

22-09-2016

KUNDETILFREDSHED 2016

SKANDERBORG KOMMUNE



midttrafik

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>Tilfredshed 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

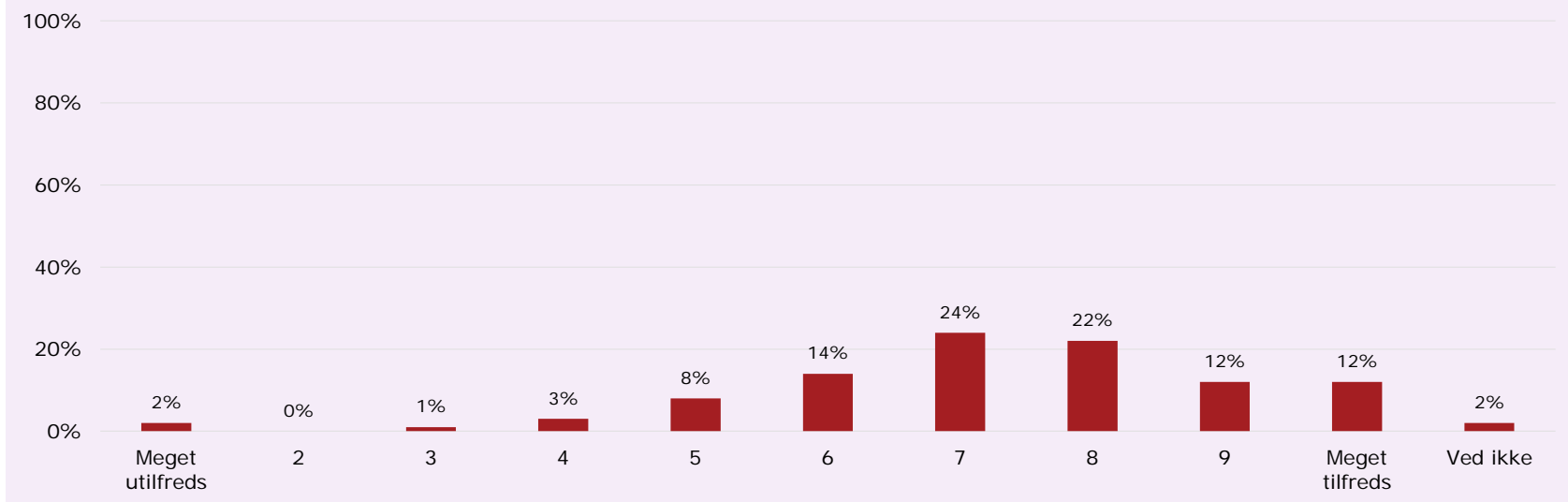
- Kundernes tilfredshed med **busruten generelt** i Skanderborg Kommune er i gennemsnit **7,3** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for hele regionen er 7,1.
- Kundernes tilfredshed med **rejsen i dag** i Skanderborg Kommune er i gennemsnit **7,9** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for hele regionen 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 Skanderborg Kommune ligger på +5.**
- Parametre, der bør prioriteres, da kundevurderingen i Skanderborg Kommune er lav og betydningen for den samlede tilfredshed er stor:
 - **Information i bussen (om næste stop)**
 - **Bussens afgang- og ankomsttidspunkter**
 - **Mulighederne for omstigning til andre ruter**
 - **Prisen på rejsen**
 - **Støj i bussen**
 - **Indeklimaet i bussen**

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 100 kundevurderinger i Skanderborg Kommune, fordelt på bybusrute 21 samt lokalrute 309, 311 og 330.

Din samlede tilfredshed med denne busrute generelt?

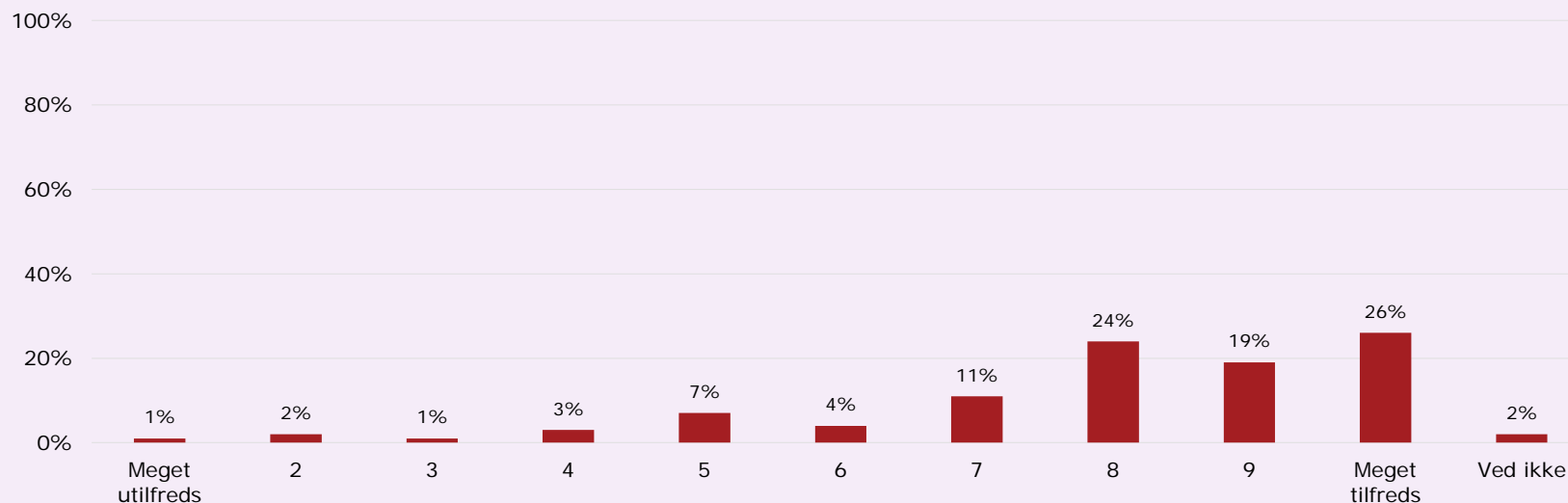


SAMLET TILFREDSHED MED REJSEN I DAG

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.

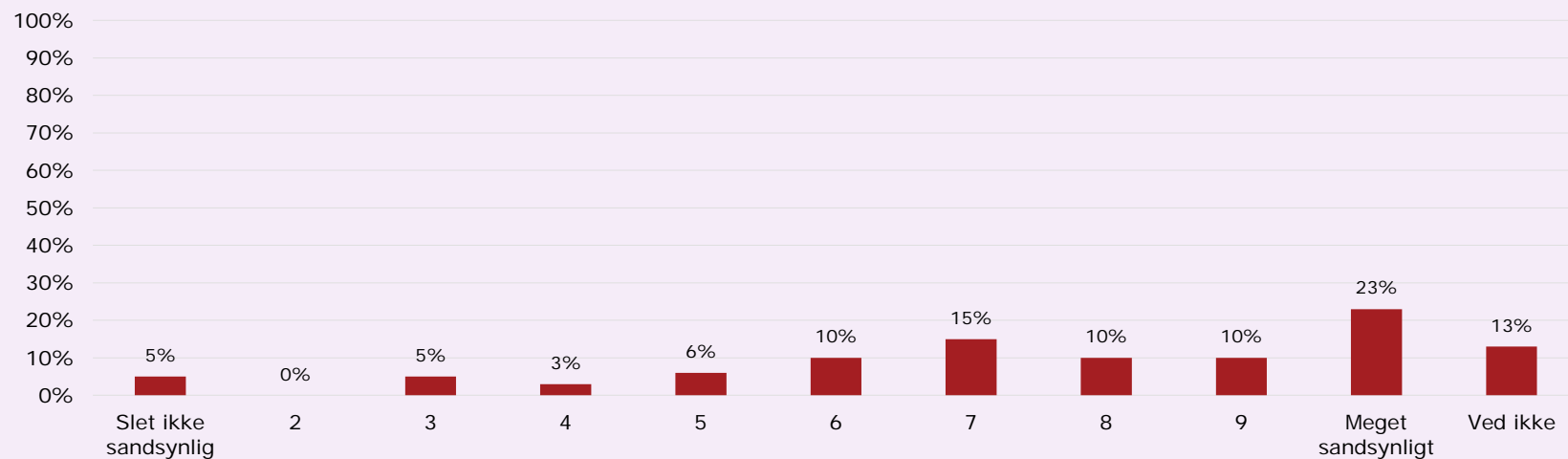
Din samlede tilfredshed med rejsen i dag?



KUNDERNES LOYALITET

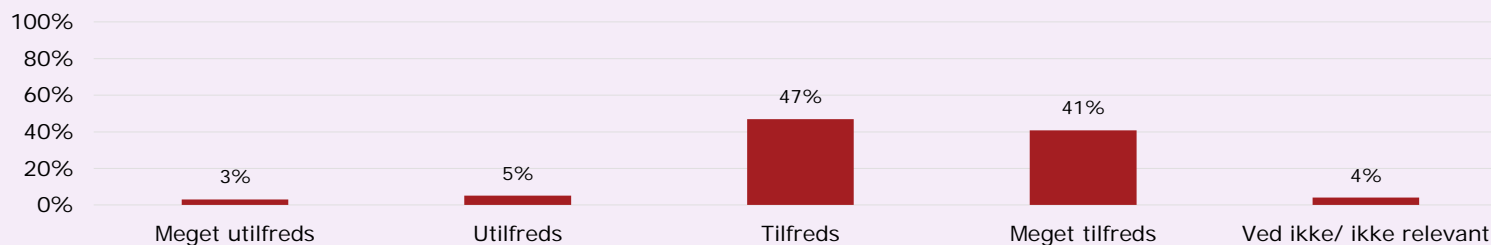
Kundernes vurdering er foretaget på en skala fra 1-10, hvor 1 er slet ikke sandsynlig og 10 er meget sandsynligt.

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

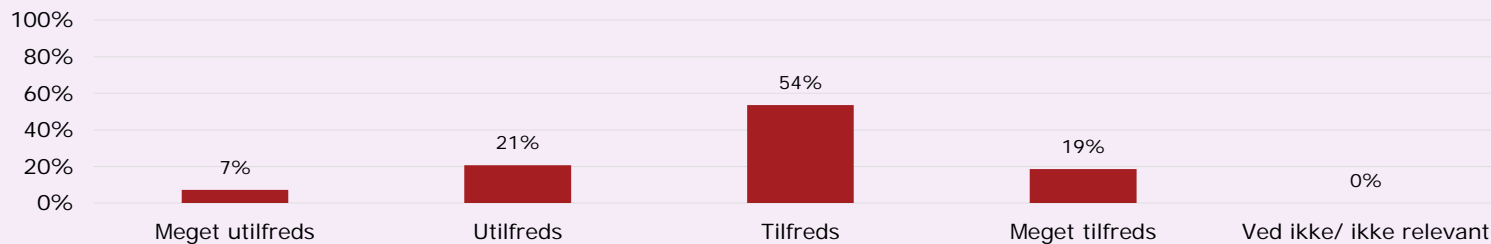


INFORMATION OG TIDER

Bussens overholdelse af køreplan

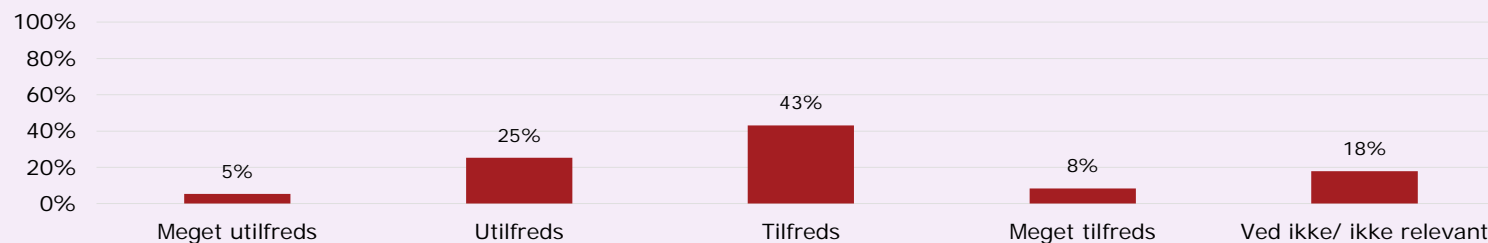


Bussens afgang- og ankomsttidspunkter

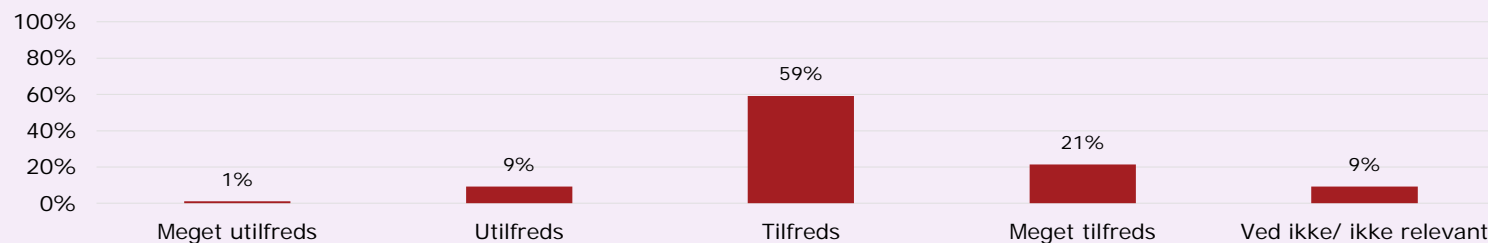


INFORMATION OG TIDER

Information i bussen (om næste stop)

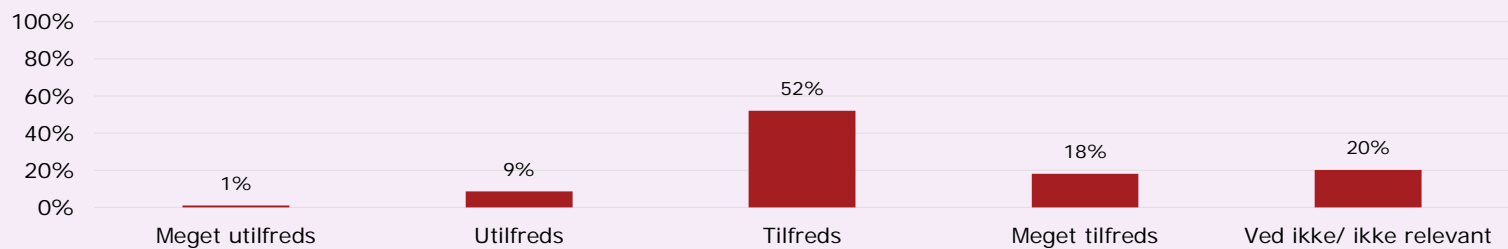


Information ved stoppestederne



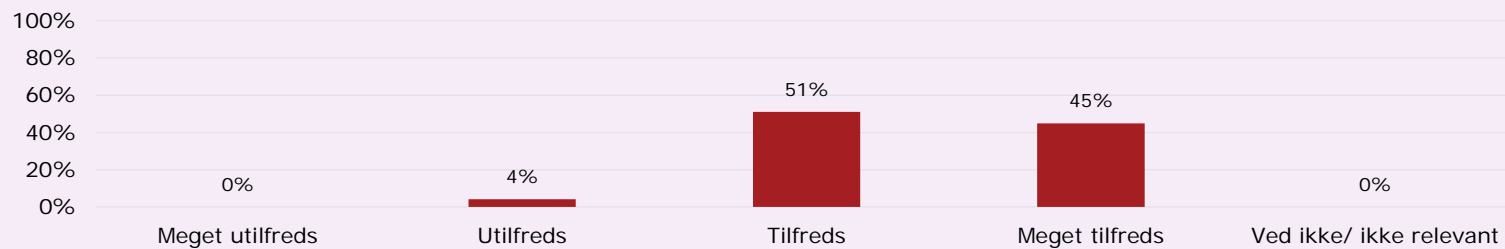
INFORMATION OG TIDER

Information og vejledning, som du får af Midttrafik

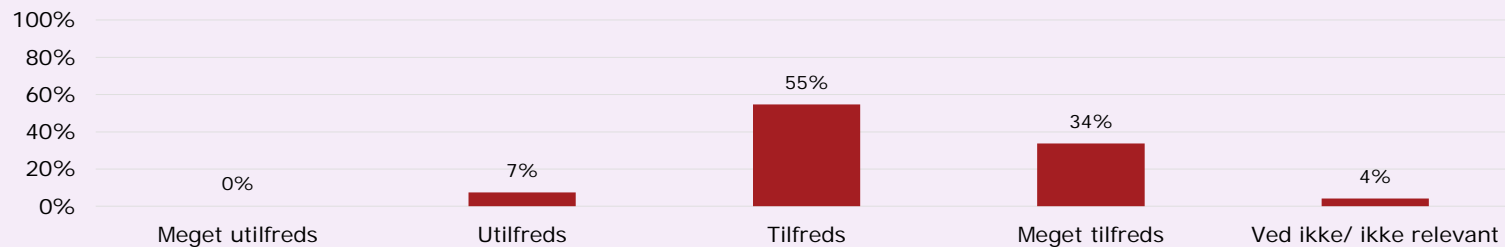


CHAUFFØR OG TRYGHED

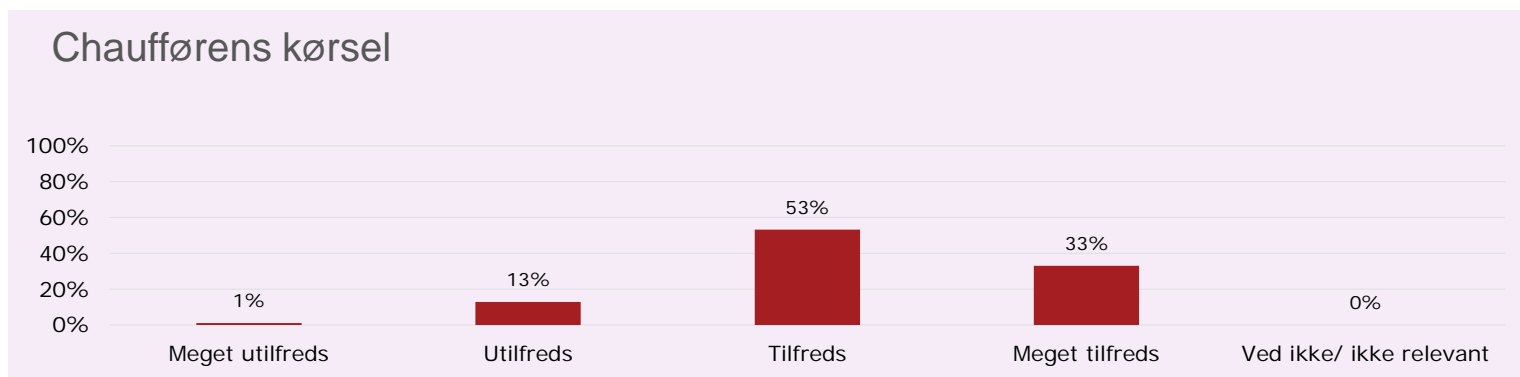
Tryghed i bussen



Chaufførens venlighed og vejledning

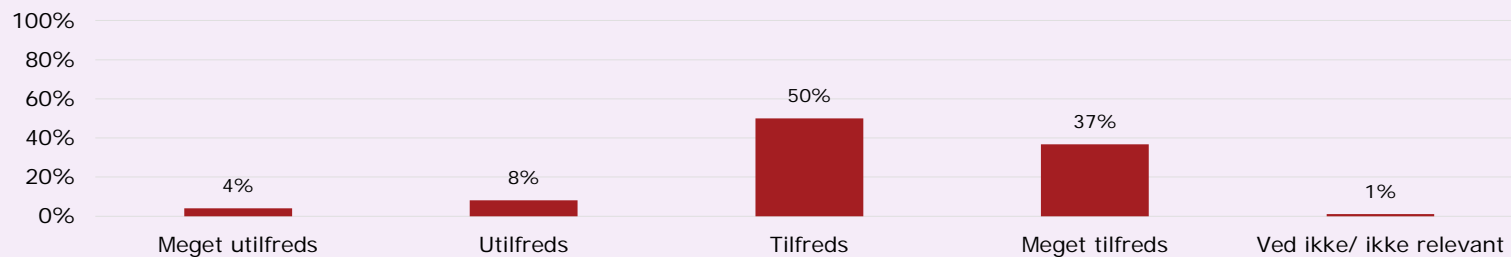


CHAUFFØR OG TRYGHED

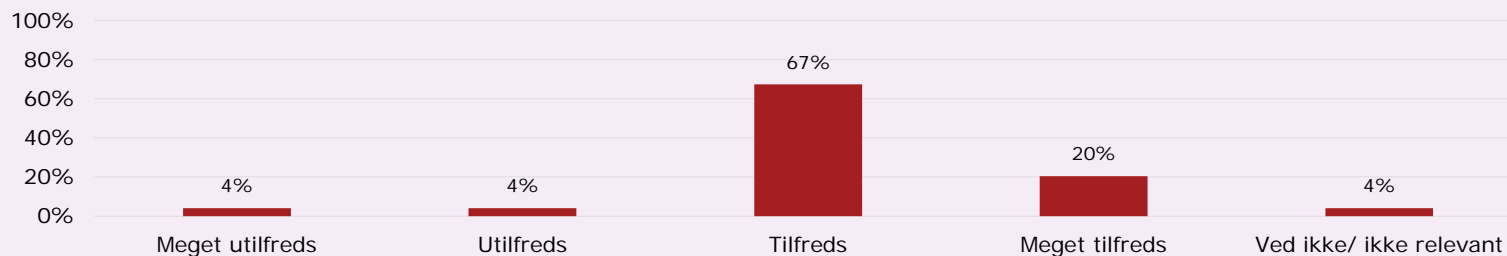


KOMFORT OG STAND

Muligheden for at få en siddeplads

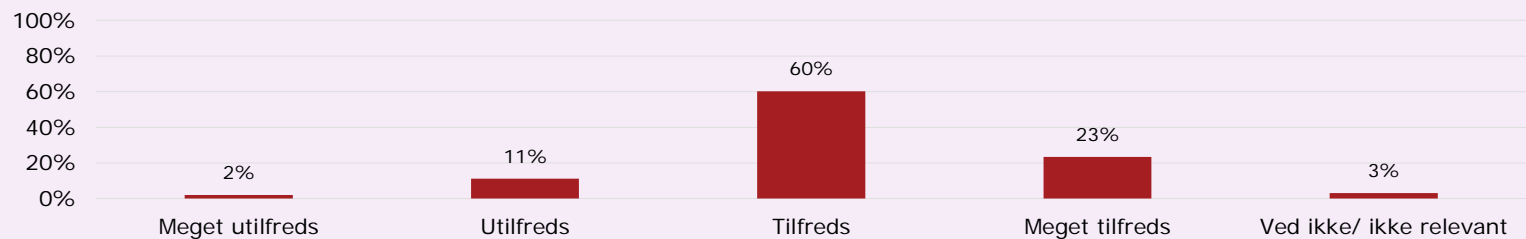


Siddekomfort

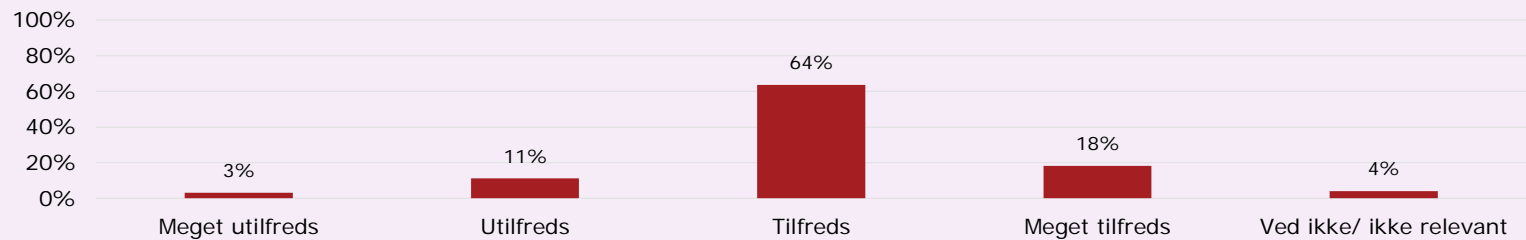


KOMFORT OG STAND

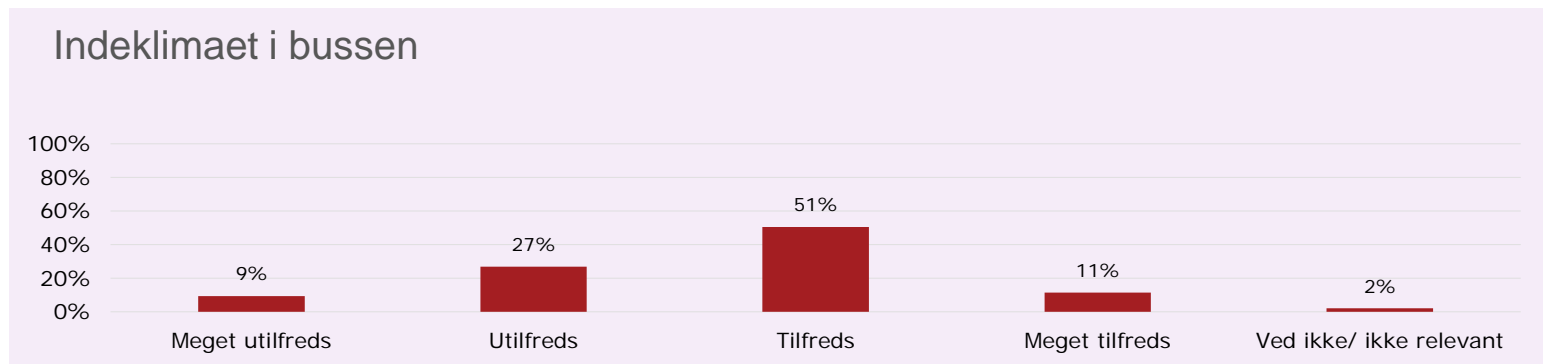
Indvendig rengøring i bussen



Støj i bussen

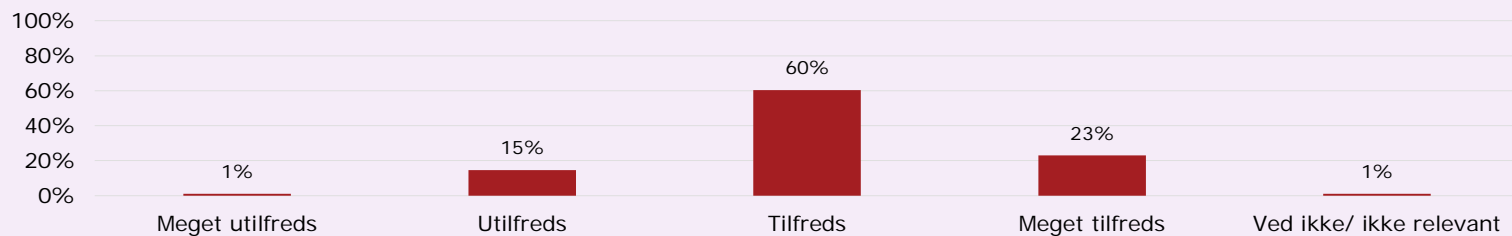


KOMFORT OG STAND

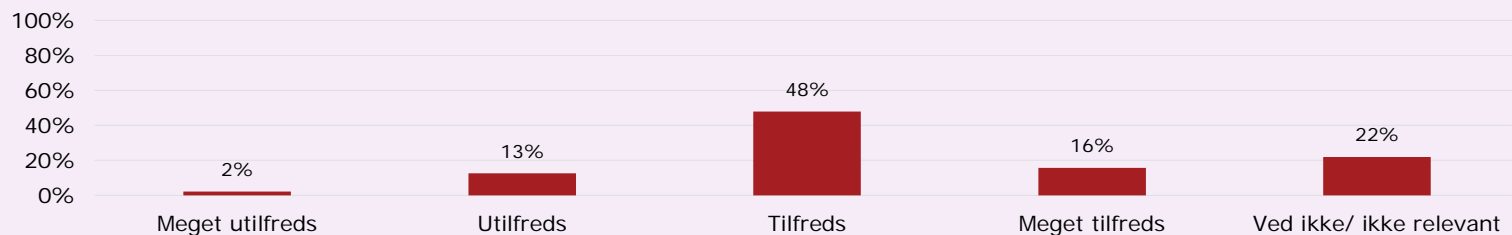


PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

Venteforhold ved stoppestederne

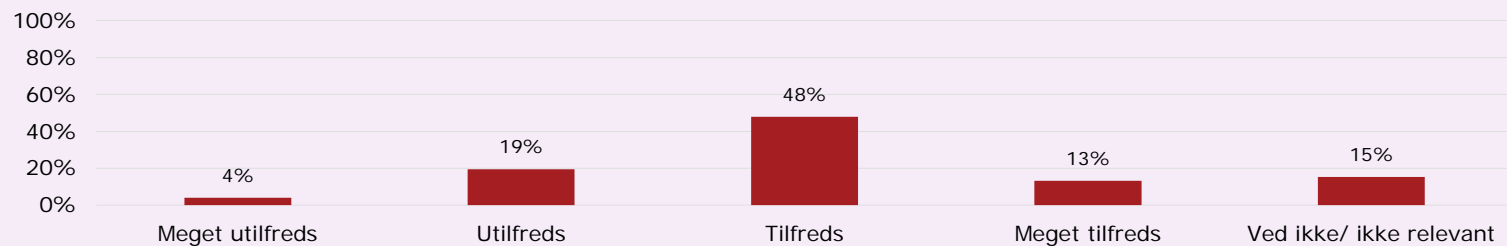


Mulighederne for omstigning til andre ruter

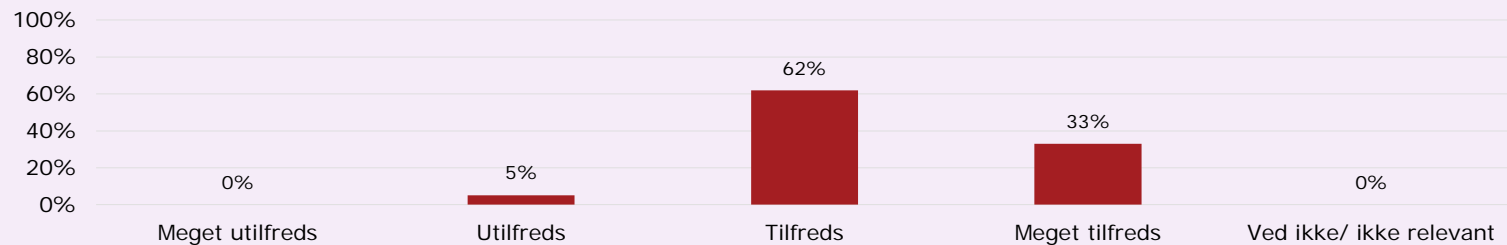


PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

Prisen på denne rejse

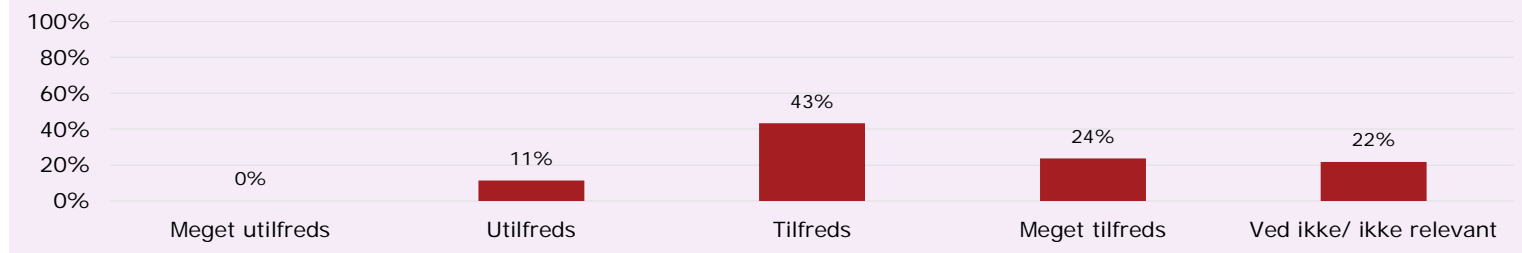


Ind- og udstigningsforhold i bussen

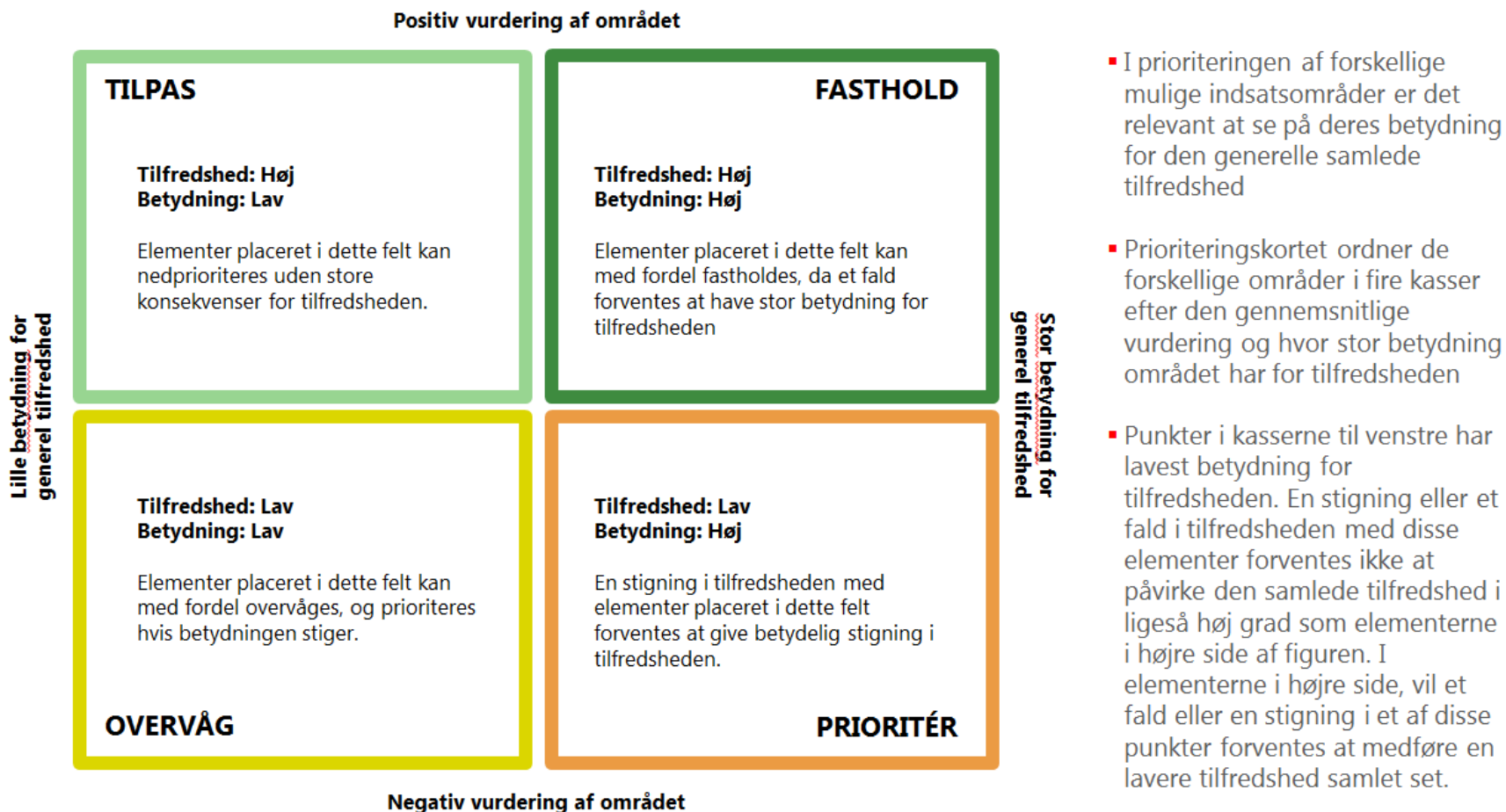


PRIS, OMSTIGNING OG DIGITALE VÆRKTØJER

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



PRIORITERINGSKORT – FORKLARING



- I prioriteringen af forskellige mulige indsatsområder er det relevant at se på deres betydning for den generelle samlede tilfredshed
- Prioriteringskortet ordner de forskellige områder i fire kasser efter den gennemsnitlige vurdering og hvor stor betydning området har for tilfredsheden
- Punkter i kasserne til venstre har lavest betydning for tilfredsheden. En stigning eller et fald i tilfredsheden med disse elementer forventes ikke at påvirke den samlede tilfredshed i ligeså høj grad som elementerne i højre side af figuren. I elementerne i højre side, vil et fald eller en stigning i et af disse punkter forventes at medføre en lavere tilfredshed samlet set.

PRIORITERINGSKORT FOR SKANDERBORG KOMMUNE

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

