

EPINION

BESTILLERUNDERSØGELSEN

MIDTTRAFIK

10/02/2017

INDHOLD

1.	INDLEDNING	3
1.1	Baggrund og metode	3
1.2	Læsevejledning	4
2.	SAMMENFATNING	4
3.	TILFREDSHED BLANDT SAGSBEHANDLERE	6
3.1	Økonomi	6
3.2	Køreplanlægning	9
3.3	Kørslen i drift	13
3.4	Flextrafik og kommunal kørsel	16
3.5	Markedsføring	17
3.6	Patientkørsel	19
3.7	Generelt	19
3.9	Samlet tilfredshed og anbefaling	24
3.10	Forslag til fremtidige indsatsområder	27
4.	TILFREDSHED BLANDT DIREKTØRER	28
4.1	Økonomi	28
4.2	Køreplanlægning	30
4.3	Generelt	31
4.4	Samlet tilfredshed og anbefaling	33
4.5	Forslag til fremtidige indsatsområder	35

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 Flextrafik. 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. Der er således foretaget en undersøgelse blandt de 20 tekniske direktører med ansvaret for buskørsel i de midtjyske kommuner, samt en undersøgelse blandt sagsbehandlerne i kommunerne både med ansvar for buskørsel og Flextrafik. Bestillerne er informeret om undersøgelsen af Midttrafik forud for gennemførelsen, og de er dermed også informeret om, at de som respondenter ikke er anonyme.

Dataindsamlingen for de tekniske direktører er foretaget af Epinion på baggrund af en sample fra Midttrafik. Indsamlingen er gennemført i uge 2 og 3 2017 og interviewene er foretaget som telefoninterview, da denne metode sikrer en høj svarprocent. Der er i alt indsamlet 20 besvarelser svarende til en svarprocent på 100 %. Det har dog ikke været muligt at indsamle interviews udelukkende de primære kontakter i kommunen (de 20 tekniske direktører), da de ikke mente, de besad den fornødne viden til at kunne bidrage fyldestgørende til undersøgelsen. I disse tilfælde er interviewet foretaget med en anden relevant kontaktperson, hvor navn og stilling blev noteret, og der er taget de nødvendige forholdsregler for at sikre, at undersøgelsen i mindst muligt omfang overlapper med sagsbehandlerundersøgelsen – dette er kun en realitet i to tilfælde.

Midttrafik har selv stået for indsamlingen af data blandt sagsbehandlerne ved en web-undersøgelse. Epinion har efterfølgende gennemført en opfølgning ved syv af sagsbehandlerne, som enten ikke havde svaret eller kun havde leveret delvise besvarelser. Denne opfølgning er gennemført i uge 5 og 6 i 2017 og interviewene er foretaget som telefoninterview. Der er i alt indsamlet 43 besvarelser, hvilket svarer til en svarprocent på 100%.

Der er i spørgeskemaet foretaget nogle ændringer, hvilket kun gør det muligt at sammenligne resultaterne i denne undersøgelse med resultaterne fra 2009, 2011 og 2013 der, hvor spørgsmålsformuleringerne forsat er den samme. Spørgeskemaet er udarbejdet af Midttrafik selv.

1.2 LÆSEVEJLEDNING

Afrapportering er opdelt i samme underafsnit som underkategorierne i spørgeskemaet både for sagsbehandlere og de tekniske direktører. Resultaterne afrapporteres for både buskørsel og flextrafik for sagsbehandlere, hvor begge grupper har fået spørgsmålene, og ellers kun for den del af målgruppen, hvortil spørgsmålet/-ene er stillet. Resultaterne for de tekniske direktører vedrører kun buskørsel.

Da delpopulationen hos regionerne kun består af to respondenter (begge respondenter under Flextrafik), har Epinion ikke fundet det hensigtsmæssigt at medtage disse besvarelser enkeltvis, og der skelnes derfor i hovedreglen ikke imellem regionen og kommunerne i rapporten.

Løbende i rapporten henvises til resultaterne af bestillerundersøgelsen fra 2009, 2011 og 2013 i det omfang det er relevant samt muligt.

2. SAMMENFATNING

Som rapportens resultater viser, er bestillerne overordnet godt tilfredse med samarbejdet om buskørsel og Flextrafik, hvilket eksempelvis kommer til udtryk i, at alle respondenterne (sagsbehandlere såvel som direktører) opnår en gennemsnitsscore på over 7 på en skala fra 1-10 ved spørgsmålet omhandler den samlede tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik.

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 "Ikke relevant". 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 "Ikke relevant" kan dermed flere steder tolkes som et resultat i sig selv. Respondenterne inden for flextrafik (sagsbehandlere) er desuden generelt mere tilbøjelige til at svare "Ikke relevant".

Til trods for, at tilfredsheden blandt bestillerne overordnet ligger på et højt niveau, viser undersøgelsens resultater dog også, at der flere steder er plads til forbedringer. Dette gælder særligt de tekni-

ske direktører, hvor eksempelvis tilfredsheden med Midttrafiks evne til at levere god økonomistyring er relativt høj hos de tekniske direktører. Ydermere er villigheden til at anbefale andre at rejse med den kollektive trafik relativt lav blandt sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik.

Den gennemgående sammenligning med resultaterne fra bestillerundersøgelsen i 2009, 2011 og 2013 viser, at der findes områder, hvor tilfredsheden er faldende og hvor det således kan være relevant at rette større fokus mod. Dog er den primære konklusion ved sammenligningerne, at der er flere steder, hvor Midttrafik har formået at forbedre tilfredsheden, især sammenlignet med undersøgelsen fra 2013. Relevant i denne sammenhæng er dog, at der flere steder ses færre, som er meget tilfredse samtidigt med, at der ses en stigning i andelen som "bare" er tilfredse. Dette kan både være udtryk for at Midttrafik generelt gør et godt stykke arbejde, men er samtidigt også udtryk for, at der er nogle, som tidligere har haft en højere tilfredshed med den service, kvalitet, etc., der er blevet leveret, som nu er mindre tilfredse end i 2013.

Bestillernes åbne besvarelser giver desuden Midttrafik konkrete forslag til fremtidige indsatsområder.

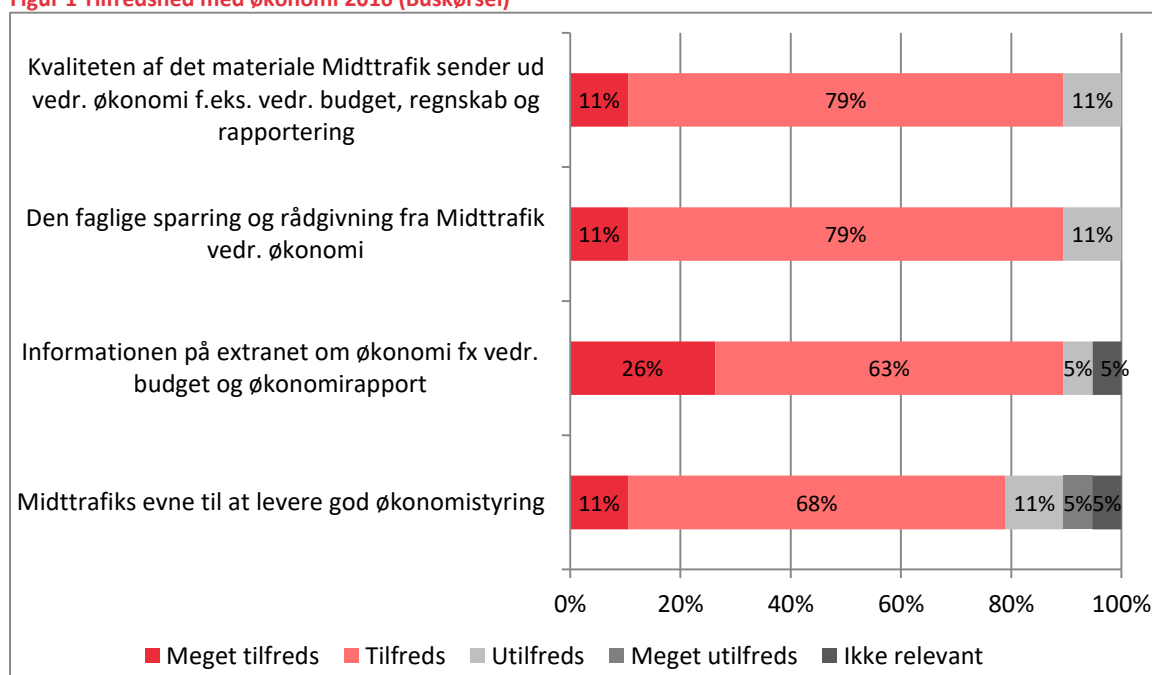
3. TILFREDSHED BLANDT SAGSBEHANDLERE

I dette afsnit gennemgås tilfredsheden blandt sagsbehandlere. Figurene er som hovedregel opdelt på sagsbehandlere med ansvaret for Buskørsel og sagsbehandlere med ansvar for Flextrafik.

3.1 ØKONOMI

Figur 1 nedenfor viser tilfredsheden med økonomirelaterede områder blandt sagsbehandlere med ansvaret for buskørsel. Som det fremgår, er sagsbehandlerne overvejende tilfredse. Omkring 9 ud af 10 er meget tilfredse eller tilfredse med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi samt med kvaliteten af det materiale, Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, mens kun 11 % er utilfredse.

Figur 1 Tilfredshed med økonomi 2016 (Buskørsel)



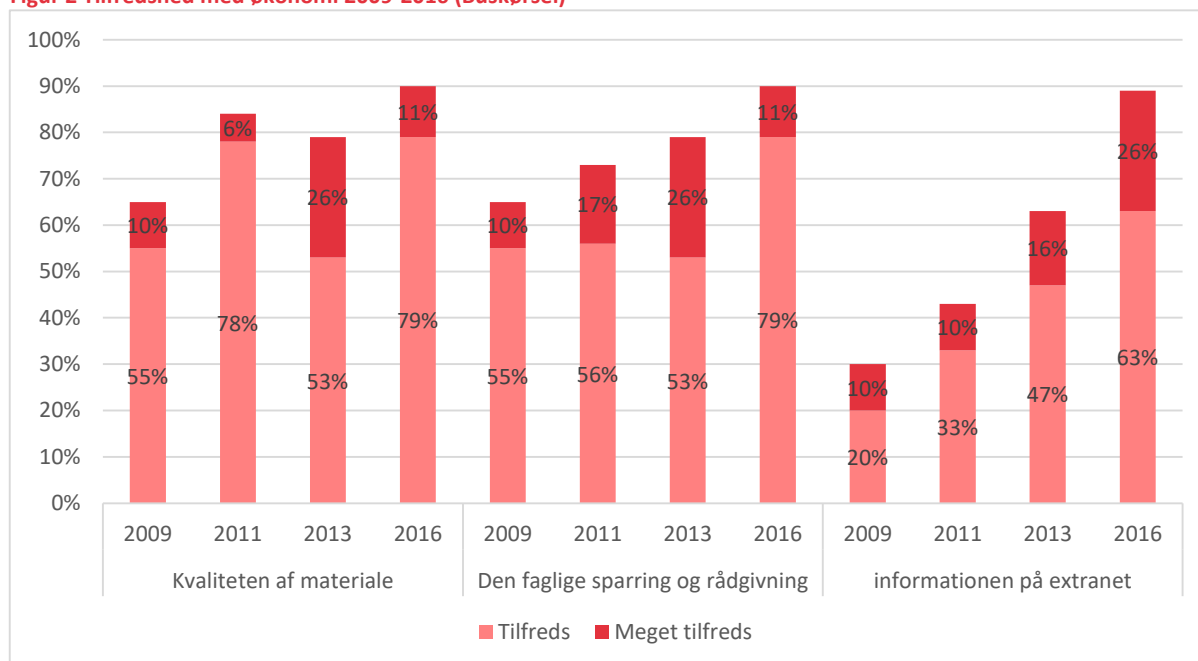
Note: n=19

Fokuseres der i stedet på informationen på extranet om økonomi, angiver hele 26 % af sagsbehandlerne, at de er meget tilfredse og 63 % angiver, at de er tilfredse. Der er kun 5 % af sagsbehandlerne, som ikke finder informationen tilfredsstillende, og tilsvarende 5 % finder ikke spørgsmålet relevant.

MIDTTRAFIK

Til sidst er der, for første gang, blevet spurgt ind til sagsbehandlerens opfattelse af Midttrafiks evne til at levere god økonomistyring. Her ses også en generel tilfredshed, hvor de meget tilfredse og tilfredse udgør 79 %, mens 16 % er utilfredse eller meget utilfredse. Dette er det eneste spørgsmål, hvor en enkelt bestiller har angivet at være meget utilfredse.

Figur 2 Tilfredshed med økonomi 2009-2016 (Buskørsel)



Note: n=19

Som det ses i figur 2 har der fra 2009 til 2016 været en stigende tilfredshed på alle tre parametre vedrørende økonomi, som er gentaget i Bestillerundersøgelsen 2016, hvilket specielt er gældende for tilfredsheden med informationen på extranet. Her er andelen af tilfredse eller meget tilfredse cirka tredoblet siden målingen i 2009 og udgør 89 % i 2016.

Både ved den faglige sparring og rådgivning samt kvaliteten af det materiale som Midttrafik sender ud, er der sket en stigning i den samlede tilfredshed, hvor 9 ud af 10 af sagsbehandlerne i 2016 er tilfredse eller meget tilfredse. Bemærkelsesværdigt er dog, at der på begge parametre er sket et fald i andelen, som er meget tilfredse sammenlignet med 2013. Andelen af meget tilfredse er således faldet med 15 % på begge parametre.

Nedenfor i figur 3 fremgår det, at sagsbehandlerne inden for Flextrafik haft sværere ved at besvare tilfredshedsspørgsmålene om de økonomirelaterede områder, hvilket ligeledes var tilfældet i undersøgelserne i 2011 og 2013. Andelen som har svaret ikke relevant svinger fra 29 % til 46 %.

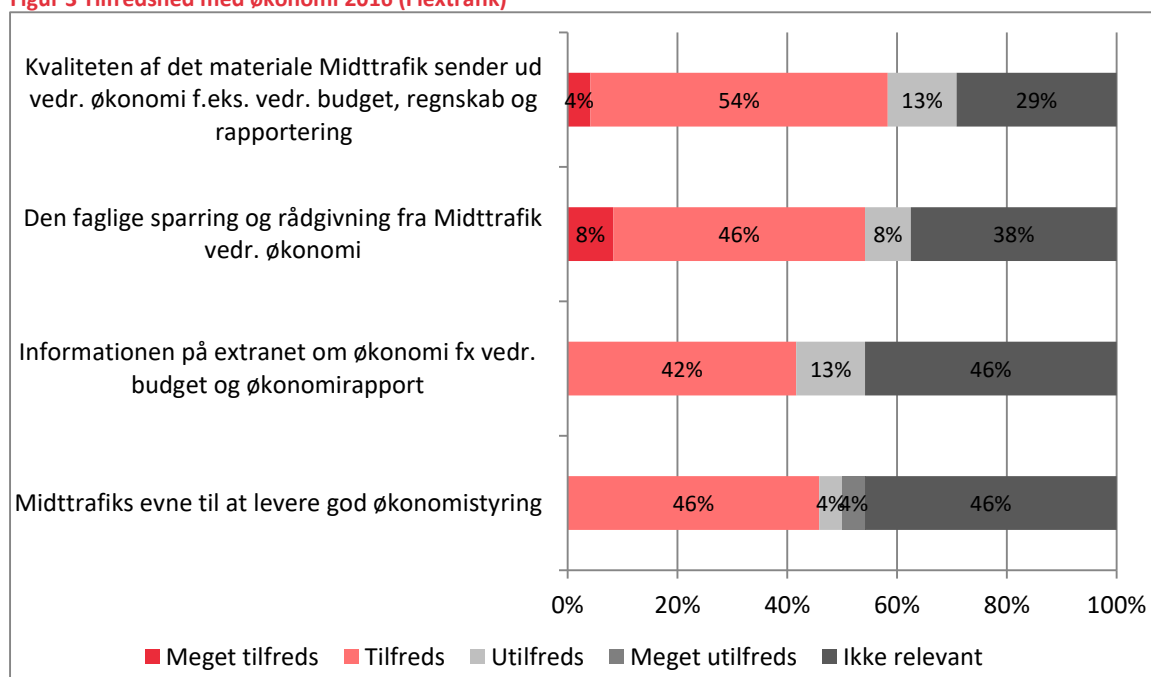
MIDTTRAFIK

Kvaliteten af det materiale Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, er det spørgsmål som flest sagsbehandlere har taget stilling til. Her er 58 % tilfredse eller meget tilfredse, mens 13 % er utilfredse.

Der ses også en betydelig tilfredshed med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi, hvor lidt over halvdelen er tilfredse eller meget tilfredse og kun 8 % er utilfredse. Herudover er 42 % af sagsbehandlerne tilfredse med den information, som findes på extranet, 13 % er utilfredse og knap halvdelen har ikke taget stilling (46 %).

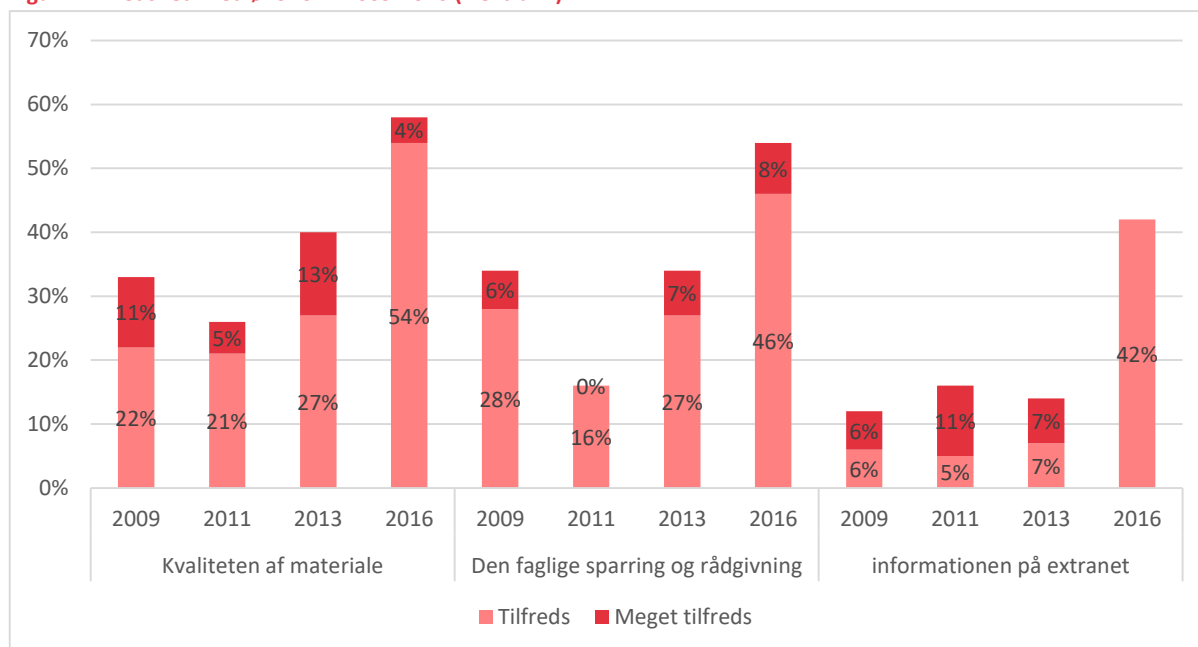
Sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik er som noget nyt også blevet spurgt ind til deres opfattelse af Midttrafiks evne til at levere god økonomistyring. Her har 46 % ikke fundet spørgsmålet relevant, men de sagsbehandlere som har, er overordnet tilfredse. Der er således kun 8 %, som er utilfredse eller meget utilfredse, mens 46% er tilfredse.

Figur 3 Tilfredshed med økonomi 2016 (Flextrafik)



Note n=24

Figur 4 Tilfredshed med økonomi 2009-2016 (Flextrafik)



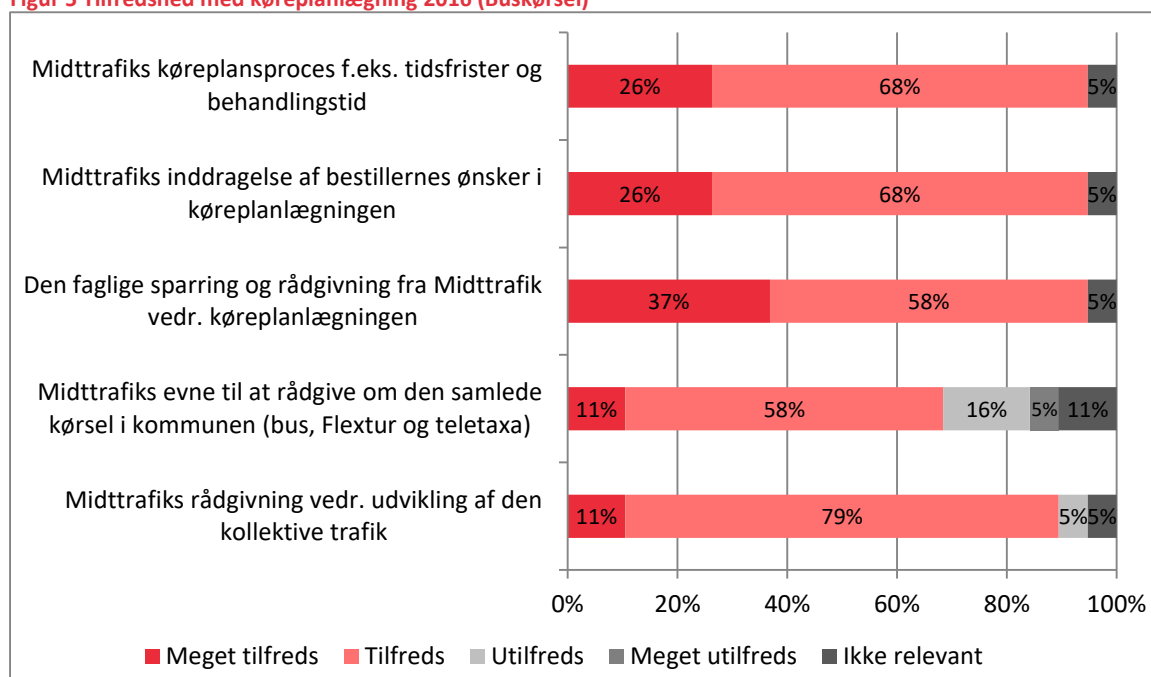
Note n=24

Som det fremgår i figur 4 er tilfredsheden blandt sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik steget på alle tre parametre vedrørende økonomi i 2016 sammenlignet med de øvrige målinger. Især andelen, som er tilfredse med informationen på extranet, er steget markant sammenlignet med de forrige målinger, hvor andelen af meget tilfredse dog er faldet. Dette er det samme mønster, som vidste sig ved sagsbehandlerne med ansvaret for buskørsel.

3.2 KØREPLANLÆGNING

Figur 5 nedenfor viser tilfredsheden med fem områder relateret til køreplanlægningen blandt sagsbehandlere med ansvaret for buskørsel. Som figuren illustrerer, er sagsbehandlerne generelt tilfredse med Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i køreplanlægning, Midttrafiks køreplansproces samt Midttrafiks faglige sparring og rådgivning vedrørende køreplanlægning. Henholdsvis 94 %, 94 % og 95 % er enten tilfredse eller meget tilfredse, og de resterende 5 % ikke finder spørgsmålene relevante.

Figur 5 Tilfredshed med køreplanlægning 2016 (Buskørsel)



Note: n=19

Der er også en udpræget tilfredshed blandt sagsbehandlerne med Midttrafiks rådgivning vedrørende udviklingen af den kollektive trafik, hvor 9 ud af 10 er enten tilfredse eller meget tilfredse. Igen er der 5 %, som ikke finder spørgsmålet relevant, mens 5 % er utilfredse.

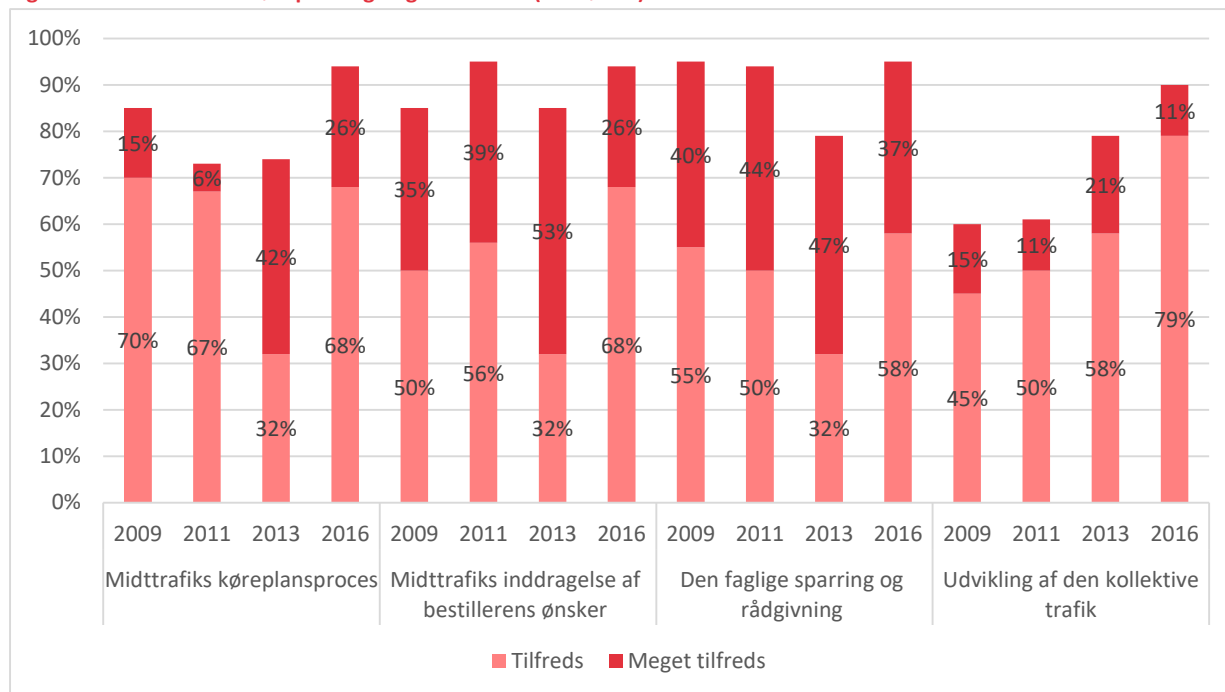
Der er mindst tilfredshed med spørgsmålet omhandler Midttrafiks evne til at rådgive om den samlede kollektive trafik, hvilket er et nyt spørgsmål i Bestillerundersøgelsen. Her er cirka en femtedel af sagsbehandlerne enten utilfredse eller meget utilfredse. Der er dog også en betydelig andel på 69 %, der er enten tilfredse eller meget tilfredse.

Af figur 6 nedenfor fremgår det, at der er sket en stigning i tilfredsheden sammenlignet med 2013 på alle fire områder relateret til køreplanlægningen, som kan sammenholdes med tidligere målinger. Dette er på trods af, at der også er sket et mindre fald i andelen, som er meget tilfredse sammenlignet med 2013.

Udover, at der er sket en stigning sammenlignet med 2013, er tilfredsheden med køreplansprocessen, den faglige sparring og rådgivning samt Midttrafiks rådgivning vedr. udviklingen af den kollektive trafik også på deres højeste målte niveau. Tilfredsheden med Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker er stort set på samme høje niveau som målt i 2011.

MIDTTRAFIK

Figur 6 Tilfredshed med køreplanlægning 2009-2016 (Buskørsel)



Note: n=19

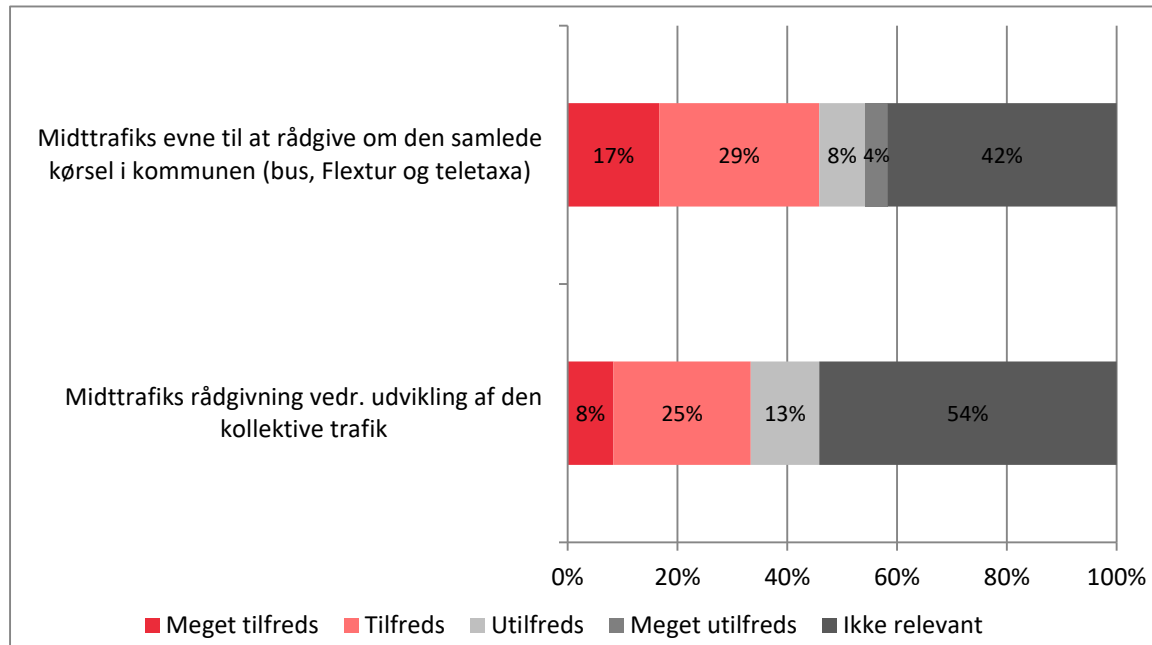
Figur 7 nedenfor viser tilfredsheden med to områder relateret til køreplanlægningen blandt sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik. Ligesom i økonomiafsnittet ses det, at en betydelig andel af sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik ikke har fundet de to områder relevante.

Det første område vedrørende Midttrafiks evne til at rådgive om den samlede kørsel i kommunen, er som nævnt tidligere, med i undersøgelsen for første gang. Her er 46 % tilfredse eller meget tilfredse, mens 12 % er utilfredse eller meget utilfredse. 42 % har angivet, at det ikke var relevant for dem.

Fokuseres der i stedet på spørgsmålet om Midttrafiks rådgivning vedrørende udviklingen af den kollektive trafik, er det kun en tredjedel af sagsbehandlerne, som er tilfredse eller meget tilfredse, 13 % er utilfredse, mens hele 54 % ikke har fundet området relevant.

MIDTTRAFIK

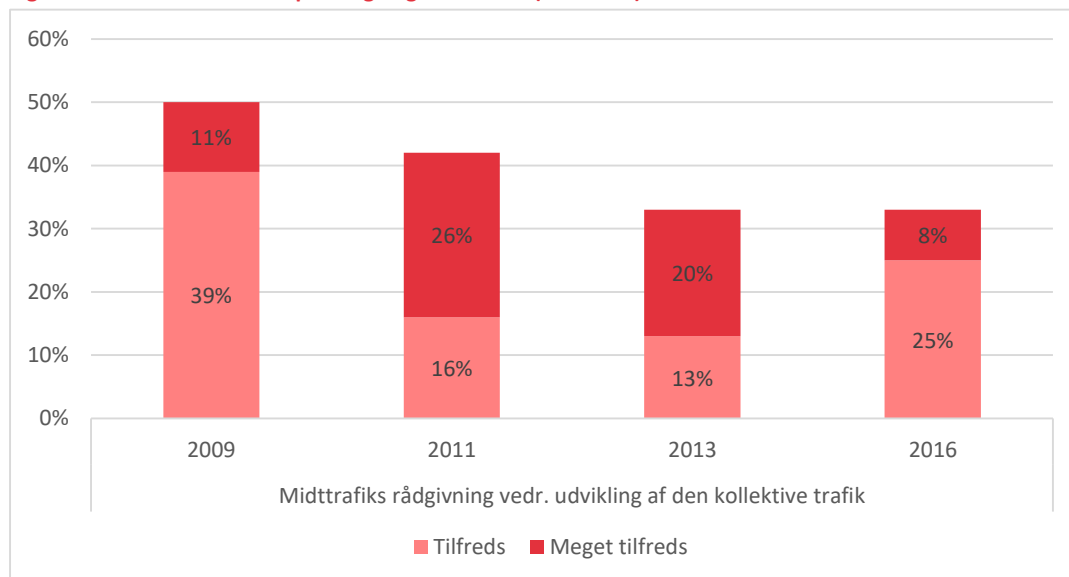
Figur 7 Tilfredshed med køreplanlægning 2016 (Flextrafik)



Note: n=24

Udviklingen siden 2009 viser, at der er sket en tilbagegang for sagsbehandlerernes tilfredshed med Midttrafiks rådgivning vedrørende udviklingen af den kollektive trafik. Sammenlignes der kun med 2013, er den samlede tilfredshed på samme niveau, dog med en mindre andel af sagsbehandlerne, som er meget tilfredse.

Figur 8 Tilfredshed med køreplanlægning 2009-2016 (Flextrafik)



Note: n=24

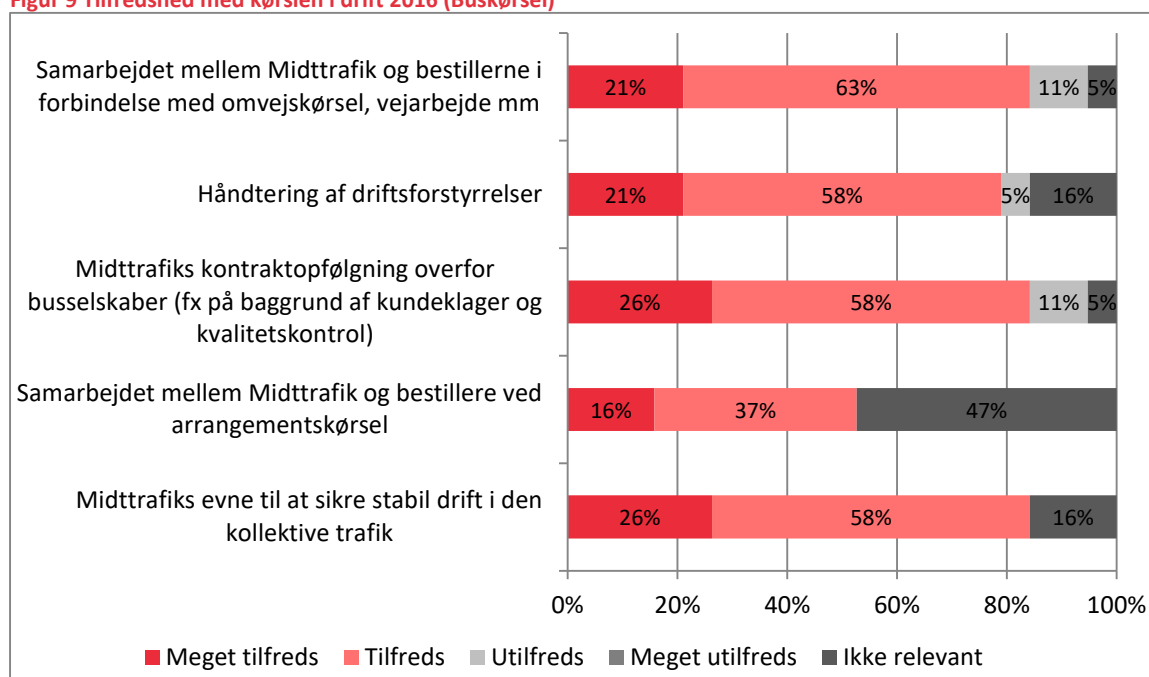
3.3 KØRSLEN I DRIFT

I dette afsnit undersøges sagsbehandlerenes tilfredshed med områder relateret til kørslen i drift.

Figur 9 viser tilfredsheden med fem områder relateret til kørslen i drift blandt sagsbehandlerne med ansvaret for buskørsel. Generelt gælder det for alle fem områder, at der er en lille andel eller ingen af de sagsbehandlere, der har taget stilling til områderne, som er utilfredse hermed. Sagsbehandlerne er altså overordnet ret tilfredse med kørslen i drift.

Henholdsvis 84 %, 79 %, 84 % og 84 % er enten meget tilfredse eller tilfredse med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel, håndtering af driftsforstyrrelser, Midttrafiks kontraktopfølgning overfor busselskaber samt Midttrafiks evne til at sikre en stabil drift i den kollektive trafik. De to sidstnævnte spørgsmål er med i Bestillerundersøgelsen for første gang.

Figur 9 Tilfredshed med kørslen i drift 2016 (Buskørsel)



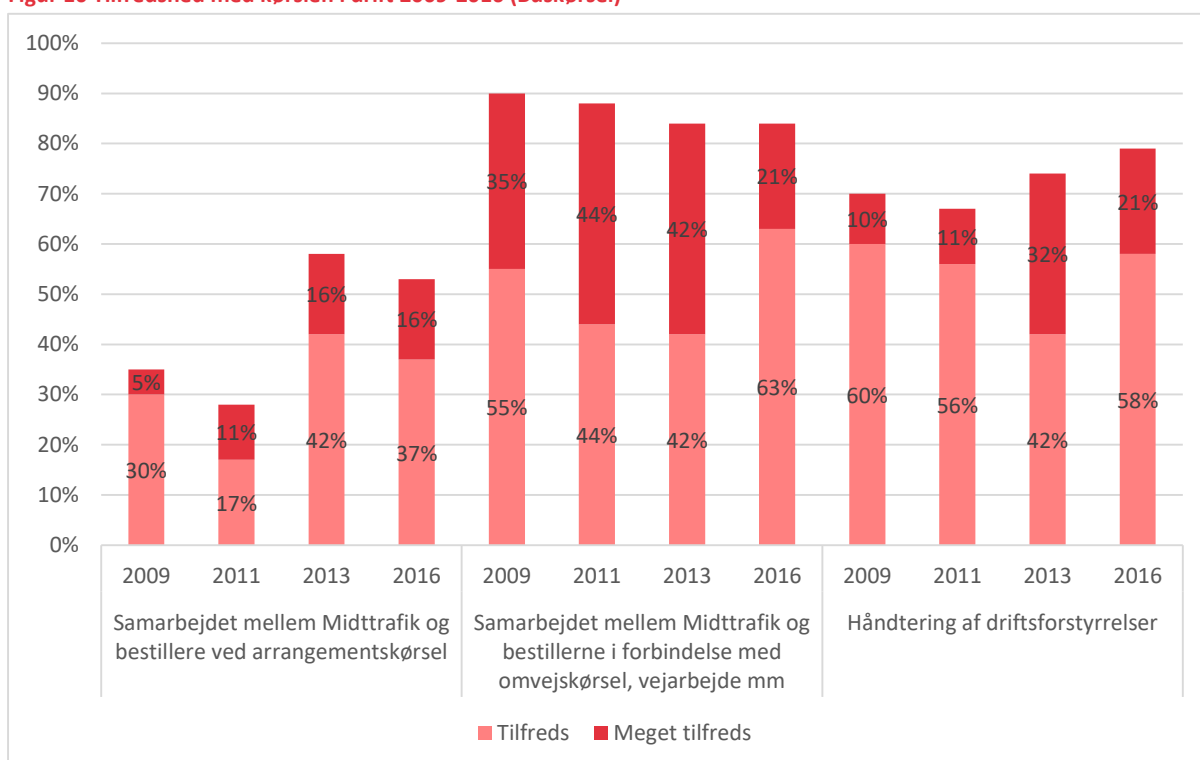
Note: n=19

Spørgsmålet vedrørende samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel skiller sig ud ved den høje andel af sagsbehandlere, som ikke finder spørgsmålet relevant, nemlig hele 47 %. Dog er der ingen af de sagsbehandlere, som har taget stilling til spørgsmålet som er utilfredse.

MIDTTRAFIK

Som det fremgår af figur 10 har der fra 2009 til 2016 været en stigning i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser. Dog har der været et fald i andelen af de, som er meget tilfredshed med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel mm., og andelen, som er tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementenkørsel, er også faldet sammenholdt med 2013.

Figur 10 Tilfredshed med kørslen i drift 2009-2016 (Buskørsel)



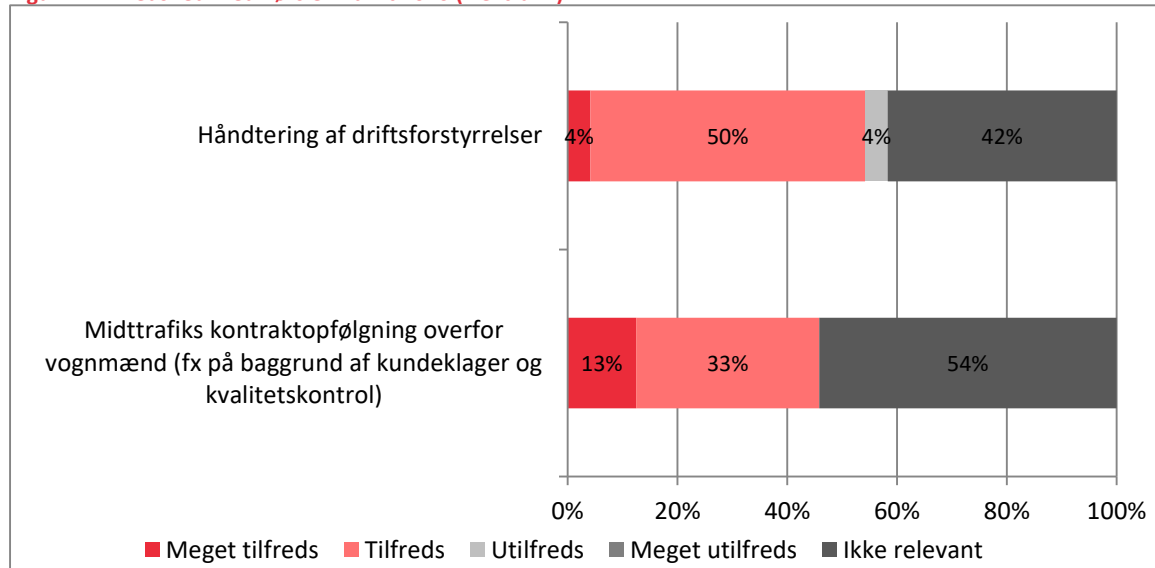
Note: n=19

I figur 11 nedenfor ses tilfredsheden med to områder relateret til kørslen i drift blandt sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik. Ligesom ved de forrige afsnit er der en stor andel af sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik, som ikke har fundet de to parametre relevante.

Over halvdelen af sagsbehandlerne (54 %) har angivet, at de ikke finder spørgsmålet om tilfredsheden med Midttrafiks kontraktopfølgning overfor vognmænd relevant. De resterende sagsbehandlere som har givet udtryk for deres tilfredshed hertil, er dog alle tilfredse, hvor 13 % er meget tilfredse og 33 % er tilfredse.

Den samme tilfredshed blandt sagsbehandlerne, som har taget stilling, genfindes også vedrørende Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser. Her er 54 % meget tilfredse eller tilfredse, mens kun 4 % er utilfredse.

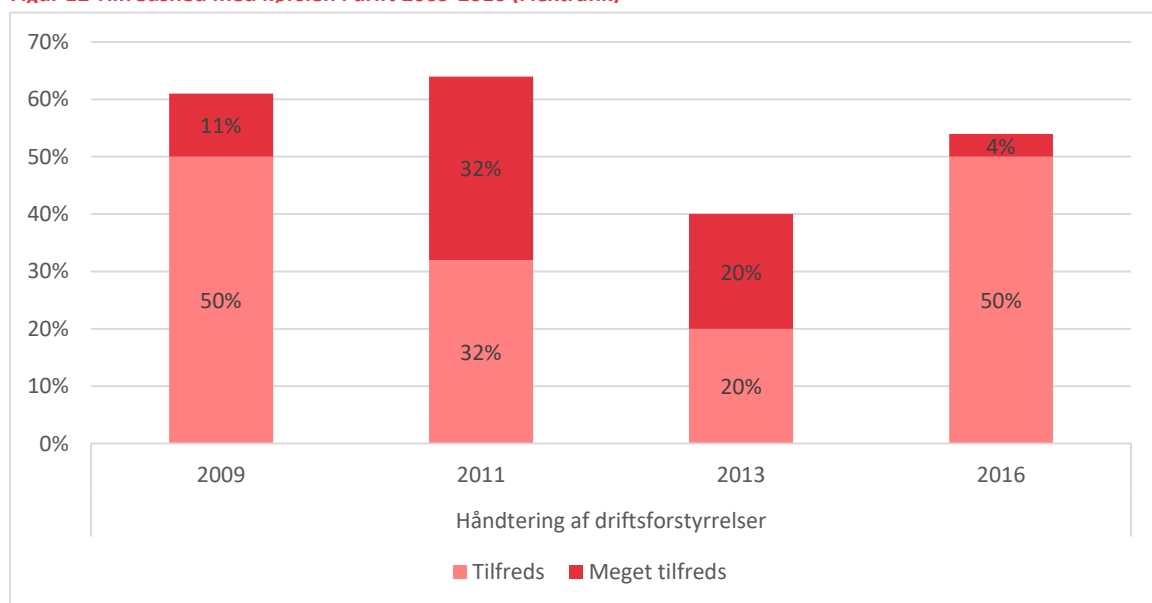
Figur 11 Tilfredshed med kørslen i drift 2016 (Flextrafik)



Note: n=24

Figur 12 viser udviklingen i sagsbehandlerens tilfredshed med Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser. Der er sket en stigning i tilfredsheden sammenholdt med 2013, hvor andelen af meget tilfredse sagsbehandlere dog er faldet markant. Herudover ligger den samlede tilfredshed fortsat under det niveau som blev målt i både 2009 og 2011.

Figur 12 Tilfredshed med kørslen i drift 2009-2016 (Flextrafik)

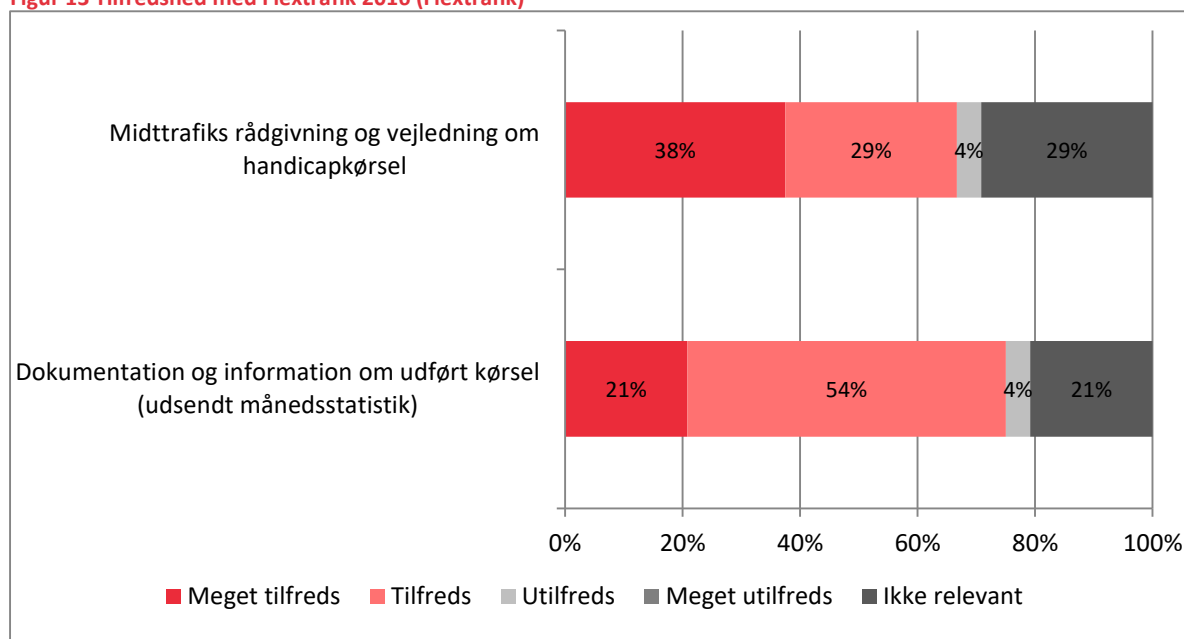


Note: n=24

3.4 FLEXTRAFIK OG KOMMUNAL KØRSEL

Figur 13 og 14 viser henholdsvis tilfredsheden med to områder relateret til Flextrafik og to områder relateret til kommunal kørsel. Sagsbehandlerne inden for buskørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for Flextrafik.

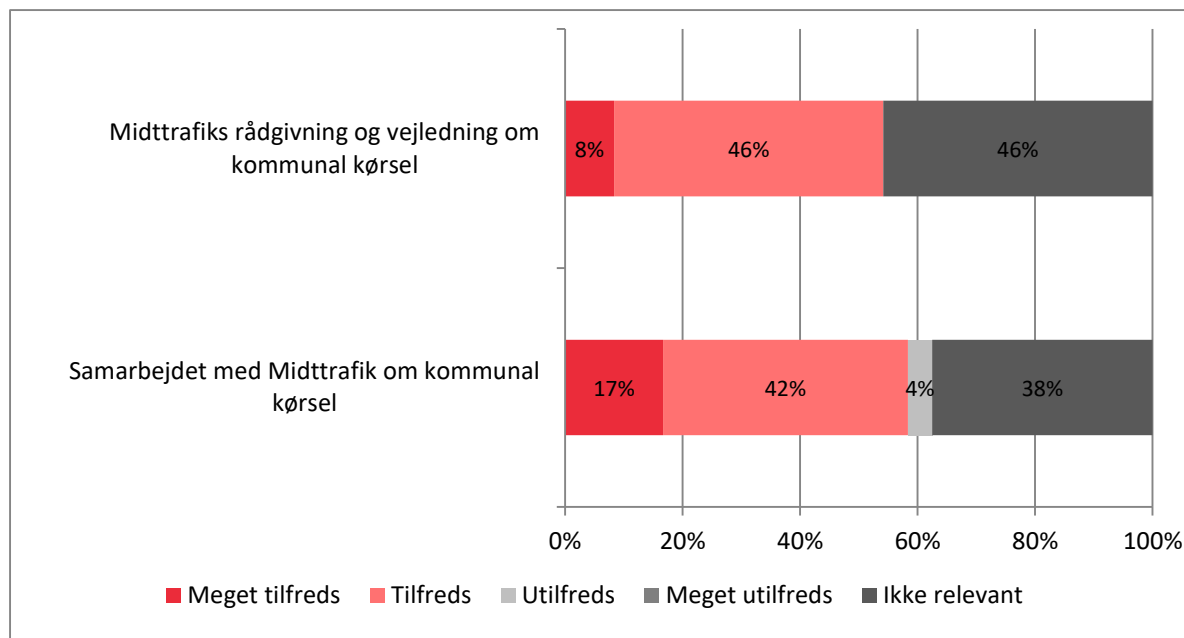
Figur 13 Tilfredshed med Flextrafik 2016 (Flextrafik)



Note: n=24

Sagsbehandlerne er overordnet meget tilfredse med Midttrafiks rådgivning og vejledning om handicapkørsel, hvor hele 38 % er meget tilfredse, 29 % er tilfredse og kun 4 % er utilfredse. 29 % af sagsbehandlerne finder ikke parameteret relevant.

Sagsbehandlerne er også generelt tilfredse med Midttrafiks dokumentation og information om udført kørsel. Samlet set er trefjerdedele (75 %) enten tilfredse eller meget tilfredse, og igen er kun 4 % utilfredse.

Figur 14 Tilfredshed med kommunal kørsel 2016 (Flextrafik)

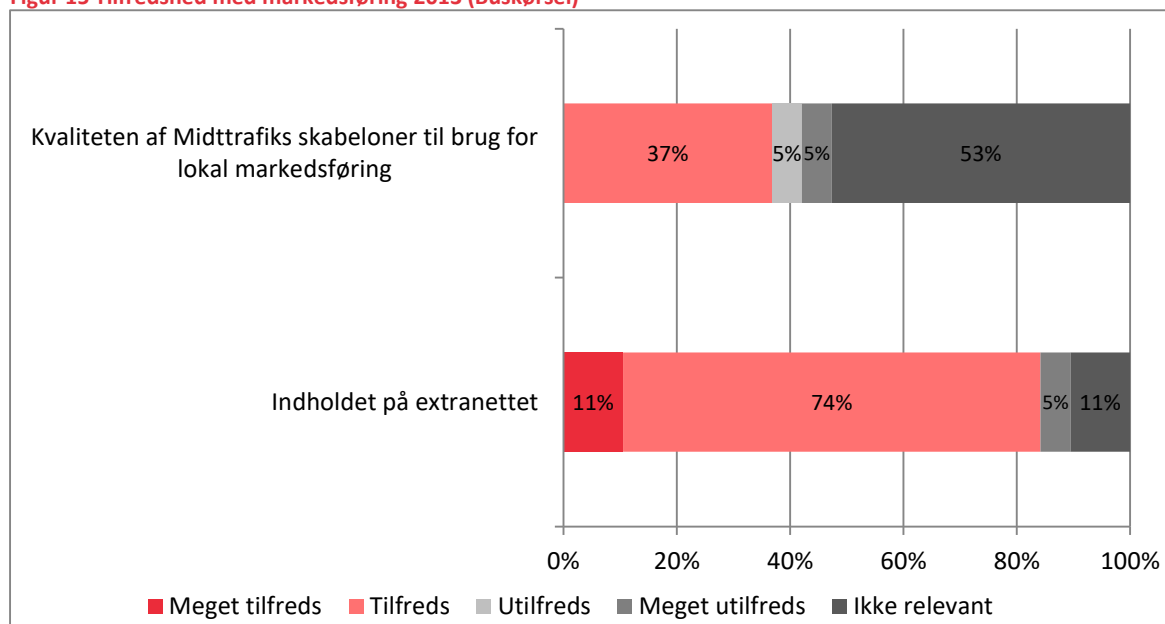
Note: n=24

Tilfredsheden med de to områder relateret til kommunal kørsel er også høj blandt de sagsbehandlere, der har taget stilling til de to områder. Alle sagsbehandlere, som har fundet spørgsmålet om Midttrafiks rådgivning og vejledning om kommunal kørsel relevant, er tilfredse hermed. Det samme er stort set også gældende for spørgsmålet vedrørende samarbejdet med Midttrafik om kommunal kørsel, dog er der her en meget lille andel på 4 % af sagsbehandlere, som er utilfredse.

3.5 MARKEDSFØRING

Sagsbehandlernes tilfredshed med to aspekter af Midttrafiks markedsføring er vist i figur 15. Sagsbehandlere inden for Flextrafik er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlere inden for buskørsel.

Figur 15 Tilfredshed med markedsføring 2013 (Buskørsel)



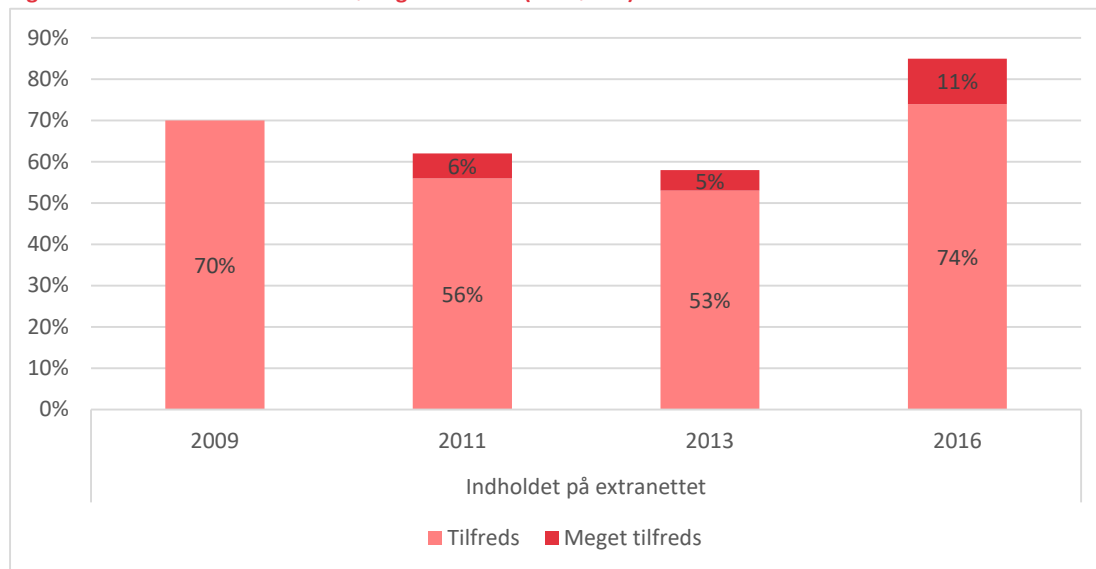
Note: n=19

Som figuren viser, er sagsbehandlerne særligt tilfredse med indholdet på intranettet, hvor hele 85 % er enten tilfredse eller meget tilfredse og kun 5 % er utilfredse.

Over halvdelen af sagsbehandlerne har ikke ment, at spørgsmålet omhandlende kvaliteten af Midttrafik skabeloner til brug for lokal markedsføring, var relevant for dem. Dette betyder også, at en mindre del af sagsbehandlerne har angivet at de er tilfredse, nemlig 37 %. Alligevel er der en andel på 10 %, som er enten utilfredse eller meget utilfredse, hvilket er en relativt høj andel af de sagsbehandlere, som har taget stilling til spørgsmålet.

Figur 16 nedenfor viser udviklingen i tilfredsheden med indholdet på extranettet siden 2009. Der er sket en markant stigning i tilfredsheden med indholdet på extranettet i 2016, hvilket kommer efter to målinger med en lille tilbagegang (2011, 2013).

Figur 16 Tilfredshed med markedsføring 2009-2016 (Buskørsel)



3.6 PATIENTKØRSEL

Sagsbehandlerne hos regionen, der er ansvarlige for Flextrafik 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?*

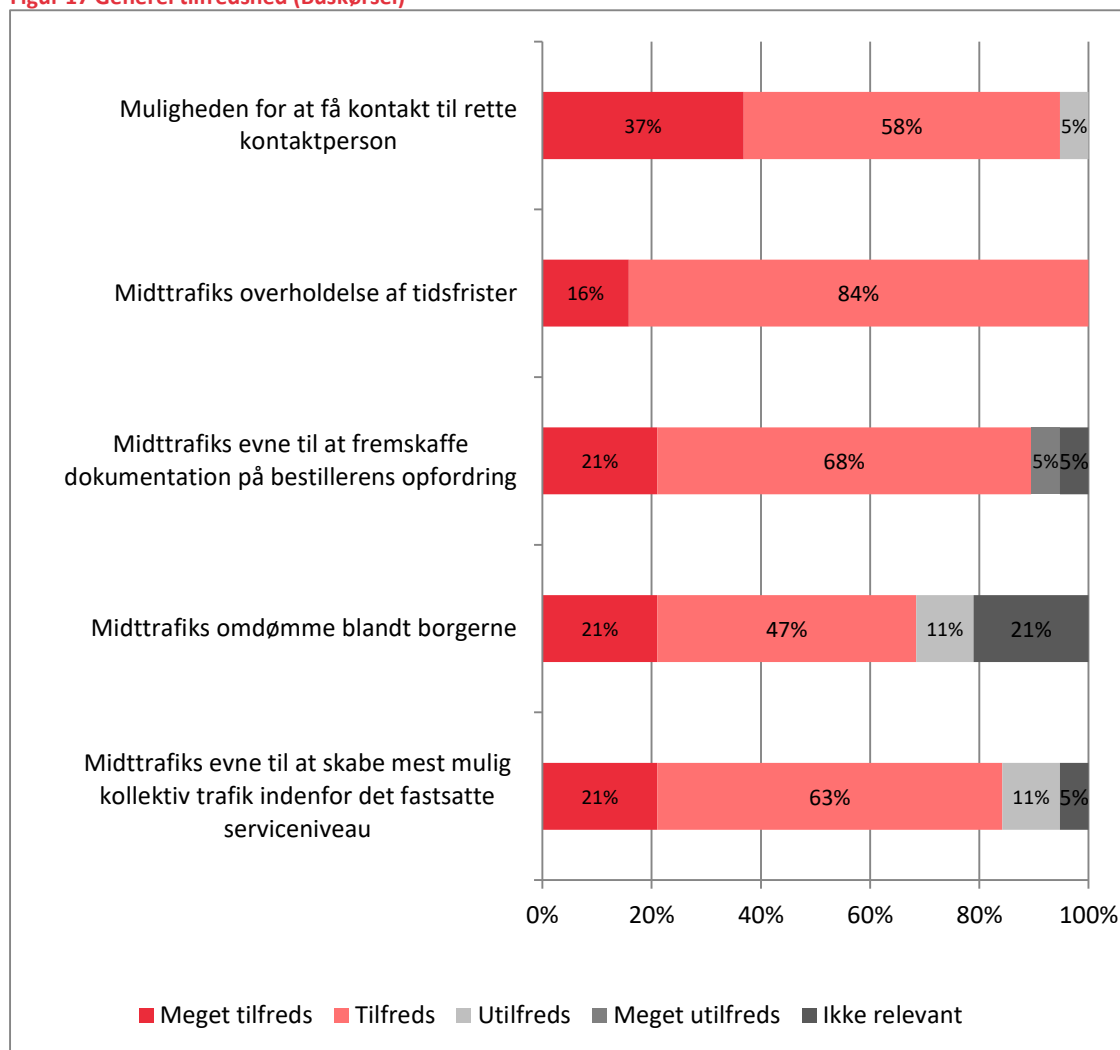
Til de to spørgsmål svarer kontaktpersonerne henholdsvis "Meget tilfreds" og "Tilfreds" ved begge spørgsmål.

Både i 2011 og 2013 blev der kun interviewet en sagsbehandler fra regionen, som var ansvarlig for Flextrafik. I begge tilfælde svarede kontaktpersonen "Meget tilfreds" ved begge spørgsmål.

3.7 GENERELT

Figur 17 nedenfor viser tilfredshedsheden med fem generelle tilfredshedsområder blandt sagsbehandlerne med ansvaret for buskørsel.

Figur 17 Generel tilfredshed (Buskørsel)



Note: n=19

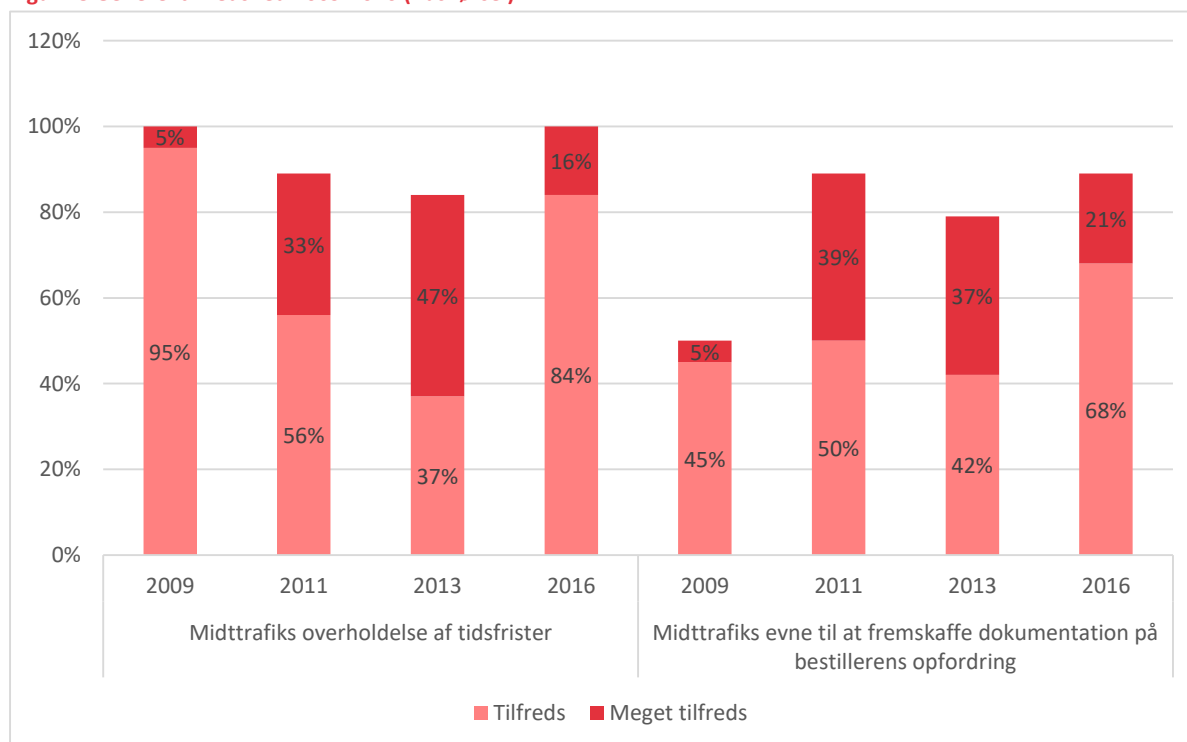
Sagsbehandlerne med ansvaret for buskørsel er i særdeleshed tilfredse med muligheden for at få kontakt til rette kontaktperson, Midttrafiks overholdelse af tidsfrister samt Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring, hvor henholdsvis 95 %, 100 % og 89 % er enten meget tilfredse eller tilfredse. Førstnævnte parameter er med i Bestillerundersøgelsen for første gang, hvilket også er gældende for de to resterende parametre, som bliver uddybet i det følgende.

Fokuseres der i stedet på sagsbehandlerne tilfredshed med Midttrafiks omdømme blandt borgerne, er 68 % meget tilfredse eller tilfredse, 11 % er utilfredse, mens omkring en femtedel ikke finder spørgsmålet relevant for dem.

MIDTTRAFIK

Der er også en relativt høj tilfredshed blandt sagsbehandlerne med Midttrafiks evne til at skabe mest mulig kollektiv trafik indenfor det fastsatte serviceniveau. Her er 84 % meget tilfredse eller tilfredse, og 11 % er utilfredse.

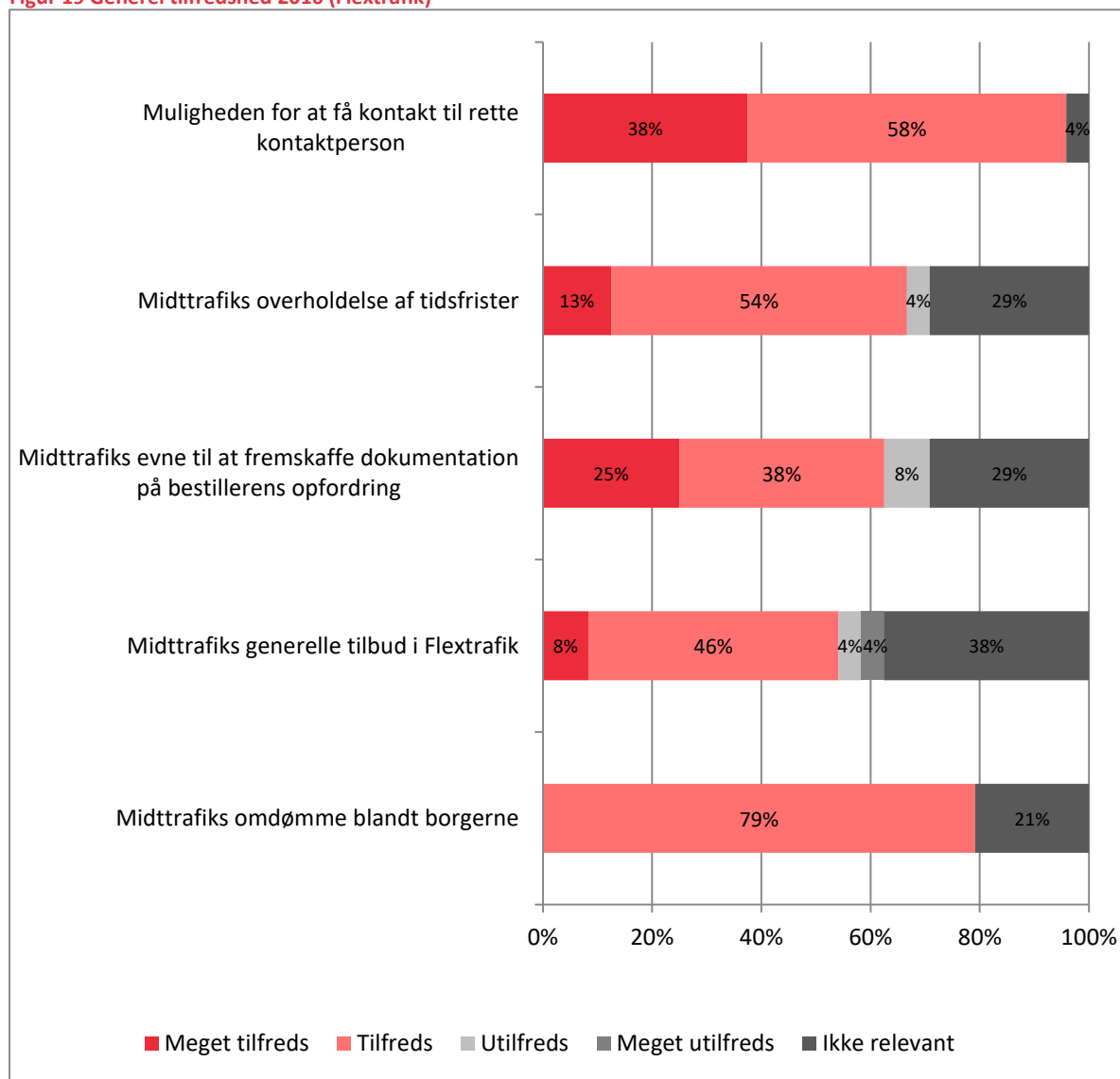
Figur 18 Generel tilfredshed 2009-2016 (Buskørsel)



Note: n=19

Figur 18 ovenfor viser udviklingen i sagsbehandlerernes tilfredshed med Midttrafiks overholdelse af tidsfrister samt Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring. Tilfredsheden med begge områder er steget sammenholdt med målingen fra 2013, og er på niveau med målingen fra 2011. Sammenholdt med 2011 er der en større andel, som er meget tilfredse med Midttrafiks overholdelse af tidsfrister, mens andelen af meget tilfredse er faldet en smule i henhold til Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring.

Figur 19 Generel tilfredshed 2016 (Flextrafik)



Note: n=24

Ligesom ved sagsbehandlerne med ansvaret for Bus, er der også en overordnet tilfredshed med de mere generelle tilfredshedsområder blandt sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik, som har taget stilling til områderne. Og som i de andre afsnit i undersøgelsen, er der en større andel af sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik, som ikke har fundet flere af parametrene relevante for dem.

Størst tilfredshed findes ved muligheden for at få kontakt til rette kontaktperson og Midttrafiks omdømme blandt borgerne, hvor henholdsvis 96 % og 79 % af sagsbehandlerne er tilfredse eller meget tilfredse, og inden er utilfredse.

MIDTTRAFIK

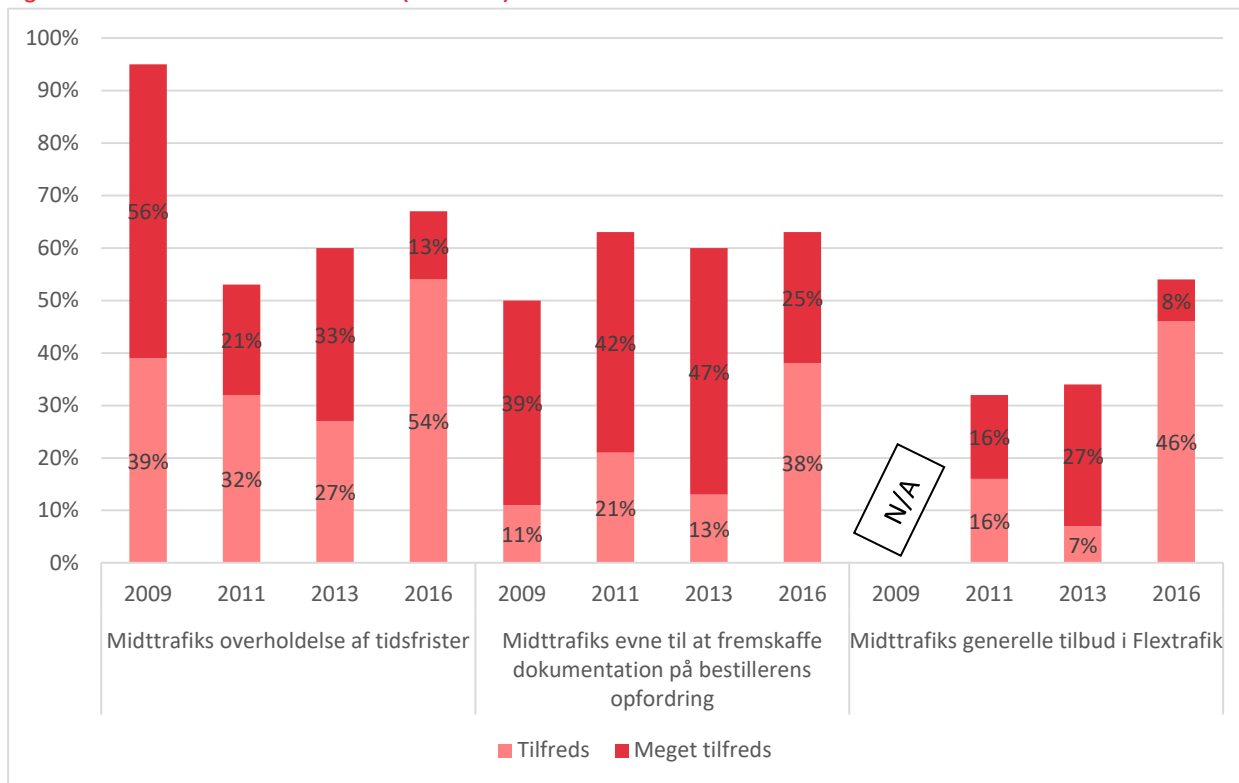
Sagsbehandlerne er også overvejende tilfredse med Midttrafiks overholdelse af tidsfrister, hvor kun 4 % er utilfredse og 67 % er enten tilfredse eller meget tilfredse, mens 29 % ikke finder spørgsmålet relevant.

I henhold til Midttrafiks generelle tilbud i Flextrafik, er der 54 % af sagsbehandlerne, som er tilfredse eller meget tilfredse, 8 % er enten utilfredse eller meget utilfredse, og hele 38 % finder ikke spørgsmålet relevant.

Sidst men ikke mindst er der 29 % af sagsbehandlerne, som ikke har taget stilling til spørgsmålet vedrørende Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring. Af de sagsbehandlere, som har taget stilling, er 63 % tilfredse eller meget tilfredse og 8 % er utilfredse.

Udover de fem spørgsmål, som er gengivet i figur 19, er de to sagsbehandlere i regionen, som har ansvaret for Flextrafik, også blevet spurgt til deres tilfredshed med Midttrafiks generelle tilbud i patientforbedring. Begge sagsbehandlere har angivet, at de er tilfredse hermed.

Figur 20 Generel tilfredshed 2009-2016 (Flextrafik)



Note: n=24

Det er muligt at sammenligne tre af de mere generelle tilfredshedsområder med tidligere undersøgelser. Sammenholdt med undersøgelsen fra 2013, er der sket en stigning i den samlede tilfredshed på alle tre områder. Dog er der samtidig sket et fald i andelen af sagsbehandlernes, som har angivet, at de er meget tilfredse.

3.9 SAMLET TILFREDSHED OG ANBEFALING

I Bestillerundersøgelsen 2016 er der for første gang spurgt ind til sagsbehandlernes samlede tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik på en skala fra 1-10, samt sagsbehandlernes anbefalingsvillighed af at rejse med den kollektive trafik på en skala fra 1-10. Resultaterne er gengivet i figur 22 og 23 for henholdsvis sagsbehandlernes med ansvaret for buskørsel og Flextrafik, men det er altså ikke muligt at sammenligne resultaterne fra 2016 med tidligere undersøgelser.

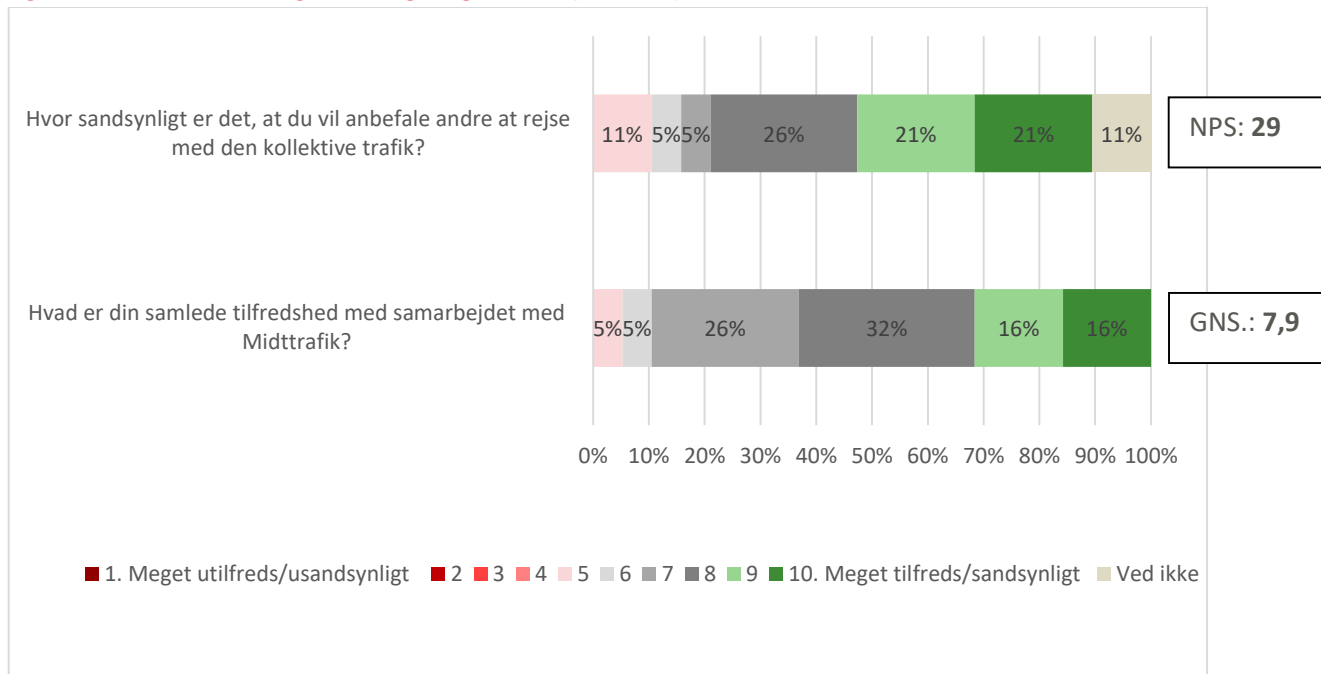
Gennemsnittet af den samlede tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik og NPS-scoren for sagsbehandlernes anbefalingsvillighed af den kollektive trafik er gengivet for enden af frekvensfordelingen i Figur 21 og 22. Det er her vigtigt at være opmærksom på, at begge mål (gennemsnit + NPS) er baseret på en ret lille base, hvilket gør målene følsomme over for selv mindre ændringer i sagsbehandlernes tilfredshed og anbefalingsvillighed i fremtidige undersøgelser. Dette gælder i særdeleshed for NPS-scoren.

Det er ikke muligt at imødekomme dette problem statistisk, da vores lille base af respondenter også er den fulde base: Alle relevante sagsbehandlere er medtaget. Det er derfor vigtigt at være opmærksom på den statistiske usikkerhed til fremtidige sammenligninger.

Sagsbehandlernes med ansvaret for buskørsel er samlet set ret tilfredse med samarbejdet med Midttrafik, hvor de opnår en gennemsnitsscore på 7,9 på en skala fra 1 til 10. Herudover er det kun 10 % af sagsbehandlernes, der har angivet en tilfredshedsscore på under 7.

Sagsbehandlernes er også relativt anbefalingsvillige i henhold til den kollektive trafik. Der er således en betydelig andel, som aktivt vil anbefale andre at rejse med den kollektive trafik (42 %). Sagsbehandlernes med ansvaret for buskørsel opnår en NPS score på 29,4.

Figur 21 Samlet tilfredshed og anbefalingsvillighed 2016 (Buskørsel)

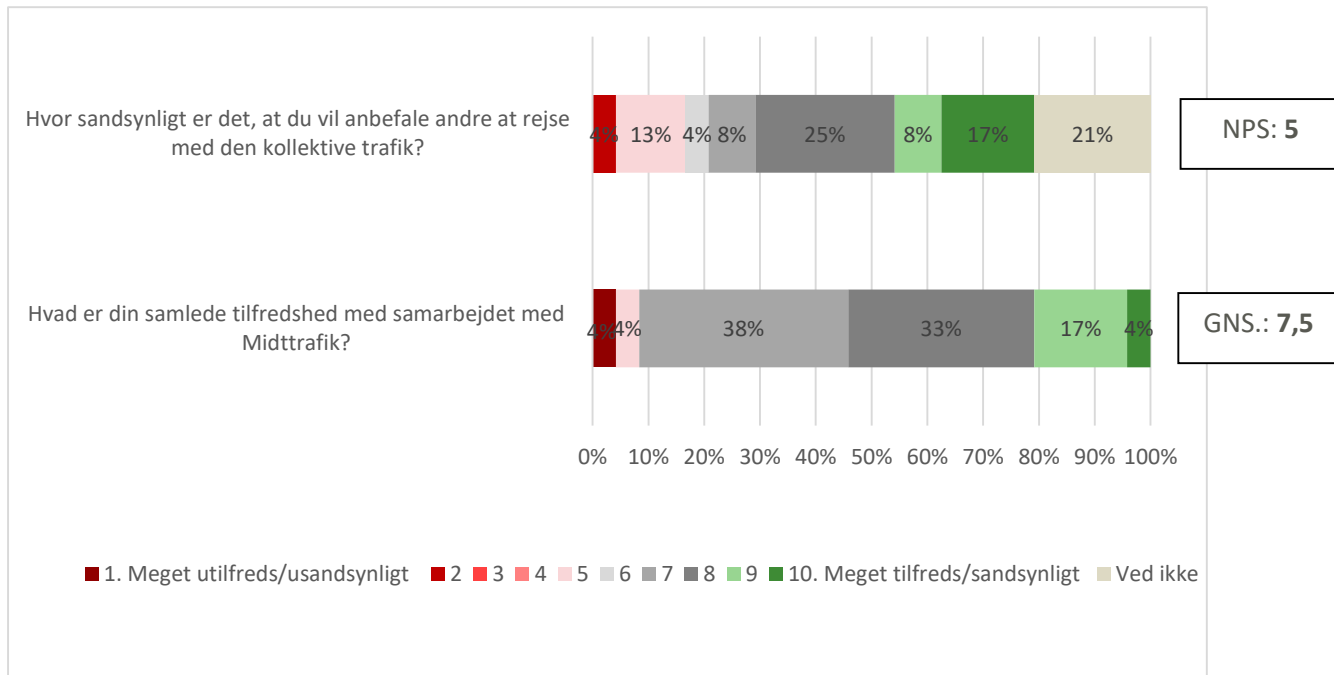


Note: n=19. Gennemsnit og NPS score er udregnet uden 'Ved ikke'.

Figur 21 viser, at sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik samlet set er en smule mindre tilfredse samt mindre anbefalingsvillige sammenlignet med sagsbehandlerne med ansvaret for buskørsel. Det er mest udtalt i henhold til sagsbehandlerne villighed til at anbefale andre at rejse med den kollektive trafik, hvor de kun opnår en NPS 5. I henhold til den samlede tilfredshed med Midttrafik opnår sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik en gennemsnitsscore på 7,5 på en skala fra 1-10, hvilket er udmærket.

MIDTTRAFIK

Figur 22 Samlet tilfredshed og anbefalingsvillighed 2016 (Flextrafik)



Note: n=24. Gennemsnit og NPS score er udregnet uden 'Ved ikke'.

3.10 FORSLAG TIL FREMTIDIGE INDSATSOMRÅDER

Figur 23 nedenfor viser sagsbehandlerens forslag til fremtidige indsatsområder opdelt i overordnede emner.

Figur 23 Forslag til fremtidige indsatsområder



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

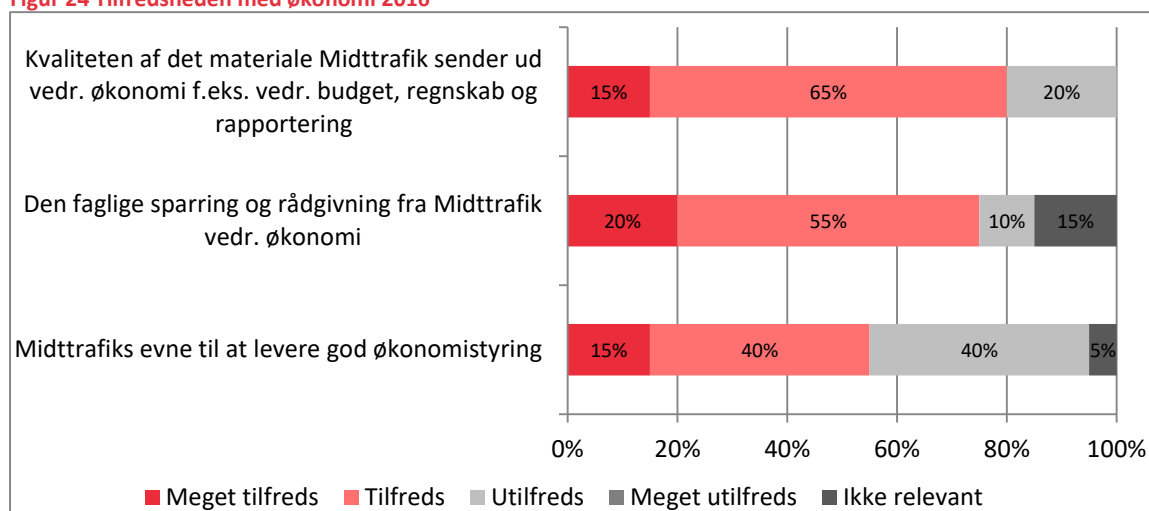
4. TILFREDSHED BLANDT DIREKTØRER

I dette afsnit gennemgås tilfredsheden blandt direktørerne, som er ansvarlige for buskørslen i de midtjyske kommuner.

4.1 ØKONOMI

Figur 24 nedenfor viser tilfredsheden med økonomirelaterede områder blandt direktørerne.

Figur 24 Tilfredsheden med økonomi 2016

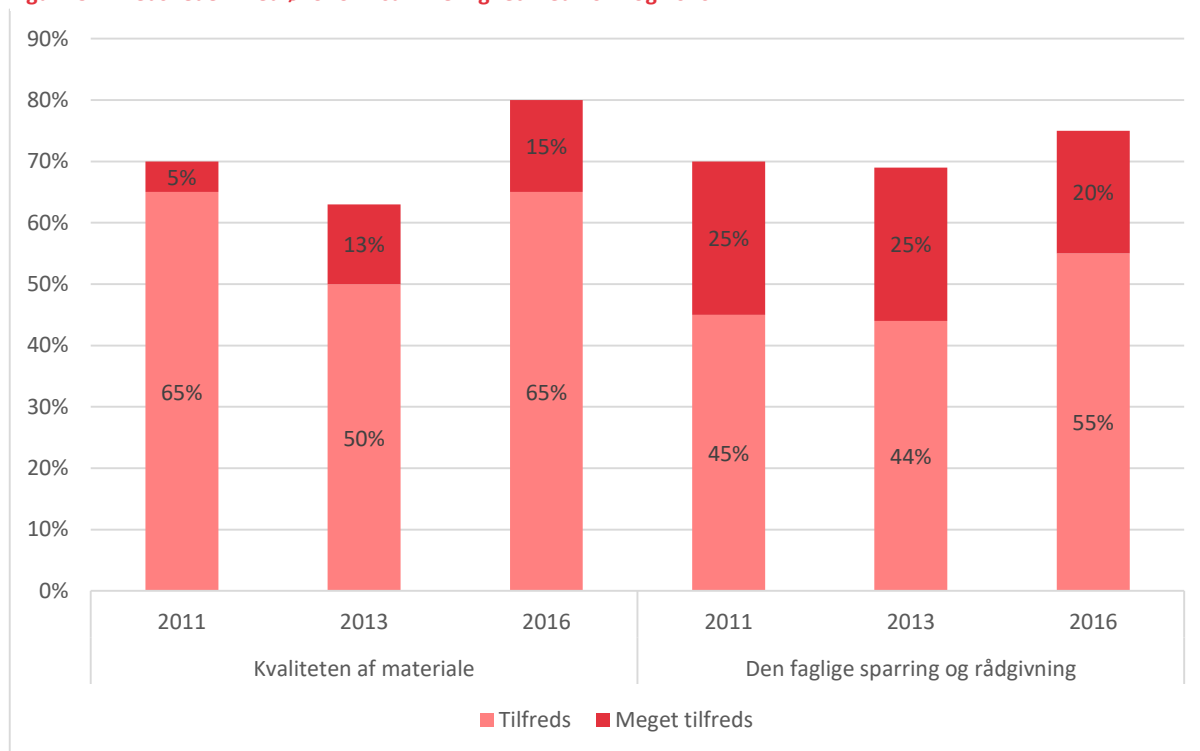


Note: n=20

Hele 80 % er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af det materiale som Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, mens en femtedel er utilfredse (20 %).

Herudover er tre fjerdedele (75 %) meget tilfredse eller tilfredse med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi, mens kun 10 % er utilfredse og 15 % ikke finder spørgsmålet relevant.

Spørgsmålet vedrørende Midttrafiks evne til at levere god økonomistyring er med i undersøgelsen for første gang. Her er lidt over halvdelen meget tilfredse eller tilfredse (55 %) og hele 40 % er utilfredse.

Figur 25 Tilfredsheden med økonomi sammenlignet med 2011 og 2016

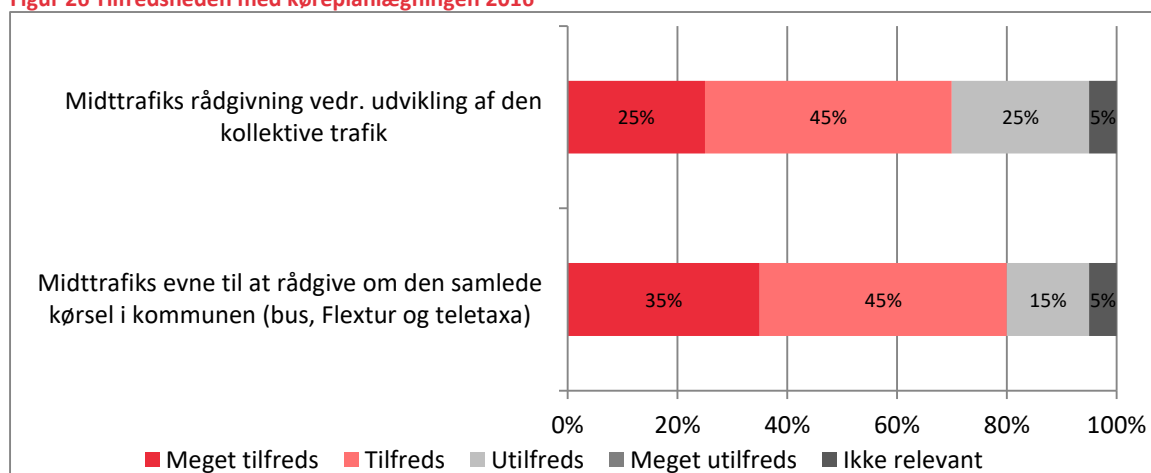
Note: n=20

Der er sammenlignet med både 2011 og 2013 sket en stigning i direktørernes samlede tilfredshed med kvaliteten af materialet samt den faglige den faglige sparring og rådgivning. I henhold til tilfredsheden med den faglige sparring og rådgivning er der dog sket et lille fald i andelen, som er meget tilfredse, mens den samlede andel af tilfredse direktører er steget både i forhold til 2011 og 2013.

4.2 KØREPLANLÆGNING

Figur 26 viser tilfredsheden med køreplanlægningen blandt direktørerne.

Figur 26 Tilfredsheden med køreplanlægningen 2016

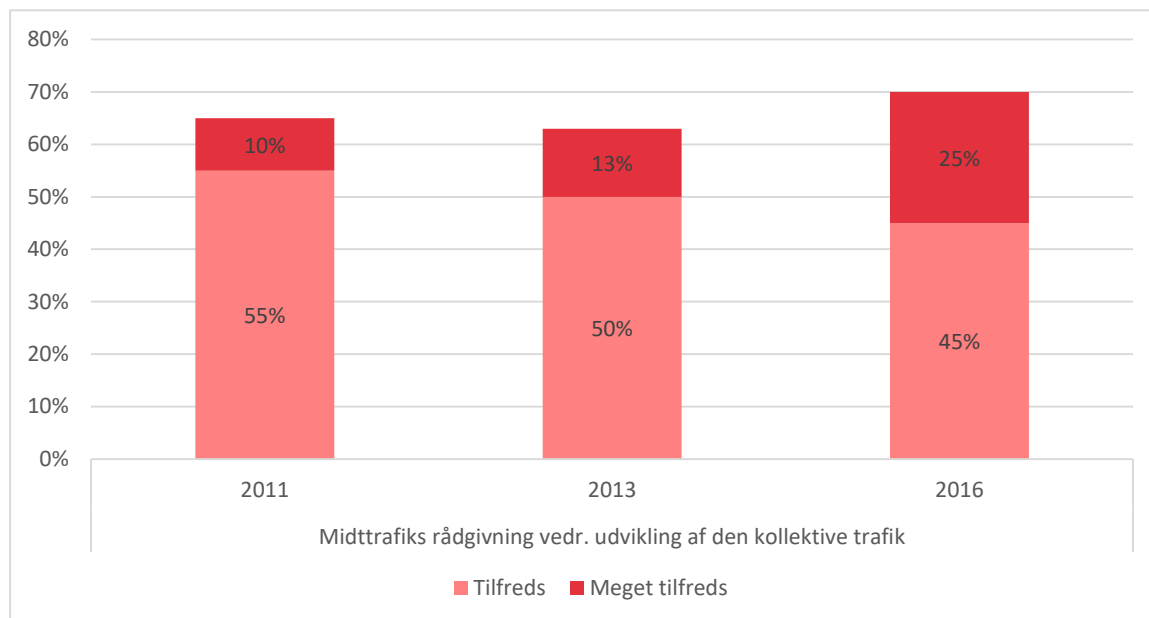


Note: n=20

Som figuren illustrerer, er direktørerne generelt tilfredse med Midttrafiks evne til at rådgive om den samlede kørsel i kommunen, hvor 8 ud af 10 svarer tilfreds eller meget tilfreds. Der er dog også 15 % af direktørerne, som er utilfredse, mens 5 % ikke har en holdning til dette eller ikke finder spørgsmålet relevant.

Der er en smule lavere tilfredshed med Midttrafiks rådgivning vedrørende udviklingen af den kollektive trafik. Tilfredsheden er dog stadig forholdsvis høj, hvor 7 ud af 10 er tilfredse eller meget tilfredse, hvorimod henholdsvis 25 % og 5 % af direktørerne er utilfredse med rådgivningen.

I figur 27 nedenfor ses at den samlede tilfredshed med Midttrafiks rådgivning vedrørende udviklingen af den kollektive trafik er steget sammenlignet med både 2011 og 2013, hvilket blandt andet ses ved en stigning i andelen af direktører, som er meget tilfredse.

Figur 27 Tilfredsheden med Køreplanlægningen sammenlignet med 2011 og 2016

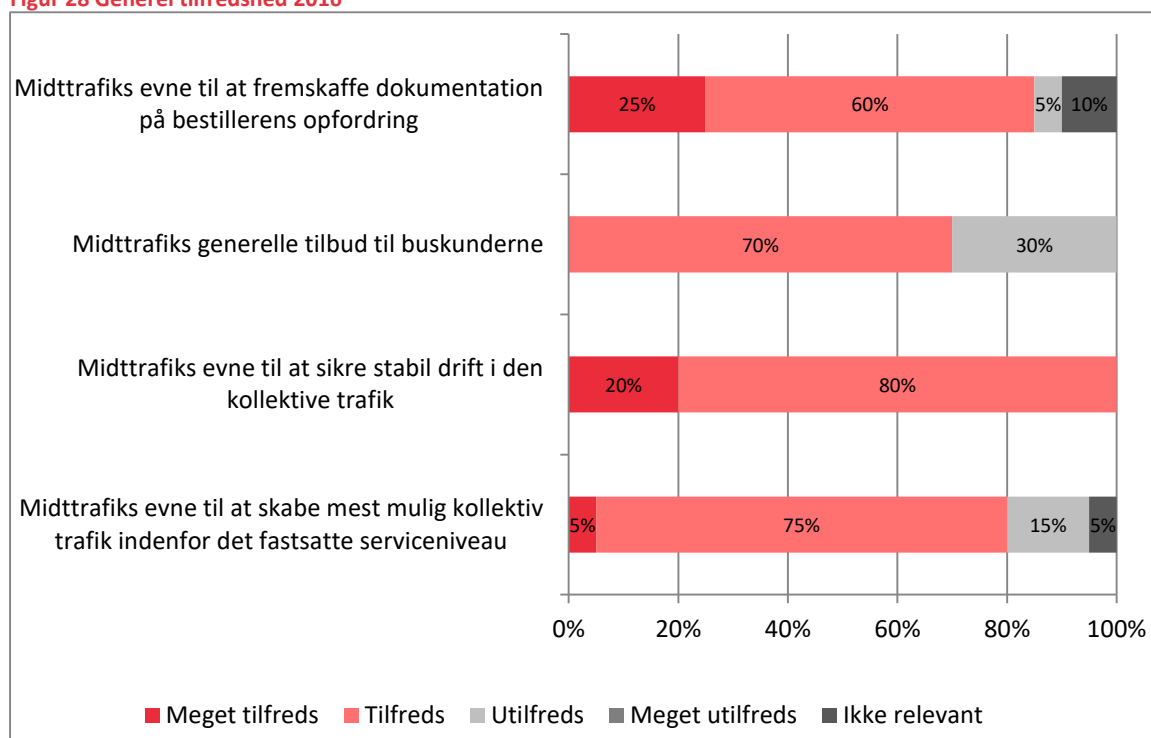
Note: n=20

4.3 GENERELT

De tekniske direktører med ansvaret for buskørslen i de midtjyske kommuner, er også blevet spurgt til deres tilfredshed med forskellige parametre af mere generel karakter. Resultaterne er gengivet i figur 28 nedenfor.

Det fremgår af figuren, at hele 85 % er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring, og kun 5 % er utilfredse. Der er 10 % af direktører, som ikke mener, at spørgsmålet er relevant for dem.

Figur 28 Generel tilfredshed 2016



Note: n=20

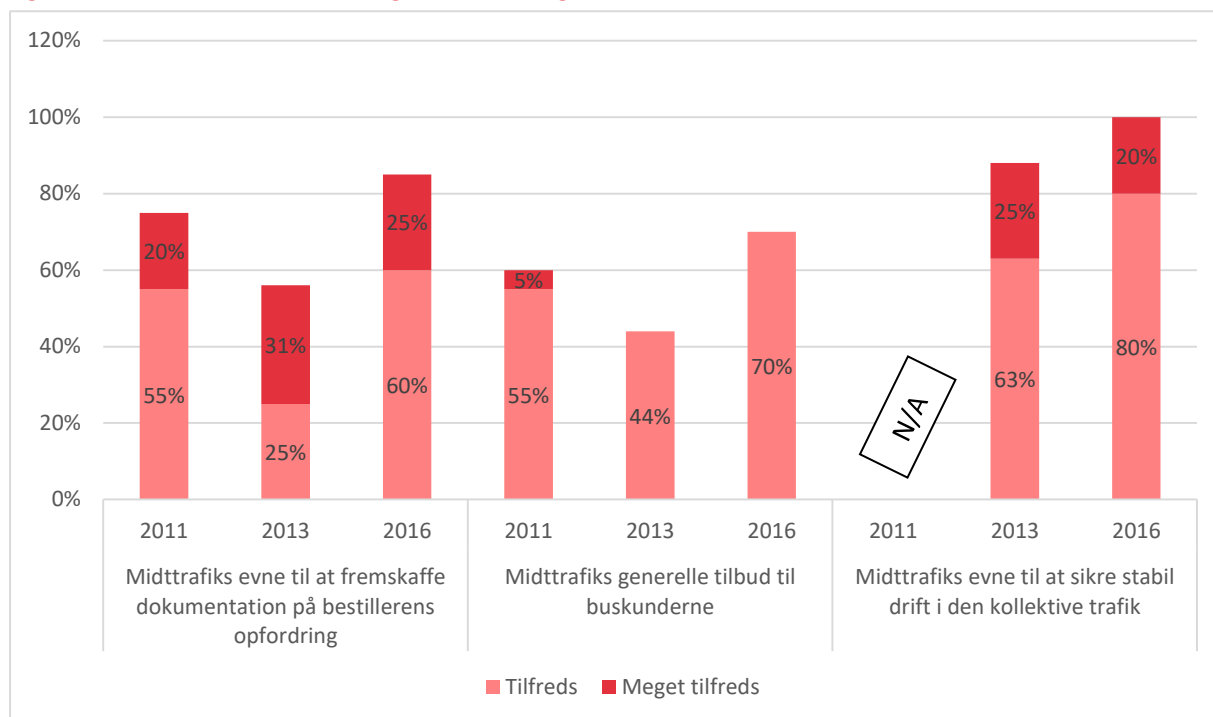
Når direktørerne spørges til deres tilfredshed med Midttrafiks generelle tilbud til buskunderne, er direktørerne overordnet tilfredse. Der er således 70 % af direktørerne, som svarer, at de er tilfredse. Modsat er der dog også en forholdsvis stor andel på 30 %, som er utilfredse.

Der er til gengæld entydig tilfredshed med Midttrafiks evne til at sikre stabil drift i den kollektive trafik, hvor hele 80 % af direktørerne er tilfredse og de resterende 20 % er meget tilfredse.

Slutteligt er der spurgt til direktørernes tilfredshed med Midttrafiks evne til at skabe mest mulig kollektiv trafik indenfor det fastsatte serviceniveau. Her er størstedelen tilfredse eller meget tilfredse med Midttrafik (80 %), mens 15 % er utilfredse.

MIDTTRAFIK

Figur 29 Generel tilfredshed sammenlignet med 2011 og 2016



Note: n=20

Fokuseres der på sammenligningen med tidligere undersøgelser, er der sket en samlet stigning i tilfredsheden blandt direktørerne sammenlignet med 2011 og 2013 på de tre generelle parametre, hvor det er muligt at sammenligne med resultaterne fra Bestillerundersøgelsen 2016. Direktørerne er således mere tilfredse med Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring samt Midttrafiks generelle tilbud til buskunderne sammenlignet med både 2011 og 2013. Herudover er direktørerne også mere tilfredse med Midttrafiks evne til at sikre stabil drift i den kollektive trafik sammenlignet med 2013. I alle tre tilfælde skyldes stigningen hovedsageligt, at andelen af direktører som svarer, at de er *tilfredse*, er steget.

Der er tilføjet et spørgsmål til undersøgelsen i 2016, hvorfor der ikke findes historisk data herpå og spørgsmålet fremgår således ikke af figur 29, men kun af Figur 28.

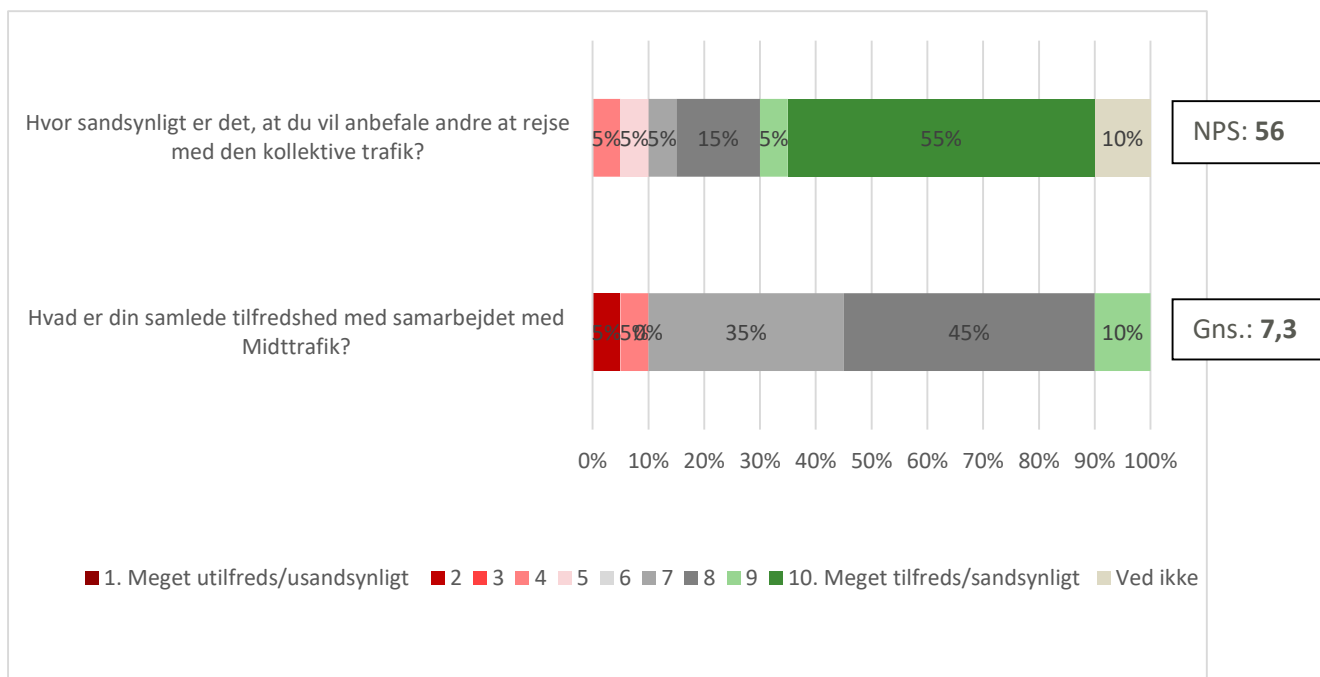
4.4 SAMLET TILFREDSHED OG ANBEFALING

I Bestillerundersøgelsen 2016 er der for første gang spurgt ind til direktørernes samlede tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik på en skala fra 1-10, samt direktørernes anbefalingsvillighed af at

rejse med den kollektive trafik på en skala fra 1-10. Resultaterne herfor er gengivet i figur 30 nedenfor. Det er ikke muligt at sammenligne resultaterne fra 2016 med tidligere undersøgelser.

Gennemsnittet af den samlede tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik og NPS-scoren for direktørernes anbefalingsvillighed af den kollektive trafik er gengivet for enden af frekvensfordelingen i figur 30. Det er her vigtigt at gøre opmærksom på, at ligesom ved sagsbehandlerundersøgelsen, er begge mål (gennemsnit + NPS) er baseret på en ret lille base, hvilket gør målene følsomme over for selv mindre ændringer i direktørernes tilfredshed og anbefalingsvillighed i fremtidige undersøgelser. Men da den lille base også er den fulde base: Alle tekniske direktører med ansvar for buskørsel, kan den statistiske usikkerhed ikke forbedres. Det er således blot vigtigt at være opmærksom på dette i henhold til fremtidige sammenligninger.

Figur 30 Samlet tilfredshed og anbefalingsvillighed 2016



Note: n=20. Gennemsnit og NPS score er udregnet uden 'Ved ikke'.

Direktørerne er samlet set tilfredse med samarbejdet med Midttrafik og de opnår således en gennemsnitsscore på 7,3 på en skala fra 1 til 10. Langt størstedelen af direktørerne har angivet 7 eller derover på skalaen, og det er således kun få direktører, som kan betegnes som utilfredse i deres samlede vurdering af samarbejdet med Midttrafik.

Direktørerne er i høj grad også anbefalingsvillige. Over halvdelen af direktørerne angiver, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale andre at rejse med den kollektive trafik og det er kun få direktører, som ikke er særligt anbefalingsvillige (10 %). Dette betyder også, at Midttrafik opnår en høj NPS score på 56 i henhold til anbefalingen af den kollektive trafik.

4.5 FORSLAG TIL FREMTIDIGE INDSATSOMRÅDER

Figur 31 viser direktørernes forslag til fremtidige indsatsområder opdelt i overordnede emner.

Figur 31 Forslag til fremtidige indsatsområder



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

EPINION

OM OS

Vi er et af Skandinavien's 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
DK - 8000 AARHUS C
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

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