

Notatark

Sagsnr. 13.05.00-A00-4-16

Sagsbehandler
Lars Oksbjerg

1.11.2016

Midttrafiks Kundeundersøgelse 2016

Af kommunale ruter i Hedensted Kommune er det alene rute 114 og 209 med 102 kundevurderinger, der er omfattet af Kundeundersøgelsen. Ruter, der primært befordrer skoleelever, er ikke omfattet af undersøgelsen, da børn ikke må deltage i undersøgelsen.

OVERORDNEDE RESULTATER

- Kundens tilfredshed med **busruten generelt** i Hedensted Kommune er i gennemsnit **7,1** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for hele regionen er 7,1
- Kundens tilfredshed med **rejsen i dag** i Hedensted Kommune er i gennemsnit **7,6** på en skala fra 1-10. Gennemsnittet for hele regionen er 7,6
- Kundens loyalitet vurderes via spørgsmålet "hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale andre at rejse med denne buslinje", hvor svaret angives på en skala fra 1-10. Ud fra kundernes svar, kan man beregne Net Promoter Score (NPS), som andelen af "promoters" (kunder, der har svaret 9-10) fratrukket andelen af "detractors" (kunder, der har svaret 1-6). **NPS for Hedensted Kommune ligger på -24**
- Parametre, der bør prioriteres, da kundevurderingen i Hedensted Kommune er lav og betydningen for den samlede tilfredshed er stor:
 - o Bussens overholdelse af køreplan
 - o Indeklimaet i bussen
 - o Information ved stoppestederne

PRIORITERINGSKORT FOR HEDENSTED KOMMUNE

Gul: Pris, omstigning & digitale medier, **Rød:** Komfort og stand, **Blå:** Information og tider, **Grøn:** Chauffør og tryghed

