



Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse

Spørgsmål	Vægt	2h 2011		----- Historik -----											
	Jf. tfkontrakt en	Gnst. for alle besv. på skala fra 0-10	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%	7,77		7,50	7,48	7,64	7,61	7,65	7,25	7,71	7,87	7,47	7,77		
DSBs serviceniveau på denne rejse <i>(DSBs serviceniveau)</i>	25%	7,48		7,14	7,10	7,19	7,12	7,24	6,94	7,50	7,48	7,22	7,48		
Den information, der blev givet i toget <i>(Information givet i toget)</i>	7%	7,62		7,39	7,41	7,47	7,36	7,43	7,09	7,48	7,60	7,69	7,62		
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Rettidighed)</i>	7%	7,68		7,04	7,11	7,43	7,29	7,47	6,98	7,36	7,73	7,58	7,68		
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Mulighed for siddeplads)</i>	7%	8,22		8,41	8,26	8,50	8,08	8,07	7,88	8,35	8,20	8,43	8,22		
Togpersonalet	7%	7,93		8,02	8,03	8,06	7,95	8,06	7,71	8,05	8,08	8,00	7,93		
Togets generelle standard	7%	7,40		6,82	6,81	7,03	6,93	6,80	6,49	7,30	7,42	7,55	7,40		
Indvendig rengøring i toget <i>(Indvendig rengøring)</i>	7%	7,52		7,08	7,13	7,19	7,24	7,20	6,99	7,52	7,55	7,70	7,52		
Rejsetiden for denne rejse <i>(Rejsetid)</i>	7%	7,36		6,96	6,89	7,03	7,08	7,10	6,84	7,31	7,36	7,44	7,36		
Sum /Gnst.	100%		7,65	7,35	7,33	7,47	7,39	7,44	7,12	7,61	7,69	7,56	7,65		

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 er fra 2. halvår 2011 rykket til sidst i spørgeskemaet.