

# Strategisk rapport

- Kundetilfredshed 2024

Rapport, FynBus

Wilke, 2024



# Indhold



Hovedresultater s. 05

Tilfredshedsmodel s. 10

Overordnet tilfredshed s. 15

Øvrig tilfredshed s. 24

Holdningsspørgsmål og plustur s. 28

Baggrund s. 32



# 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 2024. Resultaterne skal bruges til at kunne forbedre kundetilfredsheden og ligeledes bruges i forbindelse med incitamentskontrakter med operatører.

## Formål

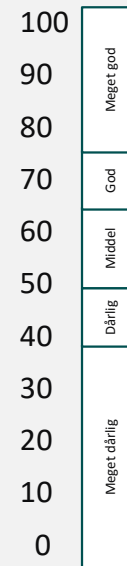
Denne måling identificerer områder, hvor FynBus bør prioritere sin indsats for at forbedre kundeoplevelsen. Målingen giver desuden indsigt i den generelle tilfredshed og loyalitet hos FynBus.

## 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 2024, fra mandag d. 9. september til torsdag d. 3. oktober 2024. 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 1088 passagerer, som er blevet interviewet i Q3 2024.



Interviewene er foretaget på de følgende buslinjer:

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

Svendborg Bybusser: 230, 240, 241, 250.

Regionalbusser: 100A, 110-111, 122, 130-132, 152-153, 161-162, 195, 200A, 300A, 400A, 800A, 825, 826, 827, 885, 900A, 920.



A person in a plaid shirt and dark pants stands on top of a large, rounded rock formation in a desert landscape. In the background, a prominent hoodoo rock formation with a balanced rock on top is visible against a hazy sky. The entire image has a teal color cast.

HOVEDRESULTATER

# Opsummering – overordnet udvikling

	September 2023	September 2024	Udvikling i perioden	
<b>Samlet tilfredshed med FynBus</b>	73,9	76,0	2,1	↑
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	80,6	81,7	1,1	↑
Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?	76,4	77,8	1,4	↑
Forestil dig det perfekte trafikskelskab – hvor tæt eller langt fra dette ideal er FynBus?	67,9	68,3	0,4	↑
<b>Loyalitet (total)</b>	75,3	77,6	2,3	↑
I hvilken grad ville du anvende FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	60,5	61,3	0,8	↑
I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx venner, familie og kollegaer?	72,4	76,5	4,1	↑
Hvor sandsynligt er det, at du vil køre med FynBus igen?	92,5	94,0	1,5	↑
<b>Image (total)</b>	75,2	77,8	2,6	↑
I hvilken grad oplever du FynBus som et troværdigt busselskab?	78,2	82,2	4,0	↑
I hvilken grad oplever du FynBus som et pålideligt busselskab?	75,7	78,9	3,2	↑
I hvilken grad oplever du FynBus som et busselskab, der har et godt omdømme?	71,7	71,8	0,1	↑
<b>Incitamentsfaktorer</b>				
Indeklimaet i bussen	72,5	72,3	-0,2	↓
Den indvendige rengøring	73,3	71,6	-1,7	↓
Chaufførens kørsel	80,2	82,3	2,1	↑
Chaufførens kundeservice (har chaufføren været smilende og hjælpsom)	79,6	82,0	2,4	↑
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	76,1	77,3	1,2	↑
Bussens overholdelse af køreplanen	74,6	74,1	-0,5	↓
<b>Andre tilfredshedsfaktorer</b>				
Information om forsinkelser og aflysninger	61,1	67,5	6,4	↑
Den generelle information fra FynBus	64,4	70,9	6,5	↑
Antallet af ledige siddepladser i bussen	81,9	83,3	1,4	↑
Venteforholdene ved stoppestedet	69,3	70,0	0,7	↑
Opbevaringsmuligheder for bagage	69,6	69,3	-0,3	↓
Det nuværende rutenet	67,0	71,7	4,7	↑

↑ **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 76 indekspoint i Q3 2024. Tilfredsheden er forbedret med 2 point siden Q3 2023.
- Tilfredsheden med den pågældende bustur alt i alt er steget med 1 point, hvilken medfører, at niveauet på 82 indekspoint er det højeste målt i perioden fra 2022-2024.
- Niveauet for indfrielsen af forventningerne til FynBus er ligeledes på sit højeste i dette kvartal, set i forhold til perioden 2022-2024. Det skyldes en stigning på 2 indekspoint siden sidste kvartal. Scoren er nu på 78 point.



- Scoren for idealet om FynBus som det perfekte trafikselskab er stabil. Dog er niveauet på 68 indekspoint i Q3 2024 lidt lavere end de andre parametre for tilfredshed.

## Anbefalinger



FynBus bør arbejde med at fastholde den høje tilfredshed, hvad angår den pågældende tur. Ved at fokusere på idealet om FynBus som det perfekte trafikselskab samtidig med at forventningerne fortsat indfries, vil FynBus kunne forbedre den samlede tilfredshed yderligere.



# Anbefalinger – tilfredshed

## Loyalitet

- Den samlede loyalitet scorer 78 indekspoint i Q3 2024, hvilket er en stigning på 3 point siden Q3 2023.
- Anbefalingsgraden er steget med 5 point og ligger på et flot niveau med 77 indekspoint i Q3 2024.
- Sandsynligheden for at køre med FynBus igen er på et meget højt niveau med en score på 94 point i Q3 2024.



- Passagerernes villighed til at anvende FynBus igen i tilfælde af andre transportmuligheder er ikke forbedret siden Q3 2023. Niveaulet er fortsat på 61 indekspoint, hvilket er lidt lavere end de øvrige loyalitetsparametre.



## Image

- FynBus' samlede image ligger på 78 indekspoint i Q3 2024, hvilket er en forbedring på 3 point siden samme kvartal sidste år.
- Vurderingen af FynBus' troværdighed er forbedret med 4 indekspoint, mens pålideligheden er steget med 3 point i Q3 2024.



- FynBus' omdømme vurderes på samme niveau som sidste år. Niveaulet er lidt lavere end de øvrige imageparametre med 72 indekspoint i Q3 2024.



## Anbefalinger



Langt de fleste passagerer vil køre med FynBus igen. FynBus image har betydning for tilfredsheden med busturen. Derfor kan FynBus med fordel arbejde endnu mere på at forbedre deres omdømme og pålidelighed, som er vigtige imageparametre.





# Anbefalinger – tilfredshed

## Incitamentsfaktorer

- 3 incitamentsfaktorer er steget i Q3 2024.
- Tifredsheden med chaufførens kørsel og chaufførens kundeservice er høj. Begge parametre scorer 82 point i 2024.
- Tifredsheden med bussens udvendige rengøring er steget med 1 indekspoint siden Q3 2023.



- Der er sket et mindre fald i tilfredsheden med bussens indvendige rengøring.
- Det samme gælder tilfredsheden med bussens overholdelse af køreplanen, der nu er på samme niveau som 2022.



## Øvrige fund

- Stort set alle de øvrige tilfredshedsparametre er forbedret siden Q3 2023. Ved mange faktorer ses det desuden, at scoren i år er den højeste målt i perioden 2022-2024.
- Der er særlig høj tilfredshed med antal standsninger, antallet af ledige siddepladser samt billetsystemet.



- Billetsystemet ligger, til trods for en stigning på 1 indekspoint, stadig lidt lavere end niveauet for 2022.
- Den eneste faktor, der ikke har oplevet en stigning siden Q3 2023 er opbevaringsmuligheder for bagage, der er faldet med 1 indekspoint siden Q3 2023.
- Tifredsheden med ventetiden mellem skift scorer fortsat lidt lavere end de øvrige parametre med 65 point.



## Anbefalinger



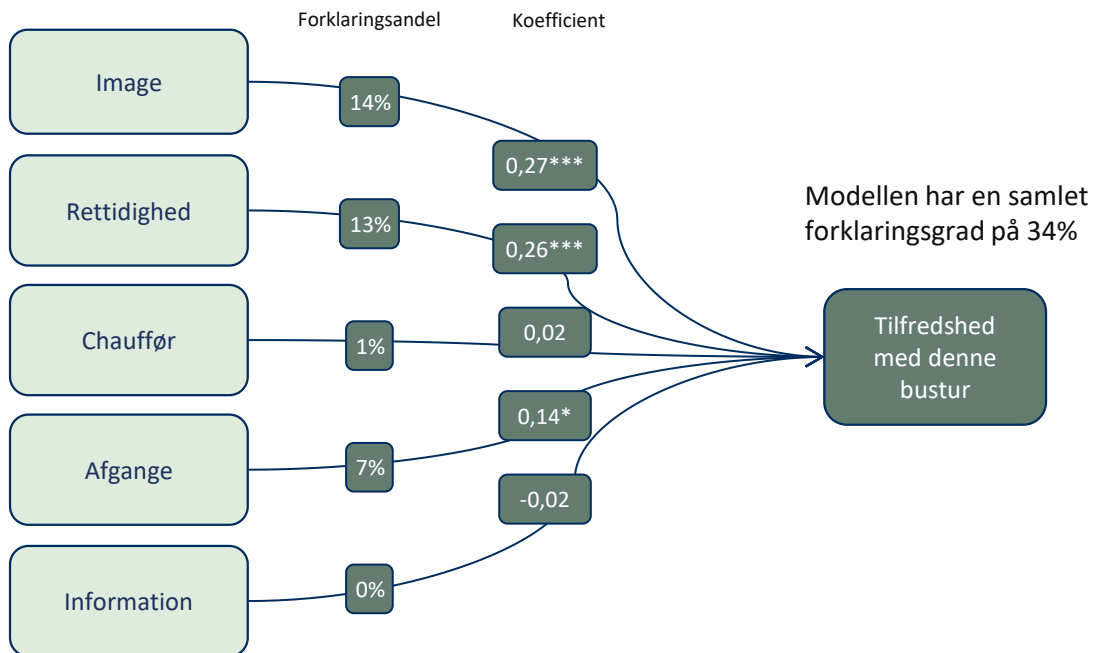
Fasthold fortsat den høje tilfredshed med chaufførens kundeservice samt kørsel, da det har en positiv effekt på tilfredsheden med busturen. Der kan med fordel rettes fokus mod opbevaringsmuligheder for bagage samt ventetiden ved skift, da disse faktorer oplever en lidt lavere tilfredshed end de øvrige.



# TILFREDSHEDSMODEL



# Passagertilfredsheden påvirkes fortsat mest af FynBus' image og rettidighed



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

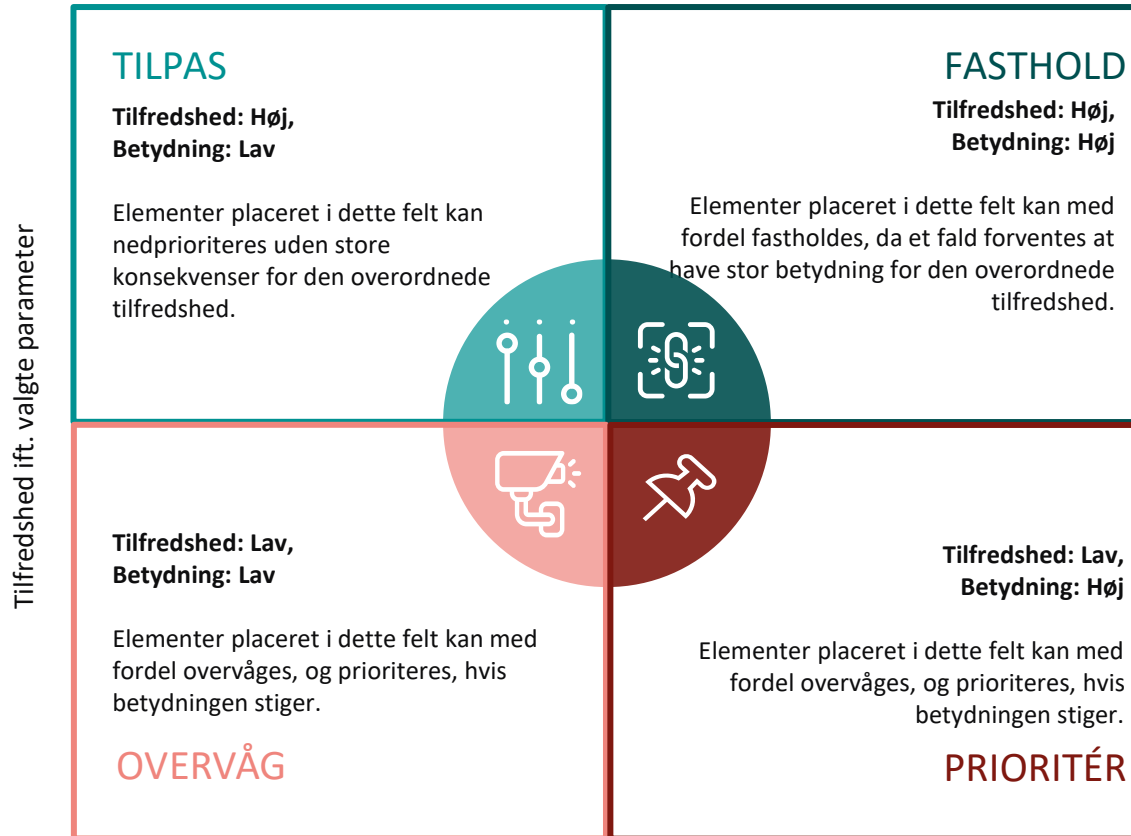
3 overordnede forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med busturen i Q3 2024: "Image", "Rettidighed" og "Afgang". I 2023 havde "Chauffør" signifikant betydning for tilfredsheden med busturen, hvor "Afgange" altså har større betydning for passagerne i 2024.

"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 0,27 point på en skala fra 1-10.



# Hvad er et prioriteringskort?



## Prioriteringskort

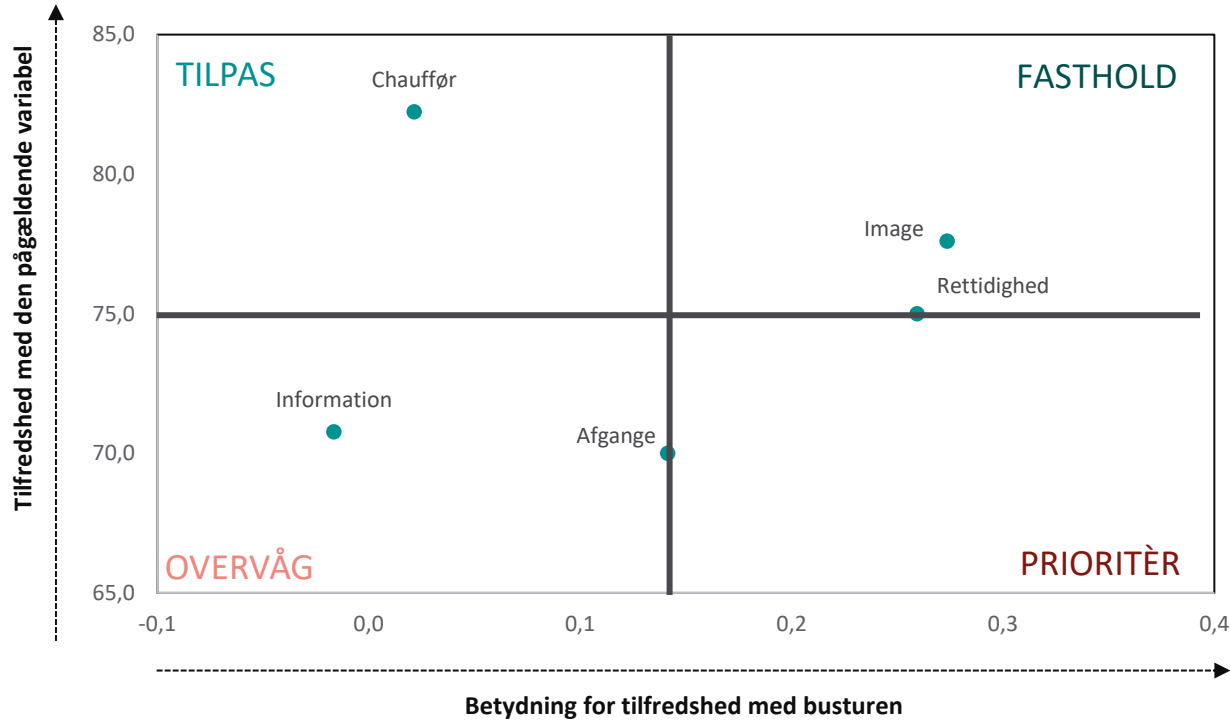
Et prioriteringskort fordeler de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed, og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed.

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.








FynBus bør fastholde i prioriteringen af image og rettidighed, da det er faktorer, der har stor betydning for tilfredsheden og samtidigt ligger på et godt tilfredshedsniveau i Q3 2024



- **FASTHOLD:** FynBus skal holde fast i sit gode image og rettidigheden. 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 den samlede tilfredshed.
- **OVERVÅG:** FynBus bør være opmærksom på afgange 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
	<b>Image</b>	78	0,27***	Et busselskab med godt omdømme	72	0,4
				Et troværdigt busselskab	82	0,5
				Et pålideligt busselskab	79	0,5
	<b>Afgange</b>	70	0,14*	Afgangs- og ankomsttiderne på denne linje	71	0,3
				Antallet af busafgange på denne linje	67	0,3
				Antallet af standsninger på turen	77	0,4
				Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	65	0,4
	<b>Rettidighed</b>	75	0,26***	Overholdelse af køreplanen	74	0,5
				Turens varighed	76	0,4
	<b>Chauffør</b>	82	0,02	Chaufførens kundeservice	82	0,3
				Chaufførens kørsel	82	0,4
	<b>Information</b>	71	-0,02	FunBus' køreplaner	71	0,3
				Billetsystemet	76	0,3
				Den generelle information fra FynBus	71	0,4
				Information om forsinkelser og aflysninger	67	0,3

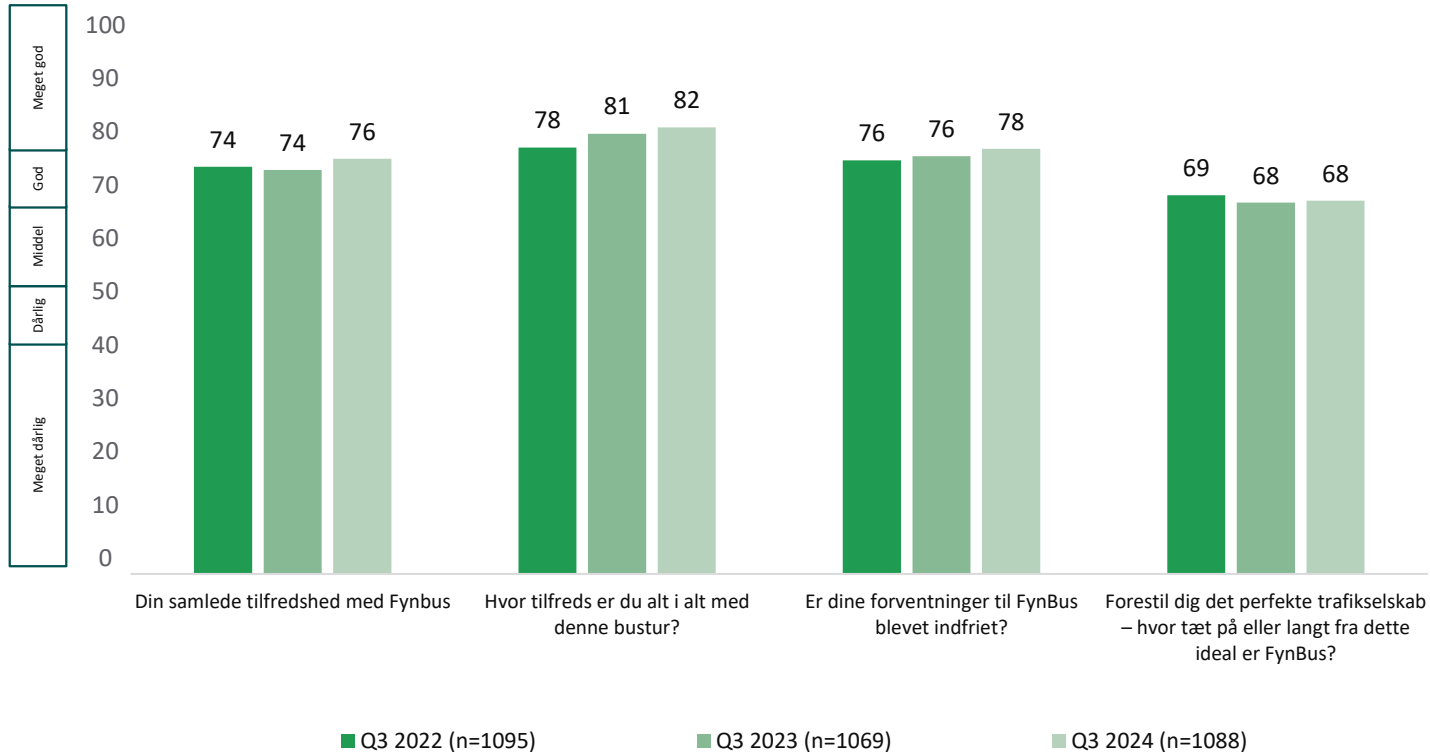
(\*\*\*) Stjernerne viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable. Der kan være mellem 0 og 3 stjerner. Jo flere stjerner, jo bedre. Hvis der ikke er nogle stjerner, kan vi ikke udlede, at der er en effekt af den pågældende variabel på *Tilfredsheden med denne bustur*. Hvis der derimod 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 er steget med 2 point siden sidste år, hvorfor den er på 76 indekspoint i Q3 2024.

Tilfredsheden med den pågældende bustur er steget med 1 point, og scoren placerer dette tilfredshedsparameter på et højt niveau.

Indfrielsen af forventningerne til FynBus er ligeledes på et flot niveau med 78 point efter en stigning med 2 indekspoint siden Q3 2023.

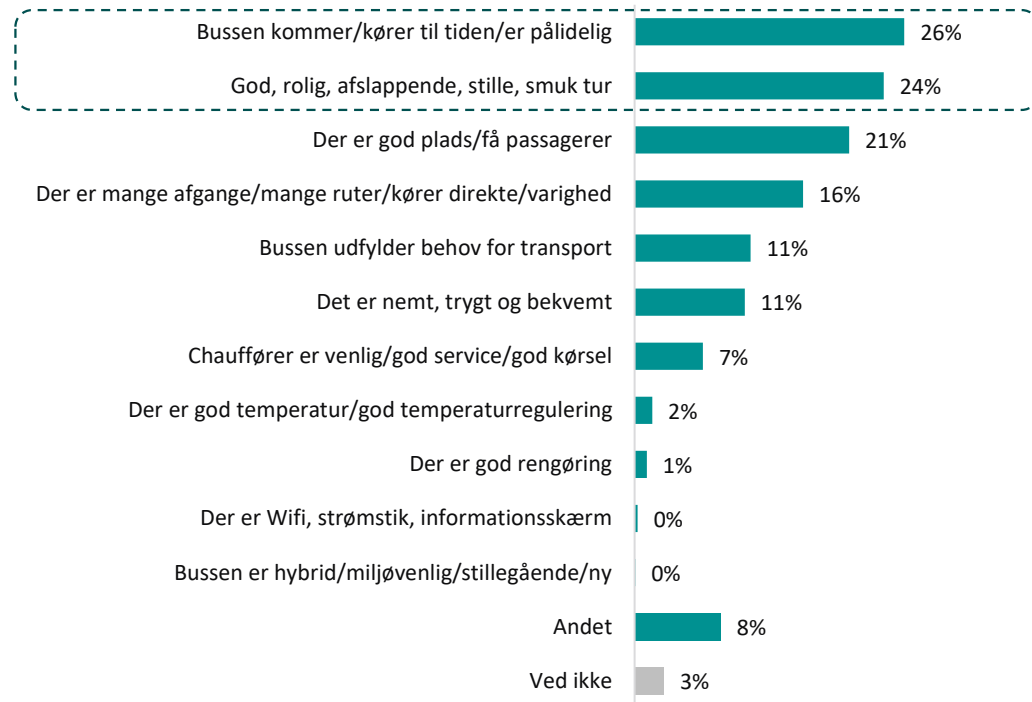
Hvad angår idealet om FynBus som det perfekte trafikselskab er niveauet stabilt sammenlignet med 2023.





# Det, der opleves mest positivt, er, at bussen er pålidelig og den gode tur

🗨️ Hvad synes du er godt ved turen?



*Bussen ligger tæt på det, jeg skal bruge den til*



*Jeg kan sidde og slappe af, og blive kørt hvor jeg skal til*



*Der er flere busser, jeg kan tage ind til banegården, og det er vigtigt for mig*



*Rart at den ikke stopper hele tiden*

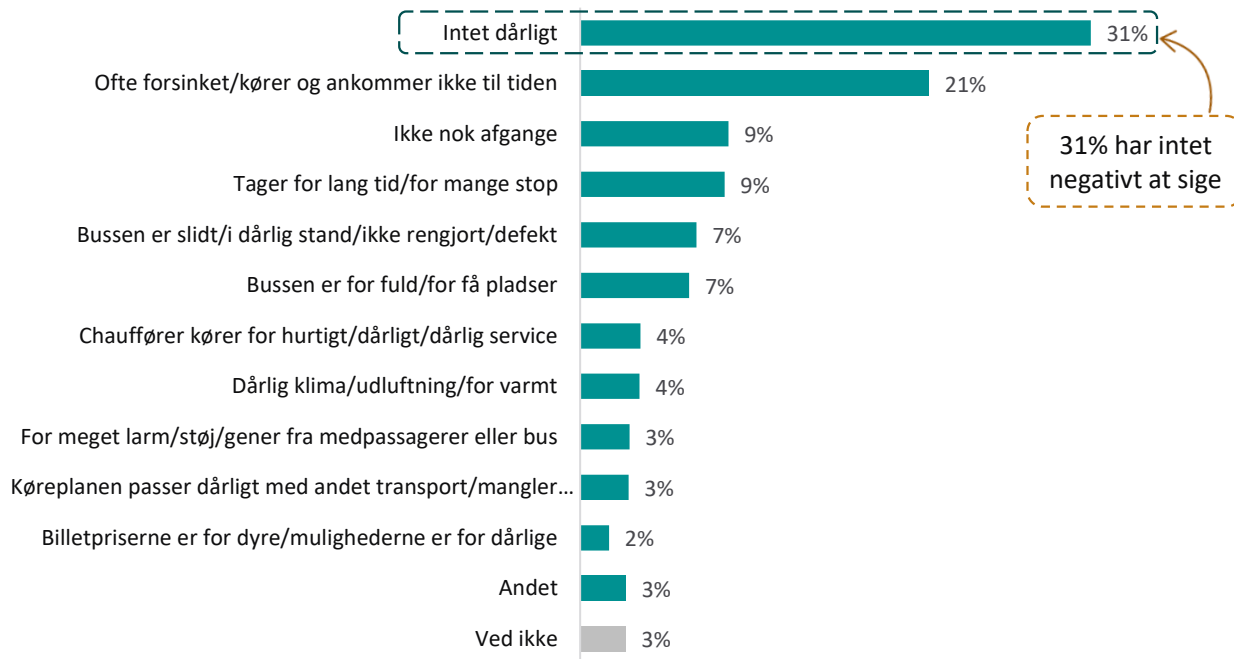


*Busserne kommer til tiden, og chaufføren er venlig og hjælpsom*



# Det, der fremhæves som mest negativt, er bussens forsinkelser

Hvad synes du er dårligt ved turen?



Der er ikke så mange busser



Jeg skal gå langt før jeg kan tage bussen og er gangbesværet



Busmateriellet er dårligt, rasler og skramler og opladningsstik virker ikke



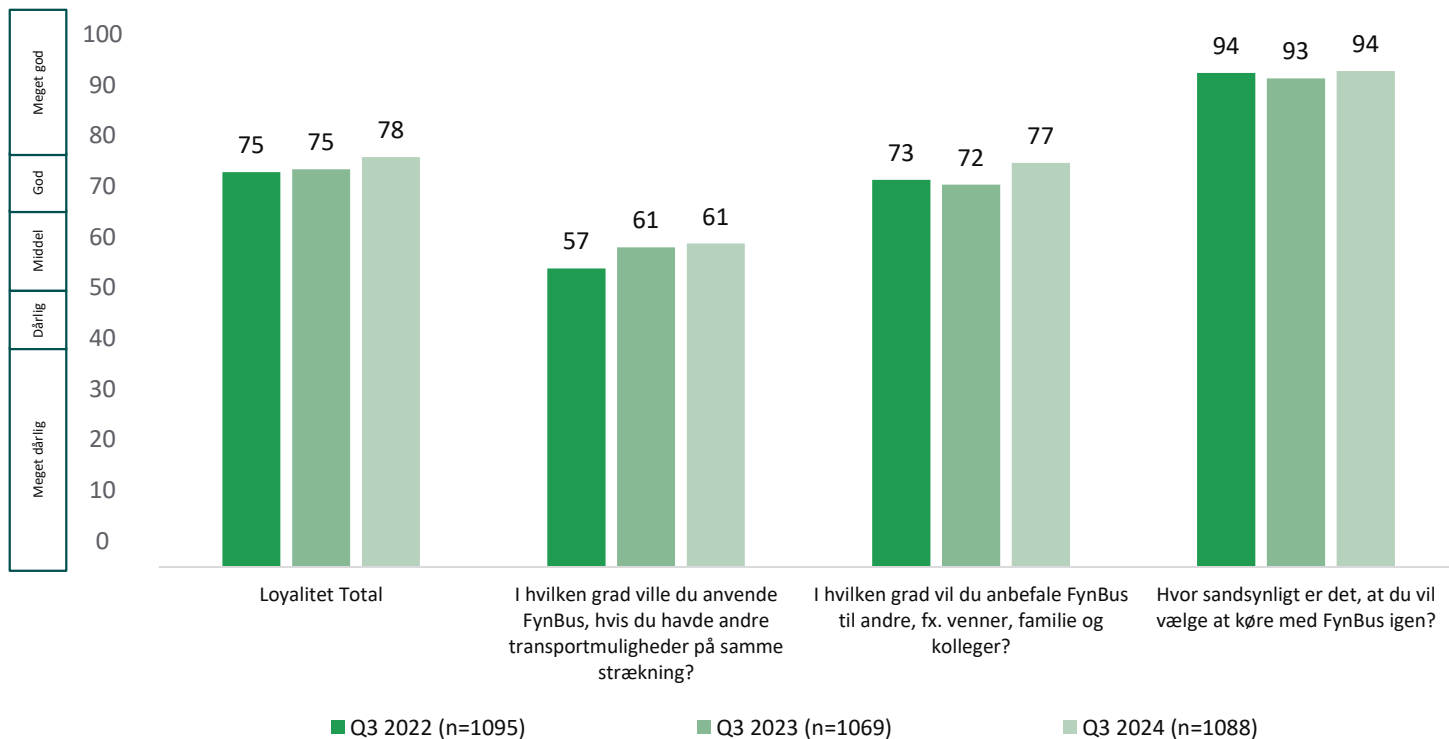
Køretidspunkterne lægger meget dårligt med mine skoletider



Nogle buschauffører er ikke velkendt ved ruten og tager derfor en omvej



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



Den samlede loyalitet er på 78 indekspoint i Q3 2024, hvilket er en forbedring på 3 point sammenlignet med de to forrige år.

Graden, for hvorvidt man vil anbefale FynBus til andre, er steget til 77 indekspoint i Q3 2024, hvilket er det højeste niveau for hele perioden.

Hvad angår graden, for hvorvidt man ville anvende FynBus i tilfælde af andre transportmuligheder, er tilfredsheden stabil i forhold til 2023.

Niveauet for sandsynligheden for at køre med FynBus igen er fortsat rigtig højt med en score på 94 indekspoint i Q3 2024.



# 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.



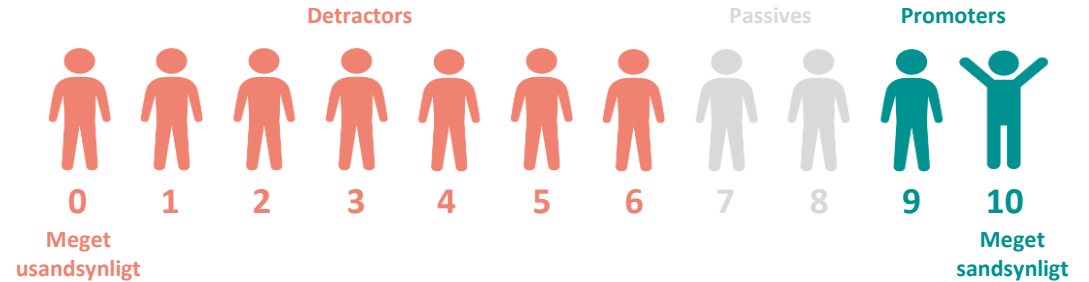
## Passives

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.

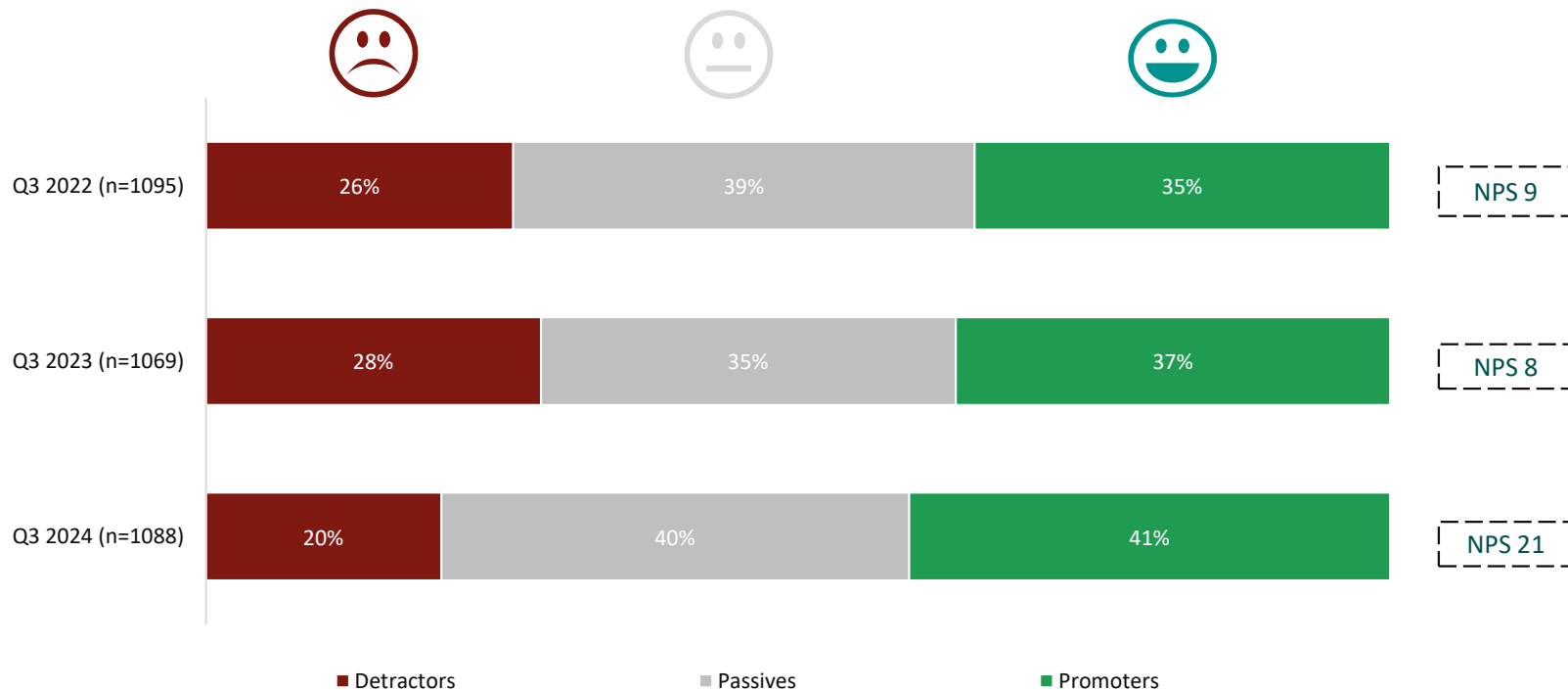
Jo højere NPS → Jo bedre

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

The equation is visualized with a teal happy face icon for "% Promoters" and a red sad face icon for "% Detractors".



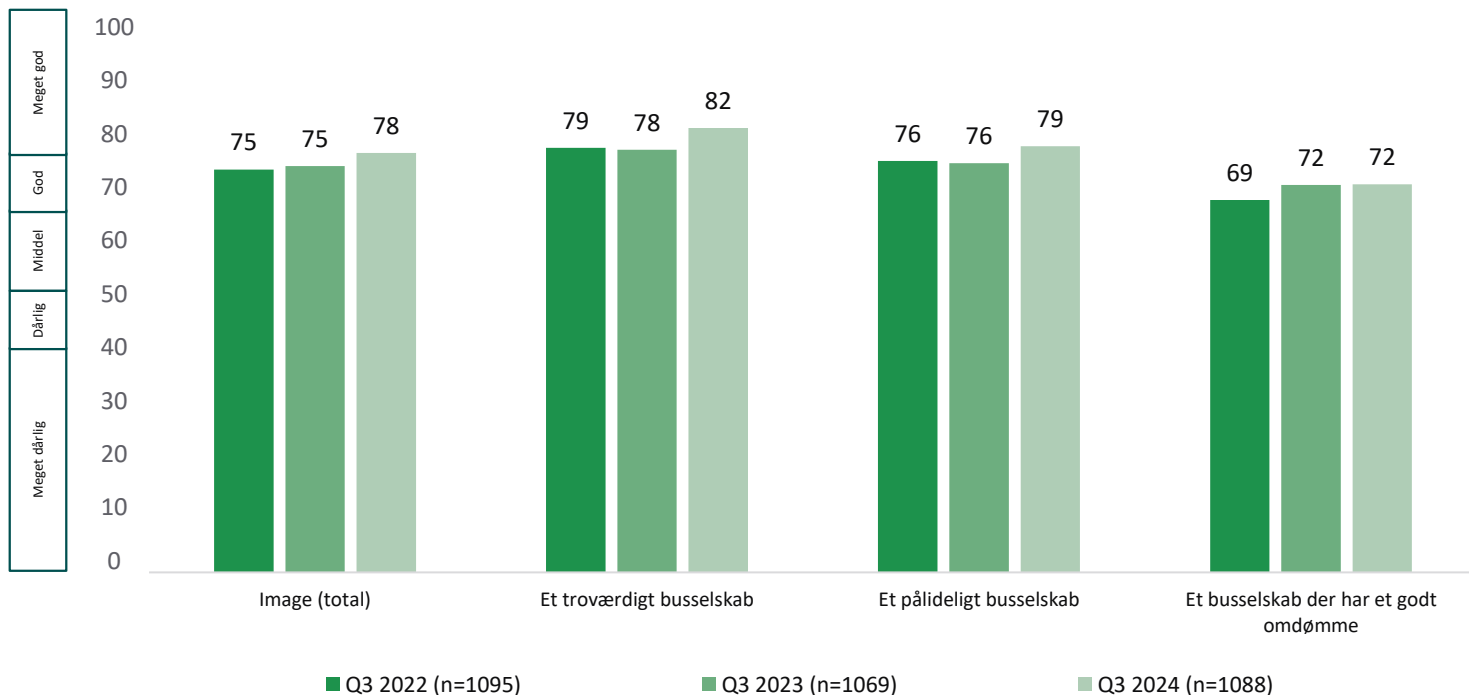
# Anbefalingsvilligheden er steget i Q3 2024, og NPS er nu på det højeste niveau



NPS er steget med 13 siden Q3 2023.



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



FynBus' image blandt passagererne ligger på 78 indekspoint for Q3 2024, hvilket er en forbedring i forhold til niveauet i Q3 2022 og 2023.

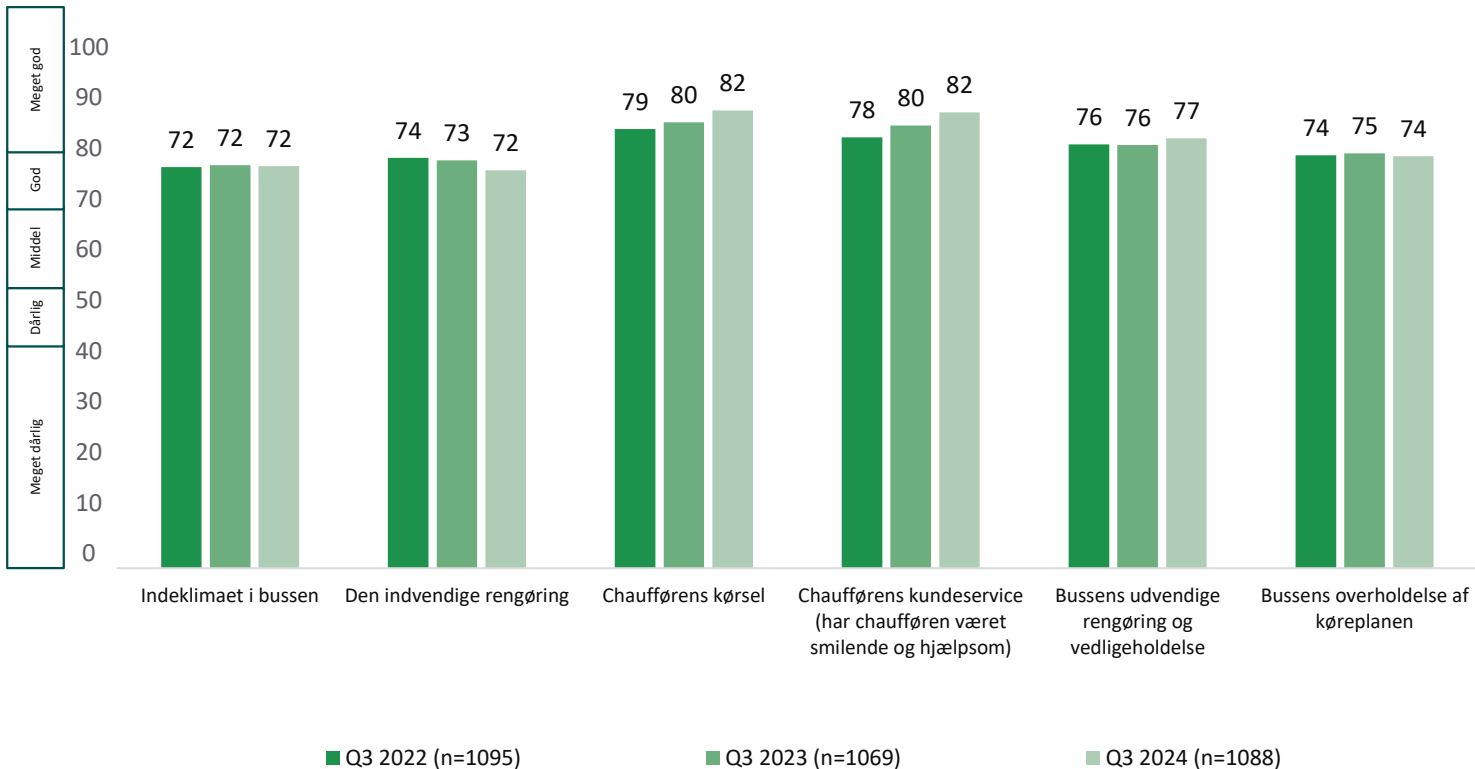
FynBus opfattes som et troværdigt busselskab. Scoren er forbedret med 4 point siden Q3 2023 og ligger nu på 82 indekspoint.

Når det kommer til opfattelsen af FynBus som et pålideligt busselskab, er der sket en forbedring på 3 indekspoint til et niveau på 79 point i Q3 2024.

FynBus vurderes fortsat at være et busselskab med et godt omdømme. Scoren er stabil med 72 indekspoint, det samme som i Q3 2023.



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



Der er sket forbedringer med tilfredsheden for 3 incitamentsfaktorer. Både chaufførens kørsel og chaufførens kundeservice er steget med 2 point siden Q3 2023 og når nu et flot niveau på 82 indekspoint.

Bussens udvendige rengøring er steget med 1 point til 77 indekspoint i Q3 2024. Hvad angår den indvendige rengøring, er der sket et mindre fald på 1 indekspoint, og scoren er nu på 72 point.

Bussens overholdelse af køreplanen er også faldet med 1 point, og niveauet på 74 er det samme, som det var tilbage i Q2 2022.

Indeklimaet i bussen scorer 72 point, hvilket er det samme som i 2022 og 2023.

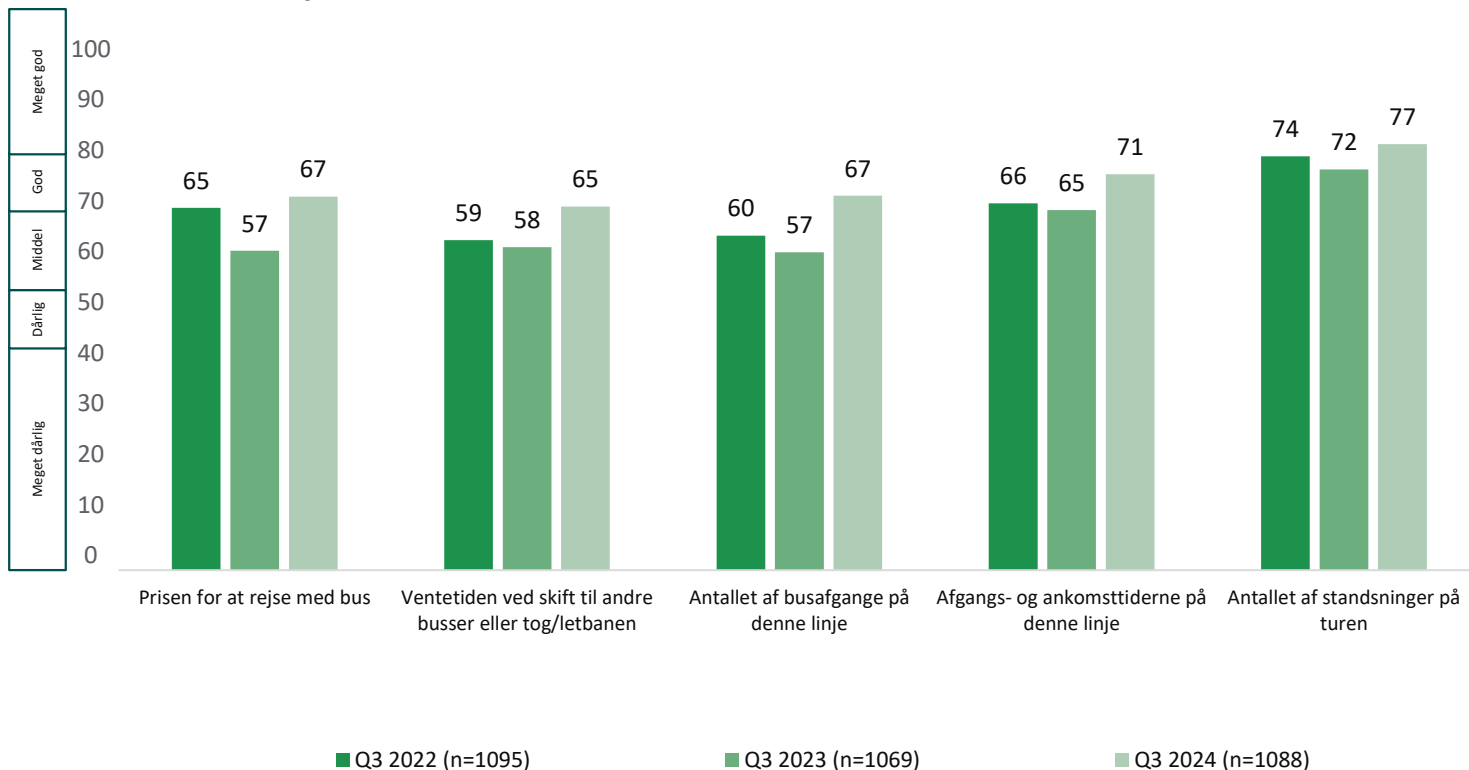


# ØVRIG TILFREDSHED





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



Samtlige faktorer er steget siden Q3 2023. Desuden er samtlige faktorer på det højeste niveau for perioden 2022-2024.

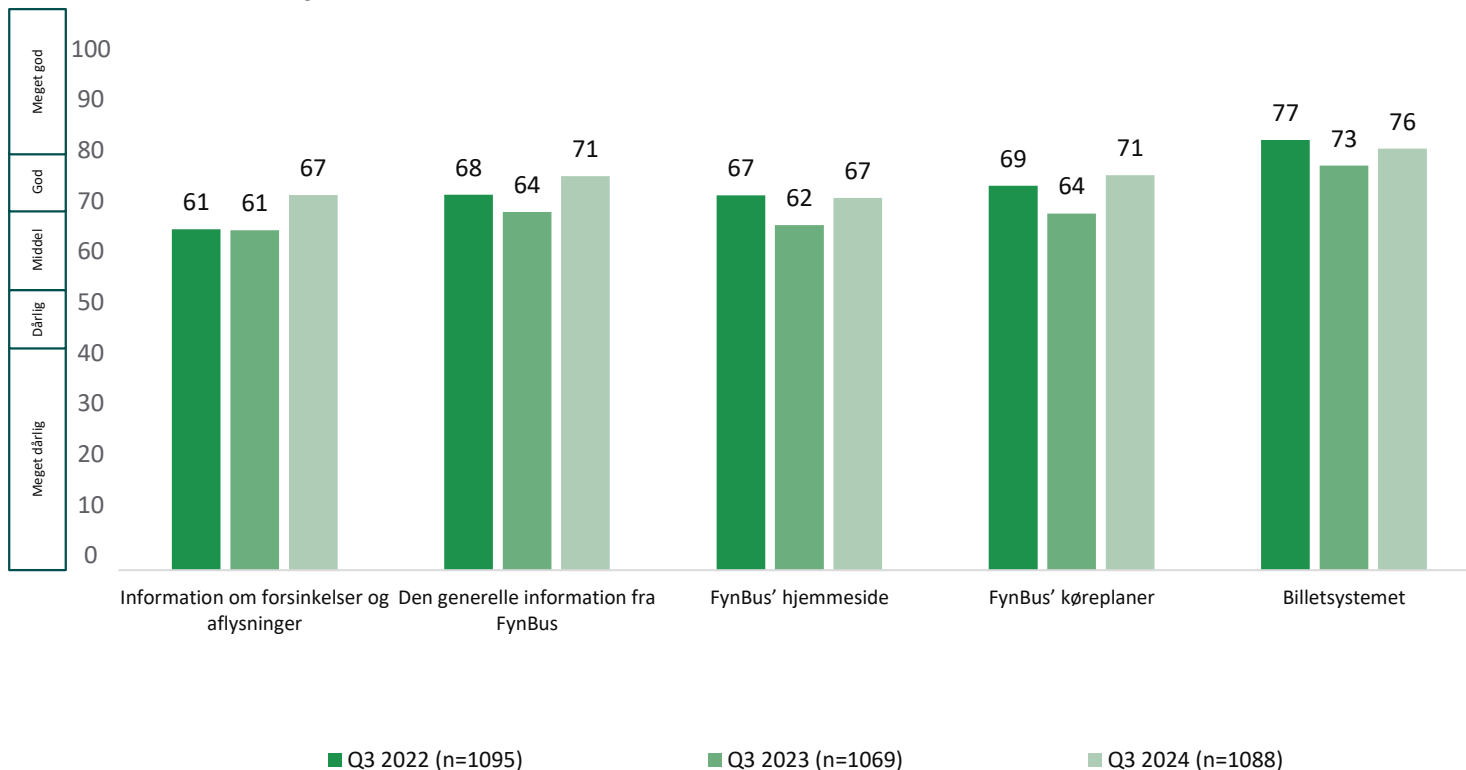
Der er højst tilfredshed med antallet af standsninger på turen, som ligger på 77 indekspoint i Q3 2024.

Den største forbedring med tilfredsheden siden Q3 2023 ses for prisen for at rejse med bus samt antallet af busafgange på linjen. Begge parametre er steget med 10 indekspoint siden Q3 2023.

Ventetiderne samt afgang- og ankomsttiderne er også betydeligt forbedret siden Q3 2023.



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



De 5 øvrige tilfredshedsfaktorer oplever alle en stigning i forhold til Q3 2023.

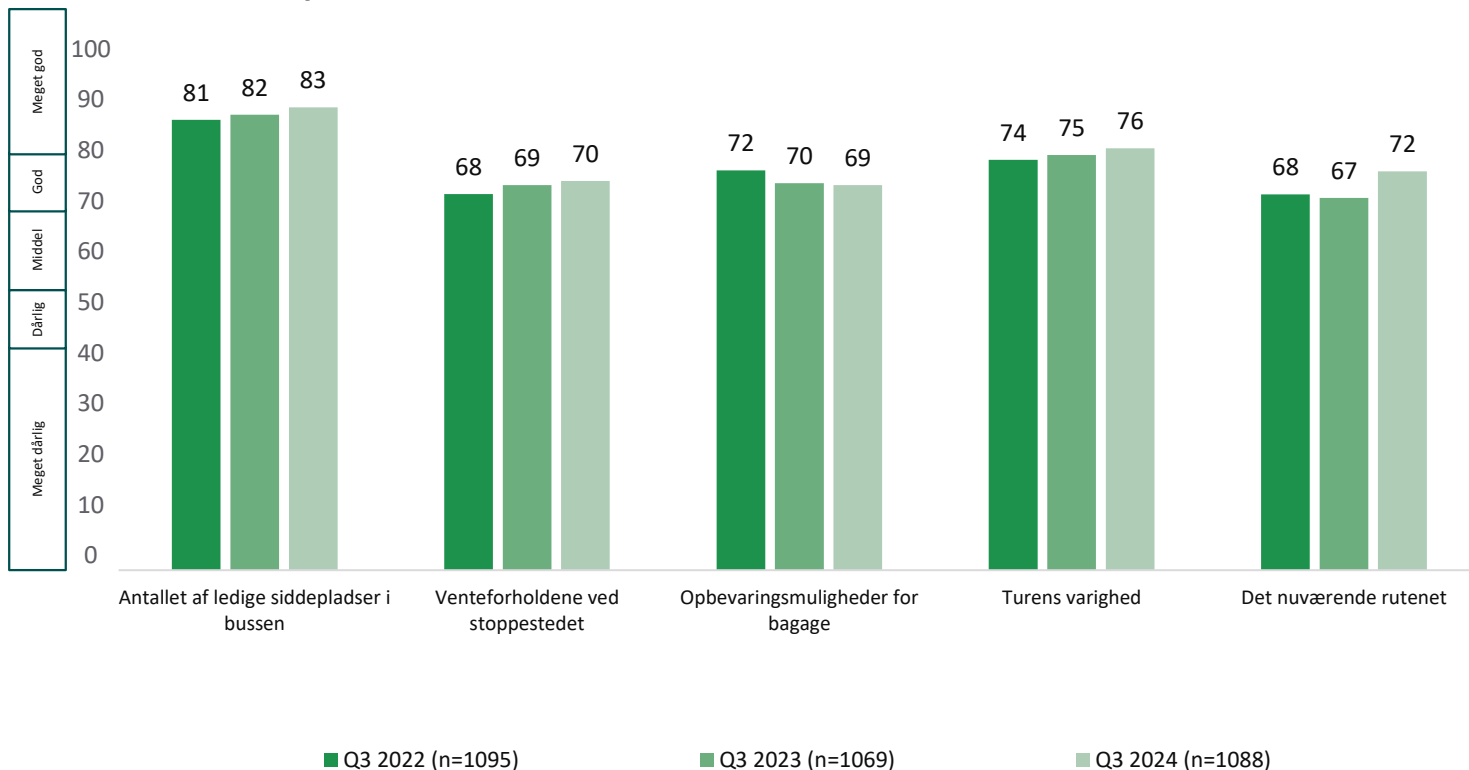
Tilfredsheden med billetsystemet scorer højest med 76 point i Q3 2024, hvilket er en stigning på 3 point siden 2023.

FynBus' køreplaner og den generelle information scorer begge 71 indekspoint i Q3 2024. Begge parametre oplever således en stigning på 7 point i tilfredsheden siden sidste år.

Der er også en øget tilfredshed at spore i forhold til information om forsinkelser og aflysninger samt med FynBus' hjemmeside.



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



4 ud af 5 tilfredshedsparametre er steget siden Q3 2023.

Særligt er tilfredsheden med bussens antal af ledige siddepladser høj med 83 point i 2024.

Turens varighed oplever også en høj tilfredshed med 76 point, en stigning på 1 indekspoint siden Q3 2023.

Der er sket et mindre fald på 1 point for tilfredsheden med mulighederne for opbevaring af bagage. Scoren er i Q3 2024 på 69 indekspoint.

Venteforholdene ved stoppestedet er steget med 1 point til 70 point i Q3 2024. Det nuværende rutenet er forbedret betydeligt med 5 point til 72 indekspoint i dette år.



# HOLDNINGSSPØRGSMÅL & PLUSTUR

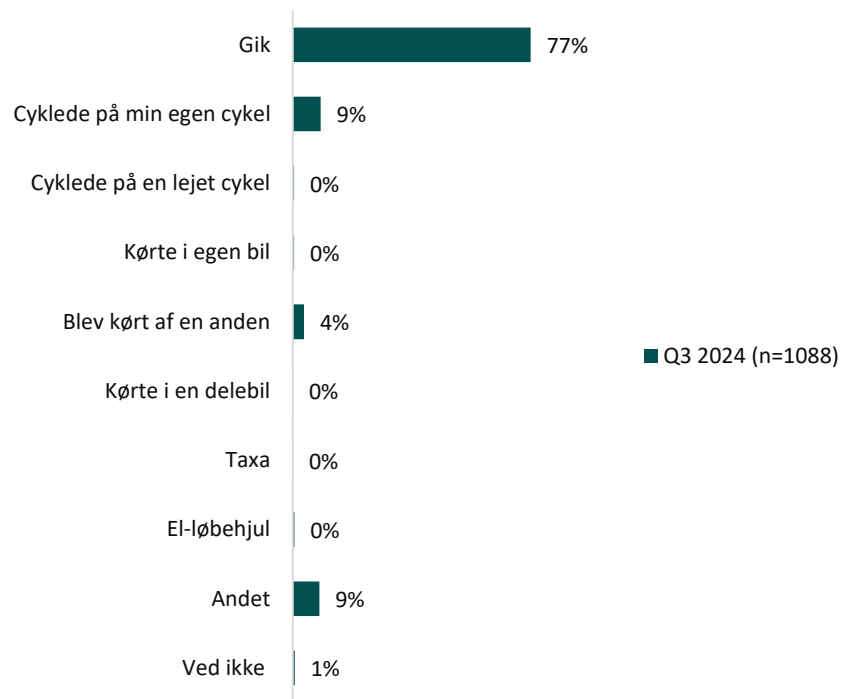


# Størstedelen af passagerne går til stoppestedet

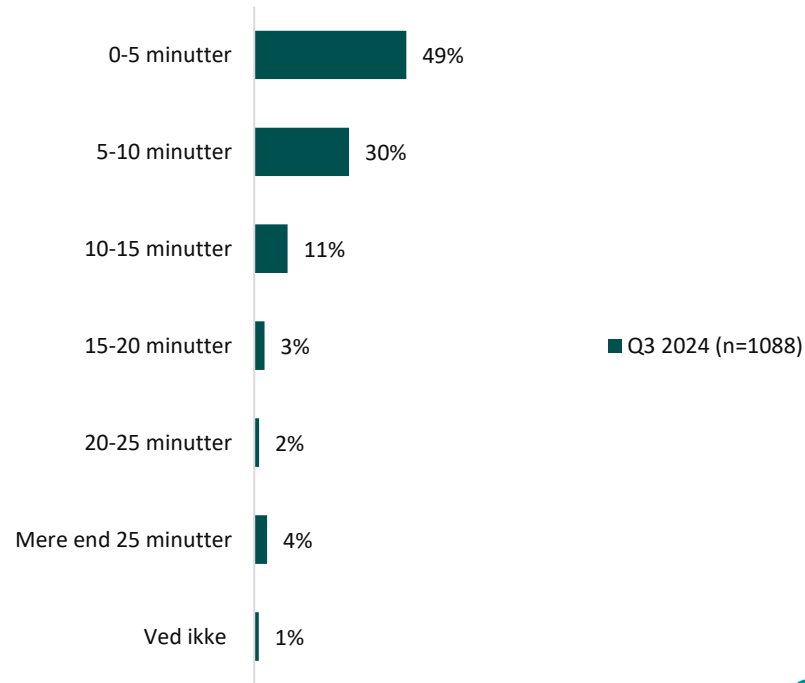
De fleste bruger maksimalt 10 minutter på at komme frem til det nærmeste stoppested.



Hvordan kom du hen til stoppestedet?

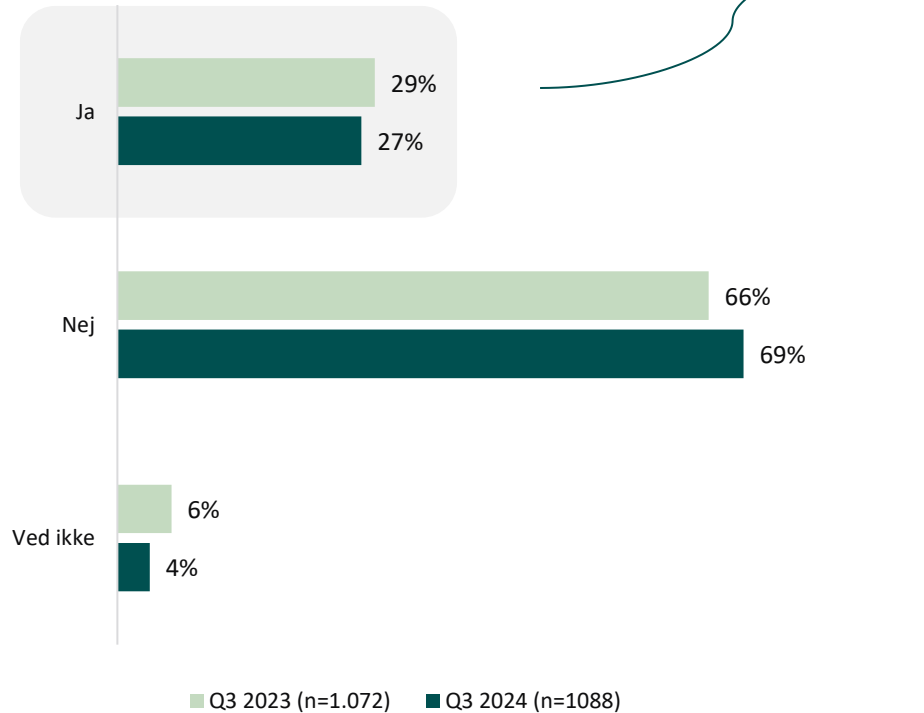


Hvor lang tid tog det at komme til stoppestedet?

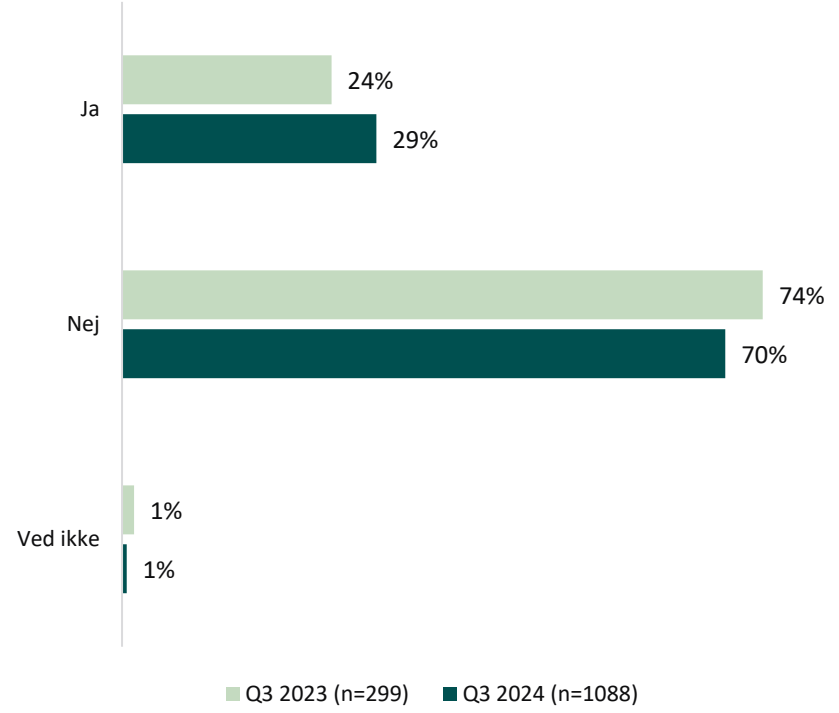


# Knap en tredjedel kender til Plustur, og det samme gælder andelen, der har prøvet det

Kender du til plustur?

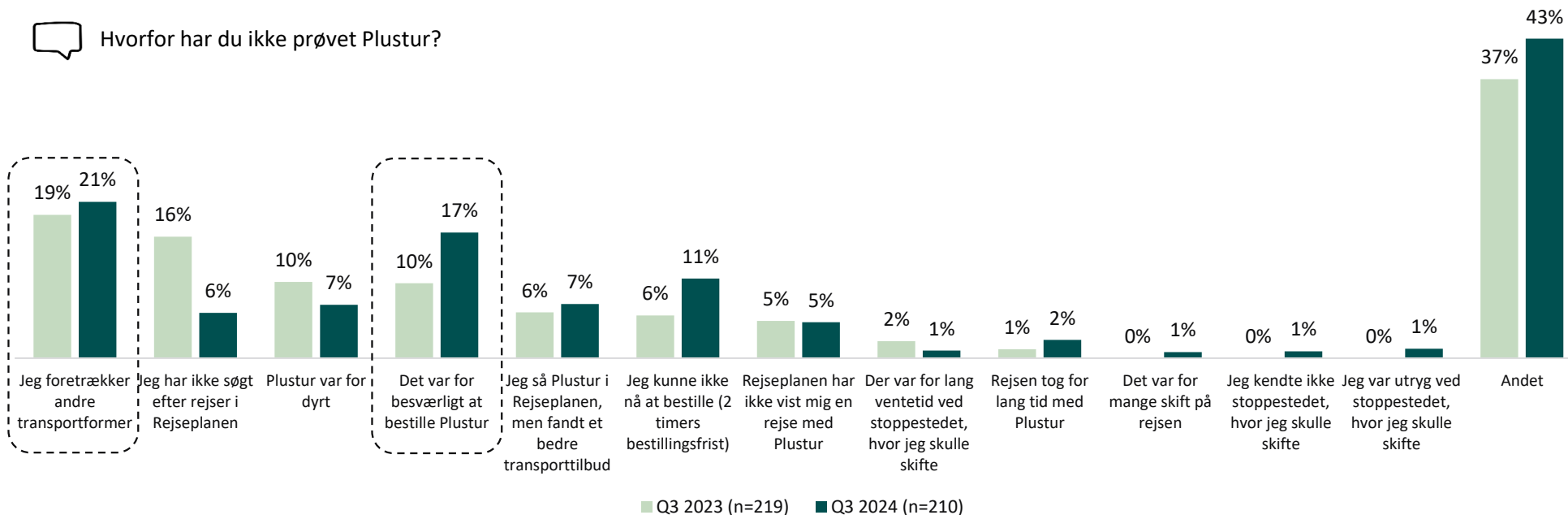


Har du prøvet plustur?



# De primære årsager til ikke at prøve Plustur er, at passagerne foretrækker andre transportformer, eller at det er for besværligt

Hvorfor har du ikke prøvet Plustur?



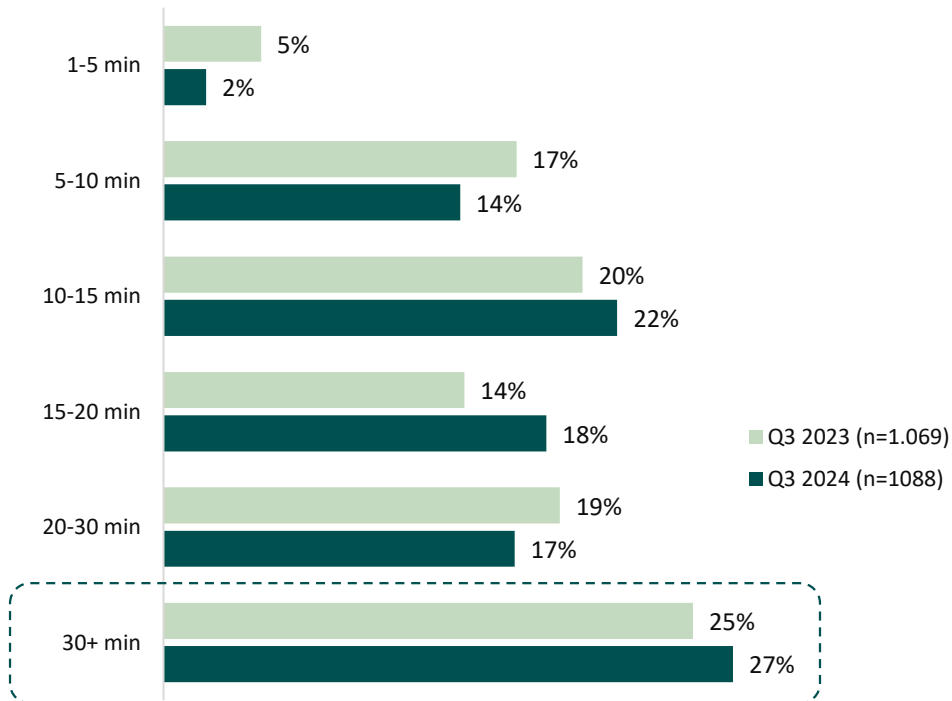
# BAGGRUNDSINFORMATION



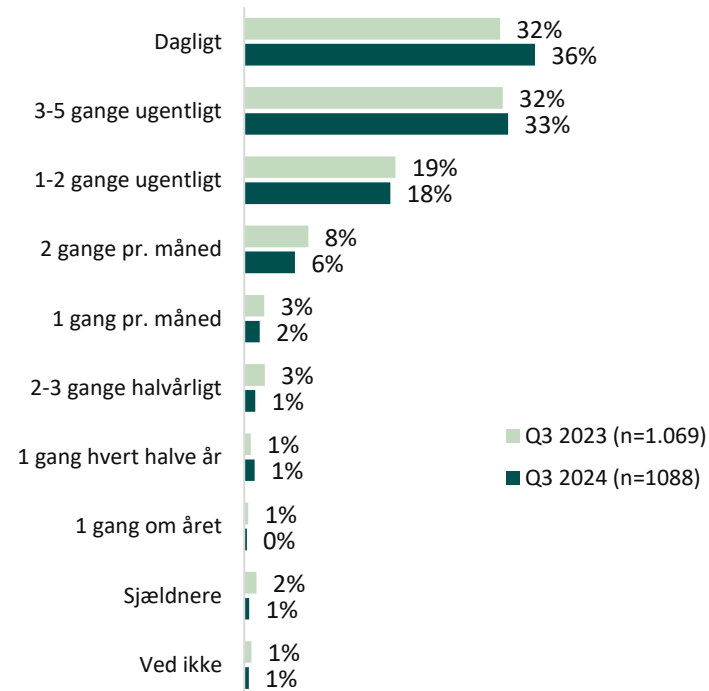


# Turens varighed og hyppighed for kørsel

Hvor lang tid varer denne bustur?

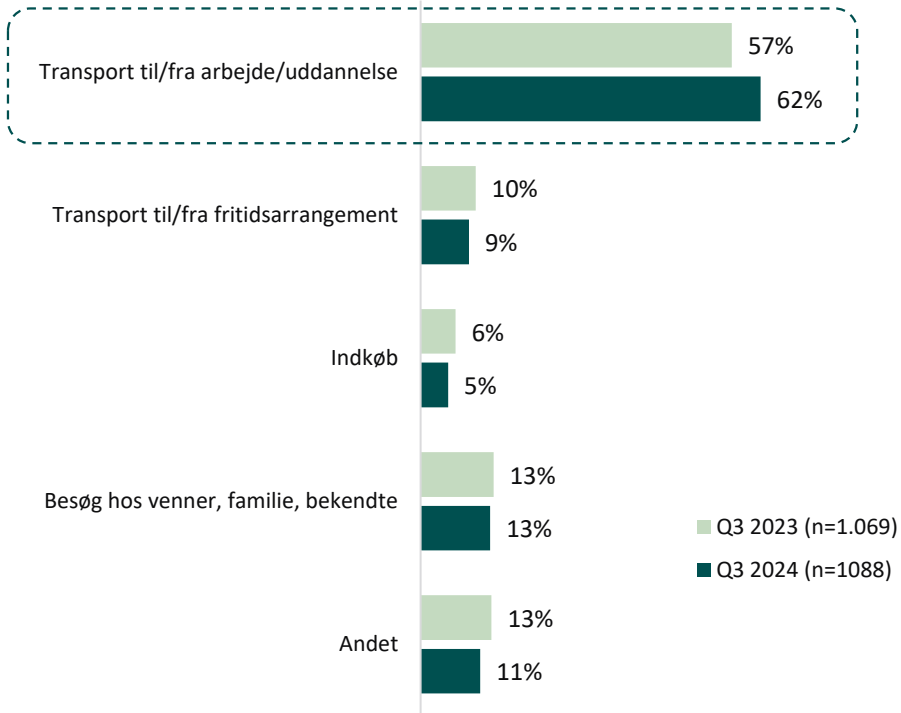


Hvor ofte kører du med en af FynBus' busser?

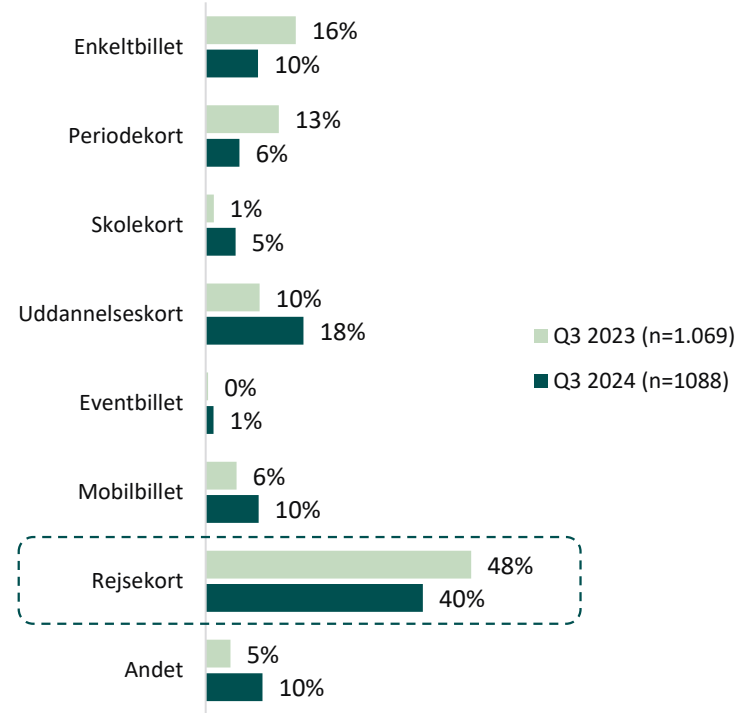


# Årsager og rejsetyper

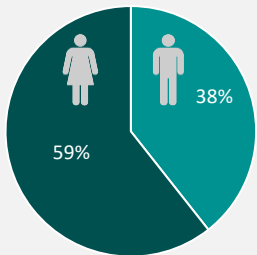
Hvad er årsagen til denne bustur?



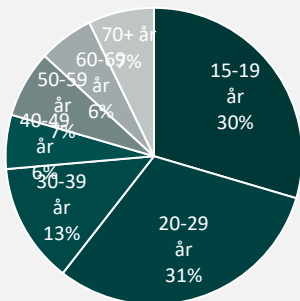
Hvilken billettype rejser du på?



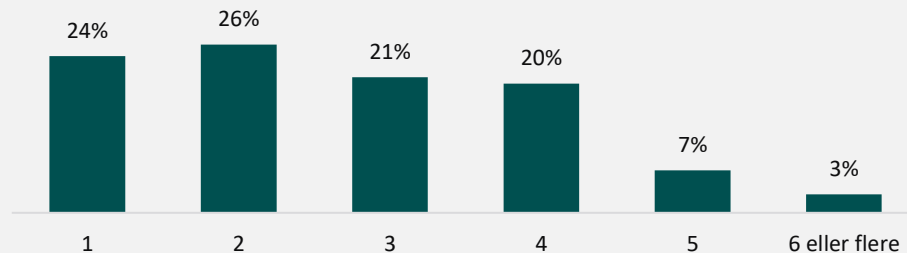
# Fordeling på tværs af køn, alder, indtægt, husstand



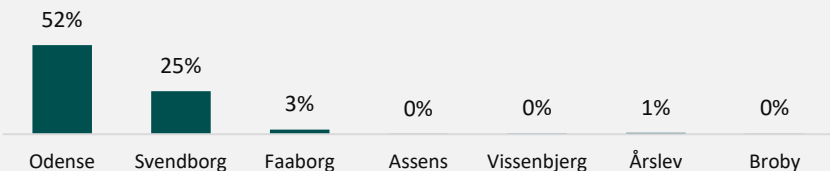
Q23. Hvad er dit køn?  
base n = 1088



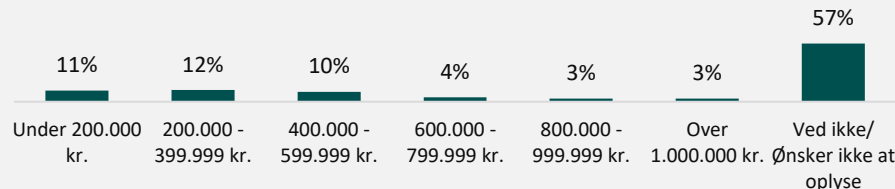
Q19. Hvor gammel er du?  
base n = 1088



Q20. Hvor mange personer bor der i din husstand?  
base n = 1088



Q18. Hvor bor du?  
base n = 1088



Q21. Hvor stor er husstandens samlede indtægt årligt?  
base n = 1088



# Kontakt



**Christian Helm**

Client Consultant -  
kontaktperson

[Chhe@wilke.dk](mailto:Chhe@wilke.dk)

+45 50 50 17 30



**Anna Høg Mikkelsen**

Data Insights Consultant

[ami@wilke.dk](mailto:ami@wilke.dk)

+45 30 52 77 17



**Per Olander**

Data Insights Senior Consultant

[pok@wilke.dk](mailto:pok@wilke.dk)

+45 40 61 92 73

