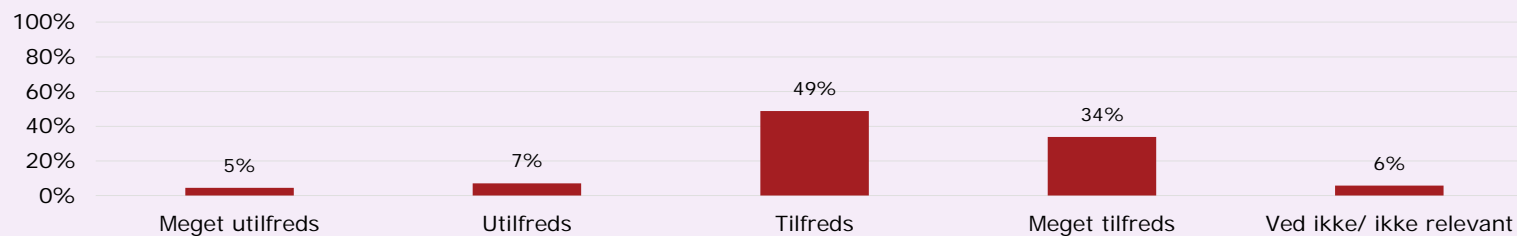


### Bussens afgang- og ankomsttidspunkter

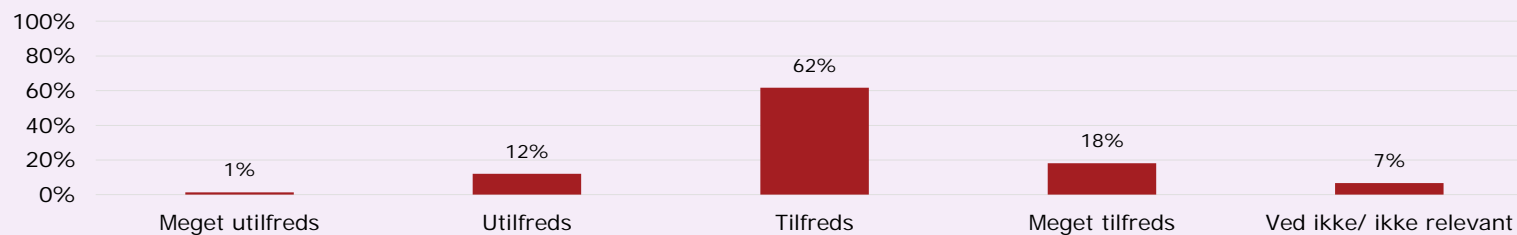


## INFORMATION OG TIDER

### Information i bussen (om næste stop)



### Information ved stoppestederne

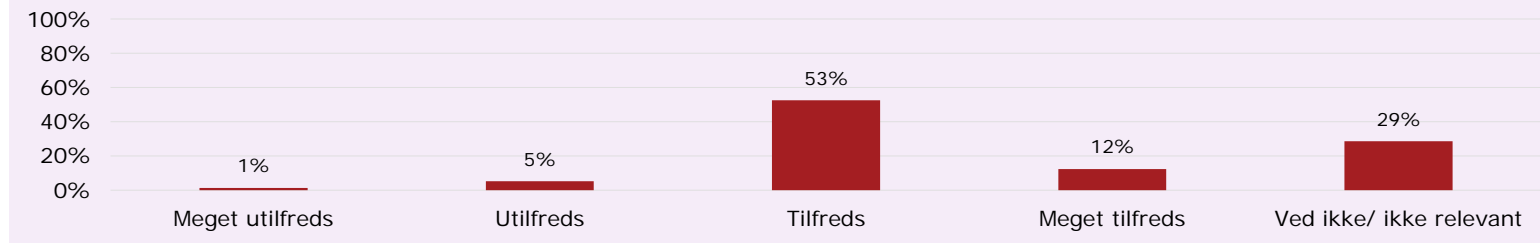




## INFORMATION OG TIDER

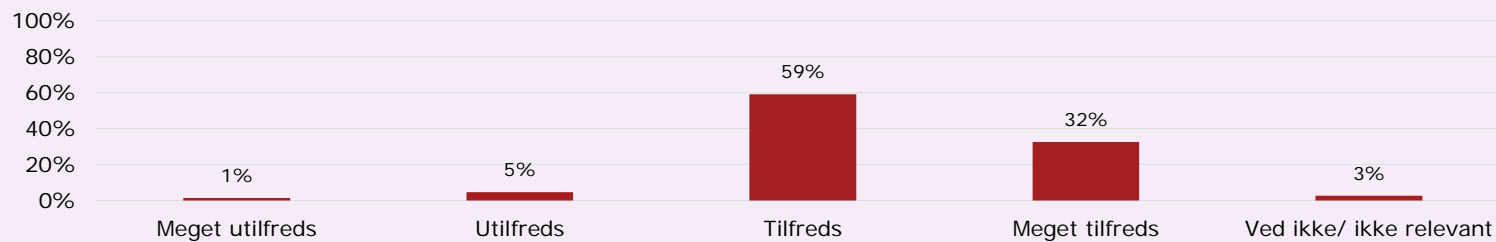
---

### Information og vejledning, som du får af Midttrafik

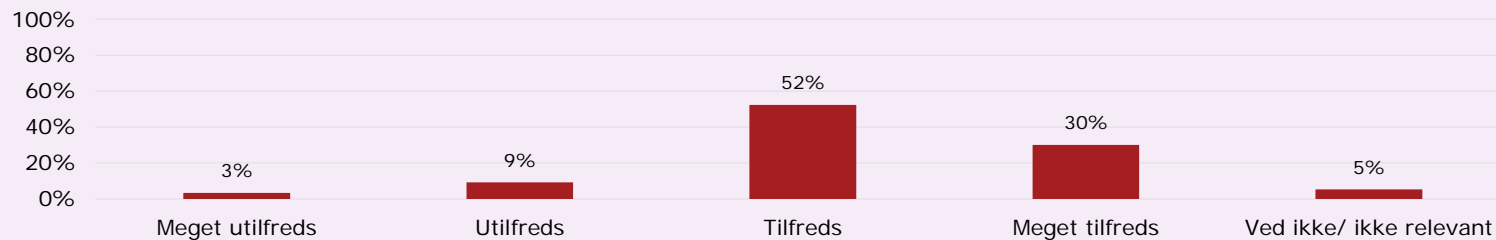


## CHAUFFØR OG TRYGHED

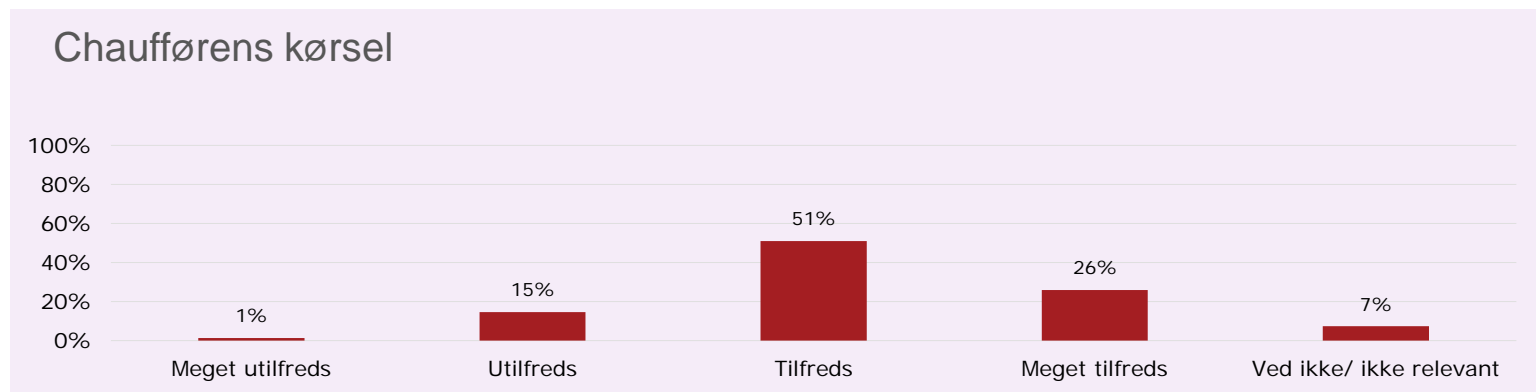
### Tryghed i bussen



### Chaufførens venlighed og vejledning

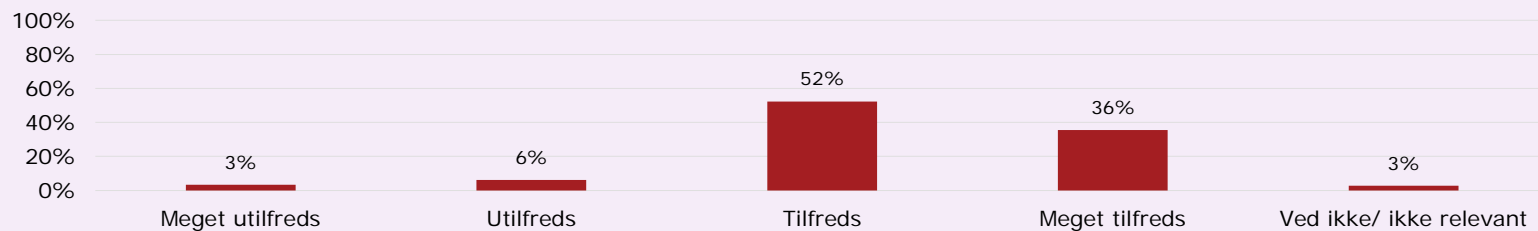


## CHAUFFØR OG TRYGHED

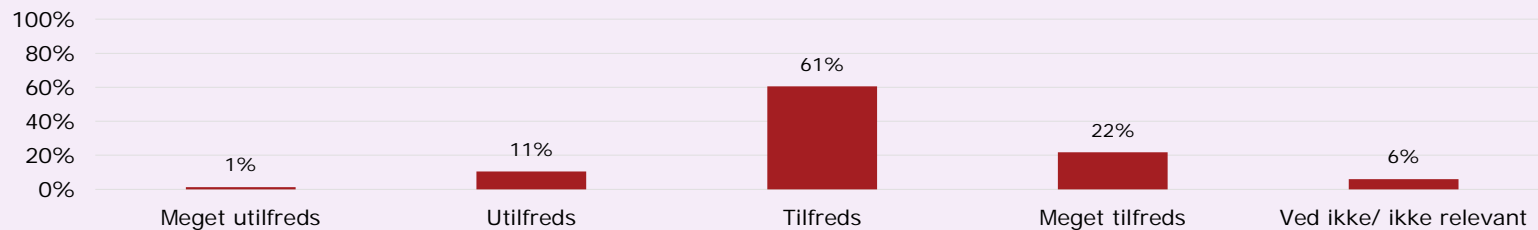


## KOMFORT OG STAND

### Muligheden for at få en siddeplads

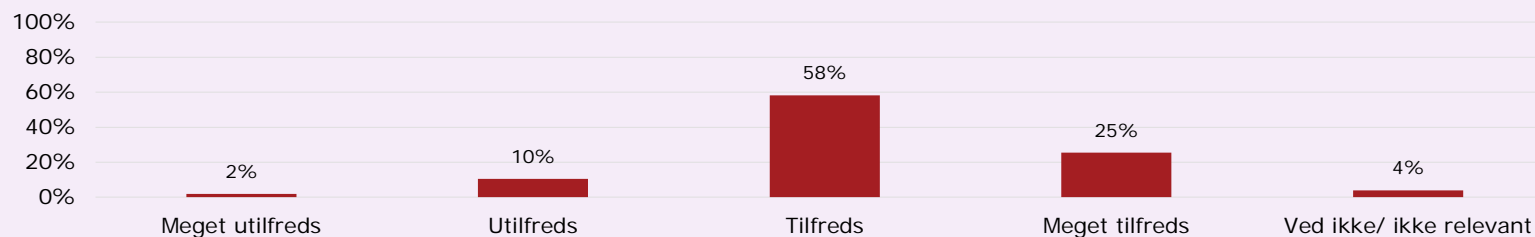


### Siddekomfort

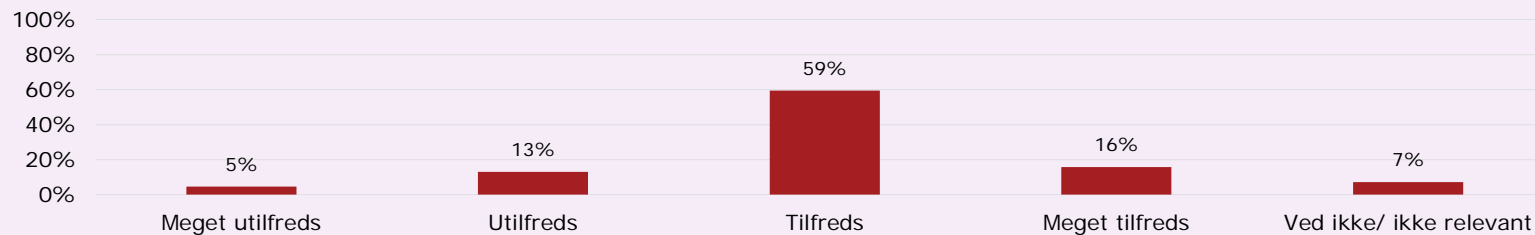


## KOMFORT OG STAND

### Indvendig rengøring i bussen

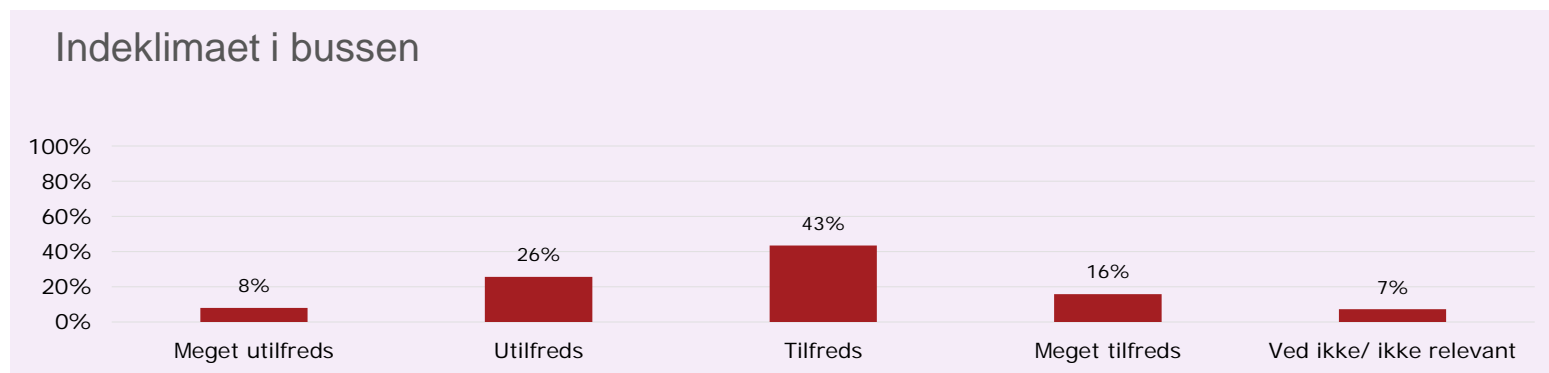


### Støj i bussen



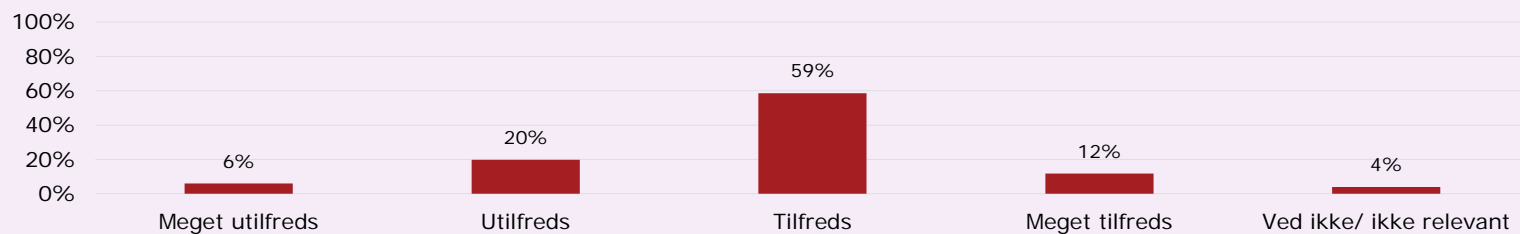
## KOMFORT OG STAND

---

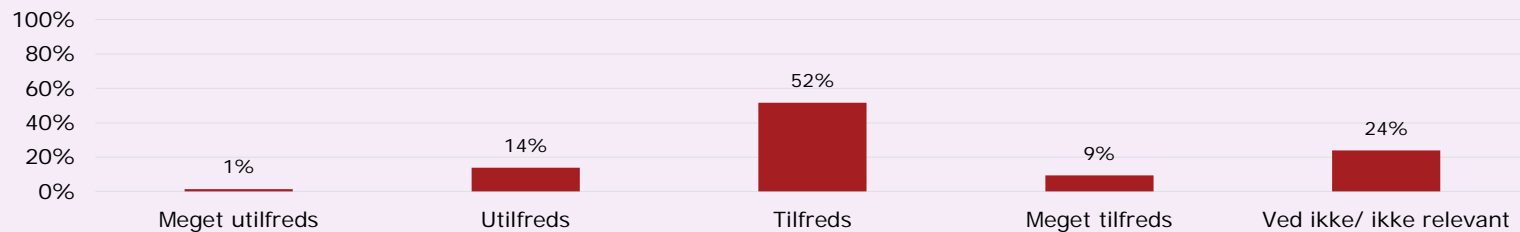


## PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

### Venteforhold ved stoppestederne

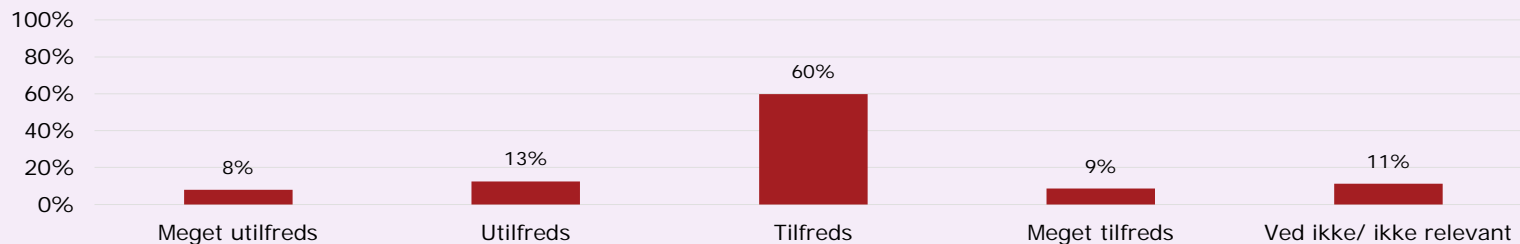


### Mulighederne for omstigning til andre ruter

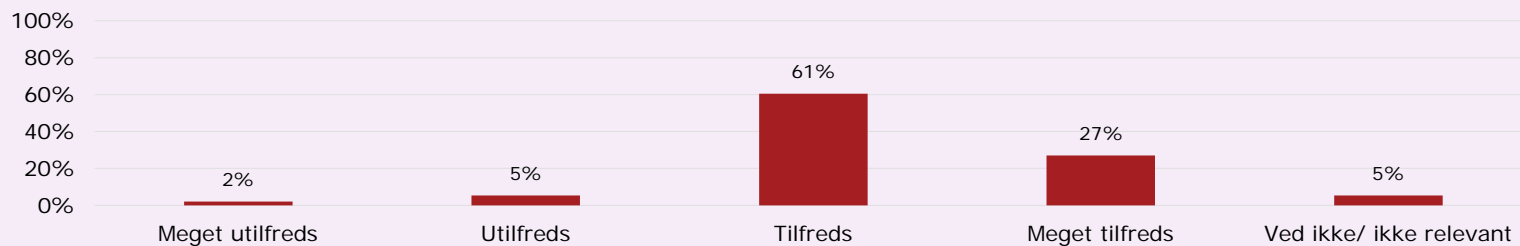


## PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

### Prisen på denne rejse



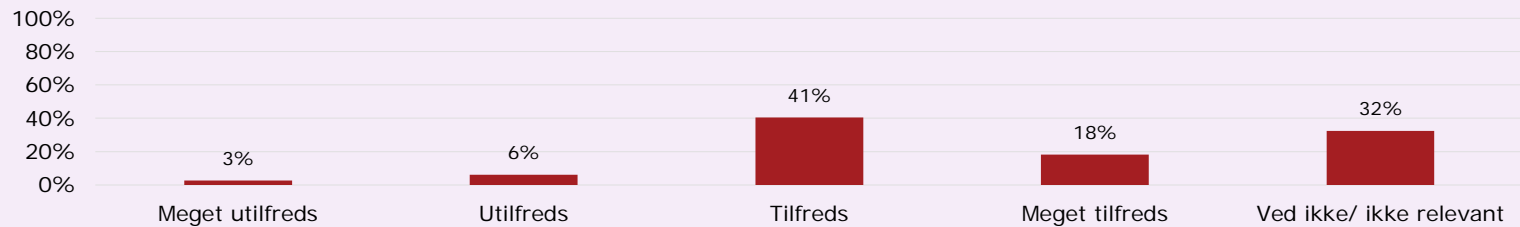
### Ind- og udstigningsforhold i bussen



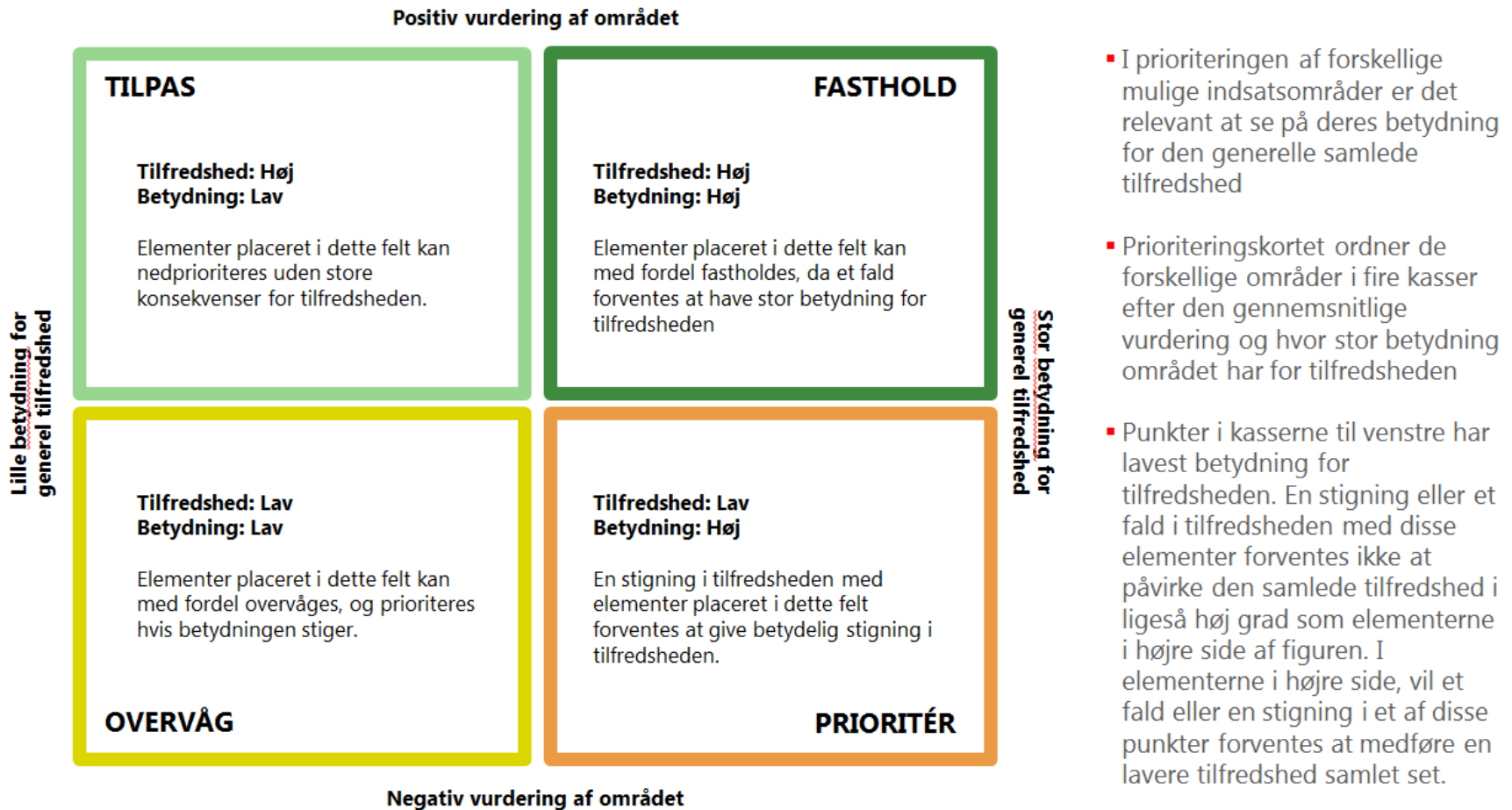


## PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

Digitale værktøj til rådighed (fx Midttrafiks app, prisberegner, rejsekort, Wi-Fi)



## PRIORITERINGSKORT – FORKLARING



# PRIORITERINGSKORT FOR HORSENS KOMMUNE

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

