



Net Promotor Score

Halvårsresultat, Forår 2021



Nordjyllands Trafikselskab

Epinion



Resultater



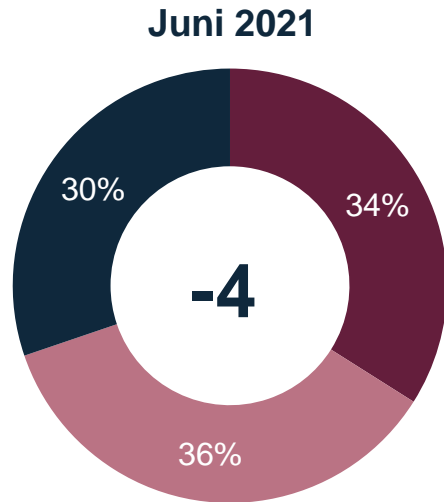
NPS totalt set



- Ambassadør
- Neutral
- Kritiker

Samlet NT (bus & tog)

n=569



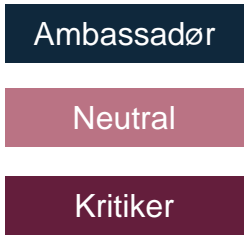
Net Promoter Score (NPS) er et mål for, i hvor høj grad nordjyder vil anbefale at bruge Nordjyllands Trafikselskab til venner og familie.

Til spørgsmålet 'Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [selskab] til venner og bekendte?' er respondenterne bedt om at placere sig på en skala fra 0 til 10, hvor 0 var 'meget usandsynligt' og 10 var 'meget sandsynligt'.

NPS-scoren er udtryk for, at svarene deles op i kritikere (0-6), neutrale (7-8) og ambassadører (9-10). NPS scoren udregnes ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører. I denne udregning er ved ikke-besvarelser udeladt. Der er i alt 37 ved ikke-besvarelser i denne runde.

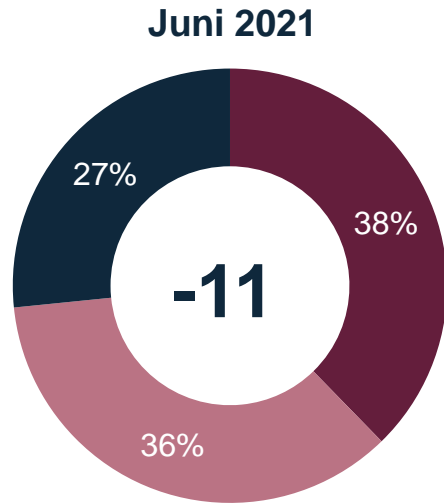


NPS totalt set per selskab



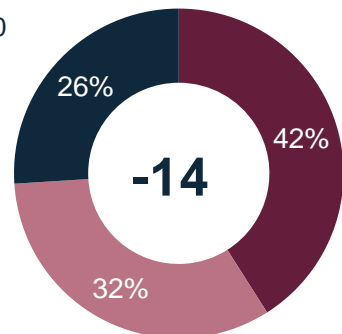
Nordjyllands Trafikselskab

n=463



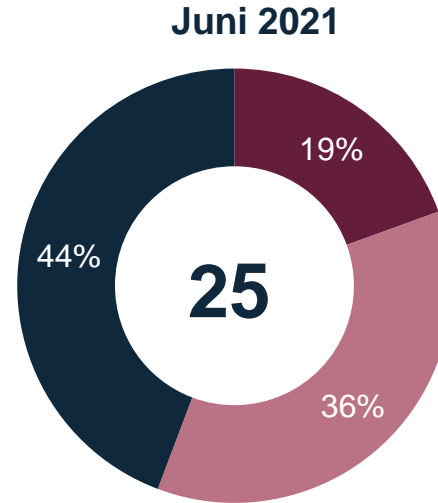
Okt-Nov 2020

n=920



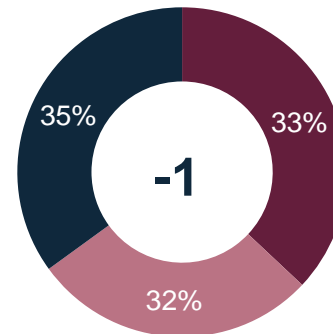
Nordjyske Jernbaner

n=106



Okt-Nov 2020

n=259



Net Promoter Score (NPS) er et mål for, i hvor høj grad nordjyder vil anbefale at bruge Nordjyllands Trafikselskab til venner og familie.

Til spørgsmålet 'Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [selskab] til venner og bekendte?' er respondenterne bedt om at placere sig på en skala fra 0 til 10, hvor 0 var 'meget usandsynligt' og 10 var 'meget sandsynligt'.

NPS-scoren er udtryk for, at svarene deles op i kritikere (0-6), neutrale (7-8) og ambassadører (9-10). NPS scoren udregnes ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører. I denne udregning er ved ikke-besvarelser udeladt. Der er i alt 37 ved ikke-besvarelser i denne runde.



NPS fordelt på rejsefrekvens*

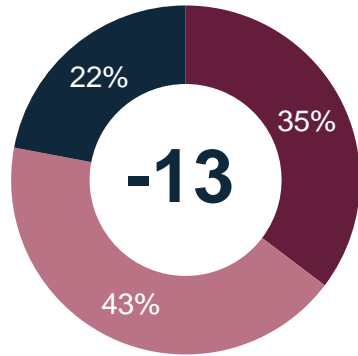


Nordjyllands Trafikselskab

n=454

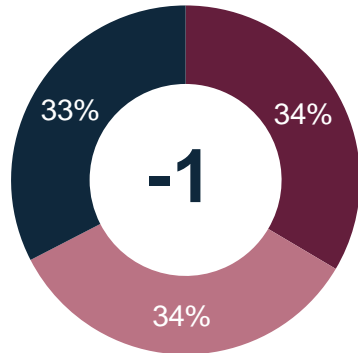
Heavy users

n=32



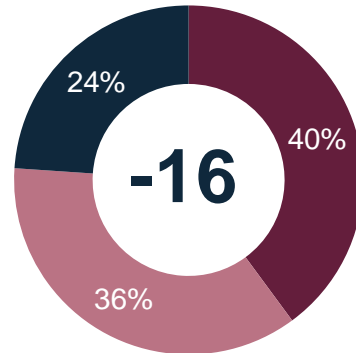
Medium users

n=151



Light users

n=271

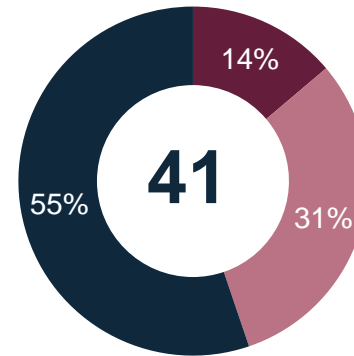


Nordjyske Jernbaner

n=106

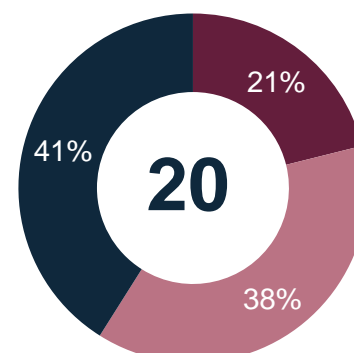
Heavy and medium users

n=25**



Light users

n=81

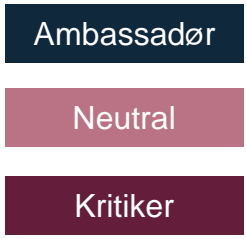


*Heavy users udgøres af "dagligt/ næsten dagligt" og "3-4 dage om ugen", Medium users udgøres af "1-2 dage om ugen" og "1-3 dage om måneden", Light users udgøres af "1-5 dage hvert halve år" og "ca. én dag om året".

**Grupperne "Heavy users" og "Medium users" er slået sammen for Nordjyske Jernbaner, da under 30 respondenter placerer sig i hver af disse grupper. Vær dog opmærksom på, at den sammenlagte gruppe fortsat er lille og skal tolkes med forsigtighed.



NPS fordelt på rejselængde*

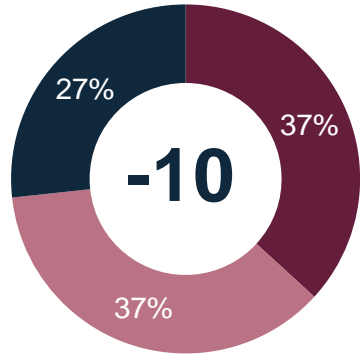


Nordjyllands Trafikselskab

n=453

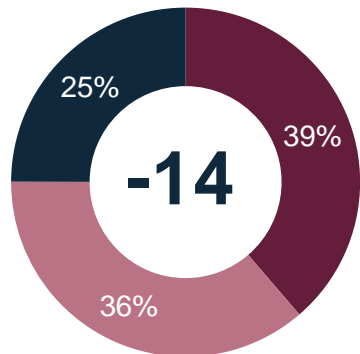
Lange rejser

n=261



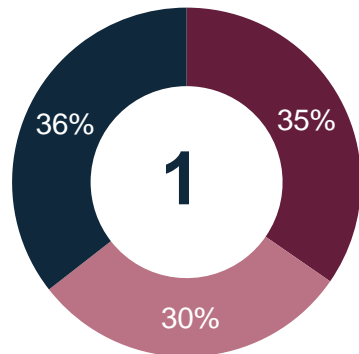
Mellemlange rejser

n=155



Korte rejser

n=37

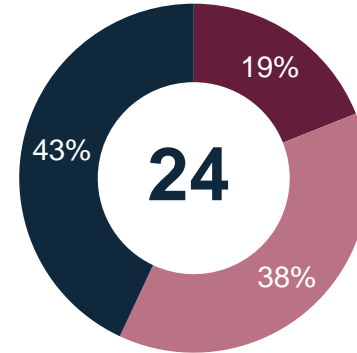


Nordjyske Jernbaner

n=103

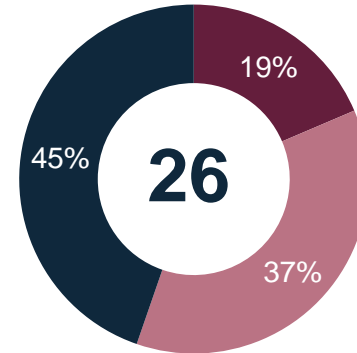
Lange rejser

n=46



Mellemlange og korte rejser

n=57**



**"Lange rejser" udgør rejser på en 1 time eller mere, "Mellemlange rejser" indebærer rejser på 30-59 minutter og "Korte rejser" er rejser på 15-29 minutter eller mindre.

**Grupperne "Mellemlange rejser" og "Korte rejser" er slået sammen for Nordjyske Jernbaner, da under 30 respondenter placerer sig i gruppen korte rejser.

Metode





Besvarelsene er indsamlet over Epinions Danmarkspanel

1 Indsamling af besvarelser

Besvarelsene indsamles over Epinions Danmarkspanel med et repræsentativt udsnit af befolkningen i Nordjylland med følgende to kriterier:

- **Kriterie 1:** En respondent skal have rejst med kollektiv transport i Region Nordjylland mindst én gang indenfor det seneste år, dvs. enten med Nordjyllands Trafikselskab (busser) eller Nordjyske Jernbaner (ekskl. DSB).
- **Kriterie 2:** Interviewene fordeles på rejseform (NT busser eller Nordjyske Jernbaner) efter passagertal, men en respondent spørges kun til én af selskaberne (randomiseret tildeling). Fordelingen i denne runde er 80% og 20% på hhv. og Nordjyllands Trafikselskab og Nordjyske Jernbaner.

Der er i alt indsamlet 606 besvarelser i perioden fra d. 31. maj til d. 14. juni 2021. Der er indsamlet 496 besvarelser for Nordjyllands Trafikselskab og 110 besvarelser for Nordjyske Jernbaner.

2 Vejningsprocedure

Data vejes på køn, alder og passagertal for de to selskaber. Denne vejning er nødvendig for at opnå et repræsentativt retvisende billede af NPS for både Nordjyske Jernbaner og NT busser.

Vejningen foretages i to steps:

- **Step 1:** Data vejes iterativt på køn og alder på bruttoniveau for at sikre en regional, repræsentativ fordeling. Alder er styrende i dette step, fordi alder er det sidste parameter, der vejes på. Efter step 1 frasorteres alle respondenter, der ikke lever op til screeningskriteriet om at have benyttet nordjysk, offentlig transport indenfor det seneste år.
- **Step 2:** Data tilføres nu en yderligere vægt, navnlig en vægt på fordelingen på selskaberne. Denne er i praksis ganget på vægten i step 1, hhv. køn og alder. Da selskab er det sidste parameter, som er vejret på, er denne styrende.

Således ender vi med en samlet vægt baseret på køn, alder og selskab.



Epinion Aarhus

Hack Kampmanns Plads 1-3
8000 Aarhus C
Denmark

T: +45 87 30 95 00

E: aarhus@epinionglobal.com

www.epinionglobal.com