

## Oversigt over baggrundsbilag

---

**Pkt. Dagsordenoverskrift og bilagstitler (*klik på bilagstitlen*)**

- 1 Midttrafiks arbejdsprogram for køreplanlægning og udbud 2010/11
- 2 Orientering om omlægning af busser i Herning
- 3 Orientering om status for regionale effektiviseringer
- 4 Orientering om resultatet af 3. ansøgningsrunde til Trafikstyrelsens puljemidler
- 5 Orientering om borgerundersøgelsen 2010
  1. [Rapport med resultat af Midttrafiks borgerundersøgelse 2010](#)
- 6 Orientering om analyse af BeKTra-samarbejdet
  1. [Rapport med strategisk analyse af BeKTRa-samarbejdet](#)
- 7 Orientering om resultat af patienttilfredshedsundersøgelsen 2010
  1. [Rapport med resultat af patienttilfredshedsundersøgelsen 2010 - patienter](#)
  2. [Rapport med resultat af patienttilfredshedsundersøgelsen 2010 – sygehuspersonale](#)
- 8 Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen
- 9 Eventuelt

*Århus, 6. august 2010*

**Baggrundsbilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 13. august 2010 kl. 9.30  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 5**



# Kendskabs- og holdningsundersøgelse

---

Tekstrapport, IT-Kombi undersøgelse

**Maj / juni 2010**

**Projektkonsulenter**

Casper Ottar Jensen

Michael Ulf Larsen

---

Alle rettigheder til undersøgelsesmateriale tilhører MEGAFON. Materialet må kun anvendes af **Midtrafik og denne virksomheds rådgivere**. Materialet må ikke videregives, herunder kopieres til tredje part, uden skriftlig tilladelse fra MEGAFON. Offentliggørelse af materialet eller deraf udledte oplysninger er kun tilladt efter skriftlig tilladelse og kun med opgivelse af analyseinstituttet MEGAFON som kilde.

---



## Indholdsfortegnelse

|   |    |
|---|----|
| 1. Om undersøgelsen .....   | 3  |
| 2. Undersøgelsens resultater.....   | 5  |
| 2.1. Respondenternes kendskab til Midttrafik .....                            | 5  |
| 2.2. Respondenternes viden om henvendelser/informationssøgning.....           | 11 |
| 2.3. Respondenternes holdning til den kollektive bustrafik.....               | 15 |
| 2.4. Respondenternes brug af og tilfredshed med den kollektive bustrafik..... | 22 |
| <br>  |    |
| Bilag - Andetsvar til Spm. 2, 3, 19 og 30 .....                               | 29 |

# 1. Om undersøgelsen

**Denne tekstrapport har til formål kort at opsummere de mest centrale resultater i MEGAFONs kvantitative undersøgelse for Midttrafik.**

Undersøgelsen blev gennemført planmæssigt og fuldt tilfredsstillende i perioden 27. maj til 6. juni 2010.

**Målgruppen for undersøgelsen** blev efter aftale med Midttrafik fastsat til personer i alderen 15 år eller derover, som er bosiddende i region Midtjylland.

Formålet med undersøgelsen har været at afdække kendskabet og holdningen til Midttrafik blandt et repræsentativt udsnit af borgere i Region Midtjylland i alderen 15 år eller derover. Herunder har formålet endvidere været at afdække borgernes brug af og tilfredshed med Midttrafik.

Undersøgelsen er gennemført som en IT-kombi undersøgelse. En IT-kombi undersøgelse kombinerer internet- og telefoninterview. Denne metode sikrer en meget stor spredning inden for målgruppen, samtidig med at undersøgelsen kan gennemføres inden for relativt begrænsede tidsmæssige og økonomiske rammer. Metoden sikrer en højere grad af repræsentativitet end en undersøgelse udelukkende baseret på internetinterview, da befolkningsgrupper med en lavere internetpenetration end den generelle befolkning, får mulighed for at deltage i undersøgelsen via telefoninterview.

Alle interview er foretaget med MEGAFONs repræsentative og eksklusive Danmarks-panel bestående af flere tusind danskere, som er nøje udvalgt, så de tilsammen giver et repræsentativt billede af Danmarks befolkningssammensætning. Underrepræsentation af nogle befolkningsgrupper i internetdelen er korrigeret ved hjælp af telefoninterview, hvor der er suppleret op med interview i befolkningsgrupper, der har været underrepræsenteret i internetdelen.

**Der er i alt gennemført 630 interview.** Af disse stammer 534 interview fra internettet og de resterende 96 fra telefoninterview. 630 interview giver tilstrækkelig statistisk sikkerhed for de overordnede resultater.

For en uddybende gennemførsels- og metodebeskrivelse for undersøgelsen henvises til den tilhørende tabelrapport.

Resultaterne i denne tekstrapport er kommenteret inden for et 95% signifikansniveau. Dette betyder, at usikkerheden på et måleresultat (et målepunkt, eller et kvalitetstal) kan angives ved et usikkerhedsinterval (konfidensinterval), dvs. et interval, der med en sikkerhed på 95% indeholder populationsværdien.



Flere steder i tekstrapporten kommenteres resultaterne opdelt på bopælsområder. Region Midtjyllands kommuner inden for hvert område er opdelt som følger

**Midtjylland – Syd:**

Favrskov Kommune, Hedensted Kommune, Horsens Kommune, Odder Kommune, Samsø Kommune, Silkeborg Kommune, Skanderborg Kommune.

**Midtjylland – Vest:**

Herning Kommune, Holstebro Kommune, Ikast-Brande Kommune, Lemvig Kommune, Ringkøbing-Skjern Kommune, Struer Kommune.

**Midtjylland – Århus:**

Århus Kommune.

**Midtjylland – Nord:**

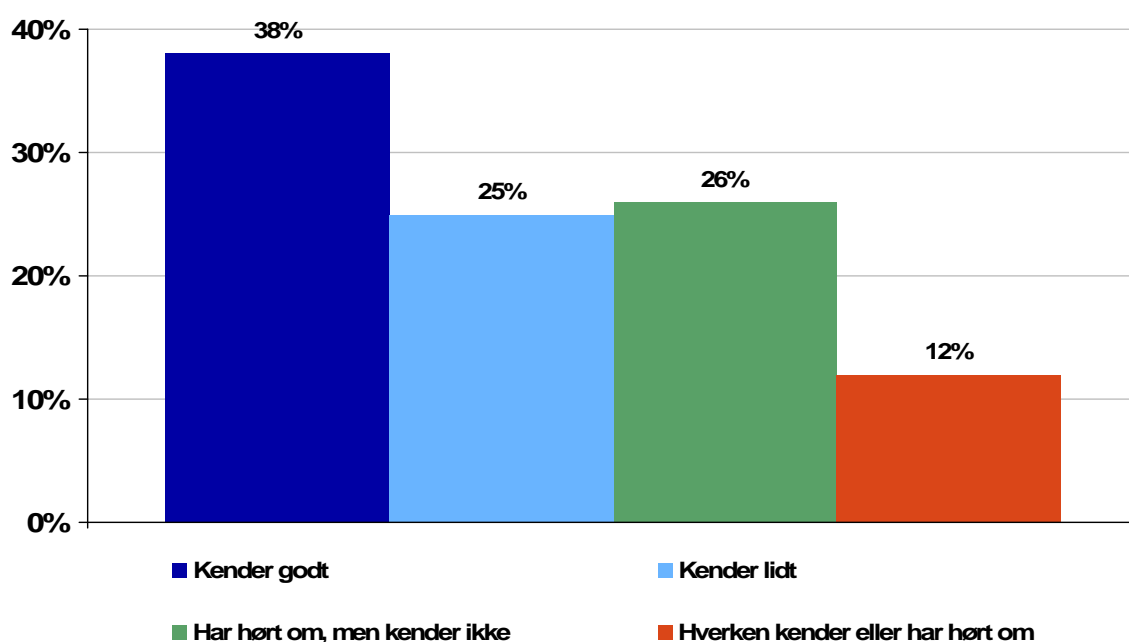
Norrdjurs Kommune, Randers Kommune, Skive Kommune, Syddjurs Kommune, Viborg Kommune.

## 2. Undersøgelsens resultater

### Respondenternes kendskab til Midttrafik



11. Kender du eller har du hørt om Trafikselskabet Midttrafik?



Størstedelen af respondenterne kender eller har hørt om Midttrafik (88%). Således er der kun 12%, der angiver, at de hverken kender eller har hørt om Midttrafik. Næsten 2/3 (63%) af respondenterne svarer, at de "Kender godt" (38%) eller "Kender lidt" (25%) Midttrafik, mens 26% svarer, at de har hørt om Midttrafik, men kender ikke trafikselskabet.

Jo oftere respondenterne kører med bus, jo større er kendskabet til Midttrafik. Således svarer respondenter, der kører med bus minimum 1 dag om ugen, at de "Kender godt" (72%), "Kender lidt" (16%), "Har hørt om, men kender ikke" (9%) eller "Hverken kender eller har hørt om" (4%) trafikselskabet Midttrafik. Respondenter, der kører med bus under 1 dag om ugen eller aldrig svarer, at de "Kender godt" (31%), "Kender lidt" (26%), "Har hørt om, men kender ikke" (29%) eller "Hverken kender eller har hørt om" (13%) trafikselskabet Midttrafik.

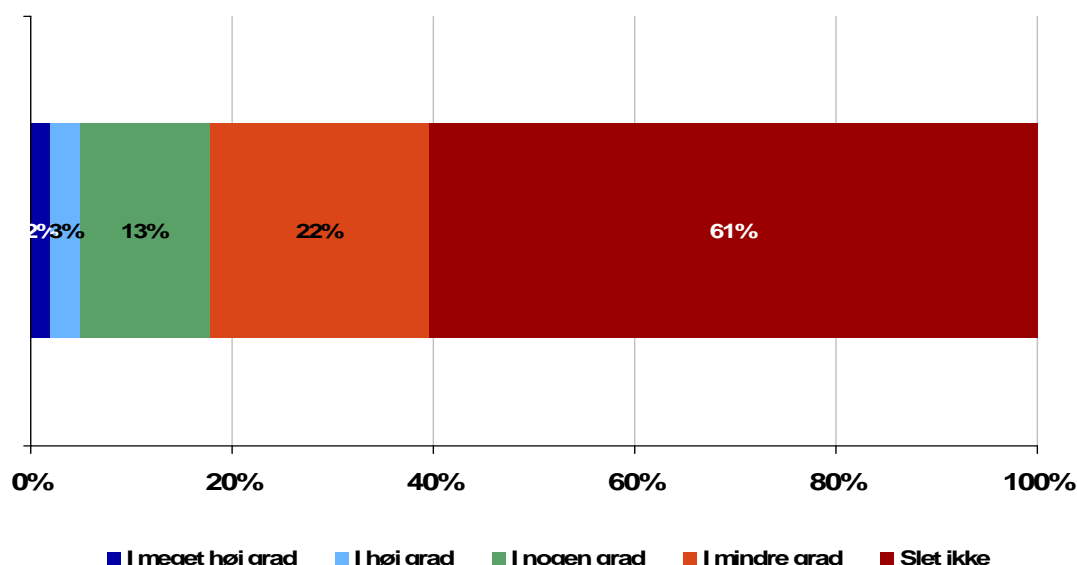
Det er kun blandt respondenter, der aldrig kører med bus, at andelen, der hverken kender eller har hørt om trafikselskabet, er høj. Således angiver 29% af respondenterne, der aldrig kører med bus, at de hverken kender eller har hørt om Midttrafik. For alle andre respondenter, tilsammen er andelen, der hverken kender eller har hørt om Midttrafik kun på 7%.

Der er en tendens til, at jo yngre respondenterne er, jo bedre kender de Midttrafik. Således angiver 87% af respondenterne ml. 15-29 år, at de kender Midttrafik lidt eller godt. For personer ml. 30-49 år er der 61%, der kender Midttrafik lidt eller godt, mens der blandt respondenter på 50 år og derover er 50%, der kender Midttrafik lidt eller godt. De resterende respondenter har enten hørt om, men kender ikke eller har hverken hørt om eller kender.

Lidt flere kvinder (65%) end mænd (60%) kender Midttrafik lidt eller godt. Omvendt er der flere mænd (29%) end kvinder (22%), der har hørt om Midttrafik, men kender ikke. Lige mange mænd og kvinder (11-12%) har hverken hørt om eller kender Midttrafik.

Der er markant flere respondenter med bopæl i "Midtjylland Århus / Århus Kommune", der kender Midttrafik end respondenter bosiddende i andre kommuner i Region Midtjylland. Således angiver 87% af respondenterne bosiddende i Århus kommune, at de kender Midttrafik lidt (23%) eller godt (64%). For de andre kommuner tilsammen, er der 55% af respondenterne, der angiver, at de kender Midttrafik lidt eller godt. I "Midtjylland Syd" er der i alt 56%, der "kender lidt" (25%) eller "Kender godt" (31%). I "Midtjylland Vest" er der i alt 51%, der "kender lidt" (29%) eller "Kender godt" (21%), mens der i "Midtjylland Nord" er i alt 57%, der "kender lidt" (22%) eller "Kender godt" (35%). De resterende respondenter har enten hørt om, men kender ikke eller har hverken hørt om eller kender. Dette skyldes også, at respondenter bosiddende i Århus kommune i højere grad end respondenter i de øvrige kommuner kører med bus og som det fremgik tidligere, så stiger kendskabet i takt med brugen af bus.

## 12. I hvilken grad er du bekendt med Midttrafiks rejsegaranti?



83% af respondenterne svarer, at de "Slet ikke" (61%) eller kun "I mindre grad" (22%) er bekendt med Midttrafiks rejsegaranti. Omvendt er der kun 4%, der "I høj grad" (3%) eller "I meget høj grad" (2%) er bekendt med rejsegarantien. 13% angiver, at de "I nogen grad" er bekendt med rejsegarantien".





Der er en tendens til, at jo bedre man kender Midttrafik (forrige spørgsmål), jo mere bekendt er man også med rejsegarantien. Således angiver 32% af de respondenter, der tidligere svarede, at de kender Midttrafik godt, at de "I nogen grad" (22%), "I høj grad" (6%) eller "I meget høj grad" (4%) er bekendt med rejsegarantien. For personer, der kender Midttrafik lidt svarer 12%, at de "I nogen grad" (10%) eller "I høj grad" (2%) er bekendt med rejsegarantien, mens der blandt respondenter, der kun har hørt om Midttrafik, men ikke kender kun er 5%, der "I nogen grad" er bekendt med rejsegarantien. For respondenter, der hverken har hørt om eller kender Midttrafik, er der 3%, der "I nogen grad" er bekendt med rejsegarantien.

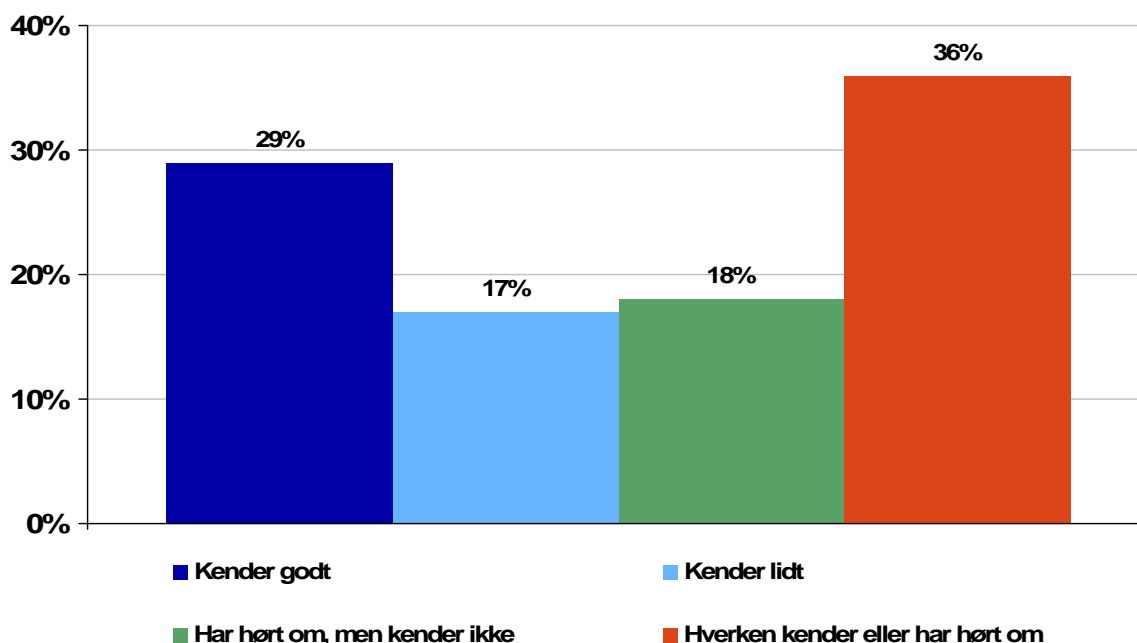
Omvendt er der en tendens til, at jo mindre man kender Midttrafik, jo flere respondenter er slet ikke bekendt med rejsegarantien. Blandt personer, der hverken har hørt om eller kender Midttrafik er der 90%, der slet ikke er bekendt med rejsegarantien. For respondenter, der har hørt om Midttrafik, men ikke kender, er der 78%, der slet ikke er bekendt med rejsegarantien, mens der blandt respondenter, der kender Midttrafik lidt kun er 53%, der slet ikke kender rejsegarantien. For respondenter, der tidligere angav, at de kender Midttrafik godt, svarer 46%, at de slet ikke er bekendt med rejsegarantien.

Jo oftere respondenterne kører med bus, jo større er kendskabet til Midttrafiks rejsegaranti. Således svarer 30% af respondenterne, der kører med bus minimum 1 dag om ugen, at de "I nogen grad" (22%), "I høj grad" (5%) eller "I meget høj grad" (3%) er bekendt med rejsegarantien. 14% af respondenter, der kører med bus under 1 dag om ugen eller aldrig svarer, at de "I nogen grad" (11%), "I høj grad" (2%) eller "I meget høj grad" (1%) er bekendt med rejsegarantien. Omvendt er der en tendens til at jo sjældnere man kører med bus, jo flere respondenter er slet ikke bekendt med rejsegarantien. Således angiver 64% af respondenterne, der kører med bus under 1 dag om ugen eller aldrig, at de slet ikke er bekendt med rejsegarantien. For respondenter, der kører med bus minimum 1 dag om ugen er denne andel på 42%.

Markant flere respondenter i "Midtjylland Århus / Århus kommune" er bekendt med rejsegarantien end i de øvrige kommuner tilsammen. Således angiver 27% af respondenterne bosiddende i Århus kommune, at de "I nogen grad" (18%), "I høj grad" (8%) eller "I meget høj grad" (1%) er bekendt med rejsegarantien. For de øvrige kommuner tilsammen er der 13%, der "I nogen grad" (11%), "I høj grad" (1%) eller "I meget høj grad" (2%) er bekendt med rejsegarantien. I "Midtjylland Syd" er der i alt 15%, der angiver, at de "I nogen grad" (11%), "I høj grad" (1%) eller "I meget høj grad" (3%) er bekendt med rejsegarantien. I "Midtjylland Vest" er kun 6%, der angiver, at de "I nogen grad" (5%) eller "I høj grad" (1%) er bekendt med rejsegarantien, mens der i "Midtjylland Nord" i alt er 18%, der angiver, at de "I nogen grad" (15%), "I høj grad" (1%) eller "I meget høj grad" (2%) er bekendt med rejsegarantien.

At der er så mange flere personer i "Midtjylland Århus", der er bekendt med rejsegarantien skyldes, at respondenterne i "Midtjylland Århus" i højere grad end respondenter i de øvrige områder kører med bus og som det fremgik tidligere, så stiger kendskabet i takt med brugen af bus.

13. Kender du eller har du hørt om Midttrafiks hjemmeside midttrafik.dk?



Næsten 2/3 (64%) kender eller har hørt om Midttrafiks hjemmeside. Tilmed angiver 29% at kende hjemmesiden godt, mens 17% kender lidt. 36% af respondenterne har hverken hørt om eller kender hjemmesiden.

Der er en tendens til, at jo bedre man kender Midttrafik, jo bedre kender man også Midttrafiks hjemmeside. Således er der blandt respondenter, der tidligere angav at kende Midttrafik godt, hele 82%, der kender hjemmesiden lidt eller godt. For respondenter, der kender Midttrafik lidt, kender 53% hjemmesiden lidt eller godt. Blandt respondenter, der har hørt om Midttrafik, men ikke kender, er der 7%, der kender hjemmesiden lidt.

Jo oftere respondenterne kører med bus, jo større er kendskabet til hjemmesiden. Således svarer 79% af respondenterne, der kører med bus minimum 1 dag om ugen, at de "Kender godt" (64%) eller "Kender lidt" (15%) hjemmesiden. 40% af respondenter, der kører med bus under 1 dag om ugen eller aldrig svarer, at de "Kender godt" (22%), "Kender lidt" (17%).

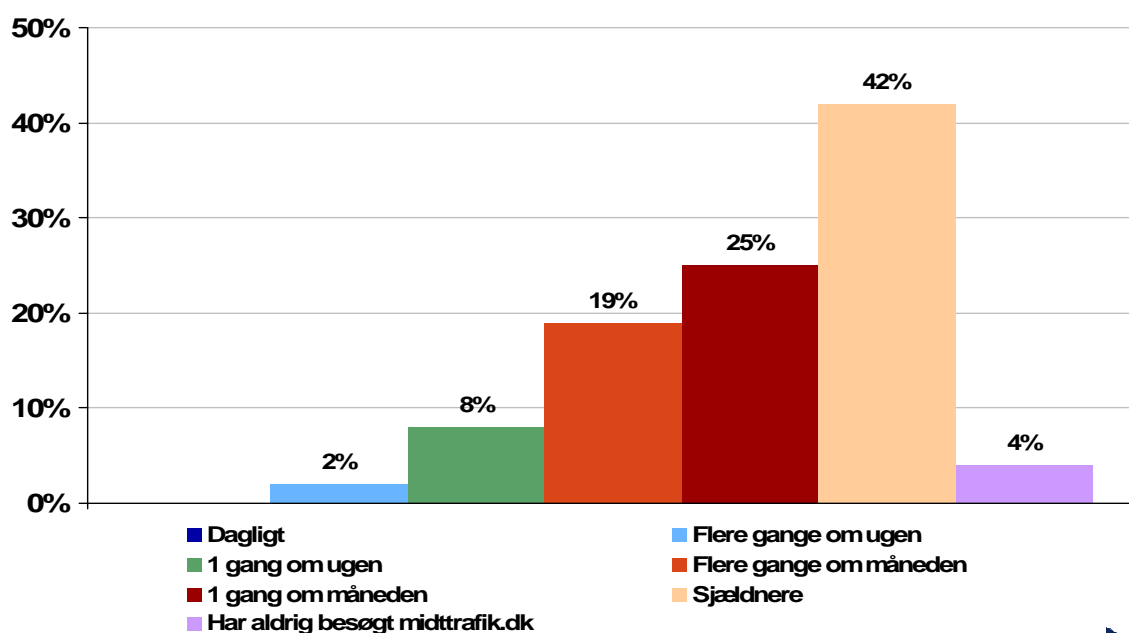
Det er kun blandt respondenter, der kører sjældnere end 1 dag om måneden eller aldrig kører med bus, at andelen af respondenter, der hverken kender eller har hørt om hjemmesiden, er høj. Således angiver 37% af respondenterne, der kører med bus sjældnere end 1 gang om måneden og 69% af respondenterne, der aldrig kører med bus, at de hverken kender eller har hørt om Midttrafiks hjemmeside. For alle andre respondenter tilsammen er andelen, der hverken kender eller har hørt om Midttrafiks hjemmeside kun på 13%.

Igen ses et markant højere kendskab blandt respondenter i "Midtjylland Århus / Århus Kommune", hvilket som tidligere nævnt skyldes, at der i "Midtjylland Århus / Århus Kommune" er flere respondenter som oftere kører med bus og deraf også har et større kendskab til Midttrafik. Således er der i "Midtjylland Århus / Århus Kommune" i alt 84% af respondenterne, der kender hjemmesiden lidt (23%) eller godt (64%). I "Midtjylland Syd" er der i alt 38%, der kender hjemmesiden lidt (18%) eller godt (20%). I "Midtjylland Vest" er der i alt 27%, der kender hjemmesiden lidt (15%) eller godt (12%), mens der i "Midtjylland Nord" i alt er 36%, der kender Midttrafiks hjemmeside lidt (13%) eller godt (23%).

Ligesom for det generelle kendskab til trafiksselskabet Midttrafik, ses en tendens til, at jo yngre respondenterne er, jo flere kender også hjemmesiden. Derudover er der også lidt flere kvinder end mænd, der kender hjemmesiden.

#### 14. Hvor ofte har du besøgt Midttrafiks hjemmeside midttrafik.dk?

293 respondenter



De 47% af respondenter, der i forrige spørgsmål angav at kende hjemmesiden lidt (17%) eller godt (29%), er blevet spurgt, hvor ofte de besøger Midttrafiks hjemmeside.

Hertil angiver 10%, at de besøger hjemmesiden 1 til flere gange om ugen. 44% besøger hjemmesiden 1 til flere gange om måneden, mens 42% besøger hjemmesiden sjældnere end 1 gang om måneden. 4% angiver, at de aldrig har besøgt hjemmesiden.

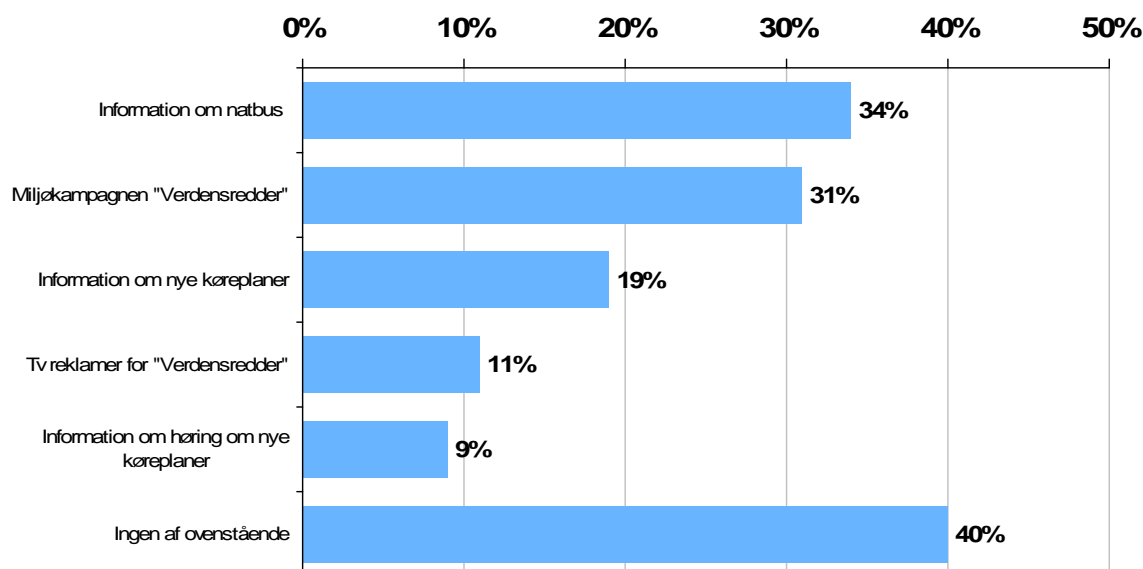


Jo oftere respondenterne kører med bus, jo oftere besøger de også hjemmesiden. Således besøger 30% af respondenterne, der kører med bus minimum 1 dag om ugen Midttrafiks hjemmeside 1 til flere gange om ugen, 54% besøger hjemmesiden 1 til flere gange om måneden, mens 11% besøger hjemmesiden sjældnere end 1 gang om måneden. 2% af de respondenter, der kører med bus minimum 1 dag om ugen har aldrig besøgt hjemmesiden. For respondenter, der kører med bus under 1 dag om ugen er der kun 2%, der besøger hjemmesiden 1 til flere gange om ugen, 40% besøger hjemmesiden 1 til flere gange om måneden, mens 54% besøger hjemmesiden sjældnere end 1 gang om måneden. 5% af de respondenter, der kører med bus under 1 dag om ugen har aldrig besøgt hjemmesiden.



## 16. Kan du huske at have set nogle af Midttrafiks følgende kampagner og/eller informationer?

901 besvarelser



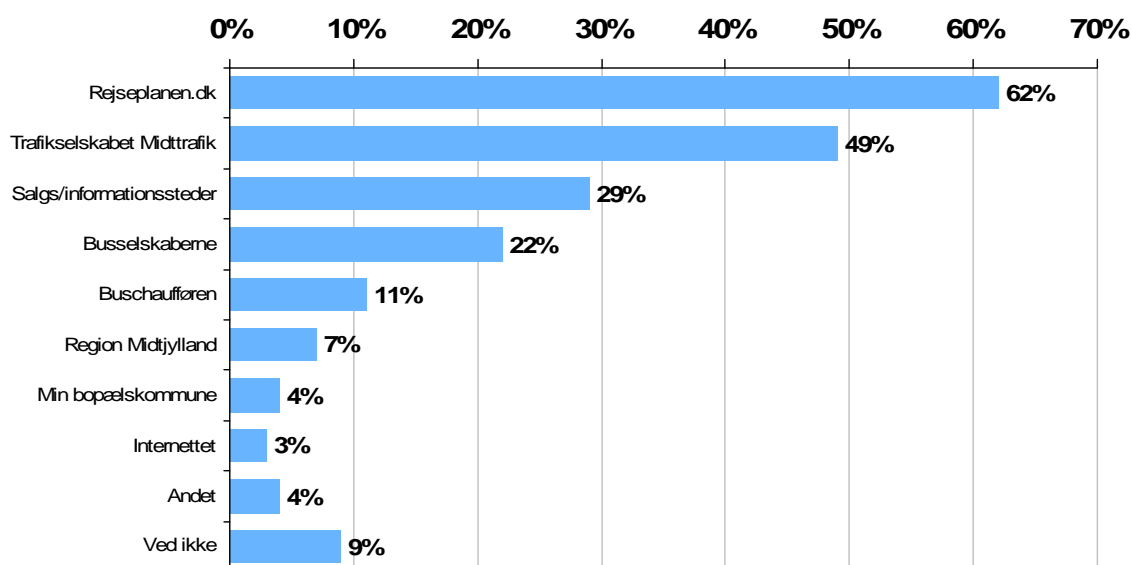
40% af respondenterne angiver, at de ikke har set nogle af Midttrafiks kampagner og/eller informationer som fremgår af ovenstående figur. Det betyder omvendt, at 60% af respondenterne har set en eller flere af ovenstående kampagner og informationer fra Midttrafik.

Flest angiver at have set "Information om natbus" (34%) og "Miljøkampagnen Verdensredder" (31%). Dertil har 11% set "TV reklamer for Verdensredder". 19% har set "Information om nye køreplaner", mens 9% har set "Information om høring om nye køreplaner".

## Respondenternes viden om henvendelser/informationssøgning

05. Ved du, hvor du skal henvende dig, hvis du vil spørge om muligheden for at rejse til og fra et bestemt sted med den kollektive busstrafik?

1267 besvarelser



Til spørgsmålet om, hvorvidt respondenterne ved, hvor de skal henvende sig, hvis de vil spørge om muligheden for at rejse til og fra et bestemt sted med den kollektive busstrafik, angiver 62% rejseplanen.dk. Dernæst angiver næsten halvdelen (49%) trafikelskabet Midttrafik. 29% angiver salgs-/informationssteder, 22% angiver busselskaberne og 11% nævner buschaufføren. 7% svarer Region Midtjylland, mens 4% svarer deres bopælskommune.

9% angiver, at de ikke ved, hvor de skal henvende sig.

Jo bedre respondenterne kender Midttrafik, jo flere angiver Midttrafik, hvor de skal henvende sig, hvis de vil spørge om muligheden for at rejse til og fra et bestemt sted med den kollektive busstrafik. Blandt respondenter, der tidligere svarede, at de "Kender godt" Midttrafik, er der 74%, der nævner, at det er Midttrafik, som de skal henvende sig til. Blandt respondenter, der tidligere svarede "Kender lidt" Midttrafik, er der 54%, der nævner trafikelskabet, hvor de skal henvende sig. Blandt respondenter, der tidligere svarede "Har hørt om, men kender ikke" Midttrafik, er der 26%, der nævner trafikelskabet, hvor de skal henvende sig, mens der blandt respondenter, der "Hverken kender eller har hørt om" Midttrafik kun er 6%, der nævner, at man skal henvende sig hos Midttrafik, hvis man vil spørge om muligheden for at rejse til og fra et bestemt sted med den kollektive busstrafik.

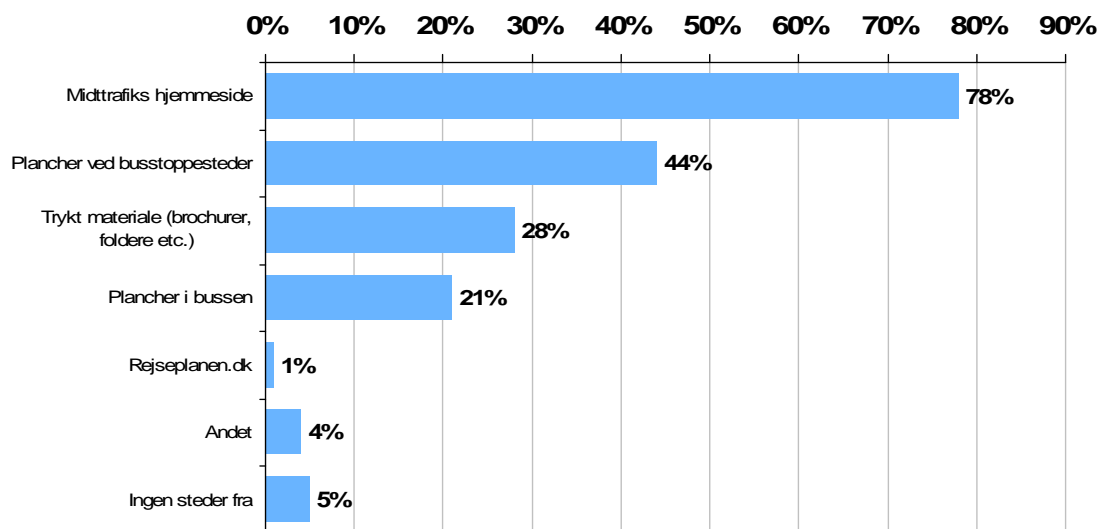
For respondenter, der rejser med bus 5-7 dage om ugen, 3-4 dage om ugen, 1-2 dage om ugen og 1-3 dage om måneden er der omtrent lige mange respondenter, der nævner, at det er Midttrafik, som de skal henvende sig til. Således angiver ml. 68-72% af respondenterne i disse inddellinger, at det er Midttrafik, som de skal henvende sig til. 45% af respondenterne, der rejser med bus "Sjældnere" end 1 dag om måneden og 23% af respondenterne, der "Aldrig" rejser med bus angiver Midttrafik som svar.

Markant flere respondenter bosiddende i "Midtjylland Århus / Århus Kommune" (71%) end i de øvrige kommuner tilsammen (41%) har angivet, at det er Midttrafik, som man skal henvende sig til. Som nævnt tidligere hænger dette også sammen med, at respondenter bosiddende i Århus kommune i højere grad anvender bus og har et bedre kendskab til Midttrafik. Mens der kun er 31% af respondenterne med bopæl i "Midtjylland Vest", der angiver Midttrafik, så er der næsten lige mange respondenter med bopæl i "Midtjylland Syd" (48%) og "Midtjylland Nord" (43%), der angiver, at man skal henvende sig til Midttrafik.

Der er markant flere respondenter mellem 15-29 år (70%) end på 30 år og derover (43%), der har angivet Midttrafik, som et af deres svar på spørgsmålet. Lidt flere kvinder (52%) end mænd (45%) har ligeledes angivet Midttrafik som svar. Ligesom for Århus kommune hænger dette sammen med, at yngre personer og kvinder oftere rejser med bus og har et bedre kendskab til Midttrafik.

## 15. Fra hvilke af følgende steder vil du foretrække at få information om Midttrafiks produkter og busafgange?

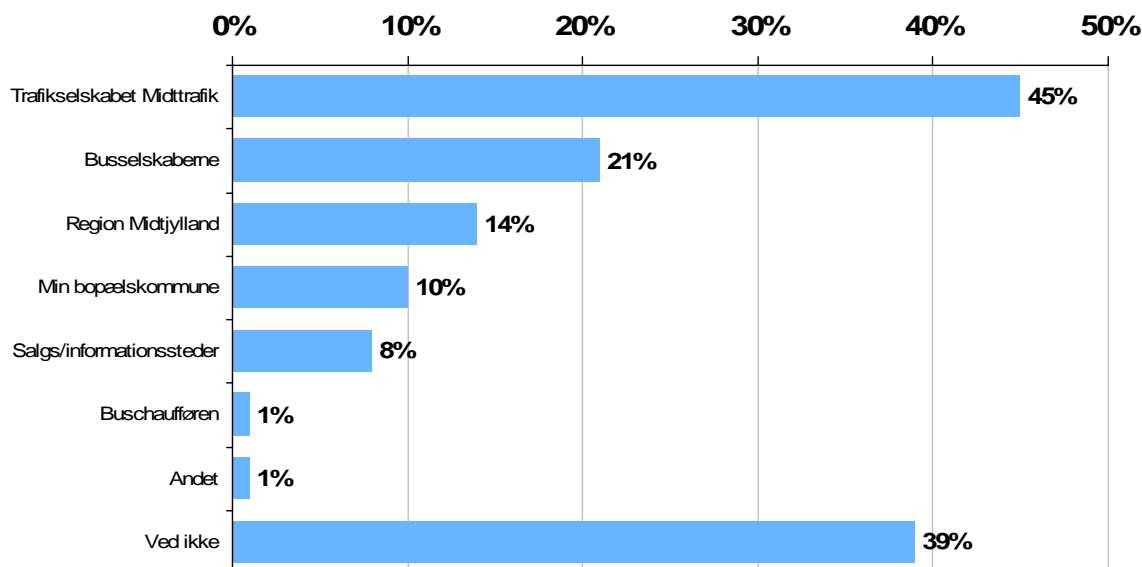
1141 besvarelser



I forhold til hvilke steder, som respondenterne foretrækker at få information om Midttrafiks produkter og busafgange fra, angiver størstedelen (78%) "Midttrafiks hjemmeside". Derudover nævner 44% "Plancher ved busstoppestederne", 28% "Trykt materiale" og 21% "Plancher i bussen".

## 06. Ved du, hvor du skal henvende dig, hvis du vil klage over den kollektive bustrafik?

877 besvarelser



Til spørgsmålet om, hvorvidt respondenterne ved, hvor de skal henvende sig, hvis du vil klage over den kollektive bustrafik, angiver 39%, at de ikke ved, hvor de skal henvende sig. 45% svarer Midttrafik, 21% busselskaberne, 14% Region Midtjylland, 10% deres bopælskommune og 8% salgs-/informationssteder.

Der er en tendens til, at jo bedre respondenterne kender Midttrafik, jo flere angiver Midttrafik, hvor de skal henvende sig for at klage. Blandt respondenter, der tidligere har svaret, at de "Kender godt" Midttrafik, er der 65%, der nævner, at det er Midttrafik, som de skal henvende sig til. Blandt respondenter, der tidligere svarede "Kender lidt" Midttrafik, er der 45%, der nævner trafikselskabet, hvor de skal henvende sig. Blandt respondenter, der tidligere svarede "Har hørt om, men kender ikke" Midttrafik, er der 29%, der nævner trafikselskabet, hvor de skal henvende sig, mens der blandt respondenter, der "Hverken kender eller har hørt om" Midttrafik er 14%, der nævner, at man skal henvende sig hos Midttrafik, hvis man ønsker at klage. Sidstnævnte 14% (10 respondenter) er sandsynligvis respondenter, der gætter sig frem til, at det er Midttrafik, som de skal henvende sig til for at klage, idet de jo hverken har hørt om eller kender Midttrafik. De har set svarkategorien med Midttrafik og tror det er Midttrafik uden at vide dette med sikkerhed.



Der er omtrent lige mange respondenter, der rejser med bus 5-7 dage om ugen, 3-4 dage om ugen, 1-2 dage om ugen og 1-3 dage om måneden, der angiver, at det er Midttrafik, som de skal henvende sig til for at klage. Således angiver ml. 55-64% af respondenterne i disse inddellinger, at det er Midttrafik, som de skal henvende sig til. 43% af respondenterne, der rejser med bus "Sjældnere" end 1 dag om måneden og 24% af respondenterne, der "Aldrig" rejser med bus har angivet Midttrafik som svar.

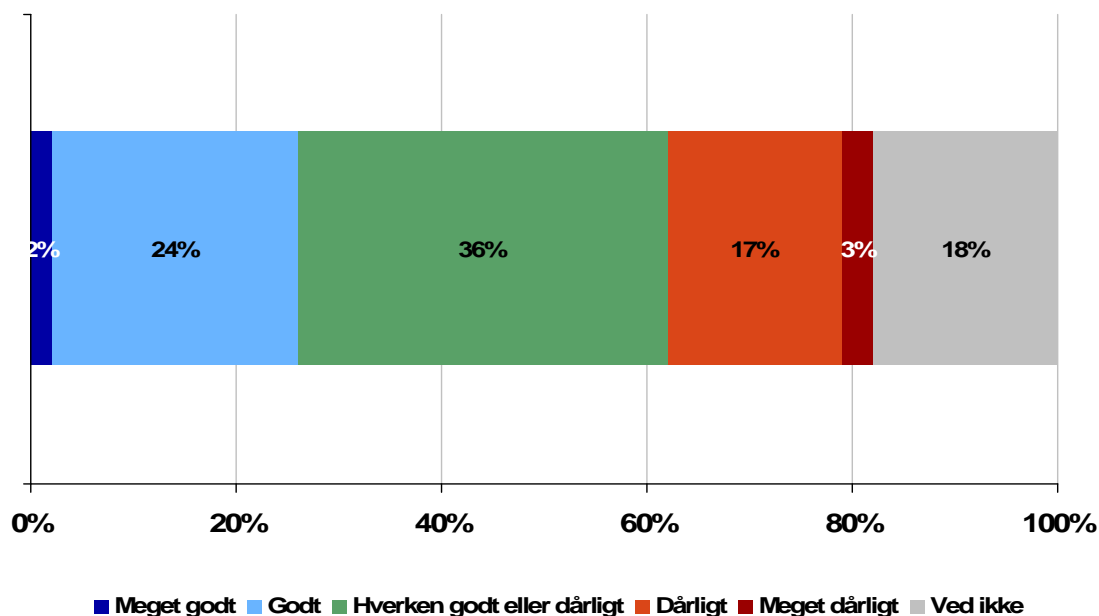
Markant flere respondenter bosiddende i "Midtjylland Århus / Århus Kommune" (64%) end i de øvrige kommuner tilsammen (38%) har angivet, at det er Midttrafik, som man skal henvende sig til. Som nævnt tidligere hænger dette også sammen med, at respondenter bosiddende i Århus kommune i højere grad anvender bus og har et bedre kendskab til Midttrafik. Mens der kun er 30% af respondenterne med bopæl i "Midtjylland Vest", der angiver Midttrafik, så er der lige mange respondenter med bopæl i "Midtjylland Syd" (42%) og "Midtjylland Nord" (42%), der angiver, at man skal henvende sig til Midttrafik.

Ligeledes er der igen markant flere respondenter mellem 15-29 år (61%) end på 30 år og derover (40%), der har angivet Midttrafik, som et af deres svar på spørgsmålet. Ligesom for Århus kommune hænger dette sammen med, at yngre personer oftere rejser med bus og har et bedre kendskab til Midttrafik.



## Respondenternes holdning til den kollektive bustrafik

01. Synes du, at den nuværende kollektive bustrafik i din region har et godt eller dårligt omdømme?



Kun 26% af respondenterne mener, at kollektiv bustrafik i regionen har et "Godt" (24%) eller "Meget godt" (2%) omdømme, mens 20% mener, at kollektiv bustrafik har et "Dårligt" (17%) eller "Meget dårligt" (3%) omdømme. Ca. 1/3 (36%) mener, at den kollektive bustrafik, hverken har et godt eller dårligt omdømme.

18% af respondenterne mener ikke, at de har kunnet tage stilling til spørgsmålet, da de kun i sjælden grad eller aldrig anvender bus. Holdes "Ved ikke" besvarelser ude af analysen, synes i alt 32%, at den kollektive bustrafik har et godt/meget godt omdømme, mens 24% synes, at den kollektive bustrafik har et dårligt/meget dårligt omdømme.

Respondenter, der rejser med bus sjældnere end 1 gang om måneden eller aldrig rejser med bus mener i højere grad end respondenter, der rejser med bus mindst en gang om måneden, at kollektiv bustrafik har et dårligt/meget dårligt omdømme. Hvis "Ved ikke besvarelser" holdes ude af analysen, så synes 27% af respondenterne, der rejser med bus under 1 dag om måneden eller aldrig, at kollektiv bustrafik har et dårligt/meget dårligt omdømme. 21% af respondenterne, der rejser mindst 1 gang om måneden synes, at kollektiv bustrafik har et dårligt/meget dårligt omdømme. Omvendt synes 40% af respondenterne, der rejser med bus mindst 1 gang om måneden, at kollektiv bustrafik har et godt/meget godt omdømme, mens 25% af respondenterne, der rejser med bus under 1 gang om måneden eller aldrig synes, at den kollektive bustrafik har et godt/meget godt omdømme.



Respondenterne er blevet spurgt ind til, hvorfor de synes at den kollektive bustrafik har et godt og et dårligt omdømme.

Hertil har respondenterne afgivet mange forskellige svar, der kan nærlæses i tilhørende tabelrapport eller i bilaget bagerst i denne tekstrapport

Det kan dog kort nævnes, at de respondenterne, der synes den kollektive bustrafik har et godt omdømme først og fremmest synes, at bustrafikken har et godt omdømme, fordi "Busserne kører til tiden", "Der er mange afgangene", "Omtalen af den kollektive bustrafik er ikke negativ", "Omtalen af den kollektive bustrafik er positiv", "Bustrafikken fungerer", "Chaufførerne er venlige" og "Bustrafikken dækker rutenettet godt".

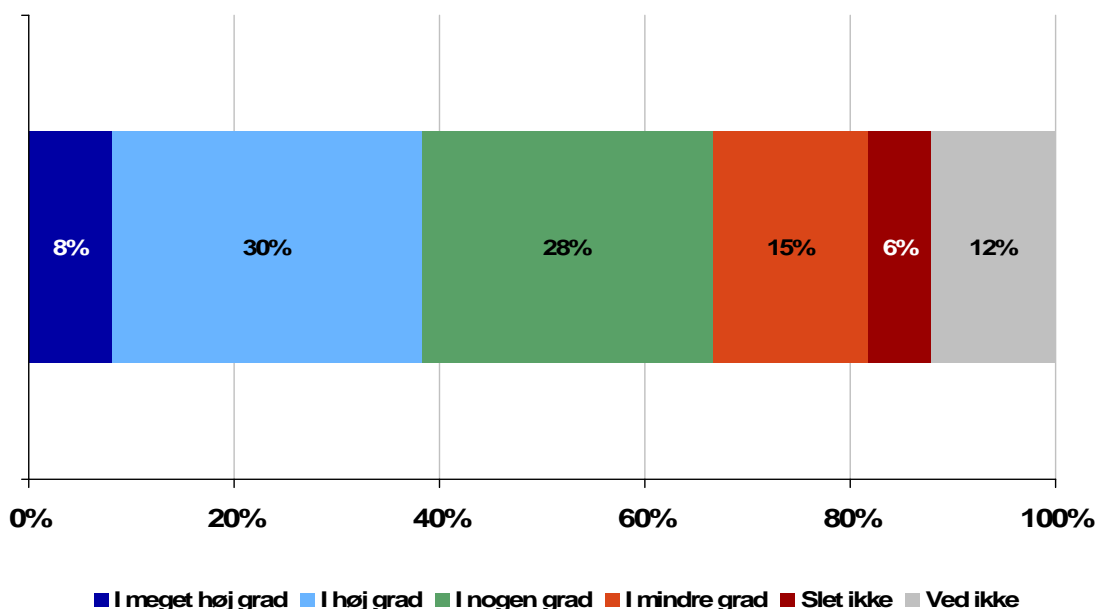
De respondenter, der synes den kollektive bustrafik har et dårligt omdømme, synes først og fremmest, at bustrafikken har et dårligt omdømme, fordi der er "For få afgangene", "Billetpriserne er for høje" og der er "For mange uregelmæssigheder".

Erfaringen med lignende undersøgelser, hvor normalt min. 50% angiver, at den målte enhed har et godt/meget godt omdømme fortæller, at den kollektive bustrafiks omdømme i Region Midtjylland er for lav. Og specielt blandt de sjældne brugere eller respondenter, der aldrig anvender kollektiv bustrafik. Hvis Midttrafik ønsker at få flere sjældne brugere ud i busserne, er det derfor vigtigt, at den kollektive bustrafiks omdømme forsøges forbedret, da dette øjensynligt er en af årsagerne til, at mange fravælger den kollektive bustrafik eller kun i sjældnen grad anvender denne.

Antallet af afgangene, billetpriser og uregelmæssigheder er som tidligere nævnt nogle af årsagerne til, at respondenterne synes, at den kollektive bustrafik har et dårligt omdømme. Mens antallet af afgangene og billetprisen sikkert ligger rimeligt fast, så kan muligvis gøres noget ved uregelmæssighederne. Dertil kan Midttrafik dog forsøge sig med nogle kampagner om, hvor billigt og miljørigtigt det er at køre med bus f.eks. i forhold til at erhverve/køre en bil for at ændre folks opfattelse af billetpriserne. Midttrafik kan også forsøge at forbedre kvaliteten af deres service således, at folk føler, at de får mere for pengene og derved i højere grad accepterer billetpriserne. Som det fremgår lidt længere henne i rapporten, så mener mange af respondenterne på nuværende tidspunkt ikke, at der er overensstemmelse mellem billetpris og kvaliteten ved at rejse med kollektiv bustrafik. Hvad angår "For få afgangene" så skyldes dette sandsynligvis, at det kun er i nogle områder, at respondenterne mener, at der er for få afgangene. Hvis muligt kan Midttrafik overveje om der skal ske mindre justeringer af rutenettet således, at der ikke sættes flere busser ind, men at man ændrer på ruten for enkelte busser eller flytter enkelte busser fra områder med mange afgangene og i stedet placerer i områder med færre afgangene. Midttrafik har dog sandsynligvis været gennem denne øvelse flere gange gennem årene og prøvet at finde frem til en nogenlunde optimal løsning i forhold til, hvor brugerne er.

Som det også fremgår af nedenstående 3 figurer og tekst, så er ikke alle respondenter tilfredse med den nuværende busplanlægning og hvad de får for deres penge.

07. I hvilken grad kører busserne til og fra de steder, hvor du har behov for det?

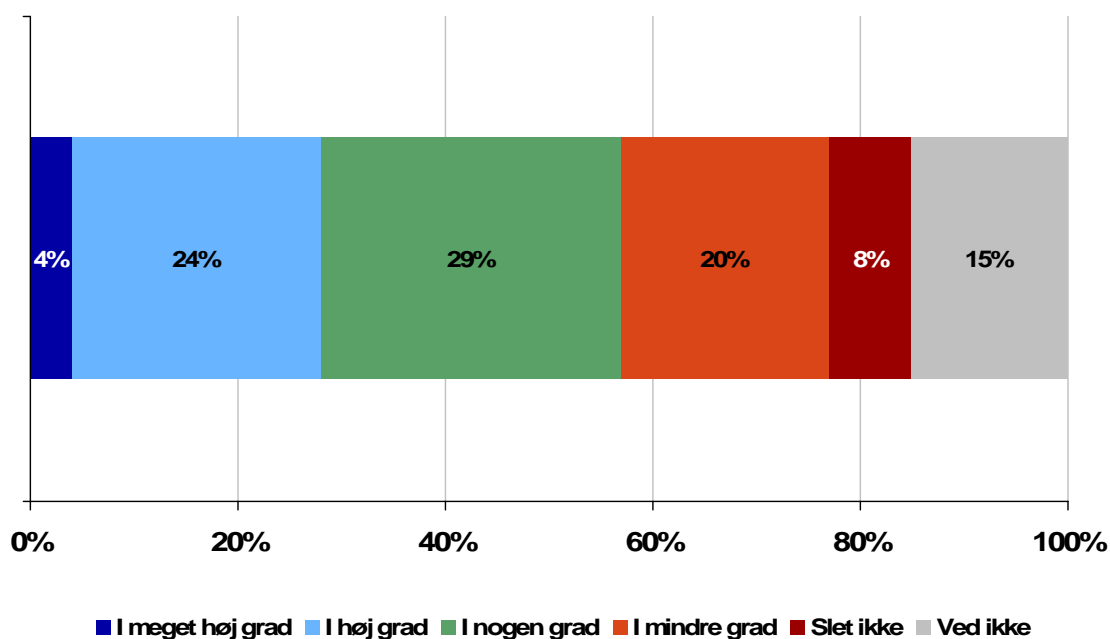


Ca. 2/3 (66%) mener, at den kollektive bustrafik "I nogen grad" (28%), "I høj grad" (30%) eller "I meget høj grad" (8%) kører til og fra de steder som de har behov for. 21% mener, at den kollektive bustrafik kun "I mindre grad" (15%) eller "Slet ikke" (6%) kører til og fra de steder, som de har behov for.

Respondenter, der rejser med bus sjældnere end 1 gang om måneden eller aldrig rejser med bus mener i højere grad end respondenter, der rejser med bus mindst en gang om måneden, at kollektiv bustrafik kun "I mindre grad" eller "Slet ikke" kører til og fra de steder, som de har behov for. Hvis "Ved ikke besvarelser" holdes ude af analysen, da respondenterne her bruger kollektiv bustrafik så lidt, at de ikke har kunnet tage stilling til spørgsmålet, så mener 35% af respondenterne, der rejser med bus under 1 dag om måneden eller aldrig, at kollektiv bustrafik kun "I mindre grad" (23%) eller "Slet ikke" (12%) kører til og fra de steder som de har behov for. Kun 10% af respondenterne, der rejser med bus mindst 1 gang om måneden synes, at kollektiv bustrafik "I mindre grad" (9%) eller "Slet ikke" (1%) kører til og fra de steder som de har behov for. Omvendt mener 89% af respondenterne, der rejser med bus mindst 1 gang om måneden, at busserne kører til og fra de steder, som de har behov for. Kun 65% af respondenterne, der rejser med bus under 1 gang om måneden eller aldrig mener, at den kollektive bustrafik "I nogen grad" (33%), "I høj grad" (27%) eller "I meget høj grad" (5%), at busserne kører til og fra de steder, som de har behov for.

Dette må derfor anses som en af årsagerne til, at en del fravælger den kollektive bustrafik eller kun i sjældnen grad anvender denne.

08. I hvilken grad kører busserne på de tidspunkter, som du har behov for?

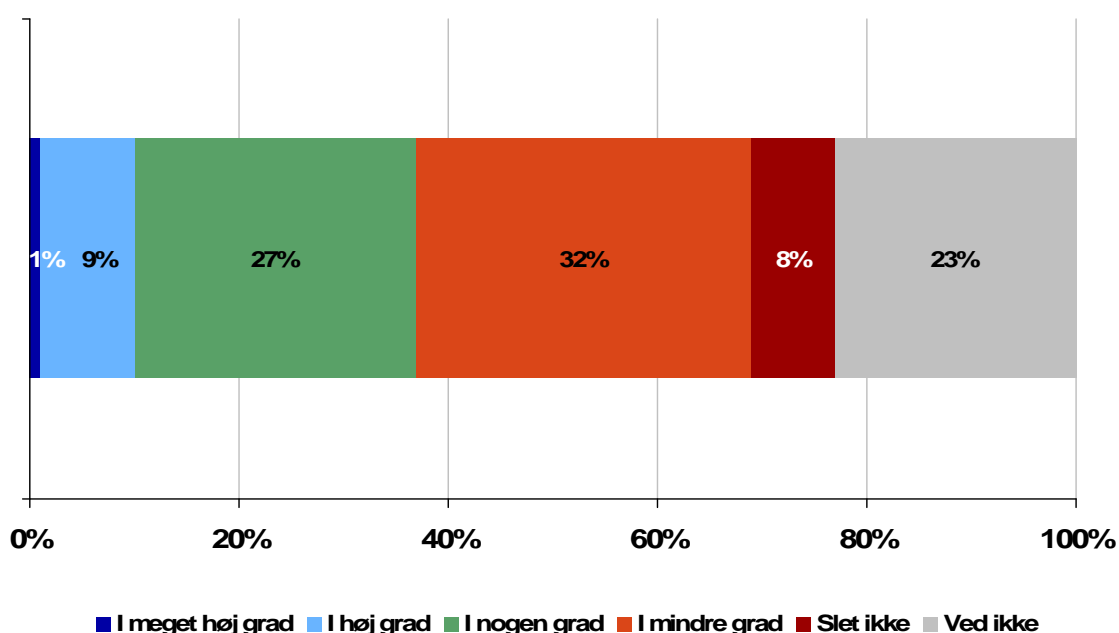


57% af respondenterne mener, at den kollektive bustrafik "I nogen grad" (29%), "I høj grad" (24%) eller "I meget høj grad" (4%) kører på de tidspunkter, som de har behov for. 21% mener, at den kollektive bustrafik kun "I mindre grad" (28%) eller "Slet ikke" (8%) kører på de tidspunkter de har behov for.

Ligesom i forrige spørgsmål ses, at respondenter, der rejser med bus sjældnere end 1 gang om måneden eller aldrig rejser med bus i højere grad mener end respondenter, der rejser med bus mindst en gang om måneden, at kollektiv bustrafik kun "I mindre grad" eller "Slet ikke" kører på de tidspunkter, som de har behov for. Hvis "Ved ikke besvarelser" holdes ude af analysen, da respondenterne her bruger kollektiv bustrafik så lidt, at de ikke har kunnet tage stilling til spørgsmålet, så mener 43% af respondenterne, der rejser med bus under 1 dag om måneden eller aldrig, at kollektiv bustrafik kun "I mindre grad" eller "Slet ikke" kører på de tidspunkter, som de har behov for. Kun 18% af respondenterne, der rejser med bus mindst 1 gang om måneden synes, at kollektiv bustrafik "I mindre grad" eller "Slet ikke" kører på de tidspunkter, som de har behov for. Omvendt mener 82% af respondenterne, der rejser med bus mindst 1 gang om måneden, at kollektiv bustrafik "I nogen grad"/"I høj grad"/"I meget høj grad", at busserne kører på de tidspunkter, som de har behov for. Kun 57% af respondenterne, der rejser med bus under 1 gang om måneden eller aldrig mener, at den kollektive bustrafik "I nogen grad"/"I høj grad"/"I meget høj grad", at busserne kører på de tidspunkter, som de har behov for.

Ligesom at en del af de sjældne brugere/ikke-brugere fravælger bustrafikken, fordi den ikke kører til/fra de steder, som de har behov for, så er en anden af årsagerne til, at en del fravælger den kollektive bustrafik eller kun i sjældnen grad anvender denne, at den ikke kører på de tidspunkter, som respondenterne har behov for.

### 09. I hvilken grad synes du, at der overensstemmelse mellem pris og kvalitet ved rejse med den kollektive bustrafik?



Kun 38% af respondenterne mener, at der "I nogen grad" (27%), "I høj grad" (9%) eller "I meget høj grad" (1%) er overensstemmelse mellem pris og kvalitet ved at rejse med den kollektive bustrafik. Samtidig mener hele 40%, at der kun "I mindre grad" (32%) eller "Slet ikke" (8%) er overensstemmelse mellem pris og kvalitet ved at rejse med den kollektive bustrafik.

23% af respondenterne har svaret "Ved ikke", da de ikke har kunnet tage stilling til spørgsmålet, bl.a. fordi de kun i sjældent grad eller slet ikke anvender kollektiv bustrafik. Hvis disse holdes ude af analysen, så mener 49% af respondenterne, at der "I nogen grad" (35%), "I høj grad" (12%) eller "I meget høj grad" (2%) er overensstemmelse mellem pris og kvalitet ved at rejse med den kollektive bustrafik. Samtidig mener 51%, at der kun "I mindre grad" (42%) eller "Slet ikke" (10%) er overensstemmelse mellem pris og kvalitet ved at rejse med den kollektive bustrafik.

I modsætning til forrige 2 spørgsmål er der ikke en tendens til at respondenter, der i sjældent grad eller aldrig rejser med bus i højere grad mener der er uoverensstemmelse mellem pris og kvalitet. Der er altså ingen videre forskelle i respondenternes besvarelser for respondenterne, der f.eks. rejser med bus 5-7 dage om ugen eller rejser med bus under 1 dag om måneden.

Dette er ikke nødvendigvis en indikation af, at det er billetpriserne, der er for høje. Det kan ligesåvel være en indikation af, at kvaliteten er for lav. I forrige 2 spørgsmål var det det først og fremmest respondenter, der kun sjældent kører med bus eller aldrig kører med bus, der angav at busserne ikke kører til/fra de steder de har behov for og/eller på de tidspunkter, som de har behov for. Dette kunne derfor konkluderes at være 2 af årsagerne til, at de kun sjældent eller aldrig kører med bus. Men her er der en bred opfattelse blandt alle brugere om, at der er uoverensstemmelser ml. pris og kvalitet. Da pris og kvalitet er 2 følsomme faktorer, kan den brede opfattelse medføre, at det ikke kun frholder sjældne bruger/ikke-brugere fra at køre med bus, men også at respondenter, der ofte kører med bus begynder at køre sjældnere med bus eller helt fravælger bussen henadvejen.

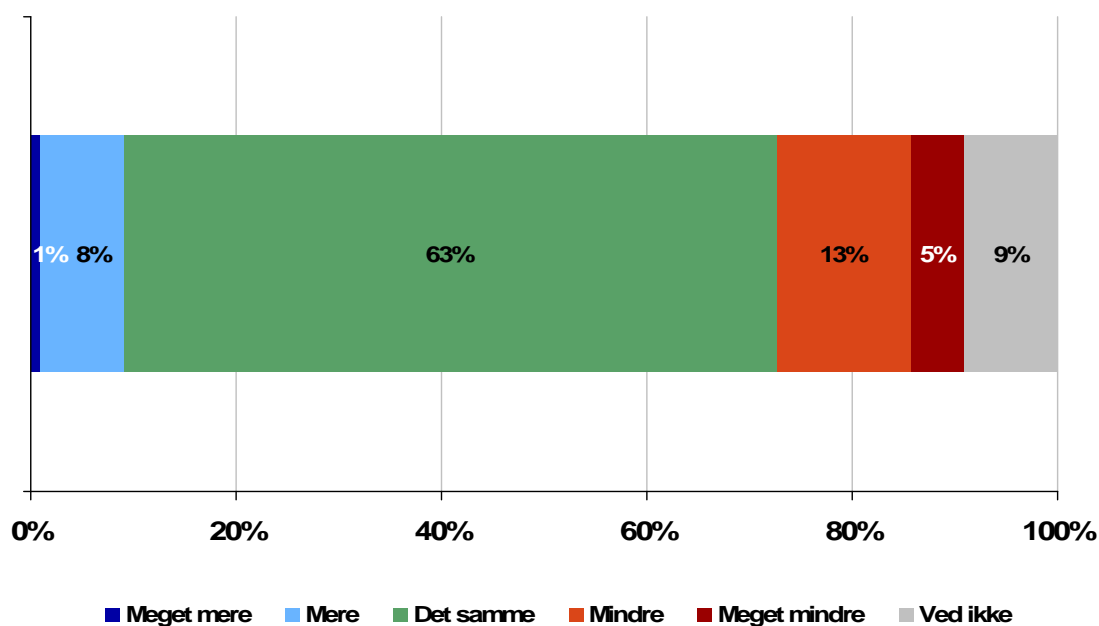
Det er derfor yderst vigtigt for Midttrafik at have fokus på pris overfor kvalitet. Som tidligere nævnt kan folks opfattelse af billetprisen forsøges ændret ved kampagner om, hvor billigt og miljørigtigt det er at vælge bus. Men derudover indikerer tallene også, at der skal ske en forbedring af servicen for at ændre på folks opfattelse af billetprisen.

At uoverensstemmelse ml. pris og kvalitet også kan medføre, at respondenter, der ofte kører med bus begynder at køre sjældnere med bus eller helt fravælger bussen henadvejen, kan være en af begrundelserne for svarene angivet i nedenstående figur.



## 24. Tror du, at du vil køre mere, det samme eller mindre med bus om 1 år end du gør i dag?

492 respondenter



Spørgsmål 24 er kun stillet til personer, der i forvejen anvender bus. Personer, der i forrige spørgsmål angav, at de aldrig kører med bus er altså ikke stillet dette spørgsmål.

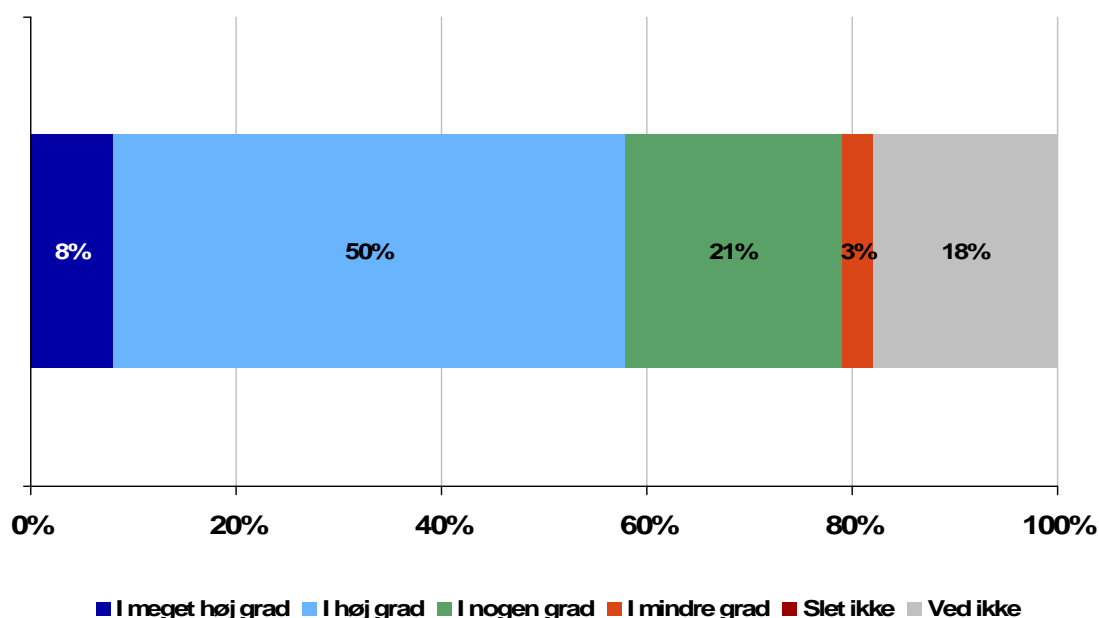


63% af busbrugerne angiver, at de fortsat vil køre det samme med bus om et år, som de gør i dag. Men mens 9% angiver, at de vil køre mere/meget mere med bus om et år, så svarer dobbelt så mange (18%), at de vil køre mindre/meget mindre med bus om 1 år end de gør i dag.

Der er faktisk en tendens til, at jo oftere respondenterne kører med bus, jo flere angiver også, at de vil køre mindre/meget mindre med bus om 1 år.



## 10. I hvilken grad synes du, at den kollektive bustrafik er pålidelig?



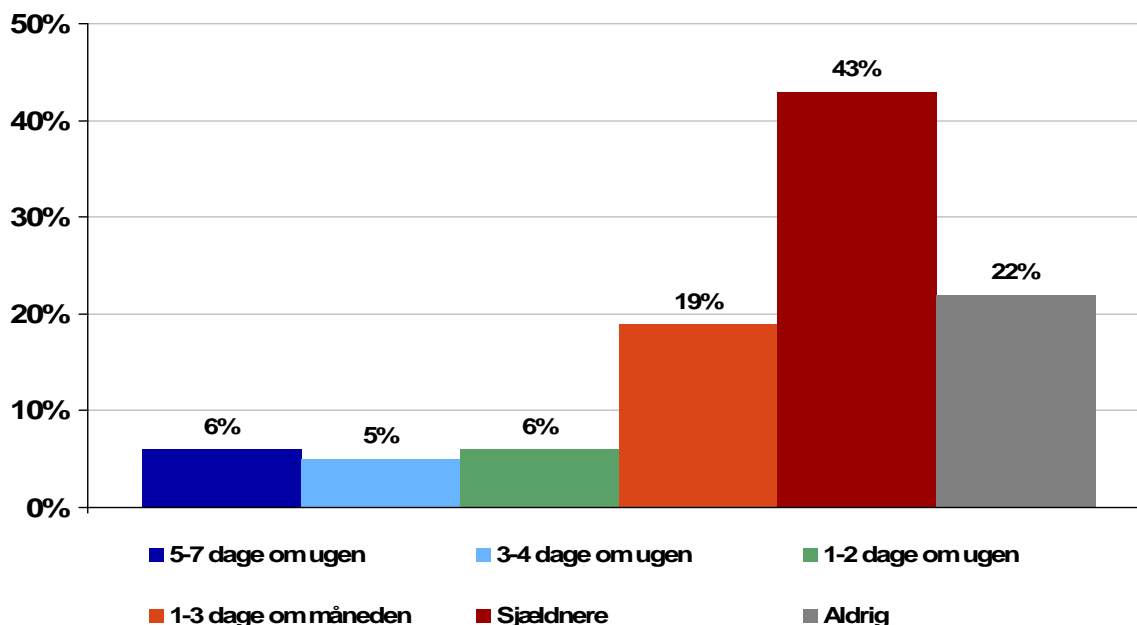
58% af respondenterne mener, at den kollektive bustrafik "I høj grad" (50%) eller "I meget høj grad" (8%) er pålidelig. Hertil nævner 21%, at den kollektive bustrafik "I nogen grad" er pålidelig. Kun 3% mener, at den kollektive bustrafik "I mindre grad" er pålidelig, mens 0% "Slet ikke" mener, at den er pålidelig.

18% af respondenterne har svaret "Ved ikke", da de ikke har kunnet tage stilling til spørgsmålet, bl.a. fordi de kun i sjældent grad eller slet ikke anvender kollektiv bustrafik. Hvis disse holdes ude af analysen, så mener 70% af respondenterne, at den kollektive bustrafik "I høj grad" (60%) eller "I meget høj grad" (10%) er pålidelig. Stadig er der kun 4%, der "I mindre grad" mener at den kollektive bustrafik er pålidelig. 26% mener, at den "I nogen grad" er pålidelig.

Selv blandt de mere sjældne brugere samt respondenter, der normalt aldrig rejser med bus mener størstedelen, at den kollektive bustrafik er pålidelig. Dette indikerer, at det ikke er derfor, at nogle respondenter kun i sjælden grad rejser med bus eller helt fravælger bussen. Årsagerne hertil skal først og fremmest findes i det tidligere skrevne i rapporten.

## Respondenternes brug af og tilfredshed med den kollektive bustrafik

17. Hvor ofte kører du med bus?



Næsten 2/3 (65%) af respondenterne kører "Sjældnere end 1 dag om måneden" (22%) eller "Aldrig" (43%) med bus.

17% kører med bus minimum 1 dag om ugen, mens 19% kører med bus 1-3 dage om måneden.

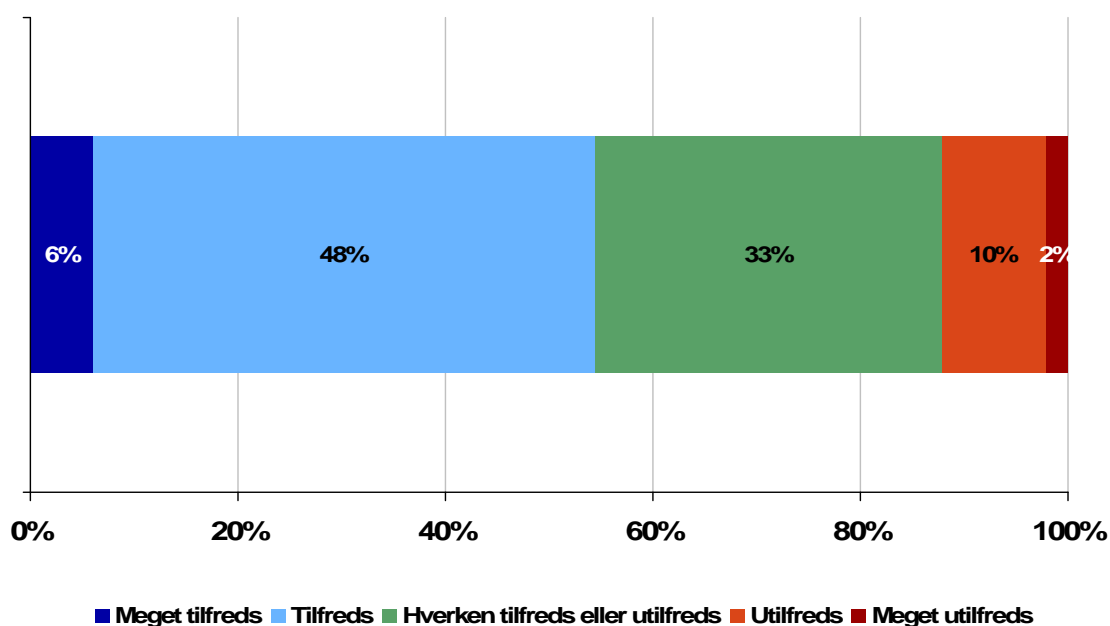
Der er en tendens til at jo sjældnere man kører med bus, jo oftere bruger man normalt bil til ens daglige transport. 21% af respondenterne, der kører med bus 5-7 dage om ugen, 24%, der kører med bus 3-4 dage om ugen, 47%, der kører med bus 1-2 dage om ugen, 54%, der kører med bus 1-3 dage om måneden, 84%, der kører sjældnere med bus og 88%, der aldrig kører med bus, anvender normalt bil til den daglige transport.

For at overtale de mere sjældne brugere og ikke-brugere til at tage bussen oftere, skal man prøve at overbevise dem om, at bussen er et bedre alternativ end bilen. Erfaringen viser, at det kan være utroligt svært, idet der er brugt mange penge på at erhverve en bil og derfor fravælger man ikke denne uden videre. Som tidligere nævnt kan større kampagner om, hvor miljørigtigt det er at vælge bussen måske prikke til folks samvitighed samt derudover, at respondenterne oplever en bedre overensstemmelse ml. pris og kvalitet ved at tage bussen. Der er sikkert mange der ikke kan nås alligevel, men hvis Midttrafik kan få overbevist f.eks. 5-10% af de ca. 2/3 af borgerne i Region Midtjylland, der kører "Sjældnere end 1 dag om måneden" eller "Aldrig" med bus til at køre oftere med bus, så vil dette betyde en mærkbar stigning i passagertallet.



## 18. Er du alt i alt tilfreds eller utilfreds med den kollektive bustrafik?

492 respondenter



Blandt brugere af den kollektive bustrafik svarer 55%, at de er "Tilfredse" (48%) eller "Meget tilfredse" (6%) med den kollektive bustrafik. Samtidig angiver 12%, at de er "Utilfredse" (10%) eller "Meget utilfredse" (2%).

Ud fra de generelle tal i undersøgelsen, kombineret med MEGAFONs erfaringer fra lignende undersøgelser vil MEGAFON foreslå en målsætning for en andel på 75% tilfredse respondenter, der således angiver, at de er enten "meget tilfredse" eller "tilfredse". Deraf kan Midttrafik som delmål sætte, at de 15% skal være "meget tilfredse".

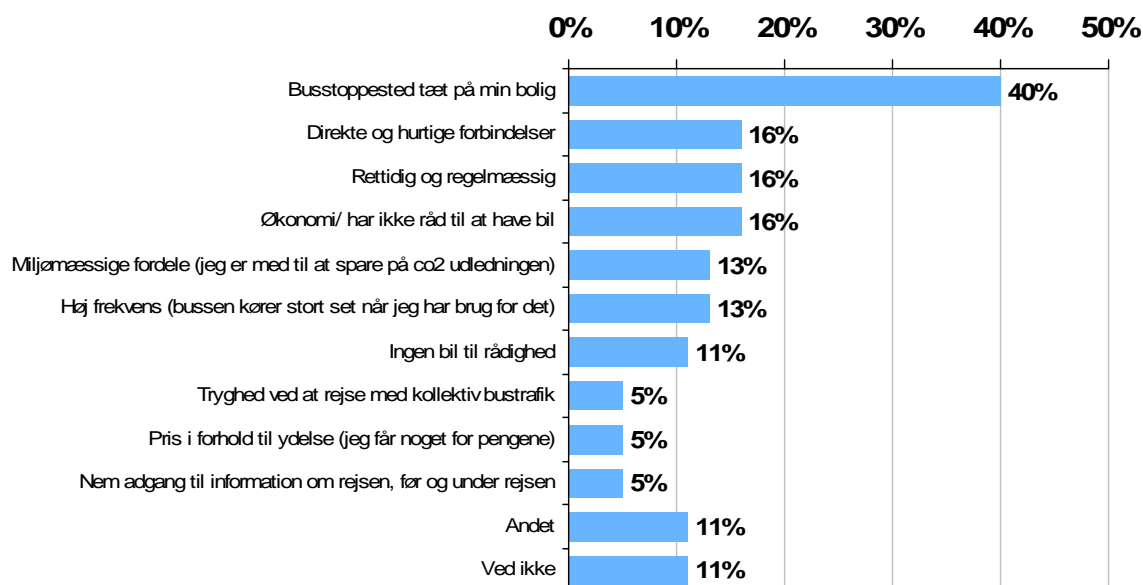
Denne målsætning kan synes høj, men det er først og fremmest de sjældne brugere, der trækker tilfredsheden ned. Således er den samlede tilfredshedsandel blandt respondenter, der kører med bus mindst 1 dag om måneden på 69% tilfredshed. Heraf er 9% "Meget tilfredse". Blandt respondenter, der kører med bus mindre end 1 dag om måneden er den samlede tilfredshedsandel kun på 43%. Heraf kun 4% "Meget tilfredse" respondenter.

Årsagen til den lave tilfredshed blandt de sjældne brugere skal blandt andet findes i det tidligere skrevne omkring uoverensstemmelser ml. pris og kvalitet, at busserne ikke kører til og fra de steder, der er behov for samt på de tidspunkter, der er behov for..

I tabelrapporten er endvidere angivet en lang række svar på, hvorfor respondenterne er utilfredse med den kollektive bustrafik. For en nærlæsning af disse svar henvises til undersøgelsens tabelrapport eller i bilaget bagerst i denne tekstrapport, hvor de ligeledes er gengivet.

## 20. Hvorfor har du først og fremmest valgt at bruge den kollektive bustrafik? (Du kan angive op til 3 svar)

492 respondenter,  
868 besvarelser



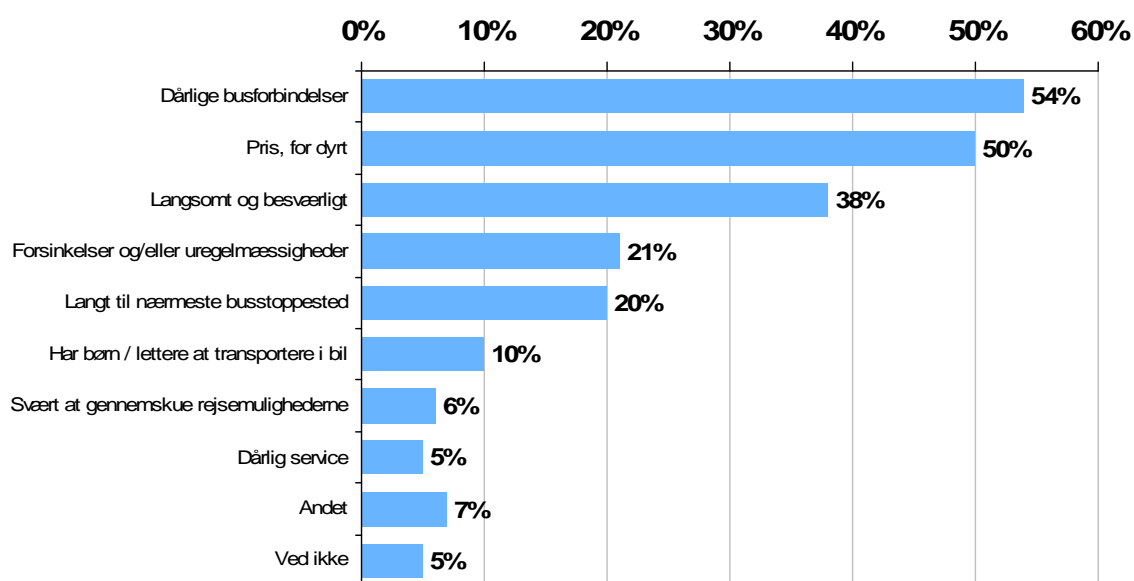
Besvarelser under 5%  
er udeladt

Brugere af den kollektive bustrafik angiver først og fremmest følgende grunde til, hvorfor de har valgt at køre med bus:

- 40% angiver, at "Busstoppested er tæt på boligen"
- 16% angiver "direkte og hurtige forbindelser"
- 16% angiver, at busserne går "Rettidig og regelmæssig"
- 16% angiver "Økonomi / har ikke råd til at have bil"
- 13% angiver, at busserne "Har en høj frekvens"
- 13% angiver "Miljømæssige fordele"
- 11% angiver, at de har "Ingen bil til rådighed"

## 21. Hvad er de væsentligste ting, der kunne få dig til at fravælge den kollektive bustrafik?

492 respondenter,  
1108 besvarelser



Besvarelser under 5%  
er udeladt

Brugere af den kollektive bustrafik angiver først og fremmest følgende ting, der kan få dem til at fravælge den kollektive bustrafik:

54% angiver "Dårlige forbindelser"

50% angiver "Pris for dyrt"

38% angiver, hvis det er "Langsomt og besværligt"

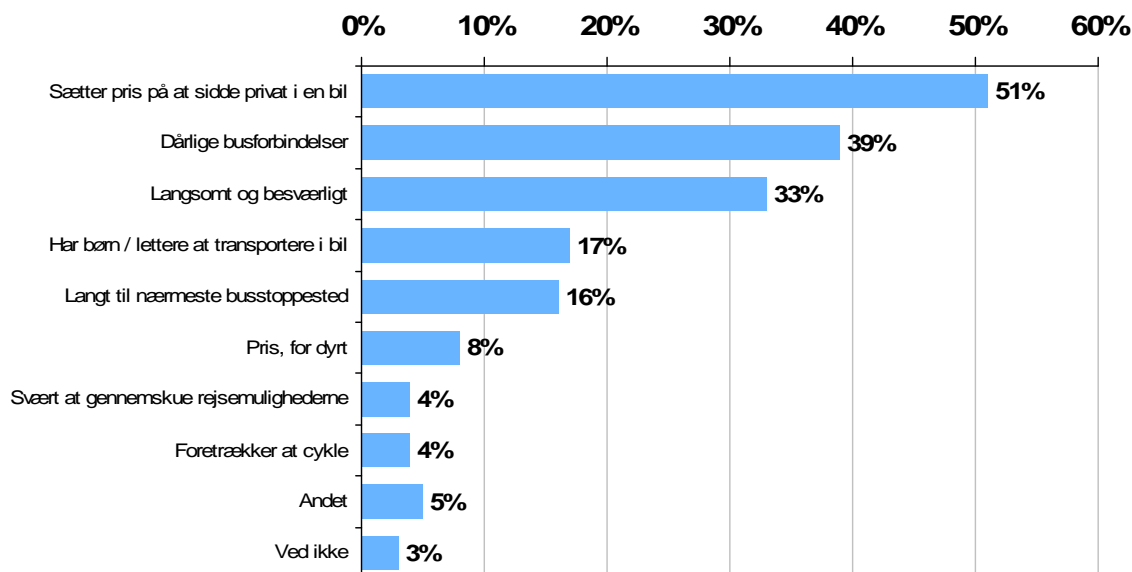
21% angiver, hvis der er "Forsinkelser og/eller uregelmæssigheder"

20% angiver, hvis der er "Langt til nærmeste stoppested"

10% angiver, hvis de har "Børn / lettere at transportere i bilen"

## 25. Hvorfor benytter du ikke den kollektive bustrafik?

138 respondenter,  
252 besvarelser



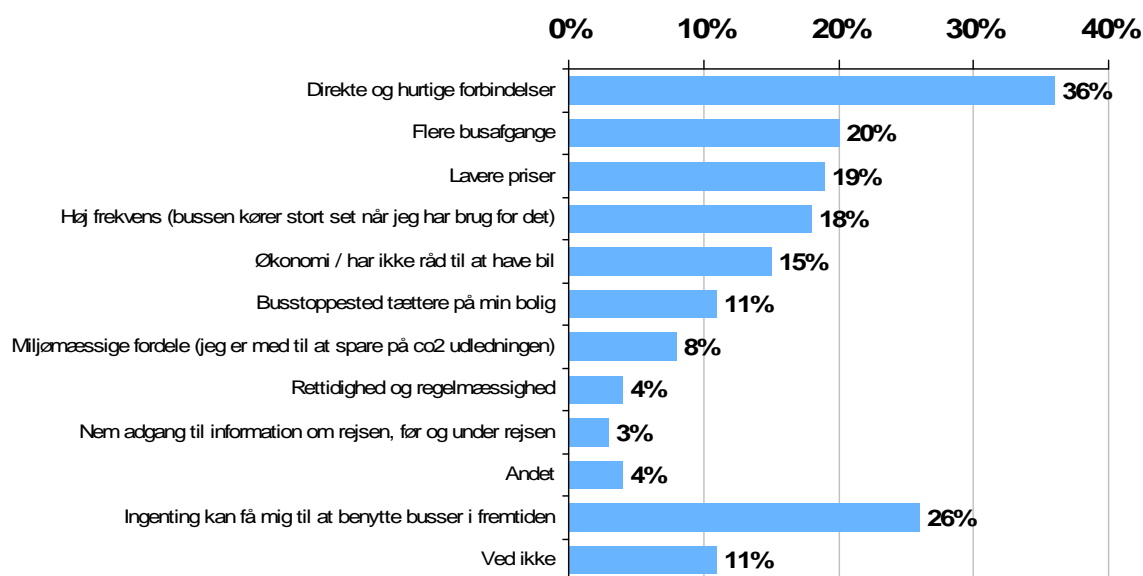
Besvarelser under 4%  
er udeladt

Respondenter, der har angivet, at de aldrig kører med kollektiv bustrafik, er blevet spurgt om, hvorfor de ikke benytter den kollektive bustrafik. Hertil har "Ikke-brugerne" angivet:

- 51% angiver, at de "sætter pris på at sidde privat i bil"
- 39% angiver "Dårlige busforbindelser"
- 33% angiver "Langsomt og besværligt"
- 17% angiver "Børn / lettere at transportere i bil"
- 16% angiver, at der er "Langt til nærmeste stoppested"
- 8% angiver, at "Pris, er for dyrt"

## 26. Hvad kunne først og fremmest få dig til at benytte busser i fremtiden?

138 respondenter,  
244 besvarelser



Besvarelser under 2%  
er udeladt

Hernæst er ikke-brugerne blevet spurgt om, hvad der først og fremmest kunne få dem til at vælge den kollektive bustrafik.

Hertil svarer kun 26%, at ingenting kan få dem til at vælge den kollektive bustrafik. Som nævnt tidligere vil der altid være nogle personer, der ikke kan nås uanset, hvor meget man markedsfører og/eller forbedrer sit produkt. Men det betyder samtidig, at det er muligt at nå ud til ca. ¾ af ikke-brugerne og prøve at få til at tage bussen fra tid til anden.

Af ting, der kan få de ca. ¾ til at vælge den kollektive bustrafik nævnes:

- 36% angiver "Direkte og hurtige forbindelser"
- 20% angiver "Flere busafgange"
- 19% angiver "Lavere priser"
- 18% angiver "Høj frekvens"
- 15% angiver "Økonomi / har ikke råd til at have bil"
- 11% angiver "Busstoppested tættere på min bolig"
- 8% angiver "Miljømæssige fordele"

Flere af respondenternes svar stemmer godt overens med tidligere konklusioner/årsager i rapporten i forhold til, hvorfor de har fravalgt at køre med kollektiv bustrafik. Blandt andet at der ikke er overensstemmelse ml. pris og kvalitet, at busserne ikke kører til og fra de steder, som de har behov for og at busserne ikke kører på de tidspunkter, der er behov for.

Som det angives i ovenstående, så hænger svarene "Flere busafgange" og "høj frekvens" i høj grad sammen med respondenternes svar om, at busserne ikke kører på de tidspunkter, der er behov for. Ligeledes hænger "Direkte og hurtige forbindelser" samt "Busstoppested tættere på min bolig" i høj grad sammen med respondenternes svar om at, busserne ikke kører til og fra de steder, som de har behov for. Til sidst hænger "Lavere priser" også sammen med respondenternes svar om, at der ikke er overensstemmelse ml. pris og kvalitet ved at rejse med kollektiv bustrafik.

Som det fremgår af respondenternes ovenstående svar, så angiver 8% "Miljømæssige fordele". Det er sandsynligvis disse man kan få overbevist om at tage bussen ved at køre de rette kampagner om, hvor miljørigtigt det er at tage bussen frem for bilen.



## **Bilag - Andetsvar til Spm. 2, 3, 19 og 30**



## Spørgsmål 2. Hvorfor synes du, at den kollektive bustrafik har et godt omdømme?:

168 respondenter

214 besvarelser

- 51 Tiden, busserne kører til
- 35 Afgange, mange
- 20 Omtale, er ikke negativ
- 19 Omtale, er positiv
- 17 Fungerer
- 15 Chaufførerne, er venlige
- 14 Rutenet, dækker godt
- 8 Forbindelser, er gode
- 8 Ved ikke
- 6 Buslinjer, mange
- 5 Pålideligt
- 3 Forbindelser, mange
- 2 Aflysninger, sker sjældent
- 1 Afgange, er regelmæssige
- 1 Billigt
- 1 Indsats, målrettet
- 1 Klager, tages alvorligt
- 1 Kundernes behov, midttrafik tilgodeser
- 1 Omtale, er positiv
- 1 Pensionister, er gratis for dem i Randers
- 1 Rene og komfortable, busserne er
- 1 Rene, busserne er
- 1 Skoler, bustrafikken er god ved
- 1 Stoppesteder, ligger centralt



### Spørgsmål 3. Hvorfor synes du, at den kollektive bustrafik har et dårligt omdømme?

126 respondenter

178 besvarelser

36 Afgange, for få

31 Biletpriser, for høje

15 For mange uregelmæssigheder

8 Afgange, for få i yderområderne

6 Busruterne nedlægges

3 Busruterne nedlægges, ude i udkantsområderne

3 Nedskæringer

2 Afgange, for få på landet

2 Ved ikke

1 Alle her har egen bil

1 Automater, dårlige i busserne (Århus)

1 Busruterne omlægges

1 Busser, fyldte

1 De kører aldrig, og skal man ikke fra a til b, men derimod fra a til d, skal man over a, b og c for at komme til d. Det betyder, at en tur som tager 15 min i bil tager over 3 timer i bus. Derfor har man brug for bil i yderområder.

1 De kører for dårligt

1 De kører ikke i de små byer vi har herude vestpå

1 De undlader mange småbyer rundt omkring på Djursland, hvilket jeg synes er meget uheldig, når de unge i dag skal tage en uddannelse, men der er ingen mulighed for bus for de personer, som bor på landet, og er ikke med til motivere de unge til at tage en uddannelse. Det er også skidt for de mange ældre der bor på landet, som måske ikke har en bil, og dermed ikke kan komme frem og tilbage.

1 Den er stort set ubrugelig for andre end skoleelever. Jeg bor i Nordjylland.

1 Den kører nogle upraktiske ruter

1 Den opfylder ikke de daglige transportbehov til og fra arbejde

1 Der er dårlig dækning for befolkning ude på landet. Der er ikke sammenhæng med de kommunale ruter så busserne "når ikke sammen" så det er svært at komme frem med den kollektive bustrafik. Svært for de unge at komme frem til uddannelsesstederne med den kollektive bustrafik når man bor uden for byen.

1 Der er ikke tilstrækkeligt med landruter

1 Der lukkes ruter som udelukker små byer fra kontakt med omverdenen, med mindre de kører bil

1 Deres dankortstiltag virker kun delvist, og man ved ikke om man er kommet i en bus med fungerede dankortsautomat før man er i bussen.

1 Desuden har man planlagt at lave rutenettet i Århus om, hvilket kommer til at gå ud over rigtig mange brugere. Eks institutioner og ældre mennesker.

1 Det er ikke muligt at finde sammenhæng mellem afgangstiderne ved brug af flere ruter.

1 Det er ikke noget jeg synes, det er fakta. Hvis ikke man har bil, er man fortabt, og børn og deres familie er endnu mere fortabte. Gamle må flytte fra landsbyen, for når de ikke længere kan køre bil, kan de ikke klare sig. Børnene skal konstant køres af forældrene for ellers kan de ikke deltage i fritidsaktiviteter og unge kan ikke komme hjem om aftenen, hvis de er på besøg hos andre unge. Landsbyen affolkes på det grundlag.

1 Det er ikke optimalt for mange der bor i udkantområderne

- 1 Det passer dårligt sammen
- 1 Det tager tid at kombinere flere ruter
- 1 Dækning, dårlig
- 1 Dårlig forbindelse
- 1 Dårlig forbindelse med andre dele af landet
- 1 Dårlig service i udkantområderne
- 1 Dårlige afgangstider
- 1 Dårlige forbindelser; i det hele taget
- 1 Dårlige trafikforhold for busser ved Århus rutebilstation
- 1 Folk har mistet respekten for firmaet, og undlader at betale billet.
- 1 Folk snakker aldrig positivt om den. Man snakker om at det er for dyrt, at chaufførerne er sure osv.
- 1 For få forbindelser
- 1 For langsom
- 1 For store, dyre busser
- 1 Forbindelser, dårlige mellem byerne i Ikast-Brande kommune. Nr. Snede - Brande og Ikast
- 1 Forbindelser, er dårlige
- 1 Fordi busserne ofte ikke kører derhen hvor man skal.
- 1 Fordi den er dårlig.
- 1 Fordi den ikke betjener folk, der bor i tyndt befolkede områder
- 1 Fordi folk er utilfredse med bustiderne og buschaufførerne
- 1 Fordi man forskelbehandler efter om byerne ligger nord, syd eller vest for Århus, og sender busser udenom nogen byer for at betjene andre. Busser nord og syd fra Århus samt i Århus har holdepladser ved Rådhus og Banegård. Men passagerer med busser fra vest for Århus må gå en halv kilometer fra deres nærmeste stoppested til Rådhus og Banegård. Det skriger til himlen af uretfærdighed.
- 1 Forsinkelser, store i myldretiden
- 1 Gennemgående tomme
- 1 Har hørt om det i medierne - nedlæggelse af ruter f.eks
- 1 Har oplevet af buschaufføren ikke vil åbne dørene, selvom de bare holder og venter på at der bliver grønt lys
- 1 Hvor skulle jeg vide fra hvor nogen som helst får et dårligt omdømme? Men det er da dem selv der skal rette op, det er ikke mig, men man kan jo kikke på de politikere der styrer den kollektive trafik
- 1 Hører meget om, at det er vanskeligt at komme rundt, hvis man bor på landet + at det er meget dyrt at rejse over de gamle amtsgrænser. Kender det selv fra Odder Kommune (Gyllingruten + Horsens ruten)
- 1 Ikke busforbindelser der passer til arbejdet, i skoleferieperioder udgår ruter, hvor der er kørselsbehov for folk der er i arbejde.
- 1 Jeg synes det er synd for dem, at de skal presses med deres ruter at der ikke er noget der hedder pause
- 1 Kører ikke for eks. Ry Galten, altså på tværs af området
- 1 Landet, dårlig kollektiv trafik
- 1 Langsom
- 1 Lige i mit område går bussen slet ikke om aftenen
- 1 Man har indskrænket de forskellige afgangse væsentligt
- 1 Mange forbindelser er tidligere blevet skåret drastisk ned eller helt fjernet. Nu snakkes der igen om en nedskæring.

- 1 Mange kritiserer det spild af indtægter, der følger af, at man stiger på bussen bagi, hvorved mange ikke betaler, idet de ikke konfronteres med chaufføren. Mange siger, at det er billigere for dem at køre gratis og så tage bøden, de få gange de oplever kontrollører.
- 1 Nedlæggelse af lokalruter, spec. 237
- 1 Nedskæringer, på kollektiv bustrafik
- 1 Offentlig trafik altid bliver omtalt som noget negativt
- 1 Rutenet, dækker dårligt
- 1 Ruter, ikke nok
- 1 Ruter, ikke nok på søndage
- 1 Rygter ( jeg benytter ikke selv bybus)
- 1 Servicen forringes
- 1 Sidste afgang er for tidlig
- 1 Skolebørn, de kører for stærkt med vores skolebørn
- 1 Skærer i den kollektive bustrafik
- 1 Små veje, ingeting
- 1 Stressede chauffører der kører for stærkt, bremser hårdt op for at nå køreplanen
- 1 Sure busschaufører
- 1 Sært billeteringssystem, der nærmest opfordrer til snyd
- 1 Tidspunkter, dårlige om aften
- 1 Vi ligger i et udkantsområde, og det er ikke særlig let at kommer herfra til andre dele af Danmark. Det er nærmest dagsrejse, men må kalkulere med, hvis man eksempelvis skal til Århus/KBH med offentlige transportmidler.

### **Spørgsmål 19. Hvorfor er du utilfreds med den kollektive bustrafik?:**

**Andet:** 60 respondenter  
85 besvarelser

- 15 Billetpriiser, for høje
- 10 Afgange, for få
- 2 Dårlig dækning
- 1 Afgange, der er for få i Århus
- 1 At os her vest fra Århus bare skal køre en halv kilometer forbi alle stoppestederne midt i århus før vi kan komme af eller på bussen.
- 1 Benytter busser i Århus. Alle linier afgår ca på samme tid - giver ikke valgmuligheder ( Men det er sikkert ikke Midttrafik. )
- 1 Bl.a. fordi vi har 2 busser i timen der kører med 5 min. Mellemlum
- 1 Busserne er ofte meget overfyldte i myldretiden.
- 1 Busserne går ikke på de rigtige tidspunkter
- 1 Busserne kører ikke i weekenden
- 1 Busserne kører mindre og mindre
- 1 Busstoppesteder, er dårlige og for få
- 1 Cyklen er for mit vedkommende mange gange hurtigere end bussen
- 1 De skærer ned på forkerte steder. De skærer busruterne uden for storbyen, de små ruter.
- 1 Den er ikke-eksisterende nær mit hjem
- 1 Den er som sagt ubrugelig, da jeg bor i Nordjylland. Min bopæl er 12km fra Hobro
- 1 Den er vanvittig dyr og kører helt uden hensyntagen til relevans. Man kan ikke nå på arbejde med offentlig transport, og man kan heller ikke komme hjem, i alle tilfælde ikke, hvis man også skal nå andet end transport og søvn. Det er en total fejlprioritering med indretningen af de

eksisterende busser, i stedet for at bruge penge på at folk ikke kan sidde ned og ikke kan købe billetter i bussen (automater oftest ude af drift) skulle man hellere prioritere siddepladser og hyppige afgange til billige penge og indse at de fleste skal møde til kl. 7, 8, eller 9 om morgenen og skal hjem kl. 15, 16, 17 eller 18 om aftenen, ligesom landsbyernes beboere måske gerne vil til idræt efter aftensmaden. Offentlig transport skal være der, hvor folk har behov og skal passe til et normalt liv, ellers bliver de ikke brugt og I kan lige så godt nedlægge dem og spare samfundet for tomme busser, forurening og omkostninger på noget, der ikke bliver brugt. Så er det billigere selv at betale nogen for at køre for sig, hvis ikke man selv har en bil. Jeg har boet i Østeuropa, og de kunne lave super effektiv transport, underligt at I ikke er dygtige nok.

- 1 Den kører ikke, hvor jeg har behov for det. Skal køre alt for store omveje for at nå frem på arbejde. En biltur på 15 - 20 min, vil med kollektiv trafik tage 60 min pga. dårlige forbindelser og ventetider. Dertil vil jeg endda også komme på arbejde 25 min for tidligt. Så 15 - 20 min i bil bliver ikke skiftet ud med en transport + ventetid på 1 time og 20 min ved brug af kollektiv transport. Var der langt bedre forbindelser ville jeg absolut benytte den kollektive trafik.
- 1 Den opfylder overhovedet ikke mit behov
- 1 Der er besværligt at nå på arbejde med kollektivtrafik, da afgangene ikke passer med videre transport.
- 1 Der er ikke mulighed for rettidig forbindelse mellem bopæl og arbejdsplads
- 1 Der er ikke nok afgange om morgenen eller eftermiddag
- 1 Der er ingen busser der kører, når jeg har brug for det
- 1 Det er alt for dyrt - man kan lige så godt køre i bil, og det gør de fleste - så det miljøvenlige perspektiv findes ikke reelt
- 1 Det er dyrt at rejse.
- 1 Det er fordi det er dyrere at tage bussen end ens egen bil. (2.0 Benzin) Og det er over en distance på 35 km.
- 1 Det tager for lang tid og passer dårligt med mine arbejdstider. 8-16 på hverdage
- 1 Dårlig service, især i aftentimerne
- 1 Dårlige tider
- 1 En busbillet fra Låsby- Århus kostede sidst jeg var med 44 kr. (er sikkert steget siden?!) Men jeg synes det er fuldstændig vanvittigt! Havde 40 kr. i kontanter og kunne ikke bruge dankort, så en venlig sjæl betalte de sidste 4 kr for mig. Håber der er mulighed for at bruge dankort den dag i dag?
- 1 For langsom
- 1 For langsomt
- 1 Fordi den helt klart burde være gratis, med så ringe en standard
- 1 Fordi den ikke kører dertil hvor jeg har brug for det i nogle bare nogenlunde fornuftige ruter. Derfor kan jeg næsten aldrig bruge kollektiv trafik, men har været nødt til at købe en bil.
- 1 Fordi der er for få afgange for de børn som bor på landet. De kan ikke komme nogen steder i ferierne. Man er tvunget til at have to biler, da man hverken kan komme med bus til eller fra arbejde, og da slet ikke i skoleferien.
- 1 Frekvens, for lidt i weekenden
- 1 Har oplevet at bussen ikke kom en gang
- 1 Har som oftes, intet om Handicappedes muligheder, og kører oftes til steder, hvor der er rimelig langt, fra ens bopæl, hvor de ældre og handicappede bor.
- 1 Hvis den kollektive trafik tilgodeså yderdistrikterne ville jeg køre med offentligt transportmiddel hver dag frem for at tage egen bil (kører dagligt 70 km. i alt til og fra arbejde).
- 1 Igen skolernes sommerferie udgår ruter der bruges af folk i arbejde.



- 1 Jeg savner virkelig at kunne læse om aktuelle driftsforstyrrelser på midttrafik.dk i stedet for nu for det er lagt i hænderne på nyhedsværterne på P4, som giver oplysningerne mere eller mindre tilfældigt.
- 1 Jeg synes billetterne er for dyre og for ufleksible. Man betaler det samme for at køre to stop, som for at køre i to timer.
- 1 Jeg vil ikke kunne klare mig uden selv at have bil.
- 1 Kortene på stoppestederne er elendige - de viser hele Århus i stedet for at vise lokalområdet for det pågældende stoppested og man kan dermed heller ikke se de små veje som bussen stopper ved. Der er heller ikke indtegnet busruter på kortene, dem som kører fra stoppestedet
- 1 Kører ikke derhen, hvor man skal
- 1 Kører på forkerte tidspunkter, omveje
- 1 Lad os få nogle 10-12 personers busser, der kører noget oftere. Det er ikke fleksibelt nok at køre i bus, derfor tager man bilen.
- 1 Man kan ikke medbringe cykel i bussen
- 1 Man kan opleve propfyldte busser i myldretiden så man slynges rundt bagerst i bussen
- 1 Meget ofte meget forsinkede busser og ustabil buskørsel bl.a. buschauffører der snakker i håndholdt mobiltelefon og overser en ved stoppestedet, for sen afgang fra rutebilstationen pga chaufføreres snak med kollegaer, busser der kører forkert rute ved ruteomlægninger.
- 1 Måske at nedlægge en busrute
- 1 Passer ikke til min arbejdstid
- 1 Priser, er høje
- 1 Priserne er for høje, oftest er det billigere at tage bilen
- 1 Prøv selv at tage det offentlige vest på. Tiderne passer ikke sammen, og det er næsten en dagsrejse at nå til Vesterhavet.
- 1 Rutenettet bør omlægges, og så bør der være busser hvert 5. minut
- 1 Starter sent og slutter tidligt på dagen her vest for Århus modsat nord og syd for byen.
- 1 Tiderne passer aldrig så man tager bilen i stedet for
- 1 Tidspunkterne passer ikke med almindelig arbejdstid
- 1 To gange har bussen ikke stoppet, først gang med min høj gravid kærste i december hvor der var aller mest glat, og anden gang var da vi stod med en barnevogn, og det er vi meget sure over.



**Spørgsmål 30. Hvad vil være den vigtigste ændring, der skal foretages ved den kollektive bustrafik, hvis busserne indenfor det næste år skal blive din foretrukne transportform?:**

46 respondenter

49 besvarelser

7 Bedre forbindelser

7 Flere afgange

3 Billigere billetter

3 Busstoppested

3 Direkte forbindelser

2 At bussen kører med jævne mellemrum

2 Bustiderne

2 Døgndrift

2 Flere ruter

2 Gratis

2 Ingen bil

1 Alderen

1 At det bliver for dyrt at have bil

1 At få et job tæt på hvor man bor og arbejde til "normale" tider

1 Bus bliver aldrig min foretrukne form - kun et alternativ

1 Gratis, bus

1 Ingenting kunne få mig til at tage bussen da busstoppestedet ligger for langt fra min bopæl

1 Jamen når man bor på landet og busserne kun kører efter skolerne gider man ikke engang at undersøge om det kan lade sig gøre

1 Jeg har ikke behov for offentlig transportmiddel i hverdagen, og vil ikke kunne benytte den til transport i fritiden til det, som jeg skal transporteres efter

1 Kollektiv bustrafik vil aldrig virke her i landområdet, hvor alle selv har bil og kan køre når man ønsker det

1 Kopiere Dolmus ordningen fra Tyrkiet

1 Let adgang til information og flere busstoppesteder

1 Passer dårligt at skulle benytte bus når man skal aflevere børn, så går det hurtigere i bil og man er fri for at være afhængig af hvornår man skal frem og tilbage. Så det bliver aldrig min foretrukne transportform

1 Smidighed

*Århus, 6. august 2010*

**Baggrundsbilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 13. august 2010 kl. 9.30  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 6**

# Strategisk analyse af BeKTra-samarbejdet

Anbefalinger til fremtidens  
BeKTra



Maj 2010





## Indhold

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1</b>  | <b>Resumé</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>2</b>  | <b>Baggrund, historie og allerede planlagte opgaver</b> .....                              | <b>6</b>  |
| 2.1       | Baggrund.....  | 6         |
| 2.2       | Historie.....  | 6         |
| 2.2.1     | Fælles It-plattform som omdrejningspunkt .....   | 6         |
| 2.2.2     | Væksten .....  | 6         |
| 2.2.3     | Omkostningerne .....   | 7         |
| 2.2.4     | Ledelsesformen .....   | 7         |
| 2.3       | Allerede planlagte opgaver .....   | 7         |
| <b>3</b>  | <b>Anvendt metode i BeKTra-analysen</b> .....  | <b>8</b>  |
| <b>4</b>  | <b>Nuværende samarbejdsområder med opgave- og ansvarsfordeling</b> .....                   | <b>9</b>  |
| <b>5</b>  | <b>Trafikselskabernes målsætninger med den samordnede kørsel</b> .....                     | <b>10</b> |
| 5.1       | Fælles udgangspunkt og vision .....  | 10        |
| 5.2       | Fælles oplevelse af BeKTra og BCC .....  | 10        |
| 5.3       | Ensyldende og ambitiøse krav til BeKTra .....  | 11        |
| 5.4       | Der skal stadig høstes samordningsfordele, hvis det er muligt .....                        | 11        |
| <b>6</b>  | <b>Status på BeKTra-samarbejdet foråret 2010</b> .....                                     | <b>11</b> |
| 6.1       | Ejernes og kundernes tilfredshed .....   | 11        |
| 6.2       | It-modenheden .....  | 13        |
| <b>7</b>  | <b>Udvalgte analyser til dybere belysning</b> .....  | <b>14</b> |
| 7.1       | Fremtidig organisering og arbejdsdeling i BeKTra samarbejdet.....                          | 14        |
| 7.2       | Plan for udvikling af BeKTra, BCC og styring af samarbejdet .....                          | 14        |
| <b>8</b>  | <b>Anbefalinger</b> .....  | <b>15</b> |
| 8.1       | Fremtidig organisering af bestillingshåndtering .....                                      | 15        |
| 8.2       | Fremtidig organisering af vognstyring.....   | 19        |
| 8.3       | Fremtidig organisering af It-drift (servere og infrastruktur) .....                        | 22        |
| 8.4       | Fremtidig organisering af It-udviklingsprojekter.....                                      | 23        |
| 8.5       | Styrkelse af BeKTra's evne til at vidensopsamle, effektivisere og forretningsudvikle ..... | 25        |
| 8.6       | Ledelse og styring af BeKTra-samarbejdet i fremtiden .....                                 | 28        |
| 8.6.1     | Karakteristik af den nuværende ledelse og styring af BeKTra-samarbejdet .....              | 28        |
| 8.6.2     | Grundprincipper i velfungerende fælles service centre .....                                | 29        |
| 8.6.3     | Organisering af ledelsen af BeKTra-samarbejdet .....                                       | 29        |
| 8.6.4     | Vigtigste rutiner.....   | 31        |
| 8.6.5     | Principper for sikring mod uenigheder mellem trafikselskaberne.....                        | 31        |
| 8.7       | Styrket ledelse og organisation i BeKTra It og BCC.....                                    | 32        |
| 8.7.1     | Krav til ledelsen i fremtidens BeKTra/BCC.....   | 32        |
| 8.7.2     | Faktabaseret forretningsledelse.....   | 32        |
| 8.7.3     | Organisering, som sikrer adskillelse mellem ledelse af forretning og It/call center ...    | 33        |
| 8.7.4     | Pleje af relationen til hvert enkelt trafikselskab.....                                    | 34        |
| 8.7.5     | Rapportering og kommunikation til trafikselskaberne .....                                  | 35        |
| 8.8       | Projektledelsesmodel for It-udvikling .....  | 35        |
| 8.8.1     | Kompetenceprofil for ledelsesteam i BeKTra/BCC.....  | 36        |
| 8.9       | Professionalisering af udvalgte It-områder.....  | 37        |
| <b>9</b>  | <b>Anbefalinger for og timing af udvikling af BeKTra-samarbejdet</b> .....                 | <b>38</b> |
| <b>10</b> | <b>Bilag</b> .....   | <b>39</b> |

---

## Revisionshistorik

| Revisionshistorik for "Strategisk analyse af BeKTra-samarbejdet" |               |         |  |
|--|---------------|---------|--|
| Forfatter  | Revisionsdato | Version | Bemærkning   |
| MHP, A-2   | 09.04.10      | 1.0     | Kapitel 1-4 til workshop om analyser                                 |
| MHP, A-2   | 17.05.10      | 2.0     | Draft på hel rapport til kommentering i arbejdsgruppen               |
| MHP, A-2   | 18.05.10      | 2.2     | Ny version til Bonde   |
| MHP, A-2   | 21.05.10      | 2.7     | Draft til gennemlæsning hos Bonde                                    |
| MHP, A-2   | 25.05.10      | 3.2     | Version udsendt til direktører og chefer inden direktørmøde 27.05.10 |
| MHP, A-2   | 2.6.2010      | 3.8     | Version udsendt til slutkommentering inden præsentation 22. juni     |

---

## 1 Resumé

Analysen har haft to fokusområder. For det første at gennemgå den nuværende opgavefordeling mellem trafikskaberne og BeKTra It/BeKTra Call Center (herefter BeKTra og BCC). For det andet at belyse områder, hvor den nuværende præstation kan forbedres for at øge effekten og tilfredsheden med BeKTra-samarbejdet. For begge dele har målet været at anbefale konkrete veje i den videre udvikling af samarbejdet.

Som indgang til analysen blev der foretaget en tilfredshedsundersøgelse hos trafikskaberne, som viste størst tilfredshed med bestillingsmodtagning og vognstyring (leveres af BCC). De vigtigste forbedringsområder var ledelse af It-udviklingsprojekter samt den overordnede styring af BeKTra-samarbejdet.

Som en del af vurderingen af det nuværende BeKTra-samarbejde gennemførtes også en evaluering af BeKTra's It-organisation. Evalueringen viste, at BeKTra er godt på vej med at systematisere udvalgte områder – f.eks. servicedesken. Gennemgangen gav dog også anledning til at foreslå forstærkning af BeKTra's fejl- og ændringshåndtering, dokumentation, releasestyring og vidensdeling.

Som et særligt kritisk emne afdækkedes en væsentlig driftsrisiko i form af placering af reserveservere i samme rum som hovedserverne. BeKTra har således spejlede servere, som kan sættes i straks-drift, hvis hovedserverne bryder ned. Men hvis der opstår fysisk skade på hele serverrummet – f.eks. ved brand – ryger både hovedservere og de spejlede reserveservere. Denne praksis er gået godt hidtil, men må betragtes som en markant driftsrisiko.

Nedenfor præsenteres A-2's anbefaling på de områder, som i projektet blev udvalgt til analysen:

- **Mulig gevinst ved sammenlægning af call centre.** Tilsyneladende uden at skulle gå på kompromis med kvaliteten, viser analysen et muligt årligt besparelsespotentiale på knap 5 mio. DKK. Derfor anbefales en konkret analyse af sammenlægning af call centrene i hele åbningstiden (og ikke kun aftener og weekend, som det kendes i dag). Sammenligning af nøgletal indikerer også, at ledelsesfokus på professionalisering sammen med stort kaldvolumen er nøglen til effektiv drift.
- **Dybdeanalyse af muligheden for fælles vognstyring.** Analysen viser et årligt besparelsespotentiale på ca. 3 mio. DKK ved en fælles vognstyring i hele driftsdøgnet. Dette potentiale skal ses i forhold til evt. tab af nærhed i styring og udvikling af vognmændene. En dybdeanalyse skulle afdække mulighederne for at skabe en tilstrækkelig stærk sammenhæng mellem det driftsnære samarbejde med chauffører/vogne/bestillingscentraler i et fælles driftscenter og kontraktopfølgningen i trafikskaberne. Hvis man vælger at opgradere samarbejdet både mht. bestillinger og vognstyring findes et yderligt synergipotential ud over de 5 + 3 mio. DKK per år.
- **Fastholdelse af It-drift in-house hos BeKTra, indtil migreringen er overstået.** En ældre systemplatform, et teknisk kompliceret set-up og en trinvis migrering gør, at outsourcing på nuværende tidspunkt ikke er konkurrencedygtigt. Derfor anbefales det at afvente afslutningen af migreringen og derefter foretage en ny sammenligning med outsourcing.
- **Bevaring af ledelsen af It-udviklingsprojekter hos BeKTra.** Trafikskaberne oplever i dag, at projektledelsen af It-udvikling ikke fungerer optimalt. Årsagerne skal findes både hos BeKTra, PlanIT (systemleverandøren) og trafikskaberne selv. Desuagtet vurderer A-2, at trafikskaberne selvstændigt har dårligere forudsætninger for at skabe en tilfredsstillende projektledelse, hvis opgaven hjemtages. Udfordringen handler dels om vedligeholdelse af kompetencer (økonomi og kvalitet), dels om svagheden ved at blive en mindre kunde hos PlanIT, hvor man i dag er toneangivende ved at stå samlet.

- **Mere samarbejde om vidensopsamling, effektivisering og forretningsudvikling.** Analysen har kortlagt en længere liste af vigtige udviklingsområder, hvor trafikskaberne efterspørger hinandens ekspertise. A-2 anbefaler, at trafikskaberne udarbejder overordnede business cases på fremtidige projektidéer og herfra beslutter, om man vil satse mere på fælles forretningsudvikling. Hvis man beslutter at investere i området, anbefaler A-2, at ansvaret lægges hos styregruppen, og projektledelsen delegeres til et dedikeret team i BeKTra. Denne model vil sikre en mere ensartet gennemførelse og implementering end ved placering hos ét specifikt trafikskabskab.
- **Ledelse af BeKTra-samarbejdet.** Tilfredshedsundersøgelsen, workshops og diskussioner i analysens arbejdsgruppe har afdækket, at styregruppen i dag har et meget detaljeret fokus også på daglige ledelsesforhold. A-2 anbefaler derfor en refokusering af styregruppe, formødegruppe og erfagrunder. Styregruppen skal fokusere på strategi, økonomi, porteføljestyring og politiken. Formødegruppen forbereder direktørerne, prioriterer udviklingsopgaver inden for de afstukne rammer og følger op på igangsatte initiativer og projekter. Erfagrunderne fokuserer på erfaringsudveksling, ændringsønsker og kommende releases. For at iscenesætte denne arbejdsdeling anbefaler A-2 en strategiproces for BeKTra/BCC, som bør køre i efteråret 2010.
- **Styrket ledelse og organisering i BeKTra og BCC.** Ud fra trafikskabernes feedback og en gennemgang af styring i BeKTra anbefaler A-2, at ledelsesarbejdet i BeKTra/BCC forstærkes på en række områder. Forretningsledelse (og ikke kun It- eller call centerledelse) skal styrkes. Tilsvarende bør der opbygges et minimum af key account management således, at trafikskabernes individuelle behov og problemstillinger håndteres. Rapportering og kommunikation til trafikskaberne fremstår også som et område, der bør opprioriteres i fremtiden. Diskussionen om hvorvidt BCC og BeKTra bør samles under én ledelse er også vigtig for fremtiden og afhænger i høj grad af trafikskabernes fremtidsplaner for BCC.
- **Projektledelsesmodel.** It-udviklingsprojekterne er det område, hvor trafikskaberne helst ser forbedringer inden for BeKTra-samarbejdet. A-2 anbefaler valg af en projektledelsesmodel, som i særdeleshed imødekommer ønsket om en stærkere kommunikation mellem BeKTra og trafikskaberne. A-2 anbefaler også, at trafikskaberne går aktivt ind i spørgsmålet og insisterer på, at PlanIT er med i dialogen om den fremtidige ledelse af projekter.
- **Professionalisering af udvalgte It-områder.** For i højere grad at kunne imødekomme trafikskabernes krav om styring og gennemsigtighed samt brugernes oplevelse af et højt serviceniveau anbefales en række It-discipliner, som bør styrkes i fremtiden. Forstærket fejl- og ændringshåndtering skal styrke brugernes oplevelse af respons fra BeKTra. Forbedret dokumentation skal styrke systemernes tilgængelighed for brugerne, lette adgangen for nye medarbejdere og på sigt muliggøre outsourcingen af It-driften. Releasestyring i dag er ikke god nok og kommunikeres kun i beskeden grad til brugerne. Den bør forstærkes markant. Dette område kan ikke forbedres uden involvering af systemleverandøren, PlanIT. Vidensdeling – som i højere grad muliggøres vha. bedre dokumentation – kan styrkes både internt i BeKTra, men også i erfagrunderne.

I tillæg hertil har vi anbefalet, at de endnu ikke gennemførte projekter sættes på hold, indtil den forretningsmæssige og It-mæssige professionalisering har fundet sted (1½-2 år). Migreringsarbejdet, som er vigtigt for en række fremtidige forbedringer, bør så vidt muligt fastholdes.

## 2 Baggrund, historie og allerede planlagte opgaver

### 2.1 Baggrund

Trafikselskaberne har siden dannelsen af de nye trafikselskaber arbejdet med at udvikle sine trafiktilbud og organisationer, for at kunne tilbyde ejerkommunerne og regionerne behovsstyret kollektiv trafik (også kaldet Flextrafik). Trafikselskaberne er efterhånden på plads med dette, hvorfor foråret 2010 er et relevant tidspunkt til at analysere og evaluere, hvordan trafikselskaberne fremadrettet bør udvikle BeKTra, BeKTra Call Center (BCC) og BeKTra-samarbejdet i det hele taget.

Analysen tager afsæt i "Kommissorium BeKTra analyse version 6" (se bilagssamlingen).

### 2.2 Historie

BeKTra-samarbejdet blev etableret i 2002. Samarbejdet er organiseret i et fællesskab om sameje, driftsafvikling og udvikling af It-systemer til behovsstyret kollektiv trafik samt fælles bestillings- og vognstyringscentral uden for normal kontortid.

#### 2.2.1 Fælles It-plattform som omdrejningspunkt

En af de helt grundlæggende forudsætninger bag BeKTra-samarbejdet er brugen af samme It-plattform. Den leveres af den svenske system-leverandør, PlanIT. PlanIT er specialiseret inden for systemer til behovsstyret trafik og leverer – ud over til sine danske kunder - primært sine produkter i Sverige, hvor firmaet har udviklingshovedsæde i Göteborg. PlanIT har helt fra samarbejdets begyndelse været leverandør til de danske trafikselskaber.

#### 2.2.2 Væksten

Fra start i 2002 bestod samarbejdet af Nordjyllands Trafikselskab og det daværende Vestsjællands Trafikselskab (nu en del af Movia). I 2003 gik Viborg Amts Fælleskommunale Trafikselskab med i samarbejdet. Århus Amt gik med i 2005. Efter fusionen af trafikselskaberne ved kommunalreformen består samarbejdet i dag af følgende deltagere: Nordjyllands Trafikselskab (NT), Movia, Midttrafik, Sydtrafik og Region Midtjylland. Sydtrafik er senest tilkommet i kredsen per 1. marts 2010.

I 2002 håndteredes 286.306 rejser inden for BeKTra-samarbejdet. I 2009 var dette tal øget til 2.102.510 rejser.

I tabellen nedenfor ses udviklingen af rejser inden for BeKTra-samarbejdet opdelt på trafikselskaber.

**Tabel 2-1: Udvikling i antal rejser inden for BeKTra-samarbejdet 2002-2009**

|                     | Inden for NT's område |         | Inden for Movias område |         | Inden for Midttrafiks område |         | Inden for Sydtrafiks område |      |
|---------------------|-----------------------|---------|-------------------------|---------|------------------------------|---------|-----------------------------|------|
|                     | 2002                  | 2009    | 2002                    | 2009    | 2002                         | 2009    | 2002                        | 2009 |
| <b>Antal rejser</b> | 260.217               | 727.314 | 26.089                  | 827.268 | 0                            | 547.928 | -                           | -    |

### 2.2.3 Omkostningerne

Omkostningen til BeKTra-samarbejdet har i samme periode 2002-2009 udviklet sig fra ca. 16 kroner til ca. 10 kroner per tur. Opdelt på BeKTra og BCC ser billedet ud som følger.

**Tabel 2-2: Udviklingen i omkostningerne til BeKTra-samarbejdet**

| Omkostninger i BeKTra-samarbejdet | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| BeKTra-omkostninger (kr. pr. tur) | 7,8  | 6,3  | 7,9  | 5,8  | 8,6  | 8,5  | 6,2  | 5,7  |
| BCC-omkostninger (kr. per tur)    |      | 9,8  |      |      |      | 6,7  | 4,9  | 4,7  |

BeKTra blev etableret i 2002 med 3 medarbejdere. I 2009 udførte BeKTra sin opgave med 14 årsværk og BCC med 19 årsværk.

### 2.2.4 Ledelsesformen

BeKTra-samarbejdet ledes af en styregruppe, som er bemandet med direktør-repræsentanter fra to af trafikelskaberne og Flextrafik-chefer/funktionsledere fra alle trafikelskaber. Gruppen har ansvaret for de overordnede dispositioner.

Under styregruppen er en formøde-gruppe, som har ansvaret for at konkretisere ønsker til fælles It-udvikling og anbefale praktiske prioriteringer til styregruppen. Formødegruppen har en blandet bemanding, men består primært af Flextrafik-cheferne og udvalgte funktionsledere fra trafikelskaberne (typisk drifts- eller udviklingschef i Flextrafik-afdelingen).

Derudover deltager udvalgte specialister/funktionsledere i en række erfagrupper, som har til formål at erfaringsudveksle inden for gruppernes emner. Erfagrupperne bruges også til at opsamle ændringsønsker til It-systemerne.

BeKTra og BCC er organiseret efter in-house-princippet og er placeret hos Nordjyllands Trafikelskab (NT). Både chefen for BeKTra og BCC refererer i det daglige til NT's direktør.

## 2.3 Allerede planlagte opgaver

It-systempakken til den samordnede trafik inden for BeKTra-samarbejdet indeholder i dag følgende hovedfunktioner:

- Kunderegistrering (herunder visitation)
- Rejsebestilling
- Turplanlægning
- Kommunikation til biler og vognmænd
- Håndtering af fast rutekørsel
- Afregning med vognmænd og kommuner/regioner
- Udtræk af statistik
- Overførsel af data til økonomisystem

Kunderegistrering, turbestilling og kommunikation med vognmænd (ture og afregning) kan tilgås via internet-modul.

P.t. er der planlagt følgende væsentlige videreudviklinger og moderniseringer af systempakken:

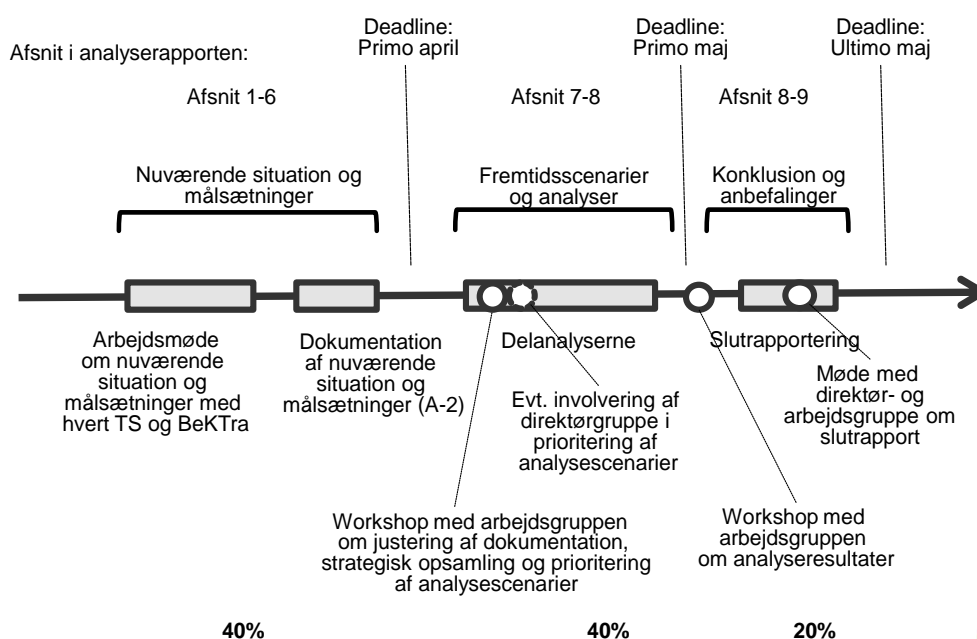
- Gennemgribende modernisering/migrering af platformen, som skal forsimpler fremtidig integration til andre systemer (såkaldt SOA-strategi) – pågår og er planlagt som trinvis implementering frem til og med 2015.
- Aflastning af afregningsmedarbejdere ved at beholde vognløbene i PLANET (planlægningsmotoren i systemet) i 5 dage (i stedet for at sende dem samme nat, som de er afsluttet). Forventes implementeret efterår 2010.
- Videreudvikling af rutemodulets kortfunktionalitet (HD-Skole), så planlægningsprocessen kan effektiviseres yderligere. Forventes iværksat efterår 2010.
- Samlet løsning til BeKTras kortmaterialer. Forventes implementeret efterår 2010.
- Integration til Rejseplanen – planlagt til levering sommeren/efteråret 2011.
- Betaling via Dankort i bilen - planlagt til driftsstart 1. januar 2011.
- Mobil bestilling og betaling på tværs af transportformer (bus, flex, tog og færge) - herunder udvikling af personlig konto for bestilling (IMIKASK). Projektet forventes afsluttet med udgangen af 2013.
- Kun ét vogn- og kunderegister på tværs af samtlige systemer (HD-Skoles integration til øvrige systemer). Ikke kalenderlagt endnu.

Derudover er der planlagt en lang række mindre justeringer af systemet.

### 3 Anvendt metode i BeKTra-analysen

Analysearbejdet tager udgangspunkt i ønsket om at fremtidssikre BeKTra-samarbejdet.

Figur 3-1: Proces for BeKTra-projektet





---

A-2 har igennem dialog med trafiksselskaberne fastlagt ovenstående forløb. Målet med involveringen har været at opnå en grundig belysning af problemstillingerne, prioritere de vigtigste delanalyser og sikre indsigt i anbefalingerne hos trafiksselskaberne.

Selve forløbet er afviklet i tre faser:

Fase 1. Dokumentation af nuværende situation og målsætninger

Fase 2. Fremtidsscenerier og analyser

Fase 3. Konklusion og anbefalinger

Hovedaktiviteten i fase 1 har været workshops hos hvert enkelt trafiksselskab og BeKTra. Her har vi fokuseret på velfungerende og mindre velfungerende dele af BeKTra-samarbejdet. Idéer til løsninger af problemområderne – herunder andre måder at organisere samarbejdet på – var også en del af diskussionen.

Sideløbende blev der gennemført en kunde- og ejertilfredshedsundersøgelse blandt trafiksselskaberne samt en it-modenheds- og forretningsdriftsevaluering af BeKTras It-organisation. Alt sammen med det mål at nuancere forståelsen af det nuværende samarbejdes form (godt og dårligt).

Ud fra informationerne indsamlet i fase 1 blev der etableret en bruttoliste af relevante scenarier og analyseområder. Fase 2 startede med en workshop med arbejdsgruppen hvor bruttolistens indhold blev konkretiseret og prioriteret til de analyser, som indgår i denne rapport.

Efter gennemførelsen af de udvalgte analyser har A-2 udarbejdet inspiration og anbefalinger til at fremtidssikre BeKTra-samarbejdet (fase 3). Anbefalinger om evt. omorganisering baserer sig på økonomiske beregninger og driftsmæssige fordele og ulemper. Anbefalinger til forbedringer af udvalgte områder baserer sig på anerkendte principper for området.

## 4 Nuværende samarbejdsområder med opgave- og ansvarsfordeling

I dette afsnit er den nuværende arbejdsdeling mellem BeKTra/BCC og trafiksselskaberne beskrevet. I analysen blev følgende samarbejdsområder kortlagt:

- Bestillingsmodtagelse
- Vognstyring
- Variabel kørsel
- Fast kørsel (rute)
- Centraliseret It-drift
- It-supportfunktion
- It-udvikling
- Forretningsrådgivning (konsulentfunktionen)
- Kunderegistrering
- Afregning

**Bestillingsmodtagelse og vognstyring.** Trafiksselskaberne varetager selv disse opgaver inden for "normal åbningstid", mens BCC varetager opgaverne i tidsrummet 17-23 på hverdage samt hele weekenden. Det er dog ikke tilfældet for Movia, som selv varetager bestillingsopgaven. Yderligere varetager Sydtrafik selv opkald i tidsrummet kl. 16-23 via Vejle Busterminal. Denne løsning udfases dog, og BCC vil overtage disse kald fra d. 17 maj 2010.



**Variabel og fast kørsel (rute).** BeKTra står for udvikling, drift og support, samt uddannelse i systemerne på disse områder (primært Planet- og HD Skole-systemerne). Trafikselskaberne står for at afvikle den daglige drift i systemerne og implementere systemerne hos de kommuner og regioner, som ønsker det.

**It-drift, -support og –udvikling.** BeKTra varetager disse opgaver på vegne af trafikselskaberne, som dog selv har ansvaret for såkaldt first line support fra egne superbrugere. BeKTra har ansvaret for den forretningsmæssige ledelse af udviklingsprojekterne, hvor PlanIT står for systemudviklingen som leverandør. Trafikselskaberne investerer egne ressourcer i forbindelse med udvikling og udrulning af nye løsninger i udviklingsprojekterne.

**Forretningsrådgivning.** BeKTra rådgiver og hjælper trafikselskaberne på konsulentbasis på en række områder. Det drejer sig primært om opsamling af internationale erfaringer, rådgivning og assistance ved udbud, opstarter og ibrugtagning af ny funktionalitet samt uddannelse af brugere.

**Kunderegistrering og afregning.** Trafikselskaberne har hovedansvaret for disse områder. BeKTra assisterer primært i forbindelse med indlæsning af grunddata i diverse systemer samt kørsel og kontrol af diverse datajobs, som flytter data videre i afregningsprocessen og til økonomisystemer.

## 5 Trafikselskabernes målsætninger med den samordnede kørsel

Som en del af workshoppe med hvert enkelt trafikselskab blev der diskuteret forretningsmål for Flextrafikken og de deraf afledte krav til BeKTra/BCC. Nedenfor er hovedlinjerne i disse diskussioner beskrevet.

### 5.1 Fælles udgangspunkt og vision

Alle trafikselskaber har fokus på at udvikle og forstærke den samordnede trafik til kommuner og regioner. Det gælder både de lovpligtige transporter, men også mere og mere Flextur, der skal være en integreret del af den samlede offentlige servicetrafik. Flextur er særligt relevant i områder, hvor beskedne passagertal har svært ved at retfærdiggøre trafik med almindelig linjebus- og rutekørsel.

Trafikselskaberne forventer således vækst i antallet af kørsler i de kommende måneder/år, hvor flere og flere kommuner og regioner forventes at tilslutte sig.

Efter at have brugt kræfter på at etablere ordningerne i de nye trafikselskaber, er fokus fremadrettet på effektiv opstart af nye kommuner/regioner.

Udover at optimere kørselsomkostningerne for ejerne, forventer trafikselskaberne også i højere grad at skulle udvikle kvaliteten i den leverede kundeservice og konsolidere sin egen organisation i trafikselskabet.

### 5.2 Fælles oplevelse af BeKTra og BCC

Alle trafikselskaber anerkender vigtigheden af både BeKTra og BCC for de opnåede resultater i den behovsstyret trafik. Betydningen har været stor både mht. nye løsninger, sikring af den daglige drift og assistance ved opstart af ny trafik.

I takt med væksten har trafikselskaberne i stigende grad oplevet, at styringen af BeKTra-samarbejdet er blevet mere komplekst og BeKTra's evne til at levere den aftalte service til den

---

aftalte tid har ikke været god. Særligt It-udviklingsprojekterne hvor leveringer ofte udskydes uden kommunikation, er et stort problem, der skaber utryghed hos trafikskaberne. Det skal tilføjes at der blandt ejerne er stor tilfredshed med kvaliteten i BCC.

### **5.3 Enslydende og ambitiøse krav til BeKTra**

Det allervigtigste krav til BeKTra og BCC er stabil drift. Det gælder både mht. It, bestillinger og vognstyring.

Professionel styring af projekter er et andet krav med voksende styrke. I takt med væksten er It-understøttelsen blevet endnu mere vigtig for at sikre løbende modernisering af systemerne samt at styre projekterne og deres økonomi. Derudover er nyudviklingen ofte rettet mod at holde trafikskabernes mandskabsomkostninger nede. Kravene om formel rapportering – vha. It-systemerne – er også blevet større i takt med øget volumen og økonomi i Flextrafikken. Alt dette har forøget behovet for systemudvikling og It-projekter.

Sammen med disse overordnede krav ønsker trafikskaberne sikkerhed for, at BeKTra/BCC overholder sine budgetter (hvad BeKtra og BCC anses som relativt gode til).

Fleksibilitet til at kunne efterkomme her-og-nu-ønsker, som ikke er en del af årets oprindelige aktivitetsplan, er også vigtig. Sådanne behov, som betales af bestilleren, handler typisk om assistance ved opstarter og ny It-funktionalitet.

Der er ikke noget unaturligt i nogen af disse forventninger, men fleksibiliteten kan være i modstrid med kravet om at levere høj driftsstabilitet og allerede planlagte projekter som aftalt.

### **5.4 Der skal stadig høstes samordningsfordele, hvis det er muligt**

Trafikskaberne er stadig på jagt efter samordningsfordele, hvor det er muligt. Opgaverne skal løses der, hvor man får den rette kvalitet (over for kunder og vognmænd) til den billigste pris.

Indeværende analyse er derfor vigtig for at afgøre, om og hvor disse fordele kan høstes i fremtiden.

## **6 Status på BeKTra-samarbejdet foråret 2010**

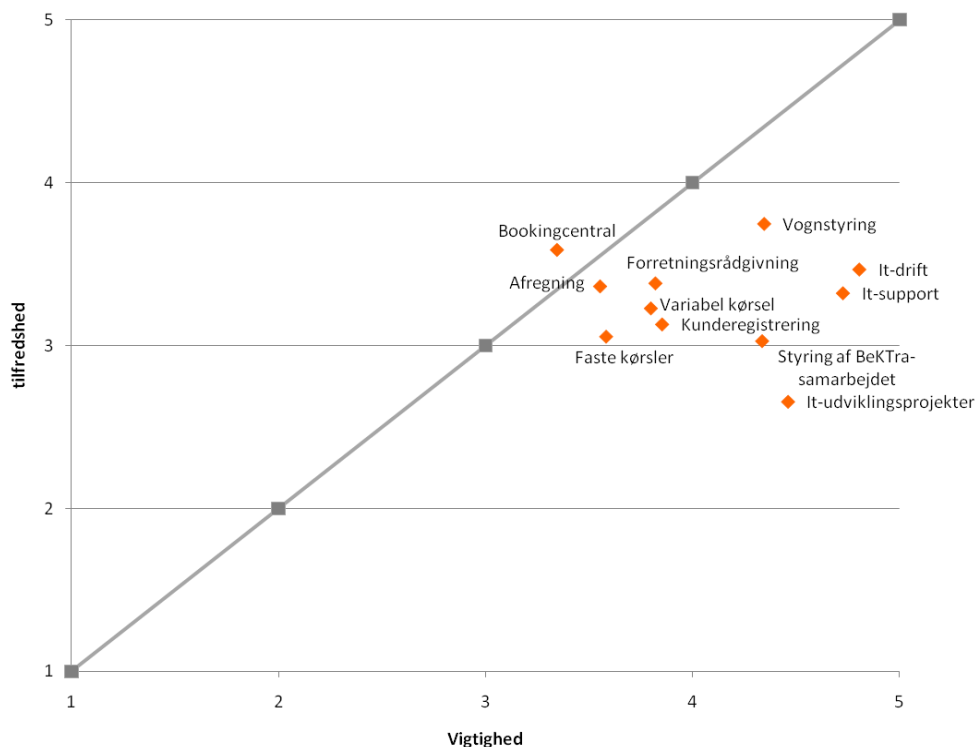
Afsnittet præsenterer resultaterne fra tilfredshedsundersøgelsen og it-modenheds-evalueringen.

### **6.1 Ejernes og kundernes tilfredshed**

Undersøgelsen belyser trafikskabernes bedømmelse af vigtighed og tilfredshed på en række centrale områder i BeKTra-samarbejdet. Undersøgelsen blev foretaget blandt direktører, Flextrafikchefer og ledende medarbejdere/specialister hos trafikskaberne. I alt deltog 33 personer. For detaljerede resultater henvises til bilaget ”BeKTraworkshop om analyser”.

Undersøgelsens resultater ses her i overblik.

Figur 6-1: Kundernes og ejernes tilfredshed med BeKTra og BCC



Deltagerne i undersøgelsen er blevet bedt om at forholde sig til vigtighed og tilfredshed med en række udvalgte hovedemner inden for BeKTra-samarbejdet (begge dele på en skal fra 1 til 5, hvor 5 er meget vigtig henholdsvis meget tilfreds).

Deltagerne giver udtryk for generel, men moderat, tilfredshed med BeKTra-samarbejdet, som opnåede en samlet tilfredshedsscore på 3,3 ud af 5. Dette er ikke en ualmindelig vurdering i en førstegangsundersøgelse, der sættes fokus på kundetilfredsheden i et samarbejde.

Det er især It-områderne (drift og support), der rangeres som de vigtigste ydelser fra BeKTra/BCC. Herefter kommer It-udviklingsprojekterne, styring af BeKTra-samarbejdet og vognstyring.

BeKTra's forretningsrådgivning samt assistance på variabel kørsel og generel forretningsrådgivning/konsulentbistand vurderes som moderat vigtige.

Områderne bookingcentral (bestillingsmodtagelse), afregning og faste kørsler er prioriteret som mindre vigtige for trafikskaberne.

Det andet perspektiv i undersøgelsen er tilfredsheden med BeKTra/BCC og BeKTra-samarbejdet.

Trafikskaberne er mest tilfredse med BCC's bestillingsmodtagelse og vognstyring, som scorer højest i tilfredshedsanalysen.

It-udviklingsprojekterne kritiseres mest samtidigt med, at det er vigtigt for trafikskaberne. Fra de afholdte workshops med trafikskaberne vurderes de vigtigste årsager at være:

- Ugennemsigthed i prioritering af udviklingsopgaver
- Manglende kommunikation omkring fremdrift og
- Manglende involvering af trafikskaberne i projekterne

Ifølge undersøgelsen er næstvigtigste område at forbedre styringen af BeKTra-samarbejdet (høj vigtighed og lav tilfredshed i figuren ovenfor). Især chefer, men også trafikkselskabernes medarbejdere, oplever, at prioriteringen af BeKTra's ressourcer er uklar. Cheferne oplever en ugenomsigtig prioriteringsproces, hvor BeKTra's ressourceforbrug er en black-box. Medarbejderne oplever tilsvarende, at ressourcerne flyttes rundt med kort varsel, uens svartider på forespørgsler og at man ikke kan få fat i den rigtige person.

## 6.2 It-modenhed

I forbindelse med analysen af BeKTra-samarbejdet har A-2 foretaget en It-modenhedsevaluering af BeKTra. Formålet har været at etablere et sagligt grundlag for en evaluering af BeKTras It-kompetencer og -modenhed. Evalueringen skete i tæt samarbejde med BeKTra's ledelse.

Metoden, som er anvendt til opgaven, er en såkaldt ITIL-selvevaluering (Information Technology Infrastructure Library). I selvevalueringen sammenlignes praksis i BeKTra med modellens anvisninger af god It-praksis. Herved sikres en struktureret helhedsvurdering af BeKTras It-organisation. Det er ikke undersøgelsens hensigt, at BeKTra skal efterleve alle ITIL-principper og implementere disse. Derimod giver selvevalueringen et grundlag for at sammenligne BeKTra med lignende organisationer. Dette gøres for at udvælge de forbedringsområder, som kunderne vægter højest.

Den generelle vurdering er, at der er tale om et helt normalt niveau for en organisation, som ikke har arbejdet målrettet med at modne og dokumentere sine processer. På områder som sammenhæng mellem forretning og It, servicedesk og det nyligt opstartede arbejde med en fast projektmodel ligger BeKTra på niveau eller over mange sammenlignelige organisationer.

Analysen fremhæver især fem områder, hvor der kunne være behov for forstærkning af modenheden og systematik: opfølgning på produktion (såkaldt performancemåling), fejl- og ændringshåndtering, releasestyring, dokumentation og vidensdeling. Når man åbner disse hovedemner, er det særligt med hensyn til disse områder, at BeKTra ligger lavere end andre sammenlignelige It-organisationer:

1. Kvalitet & Kontrol
2. Procestilgang
3. Kundekontakt

Mht. rutiner for sikring af kvalitet og kvalitetskontrol har BeKTra ingen nævneværdig systematik, som sikrer et minimum af ensartede processer. Dette er hovedsagligt forankret i en udbredt mangel på dokumentation af formelle processer på området.

Generelt har BeKTra en lav grad af dokumentation af sine processer for alle områder i forretningen. Det gør det sværere for nye medarbejdere at komme i gang og også for kunderne i at forstå hvordan, de skal samarbejde med BeKTra.

Principper for god kundekontakt er ikke indført systematisk. Kunderne kan sagtens opleve god service, men det afhænger af den enkelte BeKTra-medarbejder mere end indkørte rutiner. På den måde er det blevet sværere at sikre kunderne den samme gode betjening i takt med, at BeKTra er vokset.

---

## 7 Udvalgte analyser til dybere belysning

Dette afsnit omhandler de områder, som af arbejdsgruppen blev prioriteret til en dybere analyse. Prioriteringen blev gennemført som beskrevet i afsnit 2.

### 7.1 Fremtidig organisering og arbejdsdeling i BeKTra samarbejdet

Organiseringsanalysens formål er at opstille anbefalinger og en langsigtet plan for den fremtidige opgavefordeling mellem BeKTra og trafikskaberne.

De områder, som arbejdsgruppen og A-2 udvalgte til analysen, var:

- a) **Bestillingsmodtagelse (call center).** Call centeret kan hjemtages til trafikskaberne (i aftentimerne/weekend), lægges hos BCC (også i dagtimerne), outsources til ekstern part eller fastholdes i nuværende model.
- b) **Vognstyring.** Kan lægges hos BCC (også i dagtimerne) eller outsources til ekstern part. Opgaven ønskes ikke lagt hos en vognmand, da det vil kunne skabe konkurrenceforvriddning over for de øvrige vognmænd.
- c) **It-drift.** Kan outsources til ekstern part.
- d) **Ledelse af It-udviklingsprojekter.** Kan hjemtages til trafikskaberne, som så selv arbejder direkte mod systemleverandøren, PlanIT.
- e) **Styrkelse af BeKTra's evne til at vidensopsamle, effektivisere og forretningsudvikle.** Forslag til opgaver og organisering, hvis man i fremtiden skal udnytte BeKTra og BeKTra-samarbejdet til at udvikle Flextrafikken yderligere.

Outsourcing er overvejet som mulighed der, hvor der reelt eksisterer et konkurrencepræget marked (f.eks. bestillingsmodtagelse og It-drift). Mht. trafik- og vognstyring findes ikke i dag et egentligt konkurrencepræget marked, med mindre man lægger opgaven hos vognmænd. Denne løsning er bevidst fravalgt, da vognstyringsopgaven vil inkludere manuel placering af ture i forbindelse med forstyrrelser hos trafikskabets vognmænd (inkl. vognmandens egne biler). Hvis en enkelt vognmand skulle løse denne opgave, ville det være et markant brud på konkurrenceneutraliteten i kørselstildelingen.

I afsnit 8 analyseres de forskellige alternativer for organisering mht. driftsøkonomi, driftsmæssige fordele og ulemper samt kompleksitet i etablering.

### 7.2 Plan for udvikling af BeKTra, BCC og styring af samarbejdet

Foranalysen har afdækket en række udfordringer for BeKTra, BCC og BeKTra-samarbejdet, som trafikskaberne ikke finder tilfredsstillende. Uanset at disse ikke er relateret til arbejdsdeling og organisering, opleves de som afgørende for, at BeKTra-samarbejdet i fremtiden kan være velfungerende. Udfordringen belyses i en selvstændig udviklingsplan, som er tilpasset den anbefalede fremtidige organisering.

Udviklingsplanen fokuserer på følgende:

- a) **Ledelse og styring af BeKTra-samarbejdet.** Strategi-, prioriterings- og opfølgingsprocesserne skal efterses og tydeliggøres for fremtiden. I den forbindelse efterses også formål med og bemanding af de nuværende mødefora (styregruppe, formødegroupe og erfagrupeer).
- b) **Styrket ledelse og organisation i BeKTra og BCC.** Foranalysen viste, at der er behov for at belyse den nuværende adskillelse af BeKTra It og BCC, som nødvendiggør en fastholdelse af de to organisationer som en integreret del af NT.. Udover analyse af en evt.

tættere sammenknytning opstilles anbefalinger mht. team- og personaleledelse, kompetenceudvikling, fastholdelse af engagement og pionerånd, daglig styring samt tættere samarbejde med det enkelte trafikselskab (én-til-én).

- c) **Model for ledelse af it-udviklingsprojekter.** It-udviklingsprojekterne er et væsentligt forbedringsområde for trafikselskaberne, som ikke oplever en professionel styring, opfølgning og kommunikation. Ud fra analysen vil vi anbefale principperne i en fremtidig projektledelsesmodel.
- d) **Professionalisering af udvalgte områder hos BeKTra.** En række It-relaterede områder trænger til en opstramning for at blive velfungerende i en It-virksomhed af BeKTras størrelse. Nedenfor gives anbefalinger mht. fejlhåndtering, vidensdeling, dokumentation og releasestyring.

De to halvdele af analysen (præsenteret i afsnit 7.1 og 7.2) syes sammen i et samlet strategisk udviklingsforløb for BeKTra/BCC og samarbejdet som helhed.

Dokumentation af udvælgelse af emnerne i afsnit 7.1 og 7.2 er dokumenteret i bilaget "BeKTra-workshop om analyser".

## 8 Anbefalinger

I dette afsnit gennemgås de udvalgte analyseområder. For hvert område præsenteres A-2's anbefaling. Baggrundsmateriale med dokumentation af økonomiske beregninger og driftsmæssige fordele/ulemper kan ses i bilag "BeKTraworkshop om analyser". Alle økonomiske beregninger har en usikkerhedsmargin på plus/minus ca. 10%. De driftsmæssige fordele og ulemper er opstillet i samarbejde med trafikselskaberne.

### 8.1 Fremtidig organisering af bestillingshåndtering

I dag modtages bestillinger hos hvert enkelt trafikselskab på hverdage inden for normal arbejdstid (typisk kl. 08 – 17), hvorefter ansvaret overgår til BCC indtil kl. 23 og i weekender og helligdage. Dette gælder dog ikke Movia, som selv varetager opgaven i hele sin åbningstid. Sydtrafik har netop tilsluttet sig BCC-samarbejdet mht. bestillinger (dog allerede fra kl. 16 på hverdage).

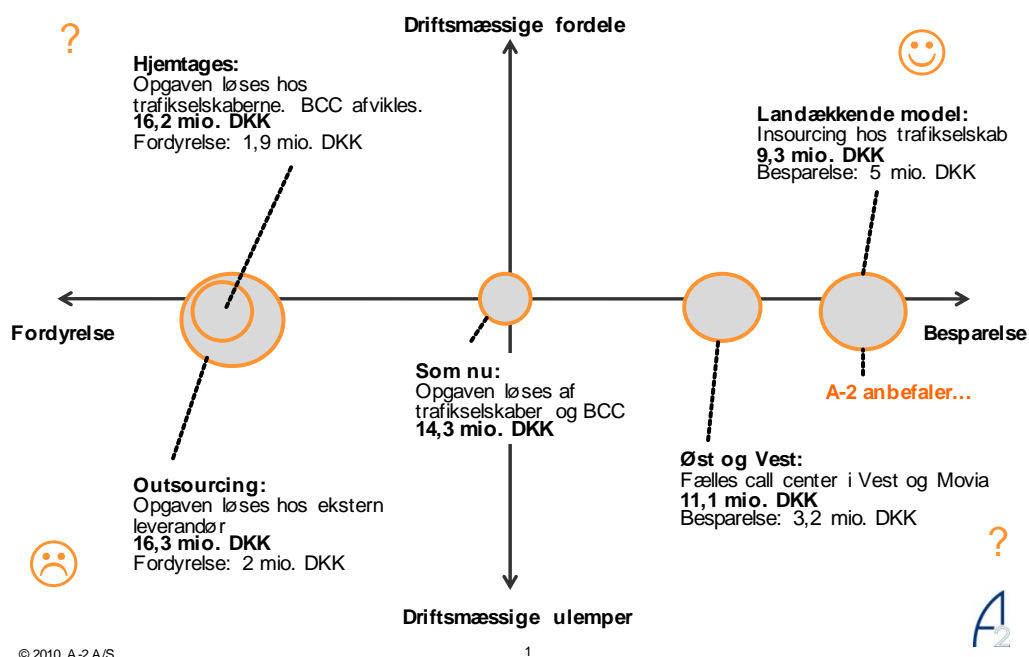
For at kunne evaluere den nuværende samarbejdsmodel for området, er der opstillet nedenstående scenarier i analysen:

- "Som nu"-scenariet refererer til den nuværende arbejdsdeling.
- "Hjemtages til trafikselskaberne" beskriver en model, hvor opgaven hjemtages til hvert enkelt trafikselskab i aften- og weekend-perioden.
- "Øst og Vest" beskriver et fælles Vestdansk call center både hverdage, aftener og weekender. Movia fastholder sin løsning alene.
- Den "landsdækkende model" beskriver at også Movias Flextrafik indgår i et fælles call center.
- Omkostningerne i de fælles modeller er baseret på kalkulationer fra BCC.
- Den outsourcete løsning er baseret på et tilbud fra ISS Call Center. I denne pris indgår 25% moms.

I alle scenarier er gjort den forudsætning, at Midttrafik har al sin kørsel i BeKTra-samarbejdet. Dette forventes at være tilfældet, når de nuværende kontrakter for kørsel i Århus Kommune udløber 1. marts 2012.



Figur 8-1: Sammenligning af scenarier for bestillingsmodtagelse



**Fordele ved løsning af opgaven i det enkelte trafikkselskab:**

- Kræver kun kendskab til egne ordninger og dermed minimeres risikoen for manglende detailkendskab til ordningerne i kundebetjeningen
- Øger muligheden for lokalkendskab i kundebetjeningen

**Fordele ved løsning i fælles center:**

- Øger muligheden for at rekruttere og udvikle medarbejdere inden for professionel kundebetjening

- Giver bedre mulighed for at håndtere delte og rullende vagter, da de upopulære tjenester kan deles på flere personer (giver højere medarbejder-tilfredshed)
- Med flere medarbejdere på arbejde i aften- og weekendtimerne øges medarbejdernes fornemmelse af at være en del af et team
- Giver bedre mulighed for afvikling af pauser og overlappende vagter til sikring af overlevering
- Mindsker sårbarhed over for sygedage m.v.
- Færre call centre giver mindre belastning af It-supporten.

Figuren ovenfor har tre dimensioner. Den vandrette akse placerer scenarierne indbyrdes mht. samlet årlig driftsomkostning. Spændet går fra en årlig omkostning på 9,3 mio. DKK (landsdækkende call center baseret på kalkulation fra BCC) til ekstern outsourcing, som koster i omegnen af 16,3 mio. DKK (baseret på tilbud fra ISS). ISS-tilbuddet er belastet med 25% moms. Den lodrette akse indplacerer scenarierne mht. driftsmæssige fordele og ulemper. Hjemtagning af opgaven giver mulighed for en kundebetjening med en højere sandsynlighed for et vist lokalkendskab. Derudover skal bestillingsmodtagerne kun forholde sig til sit eget trafikkselskabs rejseordninger. Det øger sandsynligheden for at give kunden den korrekte forklaring af ordningernes detaljer. På negativsiden (udover økonomien) er der en række udfordringer i at bemane en opgave, hvor volumen ikke er stor nok til at beskæftige mere end 1-2 medarbejdere (se positive argumenter for fælles center nedenfor). De økonomiske beregninger for både bestillingshåndtering og vognstyring kan ses i bilaget "Økonomisk evaluering af scenarierne".

I et fælles call center vil der kunne realiseres en række fordele, som især knytter sig til en større kritisk masse. Her vil medarbejderen være på vagt i et team med flere kolleger og en vagtansvarlig supervisor. Det vil øge mulighederne for et bedre arbejdsklima og en bedre fastholdelse af

---

medarbejderne. Tilstedeværelsen af supervisoren vil også øge mulighederne for en kontinuerlig udvikling af medarbejderne og kvaliteten i deres kundebetjening.

Den større masse vil også muliggøre en bedre robusthed i vagtplanen, som giver medarbejderne mulighed for at holde pauser samt mindske sårbarheden ved sygdom.

Den tredje dimension er størrelsen på boldene, som angiver hvor komplekst, det vil være at implementere den pågældende model. At fastholde "Som nu"-modellen er således per definition den mindste ændring. Outsourcing til ekstern partner er den største og mest komplicerede manøvre. Hjemtagning eller samling i fælles call center ligger mellem disse.

Ud fra opgavens karakter med store volumener og stor ensartethed på tværs af trafikskaberne er det A-2's anbefaling, at trafikskaberne arbejder videre mod fælles bestillingshåndtering i fremtiden. I beslutningsprocessen skal trafikskaberne vurdere værdien af at have opgaven hjemme hos trafikskaberne i dagstimerne kontra det årlige besparelspotentiale på knap 5 mio. DKK. For at få en objektiv tilgang til denne diskussion anbefaler A-2, at trafikskaberne gennemfører en enslydende tilfredshedsmåling hos alle trafikskaber.

Opgørelserne af økonomien i at flytte opgaven kan ses i bilagsmaterialet til denne rapport ("Økonomisk evaluering af scenarierne").

Tabellen nedenfor benchmarker trafikskaberne telefonbetjening. Der er væsentlige forskelle i produktiviteten både mht. årsværk og per omkostningskrone.



**Tabel 8-1: Benchmark af bestillingsmodtagelse**

|                                   | <b>BCC</b><br>(efter kl.17<br>+ weekend) | <b>NT</b><br>(hverdage<br>inden<br>kl. 17) | <b>MT</b><br>(udenfor<br>Århus<br>kommune) | <b>MT*</b><br>(Århus<br>kom-<br>mune) | <b>Movia</b><br>(Flextrafik -<br>hverdage og<br>weekend) | <b>Syd-<br/>trafik**</b><br>(hverdage) | <b>Movia</b><br>(call center<br>samlet) |
|-----------------------------------|--|--|--|---------------------------------------|--|--|---|
| <b>Statistik</b>                  |  |  |  |                                       |  |  |   |
| Antal opkald<br>(2010 helår)      | 131.933                                  | 207.037                                    | 100.264                                    | 88.512                                | 199.256  | 67.564                                 | 424.697                                 |
| Årsværk                           | 7,1                                      | 5,1  | 4  | 3                                     | 11,9***  | 6,5                                    | -                                       |
| Kald pr.<br>årsværk               | 18.489                                   | 40.755                                     | 25.066                                     | 29.504                                | 16.688   | 10.394                                 | -                                       |
| Responstid                        | -  | 01:55<br>(gennemsnit)                      | -  | 93%<br>(<120 sec.<br>marts)           | 80/89<br>(<120 sec feb.<br>hverdag/<br>weekend)          | 02:12<br>(gennemsnit)                  | -                                       |
| Gens.<br>samtaletid               | 02:00                                    | 01:49                                      | 02:15                                      | -                                     | 02:29  | 03:20                                  | -                                       |
| Missede opkald                    | 14%                                      |  | -  | -                                     | 14%  | 23%                                    | -                                       |
| <b>Økonomi</b>                    |  |  |  |                                       |  |  |   |
| Lønomp. (kk.)                     | 2.308                                    | 1.448                                      | 1.296                                      | 972                                   | 4.000  | 2.028                                  | 9.900                                   |
| Løn + OH-omp.<br>(kk.)            | 2.622                                    | 1.576                                      | 1.675                                      | 1.557                                 | 4.480  | 2.372                                  | 12.100                                  |
| Lønomp. pr.<br>opkald (kr.)       | 18                                       | 7,0  | 13   | 11                                    | 20   | 30                                     | 23                                      |
| Løn + OH-omp.<br>pr. opkald (kr.) | 20                                       | 7,6  | 17   | 14                                    | 22   | 35                                     | 28                                      |

Noter:

\*Bemærk, i Århus kommune passes også telefoner på lørdage og søn- og helligdage, dog kun til kl. 17.

\*\*Sydtrafik gik ind i BeKTra-samarbejdet 1. marts 2010 og er således stadig i en indkøringsfase, hvor der ikke har været mulighed for at optimere processerne. Nøgletallene er baseret på data fra april 2010.

\*\*\*Lønompkostningen relateret til Flextrafik i Movia's call center er omregnet til ÅV vha. bruttoårlønnen til bestillingsrådgiverne.

Antal opkald er indgående bestillingskald. Disse er opgjort via trafikelskabernes telefonsystemer for første kvartal 2010. Tallene er omsat til helårstal ved simpelt at gange med 4. Denne forsimplede opregning anses som holdbar, da sommermånederne typisk har mindre trafik og juleperioden mere trafik end normalmånederne. For Sydtrafik er kaldene opgjort på baggrund af april 2010.

Årsværkene er baseret på trafikelskabernes egne indmeldinger. Her indgår kun de årsværk, som anvendes rendyrket til bestillingshåndtering. Hvis medarbejderne også udfører andre opgaver, er årsværkene nedjusteret svarende til dette. NT/BCC's opgørelse af årsværk er baseret på budget 2010-tal. Disse er nedjusteret marginalt på baggrund af en optælling af realiserede timer/vagter, da BCC ikke fuldt ud har løst de oprindeligt planlagte opgaver for de andre trafikelskaber (primært Sydtrafiks bestilling, som man selv varetager i den største del af dagsåbningstiden). Omkostningerne for årsværkene er opgjort som vægtede gennemsnit af årslønningerne (i hhv.

dagstid og aften/weekend). NT's årslønninger for bestillere og vognstyrere er lavere end hos de øvrige trafikskaber, da NT benytter en vis andel ikke-fuldtidsansatte (afløsere).

Gennemsnitlig samtaletid og missede opkald er opgjort vha. trafikskabernes telefonsystemer. Målingerne bygger på første kvartal 2010. Tallene for Sydtrafik er også her opgjort på baggrund af data fra april 2010.

Lønomskostningerne er opgjort som bruttoløn (dvs. inkl. pension og tillæg). Oven i dette lægges såkaldt overhead for at nå op på Totalomskostningen. Overhead er gjort sammenlignelige ved at fraregne husleje-omskostningen, som ikke indgår hos alle trafikskaber.

Analysen viser, at:

- NT/BCC har formået at nedbringe omskostningerne til det laveste niveau.
- Movia og Sydtrafik har de højeste omskostninger.
- Midttrafik's omskostningsniveau i dag ligger midt i mellem NT/BCC og Movia/ST. Midttrafik effektiviserer med 10%, når handicapkørsel i Århus Kommune og øvrige kommuner harmoniseres i 2012. Dette er indregnet i alternativerne på sigt (se figur 8.1).
- Især kaldene om aftenen og i weekenderne vil forøge trafikskabernes omskostninger, hvis de hjemtages.
- Pga. manglende og uensartede målinger – kan det ikke vurderes hvem, der leverer den bedste service til kunderne.

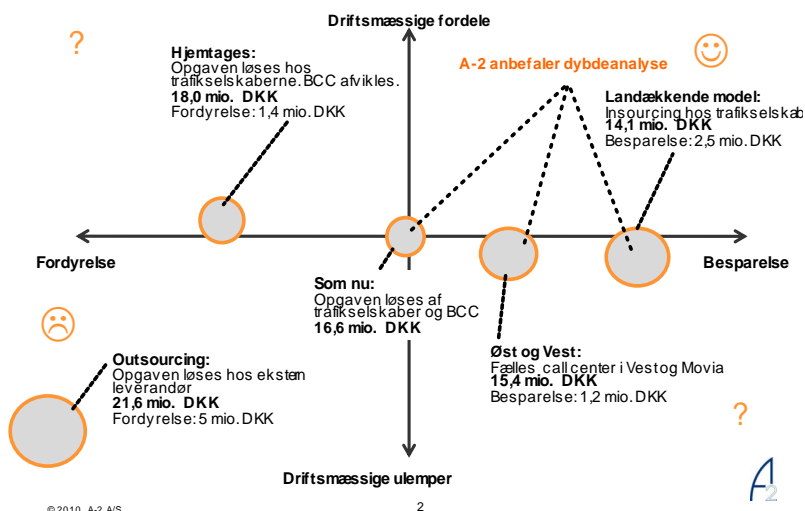
Analysen viser også, at volumen ikke alene giver et effektivt call center. Specialisering og ledelsesfokus er også nødvendige forudsætninger.

## 8.2 Fremtidig organisering af vognstyring

Samarbejdet om vognstyring løses i dag på samme måde som bestillingshåndtering, se afsnit 8.1. Movias vognstyring overgår dog også til BCC i aften timerne og i weekenden. Syd- og Midttrafik har allerede i dag et samarbejde om vognstyring, som er placeret hos Midttrafik. Derfor er der ingen selvstændige opgørelser for Sydtrafik på dette område.

Tabellen nedenfor belyser de relevante scenarier for den fremtidige organisering af vognstyringsopgaven.

### Figur 8-2: Sammenligning af scenarier for vognstyring



**Fordele ved løsning af opgaven i trafikskaberne:**

- Større sikkerhed for kontraktkendskab i vognmandshåndteringen
- Større respekt for vognstyren, når denne repræsenterer vognmandens kunde direkte
- Større incitament til, at vognstyrerne sætter sig ind i relevante lokale forhold
- Større sikkerhed for sammenhæng mellem daglig vognstyring og opfølgning på den enkelte vognmands adfærd/kvalitet
- Relationen til kommuner og region er vigtig. Ved selv at løse opgaven understreges i højere grad, at trafikskabet varetager opgaven for kommuner og region, og involverer sig i kvalitetssikringen af servicen til borgerne.

- Mulighed for at frigøre ledelsesfokus hos trafikskaberne til at udvikle og følge op på vognmænd
- Mindre sårbarhed over for sygedage m.v
- Giver bedre mulighed for at håndtere delte og rullende vagter, da de upopulære tjenester kan deles på flere personer (giver højere medarbejder-tilfredshed)
- Giver bedre mulighed for afvikling af pauser og overlappende vagter til sikring af overlevering
- Mindsker sårbarhed over for sygedage m.v.
- Færre driftscentre giver mindre belastning af It-supporten.

**Fordele ved fælles driftscentre:**

- Mulighed for at opbygge kompetencecenter og rendyrke de mest effektive vognstyringsmetoder

I analysen indgår kun den helt driftsnære del af vogn-/trafikstyringen. Dvs. betjening af chauffører og taxacentraler, som oplever problemer på turen (f.eks. kunder, som de ikke kan finde), håndtering af her-og-nu-ændringer samt besked til kunderne om ændringer. Opgaver relateret til udbud og kontraktstyring af vognmændene indgår ikke i overvejelserne om anderledes organisering af dette område i fremtiden.

Det årlige besparelspotentiale i en landsdækkende løsning er knap 3 mio. DKK til fordeling mellem trafikskaberne. Igen fremstår hjemtagning og outsourcing til eksternt selskab som dyrere løsninger.

Bortset fra outsourcing, hvor en ny partner ville skulle lære sig opgaven fra bunden, er scenarierne jævnbyrdige mht. driftsmæssige fordele og ulemper. Placeringen af vognstyringen hos trafikskaberne sikrer i større grad en naturlig sammenhæng mellem det daglige samarbejde med vognmændene, hvor man lærer sig, hvem der performer bedst, og kontraktopfølgningen. Denne

fordel gør, at hjemtagning aftener og weekender evalueres bedst mht. driftsmæssige fordele og ulemper.

Ovennævnte problemstilling vil med et fælles driftscenter kræve særligt fokus, da opgaven vil være delt på to parter (trafikselsskab og eksternt driftscenter). Modsat vil etableringen af et fælles center give trafikselsskaberne bedre muligheder for at stille skarpt på netop håndteringen af vognmændene, da man opnår mulighed for at frigøre ledelsesfokus til dette (som ellers risikerer at blive opslugt i styringen af den daglige drift). Derfor rangerer scenarierne med fælles center ("Som nu", "Øst og Vest" samt "Landsdækkende") relativt tæt på hjemtagning i vurderingen af fordele/ulemper.

Også mht. vognstyringen er outsourcing til ekstern partner den klart mest komplicerede at implementere (størrelserne på scenarierne i figuren ovenfor).

**Tabel 8-2: Benchmark af vognstyring**

|                                 | BCC*    | NT      | MT**<br>(uden for Århus<br>kommune) | MT<br>(Århus kommune) | Movia   |
|---------------------------------|---------|---------|-------------------------------------|-----------------------|---------|
| <b>Statistik</b>                |         |         |                                     |                       |         |
| Antal ture<br>(2010 helår)      | 340.801 | 455.210 | 498.621                             | 118.532               | 607.355 |
| Antal kald<br>(2010 helår)      | 106.529 | 73.343  | 130.152                             | -                     | 111.630 |
| Årsværk                         | 10,5    | 6,2     | 7                                   | 2                     | 9,8     |
| Ture pr. Årsværk                | 32.581  | 73.421  | 71.232                              | 59.266                | 62.293  |
| Antal planhandlinger            | 330.784 | 311.160 | 192.513                             | -                     | 287.886 |
| Antal planhandlinger<br>pr. tur | 1,0     | 0,7     | 0,4                                 | -                     | 0,5     |
| <b>Økonomi</b>                  |         |         |                                     |                       |         |
| Lønomp. (kkkr.)                 | 4.218   | 2.138   | 2.502                               | 703                   | 4.181   |
| Løn + OH-omk.<br>(kkkr.)        | 4.682   | 2.294   | 3.166                               | 893                   | 5.545   |
| Lønomp. pr. tur (kr.)           | 12,4    | 4,7     | 5,0                                 | 5,9                   | 6,9     |
| Løn + OH-omk. pr.<br>tur (kr.)  | 13,7    | 5,0     | 6,3                                 | 7,5                   | 9,1     |
| Lønomp. pr. kald<br>(kr.)       | 39,6    | 29,2    | 19,2                                | -                     | 37,5    |
| Løn + OH-omk. pr.<br>kald (kr.) | 44,0    | 31,3    | 24,3                                | -                     | 49,7    |

Noter:

I turantallet indgår ikke skolekørsler og ledsagere/medrejsende.

\*Her inkluderes ture for de andre trafikselsskaber i de tidsrum, hvor BCC varetager vognstyringen.

\*\* Her indgår også Sydtrafik's ture.

Opgørelsen af antal ture for 2010 er baseret på BeKTras opgørelser for januar til og med april 2010.

Antallet af kald er indgående kald på trafikselsskabernes vognmandslinjer. Antal udgående kald til vognmænd, taxacentraler og chauffører registreres ikke i dag.

Årsværkene omfatter kun den helt driftsnære vognstyring med trafikovervågning, reaktion på forstyrrelser, hjælp og information til chauffører og taxacentraler samt information til kunder i

forbindelse med ændringer. Hvis vognstyrerne løser andre opgaver er ressourceforbruget til dette pillet ud af ovenstående opgørelse.

Løn- og totalomkostningerne er opgjort på samme måde som i bestillingsopgørelsen (se afsnit 8.1).

Det er vores anbefaling, at igangsætte en kortfattet overskuelig analyse, hvor følgende forhold belyses detaljeret:

- Hvordan kan man helt konkret dele opgaverne mellem trafiksekskaber og fælles driftscenter, hvis en sådan løsning skulle etableres? Sydtrafiks erfaringer med vognstyring hos Midttrafik kunne udnyttes i denne sammenhæng.
- Etablering af og benchmark på nøgletal omkring kvaliteten i vognmandshåndteringen, som er den oplevede usikkerhed for en præcis diskussion af mulighederne for mere samarbejde i fremtiden.
- Mere detaljeret beregning af økonomien i en fælles løsning. Herunder yderligere synergi, hvis det samtidigt vælges at udvide samarbejdet om bestillinger.

Hvis man vælger at etablere øget samarbejde om bestillinger (som anbefalet i afsnit 9.1), anbefaler vi samtidigt, at vognstyring og bestillinger håndteres under samme tag for at udnytte synergiene mellem de to opgaver.

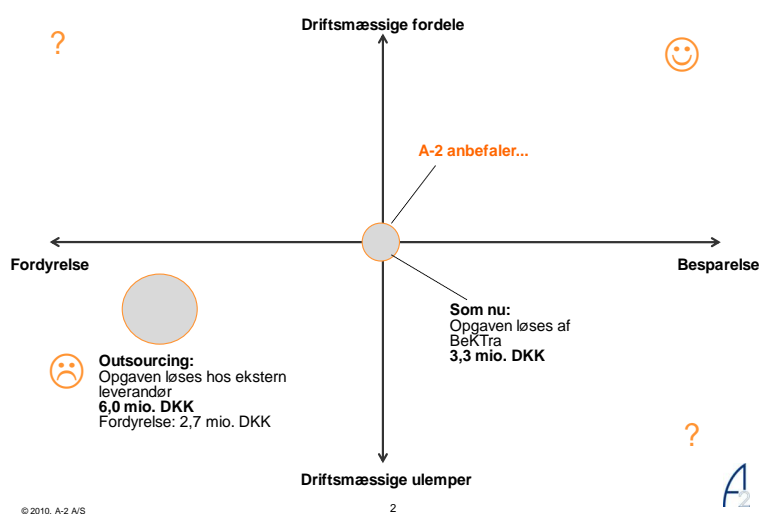
### 8.3 Fremtidig organisering af It-drift (servere og infrastruktur)

Pga. behovet for at aflaste BeKTras It-afdeling og styrke fokus på andre områder, som også er vigtige i samarbejdet, blev It-drift udvalgt til videre analyse. Analysen fokuserer kun på infrastrukturen (serverdrift), mens It-support fastholdes hos BeKTra.

Det mest relevante alternativ til BeKTra er en outsourcet model. Det er valgt ikke at se på modeller, hvor driften hjemtages til ét eller hvert trafiksekskab, da man her som hovedregel allerede har outsourcet sin It-serverdrift (og derfor ikke i dag har ressourcer til at varetage opgaven).

Detaljeret beskrivelse af BeKTras It-setup og beregning af økonomi i den nuværende løsning kontra outsourcing kan læses i bilag ”BeKTraworkshop om analyser”.

Figur 8-3: Sammenligning af It-driftscenarier



Fordele ved outsourcing:

- BeKTra aflastes i vagtplan.

- Større sandsynlighed for hurtigere respons ved driftsforstyrrelser (pga. eksisterende kompetence, som først skal opbygges hos ekstern partner) og færre aktører i fejlsøgningsprocessen

#### Fordele ved at bevare It-driften hos BeKTra

BeKTra's nuværende organisation til driftsopgaven ("Som nu"-scenariet) består af fire fuldtidsmedarbejdere (heraf to elever). Der vil stadig skulle være 1-2 medarbejdere tilbage i BeKTra uanset outsourcing for at kunne udvikle infrastrukturen, styre og kommunikere med leverandøren og være i stand til at fejlfinde i infrastrukturen ved problemer. I forhold til det nuværende set-up har vi også i "Som nu"-scenariet indregnet omkostninger til at skabe en spejlet og fysisk adskilt serverløsning (se beskrivelsen af problemstillingen i afsnit 6.2).

Den outsourcete løsning bygger på dialog med og overslag på ca. DKK 6 mio. fra CSC, som er den eneste SKI-godkendte leverandør af drift på OpenVMS-plattformen. Prisen for den outsourcete løsning er inklusiv moms.

Som det ses, er den eksterne løsning dyrest (uanset moms eller ej). Dette skyldes primært, at der anvendes OpenVMS, som ikke længere er en gængs platform. Den er derfor dyr at få hostet eksternt. Derudover er It-infrastrukturen, som består af mange VPN-forbindelser, kompleks. Den vil ofte give anledning til involvering af hosting-partneren i fejlsøgning uanset, at en fejl måtte ligge hos f.eks. teleoperatøren. Sidst, men ikke mindst, står BeKTra over for en løbende migrering af systemerne til en ny platform. I denne flerårige overgangsfase, skal der holdes to platforme kørende. Denne øgede kompleksitet gør, at det i øjeblikket vil være ekstra risikabelt at skulle overlade systemdriften til en ny samarbejdspartner, som først skal i gang med at opbygge spidskompetence på BeKTra-systemerne.

Som det ses i figuren ovenfor forventer A-2 ikke en drifts- eller servicemæssig forbedring ved outsourcing (tværtimod). Med det relativt komplicerede set-up risikerer man nemlig, at fejlfindingstiden kan blive længere ved at introducere endnu en aktør (i form af den eksterne sourcing-partner). De detaljerede opgørelser af fordele og ulemper kan ses i bilaget "Evaluering af scenarier".

Af alle disse grunde anbefaler A-2 derfor, at It-driften ikke outsources, så længe migreringen ikke er gennemført. På det tidspunkt vil det dog være relevant at afprøve konkurrencedygtigheden ved outsourcing igen.

Vores gennemgang har ikke givet anledning til mistanke om, at det valgte tekniske set-up er forkert. Der findes ikke gode tekniske alternativer til VPN-linjerne, og selvom Planet kører på en gammel platform, roses den af brugerne for høj hastighed, hvilket er vigtigt for driften.

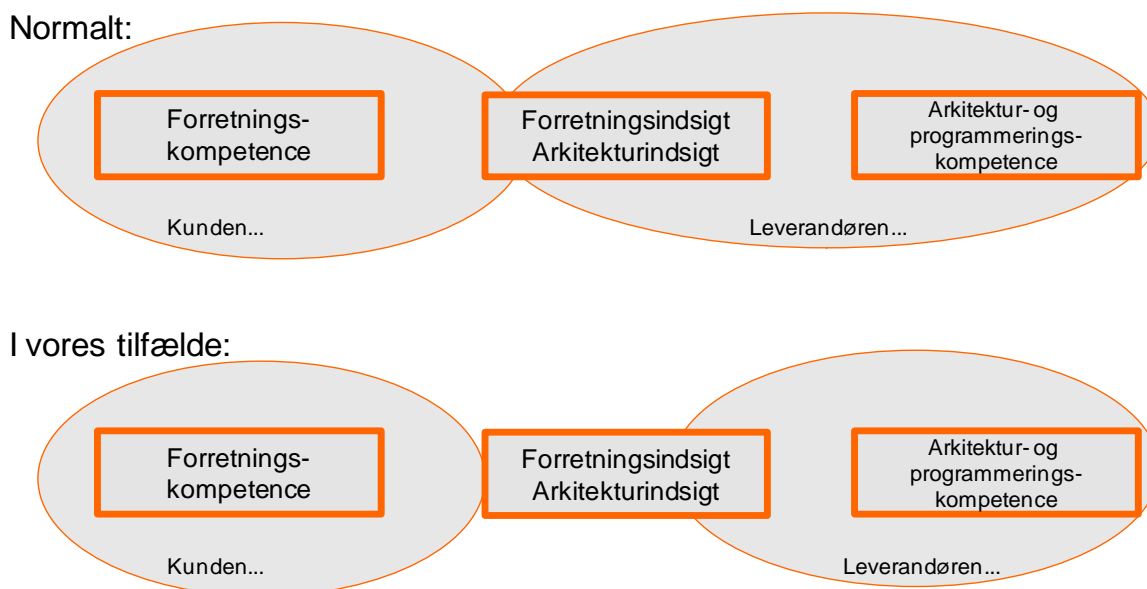
## 8.4 Fremtidig organisering af It-udviklingsprojekter

BeKTra har i dag ansvaret for at lede udviklingsprojekterne samt styre planlægning og koordination i forhold til leverandøren (PlanIT). Trafikselskaberne er i varierende grad involveret i behovsafdækning, kravspecifikation og test. Movia er mest involveret i udviklingsprojekterne og har også været den mest aktive bestiller af egenfinansieret funktionalitet i de seneste år.

Som beskrevet i gennemgangen af tilfredsmålingen var ledelsen af udviklingsprojekterne det enkeltområde, hvor trafikselskaberne så størst behov for ændringer. Derfor er området udvalgt til videre belysning. I analysen har vi undersøgt fordele og ulemper samt omkostninger, hvis opgaven tages hjem til trafikselskaberne.

Velfungerende udviklingsprojekter er kendetegnet ved, at parterne formår at forene forretningskompetencer og indsigt i systemernes arkitektur med dyb systemindsigt og programmeringskompetence. Normalt leverer kunden forretningsindsigten og leverandøren arkitektur- og programmeringskompetencen.

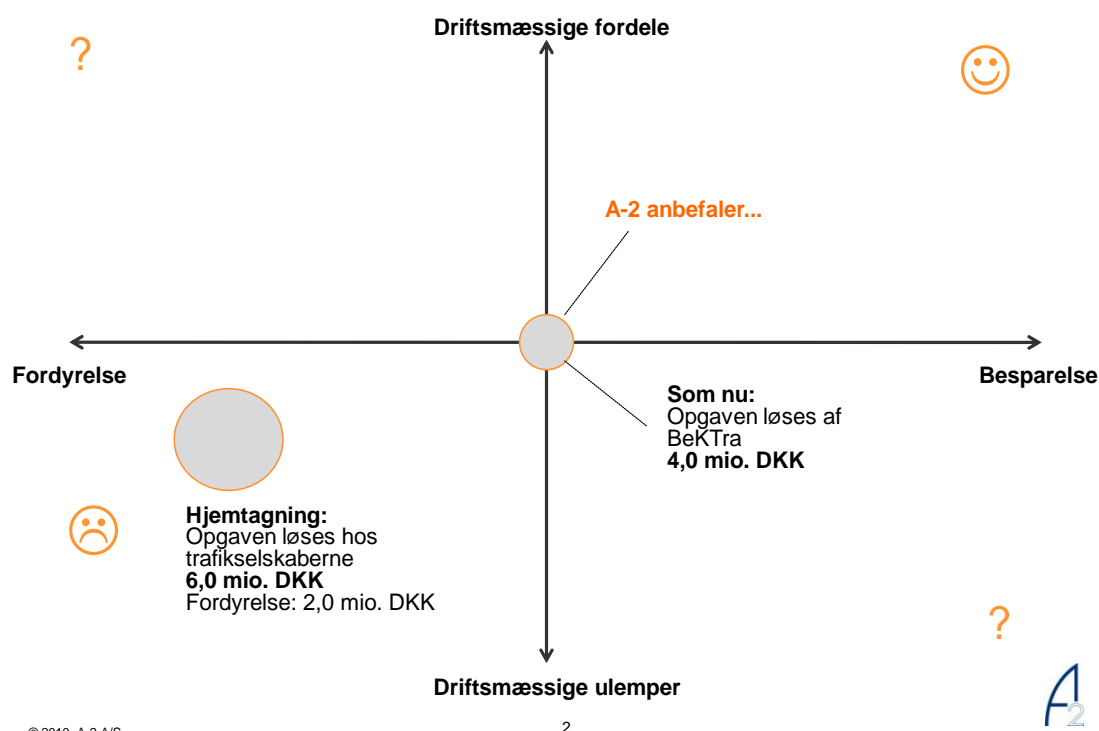
**Figur 8-4: Analyse af ledelse af it-udviklingsprojekter - primære kompetencer**



PlanIT har både over for sine danske og svenske kunder anlagt en model, hvor kunderne i høj grad selv leverer både forretnings- og arkitekturkompetence. I Danmark varetager BeKTra denne rolle for trafikselskaberne. PlanIT vil med deres nuværende organisation få vanskeligt ved at overgå til en mere kundenær model, hvor de interagerer direkte med hvert enkelt trafikselskab. Derfor må vi forvente, at hvert enkelt trafikselskab skal opbygge både den tilstrækkelige projektleder-/forretningskompetence og arkitekturindsigt, hvis man vil hjemtage projektledelsesopgaven.

Med andre ord skal hvert trafikselskab etablere 1-2 årsværk til opgaven (arkitekturkompetence og opgradering af forretningsprojektledelsen). Hos BeKTra vil man kunne spare ca. 1 årsværk. De resterende er nødvendige til projektledelsen af de fælles udviklingsopgaver. Hjemtagelsen fordyrer alt i alt projektledelsen med ca. 2 mio. DKK om året (som vist i figur 8-4).

Figur 8-5: Sammenligning af forskellige scenarier for ledelse af It-udviklingsprojekter



© 2010, A-2 A/S

2

**Fordele ved løsning af opgaven i trafiksselskaberne:**

- Giver større føling med egne projekter
- Giver mulighed for at opprioritere udviklingsarbejdet, hvis man oplever, at BeKTra bliver en flaskehals

**Fordele ved at fastholde opgaven hos BeKTra:**

- BeKTra har forudsætningerne for at skabe professionel projektledelse og har derfor lettere ved at opbygge de kompetencer, som vil være svære at fastholde for de enkelte trafiksselskaber

Hjemtagelse vil skabe muligheden for en tættere føling med udviklingsprojekterne og deres fremdrift. Det er vores vurdering, at denne potentielle fordel mere end opvejes af udfordringerne i at fastholde den nødvendige ekspertise hos hver enkelt trafiksselskab samt den mindre prioritering, som hver enkelt trafiksselskabs ønsker vil få hos PlanIT (én lille fisk i en stor sø). Derfor er hjemtagning placeret dårligere end den nuværende løsning mht. driftsmæssige fordele og ulemper i figur 8-4.

Både økonomisk og mht. fordele og ulemper er A-2's anbefaling derfor, at ledelsen af It-udviklingsprojekterne fastholdes hos BeKTra.

Denne anbefaling er ikke udtryk for, at trafiksselskaberne bør være tilfredse med den projektledelse, som udøves i dag. Anbefalingen er udtryk for, at der er størst mulighed for en professionalisering af projekterne, hvis de fastholdes i BeKTra-samarbejdet.

**8.5 Styrkelse af BeKTra's evne til at vidensopsamle, effektivisere og forretningsudvikle**

Trafiksselskaberne anerkender i høj grad BeKTra's evne til at inspirere og realisere idéer, som i tidens løb har udviklet systemerne og trafiksselskabernes forretning. I takt med væksten i Flextrafikken er der dog også opstået et øget behov for en mere fokuseret fælles



forretningsudvikling, som kan udvikle kvaliteten for kunderne og effektivisere trafikskaberne organisationer.

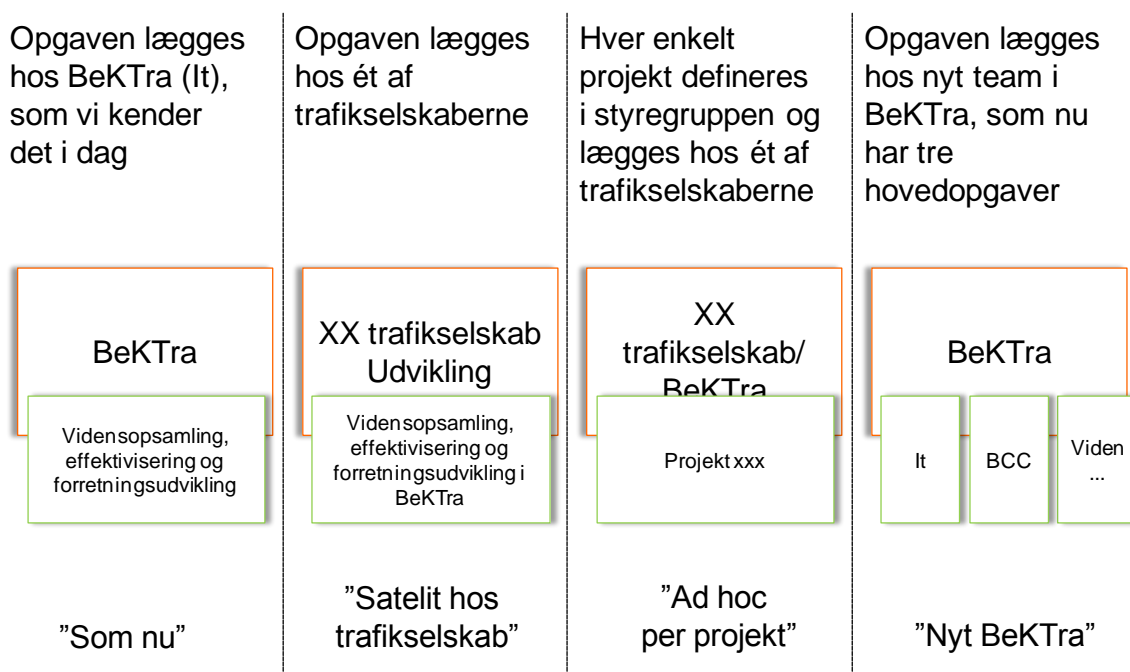
I løbet af analysen blev følgende behov og projektidéer noteret:

- Mere selvbetjening via internet (visitering, bestilling, betalingsoplysninger, vognoplysninger, mm.)
- Administrativ ensartning og harmonisering af kørselsordninger og administration
- Bedre tilrettelæggelse af It-supporten (vagtskema, afdækning, mm.)
- Forretningsmodel og systemunderstøttelse for faste rutekørsler
- Metoder til kvalitetsudvikling
- Fokuseret optimering og automatisering af forretningsprocesser
- Fælles biler – evt. Vestdanmark
- Sikring af konkurrence blandt entreprenører
- Dokumentation af Flextrafikens fordele
- Forbedret kommunikation med institutioner og kunder (servicemuligheder, afhentningstider, forsinkelser, mm.)
- Hjemtagning af inddatering af vogngrupper til trafikskaberne (både fast og variabel kørsel)
- IT-drift og -support til taxa-centraler ud til BeKTra

Projektidéerne er beskrevet i bilaget ”Projektidéer til udvikling af Flex-forretningen”.

For at sikre en øget prioritering af forretningsudvikling i BeKTra-samarbejdet anbefales det, at der skabes en fast model for organisering af projekterne. I figuren nedenfor er listet en række forskellige organiseringsmodeller.

**Figur 8-6: Alternative modeller for organisering af vidensopsamling og forretningsudvikling**



Inden for hver model tildeles en afsat ressourceramme til at opprioritere forretningsudvikling. ”Som nu”-modellen dækker over en tildeling af ressourcer til opgaven, som placeres i et BeKTra med den organisering, som vi kender i dag. Et ”Nyt BeKTra” dækker over en model, hvor opgaveløsningen også lægges i BeKTra-regi, men i en organisation, hvor udviklingsfokusset er udkrystalliseret i et

dedikeret udviklingsteam. Den samlede diskussion af BeKTra's og BCC's fremtidige organisation tages i afsnit 8.7.

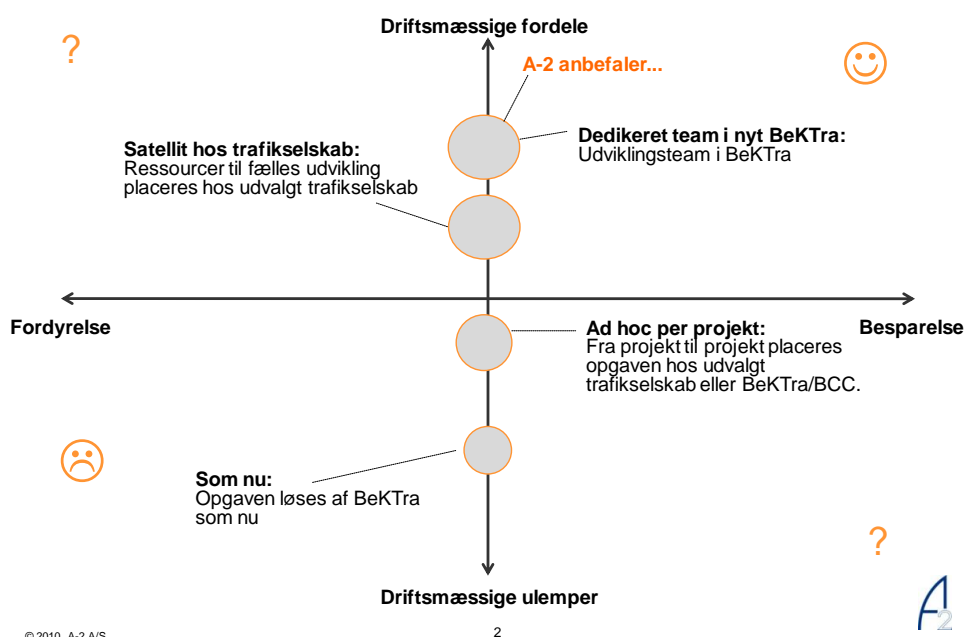
Et alternativ til BeKTra-modellerne er at placere opgaven med tilhørende ressourcer i ét af trafiksselskaberne hos et udviklingsteam. Det udvalgte trafiksselskab driver således projekterne på vegne af BeKTra-samarbejdet.

I "Ad hoc per projekt"-modellen besluttes det fra projekt til projekt, hvorfra en given opgave skal drives. Projektledelsen kan således placeres hos et trafiksselskab, BeKTra eller hos ekstern konsulent.

Uanset model godkendes projekterne af styregruppen.

De fire modeller er i det følgende vurderet mht. effekt og evnen til at skabe resultater. Modellerne sammenlignes ikke mht. til ressourceforbrug og økonomi, da der kan afsættes det samme ressourceomfang i alle alternativer.

**Figur 8-7: Sammenligning af forskellige scenarier for Vidensdeling og forretningsudvikling**



**Fordele ved løsning af opgaven i ét af trafiksselskaberne ("Satellit-scenariet"):**

- Kan indgå i eksisterende udviklingsteam
- Kan placeres hos det trafiksselskab, som er mest engageret i at skabe fælles forretningsudvikling

**Fordele ved løsning i nyt BeKTra:**

- Dedikerede ressourcer, som giver mindre risiko for opslugning i drift
- Fast fremgangsmetode, som øger muligheden for effektiv implementering

"Som nu" vurderes som mindre effektiv, da der i denne model vil være størst sandsynlighed for at ressourcerne i en travl hverdag opluges af driftsopgaver hos BeKTra. Det samme vil kunne ske for de ressourcer, som allokeres til projekterne i "Ad hoc per projekt"-modellen. Denne model lider også af, at projekterne ikke vil blive gennemført ensartet med størst sikkerhed for, at de udviklede metoder og koncepter bliver implementeret succesfuldt i trafiksselskaberne.

Placering af opgaven hos ét af trafikskaberne ("Satellit hos ét af trafikskaberne") vil kunne fungere, men her vil være risiko for, at de fælles ressourcer opsluges til værtstrafikskabets interne brug.

Alt i alt er A-2's anbefaling derfor at placere udviklingsopgaven i et "Nyt BeKTra" i et dedikeret udviklingsteam.

For at afgøre om investeringen i fælles og mere ambitiøs forretningsudvikling er interessant anbefales det samtidigt, at trafikskaberne opstiller overordnede business cases på udviklingsprojekterne. Business casene bør indeholde både økonomiske forhold og driftsmæssige fordele og ulemper.

## **8.6 Ledelse og styring af BeKTra-samarbejdet i fremtiden**

Med henblik på at vurdere i hvilket omfang BeKTra ledes og styres professionelt, er der sammen med It-ledelsen i BeKTra foretaget en gennemgang heraf. Gennemgangen danner grundlaget for en række anbefalinger for henholdsvis grundprincipper for samarbejdet, organisering af styringen samt vigtigste rutiner i styringen. Anbefalingerne er baseret på hovedprincipper, der bør være til stede i en virksomhed med BeKTra's karakteristika.

### **8.6.1 Karakteristik af den nuværende ledelse og styring af BeKTra-samarbejdet**

Gennemgangen viste, at der er megen fokus på de daglige problemer, mens der kun i ringe omfang er fokus på at styre og lede langsigtet. De værktøjer, som BeKTra anvender, muliggør kun i beskedent omfang styring ud over det daglige niveau. Konkret udmønter det i, at medarbejderne prioriterer daglig drift frem for projekter.

Herudover har arbejdsgruppen oplyst, at for nærværende er der en lang række projekter, der ønskes løst. Imidlertid er det gruppens klare opfattelse, at der ikke er overblik over projekterne, som ikke bliver løst til tiden. Der er ikke en klar prioritering, når der må omprioriteres. Der oplyses også for sjældent om, hvornår et udsat projekt leveres. Det har skabt en væsentlig usikkerhed om hvorvidt det, der sker i BeKTra, er hensigtsmæssigt.

Sammenfattet indikerer ovenstående, at der er tale om en mindre virksomhed, hvor der har været et stort behov for løbende forandringer og fleksibilitet. Alene det, at BeKTra er lykkedes med at få indført disse meget komplekse systemer, kan betegnes som en stor succes, der kun har været muligt med et stort engagement og fleksible holdninger fra BeKTra's side.

Engagementet og det ressourcemæssige pres, der uden tvivl har været undervejs, har også betydet, at en række af mere formaliserede rutiner, såsom system- og brugerdokumentation, opbygning af egentlige virksomhedsstyringssystemer mv. (som er påkrævede i den videre succesfulde vej fremad for BeKTra) ikke er indført som en naturlig del af driften.

BeKTra's nuværende styregruppe og formødegruppe opfatter sig for nærværende i stort omfang som kunder i BeKTra. Ud fra denne synsvinkel kan man med rimelighed forvente at få den gode service, som man betaler for. I det omfang, man foretager særbestillinger for egen regning, så kan man med rimelighed også forvente dette honoreret.

Samtidig er man også fuldt ud opmærksom på problematikken i, at medlemmerne i styregruppen både er ejere og bestillere. Der er derfor en latent risiko for, at der bestilles mere end, der ønskes betalt for. Eller at kravene er højere end betalingsvilligheden. Når ressourcer og budgettet ligger fast, gælder det om at få mest muligt for pengene. Risikoen er, at man således udhuler eller går på

---

kompromis med drift og udvikling. Et typisk eksempel er, når et enkelt trafikselskab ønsker en bestemt ydelse mod betaling. Der vil blive tilført ekstra midler, men fokus risikerer meget let at blive rettet mod ekstraydelsen på bekostning af kerneforretningen, hvortil alle jo betaler.

### **8.6.2 Grundprincipper i velfungerende fælles service centre**

For at vurdere konsekvensen heraf har vi på baggrund af erfaringer med fælles service centre (både egne og andres) opstillet nedenstående hovedprincipper, hvis de skal drives succesfuldt:

- Samarbejder skal være klare og ensartede for at give synergier
- Alle trafikselskaber bør spille med ensartede regler for at opnå optimal gevinst, alternativt bør der indgås individuelle aftaler mellem de enkelte trafikselskaber
- Opgaveløsningsmodeller bør være harmoniseret, ellers opnås der ikke synergigevinster
- Der skal tænkes og ageres i et langsigtet perspektiv

Som det fremgår af hovedprincipperne så kræver succesfuld fælles drift både en indsats fra BeKTra/BCC for at kunne levere gode og velfungerende løsninger, men også til trafikselskaberne om at harmonisere de løsninger, der efterspørges baseret på et langsigtet perspektiv. Det kan typisk ikke lade sig gøre, når ejerne (med den magt der ligger heri) også agerer som kunder.

I forlængelse af ovenstående bør det derfor overvejes, om BeKTra skal kunne løse alles særlige problemer eller om trafikselskaberne skal standardisere, så der etableres én hovedvej, som man så kan køre hurtigt på. Dvs. der kun udføres opgaver, som alle benytter, og alle betaler for.

### **8.6.3 Organisering af ledelsen af BeKTra-samarbejdet**

For nærværende er styregruppen fastlagt som de direktører og Flextrafikchefer, der mødes løbende, mens trafikdirektørerne er fastlagt som ejerne, hvis interesser styregruppen skal varetage. I figuren nedenfor præsenteres et forslag til en justeret ledelsesstruktur og -form. Her er oplistet forslag til mødetyper og formål. Ud over nedenstående møder er der vil der selvfølgelig - afhængig af nødvendige beslutninger - være en række yderligere møder.

**Figur 8-8: Fremtidig organisering af BeKTra's ledelsesfora**

| Rolle                    | Hvem   | Formål  | Mødefrekvens årligt | Forslag til betegnelse |
|--------------------------|--|---|---------------------|------------------------|
| Ejerne                   | Trafikselskabernes direktører                                    | Godkende strategi og ressourcer ved ½ årligt review   | 1-2                 | "Ejergruppen"          |
| Styregruppe              | Lederne for Flextrafik-funktionerne samt udvalgt(e) direktør(er) | Fastlægge strategi, påse rapportering, styre portefølje og fastlægge trafikpolitiske holdninger | 6-12                | "Styregruppen"         |
| Daglig ledelse/direktion | BeKTra/BCC-chef/direktør samt teamledere                         | Udarbejde strategi, rapportere og styre ressourcer  | 15-20               | "BeKTra/BCC-ledelsen"  |
| Ledelsesbrugerforum      | Udvalgte ledere i Flextrafik-funktionerne                        | Input til strategi, projektporteføljen og prioritering af ressourcer                            | 6-12 gange          | "Udviklingsforum"      |
| Erfagrupper*             | Godkendte grupper  | Videndeling og erfaringsudveksling  | Efter plan          | "Erfagrupper"          |

\*Erfagrupper anvendes i BeKTra regi til brug for deling af viden og input til medarbejdere i BeKTra. For at sikre, at dette sker hensigtsmæssigt, vil vi anbefale, at ledelsen til hver gruppe sikrer følgende og dokumenterer dette skriftligt: kommissorium for gruppen, mødestruktur og planlagt hyppighed, deltagere fastlagt efter konsultation med Flextrafiklederne, hvert møde planlagt og afstemt med BeKTra chef og afrapporteringsform fastlagt. Hvert ½ år bør strukturen reviews af bestyrelsen efter indstilling fra BeKTra chefen og her oprettes/nedlægges grupper, når der ikke længere er brug for dem.

Den foreslåede organisering introducerer følgende ændringer i forhold til den nuværende ledelsesmodel:

- Direktørerne involveres eksplicit i strategidiskussion og -opfølgning 1-2 gange om året.
- Styregruppen rendefyrer sit fokus på strategi, opfølgning via rapportering, styring af projektporteføljen og politiske afklaringer inden for Flextrafikken.
- Den daglige ledelse af BeKTra/BCC påtager sig et større ansvar for at servicere styregruppen mht. strategiudvikling og rapportering.
- Når ledelse af BeKTra/BCC i højere grad formår at styre og servicere styregruppen, frigøres formødegruppen til input til strategi, projektønsker og prioritering af ressourcer.
- Erfagrupperne fortsætter, fokuseres og nedlægges, hvis deres relevans udløber.

Hovedprincipperne for den overordnede ledelse af BeKTra-samarbejdet vil naturligt være følgende:

- Ejerne/styregruppen af BeKTra/BCC skal føle sig trygge ved og oplyste om de aktiviteter, der foregår
- Styregruppen skal sikre, at der etableres en strategi, som opfylder ejernes/bestyrelsens interesser og som løbende bliver fuldt op på afholdte styregruppemøder
- Styregruppen skal have en struktureret indsigt i de aktiviteter, der foregår og på en sådan måde, at der kan foretages korrigerende handlinger baseret på konkret information.
- Styregruppen skal aktivt styre projektporteføljen for BeKTra/BCC, således at den til stadighed er i overensstemmelse med strategien.

Med henblik på at opnå ovenstående er udgangspunktet, at der udarbejdes en konkret og skriftligt dokumenteret forretningsstrategi med understøttende handlingsplaner for BeKTra, som ejerne/styregruppen formelt godkender, således at ledelsen i BeKTra har pejlemærker at gå efter.

Men det skal også være således, at styregruppen løbende kan følge op på, at den aftalte strategi bliver fulgt. Den årlige afrapportering til ejerne bør indgå i årsrapporten.

#### 8.6.4 Vigtigste rutiner

For at sikre at ovenstående bliver gennemført, anbefaler vi, at der årligt lægges en plan med etablerede faste rutiner. Frekvensen af rutinerne varierer naturligvis efter behov, men henset til den nuværende situation vil det være hyppigt for at sikre en passende progression i udviklingen af strategi og rapportering. Indledningsvist anbefaler vi, at rutinerne knytter sig omkring månedlige styregruppemøder, som har fokus på:

- Strategifastlæggelse (eventuelt via strategiweekend)
- Porteføljestyling og prioritering af BeKTra's projekter (både interne BeKTra/BCC-projekter og eksterne projekter med leverancer til trafikskaberne) de næste par år
- Fastlæggelse af, hvordan styregruppen (og ejerne) ønsker at blive informeret fremadrettet således, at ledelsen kan få etableret de underliggende værktøjer
- Særlige temaer, som må vise sig relevante - f.eks. strategi for håndtering af Plan-IT

I forlængelse af ovenstående vil vi anbefale, at ejerkredsen involveres – f.eks. til godkendelse af strategien - og herefter når rapporteringsdelen er klar til godkendelse, således at styregruppen og ledelsen levere den korrekte information.

Som en del af ovenstående er det her forudsat, at der sikres en løbende skriftlig dokumentation af det udførte arbejde, som på passende vis distribueres til ejerkredsen, samt at Flextrafik-lederne løbende holder sin direktør orienteret.

#### 8.6.5 Principper for sikring mod uenigheder mellem trafikskaberne

BeKTra-analysen har i markant grad peget på problemstillinger omkring mange ændringsønsker, låste ressourcerammer og uigennemsigtig prioritering. I dette afsnit gives anbefalinger for at håndtere dette mere åbent i fremtiden:

- Flexibilitet, så egenfinansierede ønsker kan honoreres som tillæg til årsbudgettet
- Tydelighed omkring prioriteringsansvar og eskaleringsproces
- Aftalte spilleregler for prioritering ved eskalering

Første anbefaling går på at skabe en fleksibilitet således, at egenfinansierede ønsker ikke nødvendigvis kræver, at andre aktiviteter nedprioriteres og sættes i stå. Dette kan gøres ved at tillade en opnormering, når man i god tid kan forudsige et øget ressourcebehov. Derudover bør man overveje i højere grad at inddrage ekstern assistance i spidsbelastningsperioder, når der opstår mere kortsigtede ressourcebehov. Dette vil kræve en fast langsigtet samarbejdsrelation til en – evt. flere – relevante rådgivere, da man nødvendigvis må opbygge kompetence inden for Flexforretningen og –systemerne.

Styregruppen er det naturlige forum for prioriterings spørgsmål, hvis der opstår behov og ønsker, som ikke kan honoreres inden for de aftalte årsrammer. Det er dog også vigtigt, at man har en eskalermulighed, hvis et af trafikskaberne føler, at deres ønsker og behov ikke honoreres. Det er dog kun absolut væsentlige og ressourcekrævende opgaver, som kan/bør eskaleres til direktørgruppen.

Udover disse specifikke anbefalinger vil hele opgraderingen af styring, planlægning og kommunikation også være med til at afhjælpe en utydelig prioriteringsproces (se nedenfor).

## 8.7 Styrket ledelse og organisation i BeKTra It og BCC

Tilfredshedsundersøgelsen blandt trafiksselskaberne og de efterfølgende workshops afdækkede en række ledelsesmæssige problemstillinger hos BeKTra:

- Den store fleksibilitet og vilje til at omprioritere for at servicere trafiksselskaberne opleves oftere og oftere som mangel på fokus og styring. Brandslukningen er blevet for fremherskende.
- Lederen af BeKTra er ikke lykkedes med at uddelegere tilstrækkeligt mange opgaver, hvorfor han til tider kan opleves som en flaskehals.
- Særligt i forhold til ét af trafiksselskaberne er samarbejdsrelationen over de seneste måneder blevet forværret.

Den efterfølgende gennemgang af BeKTra viste, at der på en række områder udøves en udmærket daglig ledelse f.eks.:

- Et effektivt fungerende tick-it system, som sikrer en effektiv registrering af fejl, som giver mulighed for tilbagemeldinger på fejlretning.
- Anvendelse af NT's MUS-system, som tilsyneladende fungerer godt.
- En ledelsesstil, hvor lederen er tæt på sine medarbejdere (både fysisk og arbejdsmæssigt).

Denne overordnede "diagnose" er typisk for en lille organisation. Problemstillingerne er også typiske, når virksomheden og kravene til denne vokser. Derfor er der ingen af forholdene, som ikke kan løses med en fokuseret ledelsesindsats.

Trafiksselskaberne vurderer, at BCC i højere grad har gennemgået sin udvikling fra ganske få medarbejdere til en større og mere struktureret organisation. Derfor opleves behovet for ændringer i ledelsesstrukturen i BBC ikke lige så stort som hos BeKTra.

### 8.7.1 Krav til ledelsen i fremtidens BeKTra/BCC

I en succesfuld organisation med BeKTra/BCC's karakteristika er det vores anbefaling, at der bedrives ledelse ud fra følgende hovedprincipper:

- Der skal drives egentlig forretningsledelse på et oplyst og faktabaseret grundlag, som giver ledelsen mulighed for at prioritere og træffe de rette beslutninger.
- Forretningsledelsen og it-drift/-udvikling skal drives som forskellige discipliner, der oftest kræver forskellige kompetencer.
- Dele af ledelsesopgaven uddelegeres til teamledere.
- Pleje af relationen til de enkelte trafiksselskaber opprioriteres.
- Rapportering og kommunikation til trafiksselskaberne opprioriteres og systematiseres.
- Tydelig medarbejderpleje og kompetenceudvikling etableres.

For disse områder gives konkrete anbefalinger i det følgende.

### 8.7.2 Faktabaseret forretningsledelse

For at kunne levere en præcis ledelse af forretningen er det nødvendigt at få etableret en række rutiner. De vigtigste rutiner vil være:

- Løbende ledelsesrapportering til opfølgning, korrigerende og prioritering af portefølje og projekter.



- Konstant fokus på BeKTras mødestrukturer for at sikre, at der drages nytte af disse samt, at møderesultaterne via kommunikationsmodellen videndeles til de relevante.

Rutinerne fordrer imidlertid, at BeKTra får etableret en række værktøjer, som ikke findes i dag. I en forretning som BeKTra, der lever af at "sælge" timer, projekter og It-drift, er den afgørende ressource personaletimer, som skal anvendes og prioriteres bedst muligt. Til brug herfor anbefaler vi etablering af følgende hovedværktøjer:

- Timeregistrering, porteføljestyring, projektstyring og backlogstyring
- En egentlig kommunikationsplan (herunder medievalg og mødestrukturer), som sikrer, at alle relevante parter involveres og informeres rettidigt og efter fastlagte principper

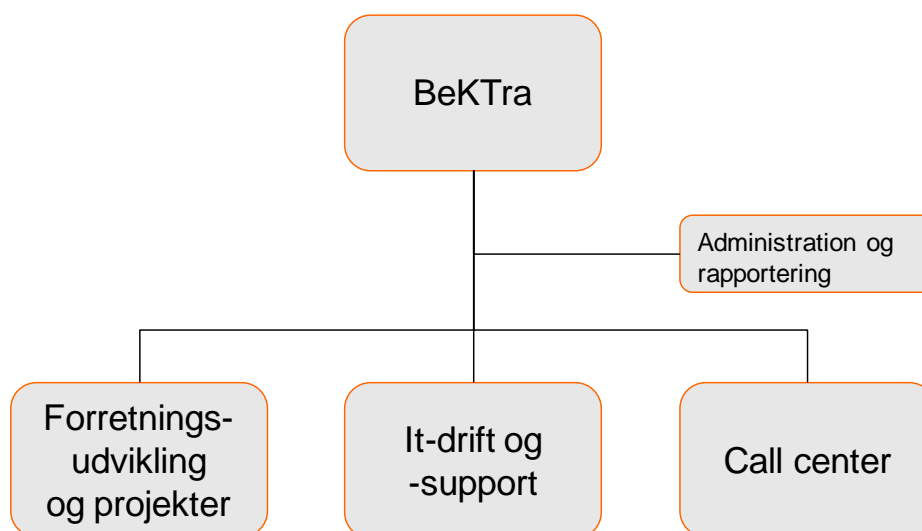
Ovenstående vil kræve, at der etableres egentlig uddannelse i forretningsledelse og It-ledelse, samt at medarbejderne trænes i anvendelse af de etablerede værktøjer.

### 8.7.3 Organisering, som sikrer adskillelse mellem ledelse af forretning og It/call center

BeKTra It/BCC er i dag organiseret som to "satelitter" i Nordjyllands Trafikselskab. Satellit-modellen er i princippet også en mulighed i fremtiden. Det vil i den forbindelse være muligt at lægge BeKTra og BCC i hvert sit trafikselskab, hvis trafikselskaberne ønsker det, da der ikke er væsentlige synergier mellem de to organisationer i dag. Hvis man fastholder satellit-modellen, har vi at gøre med to relativt små organisationer, som næppe retfærdiggør ansættelse af en generel leder/direktør. Derfor vil hver delorganisation stadig være afhængig af ledelsen i trafikselskabet.

Hvis trafikselskaberne vælger en sammenlægning af BeKTra og BCC, opnår man muligheden for at ansætte én samlet leder, som kan drive de forandringer, som trafikselskaberne vælger at indføre i kølvandet på indeværende strategiske analyse. Sammenlægning af BeKTra og BCC er særligt relevant, hvis trafikselskaberne ønsker at udskille driftsselskabet BeKTra/BCC fra trafikselskabernes normale planlægningsopgaver.

Figur 8-9: Fremtidig organisering af BeKTra



I en sammenlægning foreslår A-2, som vist i figuren ovenfor, særligt tre ændringer: én chef-/direktør for både BeKTra It og BCC, udskillelse af udviklingsprojekter og forretningsudvikling i et dedikeret



team samt tydelig teamledelse af både Udvikling og It-drift og –support. Virksomheden vil nu være af en størrelse, hvor dedikerede ressourcer til administration og rapportering vil være fornuftigt.

Én samlet ledelse skal tilføre en mere præcis styring og kommunikation (mere fokus på forretningsledelse). Lederen skal også sikre en bedre én-til-én relation med hvert enkelt trafikskabsk.

Udskillelsen af forretningsudvikling og udviklingsprojekterne hos en dedikeret leder/et dedikeret team skal sikre en stabil ressourcesituation for udviklingsarbejdet og være forudsætningen for fremdrift og forstærket kommunikation af fremdriften. Projekter om konsulentstøtte til trafikskabskaberne – f.eks. i forbindelse med opstarter – lægges også i udviklingsorganisationen.

På den måde opnås et rendyrket ansvar for It-drift og –support. Til dette område allokeres også en dedikeret Drifts- og supportleder.

Alle medarbejdere i BeKTra It tilhører som udgangspunkt ét og kun ét team. For at sikre fleksibilitet vil nogle medarbejdere dog i praksis også arbejde på opgaver, som ledes i et andet team (f.eks. deltagelse i vagtordning). Det er tilfældet allerede i dag.

#### **8.7.4 Pleje af relationen til hvert enkelt trafikskabsk**

Tilfredshedsundersøgelsen afslørede relativ stor forskel i tilfredshed og oplevelse af BeKTra/BCC's service trafikskabskaberne i mellem. Det mindst tilfredse trafikskabsk oplevede derudover, at den nuværende mødestruktur med fælles erfa-, formøde- og styregruppemøder gør det svært at få en én-til-én-dialog om det enkelte trafikskabsks ønsker og problemstillinger.

En sådan oplevelse er ofte udtryk for, at leverandøren ikke udøver målrettet ledelse af sine kunderelationer (også kaldet key account management). Dette ses ofte i fællesejede selskaber, som er leverandør til sine ejere. I dette set-up er der en forhøjet risiko for, at kundefokus i for høj grad erstattes med et kollegialt samarbejde. Det er selvfølgelig også vigtigt, men uanset betoner god praksis vigtigheden af at servicere sin kunde, hvad enten denne er intern eller ekstern.

Det er A-2's oplevelse, at BeKTra's og BCC's ledelse af kunderelationer med en beskeden, men målrettet, indsats kan forbedres vha.:

- Løbende dialog mellem det enkelte trafikskabsk og BeKTra/BCC på funktionslederniveau (f.eks. kvartalsvist). Dette skal sikre, at trafikskabskaberne og BeKTra er gensidigt velorienteret om hvad, der forestår. Dialogen vil også være vigtig for løbende at opbygge og vedligeholde tillid og tilfredshed i samarbejdet.
- På møderne diskuteres og aftales evt. ændringer, som vil kunne løse trafikskabskabernes problemstillinger og/eller lette BeKTra/BCC's muligheder for at levere på en mere effektiv måde.
- De aftalte ændringer dokumenteres i et referat, og der følges op på det næste møde.
- BeKTra/BCC gennemfører jævnligt en kundetilfredshedsundersøgelse (i stil med den, som er en del af denne analyse). Kundeundersøgelsen skal have fokus på samarbejdsrelationen og er ikke en bruger-undersøgelse (som har fokus på brug af It-systemer).
- BeKTra/BCC's medarbejdere involveres i dialogen om kundernes behov og tilfredshed for at sikre, at de er opmærksomme på dette i deres daglige dialog med kunderne.

De løbende én-til-én-møder på funktionslederniveau bør igangsættes med det samme for at adressere de problemstillinger, som særligt ét af trafiksselskaberne har givet udtryk for.

### 8.7.5 Rapportering og kommunikation til trafiksselskaberne

En nødvendig forudsætning for en præcis rapportering og kommunikation er ejere, som stiller tydelige krav. Dette er – ifølge analysen – ikke altid tilfældet.

BeKTra og BCC (og alle andre virksomheder for den sags skyld) bør fokusere sin rapportering og kommunikation mod nedenstående emner. Set i et ejer-perspektiv bør trafiksselskaberne og BeKTra/BCC kommunikere omkring:

- Strategi (udvikling af både produkt og organisation) – opstilling, justering løbende samt status på fremdrift
- Økonomi – særligt med fokus på afvigelser fra budget
- Præstation – særligt med fokus på kvalitet og tilfredshed

Styregruppeformanden (som bør se sig som en bestyrelsesformand) har ansvaret for at definere og fastlægge den kommunikation, som ejerne har brug for.

Trafiksselskaberne set som kunder bør informeres om:

- Status på leverancer – herunder økonomi i den konkrete leverance.
- Status på aftalte ændringer i samarbejdet (jf. diskussionen om key account management ovenfor).

BeKTra's og BCC's ledelse bør både udnytte de eksisterende fælles møder, én-til-én møderne med det enkelte trafiksselskab samt aktivt tage personlig kontakt, når der er behov for det. A-2's indtryk af den nuværende kommunikation er, at den i for høj grad er baseret på de fælles møder, og at der er for beskedne kontakt løbende.

## 8.8 Projektledelsesmodel for It-udvikling

Trafiksselskaberne har ytret ønske om forbedring af den nuværende håndtering af it-udviklingsprojekter. Hovedproblemstillingen er, at der ikke opleves en professionel styring, opfølgning og kommunikation.

A-2's anbefaling er en professionalisering af BeKTras projektledelsesmodel, som skal udvikles og bruges konsekvent på alle fremtidige projekter. Formålet er primært at styrke kommunikationen fra projektet undervejs i forløbet. Projektledelsesmodellen skal forankres både hos BeKTra, Flextrafikledelserne og PlanIT.

BeKTra er i øjeblikket i gang med implementering af en projektmodel. I dette forløb kan det være vigtigt at skelne mellem en projektmodel og en projekt/ledelsesmodel. Projektmodeller vil ofte have fokus på produktionsmetoden, mens ledelsesmodellen fokuserer på ledelse, styring og kommunikation.

Konkret anbefales det, at BeKTra vælger en projektledelsesmodel, som inkluderer alle projektets faser fra forberedelse til afslutning. Projektforberedelsen omfatter en række indledende øvelser, inden et projekt kan opstartes:

- Business case, som omfatter forretningsmæssige og økonomiske analyser.
- Dokumentation af formål og forventet slutresultat.
- Oversigt over de fornødne ressourcer i projektet fra start til slut.

Yderligere skal projektmodellen fokusere på:

- En lettilgængelig plan for projektet
- Fremdriftsrapportering (status på produkt, ressourceforbrug og kalendertid)
- Tydelige grænseflader i forhold til
  - Brugerne
  - Trafikselskaberne
  - Leverandørerne
- Kommunikation mellem PlanIT, BeKTra og trafikselskaberne
- Løbende opdatering af fremdrift (overskridelser, leveringer, budgettering m.m.)
- Systematisk registrering af tidsforbrug i forhold til projekter inkl. projektaktiviteter.

Det er ikke kritisk hvilken model, BeKTra anvender, så længe der tages udgangspunkt i ovenstående, og at den valgte model inkluderer alle faser før, under og efter igangsætning af projektet.

Før en model tages i brug, er det vigtigt, at der sker en uddannelse af medarbejderne. Det gælder både hos BeKTra, trafikselskaberne og PlanIT. Medarbejderne skal introduceres til de grundlæggende aspekter af modellen og forstå arbejdsgangene inden for modellen. Projektledere skal have et mere detaljeret kendskab til alle elementer i projektmodellen.

A-2 anbefaler, at trafikselskaberne går aktivt ind i spørgsmålet om en *projektledelsesmodel* og stiller krav til, at BeKTra's projektmodel indeholder de rette elementer mht. *projektledelse*. I den forbindelse er det også vigtigt, at trafikselskaberne stiller krav om, at alle parter involveres i fremtagning af modellen. Her tænkes både på BeKTra (og evt. BCC), trafikselskaber og PlanIT.

Hvis trafikselskaberne er tydelige i denne proces, vil det hjælpe BeKTra og styrke signalværdien over for PlanIT. PlanIT er en helt afgørende aktør, som skal forstå, acceptere og arbejde i overensstemmelse med projektledelsesmodellen for, at It-udviklingsprojekterne i fremtiden kan forbedres.

### 8.8.1 Kompetenceprofil for ledelsesteam i BeKTra/BCC

Hvis man omsætter ovenstående krav til ledelsen til en ideel kompetenceprofil tegner der sig følgende billede.

Forretningsmæssig profil:

- Dokumenterede erfaringer med at arbejdsopgaver på både strategisk, taktisk og operationelt niveau, samt udøvelse af ledelse inden for disse områder.
- Dokumenteret leveranceansvar over for eksterne kunder (Krav at formentlig inden for It og/eller call center)
- Dokumenterede resultater i form af tilfredse kunder og/eller ejere
- Erfaringer med systematisk styring og rapportering både til bestyrelse og medarbejdere.
- Kan sikre en effektiv styring af organisationen såvel forretningsmæssigt som økonomisk

Faglig profil:

- Dokumenterede erfaringer med It-projekter, It-drift og evt. også gerne call center
- Erfaringer med opbygning af modenhed i It-virksomhed – evt. også call center
- Forstår værdien af at sikre en høj kvalitet i arbejdet og at projekter, processer mv. skal være skriftligt dokumenteret
- Har solid uddannelse inden for projektledelse

Krav til personaleledelse:

- 2-5 års erfaring med medarbejderledelse – gerne både It- og HK-personale, samt forståelse for værdien af at sikre dokumenteret styring af timeforbrug, dvs intelligent tidsregistrering
- Dokumenterede resultater i form af høj medarbejdertilfredshed
- Indsigt i egen ledelsesstil

Personlige egenskaber:

- Åben naturlig leder, som evner at samarbejde og kommunikere konstruktivt på alle niveauer
- Evner at holde sammen på mange ting
- Kan både operere i helikopterperspektiv, samtidig med at vedkommende har sans for detaljen
- Forstår værdien af skriftlig dokumentation

Personen er sandsynligvis 35+, har haft ansvaret for større it leverancer (både forretningsmæssigt ansvar og teknisk) samt varetaget ledelsesopgaver enten som It-chef i en større organisation eller som projektchef.

Hele denne profil er svær at honorere for én person, og der må nok gives køb på nogle af områderne.

## 8.9 Professionalisering af udvalgte It-områder

For at kunne etablere en præcis styring af It-organisationen, er der en række It-discipliner, som skal være på plads. I dette afsnit fremhæver A-2 de områder, som vi vurderer, der vil have størst effekt hos BeKTra og ikke mindst BeKTra's kunder (trafikselskaberne). Her er således tale om et begrænset udvalg af en lang række temaer i de gængse It-modeller. Anbefalingen er baseret på It-modenhedsanalysen samt trafikselskabernes oplevelse af BeKTra (fra workshops).

De fire hovedområder er:

- Fejl- og ændringshåndtering
- Dokumentation
- Releasestyring
- Vidensdeling

Systematisk og hurtig håndtering af indmeldelser af spørgsmål, fejl og ændringsønsker er vigtig for at sikre og forbedre trafikselskabernes tilfredshed med BeKTra. BeKTra er godt i gang med den nuværende helpdesk-organisation, men området vil kunne styrkes gennem en teamlederstruktur i BeKTra.

Dokumentation kan typisk opdeles i tre typer:

- Brugerdokumentation – som vil styrke nye og eksisterende brugers anvendelse af systemerne
- Teknisk dokumentation – som kan sikre bedre og hurtigere opgaveløsning blandt teknikerne og øge fleksibiliteten/mindske afhængigheden af enkeltpersoner
- Procesdokumentation – som kan styrke BeKTras arbejdsgange

Teknisk og procesdokumentation er en nødvendig forudsætning for at kunne konkurrenceudsætte It-driften i et evt. udbud.

Den nuværende releasehåndtering kritiseres markant af brugerne, som for ofte oplever uannoncerede ændringer, som forstyrrer den daglige drift. PlanIT må nødvendigvis involveres i forbedring af dette område.

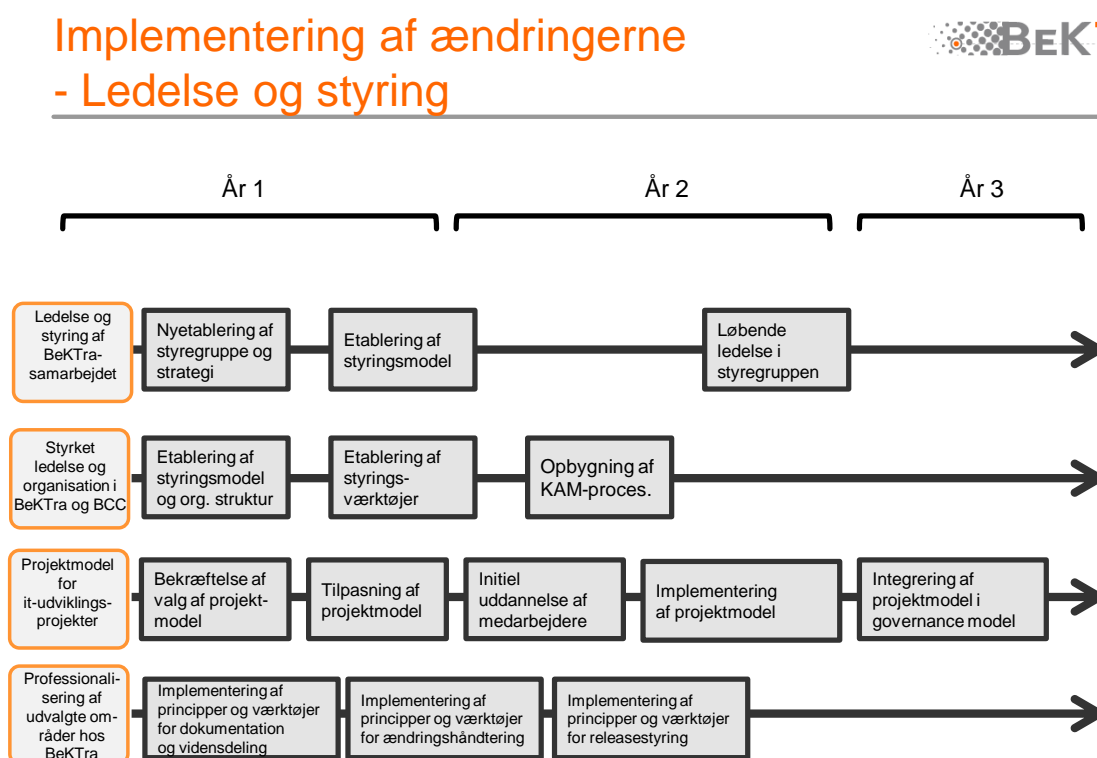
Et centralt element i BeKTras It-organisation er BeKTras evne til, at opsamle og dele viden om produkter, services og processer. Her foreslås det, at BeKTra etablerer et intern organiseret vidensdelingssystem til vedligeholdelse og udbygning af vidensporteføljen.

## 9 Anbefalinger for og timing af udvikling af BeKTra-samarbejdet

A-2 anbefaler en hurtig afklaring af, hvordan trafiksselskaberne ønsker at organisere BeKTra-samarbejdet og BeKTra/BCC i fremtiden. Herefter kan man igangsætte udviklingsarbejdet mht. styring og ledelse af samarbejdet og BeKTra/BCC.

Hvis man samtidigt vælger at arbejde med de fokusområder, som indeværende rapport anbefaler, så bør en overordnet implementeringsplan indeholde følgende elementer.

Figur 9-1: Overordnet plan for implementering af ændringer



Udover at betone de enkelte faser i hvert spor, er budskabet også, at forandringsindsatsen ikke er beskeden. Den vil derfor kræve en diskussion af behovet for at udsætte dele af projektporteføljen for at kunne prioritere udviklingen af BeKTra/BCC.

---

## 10 Bilag

1. Kommisorium BeKTra analyse version 6
2. BeKTra-workshop om analyser
3. Økonomisk evaluering af scenarierne

*Århus, 6. august 2010*

**Baggrundsbilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 13. august 2010 kl. 9.30  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 7  
Bilag nr. 1**





**MIDTTRAFIK 2010**

**UNDERSØGELSE AF TILFREDSHEDEN MED  
DEN SIDDENDE PATIENTBEFORDRING  
(PATIENTER)**

**RAMBOLL**

 **midttrafik**



# INDHOLD

|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 05 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 06 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 07 | Chauffør/rejse   |
| 08 | Prioriteringsmatrice   |

## Indledning

- Denne rapport præsenterer resultaterne af patienternes vurdering af den siddende patientbefordring i Midttrafik.
- Undersøgelsen er planlagt gennem et samarbejde mellem Region Midtjylland, Midttrafik og Rambøll Management Consulting (herefter kaldt Rambøll). Rambøll har efterfølgende varetaget undersøgelsens dataindsamling, analyse og rapportering.

## Undersøgelsens respondentgrundlag

- I forbindelse med, at Region Midtjyllands patienter har henvendt sig angående bestilling af patientbefordring, er de blevet adspurgt, om de ønskede at deltage i undersøgelsen. På baggrund af denne tilkendegivelse er der blevet udtrukket i alt 799 patienter, som alle benytter Midttrafiks siddende patientbefordring. I alt 537 respondenter har valgt at deltage i undersøgelsen, hvilket skal ses i relation til Midttrafiks omkring 375.000 årlige kørsler med patientbefordring.
- Det skal nævnes, at alle Midttrafiks faste kørsler med hovedsageligt dialysepatienterne ikke er en del af respondentgrundlaget, idet de ikke kontakter Region Midtjylland angående bestilling af patientbefordring, da deres kørsler er indlagt fast i systemet. Således har det ikke været muligt at få deres tilkendegivelse af, hvorvidt de ønskede at deltage i undersøgelsen. Dette kan have indflydelse på udfaldet af dele af rapportens analyser.

# DATAINDSAMLING

## Datainsamling

- De udtrukne respondenter modtog en skriftlig invitation til at deltage i undersøgelsen, hvori de blev opfordret til at udfylde spørgeskemaet på internettet. Invitationen blev sendt tirsdag den 6. april 2010.
- Desuden var der i brevet anført en mulighed for at afvente en telefoniske henvendelse til besvarelse af spørgeskemaet. Den telefoniske dataindsamling blev påbegyndt mandag den 12. april 2010, og hele dataindsamlingen blev afsluttet mandag den 26. april 2010.

## Svarprocent og frafald

- Undersøgelsens endelige rensede svarprocent er 68%, hvoraf 15% besvarede via internettet og 53% afventede en opringning. Ud af de oprindelige 799 respondenter er 7 respondenter udtaget fra datagrundlaget, idet 5 respondenter er gået bort og de sidste 2 respondenter udsendte brev ikke kunne leveres på den anførte adresse. Således er det totale antal respondenter 792, hvor ud af 537 personer har deltaget i undersøgelsen.

## Statistisk usikkerhed

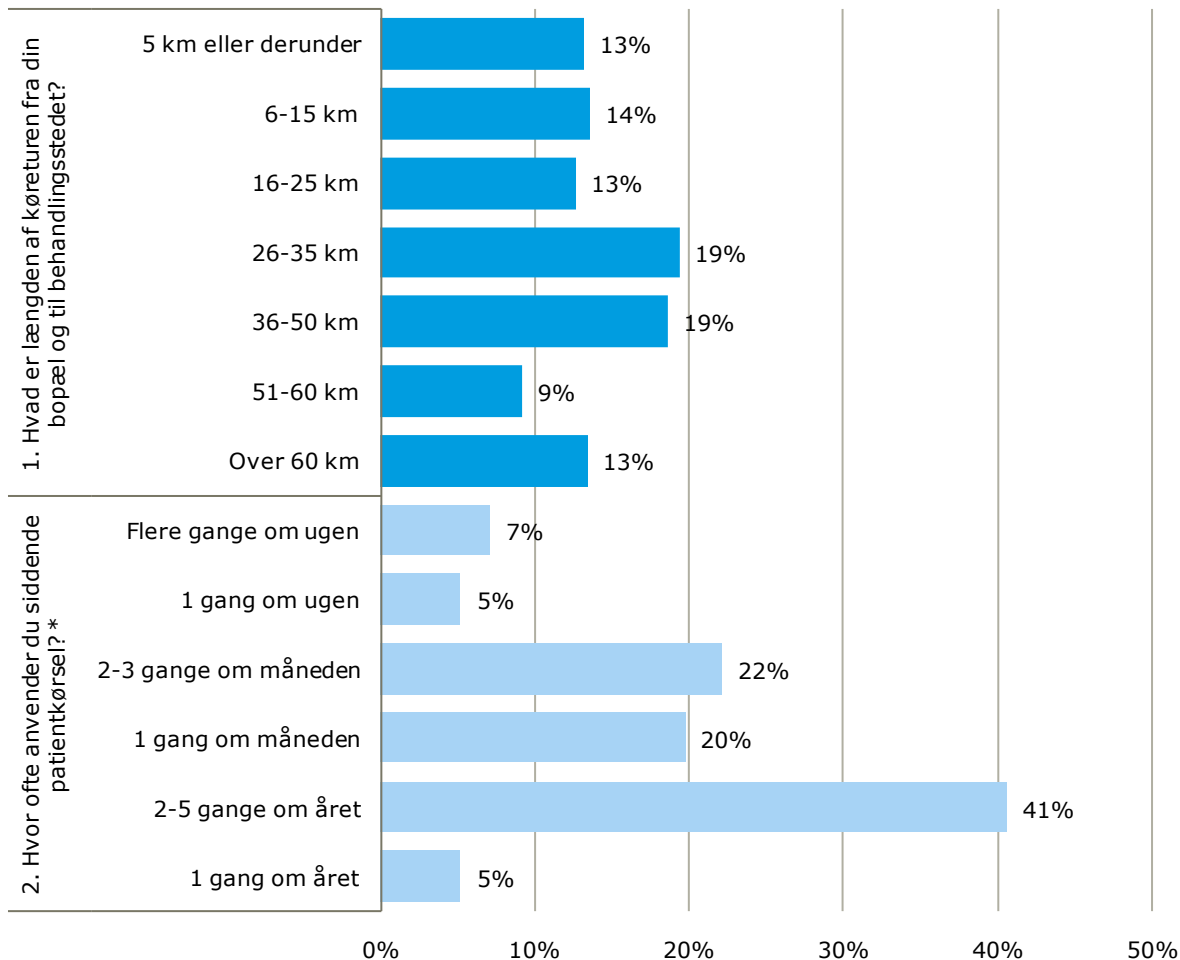
- Der er overordnet set en statistisk usikkerhed på ca.  $\pm 0,05$  (1-4-skalaen). Ved sammenligning af resultater skal der altså være en forskel på 0,1 ( $2 \cdot 0,05$ ) for at forskellen med 95% sikkerhed er signifikant. Er dette tilfældet, vil det sige, at man på baggrund af de 537 besvarelser med 95% sikkerhed kan konkludere, at forskellen gør sig gældende for samtlige patienter i Region Midtjylland, der benytter Midttrafiks patientbefordring.

# DELTAGERNES BAGGRUNDSDATA

## KORT OM DIG OG DINE KØRSELSBEHOV TIL BEHANDLING

60% af patienterne bliver kørt længere end 25 km til behandling

66% af patienterne bliver kørt mindst en gang om måneden



# DELTAGERNES BAGGRUNDSDATA

## KORT OM DIG OG DINE KØRSELSBEHOV TIL BEHANDLING

10% bliver kørt til anden behandling



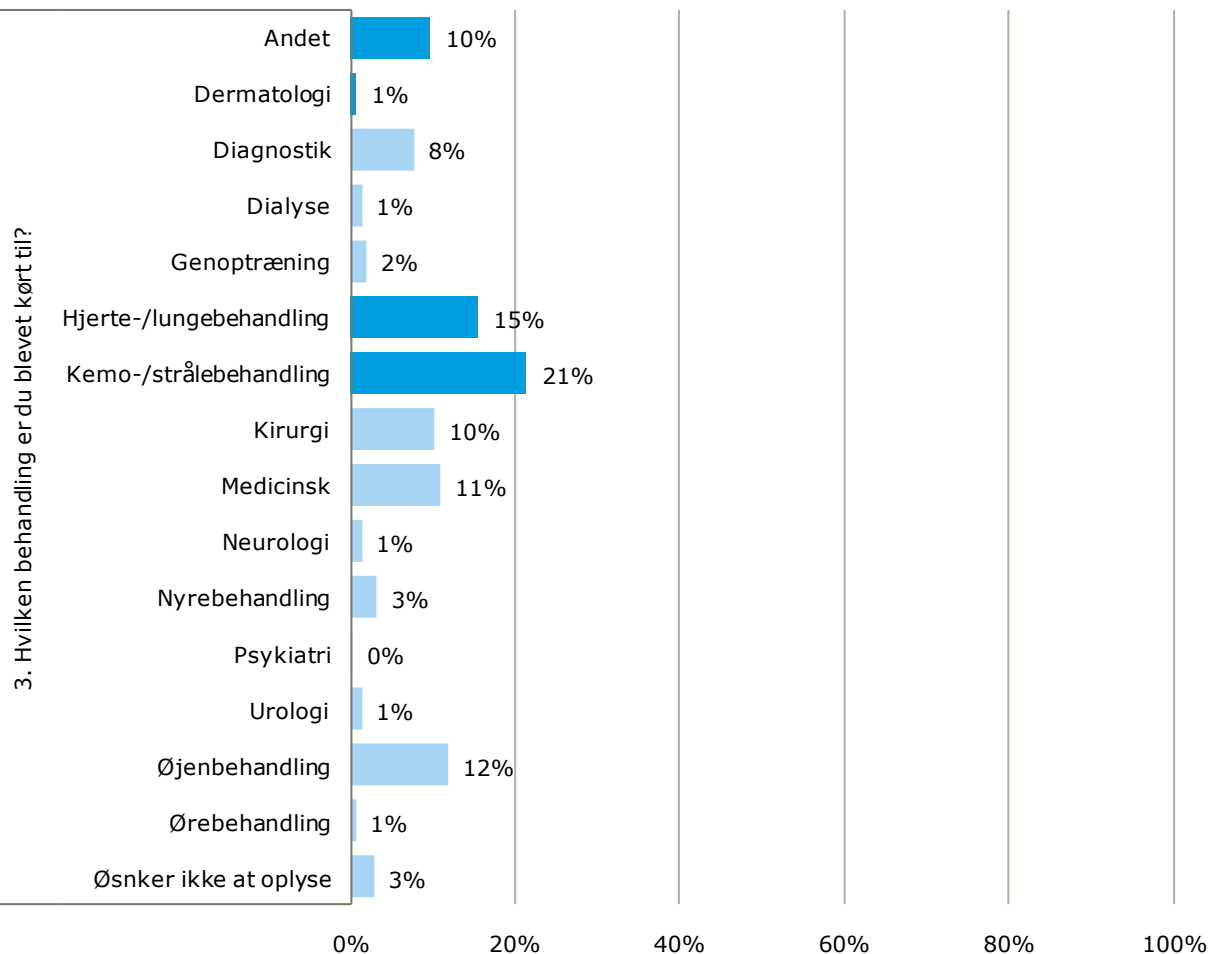
8% bliver kørt til Diagnostik



15% af patienterne bliver kørt til Hjerte-/lungebehandling, 21% til Kemo-/strålebehandling, 10% til Kirurgi og 11% til Medicinsk



12% bliver kørt til Øjenbehandling



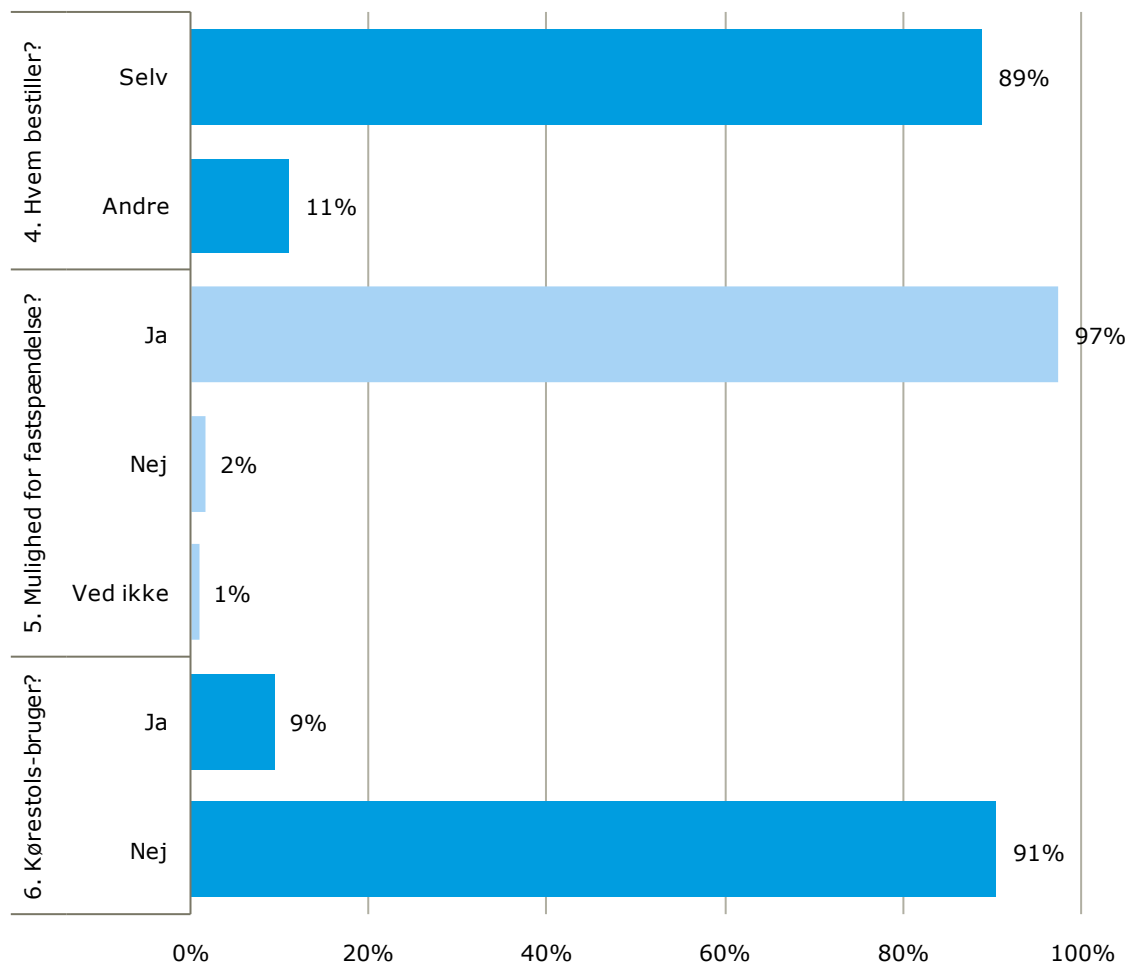
# DELTAGERNES BAGGRUNDSDATA

## KORT OM DIG OG DINE KØRSELSBEHOV TIL BEHANDLING

89% bestiller selv deres patientbefordring

97% af patienterne oplever mulighed for at være fastspændt i bilen

9% af patienterne er kørestolsbruger



# SAMMENFATNING

## Formål

- Det er hensigten at anvende resultaterne til at identificere områder, hvor Midttrafik bør gøre en indsats for at forbedre tilfredsheden med den siddende patientbefordring.
- Midttrafik har opsat et internt mål om, at mindst 85% af patienterne skal være tilfredse eller meget tilfredse med den siddende patientbefordring.

## Resumé

- Stor generel tilfredshed blandt patienterne med den siddende patientbefordring i Midttrafik. 97% er tilfreds eller meget tilfreds, hvilket vil sige, at Midttrafik har nået deres interne mål om mindst 85% tilfredse eller meget tilfredse patienter. Den høje tilfredshed gør sig ligeledes gældende på samtlige områder på tværs af de forskellige baggrundsoplysninger.
- 56% af patienterne kender ikke til informationsmaterialet fra Region Midtjylland, men ud af de resterende 44% er der stor tilfredshed med informationsmaterialet.
- Ligeledes stor tilfredshed med bestillingen på kørselskontoret (tlf. 70 23 62 48), hvor den høje tilfredshed især gør sig gældende ift. medarbejdernes venlighed og vejledning ved bestilling.
- Blandt de 28% af patienterne, som har oplevet forsinket bil, er tilfredsheden med venligheden og informationen ved forsinket bil særligt høj. En stor andel af patienterne kan ikke vurdere tilfredsheden med ventetiden i telefonen ved forsinket bil og Midttrafiks henvendelse til patienterne ved forsinket bil, men for de resterende patienter er tilfredsheden lidt mindre end for de øvrige forhold.

# SAMMENFATNING

- Hvad angår præcisionen ved afhentning og ankomst er patienterne i særlig grad tilfredse med afhentningstidspunktet ift. det aftalt, hvorimod tilfredsheden er mindre ift. ventetiden fra endt behandling.
- Patienterne er i høj grad tilfredse med samtlige forhold vedrørende chaufføren og ligeledes med rejsen i form af rengøringen i bilen og dens indretning og komfort.
- Samlet vidner undersøgelsen om, at Midttrafik fremadrettet primært bør fokusere på at øge tilfredsheden med præcisionen ved afhentning og ankomst, da det er det område, som har størst betydning for patienterne, men samtidig vurderes lavt. Mere konkret kan Midttrafik med fordel fokusere deres indsats på ventetiden fra endt behandling til afhentning.
- Sekundært kan Midttrafik med fordel rette fokus på at arbejde med deres styrke i form af at opretholde den høje tilfredshed med chaufføren og rejsen. Ved at arbejde med styrkerne kan den samlede tilfredshed vedligeholdes og evt. forbedres.

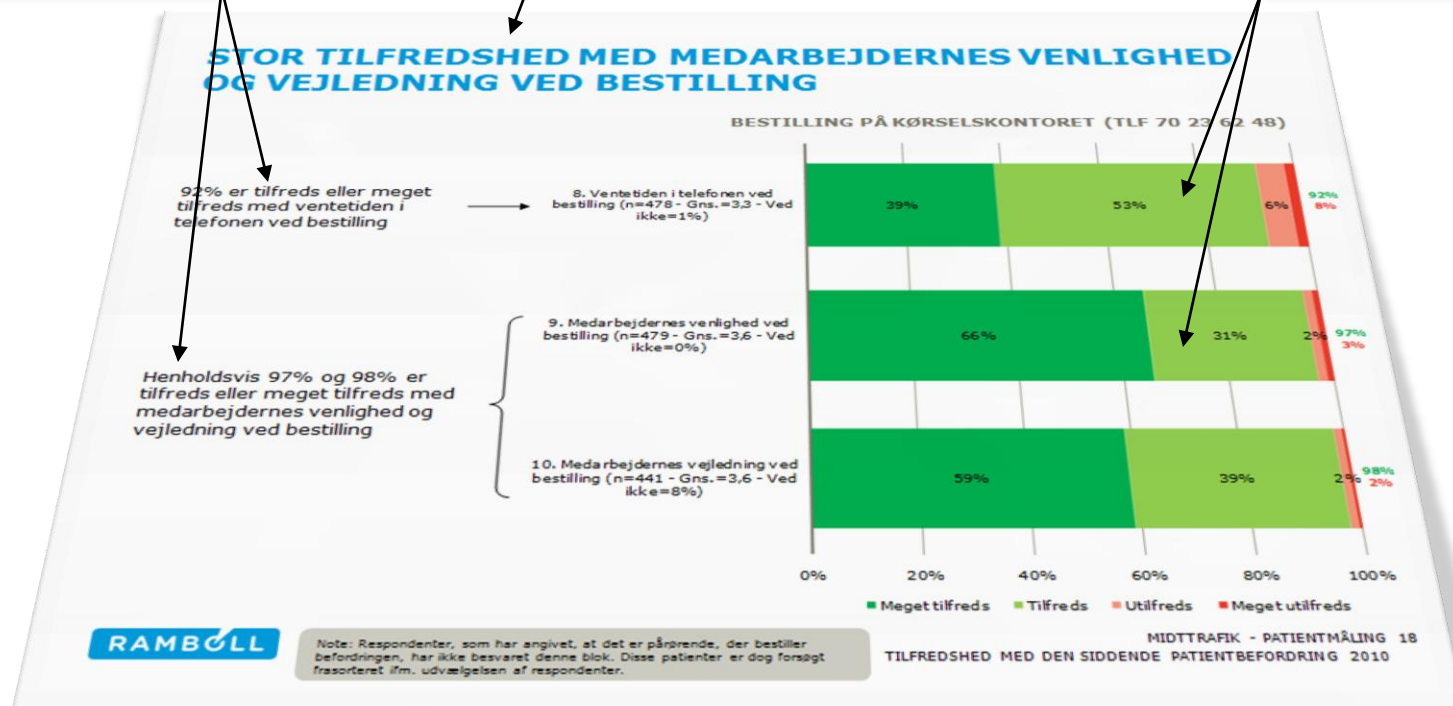


# LÆSEVEJLEDNING

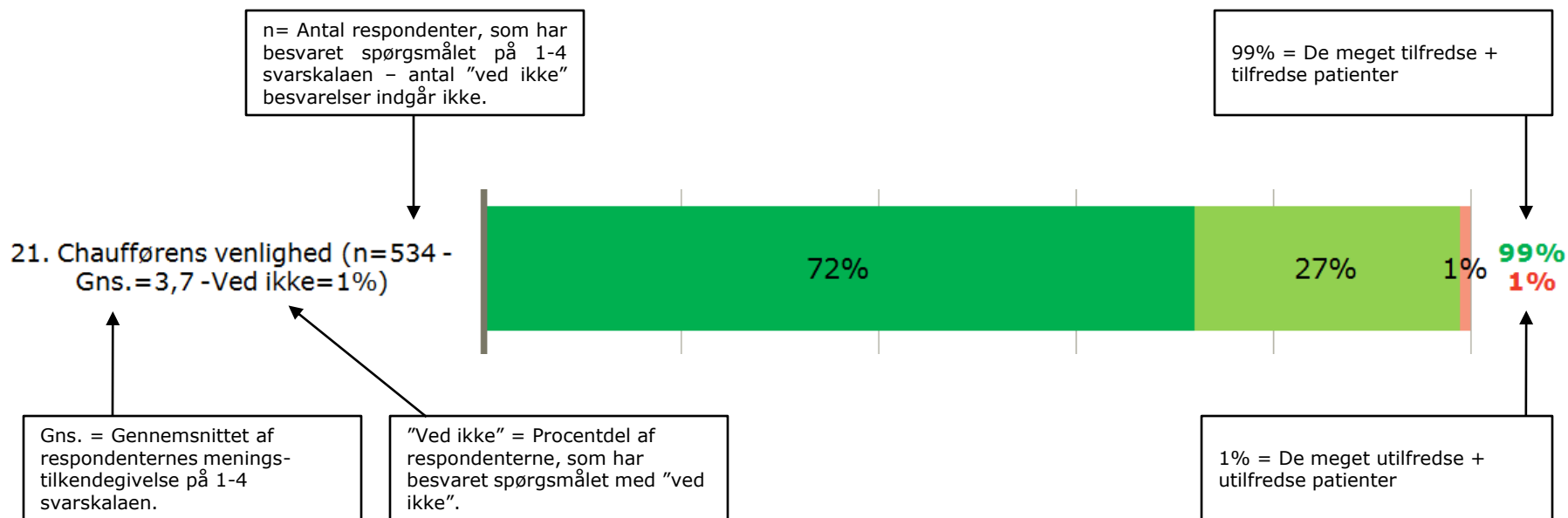
01. Kort konklusion på de vigtigste resultater.

02. Kort tekst der, mere detaljeret, beskriver de væsentligste resultater.

03. Selve figuren. Denne kan læses, hvis man ønsker fuld detaljeringsgrad.



# LÆSEVEJLEDNING (FORTSAT)



NB! Der kan forekomme en afvigelse på 1% imellem summen af de grønne felter i figuren og det grønne tal til højre for figuren. Dette skyldes afrunding, idet tallet til højre for figuren er beregnet med eksakte tal. Dette gælder ligeledes for de røde felter og det røde tal.

# INDHOLD

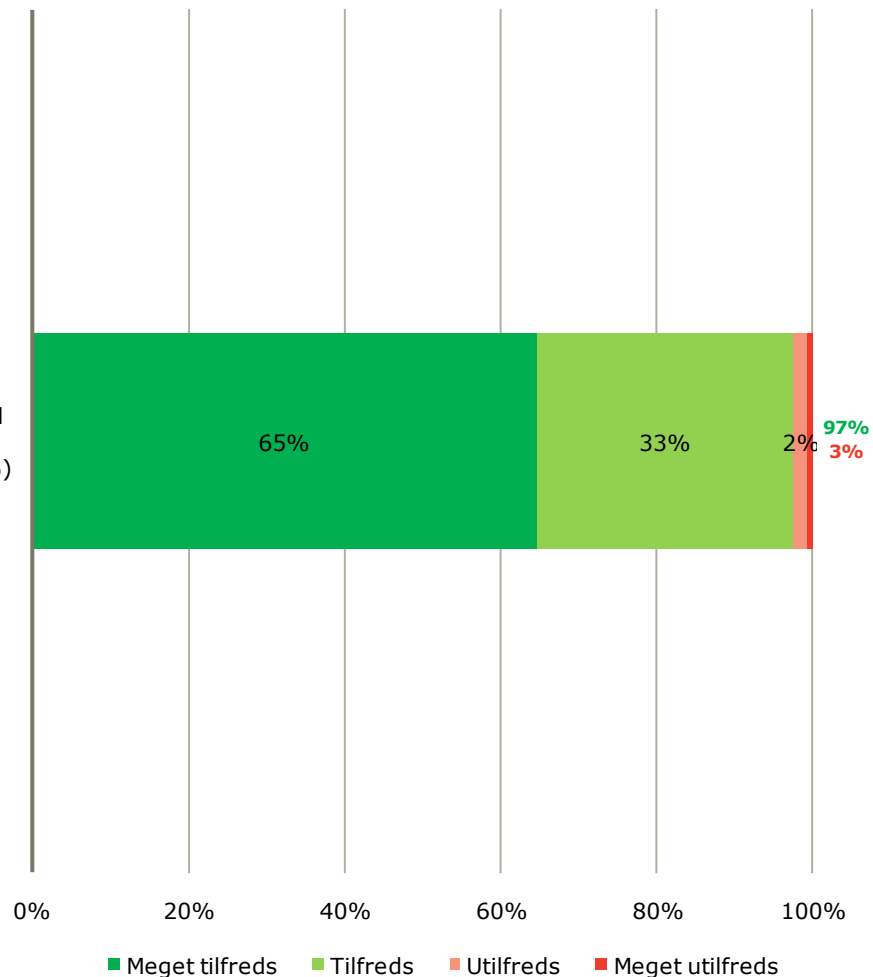
|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 05 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 06 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 07 | Chauffør/rejse   |
| 08 | Prioriteringsmatrice   |

# STOR GENEREL TILFREDSHED MED DEN SIDDENDE PATIENTBEFORDRING I MIDTTRAFIK BLANDT PATIENTERNE

## SAMLET TILFREDSHED

97% af patienterne er generelt tilfredse eller meget tilfredse med den siddende patientbefordring i Midttrafik

27. Hvor tilfreds er du alt i alt med den siddende patientbefordring?  
(n=534 - Gns.=3,6 - Ved ikke=1%)

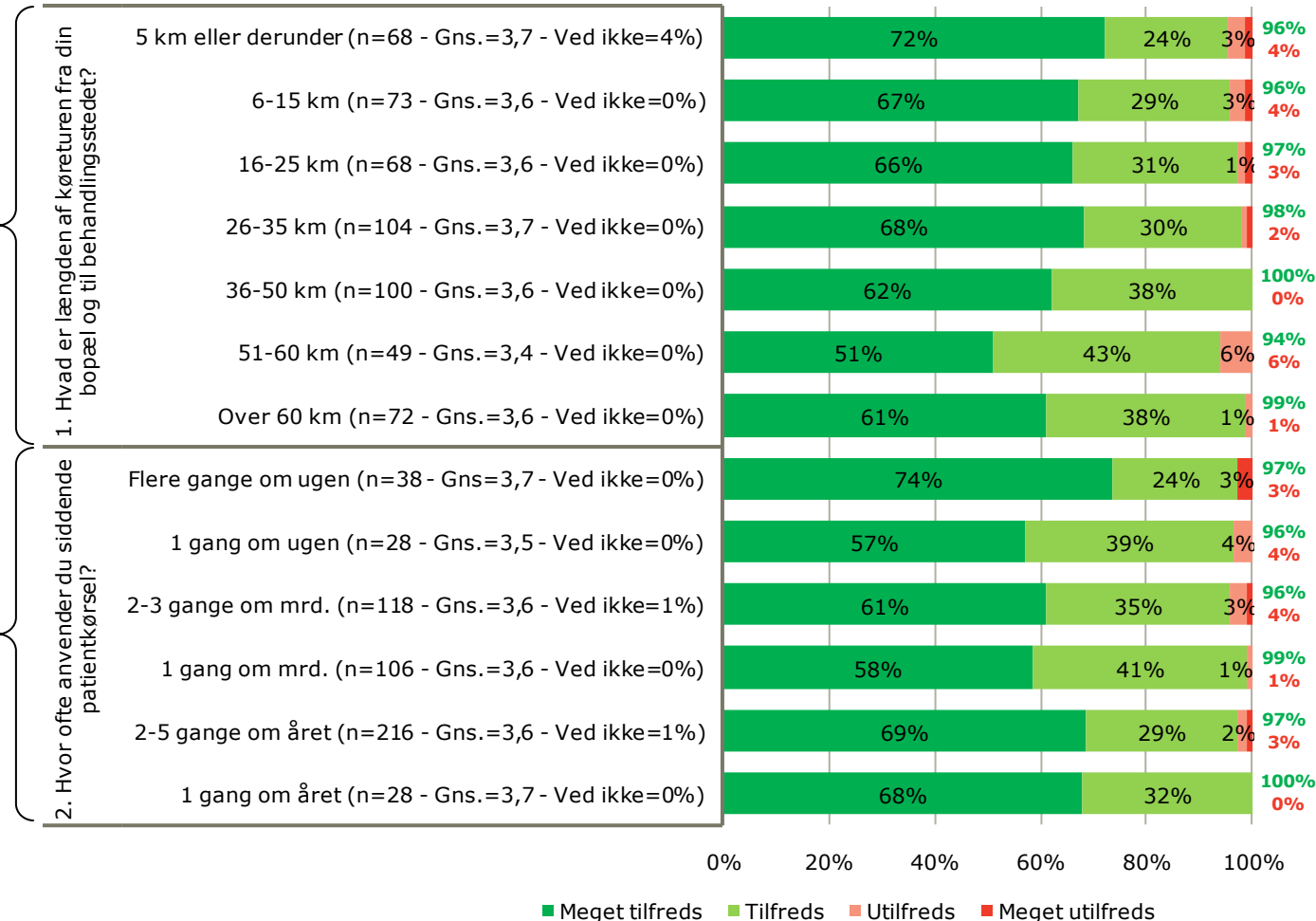


# MINIMALE FORSKELLE I TILFREDSHEDEN PÅ TVÆRS AF LÆNGDEN AF KØRETUREN OG HYPPIGHEDEN AF KØRSLER

## SAMLET TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF BAGGRUND

Minimale forskelle i den generelle tilfredshed på tværs af længden af køreturen med Midttrafiks siddende patientbefordring...

... og på tværs af hyppigheden af kørsler

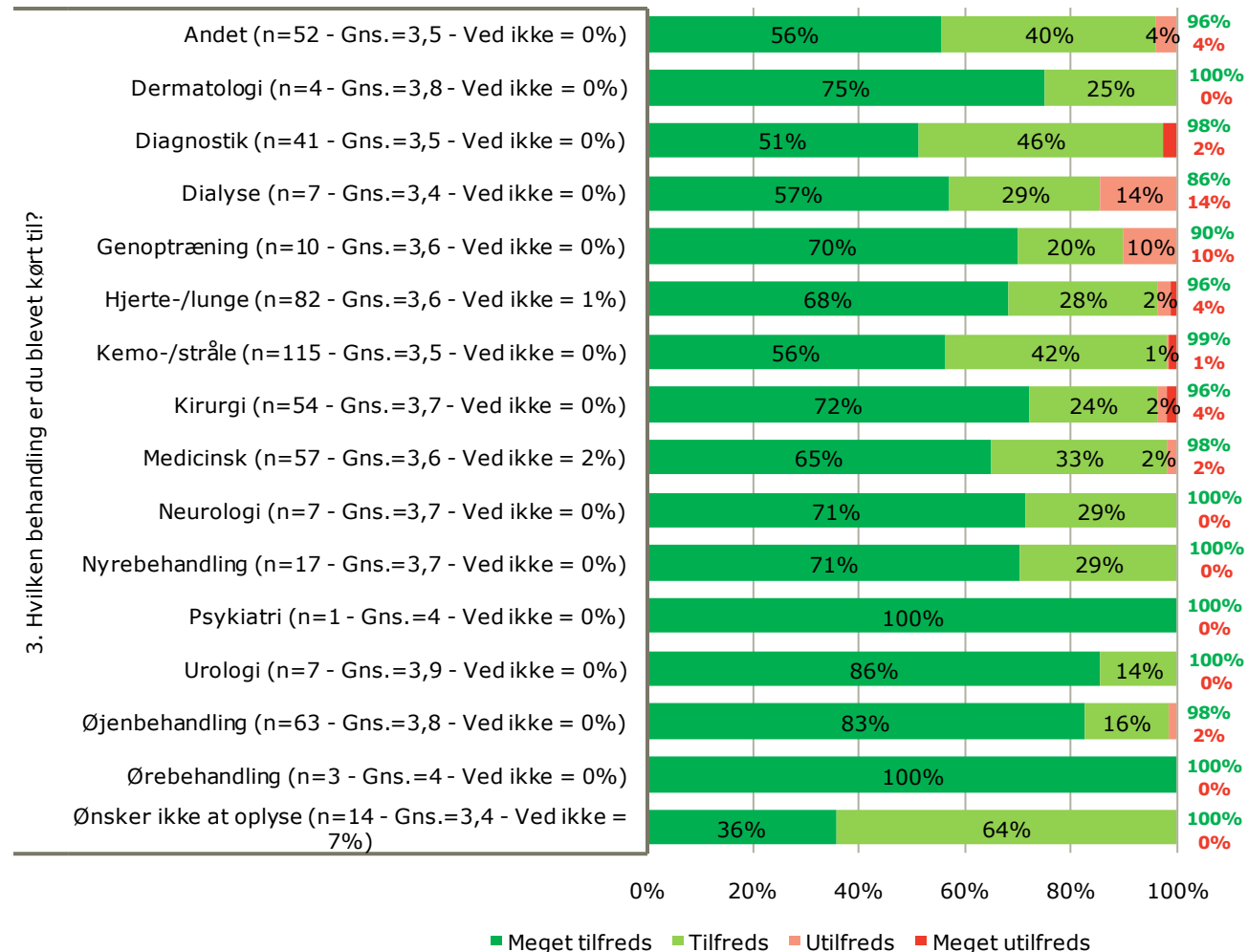


# STOR TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF PATIENTERNES BEHANDLINGSTYPE

## SAMLET TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF BAGGRUND

Minimale forskelle i den generelle tilfredshed på tværs af patienternes behandlingstype

3. Hvilken behandling er du blevet kørt til?



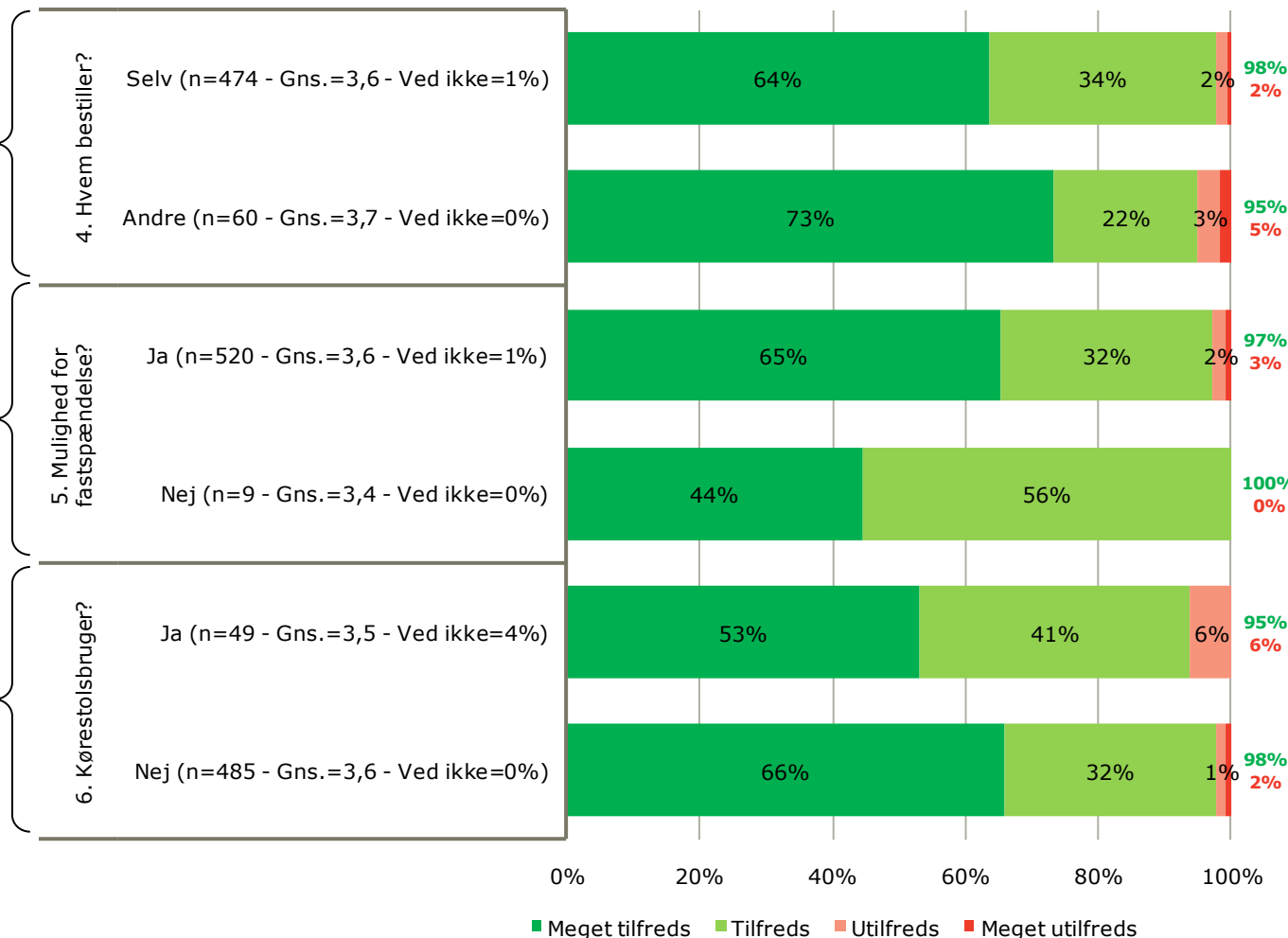
# STØRST TILFREDSHED BLANDT PATIENTER, SOM ER FASTSPÆNDT I BILEN OG DEM, SOM IKKE BRUGER KØRESTOL

## SAMLET TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF BAGGRUND

Mindre forskelle i patienternes tilfredshed afhængig af, om de selv bestiller patientbefordring eller der er andre, som gør det for dem

Større tilfredshed blandt de patienter, som er spændt fast i bilen. Dog er det en lille gruppe, som ikke oplever at være spændt fast

Patienterne, som ikke er kørestolsbruger er marginalt mere tilfredse end de patienter, som benytter kørestol



# INDHOLD

|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 05 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 06 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 07 | Chauffør/rejse   |
| 08 | Prioriteringsmatrice   |

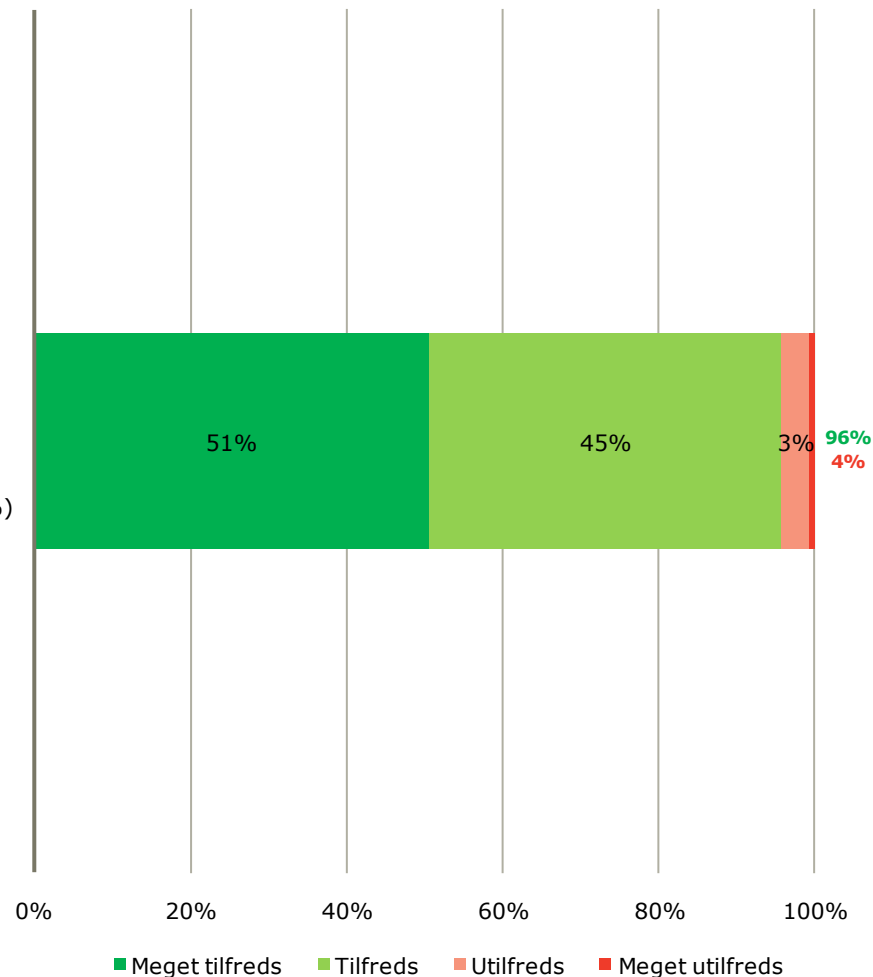


# 96% AF PATIENTERNE ER TILFREDSE ELLER MEGET TILFREDS MED INFORMATIONSMATERIALET FRA REGIONEN

## INFORMATIONSMATERIALE

56% af patienterne kender ikke til informationsmaterialet fra Region Midtjylland, men ud af de resterende 44% er 96% tilfredse eller meget tilfredse med informationsmaterialet

7. Hvor tilfreds er du med det informationsmateriale, Region Midtjylland udleverer vedr. den siddende patientbefordring, i forbindelse med din indkaldelse?  
(n=235 - Gns.=3,5 - Ved ikke=56%)



# INDHOLD

|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 05 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 06 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 07 | Chauffør/rejse   |
| 08 | Prioriteringsmatrice   |

# STOR TILFREDSHED MED MEDARBEJDERNES VENLIGHED OG VEJLEDNING VED BESTILLING

## BESTILLING PÅ KØRSELSKONTORET (TLF 70 23 62 48)

92% er tilfreds eller meget tilfreds med ventetiden i telefonen ved bestilling



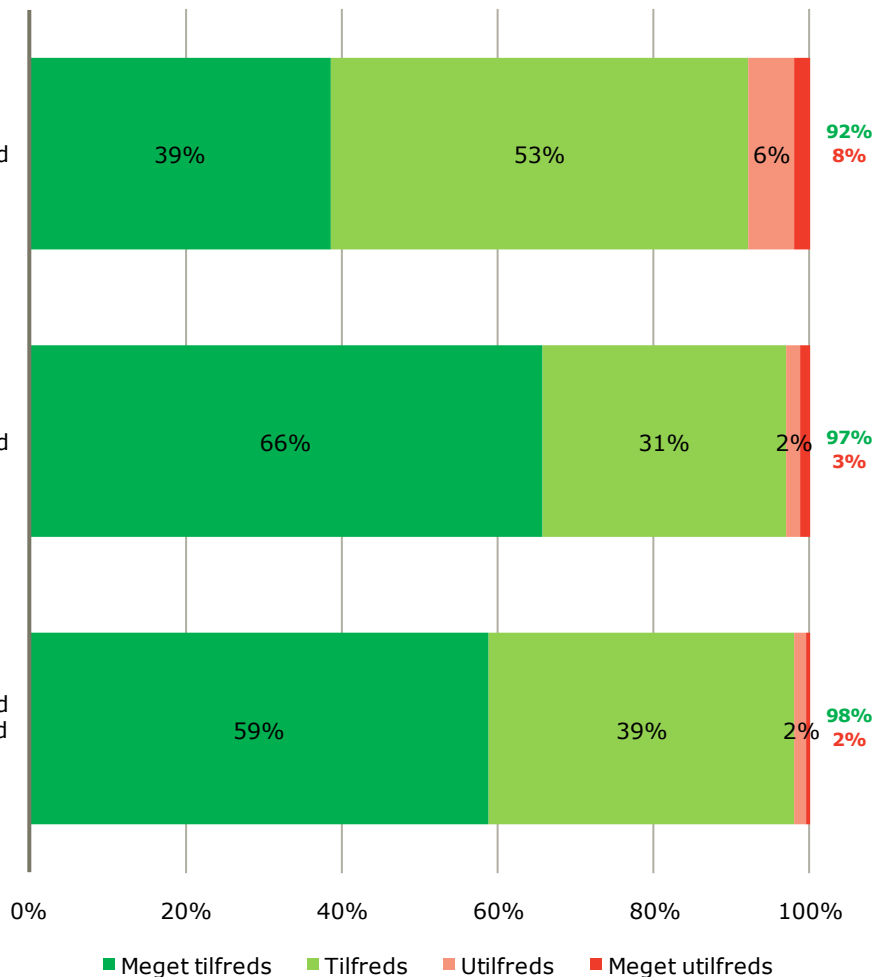
8. Ventetiden i telefonen ved bestilling (n=478 - Gns.=3,3 - Ved ikke=1%)

Henholdsvis 97% og 98% er tilfreds eller meget tilfreds med medarbejdernes venlighed og vejledning ved bestilling



9. Medarbejdernes venlighed ved bestilling (n=479 - Gns.=3,6 - Ved ikke=0%)

10. Medarbejdernes vejledning ved bestilling (n=441 - Gns.=3,6 - Ved ikke=8%)



# INDHOLD

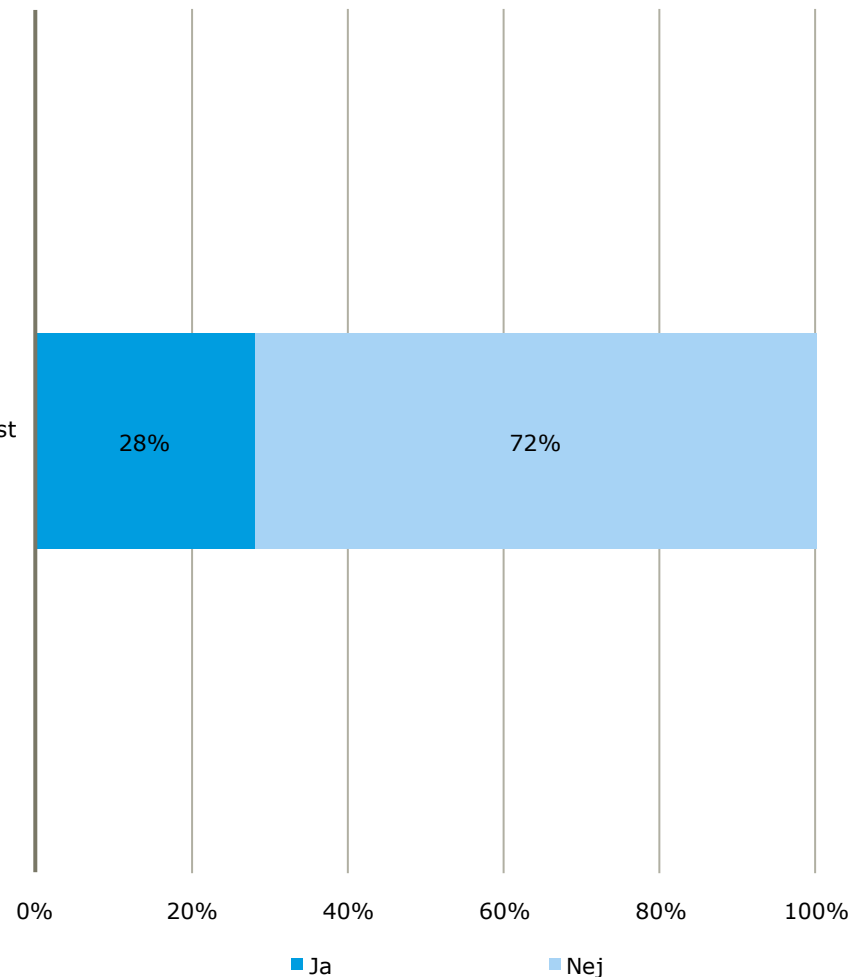
|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 05 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 06 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 07 | Chauffør/rejse   |
| 08 | Prioriteringsmatrice   |

# 28% AF PATIENTERNE HAR OPLEVET FORSINKET BIL

## SERVICEN HOS MIDTTRAFIK NÅR DU RINGER VED FORSINKET BIL

28% af patienterne har oplevet forsinket bil imod 72%, som aldrig har oplevet forsinket bil

11. Har du oplevet forsinket ankomst af en bil? (n=537)



# TILFREDSHED M. VENLIGHEDEN OG INFORMATIONEN VED FORSINKET BIL, MINDRE TILFREDSHED M. VENTETIDEN

## SERVICEN HOS MIDTTRAFIK NÅR DU RINGER VED FORSINKET BIL

Henholdsvis 9% og 29% kan ikke vurdere forholdene, men af de resterende patienter er 89% og 83% af patienterne tilfredse eller meget tilfredse med medarbejdernes venlighed og informationen ved forsinket bil

12. Medarbejdernes venlighed ved forsinket bil (n=140 - Gns.=3,3 - Ved ikke=9%)

13. Den information du får, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil (n=110 - Gns.=3,1 - Ved ikke=29%)

Ventetiden i telefonen ved forsinket bil kan ikke vurderes af 30%, men af de resterende 70% er 74% tilfreds eller meget tilfreds

14. Ventetiden i telefonen, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil (n=109 - Gns.=2,9 - Ved ikke=30%)

Hele 45% kender ikke til Midttrafiks kontakt ved forsinket bil. Dog er 71% af de resterende patienter tilfredse eller meget tilfredse hermed

15. Midttrafiks kontakt til dig, når en bil bliver forsinket (n=84 - Gns.=2,8 - Ved ikke=45%)



Note: Respondenter, som har angivet, at de ikke har oplevet forsinket bil, har ikke besvaret denne blok af spørgsmål.

# INDHOLD

|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 05 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 06 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 07 | Chauffør/rejse   |
| 08 | Prioriteringsmatrice   |

# TILFREDS M. AFHENTNINGSTIDSPUNKT IFT. AFTALT, MINDRE TILFREDS M. VENTETID FRA ENDT BEHANDLING

88% af patienterne er tilfredse eller meget tilfredse med det aftalte afhentningstidspunkt ved bestilling

16. Det aftalte afhentningstidspunkt, som du får ved bestilling (n=532 - Gns.=3,3 - Ved ikke=1%)

Stor tilfredshed med afhentningstidspunktet ift. det aftalte, hvor 96% er tilfredse eller meget tilfredse

17. Dit afhentningstidspunkt i forhold til det aftalte (n=534 - Gns.=3,5 - Ved ikke=1%)

83% er tilfreds eller meget tilfreds med ventetiden fra ankomst til behandling

18. Ventetiden fra ankomst til behandling (n=530 - Gns.=3,1 - Ved ikke=1%)

29% er utilfreds eller meget utilfreds med ventetiden fra endt behandling til afhentning – kun 71% er tilfreds eller meget tilfreds

19. Ventetiden fra endt behandling til afhentning (n=533 - Gns.=2,9 - Ved ikke=1%)

## PRÆCISION VED AFHENTNING OG ANKOMST





# INDHOLD

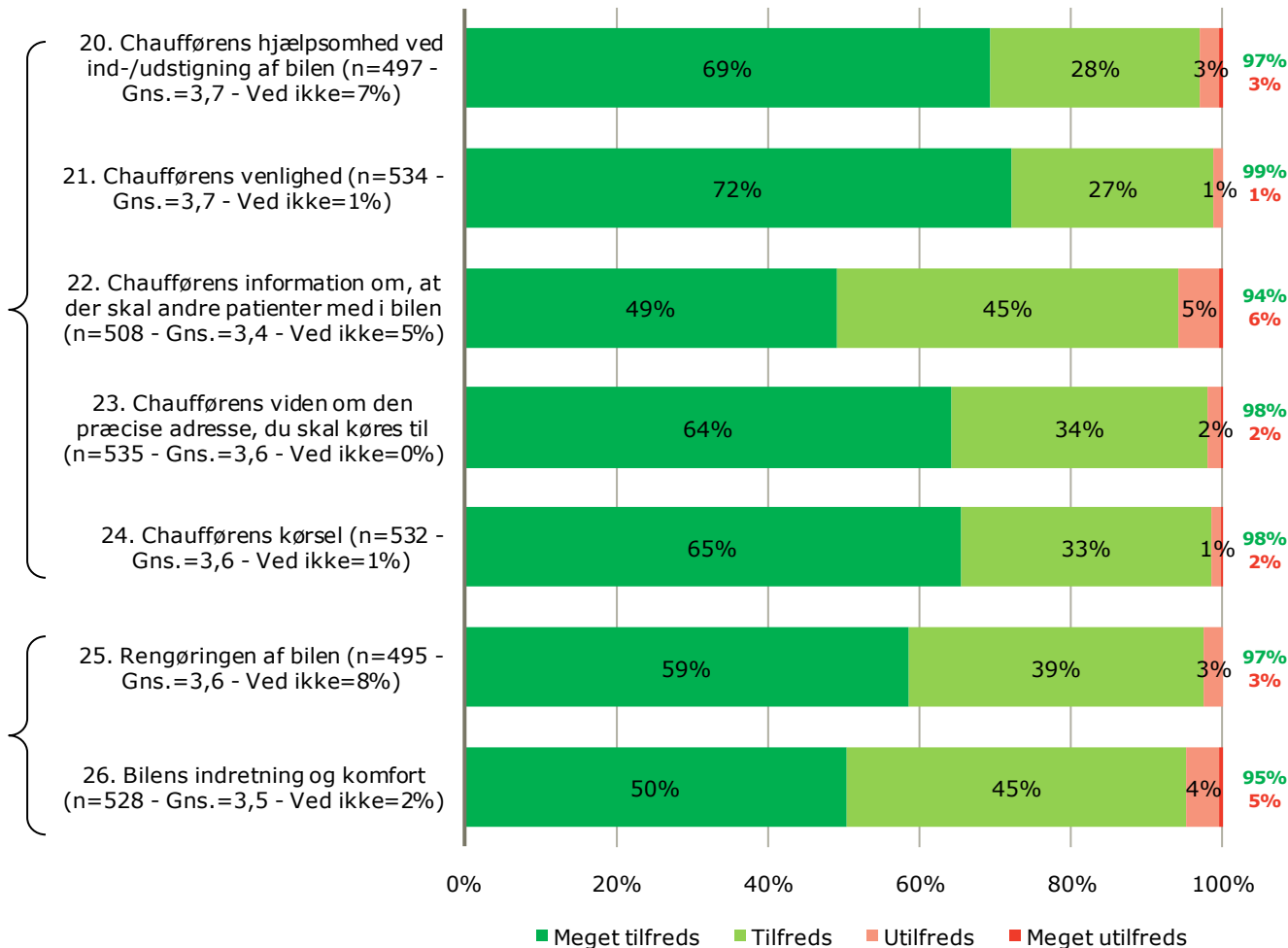
|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 05 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 06 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 07 | Chauffør/rejse   |
| 08 | Prioriteringsmatrice   |

# STOR TILFREDSHED M. CHAUFFØREN GENERELT OG RENGØRINGEN I BILEN OG DENS INDRETNING OG KOMFORT

## CHAUFFØR/REJSE

Stor tilfredshed med chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning, venligheden, informationen om andre opsamlinger, viden om ankomstadressen og kørslen – tilfredshed på 94% eller over for samtlige forhold

Henholdsvis 97% og 95% af patienterne er tilfreds eller meget tilfreds med rengøringen af bilen samt dens indretning og komfort



# INDHOLD

|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 05 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 06 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 07 | Chauffør/rejse   |
| 08 | Prioriteringsmatrice   |

# METODE TIL IDENTIFIKATION AF DE VIGTIGSTE FOKUSOMRÅDER

## Udgangspunkt

- For at styrke patienternes samlede tilfredshed, er det optimalt at sætte ind på de områder, som har størst betydning, og som patienterne samtidig vurderer relativt negativt. Det er her, man opnår den største effekt.

## Metode:

- Via en statistisk faktoranalyse identificeres et antal underliggende dimensioner i datamaterialet. Faktoranalyse er et simpelt statistisk værktøj, som bruges til at forenkle fortolkningen af et datamateriale, der indeholder en stor mængde spørgsmål. De mange spørgsmål reduceres til et antal underliggende faktorer, som dannes ud fra korrelationer mellem patienternes besvarelse af spørgsmålene. Faktoranalyse bruges således til at blotlægge, om der eksisterer et "underlæggende" mønster i patienternes besvarelser, og således til at reducere antallet af spørgsmål til få overordnede faktorer.
- I en statistisk regressionsanalyse er det muligt at beregne de forskellige faktorer (faktorerne identificeret i faktoranalysen) betydning for respondenternes samlede tilfredshed. Dette giver et mål for, hvilke faktorer der betyder meget for respondenternes tilfredshed, og hvilke, der har mindre betydning for tilfredsheden.
- Betydningen sammenholdes efterfølgende med respondenternes vurdering (tilfredshed) på samme områder i en såkaldt prioriteringsmatrice.
- Model og prioriteringsmatrice illustreres på de efterfølgende sider.

# VEJLEDNING TIL TOLKNING AF PRIORITERINGSMATRICE

## **Udfordringer (lav tilfredshed og høj betydning):**

Ved at arbejde med udfordringerne opnås umiddelbart den største positive effekt på den samlede tilfredshed.

## **Styrker (høj tilfredshed og høj betydning):**

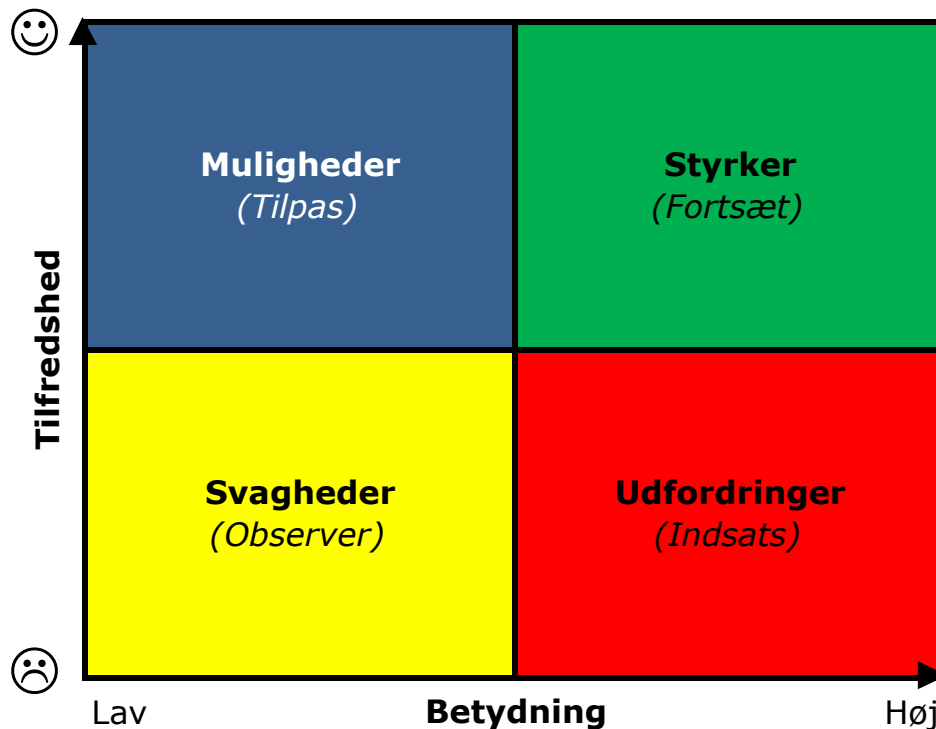
Ved at arbejde med styrkerne kan den samlede tilfredshed vedligeholdes og evt. forbedres.

## **Svagheder (lav tilfredshed og lav betydning):**

Bør observeres, idet området evt. kan blive en fremtidig udfordring, hvis området får større betydning i fremtiden.

## **Muligheder (høj tilfredshed og lav betydning):**

Dette er ikke et oplagt område for forbedringer, idet tilfredsheden i forvejen er høj og området har lav betydning for den samlede tilfredshed.



# PRÆCISION VED AFHENTNING OG ANKOMST SOM PRIMÆR INDSATSOMRÅDE

## Præcision ved afhentning og ankomst:

Tilfredsheden med præcisionen ved afhentning og ankomst er relativt lav, men har en tilsvarende høj betydning for den samlede patienttilfredshed.

## Chauffør/rejse:

Tilfredsheden med chaufføren og forholdene under kørslen er høj og området har desuden stor betydning for patienterne.

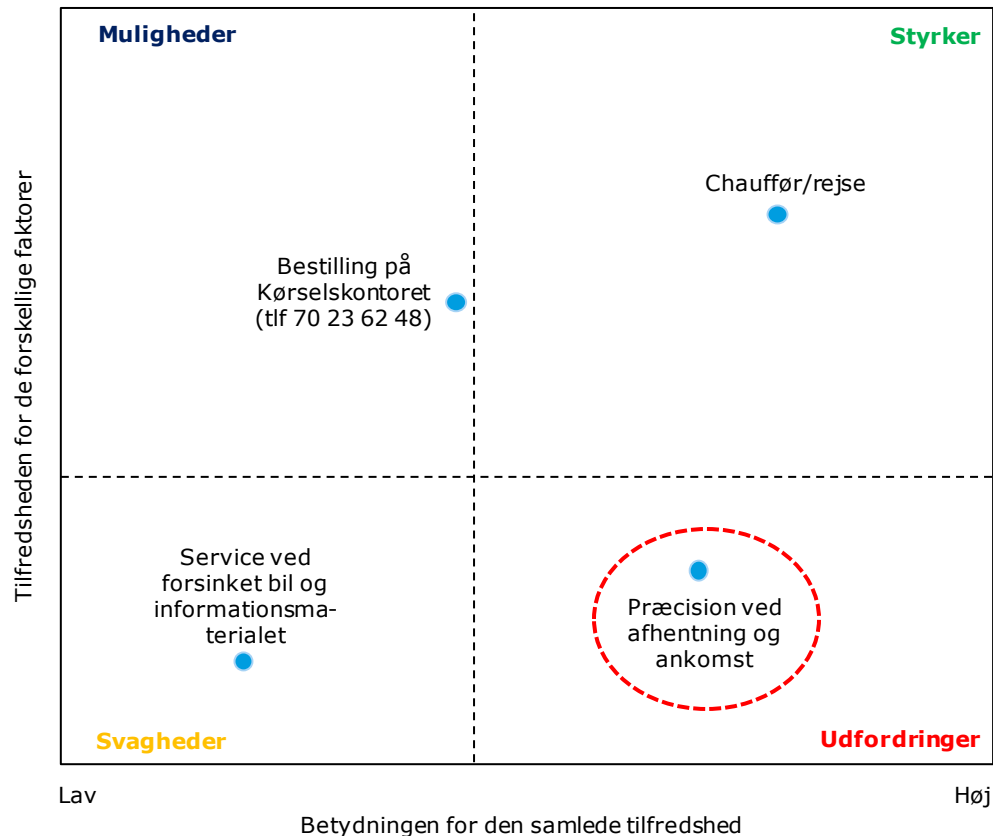
## Service ved forsinket bil og informationsmateriale:

Tilfredsheden med servicen ved forsinket bil og informationsmaterialet vurderes relativt lavt af patienterne, men har en tilsvarende lav betydning.

## Bestilling på Kørselskontoret (tlf. 70236248):

Der er høj tilfredshed med forholdene vedrørende bestillingen på Kørselskontoret, men området har relativt lav betydning for den samlede patienttilfredshed.

HVAD KAN PRIORITERES MED HENBLIK PÅ AT FREMME PATIENTERNES OVERORDNEDE TILFREDSHED?



# FOKUS PÅ VENTETIDEN FRA ENDT BEHANDLING TIL AFHENTNING IFT. PRÆCISION V. AFHENTNING OG ANKOMST

HVAD KAN PRIORITERES MED HENBLIK PÅ AT FREMME PATIENTERNES OVERORDNEDE TILFREDSHED?

## **19. Ventetiden fra endt behandling til afhentning:**

Tilfredsheden med ventetiden fra endt behandling til afhentning er relativt lav, men har en tilsvarende relativ høj betydning for den samlede patienttilfredshed.

## **17. Dit afhentningstidspunkt i forhold til det aftalte:**

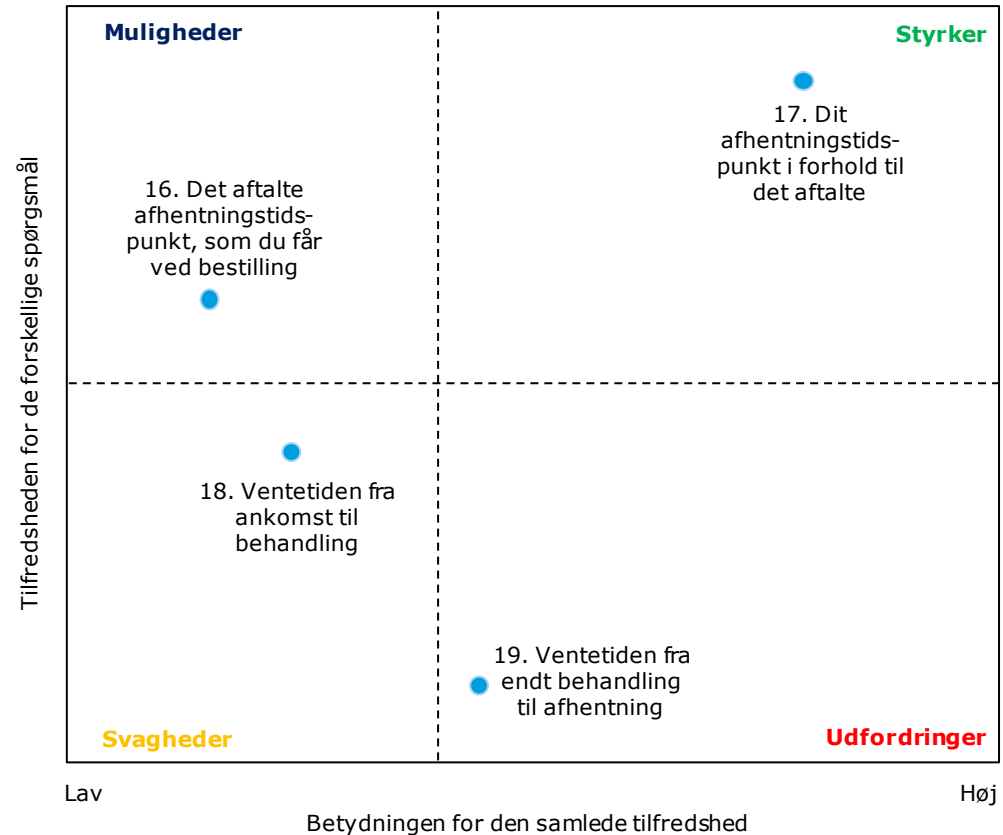
Tilfredsheden med afhentningstidspunktet ift. det aftalte er høj og området har desuden stor betydning for patienterne.

## **18. Ventetiden fra ankomst til behandling:**

Tilfredsheden med ventetiden fra ankomst til behandling vurderes relativt lavt af patienterne, men har en tilsvarende lav betydning.

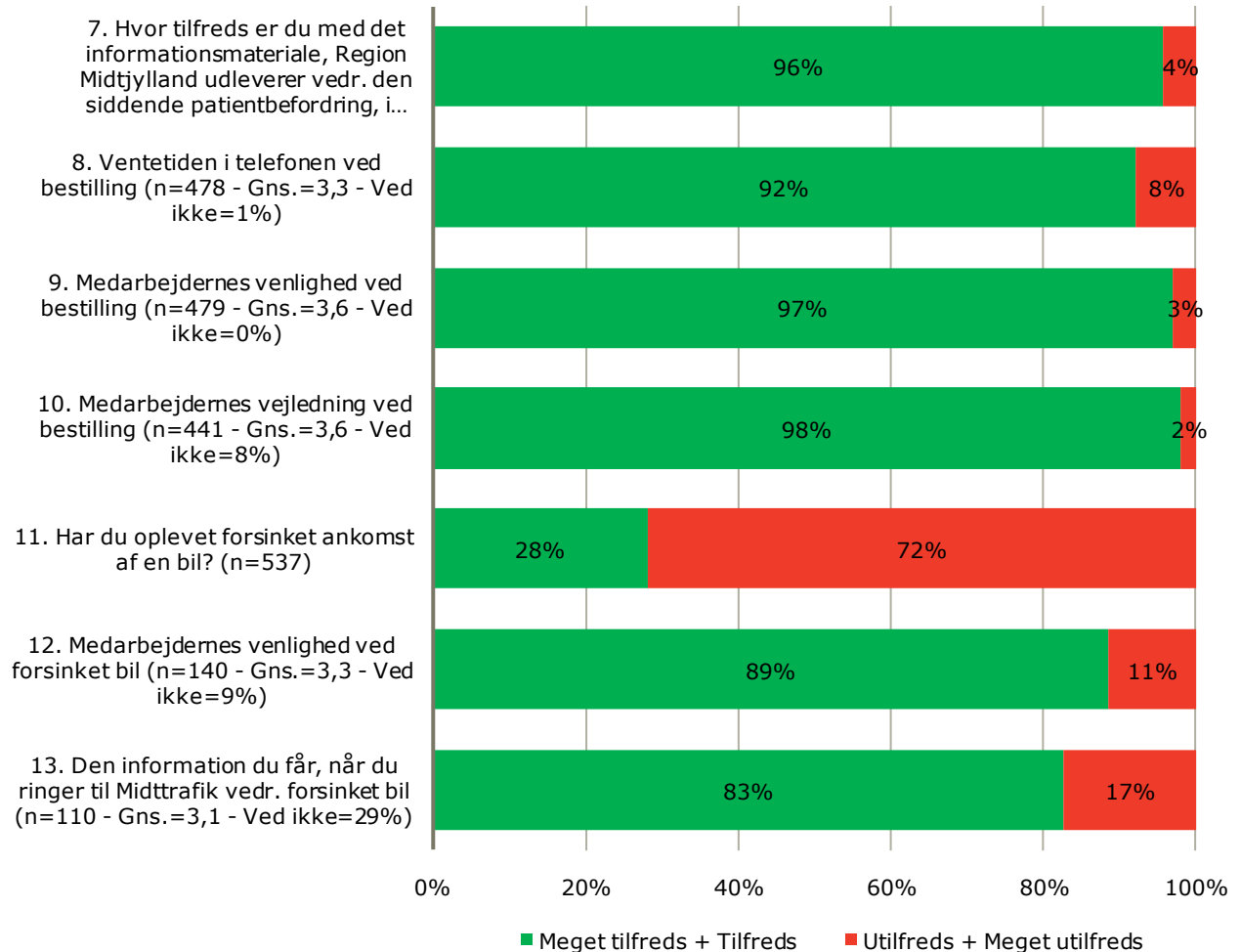
## **16. Det aftalte afhentningstidspunkt, som du får ved bestilling:**

Der er høj tilfredshed med afhentningstidspunktet, som fås ved bestilling, men området har relativt lav betydning for den samlede patienttilfredshed.



# BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

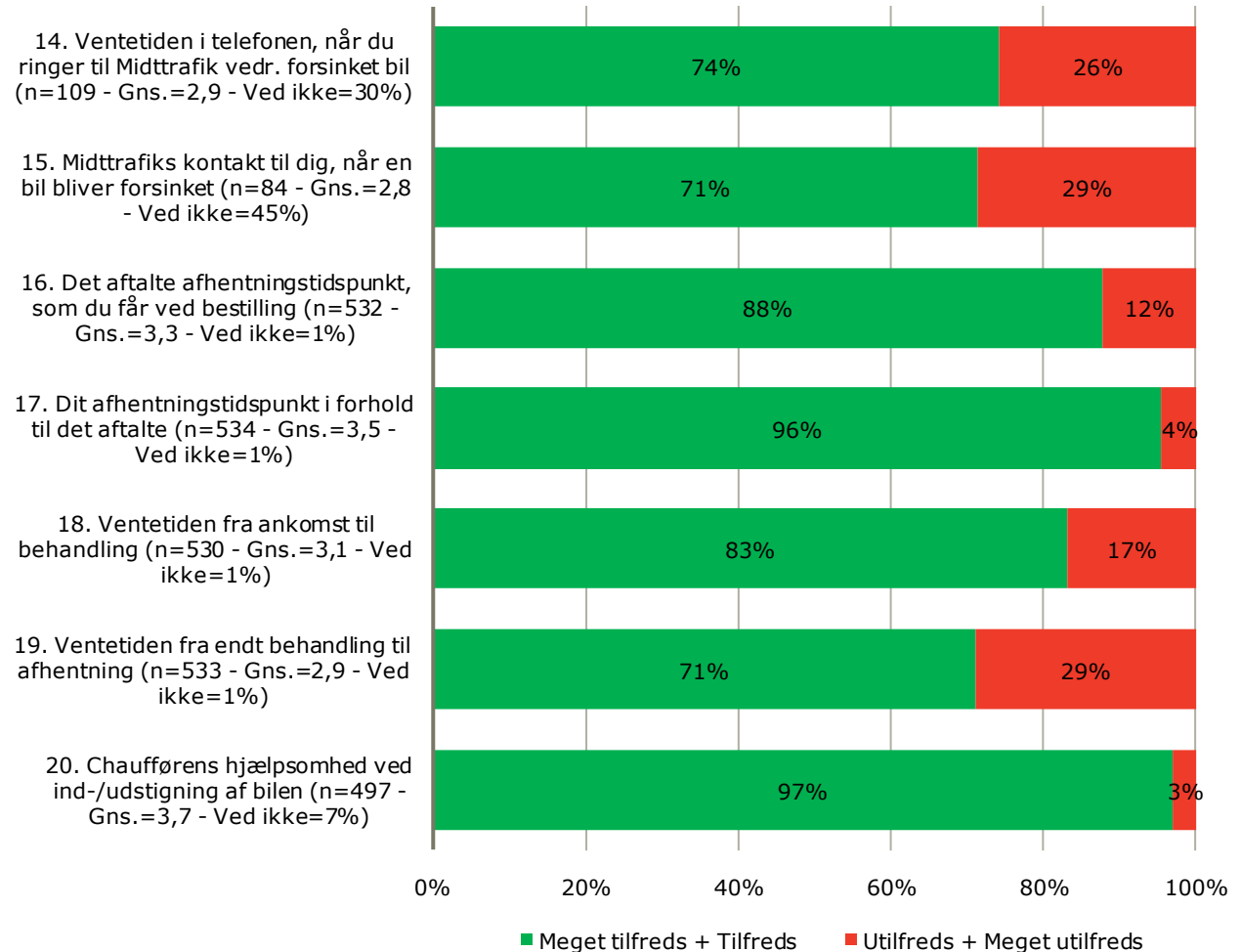
## TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL





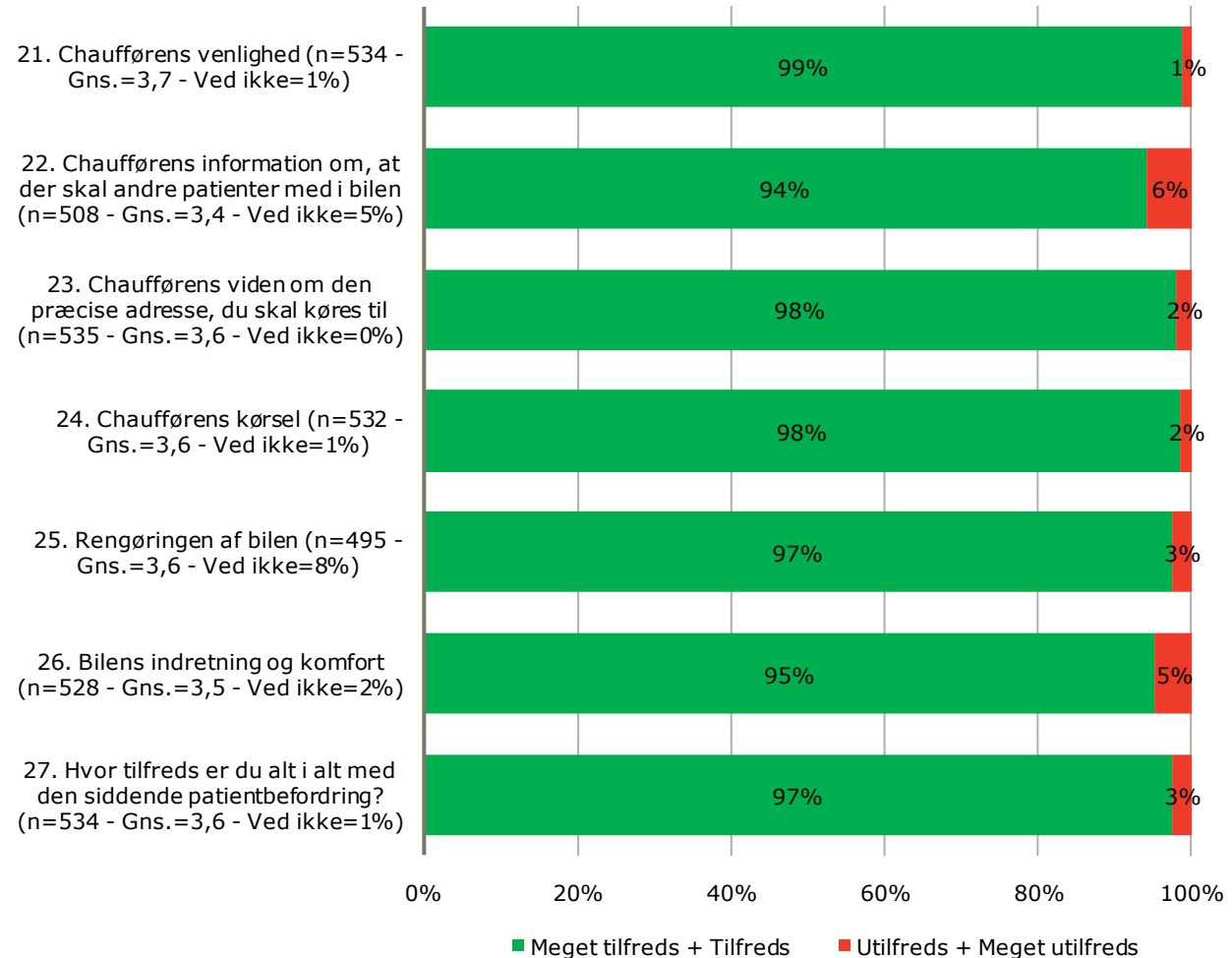
# BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

## TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL



# BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

## TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL



*Århus, 6. august 2010*

**Baggrundsbilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 13. august 2010 kl. 9.30  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 7  
Bilag nr. 2**



**MIDTTRAFIK 2010**

**UNDERSØGELSE AF TILFREDSHEDEN MED  
DEN SIDDENDE PATIENTBEFORDRING  
(PERSONALE)**

**RAMBOLL**

 **midttrafik**

# INDHOLD

|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på turbestilling.dk   |
| 05 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 06 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 07 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 08 | Chauffør/rejse   |
| 09 | Prioriteringsmatrice   |

## Indledning

- Denne rapport præsenterer resultaterne af sygehuspersonalets vurdering af den siddende patientbefordring i Midttrafik.
- Undersøgelsen er planlagt gennem et samarbejde mellem Region Midtjylland, Midttrafik og Rambøll Management Consulting (herefter kaldt Rambøll). Rambøll har efterfølgende varetaget undersøgelsens dataindsamling, analyse og rapportering.

## Undersøgelsens respondentgrundlag

- Region Midtjylland og Midttrafik har i samarbejde identificeret de afdelinger på de forskellige sygehuse i regionen, som benytter patientbefordring, hvilket således udgør respondentgrundlaget i undersøgelsen. På baggrund heraf er der blevet udtrukket i alt 272 afdelinger, som alle benytter Midttrafiks siddende patientbefordring. I alt 172 afdelinger har valgt at deltage i undersøgelsen.

# DATAINDSAMLING

## Dataindsamling

- De udtrukne afdelinger modtog en skriftlig invitation til at deltage i undersøgelsen, hvor afdelingens leder blev bedt om at videregive spørgeskemaet til den person i afdelingen, som varetager bestillingen af patientbefordringen. I invitationen blev sygehuspersonalet opfordret til at udfylde spørgeskemaet på internettet eller returnere det vedlagte papirskema. Invitationen blev sendt tirsdag den 6. april 2010, og dataindsamlingen blev afsluttet mandag den 26. april 2010.

## Svarprocent og frafald

- Undersøgelsens endelige rensede svarprocent er 64%, hvoraf 18% besvarede via internettet og 46% returnerede det fremsendte papirskema. Ud af de oprindelige 272 respondenter er 3 respondenter udtaget fra datagrundlaget, idet det udsendte brev ikke kunne leveres på den anførte adresse. Således er det totale antal respondenter 269, hvor ud af 172 personer har deltaget i undersøgelsen.

## Statistisk usikkerhed

- Der er overordnet set en statistisk usikkerhed på ca.  $\pm 0,03$  (1-4-skalaen). Ved sammenligning af resultater skal der altså være en forskel på 0,06 ( $2 \cdot 0,03$ ) for at forskellen med 95% sikkerhed er signifikant. Er dette tilfældet, vil det sige, at man på baggrund af de 172 besvarelser med 95% sikkerhed kan konkludere, at forskellen gør sig gældende for samtlige sygehuspersonale i Region Midtjylland, der benytter Midttrafiks patientbefordring.

# DELTAGERNES BAGGRUNDSDATA

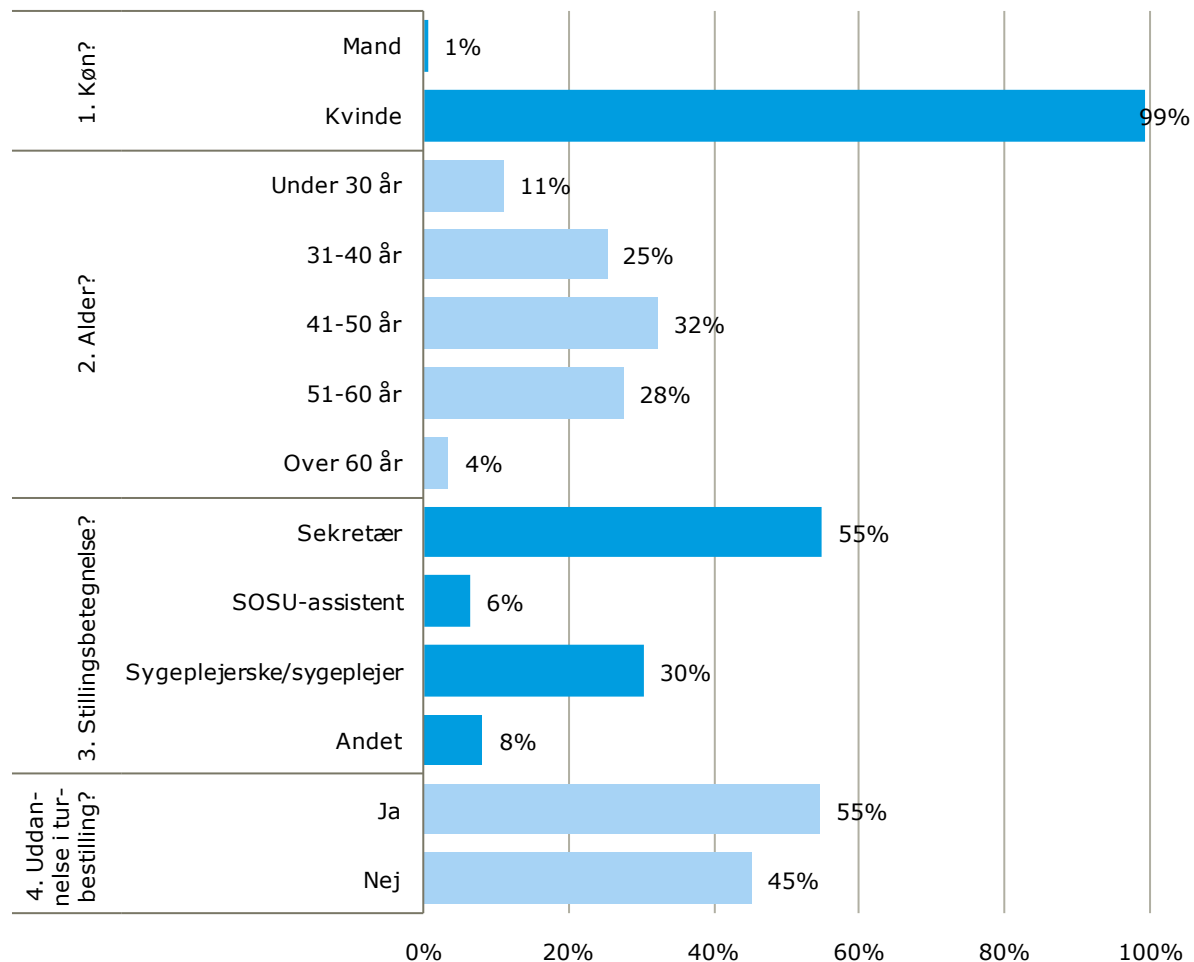
## KORT OM DIG

99% af sygehuspersonalet er kvinder

Relativt stor spredning i personalets alder

55% af personalet er sekretærer, 6% er SOSU-assistent, 30% er sygeplejerske/sygeplejer og 8% har anden stillingsbetegnelse

55% af personalet har modtaget Midttrafiks uddannelse i turbestilling.dk





# SAMMENFATNING

## Formål

- Det er hensigten at anvende resultaterne til at identificere områder, hvor Midttrafik bør gøre en indsats for at forbedre tilfredsheden med den siddende patientbefordring.

## Resumé

- Stor generel tilfredshed blandt sygehuspersonalet med den siddende patientbefordring i Midttrafik, hvor 92% er tilfreds eller meget tilfreds. Den høje tilfredshed gør sig ligeledes gældende på samtlige områder på tværs af de forskellige baggrundsoplysninger.
- 28% af personalet kender ikke til informationsmaterialet fra Region Midtjylland, men ud af de resterende 72% er der stor tilfredshed med informationsmaterialet.
- Tilsvarende er der stor tilfredshed med turbestilling.dk hvad angår Midttrafiks uddannelse heri. Ligeledes stor tilfredshed med brugervenligheden på turbestilling.dk, som er uafhængig af, hvorvidt personalet har modtaget uddannelse i brugen af turbestilling.dk.
- Tilfredshed med bestillingen på kørselskontoret (tlf. 70 23 62 48) gør sig især gældende ift. medarbejdernes venlighed og vejledning ved bestilling, hvorimod tilfredsheden er mindre hvad angår ventetiden i telefonen.
- Blandt de 70% af personalet, som har oplevet forsinket bil, er tilfredsheden med venligheden og informationen ved forsinket bil særligt høj. Tilfredsheden med ventetiden i telefonen ved forsinket bil er dog væsentligt lavere. En stor andel af personalet kan ikke vurdere tilfredsheden med Midttrafiks henvendelse til dem ved forsinket bil, men for det resterende personale er tilfredsheden hermed tilsvarende lav.

# SAMMENFATNING

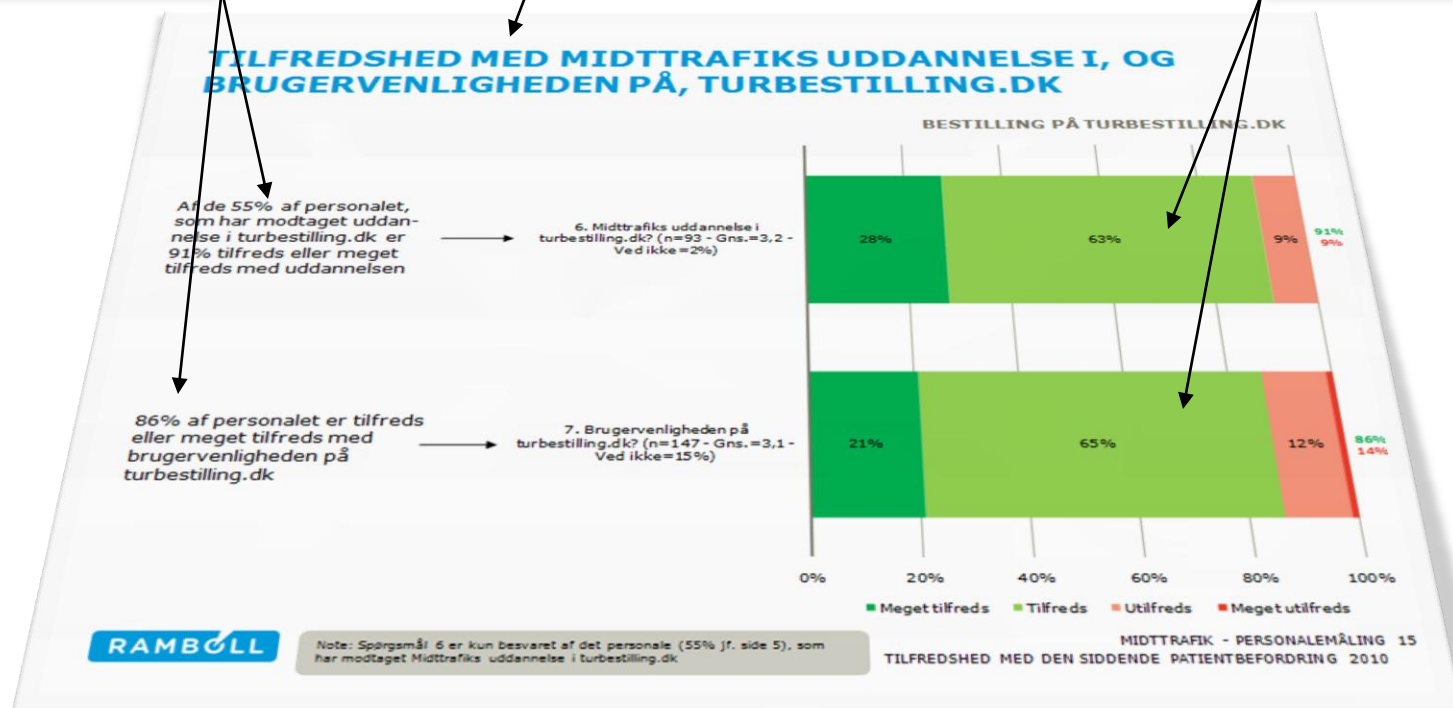
- Hvad angår præcisionen ved afhentning og ankomst er personalet i særlig grad tilfreds med det aftalte og faktiske afhentningstidspunkt, hvorimod tilfredsheden med patienternes ankomsttidspunkt ift. behandling er lidt mindre.
- Stor tilfredshed blandt personalet med chaufførens venlighed. Lidt mindre klar omkring, hvorvidt det opleves, at chaufføren bærer synligt "ID".
- Samlet vidner undersøgelsen om, at Midttrafik fremadrettet primært bør fokusere på at øge tilfredsheden med bestillingen på kørselskontoret, da det er det område, som har størst betydning for personalet, men samtidig vurderes lavt.
- Sekundært kan Midttrafik med fordel rette fokus på at arbejde med deres styrke i form af at opretholde den høje tilfredshed med bestilling på turbestilling.dk, informationsmaterialet og chaufførens venlighed. Ved at arbejde med styrkerne kan den samlede tilfredshed vedligeholdes og evt. forbedres.

# LÆSEVEJLEDNING

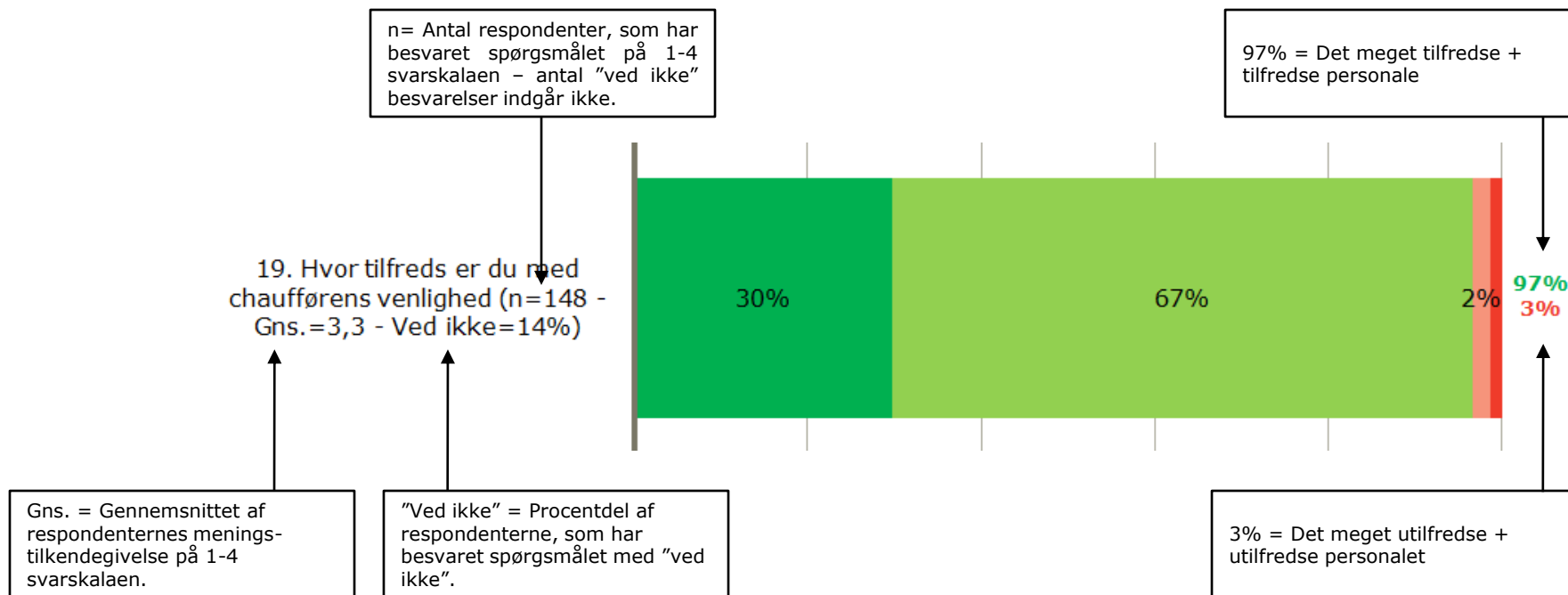
01. Kort konklusion på de vigtigste resultater.

02. Kort tekst der, mere detaljeret, beskriver de væsentligste resultater.

03. Selve figuren. Denne kan læses, hvis man ønsker fuld detaljeringsgrad.



# LÆSEVEJLEDNING (FORTSAT)



NB! Der kan forekomme en afvigelse på 1% imellem summen af de grønne felter i figuren og det grønne tal til højre for figuren. Dette skyldes afrunding, idet tallet til højre for figuren er beregnet med eksakte tal. Dette gælder ligeledes for de røde felter og det røde tal.

# INDHOLD

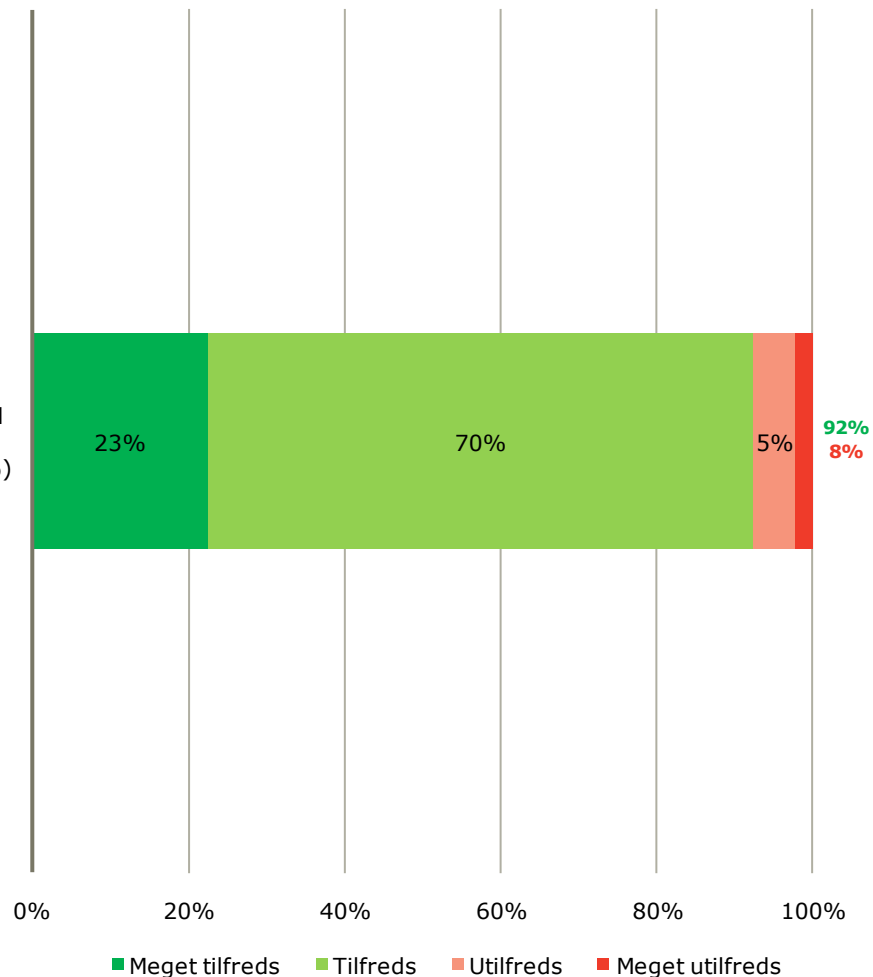
|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på turbestilling.dk   |
| 05 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 06 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 07 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 08 | Chauffør/rejse   |
| 09 | Prioriteringsmatrice   |

# STOR GENEREL TILFREDSHED MED DEN SIDDENDE PATIENTBEFORDRING I MIDTTRAFIK BLANDT PERSONALET

## SAMLET TILFREDSHED

92% af sygehuspersonalet er generelt tilfredse eller meget tilfredse med den siddende patientbefordring i Midttrafik

21. Hvor tilfreds er du alt i alt med den siddende patientbefordring?  
(n=168 - Gns.=3,1 - Ved ikke=2%)



# STØRST TILFREDSHED BLANDT ANSATTE I ALDEREN 31-40 ÅR, OVER 60 ÅR OG BLANDT SYGEPLEJERSKER/PLEJER

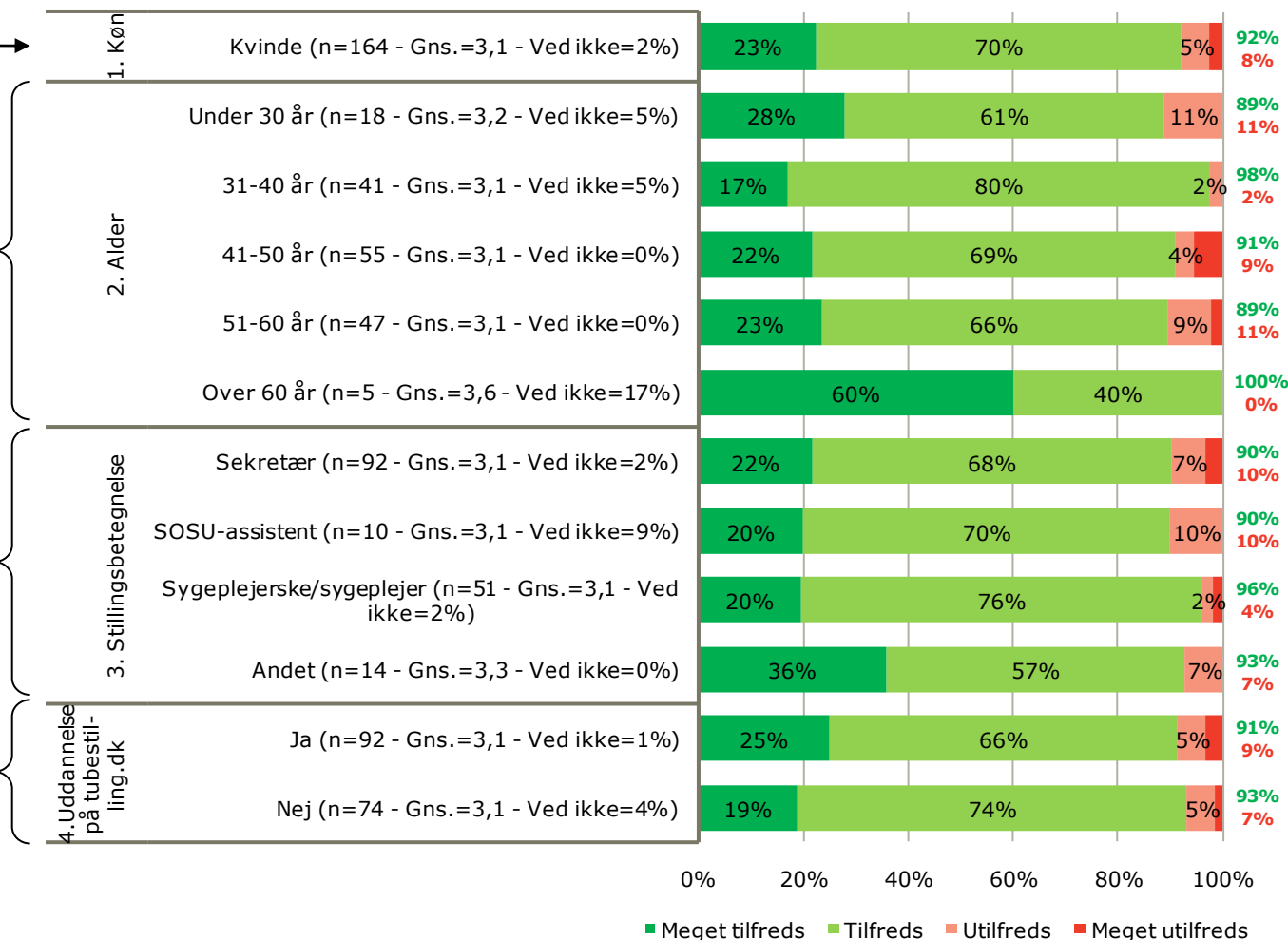
92% af det kvindelige sygehuspersonale er tilfreds eller meget tilfreds

For personalet i alderen 31-40 år og de ansatte over 60 år er der henholdsvis 98% og 100% tilfredse og meget tilfredse. Gruppen med de ansatte over 60 år er dog en lille gruppe

Sygeplejersker/sygeplejer er de mest tilfredse med 96% tilfredse og meget tilfredse

Mindre forskelle i personalets tilfredshed afhængig af, hvorvidt der er modtaget uddannelse i turbestilling.dk

## SAMLET TILFREDSHED



# INDHOLD

|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på turbestilling.dk   |
| 05 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 06 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 07 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 08 | Chauffør/rejse   |
| 09 | Prioriteringsmatrice   |

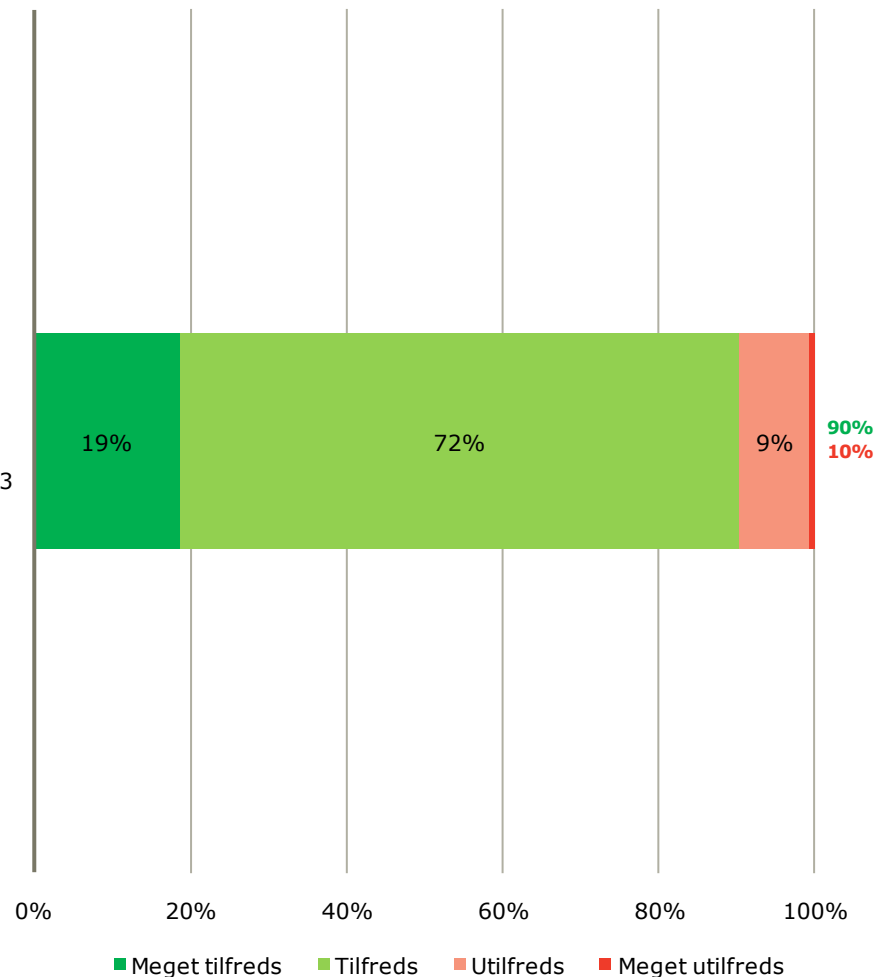


# 90% ER TILFREDSE ELLER MEGET TILFREDSE MED INFORMATIONSMATERIALET UDLEVERET AF REGIONEN

## INFORMATIONSMATERIALE

28% af personalet kender ikke til informationsmaterialet fra Region Midtjylland, men ud af de resterende 72% er 90% tilfredse eller meget tilfredse med informationsmaterialet

5. Hvor tilfreds er du med det informationsmateriale, Region Midtjylland udleverer vedr. den siddende patientbefordring, i forbindelse med indkaldelser? (n=123  
- Gns.=3,1 - Ved ikke=28%)



# INDHOLD

|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på <a href="http://turbestilling.dk">turbestilling.dk</a>   |
| 05 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 06 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 07 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 08 | Chauffør/rejse   |
| 09 | Prioriteringsmatrice   |

# TILFREDSHED MED MIDTTRAFIKS UDDANNELSE I, OG BRUGERVENLIGHEDEN PÅ, TURBESTILLING.DK

Af de 55% af personalet, som har modtaget uddannelse i turbestilling.dk er 91% tilfreds eller meget tilfreds med uddannelsen



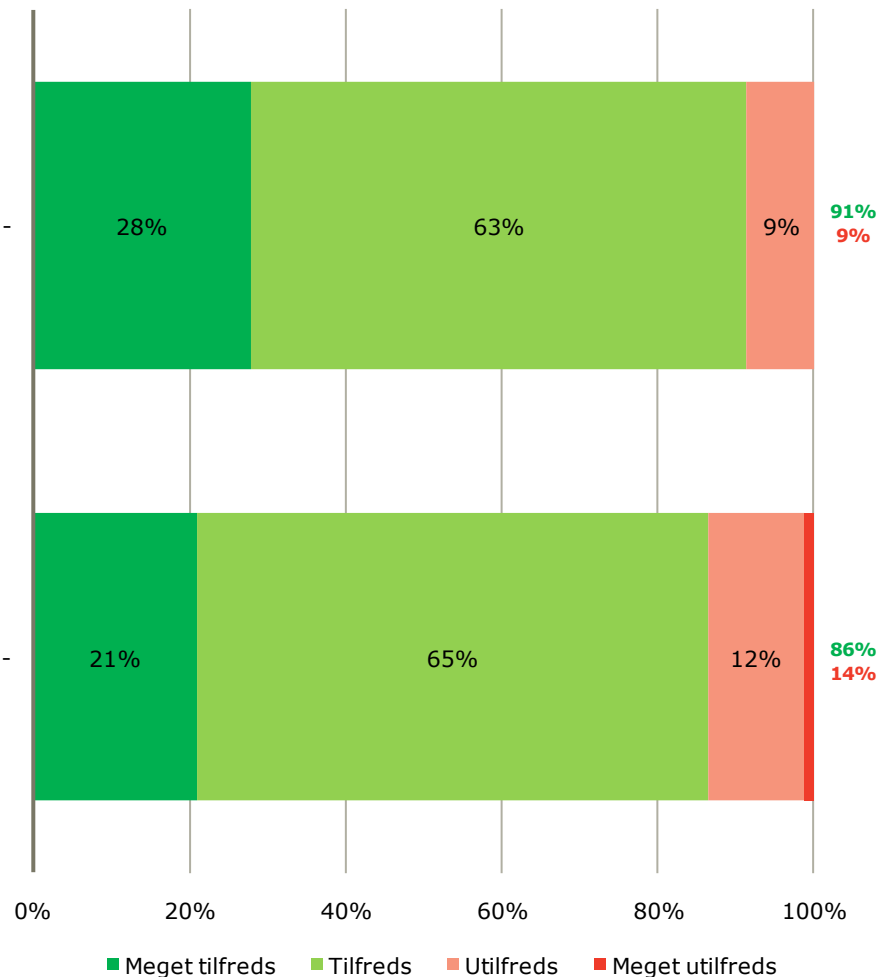
6. Midttrafiks uddannelse i turbestilling.dk? (n=93 - Gns.=3,2 - Ved ikke=2%)

86% af personalet er tilfreds eller meget tilfreds med brugervenligheden på turbestilling.dk



7. Brugervenligheden på turbestilling.dk? (n=147 - Gns.=3,1 - Ved ikke=15%)

## BESTILLING PÅ TURBESTILLING.DK



# TILFREDSHEDEN MED BRUGERVENLIGHEDEN ER UAFHÆNGIG AF, OM MAN HAR MODTAGET UDDANNELSE

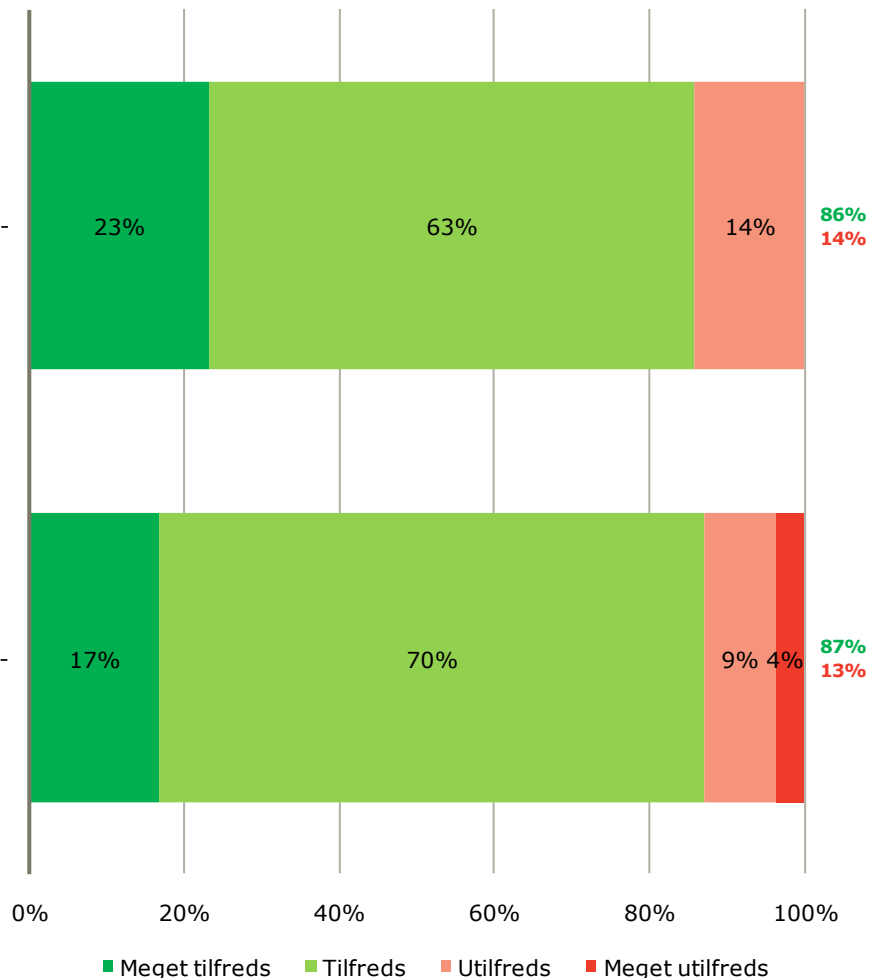
BESTILLING PÅ TURBESTILLING.DK OPDELT PÅ, HVORVIDT MAN HAR MODTAGET UDDANNELSE

86% af personalet, som har modtaget uddannelse i turbestilling.dk, er tilfreds eller meget tilfreds med brugervenligheden...

7. Brugervenligheden på turbestilling.dk? - Ja (n=91 - Gns.=3,1 - Ved ikke=2%)

... hvorimod 87% af det personale, som ikke har modtaget uddannelse i turbestilling.dk, er tilfreds eller meget tilfreds

7. Brugervenligheden på turbestilling.dk? - Nej (n=54 - Gns.=3 - Ved ikke=30%)



# INDHOLD

|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på turbestilling.dk   |
| 05 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 06 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 07 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 08 | Chauffør/rejse   |
| 09 | Prioriteringsmatrice   |

# TILFREDSHED MED VENLIGHEDEN OG VEJLEDNINGEN VED BESTILLING, MINDRE TILFREDSHED MED VENTETIDEN

## BESTILLING PÅ KØRSELSKONTORET (TLF 70 23 62 48)

57% af personalet er tilfreds eller meget tilfreds med ventetiden imod 43% af personalet, som er utilfreds eller meget utilfreds

8. Ventetid i telefonen ved bestilling (n=161 - Gns.=2,6 - Ved ikke=6%)

Henholdsvis 89% og 90% er tilfreds eller meget tilfreds med medarbejdernes venlighed og vejledning ved bestilling

9. Medarbejdernes venlighed ved bestilling (n=157 - Gns.=3,2 - Ved ikke=9%)

10. Medarbejdernes vejledning ved bestilling (n=162 - Gns.=3,1 - Ved ikke=6%)



# INDHOLD

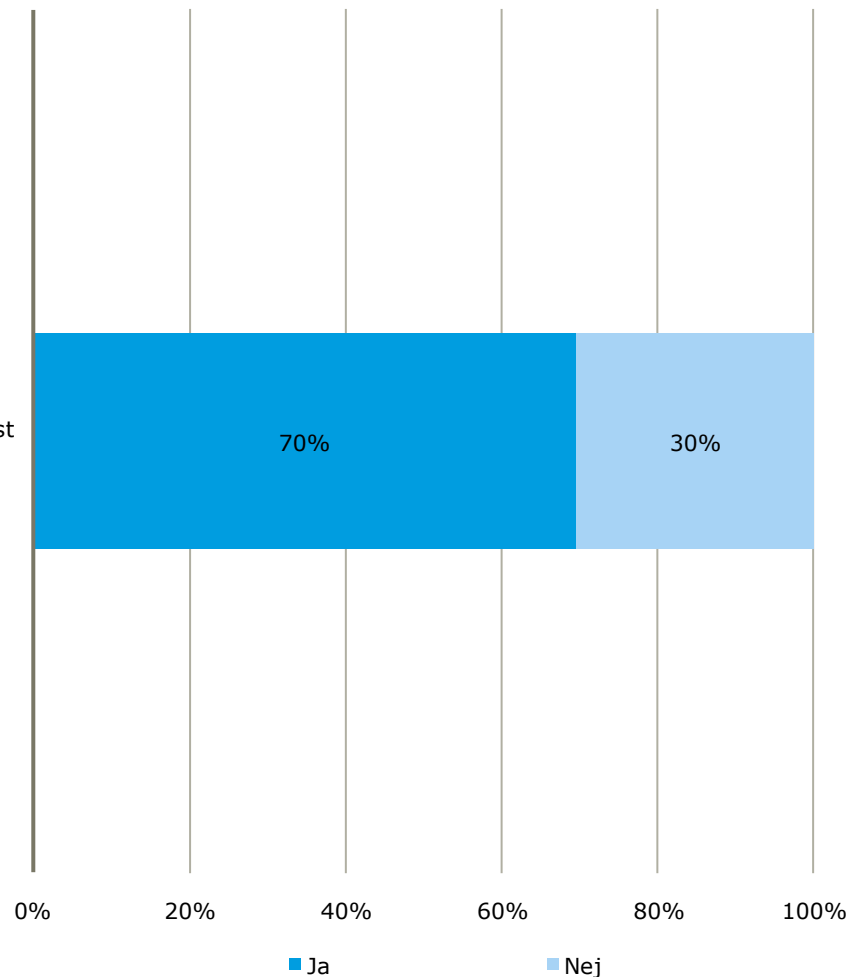
|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på turbestilling.dk   |
| 05 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 06 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 07 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 08 | Chauffør/rejse   |
| 09 | Prioriteringsmatrice   |

# 70% AF SYGEHUSPERSONALET HAR OPLEVET FORSINKET BIL

## SERVICEN VED MIDTTRAFIK NÅR DU RINGER VED FORSINKET BIL

70% af sygehuspersonalet har oplevet forsinket bil imod 30%, som aldrig har oplevet forsinket bil

11. Har du oplevet forsinket ankomst af en bil? (n=171)





# TILFREDSHED M. VENLIGHEDEN OG INFORMATIONEN VED FORSINKET BIL, MINDRE TILFREDSHED M. VENTETIDEN

## SERVICEN VED MIDTTRAFIK NÅR DU RINGER VED FORSINKET BIL

Henholdsvis 88% og 87% af personalet er tilfreds eller meget tilfreds med medarbejdernes venlighed og informationen ved forsinket bil

12. Medarbejdernes venlighed ved forsinket bil (n=113 - Gns.=3,1 - Ved ikke=6%)

13. Den information du får, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil (n=109 - Gns.=3,1 - Ved ikke=9%)

Ventetiden i telefonen ved forsinket bil er 58% tilfreds eller meget tilfreds med – 42% er utilfreds eller meget utilfreds

14. Ventetiden i telefonen, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil (n=110 - Gns.=2,6 - Ved ikke=8%)

27% af personalet kender ikke til forholdene, når Midttrafik tager kontakt vedr. forsinket bil, men ud af de resterende 73% er 45% tilfreds eller meget tilfreds med henvendelsen

15. Midttrafiks kontakt til dig, når en bil bliver forsinket (n=88 - Gns.=2,3 - Ved ikke=27%)



# INDHOLD

|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på turbestilling.dk   |
| 05 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 06 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 07 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 08 | Chauffør/rejse   |
| 09 | Prioriteringsmatrice   |

# TILFREDS M. DET AFTALTE OG FAKTISKE AFHENTNINGS- TIDSPUNKT – MINDRE TILFREDS M. ANKOMSTTIDSPUNKT

92% og 91% af personalet er tilfreds eller meget tilfreds med henholdsvis det aftalte afhentningstidspunkt ved bestilling og afhentningstidspunktet ift. det aftalte

16. Patientens aftalte afhentningstidspunkt ved bestilling (n=153 - Gns.=3,2 - Ved ikke=11%)

17. Patientens afhentningstidspunkt i forhold til det aftalte (n=157 - Gns.=3,2 - Ved ikke=9%)

88% er tilfredse eller meget tilfredse med ankomst tids- punktet ift. behandlingstids- punktet

18. Patientens ankomsttid i forhold til behandlingstidspunkt (n=145 - Gns.=3,1 - Ved ikke=16%)

## PRÆCISION VED AFHENTNING OG ANKOMST



# INDHOLD

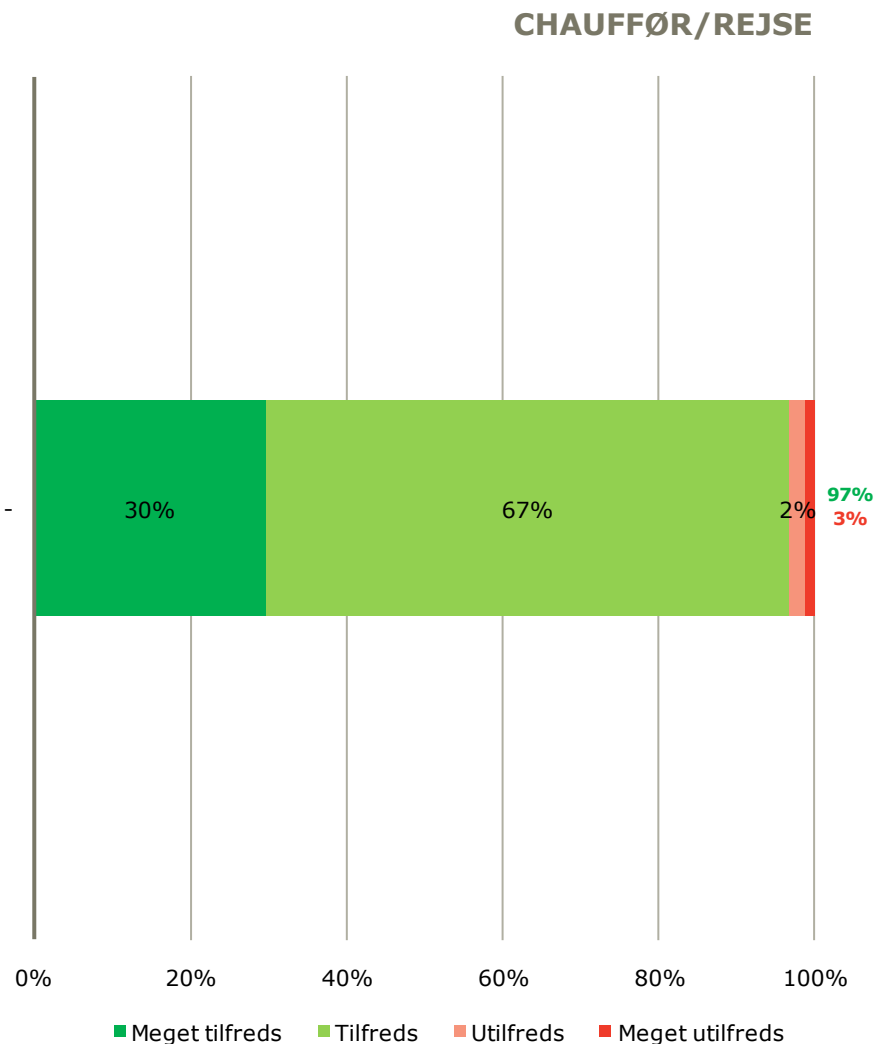
|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på turbestilling.dk   |
| 05 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 06 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 07 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 08 | Chauffør/rejse   |
| 09 | Prioriteringsmatrice   |

# STOR TILFREDSHED MED CHAUFFØRENS VENLIGHED

97% af personalet er tilfreds eller meget tilfreds med chaufførens venlighed



19. Hvor tilfreds er du med chaufførens venlighed (n=148 - Gns.=3,3 - Ved ikke=14%)

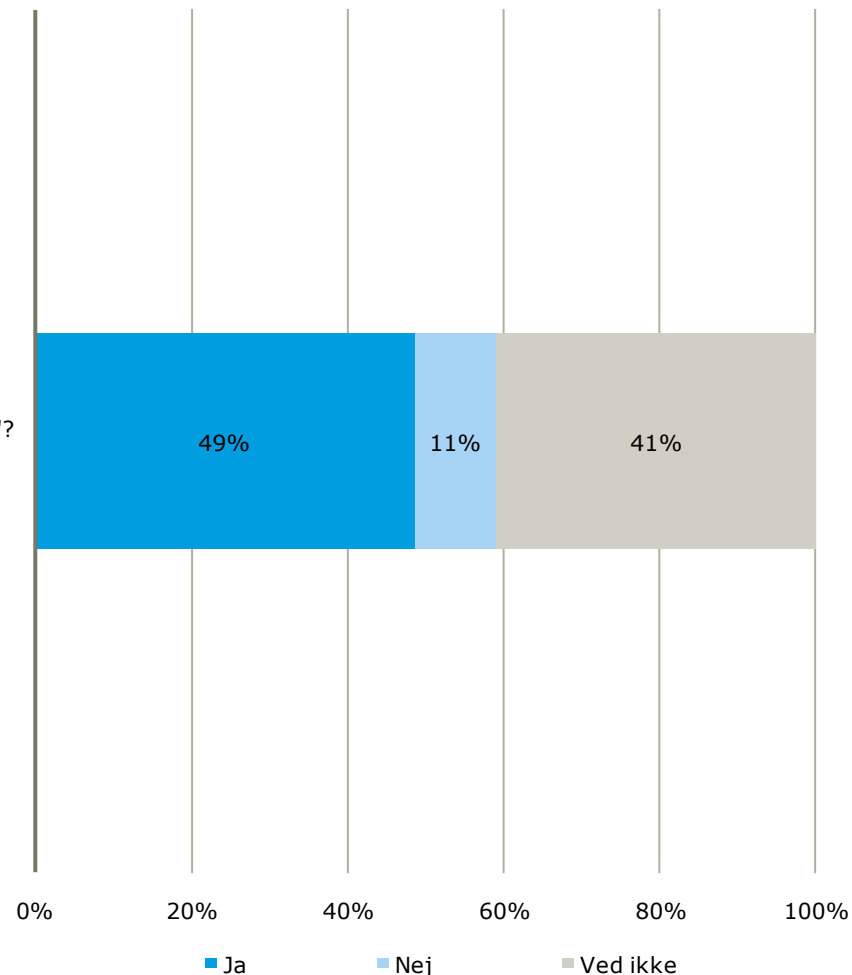


# 49% OPLEVER, AT CHAUFFØREN BÆRER SYNLIGT "ID"

CHAUFFØR/REJSE

Hele 41% ved ikke, hvorvidt chaufføren bærer synligt "ID", 11% mener ikke, at de har set et "ID" imod 49% som oplever, at chaufføren bærer synligt "ID"

→ 20. Bærer chaufføren synligt "ID"?  
(n=171)



# INDHOLD

|    |  |
|----|--|
| 01 | Indledning <ul style="list-style-type: none"><li>• Dataindsamling</li><li>• Deltagernes baggrundsdata</li><li>• Sammenfatning</li><li>• Læsevejledning</li></ul> |
| 02 | Samlet tilfredshed   |
| 03 | Informationsmateriale  |
| 04 | Bestilling på turbestilling.dk   |
| 05 | Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)   |
| 06 | Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil  |
| 07 | Præcision ved afhentning og ankomst  |
| 08 | Chauffør/rejse   |
| 09 | Prioriteringsmatrice   |

# METODE TIL IDENTIFIKATION AF DE VIGTIGSTE FOKUSOMRÅDER

## Udgangspunkt

- For at styrke personalets samlede tilfredshed, er det optimalt at sætte ind på de områder, som har størst betydning, og som personalet samtidig vurderer relativt negativt. Det er her, man opnår den største effekt.

## Metode:

- Via en statistisk faktoranalyse identificeres et antal underliggende dimensioner i datamaterialet. Faktoranalyse er et simpelt statistisk værktøj, som bruges til at forenkle fortolkningen af et datamateriale, der indeholder en stor mængde spørgsmål. De mange spørgsmål reduceres til et antal underliggende faktorer, som dannes ud fra korrelationer mellem personalets besvarelse af spørgsmålene. Faktoranalyse bruges således til at blotlægge, om der eksisterer et "underlæggende" mønster i personalets besvarelser, og således til at reducere antallet af spørgsmål til få overordnede faktorer.
- I en statistisk regressionsanalyse er det muligt at beregne de forskellige faktorer (faktorerne identificeret i faktoranalysen) betydning for respondenternes samlede tilfredshed. Dette giver et mål for, hvilke faktorer der betyder meget for respondenternes tilfredshed, og hvilke, der har mindre betydning for tilfredsheden.
- Betydningen sammenholdes efterfølgende med personalets vurdering (tilfredshed) på samme områder i en såkaldt prioriteringsmatrice.
- Model og prioriteringsmatrice illustreres på de efterfølgende sider.



# VEJLEDNING TIL TOLKNING AF PRIORITERINGSMATRICE

## **Udfordringer (lav tilfredshed og høj betydning):**

Ved at arbejde med udfordringerne opnås umiddelbart den største positive effekt på den samlede tilfredshed.

## **Styrker (høj tilfredshed og høj betydning):**

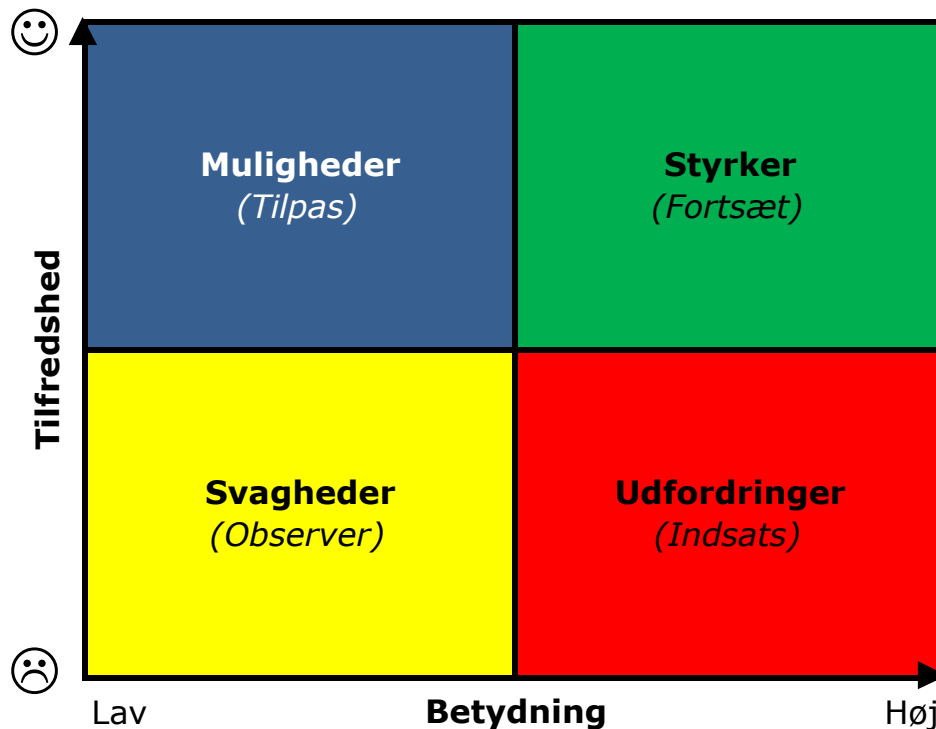
Ved at arbejde med styrkerne kan den samlede tilfredshed vedligeholdes og evt. forbedres.

## **Svagheder (lav tilfredshed og lav betydning):**

Bør observeres, idet området evt. kan blive en fremtidig udfordring, hvis området får større betydning i fremtiden.

## **Muligheder (høj tilfredshed og lav betydning):**

Dette er ikke et oplagt område for forbedringer, idet tilfredsheden i forvejen er høj og området har lav betydning for den samlede tilfredshed.



# BESTILLING PÅ KØRSELSKONTORET (TLF. 70236248) SOM PRIMÆR INDSATSOMRÅDE BLANDT PERSONALET

HVAD KAN PRIORITERES MED HENBLIK PÅ AT FREMME PERSONALET'S OVERORDNEDE TILFREDSHED?

## Bestilling på Kørselskontoret (tlf. 70236248)

Tilfredsheden med bestillingen på Kørselskontoret er relativ lav, men har en tilsvarende relativ høj betydning for den samlede tilfredshed blandt personalet.

## Bestilling på turbestilling.dk, informationsmaterialet og chaufførens venlighed:

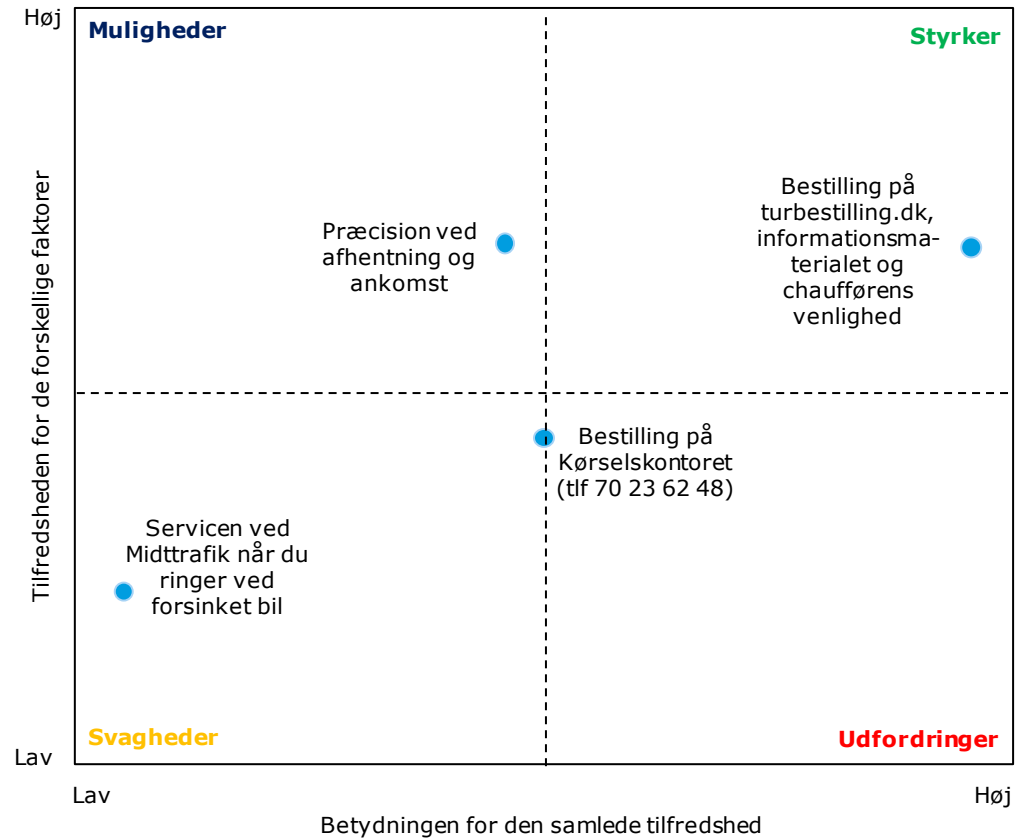
Tilfredsheden med bestillingen på turbestilling.dk, informationsmaterialet og chaufførens venlighed er høj og områderne har desuden stor betydning for personalet.

## Service ved Midttrafik når du ringer ved forsinket bil:

Tilfredsheden med servicen ved forsinket bil vurderes relativt lavt af personalet, men har en tilsvarende lav betydning.

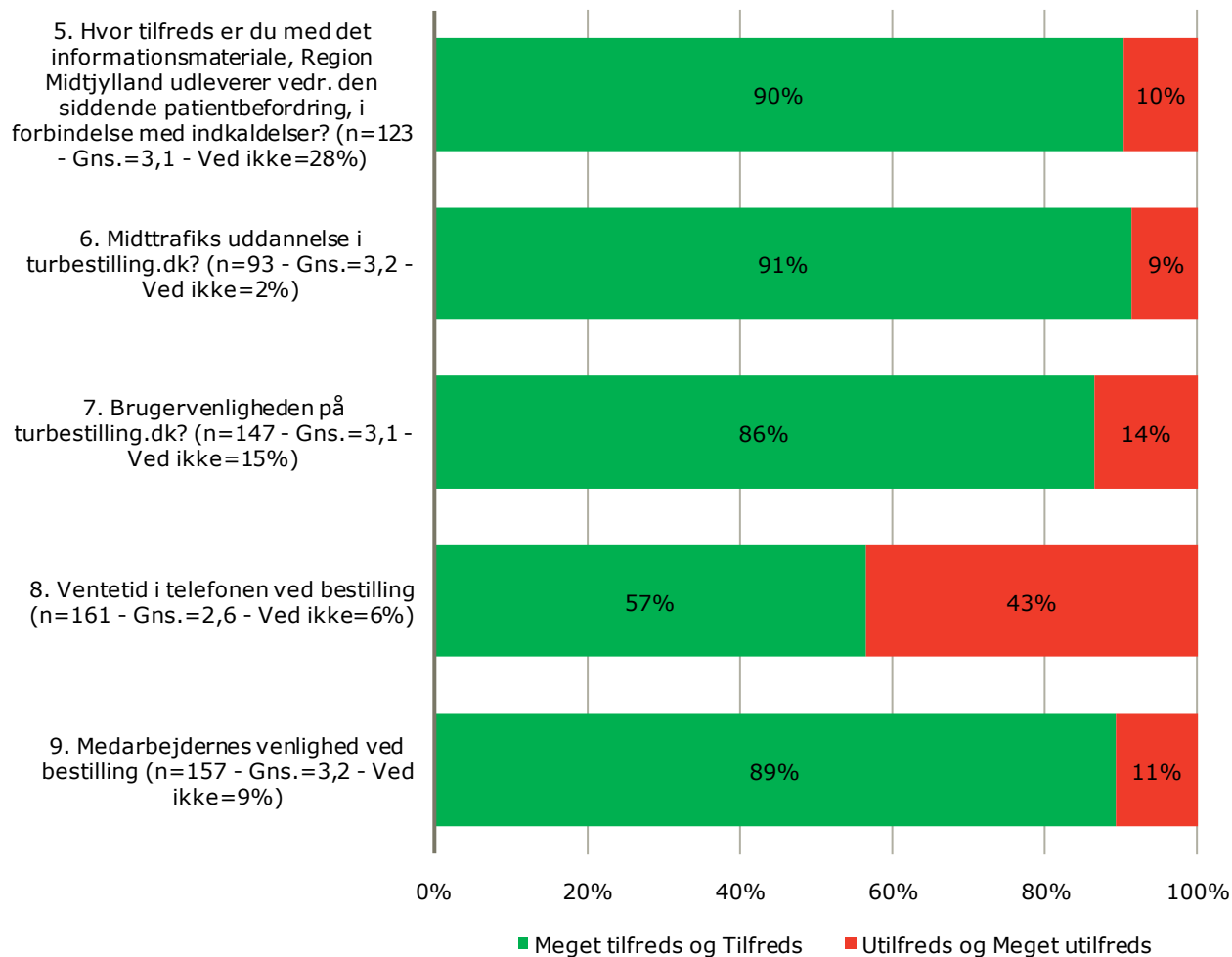
## Præcision ved afhentning og ankomst:

Der er høj tilfredshed med præcisionen ved afhentning og ankomst, men området har relativt lav betydning for den samlede tilfredshed blandt personalet.



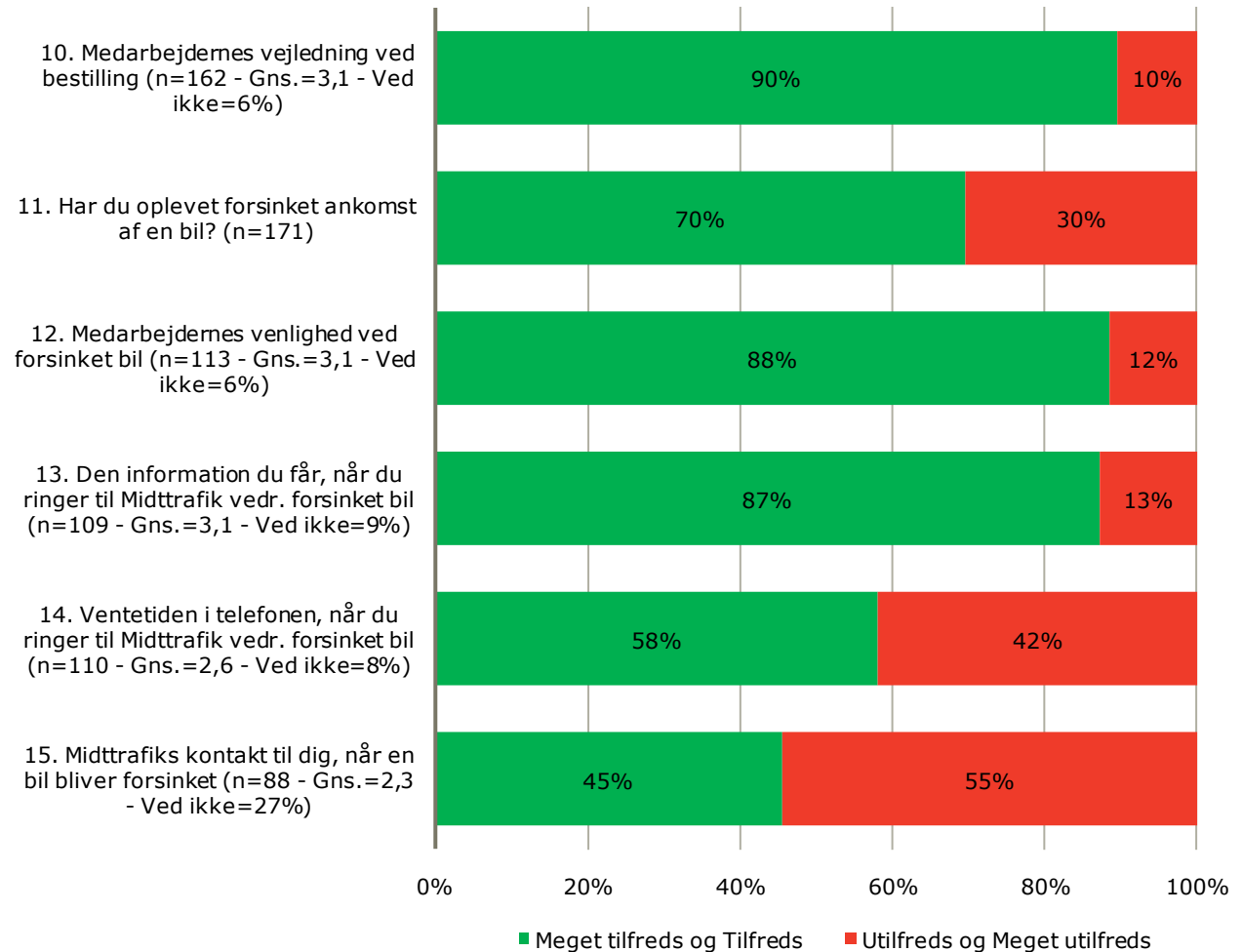
# BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

## TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL



# BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

## TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL



# BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

## TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

