



MIDTTRAFIK - FLEXBUS

- KUNDETILFREDSHED 2019

RAPPORT, MIDTTRAFIK
APRIL, 2019



Indhold

3	Overordnede konklusioner
4	Brug af Flexbus
10	Tilfredshed
18	Information om Flexbus
21	Passagerprofil
23	Om undersøgelsen
25	Kontakt





1

Tilfredshed

Der er høj tilfredshed med Flexbusserne blandt brugerne af ordningen. Det er særligt muligheden for at kunne blive kørt, når transportbehovet opstår, samt at ordningen opleves som fornuftigt prissat. Brugere udtrykker høj tilfredshed med den service, de får, ligesom de oplever, at Flexbusserne overholder de aftalte tidspunkter.

2

NPS

Flexbus har en overordnet NPS på 27, hvilket er udtryk for en høj anbefalingsvillighed blandt passagererne. Der er herunder en stor forskel i NPS på tværs af aldersgrupper, hvor de unge (15-29-årige) har en NPS på 7, mens de 30-59-årige har en NPS på 52, og passagerer over 60 har en NPS på 43.

3

Brug

Det primære formål bag brugen af Flexbus er besøg hos venner/familie, mens næstflest bruger ordningen til at komme til/fra anden kollektiv transport. Årsagerne bag brugen er hovedsageligt, at der ikke eksisterer et ordentligt transportalternativ – enten grundet køreplaner eller manglende busruter i nærområdet.

4

Kommunikation

Kendskabet til Flexbus-ordningen udspringer primært af besøg på Rejseplanen, mens mund-til-øre kendskab fra familie og venner også er en top-2 kilde til kendskab. Der er på tværs af de forskellige parametre høj tilfredshed med den information, brugerne modtager om Flexbus.

5

Øvrigt

19% af respondenterne svarer, at de bruger tilbuddet om Flexbusser på ugentlig basis, og 36% angiver, at de fremadrettet vil øge deres brug af Flexbus-ordningen. Brugere oplever det som let at bestille en Flexbus, og de primære alternativer til ordningen er at blive kørt af familie/venner eller at tage en taxa.



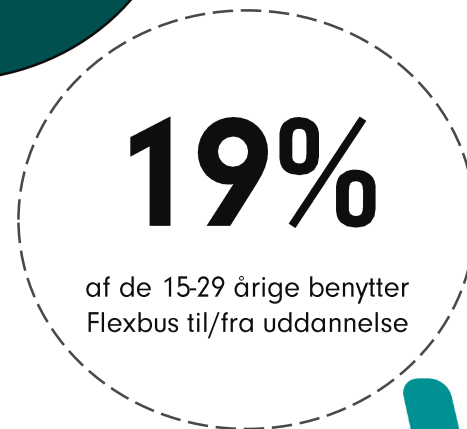
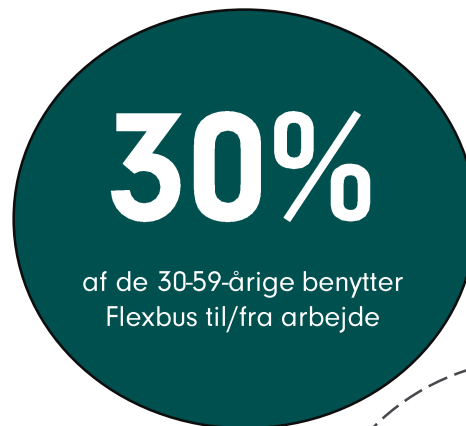
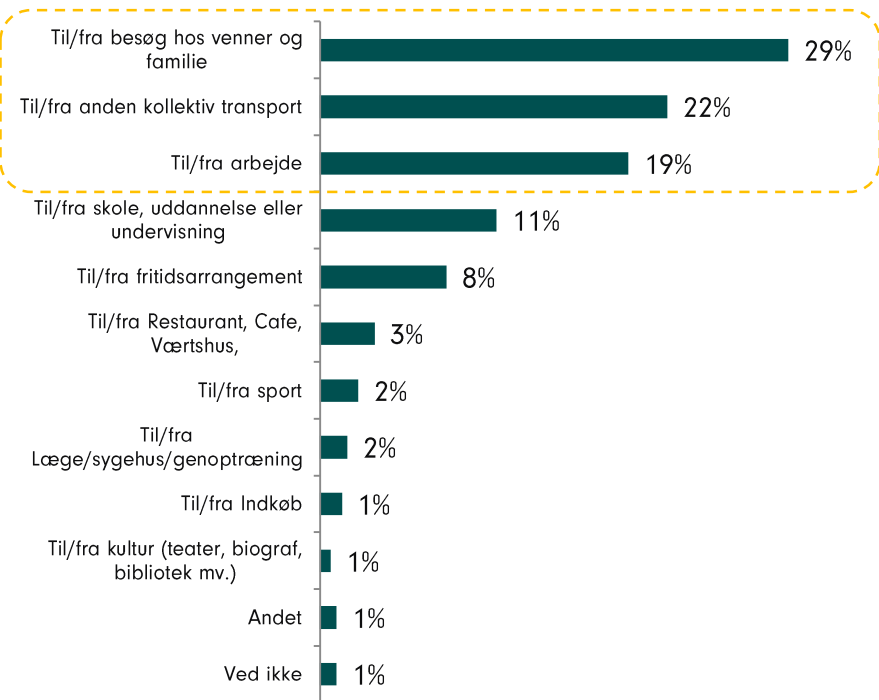


BRUG AF FLEXBUS

Flexbusserne bruges særligt til tre formål, hvoraf flest angiver, at de bruger tilbuddet, når de skal besøge venner og familie.



Til hvilket formål benyttede du Flexbussen?



Flexbusserne benyttes overvejende af to årsager:

1) de normale rutebusser kørte ikke; 2) de 'almindelige' busruter er ikke tilgængelige



Hvorfor benyttede du Flexbussen?

40%

Ingen 'almindelige' busruter var tilgængelige i området

47%

Bussen kørte ikke på det tidspunkt, jeg havde brug for

6%

Min normale transport var ikke tilgængelig

5%

Andet

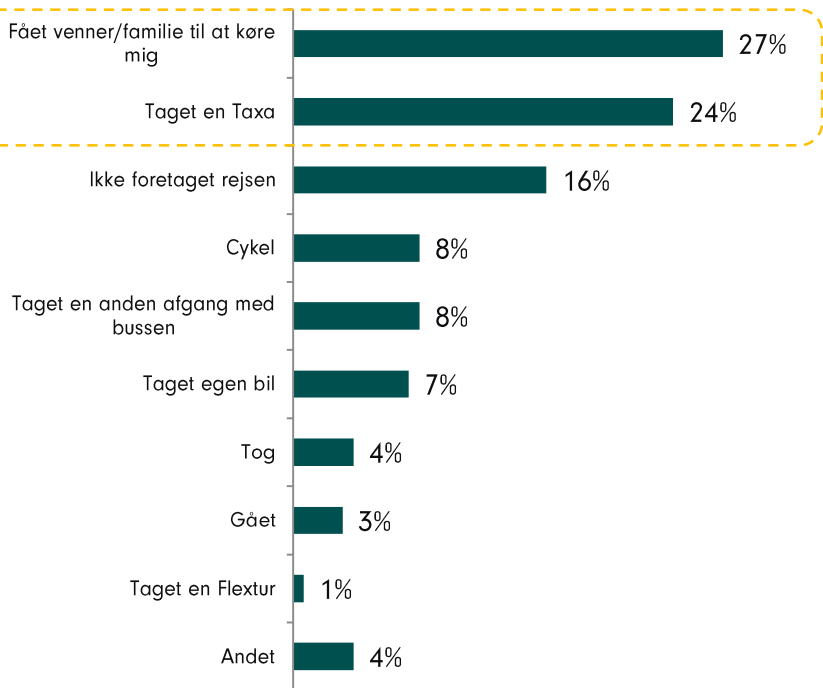
1%

Ved ikke



Hvis Flexbus-tilbuddet ikke eksisterede, ville flest benytte muligheden for at blive kørt af venner eller familie, mens næstflest ville vælge at tage en taxa. 16% ville ikke have foretaget rejsen

Hvis du ikke havde Flexbus til rådighed, hvad ville du have benyttet som erstatning?



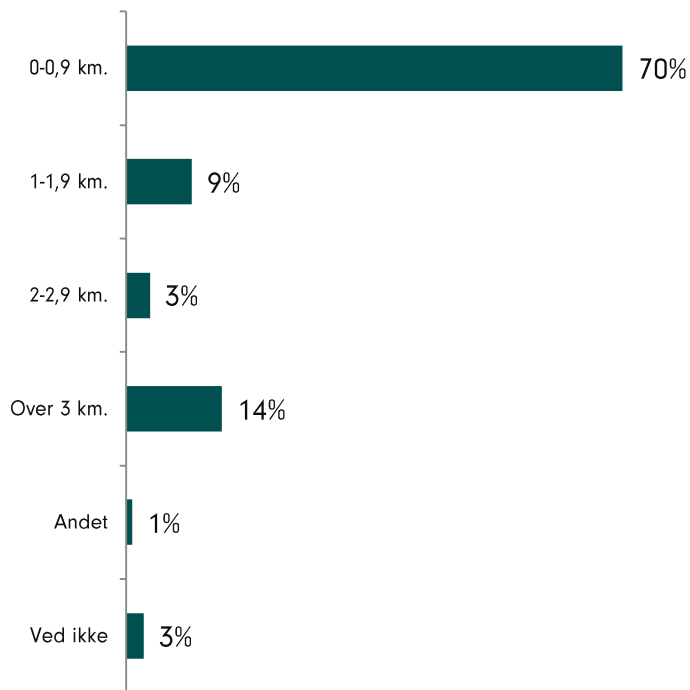
28%
af de rejsende over 60 ville ikke have foretaget rejsen

32%
af de 15-29-årige ville have fået venner/familie til at køre



Svarfordelingen på parameteret for afstand til nærmeste normale stoppested bør tages med det forbehold, at spørgsmålet muligvis er blevet misforstået, da det ellers er et overraskende resultat

 Hvor langt har du til det nærmeste stoppested for den almindelige bus?



Hvad er dit normale transportmiddel?



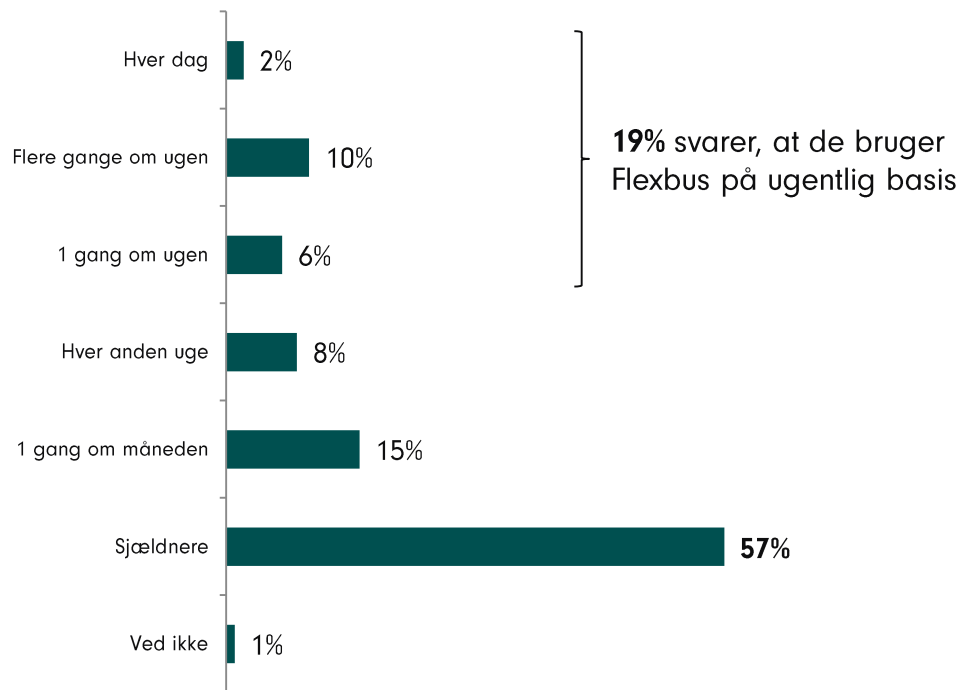
Bemærk: lille basestørrelse



Omtrent 20% af passagererne svarer, at de er højfrekvente brugere, mens 57% bruger Flexbus mindre end én gang om måneden. Det er således ikke et hyppigt benyttet tilbud



Hvor ofte benytter du Flexbus?



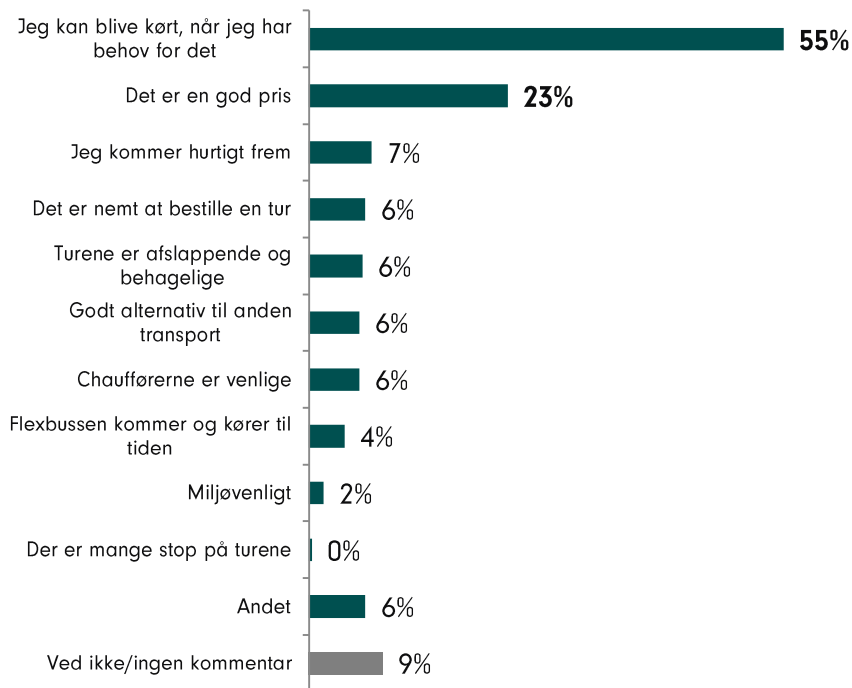
TILFREDSHED



Det er i særlig grad muligheden for at kunne blive kørt, når man har et transportbehov, der fremhæves som positivt ved Flexbusserne. Næstflest nævner den favorable pris som et positivt aspekt



Hvad synes du er godt ved Flexbus tilbuddet?



"Jeg kan betale med buskort + at det er de samme chauffører så de kender en, og de kender ruten."



"Holder offentlig transport muligheder åbne i lokalsamfundet + Transportmidlerne bliver justeret i størrelse."



"At flexbussen er koordineret med afgangstiderne i lufthavnen og at man har god tid til skiftet til flyet - man kan nå at tjekke ind."



"Godt at man kan anvende ungdomskort, godt at de ikke følger ruten direkte, men kører den hurtigste vej fra A til B."



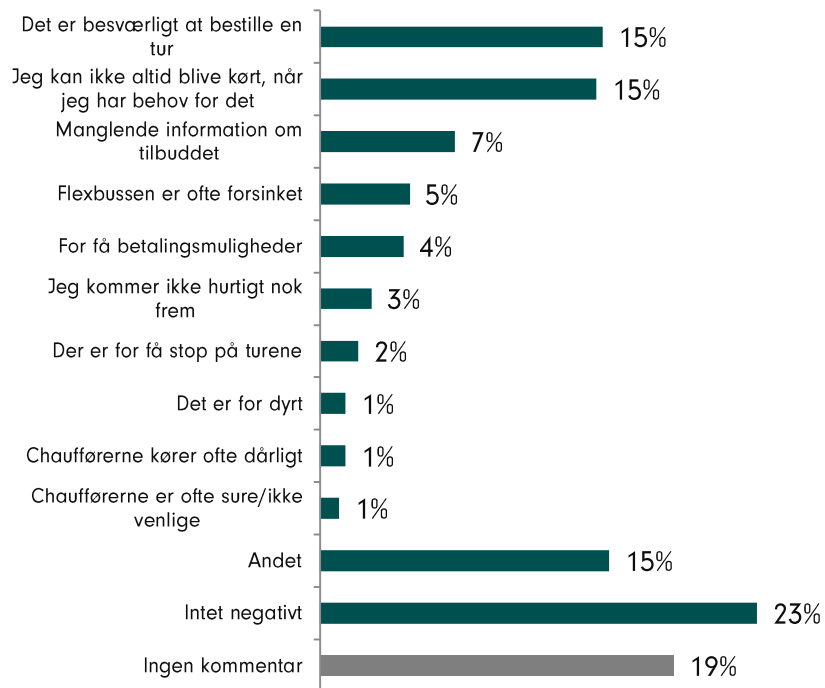
"Nu kører den efter en plan (så jeg ved nu hvornår jeg kan regne med at være hjemme) - det er dejligt."



Flest svarer, at de ikke har noget negativt at sige om Flexbus tilbuddet. Det er besværligheden ved at bestille ture, samt at man ikke altid kan blive kørt, når man har behovet, der scorer højest blandt de negative tilkendegivelser



Hvad synes du er mindre godt ved Flexbus tilbuddet?



"Sidst måtte jeg vente en halv time i lufthavnen pga. tiderne ikke passede med fly og flexbus."



"Forventede at der stod flexbus på bilen, så jeg kunne genkende den - et lille skilt der indikerer det kunne være rart."



"I tvivl om hvor jeg blev hentet henne. Der stod på appen at jeg blev hentet ved et spor, men blev hentet ude ved vejen."



"Synes det ville være godt hvis de gav en et opkald ved ankomsten - havde lidt problemer med at finde hinanden sidst."

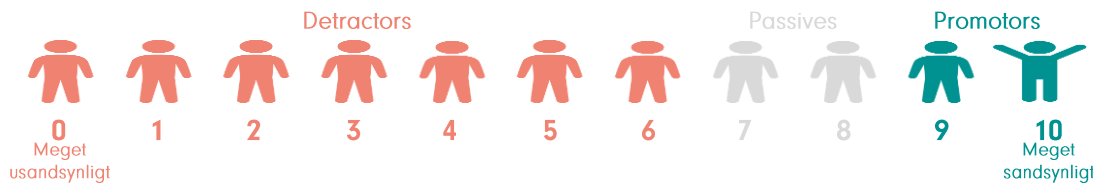
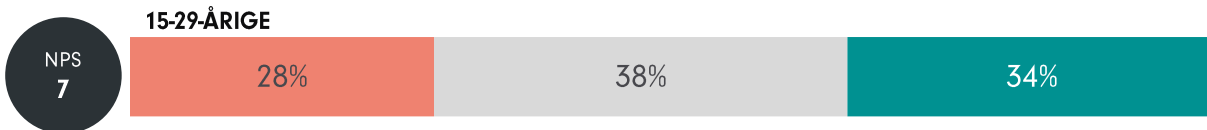
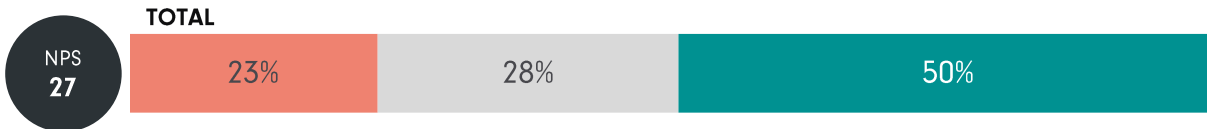


"Der var en enkelt gang, hvor de ikke dukkede op. De burde tilpasse afgangstiderne med flyenes landingstider i Karup."



Flexbus opnår en flot NPS på 27.

De unge har en markant lavere NPS end de ældre



Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS

Scoren kan variere fra -100 til +100

Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

Jo højere NPS → Jo bedre



Promoters

Promoters (9-10) er loyale og entusiastiske kunder der vil fortsætte med at vende tilbage, samt anbefale til andre og dermed skabe vækst.



Passives

Passives (7-8) er tilfødse men uentusiastiske kunder, der er let modtagelige overfor hvad konkurrenterne tilbyder




Detractors

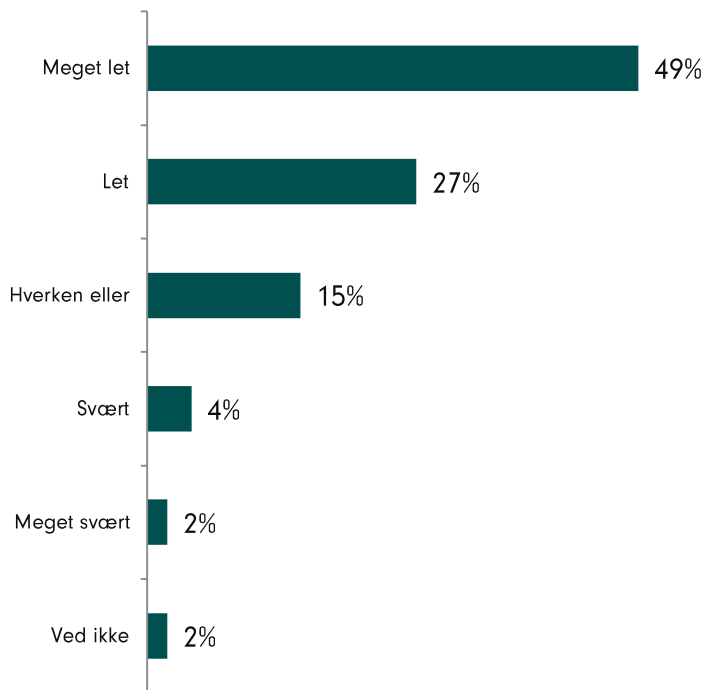
Detractors (0-6) er utilfødse kunder, der kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.

$$NPS = \text{\% Promoters} - \text{\% Detractors}$$



Brugerne af Flexbusserne finder det let at bestille en Flexbus. Halvdelen svarer, at det er meget let at bestille. Kun 6% finder det svært at bestille en Flexbus.

 Synes du det var let eller svært at bestille en Flexbus?



76% finder det meget let/let at bestille en Flexbus



6% finder det meget svært/svært at bestille en Flexbus

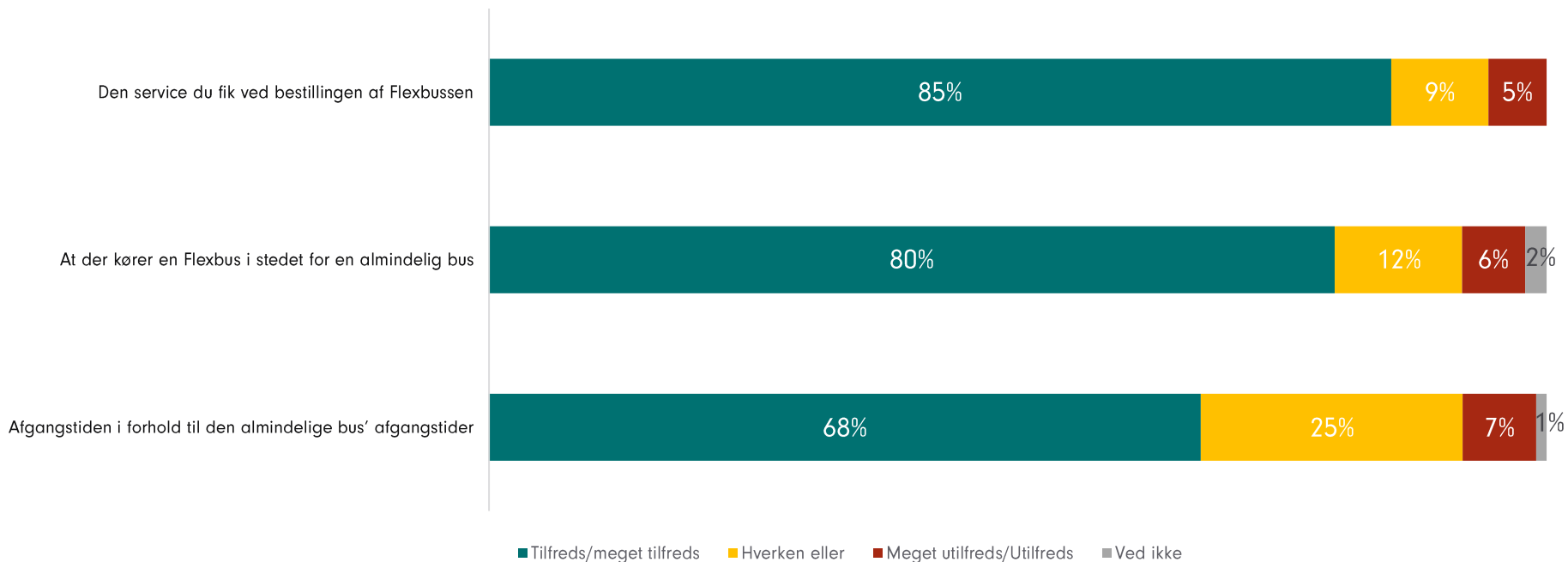


TILFREDSHED


Der er generelt høj tilfredshed blandt brugerne af Flexbusserne. Det er særligt den oplevede service ved bestilling af Flexbussen, samt det forhold at der kører en Flexbus i stedet for en almindelig bus, der opnår høj tilfredshed

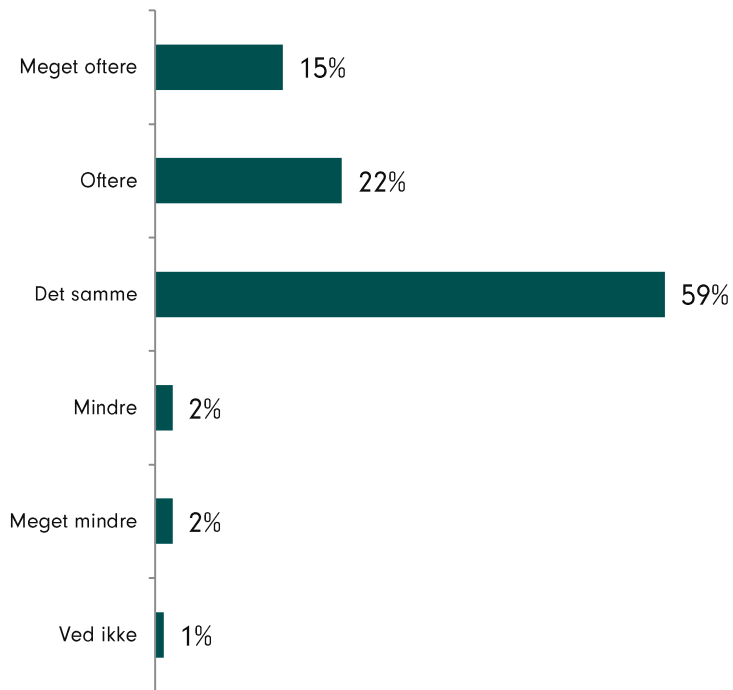



Hvor tilfreds er du med...?



Omtrent 3/5 forventer fremadrettet at bruge Flexbus i samme omfang, som det er tilfældet i dag. 1/3 vil benytte Flexbus oftere, mens kun 4% svarer, at de vil benytte tilbuddet i mindre omfang

 Baseret på din nuværende oplevelse, hvordan vil du så benytte Flexbus i fremtiden?



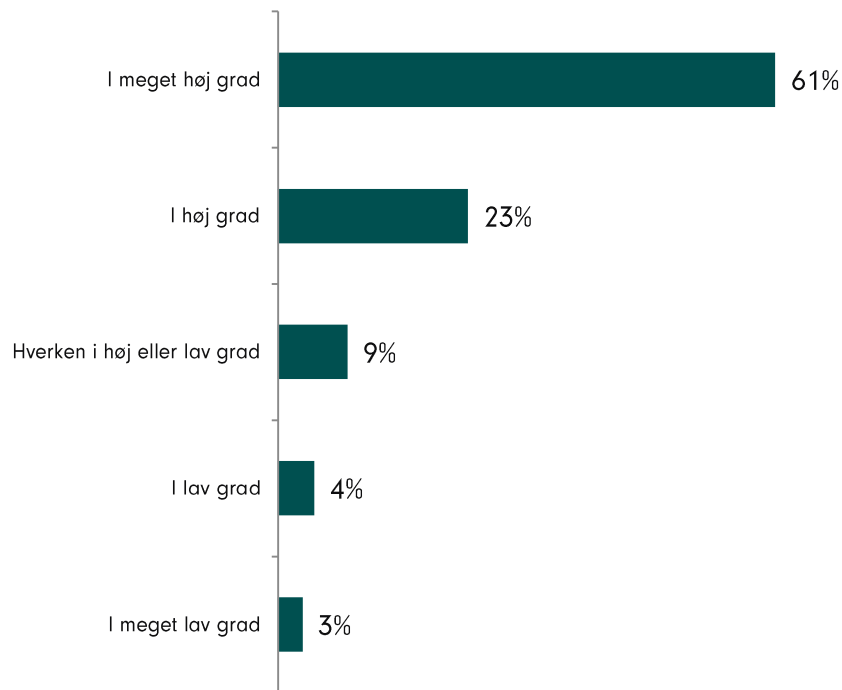

36% svarer, at de oftere vil benytte Flexbus i fremtiden


4% svarer, at de i mindre omfang vil benytte Flexbus i fremtiden



Langt størstedelen oplever, at de bliver hentet og bragt til aftalt tid, når de rejser med Flexbusserne.
Kun 8% er utilfredse med Flexbussernes punktlighed

I hvor høj grad oplever du at blive hentet og bragt til aftalt tid, når du rejser med Flexbus?



84% oplever, at de bliver hentet og bragt til aftalt tid



8% oplever, at de ikke bliver hentet og bragt som aftalt

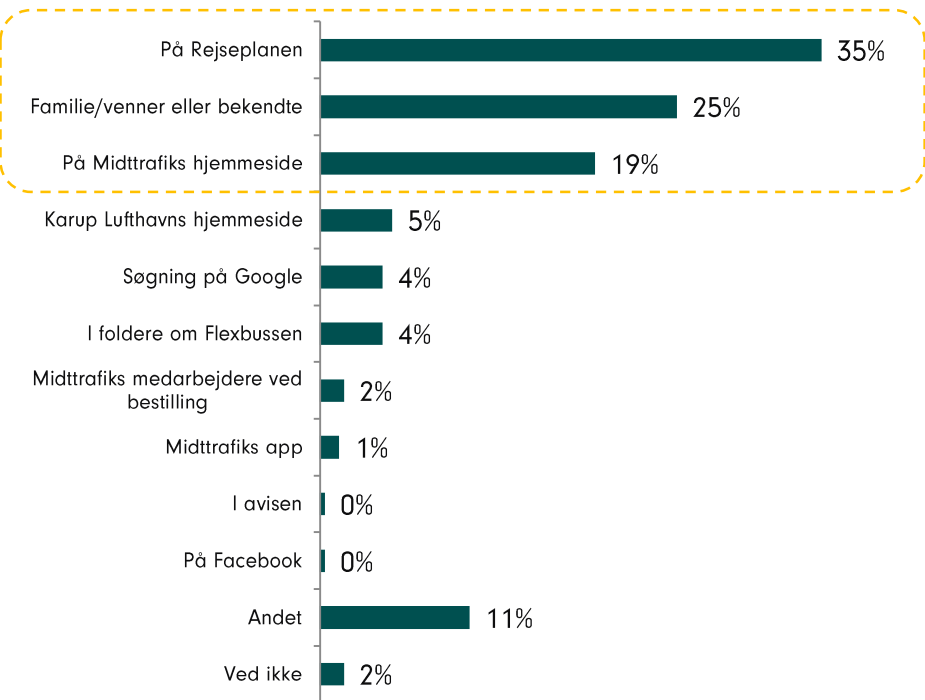


INFORMATION OM FLEXBUS



Det er særligt på Rejseplanen, at passagererne finder information om Flexbusserne. Blandt de yngre brugere (15-29-årige) er det halvdelen, der henter deres information på denne side. Cirka 20% besøger Midttrafiks hjemmeside

Hvor har du fundet information om Flexbus tilbuddet?




51%
af de 15-29-årige finder information på Rejseplanen

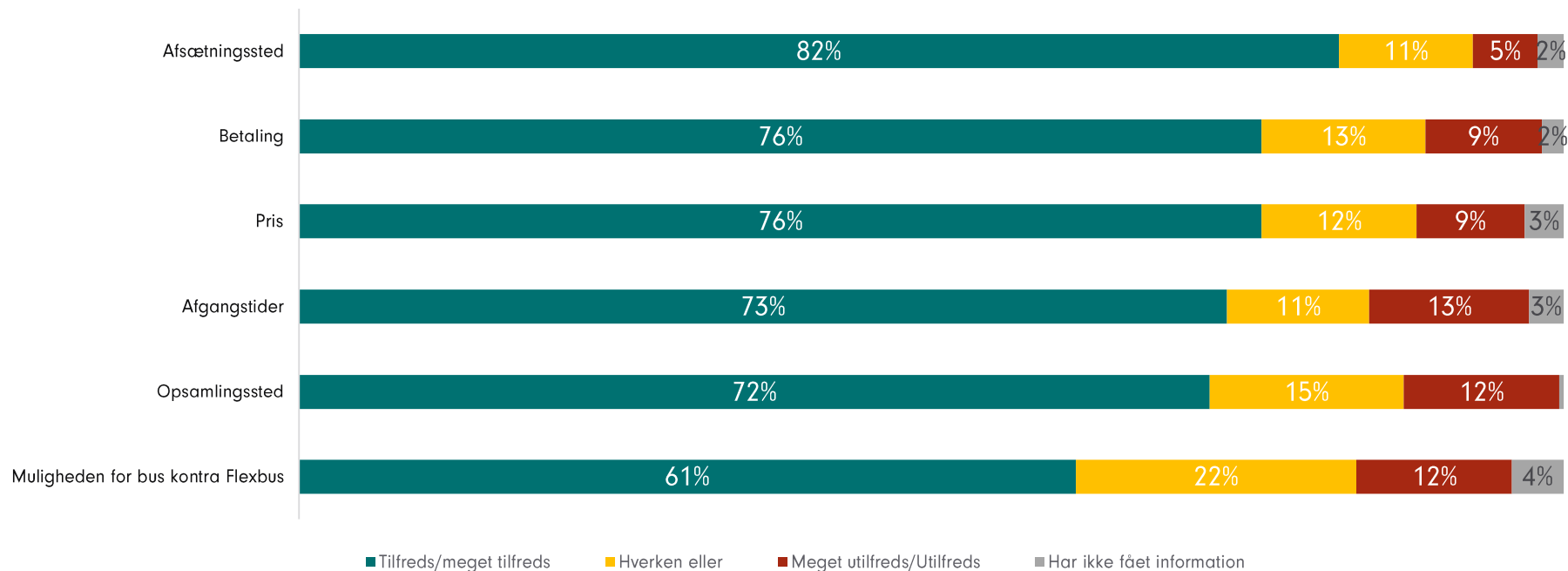
26%
af de 30-59-årige finder information på Midttrafiks hjemmeside



TILFREDSHED

Passagererne udtrykker generelt stor tilfredshed med den information, de har modtaget angående Flexbus. Det er herunder informationen om afsætningssted, betaling og prisen, der er størst tilfredshed med

 Hvor tilfreds er du med den information, du har fået om Flexbus angående...?





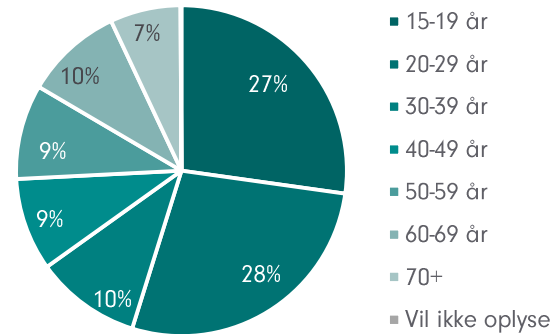
PASSAGERPROFIL

Baggrundsinformationer om brugerne af Flexbus

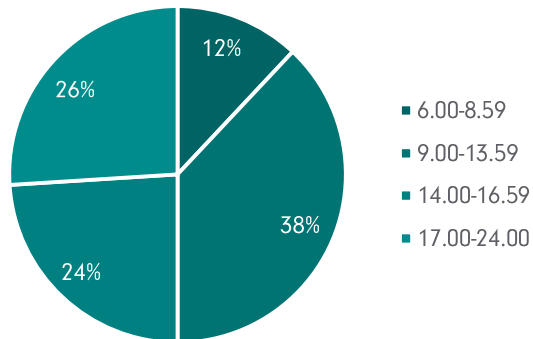
Køn



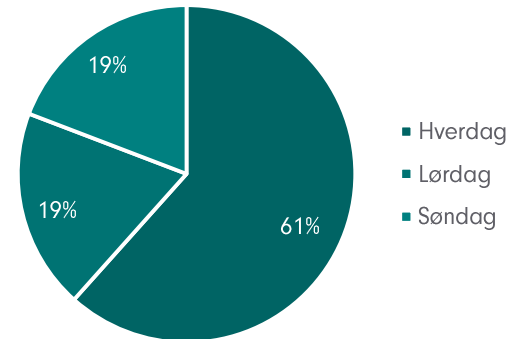
Alder



Tidsrum for Flexbusrejser



Rejsedag



OM UNDERSØGELSEN





Undersøgelsens formål og metode

Formålet med denne rapport er at evaluere tilfredsheden blandt brugerne af Midttrafiks Flexbusser. Herunder den overordnede tilfredshed og brug heraf.

Undersøgelsen er gennemført blandt passagerer, der har benyttet sig af Midttrafiks tilbud om Flexbusser.

Dataindsamlingen er foregået i perioden fra december 2018-marts 2019 (uge 51-13), og data er indsamlet ved hjælp af telefoninterviews (CATI).

I alt bygger undersøgelsen på svarangivelser fra 293 respondenter, som er blevet interviewet efter at have kørt med Flexbus.



W Kontakt

Kundeansvarlig

Jakob Fiellau-Nikolajsen

CEO & Founder

+45 40 97 10 55

jfn@wilke.dk

Kvantitative metoder

Peter Bjørn

Analytics Consultant

+45 61 76 19 01

pbj@wilke.dk

Dataindsamling

Maria Ross

Research Manager

+45 28 29 77 66

mro@wilke.dk

Thank
you!

Wilke

København
Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K

Odense
Jens Benzons Gade 54B
5000 Odense C

Aarhus
Vestergade 24, baghuset
8000 Aarhus C

w Wilke

Vi sætter mennesket i centrum