

HALVÅRS- RAPPORT

KUNDETILFREDSHED

1. HALVÅR 2021

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



Kundetilfredshedsundersøgelse fjern- og regionaltogetrafik

Rapportindhold:
Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af DSB for 1. halvår 2021. På grund af Covid-19 begrænsninger blev data i 1. halvår 2021 kun indsamlet i maj og juni måned.

23.6.2 Tabel 1 viser resultaterne for den samlede fjern- og regionaltogetrafik fordelt på forskellige tilfredshedsspørgsmål, samt et vægtet gennemsnit.

23.6.2 Tabel 2 viser resultaterne fordelt på bestemte geografiske afgrænsninger.

Kontrakthenviisning:
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 regionaltogetrafikken 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 vægt (Corona)	Vægt	2. Halvår 2018	1. Halvår 2019	2. Halvår 2019	1. Halvår 2020	2. Halvår 2020	1. Halvår 2021	
	Jf. kontraktbilag	Jf. kontrakten	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Vægtet værdi
Rejsen alt i alt	25%	25%	7,80	8,01	7,97	8,04	8,00	8,04	
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	8,11	
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	15%	7%	7,74	8,03	7,87	8,32	8,37	8,17	
Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse	15%	7%	8,69	8,79	8,71	8,92	9,04	9,19	
Togpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget	15%	7%	8,16	8,30	8,28	8,39	8,38	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	8,03	
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	8,29	

23.6.2 Tabel 2																			
Spørgsmål		Øst-Vest Rejser						Øst Rejser						Vest Rejser					
		H2 2018	H1 2019	H2 2019	H1 2020	H2 2020	H1 2021	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H1 2020	H2 2020	H1 2021	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H1 2020	H2 2020	H1 2021
Rejsen alt i alt		8,09	7,88	7,98	8,05	8,08	8,16	7,70	7,95	7,94	8,02	7,98	7,95	7,97	8,31	8,06	8,09	8,08	8,23
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	8,35	7,73	7,93	7,95	8,18	8,02	8,00	7,97	8,09	8,02	7,99	8,09	8,17
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse		8,34	8,05	8,16	8,48	8,48	8,53	7,56	7,93	7,78	8,26	8,36	7,99	7,98	8,38	8,01	8,42	8,39	8,41
Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse		8,69	8,58	8,52	8,79	8,88	9,11	8,67	8,84	8,74	8,97	9,13	9,24	8,78	8,76	8,71	8,81	9,01	9,08
Togpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget		8,52	8,55	8,53	8,64	8,57	8,71	8,08	8,26	8,23	8,39	8,35	8,25	8,15	8,23	8,26	8,20	8,18	8,35
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	8,30	7,25	7,51	7,47	7,66	7,64	7,89	7,60	7,84	7,75	7,92	7,96	8,22
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	8,49	7,62	7,87	7,83	8,01	8,22	8,20	7,85	8,12	7,96	8,08	8,26	8,39

Bemærkninger

- 1) Tilfredshed:**
Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad for alle besvarelser på en skala fra 0-10.
- 2) Vægte**
Grundet ændringer i forbindelse med Corona, stilles udvalgte spørgsmål ikke. De resterende spørgsmål har fået nye vægte.

Kundetilfredshedsundersøgelse S-togtrafik

Rapportindhold:

Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af DSB for 1. halvår 2021. På grund af Covid-19 begrænsninger blev data i 1. halvår 2021 kun indsamlet i maj og juni måned.

23.6.2 Tabel 3 viser resultaterne for den samlede S-togtrafik fordelt på forskellige tilfredshedsspørgsmål, samt en vægtet gennemsnit.

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:

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 3

Spørgsmål	Ny vægt (Corona)	Vægt	2. Halvår 2018	1. Halvår 2019	2. Halvår 2019	1. Halvår 2020	2. Halvår 2020	1. Halvår 2021	
	Jf. kontraktbilag	Jf. kontrakten	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Vægtet værdi
Rejsen alt i alt	24%	25%	8,07	8,15	7,99	7,85	7,81	7,82	
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	7,76	
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	19%	8%	8,34	8,43	8,28	8,24	8,42	8,29	
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	19%	8%	8,24	8,30	8,30	8,35	8,40	8,31	
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	7,01	
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		7,84

Bemærkninger

1) Tilfredshed:
Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad for alle besvarelser på en skala fra 0-10.
2) Vægte
Grundet ændringer i forbindelse med Corona, stilles udvalgte spørgsmål ikke. De resterende spørgsmål har fået nye vægte.