



Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse

Spørgsmål	Vægt Jf. tfkontrakt en	1h 2011		----- Historik -----											
		Gnst. for alle besv. på skala fra	Vægtet værdi	1h 2007	2h 2007	1h 2008	2h 2008	1h 2009	2h 2009	1h 2010	2h 2010	1h 2011	2h 2011	1h 2012	2h 2012
Rejsen alt i alt * <i>(Den aktuelle rejse alt i alt)</i>	25%	7,47		7,50	7,48	7,64	7,61	7,65	7,25	7,71	7,87	7,47			
DSBs serviceniveau på denne rejse * <i>(DSBs serviceniveau)</i>	25%	7,22		7,14	7,10	7,19	7,12	7,24	6,94	7,50	7,48	7,22			
Den information, der blev givet i toget <i>(Information givet i toget)</i>	7%	7,69		7,39	7,41	7,47	7,36	7,43	7,09	7,48	7,60	7,69			
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Rettidighed)</i>	7%	7,58		7,04	7,11	7,43	7,29	7,47	6,98	7,36	7,73	7,58			
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Mulighed for siddeplads)</i>	7%	8,43		8,41	8,26	8,50	8,08	8,07	7,88	8,35	8,20	8,43			
Togpersonalet	7%	8,00		8,02	8,03	8,06	7,95	8,06	7,71	8,05	8,08	8,00			
Togets generelle standard	7%	7,55		6,82	6,81	7,03	6,93	6,80	6,49	7,30	7,42	7,55			
Indvendig rengøring i toget <i>(Indvendig rengøring)</i>	7%	7,70		7,08	7,13	7,19	7,24	7,20	6,99	7,52	7,55	7,70			
Rejsetiden for denne rejse <i>(Rejsetid)</i>	7%	7,44		6,96	6,89	7,03	7,08	7,10	6,84	7,31	7,36	7,44			
Sum /Gnst.	100%		7,56	7,35	7,33	7,47	7,39	7,44	7,12	7,61	7,69	7,56			

Note 1: Tidligere spørgsmålsformulering markeret med rødt

Note 2: Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad på en skala fra 0-10 samt en total, der er vægtet iht. retningslinier i Trafikkontrakten)

* Der er i 1. halvår 2011 tilføjet spørgsmål omkring 'tilfredshed med prisen på denne rejse'. Dette spørgsmål ligger lige forinden spørgsmålet vedr. "rejsen alt i alt" og "DSBs serviceniveau på denne rejse". Pris spørgsmålet bliver ved næste måling lagt sidst i spørgeskemaet.