

Kundetilfredshed 2021

Rapport, Fynbus

Oktober 2021



Indholdsfortegnelse

05	Hovedresultater
10	Tilfredshedsmodel
15	Overordnet tilfredshed
23	Øvrig tilfredshed
27	Holdningsspørgsmål og Plustur
31	Baggrund

Undersøgelsens formål



- Formålet med denne rapport er at evaluere tilfredsheden blandt Fynbus' kunder. Dette gælder både den overordnede tilfredshed, loyalitet og image samt for konkrete delområder.
- Undersøgelsen gennemføres hvert år, så udviklingen i tilfredsheden følges.
- Denne måling fokuserer på at identificere områder til forbedring. Modellen som benyttes, viser hvilke konkrete forhold, der har betydning for kundernes tilfredshed. Det betyder, at FynBus kan arbejde strategisk og taktisk med relevante områder i forhold til forbedring.



- Gennem rapporten anvendes der indekstal for de fleste spørgsmål. Det betyder, at respondenternes svar genberegnes i en skala fra 0-100.
- Data fortolkes via figuren til højre.
 - Alle værdier på 75 og derover skal fortolkes som meget gode.
 - Værdier mellem 65 og 74 skal fortolkes som gode.
 - 50-64 skal fortolkes som middel.
 - 40-49 skal fortolkes som dårlig.
 - 0-39 skal fortolkes som meget dårlig.

75-100	Meget god
65-74	God
50-64	Middel
40-49	Dårlig
0-39	Meget dårlig

Undersøgelsens metode



- Undersøgelsen er gennemført i FynBus' regionalbusser samt bybusser i både Odense og Svendborg.



- Dataindsamlingsperioden er fra den 13. september til den 1. oktober 2021 (uge 37-39), hvor data er indsamlet enten ved personlige interviews foretaget på tablet (CAPI) eller ved brug af et QR link, som gav adgang til spørgeskemaet på telefonen.







- I alt bygger undersøgelsen på 1067 respondenter, som er blevet interviewet på de følgende buslinjer:
 - Odense bybusser: 21-24, 23, 29, 31-39, 40-44, 51-59, 60-62, 72-79, 81-83 og 91.
 - Regionalbusser: 110-111, 122-123S, 130-132, 140-141, 151-153, 161-162, 191-195, 825-826-827, 885, 920, 930-932.
 - Svendborg bybusser: 230, 240-241 og 250.





















Hovedresultater

I det kommende afsnit opsummeres hovedresultaterne, og der præsenteres anbefalinger på centrale parametre

Den overordnede udvikling siden 2020

-  Positiv udvikling (indeks er vokset med mere end 2 i forhold til sidste måling)
-  Positiv tendens (indeks er vokset med 0 til 2 i forhold til sidste måling)
-  Negative tendens (indeks er faldet med -2 til 0 i forhold til sidste måling)
-  Negativ udvikling (indeks er faldet med mere end -2 i forhold til sidste måling)

	September 2020	September 2021	Udvikling	
Indeks for tilfredshed (total)	73,2	76,3	3,1	
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	76,5	80,1	3,6	
Er dine forventninger til fynbus blevet indfriet?	75,9	79,6	3,7	
Forestil dig det perfekte trafikselskab – hvor tæt på eller langt fra dette ideal er fynbus?	67,8	70,1	2,3	
Indeks for loyalitet (total)	73,4	74,6	1,2	
I hvilken grad ville du anvende fynbus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	57,1	54,2	-2,9	
I hvilken grad vil du anbefale fynbus til andre, fx. Venner, familie og kolleger?	72,1	73,3	1,2	
Hvor sandsynligt er det, at du vil vælge at køre med fynbus igen?	90,2	94,6	4,4	
Indeks for image (total)	74,6	77,8	3,2	
I hvilken grad oplever du fynbus som et troværdigt busselskab?	77,9	81,0	3,1	
I hvilken grad oplever du fynbus som et pålideligt busselskab?	74,4	77,3	2,9	
I hvilken grad oplever du fynbus som et busselskab der har et godt omdømme?	70,8	75,2	4,4	
Incitamentsfaktorer				
Indeklimaet i bussen	67,9	70,4	2,5	
Den indvendige rengøring	71,9	74,4	2,5	
Chaufførens kørsel	75,5	78,2	2,7	
Chaufførens kundeservice	73,6	77,4	3,8	
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	75,3	78,9	3,6	
Bussens overholdelse af køreplanen	72,5	74,1	1,6	

Anbefalinger - Tilfredshed

Tilfredshed

- Den samlede tilfredshed med FynBus er steget med 3 indekspoint og har en indeksscore på 76 ud af 100. Specielt *Tilfredsheden alt i alt* er høj, og opnår en indeksscore på 80 - en stigning på 4 indekspoint.
- Kigger man på den samlede tilfredshed i lyset af alle viste tidsperioder er den på et stabilt niveau, og der er ikke store udsving på tværs af tidsperioder.



- Rettidighed har stor påvirkning på tilfredsheden, og prioriteringskortet placerer rettidighed på grænsen imellem fasthold og prioriter. Dette parameter kan FynBus med fordel prioritere, særligt hvis tilfredsheden falder yderligere i fremtiden



Anbefalinger



- Baseret på tilfredshedsmodellen, bør FynBus have særligt fokus på at forbedre **rettidigheden**. Det er samtidig et område, som er særligt vigtigt for de rejsendes tilfredshed med turen (se både prioriteringskort og tilfredshedsmodel).
- I de åbne kommentarer er det ligeledes forsinkelser, som er i centrum. Ved at lægge kræfterne i at forbedre rettidigheden, kan FynBus således højne den samlede tilfredshed yderligere.



Anbefalinger - loyalitet & image

Loyalitet

- Den samlede loyalitet ligger på 75, hvilket kan betegnes som en god score. Dette niveau er samtidig det næsthøjeste på tværs af målepunkter.
- NPS-scoren er desuden på 12, hvilket er den højeste score.



- Den samlede loyalitet oplever ikke en stor stigning sammenlignet med de andre parametre.
- Loyalitet har en begrænset stigning, da der er et fald på 3 indekspoint for de respondenter som ikke vil anvende FynBus hvis de havde andre transportmuligheder.



Anbefalinger



- Faldet i sandsynligheden for at vælge Fynbus hænger formentlig sammen med Coronasituationen. Scoren må forventes at vende tilbage uden yderligere tiltag, når Corona-krisen er overstået.



Image

- Det samlede image har haft en positiv udvikling fra september 2020 og er på det højeste niveau i den viste tidsperiode.
- Særligt oplevelsen af FynBus som et troværdigt busselskab opnår en høj score på 81 indekspoint - en positiv udvikling på 3 indekspoint.



- Alle parametre scorer det højeste i den viste tidsperiode undtagen FynBus som et pålideligt selskab. Med 77 indekspoint ligger den dog stadig på niveau med marts 2019.



Anbefalinger



- FynBus' tilfredshedsmodel viser igen i år, at image har en signifikant og relativt stor effekt på tilfredshed med rejsen. Det er således vigtigt at fastholde FynBus' gode image. Samtidig kan FynBus' troværdighed aktivt bruges, da det er på et højt niveau.



Anbefalinger – incitamentsfaktorer & øvrige fund

Incitamentsfaktorer

- Alle incitamentsfaktorer har oplevet en stigning siden september 2020. Specielt chaufførens kundeservice oplever en stigning på 4 indekspoint (78 indekspoint).
- Indeklima i bussen er ikke endnu på det tidligere stabile niveau man så fra 2017-2019.



Anbefaling



- Chaufførens kørsel og kundeservice er stadig vigtig for den samlede tilfredshed, som det ses i tilfredshedsmodellen. Samtidig falder denne kategori indenfor "tilpas" i prioriteringskortet, hvor det har en høj tilfredshed.



Øvrige fund

- Alle (14 ud af 15) øvrige tilfredshedsparametre har oplevet en stigning.
- Selv om der er sket en stigning i tilfredshed med køreplaner og hjemmeside er disse stadig på sit nest laveste niveau
- Som den eneste øvrig tilfredshedsparameter oplever opbevaringsmuligheder et fald på 1 indekspoint.



Anbefaling



- Tilfredsheden med køreplaner, hjemmeside og opbevaringsmuligheder kan med fordel forbedres.

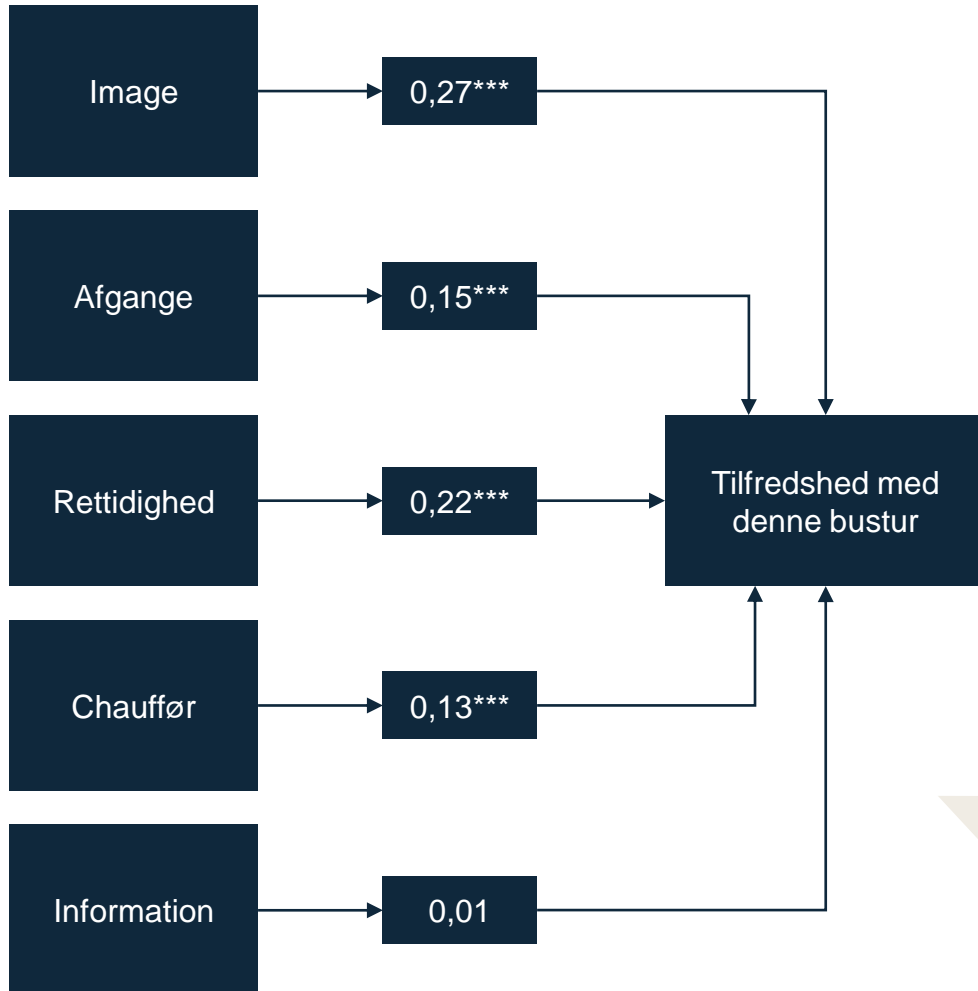


Epinion

Tilfredshedsmodel

I det kommende afsnit præsenteres og gennemgås tilfredshedsmodellen samt prioriteringskortet over forskellige årsager til den samlede tilfredshed.

Image og rettidighed har størst betydning for den samlede tilfredshed



- Modellen viser hvilke områder, der påvirker den overordnede tilfredshed med den aktuelle bustur.
- Forhold omkring image og rettidighed vurderes som de vigtigste i forhold til at påvirke den samlede tilfredshed. Når tilfredsheden med image eller rettidighed øges med 1 point, stiger den samlede tilfredshed med hhv. 0,27 og 0,22 point. Tilfredsheden med chaufføren og afgange har også en signifikant positiv påvirkning på den samlede tilfredshed med en effekt på hhv. 0,13 & 0,15.
- Sammenhængen mellem informationsniveauet og tilfredshed med busturen er meget lille og statistisk insignifikant. Det tyder altså ikke på, at informationsniveauet påvirker den samlede tilfredshed.

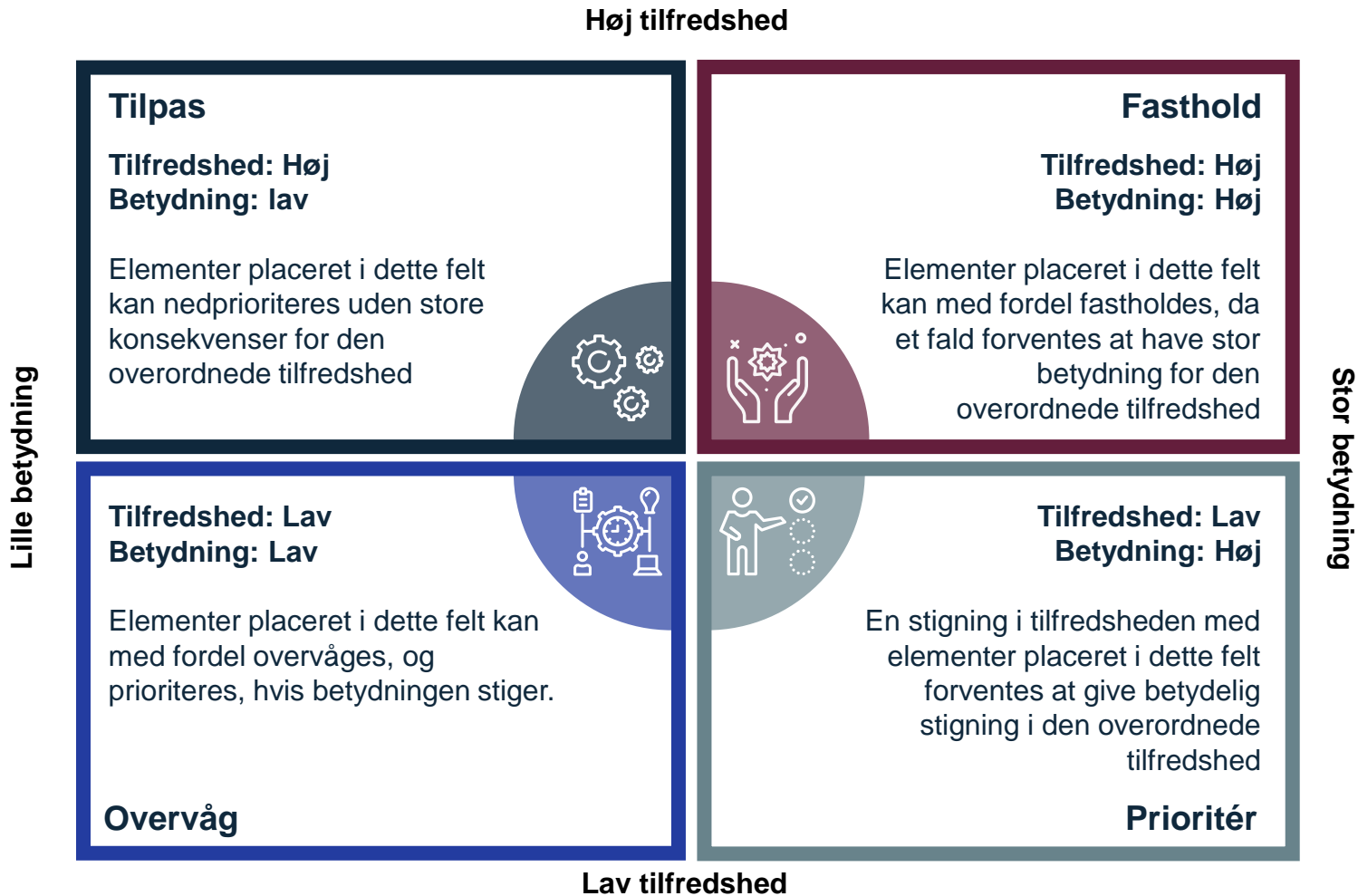


Stjerne (*) viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable, som eksempelvis *Image* og *Tilfredshed med denne bustur*. Der kan være mellem 0 og 3 stjerner. Jo flere stjerner, jo bedre. Når der er stjerner (***) kan vi konkludere, at området/ tilfredshedsspørgsmålet har en effekt på tilfredsheden med denne bustur.

Koefficienten (eksempelvis 0,27) viser, om sammenhængen er positiv eller negativ, samt hvor stærk effekten er. Jo højere værdi, desto større effekt.

Hvis der ikke er stjerner, er der stor usikkerhed om sammenhængen, hvorfor der ikke kan konkluderes noget på baggrund af resultaterne.

Hvad er et prioriteringskort?



- Et prioriteringskort ordner de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed, og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed
- Gennemsnitlig tilfredshed er udregnet på en skala fra 0 (meget utilfreds) til 100 (meget tilfreds).
- Punkter i kasserne til venstre har lav betydning for den samlede tilfredshed og punkter i kasserne til højre har stor betydning for den samlede tilfredshed. Det nuværende niveau af tilfredshed med parameteret kan aflæses vertikalt.
- Prioriteringskortet fokuserer kun på områdernes betydning for de rejsendes tilfredshed. Punkter med lav betydning i prioriteringskortet kan derfor sagtens være vigtige for FynBus i andre sammenhænge.

Rettidighed kan med fordel prioriteres for at højne den samlede tilfredshed



Fasthold: Fynbus' image er et parameter, hvor FynBus skal fastholde niveauet, da tilfredsheden både er høj, og parameterets betydning for den samlede tilfredshed er stor.

Tilpas: Chaufføren placerer sig i tilpas grundet en relativ stor tilfredshed og en jævn betydning for den samlede tilfredshed.

Overvåg: Information og afgange scorer lavt på betydningen for den samlede tilfredshed og ikke særligt højt på tilfredsheden - disse overvåges tæt.

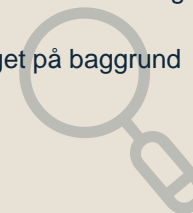
Prioriter: Rettidighed befinder sig mellem prioriterings- og fastholdelseskategorien, da den har stor betydning for den samlede tilfredshed og relativt jævn tilfredshed. Dette parameter kan FynBus med fordel prioritere, særligt hvis tilfredsheden falder yderligere i fremtiden.

Tabellen viser indeksscore og betydning for tilfredshed

Område (tilfredshed med..)	Indeksscore	Effekt	Spørgsmål (tilfredshed med)	Indeksscore	Effekt
Image	79	0,27***	Et busselskab med godt omdømme	75	0,005
			Et troværdigt busselskab	81	0,162
			Et pålideligt busselskab	77	0,183
Afgange	69	0,15***	Afgangs- og ankomsttiderne på denne linje	70	0,070
			Antallet af busafgange på denne linje	63	0,041
			Antallet af standsninger på turen	77	0,018
			Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	62	0,068
Rettidighed	75	0,22***	Overholdelse af køreplanen	74	0,076
			Turens varighed	76	0,054
Chauffør	78	0,13***	Chaufførens kundeservice	77	0,111
			Chaufførens kørsel	78	-0,001
			FynBus' køreplaner	71	0,060
Information	72	0,01	Billetsystemet	77	-0,009
			Den generelle information fra FynBus	70	-0,014
			Information om forsinkelser og aflysninger	64	-0,063

Stjerne (*) viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable, som eksempelvis *Image* og *Tilfredshed med denne bustur*. Der kan være mellem 0 og 3 stjerner. Jo flere stjerner, jo bedre. Når der er stjerner (***) kan vi konkludere, at området/ tilfredshedsspørgsmålet har en effekt på tilfredsheden med denne bustur. Hvis der ikke er stjerner, er der stor usikkerhed om sammenhængen, hvorfor der ikke kan konkluderes noget på baggrund af resultaterne.

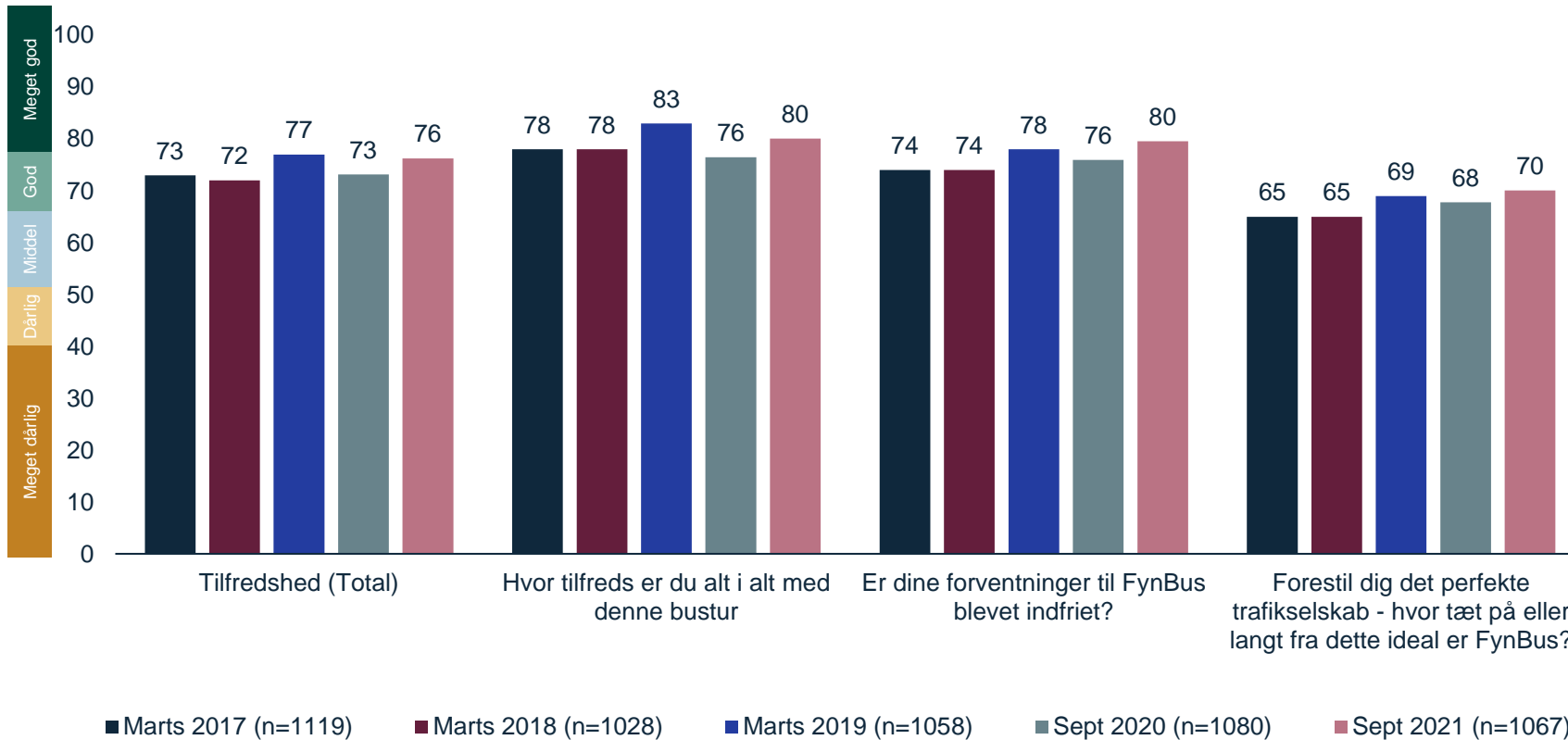
Koefficienten (eksempelvis 0,27) viser, om sammenhængen er positiv eller negativ, samt hvor stærk effekten er. Jo højere værdi, desto større effekt.



Overordnet tilfredshed

I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed på indeks mellem 0 og 100.

Tilfredshed

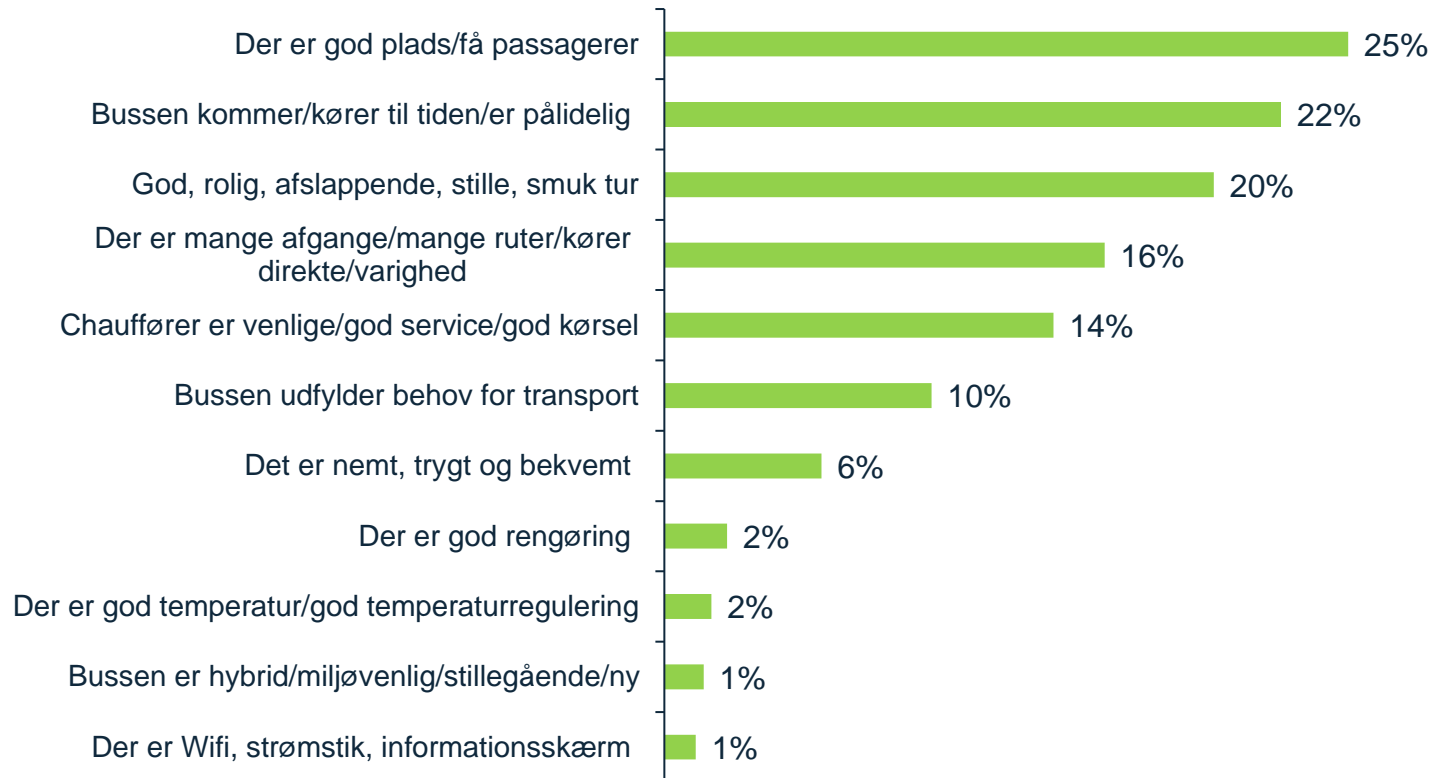


- Den samlede tilfredshed med FynBus er steget med 3 indekspoint siden målingen i September 2020. Tifredsheden er dermed på niveau med Marts 2019.
- Stigning i den totale tilfredshed er særligt forårsaget af en stigning i tilfredsheden alt i alt med denne bustur og at forventningerne til turen er blevet indfriet, som begge har steget med 4 indekspoint.
- Kigger man på den samlede tilfredshed i lyset af alle viste tidsperioder er den på et stabilt niveau.

Af gode ting ved busturen nævner flest rejsende, at der er god plads (25%), og at bussen kommer og kører til tiden (22%)

Hvad synes du er godt ved turen?

n=700



Note: Da respondenterne kan nævne flere gode ting ved turen, summerer grafen til mere end 100 %.

Udvalgte kommentarer

"Altid meget præcis"

"Dejlig rent og venlig chauffør"

"Stille og roligt"

"Der er rigeligt med frie pladser"

"Dejlig afslappet"

"Masser af plads"

"Det går hurtigt og altid plads"

"Den er stabil"

"Rolig kørsel og venlig chauffør"

Af dårlige ting ved busturen nævner flest rejsende, at bussen ofte er forsinket (20%), og at bussen tager for lang tid (10%) eller er for fuld (10%)

Hvad synes du er dårligt ved turen?

N=533



Note: Da respondenterne kan nævne flere dårlige ting ved turen, summerer grafen til mere end 100 %.

Udvalgte kommentarer

"Bussen er altid forsinket"

"Lidt varmt, aircondition mangler"

"Det kører ikke om aftenen"

"Forsinkelse og beskidt"

"Det er for dyrt"

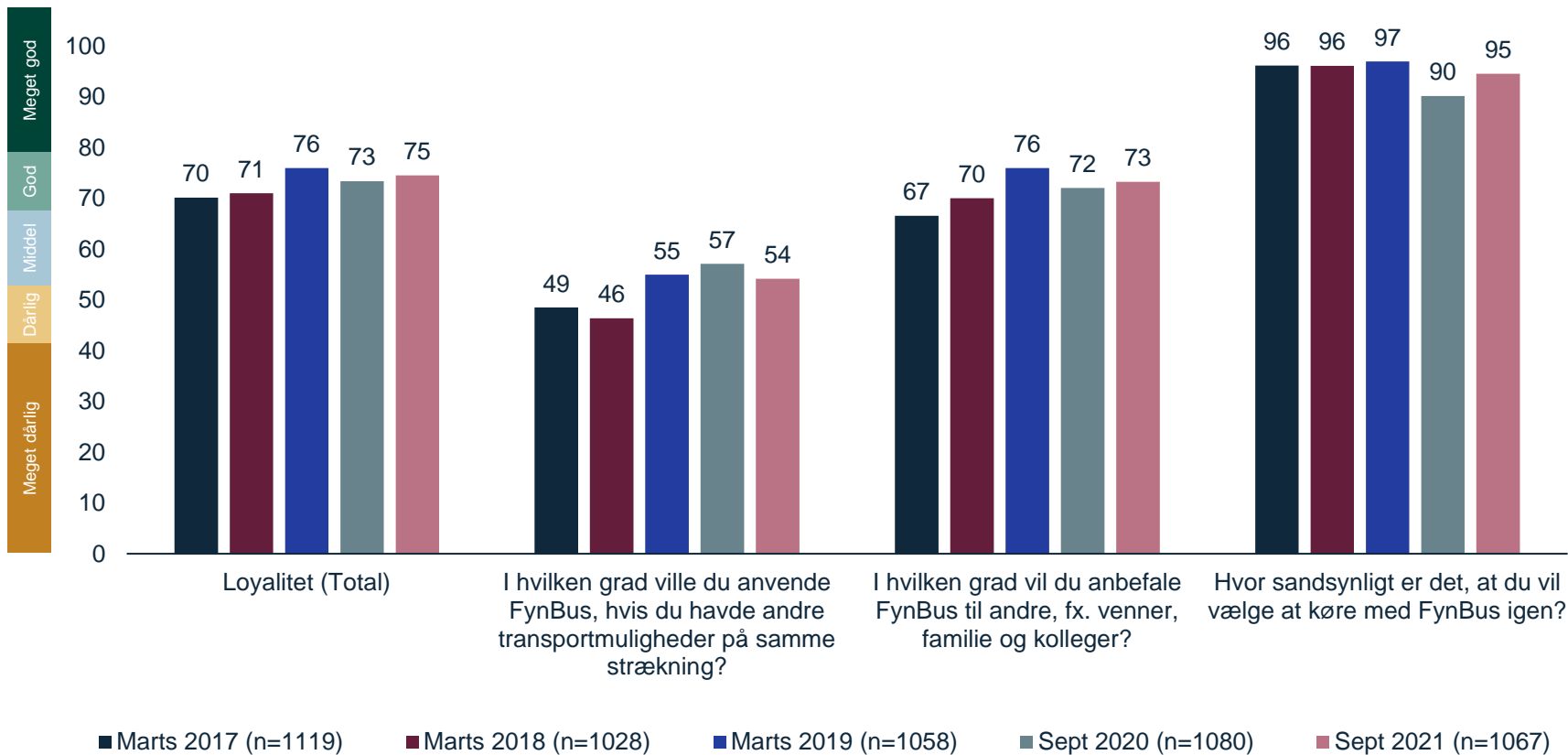
"Der er lidt skrald og pletter på gulvet"

"Der er mange mennesker"

"Kommer altid for sent så jeg mister mine forbindelser"

I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede loyalitet på indeks mellem 0 og 100.

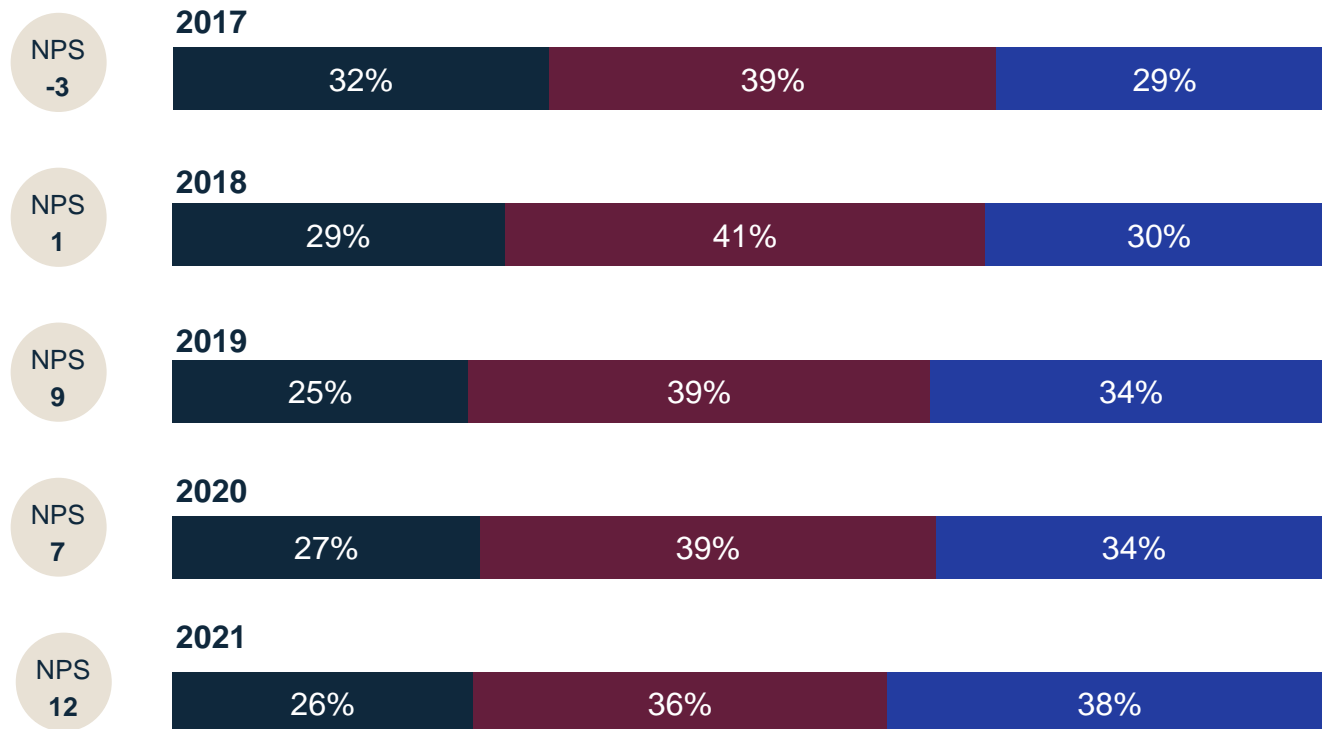
Loyalitet



- Den samlede loyalitet har oplevet en lille positiv tendens sammenholdt med September 2020 og opnår et indekspoint på 75 ud af 100. Den samlede loyalitet er dermed næsten på niveau med marts 2019.
- Bag stigningen i loyalitet fra september 2020, er særligt sandsynligheden for at køre med FynBus igen, som er steget 5 indekspoint. I modsætning ser man at færre vil anvende FynBus om de havde andre alternativer på strækningen. Her er der et fald på 3 indekspoint.

NPS-scoren er 12 for Q3 2021, hvilket er den højeste score

I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger?



Detractors

Har svaret 1-6



Passives

Har svaret 7-8



Promoters

Har svaret 9-10

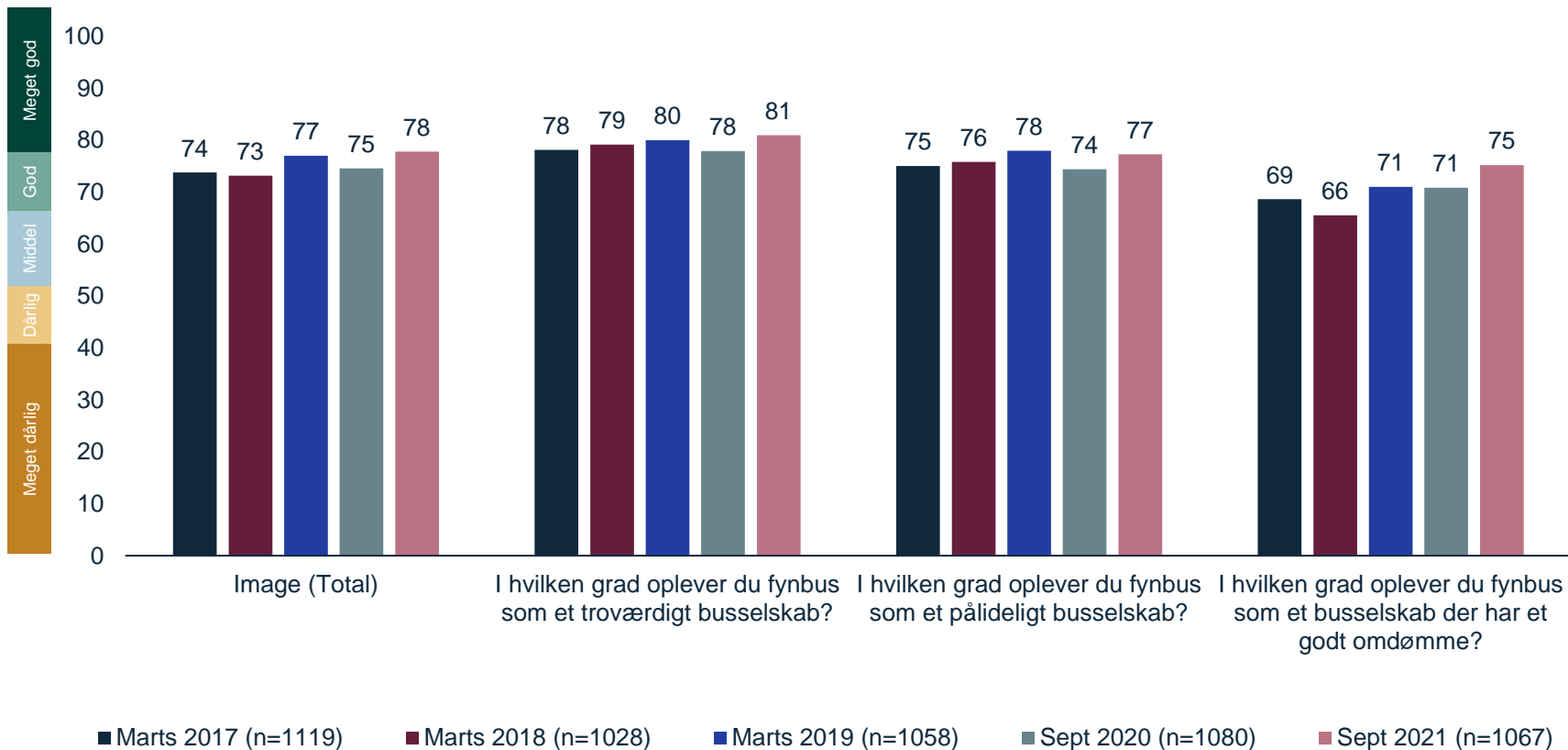


$$\text{NPS} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$

Net Promoter Score er et mål for, i hvor høj grad de rejsende med FynBus vil anbefale FynBus til personer i deres netværk. De rejsende, der har tilkendegivet 9-10 til spørgsmålet om, hvorvidt man vil anbefale FynBus til venner, familie og kolleger kan karakteriseres som **Promoters**. **Passives** er dem, der hverken udtrykker sig positivt eller negativt overfor spørgsmålet. Og til sidst er der dem, der svarer 1-6 og kan betegnes som **Detractors** jf. ovenstående.

I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede vurdering af image på indeks mellem 0 og 100.

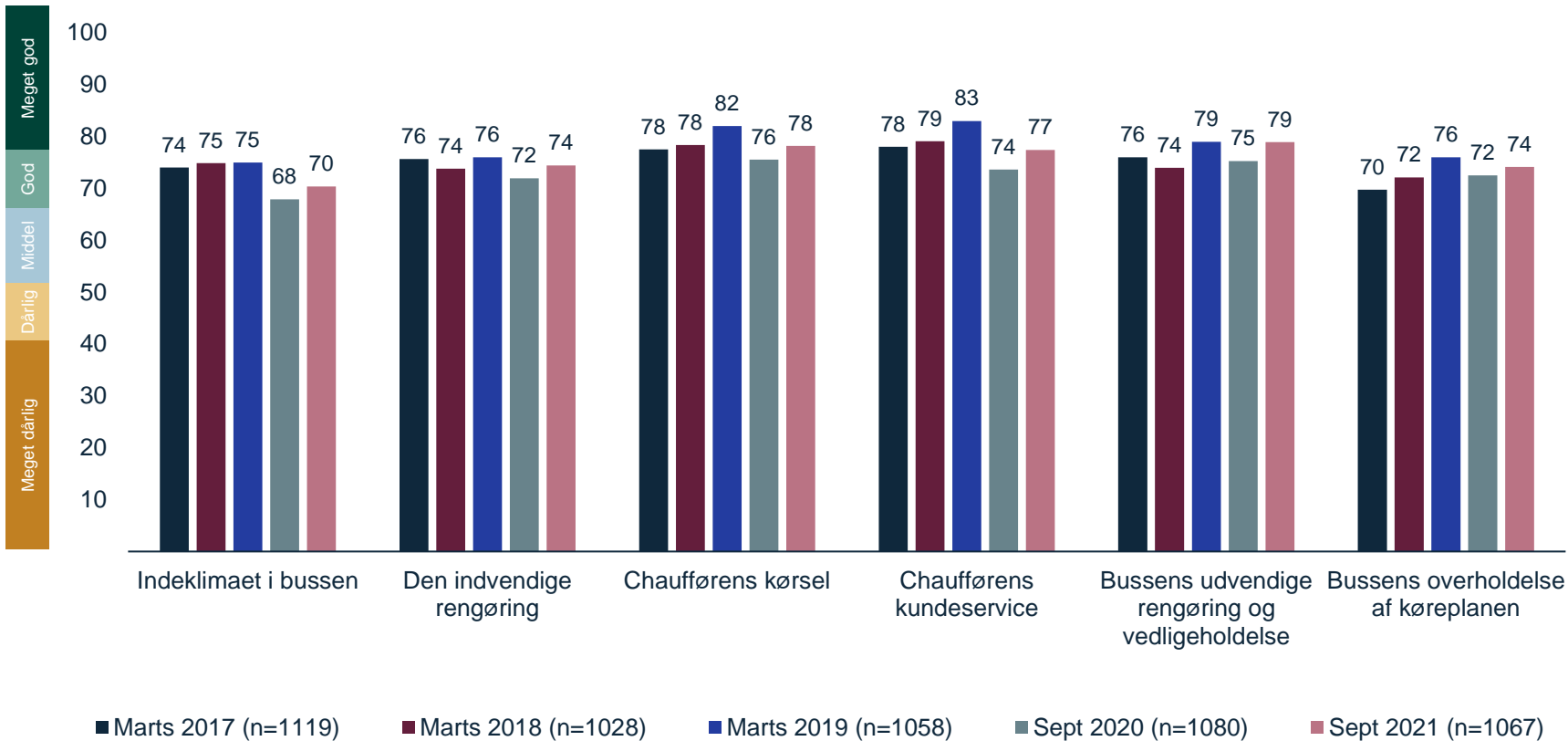
Image



- Den totale indeksscore for FynBus' image er på sit højeste med 78 af 100 indekspoint. Dette er 3 indekspoint højere end september 2020.
- Dette skyldes en stigning på 3 indekspoint for oplevelsen af FynBus som henholdsvis et troværdigt og pålideligt busselskab. FynBus som et selskab med godt omdømme oplever en stigning på 4 indekspoint.

I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige incitamentsfaktorer

Hvor tilfreds er du alt i alt med...?

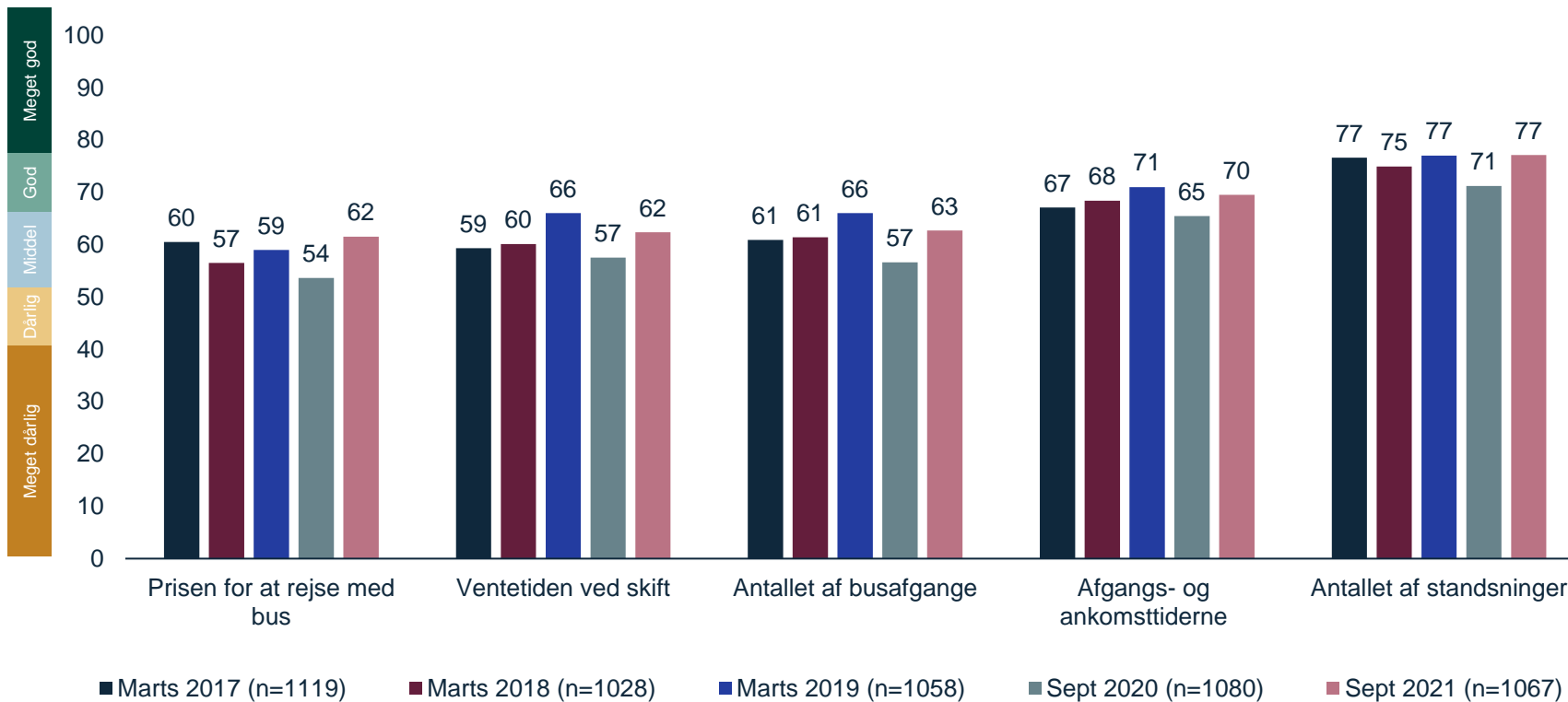


- På tværs af de viste incitamentsfaktorer ser vi en stigning i indeksscorerne, når man sammenligner med september 2020. Absolut set er alle incitamentsfaktorerne på et højt niveau, og falder i kategorierne god eller meget god.
- Særligt bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse har oplevet en stigning på 4 indekspoint, så incitamentsfaktorer nu er på niveau med 2019.

Øvrig tilfredshed

I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige tilfredshedsparametre

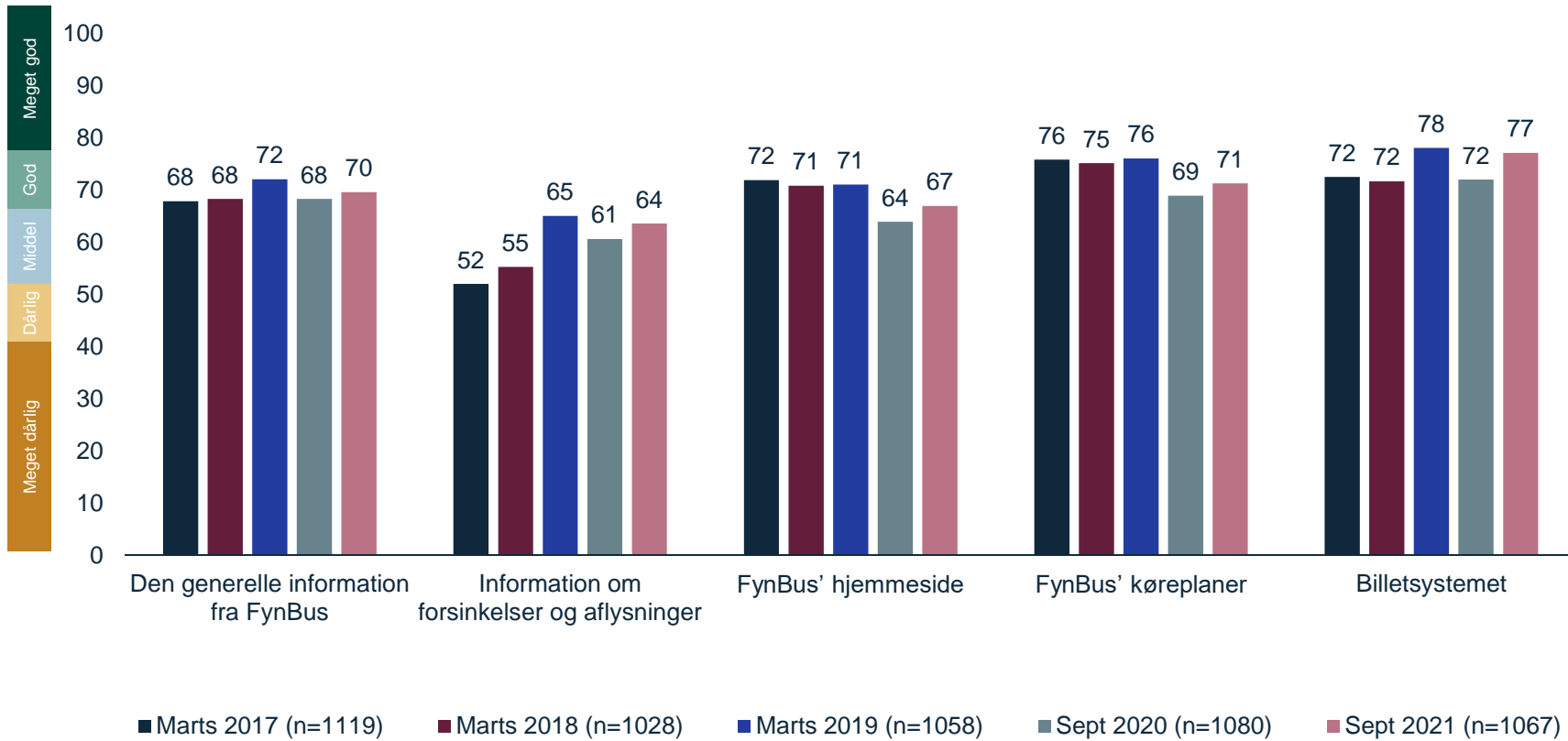
Hvor tilfreds er du alt i alt med...?



- På tværs af de viste tilfredshedsparametre er tilfredsheden steget med minimum 5 indekspoint siden september 2020.
- Særligt prisen for at rejse med bus er steget, og er på sit højeste med 62 indekspoint. I tillæg er tilfredsheden med antallet af standsninger steget med 6 indekspoint sammenlignet med september 2020.

I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige tilfredshedsparametre

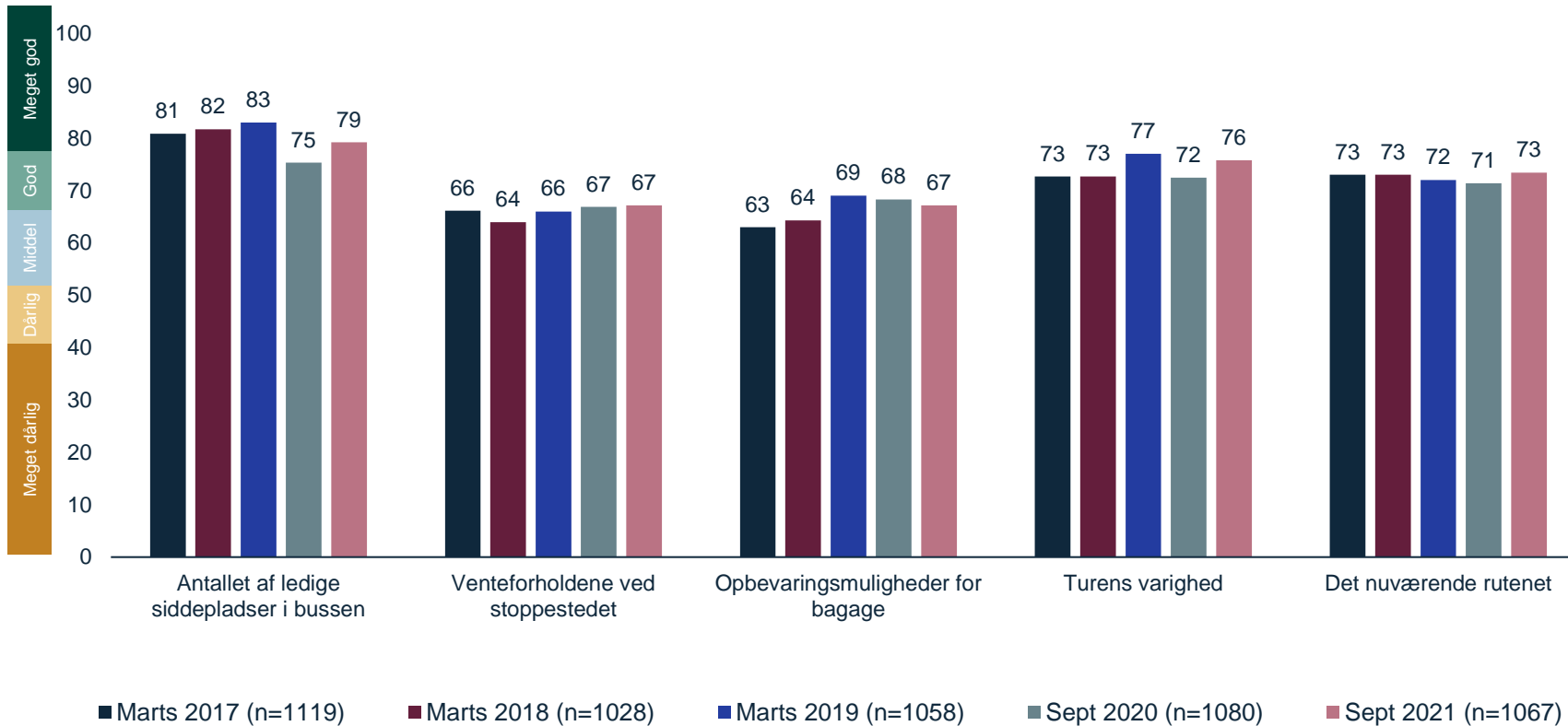
Hvor tilfreds er du alt i alt med...?



- På tilfredshedsparametrene er tilfredshed steget sammenlignet med september 2020. Særligt tilfredsheden med Fynbus' billetsystem er steget med 5 indekspoint.
- Tilfredsheden med Fynbus' information om forsinkelser og aflysninger er på sit næsthøjeste niveau på tværs af viste målepunkter.

I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige tilfredshedsparametre

Hvor tilfreds er du alt i alt med...?

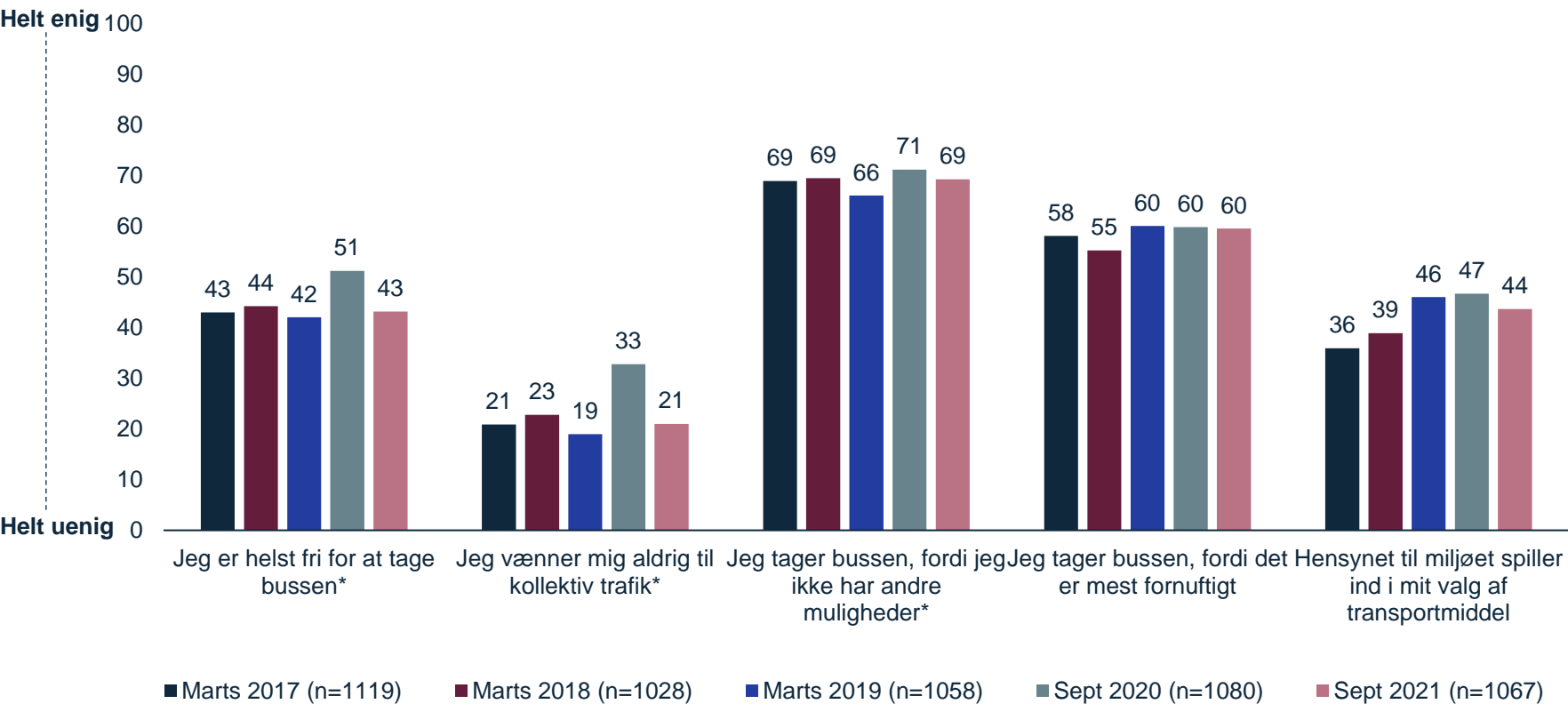


- Generelt er tilfredsheden stabil, og alle tilfredshedsfaktorer falder i kategorien god og meget god.
- Tilfredsheden med ledige siddepladser i bussen, turens varighed og det nuværende rutenet er alle steget fra september 2020.
- Når det kommer til opbevaringsmuligheder for bagage er der sket et mindre fald på 1 indekspoint. Venteforholdene ved stoppestedet er på niveau med September 2020.

Holdningsspørgsmål & Plustur

Nedenfor ses de rejsendes holdninger til forskellige forhold ved busturen

Hvor enig er du i følgende udsagn?

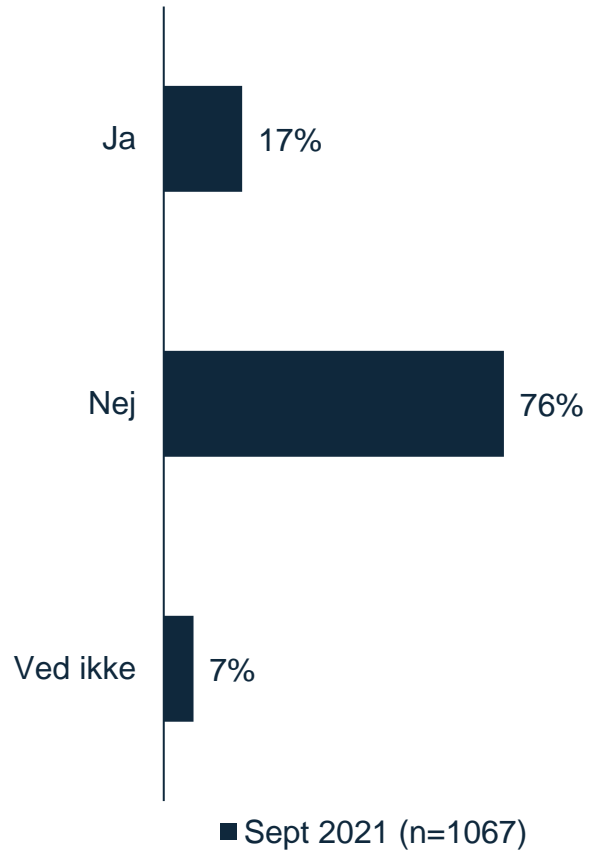


- For Q3 2021 er flest enige, når det kommer til at tage bussen som et fornuftigt valg, og at hensynet til miljøet spiller ind i valget af transportmidlet. Det er på niveau med september 2020, dog ses et mindre fald for miljøhensynet.
- Der er samtidig sket en positiv udvikling, når der kigges på parametrene; fri for at tage bussen, aldrig at vænne sig til kollektiv trafik og at tage bussen pga. ingen andre muligheder. Disse er tilbage på det samme stabile niveau som kan ses gennem de viste tidsperioder.

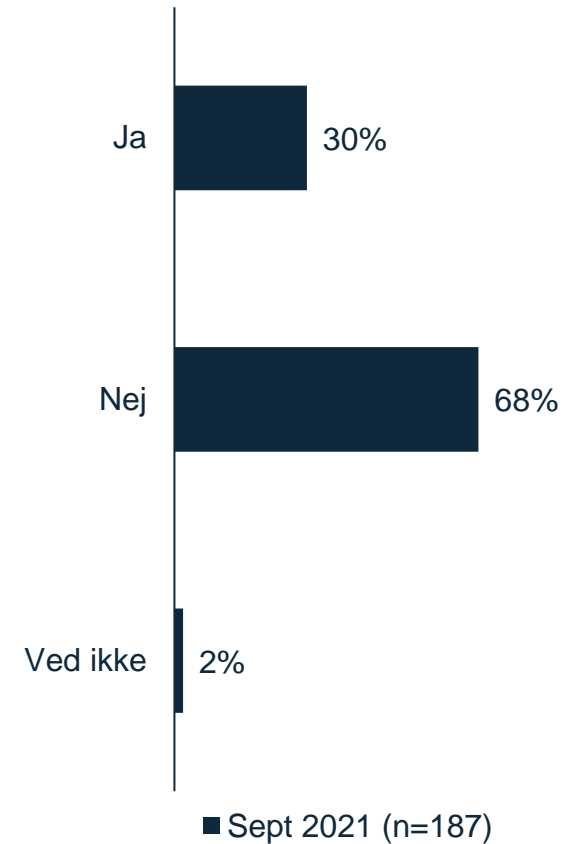
OBS: Bemærk at spørgsmål markeret med * har en negativ formulering, hvorfor skalaen for disse skal tolkes omvendt.

Knap 2 ud af 10 kender Plustur, hvoraf 3 ud af 10 har prøvet plustur

Plustur er en ny kørselstype, som du på visse rejser kan bestille i Rejseplanen. Med Plustur kan du blive kørt til eller fra et stoppested, hvor du kan skifte til eller fra bus eller tog. Kender du til Plustur?

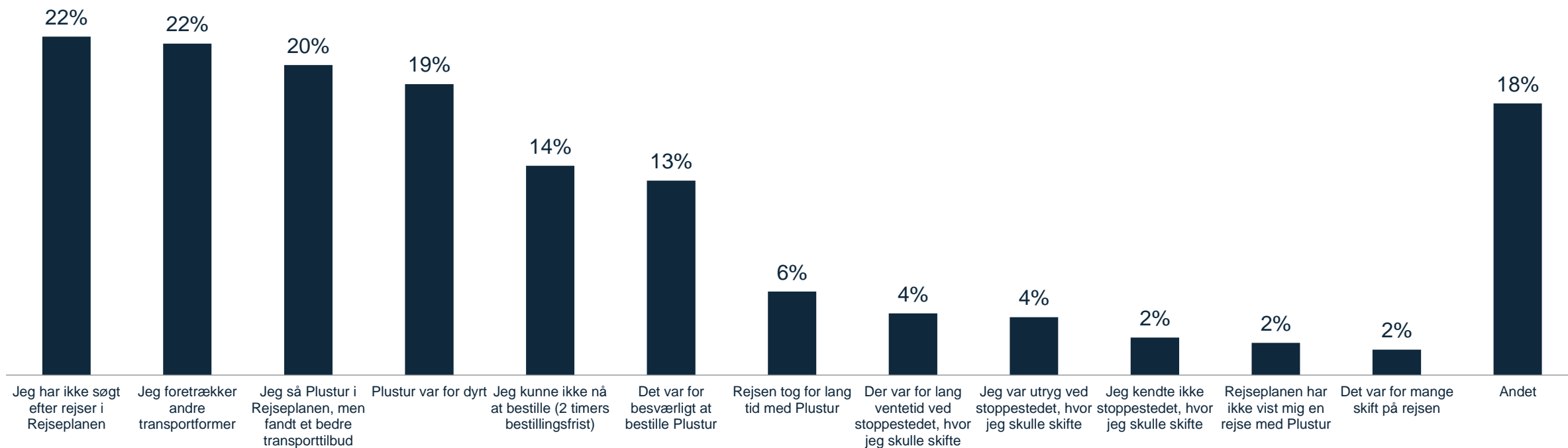


Har du prøvet Plustur?



Blandt dem der ikke har prøvet plustur svarer 22% at de ikke har søgt efter rejser på rejseplanen. 22% foretrækker andre transportformer

Hvorfor har du ikke prøvet Plustur? ?/ Kender men har ikke prøvet plustur

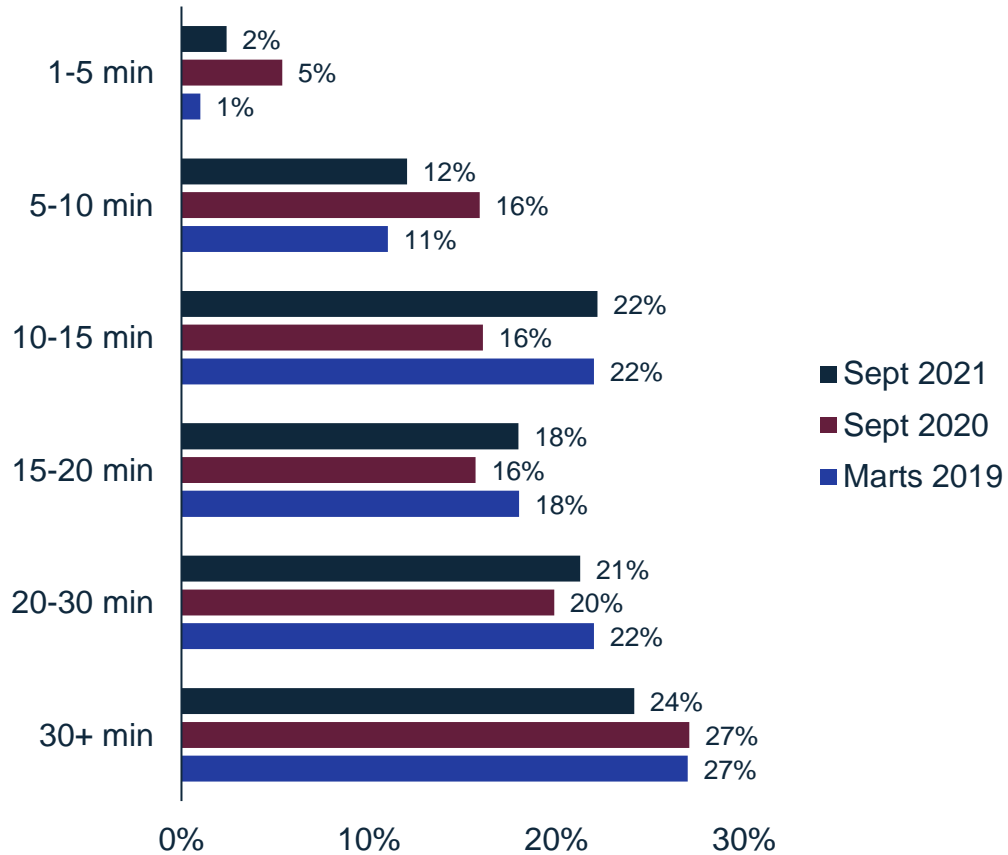


■ Sept 2021 (n=127)

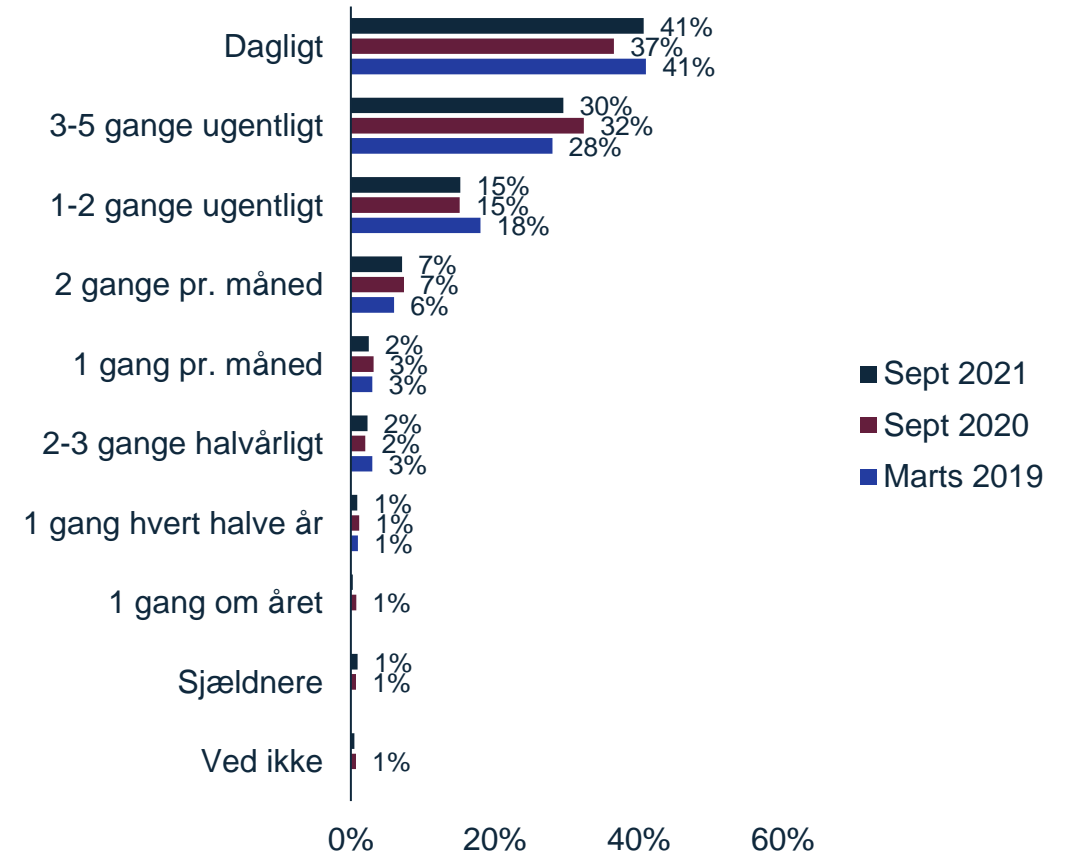
Baggrund

Turens varighed og hyppighed for kørsel

Hvad lang tid varer denne bustur?

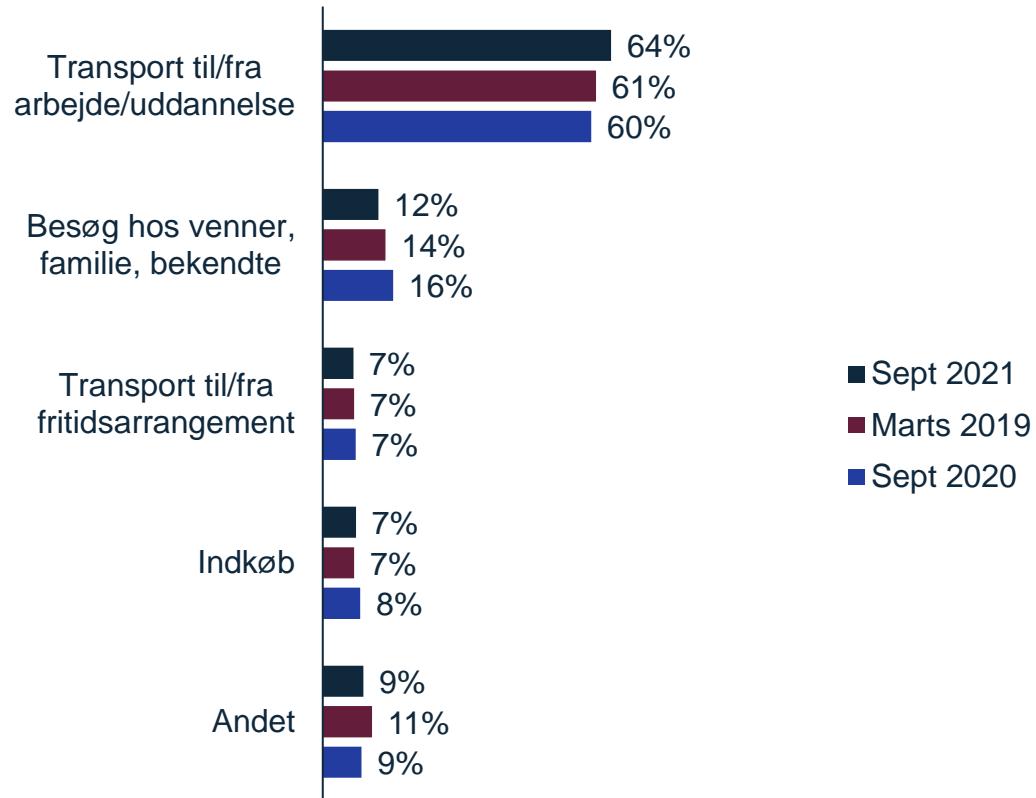


Hvor ofte kører du med en af FynBus' busser?

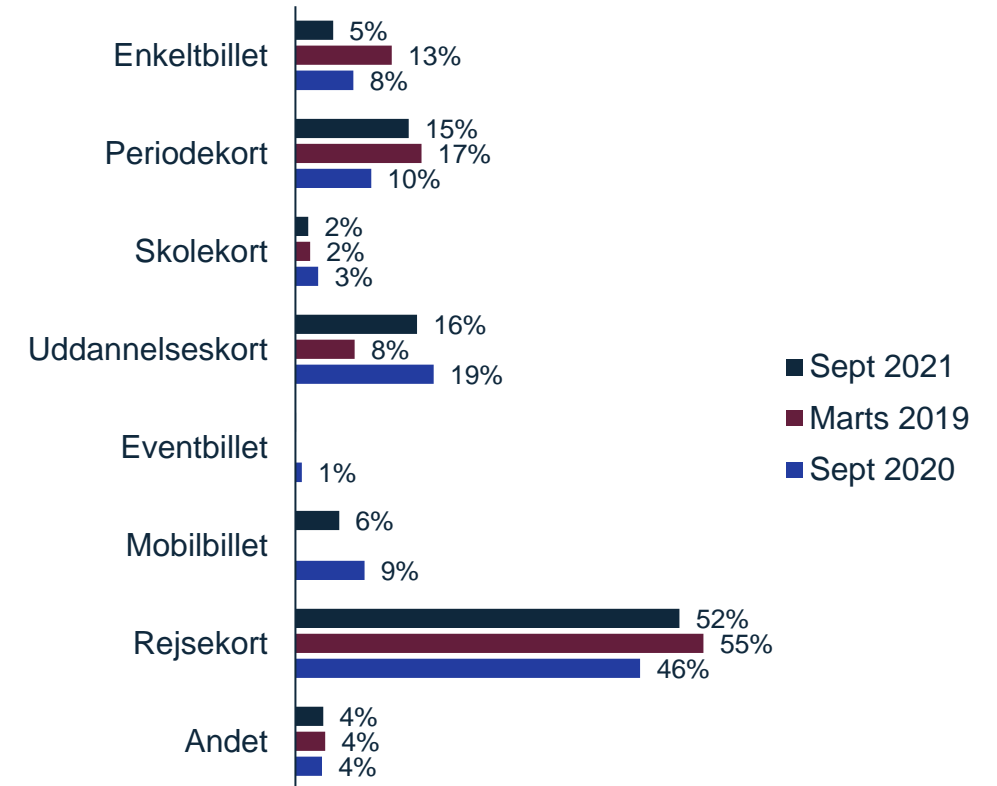


Hovedformål med busturen og type af billet/kort

Hvad er hovedformålet med denne bustur?

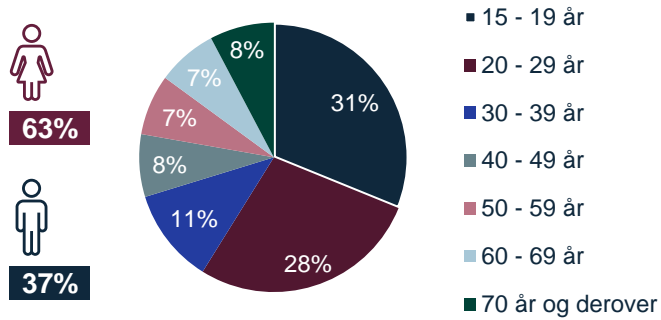


Hvilken type billet eller kort rejser du på?

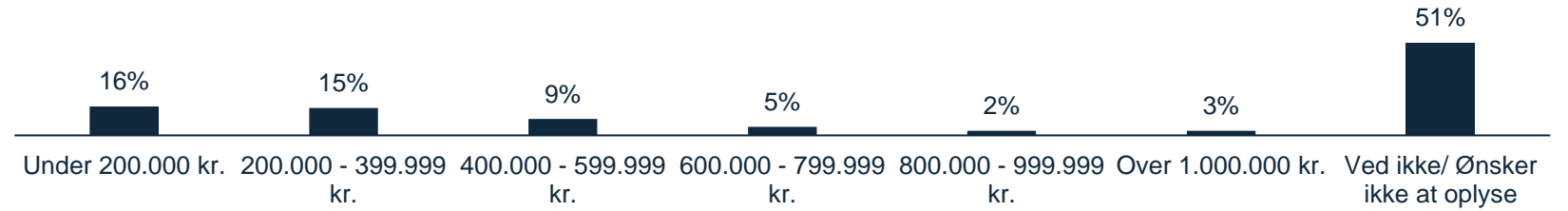


Fordelinger på tværs af køn, alder, indtægt, husstand og geografi

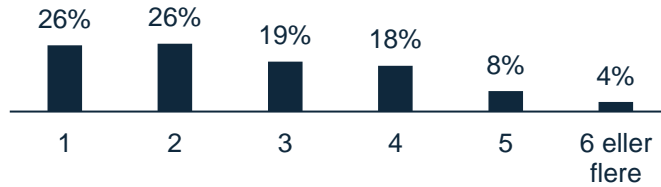
Køn og alder N=1067



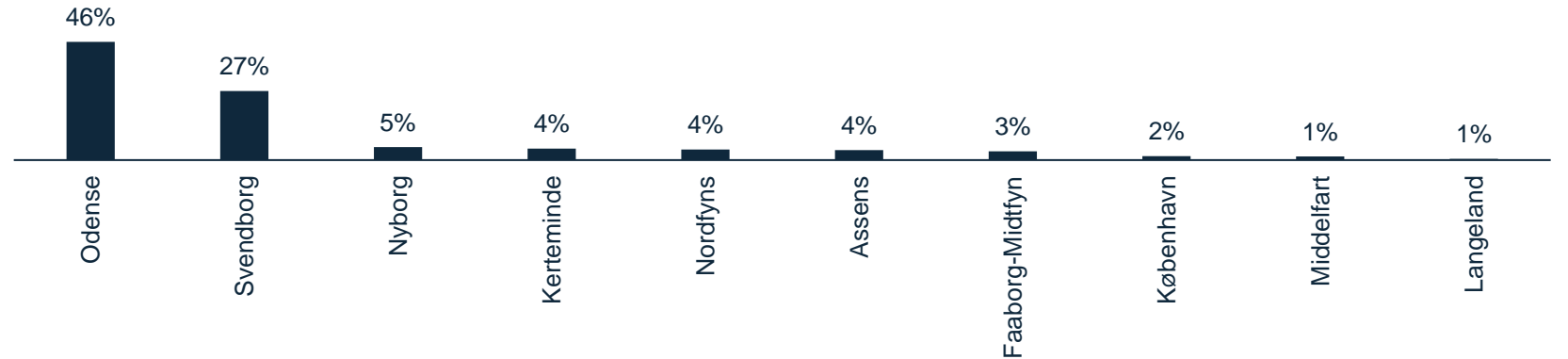
Hustandens årlige indtægt N= 1067



Beboere i husstanden N= 1067



De rejsendes kommune N=966



We empower transport &
mobility companies to improve
today and see tomorrow

Epinion Aarhus

Fellow Workspace
Mariane Thomsens Gade 4
8000 Aarhus
Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: aarhus@epinionglobal.com

Epinion Copenhagen

Ryesgade 3F
2200 Copenhagen N
Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: copenhagen@epinionglobal.com
www.epinionglobal.com