

# Strategisk rapport - Kundetilfredshed 2022

Rapport, Fynbus

September 2022



# Indholdsfortegnelse

05	Hovedresultater
10	Tilfredshedsmodel
15	Overordnet tilfredshed
23	Øvrig tilfredshed
27	Holdningsspørgsmål og Plustur
32	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, Odense Letbane, samt bybusser i både Odense og Svendborg.



- Dataindsamlingsperioden er fra den 12. september til den 4. oktober 2022 (uge 37-40), 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 1096 respondenter, der er blevet interviewet ift. det pågældende transportmiddel de benyttede sig af. Interviewene blev foretaget på følgende buslinjer/Letbanen:
  - Odense bybusser: 10, 15, 25-26, 35, 45-46, 55-56, 65, 68, 75, 85, 95 og Letbanen.
  - Regionalbusser: 110-111, 26-122, 130-132, 140-141, 151-153, 161-162, 191-195, 825-826-827, 885, 920 og 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 2021

-  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 2021	September 2022	Udvikling	
<b>Indeks for tilfredshed (total)</b>	<b>76,3</b>	<b>74,2</b>	<b>-2,0</b>	
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne letbanetur/bustur?	80,1	78,0	-2,1	
Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?	79,6	75,6	-4,0	
Forestil dig det perfekte trafikkselskab – hvor tæt på eller langt fra dette ideal er Letbane/FynBus?	70,1	69,2	-0,8	
<b>Indeks for loyalitet (total)</b>	<b>74,6</b>	<b>74,8</b>	<b>0,2</b>	
I hvilken grad ville du anvende Letbane/FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	54,2	56,4	2,2	
I hvilken grad vil du anbefale Letbane/FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger?	73,3	73,3	0,1	
Hvor sandsynligt er det, at du vil vælge at køre med Letbane/FynBus igen?	94,6	93,6	-1,0	
<b>Indeks for image (total)</b>	<b>77,8</b>	<b>74,7</b>	<b>-3,1</b>	
I hvilken grad oplever du Letbane/FynBus som et troværdigt busselskab?	81,0	78,6	-2,4	
I hvilken grad oplever du Letbane/FynBus som et pålideligt busselskab?	77,3	76,2	-1,1	
I hvilken grad oplever du Letbane/FynBus som et busselskab der har et godt omdømme?	75,2	69,0	-6,3	
<b>Incitamentsfaktorer</b>				
Indeklimaet i letbanen/bussen	70,4	72,5	2,2	
Den indvendige rengøring	74,4	74,3	-0,1	
Letbaneførerens/Chaufførens kørsel	78,2	79,4	1,2	
Letbanens/Chaufførens kundeservice (har chaufføren været smilende og hjælpsom)	77,4	78,0	0,6	
Letbanens/Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	78,9	76,2	-2,7	
Letbanens/Bussens overholdelse af køreplanen	74,1	74,5	0,4	



## Anbefalinger - Tilfredshed

### Tilfredshed

- Den samlede tilfredshed med FynBus er faldet med 2 indekspoint og har en indeksscore på 74 ud af 100. Faldet i den totale tilfredshed er særligt forårsaget af et fald i indfrieede forventningerne til FynBus, der er faldet med 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* og *afgange* har stor påvirkning på tilfredsheden. Prioriteringskortet placerer rettidighed på grænsen imellem fasthold og prioriter. Parameteret *afgange* kan FynBus med fordel prioritere, særligt hvis tilfredsheden falder yderligere i fremtiden



### Anbefalinger



- Baseret på tilfredshedsmodellen, bør FynBus have særligt fokus på **rettidigheden** og **afgange**. Det er samtidig et område, som er vigtigt for de rejsendes tilfredshed med turen (se både prioriteringskort og tilfredshedsmodel).
- I de åbne kommentarer er det ligeledes forsinkelser og mangel på afgange, 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 på 9, hvilket er den anden højeste score målt.

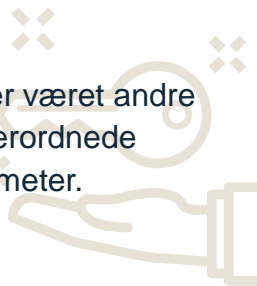


- Den samlede loyalitet oplever en lille stigning på to parametre, men ligger ellers stabilt sammenlignet med 2021.



### Anbefalinger

- At øge passagerernes lyst til at anvende FynBus, havde der været andre transportmuligheder på samme strækning vil trække de overordnede loyalitetsgennemsnit op, da det er de lavest scorende parameter.

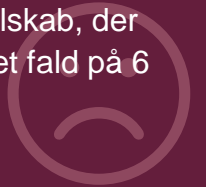


### Image

- Overordnet set ligger det totale image godt over alle parametre.
- Det totale image ligger relativt stabilt over tid



- Det samlede image har haft en negativ udvikling fra september 2021.
- Særligt i hvilken grad passagererne oplever FynBus som et selskab, der har et godt omdømme trækker image ned, da det har oplevet et fald på 6 indekspoint sammenholdt med sidste år, 2021.



### 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 har et relativt højt niveau.





## Anbefalinger – incitamentsfaktorer & øvrige fund

### Incitamentsfaktorer

- Fire ud af seks incitamentsfaktorer har oplevet en stigning siden september 2021. Specielt indeklimaet i letbanen/bussen oplever en stigning på 3 indekspoint (73 indekspoint).
- Letbanens/bussens udvendige vedligeholdelse og rengøring er faldet med 3 indekspoint, til 76, sammenlignet med sidste år.



### Anbefaling



- Fastholde den høje tilfredshed med incitamentsfaktorer, den udvendige vedligeholdelse kan med fordel forbedres.



### Øvrige fund

- Da Letbanen er åbnet, har der været en stor ændring i rutenettet, både ift. linjenummer men også for bussernes ruter.
- Epinion har modtaget kommentarer omkring dette, og det er vores vurdering det afspejler sig i resultaterne.
- Generelt er tilfredsheden med rutenettet faldet fra 73 til 68. Blandt Odense bybusser er faldet større.



### Anbefaling



- Nogle gange ses der et fald i tilfredsheden lige efter store ændringer, hvorefter tilfredsheden stille og roligt stiger igen

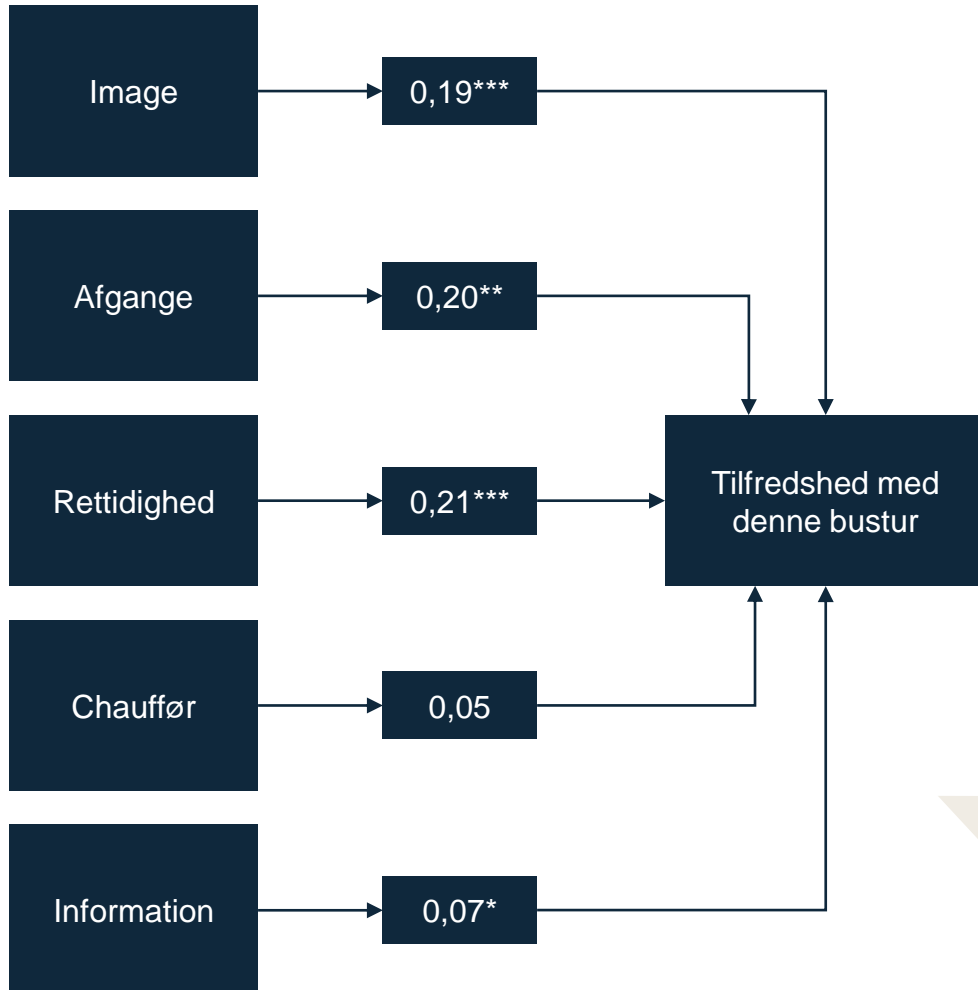


**Epinion**

# Tilfredshedsmodel

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

## Afgange og rettidighed har størst betydning for den samlede tilfredshed



- Modellen viser hvilke områder, der påvirker den overordnede tilfredshed med den aktuelle letbanetur/bustur.
- Forhold omkring rettidighed og afgange vurderes som de vigtigste i forhold til at påvirke den samlede tilfredshed. Når tilfredsheden med rettidighed eller afgange øges med 1 point, stiger den samlede tilfredshed med hhv. 0,21 og 0,20 point. Tilfredsheden med image og information har også en signifikant positiv påvirkning på den samlede tilfredshed med en effekt på hhv. 0,19 & 0,07.
- Sammenhængen mellem chaufføren og tilfredshed med busturen er lille og statistisk insignifikant.

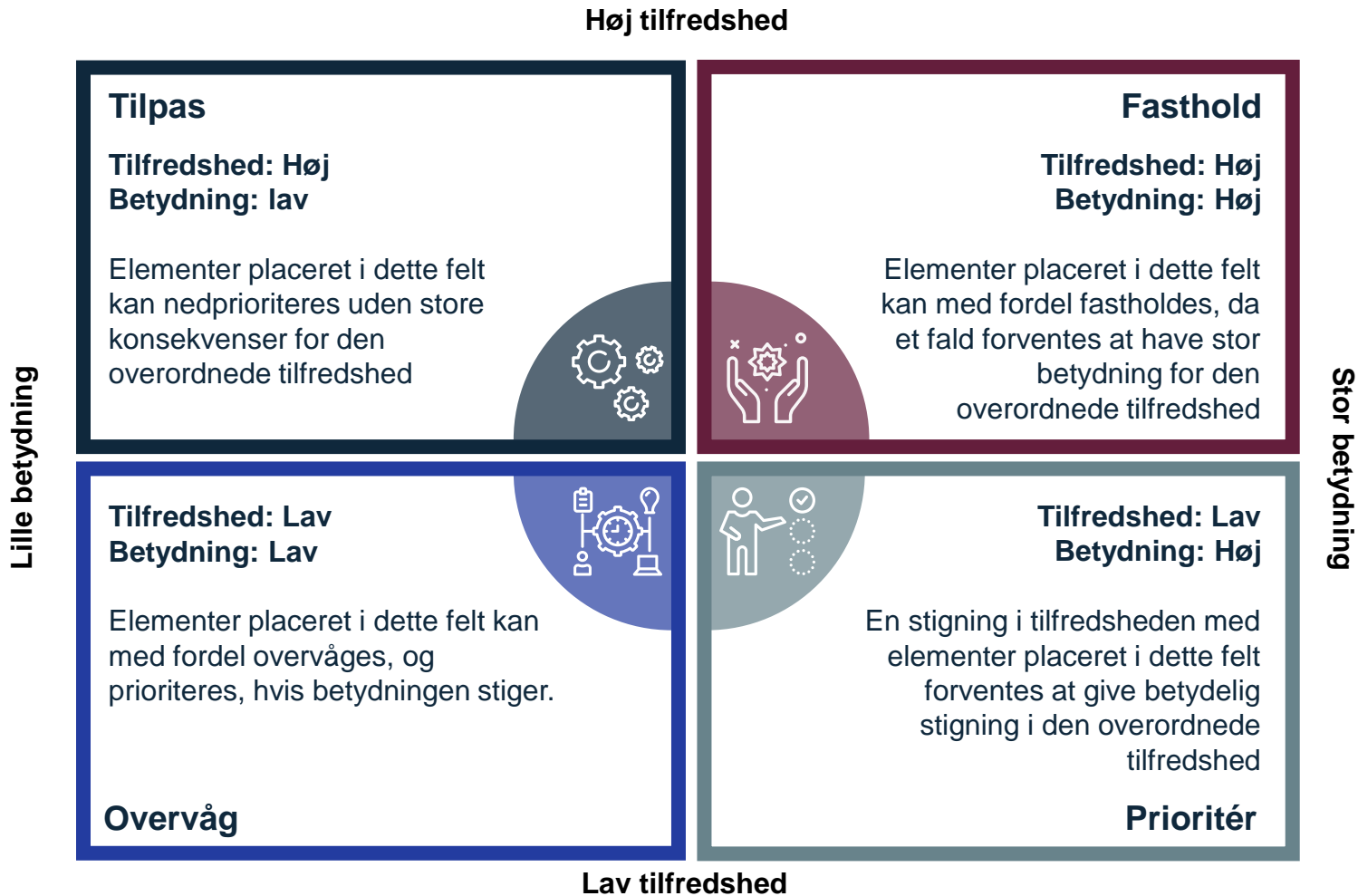


Stjerne (\*) viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable, som eksempelvis *Image* og *Tilfredshed med denne bustur*. Der kan være mellem 0 og 3 stjerner. Jo flere stjerner, jo bedre. Når der er stjerner (\*\*\*) kan vi konkludere, at området/ tilfredshedsspørgsmålet har en effekt på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

Koefficienten (eksempelvis 0,19) viser, om sammenhængen er positiv eller negativ, samt hvor stærk effekten er. Jo højere værdi, desto større effekt.

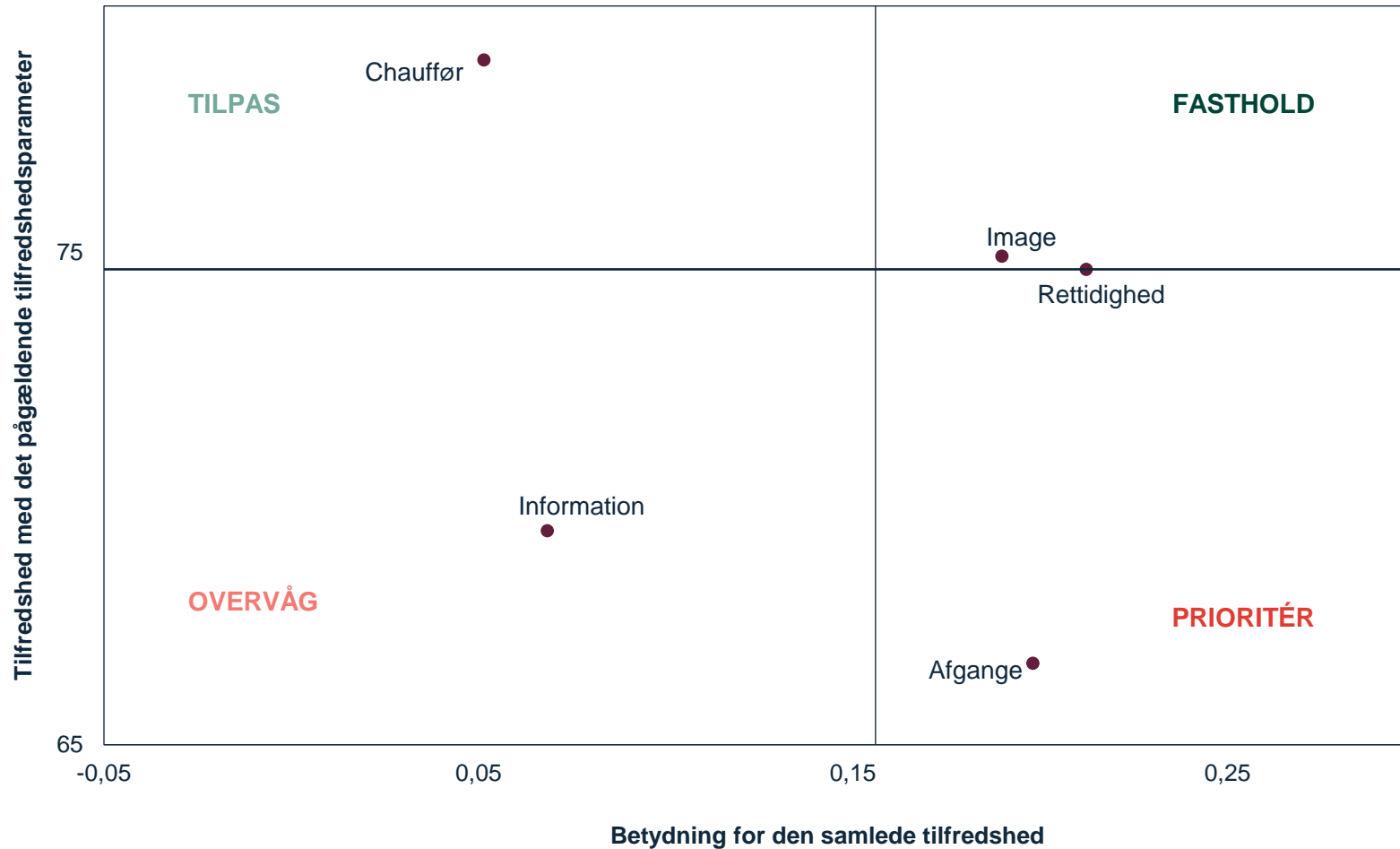
Hvis der ikke er stjerner, er der stor usikkerhed om sammenhængen, hvorfor der ikke kan konkluderes noget på baggrund af resultaterne.

## 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 og afgang kan med fordel prioriteres for at højne den samlede tilfredshed



**Fasthold:** Fynbus' image og delvist rettidighed er to parametre, hvor FynBus skal fastholde niveauet, da tilfredsheden både er høj, og parameterenes 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, men har som tidligere nævnt ingen signifikant påvirkning på den overordnede tilfredshed.

**Overvåg:** Information scorer lavt på betydningen for den samlede tilfredshed og ikke særligt højt på tilfredsheden - denne bør overvåges.

**Prioriter:** Rettidighed befinder sig mellem prioriterings- og fastholdelseskategorien, da den har stor betydning for den samlede tilfredshed og relativt jævn tilfredshed. Afgange lægger sig lavt på tilfredshed, men har en stor betydning for den samlede tilfredshed. Disse to parametre 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	75	0,19***	Et selskab med godt omdømme	69	0,045
			Et troværdigt selskab	79	0,165
			Et pålideligt selskab	76	0,054
Afgange	67	0,20***	Afgangs- og ankomsttiderne på denne linje	67	0,084
			Antallet af Letbane- og busafgange på denne linje	62	-0,021
			Antallet af standsninger på turen	75	0,085
			Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	60	0,070
Rettidighed	75	0,21***	Overholdelse af køreplanen	75	-0,011
			Turens varighed	74	0,216
Chauffør	79	0,05	Chaufførens kundeservice	78	-0,010
			Chaufførens kørsel	79	0,054
Information	69	0,07*	FynBus' køreplaner	70	0,046
			Billetsystemet	76	-0,012
			Den generelle information fra FynBus	67	-0,010
			Information om forsinkelser og aflysninger	61	0,006

Stjerne (\*) viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable, som eksempelvis *Rettidighed* 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 0,19) viser, om sammenhængen er positiv eller negativ, samt hvor stærk effekten er. Jo højere værdi, desto større effekt.

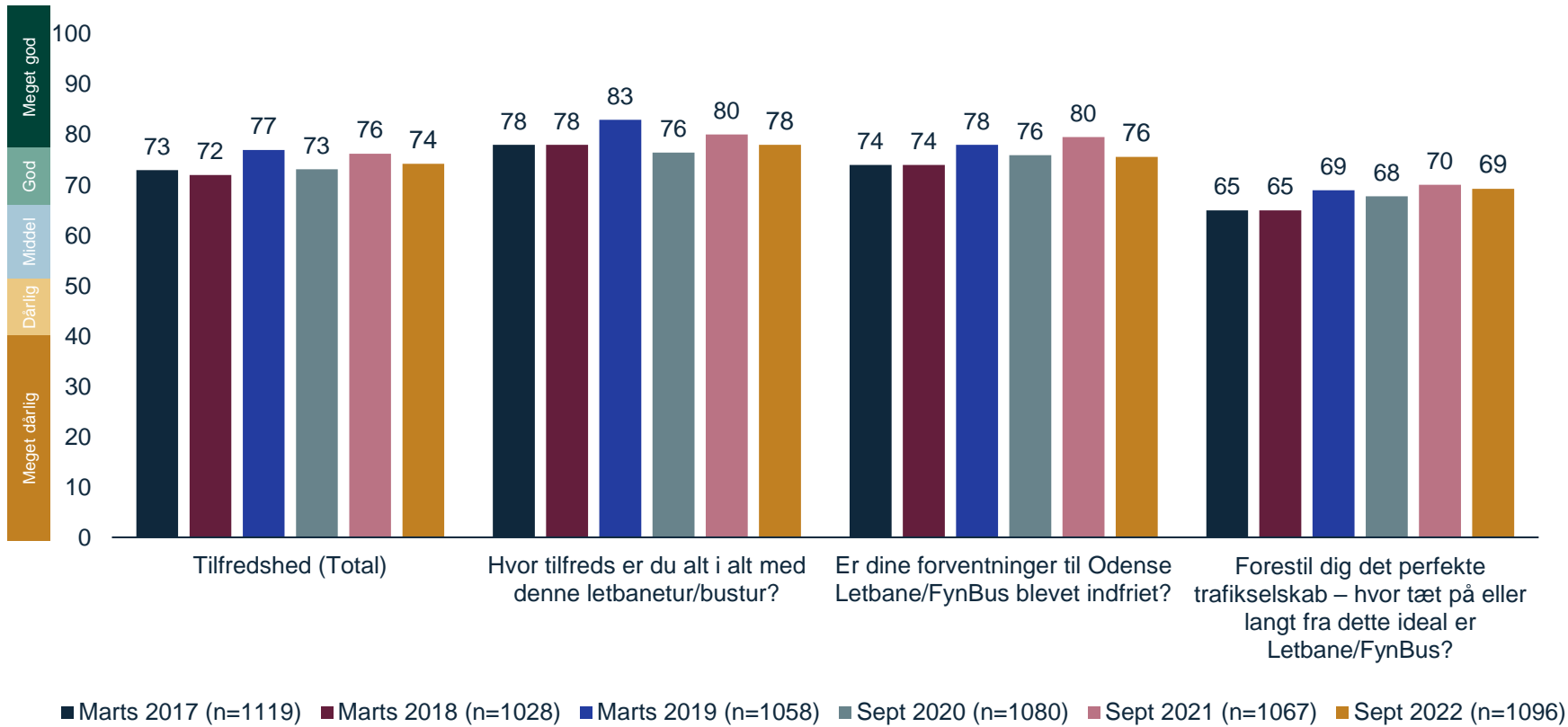


# Overordnet tilfredshed



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

## Tilfredshed

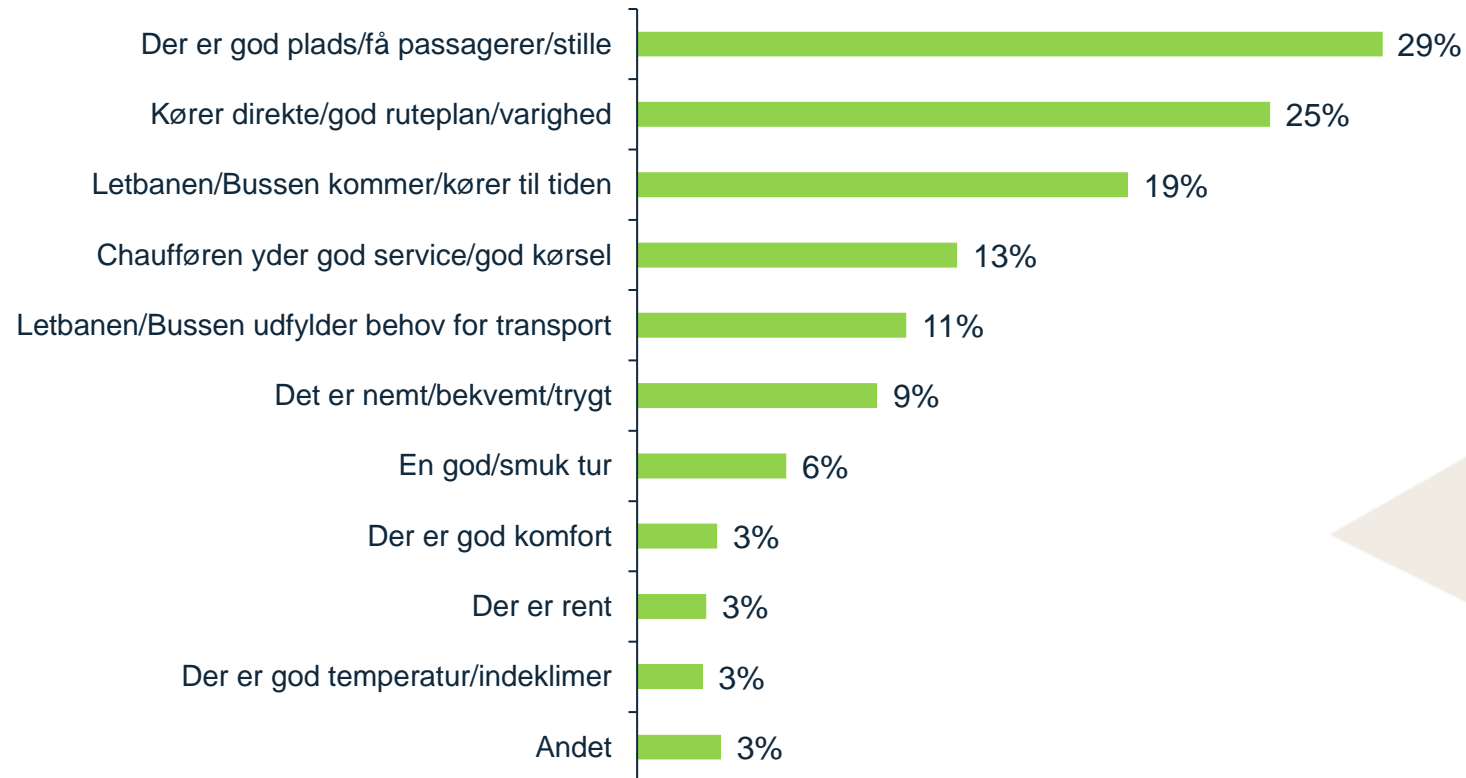


- Den samlede tilfredshed med FynBus er faldet med 2 indekspoint siden målingen i September 2021.
- Faldet i den totale tilfredshed er særligt forårsaget af et fald i indfrie forventningerne til FynBus, der er faldet med 4 indekspoint.
- Derudover er tilfredsheden med turen og forestillingen om FynBus som det ideelle trafiksselskab faldet med hh. 2 og 1 indekspoint.
- Kigger man på den samlede tilfredshed i lyset af alle viste tidsperioder er den på et stabilt niveau.

# De mest positive tilkendegivelser om busturen er, at bussen har god plads og ro blandt passagerne (29%), samt at den har en god ruteplan (25%)

## Hvad synes du er godt ved turen?

n=702



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

## Udvalgte kommentarer



«Masser af plads.»

«Stille og rolig tur.»

«Den kører altid til tiden og har nogle gode faste ruter.»

«Hyggeligt at se byen og naturen.»

«Bussen går lige fra a til b uden nogen betydelig gang til og fra stoppestedet.»

«Flinke og smilende buschauffører.»

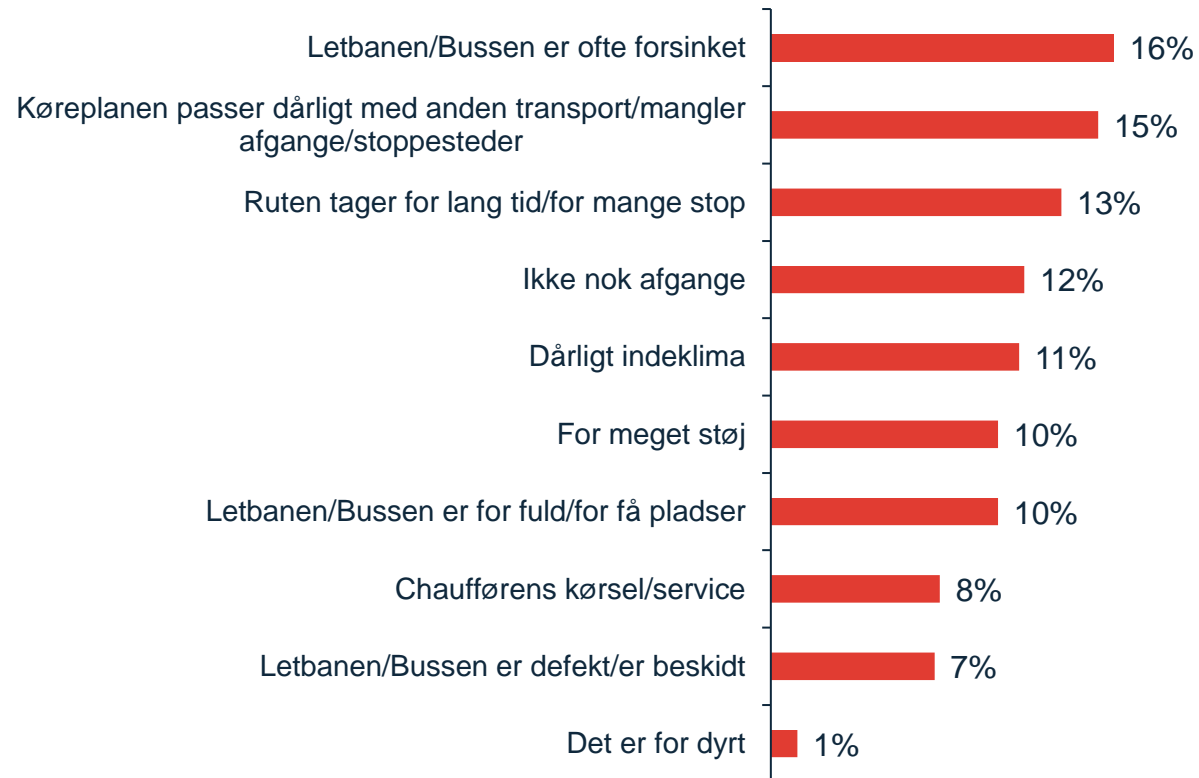
«Sikker transport hele vejen gennem byen.»

«Man kan slappe af mens man kører.»

# De mest negative tilkendegivelser om busturen er, at bussen ofte er forsinket (16%), samt at køreplanen mangler afgang/stoppesteder (15%)

## Hvad synes du er dårligt ved turen?

n=414



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

## Udvalgte kommentarer



«Der er tit forsinkelser.»

«Er bare træt af de nye ruter, da min bus altid bliver forsinket med op til 20 minutter.»

«Når det er meget varmt, bliver det også meget varmt i bussen.»

«Træls at den ikke kører flere steder hen, hvor busserne er blevet nedlagt. Den kører ikke om natten.»

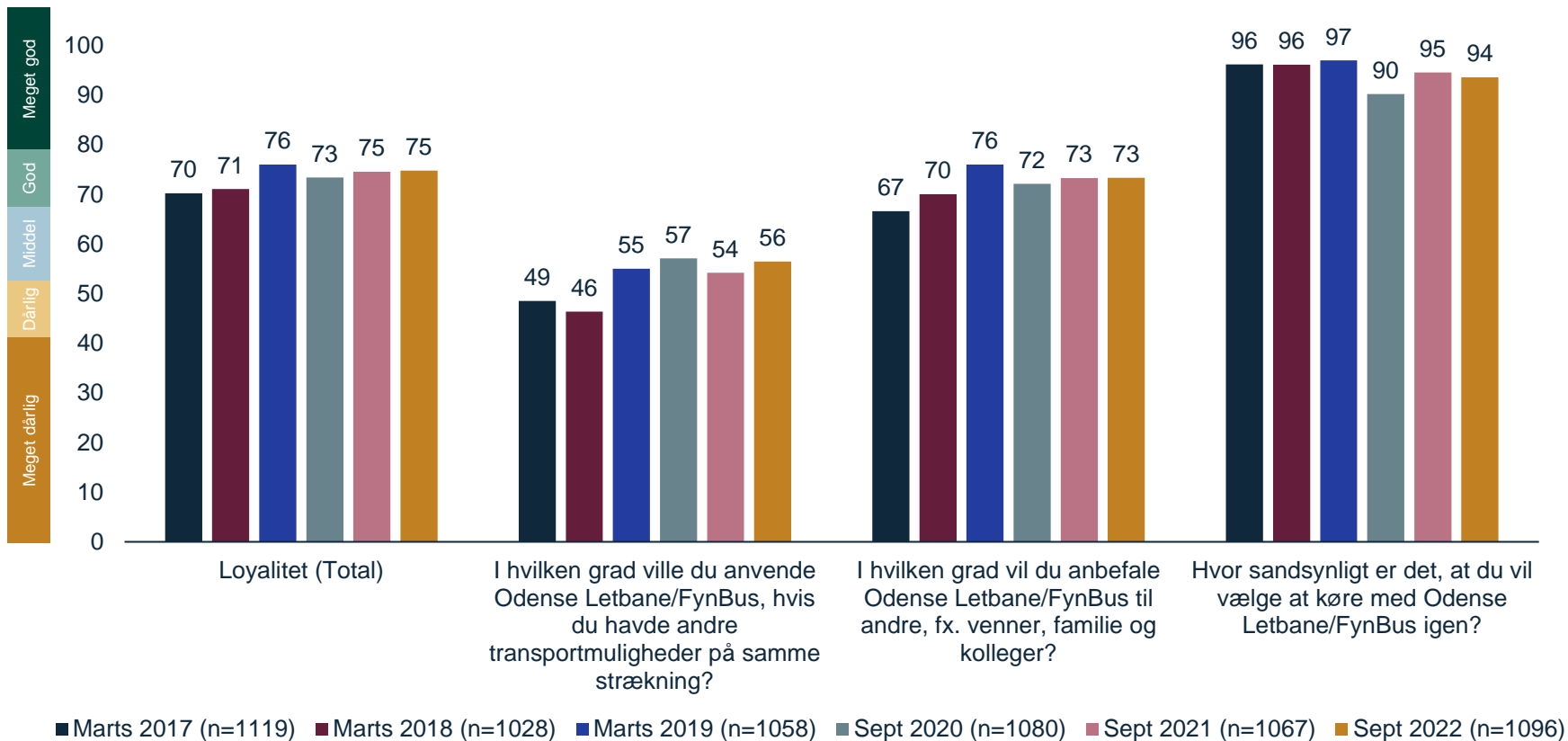
«Siden letbanen er der ikke særlig tit brugbare direkte ruter.»

«Den burde gå oftere.»

«Der er ofte rigtig mange mennesker.»

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

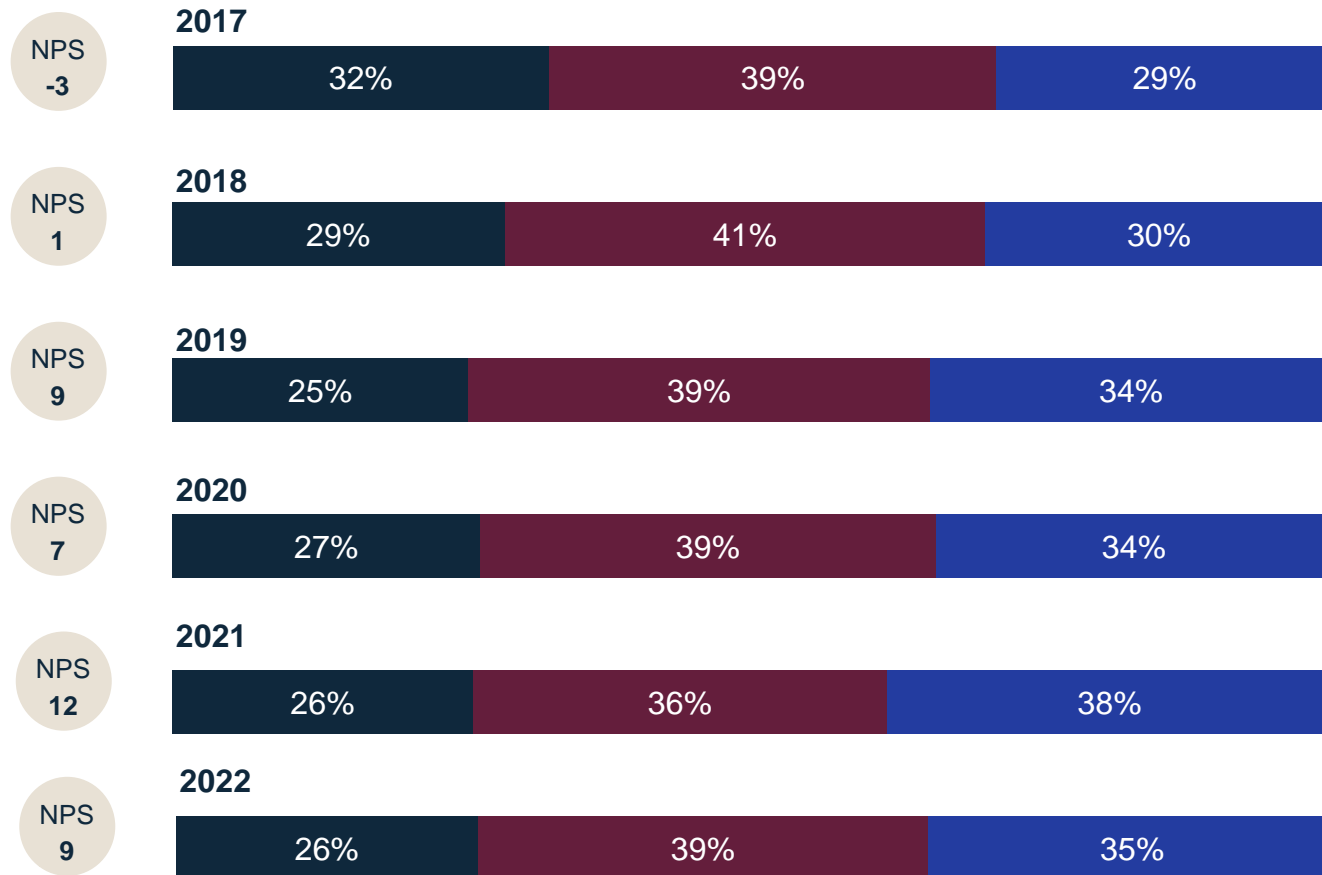
## Loyalitet



- Den samlede loyalitet ligger på samme niveau som i September 2021 med 75 indekspoint ud af 100. Niveauet kan overordnet set betegnes som godt.
- Der ses en stigning på 2 indekspoint på i hvilken grad passagererne ville anvende FynBus havde andre transportmuligheder været tilgængelige.
- Sandsynligheden for at køre med FynBus igen, er faldet med 1 indekspoint. Anbefalingsvilligheden af FynBus til andre ligger jævnt med sidste år, 2021.

# NPS-scoren er 9 for Q3 2022, hvilket betyder, at 35% af passagererne aktivt vil anbefale FynBus til andre

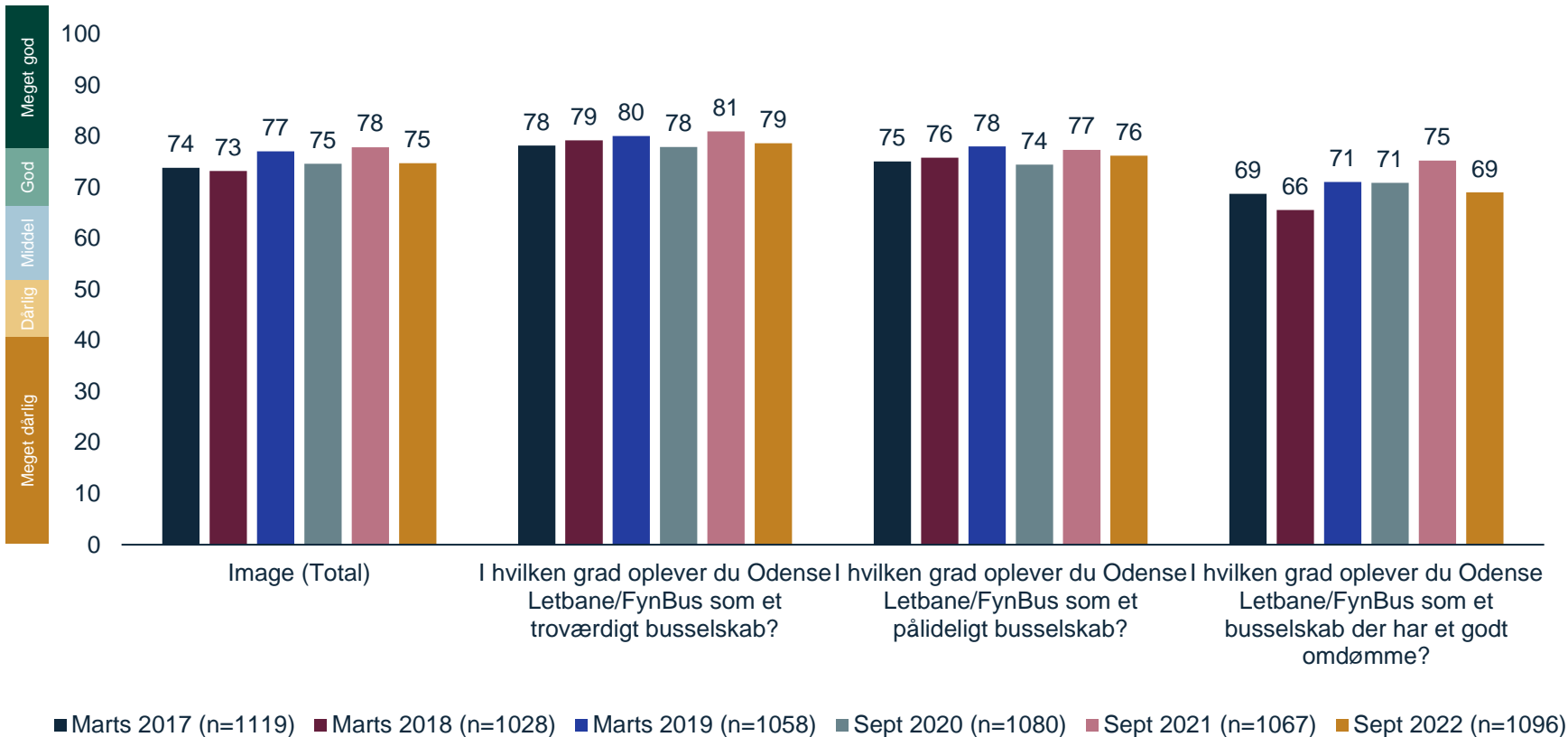
I hvilken grad vil du anbefale Odense Letbane/FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger?



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.

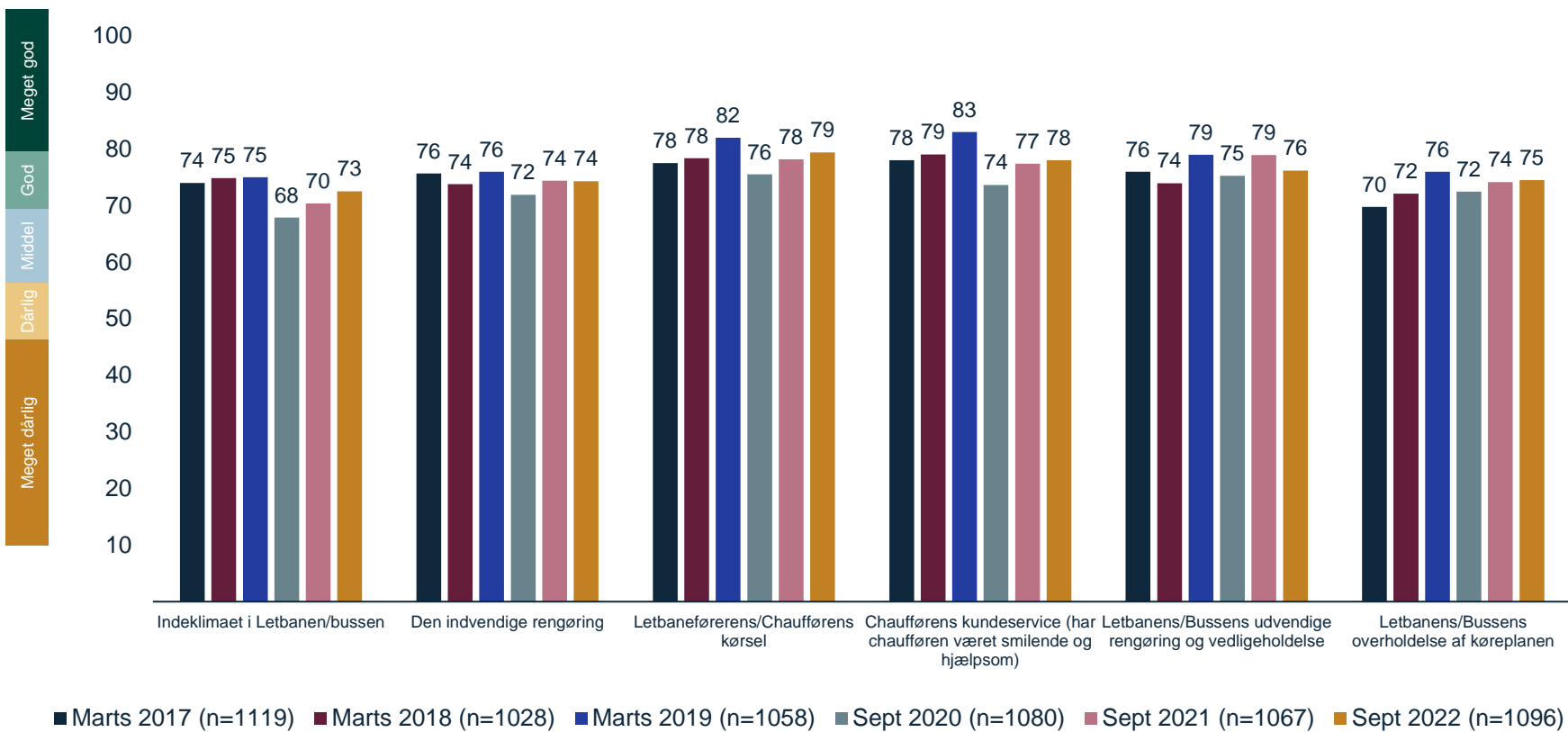
## Image



- Den totale indeksscore for FynBus' image er 75 ud af 100 indekspoint. Dette er 3 indekspoint lavere end i 2021.
- Dette skyldes et fald på 6 indekspoint for oplevelsen af FynBus som et busselskab med godt omdømme, samt et fald på hhv. 1 og 2 indekspoint for FynBus som et pålideligt busselskab og FynBus som et troværdigt busselskab.

# I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige incitamentsfaktorer

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



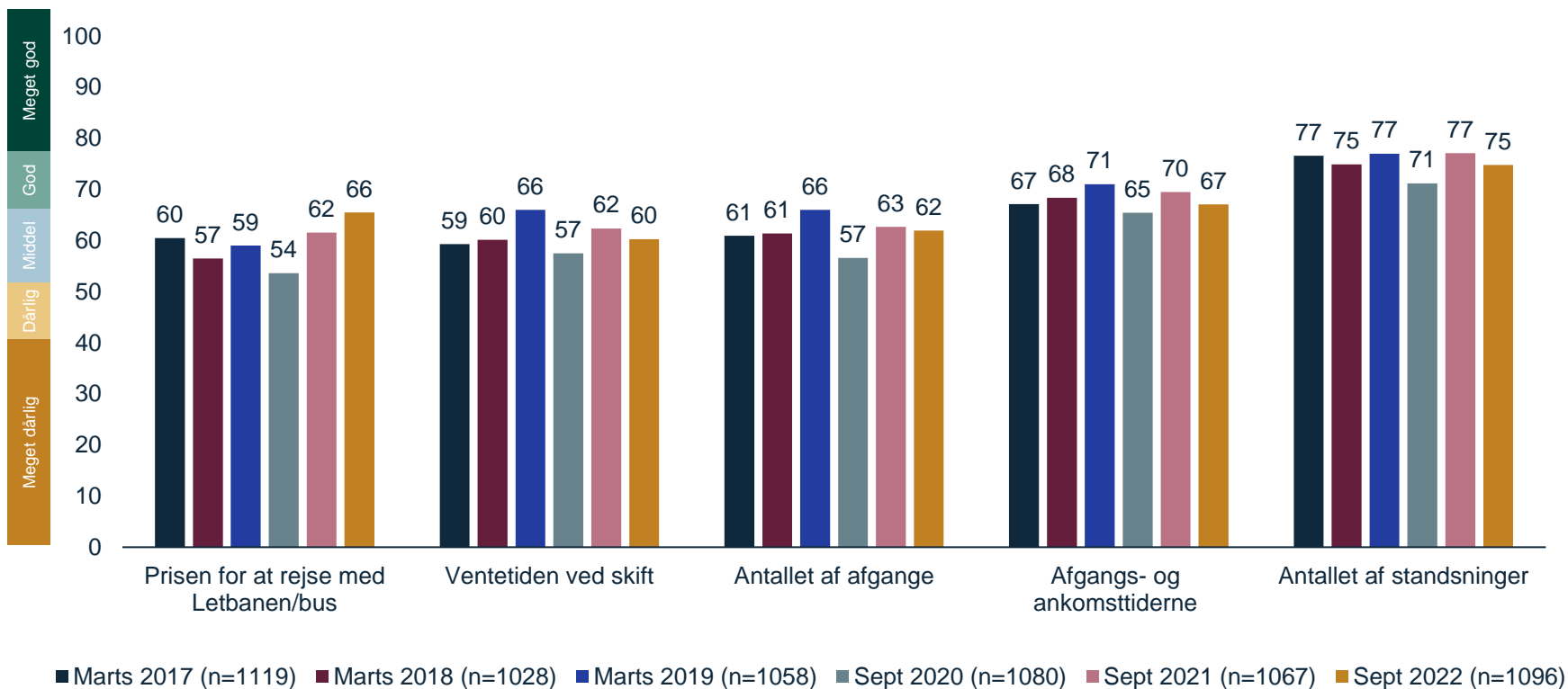
- På tværs af de viste incitamentsfaktorer ser vi en stigning i indeksscorerne på fire ud af seks variabler, når man sammenligner med 2021. Absolut set er alle incitamentsfaktorerne på et højt niveau, og falder indenfor kategorien god.
- Særligt bussens indeklima har oplevet en stigning på 3 indekspoint, så incitamentsfaktorer nu ligger på 73 ud af 100 indekspoint.
- Der ses kun et fald på tilfredsheden af Letbanen/bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse på 3 indekspoint sammenholdt med 2021.



# Øvrig tilfredshed

# I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige tilfredshedsparametre

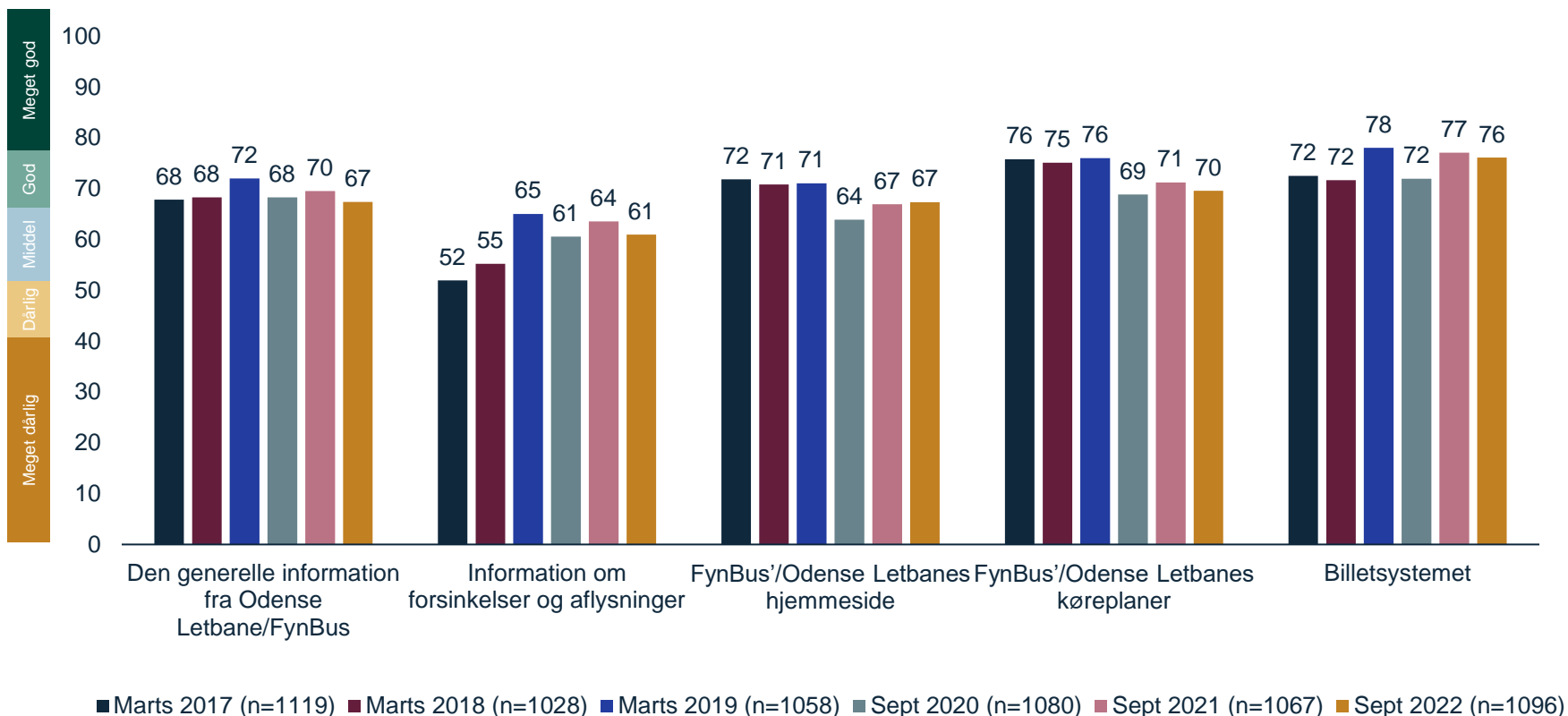
## Hvor tilfreds er du alt i alt med...?



- På tværs af de viste tilfredshedsparametre er tilfredsheden overordnet set faldet med mellem 1-3 indekspoint siden 2021.
- Særligt transportmidlernes afgangs- og ankomsttider er faldet med 3 indekspoint.
- Kun tilfredsheden med prisen for at rejse med Letbanen/bus er steget. Den ligger nu på 66 indekspoint ud af 100, hvilket er det højeste målt.
- Gennemsnitligt placerer tilfredshedsparametrene sig indenfor et godt niveau.

## I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige tilfredshedsparametre

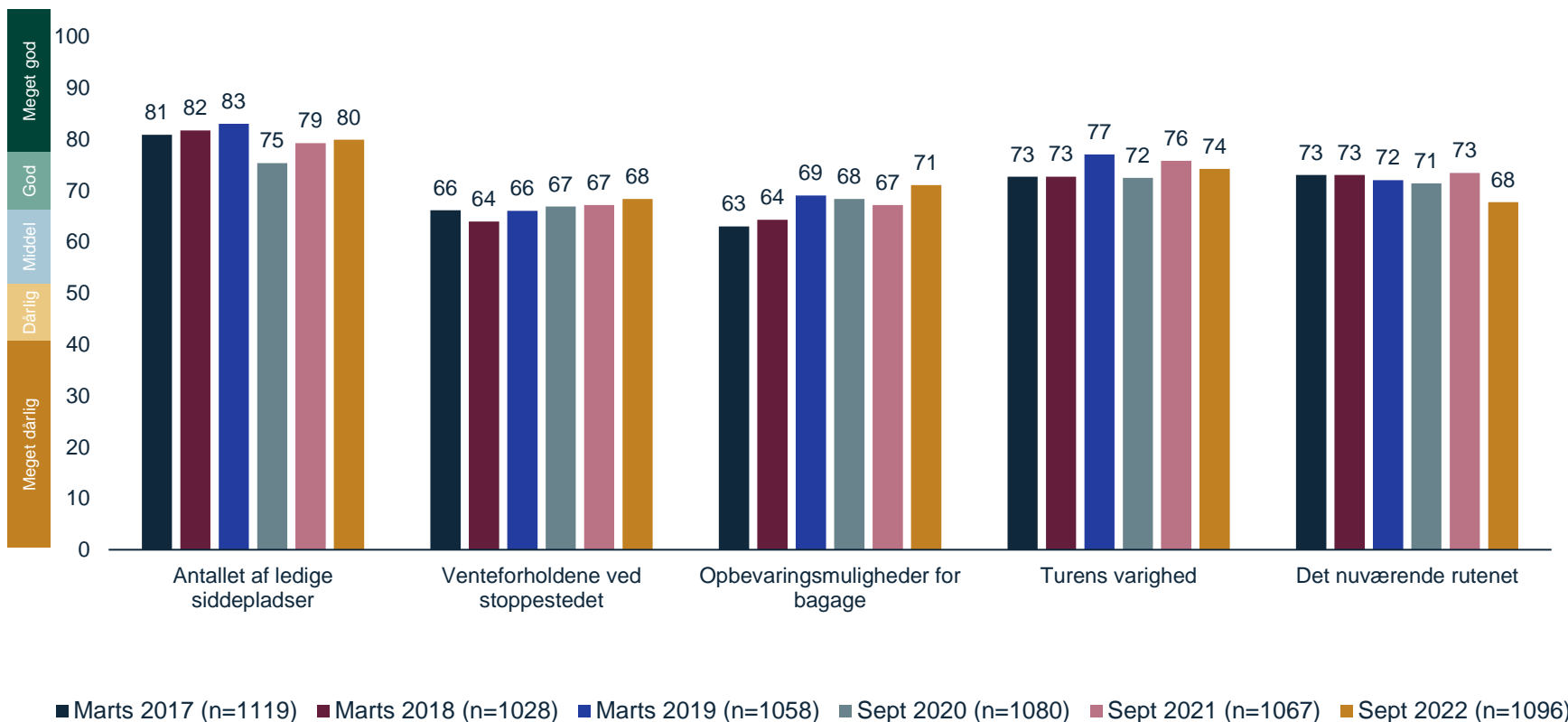
### Hvor tilfreds er du alt i alt med...?



- På tilfredshedsparametrene er tilfredshed generelt set faldet sammenlignet med 2021.
- De største fald er på 3 indekspoint, og ses ved tilfredsheden med information. Det gælder både den generelle information fra FynBus, samt information om forsinkelser og aflysninger, der nu ligger på hhv. 67 og 61 indekspoint.
- Målingerne for FynBus' hjemmeside, køreplaner og billetsystem er næsten identiske med dem for 2021 og ligger på hhv. 67, 70 og 76 indekspoint.

## I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige tilfredshedsparametre

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

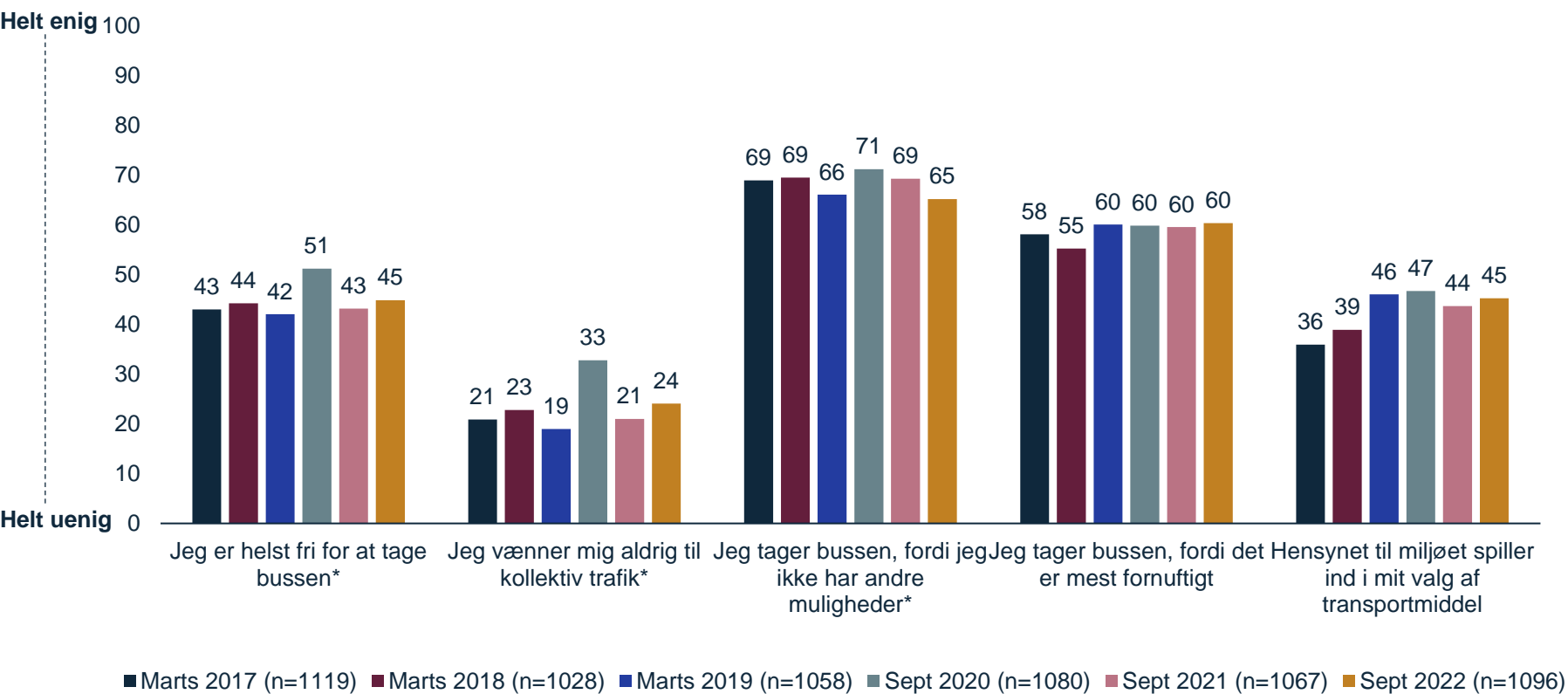


- Generelt er tilfredsheden stabil, og alle tilfredshedsfaktorer falder i kategorien god og meget god.
- Tilfredsheden med ledige siddepladser, venteforhold ved stoppestedet og opbevaringsmuligheder for bagage er alle steget fra 2021.
- Når det kommer til turens varighed og det nuværende rutenet er der på samme tid sket et fald på hhv. 2 og 5 indekspoint.

# Holdningsspørgsmål & Plustur

## Nedenfor ses de rejsendes holdninger til forskellige forhold ved busturen

### Hvor enig er du i følgende udsagn?

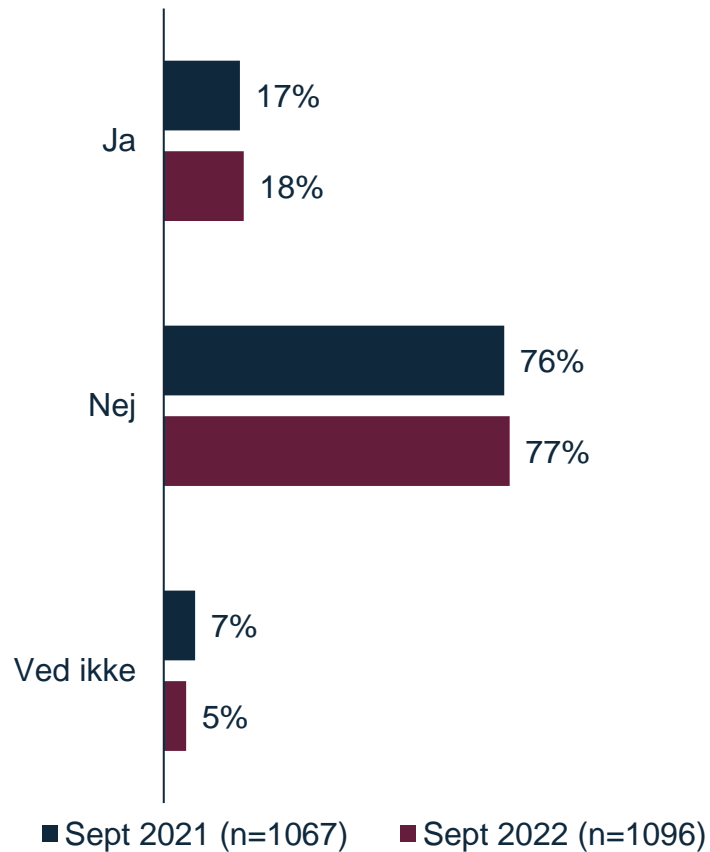


OBS: Bemærk at spørgsmål markeret med \* har en negativ formulering, hvorfor skalaen for disse skal tolkes omvendt.

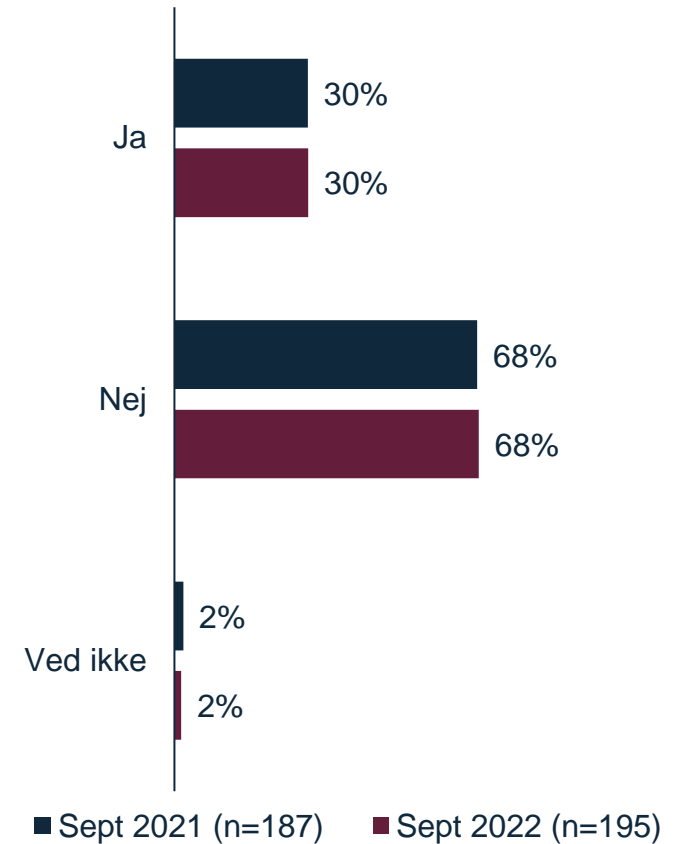
- Flest er enige, når det kommer til bussen som et fornuftigt valg, og at hensynet til miljøet spiller ind i valget af transportmidlet. Det er på niveau med september 2021, med en lille stigning indenfor miljøhensynet.
- Der er samtidig sket en positiv udvikling, når der kigges på *jeg tager bussen fordi jeg ikke har andre muligheder..*

## 18% kender Plustur, hvoraf ca. 1/3 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?



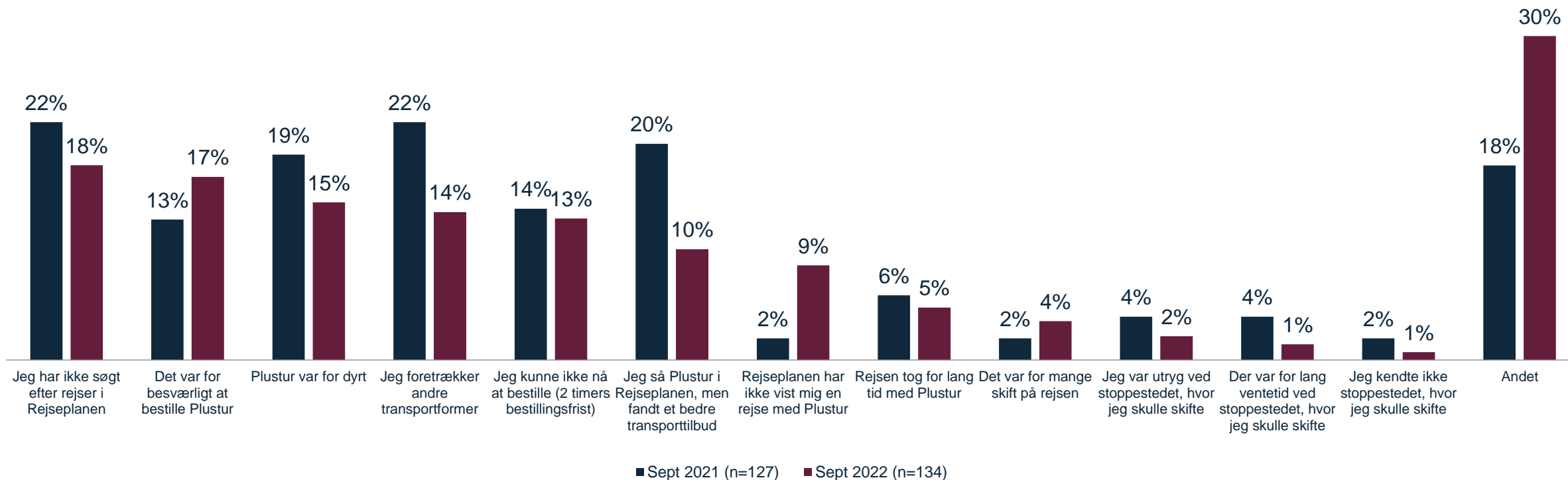
Har du prøvet Plustur?





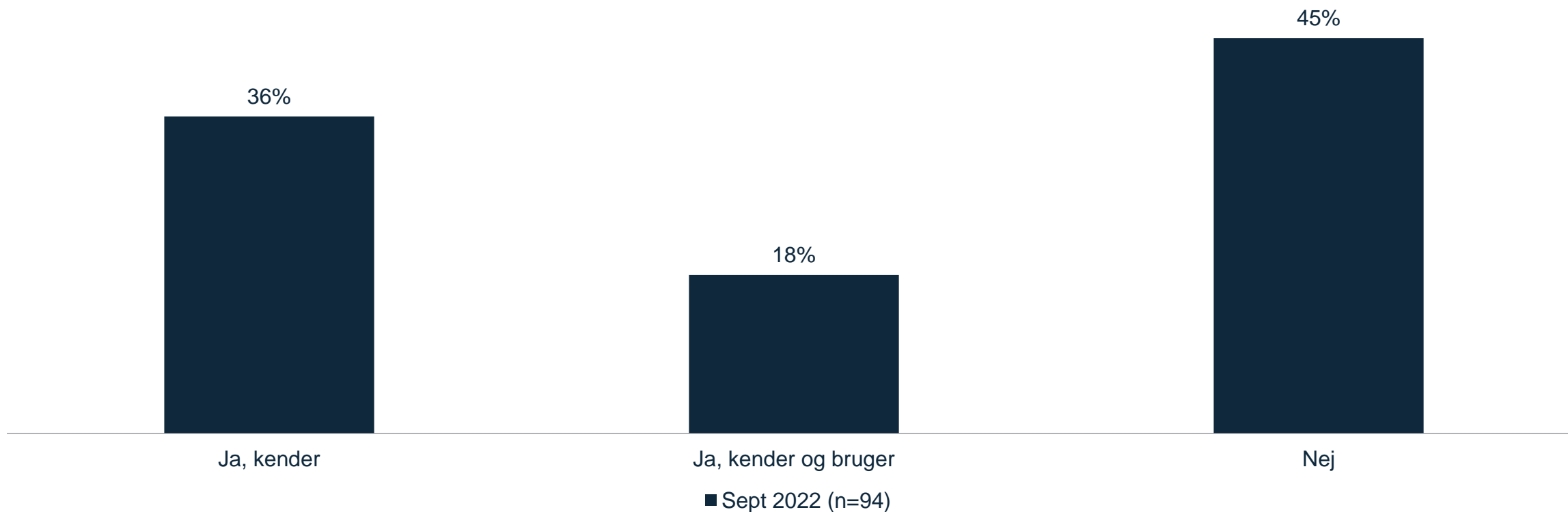
## Blandt dem der ikke har prøvet Plustur svarer 18%, at de ikke har søgt efter rejser i Rejseplanen, mens 17% mener det var for besværligt at bestille Plustur

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



## 18% af de adspurgte (17 personer) burger et 'Pensionistkort Fyn Rundt'

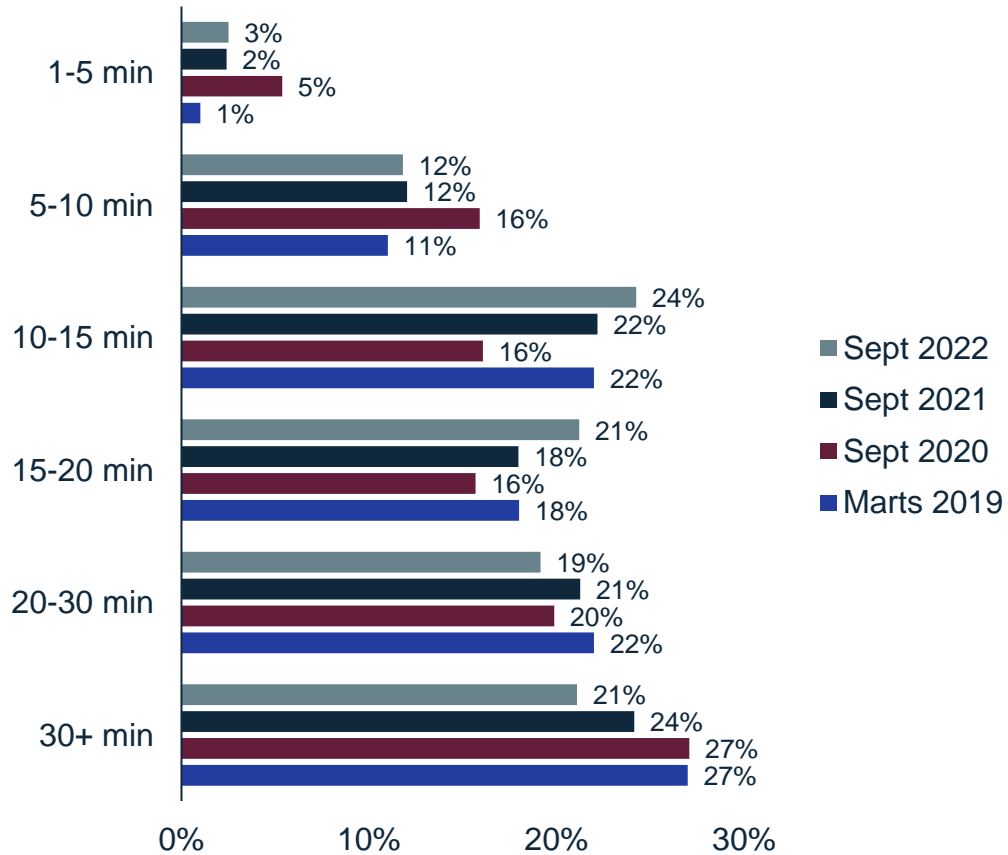
Det er vigtigt at vores nuværende og kommende seniorkunder kender til vores forskellige billetprodukter. Kender og/eller har du allerede anskaffet dig et "Pensionistkort Fyn Rundt"?



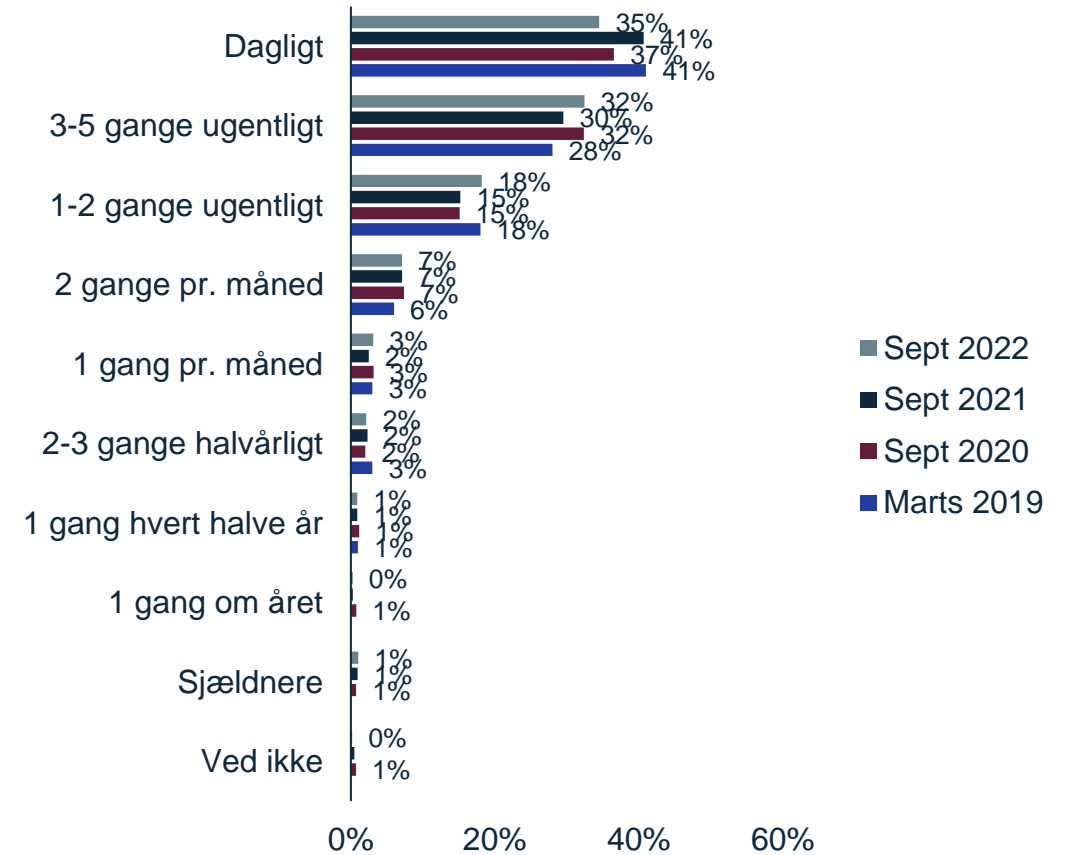
# Baggrund

## Turens varighed og hyppighed for kørsel

Hvad lang tid varer denne bustur?

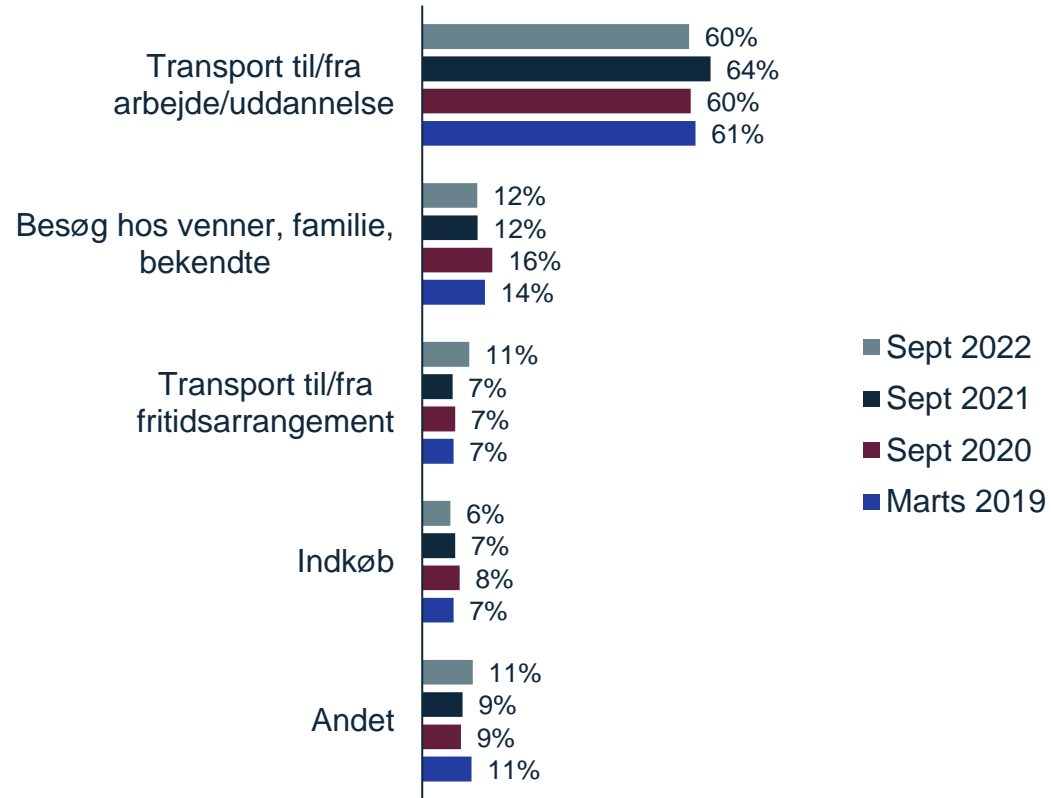


Hvor ofte kører du med en af FynBus' busser?

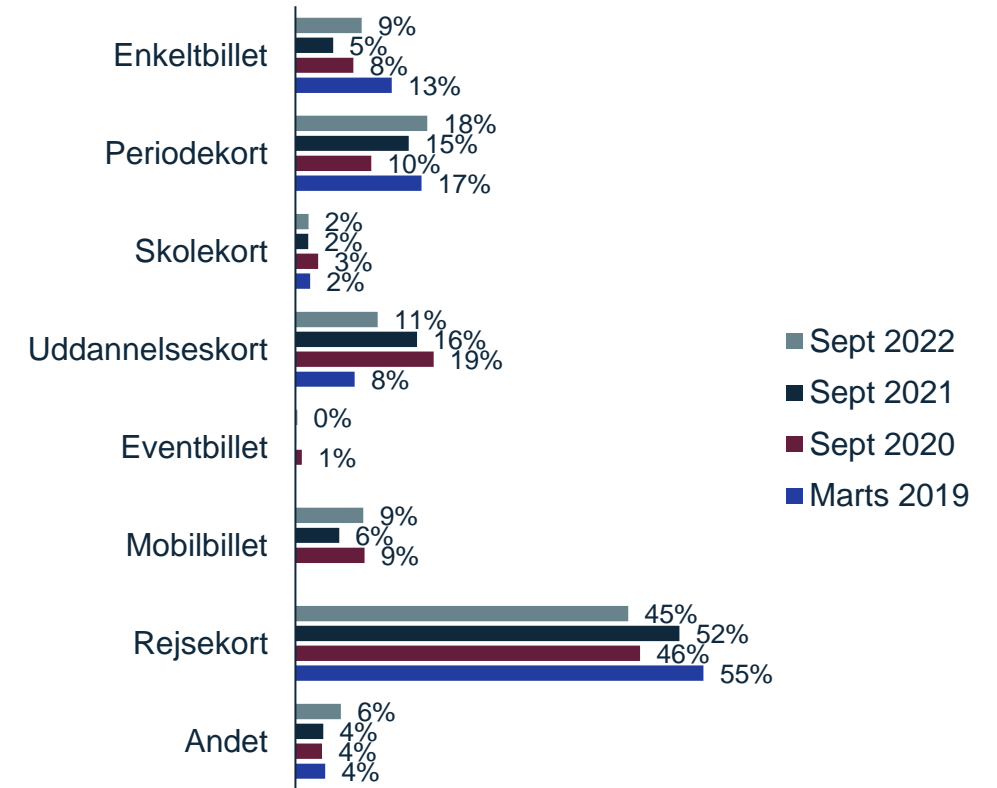


# Hovedformål med busturen og type af billet/kort

Hvad er hovedformålet med denne bustur?

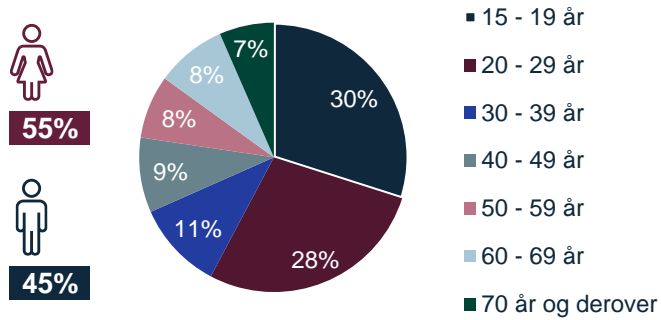


Hvilken type billet eller kort rejser du på?

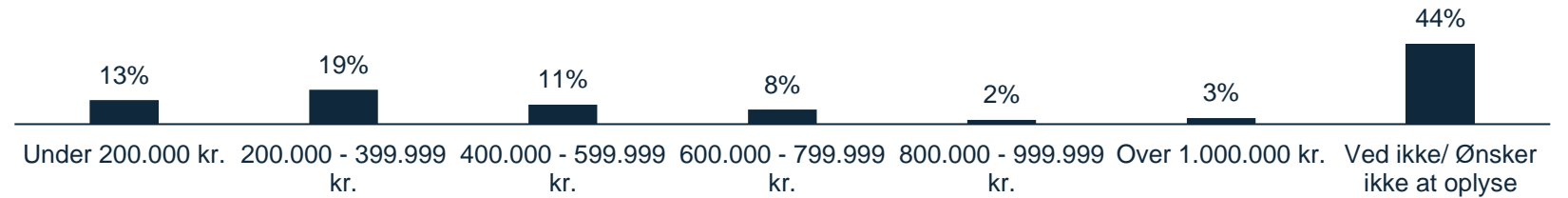


# Fordelinger på tværs af køn, alder, indtægt, husstand og geografi

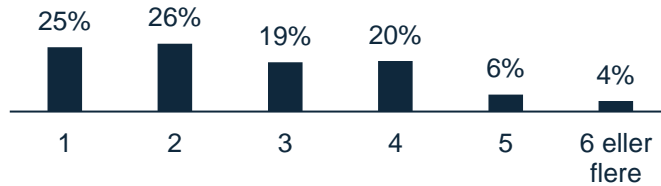
## Køn og alder N=1027



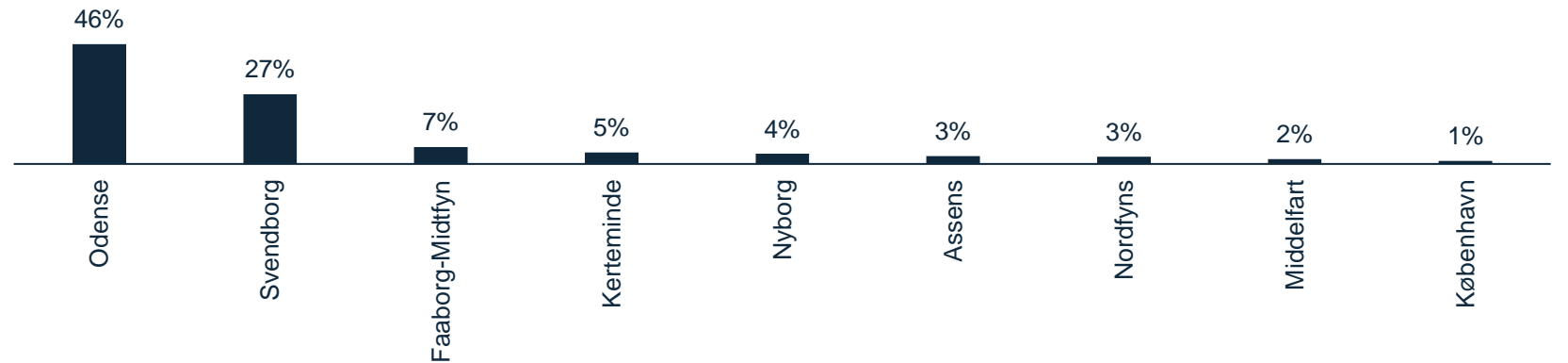
## Hustandens årlige indtægt N=1096



## Beboere i husstanden



## De rejsendes kommune



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