

Strategisk rapport

- Kundetilfredshed 2023

Rapport, FynBus

Wilke, 2023



Indhold



Hovedresultater **s. 05**

Tilfredshedsmodel **s. 10**

Overordnet tilfredshed **s. 15**

Øvrig tilfredshed **s. 23**

Holdningsspørgsmål og plustur **s. 27**

Baggrund **s. 31**



Undersøgelsens baggrund og formål

Baggrund

FynBus har siden 2008 gennemført årlige kundetilfredsundersøgelser med fokus på at skabe øget kundetilfredshed, fastholde kunder samt eventuelt tiltrække nye kunder.

For at få indsigt i dette gennemføres en stor kundetilfredsundersøgelse samt tre mindre undersøgelser i hhv. bybusserne i Odense, regionalbusserne på Fyn samt bybusserne i Svendborg i løbet af 2023. Resultaterne skal bruges til at kunne forbedre kundetilfredsheden og ligeledes bruges i forbindelse med incitamentskontrakter med operatører.

Formål

Denne måling identificerer områder, hvor FynBus bør prioritere sin indsats for at forbedre kundeoplevelsen.

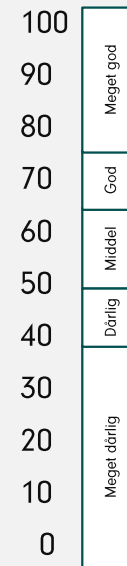
Målingen giver desuden indsigt i den generelle tilfredshed og loyalitet hos FynBus.

Fortolkning

I rapporten anvendes indekstal, hvor respondenternes svar er omregnet til en meningsfuld skala fra 0 til 100.

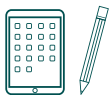
Fortolkningsmæssigt betyder det:

- Alle værdier fra 75 og op er meget gode
- Værdier mellem 65 og 74 fortolkes som gode
- Værdier mellem 50 og 64 fortolkes som middel
- Værdier mellem 40 og 49 fortolkes som dårlig
- Værdier mellem 0 og 39 fortolkes som meget dårlig



Undersøgelsens metode

Undersøgelsen er gennemført i FynBus' regionalbusser, bybusser i Odense og bybusser i Svendborg



Dataindsamlingen foregik i 3. kvartal, fra uge 38-41 2023. Data er indsamlet enten ved personlige interviews foretaget på tablet (CAPI), eller ved brug af en QR-kode med adgang til spørgeskemaet.



Undersøgelsen er baseret på 1069 passagerer, som er blevet interviewet i Q3 2023.



Interviewene er foretaget på de følgende buslinjer:

Odense Bybusser: 10, 15, 25, 26, 35, 45, 46, 55, 56, 65, 68, 75, 85, 95.

Svendborg Bybusser: 230, 240, 241, 250

Regionalbusser: 110, 111, 122, 122S, 130, 131, 132, 140, 141, 151, 153, 161, 162, 191, 192, 193, 194, 195, 825, 826, 827, 885, 920, 930, 931, 932.



A man in a plaid shirt and dark pants stands on top of a large, rounded rock formation in a desert landscape. In the background, a hoodoo rock formation is visible. The scene is overlaid with a teal tint. The text "HOVEDRESULTATER" is centered in the foreground.

HOVEDRESULTATER

Opsummering – overordnet udvikling

	September 2022	September 2023	Udvikling i perioden	
Samlet tilfredshed med FynBus	74,5	73,9	-0,6	↓
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	78,0	80,6	2,5	↑
Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?	75,7	76,4	0,8	↑
Forestil dig det perfekte trafikselskab – hvor tæt eller langt fra dette ideal er FynBus?	69,3	67,9	-1,3	↓
Loyalitet (total)	74,8	75,3	0,5	↑
I hvilken grad ville du anvende FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	56,5	60,5	4,0	↑
I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx venner, familie og kollegaer?	73,3	72,4	-0,9	↓
Hvor sandsynligt er det, at du vil køre med FynBus igen?	93,6	92,5	-1,1	↓
Image (total)	74,5	75,2	0,7	↑
I hvilken grad oplever du FynBus som et troværdigt busselskab?	78,6	78,2	-0,4	↓
I hvilken grad oplever du FynBus som et pålideligt busselskab?	76,2	75,7	-0,4	↓
I hvilken grad oplever du FynBus som et busselskab, der har et godt omdømme?	68,9	71,7	2,7	↑
Incitamentsfaktorer				
Indeklimaet i bussen	72,1	72,5	0,3	↑
Den indvendige rengøring	73,8	73,3	-0,5	↓
Chaufførens kørsel	79,0	80,2	1,2	↑
Chaufførens kundeservice (har chaufføren været smilende og hjælpsom)	77,5	79,6	2,1	↑
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	76,2	76,1	-0,1	↓
Bussens overholdelse af køreplanen	74,3	74,6	0,4	↑
Andre tilfredshedsfaktorer				
Information om forsinkelser og aflysninger	61,3	61,1	-0,2	↓
Den generelle information fra FynBus	67,5	64,4	-3,1	↓
Antallet af ledige siddepladser i bussen	81,0	81,9	0,9	↑
Venteforholdene ved stoppestedet	67,7	69,3	1,6	↑
Opbevaringsmuligheder for bagage	71,9	69,6	-2,3	↓
Det nuværende rutenet	67,6	67,0	-0,6	↓

↑ **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)

↓ **Negativ 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)



Anbefalinger – tilfredshed

Tilfredshed

- Den samlede tilfredshed med FynBus ligger på 74 i Q3 2023, hvormed tilfredsheden er uændret siden Q3 2022.
- Der er sammenlignet med Q3 2022 sket en stigning på 3 indekspoint, hvad angår tilfredsheden med den pågældende bustur.
- Der er sket en stigning på 1 indekspoint siden Q3 2022, hvad angår overholdelse af køreplanen, hvilket er meget positivt, da rettidighed har en positiv og signifikant effekt på den pågældende bustur



- Der er dog sket et fald på 1 indekspoint, når det kommer til idealet om FynBus som det perfekte trafiksselskab, hvis man sammenligner Q3 2023 med Q3 2022.

Anbefalinger



FynBus bør arbejde på at fastholde den gode tendens, hvad angår tilfredshed med den pågældende tur. Desuden kan FynBus fokusere på at få en endnu højere tilfredshed med busturen ved fortsat at øge tilfredsheden med rettidighed og chaufføren samt FynBus' samlede image.



Anbefalinger – tilfredshed

Loyalitet

- Den samlede loyalitet ligger på 75 indekspoint i Q3 2023, hvilket er tilsvarende niveauet i både Q3 2021 og Q3 2022.
- Tilbøjeligheden til at anvende FynBus i tilfælde af andre transportmuligheder er steget med hele 4 indekspoint siden Q3 2022.



- Anbefalingsvilligheden er faldet med et enkelt indekspoint siden Q3 2022.
- Samtidigt er også sandsynligheden for at køre med FynBus igen faldet med 1 indekspoint sammenlignet med Q3 2022.



Image

- FynBus' image blandt passagererne ligger på 75 indekspoint for Q3 2023, hvilket er tilsvarende niveauet i Q3 2022.
- Siden Q3 2022 er der sket en betydelig stigning på 3 procentpoint, hvad angår opfattelsen af FynBus som et busselskab, der har et godt omdømme.



- Der er dog sket et fald på et enkelt indekspoint siden Q3 2022, hvad angår opfattelsen af FynBus som værende et troværdigt busselskab.



Anbefalinger



FynBus' image har en stor og positiv effekt på tilfredsheden med den pågældende tur. FynBus bør derfor arbejde på den opfattede troværdighed blandt kunderne, som er faldet siden Q3 2022.



Anbefalinger – tilfredshed

Incitamentsfaktorer

- Der er i Q3 2023 sket en stigning på de fleste incitamentsfaktorer.
- Særligt positivt er det, at der er sket en stigning i tilfredsheden med både chaufførens kørsel og chaufførens kundeservice, da chaufføren har en signifikant positiv effekt på tilfredshed med den pågældende bustur.



- Der er til gengæld sket et fald, hvad angår bussens indvendige rengøring, som er faldet med et enkelt indekspoint siden Q3 2022.



Øvrige fund

- Tilfredsheden med antallet af ledige siddepladser i bussen, turens varighed samt venteforhold ved stoppestedet er steget siden Q3 2022.
- Det er særligt positivt, at tilfredsheden med turens varighed er steget, da denne har en positiv effekt på tilfredshed med den pågældende bustur.



- Størstedelen af de øvrige tilfredshedsfaktorer er faldet sammenlignet med Q3 2022.
- Fx er tilfredsheden med det nuværende rutenet, tilfredsheden med køreplaner, generel information fra FynBus og FynBus' hjemmeside faldet siden Q3 2022.



Anbefalinger



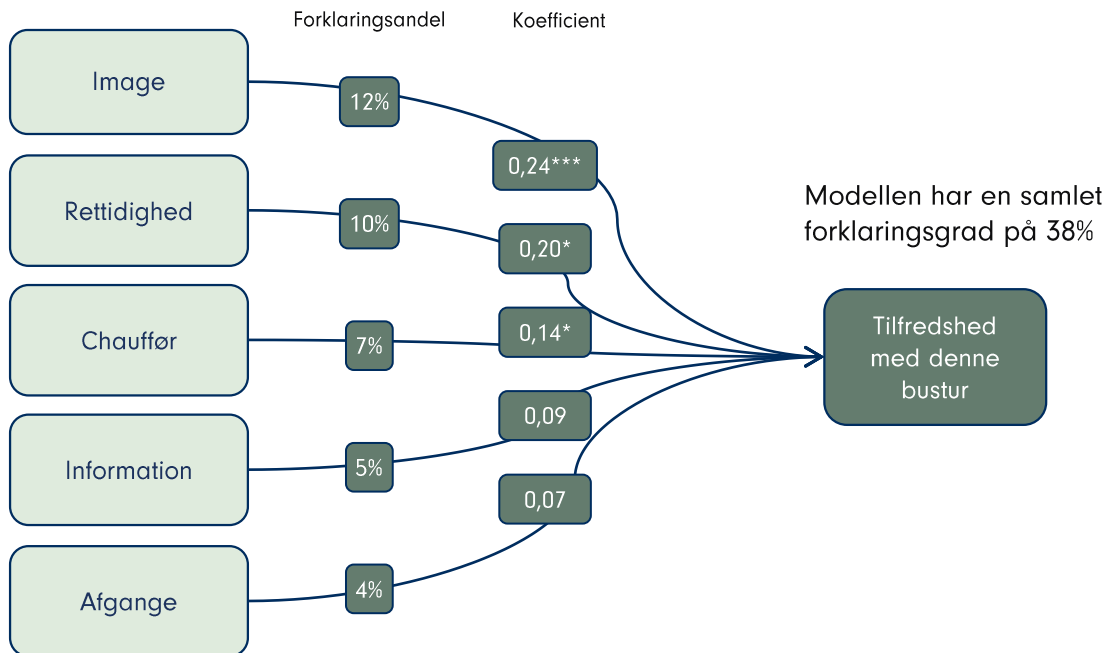
Fasthold den gode tilfredshed med chaufførens kundeservice samt kørsel, da det har en positiv effekt på tilfredsheden med busturen. Der bør desuden rettes fokus mod bussens indvendige rengøring, FynBus' køreplaner, FynBus' hjemmeside samt den generelle information fra FynBus, der alle ligger på et lavt niveau i Q3 2022.



TILFREDSHEDSMODEL



Passagertilfredsheden påvirkes særligt af FynBus' troværdighed og rettidighed



Modellen viser, hvilke områder der påvirker tilfredshed med den pågældende bustur.

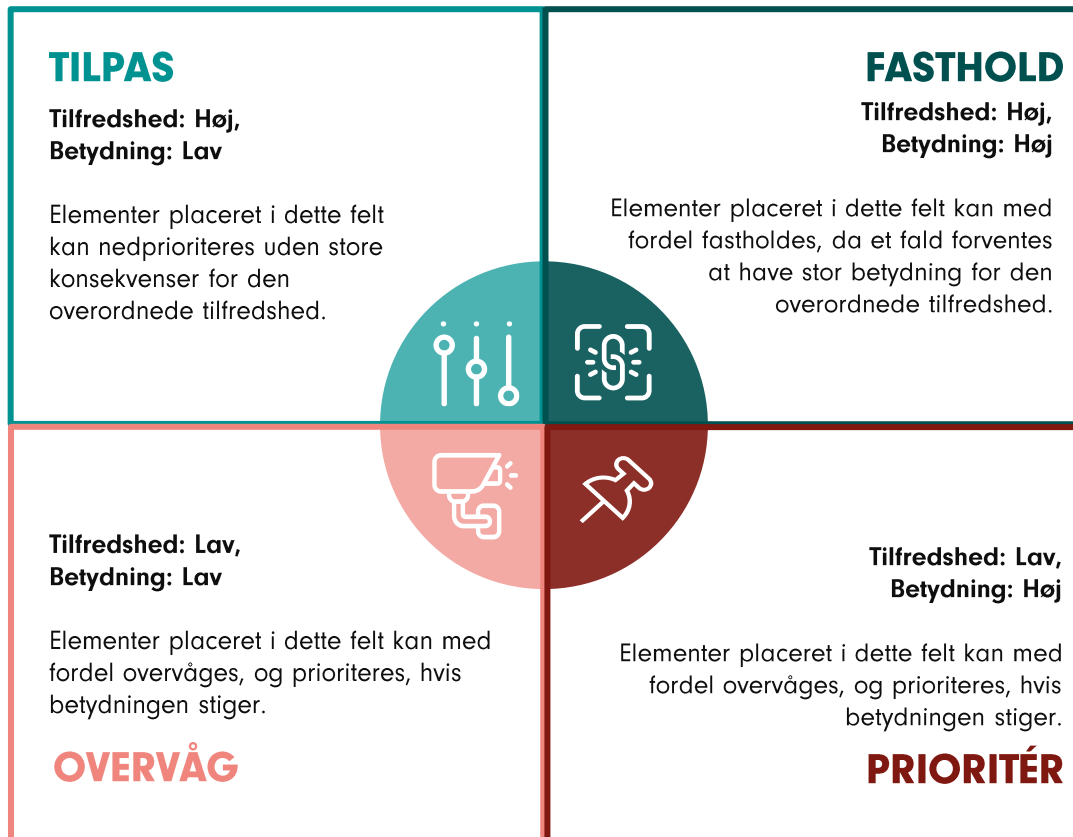
3 overordnede forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med busturen i år 2023: "Image", "Rettidighed" og "Chauffør".

"Image" bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke tilfredshed med den pågældende bustur.

Ved at øge tilfredsheden med "Image" med 1 point på en skala fra 1 til 10, vil den samlede tilfredshed med turen øges med 0,24 point på en skala fra 1-10.

Hvad er et prioriteringskort?

Tilfredshed ift. valgte parameter



Betydning for den samlede tilfredshed

Prioriteringskort

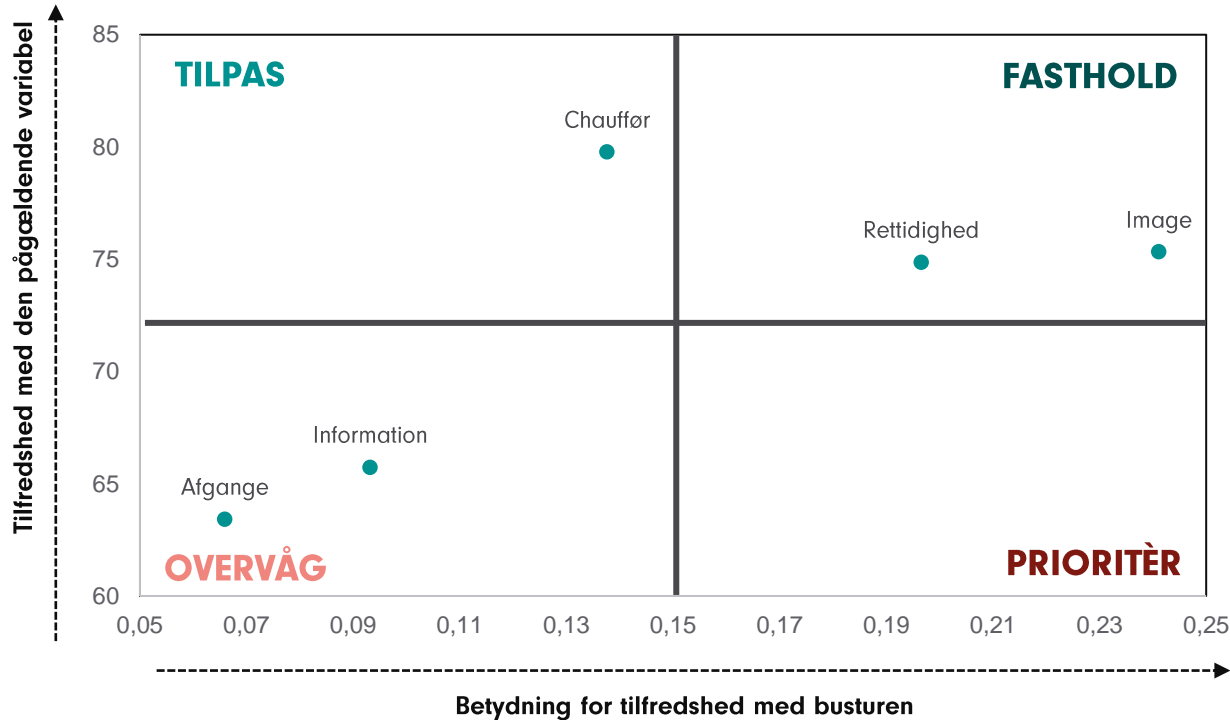
Et prioriteringskort fordeler de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed, og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed.

På den måde er det muligt for FynBus at identificere, hvilke elementer der skaber den største værdi blandt deres kunder, og herunder hvilke elementer FynBus allerede besidder og hvilke, der bør fokuseres på fremadrettet.

Når vi arbejder med positioneringskort, beregnes tilfredsheden blandt FynBus' passagerer på baggrund af en skala fra 0 til 100, hvor 0 er meget utilfredse kunder og 100 er meget tilfredse.








Det største forbedringspotentiale ift. tilfredshed kan opnås ved at forbedre det nuværende rutenet, mens der ligeledes bør være fokus på overholdelse af køreplanen



- **FASTHOLD:** FynBus skal holde fast i sit gode image og rettidighed. Disse faktorer er nemlig vigtige for passagerens tilfredshed med busturen
- **TILPAS:** Chaufføren placerer sig i denne rubrik med høj tilfredshed og en lidt lavere betydning for tilfredsheden.
- **OVERVÅG:** FynBus bør være opmærksom på afgang og information, som begge har en lav tilfredshedsscore, mens begge faktorer dog også har relativ lille betydning for tilfredsheden med busturen.



Tabellen viser indeksscore og betydning for tilfredsheden

	Område (tilfredshed med...)	Indekstal (0-100)	Effekt	Spørgsmål (tilfredshed med)	Indekstal (0-100)	Effekt
	Image	75	0,24***	Et busselskab med godt omdømme	72	0,4
				Et troværdigt busselskab	78	0,5
				Et pålideligt busselskab	76	0,5
	Afgange	63	0,07	Afgangs- og ankomsttiderne på denne linje	65	0,3
				Antallet af busafgange på denne linje	57	0,3
				Antallet af standsninger på turen	72	0,3
				Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	58	0,3
	Rettidighed	75	0,20*	Overholdelse af køreplanen	75	0,5
				Turens varighed	75	0,3
	Chauffør	79	0,14*	Chaufførens kundeservice	80	0,4
				Chaufførens kørsel	80	0,4
	Information	66	0,09	FunBus' køreplaner	64	0,3
				Billetsystemet	73	0,3
				Den generelle information fra FynBus	64	0,4
				Information om forsinkelser og aflysninger	61	0,3

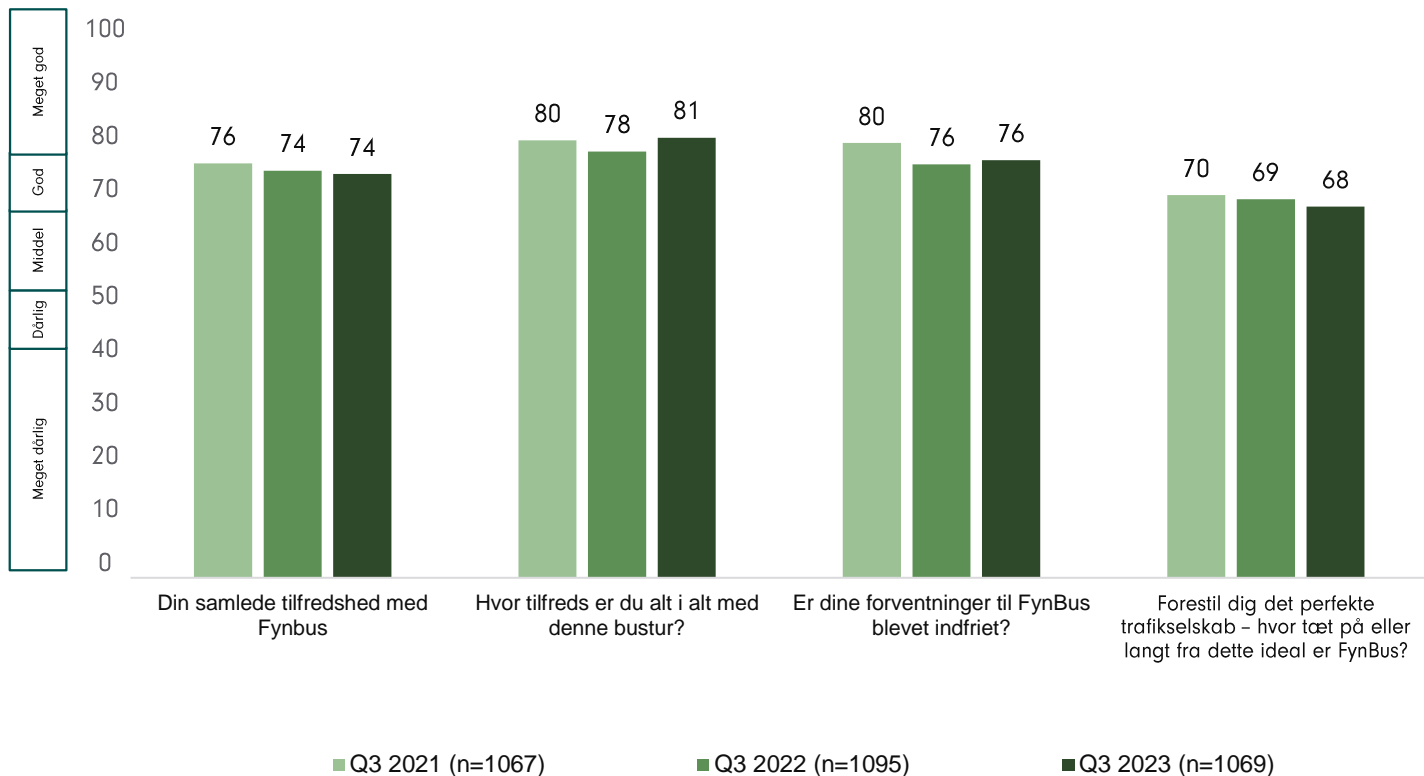
(***) Stjernerne viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable. Der kan være mellem 0 og 3 stjerner. Jo flere stjerner, jo bedre. Hvis der ikke er nogle stjerner, kan vi ikke udlede, at der er en effekt af den pågældende variabel på *Tilfredsheden med denne bustur*. Hvis der derimod er stjerner, betyder det, at tilfredshedsspørgsmålet har en signifikant effekt på *Tilfredsheden med denne bustur*. Jo højere værdi, jo større effekt.



OVERORDNET TILFREDSHED



Grafen viser tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed på et indeks fra 0 til 100



Den samlede tilfredshed med FynBus ligger på 74 i Q3 2023, hvormed tilfredsheden er uændret siden Q3 2022.

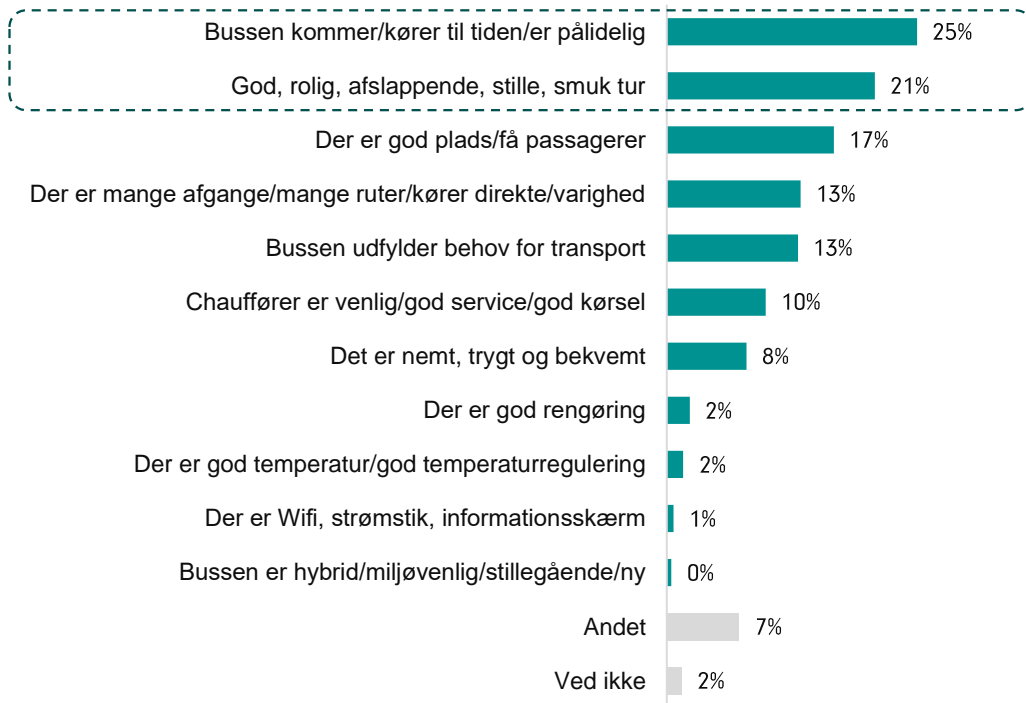
Der er sammenlignet med Q3 2022 sket en stigning på 3 indekspoint, hvad angår tilfredsheden med den pågældende bustur. Til gengæld er der sket et fald på 1 indekspoint, når det kommer til idealet om FynBus som det perfekte trafikskab, hvis man sammenligner Q3 2023 med Q3 2022.

Der er i samme periode ikke sket nogle ændringer i indfrielse af forventninger til FynBus.



Passagererne synes, det er positivt, at bussen ofte kører til tiden

Hvad synes du er godt ved turen?

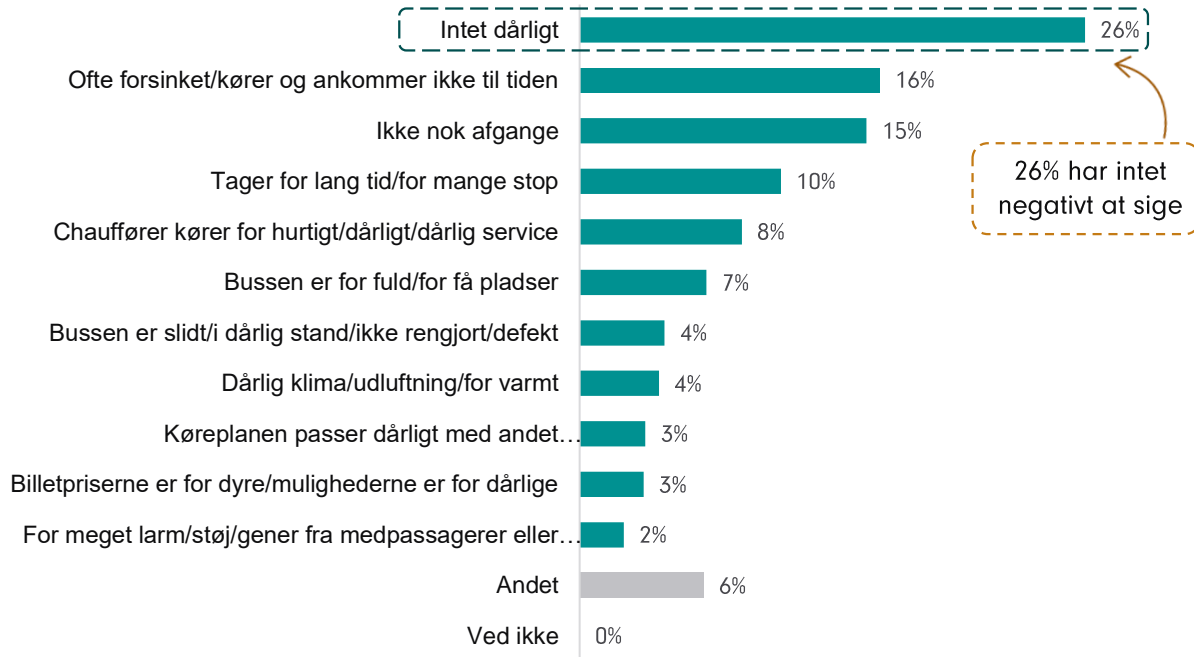


- Bussen er ikke proppet, og der er en fin temperatur.
- Den kom til tiden
- Den var ikke proppet, der var en flink chauffør, og den kom til tiden
- God rute der går rimeligt direkte fra a til b og giver tidsmæssig mening.
- At jeg kan regne med bustiderne og at chaufførerne er imødekommende



Passagerne synes, at der er for mange forsinkelser og for få afgang

Hvad synes du er dårligt ved turen?

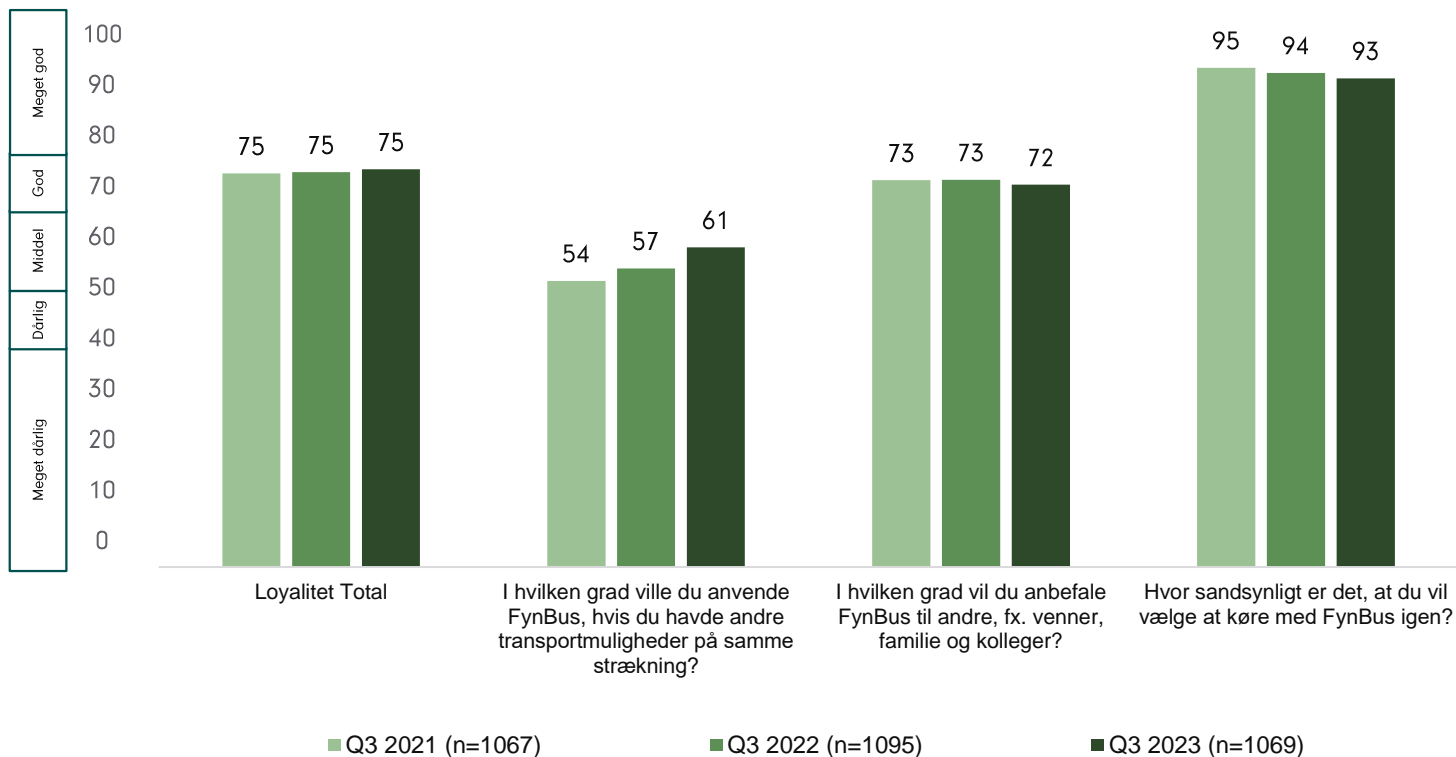


26% har intet negativt at sige

- At der kun er 2-3 minutter fra toget kommer, til at bussen kører
- At der ikke kører aftenbusser
- Det kunne være køligere i bussen
- Den er nogle gange lidt forsinket
- Der er rigtig meget forsinkelse på ruten



Grafen viser passagerernes tilfredshed samt samlede loyalitet på et indeks fra 0 til 100




Den samlede loyalitet er på 75 indekspoint i Q3 2023, hvilket er tilsvarende de forrige 2 år.

Tilbøjeligheden til at anvende FynBus i tilfælde af andre transportmuligheder er steget med hele 4 indekspoint siden Q3 2022.

Anbefalingsvilligheden er faldet med et enkelt indekspoint siden Q3 2022, mens også sandsynligheden for at køre med FynBus igen er faldet med 1 indekspoint sammenlignet med Q3 2022.



Wilke bruger Net Promoter Score (NPS) som det ultimative mål for kundetilfredshed

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



Promoters

Promoters (9-10) er loyale og entusiastiske kunder, der vil fortsætte med at vende tilbage, samt anbefale til andre og dermed skabe vækst.



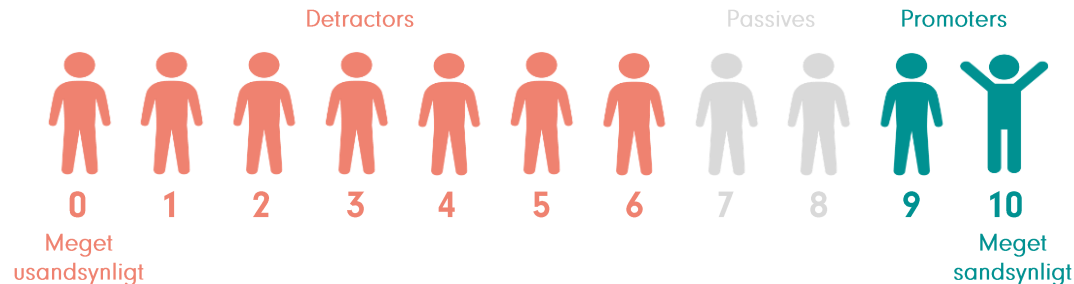
Passives

Passives (7-8) er tilfredse men uentusiastiske kunder, der er let modtagelige overfor, hvad konkurrenterne tilbyder.



Detractors

Detractors (0-6) er utilfredse kunder, der kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.



Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner altid en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS

Scoren kan variere fra -100 til +100

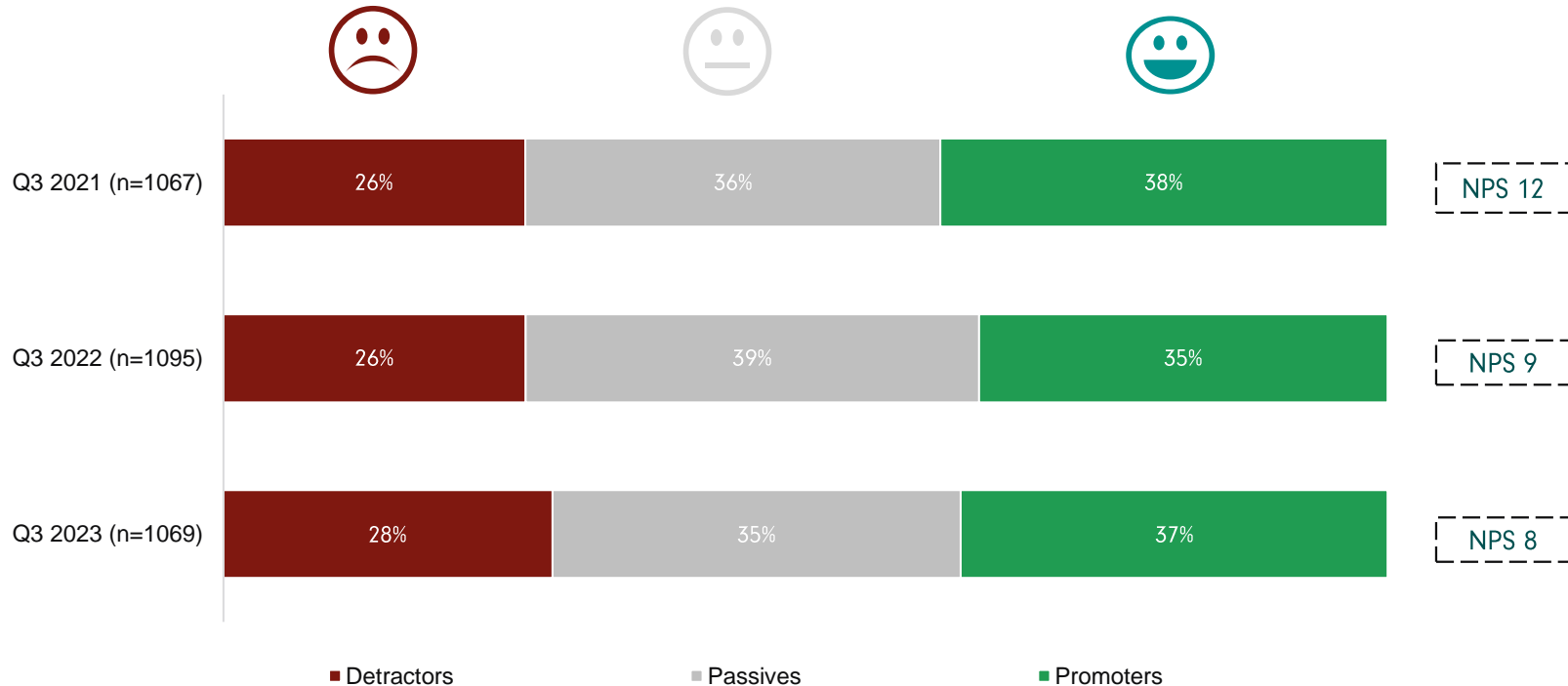
Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

Jo højere NPS → Jo bedre

$$\text{NPS} = \begin{array}{c} \text{Smiling face icon} \\ \% \text{ Promoters} \end{array} - \begin{array}{c} \text{Sad face icon} \\ \% \text{ Detractors} \end{array}$$



Anbefalingsvilligheden er faldet i Q3 2023

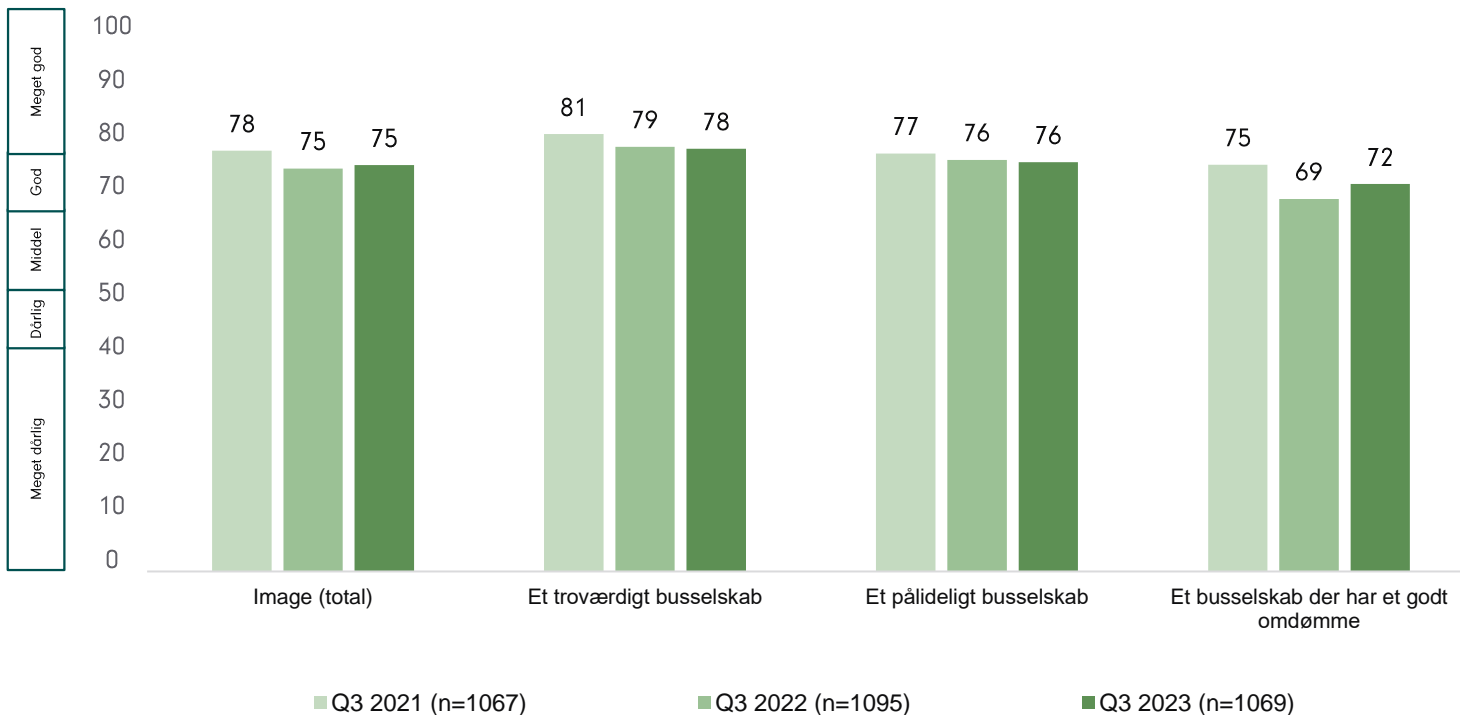


NPS er faldet siden Q3 2021 og ligger på 8 i Q3 2023.

Q8. I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger? (NPS fordeling)



Grafen viser passagerernes vurdering af FynBus' image på et indeks fra 0 til 100



FynBus' image blandt passagererne ligger på 75 indekspoint for Q3 2023, hvilket er tilsvarende niveauet i Q3 2022.

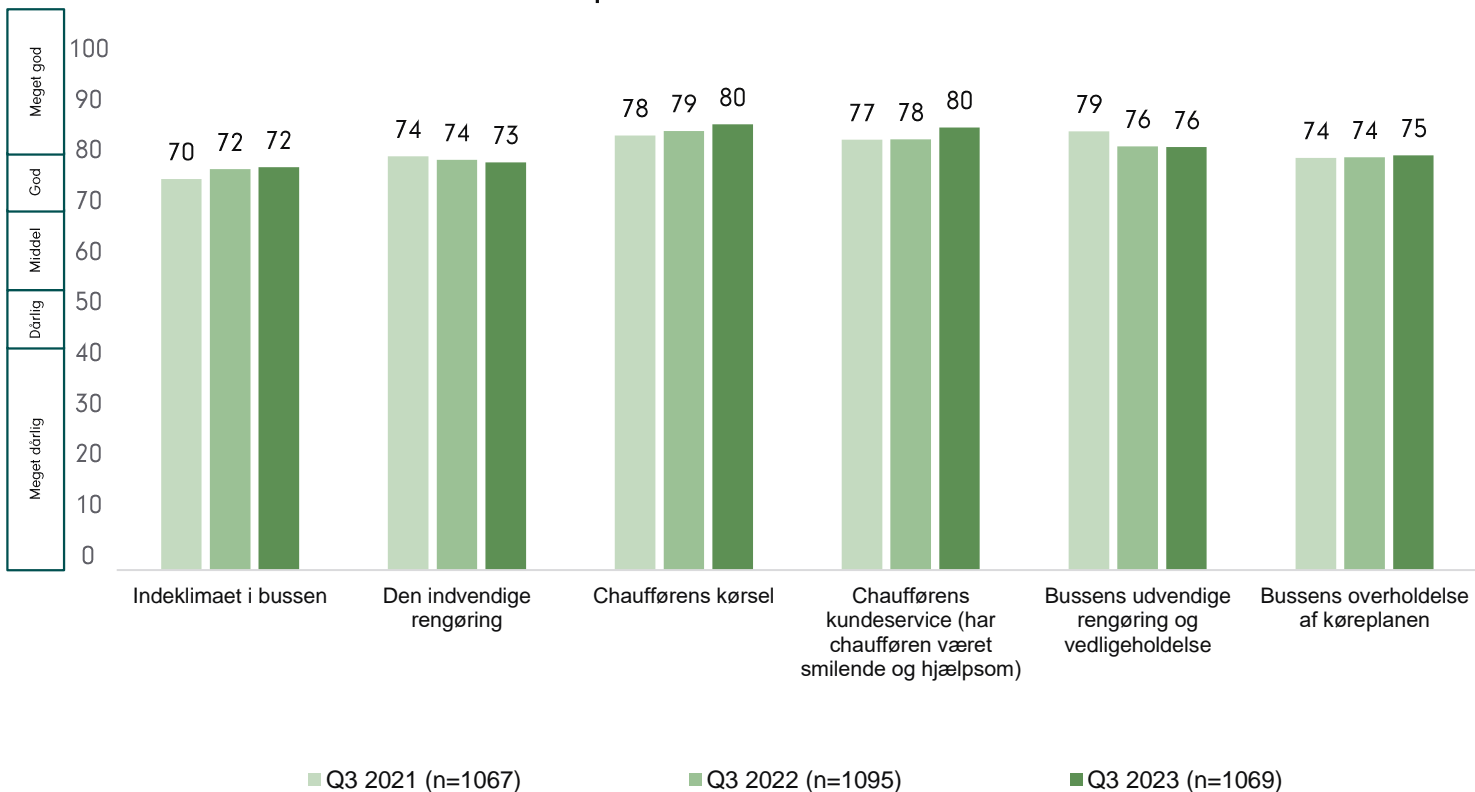
Hvad angår opfattelsen af FynBus som værende et troværdigt busselskab, er der sket et fald på et enkelt indekspoint sammenlignet med Q3 2022.

Når det kommer til opfattelsen af FynBus som et pålideligt busselskab, er tendensen den samme som i Q3 2022 med et indekstal på 76.

Til gengæld er der siden Q3 2022 sket en betydelig stigning på 3 procentpoint, hvad angår opfattelsen af FynBus som et busselskab, der har et godt omdømme.



Grafen viser passagerernes tilfredshed med forskellige incitamentsfaktorer på et indeks fra 0 til 100



I perioden siden Q3 2022 er der kun sket et fald på 1 ud af 6 incitamentsfaktorer. Der er tale om et fald på et enkelt indekspoint, hvad angår bussens indvendige rengøring.

Til gengæld er der sket en stigning på 1 indekspoint ift. chaufførens kørsel siden Q3 2022. Samtidigt er også chaufførens kundeservice steget med 2 indekspoint, mens overholdelse af køreplanen er steget med et enkelt indekspoint i samme periode.

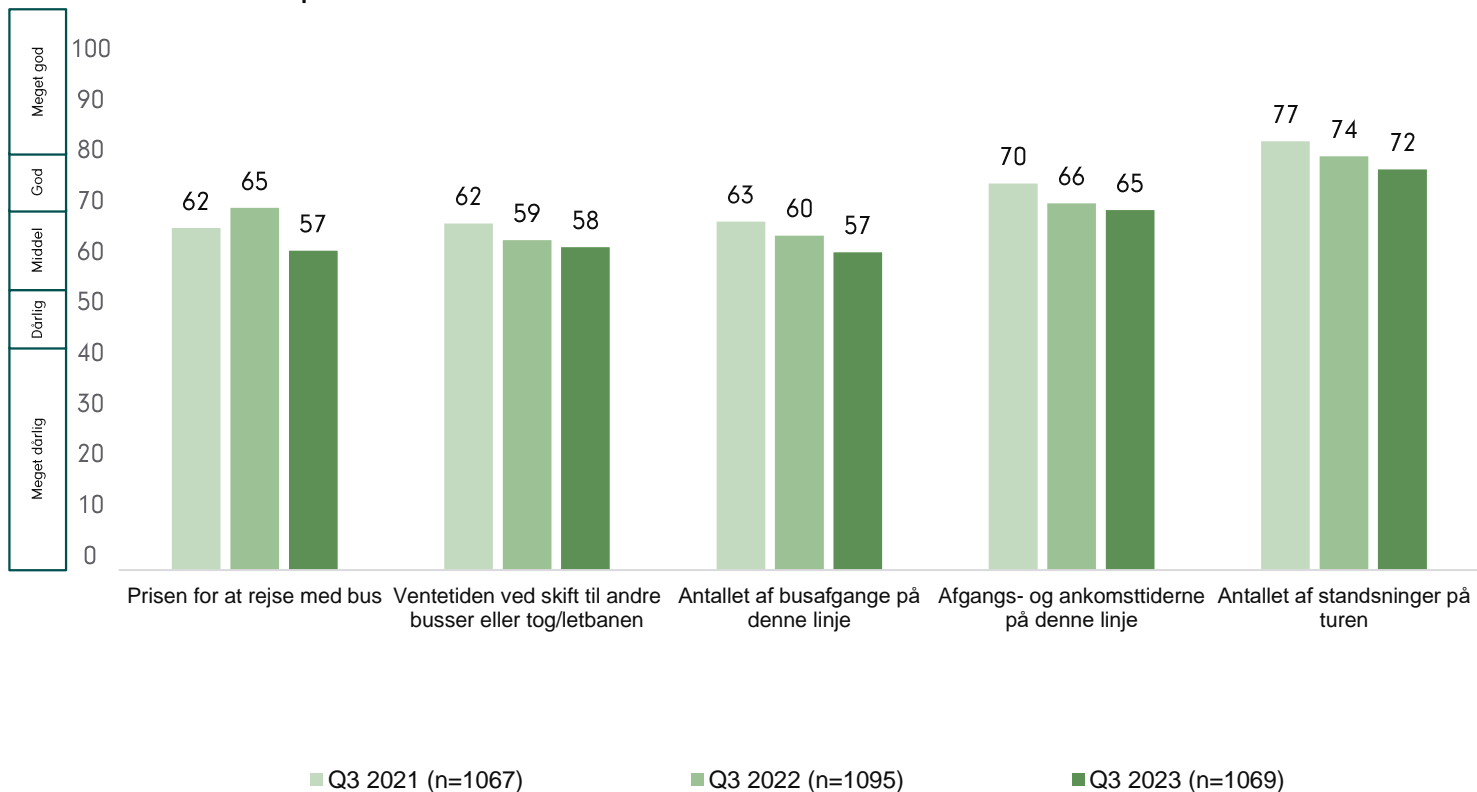
Tendensen er uændret siden Q3 2022, hvad angår udvendig rengøring samt indeklimaet i bussen.



ØVRIG TILFREDSHED



Grafen viser passagerernes tilfredshed med forskellige faktorer på et indeks fra 0 til 100



Samtlige faktorer er faldet siden Q3 2022.

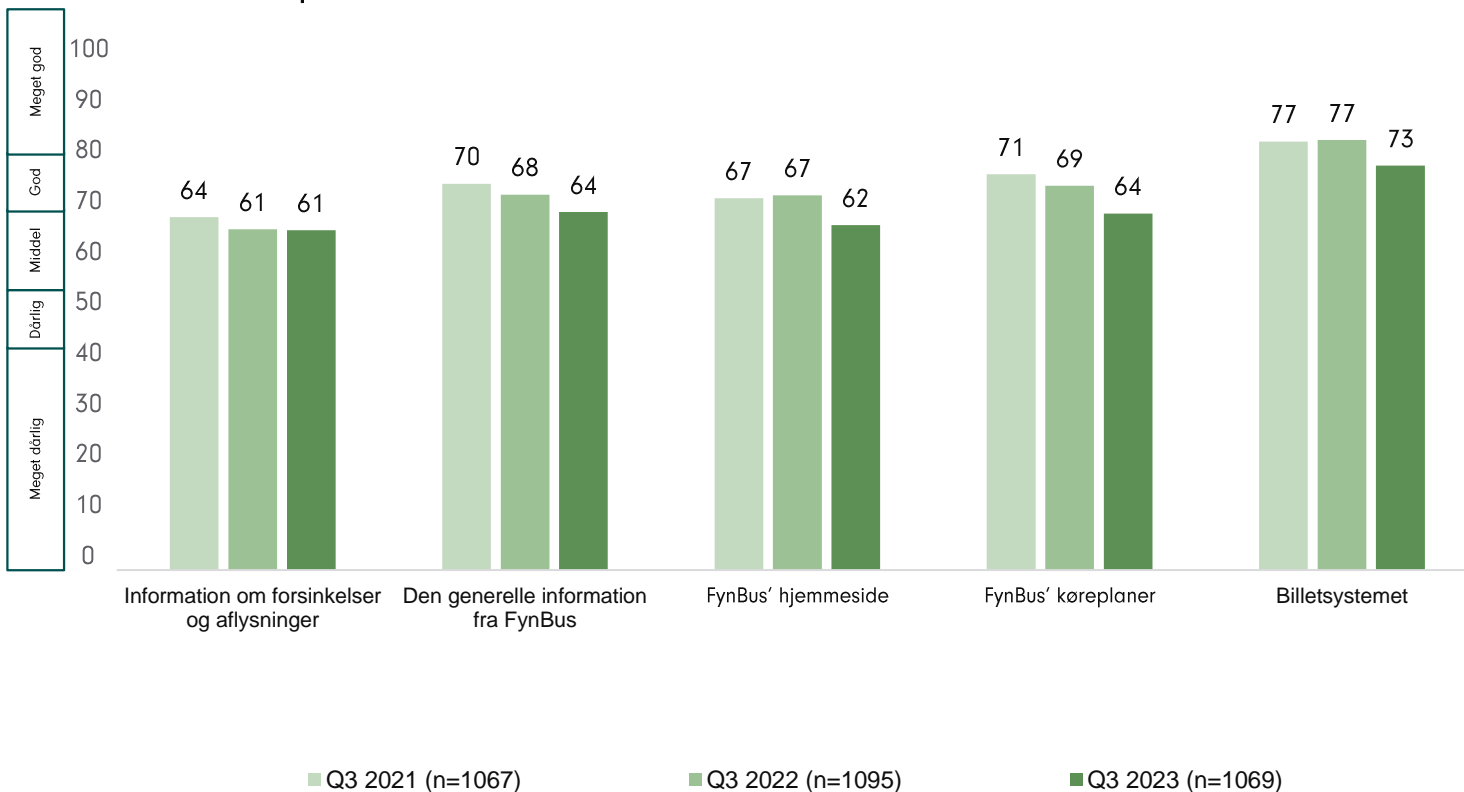
Det største fald ses i forhold til prisen for at rejse med bus, som er faldet med 8 indekspoint siden Q3 2022. Derudover er antallet af busafgange faldet med 3 indekspoint.

Tilfredsheden med antallet af standsninger er faldet med 2 indekspoint siden Q3 2022.

Et mindre fald ses for afgang- og ankomsttiderne samt ventetiden ved skift, som begge er faldet med 1 indekspoint siden Q3 2022.



Grafen viser passagerernes tilfredshed med forskellige faktorer på et indeks fra 0 til 100



Blandt øvrige tilfredshedsfaktorer ses fald på 4 ud af 5 faktorer.

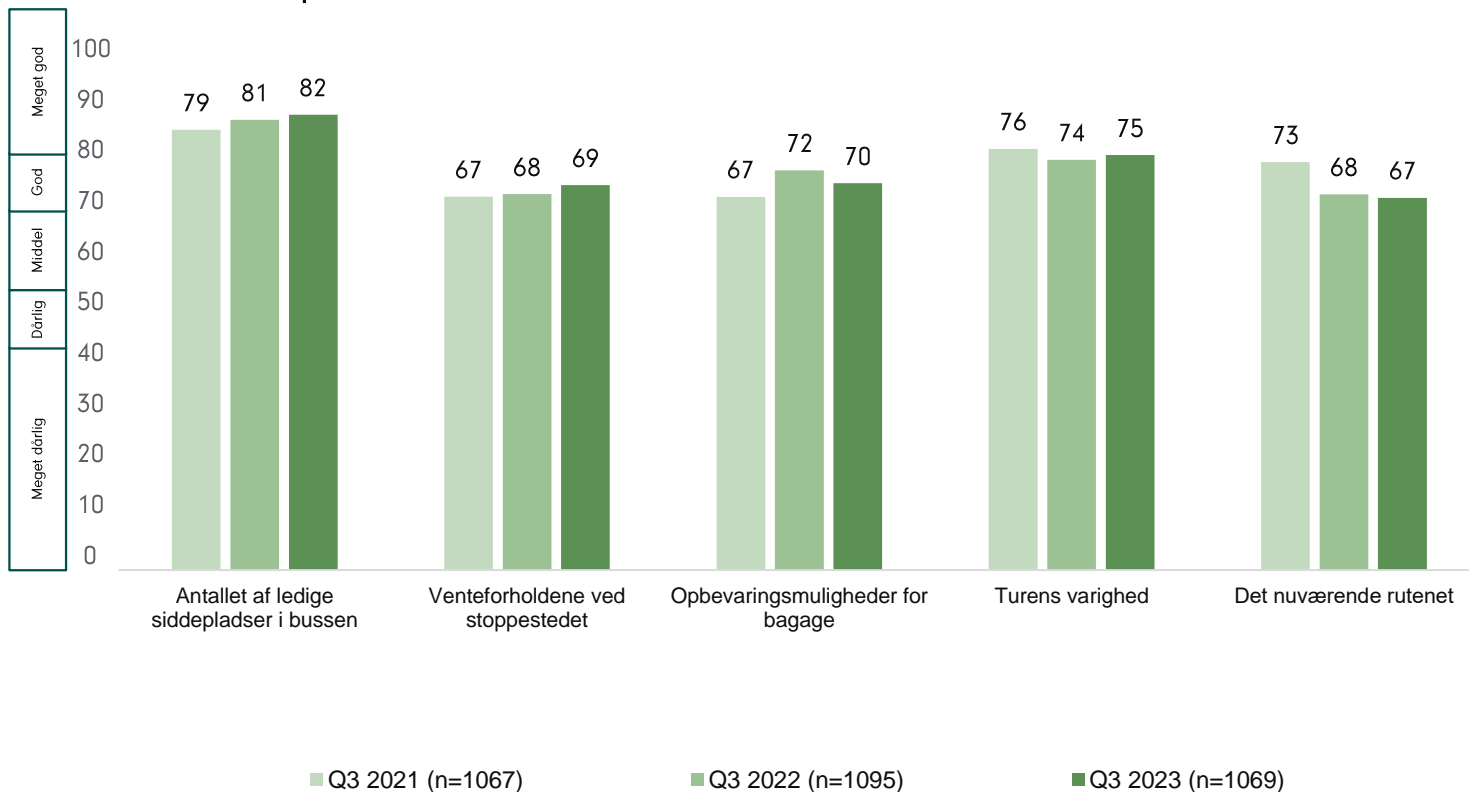
Der ses særligt store fald for tilfredsheden med FynBus' hjemmeside samt FynBus' køreplaner, som begge er faldet med 5 indekspoint siden Q3 2022.

Der er ligeledes sket et betydeligt fald med tilfredsheden med billetsystemet, der er faldet med 4 indekspoint siden Q3 2022. Desuden er tilfredsheden med den generelle information med FynBus også faldet med 4 indekspoint i samme periode.

Til gengæld ses der intet fald ift. Q3 2022, når man kigger på tilfredsheden med information om forsinkelser og aflysninger.



Grafen viser passagerernes tilfredshed med forskellige faktorer på et indeks fra 0 til 100



Mere positiv ser udviklingen dog ud, når man retter fokus mod de resterende tilfredshedsfaktorer.

Tilfredsheden med både antallet af ledige siddepladser i bussen og venteforhold ved stoppestedet er steget med 1 indekspoint siden Q3 2022. Det samme gør sig gældende for turens varighed.

Til gengæld ligger tilfredsheden med det nuværende rutenet meget lavt på 67 indekspoint, hvilket er et fald på 1 indekspoint siden Q3 2022.

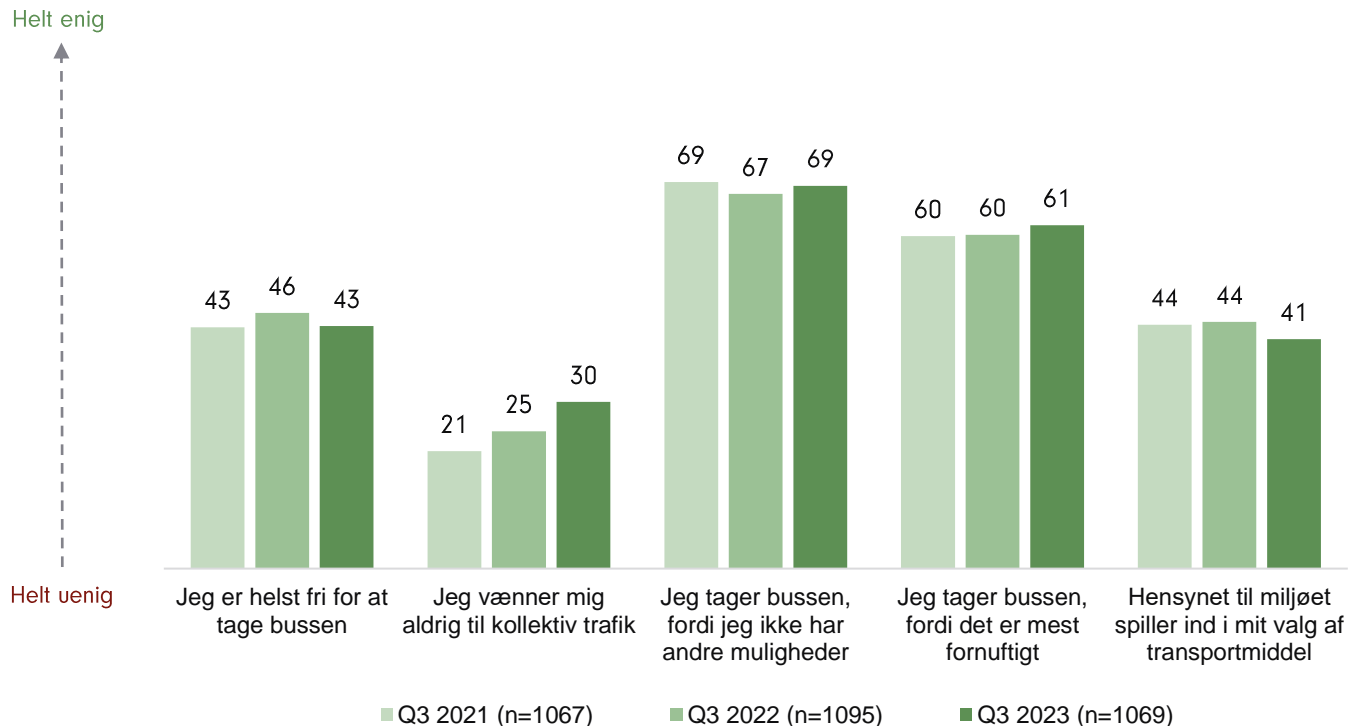
Samtidigt er tilfredsheden med opbevaringsmuligheder for bagage faldet med 2 indekspoint i perioden.



HOLDNINGSSPØRGSMÅL & PLUSTUR



Nedenfor ses de rejsendes holdninger til brugen af busser



Igen i Q3 2023 er der flest, der er enige i, at de tager bussen, fordi de ikke har andre muligheder. Der er sket en stigning på 2 indkspoint siden Q3 2022, mens tendensen fra Q3 2023 er på samme niveau som Q3 2021.

Der er dog sket en stigning i andelen, der angiver, at de aldrig vænner sig til kollektiv trafik, mens der på den positive side er sket et fald i andelen, der helst er fri for at tage bussen.

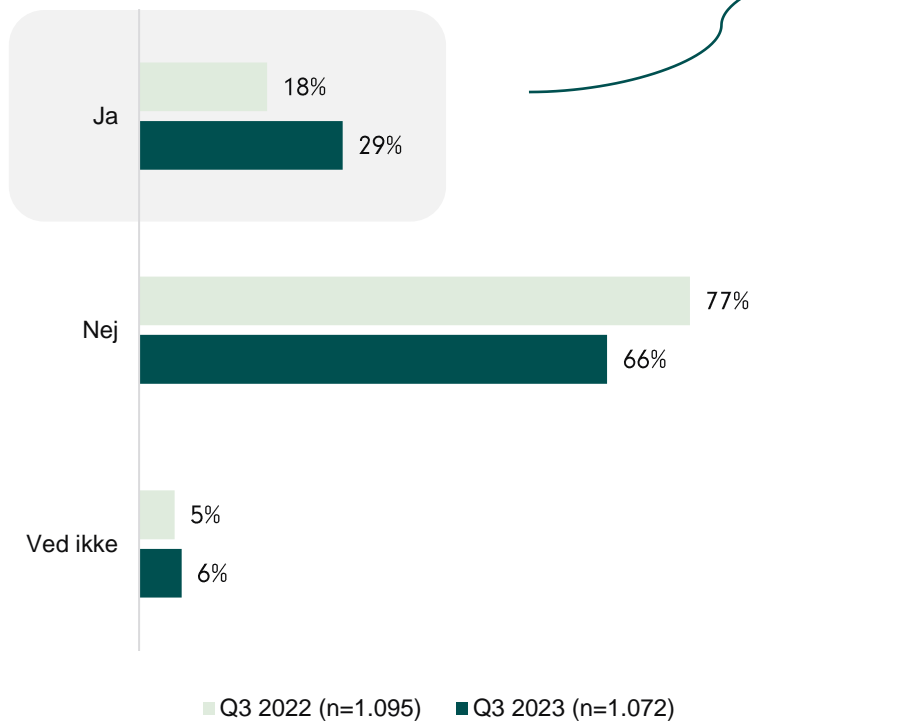
Overraskende er der sket et lille fald i andelen, der angiver, at hensynet til miljøet spiller ind i valget af transportmiddel.



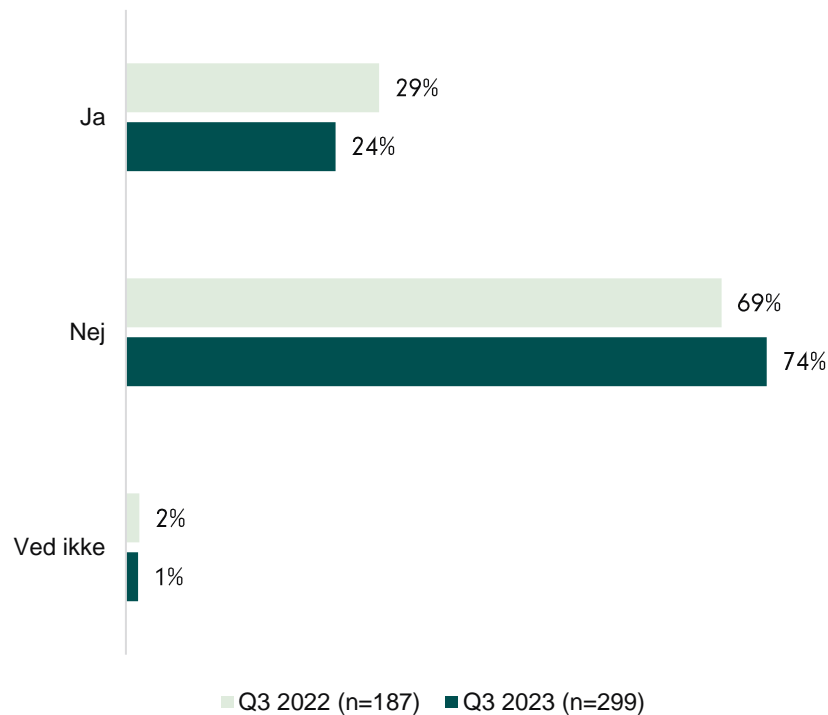
Langt de fleste hverken kender eller har prøvet plustur

Der er dog sket en betydelig stigning i andelen, der kender plustur sammenlignet med Q3 2022.

Kender du til plustur?

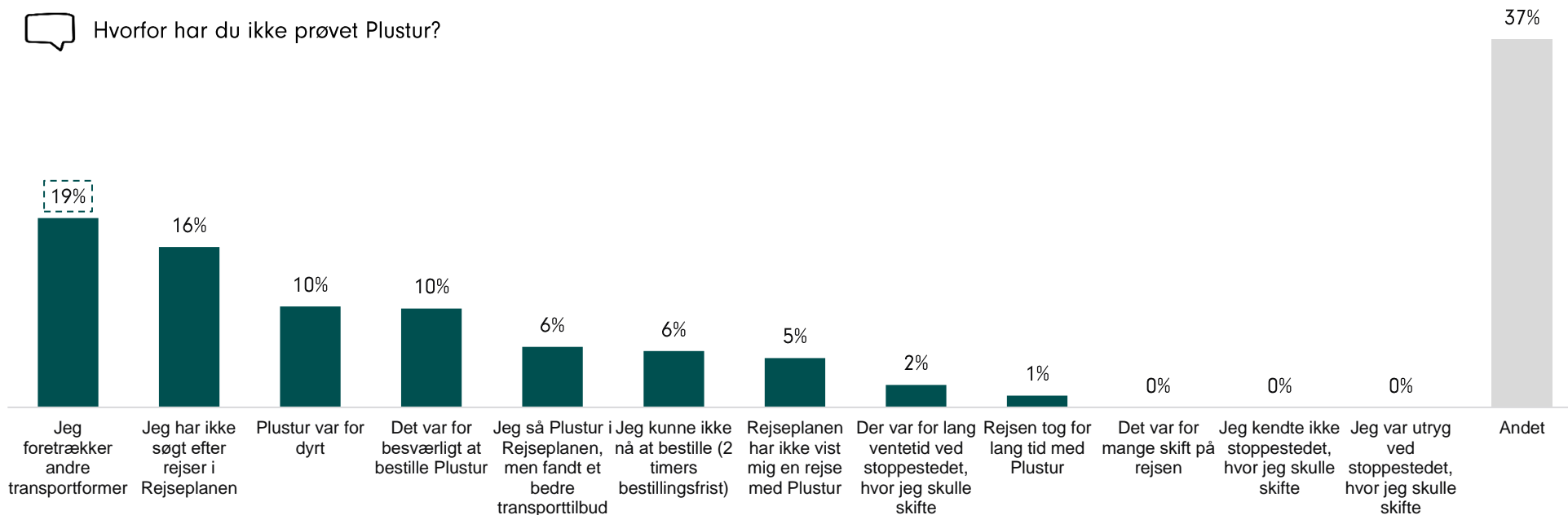


Har du prøvet plustur?



De der ikke har prøvet plustur foretrækker ofte andre transportformer

☞ Hvorfor har du ikke prøvet Plustur?

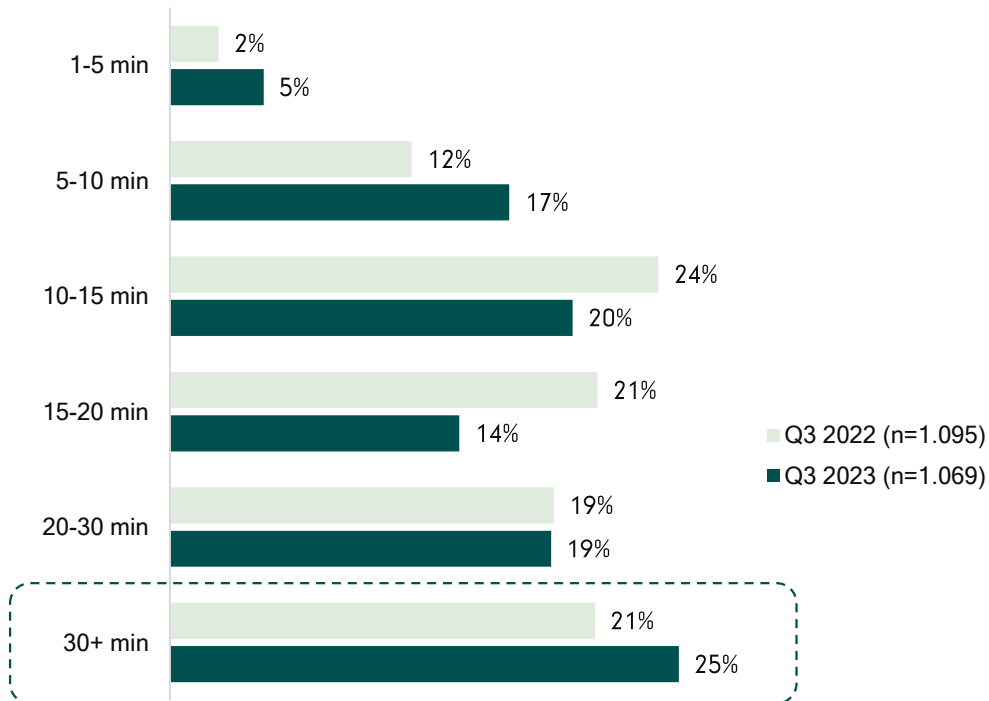


BAGGRUNDSINFORMATION

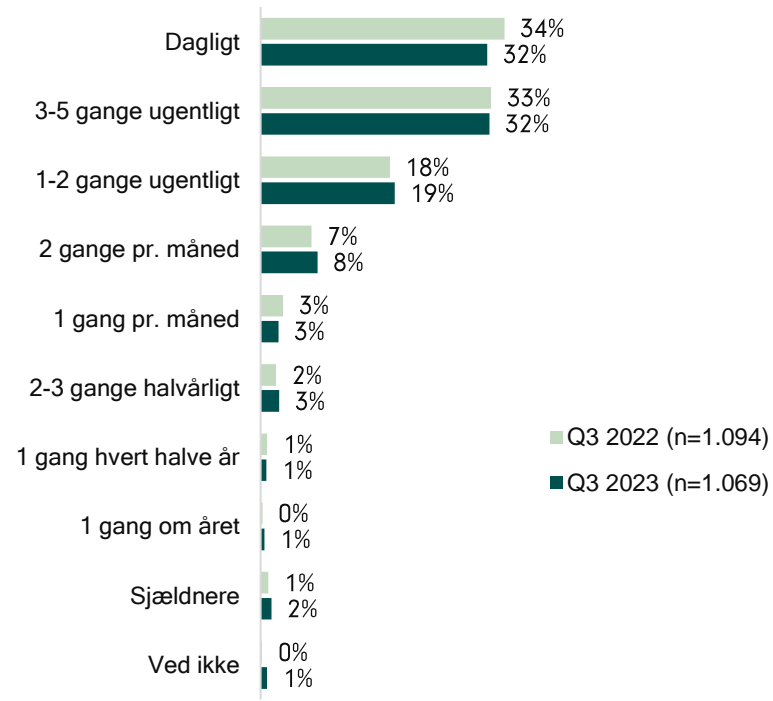


Turens varighed og hyppighed for kørsel

Hvor lang tid varer denne bustur?

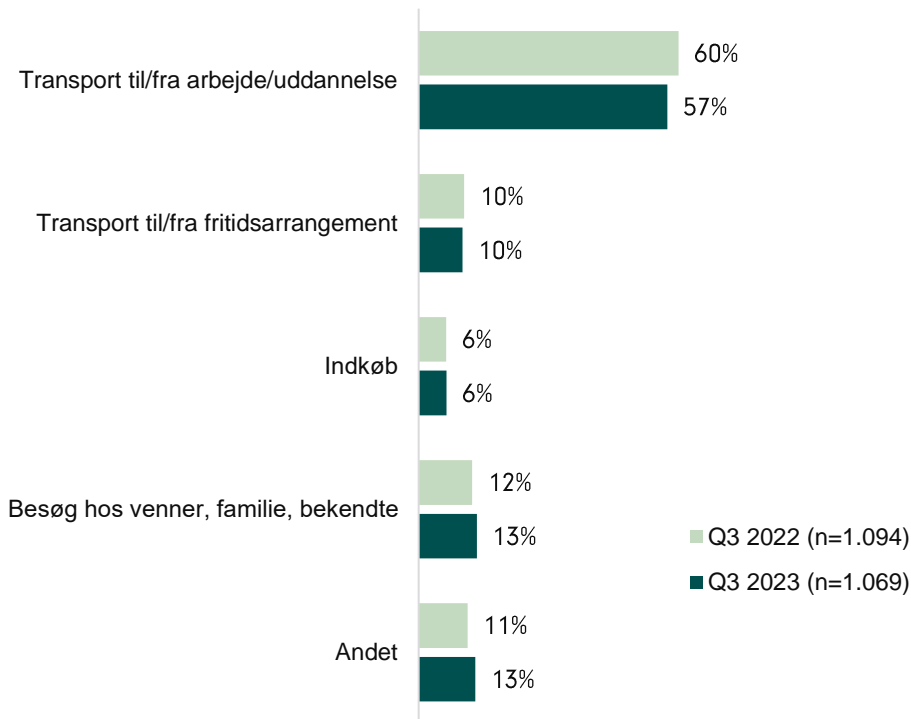


Hvor ofte kører du med en af FynBus' busser?

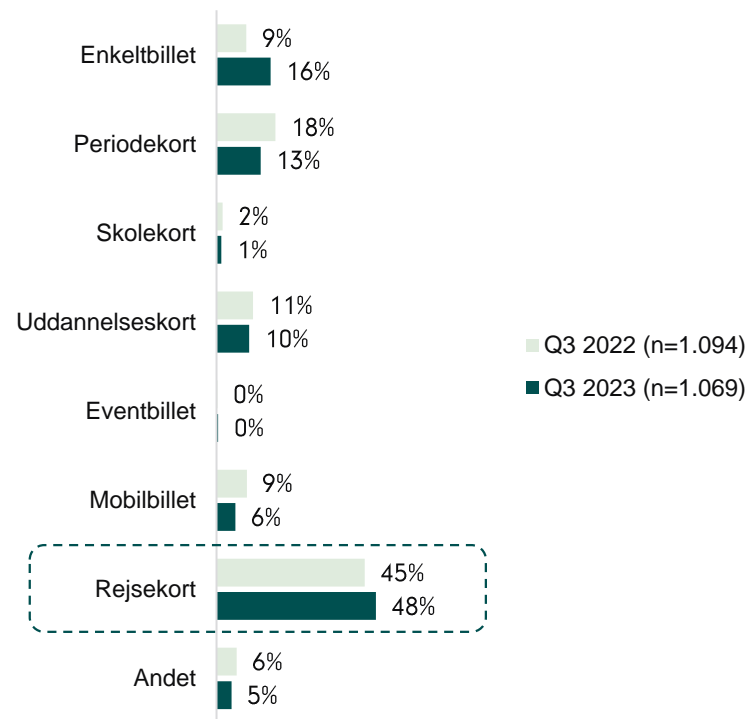


Flere bruger rejsekort og enkeltbillet i 2023 end i 2022

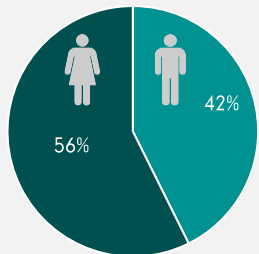
Hvad er årsagen til denne bustur?



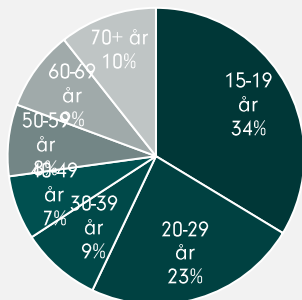
Hvilken billettype rejser du på?



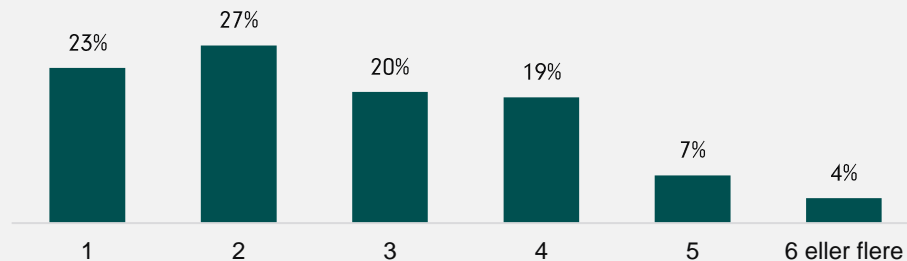
Fordeling på tværs af køn, alder, indtægt, husstand



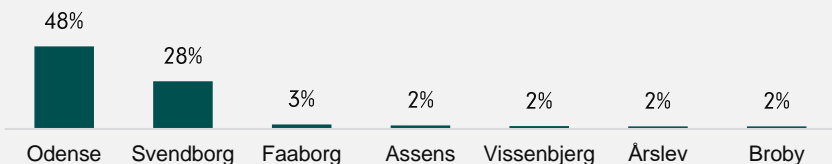
Q23. Hvad er dit køn?
base n = 1069



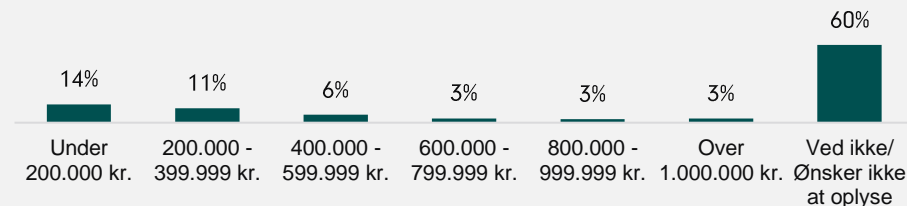
Q19. Hvor gammel er du?
base n = 1069



Q20. Hvor mange personer bor der i din husstand?
base n = 1069



Q18. Hvor bor du?
base n = 1069



Q21. Hvor stor er husstandens samlede indtægt årligt?
base n = 1069





Christian Helm

Client Consultant - kontaktperson

Chhe@wilke.dk

+45 50 50 47 30



Anna Høg Mikkelsen

Data Insights Consultant

ami@wilke.dk

+45 30 52 77 17



Per Olander

Data Insights Senior Consultant

pok@wilke.dk

+45 40 61 92 73

