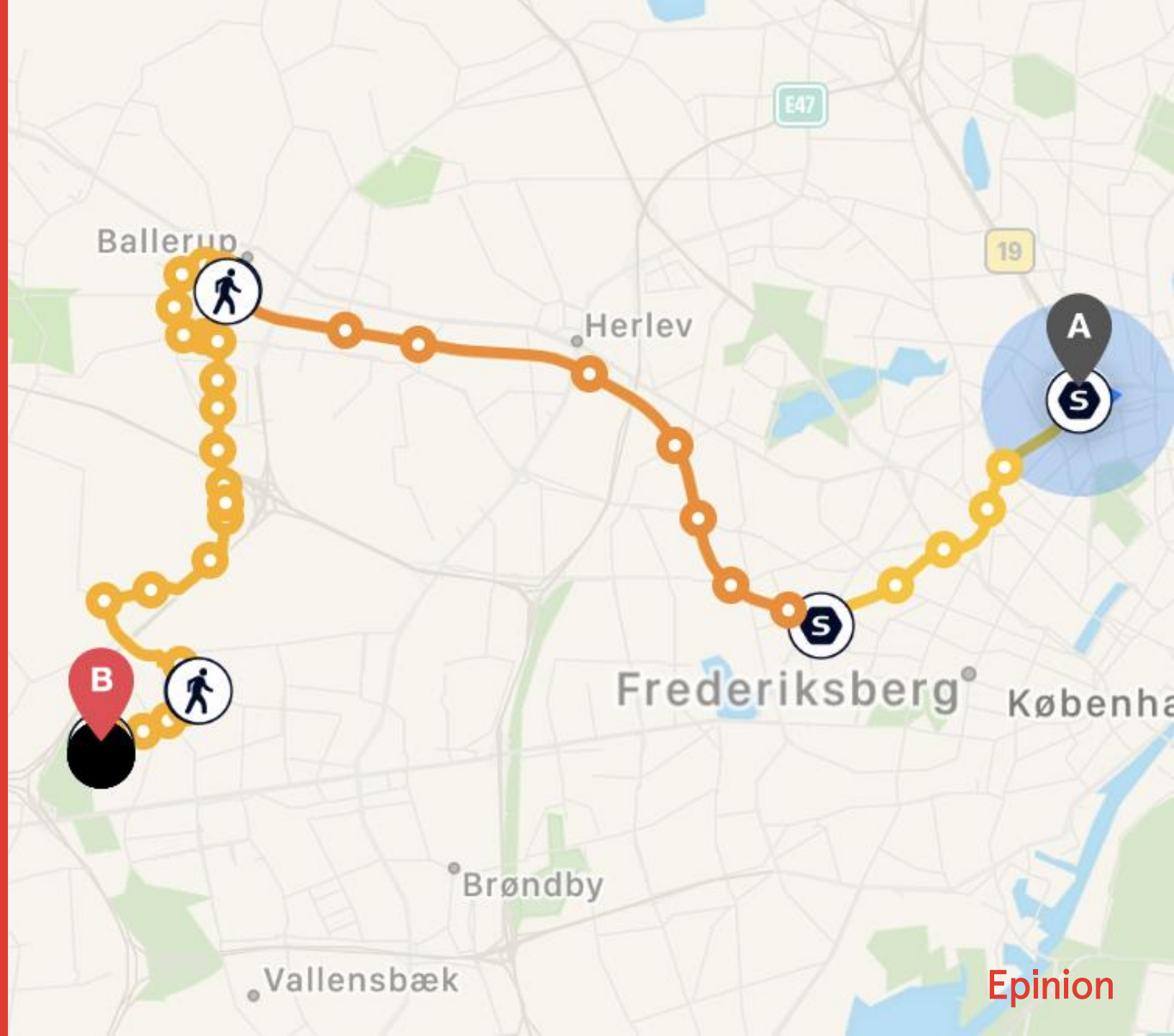


# Rejseplanen

Oktober 2022



# Tilfredsheden med Rejseplanen stiger signifikant i 2022

**1** Den samlede brugeroplevelse på Rejseplanen er god. Brugerne oplever at, Rejseplanen er blevet lettere at navigere rundt i og at det er blevet nemmere at finde brugbar information ved forsinkelser. 86% af brugerne synes fortsat, at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv trafik.

**Brugeroplevelsen er generelt højere for app-brugere**, end dem, der primært bruger hjemmesiden

**2** Tilfredsheden med Rejseplanen stiger signifikant. Igen er App-brugerne lidt mere tilfredse end hjemmeside-brugerne.

**NPS går også lidt frem og når et niveau på 27, hvilket er godt inden for kollektiv transport.** App-brugerne er også mere villige til at anbefale Rejseplanen. De giver Rejseplanen en NPS på 32, mens de, der primært bruger hjemmesiden, giver den en score på 17.

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

- Gennemskuelighed i prisvisning
- Information ved forsinkelser

Tilfredsheden er dog steget signifikant for begge disse elementer ift. 2021.

De fleste bruger primært Rejseplanens grundfunktioner ift. at tjekke rejsetider, finde rejseforslag og få overblik over rejsen.

**4** 42% af brugere ved, at Rejseplanen 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. I 2021 lå andelen på 33%.

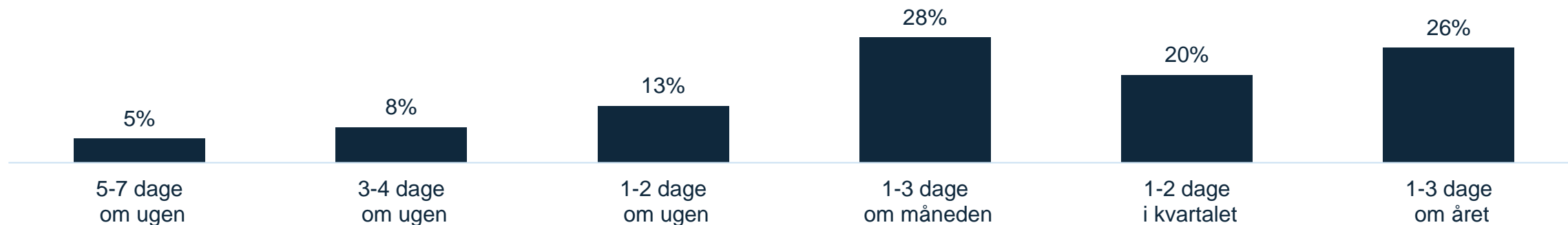
**5** Adgang til flextrafik/plustur, samkørselsmuligheder eller deletjenester ville kunne få 6% af kunderne til at vælge en rejse med kollektive trafik, som de ellers ville have droppet fordi det var for besværligt at komme til/fra station/stoppested.

# Brugerooplevelse

## Brug af Rejseplanen

**Lidt 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 trafik?



Bruger du primært Rejseplanen via hjemmesiden eller via APP?



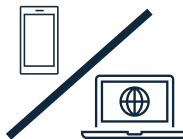
**56%**

bruger primært APP  
(mobil eller tablet)



**35%**

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



**9%**

App og hjemmeside  
lige meget

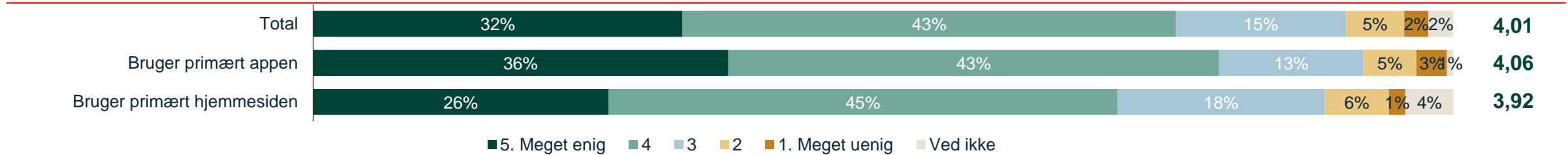
**1%**

Ved ikke

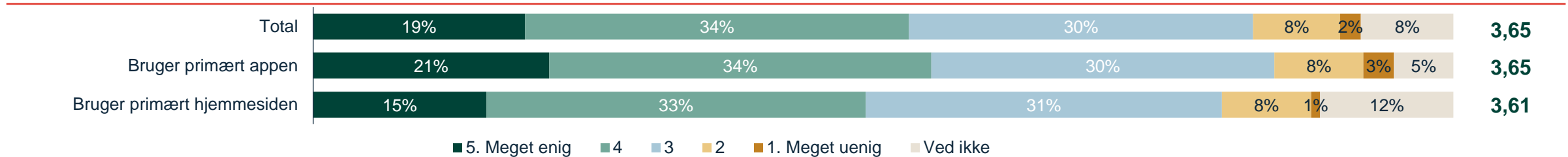
Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (n = 2059)

# Størstedelen oplever, at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv trafik og at den er let at navigere rundt i. Designet er godt, men kan blive bedre

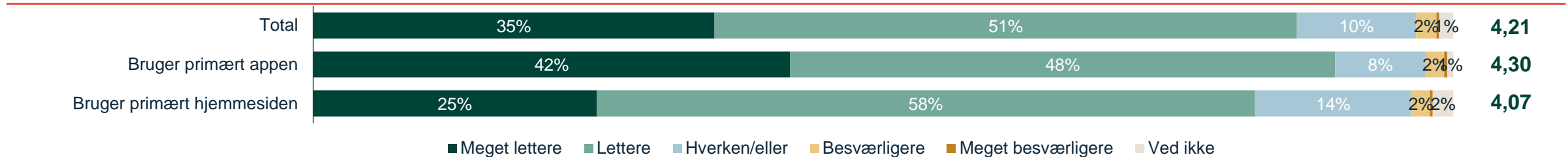
## Det er let at navigere rundt i Rejseplanens funktioner



## Rejseplanen har et pænt design

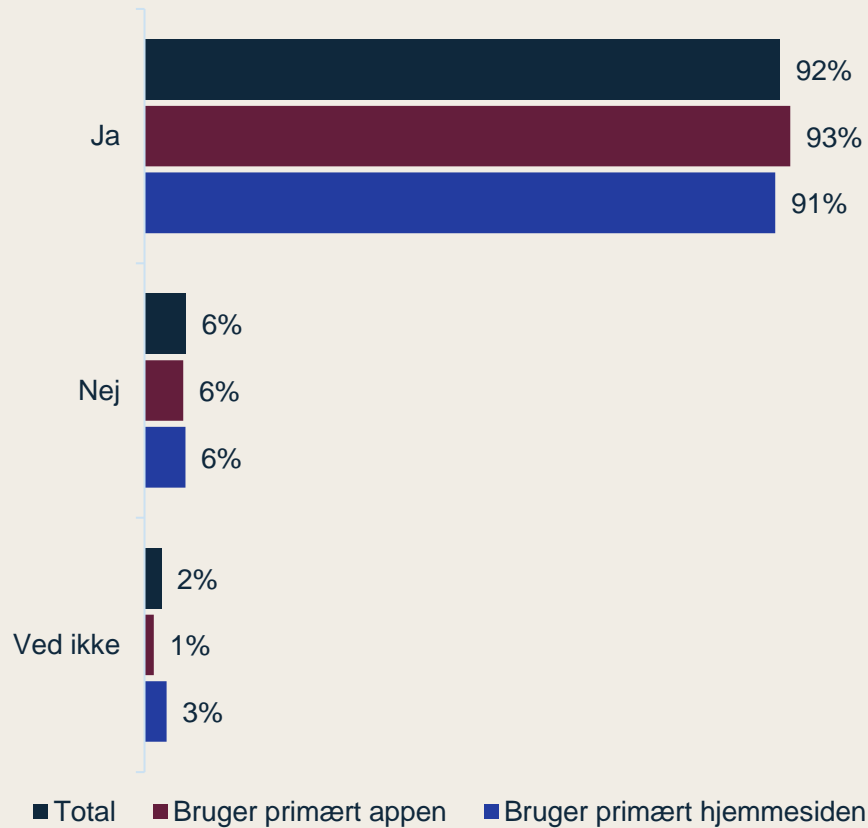


## Synes du, at Rejseplanen gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv trafik?

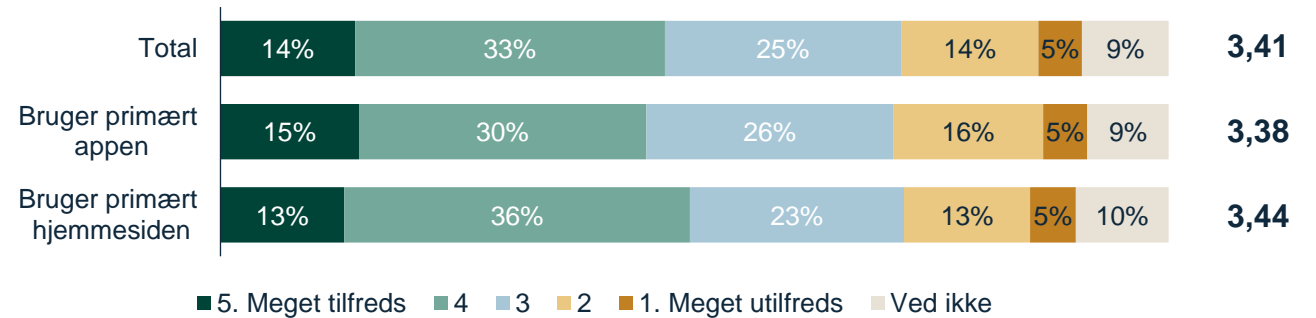


# Størstedelen finder, hvad de leder efter på Rejseplanen. Gennemskueligheden af prisen på rejser med koll. trafik er nogenlunde, men kunne være bedre

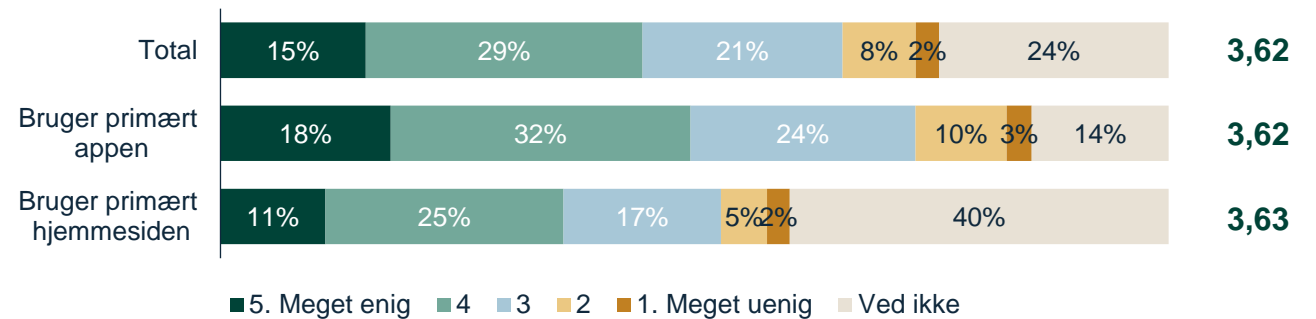
Tænk på sidste gang du brugte Rejseplanen.  
Fandt du det, du ledte efter?



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



# Flest bruger Rejseplanen til at se afgang- og ankomsttider, rejsetid og rejseforslag. Der er høj tilfredshed med alle funktioner

## Hvad brugte du Rejseplanen til?\*

## Tilfredshed med anvendte funktioner

		Bruger primært appen	Bruger primært hjemmesiden	Total
Tjekke afgang- og ankomsttider		4,43	4,35	4,40
Tjekke hvor lang tid, min rejse vil tage		4,48	4,38	4,44
Finde det bedste rejseforslag		4,18	4,18	4,17
Få overblik over min samlede rejse		4,44	4,33	4,40
Tjekke om der er forsinkelser / ændringer		3,86	3,86	3,83
Få information om skiftesituationen mellem transportmidler		4,15	4,02	4,13
Tjekke prisen på min rejse		3,90	3,99	3,94
Købe billet til min rejse		3,91	4,21	4,09
Info om hvilken billettype, jeg skal vælge		3,70	-	3,85
Bruge live-map		3,93	-	3,96
Få beskeder på "Rejser jeg følger"		3,77	-	3,73
Andet				
Ved ikke				

Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt: Total (n = 2.059); Bruger primært appen (n = 1.149), Bruger primært hjemmesiden (n = 712)  
 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.

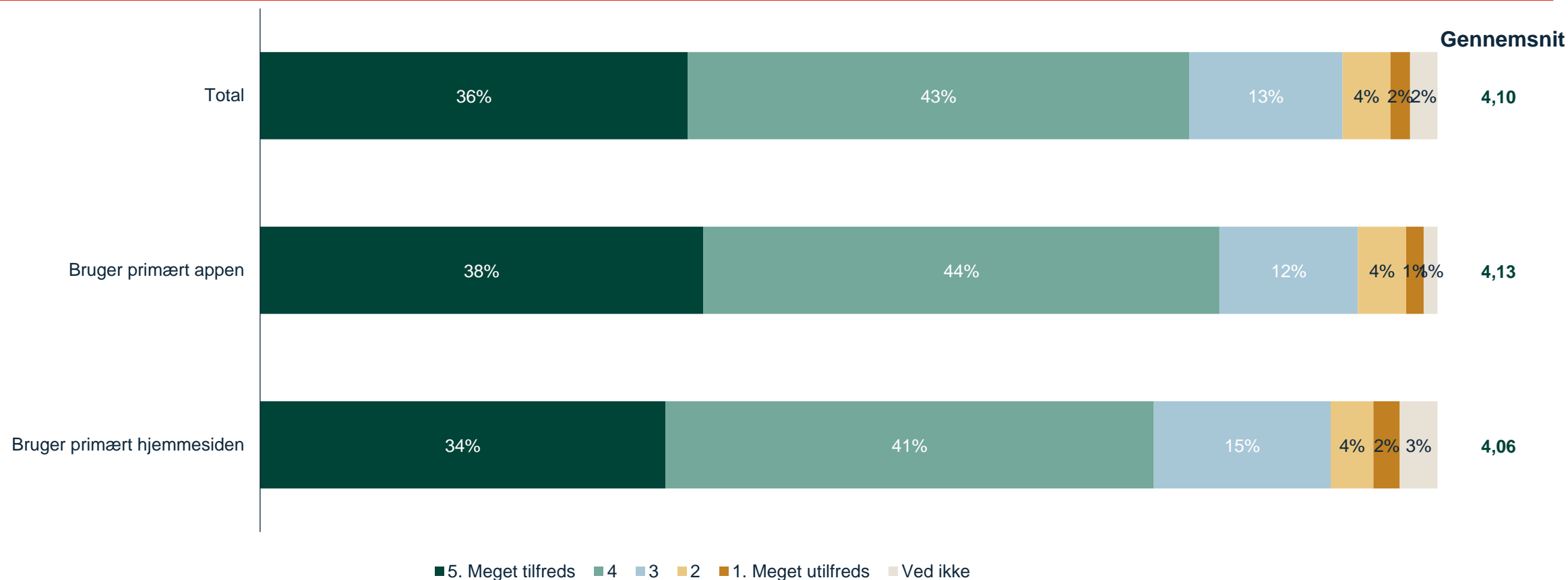
# Overordnet tilfredshed og anbefalingsvillighed



## Overordnet tilfredshed med Rejseplanen

# 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?

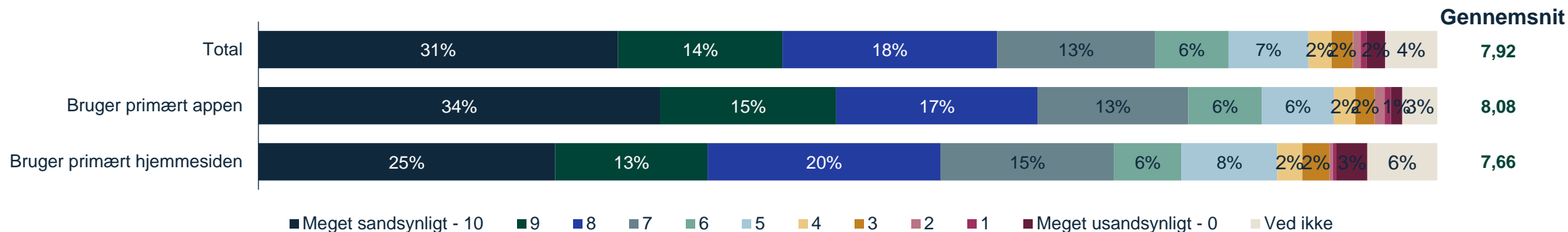


Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt: Total (n = 2059); Bruger primært appen (n = 1149), Bruger primært hjemmesiden (n = 712)

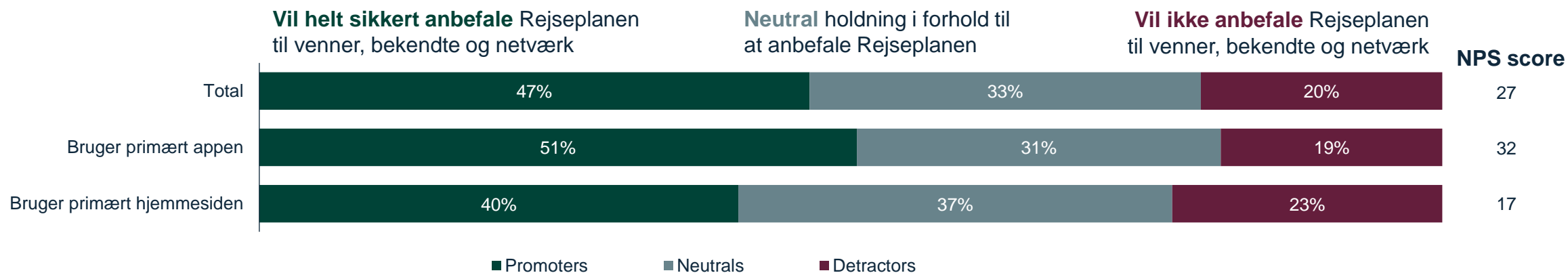
## Anbefalingsvillighed

**NPS ligger på 27, hvilket er i den høje ende inden for transport. NPS er højere 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



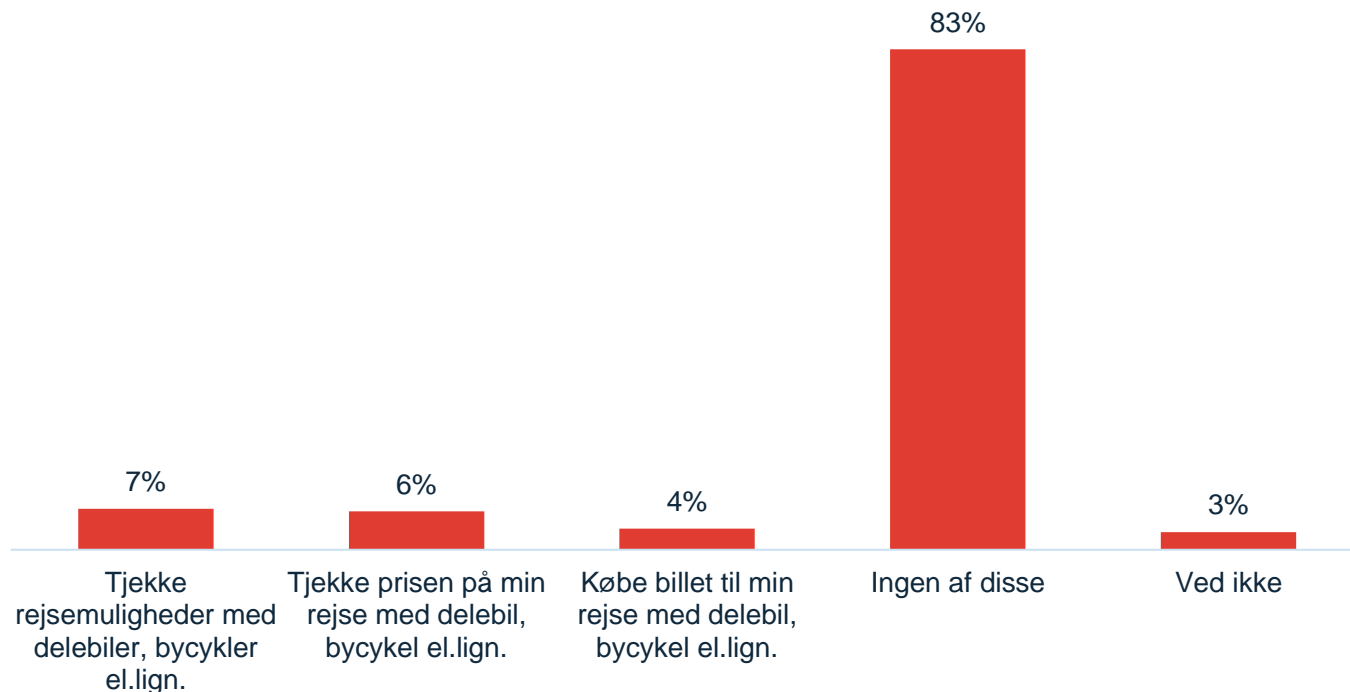
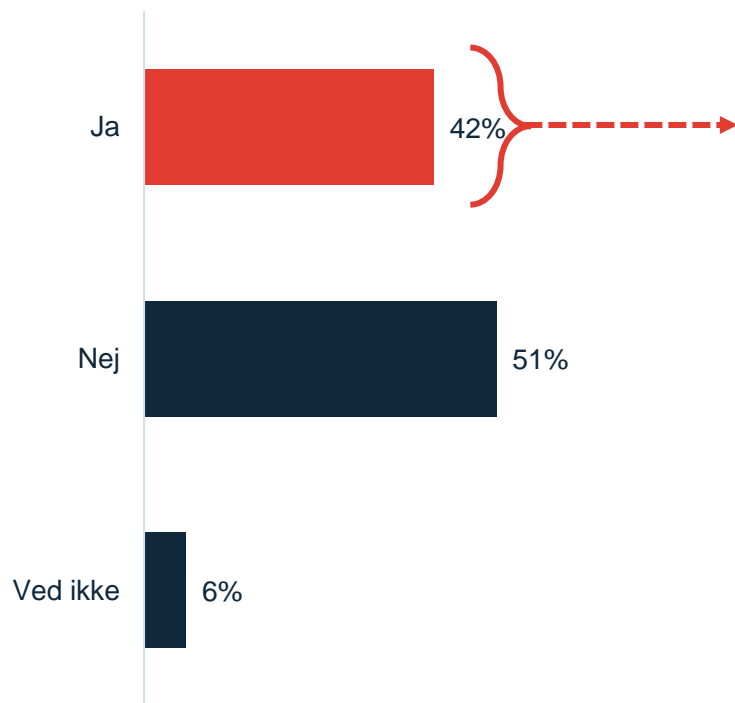
Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt: Total (n = 2059); Bruger primært appen (n = 1149), Bruger primært hjemmesiden (n = 712)

# Kendskab til mobiletetsbåndet på Rejseplanen

## To ud af fem har bemærket muligheden for rejseforslag med alternative transportmidler, men kun få har benyttet den

Har du bemærket muligheden for rejseforslag med disse transportmidler på Rejseplanen? (andre end bus, tog, letbane og metro – fx delebiler, bycykler el. lign.)

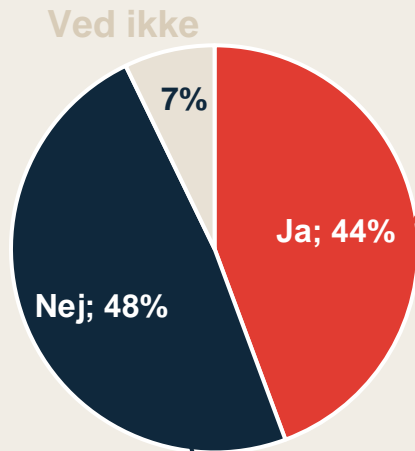
Hvilke af Rejseplanens muligheder vedr. andre transportmidler end bus, tog, letbane og metro (fx delebiler, bycykler el.lign.) har du benyttet?



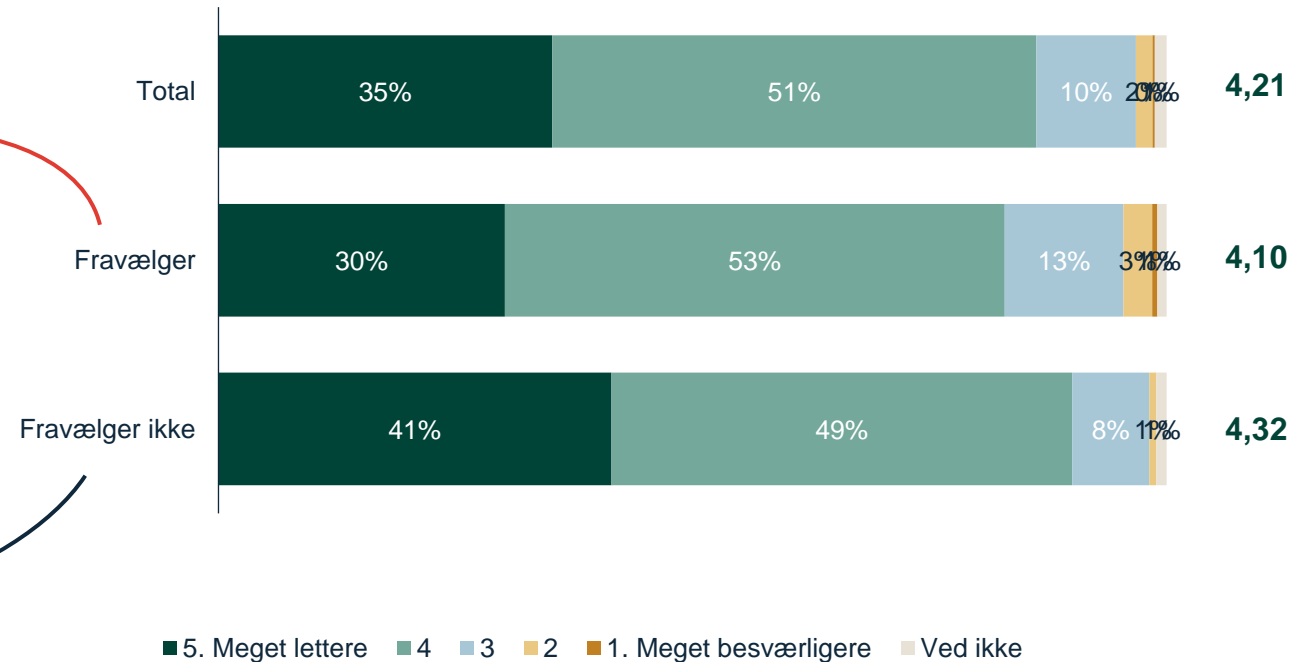
# Brug af Rejseplanen

# 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?

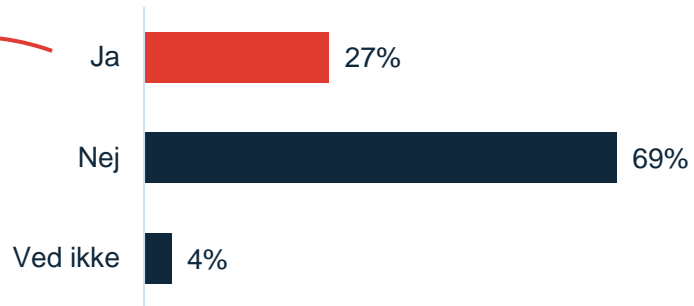


Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (n = 2059). Fravælger (n = 913). Fravælger ikke (n = 998)

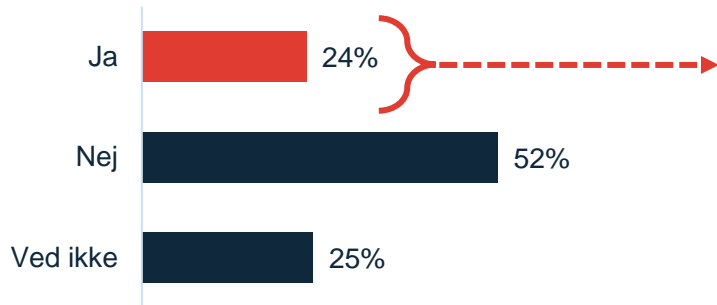
## Brug af rejseplanen

# For hver fjerde af dem, der har droppet en rejse pga. til- eller frabringetransport, kunne adgang til deletjenester betyde, at de havde valgt koll. trafik

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?

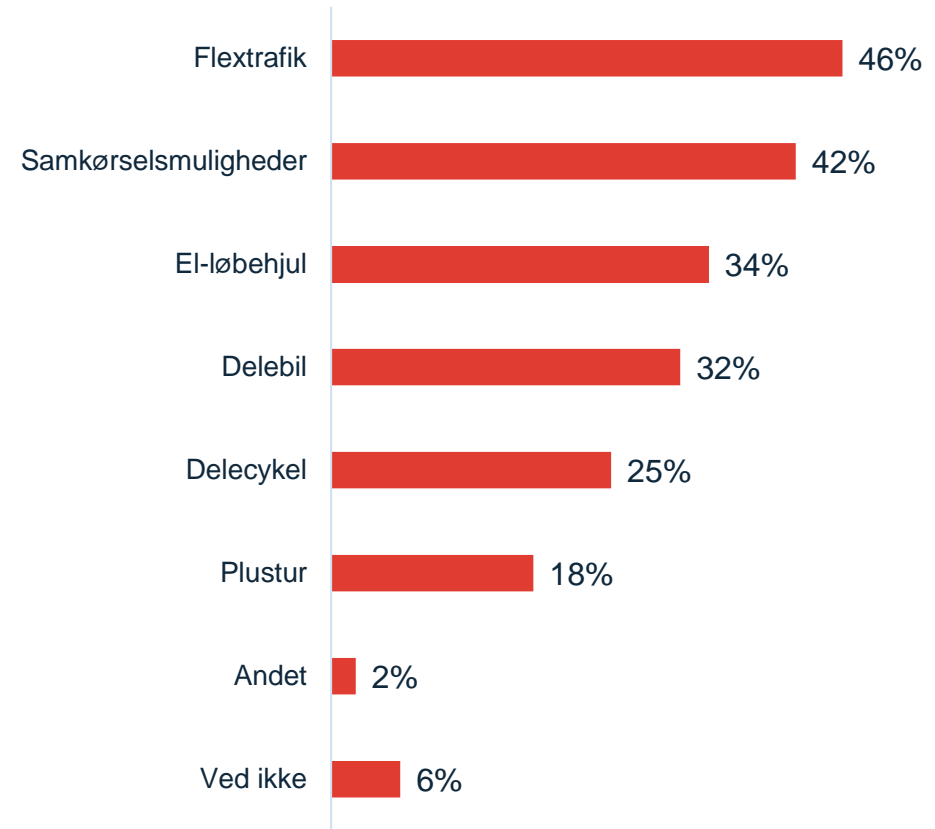


Ville adgang til deletjenester eller samkørsels-muligheder, flextrafik eller plustur betyde, at du ville have valgt at rejse med kollektiv trafik på denne rejse?



Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (n = 2059)  
Personer, der har droppet en rejse fordi det blev for besværligt at komme til/fra en station/et stoppested (n = 557)

Hvilke deletjenester ville du have benyttet på rejsen?

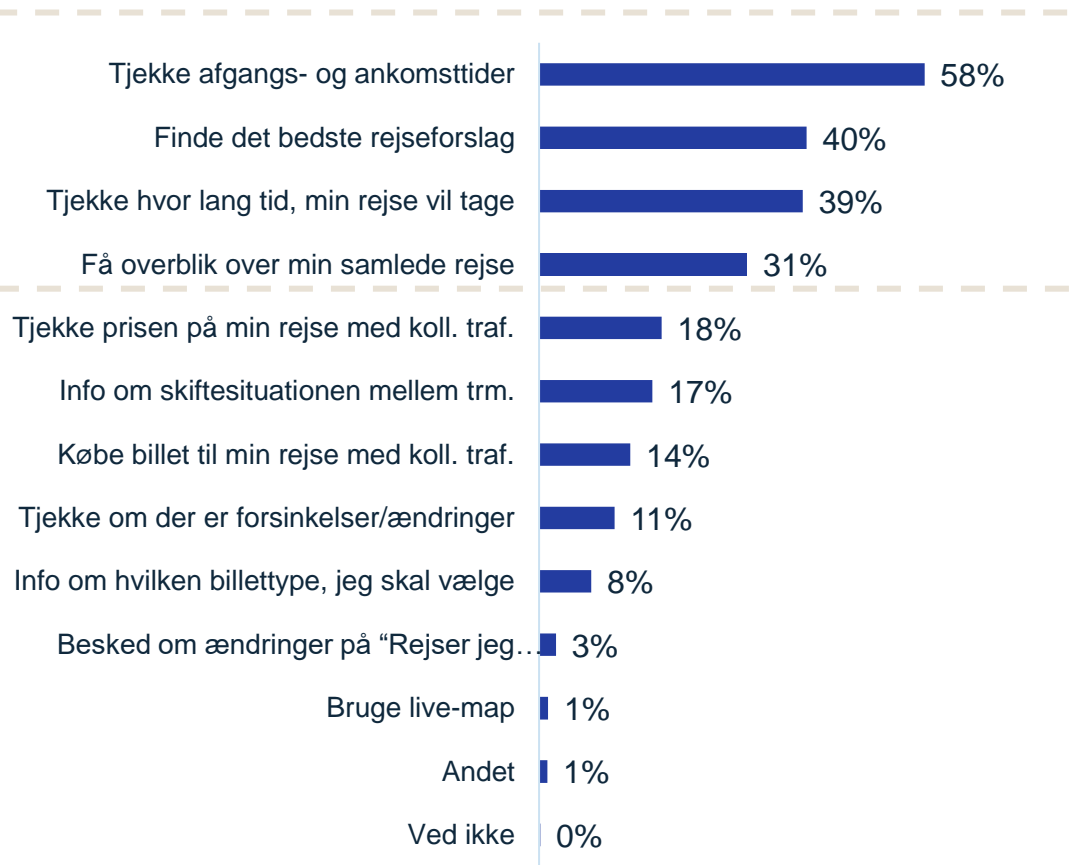


Personer, der ville have taget den droppede rejse med koll. trafik hvis de havde haft adgang til deletjenester, samkørselsmuligheder, flextrafik eller plustur (n = 132)

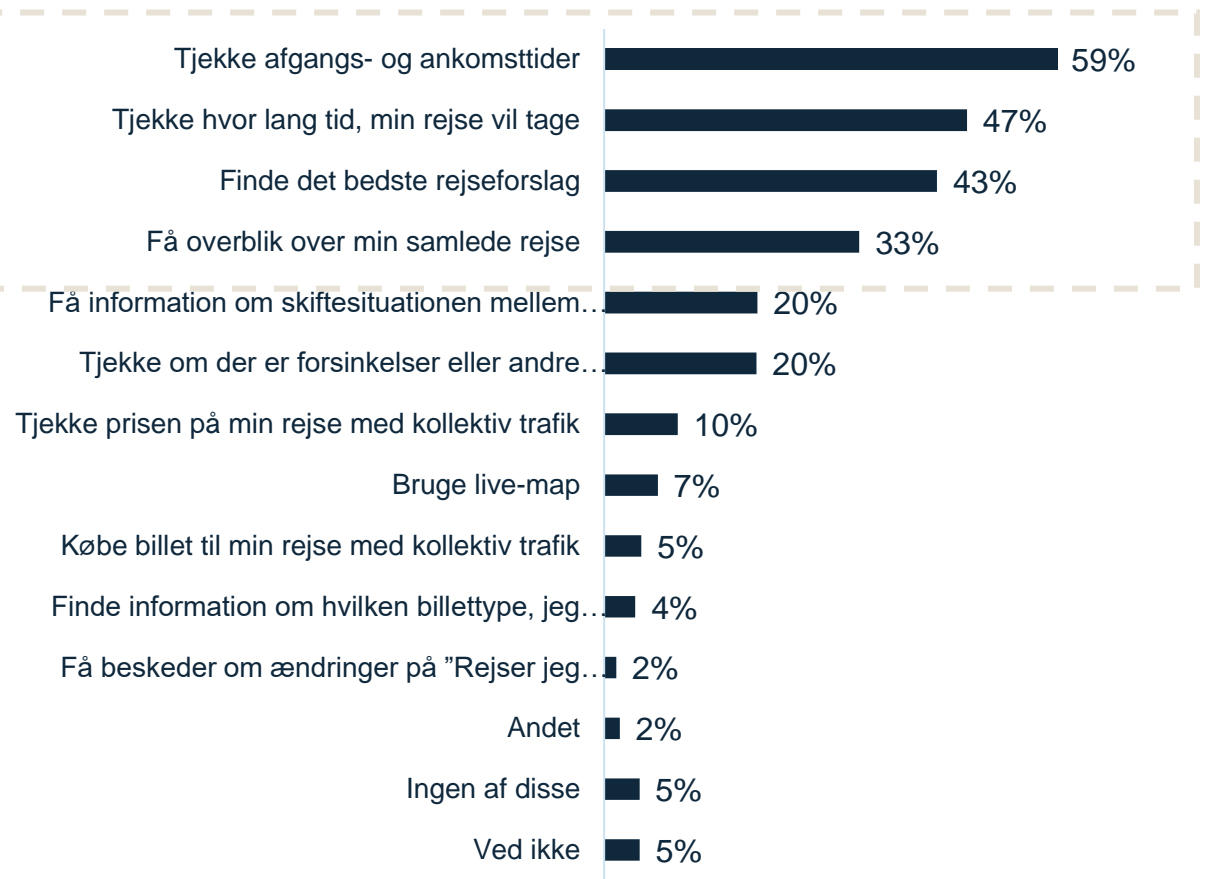
# På uvante rejser bruges Rejseplanen hovedsageligt til at tjekke afgangs- og ankomsttider, finde det bedste rejseforslag og til at tjekke hvor lang tid rejsen vil tage



**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 = 559)

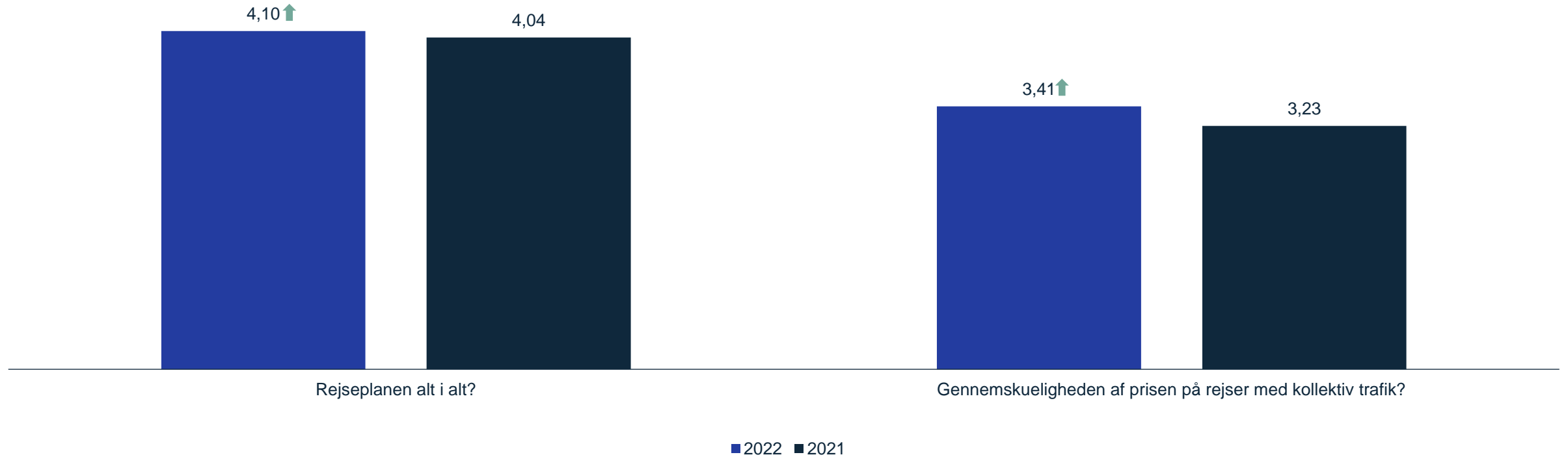
Personer, som bruger Rejseplanen min. 1-3 dage om måneden, og som indenfor den seneste måned har foretaget en uvant rejse (n = 741).



# Udvikling over tid

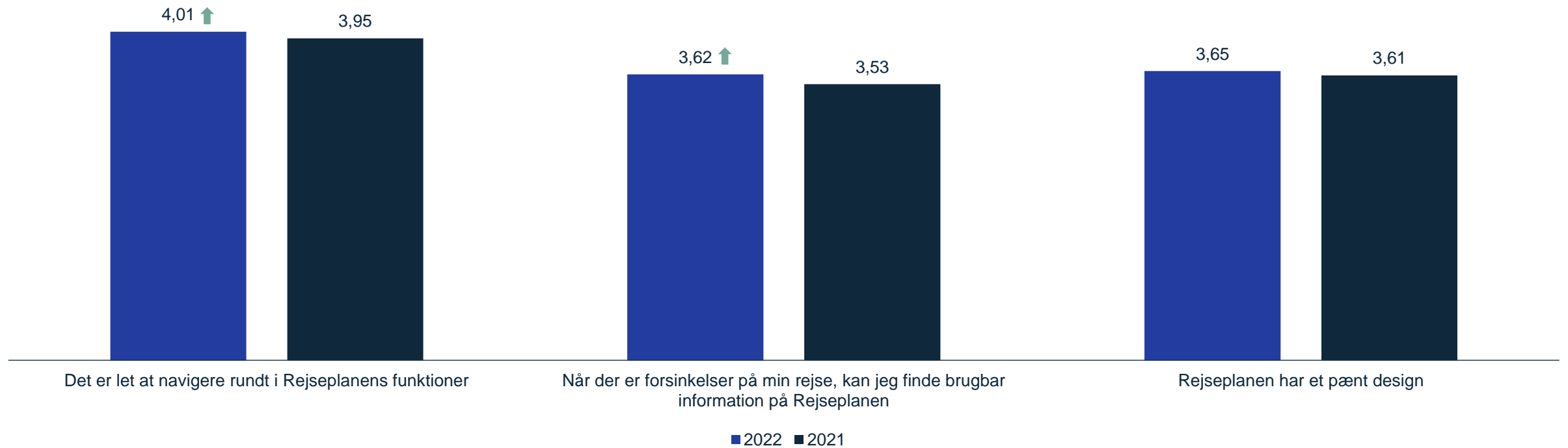
# Tilfredsheden med Rejseplanen generelt og gennemskueligheden af prisen er steget

## Hvor tilfreds er du med...



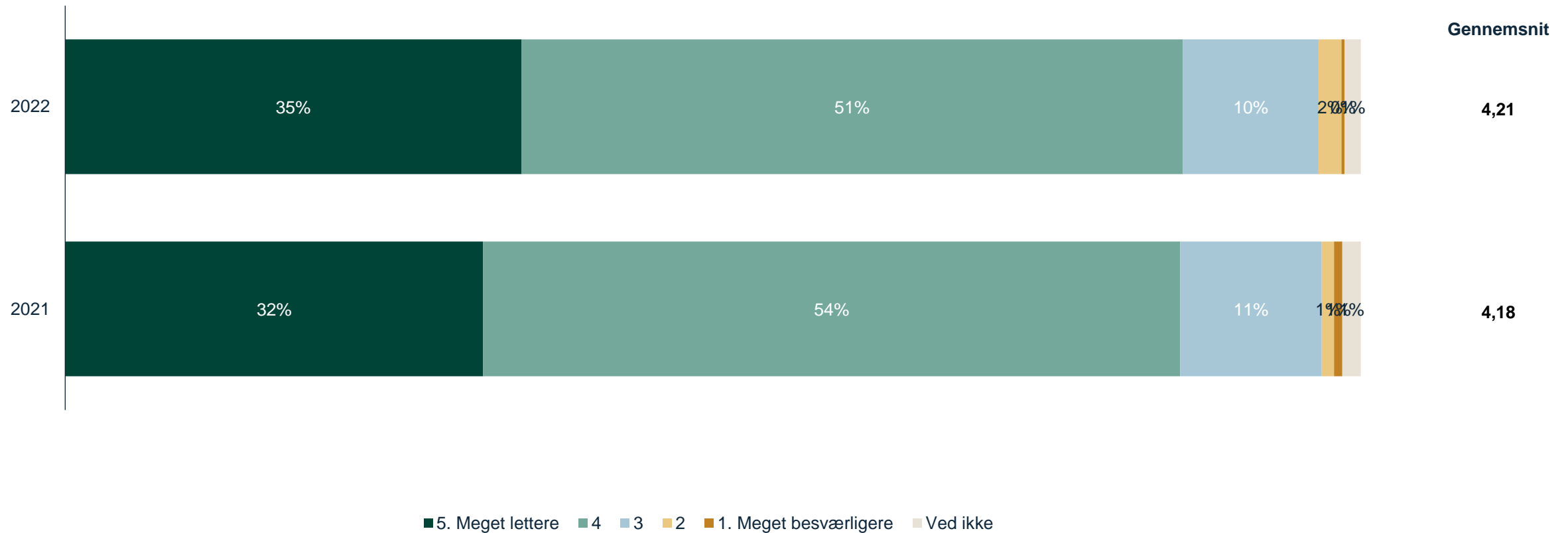
# Det er blevet lettere at navigere i Rejseplanens funktioner, og flere finder brugbar information ved forsinkelser

## Hvor enig er du i, at...



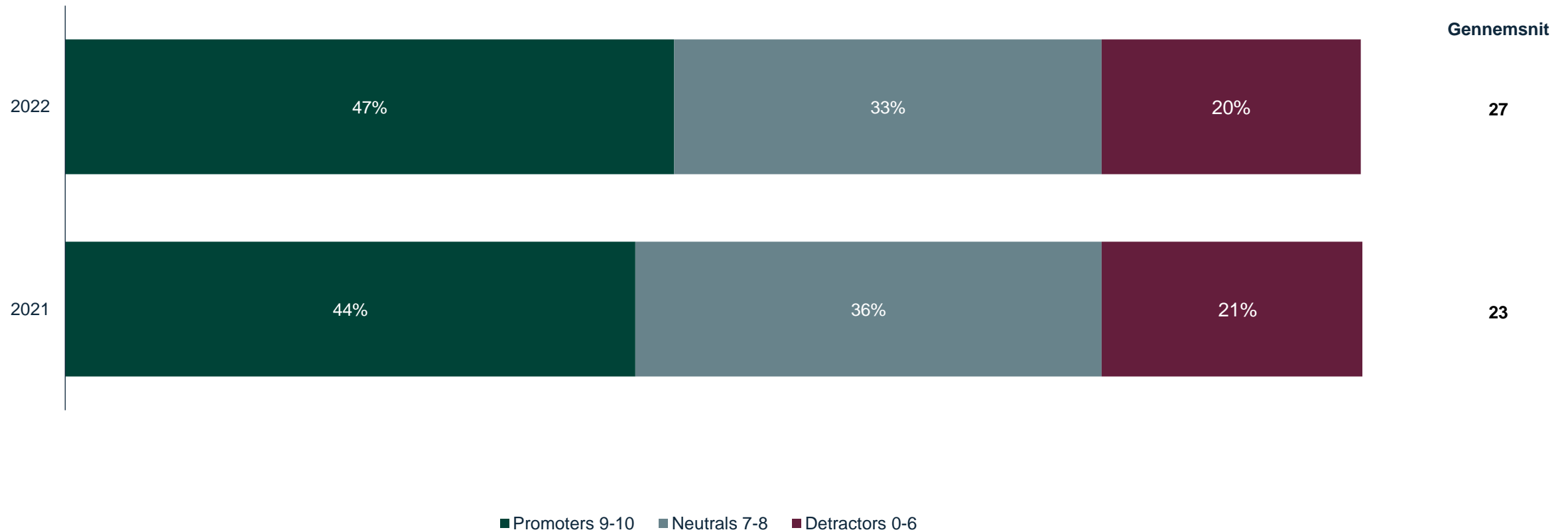
# Brugerne vurderer fortsat, at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv trafik

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



# NPS-scoren for Rejseplanen stiger med fire, og forsætter med at være høj for et transportprodukt

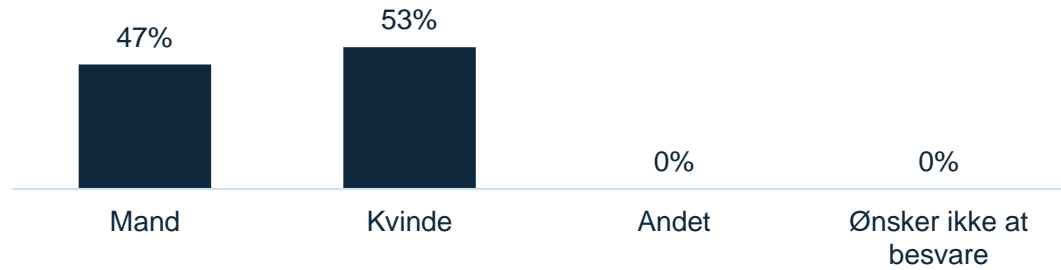
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Rejseplanen til venner, bekendte og netværk?



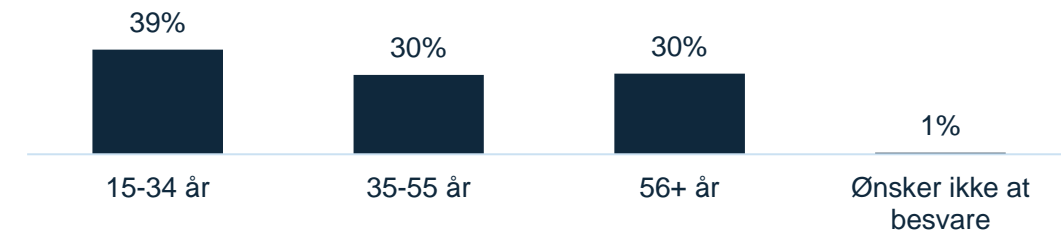
# Baggrund og metode

# Baggrundsinformation

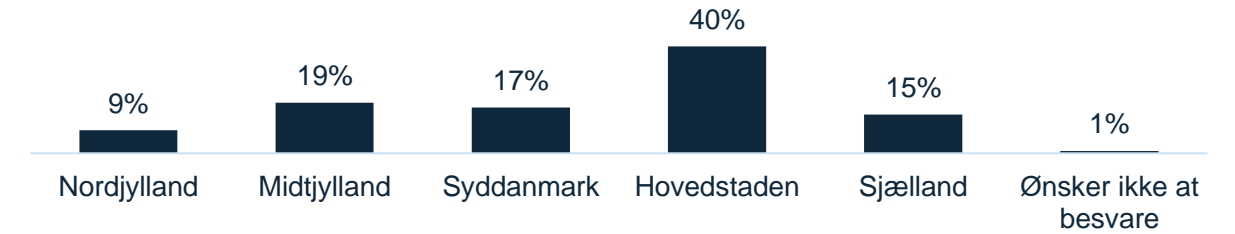
## Køn



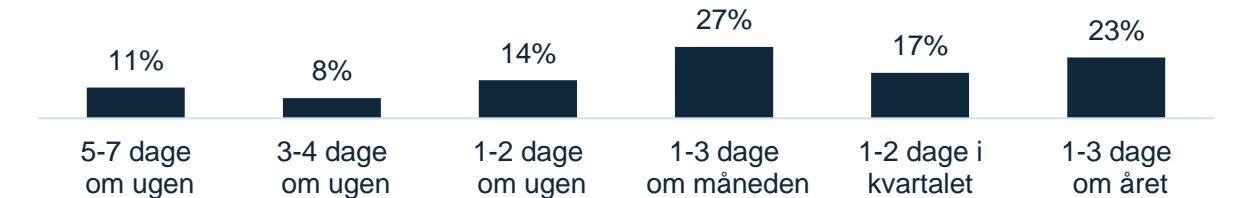
## Alder



## Geografi



## Rejsefrekvens



Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (n = 2059)

# Metode for befolkningsundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 26. september til 10. oktober 2022.
- 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.



**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)