



Sydtrafik

Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik

Wilke, Oktober 2019

Indholdsfortegnelse

- Formål
- Overblik
- Anbefalinger og konklusioner
- Tilfredshedsmodel
- Overordnede parametre
- Bestilling og behov
- Bilen og køreturen
- Kontaktpunkter og forsinkelser
- Rejsemønster og demografi
- Om undersøgelsen



Formål

Formål

Formålet med nærværende undersøgelse er at undersøge tilfredsheden med Flextrafik blandt Flextrafiks kunder.

De mere specifikke formål med undersøgelsen er:

- At afdække den overordnede tilfredshed blandt dem der sidder i vognen
- At afdække tilfredsheden med de forskellige serviceparametre/ kontaktpunkter til kunderne
- At få indsigt i betydningen af de enkelte parametre i forhold til den samlede tilfredshed og hermed identificere de vigtigste indsatsområder for at forbedre opfattelsen af Flextrafik

FynBus og Sydtrafik har indgået et samarbejde om at gennemføre en samtidig undersøgelse af tilfredsheden med Flextrafik.

Undersøgelsen afdækker tilfredsheden med de forskellige kørselstyper:

- Den siddende patientbefordring (fælles for begge selskaber)
- Handicapordning
- Åben kørsel (FynBus: Telekørsel, Sydtrafik: Flextur)
- Kommunalt visiteret kørsel

Undersøgelsen er afrapporteret i 3 delrapporter:

- Regionsrapport (baseret på tilfredsheden med den siddende patientbefordring)
- FynBus rapport (baseret på tilfredshed blandt FynBus' kunder)
- Sydtrafik rapport (baseret på tilfredsheden blandt Sydtrafiks kunder)

Denne rapport fokuserer på kundetilfredsheden på kørselsordningen Den siddende patientbefordring.

Undersøgelsen er gennemført som telefoniske interviews.

Brugerne er kontaktet umiddelbart efter en gennemført tur (og maksimalt inden for 7 dage efter en gennemført tur).

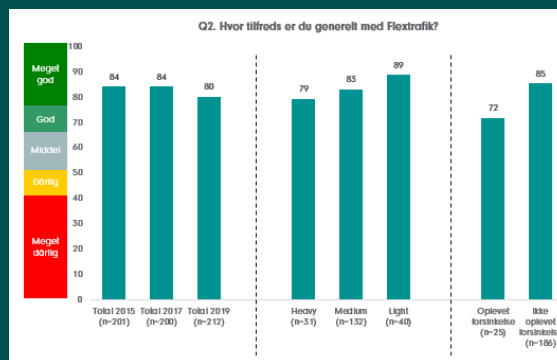


Undersøgelsens metode – forklaring af grafikker

Meget god	75 - 100
God	65 - 74
Middel	50 - 64
Dårlig	40 - 49
Meget dårlig	0 - 39

Gennem denne rapport, bruges der indekstal for de fleste spørgsmål. Dette betyder at respondenternes svar genberegnes i en skala fra 0-100. Gennem en lang række undersøgelser, er der konsensus om fortolkningen af hvert niveau. Måden hvorpå de enkelte niveauer skal fortolkes, er vist til venstre.

Alle værdier på 75 og derover, skal fortolkes som "meget god". Dette signalerer, at det er mere vanskeligt at forbedre tilfredsheden fra 80 til 90, end det er fra 60 til 70, selv om forskellen i absolutte tal er den samme.



Overblik

Samlet overblik

	2017	2019	Udvikling fra 2017 -> 2019
Tilfredshed	87	86	 -1
Total antal	846	823	
Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?	85	84	 -2
Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med Flextrafik?	88	88	0
Bestilling og behov	87	86	 -1
Total antal	654	653	
Alt i alt med bestillingen af din rejse	87	87	0
Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen	82	79	 -3
Medarbejdernes venlighed, da du bestilte turen	91	92	 -1
Bilen og køreturen	92	91	 -1
Total antal	846	823	
Afhentningstidspunktet	88	88	0
Ankomsttidspunktet	89	89	0
Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	94	91	 -3
Bilens indretning og komfort	90	89	 -1
Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	92	92	0
Chaufførens kørsel	93	93	0
Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde behov for det	94	93	 -1
Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	94	93	 -1
Turens varighed	93	92	 -1
Prisen for denne rejse	92	88	 -4
Kontaktpunkter ved forsinkelse			
Total antal	26	24	
Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen?	73	69	 -4



Signifikante forskelle ift. sidste måling (95 % sikkerhed) vises med pile



Anbefalinger og konklusioner

Anbefaling

2

Rettidighed og hurtig køretur

Køreturens varighed, afhentnings- og ankomsttidspunkt påvirker især kundernes tilfredshed med turen. Derfor bør man sikre rettidighed, og at turen ikke bliver unødvendigt lang.

1

Chauffør og køretur i fokus

Chaufførens serviceniveau, service ift. sikkerhed og kørsel har signifikant betydning for kundernes tilfredshed med den seneste tur. Derfor bør det sikres, at der særligt er fokus på disse forhold for at opretholde den høje tilfredshed.

3

Kommunikér begrebet rettidighed

Hver fjerde kunde har en opfattelse af at bilen skal komme præcist på det aftalte tidspunkt. Rettidighed har som nævnt betydning for tilfredsheden. Derfor bør Flextrafik overveje at kommunikere til kunderne hvad begrebet rettidighed omfatter.



Konklusion - tilfredshed

Den generelle tilfredshed med Flextrafik er høj blandt kunderne i år 2019.

Tilfredsheden med den seneste tur er i 2019 også på et højt niveau, uden en signifikant udvikling fra 2017.

Chaufførs kørsel, kundeservice og service v. sikkerhed, rettidighed ved afhentning og ankomst samt rejsetid er forhold ved den seneste tur, der har påvirkning på tilfredsheden med den seneste tur.

Jo mere kunden bruger Flextrafik, jo mindre tilfredse er de generelt med Flextrafik.

Kunder, der har oplevet forsinkelse ved deres sidste tur, er ikke kun generelt mindre tilfredse med deres seneste tur, men også generelt med Flextrafik.



Fokusområder

For at opretholde den høje tilfredshed, bør man fokusere på at forbedre forholdene ved den seneste tur. Især forhold vedrørende chaufførens service ved sikkerhed har påvirkning på tilfredsheden med den seneste tur.

Konklusion – bestilling og behov

Der er fortsat en høj tilfredshed med bestilling af ture. Niveaueet er det samme som i 2017.

Medarbejdernes venlighed er fortsat vurderet højt. Niveaueet er uændret siden 2015.

Otte ud af ti bestiller selv deres tur med Flextrafik. De fleste bestiller via telefonen, da de ikke bruger internettet. Hver femte bestiller online, hvilket er en fordobling sammenlignet med 2017.

Tilfredsheden med ventetiden i telefonen er signifikant faldet ift. 2017.

Jo mere kunden bruger Flextrafik, desto mindre tilfredse er kunden med bestillingsprocessen.



Fokusområder

Man bør arbejde på at minimere ventetiden i bestilling for at øge tilfredsheden med ventetiden i telefonen.

Konklusion – bilen og køreturen

Der er generelt høj tilfredshed med parametrene vedrørende bilen og køreturen.

Parametre som Chaufførens service ved sikkerhed, Chauffør – kundeservice, Rejsetid og Chauffør – kørsel har alle effekt på den samlede tilfredshed med den seneste tur.

Parametre vedrørende rettidighed og prisen på turen er de parametre, der har den laveste tilfredshedsscore.

Kunder, der har oplevet forsinkelse, er dem, der har den laveste tilfredshed, især ift. rettidighed og køreturens varighed.



Fokusområder

Flextrafik bør fokusere på, at opretholde chaufførens høje serviceniveau, da det har stor betydning for den samlede tilfredshed med turen.

Rettidighed er en betydningsfuld faktor ift. tilfredsheden med den seneste tur, hvorfor Flextrafik bør have fokus på dette punkt.



Konklusion – kontaktpunkter ved forsinkelser

Langt størstedelen af kunderne oplevede ikke forsinkelse på deres sidste rejse.

Ligesom ved sidste måling, har et fåtal af kunderne været i kontakt med kundeservice, og ganske få kunder er utilfredse med kundeservicen.

Hver fjerde mener, at bilen skal komme præcis på det oplyste tidspunkt for at være rettidig.

Cirka hver 10. kunde, der har oplevet en forsinkelse.



Fokusområder

Oprethold den relativt høje rettidighed, hvor få kunder oplever forsinkelser.

Flextrafik bør desuden overveje at kommunikere yderligere hvad begrebet rettidighed omfatter for at forventningsafstemme med kunden. Det kan resultere i en øget tilfredshed med rettidighed.

Konklusion – kommuner

På tværs af kommunerne er der en høj samlet tilfredshed med Flextrafik.

Der er også en høj tilfredshed med den seneste tur på tværs af kommunerne. Generelt er den højere end den samlede tilfredshed

Den laveste samlede tilfredshed med Flextrafik er at finde i kommunerne Billund og Esbjerg.

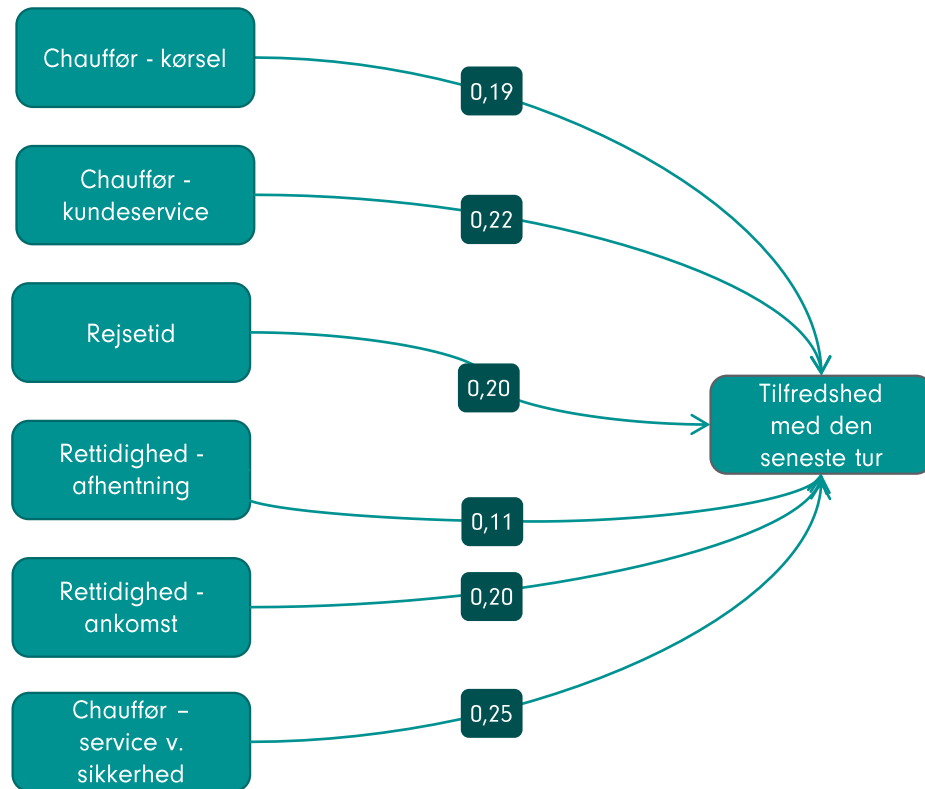


Fokusområder

Flextrafik bør arbejde på at øge tilfredsheden blandt kunderne især i Billund og Esbjerg. På den led vil den samlede andel af tilfredse kunder stige.

Tilfredshedsmodel

Regression - passagertilfredshed



Modellen viser hvilke områder, der påvirker den overordnede tilfredshed med den seneste tur med Flextrafik. Den overordnede tilfredshed med turen er drevet af flere forskellige forhold.

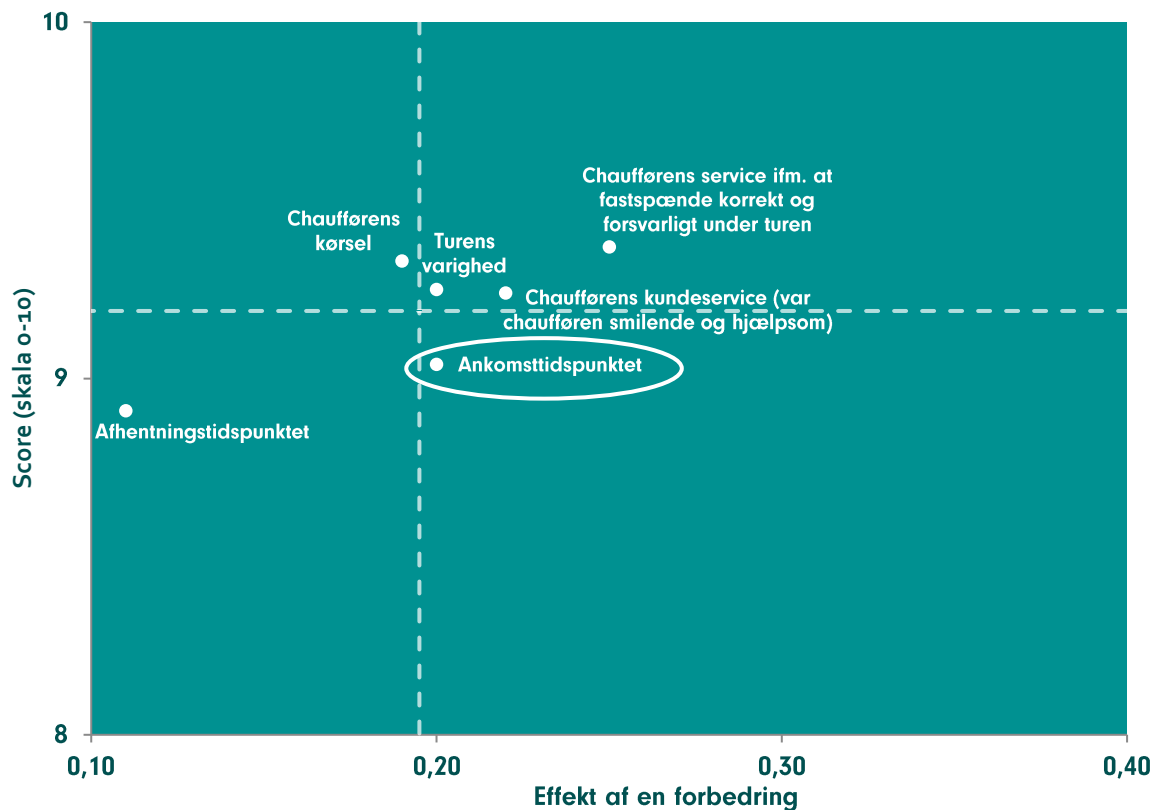
Seks forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med den seneste tur; Chaufførs kørsel, kundeservice og service v. sikkerhed, rettidighed ved afhentning og ankomst samt rejsetid. Disse seks forhold kan tilsammen forklare 47% af kundernes tilfredshed.

Parameteret 'chaufførens service v. sikkerhed' bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke den overordnede tilfredshed med turen.

Ved at øge tilfredsheden med 'chaufførens service v. sikkerhed' med 1 point på en skala fra 1 til 10, vil den samlede tilfredshed med turen øges med 0,25 point på en skala fra 1-10.



Indsatskort – alt i alt tilfredshed



Indsatskortet viser sammenhængen imellem betydning (x-aksen) og tilfredshed (y-aksen) på de enkelte områder. Det nederste højre kvadrant viser de primære indsatsområder.

Som kortet viser, er ankomsttidspunktet det primære indsatsområde. Selvom scoren er høj på ankomsttidspunktet, er scoren ift. dens effekt på tilfredsheden lav. Derfor bør Sydtrafik fokusere på at forbedre forhold vedrørende ankomsttidspunkt.



Oversigt over effekter og tilfredshed på "område" og "spørgsmål"

Tema	Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med.....	Score	Effekt	Ved ikke	Indekseret effekt
Chaufførens service ved sikkerhed	Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	9,37	0,25	2,8%	21%
Chauffør - kundeservice	Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	9,24	0,22	0,6%	19%
Rejsetid	Turens varighed	9,25	0,20	1,7%	17%
Rettidighed - ankomst	Ankomsttidspunktet	9,04	0,20	1,2%	17%
Chauffør - kørsel	Chaufførens kørsel	9,33	0,19	2,3%	16%
Rettidighed - afhentning	Afhentningstidspunktet	8,91	0,11	0,5%	9%
Chauffør - hjælpsomhed*	Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen	9,35		0,7%	
Rengøring*	Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	9,22	-	12,2%	
Bilens indretning*	Bilens indretning og komfort	8,97	-	3,5%	

*) Er ikke signifikant nok (95% niveau) til at indgå i modellen

I 2017 havde ankomsttidspunkt og chaufførens kundeservice en signifikant effekt på tilfredsheden. Disse er også gældende i 2019.



Resultater

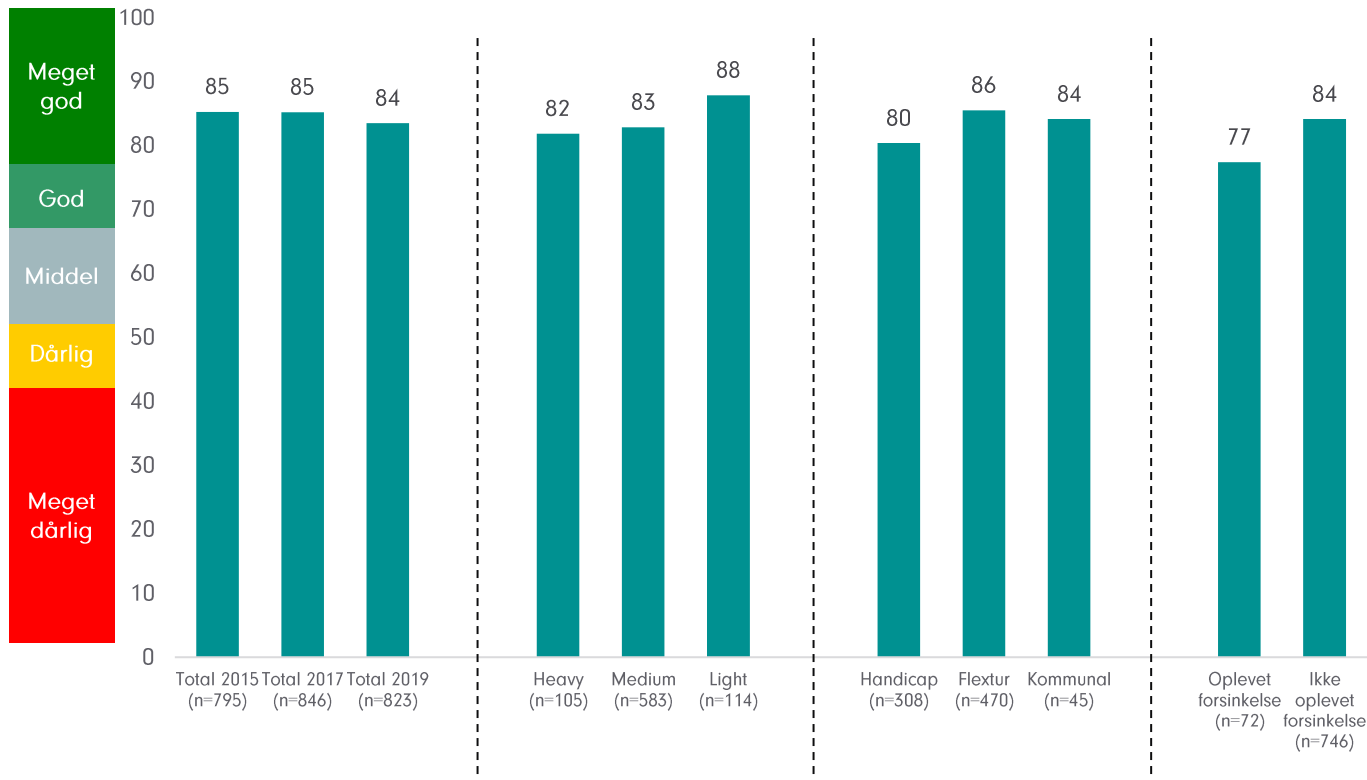
Overordnede parametre



Tilfredshed med Flextrafik generelt

Total og fordelt på målgrupper

Q2. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



Generelt set er den generelle tilfredshed med Flextrafik høj. Det er på det samme niveau som i de tidligere målinger.

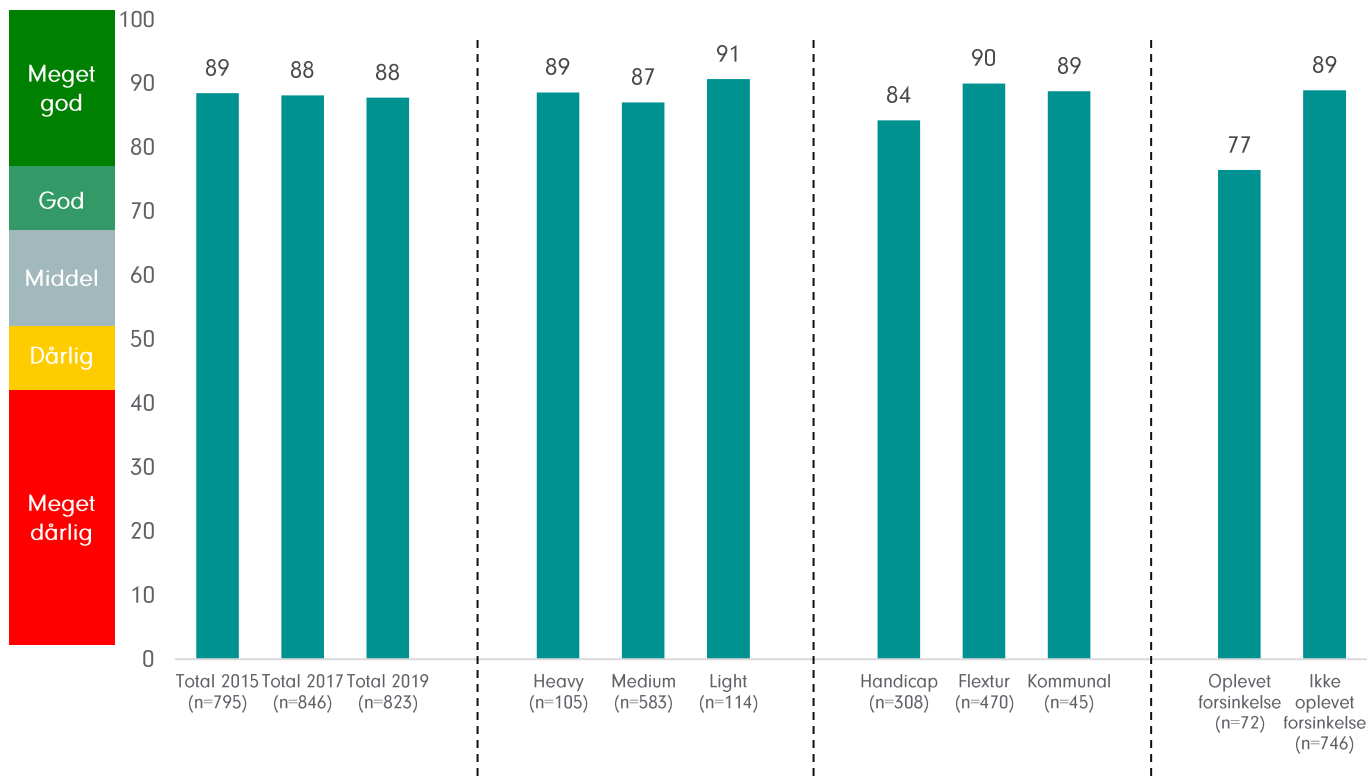




Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik

Total og fordelt på målgrupper

Q4. Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med Flextrafik?



Der er generelt en høj tilfredshed blandt kunderne i 2019. Niveaueet er det samme som i 2017.

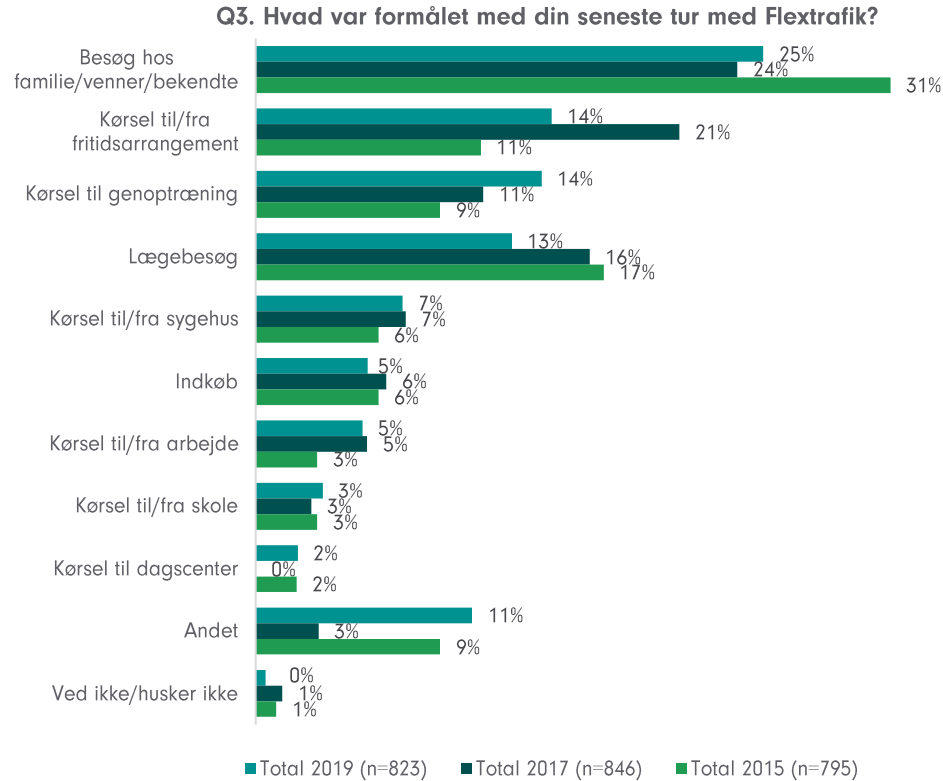
Kunder, der har oplevet forsinkelse, er mindre tilfredse end de andre kundegrupper.





Formål med sidste tur

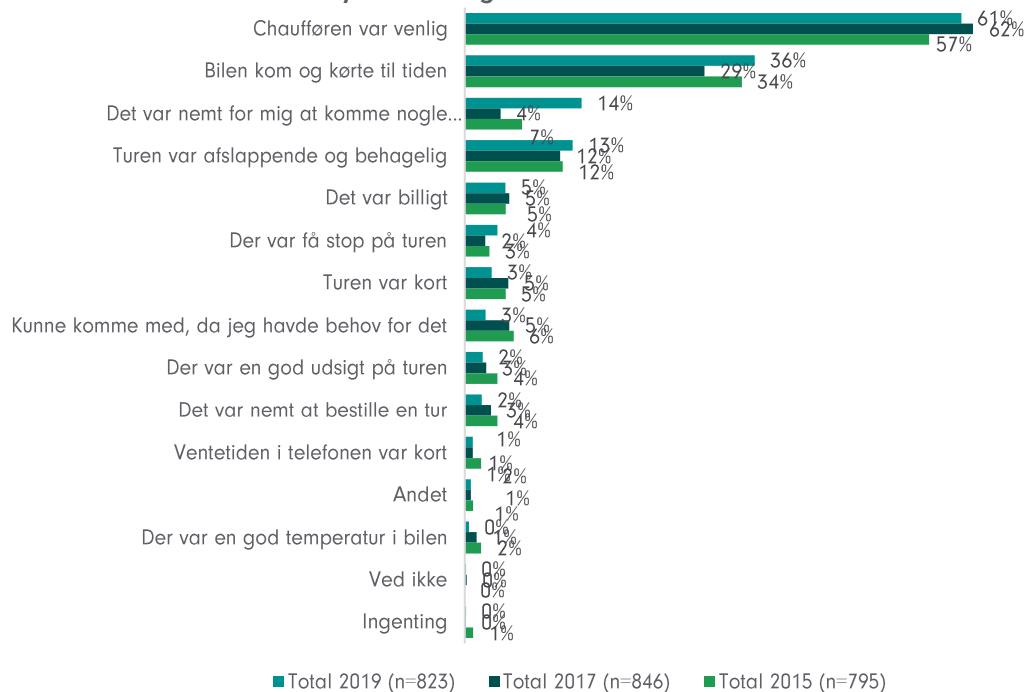
Total





Positive oplevelser med seneste tur

Q5. Hvad synes du var godt ved din seneste tur med Flextrafik?



"Jeg synes, det er rart, at det er lokale folk der er chauffører. Det er en god service."

"Hjalp mig ind og ud af bilen og hjalp mig hele vejen hen til trappen."

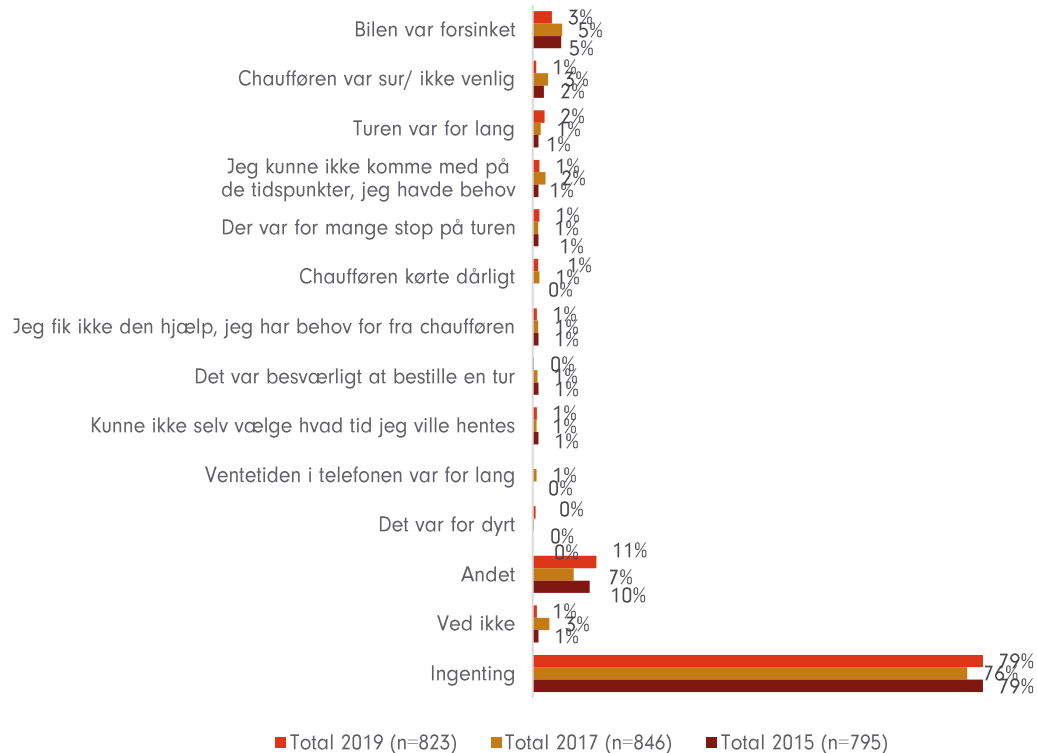
"Jeg fik en ny tid da jeg var forsinket, fordi lægen var 1 time forsinket. Chaufføren sørgede for den nye tid. Det var dejligt!"





Negative oplevelser med seneste tur

Q6. Hvad synes du var mindre godt ved din seneste tur med Flextrafik?



"Der var stille i bilen. Chaufføren var ikke til at tale med, og der var heller ikke noget radio."

"Jeg kunne ikke bestille turen over nettet fordi turen strejkede sig over flere zoner."

"De kommer for tidligt når jeg skal afsted, og for sent når jeg skal hjem."



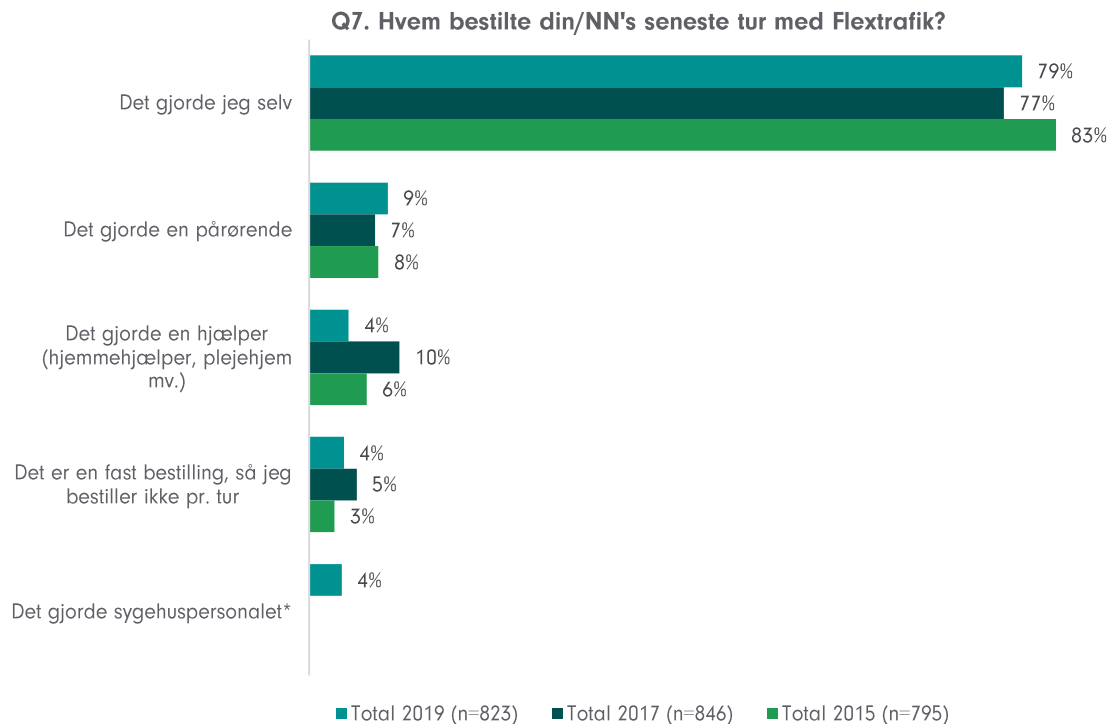
Resultater

Bestilling og behov



Tilfredshed med bestilling

Total



Ligesom i tidligere målinger, er der en stor andel af kunderne, der selv bestiller deres tur.

*Kategorien er blevet tilføjet i 2019-undersøgelsen

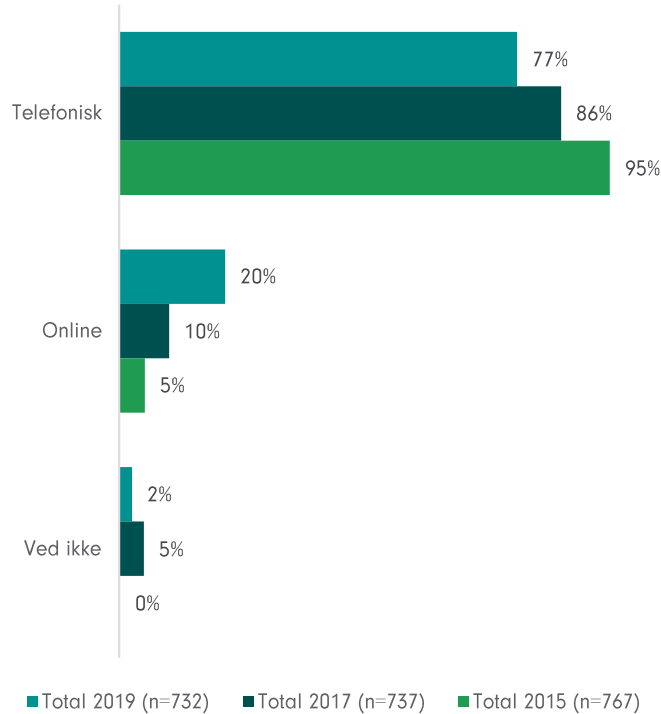




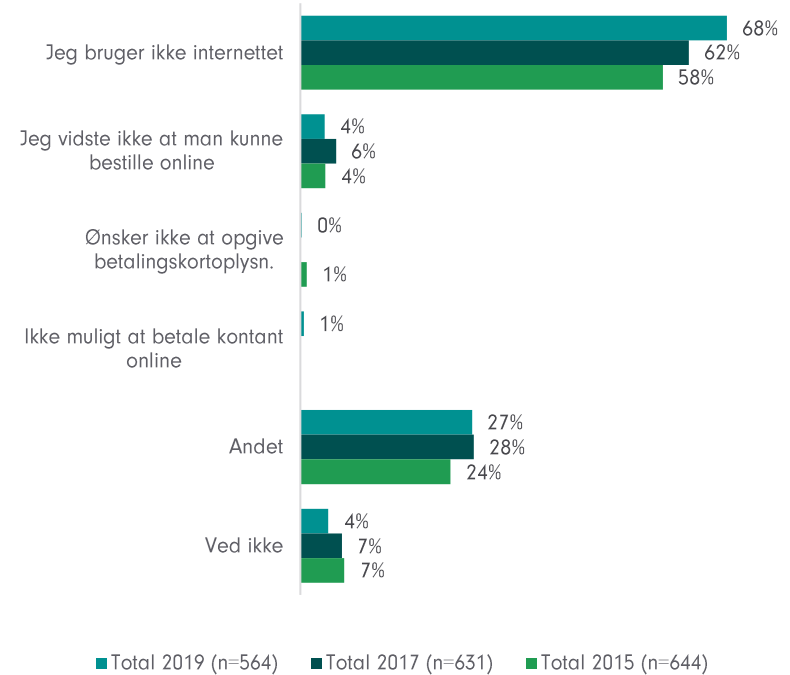
Bestillingsmetode

Total

Q8. Hvordan bestilte du/I din seneste tur med Flextrafik?



Q9. Hvorfor bestilte du/I turen telefonisk og ikke online via en computer, smartphone eller tablet/ipad?

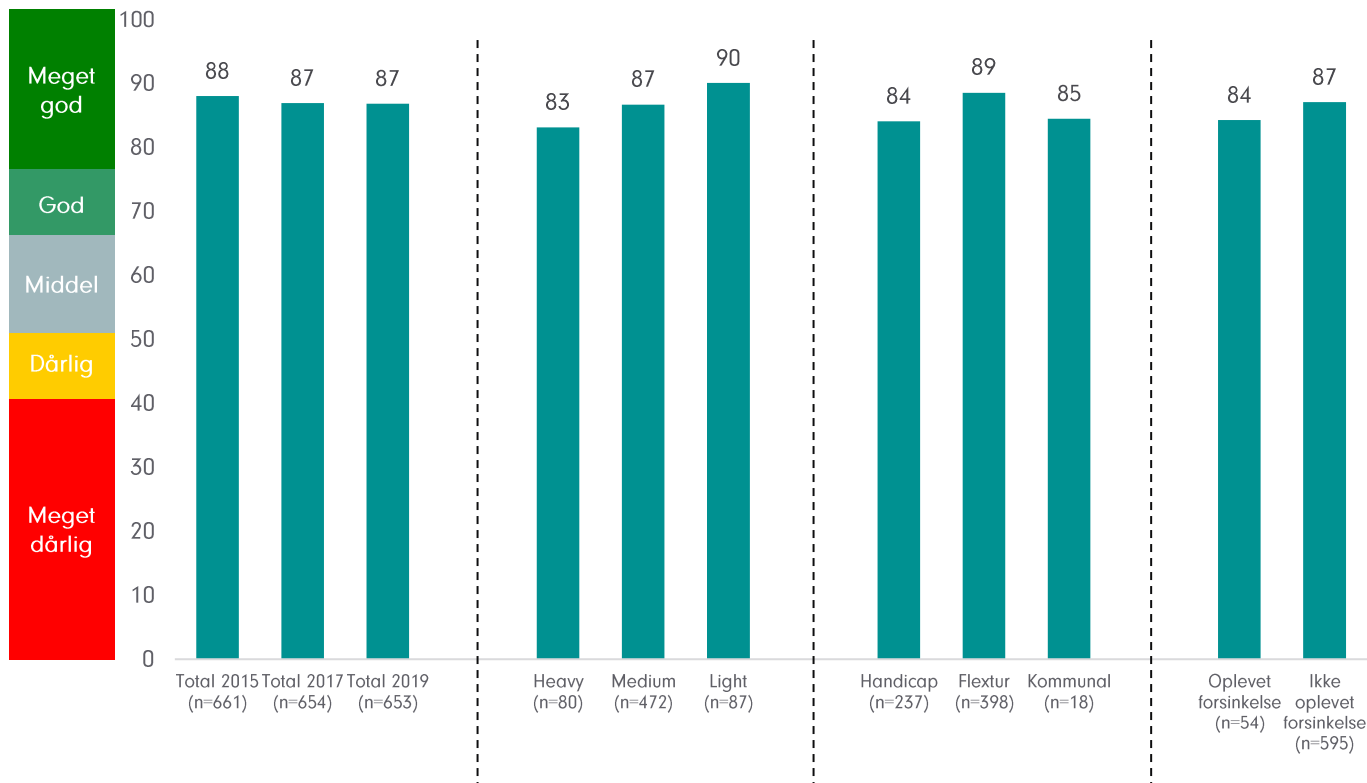




Tilfredshed med bestilling

Total og fordelt på målgrupper

Q13.a Alt i alt med bestillingen af din rejse



Generelt ses høj tilfredshed med bestillingen.

På tværs af kundegrupperne er det de kunder, der bruger Flextrafik meget, der er de mindst tilfredse med bestillingen.

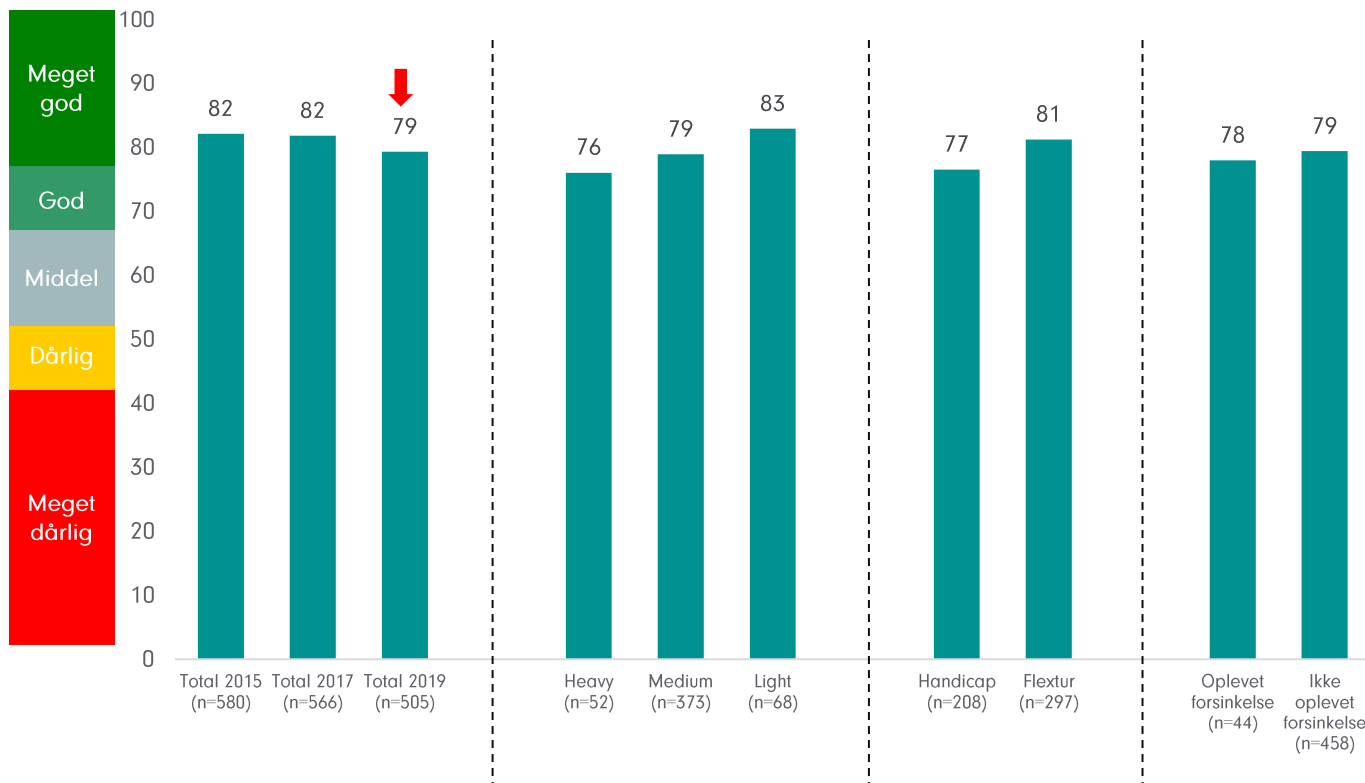




Tilfredshed med ventetid i telefon

Total og fordelt på målgrupper

Q13.b Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen



Generelt høj tilfredshed med ventetiden i telefonen, også på tværs af de forskellige målgrupper.



Signifikante forskelle ift. sidste måling (95 % sikkerhed) vises med pile





Tilfredshed med medarbejderen

Total og fordelt på målgrupper

Q13.c Medarbejdernes venlighed, da du bestilte turen



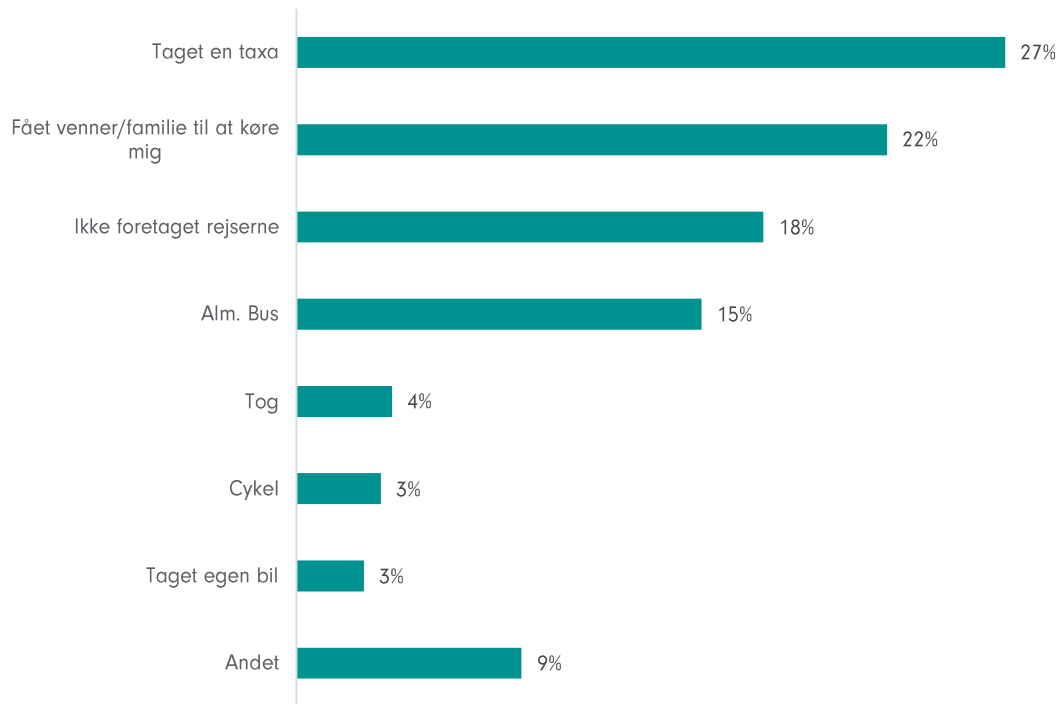
Høj tilfredshed, også på tværs af grupper.





Behov for Flextrafik

Q9a. Hvis du ikke havde Flextur til rådighed, hvad ville du så have benyttet som erstatning for dine rejser med Flextur?



Hvis ikke Flextur var til rådighed, så ville næsten hver femte bruger ikke have foretaget rejserne.

Lidt under en tredjedel ville have taget en taxa, hvis ikke Flextur var til rådighed. 22% bruger ville få venner/familie til at køre dem.

Base: Kunder på kørselsordningen Flextur, N=470



Resultater

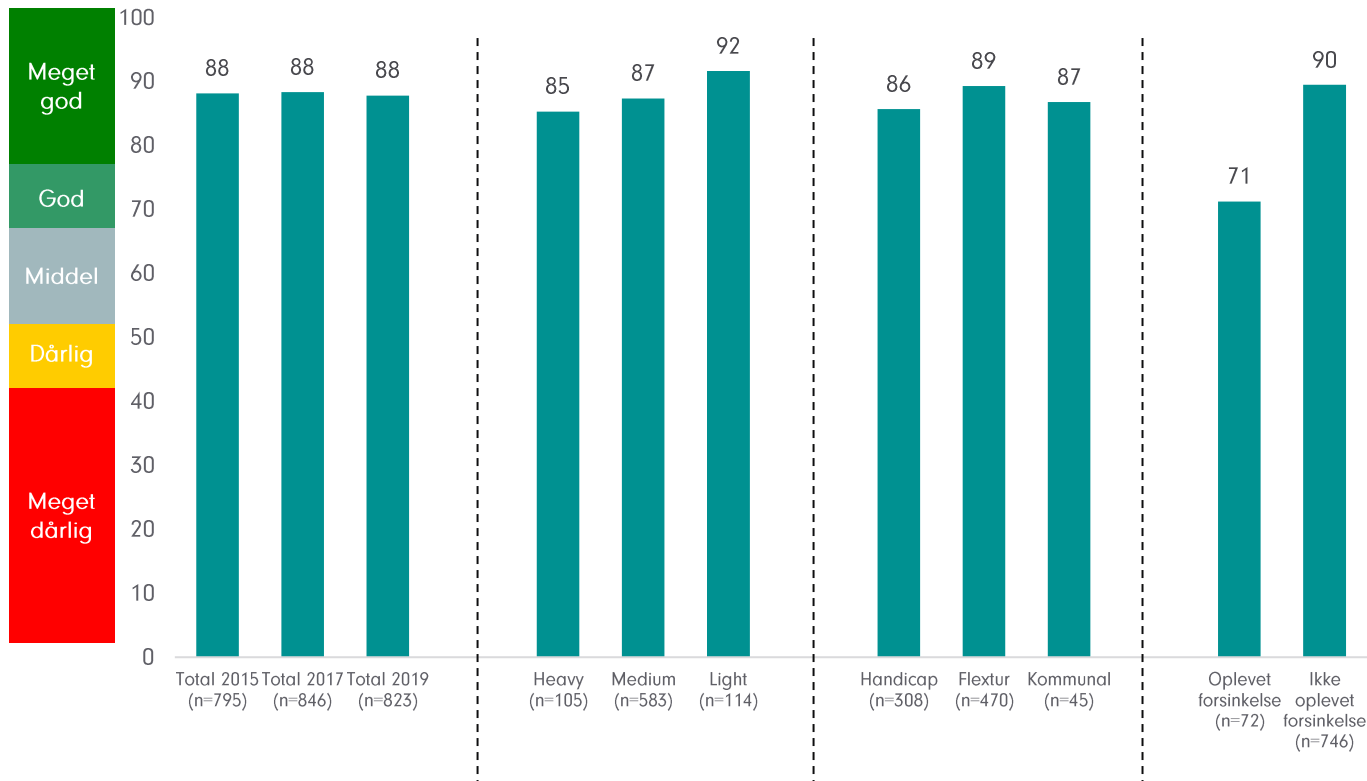
Bilen og køreturen



Tilfredshed med afhentningstidspunkt

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Afhentningstidspunktet

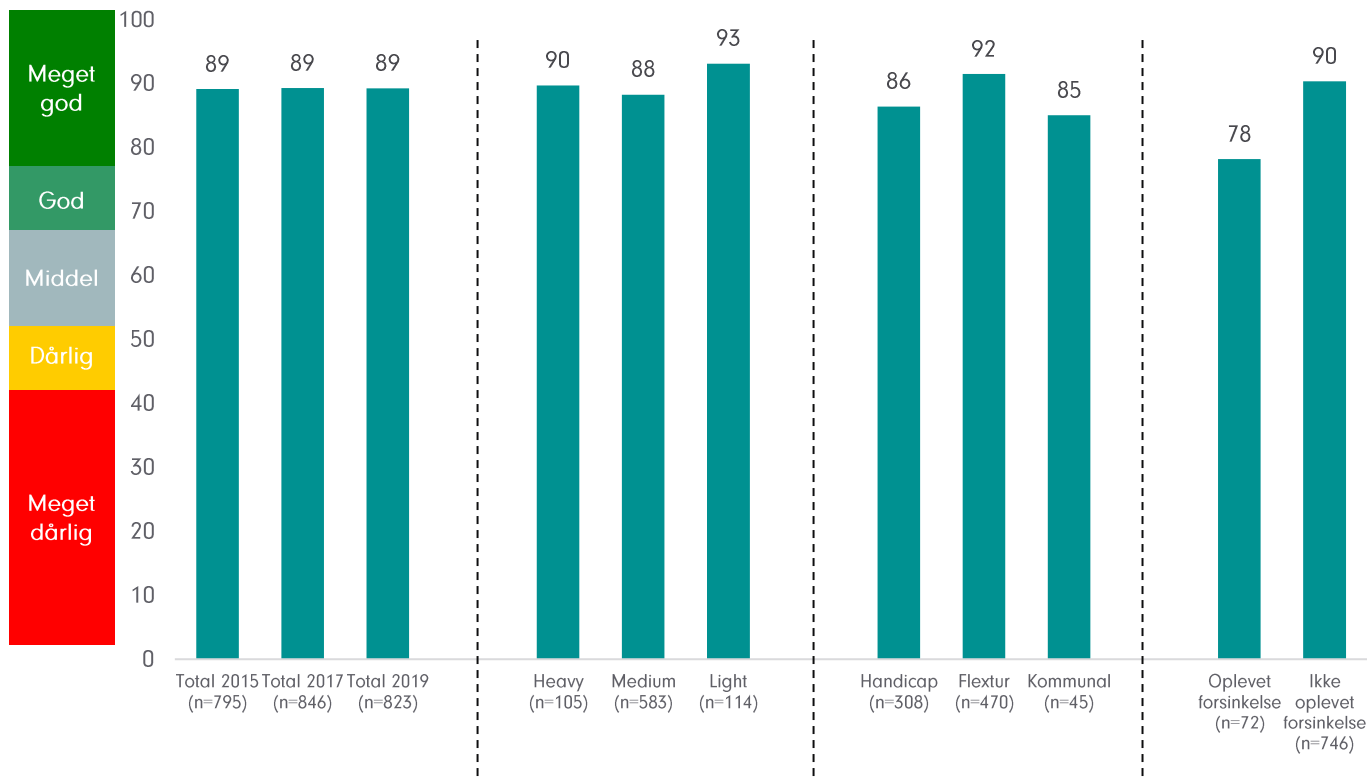




Tilfredshed med ankomsttidspunkt

Total og fordelt på målgrupper

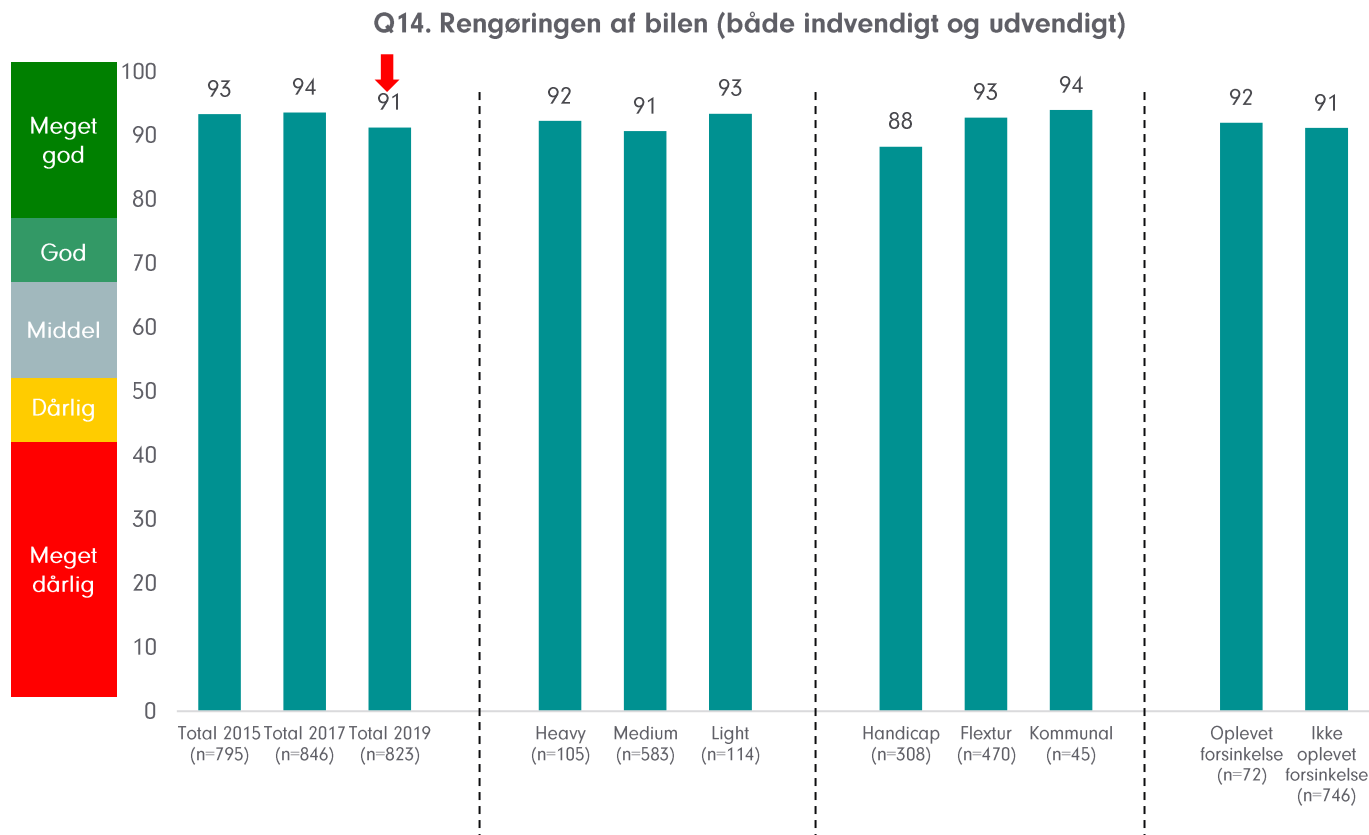
Q14. Ankomsttidspunktet





Tilfredshed med rengøring af bilen

Total og fordelt på målgrupper



Signifikante forskelle ift. sidste måling (95 % sikkerhed) vises med pile

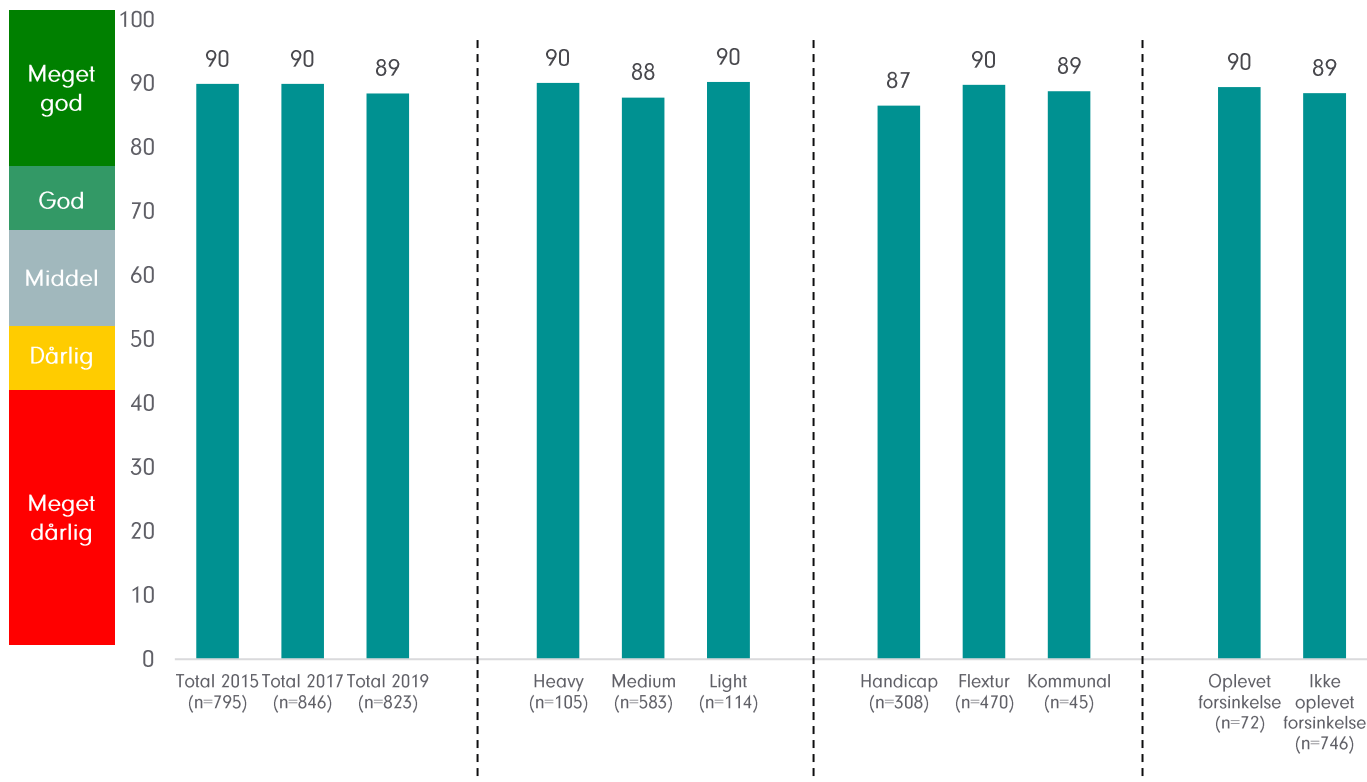




Tilfredshed med indretning og komfort

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Bilens indretning og komfort

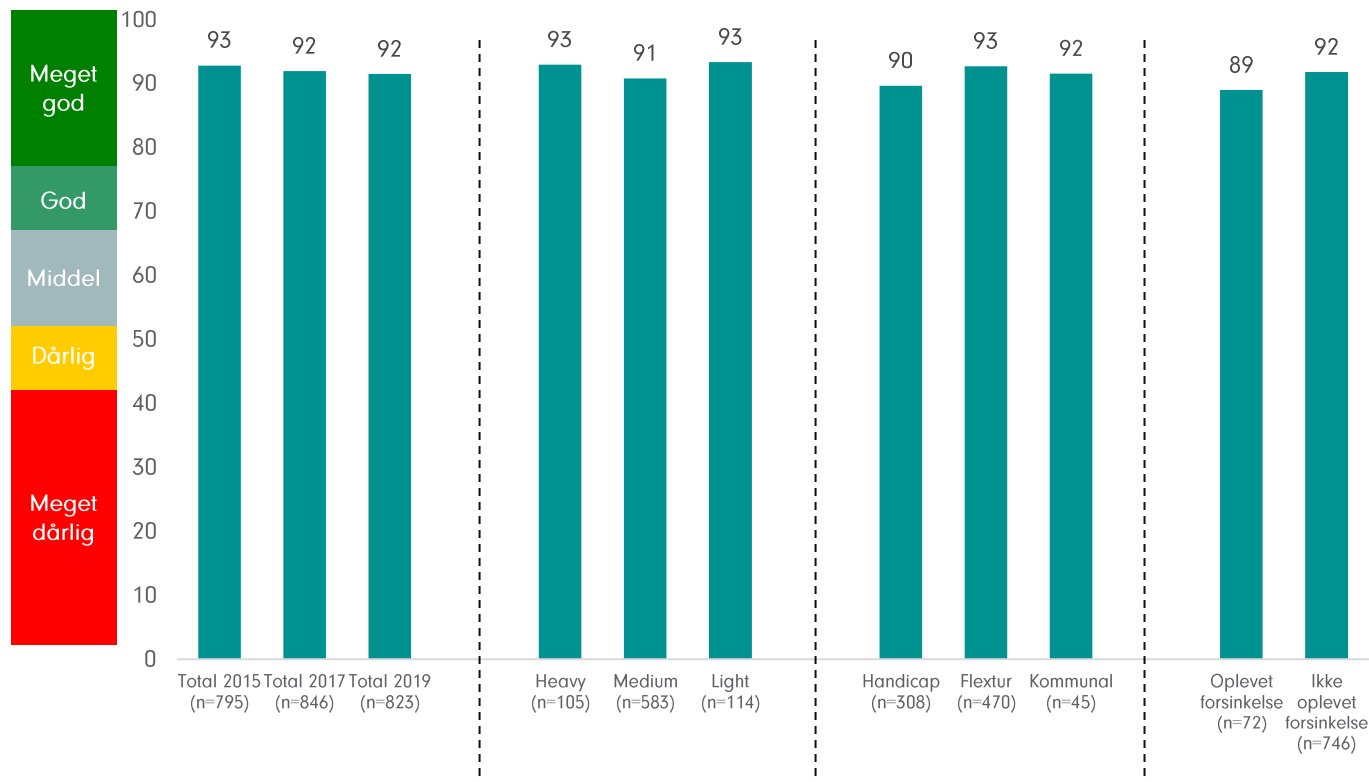




Tilfredshed med chaufførens kundeservice

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)





Tilfredshed med chaufførens kørsel

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Chaufførens kørsel

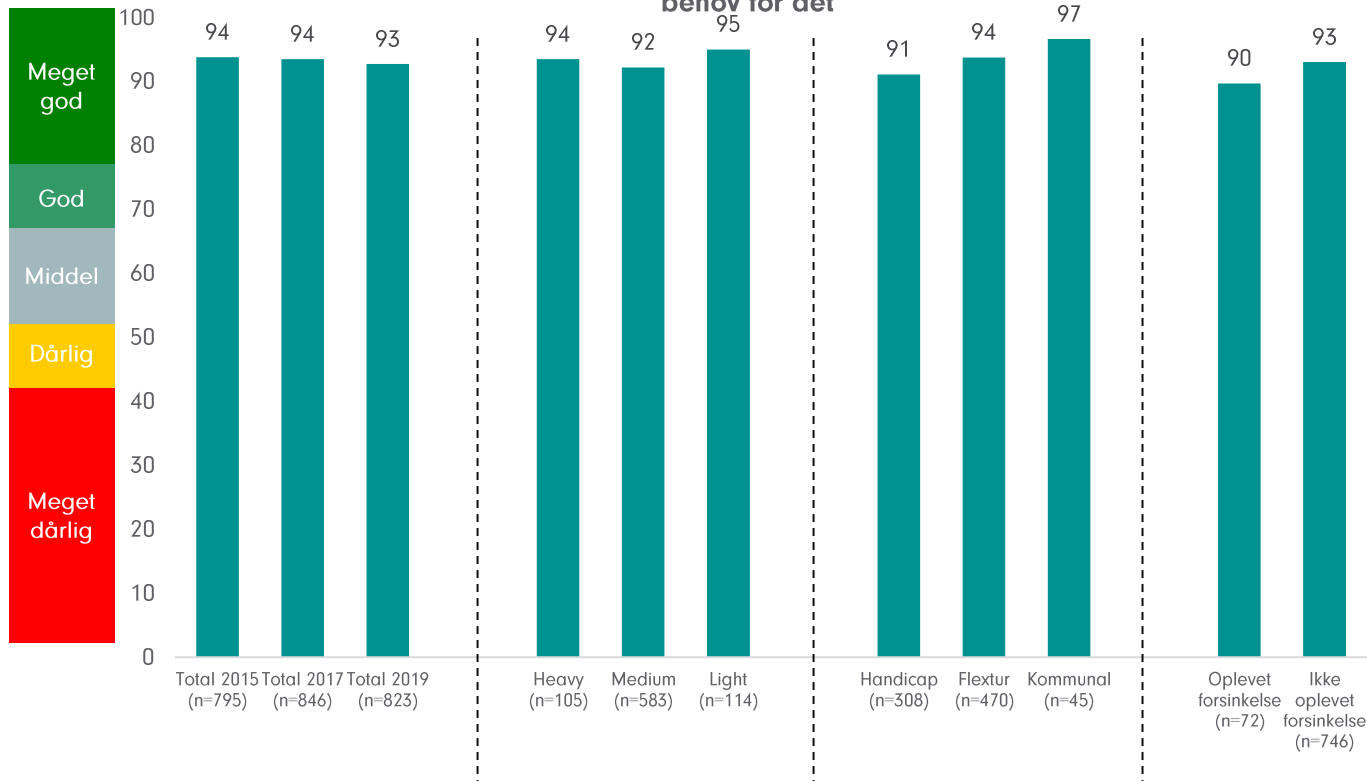




Tilfredshed med chaufførens hjælp

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde behov for det

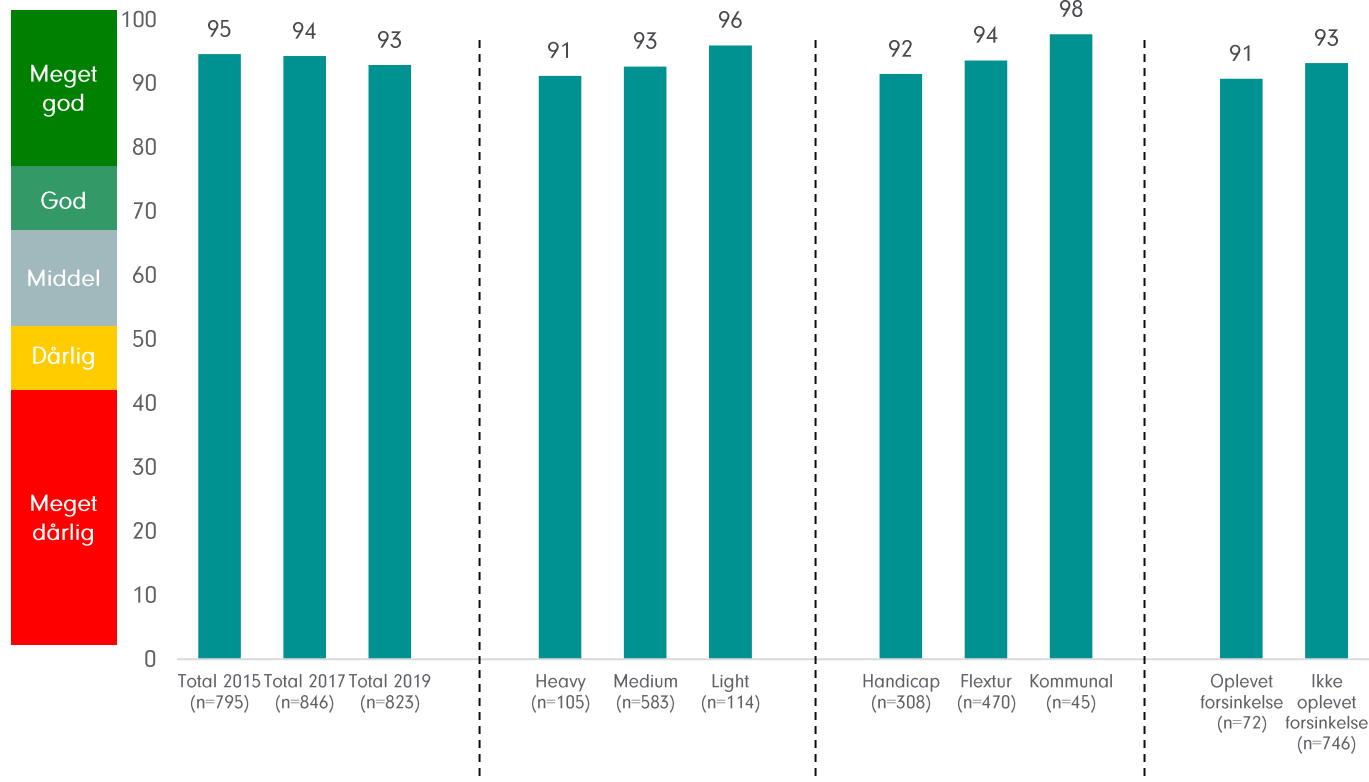




Tilfredshed med chaufførens service

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen

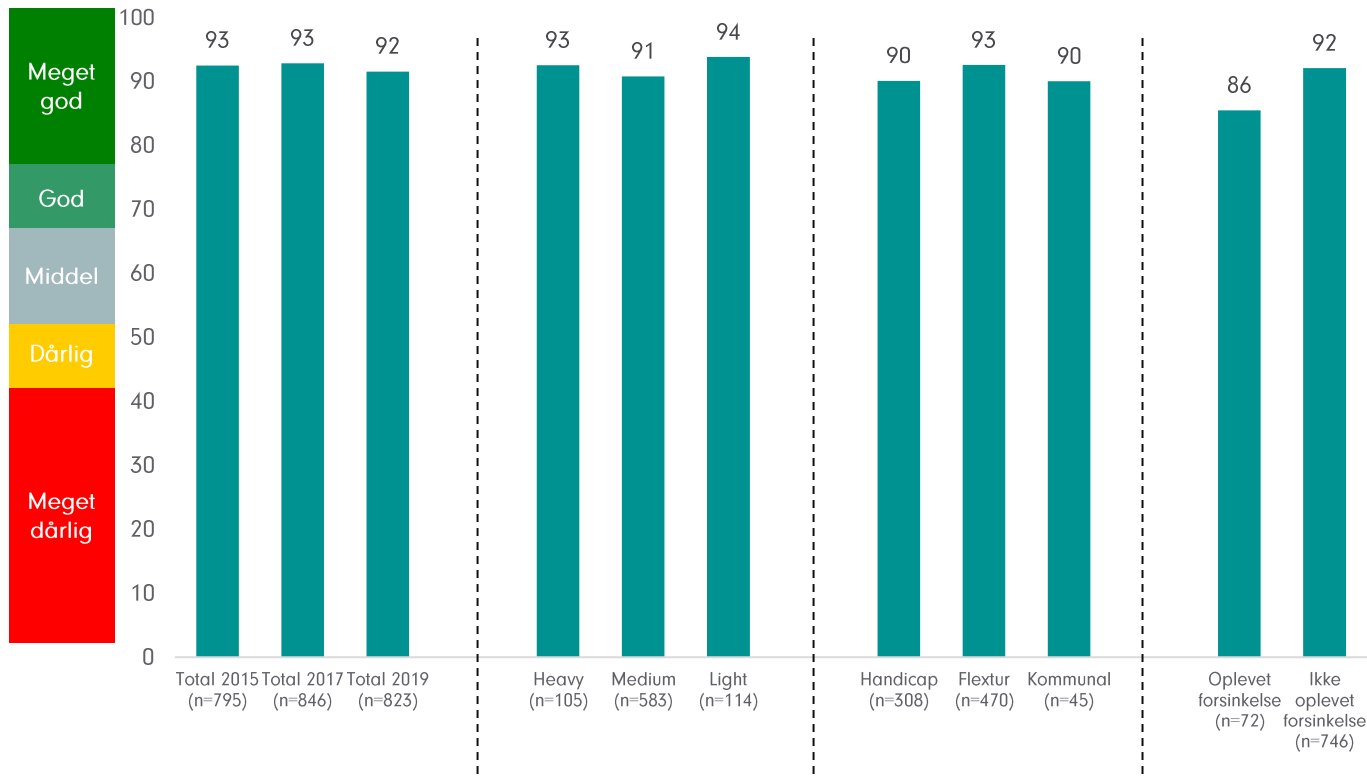




Tilfredshed med turens varighed

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Turens varighed

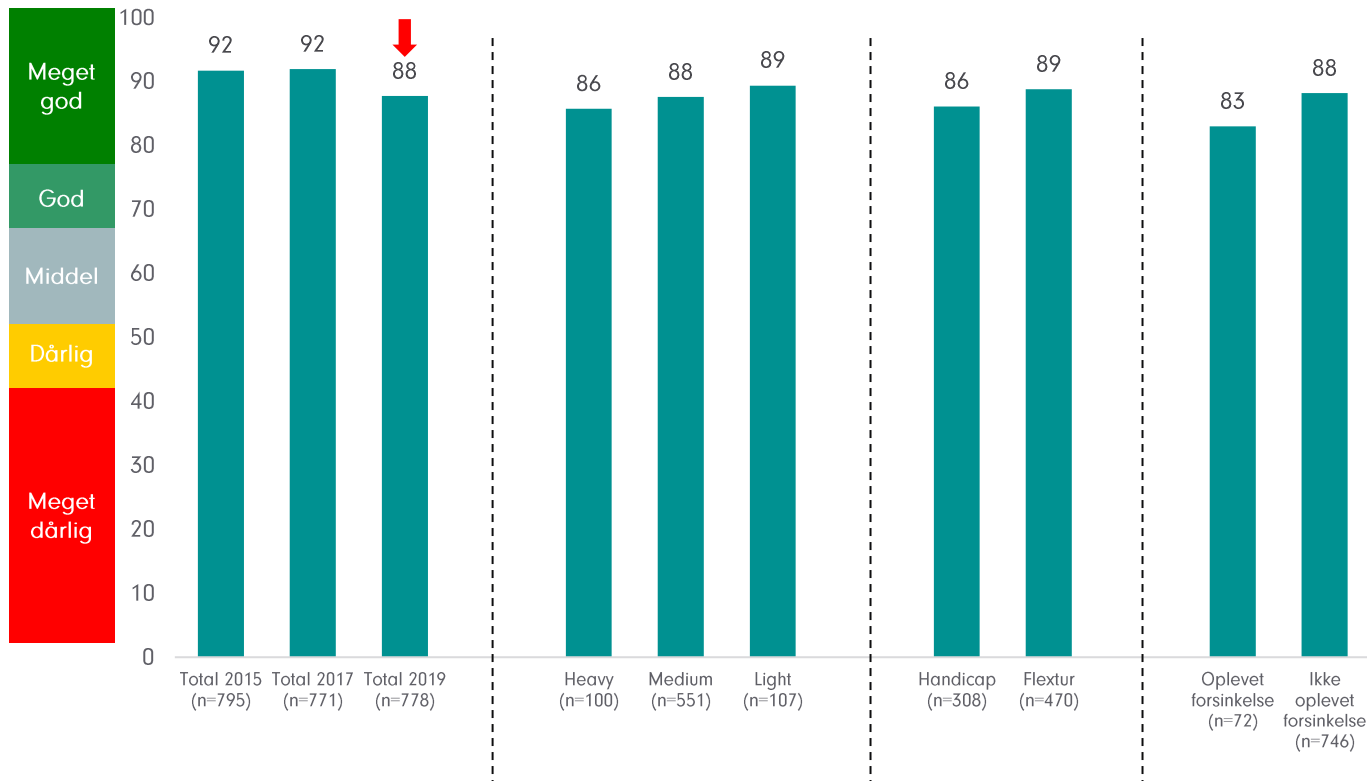




Tilfredshed med prisen

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Prisen for denne rejse



Signifikante forskelle ift. sidste måling (95 % sikkerhed) vises med pile



Resultater

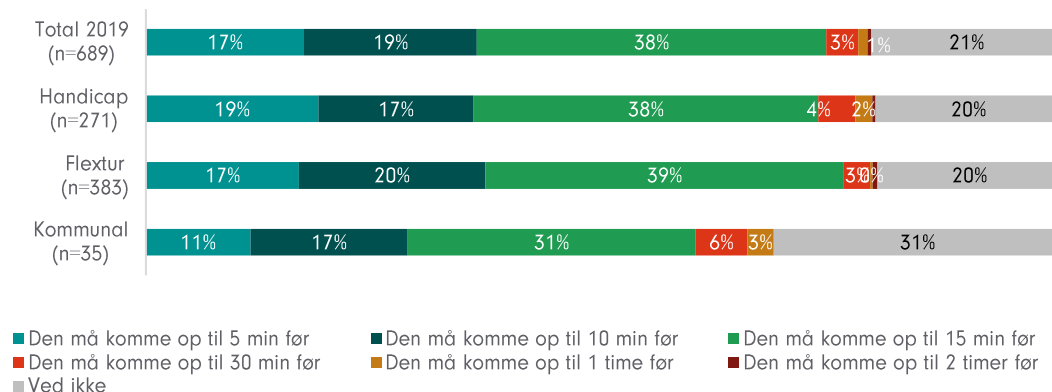
Kontaktpunkter og forsinkelser



Behov ved afhentning

Total og fordelt på rejsefrekvens

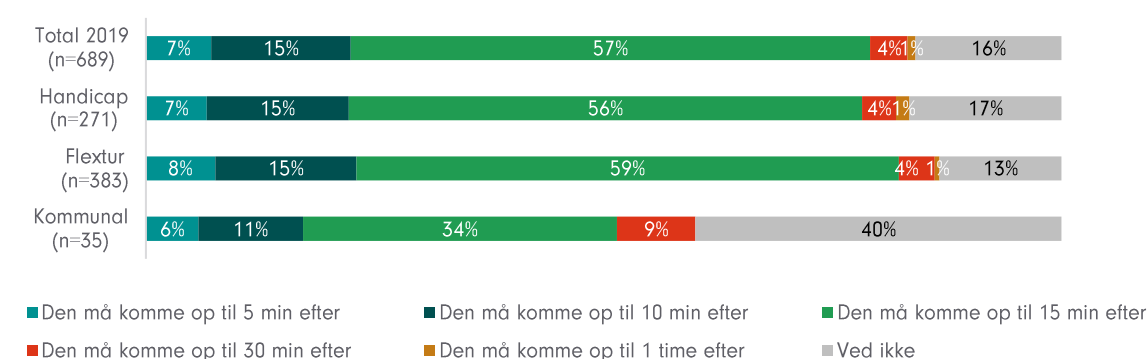
Q11 Hvor tidligt kan din vogn komme før det oplyste tidspunkt for afhentning?



Tre fjerdedele af kunderne mener, at der er et tidsrum, hvor bilen må komme.

Størstedelen af de adspurgte angiver, at vognen må komme 5-15 minutter før det oplyste tidspunkt. Dog er der færre blandt kunder på den kommunale kørselsordning, der angiver op til 15 minutter før.

Q12 Hvor sent kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning?



Det samme gør sig gældende ift. afhentning efter det oplyste tidspunkt. Her angiver størstedelen, at vognen må komme 5-15 minutter efter oplyst tidspunkt. Dog er der 40% af kunderne på den kommunale kørselsordning, der ikke ved hvor sent vognen må komme efter det oplyste tidspunkt.

NB Q11 og Q12 er kun stillet til de kunder, der kender til, at der er et tidsinterval, som bilen må ankomme indenfor. Søjler viser fordelingen af disse kunders svar.

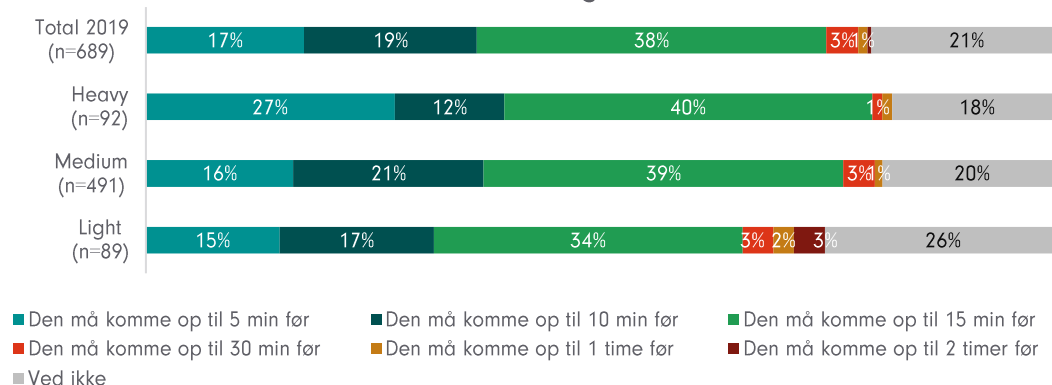




Behov ved afhentning

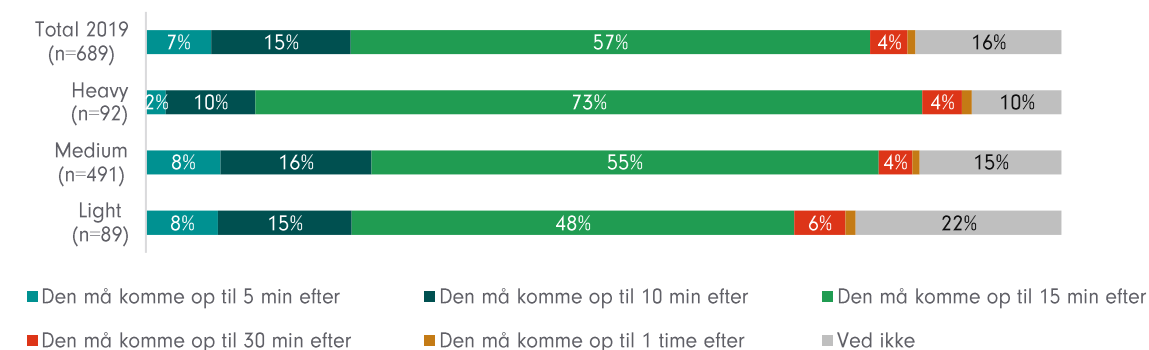
Total og fordelt på rejsefrekvens

Q11 Hvor tidligt kan din vogn komme før det oplyste tidspunkt for afhentning?



På tværs af rejsefrekvens angiver de fleste adspurgte kunder, at vognen må komme 5-15 minutter før eller efter det oplyste tidspunkt.

Q12 Hvor sent kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning?



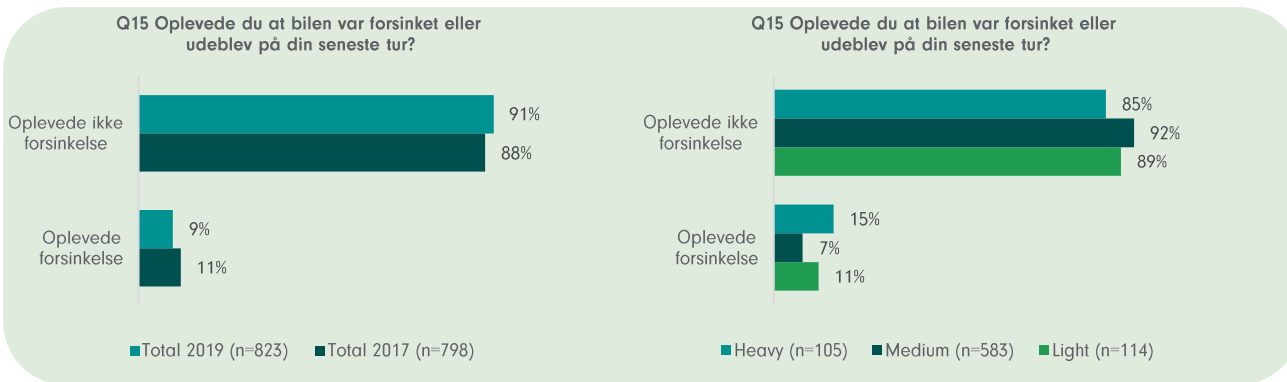
NB Q11 og Q12 er kun stillet til de kunder, der kender til, at der er et tidsinterval, som bilen må ankomme indenfor. Søjler viser fordelingen af disse kunders svar.



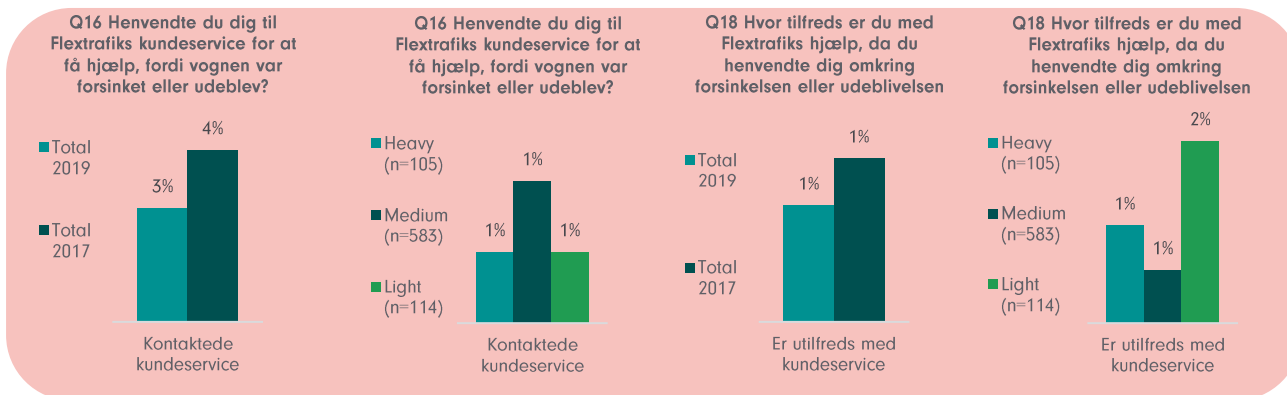


Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på rejsefrekvens



Størstedelen af kunderne har ikke oplevet forsinkelse.



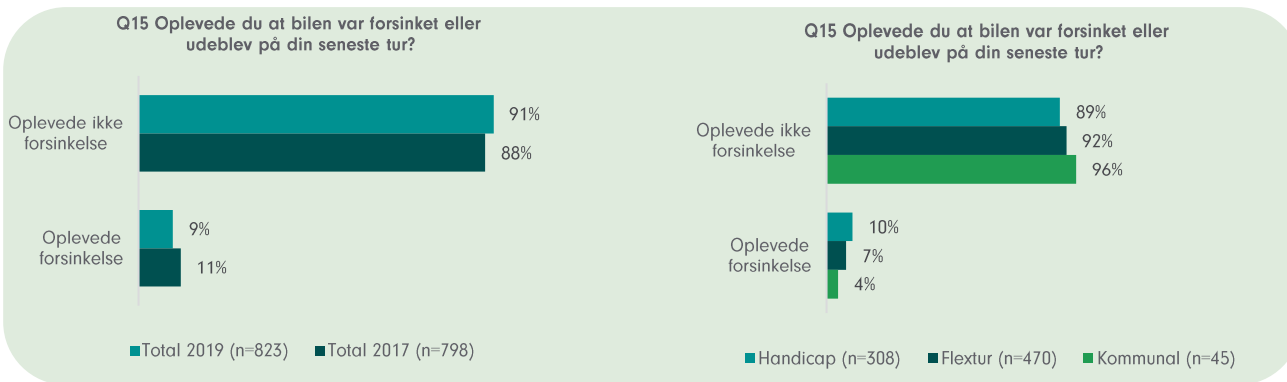
Kun **3%** af alle adspurgte har været i kontakt med kundeservice. 1% af alle adspurgte er utilfredse med kundeservice.



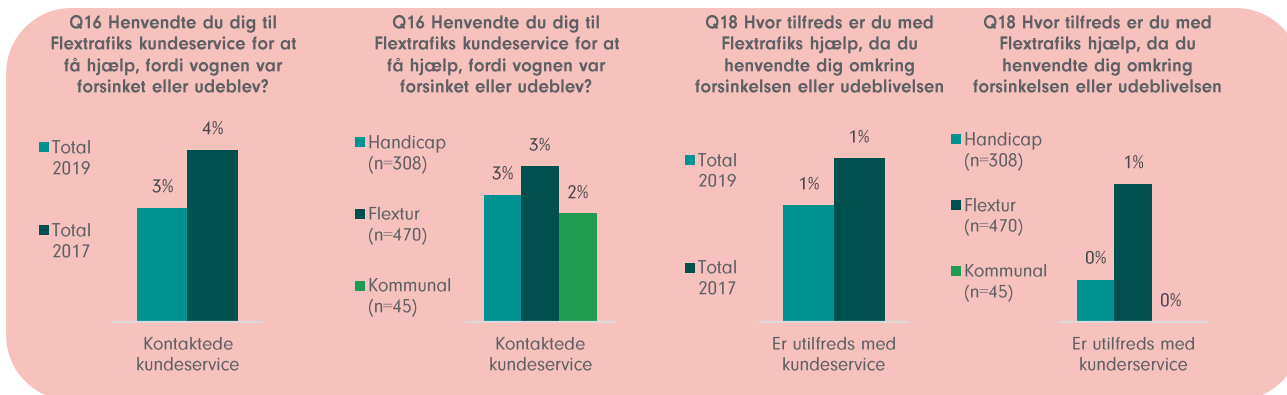


Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på kørselstype



Størstedelen af kunderne har ikke oplevet forsinkelse. Dog er det flest blandt dem med handicap-kørselsordning, der har oplevet forsinkelse.



Få af de adspurgte har været i kontakt med kundeservice, uanset kørselsordning. Meget få er utilfredse med kundeservice, uagtet kørselsordning.

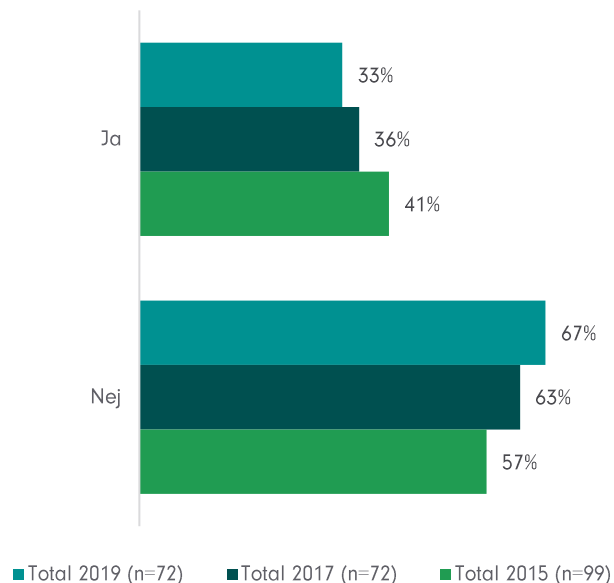




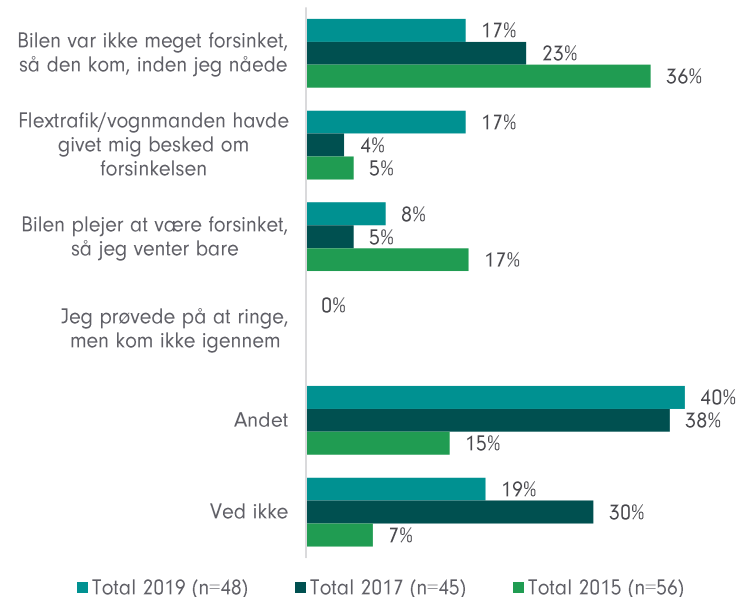
Manglende henvendelse til kundeservice

Total

Q16 Henvendte du dig til Flextrafiks kundeservice for at få hjælp, fordi vognen var forsinket eller udeblev?



Q17. Hvorfor henvendte du dig ikke til Flextrafiks kundeservice for at få hjælp?



NB Små baser

Base: Har oplevet forsinkelse på seneste tur

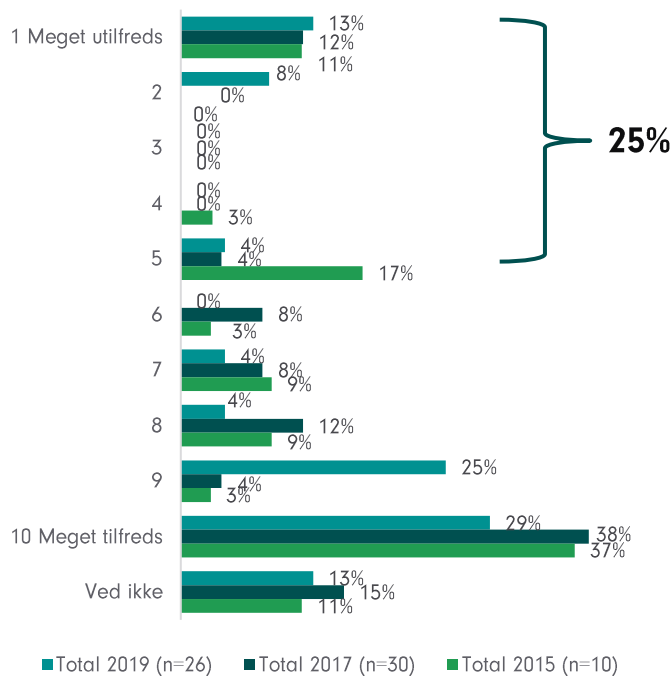




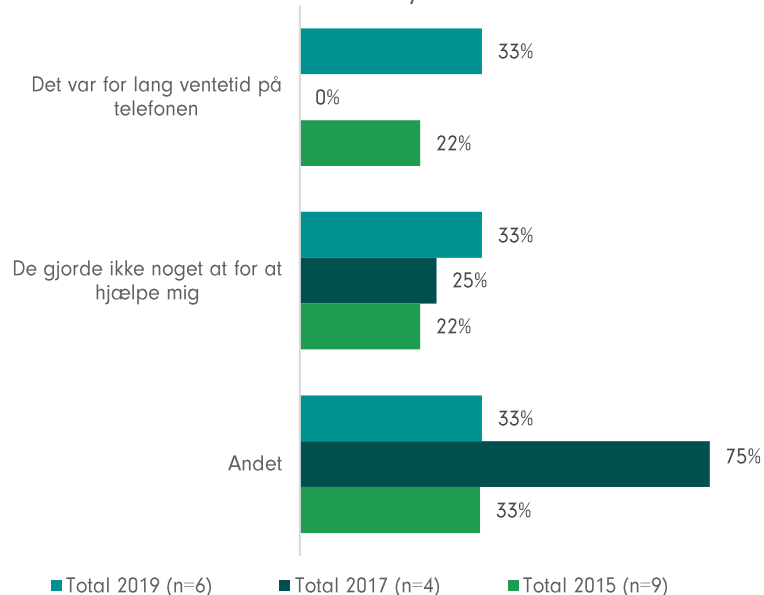
Manglende henvendelse til kundeservice

Total og fordelt på rejsefrekvens

Q18 Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen



Q19. Hvad er årsagen til at du ikke er helt tilfreds med den hjælp du fik fra Flextrafik i forbindelse med forsinkelsen/udeblivelsen?



NB Meget små baser

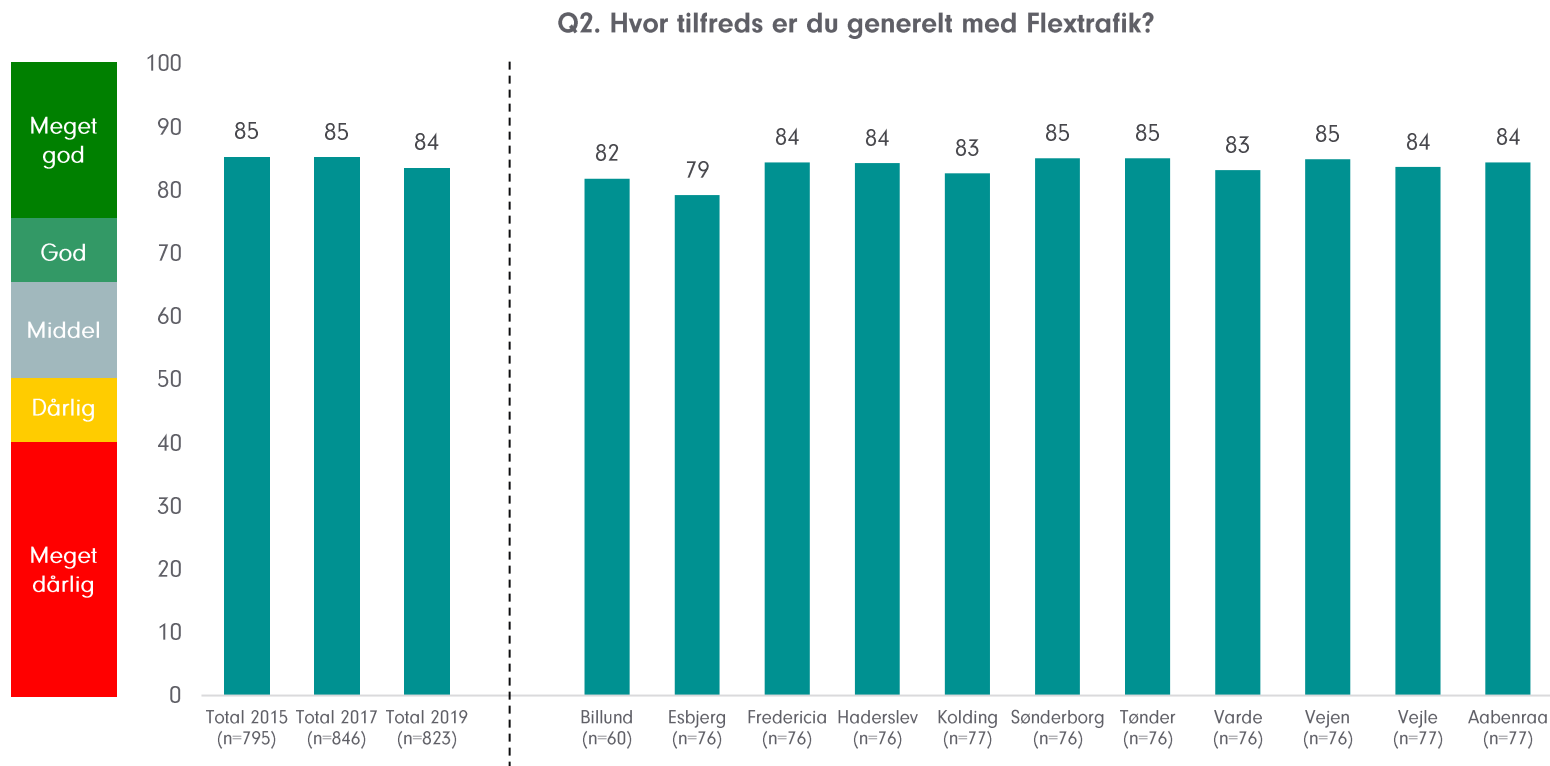


Resultater Kommuner



Tilfredshed med Flextrafik generelt

Total og fordelt på kommuner

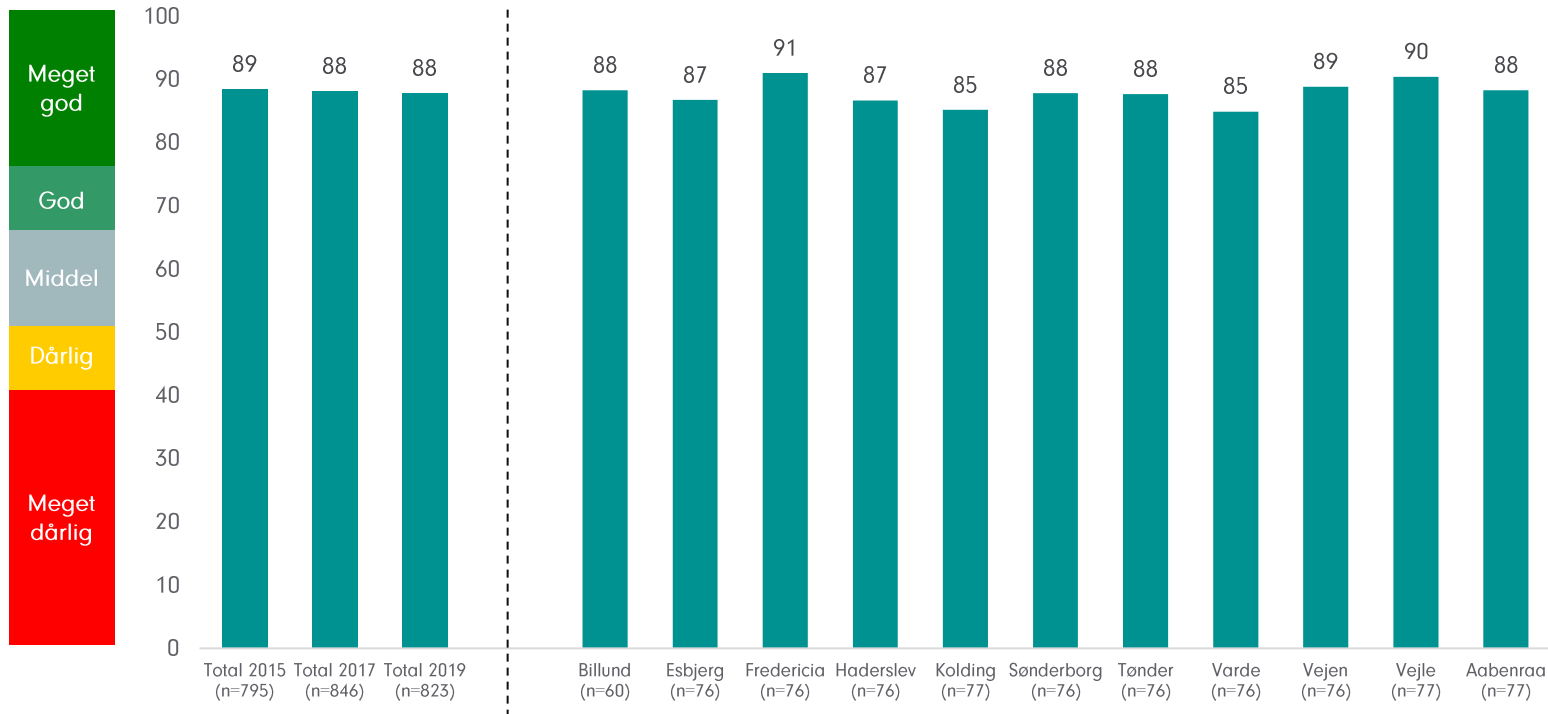




Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik

Total og fordelt på kommuner

Q4. Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med Flextrafik?



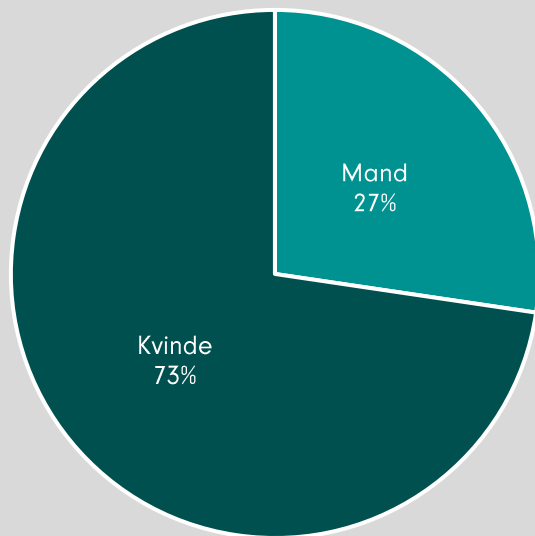
Baggrund

Rejsemønstre og demografi

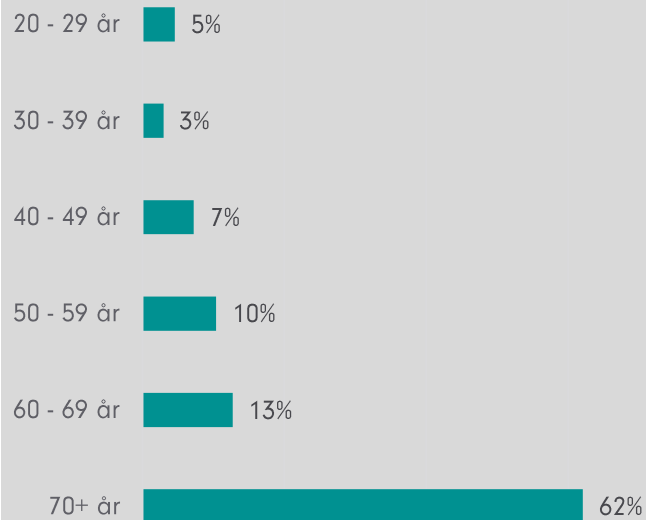


Demografi - Total

KØN (N=823)



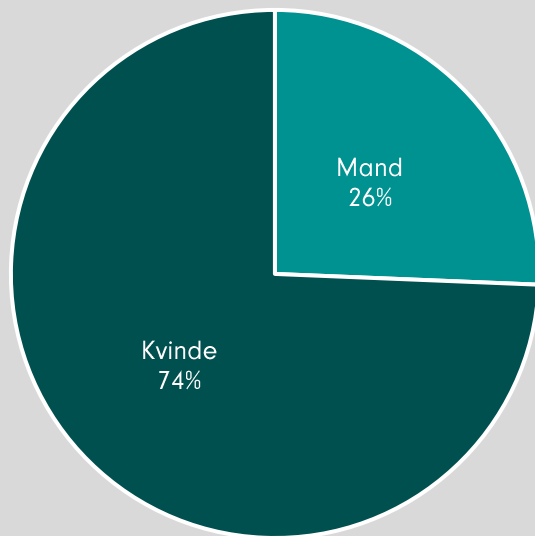
ALDER (N=823)



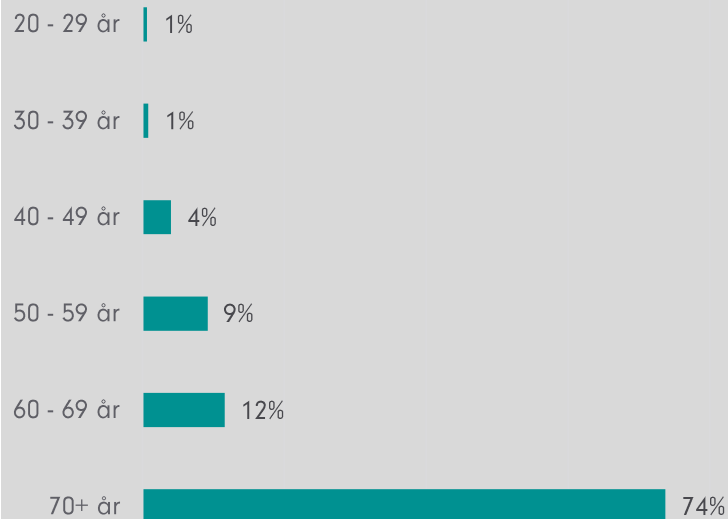


Demografi - Handicap

KØN (N=308)



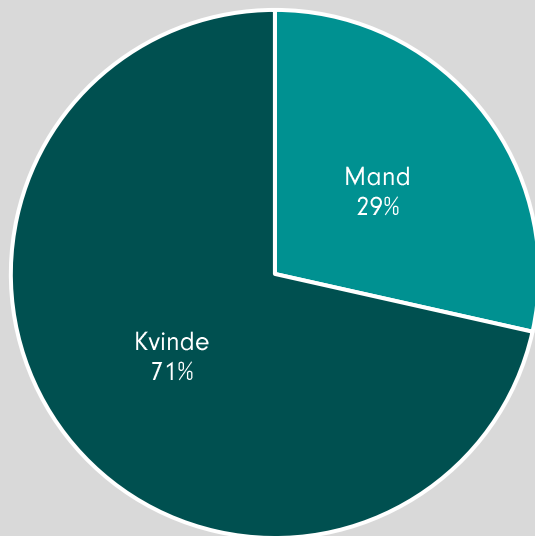
ALDER (N=308)



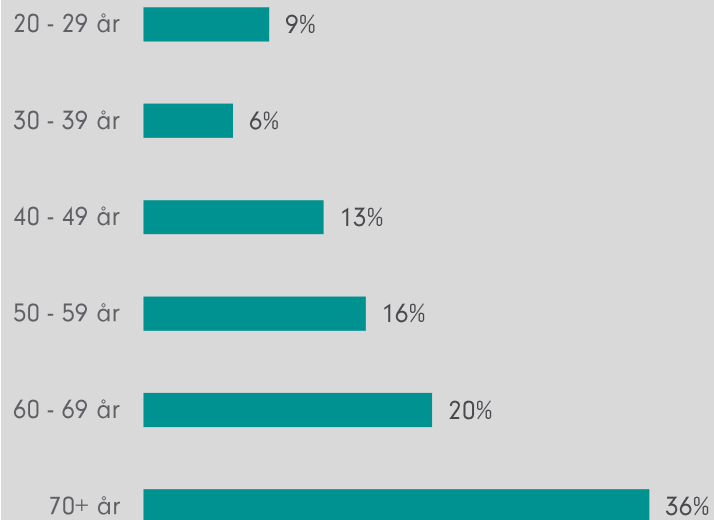
Demografi - Flextur



KØN (N=470)



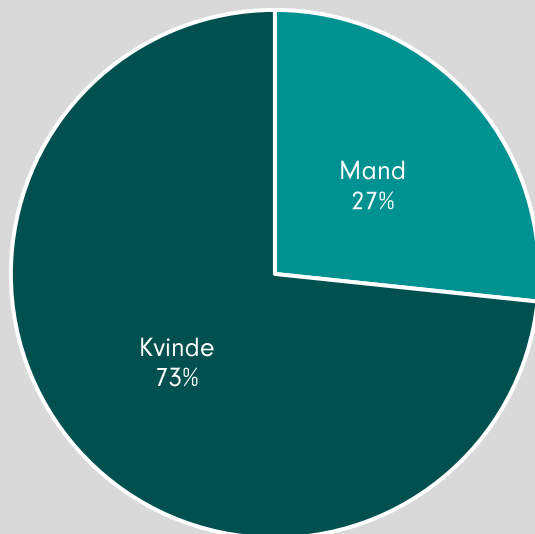
ALDER (N=470)



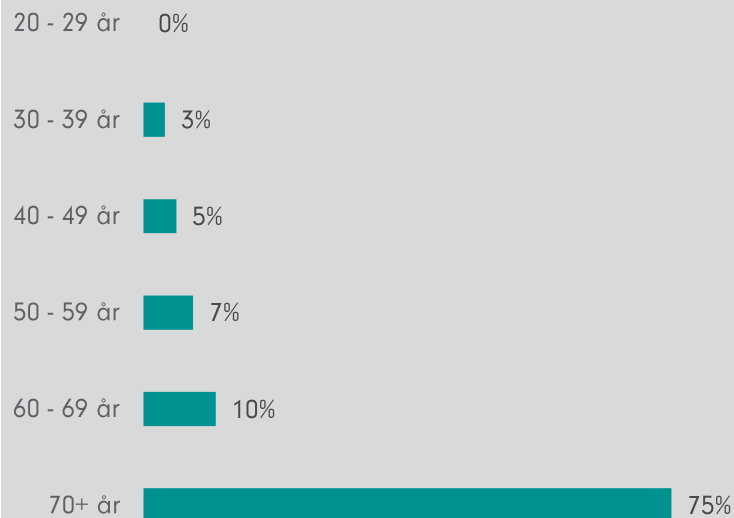


Demografi - Kommunal

KØN (N=45)



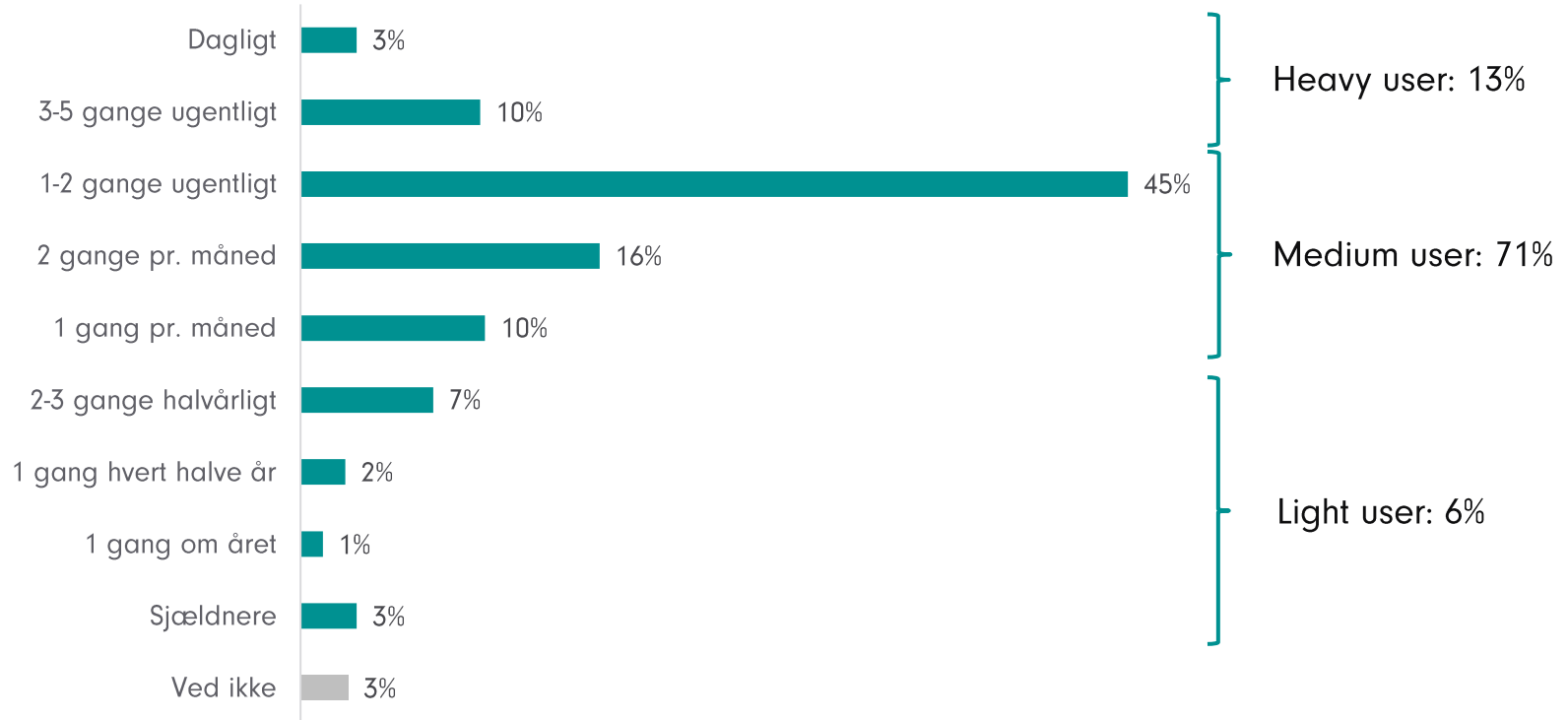
ALDER (N=45)





Rejsemønstre

Q1. Hvor ofte anvender du Flextrafik?



Base n=823



Om undersøgelsen



Om undersøgelsen

Målgruppen	
Opnået stikprøve	823
Dataindsamlingsperioden	23. august 2019 - 22. september 2019
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 823 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 3,42 %-point på totaler.





Statistisk usikkerhed - signifikanstest

Undersøgelser baseret på stikprøver er altid forbundet med en vis statistisk usikkerhed. Resultater baseret på få besvarelser er behæftet med større usikkerhed end resultater baseret på mange besvarelser.

Man skal holde sig den statistiske usikkerhed for øje, når man sammenligner resultaterne fra denne undersøgelse med tidligere undersøgelser. En forskel mellem to resultater kan ligge inden for den statistiske usikkerhed, og et udsving på 2-3 point vil i visse tilfælde ikke vise en reel udvikling.

Hvor der ikke er tale om en signifikant udvikling eller forskel betegnes tallet som stabilt eller på niveau med tidligere målinger.

I denne undersøgelse er der blevet anvendt signifikanstest til at teste om der er sket en reel udvikling i tallene. Signifikanstesten ser på om forskellen mellem to gennemsnit er forskellige fra hinanden.

Eksempel på statistisk usikkerhed

I 2017 var den gennemsnitlige tilfredshed med den seneste tur med Flextrafik 8,9 med en spredning på $\pm 1,8$. I 2019 var gennemsnittet for det samme spørgsmål 8,5 og spredningen 2,2. Antallet af besvarelser i de to år er hhv. 200 og 212 besvarelser.

Når man sammenligner gennemsnit mellem to år, skal man huske, at den statistiske usikkerhed er knyttet til begge tal. Fx var gennemsnittet i 2017 8,9 og i 2019 var det 8,5. Forskellen er altså 0,4 point. For at undersøge om der er en reel forskel eller om det er udtryk for tilfældighed beregnes den mindste signifikante forskel.

Dette gøres vha. følgende formel: $Diff \pm 1,96 * \left(\frac{\sigma_1}{\sqrt{N_1}} + \frac{\sigma_2}{\sqrt{N_2}} \right)$

I ovenstående eksempel er den mindste signifikante forskel dermed 0,4 og idet differencen er 0,4 er forskellen signifikant.



Kontakt

Kontakter

Flextrafik - Sydtrafik

Nick Holme Kjeldsen
Specialist
nkj@sydtrafik.dk
+45 76 60 86 27

Flextrafik - Fynbus

Charlotte Holst Nicolaisen
Projektmedarbejder
chn@fynbus.dk
+45 63 11 22 20

Wilke

Morten Schrøder

Director
40 97 10 55
ms@wilke.dk

Wilke

Sara Dolmer

Analytics Consultant
sdo@wilke.dk

Wilke

Simon Rohr

Research Manager
sr@wilke.dk

