



Check ind

Hold rejsekortet hen
på Det Blå Punkt.

Rejsekort undersøgelse blandt
brugere af rejsekort

Summary

Rejsekort-kunderne er overordnet tilfredse med at rejse med offentlig transport, og deres opfattelse af offentlig transport generelt er også overvejende positiv. Der er dog plads til forbedring ift. overskueligheden og gennemskeligheden af billettyper og priser.

Kunderne er godt tilfredse med rejsekortet og synes, at rejsekortet gør det lettere at rejse med offentlig transport. Særligt mulighederne for at tanke op og tilgængeligheden af kortlæsere vurderes godt. For rejsekortet er der dog også plads til forbedring ift. at få overblik over prisen på ens rejser.

Rejsekortets største fordele er, at man kun behøver én billet til alle rejser, og at man slipper for at tælle zoner. De væsentligste ulemper er, at man glemmer at checke ud, og at man skal huske at checke ind igen, når man skifter mellem transportmidler.

Anbefalingsvilligheden er stigende. NPS scoren ligger på 12, hvilket er godt for et transportprodukt.

Når der sammenlignes med 2018, er rejsekort-kunderne signifikant mere tilfredse med personalets kontrol af billetter, rejsekortet alt i alt samt med muligheden for at købe et rejsekort.

Knap to ud af tre har prøvet at checke en ekstra rejsende ind på rejsekortet og deres oplevelse af dette er blandet. De fleste finder det nemt, men der er også mange, der synes det er svært at tilføje ekstra rejsende på kortet. **Det er ligeledes knap to ud af tre der kender til off-peak rabatten,** men de fleste flytter ikke deres rejser for at opnå rabatten.

Lidt over halvdelen af rejsekort-kunderne kender til Check Udvej. Det er dog kun lidt over én ud af tre der har brugt Check Udvej inden for det seneste år.



Check ind

Hold rejsekortet hen
på Det Blå Punkt.

Udvikling over tid

Test af signifikante forskelle fra 2018

I 2019 er målgruppen udvidet til også at inkludere personer, der rejser sjældnere end 1-2 gange i kvartalet, dog skal man rejse min. 1 gang om året for at være inkluderet i målgruppen.

I dette afsnit sammenligner vi resultater med 2018. Derfor benyttes der her kun den del af målgruppen, der er sammenlignelig med 2018-målgruppen.

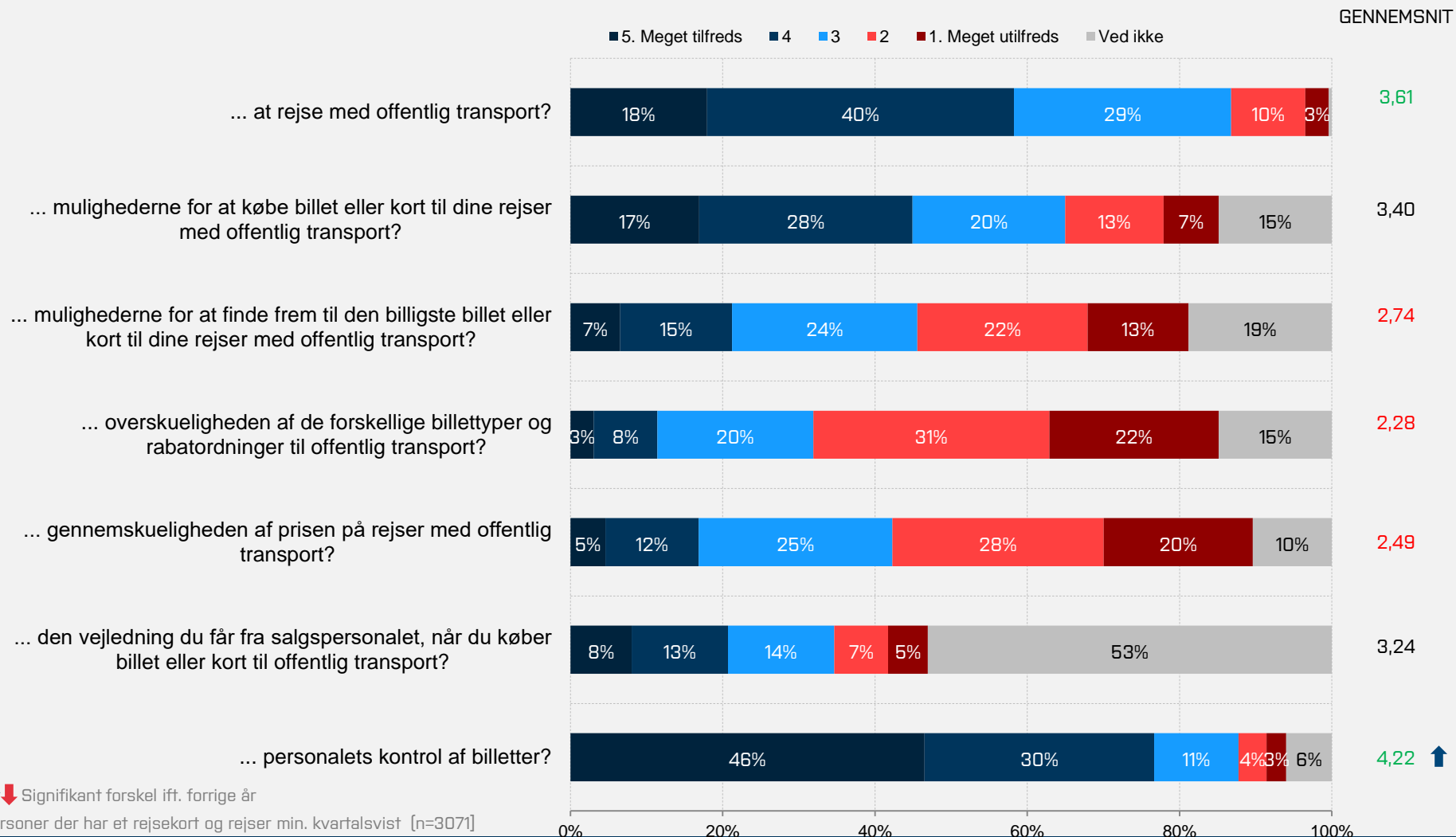
Det vil sige, at der i denne del af rapporten kun er inkluderet brugere af rejsekort, der rejser minimum 1-2 gange i kvartalet.

Den blå baggrundsfarve indikerer, at vi er på en slide, hvor vi ser på den begrænsede del af målgruppen, som er sammenlignelig med forrige målinger.



Grad af tilfredshed med forhold vedr. offentlig transport

På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...



↑ ↓ Signifikant forskel ift. forrige år

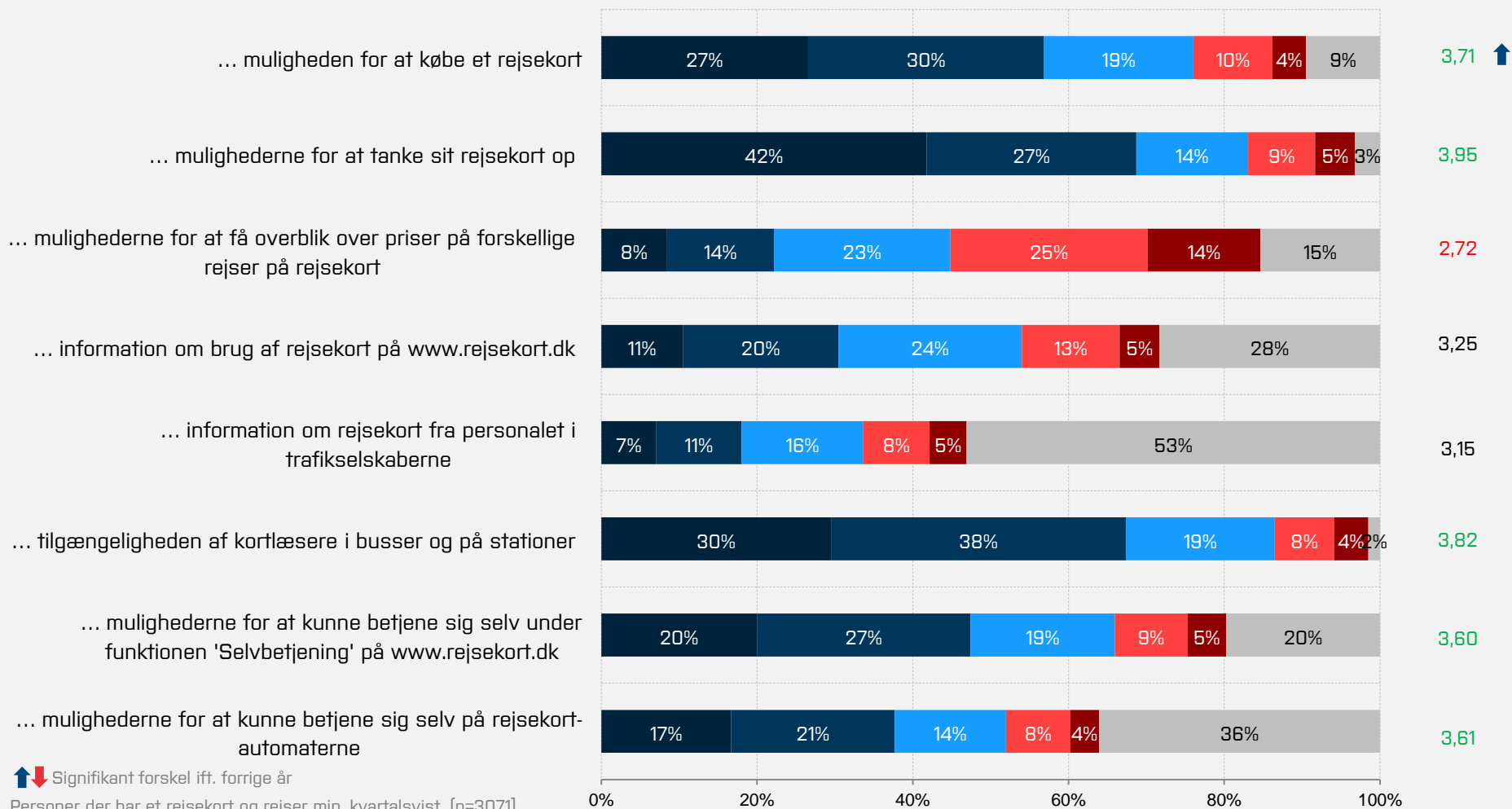
Personer der har et rejsekort og rejser min. kvartalsvist (n=3071)

Grad af tilfredshed med forhold vedr. rejsekort

På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...

■ 5. Meget tilfreds ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1. Meget utilfreds ■ Ved ikke

GENNEMSNIT

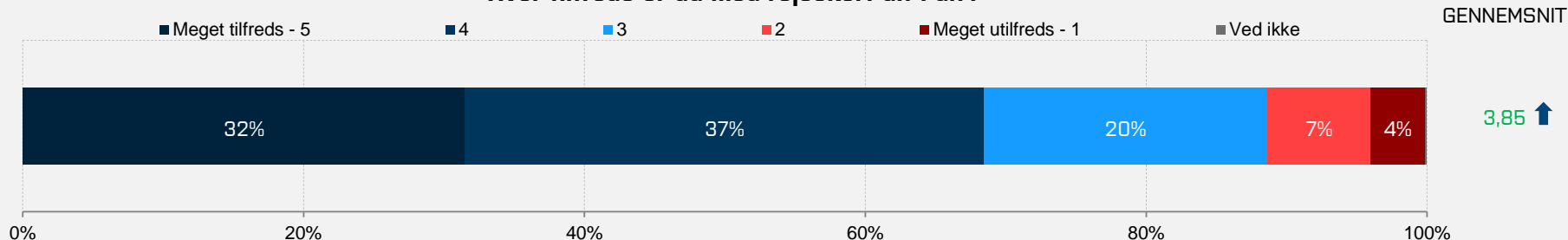


↑ ↓ Signifikant forskel ift. forrige år

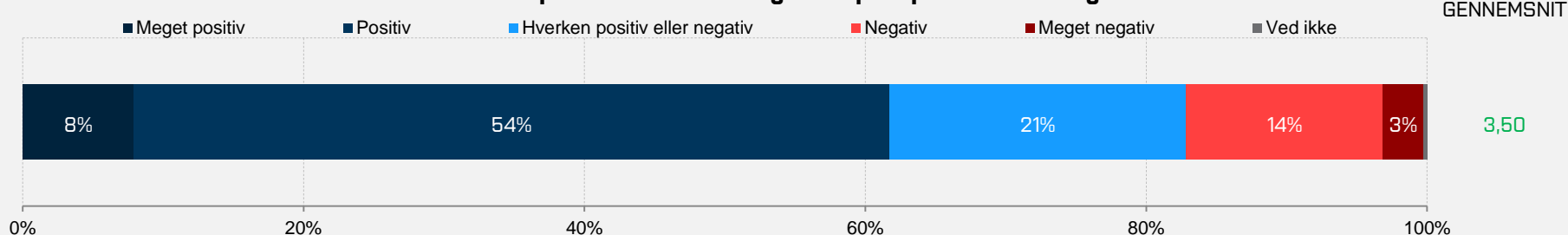
Personer der har et rejsekort og rejser min. kvartalsvist [n=3071]

Overordnet vurdering af rejsekort og den offentlig transport

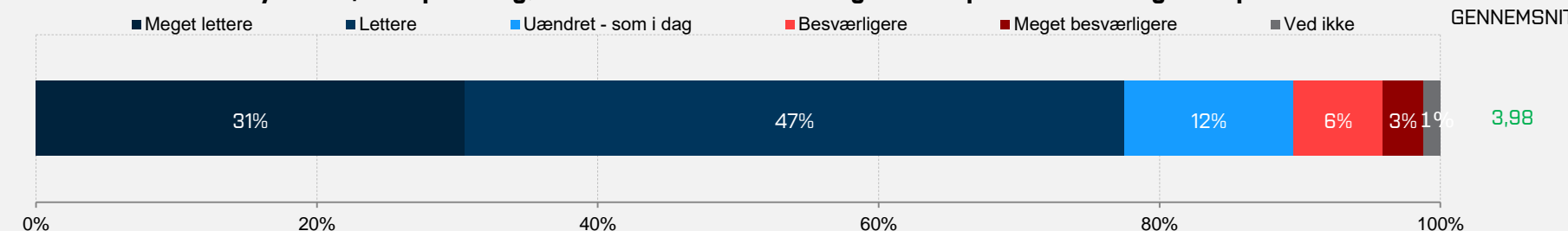
Hvor tilfreds er du med rejsekort alt i alt?



Er din overordnede opfattelse af offentlig transport positiv eller negativ?



Synes du, at rejsekort gør det lettere eller besværligere at rejse med offentlig transport?



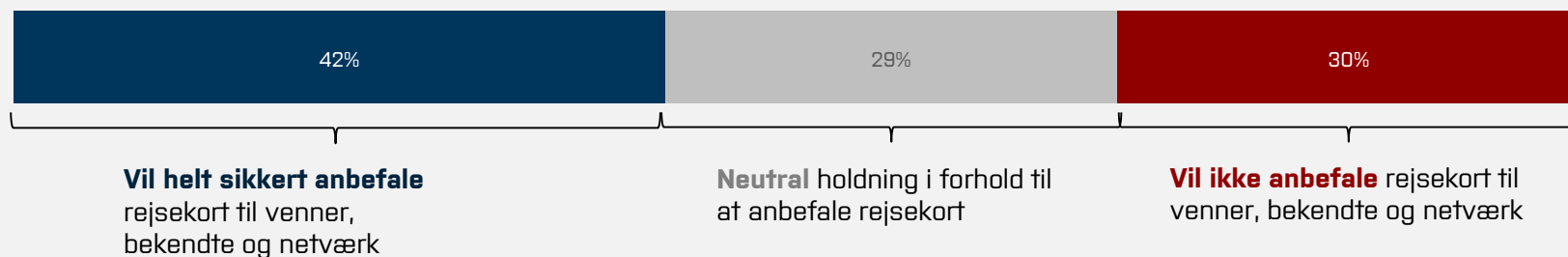
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Net Promoter Score

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale rejsekort til venner, bekendte og netværk?

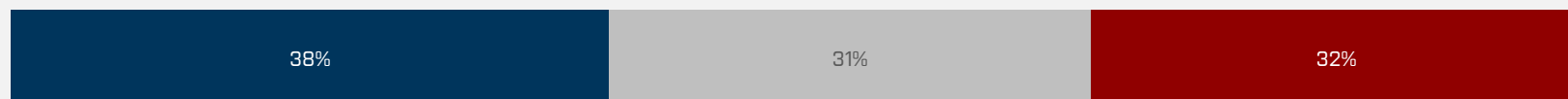
2019 NPS SCORE: 12

■ Promoters 9-10 ■ Neutrals 7-8 ■ Detractors 0-6



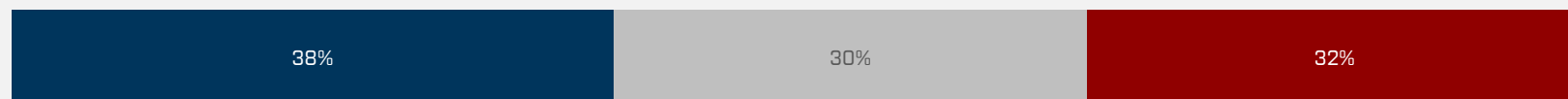
2018 NPS SCORE: 6

■ Promoters 9-10 ■ Neutrals 7-8 ■ Detractors 0-6



2017 NPS SCORE: 7

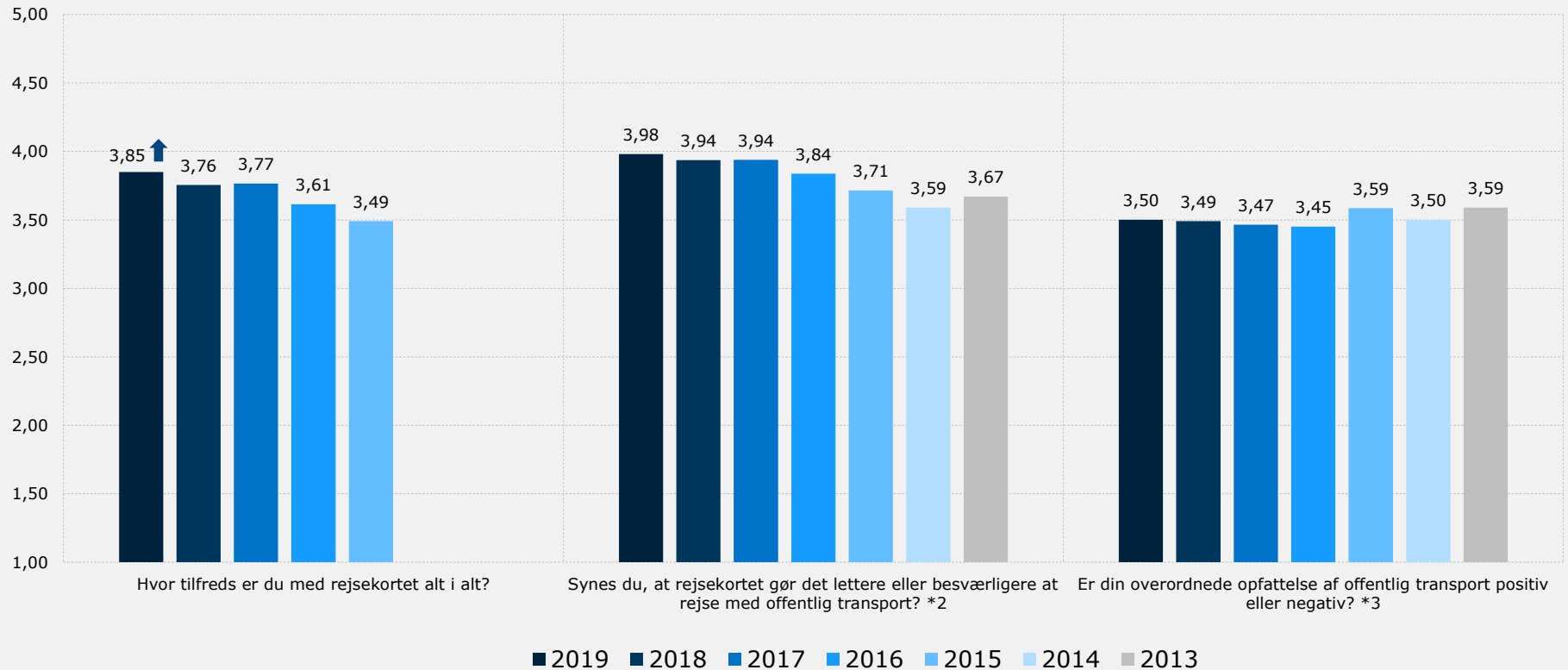
■ Promoters 9-10 ■ Neutrals 7-8 ■ Detractors 0-6



↑↓ Signifikant forskel iff. forrige år

Personer der har et rejsekort og rejser min. kvartalsvist - 'Ved ikke' er frasorteret [n 2019 =2943]

Sammenligning af udvalgte items 2013 til 2019



↑↓ Signifikant forskel iff. forrige år

Personer der har et rejsekort og rejser min. kvartalsvist [n 2019=3071]

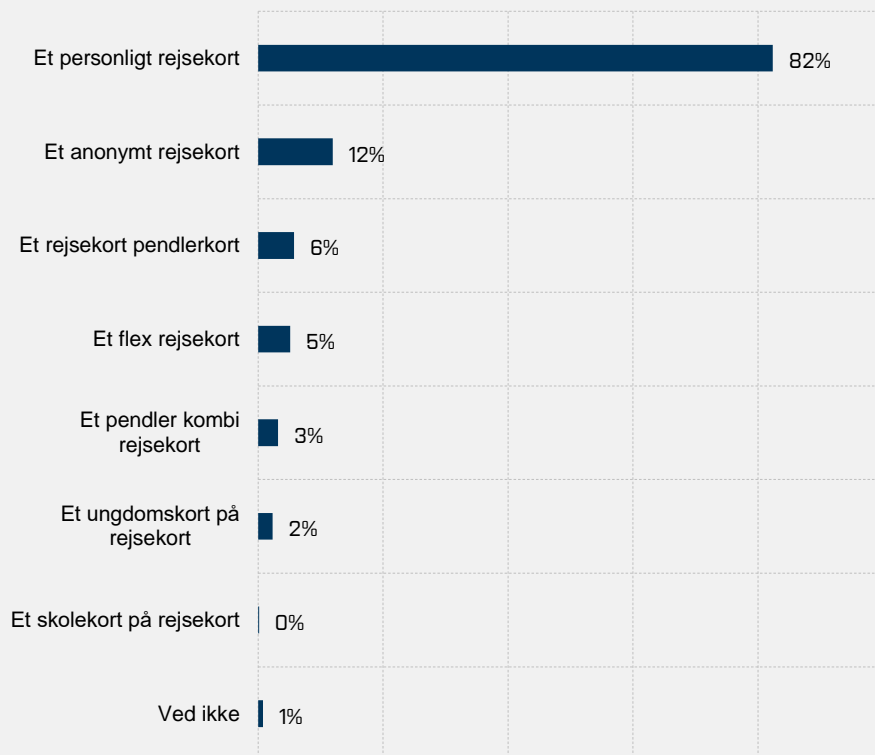
Check ind

Hold rejsekortet hen
på Det Blå Punkt.

Brugernes adfærd

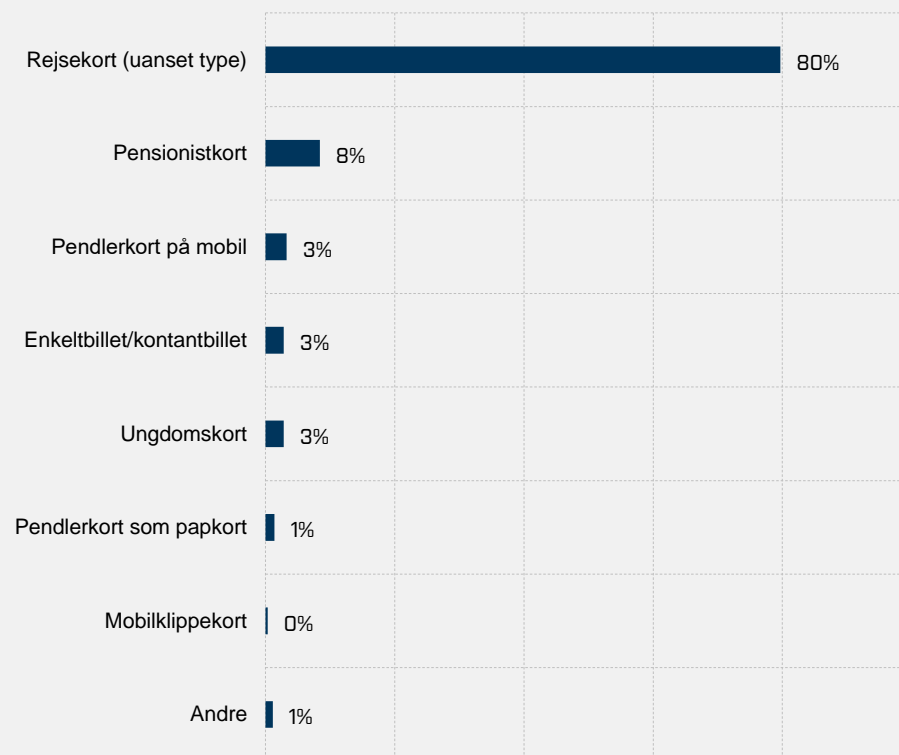
Rejsekort- og billettype til offentlig transport

Hvilken type rejsekort har du?



Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

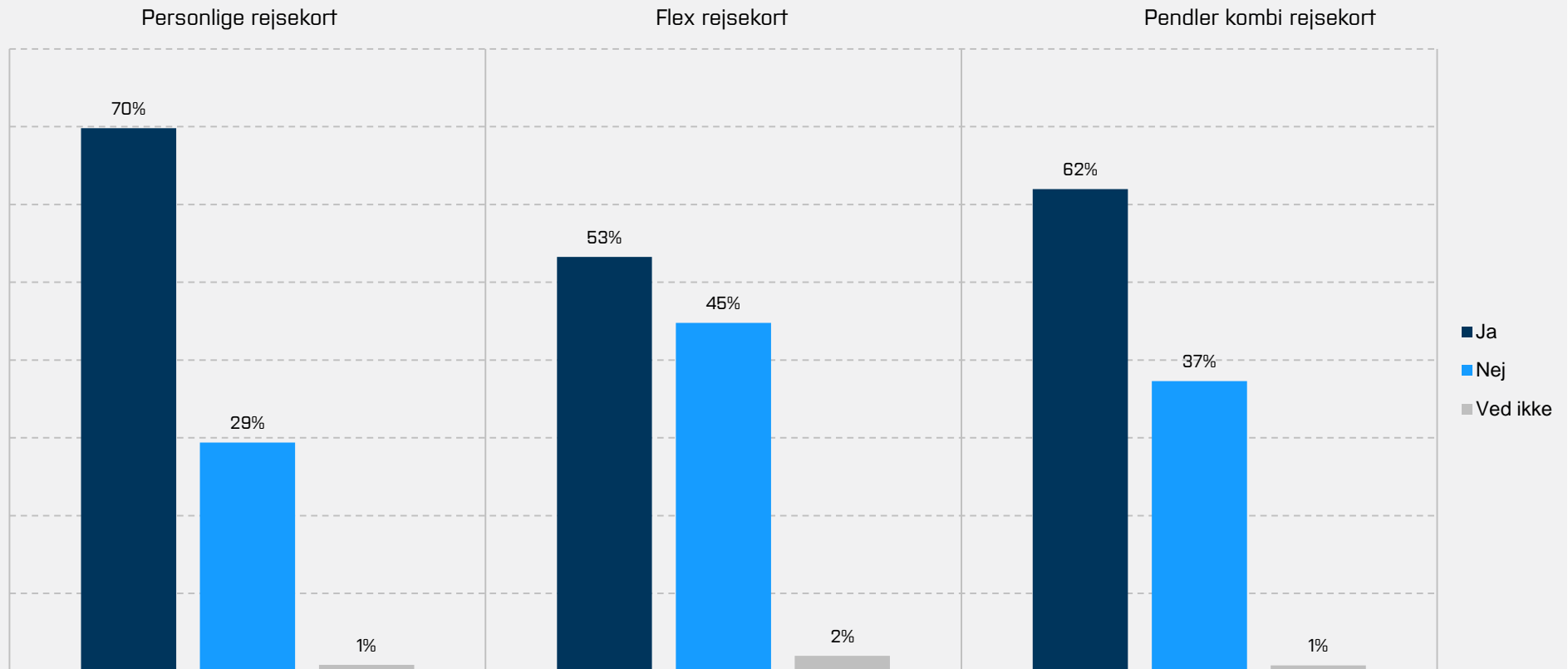
Hvilken billet- eller korttype anvender du primært?



Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

Tank-op aftale

Har du en tank-op aftale på dit...



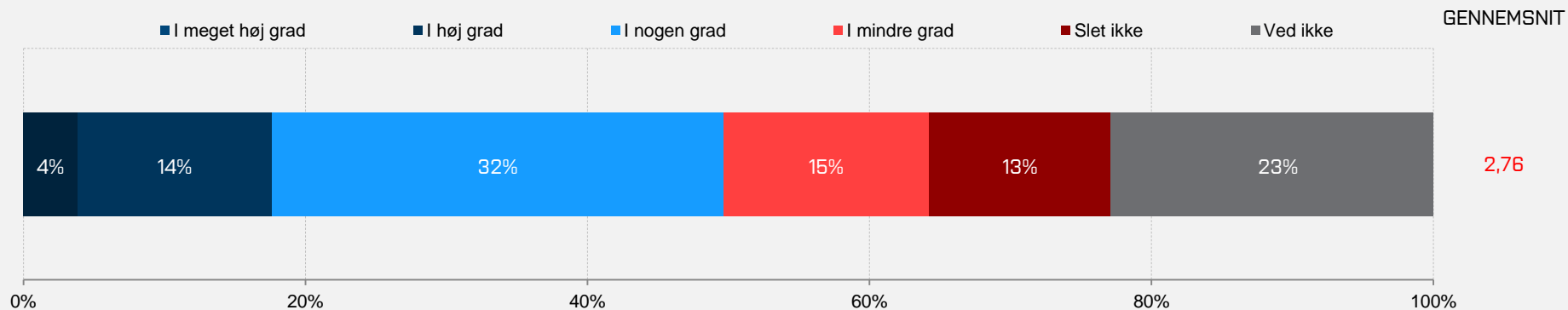
Personer med et personligt rejsekort, der rejser min. årligt [n=2711]

Personer med et flex rejsekort, der rejser min. årligt [n=168]

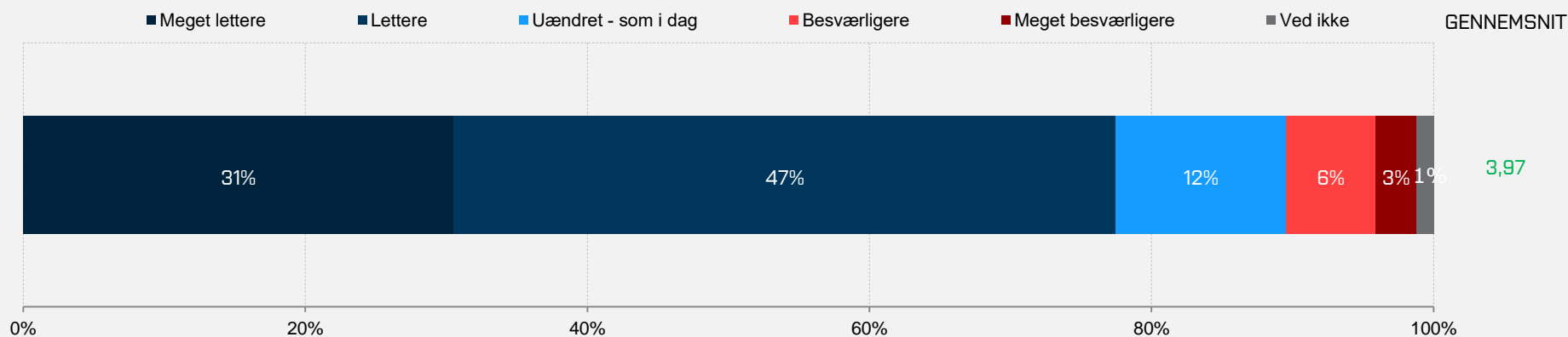
Personer med et pendler kombi rejsekort, der rejser min. årligt [n=106]

Vurdering af rejsekort som koncept i den offentlige transport

Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?



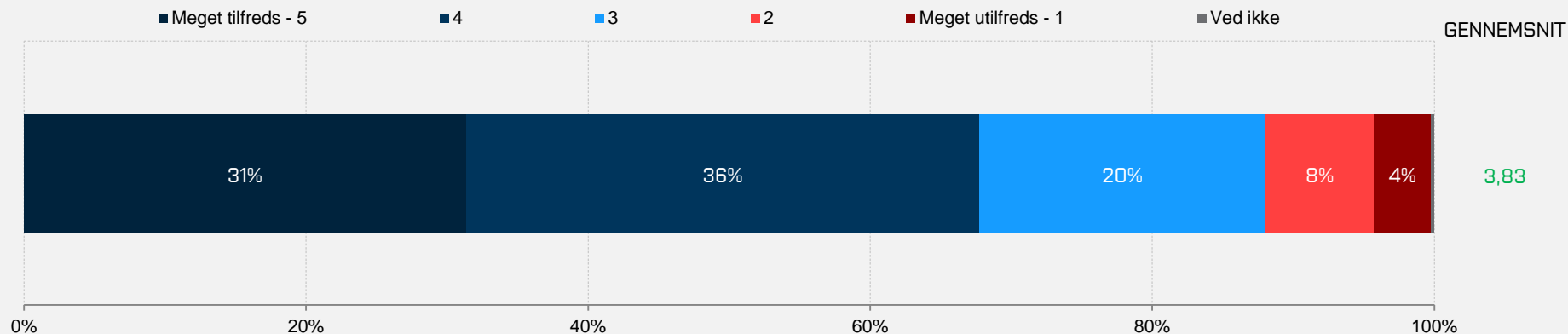
Synes du, at rejsekort gør det lettere eller besværligere at rejse med offentlig transport?



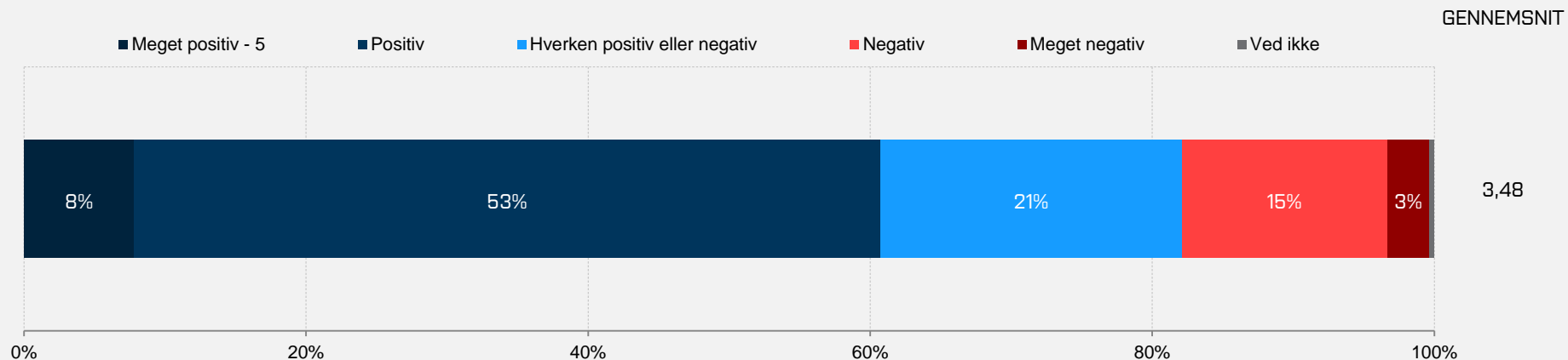
Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

Overordnet vurdering af rejsekort og den offentlig transport

Hvor tilfreds er du med rejsekort alt i alt?



Er din overordnede opfattelse af offentlig transport positiv eller negativ?



Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

Sammenligning på tværs af udrulningsområder

Gennemsnit på nøglespørgsmål

	BORNHOLM	FYN	HOVEDSTADEN	MIDTJYLLAND	NORDJYLLAND	SYDJYLLAND	SYDSJÆLLAND	VESTSJÆLLAND	TOTAL
Er din overordnede opfattelse af offentlig transport positiv eller negativ?	3,87	3,43	3,45	3,63	3,65	3,42	3,38	3,35	3,48
Hvor tilfreds er du med at rejse med offentlig transport?	3,96	3,55	3,56	3,69	3,78	3,60	3,44	3,48	3,59
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	3,16	2,61	2,66	2,82	3,15	2,91	2,84	2,68	2,76
Synes du, at rejsekort gør det lettere eller besværligere at rejse med offentlig transport?	4,52	4,02	3,82	4,17	4,30	4,19	4,13	4,03	3,97
Hvor tilfreds er du med rejsekort alt i alt	4,40	3,81	3,74	3,94	4,11	3,98	3,97	3,79	3,83

Fordele og ulemper ved rejsekortet

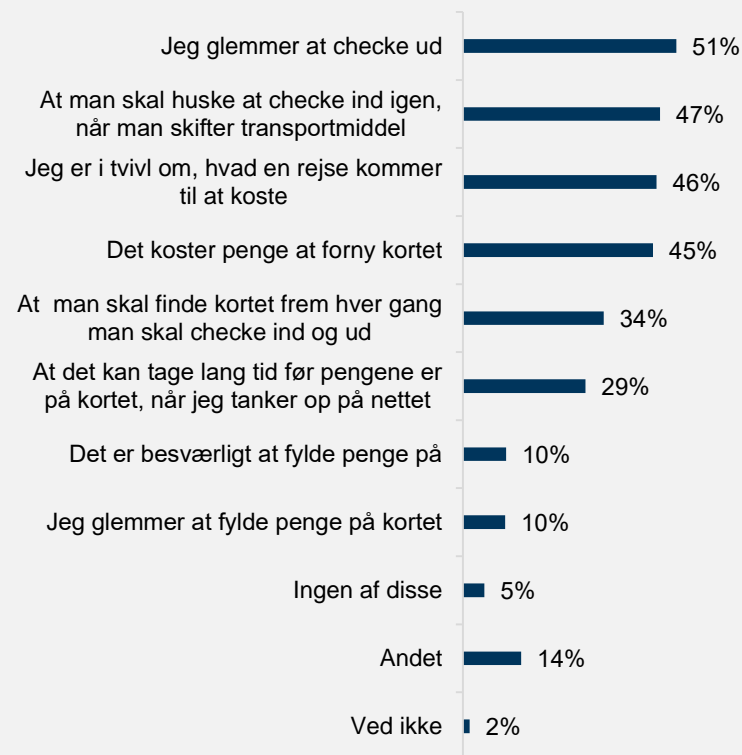
Hvilke fordele synes du rejsekortet har?



I 'Andet' nævnes bl.a. at rejsekortet er nemt at bruge, at det er fleksibelt og kan bruges over hele landet, og at man kan checke sin cykel ind.

Personer der har et personligt, anonymt eller flex rejsekort og rejser min. årligt [n=2945]

Hvilke ulemper synes du rejsekortet har?



I 'Andet' nævnes bl.a. at prisen og rabatter er uigennemskuelige, det er svært at checke ud på nettet og at scannerne er ikke synlige nok på perronen eller er i stykker

Personer der har et personligt, anonymt eller flex rejsekort og rejser min. årligt [n=2945]

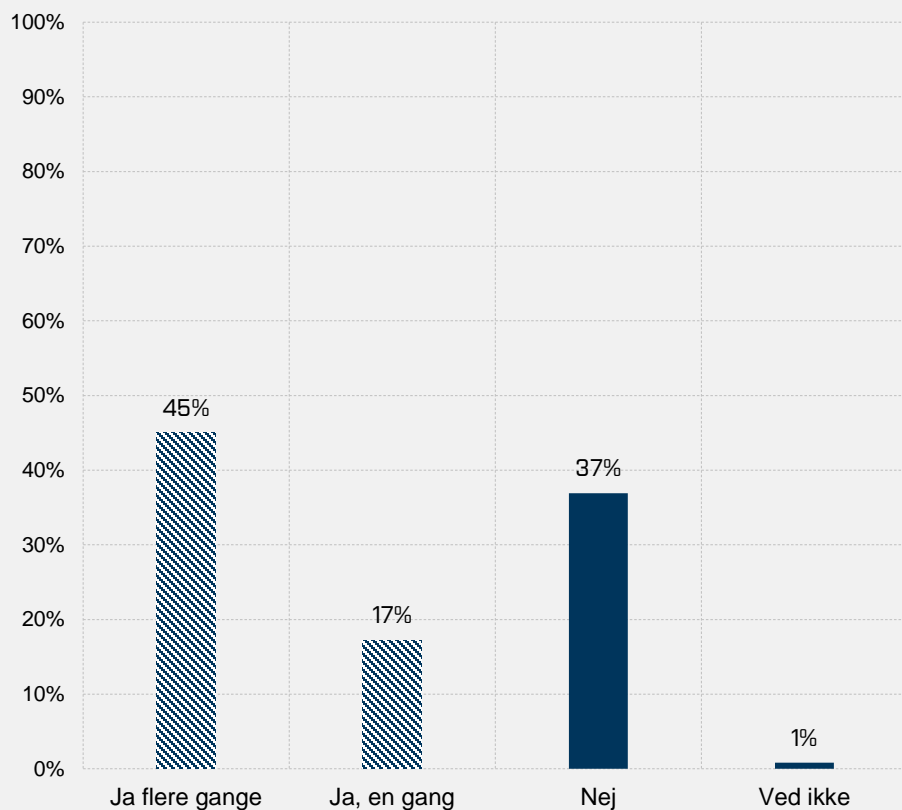
Check ind

Hold rejsekortet hen
på Det Blå Punkt.

Ekstra spørgsmål til rejsekortet

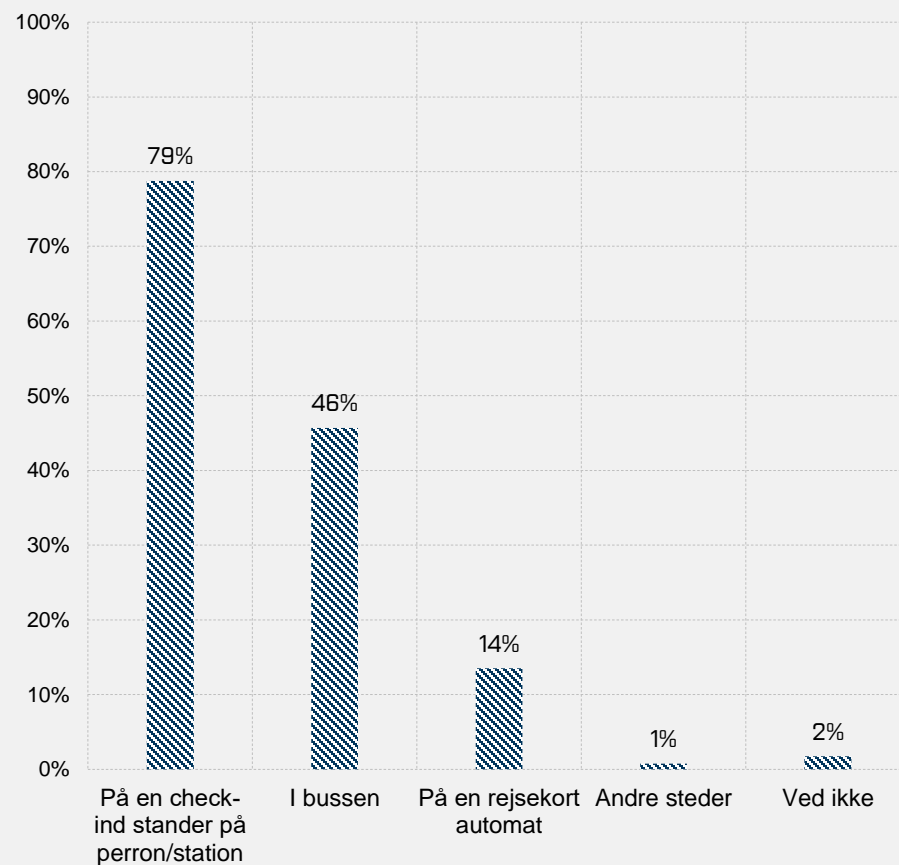
Ekstra rejsende på rejsekortet

Har du prøvet at checke ekstra rejsende ind på dit rejsekort indenfor det seneste år?



Personer, der rejser min. årligt med et personligt, anonymt eller felxrejsekort (n = 3111)

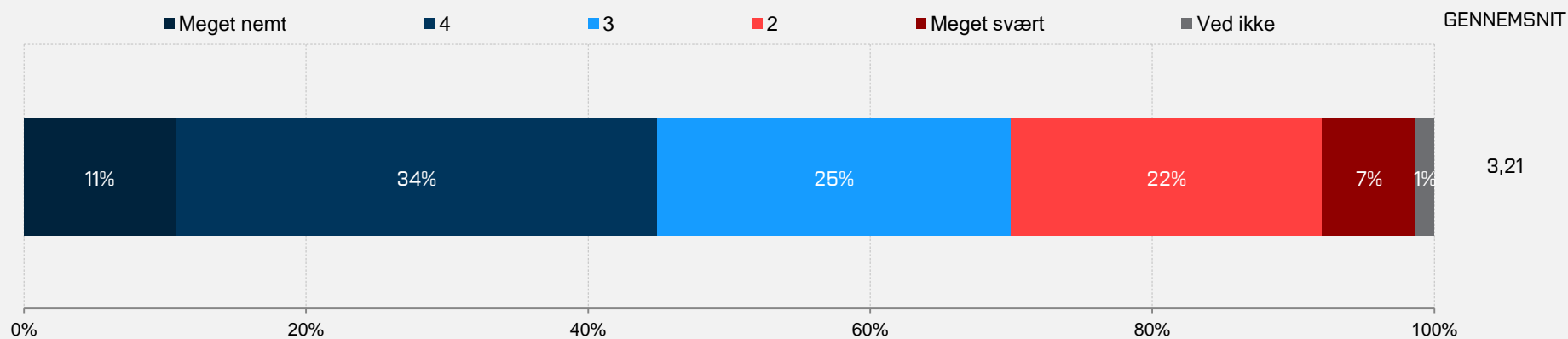
Har du checket en ekstra rejsende ind...



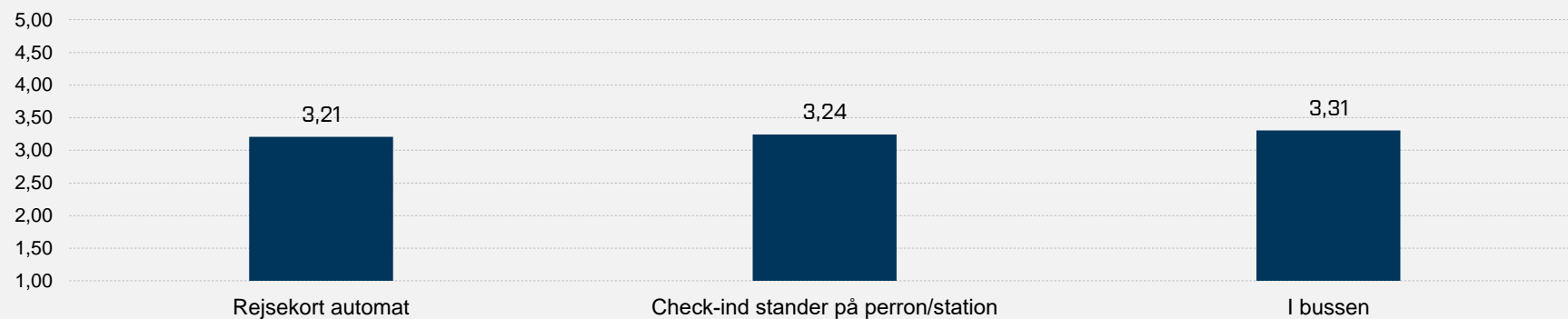
Personer, der rejser min. årligt og har prøvet at checke ekstra rejsende ind på deres rejsekort (n = 1936)

Ekstra rejsende på rejsekort

Synes du at det er nemt eller svært at tilføje ekstra rejsende på dit rejsekort?



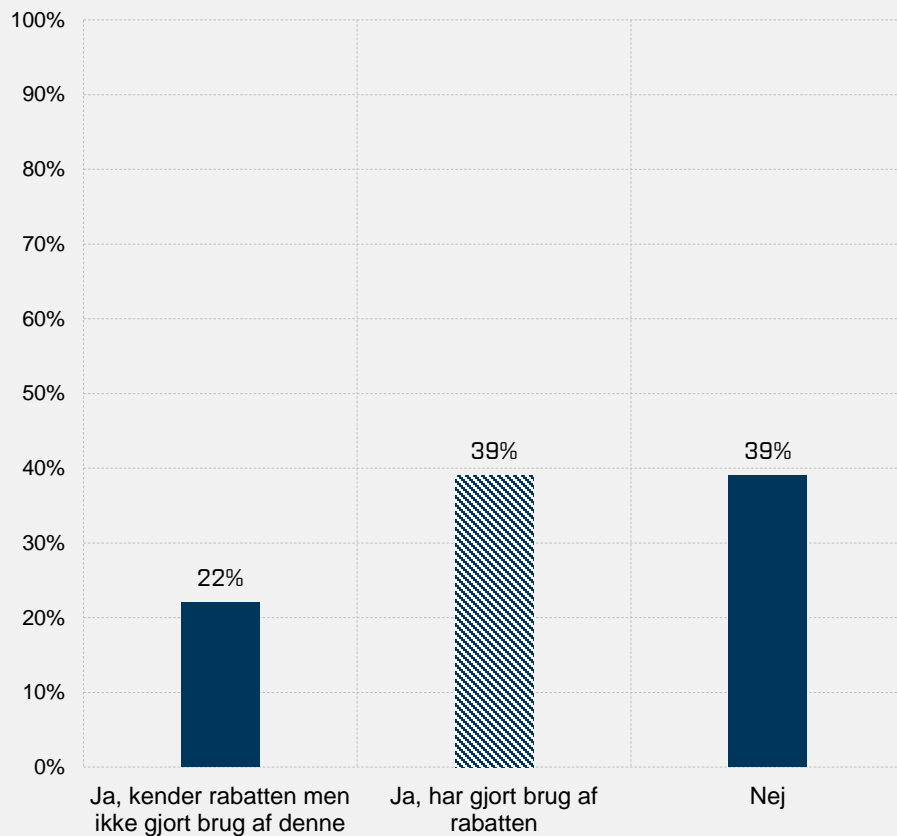
Gennemsnit fordelt iff. Hvor man har prøvet at checke flere ind



Personer, der rejser min. årligt og har prøvet at checke en ekstra rejsende ind på sit rejsekort (n=1936)

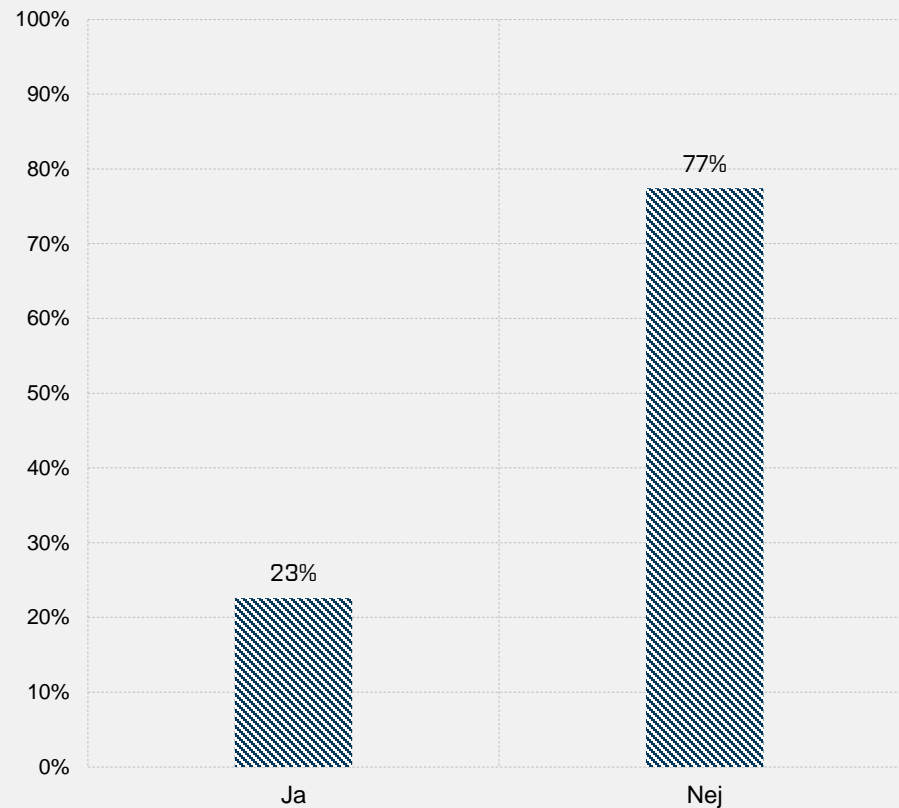
Kendskab til og brug af off-peak rabat

Når man benytter rejsekort kan man få rabat, hvis man rejser i weekenden eller på hverdage uden for myldretiden. Kender du til denne rabat?



Personer med et personligt, anonymt, flex eller pendler kombi rejsekort, der rejser min. årligt (n = 3181)

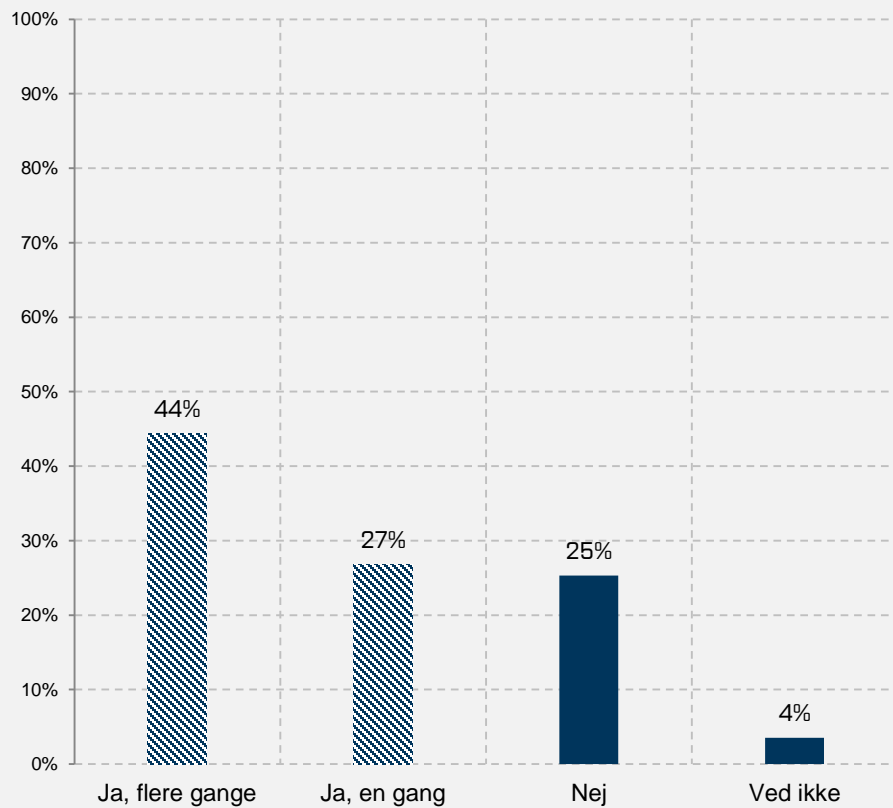
Har du flyttet tidspunktet for dine rejser, til uden for myldretiden, for at få rabat inden for det seneste år?



Personer med et personligt, anonymt, flex eller pendler kombi rejsekort, der rejser min. årligt og som har benyttet sig af off-peak rabatten (n = 1243).

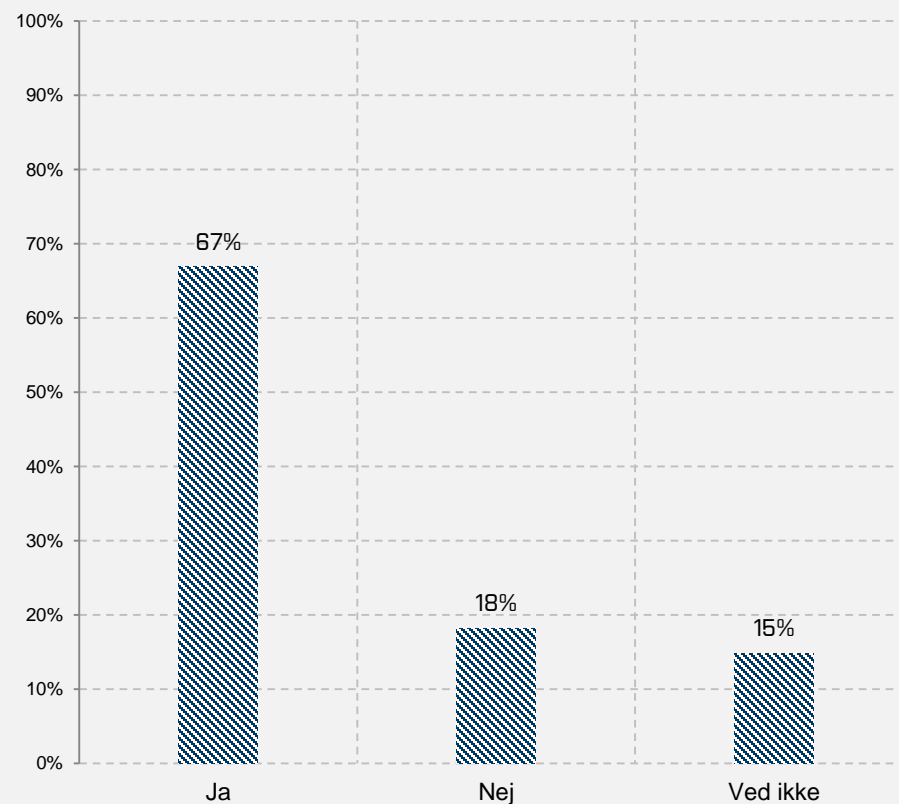
Oplevelse af rejsekorts hjemmeside

Har du besøgt rejsekorts hjemmeside www.rejsekort.dk indenfor det seneste år?



Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

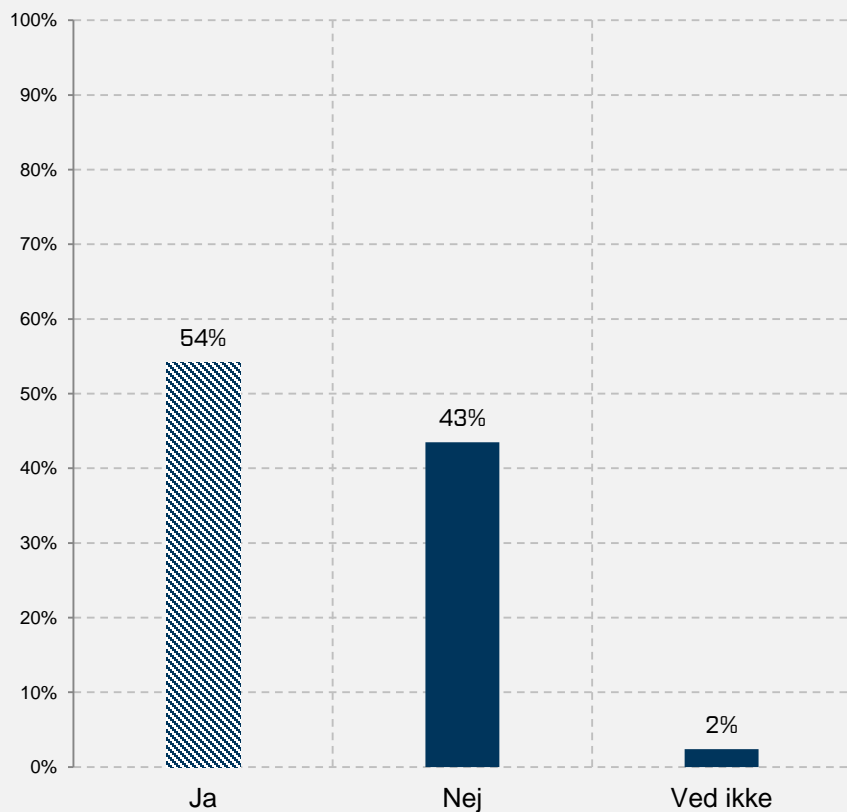
Hvis du tænker på sidste gang du besøgte www.rejsekort.dk, fik du da svar på det du søgte efter?



Personer der har besøgt rejsekortet.dk [n=2341]

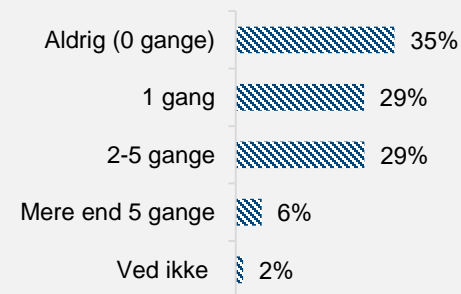
Oplevelse af Check Udvej (app/hjemmeside)

Kender du app'en eller hjemmesiden Check Udvej (checkud.rejsekort.dk)?



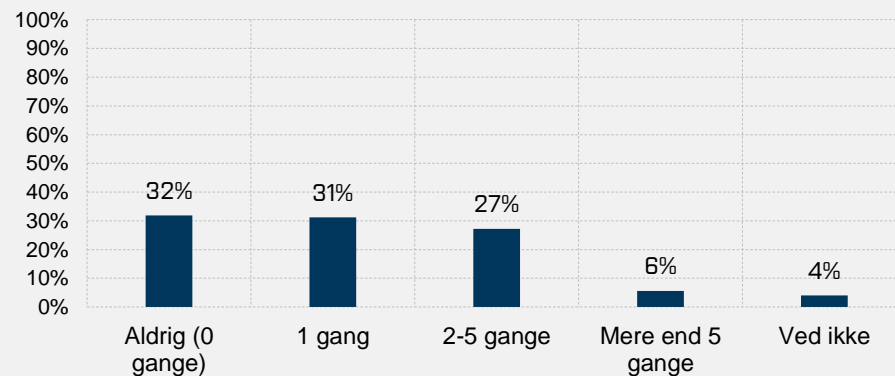
Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

Hvor mange gange har du samlet set brugt app'en og/eller hjemmesiden Check Udvej inden for det seneste år?



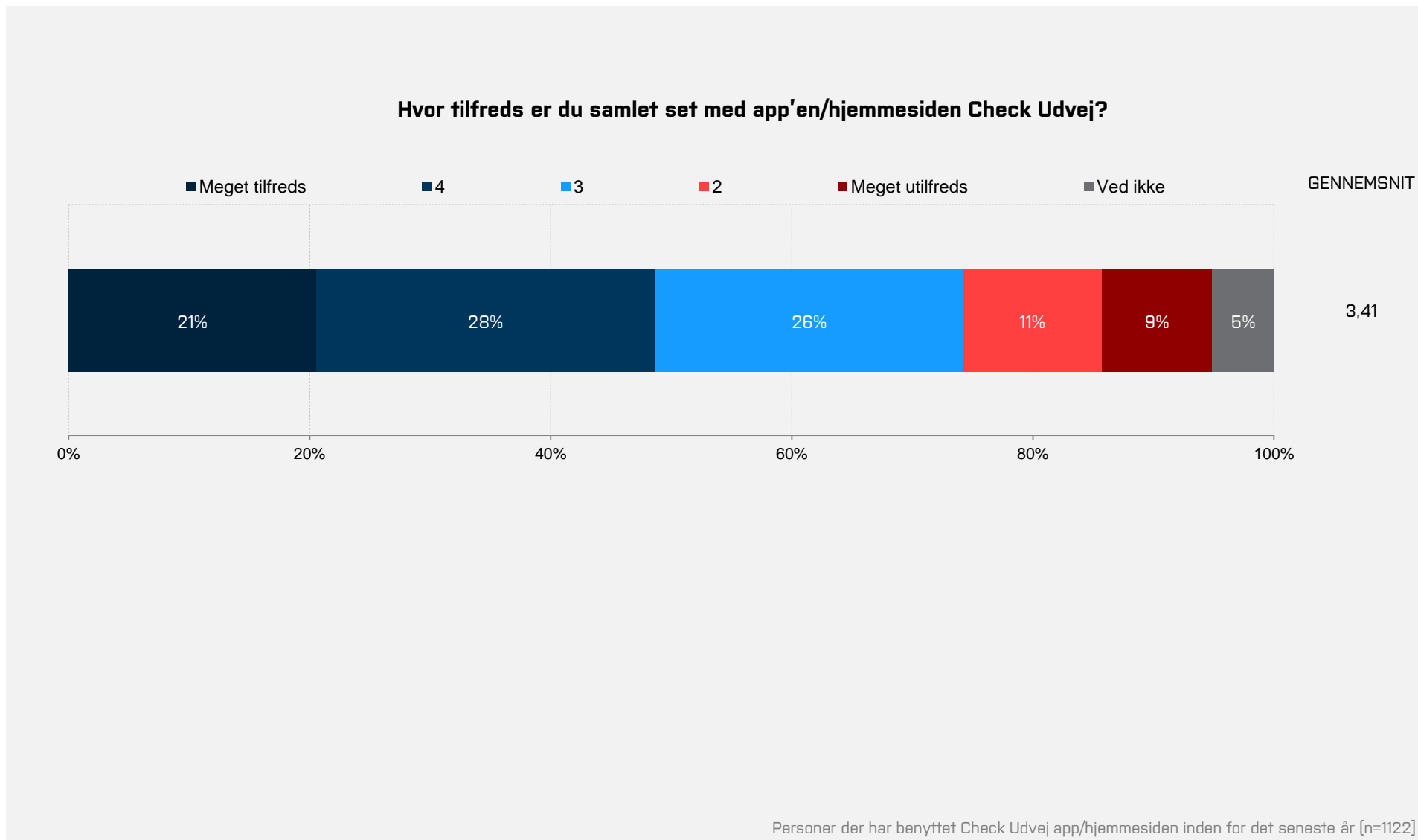
Personer der kender Check Udvej app/hjemmesiden [n=1781]

Har du prøvet at glemme at checke ud på dine rejser med rejsekort inden for det seneste år?



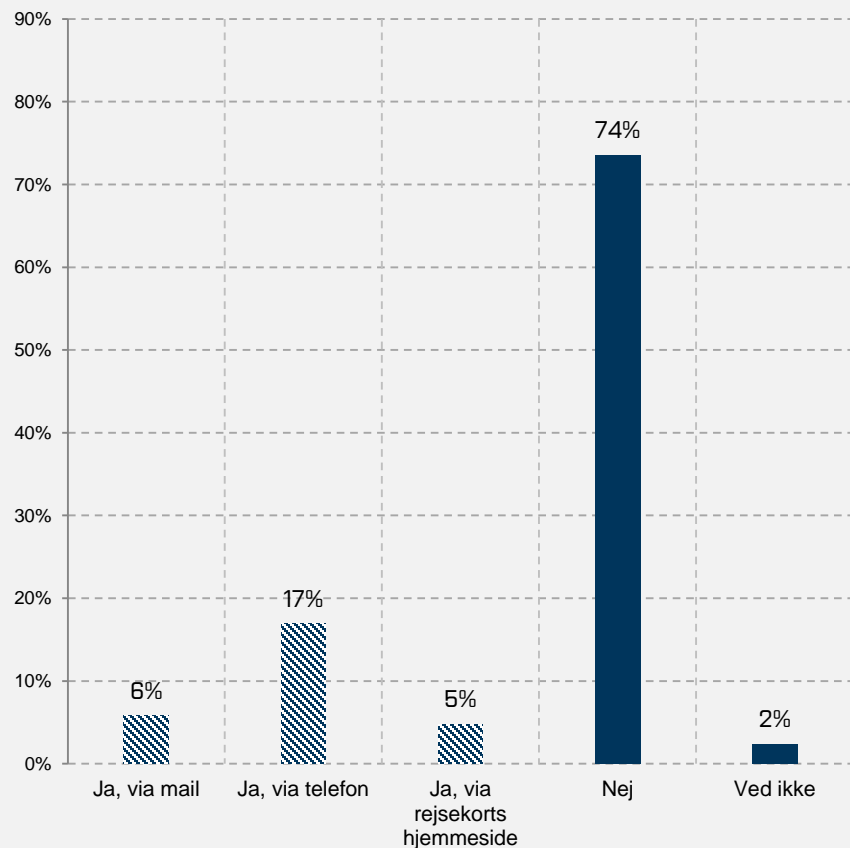
Personer med et personligt, anonymt, flex eller et pendler kombi rejsekort, der rejser min. årligt [n=3181]

Oplevelse af Check Udvej (app/hjemmeside)



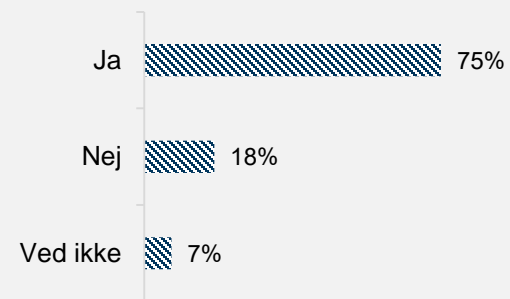
Oplevelse af rejsekorts Kundecenter

Har du været i kontakt med Rejsekort Kundeservice inden for det seneste år?



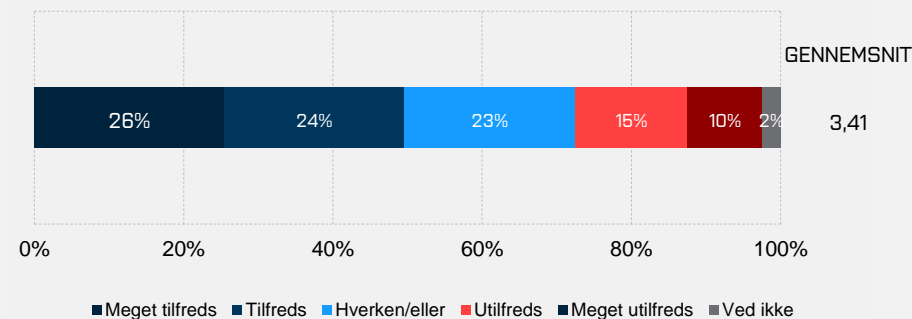
Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

Fik du svar på det, du henvendte dig omkring?



Personer der har været i kontakt med kundeservice [n=789]

Hvor tilfreds var du med den service du fik fra rejsekort Kundeservice?



Personer der har været i kontakt med kundeservice [n=789]

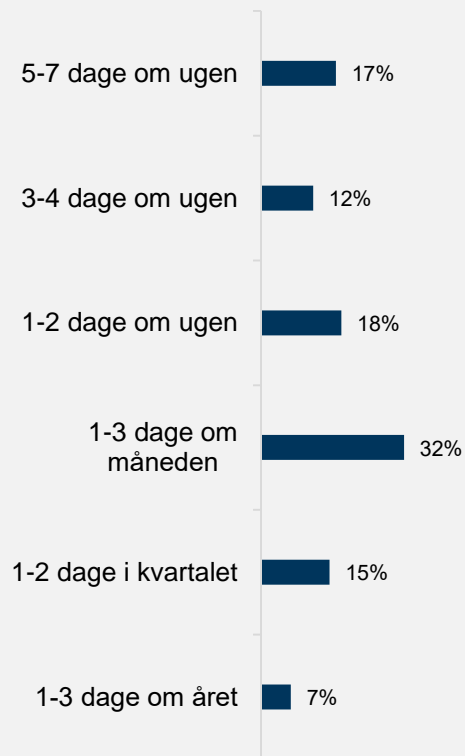
Check ind

Hold rejsekortet hen
på Det Blå Punkt.

Baggrund

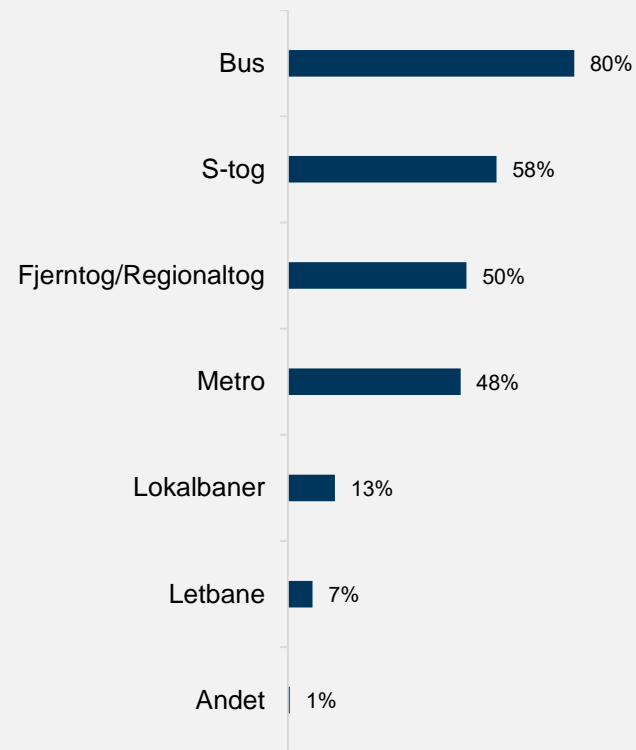
Rejsefrekvens og transportmiddel

Hvor ofte rejser du med offentlig transport?



Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

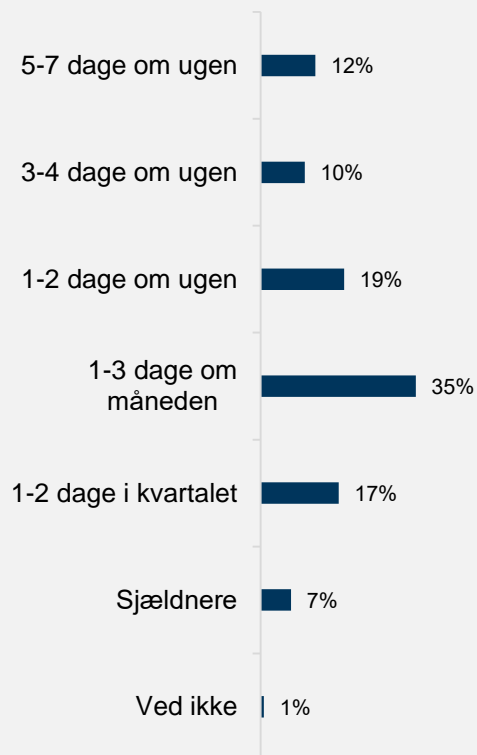
Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med offentlig transport?



Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

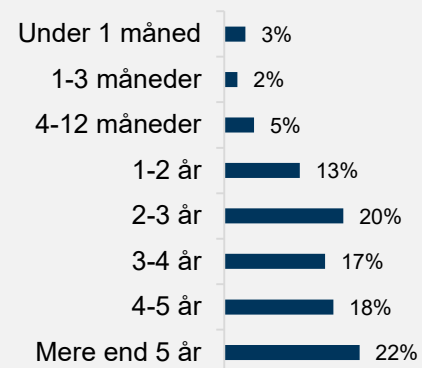
Baggrundsinformation

Hvor ofte benytter du dit rejsekort?



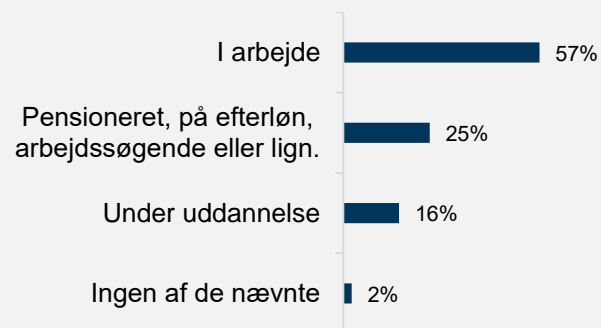
Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

Hvor lang tid er det siden, du begyndte at rejse på rejsekort?



Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

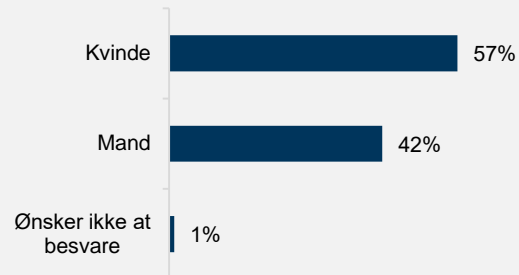
Hvad er din nuværende situation?



Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

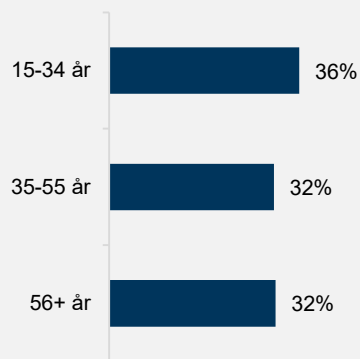
Baggrundsinformation

Er du?



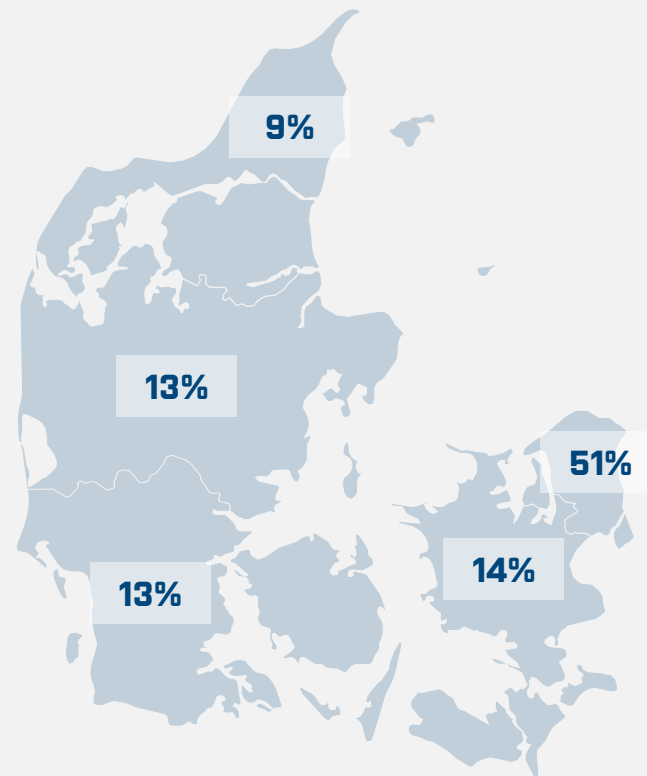
Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

Hvad er din alder?



Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

Hvor bor du?



Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt [n=3290]

Metode for kundeundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 7. til 20. maj 2019.
- Resultaterne i rapporten er baseret på målgruppen der har et rejsekort – og som rejser med offentlig transport minimum én gang årligt. Dog med undtagelse af afsnittet, hvor der sammenlignes med tidligere år. Dette afsnit er baseret på målgruppen, der har et rejsekort, og som rejser mindst én gang i kvartalet, da dette har været målgruppen for undersøgelsen før 2019.
- Undersøgelsen baserer sig på 3290 respondenter.
- Data er vejen på plads efter køn, alder og region.
- Stikprøven er tilfældigt udtrukket på baggrund af på Rejsekorts samlede database af personer der har et rejsekort.