



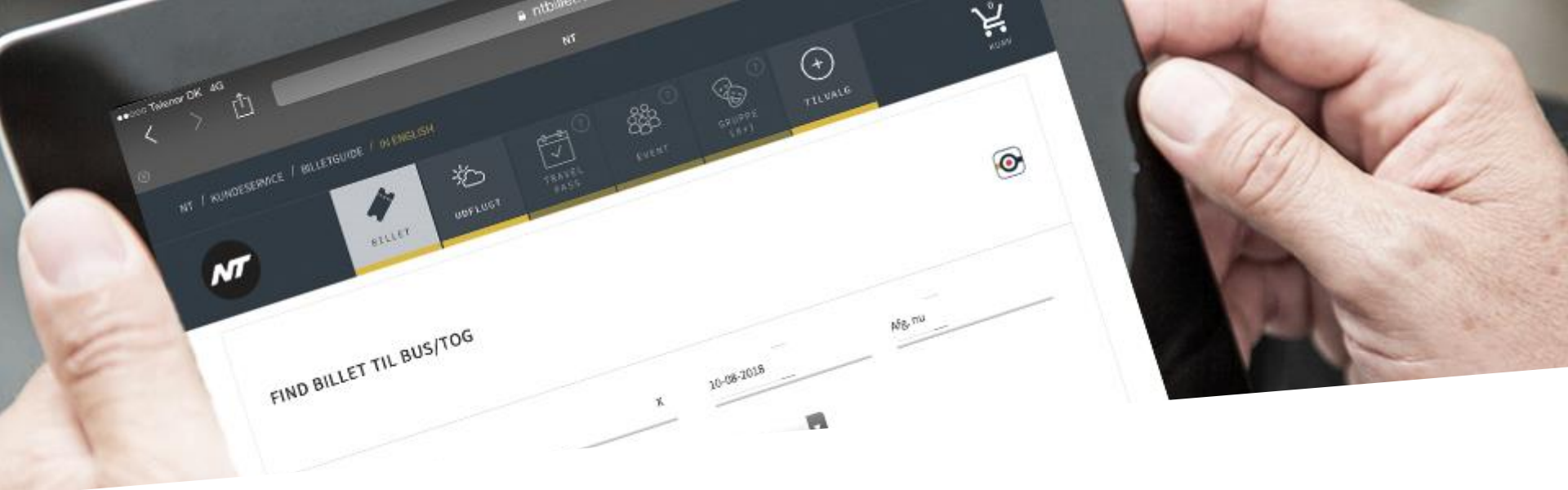
# Nordjyllands Trafikselskab Kundetilfredshedsundersøgelse



I. HALVÅR 2024



- 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 1. halvår 2024 kan det konkluderes, at den generelle tilfredshed med Nordjyllands Trafikselskab blandt buspassagererne fortsat er meget høj på tværs af bustyper. Det afspejles i en samlet NPS på hele 53, hvilket udgøres af 61% *promoters* (afgivet score ml. 9-10) fratrukket 8% *detractors* (afgivet score ml. 0-6). NPS på 50 og derover betegnes som fremragende. Den samlede NPS er forblevet på samme niveau som i 2023 (NPS 51).
- Mens ekspresbusserne har fastholdt en NPS på 58, er der sket et fald i NPS for by- og metrobusserne fra 45 i 2023 til 38 i 1. halvår 2024. En NPS på 38 må dog fortsat anses som flot. Omvendt er der sket en stigning i NPS for Regionalbusserne, der er steget fra 50 i 2023 til 56 i første halvår 2024.
- På linje med tidligere år er der både samlet og for alle tre bustyper en markant højere tilfredshed med 'Rejsen i dag' sammenlignet med 'Linjen generelt'. For ekspresbusser og regionalbusser er tilfredsheden med både 'rejsen i dag' og linjen generelt' forblevet på samme niveau som i 2023. For by- og metrobusser er tilfredsheden med både 'Rejsen i dag' og 'Linjen generelt' faldet en smule. Dog opnår by- og metrobusser fortsat pæne resultater.
- 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 gennemsnitlig tilfredshedsscore på 9,29 for ekspresbusser, 9,19 for regionalbusser og 8,84 for by- og metrobusser.
  - I forhold til temaet 'Information og tider' opnås en samlet gennemsnitlig tilfredshedsscore på 8,85 for ekspresbusser, 8,65 for by- og metrobusser og 8,29 for regionalbusser.
  - I forhold til temaet 'Komfort og stand' opnår ekspresbusserne (8,67) ligeledes højeste gennemsnitlige tilfredshedsscore. Herefter følger regionalbusser (8,58) samt by- og metrobusser (8,46).



## NPS PÅ TVÆRS AF TRANSPORTTYPER

Samlet set på tværs af alle bustyper har Nordjyllands Trafik selskab en **NPS på 53** i 1. halvår 2024. Dette er et særdeles flot resultat, der er fastholdt fra 2023.

Mere end 6 ud af 10 (61%) er *promoters* (Afgivet scoren 9 eller 10), hvilket betyder, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale buslinjen til familie og venner. Kun 8% er *detractors* (afgivet en score ml. 0-6), mens 30% er *passives* (afgivet scoren 7-8).

Sammenlignet med 2023 (NPS – 51) er der i 1. halvår ikke sket en videre udvikling i den samlede NPS. Der er dog sket en udvikling i NPS for de enkelte bustyper. Mens NPS er steget for regionalbusser, har den været faldet for by- og metrobusser. Det er dog set tidligere, at der har været fald i 1. halvår, der er rettet op i andet halvår.

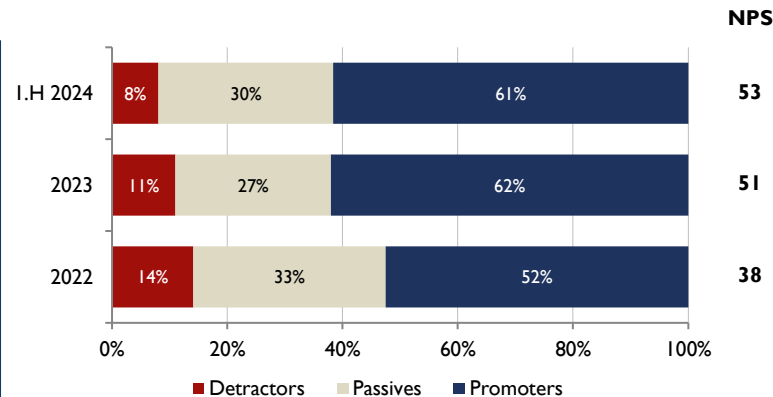
Overordnet ses det, at der for de tre bustyper samlet set er en større gennemsnitlig tilfredshed med 'Rejsen i dag' (8,68), end med 'Linjen generelt' (7,76). Dette giver en samlet gennemsnitlig tilfredshed på 8,36 for samtlige 20 spørgsmål/parametre på tværs af alle bustyper.

I forhold til 2023 er der hverken sket en udvikling i tilfredsheden med 'Rejsen i dag' eller med 'linjen generelt'. Dette har også betydet, at den samlede gennemsnitlige tilfredshed for alle 20 spørgsmål/parametre er forblevet på samme niveau som i 2023.

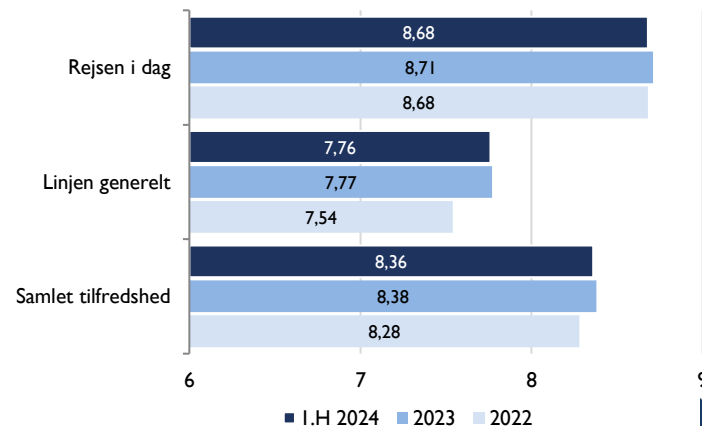
\* Den gennemsnitlige tilfredshed for 'Rejsen i dag' er beregnet som et gennemsnit af de 13 målepunkter under spørgsmål 2, der vedrører busrejsen i dag. Den gennemsnitlige tilfredshed for 'Linjen generelt' er beregnet som et gennemsnit af de 7 målepunkter under spørgsmål 3, der vedrører buslinjen generelt. Den samlede tilfredshed er et gennemsnit af alle 20 målepunkter under spørgsmål 2 og 3.

Respondenter:  
2024 - 4.431  
2023 - 8.890  
2022 - 9.060

### RESUMÉ



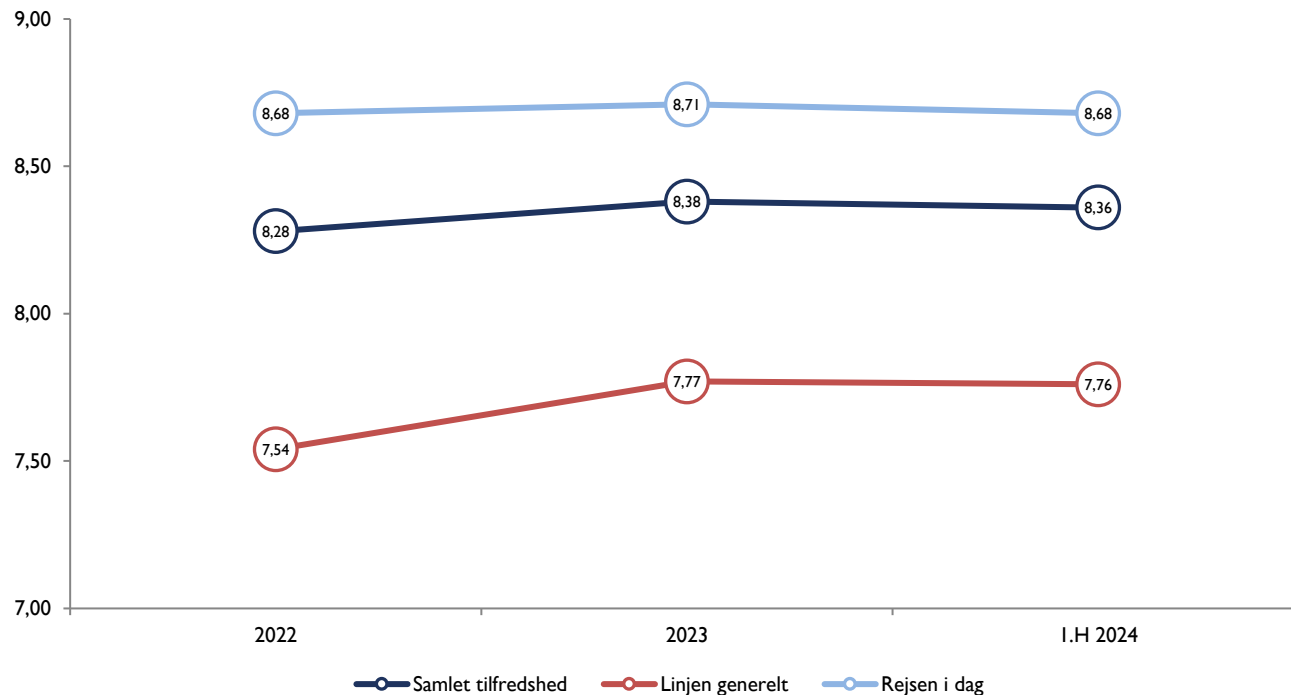
### GENNEMSNITLIG TILFREDSHED





## UDVIKLING I TILFREDSHED 2022-I. HALVÅR 2024

I forhold til 2023 er der i 1. halvår 2024 ikke sket en signifikant udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed med hverken 'Rejsen i dag' (8,68) eller 'Linjen generelt' (7,76). Deraf er den samlede gennemsnitlige tilfredshed på tværs af de to områder (8,36) også forblevet på samme niveau.

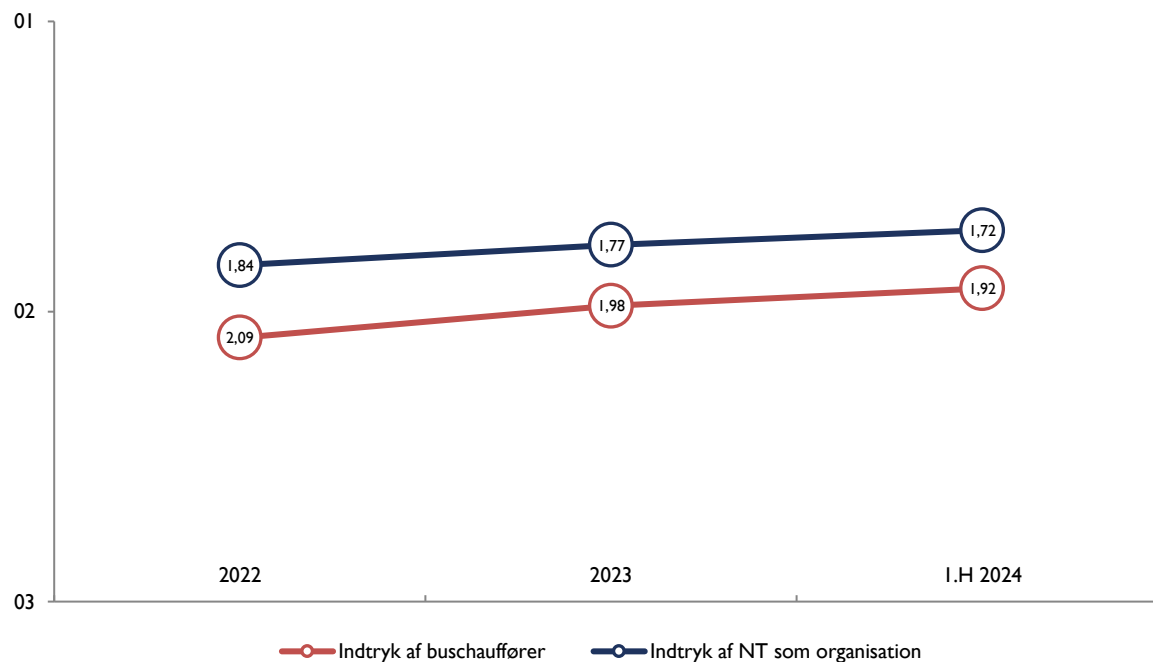


Respondenter:  
2024 - 4.431  
2023 - 8.890  
2022 - 9.060



## UDVIKLING I INDTRYK AF BUSCHAUFFØRER OG NT GENERELT 2023- I. HALVÅR 2024

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 NTs buschauffører, der fortsat opnår et tilfredsstillende resultat på 1,92. I forhold til kundernes indtryk af NT som organisation (1,72) er der heller ikke sket en signifikant udvikling i resultatet sammenlignet med 2023. Det er dog gældende for begge parametre, at der ses en tendens til en positiv udvikling set over de seneste 3 år. Sammenlignet med 2022 bedømmes begge parametre mere positivt i dag.



Respondenter:  
2024 - 4.431  
2023 - 8.890  
2022 - 9.060

## REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	1. h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens overholdelse af køreplanen	8,65	8,66	8,63	-0,03
Muligheden for at få en siddeplads	9,16	9,18	9,13	-0,05
Siddekomfort	8,79	8,60	8,62	0,02
Chaufførens kørsel	9,20	9,18	9,14	-0,04
Chaufførens service og fremtræden	9,16	9,14	9,11	-0,03
Tryghed i bussen	9,25	9,25	9,20	-0,05
Indeklimaet i bussen	8,48	8,41	8,44	0,03
Indvendig rengøring i bussen	8,57	8,68	8,67	-0,01
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,59	8,77	8,70	-0,07
Støjniveauet i bussen	7,69	7,83	7,88	0,05
Information i bussen om næste stop	8,44	8,45	8,26	-0,19
Rejsetiden for denne tur	8,34	8,48	8,47	-0,01
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,57	8,62	8,54	-0,08
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG</b>	<b>8,68</b>	<b>8,71</b>	<b>8,68</b>	<b>-0,03</b>

Respondenter:  
2024 - 4.431  
2023 - 8.890  
2022 - 9.060





## LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	1.h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,52	7,82	7,80	-0,02
Antallet af afgang på denne buslinje	7,02	7,21	7,08	-0,13
Information ved forsinkelser	7,13	7,37	7,48	0,11
Information ved stoppestederne	7,81	8,08	8,14	0,06
Venteforhold ved stoppestederne	7,55	7,84	7,89	0,05
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,71	7,84	7,78	-0,06
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,06	8,21	8,13	-0,08
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT</b>	<b>7,54</b>	<b>7,77</b>	<b>7,76</b>	<b>-0,01</b>

Respondenter:  
2024 - 4.431  
2023 - 8.890  
2022 - 9.060



## OVERORDNET INDTRYK

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	1.h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,28	8,58	8,62	0,04
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	2,09	1,98	1,92	0,06
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,84	1,77	1,72	0,05

\* 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:  
2024 - 4.431  
2023 - 8.890  
2022 - 9.060



## 2. BY- OG METROBUSSE



## NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR BY- OG METROBUSSE

Den samlede NPS for by- og metrobusserne ligger på **38** i 1. halvår 2024.

Næsten halvdelen (49%) 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), mens 40% er *passives* (afgivet en score ml. 7-8).

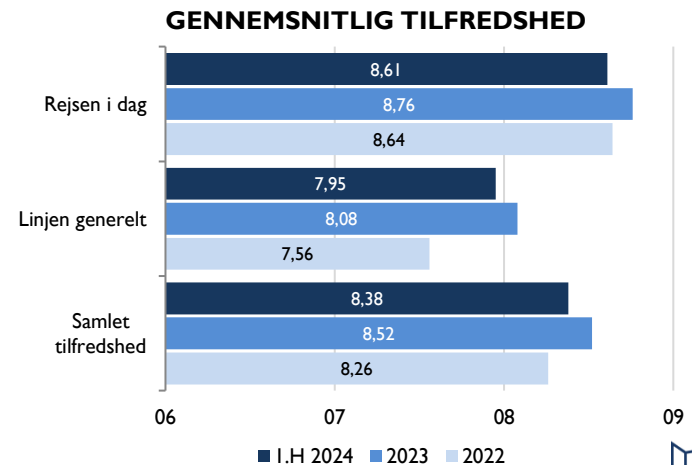
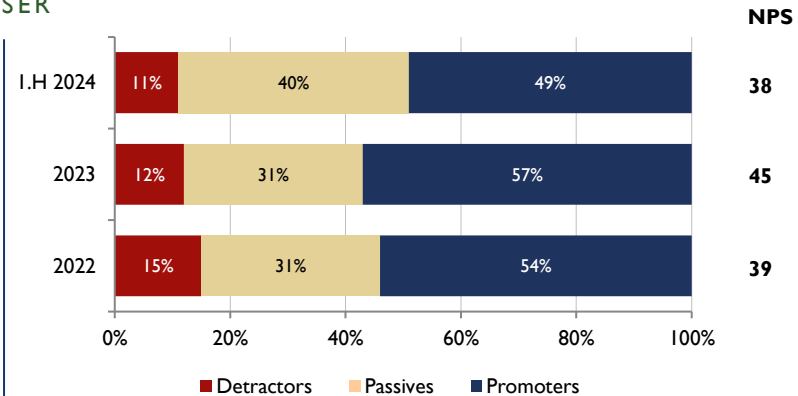
Sammenlignet med 2023, hvor NPS lå på 45, er der sket et fald i NPS. Dette skyldes, at andelen af *promoters* er faldet fra 57% i 2023 til 49% i 2024. Samtidig er andelen af *passives* steget fra 31% i 2023 til 40% i 2024. Andelen af *detractors* (lav score ml. 0-6) er forblevet på samme niveau.

Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med by- og metrobusserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed på 8,38.

Passagerne angiver en højere tilfredshed med spørgsmålene angående 'Rejsen i dag' (8,61) end med spørgsmålene omhandlende 'Linjen generelt' (7,95). Det er både for 'Rejsen i dag' og 'Linjen generelt' gældende, at der er sket et fald i den gennemsnitlige tilfredshed. For 'Rejsen i dag' er der sket et fald fra 8,76 i 2023 til 8,61 i 1. halvår 2024, hvorved tilfredsheden er tilbage på samme niveau som i 2022. For 'Linjen generelt' er sket et fald fra 8,08 i 2023 til 7,95 i 1. halvår 2024. Til trods for et mindre fald er det værd at bemærke, at tilfredsheden fortsat er markant højere end i 2022 (7,56), hvad angår 'Linjen generelt'.

Dette betyder også, at den samlede gennemsnitlige tilfredshed på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål er faldet fra 8,52 i 2023 til 8,38 i 1. halvår 2024.

Respondenter:  
2024 - 787  
2023 - 1.559  
2022 - 1.751





## REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	I.h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens overholdelse af køreplanen	8,23	8,64	8,47	-0,17
Muligheden for at få en siddeplads	9,07	8,94	8,97	0,03
Siddekomfort	8,39	8,21	8,27	0,06
Chaufførens kørsel	9,08	9,15	8,78	-0,37
Chaufførens service og fremtræden	9,00	9,11	8,59	-0,52
Tryghed i bussen	9,24	9,30	9,16	-0,14
Indeklimaet i bussen	8,26	8,29	8,37	0,08
Indvendig rengøring i bussen	8,44	8,61	8,51	-0,10
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,60	8,92	8,72	-0,20
Støjniveauet i bussen	7,84	7,89	7,91	0,02
Information i bussen om næste stop	8,67	9,01	8,81	-0,20
Rejsetiden for denne tur	8,76	8,90	8,66	-0,24
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,79	8,91	8,72	-0,19
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG</b>	<b>8,64</b>	<b>8,76</b>	<b>8,61</b>	<b>-0,15</b>

Respondenter:  
2024 - 787  
2023 - 1.559  
2022 - 1.751



## LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	1.h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,53	7,94	8,07	0,13
Antallet af afgange på denne buslinje	7,52	8,08	8,16	0,08
Information ved forsinkelser	6,73	7,25	7,10	-0,15
Information ved stoppestederne	7,70	8,13	8,06	-0,07
Venteforhold ved stoppestederne	7,39	8,15	7,84	-0,31
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,95	8,30	8,12	-0,18
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,08	8,68	8,30	-0,38
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT</b>	<b>7,56</b>	<b>8,08</b>	<b>7,95</b>	<b>-0,13</b>

Respondenter:  
2024 - 787  
2023 - 1.559  
2022 - 1.751



## OVERORDNET INDTRYK

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	1.h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,36	8,49	8,37	-0,12
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikelskabs buschauffører?	2,08	2,12	2,03	0,09
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikelskab som organisation?	1,88	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:  
2024 - 787  
2023 - 1.559  
2022 - 1.751



## TEMA: INFORMATION OG TIDER

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

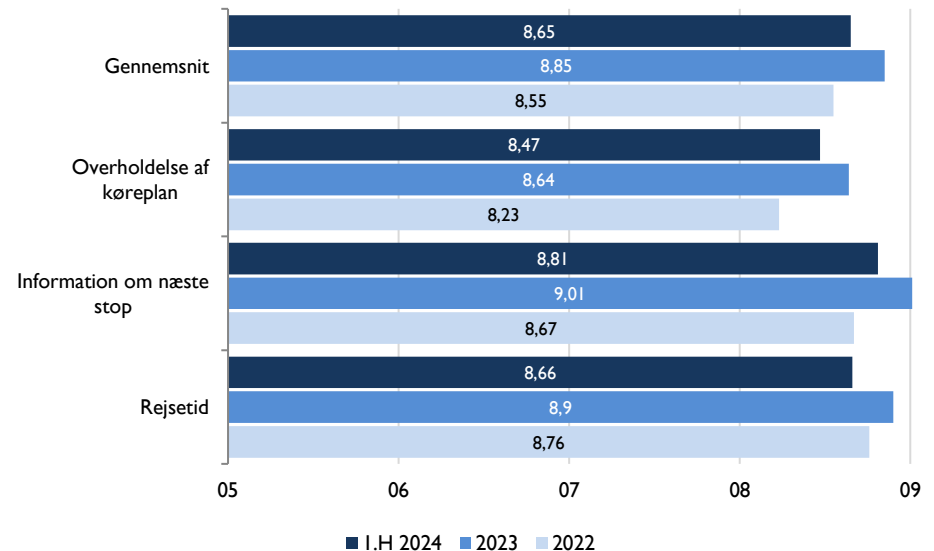
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Rejsetid*, *Information om næste stop* og *Overholdelse af køreplanen*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,65 i 1. halvår 2024. Sammenlignet med 2023 (8,85) er der sket et fald i det samlede gennemsnit – Med et samlet gennemsnit på 8,65 er der dog fortsat tale om et flot resultat på en skala fra 0-10.

Overordnet set ligger alle tre målepunkter inden for dette område på et højt niveau, men for alle tre målepunkter er det også gældende, at der er sket en fald i tilfredsheden sammenlignet med 2023. For parametrene 'overholdelse af køreplanen' og 'information om næste stop' ligger resultaterne dog højere end i 2022 til trods for et fald i forhold til 2023.

*Information om næste stop* (8,81) opnår højst tilfredshed inden for dette tema, mens *Overholdelse af køreplanen* opnår lavest tilfredshed (8,47).

### TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER







## TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

### Fortsat høj tilfredshed/tryghed, men med fald i alle parametre

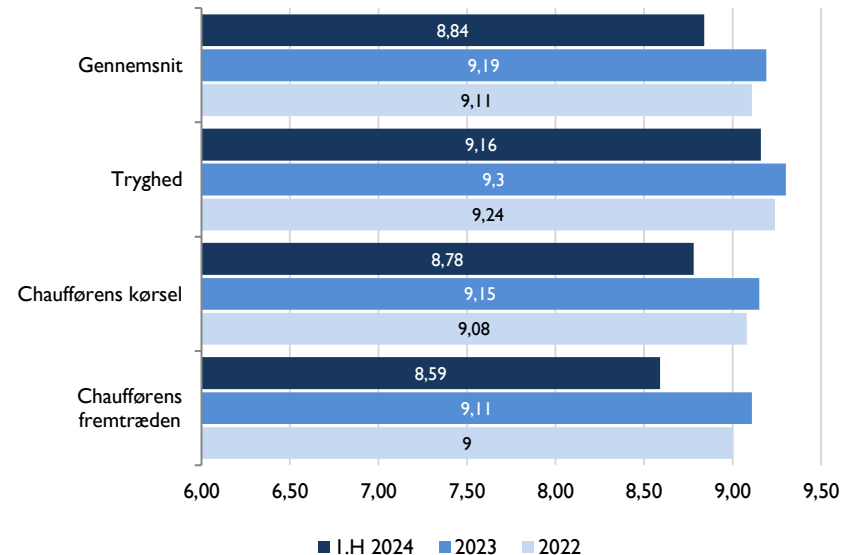
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

Overordnet set ligger alle tre målepunkter inden for dette område på et højt niveau. Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 8,84, hvilket er et flot resultat. Sammenlignet med 2023 (9,19) er der dog sket et signifikant fald.

Inden for temaet scorer *Tryghed* højest med en gennemsnitlig score på hele 9,16. Herefter følger *Chaufførens kørsel* (8,78) og *Chaufførens fremtræden* (8,59).

Der er sket et fald i alle tre parametre under dette tema. Mens der kun er sket et lille fald i trygheden, er faldet mere markant, hvad angår chaufførens kørsel samt service og fremtræden sammenholdt med 2023.

### TILFREDSHED MED CHAUFFØR OG TRYGHED





## TEMA: KOMFORT OG STAND

### Få ændringer i tilfredshed på tværs af målepunkter - Stor variation mellem de højeste og laveste scorer

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*.

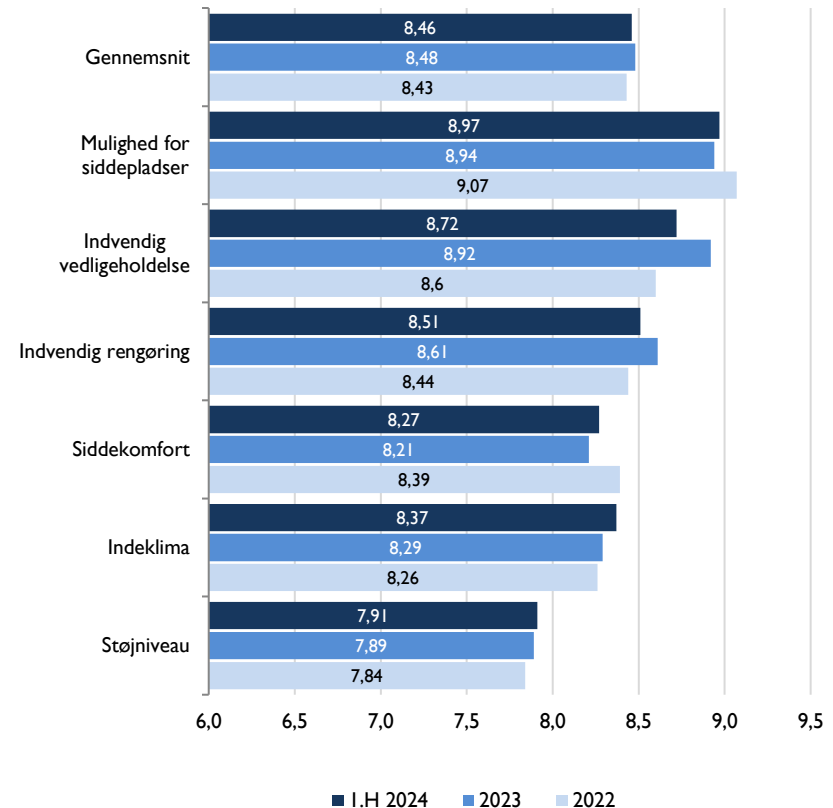
Med en samlet gennemsnitsscore for temaet på 8,46 i første halvår 2024, er der ikke sket en signifikant udvikling i det samlede gennemsnit sammenlignet med 2023, hvor gennemsnittet lå på 8,48. Der er således fortsat tale om et flot resultat.

Målepunkterne *Mulighed for siddepladser* (8,97) og *Indvendig vedligeholdelse* (8,72) opnår som i 2023 fortsat de to højeste scorer. Støjniveau opnår ligesom tidligere år den laveste score (7,89)

Udover et mindre fald i tilfredsheden med den indvendige vedligeholdelse fra 8,92 i 2023 til 8,72 i 2024, der fortsat må anses som et meget flot resultat, er der ikke sket en signifikant udvikling i nogle af de øvrige parametre sammenholdt med 2023.

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 56**, hvilket må anses som værende et særdeles fremragende resultat.

Mere end 6 ud af 10 af passagererne (64%) 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 8% er *detractors* (afgivet en score ml. 0-6).

Sammenlignet med NPS i 2023 (50) er NPS steget til 56 i 1. halvår 2024. Dette skyldes først og fremmest et fald i andelen af *detractors* fra 12% i 2023 til 8% i 2024, der fordeler sig med 2 procentpoint på hver *promoters* og *passives* (afgivet scoren 7-8).

I lighed med de andre bustyper, er det særligt målepunkterne inden for 'Rejsen i dag' (8,64), der scorer en høj tilfredshed, mens målepunkter inden for 'Linjen generelt' (7,63) scorer en del lavere. Der er hverken sket en udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed med 'Rejsen i dag' eller med 'Linjen generelt' sammenholdt med resultaterne i 2023.

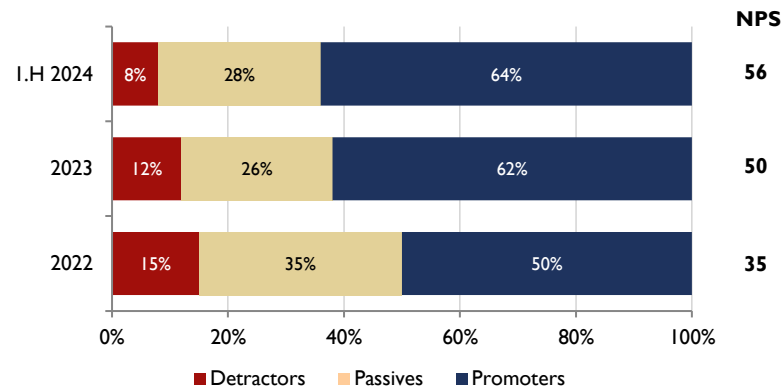
Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med regionalbusserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed på 8,29. Dette er heller ikke signifikant anderledes end i 2023, hvor den gns. tilfredshed på tværs af alle målepunkter ligeledes lå på 8,29. Resultatet må derfor fortsat som i tidligere år anses som et flot resultat.

Respondenter:

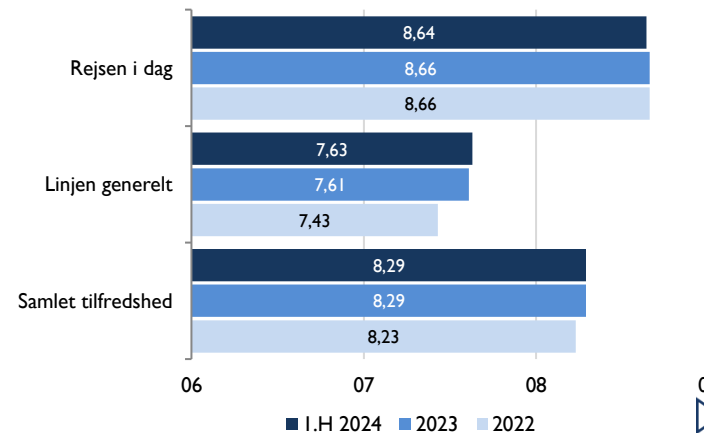
2024 - 2.866

2023 - 5.807

2022 - 5.830



### GENNEMSNITLIG TILFREDSHED





## REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	1. h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens overholdelse af køreplanen	8,71	8,60	8,57	-0,03
Muligheden for at få en siddeplads	9,18	9,20	9,15	-0,05
Siddekomfort	8,88	8,65	8,68	0,03
Chaufførens kørsel	9,23	9,18	9,19	0,01
Chaufførens service og fremtræden	9,22	9,16	9,22	0,06
Tryghed i bussen	9,23	9,21	9,17	-0,04
Indeklimaet i bussen	8,53	8,42	8,47	0,05
Indvendig rengøring i bussen	8,56	8,66	8,67	0,01
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,52	8,71	8,66	-0,05
Støjniveauet i bussen	7,61	7,74	7,85	0,11
Information i bussen om næste stop	8,29	8,22	7,99	-0,23
Rejsetiden for denne tur	8,13	8,29	8,32	0,03
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,43	8,48	8,43	-0,05
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG</b>	<b>8,66</b>	<b>8,66</b>	<b>8,64</b>	<b>-0,02</b>

Respondenter:

2024 - 2.866

2023 - 5.807

2022 - 5.830



## LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	1.h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,36	7,66	7,59	-0,07
Antallet af afgang på denne buslinje	6,69	6,84	6,66	-0,18
Information ved forsinkelser	7,14	7,30	7,46	0,16
Information ved stoppestederne	7,75	8,01	8,11	0,10
Venteforhold ved stoppestederne	7,53	7,72	7,86	0,14
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,58	7,69	7,67	-0,02
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	7,97	8,03	8,03	0,00
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT</b>	<b>7,43</b>	<b>7,61</b>	<b>7,63</b>	<b>0,02</b>

Respondenter:

2024 - 2.866

2023 - 5.807

2022 - 5.830



## OVERORDNET INDTRYK

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	1.h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,16	8,54	8,66	0,12
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	2,12	1,96	1,88	0,08
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,83	1,75	1,67	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:

2024 - 2.866

2023 - 5.807

2022 - 5.830



## TEMA: INFORMATION OG TIDER

### Passagererne udtrykker tilfredshed inden for temaet 'Information og tider' – men med fald i information om næste stop

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*.

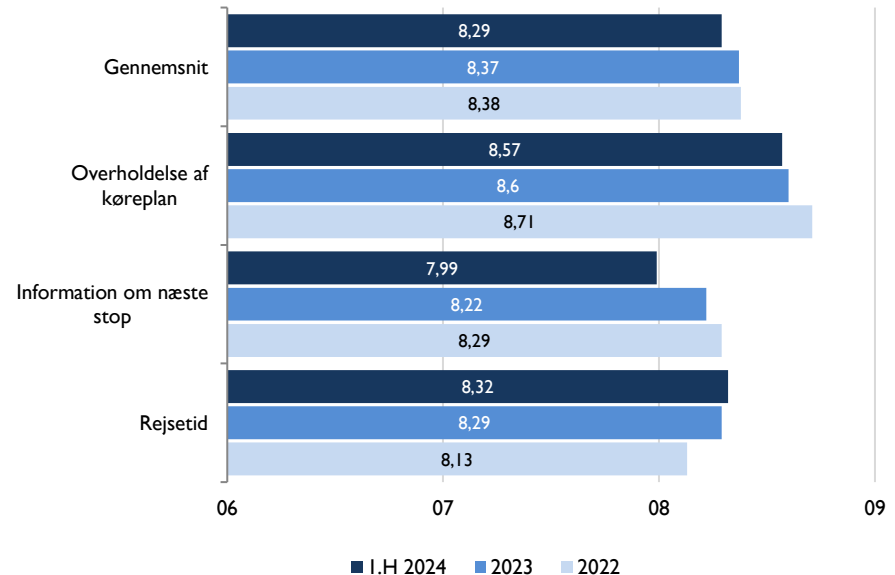
Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,29 i første halvår 2024, hvilket må anses som et tilfredsstillende resultat. Sammenlignet med 2023 (8,37) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema forblevet på samme niveau.

Den gennemsnitlige tilfredshed med målepunktet *Overholdelse af køreplan* (8,57) scorer højest, efterfulgt af *Rejsetid* (8,32) og *Information om næste stop* (7,99).

Mens *Overholdelse af køreplanen* og *Rejsetid* er forblevet på samme niveau som i 2023, er der sket et fald i tilfredsheden med *Information om næste stop* fra 8,22 i 2023 til 7,99 i 2024.

For alle tre målepunkter er det gældende, at de opnår tilfredsstillende resultater lige omkring 8 eller mere. Samlet set må temaet 'Information og tider' derfor fortsat anses at have opnået et tilfredsstillende resultat.

### TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER







## TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

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

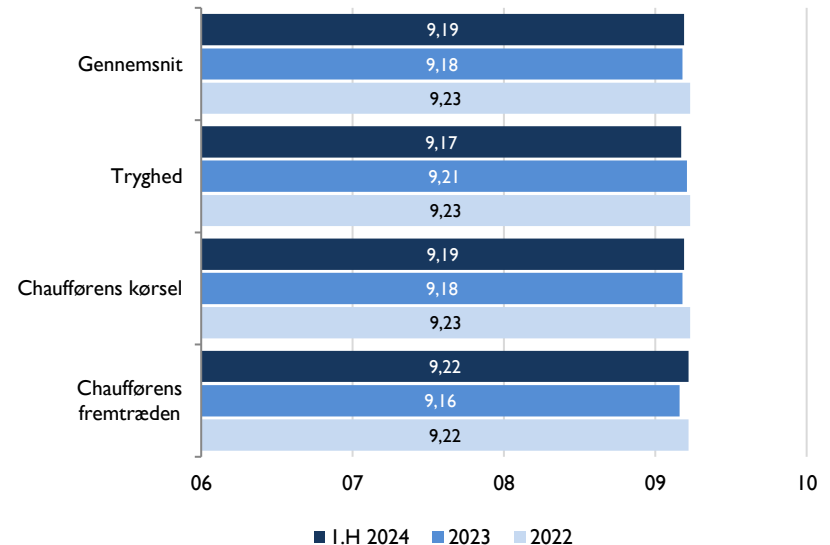
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 9,19 i første halvår 2024, hvilket må anses som et meget flot resultat. Sammenlignet med 2023 (9,18) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema i 2024 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 2023 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

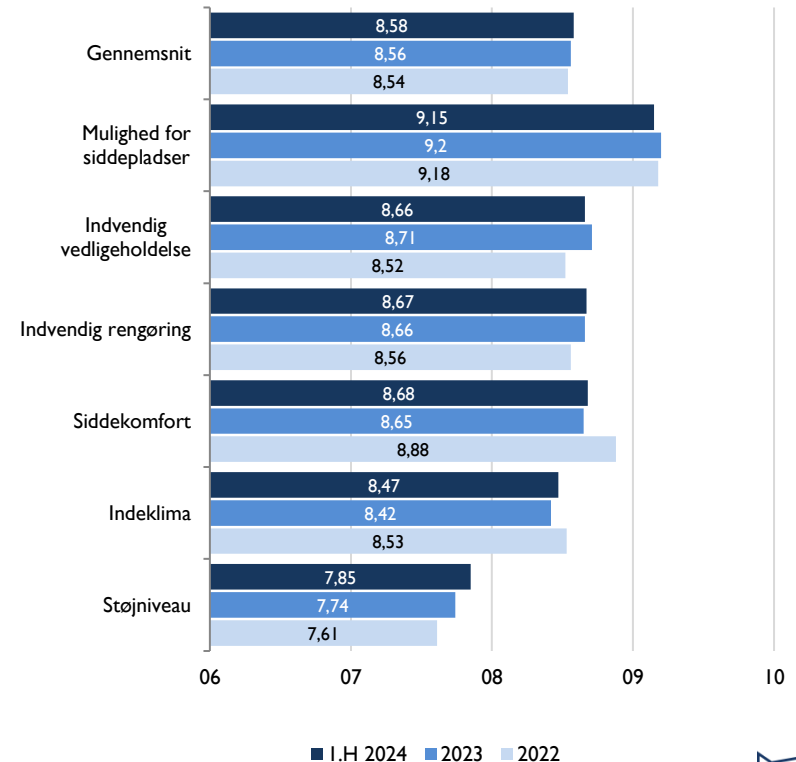
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Støjniveau*, *Indeklima*, *Siddekomfort*, *Indvendig rengøring*, *Indvendig vedligeholdelse* og *Mulighed for siddepladser*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,58 i første halvår 2024, hvilket må anses som et meget flot resultat. Sammenlignet med 2023 (8,56) 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 7,85 (til trods for en stigning), mens *Mulighed for siddepladser* scorer hele 9,15, som hhv. højeste og laveste score inden for temaet.

Mens *Støjniveau* er steget lidt, er alle øvrige parametre forblevet på samme niveau som i 2023.

### TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND





## 4. EXPRESBUSSE



## NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR EXPRESBUSSE

Den **samlede NPS for expresbusserne ligger på 58 i 1. halvår 2024**, hvilket anses som en fremragende score i NPS-termer.

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)

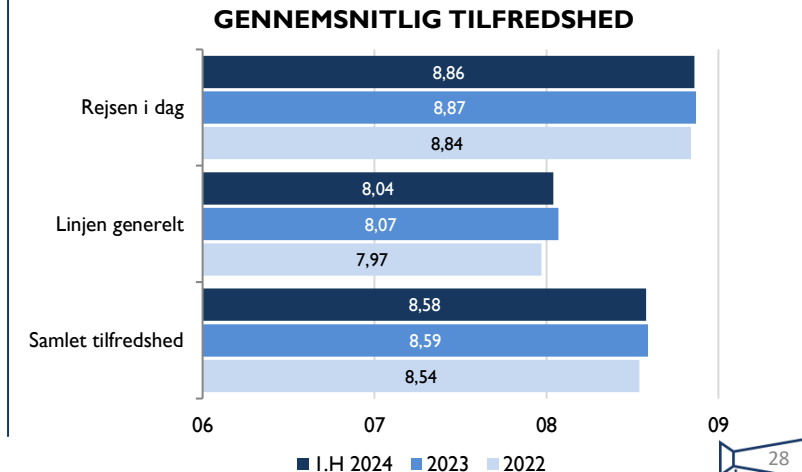
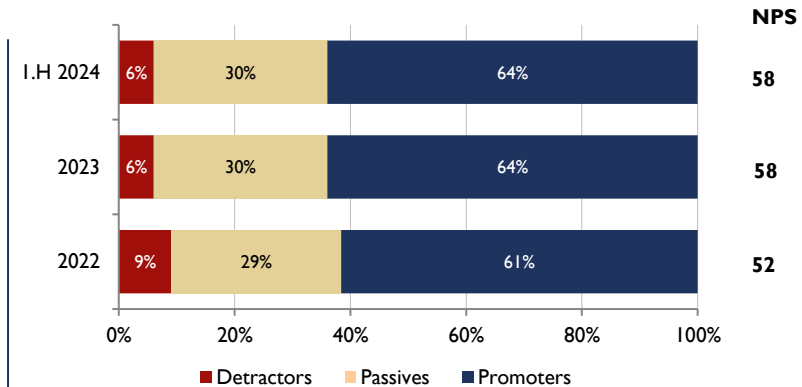
I forhold til 2023, hvor NPS lå på 58, er der ikke sket en udvikling i NPS, heller ikke inden for andelen af detractors, passives og promoters, der alle er på helt samme niveau som i 2023.

Ligesom de øvrige bustyper, er det særligt tilfredsheden med 'Rejsen i dag' (8,86), der er særdeles høj, mens 'Linjen generelt' (8,04) 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 både 'Rejsen i dag' og 'Linjen generelt', at den gennemsnitlige tilfredshed er forblevet på samme niveau som i 2023.

Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med expresbusserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed på 8,58, hvilket ligeledes er på samme niveau som i 2023, hvor denne lå på 8,59.

Respondenter:  
2024 - 778  
2023 - 1.524  
2022 - 1.479





## REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	I.h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens overholdelse af køreplanen	8,93	8,92	9,01	0,09
Muligheden for at få en siddeplads	9,18	9,34	9,24	-0,10
Siddekomfort	8,89	8,78	8,75	-0,03
Chaufførens kørsel	9,24	9,20	9,32	0,12
Chaufførens service og fremtræden	9,10	9,12	9,21	0,09
Tryghed i bussen	9,34	9,37	9,34	-0,03
Indeklimaet i bussen	8,52	8,47	8,40	-0,07
Indvendig rengøring i bussen	8,76	8,81	8,83	0,02
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,84	8,87	8,81	-0,06
Støjniveauet i bussen	7,82	8,09	7,98	-0,11
Information i bussen om næste stop	8,78	8,78	8,70	-0,08
Rejsetiden for denne tur	8,70	8,76	8,83	0,07
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,86	8,86	8,79	-0,07
<b>SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG</b>	<b>8,84</b>	<b>8,87</b>	<b>8,86</b>	<b>-0,01</b>

Respondenter:

2024 - 778

2023 - 1.524

2022 - 1.479



## LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	I.h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	8,15	8,30	8,30	0,00
Antallet af afgange på denne buslinje	7,73	7,73	7,54	-0,19
Information ved forsinkelser	7,56	7,76	7,93	0,17
Information ved stoppestederne	8,18	8,30	8,32	0,02
Venteforhold ved stoppestederne	7,82	8,01	8,03	0,02
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,96	7,96	7,87	-0,09
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,40	8,40	8,31	-0,09
<b>SAMLET GENNEMSITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT</b>	<b>7,97</b>	<b>8,07</b>	<b>8,04</b>	<b>-0,03</b>

Respondenter:

2024 - 778

2023 - 1.524

2022 - 1.479



## OVERORDNET INDTRYK

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	1.h 2024	UDVIKLING 2023-2024
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,63	8,80	8,74	-0,06
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	1,97	1,94	1,93	0,01
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,82	1,76	1,76	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:

2024 - 778

2023 - 1.524

2022 - 1.479



## TEMA: INFORMATION OG TIDER

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

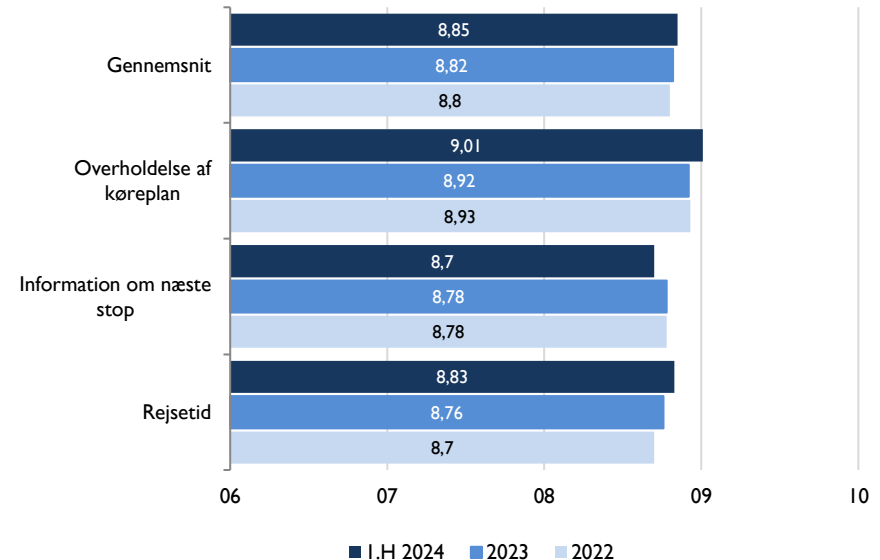
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål, der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Rejsetid*, *Information om næste stop* og *Overholdelse af køreplanen*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,85 i første halvår 2024, hvilket er særdeles højt. Sammenlignet med 2023 (8,82) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema forblevet den samme.

*Overholdelse af køreplanen* (9,01) scorer lidt højere end *Information om næste stop* (8,70) og *Rejsetid* (8,83).

Sammenlignet med 2023 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 højt blandt passagererne

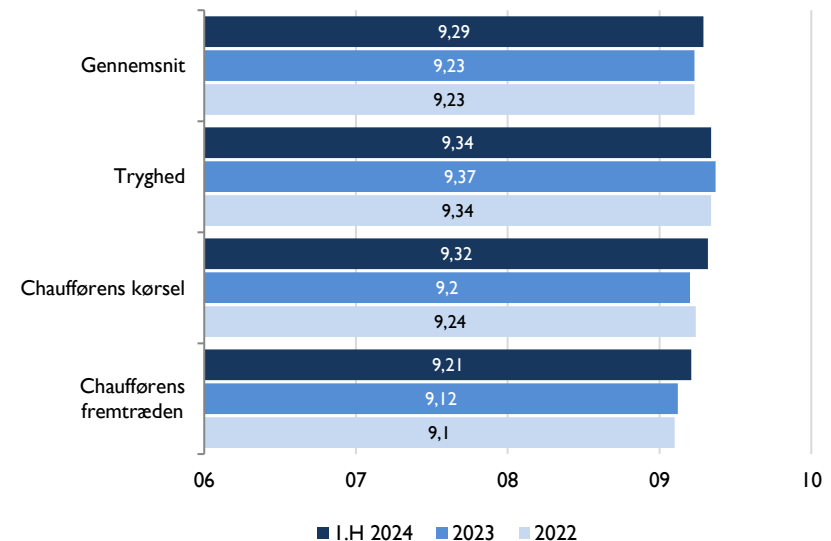
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 9,29, hvilket igen er et særdeles flot resultat. Sammenlignet med 2023 (9,23) er der ikke sket en udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed.

Med en score på hhv. 9,34 og 9,32 scorer målepunkterne *Tryghed* og *Chaufførens kørsel* stort set lige højt, efterfulgt af *Chaufførens fremtræden* og *service* (9,12). Der er for alle tre parametre tale om meget flotte resultater.

Sammenlignet med 2023 er der sket en lille stigning i tilfredsheden med *Chaufførens kørsel* fra 9,2 i 2023 til 9,32 i 2024. For de øvrige to parametre er tilfredsheden på niveau med 2023.

### 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*.

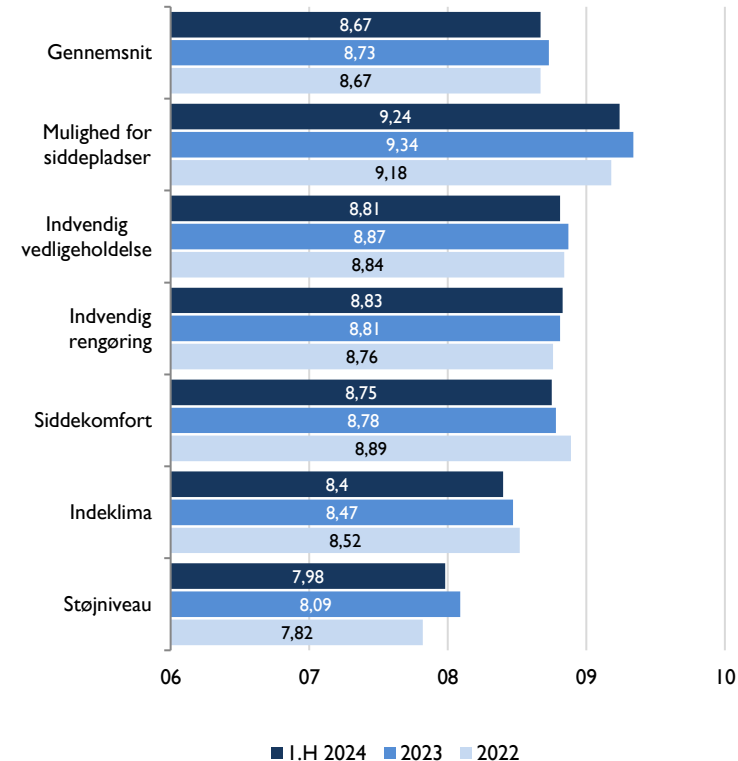
Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,67, hvilket må anses som et meget flot resultat. Sammenlignet med 2023 (8,73) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema forblevet på samme niveau.

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 9,24. Herefter følger *Indvendig rengøring* (8,83), *Indvendig vedligeholdelse* (8,81) og *Siddekomfort* (8,75), der alle også scorer særdeles højt.

Målepunktet *Indeklima* (8,4) og *Støjniveau* (7,98) scorer lavere end de øvrige.

Det er sket mindre udvikling i tilfredsheden for flere målepunkter i forhold til 2023. Det drejer sig om *Mulighed for siddepladser* og *Støjniveau*, der er gået en lille smule tilbage, mens øvrige parametre er forblevet på samme niveau.

### TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND





## 5. BILAG: BAGGRUND OG METODE

## BAGGRUND OG METODE

### Introduktion til midtvejsrapporten

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 midtvejsrapport 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.

Midtvejsrapporten bygger på i alt 4.431 interview med passagerer, der er gennemført løbende i første halvdel af 2024 og spredt jævnt ud på alle kvalitetsenheder. De 4.431 interview fordeler sig på bustyper som følger:

- 787 interview i by- og metrobusser
- 778 interview i expresbusser
- 2.866 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?”. Ved udregning af NPS kan der være forskelle på +/-1% grundet afrundinger.

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 NPS er forskelligt på tværs af brancher, men en tommelfingerregel er, at:

- -100 - 0 = Dårlig / Trænger til forbedring
- 1 - 29 = God
- 30-49 = Meget god / Flot
- 50-79 = Fremragende
- 80 – 100 = Ekstraordinær

### 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

