



Sydtrafik

Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik

Wilke, november 2021

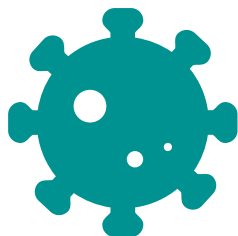
Indholdsfortegnelse

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



Formål

Overordnede tendenser



En ny virkelighed

2021-målingen er den første måling, der er lavet efter corona-pandemien kom til Danmark.

Vi kan i denne og en række andre undersøgelser se, at pandemien grundlæggende har forandret vores livssyn. Det gælder især i forhold til, hvor meget vi ønsker at være (tæt) sammen med andre.

Det er derfor vanskeligt at sammenligne resultaterne fra denne undersøgelse direkte med resultaterne fra de foregående undersøgelser.



Færre passagerer

I forhold til 2019-målingen har vi konstateret færre passagerer i busserne. Det har især været tilfældet i busserne i landområderne.

Vi har så vidt muligt korrigeret metodisk for dette, men fraværet af passagerer betyder, at passagersammensætningen er ændret i forhold til 2019.



Mere kritiske besvarelser

Resultaterne fra undersøgelsen er i vidt omfang positive. Men på en række punkter – herunder den generelle tilfredshed – er der tale om mere kritiske besvarelser end i 2019.

Wilke har set samme udvikling i en række andre undersøgelser. Vi tilskriver det først og fremmest det ændrede mindset hos passagerne på grund af corona. Vi vurderer derfor ikke, at der er tale om en dårligere performance men ændrede forventninger hos passagerne.

En overordnet læring fra årets undersøgelse kan derfor være en "rekalibrering" af kvalitetsparametrene.



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 (Flextur og Plustur)
- 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 hos Sydtrafik kunder inden for Handicapordningen, Åben kørsel (Flextur og Plustur) og kommunalt visiteret kørsel.

Undersøgelsen er gennemført som telefoniske interviews.

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

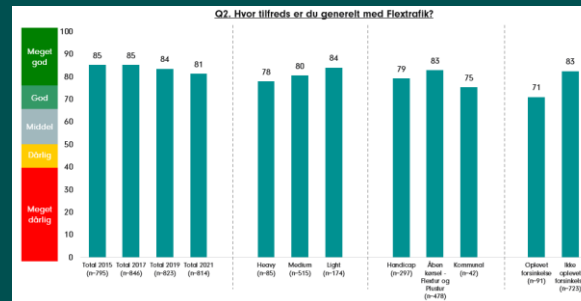


Undersøgelsens metode – forklaring af grafikker

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, selvom forskellen i absolutte tal er den samme.



Overblik

Samlet overblik

	2019	2021	Udvikling fra 2019 → 2021	
Tilfredshed	86	83	-3	↓
Total antal	823	814		
Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?	84	81	-3	↓
Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med Flextrafik?	88	85	-3	↓
Bestilling og behov	86	84	-2	
Total antal	653	634		
Alt i alt med bestillingen af din rejse	87	84	-3	↓
Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen	79	78	-1	
Medarbejdernes venlighed, da du bestilte turen	92	90	-2	
Bestillingssystemets brugervenlighed	n/a	78	n/a	
Bilen og køreturen	91	89	-2	↓
Total antal	823	814		
Afhentningstidspunktet	88	85	-3	↓
Ankomsttidspunktet	89	86	-3	↓
Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	91	90	-1	
Bilens indretning og komfort	89	87	-2	
Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	92	89	-3	↓
Chaufførens kørsel	93	90	-3	↓
Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde behov for det	93	90	-3	↓
Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	93	90	-3	↓
Turens varighed	92	90	-2	
Prisen for denne rejse	88	88	0	
Kontaktpunkter ved forsinkelse	69	71	2	
Total antal	24	33		
Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen?	69	71	2	



Signifikante forskelle ift. sidste måling vises med pile



Anbefalinger og konklusioner

Anbefaling

1

Oprethold den høje service

I 2021 ses der et fald i både den generelle tilfredshed med Flextrafik, og tilfredsheden med den seneste tur. For at undgå yderligere fald, bør der fokuseres på, at fastholde/ forbedre parametrene chaufførens kundeservice, ankomsttidspunktet, bilens indretning/ komfort og turens varighed, da de har direkte indflydelse på tilfredsheden med den seneste tur.

2

Bilen skal komme rettidig

I 2021 udtrykker 11% af kunderne, at de har oplevet forsinkelser eller at vognen helt udeblev. Hertil ser kunderne i 2021 gerne, at vognen kommer så tæt på det aftalte tidspunkt som muligt. Fokuser derfor på at forventningsafstemme med kunderne før turen påbegyndes, så der ikke opstår misforståelser.

3

Tilgodese nye behov

I 2021 bestilles størstedelen af turene over telefonen. Men den telefoniske bestilling er faldende. Flere bestiller i 2021 deres tur online. De nye behov bør imødekommes, hvor der fortsat fokuseres på at opretholde den høje kundeservice via telefonbestillingerne, men samtidigt også sikre, at online bestillingerne fungerer godt.



Konklusion - tilfredshed

Flextrafik vurderes "meget godt" blandt kunderne i 2021, når det kommer til den generelle tilfredshed samt seneste tur. Kunderne fremhæver særligt af positive oplevelser: at chaufføren var venlig, at bilen kom til tiden, samt at turen var afslappende og behagelig.

På trods af en overordnet høj tilfredshed skal det noteres, at der er registreret signifikante fald fra 2019 til 2021 for både tilfredsheden med Flextrafik generelt og med den seneste tur.

Jf. slide 4 er det vanskeligt at sammenligne resultaterne fra denne undersøgelse direkte med resultaterne fra 2019.



Fokusområder

Fokuser på at opretholde den høje tilfredshed, der eksisterer blandt kunderne ved at møde deres kunder med venlige chauffører, der aktivt er hjælpende. Hertil må bilen ikke komme for sent.



Konklusion – bestilling og behov

Når turen bestilles, sker det ofte via telefonen, men hvor 95% af turene blev bestilt over telefonen i 2015, er det i 2021 57%. Ligeledes stiger andelen af ture, der bestilles online, hvor 35% af turene for Flextur eller Plustur blev bestilt via Rejseplanen. Årsagen blandt dem, der ikke bestiller turen online, er, at de ikke bruger internet/ Smartphone eller Tablet.

Den generelle tilfredshed med bestillingen af rejsen falder fra 2019 til 2021. Hertil er det parameteret bestillingssystemets brugervenlighed ved online bestilling, der opnår den dårligste vurdering.



Fokusområder

Fokuser stadig på, at en stor del af jeres kunder benytter telefonen til at bestille deres tur. Men imødekom behovet om, at online bestilling er stigende, og flere benytter denne mulighed. Dermed bør der ses på, hvordan tilfredsheden ved den online bestilling kan blive endnu bedre.



Konklusion – bilen og køreturen

Tilfredsheden med bilen og køreturen er høj, og ingen af parametrene er af kunderne vurderet under "meget godt". De bedste vurderede parametre er rengøringen af bilen, chaufførens service samt turens varighed.

På trods af høj tilfredshed med bilen og køreturen, falder flere af parametrene i 2021 sammenlignet med 2019. Niveauerne i 2021 er på det laveste siden 2015. Det drejer sig særligt om afhentningstidspunktet og ankomsttidspunktet.



Fokusområder

Bliv ved med at opretholde den høje service Flextrafik er kendt for. Men der registreres for første gang fald på flere parametre, hvilket bør sikres ikke fortsætter.

Konklusion – kontaktpunkter ved forsinkelser

Kunderne forventer i høj grad i 2021, at bilen kommer tidligst 15 min. før det oplyste tidspunkt, og ikke senere end 15 min. efter det oplyste tidspunkt.

Hertil er det positivt, at 88% af kunderne ikke har oplevet forsinkelser. Blandt de kunder, der har oplevet forsinkelser og rettet henvendelse til Flextrafik, er tilfredsheden høj.

I 2021 udtrykker 11%, at de har oplevet forsinkelse eller at vognen helt udeblev. Det er især dem, som ofte bruger Flextrafik, samt dem, som har brugt den kommunale kørselstype.

Blandt dem, der oplevede forsinkelser eller udeblivelse, kontaktede ikke Flextrafik pga., at bilen ikke var meget forsinket eller den kom, inden de nåede at kontakte Flextrafik.



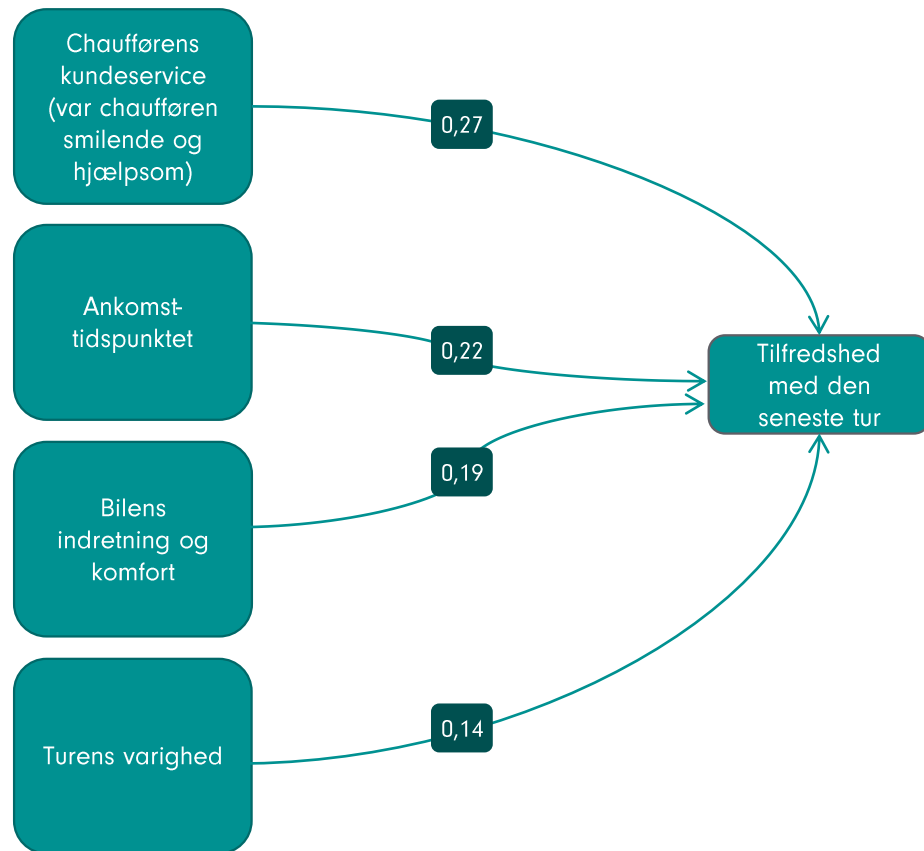
Fokusområder

Fokuser især på, at kunderne ikke oplever forsinkelse eller at vognen helt udebliver, da det har direkte indflydelse på den samlede tilfredshed med Flextrafik.

Kunder, der så oplever forsinkelse, skal imødekommes af en venlig kundeservice, der aktivt hjælper dem.

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.

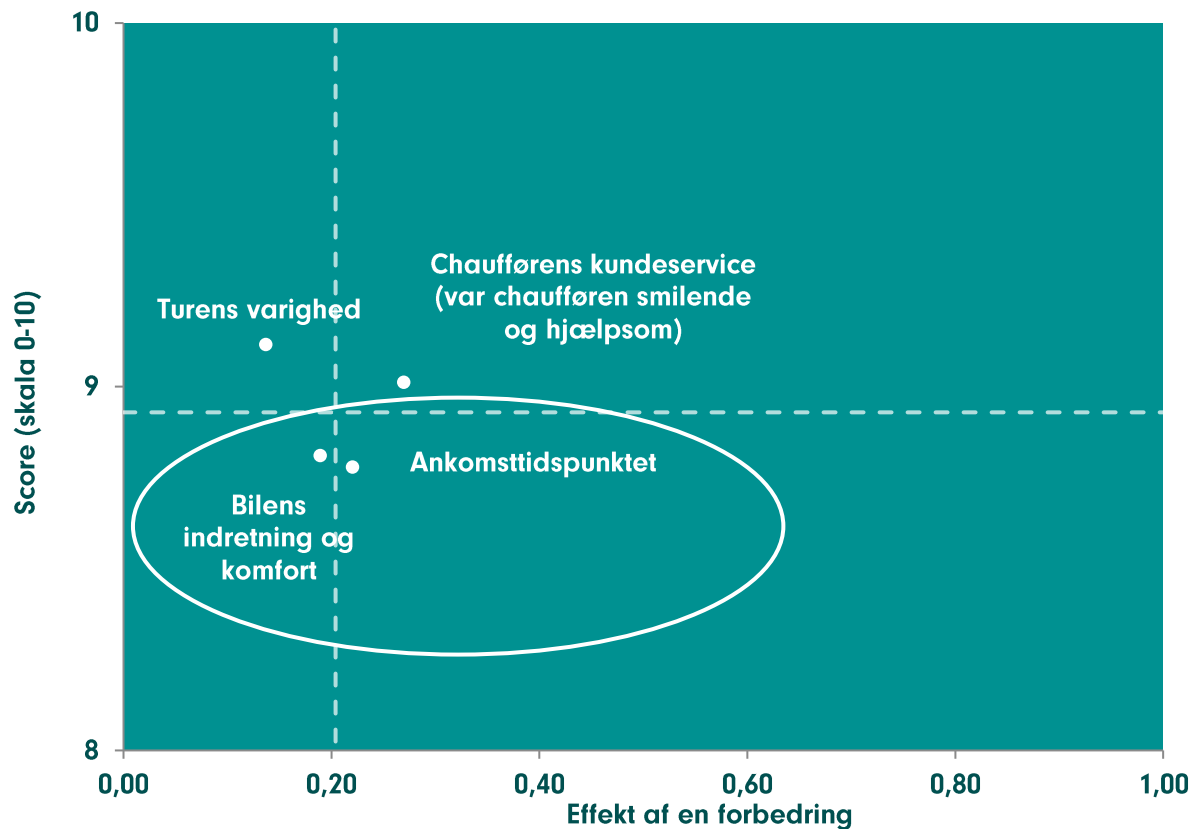
Fire forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med den seneste tur i år 2021; "chaufførens kundeservice", "ankomsttidspunktet", "bilens indretning og komfort" og "turens varighed".

Parameteret "chaufførens kundeservice" bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke den overordnede tilfredshed med den seneste tur.

Ved at øge tilfredsheden med "chaufførens kundeservice" med 1 point på en skala fra 1 til 100, vil den samlede tilfredshed med turen øges med 2,7 point på en skala fra 1-100.



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.

Indsatskortet viser, at ankomsttidspunktet og bilens indretning og komfort bør være de primære indsatsområder. Selvom scoren er høj på de to parametre, er scoren ift. deres effekt på tilfredsheden lav. Derfor bør der fokuseres på at forbedre forhold vedrørende ankomsttidspunktet og bilens indretning og komfort .



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

Tema	Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med.....	Score	Effekt	Ved ikke	Indekseret effekt
Chauffør – kundeservice	Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	9,0	0,27	2%	33%
Rettidighed - ankomst	Ankomsttidspunktet	8,8	0,22	1%	27%
Bilens indretning	Bilens indretning og komfort	8,8	0,19	3%	23%
Rejsetid	Turens varighed	9,1	0,14	4%	17%
Chauffør – kørsel*	Chaufførens kørsel	9,0		3%	
Rettidighed – afhentning*	Afhentningstidspunktet	8,6		1%	
Chauffør - hjælpsomhed*	Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen	9,1		9%	
Rengøring*	Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	9,1		9%	
Chaufførens service ved sikkerhed*	Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	9,1		5%	
Prisen*	Prisen for denne rejse	8,9		4%	

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

I 2019 havde chaufførens kundeservice en signifikant effekt på tilfredsheden. Dette er også gældende i 2021.



Resultater

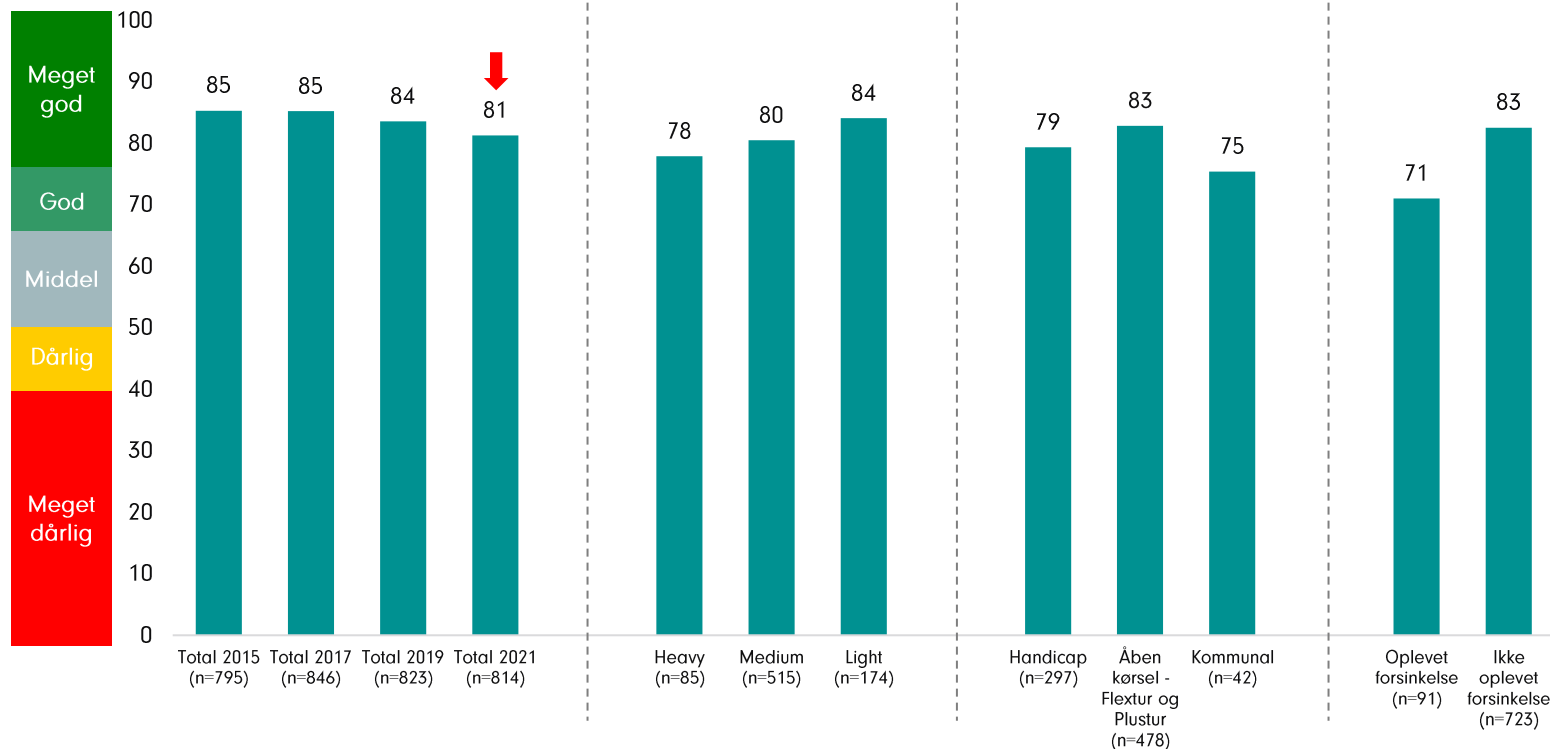
Overordnede parametre



Tilfredshed med Flextrafik generelt

Total og fordelt på målgrupper

Q2. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



Den generelle tilfredshed med Flextrafik falder blandt kunderne fra 2019 til 2021.



Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile

Totalen, vist til venstre, udgør gennemsnittet Handicap, Åben kørsel (Flextur og Plustur) og Kommunal kørsel.

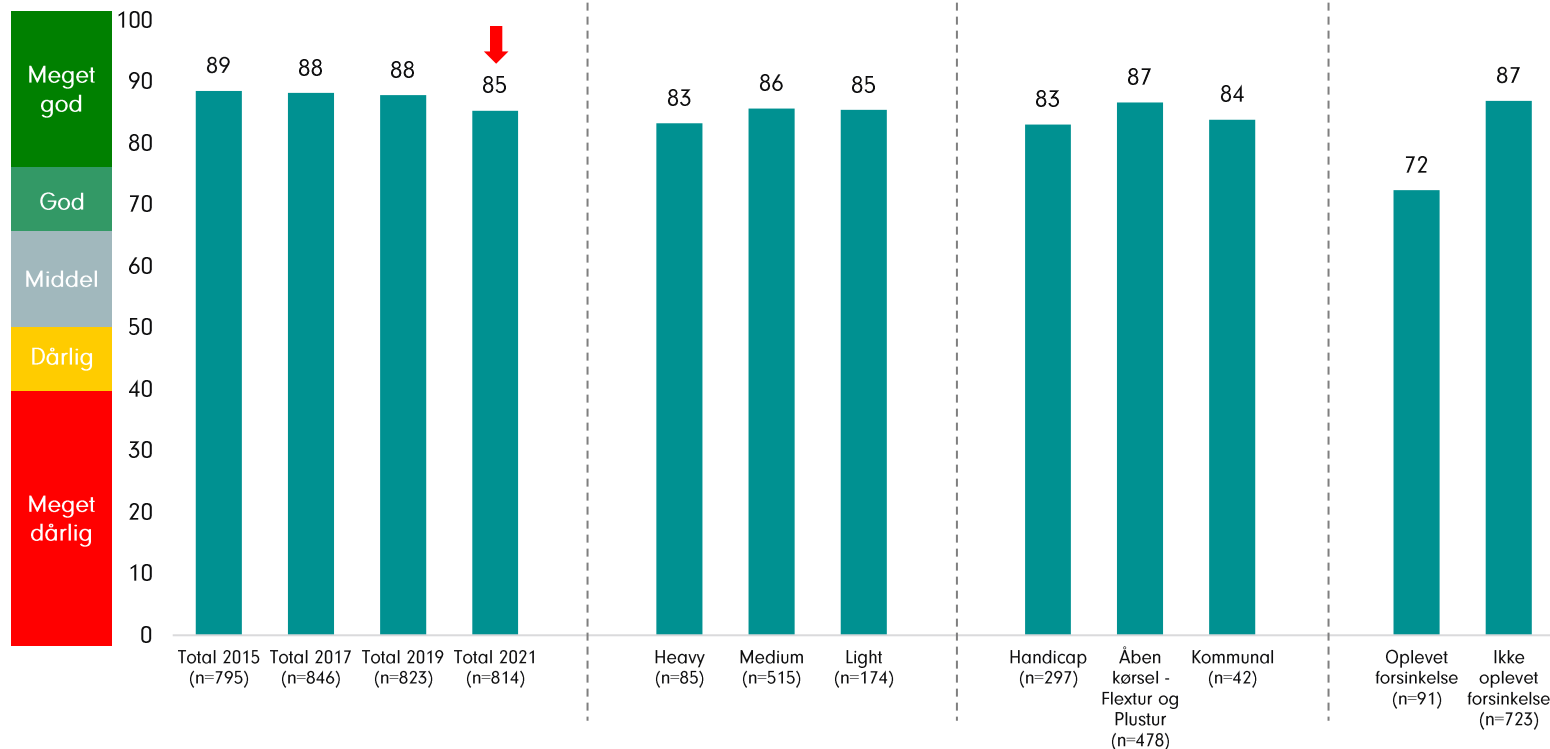




Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik ^{Total}

og fordelt på målgrupper

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



Der registreres et fald i tilfredsheden med den seneste tur fra 2019 til 2021.



Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile

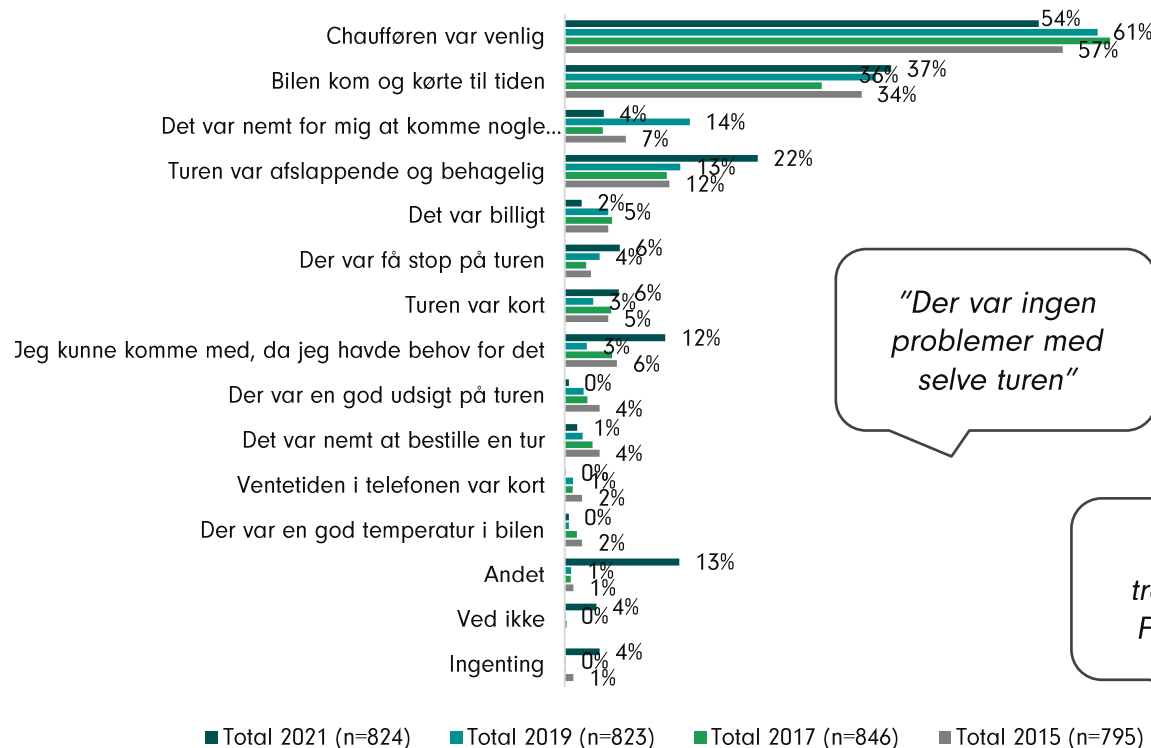
Totalen, vist til venstre, udgør gennemsnittet Handicap, Åben kørsel (Flextur og Plustur) og Kommunal kørsel.





Positive oplevelser med seneste tur

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



"Det der var godt var, at de kom nogenlunde til tiden"

"Der var ingen problemer med selve turen"

"Jeg synes det er godt der er kommet et bedre system, hvilket gør at chaufførerne har lettere ved at finde mig"

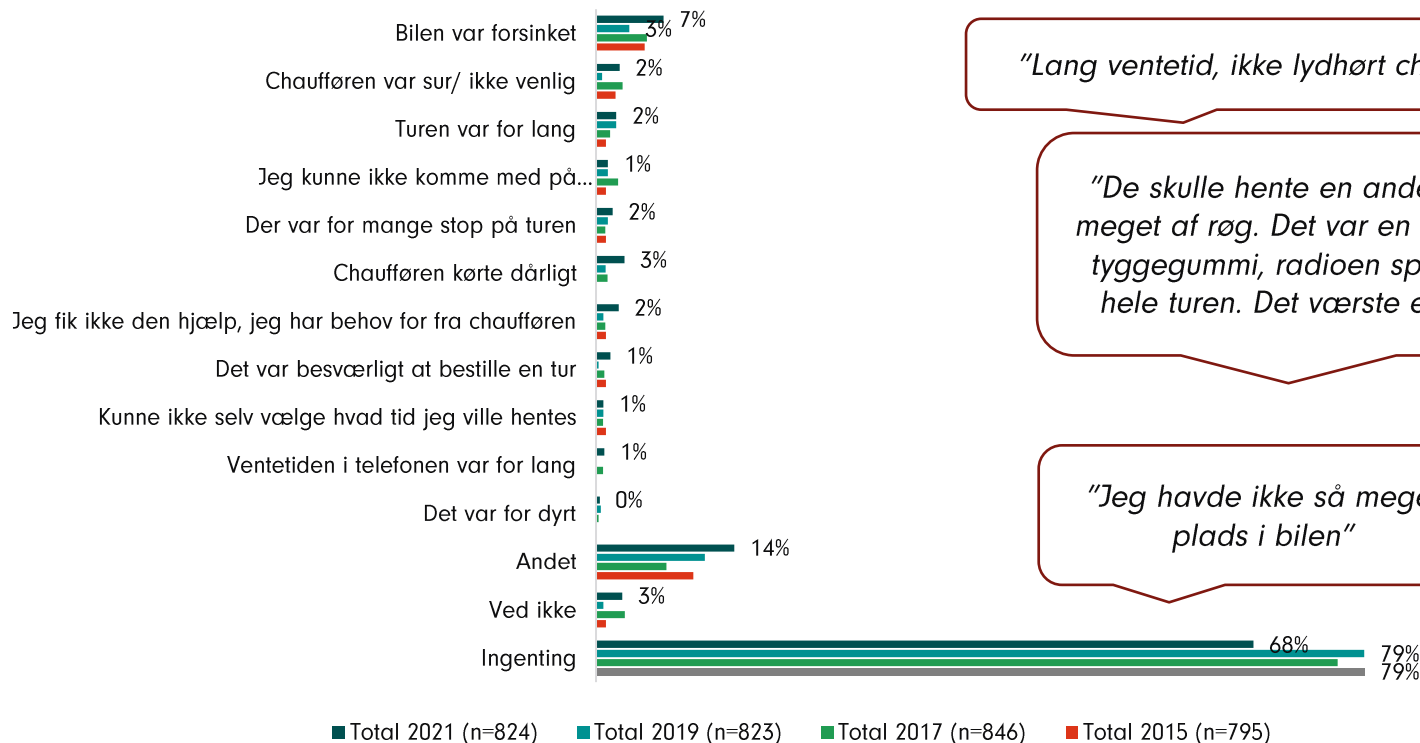
"Der er ingen offentlig transport, hvor jeg bor, så Flextrafik er god for mig"





Negative oplevelser med seneste tur

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



"Lang ventetid, ikke lydhørt chauffør"

"De skulle hente en anden person, og det lugtede rigtig meget af røg. Det var en lille personbil. Chaufføren havde tyggegummi, radioen spillede, og jeg havde det dårligt hele turen. Det værste er at det lugtede af cigaretrøg"

"Jeg havde ikke så meget plads i bilen"

"Hun kom for tidligt"

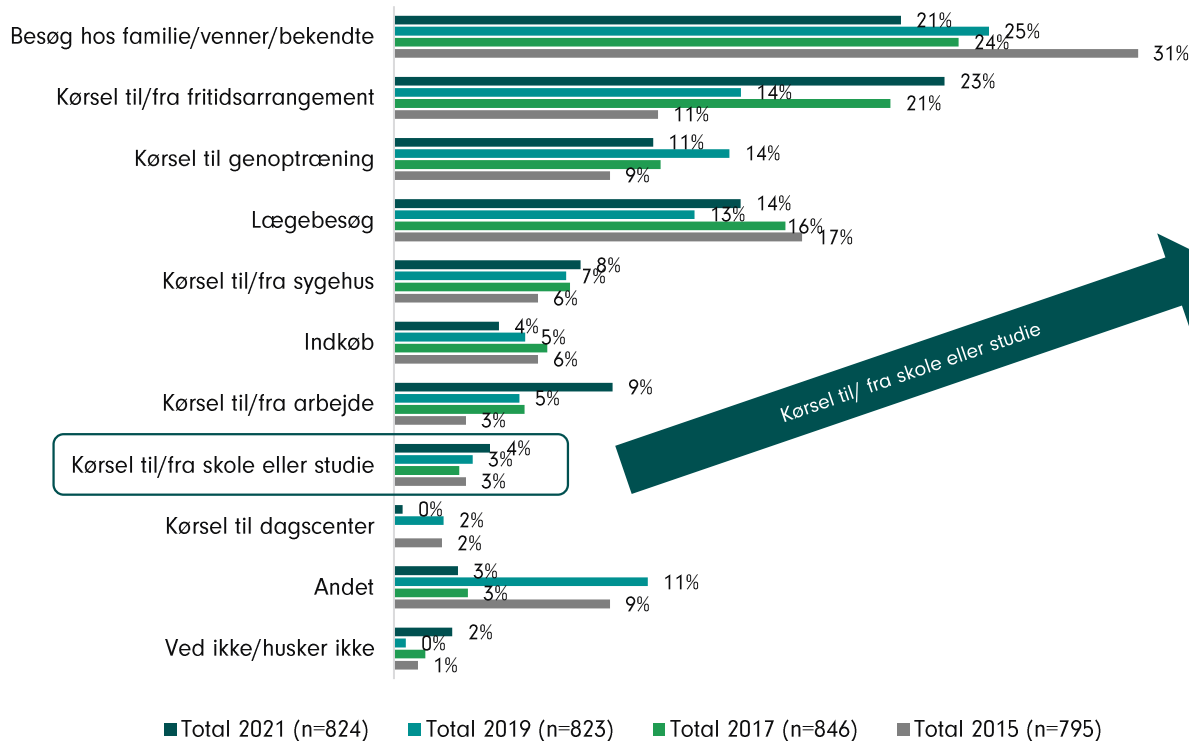




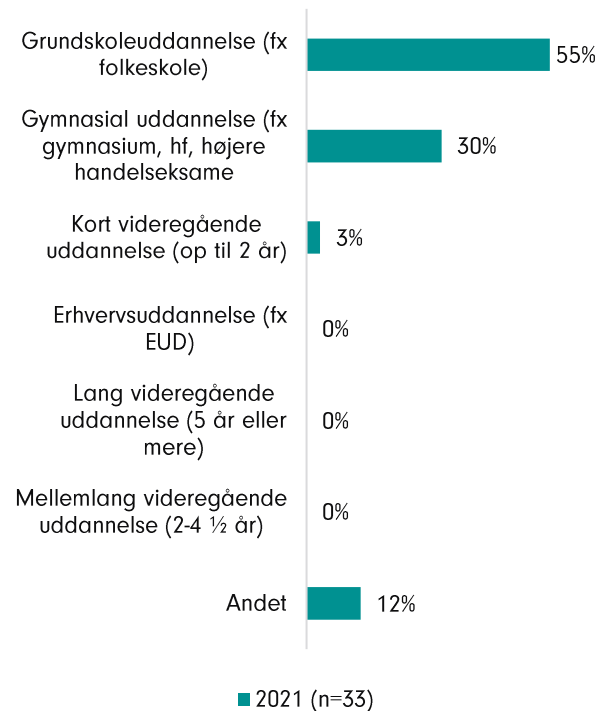
Formål med sidste tur

Total

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



Q3 - (Kørsel til/ fra skole eller studie) - Hvilken skole eller studie?



Resultater

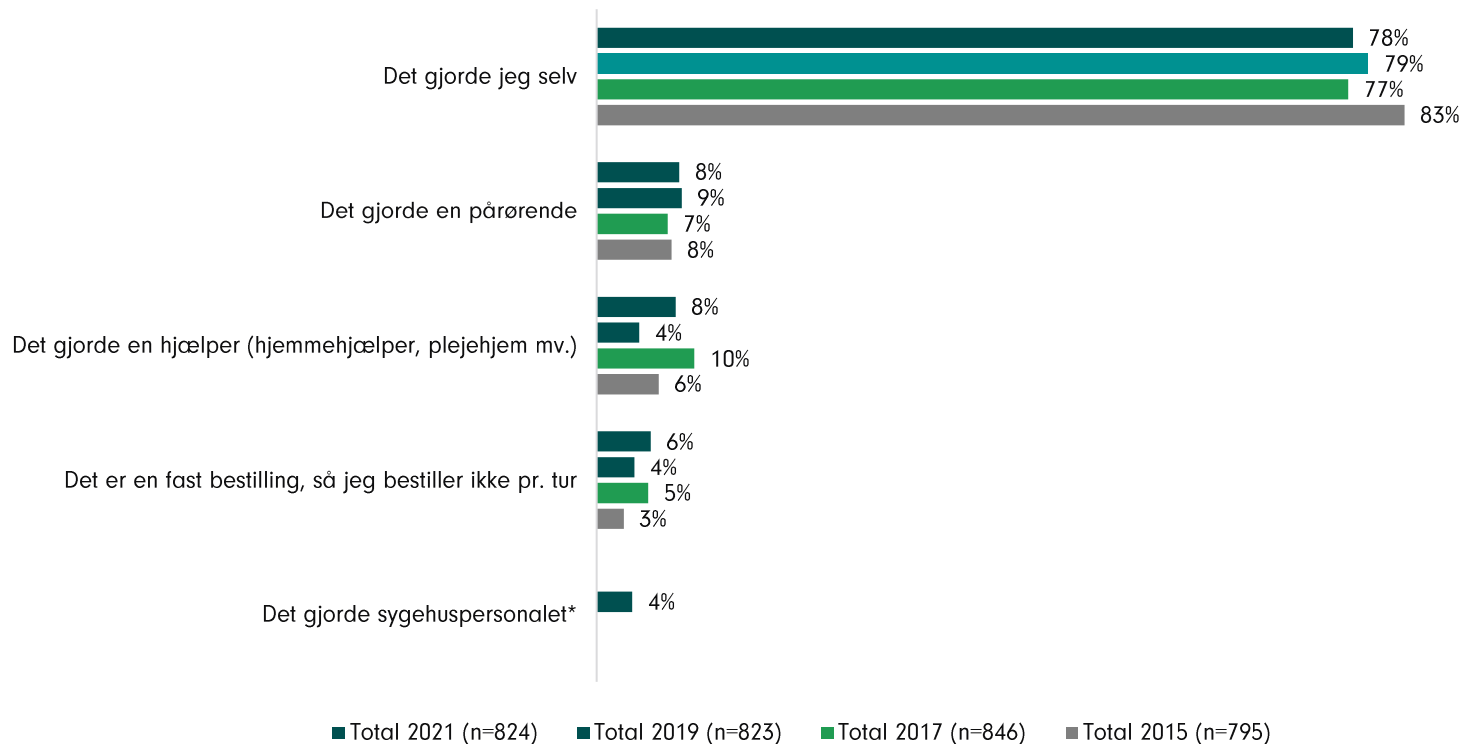
Bestilling og behov



Bestilling af Flextrafik

Total

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



*Kategorien er blevet tilføjet i 2019-undersøgelsen

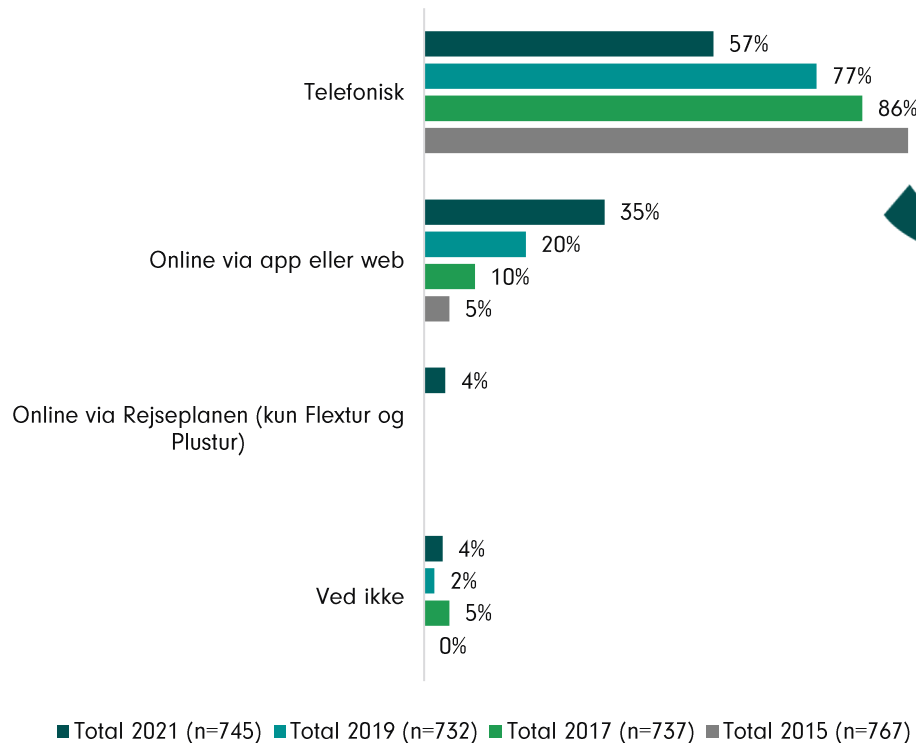


Bestillingsmetode

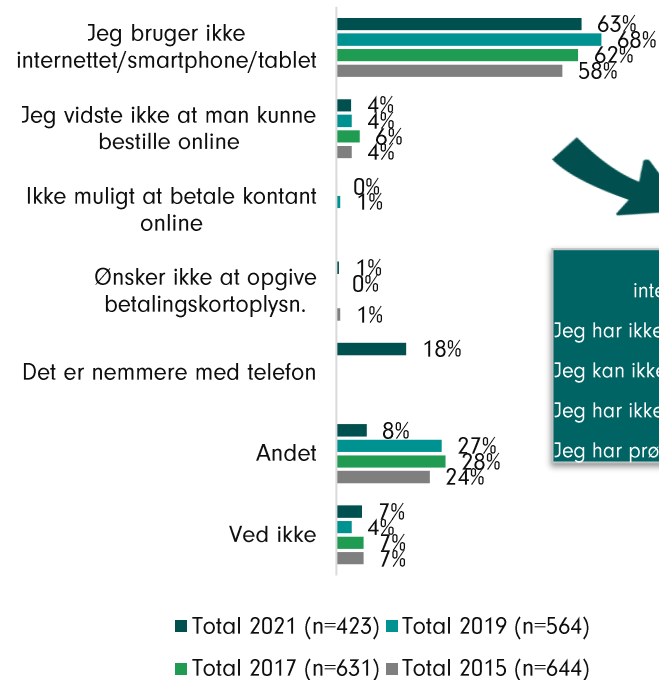
Total



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?



"Hvorfor bruger du ikke internettet/smartphone/tablet"

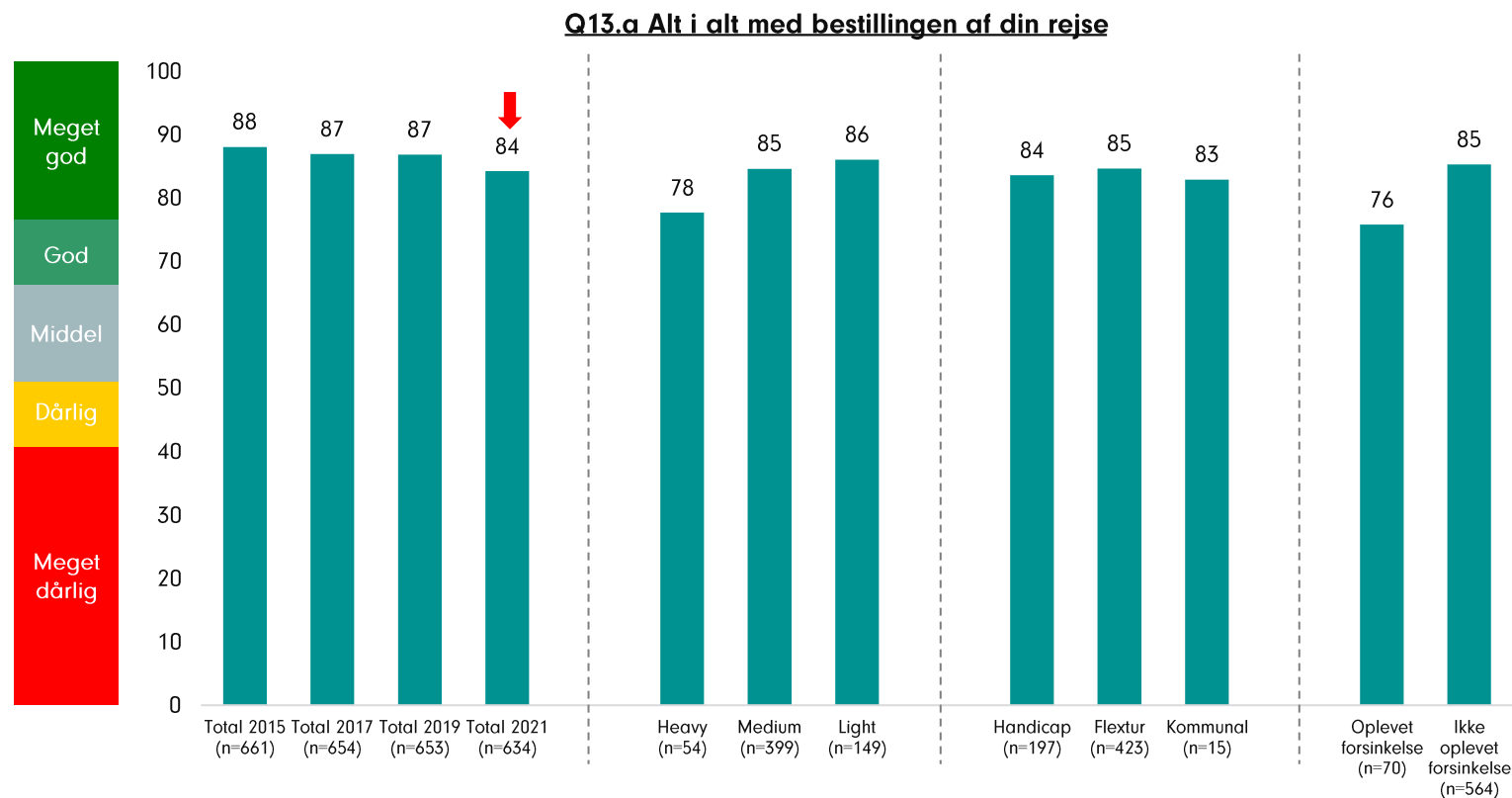
- Jeg har ikke smartphone/tablet/computer 39%
- Jeg kan ikke finde ud af online 33%
- Jeg har ikke internet 23%
- Jeg har prøvet online, men det virker ikke 6%





Tilfredshed med bestilling

Total og fordelt på målgrupper



Tilfredsheden med bestillingen falder en smule fra 2019 til 2021.



Signifikante forskelle ift. sidste måling vises med pile

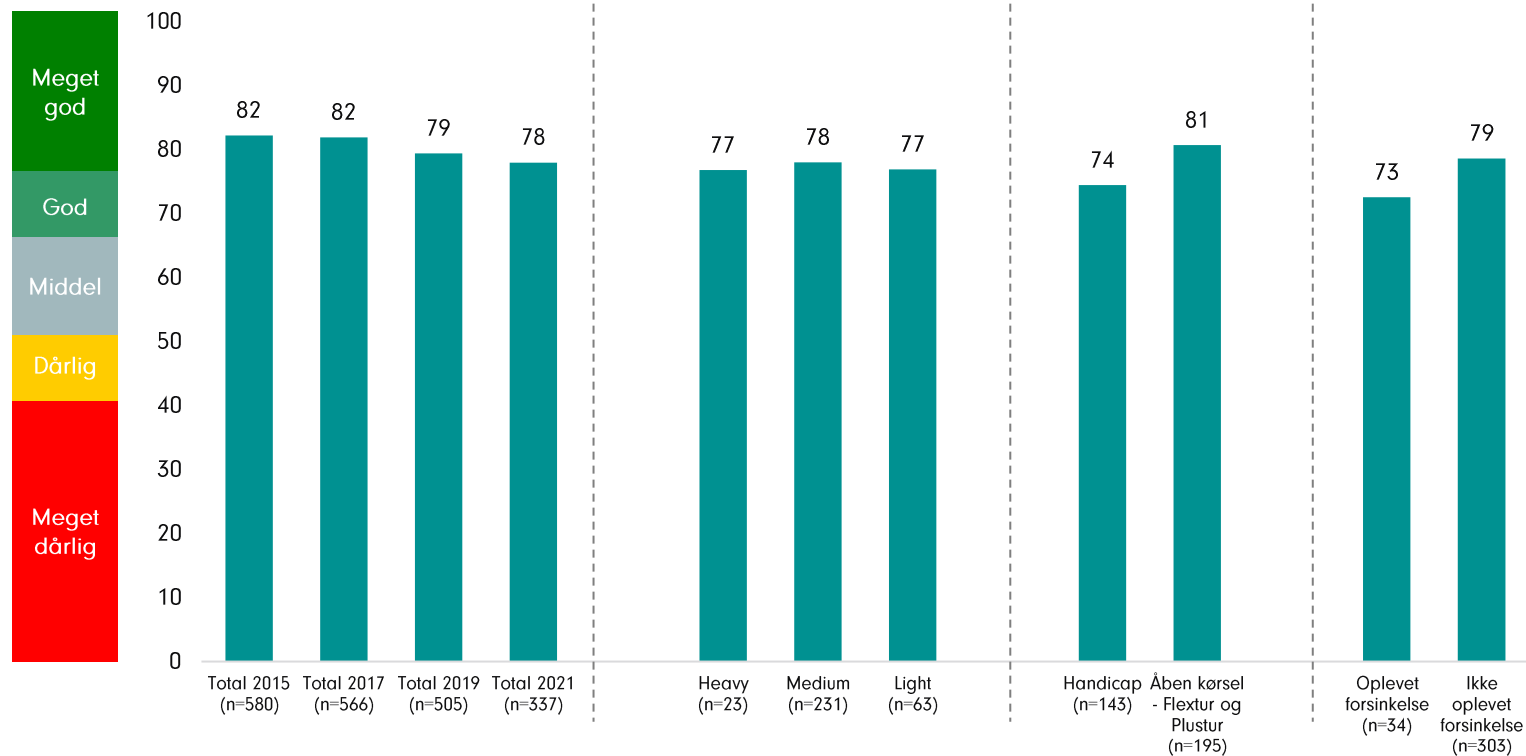




Tilfredshed med ventetid i telefon

Total og fordelt på målgrupper

Q13.b Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen

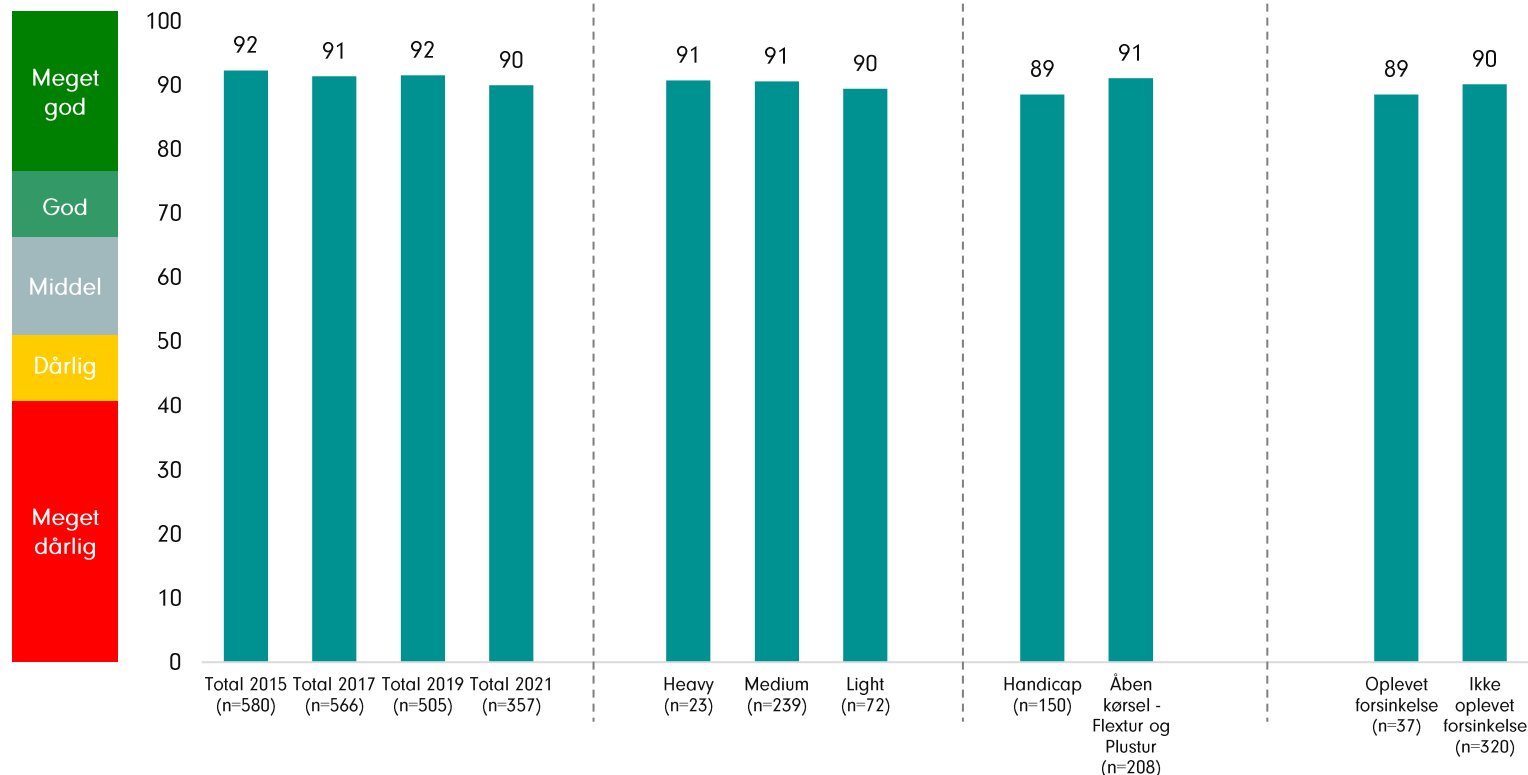




Tilfredshed med medarbejderen

Total og fordelt på målgrupper

Q13.c Medarbejdernes venlighed, da du bestilte turen

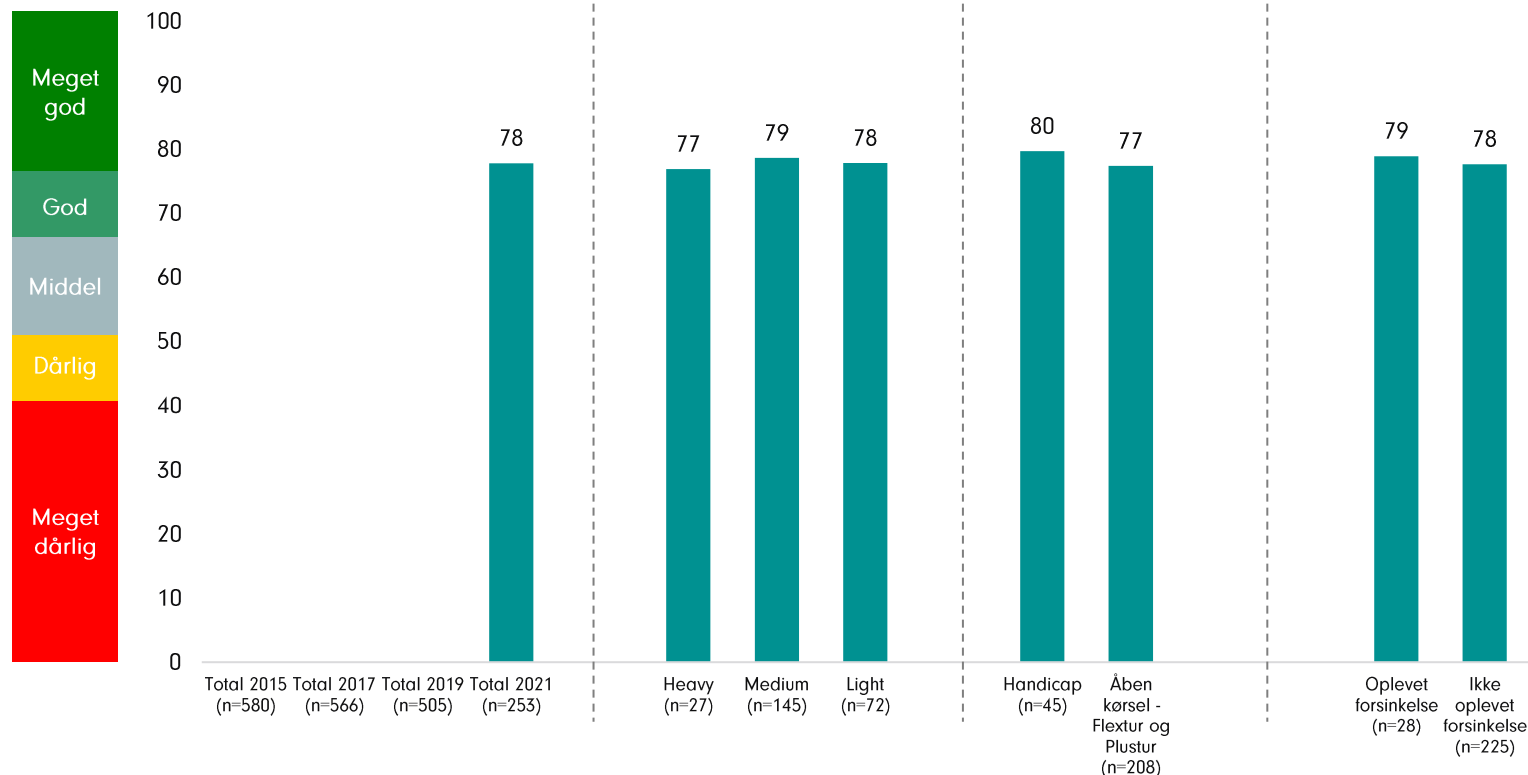




Tilfredshed med bestillingssystemets brugervenlighed ved online bestilling

Total og fordelt på målgrupper

Q13.d Bestillingssystemets brugervenlighed ved online bestilling



"Hvorfor er du ikke tilfreds med brugervenligheden i bestillingssystemet?"

Der opstår ofte tekniske fejl	26%
Jeg får ikke den rejsetid, jeg gerne vil have	26%
Den oplyste rejsetid er svær at forstå	12%
Jeg ved ikke, hvordan jeg skal afbestille turen	6%
Det er svært at oprette sig som bruger	3%
Det er svært at logge ind	0%
Andet	47%

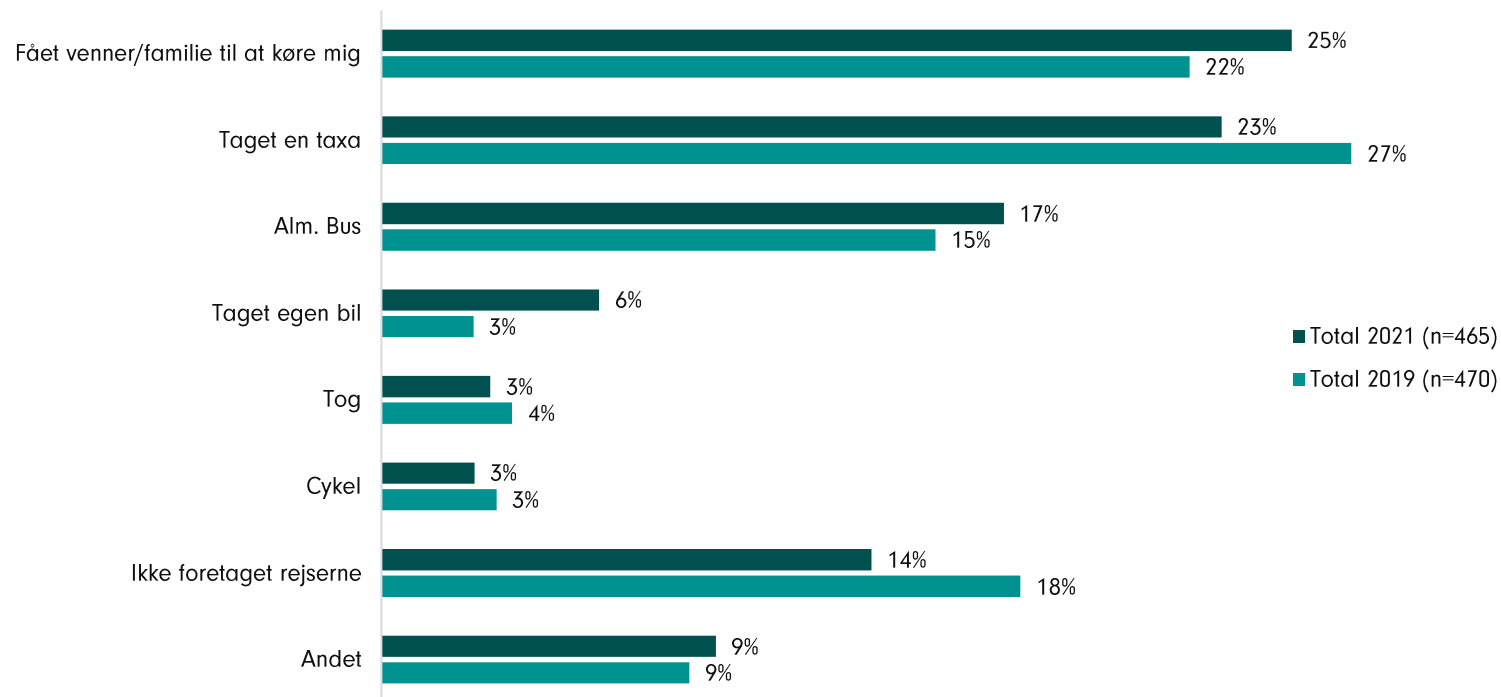
Ingen data i 2015, 2017, 2019



Behov for Flextrafik



Q9a. Hvis du ikke havde åben kørsel (Flextur og Plustur) til rådighed, hvad ville du så have benyttet som erstatning for dine rejser?



Hvis ikke man har Flextrafik til rådighed, så vil størstedelen få deres venner/ familie til at køre dem, eller tage en taxi.



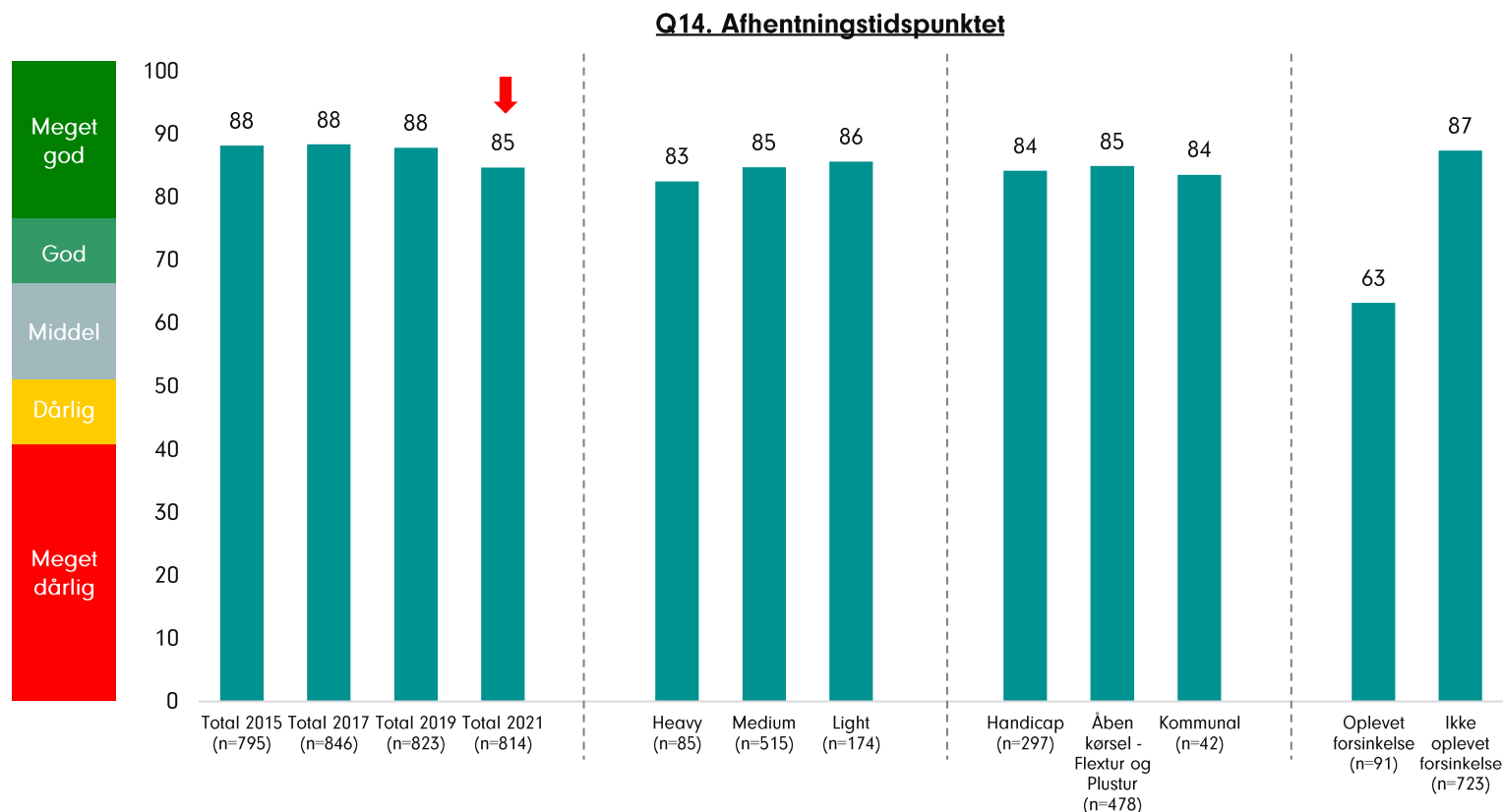
Resultater

Bilen og kjøreturen



Tilfredshed med afhentningstidspunkt

Total og fordelt på målgrupper



Vurderingen af afhentningstidspunktet falder fra 2019 til 2021.



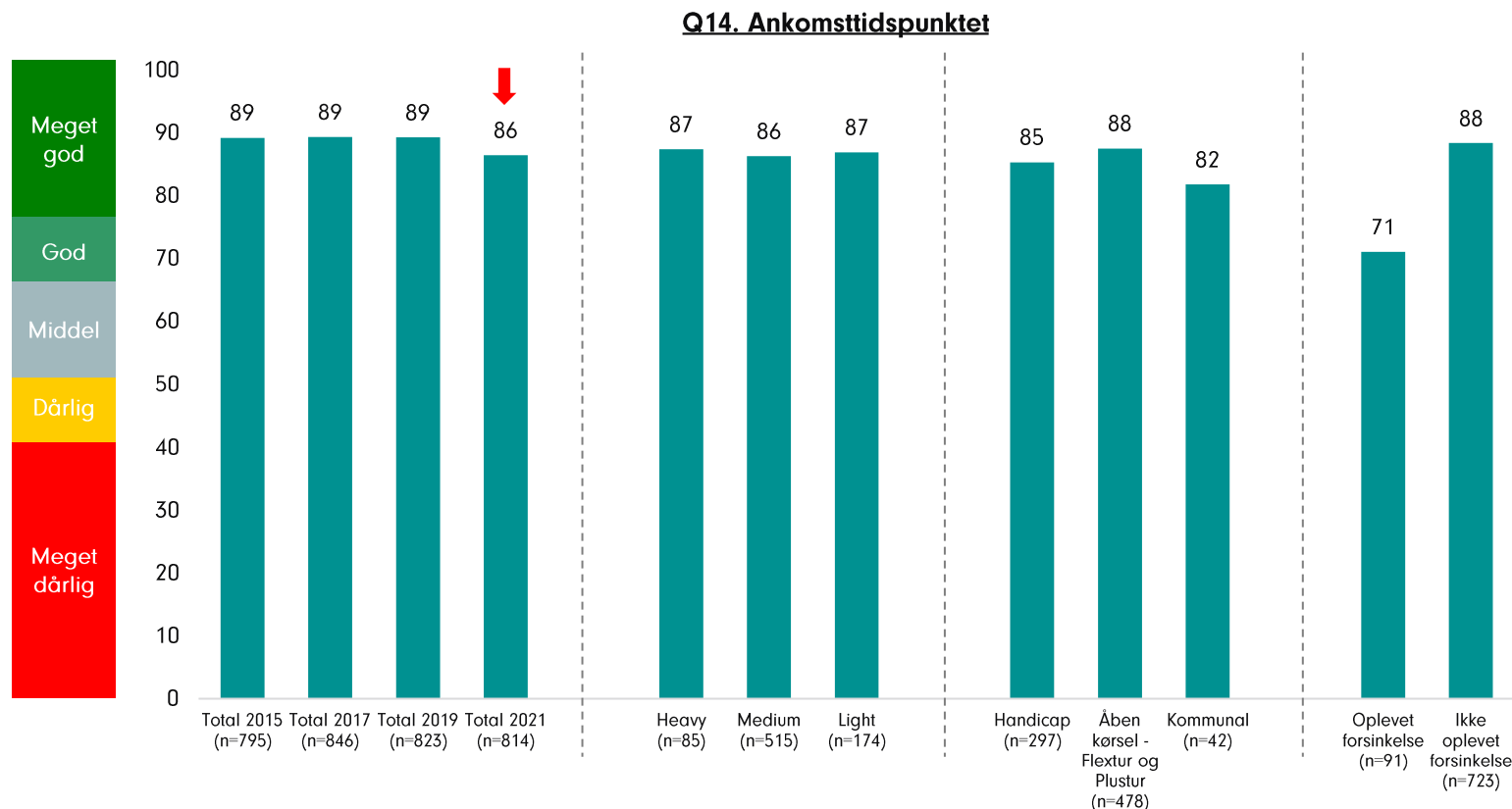
Signifikante forskelle ift. sidste måling vises med pile





Tilfredshed med ankomsttidspunkt

Total og fordelt på målgrupper



Der registreres et fald i tilfredsheden med ankomsttidspunktet fra 2019 til 2021.



Signifikante forskelle ift. sidste måling vises med pile

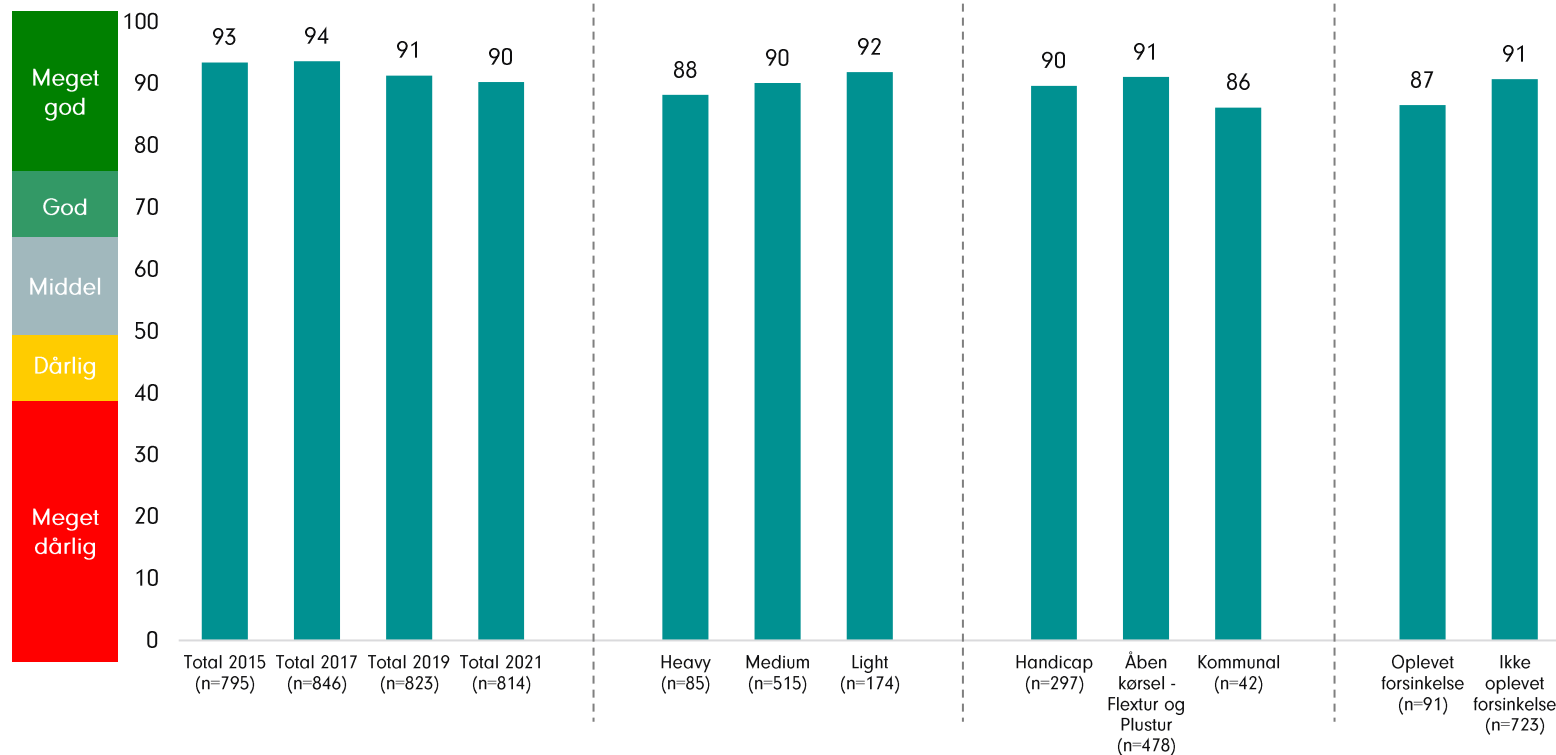




Tilfredshed med rengøring af bilen

Total og fordelt på målgrupper

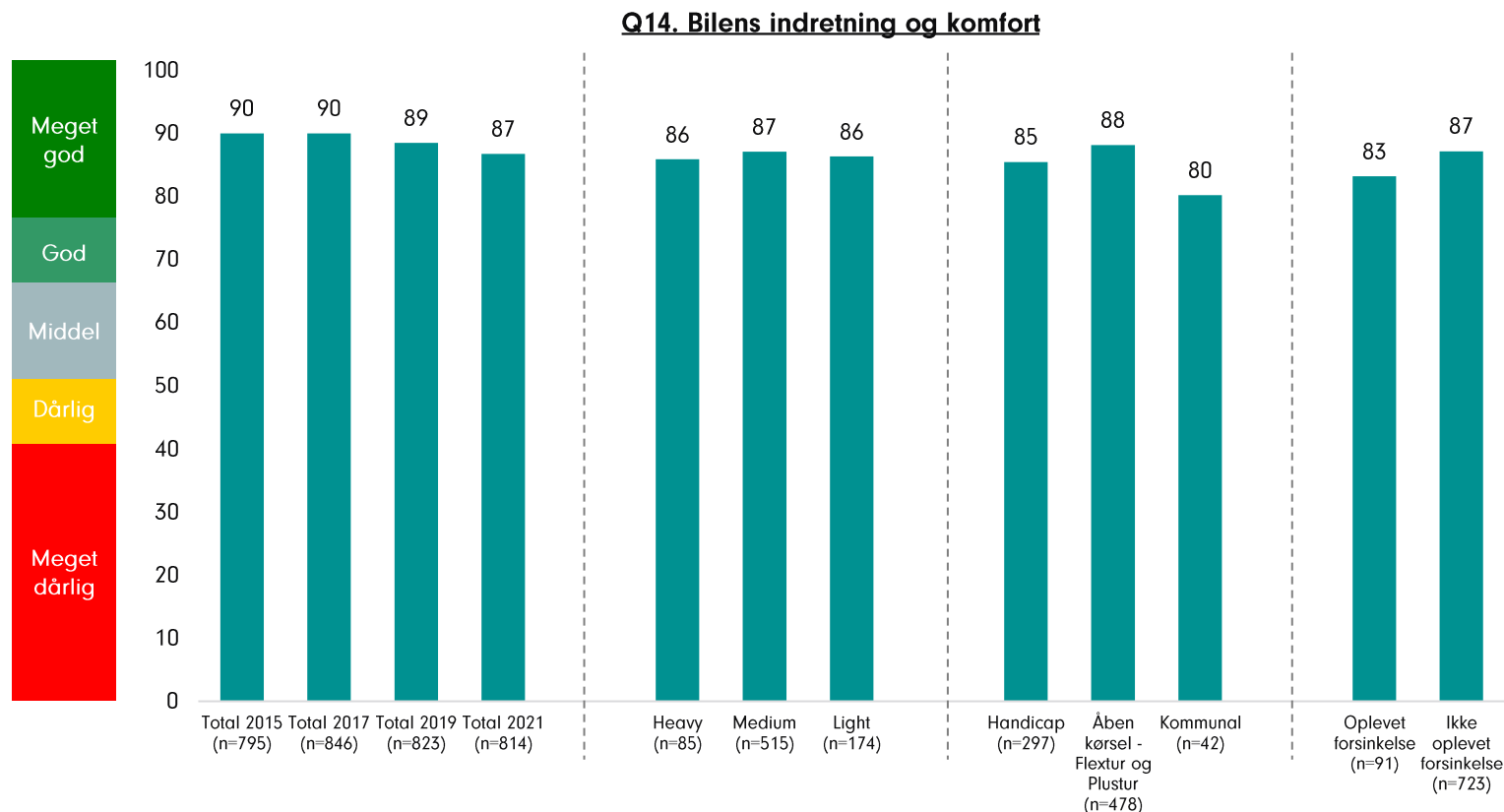
Q14. Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)





Tilfredshed med indretning og komfort

Total og fordelt på målgrupper

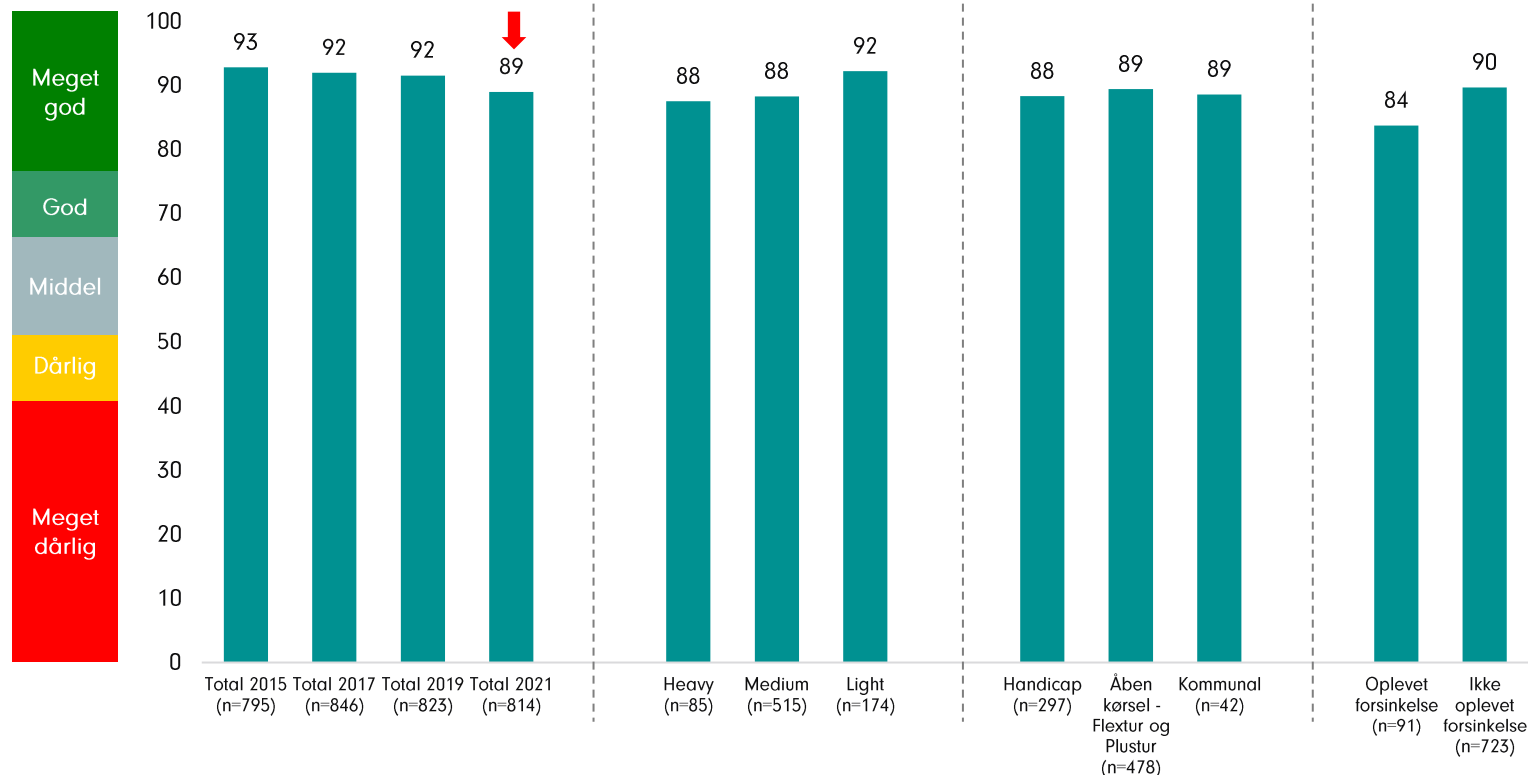




Tilfredshed med chaufførens kundeservice

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)



Kunderne er i 2019 i lavere grad tilfredse med chaufførens kundeservice.



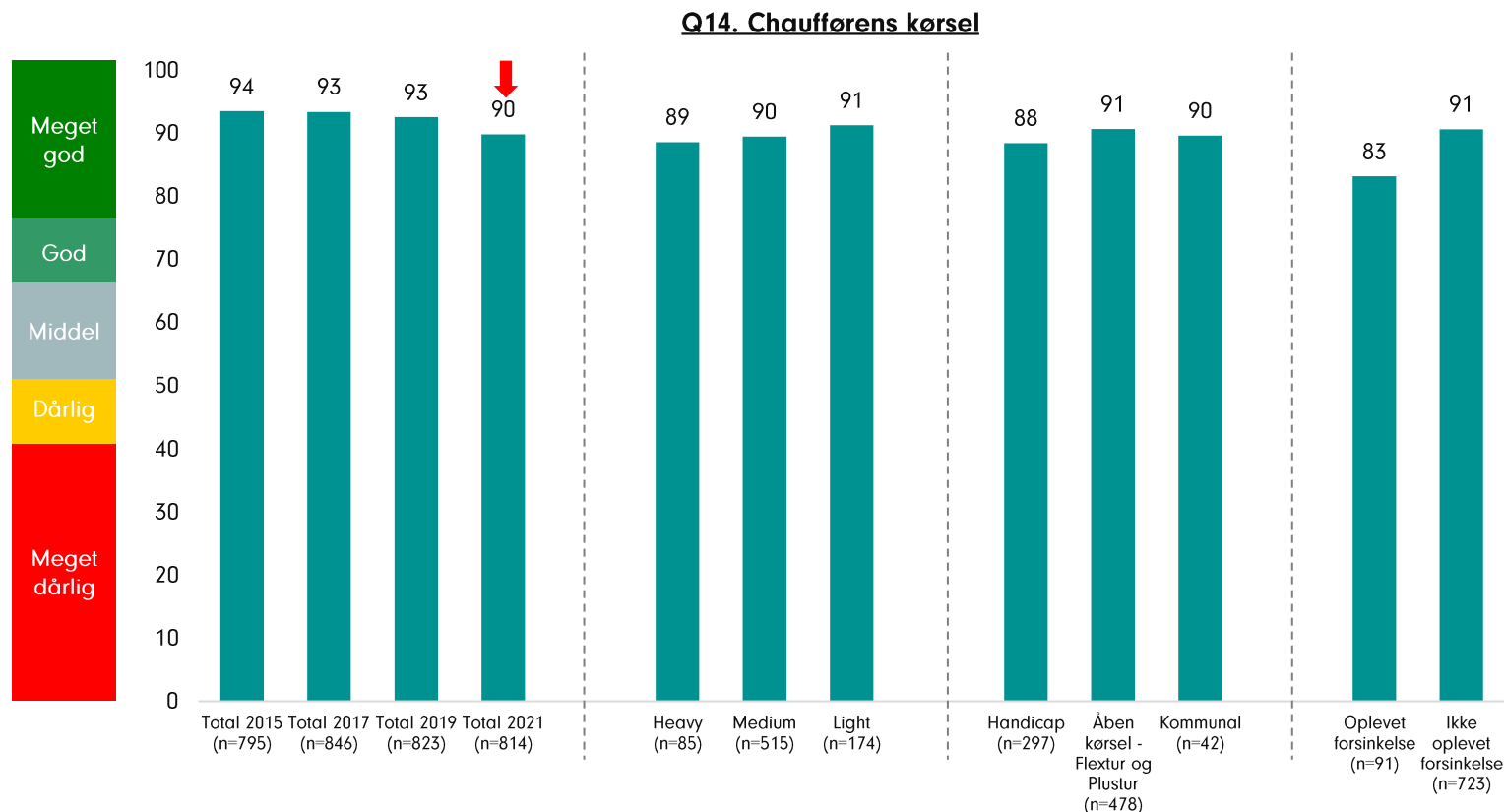
Signifikante forskelle ift. sidste måling vises med pile





Tilfredshed med chaufførens kørsel

Total og fordelt på målgrupper



Signifikante forskelle ift. sidste måling vises med pile

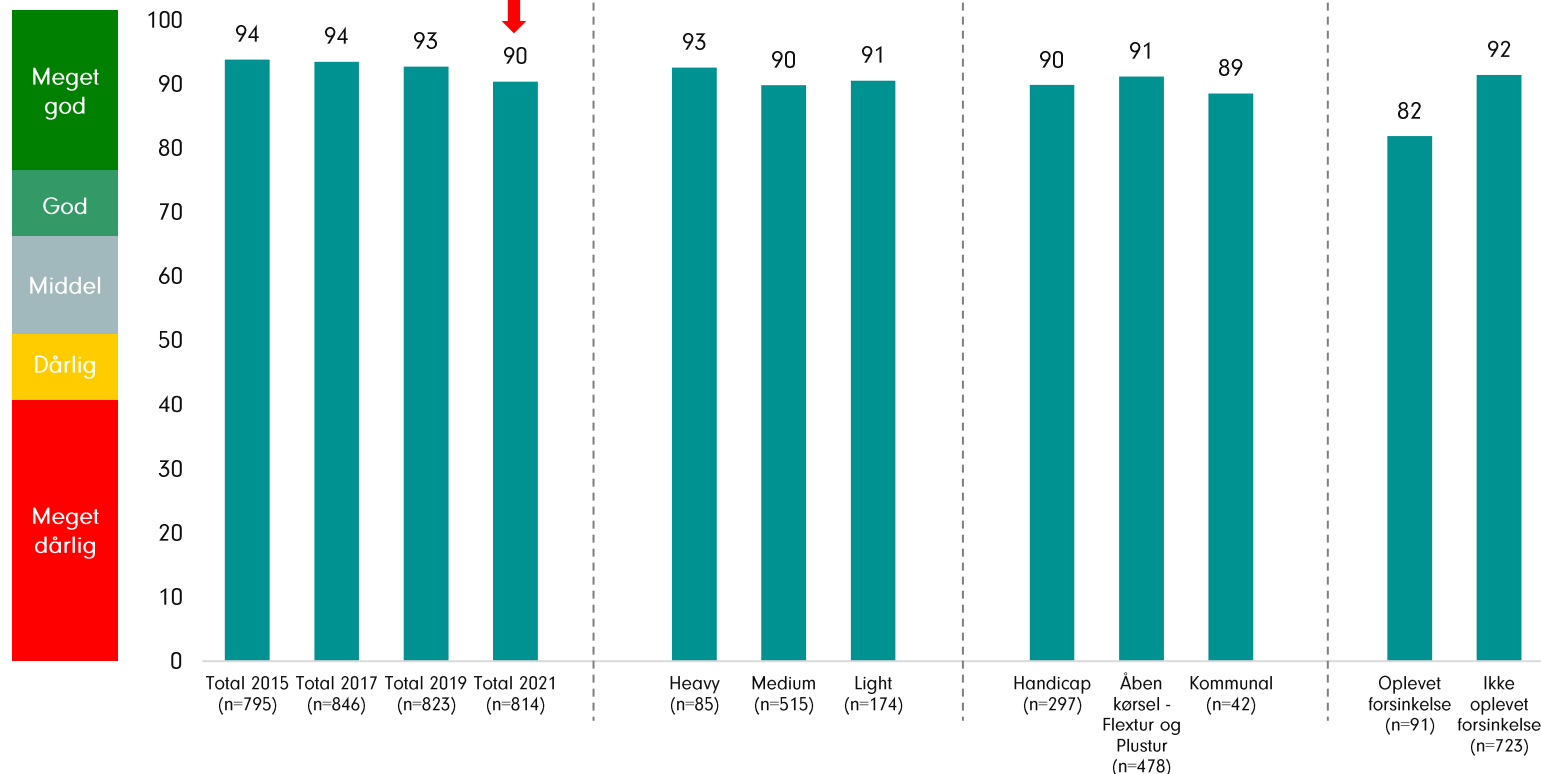




Tilfredshed med chaufførens hjælp

Total og fordelt på målgrupper

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



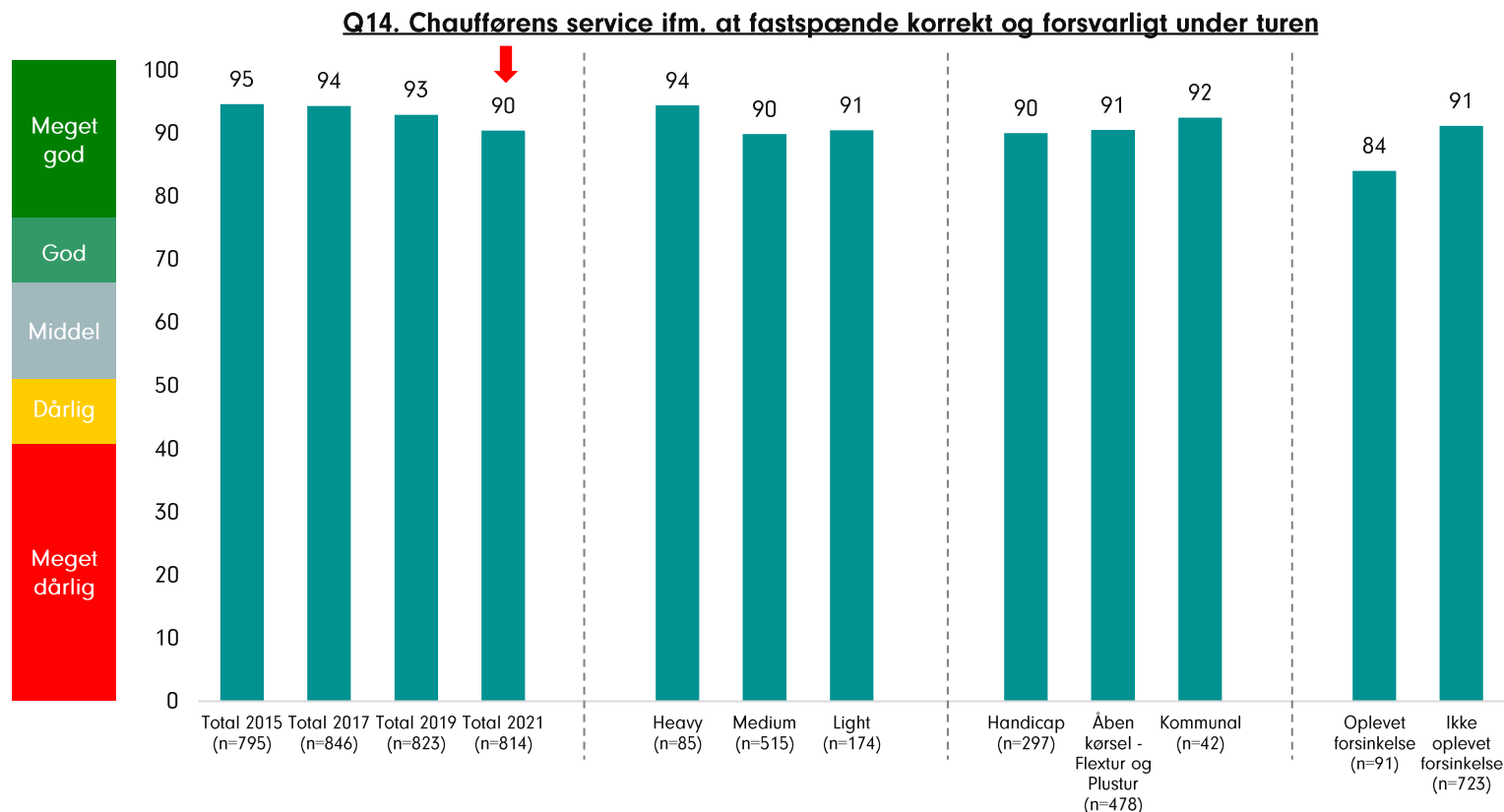
Signifikante forskelle ift. sidste måling vises med pile





Tilfredshed med chaufførens service

Total og fordelt på målgrupper



Tilfredsheden med chaufførens service falder signifikant fra 2019 til 2021.



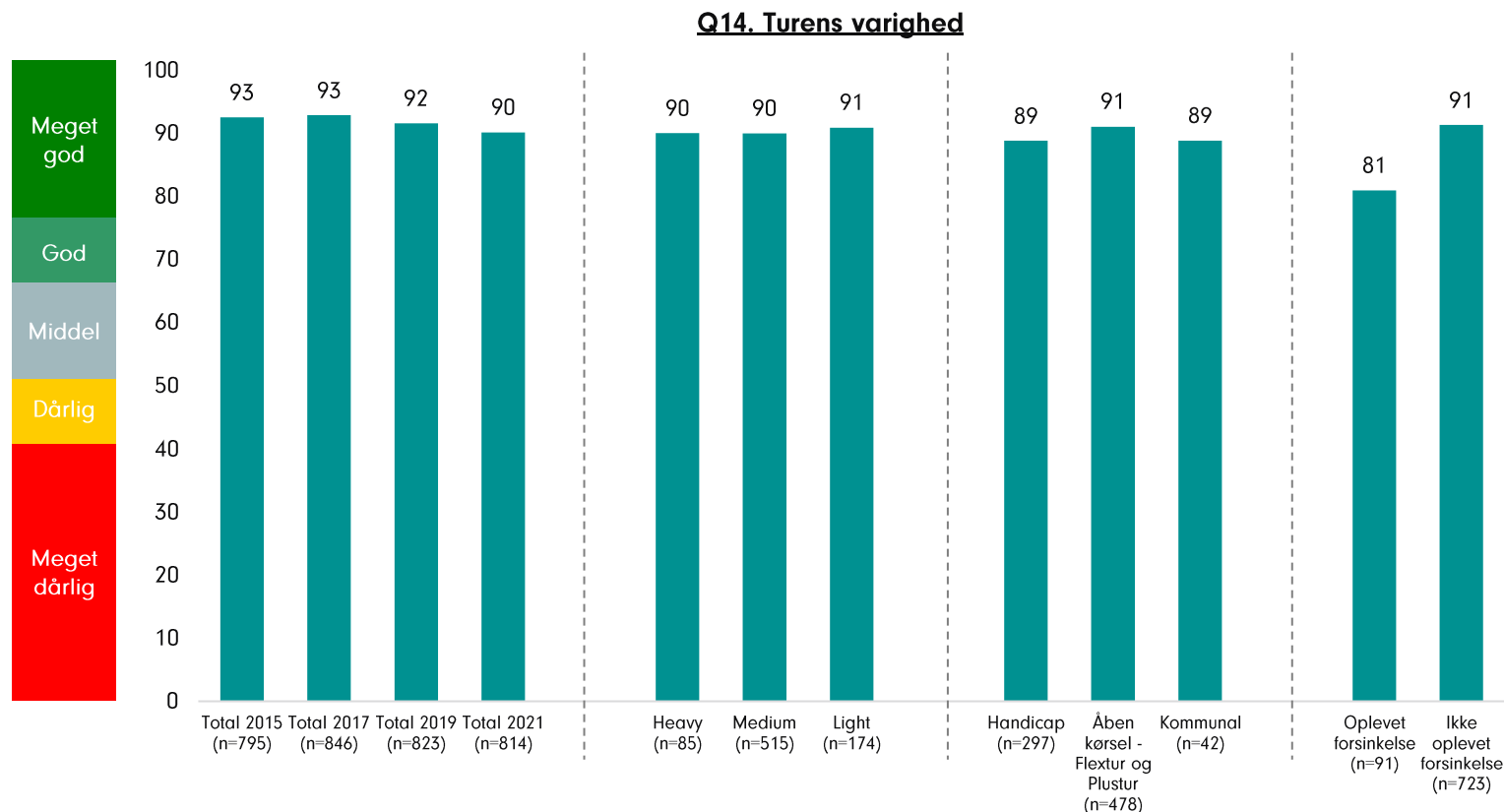
Signifikante forskelle ift. sidste måling vises med pile





Tilfredshed med turens varighed

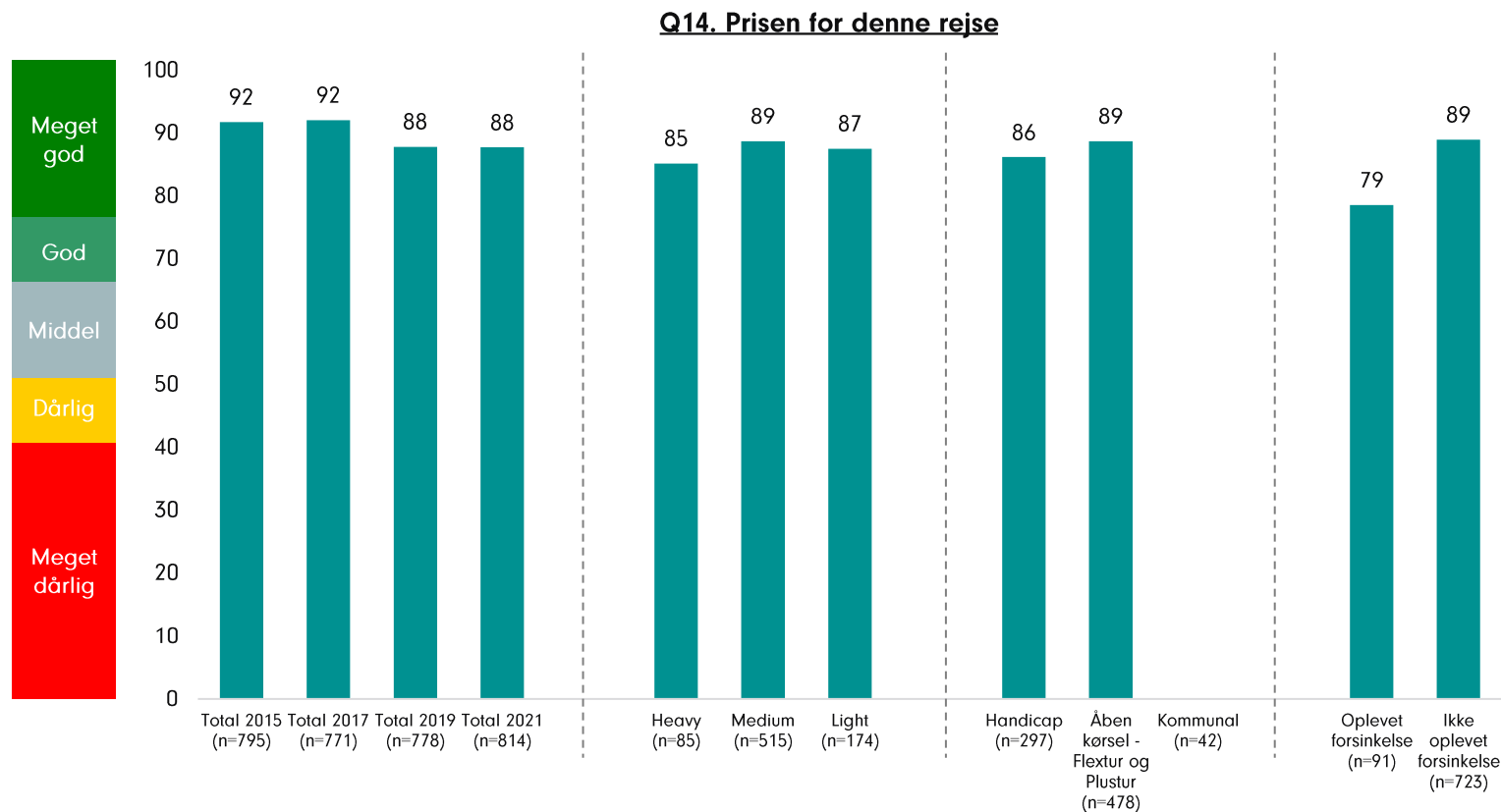
Total og fordelt på målgrupper





Tilfredshed med prisen

Total og fordelt på målgrupper



Resultater

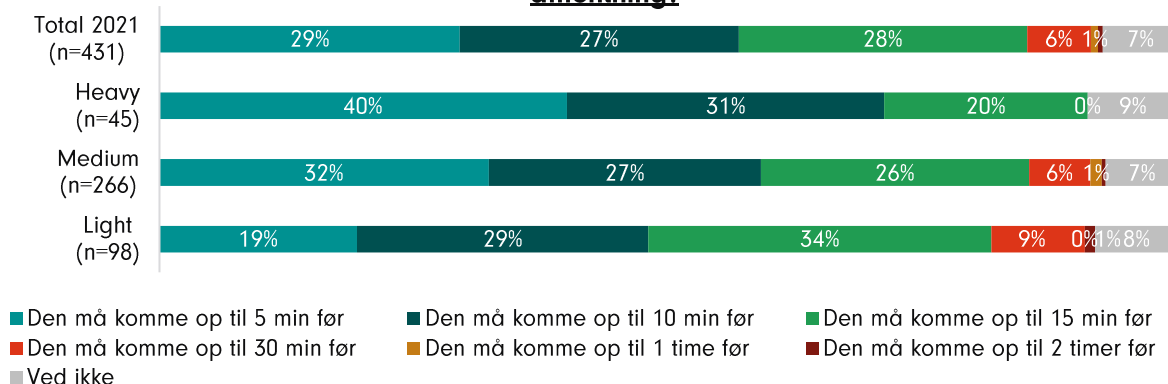
Kontaktpunkter og forsinkelser



Behov ved afhentning

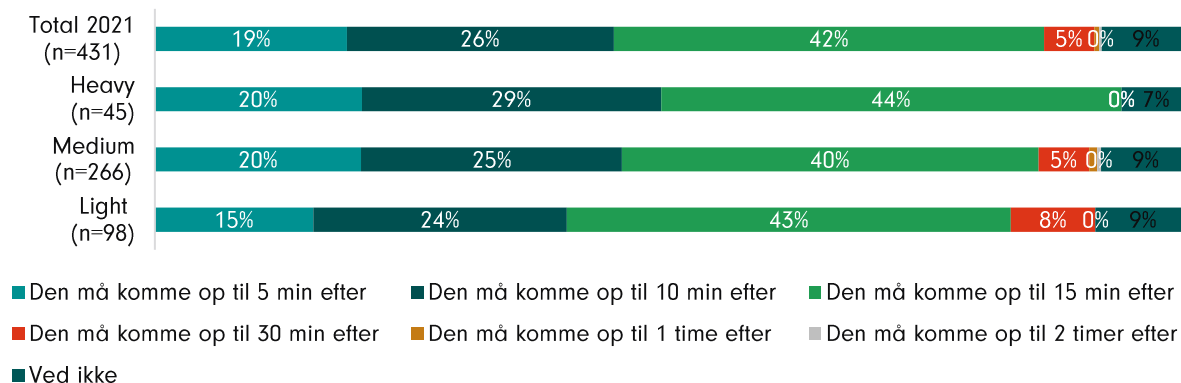
Total og fordelt på rejsefrekvens

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



Kunderne forventer i høj grad at bilen kommer tidligst 15 min. før det, oplyste tidspunkt, mens den heller ikke bør komme senere end 15 min. 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.

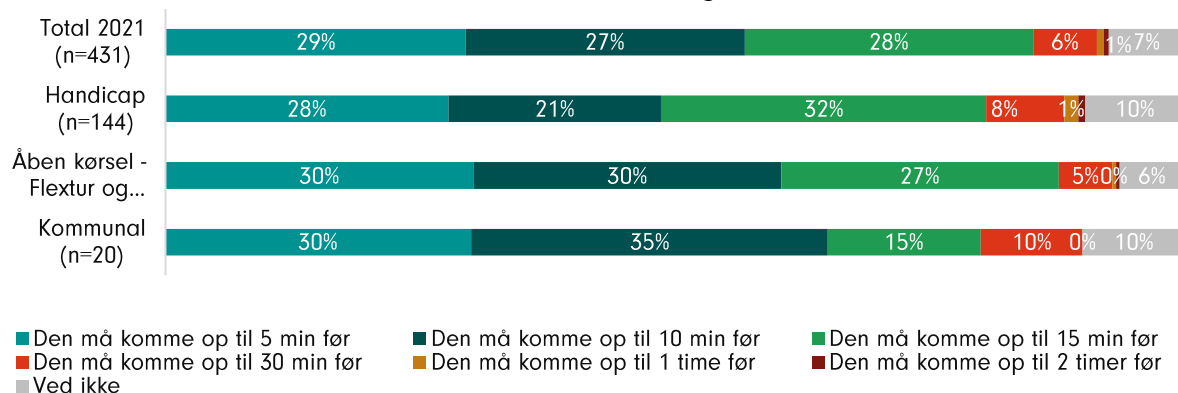


Behov ved afhentning

Total og fordelt på kørselsordning

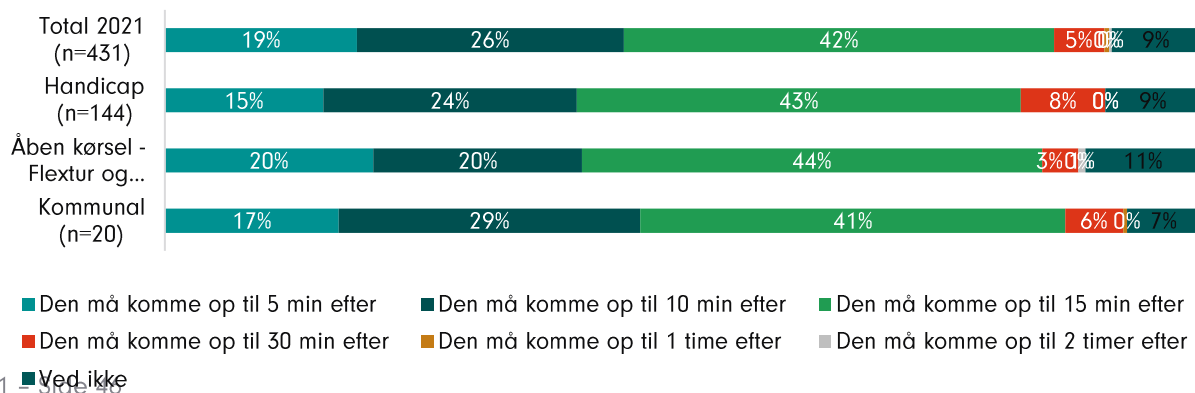


Q11 Hvor tidligt kan din vogn komme før det oplyste tidspunkt for afhentning?



Kunderne forventer i høj grad, at bilen kommer tidligst 15 min. før det oplyste tidspunkt, mens den heller ikke bør komme senere end 15 min. efter det oplyste tidspunkt.

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



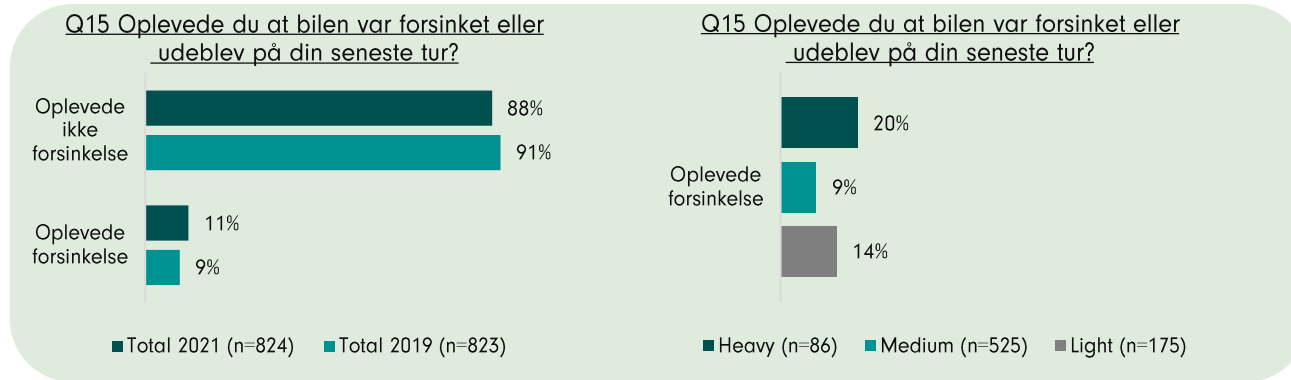
NB Q11 og Q12 er kun stillet til de kunder, der kender til, at der er et tidsinterval, som bilen må ankomme indenfor. Søjler viser fordelingen af disse kunders svar.



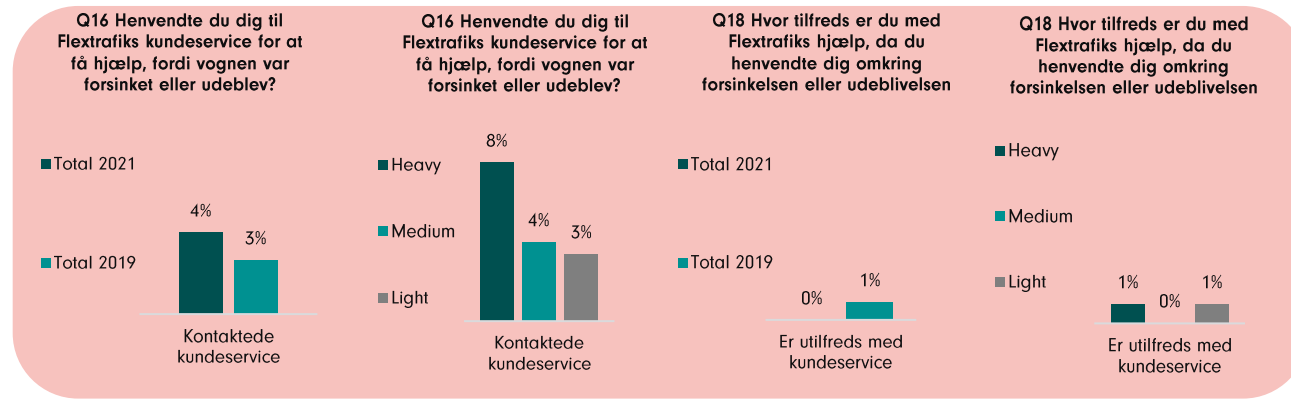


Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på rejsefrekvens



11% har oplevet forsinkelser, hvor det primært er dem, der ofte kører med Flextrafik.



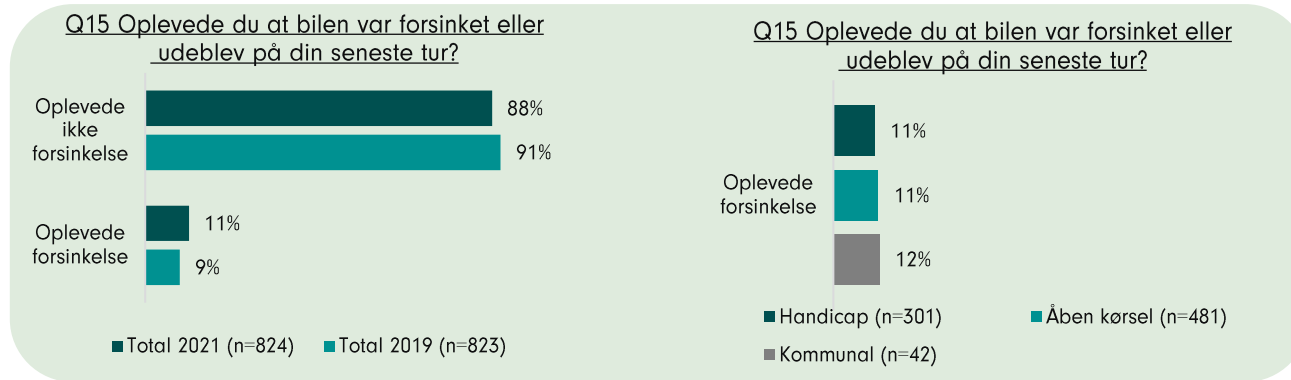
Tilfredsheden med Flextrafiks hjælp er generel høj blandt dem, der rettede henvendelse efter de oplevede forsinkelse.



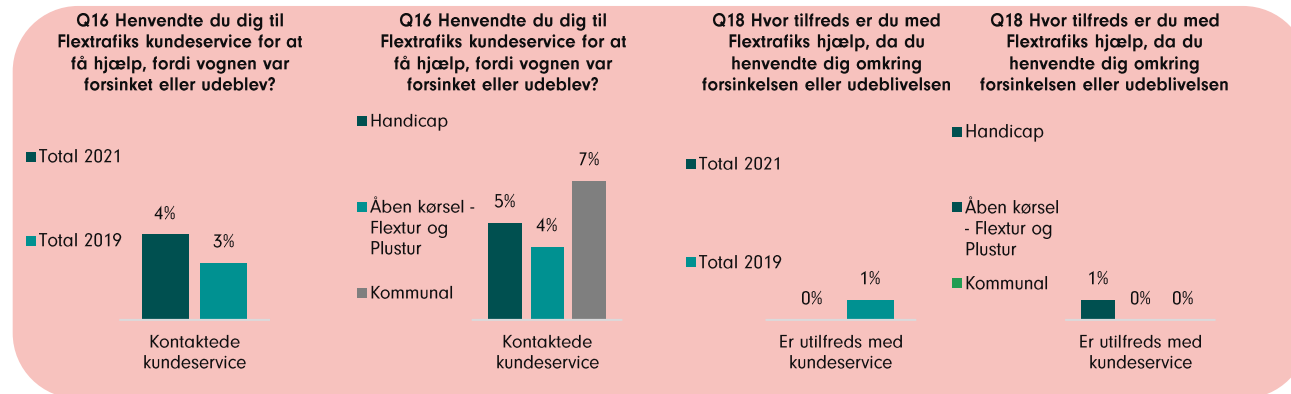


Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på kørselstype



11% har oplevet forsinkelser, hvor det primært er dem, som har brugt kørselstypen kommunalt.



Tilfredsheden med Flextrafiks hjælp er generel høj blandt dem, som rettede henvendelse efter de oplevede forsinkelse

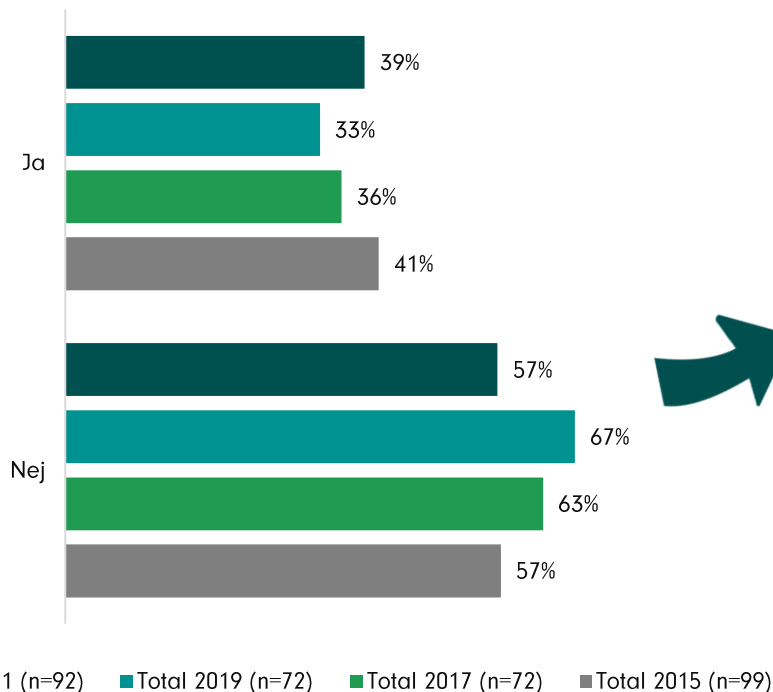




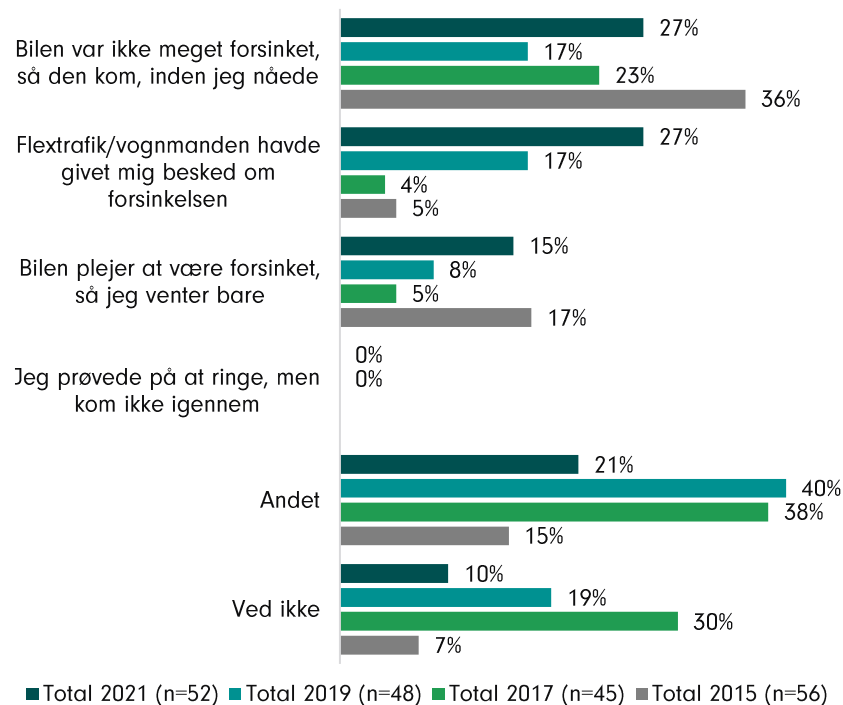
Manglende henvendelse til kundeservice

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?



Base: Har oplevet forsinkelse på seneste tur

NB Små baser

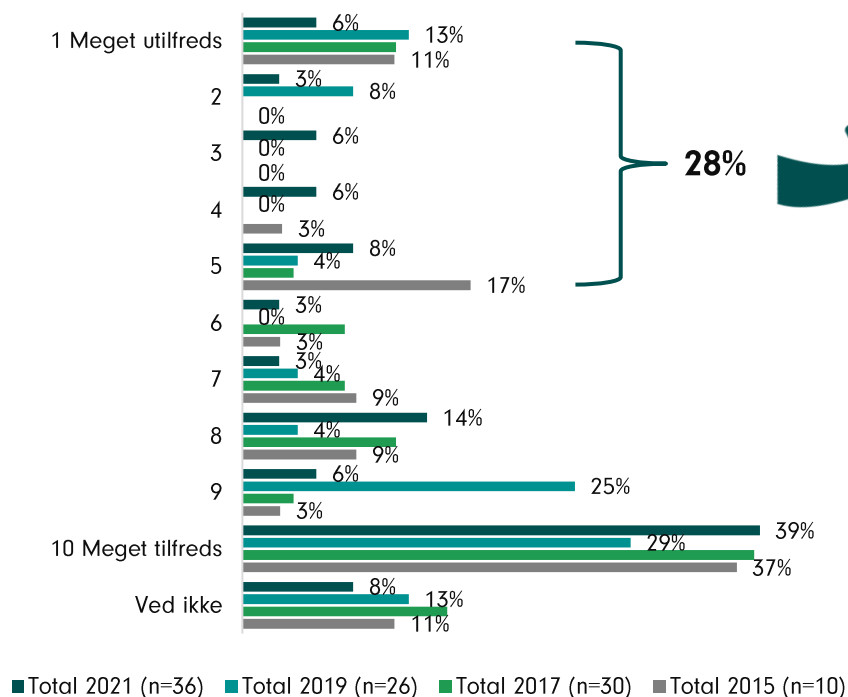




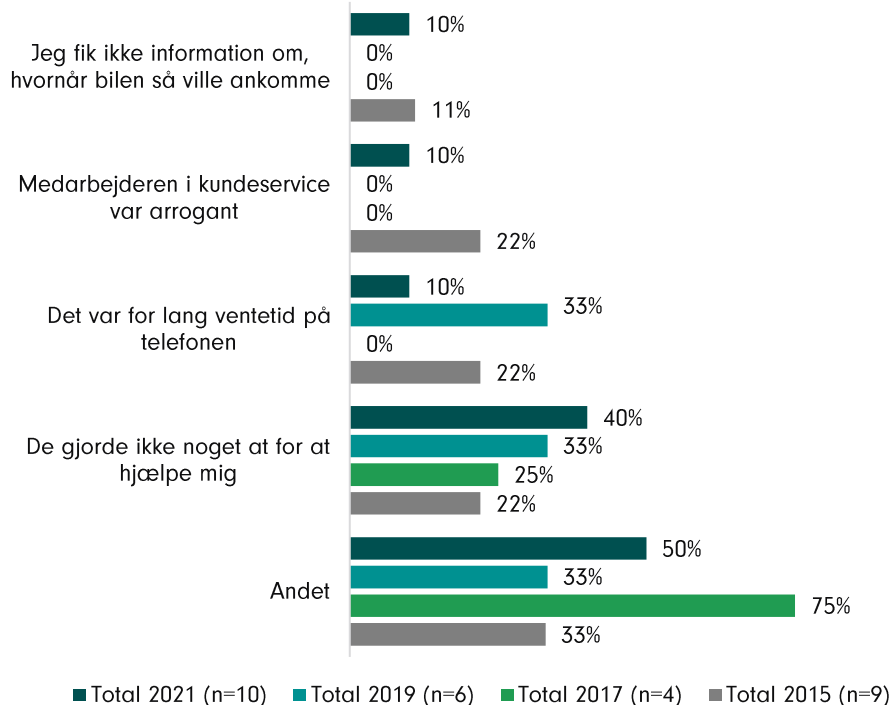
Manglende henvendelse til kundeservice

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?

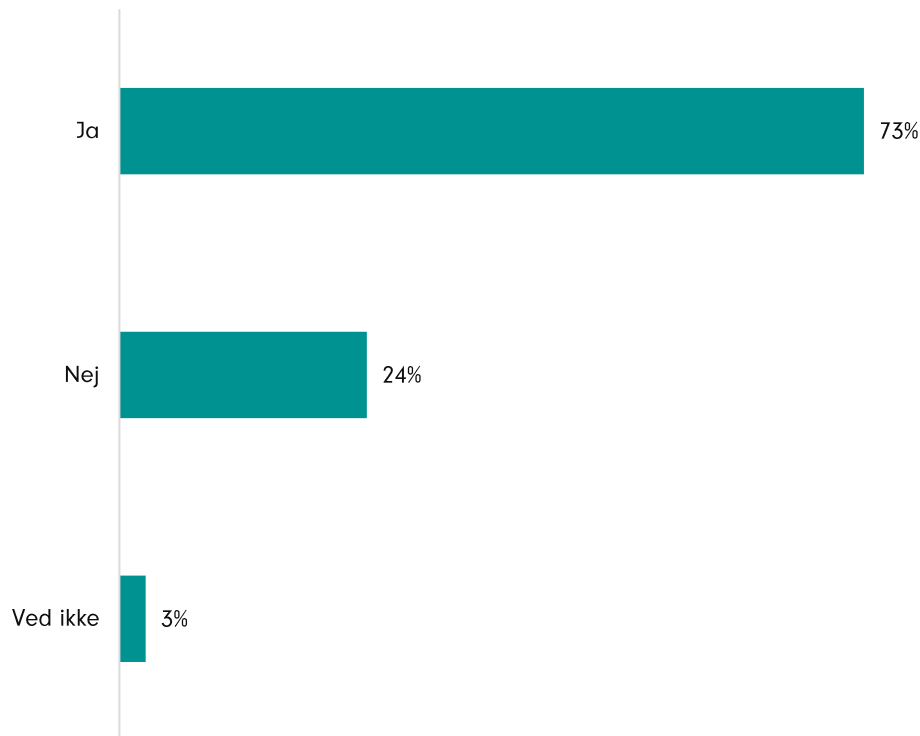


NemID



Hvor mange har NemID

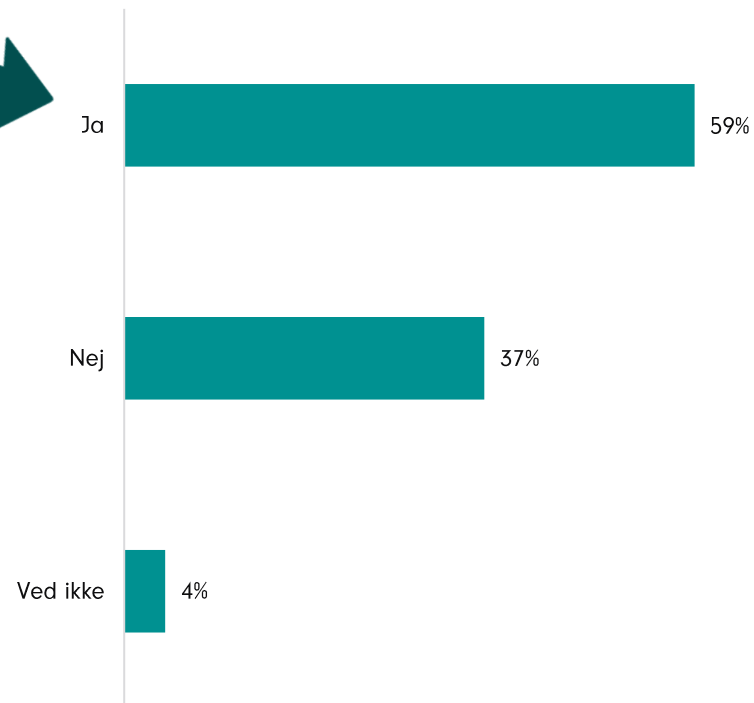
Q8 b. Har du NemID?



Base: n=745

Filter; Har svaret "Det gjorde jeg selv" eller "Det gjorde en pårørende" eller "Det gjorde en hjælper (hjemmehjælper, plejehjem, bosted etc.)" i Q7 samt kørselsordning "Handicap" eller "Flextur"

Q8.c. - Har du NemID som app på smartphone eller tablet?



Base: n=545

Filter; Har svaret "Ja" Q8 b.

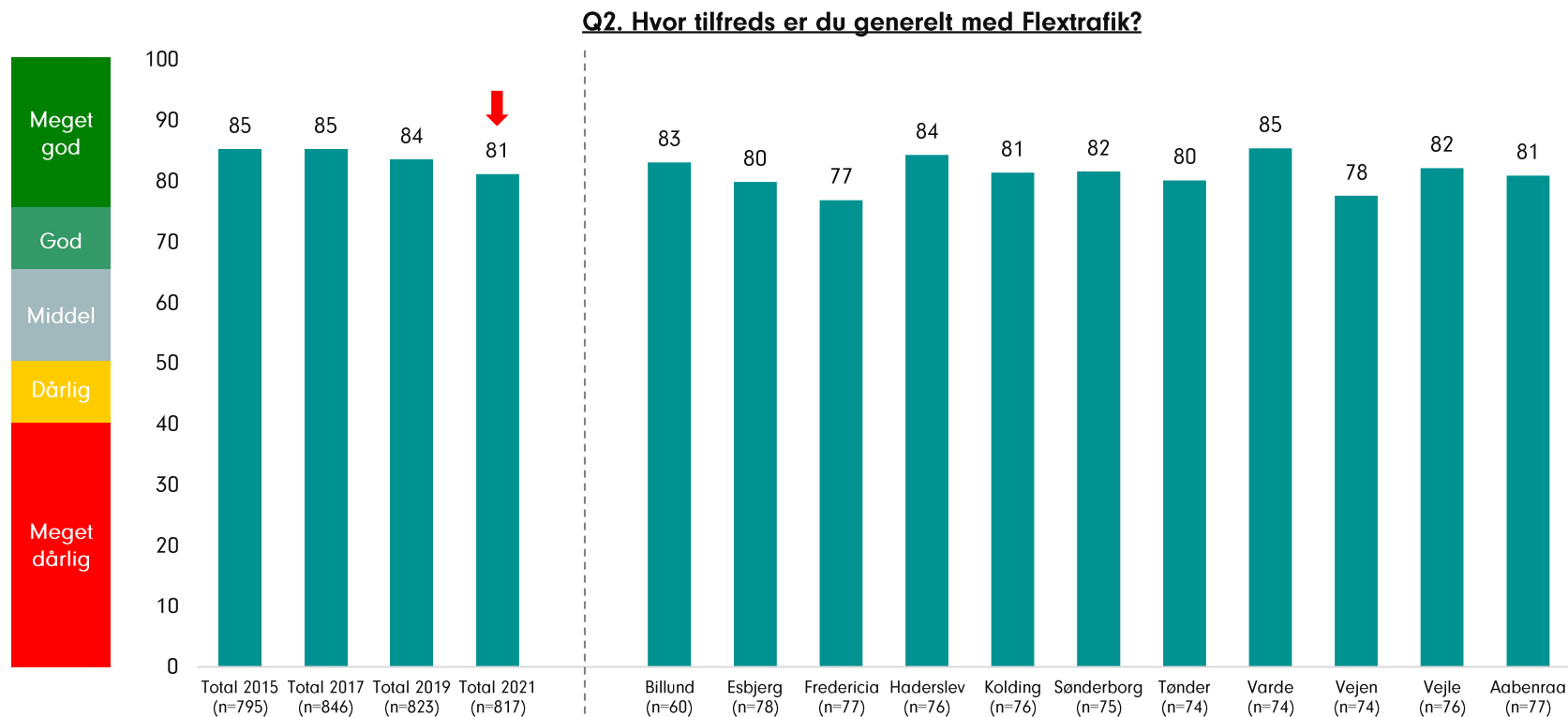


Resultater Kommuner



Tilfredshed med Flextrafik generelt

Total og fordelt på kommuner



Signifikante forskelle ift. sidste måling vises med pile

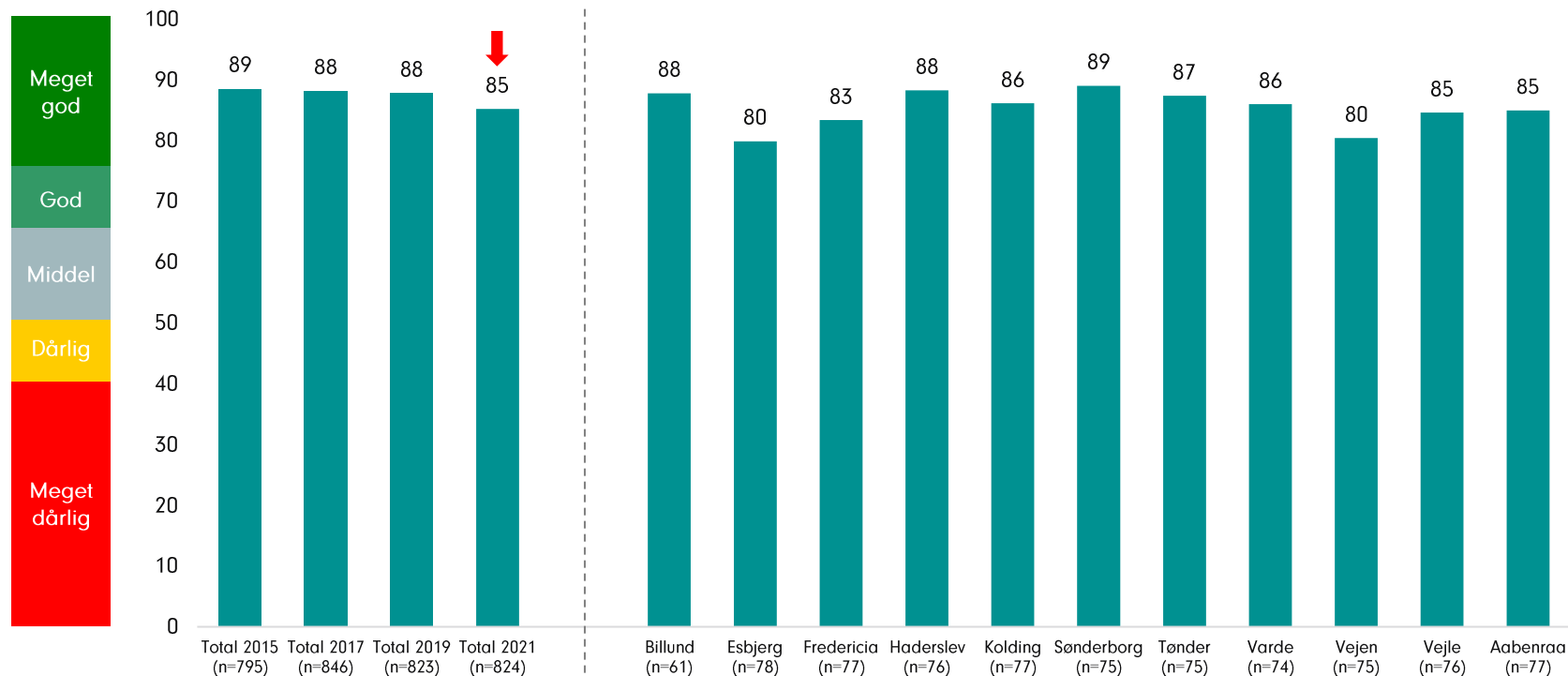




Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik

Total og fordelt på kommuner

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



Signifikante forskelle ift. sidste måling vises med pile



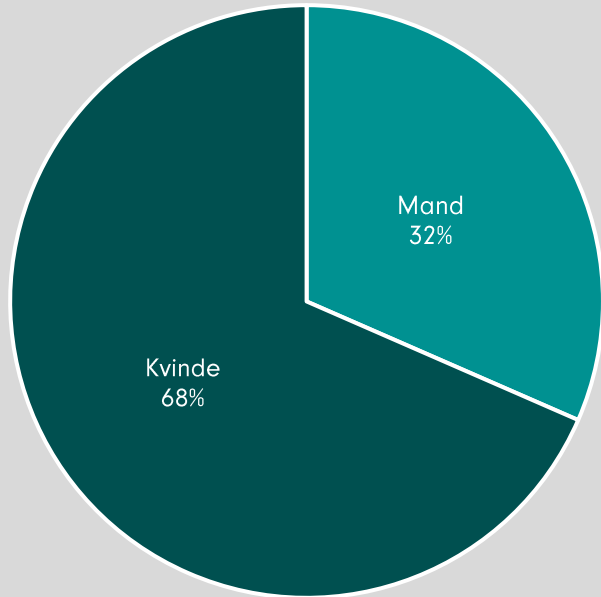
Baggrund

Rejsemønstre og demografi

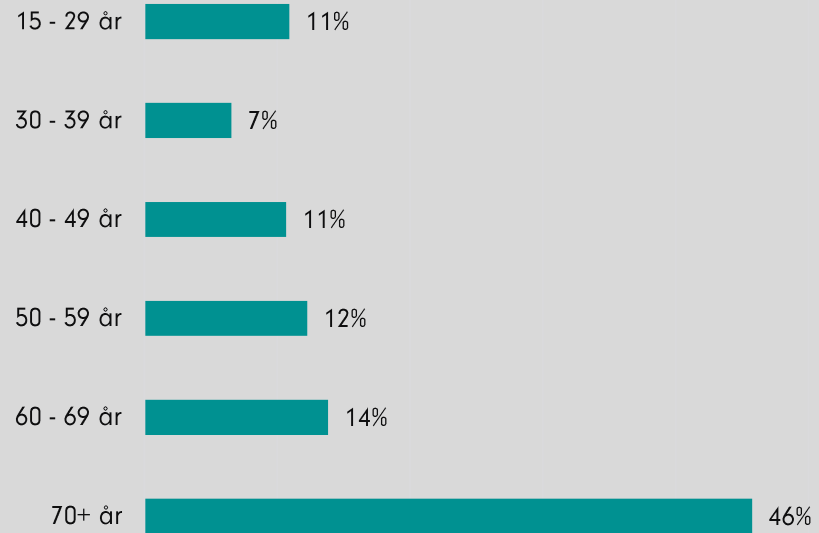


Demografi - Total

KØN (N=824)



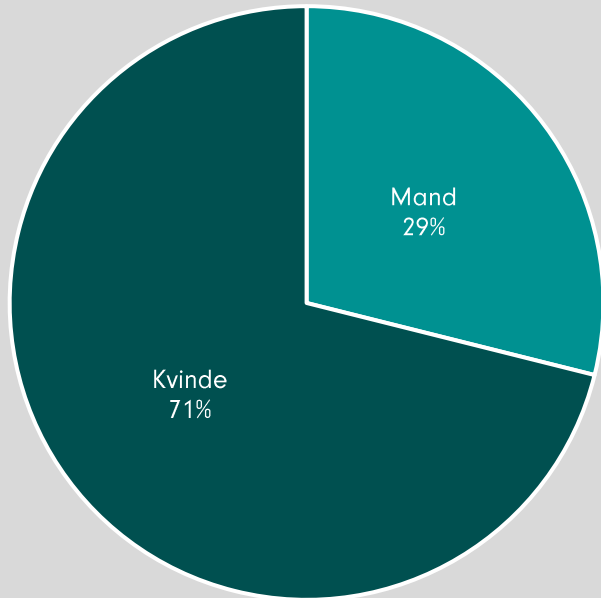
PASSAGERENS ALDER (N=824)



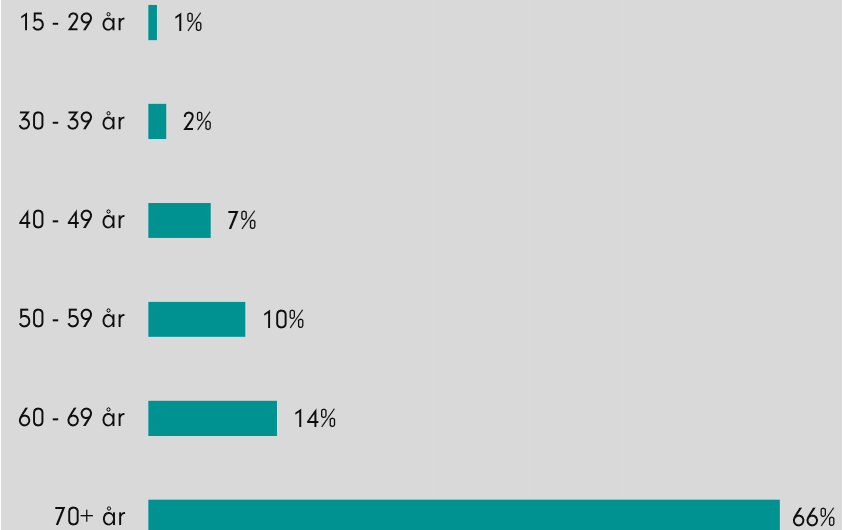
Demografi - Handicap



KØN (N=301)



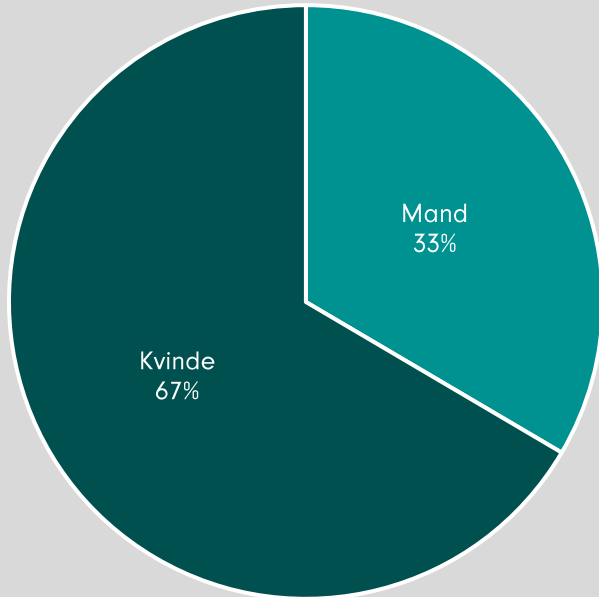
PASSAGERENS ALDER (N=301)





Demografi – Åben kørsel (Flextur og Plustur)

KØN (N=481)



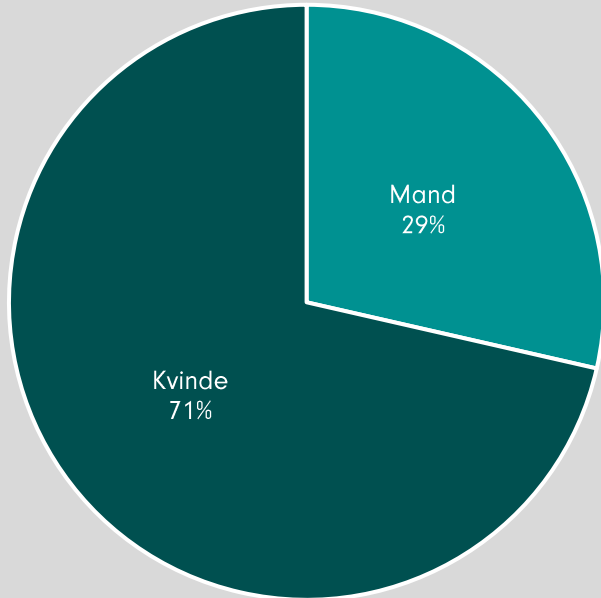
PASSAGERENS ALDER (N=481)



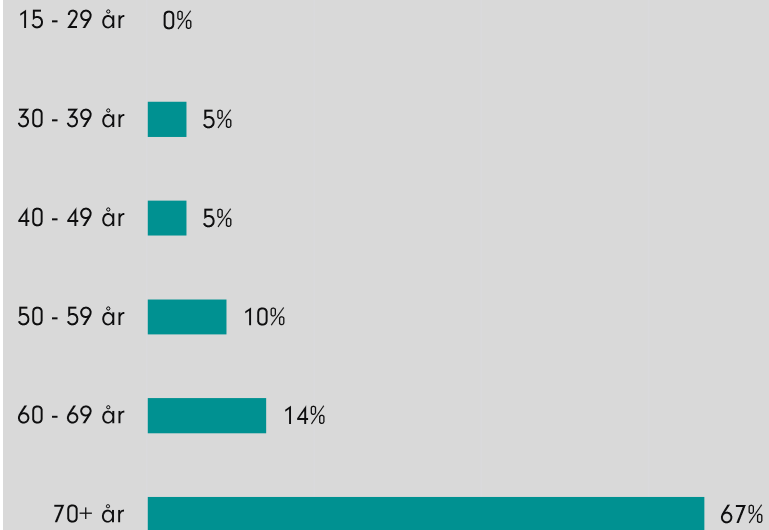


Demografi - Kommunal

KØN (N=42)

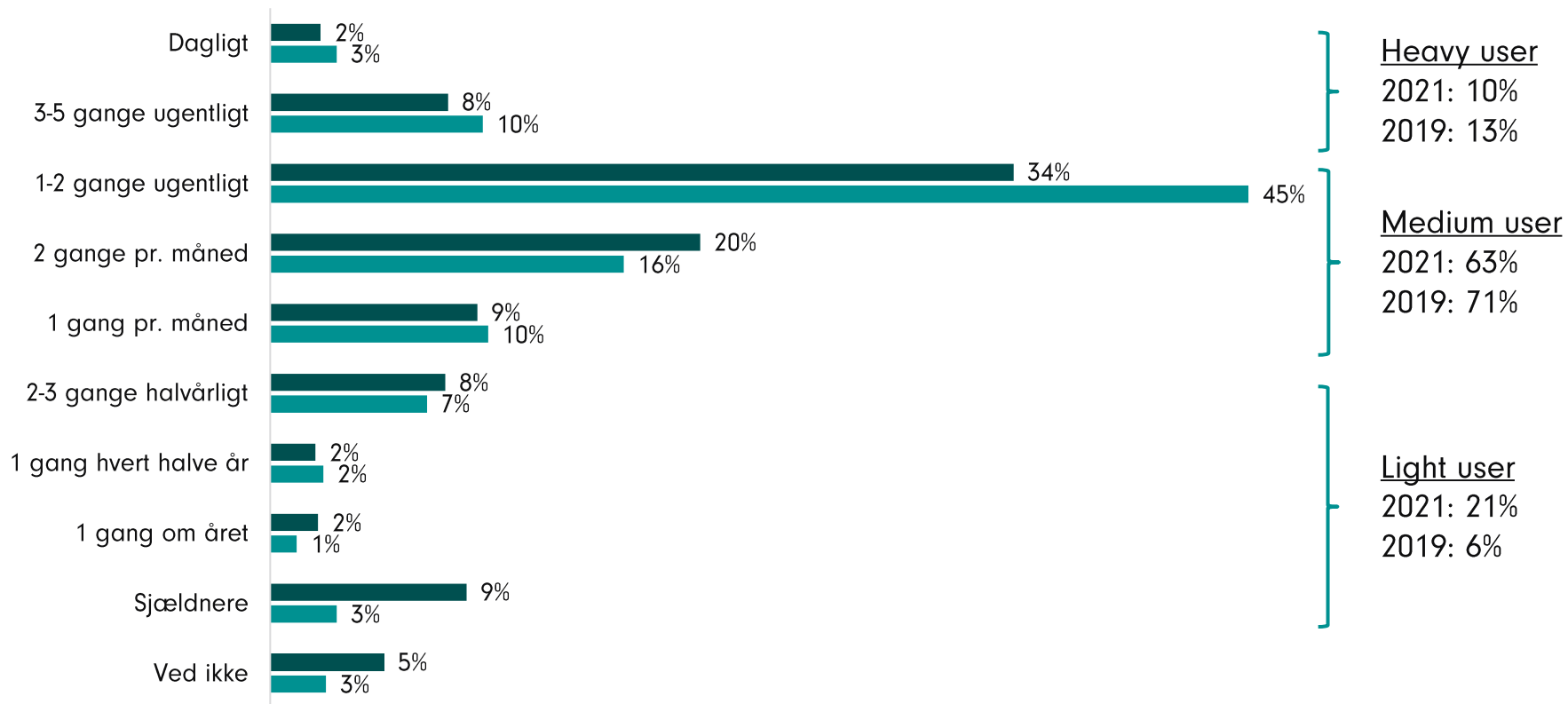


PASSAGERENS ALDER (N=42)





Rejsemønstre



Base n=824



Om undersøgelsen



Om undersøgelsen

Målgruppen	
Opnået stikprøve	824
Dataindsamlingsperioden	10/9/2021 til 19/10/2021
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 824 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 3,96 %-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 2019 var den gennemsnitlige tilfredshed med prisen for turen 9,0 med en spredning på 1,8. I 2021 var gennemsnittet for det samme spørgsmål 8,9 og spredningen 1,8. Antallet af besvarelser i de to år er hhv. 823 og 824 besvarelser.

Når man sammenligner gennemsnit mellem to år, skal man huske, at den statistiske usikkerhed er knyttet til begge tal. Fx var gennemsnittet i 2019 9,0 og i 2021 var det 8,9. Forskellen er altså 0,1 point. For at undersøge om der er en reel forskel eller om det et udtryk for tilfældighed beregnes den mindste signifikante forskel.

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



Kontakt

Kontakter

Flextrafik - Sydtrafik

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

Flextrafik - Fynbus

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

Wilke

Henrik Andersen
Head of Public & Partner
ha@wilke.dk
+45 40 59 41 50

Wilke

Rasmus Fallenkamp
Data Insights Consultant
rfa@wilke.dk
+45 51 91 92 36

Wilke

Simon Rohr
Senior Research Manager
sr@wilke.dk
+45 25 38 92 87

