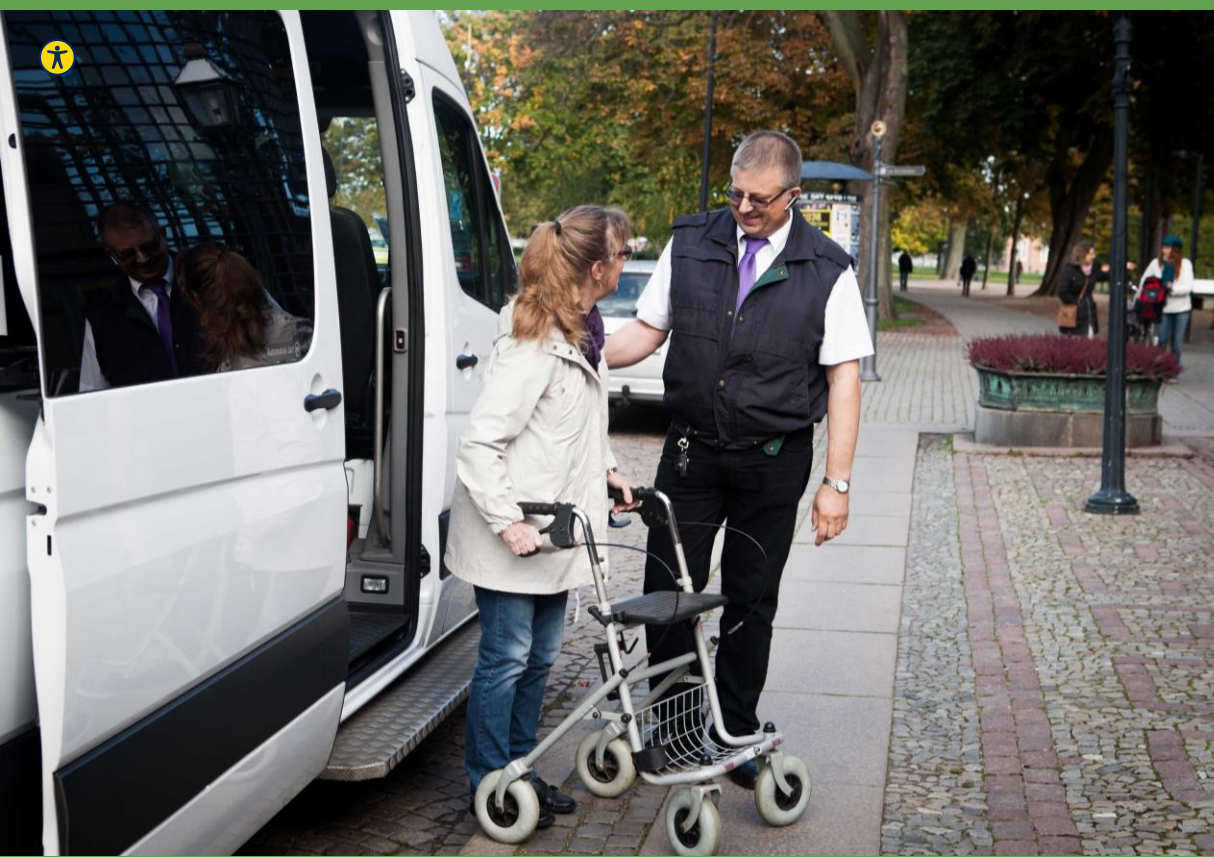




Sydtrafik

Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik

Oktober 2015

Anne Kathrine Zahle, Head of Transportation

Indholdsfortegnelse

Indhold	Side
Formål	3
Overblik	5
Anbefaling	8
Konklusioner	9
Tilfredshedsmodel	13
Resultater – Overordnede parametre	18
Resultater – Bestilling og behov	24
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 flextrafikkunder.

Undersøgelsen er gennemført som telefoniske interviews.

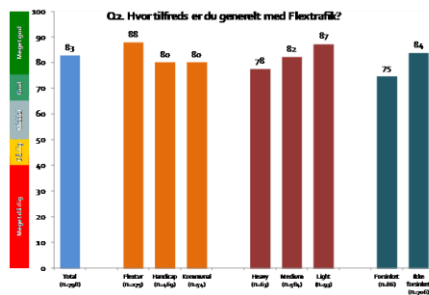
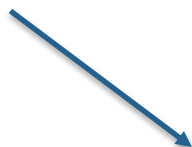
Brugerne er kontaktet umiddelbart efter en gennemført tur (og maksimalt inden for 7 dage efter en gennemført tur).

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 2015

	2014	2015	Udvikling fra 2014 -> 2015	Signifikans
Tilfredshed	85	87	↑ 2,2	
Total antal	798	795		
Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?	83	85	↑ 2,2	Signifikant
Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med Flextrafik?	87	89	↑ 2,2	
Bestilling og behov	89	87	↓ -1,2	
Total antal	767	661		
Alt i alt med bestillingen af din rejse	88	88	⇒ -0,5	
Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen	85	82	↓ -3,3	Signifikant
Medarbejdernes venlighed, da du bestilte turen	92	92	⇒ 0,0	
Bilen og køreturen	92	92	⇒ -0,5	
Total antal	729	580		
Afhentningstidspunktet	89	88	↓ -1,1	
Ankomsttidspunktet	90	89	↓ -1,0	
Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	93	93	⇒ 0,0	
Bilens indretning og komfort	89	90	↑ 0,7	
Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	93	93	⇒ -0,2	
Chaufførens kørsel	95	94	↓ -1,3	
Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde behov for det	94	94	⇒ -0,6	
Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	95	95	⇒ 0,2	
Turens varighed	93	93	⇒ -0,6	
Prisen for denne rejse	90	92	↑ 1,6	
Kontaktpunkter ved forsinkelse				
Total antal	35	41		
Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen?	69	70	↑ 0,8	

Signifikant forskel på et 95% sikkerhedsniveau.

Anbefaling 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 chaufføren og rettidighed.



Rettidigheden er fortsat den parameter der har størst betydning for tilfredsheden med den seneste tur, herunder særligt afhentningstidspunktet. Flextrafik skal derfor i højere grad informere deres kunder om at der er et tidsrum for afhentning så der på forhånd kan blive forventningsafstemt.

Konklusion

Tilfredshed



+

- Den samlede tilfredshed med Flextrafik blandt kunderne ligger på et meget højt niveau og er steget signifikant siden sidste år.
- 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...
 - Opfattelse af rettidighed
- Chaufførens venlighed og kørsel er det forhold, der oftest nævnes i forlængelse af gode oplevelser med den seneste tur

-

- Når tilfredsheden med Flextrafik opdeles på undergrupper, er der signifikante forskelle på tilfredsheden afhængig af forsinkelse.
- Oplever man en forsinket bil, har det indflydelse på tilfredsheden med flere parametre, der måles på.
- Dem der bruger Flextrafik oftere (heavy user) er signifikant mindre tilfredse.
- Forsinkelser er det forhold som oftest giver dårlige oplevelser med turen.

Fokusområde

Primære fokus på indsatsområder fra tilfredshedsmodellen (rettidighed)

Flextrafik bør have opfattelsen af rettidigheden i fokus for at forbedre tilfredsheden samlet set. Herudover er kontakten med chaufføren også vigtig for kunderne.

Konklusion



Bestilling og behov

+

- Generelt ligger den samlede tilfredshed med bestillingen på et højt niveau
- Tilfredsheden med kundeservicemedarbejderen er ligeledes høj
- Flest bestiller selv deres tur, og de gør det primært telefonisk. Mange kunder begrundet det med, at de ikke bruger internettet, samt at det er nemmere at ringe.

-

- Tilfredsheden med ventetid i telefonen i forbindelse med bestillingen er lavere end den samlede tilfredshed og er gået signifikant ned siden sidste år
- Tilfredsheden med bestillingen er signifikant lavest blandt højfrekvente (heavy) brugere
- Tilfredsheden blandt handicapkunder og medium brugere er faldet signifikant siden sidste år

Fokusområde

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

Konklusion



Bilen og køreturen

+

- Generelt ligger tilfredsheden med afhentnings- og ankomsttidspunktet, chaufføren, bilen og turens varighed meget højt
- Chaufførens kørsel og chaufførens service scorer den højeste tilfredshed

-

- Kunder, der har oplevet forsinkelse og som er højfrekvente, er mindre tilfredse med bilens indretning og prisen
- Afhentningstidspunkt og ankomsttidspunkt scorer lavest tilfredshed, om end tilfredsheden stadig er meget høj, særligt blandt dem der har oplevet forsinkelse og som er højfrekvente

Fokusområde

Flextrafik bør 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. Samtidig bør rettidighed være et fokusområde, da det har signifikant negativ indflydelse på den oplevede tilfredshed med chaufførens service og bilens indretning.

Konklusion



Kontaktpunkter ved forsinkelse

+

- Næsten hver fjerde mener, at bilen skal komme på det præcis oplyste tidspunkt, dog mener omkring halvdelen, at der er et tidsinterval for ankomsten af bilen
- Lidt mindre end hver tredje af dem, der ved, at der er tale om et tidsinterval, mener at bilen er rettidig for afhentning, hvis den ankommer indenfor 5 minutter før det aftalte tidspunkt og 4 ud af 10 mener at bilen er rettidig, hvis den ankommer op til 15 min efter.
- Størstedelen af kunderne oplevede ikke forsinkelse på deres seneste tur - kun 13% af kunderne oplevede, at bilen var forsinket.
- Kun 5% af kunderne er i kontakt med kundeservice i forbindelse med forsinkelse. Heraf er det kun ni kunder, der er utilfredse med kundeservice.

-

- Kunderne indenfor den kommunale kørsel er lidt mere fleksible omkring rettidighed end brugerne af de øvrige kørselsordninger. Det gælder især i forhold til forsinkelser i forhold til det aftalte tidspunkt i forbindelse med afhentning.
- Blandt de højfrekvente brugere er der en større forventning om, at bilen ikke ankommer efter det aftalte tidspunkt.

Fokusområde

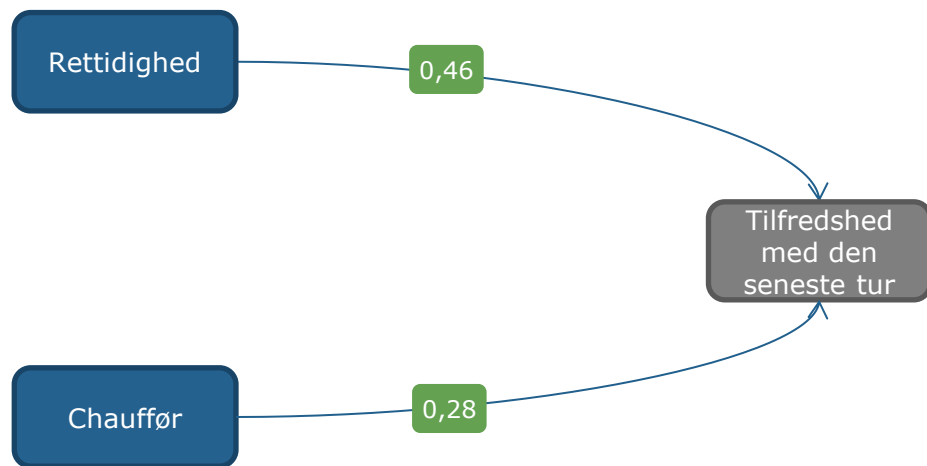
Der ligger en væsentlig opgave i at kommunikere til kunderne af Flextrafiks kørselsordninger, hvad der betegnes som rettidig afhentning.

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.

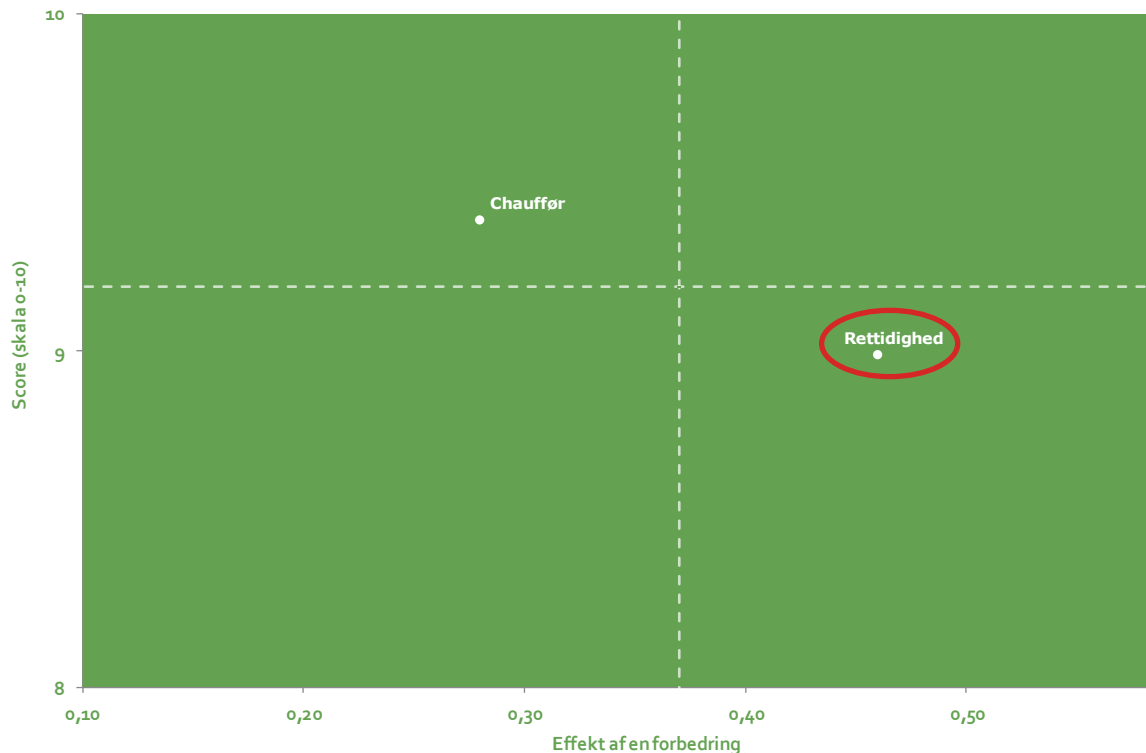
Forhold omkring 'rettidighed' bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke den overordnede tilfredshed med turen. Ved at øge tilfredsheden med 'rettidighed' med 1 %-point vil den samlede tilfredshed med turen øges med 0,46 %-point.

Da flere forhold påvirker tilfredsheden (rettidighed og chaufføren), er der på de kommende slides opstillet to indsatskort. Det første viser tilfredsheden og betydningen med de overordnede faktorer/områder (vist til venstre på denne slide). Det andet indsatskort viser et samlet overblik over tilfredsheden og betydningen med alle underliggende faktorer/områder.

Note:

Tilfredshed med bestilling indgår ikke i modellen, da disse spørgsmål kun er stillet til de kunder der har bestilt pr. telefon.

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.

'Rettidighed', baseret på kundernes tilfredshed med afhentnings- og ankomsttidspunktet i spørgsmål 13, har en relativ større effekt på den overordnede tilfredshed med turen, hvorfor fremtidige indsatser først og fremmest bør fokuseres her. Dog skal det bemærkes, at tilfredshedsniveauerne allerede er høje, hvorfor indsatserne i højere grad bør ligge i at vedligeholde den nuværende position. Der er ikke den store forskel fra perioden 2014.

Indsatskort – Underliggende parametre



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

Når vi ser på de underliggende forhold og deres betydning og tilfredshed opnås væsentlige nuanceringer ift. placeringen af de overordnede forhold.

Vi ser at 'rettidighed' primært er drevet af kundernes generelle tilfredshed med 'afhentningstidspunktet', hvilket også gør det område til det primære indsatsområde. Der er sket et skift siden sidste år, hvor 'rettidighed' primært var drevet af tilfredsheden med ankomsttidspunktet.

Under 'chauffør' har 'chaufførenes kørsel' og 'chaufførenes kundeservice' lige stor betydning. Men de score bedre end hhv. ankomsttidspunkt og afhentningstidspunkt. Sidste år havde kørsel større betydning end service.

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

Tema	Score	Effekt	Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med.....	Score	Effekt	Ved ikke	Indekseret effekt
Chauffør	9,39	0,28	Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	9,36	0,14	1%	19%
			Chaufførens kørsel	9,42	0,14	2%	19%
Rettidighed	8,99	0,46	Afhentningstidspunktet	8,94	0,33	1%	44%
			Ankomsttidspunktet	9,03	0,13	1%	18%
Rejsetid*	9,39	-	Turens varighed	9,33	-	3%	-
Prisen*	9,26	-	Prisen for denne rejse	9,26	-	3%	-
Rengøring*	9,41	-	Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	9,41	-	10%	-
Bilens indretning*	9,11	-	Bilens indretning og komfort	9,11	-	4%	-
Chaufførens hjælpsomhed*	9,45	-	Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde behov for det	9,45	-	1%	-
Chaufførens service ved sikkerhed*	9,52	-	Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	9,52	-	2%	-

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

Chaufførens kundeservice og kørsel har lige stor betydning, hvor kørsel sidste år havde større betydning end service

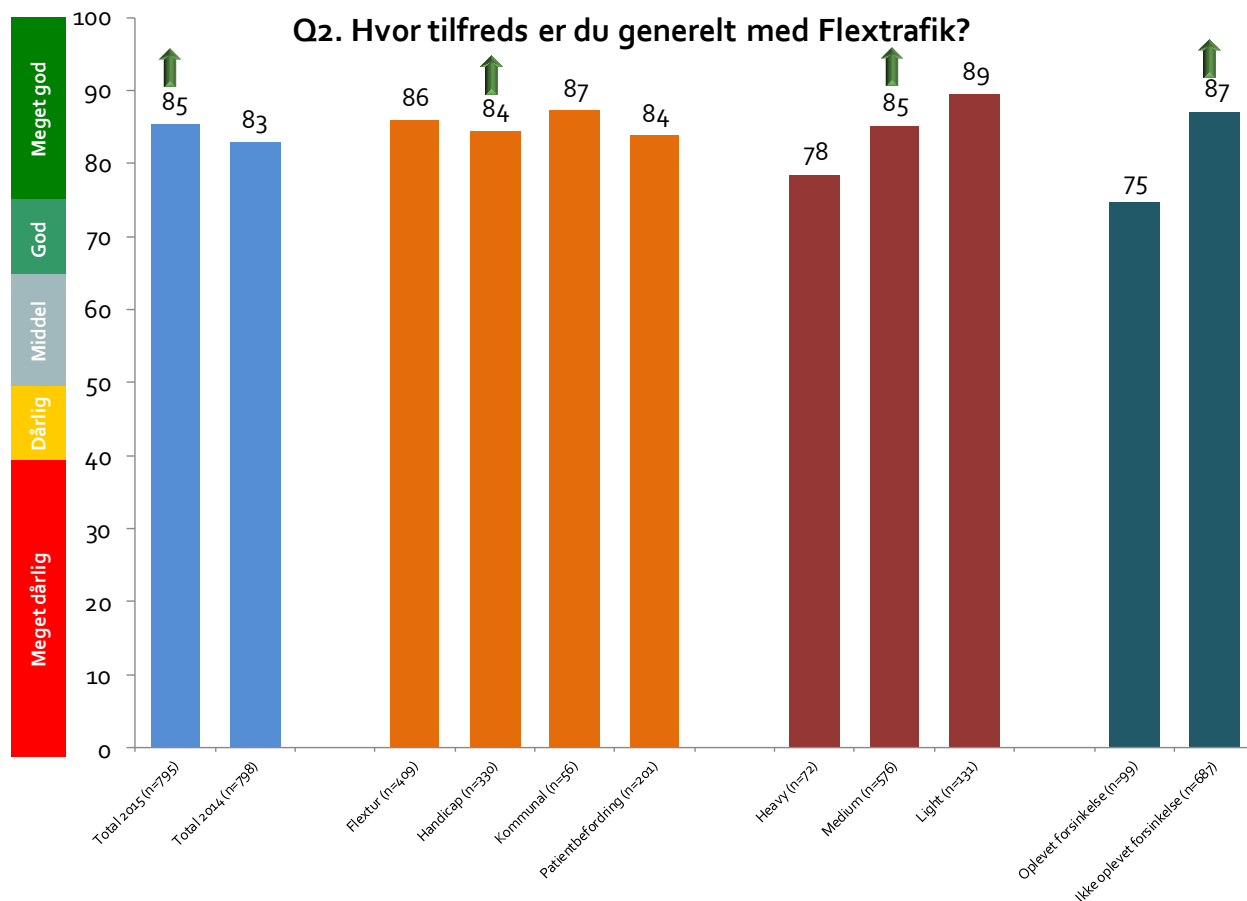
Afhentningstidspunkt har større betydning end ankomsttidspunkt, sidste år var det omvendt.

Resultater

Overordnede parametre



Generel tilfredshed med Flextrafik Total og fordelt på målgrupper



Der er generelt stor tilfredshed med flextrafik. Tilfredsheden er steget signifikant siden sidste år.

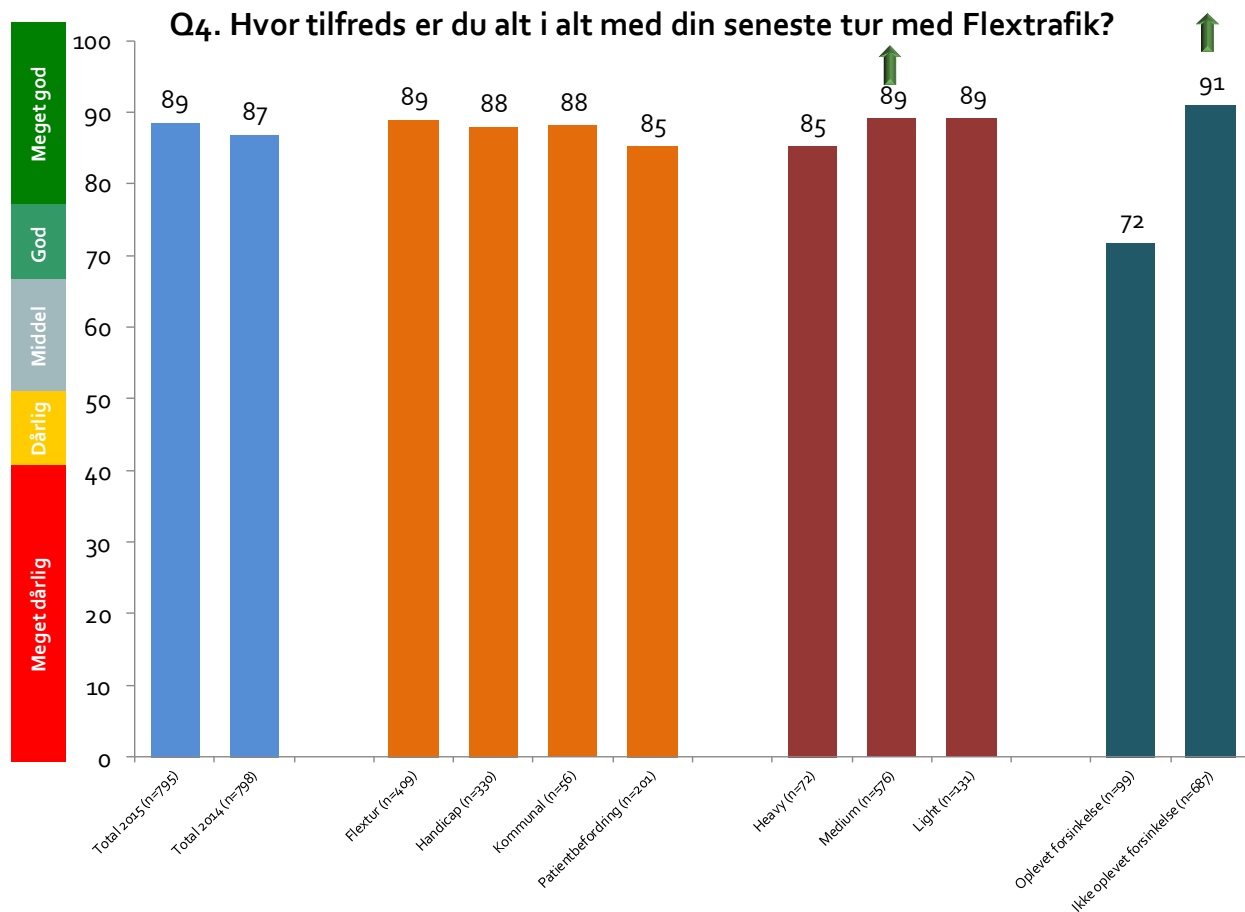
Lavfrekvente brugere (Light users) er signifikant mere tilfredse og vi ser en tendens til, at jo oftere man benytter flextrafik, desto mere utilfreds er man.

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

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



Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik Total og fordelt på målgrupper



Tilfredsheden med den seneste tur er signifikant højere end den generelle tilfredshed med flextrafik.

Generelt er tilfredsheden med den seneste tur med flextrafik meget høj.

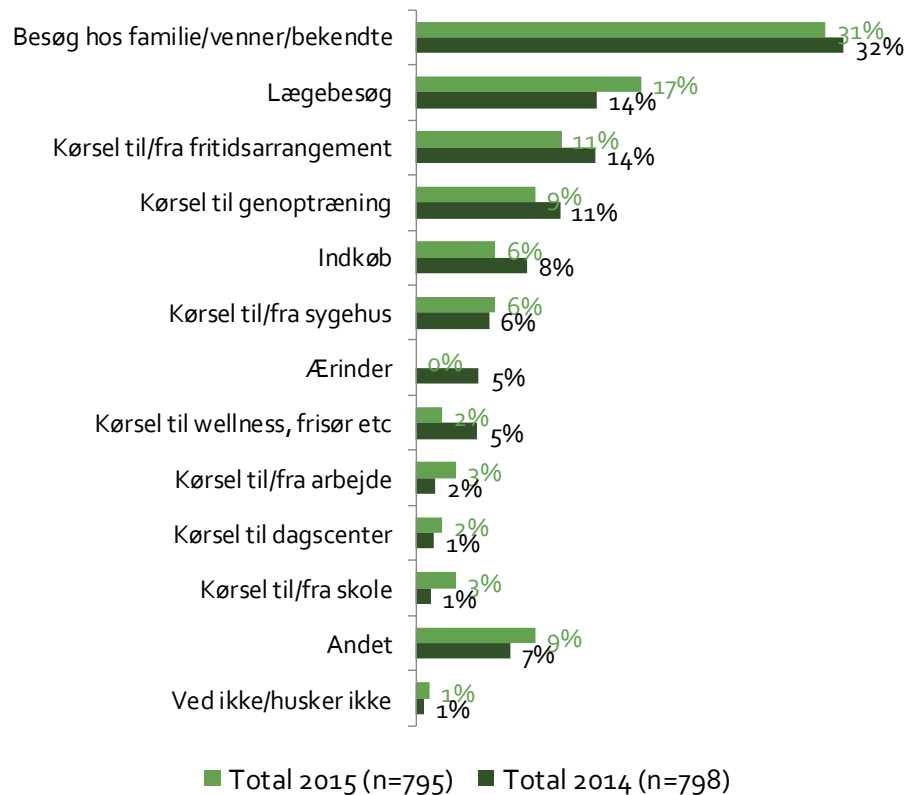
Det ses desuden at kunder, der ikke har oplevet forsinkelse, er signifikant mere tilfredse end dem der har.

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

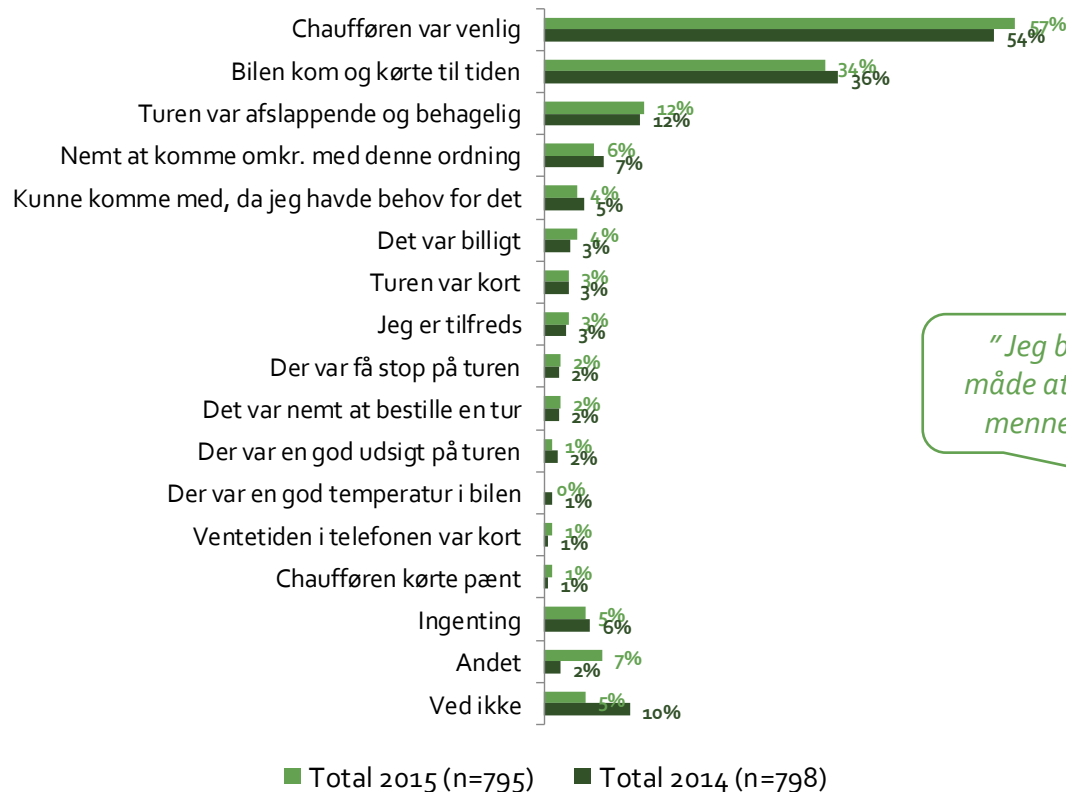


Rejseformål

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



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



"Det er nogle gode biler man kører i"

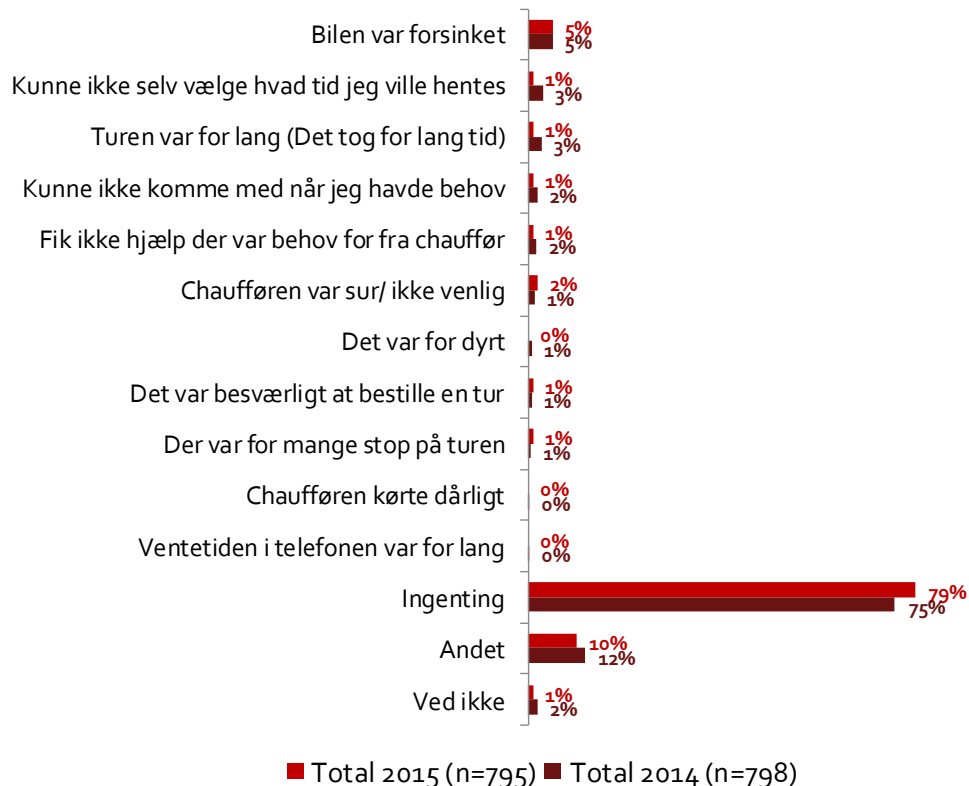
"Jeg beundrer chaufførens måde at behandle mig på, de er menneskelige og tålmodige"

"Man bliver godt spændt fast i bilen, så man føler sig tryk"

Tilfredshed

Negative oplevelser med seneste tur

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



"Det var en minibus der kom, og jeg har svært ved at komme op i den"

"Jeg har problemer med at bestille når jeg skal hjem"

"Chaufføren kørte en for lang omvej."

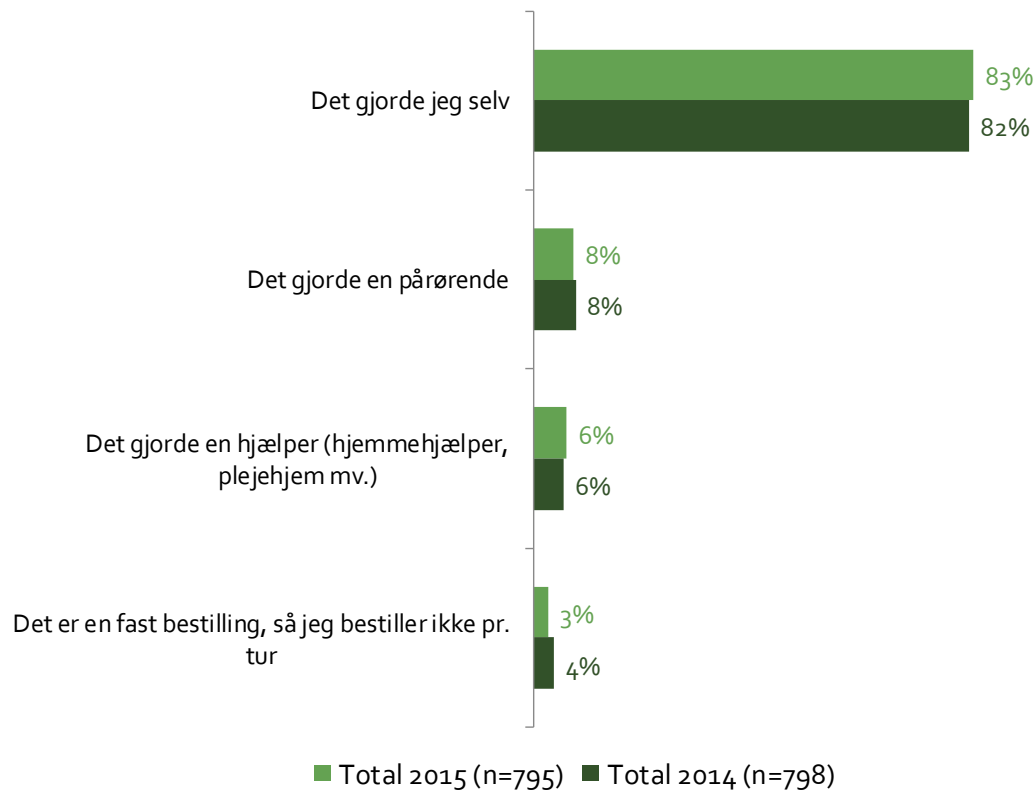
Resultater

Bestilling og behov



Bestilling af seneste tur (1)

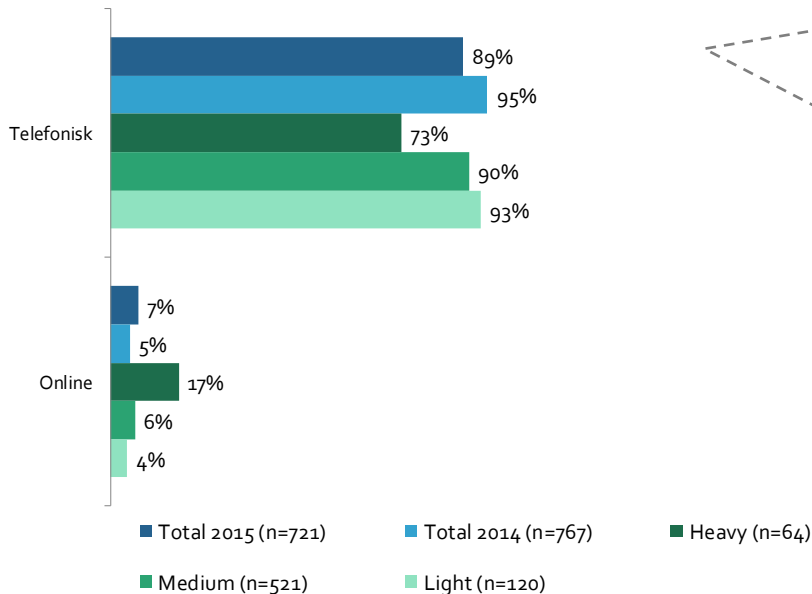
Q7. Hvem bestilte din/NN's seneste tur med Flextrafik?



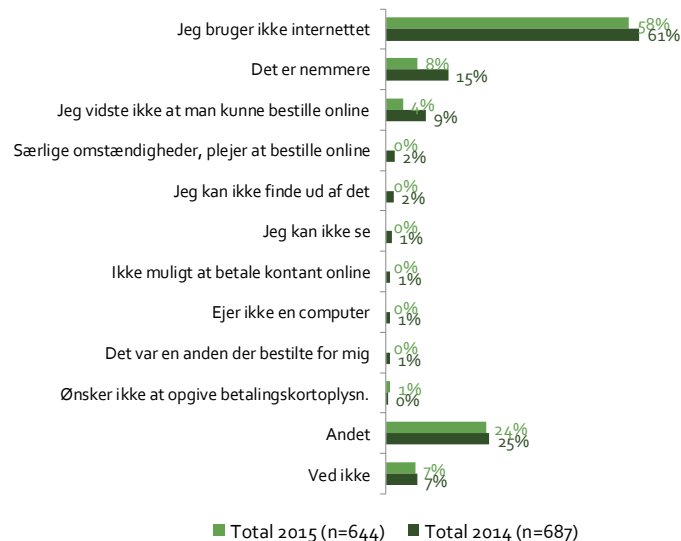
Mange af kunderne af Flextrafik i Sydtrafiks område angiver, at de selv bestilte deres seneste tur. Dog blev 6% booket af en professionel hjælper (hjemmehjælper, plejehjem, bosted etc.)

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 der en tendens til øget brug af online, idet online-andelen er steget med 2% siden sidste år.

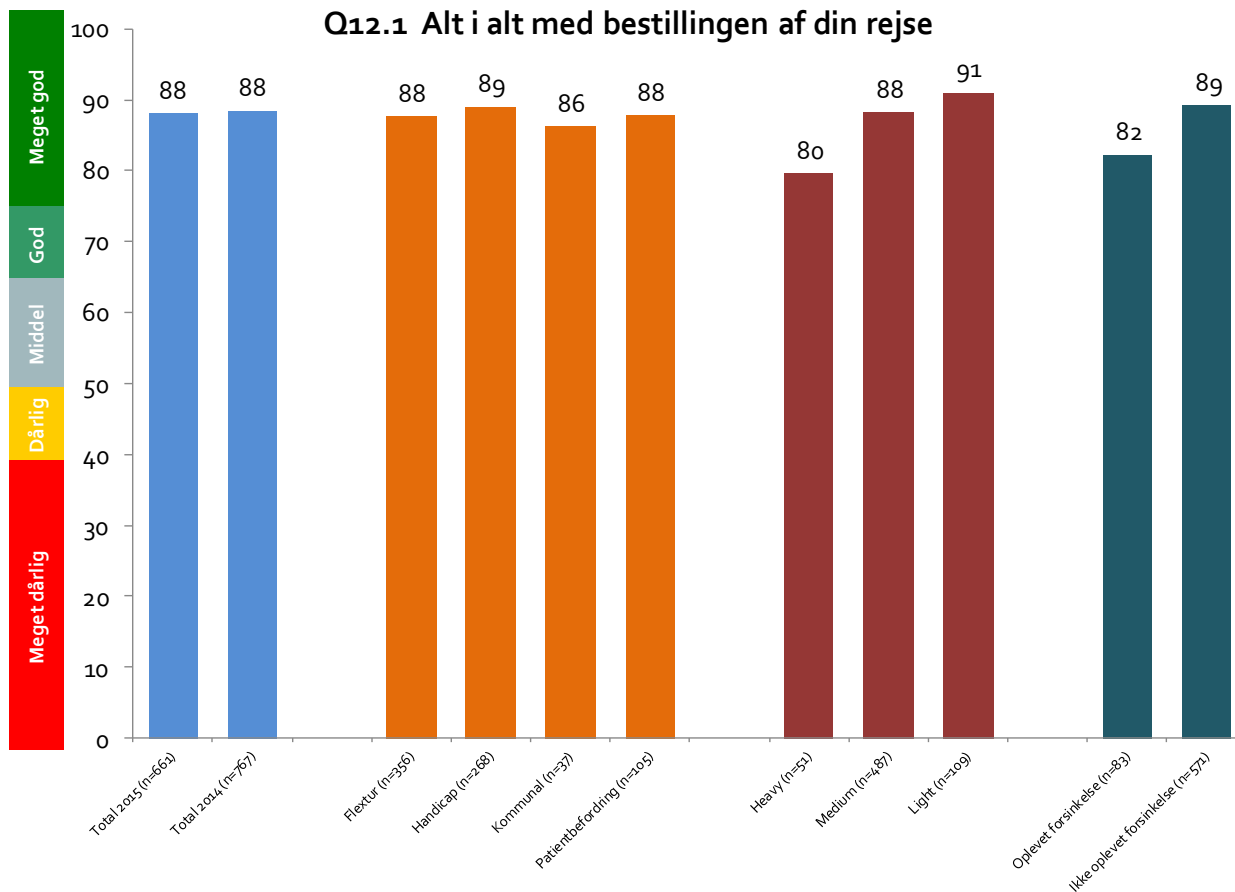
Blandt de højfrekvente (heavy) brugere er andelen der bestiller online signifikant højere (17%) end for de mellem- og lavfrekvente brugere.

Den primære årsag til, at der ikke bestilles online er, at man ikke bruger internettet (58%)

NB 'Ved ikke' er med som valgmulighed i Q8 i 2015

Tilfredshed med bestilling

Total og fordelt på målgrupper



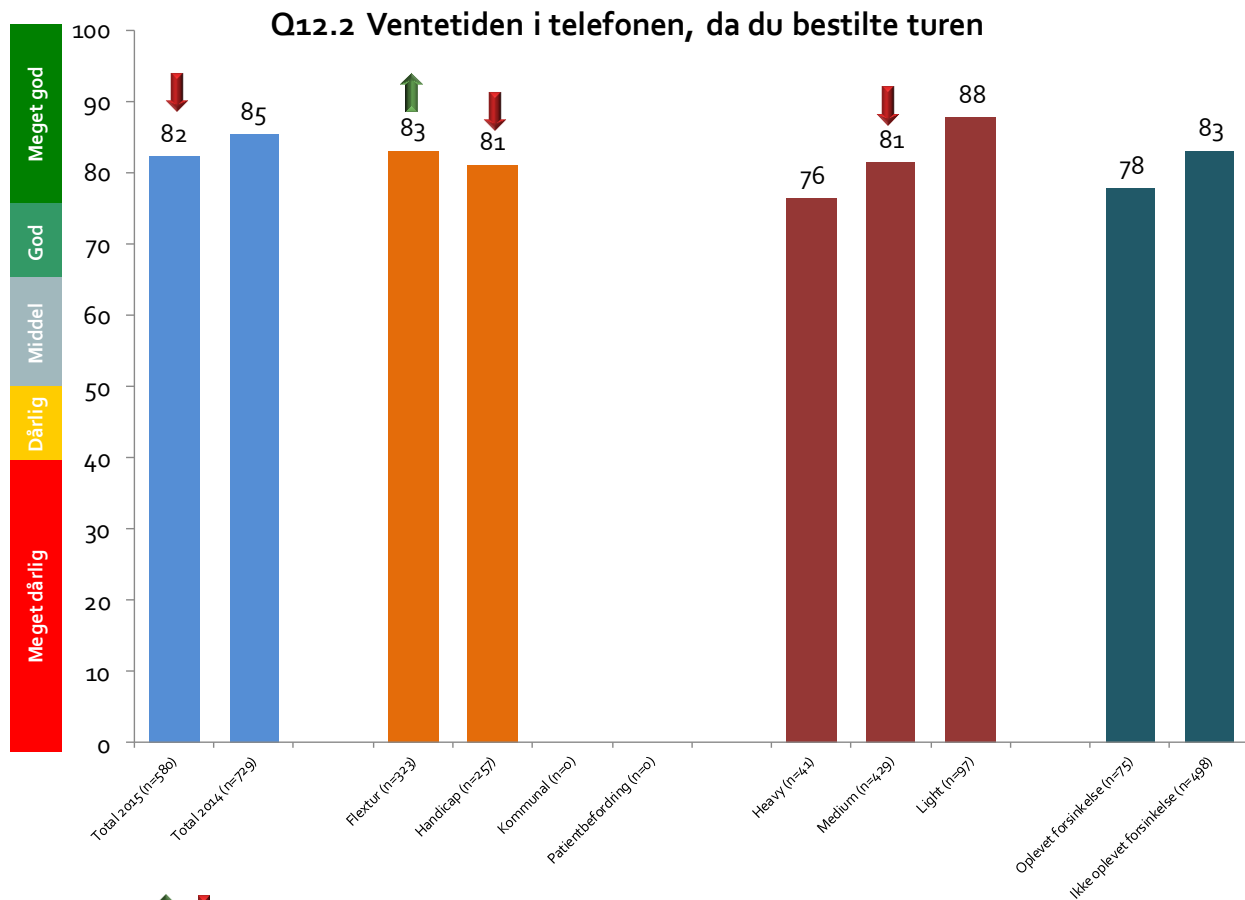
Generelt ligger tilfredsheden med bestilling af rejsen højt.

Generelt er de lavfrekvente brugere (light users) signifikant mere tilfredse end heavy brugerne. Igen en tendens til at jo mere man bruger ordningen jo mindre tilfreds er man.

Dem der ikke har oplevet forsinkelse er signifikant mere tilfredse end dem der har.

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

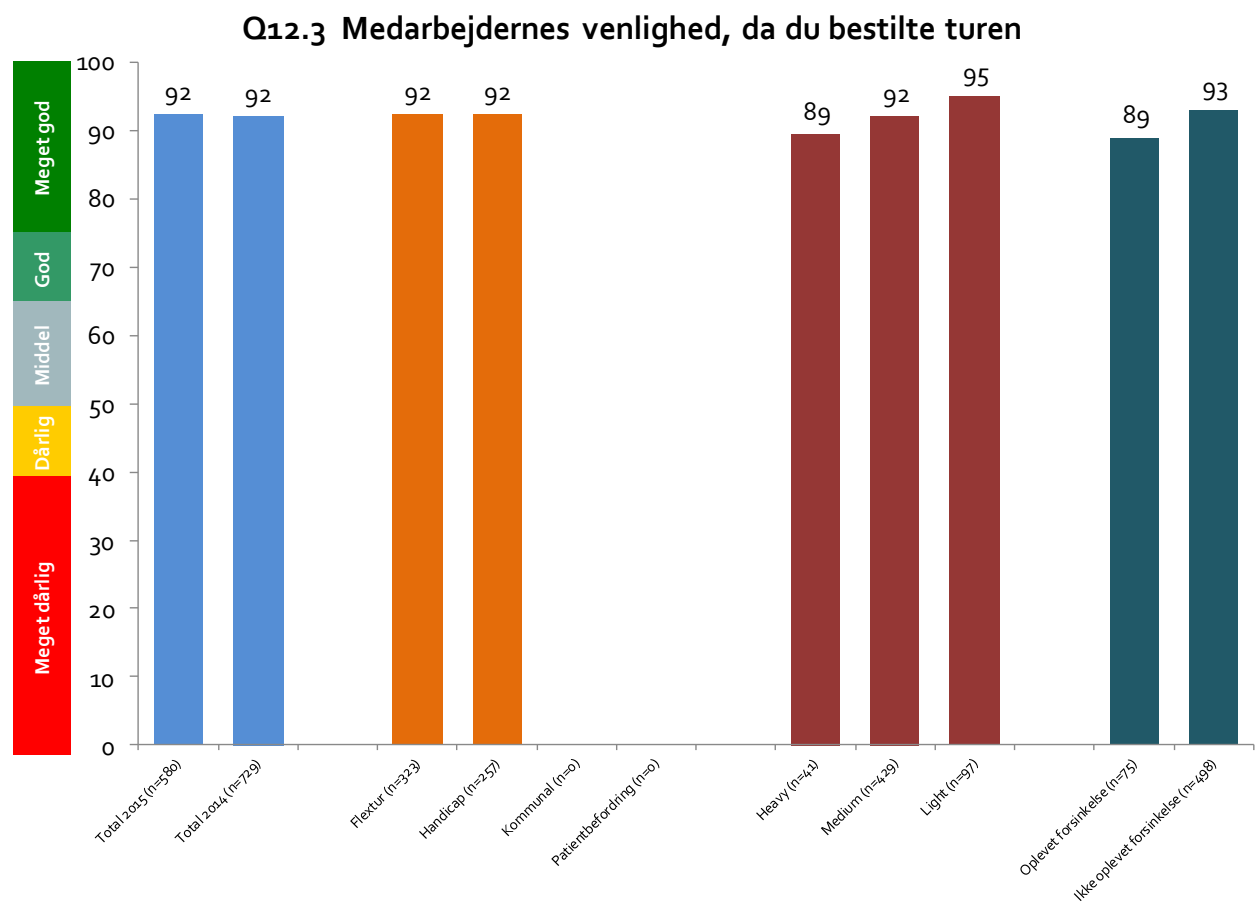
Tilfredshed med ventetid i telefonen Total og fordelt på målgrupper



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



Tilfredshed med medarbejderen Total og fordelt på målgrupper



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

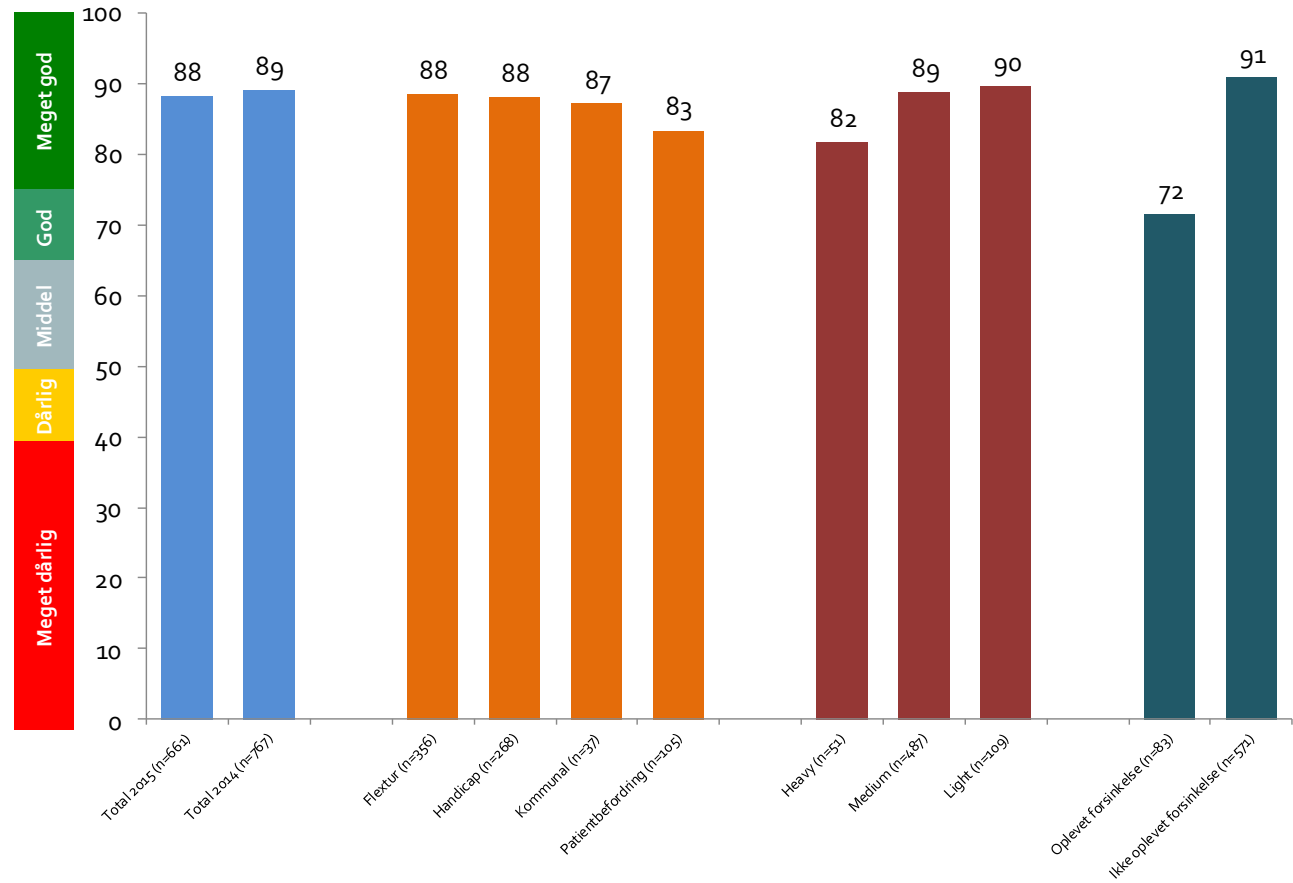
Resultater

Bilen og køreturen



Tilfredshed med afhentningstidspunkt Total og fordelt på målgrupper

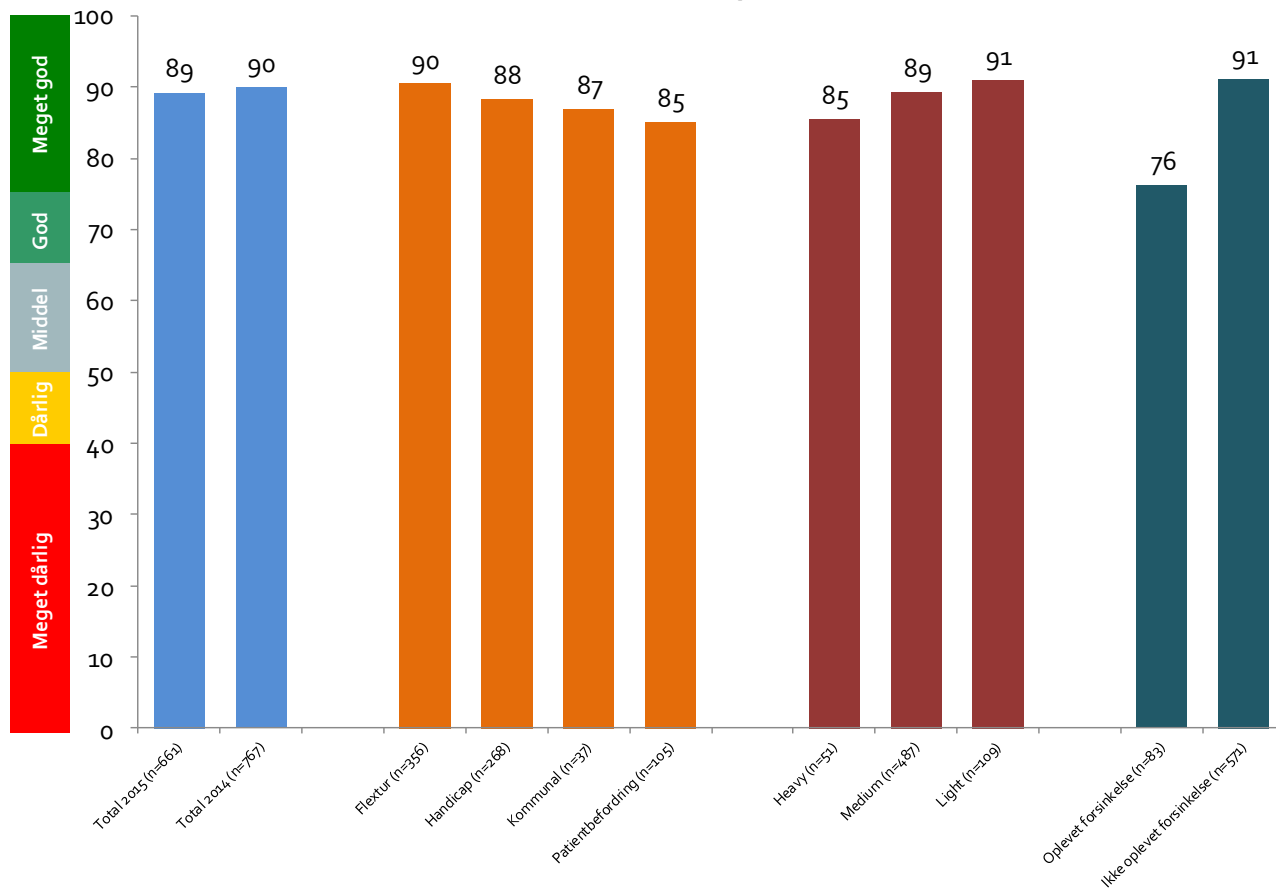
Q13.1 Afhentningstidspunktet



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

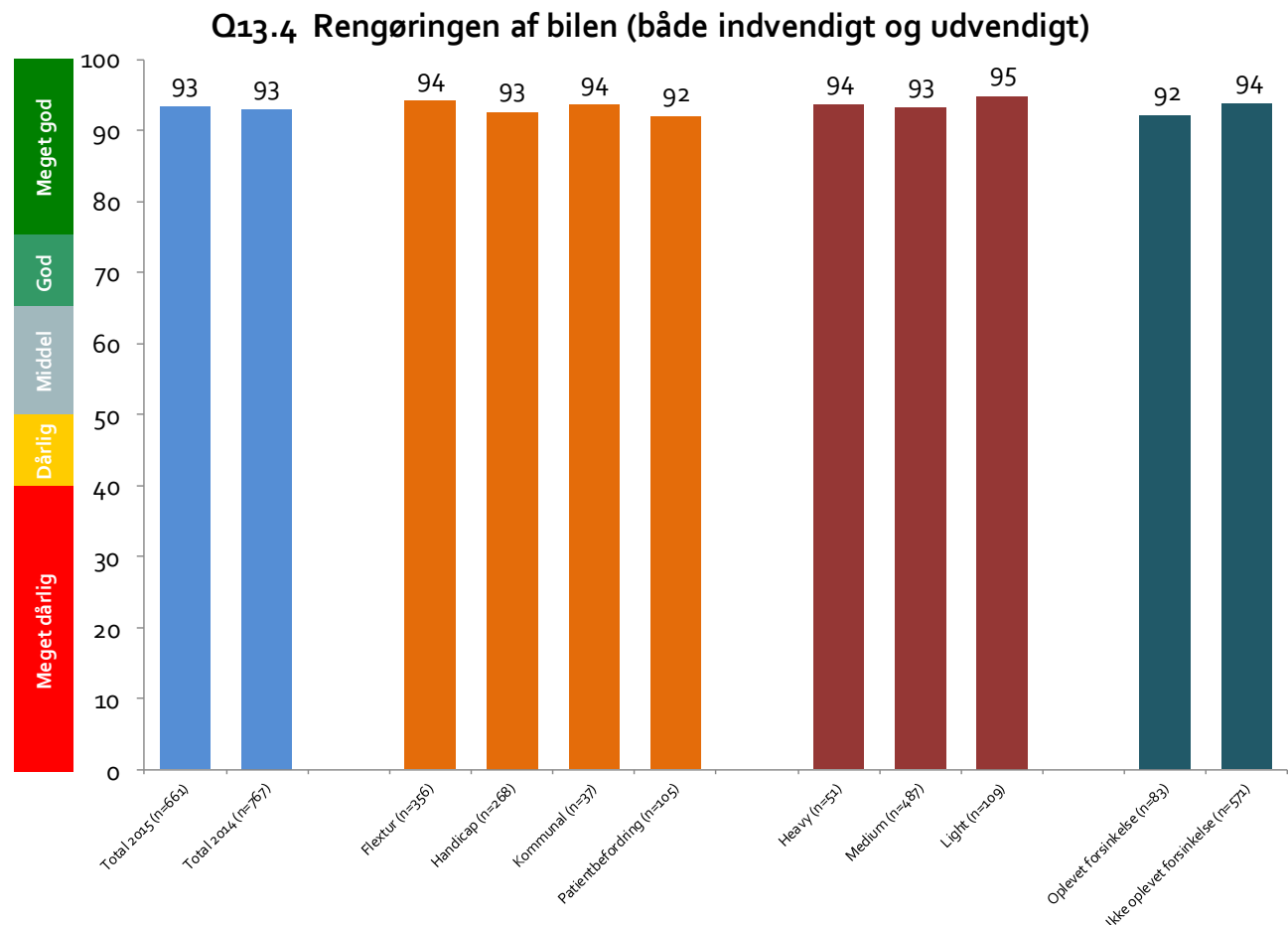
Tilfredshed med ankomsttidspunkt Total og fordelt på målgrupper

Q13.2 Ankomsttidspunktet



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

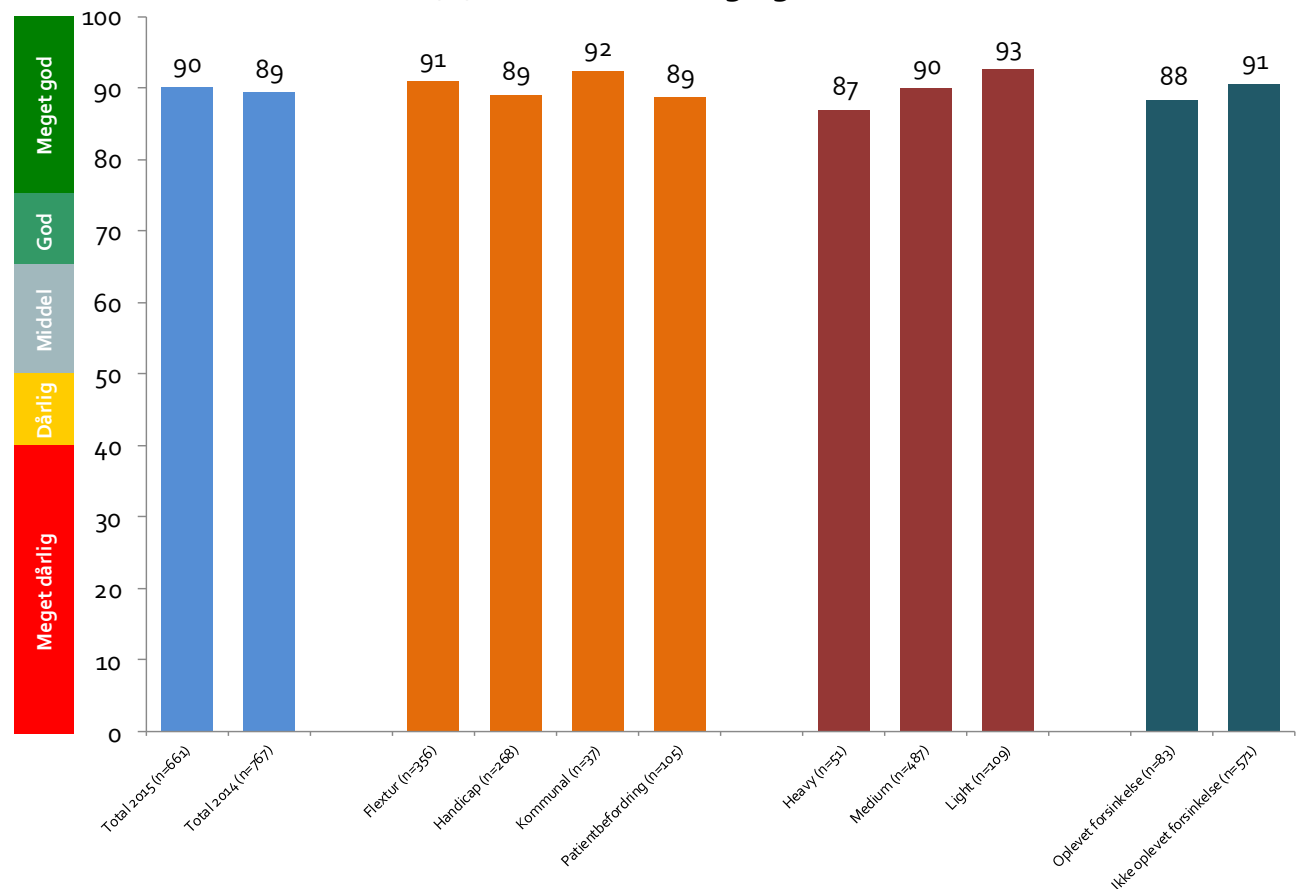
Tilfredshed med rengøring af bilen Total og fordelt på målgrupper



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

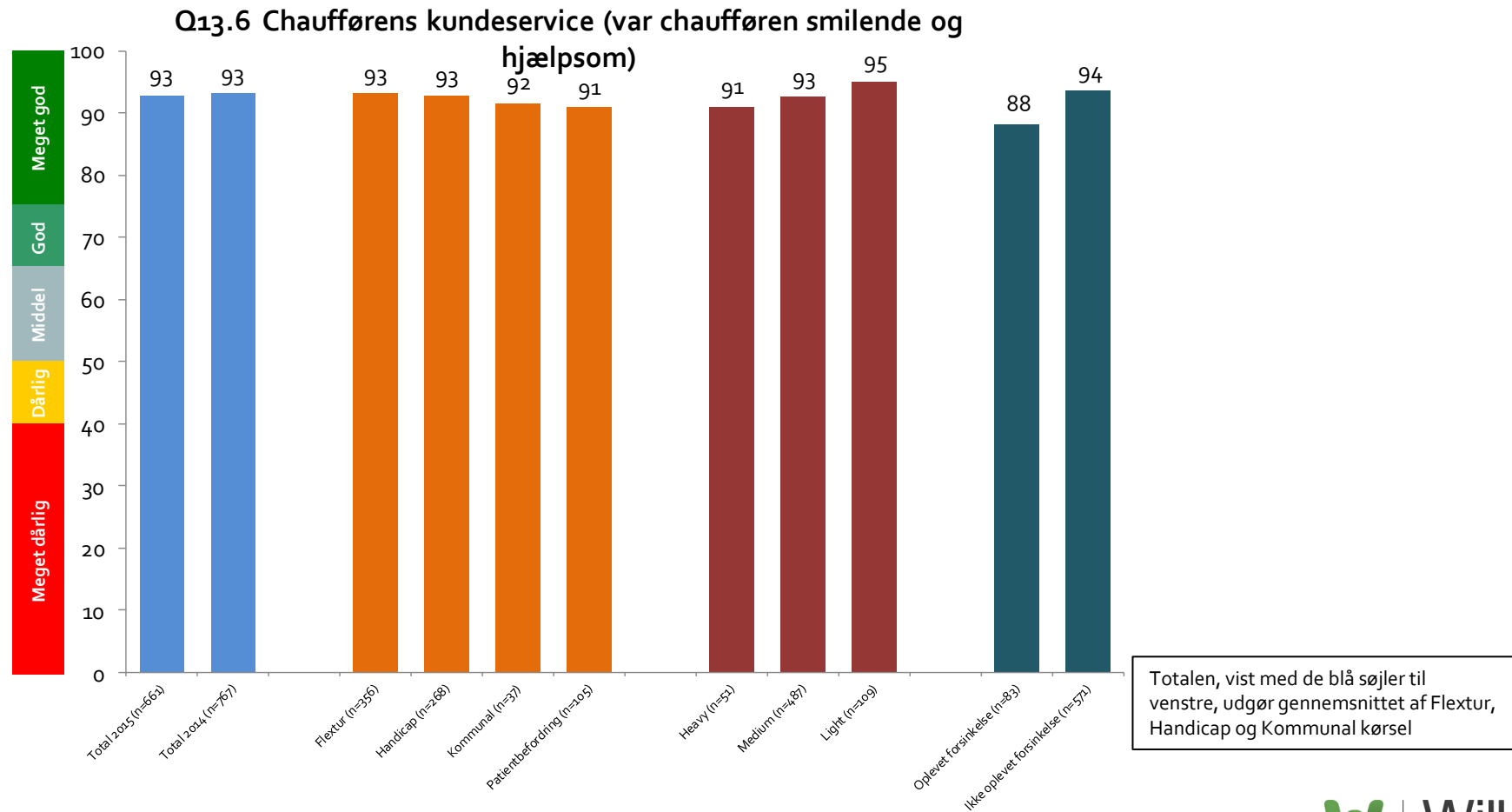
Tilfredshed med bilens indretning og komfort Total og fordelt på målgrupper

Q13.5 Bilens indretning og komfort



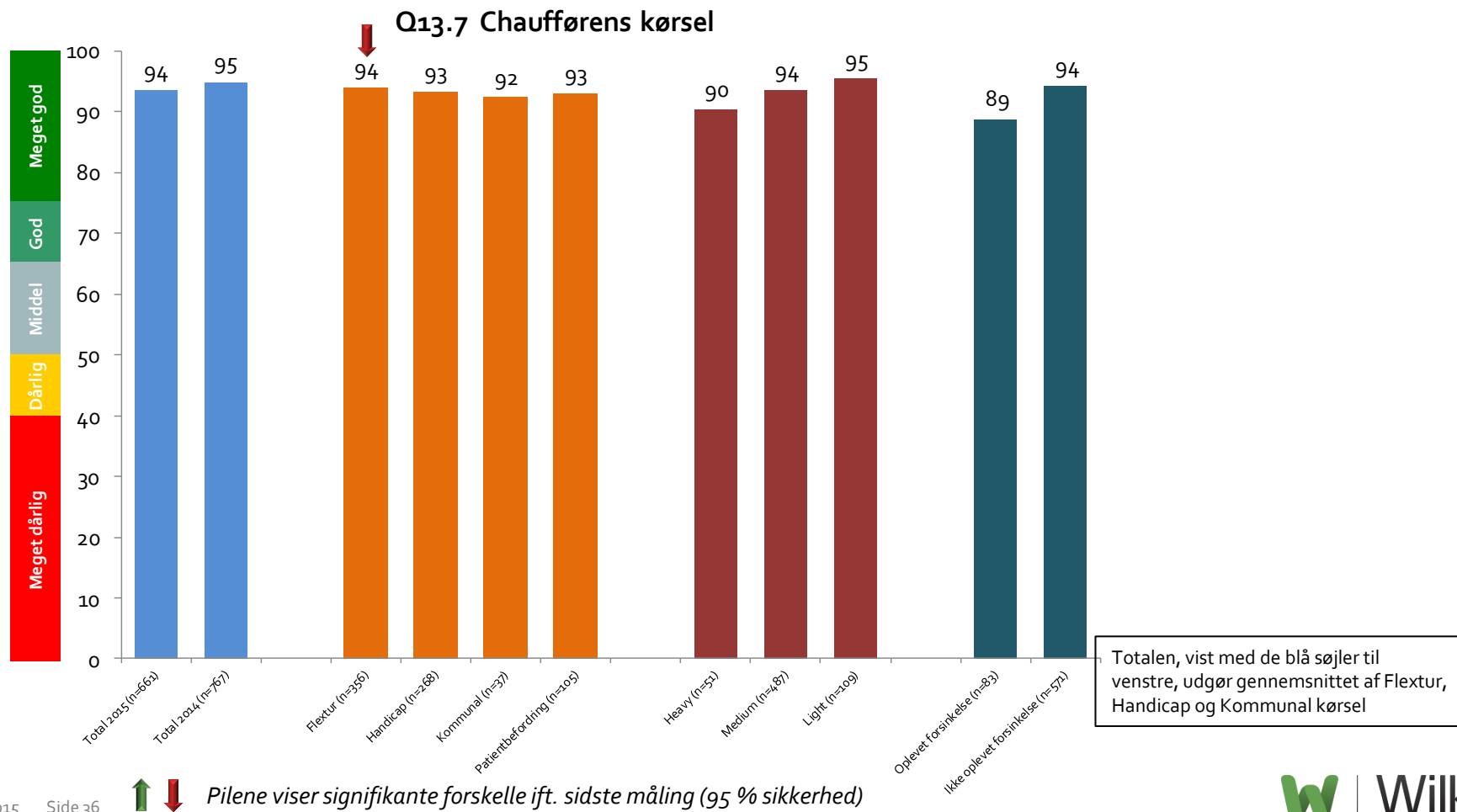
Totalen, vist med de blå søjler til venstre, udgør gennemsnittet af Flextur, Handicap og Kommunal kørsel

Tilfredshed med chaufførens kundeservice Total og fordelt på målgrupper



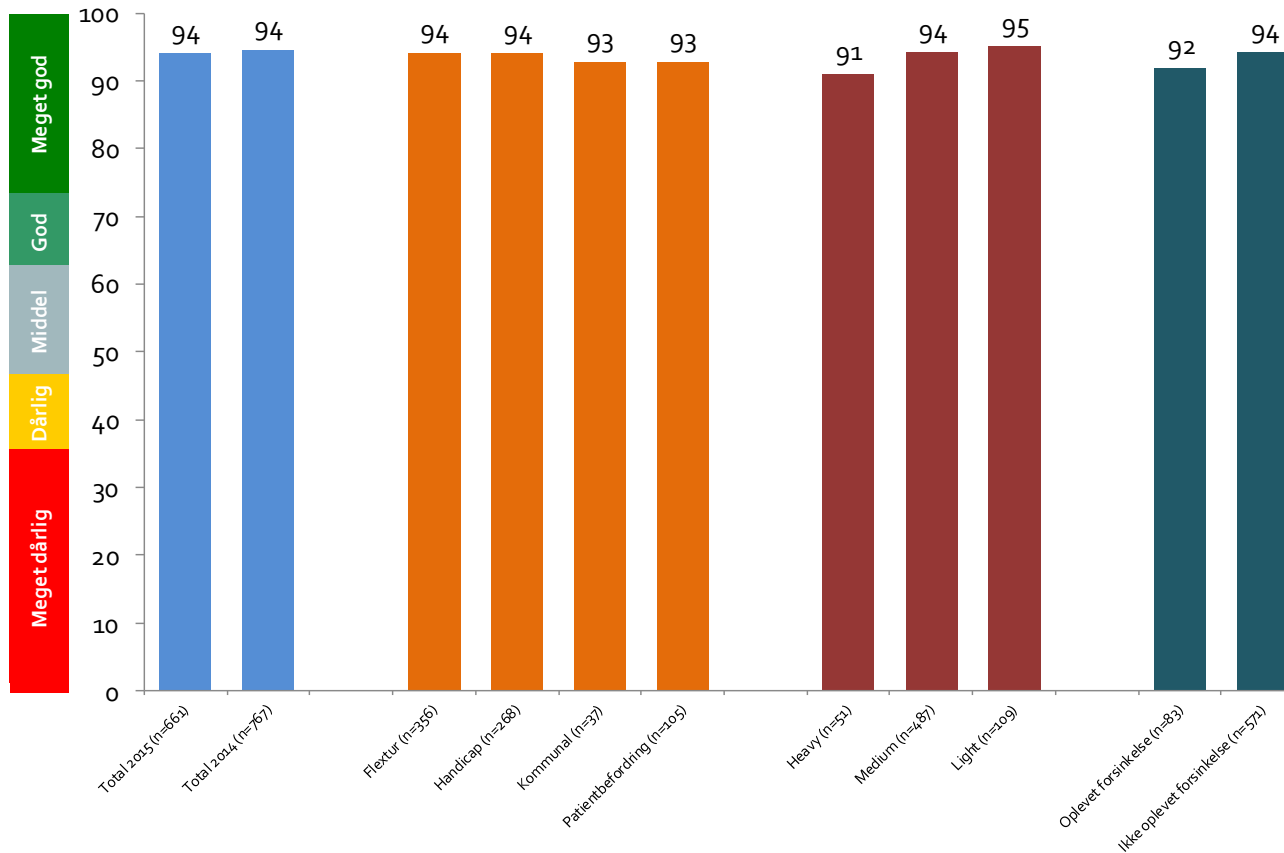
Tilfredshed med chaufførens kørsel

Total og fordelt på målgrupper



Tilfredshed med chaufførens hjælp Total og fordelt på målgrupper

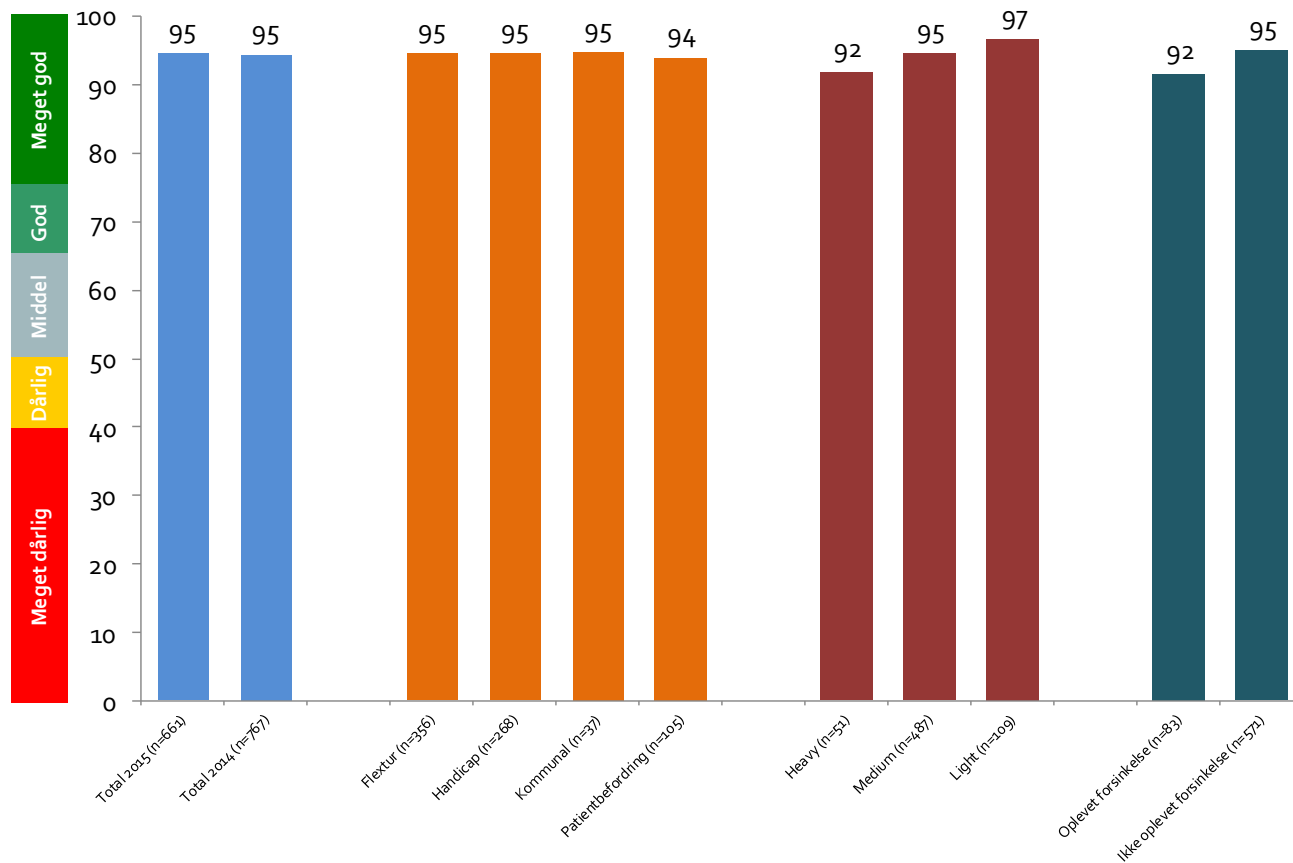
Q13.8 Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde behov for det



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

Tilfredshed med chaufførens service Total og fordelt på målgrupper

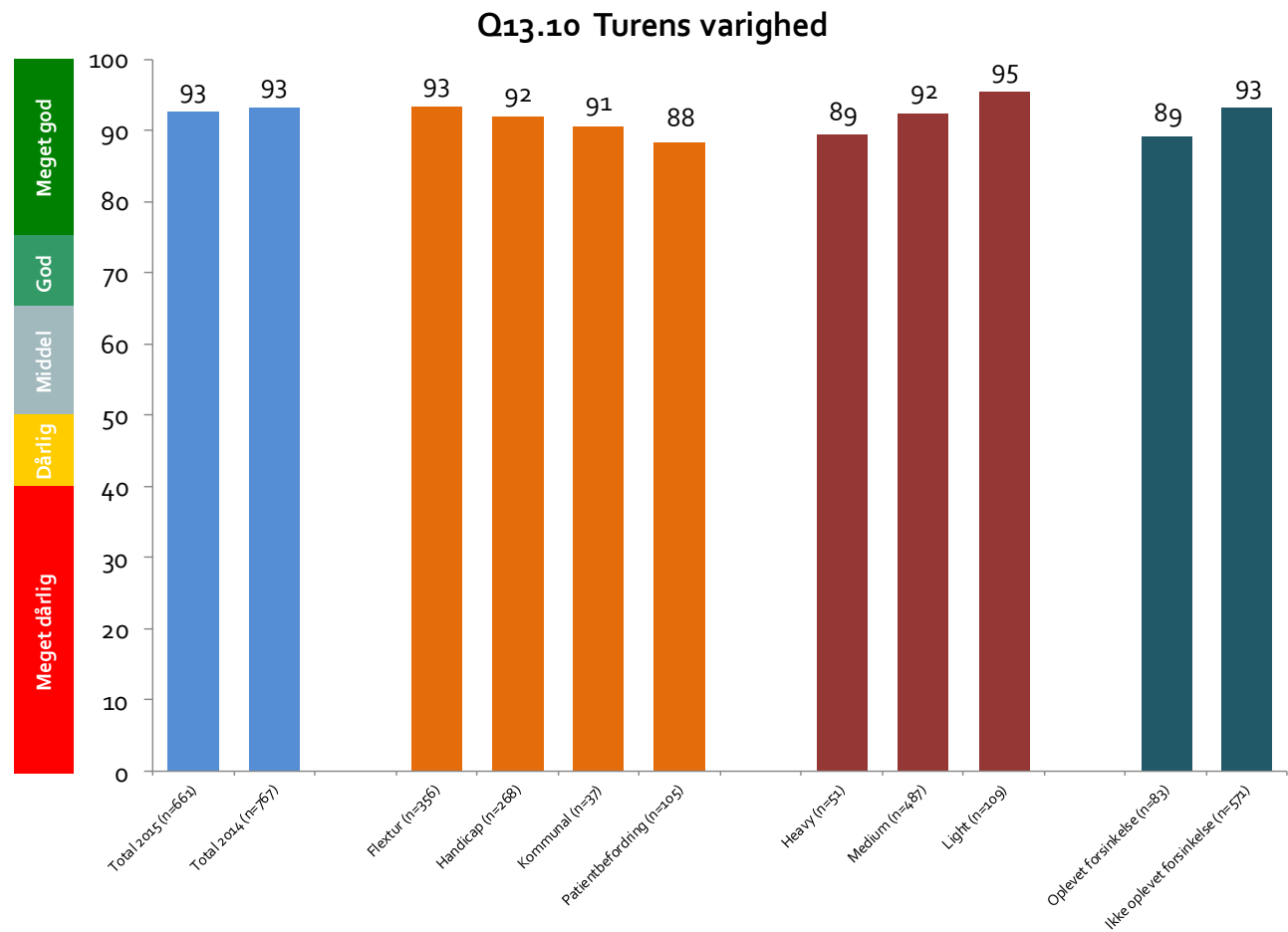
Q13.9 Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen



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

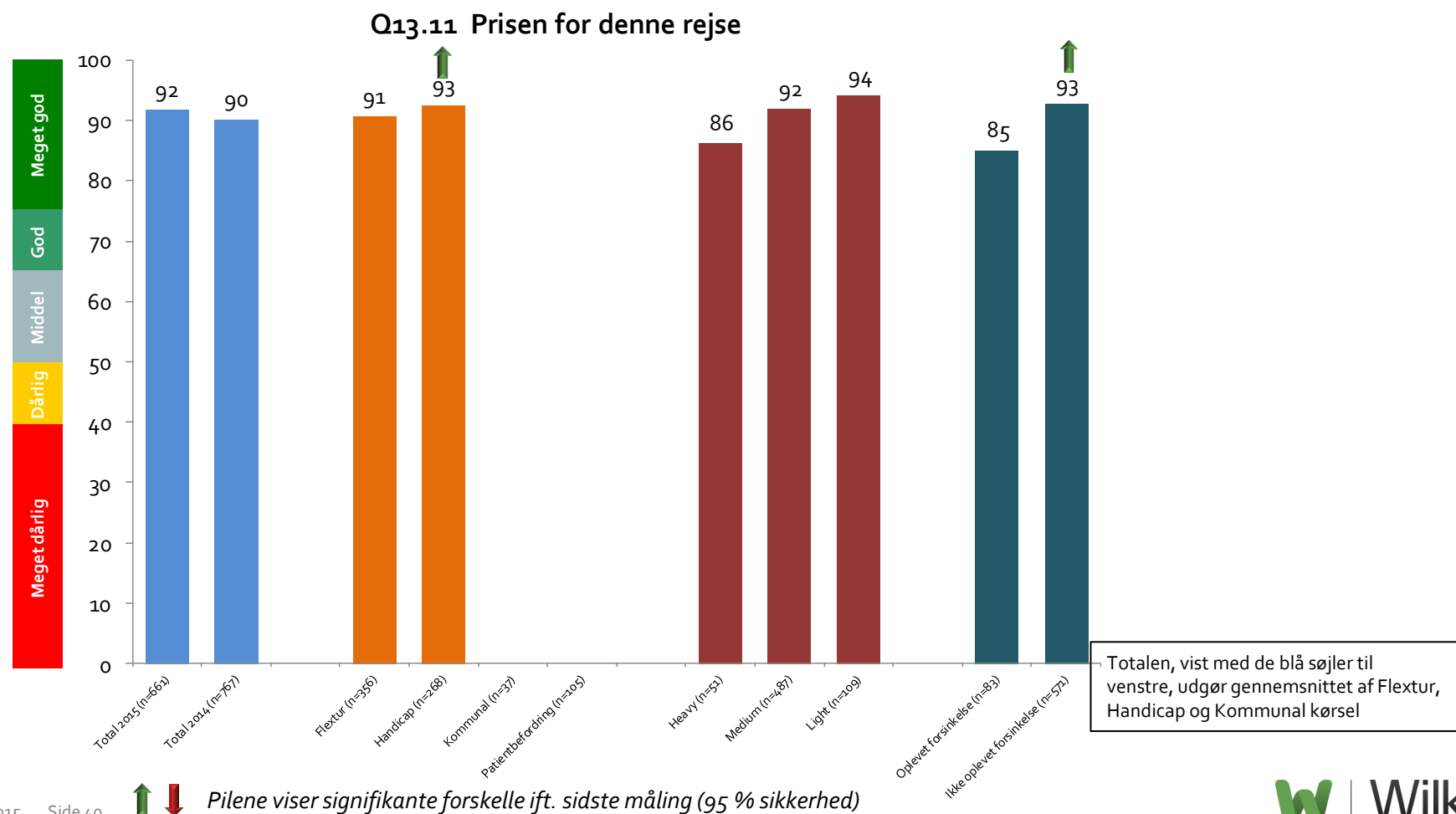
Tilfredshed med turens varighed

Total og fordelt på målgrupper



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

Tilfredshed med prisen for denne rejse Total og fordelt på målgrupper



Resultater

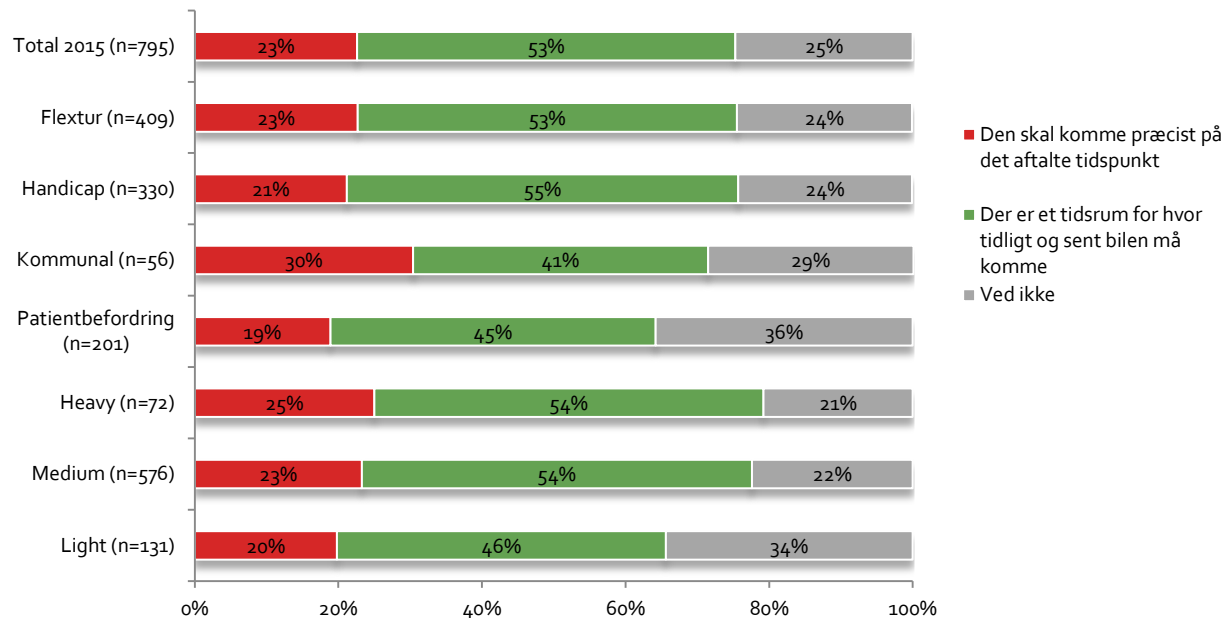
Kontaktpunkter ved forsinkelse



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?



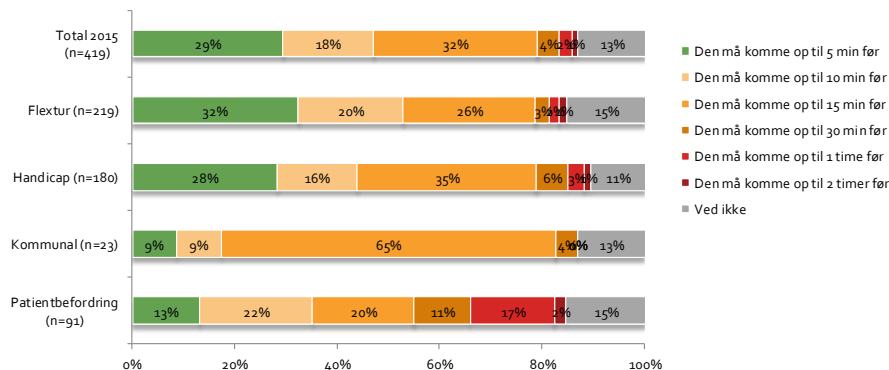
Næsten hver fjerde mener, at bilen skal komme på det præcis oplyste tidspunkt. Næsten hver tredje for kørselstypen kommunal.

Dog mener omkring halvdelen 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.*

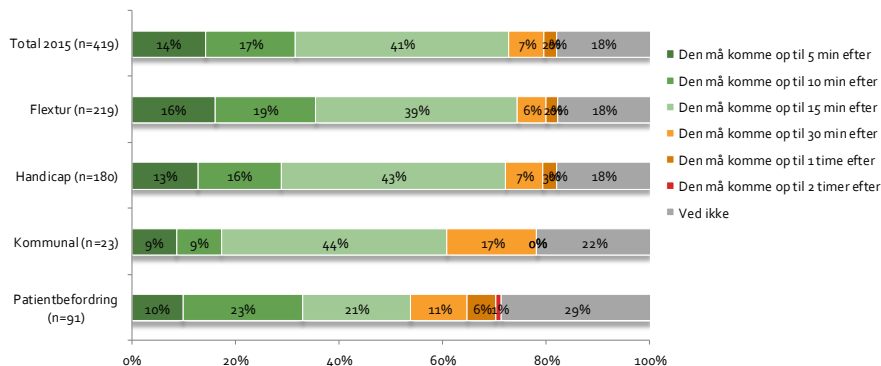
Behov ved afhentning Total og fordelt på kørselstype

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.*

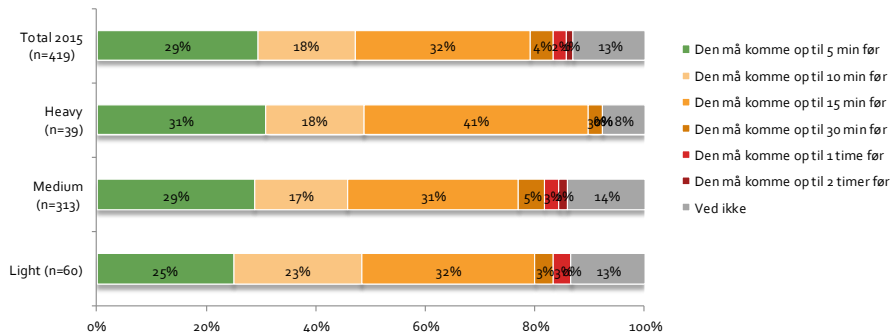
Lidt mindre end hver tredje af de kunder, som kender til, at der er et tidsinterval for afhentning, mener, at bilen er rettidig for afhentning, hvis den ankommer inden for 5 minutter før det aftalte tidspunkt. 4 ud af 10 mener at bilen er rettidig, hvis den ankommer op til 15 min efter.

Kunderne indenfor den kommunale kørsel er lidt mere fleksible omkring rettidighed end kunderne af de øvrige kørselsordninger. Det gælder især oplevelse af forsinkelse i forhold til det aftalte 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

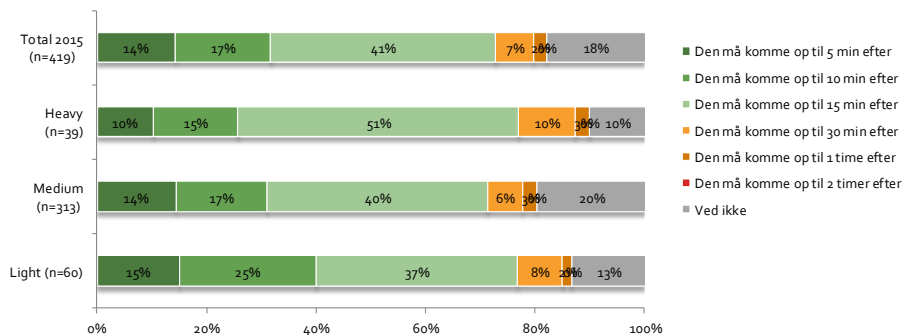
Q11. Hvor tidligt kan din vogn komme før det aftalte tidspunkt for afhentning og så stadig være rettidig?



Blandt de højfrekvente brugere er der en større forventning om, at bilen ankommer efter det aftalte tidspunkt.

**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

Total 2015 (n=795)

Total 2014 (n=798)

Flextur (n=409)

Handicap (n=330)

Kommunal (n=56)

Patientbefordring (n=201)

Forsinkelse

Andel der ikke oplever
forsinkelse

86%

88%

84%

89%

93%

86%

Andel der oplever
forsinkelse

13%

11%

15%

10%

7%

13%

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.

Kontakt til kundeservice

Andel der kontakter kundeservice
i forbindelse med forsinkelse

5%

4%

6%

4%

2%

0%

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

1%

1%

2%

0%

0%

0%

Det er meget få der kontakter kundeservice omkring forsinkelser. Ud af dem, der gør, er kun 1 procent utilfredse med servicen de fik.

Henvendelser til kundeservice Total og fordelt på rejsefrekvens

Total 2015 (n=795)

Total 2014 (n=798)

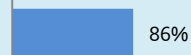
Heavy (n=72)

Medium (n=576)

Light (n=131)

Forsinkelse

Andel der ikke oplever
forsinkelse



86%

Andel der oplever
forsinkelse



13%

88%

11%

89%

11%

87%

13%

85%

13%

Kontakt til kundeservice

Andel der kontakter kundeservice
i forbindelse med forsinkelse



5%

4%

4%

5%

7%

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



1%

1%

0%

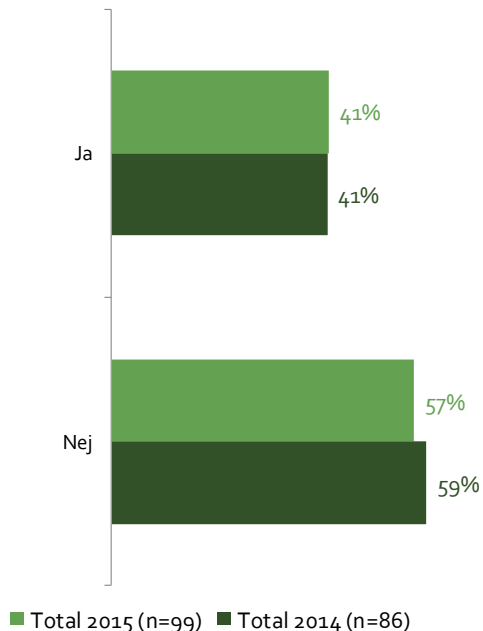
1%

3%

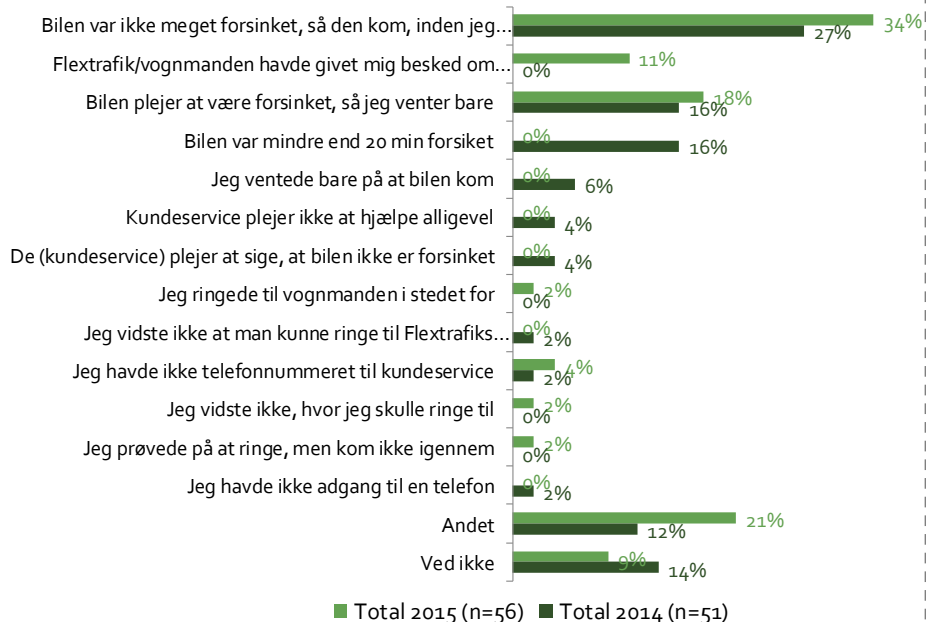
Næsten hver syvende højfrekvente bruger (heavy user) oplever forsinkelser og heraf er det kun 6 %, der tager kontakt til kundeservice og en meget lille del har en negativ oplevelse af deres henvendelse omkring forsinkelser.

Manglende henvendelse til kundeservice Total

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



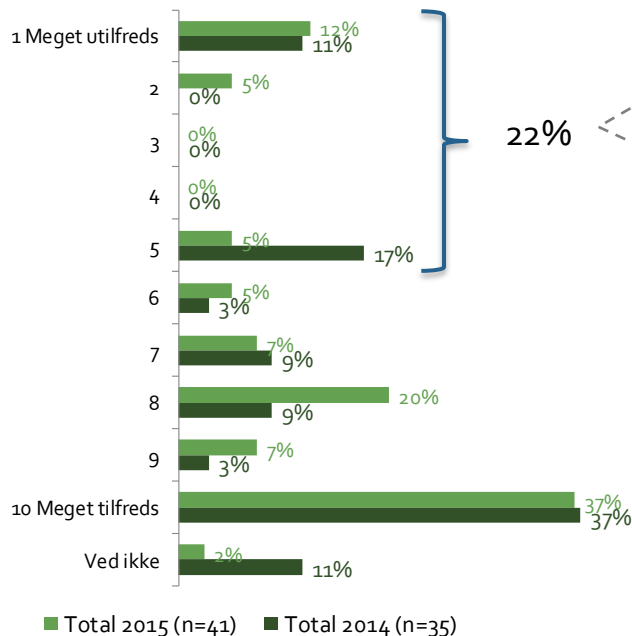
Q16. Hvorfor henvendte du dig ikke til Flextrafiks kundeservice for at få hjælp?



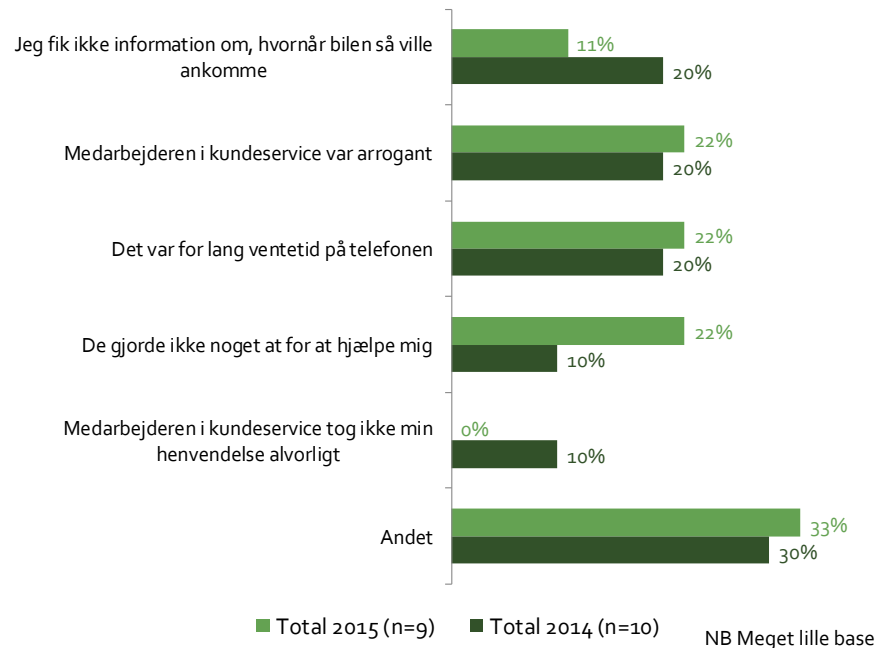
Base: Har henvendt sig til kundeservice i forbindelse med forsinkelse

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

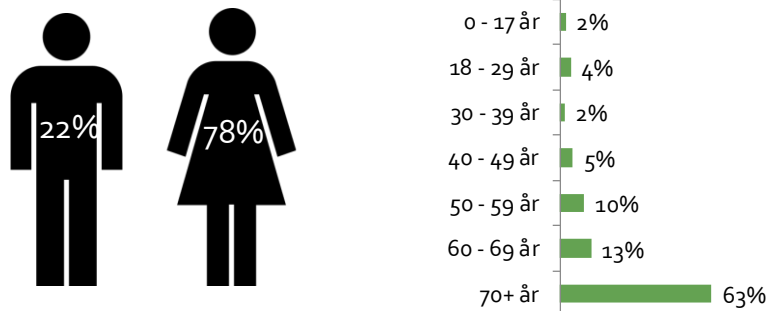
Baggrund

Rejsemønstre & demografi

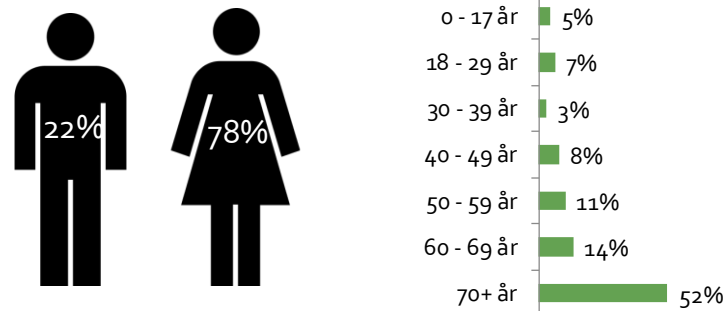


Baggrund Demografi

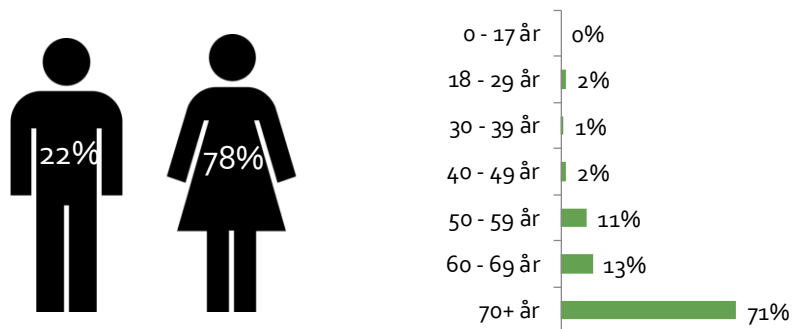
Total (n = 795)



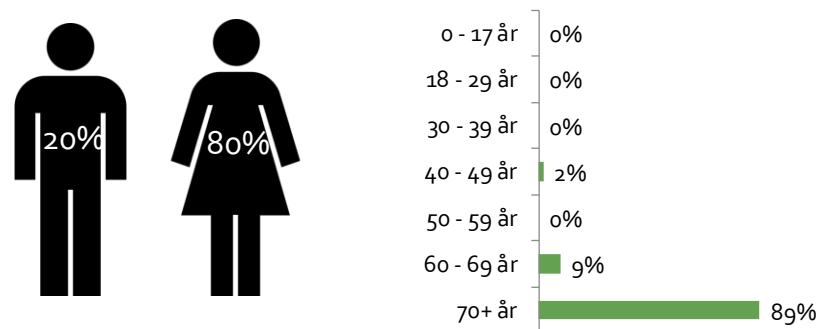
Flextur (n = 409)



Handicap (n = 330)

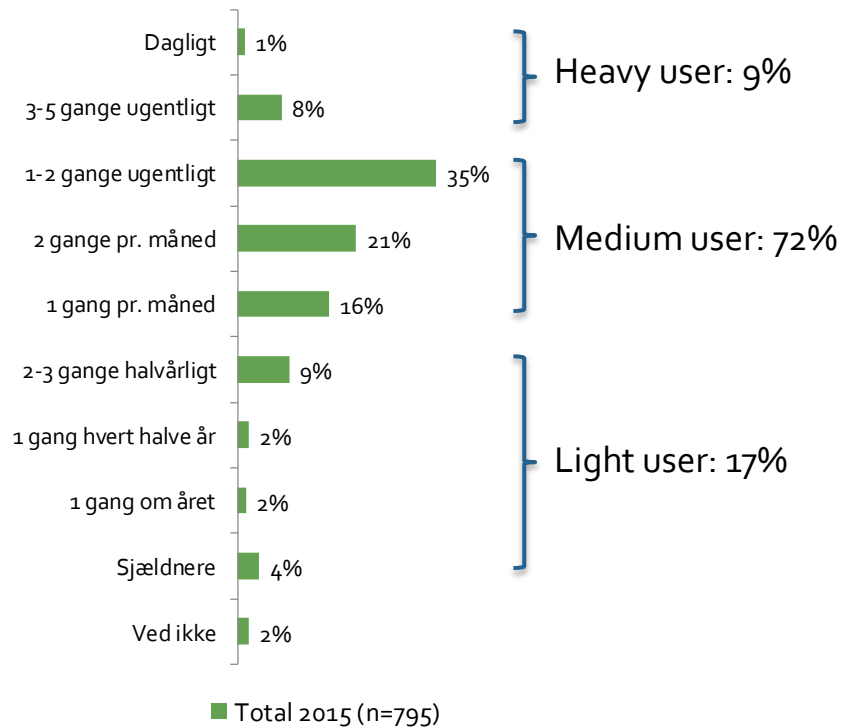


Kommunal (n = 56)



Rejsemønstre

Q1. Hvor ofte anvender du Flextrafik?



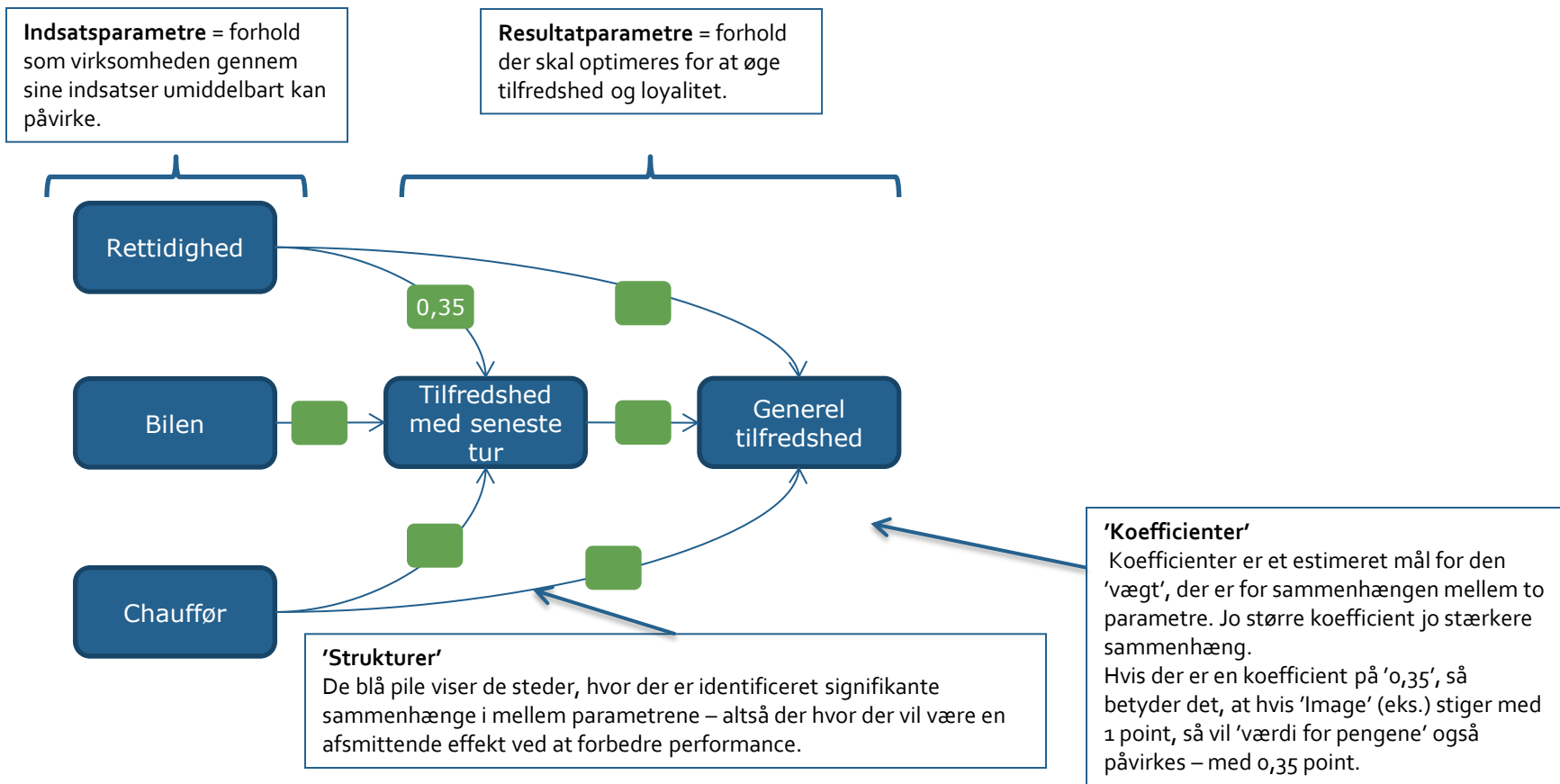
Om undersøgelsen



Projektfakta

Målgruppen																													
Opnået stikprøve	<table><tr><th></th><th>Antal interview</th></tr><tr><td>Total</td><td>795</td></tr><tr><td>Billund</td><td>37</td></tr><tr><td>Esbjerg</td><td>76</td></tr><tr><td>Fanø</td><td>5</td></tr><tr><td>Fredericia</td><td>71</td></tr><tr><td>Haderslev</td><td>76</td></tr><tr><td>Kolding</td><td>76</td></tr><tr><td>Sønderborg</td><td>76</td></tr><tr><td>Tønder</td><td>76</td></tr><tr><td>Varde</td><td>75</td></tr><tr><td>Vejle</td><td>76</td></tr><tr><td>Vejle</td><td>76</td></tr><tr><td>Aabenraa</td><td>75</td></tr></table>		Antal interview	Total	795	Billund	37	Esbjerg	76	Fanø	5	Fredericia	71	Haderslev	76	Kolding	76	Sønderborg	76	Tønder	76	Varde	75	Vejle	76	Vejle	76	Aabenraa	75
	Antal interview																												
Total	795																												
Billund	37																												
Esbjerg	76																												
Fanø	5																												
Fredericia	71																												
Haderslev	76																												
Kolding	76																												
Sønderborg	76																												
Tønder	76																												
Varde	75																												
Vejle	76																												
Vejle	76																												
Aabenraa	75																												
Dataindsamlingsperioden	24. august 2015 - 7. oktober 2015																												
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 795 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 3,47 %-point på totaler.																												

Strukturel tilfredshedsmodel – forståelse (eksempel)



Indsatskort

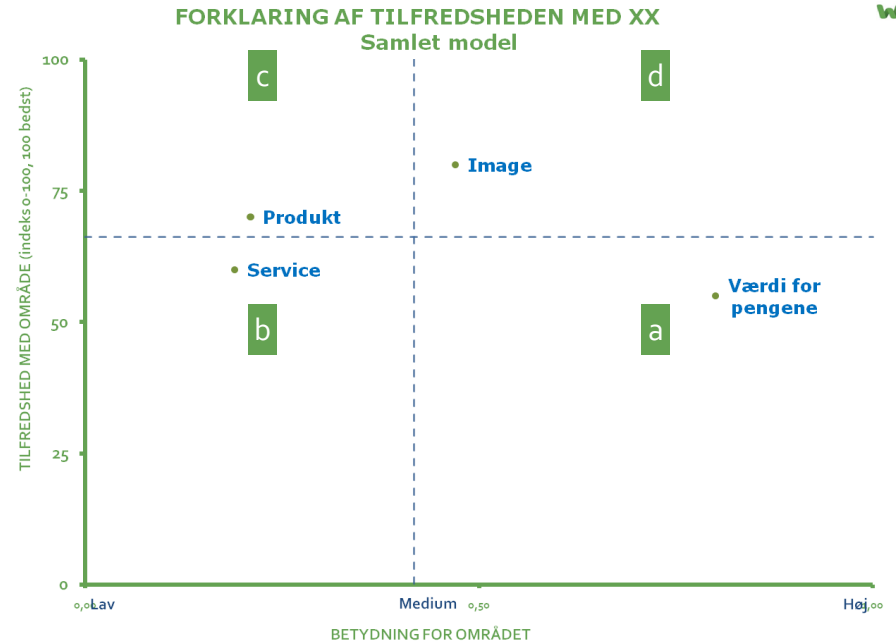
X-aksen viser betydningen for området. Dette værende korrelationen mellem den uafhængige latente variable og den afhængige variable.

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.



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



Kontakt

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



Wilke
Anne Kathrine Zahle
Head of Transportation
akz@wilke.dk
+45 33 26 71 25

Wilke
Anne Jensen
Research Consultant
aje@wilke.dk
+45 32 64 18 27



Wilke A/S
Tlf. +45 70 10 20 80
E-mail: wilke@wilke.dk

Odense
Jens Benzons Gade 54B
5000 Odense C

København
Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K



Wilke

Asking for growth