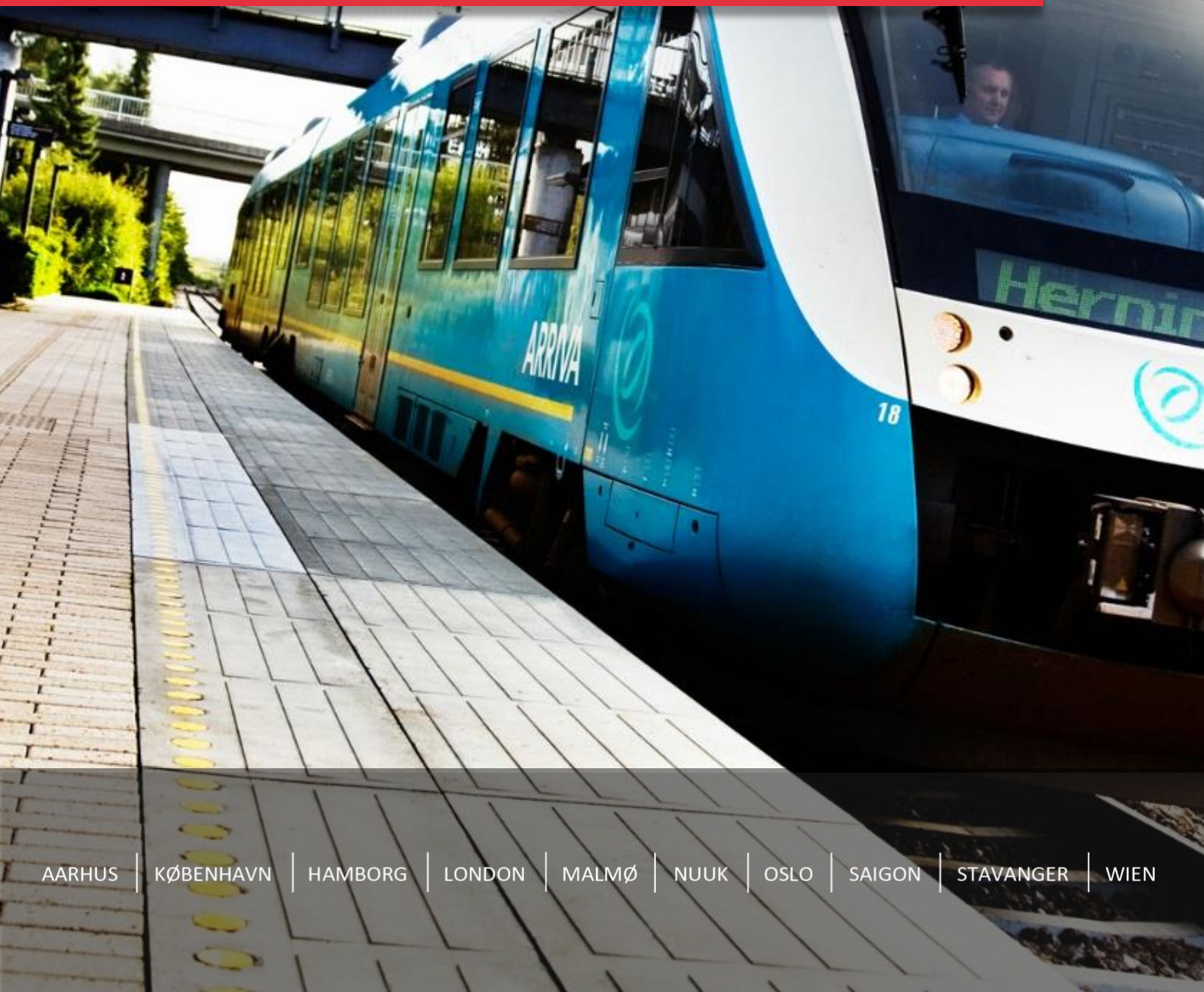


# KUNDETILFREDSHEDS- MÅLINGER

METODENOTAT

ARRIVA

OKTOBER 2018



# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>1.</b>	<b>INDLEDNING</b>	<b>2</b>
1.1.	Ekstern leverandør	2
<b>2.</b>	<b>METODE OG OPGAVELØSNING</b>	<b>3</b>
2.1.	Dataindsamlingsmetode	3
2.2.	Stikprøveudvælgelse	3
2.3.	Spørgeskema	4
2.4.	Pilottest	4
2.5.	Databehandleraftale og GDPR-krav	6
2.6.	Kvalitetssikring af data og databehandling	6
2.7.	Rapportering	7
2.8.	Team	8

# 1. INDLEDNING

Arriva opererer forskellige tog strækninger i Danmark og skal efter at Passagerpulsen har stoppet dataindsamlingen finde en ny leverandør af kundetilfredshedsmålinger.

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet er udbyder af strækningerne i Midt- og Vestjylland, og det fremgår som en del af kontrakten at der skal gennemføres kundetilfredshedsundersøgelser blandt passagererne på strækningerne af et eksternt firma.

Kundetilfredshedsundersøgelserne udgør en vigtig del af kontraktopfølgningen mellem Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og Arriva. Resultatet af kundetilfredshedsundersøgelserne kan udløse bonus eller bod i Transport-, Bygnings- og Boligministeriets betalinger til Arriva.

## 1.1. EKSTERN LEVERANDØR

Arriva har gennem en udbudsrunde valgt Epinion til at varetage kundetilfredshedsundersøgelserne på togstrækningerne på en forsvarlig og objektiv måde og med høj kvalitet.

Epinion har ikke alene stor erfaring med at gennemføre kundetilfredshedsundersøgelser, men har også i perioden 2010 – 2015 gennemført lignende undersøgelser på Kystbanen for Transportministeriet (og Trafikstyrelsen) og skal fra 1. januar 2019 gøre det samme for Bornholmstrafikken. Her gælder ligeledes principper om armlængde og objektivitet, da resultaterne også her kunne påvirke betalinger i form af bonus og bod.

## 2. METODE OG OPGAVELØSNING

### 2.1. DATAINDSAMLINGSMETODE

I forbindelse med leverandør skift, ønskes der også at opgradere dataindsamlingsmetoden fra uddeling/indsamling af papirskemaer (m. returkuverter) til uddeling/indsamling af tablets. Opgraderingen giver en række konkrete fordele, som;

- nemmere modificering af spørgerammen eller tilføjelse af "deep dives"
- en række fordele i dataindsamlingskvaliteten, da et elektronisk spørgeskema har defineret en specifik routing, og ikke kræver samme mængde manuel kvalitetssikring.
- mulighed for løbende kvalitetssikring og resultater, samt nemmere styring og overblik over de enkelte strækningers kvoter, da data registreres real time.

Det er Epinion overbevisning, at der ikke forekommer større udsving i tilfredshedsniveauet i forbindelse med opgradering af metoden. Dog gennemføres en sideløbende pilotundersøgelse (mere om denne senere) for at give indsigt i eventuelle små udsving, samt et kvalificeret handlingsgrundlag til den videre proces, hvis der mod Epinions forventning skulle forekomme lidt større udsving.

Overgangen fra papirskemaer til tablets vil ske over 5 måneder og være en del af pilottesten (mere om denne senere).

#### **SMS-BESVARELSE SOM ALTERNATIV**

Samtidig vil respondenter der ikke ønsker at deltage mens interviewer er til stede få tilbudt et kort link til undersøgelsen via SMS. Det giver respondenteren mulighed for at svare, når rejsen er tilendebragt.

#### **NEDBRUD AF WIFI ELLER TELEFONDÆKNING**

Genplanlægning ved nedbrud af WiFi eller telefondækning. Skulle der mod forventning ske et nedbrud under en dataindsamling, vil vagten genplanlægges således at de samme strækninger dækkes samme dag (en anden uge) og på samme tidsbånd.

### 2.2. STIKPRØVEUDVÆLGELSE

For at sikre at gennemførelsen er repræsentativ er det vigtigt at have 2 processer for øje. Før dataindsamlingen igangsættes udarbejdes en detaljeret indsamlingsplan, som modsvarer passagerfordelingen. Under selve dataindsamlingen benyttes et tællesystem, som sikrer tilfældig udvælgelse i toget.

#### **STRATIFIKATION**

Efterfølgende er indsat et eksempel på den stratifikation (fiktive tal) Epinion vil udarbejde. Fordelingerne vil blive baseret på de nyeste opdaterede passagertal fra Arriva:

**Tabel 1: Eksempel på den stratifikation Epinion vil foretage i forbindelse med målinger**

STRÆKNING	BESVARELSER PR. MÅLING	TILSTRÆBT FORDELING					
		Hverdage (83%)				Weekend (17%)	
TOTAL	800	Morgen* (04.30-09.00) 24%	Øvrig tid (09.00-15.00) 25%	Eftermiddag (15.00-18.00) 24%	Aften (18.00-24.00) 10%	Lørdag 8%	Søn- og Helligdage 9%
Struer - Aarhus	160	38	40	38	16	13	14
Struer - Thisted	70	17	18	17	7	6	6
Skjern - Struer	100	24	25	24	10	8	9
Skjern - Esbjerg	100	24	25	24	10	8	9
Esbjerg - Tønder	100	24	25	24	10	8	9
Aarhus - Skjern	200	48	50	48	20	16	18
Varde - Nr. Nebel	70	17	18	17	7	6	6

Der indsamles ca. 400 svar pr. måned (4800 besvarelser pr. år) dog vil der blive indsamlet 600 interview i henholdsvis november og december 2018 for at dække de manglende interview fra oktober. 400 besvarelser pr. måned er rigeligt, når man kigger på et overordnet tilfredshedsniveau (fx leveringen til TBB).

### UDVÆLGELSE I TOGET

Ud over at fordelingen af interview er repræsentativ på forskellige parametre, er det også vigtigt at udvælgelsen af respondenter i toget sker tilfældigt ikke mindst for at sikre at alle har lige stor sandsynlighed for at blive udvalgt til interview uanset hvor lang tid de har været om bord. Hertil kommer en sikring af repræsentativiteten af kundetyper pendler, fritidsrejsende, køn og alder. Dette sikrer Epinion på baggrund af vores velafprøvede tælleprincip RSC, således hverken interviewer, situationen eller hvor du sidder i toget har indflydelse på hvem der kan / skal deltage i undersøgelsen. I forlængelse heraf vil Epinions interviewere dække hele strækningen.

## 2.3. SPØRGESKEMA

Spørgeskemaet opsættes både i papirformat – med et overskueligt layout – og i Epinions online survey tool.

Begge opsætninger testes grundigt før det benyttes til at indsamle data.

Spørgeskemaet (som leveres til TBB i særskilt oplæg) vil i store træk minde om det, som Passagerpuls har anvendt til og med september 2018.

## 2.4. PILOTTEST

Pilotundersøgelsen er relevant, da den giver Arriva konkret indsigt i eventuelle udsving, samt et kvalificeret handlingsgrundlag til den videre proces, hvis der mod Epinions forventning skulle forekomme større udsving.

### FORMÅL

Pilotundersøgelsen gennemføres for at teste en opgradering af metoden og sikre tilnærmelsesvis overensstemmelse mellem tidligere dataindsamlingsmetoder og fremtidig digital indsamling.

## UDFORMNING

Pilottesten gennemføres sideløbende med den almindelige dataindsamling i november og december, så datagrundlaget alt andet lige er direkte sammenligneligt. Dvs. at dataindsamlingen i pilottesten via papirskemaer (nuværende metode) sker på samme strækning, tids- og dagsbånd (F.eks. - Pilot mandag d. 12/11, kl. 09.30-11.00, og Almindelig indsamling mandag d. 19/11, kl. 09.30-11.00 – begge på samme strækning).

For at sikre et tilstrækkeligt datagrundlag på pilottesten, gennemføres 400 online interview fordelt på følgende linjer for også at sikre en geografisk spredning.

Samtidig med pilottesten gennemføres den almindelige dataindsamling (papirspørgeskemaer), som benyttes til rapportering til TBB. I løbet af de første 5 måneder udfases papirspørgeskemaer og online spørgeskema indfases 100%.

**Figur 1: Fordeling af online interview**

Struer – Aarhus	100
Skjern – Esbjerg	75
Aarhus – Skjern	150
Skjern - Struer	75

Tids- og procesplan for pilotundersøgelsen og den almindelige dataindsamling ses her:

**Tabel 2: Antal papirinterview og online interview i perioden november-marts**

	Antal papirinterview	Antal online interview	
<b>November</b>	600	200	
<b>December</b>	600	200	
<b>Januar</b>	200	200	
<b>Februar</b>	100	300	Pilottest
<b>Marts</b>	0	400	
	400 pr. måned + oktober		

## EVALUERING

Når dataindsamlingen for pilottesten er afsluttet – og senest primo januar – gennemføres der blandt andet en GAP-analyse, hvor de elektronisk indsamlede besvarelser sammenlignes med besvarelserne fra papirskemaerne fra samme periode. Her testes der bl.a. om der er signifikante forskelle mellem de indsamlede besvarelser.

Evalueringen af pilottesten indebærer også en sammenligning med historiske data (generel og sæsonbetinget).

Der er i evalueringen fokus på både det overordnede resultat, men også eventuelle udsving på strækingsniveau.

Hvis der som forventet ikke er væsentlige udsving i resultaterne baseret på metodeopgraderingen fortsættes processen med indfasning, som beskrevet i tidsplanen ovenfor.

## 2.5. DATABEHANDLERAFTALE OG GDPR-KRAV

I opstartsfasen, udfærdiges og signeres en databehandleraftale mellem Epinion og Arriva og vil således leve op til de GDPR-krav, (EU) 2016/679 som trådte i kraft den 25. maj 2018.

## 2.6. KVALITETSSIKRING AF DATA OG DATABEHANDLING

### ONLINE DATAINDSAMLING

Kvalitetssikringen vil ske realtime bl.a. vha. automatiserede valideringer, diverse svarmønstre algoritmer og Mystery Shopping af interviewerne ombord. Efterfølgende gennemgås data blandt andet for outliers, logik, antal besvarede spørgsmål (grænsen er minimum 70% udfyldt), brug af svarskala etc. – hvilket fører til at endelig datafil foreligger. Herefter foretages selve databehandlingen, hvor der udarbejdes en vejmodel baseret på vægtningen af spørgsmålene som angivet i materialet fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriet. Her vægtes de enkelte spørgsmål og kategorier med den vægt de har fået tildelt, og der udarbejdes måltal / gennemsnit opdelt på spørgsmål og kategorier. Data vejes én gang i forbindelse med aflevering af halvårsrapporterne. *Strækningen Varde – Nr. Nebel indgår ikke i vejningen.*

Data er tilgængeligt for både Epinion og Arriva realtime i forbindelse med simpel online oversigt.

### DATABEHANDLING VIA PAPIRSPØRGESKEMAER

Kvalitetssikringen sker løbende, men med tidsforskydning. Efter hver vagt giver interviewerne feedback på antal gennemførte besvarelser, så kvoterne kan følges nøje, trods de ikke registreres elektronisk. Desuden gennemføres Mystery Shopping. Kvalitetssikring foretages efterfølgende på scannede data bl.a. vha. valideringer, logisk routing, diverse svarmønstre algoritmer og antal besvarede spørgsmål (grænsen er minimum 70% udfyldt).

Herefter foretages selve databehandlingen, hvor der udarbejdes en vejmodel baseret på vægtningen af spørgsmålene som angivet i materialet fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriet. Her vægtes de enkelte spørgsmål og kategorier med den vægt de har fået tildelt, og der udarbejdes måltal / gennemsnit opdelt på spørgsmål og kategorier.

Data vejes én gang i forbindelse med aflevering af halvårsrapporterne. *Strækningen Varde – Nr. Nebel indgår ikke i vejningen.*

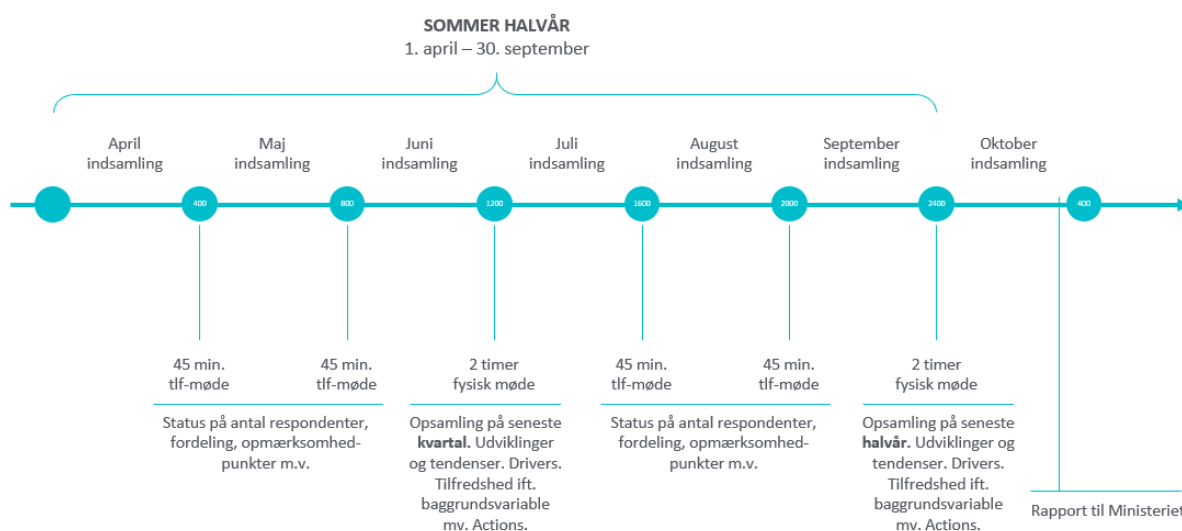
## 2.7. RAPPORTERING

I forbindelse med rapporteringen vil data fra både papir- og onlinespørgeskemaer i en fælles pulje udgøre resultatgrundlaget i hele indfasningsperioden. Dog vil online interview fra pilottest, som tidligere angivet, ikke indgå i den almindelige rapportering, men udelukkende benyttes til at kvalitetssikre dataindsamlingen.

Rapporteringsflow'et og indhold ligger fast og vil følge den proces som er angivet af TBB og Arriva. Efterfølgende er udkast til rapporteringsplan indsat:

Figur 3: Udkast til rapporteringsplan

### Løbende rapportering fra Epinion til Arriva Tog



Rapporterne vil bestå af et kort følgebrev, der oplyser halvårets vægtede gennemsnitlige resultat. Og et bilag, der viser scorerne for alle tilfredshedsspørgsmål, og herunder de 13 spørgsmål, som indgår i bod/bonus. Bilaget skal vise de historiske resultater tilbage til 2011.

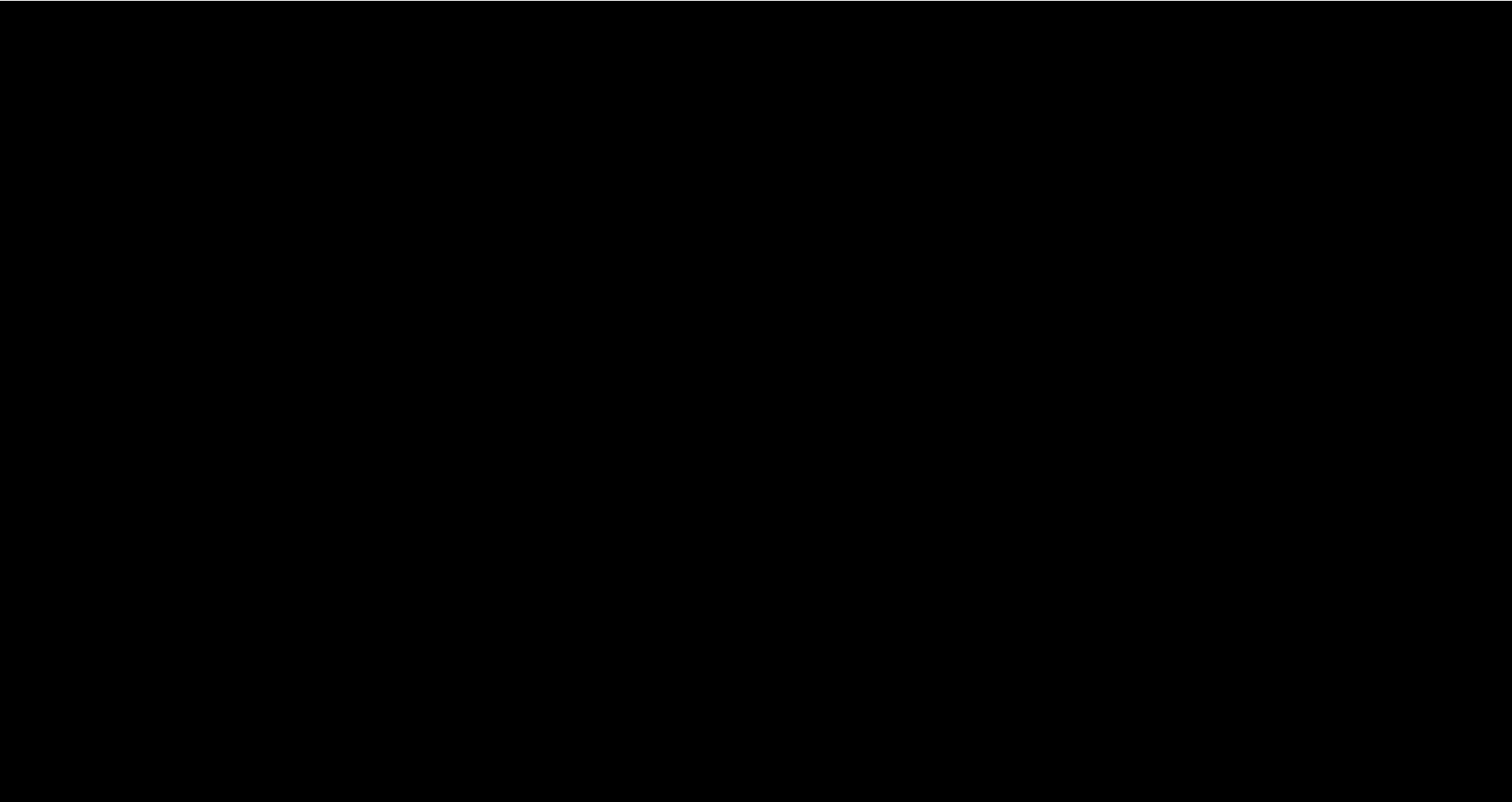
Rapporterne vil opsummere resultatet og periodens vigtigste udviklinger, for de for TBB relevante 13 spørgsmål, inkl. gennemsnittet af disse. Resultatet af undersøgelsen angives med korrekte spørgsmålsvægte, og vejning jf. vejmodel fra TBB.

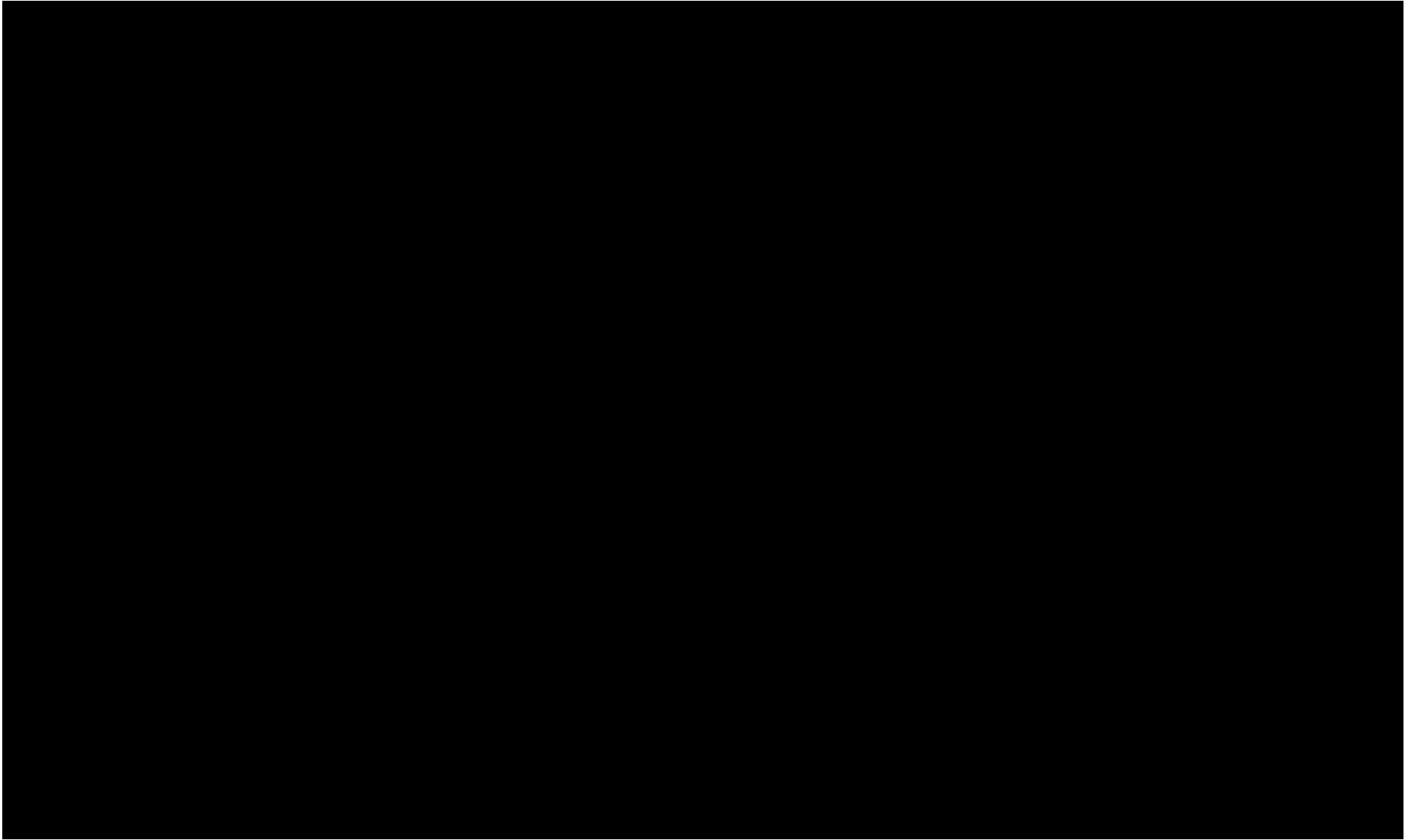
Rapporterne fremsender Epinion til TBB senest den 30. april og den 31. oktober. Rapport for "sommerhalvår" omfatter månederne april til september og rapport for "vinterhalvår" omfatter månederne oktober til marts.

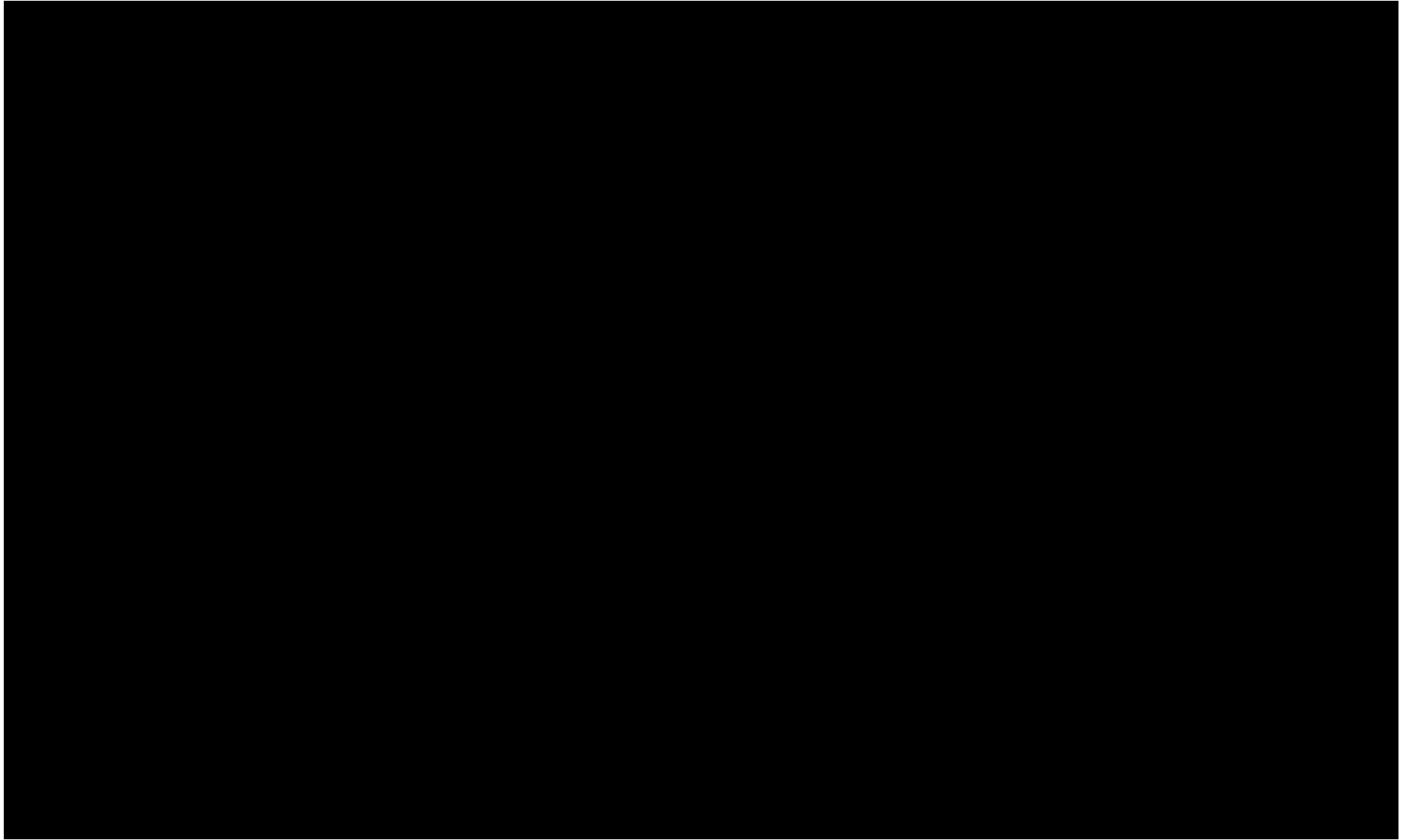
Epinion gemmer i hele kontraktperioden (og op til et år efter) historiske data i compliance med GDPR.



2.8. TEAM







# EPINION

## OM OS

Vi er et af Skandinaviens største konsulent- og analysefirmaer med kontorer i Danmark, Grønland, Norge, Storbritannien, Sverige, Tyskland, Vietnam og Østrig.

Vi er en mangfoldig arbejdsplads med internationalt perspektiv og samarbejdspartnere i hele verden og beskæftiger mere end 150 fastansatte medarbejdere og 500 interviewere.

Vi leverer skræddersyede undersøgelser, der sikrer et solidt grundlag for optimale beslutninger. Vores mål er altid at præsentere analyseresultater og yde rådgivning af højeste kvalitet.

### EPINION AARHUS

HACK KAMPMANN'S PLADS 1-3  
8000 AARHUS C  
T: +45 87 30 95 00  
E: TV@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.DK

### EPINION KØBENHAVN

RYESGADE 3F  
2200 KØBENHAVN N  
T: +45 87 30 95 00  
E: TYA@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.DK