

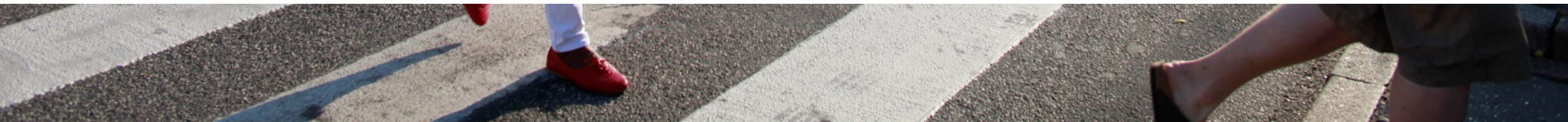


FLEXTRAFIK

Rapport

December 2013

EPINI^QON



INDHOLD

1 EXECUTIVE SUMMARY

Side 3

2 SAMLEDE RESULTATER

Side 6

3 DELRESULTATER

Side 9

4 PRIORITERINGSKORT

Side 14

1

EXECUTIVE SUMMARY

I dette afsnit præsenteres analysens formål, datagrundlag og metode samt udvalgte hovedresultater.

Executive summary

Kort om undersøgelsen

BAGGRUND OG FORMÅL

Undersøgelsen af flextrafikkunderne, der ligger til grund for denne afrapportering, har til formål at tilvejebringe viden omkring flextrafik kundernes tilfredshed med flextrafikordningen. Resultaterne fra undersøgelsen skal dokumentere, om der er områder, hvor der er plads til forbedringer eller områder, hvor der skal ske ændringer i flextrafik tilbuddet, der udbydes af Midttrafik.

UNDERSØGELSESDESIGN

Undersøgelsen er gennemført i uge 47-49 2013 og interviewene er foretaget som telefoninterview, da denne metode er mest velegnet til målgruppen. Der er i alt indsamlet 1407 besvarelser.

Spørgeskemaet, der ligger til grund for undersøgelsen, er leveret af Midttrafik.

LÆSEVEJLEDNING

I rapporten er der fokus på **tilfredsheden** blandt brugerne.

Først præsenteres hovedkonklusioner og dernæst gennemgås de enkelte resultater af undersøgelsen. Resultaterne præsenteres for alle brugere og på tværs af kommuner, rejsefrekvens, rejseformål og anciennitet, hvor det giver mening.

Executive summary

Udvalgte hovedkonklusioner

” De mest tilfredse brugere findes i Norddjurs, Ikast-Brande og Silkeborg ”

Den største andel tilfredse eller meget tilfredse med flextrafik alt i alt findes i Norddjurs, Ikast-Brande og Silkeborg. Modsat findes den højeste andel utilfredse eller meget utilfredse med flextrafik alt i alt i Lemvig, Horsens og Samsø.

” Den højeste tilfredshed findes ved chaufførens venlighed, kørsel og hjælpsomhed ved ud- og indstigning ”

Den største andel tilfredse eller meget tilfredse findes ved chaufførens venlighed, kørsel og hjælpsomhed ved ud- og indstigning. Dette gælder på tværs af rejsedefrekvens, rejsedeformål og anciennitet. Modsat findes den laveste andel tilfredse eller meget tilfredse med det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland mod en merbetaling samt ved længere rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog. De lave andele tilfredse eller meget tilfredse skyldes dog ikke en høj grad utilfredse, men derimod en meget høj andel der svarer ”ved ikke / ikke relevant”.

” Tilfredsheden med ventetid, rejsetid, præcision og opfyldelse af ønsker bør prioriteres af Midttrafik ”

Længere rejsetid ved samkørsel, opfyldelse af ønsker om afhentningstidspunkt, præcisionen, ventetiden i telefonen samt tilbuddet hvor man kan køre i hele Jylland mod en merbetaling har en relativ lav tilfredshed, men har stor betydning for den samlede tilfreds. Disse delelementer bør derfor prioriteres af Midttrafik hvis der ønskes en højere samlet tilfredshed.

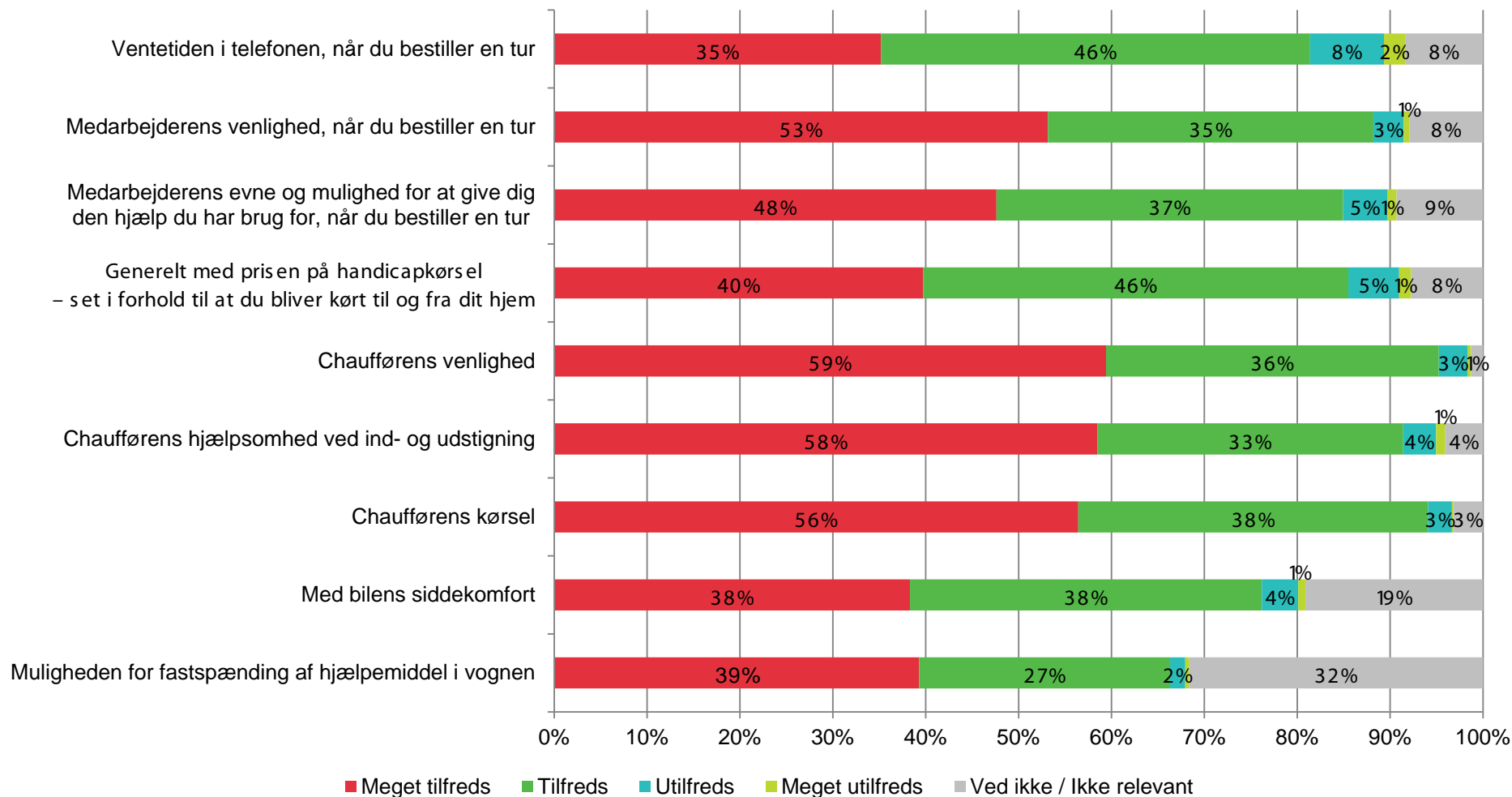
2

SAMLEDE RESULTATER

I dette afsnit præsenteres de samlede resultater af undersøgelsen

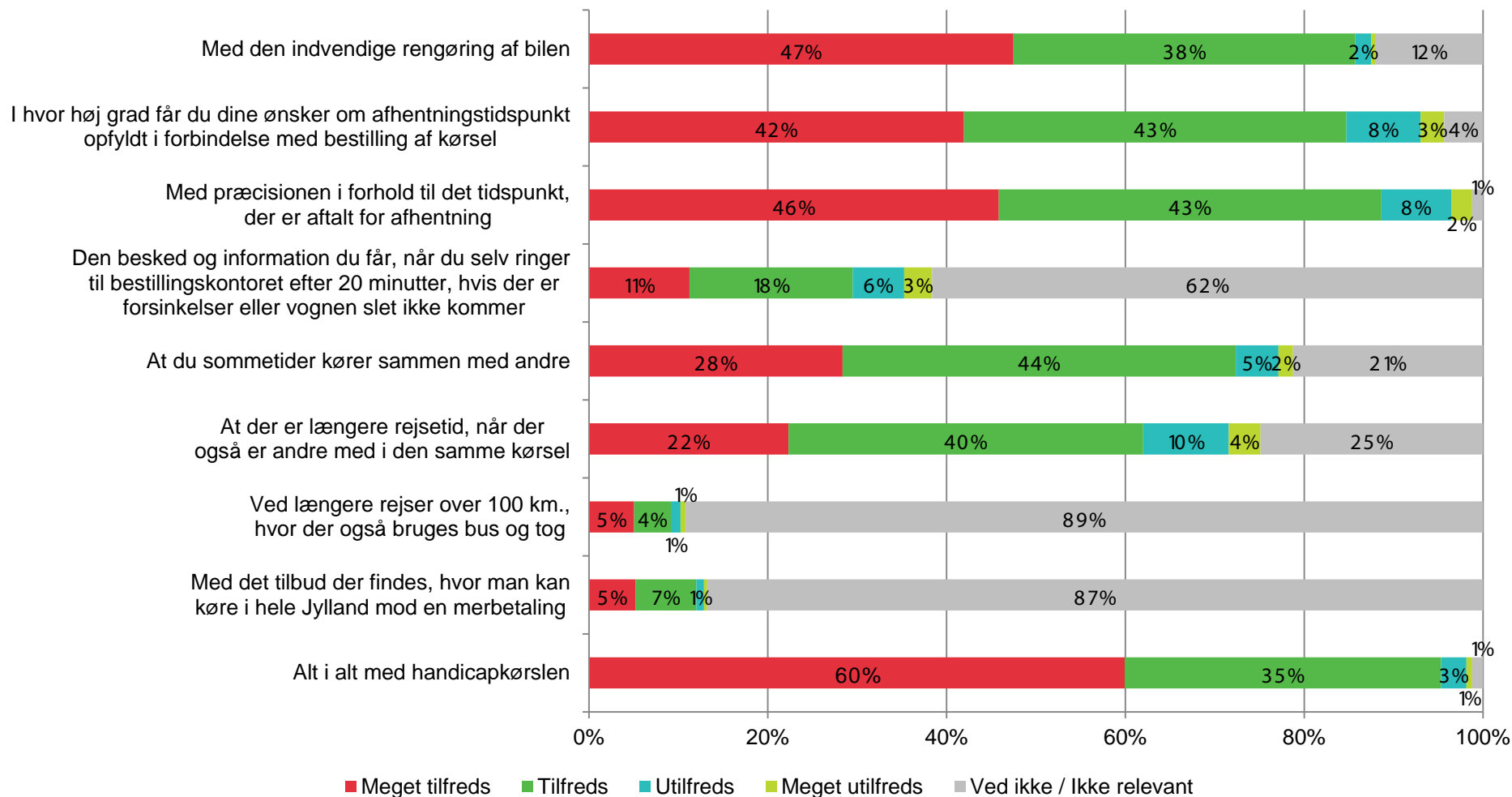
Chaufførens venlighed, kørsel og hjælpsomhed har den højeste andel tilfredse eller meget tilfredse

Tilfredshedsparametre



Den laveste tilfredshedsandel findes ved tilbuddet, hvor man kan køre i hele Jylland og længere rejser over 100 km

Tilfredshedsparametre



3

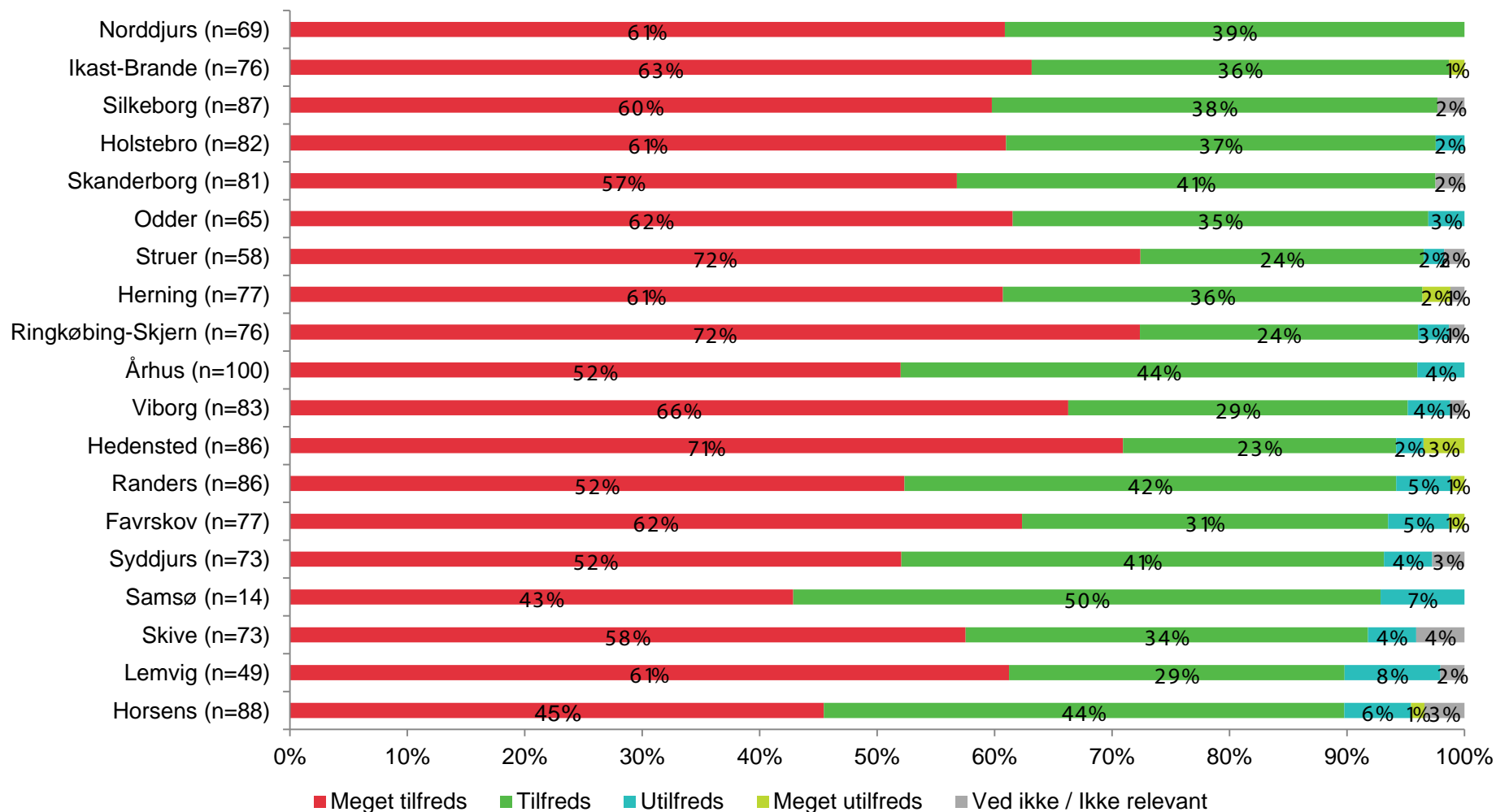
DELRESULTATER

I dette afsnit præsenteres undersøgelsens resultater på tværs af kommuner, rejsfrekvens, rejsformål og anciennitet, hvor det giver mening.

Midttrafiks kunder i Norddjurs er mest tilfredse

Kunderne i Lemvig er omvendt mest utilfredse

Samlet tilfredshed på tværs af kommuner



Der er ikke større forskelle i tilfredsheden på tværs af rejsefrekvens

Kunderne, der rejser 1-3 gange om måneden, er mest tilfredse med handicapkørslen alt i alt

Samlet andel meget tilfredse og tilfredse opdelt på rejsefrekvens

	En eller flere gange om ugen (n=313)	1-3 gange om måneden (n=506)	Sjældnere (n=588)
Ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	74%	86%	81%
Medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	84%	90%	89%
Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	82%	89%	84%
Generelt med prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	86%	87%	84%
Chaufførens venlighed	96%	95%	95%
Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning	92%	92%	90%
Chaufførens kørsel	92%	94%	95%
Med bilens siddekomfort	76%	75%	77%
Muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	68%	69%	63%
Med den indvendige rengøring af bilen	87%	86%	85%
I hvor høj grad får du dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	81%	87%	85%
Med præcisionen i forhold til det tidspunkt, der er aftalt for afhentning	87%	91%	88%
Den besked og information du får, når du selv ringer til bestillingskontoret efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	38%	34%	21%
At du sommetider kører sammen med andre	79%	75%	67%
At der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	70%	64%	55%
Ved længere rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog	11%	11%	7%
Med det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland mod en merbetaling	12%	12%	12%
Alt i alt med handicapkørslen	95%	97%	94%

Der er ikke større forskelle i tilfredsheden på tværs af rejsformål

Kunderne, der rejser i forbindelse med besøg eller fritid/indkøb, er mest tilfredse med handicapkørslen alt i alt

Samlet andel meget tilfredse og tilfredse opdelt på type af rejsformål

	Fritid/indkøb (n=471)	Besøg (n=878)	Behandling (n=589)	Andet (n=55)
Ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	80%	84%	80%	76%
Medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	87%	90%	87%	82%
Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	84%	87%	84%	75%
Generelt med prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	87%	90%	80%	78%
Chaufførens venlighed	96%	96%	95%	93%
Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning	91%	94%	90%	91%
Chaufførens kørsel	95%	95%	93%	89%
Med bilens siddekomfort	76%	77%	76%	78%
Muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	66%	67%	68%	69%
Med den indvendige rengøring af bilen	86%	87%	85%	89%
I hvor høj grad får du dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	82%	86%	82%	82%
Med præcisionen i forhold til det tidspunkt, der er aftalt for afhentning	87%	90%	87%	85%
Den besked og information du får, når du selv ringer til bestillingskontoret efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	33%	30%	29%	38%
At du sommetider kører sammen med andre	76%	72%	74%	76%
At der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	65%	62%	62%	62%
Ved længere rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog	10%	10%	9%	15%
Med det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland mod en merbetaling	13%	12%	12%	20%
Alt i alt med handicapkørslen	95%	96%	94%	91%

Der er ikke større forskelle i tilfredsheden på tværs af anciennitet

Kunderne, der har benyttet flextrafik mellem 1 til 5 år, er mest tilfredse med handicapkørslen alt i alt

Samlet andel meget tilfredse og tilfredse opdelt på anciennitet

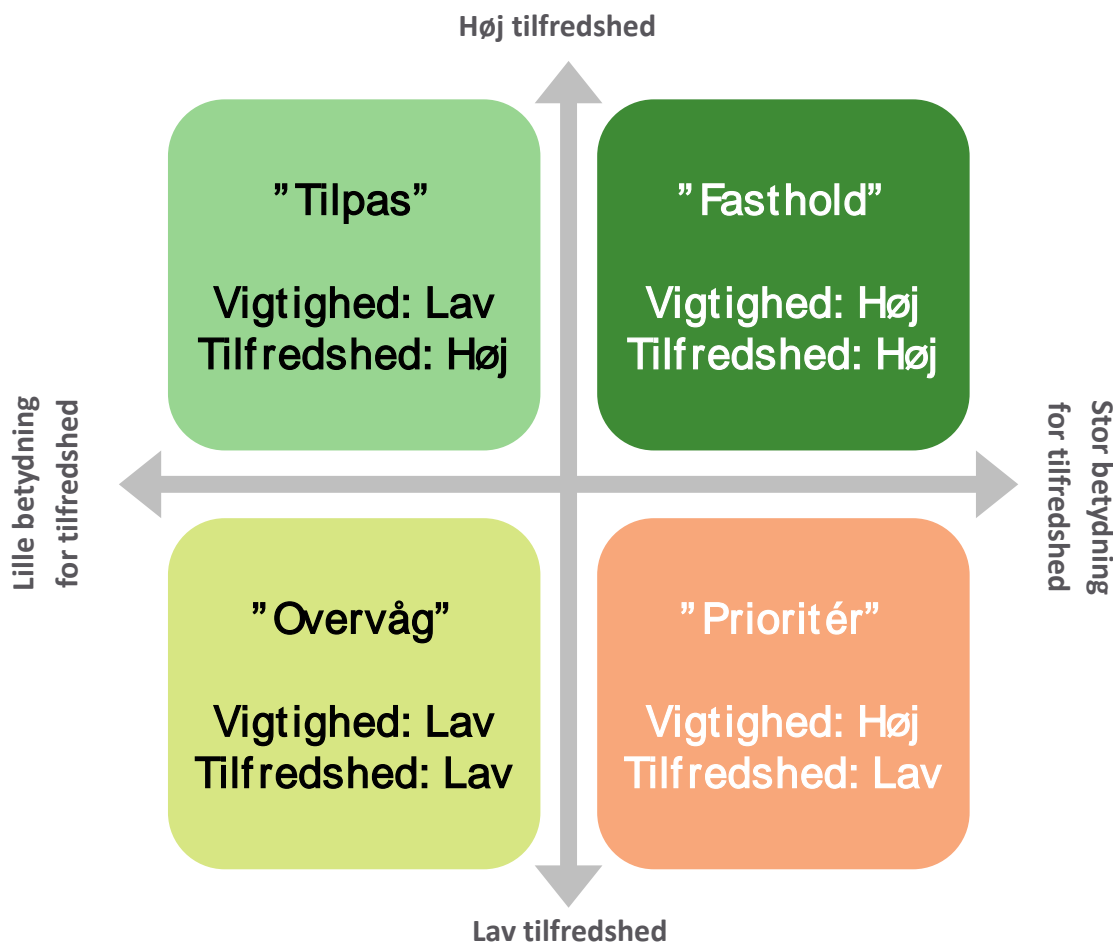
	Mindre end 1 år (n=154)	1 til 3 år (n=328)	3 til 5 år (n=354)	5 til 10 år (n=305)	10 år eller mere (n=198)
Ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	84%	80%	84%	83%	75%
Medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	83%	89%	91%	88%	86%
Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	79%	85%	88%	87%	83%
Generelt med prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	82%	85%	90%	89%	81%
Chaufførens venlighed	95%	96%	97%	94%	96%
Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning	92%	90%	95%	90%	90%
Chaufførens kørsel	94%	97%	96%	93%	92%
Med bilens siddekomfort	75%	82%	77%	72%	74%
Muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	63%	62%	70%	68%	68%
Med den indvendige rengøring af bilen	87%	90%	85%	86%	84%
I hvor høj grad får du dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	90%	87%	86%	88%	74%
Med præcisionen i forhold til det tidspunkt, der er aftalt for afhentning	90%	91%	89%	88%	85%
Den besked og information du får, når du selv ringer til bestillingskontoret efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	19%	32%	31%	30%	33%
At du sommetider kører sammen med andre	69%	73%	78%	71%	70%
At der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	61%	65%	67%	61%	55%
Ved længere rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog	7%	7%	10%	10%	11%
Med det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland mod en merbetaling	10%	14%	10%	14%	13%
Alt i alt med handicapkørslen	95%	97%	97%	94%	92%

4

PRIORITERINGSKORT

I dette afsnit præsenteres et prioriteringskort, der giver input til hvilke områder Midttrafik bør fokusere på i arbejdet mod at øge den samlede tilfredshed

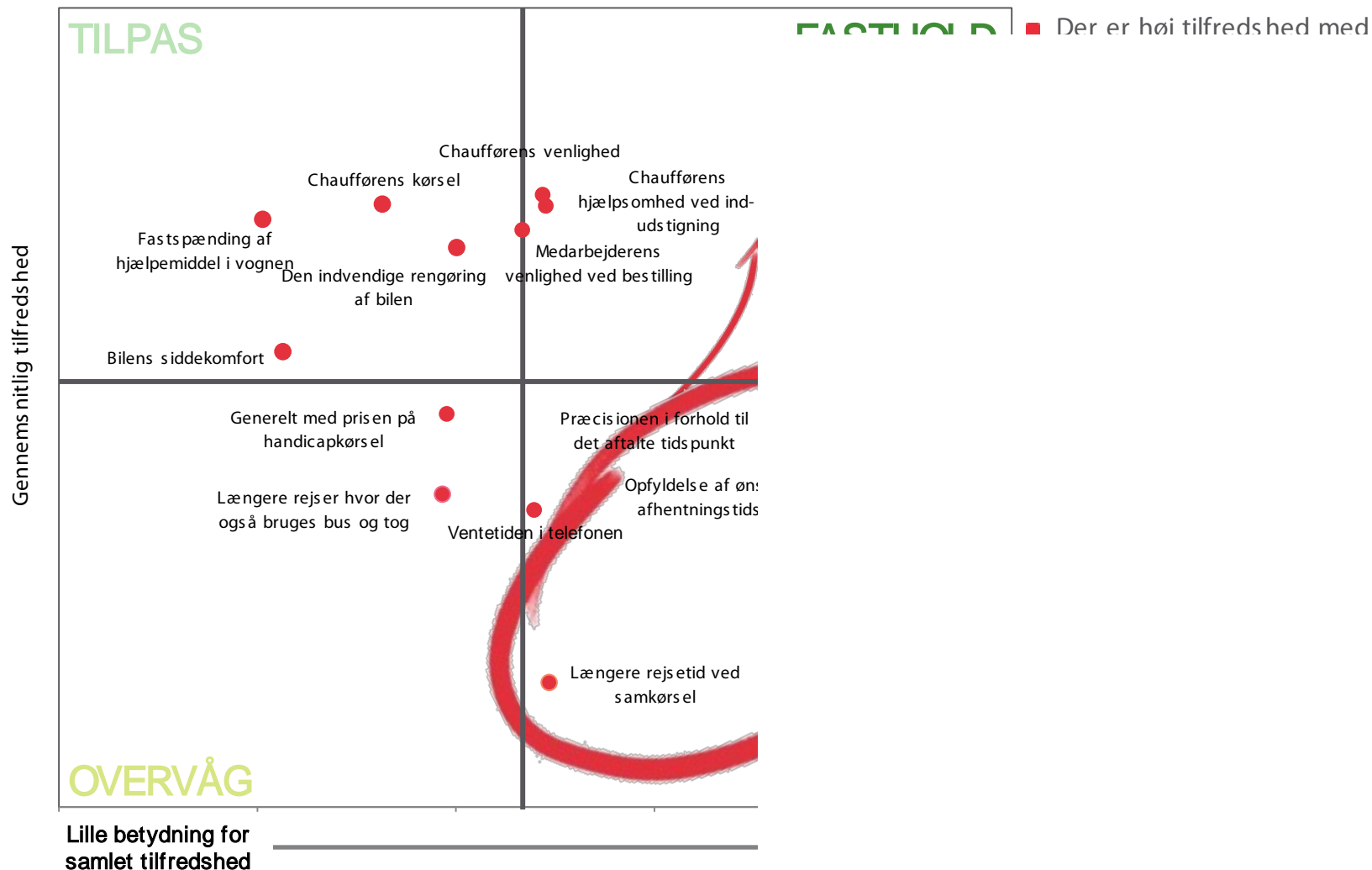
Prioriteringskort til at identificere indsatsområder



- Når Midttrafik skal prioritere indsatsen i flextrafik tilbuddet er det vigtigt, at fokusere på de områder, der giver størst effekt på den samlede tilfredshed.
- Prioriteringskortet ordner de forskellige delelementer i flextrafikken i fire kasser efter hvor høj tilfredsheden er, og hvor stor betydning den har for den samlede tilfredshed.
 - Øverste højre kasse indeholder områder, som er vigtige, og hvor Midttrafik klarer sig godt. Her skal fokus være på at **fastholde** den høje tilfredshed
 - Nederste højre kasse indeholder områder, som er vigtige, men hvor tilfredsheden er relativt lav. Midttrafik bør derfor **prioritere** at hæve tilfredsheden med disse delelementer.
 - Kasserne til venstre viser elementer med lav betydning. Midttrafik kan derfor bedre acceptere et fald i tilfredsheden med disse delelementer, da deres betydning er relativt lav.

Ventetid, rejsetid, præcision og opfyldelse af ønsker bør prioriteres af Midttrafik

Tilfredshed med forskellige forhold vs. forholdenes betydning for den samlede tilfredshed med ordningen



EPINION AARHUS

NORDHAVNSGADE 1-3
DK - 8000 AARHUS C
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION COPENHAGEN

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

AUSTRIA

DENMARK

NORWAY

SWEDEN

VIETNAM