

LEVERANDØRUNDERSØGELSEN 2014

MIDTTRAFIK



INDHOLD

Indledning	2
Køreplanlægning	5
Udbud og kontrakter	10
Økonomi	18
Rejseregler, takster og billeteringsudstyr	25
Kommunikation	34
Drift	42
Billet- og kvalitetskontrol	54
Kundeservice	62
Generelt	70
Leverandørernes forslag til indsatsområder	83
Driveranalyser og indsatskort	85
Bilag - spørgeskema	93



BAGGRUND OG DESIGN

Om undersøgelsen

Baggrund og formål

Epinion har for Midttrafik gennemført en tilfredshedsundersøgelse med Midttrafiks leverandører af bus- og flextrafik.

Hovedformålet med undersøgelsen er at afdække status for leverandørernes vurdering af samarbejdet med Midttrafik, og herunder en vurdering af organisationens stærke og svage sider. Undersøgelsen dækker både busselskaber og leverandører til flextrafik. Resultaterne anvendes til:

- at målrette indsatsen for yderligere udvikling af samarbejdet
- at fastsætte nye mål for Midttrafik
- at vurdere hvor indsatsområderne ligger
- at vurdere udviklingen siden sidste måling foretaget i 2010

Denne rapport indeholder resultaterne af undersøgelsen. Overskrifter og underoverskrifter på de enkelte sider er udformet, så de opsummerer og konkluderer på sidens vigtigste resultater.

Læsevejledning

Spørgsmålsformuleringer fremgår som hovedregel af figuroverskrifterne. Figurene viser resultaterne som procenttal; det vil sige andele af leverandørerne. I rapporteringen er procentfordelingerne opgjort særskilt for busselskaber (rød farve) og leverandører til flextrafik (grå farve), og leverandørernes kommentarer til deres tilfredshedsvurderinger fremgår løbende på de enkelte sider. Det er enten opført som lister eller som figurer alt efter antallet af kommentarer. Procentbasis er i disse tilfælde antallet af kommentarer (se f.eks. slide 84 med indsatsområder). På enkelte spørgsmål er der dog ingen kommentarer, hvorfor der følgelig ikke fremgår oversigter over kommentarer.

Undersøgelsens design

Undersøgelsen er gennemført som en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse blandt busselskaber og leverandører til flextrafik.

Data er indsamlet gennem en kombination af telefon- og webinterview. Spørgeskemaet er udviklet af Midttrafik i samarbejde med Epinion. Interviewene er indsamlet i perioden 15. september – 29. september 2014.

I alt 115 leverandører har besvaret spørgeskemaet med en samlet svarprocent på 82:

- Busselskaber - 19 interview og svarprocent på 79
- Leverandører til flextrafik - 96 interview og svarprocent på 83

Leverandørerne er informeret om, at besvarelsenerne ikke er anonyme, og at Midttrafik eventuelt vil kontakte leverandørerne for at få svarene uddybet. Det er ikke Epinions indtryk, at dette har påvirket besvarelsenerne.

RESULTATER

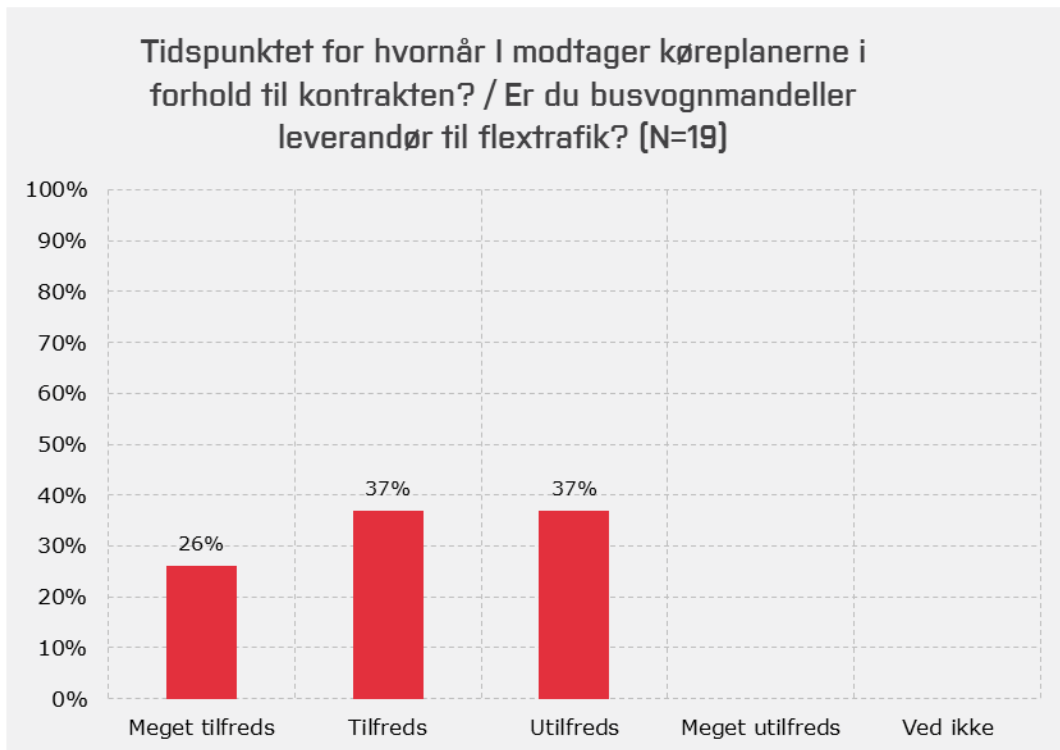
Udvalgte nøgleresultater

- Leverandørerne udviser høj tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik – det gælder både for busselskaber og leverandører til flextrafik
 - Busselskaber: 100 % er alt i alt tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik
 - Leverandører til flextrafik: 90 % er alt i alt tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik
- Dog er der tale om en statistisk signifikant tilbagegang for leverandører til flextrafik siden 2010-undersøgelsen på 8 procentpoint, mens busselskaber fastholder en flot høj score
- Analyser af data viser, at der er en række områder, hvor en stigning i tilfredsheden kan forventes at øge den samlede tilfredshed med det daglige samarbejde med Midttrafik:
 - Busselskaber: 1) tidspunkt for hvornår leverandørerne modtager **køreplanerne** ift. kontrakten; 2) leverandørernes inddragelse og indflydelse i forbindelse med **køreplanlægning**; 3) tidsplanen for **køreplanlægningen** og busselskabernes muligheder for at komme med bemærkninger; 4) **udbudsmaterialets** kvalitet; 5) Midttrafiks information om hvor **driftsforstyrrelser** skal indberettes; 6) Mulighederne for indberetning af **driftsforstyrrelser**; 7) Midttrafiks **kvalitetskontrol**; 8) Midttrafiks opfølgning på **kvalitetsbrister** samt 9) leverandørernes mulighed for at finde frem til rette **kontaktperson**
 - Leverandører til flextrafik: 1) **kontrakternes** overskuelighed; 2) kvalitet af **nyhedsbrev**; 3) leverandørernes inddragelse ift. **kundehenvendelser**; 4) **medarbejdernes** venlighed når leverandørerne retter henvendelse til Midttrafik; 5) leverandørernes mulighed for at finde frem til rette **kontaktperson** samt 6) Midttrafiks **svartid** på leverandørernes henvendelser
- Leverandørerne har også selv afgivet mange gode forslag til indsatsområder, der kan være med til at løfte tilfredsheden. De efterlyser generelt bedre samarbejde og kommunikation, men mere fleksible køre- og afgangstider er også efterspurgt af leverandører af flextrafik

KØREPLANLÆGNING



4 UD AF 10 BUSSELSKABER ER UTILFREDSE MED TIDSPUNKTET FOR MODTAGELSE AF KØREPLANERNE

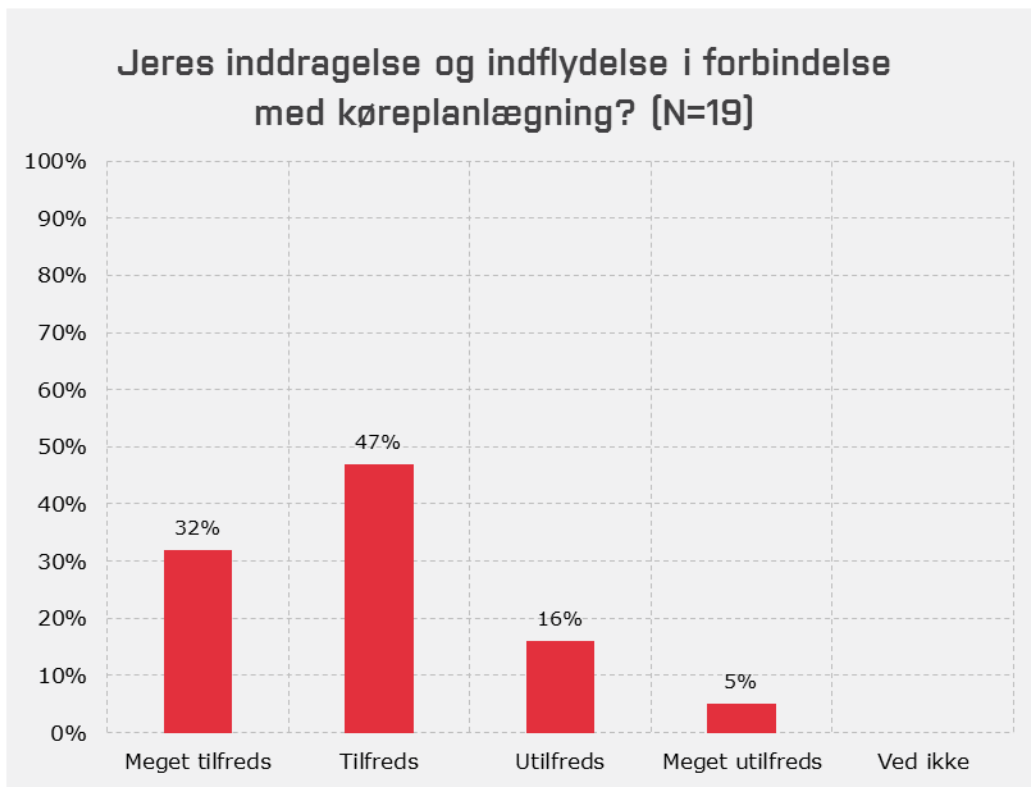


Kommentarer

For sent tidspunkt (n=3)

Note: Der er 33 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

8 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED DERES INDDRAGELSE I KØREPLANLÆGNING

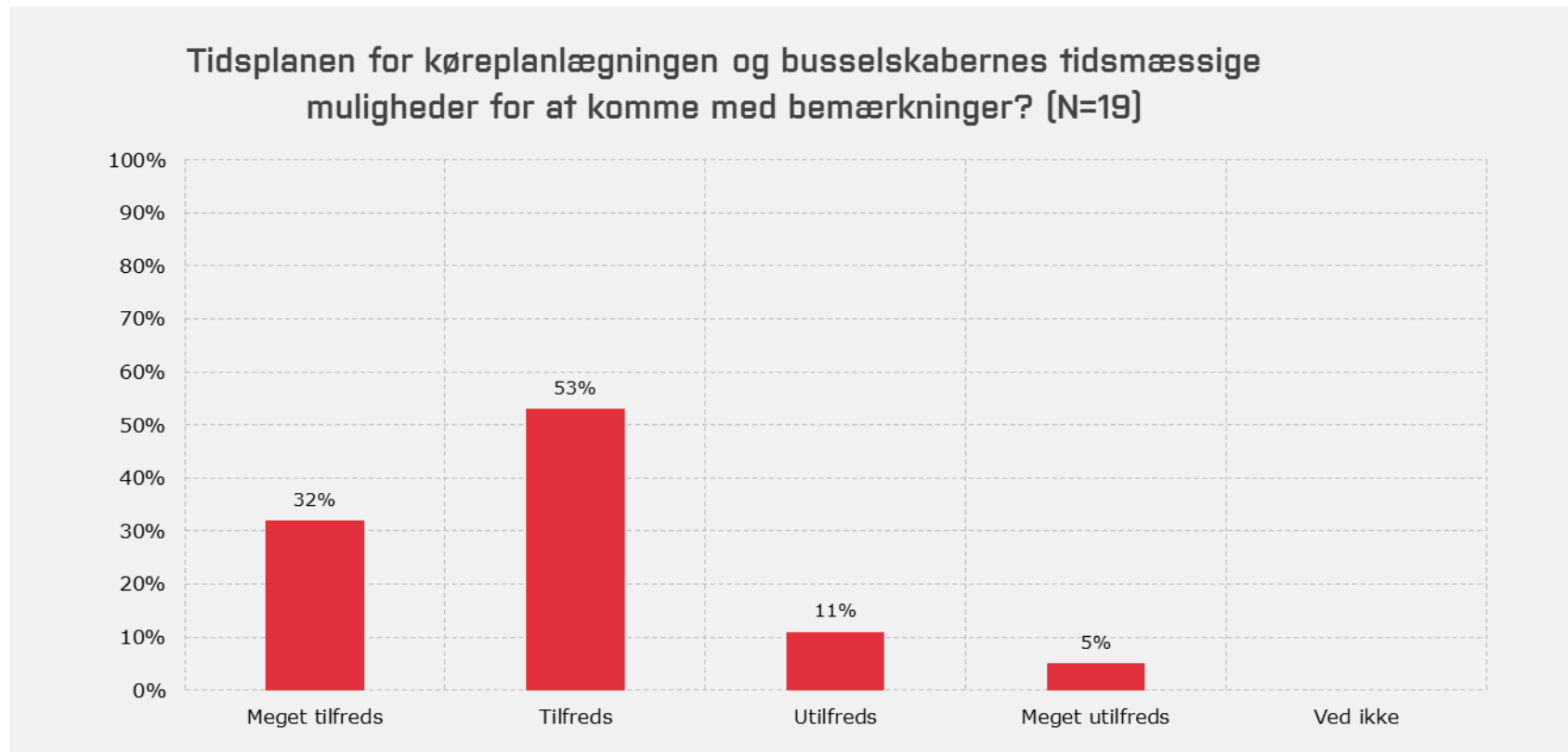


Kommentarer

- Vi bliver ikke altid inddraget (n=1)
- Vi bliver ikke altid hørt (n=1)

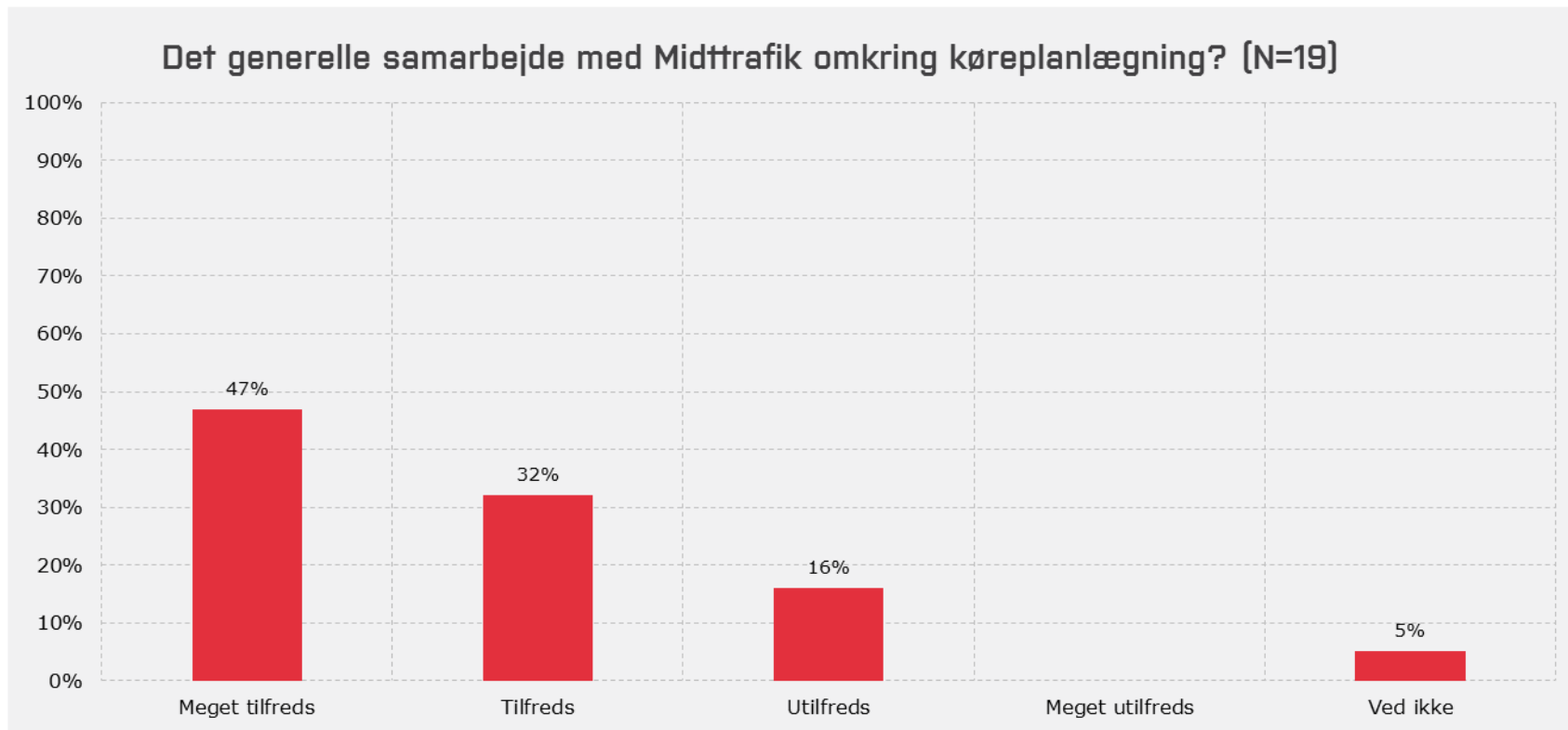
Note: Der er 9 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OVER 8 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED TIDSPLANEN



Note: Der er 8 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

8 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED SAMARBEJDET OMKRING KØREPLANLÆGNING

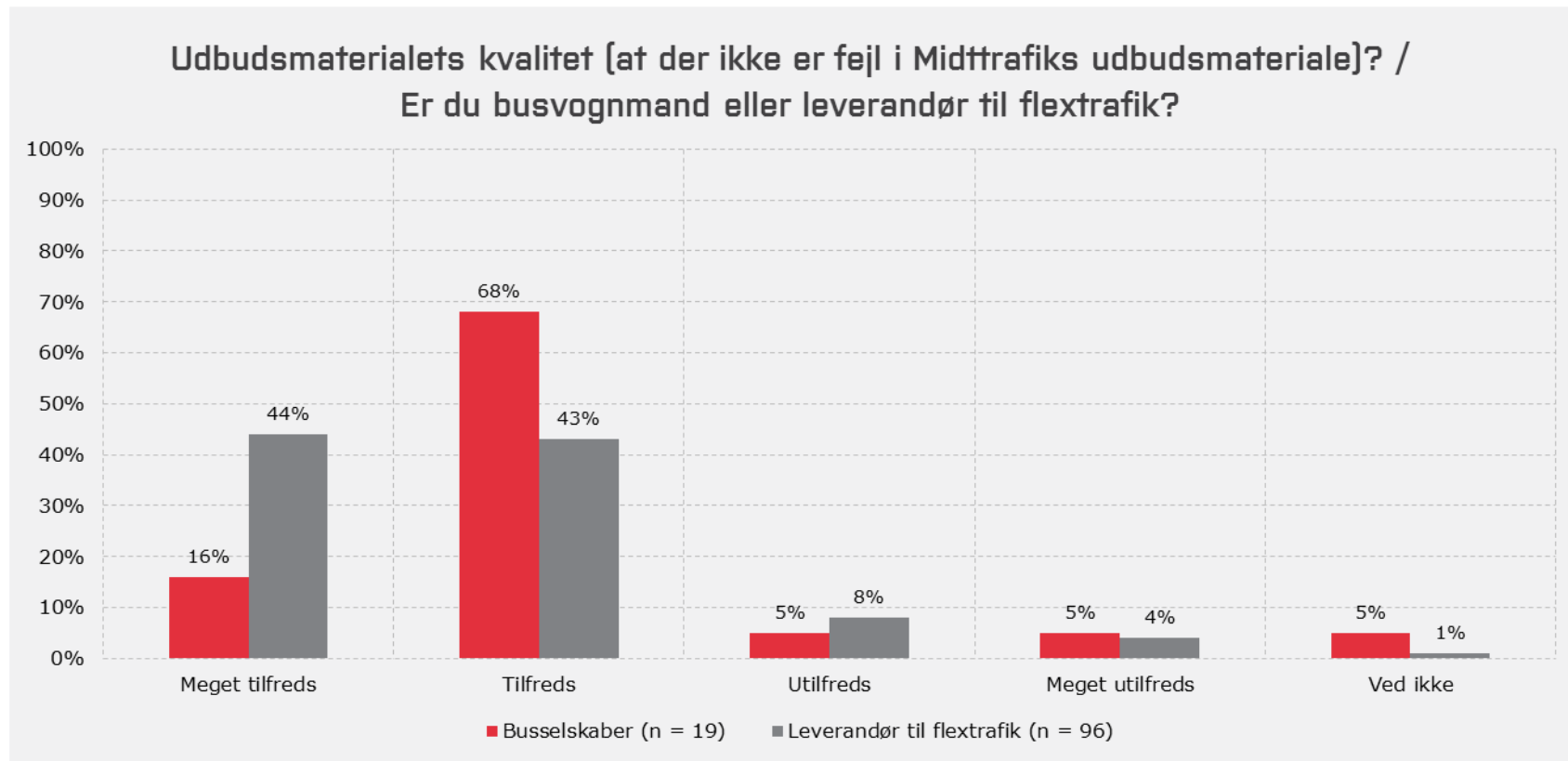


Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

UDBUD OG KONTRAKTER

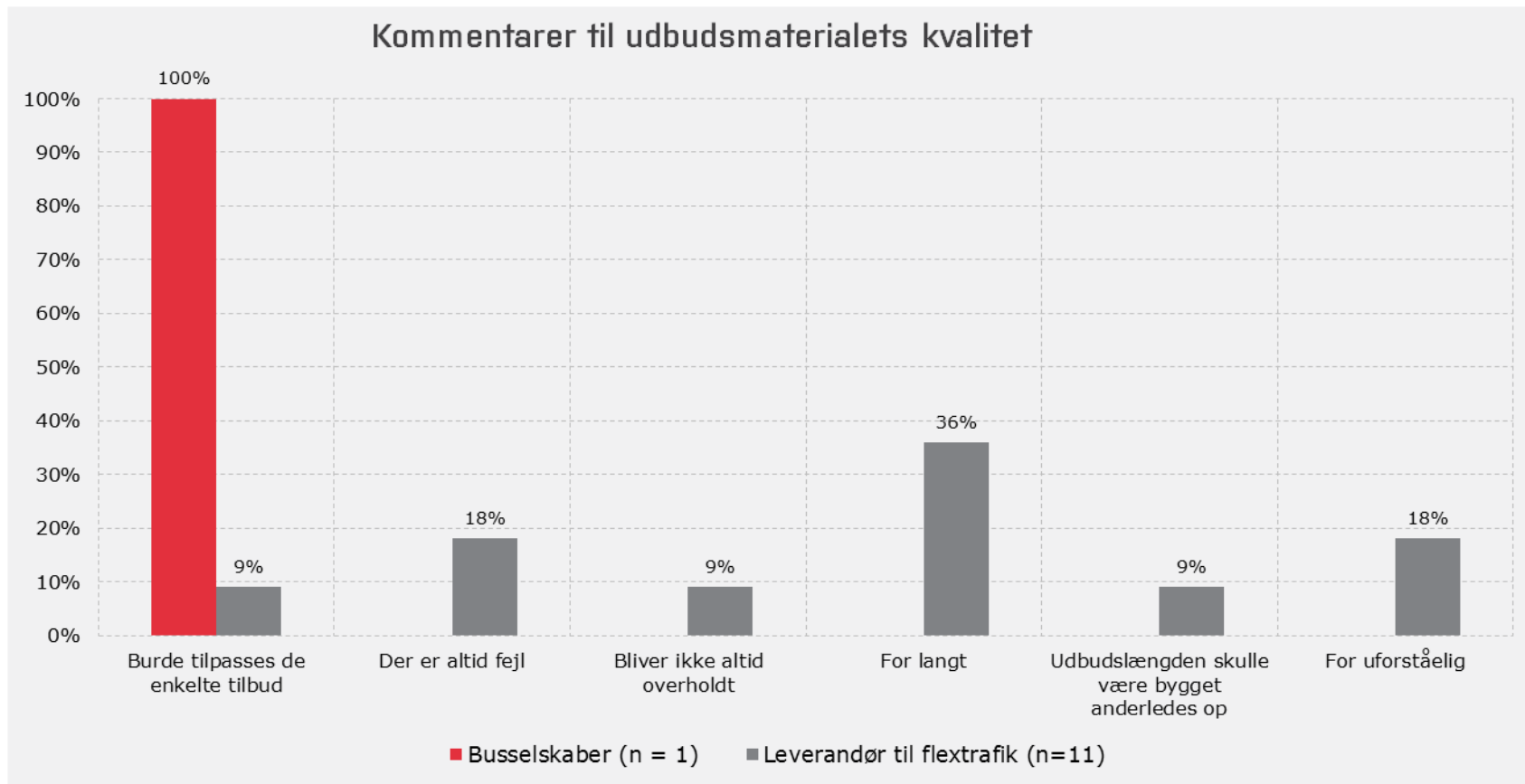


OVER 8 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED UDBUDSMATERIALETS KVALITET

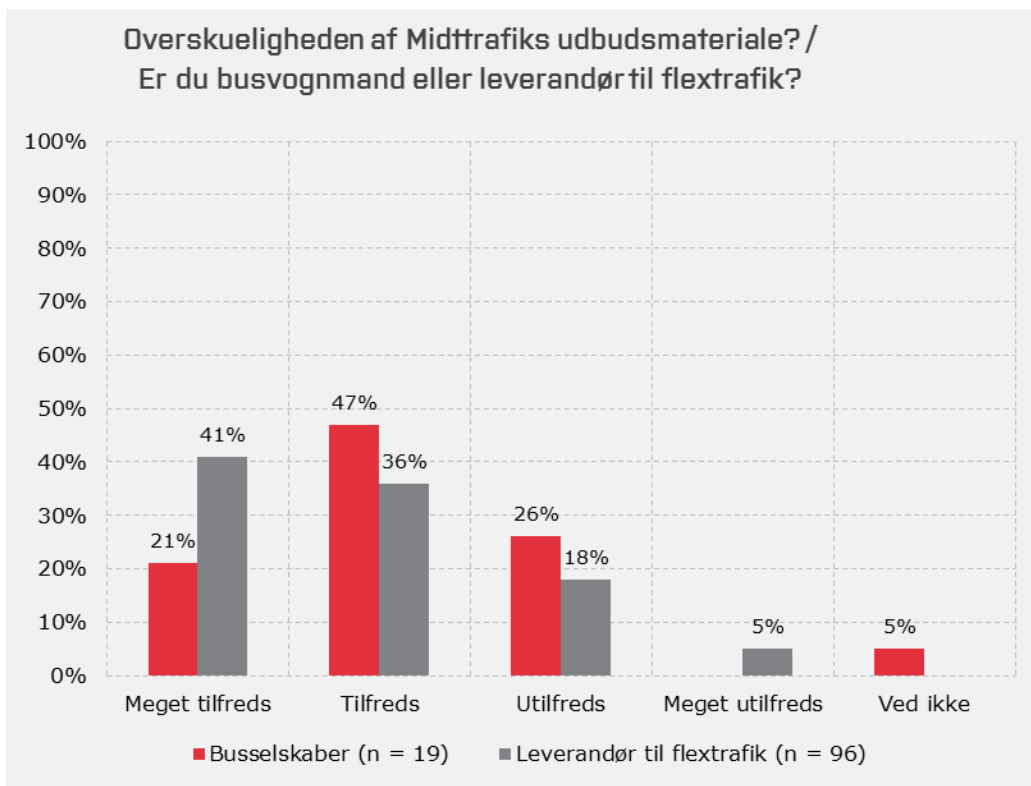


Note: Der er hhv. 4 og 4 pct. point færre og flere tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er ikke statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

UDBUDSMATERIALET ER FOR LANGT, UFORSTÅELIGT OG FEJLBETONET IFØLGE LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK



NÆSTEN 3 UD AF 10 LEVERANDØRER ER UTILFREDSE MED OVERSKUELIGHEDEN AF UDBUDSMATERIALET



Kommentarer

Busselskaber

For rodet (n=1)

Leverandører til flextrafik

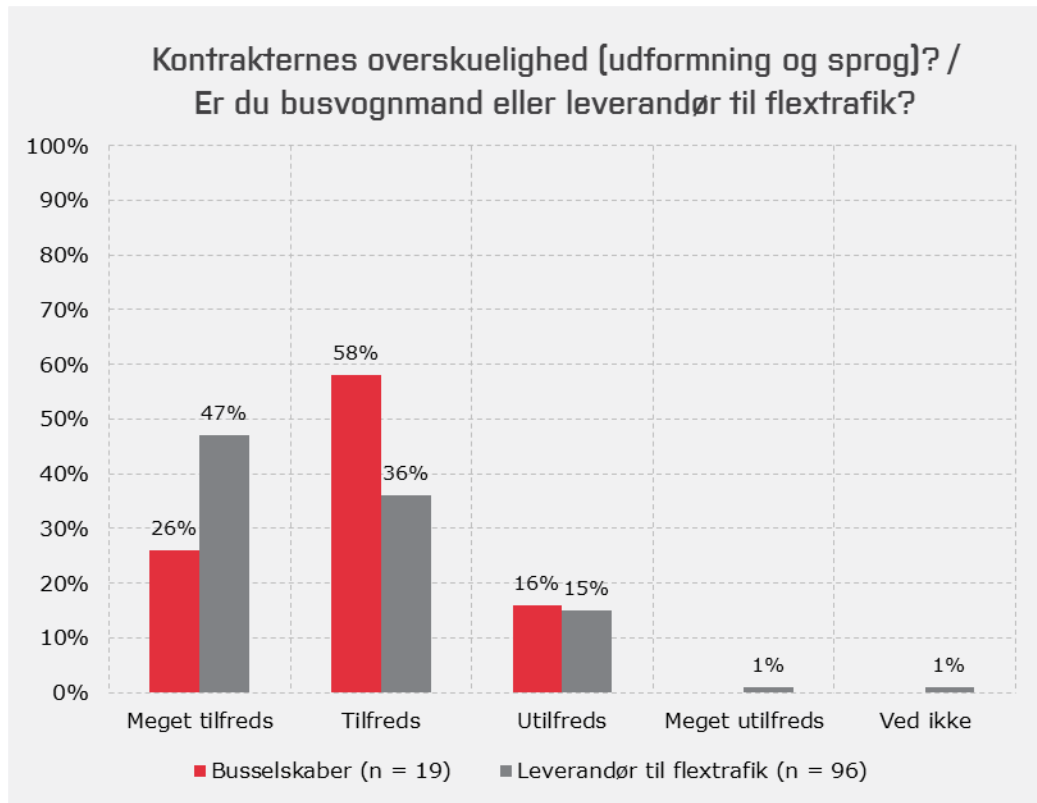
For langt (n=6)

For rodet (n=3)

For uforståelig (n=1)

Note: Der er hhv. 20 og 6 pct. point færre og flere tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OVER 8 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED KONTRAKTERNES OVERSKUELIGHED



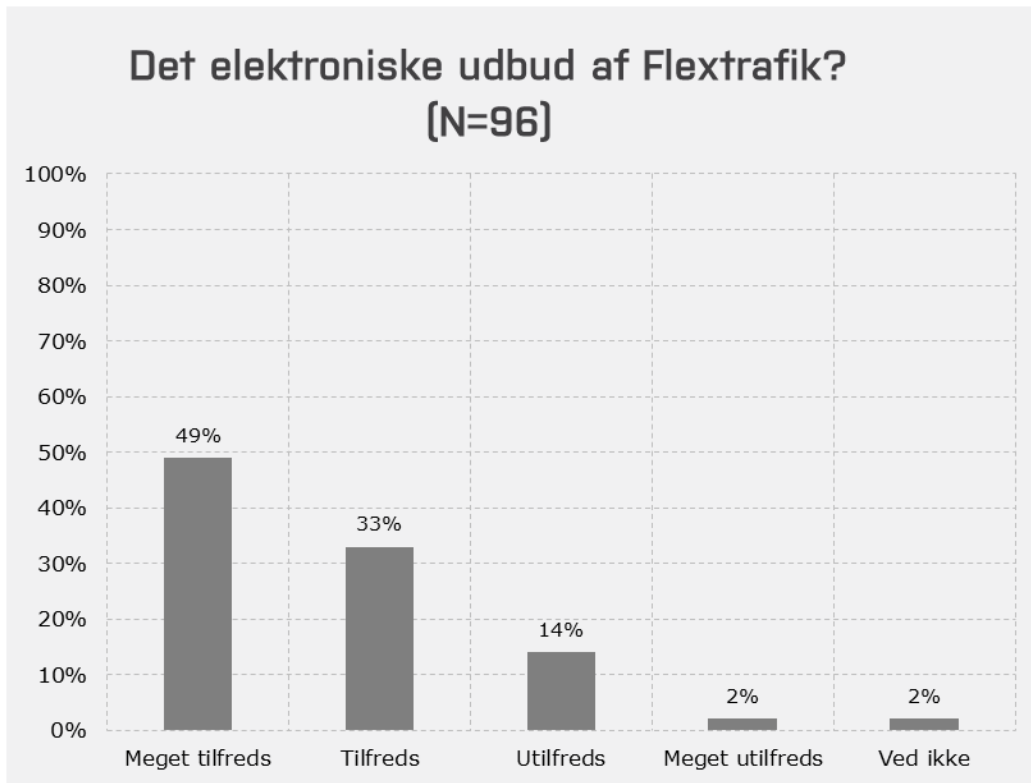
Kommentarer

Leverandører til flextrafik

- Der er kun én elektronisk underskrift (n=1)
- Der er mangler (n=1)
- For uforståeligt sprog (n=1)
- Kunne være bedre (n=1)

Note: Der er hhv. 1 og 1 pct. point flere og færre tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er ikke statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OVER 8 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER TILFREDSE MED DET ELEKTRONISKE UDBUD AF FLEXTRAFIK

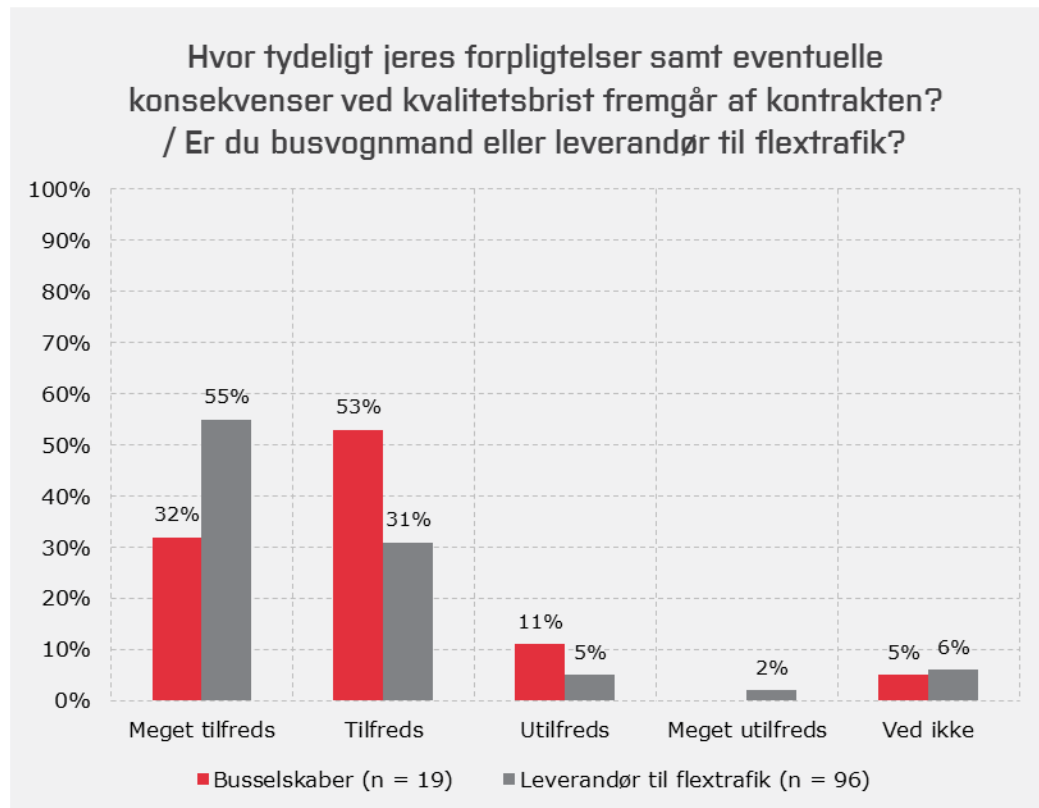


Kommentarer

- Den elektroniske del er for svær (n=3)
- Der er kun én elektronisk underskrift (n=1)
- Enkelt (n=1)
- For fejlbetonet (n=2)
- For uforståeligt (n=1)

Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

OVER 8 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED TYDELIGHEDEN AF FORPLIGTELSE OG KONSEKVENSERNE VED KVALITETSBRIST



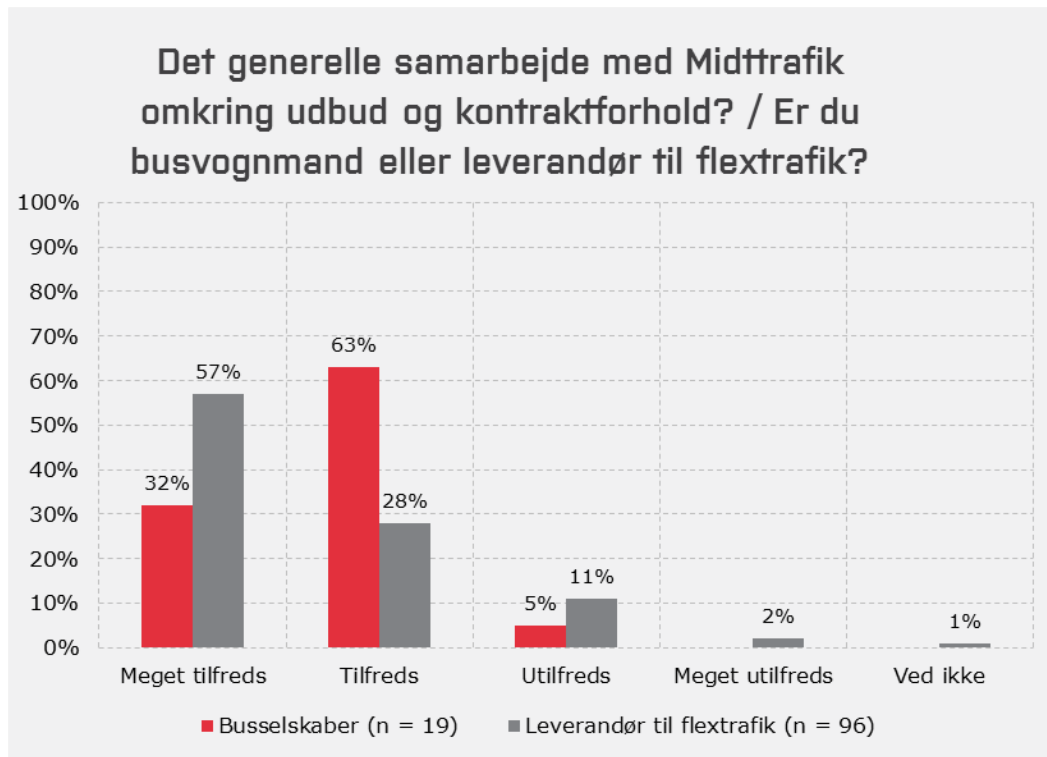
Kommentarer

Leverandører til flextrafik

- Den er fin nok (n=1)
- Den skal håndhæves noget mere (n=1)
- Er blevet offer for principalsager (n=1)
- Forstår ikke spørgsmålet (n=1)

Note: Der er hhv. 4 og 17 pct. point færre og flere tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er ikke statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OMKRING 9 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED SAMARBEJDET OMKRING UDBUD OG KONTRAKTFORHOLD



Kommentarer

Leverandører til flextrafik

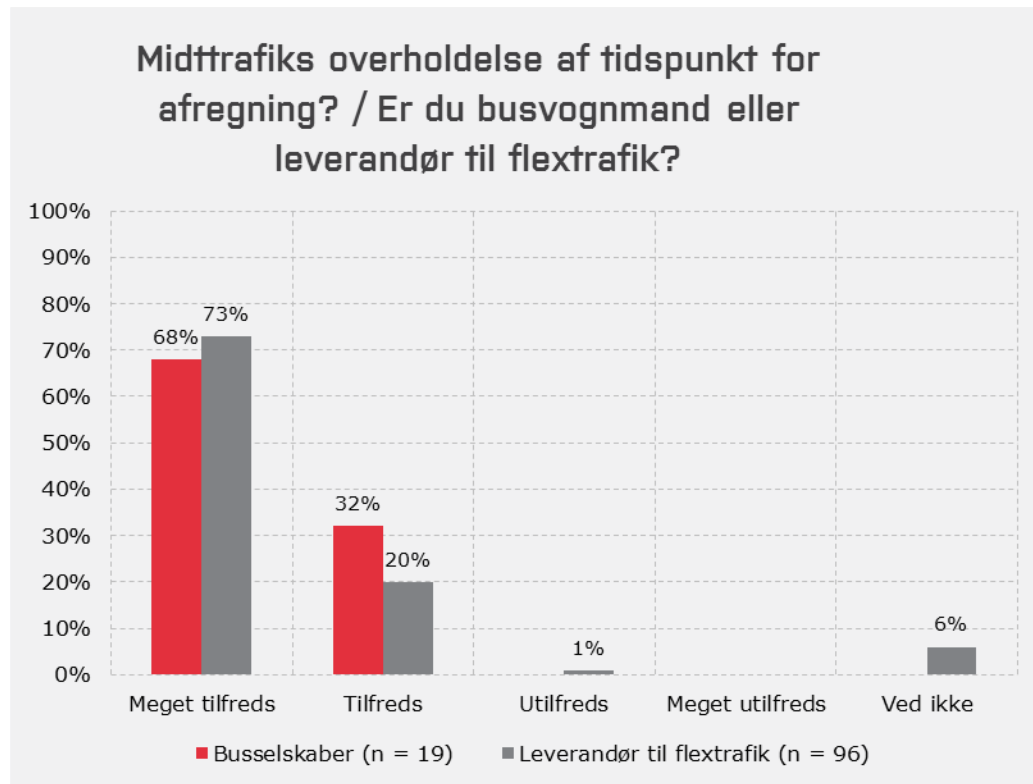
- Det er generelt skidt i forhold til skolekørsel (n=1)

Note: Der er 0 pct. point forskel i tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010 for leverandører til flextrafik. Forskellen er ikke statistisk signifikant [sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen]. Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010 for busselskaber, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

ØKONOMI



NÆSTEN ALLE LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED MIDTTRAFIKS OVERHOLDELSE AF AFREGNINGSTIDSPUNKT



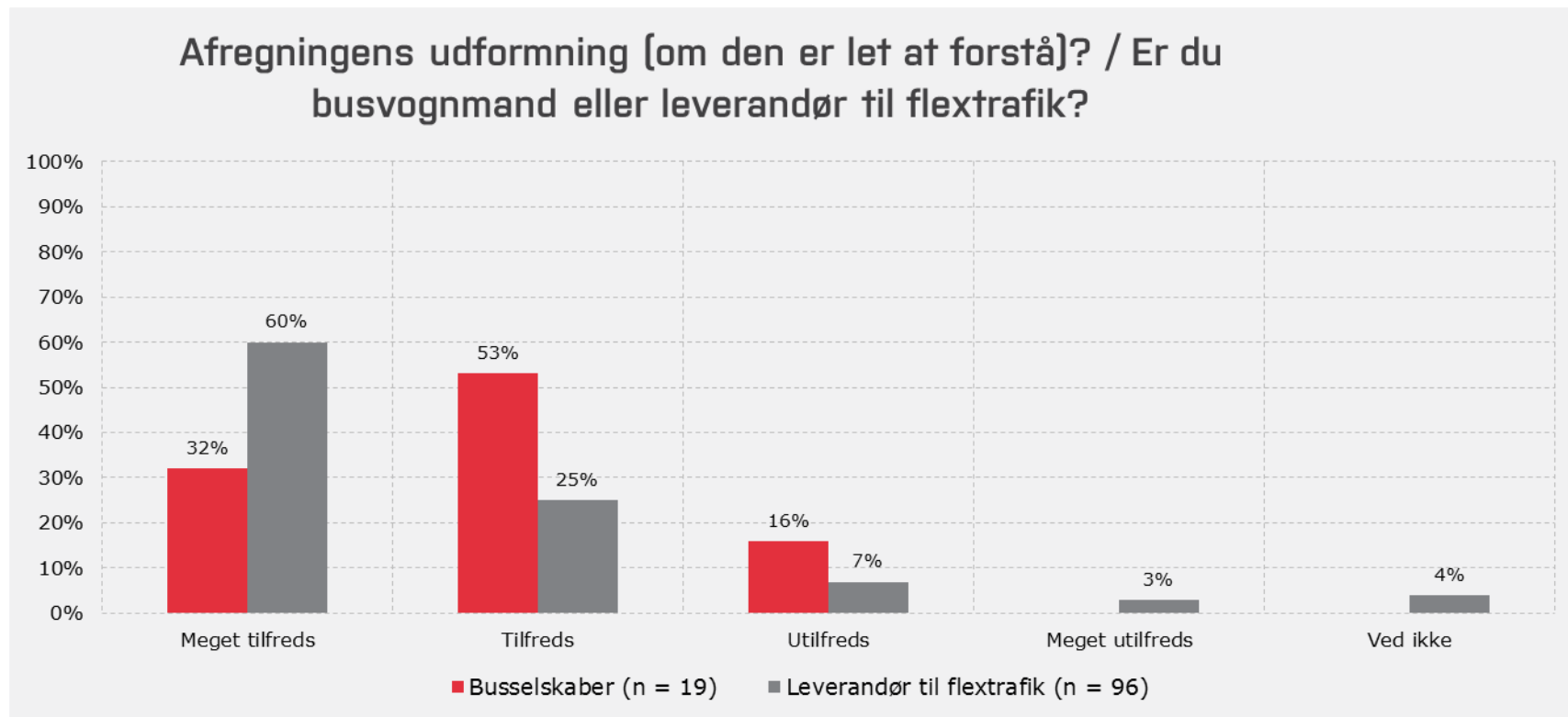
Kommentarer

Leverandører til flextrafik

- Min arbejdsgiver modtager afregningerne (n=1)
- Send gerne afregningerne til administrationen i stedet for de enkelte chauffører (n=1)
- Vil gerne modtage afregninger hurtigere (n=1)
- Ville gerne af afregningerne fra d. 1. frem for d. 15 (n=1)
- Ville ønske at der blev udbetalt 2 gange om måneden (n=1)

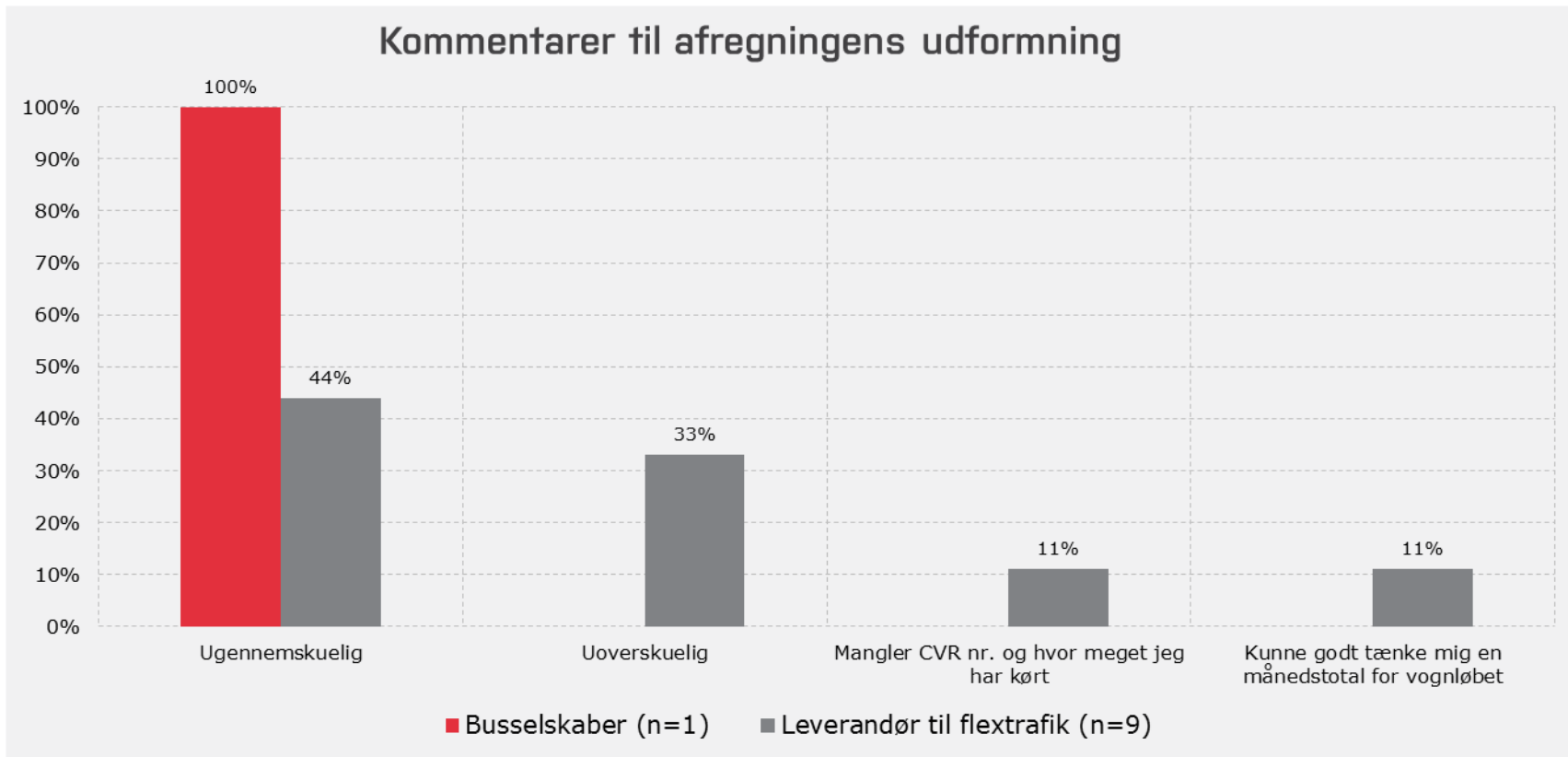
Note: Der er hhv. 4 og 3 pct. point flere og færre tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er statistisk signifikant [sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen].

OVER 8 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED AFREGNINGENS UDFORMNING

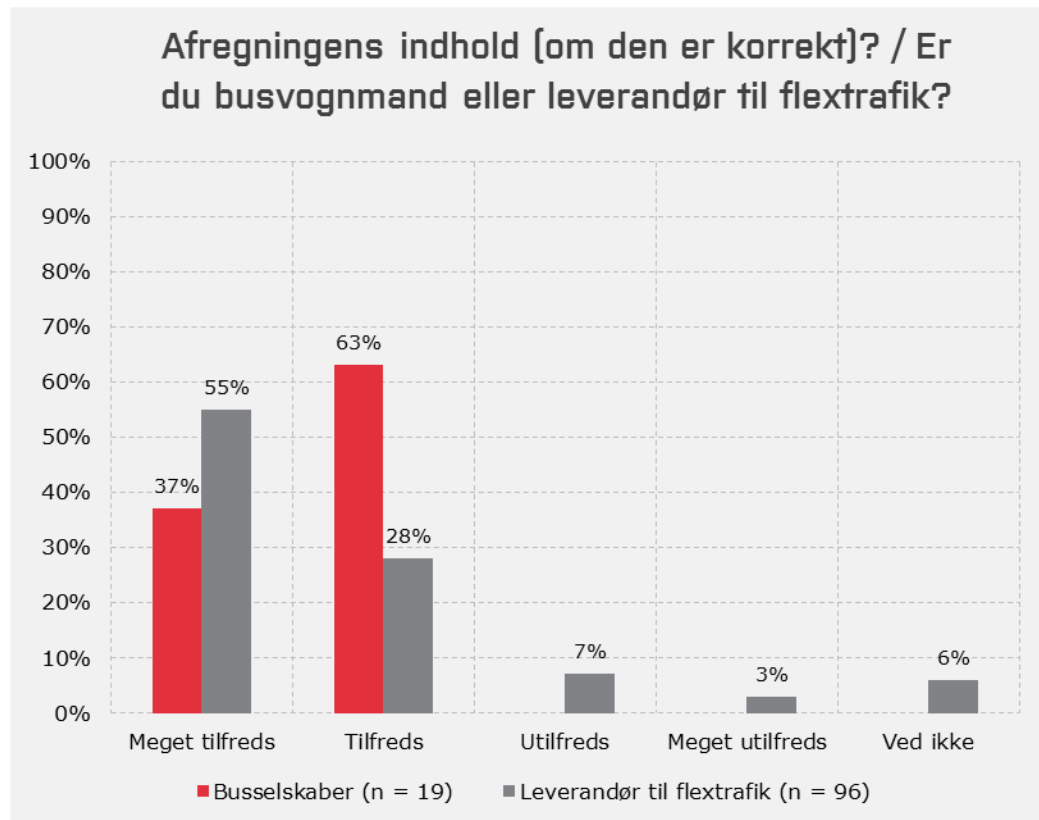


Note: Der er hhv. 3 og 7 pct. point færre og flere tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er ikke statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

UTILFREDSHEDEN MED AFREGNINGENS UDFORMNING SKYLDES PRIMÆRT UGENNEMSKUELIGHED



NÆSTEN ALLE LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED AFREGNINGENS INDHOLD



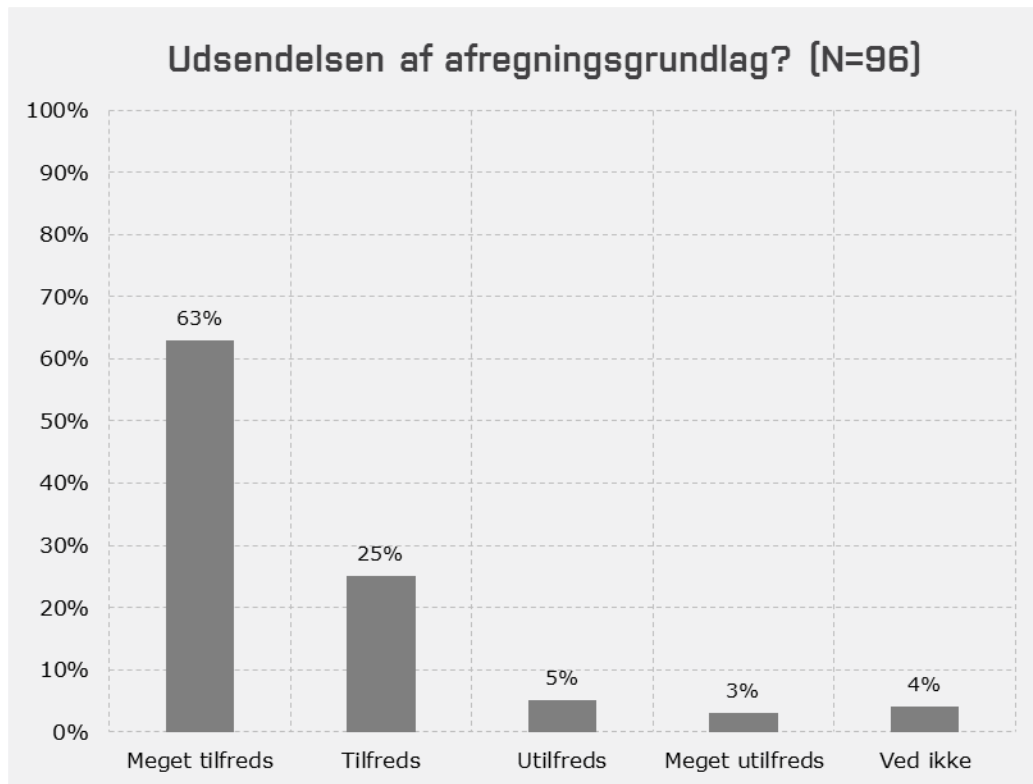
Kommentarer

Leverandører til flextrafik

- Aconto-afregninger modtages lang tid efter køreplansskifte (n=1)
- Er ikke altid korrekt (n=1)
- Økonomikvinde vil ikke hjælpe (n=1)
- Ugennemskueligt om det er korrekt (n=2)
- Uoverskueligt (n=1)

Note: Der er hhv. 4 og 1 pct. point flere tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

NÆSTEN 9 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER TILFREDSE MED UDSENDELSEN AF AFREGNINGENS GRUNDLAG

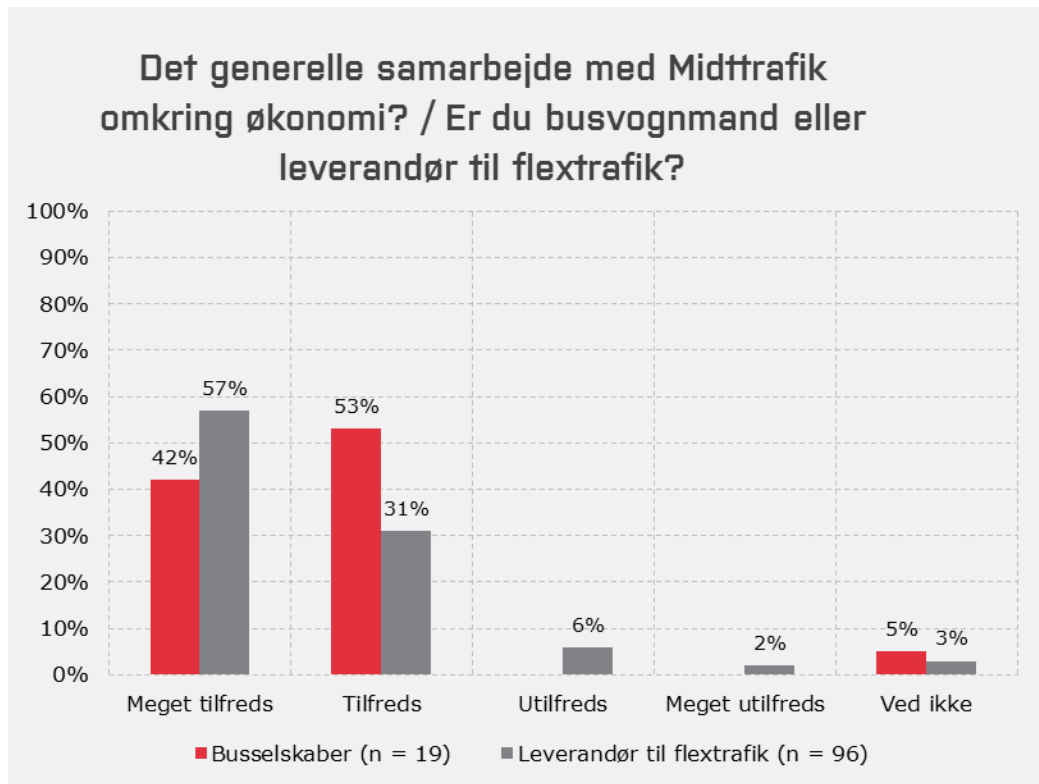


Kommentarer

- Der er nogle mangler og uoverskueligt (n=1)
- Det er rodet (n=1)
- Man får ikke noget ekstra, hvis man bruger 10 minutter ekstra på en tur (n=1)

Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

NÆSTEN ALLE LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED SAMARBEJDET OMKRING ØKONOMI



Note: Der er hhv. 5 og 0 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

Kommentarer

Busselskaber

- Det er svært at svare på, da jeg har fået en ny (n=1)

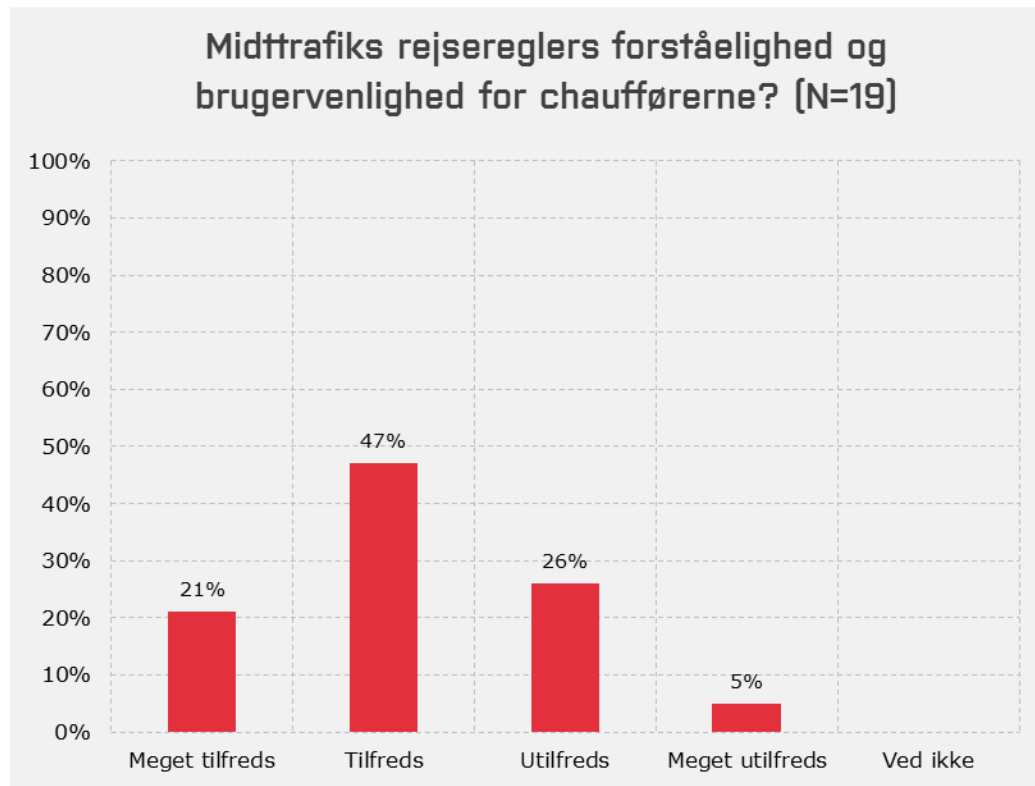
Leverandører til flextrafik

- Der er altid lang ventetid, hvis man ringer ind (n=1)
- Det er svært at få rettet fejl (n=2)
- Man skal vente 45 dage på første afregning som nystartet vognmand (n=1)
- Vi har ikke så meget indflydelse på samarbejdet (n=1)

REJSEREGLER, TAKSTER OG BILLETERINGSUDSTYR



OVER 3 UD AF 10 BUSSELSKABER ER UTILFREDSE MED REJSEREGLERNES FORSTÅELIGHED OG BRUGERVENLIGHED

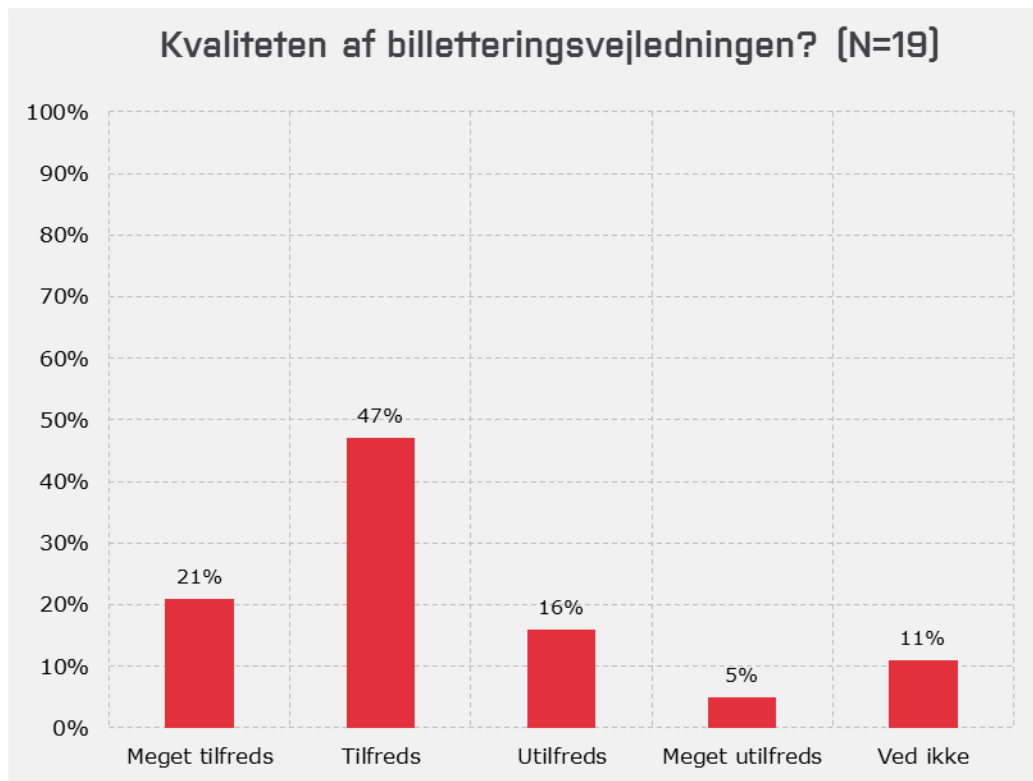


Kommentarer

- ☐ For komplicerede (n=1)
- ☐ For mange regler (n=1)
- ☐ Uforståelige (n=1)

Note: Der er 3 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

2 UD AF 10 BUSSELSKABER ER UTILFREDSE MED BILLETTERINGS-VEJLEDNINGEN

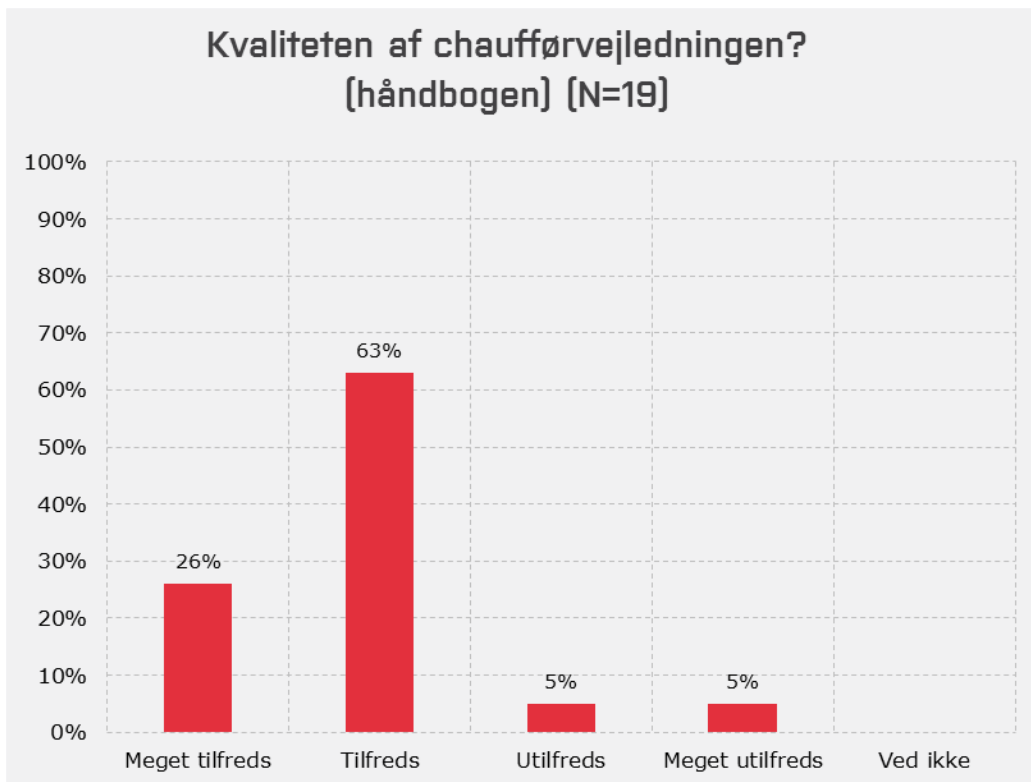


Kommentarer

- Svær at finde rundt i (n=1)

Note: Der er 15 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

9 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED CHAUFFØRVEJLEDNINGEN

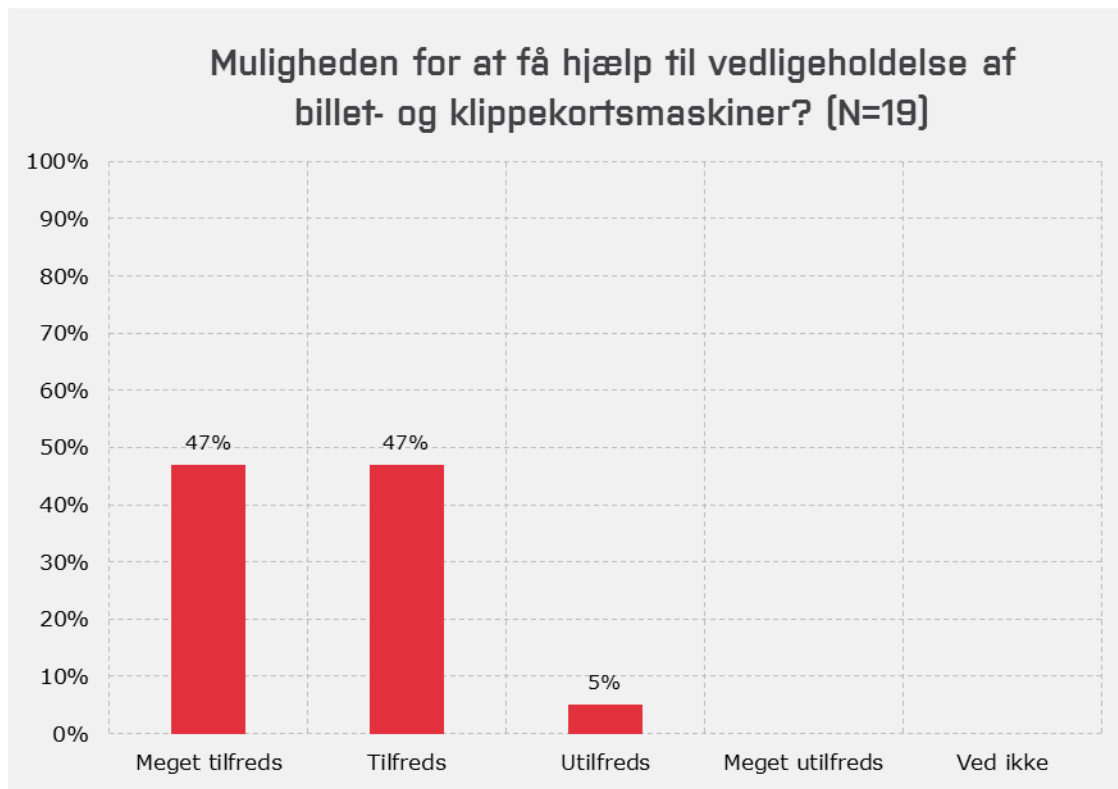


Kommentarer

- Svær at finde rundt i (n=1)
- Vil gerne have nye håndbøger (n=1)

Note: Der er 11 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

NÆSTEN ALLE BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED HJÆLP TIL VEDLIGEHOJDELSE AF BILLET- OG KLIPPEKORTSMASKINER

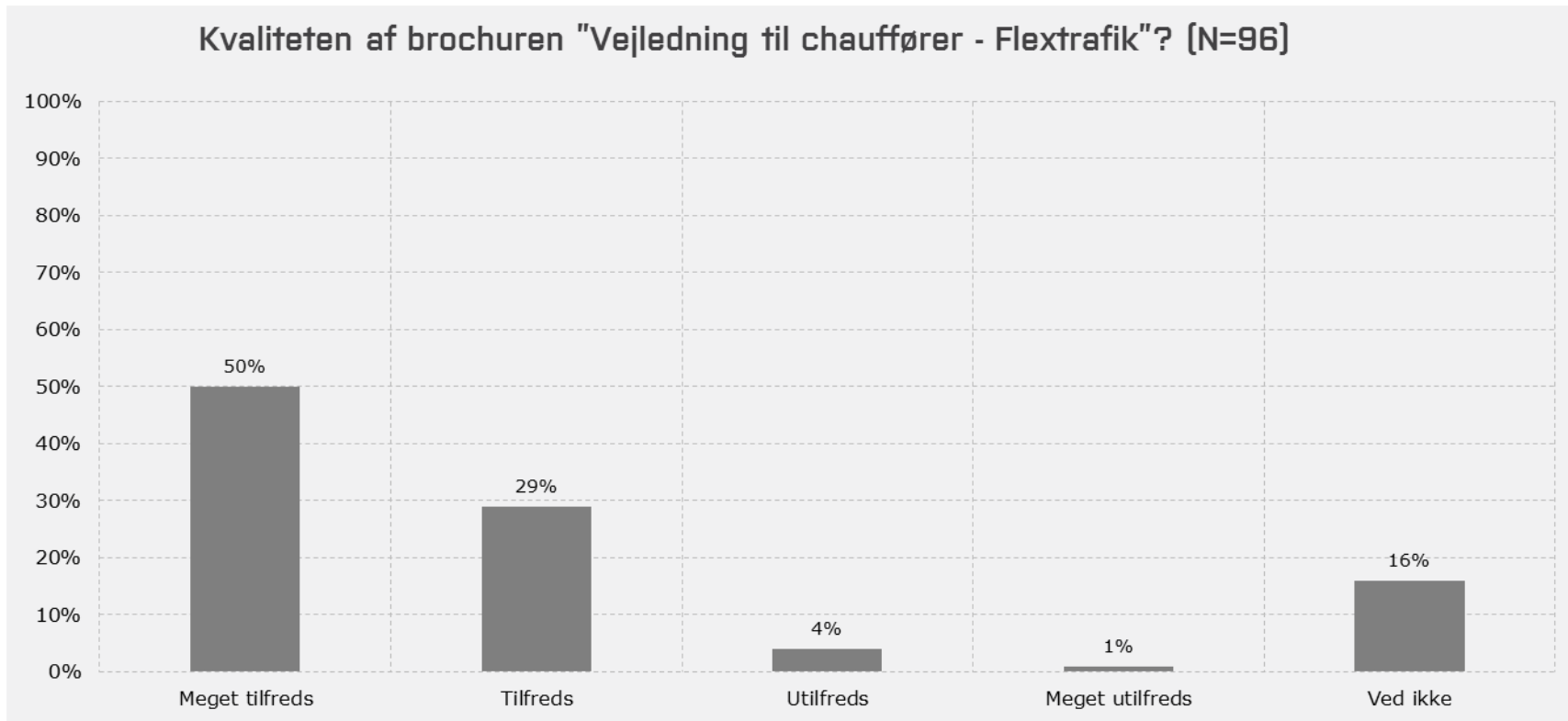


Kommentarer

- Vedligeholdelsen er klart forbedret (n=1)

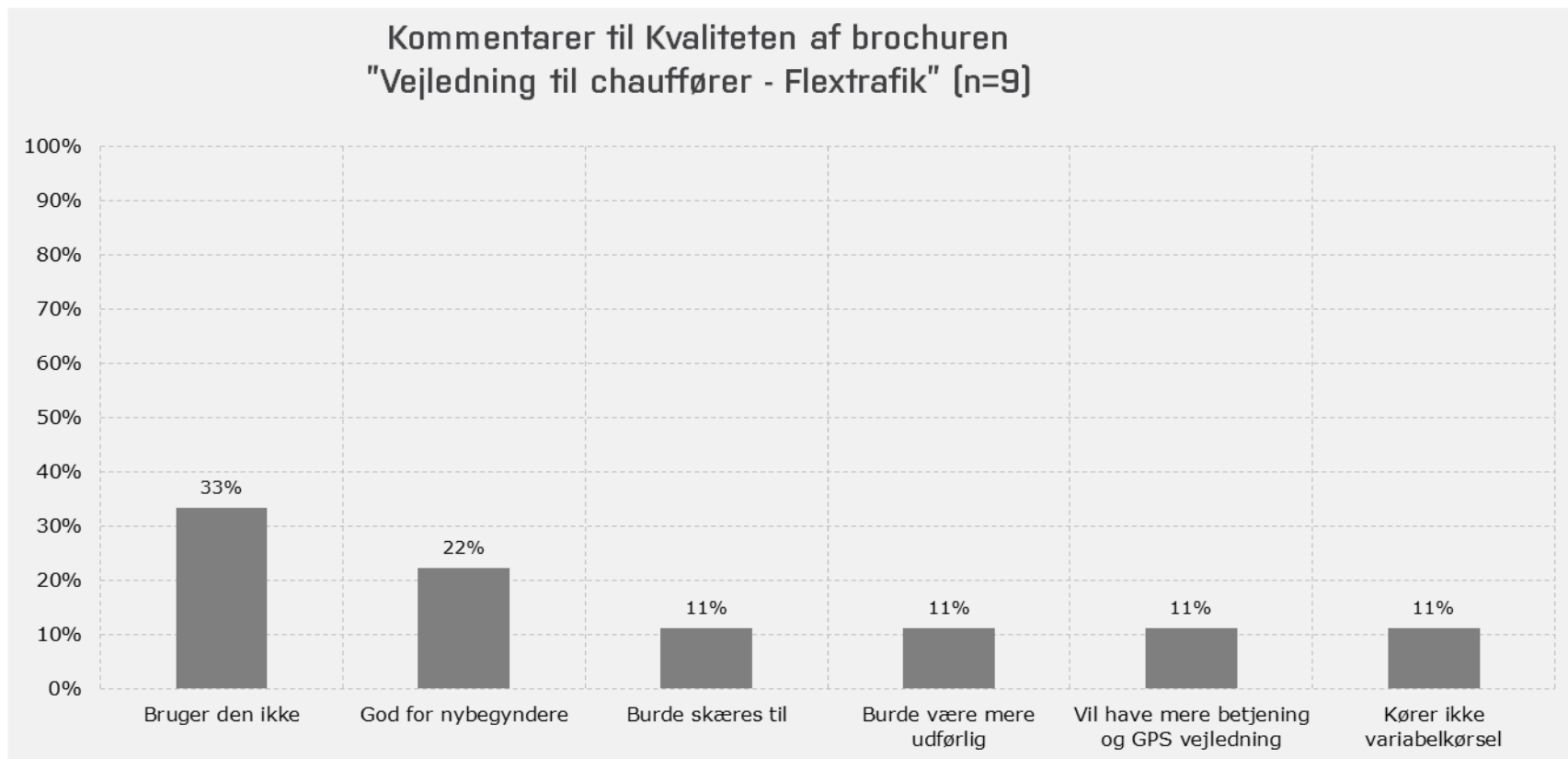
Note: Der er 12 pct. point flere tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OMKRING 8 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER TILFREDSE MED KVALITETEN AF BROCHUREN "VEJLEDNING TIL CHAUFFØRER"

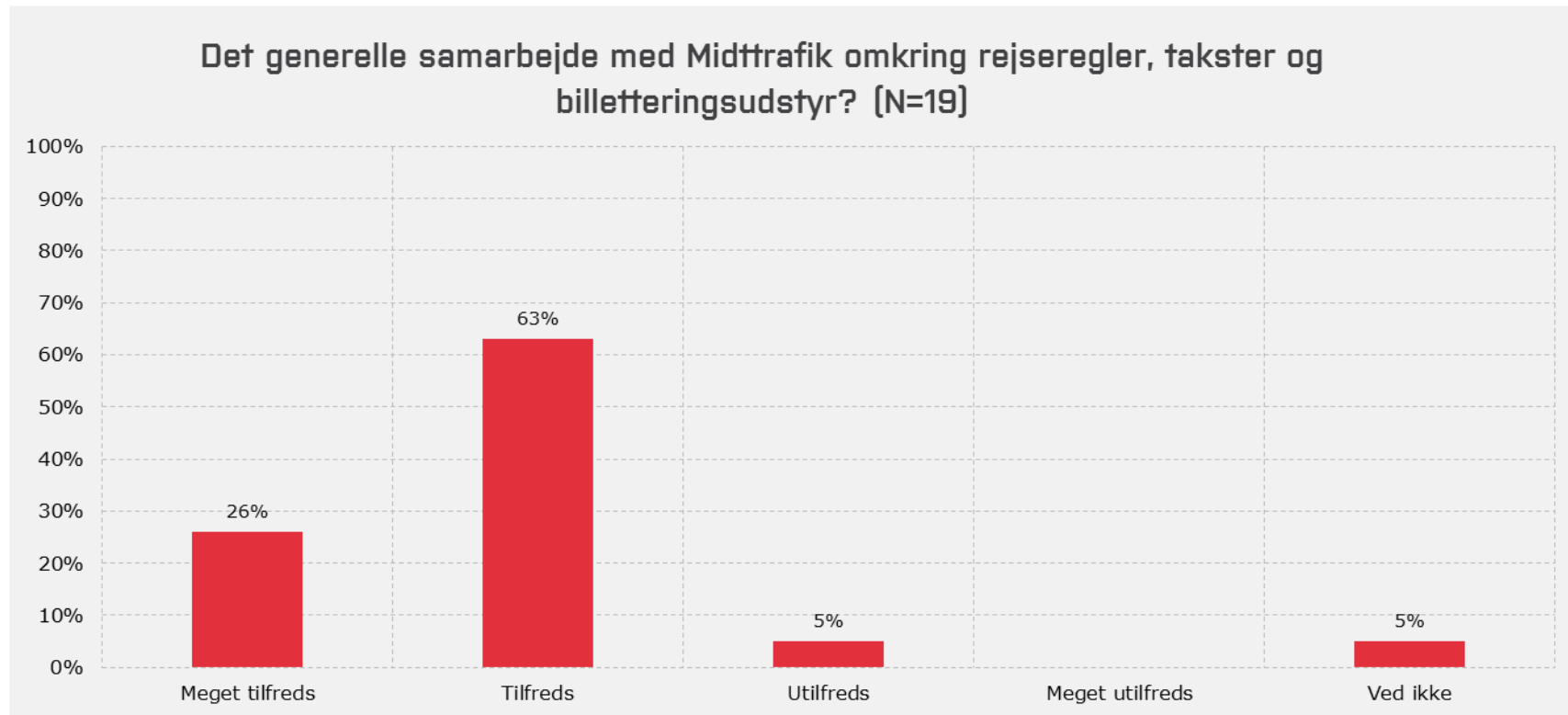


Note: Der er 8 pct. point flere tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

DE MANGE "VED IKKE"-SVAR SKYLDES BLANDT ANDET, AT IKKE ALLE LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ANVENDER BROCHUREN

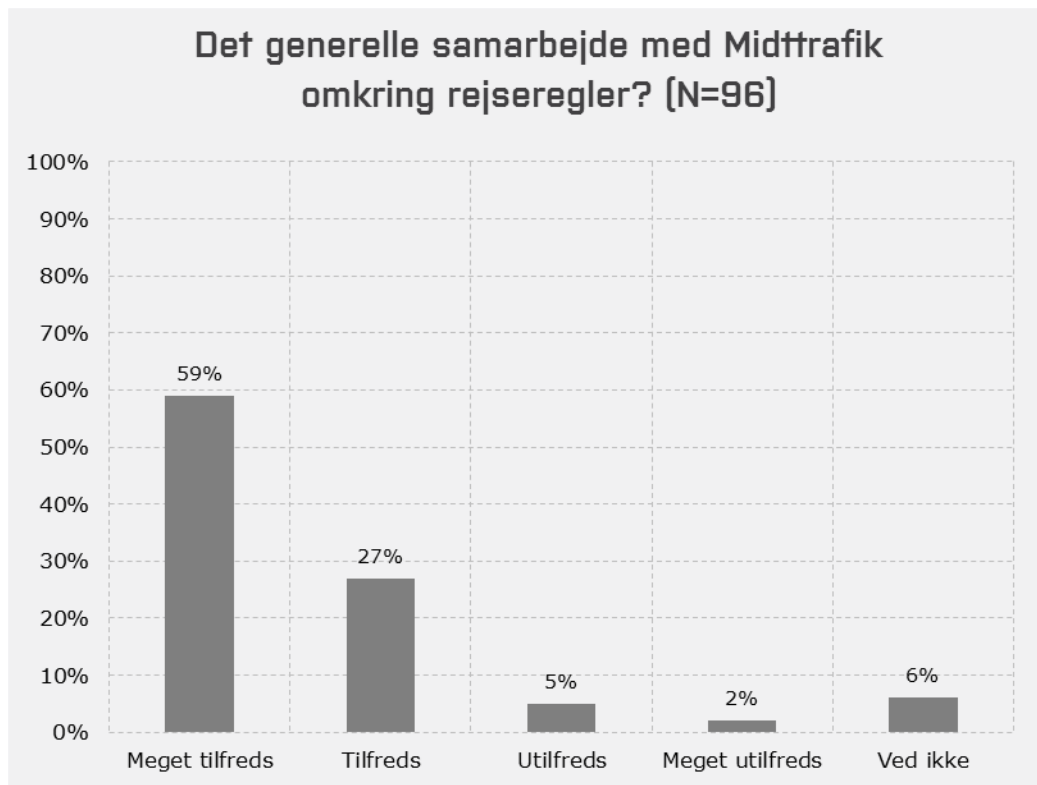


OMKRING 9 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED DET GENERELLE SAMARBEJDE OM REJSEREGLER, TAKSTER OG BILLETTERINGSUDSTYR



Note: Der er 1 pct. point flere tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OVER 8 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER TILFREDSE MED DET GENERELLE SAMARBEJDE OM REJSEREGLER



Kommentarer

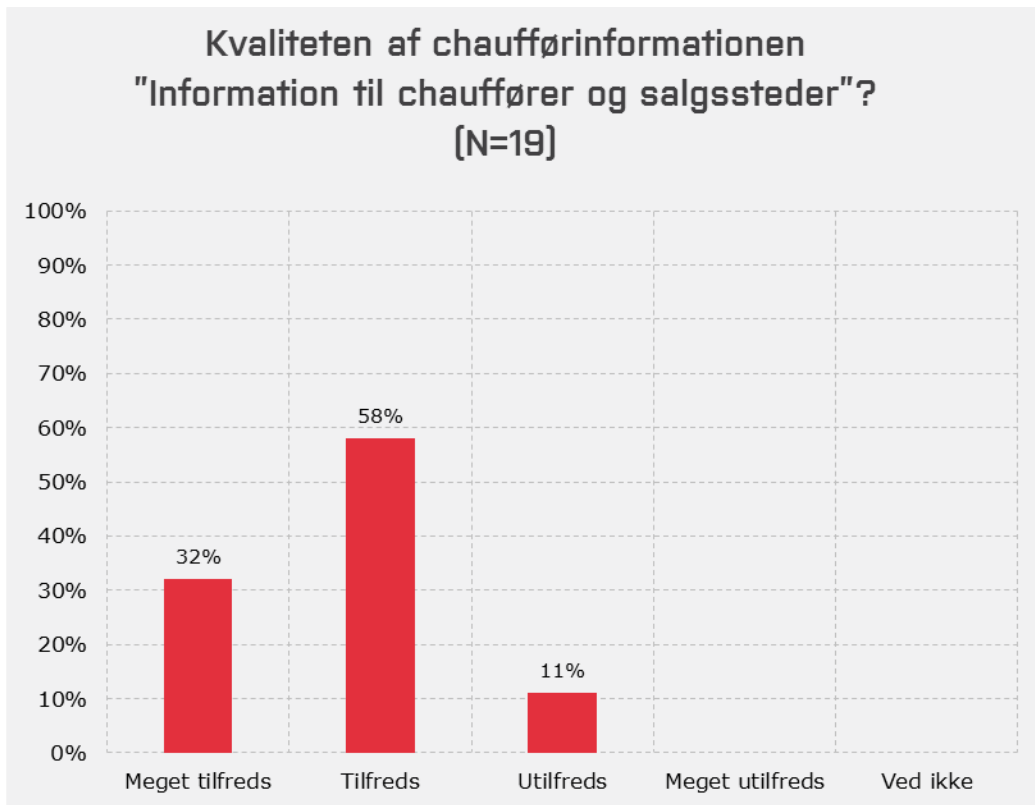
- ☐ De er uklare (n=1)
- ☐ Ved ikke hvordan de fungerer (n=1)

Note: Der er 10 pct. point flere tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

KOMMUNIKATION



9 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED CHAUFFØRINFORMATIONEN

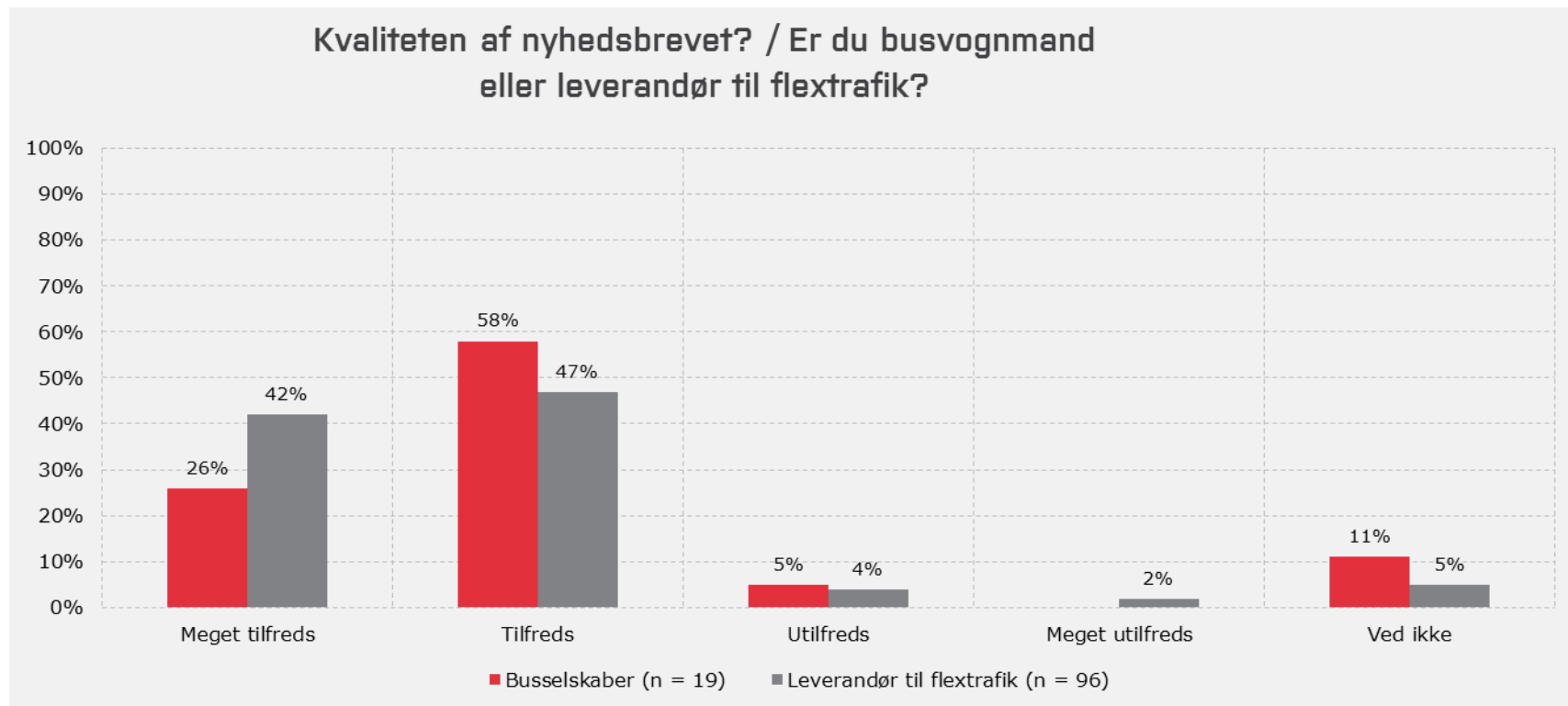


Kommentarer

- For fyldigt (n=1)
- Ønsker lidt bedre informationer (n=1)

Note: Der er 11 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OMKRING 8 UD AF 10 AF ALLE LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED KVALITETEN AF NYHEDSBREVET

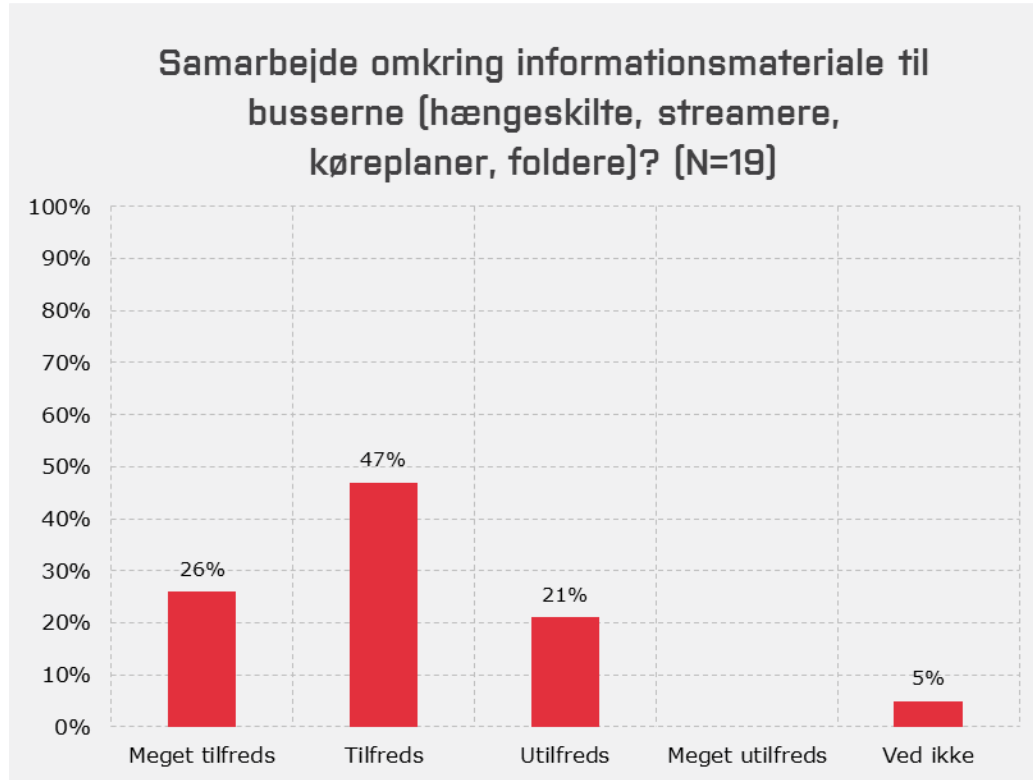


Note: Der er hhv. 12 og 7 pct. point færre og flere tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

IFØLGE FLERE LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK KUNNE NYHEDSBREVET FX GIVE MERE INFORMATION OM ÆNDRINGER I MIDTTRAFIK



OVER 7 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED SAMARBEJDET OMKRING INFORMATIONSMATERIALE TIL BUSSENE

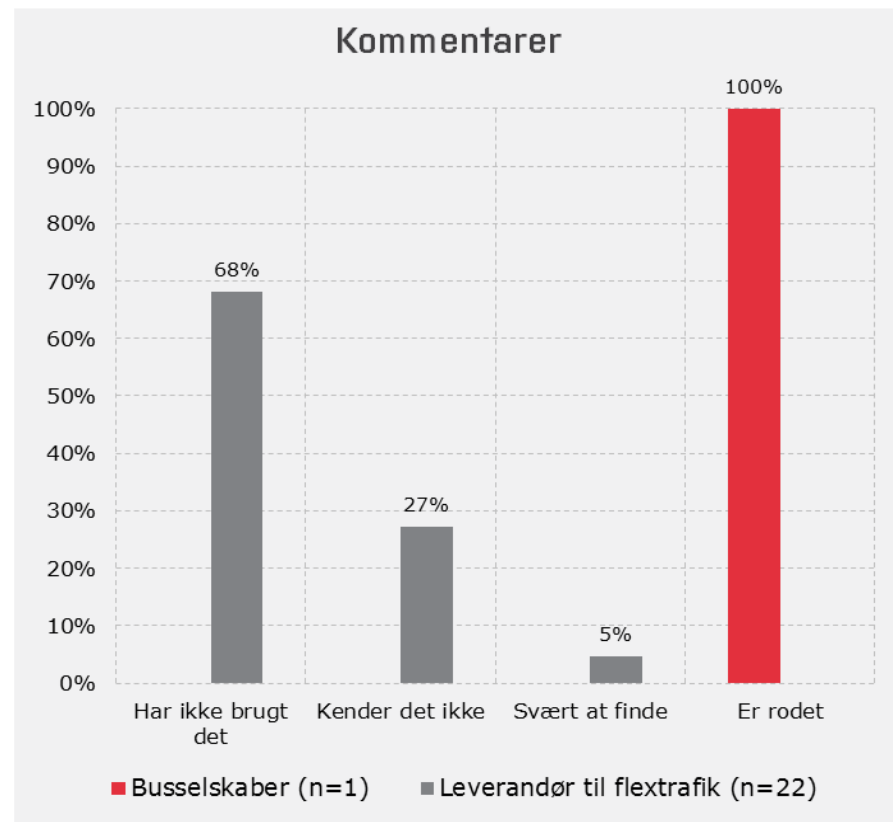
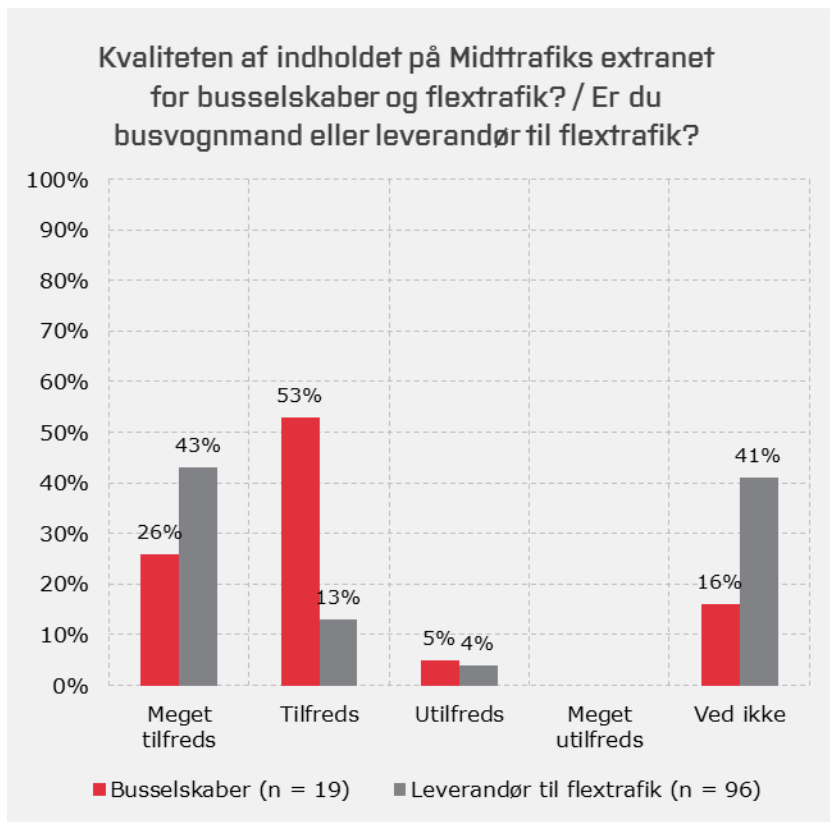


Kommentarer

- Er ikke et samarbejde (n=1)
- Indeholder ofte fejl (n=1)
- Materiale sendes for sent ud (n=1)

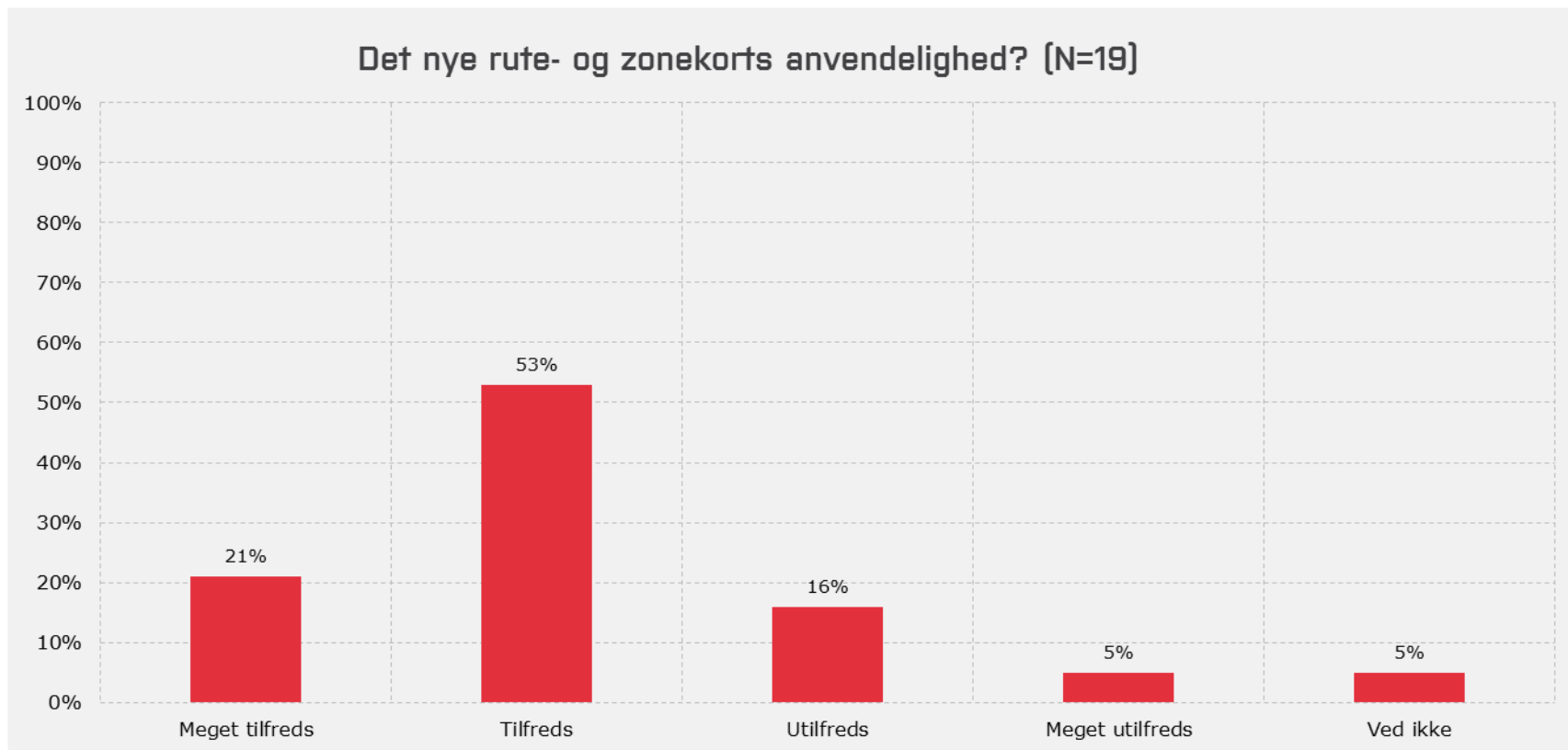
Note: Der er 13 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

4 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK SVARER "VED IKKE" TIL TILFREDSHEDEN MED EXTRANETTET – DET SKYLDES PRIMÆRT MANGLENDE BRUG



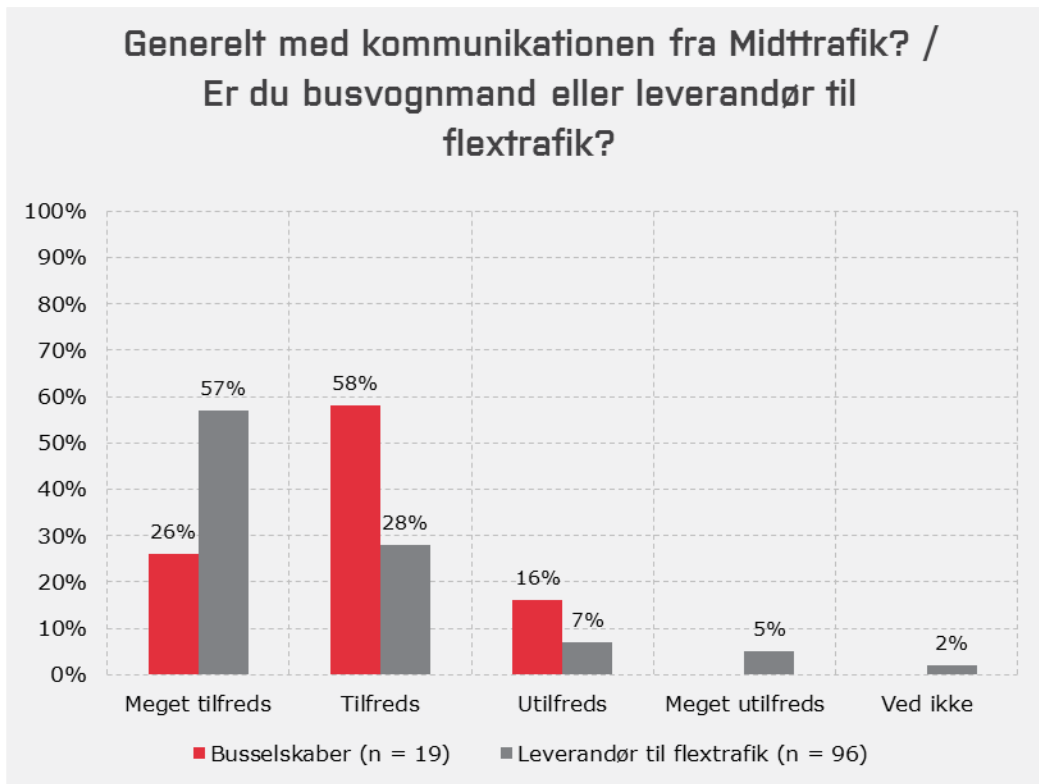
Note: Der er hhv. 5 og 4 pct. point færre og flere tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er ikke statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OVER 7 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED RUTE- OG ZONEKORTETS ANVENDELIGHED



Note: Der er 3 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

8 UD AF 10 LEVERANDØRER ER GENERELT TILFREDSE MED KOMMUNIKATIONEN FRA MIDTTRAFIK



Kommentarer

Busselskaber

- ❑ Nogle gange langsom (n=1)

Leverandører til flextrafik

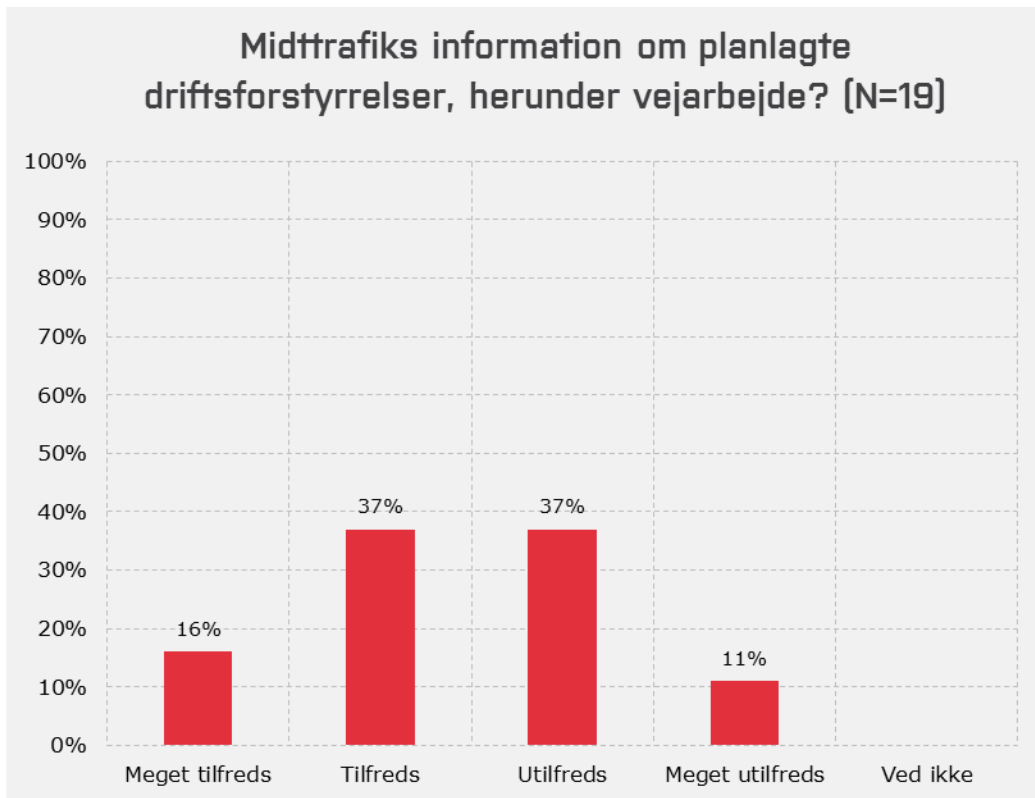
- ❑ Dårlig tone i call-centret (n=1)
- ❑ En enkelt medarbejder skiller sig positivt ud (n=1)
- ❑ Får intet svar ved henvendelse (n=2)
- ❑ Usamarbejdsvilligt personale (n=1)

Note: Der er hhv. 12 og 3 pct. point færre og flere tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

DRIFT



NÆSTEN 5 UD AF 10 BUSSELSKABER ER UTILFREDSE MED MIDTTRAFIKS INFORMATION OM PLANLAGTE DRIFTSFORSTYRRELSER

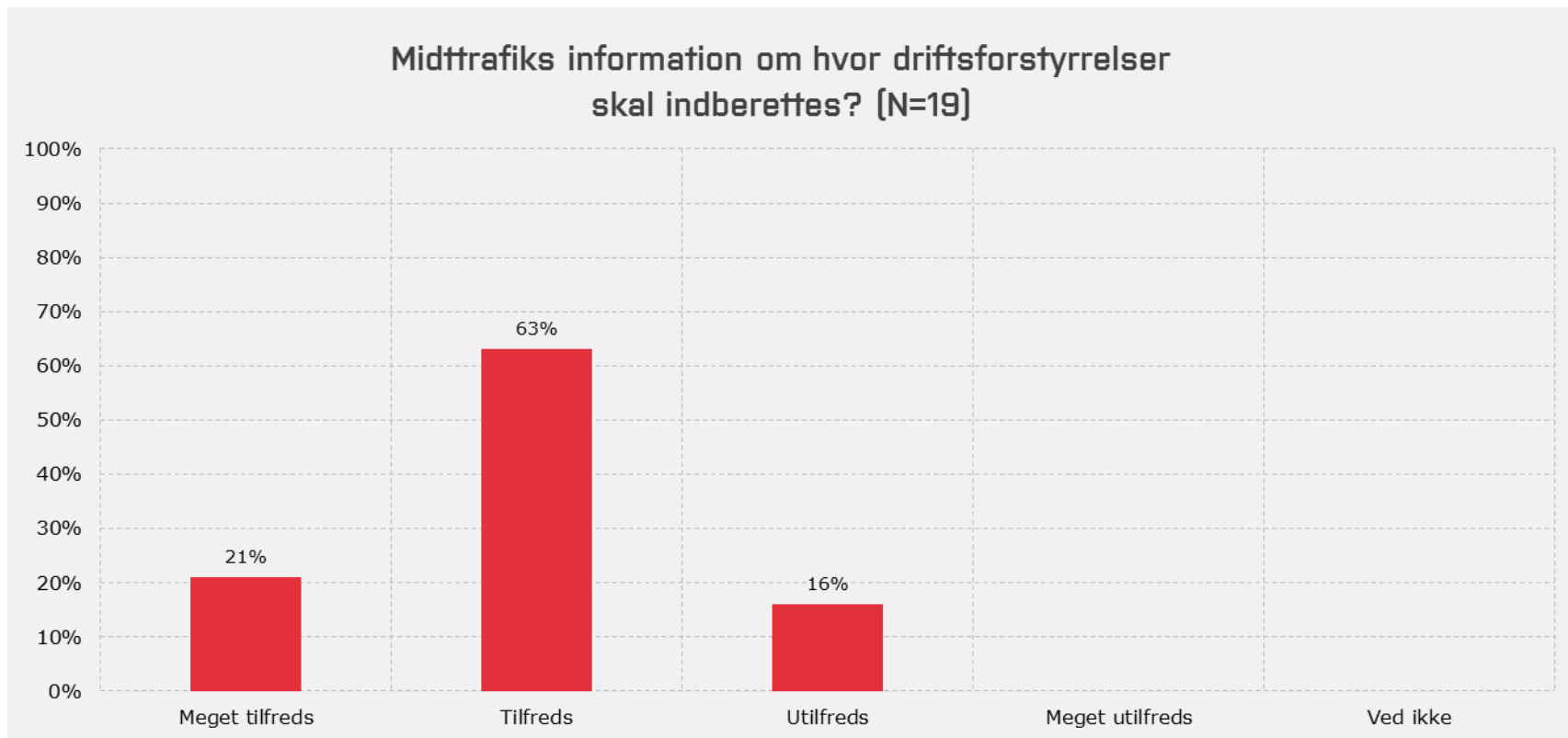


Kommentarer

- Det er kommunernes fejl (n=3)
- Vi får besked for sent (n=1)

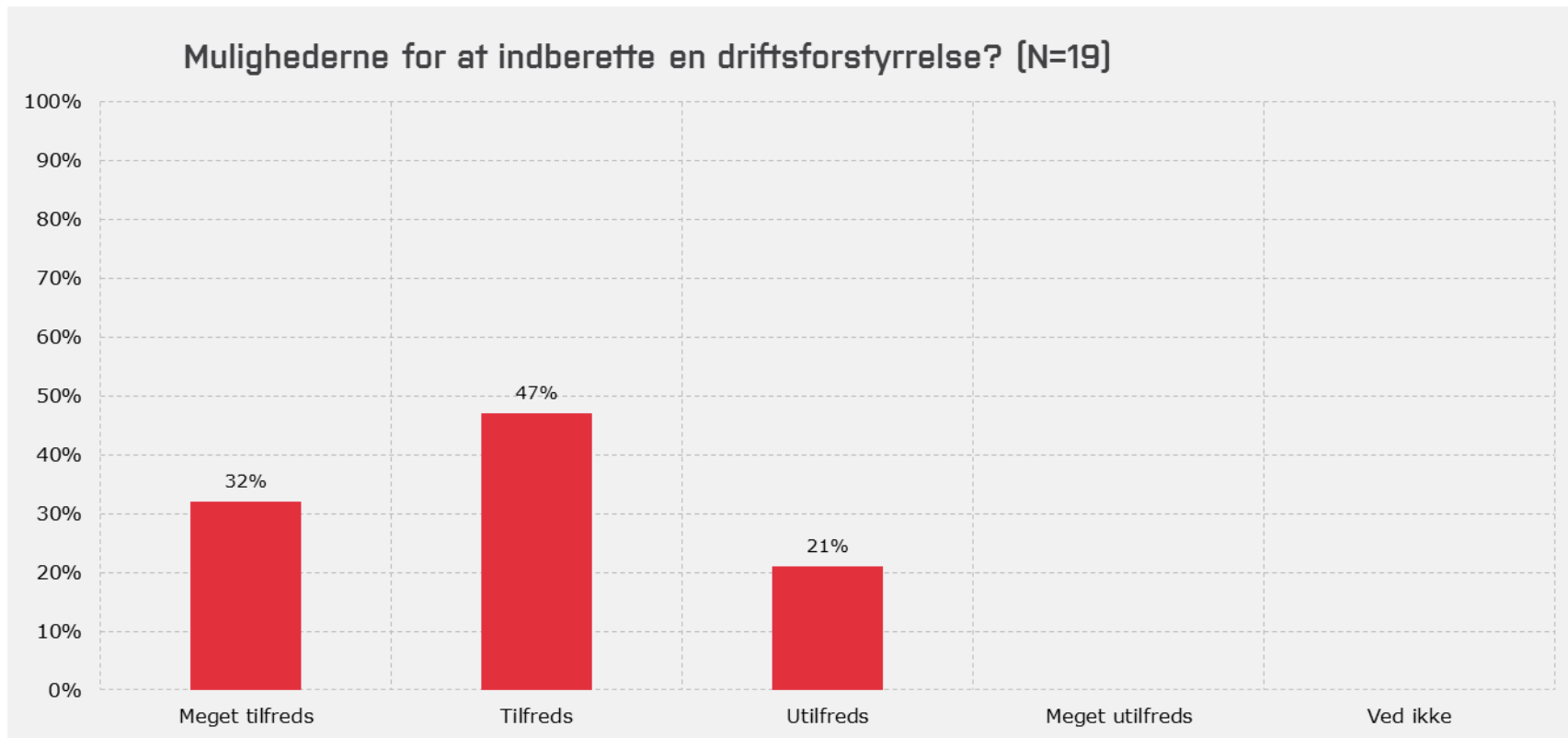
Note: Der er 26 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OVER 8 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED MIDTTRAFIKS INFORMATION OM, HVOR DRIFTSFORSTYRRELSER SKAL INDBERETTES



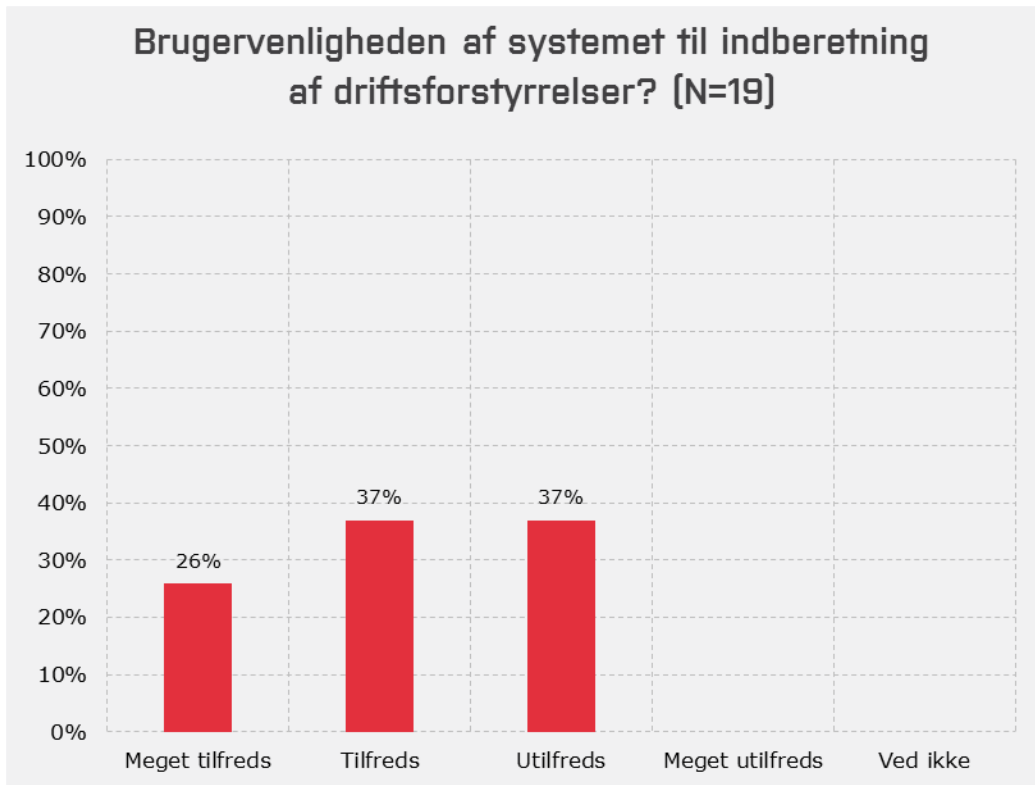
Note: Der er 4 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

2 UD AF 10 BUSSELSKABER ER UTILFREDSE MED MULIGHEDERNE FOR AT INDBERETTE EN DRIFTSFORSTYRRELSE



Note: Der er 4 pct. point flere tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

NÆSTEN 4 UD AF 10 BUSSELSKABER ER UTILFREDSE MED BRUGERVENLIGHEDEN AF SYSTEMET TIL INDBERETNING AF DRIFTSFORSTYRRELSER

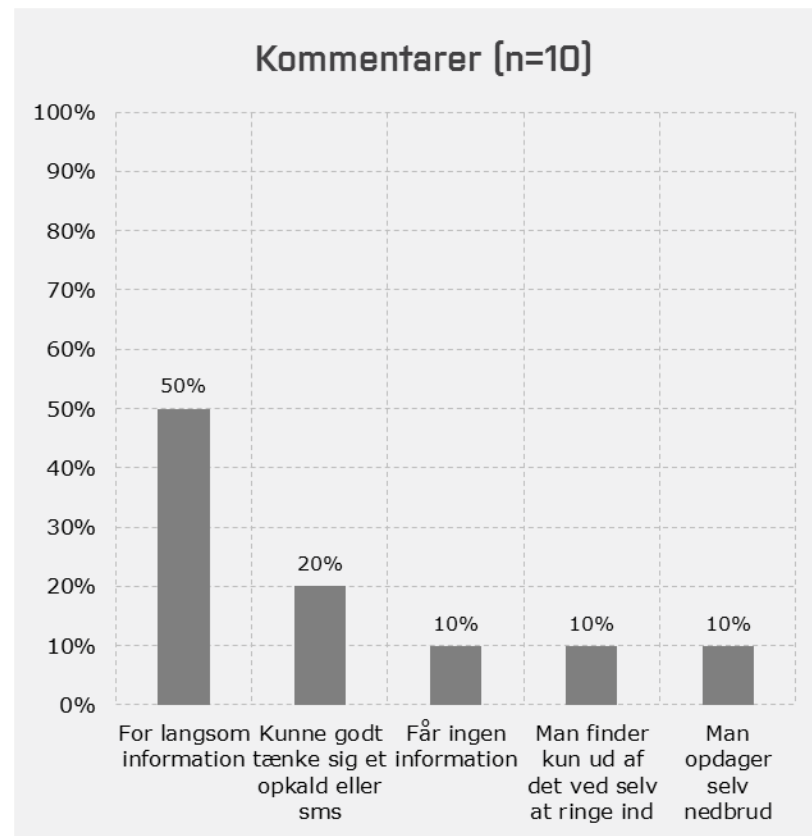
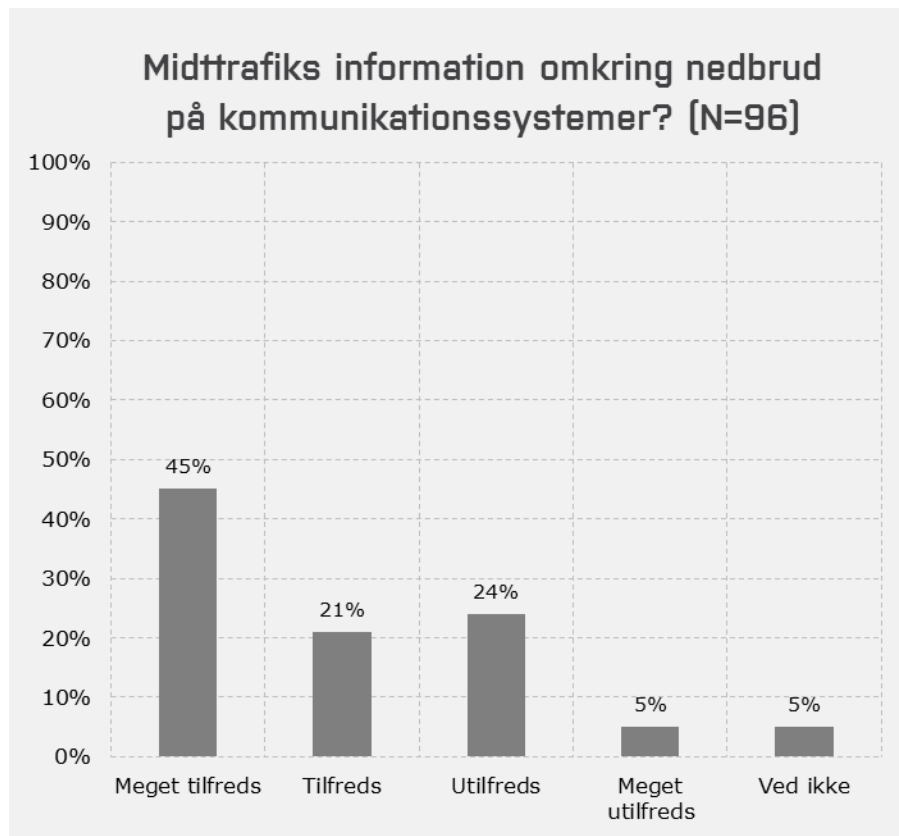


Kommentarer

- Burde forenkles (n=1)
- Ikke godt (n=1)

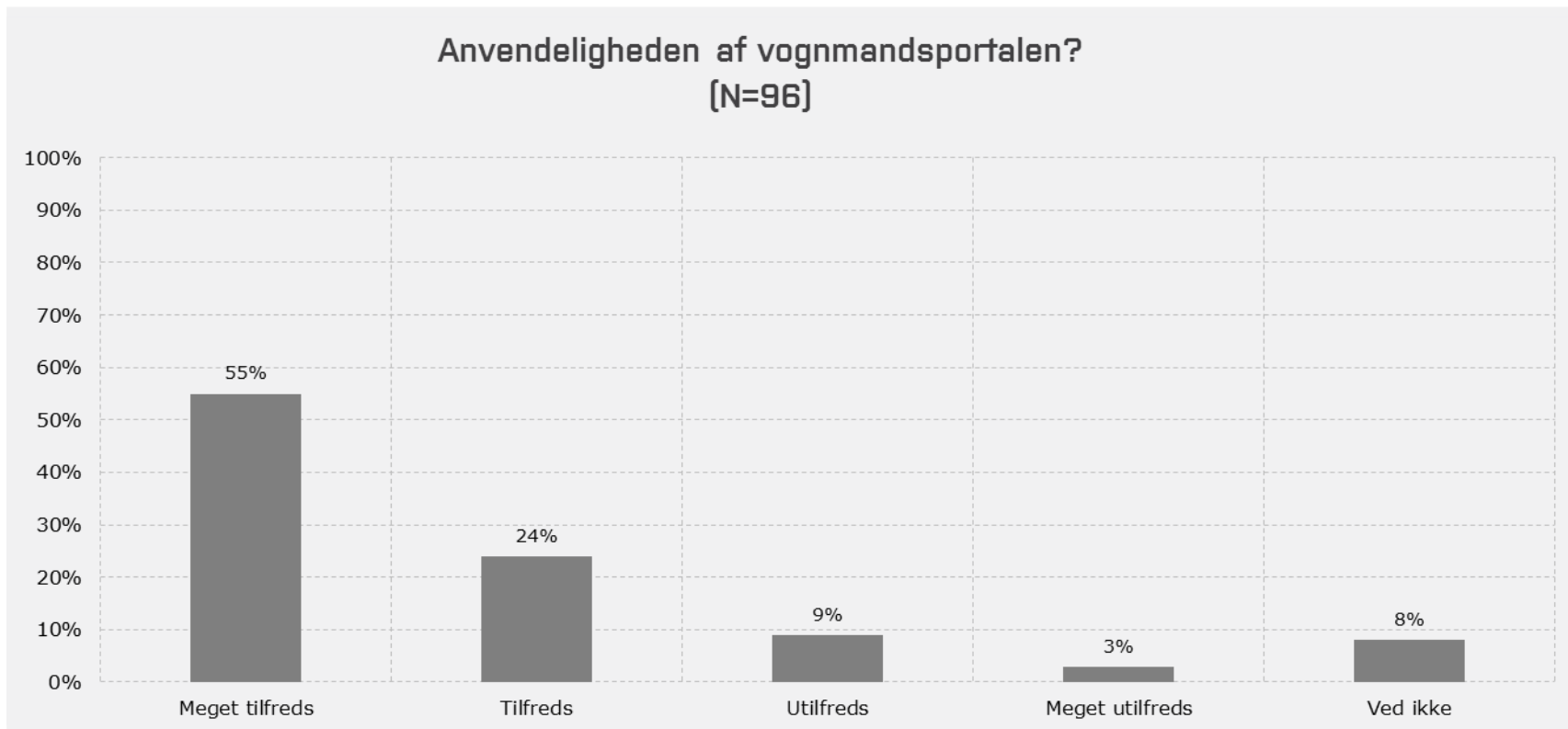
Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

3 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER UTILFREDSE MED MIDTTRAFIKS INFORMATION OM NEDBRUD PÅ KOMMUNIKATIONSSYSTEMER



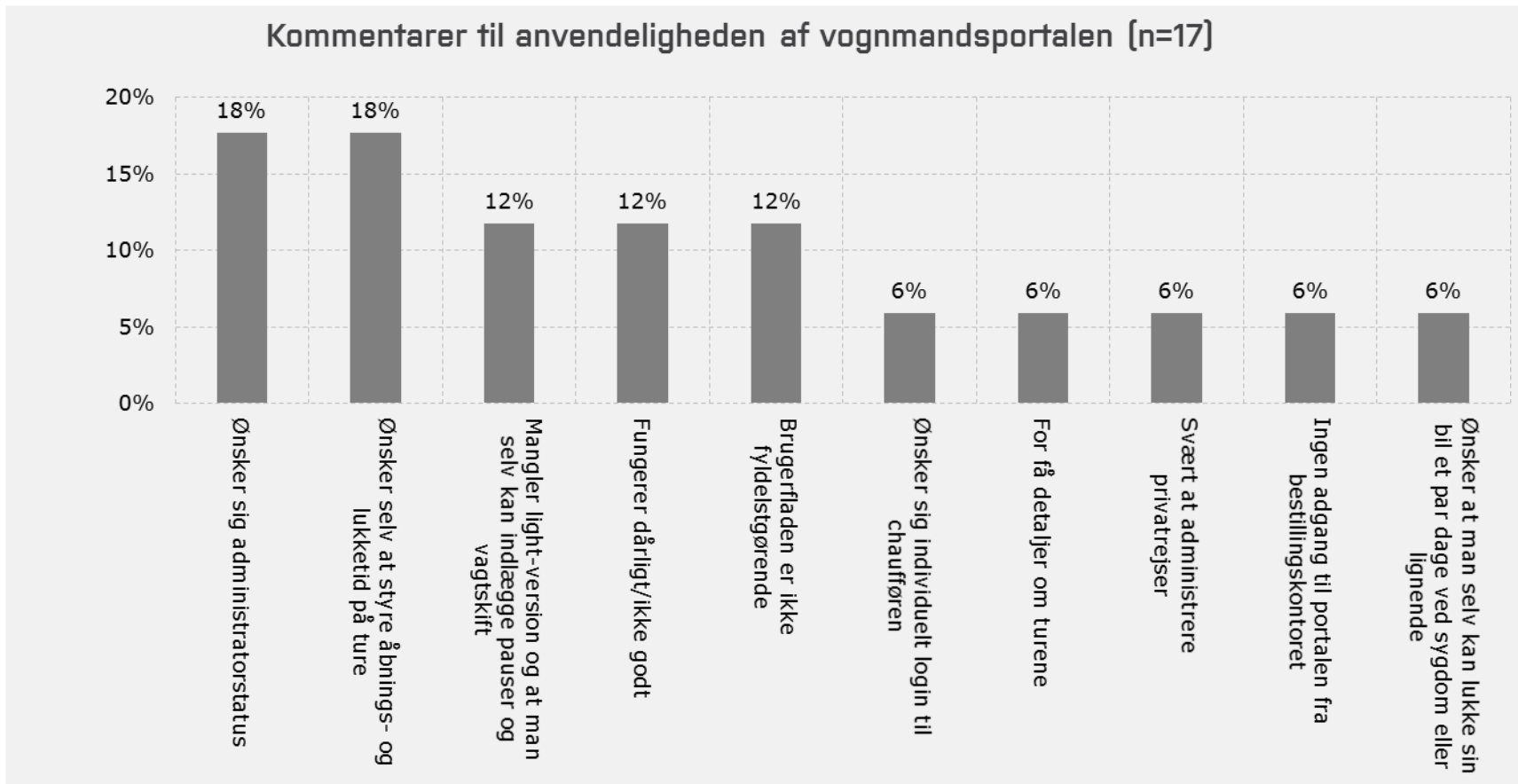
Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

8 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER TILFREDSE MED ANVENDELIGHEDEN AF VOGNMANDSPORTALEN

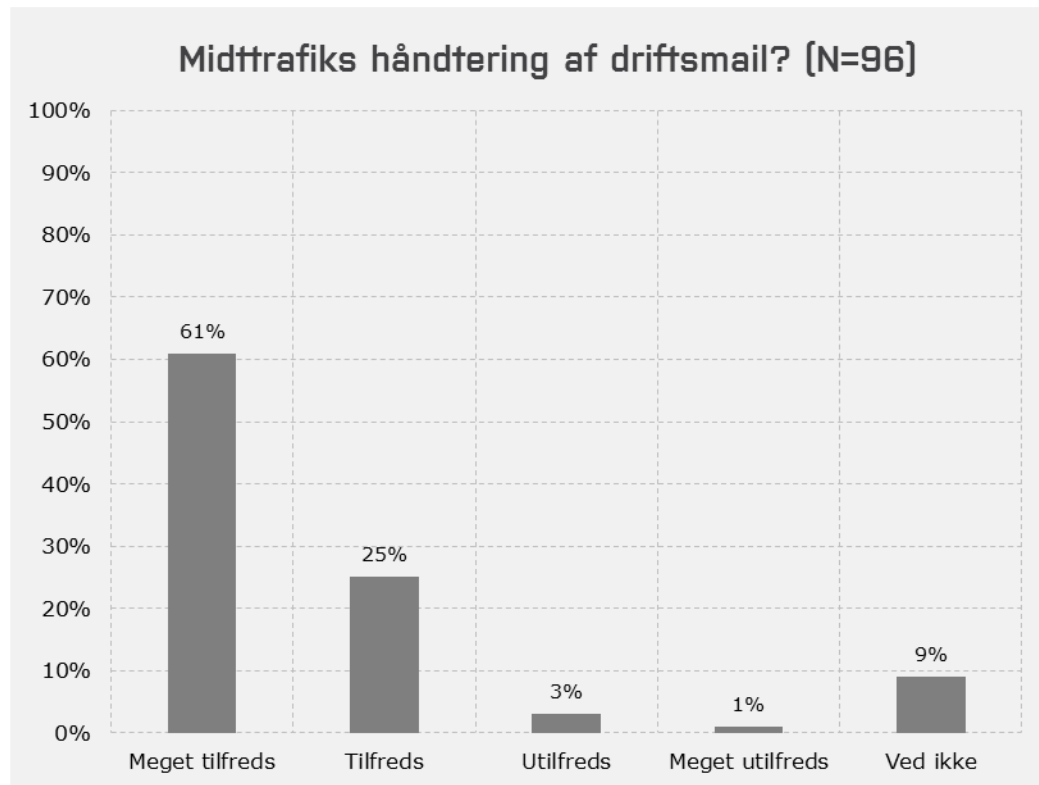


Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ØNSKER PRIMÆRT ADMINISTRATOR- RETTIGHEDER OG ANDRE STYRINGSMULIGHEDER



OVER 8 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER TILFREDSE MED MIDTTRAFIKS HÅNDTERING AF DRIFTSMAIL

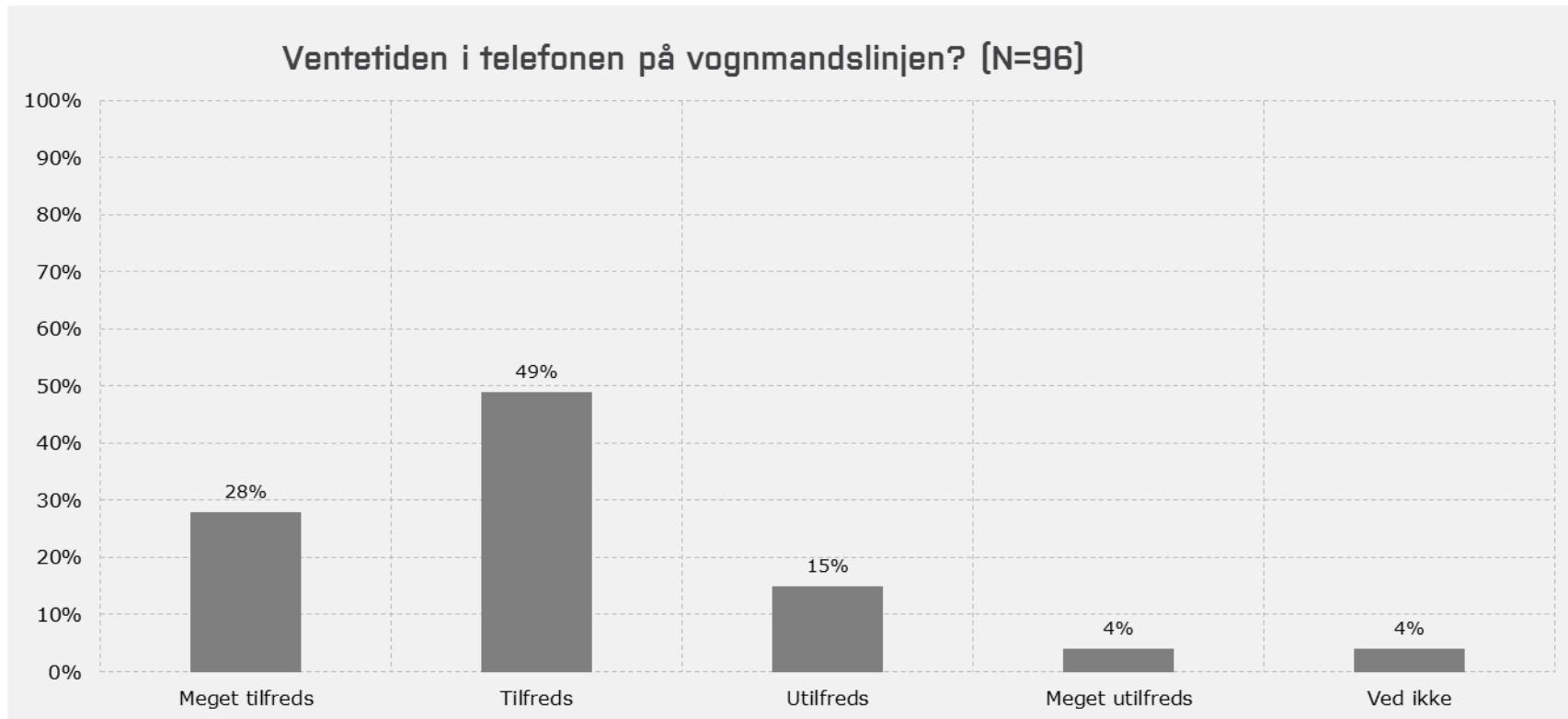


Kommentarer

- Har altid for hurtigt svar (n=1)
- Har ikke brugt driftsmail (n=2)

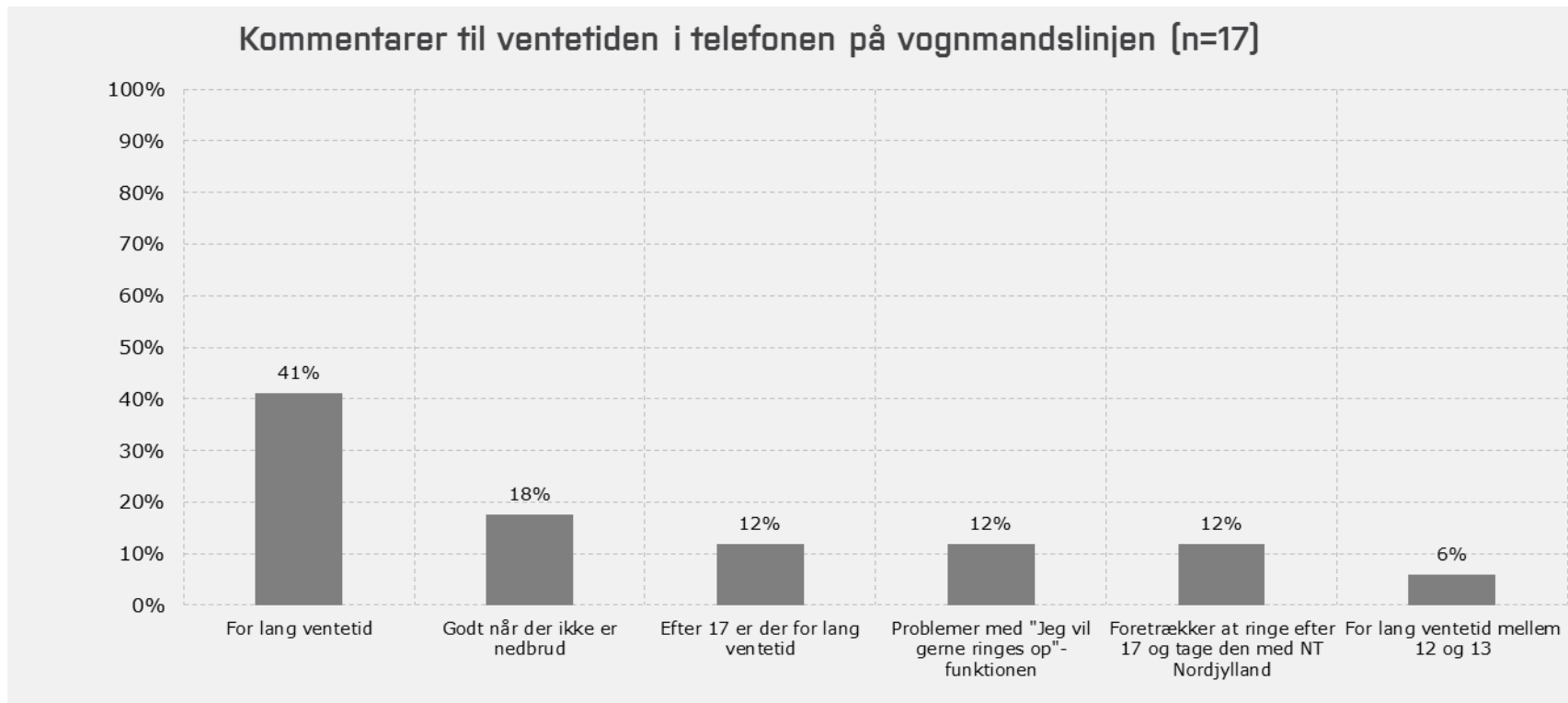
Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

8 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER TILFREDSE MED VENTETIDEN I TELEFONEN PÅ VOGNMANDSLINJEN

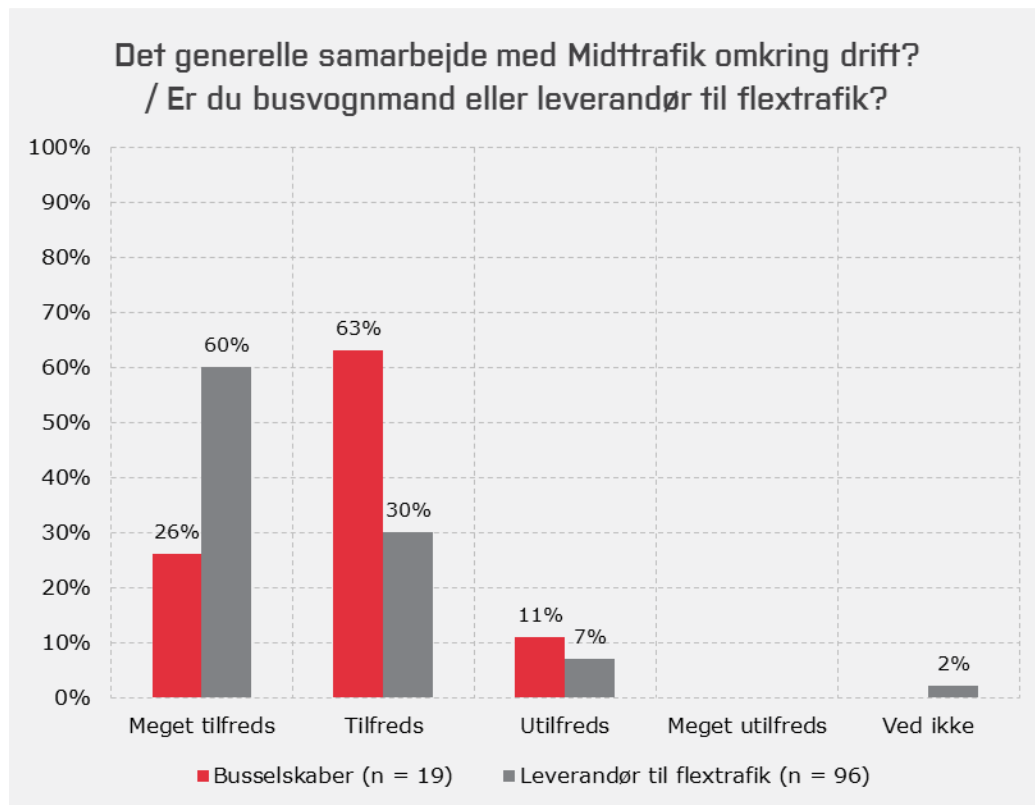


Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

ÅRSAGER TIL UTILFREDSHED ER FOR LANG VENTETID BL.A. MELLEM KL. 12 OG 13 OG EFTER KL. 17



OMKRING 9 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED DET GENERELLE SAMARBEJDE MED MIDTTRAFIK OMKRING DRIFT



Kommentarer

Leverandører til flextrafik

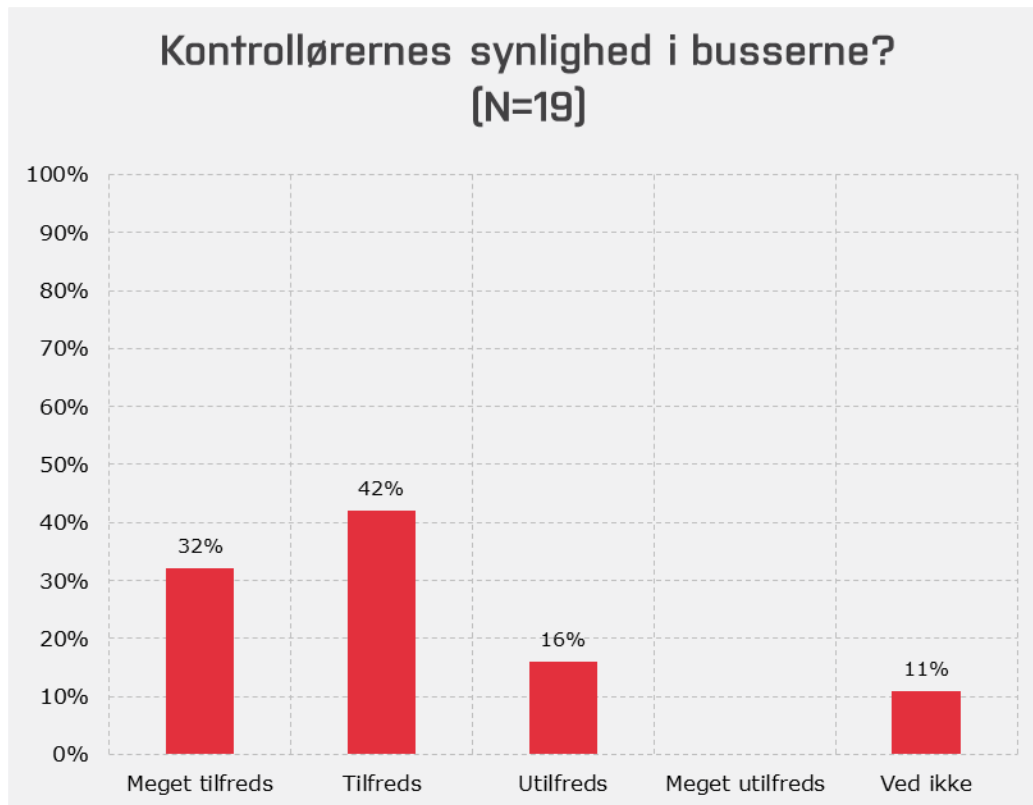
- Nogle medarbejdere hos Midttrafik har en dårlig tone (n=1)

Note: Der er hhv. 11 og 1 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

BILLET- OG KVALITETSKONTROL



OVER 7 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED KONTROLLØRERNES SYNLIGHED I BUSSENE

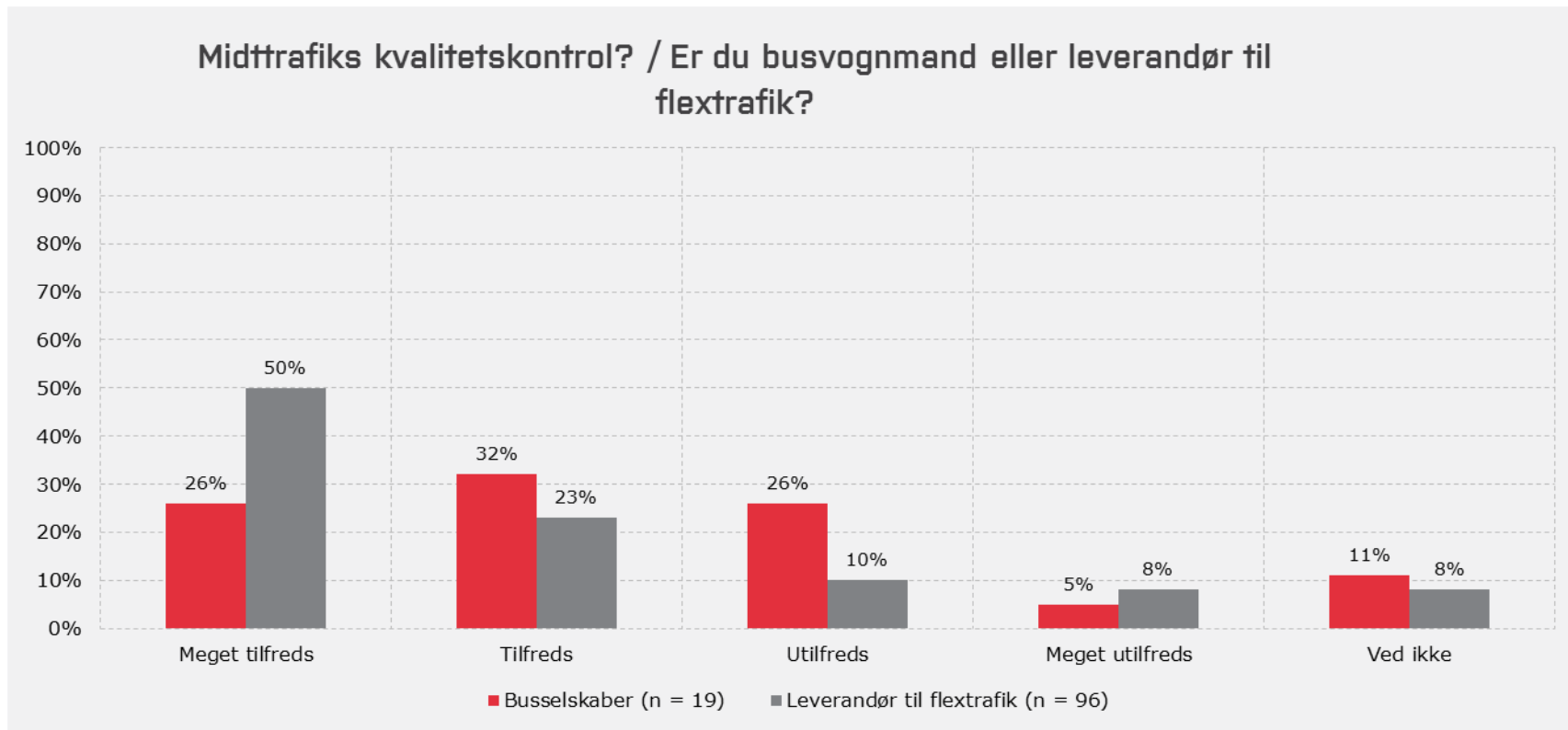


Kommentarer

- Kontrollørerne er der for sjældent (n=4)

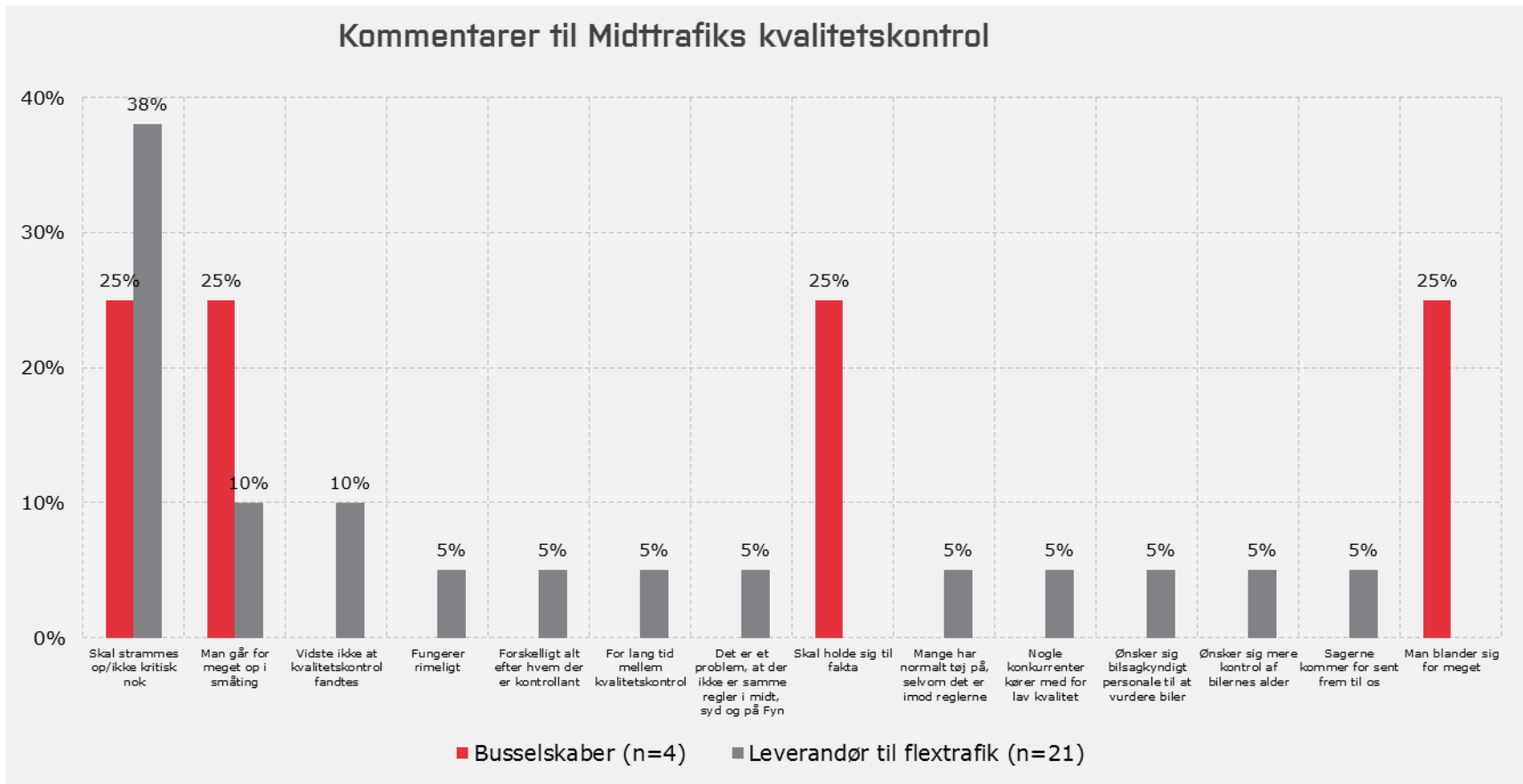
Note: Der er 3 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

3 UD AF 10 BUSSELSKABER ER UTILFREDSE MED MIDTTRAFIKS KVALITETSKONTROL

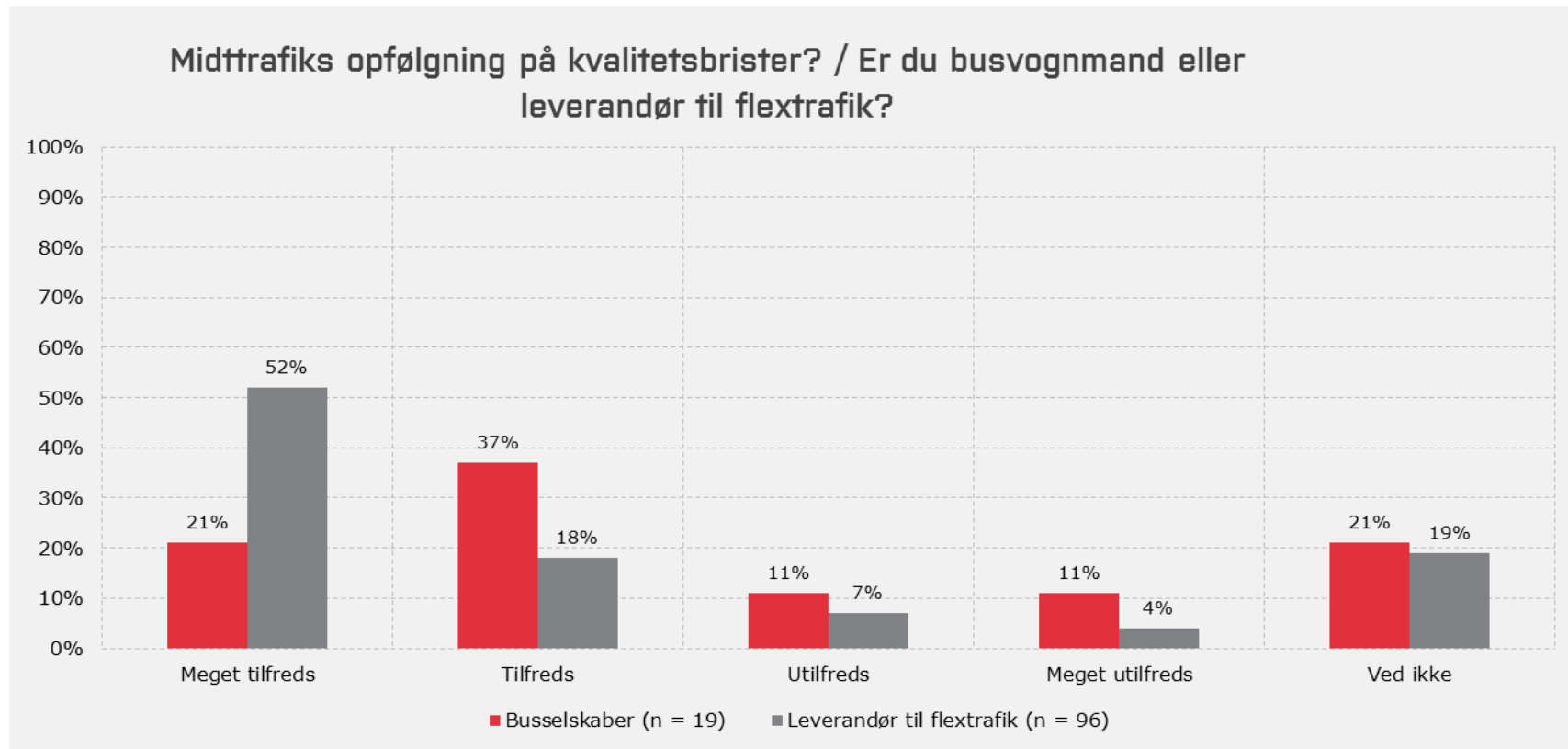


Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

ÅRSAGER TIL UTILFREDSHED MED MIDTTRAFIKS KVALITETSKONTROL ER BLANDT ANDET, AT DEN IKKE ER KRITISK NOK

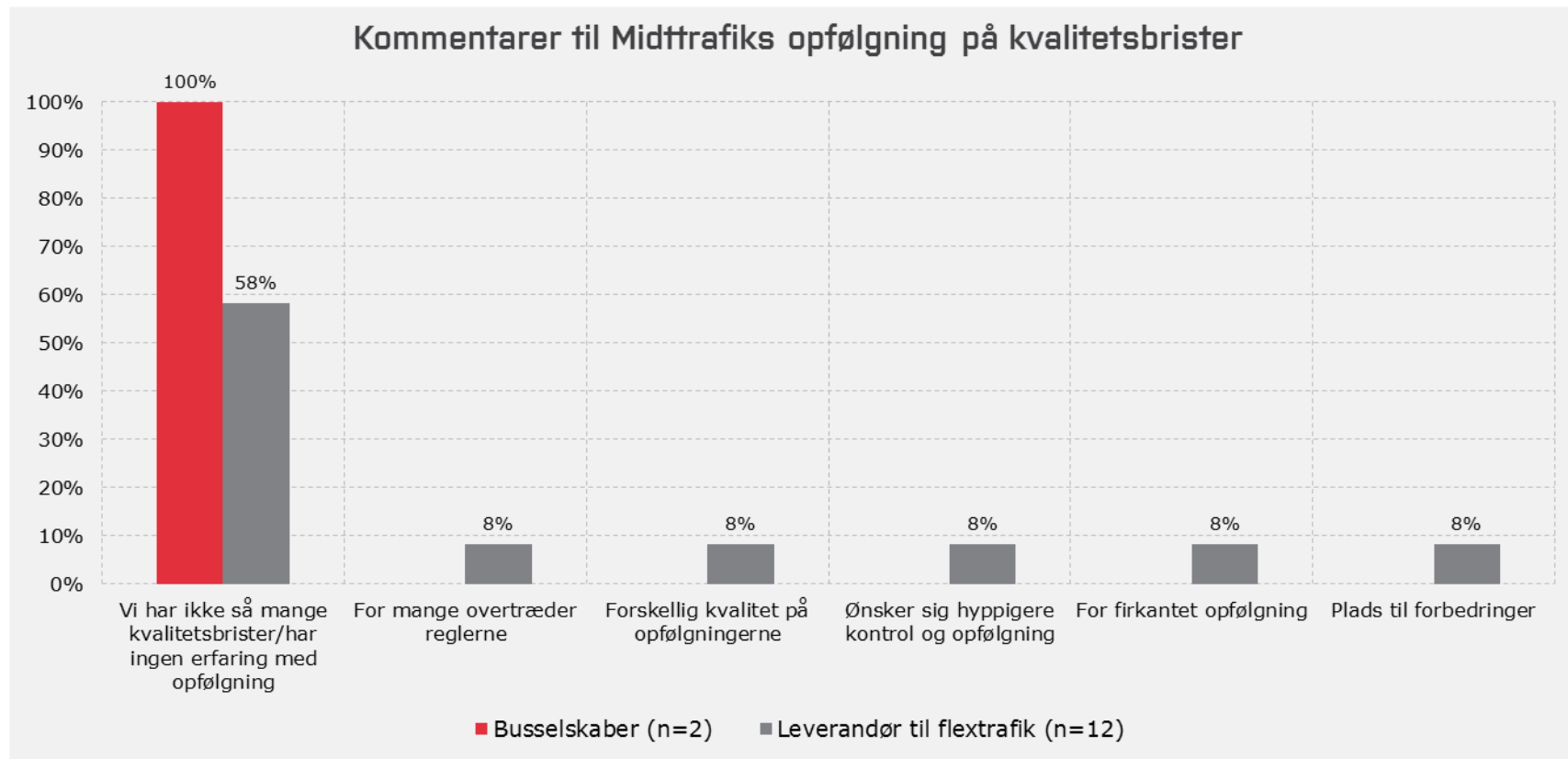


7 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER TILFREDSE MED MIDTTRAFIKS OPFØLGNING PÅ KVALITETSBRISTER

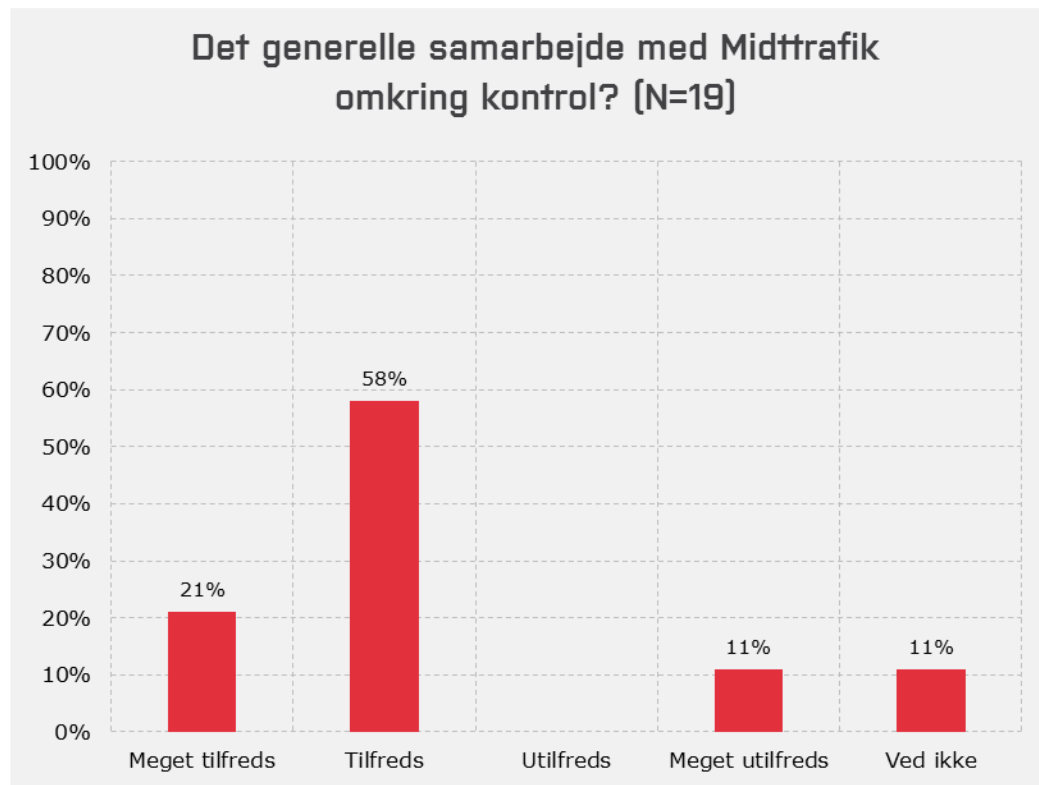


Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

ENKELTE LEVERANDØRER HAR IKKE SÅ MANGE KVALITETSBRISTER ELLER ERFARING MED OPFØLGNING



8 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED DET GENERELLE SAMARBEJDE MED MIDTTRAFIK OMKRING KONTROL

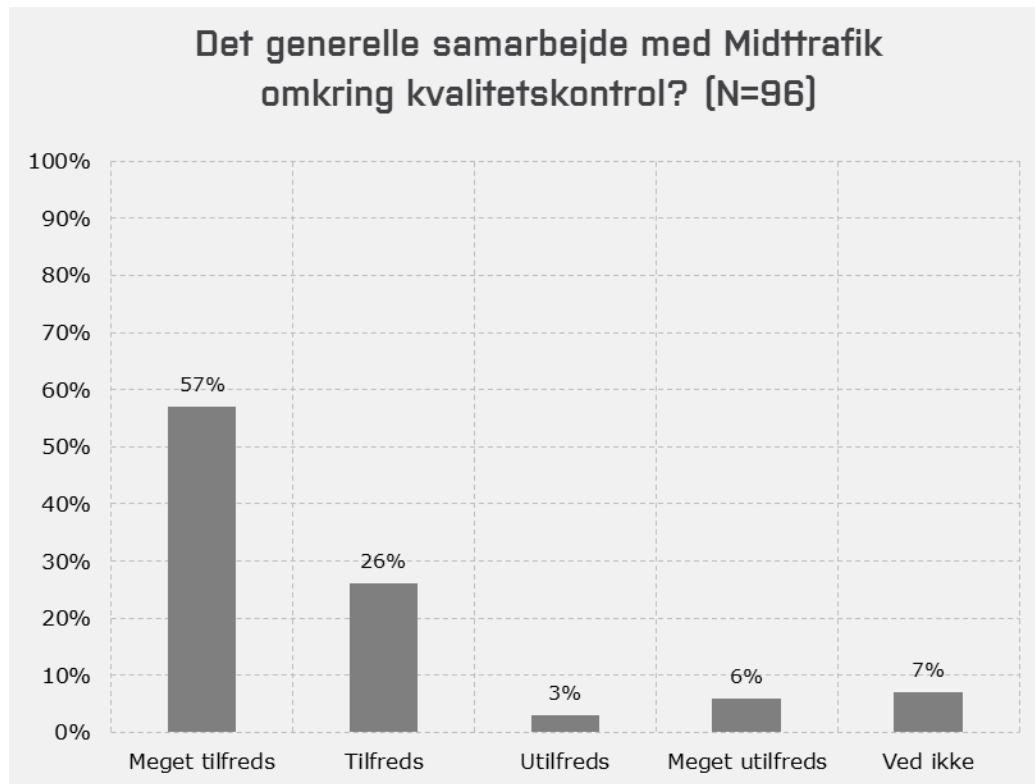


Kommentarer

- Nogle entreprenører bliver forfulgt, mens andre slipper helt (n=1)

Note: Der er 9 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OVER 8 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER TILFREDSE MED DET GENERELLE SAMARBEJDE MED MIDTTRAFIK OMKRING KVALITETSKONTROL



Kommentarer

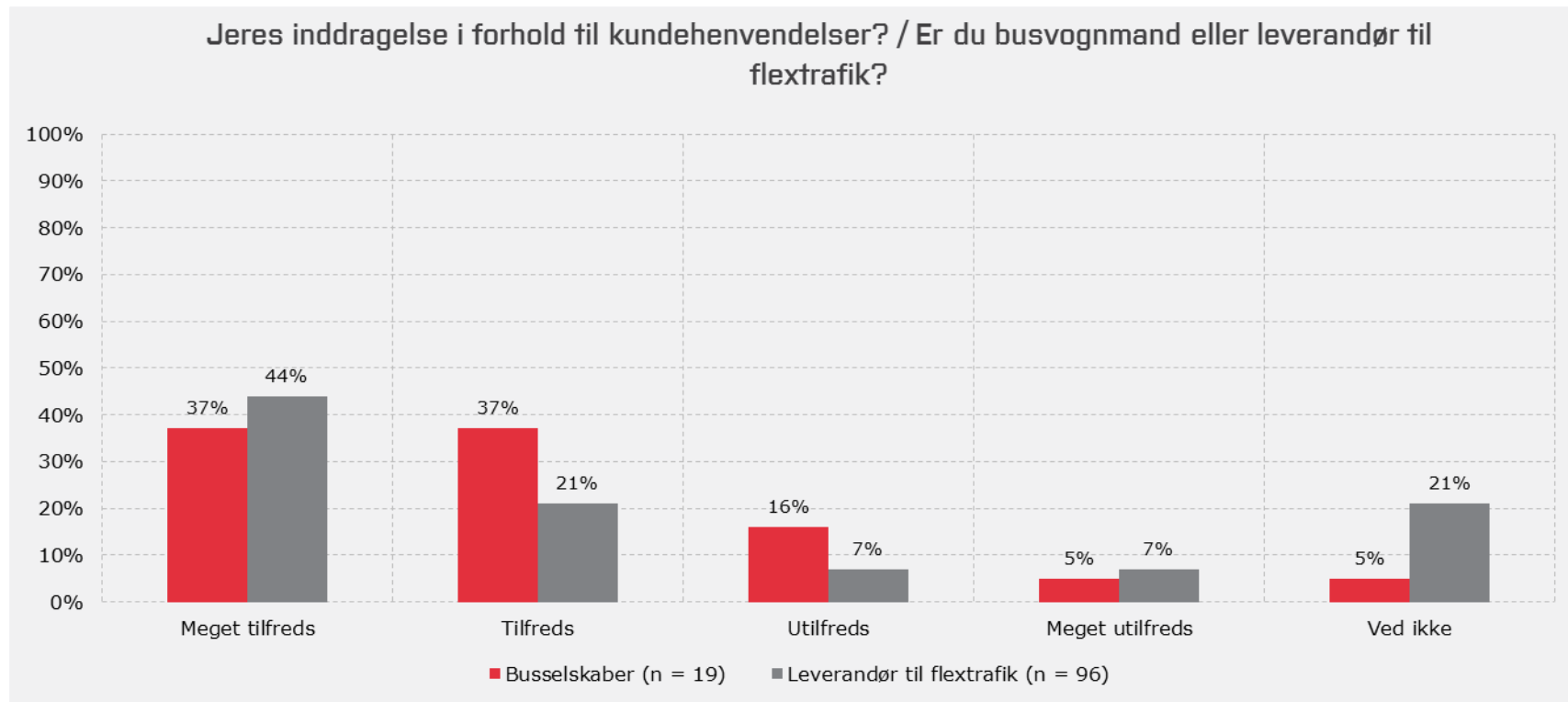
- Det er kontrol uden samarbejde (n=2)
- Har ingen erfaring med kvalitetskontrol (n=1)
- Man skal selv være villig til at lade sig kontrollere (n=1)

Note: Der er 29 pct. point flere tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

KUNDESERVICE

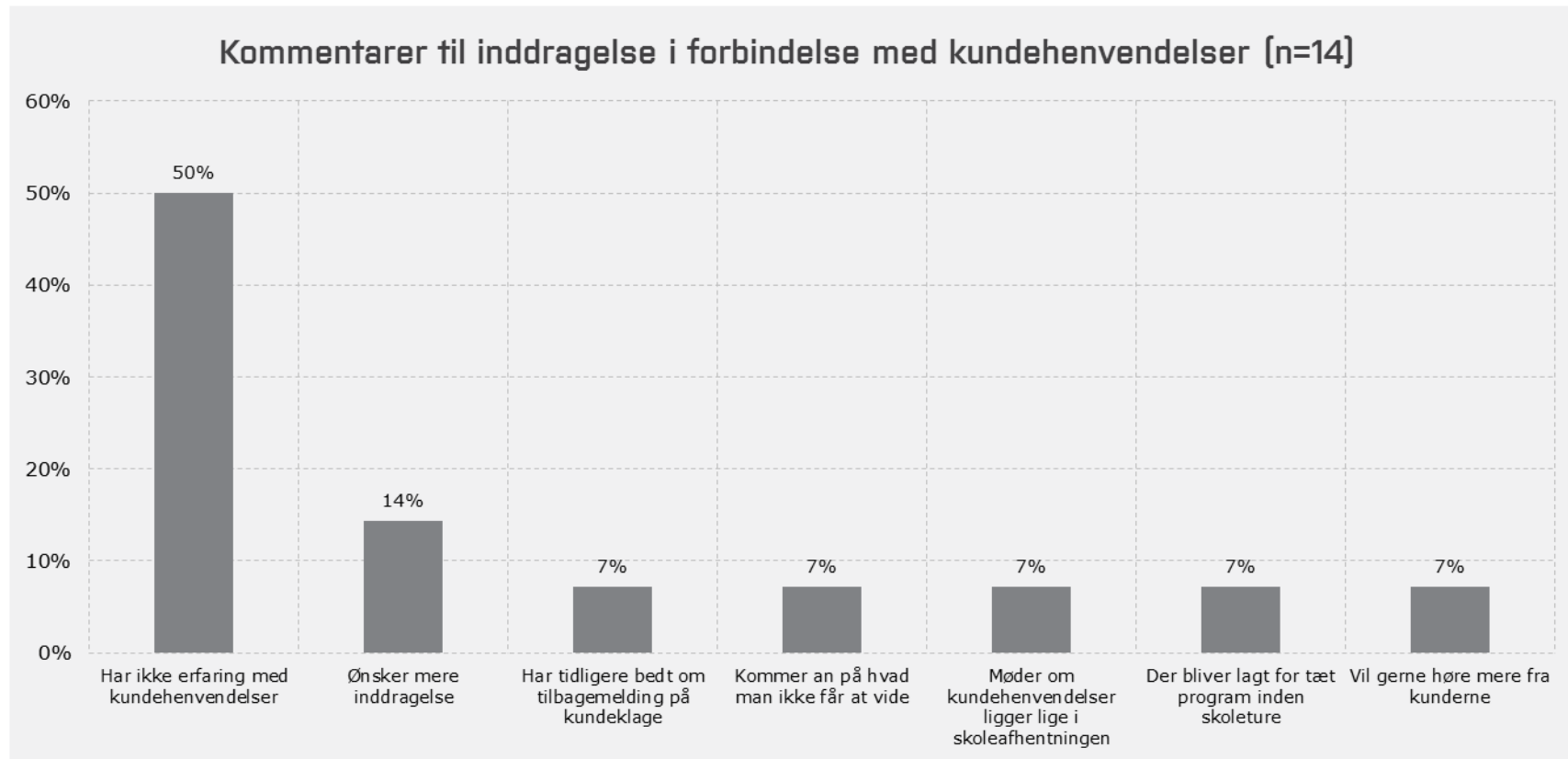


OVER 6 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED DERES INDDRAGELSE I FORHOLD TIL KUNDEHENVENDELSER

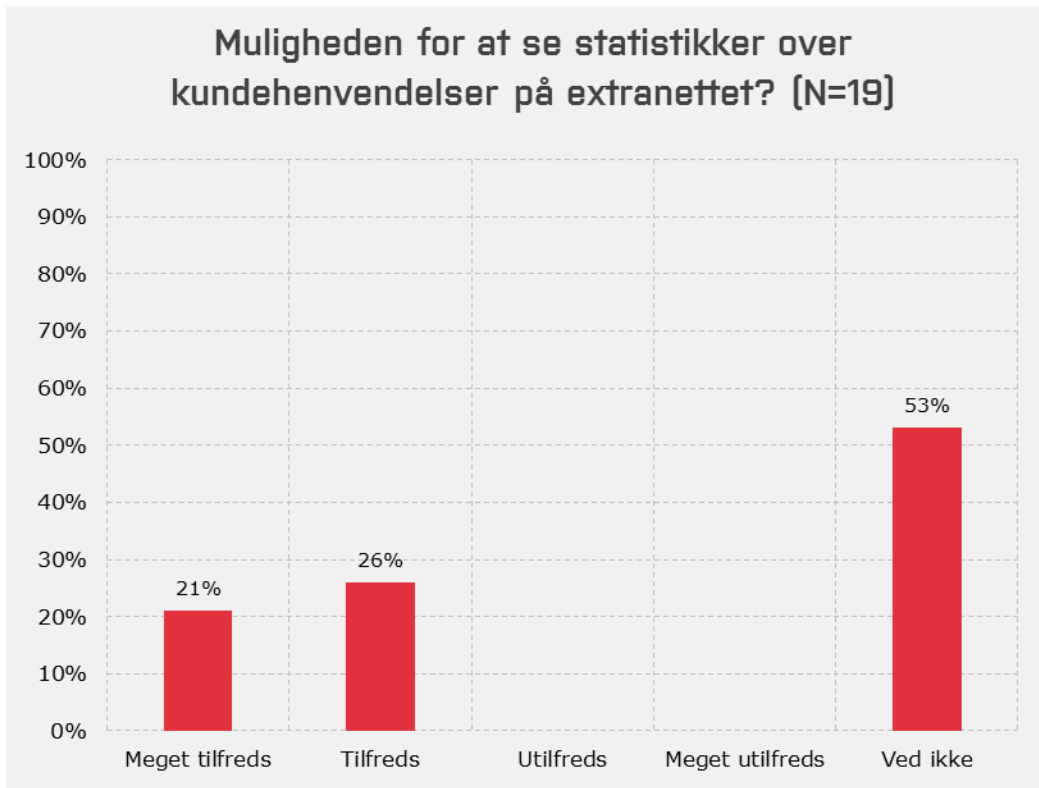


Note: Der er hhv. 22 og 6 pct. point færre og flere tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK EFTERLYSER MERE INDDRAGELSE I BEHANDLINGEN AF OG FLERE TILBAGEMELDINGER PÅ KUNDEKLAGER



OVER 5 UD AF 10 BUSSELSKABER SVARER "VED IKKE" TIL TILFREDSHEDEN MED MULIGHEDEN FOR AT SE STATISTIKKER PÅ EXTRANETTET

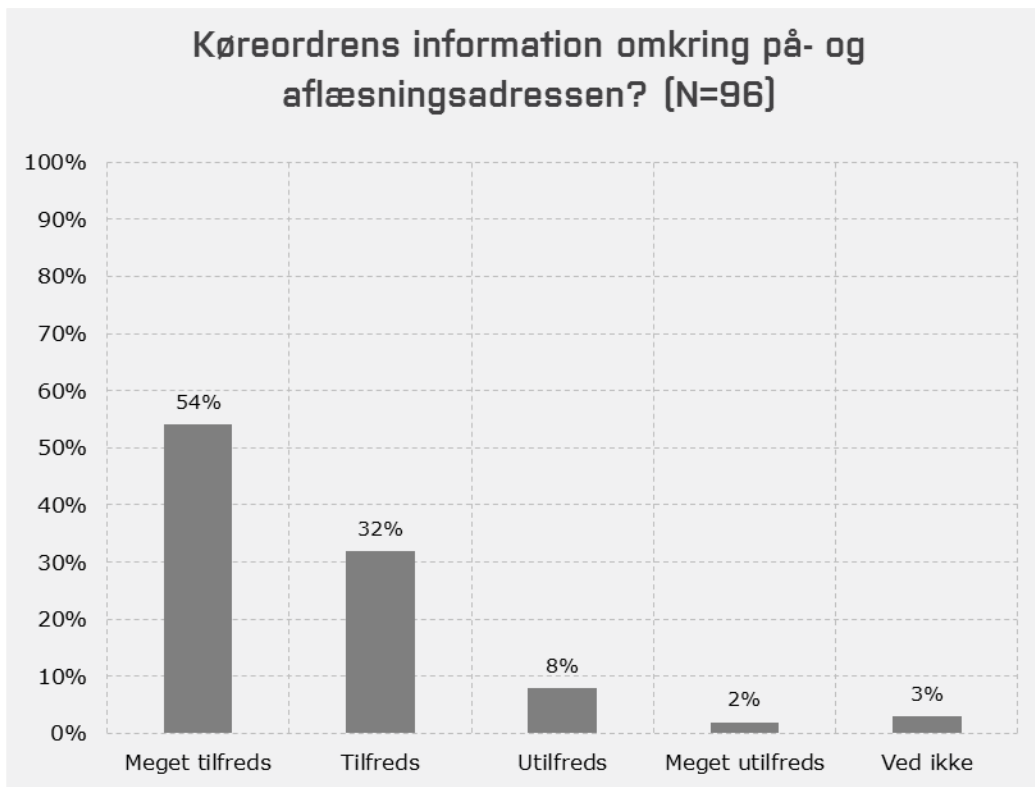


Kommentarer

- Har ikke set/brugt det (n=4)
- Vidste ikke det fandtes (n=1)

Note: Der er 15 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OVER 8 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER TILFREDSE MED KØREORDRENS INFORMATION OMKRING PÅ- OG AFLÆSNINGSADRESSEN

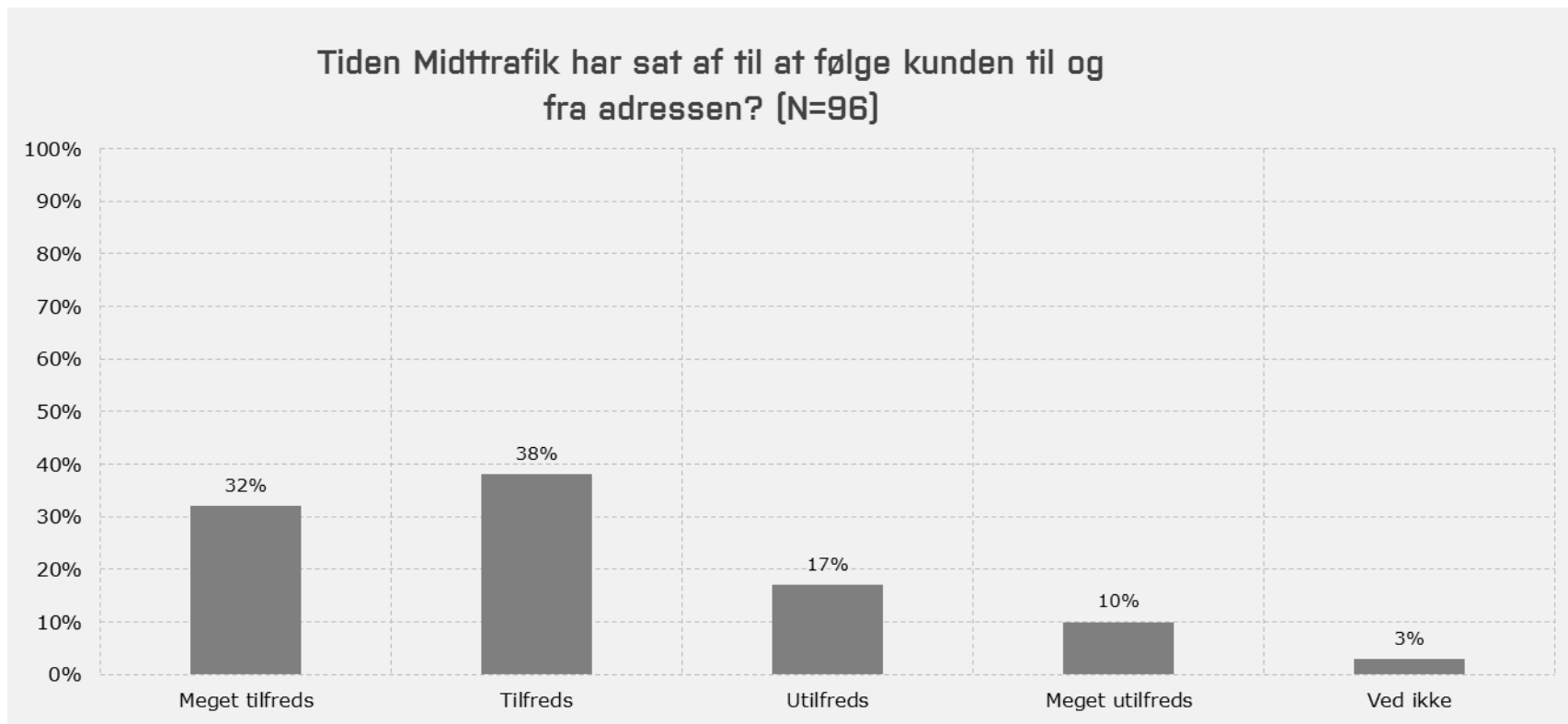


Kommentarer

- Der er nogle fejl på større sygehuse med afdelinger (n=2)
- Ønsker mere udførlig køreordre (n=2)
- Der er småting der skal forbedres (n=1)
- Der mangler plads til at skrive mere (n=1)
- Kvaliteten varierer meget (n=1)
- Nogle gange bliver der blandet rundt i beskederne (n=1)
- Ønsker at telefonnummeret altid er noteret på én linje (n=1)
- Ønsker sig tidspunkter for ankomst (n=1)

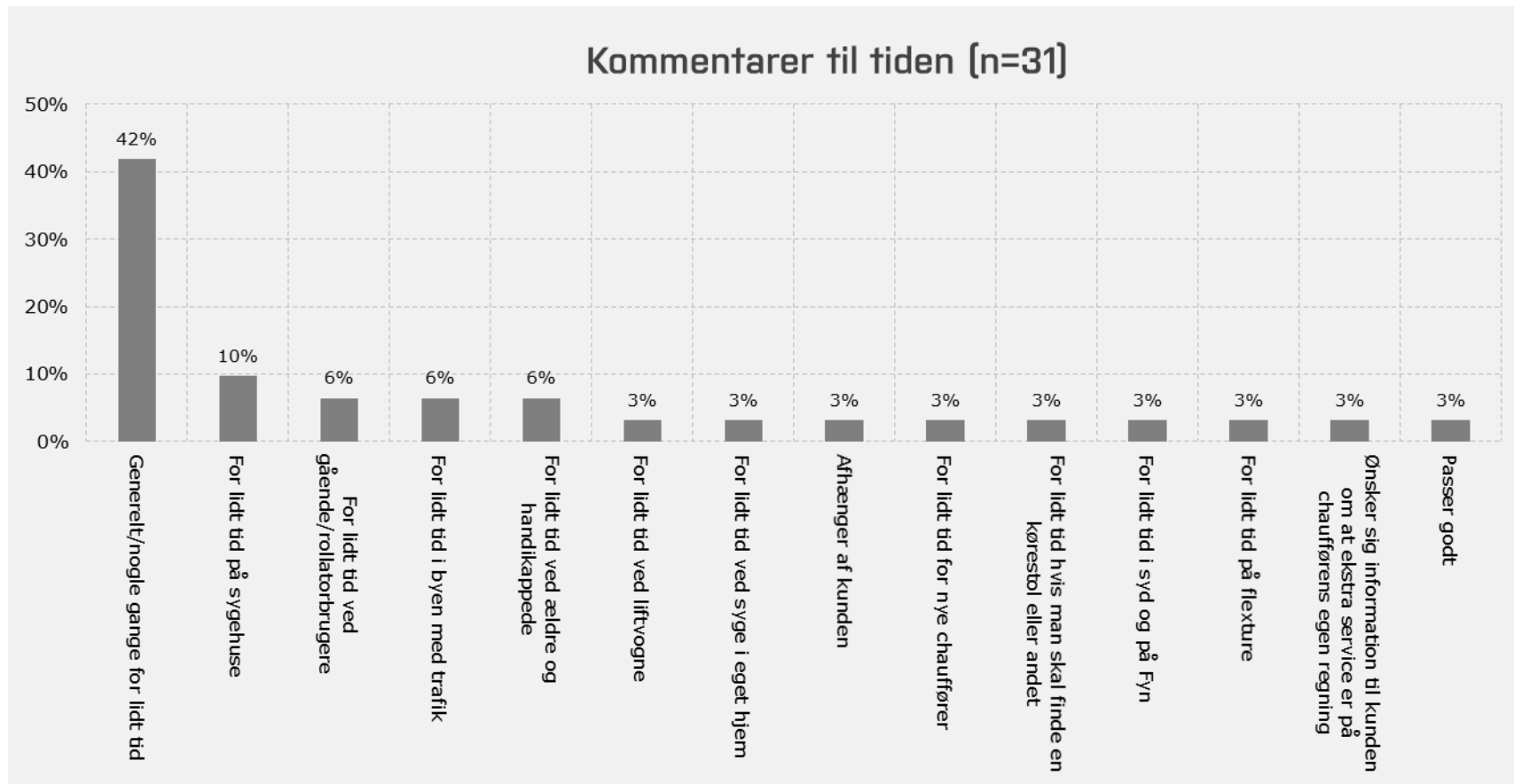
Note: Der er 0 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

NÆSTEN 3 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER UTILFREDSE MED TIDEN MIDTTRAFIK HAR SAT AF TIL AT FØLGE KUNDEN



Note: Der er 12 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

DER ER FX SAT FOR LIDT TID AF PÅ SYGEHUSENE SAMT VED ÆLDRE OG ROLLATORBRUGERE IFT. AT FØLGE KUNDEN TIL OG FRA ADRESSEN



OMKRING 9 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED DET GENERELLE SAMARBEJDE MED MIDTTRAFIK OMKRING KUNDESERVICE



Kommentarer

Leverandører til flextrafik

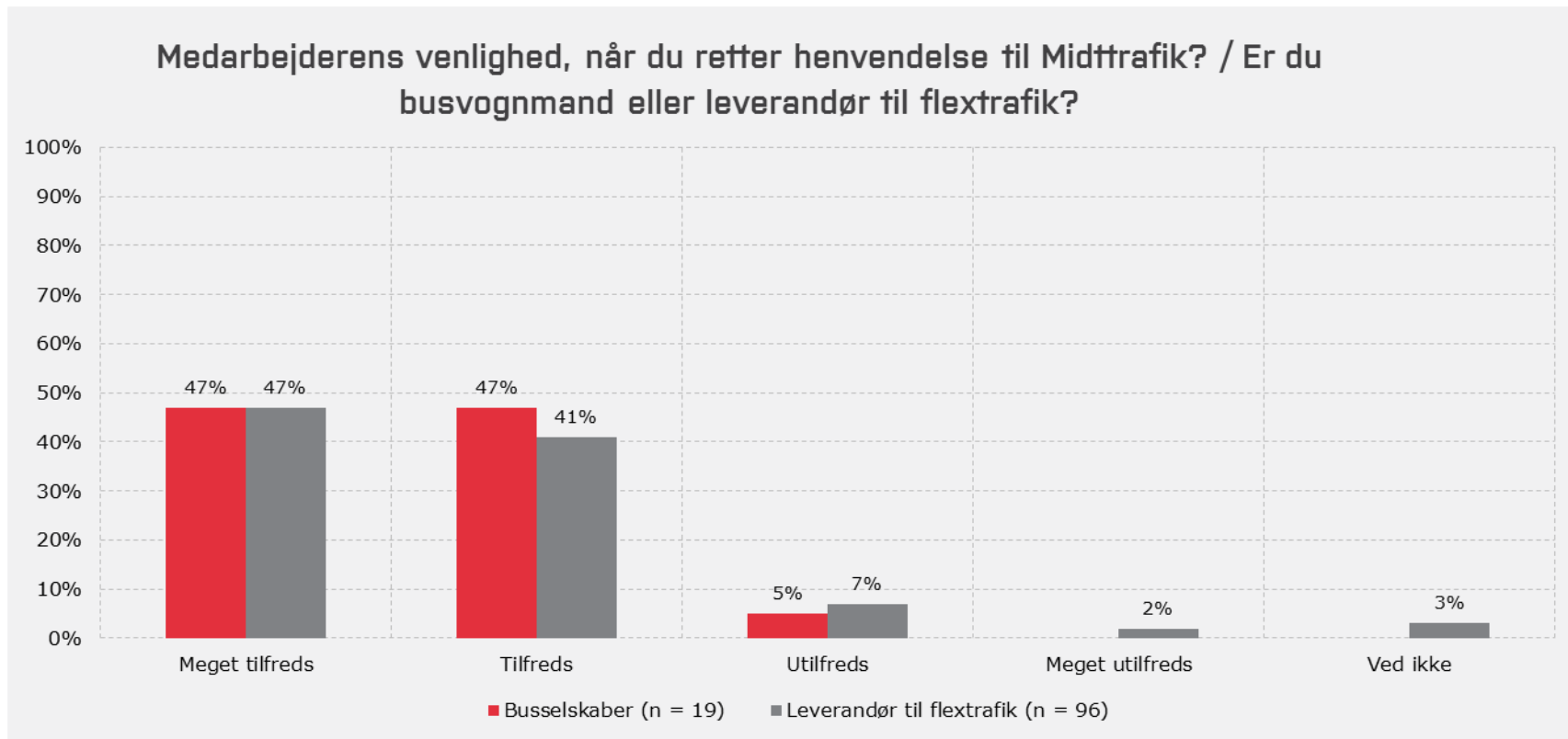
- Uvenlige/hidsige medarbejdere (n=2)
- Nogle medarbejdere gør det ikke godt nok (n=1)
- Bestillerne skal være endnu skarpere på at få folks telefonnummer (n=1)

Note: Der er hhv. 3 og 2 pct. point flere og færre tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er ikke statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er ikke statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

GENERELT

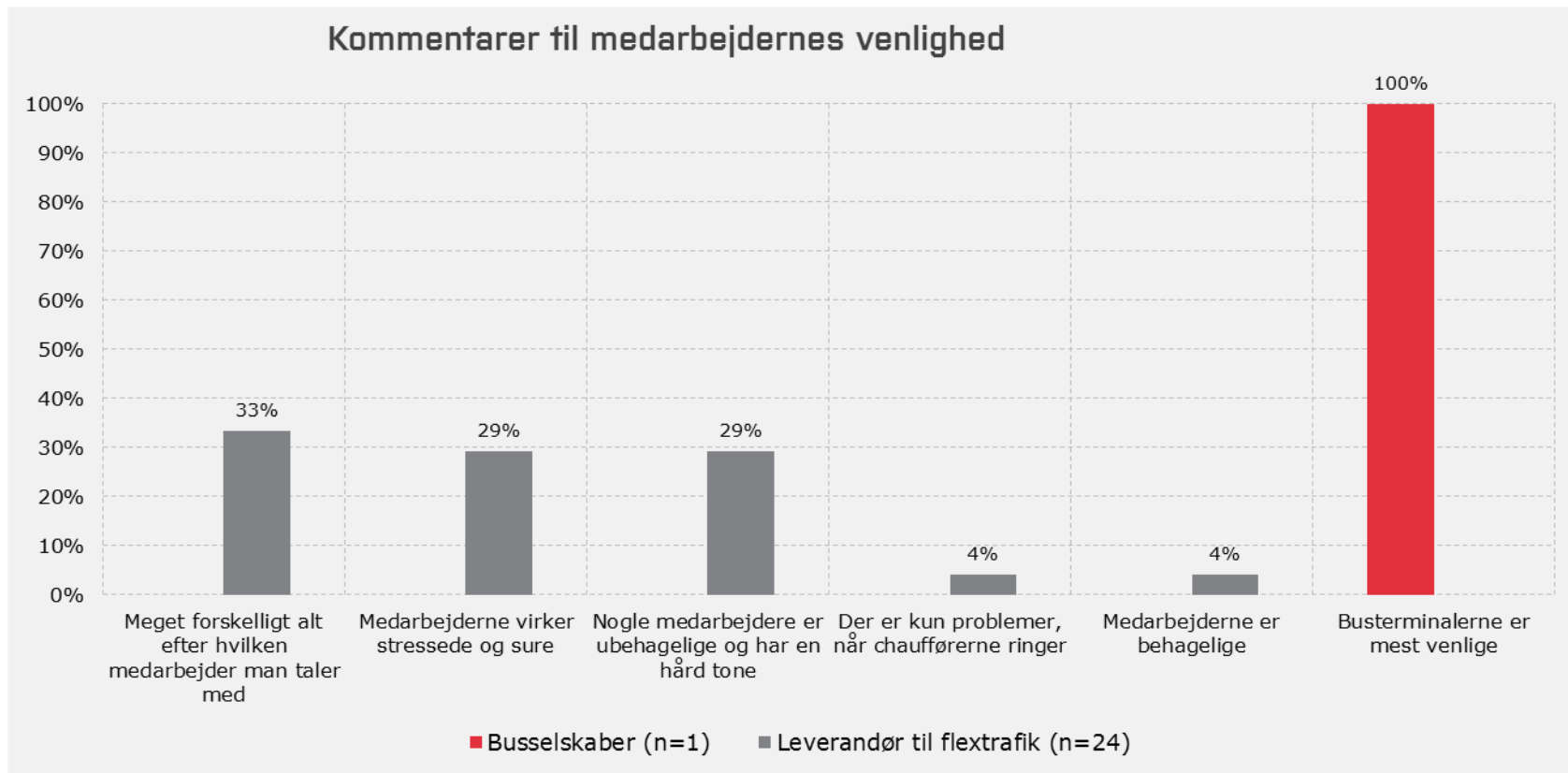


OMKRING 9 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED MEDARBEJDERNES VENLIGHED, NÅR DE RETTER HENVENDELSE TIL MIDTTRAFIK

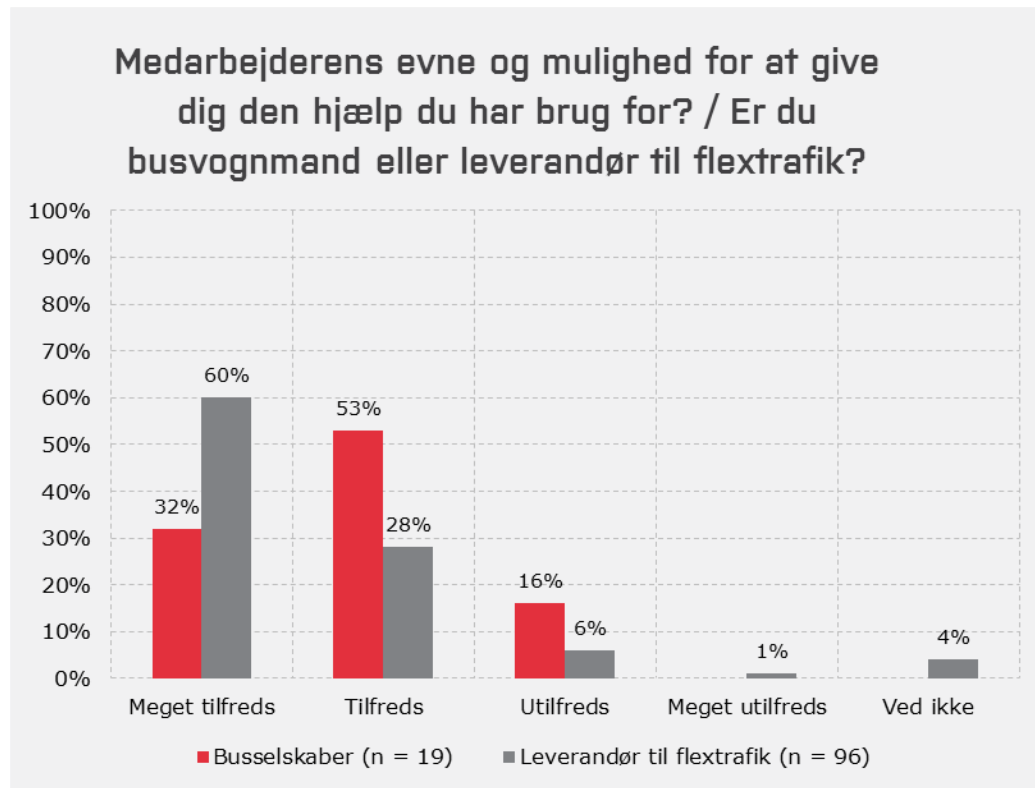


Note: Der er hhv. 5 og 6 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er statistisk signifikant [sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen].

ENKELTE LEVERANDØRER OPLEVER MEDARBEJDERE MED HÅRD TONE OG MEDARBEJDERE DER VIRKER STRESSEDE



OVER 8 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED MEDARBEJDERENS EVNE OG MULIGHED FOR AT GIVE DEM DEN HJÆLP, DE HAR BRUG FOR



Kommentarer

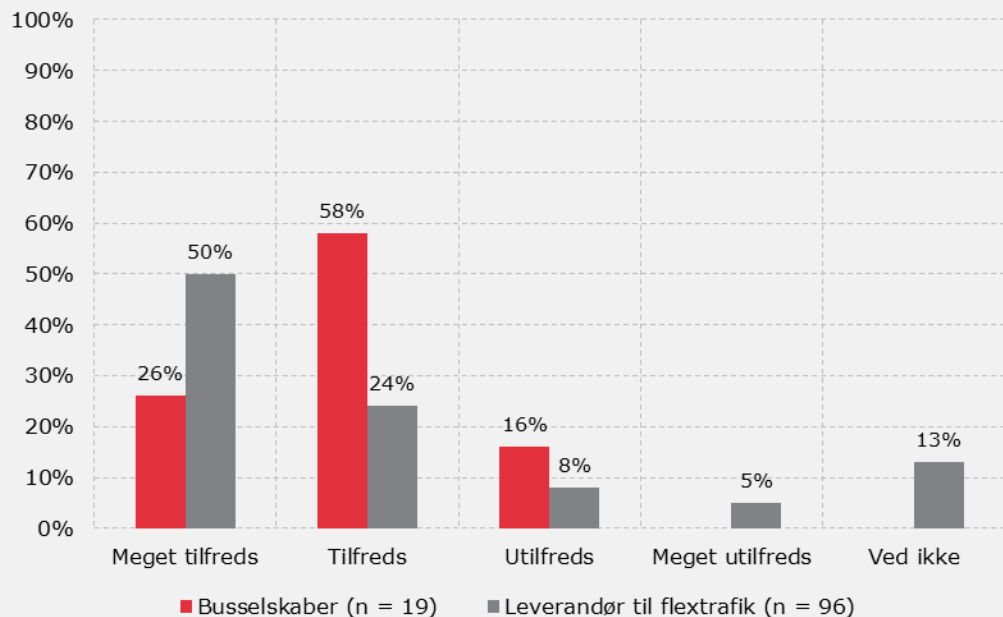
Leverandører til flextrafik

- Forskelligt alt efter hvem man taler med (n=4)
- Er lige startet 1.8 og det er temmelig forvirrende (n=1)

Note: Der er hhv. 16 og 4 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

OMKRING 8 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED DERES MULIGHED FOR AT FINDE FREM TIL DEN RETTE KONTAKTPERSON

Jeres mulighed for at finde frem til rette kontaktperson? / Er du busvognmand eller leverandør til flextrafik?



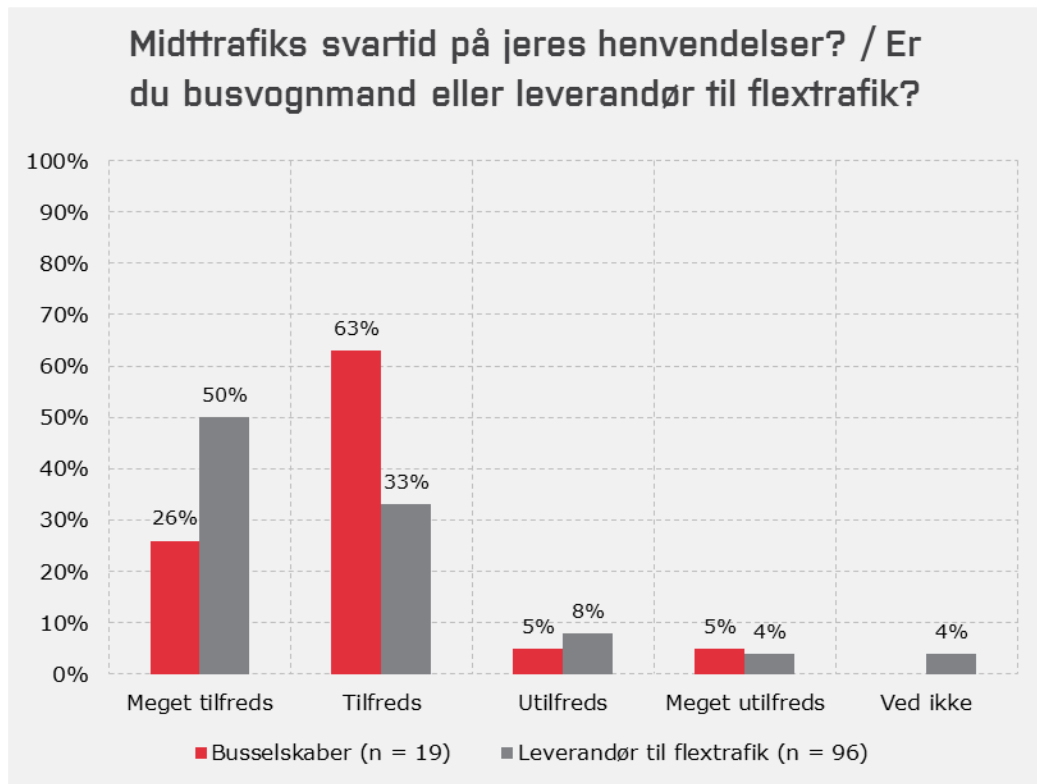
Kommentarer

Leverandører til flextrafik

- Leder ikke efter en specifik person (n=6)
- Det er svært at finde den rette (n=1)
- Har aldrig prøvet at komme igennem til den samme person (n=1)
- Ønsker mulighed for at få fat på lederen (n=1)

Note: Der er hhv. 8 og 13 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er ikke statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

8 UD AF 10 LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED MIDTTRAFIKS SVARTID PÅ DERES HENVENDELSER



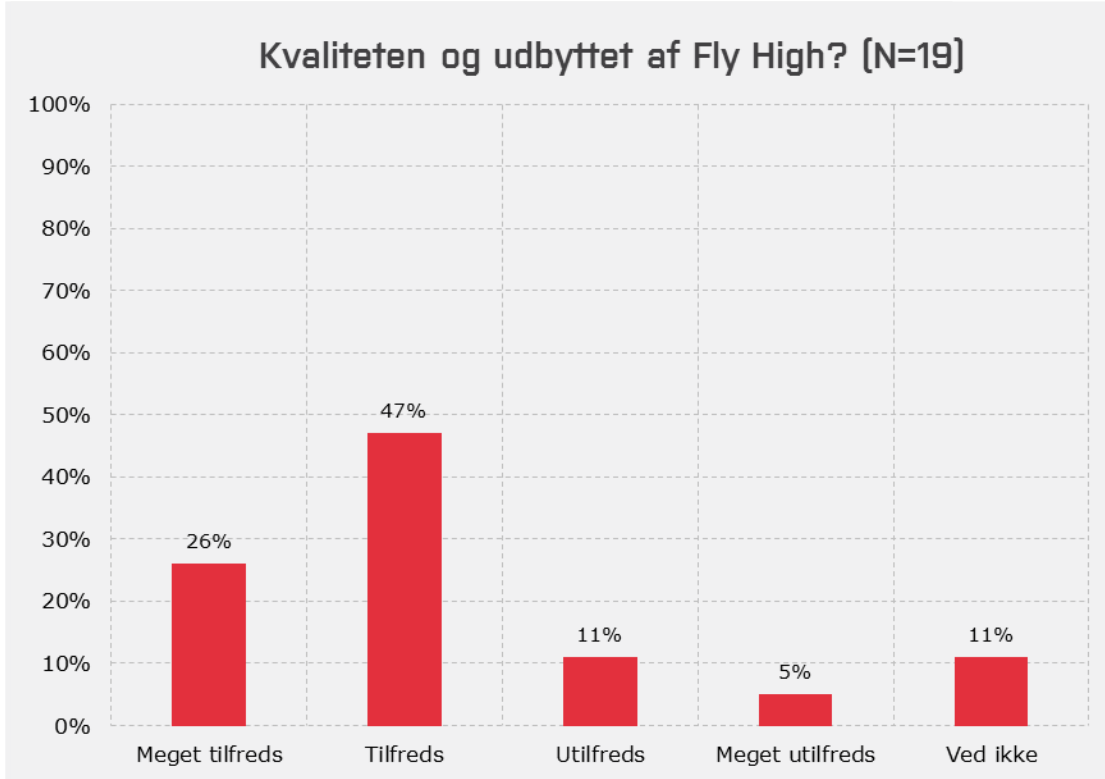
Kommentarer

Leverandører til flextrafik

- For lang (n=4)
- Dybt utilfredsstillende (n=1)
- Svar afgivet ud fra det elektroniske apparat (meget utilfreds) (n=1)

Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

OVER 7 UD AF 10 BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED KVALITETEN OG UDBYTTET AF FLY HIGH

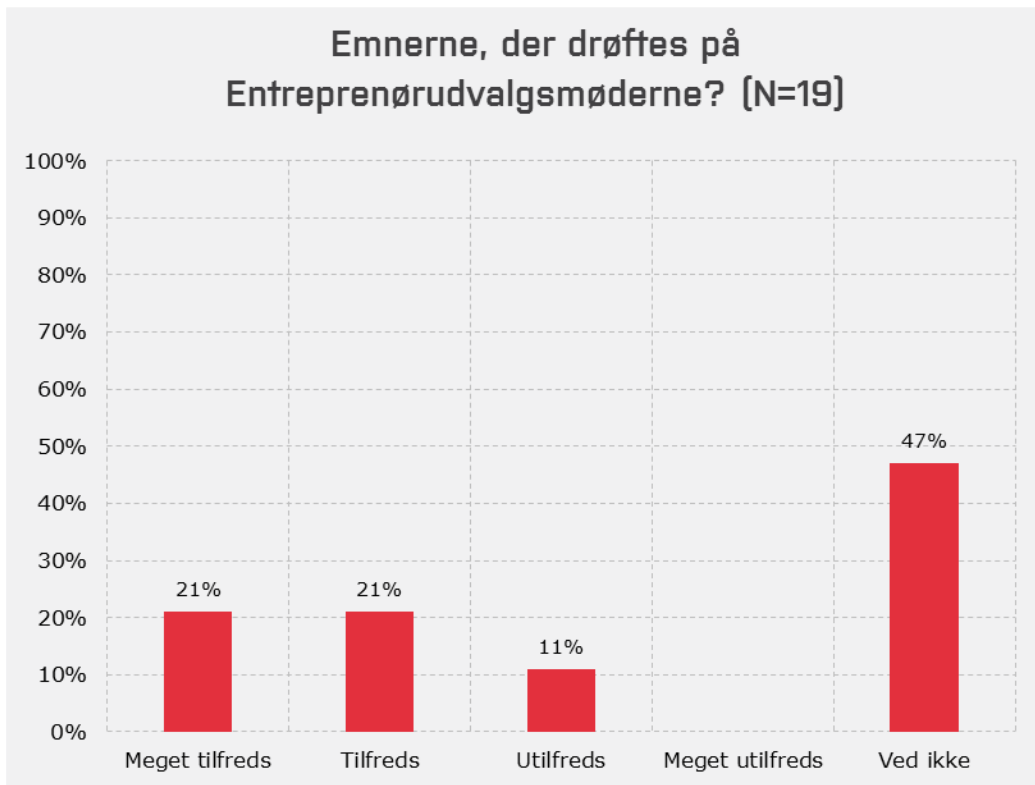


Kommentarer

- Man burde finde på noget nyt (n=1)

Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

5 UD AF 10 BUSSELSKABER SVARER "VED IKKE" TIL DERES TILFREDSHED MED EMNERNE, DER DRØFTES PÅ ENTREPRENØRUDVALGSMØDERNE

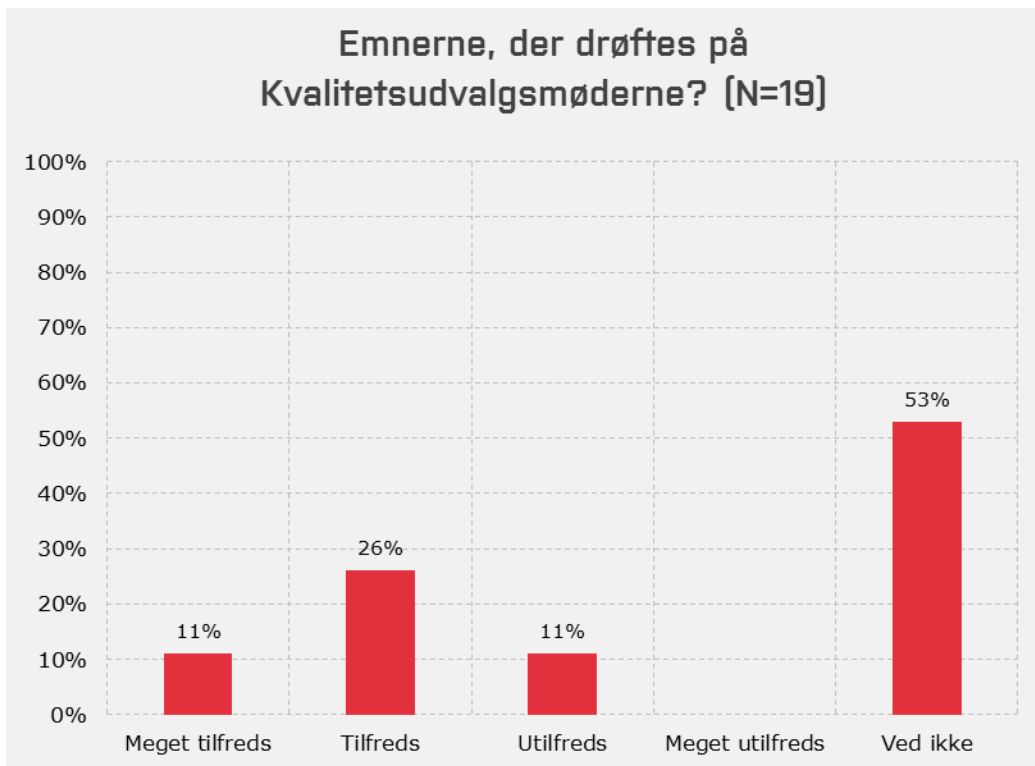


Kommentarer

- Har ikke deltaget i møderne (n=3)
- Der har ikke været et møde i lang tid (n=1)
- Burde holde sig til mere principielle emner (n=1)

Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

5 UD AF 10 BUSSELSKABER SVARER "VED IKKE" TIL DERES TILFREDSHED MED EMNERNE, DER DRØFTES PÅ KVALITETSUDVALGSMØDERNE

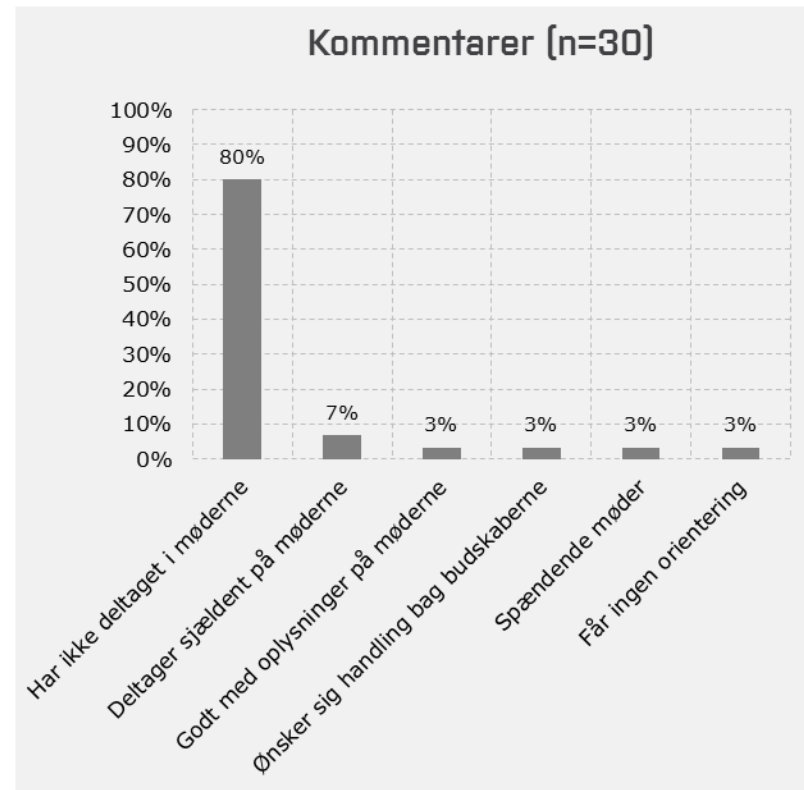
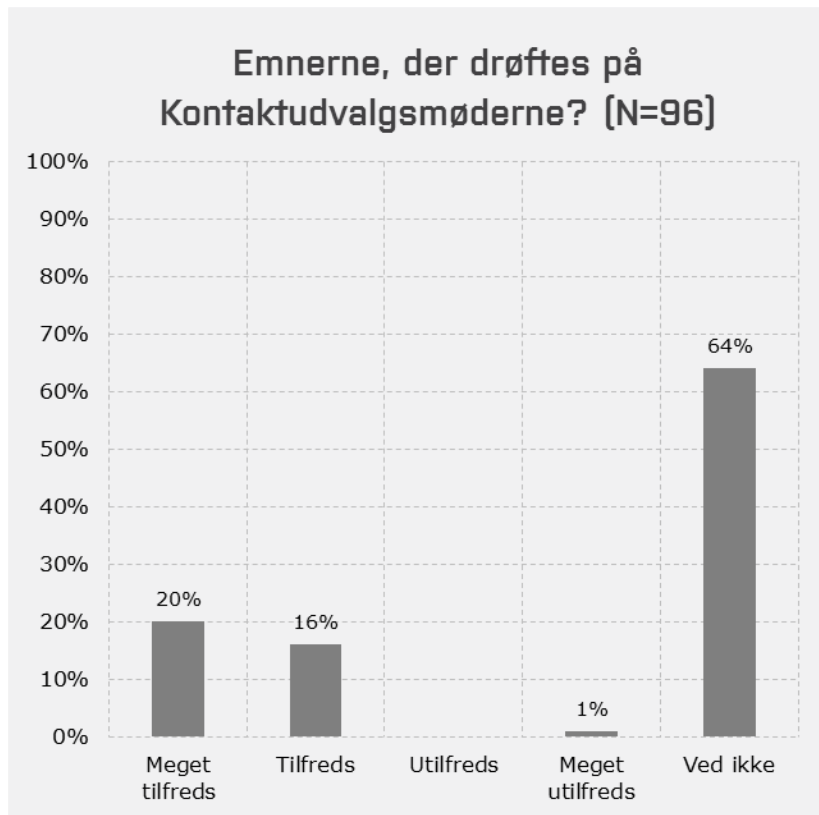


Kommentarer

- Har ikke deltaget i møderne (n=5)
- Der er få møder (n=1)
- God, generel info (n=1)

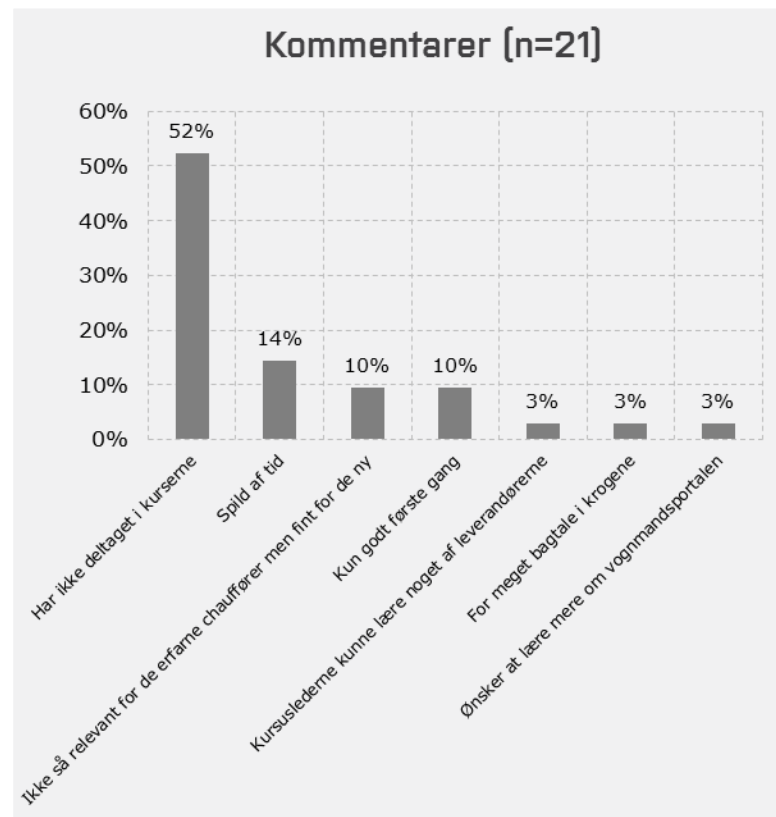
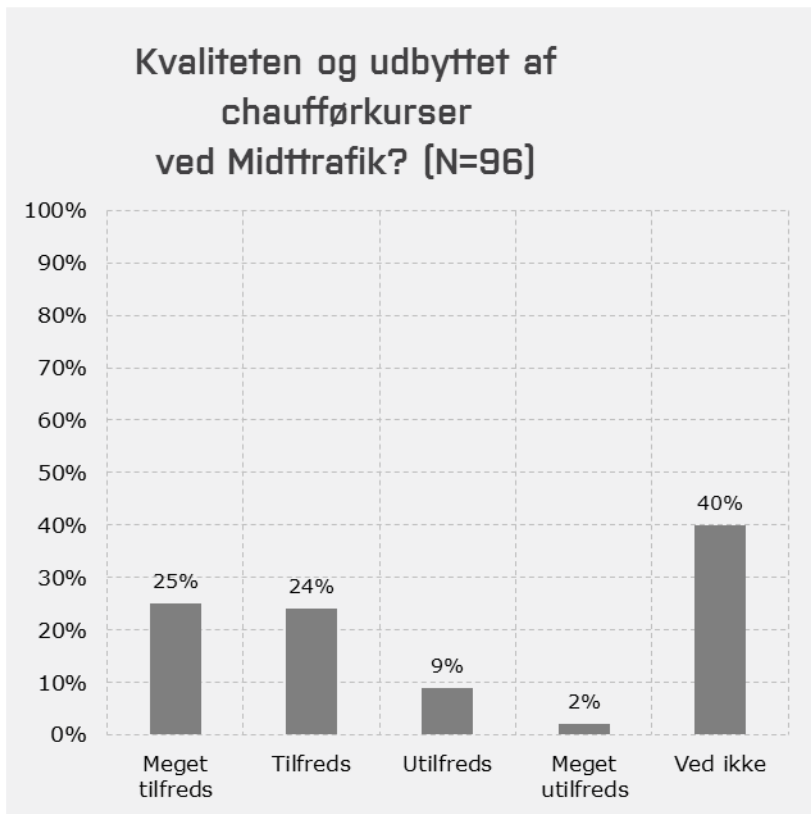
Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

OVER 6 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK SVARER "VED IKKE", HVOR TILFREDSE DE ER MED EMNERNE, DER DRØFTES PÅ KONTAKTUDVALGSMØDERNE



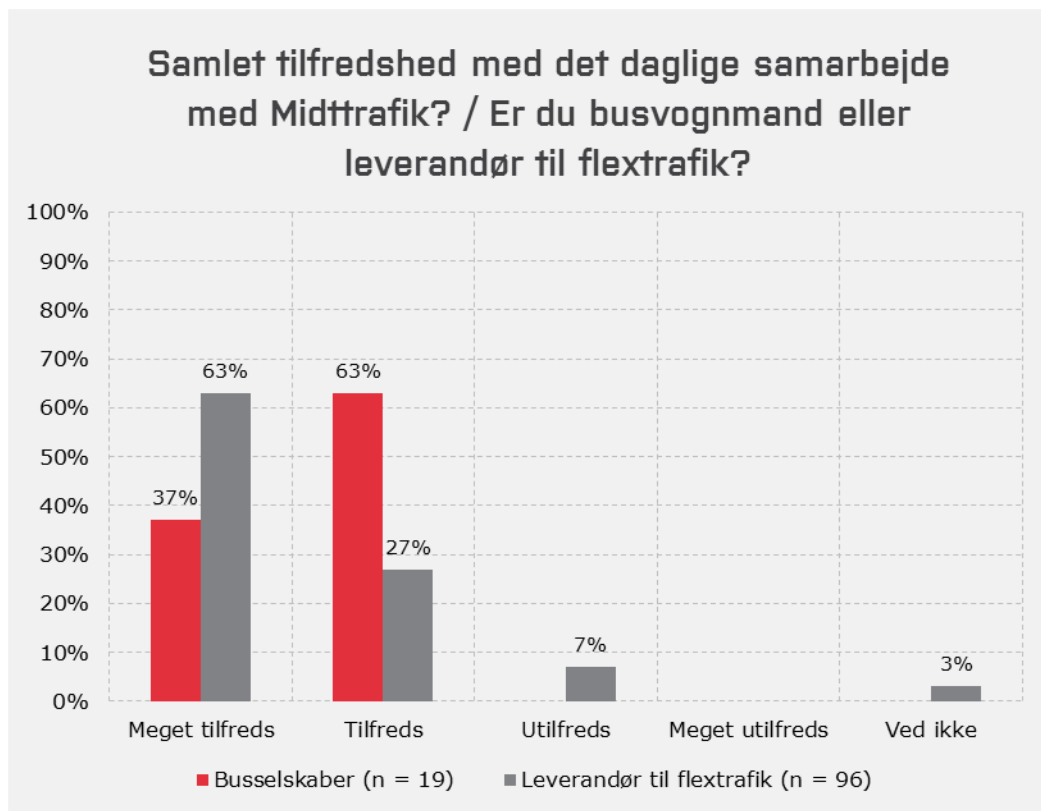
Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

HALVDELEN AF LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK ER TILFREDSE MED KVALITETEN OG UDBYTTET AF CHAUFFØRKURSER VED MIDTTRAFIK



Note: Der er ikke foretaget sammenligning af andel tilfredse/meget tilfredse mellem 2014 og 2010, da der ikke er et sammenligneligt spørgsmål i 2010-undersøgelsen.

ALLE BUSSELSKABER ER TILFREDSE MED MIDTTRAFIK, OG DET GÆLDER OGSÅ FOR 9 UD AF 10 LEVERANDØRER TIL FLEXTAFIK



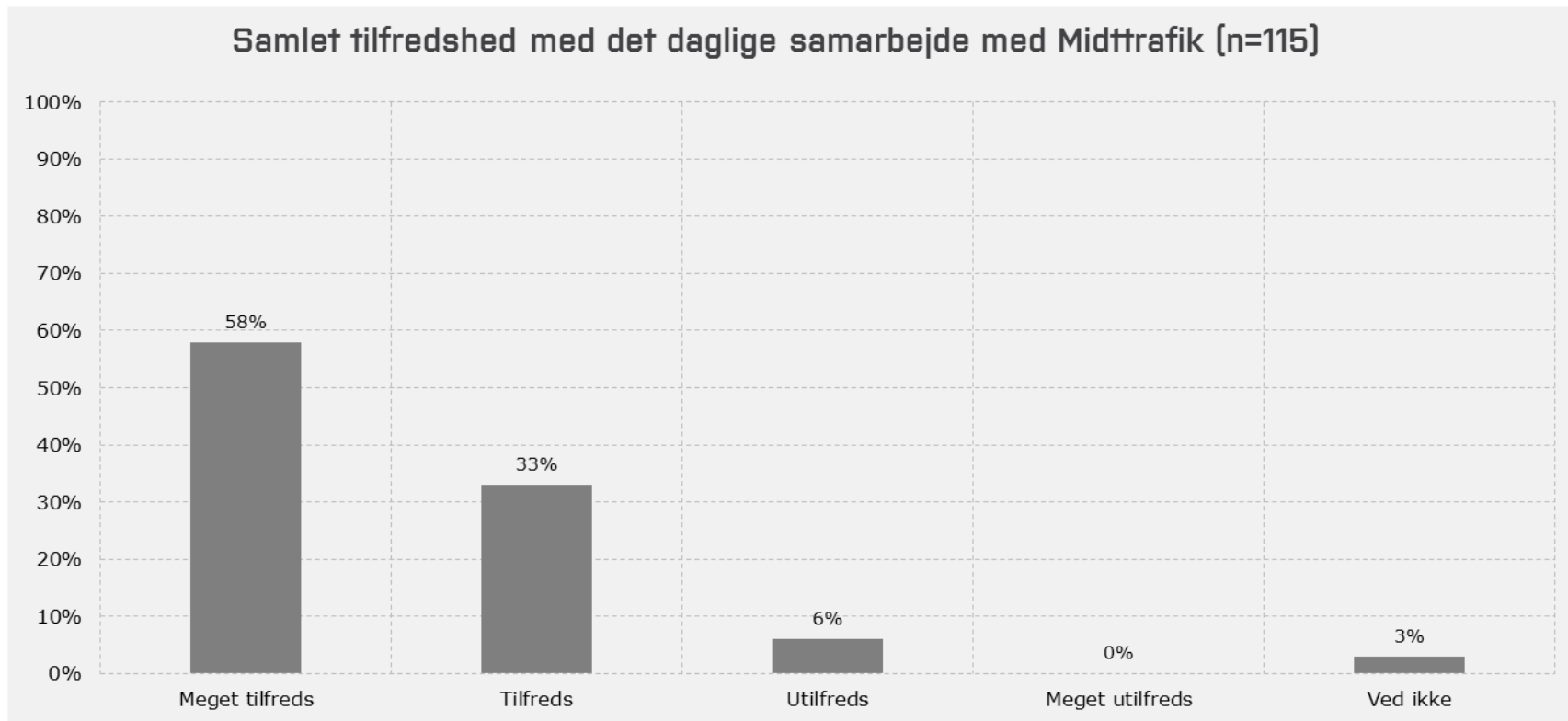
Kommentarer

Leverandører til flextrafik

- ☐ Meget tilfreds bortset med skoleture (n=1)

Note: Der er hhv. 0 og 8 pct. point færre tilfredse/meget tilfredse busselskaber og leverandører til flextrafik i 2014 sammenlignet med 2010. Forskellen for førstnævnte er ikke statistisk signifikant, og forskellen for sidstnævnte er statistisk signifikant (sammenligning af to andele i stikprøver med korrektion for stikprøvernes andel af populationen).

9 UD AF 10 MIDTTRAFIKS LEVERANDØRER ER TILFREDSE MED DET DAGLIGE SAMARBEJDE MED MIDTTRAFIK

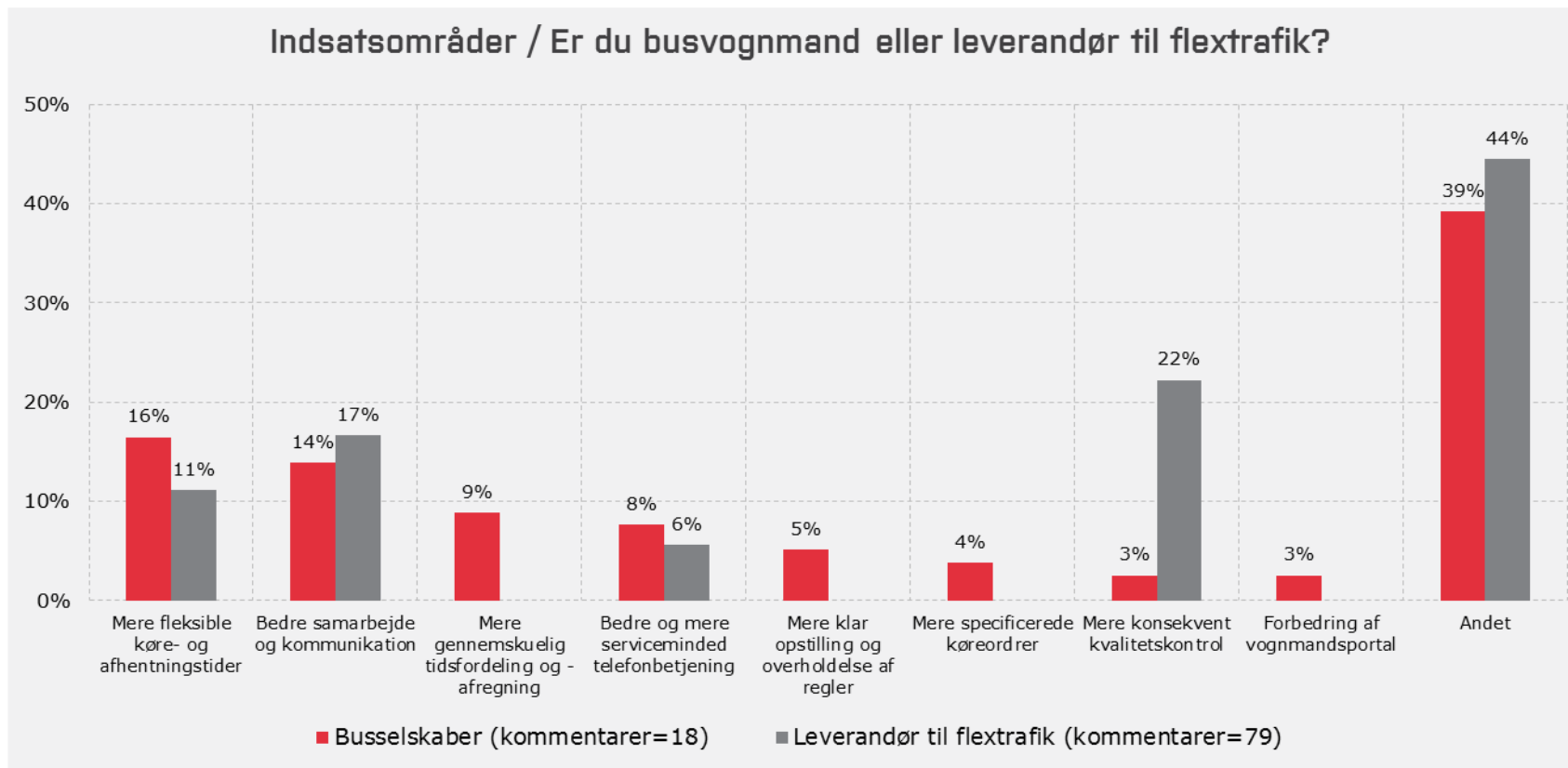


LEVERANDØRERNES FORSLAG TIL INDSATSOMRÅDER



FORSLAG TIL INDSATSOMRÅDER

Indsatsområdets andele af samlede antal kommentarer

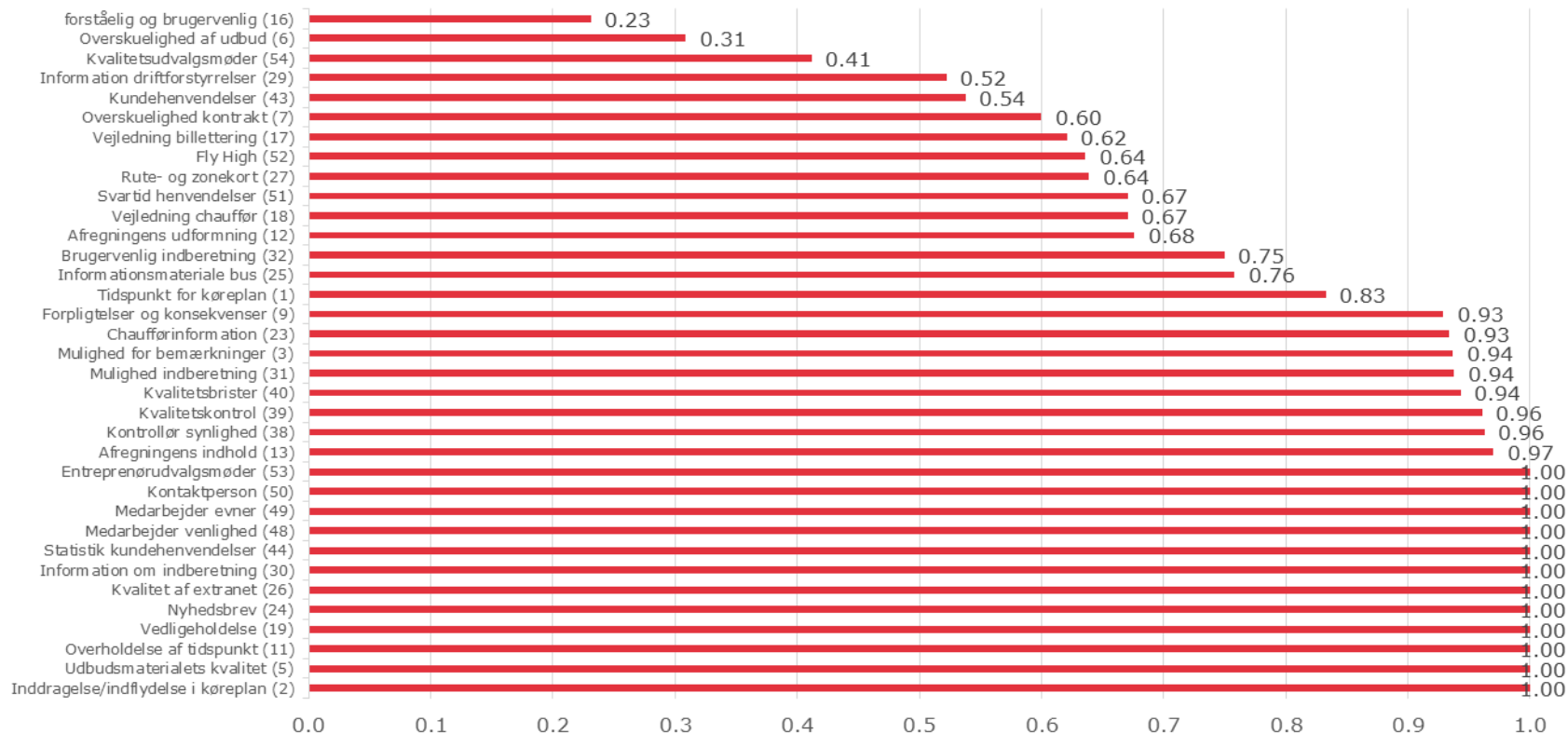


DRIVERANALYSER OG INDSATSKORT



DRIVERANALYSE FOR BUSSELSKABER

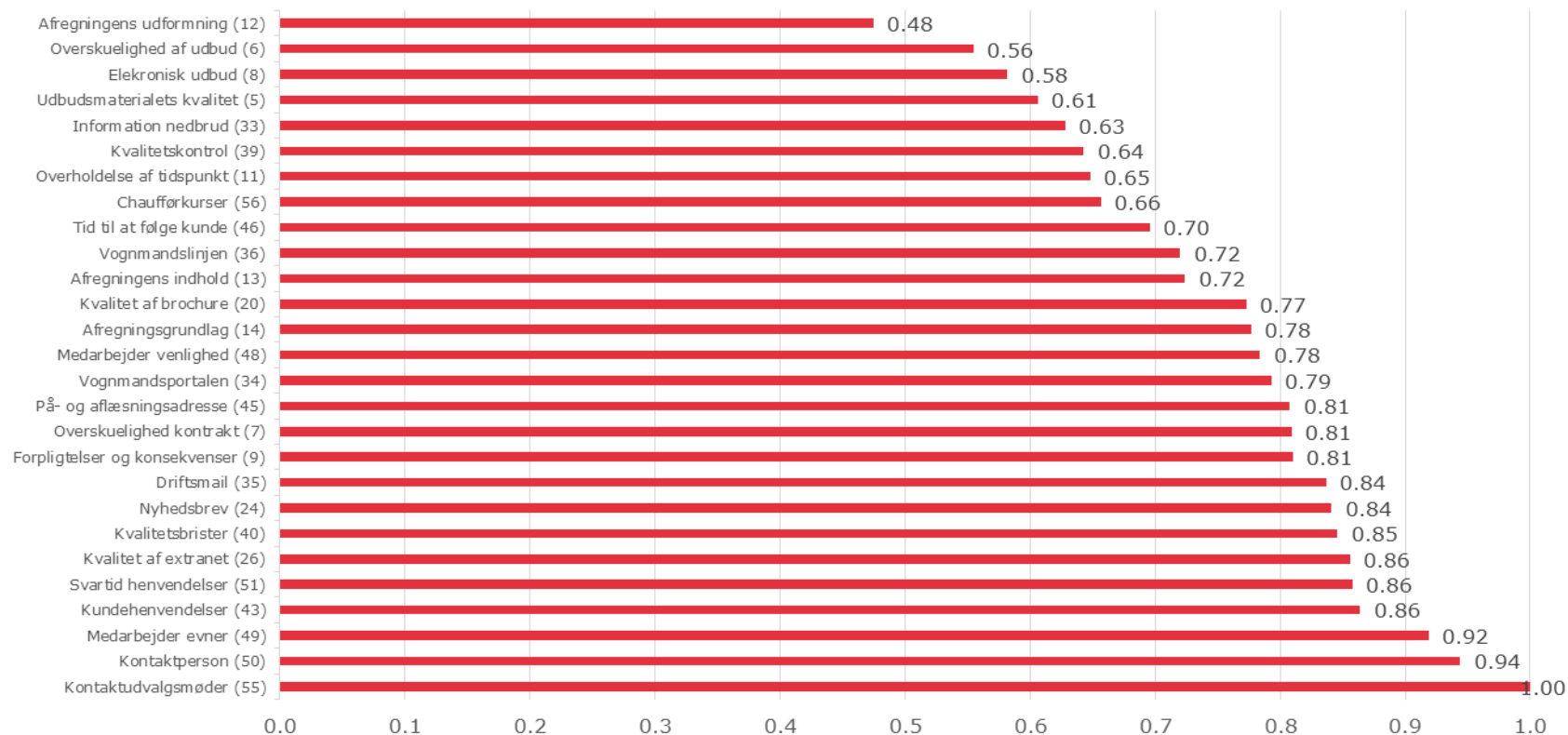
For at analysere hvilke faktorer, der driver en høj samlet tilfredshed, er der udarbejdet korrelationsanalyser. Resultaterne skal læses sådan, at jo højere værdi, des stærkere sammenhæng. Tallene i parentes angiver faktorens nummerering i spørgeskemaet, hvor den fulde ordlyd for hver faktor kan genfindes



Note: Samlet tilfredshed med det daglige samarbejde med Midttrafik er kodet som en dikotom variabel (meget tilfreds versus alle andre tilfredsheds kategorier). 'Ved ikke' er udeladt på alle variabler. Som sammenhængsmål er gamma benyttet (skala fra -1 til 1, hvor -1 er en perfekt negativ sammenhæng, og 1 er en perfekt positiv sammenhæng)

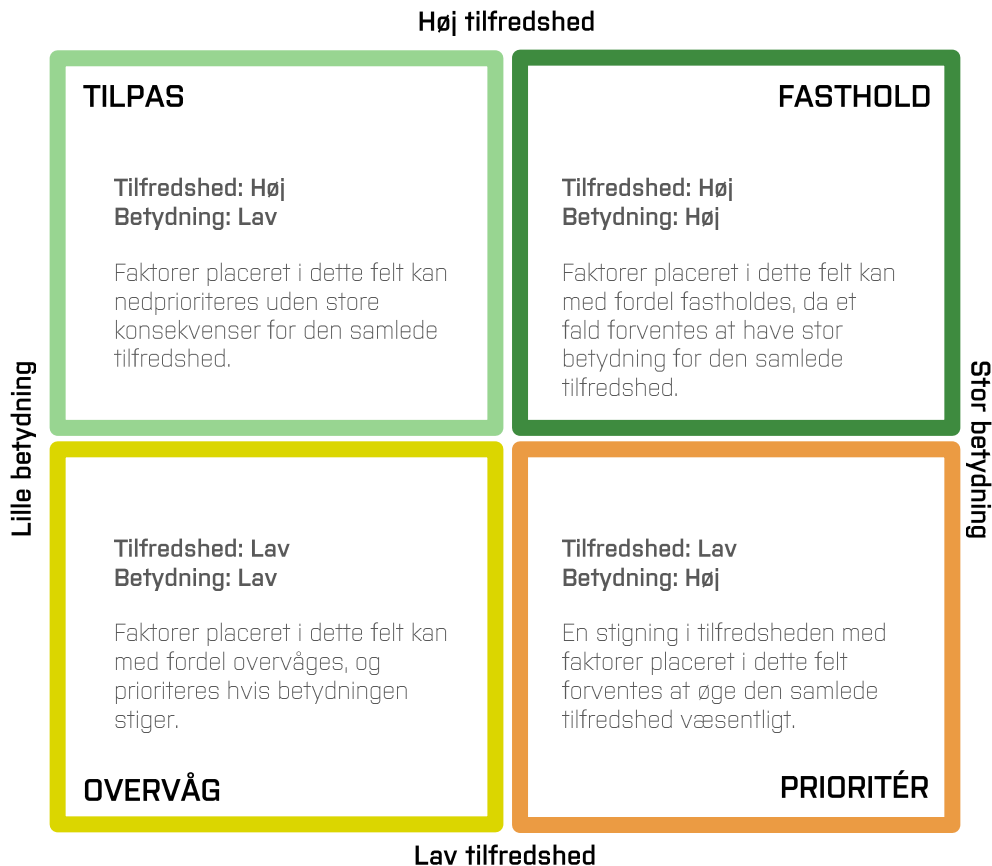
DRIVERANALYSE FOR LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK

For at analysere hvilke faktorer, der driver en høj samlet tilfredshed, er der udarbejdet korrelationsanalyser. Resultaterne skal læses sådan, at jo højere værdi, des stærkere sammenhæng. Tallene i parentes angiver faktorens nummerering i spørgeskemaet, hvor den fulde ordlyd for hver faktor kan genfindes



Note: Samlet tilfredshed med det daglige samarbejde med Midttrafik er kodet som en dikotom variabel (meget tilfreds versus alle andre tilfredsheds kategorier). 'Ved ikke' er udeladt på alle variabler. Som sammenhængsmål er gamma benyttet (skala fra -1 til 1, hvor -1 er en perfekt negativ sammenhæng, og 1 er en perfekt positiv sammenhæng)

HVILKE FAKTORER KAN MEST EFFEKTIVT ØGE DEN SAMLEDE TILFREDSHED MED DET DAGLIGE SAMARBEJDE MED MIDTTRAFIK?



Hvad er et indsatskort?

Et indsatskort rangerer de forskellige faktorer bag den samlede tilfredshed i fire kvadrater efter den gennemsnitlige tilfredshed og faktorens *betydning* for den samlede tilfredshed.

Gennemsnitlig tilfredshed for hver faktor er udregnet på en skala fra 1 – Meget utilfreds til 4 – Meget tilfreds, mens den samlede tilfredshed er kodet som en dikotom variabel (meget tilfreds versus alle andre tilfredsheds kategorier).

Faktorer i felterne til venstre har mindre betydning for den samlede tilfredshed, mens faktorer i felterne til højre har større betydning for den samlede tilfredshed. De forventede konsekvenser af et fald eller en stigning i tilfredsheden med faktorer i de enkelte felter fremgår til venstre.

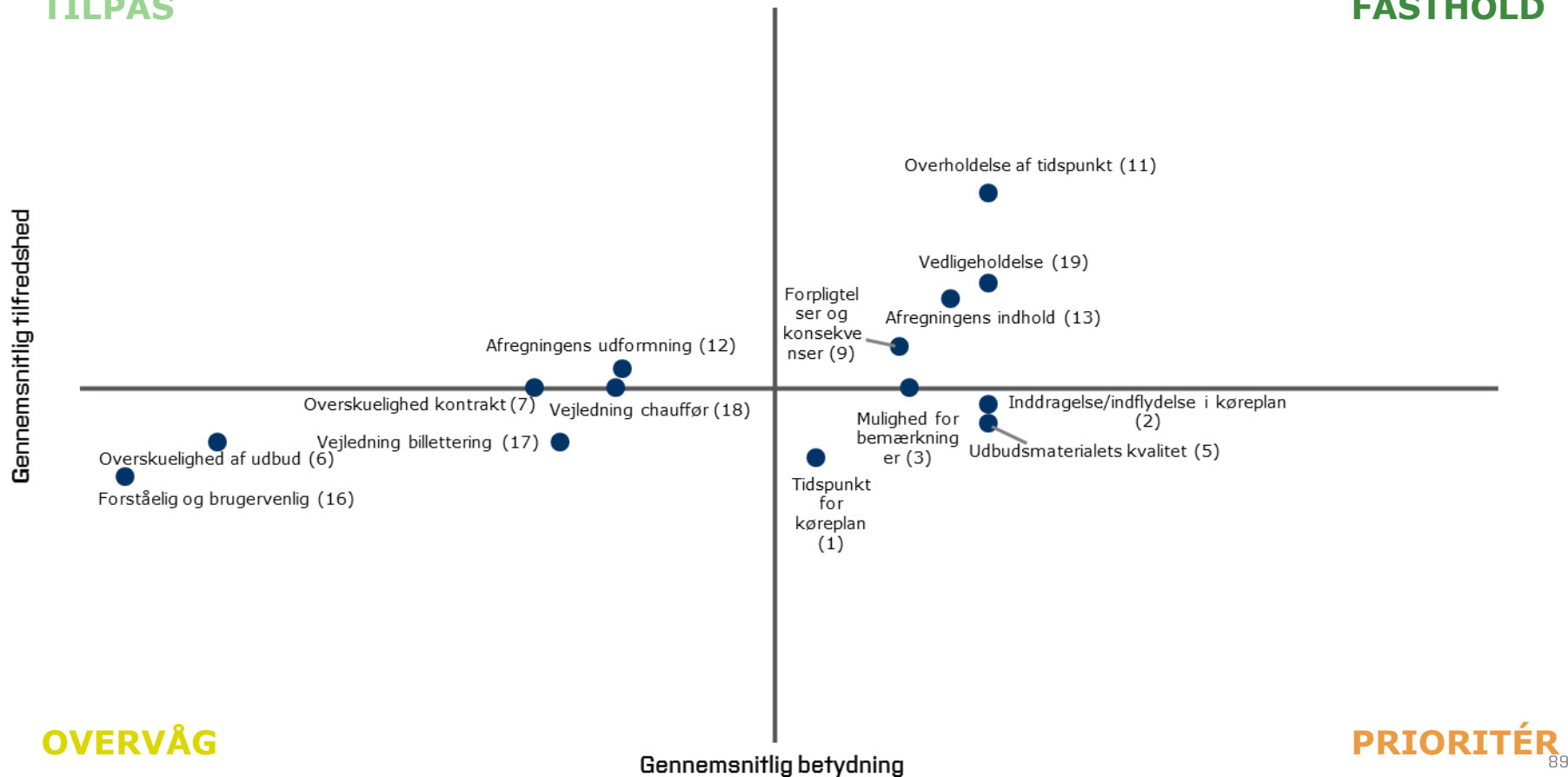
Indsatskortet fokuserer kun på faktorernes betydning for den samlede tilfredshed. Faktorer med begrænset betydning i prioritetskortet kan derfor være vigtige i andre sammenhænge.

INDSATSKORT FOR BUSSELSKABER (EMNE 1-4 – SE BILAG)

Tallene i parentes angiver faktorens nummerering i spørgeskemaet, hvor den fulde ordlyd for faktoren findes

TILPAS

FASTHOLD



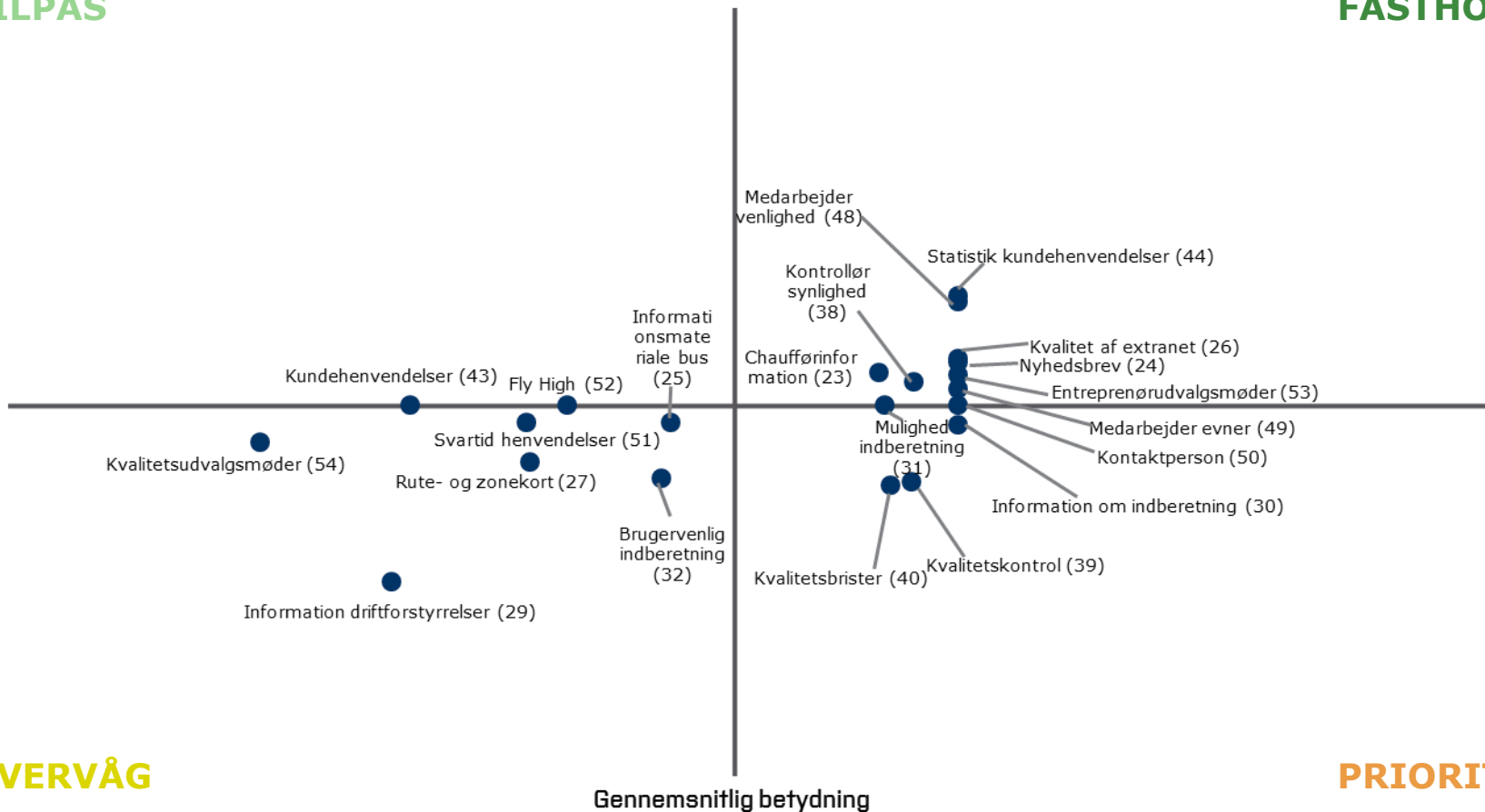
INDSATSKORT FOR BUSSELSKABER (EMNE 5-9 – SE BILAG)

Tallene i parentes angiver faktorens nummerering i spørgeskemaet, hvor den fulde ordlyd for faktoren findes

TILPAS

FASTHOLD

Gennemsnitlig tilfredshed



OVERVÅG

PRIORITÉR

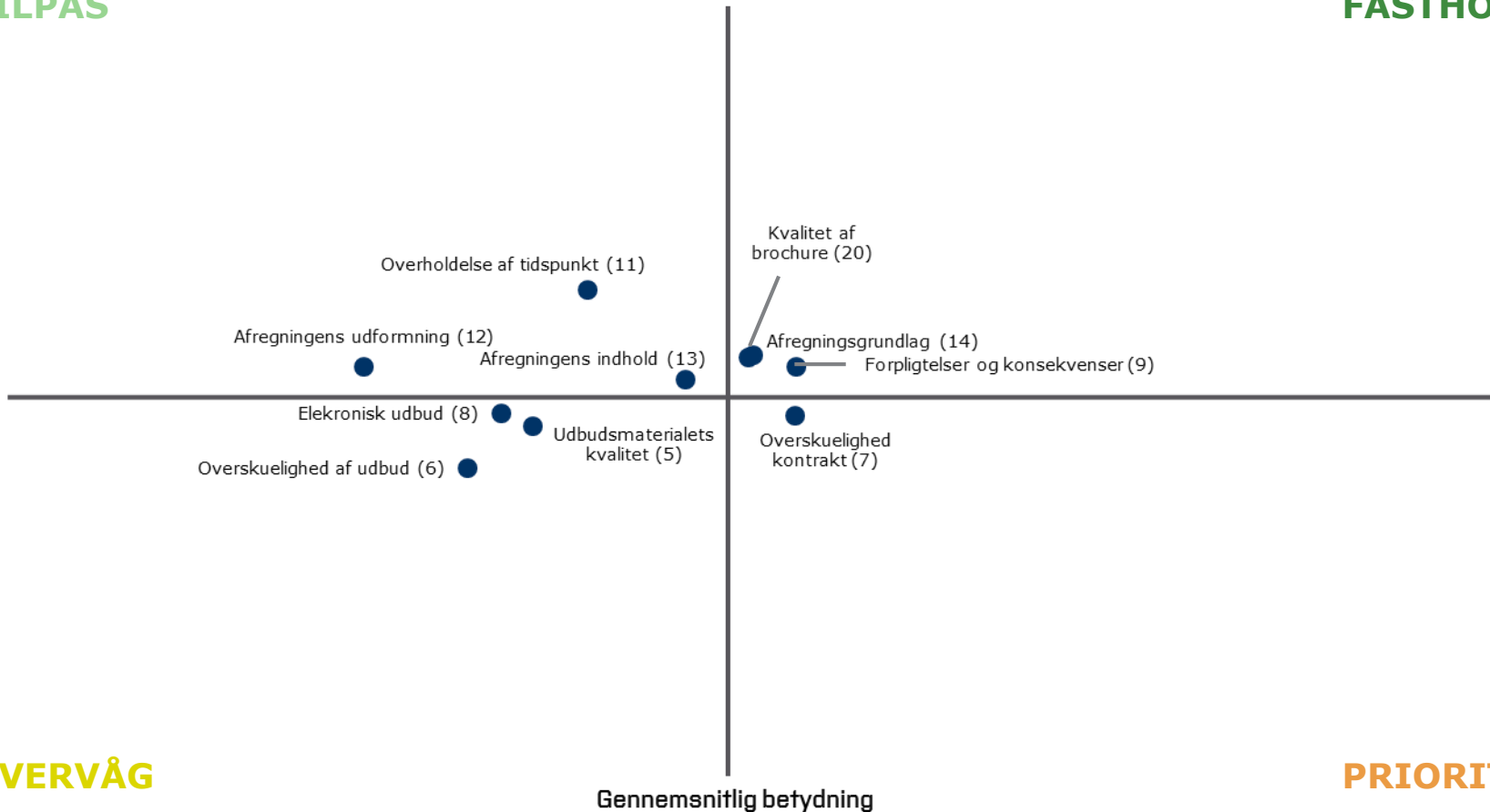
INDSATSKORT FOR LEVERANDØR TIL FLEXTRAFIK (EMNE 2-4 - SE BILAG)

Tallene i parentes angiver faktorens nummerering i spørgeskemaet, hvor den fulde ordlyd for faktoren findes

TILPAS

FASTHOLD

Gennemsnitlig tilfredshed



OVERVÅG

PRIORITÉR

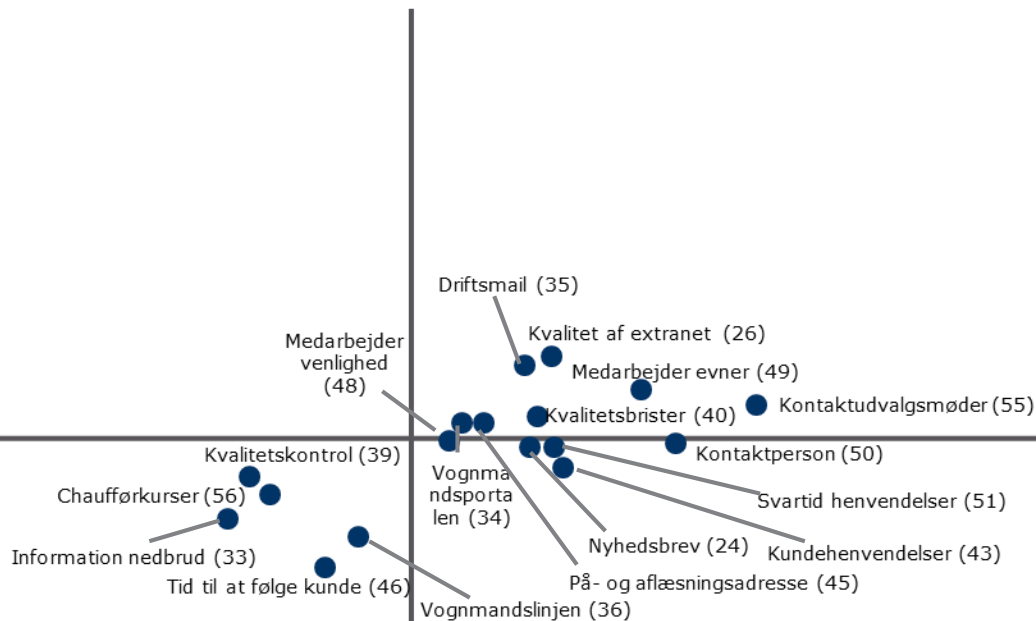
INDSATSKORT FOR LEVERANDØR TIL FLEXTRAFIK (EMNE 5-9 - SE BILAG)

Tallene i parentes angiver faktorens nummerering i spørgeskemaet, hvor den fulde ordlyd for faktoren findes

TILPAS

FASTHOLD

Gennemsnitlig tilfredshed



OVERVÅG

Gennemsnitlig betydning

PRIORITÉR

**BILAG -
SPØRGESKEMA**



SPØRGESKEMA (1/4)

SPØRGESKEMA 2014

Leverandørundersøgelse for Midttrafik.

Under telefoninterviewet vil du for hvert punkt blive bedt om at angive om du er meget tilfreds, tilfreds, utilfreds eller meget utilfreds og du er velkommen til at knytte kommentarer til din vurdering.

SPØRGSMÅL MED RØD SKRIFT STILLES KUN TIL BUSVOGNMÆND (22)

SPØRGSMÅL MED BLÅ SKRIFT STILLES KUN TIL LEVERANDØRER TIL FLEXTRAFIK (13)

SPØRGSMÅL MED SORT STILLES TIL BEGGE GRUPPER (23)

	Hvor tilfreds eller utilfreds er du med....
1	Køreplanlægning
1	Tidspunktet for hvornår I modtager køreplanerne i forhold til kontrakten?
2	Jeres inddragelse og indflydelse i forbindelse med køreplanlægning?
3	Tidsplanen for køreplanlægningen og busselskabernes tidsmæssige muligheder for at komme med bemærkninger?
4	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring køreplanlægning?
2	Udbud og kontrakter
5	Udbudsmaterialets kvalitet (at der ikke er fejl i Midttrafiks udbudsmateriale)?
6	Overskueligheden af Midttrafiks udbudsmateriale?
7	Kontrakternes overskuelighed (udformning og sprog)?
8	Det elektroniske udbud af Flextrafik?
9	Hvor tydeligt jeres forpligtelser samt eventuelle konsekvenser ved kvalitetsbrist fremgår af kontrakten?
10	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring udbud og kontraktforhold?

SPØRGESKEMA (2/4)

3	Økonomi
11	Midttrafiks overholdelse af tidspunkt for afregning?
12	Afregningens udformning (om den er let at forstå)?
13	Afregningens indhold (om den er korrekt)?
14	Udsendelsen af afregningsgrundlag?
15	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring økonomi?
4	Rejseregler, takster og billetteringsudstyr
16	Midttrafiks rejsereglers forståelighed og brugervenlighed for chaufførerne?
17	Kvaliteten af billetteringsvejledningen?
18	Kvaliteten af chaufførvejledningen? (håndbogen)
19	Muligheden for at få hjælp til vedligeholdelse af billet- og klippekortsmaskiner?
20	Kvaliteten af brochuren "Vejledning til chauffører - Flextrafik"?
21	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring rejseregler, takster og billetteringsudstyr?
22	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring rejseregler?
5	Kommunikation
23	Kvaliteten af Chaufførinformationen "Information til chauffører og salgssteder"?
24	Kvaliteten af nyhedsbrevet?
25	Samarbejde omkring informationsmateriale til busserne (hængeskilte, streamere, køreplaner, foldere)?
26	Kvaliteten af indholdet på Midttrafiks extranet for busselskaber og flextrafik?
27	Det nye rute- og zonekorts anvendelighed?
28	Generelt med kommunikationen fra Midttrafik?

SPØRGESKEMA (3/4)

6	Drift
29	Midttrafiks information om planlagte driftsforstyrrelser, herunder vejarbejde?
30	Midttrafiks information om hvor driftsforstyrrelser skal indberettes?
31	Mulighederne for at indberette en driftsforstyrrelse?
32	Brugervenligheden af systemet til indberetning af driftsforstyrrelser?
33	Midttrafiks information omkring nedbrud på kommunikationssystemer?
34	Anvendeligheden af vognmandsportalen?
35	Midttrafiks håndtering af driftsmail?
36	Ventetiden i telefonen på vognmandslinjen?
37	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring drift?
7	Billet- og kvalitetskontrol
38	Kontrollørernes synlighed i busserne?
39	Midttrafiks kvalitetskontrol?
40	Midttrafiks opfølgning på kvalitetsbrister?
41	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kontrol?
42	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kvalitetskontrol?
8	Kundeservice
43	Jeres inddragelse i forhold til kundeforhold?
44	Muligheden for at se statistikker over kundeforhold på extranettet?
45	Køreordrens information omkring på- og aflæsningsadressen?
46	Tiden Midttrafik har sat af til at følge kunden til og fra adressen?
47	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kundeservice?

SPØRGESKEMA (4/4)

9	Generelt
48	Medarbejderens venlighed, når du retter henvendelse til Midttrafik?
49	Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for?
50	Jeres mulighed for at finde frem til rette kontaktperson?
51	Midttrafiks svartid på jeres henvendelser?
52	Kvaliteten og udbyttet af Fly High?
53	Emnerne, der drøftes på Entreprenørudvalgsmøderne?
54	Emnerne, der drøftes på Kvalitetsudvalgsmøderne?
55	Emnerne, der drøftes på Kontaktudvalgsmøderne?
56	Kvaliteten og udbyttet af chaufførkurser ved Midttrafik?
57	Samlet tilfredshed med det daglige samarbejde med Midttrafik?
58	<p>Afslutningsvis vil jeg gerne spørge om du har nogle forslag til fremtidige indsatsområder, nævn gerne 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.

Tak for hjælpen!

EPINION AARHUS

NORDHAVNSGADE 1-3
8000 AARHUS C
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION COPENHAGEN

RYESGADE 3F
2200 COPENHAGEN N
T: +45 87 30 95 00
E: TYA@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION HAMBURG

ERICUSSPITZE 4
20457 HAMBURG – GERMANY
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINIONCONSULTING.DE

EPINION MALMÖ

ADELGATAN 5
21122 MALMÖ - SWEDEN
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.SE

EPINION OSLO

BISKOP GUNNERUS GATE 2
0155 OSLO - NORWAY
T: +47 40 45 89 00
E: MRB@EPINION.NO
W: WWW.EPINION.NO

EPINION SAIGON

11TH FL, DINH LE BUILDING,
1 DINH LE, DIST. 4, HCMC
VIETNAM
T: +84 8 38 26 89 89
E: OFFICE@EPINION.VN
W: WWW.EPINION.VN

EPINION STAVANGER

HOSPITALSGATA 6
4006 STAVANGER - NORWAY
T: +47 90 17 18 99
E: SM@EPINION.NO
W: WWW.EPINION.NO

EPINION VIENNA

SEMPERSTRASSE 1/2 - 4
1180 VIENNA - AUSTRIA
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINIONCONSULTING.AT



WWW.EPINIONGLOBAL.COM