

## BESTILLERUNDERSØGELSE 2011

MIDTTRAFIK

24/11/2011

### EPINION KØBENHAVN

RYESGADE 3F  
DK-2200 KØBENHAVN N  
TLF. +45 87 30 95 00  
TYA@EPINION.DK

### EPINION AARHUS

SØNDERGADE 1A  
DK-8000 AARHUS C  
TLF. +45 87 30 95 00  
TV@EPINION.DK

### EPINION SAIGON

11<sup>TH</sup> FLR.DINH LE BUILDING - 1 DINH LE STR.,  
DIST. 4, HOCHIMINH CITY, VIETNAM  
TLF. +84 90 411 3289  
SAIGON@EPINION.VN

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>INDLEDNING</b>	<b>3</b>
1.1	Baggrund og metode	3
1.2	Læsevejledning	3
<b>2.</b>	<b>SAMMENFATNING</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>TILFREDSHED BLANDT SAGSBEHANDLERE</b>	<b>5</b>
3.1	Økonomi	5
3.2	Køreplanlægning	7
3.3	Udbud	8
3.4	Kontrakter med busselskaberne	8
3.5	Markedsføring	9
3.6	Drift	10
3.7	Kundeservice	10
3.8	Handicapkørsel	12
3.9	Flextur/telekørsel (region og kommuner)	13
3.10	Patientkørsel	13
3.11	Generelt	14
3.12	Forslag til fremtidige indsatsområder	17
<b>4.</b>	<b>TILFREDSHED BLANDT DIREKTØRER</b>	<b>18</b>
4.1	Økonomi	18
4.2	Køreplanlægning	19
4.3	Udbud	20
4.4	Markedsføring	21
4.5	Generelt	22
4.6	Forslag til fremtidige indsatsområder	24

# 1. INDLEDNING

## 1.1 BAGGRUND OG METODE

Bestillerundersøgelsen, der ligger til grund for denne afrapportering, har til formål at tilvejebringe viden omkring bestillernes tilfredshed med samarbejdet om buskørsel og variabelkørsel. Resultaterne fra undersøgelsen skal dokumentere, om der er områder, hvor der er plads til forbedringer eller områder, hvor der skal ske ændringer i samarbejdsformen mellem bestillerne og Midttrafik.

Undersøgelsens målgruppe er Region Midt og kommuner i regionen, som bestiller kørsel hos Midttrafik. Målgruppen udgør i alt 20 bestillere, hos hvem der sidder en eller flere relevante kontaktpersoner. Samplingen, der ligger til grund for undersøgelsen, er leveret af Midttrafik og består af en kontakliste med 79 primære kontakter fordelt på sagsbehandlere og direktører (samt sekundære kontakter, som kun interviewes såfremt den primære kontakt ikke træffes). Bestillerne er informeret om undersøgelsen af Midttrafik forud for dennes gennemførelse, og er dermed også informeret om, at undersøgelsens respondenter ikke er anonyme.

Spørgeskemaet, der ligger til grund for undersøgelsen, er leveret af Midttrafik og er, som udgangspunkt, det samme fra runde til runde på denne undersøgelse, hvorved det er muligt at sammenligne med tidligere/fremtidige resultater.

Undersøgelsen er gennemført i uge 45 og 46 2011 og interviewene er foretaget som telefoninterview, da denne metode sikrer en høj svarprocent. Der er i alt indsamlet 71 besvarelser svarende til en svarprocent på 90 %.

## 1.2 LÆSEVEJLEDNING

Nærværende afrapportering er opdelt i samme underafsnit som underkategorierne i spørgeskemaet. Resultaterne afrapporteres for både buskørsel og variabelkørsel, hvor alle grupper har fået spørgsmålene, og ellers kun for den del af målgruppen, hvortil spørgsmålet/ene er stillet.

Rapporten er bygget op således:

Afsnit 2 giver en overordnet sammenfatning af undersøgelsens resultater.

Afsnit 3 gennemgår tilfredsheden blandt sagsbehandlere hos bestillerne, mens direktørernes tilfredshed kortlægges i afsnit 4.

## 2. SAMMENFATNING

Som rapportens resultater viser, er bestillerne overordnet godt tilfredse med samarbejdet om buskørsel og variabelkørsel, hvilket eksempelvis kommer til udtryk i, at alle sagsbehandlere inden for buskørsel er meget tilfredse eller tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik samlet set, mens samme andel udgør 95 % blandt sagsbehandlerne inden for variabelkørsel.

Umiddelbart gør tilfredsheden sig gældende blandt begge kundegrupper, og der er ikke udpræget forskel i tilfredsheden mellem bestillere inden for buskørsel og variabelkørsel. Dog er respondenterne inden for variabelkørsel (sagsbehandlere såvel som direktører) generelt mere tilbøjelige til at svare "Ved ikke".

Samlet set er det gennemgående for undersøgelsens resultater, at en relativ stor andel ikke har set sig i stand til at placere sig på tilfredshedsskalaen, og i stedet har sat sit svar under kategorien "Ved ikke". Dette kan skyldes flere ting, heriblandt (1) at respondenterne ikke har kendskab til de omtalte muligheder og tilbud hos Midttrafik, (2) at respondenterne har kendskab til disse, men ikke benytter sig af dem, (3) at spørgsmålene ikke er relevant i forhold til respondentens primære arbejdsområde, eller (4) at respondenternes mangel på anonymitet i undersøgelsen har afholdt dem fra at svare på spørgsmålene. Svarkategorien kan således indeholde mere information end hvad, der belyses af den kvantitative undersøgelse, og de store andele, der svarer "Ved ikke" kan dermed flere steder tolkes som et resultat i sig selv.

Til trods for, at tilfredsheden blandt bestillerne overordnet ligger på et højt niveau, viser undersøgelsens resultater dog, at der er plads til forbedring flere steder. Særligt udtalt virker forbedringspotentialet inden for buskørsel, når det gælder Midttrafiks køreplansproces, f.eks. tidsfrister og behandlingstid, hvor knap hver fjerde sagsbehandler inden for buskørsel er utilfreds, og Midttrafiks faglige sparring og rådgivning vedrørende økonomi, hvor hver femte direktør er utilfreds.

Ydermere fremgår det af tallene såvel som respondenternes forslag til fremtidige indsatsområder, at Midttrafik i højere grad bør fokusere på klare tidsfrister (både internt, men også i udmeldingerne til bestillerne), kommunikation, hjælp til lokal markedsføring, inddragelse af og bedre samarbejde med bestillerne, samt rådgivning vedrørende udvikling af den kollektive trafik.

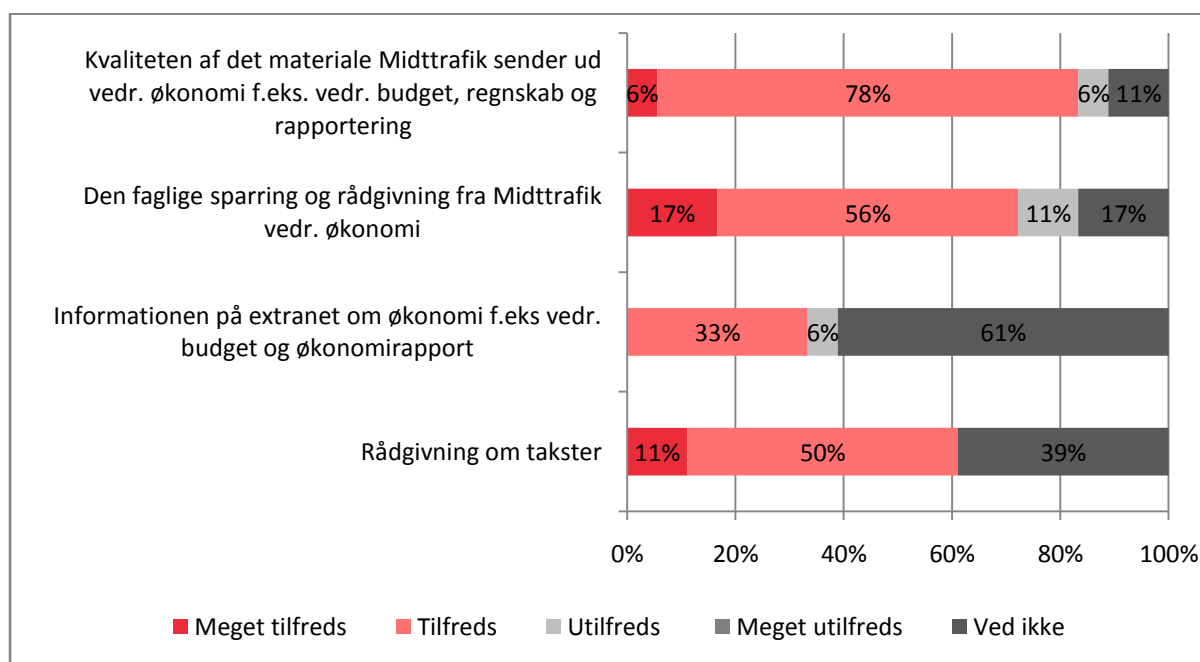
### 3. TILFREDSHED BLANDT SAGSBEHANDLERE

I dette afsnit gennemgås tilfredsheden blandt sagsbehandlere hos bestillerne.

#### 3.1 ØKONOMI

Figur 1 nedenfor viser tilfredsheden med økonomirelaterede områder blandt sagsbehandlere inden for buskørsel. Som det fremgår, er sagsbehandlerne godt tilfredse. 84 % er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af det materiale, som Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, mens 6 % er utilfredse, og 11 % svarer "Ved ikke". 73 % er meget tilfredse eller tilfredse med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi. Blandt de fire økonomirelaterede områder, er dette område det område, hvor der ses den største andel utilfredse respondenter; 11 % er utilfredse. Der er dog ingen respondenter, der er meget utilfredse.

Figur 1 Tilfredshed med økonomi (Buskørsel)



Note: n=18

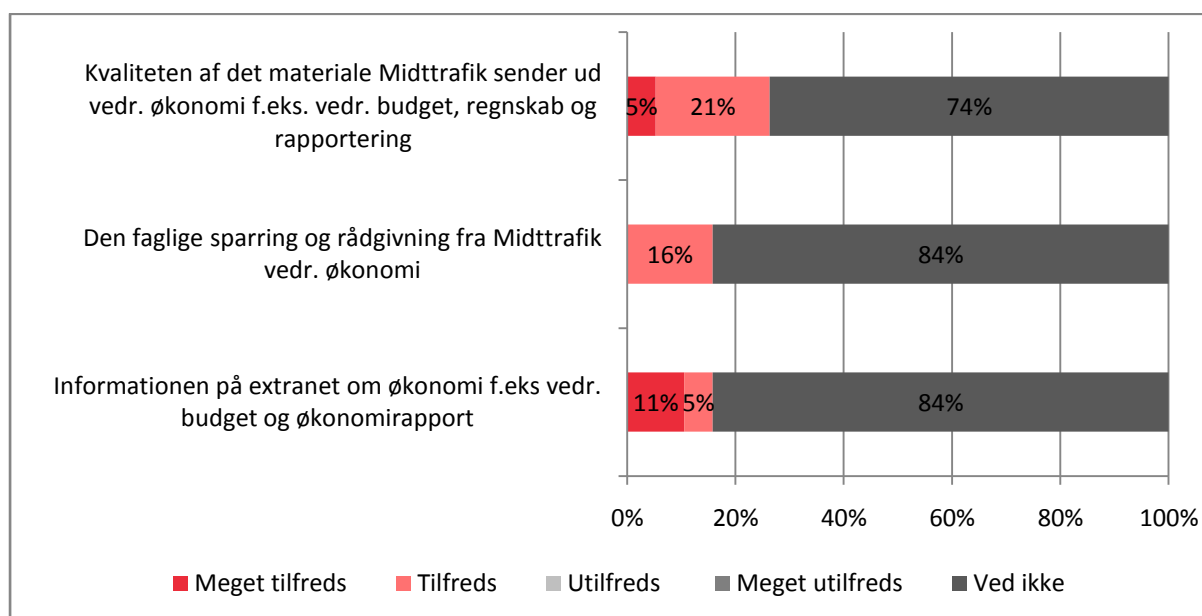
Når det gælder informationen på extranet om økonomi svarer 33 %, at de er tilfredse. Denne relative lave andel er dog ikke udtryk for en udbredt utilfredshed, men nærmere et manglende kendskab til eller ingen anvendelse af økonomiinformationen på extranettet. 6 % er utilfredse, mens de resterende 61 % svarer "Ved ikke".

## MIDTTRAFIK

Andelen, der svarer "Ved ikke", når de bliver spurgt ind til deres tilfredshed med rådgivning og takster, udgør ligeledes en stor del af respondenter; 39 % sætter deres svar her. De resterende 61 % er dog godt tilfredse - 11 % er meget tilfredse og 50 % er tilfredse.

Som det fremgår af Figur 2 nedenfor, har sagsbehandlerne indenfor variabelkørsel svært ved at besvare tilfredshedsspørgsmålene om de økonomirelaterede områder. Andelen, der har svaret "Ved ikke", udgør 74 %, når respondenterne er blevet spurgt ind til deres tilfredshed med kvaliteten af de økonomimateriale, som Midttrafik udsender; 84 %, når spørgsmålet omhandler den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi; og 84 %, når det omhandler økonomiinformationen på extranettet. En mulig forklaring på dette kan være, at sagsbehandlerne ikke beskæftiger sig med dette aspekt af samarbejdet med Midttrafik. Dette understøttes af, at direktørerne inden for variabelkørsel i højere grad har set sig i stand til at besvare økonomispørgsmålene end sagsbehandlerne. Det er dog værd at bemærke, at de sagsbehandlere, som ikke har svaret "Ved ikke", er godt tilfredse.

**Figur 2 Tilfredshed med økonomi (Variabelkørsel)**



Note n=19

## 3.2 KØREPLANLÆGNING

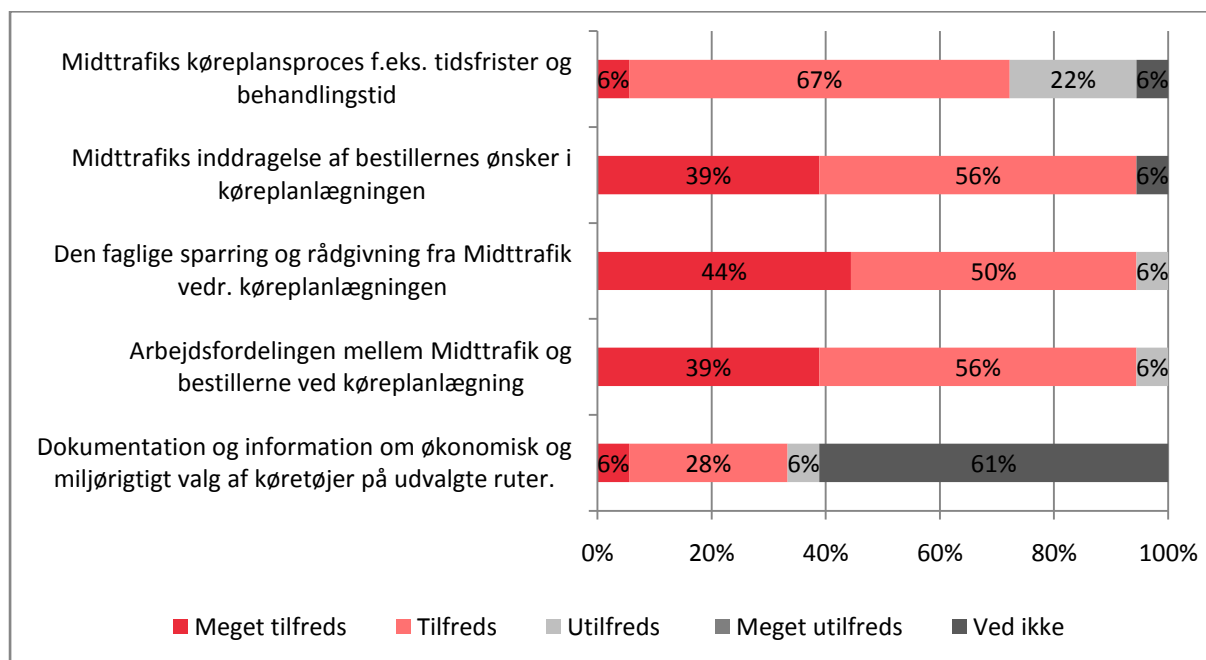
Figur 3 viser sagsbehandlerenes tilfredshed med fem områder relateret til køreplanlægningen. Sagsbehandlerne inden for variabelkørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for buskørsel.

Som figuren illustrerer, er sagsbehandlerne særligt godt tilfredse med Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i køreplanlægning, deres faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende køreplanlægning og arbejdsfordelingen mellem Midttrafik og bestillerne ved køreplanlægning. Den samlede andel tilfredse og meget tilfredse udgør for de tre områder 94-95 %.

Når spørgsmålet omhandler Midttrafiks køreplansproces, er begejstringen lidt mindre udtalt. 73 % er tilfredse, mens knap hver fjerde sagsbehandler – svarende til 22 % - er utilfreds. Dermed anses dette som et område, hvor der er plads til forbedring i forholdet mellem Midttrafik og deres bestillere.

Når sagsbehandlerne skal angive deres tilfredshed med dokumentation og information om økonomisk og miljørigtigt valg af køretøjer på udvalgte områder, vælger 61 % at sætte deres svar under kategorien "Ved ikke". Blandt de resterende respondenter er 6 % meget tilfredse, 28 % tilfredse og 6 % utilfredse.

Figur 3 Tilfredshed med køreplanlægning (Buskørsel)



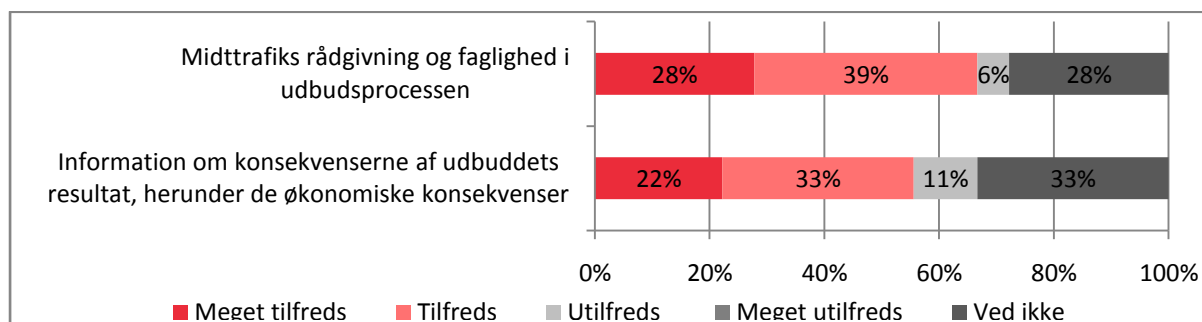
Note: n=18

### 3.3 UDBUD

Sagsbehandlerne tilfredshed med Midttrafiks rådgivning og faglighed i udbudsprocessen samt informationen om konsekvenserne af udbuddets resultat er vist i Figur 4. Sagsbehandlerne inden for variabelkørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for buskørsel.

Som figuren viser, er 67 % meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks rådgivning og faglighed i udbudsprocessen, mens samme samlede andel udgør 55 % for punktet ”Information om konsekvenserne af udbuddets resultat, herunder de økonomiske konsekvenser”. Tilsvarende er 6 % utilfredse med førstnævnte område, og 11 % er utilfredse med sidstnævnte.

Figur 4 Tilfredshed med udbud (Buskørsel)



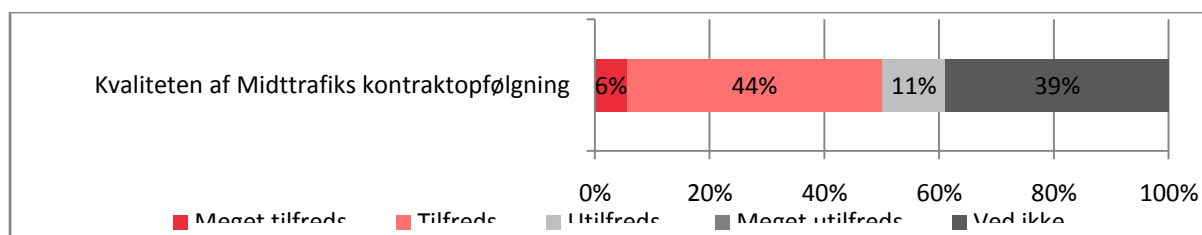
Note: n=18

### 3.4 KONTRAKTER MED BUSSELSKABERNE

Figur 5 viser tilfredsheden med kvaliteten af Midttrafiks kontraktopfølgning. Sagsbehandlerne inden for variabelkørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for buskørsel.

Som det fremgår af figuren, er 50 % meget tilfredse eller tilfredse, mens 11 % er utilfredse og 39 % svarer ”Ved ikke”

Figur 5 Tilfredshed med kontrakter med busselskaberne (Buskørsel)



Note: n=18



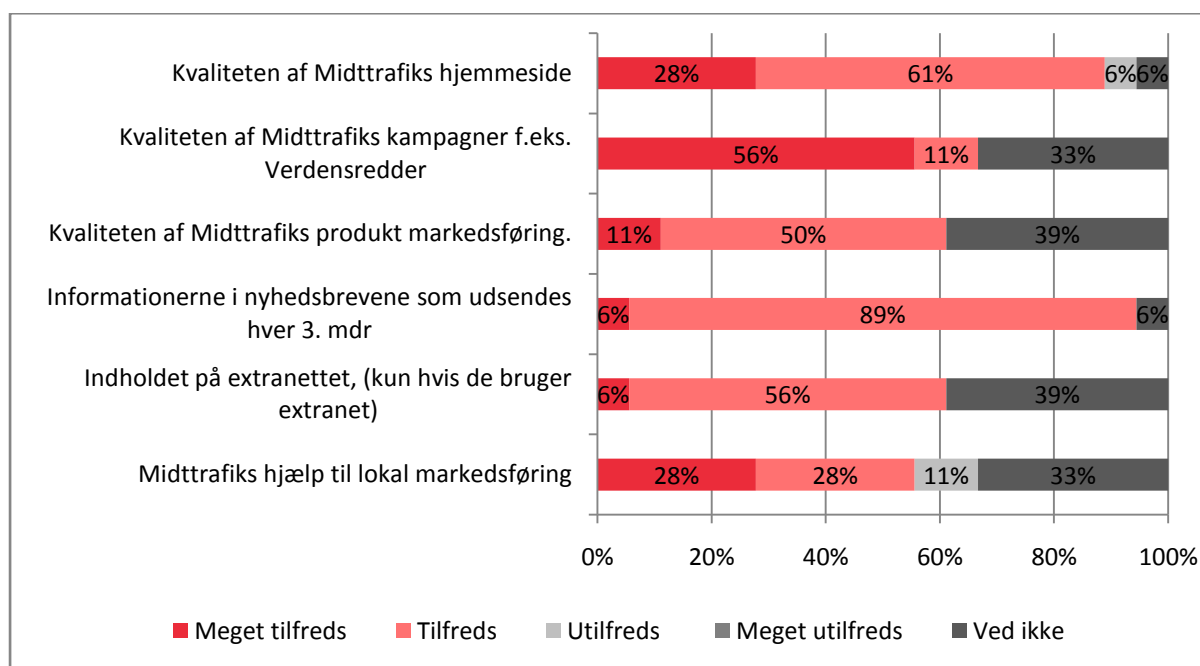
### 3.5 MARKEDSFØRING

Sagsbehandlerens tilfredshed med seks aspekter af Midttrafiks markedsføring er vist i Figur 6. Sagsbehandlerne inden for variabelkørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for buskørsel.

Som figuren viser, er sagsbehandlerne særligt tilfredse med kvaliteten af Midttrafiks hjemmeside (89 % er meget tilfredse eller tilfredse) og informationerne i nyhedsbrevene (95 % er samlet set tilfredse eller meget tilfredse).

Når spørgsmålene i stedet omhandler Midttrafiks kampagner, produkt markedsføring og deres hjælp til lokal markedsføring samt indholdet på extranettet, er andelen af tilfredse respondenter betragtelig lavere end ovenfor. Dette skyldes dog primært, at 33 – 39 % har svaret "Ved ikke" ved disse spørgsmål. Faktisk er ingen sagsbehandlere utilfredse eller meget utilfredse med Midttrafiks kampagner, produkt markedsføring og indholdet på extranettet. 11 % er dog utilfredse med Midttrafiks hjælp til lokal markedsføring.

Figur 6 Tilfredshed med markedsføring (Buskørsel)



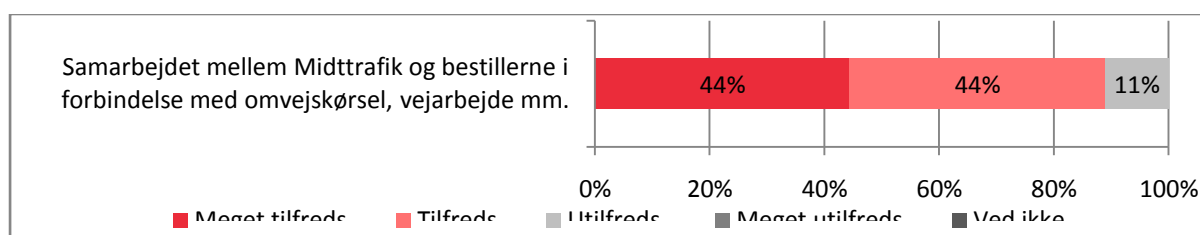
Note: n=18

### 3.6 DRIFT

Figur 7 viser tilfredsheden med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel, vejarbejde, mm. Sagsbehandlerne inden for variabelkørsel er ikke blevet stillet dette spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for buskørsel.

Som det fremgår, er 88 % meget tilfredse eller tilfredse, mens 11 % er utilfredse.

**Figur 7 Tilfredshed med drift (Buskørsel)**



Note: n=18

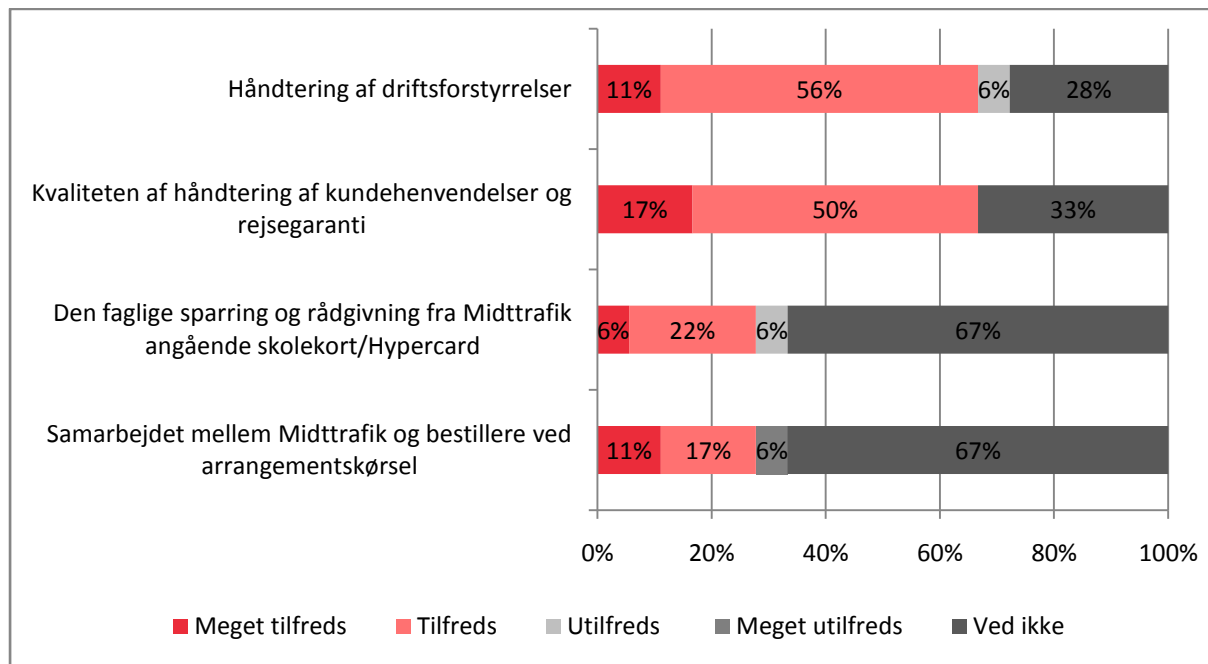
#### Kundeservice

Figur 8 på næste side viser tilfredsheden med fire kundeservicerelaterede områder blandt buskørsel-kundegruppen. Figuren viser, at en stor del af sagsbehandlerne har svaret "Ved ikke" til de fire spørgsmål om kundeservice. Mest udtalt er det dog under spørgsmålene om sagsbehandlerens tilfredshed med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik angående skolekort og/eller Hypercard og med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel. Andelen, der har svaret "Ved ikke" til disse spørgsmål, udgør 67 %. Forklaringen på størrelsen af disse andele er formentlig, at sagsbehandlerne ikke har benyttet sig af disse muligheder og tilbud, og derfor ikke har et vurderingsgrundlag at gå ud fra.

Størstedelen af respondenter, der ikke har svaret "Ved ikke" til de to spørgsmål, er meget tilfredse eller tilfredse. 6 % er dog utilfredse med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik angående skolekort og/eller Hypercard, og 6 % er meget utilfredse med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel.

67 % af sagsbehandlerne er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser og kvaliteten af håndteringen af kundehenvendelser og rejsegaranti. 6 % er utilfredse med Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser, mens ingen er utilfredse eller meget utilfredse med kvaliteten af håndteringen af kundehenvendelser og rejsegaranti.

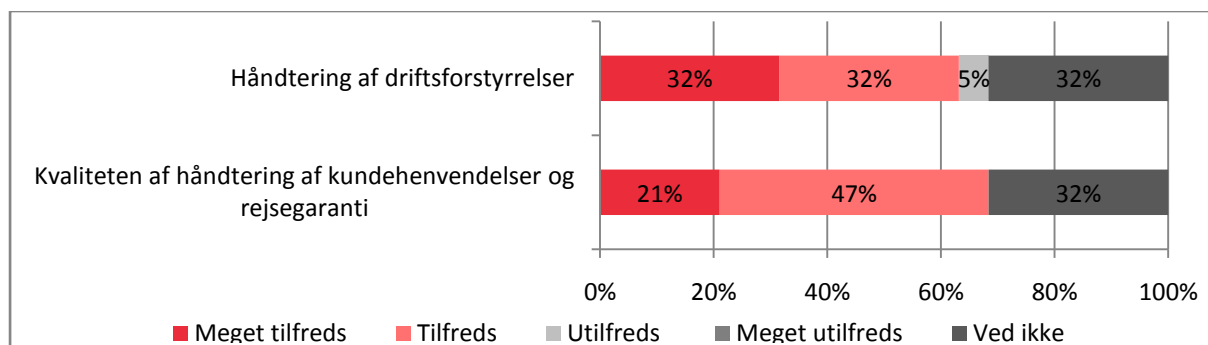
**Figur 8 Tilfredshed med kundeservice (Buskørsel)**



Note: n=18

Blandt sagsbehandlere inden for variabelkørsel er 64 % er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser, mens 5 % er utilfredse (jf. Figur 9). Lidt flere – svarende til 68 % - er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af håndtering af kundehenvendelser og rejsegaranti, mens ingen er utilfredse eller meget utilfredse.

**Figur 9 Tilfredshed med kundeservice (Variabelkørsel)**



Note: n=19

### 3.7 HANDICAPKØRSEL

Sagsbehandlernes tilfredshed med fem aspekter af handicapkørsel er vist i Figur 10.

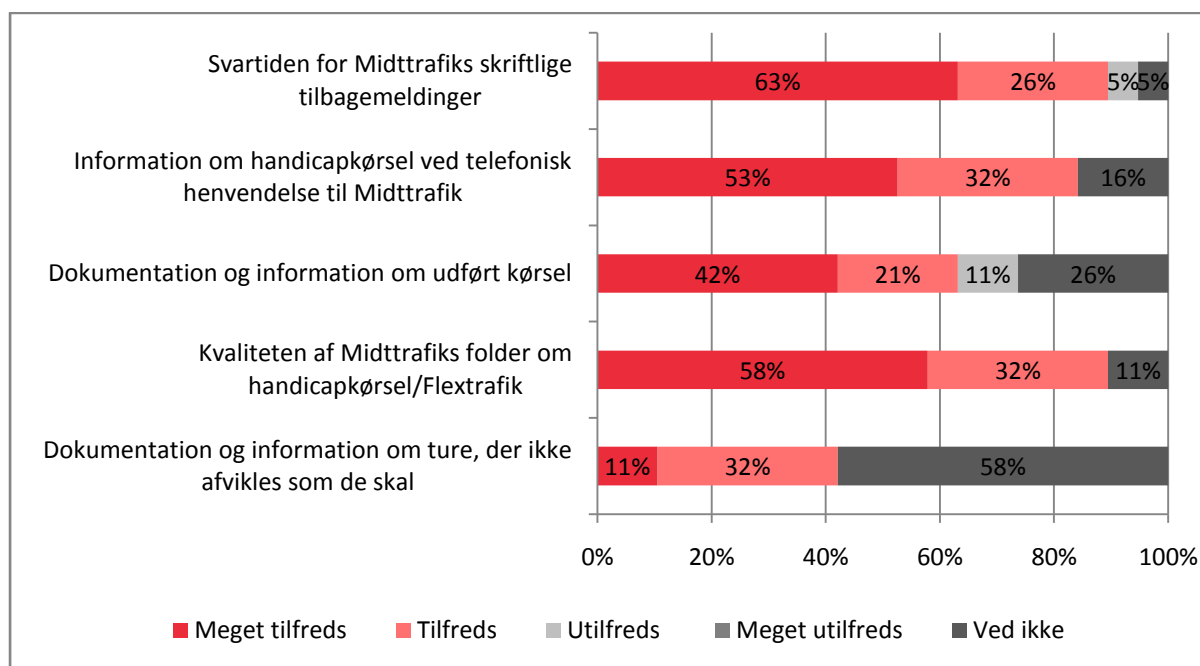
Sagsbehandlerne inden for buskørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for variabelkørsel.

Som det fremgår af figuren, er sagsbehandlerne særligt tilfredse med svartiden for Midttrafiks skriftlige tilbagemeldinger, informationen om handicapkørsel ved telefonisk henvendelse til Midttrafik og kvaliteten af Midttrafiks folder om handicapkørsel/variabelkørsel. Samlet set er henholdsvis 89 %, 85 % og 90 % meget tilfredse eller tilfredse med de tre områder.

Tilfredsheden med dokumentation og information om udført kørsel er knap så udtalt. Her er 63 % meget tilfredse eller tilfredse, mens 11 % er utilfredse.

43 % af sagsbehandlerne inden for variabelkørsel er meget tilfredse eller tilfredse med dokumentationen og informationen om ture, der ikke afvikles, som de skal. De resterende 58 % svarer "Ved ikke".

**Figur 10** Tilfredshed med handicapkørsel (Variabelkørsel)



Note: n=19

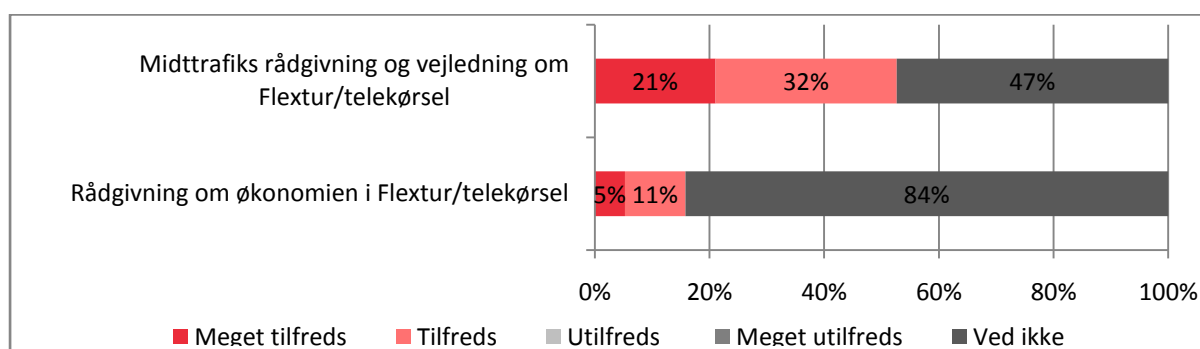
### 3.8 FLEXTUR/TELEKØRSEL (REGION OG KOMMUNER)

Figur 11 viser tilfredsheden med Midttrafiks rådgivning og vejledning om flextur/telekørsel og deres rådgivning om økonomien på området. Sagsbehandlerne inden for buskørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for variabelkørsel.

Af figuren ses det, at sagsbehandlerne særligt har haft svært ved at placere sig på tilfredshedsskalaen, når spørgsmålet omhandler rådgivningen om økonomien i flextur/telekørsel. 84 % svarer "Ved ikke" til dette punkt. Samme andel udgør 47 %, når spørgsmålet omhandler Midttrafiks rådgivning og vejledning om flextur/telekørsel.

Sagsbehandlerne, der ikke svarer "Ved ikke", er enten meget tilfredse eller tilfredse.

Figur 11 Tilfredshed med flextur/telekørsel (Variabelkørsel)



Note: n=19

### 3.9 PATIENTKØRSEL

Sagsbehandleren hos regionen, der er ansvarlig for variabelkørsel, er i undersøgelsen blevet spurgt om følgende:

- *Hvor tilfreds er du med Midttrafiks rådgivning og vejledning om patientkørsel?*
- *Hvor tilfreds er du med samarbejdet med Midttrafik om patientkørsel?*

Til de to spørgsmål svarer kontaktpersonen "Ved ikke" til førstnævnte og "Meget tilfreds" til sidstnævnte.

### 3.10 GENERELT

Figur 12 og Figur 13 nedenfor viser sagsbehandlerne tilfredshed med ni generelle tilfredshedsområder, herunder den samlede tilfredshed med det daglige samarbejde med Midttrafik.

Som det fremgår af Figur 12, er sagsbehandlerne indenfor buskørsel særligt tilfredse med de tre områder, der henfører til samarbejdet med kontaktpersonerne hos Midttrafik (kendskabet til rette kontaktpersoner, muligheden for at kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er og samarbejdet med kontaktpersonen/er). Alle sagsbehandlere er meget tilfredse eller tilfredse med deres kendskab til rette kontaktpersoner, mens 95 % er meget tilfredse eller tilfredse med kontaktmulighederne og samarbejdet.

Tilsvarende er tilfredsheden blandt sagsbehandlerne indenfor buskørsel med Midttrafiks overholdelse af tidsfrister og Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring ligeledes stor. 89 % er meget tilfredse eller tilfredse med disse to områder.

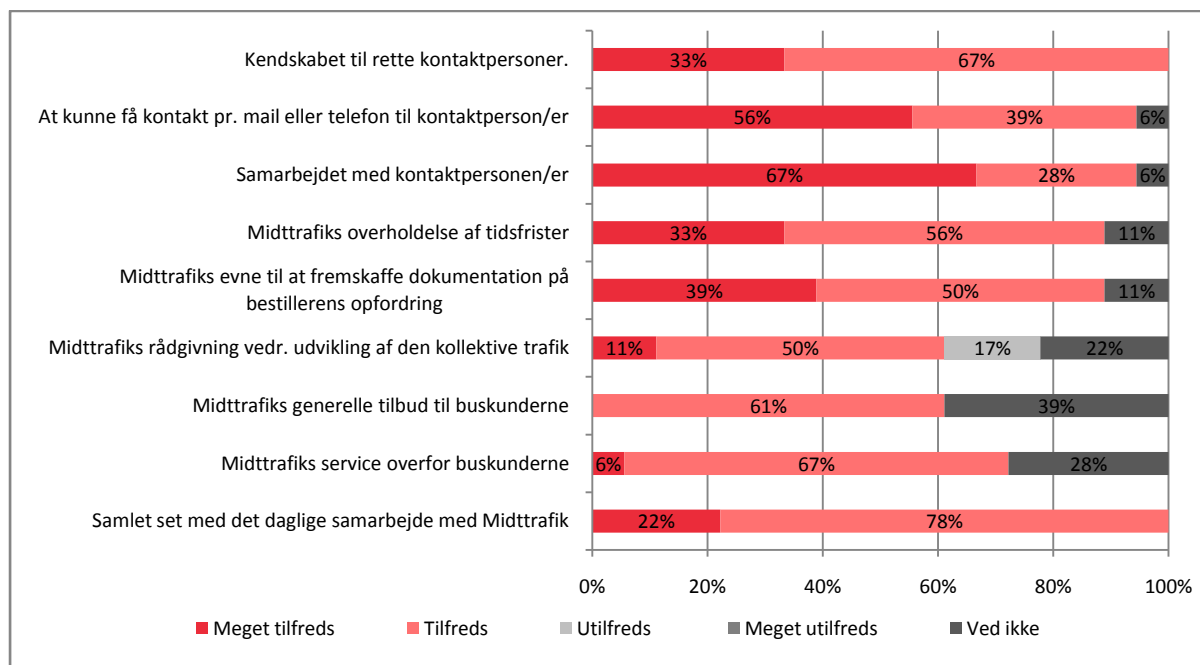
Andelen, der er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks rådgivning vedrørende udvikling af den kollektive trafik, udgør 61 % af sagsbehandlerne indenfor buskørsel. 17 % er derimod utilfredse, mens knap en fjerdedel – svarende til 22 % - har svaret "Ved ikke".

Henholdsvis 61 % og 73 % af sagsbehandlerne indenfor buskørsel er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks generelle tilbud til og service overfor buskunderne. De resterende svarer "Ved ikke".

Tilfredsheden med det daglige samarbejde med Midttrafik samlet set er overvældende. 22 % er meget tilfredse, mens de resterende 78 % er tilfredse.

## MIDTTRAFIK

Figur 12 Generel tilfredshed (Buskørsel)



Note: n=18

Figur 13 viser den generelle tilfredshed blandt sagsbehandlerne indenfor variabelkørsel. Disse sagsbehandlere er særligt tilfredse med kendskabet til rette kontaktpersoner og samarbejdet med kontaktpersonen/er, hvor alle sagsbehandlere er meget tilfredse eller tilfredse. 90 % er meget tilfredse eller tilfredse med muligheden for at kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er, mens de resterende er utilfredse.

Tilfredsheden blandt sagsbehandlerne indenfor variabelkørsel med Midttrafiks overholdelse af tidsfrister og Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring er noget mindre end tilfredsheden blandt sagsbehandlere inden for buskørsel. Henholdsvis 53 % og 63 % er meget tilfredse eller tilfredse med disse to områder. De resterende har dog overvejende svaret "Ved ikke"; 5 % er dog utilfredse med Midttrafiks overholdelse af tidsfrister.

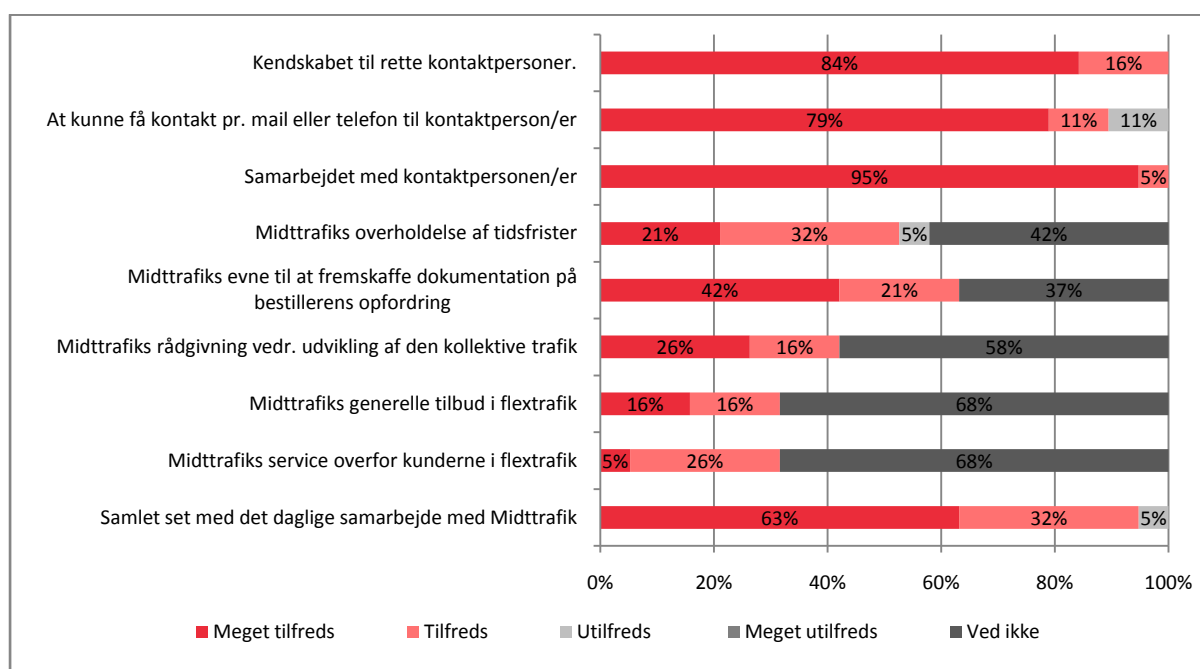
Andelen, der er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks rådgivning vedrørende udvikling af den kollektive trafik, udgør 42 % af sagsbehandlerne indenfor variabelkørsel, og andelen er dermed 11 procentpoint mindre end blandt sagsbehandlere inden for buskørsel. I modsætning til tilfældet blandt sagsbehandlere inden for buskørsel, er der dog ingen i denne kundegruppe, der utilfredse. De resterende sagsbehandlere inden for variabelkørsel svarer i stedet "Ved ikke" til spørgsmålet.

MIDTTRAFIK

Når det gælder Midttrafiks generelle tilbud til og service overfor kunderne i variabelkørsel er henholdsvis 32 % og 31 % af sagsbehandlerne meget tilfredse eller tilfredse. De resterende svarer "Ved ikke".

Tilfredsheden med det daglige samarbejde med Midttrafik samlet set er stor blandt sagsbehandlerne inden for variabelkørsel, men den samlede andel af meget tilfredse og tilfredse er dog ikke lige så overvældende som blandt sagsbehandlerne inden for buskørsel. 63 % er meget tilfredse, og 32 % er tilfredse; 5 % er utilfredse.

**Figur 13** Generel tilfredshed (Variabelkørsel)



Note: n=19

I tillæg til de generelle tilfredshedsområder vist i Figur 13, er regionens ansvarlige for handicapkørsel spurgt til deres tilfredshed med Midttrafiks generelle tilbud til og service overfor kunderne i patientbefordringen. Til spørgsmålene svarer regionen, at man er tilfreds med disse to punkter.



### 3.11 FORSLAG TIL FREMTIDIGE INDSATSOMRÅDER

Figur 14 nedenfor viser sagsbehandlernes forslag til fremtidige indsatsområder opdelt i overordnede emner.

Figur 14 Forslag til fremtidige indsatsområder



Note: De åbne besvarelser er i nogen grad tilpasset fra tale- til skriftsprog

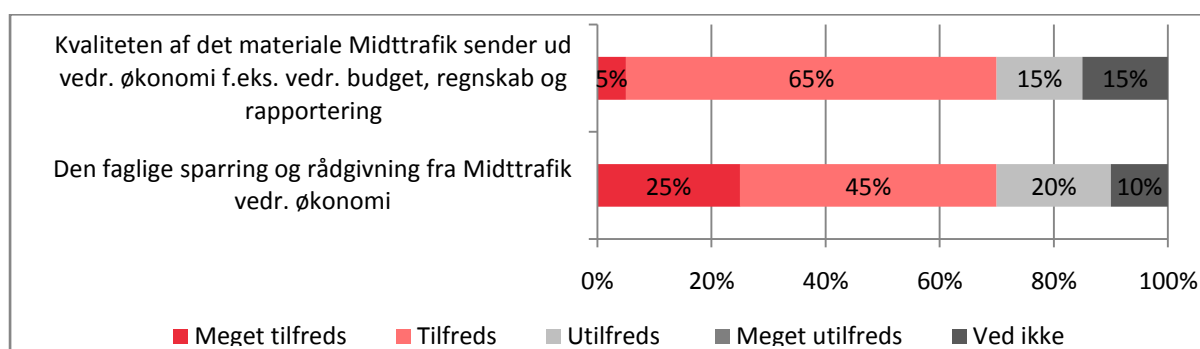
## 4. TILFREDSHED BLANDT DIREKTØRER

I dette afsnit gennemgås tilfredsheden blandt direktører hos bestillerne.

### 4.1 ØKONOMI

Figur 15 nedenfor viser tilfredsheden med økonomirelaterede områder blandt direktører inden for buskørsel. Som det fremgår, er 70 % er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af det materiale, som Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, mens 15 % er utilfredse, og 15 % svarer "Ved ikke". Ligeledes er 70 % meget tilfredse eller tilfredse med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi, mens 20 % er utilfredse, og 10 % svarer "Ved ikke".

Figur 15 Tilfredshed med økonomi (Buskørsel)

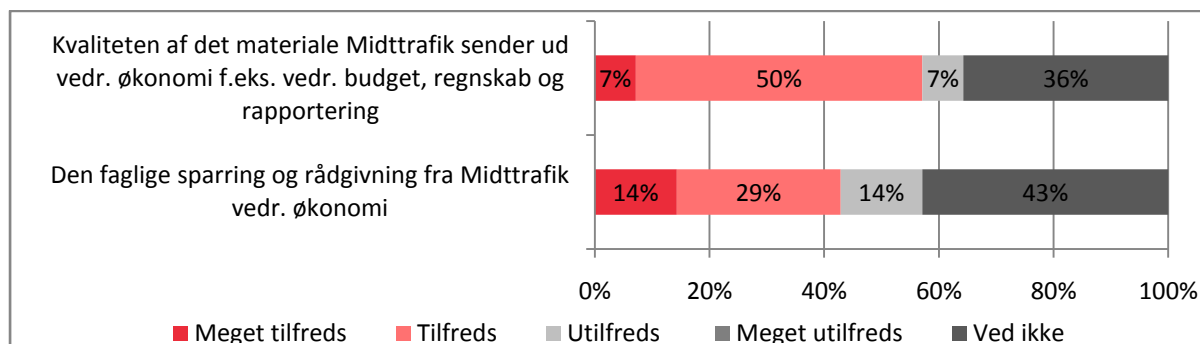


Note: n=20

Blandt direktørerne inden for variabelkørsel er 57 % meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af det materiale, som Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, hvorimod 7 % er utilfredse. 43 % er meget tilfredse eller tilfredse med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi, mens 14 % er utilfredse. Andelen, der svarer "Ved ikke", udgør henholdsvis 36 % og 43 % for de to spørgsmål.

## MIDTTRAFIK

Figur 16 Tilfredshed med økonomi (Variabelkørsel)

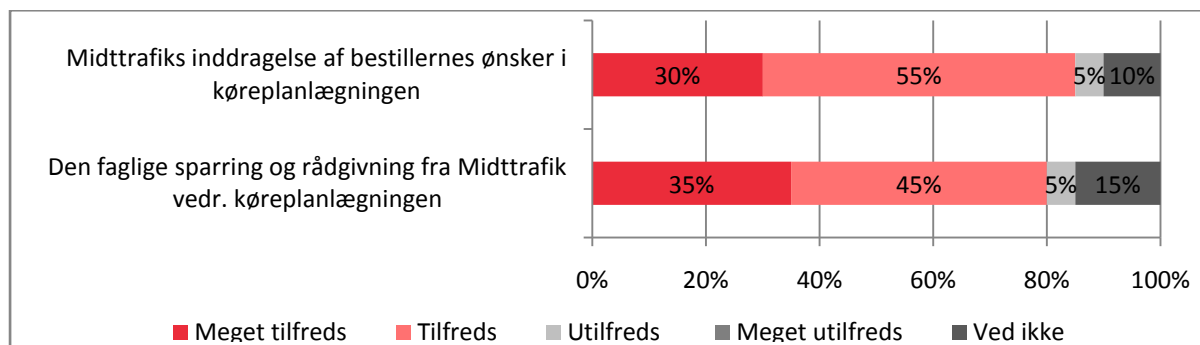


Note: n=14

## 4.2 KØREPLANLÆGNING

Figur 17 viser tilfredsheden med køreplanlægningen blandt direktørerne inden for buskørsel. Som figuren illustrerer, er direktørerne godt tilfredse med Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i køreplanlægning og deres faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende køreplanlægningen. 85 % er meget tilfredse eller tilfredse med førstnævnte, og samme andel udgør 90 %, når spørgsmålet omhandler Midttrafiks faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende køreplanlægningen. Gældende for begge områder er, at 5 % er utilfredse.

Figur 17 Tilfredsheden med køreplanlægningen (Buskørsel)

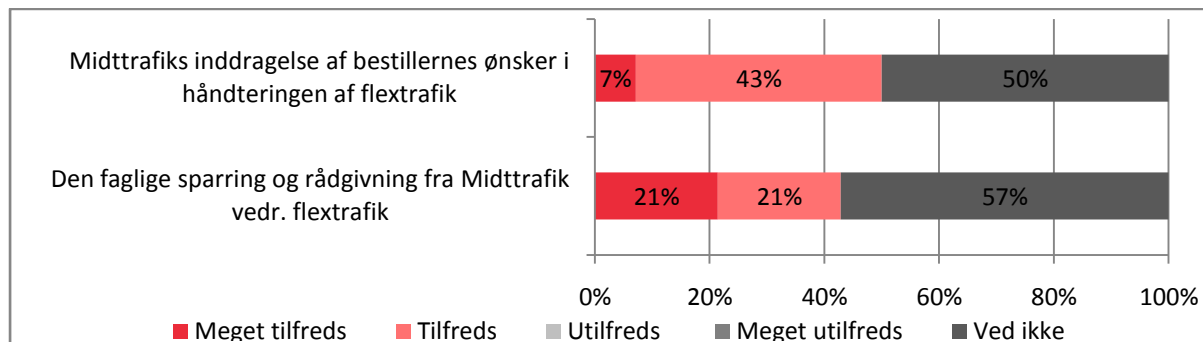


Note: n=20

Blandt direktører inden for variabelkørsel er halvdelen meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i køreplanlægning og 42 % er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks faglige sparring og rådgivning vedrørende køreplanlægningen (jf. Figur 18). De resterende respondenter – svarende til henholdsvis 50 % og 57 % - har svaret "Ved ikke".

## MIDTTRAFIK

Figur 18 Tilfredsheden med køreplanlægningen (Variabelkørsel)



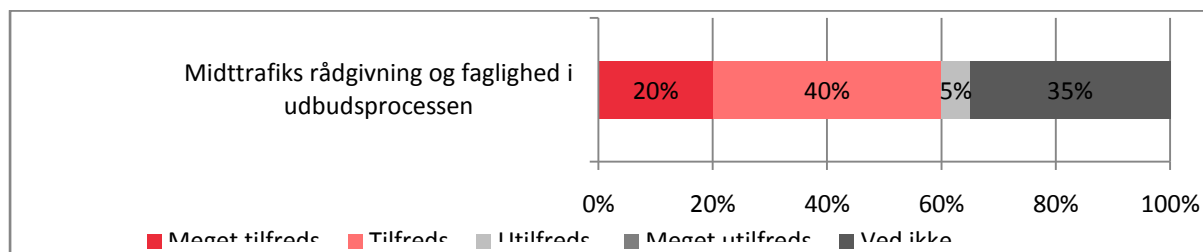
Note: n=14

### 4.3 UDBUD

Direktørernes tilfredshed med Midttrafiks rådgivning og faglighed i udbudsprocessen er vist i Figur 19 og Figur 20.

Som Figur 19 viser, er 60 % meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks rådgivning og faglighed i udbudsprocessen, mens 5 % utilfredse, og 35 % svarer "Ved ikke".

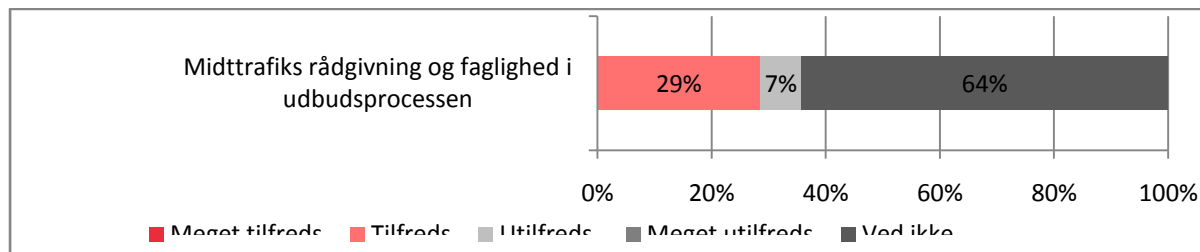
Figur 19 Tilfredshed med udbud (Buskørsel)



Note: n=20

Andelen, der svarer "Ved ikke" til tilfredshedsspørgsmålet om Midttrafiks rådgivning og faglighed i udbudsprocessen, er betragtelig større blandt direktørerne inden for variabelkørsel (jf. Figur 20). 64 % sætter deres svar under denne kategori. Blandt de direktører, der ikke svarer "Ved ikke", er 29 % tilfredse, mens 7 % er utilfredse.

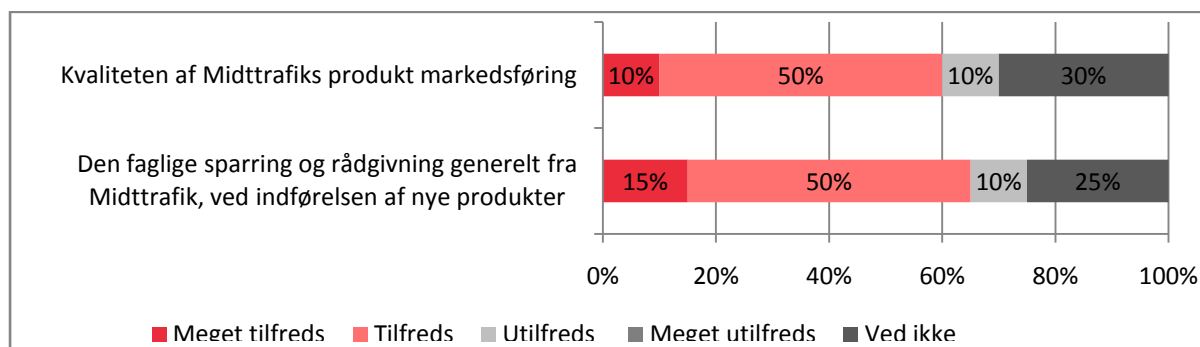
## MIDTTRAFIK

**Figur 20** Tilfredshed med udbud (Variabelkørsel)

Note: n=14

## 4.4 MARKEDSFØRING

Som Figur 21 viser, er 60 % af direktørerne indenfor buskørsel meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring, hvorimod 10 % er utilfredse. 65 % af samme respondentgruppe er meget tilfredse eller tilfredse med den faglige sparring og rådgivning generelt fra Midttrafik ved indførelsen af nye produkter, mens 10 % er utilfredse.

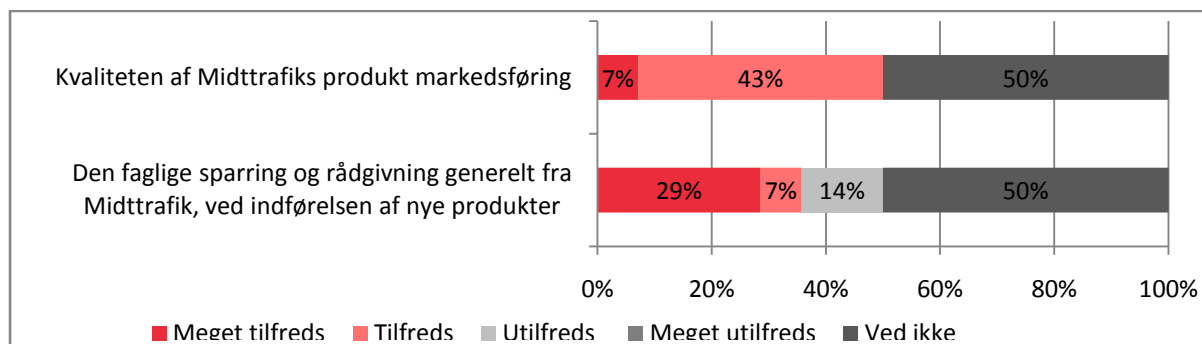
**Figur 21** Tilfredshed med markedsføring (Buskørsel)

Note: n=20

Halvdelen af direktørerne indenfor variabelkørsel er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring, samme andel udgør 36 %, når spørgsmålet omhandler Midttrafiks faglige sparring og rådgivning generelt ved indførelsen af nye produkter. 14 % er derimod utilfredse med den faglige sparring og rådgivning generelt fra Midttrafik ved indførelsen af nye produkter. Ved begge tilfredshedsspørgsmål gælder det, at halvdelen svarer "Ved ikke".

## MIDTTRAFIK

Figur 22 Tilfredshed med markedsføring (Variabelkørsel)



Note: n=14

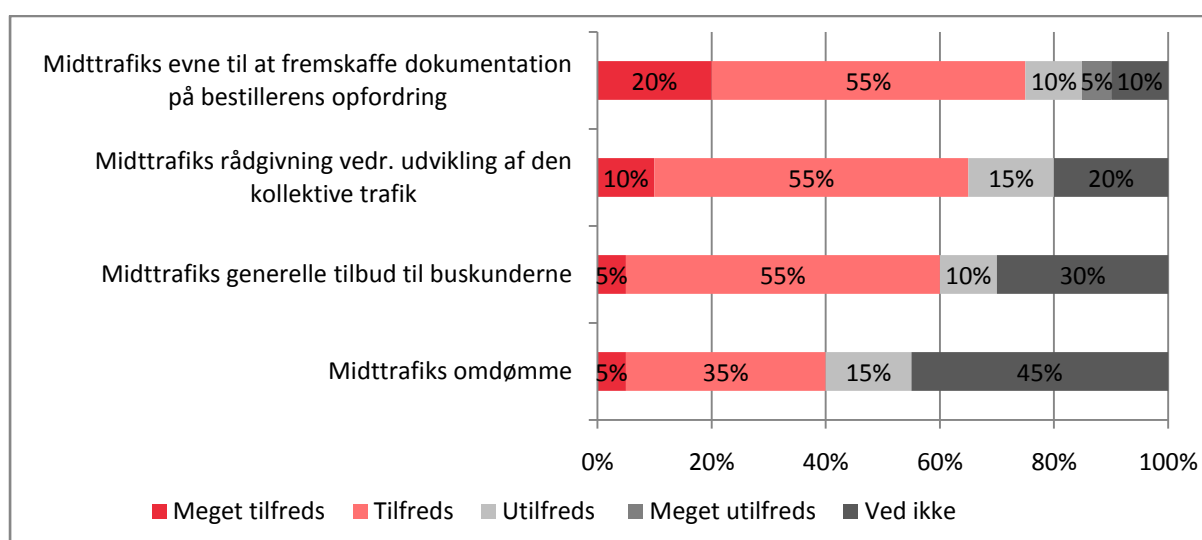
## 4.5 GENERELT

Figur 23 viser den generelle tilfredshed blandt direktører indenfor buskørsel. Som det fremgår, er 75 % meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring, hvorimod 10 % er utilfredse og 5 % er meget utilfredse.

Når direktørerne spørges til deres tilfredshed med Midttrafiks rådgivning vedrørende udvikling af den kollektive trafik, er 65 % er tilfredse, mens 15 % er utilfredse. Næsten tilsvarende er 60 % meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks generelle tilbud til buskunderne, mens 10 % er utilfredse.

40 % svarer "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" ved spørgsmålet om, hvor tilfredse de er med Midttrafiks omdømme, mens 15 % svarer "Utilfreds" og 45 % svarer "Ved ikke".

Figur 23 Generel tilfredshed (Buskørsel)



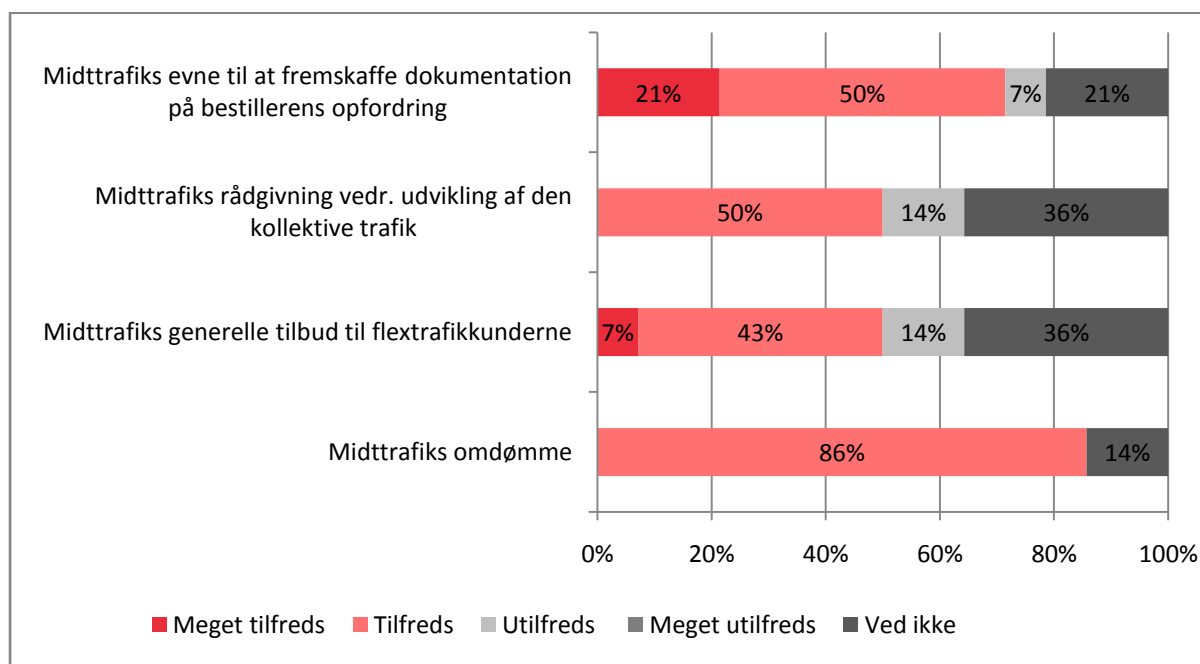
Note: n=20

## MIDTTRAFIK

En væsentlig større andel af direktørerne inden for variabelkørsel ser sig i stand til at placere sig på tilfredshedsskalaen, når spørgsmålet omhandler Midttrafiks omdømme. Som det fremgår af Figur 24, er 86 % tilfredse, mens ingen er utilfredse eller meget utilfredse.

Omvendt har denne respondentgruppe svære ved at vurdere deres tilfredshed med de tre resterende tilfredhedsområder. 71 %, 50 % og 50 % er meget tilfredse eller tilfredse med henholdsvis Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring, Midttrafiks rådgivning vedr. udvikling af den kollektive trafik og Midttrafiks generelle tilbud til flextrafikkunderne.

**Figur 24** Generel tilfredshed (Variabelkørsel)



Note: n=14

## 4.6 FORSLAG TIL FREMTIDIGE INDSATSOMRÅDER

Figur 25 Forslag til fremtidige indsatsområder



Note: De åbne besvarelser er i nogen grad tilpasset fra tale- til skriftsprog



# EPINION

## OM OS

Vores kerne er faktabaserede konsulenttydelser. Vi rådgiver typisk på baggrund af input fra organisationens stakeholders – medarbejdere, medlemmer, kunder, samarbejdspartnere osv.

### EPINION KØBENHAVN

RYESGADE 3F  
2200 KØBENHAVN N  
DENMARK  
T: +45 70 23 14 23  
E: TYA@EPINION.DK

### EPINION ÅRHUS

SØNDERGADE 1A  
8000 ÅRHUS C  
DENMARK  
T: +45 87 30 96 00  
E: TV@EPINION.DK

### EPINION SAIGON

11<sup>TH</sup> FLOOR, DINH LE BUILDING  
1 DINH LE STREET, DISTRICT 4,  
HCMC, VIETNAM  
T: +84 38 26 89 89  
E: OFFICE@EPINION.VN