

# BANEDANMARK

## TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE 2018 SAMLEDE RESULTATER



FORETAGET BLANDT NABOER TIL BANEARBEJDE  
5. – 10. SEPTEMBER 2018  
701 RESPONDENTER



SEPTEMBER 2018

# 1. OM UNDERSØGELSEN

- OM UNDERSØGELSEN
- BEREGNING AF KVALITETSTAL
- MEGAFONS ANBEFALEDE MÅLSÆTNING
- INDSATSOMRÅDER

## OM UNDERSØGELSEN – 2018 (1 AF 2)

Banedanmark ønsker med årets undersøgelser, at afdække tilfredsheden med informationsindsatsen i forbindelse med arbejdet på jernbanen. I denne undersøgelse omhandler det naboer (borgere) til arbejdet på følgende 4 strækninger:

- **Ringsted-Femern (Masned Sundbroen)** – Etableringen af en ny jernbanebro over Masned Sund er en del af Ringsted-Femern Banen. Projektet er massivt til stede i disse år, hvilket giver mulighed for at sammenligne målinger fra år til år. Der er betydelige gener for naboerne, mens der arbejdes, og der er derfor også iværksat mange kommunikative tiltag.
- **Kystbanen** – Henover sommeren 2018 gennemførte Banedanmark anden og sidste etape af fornyelsen af broer og spor på Kystbanen. Første etape af det omfattende fornyelsesarbejde blev afviklet i sommeren 2017, hvor vi på samme måde som i år var ude og måle på kommunikationsindsatsen. Med denne sommers arbejder og efterfølgende tilfredshedsundersøgelse har vi grundlag for at sammenligne tilfredsheden med kommunikationen på tværs af 2017/2018.
- **Valby-Frederikssund (Frederikssundbanen)** – Den ene af årets store sporfornyelsesprojekter med en gennemgribende fornyelse af strækningen mellem Valby og Frederikssund. Der har været en omfattende sommerspærring på 12 uger og derudover har vi arbejdet i forårshelligdagene. Naboerne har været udsat for støj i døgndrift, når vi har arbejdet i nærheden af dem og især naboerne til de to store arbejdspladser ved Vinge og Pederstrup har været udsat for langvarige støjgener. Vi har i samarbejde med pendlerforening og kommuner afholdt mange borgermøder og har i det hele taget lavet en stor kommunikationsindsats – også i forberedelsesfasen.
- **Langå-Hobro** – En af de store sporfornyelsesprojekter var i 2018 den lange strækning mellem Langå og Hobro, hvor også stationerne i Randers og Hobro samt to store broer i Randers blev ombygget. Sporprojektet og broombygningen blev lagt samtidigt for at genere så lidt som muligt, men de mange arbejder i løbet af året samt de kommende slutjusteringer berører naboerne. Der er både afholdt åbent hus og derudover informeret igennem alle kanaler.

## OM UNDERSØGELSEN – 2018 (2 AF 2)

Undersøgelsen er gennemført som telefoninterview med målgruppen i perioden 5. september til 10. september 2018. Der er i alt gennemført 701 brugbare interviews med målgruppen af borgere, der er nabo til en af de fire strækninger.

Forskelle mellem strækningerne er kommenteret ved et 95%-signifikansniveau. Dette betyder, at en observeret forskel kun er kommenteret, når forskellen ligger uden for det konfidensinterval i normalfordelingen, der med en sikkerhed på 95% indeholder forskellen. 95%-niveauet er en alment accepteret standard i både kommerciel og videnskabelig sammenhæng.

Når der for et målepunkt er signifikante forskelle i kvalitetstallet mellem de respektive strækninger, er dette både kommenteret og grafisk illustreret med en pil op ↑ (signifikant højere end gennemsnittet) eller en pil ned ↓ (signifikant lavere end gennemsnittet) ved siden af figuren.

Der kommenteres i de overordnede konklusioner på det overordnede, samlede kvalitetstal i 2018-undersøgelsen sammenlignet med 2017- og 2016-undersøgelserne.

I kommenteringen kan der være +/- 1% til forskel i sammenlægningen af resultater i forhold til de procenttal, der står i parentes, hvilket skyldes afrundinger.

For en yderligere metodebeskrivelse og uddybende resultater henvises til tabelrapporten.

## KVALITETSTAL

For at give et overordnet overblik, er der for hvert målepunkt udregnet et kvalitetstal på baggrund af de givne svarfordelinger for dette målepunkt. Derudover er der udregnet samlede kvalitetstal for hvert indsatsområde, samt overordnede kvalitetstal for hele undersøgelsen.

For at udregne kvalitetstal er de benyttede svarskalaer behandlet som tilfredshedsskalaer.

I kvalitetsmodellen opereres med nedenstående pointsystem for de enkelte svarkategorier. Dvs. at hvis en respondent f.eks. har angivet et svar i række 2, ”Tilfreds” eller ”Let” i et målepunkt, så gives dette svar 75 point.

POINT I KVALITETSMODELLEN	SVARMULIGHEDER					
100	Meget tilfreds	Meget enig	Meget let	Meget godt	I meget høj grad	Meget vigtig
75	Tilfreds	Enig	Let	Godt	I høj grad	Vigtig
50	Hverken tilfreds eller utilfreds	Hverken enig eller uenig	Hverken let eller svært	Hverken godt eller dårligt	I nogen grad	I nogen grad vigtig
25	Utilfreds	Uenig	Svært	Dårligt	I mindre grad	Mindre vigtig
0	Meget utilfreds	Meget uenig	Meget svært	Meget dårligt	Slet ikke	Slet ikke vigtig
Udeladt	Ved ikke / husker ikke	Ved ikke / husker ikke	Ved ikke	Ved ikke / husker ikke	Ved ikke / husker ikke	Ved ikke

### Eksempel på konkret beregning af kvalitetstal:

08. VAR DET LET ELLER SVÆRT AT FINDE, HVAD DU SØGTE ?	N	%	SVARKATEGORI	BIDRAG TIL KVALITETSTAL
Meget let	18	24%	Meget let ( $18 \cdot 100/75 =$ )	24,0
Let	34	45%	Let ( $34 \cdot 75/75 =$ )	34,0
Hverken let eller svært	4	5%	Hverken/eller ( $4 \cdot 50/75 =$ )	2,7
Svært	17	22%	Svært ( $17 \cdot 25/75 =$ )	5,7
Meget svært	2	3%	Meget svært ( $2 \cdot 0/75 =$ )	0,0
Ved ikke/Husker ikke	1	1%	Ved ikke (Udelades)	
Kvalitetstal		<b>66,3</b>		
Total	76	100%	<b>Sum / Kvalitetstal</b>	<b>66,3</b>

## MEGAFONS ANBEFALEDE MÅLSÆTNING

Det er MEGAFONs erfaring, at der for kommercielle produkter, services og tjenester generelt kan benyttes en målsætning om en samlet tilfredshed (tilfreds + meget tilfreds) på 80%. Heraf skal minimum 20% have angivet den højeste tilfredshedsscore, samtidig med at der maksimalt må være en utilfredshedsscore på 8%, hvoraf højst 3% skal have angivet laveste tilfredshedsscore.

For ikke-kommercielle produkter, services og tjenester er det MEGAFONs erfaring, at disse generelt opnår en lavere brugerbedømmelse end kommercielle produkter. Dette skyldes at brugerne i kommercielle sammenhænge har større frihed til at vælge de løsninger og udbydere der giver højst tilfredshed og omvendt kan fravælge løsninger og udbydere de ikke er tilfredse med.

Derfor anbefaler MEGAFON i denne undersøgelse en målsætning der tager højde for dette og derfor er marginalt lavere end i kommercielle sammenhænge. Den anbefalede målsætning for den ”gode præstation” bliver således en tilfredshedsandel (tilfreds + meget tilfreds) på 75%, hvoraf mindst 15% skal have angivet højeste tilfredshedsscore.

Med henblik på Banedanmarks ambition om meget høj tilfredshed anbefales det, at der i kommenteringen også opereres med et mål for ”den særdeles gode præstation”, når tilfredshedsscoren overstiger hovedmålsætningen og er fuldt ud på niveau med resultater for kommercielle sammenhænge. De to mål er illustreret nedenfor i procentfordelinger og kvalitetstal.

I undersøgelsen er målene kommenteret ud fra kvalitetstallet. Dermed betragtes et kvalitetstal, der er højere end 68,5 som en god præstation, mens et kvalitetstal over 72,5 betragtes som en særdeles god præstation.

### God præstation

TILFREDSHEDSSKALA	%	KVALITETSTAL
Meget tilfreds	15%	15
Tilfreds	60%	45
Hverken tilfreds eller utilfreds	15%	7,5
Utilfreds	4%	1
Meget utilfreds	6%	0
Ved ikke/Husker ikke	Udeladt	
Total	100%	
<b>Kvalitetstal</b>		<b>68,5</b>

### Særdeles god præstation

TILFREDSHEDSSKALA	%	KVALITETSTAL
Meget tilfreds	20%	20
Tilfreds	60%	45
Hverken tilfreds eller utilfreds	12%	6
Utilfreds	5%	1,25
Meget utilfreds	3%	0
Ved ikke/Husker ikke	Udeladt	
Total	100%	
<b>Kvalitetstal</b>		<b>72,5</b>

## INDSATSOMRÅDERNE (1 AF 2)

Undersøgelsen af naboernes tilfredshed med Banedanmarks informationsindsats er inddelt i 7 forskellige indsatsområder, der blev udviklet i 2016 i samarbejde mellem MEGAFON og Banedanmark. Hvert af disse indsatsområder består af en række målepunkter, som er konstrueret ud fra de skalaspørgsmål, der også gennemgås under hvert indsatsområde i undersøgelsen. For de første fire indsatsområder udregnes et kvalitetstal på baggrund af målepunkterne inden for hvert indsatsområde. I alt er der for de 4 indsatsområder benyttet 13 målepunkter. Sammenlignet med 2017-undersøgelsen er der således tilføjet ét målepunkt til indsatsområde 1. Overordnet set er der sket følgende ændringer i spørgsmålene på tværs af alle indsatsområder, i forhold til 2017:

Ét spørgsmål er udgået for alle strækninger, og yderligere to er udgået for strækningen Ringsted-Femern (Masnedsundbroen). De lyder som følger:

- Hvilke informationer har du savnet i forbindelse med arbejdet (helåbent, afsluttende spørgsmål).
- Kender du til, at Banedanmark har sat støjmålere tre steder i nærheden af Masnedsundbroen? (Kun Ringsted-Femern (Masnedsundbroen)).
- Kender du til, at du kan se graden af støj på Banedanmarks hjemmeside? (Kun Ringsted-Femern (Masnedsundbroen)).

I årets undersøgelse er tre spørgsmål udvidet til at blive stillet til alle strækningerne:

- Synes du, at det er en god eller dårlig idé, at Banedanmark informerer via sms? (Indgår ikke i beregningen af kvalitetstal).
- Har du deltaget i ét af Banedanmarks offentlige møder/åbent hus arrangementer? Hvis ja: I hvilken grad fik du det forventede udbytte af arrangementet? (Indgår ikke i beregningen af kvalitetstal).
- Føler du dig generelt godt eller dårligt behandlet af Banedanmark? (Indgår i beregningen af kvalitetstal for indsatsområde 1).

## INDSATSOMRÅDERNE (2 AF 2)

Indsatsområderne og målepunkterne er følgende:

*N.B. For 1-4 beregnes samlet kvalitetstal, for 5-7 beregnes det efter aftale ikke*

### 1) Den generelle opfattelse af Banedanmark:

- Nødvendigheden af arbejdet på strækningen (spm. 01)
- Generel tilfredshed med modtaget information fra Banedanmark (spm. 04)
- Oplevelse af god eller dårlig behandling fra Banedanmark (spm. 20)

### 2) Kontakten med Banedanmark:

- Tilfredshed med digitale og postomdelte breve (spm. 05)

### 3) Overordnet informationsformidling hos Banedanmark:

- Anvendelse af hjemmesiden (spm. 06)
- Oplevelse af sværhedsgrad på hjemmesiden (spm. 07 og 08)
- Oplevelse af hjemmesidens overskuelighed (spm. 09)
- Tilfredshed med tidspunkter for Banedanmarks information (spm. 18)
- Tilstrækkelig information om konsekvenser ved arbejdet (spm. 19)

### 4) Kvaliteten af informationsformidlingen hos Banedanmark:

- Troværdighed i informationen (spm. 14)
- Behovsorienteret information (spm. 15)
- Forståelighed af informationen (spm. 16)
- Informationens imødekommenhed (spm. 17)

### 5) SMS-information:

- Tilfredshed med information via SMS (spm. 10)

### 6) Orientering over Facebook:

- Kendskab til Facebook-orientering (spm. 11)
- Tilfredshed med orientering over Facebook (spm. 12)

### 7) Offentlige møder/Åbent hus

- Udbytte af deltagelse (spm. 13)



## 2. OVERORDNEDE KONKLUSIONER

## OVERORDNEDE KONKLUSIONER (1 AF 2)

Banedanmark har med årets undersøgelser, afdækket tilfredsheden med informationsindsatsen blandt naboer, i forbindelse med arbejdet på 4 jernbanestrækninger. MEGAFON har gennemført en stor og grundig undersøgelse, hvori 701 naboer har deltaget.

**Banedanmark's resultater er igen i år bemærkelsesværdigt tilfredsstillende.** Undersøgelsen dokumenterer, at Banedanmark opnår en meget høj tilfredshedsandel på de fire målte strækninger. Tilfredsheden er så høj, at Banedanmark igen i år opnår en plads i den bedste femtedel af de offentlige styrelser og virksomheder, som MEGAFON har gennemført lignende undersøgelser for inden for de sidste fire år.

På alle indsatsområder er tilfredsheden med kommunikationen faktisk så høj, at Banedanmark opnår karakteren ”den særdeles gode præstation”, og Banedanmark er således fuldt ud på niveau med målsætningen – og flere steder over – for veldrevne kommercielle virksomheder.

**Banedanmark opnår særdeles høj tilfredshedsbedømmelse inden for alle fire hovedområder, hvilket er en forbedring siden sidste år, hvor det var tre ud af fire områder, der opnåede dette.**

Sammenlignet med de overordnede kvalitetstal i 2017 og 2016 ses en stigning fra 74,4 i 2016 og 78 i 2017 til 79,5 i 2018, hvis man udregner gennemsnittet for de samlede indsatsområder i 2018-undersøgelsen. Sammenlignes gennemsnittet for de enkelte målepunkter, er der ligeledes en stigning fra 73,7 i 2016 og 77,9 i 2017 til 79,2 i 2018.

Den overordnede tilfredshed for de enkelte strækninger er generelt højest for Ringsted-Femern (Masnedsundbroen) og Kystbanen. Valby-Frederikssund placerer sig en anelse lavere, mens Langå-Hobro generelt er tydeligt lavere placeret. Dog er kvalitetsniveauet for Langå-Hobro samlet set stadigvæk særdeles højt – der er blot tale om meget flotte præstationer fra Ringsted-Femern (Masnedsundbroen) og Kystbanen. Nedenstående hovedkonklusioner er således baseret på de samlede resultater for alle fire strækninger. Forskellene mellem de fire strækninger gennemgås mere uddybende i kommenteringen af de enkelte indsatsområder.

## OVERORDNEDE KONKLUSIONER (2 AF 2)

### **Indsatsområde 1: Den generelle opfattelse af Banedanmark**

Naboerne giver Banedanmark en særdeles høj bedømmelse på alle tre målepunkter

- Oplevelse af god eller dårlig behandling fra Banedanmark,
- Generel tilfredshed med modtaget information fra Banedanmark,
- Nødvendighed af arbejde på strækningen

### **Indsatsområde 2: Kontakten med Banedanmark**

Naboerne giver Banedanmark en særdeles høj bedømmelse på målepunktet:

- Tilfredshed med digitale og postomdelte breve

### **Indsatsområde 3: Overordnet informationsformidling hos Banedanmark**

Naboerne giver Banedanmark en særdeles god bedømmelse på et ud af fire målepunkter.

- Tilfredshed med tidspunkter for Banedanmark's information

På de resterende tre målepunkter opnår Banedanmark en god bedømmelse.

- Tilfredshed med information om konsekvenser ved arbejdet
- Tilfredshed med hjemmesidens svarhedsgrad,
- Tilfredshed med hjemmesidens overskuelighed

Dette indsatsområde opnår samlet set en særdeles god bedømmelse i år, og der er således sket forbedringer på området siden sidste år, hvor det opnåede en god bedømmelse. Særligt den gode bedømmelse for spørgsmålet om tilfredshed med tidspunkter for information trækker gennemsnittet for hele området markant op. Det er dog stadig det område med lavest bedømmelse, og MEGAFON anbefaler derfor fortsat, at Banedanmark afdækker, hvorfor det netop er disse målepunkter, der bedømmes lavest af naboerne. Særlig fokus bør rettes mod den nye strækning Langå-Hobro, der opnår en lav bedømmelse på alle målepunkter.

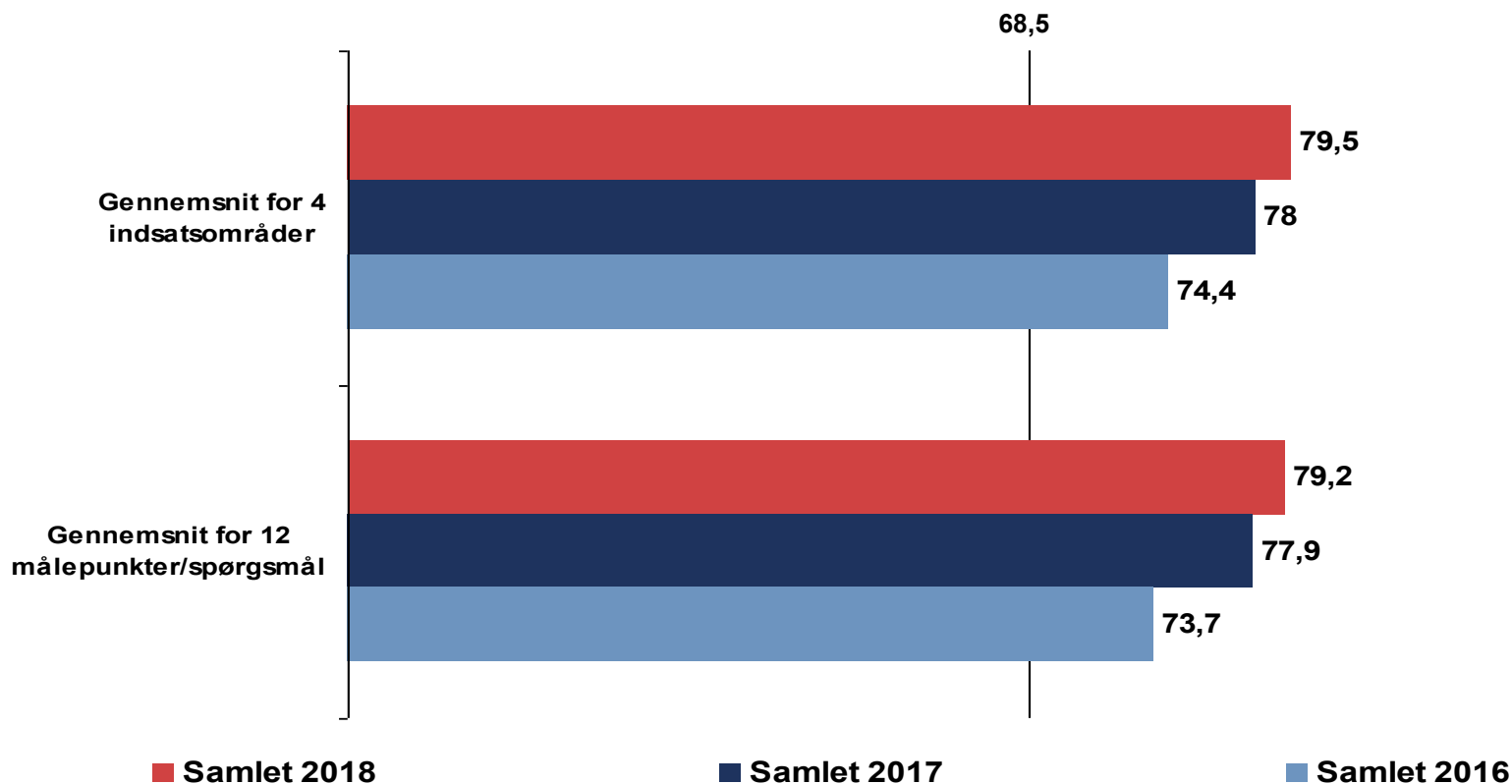
### **Indsatsområde 4: Kvaliteten af informationsformidlingen fra Banedanmark**

Naboerne giver Banedanmark en særdeles høj bedømmelse på alle fire målepunkter.

- Troværdighed af information,
- Behovsorienteret information,
- Forståelighed af information,
- Informationens imødekommenhed

## OVERORDNEDE KVALITETSTAL FOR TILFREDSHEDEN – OVER TID

Sammenlignet med de overordnede kvalitetstal i 2016 og 2017 ses en stigning i samlet tilfredshed fra 74,4 i 2016 og 78 i 2017 til 79,5 i år, hvis man udregner gennemsnittet for de samlede indsatsområder i 2018-undersøgelsen. Sammenlignes gennemsnittet for de enkelte målepunkter, er der ligeledes en stigning fra 73,7 i 2016 og 77,9 i 2017 til 79,2 i denne undersøgelse.



”Gennemsnit for 4 indsatsområder” er beregnet så hvert af de 4 indsatsområder tæller lige meget (med ¼ vægt i det samlede gennemsnit) uanset antallet af spørgsmål i det enkelte indsatsområde.

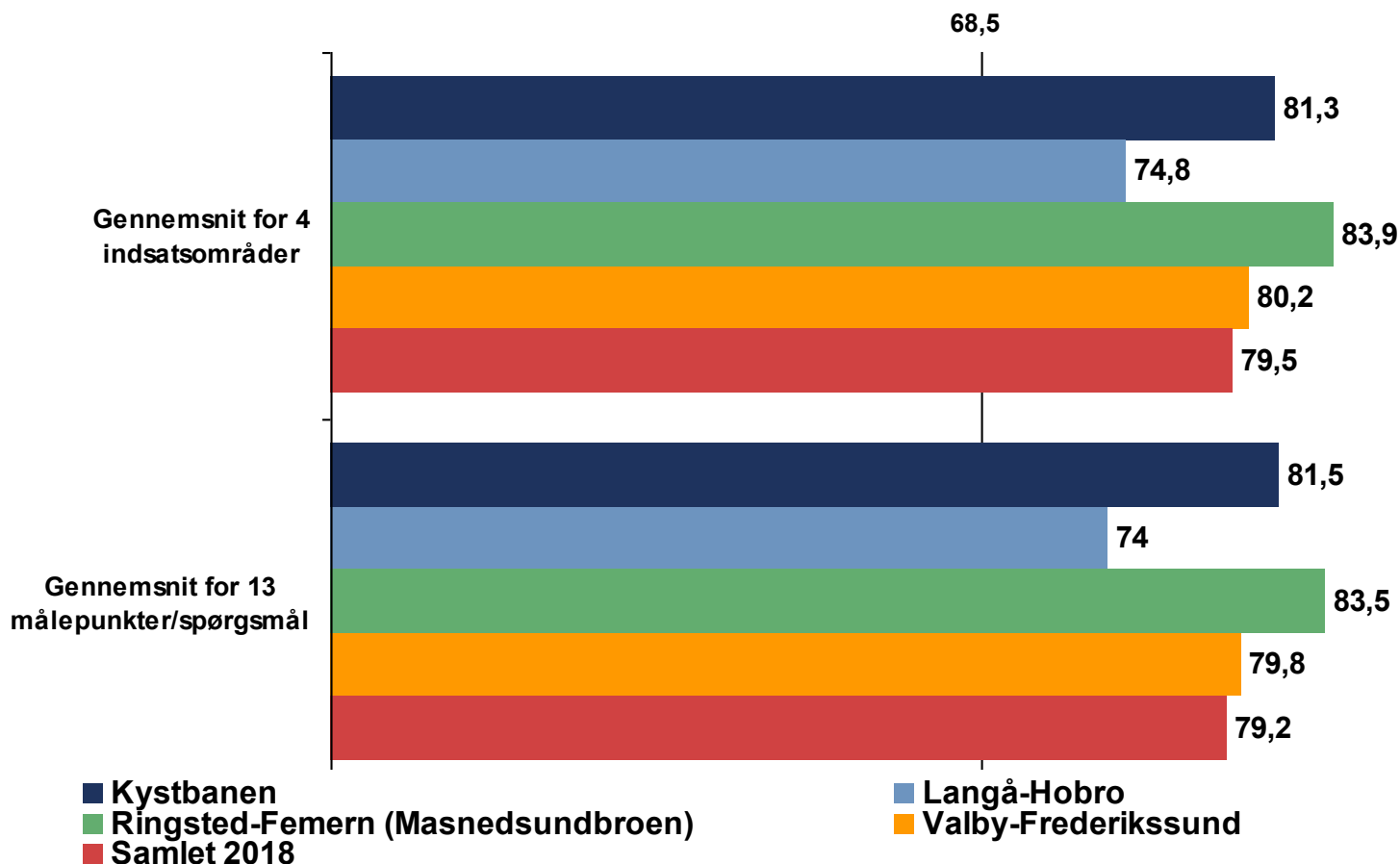
”Gennemsnit for 12 målepunkter/spørgsmål” er beregnet så hvert af de 12 målepunkter/spørgsmål tæller lige meget (med 1/12 vægt i det samlede gennemsnit).

# 3. KVALITETSTAL FOR TILFREDSHEDEN 2018

## OVERORDNEDE KVALITETSTAL FOR TILFREDSHEDEN 2018 (1 AF 2)

Overordnet set klarer alle strækningerne sig godt med høje samlede kvalitetstal. Dette gælder både, hvis man kigger på gennemsnittet for alle indsatsområderne og hvis man kigger på det gennemsnitlige kvalitetstal for alle målepunkter samlet.

I begge tilfælde ligger det samlede kvalitetstal markant over det anbefalede mål for den særdeles gode præstation på 72,5, hvilket er et bemærkelsesværdigt flot resultat.



"Gennemsnit for 4 indsatsområder" er beregnet så hvert af de 4 indsatsområder tæller lige meget (med 1/4 vægt i det samlede gennemsnit) uanset antallet af spørgsmål i det enkelte indsatsområde.

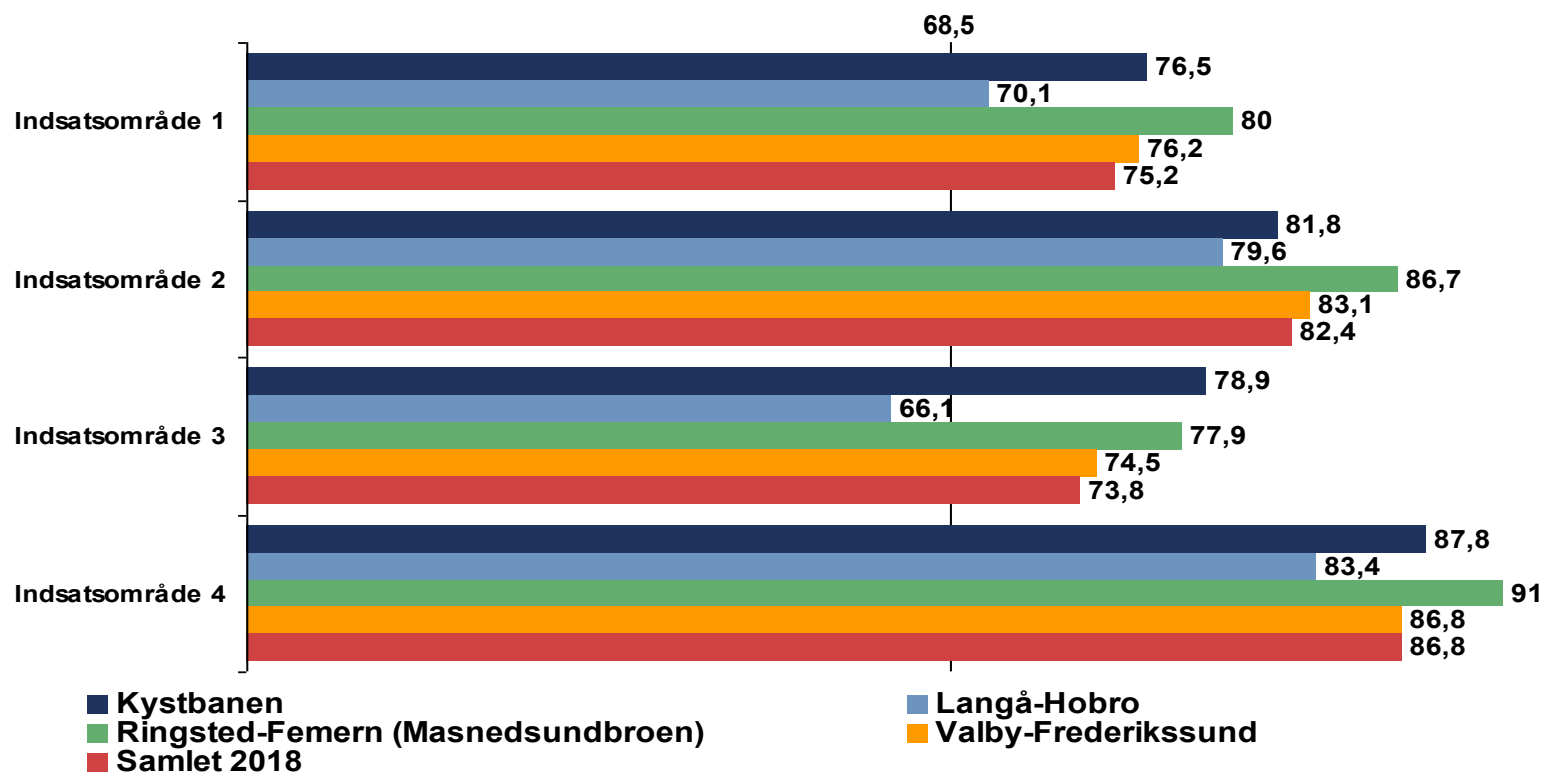
"Gennemsnit for 12 målepunkter/spørgsmål" er beregnet så hvert af de 13 målepunkter/spørgsmål tæller lige meget (med 1/13 vægt i det samlede gennemsnit).

## OVERORDNEDE KVALITETSTAL FOR TILFREDSHEDEN 2018 (2 AF 2)

Hvis man sammenligner de samlede kvalitetstal for hvert indsatsområde fordelt på de forskellige strækninger tegner der sig et mønster af at Ringsted-Femern (Masned Sundbroen) opnår de bedste bedømmelser, mens Langå –Hobro opnår de dårligste. Mere præcist gælder det, at:

- **Ringsted-Femern (Masned Sundbroen)** placerer sig særdeles godt på alle områder, og samtidig opnår den de bedste bedømmelser på tre ud af fire områder.
- **Kystbanen** opnår særdeles gode bedømmelser på alle områder, og opnår den bedste bedømmelse på ét område og den næstbedste bedømmelser på to ud af fire områder.
- **Valby-Frederikssund** opnår ligeledes særdeles gode bedømmelser på alle spørgsmål og den næstbedste bedømmelse på ét område
- **Langå-Hobro** opnår særdeles gode præstationer på to områder og derudover én god bedømmelse og én lav bedømmelse.

I de følgende afsnit gennemgås svarfordelinger og kvalitetstal for hvert indsatsområde samt svarfordelinger og kvalitetstal for de enkelte målepunkter.



# 4. RESULTATER FOR INDSATSOMRÅDERNE



## RESULTATER FOR INDSATSOMRÅDERNE

# INDSATSOMRÅDE 1 – DEN GENERELLE OPFATTELSE AF BANEDANMARK

01. NØDVENDIGHED AF ARBEJDE PÅ STRÆKNINGEN

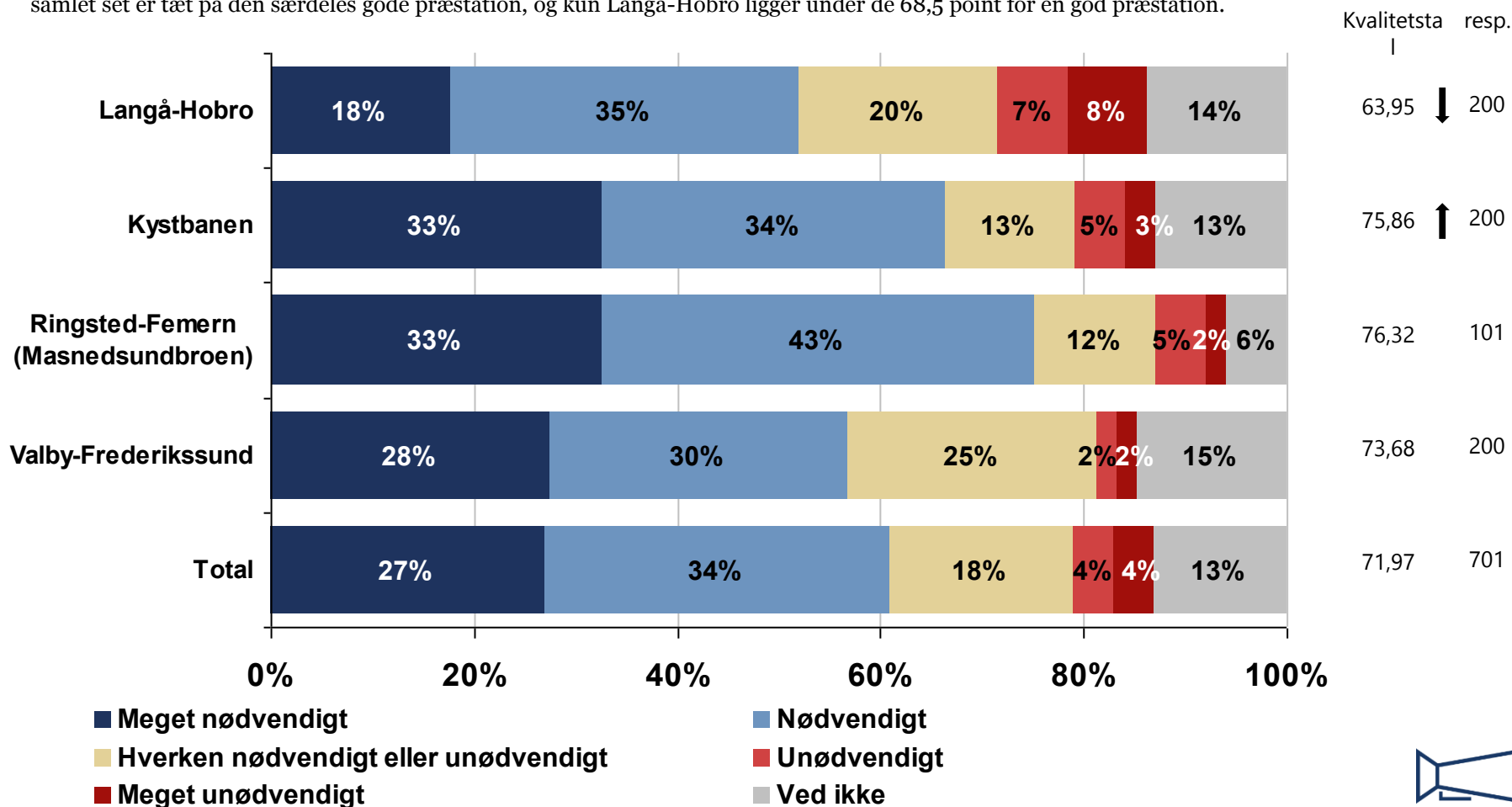
04. GENEREL TILFREDSHED MED MODTAGET INFORMATION FRA BANEDANMARK

20. OPLEVELSE AF GOD ELLER DÅRLIG BEHANDLING FRA BANEDANMARK

## 01. SYNES DU, AT DET ER NØDVENDIGT ELLER UNØDVENDIGT AT FORNY STRÆKNINGEN?

Samlet set angiver 61% af respondenterne, at de finder arbejdet nødvendigt (27%) eller meget nødvendigt (34%). 18% angiver, at de hverken anser arbejdet som nødvendigt eller unødvendigt, og 8% anser det som enten unødvendigt (4%) eller meget unødvendigt (4%). 13% angiver "ved ikke".

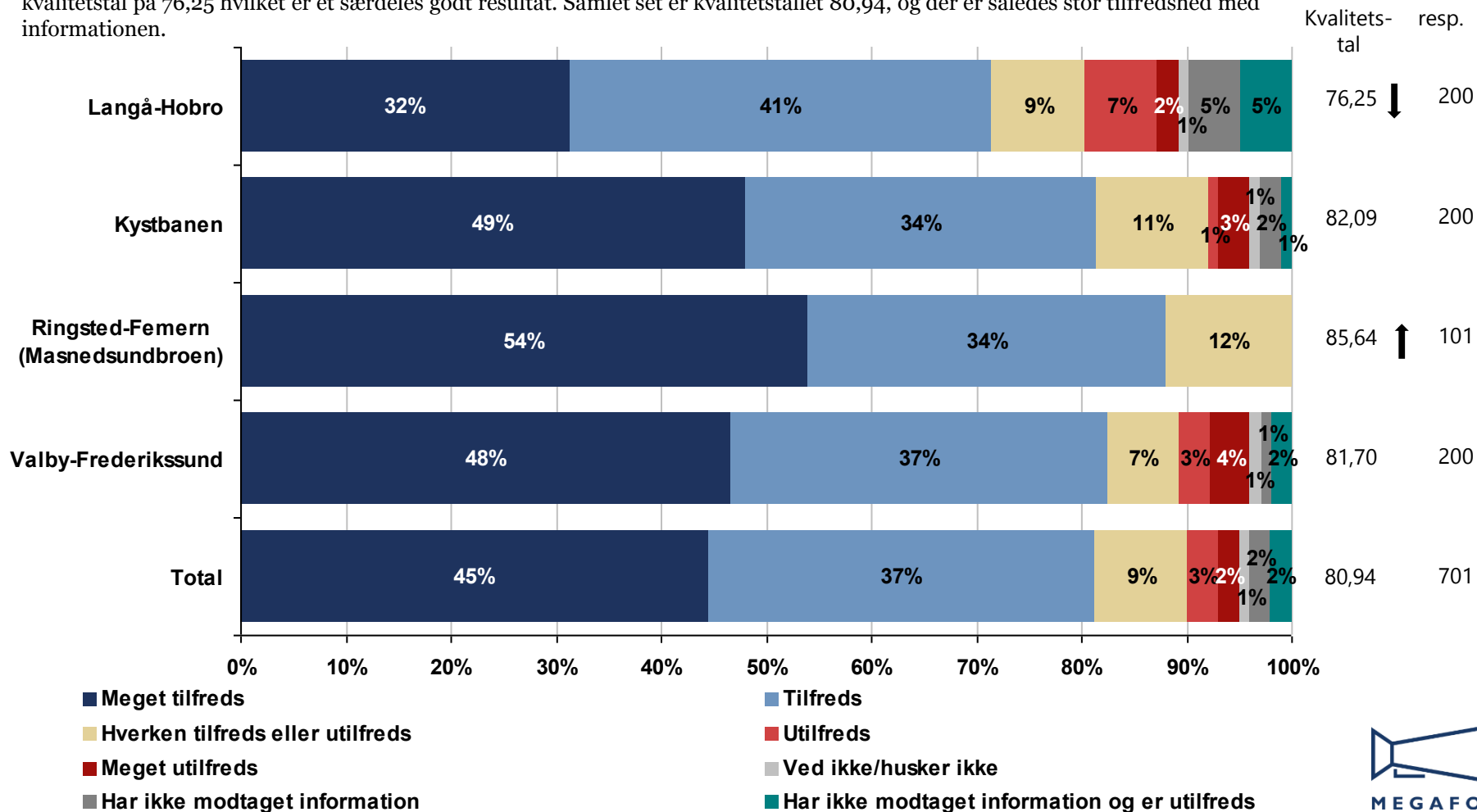
For Kystbanen (67%) og Ringsted-Femern (Masnedssundbroen) (75%) er der signifikant flere, der anser arbejdet som værende nødvendigt eller meget nødvendigt. Det gælder kun for 52% på strækningen Langå-Hobro. Det afspejler sig også i kvalitetstallene, som samlet set er tæt på den særdeles gode præstation, og kun Langå-Hobro ligger under de 68,5 point for en god præstation.



#### 04. HAR DU GENERELT VÆRET TILFREDS ELLER UTILFREDS MED DEN INFORMATION, DU HAR MODTAGET FRA BANEDANMARK I FORBINDELSE MED ARBEJDET?

83% angiver samlet set at være tilfredse (37%) eller meget tilfredse (45%) med informationen, som de har modtaget fra Banedanmark. 9% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens det gælder for 5%, at de er utilfredse (3%) eller meget utilfredse (2%). Dertil kommer endnu 2% som er utilfredse med, at de ikke har modtaget informationen. I alt har 4% ikke modtaget information, mens den sidste 1% ikke ved eller husker det.

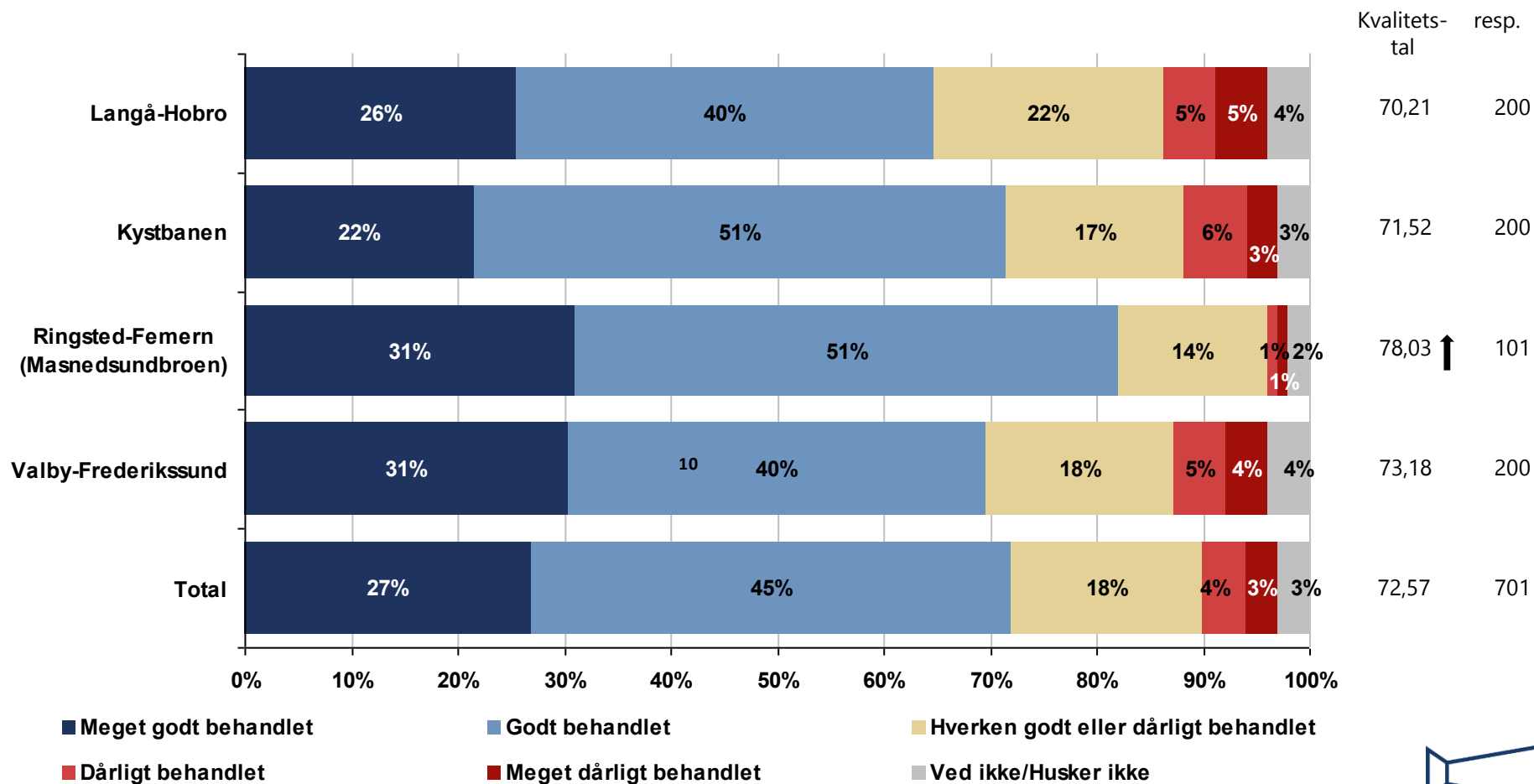
Der er mindst tilfredshed at spore langs Langå-Hobro-strækningen, hvor 76% angiver at være tilfredse. Det resulterer dog stadig i et kvalitetstal på 76,25 hvilket er et særdeles godt resultat. Samlet set er kvalitetstallet 80,94, og der er således stor tilfredshed med informationen.



## 20. FØLER DU DIG GENERELT GODT ELLER DÅRLIGT BEHANDLET AF BANEDANMARK?

Syv ud af 10 (71%) føler sig samlet set godt (45%) eller meget godt behandlet (27%) af Banedanmark, mens 18% svarer hverken/eller. 7% føler sig dårligt (4%) eller meget dårligt (3%) behandlet. 3% svarer ved ikke.

Færrest føler sig godt behandlet ved Langå-Hobro (66%) og flest ved Ringsted-Femern (Masned Sundbroen) (82%). Alle strækninger lever op til den gode præstation, og det samlede kvalitetstal på 72,57 er særdeles godt.

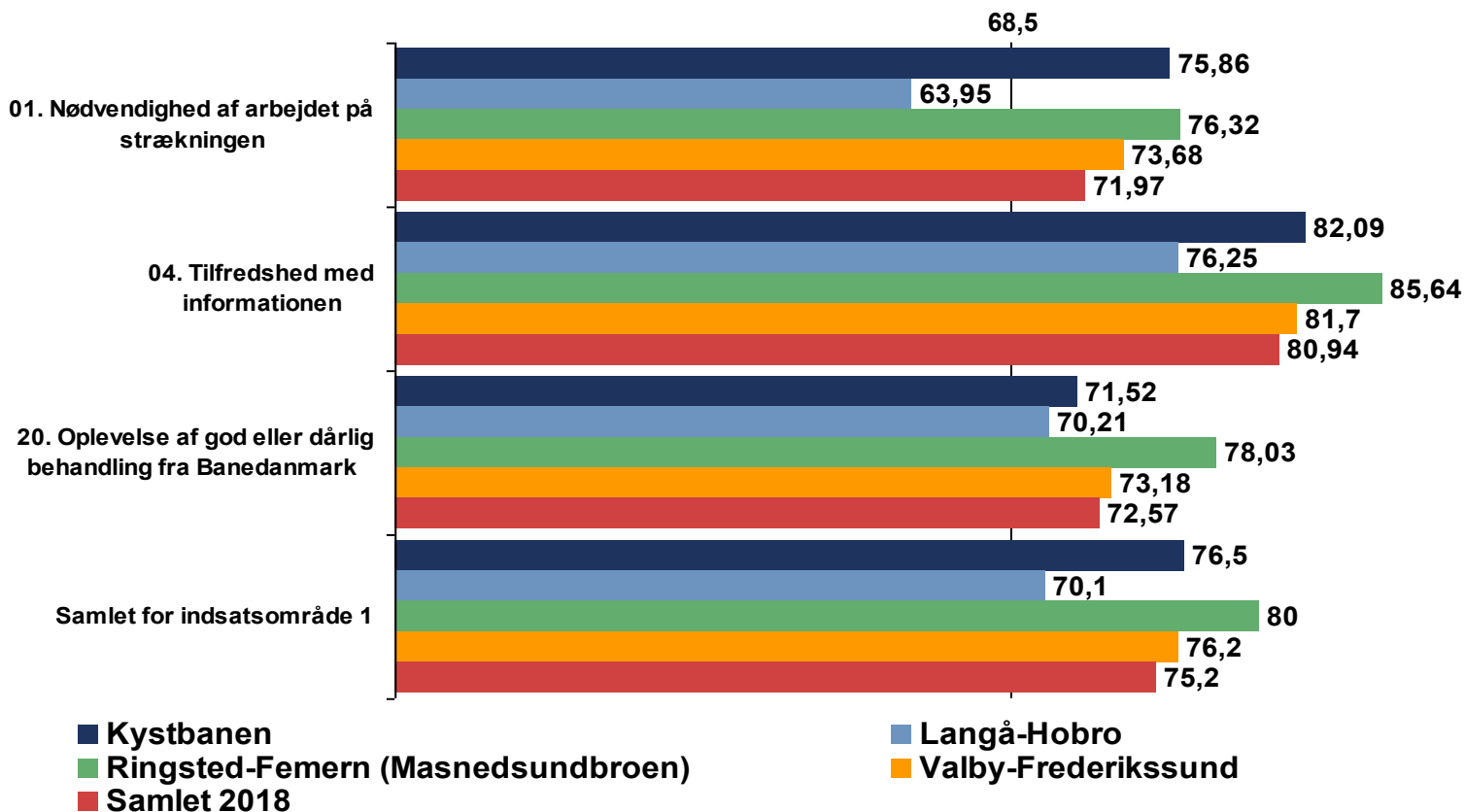


## OPSUMMERENDE KVALITETSTAL FOR INDSATSOMRÅDE 1

Den samlede tilfredshed for alle målepunkter på indsatsområde 1 angående den generelle opfattelse af Banedanmark ligger på 75,2. Der er således tale om en særdeles god præstation.

Det er særligt tilfredsheden med informationen (spm. 04), der trækker op med et kvalitetstal på 80,94. De to øvrige spørgsmål om nødvendigheden af arbejdet og oplevelse af Banedanmarks behandling ligger hhv. lige under og lige over kvalitetstallet for den særdeles gode præstation.

Samlet set er Langå-Hobro strækningen med det laveste kvalitetstal (70,1), hvilket dog stadig er en god præstation. De andre strækninger ligger over målet for den særdeles gode præstation med 76,5 for Kystbanen, 80 for Ringsted-Femern (Masnedsundbroen) og 76,2 for Valby-Frederikssund.



## RESULTATER FOR INDSATSOMRÅDERNE

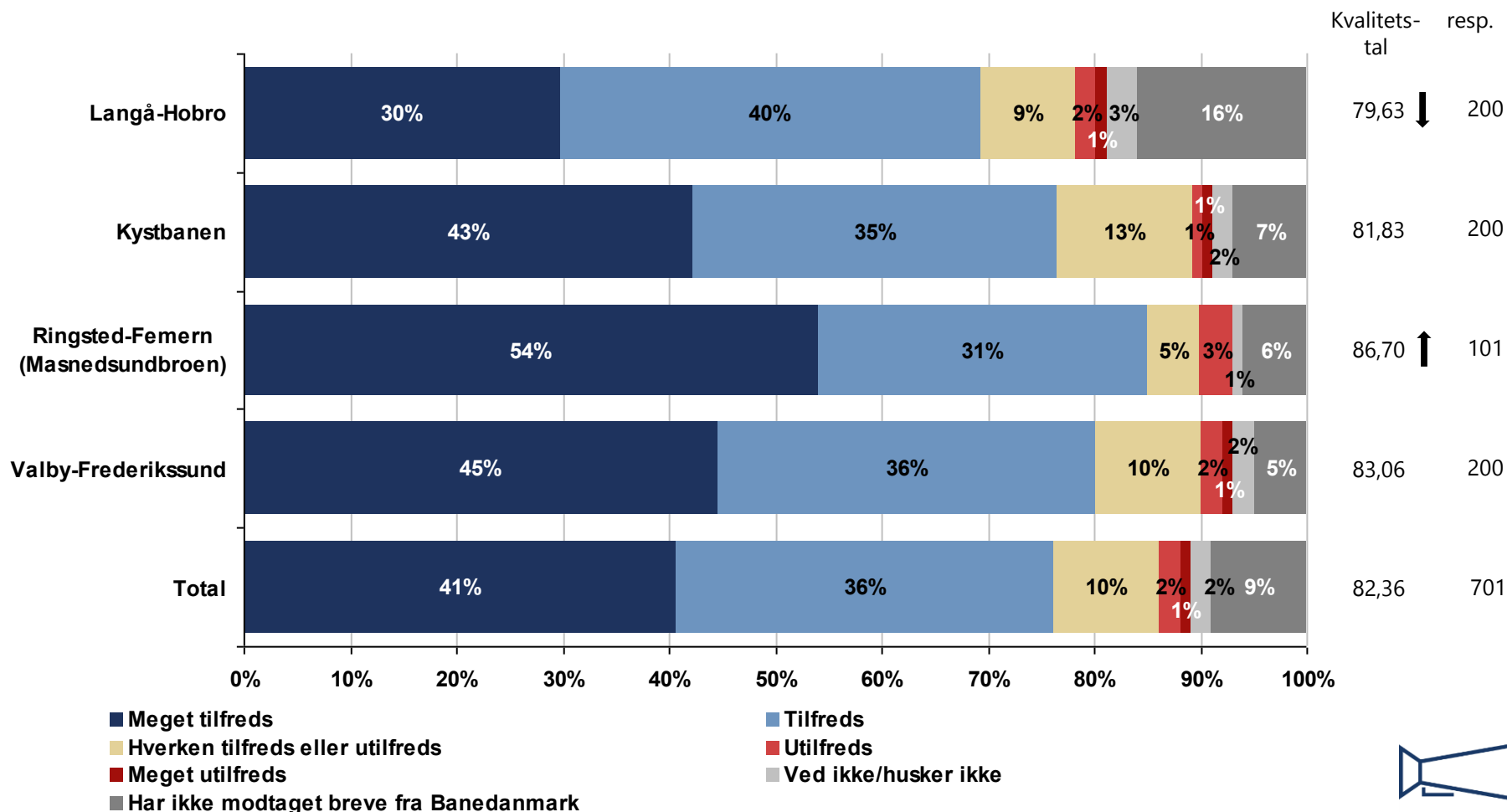
# INDSATSOMRÅDE 2 – KONTAKTEN MED BANEDANMARK

### 05. TILFREDSHED MED DIGITALE OG POSTOMDELTE BREVE

## 05. ER DU GENERELT TILFREDS ELLER UTILFREDS MED DE BREVE, DU HAR MODTAGET FRA BANEDANMARK?

Godt tre fjerdedele (77%) er generelt tilfredse (36%) eller meget tilfredse (41%) med de breve, som de har modtaget fra Banedanmark. Hver tiende angiver hverken at være tilfreds eller utilfreds (10%), mens 3% er utilfredse (2%) eller meget utilfredse (1%).

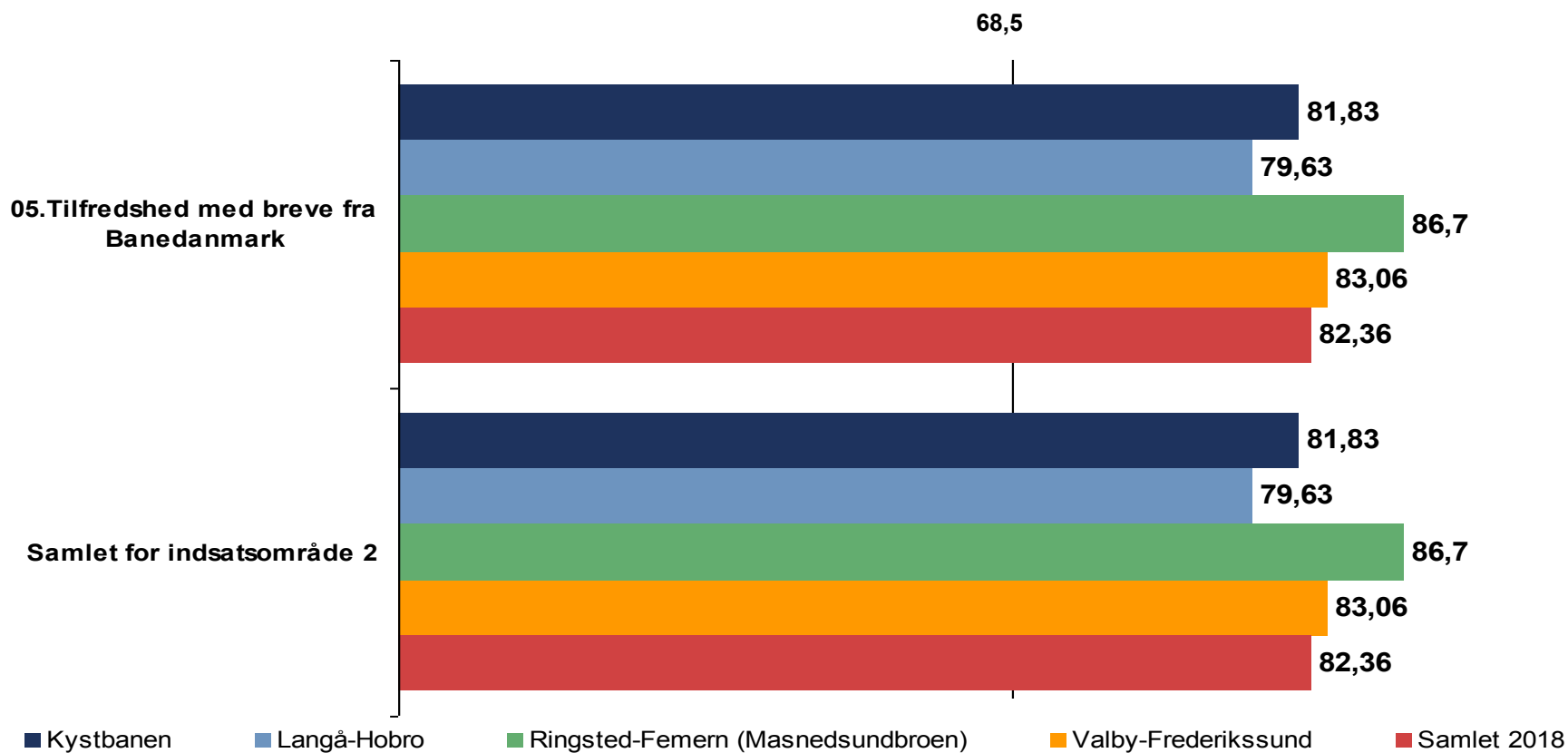
På strækningen Langå-Hobro er tilfredsheden med brevene lavere (70%) end gennemsnittet, mens den er højere på strækningen Ringsted-Femern (Masned Sundbroen). Selv hvor tilfredsheden er lavest svarer det dog til et kvalitetstal på 79,63, hvilket langt overstiger tallet for den særdeles gode præstation. Samlet set ender kvalitetstallet på 82,36, hvilket må betegnes som et meget flot resultat.



## OPSUMMERENDE KVALITETSTAL FOR INDSATSOMRÅDE 2

Med et samlet kvalitetstal for indsatsområde 2 på 82,36 må man sige, at der her er opnået et særdeles flot resultat, der overstiger begge de anbefalede målsætninger betragteligt.

Langå-Hobro-strækningen udgør strækningen med den laveste tilfredshed, der er signifikant lavere end gennemsnittet – men den er stadigvæk meget højere end målet for den særdeles gode præstation. Forskelle i resultater mellem strækningerne på dette indsatsområde er således kun et spørgsmål om grader af meget høj tilfredshed.





## RESULTATER FOR INDSATSOMRÅDERNE

# INDSATSOMRÅDE 3 – OVERORDNET INFORMATIONSFORMIDLING FRA BANEDANMARK

6. ANVENDELSE AF HJEMMESIDE

07/08. OPLEVELSE AF SVÆRHEDSGRAD PÅ HJEMMESIDEN

09. OPLEVELSE AF HJEMMESIDENS OVERSKUELIGHED

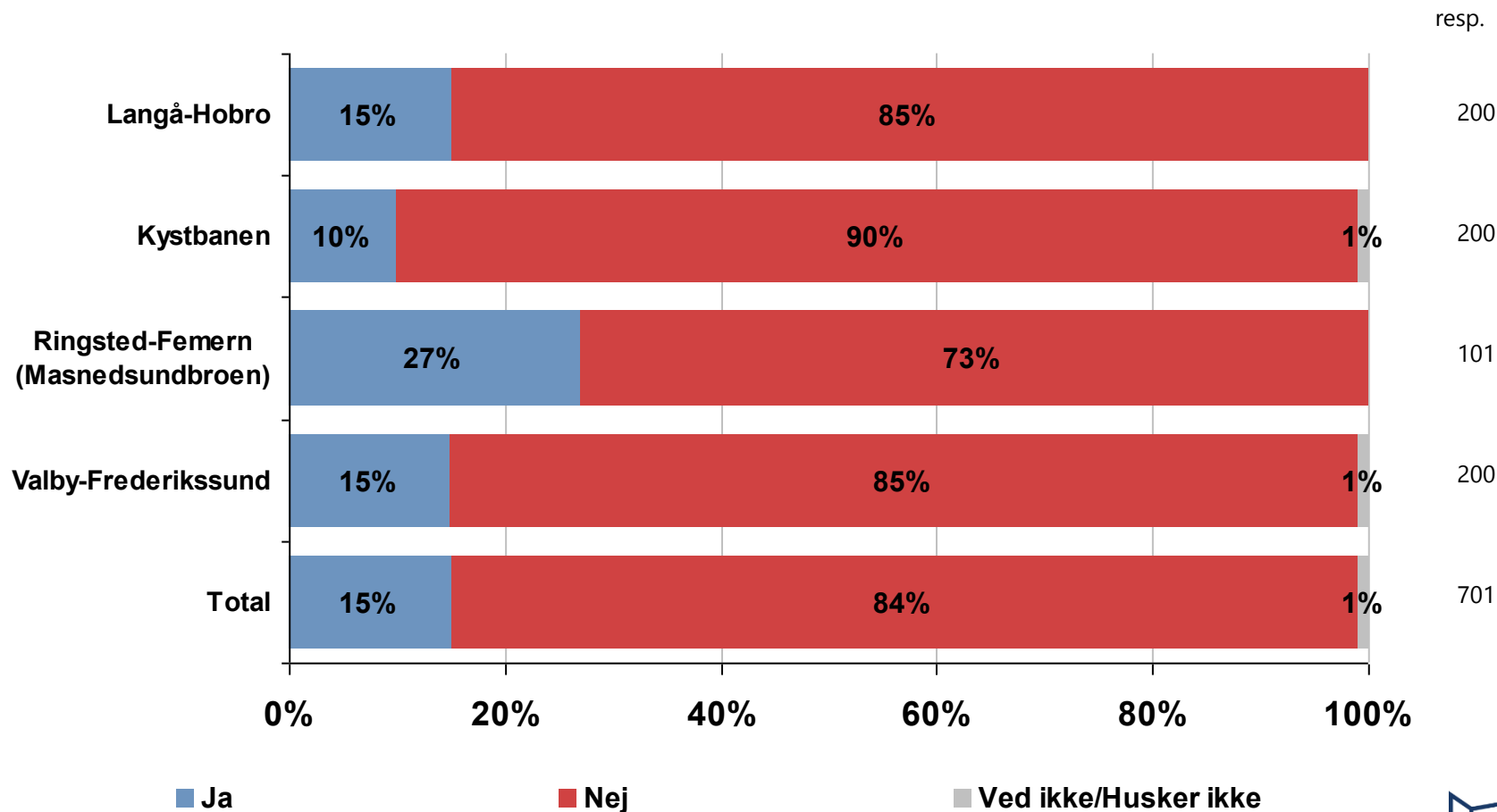
18. TILFREDSHED MED TIDSPUNKTER FOR BANEDANMARKS INFORMATION

19. TILSTRÆKKELIG INFORMATION OM KONSEKVENSER VED ARBEJDET

## 06. HAR DU SØGT OPLYSNINGER OM ARBEJDET PÅ BANEDANMARKS HJEMMESIDE?

Et ganske stort andel (84%) har ikke søgt oplysninger om arbejdet på Banedanmarks hjemmeside. Det er således kun 15%, der samlet set har forsøgt at tilgå oplysninger om arbejdet.

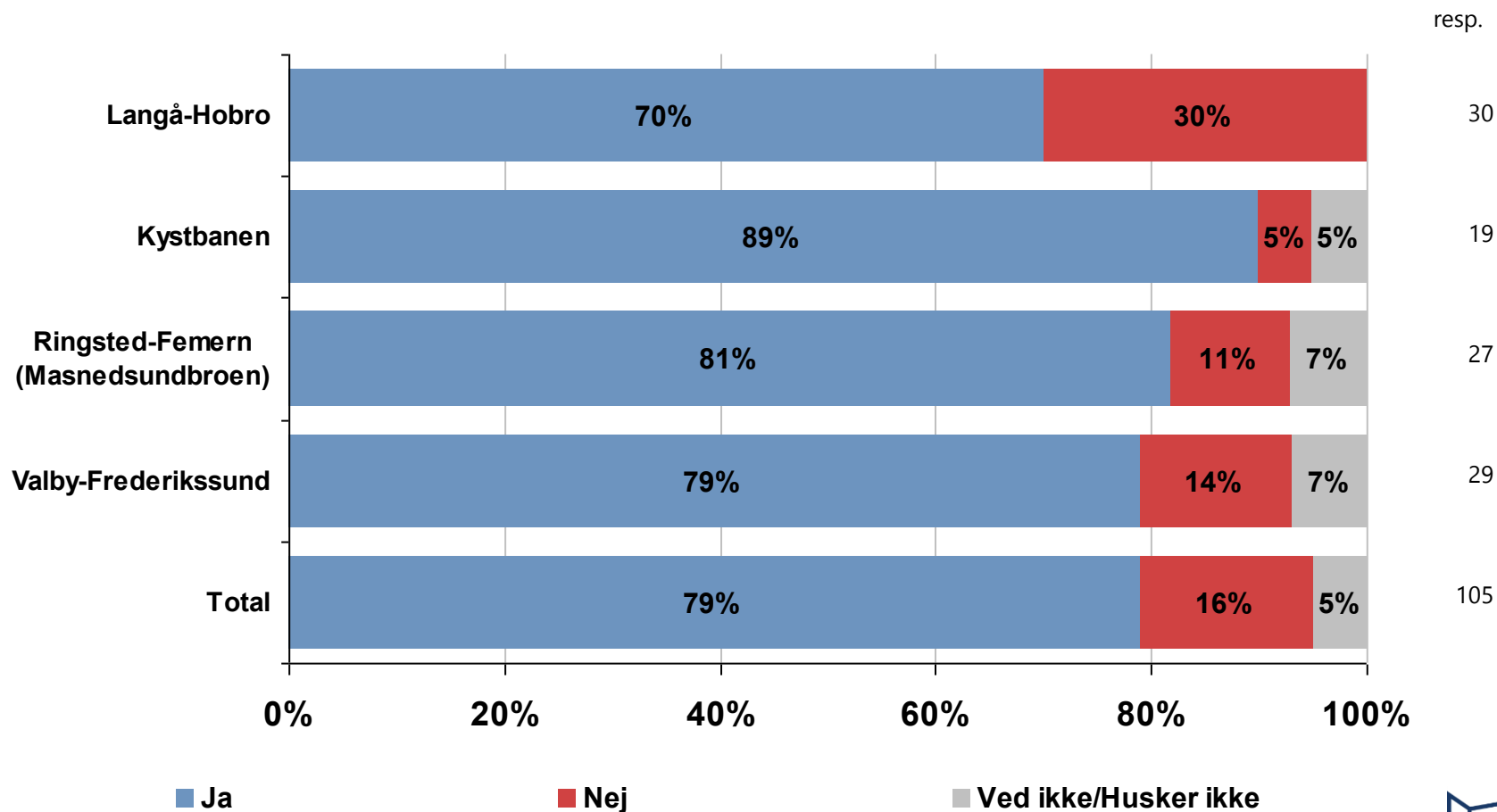
Det er især på strækningen Ringsted-Femern (Masnedssundbroen), at respondenterne har søgt oplysninger om arbejdet på hjemmesiden. Her gælder det for godt hver fjerde (27%), mens det omvendt kun gælder for hver tiende på Kystbane-strækningen (10%).



## 07. FANDT DU, HVAD DU SØGTE PÅ BANEDANMARKS HJEMMESIDE?

Blandt de 15%, der har besøgt hjemmesiden, fandt fire ud af fem (79%) frem til det de søgte. 16% fandt ikke, hvad de søgte, mens de sidste 5% ikke ved eller husker det.

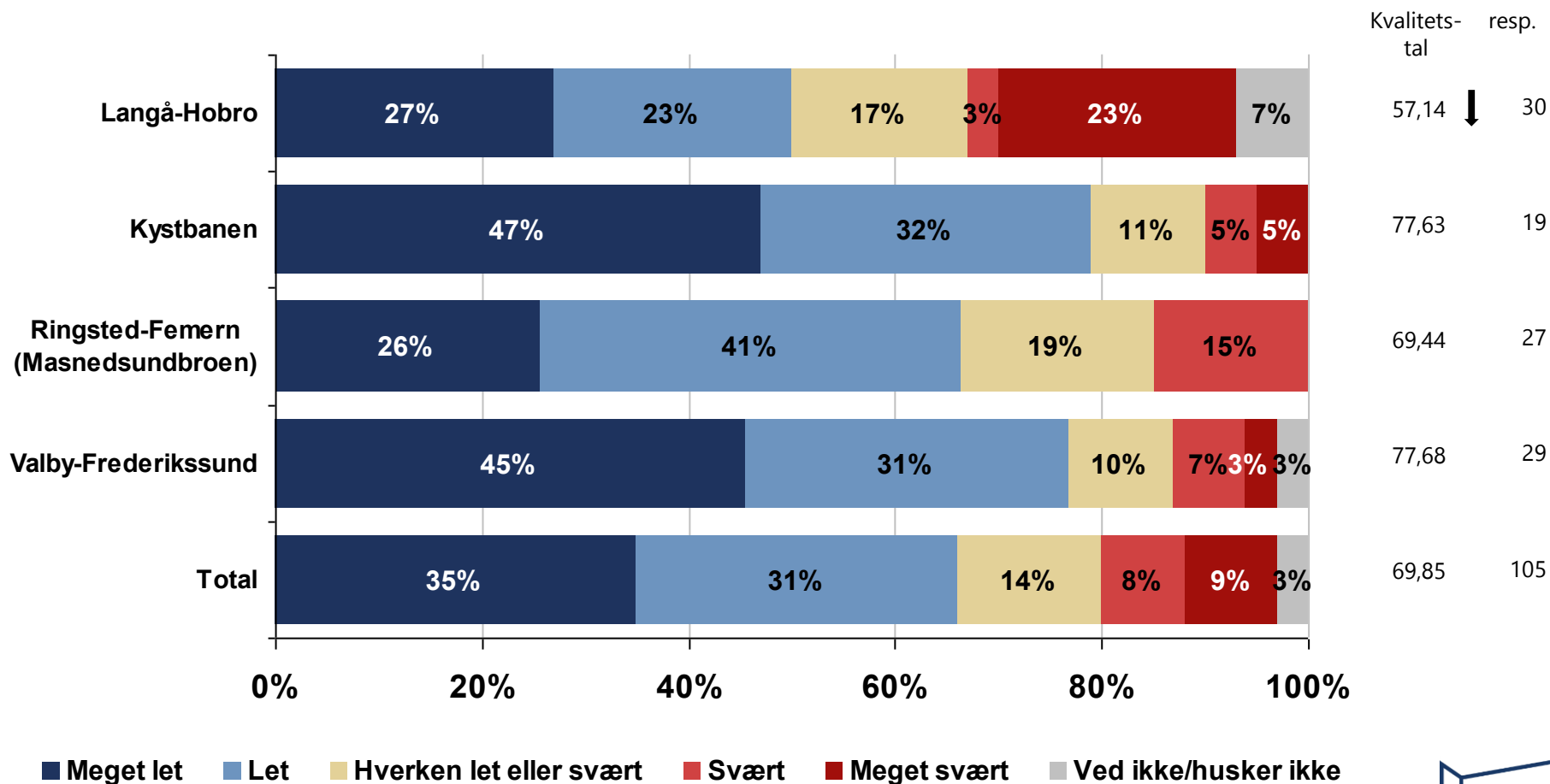
Selvom færrest fra Kystbanestrækningen har besøgt hjemmesiden, er der tilsyneladende flest fra denne gruppe, der fandt hvad de søgte. Grundet det lave antal respondenter på netop dette spørgsmål, er der dog ikke tilstrækkelig statistisk sikkerhed til at afgøre, hvorvidt denne forskel er signifikant.



## 08. VAR DET LET ELLER SVÆRT AT FINDE, HVAD DU SØGTE?

Selvom fire ud af fem fandt, hvad de søgte, er det ikke alle, der synes at det var nemt at finde frem til det. Samlet set er det to ud af tre (67%), som finder, at det var let (31%) eller meget let (35%) at finde, hvad de søgte. 14% svarer hverken eller og 16% svarer at det var svært (8%) eller meget svært (9%). De sidste 3% svarer 'ved ikke/husker ikke'.

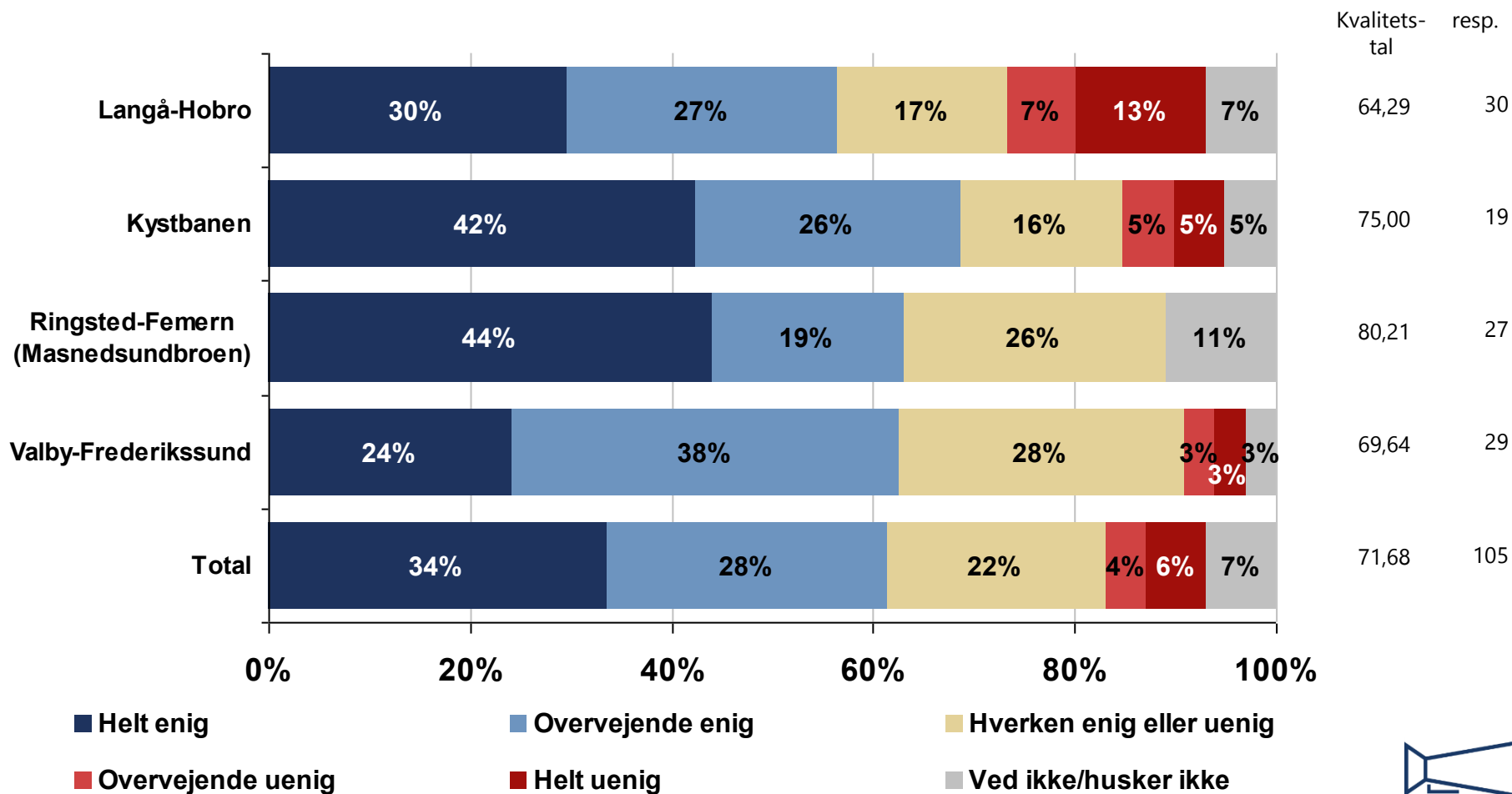
Det er særligt beboere ved Langå-Hobro-strækningen, der fandt det mere besværligt. Med et kvalitetstal på 57,14 er det signifikant lavere end det samlede tal på 69,85 og dermed også under målet for den gode præstation. Samlet set for spørgsmålet er kvalitetstallet dog godt, men trækkes altså ned af Langå-Hobros strækningen.



## 09. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT DET ER NEMT AT FINDE RUNDT PÅ HJ EMMESIDEN, DVS. DEN ER OVERSKUELIGT OPBYGGET?

Spørges mere generelt til, om hjemmesiden er nem at finde rundt på, er resultatet omtrent det samme som på spørgsmålet om, hvorvidt det var nemt at finde det man søgte. Således er godt seks ud af 10 overvejende enige (28%) eller helt enige (34%) i, at det er nemt at finde rundt på hjemmesiden, hvorved forstås, at den er overskueligt opbygget.

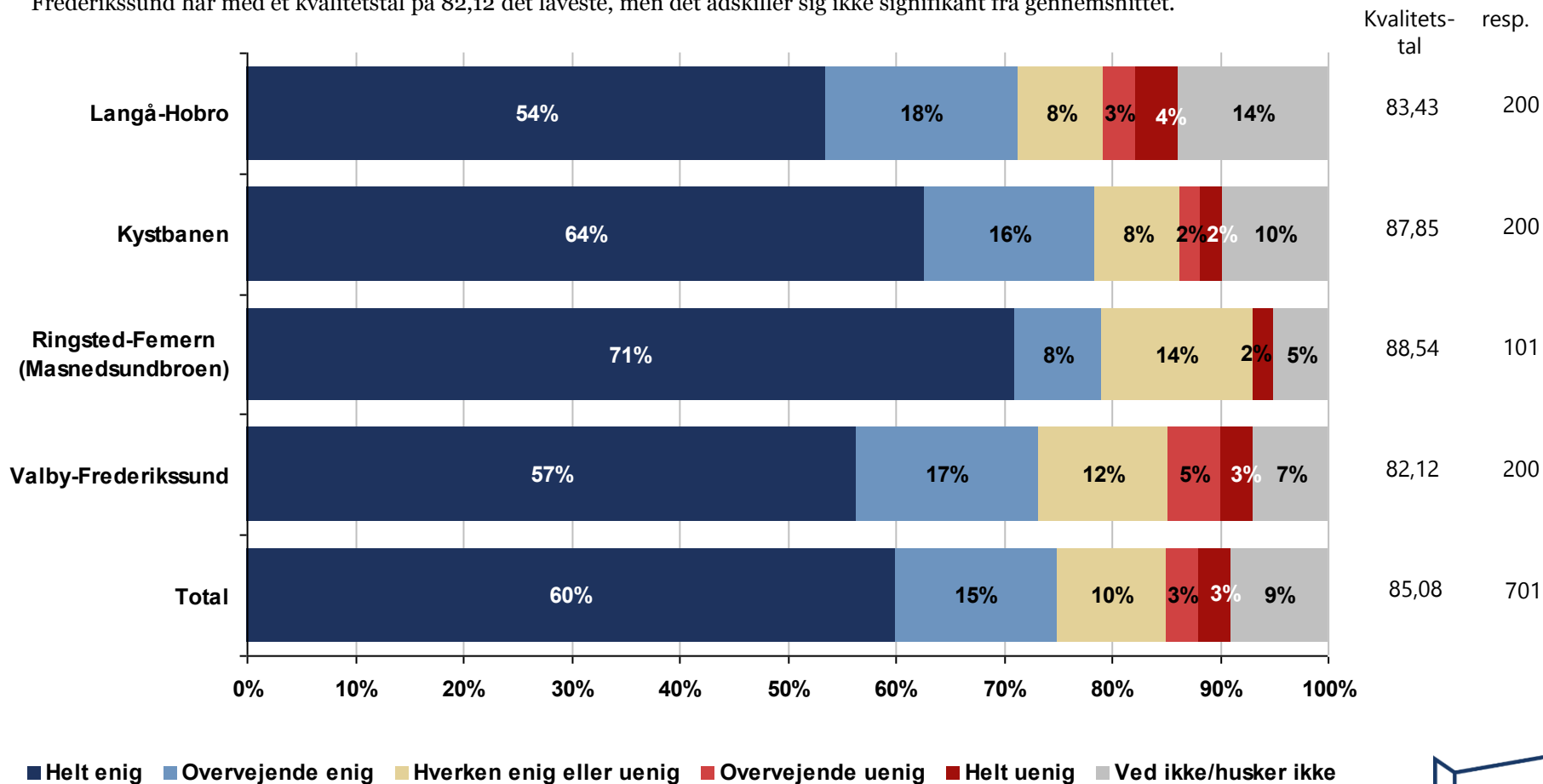
Samlet set er kvalitetstallet på 71,68 et godt resultat og tæt på at være særdeles godt. Grundet det lave respondentantal gør der sig ikke nogle signifikante forskelle gældende mellem strækningerne.



## 18. ER DU GENERELT ENIG ELLER UENIG I, AT INFORMATIONEN, DU HAR MODTAGET FRA BANEDANMARK, ER UDSENDT PÅ PASSENDE TIDSPUNKTER?

Tre ud af fire (75%) erklærer sig overvejende enige (15%) eller helt enige (60%) i, at informationen fra Banedanmark er udsendt på passende tidspunkter. Hver tiende (10%) svarer erklærer sig hverken enige eller uenige, mens 7% er uenige (3%) eller meget uenige (3%). 9% har ikke taget stilling, enten fordi de ikke ved eller husker det.

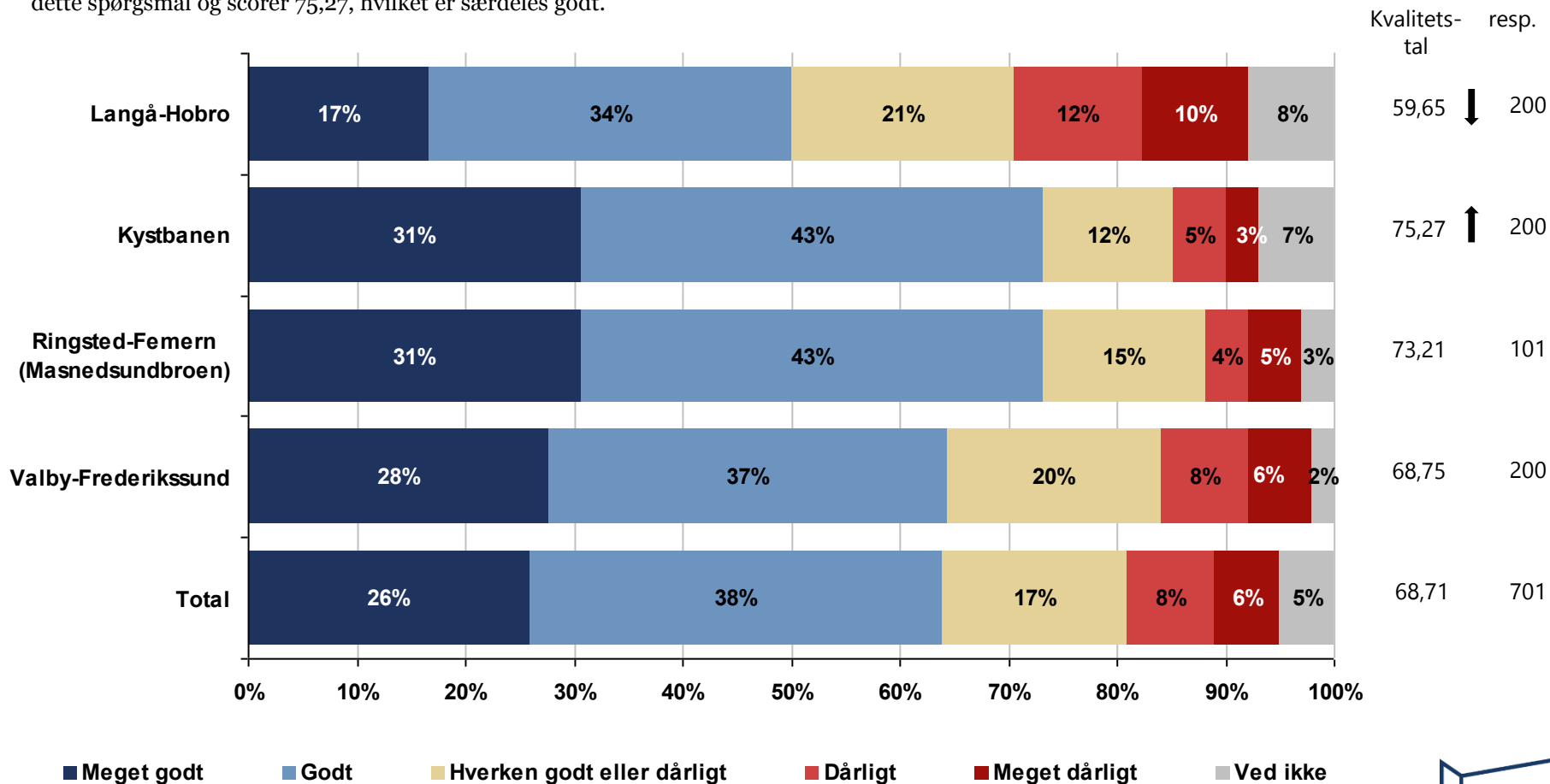
Med et kvalitetstal på samlet set 85,08 præsterer Banedanmark særdeles godt på dette spørgsmål. Det er værd at bemærke hvor stor en andel af de enige, der placerer sig i 'helt enig'-kategorien, og det er en stor del af forklaringen på det flotte kvalitetstal. Valby-Frederikssund har med et kvalitetstal på 82,12 det laveste, men det adskiller sig ikke signifikant fra gennemsnittet.



### 19. FØLER DU DIG GENERELT GODT ELLER DÅRLIGT INFORMERET OM DE NEGATIVE OG/ELLER POSITIVE KONSEKVENSER VED ARBEJDET?

Knap to ud af tre (64%) føler sig godt (38%) eller meget godt (26%) informeret om konsekvenserne ved arbejdet. 17% føler sig hverken godt eller dårligt informeret, mens 13% svarer dårligt (8%) eller meget dårligt (6%).

Kystbanen (74%) og Ringsted-Femern (Masnedssundbroen) (73%) er de strækninger, hvor flest føler sig godt informeret. Omvendt er det kun halvdelen (50%), der gør dette på strækningen Langå-Hobro. Kvalitetstallet for denne strækning på 59,65 er derfor under målsætningen for et godt resultat. Totalt set er tallet på 68,71 hvilket lever op til målsætningen. Kystbanen klarer sig signifikant bedre på dette spørgsmål og scorer 75,27, hvilket er særdeles godt.

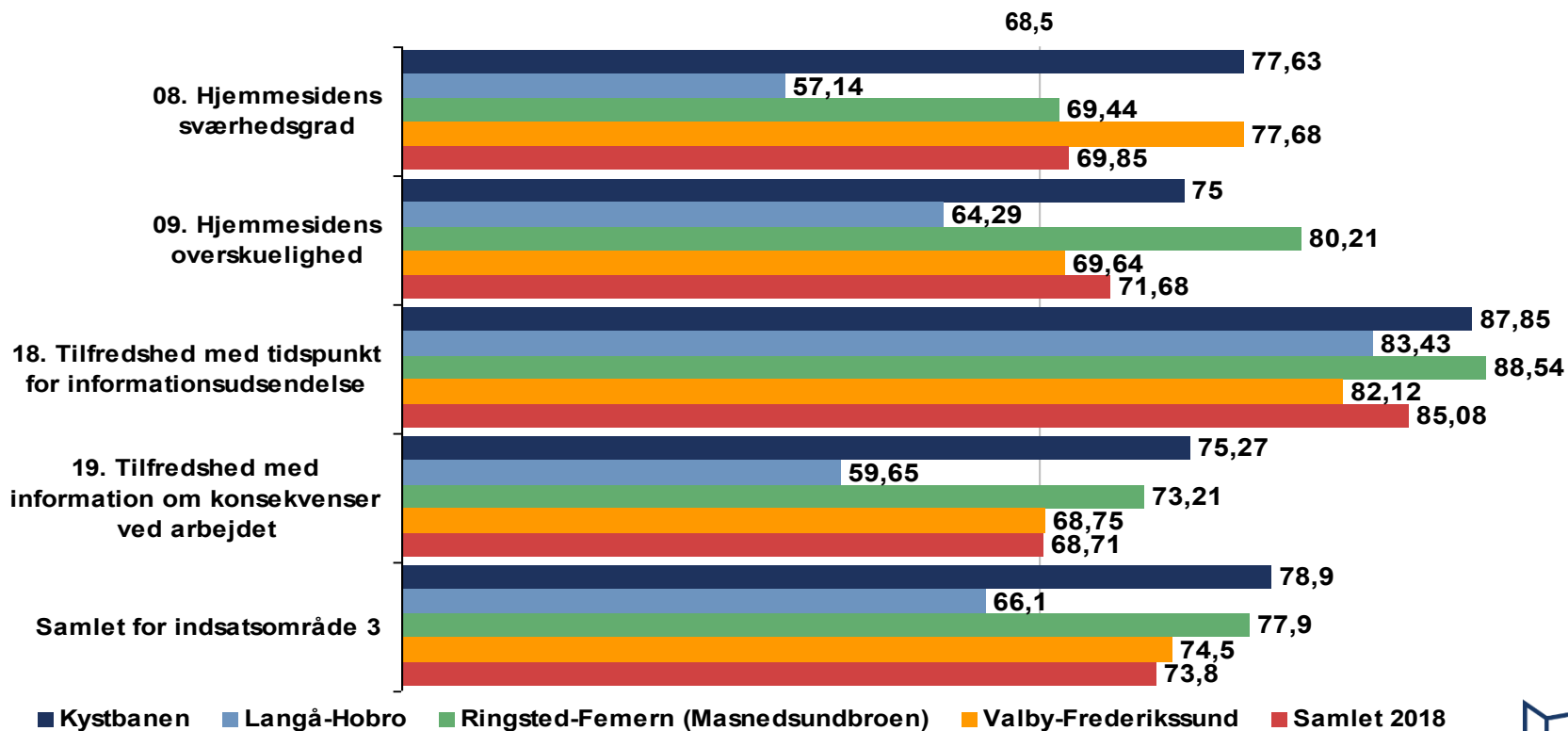


## OPSUMMERENDE KVALITETSTAL FOR INDSATSOMRÅDE 3

Angående den overordnede tilfredshed med Banedanmarks informationsformidling, er der ganske store forskelle i kvalitetstallene for de forskellige målepunkter. Alle målepunkter har dog kvalitetstal på over 68,5, hvilket vidner om en gennemgående god præstation. Mere overordnet er det samlede kvalitetsmål for indsatsområdet på 73,8, hvilket vidner om en særdeles god præstation – også for dette indsatsområde.

Det er særligt de meget høje kvalitetstal for spm. 17 angående tidspunktet for informationsudsendelse (85,08), der påvirker resultatet positivt. De laveste, men dog stadig gode, scorer er på spørgsmålene om hjemmesidens sværhedsgrad og information om arbejdets konsekvenser. Ved sidste års måling scorede hjemmesidens brugervenlighed betydeligt lavere, hvilket tyder på at en indsats på netop dette område har virket.

Generelt scorer Langå-Hobro lavest på alle fire målepunkter og ser derfor ud til at være væsentligt dårligere informeret end især Kystbanen og Ringsted-Femern (Masned Sundbroen), der har de højeste kvalitetstal på de fleste målepunkter. Langå-Hobros samlede kvalitetstal på 66,1 er lidt under målsætningen for den gode præstation, og det kan derfor anbefales at undersøge årsagerne hertil – særligt når de øvrige strækninger alle præsterer særdeles godt på dette indsatsområde. En mulig forklaring kan være, at det er en ny strækning.





RESULTATER FOR INDSATSOMRÅDERNE

# INDSATSOMRÅDE 4 – KVALITETEN AF INFORMATIONSFORMIDLINGEN FRA BANEDANMARK

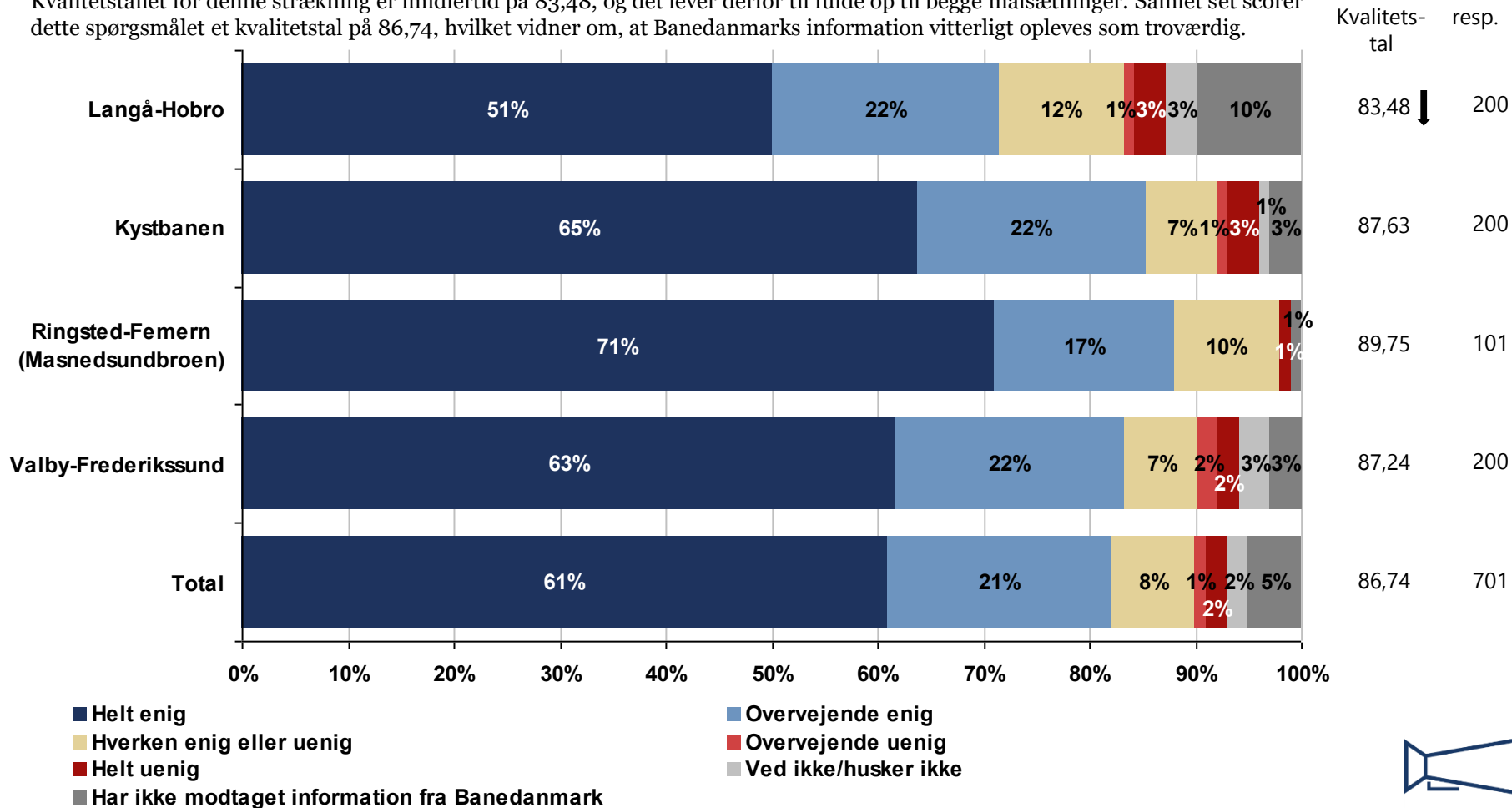
- 14. TROVÆRDIGHED I INFORMATION
- 15. BEHOVSORIENTERET INFORMATION
- 16. FORSTÅELIGHED AF INFORMATION
- 17. INFORMATIONENS IMØDEKOMMENHED

## 14. ER DU GENERELT ENIG ELLER UENIGI, AT INFORMATIONEN, DU HAR MODTAGET FRA BANEDANMARK ER TROVÆRDIG?

Godt otte ud af 10 (82%) angiver at være enige (21%) eller helt enige (61%) i, at informationen fra Banedanmark er troværdig. 8% svarer hverken/eller, mens 3% er overvejende (1%) eller helt uenige (2%). Endelig svarer 2%, at de ikke ved eller husker det, mens 5% angiver, at de ikke har modtaget information.

Særligt beboere ved Ringsted-Femern (Masnedssundbroen) oplever informationen som troværdig (88%). Omvendt gør det sig gældende for Langå-Hobro, hvor 72% angiver dette, og det er således her informationen opleves som mindst troværdig.

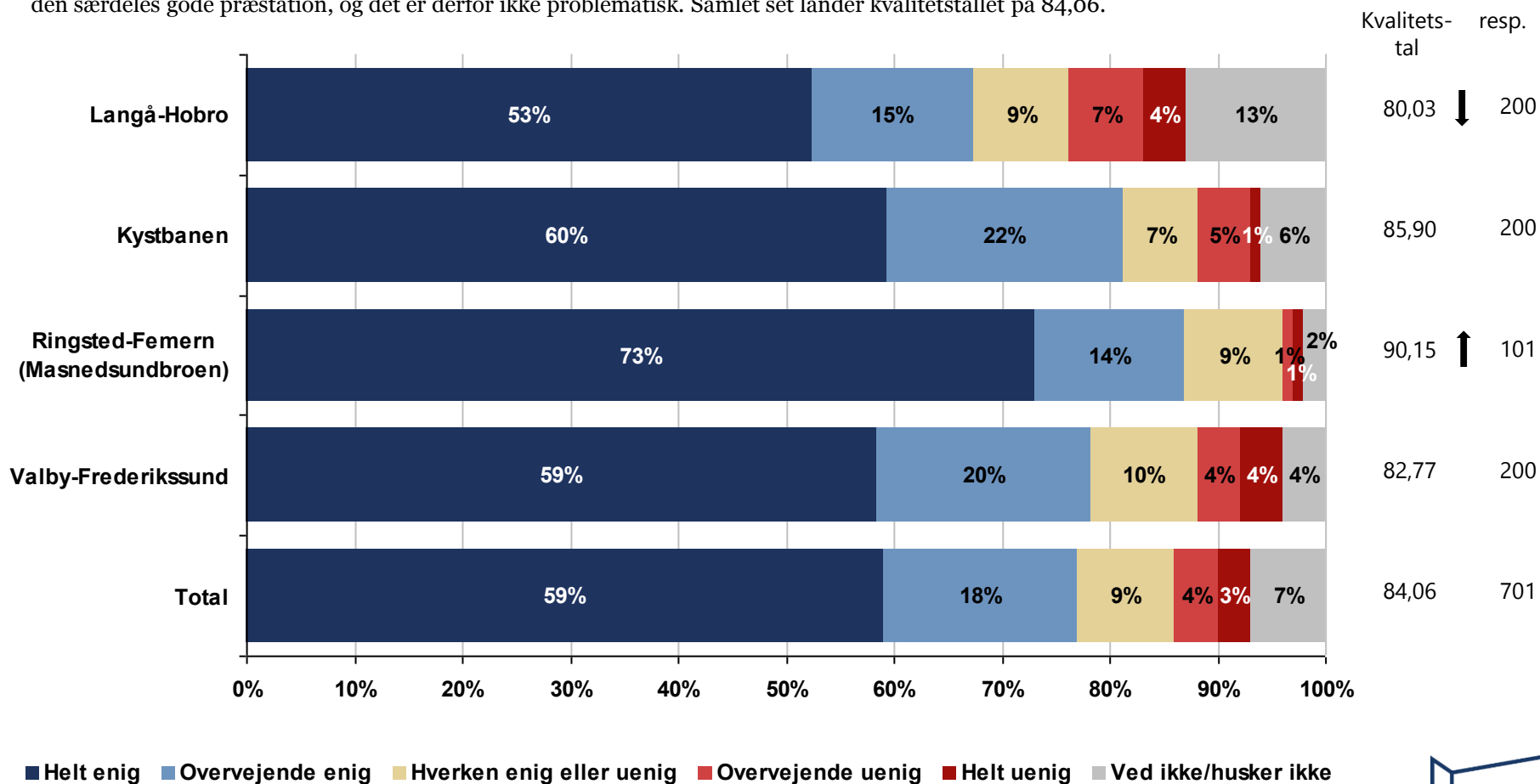
Kvalitetstallet for denne strækning er imidlertid på 83,48, og det lever derfor til fulde op til begge målsætninger. Samlet set scorer dette spørgsmålet et kvalitetstal på 86,74, hvilket vidner om, at Banedanmarks information vitterligt opleves som troværdig.



## 15. ER DU GENERELT ENIG ELLER UENIGI, AT INFORMATIONEN, DU HAR MODTAGET FRA BANEDANMARK, HAR HAFT DET INDHOLD, DU HAR HAFT BEHOV FOR?

Det gælder for 77%, samlet set, at Banedanmarks information har haft det nødvendige indhold. 18% er overvejende enige i dette og 59% er helt enige. Hver tiende (9%) svarer hverken eller, og endelig svarer 7% overvejende uenig (4%) eller helt uenig (3%). 7% tager ikke stilling, enten fordi de ikke husker eller ved det.

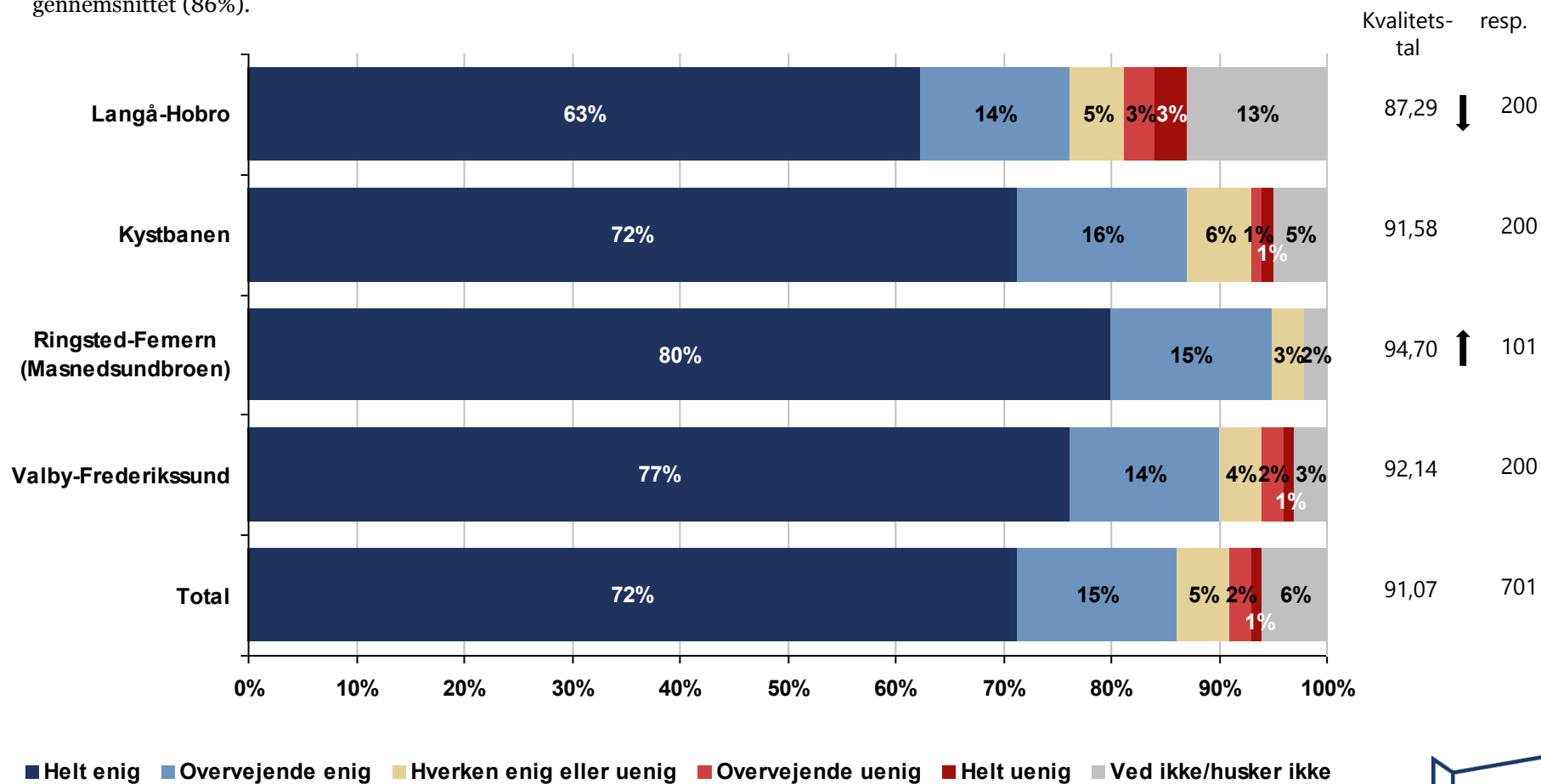
Igen finder vi størst tilfredshed på strækningen Ringsted-Femern (Masned Sundbroen) (87%) og lavest på Langå-Hobro (67%). For sidstnævnte gælder også, at kvalitetstallet er signifikant lavere end gennemsnittet. Men eftersom det er på 80,03 lever det op til den særdeles gode præstation, og det er derfor ikke problematisk. Samlet set lander kvalitetstallet på 84,06.



## 16. ER DU GENERELT ENIG ELLER UENIG I, AT INFORMATIONEN, DU HAR MODTAGET FRA BANEDANMARK, ER FORSTÅELIG?

Stort set alle (86%) er overvejende enige (15%) eller helt enige (72%) i, at informationen fra Banedanmark er forståelig. 5% svarer hverken eller, mens kun 3% erklærer sig overvejende uenige (2%) eller helt uenige (1%) i udsagnet. 6% svarer ved ikke/husker ikke.

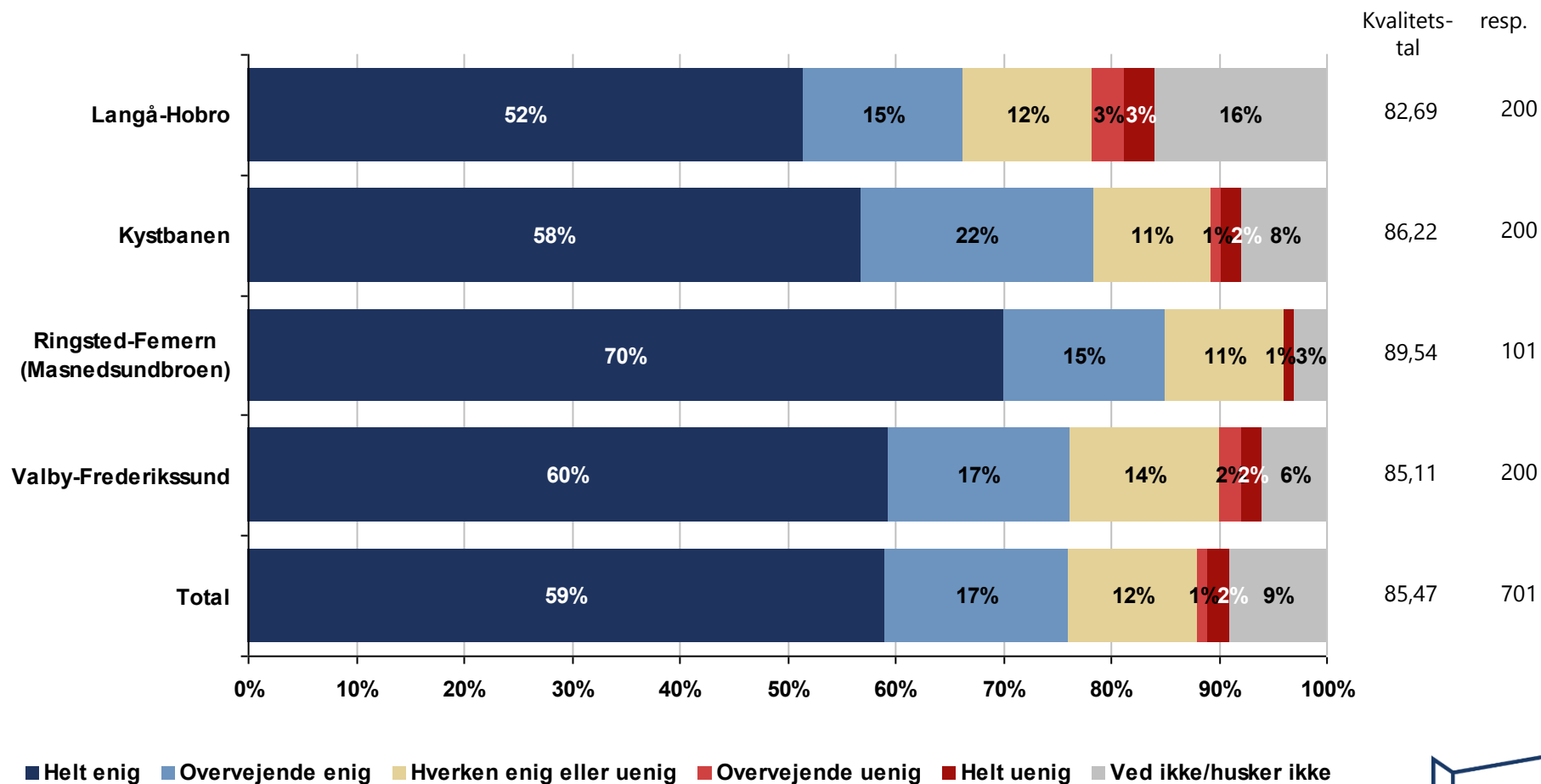
Med et samlet kvalitetstal på 91,07 er informationens forståelighed det målepunkt, der scorer allerhøjest. Det er derfor grader af den særdeles gode præstation, når Langå-Hobro på den ene side opnår en tilfredshedsandel på 77% og Ringsted-Femern (Masned Sundbroen) på den anden side opnår 95%. Også Valby-Frederikssund har en tilfredshedsandel (91%), der er større end gennemsnittet (86%).



## 17. ER DU GENERELT ENIG ELLER UENIG I, AT INFORMATIONEN, DU HAR MODTAGET FRA BANEDANMARK, ER IMØDEKOMMENDE?

Informationen opleves som imødekommende af tre fjerdedele (76%), hvoraf 17% er overvejende enige og 59% er helt enige. 12% angiver hverken at være enige eller uenige, mens 3% er overvejende uenige (1%) eller helt uenige (2%).

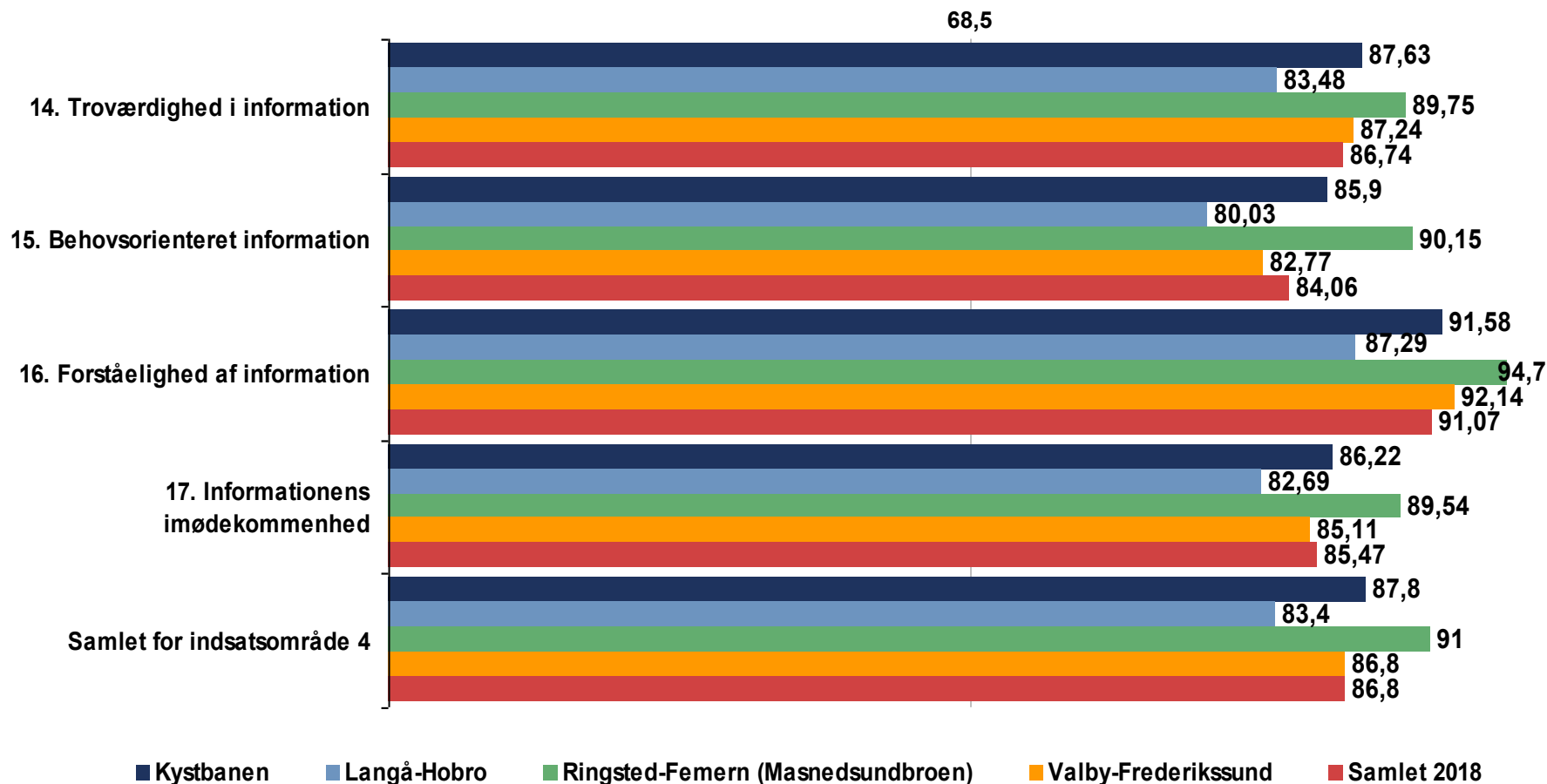
Færre er tilfredse langs Langå-Hobro-strækningen (67%), mens flere er tilfredse ved Ringsted-Femern (Masned Sundbroen) (85%). Kvalitetstallene er dog for alle strækninger over begge målsætninger, og samlet set scorer dette spørgsmål 85,47.



## OPSUMMERENDE KVALITETSTAL FOR INDSATSOMRÅDE 4

Det samlede kvalitetstal for hele indsatsområde 4 ligger på 86,8. Det er et meget flot resultat og overgår klart begge de anbefalede målsætninger. Generelt er der meget høje kvalitetstal for alle målepunkter, dog i særdeleshed for spm. 15 angående informationens forståelighed.

Kvalitetstallene er så tilfredsstillende for dette indsatsområde, at alle spørgsmål og strækninger opnår begge målsætninger. Generelt scorer Ringsted-Femern (Masned Sundbroen) højere end gennemsnittet og Langå-Hobro lavere. Tallene er dog så gode, at de altså stadig lever komfortabelt op til begge målsætninger.



## RESULTATER FOR INDSATSOMRÅDERNE

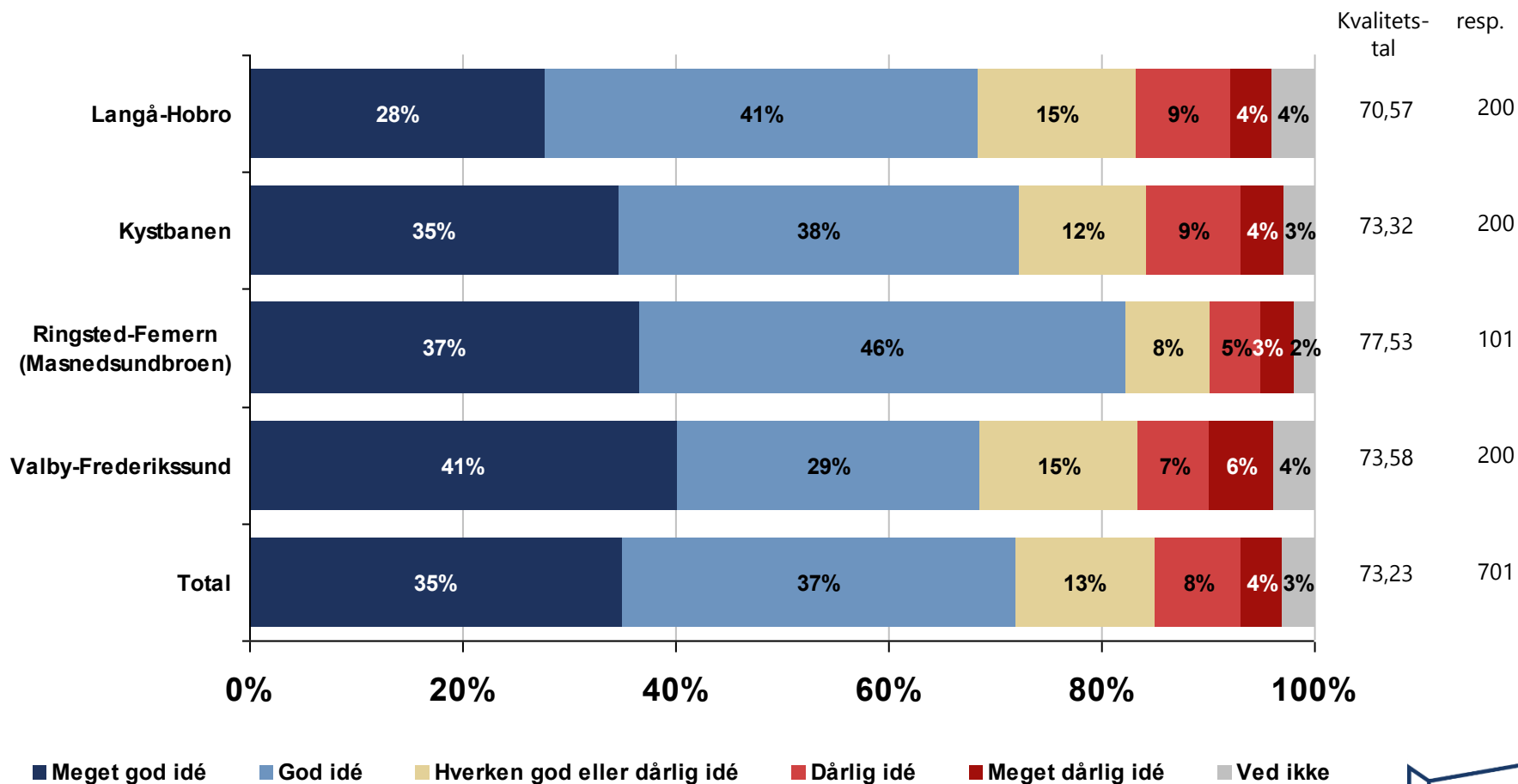
# INDSATSOMRÅDE 5 – SMS- INFORMATION

### 10. TILFREDSHED MED INFORMATION VIA SMS

## 10. SYNES DU, AT DET ER EN GOD ELLER DÅRLIG IDÉ, AT BANEDANMARK INFORMERER VIA SMS?

Syv ud af 10 (72%) mener, at det er en god idé (37%) eller meget god idé (35%), at Banedanmark informerer via sms. 13% svarer hverken/eller og 12% finder, at det er en dårlig idé (8%) eller meget dårlig idé (4%). 3% svarer 'ved ikke'.

Særligt beboerne ved Ringsted-Femern (Masned Sundbroen) synes, at det er en god idé (82%). Kvalitetstallene lever for alle strækninger op til den gode præstation, og samlet set opfylder kvalitetstallet på 73,23 begge målsætninger.





RESULTATER FOR INDSATSOMRÅDERNE

# INDSATSOMRÅDE 6 – ORIENTERING OVER FACEBOOK

11. KENDESKAB TIL FACEBOOK-ORIENTERING

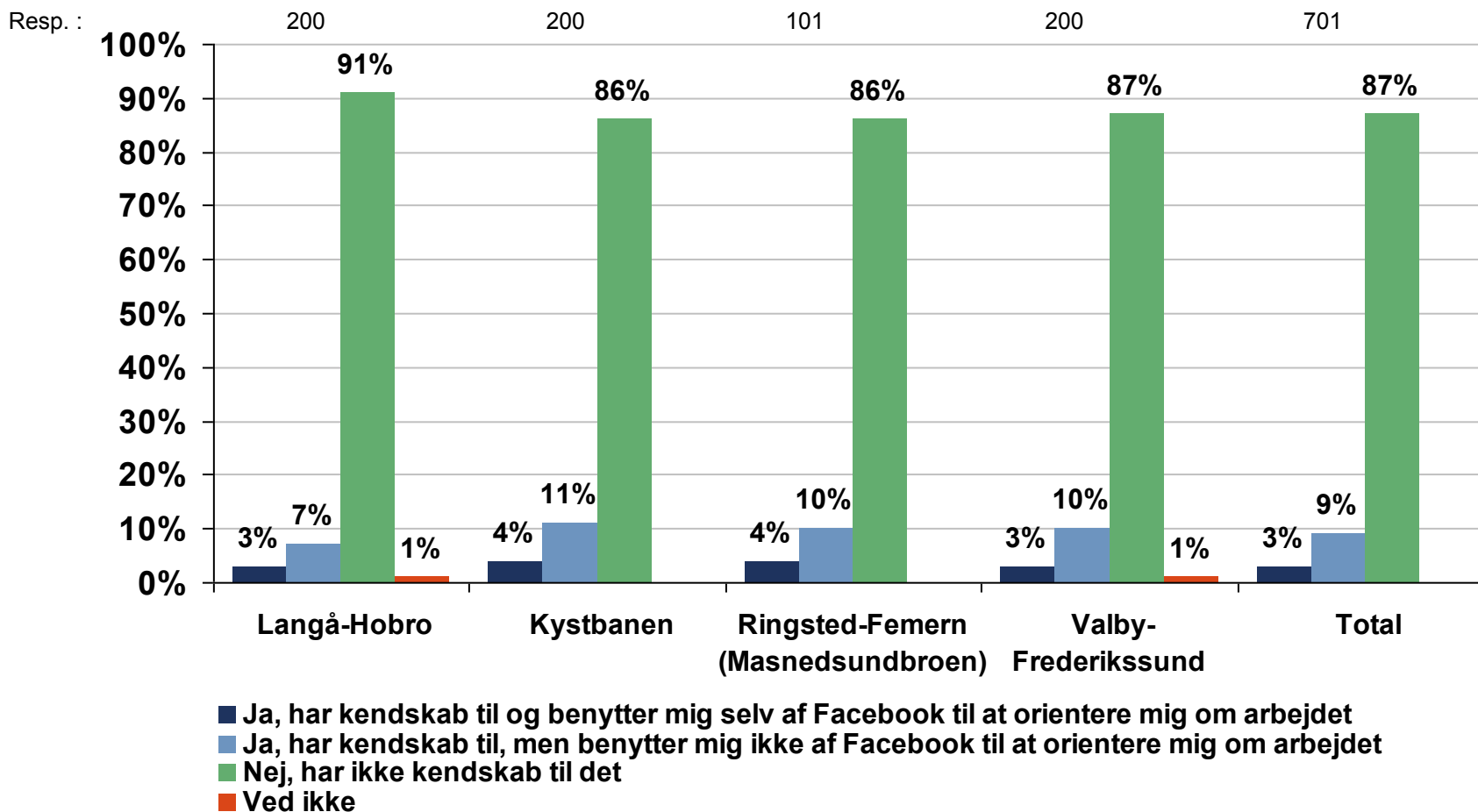
12. TILFREDSHED MED ORIENTERING OVER FACEBOOK

## 11. HAR DU KENDSKAB TIL, AT BANEDANMARK BENYTTER FACEBOOK TIL AT ORIENTERE OM ARBEJDET PÅ PROJEKTET? HVIS JA: BENYTTER DU SELV FACEBOOK TIL AT ORIENTERE DIG OM ARBEJDET PÅ PROJEKTET?

Langt de fleste (87%) har ikke kendskab til, at Banedanmark benytter Facebook til at orientere om arbejdet på projektet. 9% har kendskab til det, men benytter sig ikke af Facebook til at orientere sig om arbejdet, mens blot 3% anvender denne mulighed.

Der er ingen af strækningerne, de skiller sig signifikant ud fra hinanden på dette spørgsmål.

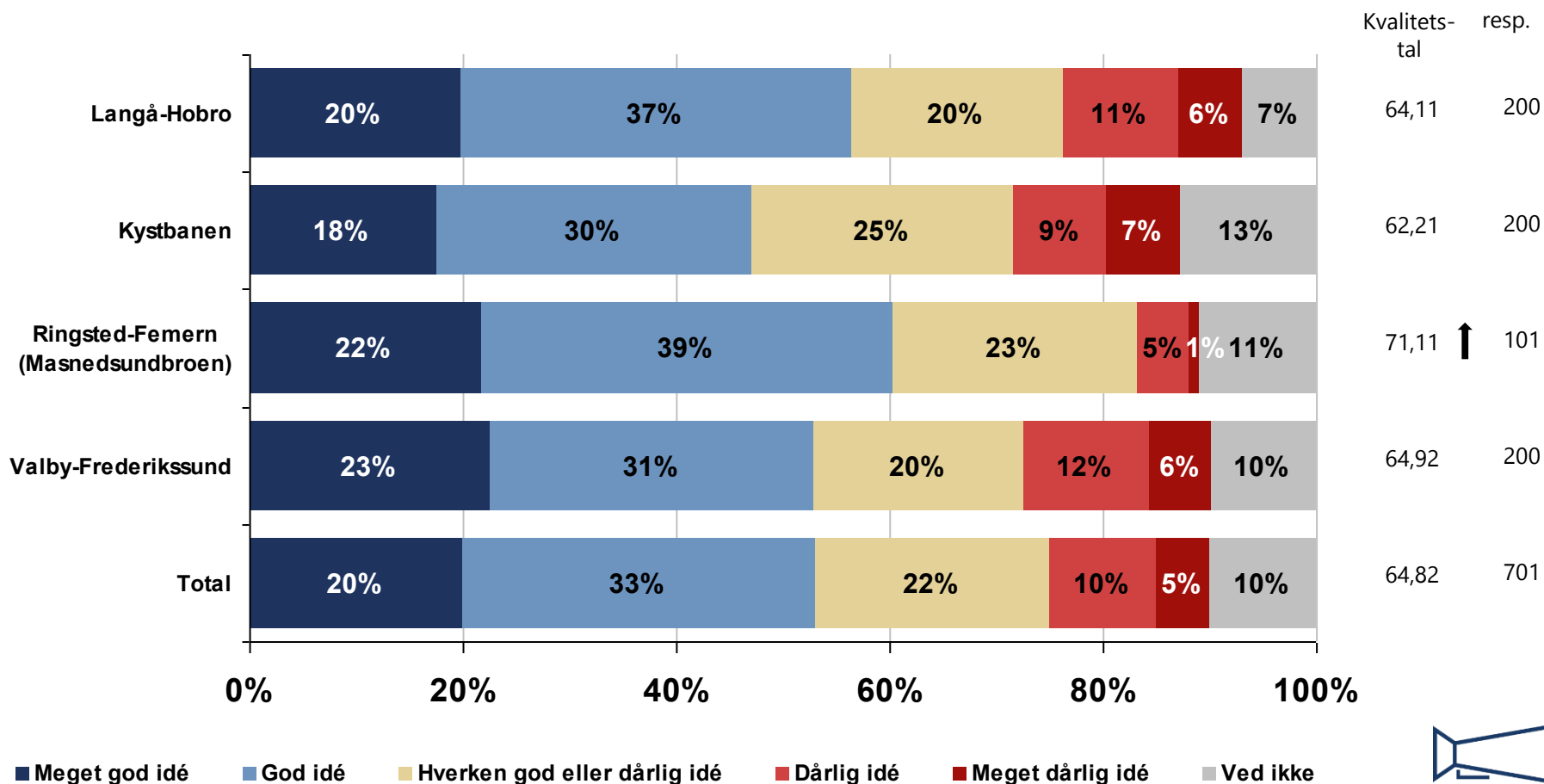
Eftersom kun 3% anvender tilbuddet, og kun halvdelen finder, at det er en god idé at gøre det (jf. spm 12), er der værd at overveje, hvorvidt Banedanmark skal stoppe med at benytte Facebook, eller om konceptet skal ændres, så det tiltaler flere.



## 12. SYNES DU, AT DET ER EN GOD ELLER DÅRLIG IDÉ, AT BANEDANMARK BENYTTER FACEBOOK TIL AT ORIENTERE OM ARBEJDET PÅ

Der er ikke overvældende opbakning til ideen om, at Banedanmark benytter Facebook til at orientere om arbejdet. Således svarer 53%, at det er en god idé (33%) eller meget god idé (20%). 22% svarer 'hverken/eller', mens 15% mener, at det er en dårlig idé (10%) eller en meget dårlig idé (5%). 10% svarer 'ved ikke'. Det samlede kvalitetstal på 64,82 er da også under målet på 68,5 for den gode præstation.

Med en andel på 47%, der synes at det er en god eller rigtig god idé, skiller Kystbanen sig negativt ud, hvilket også afspejler sig i et lavt kvalitetstal på 62,21. Beboerne ved Ringsted-Femern (Masnedsundbroen) skiller sig derimod positivt ud med et kvalitetstal på 71,11, der adskiller sig signifikant fra de øvrige strækninger og nærmer sig målet på 72,5 for den særdeles gode præstation.



## Resultater for indsatsområderne

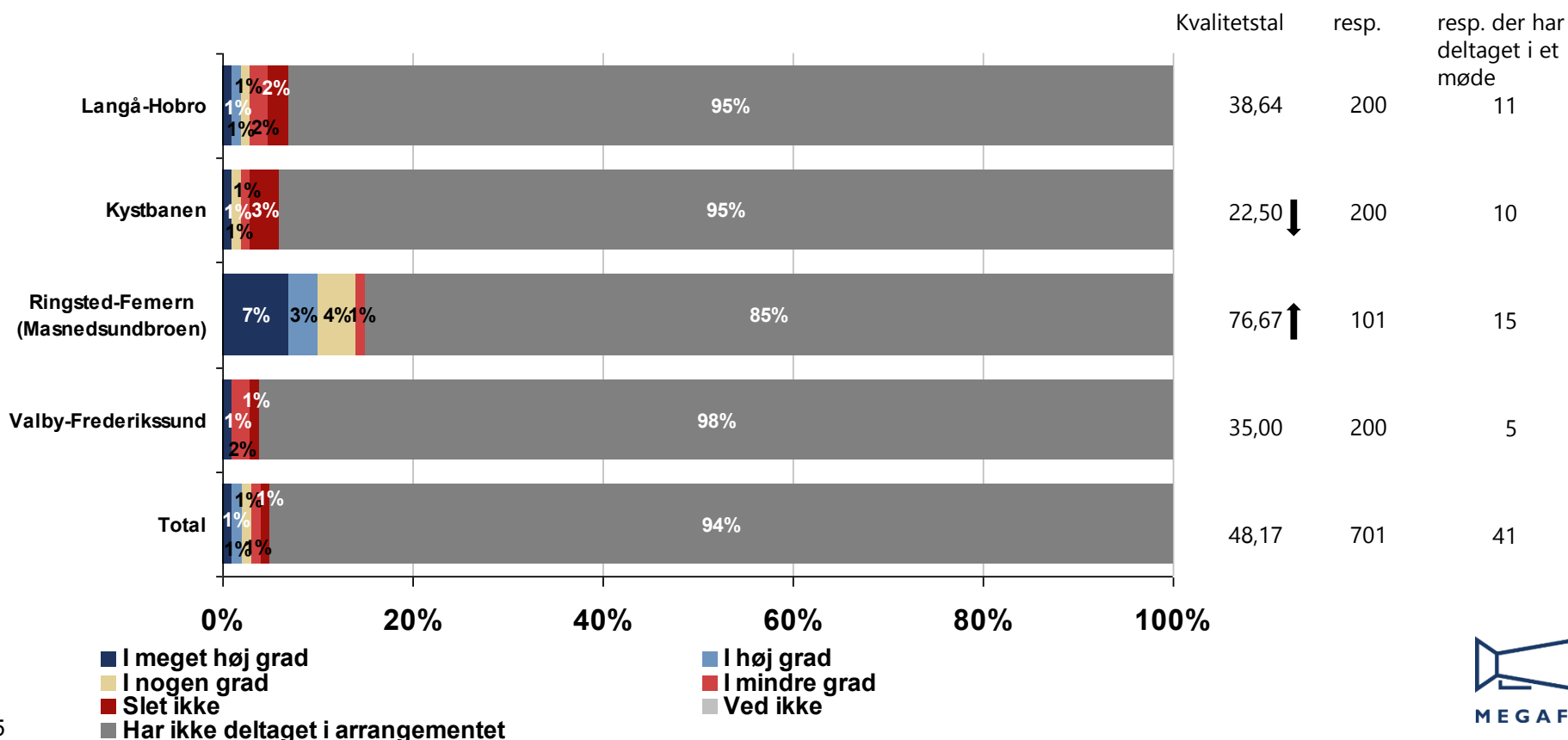
# Indsatsområde 7 – Offentlige møder/Åbent hus

### 12. Udbytte af deltagelse

### 13. HAR DU DELTAGET I ÉT AF BANEDANMARKS OFFENTLIGE MØDER/ÅBENT HUS ARRANGEMENTER? HVIS JA: I HVILKEN GRAD FIK DU DET FORVENTEDE UDBYTTE AF ARRANGEMENTET?

Ganske få respondenter har benyttet sig af muligheden for at deltage i et af Banedanmarks offentlige møder/åbent hus-arrangementer. Således er der samlet set 94%, der ikke har deltaget. Kun Ringsted-Femern (Masned Sundbroen) har en lidt større deltagerandel (15%). Da kun 41 ud af i alt 701 respondenter har deltaget, er disse resultater enormt usikre. Blandt disse er det samlet set 27% af de deltagende, der i høj grad (12%) eller meget høj grad (24%) angiver at have fået udbytte af arrangementet. 20% svarer 'i nogen grad', mens 44% svarer, at de i mindre grad (20%) eller slet ikke (24%) fik noget udbytte af arrangementet. Disse tilfredshedsandele er noget lavere end sidste år, hvor arrangementerne kun foregik ved Kystbanen og Ringsted-Femern (Masned Sundbroen), men resultaterne er som nævnt meget usikre.

Grundet det lave respondentantal, varierer kvalitetstallene også meget. Samlet set er det på 48,17, hvilket må siges at være for lavt. Kystbanens udbytte giver et kvalitetstal på 22,50, hvilket er signifikant lavere end gennemsnittet. Omvendt har Ringsted-Femern (Masned Sund) et kvalitetstal på 76,67, der adskiller sig signifikant positivt fra gennemsnittet. Disse resultater skal ses i forhold til et kvalitetstal for deltagerne i 2017 på 84,2 (78,8 for Ringsted-Femern (Masned Sundbroen) og 90,3 for Kystbanen).

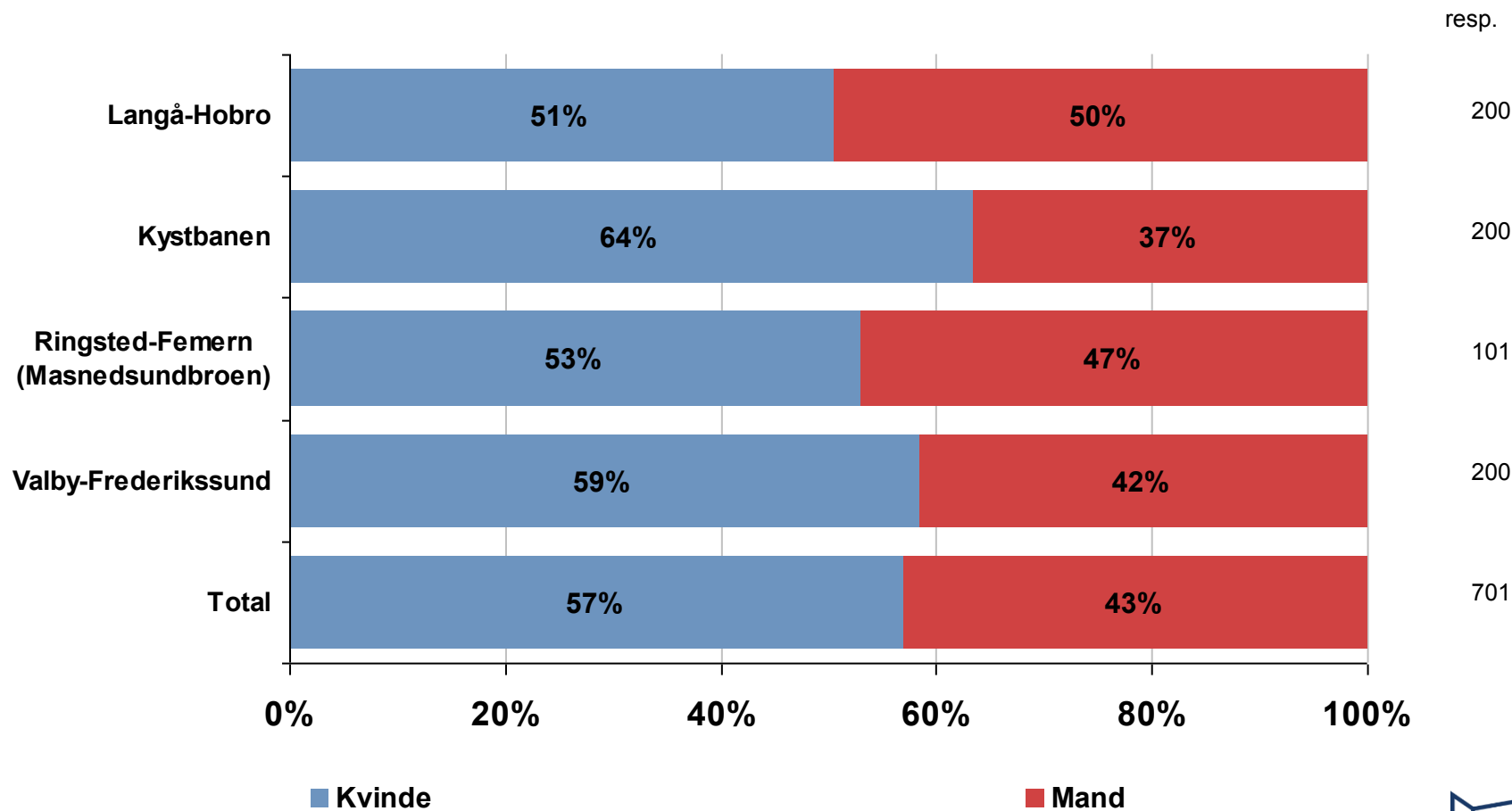


# 5. BAGGRUNDSPØRGSMÅL

24. HVAD ER DIT KØN?

25. HVAD ER DIN ALDER?

21. HVAD ER DIT KØN?



22. HVAD ER DIN ALDER?

