

BEDSTE BUSSELSKAB 2015

MIDTTRAFIK

OKTOBER 2015



BAGGRUND & FORMÅL

4

STATISTISK SIKKERHED

5

MIDTTRAFIKS BEDSTE BUSSELSKAB 2015

6

TILFREDSHED FORDELT PÅ DE ENKELTE

PARAMETRE

8



BAGGRUND OG METODE



BAGGRUND

Om undersøgelsen

Baggrund og formål

- ❑ Formålet med undersøgelsen er at finde frem til Midttrafiks Bedste Busselskab 2015, som fremadrettet vil være en årlig tilbagevendende begivenhed, hvor Midttrafiks kunder skal være med til at finde det bedste busselskab, der gør en ekstra indsats for at få glade og tilfredse kunder i busserne.
- ❑ Tilfredshedsundersøgelsen tager derfor udgangspunkt i kundernes oplevelsen af deres rejse med busselskabet og gør dermed kundens oplevelse af rejsen til omdrejningspunktet i undersøgelsen.
- ❑ Busselskabet der opnår den højeste tilfredshedsscore, modtager en bonus på 100.000 kr.

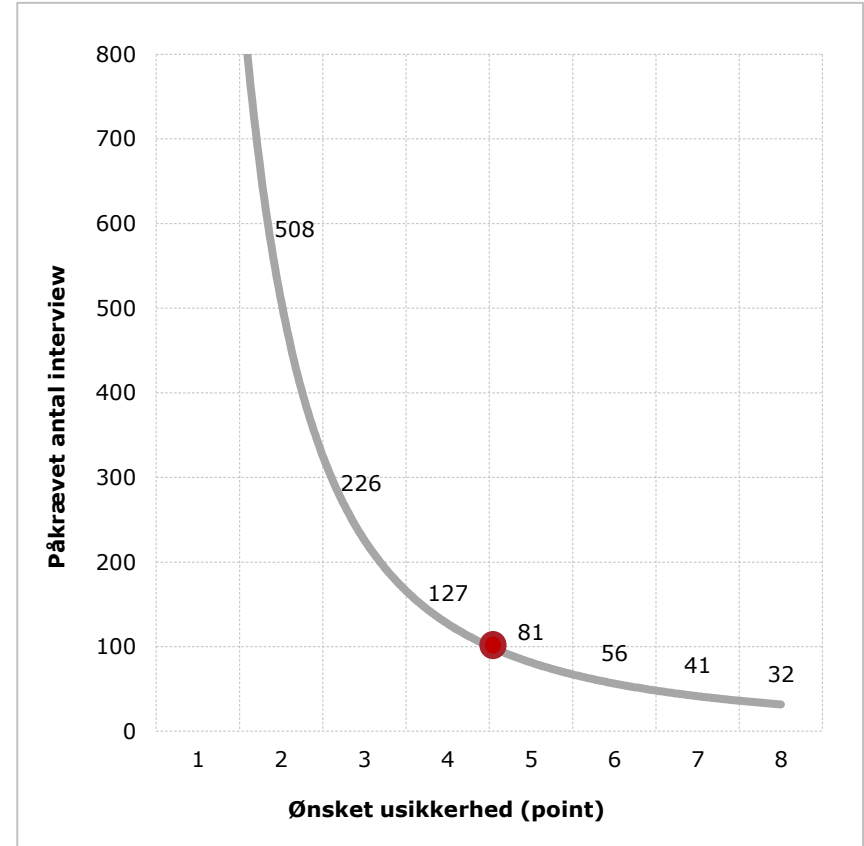
Undersøgelsens design

- ❑ Dataindsamlingen er forløbet med uddeling og indsamling af papirspørgeskemaer på samtlige A-kontrakter i Midttrafiks område.
- ❑ Pr. A-kontrakt er uddelt og indsamlet minimum 100 spørgeskemaer*
 - ❑ Indsamlet antal (total): 2509 skemaer
 - ❑ Antal A-kontrakter: 24
 - ❑ Gennemsnitligt indsamlet pr. selskab: 104,5 skemaer
- ❑ Indsamlet data er slutteligt blevet vejet efter følgende model:
 1. Hvor tilfreds er du overordnet med rejsen? (Vægtning 2)
 2. Hvor tilfreds er du med chaufførens service? (Vægtning 2)
 3. Hvor tilfreds er du med chaufførens kørsel? (Vægtning 2)
 4. Hvor tilfreds er du med rengøringen i bussen? (Vægtning 1)

** På Skjern Bilen Gruppen og Midtbus Jylland har det kun været muligt at indsamle knap 100 skemaer, da antallet af rejsende samt afgange på disse strækninger var yderst begrænset. Begge strækninger er blevet dækket med ekstra bemanning i forsøget på at øge antallet af indsamlede interview.*

STATISTISK SIKKERHED

- ❑ Den statistiske sikkerhed vil altid afhænge af, hvor mange interview der indsamles pr. busselskab, samt hvor stor spredning der er i besvarelserne. For at sikre en relativ statistisk sikkerhed i undersøgelsen vil der blive gennemført minimum 100 interview pr. busselskab, hvilket giver en statistisk usikkerhed på ca. $\pm 4,6$ point på et 95 % konfidensinterval.
- ❑ Helt konkret betyder det at forskelle i resultaterne ikke, nødvendigvis er statistisk signifikante. Dog viser resultaterne et øjebliksbillede af respondentenes tilfredshed og kan dermed sammen med en vejemodel baseret på spørgsmålenes vigtighed fastslå, hvilket specifikt selskab der på undersøgelsestidspunktet er det bedste. Undersøgelsen vil derfor bidrage med et øjebliksbillede af tilfredsheden med busselskaberne i Midttrafik.
- ❑ Til højre ses en figur, der illustrerer hvordan den statistiske sikkerhed ændres i takt med at der indsamles flere eller færre spørgeskemaer. Den røde prik i figuren illustrerer ligeledes hvor den statistiske sikkerhed for Midttrafiks undersøgelse Bedste Busselskab vil ligge:
- ❑ Rent praktisk betyder det, at to busselskaber med tilfredshedsscorer på eksempelvis
 - Busselskab A: 89,3 %
 - Busselskab B: 86,7 %
- ❑ ... ikke er forskellige med en statistisk signifikant forskel, dog viser tallene at Busselskab A har mere tilfredse rejsende end Busselskab B, da undersøgelsen blev gennemført. Det giver altså ikke mulighed for at generalisere, men giver et øjebliksbillede af forskellen mellem busselskaberne.



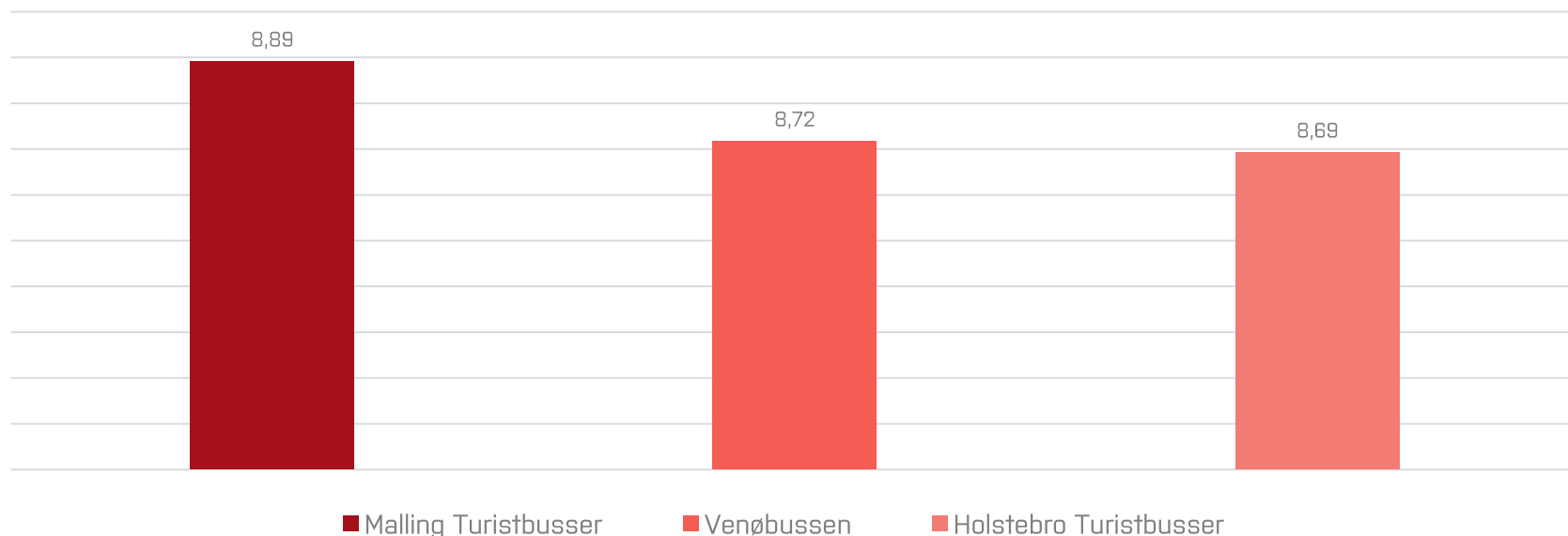
VINDEREN AF BEDSTE
BUSSELSKAB 2015 ER ...



MALLING TURISTBUSSE ER MIDTTRAFIKS BEDSTE BUSSELSKAB 2015!

Top 3 – De Bedste Busselskaber i Midttrafik

Top 3



*Malling Turistbusser scorer på tre ud af fire parametre enkeltstående også den højeste tilfredshed (uvægtet).
Malling Turistbusser er således højest-scorende på både service, kørsel, overordnet og samlede vægtede tilfredshed!*

TILFREDSHED FORDELT PÅ
DE ENKELTE PARAMETRE ...



KUNDERNES SAMLEDE VÆGTEDE TILFREDSHED & OVERORDNEDE TILFREDSHED*

* Den overordnede tilfredshed er uvægtet

Samlet vægtet tilfredshed	
Malling Turistbusser	8,89
Venøbussen	8,72
Holstebro Turistbusser	8,69
De Gule Busser	8,68
Silkebus	8,37
Mørups Turistfart	8,32
Nobina	8,26
Engesvang Turistfart	8,21
De Grønne Busser	8,20
De Blaa Busser	8,19
Lemvig Turist	8,11
Arriva	8,07
Skave Turistfart	8,03
Faarup Rute- & Turistbusser	8,00
TK-Bus	7,84
Brande Buslinier/Herning Turist	7,81
Todbjerg Busser	7,78
Midtbus Jylland	7,76
Keolis	7,65
Busselskabet Aarhus Sporveje	7,64
Skjern Bilen Gruppen	7,58
Thykjær	7,45
Hans' Biler	7,45

Overordnet tilfredshed (uvægtet)	
Malling Turistbusser	8,85
De Gule Busser	8,47
Holstebro Turistbusser	8,42
Venøbussen	8,41
Nobina	8,40
Engesvang Turistfart	8,27
De Grønne Busser	8,23
Silkebus	8,15
Arriva	8,03
Brande Buslinier/Herning Turist	8,00
De Blaa Busser	7,95
Lemvig Turist	7,92
Todbjerg Busser	7,90
Mørups Turistfart	7,89
Busselskabet Aarhus Sporveje	7,74
Faarup Rute- & Turistbusser	7,72
Skave Turistfart	7,71
TK-Bus	7,61
Midtbus Jylland	7,55
Skjern Bilen Gruppen	7,47
Hans' Biler	7,26
Thykjær	7,24
Keolis	6,95

KUNDERNES TILFREDSHED MED CHAUFFØRENS SERVICE & KØRSEL SAMT RENGØRING*

* Samtlige parametre er uvægtede

Chaufførens service (uvægtet)		Chaufførens kørsel (uvægtet)		Bussens rengøring (uvægtet)	
Malling Turistbusser	8,89	Malling Turistbusser	8,95	Holstebro Turistbusser	8,97
Venøbussen	8,85	Venøbussen	8,87	Malling Turistbusser	8,84
De Gule Busser	8,83	De Gule Busser	8,79	Venøbussen	8,76
Holstebro Turistbusser	8,51	Holstebro Turistbusser	8,73	Lemvig Turist	8,61
Silkebus	8,39	De Blaa Busser	8,66	De Gule Busser	8,56
Mørups Turistfart	8,31	Mørups Turistfart	8,53	Skave Turistfart	8,35
Engesvang Turistfart	8,28	Engesvang Turistfart	8,50	De Blaa Busser	8,33
Faarup Rute- & Turistbusser	8,23	Silkebus	8,47	De Grønne Busser	8,30
De Grønne Busser	8,21	Nobina	8,44	Mørups Turistfart	8,24
Nobina	8,18	Arriva	8,31	Silkebus	8,03
Lemvig Turist	8,04	Skave Turistfart	8,24	Arriva	8,01
Skave Turistfart	7,99	Faarup Rute- og Turistbusser	8,20	TK-Bus	8,00
TK-Bus	7,93	De Grønne Busser	8,13	Keolis	7,97
Arriva	7,92	Keolis	8,12	Todbjerg Busser	7,90
De Blaa Busser	7,89	Lemvig Turist	8,12	Brande Buslinier/Herning Turist	7,87
Midtbus Jylland	7,87	Midtbus Jylland	7,97	Nobina	7,80
Brande Buslinier/Herning Turist	7,81	TK-Bus	7,90	Faarup Rute- og Turistbusser	7,69
Keolis	7,71	Busselskabet Aarhus Sporveje	7,89	Midtbus Jylland	7,55
Todbjerg Busser	7,63	Hans' Biler	7,85	Busselskabet Aarhus Sporveje	7,42
Thykjær	7,55	Skjern Bilen Gruppen	7,80	Engesvang Turistfart	7,37
Hans' Biler	7,35	Todbjerg Busser	7,76	Thykjær	7,30
Skjern Bilen Gruppen	7,25	Thykjær	7,63	Hans' Biler	7,21
Busselskabet Aarhus Sporveje	7,17	Brande Buslinier/Herning Turist	7,59	Skjern Bilen Gruppen	7,14

EPINION AARHUS

HACK KAMPMANNS PLADS 13 - 8000 AARHUS C - DANMARK
T: +45 87 30 95 00 | E: AARHUS@EPINION.DK

[EPINIONGLOBAL.COM](https://www.epinionglobal.com)