

HALVÅRS- RAPPORT

KUNDETILFREDSHED
2. HALVÅR 2020

I HENHOLD TIL KONTRAKT MELLEM TRANSPORTMINISTERIET OG DSB
OM TRAFIK UDFØRT SOM OFFENTLIG SERVICE I PERIODEN 2015-2024



Kundetilfredshedsundersøgelse fjern- og regionaltogtrafik

Rapportindhold:
Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af DSB (DSBs Kundekompas) for 2. halvår af 2018 1. juli - 31. decempber), 1 og 2. halvår af 2019 (1. januar - 30. juni), 1 halvår af 2020 (1. januar - 29. februar) samt 2. halvår 2020 (1. juli-31. december 2020).

23.6.2 Tabel 1 viser resultaterne for den samlede fjern- og regionaltogtrafik fordelt på forskellige tilfredshedsspørgsmål, samt et vægtet gennemsnit. Bemærk at der for 2. halvår 2020 er reduceret i antal spørgsmål og derfor også er anvendt nye vægte som er angivet i kolonne C.

23.6.2 Tabel 2 viser resultaterne fordelt på bestemte geografiske afgrænsninger.

Kontrakthenvisning:
23.6.1 (Resultat af DSB's egne kundetilfredshedsundersøgelser)

Kontraktmål:
DSB skal sikre at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,4 i fjern- og regionaltogtrafikken som et vægtet gennemsnit.

Særlige forhold:
Fra 1. juli 2020 har vi pga. Covid-19 situationen ændret vores set up for kundetilfredshedsundersøgelserne. Spørgeskemaerne indsamles ikke længere ved at en interviewer uddeler fysiske papirskemaer, men ved at en interviewer giver et link til skemaet i elektronisk version. Dette har medført et reduceret antal spørgsmål. Metodeændringen betyder at resultaterne ikke uden videre er sammenlignelige med de tidligere gennemførte undersøgelser.

23.6.2 Tabel 1

Spørgsmål	Ny vognning	Vægt	2. Halvår 2018	1. Halvår 2019	2. Halvår 2019	1. Halvår 2020	2. Halvår 2020
	Ændret metode	Jf. kontrakten	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾
Rejsen alt i alt	25%	25%	7,80	8,01	7,97	8,04	8,00
DSBs serviceniveau på denne rejse	0%	25%	7,34	7,56	7,51	7,74	
Den information, der blev givet i toget	15%	7%	7,85	7,99	7,98	8,18	8,07
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	15%	7%	7,74	8,03	7,87	8,32	8,37
Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse	15%	7%	8,69	8,79	8,71	8,92	9,04
Toxpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget	15%	7%	8,16	8,30	8,28	8,39	8,38
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.)	0%	7%	7,53	7,78	7,70	7,72	
Indvendig rengøring i toget	15%	7%	7,39	7,62	7,58	7,76	7,76
Rejsetiden for denne rejse	0%	7%	7,64	7,77	7,77	8,01	
Sum /Gnst.	100%	100%	7,71	7,91	7,86	8,04	8,24

23.6.2 Tabel 2

Spørgsmål	Øst-Vest Rejser					Øst Rejser					Vest Rejser				
	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H1 2020	H2 2020	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H1 2020	H2 2020	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H1 2020	H2 2020
Rejsen alt i alt	8,09	7,88	7,98	8,05	8,08	7,70	7,95	7,94	8,02	7,98	7,97	8,31	8,06	8,09	8,08
DSBs serviceniveau på denne rejse	7,61	7,41	7,50	7,79		7,26	7,54	7,49	7,71		7,43	7,76	7,60	7,81	
Den information, der blev givet i toget	8,25	8,13	8,10	8,33	8,15	7,73	7,93	7,95	8,18	8,02	7,97	8,09	8,02	7,99	8,09
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	8,34	8,05	8,16	8,48	8,48	7,56	7,93	7,78	8,26	8,36	7,98	8,38	8,01	8,42	8,39
Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse	8,69	8,58	8,52	8,79	8,88	8,67	8,84	8,74	8,97	9,13	8,78	8,76	8,71	8,81	9,01
Toxpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget	8,52	8,55	8,53	8,64	8,57	8,08	8,26	8,23	8,39	8,35	8,15	8,23	8,26	8,20	8,18
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.)	7,85	7,86	7,82	7,73		7,41	7,69	7,62	7,65		7,76	8,07	7,95	7,92	
Indvendig rengøring i toget	7,89	7,88	7,93	8,06	8,06	7,25	7,51	7,47	7,66	7,64	7,60	7,84	7,75	7,92	7,96
Rejsetiden for denne rejse	7,79	7,09	7,57	8,00		7,57	7,80	7,76	7,94		7,76	8,14	7,97	8,23	
	8,02	7,83	7,92	8,11	8,34	7,62	7,87	7,83	8,01	8,22	7,85	8,12	7,96	8,08	8,26

1) Tilfredshed:
Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad for alle besvarelser på en skala fra 0-10.

Kundetilfredshedsundersøgelse S-togtrafik

Rapportindhold:

Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af DSB (DSBs Kundekompas) for 2. halvår af 2018 1. juli - 31. december) 1 og 2. halvår af 2019 (1. januar - 30. juni), 1. halvår af 2020 (1. januar - 29. februar) samt 2. halvår 2020 (1. juli-31. december 2020).

23.6.2 Tabel 3 viser resultaterne for den samlede S-togtrafik fordelt på forskellige tilfredshedsspørgsmål, samt en vægtet gennemsnit. Bemærk at der for 2. halvår 2020 er reduceret i antal spørgsmål og derfor også er anvendt nye vægte som er angivet i kolonne C.

Kontrakthenvisning:

23.6.2 (Resultat DSB's egne kundetilfredshedsundersøgelser)

Kontraktmål:

DSB skal sikre at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,5 i S-togtrafikken som et vægtet gennemsnit.

Særlige forhold:

Frå 1. juli 2020 har vi pga. Covid-19 situationen ændret vores set up for kundetilfredshedsundersøgelserne. Spørgeskemaerne indsamles ikke længere ved at en interviewer uddeler fysiske papirskemaer, men ved at en interviewer giver et link til skemaet i elektronisk version. Dette har medført et reduceret antal spørgsmål. Metodeændringen betyder at resultaterne ikke uden videre er sammenlignelige med de tidligere gennemførte undersøgelser.

23.6.2 Tabel 3

Spørgsmål	Ny vægtning	Vægt	2. Halvår 2018	1. Halvår 2019	2. Halvår 2019	1. Halvår 2020	2. Halvår 2020
	Ændret metode	Jf. kontrakten	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾
Rejsen alt i alt	24%	25%	8,07	8,15	7,99	7,85	7,81
S-togs serviceydelser på denne rejse	0%	25%	6,97	7,06	6,86	6,51	
Den information, der blev givet i toget	19%	8%	7,99	8,09	7,93	8,05	7,76
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	19%	8%	8,34	8,43	8,28	8,24	8,42
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	19%	8%	8,24	8,30	8,30	8,35	8,40
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.)	0%	8%	7,55	7,65	7,65	7,40	
Indvendig rengøring i toget	19%	8%	7,15	7,24	7,25	7,43	6,96
Rejsetiden for denne rejse	0%	8%	8,10	8,24	7,87	8,04	
Sum /Gnst.	100%	100%	7,71	7,80	7,65	7,55	7,87

Bemærkninger

1) Tilfredshed:

Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad for alle besvarelser på en skala fra 0-10.