

# Movia: Kundernes tilfredshed med kollektiv transport på Sjælland er steget

Af: kollektivtrafik

**Rejsekort & Rejseplan A/S har på vegne af trafiksselskaberne i Danmark gennemført den årlige, landsdækkende undersøgelse af kundetilfredshed i den kollektive trafik. Movia, der står for den kollektive trafik med busser og lokal-tog på Sjælland og i Hovedstadsområdet, fremhæver, at den generelle tilfredshed med Movia's busser og lokaltog er steget på stort set alle parametre**

Overordnet set viser undersøgelsen, at 53 procent af kunderne er tilfredse med Movia's busser, mens 61 procent er tilfredse med Lokaltog. Undersøgelsen, der er en online analyse blandt den del af befolkningen, der som minimum har brugt kollektiv transport én gang inden for det seneste år, viser blandt andet, at det vigtigste for kunderne i den kollektive transport er, at bus, tog og metro overholder køreplanen.

Specifikt for Movia's busser ses en fremgang i kundetilfredshed med tog og bus til tiden fra 45 procent til 52 procent i forhold til samme analyse året før.

Når der er forsinkelser, så giver kunderne også Movia en bedre karakter for information ved forsinkelser end tidligere. Her stiger kundetilfredshed for Movia's busser fra 21 procent til 27 procent. Det samme gælder muligheden for at få en siddeplads, som dog formentlig kan begrundes med det lavere passagerantal gennem et år præget af corona-restriktioner.

- I Movia er en af vores fornemste opgaver at overholde køreplanen. Vi ved, at det vægtes meget højt hos vores kunder. Samtidig er det uundgåeligt, at bussen indimellem bliver forsinket - eksempelvis på grund af vejarbejde, omlægninger eller kø på vejene. Derfor arbejder vi løbende med at forbedre den digitale her og nu information til kunderne om, hvornår bussen ankommer til stoppestedet - også hvis den bliver forsinket. Og derfor er vi glade for, at tilfredsheden med os stiger netop på den parameter, siger Movia's kommunikationsdirektør Camilla Struckmann.

Movia peger også på, at tilfredsheden med overholdelse af køreplanen for Lokaltog ligger på et højt niveau - 67 procent, hvilket er langt over landsgennemsnittet. Det samme gælder information ved forsinkelser på Lokaltog, hvor tilfredsheden ligger på 41 procent. På begge parametre ses dog et lille fald fra 2019 til 2020 på henholdsvis 1 og 5 procentpoint.

Som led i Movia's forbedring af "her og nu trafikinformation" opsættes der løbende flere digitale nedtællingsskærme ved stoppesteder og på lokaltogsstationer. Fra begyndelsen af november 2020 og frem til januar 2021 har Movia desuden sammen med Gladsaxe og Rødovre kommuner testet "Smart Stop" på 247 stoppesteder, som hjælp til de kunder, der stiger på ved stoppesteder, der ikke har en digital skærm med automatisk nedtælling til næste bus. Ved Smart Stop-stoppestederne får kunderne automatisk push-besked om bussens afgangstider direkte på mobilen. Forsøget evalueres i løbet af foråret 2021.

Undersøgelsen viser også, at kundernes villighed til at anbefale kollektiv transport til andre, er faldende. Ifølge Movia er faldet er ikke overraskende, og vurderes at hænge sammen med COVID-19-situationen og myndighedernes anbefalinger om at mindske brug af den kollektive transport. Villigheden til at anbefale den kollektive transport ligger over landsgennemsnittet i Region Hovedstaden, mens den ligger en anelse lavere end landsgennemsnittet i Region Sjælland.

## På nationalt plan konkluderer undersøgelsen, at:

- 76 procent ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer
- 55 procent er tilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i deres område
- 51 procent har tillid til, at de kommer frem til tiden med offentlig transport
- 44 procent oplever, at der er god sammenhæng i den kollektive transport

## Om undersøgelsen:

- Undersøgelsen er foretaget af Wilke for trafiksselskaberne i Danmark blandt den del af befolkningen, der som minimum har brugt kollektiv transport én gang inden for det seneste år
- Undersøgelsen af afsluttet i december 2020 og dækker kunderne hos de danske transportselskaber Arriva, BAT, DSB, FynBus, Lokaltog, Metroselskabet, Midttrafik, Movia, NT, Nordjyske Jernbaner og Sydtrafik
- Data i undersøgelsen er indsamlet gennem online spørgeskema
- Undersøgelsen bygger på omkring 12.000 besvarelser

Interesserede kan se hele undersøgelsen her:

Kundetilfredshed