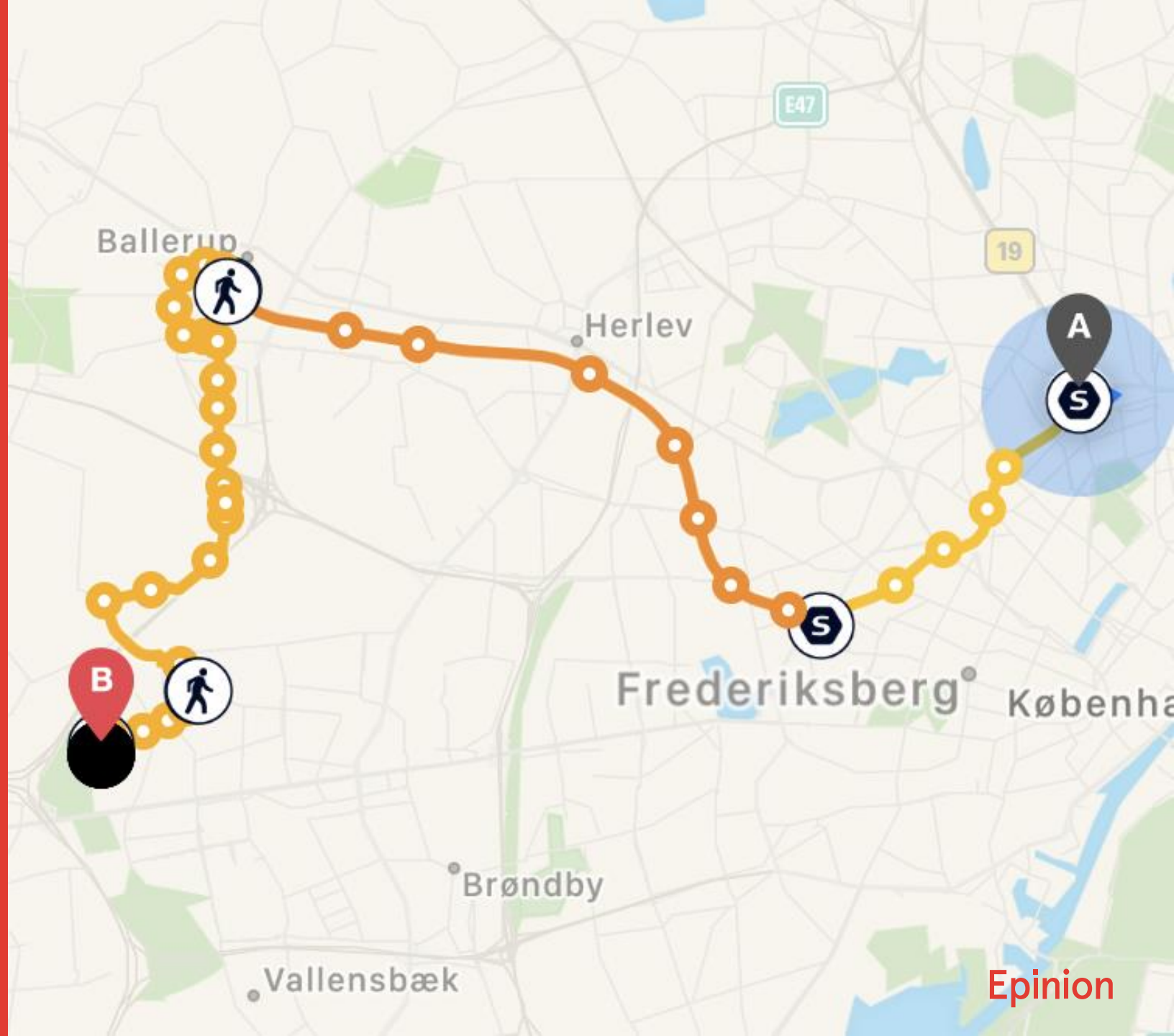


Rejseplanen

Data er indsamlet i perioden fra 25. september til 8. oktober 2023.

Oktober 2023



Tilfredsheden med Rejseplanen er fortsat høj i 2023

1

Den samlede brugeroplevelse på Rejseplanen er god. Brugerne oplever fortsat at, Rejseplanen er let at navigere rundt i, og at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv transport. Brugerne oplever dog i mindre grad, at priserne på offentlig transport er gennemskuelige.

Brugeroplevelsen er fortsat generelt bedre for app-brugere, end dem, der primært bruger hjemmesiden

2

Den overordnede tilfredshed med Rejseplanen er fortsat høj. Rejseplanen vurderes fortsat at være anbefalelsesværdig, dog med et lille fald ift. 2022. Det er mere sandsynligt, at app-brugere vil anbefale Rejseplanen sammenlignet med dem, der primært bruger hjemmesiden.

3

NPS-scoren for Rejseplanen falder med seks, men forsætter med at være høj for et transportprodukt.

4

Brugerne er tilfredse med de forskellige funktioner på Rejseplanen. App-brugerne er generelt mere tilfredse med de enkelte funktioner end de, der primært bruger hjemmesiden – bortset fra når det kommer til prisvisning og køb af billet, hvor hjemmeside-brugerne er de mest tilfredse.

5

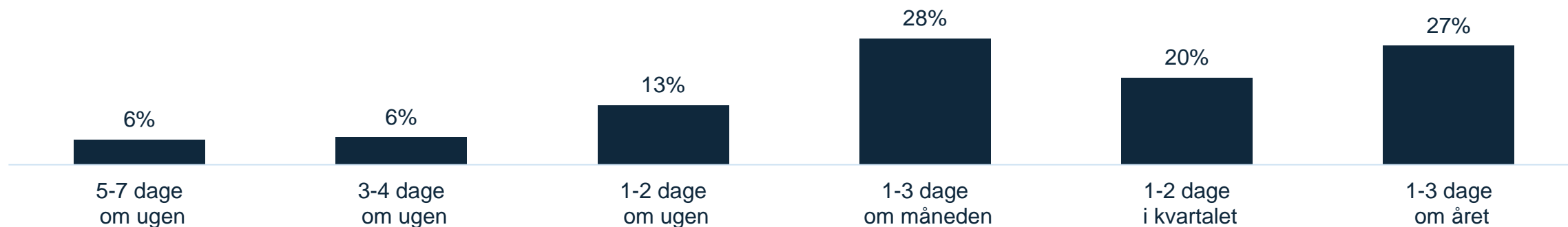
For hver femte af dem, der har droppet en rejse pga. til- eller frabringetransport, kunne adgang til deletjenester betyde, at de havde valgt kollektiv transport. Brugerne ville primært have anvendt flextrafik som deletjeneste (41%). Omkring 30% ville have anvendt samkørselsmuligheder eller delecycler, og ville i høj grad have bestilt disse gennem Rejseplanen.

For over 50 procents vedkommende ville adgang til deletjenester dog ikke have gjort, at de havde valgt kollektiv transport, hvilket primært skyldes, at det er for besværligt og ikke virker som en attraktiv løsning.

Brugerooplevelse

Over halvdelen bruger primært Rejseplan via app, en tredjedel bruger primært hjemmesiden, mens hver tiende benytter app og hjemmeside lige meget

Hvor ofte bruger du Rejseplanen i forbindelse med dine rejser med kollektiv transport?



Bruger du primært Rejseplanen via hjemmesiden eller via APP?



54%
bruger primært APP
(mobil eller tablet)



35%
bruger primært Hjemmeside
(www.rejseplanen.dk)

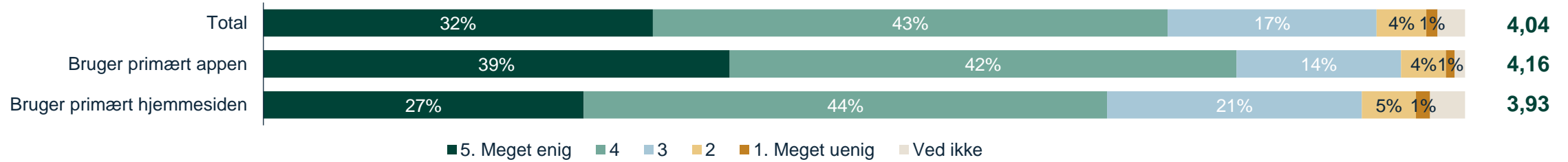


9%
App og hjemmeside
lige meget

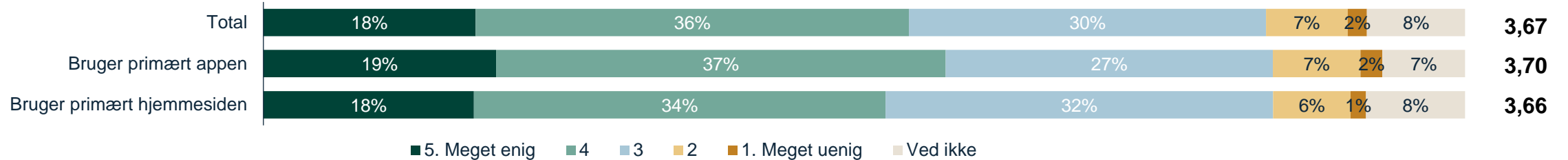
2%
Ved ikke

Størstedelen oplever, at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv transport, og at den er let at navigere rundt i – Designet er pænt, men kan blive bedre

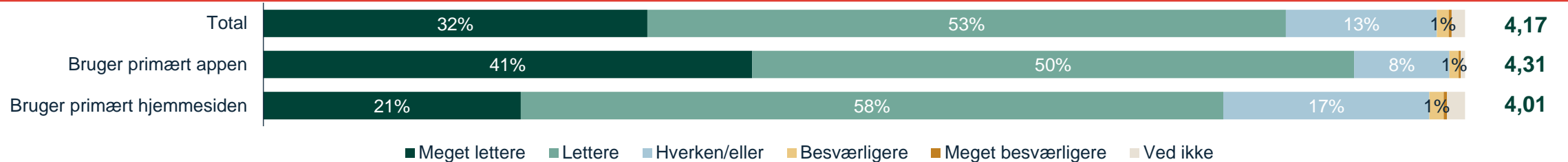
Det er let at navigere rundt i Rejseplanens funktioner



Rejseplanen har et pænt design

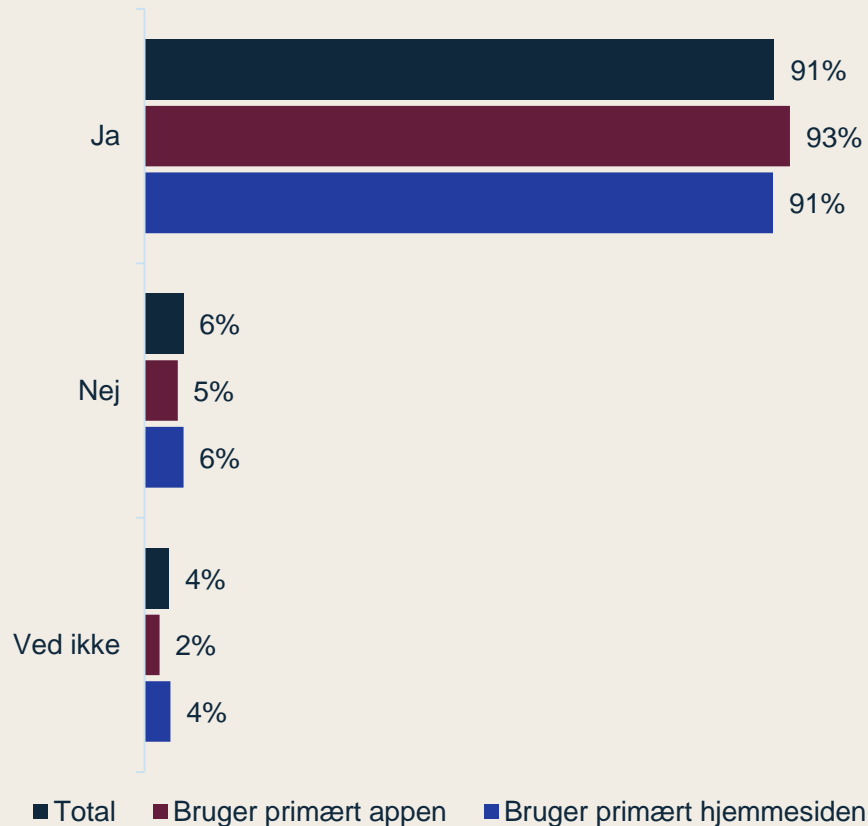


Synes du, at Rejseplanen gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv transport?

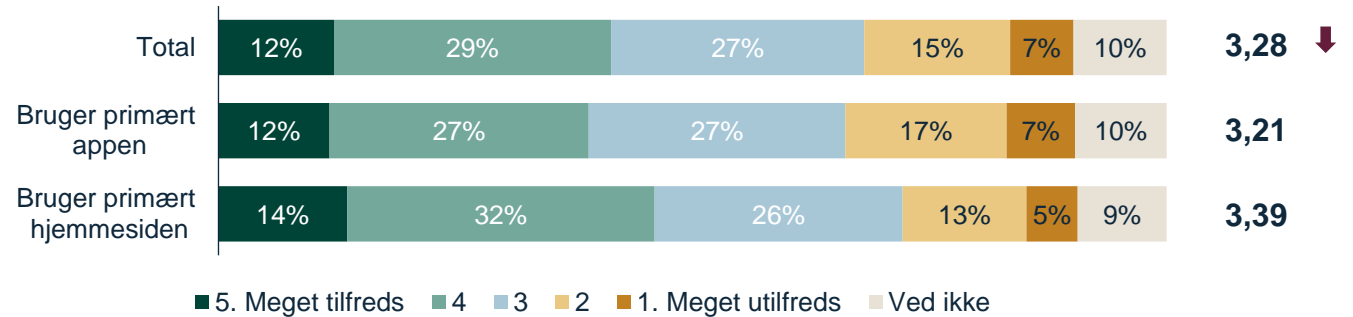


Størstedelen finder, hvad de leder efter på Rejseplanen – Prisen på rejser med kollektiv transport er for flere ikke særlig gennemskuelig

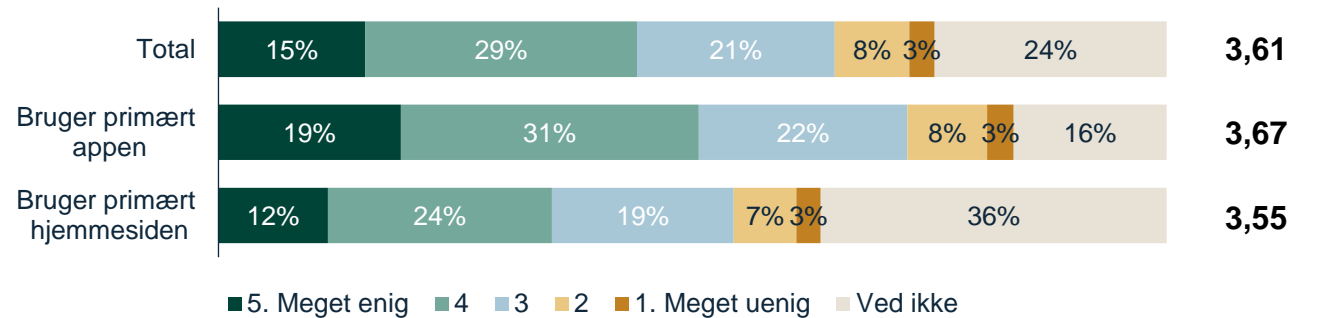
Tænk på sidste gang du brugte Rejseplanen. Fandt du det, du ledte efter?



Hvor tilfreds er du med gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv transport?



Når der er forsinkelser på min rejse, kan jeg finde brugbar information på Rejseplanen



Flest bruger Rejseplanen til at tjekke afgangs- og ankomsttider, rejsetid og rejseforslag – Der er høj tilfredshed med de fleste funktioner

Hvad brugte du Rejseplanen til?*

Tilfredshed med anvendte funktioner

		Bruger primært appen	Bruger primært hjemmesiden	Total
Tjekke afgangs- og ankomsttider		4,44	4,37	4,38
Tjekke hvor lang tid, min rejse vil tage		4,52	4,44	4,49
Finde det bedste rejseforslag		4,18	4,02	4,12
Få overblik over min samlede rejse		4,43	4,33	4,38
Tjekke om der er forsinkelser eller andre...		3,77	3,82	3,78
Få information om skiftesituationen...		4,21	4,08	4,16
Tjekke prisen på min rejse med kollektiv...		3,88	3,93	3,88
Købe billet til min rejse med kollektiv trafik		4,29	4,27	4,23
Finde information om hvilken billettype,...		4,13	4,00	4,04
Bruge live-map		4,10	-	4,05
Få beskeder om ændringer på "Rejser..."		-	-	3,86
Andet				
Ved ikke				

Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt: Total (n = 1963); Bruger primært appen (n = 1069), Bruger primært hjemmesiden (n = 695)

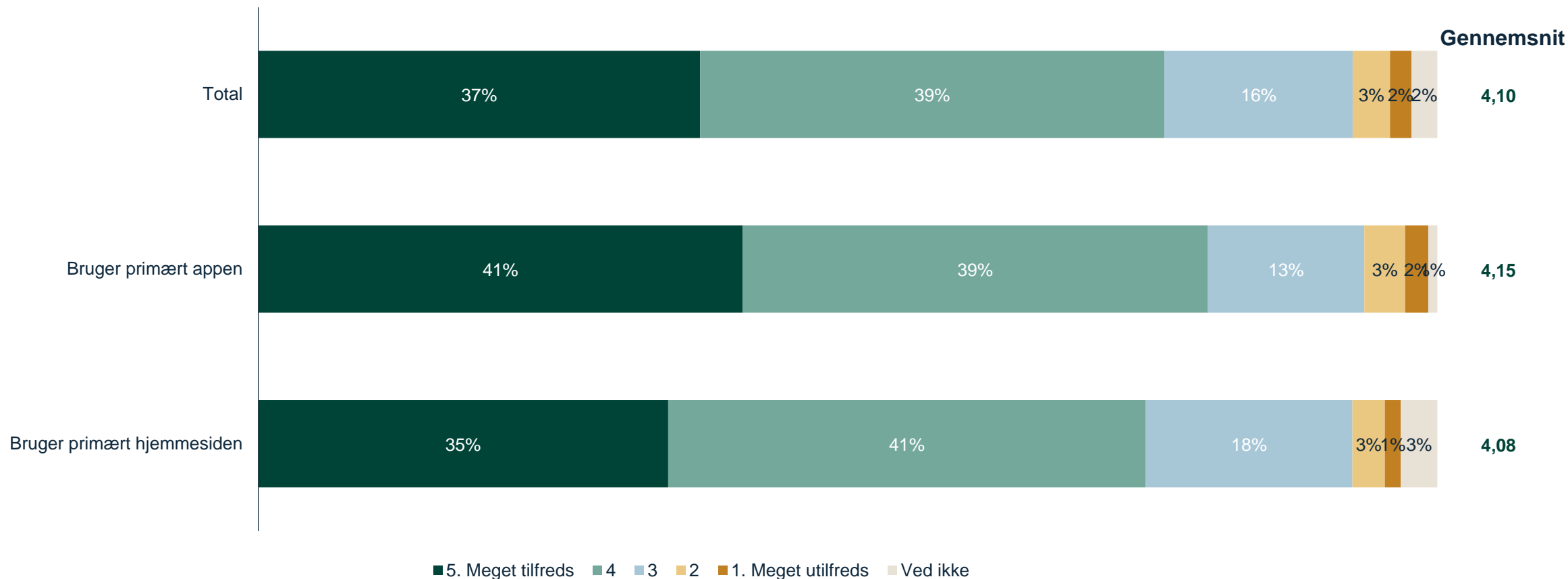
Resultater baseret på mindre end 50 besvarelser er ikke vist

* Bruges Rejseplanen min. 1-3 dage om måneden tages der udgangspunkt i brugen indenfor den seneste måned, men bruges Rejseplanen sjældnere svares der ud fra sidste gang den blev brugt.

Overordnet tilfredshed og anbefalingsvillighed

Den samlede tilfredshed med Rejseplanen er høj – De, der primært bruger appen er lidt mere tilfredse end dem, der primært bruger hjemmesiden

Hvor tilfreds er du med Rejseplanen alt i alt?

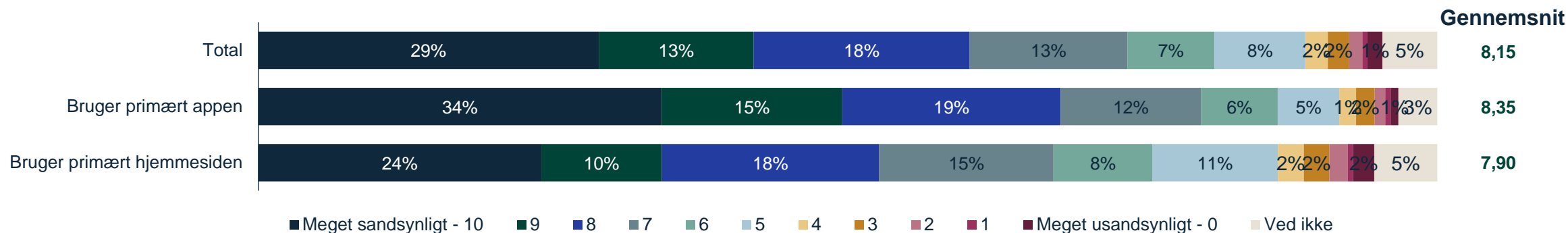


Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt: Total (n = 1963); Bruger primært appen (n = 1069), Bruger primært hjemmesiden (n = 695)

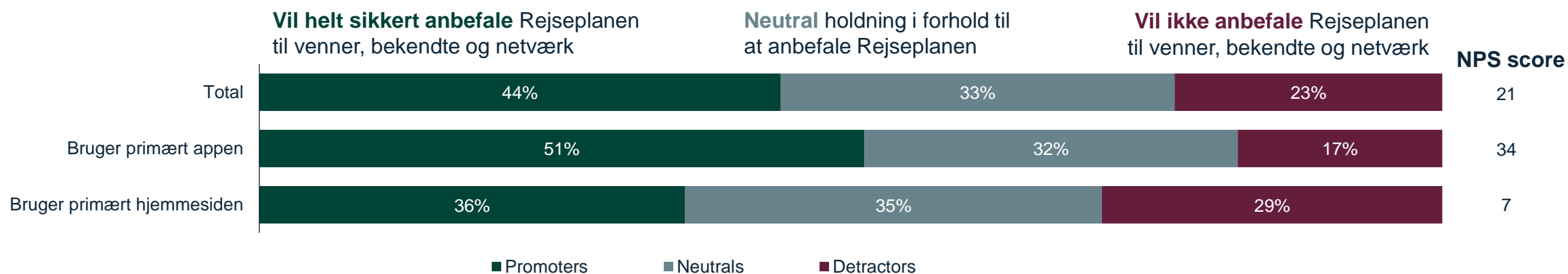
Anbefalingsvillighed

NPS ligger på 21, hvilket er 6 point lavere end forrige år. NPS er klart højest blandt dem, som primært bruger appen ift. dem, der primært bruger hjemmesiden

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



NPS SCORE



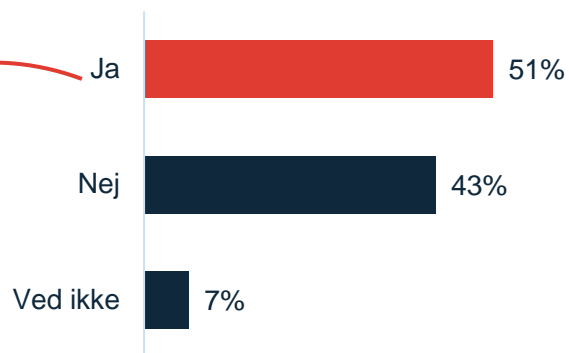
Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt: Total (n = 1963); Bruger primært appen (n = 1069), Bruger primært hjemmesiden (n = 695)

Kendskab til funktioner i Rejseplanen

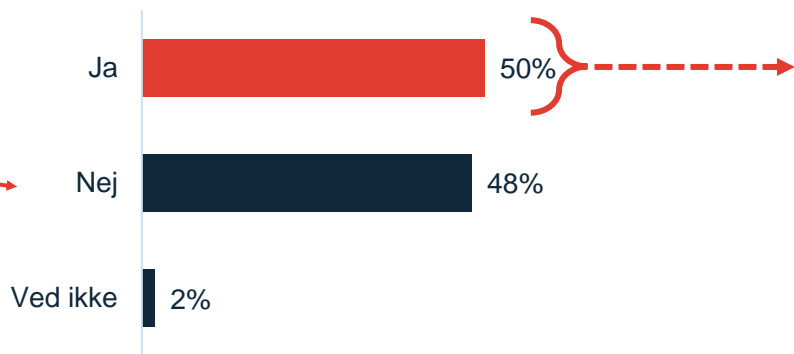
Kendskab til ny funktion i Rejseplanen

Halvdelen kender til funktionen "Tilpas søgning", halvdelen af dem har benyttet den, og de fleste brugere er tilfredse med funktionen

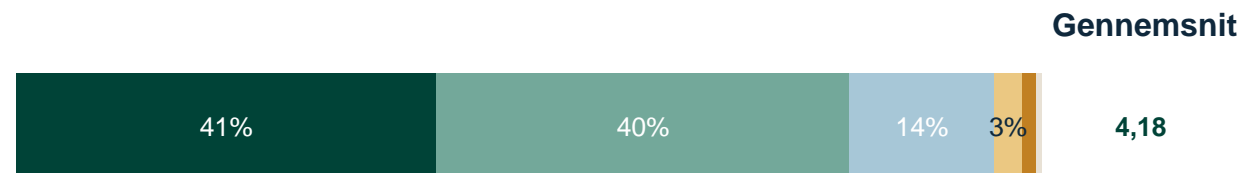
Kender du funktionen "Tilpas søgning" på Rejseplanen?



Har du brugt funktionen "Tilpas søgning" på Rejseplanen inden for den seneste måned?



Hvor tilfreds eller utilfreds er du med funktionen "Tilpas søgning" på Rejseplanen?



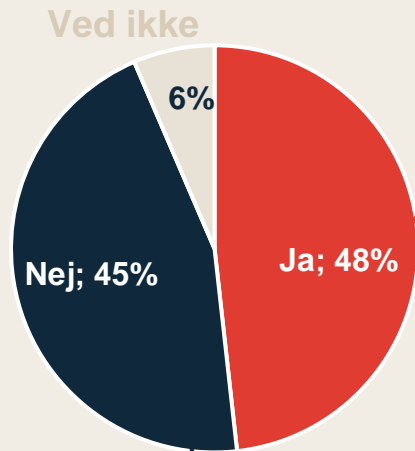
5. Meget tilfreds 4 3 2 1. Meget utilfreds Ved ikke

Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (n = 1963)

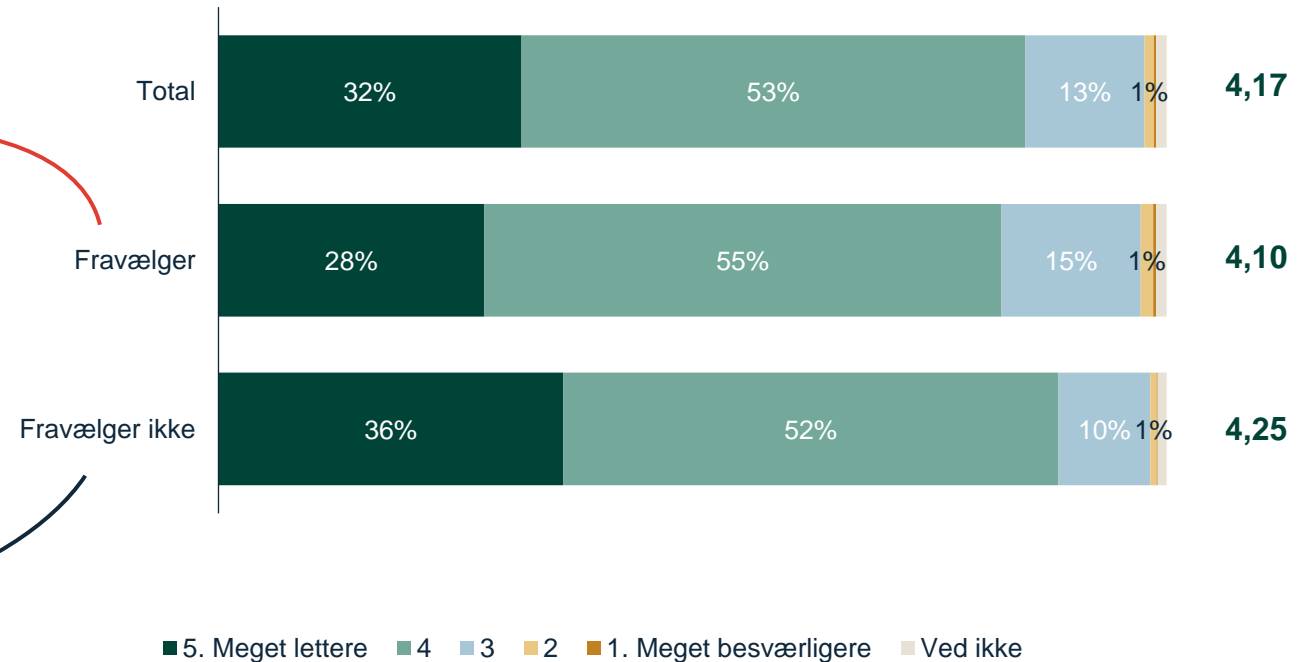
Brug af Rejseplanen

Knap halvdelen oplever til tider at fravælge kollektiv transport, fordi det er svært at planlægge/købe rejsen, det skyldes dog ikke Rejseplanen

Er der situationer hvor du fravælger kollektiv transport fordi det er for besværligt at planlægge og/eller købe rejsen?



Synes du, at Rejseplanen gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv transport?

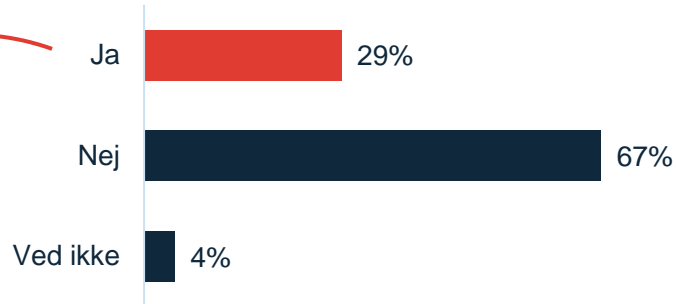


Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (n = 1963). Fravælger (n = 947). Fravælger ikke (n = 889)

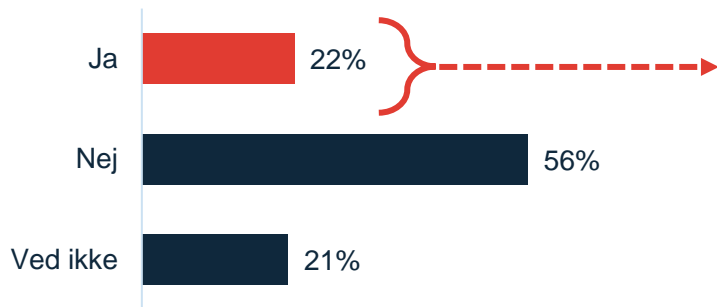
Brug af rejseplanen

For hver femte af dem, der har droppet en rejse pga. til- eller frabringetransport, kunne adgang til deletjenester betyde, at de havde valgt kollektiv transport

Har du inden for den seneste måned planlagt en rejse med koll. traf., som du efterfølgende har droppet, fordi det blev for besværligt at komme til/fra en station/et stoppested?

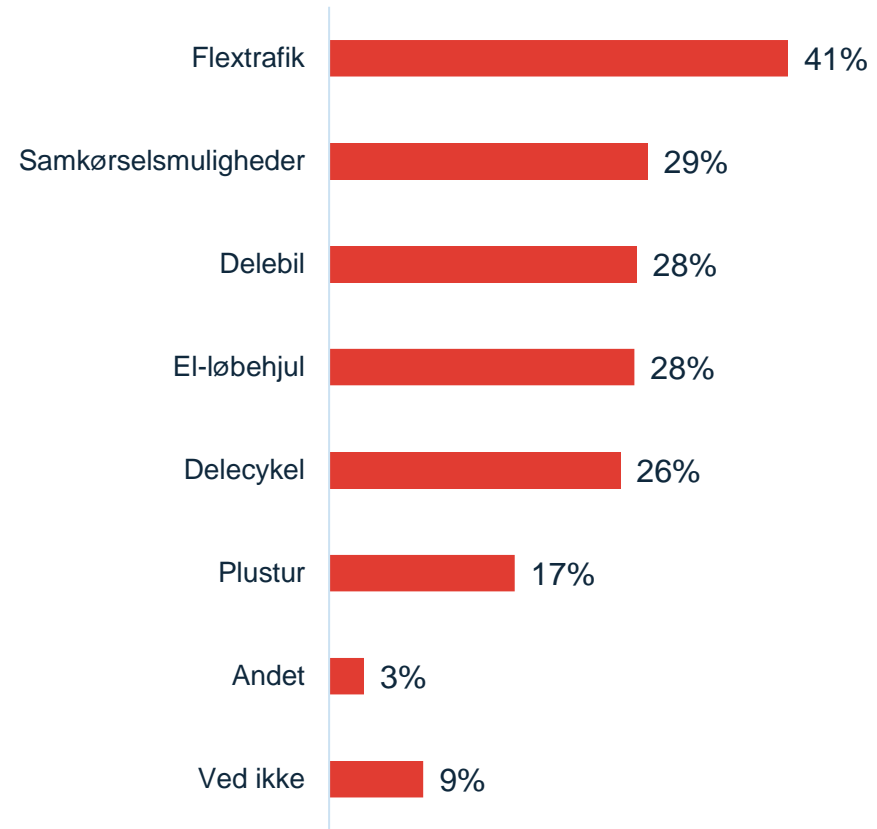


Ville adgang til deletjenester eller samkørsels-muligheder, flextrafik eller plustur betyde, at du ville have valgt at rejse med kollektiv transport på denne rejse?



Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (n = 1963)
Personer, der har droppet en rejse fordi det blev for besværligt at komme til/fra en station/et stoppested (n = 565)

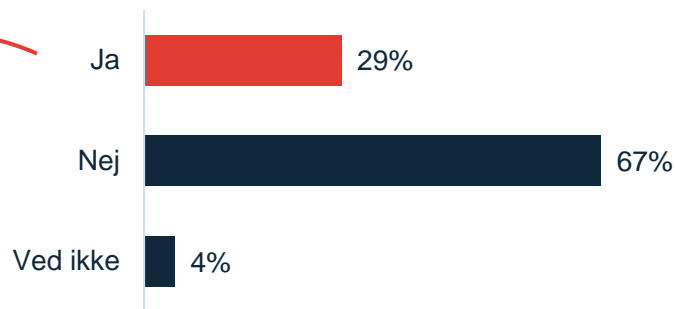
Hvilke deletjenester ville du have benyttet på rejsen?



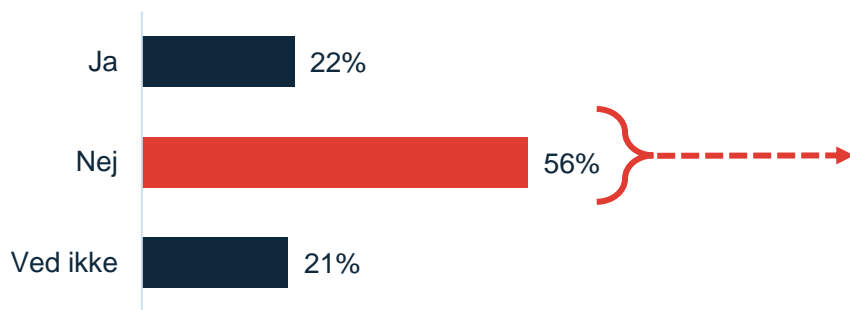
Personer, der ville have taget den droppede rejse med koll. trafik hvis de havde haft adgang til deletjenester, samkørselsmuligheder, flextrafik eller plustur (n = 126)

For dem, som ikke ville bruge deletjenester og samkørsel ifm. en rejse med kollektiv transport, opleves deletjenester og samkørsel som besværligt og ikke attraktivt

Har du inden for den seneste måned planlagt en rejse med koll. traf., som du efterfølgende har droppet, fordi det blev for besværligt at komme til/fra en station/et stoppested?



Ville adgang til deletjenester eller samkørsels-muligheder, flextrafik eller plustur betyde, at du ville have valgt at rejse med kollektiv transport på denne rejse?



Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (n = 1963)
Personer, der har droppet en rejse fordi det blev for besværligt at komme til/fra en station/et stoppested (n = 565)

Hvorfor ville adgang til deletjenester eller samkørselsmuligheder ikke få dig til at vælge at rejse med kollektiv transport på denne rejse?



Personer, der ikke ville have taget den droppede rejse med koll. Trafik, selv hvis de havde haft adgang til deletjenester, samkørselsmuligheder, flextrafik eller plustur (n = 316)

På uvante rejser bruges Rejseplanen hovedsageligt til at tjekke afgangs- og ankomsttider, finde det bedste rejseforslag og til at tjekke hvor lang tid rejsen vil tage



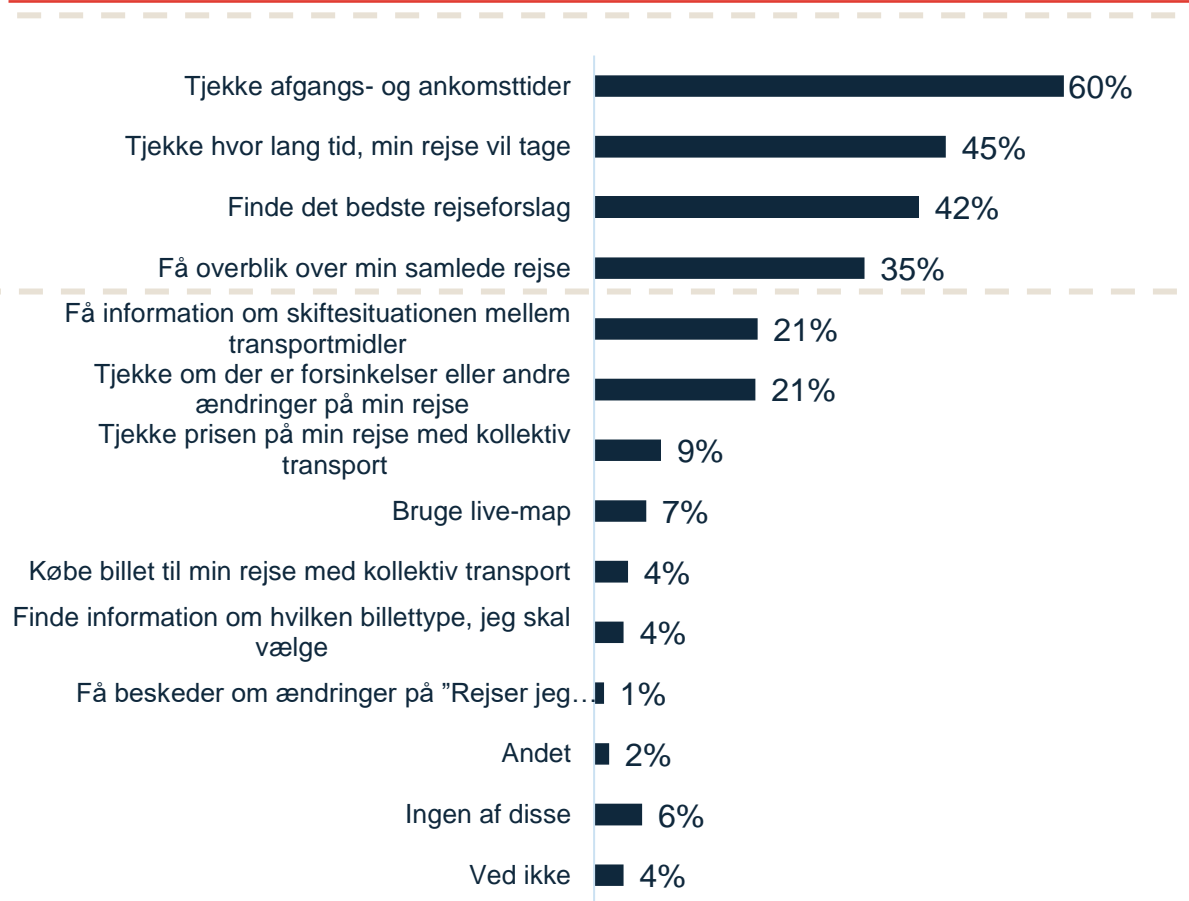
Personer, som bruger Rejseplanen max. 1-2 dage i kvartalet:

Hvilke funktioner blev brugt ifm. den seneste uvante rejse?



Personer, som bruger Rejseplanen min. 1-3 dage om måneden:

Hvilke funktioner bruges ifm. en uvant rejse inden for den seneste måned?



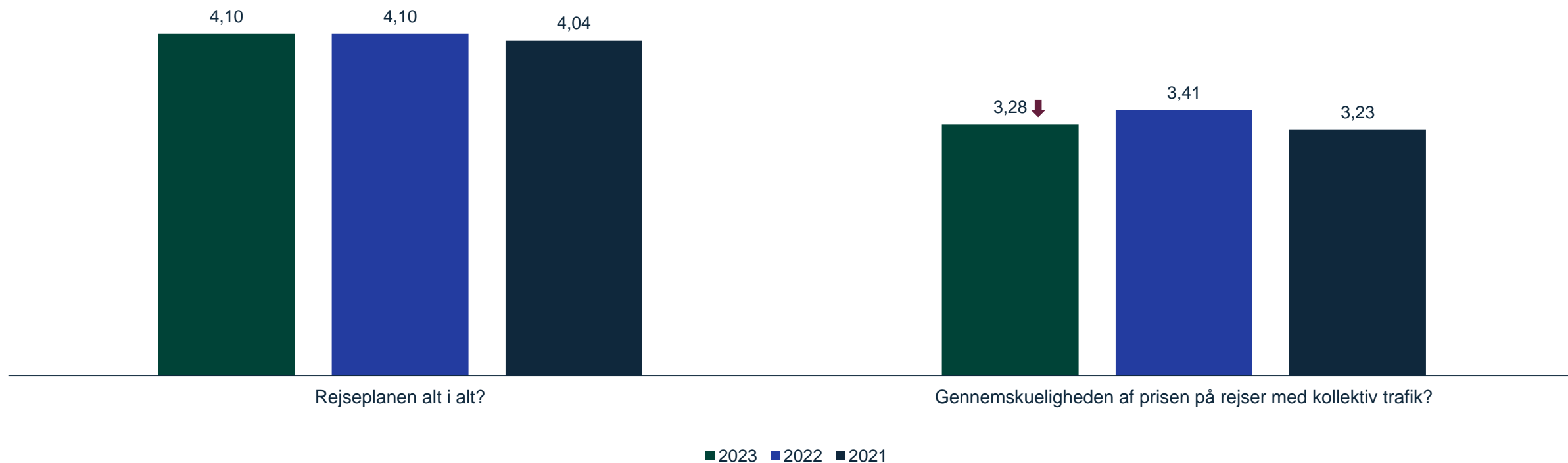
Personer, som bruger Rejseplanen max. 1-2 dage i kvartalet, og hvis sidste rejse var uvant (n = 532)

Personer, som bruger Rejseplanen min. 1-3 dage om måneden, og som inden for den seneste måned har foretaget en uvant rejse (n = 678).

Udvikling over tid

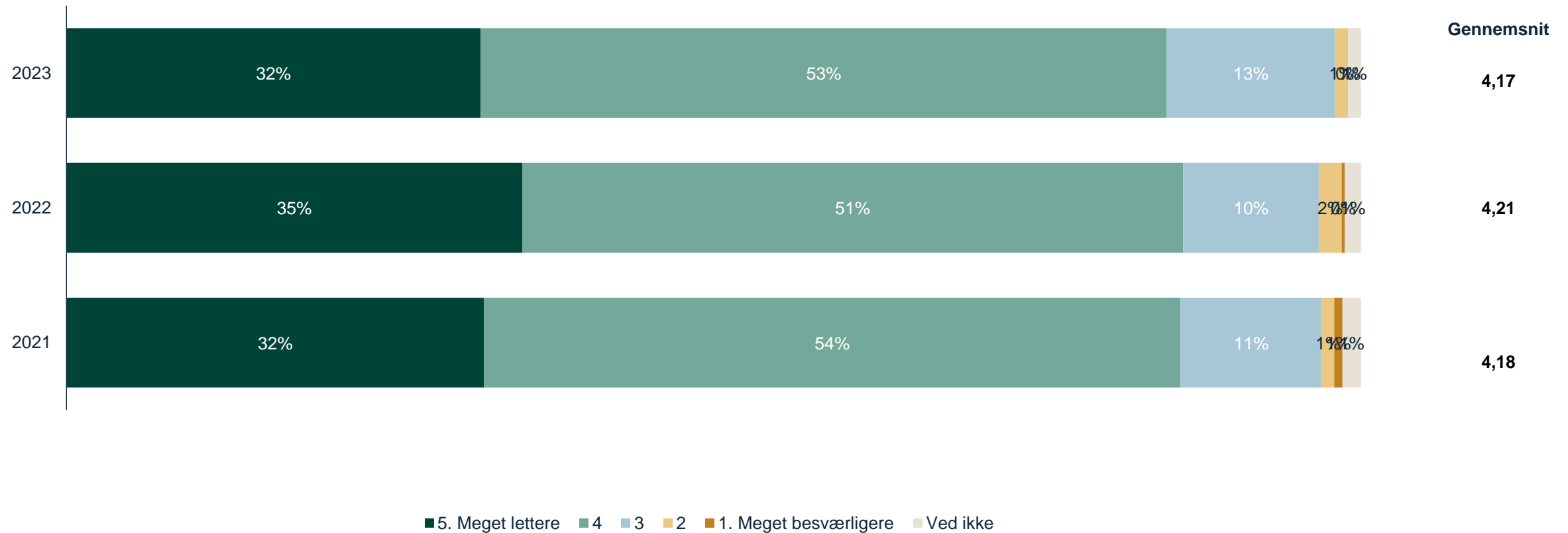
Tilfredsheden med Rejseplanen generelt ligger på samme høje niveau som forrige år mens gennemskueligheden af prisen er faldet

Hvor tilfreds er du med...



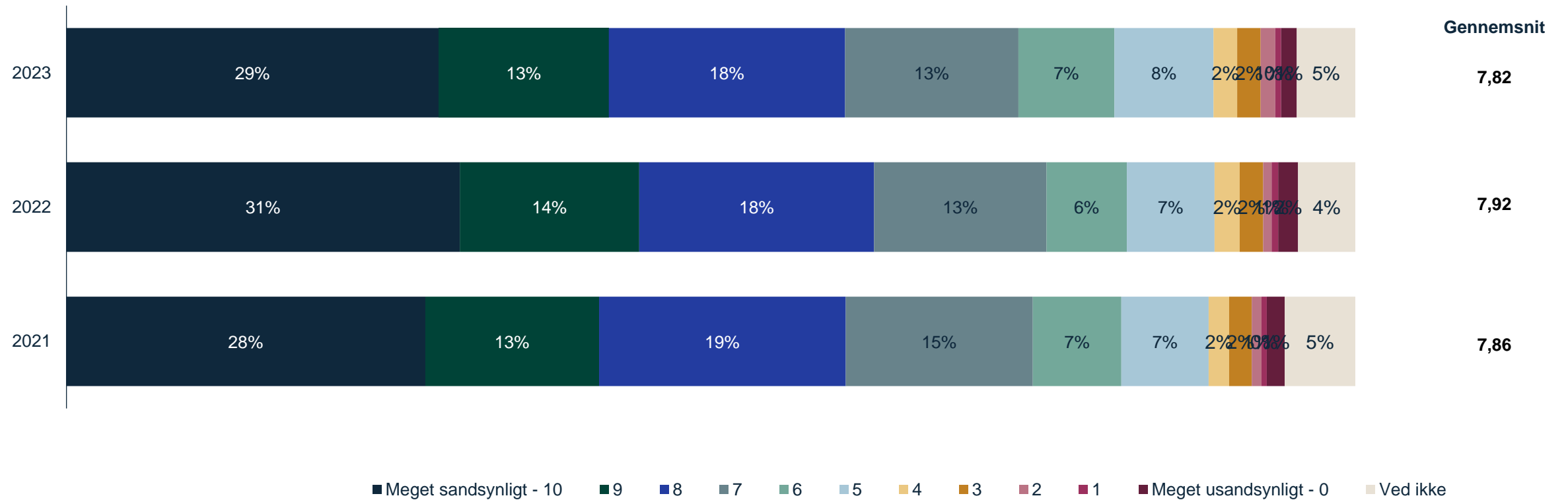
Brugerne vurderer fortsat, at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv transport

Synes du, at Rejseplanen gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv transport?



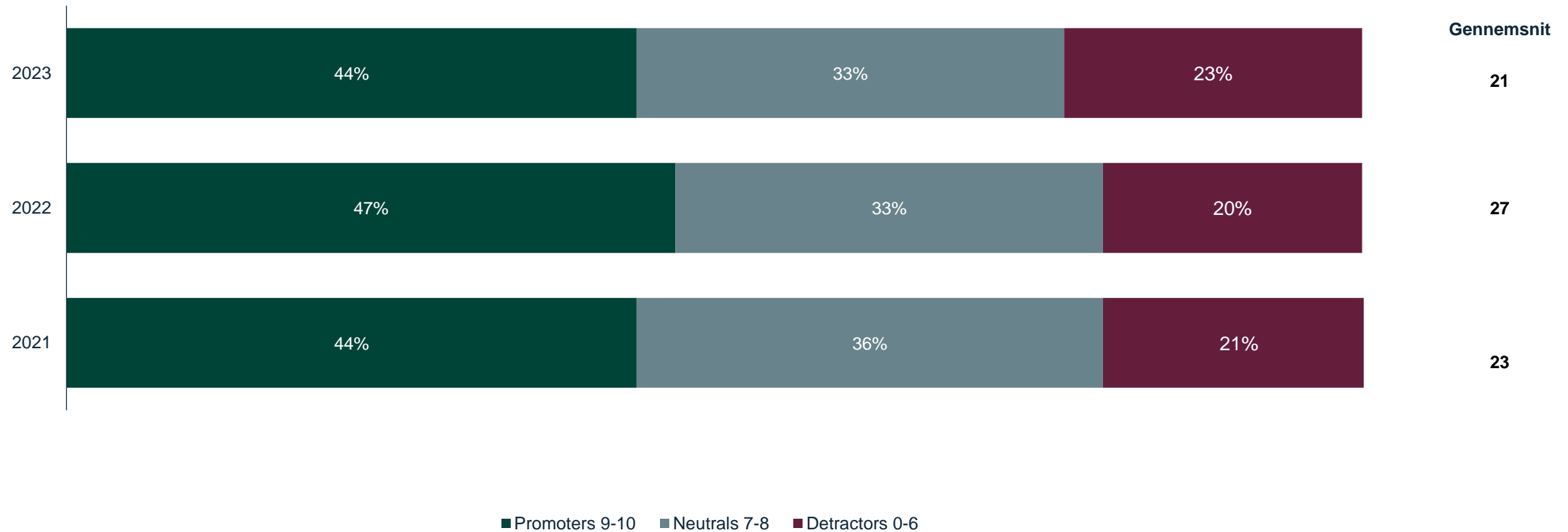
Rejseplanen vurderes fortsat at være anbefalelsesværdig, dog med et lille fald

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



NPS-scoren for Rejseplanen falder med seks, dog er dette ikke et signifikant fald. Rejseplanens NPS forsætter med at være høj for et transportprodukt

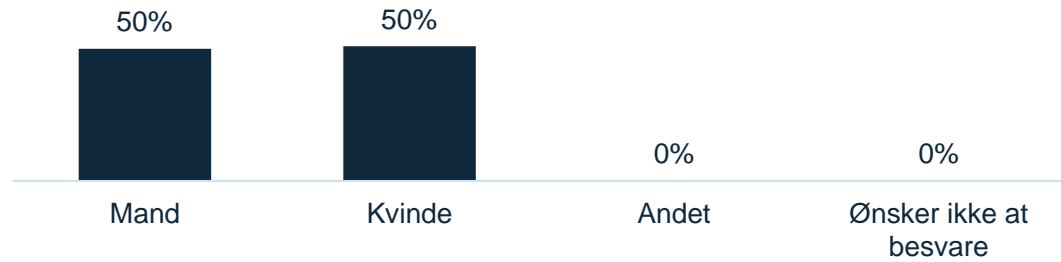
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Rejseplanen til venner, bekendte og netværk?



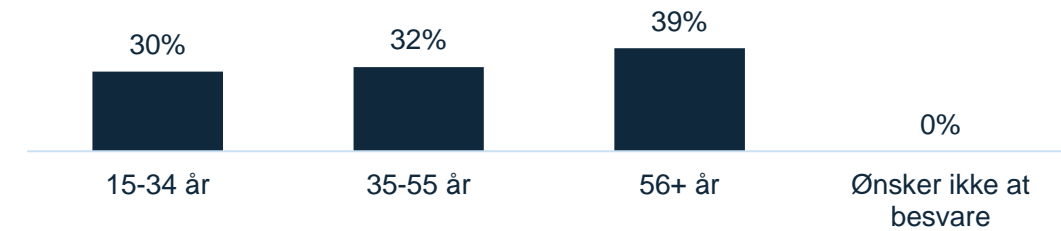
Baggrund og metode

Baggrundsinformation

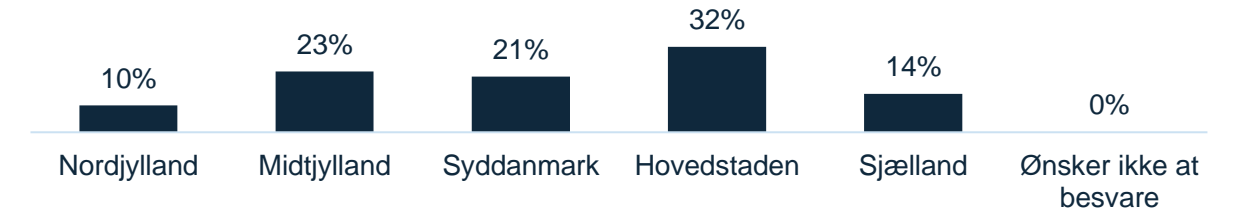
Køn



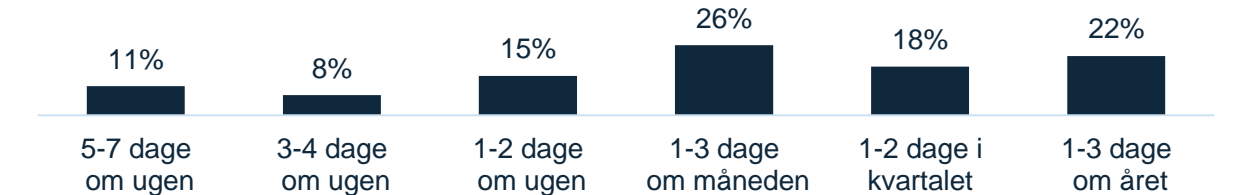
Alder



Geografi



Rejsefrekvens



Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (n = 1963)

Metode for befolkningsundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 25. september til 8. oktober 2023.
- Resultaterne er baseret på de personer, der rejser med offentlig transport mindst 1 gang årligt og som benytter Rejseplanen mindst 1 gang årligt.
- Data er bruttovejet på køn, alder og region således at resultaterne er repræsentative for den danske befolkning 15+.