



Punkt 6.

Orientering om seneste NT Kundemåling

2018-085838

Sundheds- og Kulturforvaltningen fremsender til Sundheds- og Kulturudvalgets orientering NT's seneste kundemåling.

Beslutning:

Til orientering.

Evald Lange Rise var fraværende.



Sagsbeskrivelse

NT's seneste kundemåling (halvårsrapport) viser fortsat stor tilfredshed med den Kollektiv Trafik. Særligt er det værd at bemærke den store tilfredshed med bybusserne trods det, at bybusserne er særligt udsat for forsinkelser grundet trafikken.

Kundemålingen er opdelt i X-busser, regionale busser og bybusserne i Aalborg, og beskriver udviklingen de sidste 3 år: fra 2016 til 2018.

Resume af halvårsrapporten:

Rapporten har bl.a. fokus på begrebet "Net Promoter Score" – *NPS*. Begrebet siger noget om, i hvor høj grad den spurgte er villig til at anbefale produktet til andre, hvilket regnes for et meget vigtigt punkt i forhold til kundetilfredshed.

På baggrund af halvårsrapporten kan det konkluderes, at den generelle tilfredshed med Nordjyllands Trafikselskab blandt buspassagererne er høj på tværs af bustyper. Det afspejles i en NPS på 33, hvilket udgøres af de 45 % promoters (vil anbefale produktet) fratrukket de 12 % detractors (vil *ikke* anbefale produktet).

Dette er en flot score trods et fald fra 44 i 2017. Med en meget høj NPS på 54 hos X busserne og 46 hos by- og metrobusserne, er det en NPS på 26 hos regionalbusserne, der trækker det samlede resultat ned. De positive scorer betyder, at NT's kunder i høj grad vil anbefale NT's ydelser til familie og venner.

Der er generelt større tilfredshed med 'Rejsen i dag' sammenlignet med 'Linjen generelt'. Igen er tilfredsheden med regionalbusserne mindst, mens X busserne scorer højest.

Trods den høje tilfredshed med 'Rejsen i dag', er der her sket et fald i alle 13 målepunkter. Det siger primært noget om, hvor flotte resultaterne i 2017 var på dette område. Udviklingen for 'Linjen generelt' er mere blandet.

Der arbejdes for de enkelte bustyper med temaerne 'Information og tider', 'Chauffør og tryghed' og 'Komfort og stand'.

Tilfredsheden med 'Information og tider' er generelt høj, men både i regionalbusser og X-busser er tilfredsheden lavere med information om næste stop.

Tilfredsheden med 'Chauffør og tryghed' er meget høj for alle tre bustyper, hvor især tryghed i bussen skiller sig ekstra positivt ud.

Tilfredsheden med komfort og stand er mere varierende – generelt er passagererne meget tilfredse med muligheden for at få en siddeplads, mens indeklima og støjniveau i alle tre bustyper scorer lavest.

De ældre passagerer er samlet set lidt mere tilfredse end de unge, selvom tendensen ikke er lige tydelig for de forskellige bustyper. Der er ingen signifikante forskelle på baggrund af køn i nogen af bustyperne.

Jan Øhlenschlæger orienterer på mødet nærmere om de enkelte punkter i kundemålingen.



Bilag:

Nordjyllands Trafikselskab. Kundetilfredshedsundersøgelse 2018