



De Nationale Passagertilfredsheds -undersøgelser (tog)

Vinter 2017/18
(Oktober 2017 til marts 2018)

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls
Fiolstræde 17B
1017 København K
T +45 7741 7741
E-mail: passagerpuls@fbr.dk
passagerpuls.tenk.dk

Oplag: 150
Dato: 14. juni 2018
Foto: Getty Images
Tryk: Lasertryk
Copyright © 2018
ISSN: 2446-242Xx



Indhold

Forord	4	6.3 DSB S-tog strækninger	66
1. Baggrund	5	6.4 Metro strækninger	75
2. Resumé	6	6.5 Nordjyske Jernbaner (NJBA) strækninger	78
2.1 Resultater – Landet totalt	9	6.6 Lokaltog	81
3. Anbefalinger	10	7. Sammenligning af strækninger	90
4. Resultater opdelt på togselskaber	12	7.1 Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	90
4.1 Arriva	12	7.2 Hvor tilfreds er du med den værdi, du får, for det du har betalt for din samlede rejse	92
4.2 DSB	14	7.3 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din cykel (Er kommet til stationen på cykel)?	94
4.3 Metro	16	7.4 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil (Er kørt i bil/på knallert/MC til stationen)?	96
4.4 Nordjyske Jernbaner	18	7.5 I dette tog - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads?	98
4.5 Lokaltog	20	7.6 I dette tog - Hvor tilfreds er du med togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	100
4.6 DSB Fjern- og regionaltog	22	7.7 I dette tog - Hvor tilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	102
4.7 DSB S-tog	24	7.8 På stationen - Hvor tilfreds er du med den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	104
5. Sammenligning af togselskaber	27	7.9 Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning?	106
5.1 Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	27	7.10 Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget om forsinkelsen (Hvis passageren har oplevet at blive forsinket)?	108
5.2 Hvor tilfreds er du med den værdi, du får, for det du har betalt for din samlede rejse?	28	8. Resultater opdelt efter demografi og rejseformål	111
5.3 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din cykel (Er kommet til stationen på cykel)?	29	8.1 Rejseformål	111
5.4 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil (Er kørt i bil/på knallert/MC til stationen)?	30	8.2 Alder	112
5.5 I dette tog - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads?	31	8.3 Køn	113
5.6 I dette tog - Hvor tilfreds er du med togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	32	9. Om undersøgelsen	114
5.7 I dette tog - Hvor tilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	33	9.1 Metode	114
5.8 På stationen - Hvor tilfreds er du med den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	34	9.2 Uddeling af spørgeskemaer	114
5.9 Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning?	35	9.3 Databehandling og vejning	114
5.10 Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget om forsinkelsen (Hvis passageren har oplevet at blive forsinket)?	36	9.4 Eksterne forhold, der påvirker undersøgelsen	114
6. Resultater på strækninger	37	9.5 Forklaring til strækningsinddeling	115
6.1 Arriva strækninger	37	9.6 Forklaring til resultatinddeling	115
6.2 DSB Fjern- og regionaltog strækninger	45	9.7 Stikprøver og usikkerhed	115
		9.8 Sammenligning med tidligere undersøgelser	115
		9.9 Driveranalyse	116

Forord

Kære læser

Bus, tog og metro er for mange danskere afgørende for, at hverdagen hænger sammen. Det gælder, hvad enten turen går til arbejdet, uddannelsen, fodboldklubben, aftenskolen eller familiefødselsdagen. Men i modsætning til andre forbrugssituationer har passagererne sværere ved at vælge alternativer til bus, tog eller metro, hvis de ikke er tilfredse med det produkt og den service, de køber. Derfor er det vigtigt, at vi løbende følger udviklingen i passagerernes tilfredshed med deres rejser.

Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk præsenterer i denne rapport resultatet af den femte Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse. Med den sætter vi tal og ord på, hvor tilfredse passagererne har været med deres rejse på tog- og metrostrækningerne rundt om i landet i vinteren 2017/18.

Det er meget glædeligt, at passagererne overordnet set er mere tilfredse med turen på skinner i den forgangne vinter end i både sommeren 2017 og vinteren 2016/17. Passagerernes tilfredshed er høj ved især fire forhold ved togrejsen, nemlig når det gælder *tryghed og sikkerhed, togets rettidighed, rejsen set som helhed og rejsetiden*. Vi ved fra andre undersøgelser, at passagerernes tilfredshed i høj grad er påvirket af togenes rettidighed og muligheden for at få information undervejs – især ved forsinkelser. I vinteren 2017/18 ankom flere tog til tiden end i 2016, hvilket kan være en væsentlig grund til, at flere passagerer er tilfredse med deres rejse.

Passagerernes tilfredshed er steget mest med hensyn til *toiletterne på stationerne og muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet*. Det ser vi som et udtryk for, at togselskaberne har haft fokus på netop de to områder, og det glæder os, da det samtidig er to områder, hvor tilfredsheden generelt er lav blandt passagererne. Vi håber, at denne positive udvikling vil fortsætte fremadrettet, da der fortsat er plads til forbedring. Det samme gælder med hensyn til oplevelsen af værdi for pengene, som fortsat har en lav tilfredshed i forhold til andre områder.

Vi har i denne version af De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser taget et nyt element med: Nu har togselskaberne mulighed for at se, hvilke forhold der har betydning for henholdsvis de ikke-tilfredse passagerer og dem, der er meget tilfredse. På den måde kan de enkelte selskaber se, hvor det er vigtigst, de sætter ind nu og her for at øge de utilfredse passagerers tilfredshed. Men de kan også se, hvilke forhold de kan opprioritere, hvis de ønsker flere meget tilfredse rejsende.

Med De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser bliver der løbende sat ord og tal på, hvad passagerer i hele landet har brug for og møder af udfordringer på rejsen – ikke bare generelt, men helt konkret for de enkelte togselskaber og strækninger. Vi opfordrer til og håber på, at trafiksselskaberne og de politiske beslutningstagere vil bruge



resultaterne som et nyttigt redskab til fortsat at lave konkrete forbedringer for alle forbrugere i den kollektive transport.

Rigtig god læselyst!

Venlige hilsner

Anja Philip
Formand, Forbrugerrådet Tænk

1. Baggrund

De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) er et vigtigt bidrag til arbejdet med at gøre den kollektive transport til en bedre oplevelse for passagerer i hele landet.

Allerførste runde af NPT blev igangsat i slutningen af 2015 med deltagelse af DSB, Metroselskabet, Arriva Tog og Nordjyske Jernbaner. Fra april 2017 er Lokaltog på Sjælland også en del af NPT, således at næsten alle togselskaber i landet er med i denne NPT-rapport. Lemvigbanen er med fra sommeren 2018.

Efter at have gennemført et EU-udbud i 2015, skrev Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk kontrakt med COWI A/S om at være leverandør af det omfattende datagrundlag til NPT. Et udvalgt udsnit af data vises i denne hovedrapport.

Tema-rapporter om blandt andet den sammenhængende rejse og andre relevante emner bliver udgivet løbende ligesom, at trafikselskaberne selv har direkte adgang til det omfattende datamateriale.

Dataindsamlingen til NPT bliver gennemført over hele året, så alle måneder dækkes. Selve rapporten udkommer som halvårslige tilfredshedsmålninger, baseret på ca. 19.000 interview hver.

Vi måler på passagertilfredsheden både i forhold til konkrete togrejser og i forhold til sammenhængen med andre transportformer:

- Tilfredshed med rejsen med det konkrete tog alt i alt
- Togets rettidighed
- Togets overholdelse af køreplanen
- Information om togets forsinkelser på stationen
- Muligheden for at få en siddeplads i toget
- Togets rengøring og vedligeholdelse
- Tilfredsheden med parkeringsforholdene for cykel, knallert/MC og bil på stationen
- Tilfredsheden med forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på de enkelte strækninger
- Tilfredsheden med værdien af den samlede rejse i forhold til prisen

NPT gør det muligt for trafikselskaberne at sammenligne sig med hinanden og dele viden om de gode eksempler. På den måde vil NPT-rapporterne være en hjælp for selskaber og politikere til at sætte ind med forbedringer der, hvor det gavner passagerne og den kollektive transport mest.

COWIs uddeling af spørgeskemaer til passagererne startede 1. oktober 2017 og sluttede 31. marts 2018. Der er samlet uddelt 71.007 spørgeskemaer og returneret 20.679 svarende til en returprocent på 29,1 %.

Der er uddelt til togpassagerer hos Arriva, DSB Fjern- og Regionaltog (DSB F/R), DSB S-tog, Metro, Nordjyske Jernbaner og Lokaltog. På hverdage er der uddelt 58.311 spørgeskemaer og returneret 16.479 brugbare spørgeskemaer, hvilket svarer til en returprocent på 28,3 %.

I weekender (lørdag/søndag/helligdage) er der uddelt 12.696 spørgeskemaer og returneret 4.200 brugbare spørgeskemaer, hvilket svarer til en returprocent på 33,1 %.

Tabellen nedenfor viser de opnåede besvarelser fordelt på togselskab og sammenlignet med målpopfyldelsen for vinteren 2017/2018.

De returnerede spørgeskemaer er vejret, således, at de er repræsentative på delstrækninger, dagtype og tidsbånd. Vejningen er foretaget ud fra passagerdata fra selskaberne, og endelig er der foretaget en vejning, så besvarelserne kan sammenlignes selskaberne i mellem.

Målepunkt	Opnåede besvarelser vinteren 2017/18	Mål – antal besvarelser vinteren 2017/18	Opnået %
NPT Total	20.679	19.129	108 %
Arriva	2.589	2.400	108 %
DSB F/R	10.032	8.800	114 %
DSB S-tog	3.646	3.700	99 %
Metro	2.368	2.400	99 %
NJBA	533	450	118 %
Lokaltog	1.511	1.379	110 %

For yderligere beskrivelse af metoden henvises til metodeafsnittet bagerst i rapporten.

2. Resumé

DEN SAMLEDE REJSE

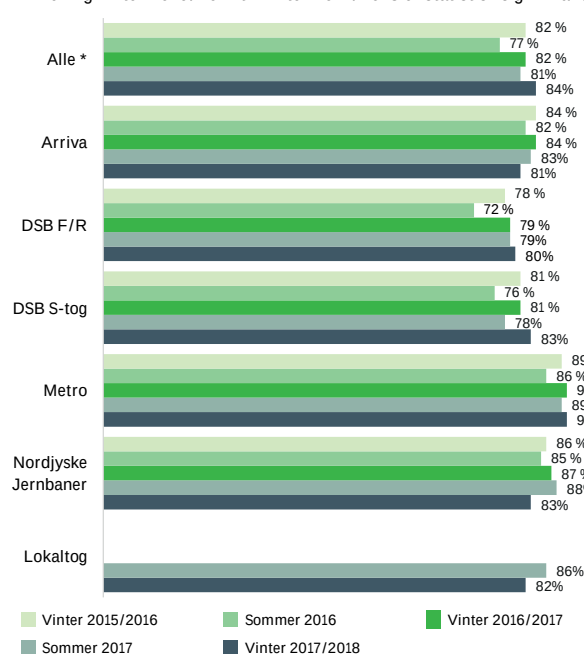
Andelen af passagerer som, alt i alt er tilfredse med den aktuelle togrejse, er i vinteren 2017/18 steget med 2 %-point til 84 % sammenlignet med samme periode året før. Se i figur 1. Det er det højeste niveau i de i alt fem perioder, som NPT er blevet gennemført.

Den samlede øgede tilfredshed dækker over forskelle de forskellige selskaber i mellem. DSB Fjern- og Regionaltog, DSB S-tog og Metroen har alle oplevet stigende tilfredshed. For DSB Fjern- og Regionaltog og DSB S-tog er der tale om signifikante stigninger, mens stigningen hos Metroen ikke er signifikant. For alle tre selskaber hænger stigningen i tilfredsheden direkte sammen med at passagererne, har oplevet en stigning i tilfredsheden med rettidigheden på deres rejse.

Arriva, Nordjyske Jernbaner og Lokaltog har oplevet fald i den samlede tilfredshed, men kun for Arriva er der tale om et signifikant fald. Nordjyske Jernbaner er i indeværende periode blevet udvidet med strækningen Skørping-Frederikshavn, hvor de har overtaget store dele af driften fra DSB. Tilfredsheden er dog uændret sammenlignet med målingerne i de tog, som DSB stadig kører på strækningen. Derimod er der målt et stort signifikant fald på Hirtshalsbanen i forhold til sommer 2017, mens den samlede tilfredshed på Skagensbanen er på niveau. For Lokaltog er der tale om et signifikant fald på 4 %-point sammenlignet med sidste periode. Det er Odsherredsbanen, Lollandsbanen og

Figur 1. Tilfredse med togrejsen - alt i alt

*Ændring vinter 2016/2017 til vinter 2017/2018 er statistisk signifikant

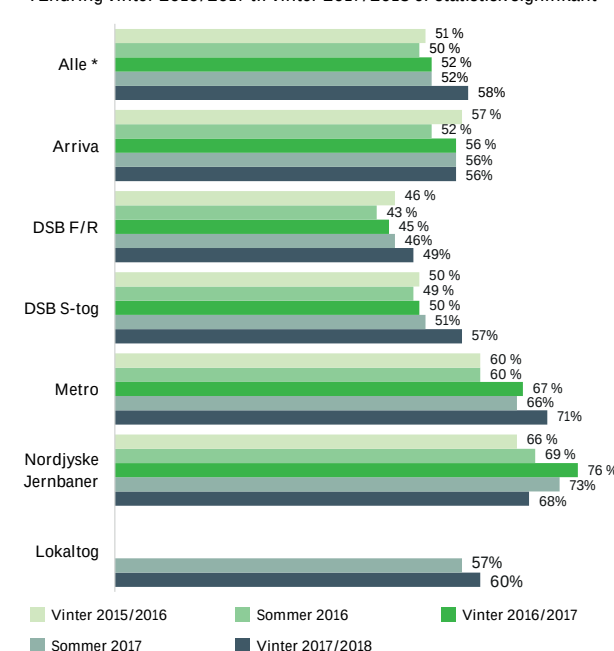


Tisvildelejebanen, der oplever store signifikante fald i tilfredsheden.

Der er nu et billede af, at den samlede tilfredshed ligger på niveau for alle selskaber (80 - 83 %) undtagen Metro, der ligger mellem 7 og 9 %-point bedre end de øvrige selskaber.

Figur 2. Tilfredse med togrejsen - "value for money"

*Ændring vinter 2016/2017 til vinter 2017/2018 er statistisk signifikant



Når tilfredshed med rejsen sættes i forhold til prisen, så er tilfredsheden steget mere end den generelle tilfredshed og ligger ligeledes på det højeste niveau gennem de fem perioder, som NPT er gennemført. I den seneste undersøgelse for vinteren 2017/18 er der 58 %, som er tilfredse med "value for money", hvilket er en signifikant stigning på 6 %-point. Se figur 2.

1 Bemærk, at vinter 2015/16 hovedsagelig består af besvarelser indsamlet i 1. kvartal 2016, hvilket skal tages med i betragtning, når resultaterne sammenlignes.

2 Statistisk signifikans identificerer vi på 95 % niveauet. Det svarer til en sandsynlighed på under 5 % for, at de målte forskelle skyldes statistisk usikkerhed.

Det er specielt DSB S-tog, der sammenlignet med sommeren 2017 har den største stigning i andelen passagerer (+6 %-point), der er tilfredse med rejsen, set i lyset af det den koster, skarpt forfulgt af Metro (+5 %-point) og DSB Fjern- og Regionaltog (+3 %-point) samt Lokaltog (+3 %-point). For Arriva er det uændret, mens der er sket et fald på Nordjyske Jernbaner. Dette skyldes primært, at tilfredsheden i forhold til, hvad rejsen koster, er væsentligt lavere på den nye strækning Skørping-Frederikshavn.

Stigningen hos DSB S-tog på 6 %-point (fra 51 % til 57 %) i tilfredsheden med den værdi, rejsen har set i forhold til prisen, betyder, at de er kommet på niveau med de andre selskaber undtagen Metro, der er lidt foran de andre (71 %) og DSB Fjern- og Regionaltog, der er bagefter (49 %). For DSB Fjern- og Regionaltog er det samlede billede stadig, at det er her, passagererne er mindst tilfredse med den værdi, rejsen har set i forhold til prisen.

HØJERE, UÆNDRET ELLER LAVERE GRAD AF TILFREDSHED MED AKTUEL REJSE

Sammenlignet med undersøgelsen i vinteren 2016/17 er der generelt sket en stigning i tilfredsheden, og stort set alle stigninger er signifikante, og der er ingen forhold, der er vurderet lavere sammenholdt med undersøgelsen i hhv. vinteren 2016/17 og sommeren 2017.

En vigtig parameter for tilfredsheden er rettidigheden. Oplevelsen af togenes rettidighed på den aktuelle rejse er samlet set steget med 4 %-point

sammenlignet med sommeren 2017. DSB S-tog er steget med 7 %-point, Nordjyske Jernbaner med 4 %-point, Metro med 3 %-point og DSB Fjern- og Regionaltog med 1 %-point. Hos Arriva er der derimod sket et fald på 4 %-point og hos Lokaltog på 5 %-point. Med undtagelse af Nordjyske Jernbaner er alle stigninger og fald signifikante.

De forhold, hvor der samlet set er registreret den højeste signifikante stigning i tilfredshed, når man sammenligner undersøgelsen fra vinteren 2017/18 med undersøgelsen fra vinteren 2016/17, er:

- *Toiletterne på stationen*, hvor andelen af tilfredse er steget 13 %-point og nu ligger på 35 %. Det er dog stadig en meget lav andel af passagererne, der samlet set er tilfredse, men en signifikant stigning sammenlignet med både vinteren 2016/17 og sommeren 2017
- *Togselskabets service på denne rejse*, hvor andelen af tilfredse er steget med 5 %-point og nu ligger på 74 %.
- *Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse*, hvor andelen er steget 4 %-point og nu ligger på 80 %.
- *Information over højtalerne og information via faste skilte og køreplaner*, hvor andelen af tilfredse er steget med 4 %-point og ligger nu på hhv. 65 % og 71 %.

Herudover kan der aflæses mindre signifikante stigninger på *parkeringsforholdene for cyklister ved stationen*, *tiden til at skifte til dette tog*, *adgangsforholdene til perronen* samt *rengøringen og vedligeholdelsen af stationen*.

I selve toget kan der aflæses mindre signifikante stigninger på *togpersonalets service og hjælpsomhed*, *muligheden for en siddeplads*, *udvendig og indvendig rengøring og vedligeholdelse*, *den generelle stand*, *trygheden og sikkerheden*, *informationen der er modtaget undervejs*, *rettidigheden og togselskabets service*.

Blandt de forhold på stationen, hvor der er en neutral - ikke signifikant - ændring i tilfredsheden, finder man:

- *parkeringsforholdene for bil og den oplevede tryghed og sikkerhed*

Fra sommeren 2017 blev der tilføjet et ekstra spørgsmål i interviewet, der vedrører *venteforholdene på stationen*. Samlet er 62 % tilfredse med venteforholdene, hvilket er uændret sammenlignet med undersøgelsen fra sommeren 2017. Metro-passagererne er stadig de mest tilfredse med 80 %, mens Lokaltog er mindst tilfredse med 49 %. På Nordjyske Jernbaner er der målt en signifikant tilbagegang på 15 %-point og 4 %-point på DSB Fjern- og Regionaltog.

TILFREDSHED GENERELT

Passagererne er blevet bedt om at tilkendegive deres *tilfredshed med generelle forhold*, som ikke knytter sig til den specifikke rejse. Sammenlignet med samme periode året før er der en stigning i tilfredsheden med:

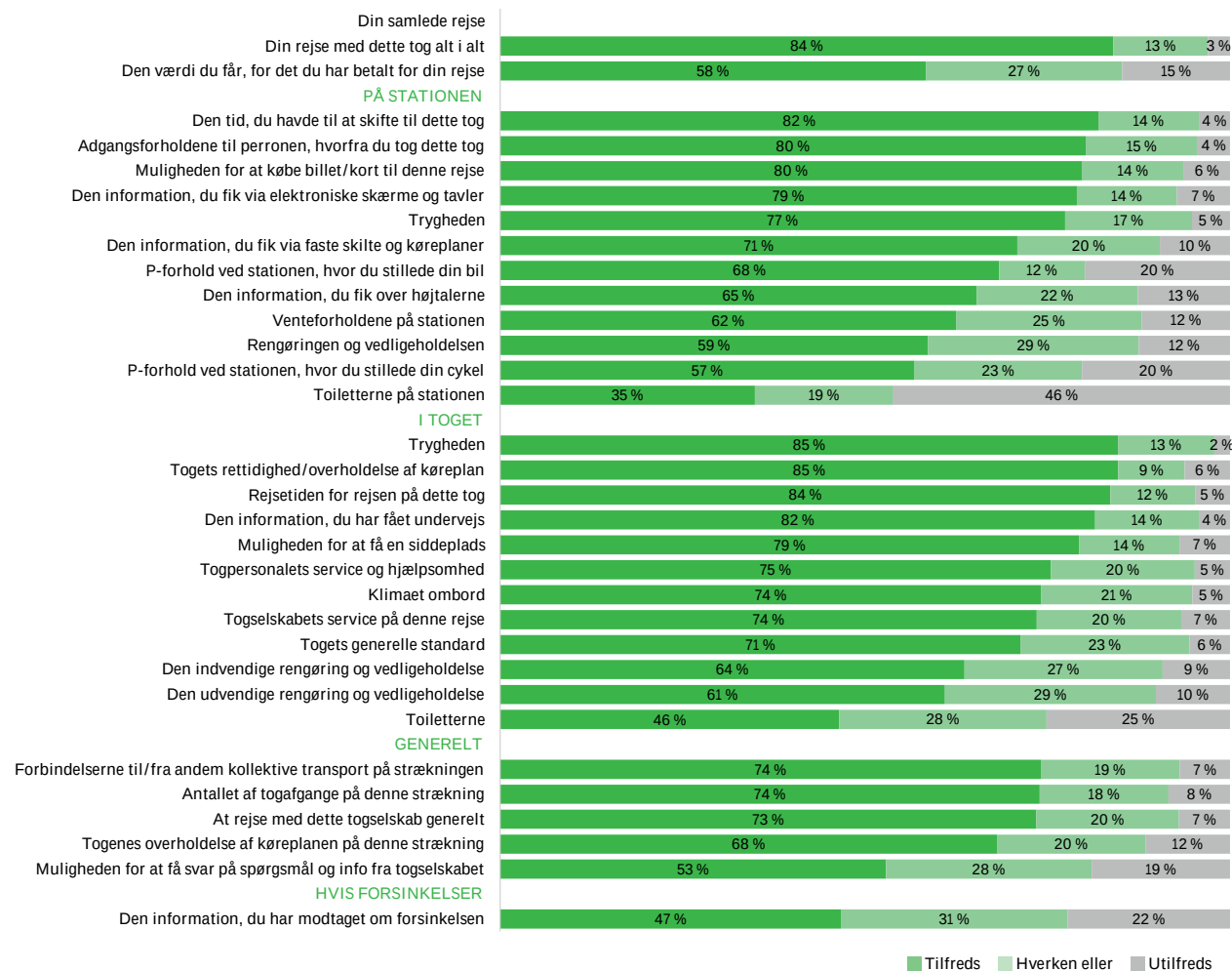
- *Togets overholdelse af køreplanen på strækningen generelt*, hvor 68 % udtrykker tilfredshed,

hvilket er 6 %-point højere. Tallet skal sammenholdes med, at 84 % tilkendegav tilfredshed på samme spørgsmål om den specifikke rejse. Der er således større tilfredshed på den aktuelle rejse end den generelle oplevelse for strækningen. Dette misforhold tyder på, at passagerens opfattelse af den generelle rettidighed kraftigt påvirkes af enkelte forsinkelser.

- *Antallet af togafgange på denne strækning* hvor 74 % udtrykte tilfredshed, hvilket er 2 %-point højere
- 73 %, som generelt er tilfredse med at *rejse med det aktuelle togselskab*, hvilket er 4 %-point højere
- 74 % som generelt er tilfredse med *forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning*, hvilket er 3 %-point højere
- 53 % som er tilfredse med *muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet*, hvilket er 9 %-point højere. Tallet skal sammenlignes med, at *tilfredsheden af informationen på stationen og i toget på den aktuelle rejse* ligger mellem 65 % og 82 %. Der er således større tilfredshed med information mv. på den aktuelle rejse end den generelle oplevelse af informationsniveauet for togselskabet.

Endelig skal det bemærkes, at under halvdelen af passagererne (47 %), der oplever forsinkelser, tilkendegiver, at de er *tilfredse med den information, de får ved forsinkelser*. Det er en signifikant stigning på 4 %-point i forhold til vinteren 2016/17.

Figur 3. Andel af passagerer som er tilfredse, hverken eller og utilfredse. NPT vinter 2017/2018



2.1 Resultater – Landet totalt

		VINTER 2017/18				ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	20.333	84 %	13 %	3 %	2 %	↑	3 %	↑
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	19.385	58 %	27 %	15 %	6 %	↑	5 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	2.219	57 %	23 %	20 %	3 %	↑	0 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	632	68 %	12 %	20 %	3 %	-	6 %	↑
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	16.810	80 %	14 %	6 %	4 %	↑	5 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	13.226	82 %	14 %	4 %	2 %	↑	2 %	↑
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	20.099	80 %	15 %	4 %	1 %	↑	2 %	↑
11.9:	Venteforholdene på stationen?	19.700	62 %	25 %	12 %	-		0 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	12.389	65 %	22 %	13 %	4 %	↑	5 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	18.654	79 %	14 %	7 %	0 %	-	4 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	14.014	71 %	20 %	10 %	4 %	↑	6 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	19.242	59 %	29 %	12 %	2 %	↑	2 %	↑
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	6.776	35 %	19 %	46 %	13 %	↑	7 %	↑
11.8:	Trygheden og sikkerheden?	19.121	77 %	17 %	5 %	1 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	12.396	75 %	20 %	5 %	2 %	↑	3 %	↑
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	20.205	79 %	14 %	7 %	3 %	↑	2 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	6.484	46 %	28 %	25 %	-0 %	-	1 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	19.947	64 %	27 %	9 %	2 %	↑	1 %	↑
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	15.918	61 %	29 %	10 %	1 %	↑	0 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	20.268	74 %	21 %	5 %	1 %	-	5 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	20.176	71 %	23 %	6 %	3 %	↑	2 %	↑
12.8:	Trygheden og sikkerheden?	19.691	85 %	13 %	2 %	1 %	↑	2 %	↑
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	15.687	82 %	14 %	4 %	3 %	↑	4 %	↑
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	19.342	85 %	9 %	6 %	3 %	↑	4 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	20.040	84 %	12 %	5 %	1 %	-	3 %	↑
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	13.019	74 %	20 %	7 %	5 %	↑	5 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	18.576	68 %	20 %	12 %	6 %	↑	5 %	↑
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	18.963	74 %	18 %	8 %	2 %	↑	4 %	↑
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	19.567	73 %	20 %	7 %	4 %	↑	4 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	16.464	74 %	19 %	7 %	3 %	↑	1 %	↑
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	12.970	53 %	28 %	19 %	9 %	↑	7 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	1.695	47 %	31 %	22 %	4 %	↑	5 %	↑

3. anbefalinger

Resultaterne af de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) for vinteren 2017/2018 giver mulighed for at se udviklingen i passagerernes tilfredshed med deres togrejse. Over 20.000 togpassagerer har deltaget i undersøgelsen i perioden fra oktober til marts.

I marts 2017 offentliggjorde Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens den første rapport baseret på NPT-data, der dokumenterer, hvilke forhold ved togrejsen der har størst indflydelse på passagerernes samlede tilfredshed med deres rejse¹. I nærværende NPT-rapport har vi inkluderet opdateret viden om dette for hvert togselskab, opdelt på, hvad der gør, at nogle passagerer ikke er tilfredse med rejsen, og hvorfor de meget tilfredse er blevet det. På den baggrund kan vi komme med konkrete anbefalinger til selskaberne til, hvilke indsatsområder der bør prioriteres, for at de 'ikke-tilfredse' passagerer bliver mere tilfredse, og de 'nogenlunde' tilfredse kan blive meget tilfredse. Altså, hvad der skal til for at give passagererne en bedre rejseoplevelse og dermed opnå en højere passagertilfredshed.

Vi noterer med glæde, at andelen af passagerer, der er tilfredse med den aktuelle togrejse, fortsat er stigende. Tilfredsheden er signifikant højere end sidste vinter, men der er stadig 16 % af passagererne, som ikke er tilfredse med rejsen. Andelen af 'ikke-tilfredse' passagerer varierer fra 10 % til 20 % afhængigt af togselskab, og der er endnu større forskelle strækningerne imellem.

NPT for vinteren 2017/18 viser, at der er en signifikant stigning i andelen af passagerer (nu 58 %), der er tilfredse med den oplevede værdi af rejsen sammenlignet med det, som passageren betaler for rejsen. 15 % af passagererne er dog fortsat direkte utilfredse med den værdi, de får for pengene, så der er stadig plads til forbedring.

Dette er den femte NPT-rapport, og vi kan denne gang konstatere, at passagerernes tilfredshed med en række væsentlige forhold ved togrejsen lader til at være forbedrede i forhold til de tidligere perioder. Det er glædeligt, men ved gennemgang af rapporten vil det fremgå, at der fortsat er forhold ved rejsen, hvor der er forholdsvis mange passagerer, der ikke er tilfredse. Vores overordnede

For at øge passagerernes tilfredshed med togrejsen anbefaler Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens, at togselskaberne arbejder målrettet på at forbedre følgende forhold for passagererne – i prioriteret rækkefølge:

- Rettidigheden og rejsetiden
- Togenes generelle standard, vedligeholdelse, faciliteter og indeklima
- Information i togene og på stationerne – særligt ved forsinkelser
- Personalets service og hjælpsomhed
- Stationerne – rengøring, tryghed og venteforhold

anbefalinger tager udgangspunkt i såvel de aktuelle NPT-resultater som vores viden om, hvad der påvirker tilfredsheden. I resultatsektionen for hvert togselskab kan man se, hvilke forhold vi anbefaler det enkelte togselskab at fokusere på.

Følgende refleksioner og resultater i Den Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse ligger til grund for Passagerpulsens anbefalinger:

RETTIDIGHEDEN OG REJSETIDEN SKAL STADIG FORBEDRES

Flere tog kommer til tiden, men lang rejsetid og manglende rettidighed er de to forhold, der har størst betydning for, at passagererne ikke er tilfredse med deres rejse.

Vi oplever generelt flere passagerer, der er tilfredse med rettidigheden på den aktuelle rejse og også lidt flere, der er tilfredse med den generelle overholdelse af køreplanen. Men der er stadig stor variation mellem strækningerne, og med de kommende års infrastrukturarbejder på jernbanen er der fortsat brug for et skarpt fokus på dette område.

Overholdelse af køreplanerne er også en forudsætning for, at der kan skabes sammenhæng i den kollektive transport. Nogle steder skal toget ikke være mange minutter forsinket, før bussen er kørt.

TOGENES GENERELLE STANDARD, VEDLIGEHOLDELSE, FACILITETER OG INDEKLIMA

Togenes generelle standard, herunder rengøring,

¹ Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? Passagerpulsens, marts 2017.

vedligeholdelse, indeklima og siddepladser har også stor betydning for passagerernes tilfredshed med deres rejse. Der skal være en siddeplads til passagererne, hvis den overordnede tilfredshed med rejsen skal øges, og hvis pendlerne skal have mulighed for at udnytte tiden til at arbejde. Det er særligt vigtigt på længere rejser og for passagerer, der er gangbesværede eller har et handicap. 1 ud af 5 passagerer er ikke tilfredse med muligheden for at få en siddeplads. Der er lidt flere utilfredse blandt pendlerne end andre passagertyper, hvilket indikerer, at problemet er størst i myldretiden. Der er fortsat flest utilfredse med siddepladser i Metroen.

Denne rapport viser en fremgang i andelen af tilfredse med klimaet i toget, rengøringen og togenes generelle standard, hvilket er positivt. Men der er stadig en del, der er utilfredse, og når vi ved, at oplevelsen af togenes generelle standard er med til at påvirke såvel utilfredshed med rejsen og meget høj tilfredshed, bør det fortsat prioriteres. Toiletterne i togene giver også anledning til utilfredshed. Kun 46 % af passagererne er tilfredse med toiletterne i togene, hvilket er uforandret i forhold til sidste vinter.

INFORMATION I TOGENE OG PÅ STATIONERNE – SÆRLIGT VED FORSINKELSER

God og pålidelig information er afgørende for passagerernes oplevelse af rejsen – særligt ved forsinkelser og aflysninger. Af de forsinkede passagerer, i denne periode, har 25 % oplevet ikke at få infor-

mation om forsinkelsen, og kun knap halvdelen af dem, der har fået information, var tilfredse med den information, de fik. 22 % er direkte utilfredse med den information de fik – og billedet er stort set identisk for alle selskaber. Hvis passagererne ikke får information, eller hvis informationen er utilstrækkelig skabes der usikkerhed og utilfredshed, og passagererne afskæres fra at træffe alternative beslutninger om deres transport.

PERSONALETS SERVICE OG HJÆLPSOMHED

Dårlige oplevelser med personalets service resulterer selv sagt i dårlige rejseoplevelser. Det viser vores driveranalyser. Modsat kan god service og hjælpsomhed resultere i meget tilfredse passagerer. Derfor er det væsentligt at have fokus på personalet. Såvel attituden overfor passagererne som tilstedeværelsen af personale. I en tidsalder, hvor der lægges op til at passagererne skal blive mere og mere selvhjulpne ved selskabernes digitale tiltag, er der stadig grupper af passagerer, der har behov for muligheden for en personlig kontakt til personalet i togene og på stationerne. Hvis der er tvivlsspørgsmål, forsinkelser eller aflysninger er dette særligt vigtigt. Og tilstedeværelsen af personale er også med til at skabe tryghed, der er et andet forhold med betydning for rejseoplevelsen.

STATIONERNE – RENGØRING, TRYGHED OG VENTEFORHOLD

De fleste passagerer opholder sig ret kort tid på stationen, ofte kun få minutter, fordi togene kører til tiden, og passagerens ankomst til stationen er

tilpasset køreplanen. Men fra tid til anden bliver ventetiden længere. For eksempel på grund af forsinkelser eller aflysninger. Eller passagererne ankommer i god tid, fordi de ikke vil risikere at misse toget på rejser, hvor der er længe til næste tog afgår. I disse tilfælde får venteforhold, toiletmuligheder og rengøring større betydning. Vi kan se, at manglende tryghed på stationen er med til at påvirke tilfredsheden med rejsen i negativ retning, og vi ved, at forhold som god rengøring (for eksempel fjernelse af graffiti) og synligt personale på stationerne er med til at påvirke oplevelsen af tryghed. Det samme gør god belysning. Vi kan se, at det kun er 2/3 af passagererne, der er tilfredse med venteforholdene og kun 1/3, der er tilfredse med toiletforholdene, så der er plads til forbedringer.

Passagerpulsens anbefaler, at det enkelte togselskab nu identificerer, hvor det går godt, og hvor det går mindre godt i forhold til netop deres passagerer. Sammenholdt med viden om, hvad der skaber passagerernes utilfredshed og påvirker deres tilfredshed giver NPT en enestående mulighed for at vurdere og prioritere tiltag. Vi forventer, at togselskaberne lytter til passagererne og sætter ind der, hvor der er behov for forbedringer, og det har positiv effekt for passagererne. Således, at vi i de kommende NPT-målinger, kan se, at forbedringerne slår igennem på passagertilfredsheden.

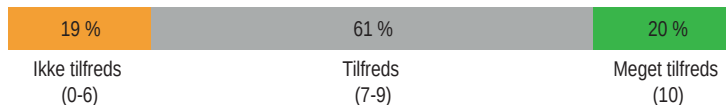
4. Resultater opdelt på togselskaber

4.1 Arriva

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 2.589	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	2.551	81 %	16 %	3 %	-2 %	↓	-2 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	2.396	56 %	29 %	15 %	-0 %	-	-0 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	341	59 %	22 %	19 %	6 %	-	-4 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	54	72 %	7 %	20 %	17 %	-	3 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	2.157	76 %	17 %	7 %	3 %	↑	1 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	1.486	74 %	20 %	6 %	-3 %	-	-4 %	↓
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	2.481	82 %	15 %	3 %	-1 %	-	-2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	2.456	54 %	30 %	16 %	-	-	-6 %	↓
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	1.585	50 %	26 %	24 %	-8 %	↓	-1 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	2.189	69 %	17 %	13 %	-4 %	↓	-1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	1.891	65 %	24 %	11 %	-2 %	-	-2 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	2.400	59 %	29 %	13 %	-4 %	↓	-3 %	↓
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	1.074	29 %	27 %	44 %	-1 %	-	-3 %	-
11.8:	Trygheden?	2.388	75 %	19 %	6 %	-3 %	↓	-4 %	↓
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	1.577	66 %	24 %	10 %	-4 %	↓	1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	2.561	86 %	11 %	4 %	2 %	↑	-1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	1.410	61 %	27 %	13 %	2 %	-	-2 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	2.532	73 %	20 %	6 %	0 %	-	-1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	2.115	55 %	27 %	17 %	-8 %	↓	-12 %	↓
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	2.550	70 %	21 %	8 %	-2 %	-	-1 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	2.517	72 %	22 %	6 %	0 %	-	-1 %	-
12.8:	Trygheden?	2.491	84 %	14 %	2 %	-2 %	-	-1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	2.080	75 %	19 %	6 %	-1 %	-	-2 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	2.467	81 %	12 %	7 %	-1 %	-	-4 %	↓
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	2.500	75 %	17 %	7 %	-0 %	-	0 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	1.686	62 %	28 %	10 %	-5 %	↓	-5 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	2.349	74 %	19 %	7 %	2 %	-	-2 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	2.368	57 %	27 %	16 %	0 %	-	-1 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	2.414	74 %	21 %	5 %	-1 %	-	-2 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	1.874	60 %	27 %	12 %	1 %	-	-1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	1.573	47 %	33 %	20 %	1 %	-	-1 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	222	43 %	34 %	23 %	-5 %	-	-3 %	-

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS ARRIVA?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Rejsetiden med dette tog	248	25 %	Priorité
Togets generelle standard	244	28 %	Priorité
Togets rettidighed	192	19 %	Priorité
Gennemsnit af øvrige 16 forhold	76		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Rejsetiden med dette tog	198	31 %	Vedligehold
Togets generelle standard	195	17 %	Mulighed
Togpersonalet	179	27 %	Vedligehold
Gennemsnit af øvrige 16 forhold	83		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.

4.2 DSB

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 13.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	13.438	82 %	14 %	4 %	2 %	↑	4 %	↑
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	12.843	54 %	29 %	17 %	6 %	↑	5 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	1.425	57 %	21 %	22 %	1 %	-	-2 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	541	70 %	12 %	18 %	3 %	-	6 %	↑
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	11.283	80 %	14 %	6 %	4 %	↑	5 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	8.489	79 %	16 %	5 %	2 %	↑	2 %	↑
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	13.332	78 %	17 %	5 %	1 %	↑	3 %	↑
11.9:	Venteforholdene på stationen?	13.039	58 %	28 %	14 %	-		-0 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	8.167	61 %	25 %	14 %	4 %	↑	4 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	12.622	77 %	15 %	8 %	1 %	-	4 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	9.013	67 %	22 %	11 %	3 %	↑	7 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	12.661	53 %	32 %	15 %	1 %	-	2 %	↑
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	4.212	30 %	19 %	50 %	8 %	↑	3 %	↑
11.8:	Trygheden?	12.619	75 %	19 %	6 %	1 %	-	0 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	8.545	75 %	21 %	4 %	2 %	↑	2 %	↑
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	13.361	84 %	11 %	5 %	4 %	↑	3 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	4.182	45 %	29 %	26 %	0 %	-	2 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	13.187	62 %	28 %	10 %	1 %	↑	2 %	↑
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	10.209	56 %	31 %	12 %	1 %	-	1 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	13.434	74 %	21 %	5 %	1 %	-	3 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	13.349	70 %	24 %	6 %	2 %	↑	2 %	↑
12.8:	Trygheden?	12.988	84 %	14 %	2 %	1 %	↑	1 %	↑
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	10.176	79 %	16 %	5 %	3 %	↑	5 %	↑
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	12.840	82 %	10 %	8 %	3 %	↑	5 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	13.258	81 %	14 %	6 %	0 %	-	4 %	↑
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	8.775	71 %	22 %	7 %	5 %	↑	5 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	12.198	61 %	24 %	15 %	6 %	↑	5 %	↑
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	12.403	69 %	20 %	10 %	3 %	↑	4 %	↑
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	12.956	68 %	23 %	9 %	4 %	↑	4 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	10.733	70 %	22 %	8 %	3 %	↑	0 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	8.802	50 %	29 %	21 %	8 %	↑	5 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	1.255	48 %	31 %	21 %	6 %	↑	6 %	↑

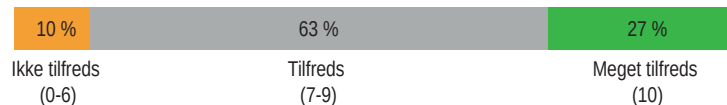


4.3 Metro

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 2.367	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	2.332	90 %	8 %	1 %	1 %	-	1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	2.246	71 %	21 %	9 %	4 %	↑	4 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	244	54 %	30 %	16 %	12 %	↑	13 %	↑
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	18	31 %	10 %	59 %	-18 %	-	-11 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	1.767	83 %	11 %	6 %	7 %	↑	5 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	1.828	91 %	8 %	1 %	2 %	-	2 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	2.334	87 %	11 %	2 %	2 %	-	1 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	2.268	80 %	16 %	4 %	-	-	2 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	1.438	83 %	13 %	5 %	4 %	↑	6 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	2.163	89 %	8 %	3 %	1 %	-	2 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	1.516	84 %	12 %	4 %	4 %	↑	6 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	2.258	74 %	20 %	6 %	4 %	↑	-0 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	519	58 %	15 %	27 %	38 %	↑	25 %	↑
11.8:	Trygheden?	2.227	87 %	11 %	2 %	0 %	-	3 %	↑
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	887	83 %	13 %	5 %	7 %	↑	7 %	↑
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	2.255	64 %	22 %	14 %	1 %	-	3 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	2.234	66 %	25 %	8 %	4 %	↑	-1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	1.894	74 %	22 %	4 %	1 %	-	0 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	2.279	77 %	19 %	5 %	2 %	-	10 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	2.308	74 %	20 %	6 %	4 %	↑	2 %	-
12.8:	Trygheden?	2.259	87 %	11 %	2 %	2 %	↑	4 %	↑
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	1.761	89 %	9 %	3 %	3 %	↑	4 %	↑
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	2.063	93 %	5 %	2 %	2 %	↑	3 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	2.293	94 %	4 %	1 %	1 %	-	1 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	1.106	85 %	11 %	4 %	8 %	↑	7 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	2.125	87 %	11 %	2 %	2 %	-	2 %	↑
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	2.267	91 %	7 %	2 %	-0 %	-	2 %	↑
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	2.293	89 %	8 %	2 %	1 %	-	2 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	2.123	88 %	9 %	2 %	2 %	↑	3 %	↑
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	1.291	63 %	25 %	13 %	10 %	↑	11 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	74	49 %	26 %	25 %	4 %	-	0 %	-

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS METRO?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIIT AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Rejsetiden med dette tog	293	6 %	Overvåg
Togets rettidighed	220	7 %	Overvåg
Togpersonalet	163	17 %	Priorité
Trygheden i toget	133	13 %	Priorité
Information undervejs på rejsen	125	11 %	Overvåg
Gennemsnit af øvrige 14 forhold	69		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIIT AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Togpersonalet	177	38 %	Vedligehold
Klima i toget	166	23 %	Mulighed
Togets generelle standard	154	26 %	Mulighed
Information undervejs på rejsen	123	40 %	Vedligehold
Gennemsnit af øvrige 15 forhold	85		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

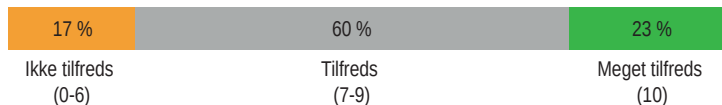
- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.

4.4 Nordjyske Jernbaner

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 536	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	526	83 %	15 %	2 %	-4 %	-	-5 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	505	68 %	20 %	12 %	-8 %	↓	-5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	66	70 %	21 %	9 %	-12 %	-	2 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	4	71 %	15 %	14 %	24 %	-	-7 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	403	72 %	18 %	10 %	-1 %	-	6 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	308	73 %	19 %	8 %	-5 %	-	-10 %	↓
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	508	81 %	15 %	4 %	-3 %	-	-7 %	↓
11.9:	Venteforholdene på stationen?	503	55 %	31 %	14 %	-	-	-15 %	↓
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	334	57 %	23 %	21 %	-5 %	-	7 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	483	71 %	18 %	11 %	-5 %	-	-1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	407	67 %	22 %	11 %	-3 %	-	2 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	495	68 %	26 %	6 %	-2 %	-	-9 %	↓
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	208	33 %	20 %	47 %	-0 %	-	-2 %	-
11.8:	Trygheden?	490	75 %	21 %	4 %	-6 %	-	-6 %	↓
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	374	74 %	21 %	5 %	-2 %	-	-5 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	529	85 %	12 %	3 %	2 %	-	-4 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	285	76 %	20 %	4 %	10 %	↑	3 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	523	77 %	22 %	1 %	-0 %	-	-10 %	↓
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	436	78 %	21 %	1 %	6 %	-	-6 %	↓
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	526	74 %	18 %	7 %	-3 %	-	-4 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	524	79 %	15 %	6 %	-2 %	-	-5 %	-
12.8:	Trygheden?	508	85 %	14 %	2 %	1 %	-	-4 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	465	83 %	16 %	1 %	2 %	-	-0 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	514	86 %	11 %	3 %	2 %	-	4 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	520	80 %	17 %	4 %	-6 %	↓	-6 %	↓
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	387	69 %	24 %	7 %	-9 %	↓	-7 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	492	80 %	15 %	5 %	-1 %	-	4 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	497	70 %	23 %	7 %	-4 %	-	3 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	503	78 %	16 %	6 %	-7 %	↓	-7 %	↓
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	383	70 %	23 %	7 %	-5 %	-	-2 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	331	51 %	29 %	20 %	-13 %	↓	-9 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	36	38 %	51 %	11 %	-19 %	-	6 %	-

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS NORDJYSKE JERNBANER?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Togets generelle standard	304	21 %	Priorité
Togets rettidighed	281	14 %	Overvåg
Muligheden for at købe billet	205	28 %	Priorité
Gennemsnit af øvrige 16 forhold	69		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Togets generelle standard	491	26 %	Vedligehold
Klimaet i toget	424	27 %	Vedligehold
Rejsetiden med dette tog	258	42 %	Vedligehold
Gennemsnit af øvrige 16 forhold	45		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

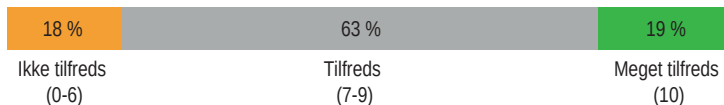
- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.

4.5 Lokaltog

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 1.508	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	1.486	82 %	16 %	2 %	-	-	-4 %	↓
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	1.395	60 %	27 %	13 %	-	-	3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	143	70 %	19 %	11 %	-	-	3 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	15	62 %	33 %	5 %	-	-	-8 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	1.200	69 %	19 %	12 %	-	-	2 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	1.115	72 %	17 %	10 %	-	-	-0 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	1.444	78 %	17 %	5 %	-	-	-1 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	1.434	49 %	30 %	21 %	-	-	-1 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	865	48 %	23 %	28 %	-	-	8 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	1.197	64 %	19 %	18 %	-	-	8 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	1.187	62 %	23 %	15 %	-	-	3 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	1.428	53 %	31 %	16 %	-	-	1 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	763	23 %	19 %	58 %	-	-	4 %	-
11.8:	Trygheden?	1.397	69 %	22 %	9 %	-	-	-2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	1.013	69 %	23 %	8 %	-	-	-2 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	1.499	83 %	12 %	4 %	-	-	-4 %	↓
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	607	32 %	29 %	39 %	-	-	-6 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	1.471	63 %	28 %	9 %	-	-	-8 %	↓
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	1.264	62 %	29 %	9 %	-	-	-10 %	↓
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	1.479	68 %	25 %	7 %	-	-	-2 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	1.478	73 %	22 %	5 %	-	-	-5 %	↓
12.8:	Trygheden?	1.445	81 %	16 %	3 %	-	-	-4 %	↓
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	1.205	76 %	19 %	5 %	-	-	-1 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	1.458	81 %	14 %	6 %	-	-	-5 %	↓
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	1.469	79 %	15 %	5 %	-	-	-2 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	1.065	69 %	24 %	7 %	-	-	-3 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	1.412	75 %	18 %	7 %	-	-	-5 %	↓
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	1.428	59 %	25 %	16 %	-	-	3 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	1.401	75 %	21 %	4 %	-	-	-6 %	↓
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	1.351	59 %	26 %	14 %	-	-	-1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	973	53 %	30 %	18 %	-	-	5 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	108	25 %	41 %	33 %	-	-	-18 %	↓

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS LOKALTOG?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Rejsetiden med dette tog	317	21 %	Priorité
Togets rettidighed	201	19 %	Priorité
Togets generelle standard	169	27 %	Priorité
Gennemsnit af øvrige 16 forhold	76		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Rejsetiden med dette tog	279	32 %	Vedligehold
Indvendig rengøring i toget	208	14 %	Mulighed
Gennemsnit af øvrige 17 forhold	83		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

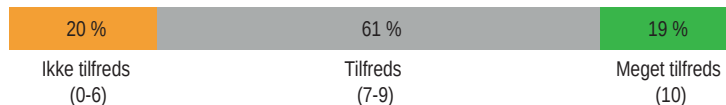
- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.

4.6 DSB Fjern- og regionaltog

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 10.032	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	9.852	80 %	17 %	3 %	1 %	↑	2 %	↑
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	9.376	49 %	31 %	20 %	5 %	↑	3 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	971	52 %	23 %	25 %	1 %	-	-2 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	417	76 %	13 %	10 %	3 %	-	4 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	8.557	78 %	15 %	7 %	2 %	↑	4 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	6.065	76 %	18 %	6 %	1 %	-	-0 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	9.752	81 %	15 %	5 %	0 %	-	1 %	↑
11.9:	Venteforholdene på stationen?	9.517	55 %	29 %	16 %	-	-	-4 %	↓
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	6.256	57 %	26 %	17 %	-0 %	-	2 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	9.201	77 %	16 %	7 %	2 %	↑	3 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	6.689	67 %	23 %	10 %	3 %	↑	3 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	9.216	54 %	31 %	14 %	-4 %	↓	-0 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	3.376	29 %	22 %	49 %	1 %	-	-0 %	-
11.8:	Trygheden?	9.201	75 %	19 %	6 %	-1 %	↓	-2 %	↓
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	7.328	75 %	21 %	4 %	-0 %	-	-0 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	9.802	87 %	10 %	3 %	1 %	↑	2 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	4.182	45 %	29 %	26 %	0 %	-	2 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	9.746	67 %	24 %	9 %	-1 %	-	0 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	7.167	60 %	29 %	11 %	0 %	-	-1 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	9.927	74 %	21 %	6 %	-0 %	-	2 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	9.817	70 %	25 %	5 %	-0 %	-	-0 %	-
12.8:	Trygheden?	9.515	86 %	12 %	2 %	-1 %	↓	-1 %	↓
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	7.893	79 %	16 %	5 %	2 %	↑	4 %	↑
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	9.447	79 %	12 %	9 %	5 %	↑	1 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	9.718	76 %	17 %	7 %	0 %	-	1 %	↑
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	7.192	71 %	22 %	7 %	4 %	↑	3 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	8.859	51 %	27 %	22 %	4 %	↑	1 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	8.949	58 %	26 %	16 %	3 %	↑	-0 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	9.431	58 %	29 %	13 %	1 %	-	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	7.636	61 %	28 %	11 %	1 %	-	-5 %	↓
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	6.758	55 %	28 %	17 %	5 %	↑	3 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	982	49 %	34 %	17 %	3 %	-	8 %	↑

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS DSB FJERN- OG REGIONALTOG?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSIT AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Rejsetiden med dette tog	277	24 %	Priorité
Togets rettidighed	213	21 %	Priorité
Trygheden i toget	143	14 %	Overvåg
Togpersonalet	137	25 %	Priorité
Gennemsnit af øvrige 15 forhold	75		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSIT AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Togets generelle standard	233	16 %	Mulighed
Udvendig rengøring i toget	211	15 %	Mulighed
Klima i toget	165	19 %	Mulighed
Gennemsnit af øvrige 16 forhold	81		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

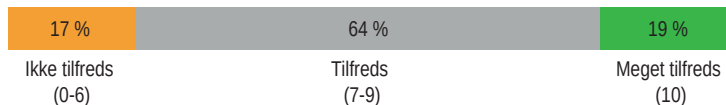
- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.

4.7 DSB S-tog

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 3.647	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	3.586	83 %	13 %	4 %	3 %	↑	6 %	↑
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	3.467	57 %	28 %	15 %	7 %	↑	6 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	454	60 %	20 %	20 %	1 %	-	-3 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	124	65 %	10 %	25 %	3 %	-	7 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	2.726	80 %	14 %	6 %	5 %	↑	5 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	2.424	81 %	14 %	5 %	3 %	↑	4 %	↑
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	3.580	76 %	18 %	6 %	2 %	-	4 %	↑
11.9:	Venteforholdene på stationen?	3.522	59 %	28 %	13 %	-		2 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	1.911	64 %	25 %	12 %	8 %	↑	6 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	3.421	77 %	15 %	8 %	0 %	-	5 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	2.324	67 %	21 %	12 %	4 %	↑	9 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	3.445	53 %	32 %	15 %	4 %	↑	4 %	↑
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	836	31 %	17 %	52 %	17 %	↑	6 %	↑
11.8:	Trygheden?	3.418	75 %	19 %	6 %	2 %	↑	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	1.217	73 %	22 %	5 %	5 %	↑	5 %	↑
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	3.559	82 %	12 %	6 %	6 %	↑	3 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-		-	
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	3.441	59 %	31 %	10 %	3 %	↑	3 %	↑
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	3.042	54 %	33 %	13 %	2 %	-	2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	3.507	74 %	22 %	5 %	2 %	-	4 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	3.532	70 %	24 %	6 %	4 %	↑	4 %	↑
12.8:	Trygheden?	3.473	83 %	15 %	2 %	2 %	↑	3 %	↑
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	2.283	80 %	16 %	4 %	4 %	↑	6 %	↑
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	3.393	85 %	9 %	6 %	2 %	↑	7 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	3.540	84 %	11 %	5 %	1 %	-	5 %	↑
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	1.583	72 %	21 %	7 %	5 %	↑	8 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	3.339	68 %	21 %	11 %	7 %	↑	8 %	↑
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	3.454	77 %	17 %	6 %	3 %	↑	7 %	↑
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	3.525	74 %	19 %	6 %	6 %	↑	8 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	3.097	76 %	18 %	6 %	4 %	↑	4 %	↑
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	2.044	46 %	30 %	24 %	11 %	↑	7 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	273	46 %	28 %	26 %	11 %	↑	5 %	-

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS DSB S-TOG?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Togets rettidighed	295	15 %	Priorité
Rejsetiden med dette tog	258	16 %	Priorité
Information undervejs på rejsen	143	20 %	Priorité
Togets generelle standard	134	30 %	Priorité
Gennemsnit af øvrige 15 forhold	71		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Togpersonalet	239	23 %	Mulighed
Information undervejs på rejsen	199	26 %	Vedligehold
Klimaet i toget	145	17 %	Mulighed
Togets generelle standard	141	12 %	Mulighed
Gennemsnit af øvrige 15 forhold	78		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.



5. Sammenligning af togselskaber

5.1 Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?

VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS ELLER GOD SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 17		
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		2.551	81 %	16 %	3 %	-2 %	⬇️	-2 %	-
DSB F/R		9.852	80 %	17 %	3 %	1 %	⬆️	2 %	⬆️
DSB S-tog		3.586	83 %	13 %	4 %	3 %	⬆️	6 %	⬆️
Metro		2.332	90 %	8 %	1 %	1 %	-	1 %	-
Nordjyske Jernbaner		526	83 %	15 %	2 %	-4 %	-	-5 %	-
Lokaltog		1.486	82 %	16 %	2 %			-4 %	⬇️

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

5.2 Hvor tilfreds er du med den værdi, du får, for det du har betalt for din samlede rejse?

VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS ELLER GOD SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 17		
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		2.396	56 %	29 %	15 %	-0 %	-	-0 %	-
DSB F/R		9.376	49 %	31 %	20 %	5 %	⬆	3 %	⬆
DSB S-tog		3.467	57 %	28 %	15 %	7 %	⬆	6 %	⬆
Metro		2.246	71 %	21 %	9 %	4 %	⬆	4 %	⬆
Nordjyske Jernbaner		505	68 %	20 %	12 %	-8 %	⬇	-5 %	-
Lokaltog		1.395	60 %	27 %	13 %			3 %	-

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

5.3 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din cykel (Er kommet til stationen på cykel)?

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS ELLER GOD SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 17	
	Samlet stikprøve 2.789	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		341	59 %	22 %	19 %	6 %	-	-4 %	-
DSB F/R		971	52 %	23 %	25 %	1 %	-	-2 %	-
DSB S-tog		454	60 %	20 %	20 %	1 %	-	-3 %	-
Metro		244	54 %	30 %	16 %	12 %	⬆	13 %	⬆
Nordjyske Jernbaner		66	70 %	21 %	9 %	-12 %	-	2 %	-
Lokaltog		143	70 %	19 %	11 %			3 %	-

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

5.4 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil (Er kørt i bil/på knallert/MC til stationen)?

VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS ELLER GOD SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 17		
	Samlet stikprøve 656	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		54	72 %	7 %	20 %	17 %	-	3 %	-
DSB F/R		417	76 %	13 %	10 %	3 %	-	4 %	-
DSB S-tog		124	65 %	10 %	25 %	3 %	-	7 %	-
Metro		18	31 %	10 %	59 %	-18 %	-	-11 %	-
Nordjyske Jernbaner		4	71 %	15 %	14 %	24 %	-	-7 %	-
Lokal tog		15	62 %	33 %	5 %			-8 %	-

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

5.5 I dette tog - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads?

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS ELLER GOD SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 17	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		2.561	86 %	11 %	4 %	2 %	⬆️	-1 %	-
DSB F/R		9.802	87 %	10 %	3 %	1 %	⬆️	2 %	⬆️
DSB S-tog		3.559	82 %	12 %	6 %	6 %	⬆️	3 %	⬆️
Metro		2.255	64 %	22 %	14 %	1 %	-	3 %	⬆️
Nordjyske Jernbaner		529	85 %	12 %	3 %	2 %	-	-4 %	-
Lokaltog		1.499	83 %	12 %	4 %			-4 %	⬇️

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

5.6 I dette tog - Hvor tilfreds er du med togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?

VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS ELLER GOD SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 17		
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		2.467	81 %	12 %	7 %	-1 %	-	-4 %	⬇️
DSB F/R		9.447	79 %	12 %	9 %	5 %	⬆️	1 %	⬆️
DSB S-tog		3.393	85 %	9 %	6 %	2 %	⬆️	7 %	⬆️
Metro		2.063	93 %	5 %	2 %	2 %	⬆️	3 %	⬆️
Nordjyske Jernbaner		514	86 %	11 %	3 %	2 %	-	4 %	-
Lokaltog		1.458	81 %	14 %	6 %			-5 %	⬇️

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

5.7 I dette tog - Hvor tilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse?

VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS ELLER GOD SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 17		
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		2.532	73 %	20 %	6 %	0 %	-	-1 %	-
DSB F/R		9.746	67 %	24 %	9 %	-1 %	-	0 %	-
DSB S-tog		3.441	59 %	31 %	10 %	3 %	⬆	3 %	⬆
Metro		2.234	66 %	25 %	8 %	4 %	⬆	-1 %	-
Nordjyske Jernbaner		523	77 %	22 %	1 %	-0 %	-	-10 %	⬇
Lokaltog		1.471	63 %	28 %	9 %			-8 %	⬇

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

5.8 På stationen - Hvor tilfreds er du med den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?

VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS ELLER GOD SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 17		
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds /meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		2.189	69 %	17 %	13 %	-4 %	⬇️	-1 %	-
DSB F/R		9.201	77 %	16 %	7 %	2 %	⬆️	3 %	⬆️
DSB S-tog		3.421	77 %	15 %	8 %	0 %	-	5 %	⬆️
Metro		2.163	89 %	8 %	3 %	1 %	-	2 %	⬆️
Nordjyske Jernbaner		483	71 %	18 %	11 %	-5 %	-	-1 %	-
Lokaltog		1.197	64 %	19 %	18 %			8 %	⬆️

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

5.9 Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning?

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS ELLER GOD SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 17	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		1.874	60 %	27 %	12 %	1 %	-	-1 %	-
DSB F/R		7.636	61 %	28 %	11 %	1 %	-	-5 %	↓
DSB S-tog		3.097	76 %	18 %	6 %	4 %	↑	4 %	↑
Metro		2.123	88 %	9 %	2 %	2 %	↑	3 %	↑
Nordjyske Jernbaner		383	70 %	23 %	7 %	-5 %	-	-2 %	-
Lokaltog		1.351	59 %	26 %	14 %			-1 %	-

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

5.10 Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget om forsinkelsen (Hvis passageren har oplevet at blive forsinket)?

VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS ELLER GOD SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 17		
	Samlet stikprøve 1.778	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		222	43 %	34 %	23 %	-5 %	-	-3 %	-
DSB F/R		982	49 %	34 %	17 %	3 %	-	8 %	⬆️
DSB S-tog		273	46 %	28 %	26 %	11 %	⬆️	5 %	-
Metro		74	49 %	26 %	25 %	4 %	-	0 %	-
Nordjyske Jernbaner		36	38 %	51 %	11 %	-19 %	-	6 %	-
Lokaltog		108	25 %	41 %	33 %			-18 %	⬆️

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

6. Resultater på strækninger

6.1 Arriva strækninger

Arriva Struer-Aarhus

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 496	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		489	82 %	16 %	2 %	-0 %	-	-4 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		462	55 %	28 %	17 %	8 %	↑	-1 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		55	54 %	22 %	24 %	14 %	-	1 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		25	76 %	5 %	20 %	18 %	-	-8 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		414	78 %	17 %	4 %	4 %	-	-2 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		259	78 %	19 %	3 %	4 %	-	-6 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		479	80 %	16 %	4 %	-0 %	-	-4 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		467	51 %	34 %	15 %	-	-	-11 %	↓
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		281	53 %	26 %	21 %	-0 %	-	2 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		430	75 %	15 %	10 %	-4 %	-	-5 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		338	72 %	21 %	8 %	4 %	-	3 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		449	59 %	32 %	9 %	-5 %	-	-6 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		177	32 %	28 %	39 %	1 %	-	-4 %	-
11.8: Trygheden?		445	76 %	19 %	5 %	-2 %	-	-7 %	↓
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		277	66 %	22 %	12 %	-1 %	-	-2 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		491	86 %	10 %	4 %	7 %	↑	-2 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		237	64 %	26 %	10 %	8 %	-	-2 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		486	75 %	19 %	6 %	4 %	-	0 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		378	59 %	29 %	12 %	-9 %	↓	-12 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		486	70 %	20 %	10 %	0 %	-	-1 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		481	72 %	22 %	6 %	7 %	↑	-1 %	-
12.8: Trygheden?		475	86 %	12 %	2 %	1 %	-	-3 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		380	77 %	17 %	6 %	3 %	-	0 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		469	86 %	10 %	4 %	3 %	-	-3 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		472	78 %	17 %	5 %	4 %	-	-1 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		297	64 %	26 %	11 %	1 %	-	-5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		439	80 %	16 %	4 %	4 %	-	-3 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		443	65 %	25 %	11 %	1 %	-	-5 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		458	77 %	18 %	5 %	6 %	↑	-2 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		346	67 %	23 %	10 %	8 %	↑	0 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		259	49 %	30 %	20 %	7 %	-	3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		36	60 %	22 %	19 %	13 %	-	-1 %	-

Arriva Struer-Thisted

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 206	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		200	76 %	20 %	4 %	-5 %	-	-8 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		183	56 %	28 %	15 %	-4 %	-	-1 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		9	74 %	13 %	13 %	-26 %	-	13 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		8	36 %	-	64 %	-10 %	-	-28 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		181	75 %	18 %	7 %	0 %	-	4 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		156	69 %	23 %	8 %	-9 %	-	-9 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		194	78 %	19 %	3 %	-3 %	-	-5 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		198	51 %	30 %	18 %	-	-	-13 %	↓
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		140	45 %	30 %	26 %	-20 %	↓	-5 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		170	56 %	22 %	21 %	4 %	-	-8 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		167	51 %	34 %	15 %	-5 %	-	-11 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		196	51 %	31 %	19 %	-4 %	-	-11 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		107	30 %	26 %	44 %	5 %	-	-12 %	-
11.8: Trygheden?		192	61 %	31 %	8 %	-8 %	-	-12 %	↓
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		133	57 %	35 %	8 %	-10 %	-	-12 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		202	91 %	6 %	3 %	1 %	-	-3 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		131	59 %	21 %	19 %	2 %	-	-1 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		200	67 %	21 %	12 %	-3 %	-	-6 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		176	45 %	36 %	19 %	-13 %	↓	-24 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		203	67 %	25 %	8 %	-7 %	-	-10 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		201	72 %	22 %	6 %	-2 %	-	-2 %	-
12.8: Trygheden?		201	76 %	21 %	2 %	-7 %	-	-8 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		176	64 %	26 %	9 %	-15 %	↓	-14 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		198	79 %	15 %	6 %	1 %	-	-4 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		200	74 %	17 %	9 %	5 %	-	1 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		145	50 %	38 %	12 %	-24 %	↓	-15 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		187	70 %	22 %	8 %	0 %	-	-5 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		186	39 %	33 %	28 %	-4 %	-	-3 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		189	68 %	25 %	8 %	-7 %	-	-2 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		163	47 %	33 %	20 %	-3 %	-	-5 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		121	40 %	40 %	20 %	-1 %	-	-13 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		13	40 %	47 %	14 %	-12 %	-	-2 %	-

Arriva Skjern-Struer

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 293	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	291	78 %	18 %	4 %	-9 %	↓	-5 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	277	57 %	29 %	14 %	-9 %	↓	3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	46	56 %	30 %	14 %	-4 %	-	-14 %	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	3	100 %	-	-	26 %	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	234	72 %	19 %	9 %	-3 %	-	0 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	163	68 %	21 %	10 %	-7 %	-	-4 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	276	81 %	17 %	2 %	-6 %	-	-5 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	284	56 %	27 %	16 %	-	-	-10 %	↓
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	193	50 %	31 %	19 %	-8 %	-	-3 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	253	73 %	18 %	9 %	-2 %	-	4 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	215	64 %	23 %	13 %	-6 %	-	-3 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	275	63 %	26 %	11 %	-6 %	-	2 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	127	24 %	26 %	49 %	-16 %	↓	-0 %	-
11.8:	Trygheden?	274	74 %	20 %	6 %	-7 %	↓	-1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	176	65 %	25 %	10 %	-11 %	↓	-2 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	289	90 %	7 %	3 %	-3 %	-	1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	175	63 %	24 %	13 %	-1 %	-	-5 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	287	73 %	21 %	5 %	-6 %	-	-3 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	264	60 %	26 %	14 %	-6 %	-	-9 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	288	73 %	21 %	6 %	-4 %	-	-2 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	278	70 %	22 %	7 %	-9 %	↓	-5 %	-
12.8:	Trygheden?	286	77 %	20 %	3 %	-9 %	↓	-7 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	236	73 %	20 %	7 %	-7 %	-	-7 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	281	75 %	15 %	10 %	-11 %	↓	-8 %	↓
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	282	75 %	19 %	6 %	-7 %	↓	4 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	198	60 %	25 %	15 %	-9 %	-	-5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	272	69 %	20 %	11 %	-9 %	↓	-7 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	269	54 %	27 %	20 %	1 %	-	4 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	275	72 %	22 %	6 %	-10 %	↓	-7 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	215	58 %	25 %	17 %	-2 %	-	1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	191	46 %	30 %	25 %	-12 %	↓	4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	37	32 %	44 %	24 %	-20 %	-	-14 %	-

Arriva Skjern-Esbjerg

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 361	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	352	80 %	17 %	3 %	-3 %	-	3 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	329	53 %	32 %	15 %	-9 %	↓	-0 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	51	74 %	18 %	8 %	28 %	↑	1 %	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	3	100 %	-	-	21 %	-	19 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	295	71 %	18 %	11 %	-4 %	-	-1 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	213	74 %	19 %	6 %	-1 %	-	4 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	347	82 %	15 %	4 %	3 %	-	-1 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	348	48 %	32 %	20 %	-	-	-4 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	218	51 %	25 %	24 %	0 %	-	3 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	307	67 %	18 %	15 %	1 %	-	2 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	260	63 %	30 %	8 %	2 %	-	1 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	331	56 %	31 %	14 %	-4 %	-	-5 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	149	28 %	23 %	50 %	2 %	-	3 %	-
11.8:	Trygheden?	331	70 %	24 %	6 %	-4 %	-	-4 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	230	67 %	25 %	8 %	-2 %	-	5 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	358	88 %	10 %	2 %	7 %	↑	1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	196	61 %	25 %	14 %	4 %	-	2 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	352	74 %	18 %	9 %	3 %	-	1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	302	53 %	27 %	19 %	-1 %	-	-5 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	355	75 %	20 %	5 %	3 %	-	2 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	354	73 %	23 %	4 %	1 %	-	3 %	-
12.8:	Trygheden?	345	82 %	16 %	2 %	-1 %	-	3 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	295	71 %	25 %	5 %	1 %	-	-6 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	349	79 %	15 %	6 %	4 %	-	-1 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	353	76 %	15 %	9 %	2 %	-	2 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	239	61 %	26 %	12 %	-4 %	-	-4 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	329	70 %	22 %	7 %	5 %	-	-1 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	342	52 %	28 %	20 %	1 %	-	-2 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	337	74 %	20 %	6 %	4 %	-	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	250	55 %	30 %	15 %	9 %	-	1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	234	41 %	38 %	21 %	2 %	-	-4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	34	33 %	35 %	31 %	-17 %	-	-17 %	-

Arriva Esbjerg-Tønder

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 406	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		402	82 %	16 %	2 %	-2 %	-	2 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		369	53 %	32 %	14 %	-3 %	-	-4 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		59	68 %	27 %	5 %	-2 %	-	-10 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		5	56 %	-	44 %	-2 %	-	-1 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		327	72 %	22 %	5 %	1 %	-	-3 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		240	72 %	21 %	7 %	-3 %	-	-7 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		391	78 %	18 %	4 %	-0 %	-	-2 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		396	49 %	31 %	20 %	-	-	-3 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		275	43 %	27 %	30 %	-20 %	↓	-4 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		341	58 %	21 %	21 %	-9 %	↓	-3 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		309	52 %	31 %	17 %	-12 %	↓	-12 %	↓
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		388	52 %	27 %	21 %	-4 %	-	2 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		194	24 %	26 %	50 %	-6 %	-	5 %	-
11.8: Trygheden?		374	66 %	22 %	11 %	-4 %	-	-5 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		263	60 %	28 %	13 %	-9 %	↓	5 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		404	82 %	12 %	6 %	-7 %	↓	-6 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		250	57 %	30 %	13 %	-7 %	-	-1 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		396	68 %	26 %	7 %	-7 %	-	-1 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		345	42 %	31 %	27 %	-19 %	↓	-14 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		403	70 %	23 %	7 %	-6 %	-	-1 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		397	72 %	21 %	7 %	-4 %	-	2 %	-
12.8: Trygheden?		391	77 %	20 %	3 %	-6 %	-	-0 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		335	71 %	21 %	8 %	-4 %	-	-0 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		387	72 %	19 %	9 %	-8 %	↓	-6 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		396	75 %	20 %	6 %	-3 %	-	-0 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		285	55 %	35 %	10 %	-16 %	↓	-9 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		374	72 %	23 %	5 %	2 %	-	-2 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		376	52 %	29 %	19 %	3 %	-	-2 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		381	71 %	25 %	4 %	-4 %	-	-1 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		309	56 %	32 %	12 %	-1 %	-	1 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		271	45 %	34 %	20 %	3 %	-	-0 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		30	31 %	47 %	22 %	-8 %	-	-11 %	-

Arriva Aarhus-Skjern

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 673	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	668	83 %	14 %	4 %	-3 %	-	-2 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	637	57 %	28 %	15 %	1 %	-	0 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	98	56 %	18 %	27 %	6 %	-	-2 %	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	9	71 %	22 %	7 %	23 %	-	11 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	584	80 %	14 %	6 %	6 %	↑	4 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	376	75 %	19 %	6 %	-6 %	-	-3 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	655	85 %	12 %	3 %	-2 %	-	1 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	621	61 %	27 %	11 %	-	-	-2 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	404	53 %	24 %	23 %	-12 %	↓	-3 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	608	73 %	17 %	10 %	-5 %	↓	1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	479	71 %	19 %	10 %	-3 %	-	-1 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	626	64 %	25 %	11 %	-4 %	-	-2 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	259	33 %	30 %	37 %	2 %	-	-6 %	-
11.8:	Trygheden?	634	81 %	14 %	5 %	-1 %	-	-2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	402	71 %	22 %	7 %	-1 %	-	3 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	668	84 %	12 %	3 %	2 %	-	-1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	326	60 %	29 %	12 %	4 %	-	-4 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	662	76 %	19 %	5 %	1 %	-	-3 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	522	61 %	23 %	16 %	-6 %	↓	-12 %	↓
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	668	68 %	22 %	10 %	-3 %	-	-1 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	659	71 %	22 %	6 %	-0 %	-	-2 %	-
12.8:	Trygheden?	650	89 %	9 %	2 %	-0 %	-	0 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	533	77 %	17 %	6 %	-2 %	-	0 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	639	83 %	10 %	7 %	-1 %	-	-5 %	↓
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	650	75 %	17 %	8 %	-2 %	-	1 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	420	66 %	26 %	8 %	-3 %	-	-1 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	608	75 %	17 %	8 %	1 %	-	-1 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	609	61 %	26 %	13 %	-2 %	-	2 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	635	74 %	20 %	6 %	-3 %	-	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	486	63 %	27 %	10 %	-5 %	-	-2 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	402	48 %	34 %	18 %	-2 %	-	-1 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	64	44 %	34 %	22 %	-6 %	-	1 %	-

Arriva Varde-Nr. Nebel

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 154	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	149	82 %	16 %	2 %	2 %	-	8 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	139	63 %	25 %	12 %	1 %	-	6 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	23	39 %	47 %	14 %	-28 %	-	-37 %	↓
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	1	100 %	-	-	-	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	122	54 %	20 %	26 %	-2 %	-	7 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	79	63 %	27 %	9 %	-6 %	-	-8 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	139	74 %	20 %	7 %	-3 %	-	-6 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	142	48 %	28 %	24 %	-	-	-8 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	74	39 %	22 %	39 %	-4 %	-	-3 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	80	41 %	14 %	45 %	-3 %	-	5 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	123	52 %	24 %	24 %	-6 %	-	-4 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	135	46 %	35 %	19 %	-11 %	-	-6 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	61	15 %	19 %	65 %	-8 %	-	-12 %	-
11.8:	Trygheden?	138	73 %	21 %	6 %	1 %	-	6 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	96	56 %	33 %	11 %	-16 %	↓	-6 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	149	90 %	5 %	5 %	6 %	-	7 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	95	62 %	19 %	19 %	4 %	-	-5 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	149	73 %	19 %	8 %	3 %	-	4 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	128	45 %	35 %	20 %	-14 %	↓	-22 %	↓
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	147	81 %	18 %	2 %	3 %	-	7 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	147	74 %	21 %	5 %	-1 %	-	-2 %	-
12.8:	Trygheden?	143	79 %	18 %	3 %	-3 %	-	4 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	125	76 %	14 %	11 %	4 %	-	4 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	144	76 %	14 %	10 %	2 %	-	3 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	147	70 %	19 %	10 %	8 %	-	-2 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	102	54 %	35 %	11 %	-9 %	-	-8 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	140	62 %	26 %	13 %	-0 %	-	-1 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	143	44 %	29 %	27 %	-0 %	-	3 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	139	70 %	22 %	8 %	-6 %	-	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	105	53 %	26 %	21 %	-1 %	-	-3 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	95	47 %	19 %	34 %	1 %	-	-2 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	8	57 %	14 %	28 %	12 %	-	57 %	↑



6.2 DSB Fjern- og regionaltoget strækninger

DSB EC København-Rødby Færge

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 407	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		396	79 %	16 %	5 %	-4 %	-	4 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		377	55 %	23 %	22 %	3 %	-	4 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		34	55 %	30 %	15 %	11 %	-	6 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		14	55 %	16 %	29 %	-13 %	-	-37 %	↓
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		331	76 %	19 %	5 %	-4 %	-	2 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		290	74 %	18 %	7 %	-7 %	-	-5 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		390	76 %	17 %	7 %	-5 %	-	-6 %	↓
11.9: Venteforholdene på stationen?		381	56 %	27 %	17 %	-	-	-5 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalere?		298	64 %	18 %	18 %	0 %	-	13 %	↑
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		391	79 %	13 %	8 %	-4 %	-	11 %	↑
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		269	70 %	20 %	10 %	-1 %	-	6 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		371	58 %	31 %	12 %	-4 %	-	0 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		137	36 %	24 %	39 %	-4 %	-	1 %	-
11.8: Trygheden?		352	72 %	23 %	6 %	-4 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		320	78 %	17 %	5 %	3 %	-	1 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		398	84 %	11 %	5 %	5 %	-	10 %	↑
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		177	49 %	30 %	21 %	-1 %	-	-8 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		388	67 %	24 %	8 %	-12 %	↓	-7 %	↓
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		285	61 %	32 %	8 %	-7 %	-	1 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		400	75 %	20 %	5 %	-4 %	-	4 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		394	74 %	22 %	4 %	-4 %	-	2 %	-
12.8: Trygheden?		376	89 %	10 %	1 %	-3 %	-	2 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		327	78 %	18 %	4 %	0 %	-	5 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		379	72 %	14 %	15 %	-14 %	↓	-5 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		396	72 %	19 %	9 %	-8 %	↓	5 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		304	71 %	19 %	9 %	-1 %	-	8 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		352	60 %	23 %	17 %	-6 %	-	0 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		357	56 %	26 %	19 %	-1 %	-	-1 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		375	65 %	23 %	12 %	1 %	-	2 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		320	65 %	24 %	10 %	-4 %	-	-0 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		293	62 %	23 %	16 %	6 %	-	5 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		87	50 %	32 %	18 %	-8 %	-	19 %	↑

DSB EC Aarhus-Padborg

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 375	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		365	84 %	13 %	3 %	5 %	-	6 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		358	60 %	24 %	16 %	9 %	↑	14 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		28	51 %	5 %	44 %	-6 %	-	-17 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		13	82 %	18 %	-	2 %	-	26 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		342	81 %	16 %	4 %	5 %	-	6 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		236	72 %	20 %	8 %	-3 %	-	4 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		362	86 %	11 %	3 %	4 %	-	4 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		344	57 %	29 %	14 %	-	-	-1 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		259	67 %	20 %	13 %	7 %	-	1 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		340	85 %	10 %	5 %	6 %	-	3 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		239	74 %	20 %	6 %	5 %	-	8 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		337	66 %	22 %	12 %	1 %	-	4 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		129	35 %	30 %	35 %	4 %	-	-10 %	-
11.8: Trygheden?		342	79 %	16 %	5 %	-1 %	-	-2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		296	84 %	14 %	2 %	1 %	-	3 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		362	85 %	7 %	7 %	2 %	-	10 %	↑
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		165	47 %	31 %	21 %	-4 %	-	1 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		365	75 %	18 %	7 %	-2 %	-	5 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		254	68 %	24 %	8 %	2 %	-	6 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		372	78 %	18 %	4 %	5 %	-	4 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		366	76 %	20 %	4 %	2 %	-	12 %	↑
12.8: Trygheden?		349	89 %	9 %	1 %	1 %	-	1 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		307	84 %	9 %	6 %	3 %	-	1 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		342	75 %	16 %	9 %	-2 %	-	-4 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		362	79 %	14 %	8 %	7 %	↑	4 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		280	69 %	24 %	7 %	0 %	-	-4 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		317	70 %	19 %	12 %	13 %	↑	7 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		317	70 %	21 %	9 %	9 %	↑	18 %	↑
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		354	74 %	20 %	6 %	11 %	↑	16 %	↑
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		268	61 %	31 %	8 %	-2 %	-	2 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		277	70 %	24 %	6 %	6 %	-	8 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		62	56 %	37 %	7 %	19 %	-	-1 %	-

DSB ICB København-Ystad

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 161	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		158	90 %	9 %	1 %	3 %	-	6 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		155	72 %	18 %	9 %	5 %	-	5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		3	33 %	-	67 %	-4 %	-	-5 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		2	50 %	-	50 %	-18 %	-	-50 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		147	80 %	14 %	6 %	5 %	-	7 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		144	87 %	9 %	4 %	-0 %	-	6 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		161	75 %	14 %	11 %	8 %	-	5 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		157	62 %	30 %	8 %	-	-	3 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		86	51 %	27 %	23 %	-11 %	-	1 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		149	80 %	13 %	7 %	3 %	-	2 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		103	69 %	24 %	7 %	-2 %	-	8 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		152	62 %	24 %	14 %	-4 %	-	5 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		53	59 %	20 %	21 %	1 %	-	16 %	↑
11.8: Trygheden?		147	78 %	15 %	7 %	-4 %	-	-2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		137	87 %	12 %	1 %	-2 %	-	5 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		157	94 %	4 %	2 %	-2 %	-	2 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		65	56 %	33 %	11 %	-11 %	-	6 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		157	77 %	21 %	2 %	3 %	-	14 %	↑
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		117	78 %	18 %	4 %	3 %	-	13 %	↑
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		159	87 %	13 %	-	10 %	↑	8 %	↑
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		159	81 %	17 %	2 %	4 %	-	9 %	↑
12.8: Trygheden?		156	93 %	6 %	1 %	1 %	-	4 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		117	88 %	8 %	4 %	6 %	-	7 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		151	92 %	6 %	1 %	4 %	-	13 %	↑
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		155	91 %	7 %	2 %	5 %	-	6 %	↑
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		120	86 %	10 %	4 %	8 %	↑	11 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		135	85 %	11 %	5 %	2 %	-	8 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		124	51 %	33 %	16 %	-5 %	-	-2 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		148	77 %	19 %	4 %	0 %	-	5 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		129	75 %	20 %	5 %	-3 %	-	-2 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		102	72 %	23 %	5 %	3 %	-	7 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		10	90 %	10 %	-	43 %	↑	32 %	↑

DSB IC Lyn København-Aarhus

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 908	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	892	85 %	13 %	2 %	5 %	↑	1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	840	52 %	31 %	17 %	4 %	-	6 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	66	40 %	25 %	34 %	7 %	-	-17 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	17	70 %	3 %	27 %	24 %	-	23 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	822	84 %	12 %	3 %	-3 %	-	-1 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	581	84 %	12 %	4 %	0 %	-	-1 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	885	89 %	8 %	2 %	0 %	-	-2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	864	70 %	22 %	8 %	-	-	-0 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	599	68 %	23 %	9 %	-4 %	-	0 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	874	84 %	12 %	4 %	2 %	-	-2 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	606	77 %	17 %	5 %	1 %	-	1 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	833	62 %	30 %	7 %	-2 %	-	-3 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	296	33 %	31 %	37 %	-5 %	-	-11 %	↓
11.8:	Trygheden?	847	80 %	15 %	5 %	-3 %	-	-3 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	783	83 %	13 %	3 %	-2 %	-	-0 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	851	84 %	11 %	5 %	5 %	↑	0 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	433	46 %	32 %	22 %	4 %	-	-0 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	886	72 %	23 %	5 %	-1 %	-	-1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	588	67 %	26 %	6 %	2 %	-	-4 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	902	73 %	19 %	8 %	5 %	-	1 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	889	77 %	18 %	5 %	8 %	↑	6 %	↑
12.8:	Trygheden?	873	91 %	8 %	1 %	-0 %	-	-1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	805	86 %	10 %	4 %	4 %	-	2 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	851	88 %	7 %	5 %	17 %	↑	2 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	874	79 %	15 %	6 %	11 %	↑	2 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	751	73 %	18 %	9 %	11 %	↑	5 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	770	73 %	20 %	7 %	14 %	↑	5 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	777	67 %	23 %	10 %	-6 %	↓	-4 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	855	71 %	21 %	8 %	6 %	↑	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	660	69 %	23 %	8 %	-7 %	↓	3 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	638	70 %	20 %	10 %	7 %	-	4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	81	57 %	27 %	16 %	-8 %	-	-0 %	-

DSB IC København-Korsør

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 714	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	698	84 %	15 %	2 %	7 %	↑	1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	657	50 %	32 %	18 %	4 %	-	6 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	67	57 %	22 %	21 %	8 %	-	8 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	35	95 %	5 %	-	32 %	↑	28 %	↑
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	604	84 %	11 %	5 %	8 %	↑	9 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	447	80 %	14 %	6 %	5 %	↑	3 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	702	84 %	13 %	3 %	3 %	-	2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	682	63 %	28 %	9 %	-	-	1 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	495	66 %	25 %	9 %	7 %	↑	9 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	682	82 %	14 %	4 %	5 %	↑	8 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	469	75 %	20 %	5 %	5 %	-	10 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	657	57 %	31 %	12 %	1 %	-	3 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	213	33 %	26 %	41 %	3 %	-	1 %	-
11.8:	Trygheden?	654	77 %	17 %	6 %	-1 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	525	76 %	21 %	3 %	-3 %	-	-1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	691	83 %	11 %	6 %	2 %	-	-1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	307	42 %	34 %	23 %	-0 %	-	-1 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	698	72 %	22 %	6 %	1 %	-	1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	486	63 %	27 %	10 %	1 %	-	-1 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	706	72 %	23 %	6 %	-1 %	-	3 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	696	70 %	25 %	4 %	0 %	-	-1 %	-
12.8:	Trygheden?	678	89 %	10 %	1 %	1 %	-	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	576	82 %	15 %	3 %	5 %	↑	3 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	680	83 %	11 %	6 %	7 %	↑	3 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	698	76 %	18 %	7 %	4 %	-	4 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	517	73 %	22 %	5 %	8 %	↑	6 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	629	63 %	27 %	10 %	9 %	↑	5 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	638	71 %	21 %	8 %	5 %	-	4 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	675	66 %	27 %	7 %	6 %	↑	4 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	569	69 %	22 %	9 %	2 %	-	-1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	470	62 %	26 %	12 %	4 %	-	5 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	110	59 %	31 %	10 %	2 %	-	-4 %	-

DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 393	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		386	84 %	13 %	3 %	3 %	-	-2 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		366	48 %	29 %	23 %	2 %	-	-3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		59	47 %	29 %	24 %	-16 %	-	-7 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		38	62 %	10 %	29 %	-3 %	-	3 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		356	81 %	12 %	7 %	0 %	-	1 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		215	78 %	16 %	5 %	1 %	-	-0 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		385	92 %	7 %	2 %	8 %	↑	4 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		374	67 %	24 %	10 %	-	-	-6 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		255	74 %	18 %	8 %	10 %	↑	12 %	↑
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		373	82 %	14 %	5 %	1 %	-	-7 %	↓
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		249	75 %	18 %	7 %	2 %	-	-1 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		352	70 %	23 %	7 %	3 %	-	5 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		140	39 %	25 %	36 %	15 %	↑	1 %	-
11.8: Trygheden?		361	79 %	18 %	3 %	-4 %	-	-8 %	↓
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		306	83 %	16 %	2 %	7 %	↑	5 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		386	87 %	9 %	3 %	1 %	-	-2 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		159	45 %	28 %	28 %	9 %	-	-5 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		380	71 %	23 %	6 %	1 %	-	-4 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		263	63 %	29 %	8 %	-1 %	-	-12 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		390	78 %	17 %	5 %	2 %	-	3 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		387	76 %	20 %	4 %	2 %	-	-3 %	-
12.8: Trygheden?		379	89 %	10 %	1 %	1 %	-	-5 %	↓
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		313	83 %	14 %	3 %	4 %	-	-0 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		370	81 %	11 %	8 %	10 %	↑	-4 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		381	77 %	17 %	6 %	7 %	↑	-2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		301	76 %	19 %	5 %	10 %	↑	6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		348	63 %	26 %	12 %	5 %	-	-1 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		347	70 %	23 %	8 %	8 %	↑	-0 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		369	66 %	24 %	10 %	5 %	-	1 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		285	68 %	24 %	8 %	9 %	↑	2 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		284	61 %	27 %	13 %	-2 %	-	-2 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		45	54 %	33 %	13 %	1 %	-	22 %	-

DSB IC Regional Aalborg-Frederikshavn

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 378	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	373	82 %	16 %	2 %	5 %	-	1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	362	57 %	29 %	14 %	5 %	-	9 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	30	88 %	11 %	1 %	26 %	↑	9 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	9	13 %	87 %	-	-81 %	↓	-43 %	↓
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	294	85 %	8 %	7 %	7 %	↑	15 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	211	74 %	24 %	1 %	-0 %	-	7 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	368	84 %	16 %	0 %	-0 %	-	-3 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	358	58 %	27 %	15 %	-	-	11 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	226	42 %	33 %	25 %	-13 %	↓	-18 %	↓
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	337	76 %	13 %	11 %	6 %	-	2 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	256	72 %	22 %	6 %	7 %	-	15 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	345	62 %	27 %	11 %	7 %	-	17 %	↑
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	132	22 %	29 %	48 %	-5 %	-	-13 %	↓
11.8:	Trygheden?	352	76 %	17 %	7 %	5 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	249	68 %	21 %	11 %	12 %	↑	10 %	↑
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	365	87 %	10 %	3 %	-1 %	-	12 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	178	56 %	29 %	15 %	15 %	↑	7 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	367	78 %	20 %	2 %	20 %	↑	6 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	274	77 %	20 %	3 %	26 %	↑	7 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	373	84 %	14 %	2 %	17 %	↑	19 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	375	81 %	17 %	2 %	18 %	↑	10 %	↑
12.8:	Trygheden?	366	82 %	14 %	5 %	5 %	-	-7 %	↓
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	298	77 %	20 %	3 %	4 %	-	1 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	361	88 %	10 %	2 %	6 %	↑	3 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	369	81 %	17 %	2 %	4 %	-	0 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	263	61 %	25 %	14 %	4 %	-	9 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	340	74 %	17 %	9 %	10 %	↑	6 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	346	68 %	24 %	8 %	15 %	↑	21 %	↑
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	366	71 %	20 %	8 %	18 %	↑	7 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	289	68 %	21 %	12 %	4 %	-	6 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	249	55 %	24 %	21 %	13 %	↑	14 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	20	17 %	68 %	15 %	-26 %	-	-28 %	-

DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 518	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	513	80 %	17 %	3 %	-7 %	↓	-3 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	491	51 %	31 %	17 %	-1 %	-	-2 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	26	67 %	10 %	23 %	23 %	↑	-1 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	16	91 %	7 %	2 %	32 %	↑	33 %	↑
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	453	77 %	15 %	7 %	-1 %	-	0 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	276	69 %	22 %	9 %	-9 %	↓	-14 %	↓
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	505	82 %	13 %	5 %	-4 %	-	-2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	496	61 %	26 %	13 %	-	-	-3 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	284	51 %	33 %	17 %	-14 %	↓	-5 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	483	81 %	17 %	2 %	-4 %	-	1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	326	74 %	20 %	6 %	-5 %	-	0 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	469	61 %	31 %	8 %	3 %	-	4 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	164	22 %	38 %	41 %	-6 %	-	-5 %	-
11.8:	Trygheden?	472	77 %	20 %	2 %	-5 %	-	-4 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	425	77 %	20 %	3 %	-1 %	-	-7 %	↓
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	504	73 %	17 %	10 %	-10 %	↓	-5 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	227	43 %	40 %	17 %	-7 %	-	-0 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	504	71 %	24 %	5 %	-1 %	-	-1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	342	66 %	26 %	8 %	2 %	-	1 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	513	71 %	26 %	3 %	-5 %	-	-0 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	511	74 %	20 %	6 %	-1 %	-	3 %	-
12.8:	Trygheden?	493	89 %	10 %	1 %	2 %	-	4 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	412	79 %	20 %	1 %	-3 %	-	-1 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	487	85 %	10 %	5 %	-3 %	-	-1 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	503	78 %	15 %	8 %	-2 %	-	4 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	416	73 %	22 %	5 %	2 %	-	2 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	463	65 %	27 %	8 %	-2 %	-	-11 %	↓
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	475	66 %	26 %	8 %	-3 %	-	-4 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	495	68 %	23 %	9 %	1 %	-	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	397	64 %	23 %	13 %	-3 %	-	-9 %	↓
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	352	60 %	31 %	10 %	-7 %	-	-6 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	21	30 %	59 %	11 %	-30 %	↓	-8 %	-

DSB IC Aarhus-Struer

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 373	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	368	87 %	13 %	1 %	1 %	-	4 %	-
17:	HHvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	352	56 %	30 %	14 %	-5 %	-	-5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	21	74 %	20 %	6 %	16 %	-	7 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	22	88 %	12 %	-	13 %	-	7 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	316	80 %	15 %	5 %	8 %	↑	6 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	184	76 %	19 %	5 %	-0 %	-	-0 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	365	77 %	17 %	6 %	5 %	-	-2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	357	56 %	31 %	13 %	-	-	4 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	193	56 %	27 %	17 %	-1 %	-	2 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	322	69 %	22 %	9 %	-5 %	-	-2 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	263	66 %	27 %	7 %	-4 %	-	-3 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	345	65 %	27 %	9 %	-0 %	-	2 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	131	23 %	31 %	46 %	-12 %	↓	-26 %	↓
11.8:	Trygheden?	348	75 %	19 %	6 %	-4 %	-	-9 %	↓
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	294	82 %	16 %	2 %	1 %	-	7 %	↑
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	366	87 %	9 %	4 %	-4 %	-	-4 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	137	47 %	37 %	16 %	-13 %	↓	-20 %	↓
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	367	83 %	15 %	3 %	2 %	-	3 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	266	67 %	27 %	6 %	-4 %	-	-5 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	369	79 %	17 %	5 %	-4 %	-	0 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	366	83 %	14 %	2 %	-1 %	-	2 %	-
12.8:	Trygheden?	360	86 %	12 %	2 %	-4 %	-	-0 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	286	80 %	18 %	2 %	-3 %	-	-0 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	348	87 %	9 %	3 %	3 %	-	10 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	362	78 %	18 %	4 %	-3 %	-	-1 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	281	78 %	18 %	4 %	3 %	-	-2 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	326	80 %	17 %	3 %	4 %	-	2 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	330	64 %	25 %	11 %	1 %	-	1 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	351	75 %	20 %	5 %	5 %	-	-3 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	273	73 %	17 %	9 %	8 %	↑	10 %	↑
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	234	67 %	25 %	8 %	1 %	-	-2 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	10	26 %	22 %	52 %	-12 %	-	-28 %	-

DSB IC Fredericia-Aarhus

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 561	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	552	83 %	15 %	2 %	1 %	-	-4 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	524	50 %	32 %	17 %	2 %	-	-6 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	40	33 %	23 %	44 %	-11 %	-	-5 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	18	81 %	11 %	7 %	-8 %	-	-19 %	↓
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	508	80 %	13 %	7 %	-0 %	-	-2 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	303	75 %	18 %	7 %	-0 %	-	-2 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	548	84 %	13 %	3 %	-1 %	-	-2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	520	62 %	24 %	14 %	-	-	-4 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	334	66 %	23 %	11 %	1 %	-	4 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	525	81 %	12 %	7 %	-2 %	-	-2 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	371	77 %	13 %	10 %	2 %	-	3 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	497	63 %	28 %	9 %	-2 %	-	-5 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	185	30 %	34 %	36 %	-6 %	-	2 %	-
11.8:	Trygheden?	523	81 %	15 %	4 %	-3 %	-	-3 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpssomhed? (før og under rejsen)	415	77 %	16 %	7 %	-0 %	-	1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	548	84 %	12 %	4 %	-6 %	↓	-2 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	229	50 %	36 %	14 %	-5 %	-	-1 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	541	72 %	23 %	5 %	1 %	-	2 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	376	67 %	28 %	5 %	-2 %	-	0 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	550	75 %	21 %	4 %	-2 %	-	1 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	553	76 %	22 %	2 %	2 %	-	3 %	-
12.8:	Trygheden?	529	84 %	14 %	1 %	-5 %	↓	-5 %	↓
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	443	79 %	14 %	7 %	-1 %	-	-3 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	525	84 %	9 %	7 %	3 %	-	2 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	544	83 %	12 %	6 %	5 %	↑	4 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	400	75 %	17 %	8 %	7 %	↑	4 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	481	67 %	21 %	13 %	6 %	↑	-1 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	491	71 %	20 %	9 %	3 %	-	-0 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	537	70 %	23 %	7 %	8 %	↑	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	407	64 %	28 %	8 %	-1 %	-	-6 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	379	64 %	24 %	12 %	6 %	-	1 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	40	72 %	16 %	11 %	12 %	-	28 %	↑

DSB IC Fredericia-Esbjerg

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 572	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	565	79 %	16 %	4 %	6 %	↑	-1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	538	49 %	30 %	21 %	-1 %	-	-0 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	71	72 %	19 %	9 %	19 %	↑	18 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	32	65 %	24 %	11 %	-11 %	-	-3 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	513	81 %	15 %	4 %	5 %	-	4 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	311	62 %	29 %	10 %	-10 %	↓	-4 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	559	77 %	19 %	3 %	-4 %	-	-2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	540	55 %	30 %	15 %	-	-	-9 %	↓
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	350	55 %	28 %	17 %	-4 %	-	0 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	525	76 %	16 %	7 %	3 %	-	1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	372	65 %	23 %	12 %	-2 %	-	3 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	521	61 %	27 %	12 %	-0 %	-	1 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	174	23 %	25 %	52 %	1 %	-	-4 %	-
11.8:	Trygheden?	520	78 %	18 %	4 %	7 %	↑	3 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	383	70 %	21 %	9 %	3 %	-	6 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	554	86 %	11 %	3 %	0 %	-	-1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	236	45 %	32 %	22 %	2 %	-	2 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	552	67 %	25 %	8 %	-5 %	-	3 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	419	61 %	31 %	8 %	-2 %	-	1 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	565	74 %	19 %	8 %	1 %	-	2 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	559	72 %	21 %	7 %	2 %	-	2 %	-
12.8:	Trygheden?	541	83 %	15 %	2 %	1 %	-	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	443	73 %	20 %	8 %	3 %	-	1 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	533	76 %	16 %	8 %	-1 %	-	-4 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	549	76 %	17 %	7 %	-1 %	-	5 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	394	60 %	31 %	9 %	4 %	-	6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	503	58 %	29 %	13 %	6 %	-	-4 %	-
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?	504	54 %	31 %	15 %	3 %	-	3 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	536	62 %	27 %	10 %	1 %	-	5 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	411	55 %	33 %	12 %	-0 %	-	6 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	393	49 %	30 %	21 %	3 %	-	3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	87	45 %	30 %	25 %	16 %	↑	1 %	-

DSB IC Lunderskov-Tinglev

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 552	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	535	86 %	10 %	4 %	1 %	-	1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	515	56 %	30 %	14 %	5 %	-	0 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	26	54 %	2 %	44 %	-18 %	-	-13 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	77	92 %	5 %	3 %	23 %	↑	1 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	497	85 %	10 %	5 %	9 %	↑	6 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	310	68 %	23 %	8 %	-5 %	-	-3 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	530	85 %	12 %	4 %	6 %	↑	3 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	521	59 %	24 %	17 %	-	-	8 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	362	59 %	24 %	16 %	2 %	-	3 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	467	69 %	19 %	12 %	-6 %	-	-1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	381	76 %	17 %	7 %	7 %	-	1 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	512	65 %	25 %	10 %	4 %	-	-4 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	169	16 %	35 %	49 %	-1 %	-	-21 %	↓
11.8:	Trygheden?	503	76 %	21 %	3 %	1 %	-	-3 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	482	84 %	12 %	3 %	3 %	-	6 %	↑
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	539	89 %	6 %	5 %	6 %	↑	-4 %	↓
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	238	60 %	22 %	17 %	25 %	↑	6 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	538	72 %	24 %	5 %	5 %	-	0 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	395	62 %	28 %	10 %	2 %	-	-9 %	↓
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	547	81 %	16 %	3 %	9 %	↑	5 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	540	73 %	21 %	6 %	5 %	-	1 %	-
12.8:	Trygheden?	529	87 %	11 %	1 %	-2 %	-	3 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	453	82 %	16 %	1 %	0 %	-	-2 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	501	80 %	9 %	11 %	2 %	-	-3 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	530	83 %	13 %	4 %	9 %	↑	6 %	↑
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	443	77 %	15 %	9 %	7 %	↑	-1 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	466	63 %	24 %	13 %	0 %	-	1 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	477	52 %	27 %	21 %	6 %	-	5 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	510	69 %	26 %	5 %	2 %	-	4 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	408	61 %	24 %	15 %	5 %	-	8 %	↑
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	390	73 %	21 %	6 %	10 %	↑	5 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	45	57 %	27 %	17 %	6 %	-	-9 %	-

DSB IC Vejle-Struer-Thisted

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 348	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	344	84 %	13 %	3 %	-5 %	-	3 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	325	57 %	29 %	14 %	-2 %	-	6 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	39	70 %	26 %	4 %	3 %	-	-27 %	↓
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	15	74 %	22 %	4 %	3 %	-	9 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	299	71 %	23 %	7 %	-8 %	↓	-4 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	194	81 %	16 %	3 %	1 %	-	-1 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	338	86 %	12 %	2 %	-1 %	-	4 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	331	58 %	27 %	16 %	-	-	-0 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	221	55 %	28 %	17 %	-15 %	↓	3 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	301	68 %	16 %	15 %	-15 %	↓	1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	247	64 %	20 %	16 %	-13 %	↓	4 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	315	58 %	26 %	16 %	-9 %	↓	-6 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	140	29 %	16 %	54 %	-9 %	-	-12 %	↓
11.8:	Trygheden?	316	72 %	20 %	9 %	-8 %	↓	-8 %	↓
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	290	75 %	19 %	6 %	-8 %	↓	-6 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	339	86 %	12 %	2 %	-4 %	-	-1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	170	49 %	34 %	16 %	-6 %	-	-1 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	337	72 %	21 %	6 %	1 %	-	2 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	239	61 %	28 %	11 %	1 %	-	1 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	344	79 %	15 %	6 %	-4 %	-	7 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	340	76 %	19 %	6 %	-3 %	-	2 %	-
12.8:	Trygheden?	330	86 %	11 %	3 %	-2 %	-	-0 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	293	77 %	15 %	8 %	-4 %	-	1 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	326	81 %	12 %	6 %	-1 %	-	7 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	338	76 %	17 %	7 %	-10 %	↓	-3 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	285	73 %	19 %	8 %	-2 %	-	4 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	298	60 %	29 %	11 %	-0 %	-	-9 %	↓
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	304	49 %	29 %	22 %	-5 %	-	-6 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	323	66 %	28 %	6 %	-4 %	-	-5 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	257	58 %	24 %	19 %	-5 %	-	-3 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	237	58 %	25 %	18 %	-10 %	↓	-3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	34	53 %	28 %	19 %	-7 %	-	15 %	-

DSB Regional Helsingør-Nivå-København

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 581	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	569	78 %	19 %	3 %	1 %	-	1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	552	46 %	34 %	20 %	5 %	-	3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	64	49 %	21 %	30 %	-6 %	-	-5 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	23	80 %	15 %	5 %	4 %	-	2 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	453	77 %	16 %	7 %	1 %	-	7 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	377	75 %	21 %	4 %	1 %	-	-0 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	567	78 %	18 %	4 %	-2 %	-	3 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	552	49 %	32 %	18 %	-	-	-8 %	↓
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	308	48 %	28 %	24 %	-5 %	-	-5 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	541	73 %	19 %	8 %	1 %	-	6 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	359	58 %	29 %	12 %	-0 %	-	0 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	538	48 %	33 %	18 %	-10 %	↓	-2 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	140	28 %	16 %	56 %	-3 %	-	5 %	-
11.8:	Trygheden?	531	73 %	21 %	7 %	-4 %	-	-3 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	404	71 %	26 %	3 %	-4 %	-	-2 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	578	92 %	7 %	1 %	2 %	-	4 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	183	43 %	24 %	33 %	-8 %	-	7 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	564	63 %	25 %	13 %	-3 %	-	2 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	405	58 %	30 %	12 %	-2 %	-	1 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	576	74 %	22 %	5 %	-5 %	-	1 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	563	65 %	30 %	5 %	-5 %	-	-4 %	-
12.8:	Trygheden?	551	83 %	15 %	2 %	-5 %	↓	-4 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	406	76 %	18 %	6 %	-0 %	-	6 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	544	75 %	12 %	12 %	6 %	↑	2 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	566	76 %	18 %	6 %	-3 %	-	0 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	367	69 %	25 %	7 %	1 %	-	-1 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	535	37 %	28 %	36 %	1 %	-	3 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	537	58 %	27 %	15 %	4 %	-	-1 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	548	48 %	34 %	18 %	-7 %	↓	-4 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	494	55 %	34 %	11 %	-1 %	-	-13 %	↓
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	371	50 %	28 %	22 %	7 %	↑	4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	38	42 %	42 %	17 %	-1 %	-	5 %	-

DSB Regional København-Roskilde

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 780	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		773	79 %	17 %	3 %	3 %	-	8 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		731	47 %	31 %	21 %	4 %	-	4 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		87	50 %	22 %	28 %	10 %	-	7 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		3	75 %	-	25 %	-15 %	-	5 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		620	77 %	15 %	8 %	4 %	-	1 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		527	78 %	16 %	6 %	2 %	-	1 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		762	79 %	14 %	7 %	4 %	-	2 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		751	55 %	27 %	19 %	-	-	1 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		465	53 %	31 %	16 %	2 %	-	5 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		746	80 %	14 %	6 %	6 %	↑	4 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		499	72 %	20 %	8 %	12 %	↑	10 %	↑
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		721	54 %	32 %	14 %	1 %	-	1 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		213	31 %	20 %	48 %	2 %	-	-3 %	-
11.8: Trygheden?		716	76 %	18 %	6 %	3 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		543	77 %	18 %	4 %	0 %	-	2 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		776	84 %	11 %	5 %	7 %	↑	7 %	↑
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		249	46 %	29 %	26 %	10 %	↑	7 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		756	69 %	26 %	5 %	4 %	-	1 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		572	59 %	30 %	12 %	7 %	↑	-1 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		775	72 %	20 %	8 %	4 %	-	5 %	↑
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		771	71 %	22 %	7 %	5 %	↑	3 %	-
12.8: Trygheden?		740	89 %	10 %	1 %	3 %	-	2 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		572	78 %	17 %	5 %	0 %	-	6 %	↑
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		742	81 %	13 %	6 %	6 %	↑	5 %	↑
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		756	74 %	17 %	9 %	-0 %	-	3 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		497	67 %	24 %	9 %	1 %	-	3 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		702	49 %	34 %	17 %	4 %	-	1 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		729	50 %	28 %	22 %	0 %	-	-2 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		735	60 %	30 %	10 %	5 %	-	3 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		619	68 %	23 %	9 %	7 %	↑	-2 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		497	50 %	33 %	17 %	1 %	-	3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		59	55 %	28 %	17 %	17 %	↑	21 %	↑

DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 341	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	336	77 %	16 %	7 %	-2 %	-	-2 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	314	51 %	30 %	19 %	11 %	↑	11 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	46	49 %	28 %	22 %	-12 %	-	-5 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	17	71 %	29 %	-	6 %	-	24 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	279	72 %	17 %	11 %	6 %	-	8 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	192	72 %	16 %	12 %	4 %	-	3 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	330	78 %	15 %	7 %	7 %	↑	2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	337	44 %	32 %	24 %	-	-	0 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	202	53 %	28 %	19 %	-4 %	-	2 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	321	78 %	15 %	7 %	4 %	-	3 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	210	70 %	20 %	10 %	12 %	↑	11 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	324	42 %	35 %	23 %	-4 %	-	1 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	119	14 %	17 %	69 %	-4 %	-	-3 %	-
11.8:	Trygheden?	314	64 %	21 %	15 %	5 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	267	74 %	20 %	5 %	1 %	-	2 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	339	81 %	13 %	6 %	-4 %	-	-3 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	151	41 %	32 %	27 %	7 %	-	-4 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	332	63 %	23 %	14 %	1 %	-	1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	269	49 %	37 %	15 %	1 %	-	-11 %	↓
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	340	68 %	22 %	11 %	6 %	-	-5 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	337	68 %	25 %	7 %	3 %	-	-3 %	-
12.8:	Trygheden?	330	79 %	16 %	5 %	1 %	-	-2 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	250	76 %	13 %	11 %	3 %	-	3 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	328	79 %	11 %	11 %	12 %	↑	-1 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	331	71 %	19 %	10 %	2 %	-	-5 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	257	67 %	26 %	7 %	2 %	-	-4 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	313	50 %	31 %	19 %	6 %	-	-3 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	311	34 %	30 %	36 %	-0 %	-	-6 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	321	52 %	32 %	16 %	4 %	-	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	269	52 %	27 %	21 %	5 %	-	-2 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	238	52 %	31 %	17 %	7 %	-	4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	38	41 %	34 %	25 %	8 %	-	-9 %	-

DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 421	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		413	83 %	11 %	6 %	5 %	-	13 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		381	54 %	25 %	20 %	11 %	↑	10 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		56	64 %	22 %	14 %	9 %	-	9 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		11	59 %	36 %	5 %	39 %	-	7 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		337	76 %	18 %	6 %	10 %	↑	3 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		283	78 %	18 %	5 %	12 %	↑	4 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		406	81 %	15 %	4 %	19 %	↑	5 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		399	51 %	29 %	20 %	-	-	-5 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		263	63 %	22 %	14 %	17 %	↑	18 %	↑
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		369	74 %	17 %	10 %	14 %	↑	7 %	↑
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		329	65 %	23 %	12 %	11 %	↑	8 %	↑
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		386	55 %	32 %	13 %	10 %	↑	6 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		161	26 %	28 %	46 %	18 %	↑	17 %	↑
11.8: Trygheden?		388	74 %	21 %	5 %	5 %	-	6 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		251	64 %	29 %	7 %	-10 %	↓	5 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		416	90 %	8 %	2 %	4 %	-	5 %	↑
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		176	62 %	22 %	16 %	23 %	↑	17 %	↑
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		407	67 %	26 %	7 %	12 %	↑	3 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		351	55 %	32 %	13 %	5 %	-	6 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		413	67 %	25 %	8 %	-0 %	-	1 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		406	75 %	19 %	6 %	14 %	↑	5 %	-
12.8: Trygheden?		389	87 %	11 %	2 %	4 %	-	7 %	↑
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		314	82 %	16 %	2 %	13 %	↑	16 %	↑
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		400	76 %	18 %	6 %	3 %	-	5 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		409	78 %	17 %	5 %	5 %	-	11 %	↑
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		274	69 %	24 %	7 %	7 %	-	18 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		386	52 %	28 %	20 %	11 %	↑	3 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		386	42 %	31 %	27 %	7 %	↑	6 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		395	58 %	28 %	14 %	5 %	-	3 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		342	52 %	32 %	16 %	0 %	-	-6 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		255	49 %	27 %	24 %	6 %	-	6 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		30	52 %	20 %	28 %	28 %	↑	21 %	-

DSB Regional Roskilde-Nykøbing F

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 403	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		395	80 %	18 %	2 %	3 %	-	11 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		378	58 %	27 %	15 %	13 %	↑	17 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		45	78 %	18 %	3 %	18 %	-	25 %	↑
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		20	74 %	26 %	-	-13 %	-	3 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		319	80 %	14 %	6 %	5 %	-	12 %	↑
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		249	73 %	20 %	7 %	4 %	-	10 %	↑
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		384	80 %	17 %	4 %	4 %	-	3 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		379	54 %	30 %	16 %	-	-	1 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		275	55 %	27 %	18 %	3 %	-	7 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		379	79 %	13 %	8 %	4 %	-	8 %	↑
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		304	70 %	21 %	10 %	3 %	-	8 %	↑
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		381	58 %	25 %	17 %	10 %	↑	13 %	↑
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		167	19 %	27 %	54 %	3 %	-	0 %	-
11.8: Trygheden?		361	79 %	16 %	5 %	12 %	↑	9 %	↑
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		324	80 %	16 %	4 %	7 %	↑	4 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		400	88 %	8 %	3 %	-1 %	-	9 %	↑
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		154	47 %	30 %	23 %	-4 %	-	8 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		392	70 %	23 %	7 %	-2 %	-	5 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		308	60 %	25 %	15 %	7 %	-	11 %	↑
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		401	74 %	18 %	8 %	2 %	-	14 %	↑
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		388	76 %	18 %	6 %	4 %	-	10 %	↑
12.8: Trygheden?		368	91 %	7 %	2 %	9 %	↑	9 %	↑
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		317	76 %	16 %	8 %	7 %	-	6 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		385	79 %	11 %	9 %	5 %	-	10 %	↑
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		395	71 %	17 %	12 %	0 %	-	9 %	↑
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		289	74 %	20 %	7 %	11 %	↑	14 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		368	60 %	26 %	14 %	8 %	↑	8 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		371	49 %	27 %	24 %	9 %	↑	11 %	↑
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		375	61 %	29 %	10 %	7 %	-	10 %	↑
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		313	57 %	26 %	17 %	6 %	-	6 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		274	60 %	29 %	11 %	11 %	↑	15 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		30	23 %	47 %	29 %	-13 %	-	-24 %	↓

DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 419	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		405	79 %	17 %	4 %	-0 %	-	3 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		381	49 %	26 %	25 %	5 %	-	13 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		49	74 %	24 %	2 %	28 %	↑	7 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		11	99 %	-	1 %	20 %	-	46 %	↑
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		355	73 %	19 %	8 %	4 %	-	-2 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		246	66 %	23 %	12 %	-8 %	-	-8 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		403	81 %	15 %	4 %	-7 %	↓	1 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		401	60 %	24 %	16 %	-	-	3 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalere?		269	52 %	30 %	18 %	-4 %	-	4 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		355	59 %	18 %	23 %	-13 %	↓	-2 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		297	55 %	32 %	13 %	-9 %	-	-2 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		391	49 %	32 %	19 %	-9 %	↓	-10 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		195	19 %	25 %	56 %	5 %	-	-8 %	-
11.8: Trygheden?		388	67 %	26 %	7 %	-4 %	-	-6 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		233	55 %	26 %	19 %	1 %	-	12 %	↑
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		413	87 %	11 %	3 %	-5 %	↓	-5 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		194	39 %	30 %	32 %	2 %	-	-12 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		401	64 %	26 %	10 %	-5 %	-	-5 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		310	57 %	27 %	16 %	-1 %	-	-8 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		411	70 %	25 %	6 %	0 %	-	1 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		408	71 %	21 %	8 %	-2 %	-	-4 %	-
12.8: Trygheden?		393	81 %	16 %	3 %	-3 %	-	-1 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		337	75 %	13 %	11 %	2 %	-	7 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		401	73 %	17 %	9 %	-8 %	↓	2 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		400	75 %	18 %	7 %	-2 %	-	1 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		263	58 %	26 %	16 %	1 %	-	10 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		385	51 %	27 %	21 %	4 %	-	5 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		381	36 %	30 %	34 %	-7 %	-	-1 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		392	52 %	35 %	13 %	-5 %	-	-2 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		319	48 %	31 %	22 %	2 %	-	-1 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		297	38 %	34 %	28 %	-9 %	-	6 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		48	33 %	52 %	15 %	-4 %	-	2 %	-

DSB Regional Odense-Svendborg

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 408	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		400	79 %	16 %	5 %	5 %	-	2 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		386	36 %	31 %	33 %	-0 %	-	-4 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		59	64 %	26 %	10 %	6 %	-	11 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		10	53 %	2 %	45 %	-47 %	↓	-21 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		352	79 %	14 %	8 %	3 %	-	3 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		243	67 %	22 %	11 %	-8 %	-	-11 %	↓
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		389	80 %	13 %	8 %	-3 %	-	-8 %	↓
11.9: Venteforholdene på stationen?		384	61 %	26 %	13 %	-	-	-3 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalere?		230	71 %	15 %	14 %	22 %	↑	12 %	↑
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		361	74 %	16 %	11 %	5 %	-	-4 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		251	61 %	19 %	20 %	-2 %	-	-5 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		380	45 %	42 %	13 %	-7 %	-	-11 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		170	22 %	22 %	56 %	-7 %	-	4 %	-
11.8: Trygheden?		375	70 %	19 %	11 %	-0 %	-	-5 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		172	49 %	40 %	11 %	-10 %	↓	-2 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		404	79 %	18 %	3 %	0 %	-	-4 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		182	38 %	30 %	33 %	2 %	-	8 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		402	51 %	33 %	16 %	4 %	-	-10 %	↓
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		328	44 %	37 %	19 %	7 %	-	-9 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		405	65 %	26 %	9 %	8 %	↑	-2 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		398	57 %	33 %	11 %	3 %	-	-9 %	↓
12.8: Trygheden?		386	79 %	13 %	7 %	7 %	↑	-3 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		314	80 %	15 %	6 %	12 %	↑	7 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		392	85 %	9 %	6 %	14 %	↑	9 %	↑
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		398	76 %	19 %	6 %	6 %	-	0 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		223	66 %	22 %	11 %	8 %	-	12 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		386	54 %	24 %	21 %	20 %	↑	3 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		383	58 %	26 %	15 %	13 %	↑	6 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		386	54 %	30 %	17 %	12 %	↑	1 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		319	53 %	30 %	17 %	5 %	-	8 %	↑
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		255	37 %	35 %	28 %	2 %	-	3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		39	48 %	7 %	45 %	27 %	↑	-2 %	-

DSB Regional Fredericia-Struer

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 419	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		416	75 %	19 %	6 %	7 %	↑	-14 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		393	45 %	31 %	24 %	0 %	-	-11 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		55	46 %	47 %	7 %	-25 %	↓	-25 %	↓
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		14	87 %	10 %	3 %	-8 %	-	1 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		360	78 %	12 %	9 %	8 %	↑	6 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		246	61 %	17 %	21 %	-8 %	-	-8 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		413	73 %	14 %	14 %	-9 %	↓	-7 %	↓
11.9: Venteforholdene på stationen?		389	61 %	24 %	14 %	-	-	7 %	↑
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		282	57 %	22 %	20 %	-7 %	-	6 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		360	66 %	14 %	20 %	-9 %	↓	2 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		289	70 %	21 %	9 %	6 %	-	4 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		389	54 %	34 %	12 %	2 %	-	-11 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		148	28 %	25 %	47 %	1 %	-	6 %	-
11.8: Trygheden?		391	76 %	18 %	6 %	-3 %	-	-6 %	↓
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		229	63 %	23 %	14 %	-1 %	-	-8 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		416	89 %	10 %	1 %	1 %	-	-3 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		172	46 %	34 %	20 %	14 %	↑	-15 %	↓
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		412	63 %	24 %	12 %	7 %	-	-17 %	↓
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		320	55 %	27 %	18 %	11 %	↑	-18 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		416	72 %	21 %	7 %	12 %	↑	-9 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		411	66 %	19 %	15 %	20 %	↑	-16 %	↓
12.8: Trygheden?		399	86 %	11 %	3 %	10 %	↑	-4 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		310	78 %	14 %	8 %	8 %	↑	1 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		401	79 %	10 %	11 %	11 %	↑	-7 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		402	81 %	15 %	4 %	5 %	-	-1 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		267	62 %	28 %	10 %	12 %	↑	-15 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		356	58 %	28 %	14 %	4 %	-	-5 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		364	45 %	33 %	22 %	-6 %	-	-7 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		385	60 %	30 %	10 %	3 %	-	-11 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		288	49 %	37 %	15 %	3 %	-	-17 %	↓
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		273	40 %	38 %	22 %	-3 %	-	-21 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		48	53 %	27 %	20 %	4 %	-	15 %	-

6.3 DSB S-tog strækninger

DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 66	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	64	87 %	7 %	6 %	5 %	-	16 %	↑
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	64	58 %	24 %	18 %	11 %	-	0 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	11	64 %	36 %	-	30 %	-	-16 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	3	32 %	28 %	41 %	-16 %	-	-42 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	47	79 %	14 %	7 %	16 %	-	17 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	29	83 %	14 %	3 %	4 %	-	14 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	64	80 %	10 %	9 %	2 %	-	3 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	61	67 %	23 %	10 %	-	-	12 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	30	63 %	20 %	17 %	10 %	-	10 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	63	66 %	18 %	15 %	-8 %	-	3 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	43	67 %	24 %	10 %	1 %	-	15 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	65	63 %	28 %	10 %	17 %	-	7 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	15	36 %	-	64 %	21 %	-	17 %	-
11.8:	Trygheden?	63	85 %	10 %	5 %	9 %	-	-0 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	23	74 %	20 %	5 %	9 %	-	14 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	63	97 %	3 %	-	10 %	↑	8 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	59	69 %	21 %	10 %	13 %	-	11 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	57	60 %	28 %	12 %	7 %	-	6 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	62	81 %	16 %	3 %	-3 %	-	8 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	63	81 %	13 %	7 %	12 %	-	11 %	-
12.8:	Trygheden?	64	87 %	8 %	5 %	5 %	-	5 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	37	83 %	11 %	6 %	3 %	-	14 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	64	88 %	6 %	6 %	6 %	-	12 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	65	90 %	6 %	5 %	1 %	-	12 %	↑
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	28	76 %	13 %	11 %	-5 %	-	8 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	60	72 %	16 %	12 %	19 %	↑	22 %	↑
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?	62	76 %	19 %	6 %	4 %	-	5 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	64	73 %	22 %	6 %	14 %	-	12 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	52	70 %	22 %	9 %	3 %	-	1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	37	39 %	34 %	27 %	4 %	-	11 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	6	25 %	35 %	40 %	25 %	-	-6 %	-

DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 419	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	409	84 %	10 %	6 %	7 %	⬆	4 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	397	59 %	23 %	18 %	12 %	⬆	10 %	⬆
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	64	70 %	15 %	15 %	15 %	-	-2 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	22	76 %	-	24 %	10 %	-	20 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	316	82 %	13 %	5 %	9 %	⬆	12 %	⬆
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	251	79 %	14 %	6 %	-0 %	-	2 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	416	78 %	16 %	6 %	-2 %	-	-0 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	405	55 %	29 %	16 %	-	-	-3 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	209	54 %	28 %	17 %	9 %	-	-4 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	392	72 %	16 %	12 %	1 %	-	2 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	254	63 %	21 %	16 %	6 %	-	3 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	388	54 %	31 %	16 %	5 %	-	3 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	100	20 %	15 %	65 %	12 %	⬆	-5 %	-
11.8:	Trygheden?	389	82 %	14 %	5 %	7 %	⬆	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	132	79 %	15 %	5 %	17 %	⬆	8 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	407	80 %	12 %	8 %	7 %	⬆	2 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	388	57 %	31 %	12 %	3 %	-	3 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	345	53 %	33 %	14 %	2 %	-	-1 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	399	75 %	19 %	5 %	5 %	-	7 %	⬆
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	399	72 %	21 %	7 %	9 %	⬆	7 %	⬆
12.8:	Trygheden?	389	85 %	13 %	2 %	3 %	-	3 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	248	82 %	12 %	6 %	11 %	⬆	8 %	⬆
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	394	81 %	10 %	9 %	5 %	-	6 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	401	82 %	12 %	6 %	4 %	-	3 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	179	70 %	20 %	9 %	10 %	⬆	0 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	390	59 %	23 %	18 %	12 %	⬆	9 %	⬆
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?	401	78 %	18 %	4 %	2 %	-	10 %	⬆
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	409	71 %	21 %	9 %	10 %	⬆	12 %	⬆
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	349	75 %	18 %	7 %	4 %	-	6 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	248	41 %	35 %	25 %	10 %	⬆	4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	52	29 %	38 %	33 %	-6 %	-	-8 %	-

DSB S-tog Farum-Emdrup

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 252	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	251	88 %	10 %	2 %	1 %	-	11 %	↑
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	240	68 %	25 %	8 %	11 %	↑	18 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	48	80 %	13 %	7 %	0 %	-	2 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	15	58 %	20 %	23 %	21 %	-	20 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	197	83 %	12 %	5 %	11 %	↑	7 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	143	86 %	7 %	7 %	9 %	↑	5 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	249	87 %	10 %	3 %	6 %	-	9 %	↑
11.9:	Venteforholdene på stationen?	242	68 %	24 %	9 %	-	-	10 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	137	72 %	20 %	7 %	15 %	↑	19 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	237	74 %	16 %	11 %	-7 %	↓	0 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	176	71 %	16 %	13 %	8 %	-	13 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	242	65 %	26 %	8 %	15 %	↑	14 %	↑
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	59	42 %	21 %	38 %	26 %	↑	23 %	↑
11.8:	Trygheden?	239	80 %	17 %	2 %	1 %	-	5 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	76	77 %	18 %	5 %	7 %	-	19 %	↑
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	251	88 %	9 %	3 %	9 %	↑	8 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	245	67 %	25 %	8 %	12 %	↑	16 %	↑
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	218	63 %	29 %	8 %	6 %	-	13 %	↑
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	245	80 %	17 %	3 %	7 %	↑	14 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	245	75 %	23 %	2 %	8 %	↑	8 %	↑
12.8:	Trygheden?	239	89 %	10 %	1 %	9 %	↑	9 %	↑
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	155	84 %	13 %	3 %	5 %	-	10 %	↑
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	240	88 %	7 %	5 %	-1 %	-	10 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	248	86 %	9 %	5 %	1 %	-	8 %	↑
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	107	82 %	16 %	2 %	14 %	↑	19 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	238	75 %	21 %	4 %	-1 %	-	12 %	↑
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	248	81 %	14 %	6 %	6 %	-	12 %	↑
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	245	81 %	15 %	4 %	6 %	-	13 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	221	79 %	15 %	6 %	9 %	↑	8 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	130	61 %	24 %	14 %	21 %	↑	21 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	25	60 %	31 %	9 %	34 %	↑	23 %	-

DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 557	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		549	88 %	10 %	2 %	2 %	-	10 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		531	63 %	26 %	12 %	5 %	-	11 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		88	67 %	24 %	9 %	2 %	-	-2 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		28	82 %	-	18 %	21 %	-	17 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		423	82 %	13 %	5 %	4 %	-	5 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		396	81 %	14 %	5 %	2 %	-	2 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		544	79 %	16 %	5 %	7 %	↑	3 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		537	61 %	27 %	12 %	-	-	5 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		300	73 %	22 %	6 %	12 %	↑	15 %	↑
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		525	85 %	11 %	4 %	6 %	↑	11 %	↑
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		371	77 %	15 %	8 %	13 %	↑	19 %	↑
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		530	52 %	35 %	13 %	-2 %	-	5 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		188	43 %	18 %	39 %	34 %	↑	24 %	↑
11.8: Trygheden?		526	75 %	20 %	5 %	-1 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		232	75 %	19 %	6 %	2 %	-	6 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		540	82 %	12 %	6 %	3 %	-	3 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-	-	-	-	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		532	55 %	36 %	10 %	-3 %	-	-0 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		488	53 %	36 %	11 %	-2 %	-	3 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		541	72 %	23 %	5 %	-3 %	-	1 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		546	71 %	23 %	5 %	1 %	-	4 %	-
12.8: Trygheden?		537	83 %	15 %	2 %	-1 %	-	2 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		388	81 %	15 %	3 %	3 %	-	5 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		525	87 %	9 %	4 %	-0 %	-	7 %	↑
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		542	87 %	10 %	3 %	1 %	-	7 %	↑
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		279	77 %	18 %	5 %	4 %	-	12 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		516	75 %	19 %	7 %	6 %	↑	10 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		532	68 %	23 %	9 %	-4 %	-	4 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		542	75 %	20 %	5 %	-1 %	-	6 %	↑
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		498	76 %	18 %	6 %	3 %	-	3 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		319	54 %	28 %	18 %	20 %	↑	19 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		11	87 %	-	13 %	36 %	↑	46 %	↑

DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 337	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	328	81 %	14 %	5 %	0 %	-	1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	321	56 %	26 %	17 %	6 %	-	0 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	49	57 %	16 %	27 %	-7 %	-	-7 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	18	66 %	20 %	14 %	2 %	-	-8 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	252	81 %	15 %	4 %	10 %	↑	-1 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	218	82 %	15 %	3 %	10 %	↑	3 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	329	78 %	18 %	4 %	10 %	↑	4 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	318	58 %	28 %	14 %	-	-	-1 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	166	64 %	23 %	13 %	9 %	-	-0 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	310	76 %	17 %	6 %	0 %	-	7 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	200	61 %	26 %	13 %	-1 %	-	3 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	320	55 %	31 %	14 %	12 %	↑	4 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	67	14 %	9 %	77 %	11 %	↑	-5 %	-
11.8:	Trygheden?	308	72 %	20 %	8 %	7 %	↑	-0 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	110	73 %	17 %	9 %	5 %	-	1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	329	82 %	12 %	6 %	10 %	↑	7 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	319	56 %	31 %	13 %	1 %	-	-3 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	277	53 %	30 %	17 %	-3 %	-	-2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	324	69 %	26 %	5 %	2 %	-	1 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	327	64 %	28 %	8 %	2 %	-	-4 %	-
12.8:	Trygheden?	321	78 %	18 %	4 %	2 %	-	-4 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	212	76 %	18 %	6 %	2 %	-	1 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	313	83 %	7 %	9 %	2 %	-	6 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	326	86 %	9 %	5 %	4 %	-	4 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	157	73 %	20 %	8 %	7 %	-	2 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	314	60 %	30 %	11 %	-8 %	↓	-1 %	-
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?	319	75 %	18 %	8 %	2 %	-	3 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	324	70 %	24 %	6 %	0 %	-	4 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	285	79 %	15 %	6 %	13 %	↑	4 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	186	43 %	32 %	26 %	12 %	↑	-4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	37	50 %	28 %	22 %	12 %	-	-4 %	-

DSB S-tog Køge-Sydhavn

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 432	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		427	84 %	14 %	2 %	8 %	↑	8 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		415	59 %	26 %	14 %	16 %	↑	8 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		62	67 %	15 %	18 %	5 %	-	8 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		19	44 %	16 %	40 %	-31 %	↓	-23 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		331	81 %	12 %	7 %	8 %	↑	6 %	↑
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		305	84 %	14 %	2 %	7 %	↑	7 %	↑
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		422	78 %	16 %	6 %	4 %	-	4 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		422	62 %	24 %	14 %	-		1 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalere?		234	67 %	20 %	13 %	14 %	↑	10 %	↑
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		395	79 %	15 %	7 %	5 %	-	5 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		301	71 %	19 %	11 %	8 %	↑	14 %	↑
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		406	53 %	32 %	15 %	4 %	-	4 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		122	28 %	21 %	51 %	17 %	↑	5 %	-
11.8: Trygheden?		399	67 %	25 %	8 %	0 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		165	70 %	25 %	4 %	4 %	-	3 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		428	85 %	10 %	6 %	8 %	↑	2 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-	-		-	
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		413	59 %	31 %	10 %	5 %	-	4 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		367	51 %	33 %	16 %	-0 %	-	-2 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		413	71 %	25 %	4 %	2 %	-	2 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		416	71 %	24 %	5 %	6 %	↑	4 %	-
12.8: Trygheden?		413	82 %	17 %	1 %	4 %	-	6 %	↑
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		280	82 %	16 %	2 %	11 %	↑	9 %	↑
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		403	88 %	7 %	5 %	13 %	↑	10 %	↑
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		425	84 %	11 %	4 %	5 %	↑	8 %	↑
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		195	74 %	20 %	6 %	8 %	-	12 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		403	68 %	21 %	11 %	18 %	↑	11 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		409	79 %	16 %	5 %	8 %	↑	8 %	↑
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		419	78 %	16 %	6 %	17 %	↑	15 %	↑
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		359	76 %	18 %	6 %	9 %	↑	3 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		260	54 %	26 %	21 %	18 %	↑	14 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		23	53 %	23 %	24 %	26 %	↑	16 %	-

DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 307	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	298	85 %	13 %	2 %	2 %	-	3 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	282	56 %	32 %	12 %	2 %	-	3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	31	74 %	10 %	16 %	8 %	-	18 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	-	-	-	-	-	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	232	81 %	14 %	5 %	3 %	-	9 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	243	86 %	10 %	4 %	6 %	-	4 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	302	76 %	18 %	5 %	3 %	-	7 %	↑
11.9:	Venteforholdene på stationen?	298	58 %	33 %	9 %	-	-	-2 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	138	67 %	22 %	11 %	8 %	-	9 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	284	81 %	12 %	7 %	4 %	-	7 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	200	67 %	23 %	9 %	4 %	-	4 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	287	55 %	30 %	15 %	6 %	-	4 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	51	22 %	8 %	69 %	17 %	↑	-3 %	-
11.8:	Trygheden?	279	74 %	17 %	9 %	1 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	90	73 %	25 %	2 %	4 %	-	6 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	291	81 %	13 %	5 %	6 %	-	5 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	283	61 %	29 %	10 %	2 %	-	4 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	260	50 %	34 %	16 %	-1 %	-	2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	286	75 %	18 %	7 %	-2 %	-	5 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	293	69 %	24 %	7 %	0 %	-	1 %	-
12.8:	Trygheden?	285	83 %	12 %	5 %	4 %	-	2 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	192	81 %	15 %	4 %	5 %	-	8 %	↑
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	290	91 %	6 %	3 %	5 %	-	6 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	296	90 %	6 %	3 %	1 %	-	6 %	↑
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	127	81 %	14 %	5 %	8 %	-	12 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	276	82 %	12 %	6 %	7 %	↑	9 %	↑
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?	289	84 %	12 %	3 %	4 %	-	7 %	↑
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	291	79 %	17 %	4 %	6 %	-	7 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	278	75 %	19 %	5 %	-1 %	-	-0 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	166	48 %	28 %	23 %	15 %	↑	5 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	10	33 %	67 %	-	-46 %	↓	-17 %	-

DSB S-tog Valby-Hellerup

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 1.277	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		1.260	81 %	14 %	5 %	1 %	-	4 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		1.217	54 %	29 %	17 %	5 %	↑	3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		101	35 %	29 %	36 %	-11 %	-	-17 %	↓
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		19	60 %	10 %	30 %	1 %	-	17 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		928	78 %	15 %	6 %	1 %	-	3 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		839	79 %	16 %	5 %	-1 %	-	3 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		1.254	72 %	21 %	7 %	-2 %	-	3 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		1.239	58 %	28 %	13 %	-	-	3 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		697	60 %	28 %	12 %	4 %	-	3 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		1.215	75 %	15 %	10 %	-3 %	-	4 %	↑
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		779	65 %	22 %	13 %	-0 %	-	7 %	↑
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		1.207	50 %	35 %	16 %	2 %	-	3 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		234	34 %	19 %	47 %	9 %	-	4 %	-
11.8: Trygheden?		1.215	75 %	20 %	6 %	2 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		389	71 %	24 %	5 %	3 %	-	4 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		1.250	80 %	14 %	6 %	4 %	↑	2 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-	-	-	-	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		1.202	59 %	31 %	10 %	4 %	-	3 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		1.030	56 %	32 %	12 %	4 %	-	3 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		1.237	74 %	22 %	4 %	2 %	-	5 %	↑
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		1.243	69 %	25 %	6 %	4 %	↑	5 %	↑
12.8: Trygheden?		1.225	83 %	16 %	2 %	2 %	-	4 %	↑
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		771	78 %	17 %	5 %	0 %	-	3 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		1.164	82 %	10 %	7 %	-1 %	-	8 %	↑
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		1.237	80 %	14 %	6 %	-2 %	-	4 %	↑
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		511	65 %	26 %	9 %	-0 %	-	5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		1.142	65 %	22 %	12 %	6 %	↑	7 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		1.194	77 %	17 %	7 %	3 %	-	7 %	↑
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		1.231	72 %	20 %	7 %	5 %	↑	5 %	↑
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		1.055	75 %	18 %	6 %	3 %	-	4 %	↑
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		698	41 %	32 %	27 %	5 %	-	3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		109	48 %	23 %	29 %	15 %	↑	6 %	-



6.4 Metro strækninger

Metro Christianshavn-Vanløse

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 1.448	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		1.431	90 %	8 %	2 %	-0 %	-	2 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		1.374	71 %	21 %	8 %	5 %	↑	5 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		132	45 %	36 %	19 %	6 %	-	8 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		10	34 %	10 %	56 %	-22 %	-	-11 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		1.074	84 %	11 %	6 %	8 %	↑	7 %	↑
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		1.140	92 %	7 %	1 %	2 %	-	2 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		1.426	87 %	11 %	2 %	2 %	-	2 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		1.384	81 %	15 %	4 %	-	-	3 %	↑
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		888	83 %	13 %	4 %	4 %	↑	6 %	↑
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		1.312	89 %	8 %	3 %	2 %	-	3 %	↑
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		916	84 %	12 %	4 %	4 %	↑	6 %	↑
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		1.371	74 %	19 %	6 %	3 %	-	1 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		307	57 %	16 %	27 %	38 %	↑	23 %	↑
11.8: Trygheden?		1.370	87 %	12 %	2 %	-1 %	-	4 %	↑
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		531	83 %	12 %	5 %	8 %	↑	8 %	↑
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		1.376	63 %	23 %	13 %	1 %	-	4 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-	-	-	-	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		1.368	67 %	24 %	8 %	4 %	↑	0 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		1.163	75 %	21 %	4 %	3 %	-	2 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		1.399	79 %	17 %	4 %	4 %	↑	12 %	↑
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		1.416	76 %	19 %	5 %	5 %	↑	5 %	↑
12.8: Trygheden?		1.384	87 %	11 %	2 %	2 %	-	5 %	↑
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		1.079	89 %	8 %	2 %	5 %	↑	4 %	↑
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		1.260	93 %	4 %	2 %	2 %	↑	4 %	↑
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		1.406	95 %	4 %	1 %	1 %	-	2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		671	86 %	10 %	4 %	10 %	↑	9 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		1.301	87 %	11 %	2 %	1 %	-	3 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		1.384	92 %	7 %	1 %	-1 %	-	2 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		1.404	90 %	8 %	2 %	0 %	-	3 %	↑
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		1.305	89 %	9 %	2 %	2 %	-	4 %	↑
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		781	64 %	24 %	12 %	10 %	↑	14 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		45	52 %	23 %	26 %	12 %	-	-7 %	-

Metro Lufthavnen-Amagerbro

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 516	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	508	91 %	9 %	1 %	5 %	↑	1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	495	73 %	19 %	8 %	6 %	-	5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	63	74 %	23 %	3 %	28 %	↑	25 %	↑
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	7	25 %	-	75 %	-10 %	-	2 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	387	83 %	13 %	4 %	2 %	-	3 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	403	89 %	10 %	1 %	2 %	-	1 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	508	87 %	12 %	1 %	-1 %	-	-3 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	488	79 %	15 %	5 %	-	-	2 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	322	84 %	12 %	4 %	6 %	-	8 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	478	88 %	10 %	2 %	1 %	-	-0 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	350	85 %	12 %	3 %	5 %	-	6 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	497	75 %	19 %	6 %	6 %	↑	0 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	144	66 %	13 %	22 %	33 %	↑	38 %	↑
11.8:	Trygheden?	482	87 %	10 %	3 %	3 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpssomhed? (før og under rejsen)	218	83 %	12 %	6 %	8 %	-	6 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	498	66 %	17 %	17 %	7 %	↑	9 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	486	66 %	25 %	9 %	6 %	-	-0 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	411	72 %	23 %	5 %	-2 %	-	-3 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	493	71 %	25 %	4 %	-3 %	-	6 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	499	68 %	24 %	8 %	-1 %	-	-4 %	-
12.8:	Trygheden?	490	86 %	11 %	3 %	2 %	-	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	388	89 %	8 %	3 %	4 %	-	6 %	↑
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	452	92 %	5 %	3 %	2 %	-	0 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	496	93 %	6 %	1 %	0 %	-	-4 %	↓
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	265	83 %	13 %	4 %	3 %	-	3 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	467	87 %	12 %	2 %	4 %	-	1 %	-
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?	498	90 %	7 %	2 %	1 %	-	3 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	497	88 %	10 %	2 %	2 %	-	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	456	89 %	7 %	4 %	5 %	↑	4 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	296	64 %	23 %	14 %	14 %	↑	13 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	17	21 %	49 %	30 %	-23 %	-	-12 %	-

Metro Vestamager-Islands Brygge

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 403	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	393	90 %	8 %	2 %	1 %	-	2 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	377	65 %	23 %	11 %	-3 %	-	-1 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	49	66 %	13 %	21 %	20 %	-	14 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	1	-	100 %	-	-36 %	-	-65 %	↓
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	306	79 %	13 %	7 %	6 %	-	1 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	285	88 %	10 %	2 %	2 %	-	2 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	400	86 %	13 %	1 %	1 %	-	0 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	396	73 %	21 %	6 %	-	-	-3 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	228	80 %	12 %	9 %	-1 %	-	5 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	373	86 %	10 %	3 %	-2 %	-	2 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	250	80 %	15 %	4 %	4 %	-	2 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	390	72 %	22 %	7 %	4 %	-	-5 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	68	52 %	13 %	35 %	39 %	↑	7 %	-
11.8:	Trygheden?	375	86 %	10 %	3 %	4 %	-	3 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	138	78 %	18 %	4 %	-1 %	-	4 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	381	64 %	22 %	14 %	-4 %	-	-7 %	↓
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	380	61 %	31 %	8 %	1 %	-	-7 %	↓
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	320	69 %	28 %	3 %	-5 %	-	-7 %	↓
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	387	74 %	20 %	6 %	-2 %	-	5 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	393	72 %	22 %	6 %	2 %	-	-4 %	-
12.8:	Trygheden?	385	86 %	11 %	3 %	4 %	-	2 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	294	85 %	12 %	3 %	-4 %	-	1 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	351	89 %	8 %	2 %	-1 %	-	1 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	391	94 %	5 %	2 %	-1 %	-	2 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	170	82 %	13 %	5 %	2 %	-	5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	357	85 %	13 %	3 %	1 %	-	2 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	385	89 %	8 %	3 %	1 %	-	1 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	392	88 %	7 %	4 %	3 %	-	2 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	362	84 %	12 %	4 %	1 %	-	-1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	214	54 %	30 %	16 %	2 %	-	-3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	12	66 %	15 %	19 %	-2 %	-	51 %	↑

6.5 Nordjyske Jernbaner (NJBA) strækninger

NJBA Skørping-Frederikshavn

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 226	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	222	82 %	15 %	2 %	-	-	-	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	216	63 %	23 %	14 %	-	-	-	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	20	64 %	19 %	17 %	-	-	-	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	3	-	-	-	-	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	172	78 %	16 %	6 %	-	-	-	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	125	77 %	18 %	6 %	-	-	-	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	215	81 %	15 %	4 %	-	-	-	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	210	54 %	34 %	11 %	-	-	-	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	138	56 %	25 %	19 %	-	-	-	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	200	73 %	18 %	8 %	-	-	-	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	164	66 %	23 %	11 %	-	-	-	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	203	67 %	29 %	5 %	-	-	-	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	78	39 %	18 %	43 %	-	-	-	-
11.8:	Trygheden?	208	74 %	24 %	3 %	-	-	-	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	137	77 %	20 %	4 %	-	-	-	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	223	83 %	14 %	3 %	-	-	-	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	97	78 %	20 %	2 %	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	220	78 %	21 %	1 %	-	-	-	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	178	78 %	22 %	0 %	-	-	-	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	225	73 %	21 %	6 %	-	-	-	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	224	77 %	15 %	8 %	-	-	-	-
12.8:	Trygheden?	211	85 %	15 %	0 %	-	-	-	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	184	81 %	18 %	1 %	-	-	-	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	214	87 %	11 %	2 %	-	-	-	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	218	76 %	22 %	2 %	-	-	-	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	149	64 %	27 %	9 %	-	-	-	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	196	80 %	17 %	2 %	-	-	-	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	205	73 %	23 %	4 %	-	-	-	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	204	76 %	18 %	6 %	-	-	-	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	154	66 %	27 %	7 %	-	-	-	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	134	48 %	30 %	22 %	-	-	-	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	13	29 %	61 %	10 %	-	-	-	-

NJBA Hirtshalsbanen

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 165	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	161	83 %	16 %	1 %	-2 %	-	-12 %	↓
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	151	75 %	17 %	8 %	1 %	-	-2 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	19	70 %	29 %	2 %	-21 %	-	3 %	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	-	-	-	-	-	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	131	56 %	18 %	26 %	-15 %	↓	-3 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	103	60 %	21 %	19 %	-18 %	↓	-24 %	↓
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	155	74 %	20 %	7 %	-10 %	↓	-13 %	↓
11.9:	Venteforholdene på stationen?	155	55 %	23 %	22 %	-	-	-9 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	100	59 %	21 %	20 %	-5 %	-	7 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	149	62 %	23 %	15 %	-17 %	↓	-10 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	124	68 %	19 %	12 %	-7 %	-	-0 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	153	67 %	21 %	12 %	-2 %	-	-6 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	64	24 %	23 %	54 %	-18 %	↓	-12 %	-
11.8:	Trygheden?	151	72 %	21 %	6 %	-10 %	↓	-8 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	121	66 %	27 %	6 %	-11 %	↓	-13 %	↓
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	163	90 %	8 %	2 %	5 %	-	-4 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	96	70 %	18 %	12 %	5 %	-	-8 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	161	72 %	26 %	2 %	-4 %	-	-15 %	↓
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	133	77 %	22 %	1 %	4 %	-	-9 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	161	85 %	13 %	2 %	4 %	-	0 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	160	86 %	12 %	2 %	2 %	-	-0 %	-
12.8:	Trygheden?	158	85 %	12 %	4 %	2 %	-	-5 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	155	87 %	12 %	2 %	4 %	-	1 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	158	87 %	10 %	4 %	8 %	-	-1 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	161	88 %	6 %	6 %	6 %	-	-5 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	131	75 %	19 %	7 %	-6 %	-	-8 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	155	82 %	10 %	8 %	6 %	-	0 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	154	62 %	25 %	14 %	-14 %	↓	-11 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	158	81 %	15 %	4 %	-2 %	-	-12 %	↓
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	125	83 %	16 %	2 %	6 %	-	2 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	104	52 %	23 %	25 %	-16 %	↓	-13 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	11	3 %	91 %	6 %	-67 %	↓	-72 %	↓

NJBA Skagensbanen

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 145	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	143	86 %	11 %	3 %	-3 %	-	1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	138	77 %	15 %	7 %	1 %	-	6 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	27	80 %	20 %	-	4 %	-	11 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	1	-	100 %	-	-33 %	-	-78 %	↓
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	100	68 %	26 %	6 %	-5 %	-	-0 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	80	77 %	23 %	-	-2 %	-	-6 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	138	88 %	10 %	2 %	4 %	-	0 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	138	56 %	30 %	14 %	-	-	-17 %	↓
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	96	56 %	19 %	24 %	-3 %	-	7 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	134	71 %	14 %	15 %	-3 %	-	-1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	119	70 %	21 %	9 %	3 %	-	5 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	139	74 %	23 %	4 %	1 %	-	-5 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	66	24 %	25 %	52 %	-4 %	-	-11 %	-
11.8:	Trygheden?	131	83 %	13 %	4 %	3 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	116	76 %	18 %	6 %	-0 %	-	-3 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	143	84 %	12 %	4 %	3 %	-	-3 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	92	76 %	20 %	4 %	10 %	-	4 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	142	77 %	22 %	1 %	-0 %	-	-9 %	↓
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	125	81 %	18 %	2 %	8 %	-	-2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	140	69 %	15 %	16 %	-6 %	-	-6 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	140	78 %	17 %	5 %	-0 %	-	-4 %	-
12.8:	Trygheden?	139	85 %	12 %	3 %	0 %	-	-3 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	126	85 %	14 %	1 %	5 %	-	2 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	142	81 %	14 %	5 %	-6 %	-	2 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	141	84 %	10 %	6 %	-3 %	-	2 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	107	77 %	23 %	1 %	1 %	-	5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	141	78 %	13 %	9 %	-7 %	-	4 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	138	69 %	21 %	11 %	-4 %	-	5 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	141	82 %	13 %	5 %	-5 %	-	1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	104	70 %	19 %	11 %	-4 %	-	2 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	93	60 %	31 %	10 %	-2 %	-	2 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	12	67 %	18 %	15 %	24 %	-	50 %	↑

6.6 Lokaltog

Østbanen

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 204	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	201	82 %	16 %	2 %	-	-	-3 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	185	56 %	31 %	13 %	-	-	3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	27	79 %	8 %	13 %	-	-	49 %	↑
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	4	80 %	-	20 %	-	-	80 %	↑
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	171	57 %	22 %	21 %	-	-	-3 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	158	64 %	15 %	21 %	-	-	-4 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	193	70 %	20 %	10 %	-	-	10 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	196	38 %	25 %	37 %	-	-	3 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	106	42 %	21 %	37 %	-	-	17 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	173	53 %	28 %	19 %	-	-	2 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	156	57 %	20 %	23 %	-	-	8 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	197	52 %	33 %	16 %	-	-	-0 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	102	17 %	10 %	73 %	-	-	4 %	-
11.8:	Trygheden?	188	68 %	20 %	12 %	-	-	4 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	141	72 %	18 %	9 %	-	-	-1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	202	82 %	12 %	6 %	-	-	-4 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	57	24 %	9 %	67 %	-	-	24 %	↑
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	201	75 %	21 %	4 %	-	-	-6 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	182	63 %	27 %	10 %	-	-	-10 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	202	67 %	23 %	11 %	-	-	1 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	201	74 %	24 %	2 %	-	-	-8 %	-
12.8:	Trygheden?	197	83 %	11 %	6 %	-	-	-3 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	163	76 %	20 %	5 %	-	-	7 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	197	83 %	11 %	6 %	-	-	2 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	201	82 %	12 %	6 %	-	-	0 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	145	74 %	17 %	9 %	-	-	6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	192	75 %	21 %	4 %	-	-	-2 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	195	55 %	23 %	22 %	-	-	3 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	187	79 %	17 %	4 %	-	-	0 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	190	53 %	26 %	21 %	-	-	1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	130	47 %	34 %	18 %	-	-	-3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	13	28 %	63 %	10 %	-	-	-6 %	-

Tølløsebanen

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 139	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		137	81 %	16 %	3 %	-	-	-3 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		125	60 %	23 %	16 %	-	-	1 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		8	50 %	46 %	5 %	-	-	-17 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		4	87 %	13 %	-	-	-	-	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		107	54 %	28 %	18 %	-	-	-13 %	↓
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		100	62 %	29 %	9 %	-	-	-10 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		131	75 %	20 %	5 %	-	-	-3 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		128	40 %	32 %	29 %	-	-	-2 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalere?		73	33 %	33 %	34 %	-	-	-2 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		125	64 %	22 %	14 %	-	-	0 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		107	58 %	29 %	13 %	-	-	-0 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		127	51 %	23 %	26 %	-	-	-9 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		72	15 %	21 %	64 %	-	-	-4 %	-
11.8: Trygheden?		128	53 %	33 %	15 %	-	-	-19 %	↓
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		100	62 %	27 %	11 %	-	-	0 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		136	90 %	7 %	3 %	-	-	-4 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		77	41 %	28 %	31 %	-	-	-7 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		131	65 %	26 %	9 %	-	-	-7 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		119	48 %	22 %	30 %	-	-	-17 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		133	69 %	27 %	5 %	-	-	-6 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		130	73 %	21 %	6 %	-	-	-4 %	-
12.8: Trygheden?		130	71 %	22 %	7 %	-	-	-8 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		113	68 %	25 %	8 %	-	-	-9 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		134	70 %	18 %	12 %	-	-	-8 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		132	76 %	17 %	7 %	-	-	-0 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		98	65 %	30 %	6 %	-	-	-3 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		125	60 %	25 %	15 %	-	-	-7 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		128	48 %	37 %	15 %	-	-	-4 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		123	73 %	22 %	4 %	-	-	-3 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		119	55 %	29 %	16 %	-	-	2 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		88	45 %	40 %	15 %	-	-	-5 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		18	31 %	46 %	24 %	-	-	-24 %	-

Odsherredbanen

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 182	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		180	70 %	27 %	3 %	-	-	-10 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		166	50 %	33 %	16 %	-	-	-5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		8	-	60 %	40 %	-	-	-83 %	↓
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		-	-	-	-	-	-	-	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		149	64 %	23 %	13 %	-	-	7 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		118	76 %	16 %	8 %	-	-	0 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		172	73 %	20 %	7 %	-	-	-12 %	↓
11.9: Venteforholdene på stationen?		172	42 %	39 %	19 %	-	-	-10 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		99	32 %	29 %	39 %	-	-	-5 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		158	64 %	23 %	13 %	-	-	-2 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		133	58 %	30 %	11 %	-	-	-8 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		170	37 %	41 %	22 %	-	-	-17 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		73	11 %	11 %	78 %	-	-	-11 %	-
11.8: Trygheden?		164	59 %	29 %	12 %	-	-	-9 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		122	54 %	34 %	12 %	-	-	-14 %	↓
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		180	68 %	18 %	14 %	-	-	-12 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		109	28 %	28 %	44 %	-	-	-22 %	↓
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		180	49 %	34 %	18 %	-	-	-19 %	↓
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		151	46 %	37 %	17 %	-	-	-20 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		176	56 %	30 %	14 %	-	-	-11 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		179	55 %	31 %	14 %	-	-	-25 %	↓
12.8: Trygheden?		170	72 %	22 %	6 %	-	-	-11 %	↓
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		149	65 %	25 %	10 %	-	-	-14 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		174	62 %	24 %	14 %	-	-	-17 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		176	65 %	21 %	14 %	-	-	-6 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		134	50 %	33 %	17 %	-	-	-19 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		168	56 %	26 %	17 %	-	-	-16 %	↓
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		171	58 %	27 %	15 %	-	-	1 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		171	65 %	29 %	5 %	-	-	-13 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		155	48 %	37 %	15 %	-	-	-12 %	↓
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		117	44 %	32 %	24 %	-	-	-11 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		22	15 %	52 %	33 %	-	-	-15 %	-

Lollandsbanen

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 140	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		138	78 %	18 %	4 %	-	-	-10 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		128	56 %	24 %	20 %	-	-	8 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		13	70 %	21 %	9 %	-	-	-3 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		1	100 %	-	-	-	-	-	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		109	69 %	22 %	9 %	-	-	5 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		102	72 %	19 %	9 %	-	-	1 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		131	80 %	16 %	4 %	-	-	1 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		134	57 %	34 %	9 %	-	-	6 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		92	39 %	26 %	35 %	-	-	5 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		125	63 %	18 %	19 %	-	-	1 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		118	59 %	26 %	15 %	-	-	4 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		134	54 %	29 %	17 %	-	-	13 %	↑
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		73	10 %	20 %	70 %	-	-	-6 %	-
11.8: Trygheden?		129	62 %	26 %	12 %	-	-	-6 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		98	63 %	21 %	16 %	-	-	-4 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		139	79 %	11 %	10 %	-	-	-9 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		89	38 %	28 %	34 %	-	-	0 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		139	68 %	19 %	13 %	-	-	3 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		118	58 %	28 %	14 %	-	-	-5 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		137	67 %	27 %	6 %	-	-	3 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		140	68 %	26 %	6 %	-	-	-4 %	-
12.8: Trygheden?		136	72 %	24 %	4 %	-	-	-5 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		119	69 %	18 %	14 %	-	-	5 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		137	86 %	10 %	3 %	-	-	-4 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		139	79 %	15 %	6 %	-	-	-9 %	↓
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		111	66 %	25 %	9 %	-	-	2 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		131	83 %	15 %	2 %	-	-	-2 %	-
14.2: Antallet af togafgange på denne strækning?		128	70 %	19 %	11 %	-	-	12 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		127	76 %	18 %	6 %	-	-	-4 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		116	59 %	27 %	14 %	-	-	1 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		102	48 %	33 %	18 %	-	-	8 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		8	68 %	-	32 %	-	-	-2 %	-

Frederiksværkbanen

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 145	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	144	87 %	13 %	1 %	-	-	6 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	140	71 %	21 %	8 %	-	-	11 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	33	85 %	8 %	7 %	-	-	16 %	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	2	-	100 %	-	-	-	-	↓
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	125	82 %	14 %	4 %	-	-	12 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	122	88 %	8 %	4 %	-	-	16 %	↑
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	140	81 %	14 %	5 %	-	-	2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	139	58 %	24 %	18 %	-	-	15 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	107	72 %	11 %	17 %	-	-	26 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	118	71 %	13 %	16 %	-	-	26 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	127	70 %	14 %	16 %	-	-	12 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	139	66 %	23 %	11 %	-	-	18 %	↑
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	104	36 %	28 %	36 %	-	-	19 %	↑
11.8:	Trygheden?	138	80 %	14 %	6 %	-	-	12 %	↑
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	102	75 %	23 %	3 %	-	-	6 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	145	83 %	16 %	1 %	-	-	-0 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	79	32 %	39 %	29 %	-	-	13 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	140	61 %	33 %	6 %	-	-	-7 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	131	68 %	27 %	5 %	-	-	-2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	145	67 %	29 %	4 %	-	-	3 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	145	79 %	20 %	1 %	-	-	8 %	-
12.8:	Trygheden?	144	87 %	12 %	0 %	-	-	5 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	125	83 %	15 %	2 %	-	-	2 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	143	90 %	9 %	1 %	-	-	4 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	144	80 %	19 %	1 %	-	-	3 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	109	80 %	18 %	2 %	-	-	14 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	141	91 %	8 %	2 %	-	-	6 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	144	68 %	22 %	10 %	-	-	8 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	142	82 %	17 %	1 %	-	-	4 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	141	73 %	21 %	6 %	-	-	6 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	104	74 %	16 %	9 %	-	-	27 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	3	21 %	21 %	58 %	-	-	-7 %	-

Tisvildelejebanen

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 141	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		136	79 %	17 %	4 %	-	-	-11 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		134	53 %	28 %	19 %	-	-	-3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		4	100 %	-	-	-	-	27 %	↑
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		1	-	100 %	-	-	-	-	↓
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		113	64 %	23 %	12 %	-	-	-1 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		111	61 %	25 %	14 %	-	-	-6 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		136	78 %	19 %	3 %	-	-	-5 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		138	41 %	31 %	28 %	-	-	-14 %	↓
11.3: Den information, du fik over højtalere?		83	33 %	31 %	36 %	-	-	-12 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		108	54 %	18 %	28 %	-	-	6 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		112	52 %	28 %	20 %	-	-	-5 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		136	46 %	35 %	18 %	-	-	-9 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		72	18 %	9 %	73 %	-	-	4 %	-
11.8: Trygheden?		133	67 %	20 %	12 %	-	-	-0 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		90	62 %	28 %	10 %	-	-	-14 %	↓
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		141	87 %	12 %	1 %	-	-	-4 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		28	28 %	32 %	40 %	-	-	-1 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		137	61 %	28 %	11 %	-	-	-13 %	↓
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		104	63 %	31 %	6 %	-	-	-21 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		137	75 %	17 %	8 %	-	-	-2 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		136	75 %	19 %	6 %	-	-	-8 %	-
12.8: Trygheden?		132	80 %	17 %	3 %	-	-	-11 %	↓
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		102	78 %	19 %	3 %	-	-	-4 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		134	82 %	6 %	11 %	-	-	-7 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		133	82 %	11 %	7 %	-	-	-2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		94	63 %	32 %	5 %	-	-	-12 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		129	69 %	20 %	11 %	-	-	-15 %	↓
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		132	47 %	27 %	26 %	-	-	-4 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		127	73 %	19 %	8 %	-	-	-11 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		129	64 %	23 %	12 %	-	-	4 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		92	45 %	29 %	26 %	-	-	-3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		15	16 %	16 %	68 %	-	-	-37 %	↓

Gilleleje-Hornbækbanen

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 247	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		243	85 %	13 %	2 %	-	-	-5 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		227	62 %	25 %	13 %	-	-	2 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		17	45 %	40 %	15 %	-	-	-16 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		1	100 %	-	-	-	-	33 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		187	71 %	16 %	13 %	-	-	2 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		173	68 %	21 %	11 %	-	-	-6 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		239	78 %	17 %	5 %	-	-	-6 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		238	45 %	28 %	27 %	-	-	-8 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		140	39 %	29 %	32 %	-	-	-13 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		178	60 %	18 %	22 %	-	-	5 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		187	59 %	25 %	16 %	-	-	-4 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		237	53 %	35 %	13 %	-	-	1 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		120	17 %	17 %	66 %	-	-	-6 %	-
11.8: Trygheden?		225	68 %	23 %	9 %	-	-	-6 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		157	72 %	22 %	5 %	-	-	-2 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		246	89 %	9 %	2 %	-	-	1 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		61	25 %	36 %	39 %	-	-	-5 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		240	65 %	29 %	6 %	-	-	-5 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		194	65 %	30 %	5 %	-	-	-5 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		245	73 %	23 %	5 %	-	-	1 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		241	77 %	22 %	1 %	-	-	-4 %	-
12.8: Trygheden?		238	83 %	17 %	1 %	-	-	-7 %	↓
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		190	78 %	18 %	4 %	-	-	-3 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		234	79 %	16 %	4 %	-	-	-4 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		240	76 %	17 %	6 %	-	-	-7 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		166	69 %	26 %	5 %	-	-	-10 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		235	72 %	21 %	7 %	-	-	-2 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		232	48 %	29 %	23 %	-	-	-3 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		228	70 %	23 %	7 %	-	-	-12 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		219	52 %	30 %	18 %	-	-	-7 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		155	46 %	36 %	18 %	-	-	-1 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		21	21 %	46 %	33 %	-	-	-40 %	↓

Lille Nord banen

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 159	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		158	84 %	14 %	2 %	-	-	-7 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		149	57 %	32 %	11 %	-	-	2 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		19	66 %	19 %	15 %	-	-	-6 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		2	100 %	-	-	-	-	-	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		117	71 %	18 %	11 %	-	-	-9 %	-
11.1: Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		119	71 %	21 %	8 %	-	-	-11 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		154	85 %	12 %	2 %	-	-	4 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		146	55 %	29 %	16 %	-	-	-3 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalere?		89	62 %	23 %	15 %	-	-	27 %	↑
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		119	74 %	19 %	7 %	-	-	16 %	↑
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		122	67 %	26 %	8 %	-	-	8 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		143	56 %	29 %	14 %	-	-	-1 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		90	23 %	26 %	51 %	-	-	4 %	-
11.8: Trygheden?		150	69 %	26 %	5 %	-	-	-6 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		101	74 %	23 %	3 %	-	-	9 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		159	86 %	13 %	1 %	-	-	-4 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		62	26 %	27 %	47 %	-	-	-20 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		154	55 %	35 %	10 %	-	-	-14 %	↓
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		134	61 %	34 %	5 %	-	-	-9 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		157	68 %	24 %	8 %	-	-	-5 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		157	75 %	20 %	5 %	-	-	-4 %	-
12.8: Trygheden?		153	82 %	14 %	4 %	-	-	-1 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		131	78 %	20 %	2 %	-	-	2 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		158	81 %	18 %	1 %	-	-	-11 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		154	85 %	15 %	1 %	-	-	-2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		113	72 %	23 %	5 %	-	-	-4 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		148	75 %	20 %	5 %	-	-	-9 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		151	52 %	29 %	19 %	-	-	2 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		153	72 %	25 %	3 %	-	-	-8 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		139	58 %	25 %	16 %	-	-	-2 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		95	52 %	28 %	20 %	-	-	13 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		6	58 %	42 %	-	-	-	13 %	-

Nærumbanen

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 151	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	149	88 %	9 %	3 %	-	-	-0 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	141	71 %	21 %	8 %	-	-	7 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	14	72 %	28 %	-	-	-	3 %	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	-	-	-	-	-	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	122	71 %	14 %	15 %	-	-	3 %	-
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?	112	71 %	15 %	15 %	-	-	-3 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	148	83 %	13 %	4 %	-	-	4 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	143	58 %	32 %	10 %	-	-	-6 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalere?	76	60 %	20 %	20 %	-	-	12 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	93	64 %	10 %	27 %	-	-	17 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	125	72 %	18 %	10 %	-	-	10 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	145	63 %	28 %	9 %	-	-	-3 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	57	48 %	25 %	27 %	-	-	16 %	-
11.8:	Trygheden?	142	83 %	11 %	6 %	-	-	3 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	102	82 %	11 %	7 %	-	-	10 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	151	93 %	7 %	0 %	-	-	-4 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	45	61 %	20 %	19 %	-	-	11 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	149	76 %	20 %	4 %	-	-	-5 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	131	82 %	16 %	2 %	-	-	-2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	147	74 %	19 %	6 %	-	-	-6 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	149	80 %	16 %	3 %	-	-	-0 %	-
12.8:	Trygheden?	145	90 %	10 %	1 %	-	-	-2 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	113	79 %	16 %	5 %	-	-	6 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	147	89 %	7 %	4 %	-	-	-3 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	150	93 %	5 %	2 %	-	-	0 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	95	80 %	15 %	5 %	-	-	4 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	143	86 %	8 %	6 %	-	-	-5 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	147	78 %	17 %	4 %	-	-	5 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	143	84 %	13 %	3 %	-	-	-2 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	143	64 %	20 %	16 %	-	-	-0 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	90	58 %	31 %	11 %	-	-	9 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	2	-	100 %	-	-	-	-	-

7. Sammenligning af strækninger

7.1 Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?

VINTER 2017/18						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		489	82 %	16 %	2 %	-0 %	-	-4 %	↓
Arriva Struer-Thisted		200	76 %	20 %	4 %	-5 %	-	-8 %	-
Arriva Skjern-Struer		291	78 %	18 %	4 %	-9 %	↓	-5 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		352	80 %	17 %	3 %	-3 %	-	3 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		402	82 %	16 %	2 %	-2 %	-	2 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		668	83 %	14 %	4 %	-3 %	-	-2 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		149	82 %	16 %	2 %	2 %	-	8 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		396	79 %	16 %	5 %	-4 %	-	4 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		365	84 %	13 %	3 %	5 %	-	6 %	-
DSB ICB København-Ystad		158	90 %	9 %	1 %	3 %	-	6 %	↑
DSB IC Lyn København-Aarhus		892	85 %	13 %	2 %	5 %	↑	1 %	-
DSB IC København-Korsør		698	84 %	15 %	2 %	7 %	↑	1 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		386	84 %	13 %	3 %	3 %	-	-2 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		373	82 %	16 %	2 %	5 %	-	1 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		513	80 %	17 %	3 %	-7 %	↓	-3 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		368	87 %	13 %	1 %	1 %	-	4 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		552	83 %	15 %	2 %	1 %	-	-4 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		565	79 %	16 %	4 %	6 %	↑	-1 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		535	86 %	10 %	4 %	1 %	-	1 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		344	84 %	13 %	3 %	-5 %	-	3 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		569	78 %	19 %	3 %	1 %	-	1 %	-
DSB Regional København-Roskilde		773	79 %	17 %	3 %	3 %	-	8 %	↑
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		336	77 %	16 %	7 %	-2 %	-	-2 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		413	83 %	11 %	6 %	5 %	-	13 %	↑
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		395	80 %	18 %	2 %	3 %	-	11 %	↑
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		405	79 %	17 %	4 %	-0 %	-	3 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		400	79 %	16 %	5 %	5 %	-	2 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		416	75 %	19 %	6 %	7 %	↑	-14 %	↓

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		64	87 %	7 %	6 %	5 %	-	16 %	↑
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		409	84 %	10 %	6 %	7 %	↑	4 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		251	88 %	10 %	2 %	1 %	-	11 %	↑
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		549	88 %	10 %	2 %	2 %	-	10 %	↑
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		328	81 %	14 %	5 %	0 %	-	1 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		427	84 %	14 %	2 %	8 %	↑	8 %	↑
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		298	85 %	13 %	2 %	2 %	-	3 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.260	81 %	14 %	5 %	1 %	-	4 %	↑
Metro Christianshavn-Vanløse		1.431	90 %	8 %	2 %	-0 %	-	2 %	-
Metro Lufthavnen-Amagerbro		508	91 %	9 %	1 %	5 %	↑	1 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		393	90 %	8 %	2 %	1 %	-	2 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		161	83 %	16 %	1 %	-2 %	-	-12 %	↓
NJBA Skagensbanen		143	86 %	11 %	3 %	-3 %	-	1 %	-
Lokaltog Østbanen		201	82 %	16 %	2 %	-	-	-3 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		137	81 %	16 %	3 %	-	-	-3 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		180	70 %	27 %	3 %	-	-	-10 %	↓
Lokaltog Lollandsbanen		138	78 %	18 %	4 %	-	-	-10 %	↓
Lokaltog Frederiksværkbanen		144	87 %	13 %	1 %	-	-	6 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		136	79 %	17 %	4 %	-	-	-11 %	↓
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		243	85 %	13 %	2 %	-	-	-5 %	-
Lokaltog Lille Nord		158	84 %	14 %	2 %	-	-	-7 %	-
Lokaltog Nærumbanen		149	88 %	9 %	3 %	-	-	-0 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		222	82 %	15 %	2 %	-	-	-	-

7.2 Hvor tilfreds er du med den værdi, du får, for det du har betalt for din samlede rejse

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		462	55 %	28 %	17 %	8 %	↑	-1 %	-
Arriva Struer-Thisted		183	56 %	28 %	15 %	-4 %	-	-1 %	-
Arriva Skjern-Struer		277	57 %	29 %	14 %	-9 %	↓	3 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		329	53 %	32 %	15 %	-9 %	↓	-0 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		369	53 %	32 %	14 %	-3 %	-	-4 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		637	57 %	28 %	15 %	1 %	-	0 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		139	63 %	25 %	12 %	1 %	-	6 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		377	55 %	23 %	22 %	3 %	-	4 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		358	60 %	24 %	16 %	9 %	↑	14 %	↑
DSB ICB København-Ystad		155	72 %	18 %	9 %	5 %	-	5 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		840	52 %	31 %	17 %	4 %	-	6 %	↑
DSB IC København-Korsør		657	50 %	32 %	18 %	4 %	-	6 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		366	48 %	29 %	23 %	2 %	-	-3 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		362	57 %	29 %	14 %	5 %	-	9 %	↑
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		491	51 %	31 %	17 %	-1 %	-	-2 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		352	56 %	30 %	14 %	-5 %	-	-5 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		524	50 %	32 %	17 %	2 %	-	-6 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		538	49 %	30 %	21 %	-1 %	-	-0 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		515	56 %	30 %	14 %	5 %	-	0 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		325	57 %	29 %	14 %	-2 %	-	6 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		552	46 %	34 %	20 %	5 %	-	3 %	-
DSB Regional København-Roskilde		731	47 %	31 %	21 %	4 %	-	4 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		314	51 %	30 %	19 %	11 %	↑	11 %	↑
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		381	54 %	25 %	20 %	11 %	↑	10 %	↑
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		378	58 %	27 %	15 %	13 %	↑	17 %	↑
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		381	49 %	26 %	25 %	5 %	-	13 %	↑
DSB Regional Odense-Svendborg		386	36 %	31 %	33 %	-0 %	-	-4 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		393	45 %	31 %	24 %	0 %	-	-11 %	↓

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		64	58 %	24 %	18 %	11 %	-	0 %	-
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		397	59 %	23 %	18 %	12 %	↑	10 %	↑
DSB S-tog Farum-Emdrup		240	68 %	25 %	8 %	11 %	↑	18 %	↑
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		531	63 %	26 %	12 %	5 %	-	11 %	↑
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		321	56 %	26 %	17 %	6 %	-	0 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		415	59 %	26 %	14 %	16 %	↑	8 %	↑
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		282	56 %	32 %	12 %	2 %	-	3 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.217	54 %	29 %	17 %	5 %	↑	3 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		1.374	71 %	21 %	8 %	5 %	↑	5 %	↑
Metro Lufthavnen-Amagerbro		495	73 %	19 %	8 %	6 %	-	5 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		377	65 %	23 %	11 %	-3 %	-	-1 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		151	75 %	17 %	8 %	1 %	-	-2 %	-
NJBA Skagensbanen		138	77 %	15 %	7 %	1 %	-	6 %	-
Lokaltog Østbanen		185	56 %	31 %	13 %	-		3 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		125	60 %	23 %	16 %	-		1 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		166	50 %	33 %	16 %	-		-5 %	-
Lokaltog Lollandsbanen		128	56 %	24 %	20 %	-		8 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		140	71 %	21 %	8 %	-		11 %	↑
Lokaltog Tisvildelejebanen		134	53 %	28 %	19 %	-		-3 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		227	62 %	25 %	13 %	-		2 %	-
Lokaltog Lille Nord		149	57 %	32 %	11 %	-		2 %	-
Lokaltog Nærumbanen		141	71 %	21 %	8 %	-		7 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		216	63 %	23 %	14 %	-		-	

7.3 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din cykel (Er kommet til stationen på cykel)?

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 2.789	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		55	54 %	22 %	24 %	14 %	-	1 %	-
Arriva Struer-Thisted		9	74 %	13 %	13 %	-26 %	-	13 %	-
Arriva Skjern-Struer		46	56 %	30 %	14 %	-4 %	-	-14 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		51	74 %	18 %	8 %	28 %	↑	1 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		59	68 %	27 %	5 %	-2 %	-	-10 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		98	56 %	18 %	27 %	6 %	-	-2 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		23	39 %	47 %	14 %	-28 %	-	-37 %	↓
DSB EC København-Rødby Færge		34	55 %	30 %	15 %	11 %	-	6 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		28	51 %	5 %	44 %	-6 %	-	-17 %	-
DSB ICB København-Ystad		3	33 %	-	67 %	-4 %	-	-5 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		66	40 %	25 %	34 %	7 %	-	-17 %	-
DSB IC København-Korsør		67	57 %	22 %	21 %	8 %	-	8 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		59	47 %	29 %	24 %	-16 %	-	-7 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		30	88 %	11 %	1 %	26 %	↑	9 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		26	67 %	10 %	23 %	23 %	↑	-1 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		21	74 %	20 %	6 %	16 %	-	7 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		40	33 %	23 %	44 %	-11 %	-	-5 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		71	72 %	19 %	9 %	19 %	↑	18 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		26	54 %	2 %	44 %	-18 %	-	-13 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		39	70 %	26 %	4 %	3 %	-	-27 %	↓
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		64	49 %	21 %	30 %	-6 %	-	-5 %	-
DSB Regional København-Roskilde		87	50 %	22 %	28 %	10 %	-	7 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		46	49 %	28 %	22 %	-12 %	-	-5 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		56	64 %	22 %	14 %	9 %	-	9 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		45	78 %	18 %	3 %	18 %	-	25 %	↑
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		49	74 %	24 %	2 %	28 %	↑	7 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		59	64 %	26 %	10 %	6 %	-	11 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		55	46 %	47 %	7 %	-25 %	↓	-25 %	↓

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 2.789	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		11	64 %	36 %	-	30 %	-	-16 %	-
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		64	70 %	15 %	15 %	15 %	-	-2 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		48	80 %	13 %	7 %	0 %	-	2 %	-
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		88	67 %	24 %	9 %	2 %	-	-2 %	-
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		49	57 %	16 %	27 %	-7 %	-	-7 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		62	67 %	15 %	18 %	5 %	-	8 %	-
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		31	74 %	10 %	16 %	8 %	-	18 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		101	35 %	29 %	36 %	-11 %	-	-17 %	↓
Metro Christianshavn-Vanløse		132	45 %	36 %	19 %	6 %	-	8 %	-
Metro Lufthavnen-Amagerbro		63	74 %	23 %	3 %	28 %	↑	25 %	↑
Metro Vestamager-Islands Brygge		49	66 %	13 %	21 %	20 %	-	14 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		19	70 %	29 %	2 %	-21 %	-	3 %	-
NJBA Skagensbanen		27	80 %	20 %	-	4 %	-	11 %	-
Lokaltog Østbanen		27	79 %	8 %	13 %	-	-	49 %	↑
Lokaltog Tølløsebanen		8	50 %	46 %	5 %	-	-	-17 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		8	-	60 %	40 %	-	-	-83 %	↓
Lokaltog Lollandsbanen		13	70 %	21 %	9 %	-	-	-3 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		33	85 %	8 %	7 %	-	-	16 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		4	100 %	-	-	-	-	27 %	↑
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		17	45 %	40 %	15 %	-	-	-14 %	-
Lokaltog Lille Nord		19	66 %	19 %	15 %	-	-	-7 %	-
Lokaltog Nærumbanen		14	72 %	28 %	-	-	-	3 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		20	64 %	19 %	17 %	-	-	-	-

7.4 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil (Er kørt i bil/på knallert/MC til stationen)?

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 656	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		25	76 %	5 %	20 %	18 %	-	-8 %	-
Arriva Struer-Thisted		8	36 %	-	64 %	-10 %	-	-28 %	-
Arriva Skjern-Struer		3	100 %	-	-	26 %	-	-	-
Arriva Skjern-Esbjerg		3	100 %	-	-	21 %	-	19 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		5	56 %	-	44 %	-2 %	-	-1 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		9	71 %	22 %	7 %	23 %	-	11 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		1	100 %	-	-	63 %	-	-	-
DSB EC København-Rødby Færge		14	55 %	16 %	29 %	-13 %	-	-37 %	↓
DSB EC Aarhus-Padborg		13	82 %	18 %	-	2 %	-	26 %	-
DSB ICB København-Ystad		2	50 %	-	50 %	50 %	↑	-50 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		17	70 %	3 %	27 %	24 %	-	23 %	-
DSB IC København-Korsør		35	95 %	5 %	-	32 %	↑	28 %	↑
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		38	62 %	10 %	29 %	-3 %	-	3 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		9	13 %	87 %	-	-81 %	↓	-43 %	↓
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		16	91 %	7 %	2 %	32 %	↑	33 %	↑
DSB IC Aarhus-Struer		22	88 %	12 %	-	13 %	-	7 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		18	81 %	11 %	7 %	-8 %	-	-19 %	↓
DSB IC Fredericia-Esbjerg		32	65 %	24 %	11 %	-11 %	-	-3 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		77	92 %	5 %	3 %	23 %	↑	1 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		15	74 %	22 %	4 %	3 %	-	9 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		23	80 %	15 %	5 %	4 %	-	2 %	-
DSB Regional København-Roskilde		3	75 %	-	25 %	-15 %	-	5 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		17	71 %	29 %	-	6 %	-	24 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		11	59 %	36 %	5 %	39 %	-	7 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		20	74 %	26 %	-	-13 %	-	3 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		11	99 %	-	1 %	20 %	-	46 %	↑
DSB Regional Odense-Svendborg		10	53 %	2 %	45 %	-47 %	↓	-21 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		14	87 %	10 %	3 %	-8 %	-	1 %	-

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 656	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		3	32 %	28 %	41 %	-16 %	-	-42 %	-
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		22	76 %	-	24 %	10 %	-	20 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		15	58 %	20 %	23 %	21 %	-	20 %	-
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		28	82 %	-	18 %	21 %	-	17 %	-
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		18	66 %	20 %	14 %	2 %	-	-8 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		19	44 %	16 %	40 %	-31 %	↓	-23 %	-
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		-	-	-	-	-	-	-	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		19	60 %	10 %	30 %	1 %	-	17 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		10	34 %	10 %	56 %	-22 %	-	-11 %	-
Metro Lufthavnen-Amagerbro		7	25 %	-	75 %	-10 %	-	2 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		1	-	100 %	-	-	-	-65 %	↓
NJBA Hirtshalsbanen		-	-	-	-	-	-	-	-
NJBA Skagensbanen		1	-	100 %	-	-33 %	-	-78 %	↓
Lokaltog Østbanen		4	80 %	-	20 %	-	-	80 %	↑
Lokaltog Tølløsebanen		4	-	-	-	-	-	-	-
Lokaltog Odsherredsbanen		-	-	-	-	-	-	-	-
Lokaltog Lollandsbanen		1	-	-	-	-	-	-	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		2	-	100 %	-	-	-	-	↓
Lokaltog Tisvildelejebanen		1	-	100 %	-	-	-	-	↓
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		1	100 %	-	-	-	-	33 %	-
Lokaltog Lille Nord		2	100 %	-	-	-	-	-	-
Lokaltog Nærumbanen		-	-	-	-	-	-	-	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		3	84 %	-	16 %	-	-	-	-

7.5 I dette tog - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads?

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		491	86 %	10 %	4 %	7 %	↑	-2 %	-
Arriva Struer-Thisted		202	91 %	6 %	3 %	1 %	-	-3 %	-
Arriva Skjern-Struer		289	90 %	7 %	3 %	-3 %	-	1 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		358	88 %	10 %	2 %	7 %	↑	1 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		404	82 %	12 %	6 %	-7 %	↓	-6 %	↓
Arriva Aarhus-Skjern		668	84 %	12 %	3 %	2 %	-	-1 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		149	90 %	5 %	5 %	6 %	-	7 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		398	84 %	11 %	5 %	5 %	-	10 %	↑
DSB EC Aarhus-Padborg		362	85 %	7 %	7 %	2 %	-	10 %	↑
DSB ICB København-Ystad		157	94 %	4 %	2 %	-2 %	-	2 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		851	84 %	11 %	5 %	5 %	↑	0 %	-
DSB IC København-Korsør		691	83 %	11 %	6 %	2 %	-	-1 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		386	87 %	9 %	3 %	1 %	-	-2 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		365	87 %	10 %	3 %	-1 %	-	12 %	↑
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		504	73 %	17 %	10 %	-10 %	↓	-5 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		366	87 %	9 %	4 %	-4 %	-	-4 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		548	84 %	12 %	4 %	-6 %	↓	-2 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		554	86 %	11 %	3 %	0 %	-	-1 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		539	89 %	6 %	5 %	6 %	↑	-4 %	↓
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		339	86 %	12 %	2 %	-4 %	-	-1 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		578	92 %	7 %	1 %	2 %	-	4 %	↑
DSB Regional København-Roskilde		776	84 %	11 %	5 %	7 %	↑	7 %	↑
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		339	81 %	13 %	6 %	-4 %	-	-3 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		416	90 %	8 %	2 %	4 %	-	5 %	↑
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		400	88 %	8 %	3 %	-1 %	-	9 %	↑
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		413	87 %	11 %	3 %	-5 %	↓	-5 %	↓
DSB Regional Odense-Svendborg		404	79 %	18 %	3 %	0 %	-	-4 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		416	89 %	10 %	1 %	1 %	-	-3 %	-

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		63	97 %	3 %	-	10 %	↑	8 %	-
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		407	80 %	12 %	8 %	7 %	↑	2 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		251	88 %	9 %	3 %	9 %	↑	8 %	↑
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		540	82 %	12 %	6 %	3 %	-	3 %	-
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		329	82 %	12 %	6 %	10 %	↑	7 %	↑
DSB S-tog Køge-Sydhavn		428	85 %	10 %	6 %	8 %	↑	2 %	-
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		291	81 %	13 %	5 %	6 %	-	5 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.250	80 %	14 %	6 %	4 %	↑	2 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		1.376	63 %	23 %	13 %	1 %	-	4 %	-
Metro Lufthavnen-Amagerbro		498	66 %	17 %	17 %	7 %	↑	9 %	↑
Metro Vestamager-Islands Brygge		381	64 %	22 %	14 %	-4 %	-	-7 %	↓
NJBA Hirtshalsbanen		163	90 %	8 %	2 %	5 %	-	-4 %	-
NJBA Skagensbanen		143	84 %	12 %	4 %	3 %	-	-3 %	-
Lokaltog Østbanen		202	82 %	12 %	6 %	-		-4 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		136	90 %	7 %	3 %	-		-4 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		180	68 %	18 %	14 %	-		-12 %	↓
Lokaltog Lollandsbanen		139	79 %	11 %	10 %	-		-9 %	↓
Lokaltog Frederiksværkbanen		145	83 %	16 %	1 %	-		-0 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		141	87 %	12 %	1 %	-		-4 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		246	89 %	9 %	2 %	-		1 %	-
Lokaltog Lille Nord		159	86 %	13 %	1 %	-		-4 %	-
Lokaltog Nærumbanen		151	93 %	7 %	0 %	-		-4 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		223	83 %	14 %	3 %	-		-	

7.6 I dette tog - Hvor tilfreds er du med togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		469	86 %	10 %	4 %	3 %	-	-3 %	-
Arriva Struer-Thisted		198	79 %	15 %	6 %	1 %	-	-4 %	-
Arriva Skjern-Struer		281	75 %	15 %	10 %	-11 %	↓	-8 %	↓
Arriva Skjern-Esbjerg		349	79 %	15 %	6 %	4 %	-	-1 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		387	72 %	19 %	9 %	-8 %	↓	-6 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		639	83 %	10 %	7 %	-1 %	-	-5 %	↓
Arriva Varde-Nr. Nebel		144	76 %	14 %	10 %	2 %	-	3 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		379	72 %	14 %	15 %	-14 %	↓	-5 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		342	75 %	16 %	9 %	-2 %	-	-4 %	-
DSB ICB København-Ystad		151	92 %	6 %	1 %	4 %	-	13 %	↑
DSB IC Lyn København-Aarhus		851	88 %	7 %	5 %	17 %	↑	2 %	-
DSB IC København-Korsør		680	83 %	11 %	6 %	7 %	↑	3 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		370	81 %	11 %	8 %	10 %	↑	-4 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		361	88 %	10 %	2 %	6 %	↑	3 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		487	85 %	10 %	5 %	-3 %	-	-1 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		348	87 %	9 %	3 %	3 %	-	10 %	↑
DSB IC Fredericia-Aarhus		525	84 %	9 %	7 %	3 %	-	2 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		533	76 %	16 %	8 %	-1 %	-	-4 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		501	80 %	9 %	11 %	2 %	-	-3 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		326	81 %	12 %	6 %	-1 %	-	7 %	↑
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		544	75 %	12 %	12 %	6 %	↑	2 %	-
DSB Regional København-Roskilde		742	81 %	13 %	6 %	6 %	↑	5 %	↑
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		328	79 %	11 %	11 %	12 %	↑	-1 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		400	76 %	18 %	6 %	3 %	-	5 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		385	79 %	11 %	9 %	5 %	-	10 %	↑
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		401	73 %	17 %	9 %	-8 %	↓	2 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		392	85 %	9 %	6 %	14 %	↑	9 %	↑
DSB Regional Fredericia- Struer		401	79 %	10 %	11 %	11 %	↑	-7 %	↓

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		64	88 %	6 %	6 %	6 %	-	12 %	-
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		394	81 %	10 %	9 %	5 %	-	6 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		240	88 %	7 %	5 %	-1 %	-	10 %	⬆
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		525	87 %	9 %	4 %	-0 %	-	7 %	⬆
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		313	83 %	7 %	9 %	2 %	-	6 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		403	88 %	7 %	5 %	13 %	⬆	10 %	⬆
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		290	91 %	6 %	3 %	5 %	-	6 %	⬆
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.164	82 %	10 %	7 %	-1 %	-	8 %	⬆
Metro Christianshavn-Vanløse		1.260	93 %	4 %	2 %	2 %	⬆	4 %	⬆
Metro Lufthavnen-Amagerbro		452	92 %	5 %	3 %	2 %	-	0 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		351	89 %	8 %	2 %	-1 %	-	1 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		158	87 %	10 %	4 %	8 %	-	-1 %	-
NJBA Skagensbanen		142	81 %	14 %	5 %	-6 %	-	2 %	-
Lokaltog Østbanen		197	83 %	11 %	6 %	-	-	2 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		134	70 %	18 %	12 %	-	-	-8 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		174	62 %	24 %	14 %	-	-	-17 %	⬇
Lokaltog Lollandsbanen		137	86 %	10 %	3 %	-	-	-4 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		143	90 %	9 %	1 %	-	-	4 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		134	82 %	6 %	11 %	-	-	-7 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		234	79 %	16 %	4 %	-	-	-3 %	-
Lokaltog Lille Nord		158	81 %	18 %	1 %	-	-	-11 %	⬇
Lokaltog Nærumbanen		147	89 %	7 %	4 %	-	-	-3 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		214	87 %	11 %	2 %	-	-	-	-

7.7 I dette tog - Hvor tilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse?

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		486	75 %	19 %	6 %	4 %	-	0 %	-
Arriva Struer-Thisted		200	67 %	21 %	12 %	-3 %	-	-6 %	-
Arriva Skjern-Struer		287	73 %	21 %	5 %	-6 %	-	-3 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		352	74 %	18 %	9 %	3 %	-	1 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		396	68 %	26 %	7 %	-7 %	-	-1 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		662	76 %	19 %	5 %	1 %	-	-3 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		149	73 %	19 %	8 %	3 %	-	4 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		388	67 %	24 %	8 %	-12 %	↓	-7 %	↓
DSB EC Aarhus-Padborg		365	75 %	18 %	7 %	-2 %	-	5 %	-
DSB ICB København-Ystad		157	77 %	21 %	2 %	3 %	-	14 %	↑
DSB IC Lyn København-Aarhus		886	72 %	23 %	5 %	-1 %	-	-1 %	-
DSB IC København-Korsør		698	72 %	22 %	6 %	1 %	-	1 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		380	71 %	23 %	6 %	1 %	-	-4 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		367	78 %	20 %	2 %	20 %	↑	6 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		504	71 %	24 %	5 %	-1 %	-	-1 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		367	83 %	15 %	3 %	2 %	-	3 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		541	72 %	23 %	5 %	1 %	-	2 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		552	67 %	25 %	8 %	-5 %	-	3 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		538	72 %	24 %	5 %	5 %	-	0 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		337	72 %	21 %	6 %	1 %	-	2 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		564	63 %	25 %	13 %	-3 %	-	2 %	-
DSB Regional København-Roskilde		756	69 %	26 %	5 %	4 %	-	1 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		332	63 %	23 %	14 %	1 %	-	1 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		407	67 %	26 %	7 %	12 %	↑	3 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		392	70 %	23 %	7 %	-2 %	-	5 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		401	64 %	26 %	10 %	-5 %	-	-5 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		402	51 %	33 %	16 %	4 %	-	-10 %	↓
DSB Regional Fredericia- Struer		412	63 %	24 %	12 %	7 %	-	-17 %	↓

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		59	69 %	21 %	10 %	13 %	-	11 %	-
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		388	57 %	31 %	12 %	3 %	-	3 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		245	67 %	25 %	8 %	12 %	↑	16 %	↑
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		532	55 %	36 %	10 %	-3 %	-	-0 %	-
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		319	56 %	31 %	13 %	1 %	-	-3 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		413	59 %	31 %	10 %	5 %	-	4 %	-
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		283	61 %	29 %	10 %	2 %	-	4 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.202	59 %	31 %	10 %	4 %	-	3 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		1.368	67 %	24 %	8 %	4 %	↑	0 %	-
Metro Lufthavnen-Amagerbro		486	66 %	25 %	9 %	6 %	-	-0 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		380	61 %	31 %	8 %	1 %	-	-7 %	↓
NJBA Hirtshalsbanen		161	72 %	26 %	2 %	-4 %	-	-15 %	↓
NJBA Skagensbanen		142	77 %	22 %	1 %	-0 %	-	-9 %	↓
Lokaltog Østbanen		201	75 %	21 %	4 %	-	-	-6 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		131	65 %	26 %	9 %	-	-	-7 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		180	49 %	34 %	18 %	-	-	-19 %	↓
Lokaltog Lollandsbanen		139	68 %	19 %	13 %	-	-	3 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		140	61 %	33 %	6 %	-	-	-7 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		137	61 %	28 %	11 %	-	-	-13 %	↓
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		240	65 %	29 %	6 %	-	-	-5 %	-
Lokaltog Lille Nord		154	55 %	35 %	10 %	-	-	-14 %	↓
Lokaltog Nærumbanen		149	76 %	20 %	4 %	-	-	-5 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		220	78 %	21 %	1 %	-	-	-	-

7.8 På stationen - Hvor tilfreds er du med den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		430	75 %	15 %	10 %	-4 %	-	-5 %	-
Arriva Struer-Thisted		170	56 %	22 %	21 %	4 %	-	-8 %	-
Arriva Skjern-Struer		253	73 %	18 %	9 %	-2 %	-	4 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		307	67 %	18 %	15 %	1 %	-	2 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		341	58 %	21 %	21 %	-9 %	↓	-3 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		608	73 %	17 %	10 %	-5 %	↓	1 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		80	41 %	14 %	45 %	-3 %	-	5 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		391	79 %	13 %	8 %	-4 %	-	11 %	↑
DSB EC Aarhus-Padborg		340	85 %	10 %	5 %	6 %	-	3 %	-
DSB ICB København-Ystad		149	80 %	13 %	7 %	3 %	-	2 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		874	84 %	12 %	4 %	2 %	-	-2 %	-
DSB IC København-Korsør		682	82 %	14 %	4 %	5 %	↑	8 %	↑
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		373	82 %	14 %	5 %	1 %	-	-7 %	↓
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		337	76 %	13 %	11 %	6 %	-	2 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		483	81 %	17 %	2 %	-4 %	-	1 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		322	69 %	22 %	9 %	-5 %	-	-2 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		525	81 %	12 %	7 %	-2 %	-	-2 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		525	76 %	16 %	7 %	3 %	-	1 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		467	69 %	19 %	12 %	-6 %	-	-1 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		301	68 %	16 %	15 %	-15 %	↓	1 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		541	73 %	19 %	8 %	1 %	-	6 %	↑
DSB Regional København-Roskilde		746	80 %	14 %	6 %	6 %	↑	4 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		321	78 %	15 %	7 %	4 %	-	3 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		369	74 %	17 %	10 %	14 %	↑	7 %	↑
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		379	79 %	13 %	8 %	4 %	-	8 %	↑
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		355	59 %	18 %	23 %	-13 %	↓	-2 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		361	74 %	16 %	11 %	5 %	-	-4 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		360	66 %	14 %	20 %	-9 %	↓	2 %	-

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		63	66 %	18 %	15 %	-8 %	-	3 %	-
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		392	72 %	16 %	12 %	1 %	-	2 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		237	74 %	16 %	11 %	-7 %	↓	0 %	-
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		525	85 %	11 %	4 %	6 %	↑	11 %	↑
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		310	76 %	17 %	6 %	0 %	-	7 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		395	79 %	15 %	7 %	5 %	-	5 %	-
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		284	81 %	12 %	7 %	4 %	-	7 %	↑
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.215	75 %	15 %	10 %	-3 %	-	4 %	↑
Metro Christianshavn-Vanløse		1.312	89 %	8 %	3 %	2 %	-	3 %	↑
Metro Lufthavnen-Amagerbro		478	88 %	10 %	2 %	1 %	-	-0 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		373	86 %	10 %	3 %	-2 %	-	2 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		149	62 %	23 %	15 %	-17 %	↓	-10 %	-
NJBA Skagensbanen		134	71 %	14 %	15 %	-3 %	-	-1 %	-
Lokaltog Østbanen		173	53 %	28 %	19 %	-		2 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		125	64 %	22 %	14 %	-		0 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		158	64 %	23 %	13 %	-		-2 %	-
Lokaltog Lollandsbanen		125	63 %	18 %	19 %	-		1 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		118	71 %	13 %	16 %	-		26 %	↑
Lokaltog Tisvildelejebanen		108	54 %	18 %	28 %	-		6 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		178	60 %	18 %	22 %	-		6 %	-
Lokaltog Lille Nord		119	74 %	19 %	7 %	-		16 %	↑
Lokaltog Nærumbanen		93	64 %	10 %	27 %	-		17 %	↑
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		200	73 %	18 %	8 %	-		-	

7.9 Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning?

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		346	67 %	23 %	10 %	8 %	↑	0 %	-
Arriva Struer-Thisted		163	47 %	33 %	20 %	-3 %	-	-5 %	-
Arriva Skjern-Struer		215	58 %	25 %	17 %	-2 %	-	1 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		250	55 %	30 %	15 %	9 %	-	1 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		309	56 %	32 %	12 %	-1 %	-	1 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		486	63 %	27 %	10 %	-5 %	-	-2 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		105	53 %	26 %	21 %	-1 %	-	-3 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		320	65 %	24 %	10 %	-4 %	-	-0 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		268	61 %	31 %	8 %	-2 %	-	2 %	-
DSB ICB København-Ystad		129	75 %	20 %	5 %	-3 %	-	-2 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		660	69 %	23 %	8 %	-7 %	↓	3 %	-
DSB IC København-Korsør		569	69 %	22 %	9 %	2 %	-	-1 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		285	68 %	24 %	8 %	9 %	↑	2 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		289	68 %	21 %	12 %	4 %	-	6 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		397	64 %	23 %	13 %	-3 %	-	-9 %	↓
DSB IC Aarhus-Struer		273	73 %	17 %	9 %	8 %	↑	10 %	↑
DSB IC Fredericia-Aarhus		407	64 %	28 %	8 %	-1 %	-	-6 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		411	55 %	33 %	12 %	-0 %	-	6 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		408	61 %	24 %	15 %	5 %	-	8 %	↑
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		257	58 %	24 %	19 %	-5 %	-	-3 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		494	55 %	34 %	11 %	-1 %	-	-13 %	↓
DSB Regional København-Roskilde		619	68 %	23 %	9 %	7 %	↑	-2 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		269	52 %	27 %	21 %	5 %	-	-2 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		342	52 %	32 %	16 %	0 %	-	-6 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		313	57 %	26 %	17 %	6 %	-	6 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		319	48 %	31 %	22 %	2 %	-	-1 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		319	53 %	30 %	17 %	5 %	-	8 %	↑
DSB Regional Fredericia- Struer		288	49 %	37 %	15 %	3 %	-	-17 %	↓

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

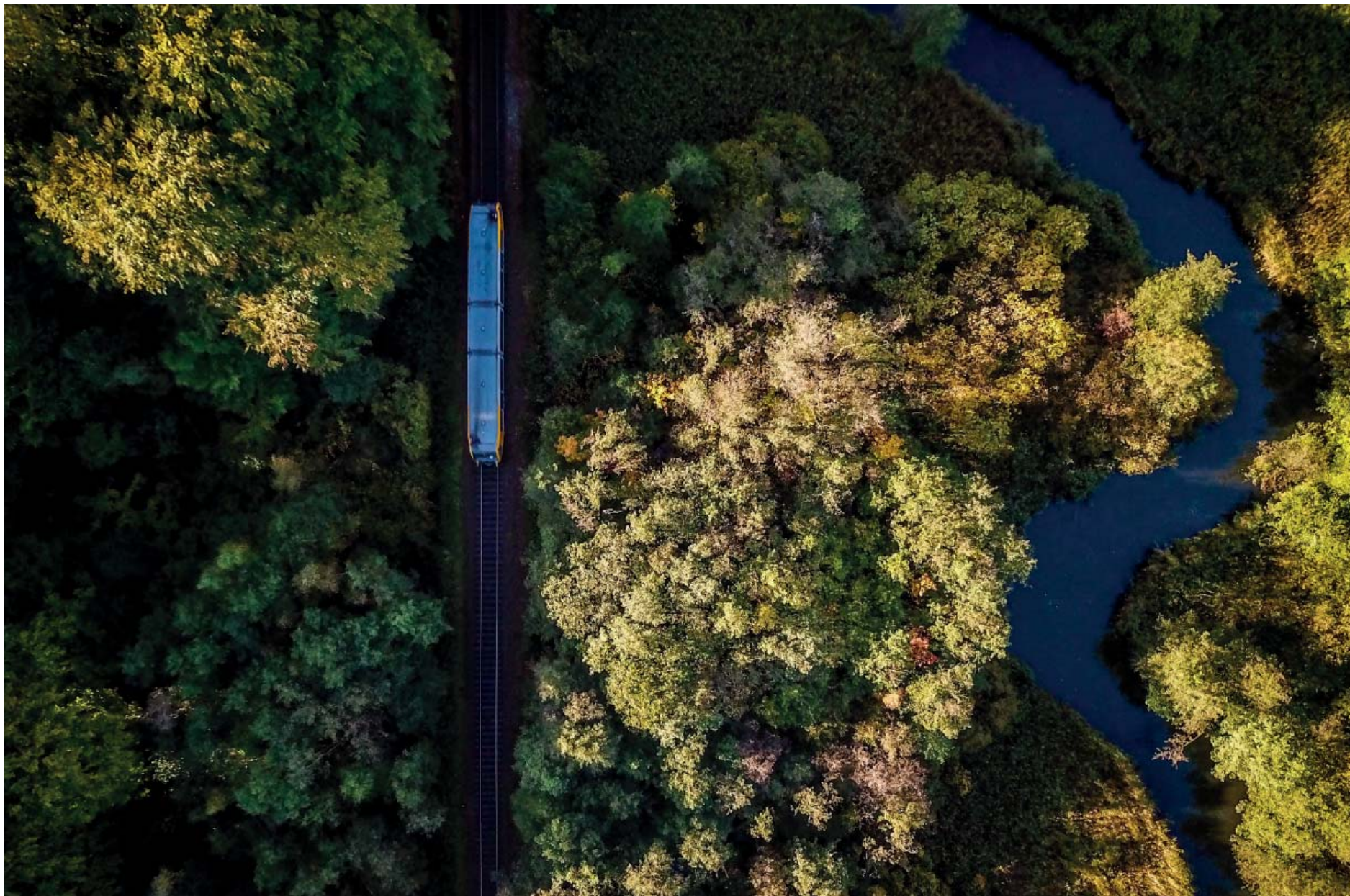
	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 20.679	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		52	70 %	22 %	9 %	3 %	-	1 %	-
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		349	75 %	18 %	7 %	4 %	-	6 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		221	79 %	15 %	6 %	9 %	↑	8 %	-
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		498	76 %	18 %	6 %	3 %	-	3 %	-
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		285	79 %	15 %	6 %	13 %	↑	4 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		359	76 %	18 %	6 %	9 %	↑	3 %	-
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		278	75 %	19 %	5 %	-1 %	-	-0 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.055	75 %	18 %	6 %	3 %	-	4 %	↑
Metro Christianshavn-Vanløse		1.305	89 %	9 %	2 %	2 %	-	4 %	↑
Metro Lufthavnen-Amagerbro		456	89 %	7 %	4 %	5 %	↑	4 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		362	84 %	12 %	4 %	1 %	-	-1 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		125	83 %	16 %	2 %	6 %	-	2 %	-
NJBA Skagensbanen		104	70 %	19 %	11 %	-4 %	-	2 %	-
Lokaltog Østbanen		190	53 %	26 %	21 %	-		1 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		119	55 %	29 %	16 %	-		2 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		155	48 %	37 %	15 %	-		-12 %	↓
Lokaltog Lollandsbanen		116	59 %	27 %	14 %	-		1 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		141	73 %	21 %	6 %	-		6 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		129	64 %	23 %	12 %	-		4 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		219	52 %	30 %	18 %	-		-7 %	-
Lokaltog Lille Nord		139	58 %	25 %	16 %	-		-2 %	-
Lokaltog Nærumbanen		143	64 %	20 %	16 %	-		-0 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		154	66 %	27 %	7 %	-			

7.10 Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget om forsinkelsen (Hvis passageren har oplevet at blive forsinket)?

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 1.778	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		36	60 %	22 %	19 %	13 %	-	-1 %	-
Arriva Struer-Thisted		13	40 %	47 %	14 %	-12 %	-	-2 %	-
Arriva Skjern-Struer		37	32 %	44 %	24 %	-20 %	-	-14 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		34	33 %	35 %	31 %	-17 %	-	-17 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		30	31 %	47 %	22 %	-8 %	-	-11 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		64	44 %	34 %	22 %	-6 %	-	1 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		8	57 %	14 %	28 %	12 %	-	57 %	↑
DSB EC København-Rødby Færge		87	50 %	32 %	18 %	-8 %	-	19 %	↑
DSB EC Aarhus-Padborg		62	56 %	37 %	7 %	19 %	-	-1 %	-
DSB ICB København-Ystad		10	90 %	10 %	-	43 %	↑	32 %	↑
DSB IC Lyn København-Aarhus		81	57 %	27 %	16 %	-8 %	-	-0 %	-
DSB IC København-Korsør		110	59 %	31 %	10 %	2 %	-	-4 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		45	54 %	33 %	13 %	1 %	-	22 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		20	17 %	68 %	15 %	-26 %	-	-28 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		21	30 %	59 %	11 %	-30 %	↓	-8 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		10	26 %	22 %	52 %	-12 %	-	-28 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		40	72 %	16 %	11 %	12 %	-	28 %	↑
DSB IC Fredericia-Esbjerg		87	45 %	30 %	25 %	16 %	↑	1 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		45	57 %	27 %	17 %	6 %	-	-9 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		34	53 %	28 %	19 %	-7 %	-	15 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		38	42 %	42 %	17 %	-1 %	-	5 %	-
DSB Regional København-Roskilde		59	55 %	28 %	17 %	17 %	↑	21 %	↑
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		38	41 %	34 %	25 %	8 %	-	-9 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		30	52 %	20 %	28 %	28 %	↑	21 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		30	23 %	47 %	29 %	-13 %	-	-24 %	↓
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		48	33 %	52 %	15 %	-4 %	-	2 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		39	48 %	7 %	45 %	27 %	↑	-2 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		48	53 %	27 %	20 %	4 %	-	15 %	-

* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Læs mere i metodeafsnittet.

	VINTER 2017/18					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2016/17		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	
	Samlet stikprøve 1.778	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		6	25 %	35 %	40 %	25 %	-	-6 %	-
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		52	29 %	38 %	33 %	-6 %	-	-8 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		25	60 %	31 %	9 %	34 %	↑	23 %	-
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		11	87 %	-	13 %	36 %	↑	46 %	↑
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		37	50 %	28 %	22 %	12 %	-	-4 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		23	53 %	23 %	24 %	26 %	↑	16 %	-
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		10	33 %	67 %	-	-46 %	↓	-17 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		109	48 %	23 %	29 %	15 %	↑	6 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		45	52 %	23 %	26 %	12 %	-	-7 %	-
Metro Lufthavnen-Amagerbro		17	21 %	49 %	30 %	-23 %	-	-12 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		12	66 %	15 %	19 %	-2 %	-	51 %	↑
NJBA Hirtshalsbanen		11	3 %	91 %	6 %	-67 %	↓	-72 %	↓
NJBA Skagensbanen		12	67 %	18 %	15 %	24 %	-	50 %	↑
Lokaltog Østbanen		13	28 %	63 %	10 %	-	-	-6 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		18	31 %	46 %	24 %	-	-	-24 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		22	15 %	52 %	33 %	-	-	-15 %	-
Lokaltog Lollandsbanen		8	68 %	-	32 %	-	-	-2 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		3	21 %	21 %	58 %	-	-	-7 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		15	16 %	16 %	68 %	-	-	-37 %	↓
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		21	21 %	46 %	33 %	-	-	-40 %	↓
Lokaltog Lille Nord		6	58 %	42 %	-	-	-	13 %	-
Lokaltog Nærumbanen		2	-	100 %	-	-	-	-	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		13	29 %	61 %	10 %	-	-	-	-



8. Resultater opdelt efter demografi og rejseformål

8.1 Rejseformål

		PENDLER STIKPRØVE: 8.098	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	ERHVERV STIKPRØVE: 694	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	FRITID STIKPRØVE: 10.030	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017				
		Samlet stikprøve 20.679	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		80 %	4 %	↑	86 %	-1 %	-	88 %	3 %	↑
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		54 %	6 %	↑	58 %	-10 %	↓	63 %	5 %	↑
	PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...										
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		56 %	-2 %	-	47 %	2 %	-	60 %	5 %	↑
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		69 %	7 %	-	54 %	2 %	-	70 %	7 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		78 %	4 %	↑	83 %	7 %	↑	82 %	5 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		80 %	2 %	↑	86 %	-2 %	-	84 %	2 %	↑
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		79 %	3 %	↑	86 %	3 %	-	81 %	1 %	↑
11.9:	Venteforholdene på stationen?		60 %	1 %	-	67 %	4 %	-	64 %	-1 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		63 %	7 %	↑	68 %	3 %	-	67 %	4 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		77 %	5 %	↑	86 %	4 %	↑	81 %	2 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		68 %	8 %	↑	80 %	13 %	↑	73 %	4 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		57 %	3 %	↑	66 %	3 %	-	59 %	1 %	↑
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		34 %	8 %	↑	53 %	22 %	↑	35 %	6 %	↑
11.8:	Trygheden?		77 %	2 %	↑	82 %	-1 %	-	78 %	0 %	-
	I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...										
									-		
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		73 %	4 %	↑	83 %	5 %	-	77 %	2 %	↑
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?		76 %	4 %	↑	84 %	4 %	↑	82 %	1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		44 %	4 %	↑	41 %	-11 %	↓	51 %	2 %	↑
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		61 %	2 %	↑	70 %	-1 %	-	65 %	1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		59 %	1 %	-	72 %	6 %	↑	63 %	-0 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		71 %	5 %	↑	75 %	-2 %	-	77 %	4 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		69 %	4 %	↑	75 %	0 %	-	73 %	1 %	-
12.8:	Trygheden?		84 %	3 %	↑	90 %	4 %	↑	85 %	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		79 %	4 %	↑	90 %	7 %	↑	83 %	4 %	↑
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		80 %	5 %	↑	94 %	10 %	↑	88 %	3 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?		80 %	3 %	↑	89 %	6 %	↑	87 %	3 %	↑
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		70 %	6 %	↑	80 %	8 %	↑	76 %	4 %	↑
	GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		62 %	5 %	↑	75 %	3 %	-	74 %	4 %	↑
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?		69 %	3 %	↑	82 %	4 %	-	78 %	4 %	↑
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?		70 %	5 %	↑	80 %	-0 %	-	77 %	3 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		71 %	1 %	-	82 %	4 %	-	76 %	2 %	↑
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		51 %	8 %	↑	61 %	7 %	-	55 %	5 %	↑
	HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...										
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		42 %	6 %	↑	53 %	4 %	-	53 %	1 %	-

8.2 Alder

		14-34 ÅR STIKPRØVE: 8.349	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017			35-59 ÅR STIKPRØVE: 6.419	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017			60+ ÅR STIKPRØVE: 3.336	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		
		Samlet stikprøve 20.679	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring		
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		84 %	4 %	↑	83 %	3 %	↑	87 %	3 %	↑		
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		51 %	8 %	↑	58 %	6 %	↑	71 %	-0 %	-		
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...													
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		55 %	0 %	-	60 %	3 %	-	50 %	-11 %	↓		
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		72 %	16 %	↑	66 %	4 %	-	66 %	4 %	-		
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		79 %	2 %	↑	81 %	7 %	↑	80 %	7 %	↑		
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		81 %	2 %	↑	84 %	4 %	↑	83 %	1 %	-		
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		82 %	2 %	↑	81 %	4 %	↑	78 %	1 %	-		
11.9:	Venteforholdene på stationen?		63 %	0 %	-	63 %	0 %	-	62 %	0 %	-		
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		66 %	4 %	↑	67 %	9 %	↑	61 %	-1 %	-		
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		79 %	3 %	↑	80 %	6 %	↑	79 %	2 %	-		
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		71 %	5 %	↑	71 %	9 %	↑	71 %	5 %	↑		
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		60 %	1 %	-	59 %	4 %	↑	57 %	1 %	-		
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		34 %	8 %	↑	40 %	11 %	↑	25 %	-2 %	-		
11.8:	Trygheden?		77 %	1 %	-	78 %	2 %	↑	79 %	0 %	-		
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...													
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		73 %	3 %	↑	76 %	4 %	↑	82 %	2 %	-		
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?		79 %	3 %	↑	78 %	3 %	↑	82 %	1 %	-		
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		47 %	4 %	↑	42 %	-4 %	↓	56 %	1 %	-		
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		64 %	-1 %	-	64 %	4 %	↑	62 %	-0 %	-		
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		60 %	-4 %	↓	64 %	4 %	↑	58 %	0 %	-		
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		73 %	6 %	↑	75 %	6 %	↑	76 %	1 %	-		
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		72 %	2 %	↑	72 %	4 %	↑	71 %	1 %	-		
12.8:	Trygheden?		86 %	2 %	↑	85 %	2 %	↑	84 %	2 %	-		
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		80 %	4 %	↑	83 %	6 %	↑	84 %	5 %	↑		
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		83 %	5 %	↑	84 %	5 %	↑	89 %	3 %	↑		
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?		81 %	3 %	↑	83 %	2 %	↑	90 %	4 %	↑		
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		72 %	5 %	↑	73 %	6 %	↑	78 %	6 %	↑		
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...													
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		65 %	4 %	↑	68 %	5 %	↑	74 %	6 %	↑		
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		68 %	3 %	↑	75 %	3 %	↑	83 %	5 %	↑		
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?		68 %	3 %	↑	75 %	5 %	↑	80 %	4 %	↑		
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		72 %	2 %	↑	74 %	1 %	-	78 %	0 %	-		
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		54 %	5 %	↑	54 %	10 %	↑	49 %	2 %	-		
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...													
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		42 %	1 %	-	49 %	9 %	↑	53 %	2 %	-		

8.3 Køn

		KVINDE STIKPRØVE: 11.119	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		MAND STIKPRØVE: 7.141	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		
		Samlet stikprøve 20.679	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		86 %	3 %	↑	82 %	3 %	↑
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		58 %	4 %	↑	58 %	6 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...								
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		56 %	2 %	-	58 %	-3 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		64 %	5 %	-	69 %	5 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		80 %	5 %	↑	80 %	5 %	↑
11.1:	Den tid, du havde til at skifte til dette tog?		83 %	2 %	↑	82 %	2 %	↑
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		80 %	2 %	↑	81 %	3 %	↑
11.9:	Venteforholdene på stationen?		64 %	0 %	-	60 %	0 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalere?		67 %	4 %	↑	62 %	6 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		80 %	3 %	↑	78 %	5 %	↑
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		73 %	6 %	↑	68 %	8 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		59 %	3 %	↑	59 %	1 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		34 %	7 %	↑	37 %	8 %	↑
11.8:	Trygheden?		77 %	1 %	-	79 %	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...								
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		78 %	4 %	↑	73 %	2 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?		80 %	2 %	↑	78 %	3 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		44 %	0 %	-	49 %	2 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		63 %	2 %	↑	64 %	0 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		62 %	0 %	-	60 %	1 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		74 %	5 %	↑	75 %	4 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		71 %	2 %	↑	72 %	3 %	↑
12.8:	Trygheden?		85 %	2 %	↑	85 %	2 %	↑
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		83 %	4 %	↑	80 %	5 %	↑
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		86 %	4 %	↑	82 %	4 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?		85 %	3 %	↑	81 %	3 %	↑
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		76 %	6 %	↑	71 %	4 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...								
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		68 %	4 %	↑	68 %	6 %	↑
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?		74 %	3 %	↑	74 %	4 %	↑
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?		74 %	4 %	↑	72 %	5 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		74 %	1 %	-	75 %	1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		52 %	5 %	↑	54 %	8 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...								
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		45 %	-0 %	-	48 %	11 %	↑

9. Om undersøgelsen

9.1 Metode

De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser gennemføres ved uddeling af papirspørgeskemaer til passagererne i den kollektive trafik i Danmark. Spørgeskemaet kan indsendes ved brug af den portobetalt svarkuvert, der uddeles sammen med spørgeskemaet, eller returneres til uddeleren.

Respondenten har også mulighed for at svare på spørgeskemaet elektronisk via et link eller en QR-kode.

9.2 Uddeling af spørgeskemaer

Uddelingen af spørgeskemaer i vinterperioden 2017/2018 startede 1. oktober 2017 og forløb frem til udgangen af marts 2018. Målsætningen for undersøgelsen er, at antallet af besvarelser skal være jævnt fordelt hen over de forskellige måneder på baggrund af de forventede passagertal.

For oktober og november blev der opnået et lidt lavere antal interview end planlagt, mens der er opnået flere interview i december for at sikre, at målopfyldelse på 3 måneders sigt blev opnået. I januar var antallet af interview sat højt for ikke igen at skulle indhente interview sidst i kvartalet. I februar og marts ligger antallet af interview derfor lidt under gennemsnittet.

Uddelingen af spørgeskemaer sker for DSB F/R, Arriva, Nordjyske Jernbaner og Lokaltog i toget, mens uddelingen for DSB S-tog og Metro sker på perronerne.

Returprocenterne meget og er specielt for S-tog og Metro meget lave. Det er derfor vanskeligt at forudsige, hvor mange brugbare interview, der kommer ud af en vagt. Derfor bliver der også hyppigt fulgt op på, hvor mange interview, der kommer ind, så der kan justeres i antallet af vagter på de enkelte målstrækninger.

De svingende returprocenter betyder, at alle interviewere fortsat instrueres i vigtigheden af en god overlevering af spørgeskemaet til passageren. Når passageren er bevidst om, hvad undersøgelsen drejer sig om, har han/hun større lyst til at deltage. Derved sikres, en konstant optimering af, hvor mange af de udleverede spørgeskemaer, der rent faktisk udfyldes og returneres. Herudover må interviewererne gerne opfordre til aflevering i toget, selvom metoden ellers er, at skemaet først skal afleveres efter, at rejsen er afsluttet.

Der er uddelt spørgeskemaer på hverdage i tidsbånd (kl. 06-09, kl. 09-15, kl. 15-18 og kl. 18-23). I weekenden og på helligdage opdeles ikke på tidsbånd, men uddelingen fordeles jævnt over hele dagen.

9.3 Databehandling og vejning

Når spørgeskemaerne kommer retur fra passagerne, begynder en proces med scanning og efterbehandling.

Ved efterbehandlingen fastlægges målstrækning for interviewet ud fra det unikke løbenummer og

passagerens angivelse af påstigningsstation. I nogle tilfælde er det nødvendigt at rette passagerens angivelse af på- eller afstigningsstation, da sammenligningen mellem uddelingssted og den beskrevne rejse ikke er identisk. Der er rejser, der består af flere delture, hvor passageren fejlagtigt har angivet enten forkert på- eller afstigningsstation for den deltur, hvor spørgeskemaet er uddelt.

Der er besvarelser, hvor der er sat mere end ét kryds i tilfredshedsspørgsmålene. Her reduceres besvarelsen til ét kryds, ved at vælge krydset ud for den højeste tilfredshed.

Der gennemføres yderligere en række test, og for at spørgeskemaet kan godkendes, skal 2/3 af det være udfyldt, og den beskrevne rejse skal være gennemførlig og give mening.

Inden udtræk af data vejes datasættet. Der vejes på strækning/station, dagtype og tidsbånd. Vejningen foretages på baggrund af passagerdata leveret af det enkelte togselskab. Først laves en vejning af besvarelser inden for hvert enkelt selskab. Derefter vejes selskaberne i forhold til hinanden ud fra deres samlede passagertal.

9.4 Eksterne forhold, der påvirker undersøgelsen

I perioden har der kun været få større sporarbejder. Samtidig har regulariteten været relativ høj.

I august 2017 overtog Nordjyske Jernbaner re-

gionaltogsdriften i Nordjylland fra DSB. Der er derfor indført en ny målstrækning for Nordjyske Jernbaner – Skørping-Frederikshavn. Samtidig er måltallet for selskabets to andre målstrækninger justeret, så der nu indsamles 150 interview for hver målstrækning i perioden.

Ved start af den nye køreplansperiode i december 2017 stoppede DSB også med at køre tog til Ystad. Det er derfor sidste periode, at denne strækning er med i undersøgelsen. Antallet af interview på strækningen er af samme årsag også lavere end planlagt. De planlagte interview på strækningen er overført til andre DSB strækninger, så den samlede målopfyldelse for DSB er uændret.

9.5 Forklaring til strækningsinddeling

Ved præsentationen af resultaterne benytter vi forskellige opdelinger af togsystemer og strækninger.

I afsnit 4 er der opdelt på følgende togtyper:

- Lokaltog: Består af Østbanen, Tølløsebanen, Odsherredsbanen, Lollandsbanen, Frederiksværkbanen, Tisvildelejebanen, Gilleleje-/Hornbækbanen, Lille Nord, Nærumbanen.

I afsnit 6 er der benyttet strækningsbetegnelser for DSB F/R, Arriva, Nordjyske Jernbaner og Lokaltog. For S-tog og Metro stationer er der dannet følgende strækninger:

- S-tog Charlottenlund-Klampenborg
- S-tog Hillerød-Bernstorffsvej
- S-tog Farum-Emdrup
- S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm
- S-tog Høje Taastrup-Hvidovre
- S-tog fra Køge-Sydhavn
- S-tog Vigerslev Allé-Ryparken
- S-tog Valby-Hellerup
- Metro Christianshavn-Vanløse
- Metro Lufthavnen-Amagerbro
- Metro Vest Amager-Islands Brygge

9.6 Forklaring til resultatinddeling

I spørgeskemaet til tilfredshedsundersøgelsen, er der brugt en svarskala, der består af tallene 0-10, hvor 0 angiver den laveste tilfredshed og 10 den højeste tilfredshed. Spørgeskemaet kan ses på Passagerpulsens hjemmeside. I rapporten har vi valgt at inddele passagerernes besvarelser ud fra, hvor stor en andel, der hhv. er ”tilfreds/meget tilfreds”, ”hverken tilfreds eller utilfreds”, ”utilfreds/meget utilfreds” med udgangspunkt i følgende opdeling:

- Tilfreds/Meget tilfreds: 7-10
- Hverken eller: 4-6
- Utilfreds/Meget utilfreds: 0-3

Opdelingen er foretaget ved en samlet vurdering af, dels hvordan skalaen anvendes af de passagerer, der har besvaret spørgeskemaet, dels hvordan et udvalg af passagerer, der rejser med kollektiv transport, forstår skalaen.

For en nærmere beskrivelse af de metodemæssige overvejelser og gennemførte analyser, der ligger til grund for opdelingen af skalaen, henviser vi til metodebilaget på Passagerpulsens hjemmeside.

9.7 Stikprøver og usikkerhed

I nogle af resultatoversigterne er stikprøverne små. Vi er vidende om, at små stikprøver medfører større usikkerhed om resultaterne, men vi har prioriteret at bringe resultaterne, da de har en informationsværdi, på trods af usikkerhederne. Vi anbefaler læserne af denne rapport at være opmærksomme på tolkningen af resultaterne, når der er tale om små stikprøver.

For nærmere beskrivelse af usikkerhederne henviser vi til detaljeret metodebilag på Passagerpulsens hjemmeside.

9.8 Sammenligning med tidligere undersøgelser

Den netop gennemførte undersøgelse er den femte i rækken. Der er i denne rapport lavet en sammenligning mellem vinter 2017/18 og sommer 2017 og vinter 2016/17. Det er således muligt at se, hvordan resultaterne har udviklet sig fra hhv. vinter 2016/17 og sommer 2017 til vinter 2017/18. Ud over den direkte sammenligning er der også lavet beregninger af, om den observerede udvikling er signifikant eller ej. Har der været en signifikant stigning, er det markeret med en grøn pil op, mens det er markeret med en rød pil ned, hvis der har været et signifikant fald. Har udviklingen ikke været signifikant, er der blot indsat en streg.

9.9 Driveranalyse

På baggrund af tilfredshedsmålingerne er der frem mod denne rapport gennemført en driveranalyse, der for hvert togselskab viser, hvilke forhold der forårsager hhv. ”manglende tilfredshed” og ”høj tilfredshed” med togrejsen.

Undersøgelsen tager udgangspunkt i spørgsmålet:

”Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?”

I driveranalysen undersøges hvilken betydning de enkelte tilfredshedsspørgsmål har for den samlede tilfredshed. Følgende tilfredshedsspørgsmål er medtaget i undersøgelsen:

- Hvor tilfreds er du med muligheden for at købe billet til denne rejse?
- På stationen, hvor tilfreds er du med:
 - Den tid, du havde til at skifte til dette tog?
 - Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?
 - Den information, du fik over højtalerne?
 - Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?
 - Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?
 - Rengøringen og vedligeholdelsen?
 - Trygheden?
 - Venteforholdene på stationen?

- I toget, hvor tilfreds er du med:
 - Togpersonalets service og hjælpsomhed (før og under rejsen)?
 - Muligheden for at få en siddeplads?
 - Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?
 - Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?
 - Klimaet ombord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?
 - Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mv.)
 - Trygheden?
 - Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?
 - Togets rettidighed/overholdelse af køreplanen på denne rejse?
 - Rejsetiden for rejsen med dette tog?

Følgende spørgsmål indgår ikke i analysen, da de enten ikke er relevante for alle togselskaber, og/eller har en meget høj andel af ”ubesvaret” eller ”ved ikke” svar:

- Hvor tilfreds er du med:
 - Toiletterne på stationen (fungerer de, er de rene osv.)?
 - Toiletterne i toget (fungerer de, er de rene osv.)?
 - Togselskabets service på denne rejse?

ANALYSEN GENNEMFØRES I TO FASER:

I *Fase 1* rangeres de 19 individuelle tilfredshedsforhold i forhold til deres relative betydning for

”manglende tilfredshed” med togrejsen ved hjælp af en metode kaldet Shapley Value regression. Manglende tilfredshed defineres som intervallet 0-6 på svarskalaen.

Med udgangspunkt i denne rangordning anvendes risikoanalyse¹ til at finde frem til de forhold på togrejsen, der på den ene side har størst mulig sandsynlighed for at reducere den ”manglende tilfredshed”, hvis de forbedres, og som på den anden side ikke har for mange respondenter, der er tilfredse med togrejsen på trods af ”manglende tilfredshed” med de udvalgte forhold.

Når det optimale sæt af forhold på togrejsen er fundet, fjernes alle de respondenter, der har angivet ”manglende tilfredshed” med et eller flere af de udvalgte forhold.

I *Fase 2* rangeres de 19 individuelle tilfredshedsforhold nu i forhold til deres relative betydning for ”høj tilfredshed” med togrejsen ved hjælp af Shapley Value regression. Høj tilfredshed defineres som 10 på svarskalaen, dvs. ”maksimal” tilfredshed².

Herefter anvendes igen risikoanalyse til at finde frem til de forhold på togrejsen, der har størst sandsynlighed for at forårsage ”høj tilfredshed”, hvis de forbedres, og som på den anden side ikke har for mange respondenter, der ikke har angivet

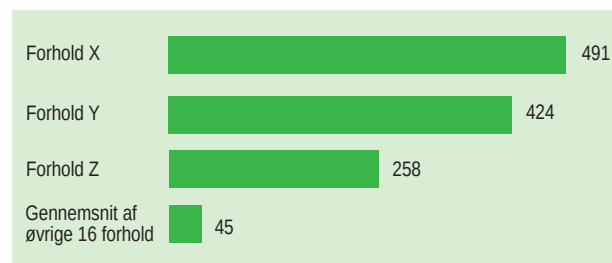
¹ Attributable risk analysis (fra engelsk), en analysemetode der anvendes i bl.a. sundheds- og medicinalindustrien til risikovurdering af nye behandlingsformer og lægemidler. ¹⁰ er valgt frem for intervallet 9-10, idet to af togselskaberne har en median på 9 for Spm. om ”tilfredshed med togrejsen”, dvs. at mere end 50% har svaret 9 eller 10. Det er på den baggrund vores vurdering, at 10 udgør et mere retvisende mål for høj (maksimal) tilfredshed på tværs af alle togselskaber.

² Statistisk signifikans identificerer vi på 95 % niveauet. Det svarer til en sandsynlighed på under 5 % for, at de målte forskelle skyldes statistisk usikkerhed.

”høj tilfredshed” med togrejsen på trods af ”høj tilfredshed” med et eller flere af de udvalgte forhold.

Det samlede resultat er to sæt af forhold, der på den ene side viser, hvilke forhold det bedst kan betale sig at rette op på for at minimere andelen af ikke-tilfredse passagerer, og på den anden side, hvilke forhold det bedst kan betale sig at forbedre for at maksimere tilfredsheden blandt de passagerer, der ikke er fuldt ud tilfredse med togrejsen.

Eksempel:



Figuren ovenfor viser et eksempel på resultatet af analysen af, hvilke forhold der forårsager ”høj tilfredshed”.

I eksemplet udgøres det optimale sæt af 3 forhold (X, Y, Z).

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er den gennemsnitlige betydning af de 19 forhold. Et indeks på 491 viser således, at forhold X har næsten 5 gange større betydning for ”høj tilfredshed” med togrejsen end gennemsnittet. I figuren vises kun individuelle resultater for de mest betydende forhold, i dette eksempel 3, idet de resterende 16 forhold

har minimal ekstra sandsynlighed for at bidrage til at øge tilfredsheden. For de resterende 16 forhold vises den gennemsnitlige betydning, som i dette tilfælde ligger på 45, altså under halvdelen af gennemsnittet for alle 19 forhold.

ANBEFALINGER

For hvert forhold, der bidrager til henholdsvis at minimere ”manglende tilfredshed” og maksimere ”høj tilfredshed” gives en anbefaling til handling.

Anbefalingen fastsættes ud fra forholdet mellem tilfredsheden med det enkelte forhold sammenlignet med ”den samlede tilfredshed med togrejsen generelt” for hvert selskab. Hvis andelen af ”ikke tilfredse” for et af forholdene er væsentligt højere end andelen af ”ikke tilfredse” med den samlede togrejse, bør det prioriteres at iværksætte tiltag, der kan reducere den manglende tilfredshed med dette forhold. Er andelen af ”ikke tilfredse” med det enkelte forhold omvendt lavere, indikerer det, at forholdet nok er vigtigt i forhold til at forklare den ”manglende tilfredshed”, men at andelen af ”ikke tilfredse” med det enkelte forhold ikke er alarmende højt. Togselskabet bør derfor i første omfang nøjes med at overvåge udviklingen i tilfredshed over tid.

På tilsvarende vis gives anbefalinger i relation til ”høj tilfredshed”.

Passagerpulsens er din stemme i den kollektive transport

Vi er en del af Forbrugerrådet Tænk
og arbejder for at skabe de
bedste rammer for brugerne
af bus, tog og metro

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpulsens