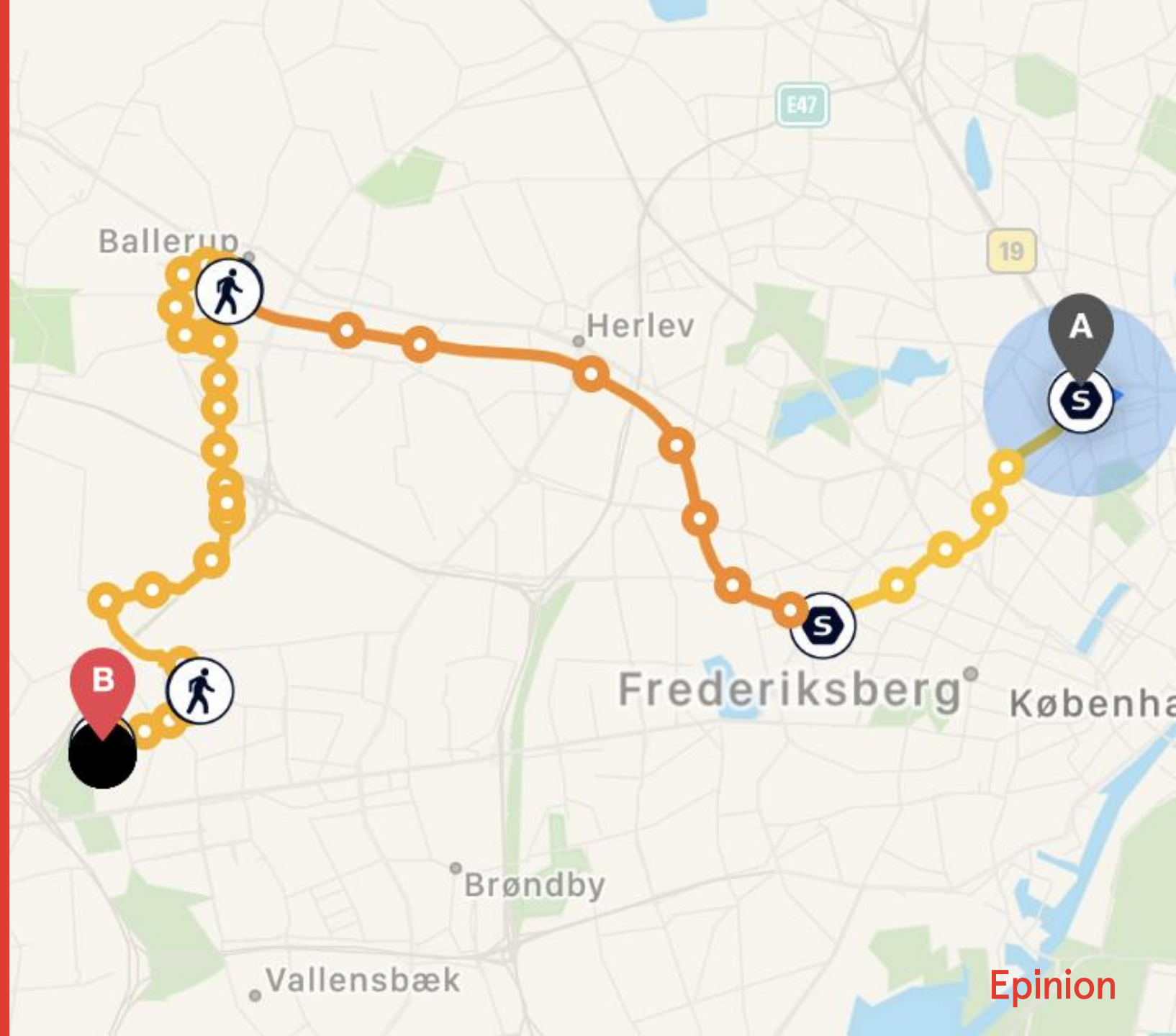


# Rejseplanen



Efterår 2021

Epinion

## Rejseplanen Summery

# De, der primært bruger Rejseplanen via app, er generelt mere tilfredse end dem, der primært bruger Rejseplanen via hjemmesiden

**1** Den overordnede brugeroplevelse på Rejseplanen er god. Det er nemt at navigere rundt og brugerne oplever at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv trafik. Designet på Rejseplanen er godt, men kunne blive endnu bedre.

App-brugerne har generelt en bedre brugeroplevelse, end dem, der primært bruger hjemmesiden

**2** Rejseplanen opnår en høj samlet tilfredshed og en god NPS-score på 23. Igen er App-brugerne de mest tilfredse og giver Rejseplanen en NPS-score på 32 sammenlignet med en score på 10 blandt de, der primært bruger hjemmesiden.

**3** Størstedelen af brugerne finder det, de leder efter på Rejseplanen, men der er forbedringsmuligheder omkring:

- Gennemskuelighed i prisvisning
- Ved forsinkelser

**4** Brugere er tilfredse med de forskellige funktioner på Rejseplanen. App-brugerne er generelt mere tilfredse med de enkelte funktioner end de, der primært bruger hjemmesiden.

**5** 45% af Rejseplanens brugere oplever situationer hvor de vælger kollektiv trafik fra, fordi det er for besværligt at planlægge og/eller købe rejsen. Dette skyldes dog ikke Rejseplanen, som de i høj grad oplever medvirker til at gøre det lettere at rejse med kollektiv transport

**6** Mere end halvdelen af Rejseplanens brugere benytter den primært via APP. App brugerne er mere højfrekventere brugere af kollektiv trafik og væsentlig yngre.

**7** På uvante rejser benyttes Rejseplanen primært til at tjekke afgang-/ankomsttider, finde de bedste rejseforslag og til at tjekke hvor lang tid rejsen vil tage.

**8** En tredjedel af kunderne ved, at Rejseplanen nu også viser rejseforslag med andre transportmidler end bus, tog og metro, men det er de færreste der har benyttet Rejseplanen til andet end bus, tog eller metro.

Epinion

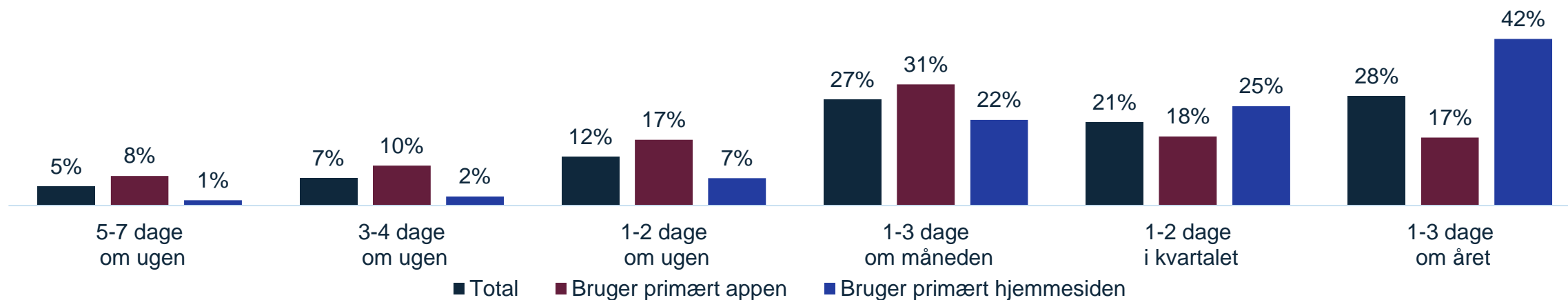
Epinion

# Brug af Rejseplanen I

## Brug af Rejseplanen

# Lidt over halvdelen bruger primært Rejseplan via appen. Der er langt flere lavfrekvente bruger blandt dem der primært bruger hjemmesiden

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



## Bruger du primært Rejseplanen via hjemmesiden eller via APP?



**54%**

bruger primært APP  
(mobil eller tablet)



**36%**

bruger primært Hjemmeside  
([www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk))



**9%**

App og hjemmeside  
lige meget

**1%**

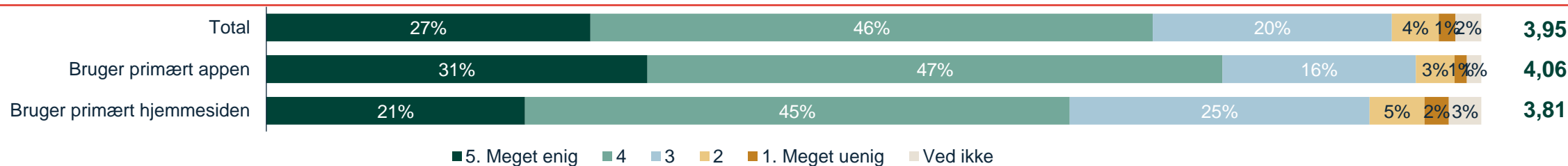
Ved ikke

# Brugerooplevelse

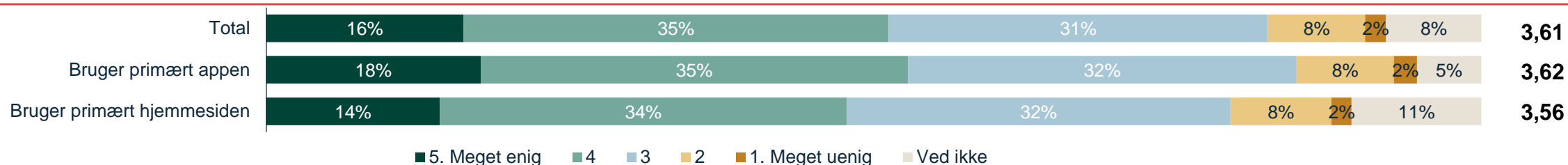
## Brugeroplevelse

**Størstedelen synes, at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv trafik. Mange synes, at det er let at navigere i funktionerne. Designet er godt, men kan blive bedre**

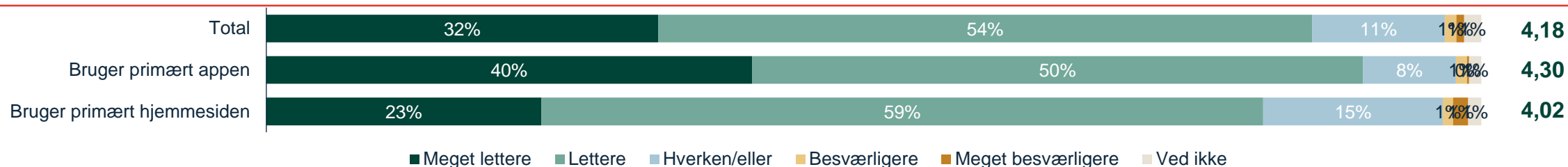
### Det er let at navigere rundt i Rejseplanens funktioner\*



### Rejseplanen har et pænt design\*



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

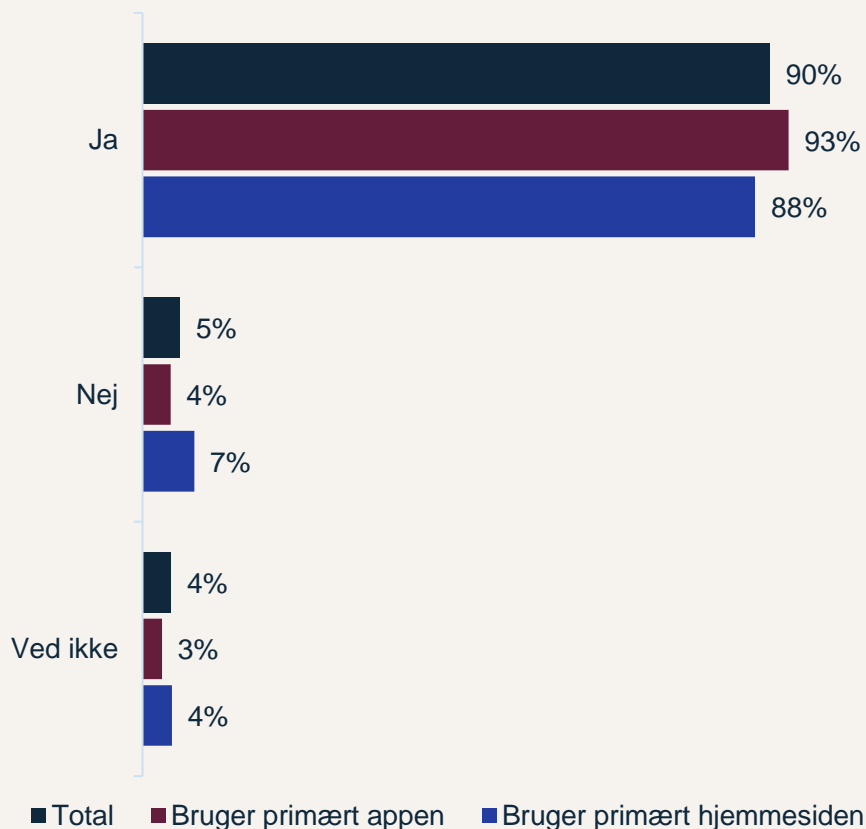


Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benyttet rejseplanen min. årligt: Total (n = 2057); Bruger primært appen (n = 1107), Bruger primært hjemmesiden (n = 743)

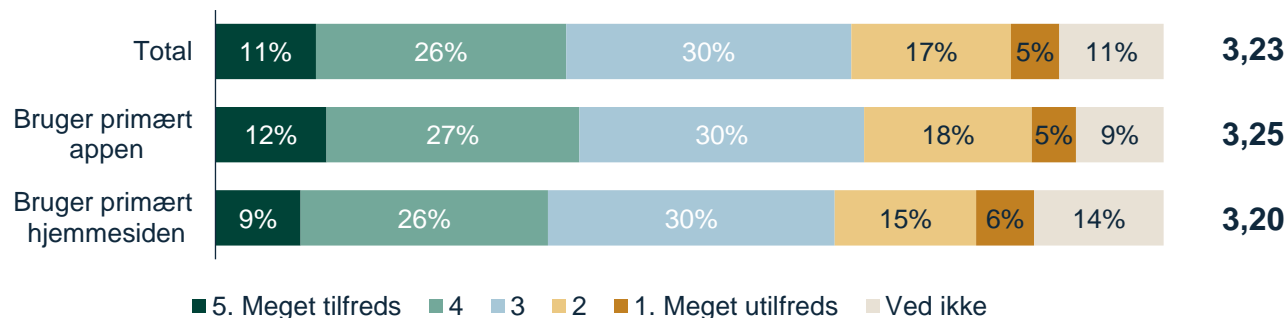
Brugeroplevelse

# Størstedelen finder, hvad de leder efter på Rejseplanen. Prisen kan med fordel gøres mere gennemskuelig, og det samme gælder information om forsinkelser

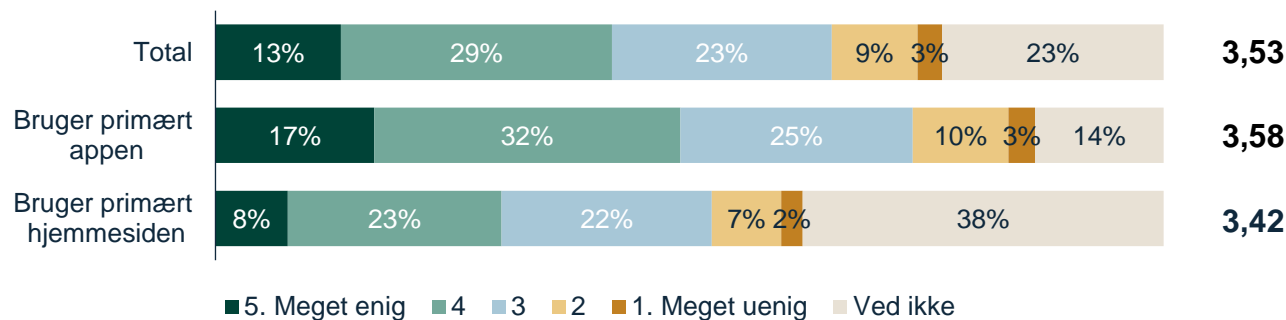
Tænk på sidste gang du brugte Rejseplanen. Fandt du det, du ledte efter?



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



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



Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benyttet rejseplanen min. årligt: Total (n = 2057); Bruger primært appen (n = 1107), Bruger primært hjemmesiden (n = 743)

## Brugeroplevelse

# Flest bruger Rejseplanen til at se afgang- og ankomsttider, rejsetid og rejseforslag. Tilfredsheden med disse funktioner er høj, og app-brugerne er generelt mere tilfredse

## Hvad brugte du Rejseplanen til?\*

## Tilfredshed med anvendte funktioner

	Tilfredshed med anvendte funktioner		
	Bruger primært appen	Bruger primært hjemmesiden	Total
Tjekke afgang- og ankomsttider	4,41	4,31	4,37
Tjekke hvor lang tid, min rejse vil tage	4,45	4,35	4,43
Finde det bedste rejseforslag	4,22	4,05	4,17
Få overblik over min samlede rejse	4,49	4,24	4,40
Tjekke om der er forsinkelser / ændringer	3,80	3,80	3,79
Få information om skiftesituationen	4,20	4,19	4,20
Tjekke prisen på min rejse	3,91	3,87	3,92
Købe billet til min rejse	4,09	3,95	4,00
Info om hvilken billettype, jeg skal vælge	3,80	3,76	3,84
Bruge live-map	3,77	-	3,78
Få beskeder på "Rejser jeg følger"	-	-	4,06
Andet	-	-	-
Ved ikke	-	-	-

Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benyttet rejseplanen min. årligt: Total (n = 2057); Bruger primært appen (n = 1107), Bruger primært hjemmesiden (n = 743)

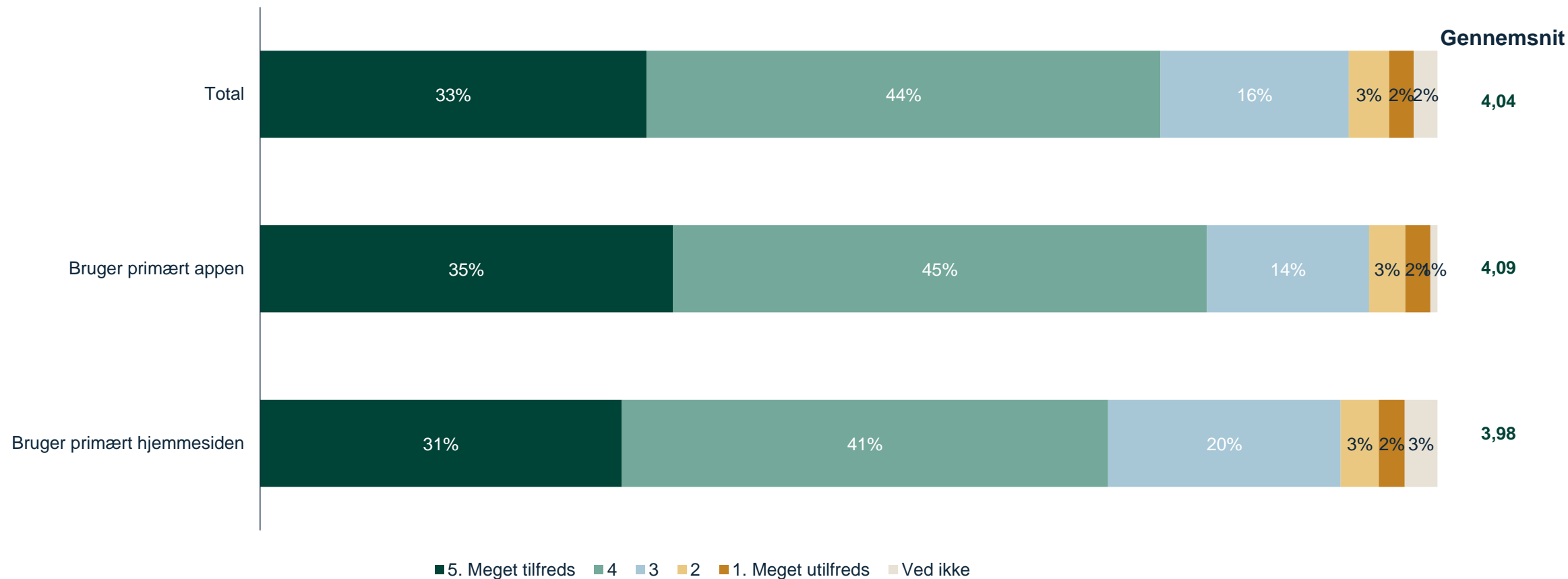
\* Bruges Rejseplanen min. 1-3 dage om måneden tages der udgangspunkt i brugen indenfor den seneste måned, men bruges Rejseplanen sjældnere svares der ud fra sidste gang den blev brugt.



# Overordnet tilfredshed og anbefalingsvillighed

# Brugerne er generelt tilfredse med Rejseplanen

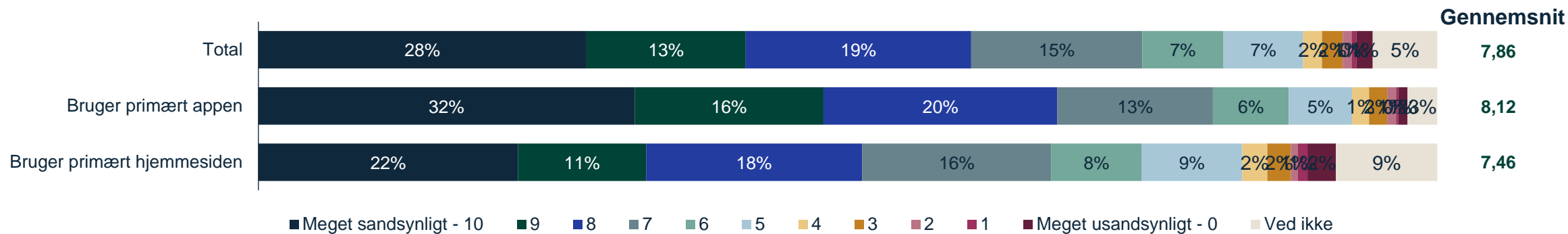
Hvor tilfreds er du med Rejseplanen alt i alt?



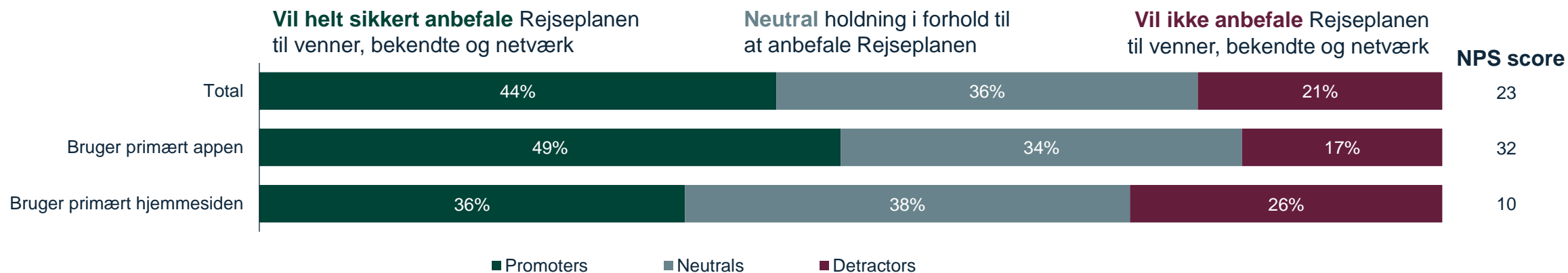
Anbefalingsvillighed

# NPS ligger på 23 – NPS scoren er højere blandt dem, som primært bruger appen og lavere blandt dem, der primært bruger hjemmesiden

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



## NPS SCORE

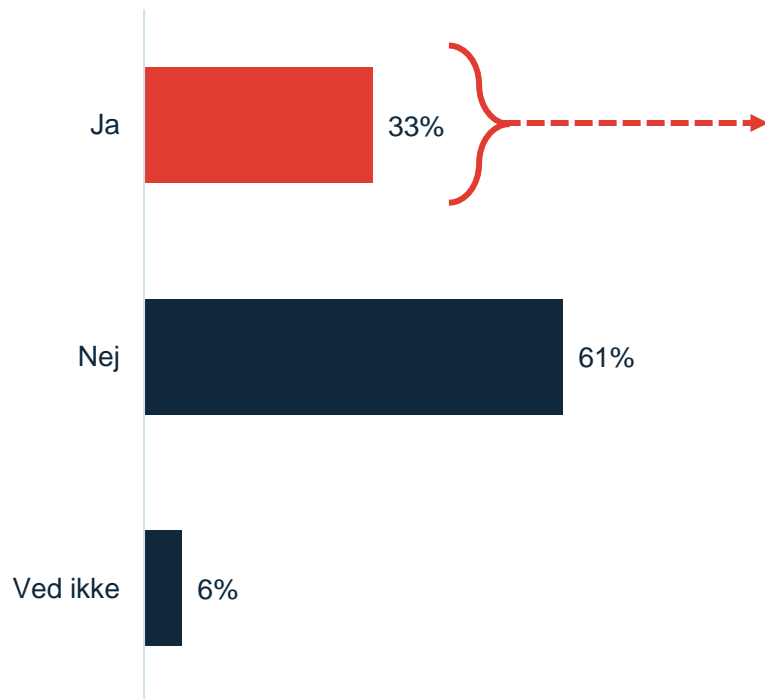


# Kendskab til ny funktion i Rejseplanen

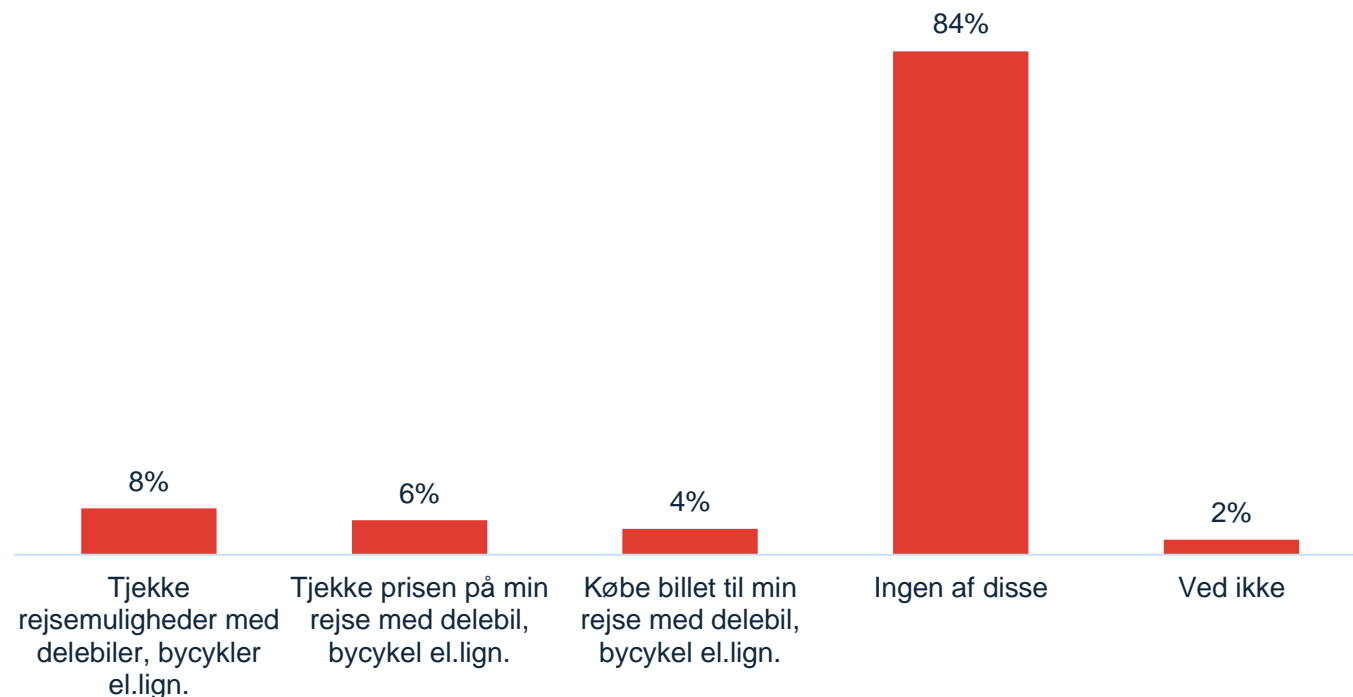
## En tredjedel kender til den nye funktion i Rejseplanen, men kun få har benyttet den

### Har du bemærket muligheden for rejseforslag med disse transportmidler på rejseplanen?

Rejseplanen viser nu også rejseforslag med andre transportmidler end bus, tog, letbane og metro. Det kan fx være delebiler, bycykler el.lign.



### Hvilke af rejseplanens muligheder vedr. andre transportmidler end bus, tog, letbane og metro (fx delebiler, bycykler el.lign.) har du benyttet?

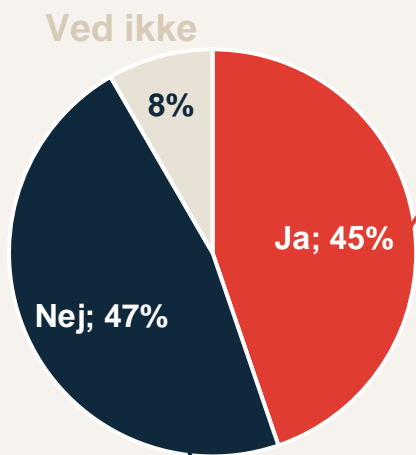


# Brug af Rejseplanen II

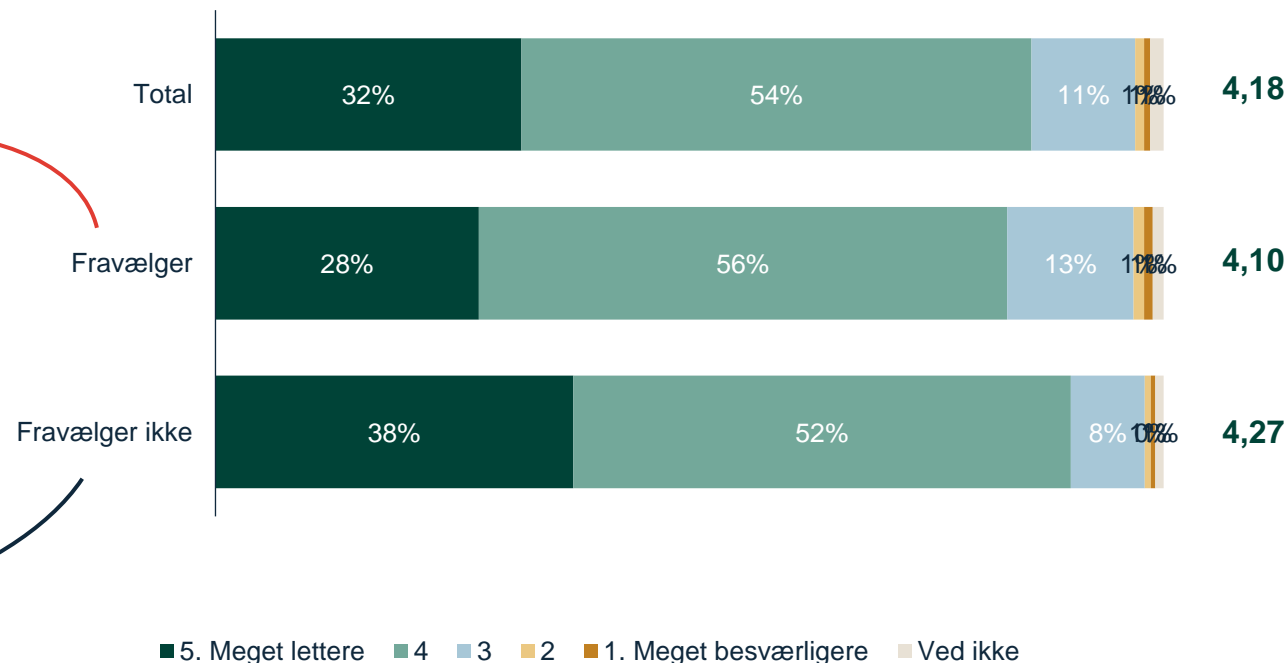
Brug af rejseplanen

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

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



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



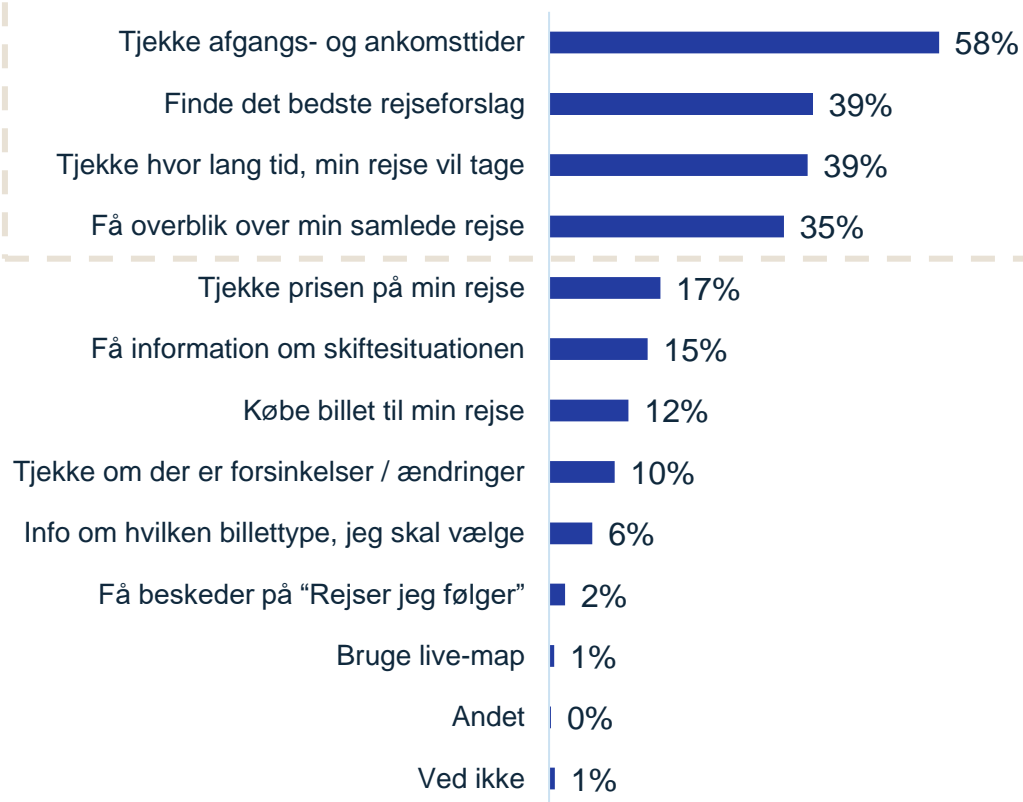
## Brug af Rejseplanen - uvante rejser

# 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 = 606)

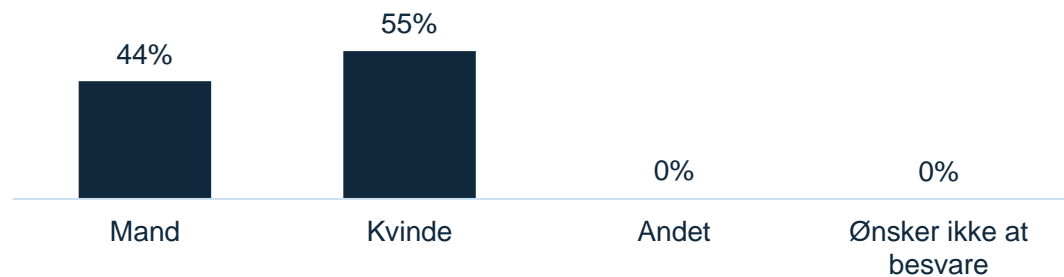
Personer, som bruger Rejseplanen min. 1-3 dage om måneden, og som inden for den seneste måned har foretaget en uvant rejse (n = 690).



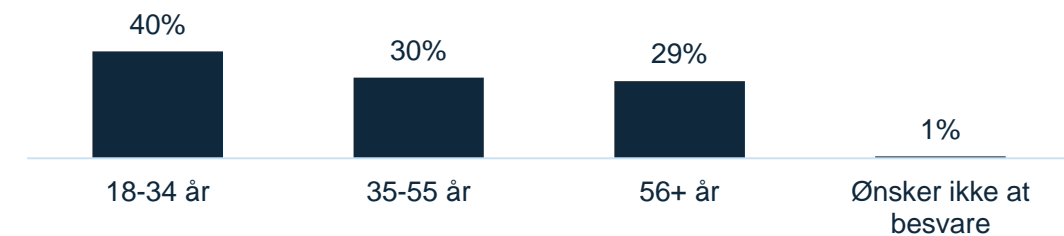
Baggrund

# Baggrundsinformation

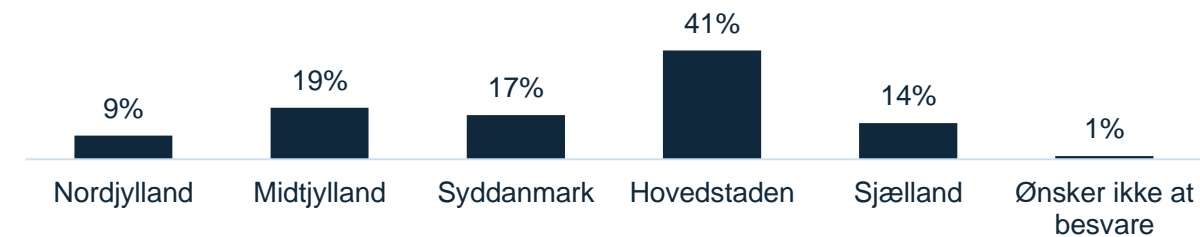
## Køn



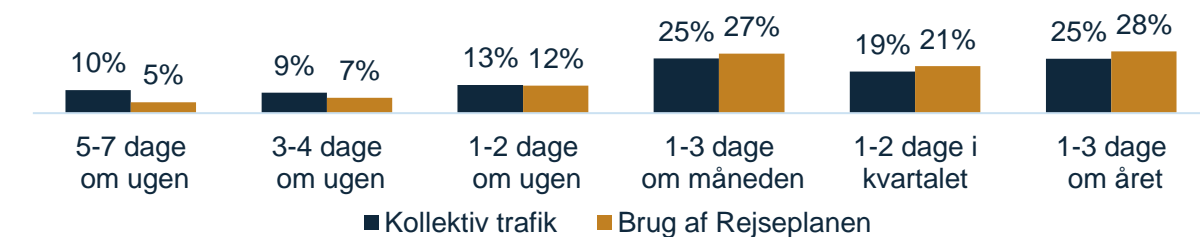
## Alder



## Geografi



## Rejsefrekvens



# Metode for Rejseplanen kundeundersøgelse

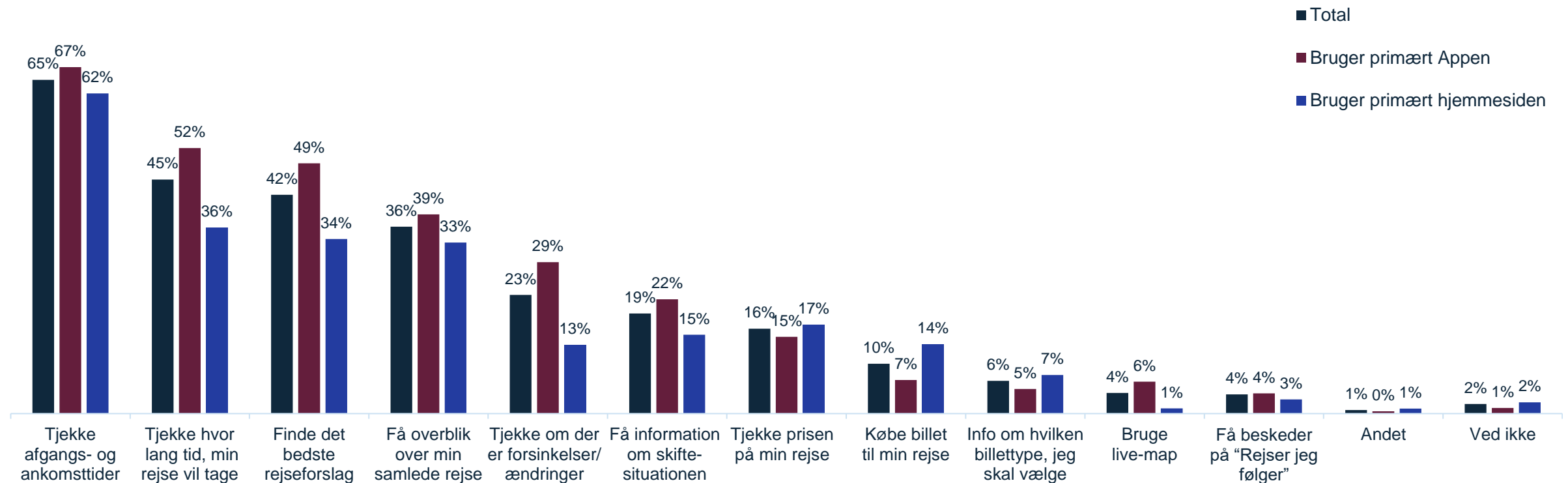
- Data er indsamlet i perioden fra 27. september til 18. oktober 2021.
- Resultaterne er baseret på de personer, der rejser med offentlig transport mindst 1 gang årligt og som benytter Rejseplanen mindst 1 gang årligt.
- Data er bruttovejet på køn, alder og region således at resultaterne er repræsentative for den danske befolkning 15+.

\* I 2021 har der været en fejl i skemaet, hvor tre spørgsmål er blevet stillet på en tilfredshedsskala i stedet for en enighedsskala. Fejlen blev rettet, og der samledes ekstra data ind med korrekt skala. Efteranalysen viste kun små forskelle i resultaterne, og disse forskelle var ikke statistisk signifikante. Således vil resultaterne fremadrettet kunne sammenlignes uagtet en forskellig skala.

# Appendix

# Flest har brugt Rejseplanen til at tjekke afgangs- og ankomsttider. Flere bruger også Rejseplanen til at tjekke rejsetiden og til at finde det bedste rejseforslag

## Hvad brugte du Rejseplanen til?\*

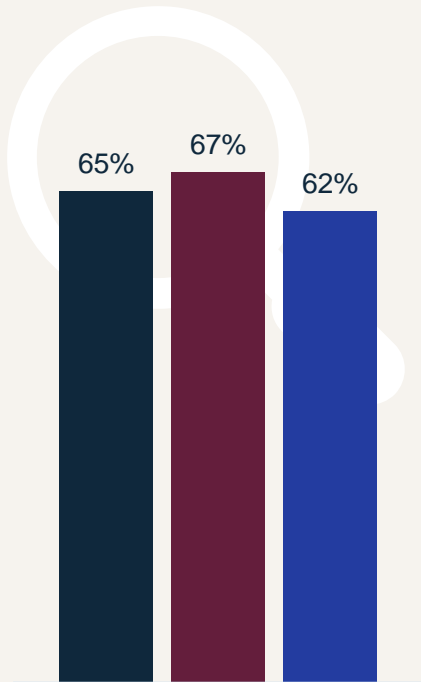


Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt: Total (n = 2057); Bruger primært appen (n = 1107), Bruger primært hjemmesiden (n = 743)

\* 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.

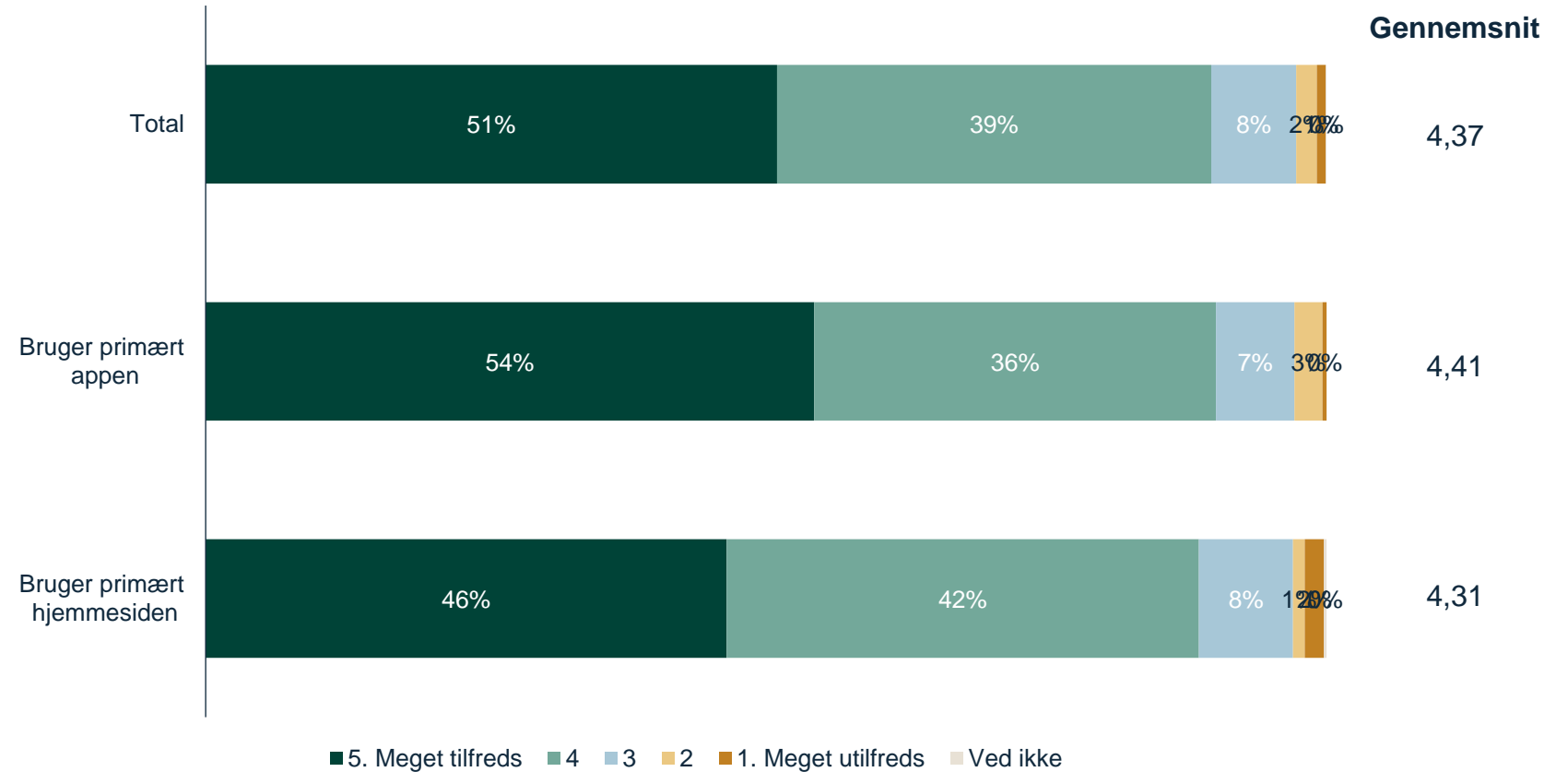
# Tilfredshed med mulighederne for at finde det bedste rejseforslag

## Hvad brugte du Rejseplanen til?



Tjekke afgang- og ankomsttider

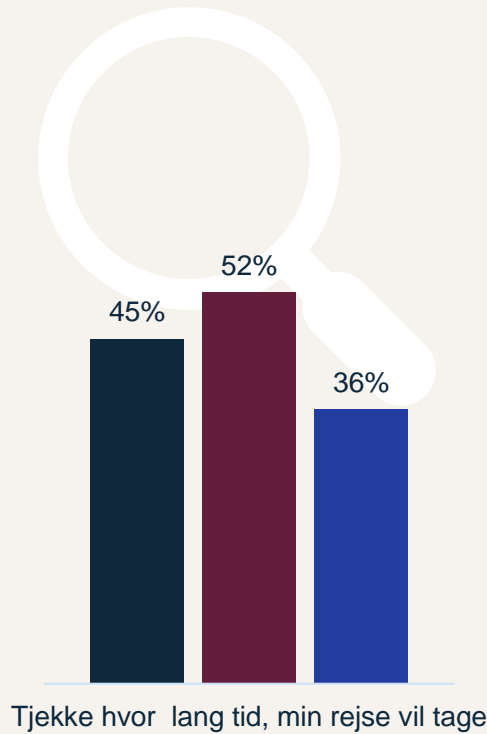
## Hvor tilfreds er du med Rejseplanen ift. mulighederne for at tjekke afgang- og ankomsttider?



Personer, som brugte rejseplanen til at tjekke afgang- og ankomsttider: total (n = 1331); Bruger primært appen (n = 744), Bruger primært hjemmesiden (n = 461)

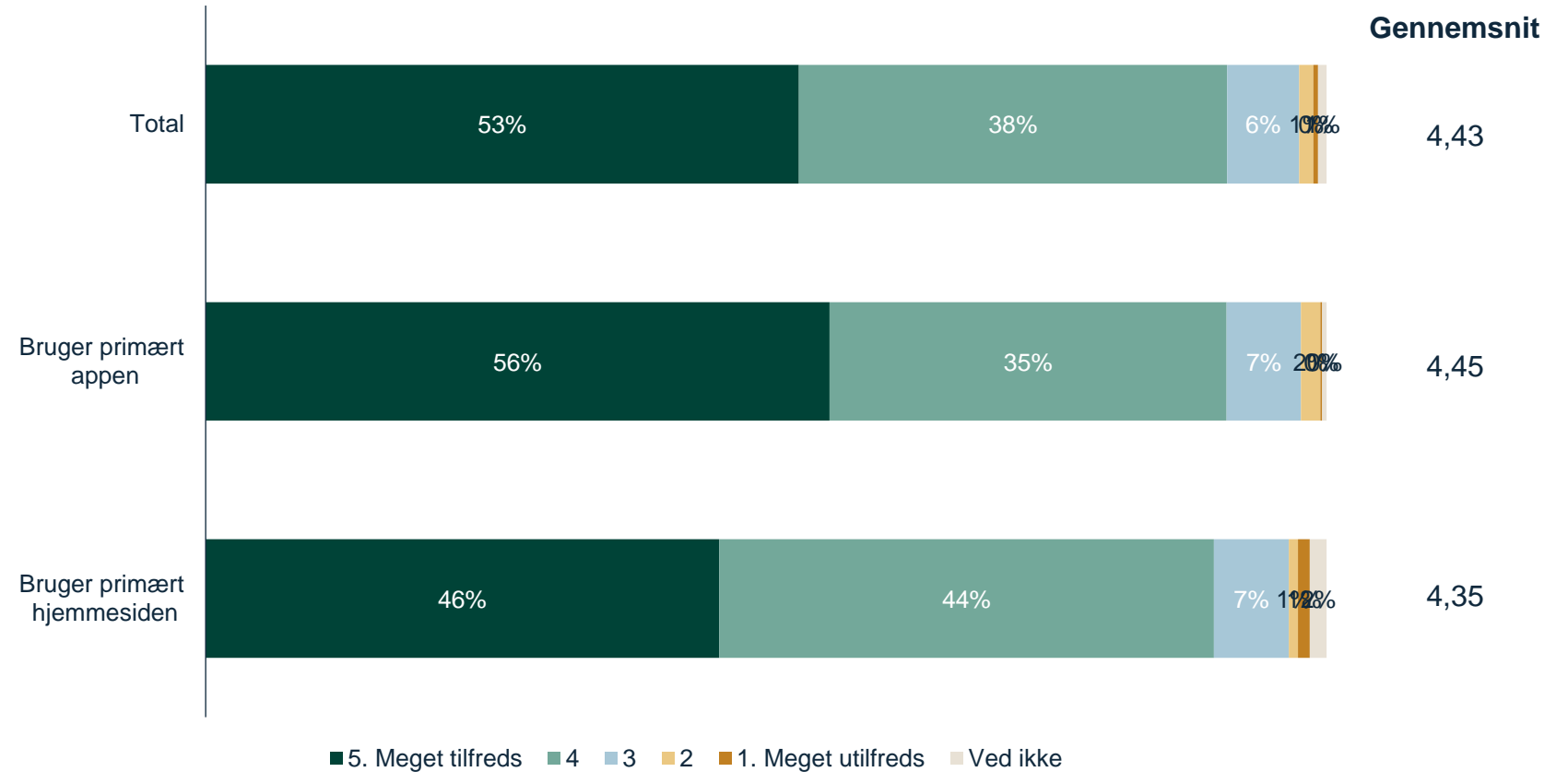
# Tilfredshed med mulighederne for at tjekke hvor lang tid, min rejse vil tage

## Hvad brugte du Rejseplanen til?



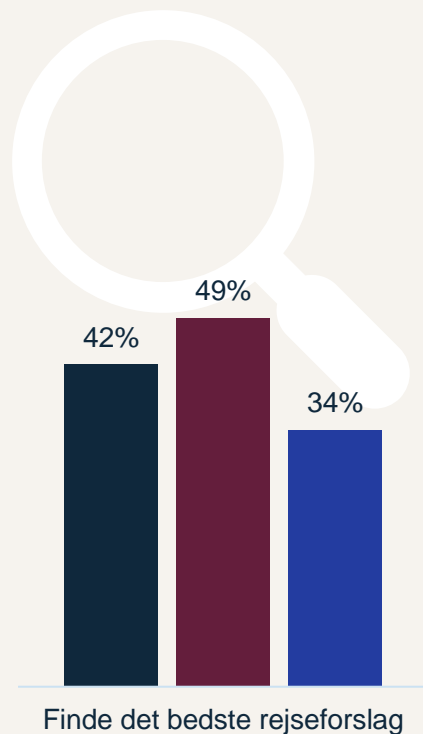
Personer, som brugte rejseplanen til at tjekke hvor lang tid deres rejse vil tage?: total (n = 934); Bruger primært appen (n = 570), Bruger primært hjemmesiden (n = 268)

## Hvor tilfreds er du med Rejseplanen ift. mulighederne for at tjekke hvor lang tid, min rejse vil tage?



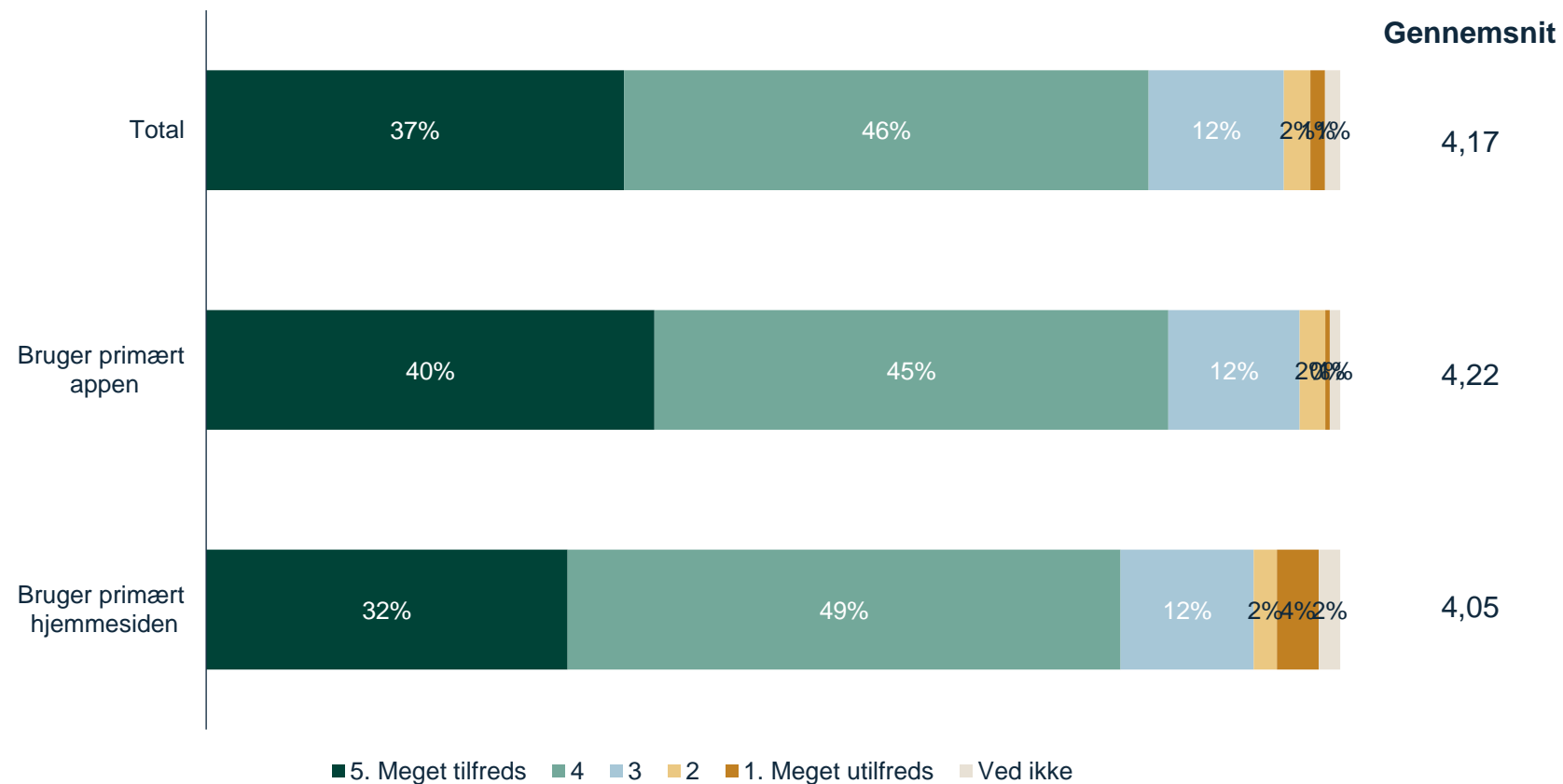
# Tilfredshed med mulighederne for at finde det bedste rejseforslag

## Hvad brugte du Rejseplanen til?



Personer, som brugte rejseplanen til at finde det bedste rejseforslag: total (n = 872); Bruger primært appen (n = 537), Bruger primært hjemmesiden (n = 251)

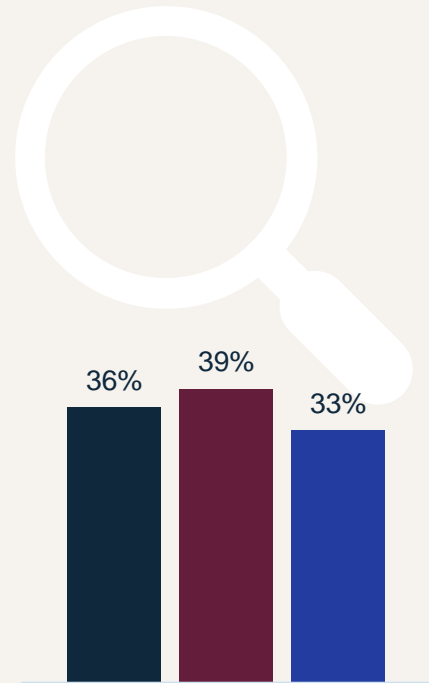
## Hvor tilfreds er du med Rejseplanen ift. mulighederne for at finde det bedste rejseforslag?





# Tilfredshed med mulighederne for at få overblik over min samlede rejse

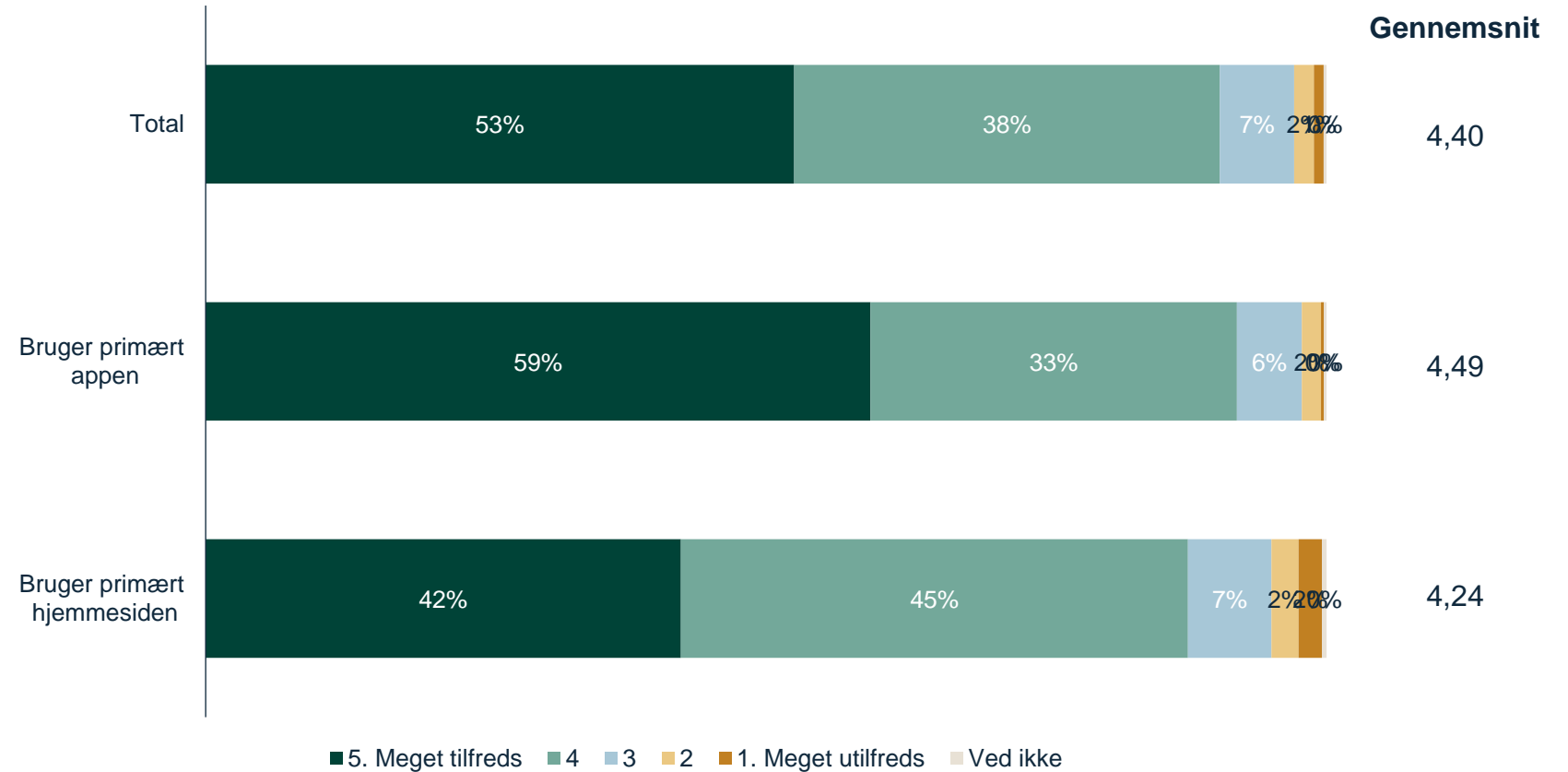
## Hvad brugte du Rejseplanen til?



Få overblik over min samlede rejse

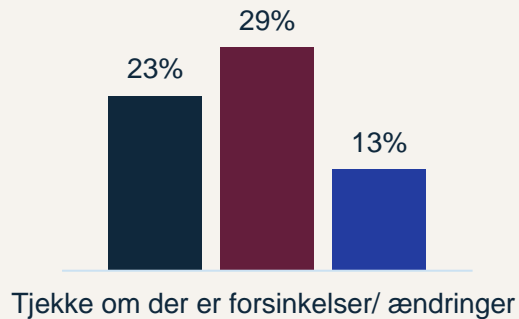
Personer, som brugte rejseplanen til at få overblik over deres samlede rejse: total (n = 745); Bruger primært appen (n = 428), Bruger primært hjemmesiden (n = 246)

## Hvor tilfreds er du med Rejseplanen ift. mulighederne for at få overblik over min samlede rejse?

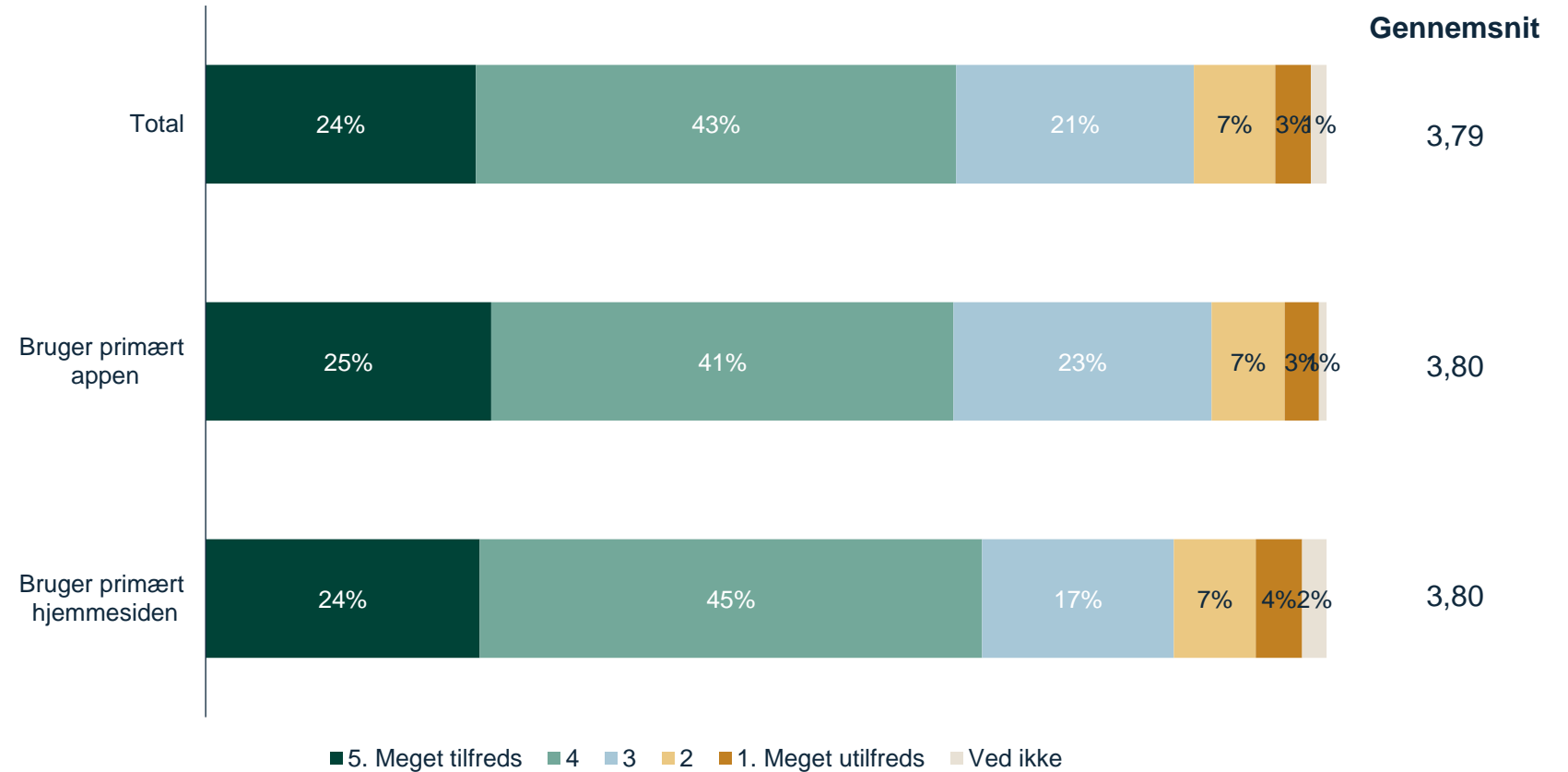


# Tilfredshed med mulighederne for at tjekke om der er forsinkelser / ændringer

## Hvad brugte du Rejseplanen til?



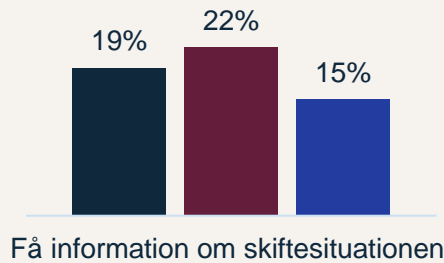
## Hvor tilfreds er du med Rejseplanen ift. mulighederne for at tjekke om der er forsinkelser eller andre ændringer på min rejse?



Personer, som brugte rejseplanen til at tjekke om der er forsinkelser eller andre ændringer på deres rejse: total (n = 473); Bruger primært appen (n = 325), Bruger primært hjemmesiden (n = 99)

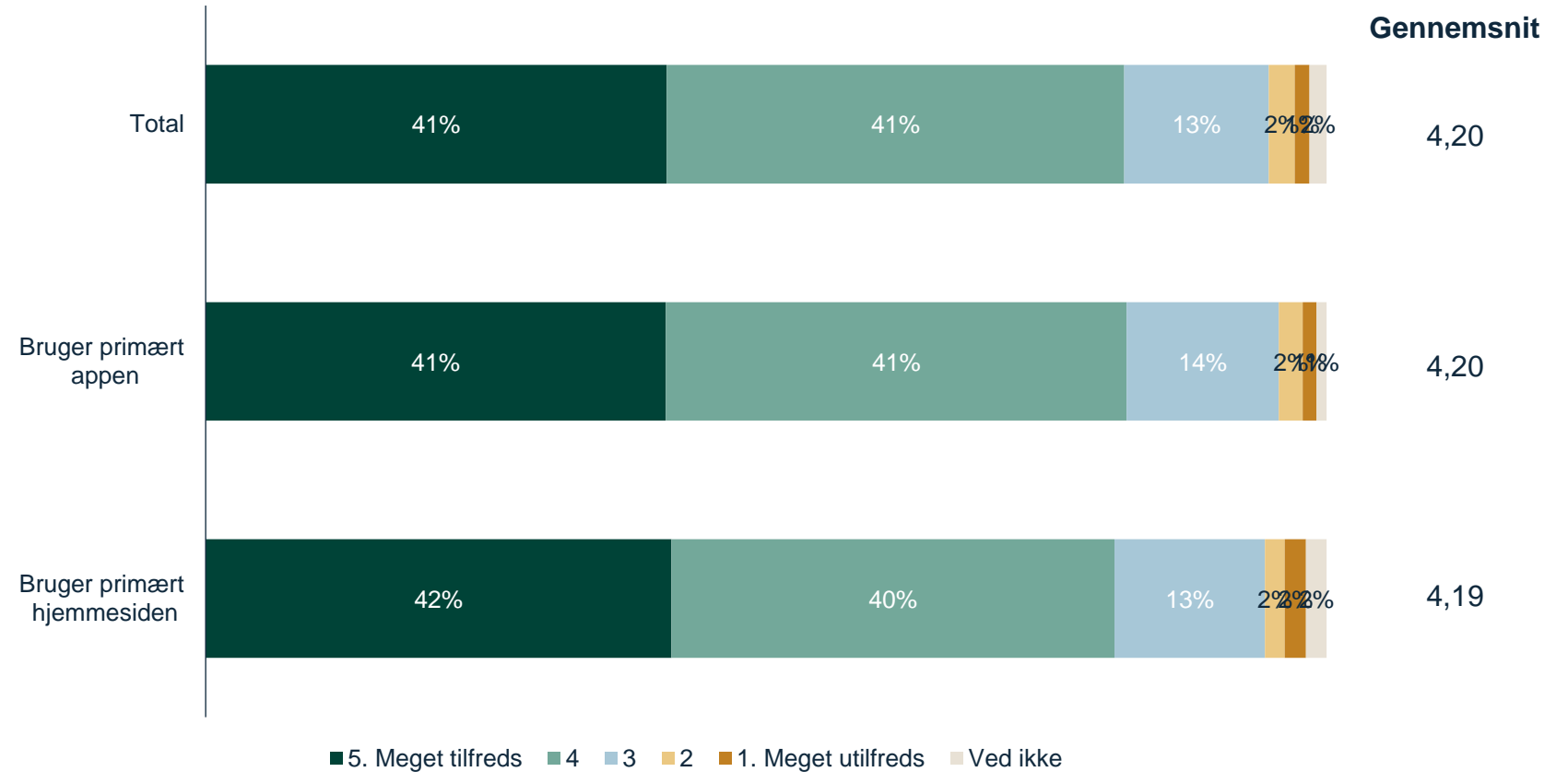
# Tilfredshed med mulighederne for at få information om skiftesituationen mellem transportmidler

Hvad brugte du Rejseplanen til?



Få information om skiftesituationen

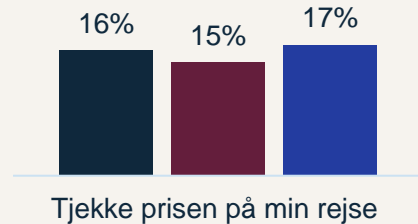
Hvor tilfreds er du med Rejseplanen ift. mulighederne for at få information om skiftesituationen mellem transportmidler?



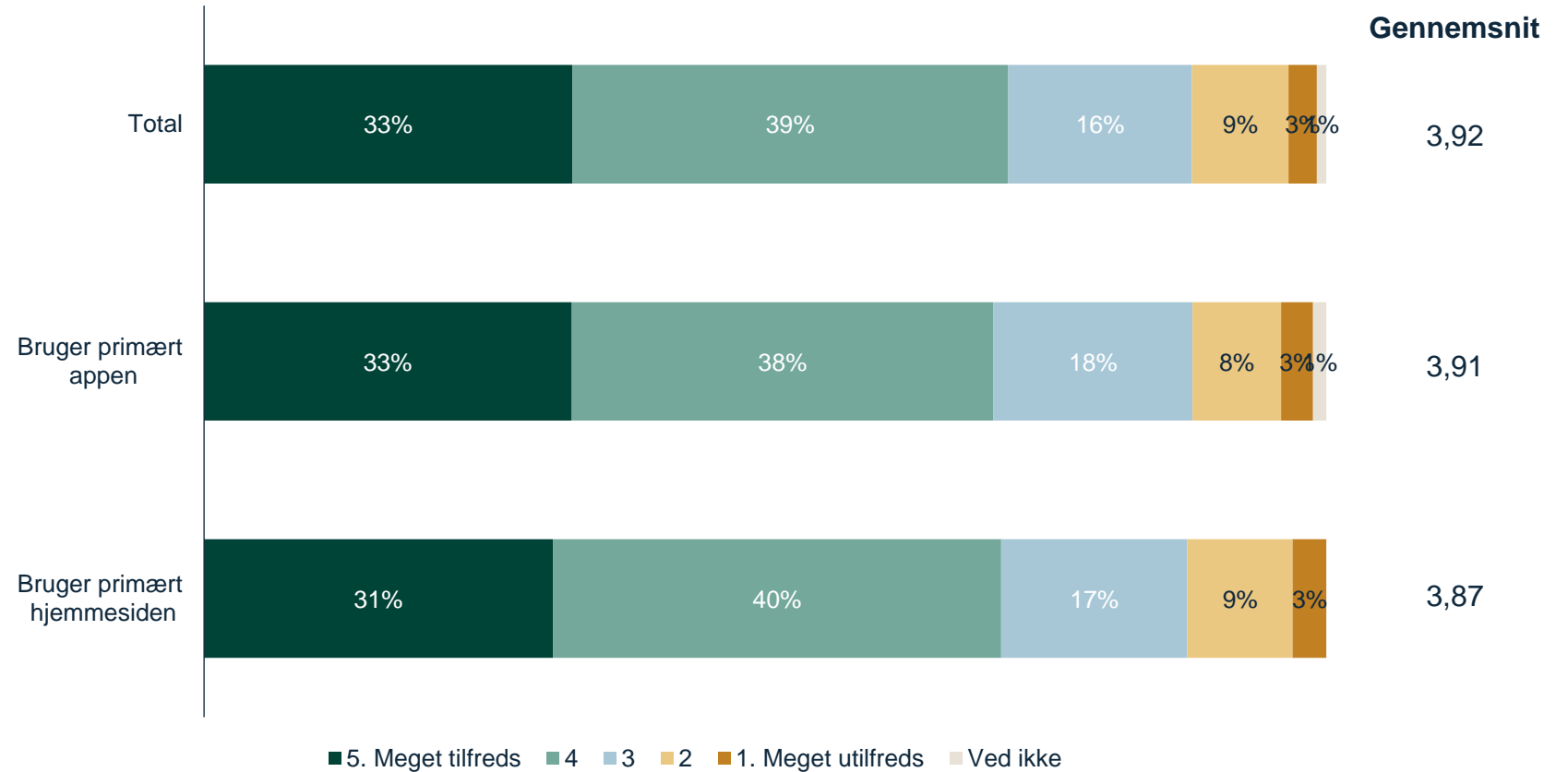
Personer, som brugte rejseplanen til at få information om skiftesituationen mellem transportmidler: total (n = 400); Bruger primært appen (n = 245), Bruger primært hjemmesiden (n = 113)

# Tilfredshed med mulighederne for at tjekke prisen på rejsen med kollektiv trafik

## Hvad brugte du Rejseplanen til?



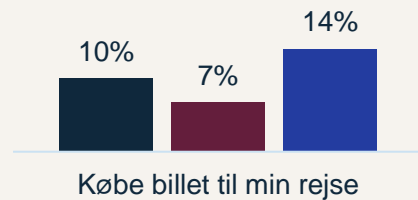
## Hvor tilfreds er du med Rejseplanen ift. mulighederne for at tjekke prisen på min rejse med kollektiv trafik?



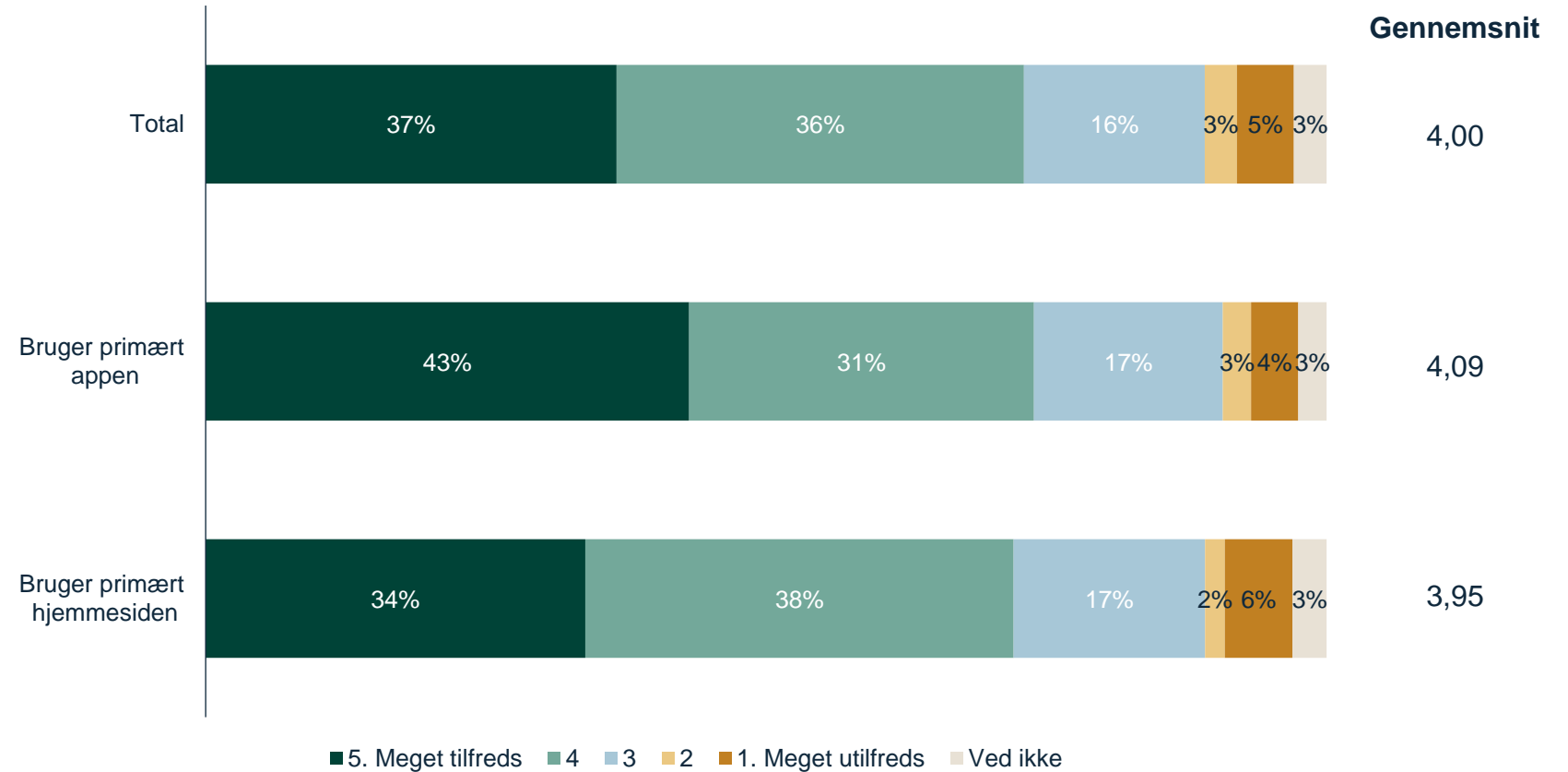
Personer, som brugte rejseplanen til at tjekke prisen på deres rejse med kollektiv trafik: total (n = 339); Bruger primært appen (n = 165), Bruger primært hjemmesiden (n = 128)

# Tilfredshed med mulighederne for at købe billet til min rejse med kollektiv trafik

## Hvad brugte du Rejseplanen til?



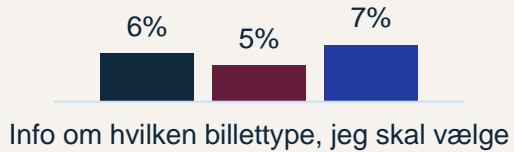
## Hvor tilfreds er du med Rejseplanen ift. mulighederne for at købe billet til min rejse med kollektiv trafik?



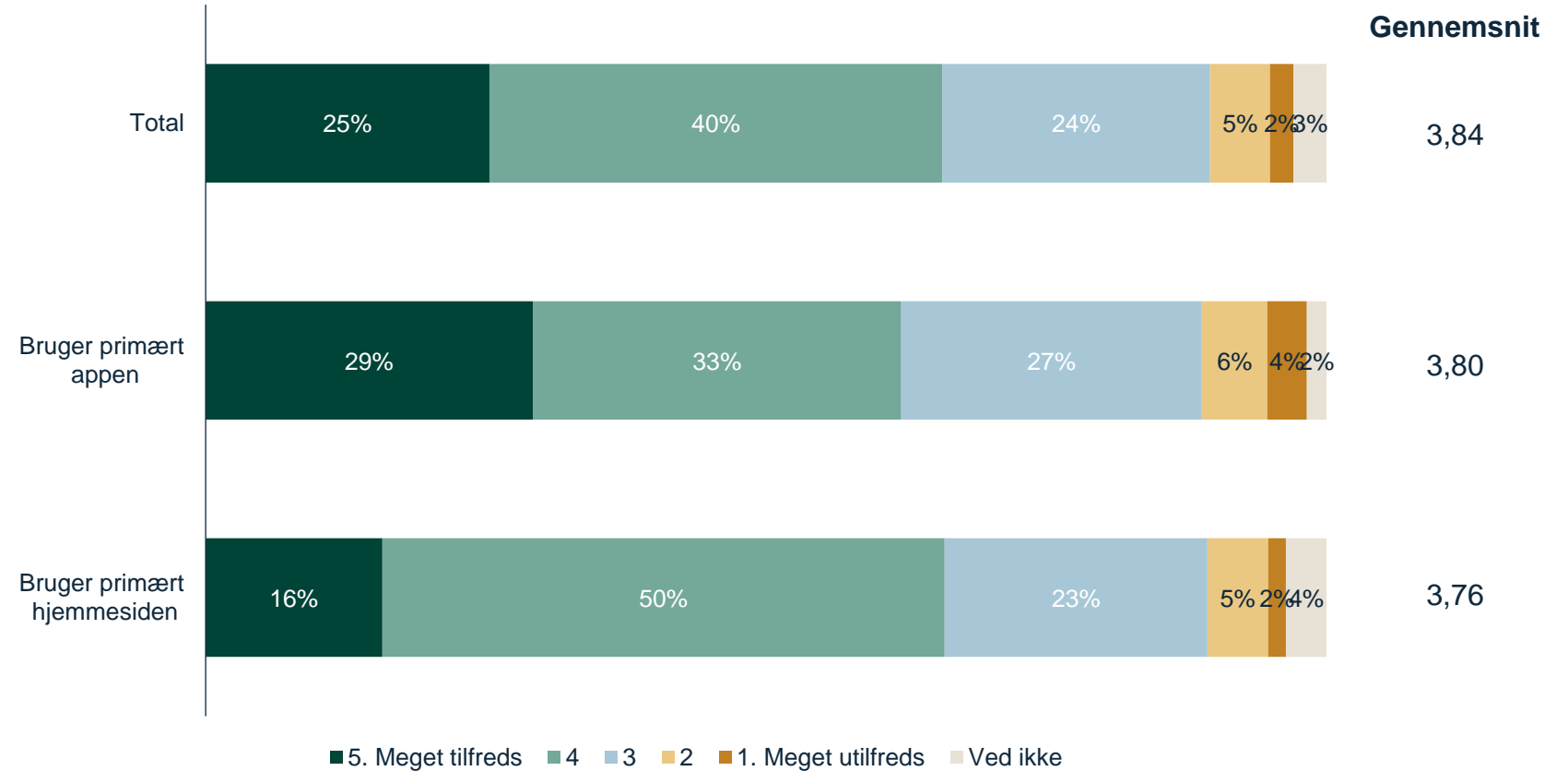
Personer, som brugte rejseplanen til at købe billet til deres rejse med kollektiv trafik: total (n = 199); Bruger primært appen (n = 72), Bruger primært hjemmesiden (n = 100)

# Tilfredshed med mulighederne for at finde information om hvilken billettype de skal vælge

Hvad brugte du Rejseplanen til?



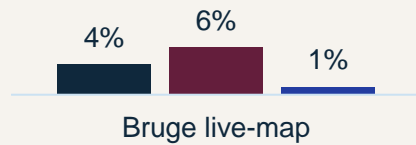
Hvor tilfreds er du med Rejseplanen ift. mulighederne for at finde information om hvilken billettype, jeg skal vælge?



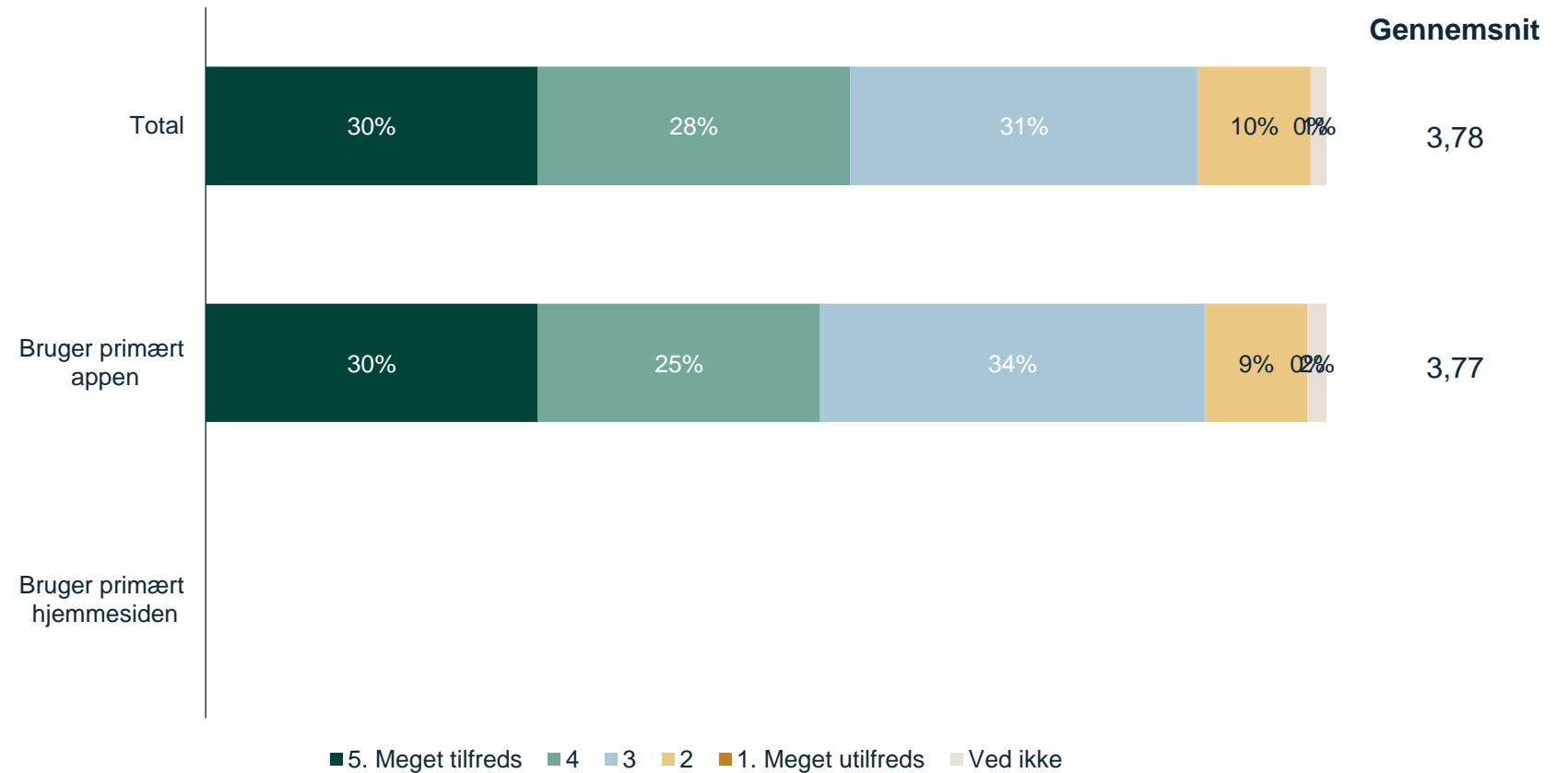
Personer, som brugte rejseplanen til at finde information om hvilken billettype, de skal vælge: total (n = 131); Bruger primært appen (n = 53), Bruger primært hjemmesiden (n = 56)

# Tilfredshed med mulighederne for at bruge live-map

## Hvad brugte du Rejseplanen til?



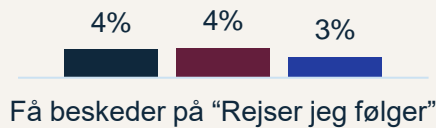
## Hvor tilfreds er du med Rejseplanen ift. mulighederne for at bruge live-map?



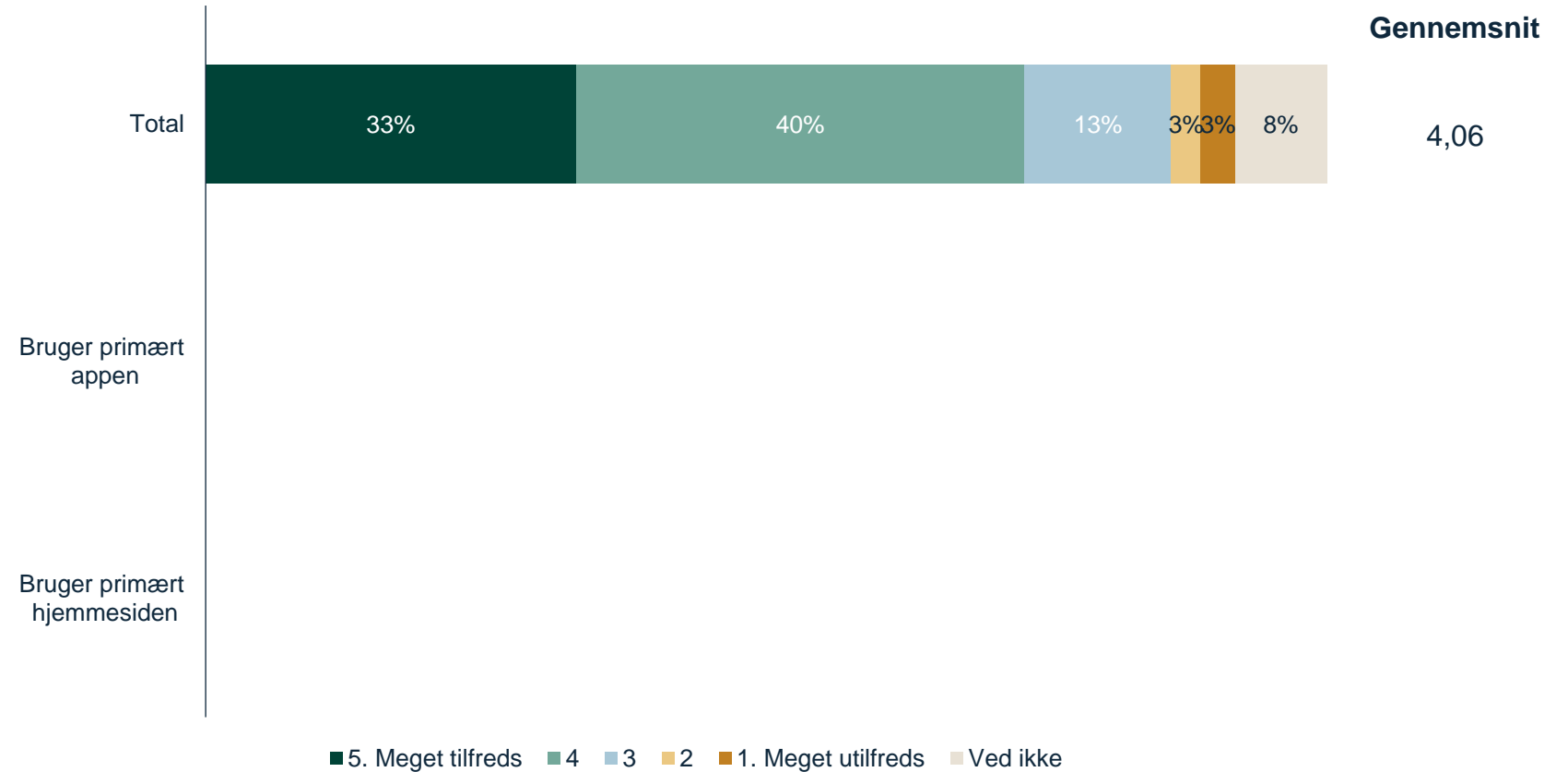
Personer, som brugte rejseplanen til at bruge live-map: total (n = 82); Bruger primært appen (n = 69), Bruger primært hjemmesiden (n = 8)

# Tilfredshed med mulighederne for at få beskeder om ændringer på "Rejser jeg følger"

## Hvad brugte du Rejseplanen til?



## Hvor tilfreds er du med Rejseplanen ift. mulighederne for at få beskeder om ændringer på "Rejser jeg følger"



Personer, som brugte rejseplanen til at få beskeder om ændringer på "Rejser jeg følger": total (n = 77); Bruger primært appen (n = 43), Bruger primært hjemmesiden (21)



**Epinion Copenhagen**

Ryesgade 3F

2200 Copenhagen N

Denmark

T: +45 87 30 95 00

E: [copenhagen@epinionglobal.com](mailto:copenhagen@epinionglobal.com)

[www.epinionglobal.com](http://www.epinionglobal.com)