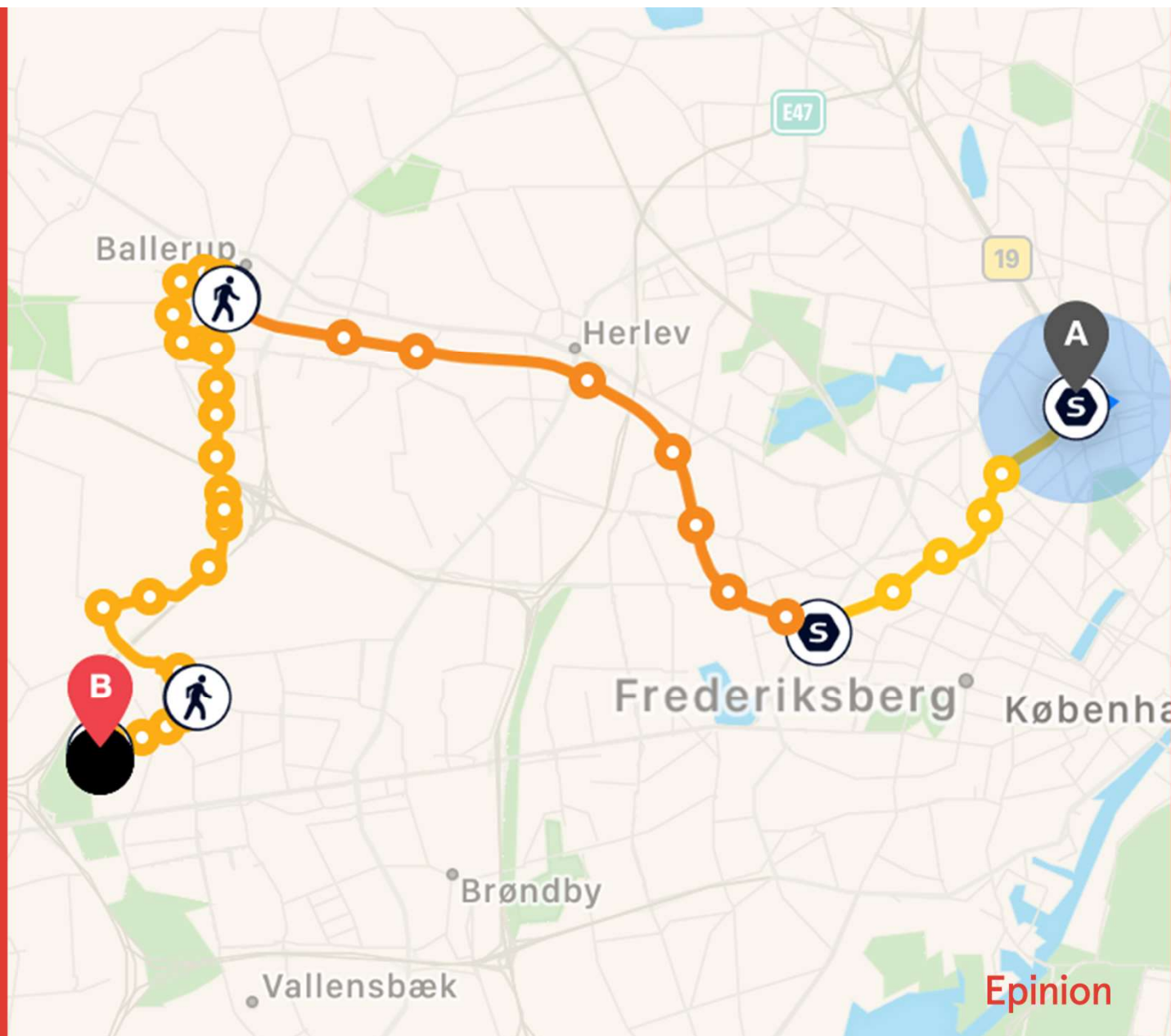


Rejseplanen

November 2024

Data blev indsamlet i perioden 23. september og 4. oktober 2024.



Tilfredsheden med Rejseplanens brugeroplevelse og funktioner er fortsat høj i 2024

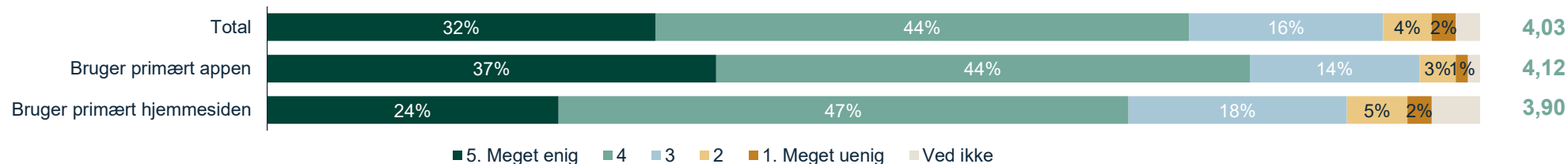
- 1** **Den samlede brugeroplevelse af Rejseplanen er positiv.** Brugere oplever fortsat, at Rejseplanen er nem at navigere i, og at den gør det lettere at benytte kollektiv transport. Dog oplever brugerne at priserne på kollektiv transport er knap så gennemsigtige.
- 2** **Den generelle tilfredshed med Rejseplanen er fortsat høj, og Rejseplanen vurderes stadig som anbefalelsesværdig.** Brugere af appen er mere tilbøjelige til at anbefale Rejseplanen end dem, der primært benytter hjemmesiden.
- 3** **Rejseplanens NPS-score er på 20, hvilket er en høj score for et transportprodukt**
- 4** **Brugere er tilfredse med de generelle funktioner på Rejseplanen.** App-brugere er generelt mere tilfredse med de enkelte funktioner end de, der primært bruger hjemmesiden – bortset fra når det kommer til at finde det bedste rejseforslag og tjekke om der er forsinkelser, hvor hjemmeside-brugere er de mest tilfredse.

Brugerooplevelse

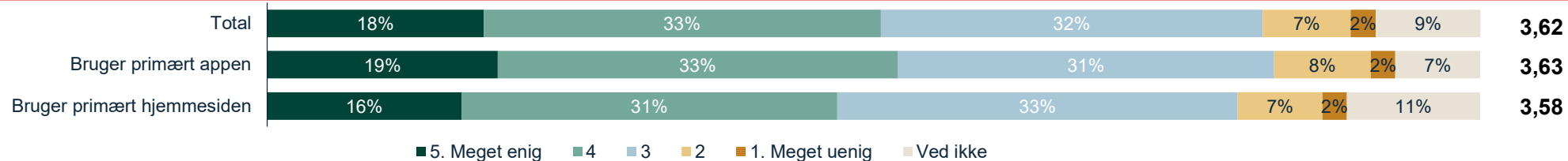
Brugeroplevelse

Flertallet oplever, at Rejseplanen gør det lettere at benytte kollektiv transport, og at den er nem at navigere i. Designet er tiltalende, men kan optimeres yderligere.

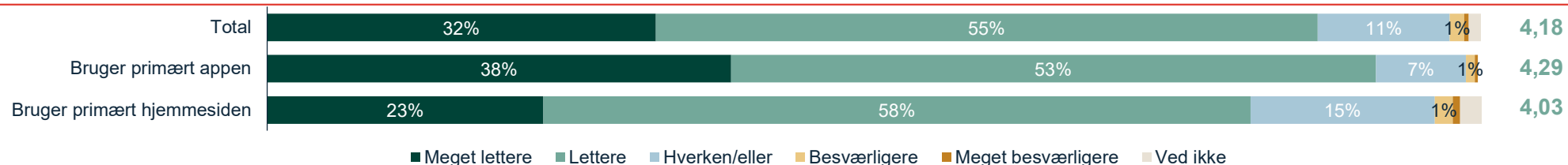
Det er let at navigere rundt i Rejseplanens funktioner



Rejseplanen har et pænt design



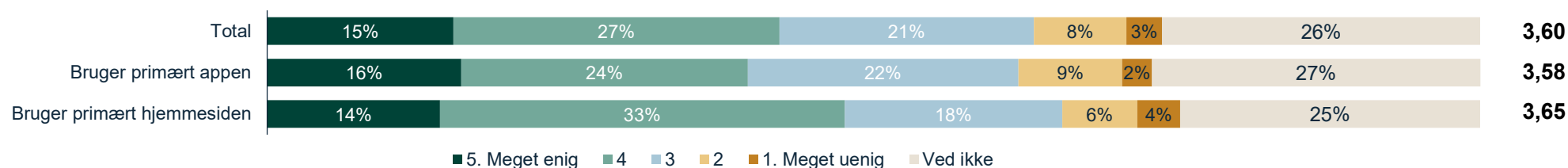
Synes du, at Rejseplanen gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv transport?



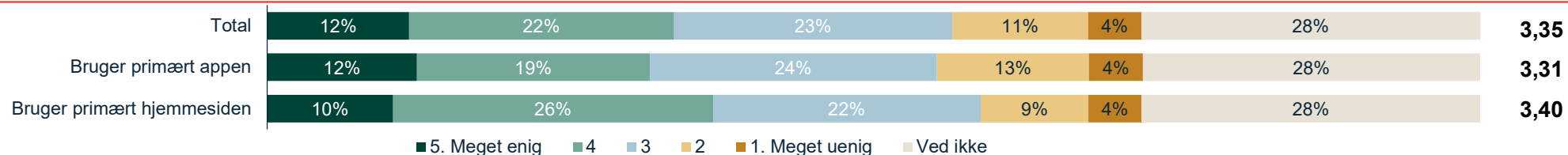
Brugeroplevelse

Det er nemt og overskueligt at finde billet og information på Rejseplanen, men en fjerdedel er i tvivl og brugervenligheden for prissøgning vurderes lavere

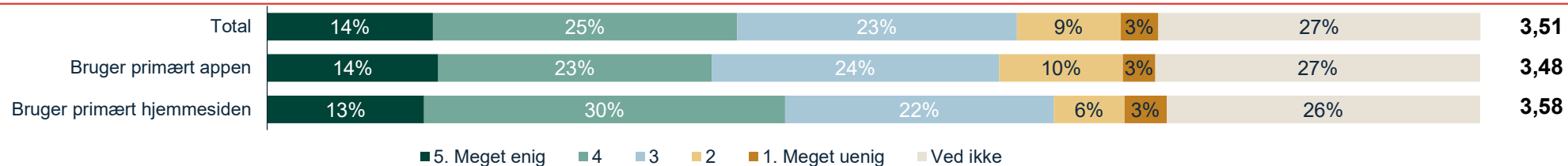
Det er nemt og overskueligt at finde den rigtige billet på Rejseplanen



Det er nemt og overskueligt at finde den bedste pris på Rejseplanen



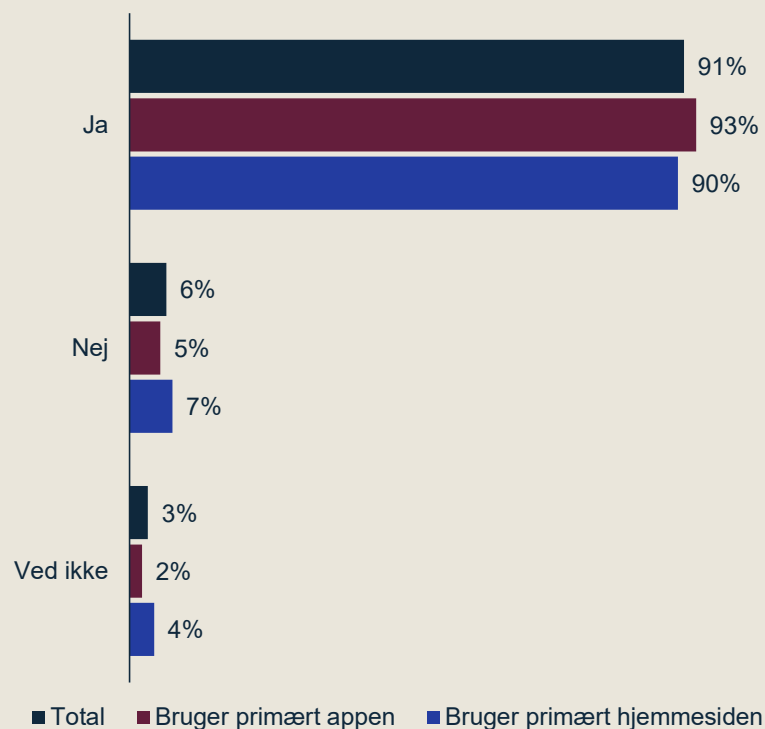
Det er nemt og overskueligt at finde information om relevante billetter på Rejseplanen



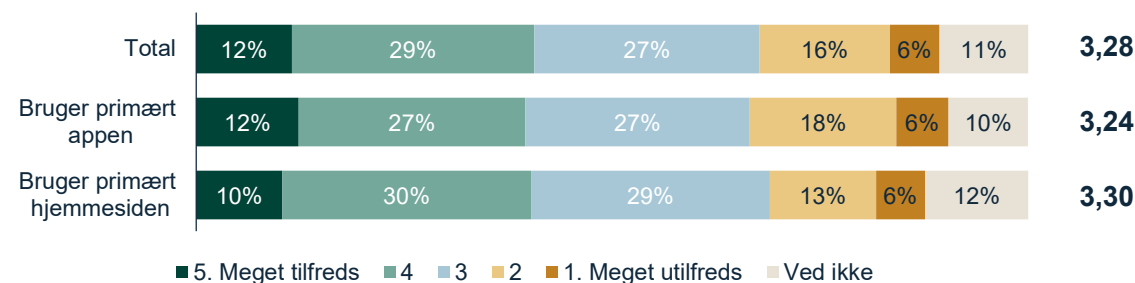
Brugeroplevelse

De fleste brugere finder, hvad de leder efter på Rejseplanen – dog oplever flere, at priserne på kollektiv transport er uigennemskuelige

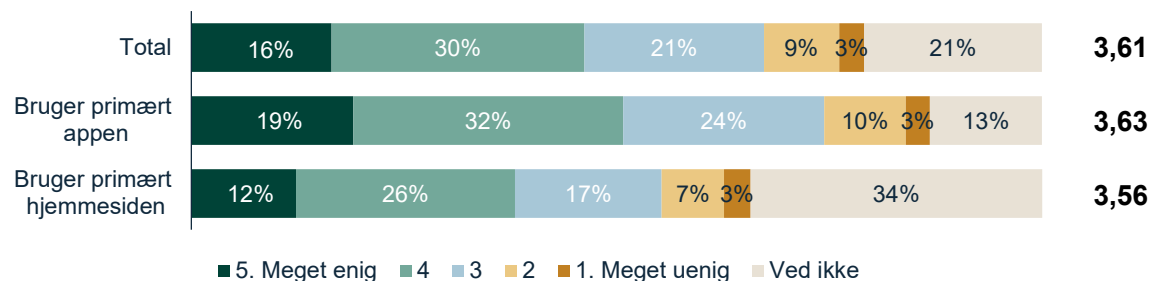
Sidste gang du brugte Rejseplanen. Fandt du det, du ledte efter?



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



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



Brugeroplevelse

Rejseplanen anvendes primært til at tjekke afgangs- og ankomsttider, rejsetid og rejseforslag – de mest benyttede funktioner scorer højest på tilfredshed

Hvad brugte du Rejseplanen til?

Tilfredshed med anvendte funktioner

	Bruger primært appen	Bruger primært hjemmesiden	Total
Tjekke afgangs- og ankomsttider	4,40	4,32	4,37
Tjekke hvor lang tid, min rejse vil tage	4,42↓	4,39	4,42↓
Finde det bedste rejseforslag	4,07↓	4,16	4,10
Få overblik over min samlede rejse	4,39	4,29	4,35
Tjekke om der er forsinkelser eller andre...	3,92	3,97	3,92↑
Få information om skiftesituationen...	4,12	4,03	4,12
Tjekke prisen på min rejse med kollektiv...	3,92	3,86	3,92
Købe billet til min rejse med kollektiv trafik	4,12	4,13	4,13
Finde information om hvilken billettype...	3,85	3,82	3,83
Bruge live-map	3,90	-	3,89
Få beskeder om ændringer på "Rejser..."	3,90	-	3,83
Ved ikke			
Andet			

Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt: Total (n = 2034); Bruger primært appen (n = 1181), Bruger primært hjemmesiden (n = 631)

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

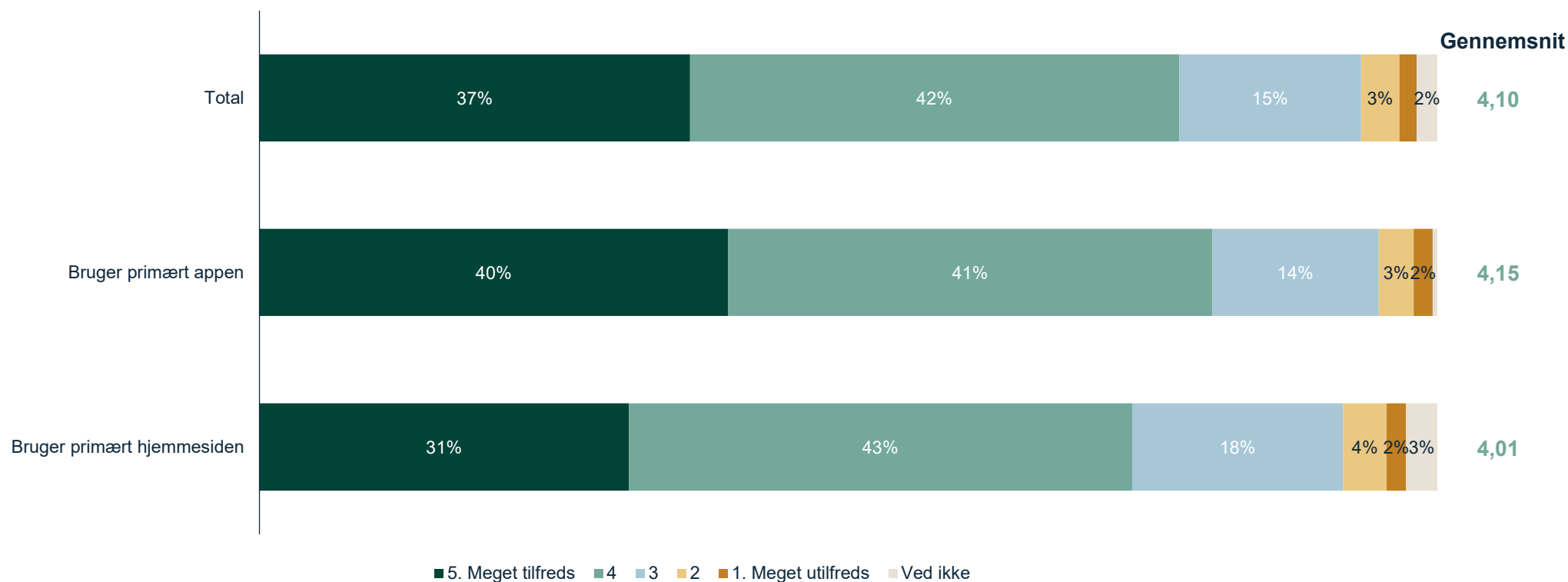
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Overordnet tilfredshed og anbefalingsvillighed

Overordnet tilfredshed med Rejseplanen

Den overordnede tilfredshed med Rejseplanen er høj – De, der primært bruger appen er mere tilfredse end dem, der primært bruger hjemmesiden

Hvor tilfreds er du med Rejseplanen alt i alt?



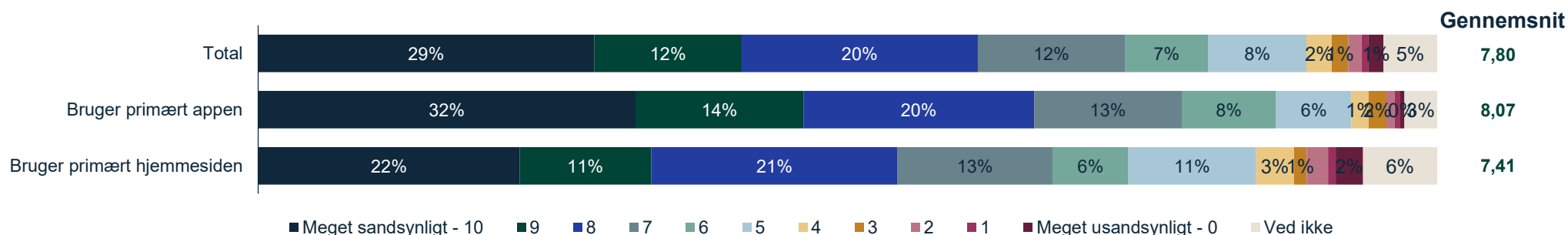
Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt: Total (n = 2034); Bruger primært appen (n = 1181), Bruger primært hjemmesiden (n = 631)

↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

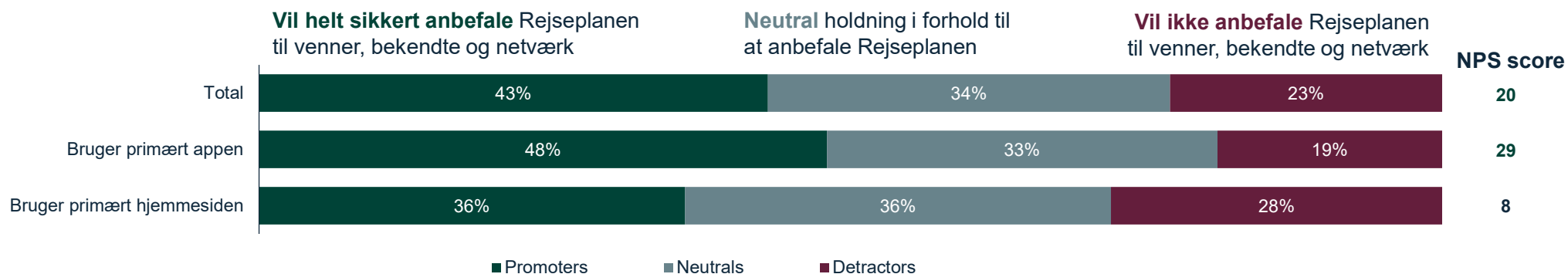
Anbefalingsvillighed

NPS ligger på 20 og er klart højest blandt dem, som primært bruger appen ift. dem, der primært bruger hjemmesiden

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



NPS SCORE



Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt: Total (n = 2034); Bruger primært appen (n = 1181), Bruger primært hjemmesiden (n = 631)

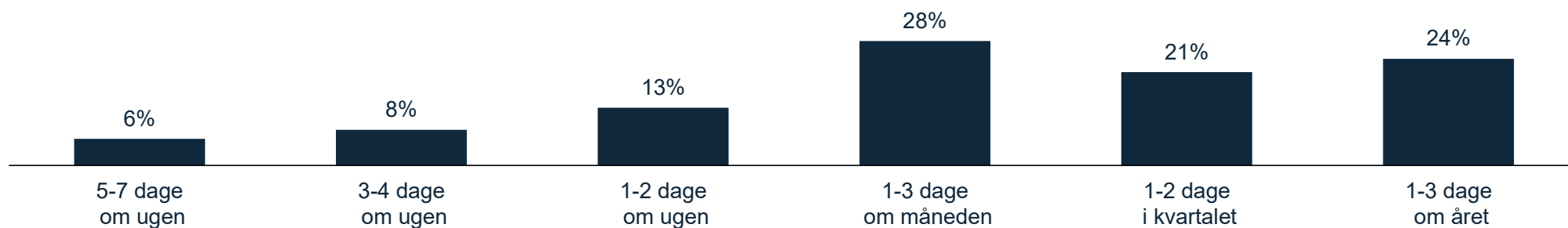
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Brug af Rejseplanen

Brug af Rejseplanen

Over halvdelen anvender primært Rejseplanen gennem appen, cirka en tredjedel bruger mest hjemmesiden, mens ti procent bruger app og hjemmeside i lige meget

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



Bruger du primært Rejseplanen via hjemmesiden eller via APP?



58%

bruger primært APP
(mobil eller tablet)



31%

bruger primært Hjemmeside
(www.rejseplanen.dk)



10%

App og hjemmeside
lige meget

1%

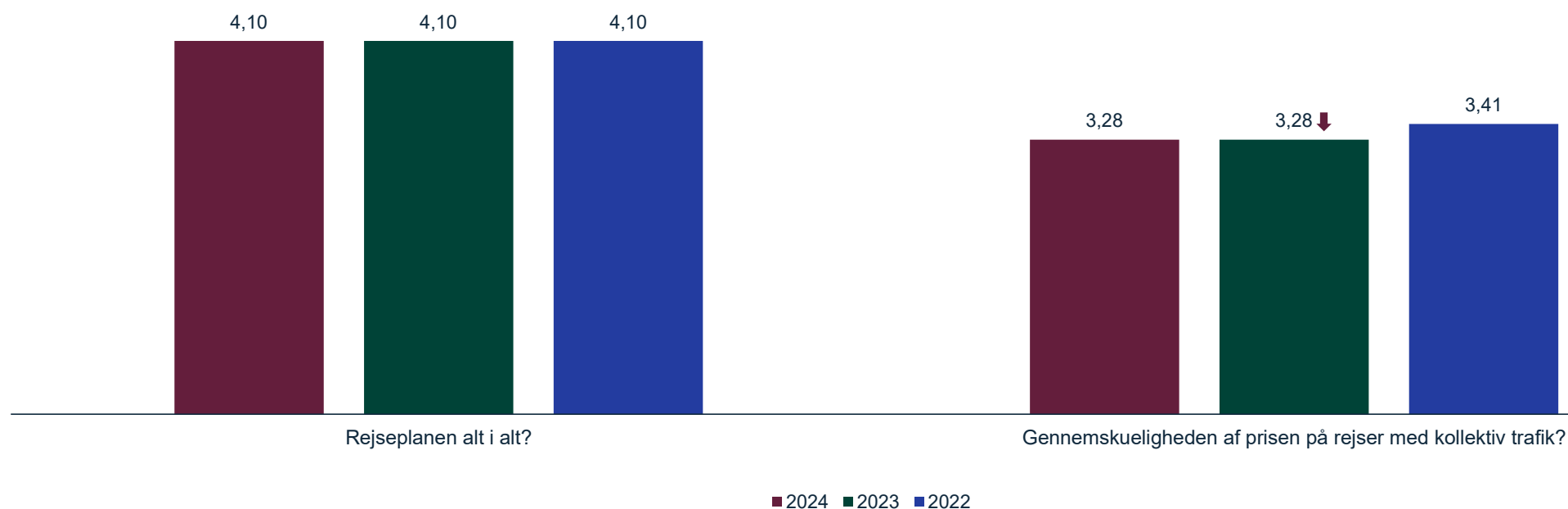
Ved ikke

Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (n = 2034)

Udvikling over tid

Tilfredsheden med Rejseplanen og prisgennemsigtigheden forbliver stabil

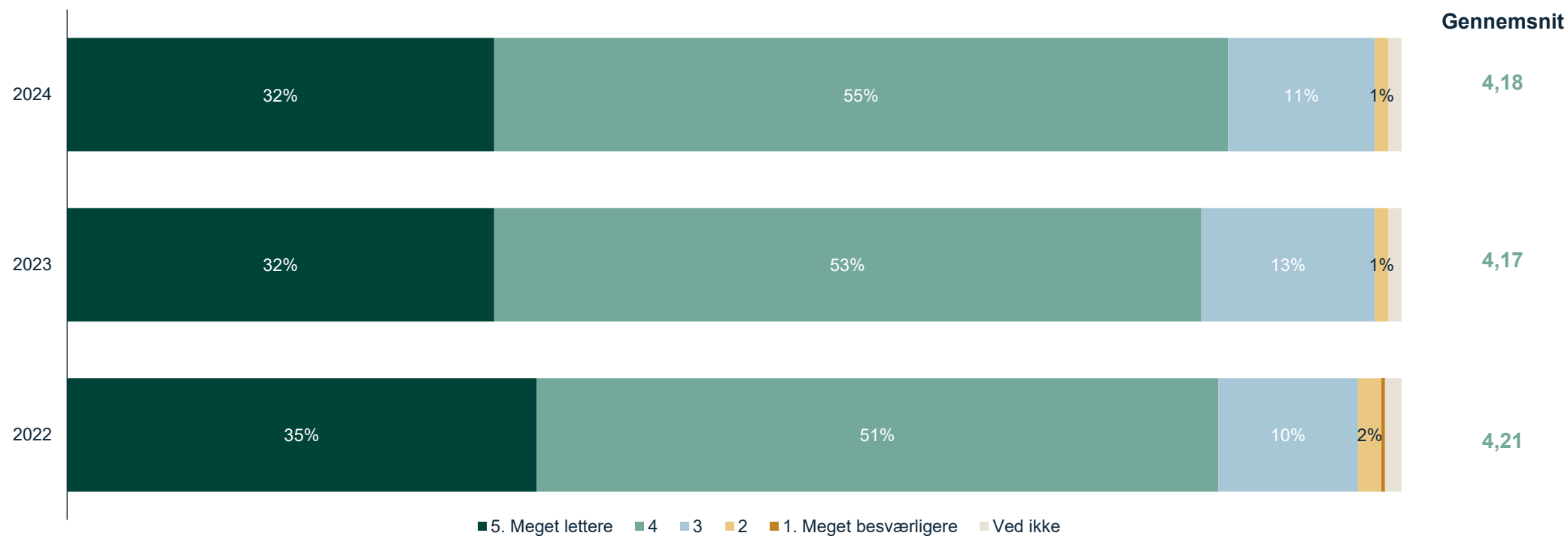
Hvor tilfreds er du med...



Udvikling over tid

Brugerne mener stadig, at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv transport

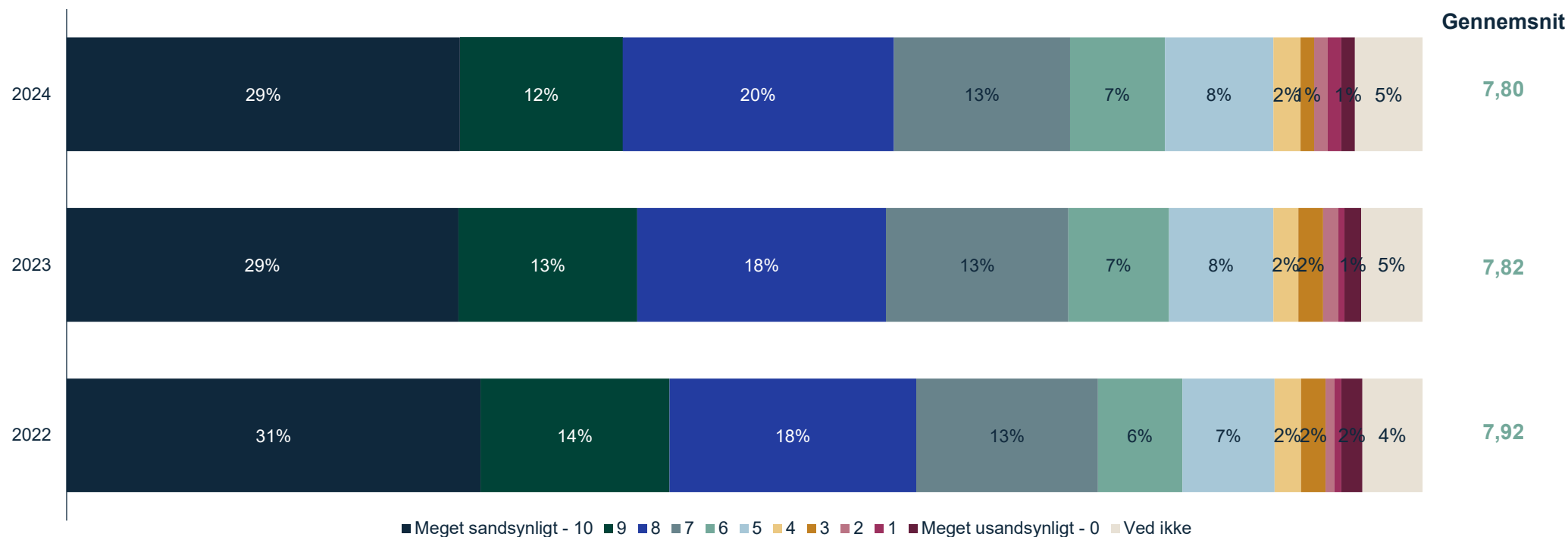
Synes du, at Rejseplanen gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv transport?



Udvikling over tid

Rejseplanen vurderes fortsat at være anbefalelsesværdig, dog med et lille ikke signifikant fald

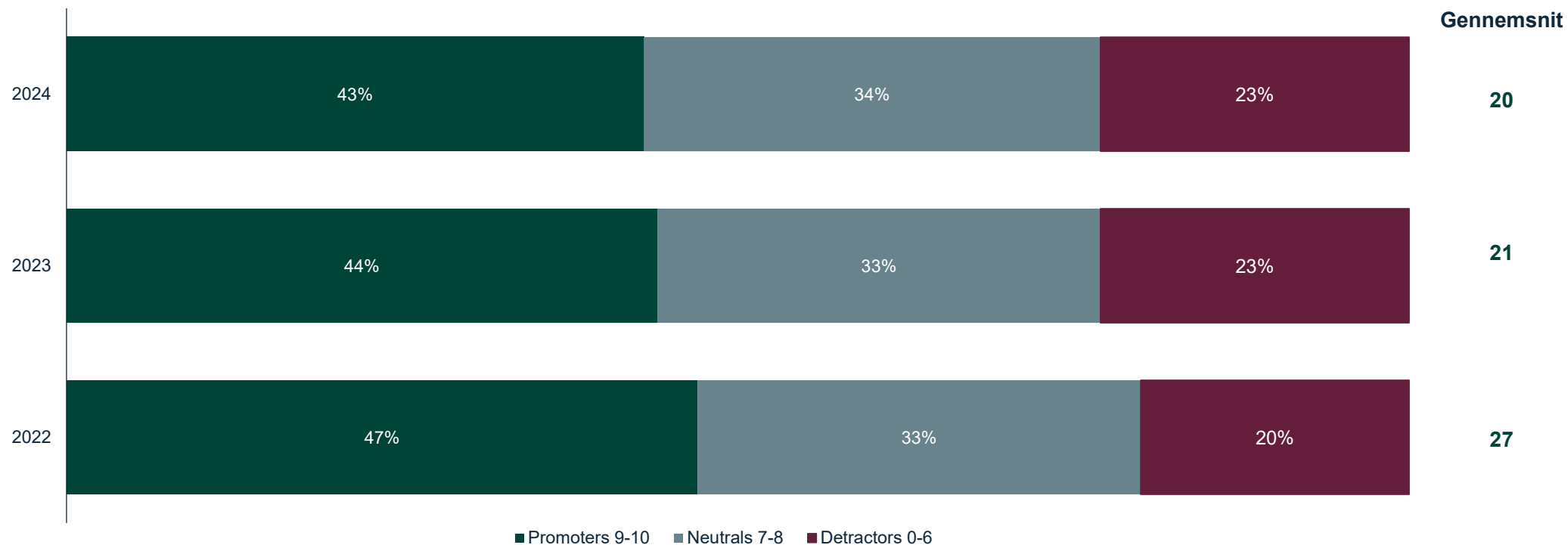
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Rejseplanen til venner, bekendte og netværk?



Udvikling over tid

Rejseplanens NPS forsætter med at være høj for et transportprodukt

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



17

Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (2024; n = 2034, 2023; n = 1963, 2022 n = 2059)

↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

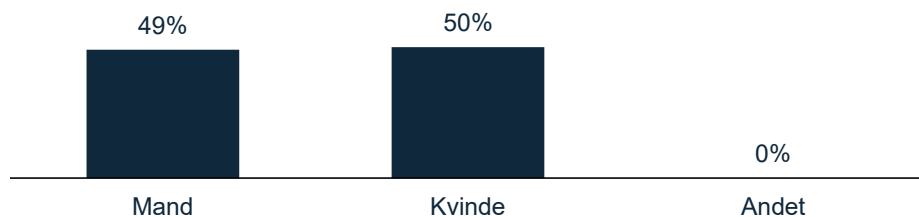
Epinion

Baggrund og metode

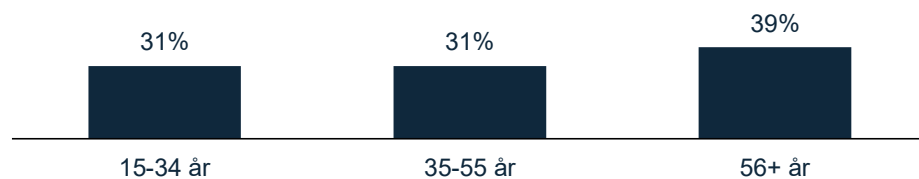
Baggrund

Baggrundsinformation

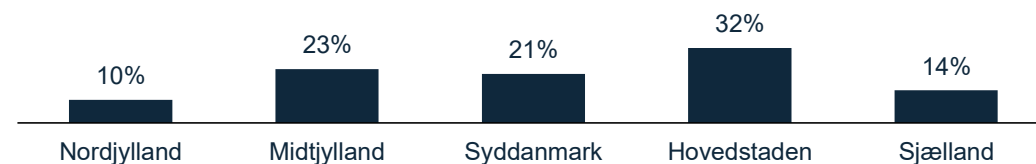
Køn



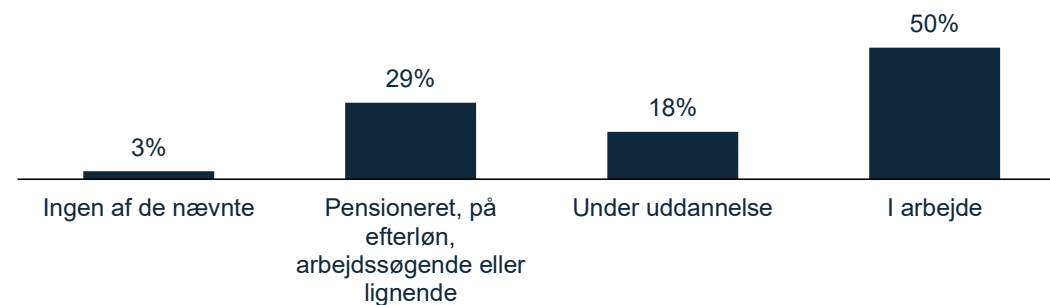
Alder



Geografi



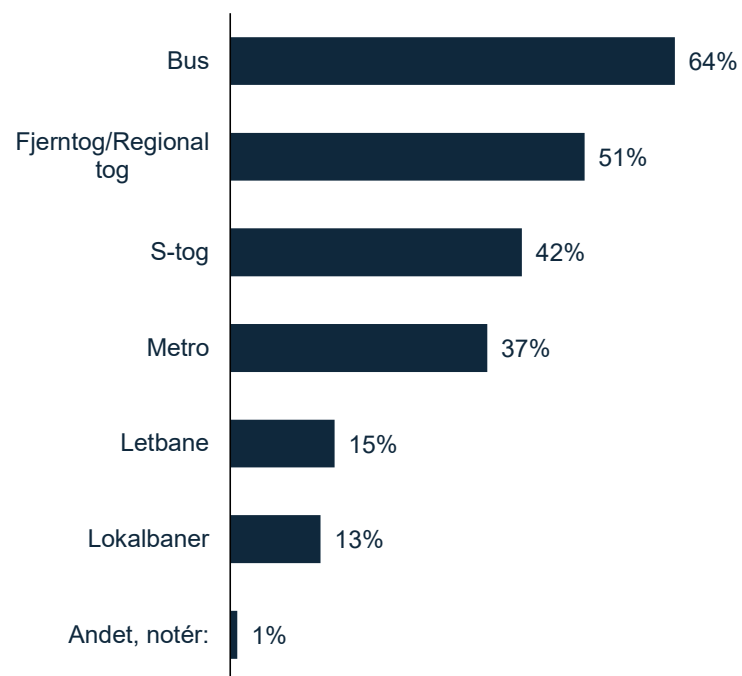
Hvad beskriver din situation bedst?



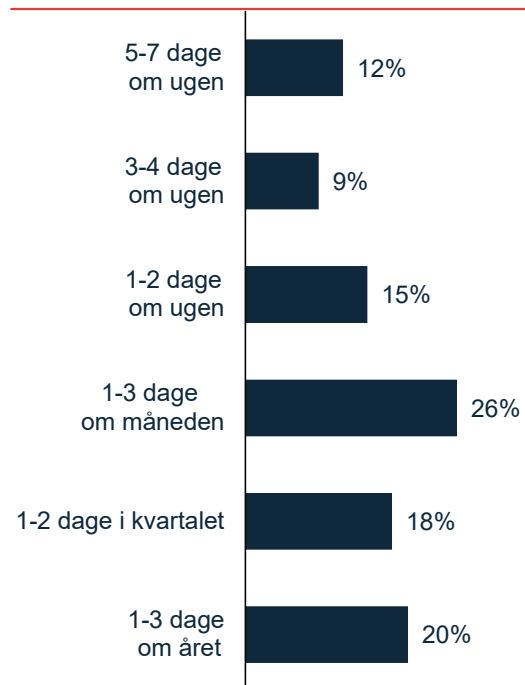
Personer der rejser med koll. trafik min. årligt og som benytter rejseplanen min. årligt (n = 2034)

Baggrundsinformation

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

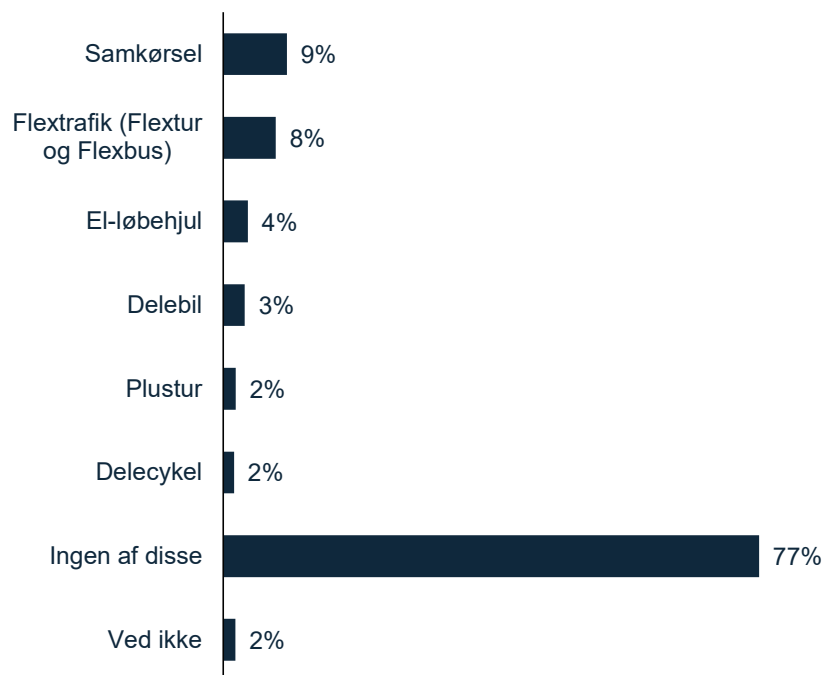


Rejsefrekvens

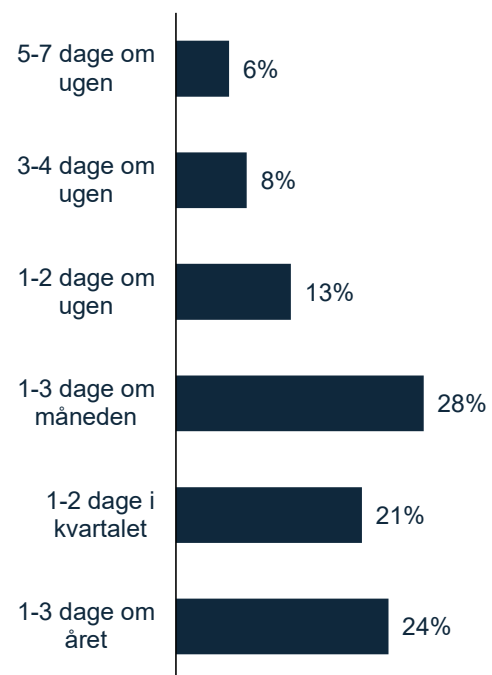


Baggrundsinformation

Hvilke af nedenstående transportmidler har du benyttet i Danmark inden for de seneste seks måneder?



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



Metode

Metode for befolkningsundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 23. september til 4. oktober 2024.
- Resultaterne er baseret på de personer, der rejser med offentlig transport mindst 1 gang årligt og som benytter Rejseplanen mindst 1 gang årligt.
- Data er bruttovejet på køn, alder og region således at resultaterne er repræsentative for den danske befolkning 15+.
- Data er indsamlet gennem webpanel

Epinion Copenhagen

Ryesgade 3F

2200 Copenhagen N

Denmark

T: +45 87 30 95 00

E: copenhagen@epinionglobal.com

www.epinionglobal.com