



Check ind


Hold rejsekortet hen  
på Det Blå Punkt.

## Rejsekort-undersøgelse blandt brugere af rejsekort

rejsekort

Maj 2018

## Summary for brugerundersøgelsen

 Mulighed for at købe rejsekort, for at tanke op, tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer samt muligheden for at kunne betjene sig selv på rejsekort.dk samt på rejsekort-automaterne.

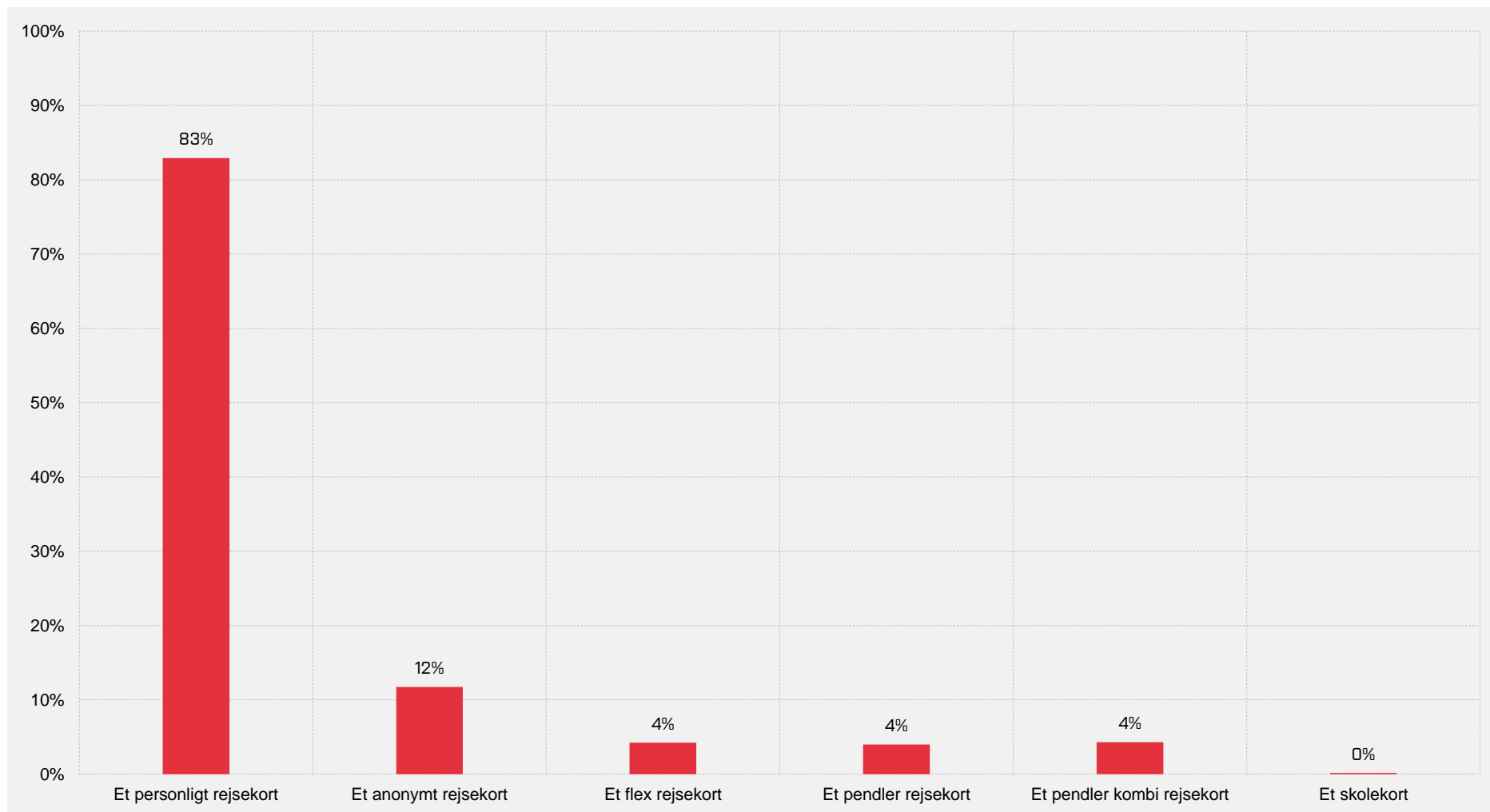
 Informationer om brug af rejsekort på rejsekort.dk og informationer om rejsekort fra personalet i trafikselskaberne.

 Muligheder for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort. Dette gælder dog også for offentlig transport generelt.

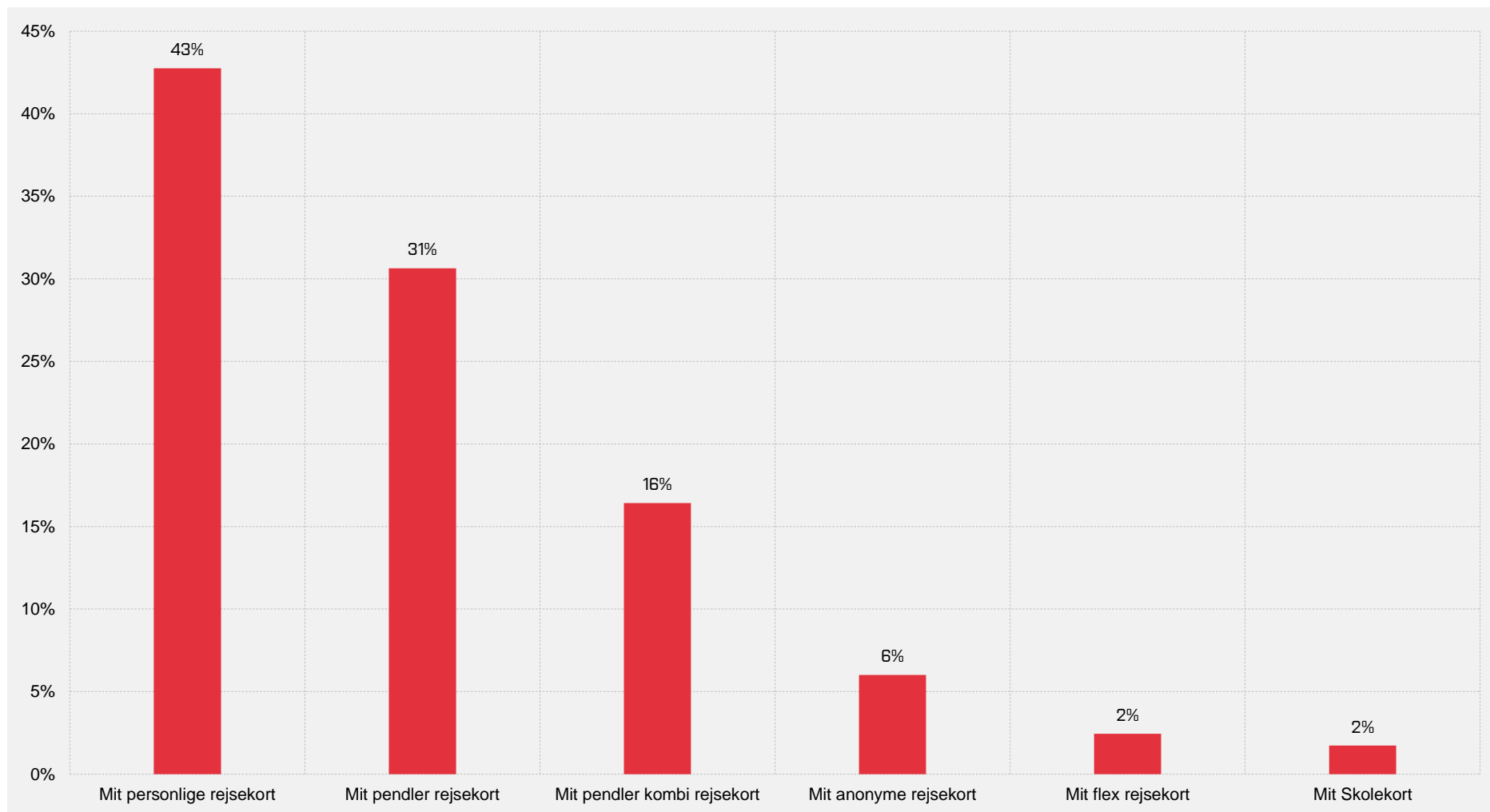
Vurderingen af rejsekort ligger meget stabilt fra målingen i 2017 til 2018. Tilfredsheden med rejsekort holder det gode niveau fra 2017 og andelen, der vil anbefale rejsekort ligger ligeledes stabilt.

- Rejskortet vurderes fortsat som en god ide af stort set alle brugere (84%) og næsten 8 ud af 10 synes, at rejsekort gør det lettere at rejse med offentlig transport.
- Tilfredsheden med muligheden for at købe et rejsekort falder lidt ift. forrige måling.
- Ca. 7 ud af 10 af de adspurgte brugere benytter rejskortet til alle deres rejser. Af de resterende 26% betragter 48% rejsekort som en billettype de primært anvender – en stigning på 3 procentpoint ift. 2017.
- Lidt over en tredjedel kender ikke til rabatten uden for myldretid.
- 3 ud af 4 af rejsekort-brugerne har prøvet at glemme at checke ud, og der er en tydelig sammenhæng mellem utilfredse bruger og brugere, der har glemt at checke ud mere end 5 gange.
- Af fordele ved rejsekort nævnes hyppigst at man kun behøver én billet til alle sine rejser, ikke at skulle have kontanter på sig til at købe billet og slippe for at tælle zoner. Under ulemper ved rejsekort nævnes oftest at man er i tvivl om, hvad rejsen kommer til at koste, at man skal checke ind igen, når man skifter transportmiddel, og at man skal checke ud.
- 66% har prøvet at tage ekstra ledsagere med på deres rejse med rejsekort – det er lidt flere end i 2017. At man kan have flere personer med på kortet nævnes af halvdelen af brugerne som en af fordelene ved rejsekort og flere synes, at det er blevet lettere at tilføje ekstra rejsende på rejsekortet. Der er dog fortsat en gruppe, der finder det svært at tilføje ekstra ledsagere på rejsekortet.
- 84% har besøgt [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), heraf har 75% i nogen, høj eller i meget høj grad fået svar på hvad de søgte efter.
- 50% kender app'en eller hjemmesiden Check Udvej – det er 4 procentpoint flere end i 2017. Af dem har 61% brugt app'en. Tilfredsheden med app'en falder dog en smule ift. forrige måling.

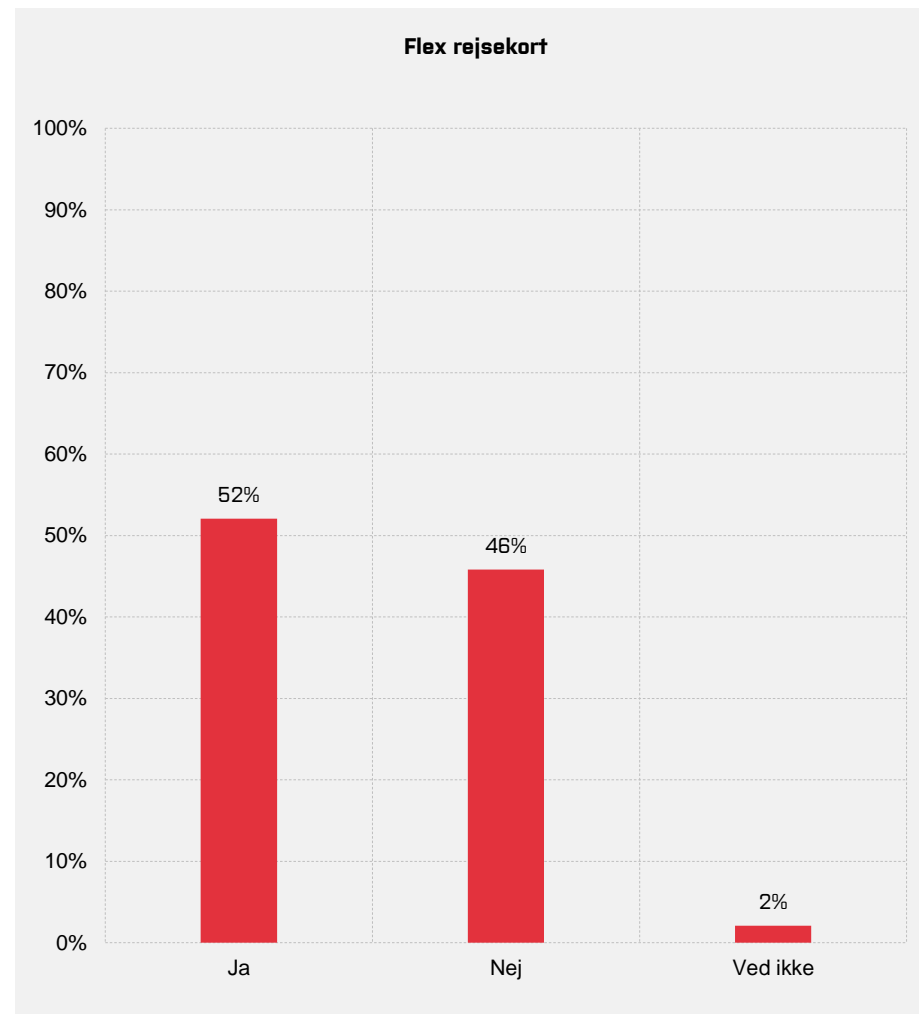
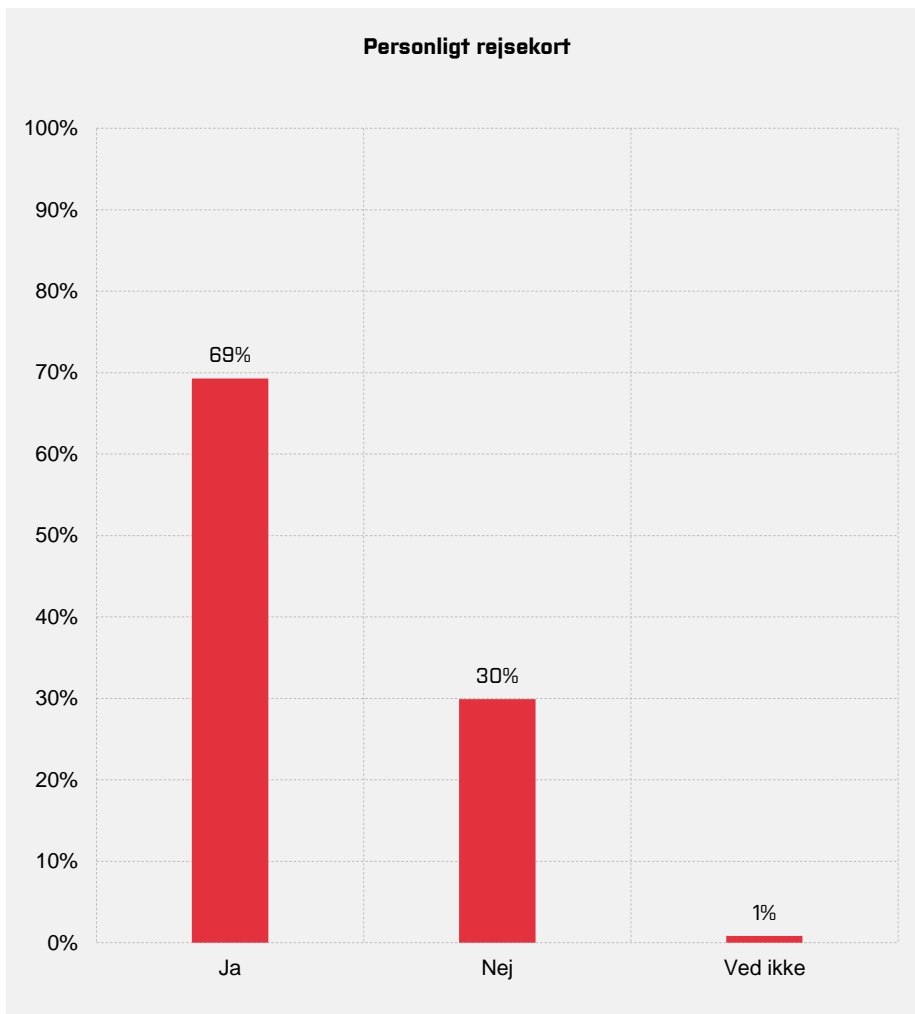
## Hvilken type rejsekort har du?



## Hvis man har mere end én type rejsekort - Hvilket af dine rejsekort anvender du primært?



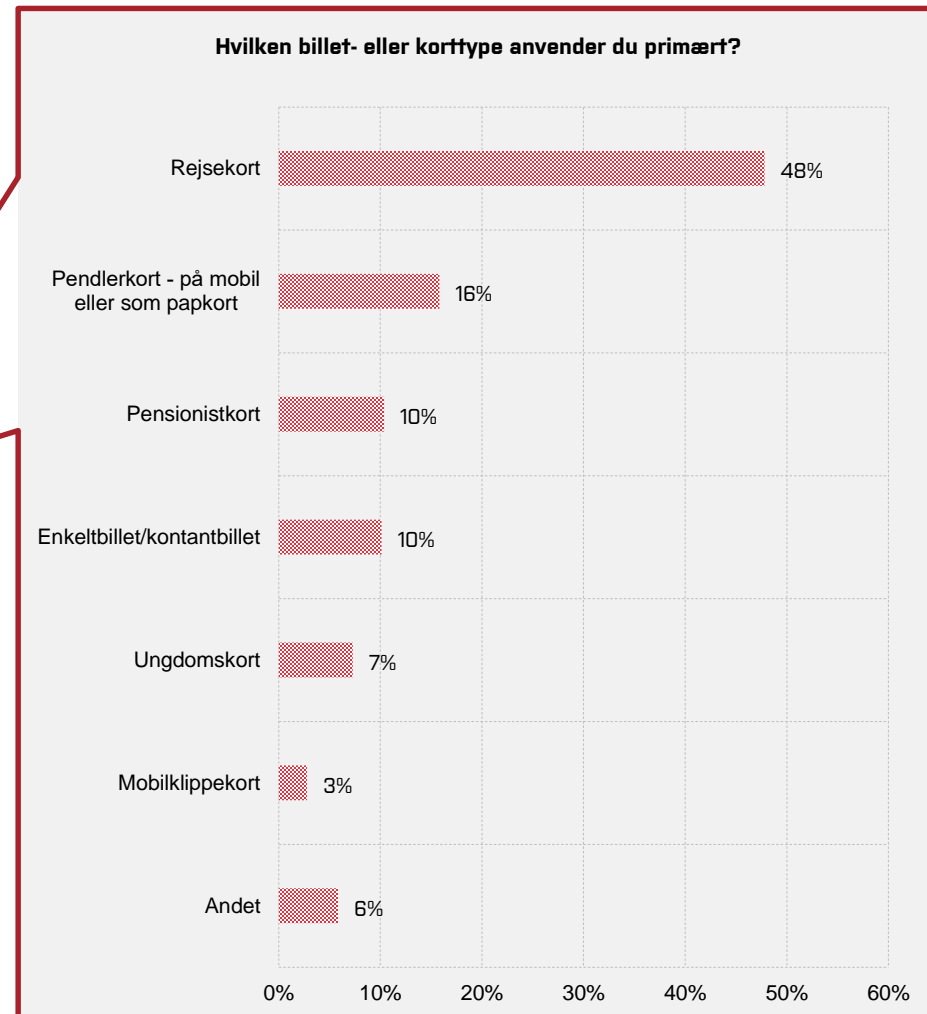
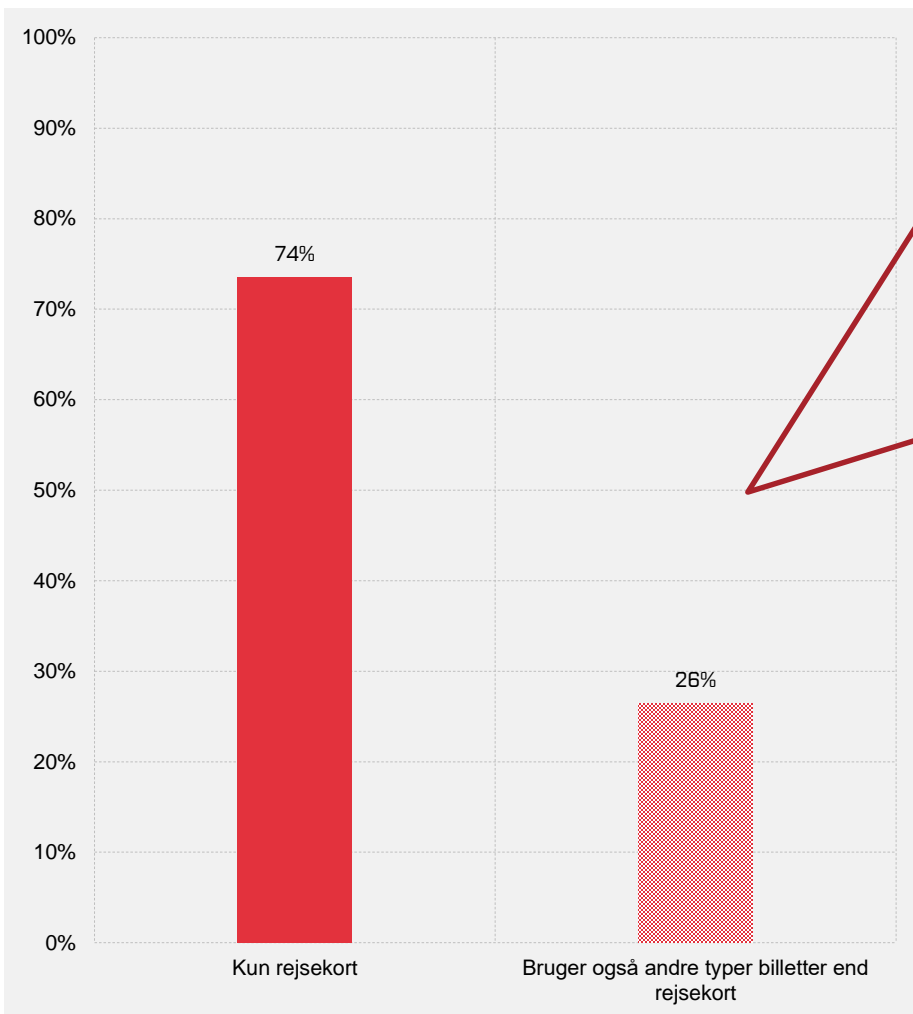
## Har du en tank-op aftale?



[N=2.855] – Brugere af personligt rejsekort, der rejser mindst 1-2 dage i kvartalet.

[N=172] – Brugere af flex rejsekort, der rejser mindst 1-2 dage i kvartalet.

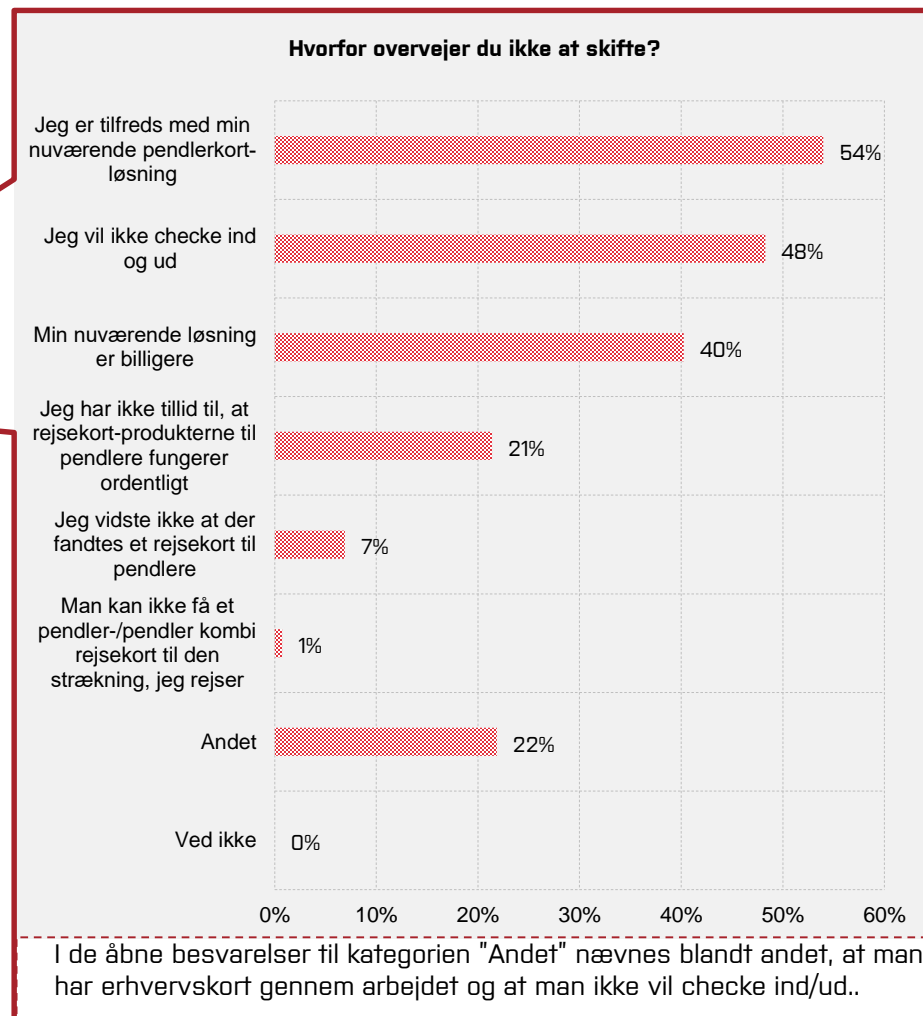
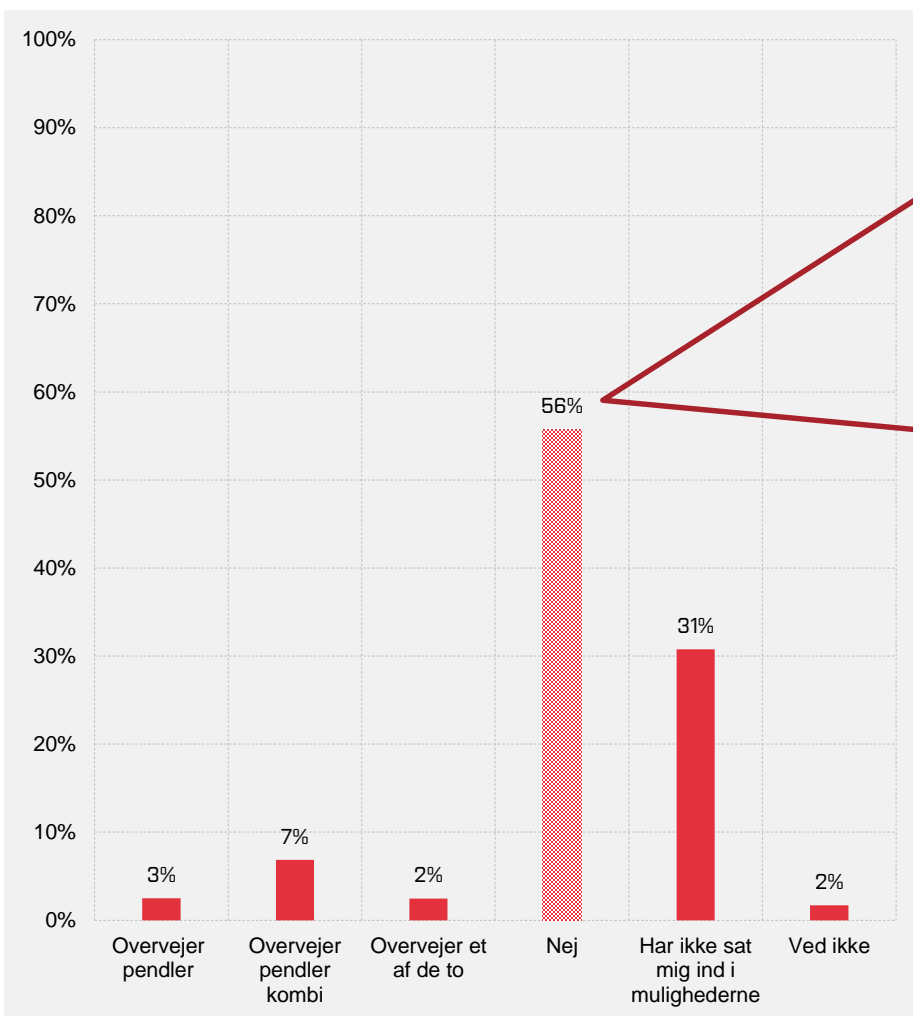
## Benytter du rejsekort til alle dine rejser med offentlig transport, eller benytter du også andre typer billetter?



[N=3.627] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet.

[N=986] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, som også bruger andre billetter

## Benytter primært pendlerkort (mobil eller papkort) - Overvejer du at skifte dit pendlerkort ud med et pendler rejsekort eller et pendler kombi rejsekort?

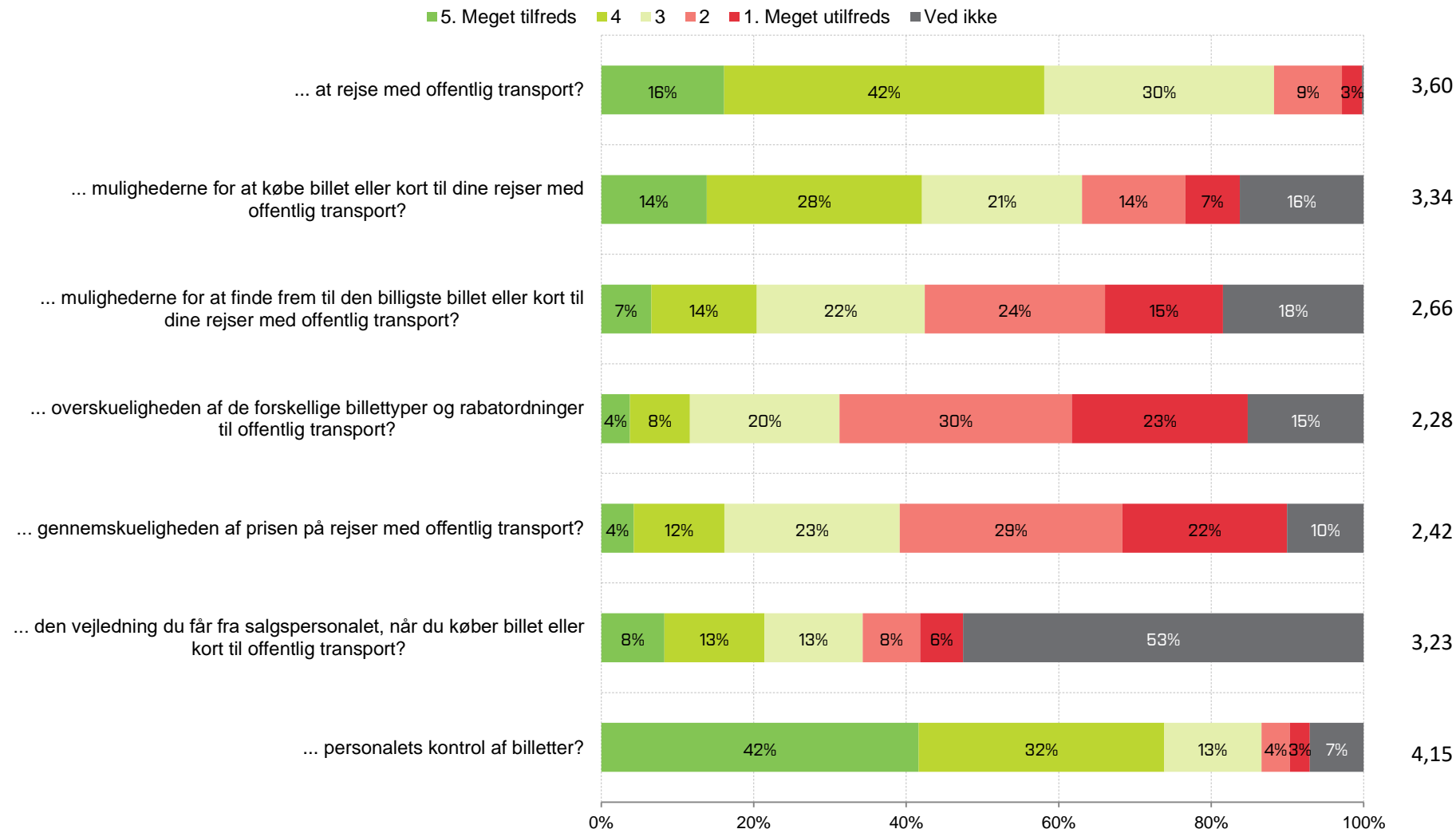


[N=112] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, som primært benytter pendlerkort på mobilen eller som papkort

[N=61] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, som primært benyttet pendlerkort (mobil/pap) og som ikke overvejer at skifte til et rejsekort pendler / pendler kombi

# I de følgende spørgsmål bedes du vurdere en række forhold vedr. offentlig transport. Hvor tilfreds er du med...

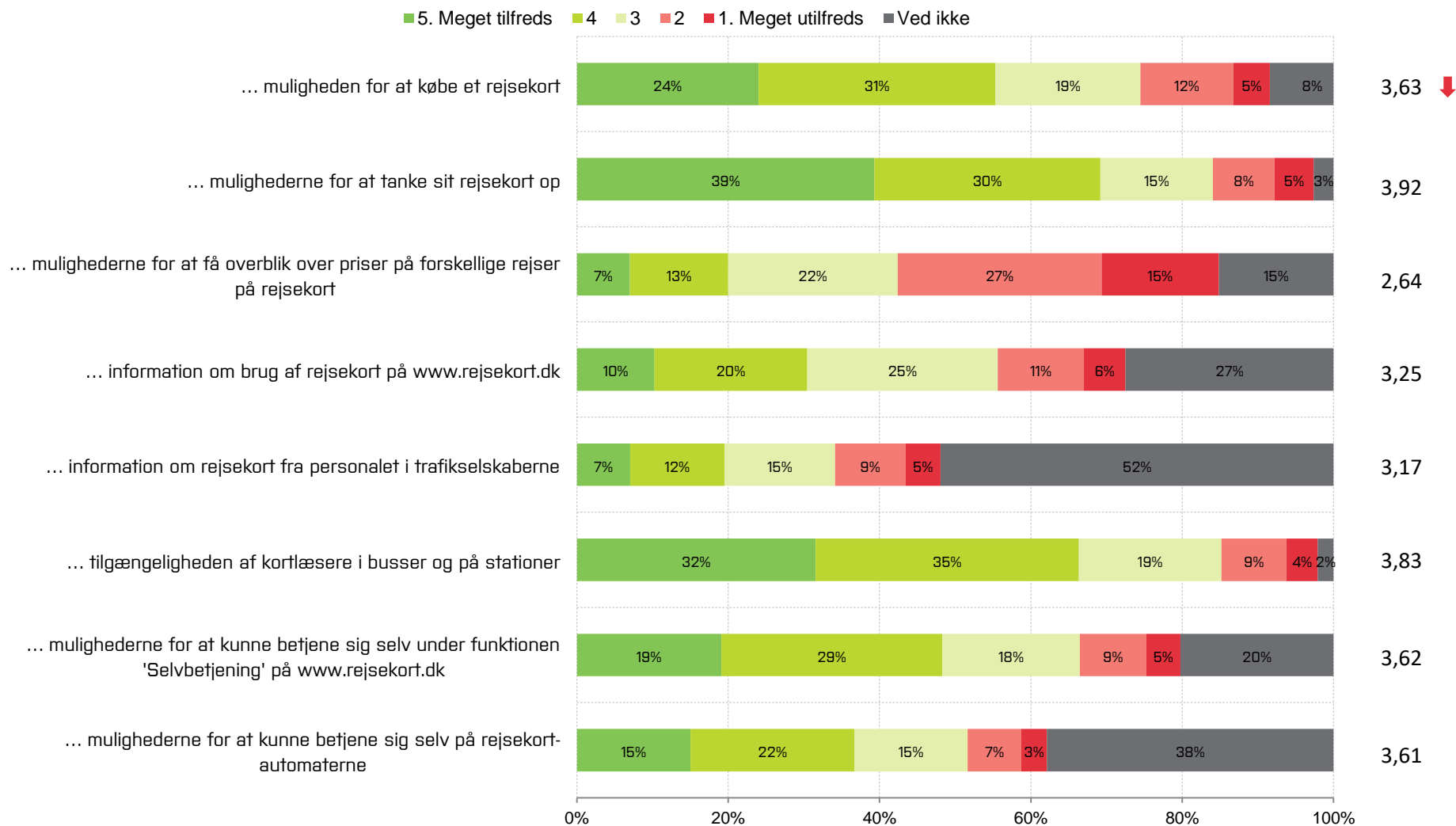
GENNEMSIT





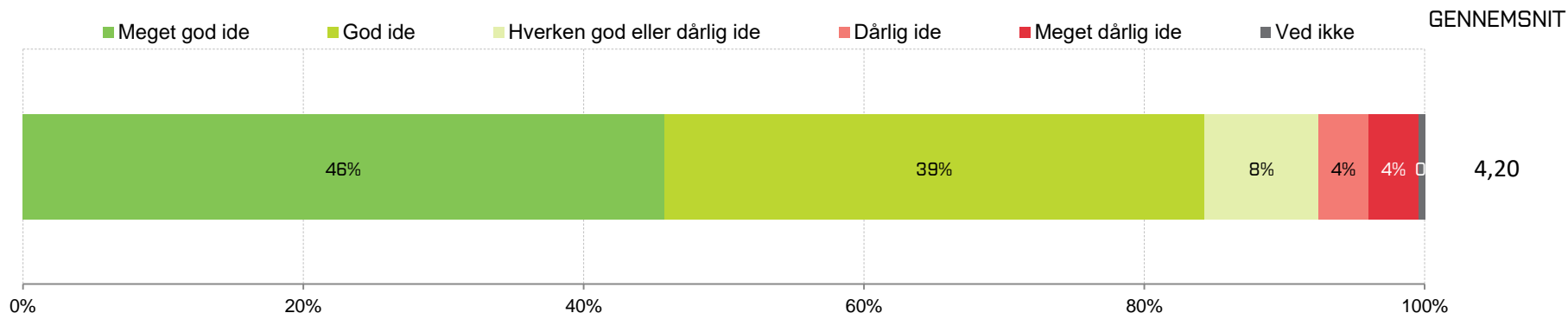
# I det følgende bedes du vurdere en række udsagn vedr. rejsekort. Hvor tilfreds er du med...

GENNEMSNI

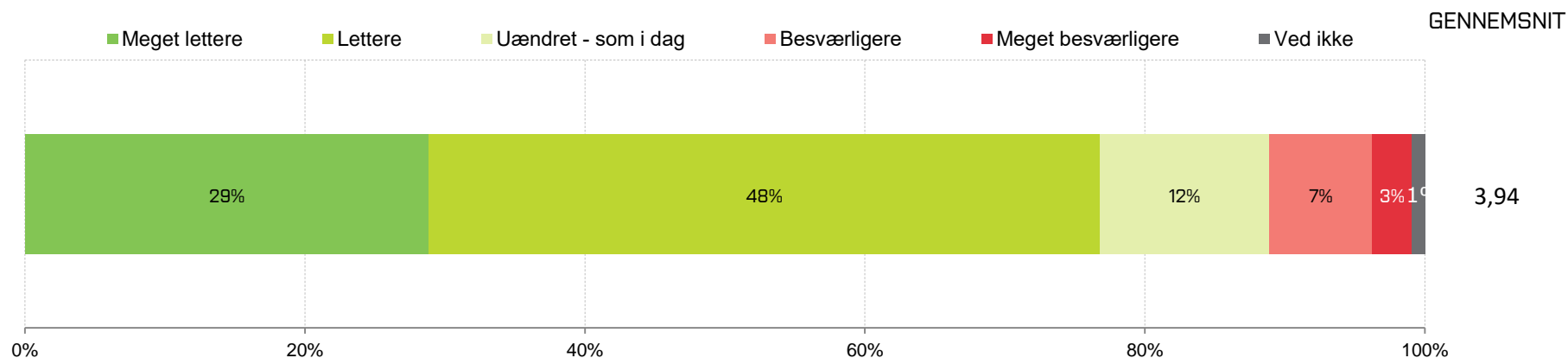


# Konceptopfattelse og rejsekorts betydning for besværlighed forbundet med rejser

Synes du, at det er en god eller dårlig ide med et rejsekort til offentlig transport?

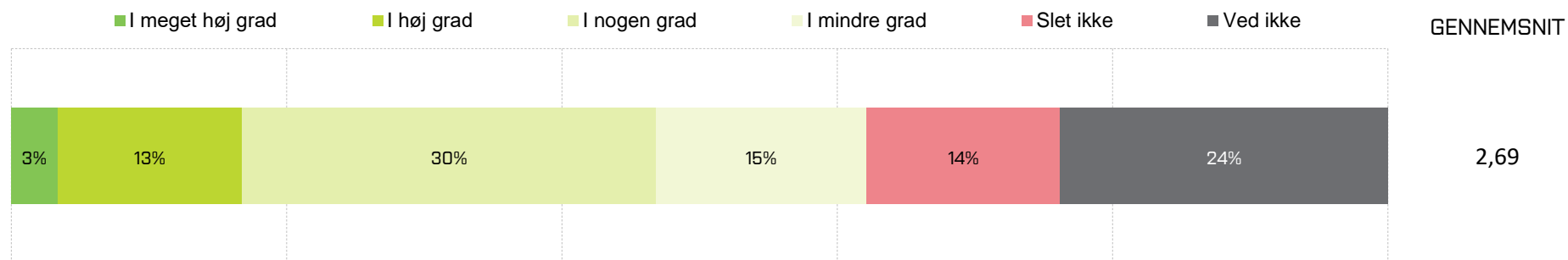


Synes du, at rejsekort gør det lettere eller besværligere at rejse med offentlig transport?

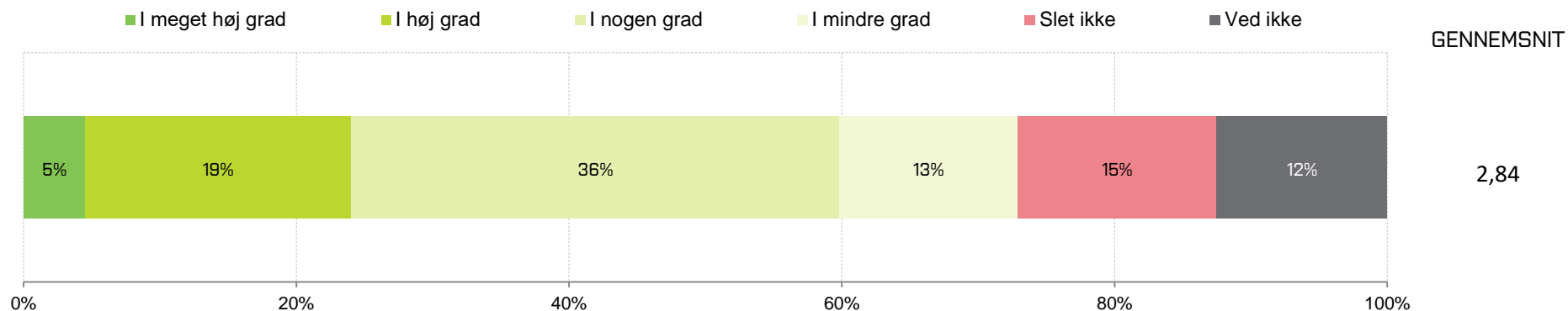


# rejsekorts betydning for rejseudgifter og rejseoplevelsen

## Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?

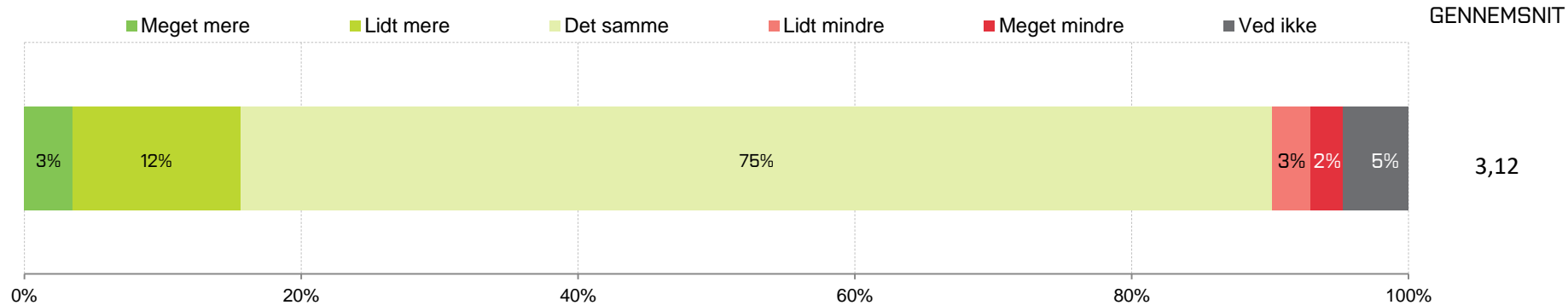


## Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med offentlig transport bliver bedre?



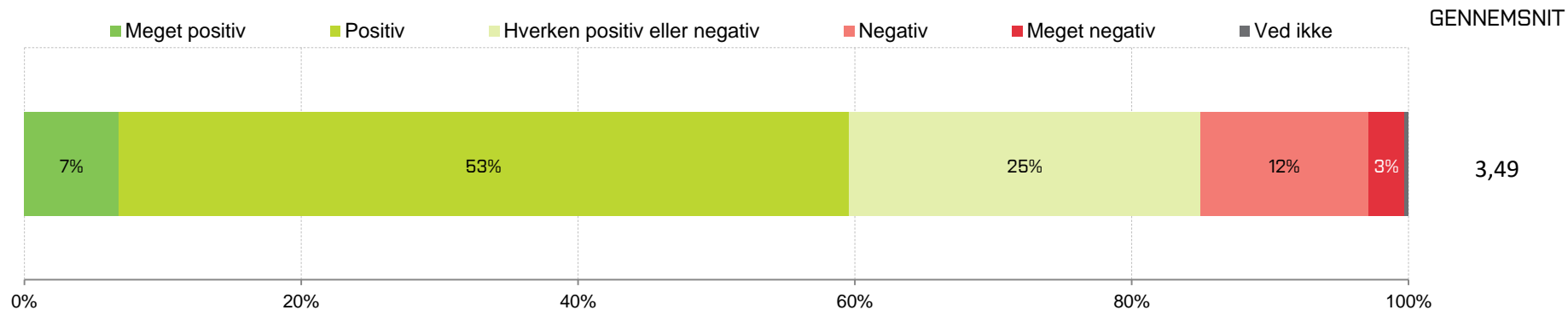
# rejsekorts betydning for rejsefrekvens

Har rejsekort fået dig til at rejse mere eller mindre med bus, tog og metro?

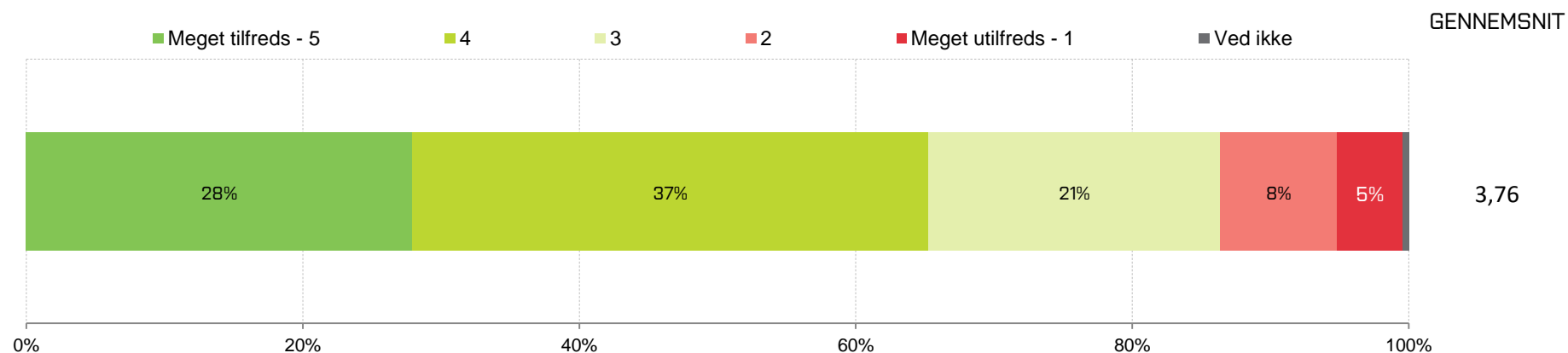


# Opfattelse af offentlig transport og tilfredshed med rejsekort

## Er din overordnede opfattelse af offentlig transport positiv eller negativ?



## Hvor tilfreds er du med rejsekort alt i alt?



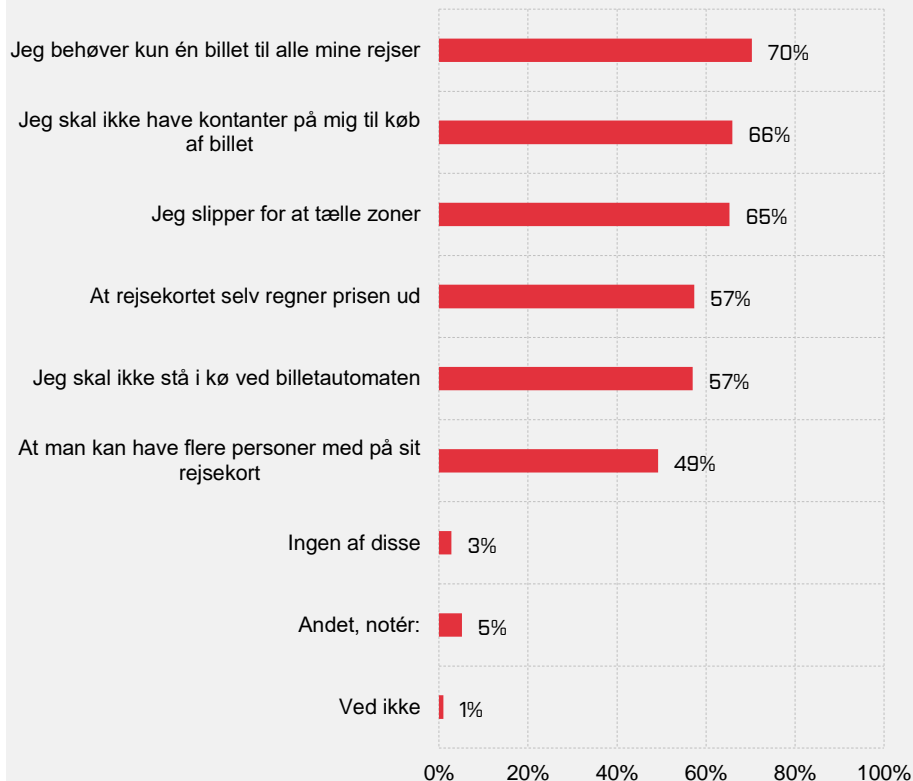
## Udrulningsområder – Gennemsnit på nøglespørgsmål

	Bornholm	Fyn	Hovedstaden	Midtjylland	Nordjylland	Syddjylland	Sydsjælland	Vestsjælland	Total
Er din overordnede opfattelse af offentlig transport positiv eller negativ?	3,72	3,52	3,46	3,50	3,61	3,49	3,60	3,46	3,49
Synes du, at det er en god eller dårlig ide med et rejsekort til offentlig transport?	4,53	4,08	4,10	4,28	4,35	4,44	4,45	4,31	4,20
Synes du, at rejsekort gør det lettere eller besværligere at rejse med offentlig transport?	4,28	3,82	3,80	4,04	4,24	4,25	4,22	4,01	3,94
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med offentlig transport bliver bedre?	3,21	2,74	2,75	2,88	3,08	3,01	3,17	2,86	2,84
Hvor tilfreds er du med at rejse med offentlig transport?	3,96	3,54	3,60	3,61	3,69	3,54	3,64	3,56	3,60
Hvor tilfreds er du med rejsekort alt i alt	4,25	3,56	3,67	3,82	3,98	3,94	3,99	3,78	3,76

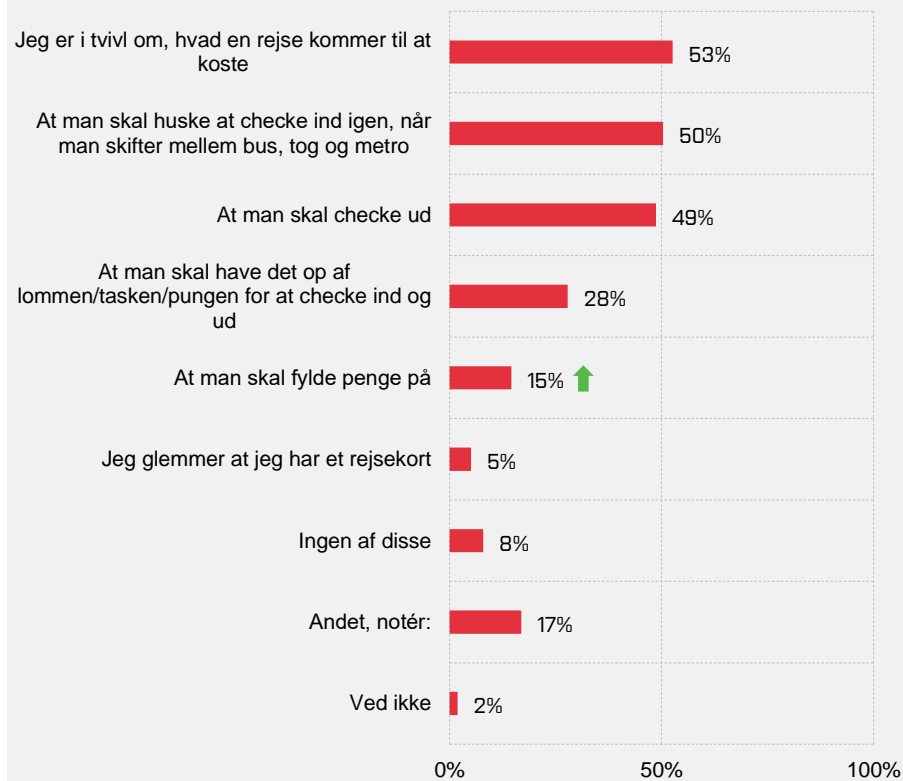
# Fordele og ulemper ved rejsekort

↑↓ Signifikant forskel iff. forrige år

## Hvilke fordele synes du rejsekort har?



## Hvilke ulemper synes du rejsekort har?

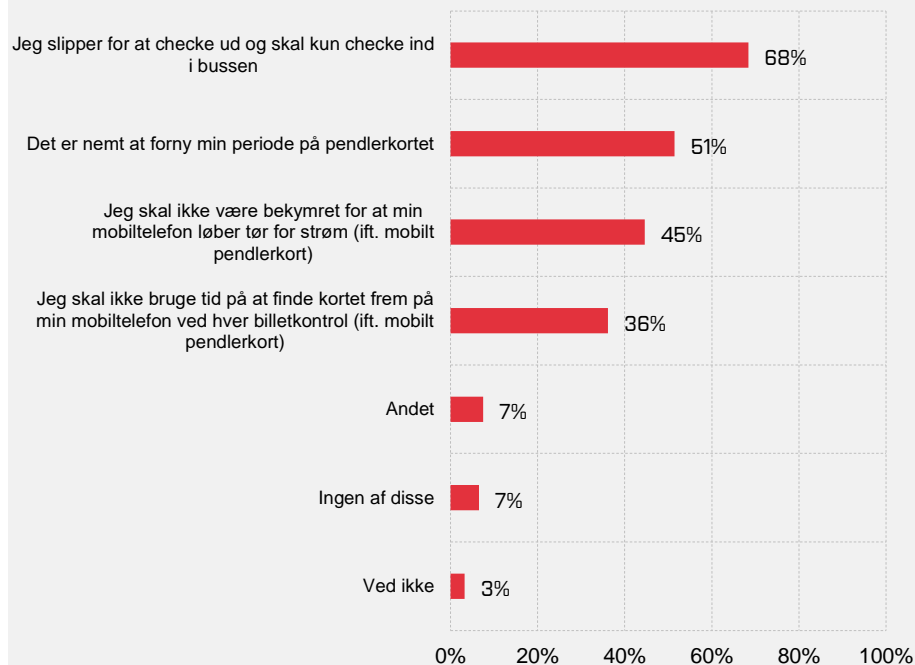


I de åbne besvarelser til kategorien "Andet" nævnes blandt andet automatisk optankning, mulighed for spontanitet, at det er nemt/hurtigt at rejse med rejsekort, at det er billigere, at det kan bruges i hele landet og at man slipper for planlægningen omkring køb af billet.

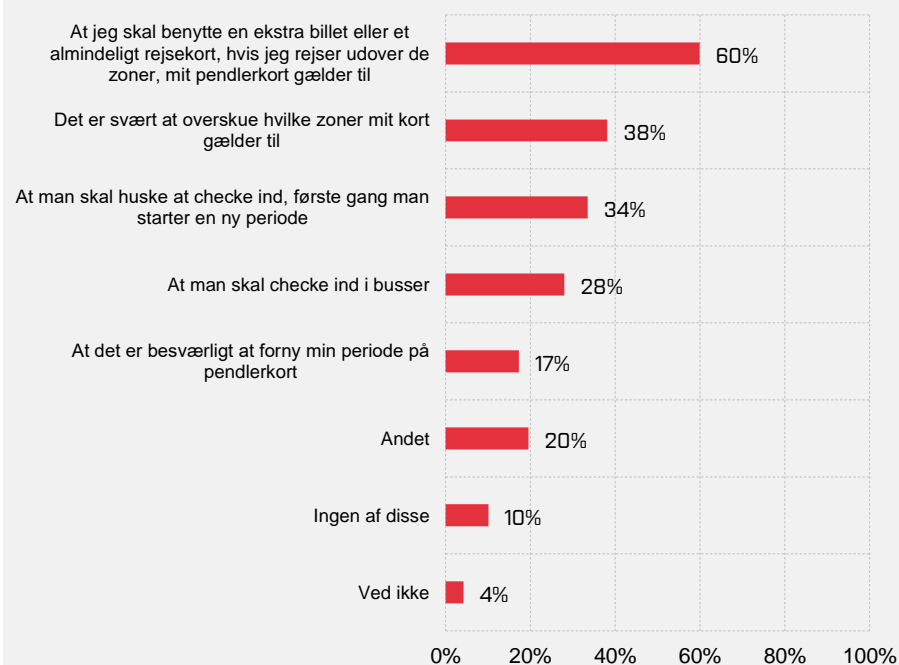
I de åbne besvarelser til kategorien "Andet" nævnes at det ikke altid er billigst, at man ikke får besked når ens kort udløber samt at det koster penge at forny kortet, at check ud ofte er besværligt i bussen og at man ikke kan se på kortet, om man har checket ind/ud. Flere nævner desuden, at det ved optankning tager for lang tid før pengene er på kortet og at man ville have foretrukket rejsekort som app.

## Fordele og ulemper ved pendlerkort (rejsekort)

### Hvilke fordele synes du pendlerkort har?



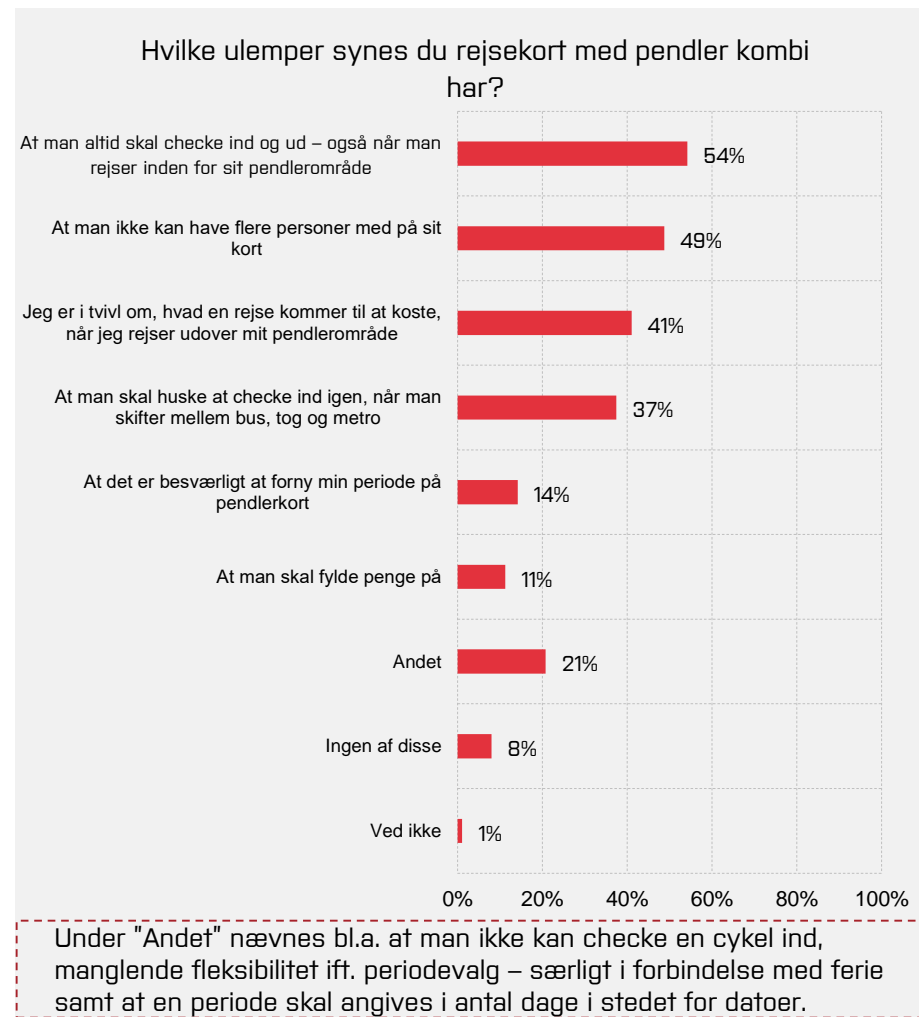
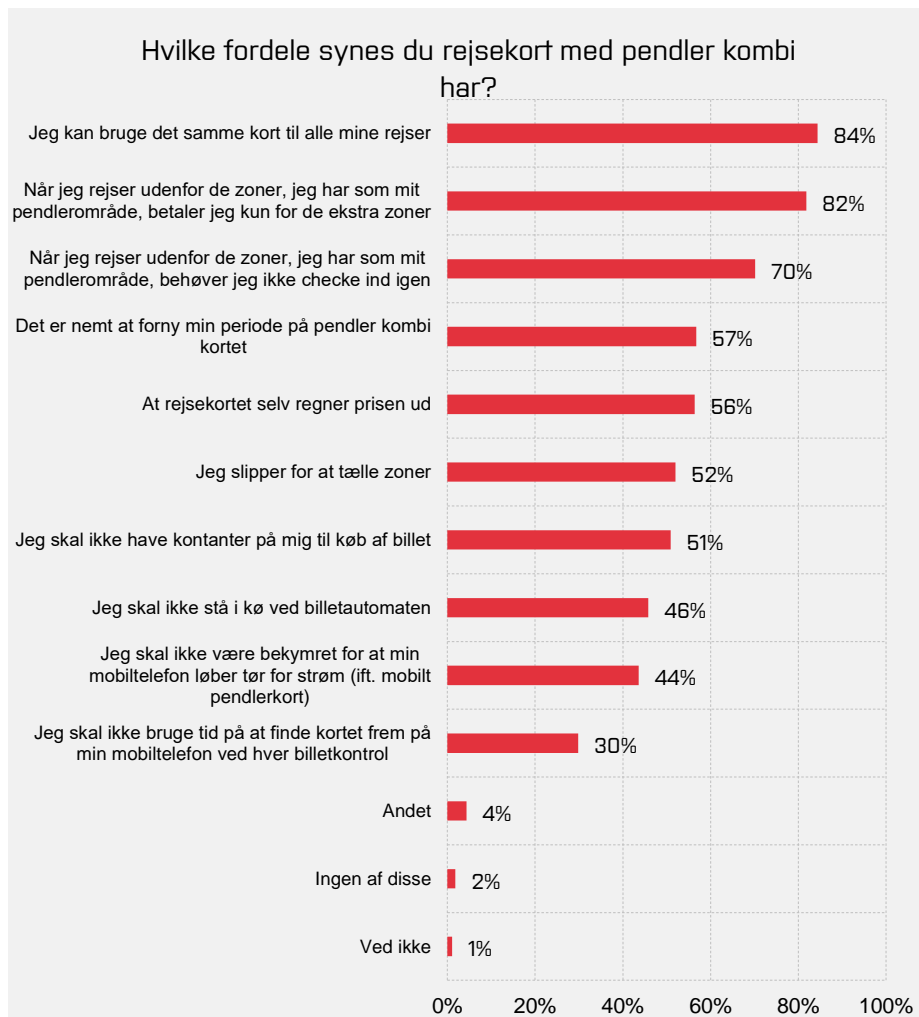
### Hvilke ulemper synes du pendlerkort har?



I de åbne besvarelser til kategorien "Andet" nævnes blandt andet manglende fleksibilitet ift. perioden – nogle ønsker at kunne "pause" perioden i forbindelse med ferie. Derudover nævnes de fejlmeldinger der forekommer, når man checker ud (selvom man ikke skal checke ud).



# Fordele og ulemper ved rejsekort med pendler kombi



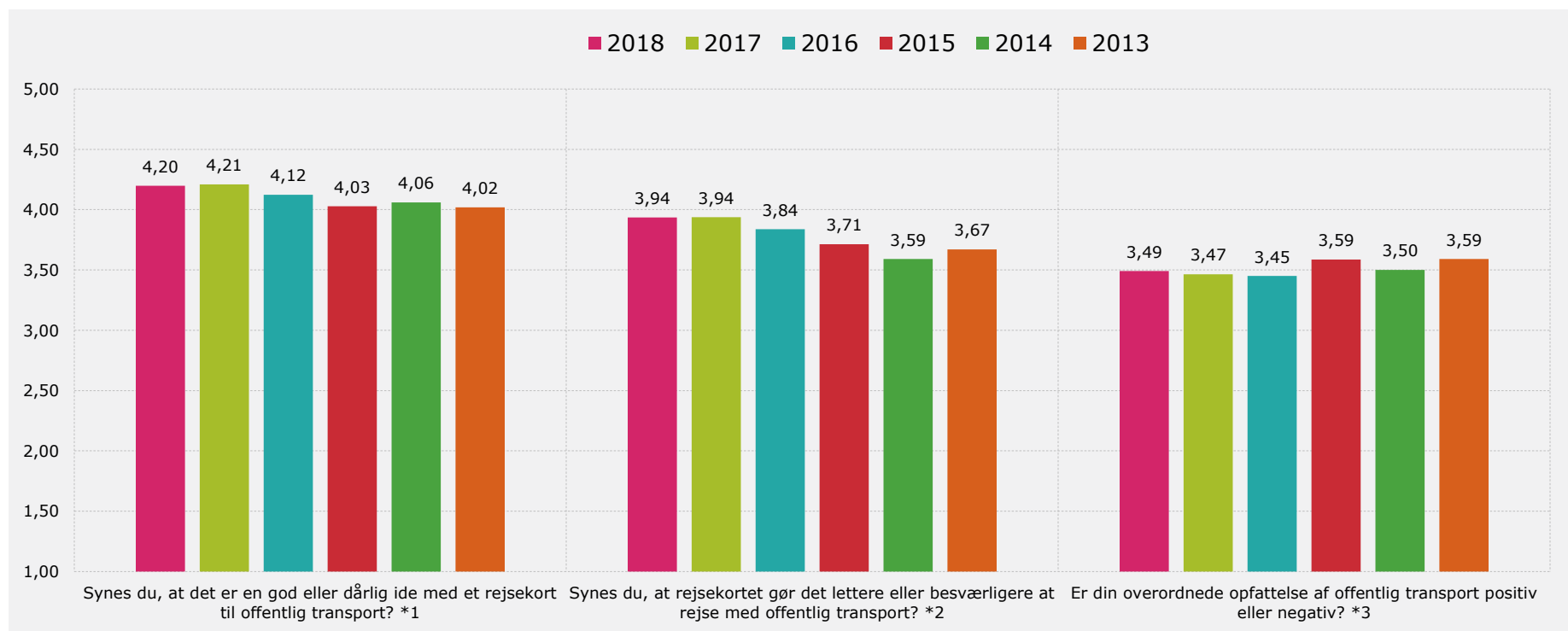
# Anbefalingsvillighed

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



[N 2018=3.627] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet.

# Sammenligning af udvalgte items 2013 til 2018



2013 formulering

\*1: Synes du, at det er en god eller dårlig ide at indføre et rejsekort til kollektiv trafik?

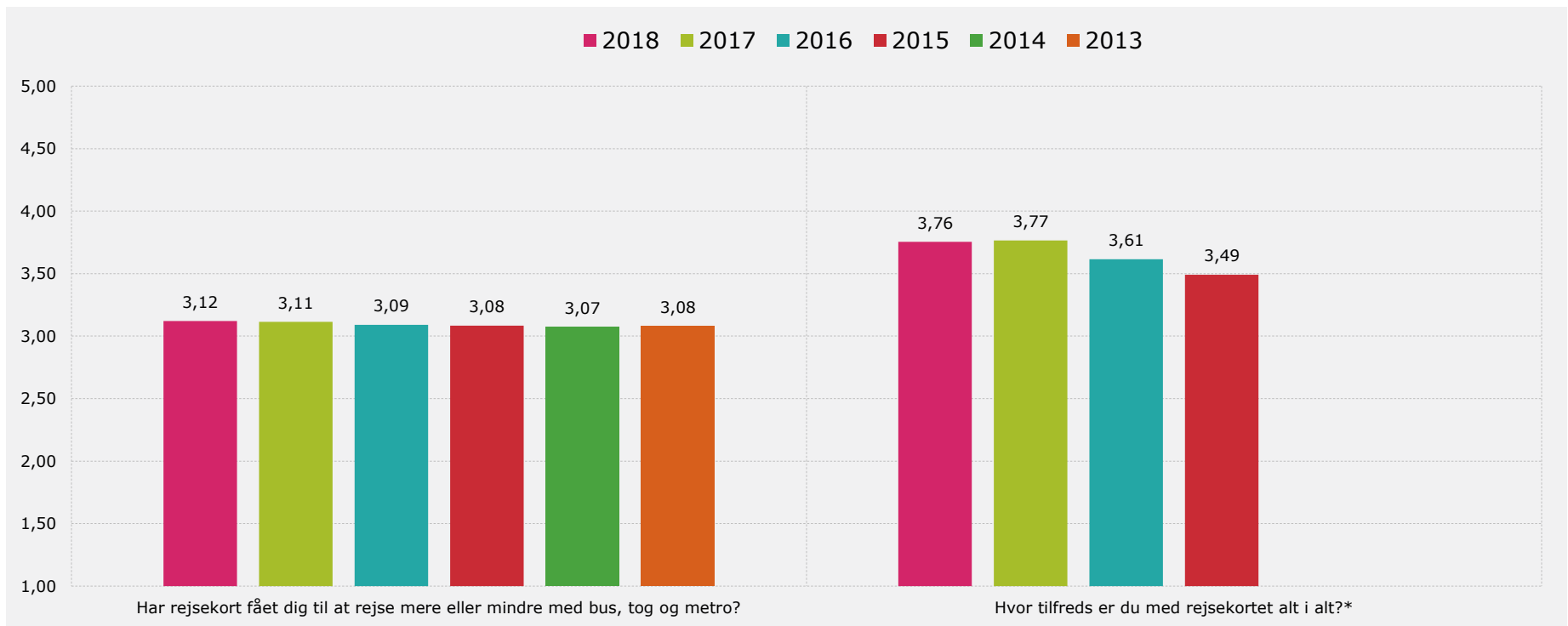
\*2: Tror du, at indførelsen af rejsekort vil gøre det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv trafik end tidligere?

\*3: Er din overordnede opfattelse af kollektiv trafik positiv eller negativ?

[N 2018=3.627] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet

↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

# Sammenligning af udvalgte items 2013 til 2018



\*Spørgsmålet er ikke blevet stillet ved målinger før 2015.  
[N 2018=3.627] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet

↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

## Ekstra spørgsmål til rejsekort

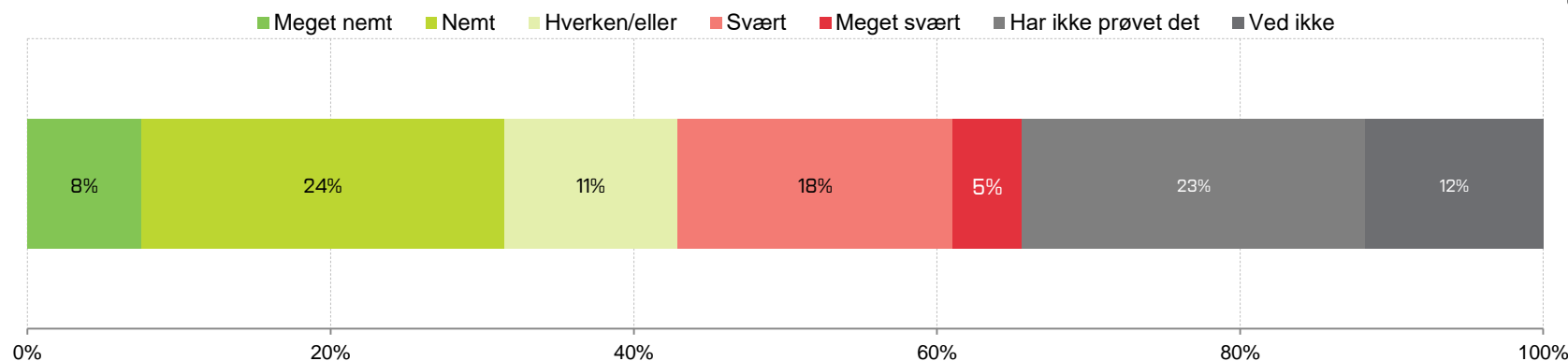
Fokus på adfærd



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

2018

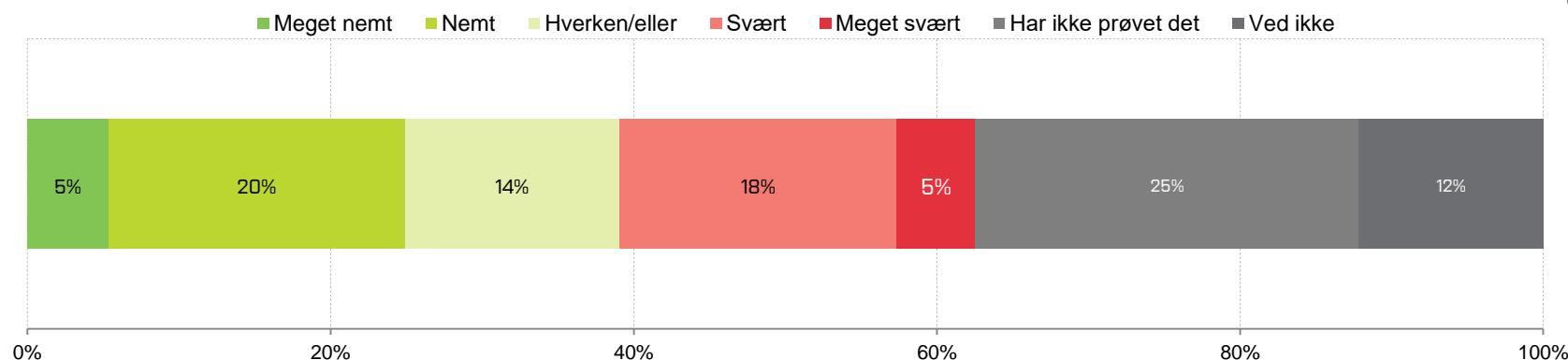
GENNEMSNI



3,18 ↑

2017

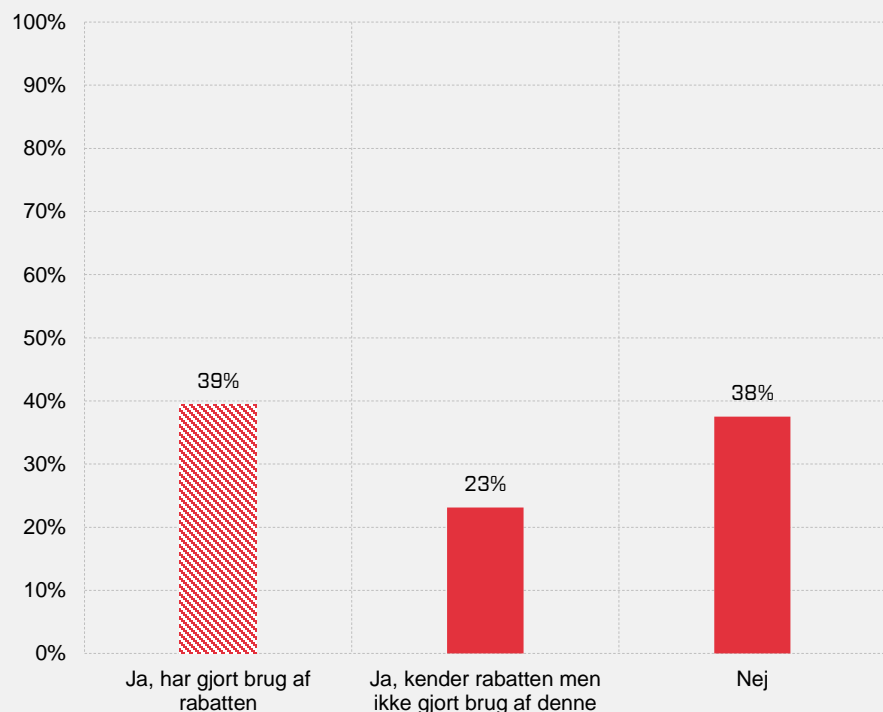
GENNEMSNI



3,03

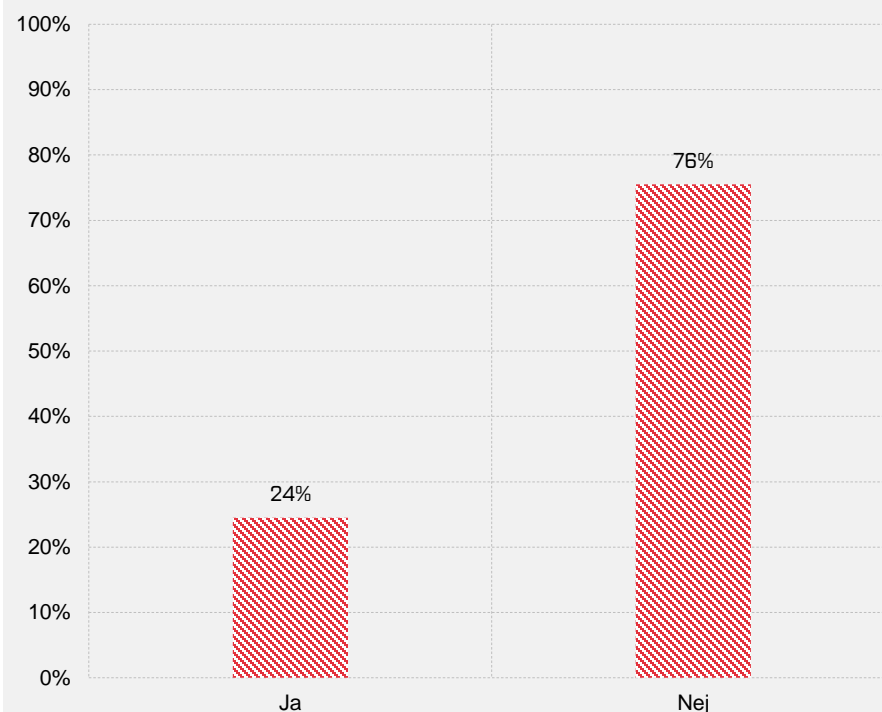
## Kendskab og brug af off-peak rabat

Når man benytter rejsekort kan man få rabat, hvis man rejser i weekenden eller på hverdage uden for myldretiden. Kender du til denne rabat og har du evt. gjort brug af rabatten på dine rejser?



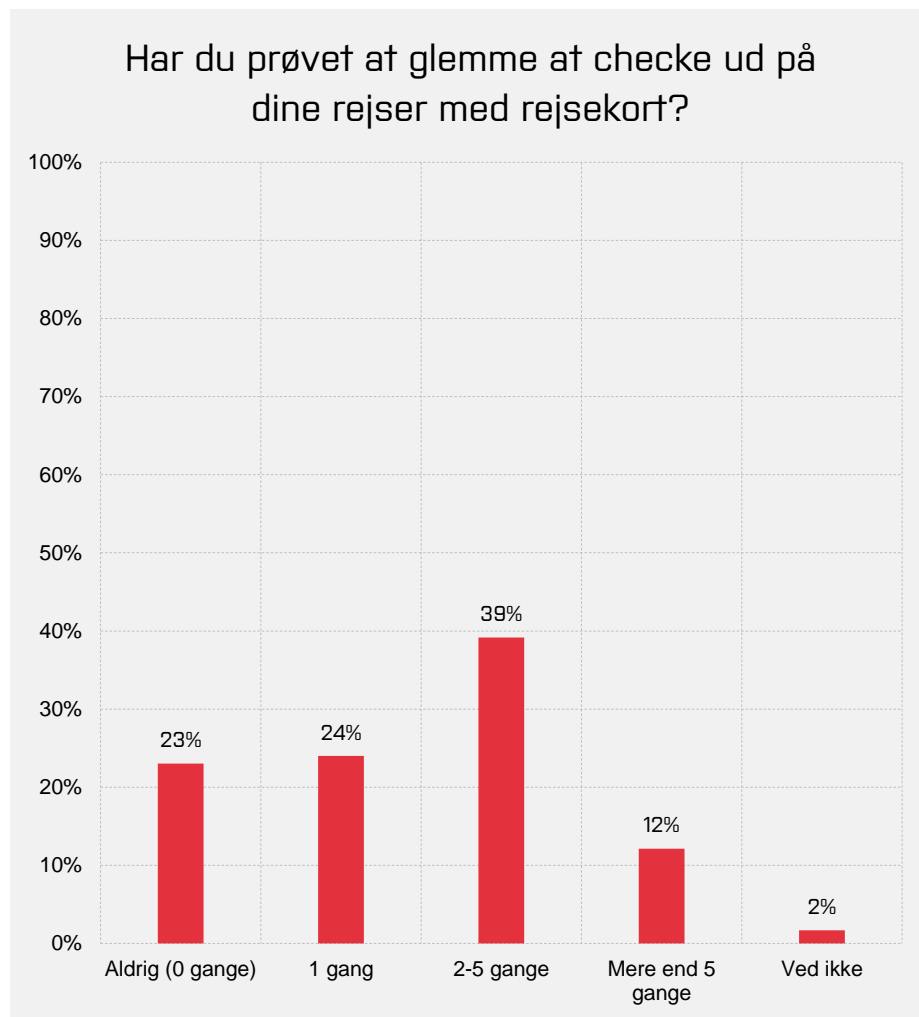
[N=3.521] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet. Spørgsmålet er ikke stillet til personer, der kun har et pendler rejsekort.

Har du flyttet tidspunktet for dine rejser, til uden for myldretiden, for at få rabat?



[N=1.262] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, der har gjort brug af off-peak rabatten.

## Check ud situationer

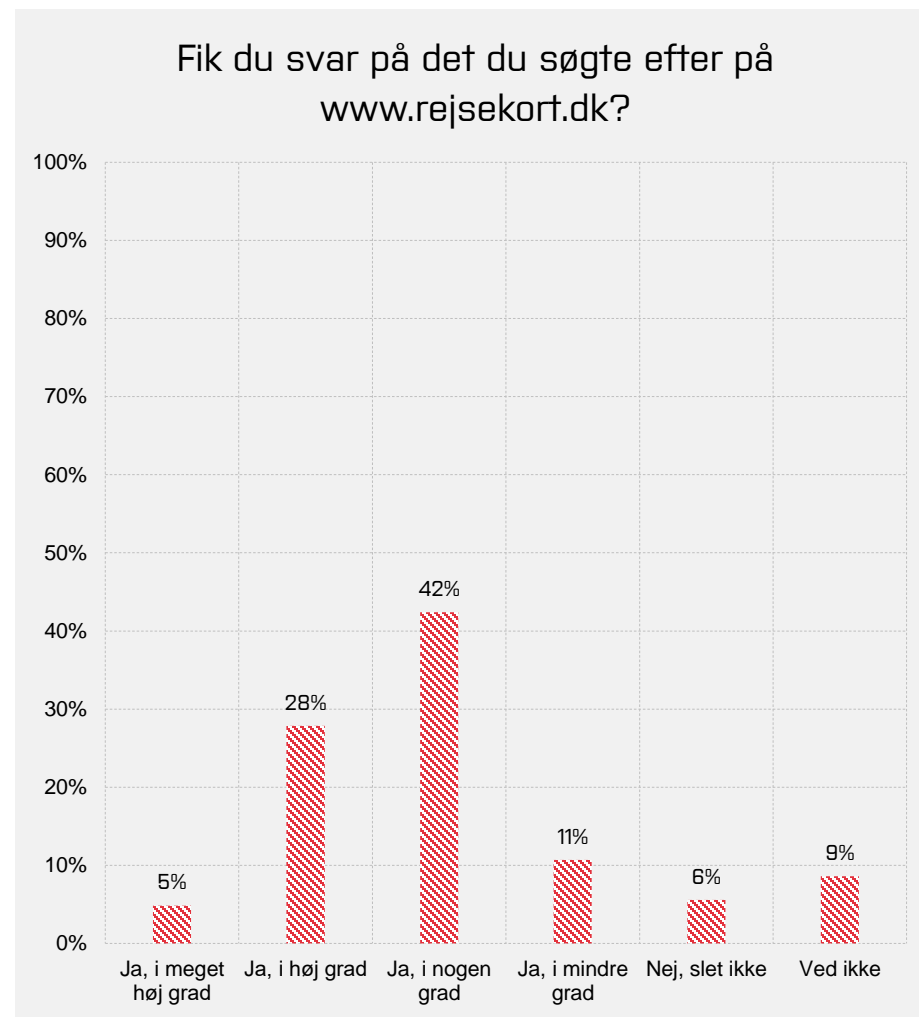
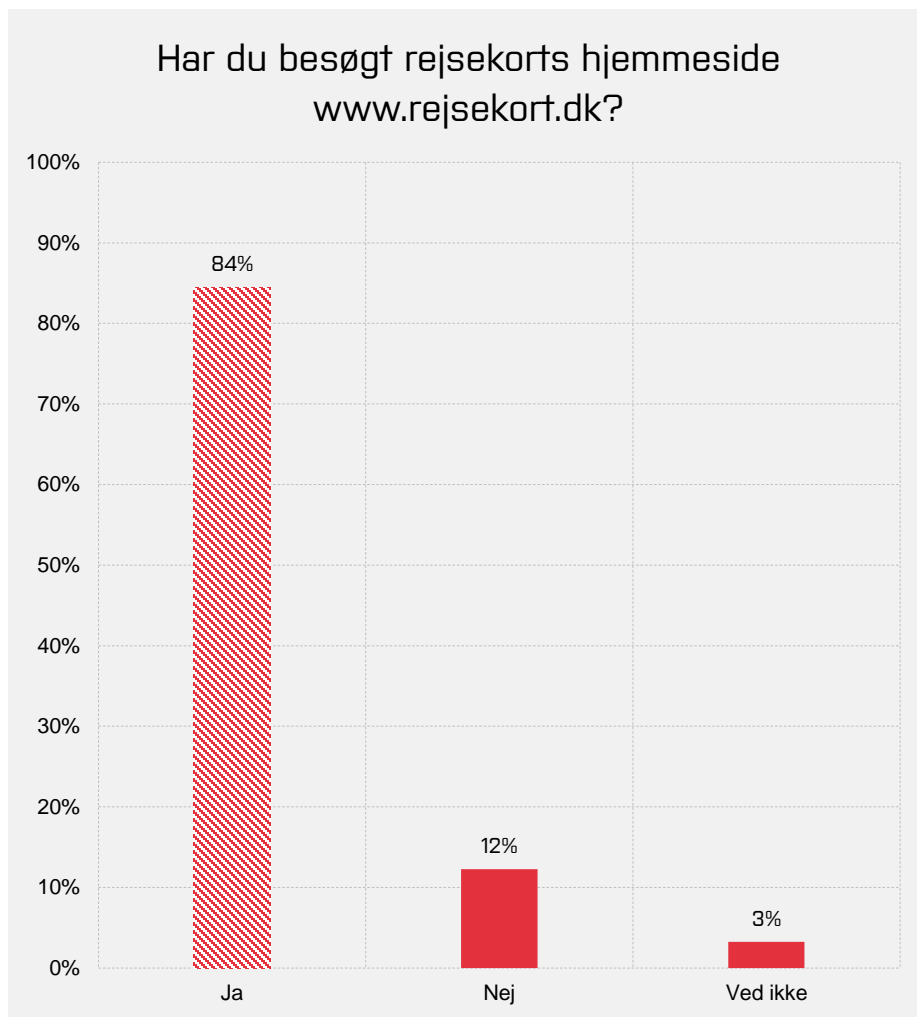


[N=3.521] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet. Spørgsmålet er ikke stillet til personer, der kun har et pendler rejsekort.



## Rejsekorts hjemmeside

↑↓ Signifikant forskel iff. forrige år



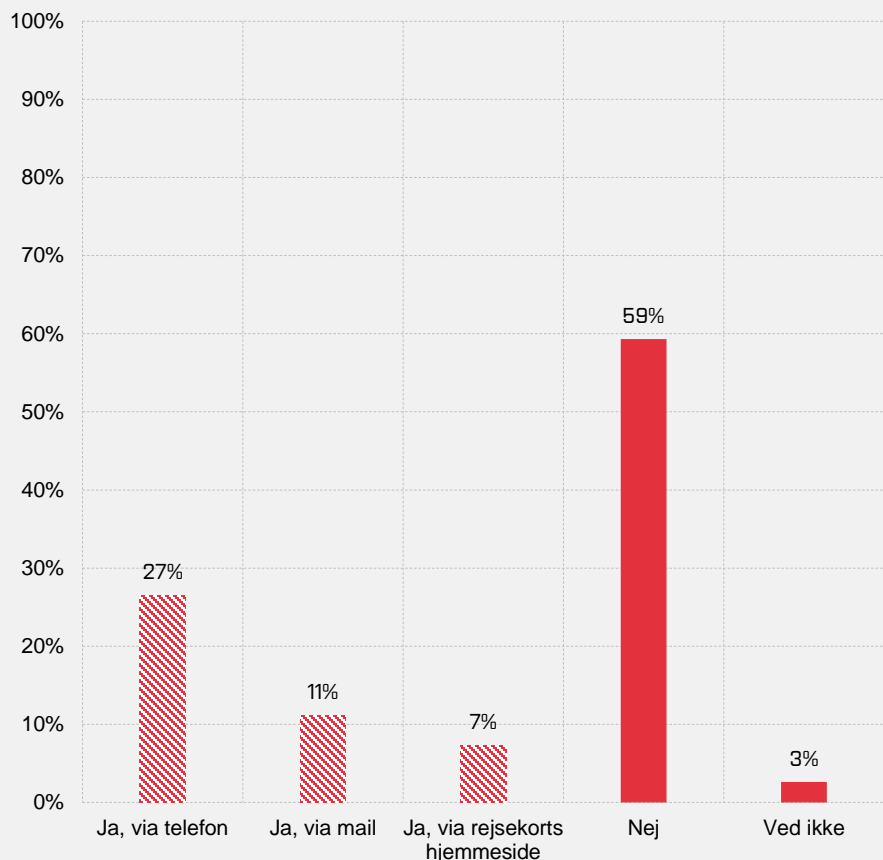
[N=3.627] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet.

[N=3.109] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, der har besøgt hjemmesiden.

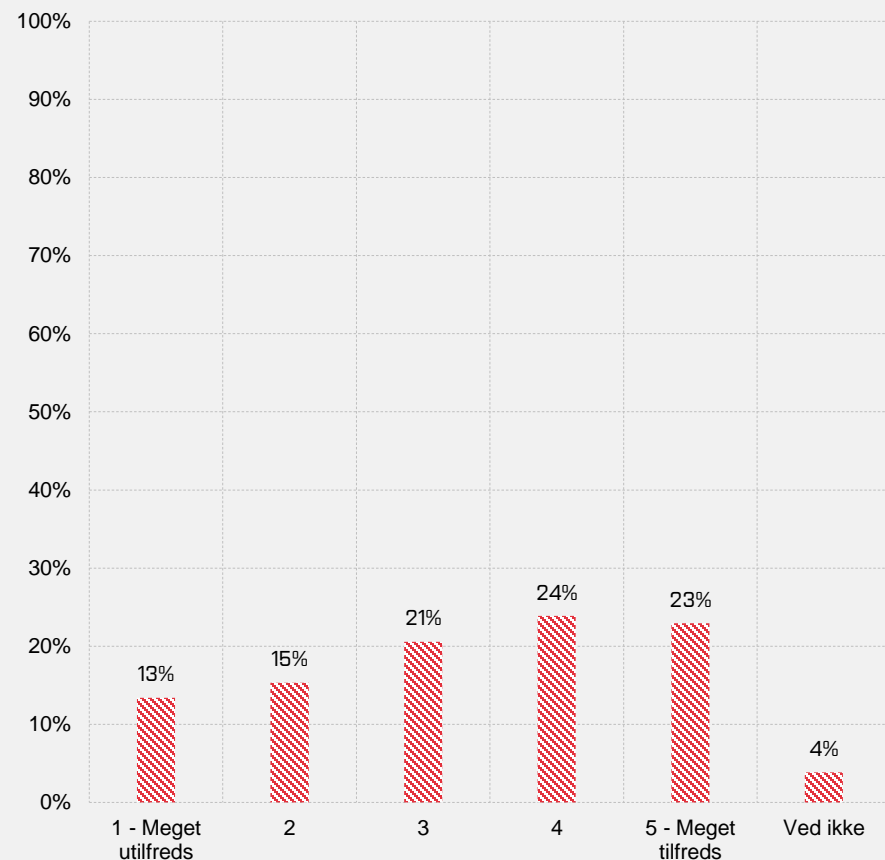
# Rejsekort Kundecenter

↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

## Har du været i kontakt med Rejsekort Kundeservice?



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

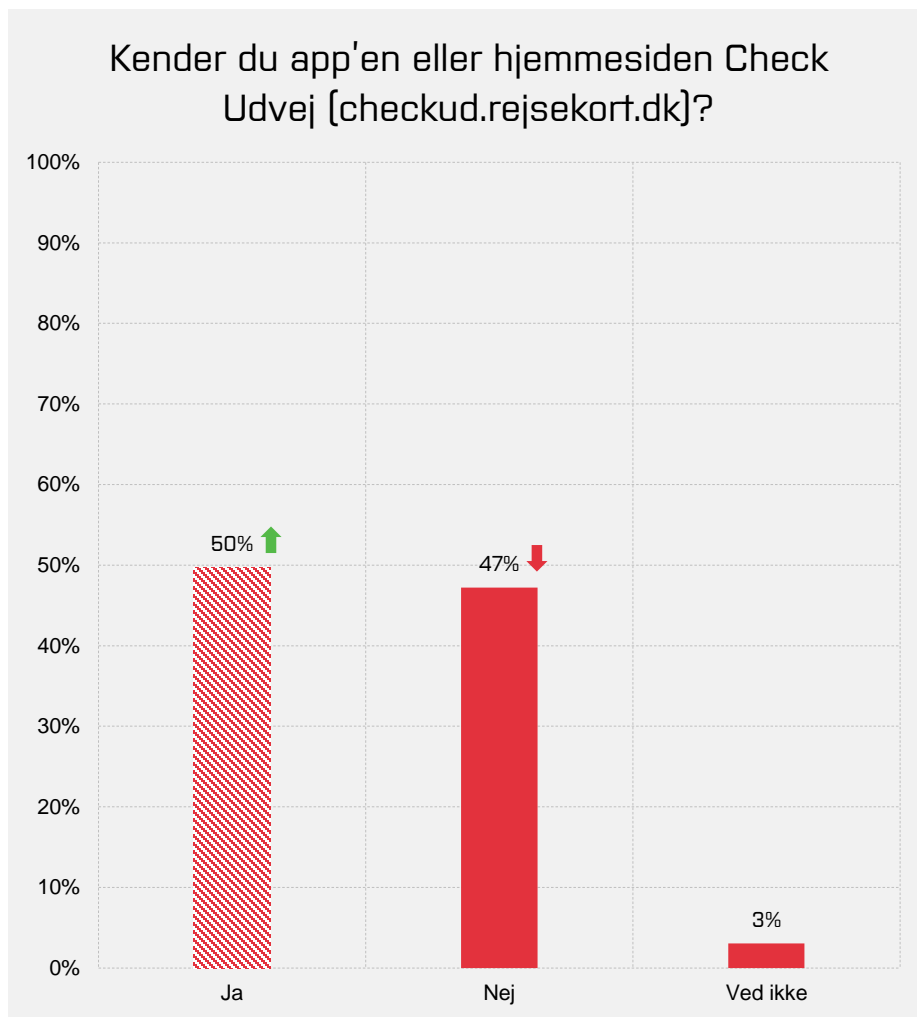


[N=3.627] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet.

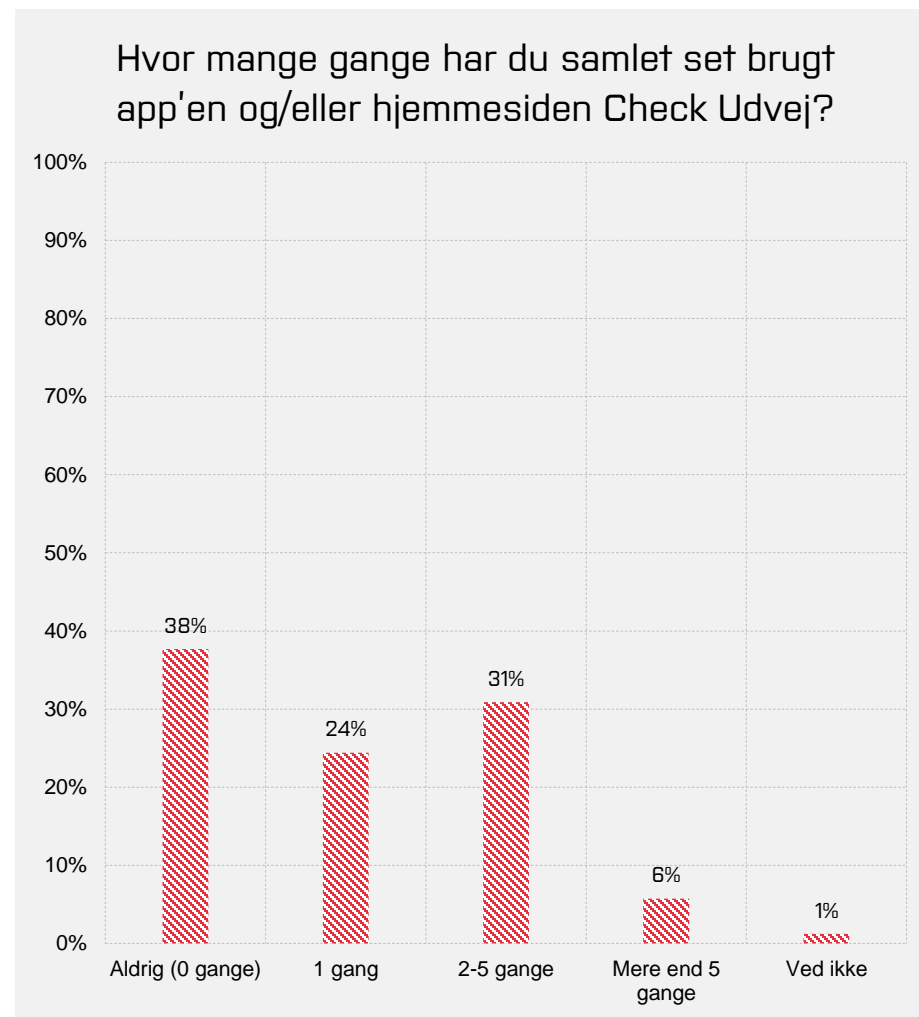
[N=1.561] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, der har været i kontakt med Kundeservice.

# Check Udvej

↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år



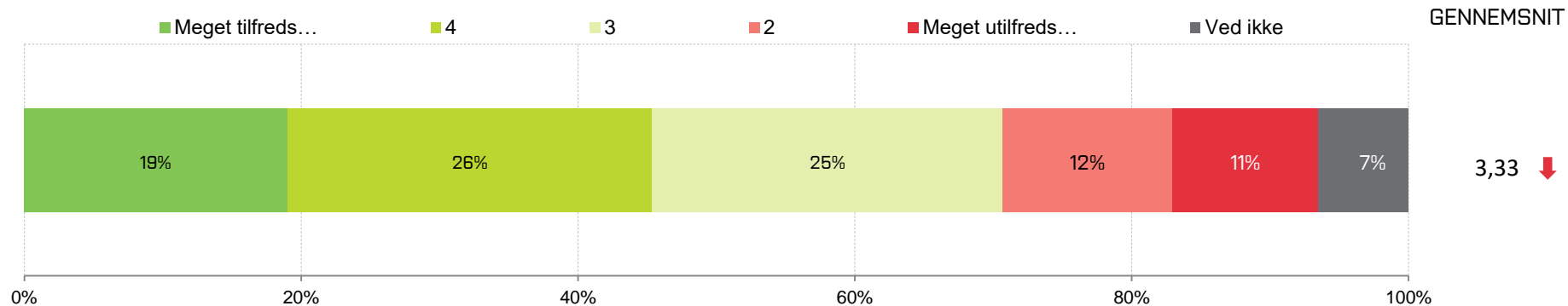
[N=3.627] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet.



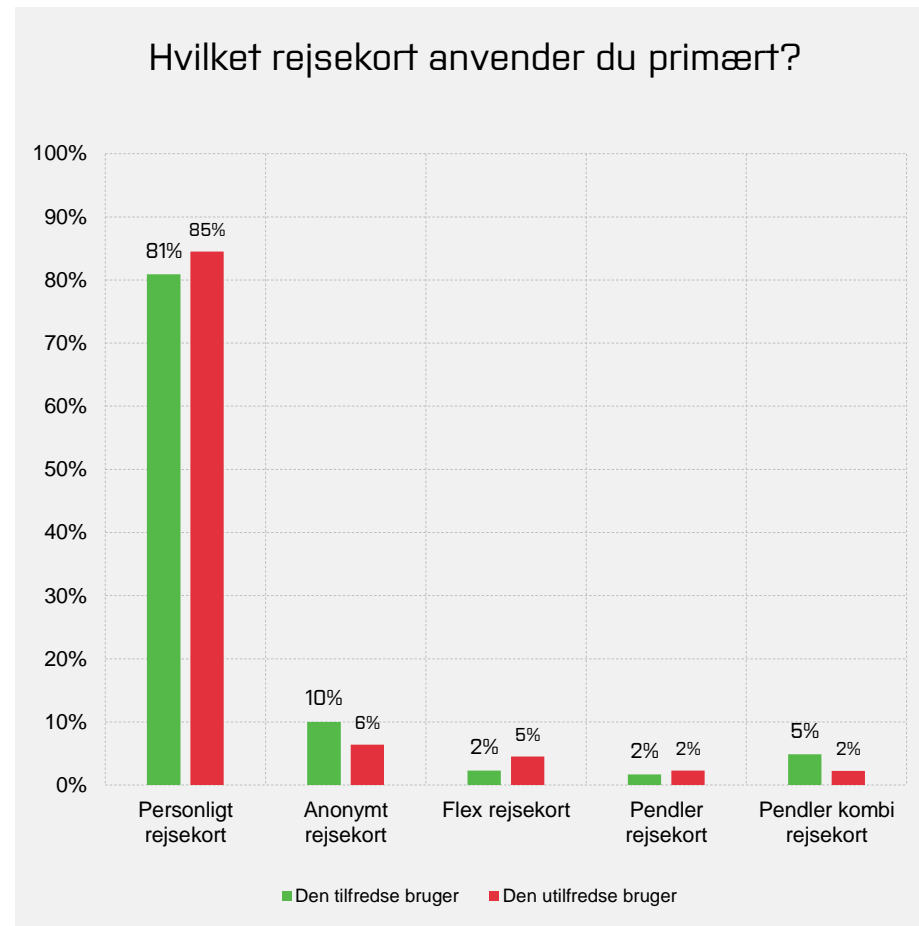
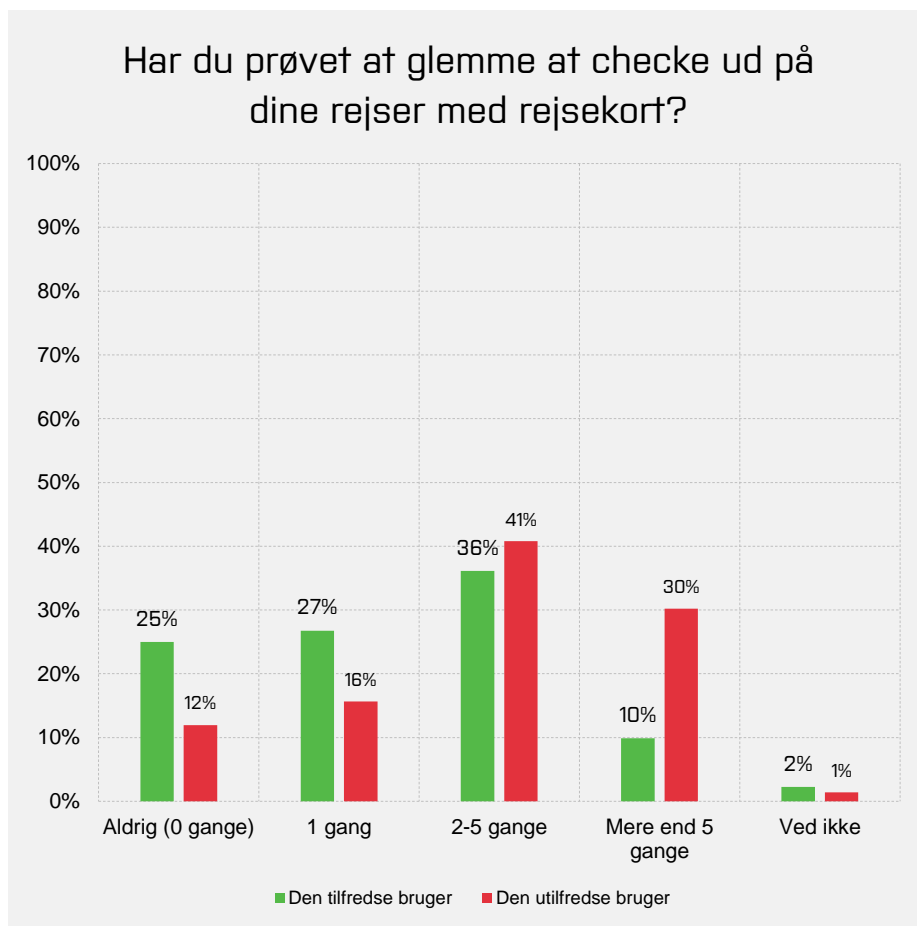
[N=1.732] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, der har besøgt hjemmesiden.

# Check Udvej

## Hvor tilfreds er du samlet set med app'en/hjemmesiden Check Udvej?



## Hvad karakteriserer den hhv. tilfredse\* og utilfredse\*\* bruger af rejsekort



Gennemsnit: Er din overordnede opfattelse af offentlig transport positiv eller negativ?

- Den tilfredse bruger: 3,92
- Den utilfredse bruger: 2,59

\*Den tilfredse bruger (N=852) – synes at Rejsekort gør det lettere/meget lettere at rejse OG at rejseoplevelsen i høj/meget høj grad bliver forbedret OG at det er en meget god ide/god ide med et Rejsekort

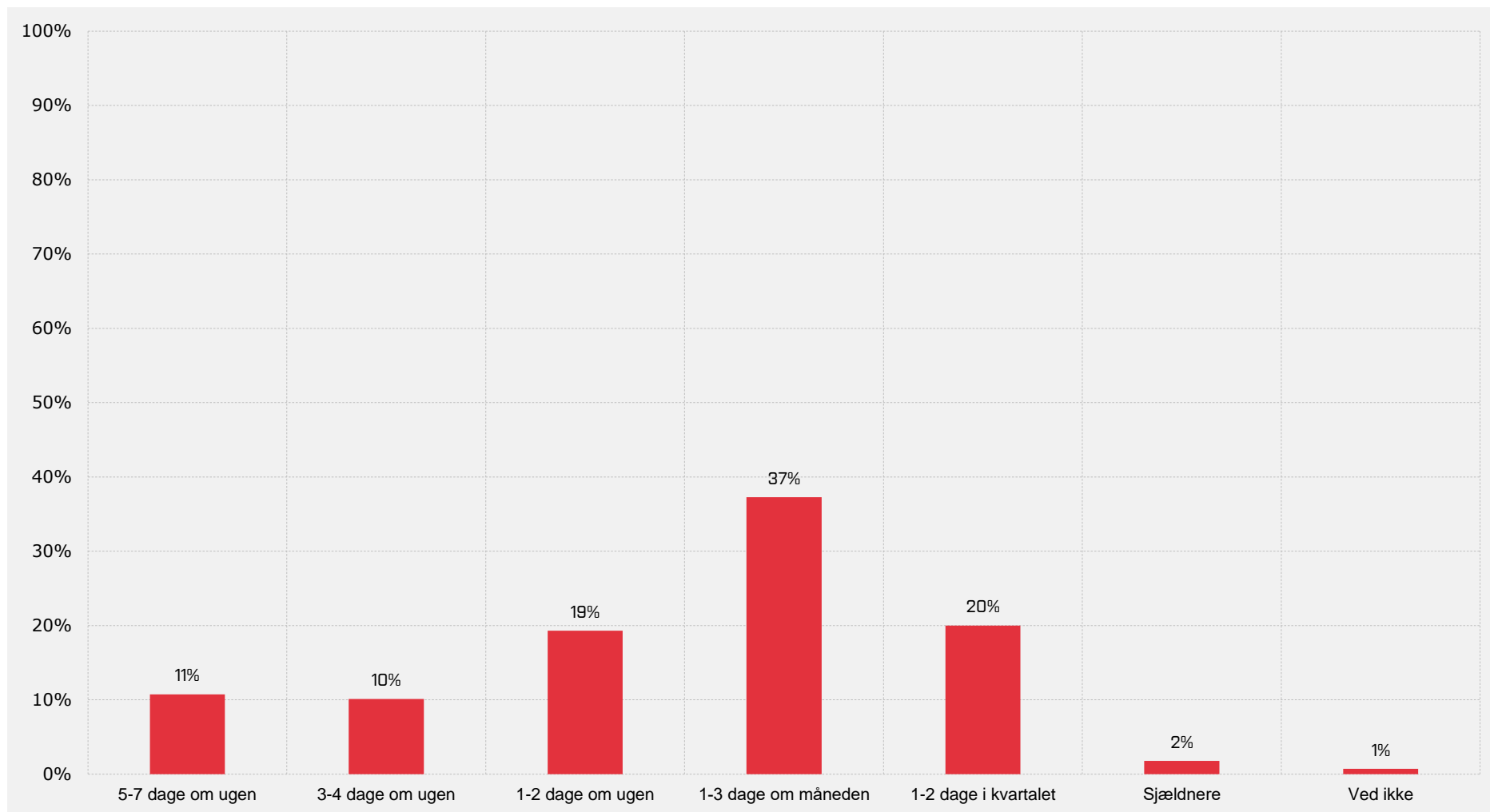
\*\*Den utilfredse bruger (N=145) – synes at RK gør det besværligere/meget besværligere at rejse OG at rejseoplevelsen i ingen/mindre grad bliver forbedret OG at det er en meget dårlig ide/dårlig ide med et RK

Check ind

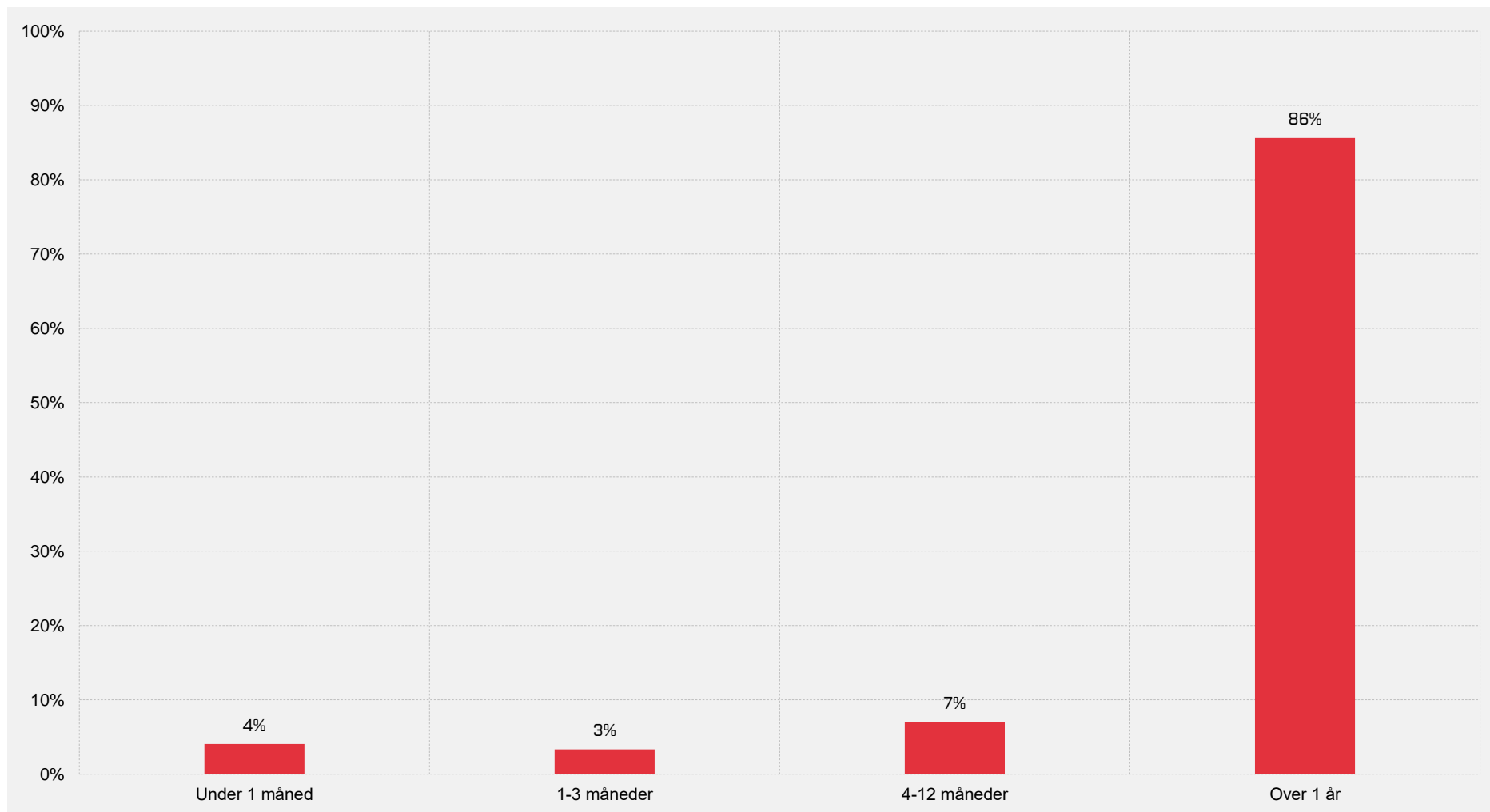
Hold rejsekortet hen  
på Det Blå Punkt.

Baggrundsinformation

## Hvor ofte benytter du dit rejsekort?

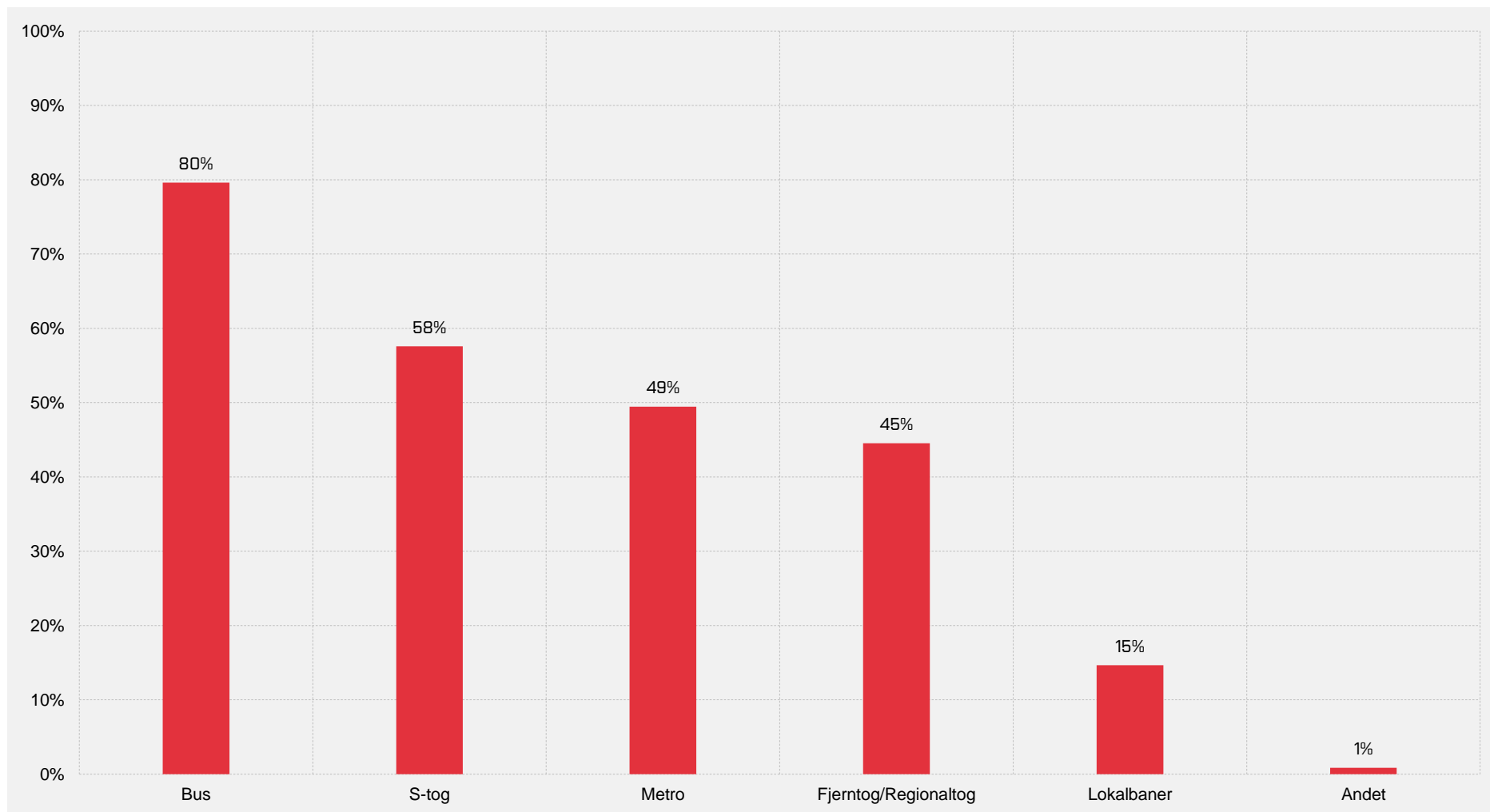


## Hvor lang tid er det siden, du begyndte at rejse på rejsekort?



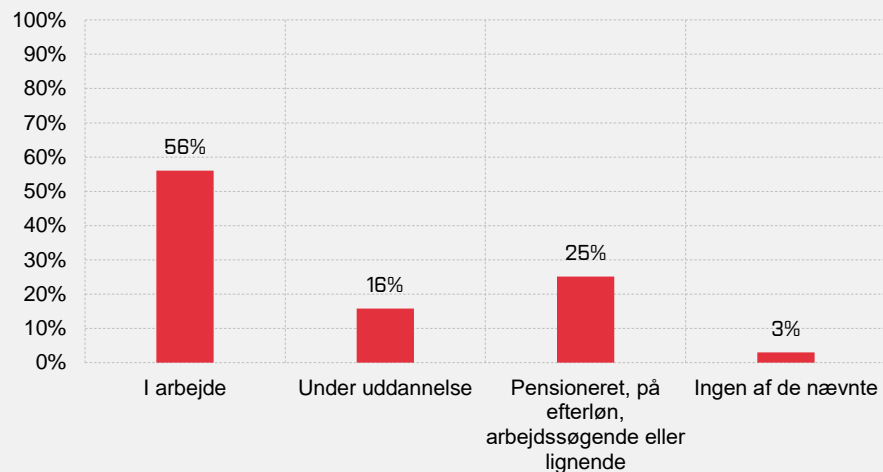


## Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med offentlig transport?

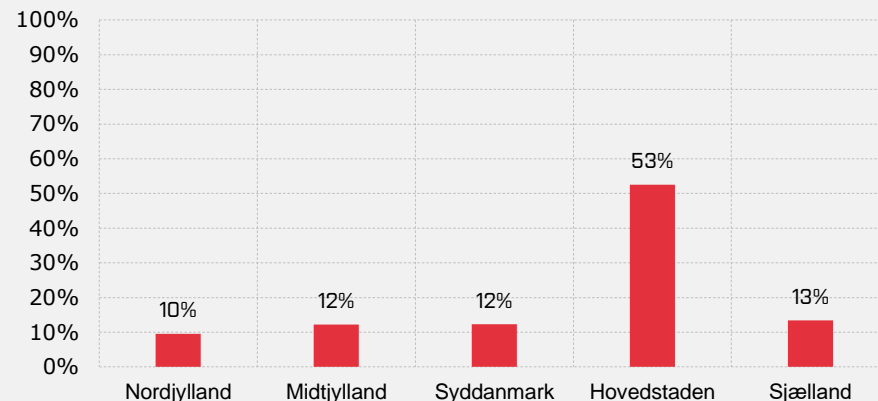


# Hvem er deltagerne i undersøgelsen?

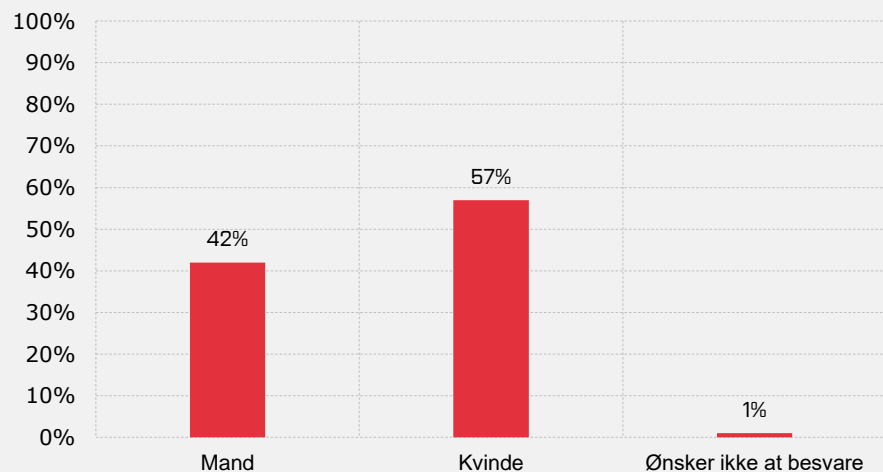
## Nuværende situation?



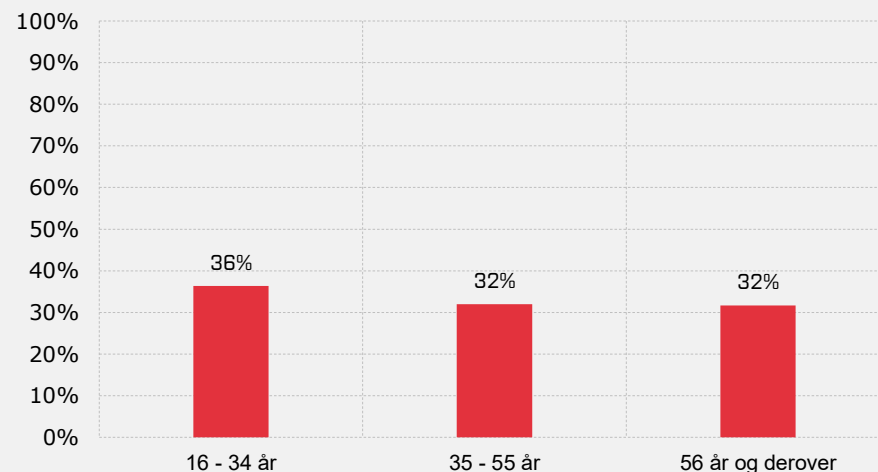
## I hvilken region bor du?



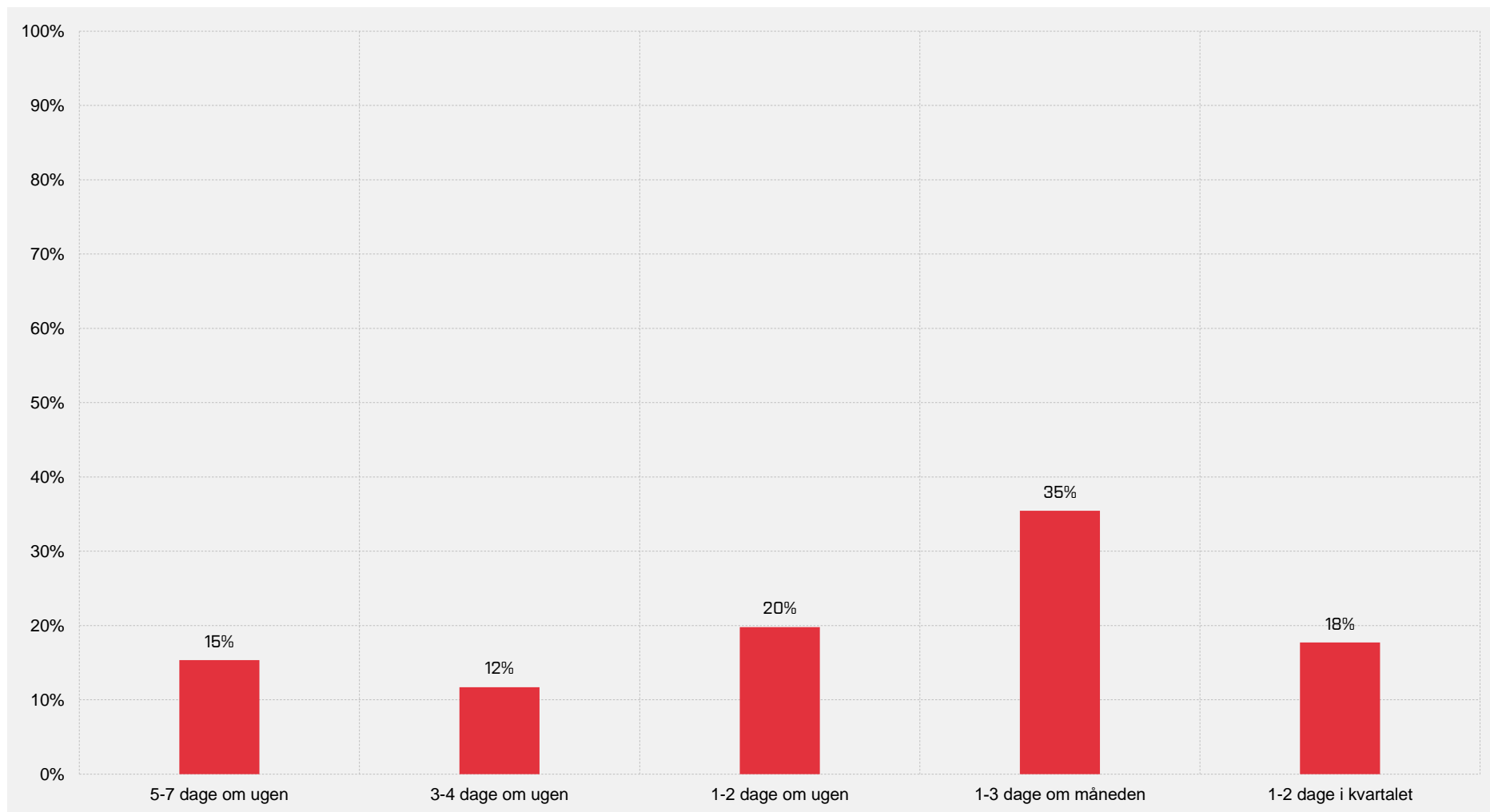
## Er du?



## Hvad er din alder?



## Hvor ofte rejser du med offentlig transport?



## Metode for brugerundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 7. til 20. maj 2018. Dette er et skift i måleperiode ift. tidligere målinger, som typisk har ligget i 4. kvartal.
- Resultaterne i rapporten er baseret på målgruppen "Har et rejsekort (aktivt) – og som rejser minimum 1-2 dage i kvartalet med offentlig transport".
- Undersøgelsen baserer sig på 3.627 respondenter.
- For at sikre et tilstrækkeligt datagrundlag i alle områder er stikprøven disproportional stratificeret i forhold til følgende områder (Bornholm, Fyn, Hovedstaden, Midtjylland, Nordjylland, Syddjylland, Sydsjælland og Vestsjælland). Af samme årsag er der udtrukket ekstra sample af respondenter, der har et pendlerprodukt.
- Stikprøven er tilfældigt udtrukket på baggrund af på Rejsekorts samlede database over personlige Rejsekort.
- Det samlede data er efterfølgende vægtet på plads i forhold til fordelingen af rejsekort i hele landet. Data er desuden vægtet på køn, alder og om man har et pendlerprodukt i forhold til fordelingen blandt rejsekorts kunder.

**EPINION COPENHAGEN**

RYESGADE 3F  
2200 COPENHAGEN N  
DENMARK  
T: +45 87 30 95 00  
E: TYA@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.DK

**EPINION AARHUS**

NORDHAVNSGADE 1-3  
8000 AARHUS C  
DENMARK  
T: +45 87 30 95 00  
E: TV@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.DK

**EPINION OSLO**

TOLLBUGATA 7  
0152 OSLO  
NORWAY  
T: +47 40 45 89 00  
E: MRB@EPINION.NO  
W: WWW.EPINION.NO

**EPINION MALMÖ**

ADELGATAN 5  
21122 MALMÖ  
SWEDEN  
T: +45 87 30 95 00  
E: HAL@EPINION.SE  
W: WWW.EPINION.SE

**EPINION SAIGON**

11TH FL, DINH LE BUILDING,  
1 DINH LE, DIST. 4, HCMC  
VIETNAM  
T: +84 8 38 26 89 89  
E: OFFICE@EPINION.VN  
W: WWW.EPINION.VN