

# KTF Transmission: Kollektiv trafik står svagere blandt unge efter corona-krisen

Af: Mikael Hansen

**Webinaret den 11. maj 2021 handlede om den kollektive trafiksektors fælles kundeundersøgelse for 2020. Den rummede interessante informationer og udfordringer, når passagererne skal vindes tilbage.**

Egentlig er der tale om "gamle nyheder", for resultatet af den fælles kundetilfredshedsundersøgelse blev offentliggjort tilbage i marts 2021, men webinaret var en mulighed for at uddybe nogle af de interessante resultater fra undersøgelsen. Det var afdelingsleder og partner Henrik Andersen fra konsulentfirmaet Wilke, der præsenterede resultaterne.

Corona-krisen var den gennemgående tema i 2020-undersøgelsen – en væsentlig mulighed for at se dybere ind i passagerernes holdninger og vurderinger af den kollektive trafik. Undersøgelsen bygger på et stort antal telefoninterviews med personer, som har brugt kollektiv trafik mindst én gang indenfor det seneste år.

-Vi har en forholdsvis større andel af lejlighedsvis brugere (light users) end andre undersøgelser, og resultaterne viser derfor også generelt lavere tilfredshedsniveau, forklarede Henrik Andersen.

## Små udsving i tilfredsheden

Trods de meget specielle vilkår under corona-krisen, hvor borgerne direkte blev frarådet at bruge kollektiv trafik, er udsvingene i kundetilfredsheden relativt små.

-Villigheden til at anbefale andre at bruge kollektiv trafik er faldet en smule fra 2019 til 2020, men det er meget mindre end jeg personligt havde forventet, sagde Henrik Andersen.

To grupper skiller sig ud fra hovedtendensen. Unge mellem 18 og 29 var markant mindre tilfredse med kollektiv trafik i 2020 end i 2019, og dem, der valgte at rejse mindre med kollektiv trafik under corona-krisen, forventede også at rejse mindre i 2021.

-Det ser ud at være netop disse forskydninger i tilfredsheden, som er årsag til den generelle fald i tilfredsheden, og det peger på nogle centrale udfordringer og angrebepunkter, når passagererne skal vindes tilbage, konkluderede Henrik Andersen.

## Få deltagere men meget interaktiv dialog

Webinaret den 11. maj 2021 adskilte sig fra de fleste af de foregående webinarer ved kun at have 13 deltagere. Til gengæld var der mere interaktiv dialog, hvor der blandt andet blev åbnet for en replik fra Passagerpuls. Den første lille skuffelse over den ringe interesse med altså afløst af en større intensitet i webinaret, som i dagen anledning blev forlænget med 6 minutter.

Webinaret er altså værd at gense, og det kan man gøre på adressen <https://www.crowdcast.io/kollektivtrafikforum>

### Læs også:

Kunderne hos NT og NJ er fortsat blandt Danmarks mest tilfredse kunder

Kundernes tilfredshed med kollektiv transport på Sjælland er steget

Ny fælles kundetilfredshedsanalyse viser stigende tilfredshed

[KTF Transmission](#) [Corona](#) [Kundetilfredshed](#)