



Nordjyllands Trafikselskab Kundetilfredshedsundersøgelse



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 2024 kan det konkluderes, at buspassagerernes generelle tilfredshed med Nordjyllands Trafikselskab fortsat er meget høj på tværs af bustyper. Det afspejles i en samlet NPS på hele 52, 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).
- For alle tre bustyper er det gældende, at NPS er på omtrent samme niveau som i 2023. By- og metrobusser opnår en NPS på 44 i 2024 mod en NPS på 45 i 2023. For ekspresbusser er der sket en lille stigning i NPS fra 58 i 2023 til 60 i 2024. Ligeledes ses en lille stigning i NPS for regionalbusser fra 50 i 2023 til 52 i 2024.
- På linje med tidligere år er der både samlet set og for hver af de tre bustyper en højere tilfredshed med 'Rejsen i dag' sammenlignet med 'Linjen generelt'. For ekspresbusser og regionalbusser er tilfredsheden med både 'rejsen i dag' og 'Linjen generelt' steget fra 2023 til 2024. For by- og metrobusser er tilfredsheden med 'Rejsen i dag' faldet lidt og er tilbage på samme niveau som i 2022, mens tilfredsheden med 'Linjen generelt' er forblevet på samme niveau som i 2023 for by- og metrobusserne.
- 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 højst for alle tre bustyper, men de øvrige to temaer opnår også høje scorer på tværs af bustyper.
 - I forhold til temaet "Chauffør og tryghed" opnås en samlet gennemsnitlig tilfredshedsscore på 9,39 for ekspresbusser, 9,26 for regionalbusser og 8,87 for by- og metrobusser.
 - I forhold til temaet 'Information og tider' opnås en samlet gennemsnitlig tilfredshedsscore på 8,98 for ekspresbusser, 8,63 for by- og metrobusser og 8,55 for regionalbusser.
 - I forhold til temaet 'Komfort og stand' opnår ekspresbusserne (8,85) ligeledes højeste gennemsnitlige tilfredshedsscore. Herefter følger regionalbusser (8,72) samt by- og metrobusser (8,51).



NPS PÅ TVÆRS AF TRANSPORTTYPER

Samlet set på tværs af alle bustyper har Nordjyllands Trafik selskab en **NPS på 52** i 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 9% er *detractors* (afgivet en score ml. 0-6), mens 30% er *passives* (afgivet scoren 7-8).

Sammenlignet med 2023 (NPS – 51) er der i 2024 ikke sket en videre udvikling i den samlede NPS.

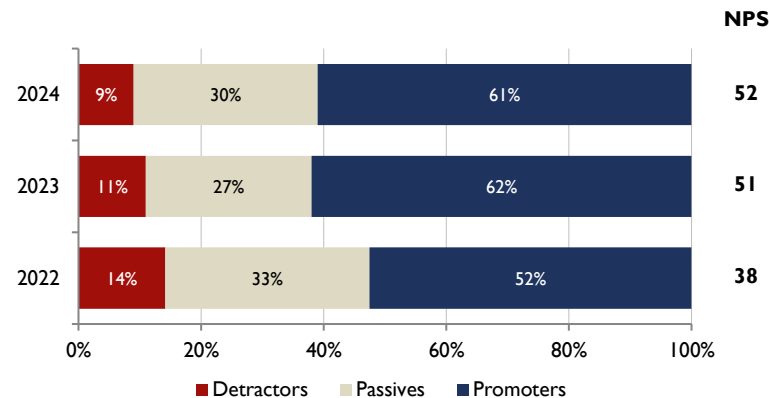
Overordnet ses det, at der for de tre bustyper samlet set, er en større gennemsnitlig tilfredshed med 'Rejsen i dag' (8,81), end med 'Linjen generelt' (7,99). Dette giver en samlet gennemsnitlig tilfredshed på 8,53 for samtlige 20 spørgsmål/parametre på tværs af alle bustyper.

I forhold til 2023 er der sket en stigning i tilfredsheden med 'Rejsen i dag' fra 8,71 til 8,81. Ligeledes er der sket en stigning i tilfredsheden med 'linjen generelt' fra 7,77 i 2023 til 7,99 i 2024. Dette betyder, at den samlede gennemsnitlige tilfredshed for alle 20 spørgsmål/parametre også stiger fra 8,38 i 2023 til 8,53 i 2024.

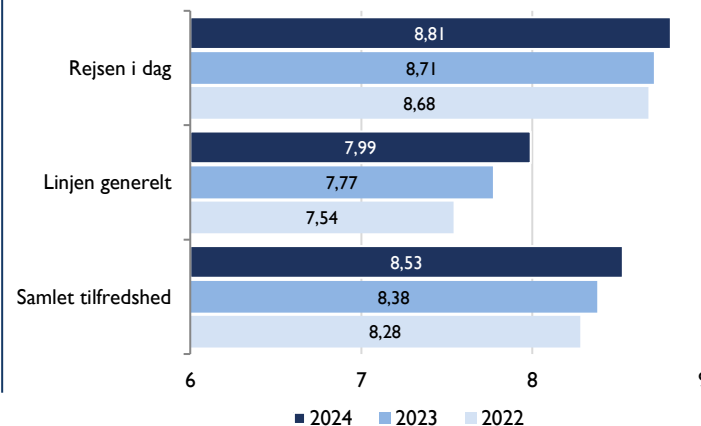
Respondenter:
2024 - 8.850
2023 - 8.890
2022 - 9.060

* 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.

RESUMÉ



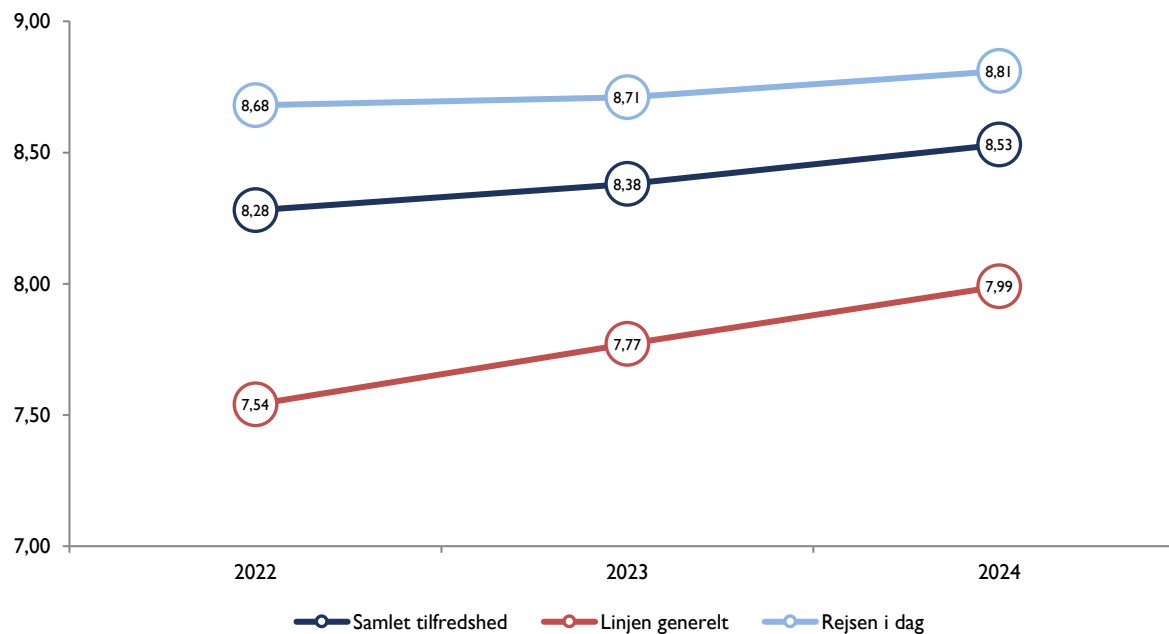
GENNEMSNITLIG TILFREDSHED





UDVIKLING I TILFREDSHED 2022-2024

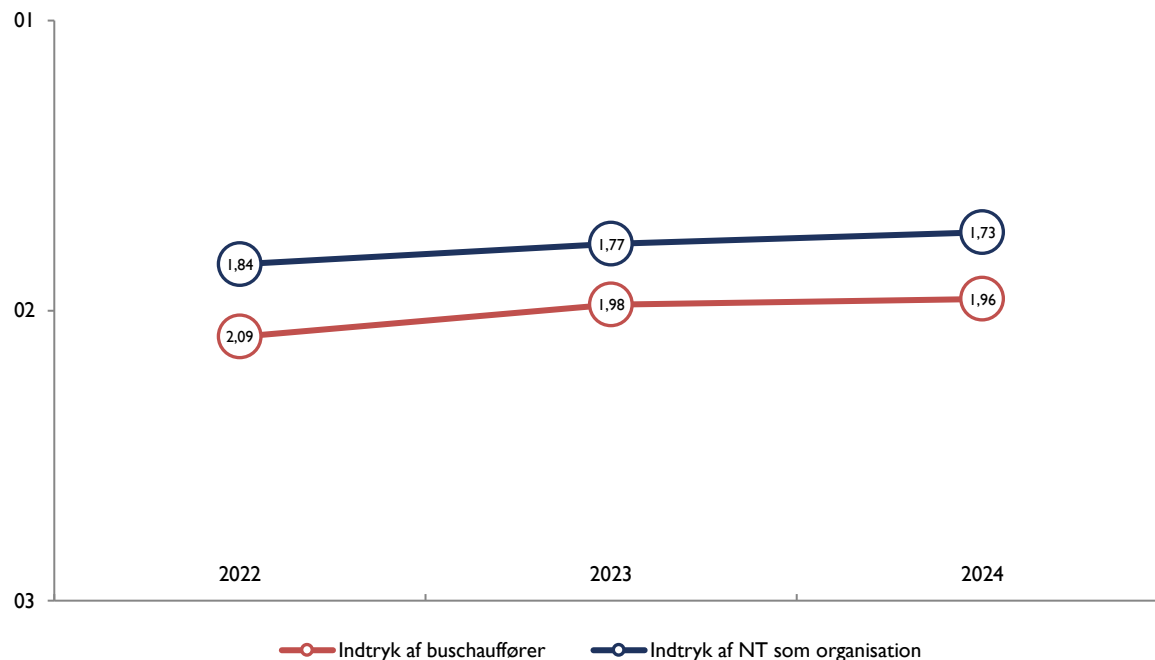
I forhold til 2023 er der i 2024 sket en stigning i den gennemsnitlige tilfredshed med både 'Rejsen i dag' (fra 8,71 til 8,81) og 'Linjen generelt' (fra 7,77 til 7,99). Deraf er den samlede gennemsnitlige tilfredshed på tværs af de to områder også steget (fra 8,38 til 8,53).



Respondenter:
2024 - 8.850
2023 - 8.890
2022 - 9.060

UDVIKLING I INDTRYK AF BUSCHAUFFØRER OG NT GENERELT 2023-2024

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 1,96. I forhold til kundernes indtryk af NT som organisation (1,73) 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 - 8.850
2023 - 8.890
2022 - 9.060



REJSEN I DAG – SAMLEDE RESULTATER PÅ TVÆRS AF BUSTYPER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens overholdelse af køreplanen	8,65	8,66	8,74	0,08
Muligheden for at få en siddeplads	9,16	9,18	9,29	0,11
Siddekomfort	8,79	8,60	8,68	0,08
Chaufførens kørsel	9,20	9,18	9,19	0,01
Chaufførens service og fremtræden	9,16	9,14	9,14	0,00
Tryghed i bussen	9,25	9,25	9,33	0,08
Indeklimaet i bussen	8,48	8,41	8,54	0,13
Indvendig rengøring i bussen	8,57	8,68	8,84	0,16
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,59	8,77	8,89	0,12
Støjniveauet i bussen	7,69	7,83	8,01	0,18
Information i bussen om næste stop	8,44	8,45	8,52	0,07
Rejsetiden for denne tur	8,34	8,48	8,67	0,19
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,57	8,62	8,76	0,14
SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG	8,68	8,71	8,81	0,1

Respondenter:
2024 - 8.850
2023 - 8.890
2022 - 9.060



LINJEN GENERELT – SAMLEDE RESULTATER PÅ TVÆRS AF BUSTYPER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,52	7,82	8,03	0,21
Antallet af afgang på denne buslinje	7,02	7,21	7,48	0,27
Information ved forsinkelser	7,13	7,37	7,80	0,43
Information ved stoppestederne	7,81	8,08	8,25	0,17
Venteforhold ved stoppestederne	7,55	7,84	8,03	0,19
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,71	7,84	7,94	0,10
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,06	8,21	8,41	0,20
SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT	7,54	7,77	7,99	0,22

Respondenter:
2024 - 8.850
2023 - 8.890
2022 - 9.060



OVERORDNET INDTRYK – SAMLEDE RESULTATER PÅ TVÆRS AF BUSTYPER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	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	1,96	0,02
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,84	1,77	1,73	0,04

* 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 mere positiv bedømmelse.

Respondenter:
2024 - 8.850
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 44 i 2024.

Over halvdelen (54%) er *promoters* (Afgivet scoren 9 eller 10), hvilket betyder, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale buslinjen til familie og venner. Kun 10% er *detractors* (afgivet en score ml. 0-6), mens 37% er *passives* (afgivet en score ml. 7-8).

Sammenlignet med 2023, hvor NPS lå på 45, er der ikke sket en signifikant udvikling i NPS. Der er dog sket et fald i både andelen af *promoters* fra 57% til 54% og i andelen af *detractors* fra 12% til 10%. Omvendt er der sket en stigning i *passives* fra 31% til 37%.

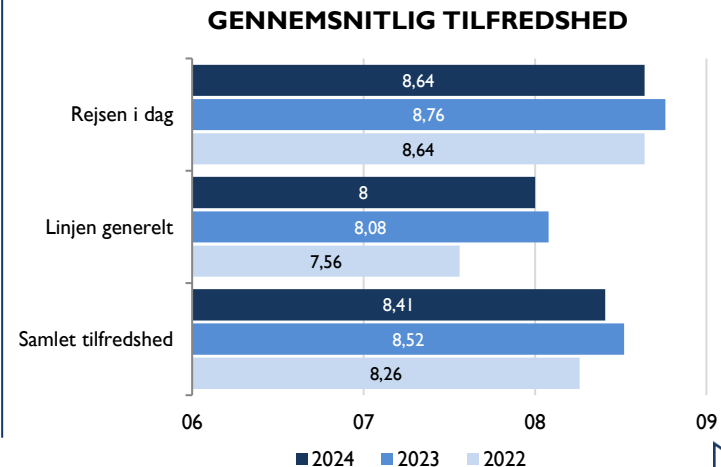
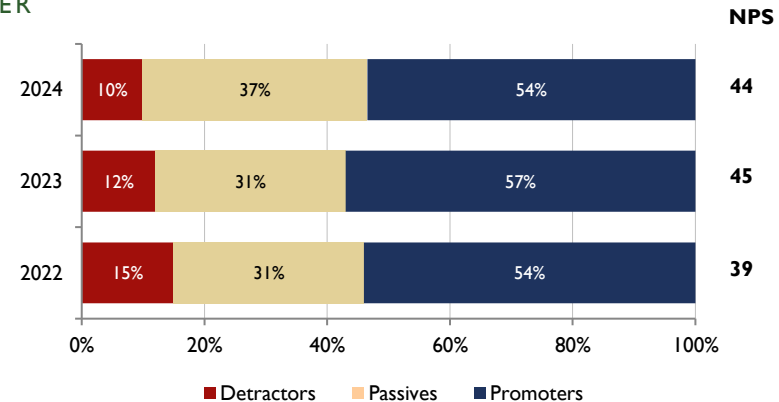
Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med by- og metrobusserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed på 8,41.

Passagerne angiver en højere tilfredshed med spørgsmålene angående 'Rejsen i dag' (8,64) end med spørgsmålene omhandlende 'Linjen generelt' (8,0). Det er for 'Rejsen i dag' gældende, at der er sket et mindre fald i den gennemsnitlige tilfredshed fra 8,76 i 2023 til 8,64 i 2024. Hermed er tilfredsheden på samme niveau som i 2022.

For 'Linjen generelt' er der ikke sket en udvikling fra 2023 (forskel fra 2023 til 2024 inden for den statistiske usikkerhed). Herved opnås fortsat en meget flot resultat sammenlignet med 2022 (7,56).

Som følge af det mindre fald i tilfredsheden med 'Rejsen i dag', er der også sket et mindre fald i den samlede gennemsnitlige tilfredshed på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål fra 8,52 i 2023 til 8,41 i 2024.

Respondenter:
2024 - 1.516
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	2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens overholdelse af køreplanen	8,23	8,64	8,49	-0,15
Muligheden for at få en siddeplads	9,07	8,94	9,03	0,09
Siddekomfort	8,39	8,21	8,28	0,07
Chaufførens kørsel	9,08	9,15	8,83	-0,32
Chaufførens service og fremtræden	9,00	9,11	8,64	-0,47
Tryghed i bussen	9,24	9,30	9,13	-0,17
Indeklimaet i bussen	8,26	8,29	8,41	0,12
Indvendig rengøring i bussen	8,44	8,61	8,62	0,01
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,60	8,92	8,77	-0,15
Støjniveauet i bussen	7,84	7,89	7,95	0,06
Information i bussen om næste stop	8,67	9,01	8,77	-0,24
Rejsetiden for denne tur	8,76	8,90	8,62	-0,28
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,79	8,91	8,74	-0,17
SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG	8,64	8,76	8,64	-0,12

Respondenter:
2024 - 1.516
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	2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,53	7,94	8,08	0,14
Antallet af afgange på denne buslinje	7,52	8,08	8,11	0,03
Information ved forsinkelser	6,73	7,25	7,37	0,08
Information ved stoppestederne	7,70	8,13	8,07	-0,06
Venteforhold ved stoppestederne	7,39	8,15	7,88	-0,27
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,95	8,30	8,15	-0,15
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,08	8,68	8,32	-0,36
SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT	7,56	8,08	8,00	-0,08

Respondenter:
2024 - 1.516
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	2024	UDVIKLING 2023-2024
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,36	8,49	8,46	-0,03
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	2,08	2,12	2,04	0,08
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,88	1,88	1,84	0,04

* 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 - 1.516
2023 - 1.559
2022 - 1.751



TEMA: INFORMATION OG TIDER

Fald i tilfredshed indenfor temaet 'Information og tider' – Fortsat høj tilfredshed

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 8,63 i 2024.

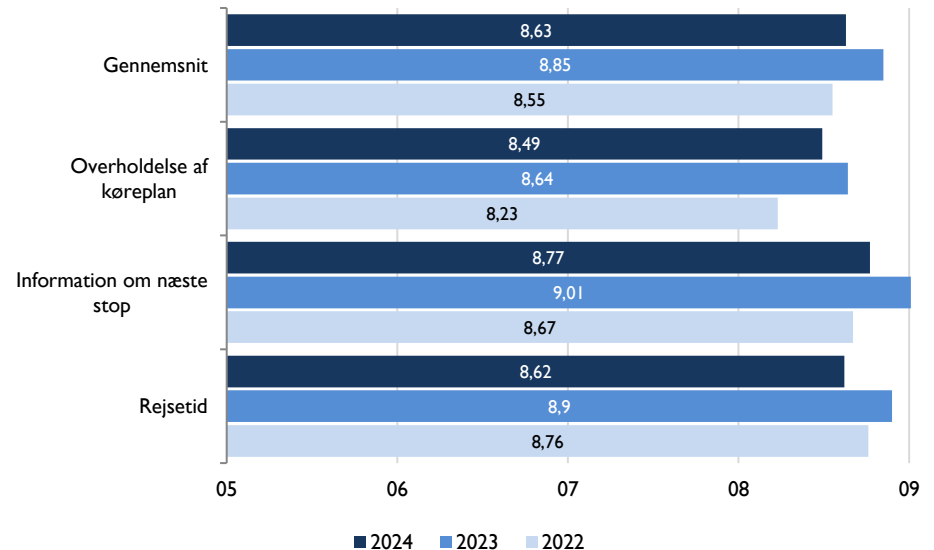
Sammenlignet med 2023 (8,85) er der sket et fald i den gennemsnitlige tilfredshed – Men med en gennemsnitlig tilfredshed på 8,63 på en skala fra 0-10, er der fortsat tale om et meget flot resultat. Den overordnede gennemsnitlige tilfredshed i 2024 (8,63) er på niveau med 2022 (8,55).

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 fortsat højere end i 2022.

Omvendt ligger tilfredshed med rejsetiden i 2024 lavere end både 2022 og 2023.

Information om næste stop (8,77) opnår højst tilfredshed inden for dette tema, mens *Overholdelse af køreplanen* opnår lavest tilfredshed (8,49).

TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER





Høj tilfredshed med chauffører og tryghed - Men faldende inden for de forskellige 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 meget højt niveau. Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 8,87, hvilket er et flot resultat. Sammenlignet med 2023 (9,19) er der dog sket et signifikant fald.

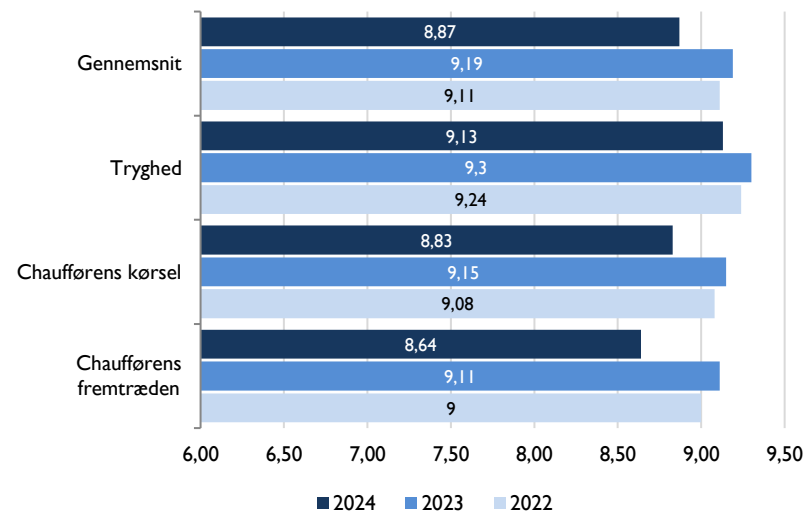
Inden for temaet scorer *Tryghed* højest med en gennemsnitlig score på hele 9,13. Herefter følger *Chaufførens kørsel* (8,83) og *Chaufførens service og fremtræden* (8,64).

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.

Da tilfredsheden med chaufførens service og fremtræden har ligget lavere det meste af 2024 sammenlignet med 2023, er årsager hertil forsøgt undersøgt nærmere i efteråret 2024. Her har en afgørende årsag været, at passagererne ikke har kontakt / taler med chaufføren. Nogle har derfor svært ved at tage stilling og afgiver derfor karakteren 5 svarende til, at de hverken er tilfredse eller utilfredse. Men selvom passagererne ikke er utilfredse, så trækker karakteren 5 ned i den gennemsnitlige tilfredshed, når den normalt ligger omkring 9.

Flere passagerer nævner de nye lange busser som årsag til, at de ikke har kontakt/taler med chaufføren. Mange stiger på bussen i midten, mens chaufføren sidder afskærmet oppe foran. En mulig årsag til faldet i chaufførens kørsel kan også være de længere busser, der kan være sværere at navigere med i trafikken.

TILFREDSHED MED CHAUFFØR OG TRYGHED





TEMA: KOMFORT OG STAND

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

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*.

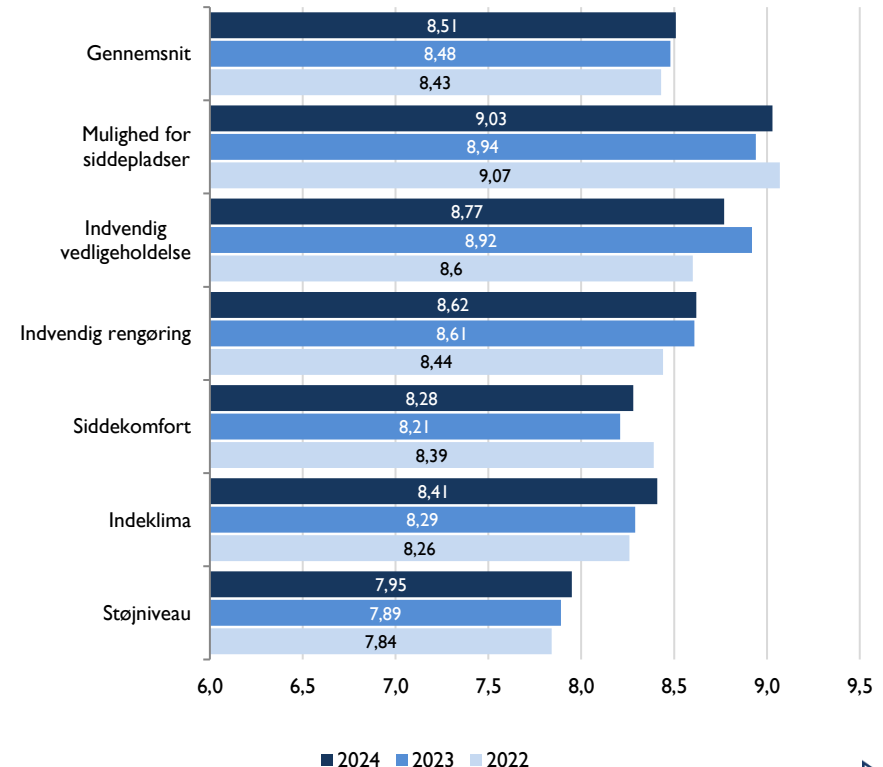
Med en samlet gennemsnitsscore for temaet på 8,51 i 2024, er der ikke sket en signifikant udvikling i det samlede gennemsnit sammenlignet med 2023, hvor gennemsnittet lå på 8,48. Der er således fortsat tale om et flot resultat.

Målepunkterne *Mulighed for siddepladser* (9,03) og *Indvendig vedligeholdelse* (8,77) opnår som i 2023 fortsat de to højeste scorere. *Støjniveau* opnår ligesom tidligere år den laveste score (7,95)

Udover et mindre fald i tilfredsheden med den indvendige vedligeholdelse fra 8,92 i 2023 til 8,77 i 2024, der fortsat må anses som et meget flot resultat, samt en mindre stigning i tilfredsheden med indeklimaet fra 8,29 i 2023 til 8,41 i 2024, er der ikke sket en signifikant udvikling i 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 52**, hvilket må anses som værende et særdeles fremragende resultat.

Mere end 6 ud af 10 af passagererne (61%) 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 9% er *detractors* (afgivet en score ml. 0-6).

Sammenlignet med NPS i 2023 (52) er NPS steget en smule til 52. Dette skyldes først og fremmest et fald i andelen af *detractors* (afgivet en score ml. 0-6) fra 12% i 2023 til 9% i 2024 og en stigning i *passives* (afgivet scoren 7-8) fra 26% til 29%.

I lighed med de andre bustyper, er det særligt målepunkterne inden for 'Rejsen i dag' (8,80), der scorer en høj tilfredshed, mens målepunkter inden for 'Linjen generelt' (7,90) scorer en del lavere. Der er for både 'Rejsen i dag' og 'Linjen generelt' sket en stigning i tilfredsheden sammenholdt med resultaterne i 2023. Tilfredshed med 'Rejsen i dag' er steget fra 8,66 i 2023 til 8,80 i 2024, mens tilfredsheden med 'Linjen generelt' er steget fra 7,61 til 7,90 i 2024.

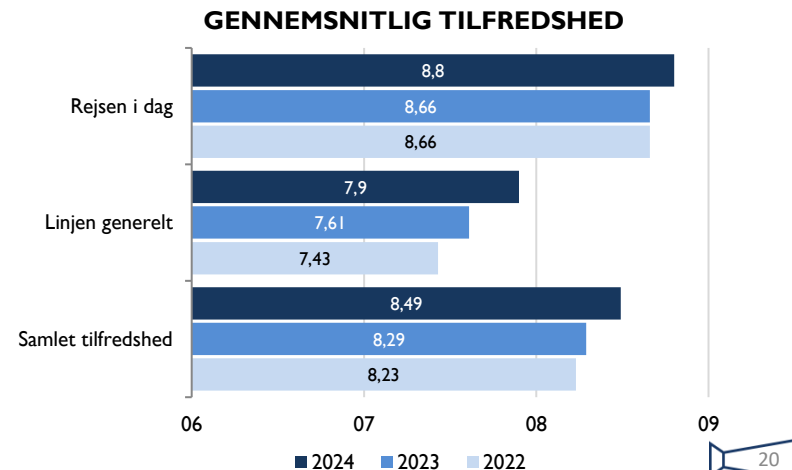
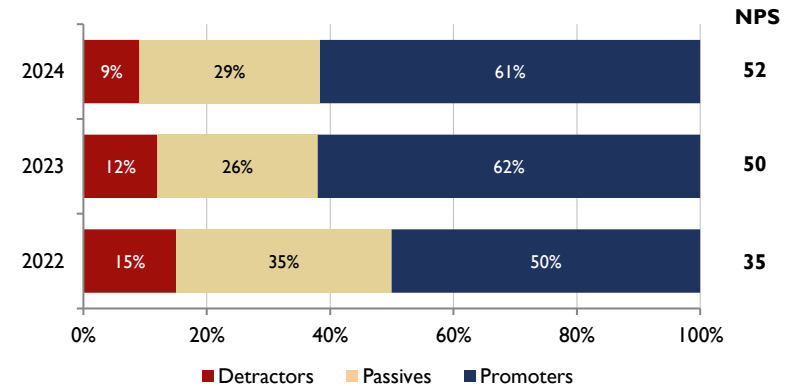
Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med regionalbusserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed også steget fra 8,29 i 2023 til 8,49 i 2024, der er på niveau med bybusserne, og må anses som et flot resultat.

Respondenter:

2024 - 5.718

2023 - 5.807

2022 - 5.830





REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens overholdelse af køreplanen	8,71	8,60	8,70	0,10
Muligheden for at få en siddeplads	9,18	9,20	9,33	0,13
Siddekomfort	8,88	8,65	8,72	0,07
Chaufførens kørsel	9,23	9,18	9,22	0,04
Chaufførens service og fremtræden	9,22	9,16	9,23	0,07
Tryghed i bussen	9,23	9,21	9,33	0,12
Indeklimaet i bussen	8,53	8,42	8,55	0,13
Indvendig rengøring i bussen	8,56	8,66	8,85	0,19
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,52	8,71	8,88	0,17
Støjniveauet i bussen	7,61	7,74	7,98	0,24
Information i bussen om næste stop	8,29	8,22	8,36	0,14
Rejsetiden for denne tur	8,13	8,29	8,60	0,31
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,43	8,48	8,71	0,23
SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG	8,66	8,66	8,80	0,14

Respondenter:

2024 - 5.718

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	2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	7,36	7,66	7,89	0,23
Antallet af afgange på denne buslinje	6,69	6,84	7,16	0,30
Information ved forsinkelser	7,14	7,30	7,81	0,51
Information ved stoppestederne	7,75	8,01	8,23	0,22
Venteforhold ved stoppestederne	7,53	7,72	7,99	0,27
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,58	7,69	7,84	0,15
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	7,97	8,03	8,38	0,35
SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT	7,43	7,61	7,90	0,29

Respondenter:

2024 - 5.718

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	2024	UDVIKLING 2023-2024
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,16	8,54	8,61	0,07
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjylland Trafikselskabs buschauffører?	2,12	1,96	1,94	0,02
Hvad er dit overordnede indtryk af Nordjyllands Trafikselskab som organisation?	1,83	1,75	1,71	0,04

* 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 - 5.718

2023 - 5.807

2022 - 5.830



TEMA: INFORMATION OG TIDER

Passagererne udtrykker tilfredshed inden for temaet 'Information og tider' – tilfredshed steget med alle parametre

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*.

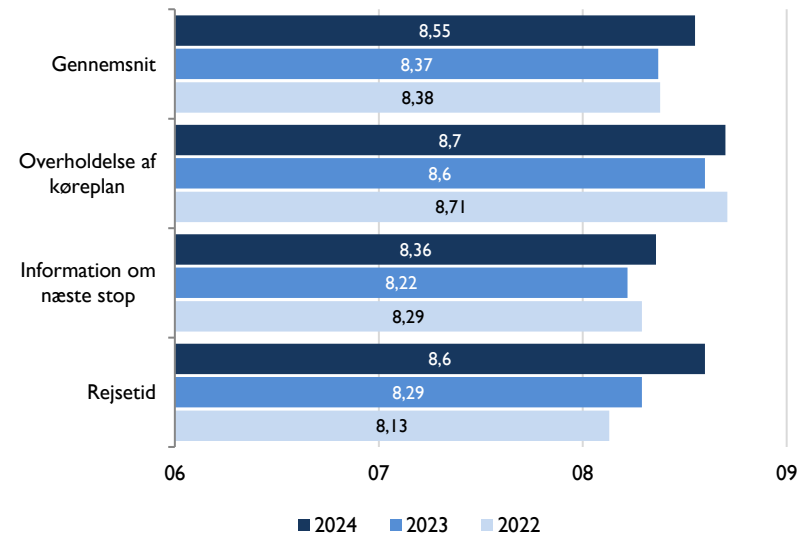
Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,55 i 2024, hvilket må anses som et flot resultat. Sammenlignet med 2023 (8,37) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema steget.

Den gennemsnitlige tilfredshed med målepunktet *Overholdelse af køreplan* (8,7) scorer højest, efterfulgt af *Rejsetid* (8,6) og *Information om næste stop* (8,36).

For alle tre parametre er det gældende, at den gennemsnitlige tilfredshed er steget, sammenlignet med 2023.

Samlet set må temaet 'Information og tider' derfor anses at opnå et meget tilfredsstillende resultat i 2024.

TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER





TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

Chaufførerne og trygheden scorer meget højt blandt regionalbussernes kunder

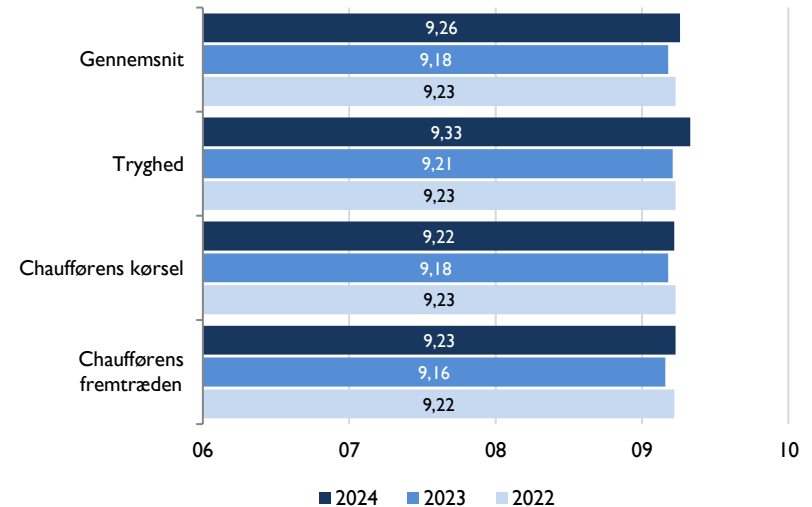
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 9,26 i 2024, hvilket må anses som et særdeles 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 sket en lille stigning i trygheden fra 9,21 i 2023 til 9,33 i 2024. De øvrige parametre er på niveau med 2023, såvel som 2022.

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*.

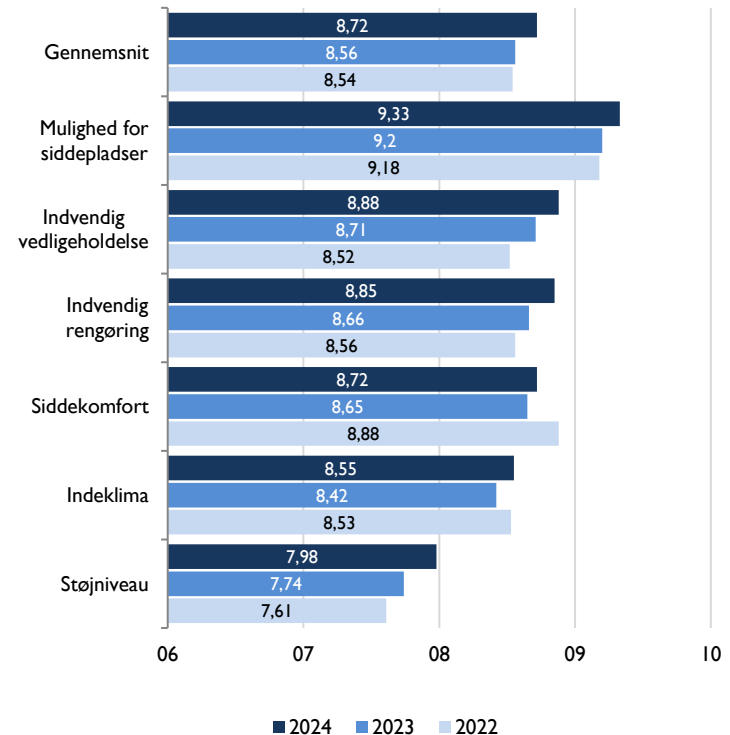
Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,72 i 2024, hvilket må anses som et meget flot resultat. Sammenlignet med 2023 (8,56) er den samlede gennemsnitlige tilfredshed for temaet steget.

Indenfor dette tema er der store forskelle mellem de enkelte målepunkter. Således scorer målepunktet *Støjniveau* 7,98, mens *Mulighed for siddepladser* scorer hele 9,33, som hhv. højeste og laveste score inden for temaet.

Med undtagelse af *Siddekomfort*, der er på niveau med 2023, er det for alle øvrige parametre under dette tema gældende, at der er sket en lille stigning i tilfredsheden.

Samlet set må temaet 'Komfort og stand' derfor anses at opnå et meget tilfredsstillende resultat i 2024.

TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND





4. EXPRESBUSSE



NPS OG GENNEMSNITLIG TILFREDSHED FOR EXPRESBUSSE

Den **samlede NPS for expresbusserne ligger på 60 i 2024**, hvilket anses som en fremragende score i NPS-termer.

I forhold til *promoters* og *detractors* ses det, at hele 66% 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). 28% er *passives* (afgivet en score ml. 7-8)

I forhold til 2023, hvor NPS lå på 58, er der sket en lille stigning i NPS til 60 i 2024.

Ligesom de øvrige bustyper, er det særligt tilfredsheden med 'Rejsen i dag' (9,02), der er særdeles høj, mens 'Linjen generelt' (8,30) scorer lavere - men et meget flot resultat.

Det er gældende for både 'Rejsen i dag' og 'Linjen generelt', at den gennemsnitlige tilfredshed er steget i forhold til 2023. Mens tilfredsheden med 'Rejsen i dag' er steget fra 8,87 til 9,02, er tilfredsheden med 'Linjen generelt' steget fra 8,07 til hele 8,30. Senest tilfredsheden med 'Linjen generelt' var på dette niveau, var tilbage i 2017.

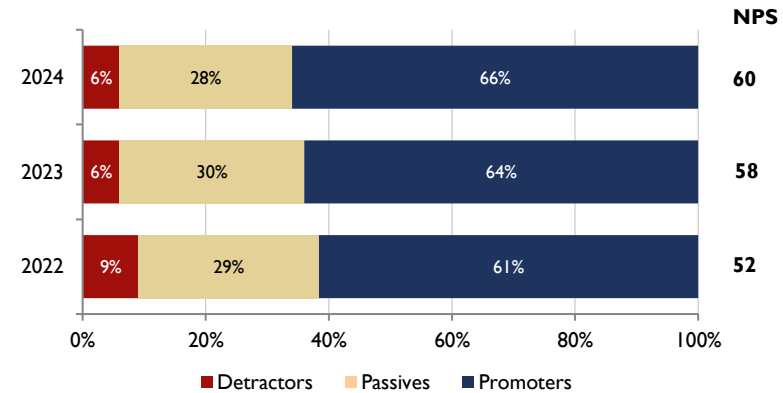
Ser man på den gennemsnitlige samlede tilfredshed med expresbusserne på tværs af alle 20 tilfredshedsspørgsmål/parametre, er den samlede tilfredshed på 8,77, hvilket ligeledes er en stigning i forhold til 2023, hvor den lå på 8,59.

Respondenter:

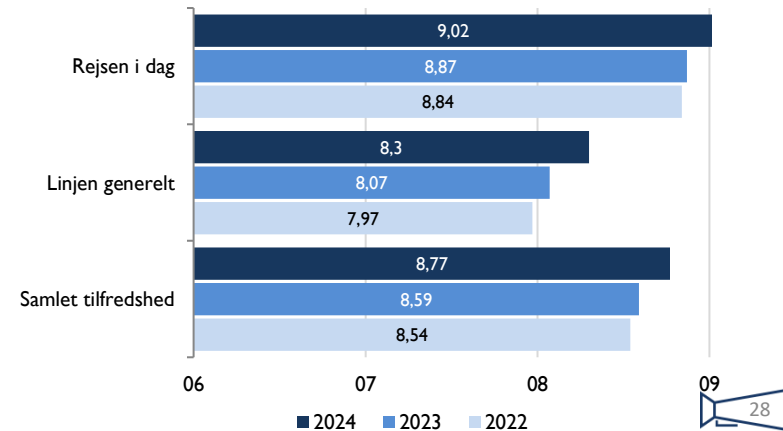
2024 - 1.616

2023 - 1.524

2022 - 1.479



GENNEMSNITLIG TILFREDSHED





REJSEN I DAG – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMÅL	2022	2023	2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens overholdelse af køreplanen	8,93	8,92	9,12	0,20
Muligheden for at få en siddeplads	9,18	9,34	9,40	0,06
Siddekomfort	8,89	8,78	8,89	0,11
Chaufførens kørsel	9,24	9,20	9,41	0,21
Chaufførens service og fremtræden	9,10	9,12	9,28	0,16
Tryghed i bussen	9,34	9,37	9,49	0,12
Indeklimaet i bussen	8,52	8,47	8,62	0,15
Indvendig rengøring i bussen	8,76	8,81	9,00	0,19
Indvendig vedligeholdelse i bussen	8,84	8,87	9,01	0,14
Støjniveauet i bussen	7,82	8,09	8,19	0,10
Information i bussen om næste stop	8,78	8,78	8,84	0,06
Rejsetiden for denne tur	8,70	8,76	8,98	0,22
Din rejse alt i alt ombord på denne buslinje i dag	8,86	8,86	8,97	0,11
SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED REJSEN I DAG	8,84	8,87	9,02	0,15

Respondenter:

2024 - 1.616

2023 - 1.524

2022 - 1.479



LINJEN GENERELT – ALLE RESULTATER

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

SPØRGSMAAL	2022	2023	2024	UDVIKLING 2023-2024
Bussens afgang- og ankomsttidspunkter	8,15	8,30	8,47	0,17
Antallet af afgange på denne buslinje	7,73	7,73	8,02	0,29
Information ved forsinkelser	7,56	7,76	8,17	0,41
Information ved stoppestederne	8,18	8,30	8,48	0,18
Venteforhold ved stoppestederne	7,82	8,01	8,30	0,29
Mulighederne for omstigning til andre ruter	7,96	7,96	8,09	0,13
Muligheden for at kunne rejse direkte uden at skifte transportmiddel	8,40	8,40	8,58	0,18
SAMLET GENNEMSNITLIG TILFREDSHED MED LINJEN GENERELT	7,97	8,07	8,30	0,23

Respondenter:

2024 - 1.616

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	2024	UDVIKLING 2023-2024
Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale familie eller venner at rejse med denne buslinje?	8,63	8,80	8,83	0,03
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	1,72	0,04

* 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 - 1.616

2023 - 1.524

2022 - 1.479



TEMA: INFORMATION OG TIDER

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

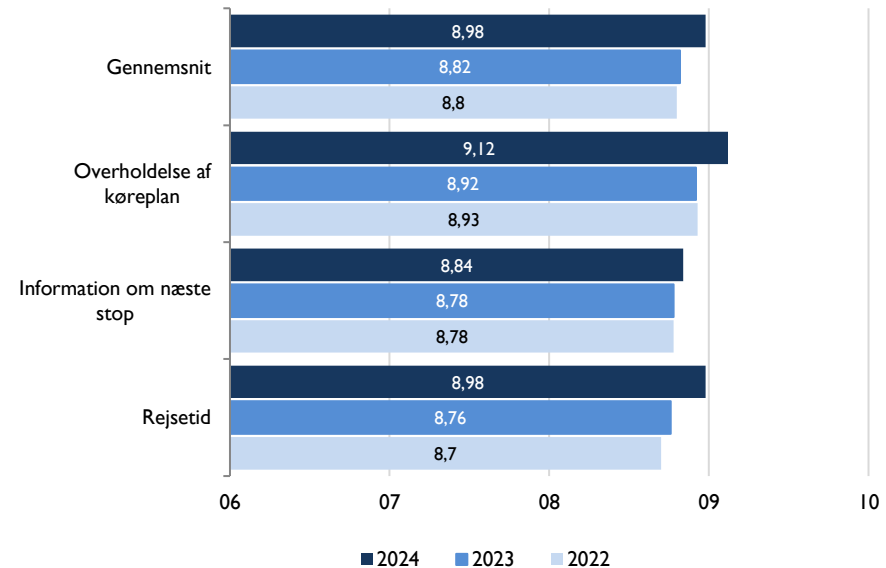
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål, der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Rejsetid*, *Information om næste stop* og *Overholdelse af køreplanen*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,98 i 2024, hvilket er særdeles højt. Sammenlignet med 2023 (8,82) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema steget en smule.

Overholdelse af køreplanen (9,12) scorer lidt højere end *Information om næste stop* (8,84) og *Rejsetid* (8,98).

Mens *Information om næste stop* (8,84) er forblevet på samme høje niveau som i 2023 (8,78), er der fra 2023 til 2024 sket en stigning i tilfredsheden med både *Overholdelse af køreplan* (fra 8,92 til 9,12) og *Rejsetid* (fra 8,78 til 8,98).

TILFREDSHED MED INFORMATION OG TIDER





TEMA: CHAUFFØR OG TRYGHED

Temaet 'Chauffør og tryghed' scorer fortsat højt blandt passagererne

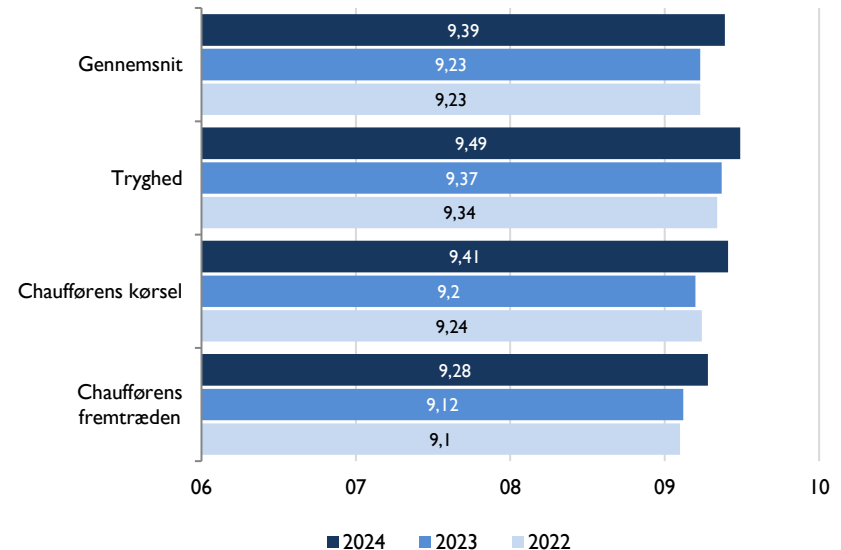
Dette tema er konstrueret ud fra de spørgsmål der er stillet angående 'Rejsen i dag' og indeholder spørgsmål angående *Chaufførens fremtræden*, *Chaufførens kørsel* og *Tryghed*.

Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på hele 9,39 i 2024, hvilket er et særdeles flot resultat.

Sammenlignet med 2023 (9,23) er der sket en stigning i den gennemsnitlige tilfredshed for temaet. Stigningen skyldes en stigning i tilfredsheden med alle tre parametre, som temaet er konstrueret af.

Med en score på hhv. 9,49 og 9,41 scorer målepunkterne *Tryghed* og *Chaufførens kørsel* næsten lige højt, efterfulgt af *Chaufførens fremtræden* og *service* (9,28). Der er for alle tre parametre tale om meget flotte resultater.

TILFREDSHED MED CHAUFFØR OG TRYGHED





TEMA: KOMFORT OG STAND

Også inden for temaet 'Komfort og stand' scorer expresbusser samlet set et 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*.

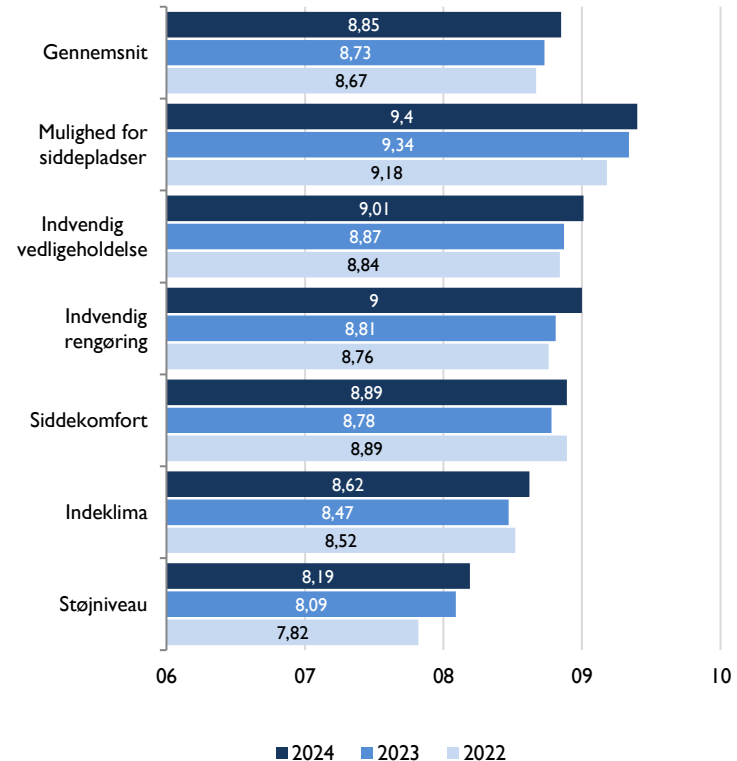
Den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema er på 8,85, hvilket må anses som et meget flot resultat. Sammenlignet med 2023 (8,73) er den gennemsnitlige tilfredshed for dette tema steget en smule. Stigningen skyldes en lille stigning i alle parametre fra 2023 til 2024 undtagen tilfredsheden med parameteren *Mulighed for siddepladser*, der ikke er signifikant anderledes fra 2023. Denne er dog særdeles høj i forvejen.

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 hele 9,4. Herefter følger *Indvendig vedligeholdelse* (9,01), *Indvendig rengøring* (9,00) og *Siddekomfort* (8,89), der alle også scorer særdeles højt.

Målepunktet *Indeklima* (8,62) og *Støjniveau* (8,19) scorer lavere end de øvrige, men fortsat højt og med stigende tilfredshed i forhold til 2023.

Alt i alt må temaet anses at få en meget flot bedømmelse.

TILFREDSHED MED KOMFORT OG STAND





5. BILAG: BAGGRUND OG METODE

BAGGRUND OG METODE

Introduktion til rapporten

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 rapport giver et overblik over kundernes tilfredshed med de forskellige parametre i 2024 - 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.

Rapporten bygger på i alt 8.850 interview med passagerer, der er gennemført løbende over alle måneder i 2024 og spredt jævnt ud på alle kvalitetsenheder. De 8.850 interview fordeler sig på bustyper som følger:

- 1.516 interview i by- og metrobusser
- 1.616 interview i expresbusser
- 5.718 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



*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

