

22-09-2016

KUNDETILFREDSHED 2016

SILKEBORG KOMMUNE

INDHOLD

Emne	Side
<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

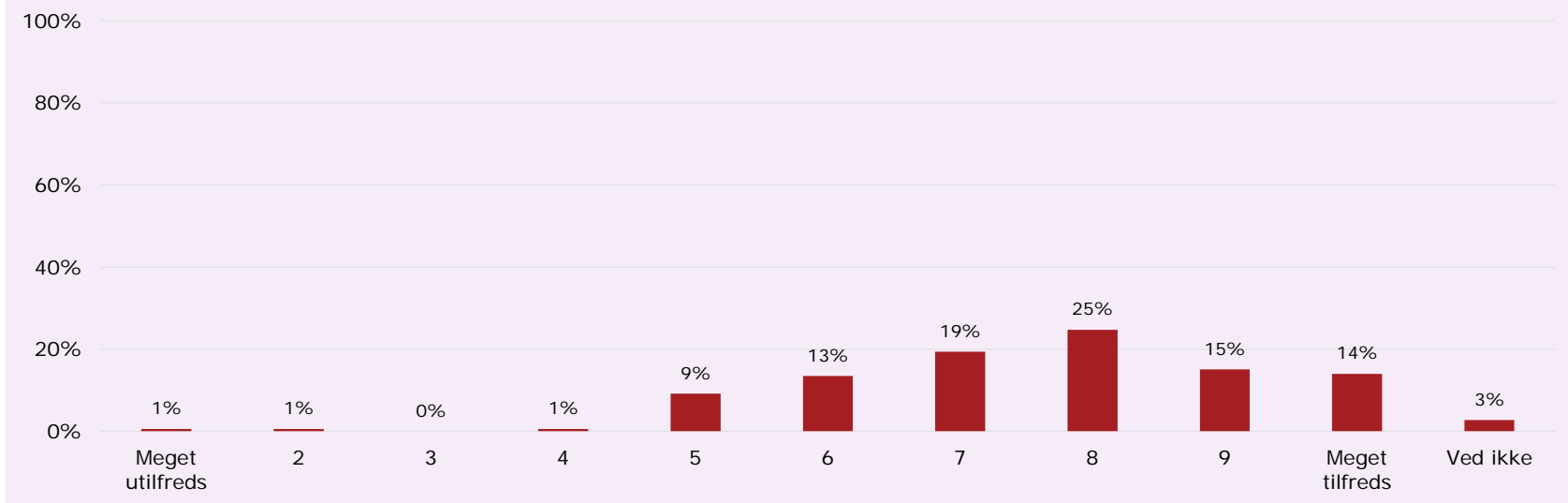
- Kundens tilfredshed med **busruten generelt** i Silkeborg Kommune er i gennemsnit **7,6** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for hele regionen er 7,1.
- Kundens tilfredshed med **rejsen i dag** i Silkeborg Kommune er i gennemsnit **8,0** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for hele regionen er 7,6.
- Kundens 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 Silkeborg Kommune ligger på +12.**
- Parametre, der bør prioriteres, da kundevurderingen i Silkeborg Kommune er lav og betydningen for den samlede tilfredshed er stor:
 - **Bussens overholdelse af køreplan**
 - **Prisen på denne rejse**
 - **Indeklimaet i bussen**
 - **Information ved stoppestederne**
 - **Information i bussen (om næste stop)**

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 193 kundevurderinger i Silkeborg Kommune, fordelt på bybusrute 1-12 samt lokalrute 31, 32 og 313.

Din samlede tilfredshed med denne busrute generelt?

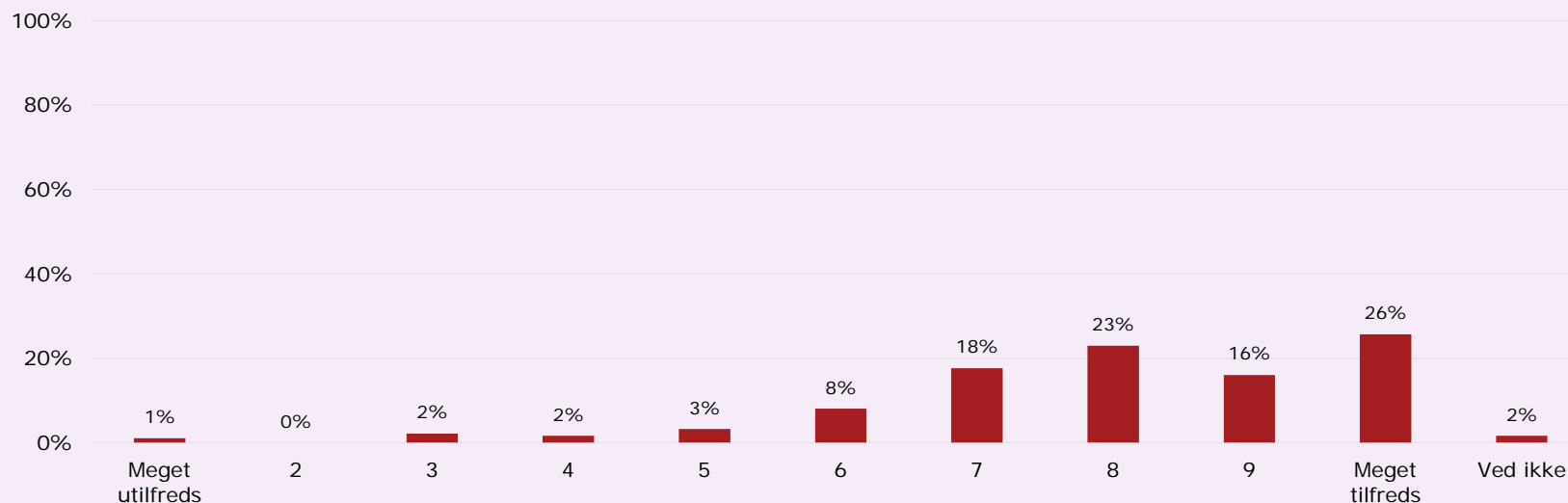


SAMLET TILFREDSHED MED REJSEN I DAG

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.

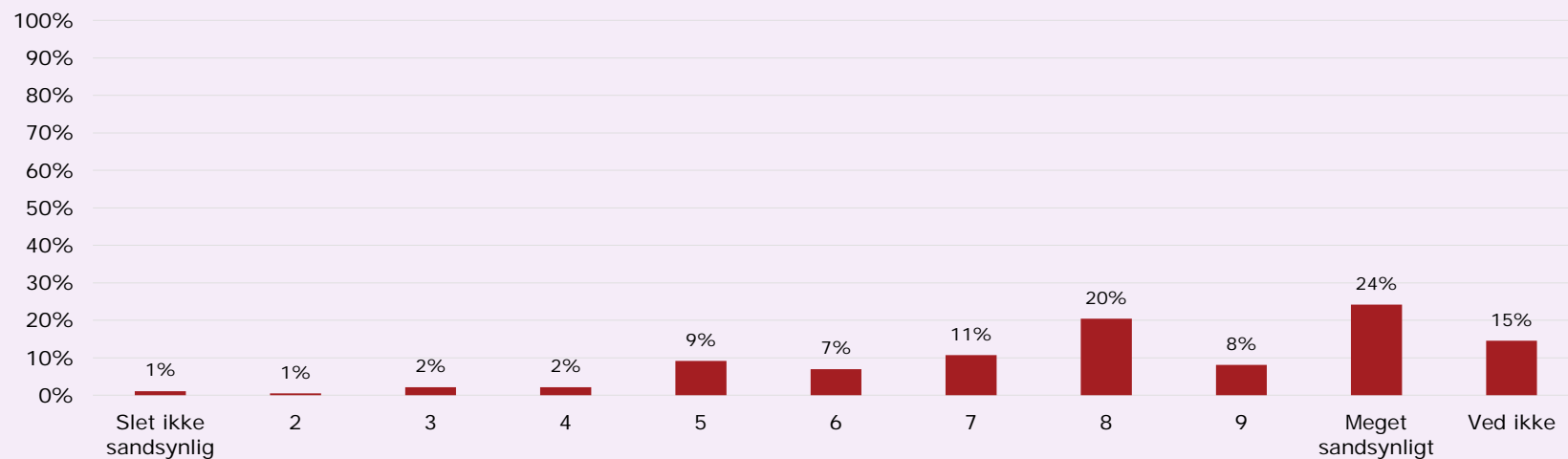
Din samlede tilfredshed med rejsen i dag?



KUNDERNES LOYALITET

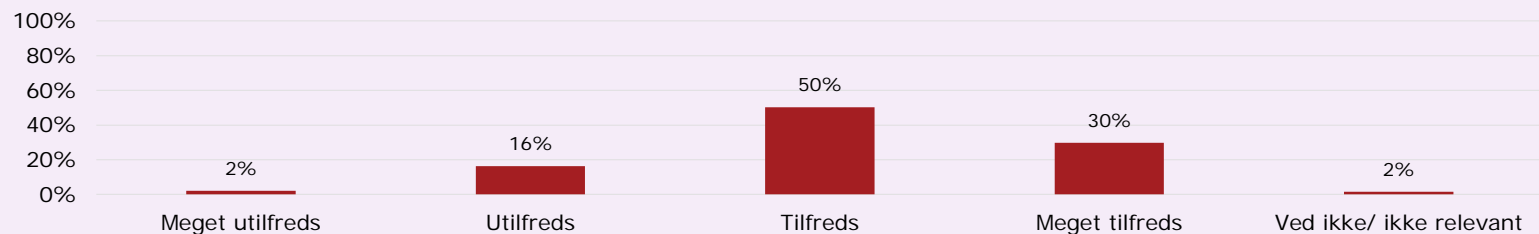
Kundernes vurdering er foretaget på en skala fra 1-10, hvor 1 er slet ikke sandsynlig og 10 er meget sandsynligt.

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

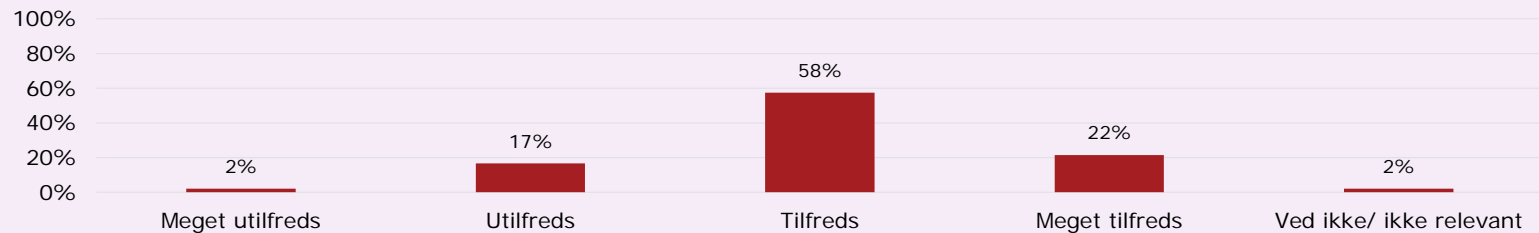


INFORMATION OG TIDER

Bussens overholdelse af køreplan

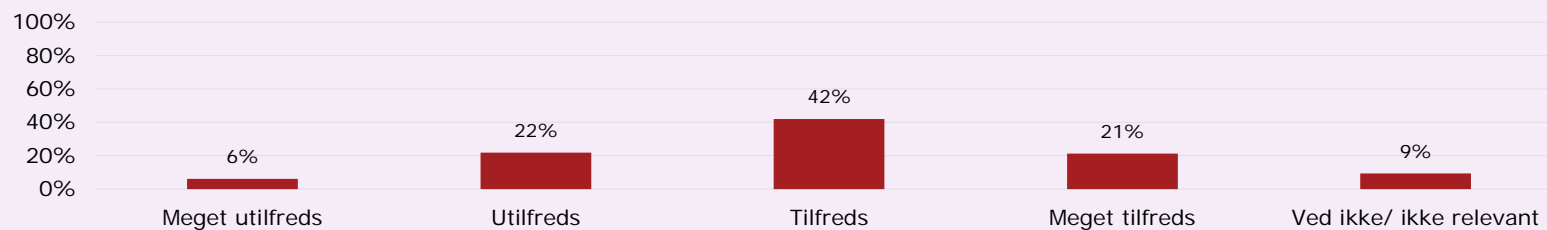


Bussens afgang- og ankomsttidspunkter

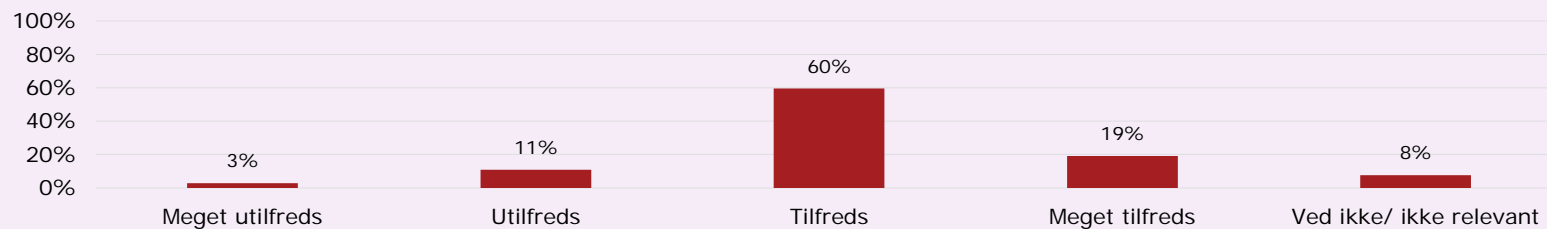


INFORMATION OG TIDER

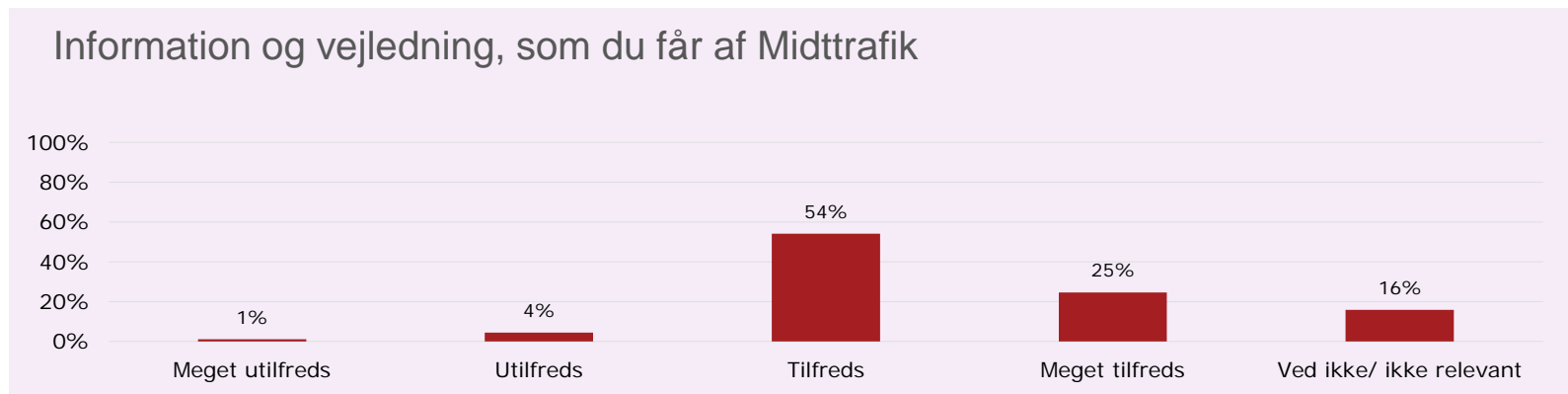
Information i bussen (om næste stop)



Information ved stoppestederne

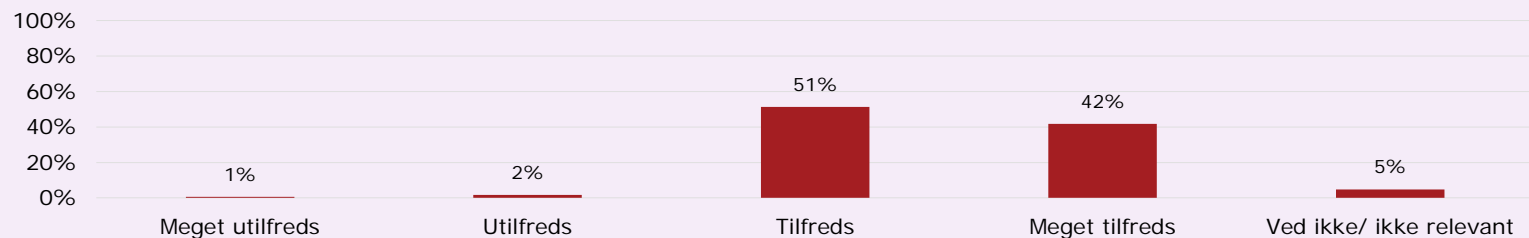


INFORMATION OG TIDER

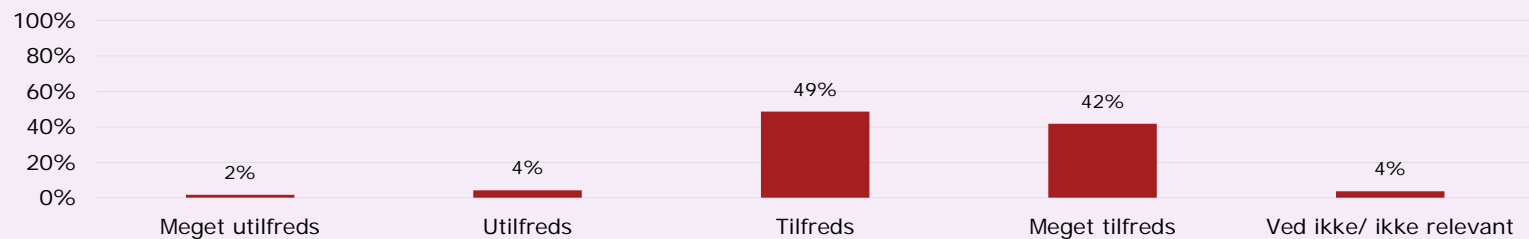


CHAUFFØR OG TRYGHED

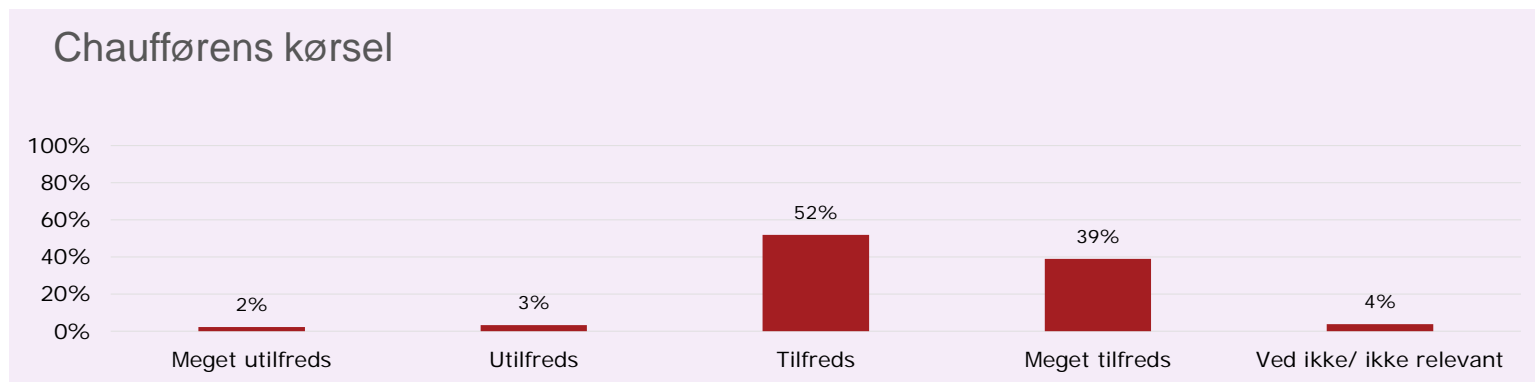
Tryghed i bussen



Chaufførens venlighed og vejledning

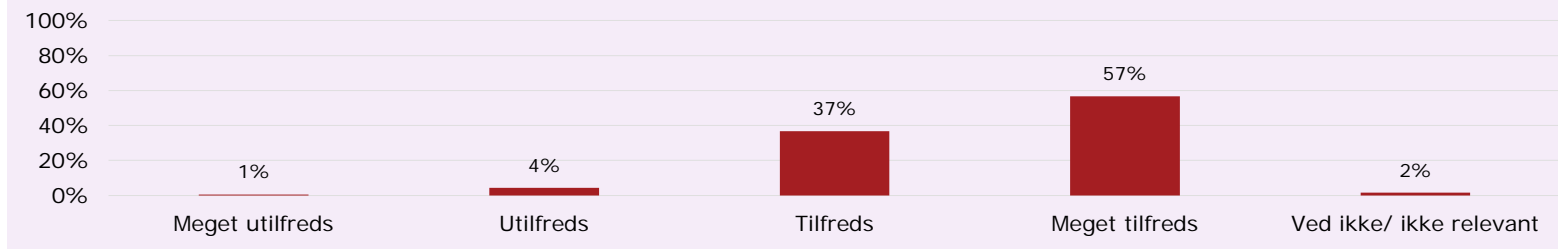


CHAUFFØR OG TRYGHED

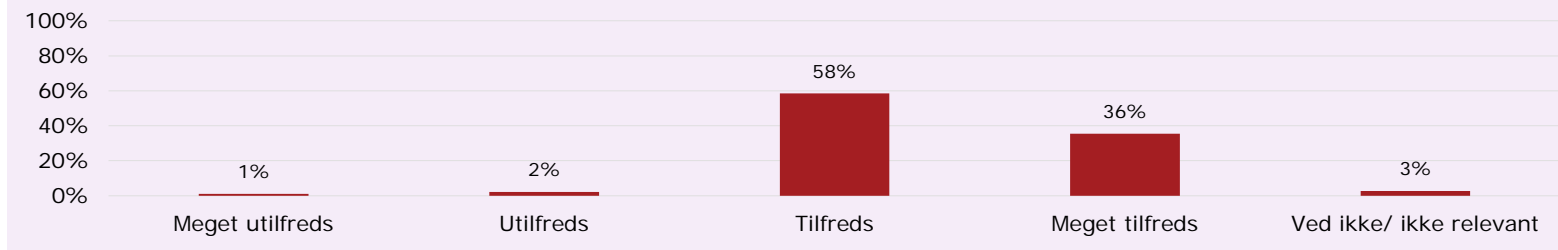


KOMFORT OG STAND

Muligheden for at få en siddeplads

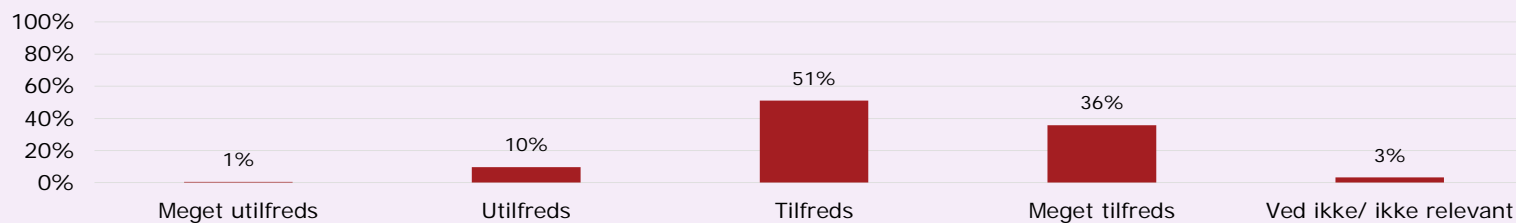


Siddekomfort

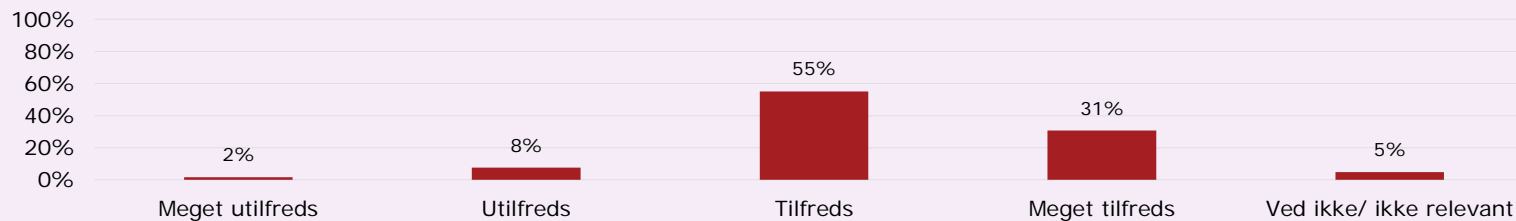


KOMFORT OG STAND

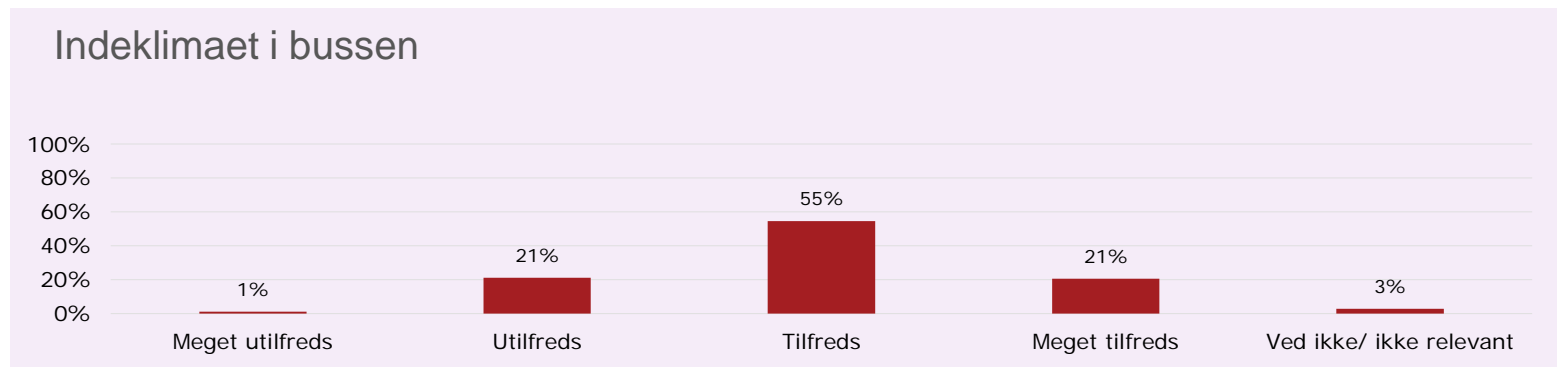
Indvendig rengøring i bussen



Støj i bussen

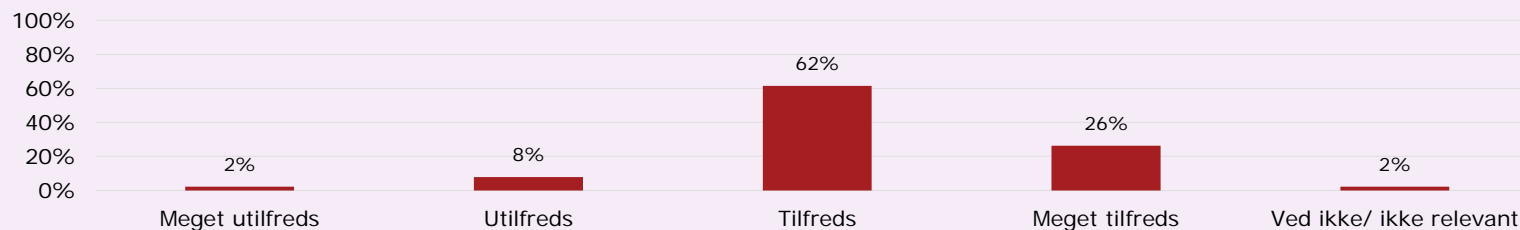


KOMFORT OG STAND

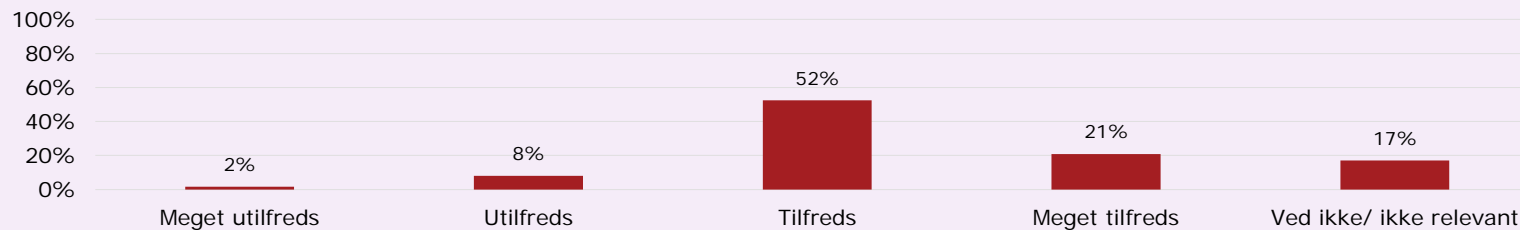


PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

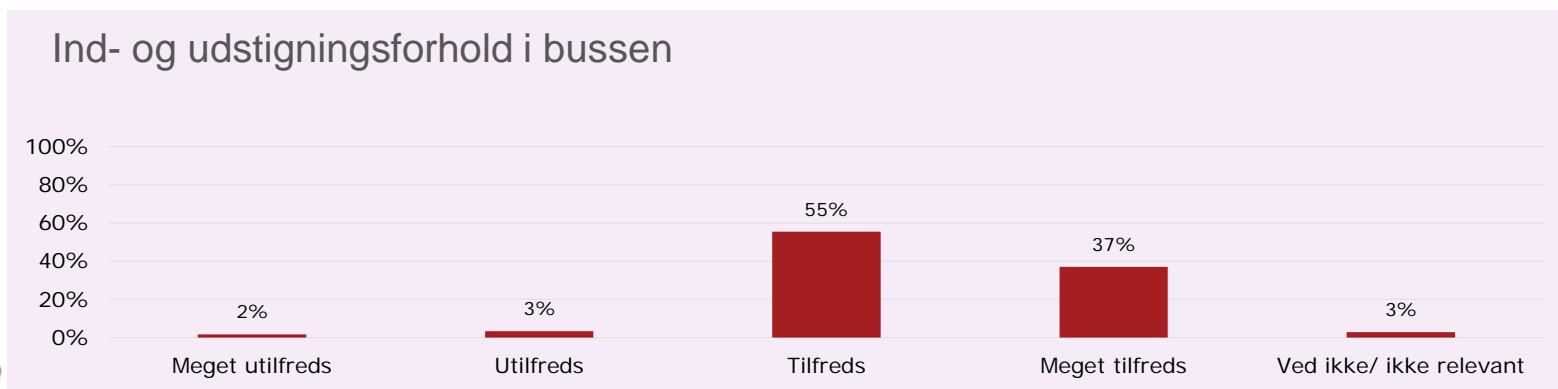
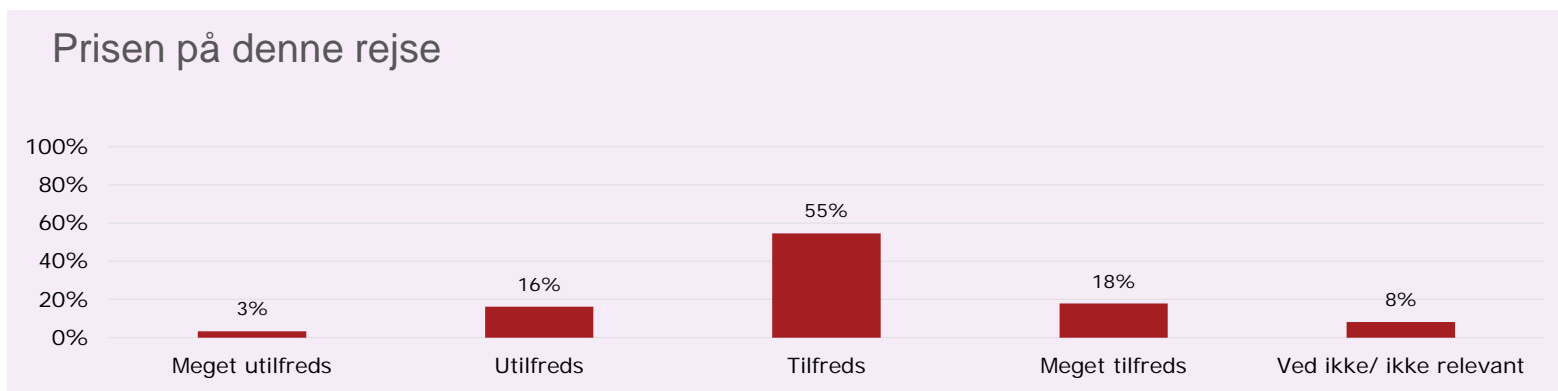
Venteforhold ved stoppestederne



Mulighederne for omstigning til andre ruter

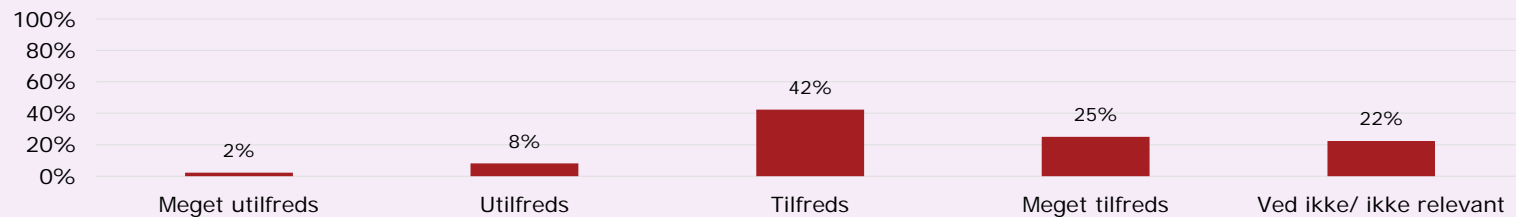


PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

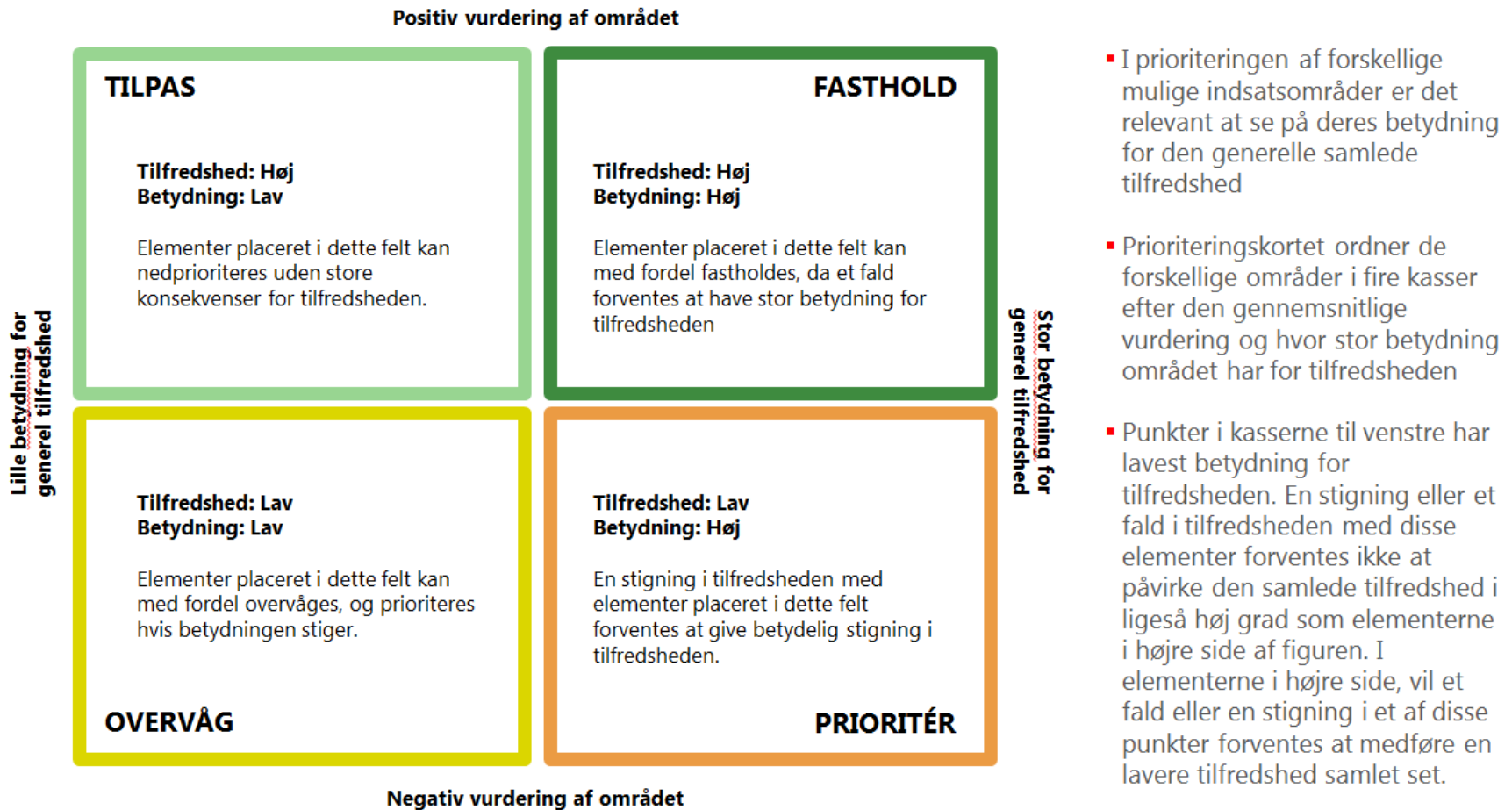


PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

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



PRIORITERINGSKORT – FORKLARING



PRIORITERINGSKORT FOR SILKEBORG KOMMUNE

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

