



# Flextrafiks åbne kørselsordninger

Juni 2024



# INDHOLDSFORTEGNELSE

**1. INTRODUKTION // s. 3**

**2. KVANTITATIVE HOVEDKONKLUSIONER // s. 7**

**3. GENNEMGANG AF KVANTITATIVE RESULTATER // s. 12**

3.1 BRUGERNES OPLEVELSE AF HARMONISERINGEN // s. 13

3.2 KENDSKAB OG BRUG AF FLEXTRAFIK // s. 17

3.3 TILFREDSHED MED FLEXTUR OG PLUSTUR // s. 25

3.4 BESTILLING OG PLANLÆGNING AF TUREN // s. 31

**4. GENNEMGANG AF KVALITATIVE RESULTATER // s. 38**

4.1 MEDARBEJDERNES OPLEVELSE AF KØRSELSORDNINGERNE // s. 39

4.2 DE KOMMUNALE SAMARBEJDSPARTNERES OPLEVELSE AF KØRSELSORDNINGERNE // s. 43

4.3 FØRSTEGANGSBRUGERNES OPLEVELSE AF KØRSELSORDNINGERNE // s. 47

**5. DEMOGRAFI // s. 54**

**6. BILAG // s. 58**

**7. KONTAKT // s. 61**



# I. INTRODUKTION



## BAGGRUND FOR UNDERSØGELSEN

### Baggrund og formål med undersøgelsen

I 2021 gennemførte MEGAFON en 360 graders evaluering af Midttrafiks åbne kørselsordninger i Flextrafik. Dette gav input til en harmonisering af de åbne kørselsordninger i Flextrafik, der trådte i kraft i sommeren 2023. Denne undersøgelse skal primært afdække hvilken betydning harmoniseringen har haft for kunderne. Der er særligt fokus på, hvad kunderne ser som forbedret, og hvad de ser som evt. nye barrierer efter harmoniseringen. Undersøgelsen er gennemført et år efter ændringerne gik i drift.

Undersøgelsen omhandler kun Flextur og Plustur, da det er disse åbne kørselsordninger, der er blevet harmoniseret i 2023.

### Dette års undersøgelse har desuden fokus på:

- *Kendskab til Flextur og Plustur*
- *Tilfredshed med at benytte ordningerne*
- *Bestilling og planlægning af turene*
- *Medarbejdernes oplevelse af ordningerne*
- *De kommunale samarbejdspartneres oplevelse af ordningerne*
- *Oplevelsen af bestilling og tur for førstegangsbrugere*

### Følgende målgrupper har deltaget i undersøgelsen:

- *Befolkningen, der bor i Midttrafiks område*
- *Eksisterende kunder der benytter Flextur og/eller Plustur*
- *Førstegangsbrugere af Flextur og/eller Plustur*
- *Medarbejdere ved Midttrafik, der arbejder som bestillingsmodtagere*
- *Kommunale samarbejdspartnere*

### Kombinationen af kvalitative og kvantitative metoder

Undersøgelsen er gennemført som en kombination af kvalitative og kvantitative interview - så der både opnås en statistisk valid beskrivelse af de forskellige målgruppers kendskab til og oplevelse af harmoniseringen, Flextur og Plustur - og samtidig opnås en mere dybdegående viden på de udvalgte områder, der afdækkes med kvalitative interview.

### Læsevejledning

Rapporten er struktureret i to dele, hvor første del har fokus på den kvantitative undersøgelse (afsnit 3), mens de kvalitative resultater primært er beskrevet i afsnit 4.



## OM DEN KVANTITATIVE UNDERSØGELSE

### Målgruppen

Den kvantitative undersøgelse indeholder tre forskellige målgrupper:

- Befolkningen - et repræsentativt udsnit af borgerne over 18 år i Midttrafiks område: 1.003 gennemførte interview
- Brugere af Flextur: 480 gennemførte interview
- Brugere af Plustur: 222 gennemførte interview

### Gennemførelsen af undersøgelsen

Befolkningsundersøgelsen er gennemført med medlemmer af MEGAFON-panelet, mens undersøgelsen af Flextur-brugere og Plusturs-brugere er gennemført på baggrund af kundelister fra Midttrafik.

De tre delundersøgelser er alle blevet udført som internetundersøgelser og gennemført fuldt tilfredsstillende i perioden 17. maj til 18. juni 2024. Respondenterne i undersøgelsen er kontaktet via e-mail ved undersøgelsens start.

Samlet set er 1.705 brugbare interview blevet gennemført i den kvantitative webundersøgelse, fordelt med 1003 i befolkningen i Midttrafiks område og hhv. 480 og 222 interview med brugere af Flextur og Plustur. For en undersøgelse af denne art, er disse antal interview passende til at give en tilstrækkelig statistisk sikkerhed for de opnåede resultater.

### Vægtning

For at give det mest repræsentative billede af befolkningen, er befolkningsundersøgelsen blevet vægtet efter køn, alder og område ift. den samlede population i Midttrafiks område. For en oversigt over de vægtede og uvægtede data, henvises der til tabelrapporten.

### Kommentering

Der er for hvert spørgsmål i denne undersøgelse kommenteret på forskelle mellem perioder og baggrundsvariabler (2024), såfremt at disse er signifikante ved et 95% signifikansniveau, dvs. et konfidensinterval, der med 95% sikkerhed indeholder populationsværdien. I kommenteringen kan der være +/- 1% forskel i sammenhængen af resultater i forhold til procenttal, der står i parentes, hvilket skyldes afrundinger.



## OM DEN KVALITATIVE UNDERSØGELSE

### Målgrupper og interviewformer i den kvalitative undersøgelse

I den kvalitative undersøgelse har der været benyttet følgende målgrupper og interviewformer:

- 4 x Telefoniske dybdeinterview med medarbejdere fra Midttrafik
- 4 x Telefoniske dybdeinterview med medarbejdere hos Midttrafiks kommunale samarbejdspartnere
- 12 x Telefoniske dybdeinterview med eksisterende brugere af kørselsordningerne (4 brugere af Plustur og 8 brugere af Flextur)
- 8 x Shadowing sessions (4 for Plustur og 4 for Flextur) med førstegangsbrugere, der først interviewes umiddelbart efter deres bestilling af tur og herefter interviewes igen efter turen. Shadowing sessions er kombineret interview- og observationsmetode, hvor interviewer følger respondenter på tæt hold gennem alle dele af en brugerrejse og på den måde indfanger alle kundernes umiddelbare reaktioner

### De kvalitative resultater og citater

Resultaterne af de forskellige kvalitative undersøgelser bliver nogle steder (afsnit 3) brugt som nuanceringer og uddybninger af de kvantitative resultater, mens de for andre dele af analysen (afsnit 4) udgør den primære empiri.

Anvendelsen af kvalitative dybdeinterview sikrer en tilbundsgående indsigt i respondenternes holdninger, forståelser, oplevelser og hverdagspraksisser. I kvalitative interview er der ikke på forhånd defineret faste svarkategorier, hvilket betyder, at respondenter ikke er begrænset i sine besvarelser. Med en kvalitativ spørgeteknik kan respondenterne således styre interviewet i relevant retning og formulere sig mere personligt, end tilfældet er i kvantitative undersøgelser. Dermed undgår respondenter at tale uddybende om områder, de ikke interesserer sig for eller har viden om, samtidig med at respondenter får lov til at uddybe svar og begrundelser i områder af interesse og viden.

De kvalitative fund baserer sig på refleksioner og idéer, der er fremkommet som umiddelbare tanker og oplevelser hos respondenterne. De skal derfor forstås som et indblik i de individuelle respondenter oplevelser af kørselsordningerne.

Citaterne, som fremgår af rapporten, er indholdscitater, som stammer fra de udsagn, deltagerne har formuleret i løbet af undersøgelsen. Citaterne er korrekte, både hvad angår indhold og styrke i udsagnene. Der kan være gennemført sproglige tilpasninger for at få citaterne til at fremstå mere præcise og lettere forståelige for læserne.



## 2. KVANTITATIVE HOVEDKONKLUSIONER

# Brugerne er positive over for harmoniseringens strømlining af Flextur, men prisstigninger opleves af mange som negative

Flere og flere kender til de to kørselsordninger, men der er blandet modtagelse af tiltagene i forbindelse med harmonisering i 2023

## Kraftig stigning i kendskab siden 2020 - dog fortsat stor forskel i kendskabet til de to ordninger

- Hvis man ser på, hvor udbredt kendskabet er til de to kørselsordninger blandt brugerne i Midttrafiks område, ses det, at der generelt er et markant højere kendskab til Flextur, sammenlignet med Plustursordningen. Således er det næsten 3 ud af 4 (74%), der som minimum har hørt om Flextur, hvorimod kun 10% som minimum har hørt om Plustur.
- Hvis man sammenligner med den tidligere undersøgelse i 2020, er der dog sket en markant stigning i kendskabet til de to kørselsordninger. I 2020 var det 29%, der havde hørt om/kendte Flextur. Denne andel er i 2024 steget til 74%, hvilket svarer til en stigning i kendskab på 155%.
- I 2020 var kendskabet til Plustur derimod meget begrænset ved, at blot 2% af borgerne i Midttrafiks område kendte til ordningen. Denne andel er dog også steget, og der er nu i 2024 10%, der har hørt om/kender Plustur. Dette er en stigning på 300%.
- Flextur har altså opnået et markant forhøjet kendskabsniveau, hvorimod kendskabet til Plustur, til trods for stigningen, forsat er meget begrænset.
- Men selvom kendskabet til Plustur er en del lavere end Flextur, kan der dog spores en klar til tendens til, at flere og flere kender til de to kørselsordninger.

## Der er ikke en entydig holdning til ændringerne efter harmoniseringen af Flextur i 2023

- Som led i harmoniseringen i 2023 foretog Midttrafik en række konkrete ændringer, som har fået en blandet modtagelse af brugerne.
- Således svarer 33%, at de er meget tilfredse/tilfredse med ændringerne, hvor en lidt mindre andel (28%) svarer, at de er meget utilfredse/utilfredse. Der er altså næsten en ligeså stor andel, der er tilfredse som utilfredse, dog med en lille overvægt af brugere, der er tilfredse med ændringerne.
- Her er hertil også mange, der svarer, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med de nye tiltag (31%).
- Der kan altså ikke konkluderes en klar og entydig holdning blandt brugerne til de ændringer som Midttrafik har foretaget.

## Brugere er positive over for strømliningen af Flextur - de generelle prisstigninger trækker dog ned for mange

- Hvis man kigger på de konkrete ændringer som Midttrafik har foretaget, er der mange, der fremhæver flere knudepunkter med lav takst (29%), ens takter (22%) og generelt flere knude punkter (18%) som positive. Det er særligt de, der bruger Flextur ugentligt, der er positivt stemte over for knudepunkterne med lav takst (39%) sammenlignet med gennemsnittet (29%). Dette kan vidne om, at de, der har brug for ordningen ofte, i højere grad oplever, at det er blevet nemmere at finde/benytte mere prisvenlige knudepunkter end før harmoniseringen.
- Omvendt er der dog også mange brugere, der fremhæver prisen som den primære negative ting, efter ændringerne af Flextur (40%).
- Der er altså mange, der er glade for, at Flextursordningen er blevet mere strømlinet men de prisstigninger, de oplevede sammen med harmoniseringen, trækker ned på den generelle tilfredshed.

# Stor samlet tilfredshed med ordningerne – men mange brugere oplever fortsat logistiske udfordringer

Den store opbakning viser, at Flextur og Plustur stadig opleves som vigtige og relevante muligheder

## Stor overordnet tilfredshed blandt brugere af Flextur og Plustur

- Både for brugere af Flextur (74%) og Plustur (73%), er det næsten 3 ud af 4, der overordnet set er tilfredse/meget tilfredse med at bruge kørselsordningerne. Blandt de nuværende brugere, er der altså en markant og stærk tilfredshed med ordningerne. Dette afspejler sig også i, at relativt få brugere er utilfredse/meget utilfredse med Flextur (8%) og Plustur (13%).
- Den høje overordnede tilfredshed kan ses som udtryk for, at mange eksisterende brugere er glade for at benytte ordningerne og finder dem brugbare og relevante.

## Flextur og Plustur klarer sig godt på kernekompetencer omkring selve turen – mens bestilling og logistik fortsat er udfordrende

- For at forstå tilfredsheden med de forskellige aspekter af Flextur og Plustur, er der blevet sammensat en tilfredshedsprofil for hver af kørselsordningerne (se side 11). For både Flextur og Plustur er mønsteret, at ordningerne særligt klarer sig godt på tilfredsheden med selve køreturen (afhentning, selve turen og afsætning).
- Det er altså særligt på kernekompetencen omkring selve køreturen, at både Flextur og Plustur opnår en høj tilfredshed.
- Samtidigt ses der for begge kørselsordninger et mønster, hvor de mere logistiske dele af kørselsordningerne opnår lavest tilfredshed. Således ses der for begge ordninger en mindre tilfredshed med oplevelsen af bestilling og planlægning af turene. Udover dette indeholder tilfredshedsprofilerne også et specifikt logistik-parameter for hver ordning (hos Flextur: 'Knodepunkternes placering og antal' og for Plustur 'Tidsintervallet for afhentning- og afsætning'). For begge kørselsordninger opnår disse logistiske faktorer, sammen med oplevelsen af planlægning og bestilling af tur, de laveste tilfredsheder.
- Dette viser, at selvom begge kørselsordninger opnår høje tilfredsheder generelt og særligt ift. selve køreturen, så er der fortsat plads til forbedringer, når det kommer til logistikken omkring turene, herunder i forhold til gøre det nemt at bestille og planlægge ture.

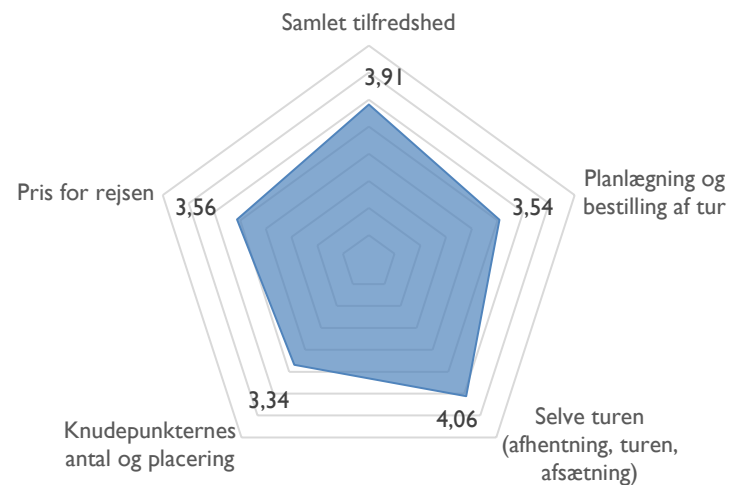
## De højfrekvente brugere af ordningerne er ikke mere tilfredse end resten – nogle steder er de faktisk mindre tilfredse

## Her indikerer analysen, at de logistiske udfordringer ikke bare handler om begyndervanskeligheder

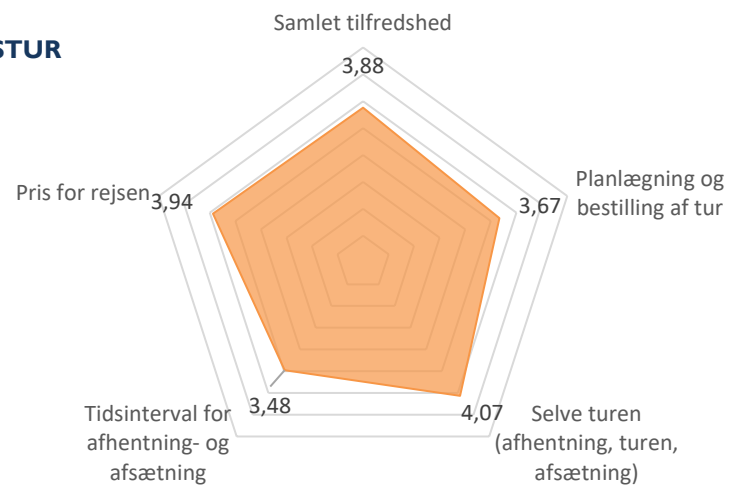
- Ser man på forholdet mellem brugsfrekvens af ordningerne og tilfredshed, ses der ikke noget klart mønster i retning af, at de højfrekvente brugere (bruger ordningerne ugentligt) er mere tilfredse end de resterende. For den samlede tilfredshed med at benytte ordningerne er de højfrekvente brugere faktisk de mindst tilfredse for begge ordninger (64% tilfredse/meget tilfredse for Flextur og 66% for Plustur), mens dem der bruger det månedligt for både Flextur (82%) og Plustur (80%) er de mest tilfredse.
- Når kernebrugerne ikke er de mest tilfredse, skal dette højst sandsynligt også ses i relation til oplevelsen af at planlægge og bestille ture. Således er særligt de højfrekvente brugere af Flextur kendetegnet ved, at kun en begrænset andel oplever, at det er nemt/meget nemt, at bestille og planlægge ture (59%), mens der samtidigt også er flere højfrekvente brugere der oplever det som besværligt/meget besværligt (24%).
- Selvom denne tendens ikke er lige så klar for Plustur, indikerer resultaterne for begge kørselsordninger, at udfordringer og vanskeligheder ift. at planlægge og bestille ture, også er tilstede blandt højfrekvente brugere. Dette indikerer, at udfordringer ved planlægning og bestilling ikke forsvinder, når man får mere erfaring med det. Netop fordi de højfrekvente brugere benytter ordningen mere, og måske er mere afhængige af den, kan det tænkes, at oplevelsen af vedvarende udfordringer med bestillingen i højere grad påvirker dem negativt og smitter af på deres samlede tilfredshed.

# TILFREDSHEDSPROFILER\*

## FLEXTUR



## PLUSTUR



**Stærk overordnet tilfredshed med ordningerne og med selve turen – for begge ordninger er bestilling og logistik de største udfordringer**

Ved at se på tilfredshedsprofilerne\* kan man danne sig et overblik over, hvilke dele af kørselsordningerne som brugerne er tilfredse og mindre tilfredse med på nuværende tidspunkt. **Generelt er der en tilfredsstillende høj tilfredshed med både Flextur og Plustur.**

For både Flextur og Plustur er den samlede tilfredshed med kørselsordningerne og tilfredsheden med selve turen de to tilfredshedsparametre, der scorer højest. Det er altså særligt på kernekompetencen omkring selve turen, at både Flextur (score: 4,06) og Plustur (4,07) opnår en stor tilfredshed, samt ift. den generelle tilfredshed med at benytte ordningerne, hvor Flextur scorer 3,91 og Plustur scorer 3,88.

Omvendt ses der for begge kørselsordninger de laveste scores for logistiske parametre. Således scorer ‘Planlægning og bestilling af tur’ relativt lavt for både Flextur (score: 3,54) og Plustur (score: 3,67).

Det samme gælder for det andet logistiske parameter i tilfredshedsprofilerne dvs. ‘Knudepunkternes antal og placering’ (score: 3,34) for Flextur og ‘Tidsinterval for afhentning- og afsætning’ (score: 3,48) for Plustur.

Bestilling/planlægning samt logistikken omkring turen, er altså de dele af tilfredshedsprofilen der står svagest.

**Dette vidner om, at selvom både Flextur og Plustur overordnet har stor opbakning og høj tilfredshed på kernekompetencerne, kan hele oplevelsen rundt om selve ordningen og køreturen forbedres.**

**Tilfredshedsprofilerne viser, at det særligt er oplevelsen af, at det er nemt at planlægge/bestille ture, samt logistikken omkring turene, hvor oplevelsen af kørselsordningerne kan forbedres.**

\*Scorene på de forskellige parametre i tilfredshedsprofilerne går fra 1-5 og er udregnet som et gennemsnit af alle besvarelser på disse spørgsmål. Se bilag for en uddybende redegørelse for metoden bag udregningen.

# MEGAFONs TOP 5 ANBEFALINGER



## FORTSÆT UDBREDELSEN AF KENDSKABET TIL DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER

Kendskabet til de åbne kørselsordninger er steget flot siden harmoniseringen.

Der er dog stadig den udfordring, at en stor del af befolkningen ikke har et tilstrækkeligt kendskab til, at de åbne kørselsordninger eksisterer, og hvem der kan bruge dem.

Såfremt, der ønskes øget anvendelse af de åbne kørselsordninger skal kommunikations- og markedsindsatser målrettet fortsættes så flere førstegangsbrugere bliver opmærksomme på, at de åbne kørselsordninger er en mulighed, som de kan anvende.



## FORENKLING TIL ET PRODUKT

Alle 3 kundegrupper og særligt førstegangsbrugere, efterspørger en forenkling af de åbne kørselsordninger. Det er svært for kunderne at adskille produkterne, Flextur og Plustur, hvorfor flere foreslår en forenkling, så der kun er én kørselsordning, der har flere funktioner.

Mange og særligt førstegangsbrugere forbinder Flextur med den lukkede kørselsordning og noget, der er forbeholdt ældre og handicappede.



## FORENKLING AF BESTILLING OG BETALING

Bestilling og betaling kan med fordel strømlines og forenkles så alle produkter kan bestilles og betales på samme måde på alle bestillingsplatforme.

Mange brugere anbefaler, at Midttrafik udvælger en enkel platform, hvor man bruger alle udviklingskræfter på at få den moderniseret og optimeret.

Der skal samtidig være en særlig opmærksomhed på forbedret visning og udvælgelse af knudepunkter.

Disse tiltag kan forbedre bestillingsoplevelsen betydeligt for førstegangsbrugere.



## FORENKLE KOMMUNIKATIONEN OM DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER

I forbindelse med bestillingen af de åbne kørselsordninger, møder brugerne store mængder af information om forhold og forbehold for hver af ordningernes produkter.

Informationsmængden opleves af mange, særligt førstegangsbrugere, som overvældende og forvirrende.

Midttrafik skal derfor fortsætte det gode kommunikationsarbejde, der sætter fokus på at skabe enklere og mere målrettet formidling til glæde for borgerne. En forenkling til et produkt (som foreslået) vil samtidig forenkle kommunikationen.



## FORTSÆTTE DEN GODE TUR

Flextur og Plustur klarer sig generelt særdeles godt på kernekompetencer omkring selve turen.

Det gælder alle aspekter ved køreturen afhentning, selve turen, afsætning og chaufførernes kunde-betjening.

Det har stor betydning for kundernes tilfredshed, at Midttrafik fastholder den gode oplevelse som kunderne har af selve turen.



### **3. GENNEMGANG AF KVANTITATIVE RESULTATER**



**Kør med fra 3 kr. pr. km  
fra eller til et knudepunkt**

Flextur er for dig, der ikke lige kan tage bussen eller bilen, når du skal noget. I stedet kommer vi og henter dig og kører dig fra A til B.  
PS: Prisen pr. kilometer kan være højere, alt efter hvor turen går hen.  
Se minimumspriser og betingelser på [midttrafik.dk](https://midttrafik.dk)

**midttrafik**

Find, book og betal din tur på Rejseplanen



**48 lokale knudepunkter**

Med flextur kommer du billigere frem, hvis turen går til eller fra et knudepunkt, som for eksempel den lokale sportshal.

Se alle knudepunkter på [midttrafik.dk/flextur](https://midttrafik.dk/flextur)

**midttrafik**

Find, book og betal din tur på Rejseplanen



**Flextur**

**Fra havelåge  
til hvor som helst**



**Flextur**

**Kør fra eller til  
30 lokale knudepunkter**

Med flextur kommer du billigere frem, hvis turen går til eller fra et knudepunkt i fx din lokale landsby eller sportshal.  
Se alle knudepunkter på [midttrafik.dk/flextur](https://midttrafik.dk/flextur)




**Flextur**

**Kør med for 7 kr. pr. km  
mellem 6 og 24**

Flextur er for dig, der ikke lige kan tage bussen eller bilen, når du skal noget. I stedet kommer vi og henter dig og kører dig fra A til B.  
PS: Prisen pr. kilometer kan være højere, alt efter hvor turen går hen.  
Se minimumspriser og betingelser på [midttrafik.dk](https://midttrafik.dk)



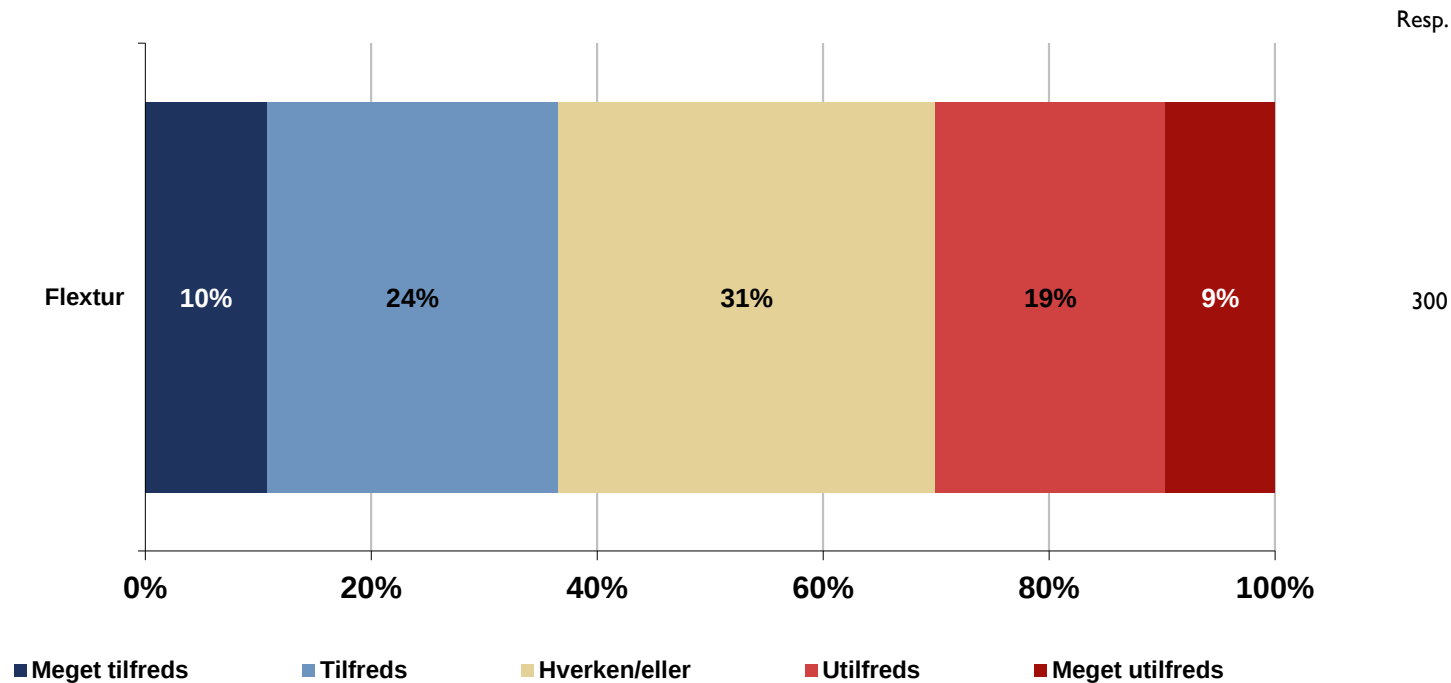
**Flextur**

**Kør med fra  
kun 3 kr. pr. km**

Standardprisen er 7 kroner pr. kilometer, men kan komme helt ned på 3 kroner, hvis turen går til eller fra et knudepunkt som for eksempel Sundhedshuset, Besenvej eller Trafikterminalen. Hvis du kører inden for en byzone, er prisen 24 kr. pr. kilometer.

## 3.1 BRUGERNES OPLEVELSE AF HARMONISERINGEN

## 21. HAR DU GENERELT SET VÆRET TILFREDS ELLER UTILFREDS MED DE ÆNDRINGER, DER ER SKET I MIDTTRAFIKS FLEXTUR EFTER 26. JUNI 2023?



Der ses ikke en klar og entydig holdning til Midttrafiks ændringer – næsten lige mange brugere er tilfredse som utilfredse med ændringerne

Næsten hver 5. (19%) svarer 'ved ikke' og er udeladt af analysen for dette spørgsmål.

Blandt de brugere, der har kunnet besvare spørgsmålet angiver hver 3. (33%), at de er tilfredse (24%) eller meget tilfredse (10%) med Midttrafiks ændringer. Omvendt er 28% samlet set enten utilfredse (19%) eller meget utilfredse (9%). De brugere, der kan besvare spørgsmålet har altså en meget varierende holdning til Midttrafiks ændringer, med en næsten ligeså stor andel utilfredse som tilfredse.

Dette afspejler sig også i, at knap hver 3. (31%) har svaret, at de hverken er tilfredse eller utilfredse.

Brugerne er altså delte og hverken entydigt tilfredse eller utilfredse med ændringerne.



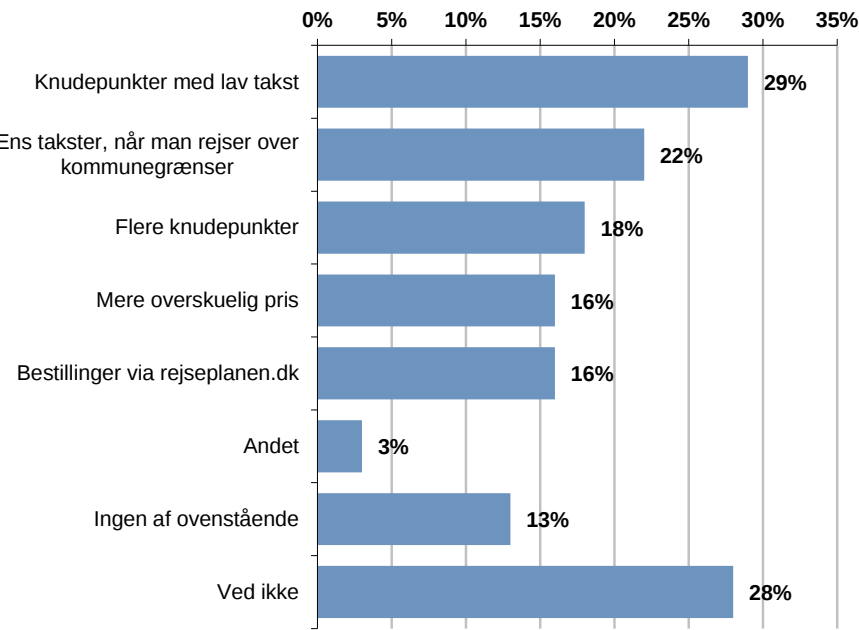
**Kvinder er mere utilfredse med ændringerne**  
Flere kvinder (26%) end mænd (17%) angiver, at de er utilfredse/meget utilfredse.



**Større utilfredshed hos dem der bruger Flextur månedligt**  
Dem, der bruger Flextur på månedlig basis er mere utilfredse/meget utilfredse (32%), sammenlignet med gennemsnittet på 23%. Derudover ses der ikke nogen sammenhæng mellem brugsfrekvens og tilfredshed/utilfredshed med ændringerne.

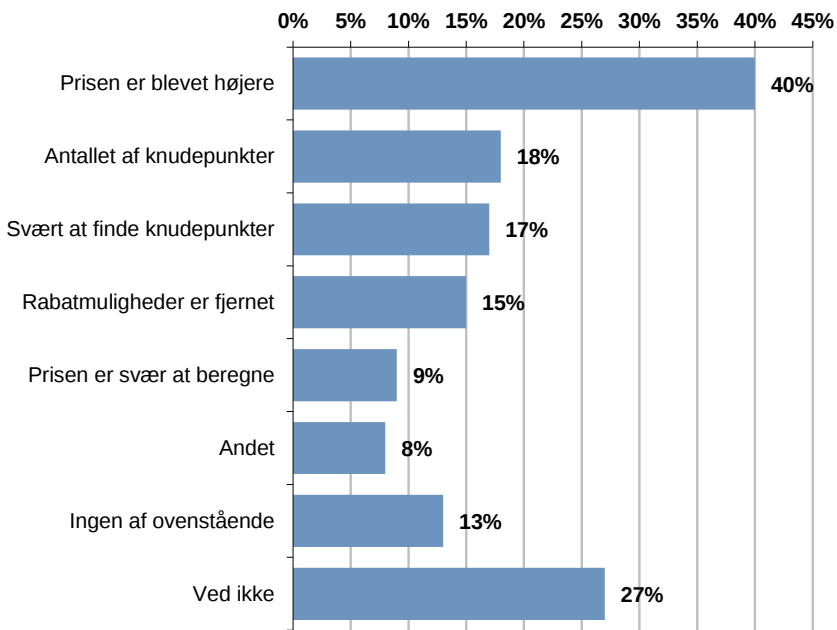
22./23. ER DER EN ELLER FLERE AF FØLGENDE ÆNDRINGER I MIDTTRAFIKS FLEXTUR, SOM DU VIL FREMHÆVE SOM GODE/DÅRLIGE

Gode aspekter



Flextur: 300 respondenter

Dårlige aspekter



Knudepunkter med lav takst opleves som den største positive ændring

Næsten 3 ud af 10 (29%) svarer, at knudepunkter med lav takst er en god ændring ved harmoniseringen i 2023. Lidt færre svarer, at ens takster når man rejser på tværs af kommunegrænser (22%) og flere knudepunkter (18%) som positive aspekter.

Prisen er den primære negative ting, mange fremhæver

Selvom mange er tilfredse med den lavere takst ved særlige knudepunkter, er det dog 4 ud af 10 (40%), der fremhæver at priserne generelt er blevet højere. Næsten hver 5. (18%) fremhæver antallet af knudepunkter (18%), og omtrent ligeså mange angiver, at det er svært at finde knudepunkter (17%)

Mange er glade for strømlininger af Flextur – men prisstigninger trækker ned

Det overordnede billede er altså, at mange er glade for udbygningen af knudepunkter og de ensartede takster, der gør det lettere at overskue rejsen (både prismæssigt og logistisk). Omvendt er prisstigningerne den primære negative konsekvens af ændringerne.

Gode elementer



Blandt dem, der bruger Flextur ugentligt angiver flere, at det er positivt med knudepunkter med lav takst (39%), sammenlignet med gennemsnittet på 29%.

Dårlige elementer



Særligt for dem, der bruger Flextur på månedlig basis, er de højere priser noget, der fremhæves negativt (51%), sammenlignet med andelen blandt alle brugere (40%).

# OPLEVELSEN AF HARMONISERINGEN

Mens den kvantitative undersøgelse viser blandede holdninger til harmoniseringen, er det relativt få af de eksisterende brugere i den kvalitative undersøgelse, som har bemærket harmoniseringen. Blandt dem, der har bemærket det, fremhæves muligheden for at bestille via Rejseplanen, men det større fokus på knudepunkter fremhæves også - dog som noget der har gjort det vanskeligere for brugerne.

## MULIGHEDEN FOR AT BESTILLE OG BETALE FLEXTUR VIA REJSEPLANEN SES SOM ET POSITIVT TILTAG

 Det klareste positive punkt, som fremhæves i relation til harmoniseringen blandt de eksisterende brugere, er at det er blevet muligt at bestille og betale Flextur via Rejseplanen. Her fremhæves det, at man gennem bestilling på Rejseplanen undgår lang ventetid i telefonen i forbindelse med bestilling af Flextur-rejse. Muligheden for at bestille via Rejseplanen kan altså være med til at gøre selve bestillingen mere bekvem for brugerne.

## KNUDEPUNKTER OG TAKSTÆNDRINGER ER UDFORDRENDE FOR BRUGERNE

 Harmoniseringens udbredelse af knudepunkter har dog også gjort det vanskeligere for brugerne. Her udtrykker flere, at det rent logistik er blevet sværere at regne turen ud og forstå den, når de skal anvende knudepunkter, samtidigt med at det kan være svært at forudsige prisen, da brugerne oplever en markant forskel, alt efter om de er i stand til at forbinde deres rute til et knudepunkt eller ej. Ligeledes kan det være vanskeligt at vide, hvor chaufføren holder, da de ikke altid holder specifikt ved knudepunktet, hvilket kan resultere i, at brugerne ikke finder køretøjet og at deres tur derfor bliver annulleret. Dette peger på, at harmoniseringen på nogle punkter har gjort turene sværere at forudsige for nogle af brugerne.

## Citater fra eksisterende brugere om harmoniseringen:

*"Det er en kæmpe fordel, at man kan bestille via Rejseplanen. Før kunne man egentlig godt, især på helligdage, opleve, at der var sådan noget, meget at hænge i kø. Så det har fungeret godt, at man kan gå ind og booke selv."*

*"Det andet var jo nemmere. Fordi der var der jo ikke noget med at man skulle regne ud med knudepunkter, og alt sådan noget. Så det var lidt nemmere. Jeg tror også, at det er noget med takstændringer eller sådan noget, ikke? Det kan jeg ikke finde ud af"*

*"Jo, men det er jo altså, at chaufførerne ikke holder på knudepunkterne. (...) Så kører de hen og holder på handicappladsen. Så holder de på den anden ende af banegården eller nede på en anden parkeringsplads. Og så kan de ikke finde en, og så annullerer de turen, fordi så er du der ikke."*

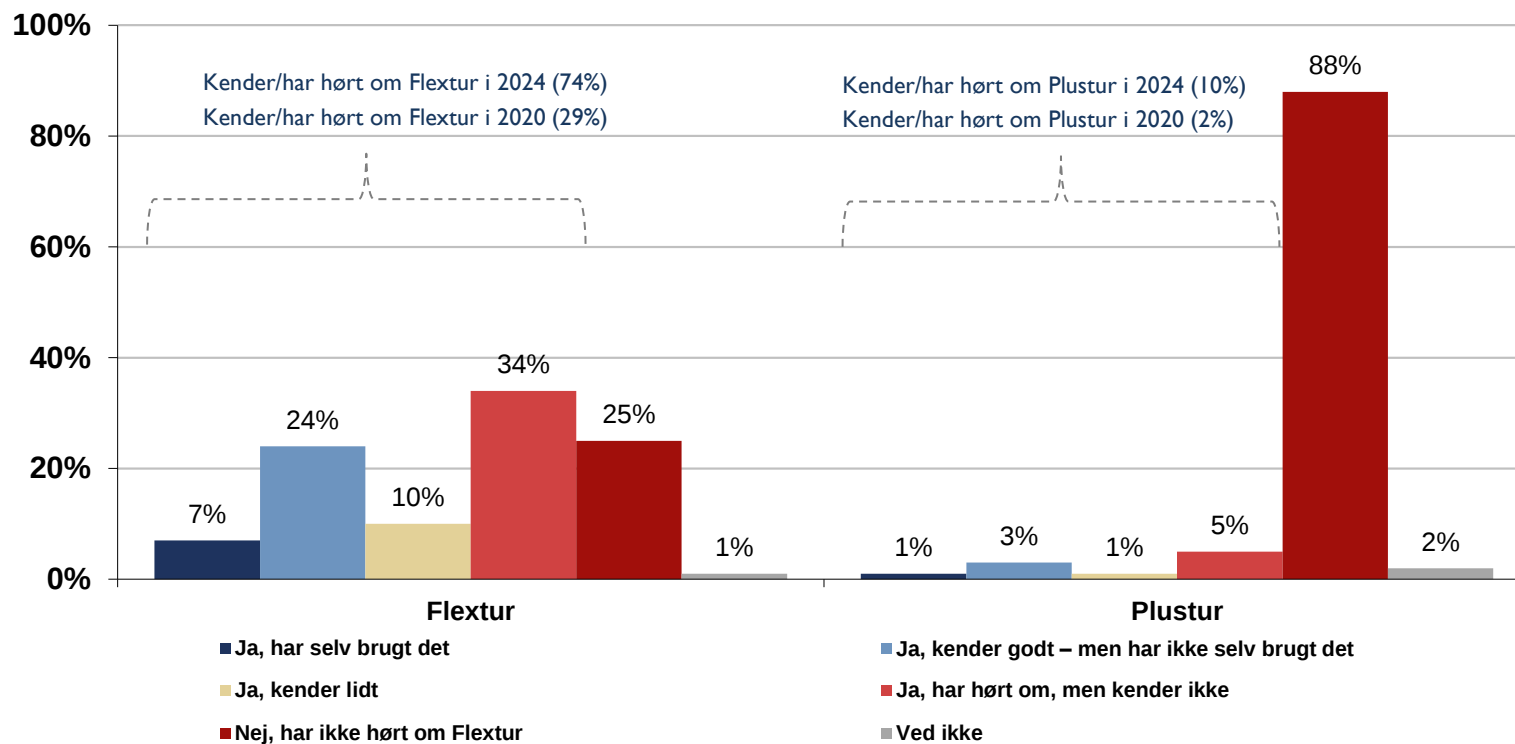
*"Altså hvis jeg skulle til tandlægen, så passede det ikke ordentligt med busserne. Og så var det ikke så meget dyrere at tage med en Flextur dengang."*

*"Men efter alt det her med knudepunkter og nye priser, og jeg ved ikke hvad..."*



## **3.2 KENDSKAB OG BRUG AF FLEXTRAFIK**

## 4./8. KENDER DU TIL ELLER HAR DU HØRT OM FLEXTUR/PLUSTUR?



### Der er et stort kendskab til Flextur blandt borgere i Midttrafiks område

Samlet set er det næsten 3 ud af 4 (74%) som minimum har hørt om Flextur. Af disse er det 7%, der selv har brugt det, mens det samlet set er 33%, der kender det lidt/godt, men ikke har brugt det. 34% har kun hørt om det, men kender det ikke. Kun hver 4. (25%), hverken kender eller har hørt om Flextur. Overordnet set er der altså et bredt og stærkt kendskab til Flextur blandt borgerne i Midttrafiks område.

### For Plustur er kendskabet væsentligt mindre

Ser man på Plustur er kendskabet mere begrænset. Her er det kun hver 10. (10%), der som minimum har hørt om ordningen. Af disse er det kun 1%, der selv har brugt ordningen. 4% angiver, at de kender Plustur lidt/godt, mens 5% svarer, at de ikke kender Plustur, men har hørt om det.

Næsten 9 ud af 10 (88%) svarer, at de ikke har hørt om Plustur. Plustur har altså en markant lavere kendskabsgrad end Flextur blandt borgerne i Midttrafiks område.

Befolkning: 1003 respondenter



### Markant stigning i kendskabet

Sammenlignet med 2020-undersøgelsen er der for begge kørselsordninger sket stigninger i andelen der kender/hørt hørt om dem.

For Flextur er andelen, der kender/har hørt om, steget fra 29% i 2020 til 74% i dette års undersøgelse. For Plustur er andelen steget fra 2% til 10%.

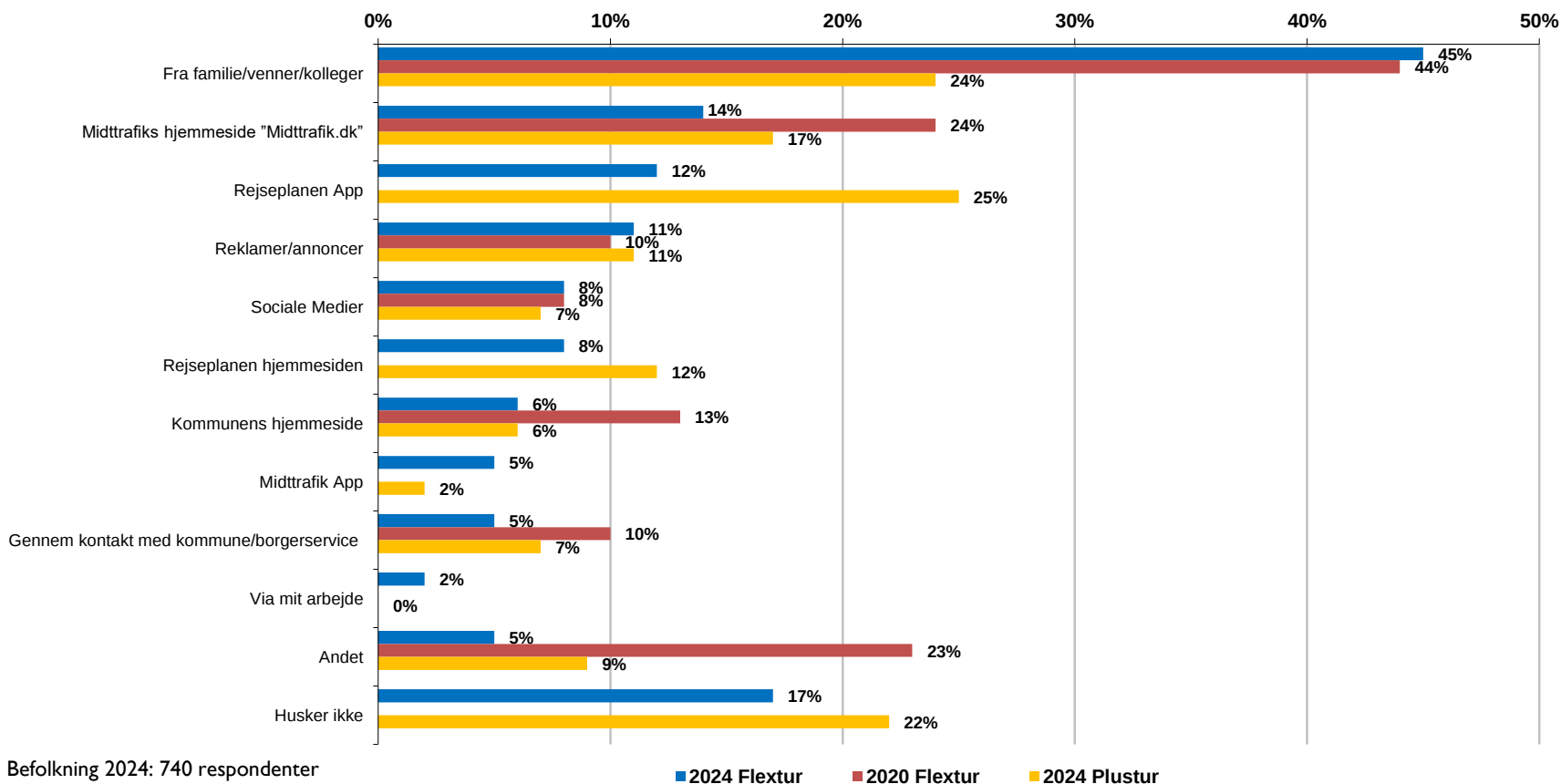
Begge ordninger har altså opnået markant større kendskab blandt borgerne sammenlignet med 2020.



### Større kendskab til Flextur blandt kvinder

En større andel af kvinder (78%) end mænd (70%) kender/har hørt om Flextur. For Flextur gælder det altså, at kvinder i befolkningen har et lidt bredere kendskab til ordningen end mænd.

## 5./9. HVORFRA HAR DU HØRT OM FLEXTUR/PLUSTUR?



Befolkning 2024: 740 respondenter  
Befolkning 2020: 206 respondenter

### Omgangskredsen er den mest udbredte måde at få kendskab til Flextur

Blandt dem, der kender/har hørt om Flextur er det samlet set næsten halvdelen (45%), der angiver, at de kender ordningen gennem familie/venner/kolleger, mens næstflest kender Flextur fra Midttrafiks hjemmeside (14%). Lidt færre kender det fra Rejseplanen app'en (12%).

Den klart mest hyppige måde at opnå bevidsthed om Flextur er altså gennem sine relationer og netværk.

### For Plustur er omgangskredsen og Rejseplanens App de vigtigste kilder til kendskab

For dem, der kender/har hørt om Plustur er billedet lidt mindre entydigt. Her svarer flest, at de kender ordningen gennem Rejseplanens App (25%), mens næsten lige så mange kender/har hørt om den gennem familie/venner/kollegaer (24%).

Her er app'en og omgangskredsen altså jævnbyrdige kilder til kendskab.



### Få ændringer i informationskanaler

Sammenlignet med 2020 er billedet af Flextur-brugernes kilder til kendskab overordnet set de samme. Blandt de kategorier, der kan sammenlignes, er den mest markante ændring, at færre i år angiver Midttrafik.dk som en kilde til kendskab. Andelen er her faldet fra 24% i 2020 til 14% i 2024. Den primære kilde til kendskab er familie/venner/kolleger både i år (45%) og i 2020-undersøgelsen (44%).

Grundet det lave antal besvarelser i 2020 (n=16) kan resultatet for Plustur ikke sammenlignes mellem de to undersøgelser.



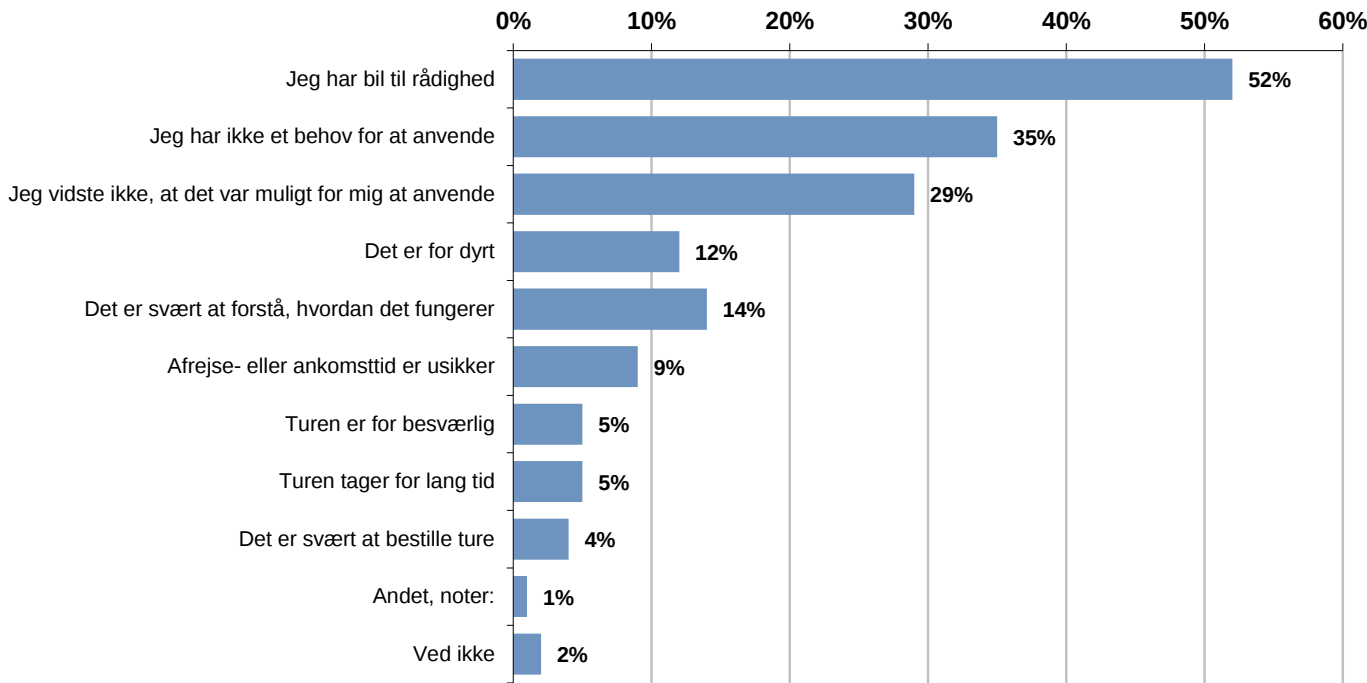
Alder

### Unge kendskab er primært digitalt og fra reklamer/annoncer

Flere mellem 18-29 år svarer, at de har hørt om Flextur gennem sociale medier (14%), gennem reklamer/annoncer (21%) eller gennem Rejseplanens app (36%). Det samme gør sig gældende for Plustur, hvor der særligt er flere af de unge, der har hørt om det gennem Rejseplanens App (52%).

Omvendt er der flere blandt de 70+-årige, der har hørt om både Flextur (54%) og Plustur (55%) gennem familie/venner/kolleger.

## 06. HVORFOR HAR DU IKKE PRØVET AT BRUGE FLEXTUR?



**Egen bil/manglende behov er hovedårsagen til ikke at have benyttet Flextur – manglende kendskab er også væsentligt**

Over halvdelen (52%) angiver, at de har bil til rådighed og derfor ikke har brugt Flextur, mens omkring hver 3. (35%) ikke har behov for ydelsen. Mere end hver 4. (29%) vidste ikke, at det var muligt for dem at anvende Flextur og 14% har svært ved at forstå, hvordan det fungerer.

Mere end hver 10. (12%) synes, at det er for dyrt.

Generelt er manglende behov altså den primære årsag, mens manglende viden/kompetence ift. Flextur følger herefter.

Befolkning: 935 respondenter



### Flere mænd har ikke brugt Flextur grundet manglende behov – flere kvinder synes Flextur er svært at forstå

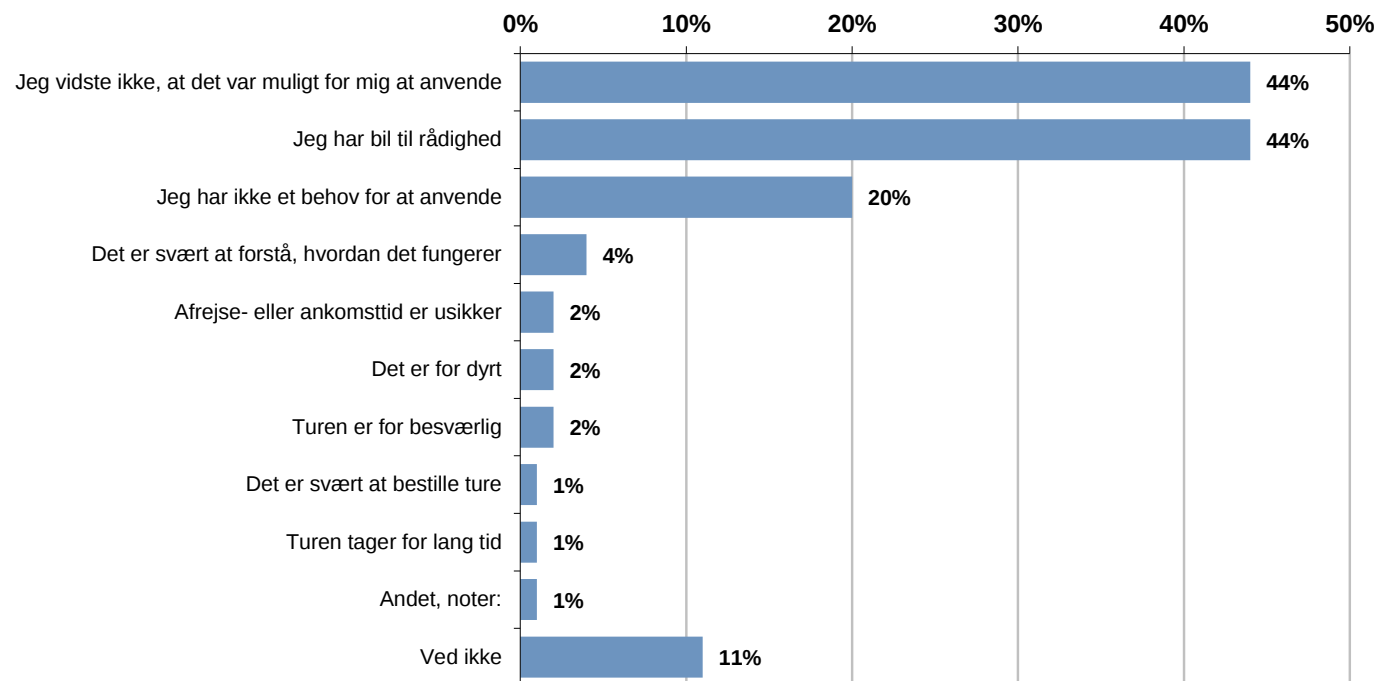
En større andel af mænd (74%) end kvinder (67%) svarer, at de ikke har brugt Flextur fordi, at de har egen bil og/eller ikke har haft behov for at anvende. For mændene er der altså en større andel, der ikke oplever, at det har været relevant dem at benytte Flextur. Flere kvinder (17%) end mænd (9%) svarer, at de har svært ved at forstå, hvordan Flextur fungerer. Der er altså en markant gruppe kvinder, hvor en væsentlig barriere er oplevelsen af ikke at forstå ordningen.



### Selvom mange unge oplever, at ordningen faktisk er relevant for dem, er manglende viden/forståelse en barriere

Blandt de 18-29-årige er der særligt mange, der angiver, at de ikke ved, at de kan anvende ordningerne (39%), mens denne andel herefter falder med alderen og ender på 17% blandt de 70+-årige. De 18-29-årige er også den gruppe, der har sværest ved at forstå, hvordan Flextur fungerer (20%), mens denne andel falder med alderen og ender på 10% blandt de 70+-årige. Samtidig er de 18-29-årige den gruppe, hvor færrest har svaret, at de har egen bil (40%). Der er altså en markant andel af de unge, hvor ordningerne faktisk er særligt relevante, men hvor et manglende kendskab muligvis hæmmer deres brug.

## 10. HVORFOR HAR DU IKKE PRØVET AT BRUGE PLUSTUR?



### Manglende viden fylder mere ved Plustur, mens prisen spiller en mindre rolle

Blandt dem, der kender til Plustur, men ikke har brugt det, svarer næsten halvdelen, at det skyldes, at de har bil til rådighed (44%), mens hver 5. (20%) svarer, at de ikke har behov for ydelsen.

På samme måde som ved Flextur, er der altså også her en stor gruppe, der ikke har behov for ydelsen.

Samtidig er andelen der svarer, at det skyldes, at de ikke vidste de kunne benytte Plustur (44%) markant højere her end ved Flextur, mens der omvendt er markant færre der svarer, at det skyldes, at det er for dyrt (2%).

Der er generelt ikke foretaget sammenligning med 2020 for Plustur, da Plustur dengang kun var et tilbud i 5 kommuner.

Befolkning: 996 respondenter

Alder



### Manglende viden og forståelse af ordningerne er en barriere for de unges brug af Plustur

På samme måde som ved Flextur, er der en tendens til, at jo yngre brugerne er, jo flere ved ikke, at de kan bruge ordningerne. Således er det 56% af de 18-29-årige, der ikke vidste de kunne anvende Plustur, mens andelen herefter falder og kun er på 28% blandt de 70+-årige.

Ved Plustur er det under halvdelen (46%) af de 18-29-årige, der svarer, at de har egen bil og/eller ikke behov for at bruge ordningen. Der er altså en markant andel af unge, hvor Plusturs-ordningen kunne være gavnlig/relevant, men på samme måde som ved Flextur, hæmmer det manglende kendskab muligvis deres brug.

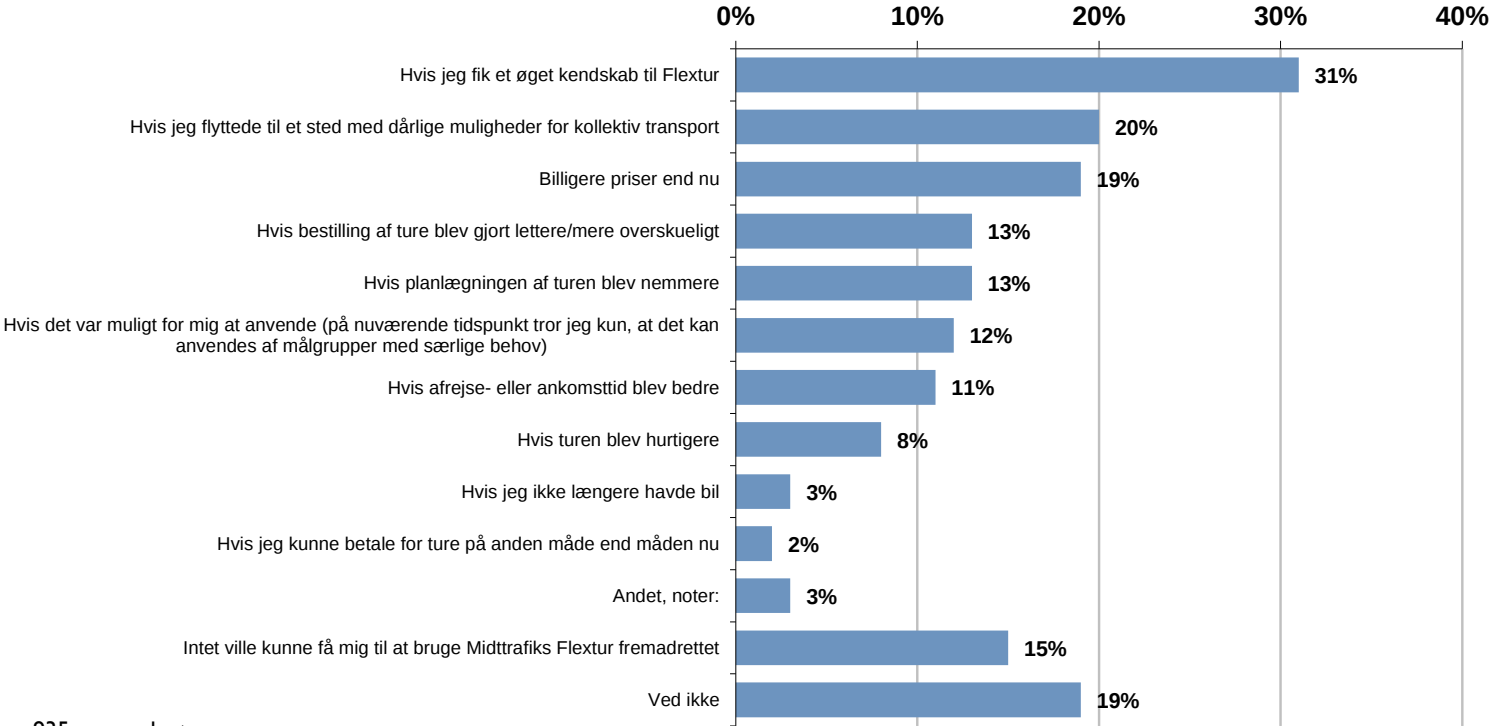
## 07. HVAD KUNNE FÅ DIG TIL AT BRUGE MIDTTRAFIKS FLEXTUR FREMADRETTET?

2 ud af 3 kan angive konkrete ting, der kunne få dem til at bruge Flextur – hver 4. efterspørger mere viden

Samlet set er det 66%, der angiver én eller flere konkrete ting, der kunne få dem til at bruge Flextur fremadrettet, mens det sammenlagt er 34% der enten siger, at intet kunne få dem til at bruge Flextur (15%) eller, at de på nuværende tidspunkt ikke ved, hvad der ville kunne få dem til at benytte ordningen (19%).

Flest svarer, at et øget kendskab ville få dem til at bruge ordningen fremadrettet (31%), mens lidt færre svarer, at de ville bruge ordningen, hvis de flyttede til et sted med dårlige muligheder for kollektiv transport (20%).

At 2 ud af 3 (66%) for Flextur angiver konkrete faktorer, der kunne påvirke dem vidner om, at mange oplever, at kørselsordningen kunne være relevant for dem.



Befolkning: 935 respondenter



### Kvinder er mere åbne over for brug af Flextur

Flere mænd (18%) end kvinder (11%) svarer, at intet kunne få dem til at bruge Flextur fremadrettet. Omvendt angiver kvinder (gns: 1,5) i gennemsnit flere forskellige konkrete faktorer, der kunne få dem til at bruge Flextur end mænd (gns: 1,2). Der er særligt flere kvinder der angiver, at de ville bruge det, hvis prisen blev lavere (21%), sammenlignet med mænd (16%), samt hvis bestilling blev lettere/mere overskuelig, hvor andelen er 15% for kvinder og 11% for mænd.

Alder



### Unge angiver flest faktorer, særligt kendskab og pris

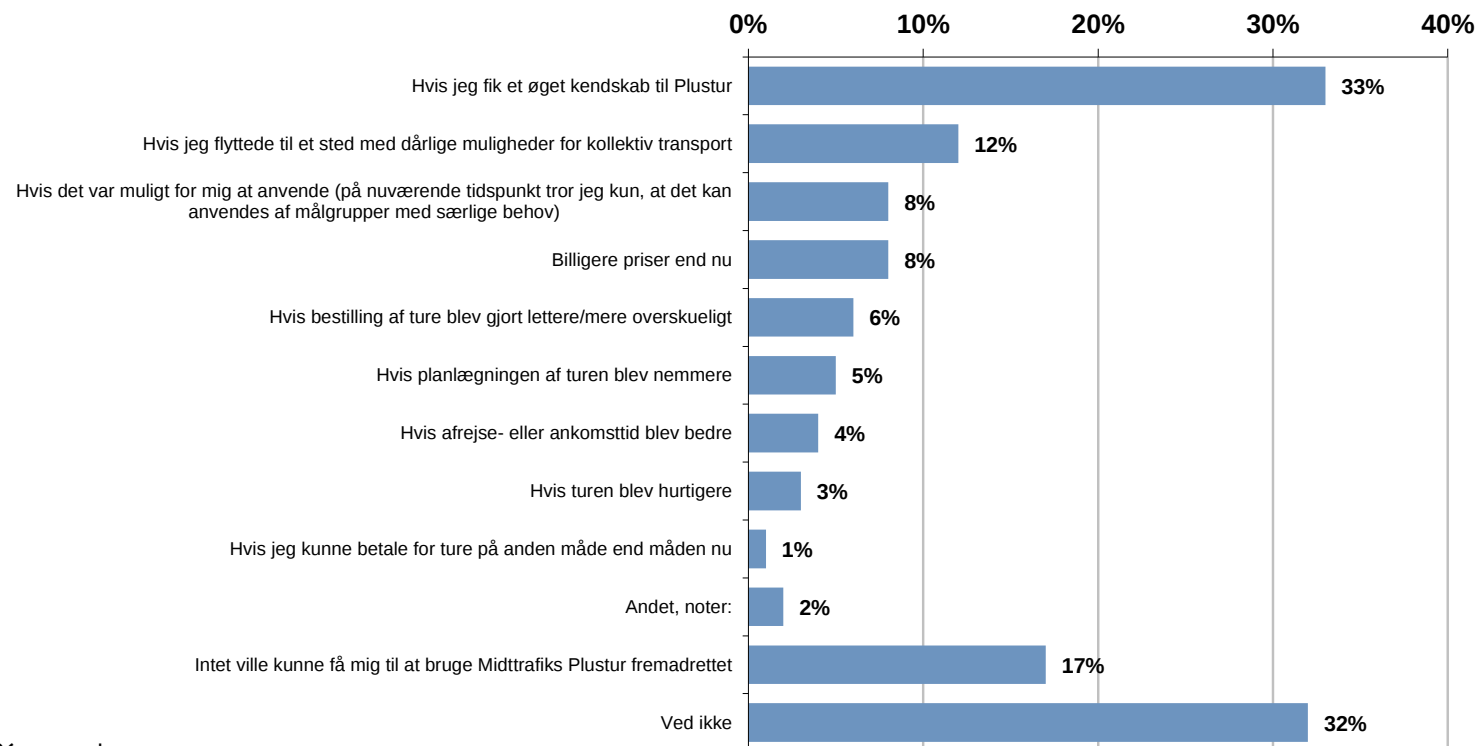
De 18-29-årige (gns: 1,9) angiver flest konkrete faktorer, der kunne få dem til at bruge Flextur, hvorefter andelen falder og ender på 0,9 blandt de 70+-årige. De 18-29-årige svarer særligt, at øget kendskab kunne få dem til at bruge Flextur (52%), hvorefter dette falder løbende og ender på 18% af de 70+-årige. Det samme gør sig gældende ift. lavere priser, som angives af 28% af de 18-29-årige og herefter falder til 9% af de 70+-årige. Ligeledes svarer flere 18-29-årige 'Hvis planlægningen blev nemmere' (20%), hvorefter andelen ender på 7% for de 70+-årige.



### Flere angiver øget kendskab sammenlignet med 2020

Overordnet set ligner resultaterne her 2020-undersøgelsen. Dog ses det, at flere i år svarer, at de ville bruge Flextur, hvis de havde et øget kendskab til ordningen. Denne andel er i år på 30%, mens den i 2020 var på 21%.

## II. HVAD KUNNE FÅ DIG TIL AT BRUGE MIDTTRAFIKS PLUSTUR?



Befolkning: 996 respondenter

**For Plustur er det omtrent halvdelen, der angiver konkrete ting, der kunne få dem til at bruge ordningen**

Lige over halvdelen af dem, der kender Plustur (51%) angiver, at der er konkrete faktorer, der kunne få dem til at bruge Plustur fremadrettet. Det er særligt øget kendskab (33%) som borgerne angiver. Lidt over hver 10. (12%) svarer, at det ville kunne få dem til at bruge ordningen, at de flyttede til et sted med dårlig kollektiv transport, mens 8% svarer, at de ville bruge ordningen, hvis den var mulig for dem at bruge (her giver borgerne udtryk for, at de ikke tror, at den kan anvendes af borgere der ikke har særlige behov).

At 2 ud af de 3 mest nævnte kategorier omhandler øget viden/misforståelser omkring målgruppen for Plustur, vidner om at viden for mange både er en barriere og en driver i forhold til brug af Plustur.

**Med tanke på, at kun 17% svarer, at intet kunne få dem til at bruge ordningen, mens mere end halvdelen (51%) svarer konkrete faktorer, der kunne få dem til at benytte den, indikerer resultatet, at også Plustur er relevant for mange borgere i området.**



### Kvinder ville bruge Plustur mere, hvis de havde bedre kendskab

Flere kvinder (36%) end mænd (30%) angiver, at de ville bruge Plustur fremadrettet, hvis de fik et øget kendskab til ordningen.

Omvendt svarer flere mænd (21%) end kvinder (13%), at intet kunne få dem til at bruge ordningen mere.

Alder



### Unge ville bruge ordningen mere, hvis de fik bedre kendskab og prisen var lavere

De 18-29-årige angiver i højere grad, at de ville bruge Plustur, hvis de fik øget kendskab til ordningen (45%). Denne andel falder med alderen og ender på 29% af de 70+-årige. Det samme ses ift. pris. Her svarer 15% af de 18-29-årige, at en lavere pris ville kunne få dem til at bruge ordningen, mens denne andel herefter falder og ender på 3% af de 70+-årige.



### For stor statistisk usikkerhed

Selvom dette spørgsmål også er stillet tidligere, gør det lave antal respondenter i 2020 (n= 13), at den statistiske usikkerhed bliver for stor til, at der kan ses nogle forskelle mellem perioderne.

# DE EKSISTERENDE BRUGERE OM HVAD DER KUNNE FÅ DEM OG DERES OMGANGSKREDS TIL AT BRUGE ORDNINGERNE MERE

## BRUGERVENLIGE SYSTEMER:

*"Så skulle det være det der med, at det skulle være gennemsommeligt. Det skulle være gennemsommeligt, hvornår de kører. Det skulle være gennemsommeligt, hvordan man bestiller og betaler."*

---

*"Det skulle være, at det var nemmere at finde ud af de der køreplaner, og at man kan ringe ind og bestille. "*

---

*"Hvis det generelt skal blive nemmere at bruge, så bliver de nødt til at gøre det mere brugervenligt at bestille og gennemsku på Rejseplanen."*

---

*"Hvis mine forældre skulle kunne bruge det skulle de i hvert fald kunne ringe. Nummeret skulle fortsat være åben for både Flextur og Plustur."*

## GENNEMSIGTIGHED

*"Gennemsigtighed med bestillingen og det gælder både, om du bestiller ankomst eller afhentning tidspunkt. Det vil gøre det lidt nemmere at bruge, at man ligesom kunne regne med det, der stod inde på Rejseplanen"*

## PRIS

*"Prisen for det er sådan noget, hvor jeg nogle gange tænker, at jeg ikke gider at betale 10 kr. pr. km. på en offentlig service... Hvis det ikke var forfærdeligt dyrt, så tror jeg min omgangskreds ville bruge det, men de er meget negative over for det."*

---

*"At prisen var mere lig bus. Vi har nogle børn, der skal skifte skole snart, og så kommer de til at skulle tage tre busser. Så hvis børnene skal bruge det to gange om dagen, fem dage om ugen. Så bliver man jo ruineret."*

## INFORMATION

*"At der var noget mere information om, at muligheden er der. Der skal der være nogle reklamer i vores lokale, der viser en eller anden information. "*

---

*"At ordningen er bedre kendt, fordi jeg anede ikke plusture eksisterede, før jeg fik det foreslået på Rejseplanen. Det skal på en eller anden måde promoveres bedre."*

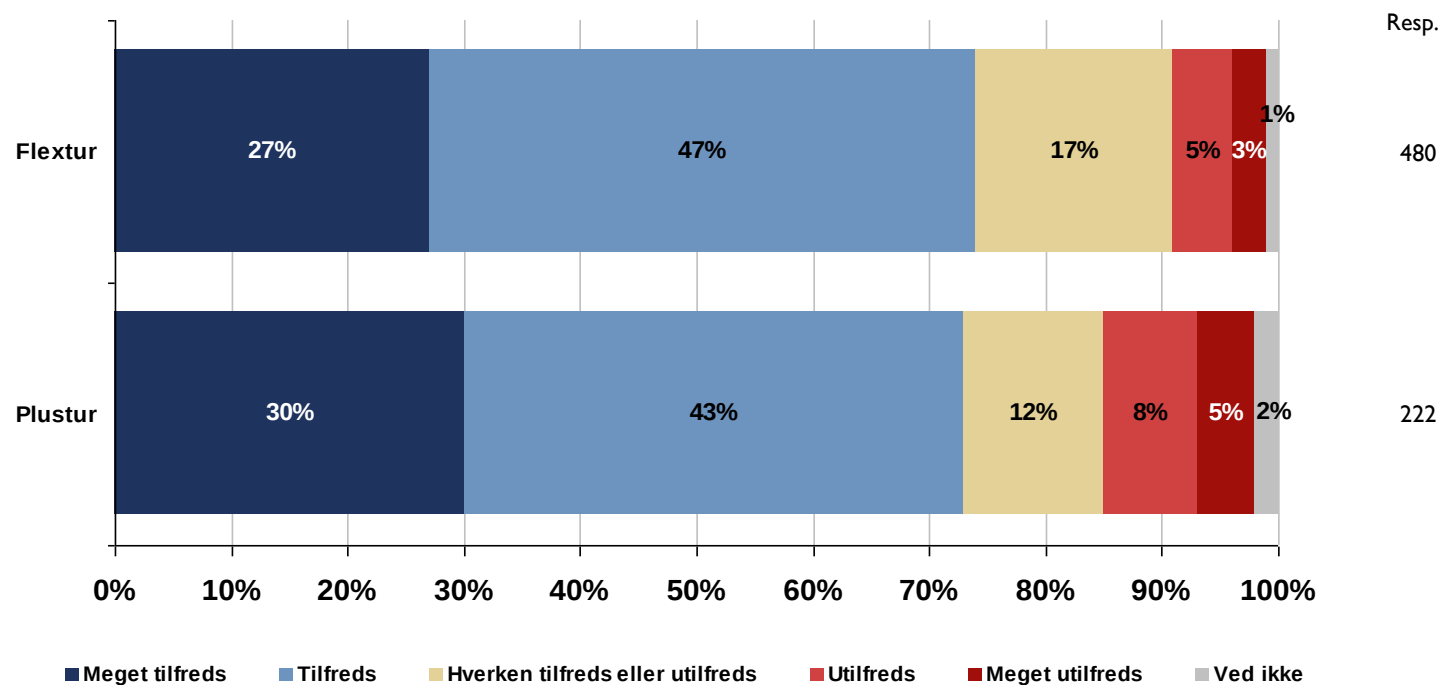
## KØRETIDER

*"Jeg tror, det er det her med, at hvis det kunne være til klokken to om natten. Sådan, at man kan få lidt rødvin, og så kan man vide, jamen, der kommer en bil og henter en klokken et, for eksempel."*



## **3.3 TILFREDSHED MED FLEXTUR OG PLUSTUR**

## 12./24. ER DU SAMLET SET GENERELT TILFREDS ELLER UTILFREDS MED AT BENYTTE FLEXTUR/PLUSTUR?



### Stor generel tilfredshed blandt brugerne af begge ordninger

Samlet set angiver næsten 3 ud af 4 brugere af Flextur (74%), at de generelt er tilfredse (47%) eller meget tilfredse (27%) med at benytte Flextur.

17% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens kun lige under hver 10. (8%) er utilfredse (5%) eller meget utilfredse (3%).

For Plustur er det også lige knap 3 ud af 4 (73%) brugere, der angiver, at de er tilfredse (43%) eller meget tilfredse (30%).

12% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens lidt over hver 10. (13%) er utilfreds (8%) eller meget utilfreds (5%).

**Det overordnede billede er, for både Flextur og Plustur, en meget markant og stærk generel tilfredshed blandt brugerne ift. at benytte kørselsordningen.**

Alder



### Størst tilfredshed med Flextur blandt de 50-69-årige

Blandt brugerne af Flextur skiller aldersgrupperne 50-59-årige (81%) og 60-69-årige (83%) sig ud med en højere tilfredshed, sammenlignet med gennemsnittet på 74%.

Alder

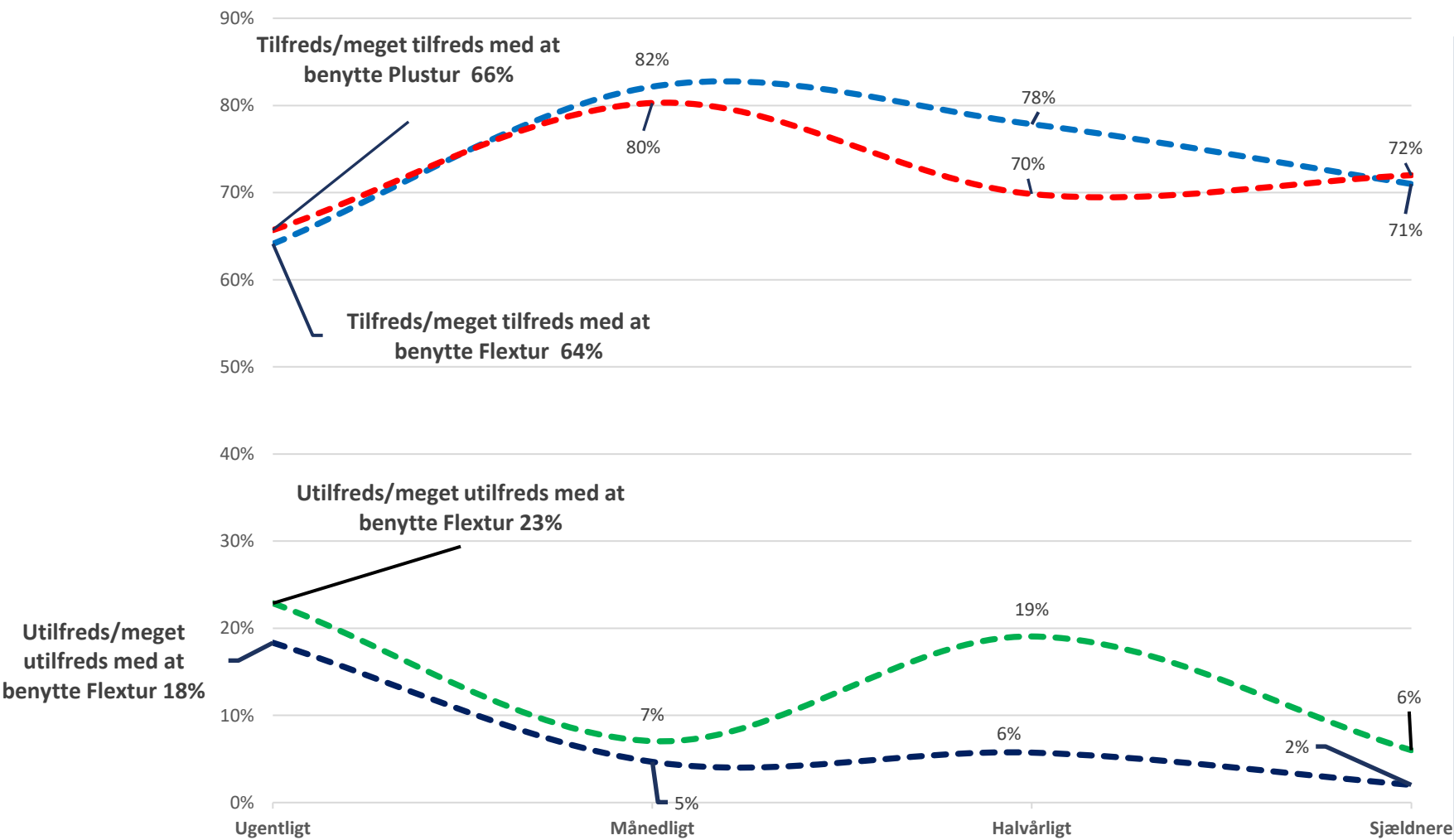


### Næsten halvdelen af de 60-69-årige brugere af Plustur er 'meget tilfredse' – mindre end hver 5. af de 18-29-årige

For brugerne af Plustur skiller de 60-69-årige sig ud i gruppen, der er 'meget tilfredse'. I denne aldersgruppe svarer markant flere, at de er 'meget tilfredse' med at bruge ordningen (49%), sammenholdt med gennemsnittet på 30%.

Blandt de 18-29-årige er andelen af 'meget tilfredse' (19%) omvendt lavere end gennemsnittet (30%).

# SAMLET TILFREDSHED OG BRUG AF FLEXTUR/PLUSTUR



## De mest højfrekvente brugere er ikke nødvendigvis de mest tilfredse

Ser man på tilfredshedsandelene ved brug af kørselsordningerne er tendensen, at dem, der bruger Flextur og Plustur ugentligt, og altså hyppigst, faktisk ikke er de mest tilfredse.

Således er tendensen, at færre af de ugentlige brugere af både Flextur (64%) og Plustur (66%) er tilfredse/meget tilfredse, mens tilfredshedsandelen herefter stiger og er højest blandt de månedlige brugere af både Flextur (80%) og Plustur (82%).

Det samme gør sig gældende i relation til de utilfredse/meget utilfredse, hvor andelen for både Flextur (23%) og Plustur (18%) er højest blandt dem, der bruger ordningerne ugentligt.

For begge kørselsordninger er tendensen altså, at det ikke entydigt er dem, der bruger ordningerne mest, som er de mest tilfredse.

I stedet ses et mønster i retning af, at den største tilfredshed findes blandt de brugere, der bruger ordningerne relativt ofte (månedligt), men måske ikke er afhængige af dem som en del af deres hverdag.

# TILFREDSHED MED KØRSELSORDNINGERNE

## DET ER VIGTIGT AT ORDNINGERNE FINDES

I de kvalitative interview med eksisterende brugere, udtrykker flere vigtigheden af ordningernes eksistens. Flere udtrykker, at de er glade for at ordningen findes, 'at den er smart' og/eller at de ikke ville tage turene ellers. Når de oplever udfordringer og problemer, sker det altså på baggrund af en grundlæggende opbakning til ordningerne og deres vigtighed.

## OPLEVES AF MANGE SOM NEMT OG FLEKSIBELT

For de brugere, der oplever, at ordningerne fungerer uproblematisk til deres ture og behov, er der mange, der fremhæver 'comfort'-faktorerne ved dem. Flere nævner, at de oplever det som et fleksibelt og praktisk alternativ til steder, hvor der kun er lidt eller ingen offentlig transport. Her opleves kørselsordningerne af mange som et godt og billigere alternativ til taxikørsel. For en række respondenter, er oplevelsen altså, at kørselsordningerne er velfungerende og øger deres mobilitet i hverdagen.

## SAMTIDIG OPLEVER MANGE AT DE ER OMSTÆNDIGE OG UFORUDSIGELIGE

Samtidig er der flere, der oplever kørselsordningerne som svære at bruge. Det drejer sig både om, at det er svært at gennemskue knudepunkter, afhentnings- og ankomst-tidspunkter, samt priserne for rejsen. Andre giver udtryk for, at de tilgængelige ture passer dårligt til deres behov, enten rent geografisk eller ift. kørselstidspunkterne. Oplevelsen af at rejserne er uforudsigelige og/eller svært tilgængelige giver disse brugere den stik modsatte oplevelse af kørselsordningerne, sammenlignet med dem der er positive. Her kommer oplevelsen af, at det er utrygt, svært at regne med og/eller benytte, til at farve hele holdningen til ordningerne.

## Citater fra eksisterende brugere om kørselsordningerne:

*"Jeg er glad for at servicen findes"*

*"Det er en god idé, så man ligesom kan komme derud hvor det offentlige ikke rækker."*

*"Godt alternativ til dem der ikke har bil."*

*"Jamen jeg tænker praktisk, i hvert fald på nogle punkter. For mig er det nemt og jeg bliver kørt lige til døren."*

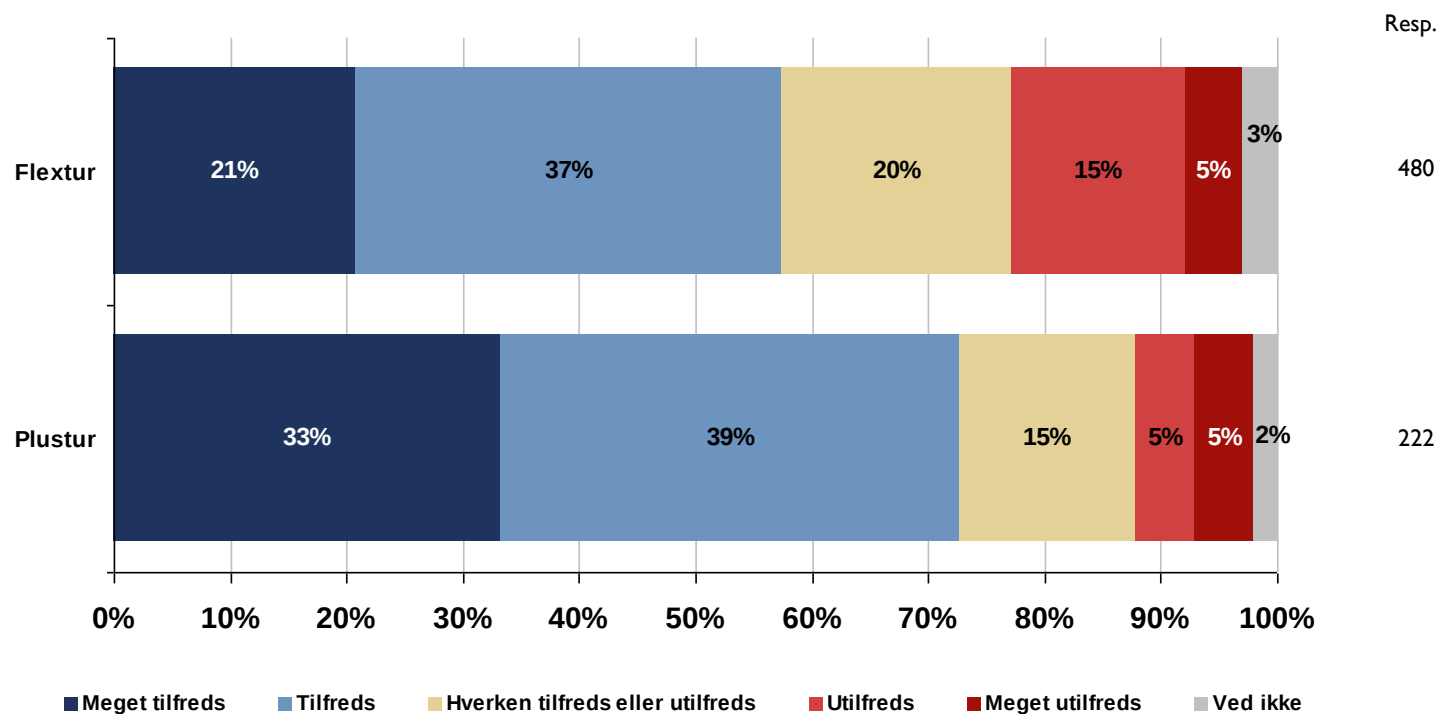
*"Det er lidt som en billigere form for taxa. Det er det jo meget fint sådan set."*

*"Nemt og billigt, det er næsten buspris. Jeg har kun haft positive oplevelser med det."*

*"Turene der dukker op passer enormt dårligt og så er der usikkerheden omkring, hvornår de kommer. Og der har jo været usikkerhed om, hvor selve stoppestedet var. Chaufførerne vidste ikke, hvor det var, så de holdt ind andre steder og sådan noget."*

*"Jeg synes det er irriterende og besværligt. Man skal vide præcis, hvornår man skal hjem, fordi det skal bestilles i forvejen. (...) Jeg synes det er træls at man skal ringe ind og bestille, og man skal også huske at afbestille. Vi har engang oplevet, at vedkommende havde fået en forkert oplysning. Så stod vi og ventede en halv time og troede slet ikke den kom."*

## 18./28. ER DU GENERELT TILFREDS ELLER UTILFREDS MED PRISEN FOR AT BENYTTE FLEXTUR/PLUSTUR?



### Flertallet er tilfredse med prisen for at benytte Flextur – dog er omtrent hver 5. utilfreds med prisen

Samlet set svarer mere end halvdelen (58%) af Flexturs-brugerne, at de er tilfredse (37%) eller meget tilfredse (21%) med prisen for at benytte Flextur. Flertallet af brugerne er altså tilfredse med det, de betaler for deres ture.

20% angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse, mens 20% svarer, at de er utilfredse (15%) eller meget utilfredse (5%) med prisen.

### Blandt brugere af Plustur ses en endnu mere markant tilfredshed – her er næsten 3 ud af 4 tilfredse med prisen

Samlet set angiver 73% af brugerne af Plustur, at de er tilfredse (39%) eller meget tilfredse (33%) med prisen, mens 15% hverken er tilfredse eller utilfredse. Her er det kun hver 10. (10%) der er utilfreds (5%) eller meget utilfreds (5%).

Selvom brugerne er overvejende tilfredse med prisen ved begge ordninger, er denne tilfredshed altså klart mest markant for brugere af Plustur.

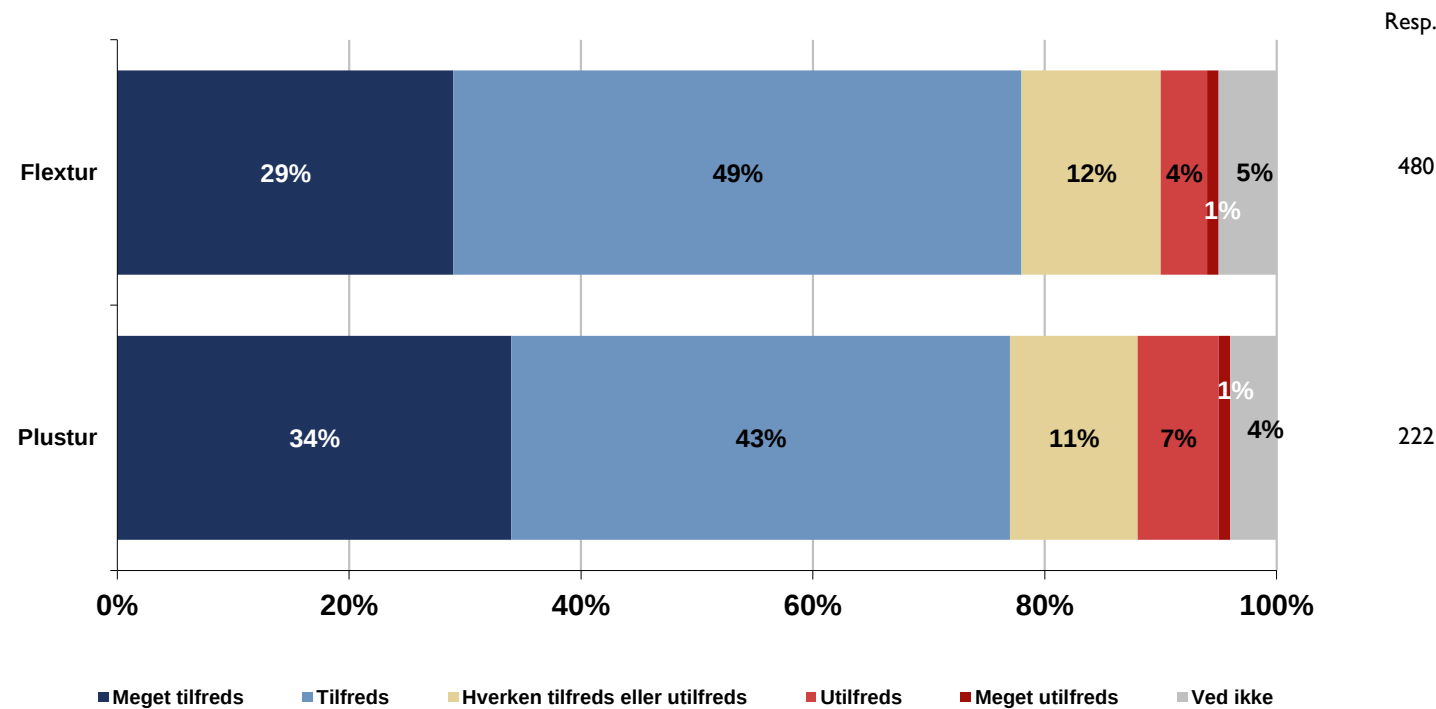


Alder

### De 60-69-årige brugere af Plustur er mere tilfredse med prisen

De 60-69-årige skiller sig ud med en større andel, der er tilfredse/meget tilfredse (86%) med Plustur, sammenlignet med gennemsnittet på 73%.

I 4./26. ER DU GENERELT TILFREDS ELLER UTILFREDS MED SELVE TUREN MED FLEXTUR/PLUSTUR? HER TÆNKES PÅ HELE TUREN – MED AFHENTNINGEN, TUREN OG AFSÆTNINGEN.



**Langt de fleste er tilfredse med selve turen med Flextur**

Således svarer knap 4 ud af 5 (78%), at de er meget tilfredse (29%) eller tilfredse (49%) med selve turen med Flextur. Meget få (5%) er utilfredse (1%) eller meget utilfredse (4%).

12% svarer at de hverken er tilfredse eller utilfredse.

**Det samme ses for Plustur**

Tilsvarende svarer knap 8 ud af 10 (77%) brugere, at de er meget tilfredse (34%) eller tilfredse (43%) med selve turen med Plustur. Også her svarer relativt få, at de er utilfredse (7%) eller meget utilfredse (1%).

11% svarer at de hverken var tilfredse eller utilfredse.

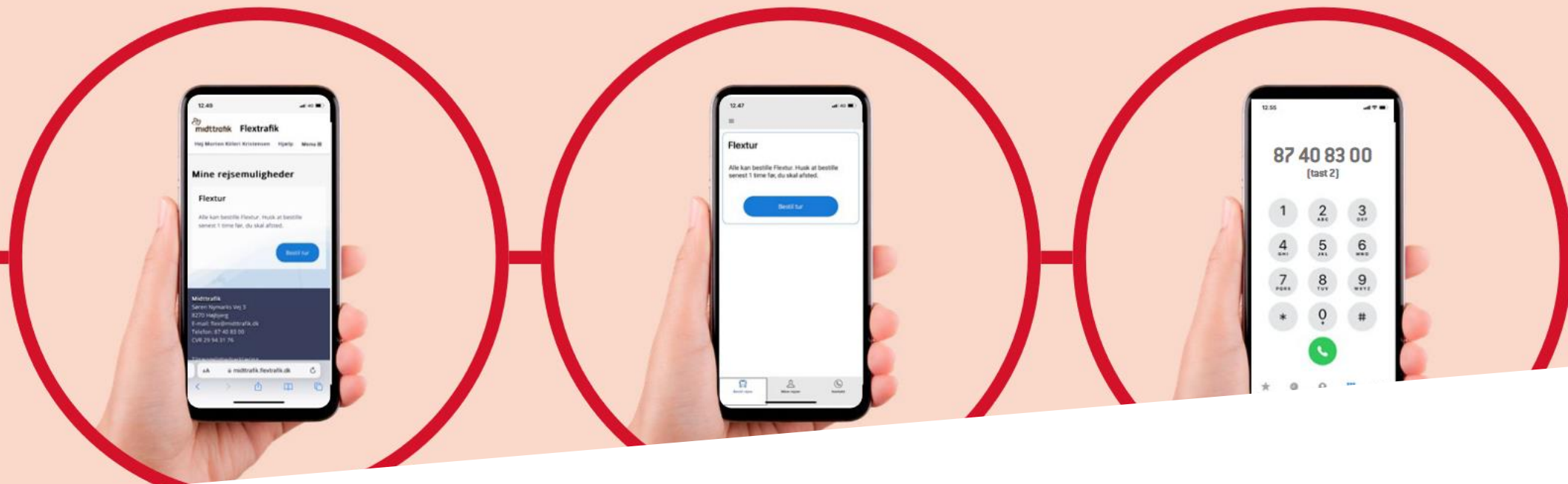
**Brugere af Flextur og Plustur er altså generelt tilfredse med selve turen, og tilfredsheden med de to kørselsordninger er meget ens.**

**Dette vidner om at Midttrafiks Flex- og Plustur står stærkt på selve kerneproduktet, altså selve kørslen inklusiv afhentning og afsætning.**

Alder

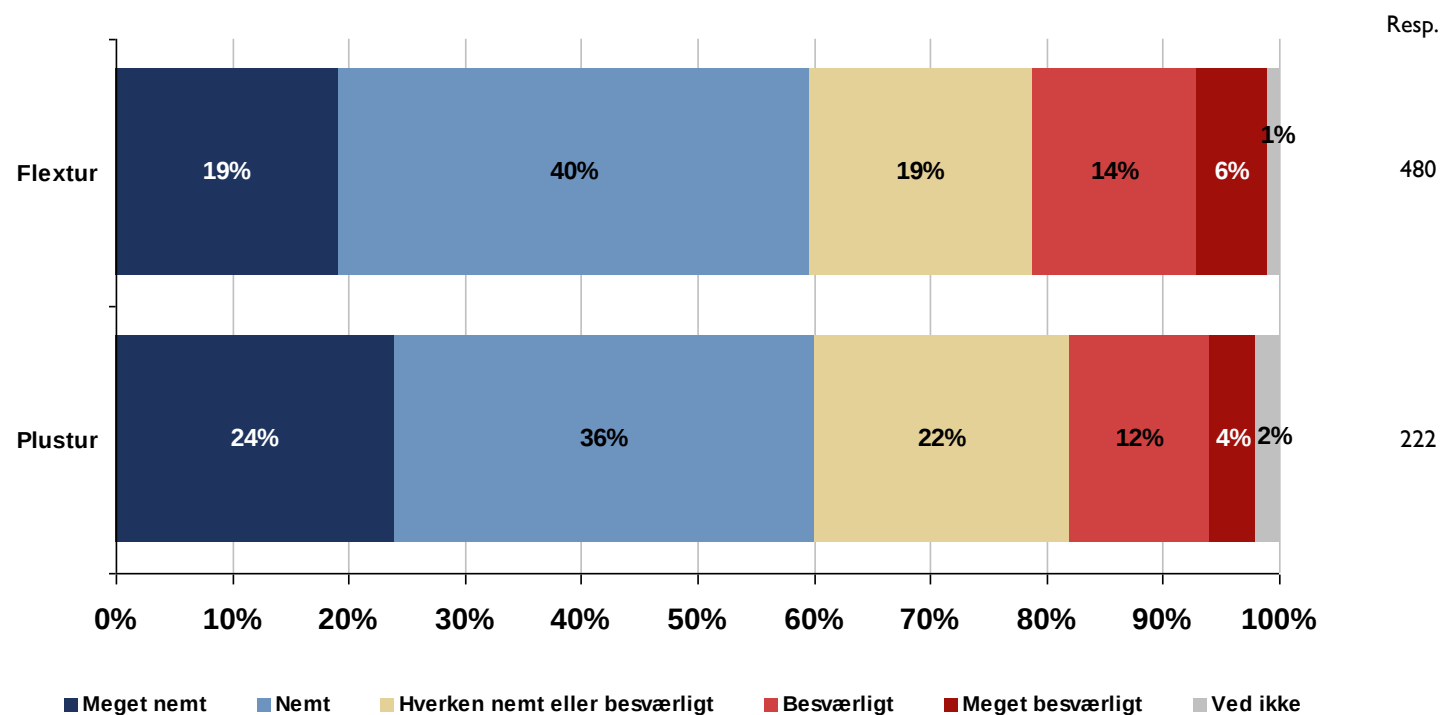
**De yngste er mindst tilfredse, mens de 60-69-årige er mest tilfredse**

Der er færre 18-29-årige der er tilfredse/meget tilfredse med Plustur (64%) sammenlignet med de 60-69-årige (89%).



## 3.4 BESTILLING OG PLANLÆGNING AF TUREN

### 13./25. ER DET GENERELT NEMT ELLER BESVÆRLIGT AT PLANLÆGGE OG BESTILLE EN TUR MED FLEXTUR/PLUSTUR?



**En markant gruppe for begge ordninger synes, at det er besværligt at planlægge og bestille – dog lidt større blandt FlexTurs-brugere end for Plustur**

For både FlexTur (60%) og Plustur (61%) angiver flertallet, at de synes, at det er nemt/meget nemt at planlægge og bestille en tur.

Samtidigt er der dog også en stor andel for både Plustur (16%) og lidt flere blandt FlexTur-brugere (20%), der synes, at det er besværligt/meget besværligt.

**Dette viser, at selvom flertallet ikke oplever store udfordringer ift. bestilling og planlægning af ture, er der stadig en markant gruppe, der oplever, at det er udfordrende.**



**Ved både Plustur og FlexTur synes flere kvinder end mænd, at det er 'meget nemt'**

Der er flere kvinder, der synes, at det er 'meget nemt' at bestille (FlexTur: 22%, Plustur 31%), sammenlignet med mænd (FlexTur: 16%, Plustur 17%).



**FlexTur opleves som lettere for de 60-69-årige – for mange af de andre aldersgrupper opleves det i mindre grad sådan**

Blandt FlexTur-brugere er der flere af de 60-69-årige der svarer, at de oplever det som nemt/meget nemt at planlægge og bestille en tur (74%). Omvendt er det færre blandt både de 50-59-årige (66%), 40-49-årige (41%), 30-39-årige (33%) og de 18-29 årige (41%), der oplever, at det er nemt/meget nemt.

## DE EKSISTERENDE BRUGERE OM BESTILLING AF TURE

### USYNLIGE TURE

*"Nogle af de der Plusture dukkede ikke op, når jeg bestilte på min computer. Men hvis jeg tastede de samme informationer ind i app'en, så dukkede der flere Plusture op."*

---

*"Hvis man booker gennem Rejseplanen og kun kan booke dér, og Rejseplanen så af den ene eller anden grund ikke foreslår nogle ture, så har man ikke rigtig nogen muligheder."*

---

*"Når jeg bestiller om morgenen fungerer det stort set altid. Der kommer den tur, som jeg nogenlunde forventer op på planen. Når jeg så om eftermiddagen kommer i tanke om, at jeg skal hjem igen, så prøver jeg at booke en der og det er sjældent, at der dukker en tur op. Jeg ved jeg ikke, om det er fordi det passer skidt med bussen eller hvad det er."*

### OMSKIFTELIGE PRISER

*"Der er et eller andet der, der ikke stemmer overens. Det er samme sted, jeg bliver hentet, men det er to forskellige priser, alt efter hvad, der står inde på min rejseplan."*

### REJSEPLANEN

*"Man kan sige plustur, som er gennem rejseplanen, den fungerer egentlig fint nok, men det er mere flextur gennem nettet, der fungerer mindre godt."*

---

*"Jeg egentlig synes overordnet, at der det fungerer rigtig godt, det er, at man kan gå ind og se prisen, når man bestiller inde på rejseplanen."*

### RUTINE ØGER TILFREDSHED

*"Jeg bestiller altid gennem Rejseplanen. Det synes jeg fungerer fint nok."*

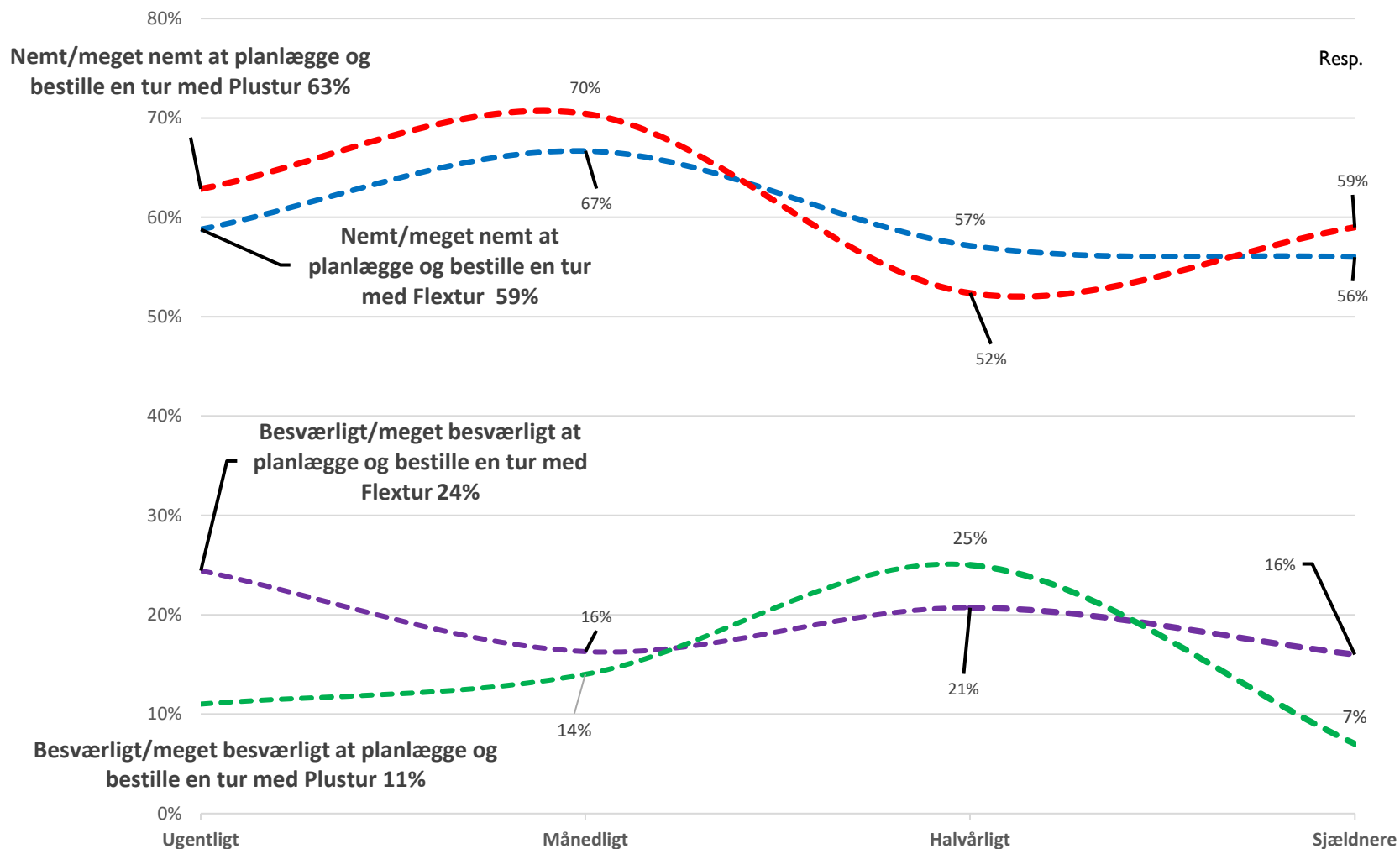
---

*"Jeg bestiller igennem Rejseplanen app'en, så det er ikke fordi det er så besværligt. Selve bestillingsprocessen er egentlig okay. Men nu har jeg også prøvet at bestille på nettet. Det synes jeg var en smule sværere og fungerede mindre godt."*

---

*"Bestilligen synes jeg faktisk fungerer okay. Ikke helt optimalt, men det bliver lidt rutine. Jeg bestiller jo altid gennem rejseplanen og det synes jeg, det fungerer fint nok."*

## OPLEVELSE AF BESTILLING/PLANLÆGNING OG BRUG AF FLEXTUR/PLUSTUR



**Øget brug af kørselsordningerne gør det ikke nødvendigvis lettere at planlægge og bestille ture – dette gælder særligt for Flextur**

Ser man på forholdet mellem hvor ofte brugerne benytter kørselsordningerne og hvor nemt de synes, at det er at benytte dem, ses der ikke nogen klar og entydig tendens.

Særligt i forhold til Flextur ses det, at andelen der svarer, at det er nemt/meget nemt er på samme niveau for dem, der bruger ordningen ugentligt (59%), som dem der bruger den halvårligt (57%) eller sjældnere end det (56%).

Det samme gælder andelen, der oplever det som besværligt/meget besværligt, der er en smule højere blandt dem, der bruger det ugentligt (24%), sammenholdt med halvårligt (21%) eller sjældnere (16%).

At Flextrafik ikke opleves som nemmere at bestille og planlægge ture med blandt de højfrekvente brugere, vidner om, at udfordringerne ikke primært er et spørgsmål om erfaring, men derimod må skyldes andre faktorer.

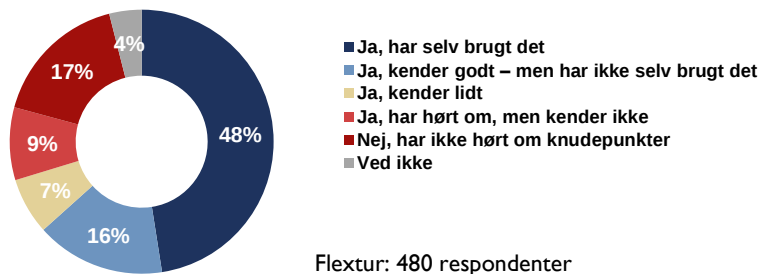
For Plustur er mønsteret lidt anderledes. Selvom dem, der bruger ordningen ugentligt heller ikke her er den gruppe, hvor flest svarer, at det er nemt/meget nemt (63%), ses der dog et tydeligere markant fald til andelen i de bruger-grupper, der kun bruger Plustur halvårligt (52%) eller sjældnere (59%).

Særligt for Flextur og i lidt mindre grad for Plustur, gælder det altså, at det ikke forbedrer oplevelsen af, at det er nemt at bestille og planlægge turene ret meget, at man gør det ofte.

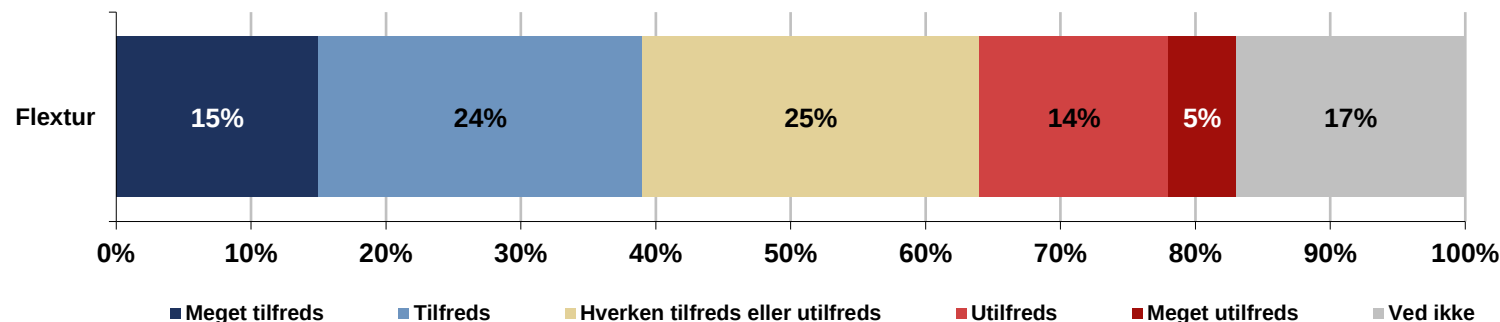
Dette kunne tyde på, at mange brugere oplever logistiske problemer ift. deres rejse eller har udfordringer med de platforme som rejserne bestilles gennem, samt at disse udfordringer ikke forsvinder fordi man bliver en erfaren bruger af Flextur eller Plustur.

# KNUDEPUNKTER

15. KENDER DU, ELLER HAR DU HØRT OM KNUDEPUNKTER, HVOR DU KAN KØRE OG TIL FRA MED FLEXTUR TIL EN LAVERE PRIS?



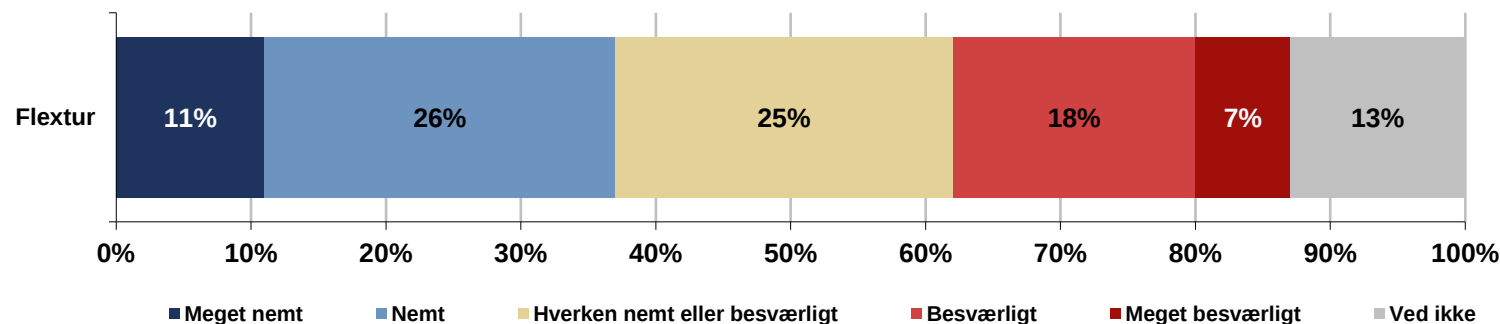
16. ER DU GENERELT TILFREDS ELLER UTILFREDS MED KNUDEPUNKTER PÅ DINE TURE MED FLEXTUR? HER TÆNKES BÅDE PÅ ANTALLET AF KNUDEPUNKTER OG PLACERINGEN AF KNUDEPUNKTERNE.



Resp.

382

17. OPLEVER DU DET GENERELT NEMT ELLER BESVÆRLIGT AT FINDE DIT NÆRMESTE KNUDEPUNKT?



382

## Flertallet har brugt eller kender til de billigere knudepunkter

Knap halvdelen (48%) har selv brugt knudepunkterne. Derudover angiver lidt over hver 5. (23%), at de kender knudepunkter lidt (7%) eller godt (16%), men uden at have brugt dem selv. 9% svarer, at de kun har hørt om knudepunkterne, men uden egentlig at kende dem.

Samlet set er det altså 80%, der enten har brugt/kender eller har hørt om knudepunkterne. 17% svarer, at de ikke har hørt om dem, mens 4% svarer 'ved ikke'.

## 4 ud af 10 er tilfredse med knudepunkterne

Blandt dem, der kender knudepunkterne er det samlet set lidt over hver 3. (39%), der er tilfredse (24%) eller meget tilfredse (15%) med deres placering. Omvendt er hver 5. (20%) utilfreds (14%) eller meget utilfreds (6%) med knudepunkterne.

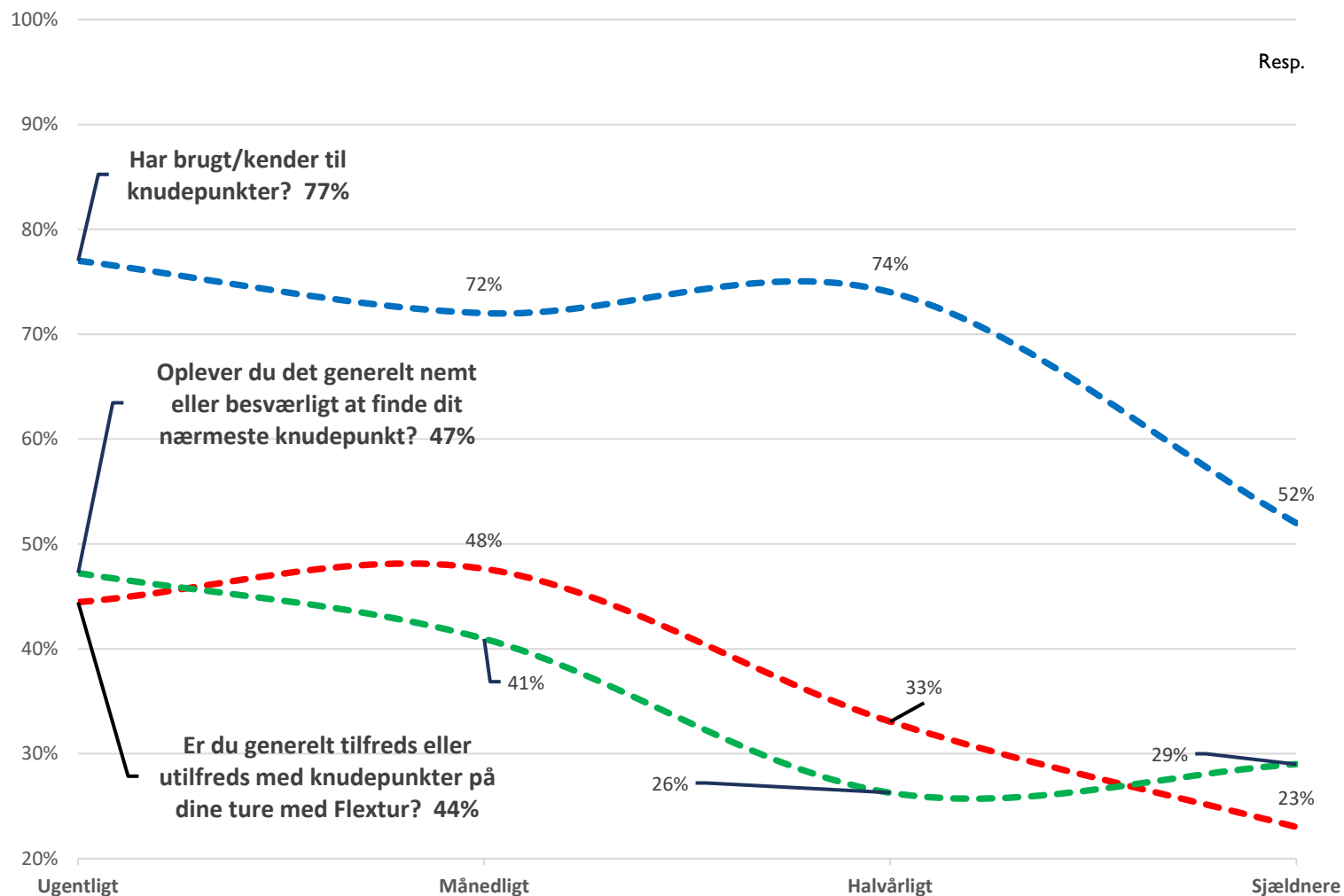
Selvom der stadig er flere tilfredse end utilfredse, er det dog værd at bemærke, at der er tale om en markant andel utilfredse.

## Brugerne ser det ikke som entydigt nemt at finde deres nærmeste knudepunkt

Godt 3 ud af 10 (37%) oplever, at det er meget nemt (11%) eller nemt (26%) at finde det nærmeste knudepunkt, mens det omvendt er hver 4. (25%), der synes, at det er besværligt (7%) eller meget besværligt (18%). Selvom der er flere, der synes, at det er nemt end besværligt, er der altså meget varierende oplevelser af, at det er nemt/besværligt at finde det nærmeste knudepunkt.

Der er altså overvejende positiv feedback på de billigere knudepunkter, men der er også en betydelig gruppe, der er utilfredse eller synes, at det besværligt at finde dem.

## KNUDEPUNKTER OG BRUG AF FLEXTUR



### De højfrekvente brugere har mere erfaring med knudepunkter

Der ses en tendens til, at dem, der bruger Flextur ugentligt også i højere grad har benyttet/kender til knudepunkterne, mens andelen for de månedlige (72%) og halvårslige (74%) brugere er en smule lavere. Blandt de brugere, der tager Flextur sjældnere end halvårligt, er det kun lige over halvdelen der kender til/har brugt knudepunkterne (52%).

### Et større kendskab til knudepunkterne afspejler sig også i en større oplevelse af, at det er nemt at finde det nærmeste knudepunkt

De ugentlige Flextur-brugere er også den gruppe, hvor flest angiver, at det er nemt/meget nemt, at finde det nærmeste knudepunkt. Dette er forventeligt, da større kendskab/hyppigere brug af Flextur, højest sandsynligt også gør, at denne gruppe er mere vant til Flextur og kørselsordningens infrastruktur omkring knudepunkter.

### Selvom de højfrekvente brugere har det største kendskab og synes, at knudepunkterne er nemme at finde, er de ikke entydigt de mest tilfredse med knudepunkterne

På trods af, at de helt generelt ved mere om knudepunkterne, er de ugentlige Flextur-brugere ikke de mest tilfredse med knudepunkterne. Det er således 44% af disse, der angiver at være tilfredse/meget tilfredse, mens andelen er en smule højere blandt dem, der bruger Flextur på månedlig basis (48%). Dette indikerer, at nogle dele af Flexturs-ordningen (herunder knudepunkterne) muligvis fungerer bedre, for de brugere, der ikke er afhængige af Flexturs-ordningen på ugentligt basis.

Samtidig er både månedlige og ugentlige brugere markant mere tilfredse med knudepunkterne, sammenlignet med halvårslige (33%) og dem, der bruger Flextur sjældnere end halvårligt (23%).

# EKSISTERENDE BRUGERE OM KNUDEPUNKTER

## KNUDEPUNKTERNES STOPPESTED

*"Når jeg kommer til knudepunktet, er det tydeligt nok, at det er der. Der den går galt, det er når de kører til stationen, i stedet for at holde ved Flex stoppestedet. Nogle gange holder de, hvor de egentlig ikke bør holde."*

---

*"Jamen, jeg synes egentlig, det var nemt, fordi jeg vidste jo, hvordan det så ud. Og så var det jo egentlig til højre for stationsbygningen, da jeg kom ud. Så... [...] Det synes jeg egentlig ikke kunne være meget nemmere"*

## VIDEN OM KNUDEPUNKTERNE

*"Jeg ved slet ikke, om det er knudepunkter. Jeg kan ikke gennemskue, hvad der er knudepunkter. "*

---

*"Jamen, det er jo fordi, jeg ikke bruger så mange af dem, men jeg ved, hvor de er. [...] Altså, når jeg kommer derned, er det jo tydeligt nok, at det er her, ikke."*

## SØGNING EFTER KNUDEPUNKTER

*"Og så er det jo super med de der knudepunkter, altså kan man få det billigere, når det er til eller fra sådan et."*

---

*"Jeg har taget turene rigtig meget, kan du godt høre, og har haft nogle frustrationer omkring det, at hvis jeg bestiller til Randers togstation, så koster det dobbelt så meget, end hvis jeg bestiller til Randers station og så der faktisk står knudepunkt."*

---

*"Så er der jo den der bug, eller fejl i deres system med, at hvis du skriver knudepunkt, så koster det 22 kroner, hvis du ikke skriver knudepunkt, så koster det 44 kroner. [...] Samme sted, samme tur, samme tidspunkt. "*



## **4. GENNEMGANG AF KVALITATIVE RESULTATER**



# HAR DU BRUG FOR HJÆLP?

## 4.1 MEDARBEJDERNES OPLEVELSE AF KØRSELSORDNINGERNE

# MEDARBEJDERNES OPLEVELSE AF DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER

Der er gennemført 4 telefoniske dybdeinterview med Midttrafiks medarbejdere, der arbejder med bestillingsmodtagelse.

## DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER OPLEVES POSITIVT

Midttrafiks medarbejdere er generelt meget positive over for Flextrafikkens åbne kørselsordninger. Der er i høj grad enighed blandt medarbejderne om, at de åbne kørselsordningers opfylder et vigtigt formål og generelt fungerer samt gør transport tilgængeligt og attraktivt for de fleste, også i tyndt befolkede områder.

Det er samtidig et meget komplekst sæt af produkter, der kan være vanskelig at forstå og bestille for mange brugere. Medarbejderne oplever, at det er en fordel for dem og kunderne med forskellige navne til de enkelte produkter.

## HARMONISERING I SOMMEREN 2023 OPLEVES SOM GOD

Medarbejderne oplever i høj grad harmoniseringen som god. Der er kommet **mere og bedre kommunikation** og dermed flere brugere. Der er kommet **flere knudepunkter** i mange kommuner, og der er nu kun 3 kommuner uden knudepunkter. Det gør det nemmere at finde en god rejse og pris til kunderne. **Prisstrukturen** hvor man kan køre over kommunegrænsen til samme pris som inden for kommunen og de ensrettede priser i hele regionen opleves som en fordel for både kunder og medarbejdere. **Rejseplanen** kan nu anvendes til at bestille og betale for Flextur og det er en fordel for de mange nye brugere, der kommer ind via rejseplanen. Det er blevet opfattet som en ulempe for de kunder, der har oplevet en **højere pris efter harmoniseringen**.

## STADIG ET KOMPLEKST PRODUKT FOR BORGERE OG MEDARBEJDERE

Produkternes kompleksitet er en udfordring for medarbejderne og i særlig grad for kunderne. Servicecenteret oplever, at det mange gange er svært for brugerne at finde ud af, hvordan og hvornår de kan bestille det produkt, der passer bedst til deres behov. De mange muligheder er en fordel, da man ofte kan finde en tur der passer til kunden, men det gør det samtidig vanskeligt for kunderne selv at overskue og bestille den bedste tur til den bedste pris.

## ØNSKE OM FORTSÆTTE OPTIMERING AF KØRSELSORDNINGERNE

Medarbejdere bakker op om, at der foretages optimering og forenkling af de åbne kørselsordninger. De efterspørger særligt, at produkterne bliver enklere at håndtere for såvel borgere som medarbejdere. **Særligt knudepunkter** giver udfordringer for kunderne der skal finde, kende og udvælge dem for at finde den gode pris. Medarbejderne oplever at **de forskellige digitale bestillingsløsninger er lidt forældede** og ikke tilstrækkeligt brugervenlige, hvilket bidrager til kundesituationer.

*"Forstår kunden de åbne kørselsordninger som et produkt, så er det jo et godt tilbud"*

*"Så jeg synes klart, det er en fordel både for os og kunderne, at der er forskellige navne til de forskellige produkter."*

*"I dag, der så jeg, at plusturen havde rundet de 600 brugere, bestilte ture på en uge. Førhen havde vi under 100.. Det er en mange dobbling af kunder fordi det er blevet synligt. Og det er det så også, det er blevet tilgængeligt i de flere kommuner at bruge det."*

*"Det kunne måske være en ide at flytter brugerne fra appen over på rejseplanen fordi vi kunne spare noget vedligeholdelse og udvikling. Og jeg synes, det er bøvlet og vejledet til det gamle system - altså vores app og webside."*

*"Navigering af knudepunkterne i selvbetjeningsløsningerne opleves at være udfordrende, hvilket gør bestilling af Flextrafik omstændig."*

# MEDARBEJDERNES SYN PÅ STYRKER OG SVAGHEDER VED DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER 1/2

## Kommunikation



**Øget kendskab og flere brugere:** Medarbejderne fremhæver, at de har oplevet et øget kendskab til og brug af de åbne kørselsordninger siden harmoniseringen.



**Forvirring over produkternes navne:** Der er en bred enighed blandt medarbejderne om, at mange borgere blander navnene på de forskellige åbne kørselsordninger sammen og har svært ved at differentiere dem fra hinanden.



**Forveksling med taxiordning og den lukkede kørselsordning:** Flere af medarbejderne beskriver, at mange sidestiller og sammenkobler flexture med enten en taxatur eller den lukkede kørselsordning. Desuden beskriver de, at en stor gruppe af Flexturs-brugere bør være visiteret til et andet produkt, men benytter sig, med hjælp fra pårørende, af de åbne kørselsordninger.

## Bestilling



**Flere brugere på rejseplanen:** Flere af medarbejderne påpeger, at de har oplevet et øget brug af Rejseplanen. De fremhæver desuden, at de fleste nye borgere opdager de åbne kørselsordninger gennem Rejseplanen og bliver oprettet den vej igennem.



**Vejledning til bestilling af Plustur har positiv effekt:** Medarbejderne beskriver, hvordan brugere, der ringer med spørgsmål til Plustur oplever en tilfredshed med bestillingen efter, de har givet dem en introduktion til bestillingsprocessen på Rejseplanen.



**Forældede selvbetjeningsløsninger:** Medarbejderne fremhæver, at de forskellige digitale bestillingsløsninger er forældede og ikke tilstrækkeligt brugervenlige, hvilket bidrager til flere telefoniske henvendelser. De påpeger især, at borgere finder det besværligt at anvende Flextrafiks app og hjemmeside.



**Kompleks navigering af knudepunkter:** Flere af medarbejderne beskriver, hvordan de får mange henvendelser fra brugere, der oplever det udfordrende at finde knudepunkterne i selvbetjeningsløsningerne. Desuden oplever medarbejderne selv, at de har svært ved at navigere i knudepunkterne.



**Forskellige bestillingsformer:** Medarbejderne oplever, at mange brugere finder det forvirrende og besværligt, at de enkelte produkter har forskellige bestillingsformer. De beretter om henvendelser fra Plusturs-brugere, der ønsker de kan fortage telefonisk bestilling, ligesom med Flextur.

*"Der er forvirring omkring vores navne på produkterne, altså om det er Flextur, Flexbus eller Plustur, det er der mange kunder, der stadigvæk ikke kan finde ud af."*

*"Så vi har stadigvæk en stor gruppe af Flextur-brugere, som egentlig måske havde bedst det af at blive visiteret til et andet produkt, men som benytter Flextur, fordi det er lige det, de har lige nu og her."*

*"Vores online løsninger bliver jo ikke udviklet. De er ikke så smarte. Og så er det måske let at ringe hen her, også hvis du har hele dagen og har tiden til det."*

*"Plustur kan de jo se på Rejseplanen findes, og den vil de gerne bestille. Og der står jo vores telefonnummer, hvis der er spørgsmål. Så kan man kontakte os. Og så får de at vide, at der ikke er noget at gøre."*

*"De sidestiller både handicapkørsel og Flexture med en almindelig taxa. De tror, at det er en taxa, og jeg må ofte sige, hvis du ikke vil vente, så skal du bare tage en taxa, så kan jeg slette turen. Fordi så kan du få den lige når du vil."*

*"Der er markant flere nye brugere på Rejseplanen. Det vil jeg sige, per uge er der markant flere, der opdager produktet ved at gå ind via Rejseplanen end ved at finde vores app."*

*"Det er der også de fleste, når vi lige forklarer hurtigt, hvordan man bestiller det, så er de også tilfredse med det svar og kan gå videre til selv at bestille."*

*"Så har der været en mangedobling af kunder, der nu bruger det produkt hos os. Fordi det er blevet muligt. Fordi det er blevet synligt. Også fordi det er blevet tilgængeligt i de flere kommuner at bruge det."*

*"Bestillingen af Flextrafik er omstændig. Det er på den ene måde, hvis man er inde på vores egen platform, og på en anden måde, hvis du via rejseplanen kommer ind. Og det er jo måske lidt underligt, at det ikke er samme måde, at man kan finde dem."*

*"Så mange gange bliver det jo en alt for høj pris, kunderne ikke kan finde knudepunkterne."*

# MEDARBEJDERNES SYN PÅ STYRKER OG SVAGHEDER VED DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER 2/2

## Turen



**Behagelig køretur:** Medarbejderne oplever generelt få henvendelser til selve køreturen og oplever en general tilfredshed med chaufføren og turen.



**Chaufførens serviceniveau:** Flere af medarbejderne påpeger, at de har oplevet henvendelser omkring chaufførernes serviceniveau. Borgerne oplever servicen som meget varierende fra tur til tur. De efterspørger et genkendeligt serviceniveau.



**Utydeligt tidsinterval:** Medarbejderne påpeger en general tvivl og uklarhed blandt borgere om tidsintervallet for afhentnings- og afsætningstidspunktet.

## Betaling



**Reduktion i pris:** Medarbejderne fremhæver, at knudepunkterne har bidraget positivt til brugernes oplevelse af pris og brug af de åbne kørselsordninger.



**Mange betalingsformer:** Medarbejderne fremhæver, at de oplever det som en styrke, at betalingen kan foregå gennem forskellige betalingsformer.



**Rejsekort:** Flere af medarbejderne påpeger, at de har oplevet et behov fra borgernes side om at kunne benytte Rejsekort til betaling af de åbne kørselsordninger.



**Prisstigning i byzonerne:** Flere af medarbejderne nævner, at det er blevet for dyrt for nogle borgere at anvende de åbne kørselsordninger til byer uden knudepunkter og/eller hvor der er blevet etableret nye byzoner.

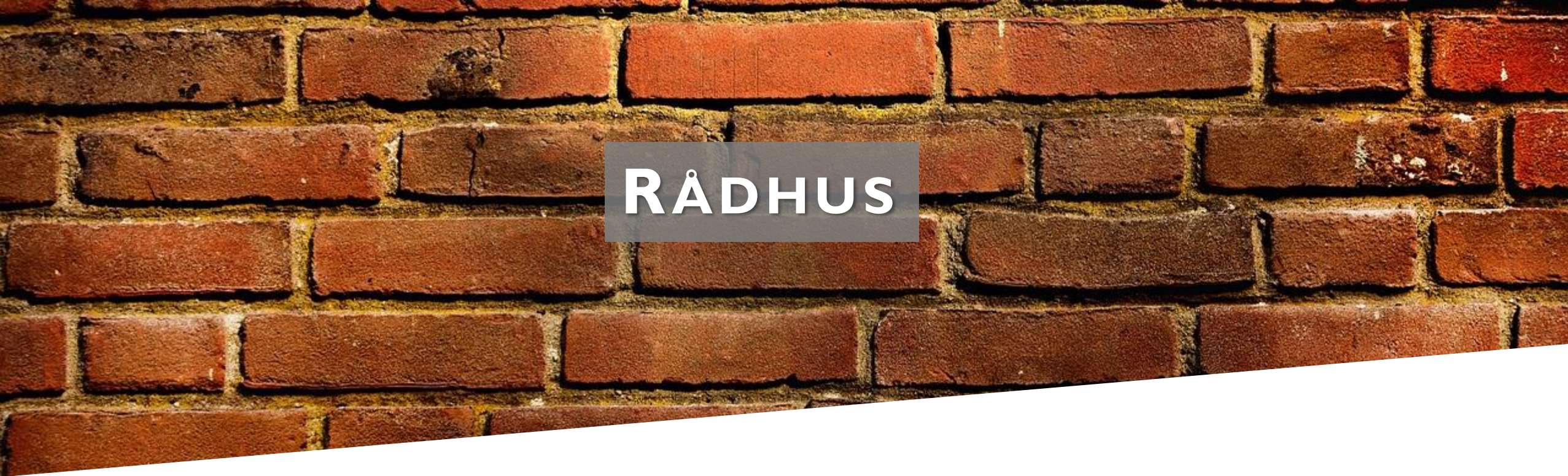
*"Det er svært for chaufførerne, når de kører med flere forskellige produkter eller ordninger. Det er den samme chauffør, der kører handicapkørsel og patientbefordring, som kører en Flex. Derfor er det svært for dem at hitte rundt i, hvad det lige er for, for en hjælp, de forskellige skal have. Og så kan de ikke gøre sig kloge på, hvad vi skal og ikke skal."*

*"Man kan sige, at det har ramt mange ved, at der er kommet flere byzoner, hvor der ikke har været byzoner før, hvor det så lidt pludselig rammer nogen, hvor man tænker, så dyrt har det da ikke været før."*

*"Jeg synes, der er rige muligheder for at vælge forskellige betalingsmetoder."*

*"Men for os, der kender systemet, så er vi jo godt klar over, at den søger et kvarter før og tre kvarter efter. Men det ved kunderne jo ikke, når man går ind online og bestiller. Hvis man på en eller anden måde kunne få til at stå på Rejseplanen, at det ønskede tidspunkt kan variere et kvarter før og jo op til tre kvarter efter."*

*"Det er en klar fordel for Flextur-kunderne med knudepunkterne. De kan bruge knudepunkterne til at få reduceret prisen. Det gør, at der er mange borgere, som har kørselsbehov ude i de tyndt befolkede kommuner, som faktisk kan komme afsted med Flextur."*



**RÅDHUS**

## **4.2 DE KOMMUNALE SAMARBEJDSPARTNERES OPLEVELSE AF KØRSELSORDNINGERNE**

# DE KOMMUNALE SAMARBEJDSPARTNERES OPLEVELSE AF DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER

Der er gennemført 4 telefoniske dybdeinterview med Midttrafiks kommunale samarbejdspartnere.

## SAMARBEJDET OG DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER OPLEVES POSITIVT

De kommunale samarbejdspartnere er generelt meget positive over for samarbejdet med Midttrafik og for de åbne kørselsordninger. Det er oplevelsen, at de åbne kørselsordningers opfylder et vigtigt formål og gør transport tilgængeligt for de fleste borgere i kommunen, også i områder uden faste busforbindelser. Samtidig oplever de kommunale samarbejdspartnere, at produktet er meget komplekst og derfor ofte er vanskelig at forstå og bestille for mange af borgerne. Det gælder særligt ældre borgere, der har vanskeligt ved at forstå og benytte de digitale selvbetjenings løsninger samt førstegangsbrugere, der ofte har så vanskeligt ved at bestille, at de er ved at opgive at benytte Flex- og Plustur. De kommunale samarbejdspartnere oplever ikke, at det er en fordel for borgerne med forskellige navne til de enkelte produkter. De oplever også at mange borgere forbinder Flextur med de lukkede kørselsordninger og dermed ikke regner med at de selv kan anvende denne løsning.

## HARMONISERING I SOMMEREN 2023 OPLEVES SOM EN FORBEDRING

De kommunale samarbejdspartnere oplever harmoniseringen som god. Der er kommet **mere og bedre kommunikation** og dermed flere brugere. De er **glade for kommunikationsmaterialet som Midttrafik har udarbejdet** til kommunerne, men de ville gerne have endnu større mulighed for at lave kommunale tilpasning af materialet. Det opleves som godt med **flere knudepunkter**, men de kommunale

samarbejdspartnere har generelt meget svært ved at forstå, og ikke mindst forklare forskellen på **Flex-knudepunkt** og **Plusturs-knudepunkt**. **Prisstrukturen** hvor man kan køre over kommunegrænsen til samme pris som inden for kommunen og de ensrettede priser i hele regionen opleves som en fordel for borgerne. Det er en fordel at **Rejseplanen** nu kan anvendes til at bestille og betale for Flextur, men bestillingen opfattes stadig som meget kompleks for mange borgere –særligt de ældre og førstegangsbrugere. De borgere der har fået en **højere pris efter harmoniseringen** oplever det som en ulempe.

## ET MEGET KOMPLEKST PRODUKT FOR BORGERNE

Produkternes kompleksitet opleves som en/er en udfordring for mange borgere når de skal finde ud af, hvor og hvordan de kan bestille kørsel, der passer bedst til deres behov. De mange muligheder gør det vanskeligt for borgerne selv at overskue og bestille den bedste tur til den bedste pris. De forskellige digitale bestillingsløsninger virker lidt forældede og ikke tilstrækkeligt brugervenlige.

## ØNSKE OM FORENKLE SELV-BESTILLINGEN AF TURE

De kommunale samarbejdspartnere oplever at borgerne efterspørger en udvikling og forenkling af selvbetjeningsløsningerne. Særligt knudepunkter giver udfordringer for borgerne, der skal finde, kende og udvælge dem for at finde den gode pris.

*"Jeg synes jeg har fået meget stor hjælp fra Midttrafik. Både med hensyn til at lave de her pjecer, hvor vi har sagt vi kunne godt tænke os at få den tilrettet mere til vores kommune."*

*"De åbne kørselsordninger er jo et meget fint tilbud til borgerne i vores kommune – men det kan være vanskeligt at overskue og bestille"*

*"Noget af det, de ældre bliver ramt af, det er, at de ikke alle sammen er særlig digitale, og en Plustur skal de bestille på Rejseplanen. Det er nemmere tilgængeligt for dem at bruge Flextur, fordi den kan de ringe og bestille"*

*"Der hvor vi syntes, det blev svært under harmoniseringen, var fordi, der var to forskellige typer knudepunkter. Og det havde vi selv svært ved at forstå i starten. Vi har virkelig stillet utrolig mange spørgsmål for at komme til at forstå det. Og der hvor jeg er udfordret, det er, når jeg skal forklare borgere forskellen på de to knudepunkter."*

# DE KOMMUNALE SAMARBEJDSPARTNERES SYN PÅ STYRKER OG SVAGHEDER VED DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER 1/2

## Kommunikation

- 

**Øget kendskab og flere brugere:** De kommunale samarbejdspartnere påpeger, at de har oplevet et øget kendskab til og brug af de åbne kørselsordninger siden harmoniseringen.
- 

**Samarbejde med Midttrafik:** Der er bred enighed blandt de kommunale samarbejdspartnere om, at Midttrafik har været behjælpelige i udformningen af kommunikationsmateriale samt i rådgivningen til, hvordan produkterne formidles.
- 

**Komplekst produkt:** De kommunale samarbejdspartnere oplever, at det er udfordrende at formidle forskellene på de forskellige ordninger indbyrdes til medarbejderne, såvel som til borgerne.
- 

**Tilgængelig for alle:** Flere af de kommunale samarbejdspartnere fremhæver, at de har oplevet, at en stor del af borgerne antager, at den åbne kørselsordning kun er forbeholdt nogle segmenter af samfundet. Dertil ses forvekslingen mellem Flexturen og den lukkede kørselsordning.
- 

**Uklart logo:** Nogle af de kommunale medarbejdere nævner, at skiltningen for knudepunkterne kan opleves at være uklar, da det ikke fremgår tydeligt nok, at det er et knudepunkt. Dette påpeges blandt andet ved en mangel på en skriftlig formidling ved knudepunkterne.
- 

**Tværkommunalt samarbejde:** Nogle af de kommunale samarbejdspartnere ønsker yderligere kommunikation med de nærliggende kommuner. Blandt andet ønskes der samarbejde omkring etableringen af knudepunkter.

## Bestilling

- 

**Telefonisk bestilling:** De kommunale samarbejdspartnere fremhæver, at de ældre borgere hovedsageligt ønsker at benytte sig af den telefoniske bestilling, da de finder de digitale selvbetjeningsløsninger avanceret. Dette udfordrer derfor de ældres brug af Plustur.
- 

**Bestillingstider:** Flere af de kommunale medarbejdere påpeger, at tidsrummet for telefonisk bestilling ikke stemmer overens med de åbne kørselsordningers køretider. Køretiderne strækker sig længere end kundeservice' åbningstider. Dette er problematisk for de ældre, som finder det udfordrende at bestille digitalt.
- 

**Manuelle indstillinger på Rejseplanen:** Flere af de kommunale medarbejdere beskriver, at man på rejseplanen skal være opmærksom på, at der er nogle indstillinger, der skal indstilles manuelt for, at man får tilbudt Flextur og Plustur. Dette mener de ikke, at mange borgere er bevidste om, hvilket kan udfordre brugen.
- 

**Lokalkendte medarbejdere:** De kommunale medarbejdere mener, at det er en udfordring at servicemedarbejderne ikke er lokalkendte, da de kræver at borgerne selv skal have overblikket over knudepunkternes placering, hvis de ønsker at få den billige takst.

"Jeg kan simpelthen ikke finde ud af, hvad for en person, der skal kontaktes derovre, fordi dem ville jeg godt lige have lidt snak med, fordi det er netop af vores nærmeste nabo, ikke også. Men, men det er jo, ja, som du siger, tværkommunalt en udfordring."

"Der er stadigvæk masser af mennesker, der går rundt og tror, at den åbne kørselsordning kun er fordelt for nogle bestemte, at det ikke er for alle. Så den fortælling har vi da haft lidt sværere ved at formidle, at det faktisk er for alle."

"Inde i Rejseplanen skal man gå ind og indstille hvor langt man eksempelvis kan gå til fods eller cykle for, at den egentlig bliver tilbudt. Det er ikke alle, der lige ved at man skal gå ind og lave nogle sådan nogle personlige settings."

"Der, hvor det så er et problem nogle gange, det er, der hvor man så ringer hen. De er jo ikke lokalkendte. Så hvis man nu står et eller andet sted og siger, jeg vil gerne have sådan en Flextur derfra og dertil. Så kan de ikke. De tager imod den bestilling, som borgerne giver, fra den adresse til den adresse."

"Det er virkelig svært at forklare forskellene på de åbne kørselsordninger. Folk siger, så er der noget, der hedder Plustur-knudepunkter, og så er der bare de almindelige knudepunkter. Bare de to ting er nok. Det er svært at forstå."

"Skiltningen for et knudepunkt er kun et logo som aldrig er set før. Der synes jeg de skulle være leveret med et lille underskilt hvor der står dette er et trafikalt knudepunkt her kan du rejse"

"Den digitale bestilling er for kompliceret. Det er sådan, at når jeg er ude og holde foredrag om det ved Ældresagen og jeg går derfra, så er det, der står tydeligst for dem to telefonnumre. Et ind til vores kørselskontor, hvor vi kan rådgive dem, og det andet til Midttrafik, for de kan ikke finde ud af at bestille elektronisk."

"Der er i hvert fald sket et øget brug. Så på en eller anden måde må borgerne have fået kendskab til det."

"Der er den udfordring, at Midttrafiks telefoner kun er åbne fra 8 til 16. Men Flextrafikken er åben fra 6 til 24."

# DE KOMMUNALE SAMARBEJDSPARTNERES SYN PÅ STYRKER OG SVAGHEDER VED DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER 2/2

## Betaling



**Samme takster på tværs af kommunerne:** De kommunale samarbejdspartnere oplever, at borgerne er tilfredse og har bedre overblik efter harmoniseringen af priserne på tværs af kommunerne.



**Forenklet pris:** Nogle af de kommunale samarbejdspartnere fremhæver, at borgerne oplever, at der er for mange forskellige priser, hvilket gør det komplekst at navigere i.



**Sammenligneligt betalingssystem som den øvrige kollektive trafik:** Flere af de kommunale samarbejdspartnere fremhæver, at de ønsker den samme betalingsform i de åbne kørselsordninger som i den øvrige kollektiv trafik. Her fremhæver de Rejekortet.

## Turen



**General tilfredshed:** Der er blandt de kommunale samarbejdspartnere en bred enighed om, at borgerne er tilfredse med selve køreturen samt afhentningen og afsætningen.



**Placering af stoppested:** Flere af de kommunale samarbejdspartnere beskriver, at det kan være udfordrende for borgerne at finde knudepunkternes stoppested, da de er placeret væk fra den øvrige kollektive trafik.

*"Så vi er selvfølgelig glade for, at man har arbejdet på at gøre det nemmere og forståeligt ved at have de samme takster i alle kommuner. Så folk ikke skal forholde sig til eller høre fra andre, der boede i andre kommuner, at de betaler noget andet. Fordi så bliver det hurtigt svært."*

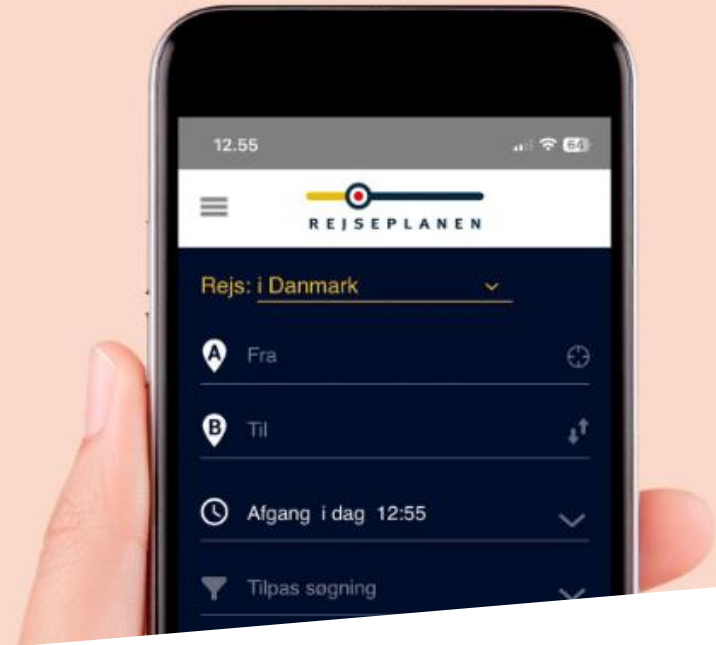
*Det er svært at forstå. Hvorfor koster det 3,7 og 15. Så det kunne være rigtig fint, hvis det bare var sådan et produkt og én pris. Eller to priser. Men tre priser, det bliver for meget. Min opfattelse er i hvert fald, når jeg er ude og fortælle, det er, at det skal gøres så simpelt som overhovedet muligt."*

*"Den største ændring ved harmoniseringen er, at det i princippet er blevet nemmere fortælle. Altså nogle borgere spurgte, men hvorfor gør man sådan i den kommune og sådan i den kommune? Og nu kan man sige lige nu, der gør vi det ens."*

*Og de har rigtig svært ved at forstå det med knudepunkter og byzoner og 3, 7 og 15 kroner pr. Km. Så hvis hele det der, det kunne blive mere simpelt, så det tænker jeg, det ville være det allerstørste plus."*

*"Vi har været rigtig udfordret på det med selve skiltningen. Fordi skiltet må ikke være direkte på et busstoppested. Hvis det decideret var på stoppestedet, ville det folk få øje på det. I stedet skal være en parkeringsbås i nærheden af et stoppested."*

*"En udfordring er muligheden for at betale. Midttrafik vil gerne sammenligne de åbne ordninger med almindelig kollektiv trafik. Men i almindelig kollektiv trafik, der kan man betale med Rejekort. Det kan du ikke i de åbne ordninger."*



## 4.3 FØRSTEGANGSBRUGERNE OPLEVELSE AF KØRSELSORDNINGERNE

# FØRSTEGANGSBRUGERNES OPLEVELSE AF DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER 1/2

Der er gennemført **8 shadowing sessions** med førstegangskunder, der ikke tidligere har benyttet sig af de åbne kørselsordninger.

## LAVT KENDSKAB MEN POSITIVE FORVENTNINGER

Førstegangsbrugerne havde ikke kendskab til muligheden for at de kunne benytte en Flextur eller en Plustur. En del førstegangsbrugere var ærlige med, at de ikke havde kendskab til ordningen og de efterspørger (mere) kommunikation fra Midttrafik og kommunen om muligheden. På trods af det manglende kendskab, havde førstegangsbrugerne generelt positive forventninger til at skulle benytte den åbne kørselsordning.

## BESTILLINGEN AF TUREN ER FOR KOMPLICERET OG UDGJORDE ET STORT PROBLEM FOR ALLE FØRSTEGANGSBRUGERNE

Førstegangsbrugerne oplevede generelt, at bestillingen var forbundet med så store vanskeligheder, at de næste alle ville have opgivet at bestille og benytte ordningen. De fortsatte kun bestillingen fordi de var med i undersøgelsen. Bestillingen udgør således en betydelig barriere for at få nye kunder til at benytte den åbne kørselsordning.

Den første udfordring for førstegangsbrugerne består i at finde ud af hvilket produkt (Flextur/Plustur) de (bedst) kan anvende. Førstegangsbrugerne har generelt meget svært ved at adskille Flextur fra Plustur. De kan ikke forstå, at det skal være nødvendigt med to navne. De fleste førstegangsbrugere forbinder i første omgang kun Flextur med den lukkede kørselsordning og det skaber lidt forvirring.

Herefter kommer den næste udfordring vedrørende hvor og hvordan de foretager bestillingen. Det var ikke nemt for førstegangsbrugerne at finde den bestillingskanal (Rejseplanen, hjemmesiden, app, telefonbestilling), der passede bedst til dem. Det virkede uklart, hvorfor der var mange forskellige bestillingsplatforme og hvorfor Plustur kun kan bestilles digitalt og Flextur både kan bestilles via telefon og digitalt.

Der er generel enighed om, at de forskellige digitale bestillingsløsninger virker lidt forældede og ikke er tilstrækkeligt brugervenlige. Førstegangsbrugerne har generelt et ønske om, at der kun var én fælles bestillingsplatform til alle turer, som så til gengæld var optimeret og vedligeholdt.

Når bestillingsplatformen er valgt, har førstegangsbrugerne stadig haft mange forskellige udfordringer med gennemførslen af bestillingen. Det har generelt været svært for førstegangsbrugerne at søge efter og finde (de bedste) knudepunkter og de har generelt haft vanskeligheder ved de forskellige indstillinger - så platformen viser de bedste ture. Dette har resulteret i, at de enten ikke har kunnet finde en tur eller, at de har fået foreslået en tur, hvor prisen var blevet så høj, at de aldrig ville have benyttet turen under normale omstændigheder.

Alle førstegangsbrugere der bestilte digitalt fik under processen behov for at kontakte Midttrafik telefonisk for vejledning at komme videre med deres bestilling. De førstegangsbrugere der foretog bestillingen via telefon fik i første omgang ikke valgt/foreslået knudepunkter, der gav den lave pris på deres rejse.

Endelig har mange af førstegangsbrugerne oplevet vanskeligheder ved at foretage betaling for turen.

*"Hvorfor har jeg ikke hørt om muligheden for at bestille en bustur før nu? Det virker som en god mulighed. Det vil jeg gerne prøve."*

*"Jeg var slet ikke klar over at jeg måtte benytte en Flextur. Jeg troede kun det var for ældre og handicappede"*

*"Jeg havde givet op mange gange under bestillingen. Hvis det ikke var, fordi vi havde en aftale, om at, at du skulle ringe, og interviewe mig, så havde jeg givet op."*

*"Jeg har en lang uddannelse og er skrap til IT – det kan ikke være rigtigt at det skal være så svært for mig at finde, bestille og betale for en tur."*

*"... man skal kun have én have en god fælles platform til bestilling og betaling så man ikke skal skifte rundt mellem forskellige steder - det virker ikke optimalt"*

# FØRSTEGANGSBRUGERNES OPLEVELSE AF DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER 2/2

## TILFREDSHED MED SELVE TUREN

Førstegangsbrugerne oplever generelt, at selve turen fylder lidt i deres bevidsthed, i forhold til deres udfordringer med bestilling af turen. På trods af deres udfordringer med bestillingen havde langt de fleste positive forventninger til selv turen. Førstegangsbrugerne havde overordnet en positiv vurdering af turen: De blev hentet og afleveret som aftalt/forventet. Førstegangsbrugernes mere detaljerede oplevelse med turen er på linje med de eksisterende brugeres oplevelse af Plustur og Flextur.

” ... Så er jeg meget tilfreds med turen. Jeg blev ringet op lidt før ankomsten, og så kunne jeg lige gøre mig klar. Chaufføren var det lidt (et par minutter) før den tid, han skulle være der. Han holdt der, hvor han sagde, han ville holde. Og så blev jeg kørt direkte alene ind til busterminalen. Jeg ankom 14 minutter før min bus skulle køre – så det var alt sammen godt.”

” Jeg er tilfreds med selve turen. Men jeg kunne ikke få en tur til det tidspunkt jeg ønskede så jeg ankom 50 min før jeg skulle og så synes jeg at prisen blev til den meget dyre side”

”Jeg er meget tilfreds med turen. Jeg kom frem til tiden... Hele systemet fungerer jo med, at du får en sms inde. Der står, hvornår de kommer. Og det passede jo fint. De var endda fremme 1-2 minutter før.”

” Selve turen gik meget fint. Alt fungerede som forventet og til tiden. Men betalingen var et irritationsmoment. Mit kort virkede ikke da jeg lagde det på, og så begyndte han at snakke MobilePay og alt muligt andet, men til sidst fik jeg det så til at virke med Apple Pay”

# FØRSTEGANGSBRUGERNES SYN PÅ STYRKER OG SVAGHEDER VED DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER 1/4

## Kommunikation



**Godt supplement:** Der er en general enighed blandt førstegangsbrugerne om, at de åbne kørselsordninger er et godt supplement til den øvrige kollektive trafik.



**Forvirring over de 2 forskellige produkter:** Blandt førstegangsbrugerne var der flere, der beskrev tvivl og uklarhed om, hvordan produkterne differentierer sig fra hinanden. De beskrev, at der hurtigt kunne opstå forvirring over, hvilken af produkterne de bør benytte sig af.



**Forveksling mellem den lukkede og åbne kørselsordning:** Flere af førstegangsbrugerne beskriver, at der er en general misforståelse af hvem, der kan benytte de åbne kørselsordninger. De oplever, at mange sidestiller ordningen med den lukkede kørselsordning.



**Oprettelse som bruger:** Førstegangsbrugerne fremhæver, at de oplever, at det fremgår utydeligt, at man skal oprettes som bruger på selvbetjeningsløsningerne før bestillingen af turen.

*"Det var slet ikke tydeligt for mig, hvad forskellen var på en plustur og en flextur. Det er meget usynligt for mig, hvornår det kan give mening for mig, eller i øvrigt for nogen, at tage en plustur, faktisk i modsætning til en flextur."*

*"Og plusture. Nærmest ukendt. Jeg vidste godt, at der var nogle andre tilbud, men jeg vidste slet ikke, at det var sådan noget, hvor man lige blev kørt til et busstop afsted."*

*"Det er en udbredt opfattelse af, at Flextur kun er for patienter, eller især ældre også. Eller en lukket klub."*

*"Jeg vil faktisk ikke tro, at der var et tilbud til den almindelige borger."*

*"Folk roder rundt i begreberne. Ingen aner, hvad det er. Min nabo ved ikke engang, at det findes."*

*"Jeg savnede jeg et link fra Midttrafiks hjemmeside eller fra deres app og over til Flextrafik appen."*

*"Hvis du bare siger ordet Flextrafik, så tænker jeg nok ældre mennesker."*

# FØRSTEGANGSBRUGERNES SYN PÅ STYRKER OG SVAGHEDER VED DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER 2/4

## Bestilling

- 

**Tydeligt overblik over afhentnings- og ankomsttidspunkt på Rejseplanen:** Førstegangsbrugerne fremhæver, at de er tilfredse med rejseplanens overblik over afhentnings- og ankomsttidspunkt og oplever det som tydeligt formidlet.
- 

**Forskellige bestillingsformer:** Flere af førstegangsbrugerne beskriver, hvordan de oplevede en tvivl om, hvilken bestillingsform de skulle vælge. Tvivlen opstod først, da fandt ud af, at der er forskellige bestillingsformer for Plustur og Flextur. Flexturs førstegangsbrugere oplevede uklarhed over, hvilken af de mange bestillingsvalgmuligheder de skulle vælge.
- 

**Navigering af knudepunkter over telefonisk bestilling:** De førstegangsbrugere, der bestilte over telefonen, beskriver, hvordan de ikke blev præsenteret for mulige knudepunkter af servicemedarbejderne. De fik derfor tilbudt dyre priser. De nævner, at de selv skulle have kendskab på forhånd og tydeliggøre, at de skulle hen til et knudepunkt.

- 

**Navigation af knudepunkter over selvbetjening:** De førstegangsbrugere, som benyttede sig af de digitale selvbetjeningsløsninger oplevede, at det krævede et stort arbejde at finde og forbinde sig til knudepunkter. De beskriver blandt andet, at det krævede indstillinger om afstand og ordrette søgninger for, at de kunne få den billige pris.
- 

**Selvbetjeningsløsningernes manglende brugervenlighed:** De fleste af førstegangsbrugerne fremhæver, at de oplevede det meget kompliceret af navigere på selvbetjeningsløsningerne. Den ældre generation oplevede det som nærmest umuligt, mens den yngre også fandt det udfordrende. Størstedelen endte med at tage kontakt til kundeservice.
- 

**Manuelle indstillinger på Rejseplanen:** Førstegangsbrugere beskriver, at de har været udfordret med at få tilbudt de åbne kørselsordninger og knudepunkter inde på rejseplanen. Dertil påpeger de, at de ikke var klar over at man kan lave manuelle indstillinger og præferencer for at få alle valgmulighederne frem.

- "Jeg troede, at jeg havde gode forudsætninger. Jeg har arbejdet med IT-udvikling i 10 år, så jeg burde have gode forudsætninger og være i toppen af dem, der burde kunne finde ud af det."

"Jeg kunne ikke sammenligne dem, så jeg kunne ikke se, om det var billigere for mig at tage en plustur end en Flextur. Så der skulle jeg trykke ind for at finde ud af, at det var det så ikke engang. Det var dyrere for mig at tage en Plustur."

"Nu har jeg jo så forsøgt mig med Rejseplanen og den her app her, og det gik ikke særlig godt."
- "Det var mere tydeligt, end det var i Flextrafik app'en, hvornår vognen egentlig kom, da jeg bestilte. Og det synes jeg var, det synes jeg var positivt."

"Det var faktisk mig selv, fordi jeg sad og læste lidt på deres hjemmeside imens, at jeg ventede på at komme igennem her. Hvor jeg spørger hende medarbejderen ind til den her dyre pris. Jeg spørger om det er fordi, at det er uden for et knudepunkt. Så sagde hun, ja, det er det."

"Det kan jeg kun, fordi jeg kender byen en smule, og har noget erfaring med IT-systemer. Så jeg tænkte, jeg har alligevel en fordel her, i modsætning til mange andre og jeg kan ikke engang finde ud af det."
- "Det er super utydeligt, hvor knudepunkterne er på Rejseplanen. Du skal jo vide, hvad knudepunkterne præcist hedder. Så jeg havde håbet det var lidt mere intuitivt"

"Hvis det ikke var, fordi vi havde en aftale, om at, at du skulle ringe, og interviewe mig, så havde jeg givet op."

"Rejseplanen har forsøgt at få mig til at acceptere en afgangstid som er 5-6 minutter efter min ankomsttid. Jeg har forsøgt tre gange, nu fire gange, og måtte aflyse tre separate returrejser. Så jeg gav op og ringede til kundeservice."
- "Man skal være klar over inde på Rejseplanen.dk, at man ikke nødvendigvis umiddelbart får en tur. Man skal lede lidt i afgangene. Så skal man i øvrigt indtaste under præferencer ved Rejseplanen, at man går dårligt, eller at man kan gå under. Der er nogle forskellige valgmuligheder."

"Det første man gør, når Rejseplanen ikke duer, det er, at man ringer ind til Midttrafik selv. Og de vidste ikke bedre. De måtte sende mig videre til nogle andre, som så måtte sende mig videre til nogle andre."

# FØRSTEGANGSBRUGERNES SYN PÅ STYRKER OG SVAGHEDER VED DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER 3/4

## Bestilling



**Ingen tilbudte ture:** Nogle af førstegangsbuserne beskriver, hvordan de har oplevet, at der ikke er blevet tilbudt nogle Plusture på de ønskede tidspunkter. De oplevede, at de først fik tilbudt en rute, når de ringede til kundeservice. De fik oplyst, at ruten endnu ikke var registreret.



**En barriere for at gennemføre:** Mange af førstegangsbuserne gav udtryk for, at de fandt bestillingen så udfordrende, at de ikke havde gennemført, hvis ikke de havde forpligtiget sig til undersøgelsen.



**Kundeservice åbningstider:** Flere af førstegangsbuserne, der enten skulle bestille telefonisk eller havde brug for assistance, oplevede besvær med at komme videre efter kundeservice lukketider.

"Jeg prøvede forskellige ting af, med andre tidspunkter og andre dage, og der kom ikke rigtig kom noget frem. Den skrev, i hvert fald, ikke på det pågældende tidspunkt, og så kom den kun med forslag til, hvis jeg vil tage bussen imellem de to destinationer. Der fandt jeg ud af, at det ikke er altid der er en Plustur inde på Rejseplanen. Så må man ringe til dem og bestille turen og sige man ikke har kunne finde den på Rejseplanen."

"Hvis det ikke var, fordi vi havde en aftale, om at, at du skulle ringe, og interviewe mig, så havde jeg givet op."

"Så det her med, at jeg faktisk skal til at bruge tid på at læse om og prøve andre muligheder af, og så ender jeg alligevel med, at jeg skal ringe ind til dem og bruge tid på det også. Og så få af vide, du kan sagtens få en tur, det kan man egentlig altid få. Vi lægger det bare ikke op på den måde."

"Når hun ved, at det ikke er noget, jeg har prøvet før, og jeg allerede fortæller i starten, at jeg er usikker på det, så synes jeg ikke, at informationen er særlig god eller at informationsniveauet var særlig højt."

"Jeg har været på telefon med dem i morges, og vi har ikke kunne finde ud af det endnu. De har ringet tilbage til mig to gange nu, og har fortalt mig, at de ringer tilbage en tredje gang. Og det er den telefonopkald som jeg venter på."

"Så det er en ting, kundeservice medarbejderen er flink at dele og oplyser mig prisen, men jeg skal egentlig selv spørge ind til, hvordan det kan være, at en flexturen har så høj en pris."

"Det var faktisk mig selv, fordi jeg sad og læste lidt på deres hjemmeside imens, at jeg ventede på at komme igennem her. Hvor jeg spørger hende medarbejderen ind til den her dyre pris. Jeg spørger om det er fordi, at det er uden for et knudepunkt. Så sagde hun, ja, det er det."

"Det var mærkeligt, at efter klokken fire om eftermiddagen, så kan jeg ikke ringe og bestille en rejse."

# FØRSTEGANGSBRUGERNES SYN PÅ STYRKER OG SVAGHEDER VED DE ÅBNE KØRSELSORDNINGER 4/4

## Betaling



**Flere betalingsformer:** Førstegangsbrugerne oplever det tilfredsstillende, at de har mulighed for at betale både med telefonen, appen, kontanter eller betalingskort.



**Komplikationer med MitID:** Mange af førstegangsbrugerne har oplevet komplikationer med at logge ind på MitID, hvilket har udfordret deres bestillingsproces.



**Betaling med fysisk Rejsekort:** Førstegangsbrugerne beskriver, hvordan de ønsker at kunne benytte det fysiske Rejsekort som betaling for de åbne kørselsordninger, ligesom i den øvrige kollektive trafik.

## Turen



**Gennemgående godt:** Blandt førstegangsbrugerne var der en general positiv tilbagemelding angående selve køreturen. De oplevede at få klar besked om afhentning- og ankomsttidspunkt, samt afhentningssted.



**Samkørsel:** Førstegangsbrugerne oplever, at samkørsel sparer ressourcer og opleves som positivt.



**Chaufførernes serviceniveau:** Førstegangsbrugerne beskriver en blandet oplevelse af chaufførernes serviceniveau. Generelt var de tilfredse, men der var enkelte førstegangsbrugere, der var utilfredse med chaufførernes service.

"Efter jeg havde været inde og gået ud med MitID og fundet mit kort og tast alle informationerne ind, så kom tilbage og sagde. Der var lige en fejl. Så det fik jeg ikke gjort. Den eneste mulighed, jeg egentlig havde, var at vælge at betale med kort i bil."

"Det optimale ville være, hvis det alt sammen var på min Rejsekort. Fordi så er det nemmere. Det er alle de ture, som jeg har taget med offentlig transport."

"Chaufføren kommer stort set til den tid, der var aftalt, og hun melder også i forvejen, at hun regner med at være på et bestemt tidspunkt."

"Men jeg synes det det føltes som om at jeg nåede ret hurtigt frem og det var som om der var ikke noget at klage over der"

"Jeg starter med mit NemID, to gange, og når jeg har været inde og godkende. så kommer jeg egentlig bare ud på deres forside igen og så skal jeg logge ind igen. Så det virker heller ikke."

"Da jeg så kommer ind, så han meget snakkesalig, det var en meget hyggelig tur. Vi snakkede egentlig det første stykke tid der, og så var det egentlig bare stille og rolig og ned i turen, kan man sige."

"Han var flink nok, selvom det der betaling gik ned, hvor han ytrede sin holdning omkring, at han håbede systemet duede i dag."

"Hvis der er dårlig forbindelse, bruger jeg kontanter i stedet for kort."

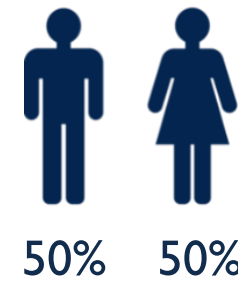
"Lidt mere service-minded og noget smil på til"

"Chaufføren havde nogle udfordringer med at hente og finde mig."

"Men det er, jeg synes, det er nogle gode chauffører."



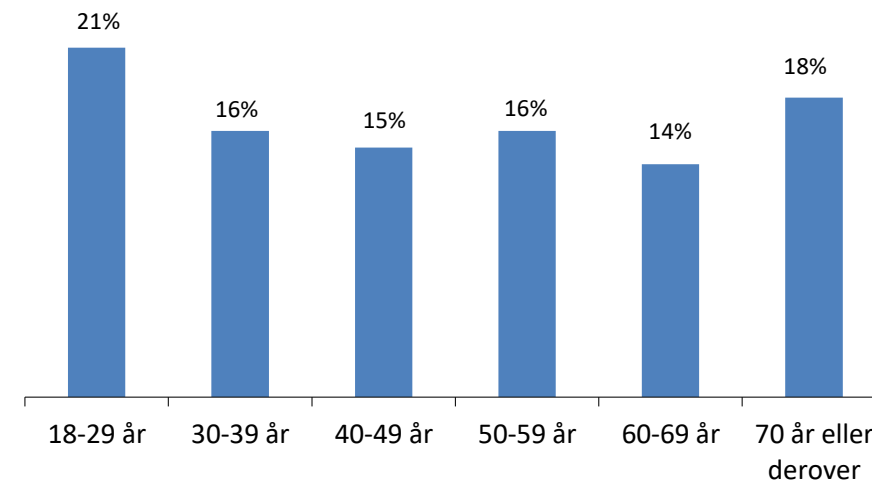
## 5. DEMOGRAFI



## Befolkningsundersøgelse

1 003 respondenter

### Alder





Bor uden for Midttrafiks område: 3%

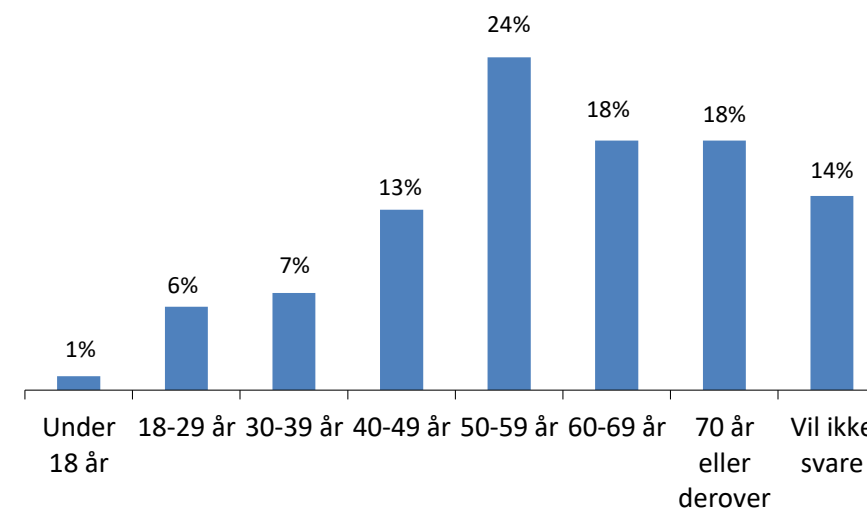


35% 63%

## Flextur-brugere

480 respondenter

## Alder





Bor uden for Midttrafik's område: 13%

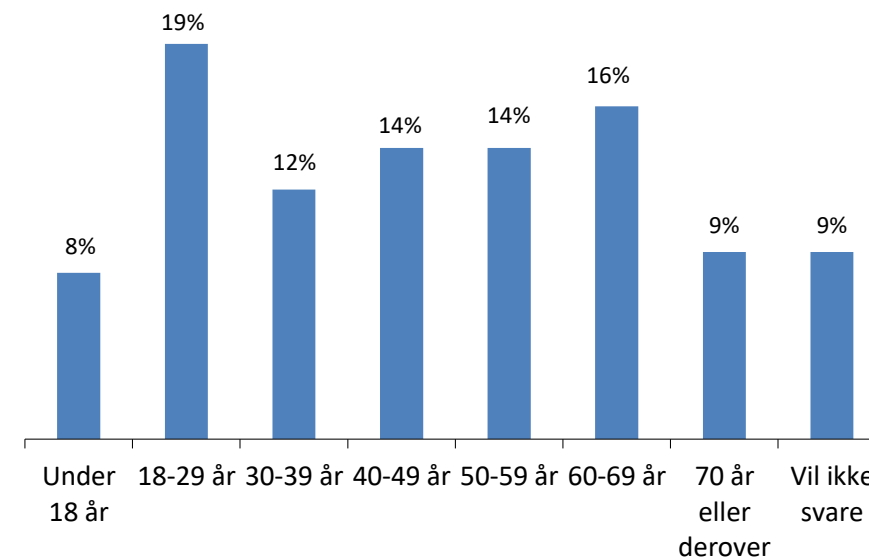


45% 52%

### Plustur-brugere

222 respondenter

### Alder





## 6. BILAG

BILAG: UDREGNING AF GENNEMSNITSSCORE

I tilfredshedsprofilerne er der benyttet gennemsnitlige scores, for at kunne præsentere de to kørselsordningernes resultater på en overskuelig og sammenlignelig måde.

For at udregne gennemsnitsscorer er de benyttede svarskalaer behandlet som tilfredshedsskalaer. Der opereres med nedenstående pointsystem for de enkelte svarkategorier. Dvs. at hvis en respondent f.eks. har angivet et svar i række 2, ”Tilfreds” eller ”Nemt” i et målepunkt, så gives dette svar 4 point.

Der kan ses et konkret eksempel på udregning af gennemsnitsscore på næste slide.

| Svarmuligheder                   |                           |                               |                            |                        |                     | Point i gennemsnits score |
|----------------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|---------------------------|
| Meget tilfreds                   | Meget enig                | Meget Nemt                    | Meget godt                 | I meget høj grad       | Meget vigtig        | 5                         |
| Tilfreds                         | Enig                      | Nemt                          | Godt                       | I høj grad             | Vigtig              | 4                         |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | Hverken enig- eller uenig | Hverken nemt eller besværligt | Hverken godt eller dårligt | I nogen grad           | I nogen grad vigtig | 3                         |
| Utilfreds                        | Uenig                     | Besværligt                    | Dårligt                    | I mindre grad          | Mindre vigtig       | 2                         |
| Meget utilfreds                  | Meget uenig               | Meget besværligt              | Meget dårligt              | Slet ikke              | Slet ikke vigtig    | 1                         |
| Ved ikke / husker ikke           | Ved ikke / husker ikke    | Ved ikke                      | Ved ikke / husker ikke     | Ved ikke / husker ikke | Ved ikke            | udeladt                   |

BILAG: EKSEMPEL PÅ UDREGNING AF GENNEMSNIITSSCORE

| 13. Er det generelt nemt eller besværligt at planlægge og bestille en tur med Flextur? | n   | %    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|
| Meget nemt                                                                             | 93  | 19%  |
| Nemt                                                                                   | 194 | 40%  |
| Hverken nemt eller besværligt                                                          | 93  | 19%  |
| Besværligt                                                                             | 68  | 14%  |
| Meget besværligt                                                                       | 27  | 6%   |
| Ved ikke                                                                               | 5   | 1%   |
| Kvalitetstal                                                                           |     | 3,54 |
| Total                                                                                  | 480 | 100% |

| Svarkategori                            | Bidrag til kvalitetstal |
|-----------------------------------------|-------------------------|
| Meget høj grad ( $93 \cdot 5 / 475 =$ ) | 0,98                    |
| Høj grad ( $194 \cdot 4 / 475 =$ )      | 1,63                    |
| Nogen grad ( $93 \cdot 3 / 475 =$ )     | 0,59                    |
| Mindre grad ( $68 \cdot 2 / 475 =$ )    | 0,29                    |
| Slet ikke ( $27 \cdot 1 / 475 =$ )      | 0,05                    |
| Ved ikke (Udelades)                     |                         |
| Sum / Kvalitetstal                      | 3,54                    |



## 7. KONTAKT

## KONTAKT

**ASGER H.  
NIELSEN**

-  
DIREKTØR I MEGAFON

+4577414141  
ahn@megafon.dk  
www.megafon.dk



**CASPER OTTAR  
JENSEN**

-  
CHEF FOR DEN KVANTITATIVE AFDELING

+4577414152  
coj@megafon.dk  
www.megafon.dk



**MADS KJELDGAARD  
HANSEN**

-  
KONSULENT

+4577414161  
mkh@megafon.dk  
www.megafon.dk



**MEGAFON A/S**

ALHAMBRAVEJ 12

1826 FREDERIKSBERG C

TLF.: +45 77 41 41 41

MAIL: MEGAFON@MEGAFON.DK

[www.megafon.dk](http://www.megafon.dk)



International  
Organization for  
Standardization



## OM MEGAFON A/S

MEGAFON A/S har gennem mere end 25 år været en af Danmarks mest velrenommerede og toneangivende analyse- og rådgivningsvirksomheder. Vi stiler efter at lave klare og præcise analyser, der kan omsættes til handling. Vi leverer både kvantitative og kvalitative analyser, hvilket tillader os at angribe problemstillinger fra flere vinkler. Analyserne bliver altid tilpasset den enkelte kundes behov, med udgangspunkt i de nyeste metodiske tilgange.

### Fokus på kvalitet

MEGAFON A/S er ISO-certificeret\*, og det giver kunden garanti for, at vores undersøgelser lever op til branchens højeste standarder. Kunden kan være tryk ved, at alle analyser gennemføres efter kvalitetssikrede procedurer fra start til slut.

### Fokus på metode

Vi udvikler og anvender løbende nye metoder inden for både kvalitativ og kvantitativ analyse. Vi er derudover specialister i at kombinere og integrere Big og Small Data i vores undersøgelser.

### Fokus på kunden

Vores kunder er både private og offentlige organisationer/virksomheder, der ønsker høj kvalitet og dokumentation af pålideligheden af den indsamlede information. Selvom vi er et af landets mest kendte og velrenommerede analyseinstitutter, så er ingen opgave for lille for os, og vi leverer altid individuelle løsninger, der er skræddersyet vores

kunders behov.

### Fokus på resultater

Vi ser det som vores vigtigste opgave, at den viden vi leverer, nemt kan omsættes til handling. Vi leverer altså ikke blot analyser og rapporter, men tilbyder også rådgivning og strategiske anbefalinger, der kan implementeres både internt og eksternt.

### MEGAFONs ekspertiseområder er:

- Præcise kvantitative analyser
- Dybdegående kvalitative analyser
- Meningsmålinger og holdningsundersøgelser
- Kundetilfredshedsanalyser
- Tracking-undersøgelser
- Rådgivning og anbefalinger
- Evalueringer af offentlige og private projekter

Læs mere på [www.megafon.dk](http://www.megafon.dk)

\*Alle undersøgelser bliver udført efter MEGAFONs interne kvalitetstandard.

MEGAFON er ISO-20252:2019 certificeret. ISO 20252:2019 er de internationale branche-specifikke standarder for markeds-, opinions- og samfundsundersøgelser. Derudover er MEGAFON naturligvis medlem af den internationale brancheorganisation ESOMAR.