



Sydtrafik

Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik

Oktober 2017

Morten Schrøder, Director

Indholdsfortegnelse

Indhold	Side
Formål	3
Overblik	5
Anbefaling	7
Konklusioner	9
Tilfredshedsmodel	13
Resultater – Overordnede parametre	17
Resultater – Bestilling og behov	23
Resultater – Bilen og køreturen	30
Resultater – Kontaktpunkter ved forsinkelse	41
Baggrund - Demografi	49
Om undersøgelsen	52
Kontakt	57

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 blandt Sydtrafiks kunder på Flextrafik.

Undersøgelsen er gennemført som telefoniske interviews.

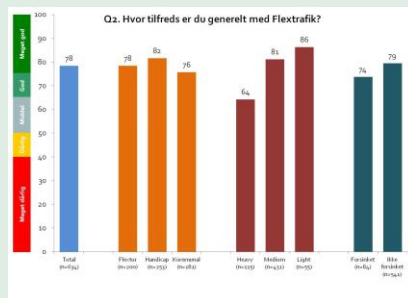
Brugerne er kontaktet umiddelbart efter en gennemført tur (og maksimalt inden for 7 dage efter en gennemført tur).

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 hver 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

	2014	2015	2017	Udvikling fra 2015 -> 2017
Tilfredshed	85	87	87	↓ -0,3
Total antal	798	795	846	
Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?	83	85	85	↑ 0,3
Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med Flextrafik?	87	89	88	↓ -0,8
Bestilling og behov	89	87	87	↓ -0,5
Total antal	767	661	654	
Alt i alt med bestillingen af din rejse	88	88	87	↓ -1,0
Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen	85	82	82	↓ -0,1
Medarbejdernes venlighed, da du bestilte turen	92	92	91	↓ -0,5
				→ 0,0
Bilen og køreturen	92	92	92	→ 0,0
Total antal	798	795	846	
Afhentningstidspunktet	89	88	88	↑ 0,4
Ankomsttidspunktet	90	89	89	↑ 0,4
Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	93	93	94	↑ 0,6
Bilens indretning og komfort	89	90	90	↓ -0,1
Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	93	93	92	↓ -0,9
Chaufførens kørsel	95	94	93	↓ -0,1
Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde behov for det	94	94	94	↓ -0,3
Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	95	95	94	↓ -0,3
Turens varighed	93	93	93	↑ 0,4
Prisen for denne rejse	90	92	92	↑ 0,3
Kontaktpunkter ved forsinkelse				
Total antal	35	41	26	
Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen?	69	70	73	↑ 3,2

Grå pile viser en tendens, men ikke en signifikant udvikling.

Anbefalinger og konklusioner

Anbefaling



Kunderne er fortsat meget tilfredse med Flextrafik og den seneste tur, idet både den generelle tilfredshed og tilfredshed med den seneste tur ligger på et meget godt niveau.



Derfor lyder den overordnede anbefaling at sikre, at alle fortsat arbejder på at vedligeholde den høje tilfredshed gennem god service i kontaktpunkterne, herunder særligt chaufførens kundeservice og ankomsttidspunkt.



Chaufførens kundeservice og ankomsttidspunktet er de parametre der har størst betydning for tilfredsheden med den seneste tur. Flextrafik skal derfor fortsat informere deres kunder om at der er et tidsrum for ankomst så der på forhånd kan blive forventningsafstemt.

Konklusion

Tilfredshed



+

- Den samlede tilfredshed med Flextrafik blandt kunderne ligger på et meget højt niveau og er på præcis samme høje niveau, som ved sidste måling i 2015.
- Tilfredsheden med den seneste tur ligger ligeledes på et højt niveau og er samtidig signifikant højere end den generelle tilfredshed.
- For at sikre og vedligeholde den høje tilfredshed i fremtiden bør Flextrafik primært fokusere på...
 - Chaufførens kundeservice
 - Ankomsttidspunkt
- Chaufførens venlighed og at bilen kom og kørte som aftalt, er de forhold, der oftest nævnes i forlængelse af gode oplevelser med den seneste tur.

-

- Når tilfredsheden med Flextrafik opdeles på undergrupper, er der store forskelle på tilfredsheden afhængig af om man har oplevet forsinkelse.
- Oplever man en forsinket bil, har det indflydelse på tilfredsheden med flere parametre, der måles på.
- Dem der bruger Flextrafik oftere (heavy brugere) er mindre tilfredse end dem, der sjældent bruge Flextrafik (light brugere).
- Forsinkelser og en sur/ikke venlig chauffør er det forhold som oftest giver dårlige oplevelser med turen – dog har et stort flertal ingen negative oplevelser.

Fokusområde

Primære fokus på indsatsområder fra tilfredshedsmodellen (Chaufførens kundeservice og ankomsttidspunkt)

Flextrafik bør have kontakten med chaufføren i fokus for at forbedre tilfredsheden samlet set. Herudover er kommunikation og forventningsafstemning omkring rettidig ankomst også vigtig for oplevelsen af tilfredshed.

Konklusion



Bestilling og behov

+

- Generelt ligger den samlede tilfredshed med bestillingen på et højt niveau.
- Tilfredsheden med kundeservicemedarbejderens venlighed ved bestilling, er især meget høj.
- Flest bestiller selv deres tur, og de gør det primært telefonisk. Mange kunder begrundet det med, at de ikke bruger internettet.

-

- Tilfredsheden med ventetid i telefonen i forbindelse med bestillingen er lavere end den samlede tilfredshed.
- Tilfredsheden med bestillingen er markant lavest blandt højfrekvente (heavy) brugere og højest blandt lavfrekvente (light) brugere.

Fokusområde

Tilfredsheden kan fastholdes ved at fokusere på at opretholde den venlige kundebehandling, som ydes i dag samt nedsætte ventetiden i telefonen

Konklusion



Bilen og køreturen

+

- Generelt ligger tilfredsheden med alle forhold vedrørende bilen og køreturen på et meget højt niveau.
- Chaufførens kørsel, service og venlighed scorer sammen med rengøring af bilen og turens varighed den højeste tilfredshed.

-

- Kunder, der har oplevet forsinkelse og som er højfrekvente, er generelt mindre tilfredse, dog marginalt på enkelte parametre.
- Afhentningstidspunkt og ankomsttidspunkt scorer lavest tilfredshed, om end tilfredsheden stadig er meget høj.

Fokusområde

Rettidighed bør være et fokusområde, da afhentningstidspunkt og ankomsttidspunkt er de to områder, der scorer lavest på tilfredshed, og ankomsttidspunktet har signifikant indflydelse på den overordnede tilfredshed. Samtidig bør Flextrafik sikre, at chaufføren opretholder den gode kundeservice og hjælpsomhed, som de i dag yder, og samtidig opretholde bilernes høje standard for at opretholde de høje tilfredshedsscorer.

Konklusion



Kontaktpunkter ved forsinkelse

+

- Næsten hver fjerde mener, at bilen skal komme på det præcis oplyste tidspunkt, dog mener 6 ud af 10, at der er et tidsinterval for ankomsten af bilen.
- Hver femte kunde, som kender til, at der er et tidsinterval for afhentning, mener, at bilen er rettidig for afhentning, hvis den ankommer inden for 5 minutter før det aftalte tidspunkt. 6 ud af 10 kunder mener, at bilen må ankomme op til 15 minutter efter aftalt tidspunkt.
- Størstedelen af kunderne oplevede ikke forsinkelse på deres seneste tur - kun 9% af kunderne oplevede, at bilen var forsinket.
- Kun 3% af kunderne er i kontakt med kundeservice i forbindelse med forsinkelse. Heraf er under 1/2 % utilfredse med kundeservice.

-

- Blandt de højfrekvente brugere er der et større kendskab til de fastsatte standard-serviceniveauer, og dermed kan der lettere opstå utilfredshed hvis de ikke overholdes.

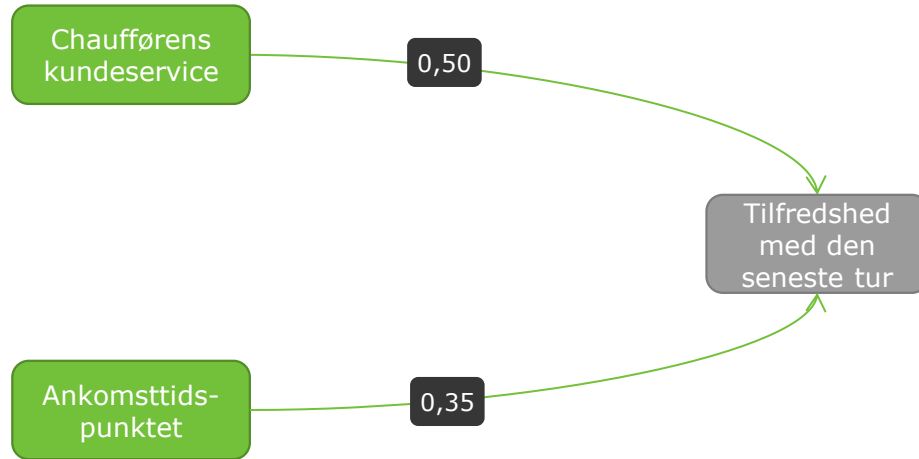
Fokusområde

Der ligger fortsat en væsentlig opgave i at kommunikere til kunderne af Flextrafiks kørselsordninger, hvad der betegnes som rettidig afhentning og ankomst.

Resultater

Tilfredshedsmodel

Regression - Passagertilfredshed

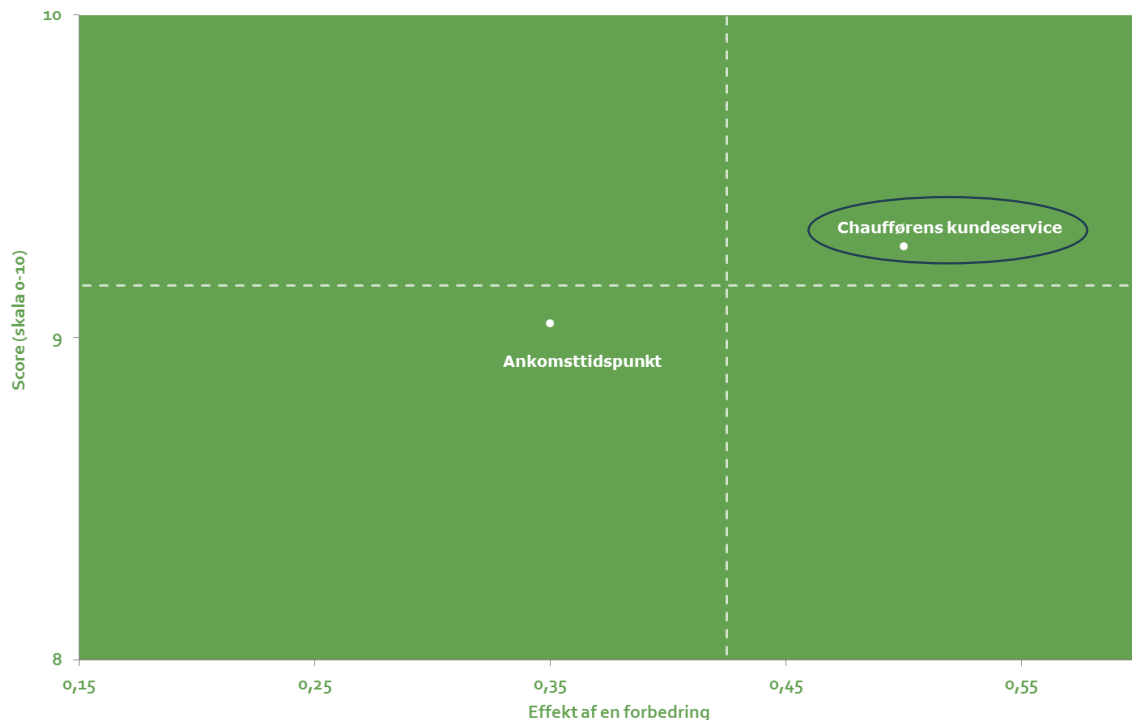


Modellen viser hvilke områder der påvirker den overordnede tilfredshed med den seneste tur med Flextrafik.
Den overordnede tilfredshed med turen skyldes ikke ét forhold, men et sammenspil af flere.

To forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med den seneste tur; Chaufførens kundeservice og ankomsttidspunktet. Disse to forhold kan tilsammen forklare 53% af kundernes tilfredshed.

Forhold omkring 'chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)' bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke den overordnede tilfredshed med turen. Ved at øge tilfredsheden med 'chaufførens kundeservice' med 1 %-point vil den samlede tilfredshed med turen øges med 0,50 %-point.

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.

'Chaufførens kundeservice' har en relativ større effekt på den overordnede tilfredshed med turen, hvorfor fremtidige indsatser umiddelbart bør fokuseres her. Dog skal det bemærkes, at tilfredshedsniveauet allerede er højt, hvorfor indsatserne i højere grad bør ligge i at vedligeholde den nuværende position end i at højne den.

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

Tema	Spørgsmål: Hvor tilfreds er du.....	Score	Effekt	Ved ikke	Indekseret effekt
Chauffør - kundeservice	Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	9,28	0,50	1%	59%
Rettidighed - ankomst	Ankomsttidspunktet	9,04	0,35	2%	41%
Rettidighed - afhentning*	Afhentningstidspunktet	8,96	-	2%	
Rejsetid*	Turens varighed	9,36	-	5%	
Chauffør - kørsel*	Chaufførens kørsel	9,41	-	2%	
Chauffør - villighed*	Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen	9,42	-	2%	
Chaufførens service ved sikkerhed*	Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	9,49	-	4%	
Prisen*	Prisen for denne rejse	9,28	-	4%	
Rengøring*	Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	9,43	-	13%	
Bilens indretning*	Bilens indretning og komfort	9,09	-	4%	

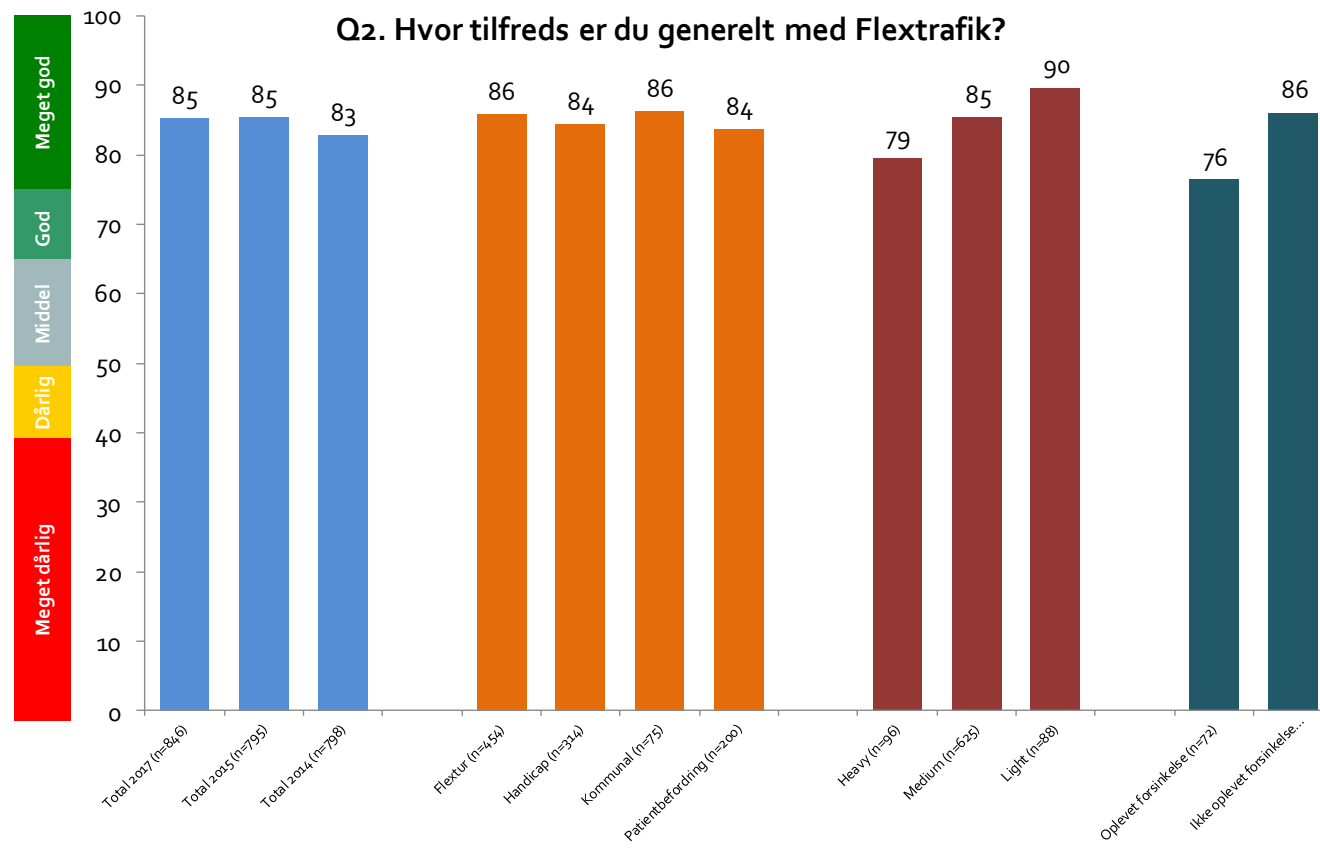
Chaufførens kundeservice og ankomsttidspunktet indgår i tilfredshedsmodellen i lighed med i 2015.

Til gengæld har Chaufførens kørsel og afhentningstidspunktet ikke signifikant indflydelse på tilfredsheden i 2017, hvilket de havde i 2015.

Resultater

Overordnede parametre

Generel tilfredshed med Flextrafik Total og fordelt på målgrupper



Der er generelt stor tilfredshed med flextrafik. Tifredsheden er på niveau med sidste måling i 2015.

Der er en tendens til at lavfrekvente brugere (Light brugere) er mere tilfredse og heavy brugere mindre tilfredse. De fleste brugere befinder sig dog i den midterste kategori; medium brugere.

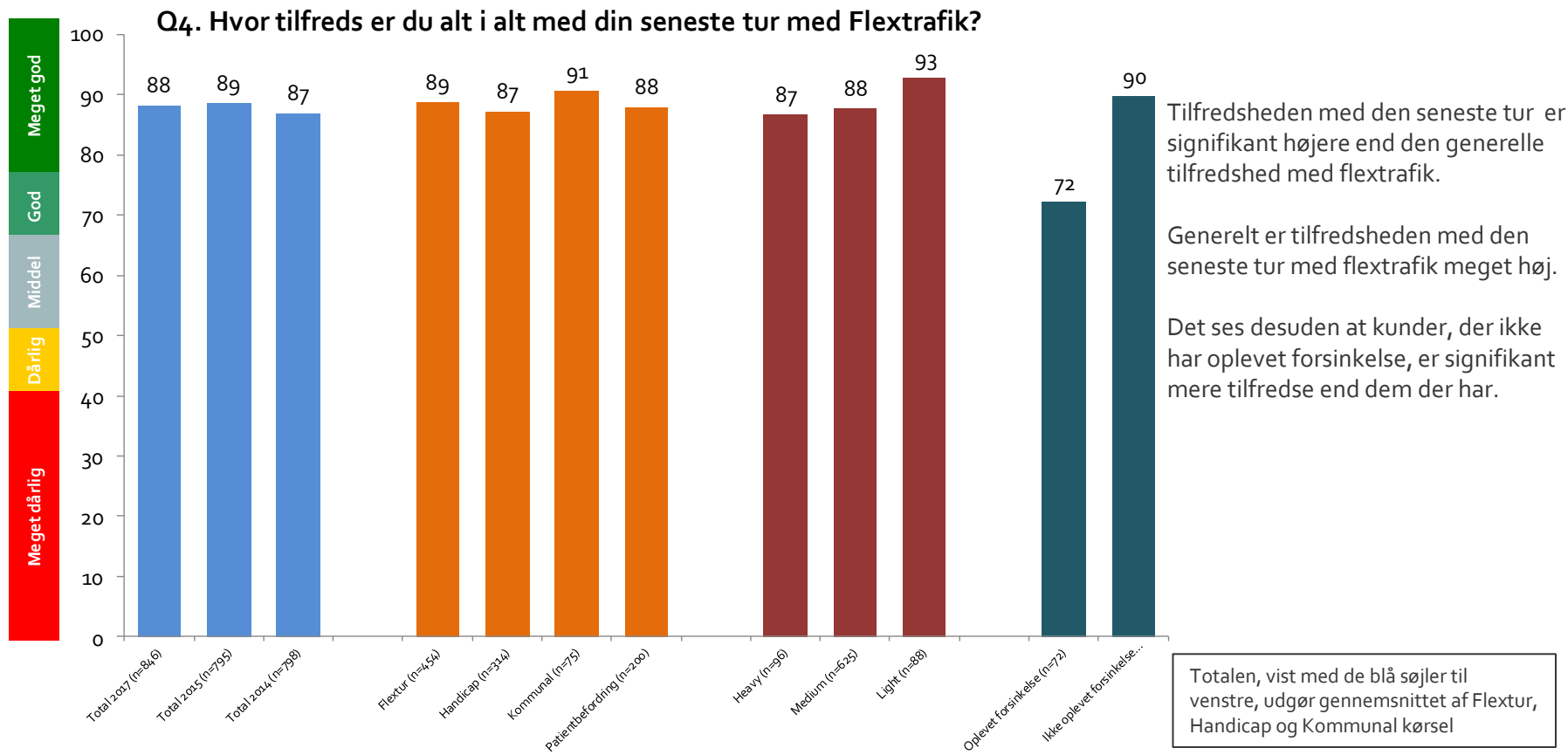
Herudover er kunder, der ikke har oplevet forsinkelse på deres seneste rejse, mere tilfredse med flextrafik.

Totalen, vist med de blå søjler til venstre, udgør gennemsnittet af Flextur, Handicap og Kommunal kørsel



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

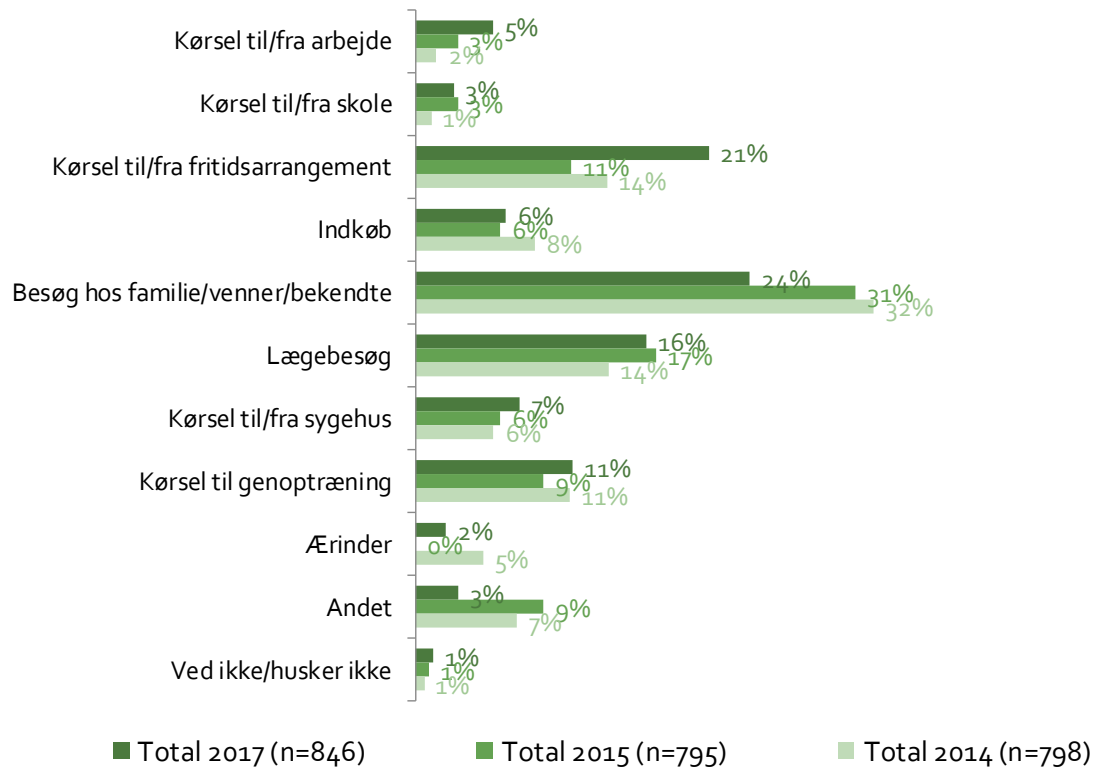
Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik Total og fordelt på målgrupper



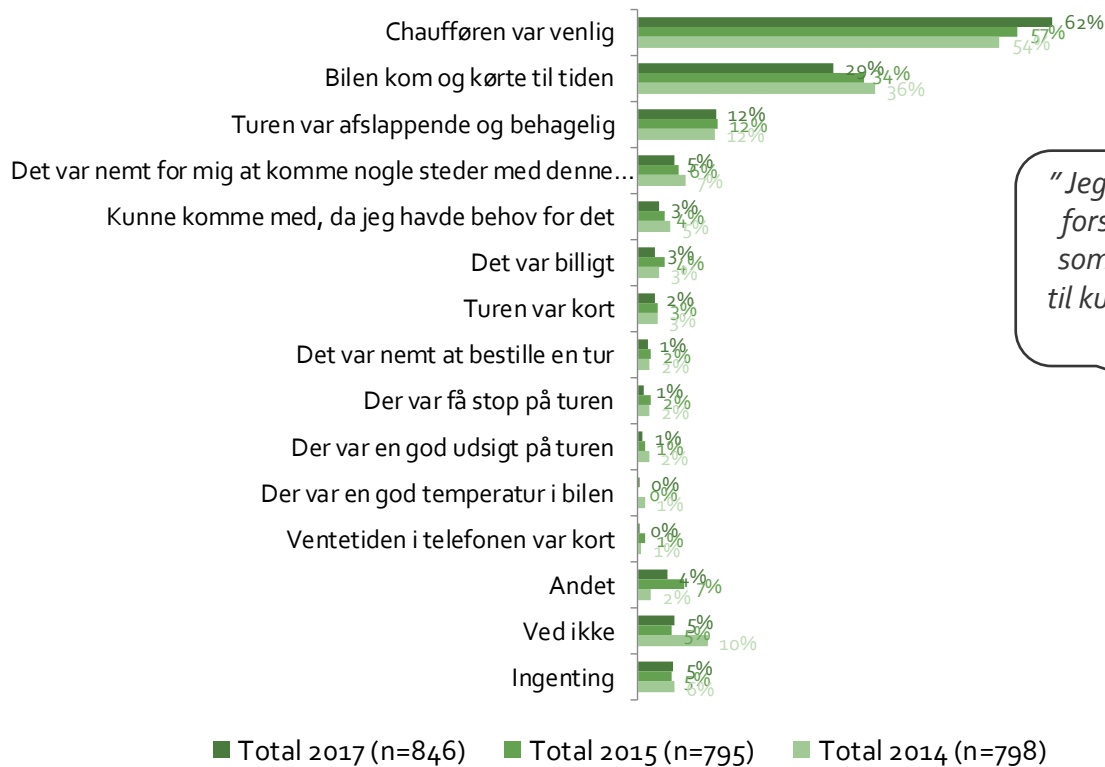
Signifikante forskelle ift. sidste måling (95 % sikkerhed) vises med pile

Rejseformål

Q3. Hvad var formålet med din seneste tur med Flextrafik?



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



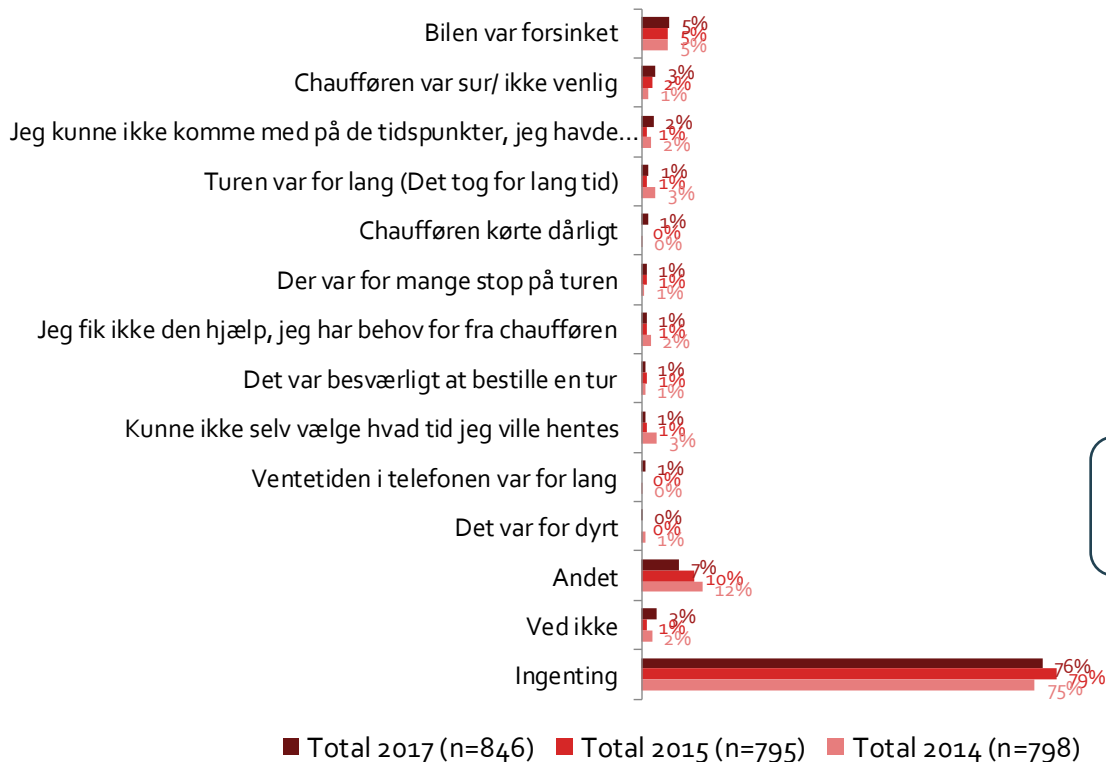
"Jeg synes, det er fint, at når de er i nærheden, så ringer de til mig på forhånd"

"Jeg var lidt utryk, fordi bilen var forsinket, og det var noget nyt, som jeg prøvede. Så jeg ringede til kundeservice og de var gode til at gøre mig tryk"

"Service og god betjening. Chaufføren er tjenestevillige, og følger ind og ud af bilen. Jeg kom frem til mit bestemmelsessted"

"kørte stille ved bump"

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



"Jeg skulle have forsædet, men der sad en passager allerede som også havde bestilt forsædet"

"Bilen var 20 min forsinket, og han sagde ikke sit navn da han ringede. chaufføren er ikke klædt på til opgaven"

"Bilen var møgbeskidt og chaufføren var heller ikke pæn i tøjet"

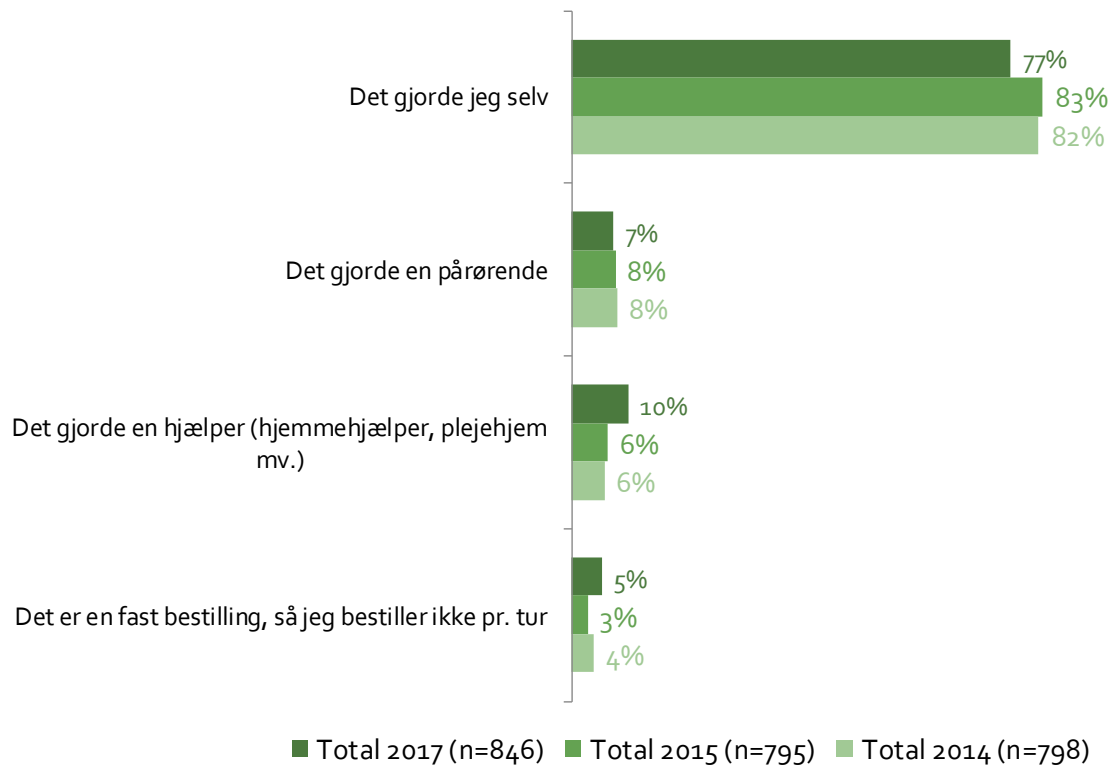
"De kan ikke finde mig ved træningscenteret"

Resultater

Bestilling og behov

Bestilling af seneste tur (1)

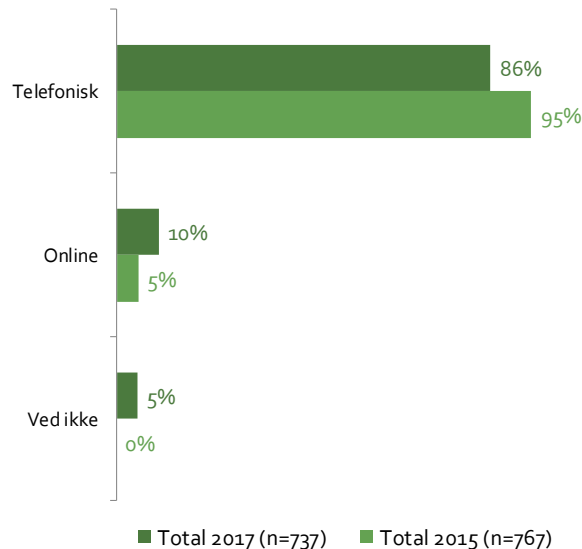
Q7. Hvem bestilte din/NN's seneste tur med Flextrafik?



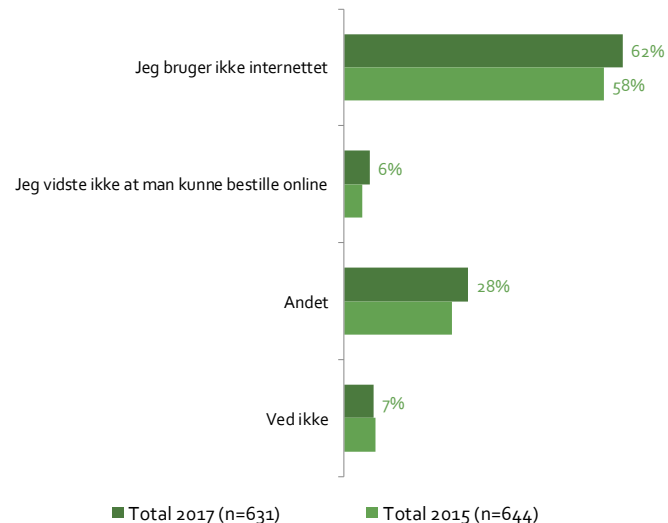
Flertallet af kunderne af Flextrafik i Sydtrafiks område angiver, at de selv bestilte deres seneste tur. Dog blev 10% booket af en professionel hjælper (hjemmehjælper, plejehjem, bosted etc.)

Bestilling af seneste tur (2)

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



Q9. Hvorfor bestilte du/I turen telefonisk og ikke online?

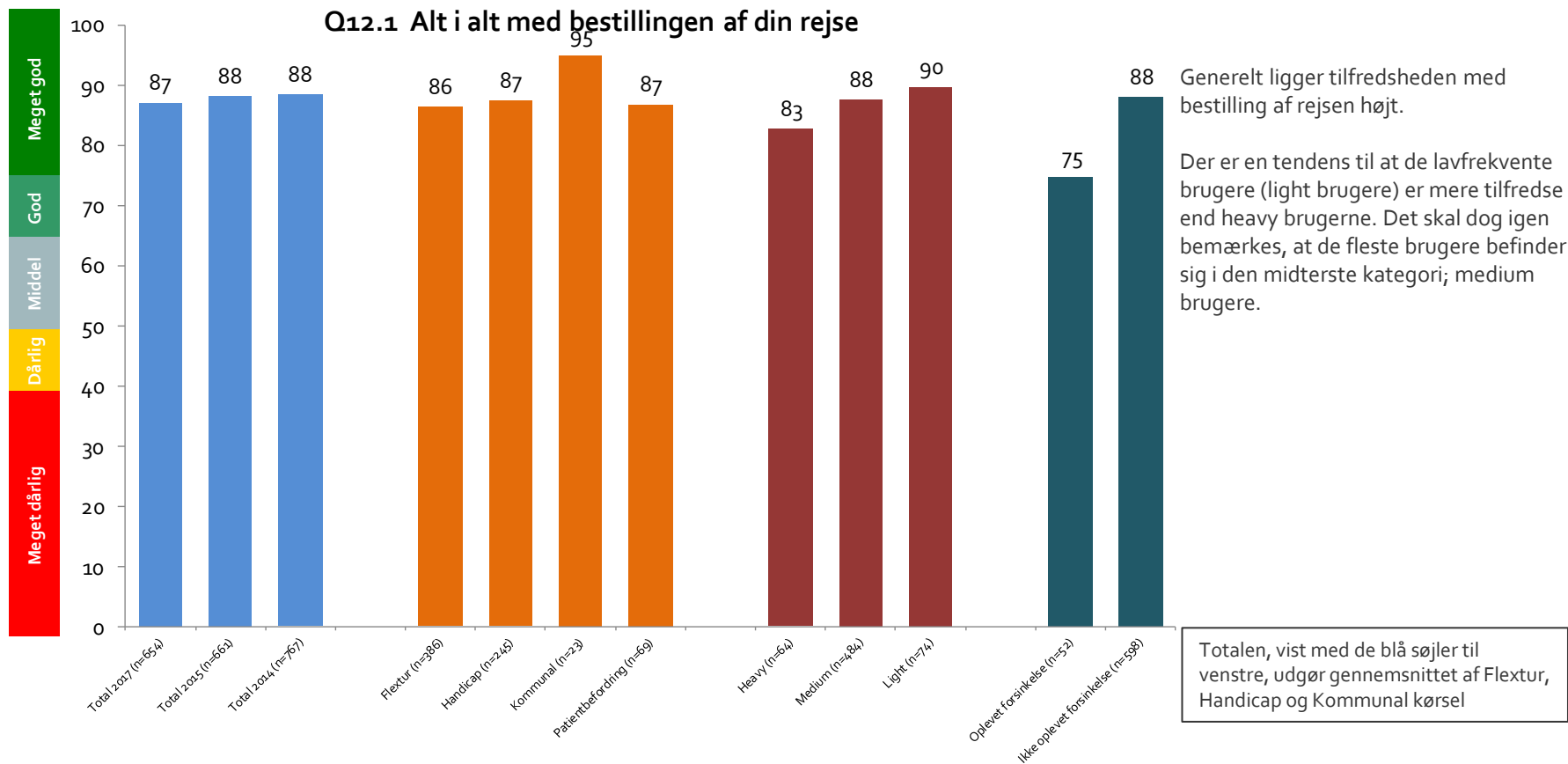


Næsten alle har bestilt deres seneste tur med Flextrafik telefonisk. Dog er brug af online steget fra 5% til 10% siden 2015.

Blandt de højfrekvente (heavy) brugere er andelen der bestiller online signifikant højere (20%) end for de mellem- og lavfrekvente brugere.

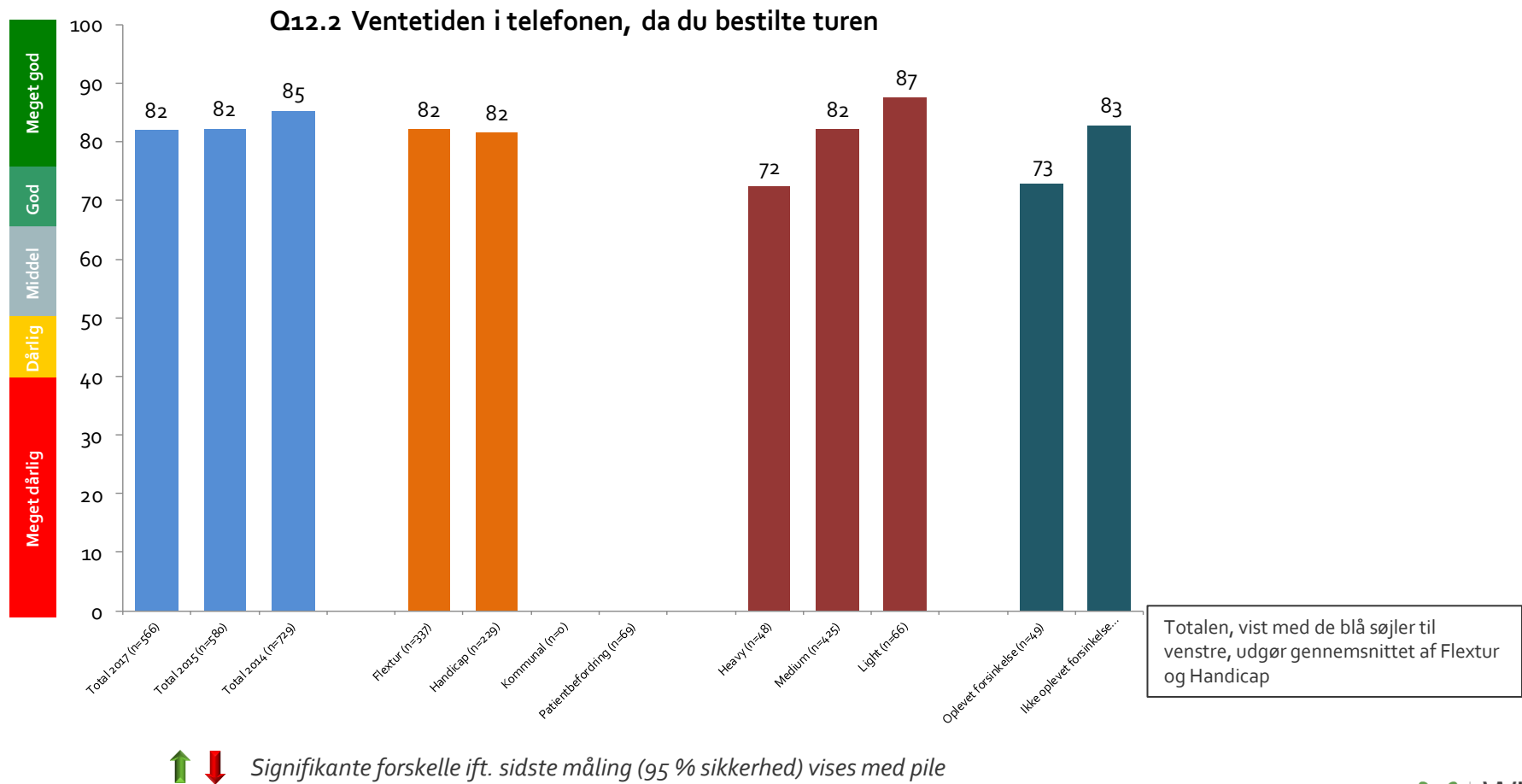
Den primære årsag til, at der ikke bestilles online er, at man ikke bruger internettet (62%)

Tilfredshed med bestilling Total og fordelt på målgrupper

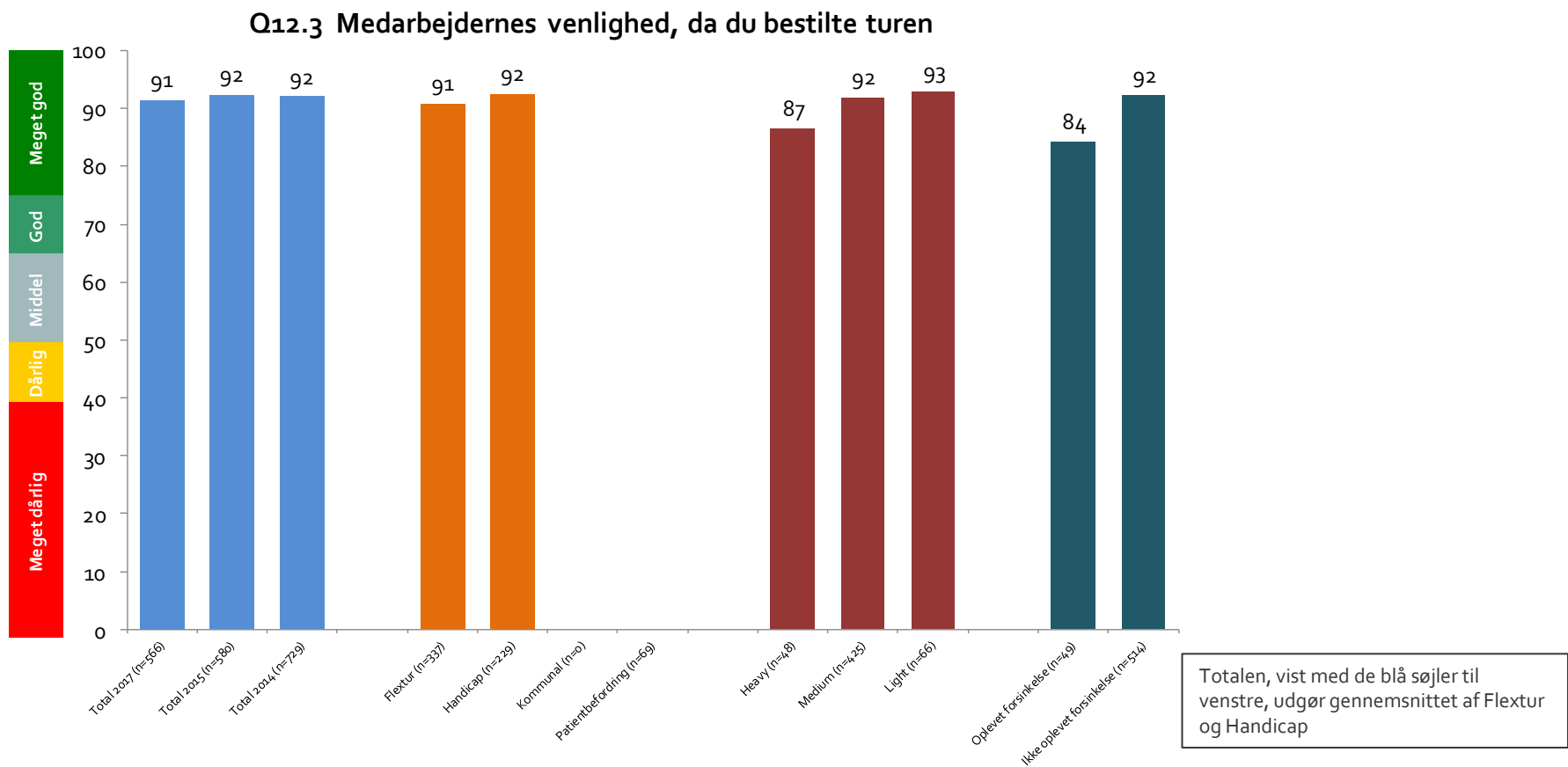


↑ ↓ Signifikante forskelle ift. sidste måling (95 % sikkerhed) vises med pile

Tilfredshed med ventetid i telefonen Total og fordelt på målgrupper



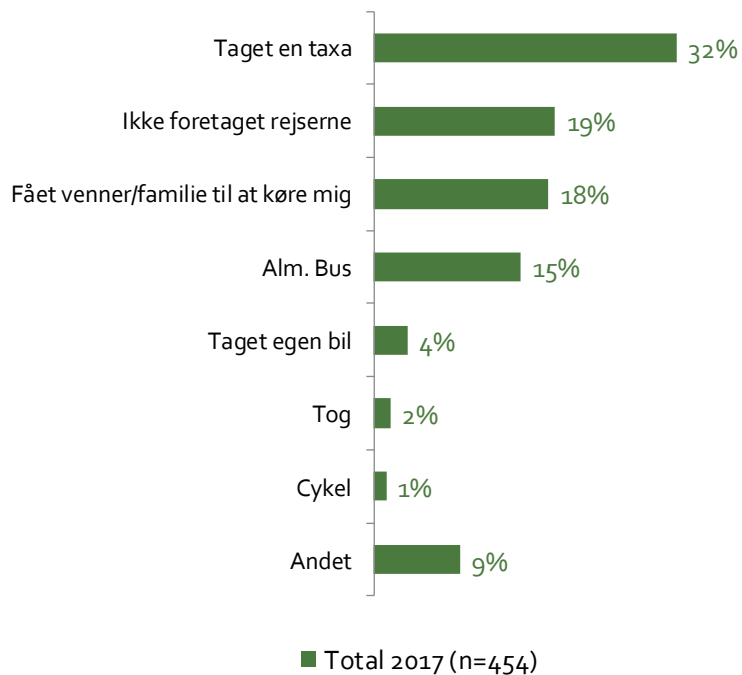
Tilfredshed med medarbejderen Total og fordelt på målgrupper



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

Behov for Flextur

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



Næsten hver femte rejse ville ikke være foretaget, hvis Flextur ikke have været til rådighed.

Yderligere næsten hver femte af rejserne ville være foretaget med hjælp fra familie og venner.

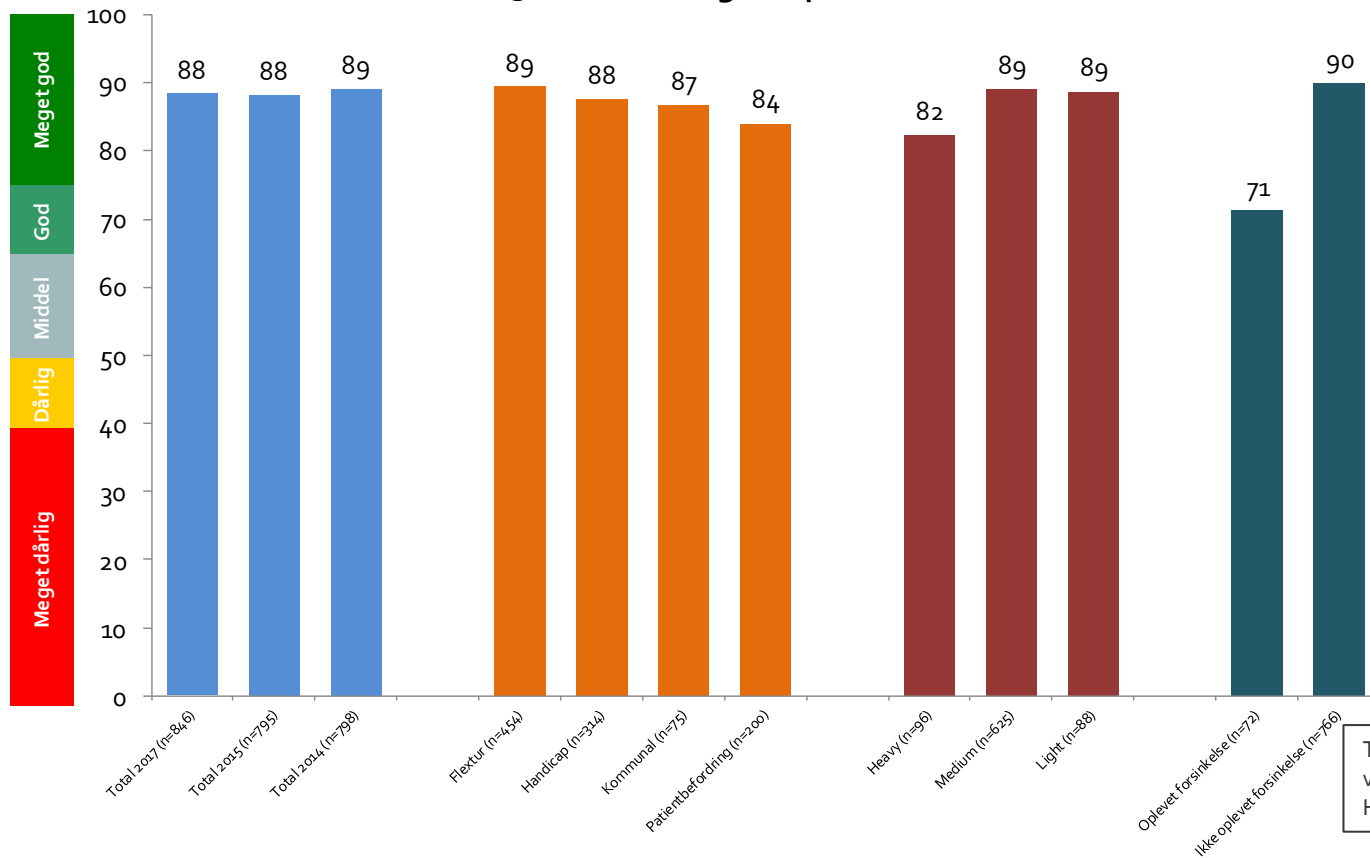
Kun respondenter, der har benyttet kørselsordningen Flextur

Resultater

Bilen og køreturen

Tilfredshed med afhentningstidspunkt Total og fordelt på målgrupper

Q13.1 Afhentningstidspunktet

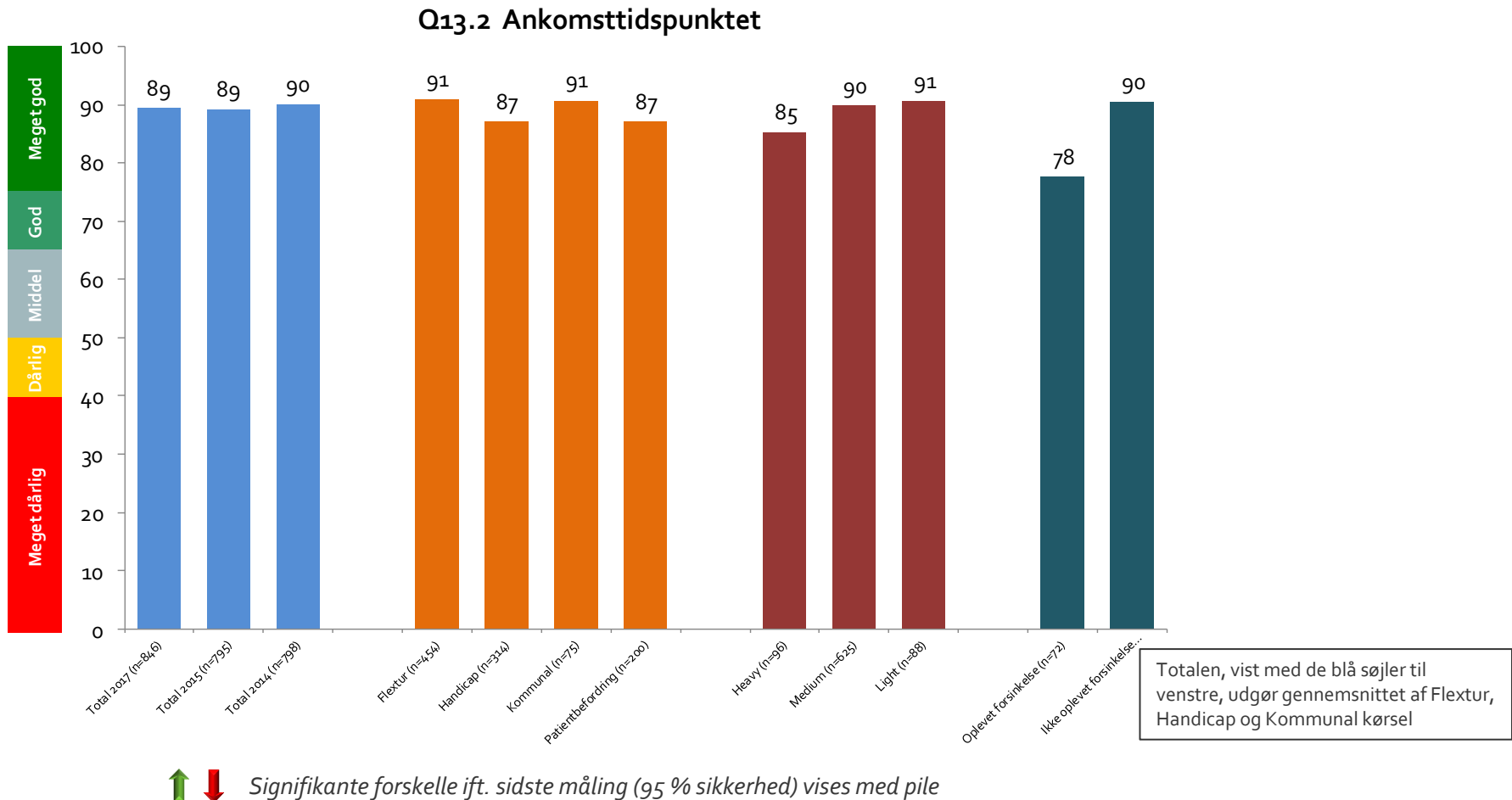


Totalen, vist med de blå søjler til venstre, udgør gennemsnittet af Flextur, Handicap og Kommunal kørsel

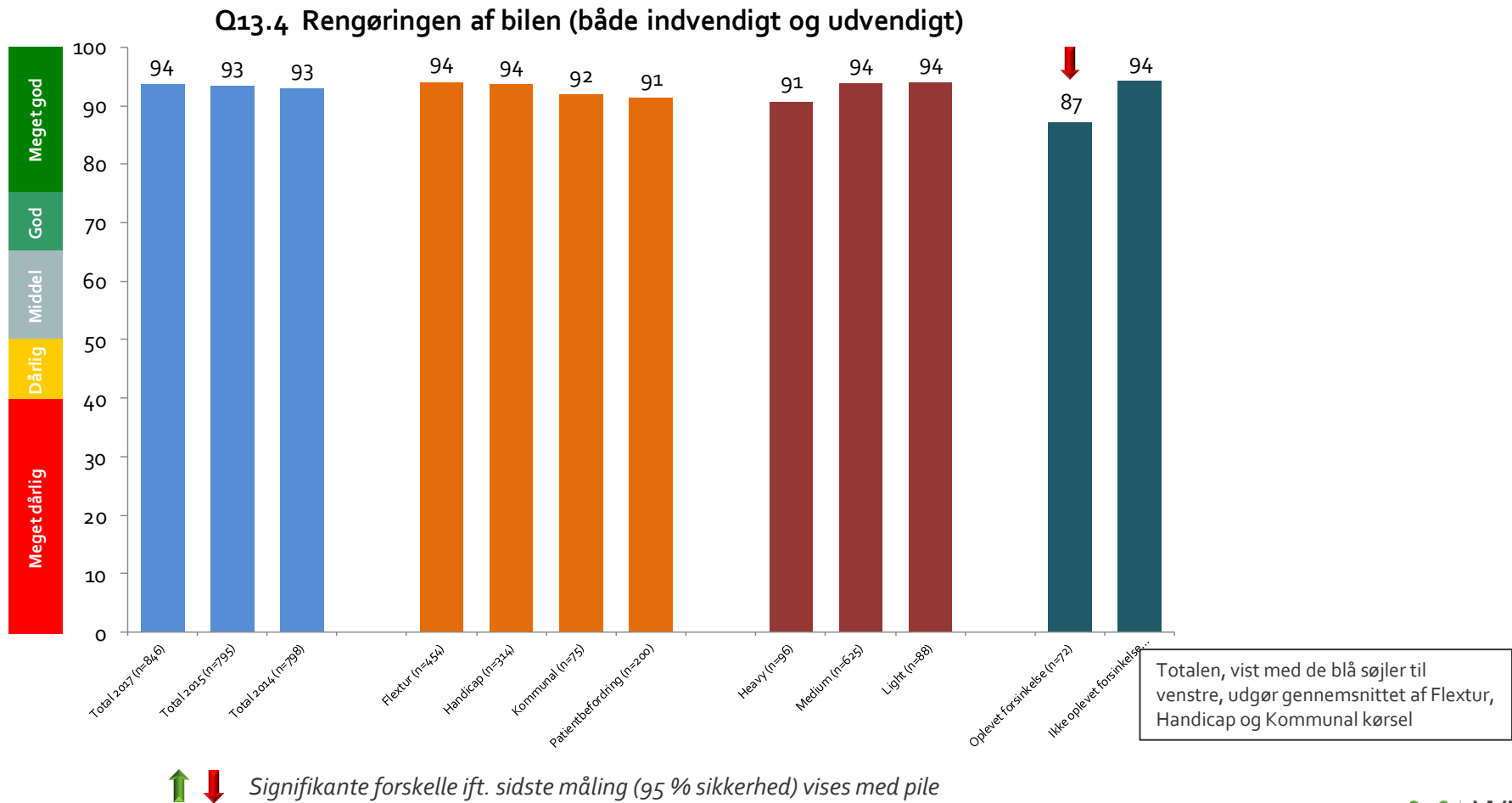


Signifikante forskelle ift. sidste måling (95 % sikkerhed) vises med pile

Tilfredshed med ankomsttidspunkt Total og fordelt på målgrupper

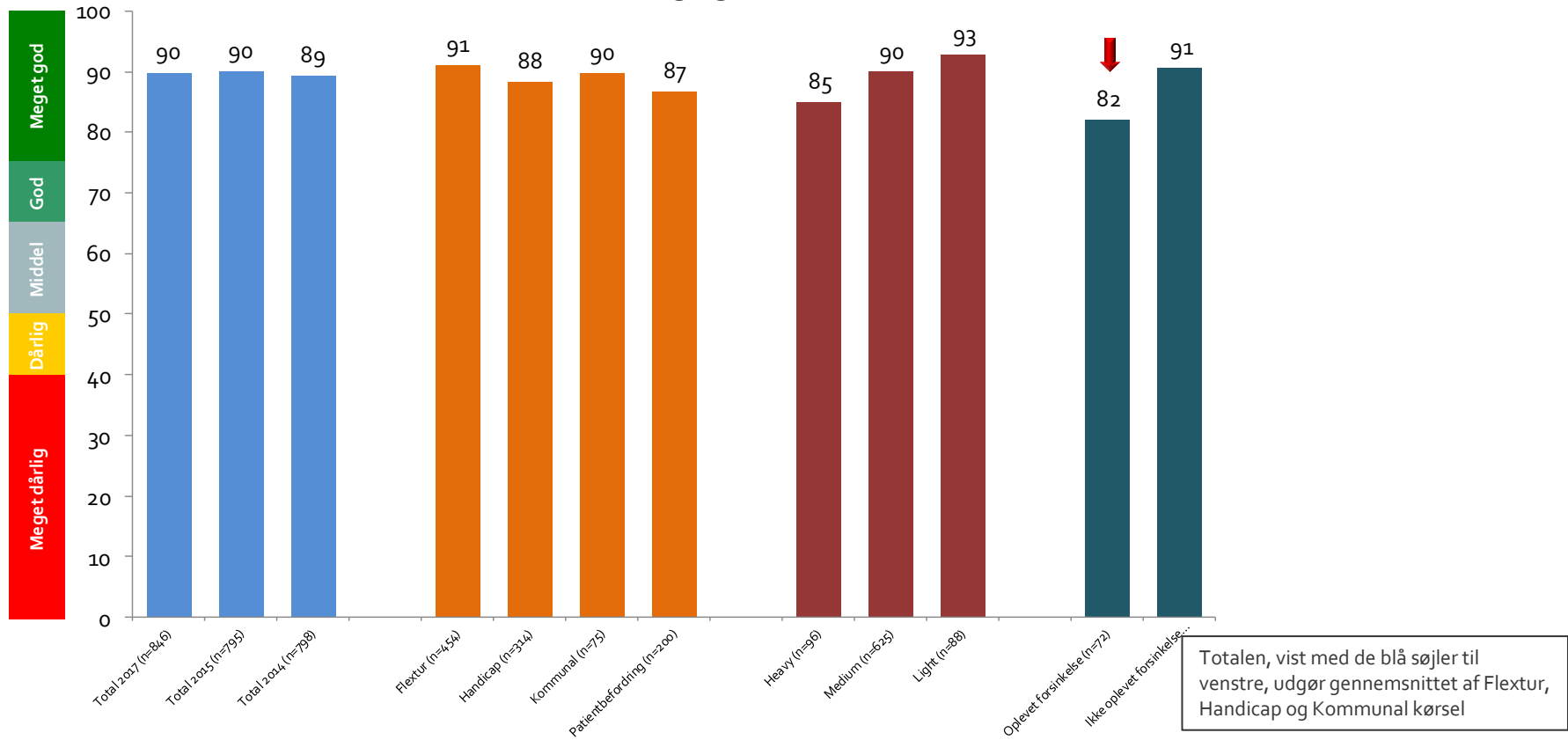


Tilfredshed med rengøring af bilen Total og fordelt på målgrupper



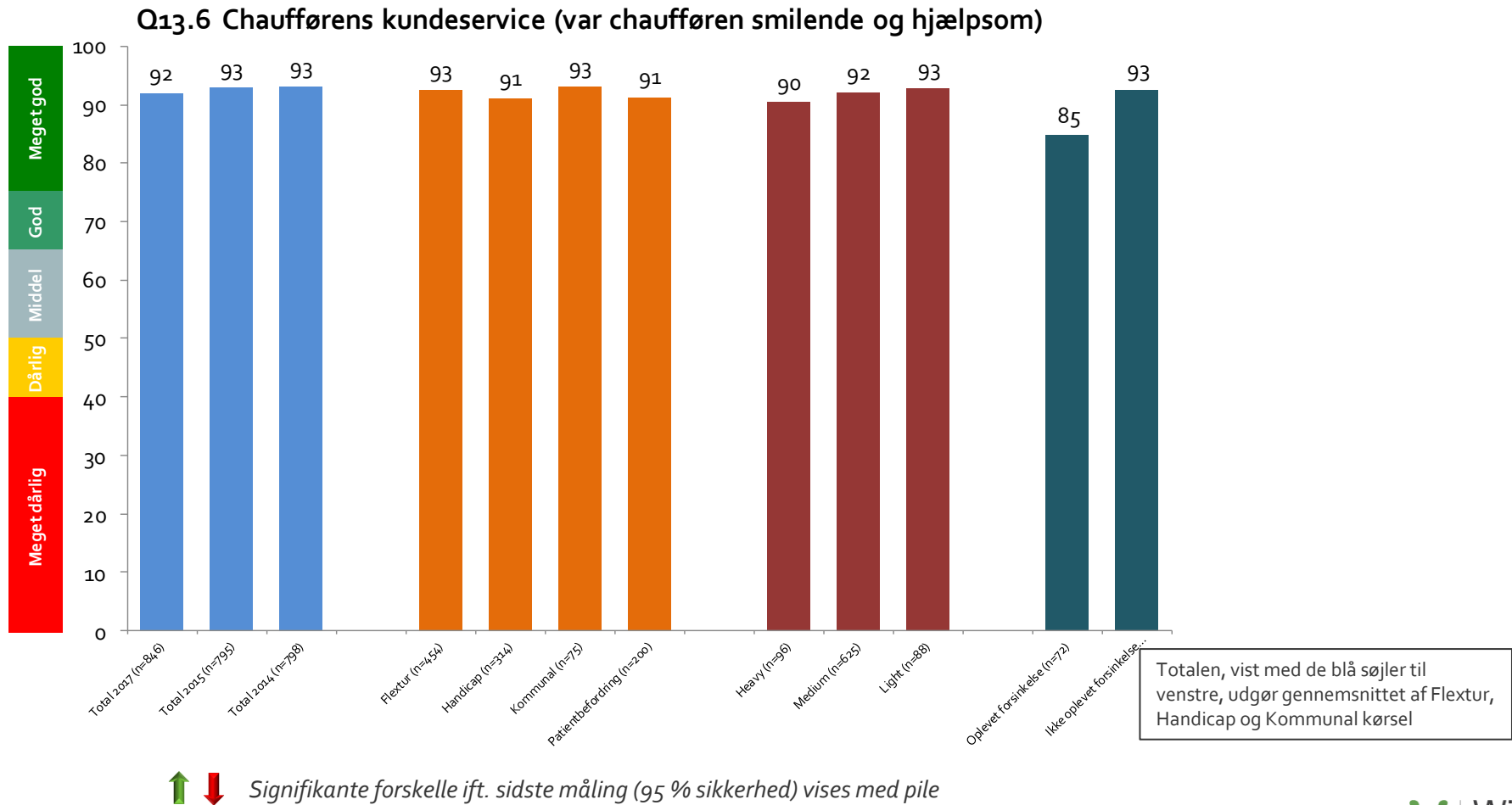
Tilfredshed med bilens indretning og komfort Total og fordelt på målgrupper

Q13.5 Bilens indretning og komfort

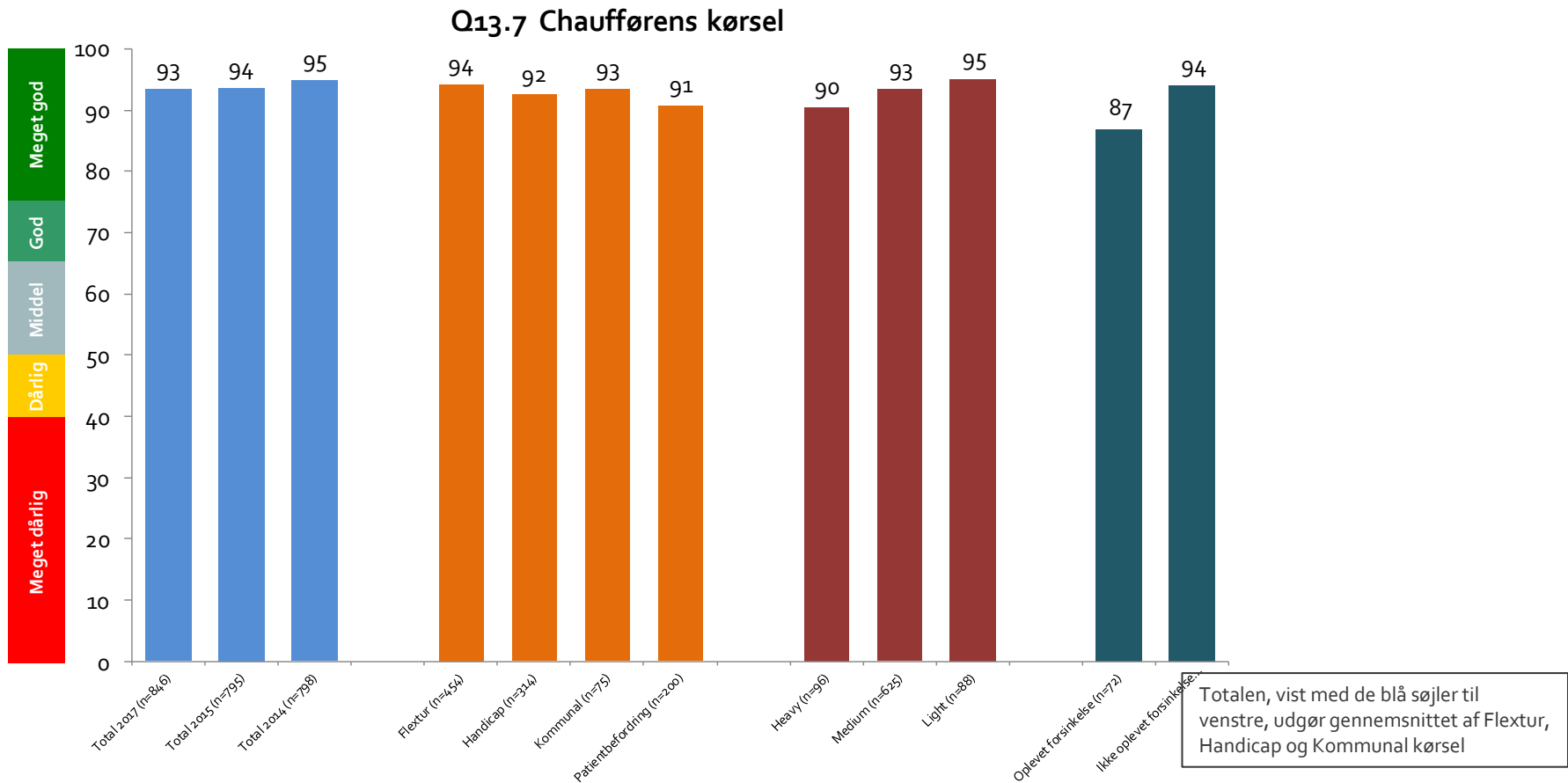


↑ ↓ Signifikante forskelle ift. sidste måling (95 % sikkerhed) vises med pile

Tilfredshed med chaufførens kundeservice Total og fordelt på målgrupper



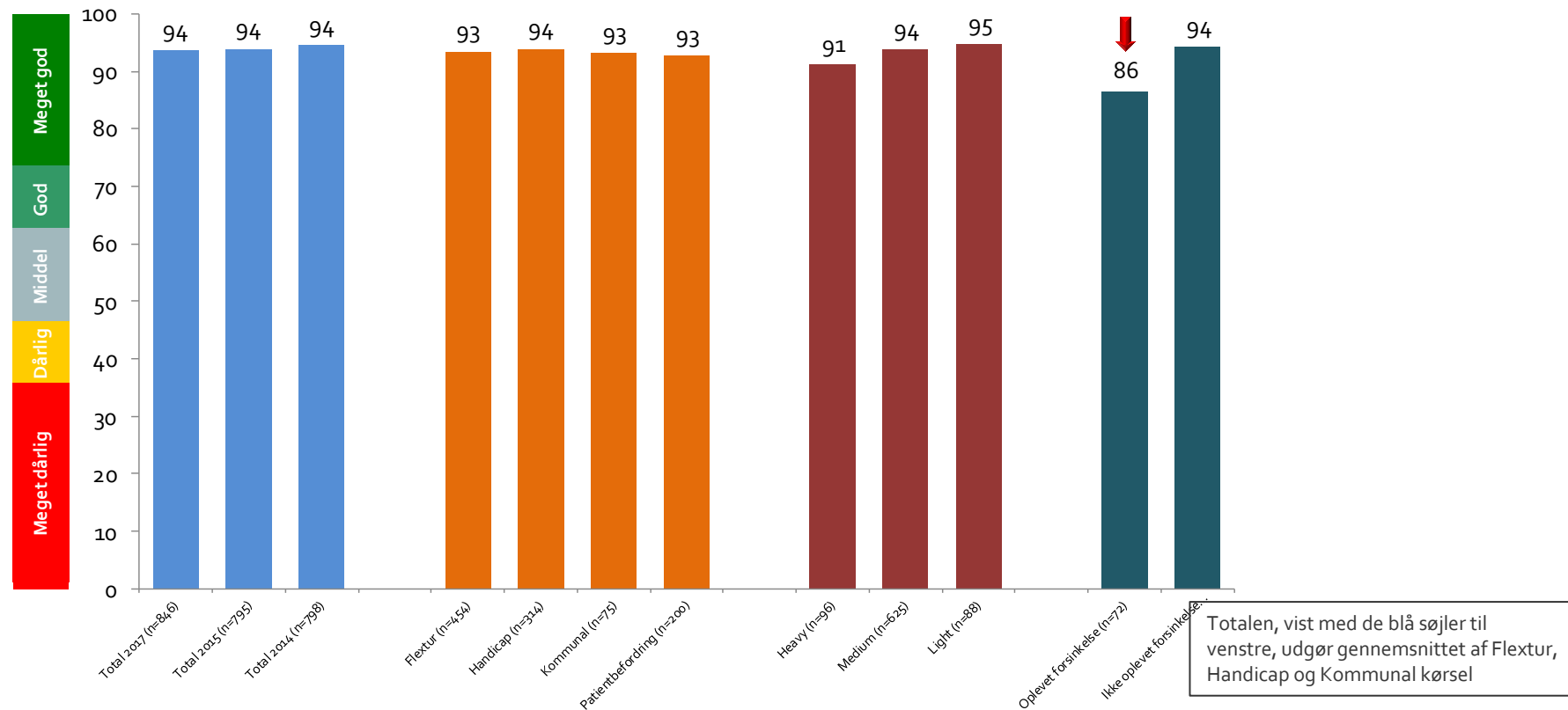
Tilfredshed med chaufførens kørsel Total og fordelt på målgrupper



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

Tilfredshed med chaufførens hjælp Total og fordelt på målgrupper

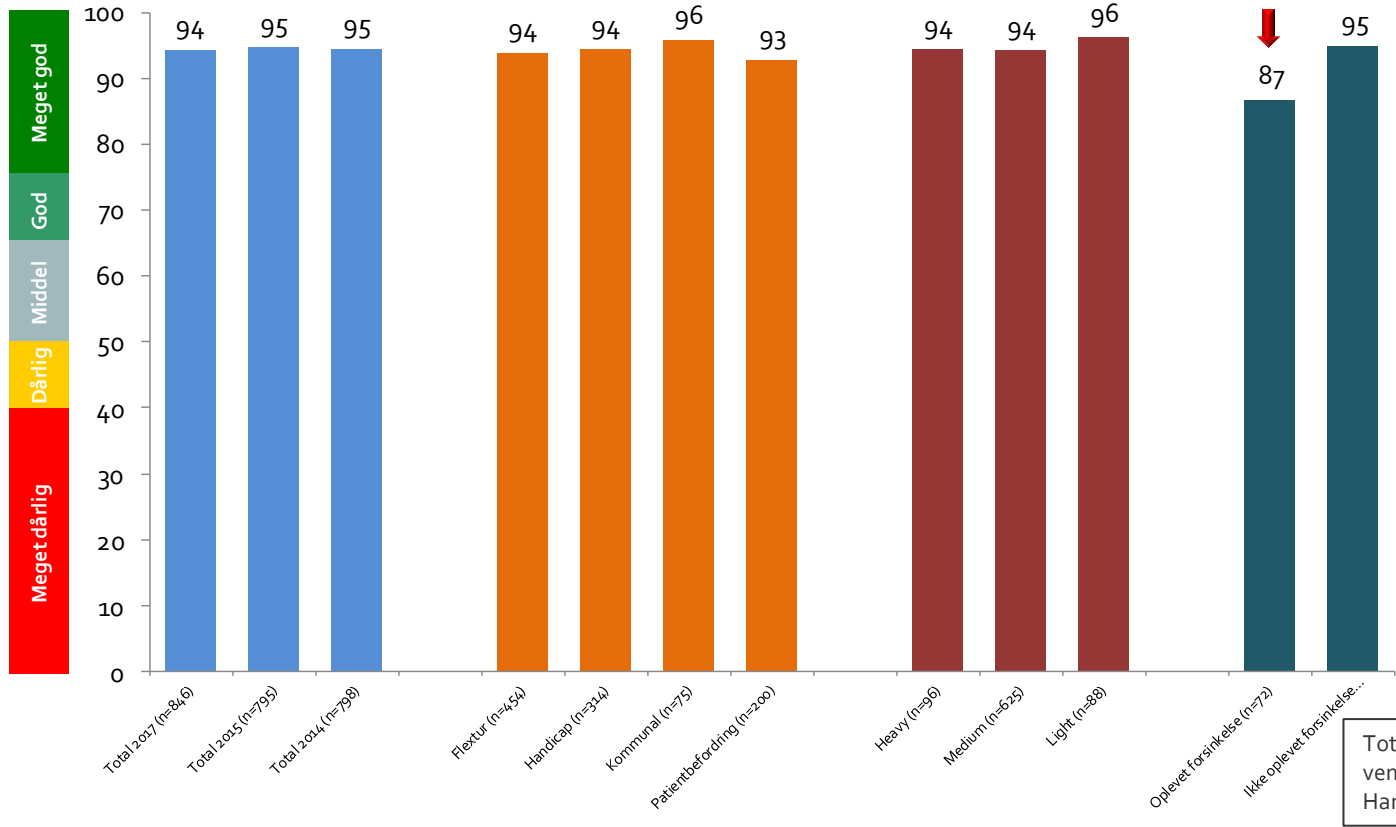
Q13.8 Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde behov for det



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

Tilfredshed med chaufførens service Total og fordelt på målgrupper

Q13.9 Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen

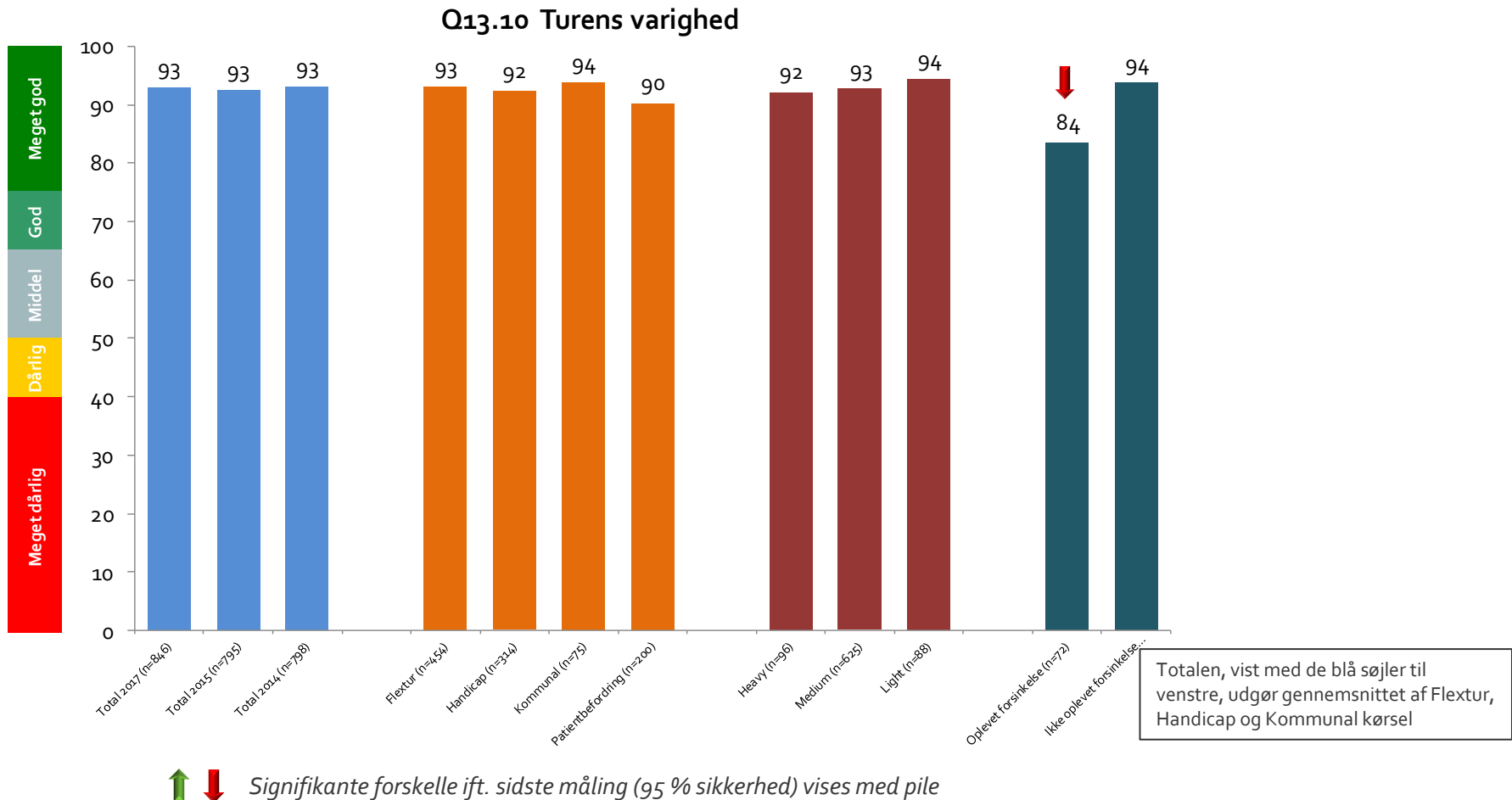


Totalen, vist med de blå søjler til venstre, udgør gennemsnittet af Flextur, Handicap og Kommunal kørsel

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

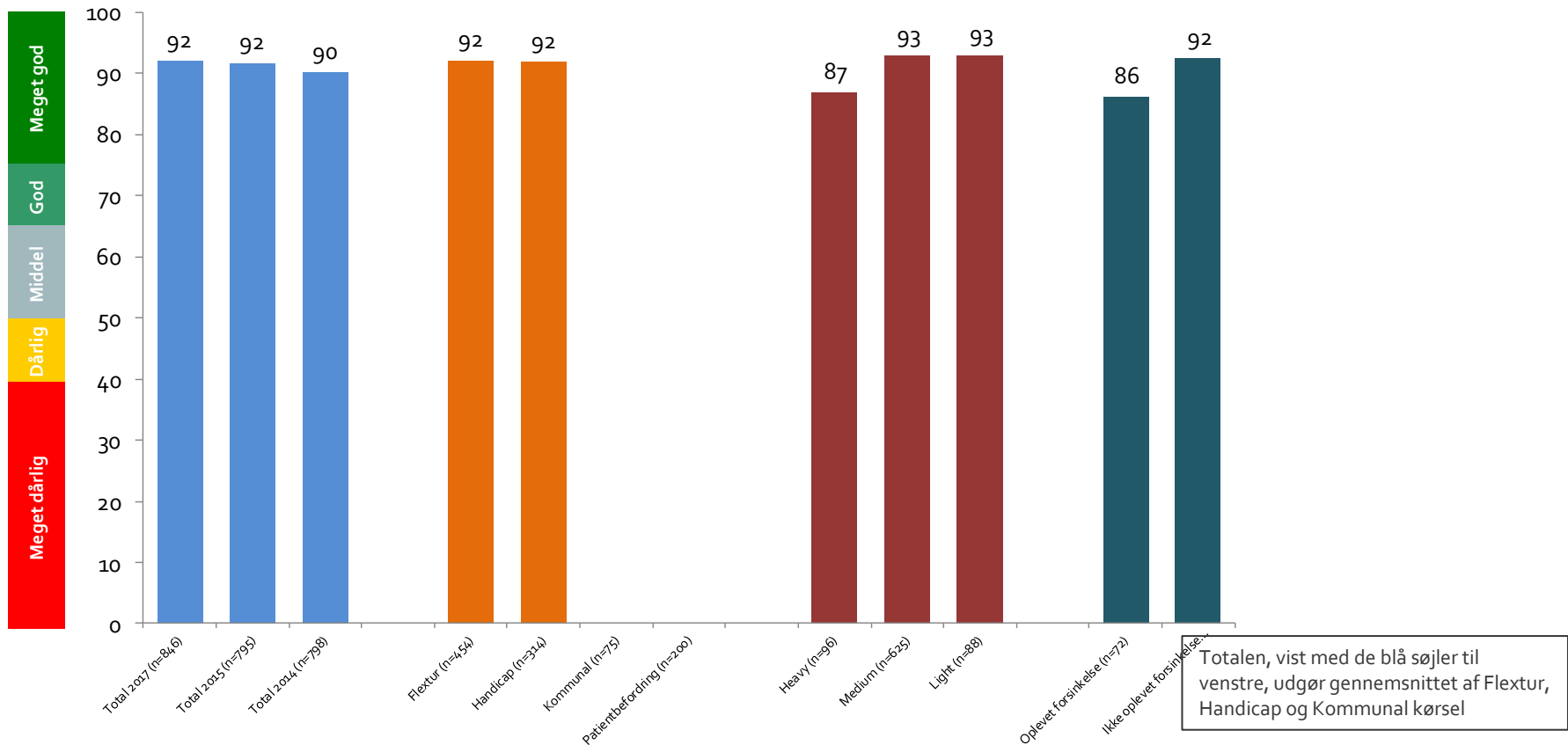
Tilfredshed med turens varighed

Total og fordelt på målgrupper



Tilfredshed med prisen for denne rejse Total og fordelt på målgrupper

Q13.11 Prisen for denne rejse



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

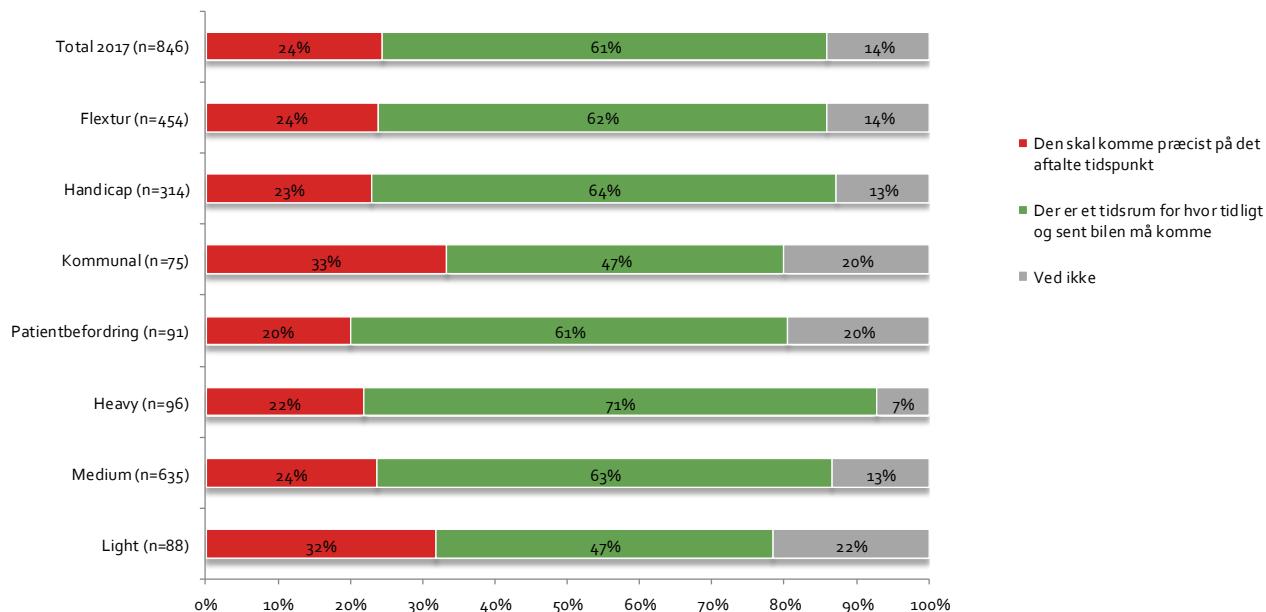
Resultater

Kontaktpunkter og forsinkelser

Behov ved afhentning

Total og fordelt på kørselstype og rejsefrekvens

Q10 Skal bilen komme præcis på det oplyste tidspunkt eller er der et tidsrum for hvornår bilen må komme?



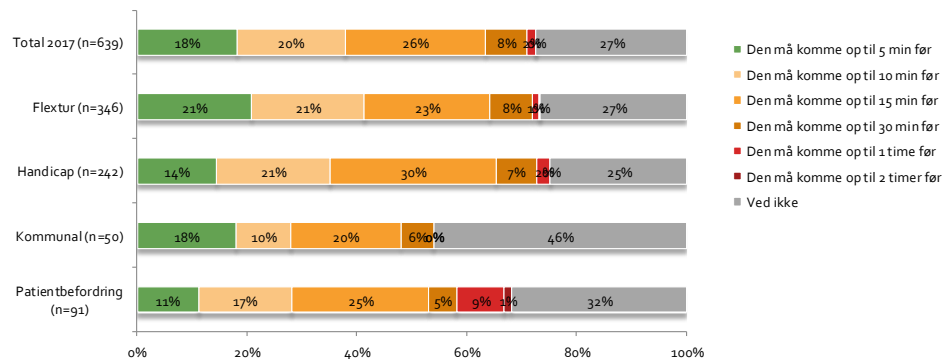
Næsten hver fjerde mener, at bilen skal komme på det præcis oplyste tidspunkt. For kørselstypen kommunal er det hver tredje.

Dog mener 6 ud af 10 af alle, at der er et tidsrum for ankomsten af bilen.

**Standard-serviceniveau er, at bilen må ankomme 5 minutter før og op til 15 minutter efter det aftalte tidspunkt.*

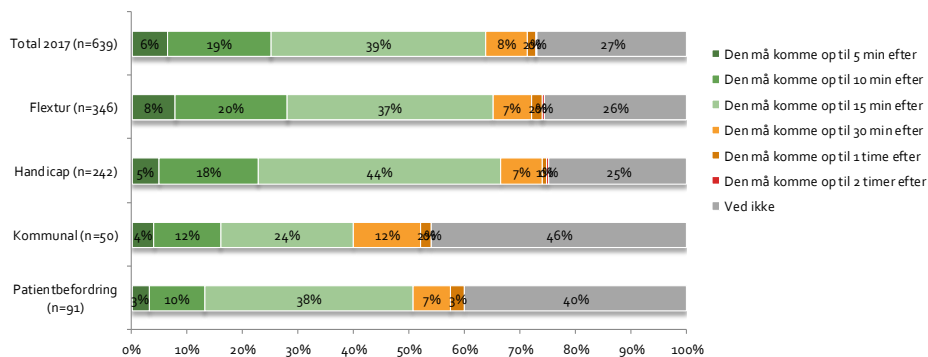
Behov ved afhentning Total og fordelt på kørselstype

Q11. Hvor tidligt kan din vogn komme før det aftalte tidspunkt for afhentning og så stadig være rettidig?



**Standard-serviceniveau er, at bilen må ankomme 1-5 minutter før det aftalte tidspunkt.*

Q12. Hvor sent kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning og stadig være rettidig?



**Standard-serviceniveau er, at bilen må ankomme 1-15 minutter efter det aftalte tidspunkt.*

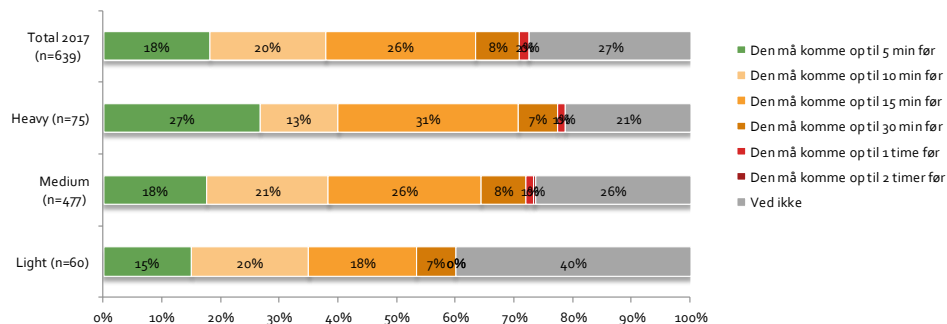
Hver femte kunde, som kender til, at der er et tidsinterval for afhentning, mener, at bilen er rettidig for afhentning, hvis den ankommer inden for 5 minutter før det aftalte tidspunkt.

6 ud af 10 kunder mener, at bilen må ankomme op til 15 minutter efter aftalt tidspunkt.

NB Q11 og Q12 kun er stillet til de kunder, der kender til, at der er et tidsinterval, som bilen må ankomme indenfor.

Behov ved afhentning Total og fordelt på rejsefrekvens

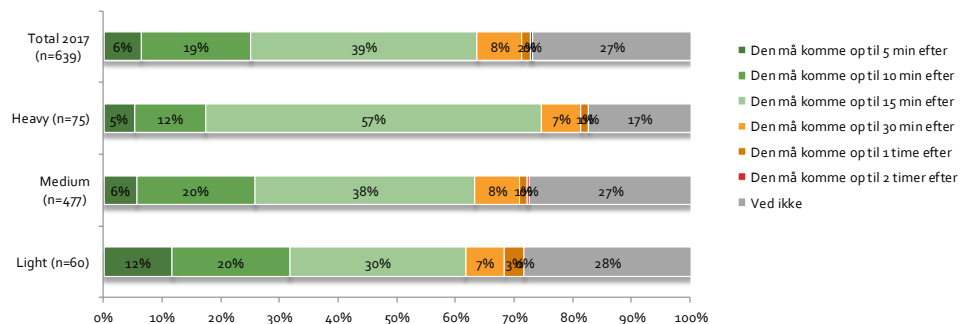
Q11. Hvor tidligt kan din vogn komme før det aftalte tidspunkt for afhentning og så stadig være rettidig?



Blandt de højfrekvente brugere er der et større kendskab til de fastsatte standard-serviceniveauer.

**Standard-serviceniveau er, at bilen må ankomme 1-5 minutter før det aftalte tidspunkt.*

Q12. Hvor sent kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning og stadig være rettidig?

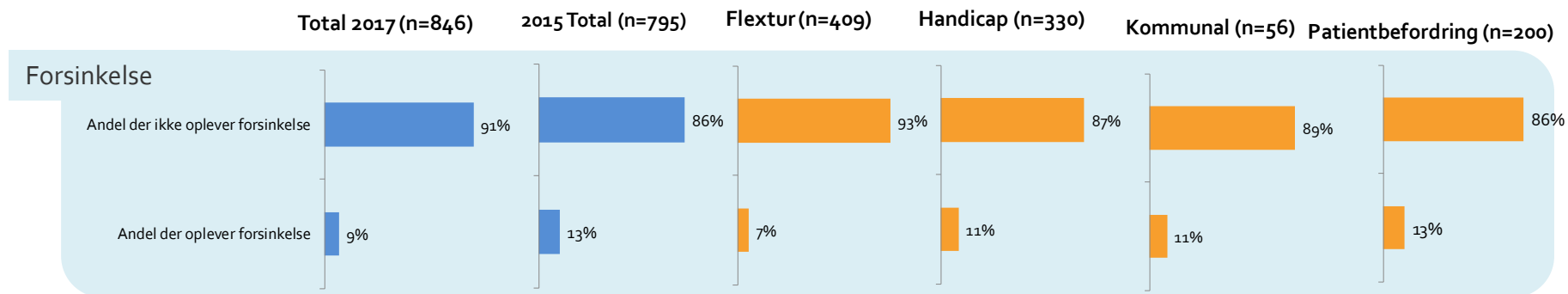


NB Q11 og Q12 kun er stillet til de kunder, der kender til, at der er et tidsinterval, som bilen må ankomme indenfor.

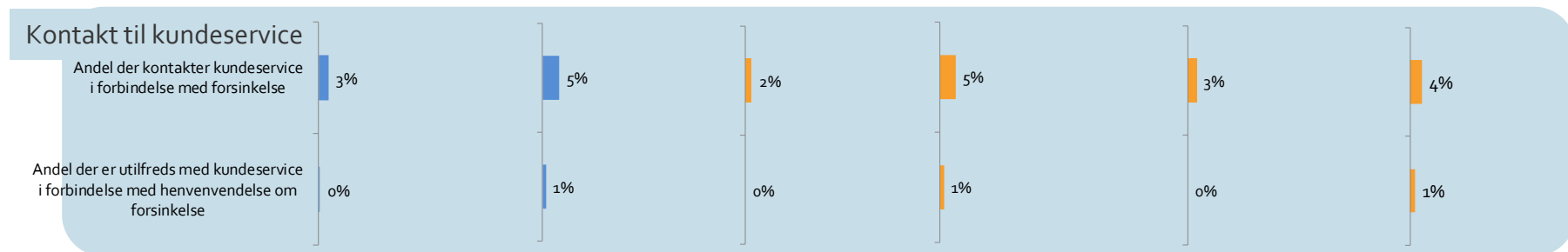
**Standard-serviceniveau er, at bilen må ankomme 1-15 minutter efter det aftalte tidspunkt.*

Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på kørselstyper



Generelt er det en mindre del af kunderne, der har oplevet forsinkelser på deres seneste tur med Flextrafik, dette er på tværs af alle kørselstyper.



Det er meget få der kontakter kundeservice omkring forsinkelser. Ud af dem, der gør, er under ½ procent utilfredse med servicen de fik.

Henvendelser til kundeservice Total og fordelt på rejsefrekvens

Total 2017 (n=846)

2015 Total (n=795)

Heavy (n=72)

Medium (n=576)

Light (n=131)

Forsinkelse

Andel der ikke oplever forsinkelse

91%

86%

90%

92%

83%

Andel der oplever forsinkelse

9%

13%

10%

7%

17%

Kontakt til kundeservice

Andel der kontakter kundeservice
i forbindelse med forsinkelse

3%

5%

5%

3%

5%

Andel der er utilfreds med kundeservice
i forbindelse med henvendelse om
forsinkelse

0%

1%

1%

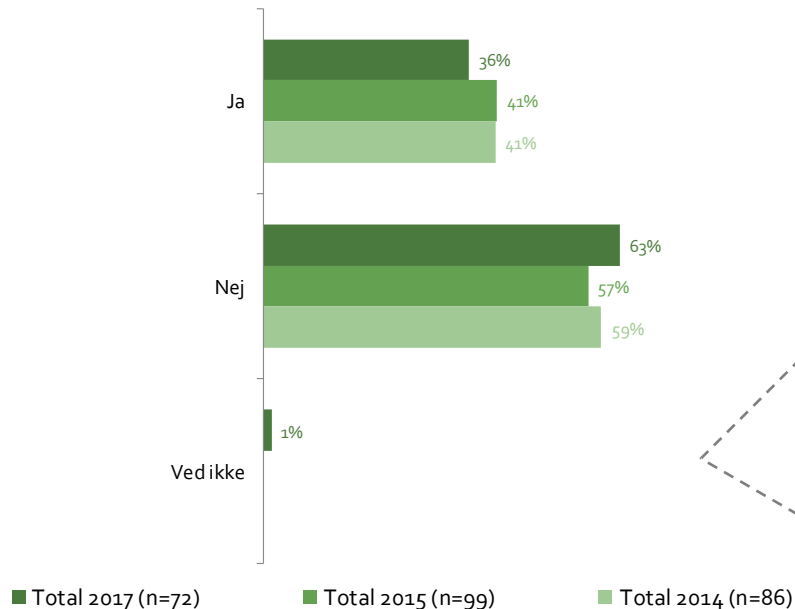
0%

0%

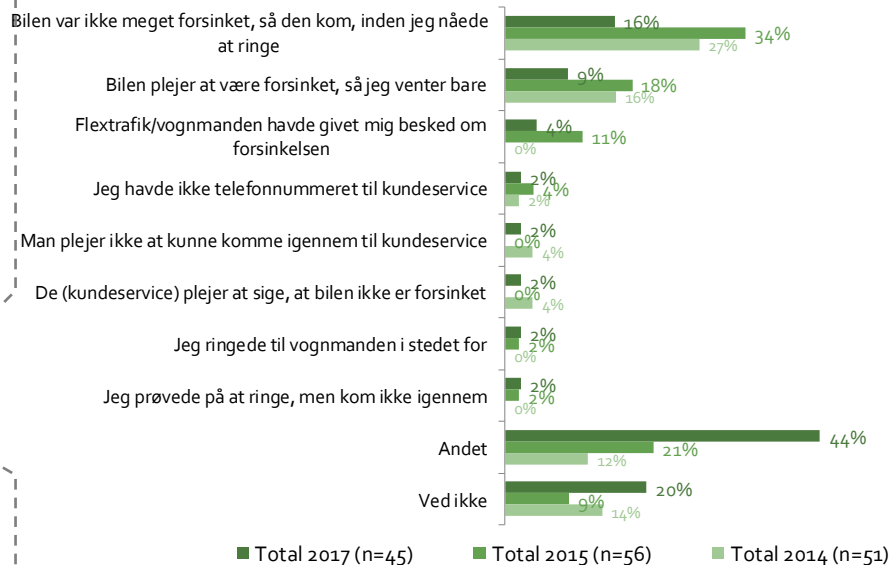
Næsten hver tiende bruger oplever af og til forsinkelser. De færreste tager dog kontakt til kundeservice.

Manglende henvendelse til kundeservice Total

Q15. Henvendte du dig til Flextrafiks kundeservice for at få hjælp, fordi vognen var forsinket eller udeblev?



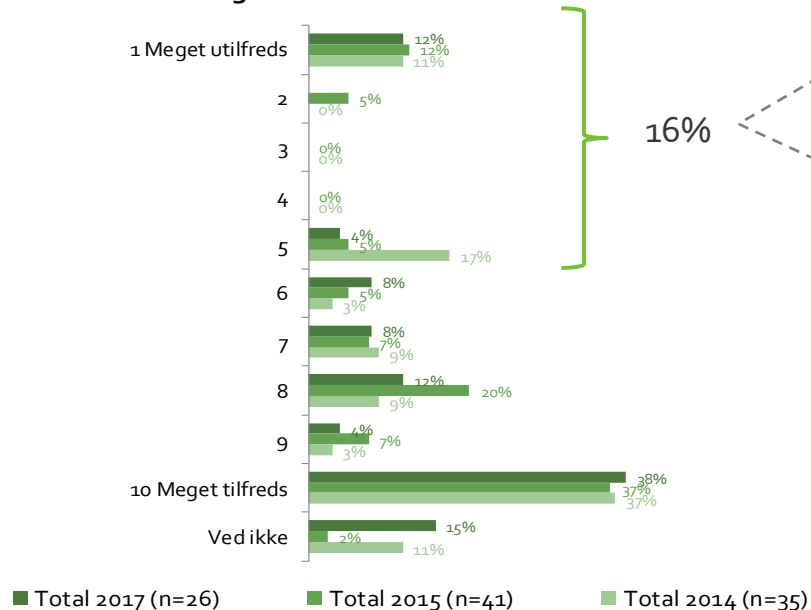
Q16. Hvorfor henvendte du dig ikke til Flextrafiks kundeservice for at få hjælp?



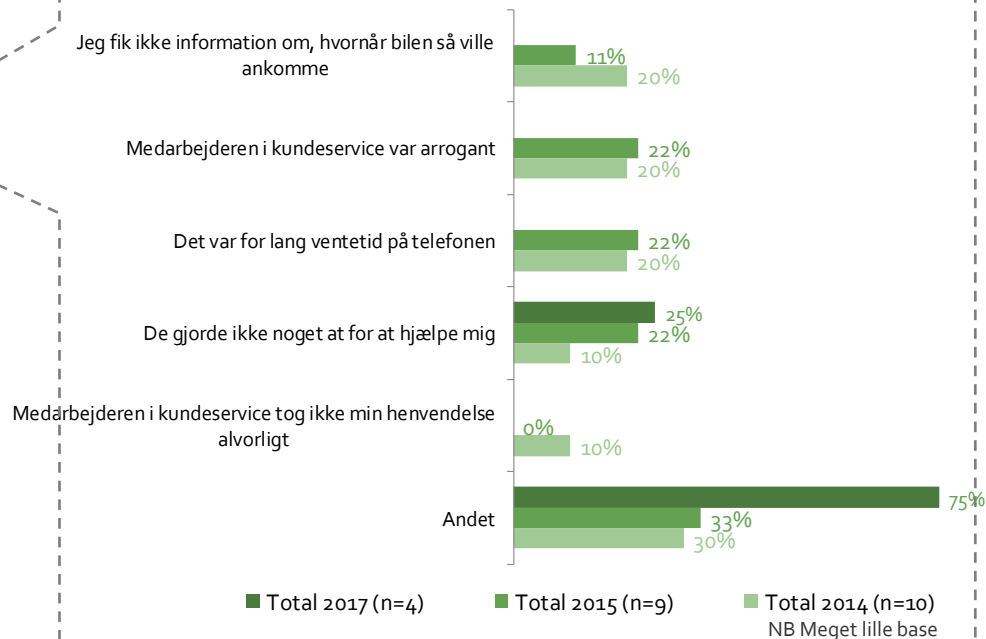
Base: Har henvendt sig til kundeservice i forbindelse med forsinkelse

Forsinkelser Total

Q17. Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen?



Q18. Hvad er årsagen til, at du ikke er helt tilfreds med den hjælp du fik Flextrafik i forbindelse med forsinkelsen/udeblivelsen?



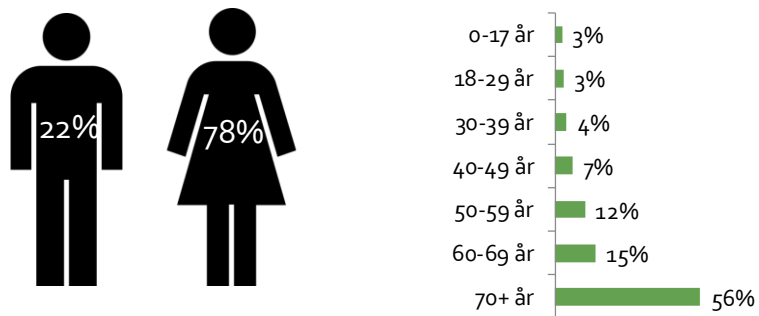
Note: Procenter angiver den andel der har svaret ja i Q15

Baggrund

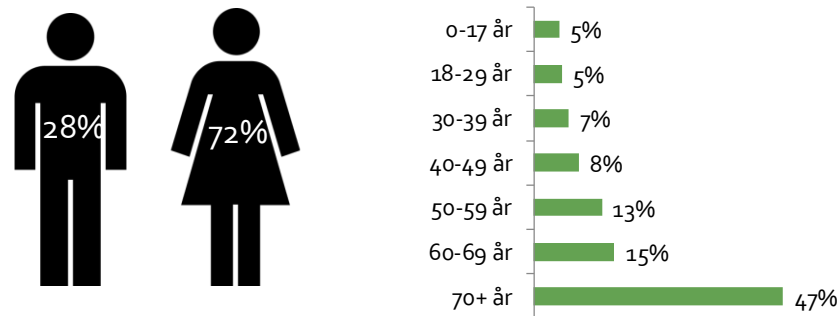
Rejsemønstre og demografi

Baggrund Demografi

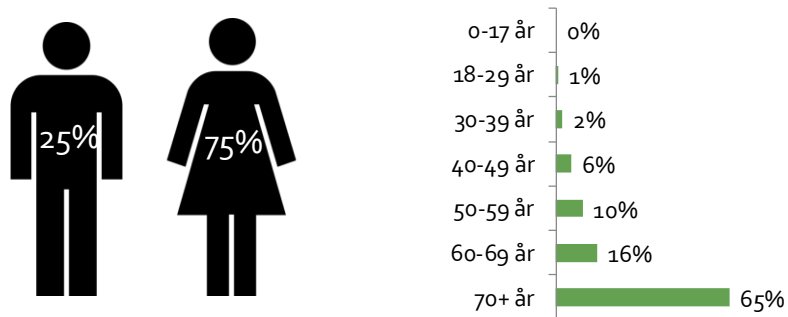
Total (n = 846)



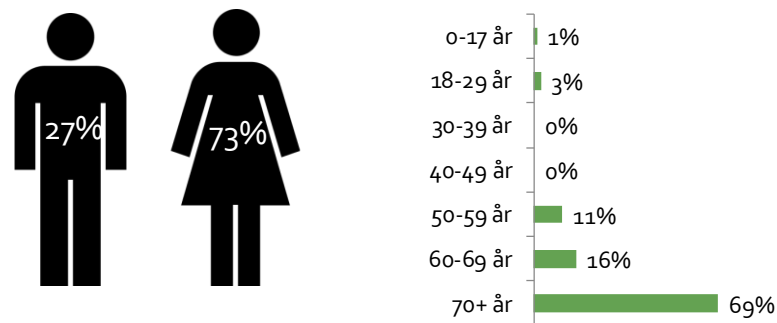
Flextur (n = 454)



Handicap (n = 314)

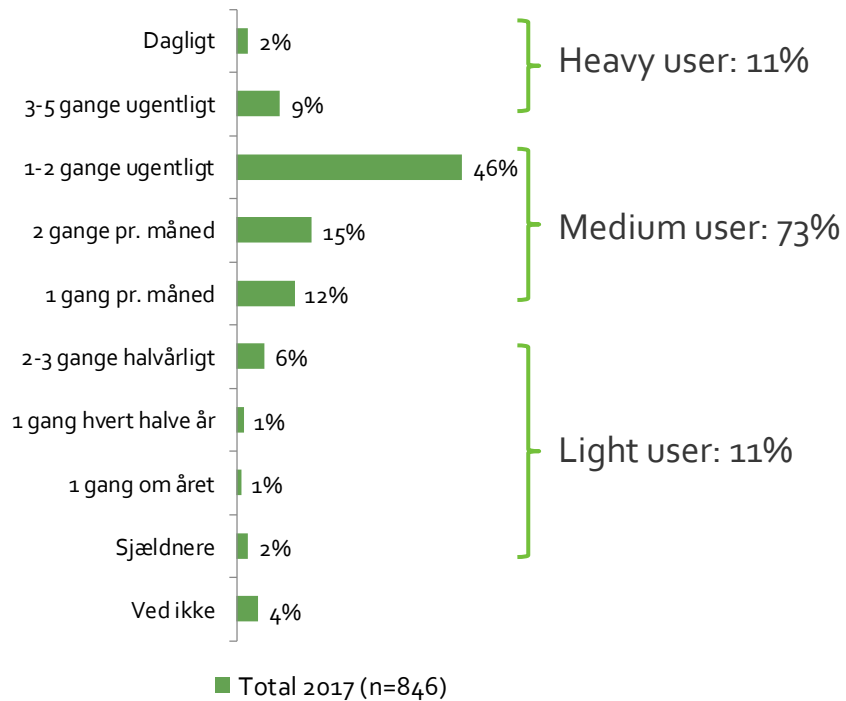


Kommunal (n = 75)



Rejsemønstre

Q1. Hvor ofte anvender du Flextrafik?

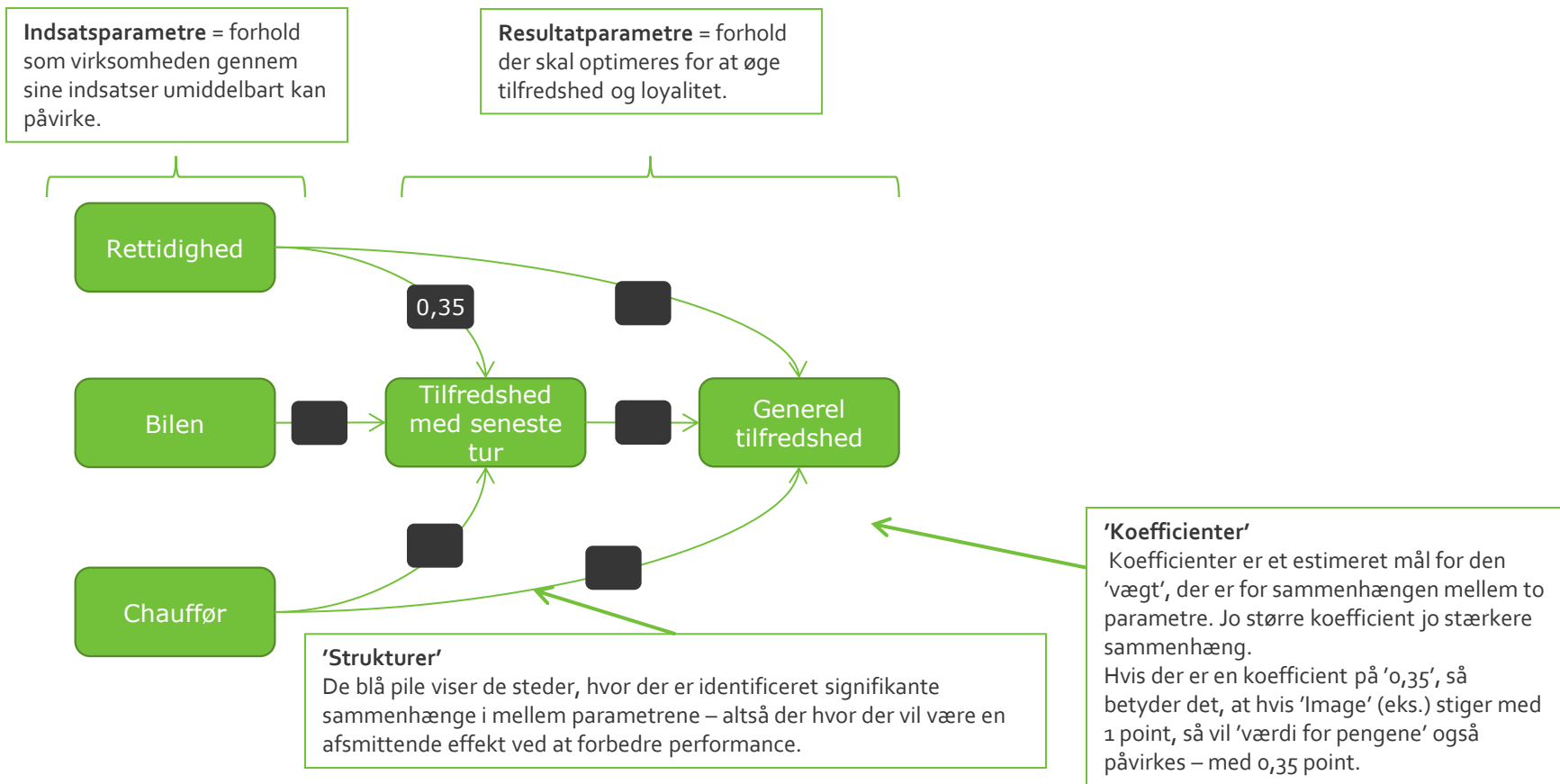


Om undersøgelsen

Projektfakta

Målgruppen																													
Opnået stikprøve	<table><tr><th></th><th>Antal interview</th></tr><tr><td>Total</td><td>846</td></tr><tr><td>Billund</td><td>76</td></tr><tr><td>Esbjerg</td><td>76</td></tr><tr><td>Fanø</td><td>1</td></tr><tr><td>Fredericia</td><td>77</td></tr><tr><td>Haderslev</td><td>76</td></tr><tr><td>Kolding</td><td>77</td></tr><tr><td>Sønderborg</td><td>76</td></tr><tr><td>Tønder</td><td>76</td></tr><tr><td>Varde</td><td>77</td></tr><tr><td>Vejle</td><td>76</td></tr><tr><td>Vejle</td><td>83</td></tr><tr><td>Aabenraa</td><td>75</td></tr></table>		Antal interview	Total	846	Billund	76	Esbjerg	76	Fanø	1	Fredericia	77	Haderslev	76	Kolding	77	Sønderborg	76	Tønder	76	Varde	77	Vejle	76	Vejle	83	Aabenraa	75
	Antal interview																												
Total	846																												
Billund	76																												
Esbjerg	76																												
Fanø	1																												
Fredericia	77																												
Haderslev	76																												
Kolding	77																												
Sønderborg	76																												
Tønder	76																												
Varde	77																												
Vejle	76																												
Vejle	83																												
Aabenraa	75																												
Dataindsamlingsperioden	22. august 2017 - 19. september 2017																												
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 846 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 3,37%-point på totaler.																												

Strukturel tilfredshedsmodel – forståelse (eksempel)



Indsatskort

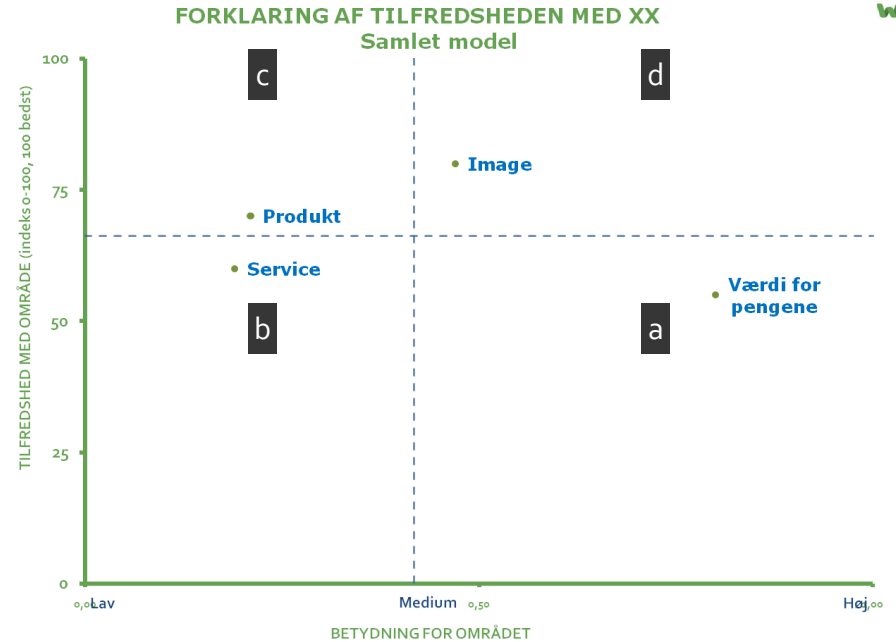
X-aksen viser betydningen for området. Dette værende korrelationen mellem den uafhængige latente variable og den afhængige variable.

Y-aksen viser scoren for den latente variable der er lavet.

Det primære indsatsområde vil som udgangspunkt være der hvor betydning er størst og den nuværende score lavest (a). Alternativ kan man også fokusere på område "d". Her scores der godt, men området er også vigtig.

Et område som ikke vil kræve meget opmærksomhed er der hvor der er lille betydning samt en lav score (b). Det samme kan siges om område "c", hvor der er lille betydning og en god score, her kan man sige der scores for højt, og man kan evt. spare ressourcer her.

I sidste ende skal de omkostninger, der er forbundet med de forskellige indsatser også afvejes. Cost benefit analyse.



w

Wilkes almindelige forretningsbetingelser

Tekniske ændringer

Wilke forbeholder sig ret til at lave mindre ændringer i specifikationer, som vil forbedre datagrundlaget, uden drøftelser med kunden.

Rettigheder

Rapporter og andre dokumenter med relevans for projektet leveret af Wilke tilhører kunden. Alt andet undersøgelsesmateriale som know-how i research teknikker, tilbud, spørgeskemaer, interviewguider og datamateriale tilhører Wilke.

Ansvar

Brug af undersøgelsesresultater er på kundens eget ansvar.

Kvalitetssikring

Undersøgelser gennemføres under hensyntagen til Kodeks for markedsanalyser udstedt af ICC/ESOMAR. [Kodeks kan downloades som PDF her.](#)

Offentliggørelse

Offentliggørelse af rapporter og undersøgelsesresultater skal altid være forsynet med kildeangivelsen:

Kilde: Wilke.

Opbevaring/fortrolighed

Wilke forpligter sig til at opbevare alt undersøgelsesmateriale fra projektet i en periode på to år fra leveringsdatoen. Wilke er i opbevaringsperioden ansvarlig for, at materialet behandles fortroligt. Efter to år destrueres undersøgelsesmaterialet.

Lovgivning

Forretningsbetingelserne reguleres af dansk lovgivning.

Kontakt

Kontakter

Flextrafik - Sydtrafik
Charlotte Holst Nicolaisen
Projektmedarbejder
chn@sydtrafik.dk
+45 76 60 86 05

Wilke
Morten Schrøder
Director
40 97 10 55
ms@wilke.dk

Wilke
Charlotte Suhr Jørgensen
Senior Analytics Manager
cj@wilke.dk

Wilke
Simon Rohr
Research Manager
sr@wilke.dk





Wilke

Asking for growth