

FynBus

Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik

Wilke, november 2023

Indholdsfortegnelse

- Formål**
- Overblik**
- Anbefalinger og konklusioner**
- Tilfredshedsmodel**
- Overordnede parametre**
- Bestilling og behov**
- Bilen og køreturen**
- Kontaktpunkter og forsinkelser**
- Åben Flextrafik bestilt online via Rejseplanen**
- NemID**
- Kommuner**
- Rejsemønster og demografi**
- Om undersøgelsen**



Formål



Formål

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

De mere specifikke formål med undersøgelsen er:

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

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

Undersøgelsen afdækker tilfredsheden med de forskellige kørselstyper:

- Den siddende patientbefordring (fælles for begge selskaber)
- Handicapordning
- Flextur
- 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 FynBus kunder inden for Handicapordningen, Flextur, Plustur og kommunalt visiteret kørsel.

Undersøgelsen er gennemført som telefoniske interviews. Brugere er kontaktet umiddelbart efter en gennemført tur (og maksimalt inden for 7 dage efter en gennemført tur).

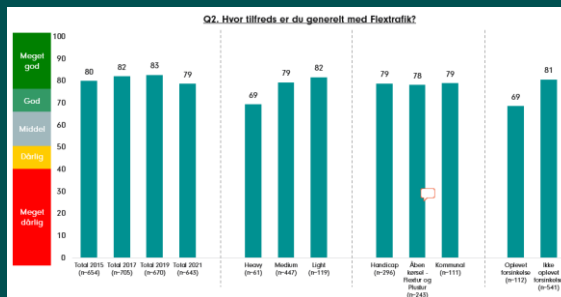


Undersøgelsens metode - forklaring af grafikker

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



HOVEDRESULTATER

Samlet overblik

	2021	2023	Udvikling i perioden
Tilfredshed (total)	80,6	81,2	0,6
Hvor tilfreds er du generelt med flextrafik?	78,7	78,8	0,1
Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med flextrafik?	82,6	83,7	1,1
Bestilling og behov	85,7	85,1	-0,5
Alt i al med bestilling af din rejse	86,2	86,6	0,4
Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen	86,3	84,8	-1,5
Medarbejderens venlighed, da du bestilte turen	92,8	92,2	-0,7
Bestillingssystemets brugervenlighed ved online bestilling	77,4	77,0	-0,4
Bilen og køreturen	88,0	87,1	-0,9
Afhentningstidspunktet	83,9	83,3	-0,6
Ankomsttidspunktet	86,0	84,7	-1,3
Rengøring af bilen (både indvendigt og udvendigt)	90,6	90,6	0,0
Bilens indretning og komfort	88,4	85,1	-3,3
Chaufførens kundeservice	87,4	86,8	-0,6
Chaufførens kørsel	89,8	89,2	-0,5
Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde brug for det	89,9	88,6	-1,3
Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	89,7	89,9	0,2
Turens varighed	90,2	89,0	-1,2
Prisen for denne rejse	84,1	83,3	-0,8
Kontaktpunkter ved forsinkelse			
Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen?	72,4	70,0	-2,4



Anbefalinger og konklusioner



Anbefalinger der skal øge tilfredsheden

1

Oprethold tilfredsheden

Tilfredsheden i 2023 ligger overordnet på et højt niveau, der er meget sammenligneligt med 2021. For at fastholde den gode tilfredshed bør I særligt fokusere på **rettidig afhentning**, **chaufførens kørsel**, **chaufførens kundeservice** samt **prisen** på rejsen.

2

Rettidig afhentning

I bør særligt fokusere på **rettidig afhentning**, da tilfredsheden med denne er relativt lav, mens det er den faktor, der har den største betydning for den overordnede tilfredshed med Flextrafik.

3

Chaufførens kørsel

Chaufførens kørsel er den faktor, der har næststørst betydning for den overordnede tilfredshed med Flextrafik.

Tilfredsheden med **chaufførens kørsel** ligger på et højt niveau i 2023, hvorfor Flextrafik bør fastholde den gode tendens.

Konklusion - tilfredshed

- ❖ Kundernes tilfredshed med Flextrafik generelt samt den seneste tur er i 2023 overordnet set høj. Den generelle tilfredshed er uændret siden 2021, mens tilfredsheden med den pågældende tur er steget med et enkelt indekspoint siden 2021.

- ❖ På trods af en høj tilfredshed blandt kunderne, registreres der signifikante fald fra 2021 til 2023 på tilfredsheden med chaufførens kundeservice samt bussens indretning og komfort. Der bør rettes fokus mod chaufførens kundeservice, eftersom denne har signifikant betydning for den samlede tilfredshed.
- ❖ Generelt er der lavere tilfredshed blandt de, der har oplevet forsinkelser samt har kørt med flextrafik. Der bør altså særligt være fokus på at nedbringe forsinkelser i afhentningstidspunktet, da denne har signifikant betydning for den samlede tilfredshed.



Fokusområder

For at sikre, at utilfredsheden ikke stiger blandt kunderne, bør man fokusere på at forbedre parametrene afhentningstidspunktet og chaufførens kundeservice, da de har direkte indflydelse på tilfredsheden med den seneste tur.

Hertil må kunderne ikke opleve forsinkelser eller at bilen helt udebliver.



Konklusion – bestilling og behov

- ❖ Når turen bestilles, sker det typisk via telefonen. 76% har i 2023 bestilt via telefonen, hvilket er en stigning på et enkelt procentpoint siden 2021. Der bestilles typisk via telefonen, hvis man ikke har adgang til internet eller ikke har en smartphone.
- ❖ Tilfredsheden er generelt høj, når det kommer til at bestille turen over telefonen eller gøre det online.

- ❖ Generelt er der en meget høj tilfredshed med bestillingssystemet. Men tilfredsheden med ventetiden i telefonen er faldet med et enkelt indekspoint siden 2021.
- ❖ Blandt dem, der er utilfredse med det online bestillingssystem, er den primære årsag, at der ofte opstår tekniske problemer, når man forsøger at bestille.



Fokusområder

Det er positivt, at der overordnet set er en høj tilfredshed med bestillingssystemet. Men blandt de, der er utilfredse med bestillingssystemets brugervenlighed, angiver hele 57%, at de ofte oplever tekniske fejl. Andelen af tekniske fejl bør derfor nedbringes, hvis man ønsker endnu højere tilfredshed med bestillingssystemet.



Konklusion - bilen og køreturen

- ❖ Når det kommer til bilen og køreturen, er der ingen af parametrene, der vurderes lavere end "meget godt". Tilfredsheden er særligt høj hvad angår bilens rengøring samt chaufførens service i forbindelse med fastspænding.

- ❖ På trods af den høje tilfredshed bør det noteres, at der opleves signifikante fald hvad angår chaufførens kundeservice og bilens indretning og komfort.

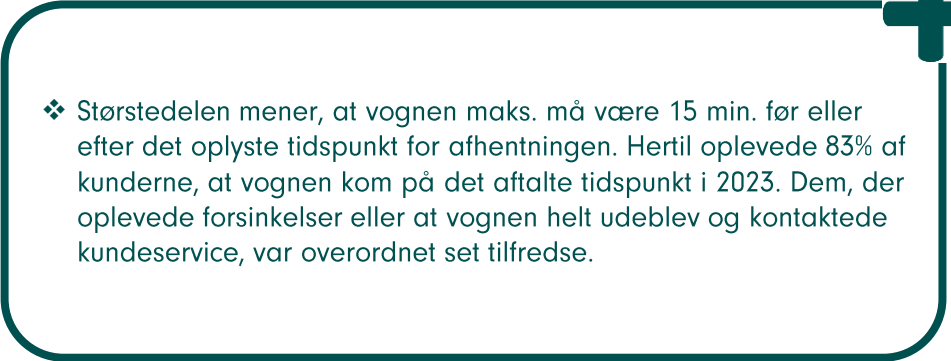


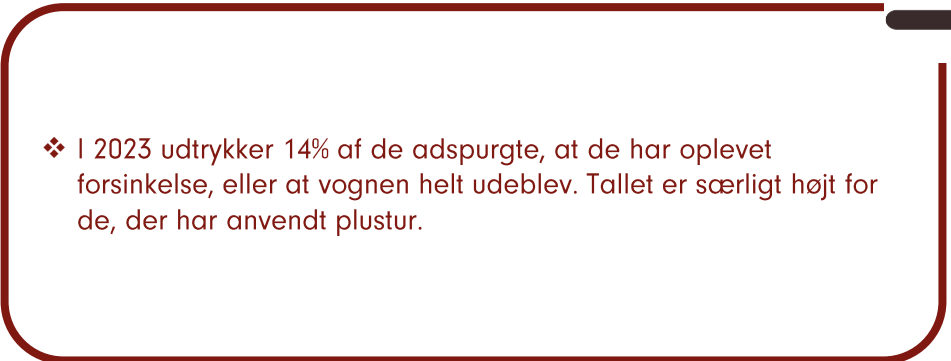
Fokusområder

Tilfredsheden er generel høj, når det kommer til bilen og køreturen, men der bør sættes ind ift. at sikre, at niveauerne ikke falder fremadrettet. Der bør særligt rettes fokus på chaufførens kundeservice samt bilens indretning og komfort.



Konklusion – kontaktpunkter ved forsinkelser

- 
- ❖ Størstedelen mener, at vognen maks. må være 15 min. før eller efter det oplyste tidspunkt for afhentningen. Hertil oplevede 83% af kunderne, at vognen kom på det aftalte tidspunkt i 2023. Dem, der oplevede forsinkelser eller at vognen helt udeblev og kontaktede kundeservice, var overordnet set tilfredse.

- 
- ❖ I 2023 udtrykker 14% af de adspurgte, at de har oplevet forsinkelse, eller at vognen helt udeblev. Tallet er særligt højt for de, der har anvendt plustur.



Fokusområder

I år 2023 er der oplevet færre forsinkelser blandt passagerne. Dog er andelen af forsinkelser særligt høj for de, der bruger plustur.

Fokusér på, at endnu færre oplever, at bilen er forsinket, samt at bilen kommer så tæt på det aftalte tidspunkt, da det har direkte betydning for den samlede tilfredshed med Flextrafik.

Konklusion - Rejseplanen

- ❖ 89% bruger ugentligt Rejseplanen til at finde rejser med bus, tog eller Flextrafik, hvilket er en stigning på 19 procentpoint siden 2021.
- ❖ Blandt de, der har foretaget skift mellem plustur/flextur og busser/tog, er langt størstedelen tilfredse med skiftet.

- ❖ Det er særligt for Flextur, at de rejsende savner tilbud, der fremgår af Rejseplanen.



Fokusområder

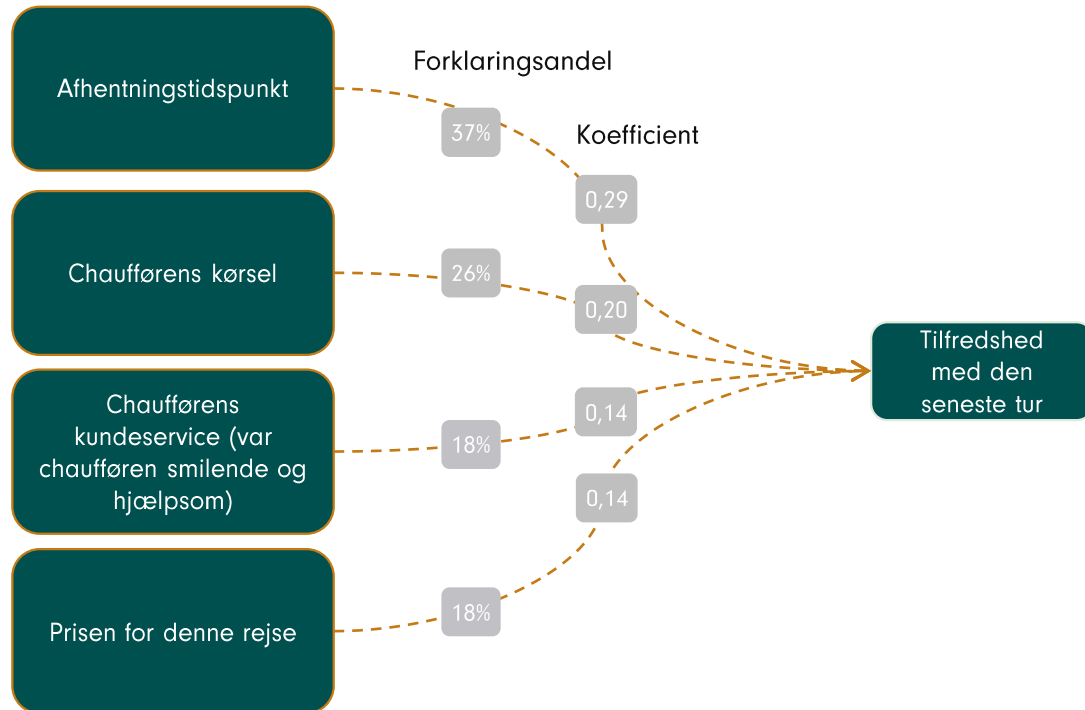
Fasthold god integration af Flextrafik i Rejseplanen, da kunderne i høj grad anvender Rejseplanen samt oplever stor tilfredshed med skifte mellem Flextrafik og bus/tog.



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.

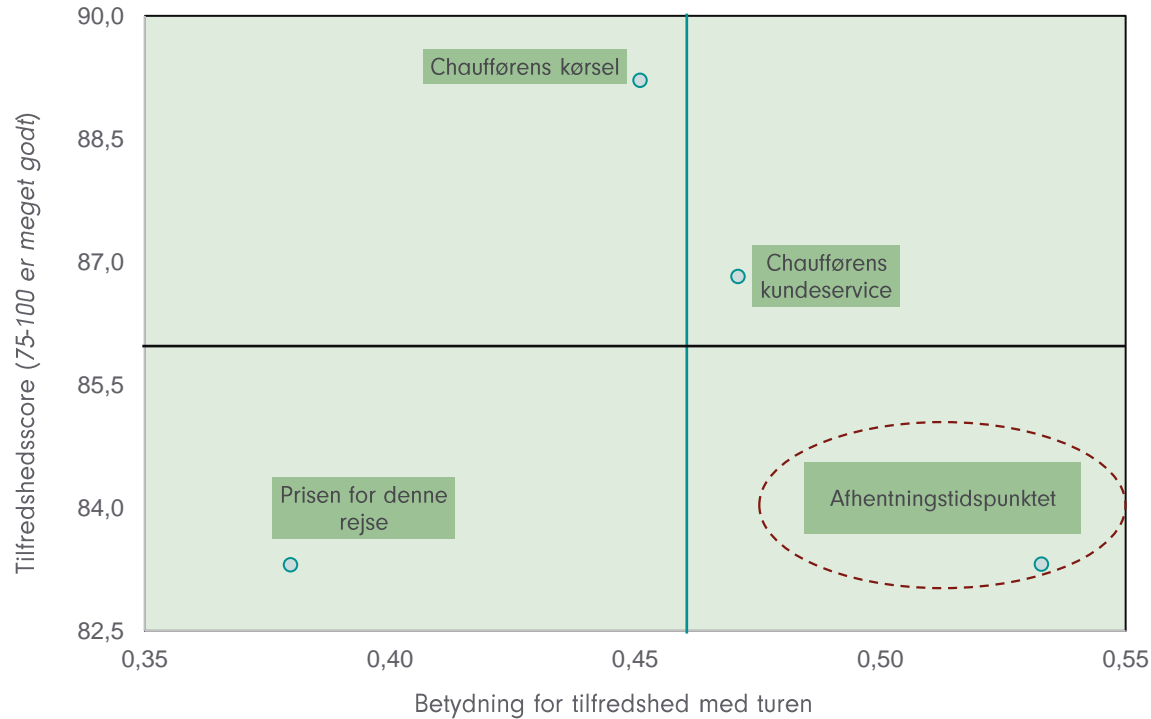
Fire forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med den seneste tur i år 2023: "afhentningstidspunktet", "chaufførens kørsel", "chaufførens kundeservice" & "prisen på denne rejse".

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

Ved at øge tilfredsheden med "afhentningstidspunktet" med 1 point på en skala fra 0 til 100 vil den samlede tilfredshed med turen øges med 2,9 point på en skala fra 0-100.



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 afhentningstidspunktet igen i 2023 bør være det primære indsatsområde. Tilfredhedsscoren for afhentningstidspunktet ligger nemlig relativt lavt, mens afhentningstidspunktet har rigtig stor betydning for den samlede tilfredshed med turen.

Overordnet set ligger alle parametre i modellen dog højt på tilfredshedsskalaen, der går fra 0 til 100.



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

Tema	Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med.....	Score	Effekt	Forklaringsandel
Chauffør – kundeservice	Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	86,8	0,14	18%
Rettidighed – afhentning	Afhentningstidspunktet	83,3	0,29	37%
Chauffør - kørsel	Chaufførens kørsel	89,2	0,20	26%
Prisen	Prisen for denne rejse	83,3	0,14	18%
Rettidighed – ankomst*	Ankomsttidspunktet	84,7		
Chaufførens service ved sikkerhed*	Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	89,9		
Rengøring*	Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	90,6		
Bilens indretning*	Bilens indretning og komfort	85,1		
Rejsetid*	Turens varighed	89,0		
Chauffør – hjælpsomhed*	Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen	88,6		

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

I både 2019 og 2021 havde chaufførens kundeservice og afhentningstidspunktet en signifikant effekt på tilfredsheden. Dette er også gældende i 2023.



Resultater

Overordnede
parametre

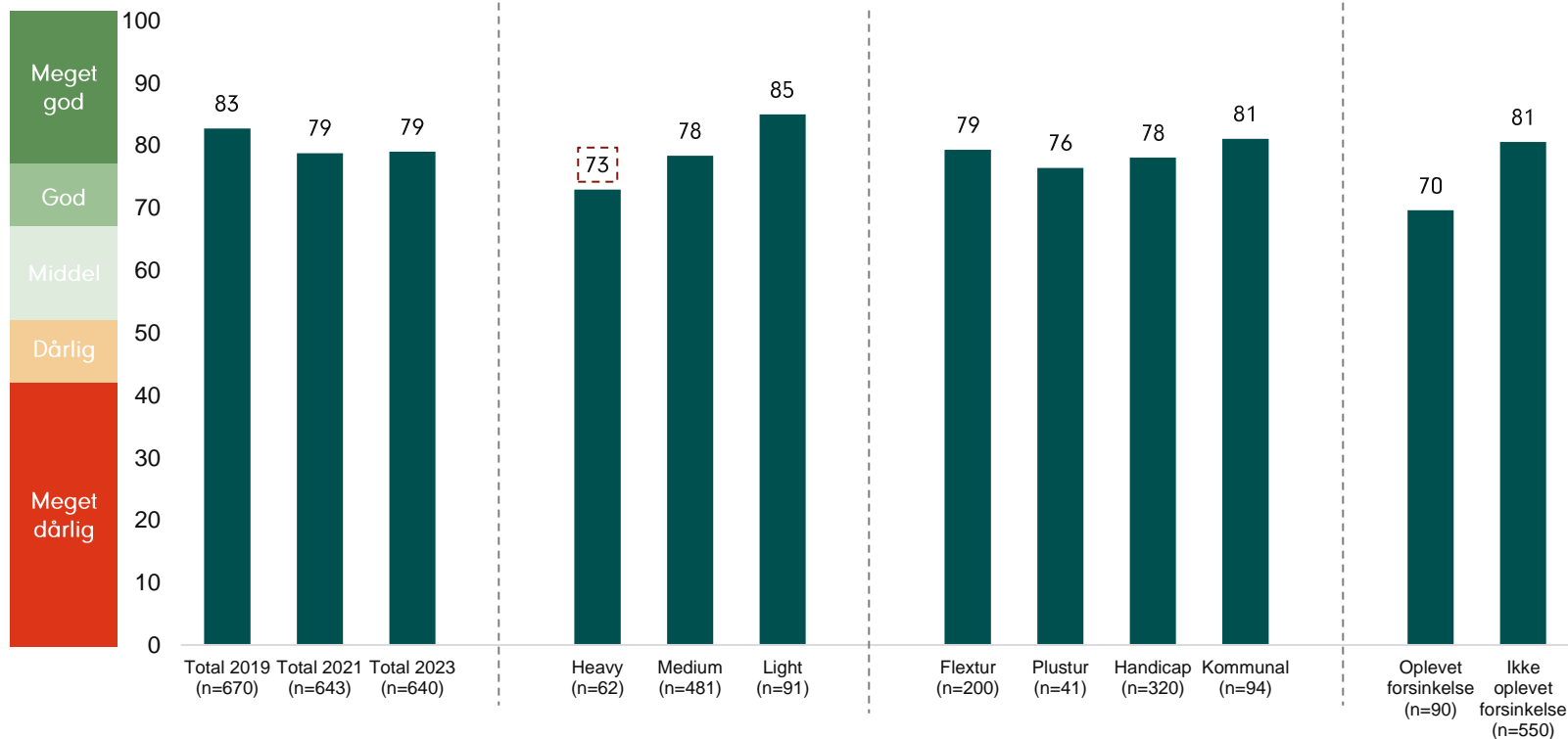




Tilfredshed med Flextrafik generelt

Total og fordelt på målgrupper

Q2. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



Overordnet set er den generelle tilfredshed med Flextrafik høj i 2023.

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

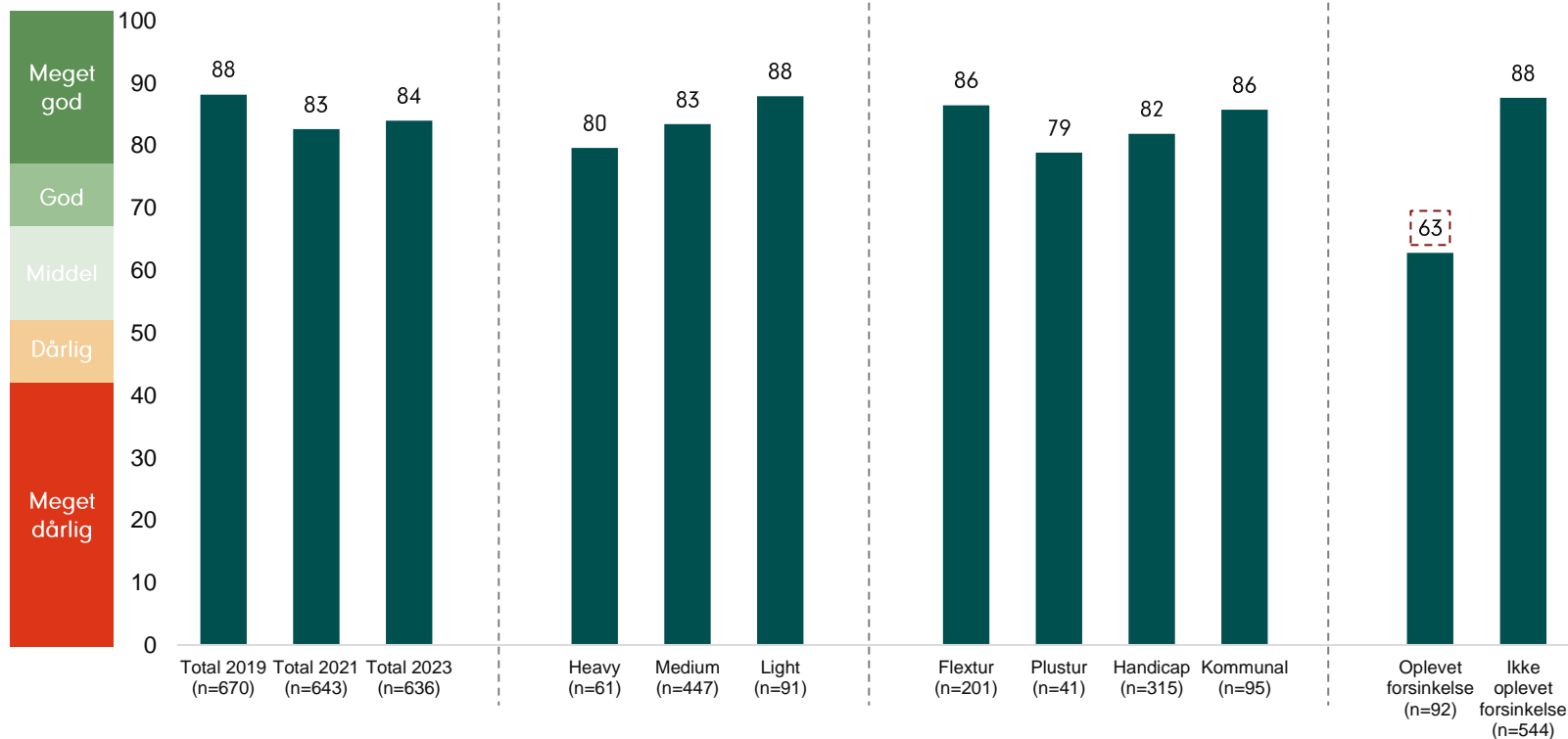




Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik

Total og fordelt på målgrupper

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



Tilfredsheden er ligger på et højt niveau og er steget med 1 indekspoint siden 2021. Det giver dog et dyk i tilfredsheden, når man har oplevet forsinkelse på rejsen.

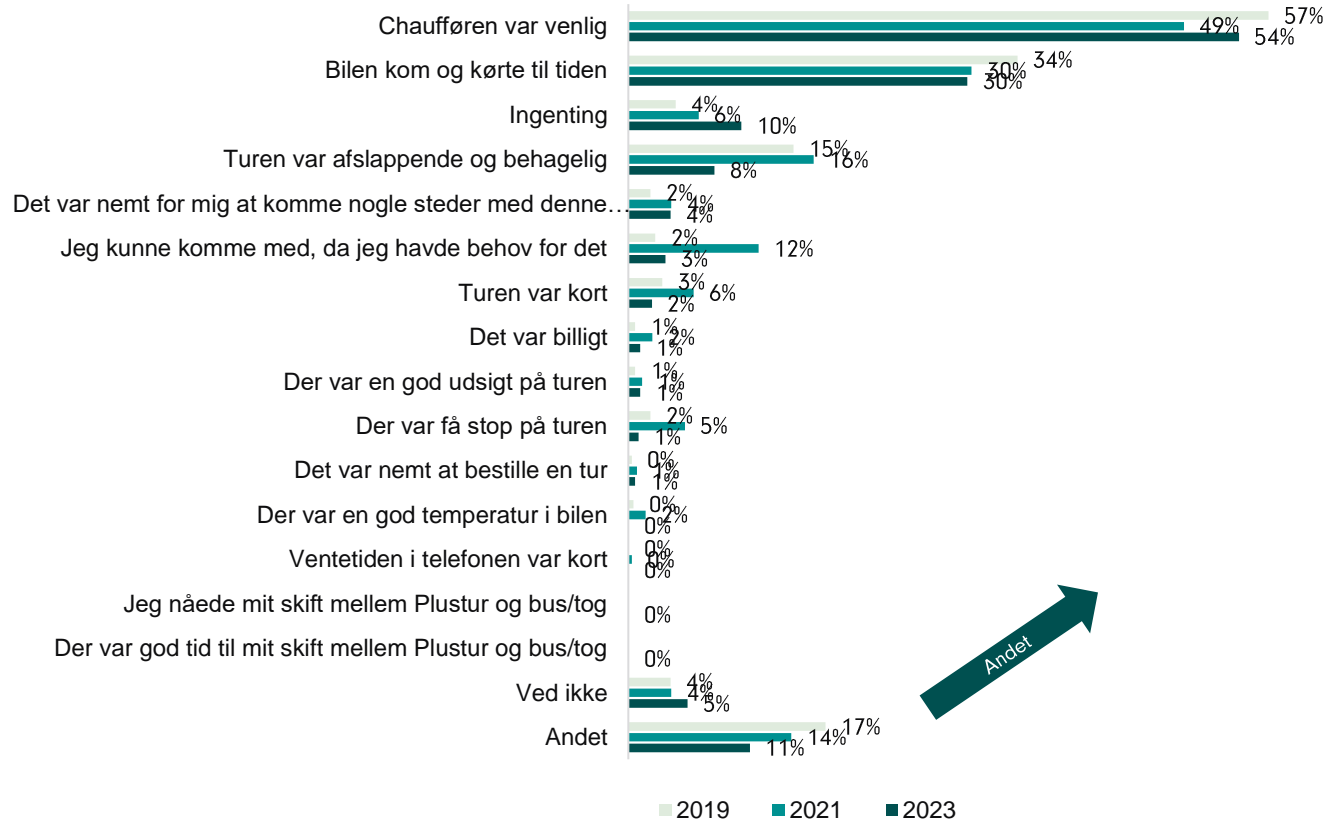
Totalen, vist til venstre, udgør gennemsnittet Handicap, Flextur, Plustur og Kommunal kørsel.



Positive oplevelser med seneste tur



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



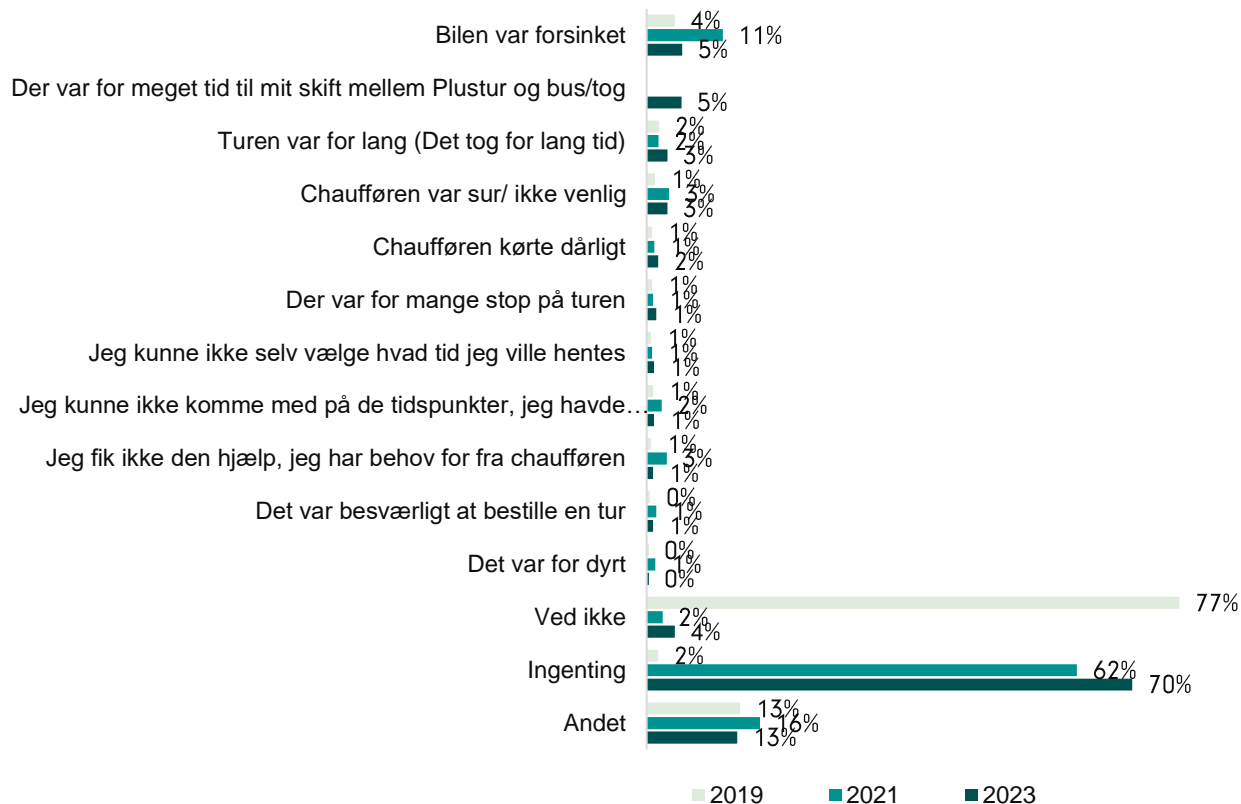
- Kørslen var god*
- Blev spændt ordentligt fast*
- En chauffør der kunne tale dansk og ikke talte telefon*
- De kører nemt og ordentligt, og det hele er fint*
- Det var en fin bil, der kom til tiden*



Negative oplevelser med seneste tur



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



Chaufføren ville ikke køre det sted hen, jeg skulle

Man skal bestille i rigtig god tid

Det er en høj bil, så jeg kunne næsten ikke få benene op

Bilen er ikke nem at komme op i og ikke rar at sidde i

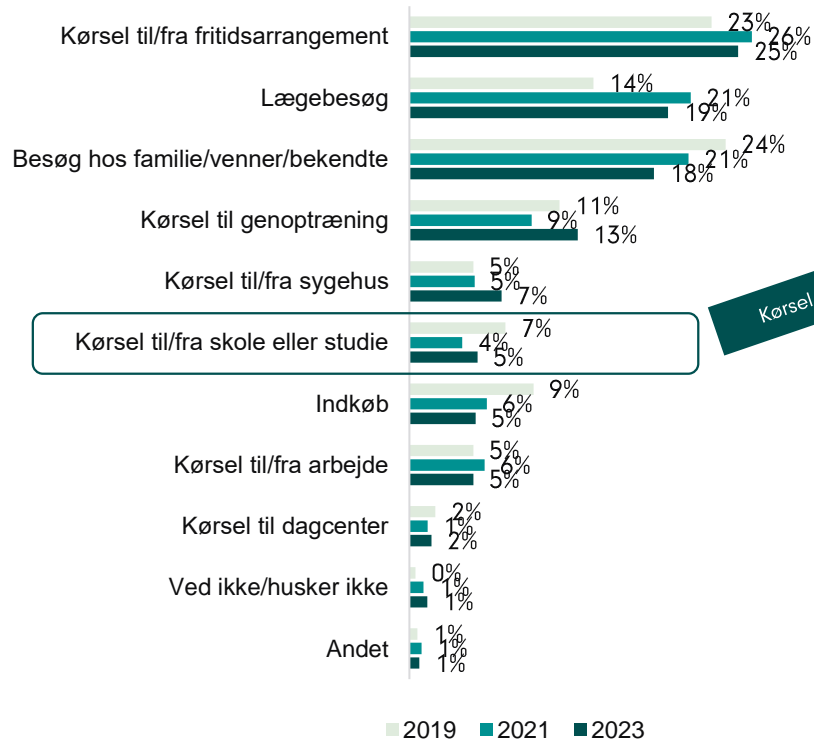
Der er tit udenlandske chauffører, der er svære at kommunikere med



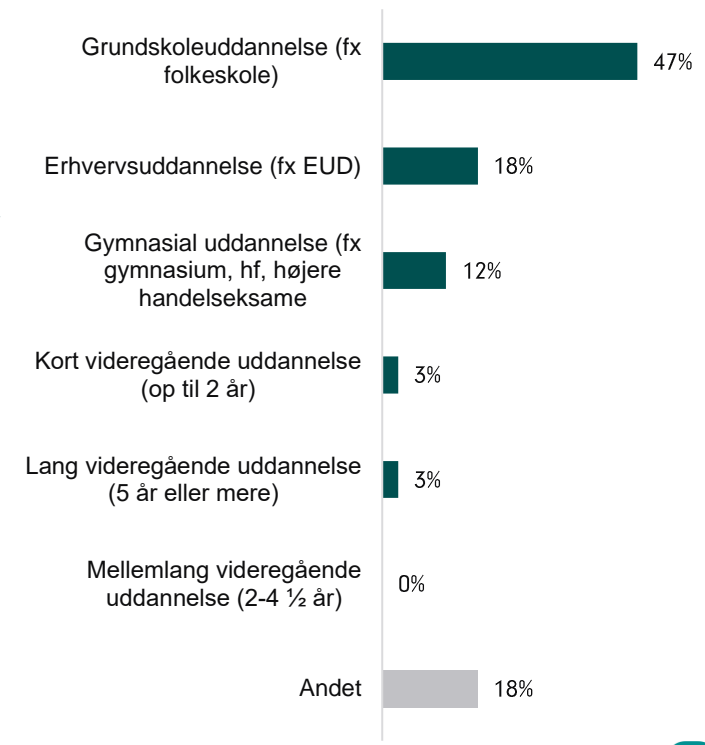


Formål med seneste tur

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



Q3sub1 - Hvilken skole eller studie? (n=34)



Resultater

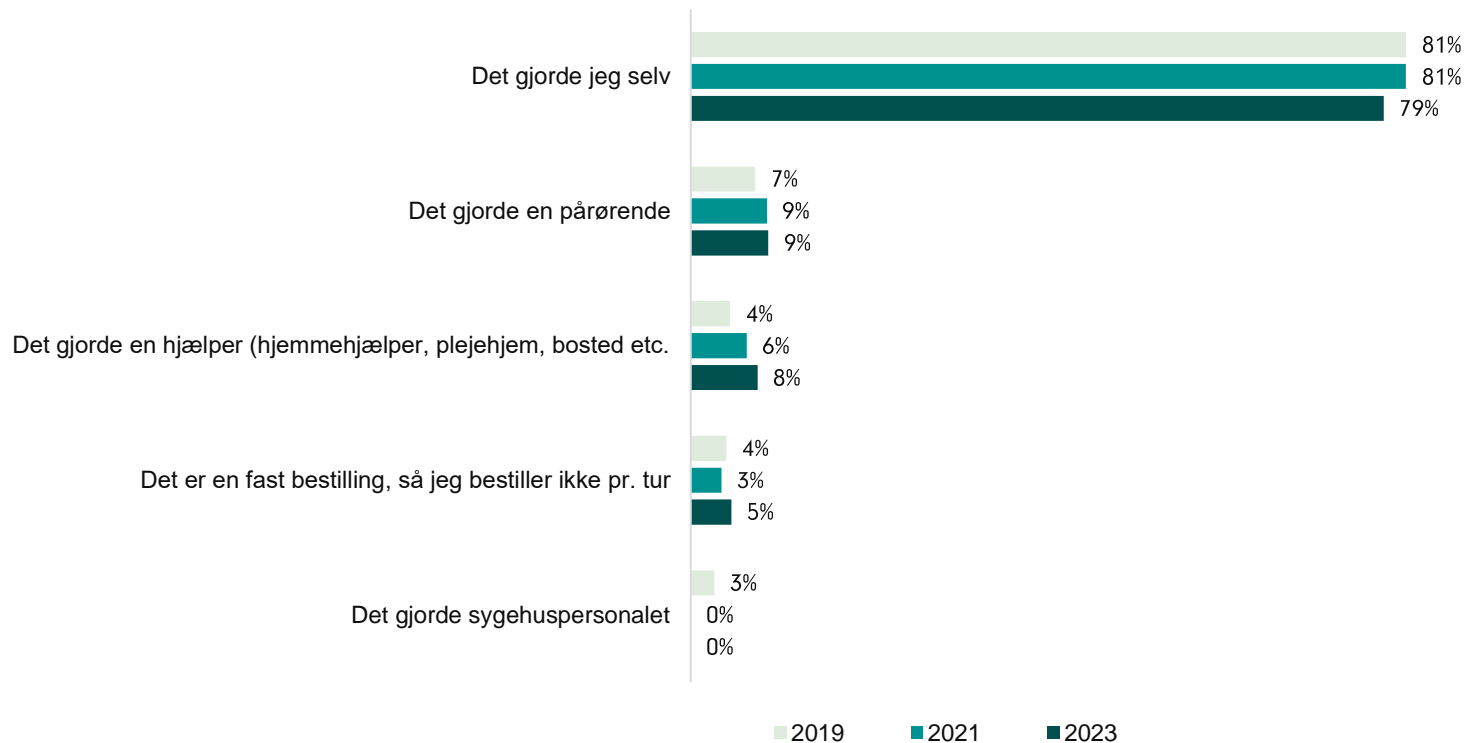
Bestilling og behov





Bestilling af Flextrafik

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



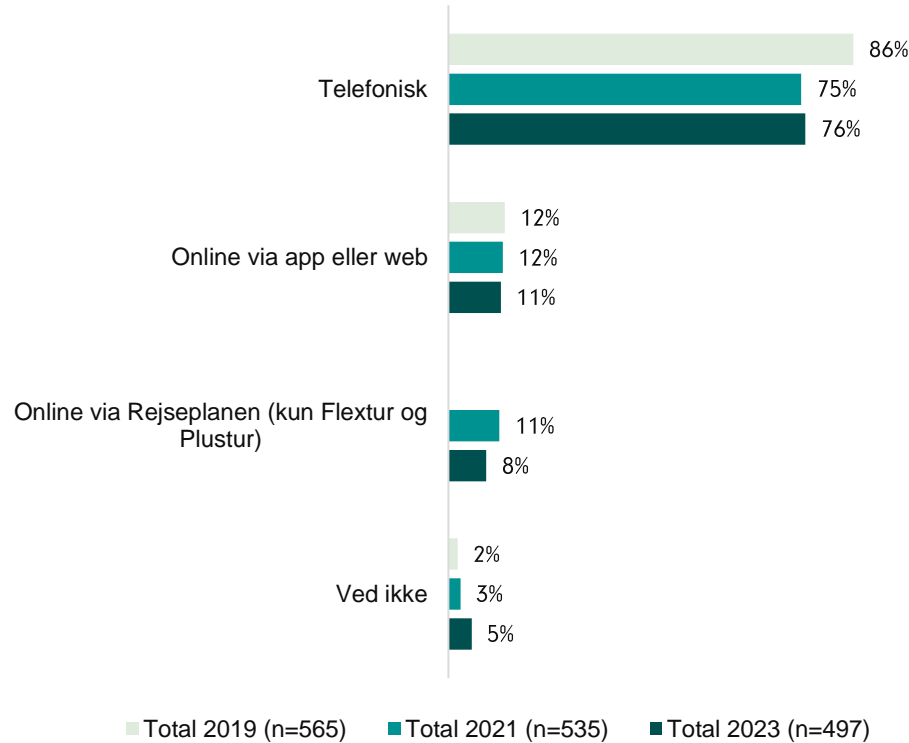
8 ud af 10 ture bestilles igen i 2023 af passageren selv.



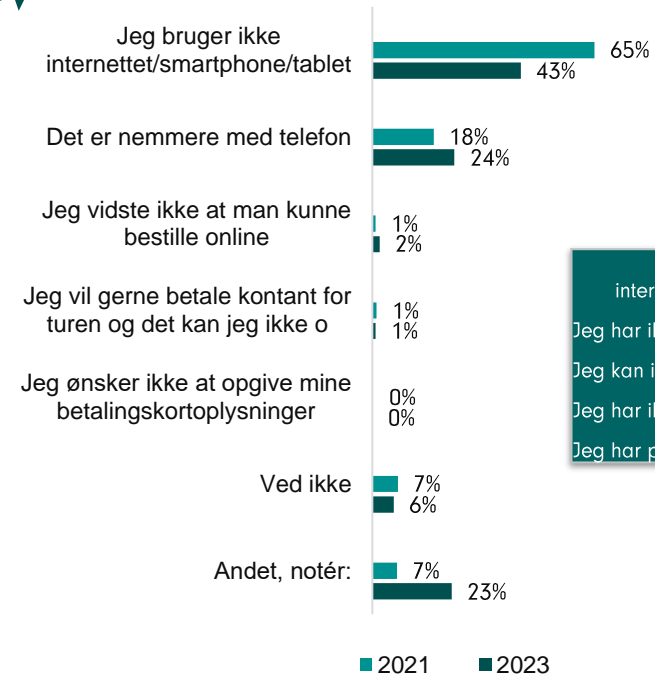


Bestillingsmetode

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?



Jeg bruger ikke internettet/smartphone/tablet

"Hvorfor bruger du ikke internettet/smartphone/tablet" (n=439)
 Jeg har ikke smartphone/tablet/computer 33%
 Jeg kan ikke finde ud af online 56%
 Jeg har ikke internet 9%
 Jeg har prøvet online, men det virker ikke 2%

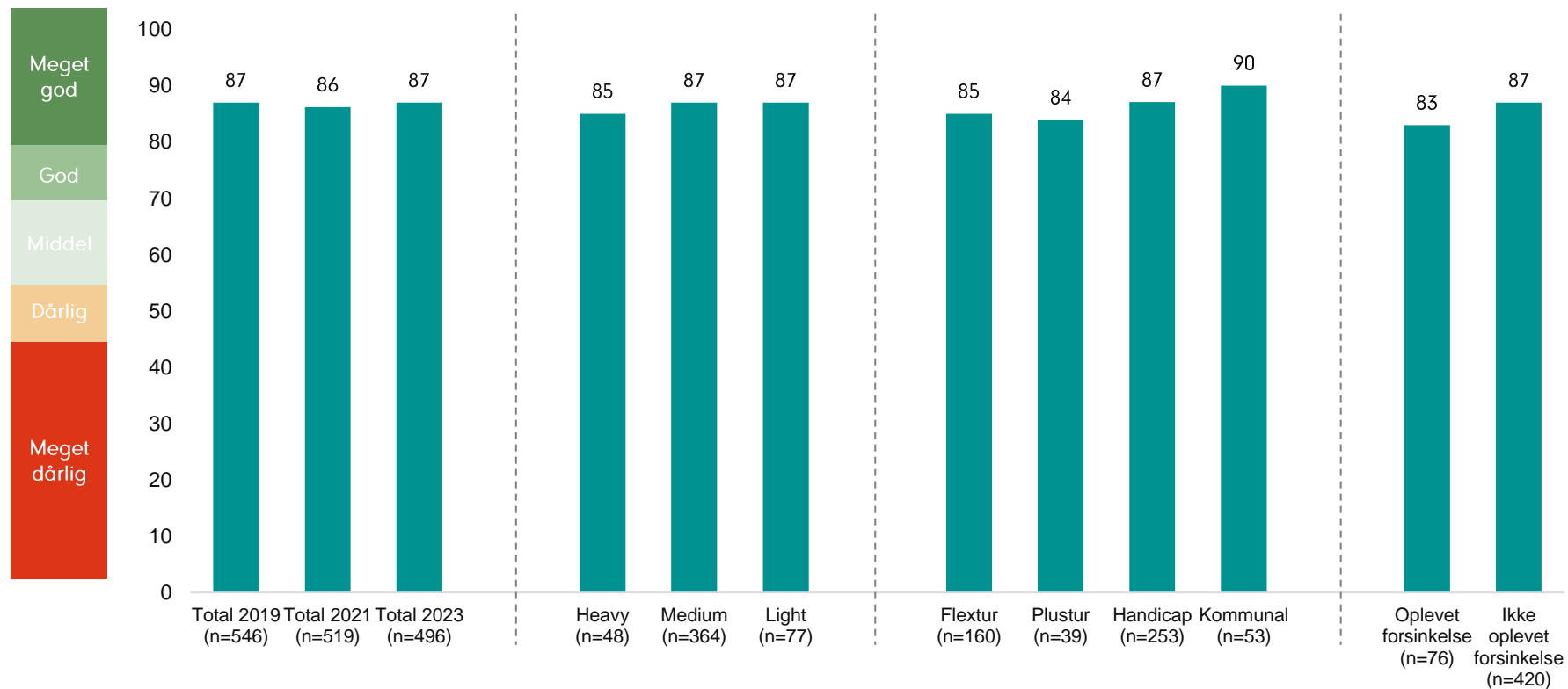




Tilfredshed med bestilling

Total og fordelt på målgrupper

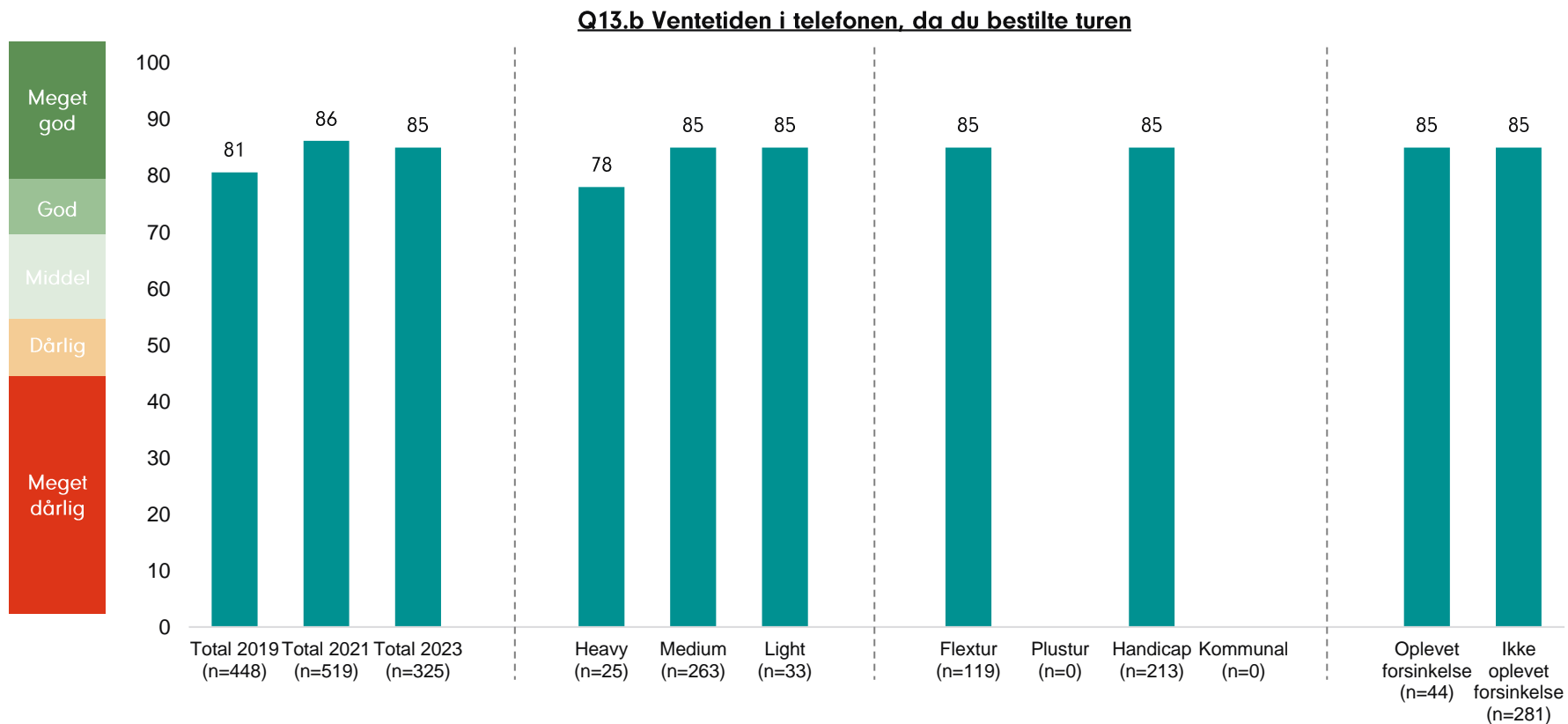
Q13.a Alt i alt med bestillingen af din rejse





Tilfredshed med ventetid i telefon

Total og fordelt på målgrupper

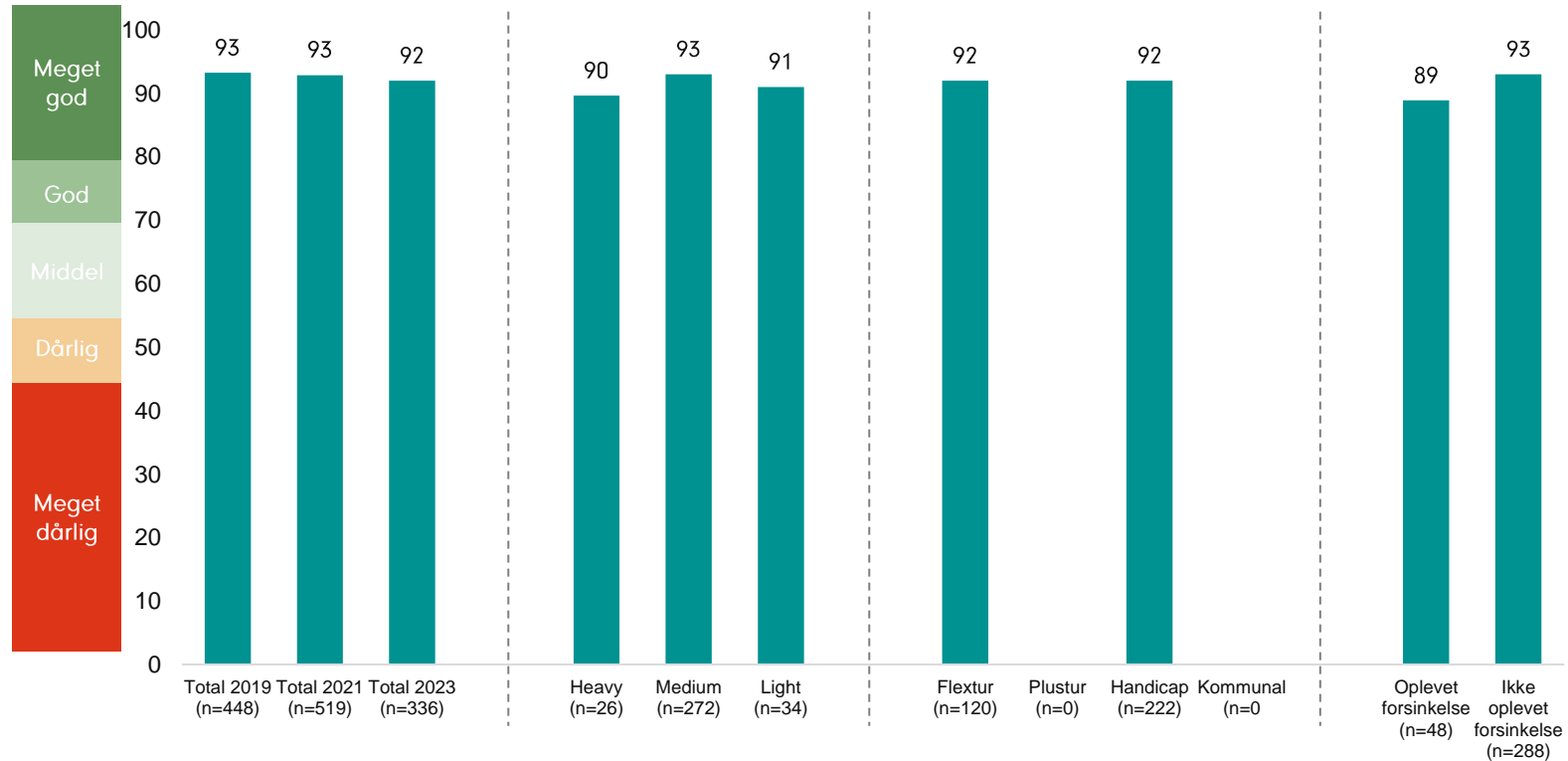




Tilfredshed med medarbejderen

Total og fordelt på målgrupper

Q13.c Medarbejdernes venlighed, da du bestilte turen

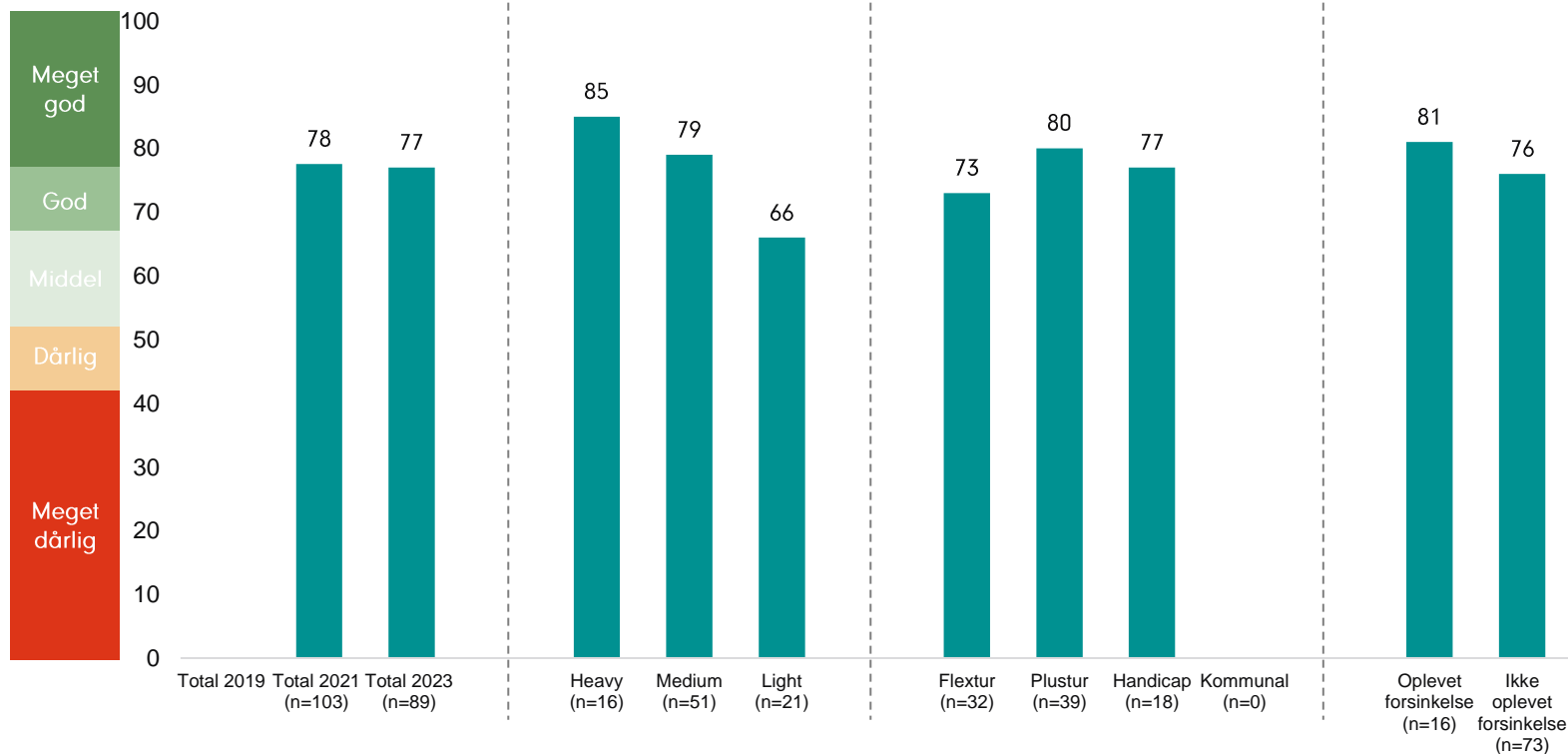




Tilfredshed med bestillingssystemets brugervenlighed ved online bestilling

Total og fordelt på målgrupper

Q13.d Bestillingssystemets brugervenlighed ved onlinebestilling



”Hvorfor er du ikke tilfreds med brugervenligheden i bestillingssystemet?”
(multipelt spørgsmål) (n=28)

- Der opstår ofte tekniske fejl 57%
- Den oplyste rejsetid er svær at finde 21%
- Det er svært at logge ind 14%
- Det er svært at oprette sig som bruger 7%
- Jeg får ikke den rejsetid, jeg gerne vil have 7%
- Jeg ved ikke, hvordan jeg skal afbestille turen 7%
- Andet 57%

Der er sket en signifikant stigning i andelen, der angiver, at der ofte opstår tekniske fejl!

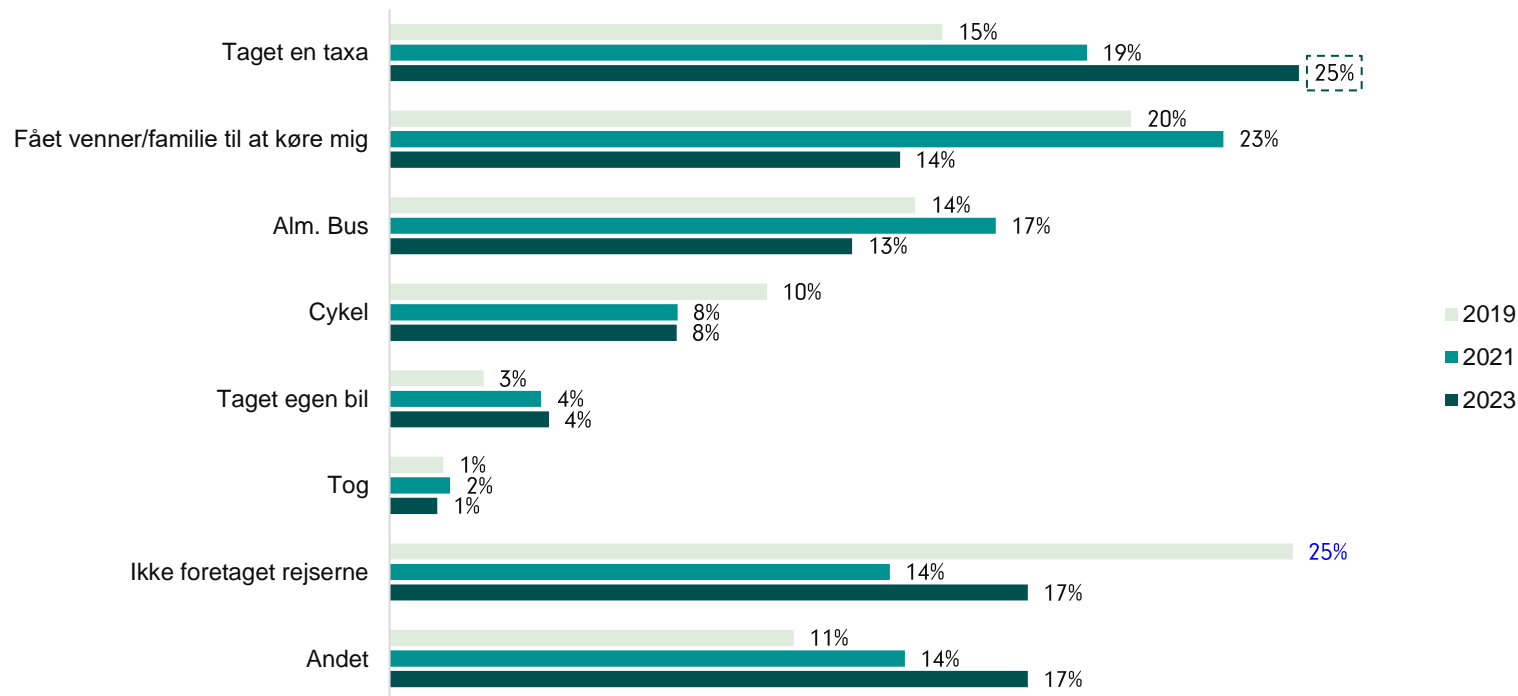
Ingen data for 2019





Behov for Flextrafik

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



Hvis ikke åben kørsel (Flextur og Plustur) var tilgængelig, ville flere i 2023 have taget en taxa



Resultater

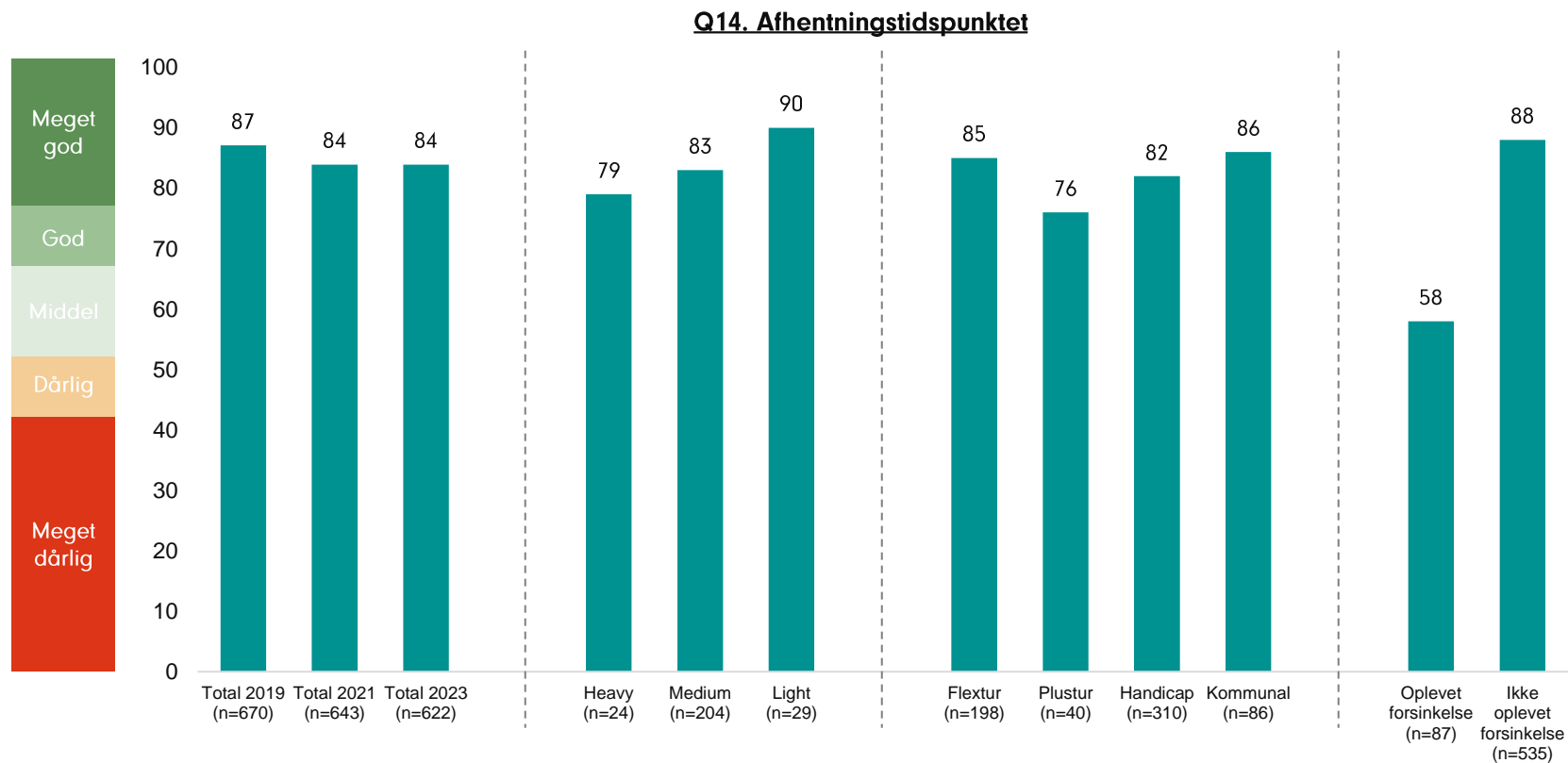
Bilen og køreturen





Tilfredshed med afhentningstidspunkt

Total og fordelt på målgrupper



Tilfredsheden med afhentningstidspunktet er langt større for flextur end plustur

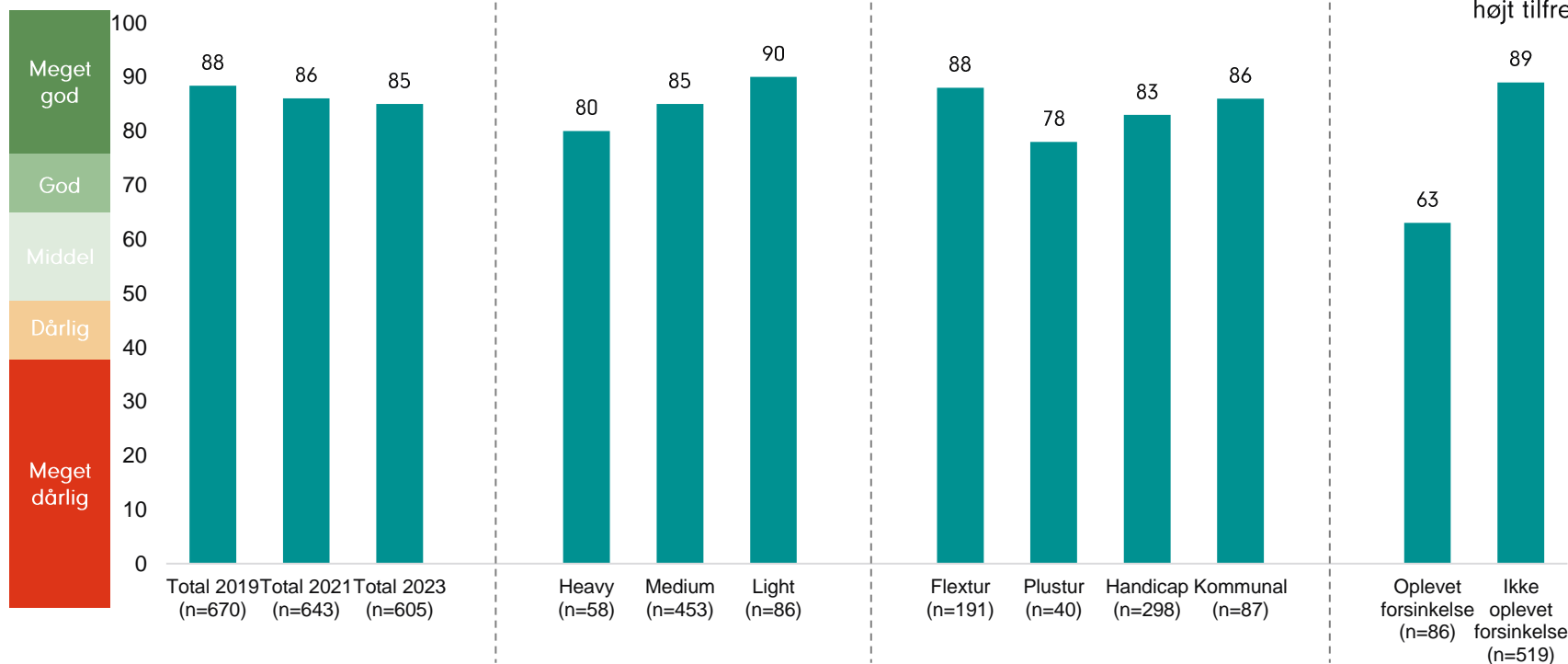




Tilfredshed med ankomsttidspunkt

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Ankomsttidspunktet



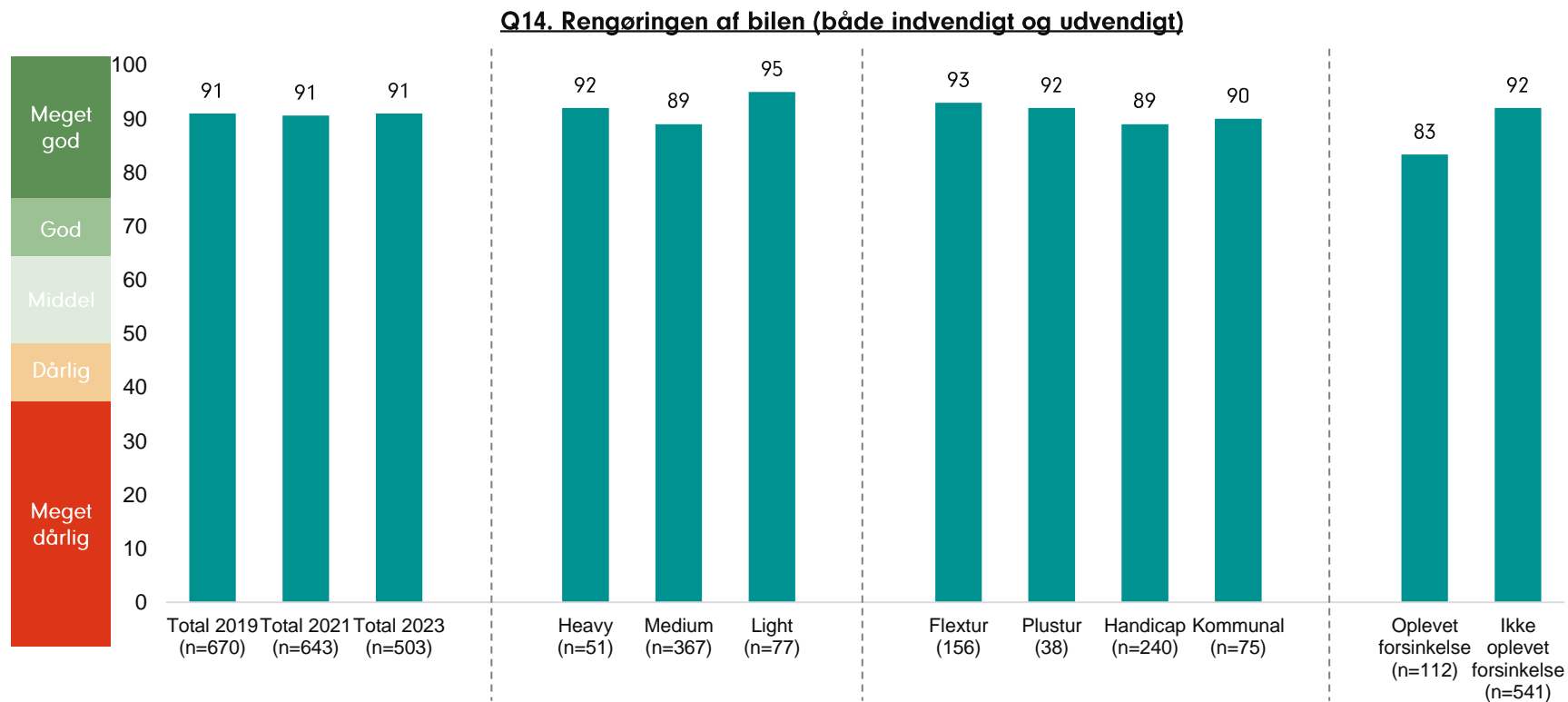
Tilfredsheden med ankomsttidspunktet er faldet yderligere i 2023, men ligger stadig på et højt tilfredshedsniveau.





Tilfredshed med rengøring af bilen

Total og fordelt på målgrupper

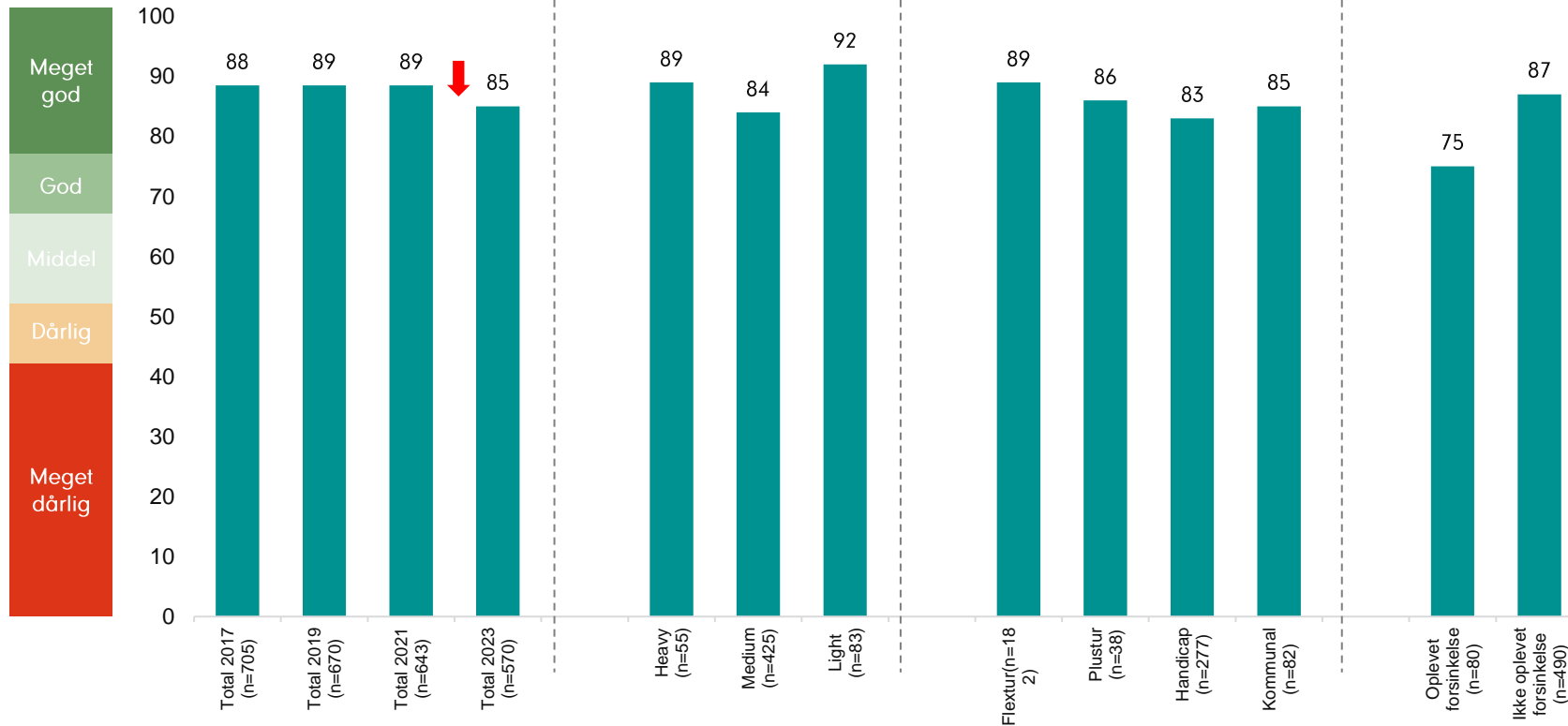




Tilfredshed med indretning og komfort

Total og fordelt på målgrupper

Generel tilfredshed



Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile

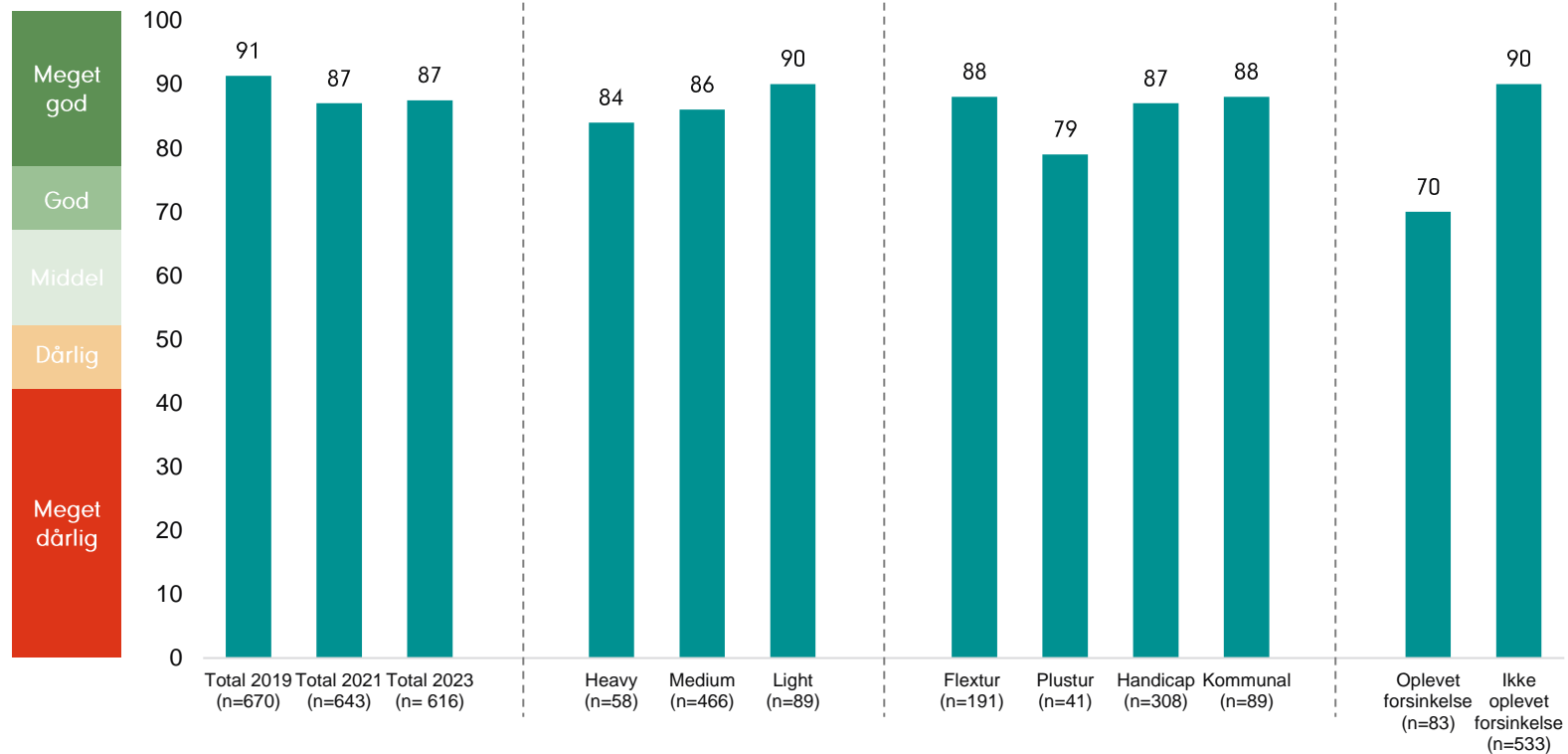




Tilfredshed med chaufførens kundeservice

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)

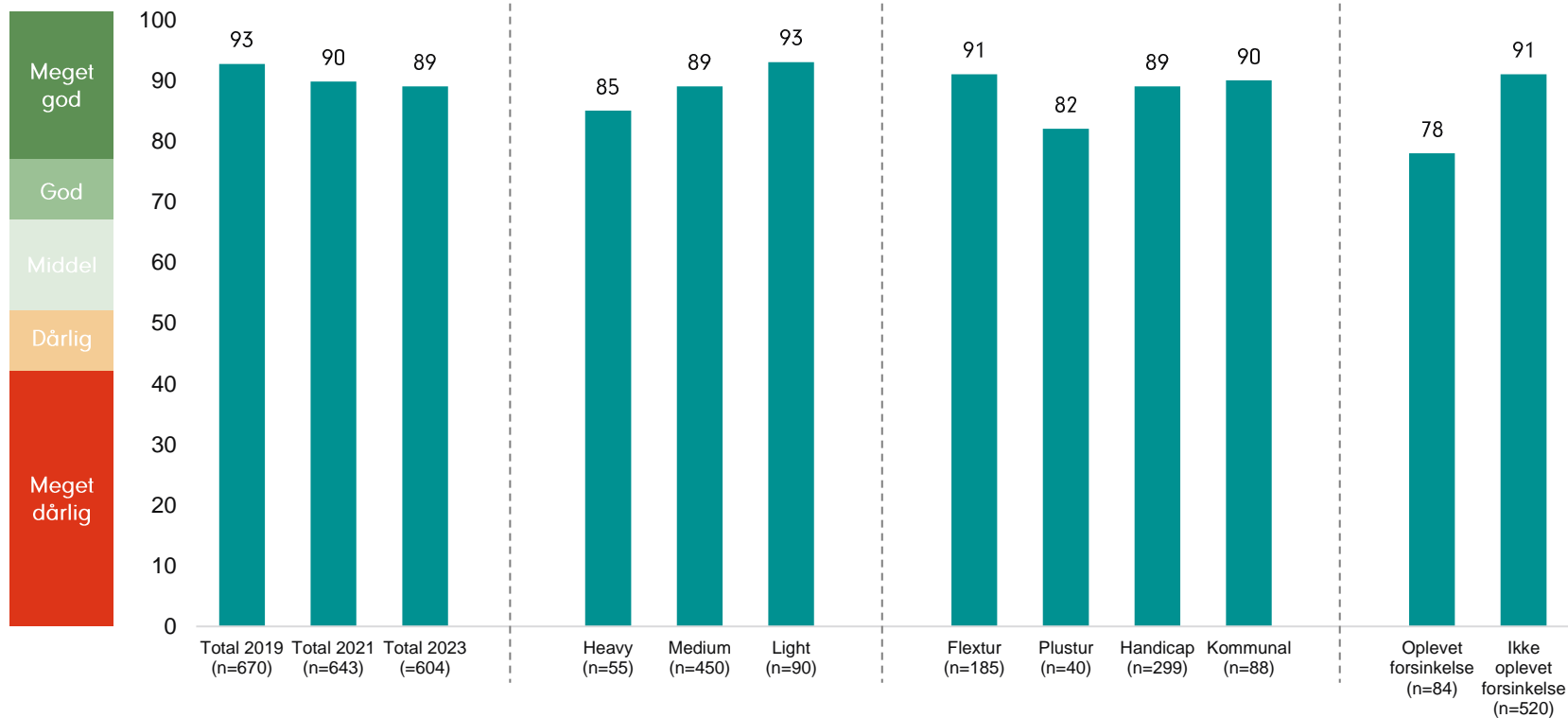




Tilfredshed med chaufførens kørsel

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Chaufførens kørsel

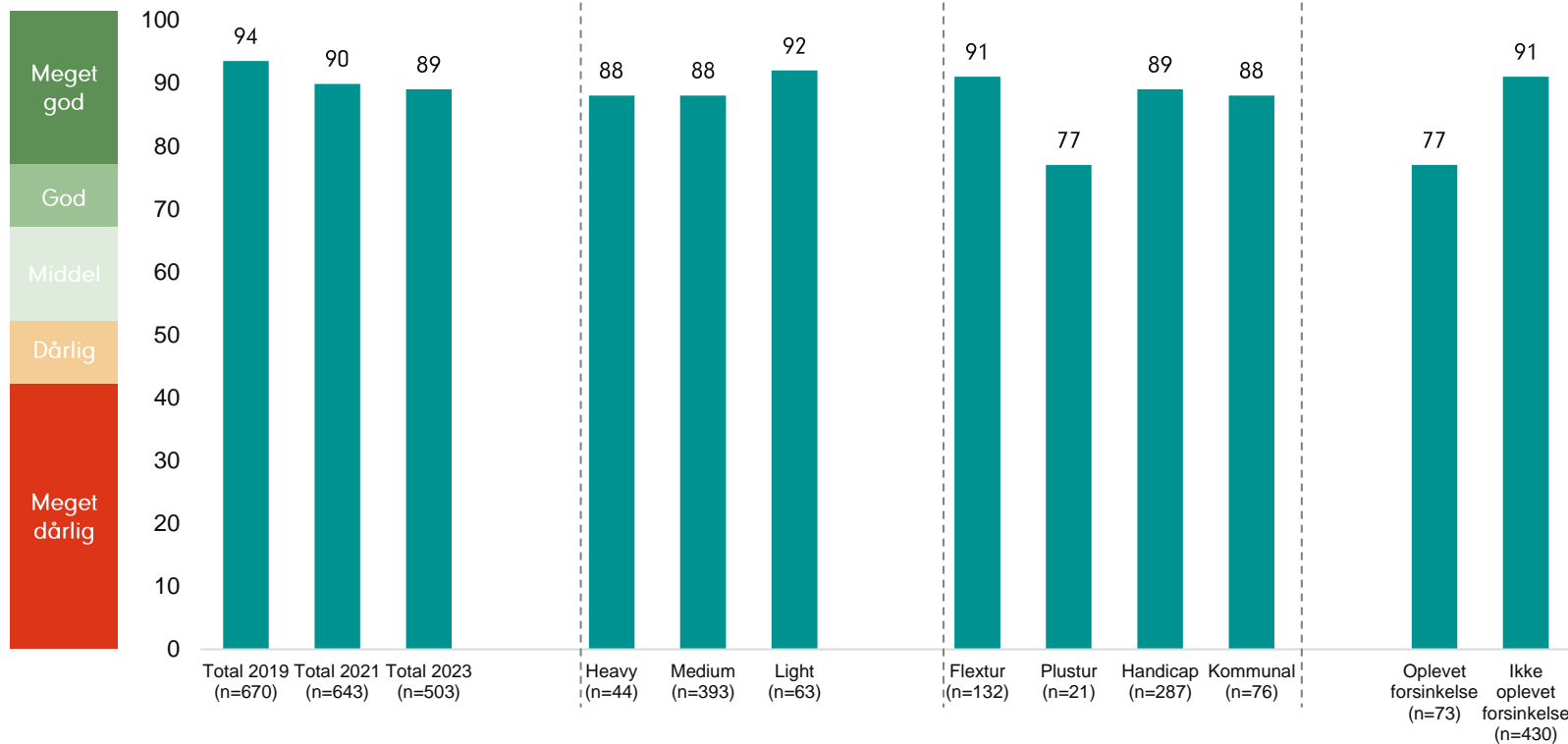




Tilfredshed med chaufførens hjælp

Total og fordelt på målgrupper

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



Der registreres igen i 2023 et fald i chaufførens villighed til at hjælpe passagerer. Der er dog stadig tale om et meget højt tilfredshedsniveau.

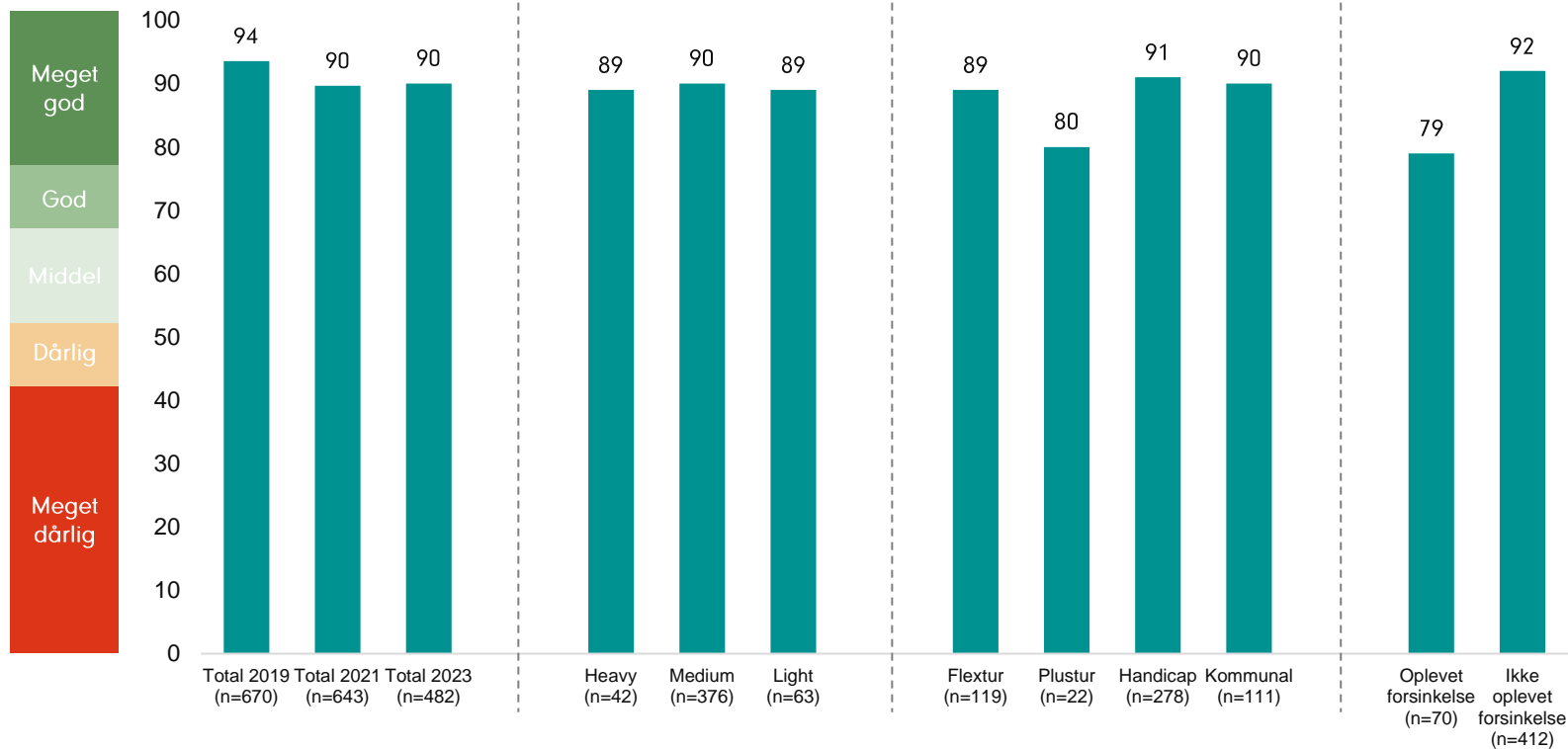




Tilfredshed med chaufførens service

Total og fordelt på målgrupper

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



Når det kommer til chaufførens service er der overordnet set ingen ændring siden 2021

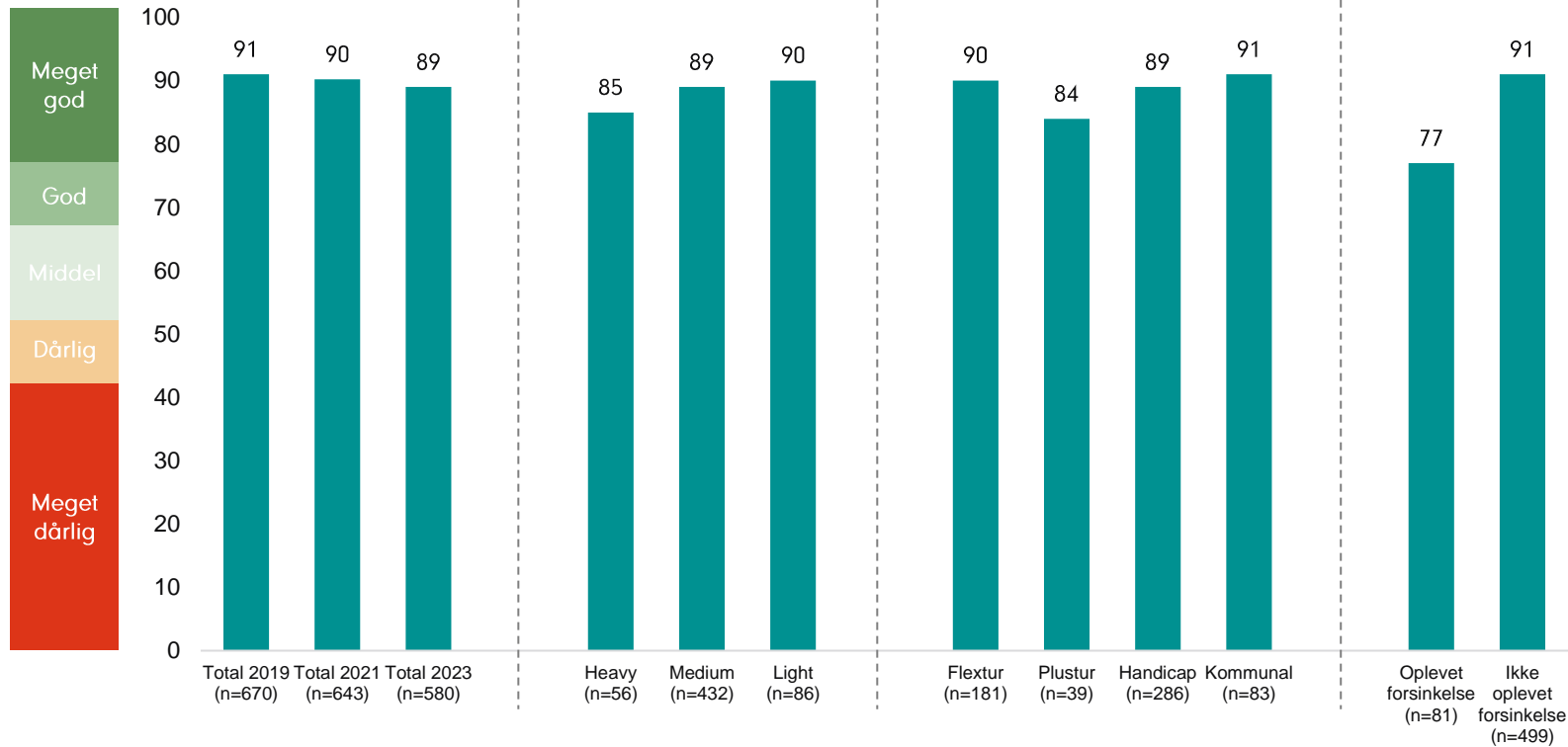




Tilfredshed med turens varighed

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Turens varighed



Tilfredsheden med turens varighed er faldet med et enkelt indkspoint siden 2021. Tilfredsheden med turens varighed ligger dog overordnet set på et meget højt niveau

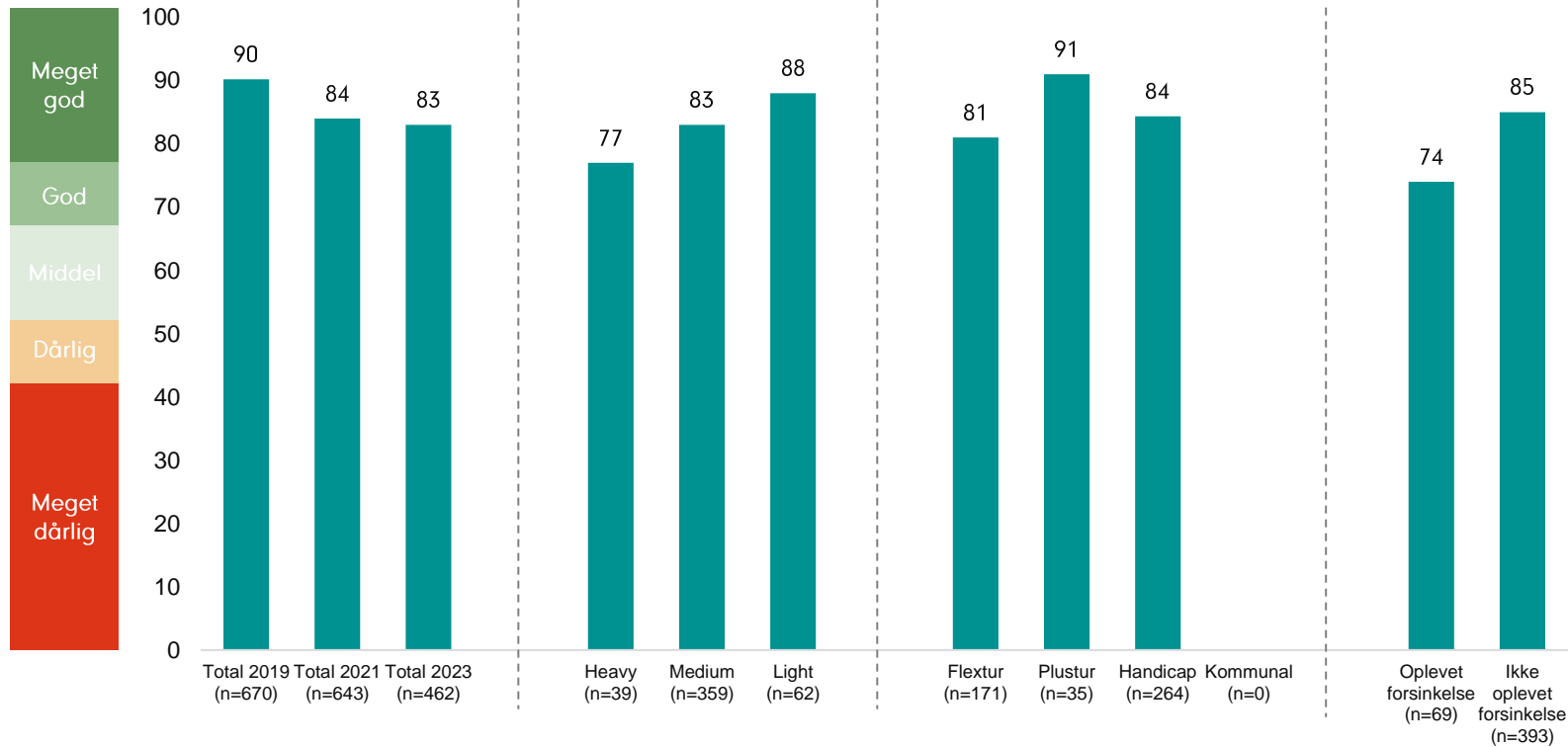




Tilfredshed med prisen

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Prisen for denne rejse



Tilfredsheden med prisen for denne rejse fortsætter med at falde fra 2021 til 2023



Resultater

Kontaktpunkter og
forsinkelser

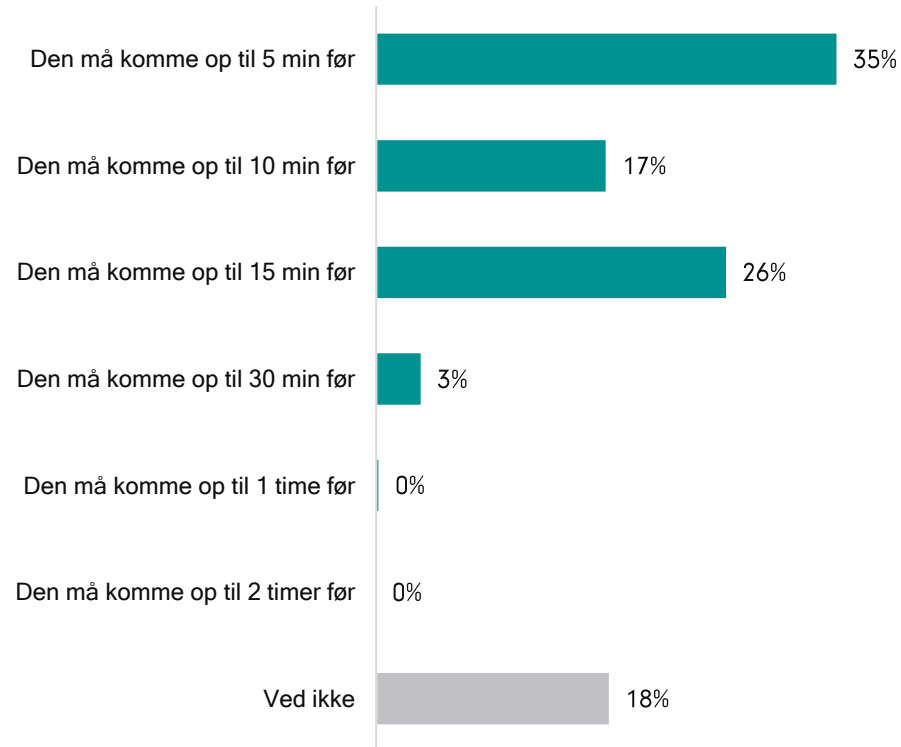




Der er mange, der ikke har styr på reglerne for afhentningstidspunkt

Total og fordelt på rejsefrekvens

Q11. Hvor tidligt kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning? (2023 n=408)



NB Q11 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.

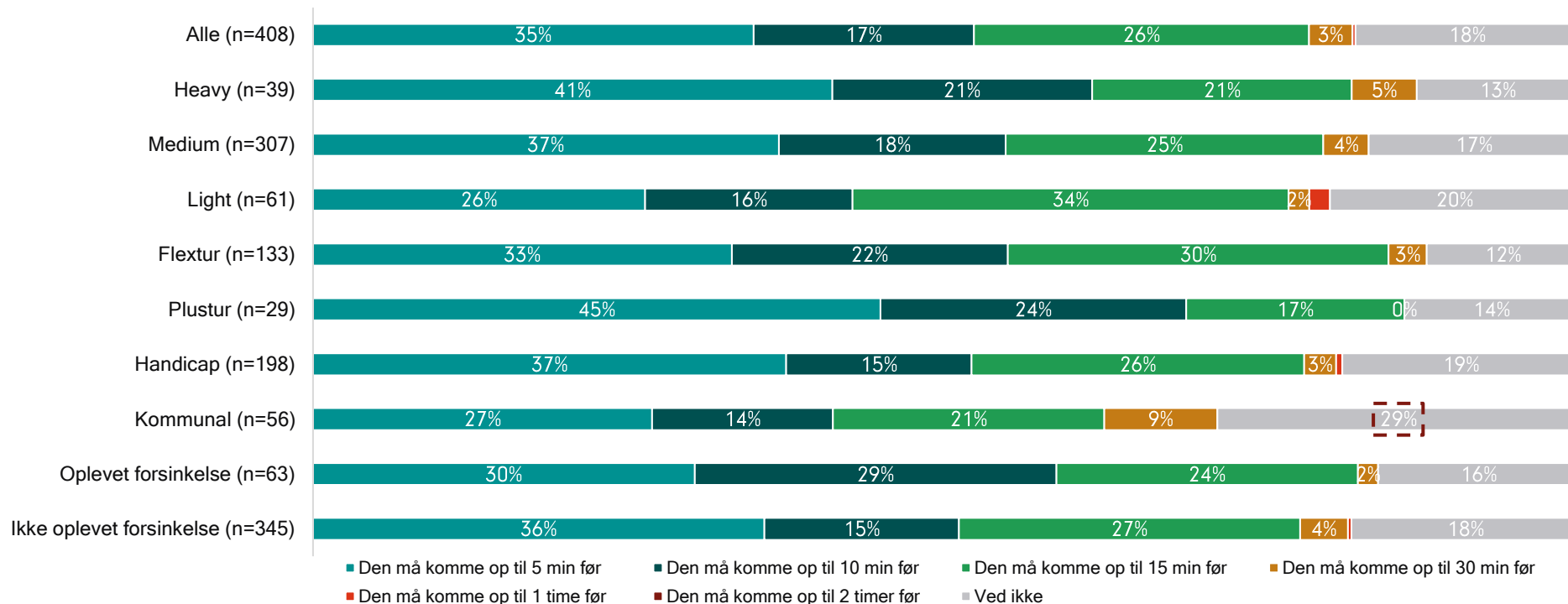




Der er mange, der ikke har styr på reglerne for afhentningstidspunkt

Total og fordelt på rejsefrekvens

Q11. Hvor tidligt kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning?



NB Q11 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.

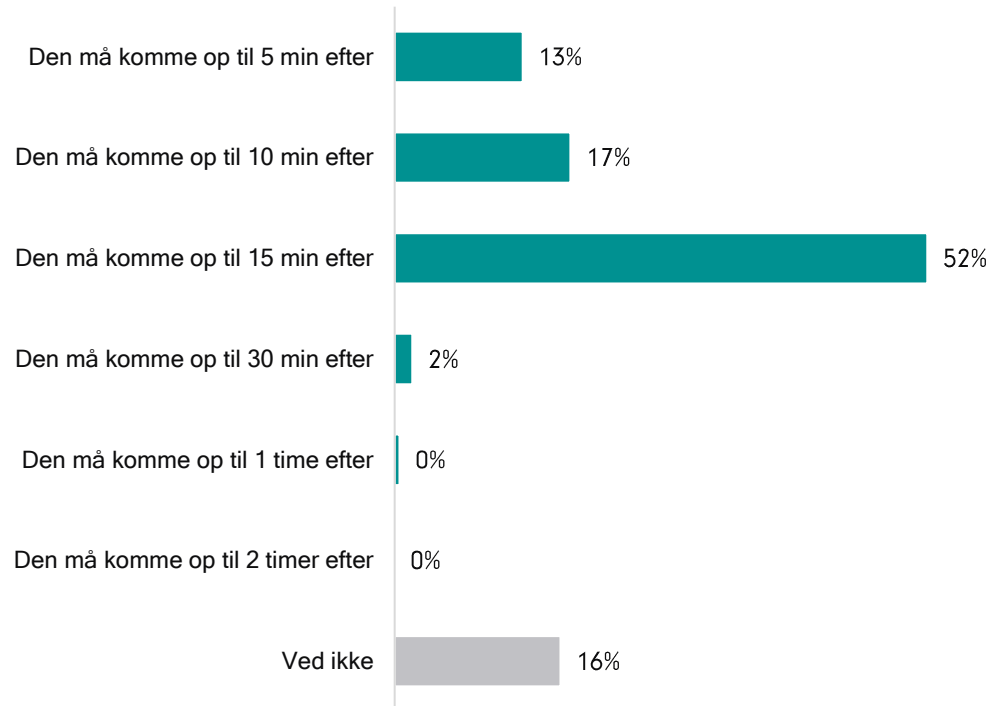




Behov ved afhentning

Total og fordelt på kørselsordning

Q12. Hvor sent kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning? (2023 n=408)



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.



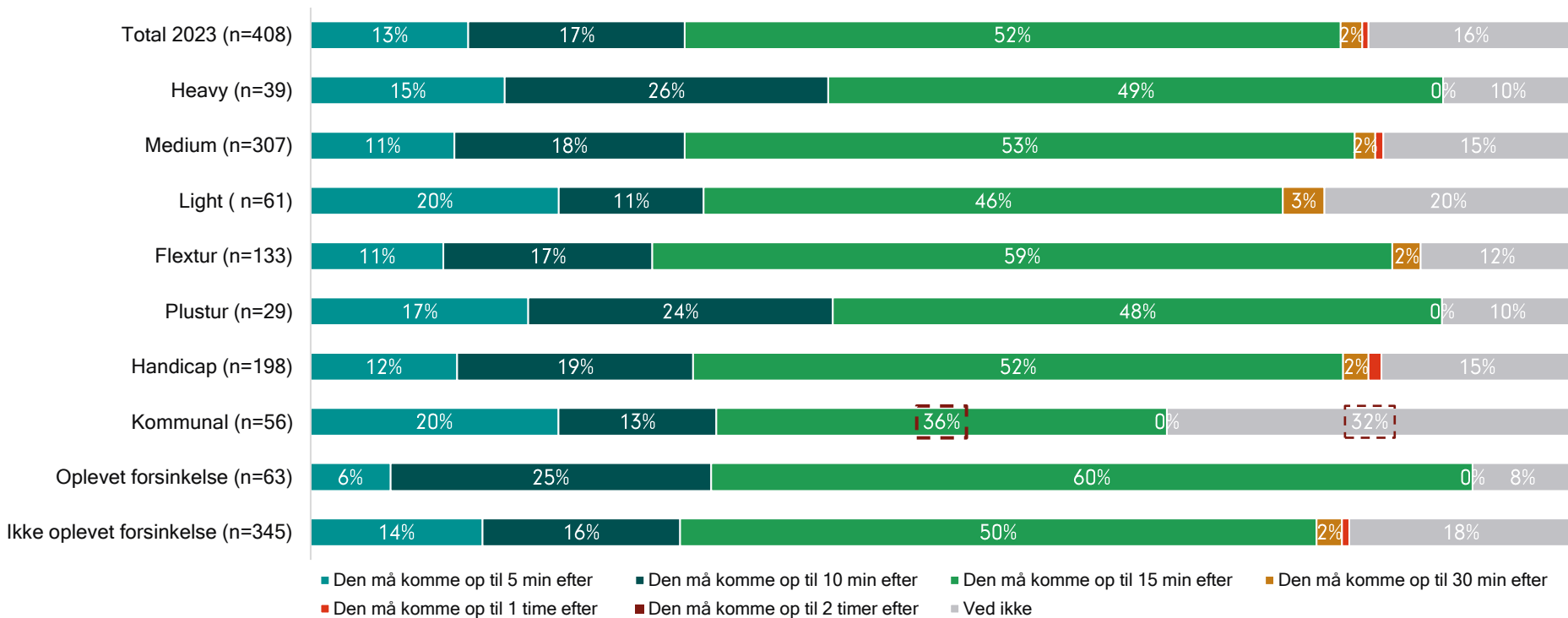
Behov ved afhentning

Total og fordelt på kørselsordning

Særligt de der anvender kommunal visiteret kørsel er ikke vidende om afhentningsregler



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



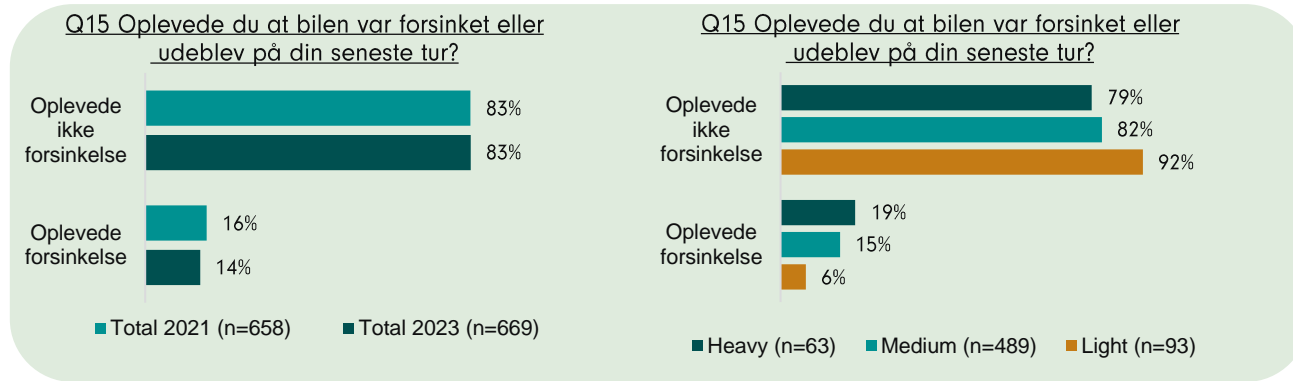
Q12 er kun stillet til de kunder, der kender til, at der er et tidsinterval, som bilen må ankomme indenfor. Søjler viser fordelingen af disse kunders svar.



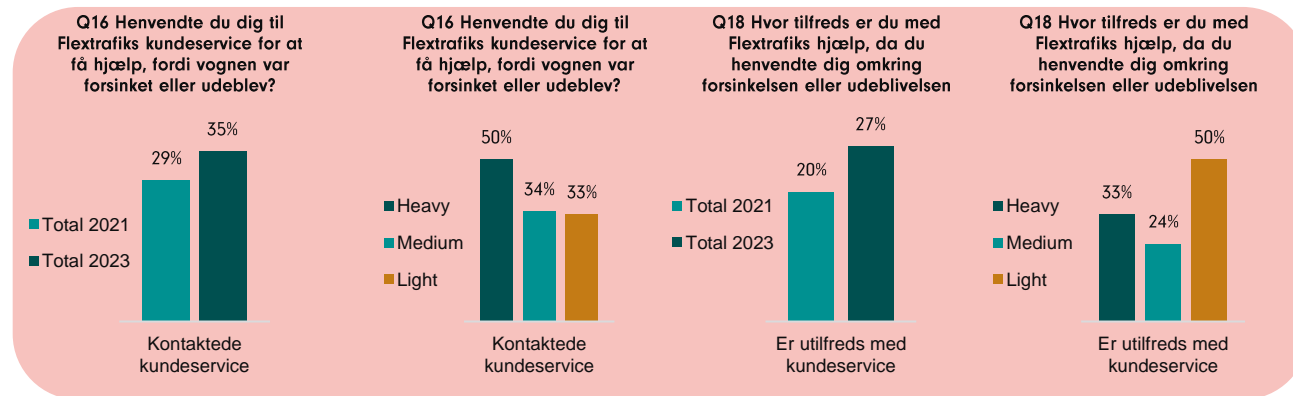


Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på rejsefrekvens



Færre light users oplevede forsinkelser



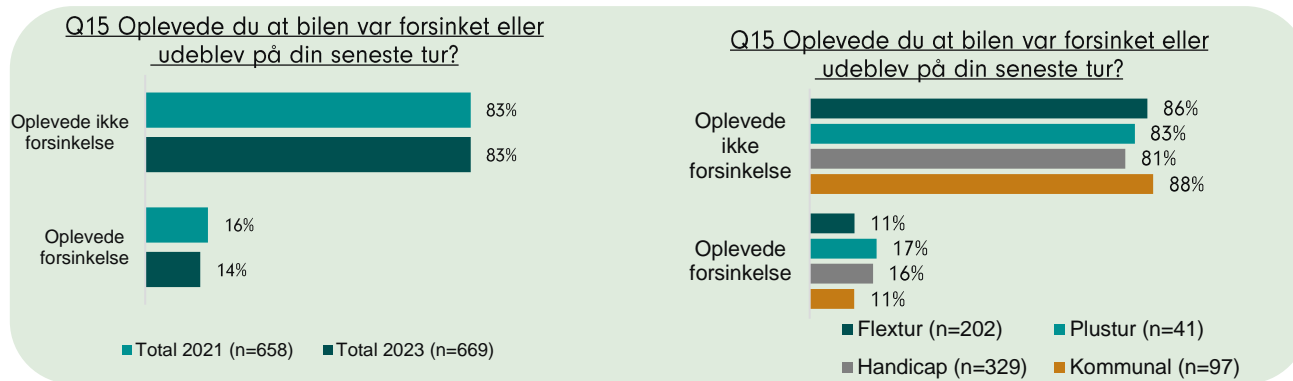
Der er sket en stigning i andelen, der kontaktede samt var utilfredse kundeservice. Det er særligt heavy users, der kontakter kundeservice, mens denne gruppe også er mere utilfreds.



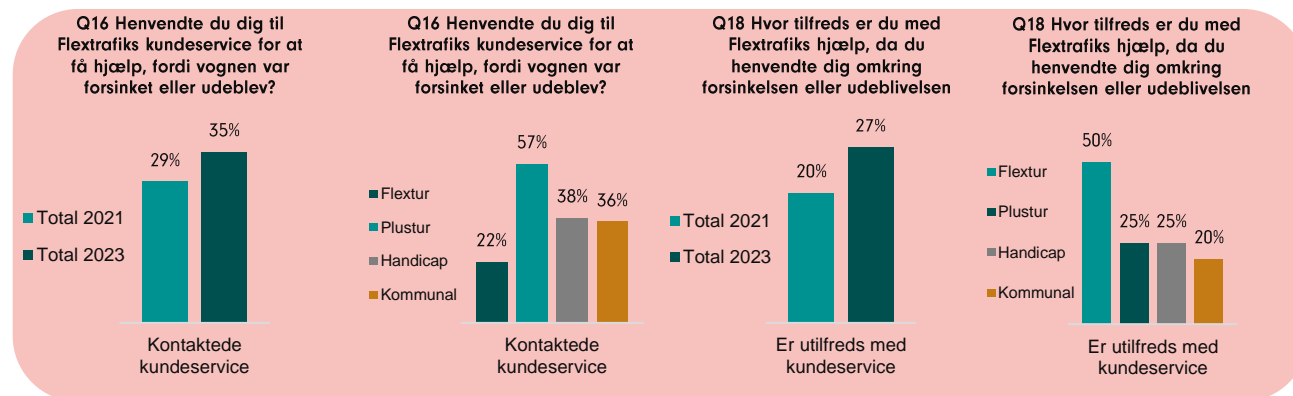


Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på kørselstype



Flere oplever i 2021, at bliver var forsinket eller helt udeblev.



Dem, der henvendte sig til Flextrafik efter de oplevede forsinkelser, er generelt tilfredse

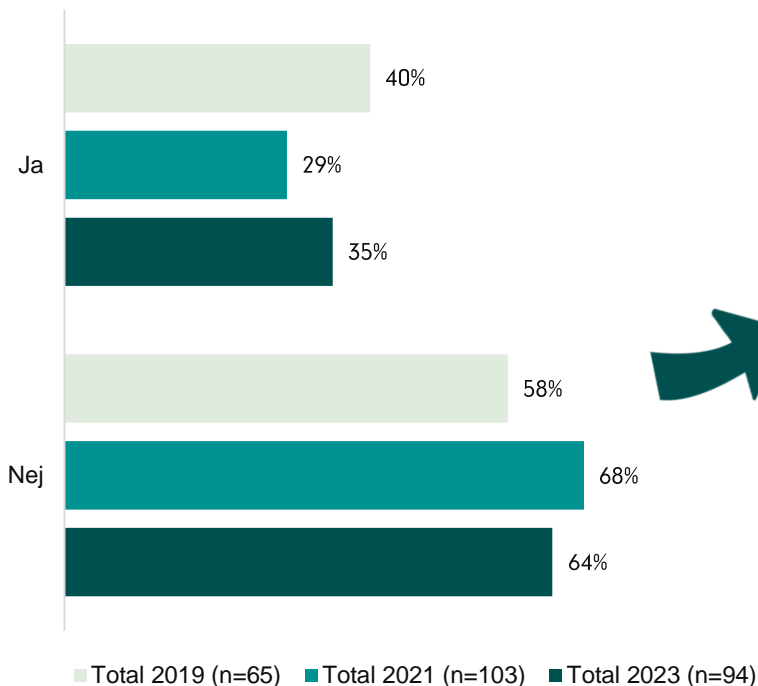




Manglende henvendelse til kundeservice

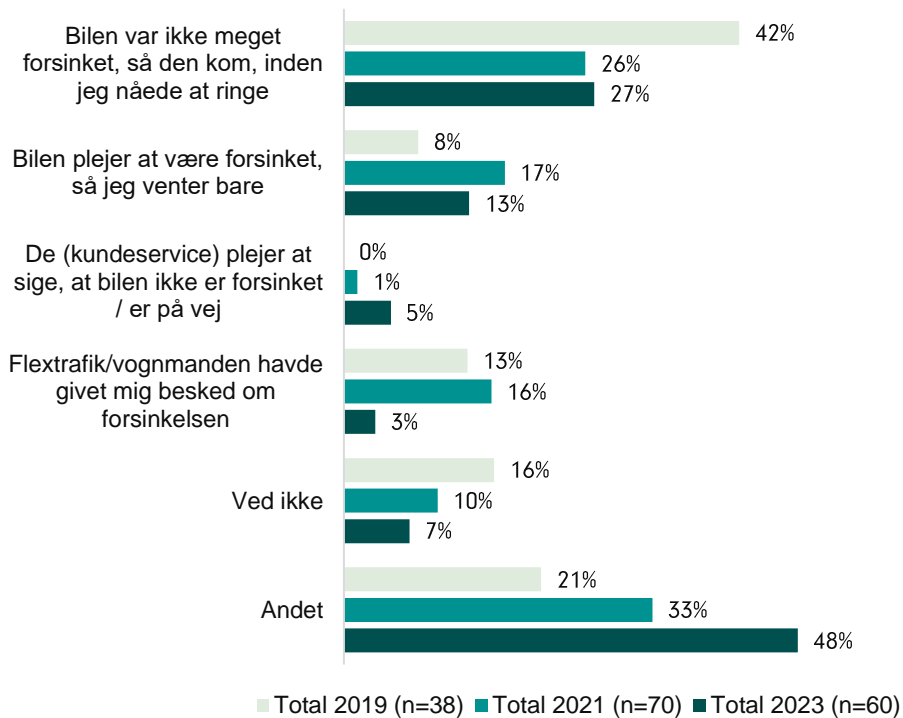
Total

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



Base: Har oplevet forsinkelse på seneste tur

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



NB Små baser

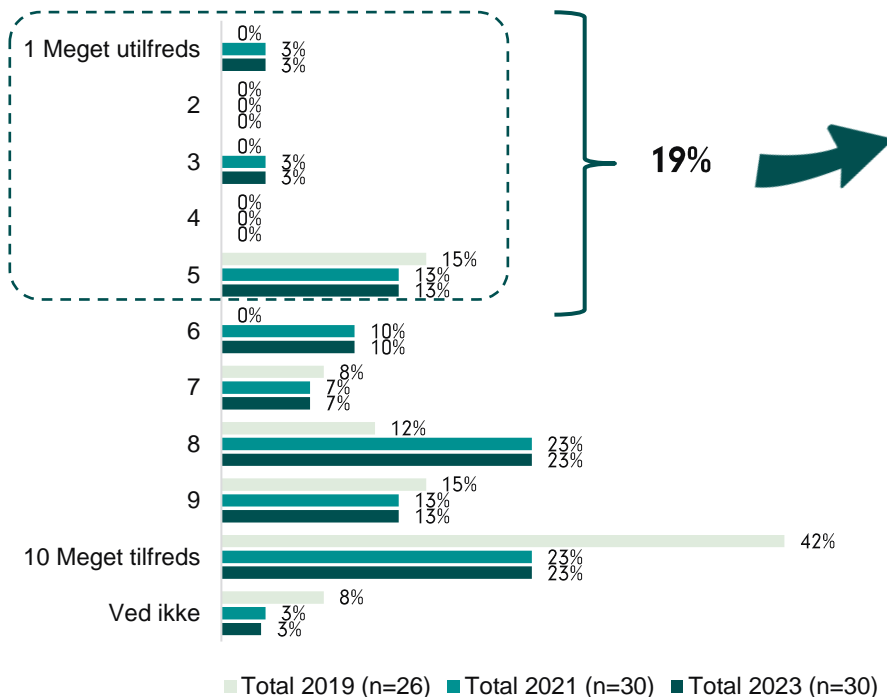




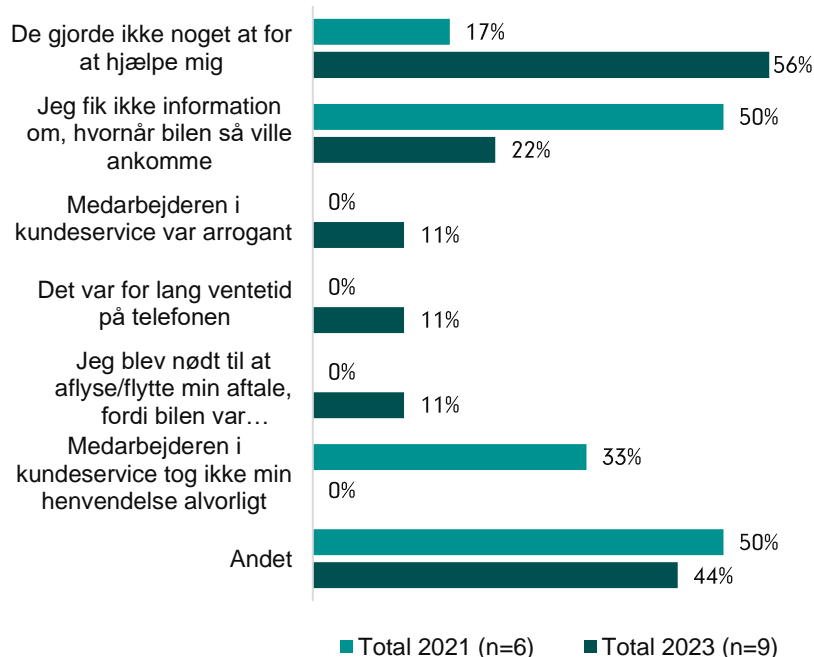
Manglende henvendelse til kundeservice

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?



NB Små baser



Åben

Flextrafik

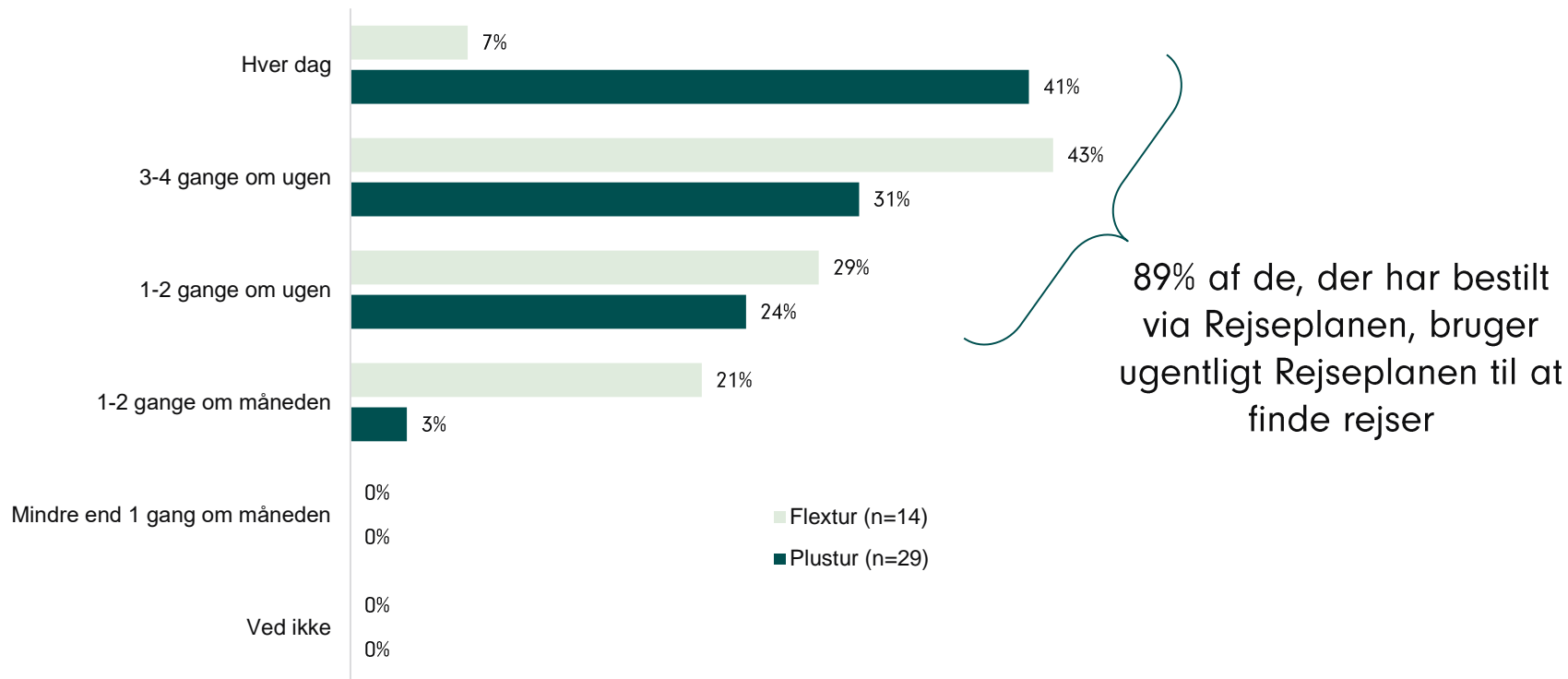
- Bestilt online via Rejseplanen





Hvor ofte bruges Rejseplanen

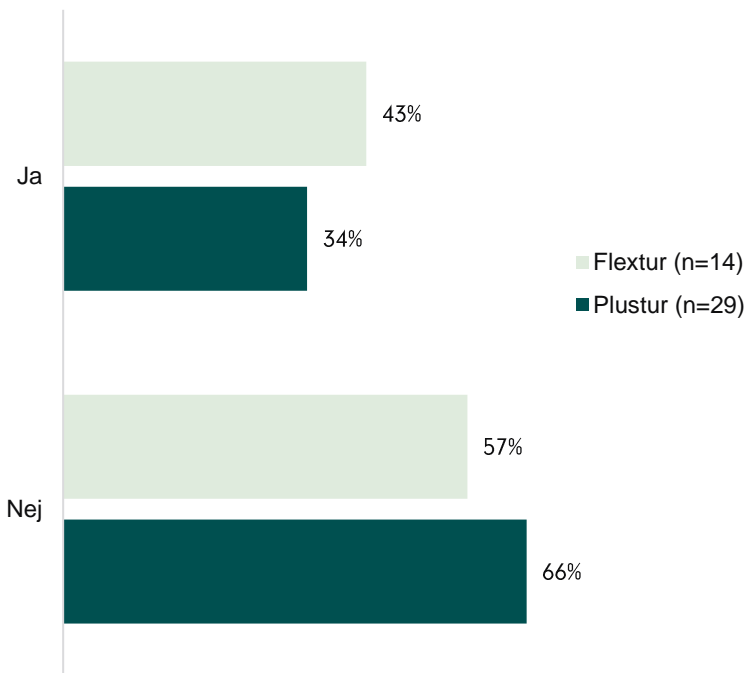
Q20 a. Hvor ofte bruger du Rejseplanen til at finde rejser med bus, tog eller Flextrafik?





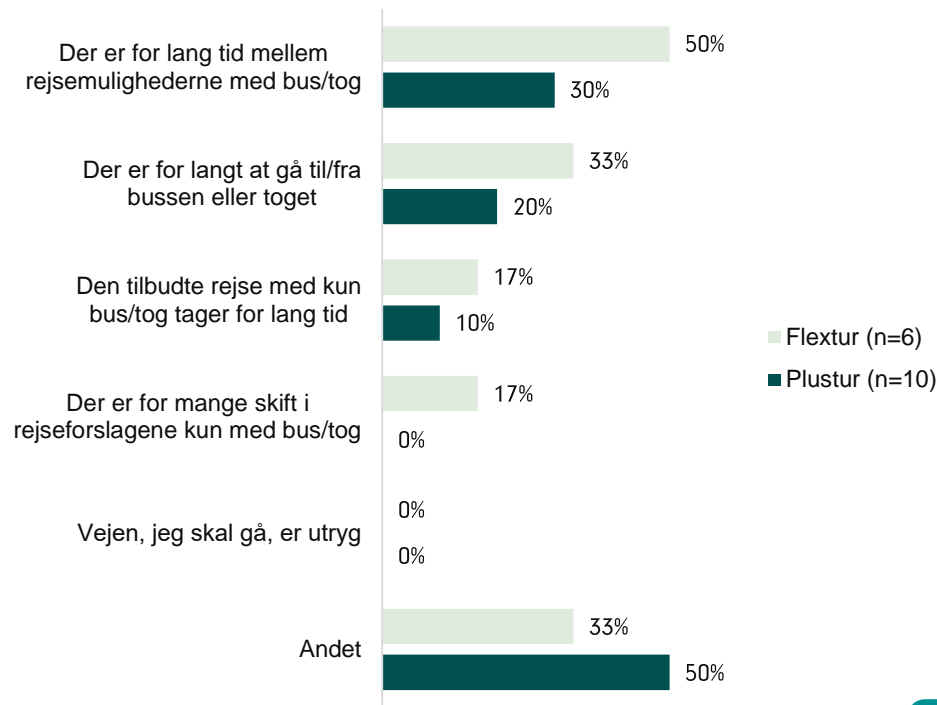
Manglende tilbud om Flextrafik i Rejseplanen

Q20 b. Synes du nogle gange, at der mangler et tilbud om flextrafik, når du søger på rejser i Rejseplanen?



Base: n= 58

Q20c. - Hvorfor synes du, at der på nogle af dine søgninger i Rejseplanen kan mangle et tilbud om flextrafik?



Base: n= 16

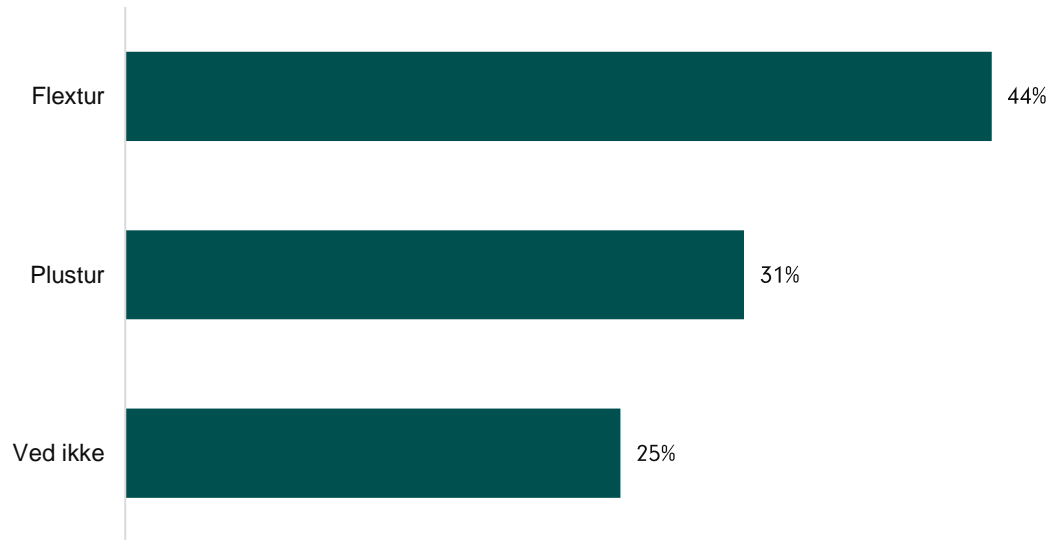




Er det Plustur eller Flextur der mangler i Rejseplanen

Bestilt online via Rejseplanen

Q20d. - Er det specifikt Plustur eller Flextur, du mangler tilbud om?



Base: n=16

Der er flest, der mener, at der mangler tilbud på Flextur. Dog er der tale om en meget lille stikprøve!

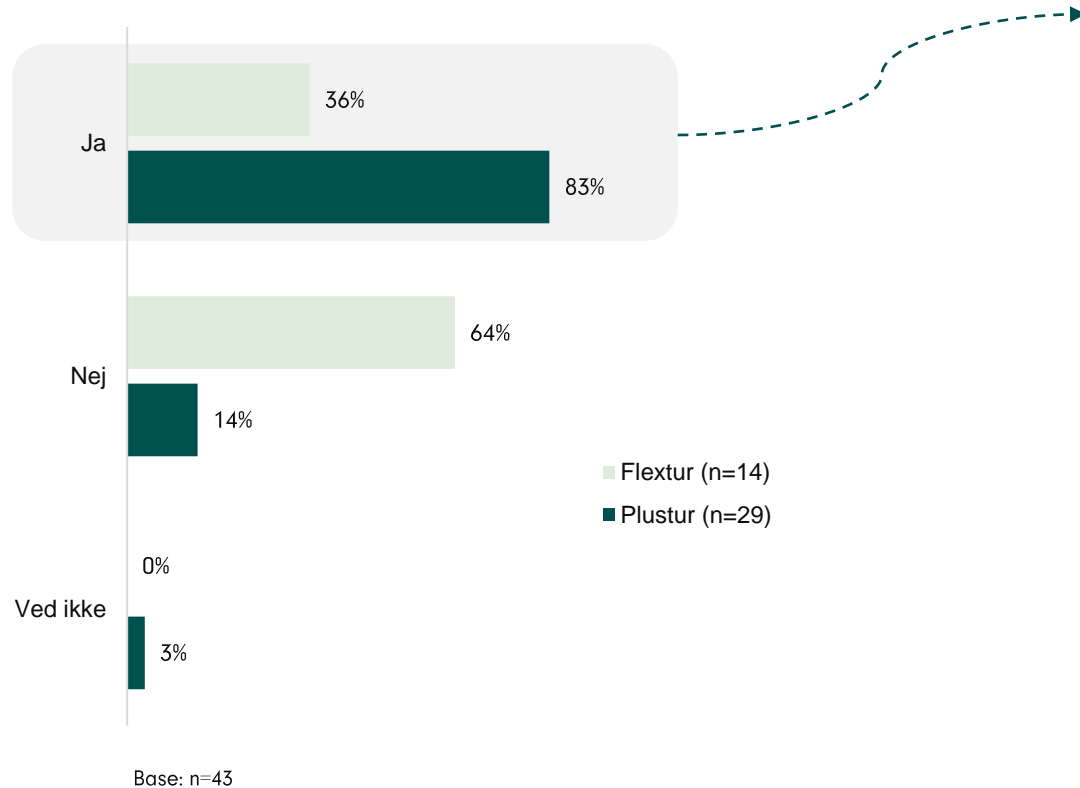




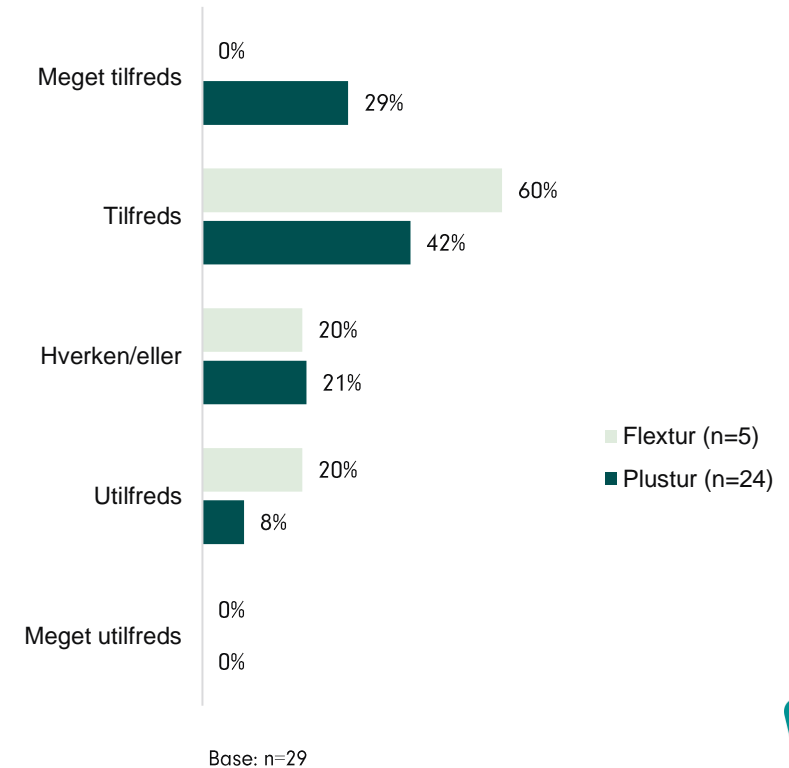
Tilfredshed med skiftet mellem Plustur og alm. bus og tog

Bestilt online via Rejseplanen

Q20e. - Har du foretaget skift mellem Plustur og alm. bus/tog på et stoppested?



Q20f. - Er du tilfreds eller utilfreds med skiftet mellem Plustur og alm. bus/tog?



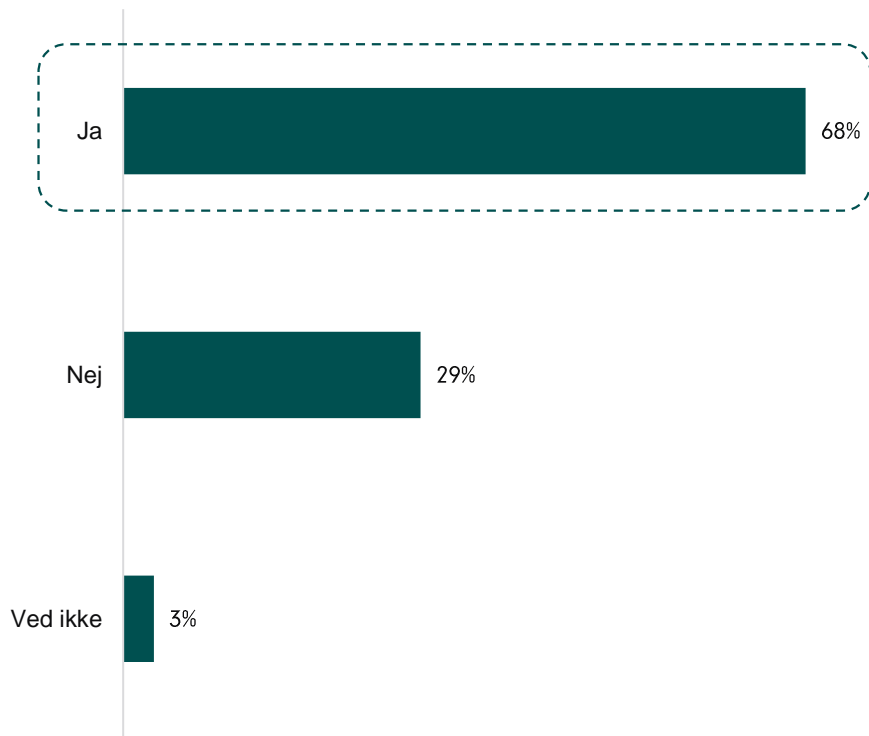
NemID





Hvor mange har NemID

Q8.b. - Har du NemID?

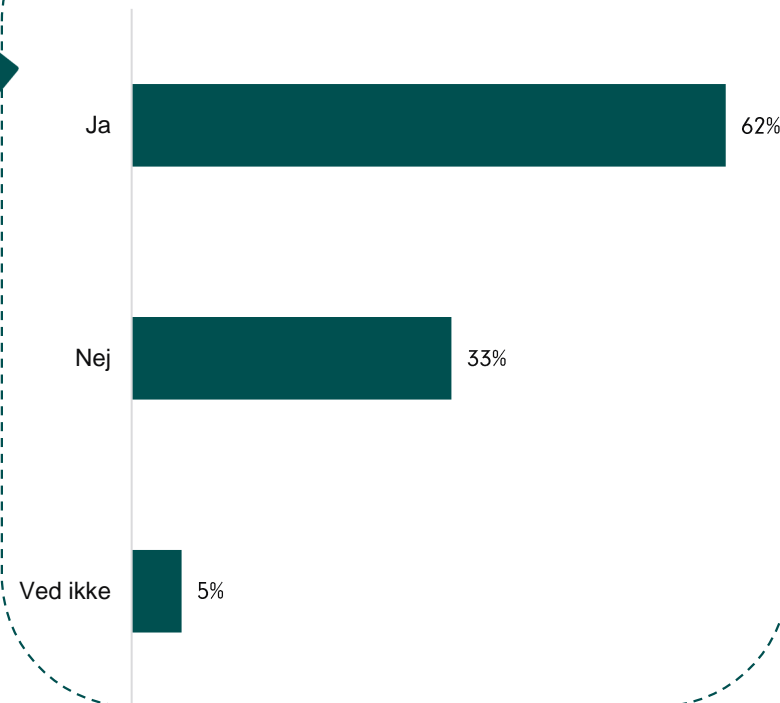


Base: n=535

Note: spørgsmålet er ikke stillet til de, der har enten en fast bestilling eller er kommunalt visiteret.



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



Base: n=350

Spørgsmål kun stillet til de, der har svaret "Ja" på Q8b.



Resultater

Kommuner

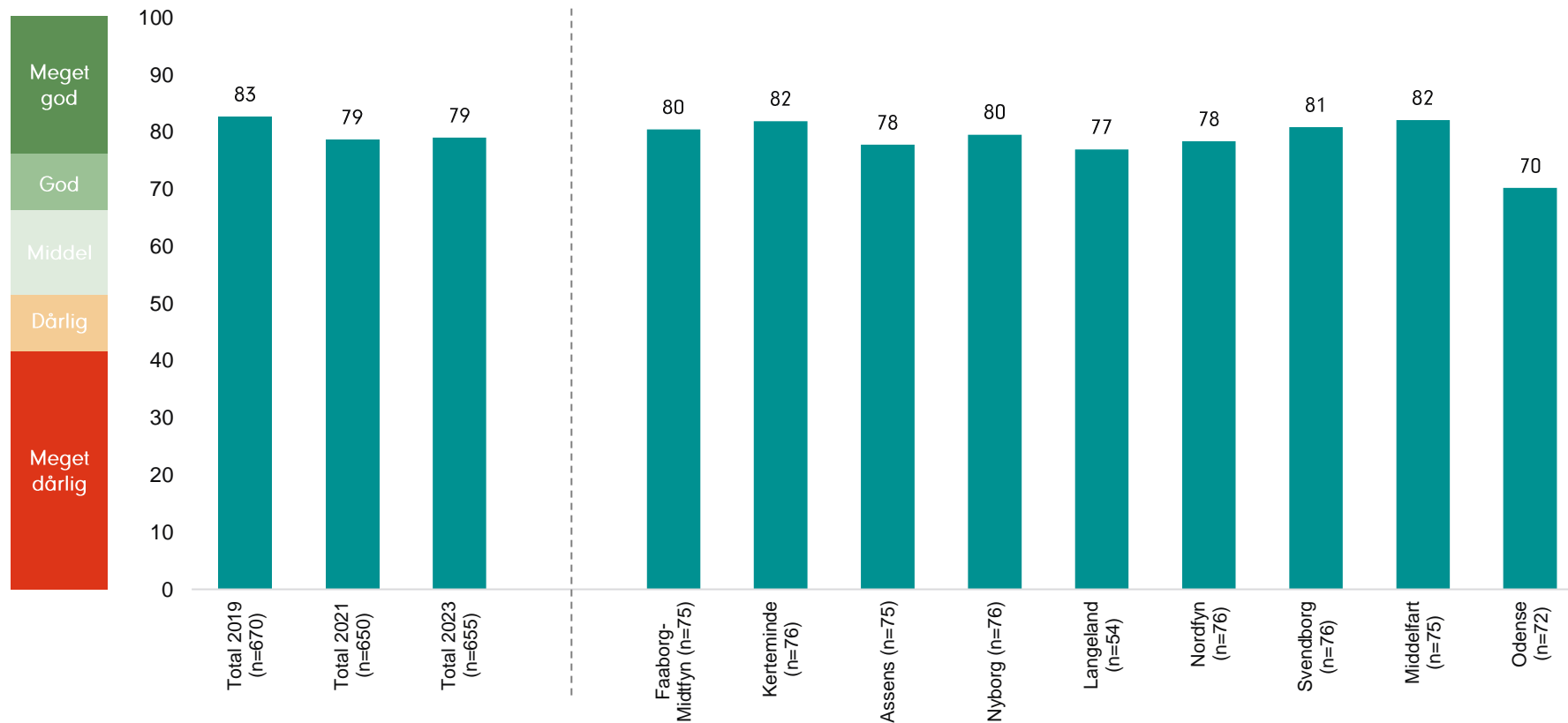




Tilfredshed med Flextrafik generelt

Total og fordelt på kommuner

Q2. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?

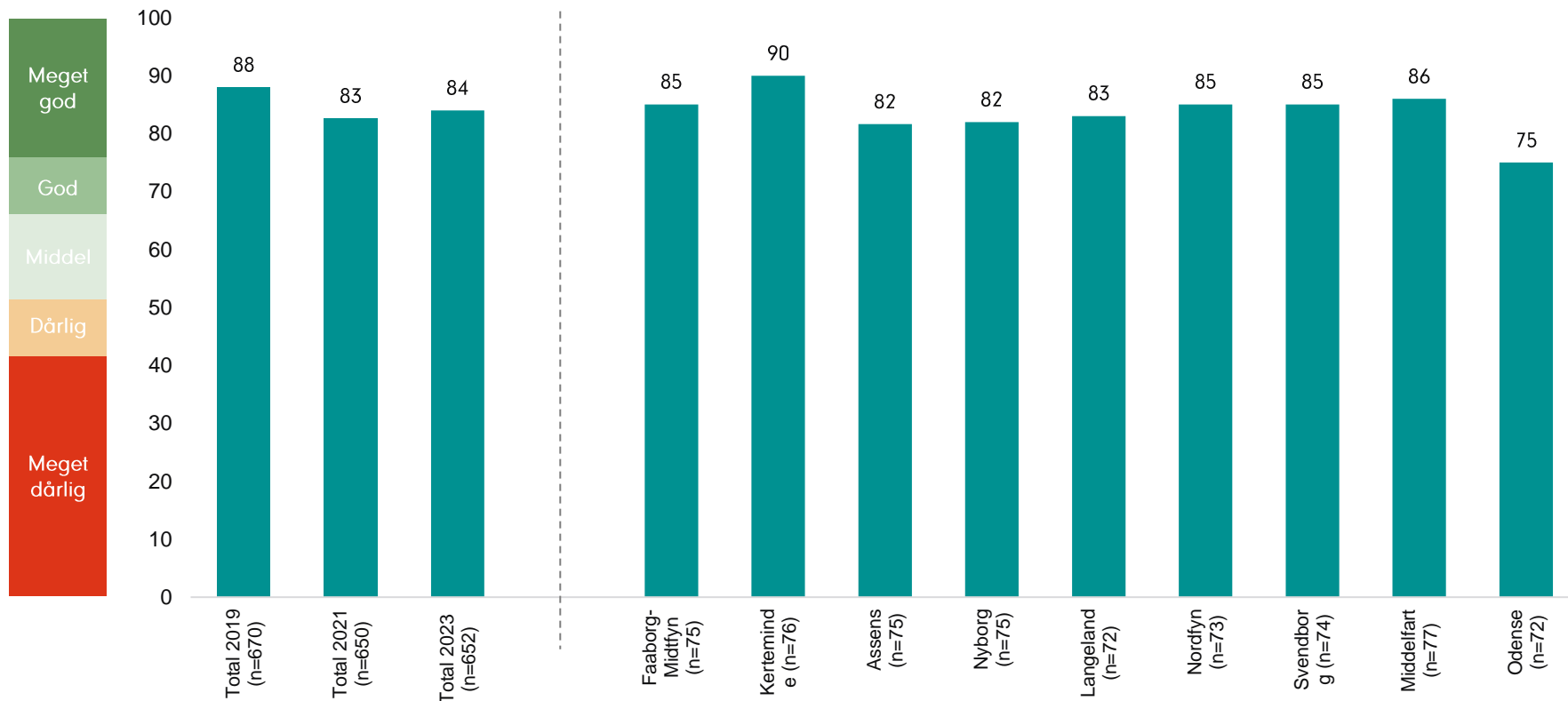




Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik

Total og fordelt på kommuner

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



Baggrund

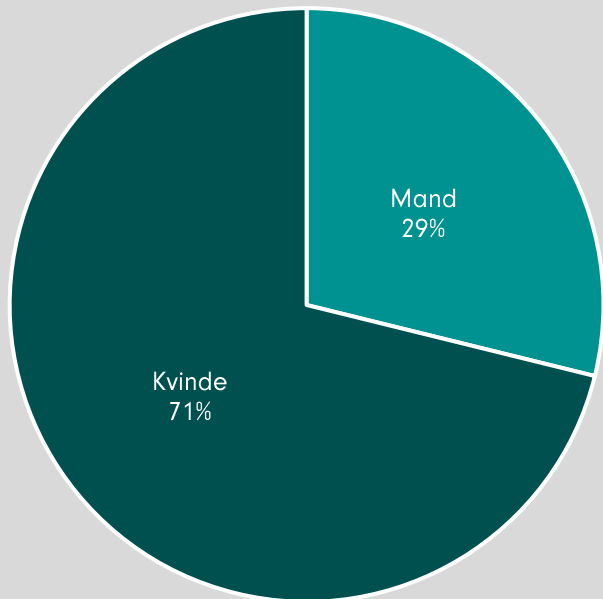
Rejsemønstre og
demografi



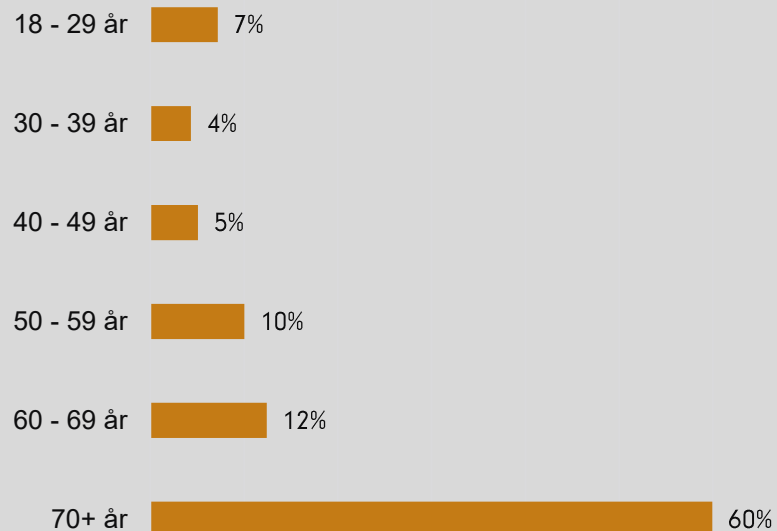


Demografi - Total

KØN (N=669)



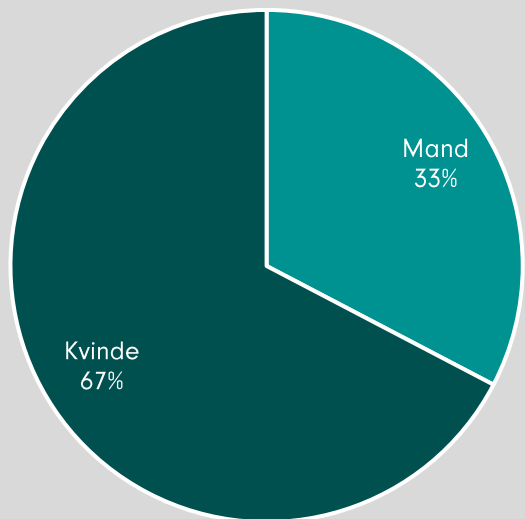
PASSAGERENS ALDER (N=669)



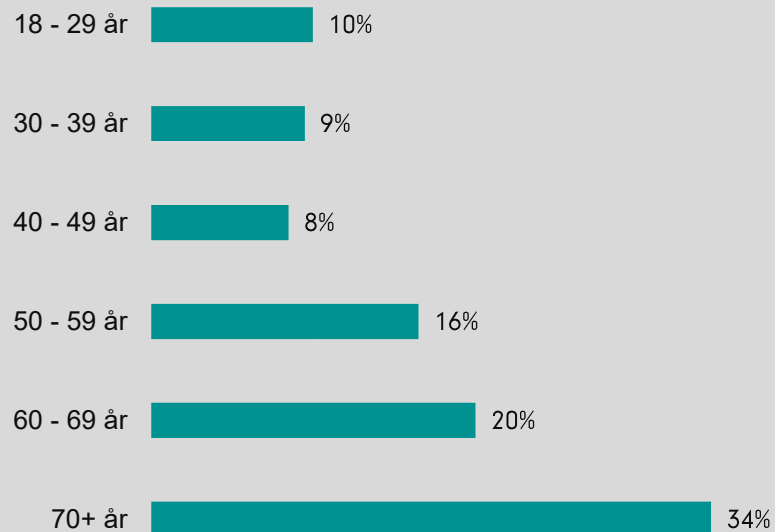
Demografi - Flexitur



KØN (N=202)



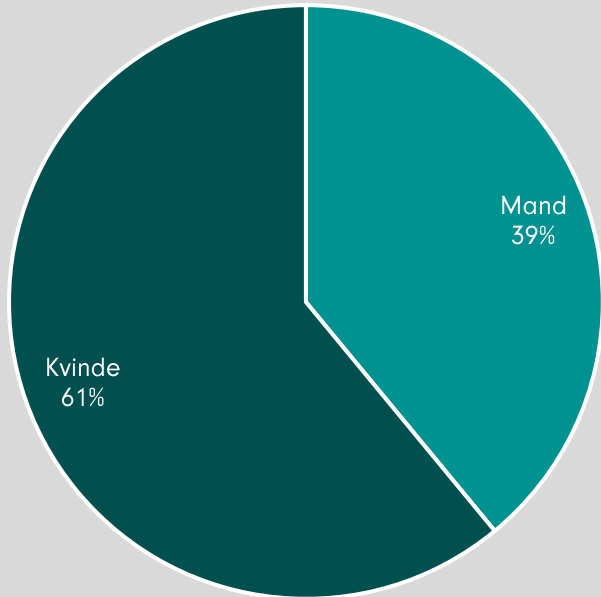
PASSAGERENS ALDER (N=202)



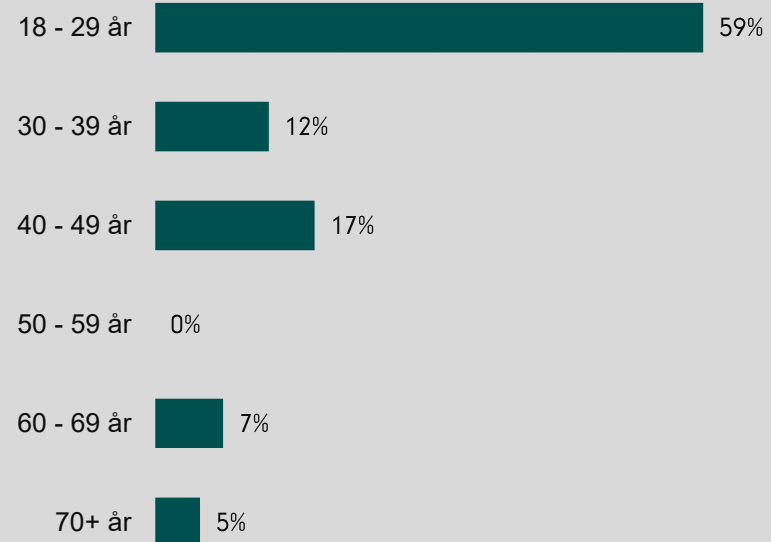


Demografi - Plustur

KØN (N=41)



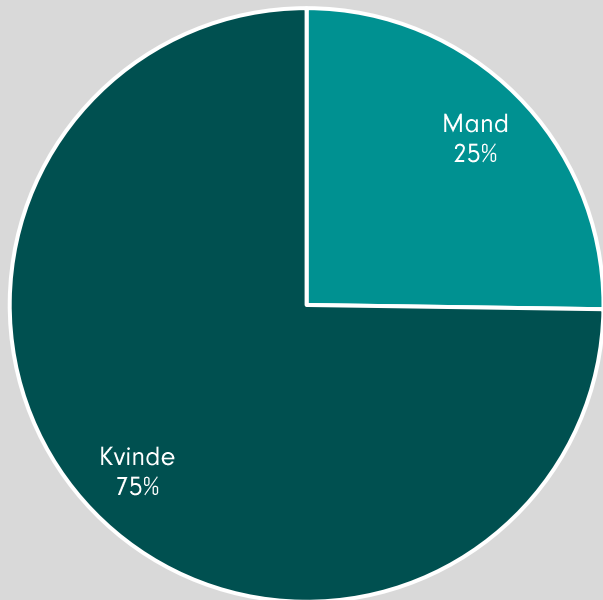
PASSAGERENS ALDER (N=41)



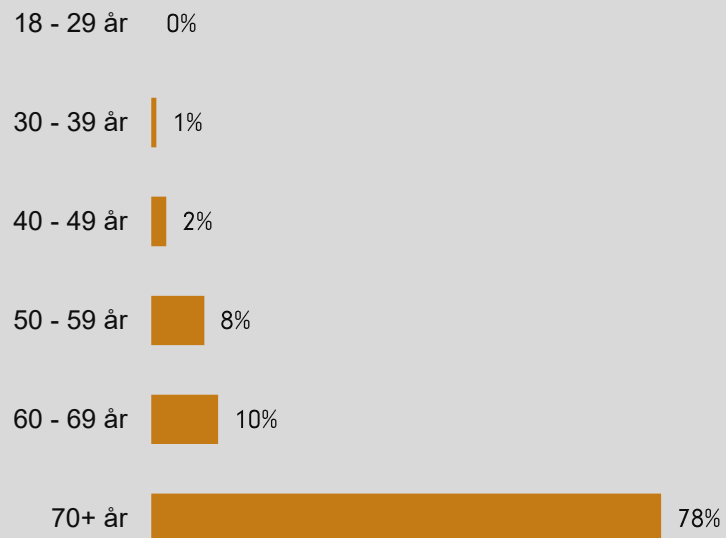


Demografi - Handicap

KØN (N=329)



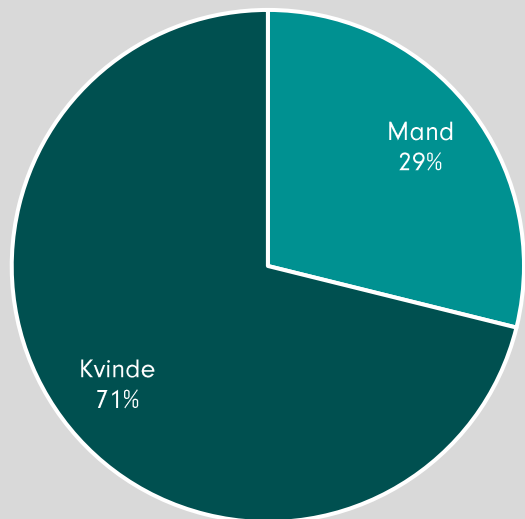
PASSAGERENS ALDER (N=329)



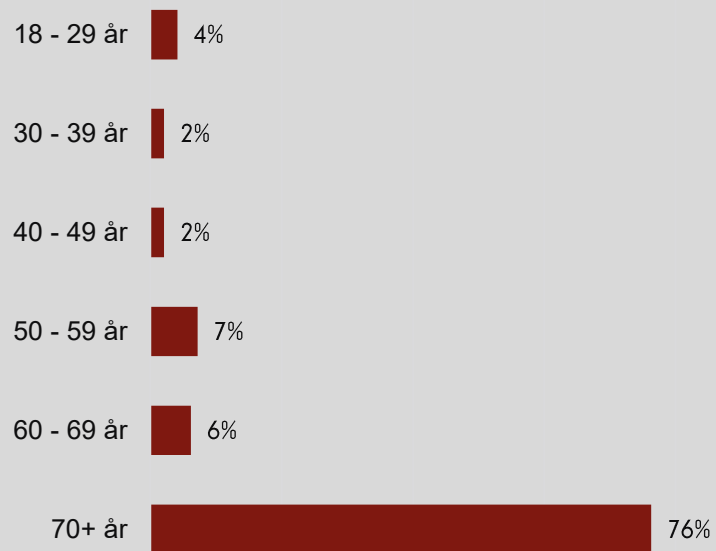


Demografi - Kommunal

KØN (N=97)

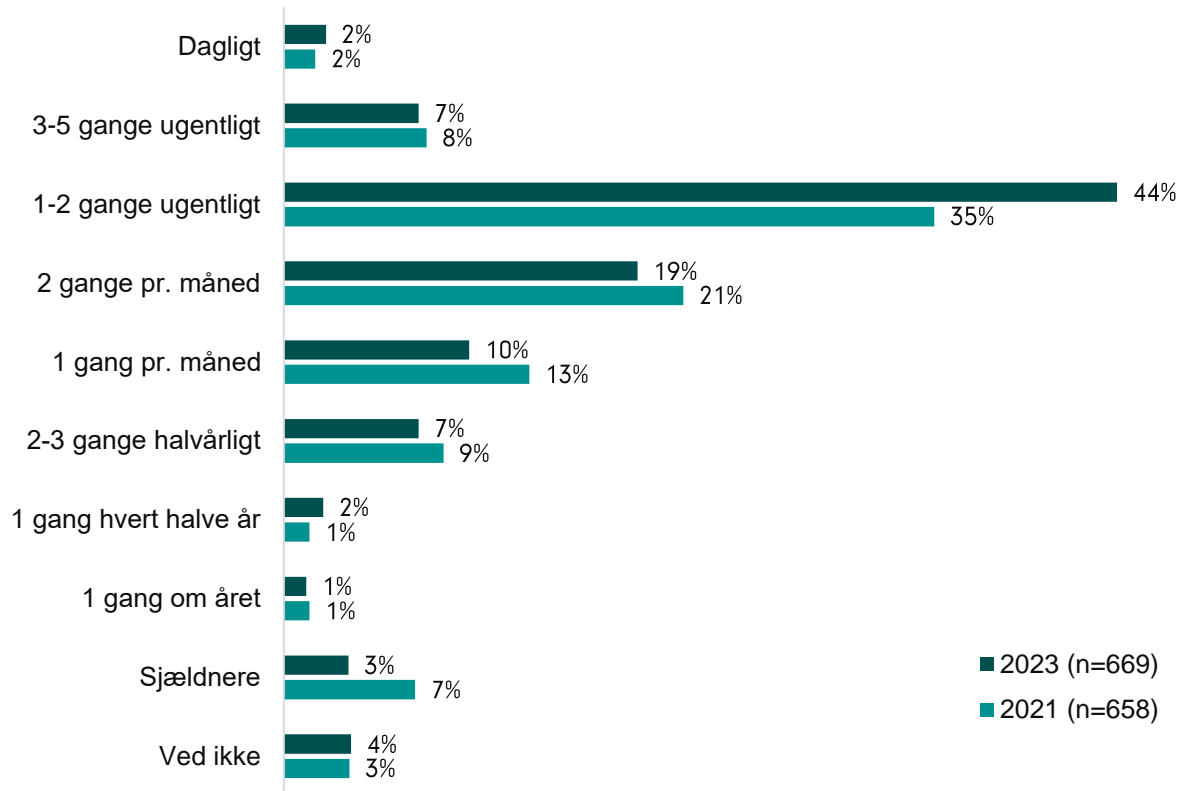


PASSAGERENS ALDER (N=97)





Rejsemønstre



Heavy user:

2023: 9%

2021: 10%

Medium user:

2023: 73%

2021: 69%

Light user:

2023: 14%

2021: 18%



Om undersøgelsen





Om undersøgelsen

Målgruppen	
Opnået stikprøve	669
Dataindsamlingsperioden	1/9/2023 til 16/10/2023
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 669 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 3,8%-point på totaler.



Kontakt



Kontakter

Flextrafik - Sydtrafik

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

Flextrafik - FynBus

Frederik Dahlstrøm Larsen
Juridisk Sekretariat
fdl@fynbus.dk
+45 63 11 22 94

Wilke

Christian Helm
Client Consultant
chhe@wilke.dk
+45 50 50 47 30

Wilke

Anna Høg Mikkelsen
Data Insights Consultant
ami@wilke.dk
+45 30 52 77 17

Wilke

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

