



Aarhus, 6. september 2024

**Bilagssamling
til åben dagsorden til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
13. september 2024 kl. 09:00
Gl. Skovridergaard,
Marienlundsvej 36,
8600 Silkeborg,
Mødelokalet "Panelen"**

Antal zoner	Kontant - 2024			Kontant - 2025			Kontant - Kr.			Kontant - %-stigning		
	Voksen	Barn	Pensionist	Voksen	Barn	Pensionist	Voksen	Barn	Pensionist	Voksen	Barn	Pensionist
1-2	24	12	24	26	13	26	2	1	2	8,3%	8,3%	8,3%
3	34	17	34	36	18	36	2	1	2	5,9%	5,9%	5,9%
4	44	22	44	46	23	46	2	1	2	4,5%	4,5%	4,5%
5	54	27	54	56	28	56	2	1	2	3,7%	3,7%	3,7%
6	64	32	64	66	33	66	2	1	2	3,1%	3,1%	3,1%
7	74	37	74	76	38	76	2	1	2	2,7%	2,7%	2,7%
8	84	42	84	86	43	86	2	1	2	2,4%	2,4%	2,4%
9	94	47	94	96	48	96	2	1	2	2,1%	2,1%	2,1%
10	104	52	104	106	53	106	2	1	2	1,9%	1,9%	1,9%
11	114	57	114	116	58	116	2	1	2	1,8%	1,8%	1,8%
12	124	62	124	126	63	126	2	1	2	1,6%	1,6%	1,6%
13	134	67	134	136	68	136	2	1	2	1,5%	1,5%	1,5%
14	144	72	144	144	72	144	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%
15	154	77	154	156	78	156	2	1	2	1,3%	1,3%	1,3%
16	164	82	164	166	83	166	2	1	2	1,2%	1,2%	1,2%
17	174	87	174	176	88	176	2	1	2	1,1%	1,1%	1,1%
18	184	92	184	186	93	186	2	1	2	1,1%	1,1%	1,1%
19	194	97	194	196	98	196	2	1	2	1,0%	1,0%	1,0%
20	204	102	204	206	103	206	2	1	2	1,0%	1,0%	1,0%
21	214	107	214	216	108	216	2	1	2	0,9%	0,9%	0,9%
22	224	112	224	226	113	226	2	1	2	0,9%	0,9%	0,9%
23	234	117	234	236	118	236	2	1	2	0,9%	0,9%	0,9%
Tilkøb	12	6	12	12	6	12	-	-	-	-	-	-

Antal zoner	Rejsekort - 2024			Rejsekort - 2025			Rejsekort - Kr.			Rejsekort - %-stigning		
	Voksen	Barn	Pensionist	Voksen	Barn	Pensionist	Voksen	Barn	Pensionist	Voksen	Barn	Pensionist
1-2	22,5	11,3	16,9	23,0	11,5	17,3	0,5	0,3	0,4	2,2%	2,2%	2,2%
3	32,0	16,0	24,0	34,0	17,0	25,5	2,0	1,0	1,5	6,3%	6,3%	6,3%
4	42,0	21,0	31,5	44,0	22,0	33,0	2,0	1,0	1,5	4,8%	4,8%	4,8%
5	51,0	25,5	38,3	53,0	26,5	39,8	2,0	1,0	1,5	3,9%	3,9%	3,9%
6	60,0	30,0	45,0	63,0	31,5	47,3	3,0	1,5	2,3	5,0%	5,0%	5,0%
7	69,0	34,5	51,8	72,0	36,0	54,0	3,0	1,5	2,3	4,3%	4,3%	4,3%
8	78,0	39,0	58,5	82,0	41,0	61,5	4,0	2,0	3,0	5,1%	5,1%	5,1%
9	87,0	43,5	65,3	91,0	45,5	68,3	4,0	2,0	3,0	4,6%	4,6%	4,6%
10	96,0	48,0	72,0	101,0	50,5	75,8	5,0	2,5	3,8	5,2%	5,2%	5,2%
11	105,0	52,5	78,8	110,0	55,0	82,5	5,0	2,5	3,8	4,8%	4,8%	4,8%
12	115,0	57,5	86,3	122,0	61,0	91,5	7,0	3,5	5,3	6,1%	6,1%	6,1%
13	125,0	62,5	93,8	132,0	66,0	99,0	7,0	3,5	5,3	5,6%	5,6%	5,6%
14	135,0	67,5	101,3	135,0	67,5	101,3	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%
15	145,0	72,5	108,8	152,0	76,0	114,0	7,0	3,5	5,3	4,8%	4,8%	4,8%
16	155,0	77,5	116,3	160,0	80,0	120,0	5,0	2,5	3,8	3,2%	3,2%	3,2%
17	165,0	82,5	123,8	170,0	85,0	127,5	5,0	2,5	3,8	3,0%	3,0%	3,0%
18	175,0	87,5	131,3	180,0	90,0	135,0	5,0	2,5	3,8	2,9%	2,9%	2,9%
19	185,0	92,5	138,8	190,0	95,0	142,5	5,0	2,5	3,8	2,7%	2,7%	2,7%
20	195,0	97,5	146,3	200,0	100,0	150,0	5,0	2,5	3,8	2,6%	2,6%	2,6%
21	205,0	102,5	153,8	210,0	105,0	157,5	5,0	2,5	3,8	2,4%	2,4%	2,4%
22	215,0	107,5	161,3	220,0	110,0	165,0	5,0	2,5	3,8	2,3%	2,3%	2,3%
23	225,0	112,5	168,8	230,0	115,0	172,5	5,0	2,5	3,8	2,2%	2,2%	2,2%
Tilkøb	12,0	6,0	12,0	12,0	6,0	12,0	-	-	-	-	-	-

Særprodukter	2023	2024	2025	
Særlige pensionistkort i udvalgte byer	385,00	385,00	385,00	pr. år
Deltidspensionistkort	195,00	195,00	195,00	pr. måned
Fuldtidspensionistkort (pap)	390,00	390,00	390,00	pr. måned
Dagsbillet - Aarhus				
Voksen/Pensionist	49,00	49,00	49,00	
Barn	24,50	24,50	24,50	
Dagsbillet - Midtjylland				
Voksen/Pensionist	99,00	99,00	99,00	
Barn	49,50	49,50	49,50	

Takstster - sammenligning 2017-2024

Enkeltbilletter

Voksen										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	20	20	22	22	22	22	24	26	2	8%
3	30	30	32	32	32	32	34	36	2	6%
4	40	40	42	42	42	42	44	46	2	5%
5	50	50	52	52	52	52	54	56	2	4%
6	60	60	62	62	62	62	64	66	2	3%
7	70	70	72	72	72	72	74	76	2	3%
8	80	80	82	82	82	82	84	86	2	2%
9	90	90	92	92	92	92	94	96	2	2%
10	100	100	102	102	102	102	104	106	2	2%
11	110	110	112	112	112	112	114	116	2	2%
12	120	120	122	122	122	122	124	126	2	2%

Rejsekort (grundtakst)

Voksen										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	18	17	17	18	18	20	23	23	0,5	2%
3	27	27	27	28	29	31	32	34	2,0	6%
4	35	33	33	35	36	38	42	44	2,0	5%
5	44	40	40	42	42	44	51	53	2,0	4%
6	54	47	47	49	49	51	60	63	3,0	5%
7	63	54	54	56	56	58	69	72	3,0	4%
8	71	59	59	61	61	63	78	82	4,0	5%
9	79	65	65	67	67	69	87	91	4,0	5%
10	88	71	71	73	73	75	96	101	5,0	5%
11	97	77	77	79	79	81	105	110	5,0	5%
12	106	87	87	89	89	91	115	122	7,0	6%

Klip/mobilklip (10 klip)

Voksen										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	140	170	170	176	180	195	225	230	5	2%
3	200	270	270	280	285	310	320	340	20	6%
4	260	330	330	350	360	380	420	440	20	5%
5	320	400	400	420	420	440	510	530	20	4%
6	380	470	470	490	490	510	600	630	30	5%
7	440	540	540	560	560	580	690	720	30	4%
8	500	590	590	610	610	630	780	820	40	5%
9	560	650	650	670	670	690	870	910	40	5%
10	620	710	710	730	730	750	960	1.010	50	5%
11	680	770	770	790	790	810	1.050	1.100	50	5%
12	740	870	870	890	890	910	1.150	1.220	70	6%

Pendlerkort

Voksen										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	375	375	380	384	384	390	420	435	15	4%
3	475	500	510	516	516	540	570	585	15	3%
4	605	650	660	678	690	720	750	780	30	4%
5	765	800	822	840	852	900	930	960	30	3%
6	890	950	972	1.008	1.020	1.050	1.110	1.140	30	3%
7	990	1.075	1.098	1.134	1.170	1.200	1.290	1.320	30	2%
8	1.110	1.200	1.230	1.272	1.320	1.350	1.440	1.470	30	2%
9	1.205	1.325	1.350	1.398	1.440	1.500	1.590	1.650	60	4%
10	1.300	1.450	1.480	1.530	1.590	1.650	1.740	1.800	60	3%
11	1.375	1.575	1.610	1.680	1.740	1.830	1.920	1.950	30	2%
12	1.460	1.800	1.860	1.950	2.010	2.040	2.100	2.100	0	0%

Enkeltbilletter

Børn										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	10	10	11	11	11	11	12	13	1	8%
3	15	15	16	16	16	16	17	18	1	6%
4	20	20	21	21	21	21	22	23	1	5%
5	25	25	26	26	26	26	27	28	1	4%
6	30	30	31	31	31	31	32	33	1	3%
7	35	35	36	36	36	36	37	38	1	3%
8	40	40	41	41	41	41	42	43	1	2%
9	45	45	46	46	46	46	47	48	1	2%
10	50	50	51	51	51	51	52	53	1	2%
11	55	55	56	56	56	56	57	58	1	2%
12	60	60	61	61	61	61	62	63	1	2%

Rejsekort (grundtakst)

Børn										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	9	9	9	9	9	10	11	12	0,3	2%
3	14	14	14	14	14	16	16	17	1,0	6%
4	18	17	17	18	18	19	21	22	1,0	5%
5	22	20	20	21	21	22	26	27	1,0	4%
6	27	24	24	25	25	26	30	32	1,5	5%
7	32	27	27	28	28	29	35	36	1,5	4%
8	36	30	30	31	31	32	39	41	2,0	5%
9	40	33	33	34	34	35	44	46	2,0	5%
10	44	36	36	37	37	38	48	51	2,5	5%
11	49	39	39	40	40	41	53	55	2,5	5%
12	53	44	44	45	45	46	58	61	3,5	6%

Klip/mobilklip (10 klip)

Børn										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	85	85	85	88	90	98	113	115	2,5	2%
3	120	135	135	140	143	155	160	170	10,0	6%
4	150	165	165	175	180	190	210	220	10,0	5%
5	180	200	200	210	210	220	255	265	10,0	4%
6	210	235	235	245	245	255	300	315	15,0	5%
7	240	270	270	280	280	290	345	360	15,0	4%
8	270	295	295	305	305	315	390	410	20,0	5%
9	300	325	325	335	335	345	435	455	20,0	5%
10	330	355	355	365	365	375	480	505	25,0	5%
11	360	385	385	395	395	405	525	550	25,0	5%
12	390	435	435	445	445	455	575	610	35,0	6%

Pendlerkort

Børn										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	275	187	190	192	192	195	210	218	7,5	4%
3	350	250	255	258	258	270	285	293	7,5	3%
4	440	325	330	339	345	360	375	390	15,0	4%
5	555	400	411	420	426	450	465	480	15,0	3%
6	640	475	486	504	510	525	555	570	15,0	3%
7	720	537	549	567	585	600	645	660	15,0	2%
8	790	600	615	636	660	675	720	735	15,0	2%
9	870	662	675	699	720	750	795	825	30,0	4%
10	930	725	740	765	795	825	870	900	30,0	3%
11	980	787	805	840	870	915	960	975	15,0	2%
12	1.040	900	930	975	1.005	1.020	1.050	1.050	0,0	0%

Enkelbilletter

Pensionister										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	20	20	22	22	22	22	24	26	2,0	8%
3	30	30	32	32	32	32	34	36	2,0	6%
4	40	40	42	42	42	42	44	46	2,0	5%
5	50	50	52	52	52	52	54	56	2,0	4%
6	60	60	62	62	62	62	64	66	2,0	3%
7	70	70	72	72	72	72	74	76	2,0	3%
8	80	80	82	82	82	82	84	86	2,0	2%
9	90	90	92	92	92	92	94	96	2,0	2%
10	100	100	102	102	102	102	104	106	2,0	2%
11	110	110	112	112	112	112	114	116	2,0	2%
12	120	120	122	122	122	122	124	126	2,0	2%

Rejsekort (grundtakst)

Pensionister										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	14	13	13	13	14	15	17	17	0,38	2%
3	20	20	20	21	21	23	24	26	1,50	6%
4	26	25	25	26	27	29	32	33	1,50	5%
5	33	30	30	32	32	33	38	40	1,50	4%
6	41	35	35	37	37	38	45	47	2,25	5%
7	47	41	41	42	42	44	52	54	2,25	4%
8	53	44	44	46	46	47	59	62	3,00	5%
9	59	49	49	50	50	52	65	68	3,00	5%
10	66	53	53	55	55	56	72	76	3,75	5%
11	73	58	58	59	59	61	79	83	3,75	5%
12	80	65	65	67	67	68	86	92	5,25	6%

Klip/mobilklip (10 klip)

Pensionister										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	140	128	128	132	135	146	169	173	3,75	2%
3	200	203	203	210	214	233	240	255	15,00	6%
4	260	248	248	263	270	285	315	330	15,00	5%
5	300	300	300	315	315	330	383	398	15,00	4%
6	340	353	353	368	368	383	450	473	22,50	5%
7	380	405	405	420	420	435	518	540	22,50	4%
8	420	443	443	458	458	473	585	615	30,00	5%
9	460	488	488	503	503	518	653	683	30,00	5%
10	500	533	533	548	548	563	720	758	37,50	5%
11	540	578	578	593	593	608	788	825	37,50	5%
12	580	653	653	668	668	683	863	915	52,50	6%

Pendlerkort

Pensionister										
Zoner	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024	2025	Stigning	Procent
2	210	281	285	288	288	293	315	326	11,25	4%
3	255	375	383	387	387	405	428	439	11,25	3%
4	315	487	495	509	518	540	563	585	22,50	4%
5	400	600	617	630	639	675	698	720	22,50	3%
6	460	712	729	756	765	788	833	855	22,50	3%
7	510	806	824	851	878	900	968	990	22,50	2%
8	570	900	923	954	990	1.013	1.080	1.103	22,50	2%
9	620	993	1.013	1.049	1.080	1.125	1.193	1.238	45,00	4%
10	670	1.087	1.110	1.148	1.193	1.238	1.305	1.350	45,00	3%
11	705	1.181	1.208	1.260	1.305	1.373	1.440	1.463	22,50	2%
12	740	1.350	1.395	1.463	1.508	1.530	1.575	1.575	0,00	0%

Modtager	Bestyrelsen
Udarbejdet af	Per Elbæk
Cc	[Navn]
Emne	Forsøg med brutto erhvervskort i MOVE/Midttrafik

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Tlf.: 87 40 82 00
midttrafik.dk

29. juli 2024

Journalnr.:
5.5.2-12959-2022

Kontaktperson:
Per Elbæk

E-mail:
pel@midttrafik.dk

Forsøg med Bruttoerhvervskort i Midttrafik

Baggrund:

Hvad er bruttoerhvervskortet:

En virksomhed kan købe et Bruttoerhvervskort til ansatte og dække omkostningen gennem et træk i den ansattes bruttoløn - altså før skat.

Der forudsættes en lang bindingsperiode på et år og derfor ydes 11,3 % i rabat, for at afspejle at kortet ikke bruges i ferien. Samlet set sparer den ansatte op til 50 % ift. køb af almindeligt Pendlerkort i et år.

Som tommefingeregulering kan Bruttoerhvervskortet betale sig for ansatte, der har op til ca. 35 km. mellem bopæl og job.

Bruttoerhvervskortet modtages som et link på mobiltelefonen, og er ikke en del af udviklingen i Det Digitale Rejsekort.

Hvorfor nu?

I MOVE kan Bruttoerhvervskortet præsenteres som et nyt særligt attraktivt produkt, og dermed være en indgang til virksomhederne.

Regionen har ønsket at *"muligheden for bruttoløn ordning til kort/billetter til den kollektive trafik" .. "For os er det lidt af et paradoks, at vi kan tilbyde p-kort til hospitalernes p-områder og dermed motivere til at bruge bilen, men et klart grønnere tilbud kan vi ikke tilbyde"*.

Ønsket er nu genfremsat i forbindelse med EU projektet "MOVE". Regionen har tilsagt at de kan finansiere programmet til udstedelse af Bruttoerhvervskort.

I MOVE vil Regionen tilbyde de ansatte på Regionshuset i Viborg samt på Regionshospitalet i Gødstrup samkørsel, gennem samkørselsapp fra NaboGo I den sammenhæng vil de gerne tilbyde en større pakke, incl. Bruttoerhvervskort.

Midttrafik har i december 2023 modtaget en henvendelse fra Atea, der bl.a. administrerer bruttolønsordninger for deres kunder.

"Vi har en del kunder som efterspørger mulighed for at få erhvervskort i Århus området med i en bruttolønsordning. Vi har for år tilbage haft

Midttrafik med i sådan en ordning. Vil det være muligt igen at tage Midttrafik erhvervskort med i vores kunders bruttolønsordning?"

Også Aarhus Kommune har i forbindelse med deres arbejde med Grøn Mobilitetsplan luftet muligheden for genindførelse af Bruttoerhvervskortet.

Henvendelserne indikerer at der er en efterspørgsel – også ud over det forestående forsøgsprojekt.

Historik:

Midttrafik har tidligere tilbudt Bruttoerhvervskortet, men det blev nedlagt i forbindelse med overgangen til digitale løsninger.

Administrationen var manuel og tidskrævende bl.a. fordi der ikke var en digital løsning og fx at kortet var ejet af firmaet, men personligt for slutbrugeren.

Bruttoerhvervskortet havde en kundegruppe på ca. 1.000. Erfaringen viste, at det var primært faste kunder, der fik et billigere kort.

DSB (DOT) tilbyder i dag Bruttoerhvervskort og har sammen med to sjællandske kommuner lavet forsøg med tilbud om gratis Pendlerkort i 30 dage. Resultater herfra er bl.a. (data er ikke valideret eller uddybet):

- ✓ 56% siger de vil fortsætte med et pendlerprodukt efter forsøget – heraf 16% helt nye kunder,
- ✓ Andelen af daglige rejser blandt deltagerne steg fra 21% før forsøget til 35% efter forsøget,
- ✓ 42% tog bilen til arbejde før forsøget mod 22% efter forsøget.
- ✓ 41% siger forsøget har forbedret deres syn på DSB (ingen er blevet mere negative)

Muligheder:

I dag tilbyder NT og DOT Bruttoerhvervskort og Fynbus undersøger pt. mulighederne. Administrationen har været i kontakt med DSB og NT for at høre om deres erfaringer.

NT tilbyder i dag Bruttoerhvervskort og har udviklet bestilling mv. elektronisk gennem trafikselskabernes TITSAM samarbejde. Det betyder, at de tidligere manuelle arbejdsopgaver, nu er digitaliseret og Midttrafik kan få adgang til denne version.

NT udsteder pt. 200 Bruttolønserhvervskort og 400 kort til kommunerne = 600 kort årligt og i DOT udstedes i dag +20.000 kort.

Systemet kan også anvendes af kommuner til at betale periodekort til borgere, der bl.a. er efterlyst af Lemvig kommune til beboere på bosteder.

Midttrafik kan erhverve det samme system som NT. Omkostningen hertil er

Omkost. Frekvens	Pris	Modtager / ydelse
Engangsomkostning	50.000 Kr.	TITSAM for systemet
Årlig omkostning	Max. 10.000 Kr. (skønnet)	Koder til DSB *

Praksis:

I MOVE projektet skal der etableres et samarbejde med virksomhederne og Bruttoerhvervskortet kan blive en del de tilbud Midttrafik tilbyder. Tilbuddet vil indgå som en del af det informationsmateriale, der i øvrigt udarbejdes til de ansatte om muligheder mv. om kollektiv trafik.

Teknisk kan metoden fra NT kopieres til Midttrafik hvorved administrationen og distribution af kortet digitaliseres.

Tidsplan:

	Proces
Efteråret 2024	Informationsmateriale udarbejdes og programmet opsættes
	Virksomhederne kontaktes og der indgås aftale om hele MOVE projektet
Årsskiftet 2024/25	De første Bruttoerhvervskort udstedes
April 2025	Midtvejs evaluering
November 2025	Evaluering af MOVE og dermed erhvervskortet

Succeskriterier og opfølgning:

I MOVE er succeskriteriet at 10 %, af de ansatte, vil transportere sig mere bæredygtigt.

Omkring Bruttoerhvervskortet vil en transportvaneundersøgelse blandt de ansatte i efteråret 2024 afdække, den kollektive trafiks nuværende andel af de ansattes transport. Ved evalueringen november 2025 måles andelen igen. I perioden følges salget af solgte erhvervskort og information tilrettes herefter.

Økonomi:

Oplægget har været forelagt Region Midt administrativ, og de har givet tilsagn om at støtte økonomisk – med beløb, der kan dække alle IT-omkostninger.

Projektet omfatter:

- Der laves forsøg med salg af Bruttoerhvervskort i en periode på 1 år.

- Salget af Bruttoerhvervskort åbnes i efteråret 2024, hvor Regionen tilbydes salg til deres medarbejdere ved Regionshuset, Hospitalet i Gødstrup og til de tre virksomheder som Midttrafik laver aftaler med i MOVE projektet.
- At kort udstedes for 1 år i forsøgsperioden og der i lighed med NT ydes en rabat på 11,3 %, der svarer til andelen af feriedage.
- At Region Midt dækker omkostningen til IT systemet.

Mobil skærm eksempler:

Når en ansat tildeles et Bruttoerhvervskort modtages nedenstående SMS:

i dag 09.31

Erhvervskort - 3 zoner

Engtoften 52, 9280 Storvorde,
Aalborg Kommune-Aalborg St.
Klik på dette link for at hente dit
periodekort:

[https://staging.ntbestilling.dk/
ticketview?
token=008f45ae62bc40aea3e4-
effd07576b55](https://staging.ntbestilling.dk/ticketview?token=008f45ae62bc40aea3e4-effd07576b55)

Du kan tilføje en genvej til kortet
på din startskærm. Når du har
åbnet det én gang, virker det også
offline.

Herunder eksempel på en billet på mobiltelefonen.



Feedback fra passagerer på pilotforsøg med skærme i Midttrafiks busser november 2023 til februar 2024

Svar markeret med grønt er udelukkende positive.

Svar uden markering er for størstedelen positive med forbedringsforslag. Enkelte svar uden markering er rent negative.

Fortæl os om dine oplevelser

Synes den er meget smart

Det fungerer vildt godt at man kan se på skærmen, hvor man er/hvornår man skal af. Især når man ikke lige kan høre fra højtalerne hvor man er. Det fungerer også godt at jeg er utrolig glad for at se dem her i Aarhus, da det giver et godt overblik over hvornår man skal af, hvis man ikke kender områderne man skal ud til. Det er også dejligt at Genial opfindelse. Det er up-to-date og meget visuelt visende så man nemt kan følge med :)

Fedt fedt Fungere meget godt En forbedring kunne være regional busserne var markeret med en blå boks, og ikke en gul som bybusser

Det fungere godt at man kan se hvor man er henne osv

Fungerer rigtig godt, dejligt med flere informationer. Også rigtig godt for dem som ikke tager bussen så ofte, de får mere hjælp/info via skærmene

Jeg synes det er ulogisk at pilen vender nedad. Den skal op mod slutdestinationen. Det på engelsk skal stå tydeligere. Klokken måske stå i øverste højre hjørne, det er tydeligt syntes det kunne være bedre hvis man kunne se hvornår man ville ankomme til destinationen. For eksempel fra Kolt til Viby på infoskærmene

Virkelig godt og dejlig at kunne følge med!!!

Fedt.... den har vi vente længe på, så det dejligt den er kommet.

Super godt, fed info, og hvis man ikke er fra Århus er det også gode oplysninger

Så tavlen første gang d. 30/1. Umiddelbart modtaget med begejstring, ikke kun p.g.a. viste tider for ankomster, men lige så meget for muligheden for anden vigtig information Godt initiativ med skærme. Forbedringspunkter:- Udover endestation kunne man også tilføje buslinjen. - Det skabte lidt forvirring hos mig at der blev skiftet mellem "næste

Rigtig god måde at blive informeret på.

Det er meget rart, at man kan følge hvad de næste 3 stop er, og så giver det bare bedre mening og have en skærm og følge med på

Rigtig godt må gerne komme i alle busser!

Fungerede grundlæggende rigtig godt. Overskueligt og en god måde at følge med i hvor langt man var. Når man kunne se på skærmen hvilke stoppesteder der kommer næste

Reklamerne bør ikke fylde halvdelen af skærmen. Linje og Klokkeslættet må gerne fylde mere Det er en god idé, at man kan se hvilke busser der går ved næste stop.

Det fungerer godt, det er dejligt at kunne se hvilke stop der er de 3 næste. Dog er det en smule træls når skærmene drejer sig, så de næsten vender mod gulvet

Det er vildt dejligt at man ikke lægere skal holde øje med rejseplanen, som alligevel ikke passer 100% med hvor bussen er på dens rute. Vild god ændring

Jeg tror info skærmene er den bedst ting Midttrafik kunne gøre ved busserne 🙌

Det er så rart at man kan se hvor bussen er ift stop. Men elbusserne lyser alt for meget inde i kabinen når man stopper ved et stop og der er mørkt udenfor.

Det er så fint

Hele ideen er lort.

Havde svært ved at se uret. Man kunne godt fjerne "Linje" og "Zone" for at gøre plads til et større ur :)

Jeg synes det fungerer rigtig godt! Super med overblik over, hvilke busser der kører fra det pågældende stoppested. Det er meget brugervenligt og overskueligt. Det fungerer Pisse fedt!:-) Virkelig skønt at man kan orientere sig om sin tur på farten. Og især hvis man er ny i byen og kommer fra en egn, hvor der ikke kørte bybusser. Så var det meget Det gør det meget mere overskueligt over hvor man er henne af og kan gøre sig klar til afstigning

Fungerer vildt godt har længe håbet på de endelig vil komme til Århus 😊

Det er bare lækkert, og især godt hvis man sjældent tager bussen og er i tvivl om næste stop, især når det ikke er altid at det bliver sagt over højtaler.

Fungerer godt:- Relevant information fremgår af skærmene- Mere information end på de gamle digitalskilte i busserne Kan gøres bedre:- Størrelsen på skrift osv. F.eks. er de Jeg synes det er smart, dog håber jeg teksten for ruterne bliver gjort større da jeg har problemer med at læse det på kort afstand.

Det er bare godt og smart! Så det for første gang i dag og jeg er vild med det. De har noget lignende i Grønland og det er bare genialt. Så mange gode muligheder og inform

Jeg synes, det er rigtig dejligt at kunne se mere info om stoppested, hvilke linjer at skifte til og ankomst tidspunkter. Det er ligesom busserne i København, hvor jeg ofte ko
Bussen er forsinket. Så oplysningerne på skærmen om hvornår de andre busser fra stoppestedet kører passer ikke.

Det er fint nok at se hvilke busser der kører fra stoppestedet, men det har man som regel brug for at vide på forhånd, når man skal fra a til b. Når bussen så er forsinket ka
Syntes det virker fint. Det er fint at man kan se de andre afgang fra samme stoppested.

Ideen er super. Det står bare meget småt når hele ruten skal stå der.

Det fungerer rigtig godt med infoskærmene. Det giver et bedre overblik samt mere tryghed, når man tager bussen :-)

Dette er fra Aarhus.

Fedt med infoskærme! Evt. ville det være fedt, hvis I brugte begge sider af skærmen til tider på busser og letbanen så det bliver nemmere at se. Jeg sad 2 rækker væk og j
Jeg synes det er virkelig godt, men hvis man sidder i den sidste halvdel af bussen kan man ikke se noget på skærmene, fordi den bagerste skærm peger næsten lige ned.De

Det var fandme på tide at i fik noget mere moderne information inde i bussen

Synes den mere udvidet plan over stoppesteder fungerer.Information om den nuværende zone og klokken, må gerne værre større, det er svært at se langt væk fra, eller hvi

Fantastisk og på tide 📱 🗺️ 🌸

Det fungerer super godt og betyder at jeg kan nyde den dejlig tur uden at skulle sidde ind på Midttrafik live hele tiden.

Dejligt at kunne følge med, hvor man er. Godt overblik! Men ville være fedt, hvis man på skærmene også kunne se, hvor forsinket bussen er - det er lidt forvirrende, at det i
Godt: Tydeligt hvor og hvornår man er hvor.Forbedringer: i oversigten over busforbindelser fra stoppestedet skal teksten i overskriften være større. Det er umuligt at læse a

Fedt fest fest 😄

Jeg synes det er mega rart med infoskærme, de er en enorm stor hjælp.

Som autist er det fantastisk at kunne følge med i hvor man er, så man aldrig er i tvivl om hvor man befinder sig og når ens stop næsten er der.

Det er så dejligt især hvis ens midtrafik live er nede

Det fungere mega godt.

Det er fremragende. Det kan kun gå for langsomt med at få det implementeret i resten af busserne

Jeg synes skærmene er rigtig gode, man kan i hele bussen se de næste par stops. Det giver en overskuelighed og ro, når man skal tage bussen. De skal beholdes!

Skærmene giver meget god information, men teksten er meget lille hvis man sidder lidt væk fra skærmen.

Det fungerer rigtig godt.Virkelig fedt, at man kan følge hvor man er på ruten på skærmen samt se de forskellige busser som kører ved det enkelte stoppested.

Super fine, men vil rigtig gerne se at de bliver implementeret i bus 100 Odder-Hornslet

Giver et større overblik samt et mere moderne look. Det fungerer godt at der er flere skærme i bussen og at man som passager kan se forbindelserne ift. bus og andet offer

Jeg synes infoskærme er en rigtig dejlig idé. Det er noget jeg sætter stor pris på når jeg rejser med bus, i f eks Nordjylland. Jeg synes virkelig det ville være kærkomment i

Det er godt at se stoppestedder frem og bus skift men hvad skal venstre halvdel bruges til

Ser fin ud, og den er overskuelig, men den sidder ret lavt hvis man er høj

Det er på tide det kommer. Meget bedre overblik og meget mindre forvirrende for folk der kommer udenbys

Jeg kan godt lide at man kan se hvor man er og hvornår bussen er hved stoppesteder. Den er god som den er 😊

Super gode infoskærme! Dejligt overblik.

Det er på tide det kommer. Meget bedre overblik og meget mindre forvirrende for folk der kommer udenbys

Godt at man kan se de næste stoppesteder og hvilke busruter, man kan stige om til.Omstigningsmuligheder kunne godt være med større skrift

Det fungerer godt. Især at næste stoppested står stort og klart, som de ikke gør ved nuværende busser i Aarhus

Jeg kunne godt lide at man kunne se andre busser der kører til næste stop. Dog synes jeg at det står småt så at få adskilt farven af by- og blåbusserne ville være rigtigt go
kunne de ikk afspille nyheder ligesom dem i kbh?

Jeg havde faktisk glemt min telefon, og jeg tager ikke så til 5a så jeg var ikke sikker på hvor jeg skulle af henne. Heldigvis var der infoskærme i bussen som gjorde det nem
Jeg synes, at det er rart at følge med i hvornår bussen stopper. Og hvor det næste busstoppested er. Og hvilken busser som kører fra de forskellige busstoppesteder. Og hvi

Dejlig overskuelig, så man ved hvornår man skal af og kan se de 2 kommende stops.

Det ser godt ud. Fin mulighed for information. Hvad betyder tallet i højre side hvor linjen er vist?

Det var rigtig fint, men det kunne være rart hvis man kunne se TV2 nyheder som is nogle busser i København.

Virker fantastisk

Giver et hyggeligt lys og en dejlig information om stoppesteder og ankomsttider/forsinkelser. 10/10

1) 50/50-fordelingen er sej og god til reklamer i den ene side, men jeg sad ved vinduet og fik alt dækket af "rør" i loftet. Jeg ville have sat pris på centrering. 2) Der var meget
Altså det skal vendes om. Så nuværende starter forinden og det næste kommer opad. Ligesom ud af vejen

Istedet for at se 2 stop tilbage på ruten, burde kunne se 2 stop frem på ruten

Det fungerer godt! Mega god løsning!!!

Det er rigtig godt. Det er rart der står de næste par stop, så man ved om man snart skal af. Det kunne være smart med et klistermærke over alle stop over vinduerne ligesom
Elsker at jeg ikke behøver at tage telefonen frem for at se næste stop, da der nogle gange kan være forsinkelser med de gamle. Måske fulder reklame delen lidt mere end nu

Fedt de er kommet til Aarhus. Gør det nemt for alle at følge med i hvor langt/hvor man er henne

God idé. Det giver et fint overblik - især hvis man er "ny" på ruten

Det er bare super dejligt især om natten så man kommer sikkert hjem. Bliv endelig ved med det :))

Synes det er rart man kan se flere stop end det næste stop

Meget bedre end uden skærmene. Super info på skærmen, mere overskueligt at vide hvornår man skal stå af. Teksten på hvilke busser der er ved det næste stop er lidt lille

Det fantastisk flere busser med det tak

Det fungerer supergodt, og det er dejligt at man kan holde øje med forbindelser videre. Det er velkendt fra NT og Movia. Det gør det også nemmere at se fra bagerst i ledet

En enkelt extra ide. Hvad med at i viser afgangstavle billedet på reklame skærmen, så man kan se afgangstider i mere tid og samtidig se hvilket stop der er tale om og hvor

Fedt med infoskærme, ville ønske vi fik flere af dem! Noget der kan forberedes på at når bussen er forsinket, så opdaterer tiden ikke rigtigt. Overvej at altid have den originale
Jeg synes det er fedt at der er info om hvilke busser der kører fra det næste stop og hvornår.

Generelt godt at følge med ruten

Virkelig en god ting, så er man fri for at åbne Rejseplanen på telefonen hele tiden for at holde øje med hvor langt bussen er på ruten

Jeg synes det er rigtig fedt med infoskærme, du har lidt mere overblik.

Super glad for skærmen. Meget praktisk!

Endelig! Har ønsket os den her funktion så længe. Det bliver så meget lettere at køre med bus til steder man ikke kender så godt fordi man kan se hvornår ens stop kommer

Jeg savner mit nemt aflæselige klokkeslæt! På skærmen er det virkelig småt og umuligt at se bare fra midt i bussen.

De er gode. Nemme at se og god information.

Jeg kunne virkelig godt lide, at man kan se hvilket stoppested man er på vej hen til, også størrelsen af teksten. Jeg synes at det kunne gøres bedre, hvis tiden var vist i en større
Jeg ville personligt gerne have større tekst af uret og hvilken bus man er med eller sagt på en anden måde - alt det der er i nederste venstre hjørne.

Det er super godt. Synes at det er rigtig dejligt. Blev positivt overrasket. Det er genialt. Tak for dette tiltag.

Det fungerer godt, at man kan se klokken, ruten man er med, næste stop og hvornår nogen har trykket stop! Mega godt tiltag med de skærme, og jeg synes de skal i alle busser

Det er virkelig rart at følge med i hvor langt bussen er på sin rute. Men synes ikke forsinkelsen var synlig? Jeg synes de skal i de busser, der har de længere ruter.

Super med de skærme!

Rigtig godt med overblik

Det fungerer godt, at man kan se hvor langt man er på ruten og forventet ankomst ved næste stop

Det fungerer mega godt og burde indføres i alle bybusserne. Dog kunne det være smart, hvis den også viste hvor tæt på næste stop del var.

KONGE!!

Infoskærmene er meget tydelige og kan læses på længere afstand. Nu er jeg fint kendt på denne rute og rækkefølgen på stoppesteder, men hvis det var på andre ruter jeg

Jeg synes det rigtig godt med infoskærme da man kan få bedre overblik og det hjælper mere. Jeg kunne i hvertfald godt lide det i kbh

Det er virkelig praktisk at kunne forudse ens stop i stedet for at konstant skulle følge med i Live. Det eneste, jeg håber på, er muligheden for at se, om bussen er forsinket

Jeg synes at infoskærmene gør det meget lettere at finde ud af hvor man er hvis man eventuelt er med en busrute man ikke kender, så man ikke skal kigge på midttrafik liv

Det ser godt ud, og gør det nemmere for passagere at se hvornår de skal af.

Rigtig god ide. Dejligt at kunne følge med i ruten og hvor man skal af. Især hvis man er med en bus, hvor det er svært at høre når stoppestederne bliver nævnt.

De er mega gode til at se hvornår dit stop kommer op, og så ser de super moderne ud!

Jeg syntes det er mega godt og minder om hovedstadens busser, jeg bruger midttrafik til dagligt flere gange om dagen og infoskærmen gør rejsen bare nemmere og mere t

Det er meget mere betryggende at kunne se to stop frem, når man er tilflytter, turist, eller bare ikke lige kender ALLE områder lige godt. Jeg anbefalede dette for et par år s

Der kunne godt vises info om forsinkelser og skidt til videre bus eller anden transportmiddel

Endelig ... virkelig godt. Jeg har ikke noget dårligt at sige.

Super fint at der endelig er ordentlig trafikinformation - jeg havde dog foretrukket af busruter som 100 og 200 blev vist med blå baggrund som i sin tid blev introduceret til

Lækkert at kunne se forventet ankomst

Det ville være fedt med en videreudvikling, hvor man kan se afgangstiderne for de andre busser ved kommende stoppested lige som man kan i nogle andre danske byer.

Jeg er med bus hver dag. Jeg synes det er fedt! Især med natbusser og om aftenen, hvor det kan være svært at se hvor langt man er

Det er lettere og se hvis man sidder bagerst eller hvis man ik har appen eller hvad en er i udu

Ellers skønt med infoskærm. Bare den ikke sjal bruges til reklamer og tv. I bussen kan man nemlig undgå sine skærme. Tak

Klokkeslæt, aktuelle tid er for lille

Infoskærmen fungerer utroligt godt! Hvor er det dejligt at kunne holde øje med hvor på strækningen, jeg befinder mig og hvornår, jeg skal af. Særligt når det er mørkt vint

Det er fantastisk med infoskærme. Meget tiltrængt i de Århusianske bybusser. Synes især det virker godt med estimeret antal minutter til hver stoppested. Når I viser de 3

Det hele virker okay, god idé :)

Jeg var ikke i tvivl om hvor jeg var, jeg kan nogle gange være i tvivl om hvor jeg skal stå af når det er mørkt uden for men med skærmen her er man ikke i tvivl!

Rigtig god og rigtig nyttig

Mega god, jeg viste hele tiden hvor jeg var og hvor jeg skulle stå af.

Det har jeg ønsket mig i flere år (siden jeg så skærmene i København busserne) og de ser rigtig gode ud Tak Midttrafik

De er store, flotte, lyser godt og viser relevant info.

Mega godt 🙌

Mega fedt.

Når skærmene viser de kommende stoppested fungerer det rigtig godt. Den skærm der viser næste afgang fra næste stop fungerer mindre godt fordi man kun kan læse de

Synes de er gode og let overskuelige

vinduet eller et direkte kig, hvilket er frygetligt stressende. At i så samtidigt har gjort klar til reklamer i venstre side gør bare det hele værre.

Det fungerer meget godt, teksten er bare meget lille. Jeg sidder tættest på skærmen og har svært ved at læse de små ting. Så kunne evt. laves så det står større :)

De fungerer fint, og godt at de ikke har reklamer. Syntes dog at de er overflødige, da man kan bruge mobilen, og ældre borgere kan spørge buschaufføren om at sige til når

Fungerer virkelig godt og man har bedre overblik over hvornår man skal stige af bussen

Jeg synes at det er mere overskueligt med en infoskærm, især hvis du rejser en rute hvor du skal af et stop du ikke har været før. Og så synes jeg at det også gør det mere

De fungerede så fint og jeg syntes det er lige det som Århus' bybusser mangler. Det gør ens overblik så meget nemmere når man ikke kender bussens rute

God mængde af informationer, men måske skal der være flere skærme, så hele bussen kan læse det, da det nogle gange er meget småt.

Vil sige det fungerer godt, og kan menes det er relevant informationer der fremvises.

Super dejligt, at man kan se de næste tre stops ink tidspunkt, samt hvilke andre busruter der er ved samme stop. Dog er teksten MEGET småt, når der står to linjer tekst p

Der kunne godt informeres om hvilke andre busruter/tog/letbane man kan skifte til ved de forskellige stop der er undervejs. Blot et lille busnummer ud for stoppestedet. Ank

Jeg synes det fungerer rigtig godt, det giver passagerne et godt overblik:)

Dejlig overskueligt og bare super fantastisk at kunne orientere sig på ruten, også hvor der i nærheden kører letbanen og hvortil 🇩🇪 🇩🇪 🇩🇪

Her er lidt feedback på de nye Infoskærme i Bussen.

Det fungerer super godt.

Jeg syntes virkelig at det er på tide at få en mere moderniseret version på de tidligere skærme, så kæmpe ros herfra

Det er godt at man kan se destinationen på skærmene, især når ruten har forskellige slutdestinationer. Teksten med "Næste stop" forsvinder for hurtigt, så bussen knap nok

Det ser godt ud - dog synes jeg, at skærbilledet med nusforbindelser ved næste stoppested virker lidt uoverskuelig, der hvor mange busser stopper samme sted. Men alt i

Kan godt lide at man kan se de forskellige stop og ca tiden på hvornår man ankommer

Det dejligt at ku følge med i hvor langt bussen er og hvilket stop der er det næste, så hvis man måske overhører hvsd næste stop er, så kan man ihvertfald se det

Det fungerer egentligt bare pisse godt. Ville ønske at det kunne indføres ved blå busser, da det kan være svært at vide præcis hvor man er, når man ikke tager blå busser s

Det er mega godt og gør busturen meget bedre

Fint med visning af connecting linjer ved hvert stoppested. Visningen af de tre næste stoppesteder vender forkert. Det næstkommende stoppested bør være nederst og puler

Jeg synes at Det fungerer rigtig godt og jeg syntes at det skal være på alle busser

De er mega gode! og er godt placeret i bussen, så alle kan se dem.

De mangler at vise bussens aktuelle forsinkelse, ellers meget fint - næsten ligesom i Tyskland :)

Super godt, jeg vidste præcis hvor jeg var henne.

Det var mega lækkert at se hvad næste stop er. Jeg kørte med en rute jeg kender godt, men hvis man skal et ukendt sted hen, er nervøst anlagt eller bare hører dårligt, er

Rigtig fint og overskueligt system, dog er uret der viser nuværende tid for småt. Det er svært at se på afstand. At man kan se de ruter der kører fra de kommende stop er rig

Stoppe kan ses lige tydelige overalt i bussen, og ingen grund til at rykke sig ud af sin plads for at se hvor langt man er på ruten

Elsker at jeg endelig kan se flere stop ad gangen, samt tidspunkter. Det er rart at kunne se når jeg sidder med headset og ikke kan høre hvad stemmen siger. Ville også være

Det er dejligt, at man kan følge med, hvor man er. Det vil være en stor hjælp for nye borgere, turister og når man kører på linjer, man ikke kender så godt.

Det fungerer så godt med skærmene! Det er rigtig fedt at man kan se hvilke andre busser går fra de næste par stops. Det er klart og tydeligt hvad næste stop er og nemt a

Meget nemmere end stemmen man skal høre på og man nemmere kan se hvor lang tid man har tilbage i bussen

Det er genialt og på tide vi fik det i Århus. Super dejligt at se! Gør busturen 10 gange bedre

Skærmen giver et godt overblik. Måske er skriftstørrelsen for klejn, men så går det ud over den samlede information. Godt med enkelte billeder uden rullende tekster eller a

Synes at det er super fedt med infoskærme, på den måde kan man altid følge med i hvor man er henne og hvilke stop som vil komme! Det ser også ret smart ud ;-D

Der køre på et tidspunkt på skærmen et kort over ruten hvor den er zoomet ud. Man kan ikke få en vurdering af hvor langt man er på ruten ud fra den, da alle prikkerne, d

Det er meget godt hvor der blandt kan ses forskellige busruter samt tog, hvilket giver en nem overblik for mig at tag en anden bus/letbane. Alt i alt synes jeg det fungerer m

Jeg glæder mig til at se infoskærmene her, fordi jeg virkelig kan godt lide dem. Jeg har set dem før, når rejser til Billund. Du kan se alle vigtigt information der, så håber jeg

Fungerer virkelig godt. God info

Super fedt layout og det hele, teksten er måske bare for lille, hvis man sidder lidt længere væk. Evt. større skrift, med næste stop eller 2 markeret og en rullende tekst med

Infoskærmen fungerer rigtig godt. Det giver det et godt overblik over hvor langt man er på rejsen. Flere af dem tak

Jeg syntes det er en rigtig god ide med de nye infoskærme. Det var præcis det der manglede i vores bussystem. Jeg har boede i Tyskland hvor de også havde lignede infosk

Rigtig godt da det ellers er umuligt at trykke stop det rigtige sted hvis det er første gang man tager en busrute

Den ser meget godt ud til når mand har svarer med at se hvornår man er der hvor man skal være så den anden skærm er meget godt

Fungerer bedre end det system der allerede er.

The bus was delayed by a couple of minutes, the next stop times are correct when driving, but when the bus stops, the time changes to the proper time (before the delay, th

Det dælme rar. Det giver et bedre og større overblik. Jeg kender godt stoppende på ruterne jeg tit er med men de andre er det lækkert at kunne være sikker på hvor man e

Jeg synes det er et super godt initiativ! Det giver et bedre overblik på hvor man er henne, men pengene kunne have været brugt anderledes. Måske på bedre belysning om i
Synes de fungerer rigtig godt og at det virkelig er rart at kunne se de næste par stop. Måske i kunne implementere forsinkelser på skærmen

Først vil jeg sige, at det er en rigtig god idé med infoskærme i busserne. Jeg kunne dog godt ønske, at tiden (altså den tid, der viser hvad klokken er lige nu) bliver noget større

Godt at kunne se hvornår andre ruter/letbanen kører og hvilket stoppested der kommer næste gang. Bliv endelig ved med det 😊

Det fungerer så godt, håber inderligt på at de ville til at blive en fast del af vores bussystem. Det gør det hele nemmere og især for turister der ikke er sikre på hvornår de
Meget meget lettere at se når man skal af, og meget lettere at have et overblik. Jeg behøvede ikke at se på telefonen hver 5 minutter. Der eneste bedre, er hvis det placeres
God service/info til os, der er nye i byen. Overskueligt, og godt med da/eng tekst.

Dejligt med infoskærme. Det mindsker forvirringen om busstoppesteder for nyreksende

Jeg synes det fungerer meget godt. Man kan se fremad i busplanen, hvilket jeg synes er meget godt for folk der anvender bussen. Jeg kunne dog godt tænke mig, at det var
Ideen god nok men skrifttypen for lille, når der vises, hvilke linjer man kan skifte til ved de forskellige stop. Det giver for meget uro, at billedet på Venstre halvdel skifter. "C

Elsker de nye infoskærme. Jeg sidder tit med min mobil og holder øje med hvornår mit stop kom op, men det er slet ikke nødvendigt med de nye skærme. Information om h

Det er dejligt at kunne følge med i, hvor langt man er kommet

Noget af teksten på venstre side af højre skærm kunne godt være større, men ellers er de rigtig gode.

1) at i nu viser at der er trykket på stop, det kunne jeg ikke se på første tur hvor i havde installeret de nye skærme

Det giver en meget betryggende fornemmelse
den er god

Rigtig fint med skærme. Teksten er lidt lille og kan være svær at læse på afstand.

Infoskærmen i sig selv fungerer fint. Desværre har jeg i andre byer oplevet infoskærme som indeholdende nyheder, reklamer og diverse, som jeg finder YDERST upassende

Jeg synes det er en meget god ide, da det gør det tydeligt hvor man er på ruten, og hvornår man skal af. Jeg synes dog godt skriftstørrelsen kunne være lidt større

At man kan se de næste stops og hvad klok man er der.

Ser super professionelt ud! Og mega funktionelt

"STOP" billedet, hvor ca. 25% af venstre side er dedikeret til at vise at bussen stopper. Det er spild af plads, og gør teksten til højre ulæselig for de fleste mennesker.

God ide, og de er overskuelige og klare. Nu mangler blot infoskærme ved stoppestederne, som i flere andre byer!

Dejligt at have et klart billede af de næste stoppesteder og muligheder for skift. Godt at der ikke er reklamer

Det fungerer pisse godt:)

Pisse godt! Ligesom at være i Aalborg. Og det fungerer jo deroppe.

Dejligt at have et klart billede af de næste stoppesteder og muligheder for skift. Godt at der ikke er reklamer

Brugervenligt interface

Mega fed skærm. Fedt at man kan se hvilket stoppested, man er tæt på. Rigtig godt

The screens offer more information presented in a clear way. I really like them and appreciate the effort.

Nu rejser jeg tit med denne busrute, så jeg ved præcis hvor den kører og hvor jeg skal af. Men tænker at de er nyttige for nye rejsende. Synes dog at noget af skriften er lidt

Det fungerer rigtig godt at man kan se de næste stop og at der står tid zone og linje 😊 Håber i beholder dem stor hjælp hvis man er i tvivl om hvilket stop man skal af på 🍀

Synes det fungerer super godt at man kan følge med i hvor langt bussen er, og hvilke andre busser der kører fra det stop. Synes det hele fungerer super godt

Det er virkelig dejligt med en infoskærm så man altid ved hvad næste stoppested er. Dog vil jeg foreslå at gøre ligesom med live appen. Der også viser forsinkelser. Gør måske

Skriften er for lille. Især det digitale ur er alt for lille. Ellers fine med god info

Umiddelbart er de perfekte, de er enkle og lette at aflæse, man kan let se de forskellige tidspunkter til de forskellige stop, man kan se hvilke busser der kører fra de forskellige

Super fedt at man kan se flere stoppesteder frem og ikke kun næste. Kort overblikket virker ikke super optimalt, jeg har oplevet at kortet var helt zoomet ud, så man ikke kan

Virkelig god oplevelse og tiltrængt. De nye skærme og funktioner. Nu kan man se de forskellige stops og det giver en trykthed som passager, både ung og gammel. Derudover

Det fungerer at man kan se de næste stoppe steder og hvad tid man er der. Det giver et godt overblik

Det er super. Få dem i alle busser. Især de blå busser som f.eks. 118 eller 200. :)

Jeg syntes det er en mega god ide at installere de skærme i busserne i Aarhus så det ikke kun er i København de er lang bedre end de gamle hvor der kun stod zonen og kl
Skærmene virker meget fint, og det er rart at man kan se hvad det næste stop er (især når det er mørkt om morgenen), men den forreste af de to skærme dækker ret me

Jeg synes det er virkelig fedt i har sat skærme op i nogle af busserne, så er det nemmere at så hvornår man skal af

Det er en super god ide! Specielt hvis man tager en bus man ikke er vant til, så kan man se hvor den stopper

Bilag 1 - Nøgletal vedr. harmoniseringen fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024

Tabel 1a: Flexstur - Udvikling i antal flexsture til enten 7 eller 3 kr. pr. km fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024 sammenholdt med samme periode året før:

Bestiller	Antal ture	Udvikling siden sidste år
Favrskov	9.863	-7 %
Hedensted	14.150	-12 %
Herning	2.124	
Holstebro	2.153	10 %
Horsens	8.092	9 %
Ikast-Brande	4.341	18 %
Lemvig	3.137	-45 %
Norddjurs	9.358	-15 %
Odder	3.009	51 %
Randers	4.644	-42 %
Ringkøbing-Skjern	9.804	1 %
Silkeborg	3.949	-48 %
Skanderborg	17.317	-11 %
Skive	1.894	32 %
Struer	2.977	21 %
Syddjurs	15.549	2 %
Viborg	4.203	26 %
Aarhus	7.498	5 %
Total	124.062	-7 %

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Tlf.: 87 40 82 00
midttrafik.dk

7. august 2024

Journalnr.:
9.9.4-11422-2020

Kontaktperson:
Per Elbæk & Christina N.
Justesen

E-mail:
PEL@midttrafik.dk
CNJ@Midttrafik.dk

Tabel 1b: Flexitur - Udvikling i antal flexiture til 15 kr. pr. km fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024:

Kommune (fra)	Antal ture	Udvikling siden sidste år
Favrskov	520	
Hedensted	563	
Herning	1.792	-4 %
Holstebro	1.316	4 %
Horsens	3.226	5 %
Ikast-Brande	264	
Lemvig	849	249 %
Norddjurs	1.675	
Odder	860	-10 %
Randers	4.480	76 %
Ringkøbing-Skjern	443	
Silkeborg	3.333	170 %
Skanderborg	695	
Skive	913	-25 %
Struer	115	
Syddjurs	482	110 %
Viborg	3.987	46 %
Aarhus	8.804	18 %
	34.317	49 %

Tabel 2: Flexitur – Udvikling i kommunernes økonomi til flexitur til hhv. 3 og 7 kr. fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024 sammenholdt med samme periode året før:

Bestiller	Nettoomkostning	Udvikling siden sidste år	Bestillerudgift i alt	Udvikling siden sidste år
Favrskov	627.500	-12 %	938.200	-9 %
Hedensted	1.324.800	-12 %	1.770.800	-10 %
Herning	194.300		261.400	
Holstebro	341.200	43 %	409.100	38 %
Horsens	925.600	8 %	1.180.800	9 %
Ikast-Brande	207.800	39 %	344.500	33 %
Lemvig	490.600	-37 %	589.300	-38 %
Norddjurs	978.500	20 %	1.273.500	12 %
Odder	345.200	62 %	440.000	61 %
Randers	513.500	-47 %	659.900	-45 %
Ringkøbing-Skjern	975.900	26 %	1.284.800	21 %
Silkeborg	316.400	-52 %	440.400	-50 %
Skanderborg	1.421.500	-19 %	1.966.900	-15 %
Skive	215.200	111 %	274.900	90 %
Struer	461.500	91 %	555.300	77 %
Syddjurs	1.789.400	-11 %	2.279.600	-7 %
Viborg	375.900	96 %	508.600	75 %
Aarhus	729.700	19 %	965.800	17 %
Total	12.234.600	-3 %	16.143.800	-2 %

Tabel 3a: Flexstur - Antal ture til/fra knudepunkter fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024:

Bestiller	Samlet fra/til knudepunkt
Favrskov	1.939
Hedensted	4.685
Herning	805
Holstebro	984
Horsens	5.330
Ikast-Brande	51
Lemvig	2.411
Norddjurs	4.204
Odder	2.643
Randers	3.199
Ringkøbing-Skjern	44
Silkeborg	240
Skanderborg	6.845
Skive	869
Struer	959
Syddjurs	5.458
Viborg	951
Aarhus	2.744
Total	44.361

Tabel 3b: Flexstur - Antal ture til/fra sygehusknudepunkter fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024:

Bestiller	Samlet fra/til sygehus
Favrskov	67
Hedensted	317
Herning	95
Holstebro	7
Horsens	628
Ikast-Brande	25
Lemvig	6
Norddjurs	33
Odder	30
Randers	284
Ringkøbing-Skjern	32
Silkeborg	54
Skanderborg	271
Skive	11
Struer	4
Syddjurs	81
Viborg	507
Aarhus	403
Total	2855

Tabel 4a: Flexitur - Kommunernes økonomi på ture til/fra knudepunkter fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024:

Bestiller	Nettoomkostning	Bestillerudgift i alt
Favrskov	240.200	301.500
Hedensted	662.400	810.800
Herning	96.100	121.500
Holstebro	208.300	239.400
Horsens	755.100	923.300
Ikast-Brande	8.400	10.000
Lemvig	421.500	497.400
Norddjurs	526.700	659.400
Odder	310.300	393.500
Randers	436.800	537.900
Ringkøbing-Skjern	7.600	9.000
Silkeborg	37.500	45.000
Skanderborg	823.700	1.040.100
Skive	126.600	154.100
Struer	247.100	277.400
Syddjurs	936.800	1.109.500
Viborg	202.100	232.200
Aarhus	480.000	566.600
Total	6.527.300	7.928.600

Tabel 4b: Flexitur - Kommunernes økonomi på ture til/fra knudepunkter ved sygehuse fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024:

Bestiller	Netto omk fra/til sygehus
Favrskov	11.700
Hedensted	57.100
Herning	12.600
Holstebro	300
Horsens	87.400
Ikast-Brande	4.000
Lemvig	1.300
Norddjurs	4.500
Odder	4.400
Randers	43.000
Ringkøbing-Skjern	5.800
Silkeborg	7.000
Skanderborg	37.600
Skive	2.500
Struer	900
Syddjurs	16.300
Viborg	94.300
Aarhus	77.800
Total	468.600

Tabel 5: Flexitur – Udvikling i antal flexiture over kommunegrænser til enten 7 eller 3 kr. pr. km fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024 sammenholdt med samme periode året før:

Bestiller	Antal ture	Udvikling siden sidste år	Rejselængde per tur
Favrskov	1.170	31 %	17,95
Hedensted	4.074	-2 %	17,91
Herning	333		23,25
Holstebro	625	73 %	19,06
Horsens	3.252	21 %	17,25
Ikast-Brande	417	-11 %	21,46
Lemvig	592	29 %	20,70
Norddjurs	1.333	108 %	21,90
Odder	519	52 %	21,64
Randers	666		23,96
Ringkøbing-Skjern	665	-10 %	26,09
Silkeborg	1.284	17 %	18,48
Skanderborg	2.216	-6 %	18,36
Skive	172	8 %	20,72
Struer	810	49 %	18,49
Syddjurs	1.700	89 %	22,58
Viborg	565	0 %	23,10
Aarhus	1.531		17,21
Total	21.924	33 %	19,40

Note: Randers og Aarhus kommuner havde ikke prisaftaler før harmoniseringen og derfor var taksten 14 kr. pr. km.

Tabel 6a: Flexitur - Fordelingen af bestillingskanalerne for flexiture til enten 7 eller 3 kr. pr. km fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024 og udviklingen heraf sammenholdt med samme periode sidste år:

Bestillingsplatform Bestiller	Rejseplanen		Selvbetjeningen		Telefonbestilling	
	Antal ture	Antal ture	Udvikling siden sidste år	Antal ture	Udvikling siden sidste år	
Favrskov	585	2.982	-32 %	6.296	2 %	
Hedensted	703	3.899	-30 %	9.548	-9 %	
Herning	456	389		1.279		
Holstebro	116	611	12 %	1.426	1 %	
Horsens	514	2.666	-23 %	4.912	23 %	
Ikast-Brande	270	1.066	52 %	3.005	1 %	
Lemvig	148	884	-64 %	2.105	-35 %	
Norddjurs	999	2.266	-40 %	6.093	-16 %	
Odder	281	1.034	8 %	1.694	63 %	
Randers	193	1.708	-52 %	2.743	-38 %	
Ringkøbing-Skjern	994	3.082	-15 %	5.728	-6 %	
Silkeborg	377	895	-59 %	2.677	-50 %	
Skanderborg	1.386	7.549	-23 %	8.382	-14 %	
Skive	174	410	18 %	1.310	20 %	
Struer	155	1.150	-1 %	1.672	30 %	
Syddjurs	2.241	4.249	-32 %	9.059	2 %	
Viborg	456	744	-21 %	3.003	25 %	
Aarhus	473	2.427	-18 %	4.598	10 %	
Total	10.521	38.011	-28 %	75.530	-6 %	

Note: Udviklingen for flexiture bestilt via Rejseplanen er ikke medtaget, da dette ikke var en mulighed på daværende tidspunkt.

Tabel 6b: Flexetur - Fordelingen af bestillingskanalerne for flexiture til 15 kr. pr. km fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024 og udviklingen heraf sammenholdt med samme periode sidste år:

Bestillingsplatform Bestiller	Rejseplanen		Selvbetjeningen		Telefonbestilling	
	Antal ture	Antal ture	Udvikling siden sidste år	Antal ture	Udvikling siden sidste år	
Midttrafik	3.333	7.815	6 %	23.169	48 %	
Favrskov	56	56		408		
Hedensted	120	181		262		
Herning	181	492	-28 %	1.119	-5 %	
Holstebro	264	226	-34 %	826	-10 %	
Horsens	432	581	-44 %	2.213	9 %	
Ikast-Brande	10	41		213		
Lemvig	134	194		521	139 %	
Norddjurs	216	419		1.040		
Odder	194	137	-38 %	529	-28 %	
Randers	645	976	18 %	2.859	67 %	
Ringkøbing-Skjern	24	32		387		
Silkeborg	152	708	161 %	2.473	157 %	
Skanderborg	73	217		405		
Skive	114	87	-67 %	712	-25 %	
Struer	27	32		56		
Syddjurs	54	151	26 %	277	152 %	
Viborg	212	596	2 %	3.179	48 %	
Aarhus	425	2.689	-8 %	5.690	25 %	
Total	3.333	7.815	6 %	23.169	48 %	

Note: Udviklingen for flexiture bestilt via Rejseplanen er ikke medtaget, da dette ikke var en mulighed på daværende tidspunkt.

Table 7: Plustur – Antal ture fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024:

Bestiller	Antal ture
Favrskov	1.313
Hedensted	1.783
Herning	1.072
Holstebro	931
Horsens	5.286
Ikast-Brande	335
Lemvig	591
Norddjurs	1.348
Odder	1.383
Randers	1.324
Ringkøbing-Skjern	1.464
Silkeborg	733
Skanderborg	3.079
Skive	872
Struer	7
Syddjurs	2.313
Viborg	1.073
Aarhus	357
Total	25.264

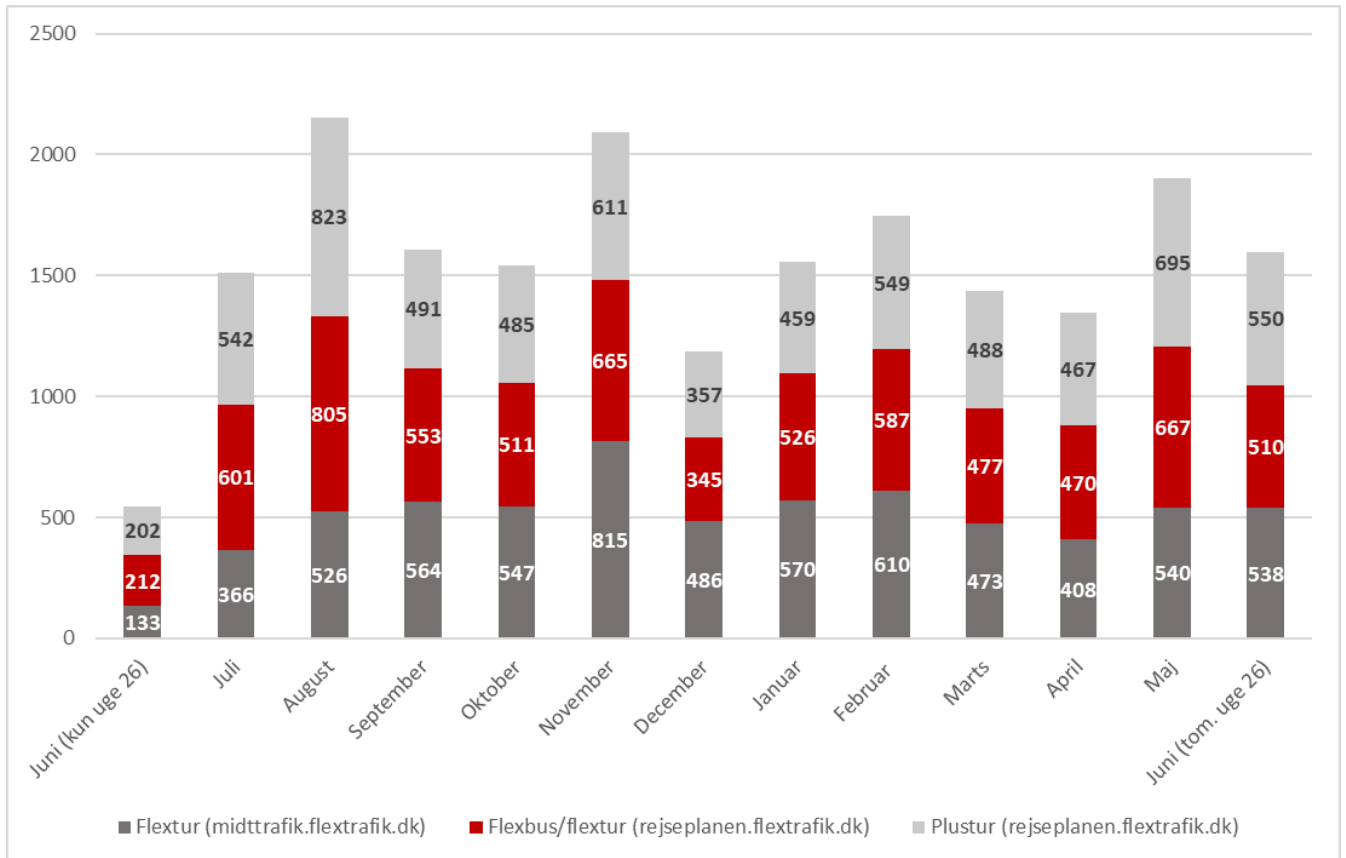
Note: Udviklingen ift. samme periode sidste år er ikke medtaget på plustur, da ordningen kun eksisterede i fem kommuner før harmoniseringen.

Tabel 8: Plustur - Kommunernes økonomi fra 26. juni 2023 tom. 26. juni 2024:

Bestiller	Nettoomkostning	Bestillerudgift i alt
Favrskov	134.200	175.700
Hedensted	267.000	323.800
Herning	126.900	161.100
Holstebro	127.300	156.700
Horsens	723.600	891.100
Ikast-Brande	40.400	51.000
Lemvig	97.700	116.300
Norddjurs	198.700	241.100
Odder	163.500	207.300
Randers	149.900	191.900
Ringkøbing-Skjern	256.100	302.500
Silkeborg	76.700	99.800
Skanderborg	374.400	471.500
Skive	151.200	178.700
Struer	1.200	1.400
Syddjurs	351.600	424.700
Viborg	134.200	168.100
Aarhus	35.300	46.600
Total	3.409.900	4.209.400

Note: Udviklingen ift. samme periode sidste år er ikke medtaget på plustur, da ordningen kun eksisterede i fem kommuner før harmoniseringen.

Tabel 9: Graf over antal nye kunder, der er blevet oprettet til at bestille online fordelt på portal og kørselstype pr. måned fra juni 2023 (kun uge 26, hvor harmoniseringen trådte i kraft) tom. uge 26 i juni 2024



Flextrafiks åbne kørselsordninger

Juni 2024

FLEXTRA

FYNBUS

SYDTRAFIK

midtrafik

 midttrafik

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 FLEXTAFIK // 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 interviewereren følger respondenterne 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 respondenterne 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 respondenterne at tale uddybende om områder, de ikke interesserer sig for eller har viden om, samtidig med at respondenterne 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 respondenteres 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, fortsat 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.

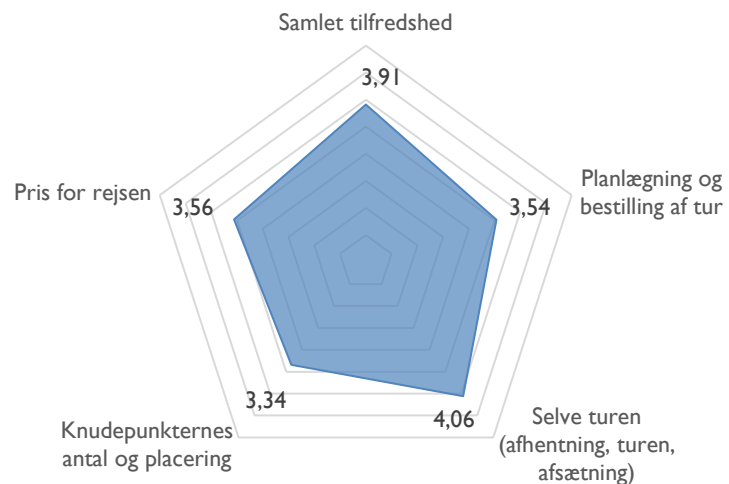
De højfrequente brugere af ordningerne er ikke mere tilfredse end resten – nogle steder er de faktisk mindre tilfredse

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

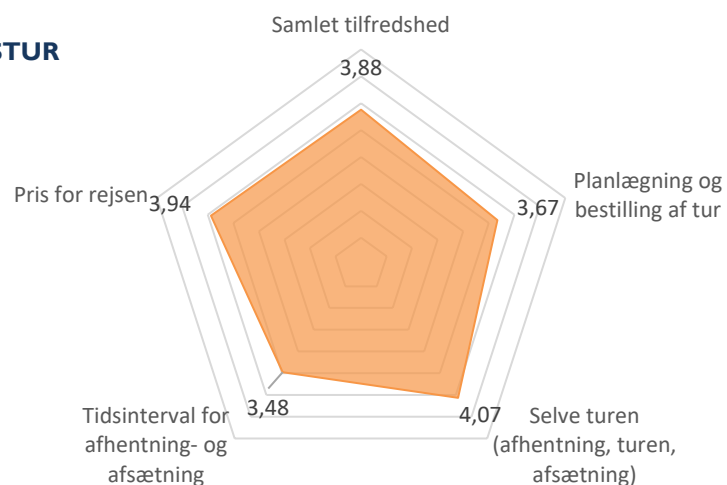
- Ser man på forholdet mellem brugsfrekvens af ordningerne og tilfredshed, ses der ikke noget klart mønster i retning af, at de højfrequente brugere (bruger ordningerne ugentligt) er mere tilfredse end de resterende. For den samlede tilfredshed med at benytte ordningerne er de højfrequente brugere faktisk 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 højfrequente 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 højfrequente 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 højfrequente brugere. Dette indikerer, at udfordringer ved planlægning og bestilling ikke forsvinder, når man får mere erfaring med det. Netop fordi de højfrequente 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.

*Scorerne 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 kundebehandling.

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



3. GENNEMGANG AF KVANTITATIVE RESULTATER



3 KR.
PR. KM

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.

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

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




7 KR.

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.



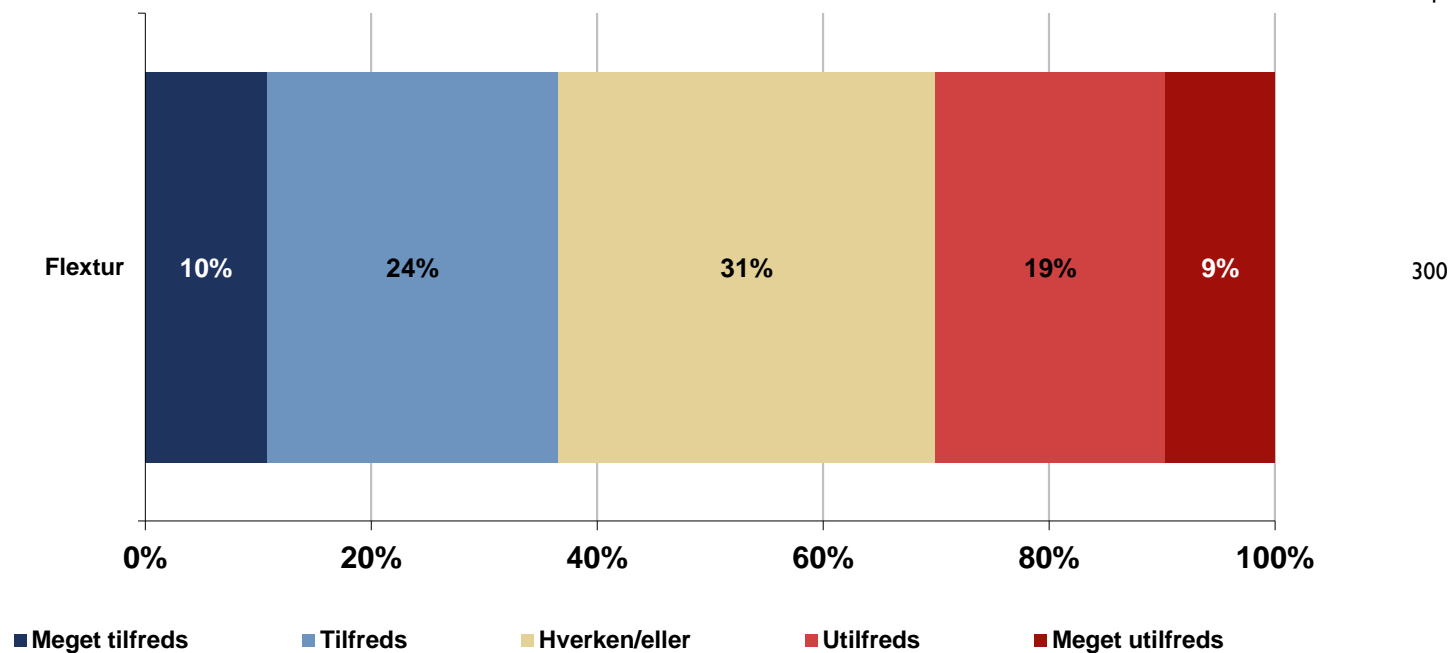

Flextur

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.

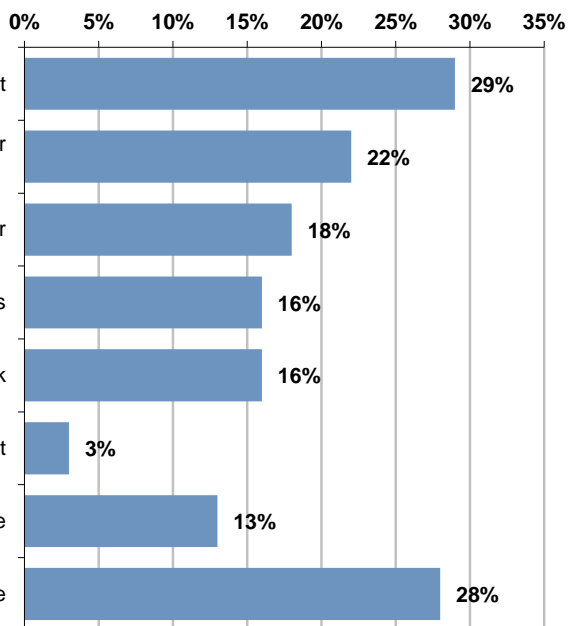
Flextur

Større utilfredshed hos dem der bruger Flextur månedligt

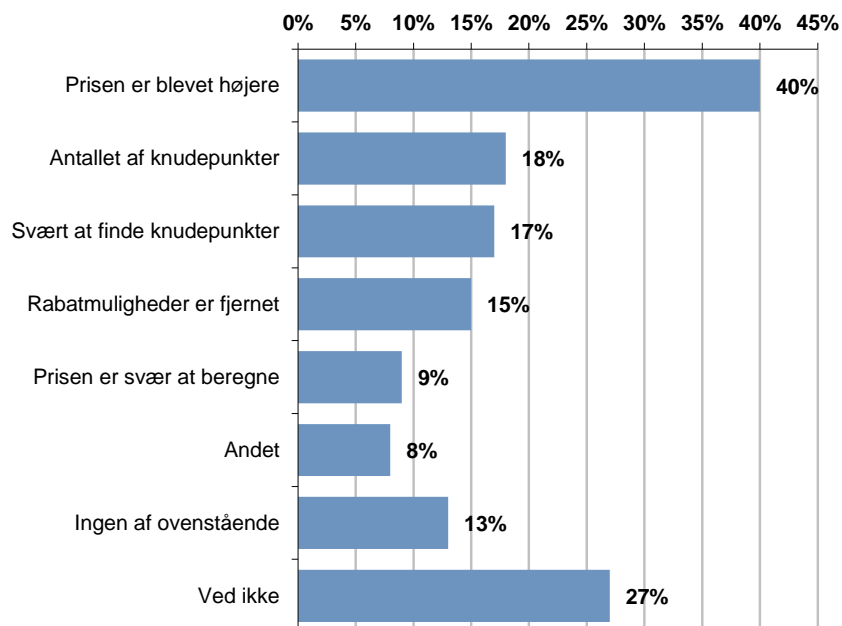
Dem, der bruger Flextur på månedlig basis er mere utilfredse/meget utilfredse (32%), sammenlignet med gennemsnittet på 23%. Derudover ses der ikke nogen sammenhæng mellem brugsfrekvens og tilfredshed/utilfredshed med ændringerne.

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

Gode aspekter



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 strømninger 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.

FlexTur: 300 respondenter

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 Flexitur via Rejseplanen. Her fremhæves det, at man gennem bestilling på Rejseplanen undgår lang ventetid i telefonen i forbindelse med bestilling af Flexitur-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."

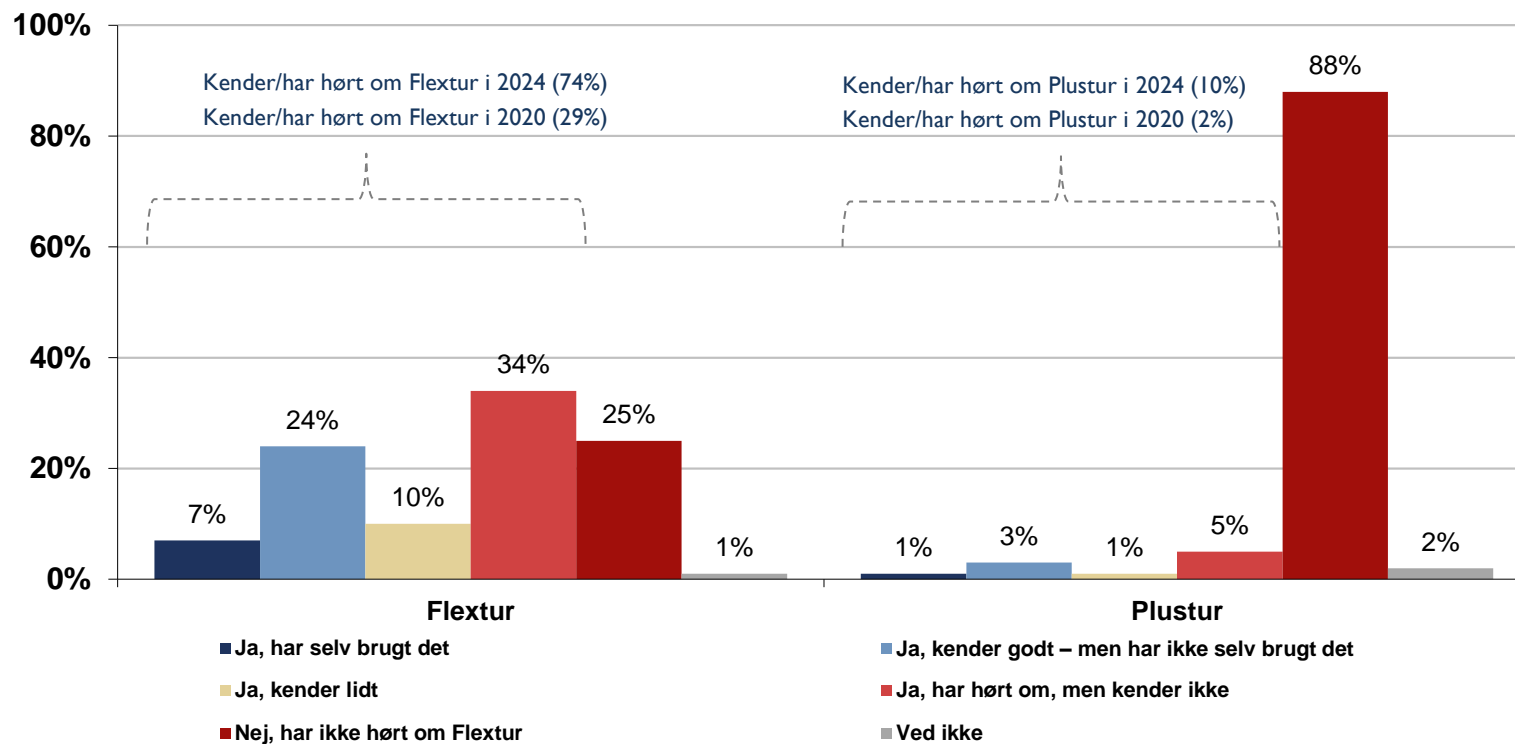
"Altså hvis jeg skulle til tandlægen, så passede det ikke ordentligt med busserne. Og så var det ikke så meget dyrere at tage med en Flexitur dengang."

"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%.

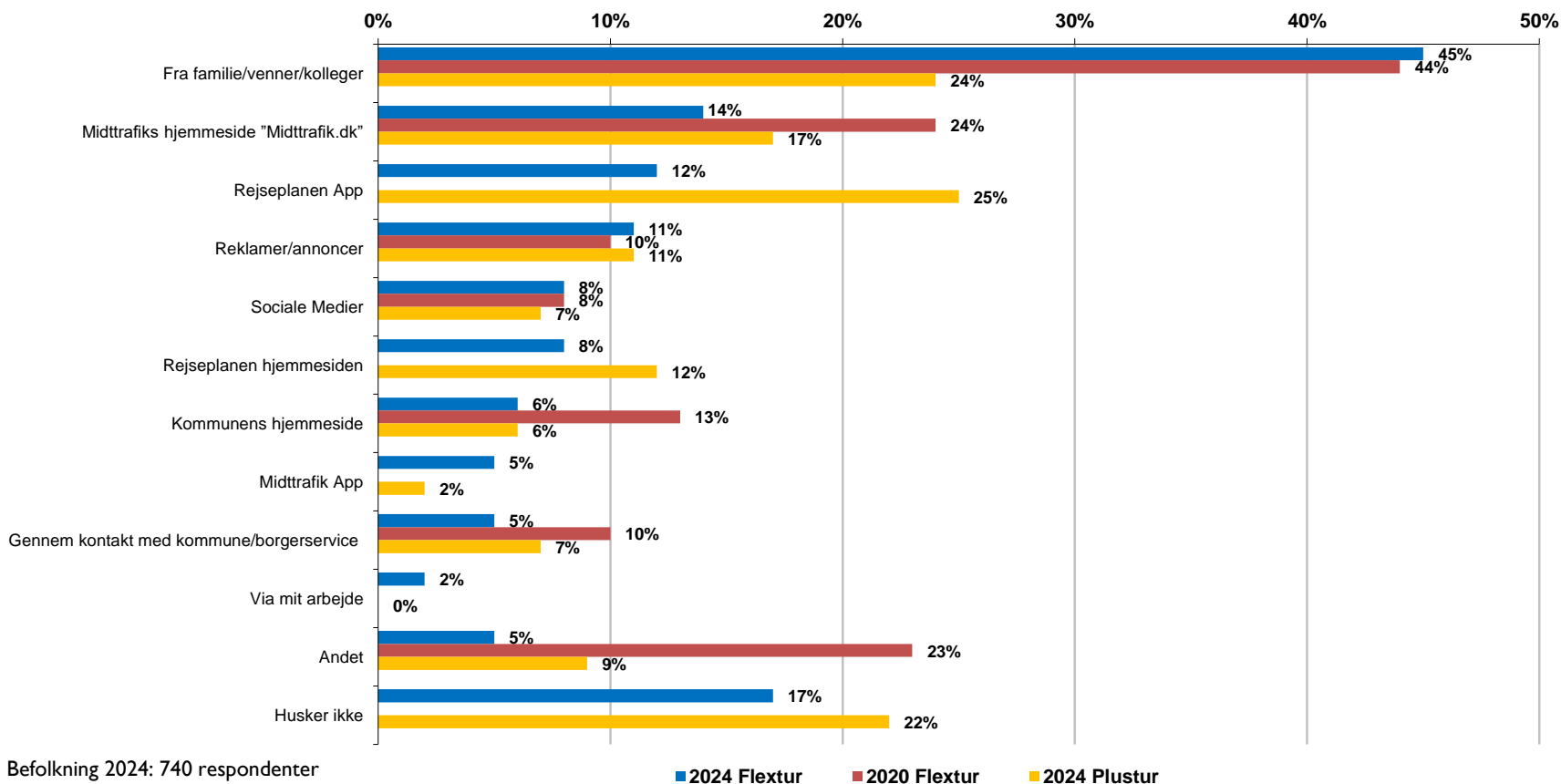
Begge ordninger har altså opnået markant større kendskab blandt borgerne sammenlignet med 2020.



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?



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/kolleger (24%).

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

Befolkning 2024: 740 respondenter

Befolkning 2020: 206 respondenter



2020 2024

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

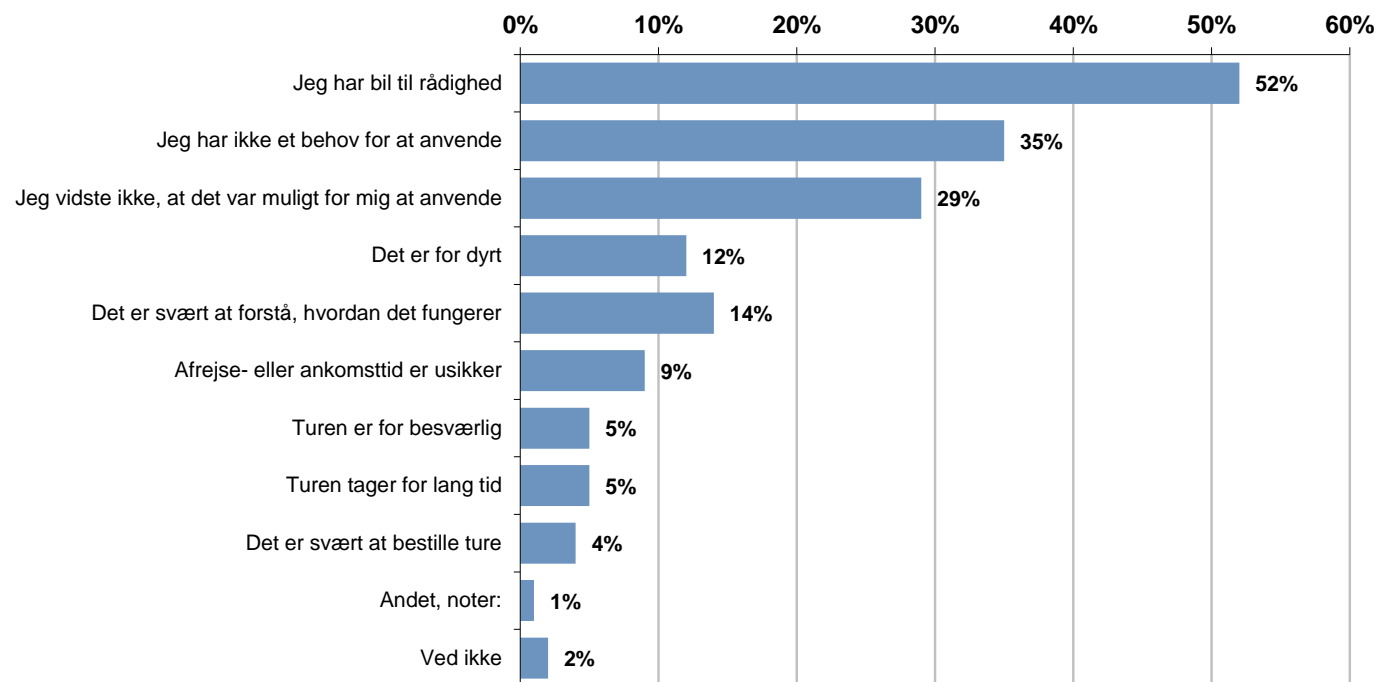


Unge kendskab er primært digitalt og fra reklamer/annoncer

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

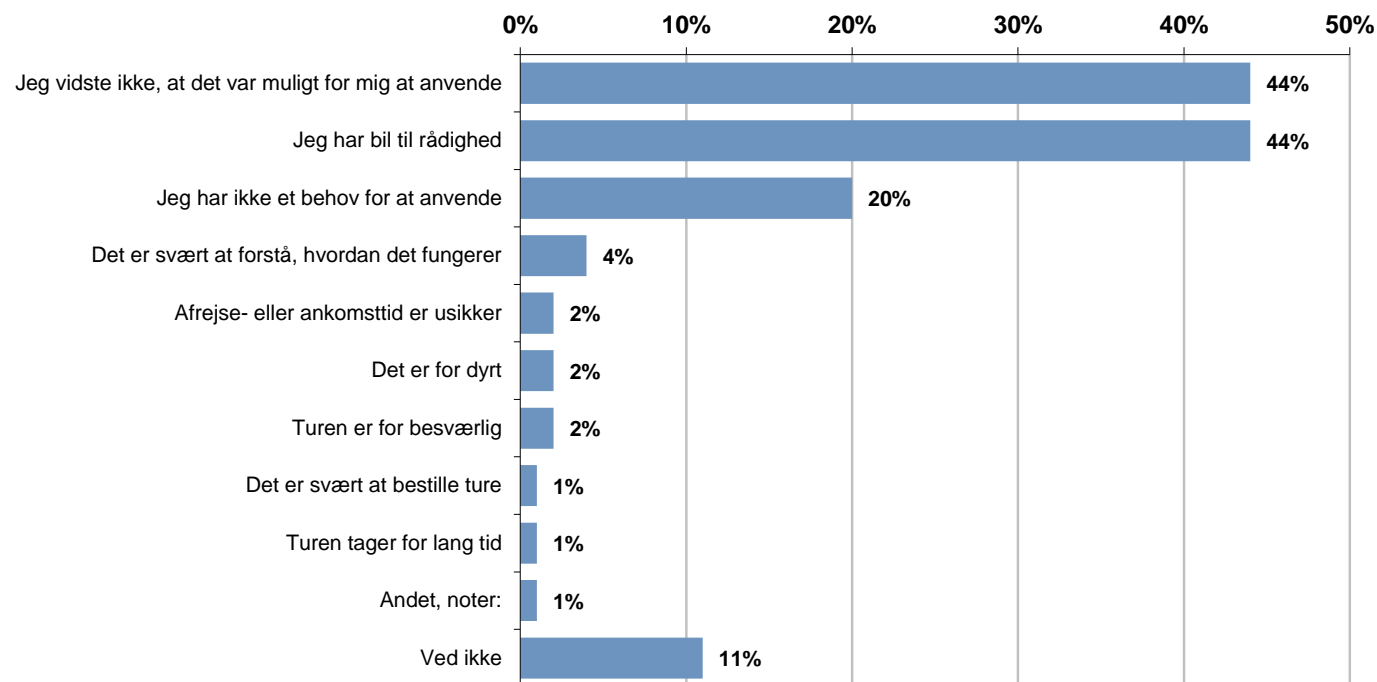
En større andel af mænd (74%) end kvinder (67%) svarer, at de ikke har brugt Flextur fordi, at de har egen bil og/eller ikke har haft behov for at anvende. For mændene er der altså en større andel, der ikke oplever, at det har været relevant dem at benytte Flextur. Flere kvinder (17%) end mænd (9%) svarer, 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



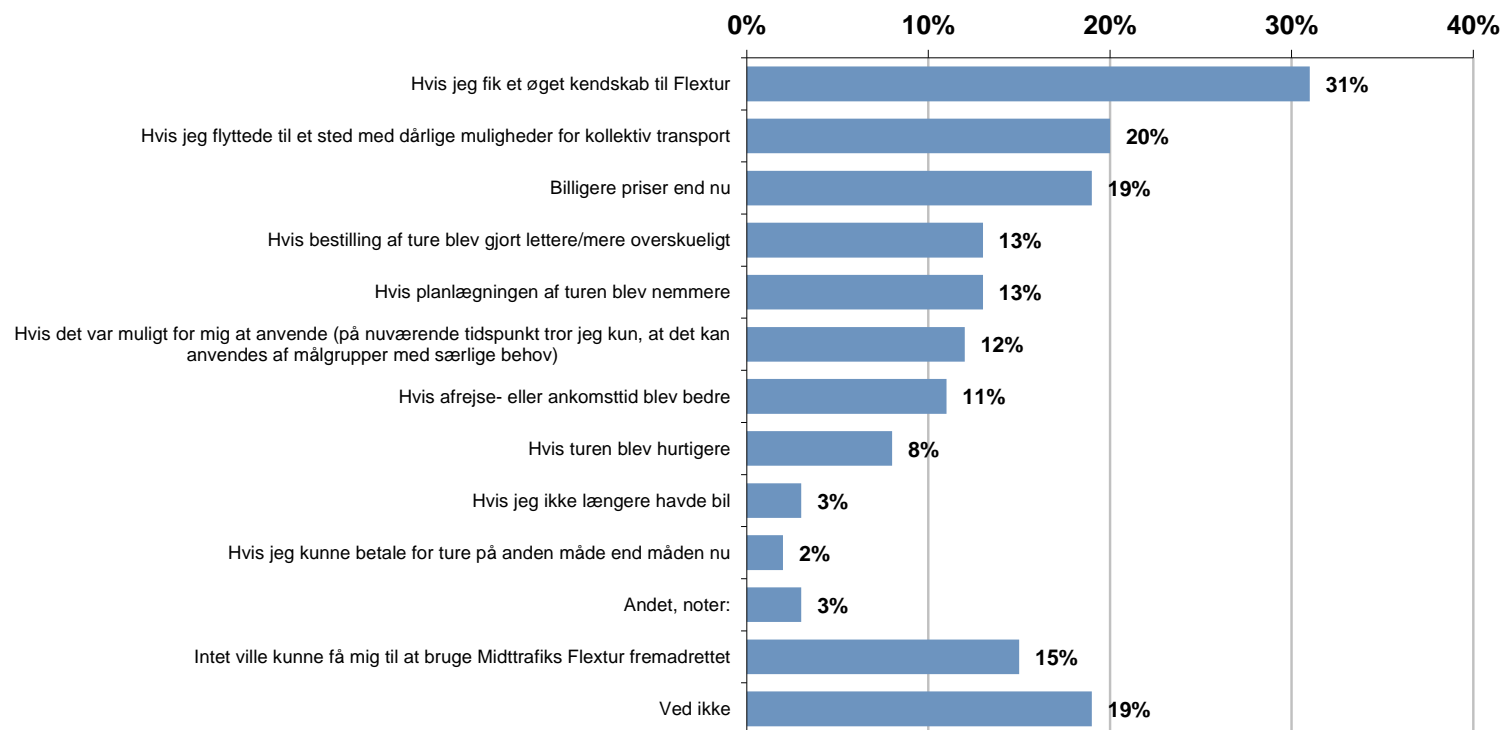
Manglende viden og forståelse af ordningerne er en barriere for de unges brug af Plustur

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.



Unge angiver flest faktorer, særligt kendskab og pris

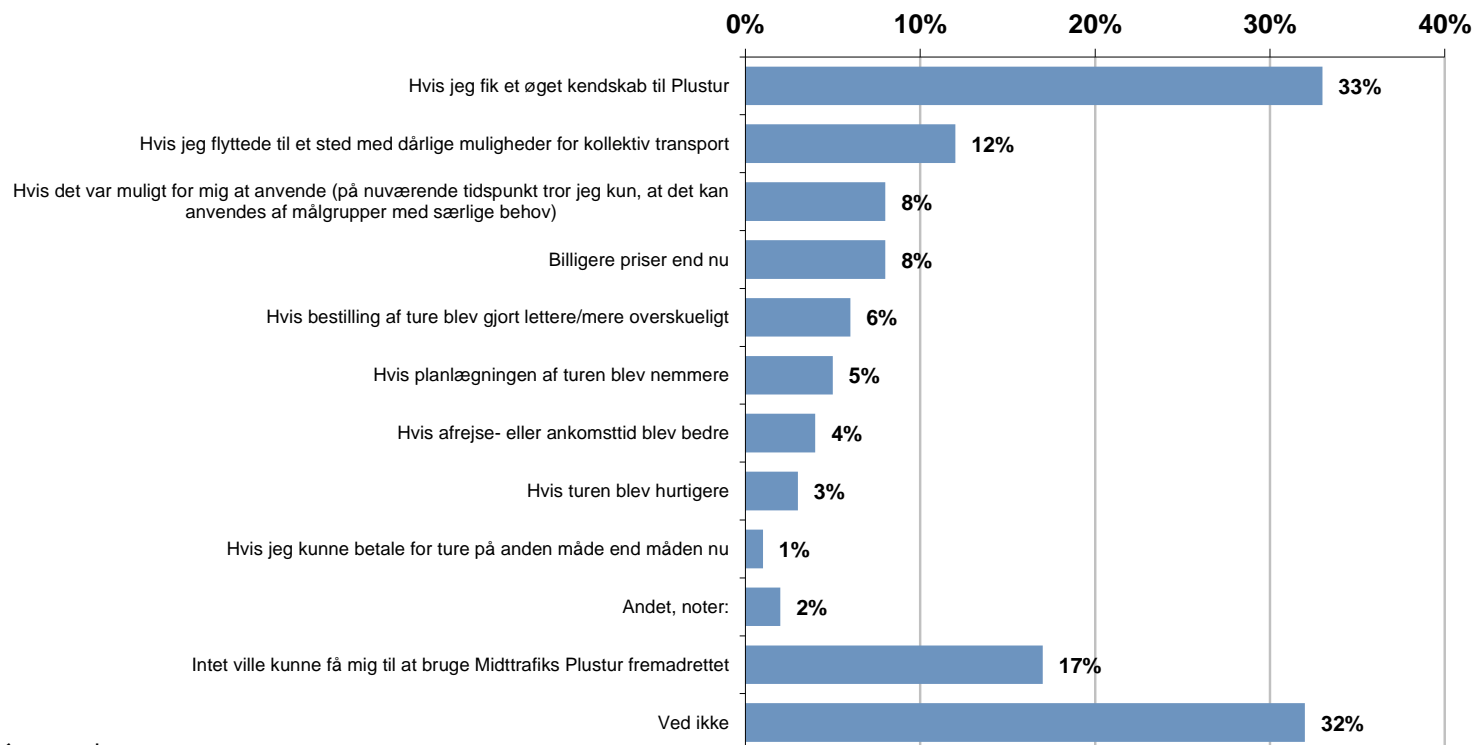
De 18-29-årige (gns: 1,9) angiver flest konkrete faktorer, der kunne få dem til at bruge Flextur, hvorefter andelen falder og ender på 0,9 blandt de 70+-årige. De 18-29-årige svarer særligt, at øget kendskab kunne få dem til at bruge Flextur (52%), hvorefter dette falder løbende og ender på 18% af de 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."

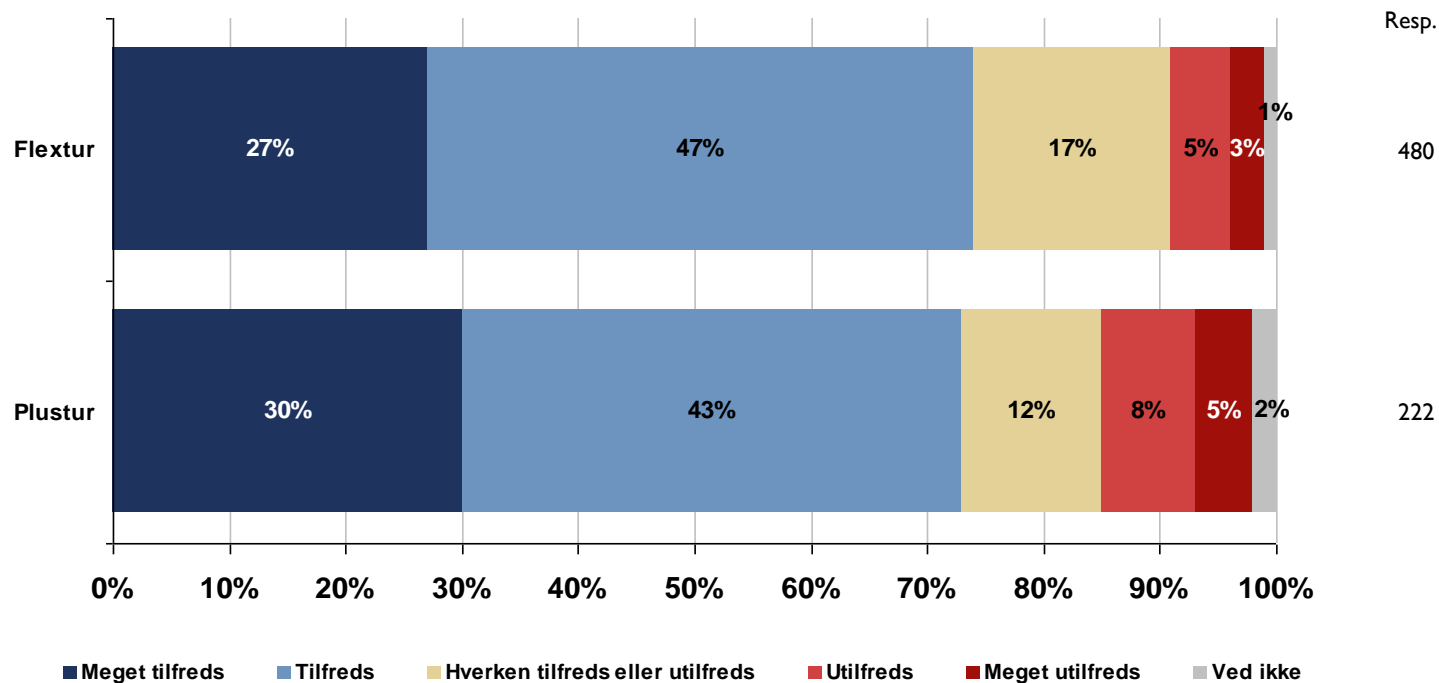
KØRETIDER

"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?



Resp.

480

222

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

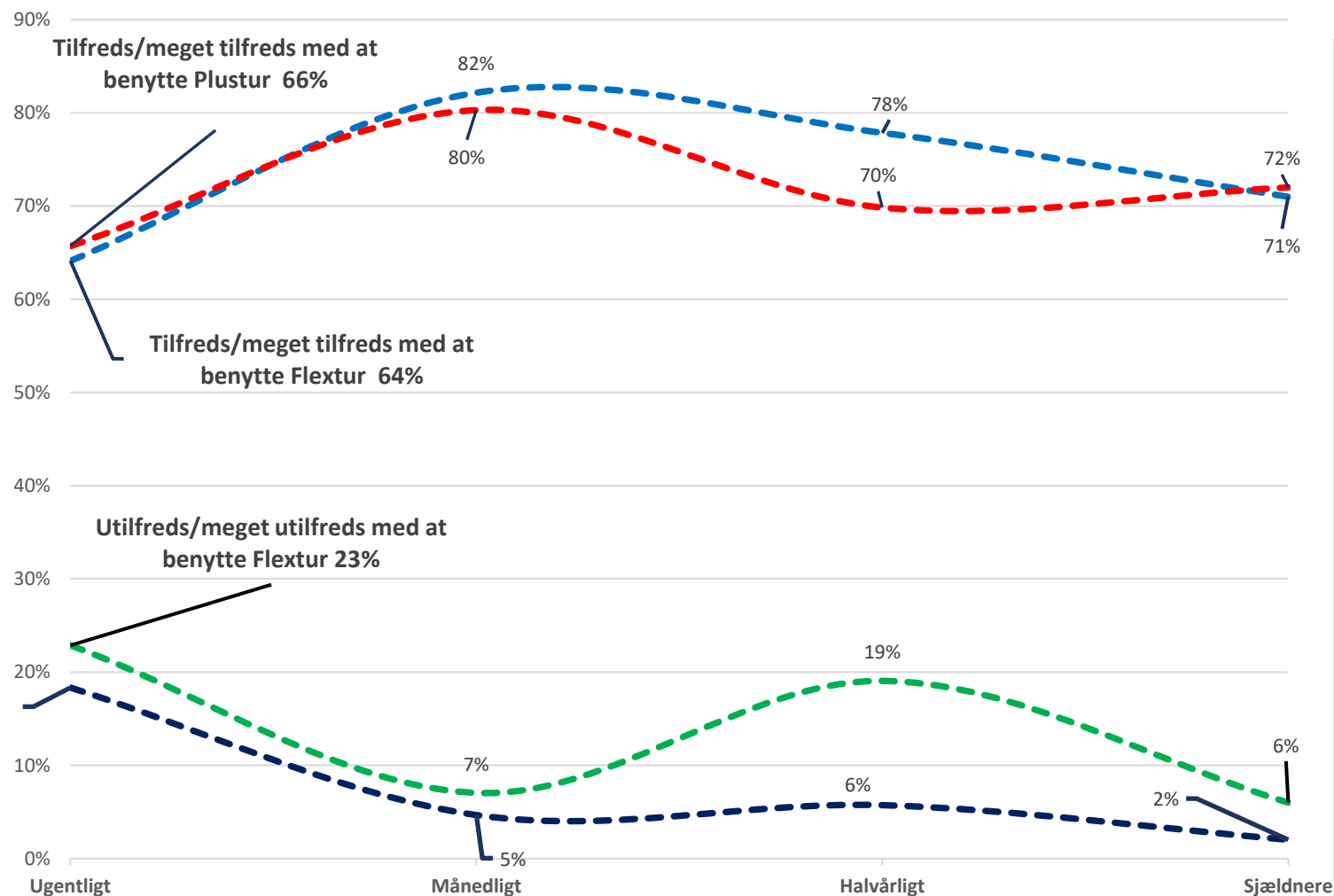


Næsten halvdelen af de 60-69-årige brugere af Plustur er 'meget tilfredse' – mindre end hver 5. af de 18-29-årige

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."

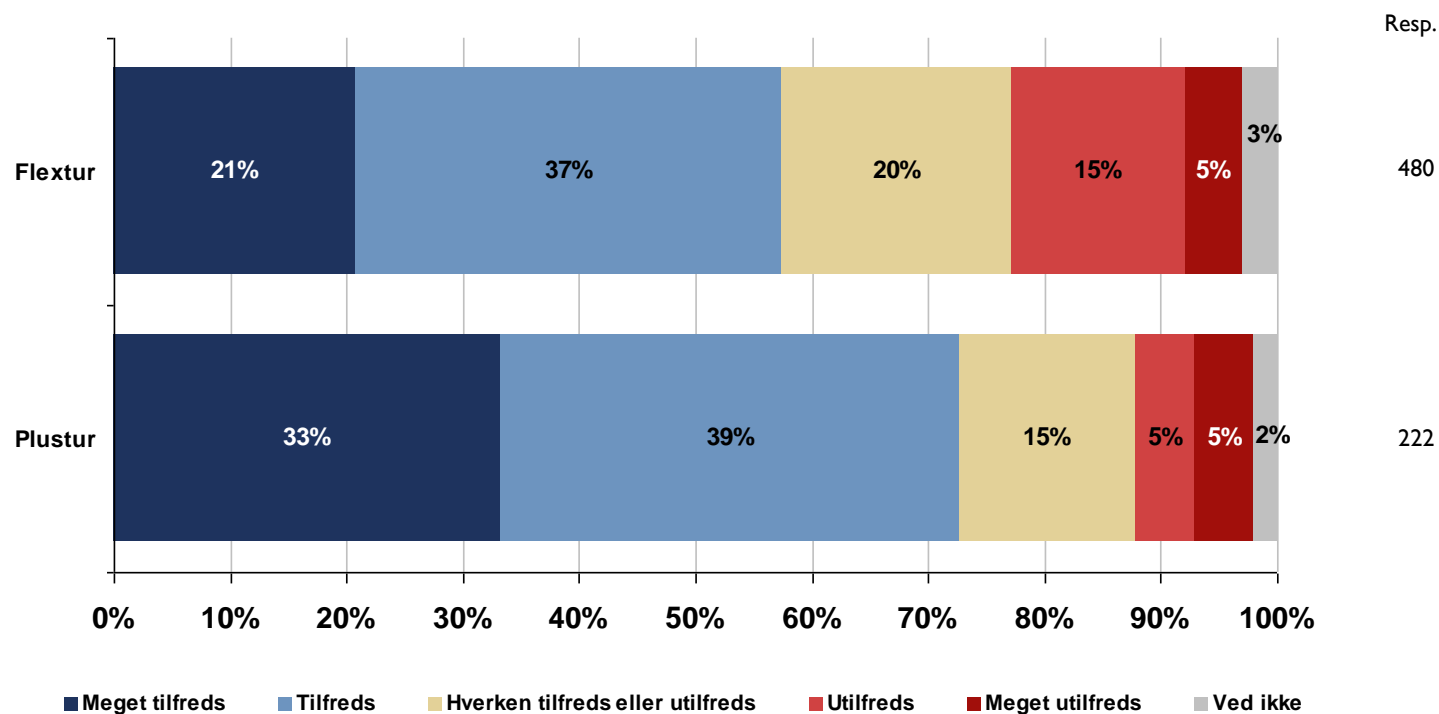
"Det er lidt som en billigere form for taxa. Det er det jo meget fint sådan set."

"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 BENYTTTE FLEXTUR/PLUSTUR?



Resp.

480

222

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 utilfreds, mens 20% svarer, at de er utilfreds (15%) eller meget utilfreds (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 utilfreds. 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.

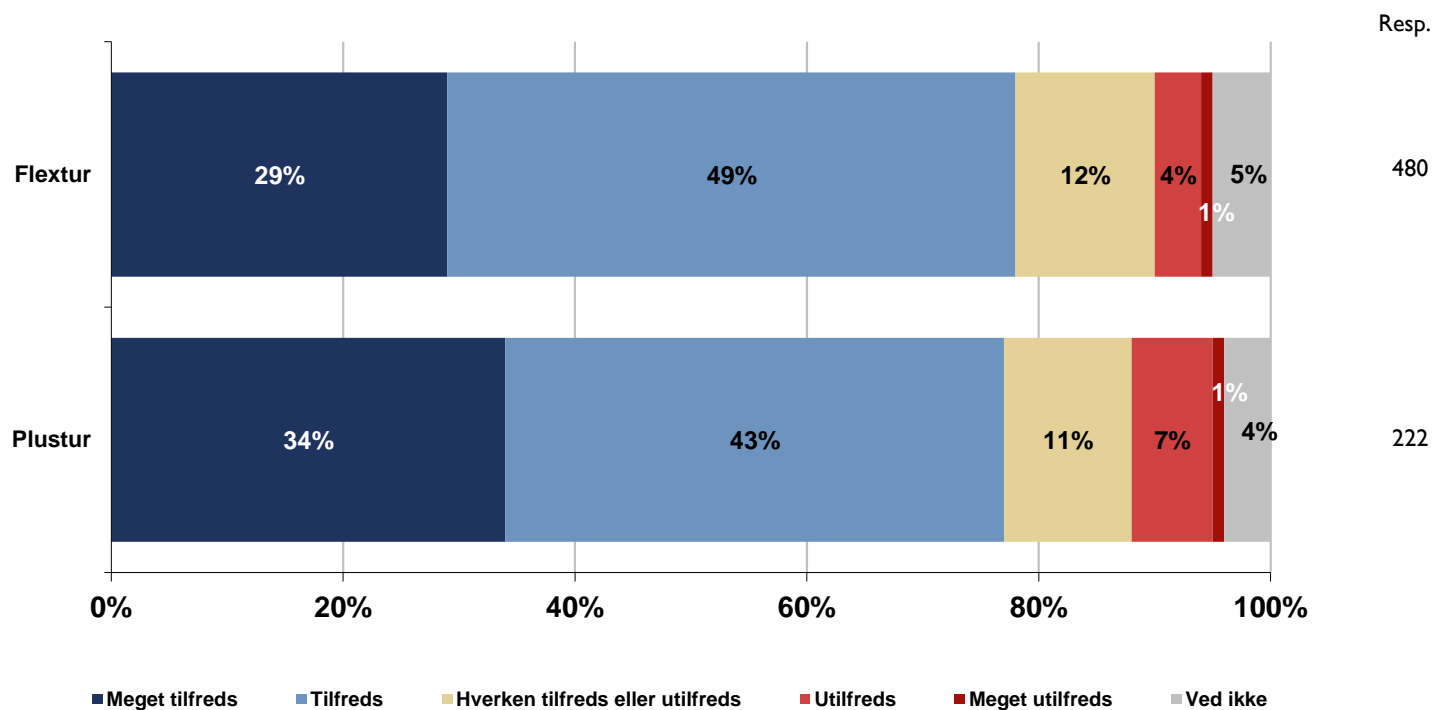


Alder

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%.

14./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.

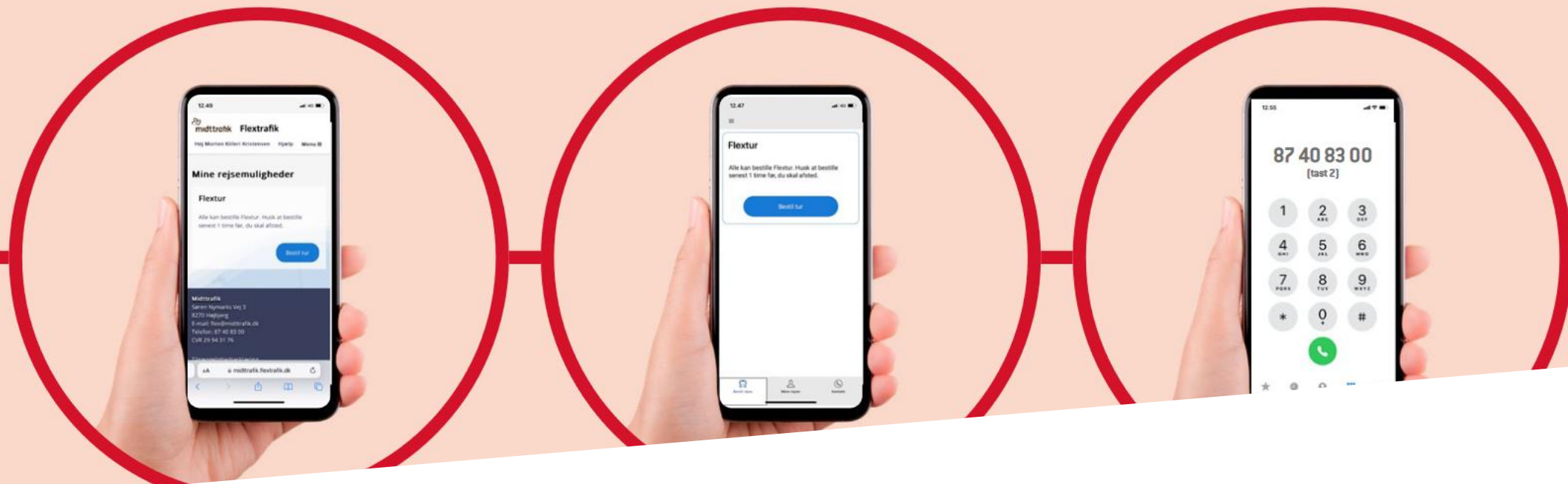
Dette vidner om at Midttrafiks Flex- og Plustur står stærkt på selve kerneproduktet, altså selve kørslen inklusiv afhentning og afsætning.

Alder



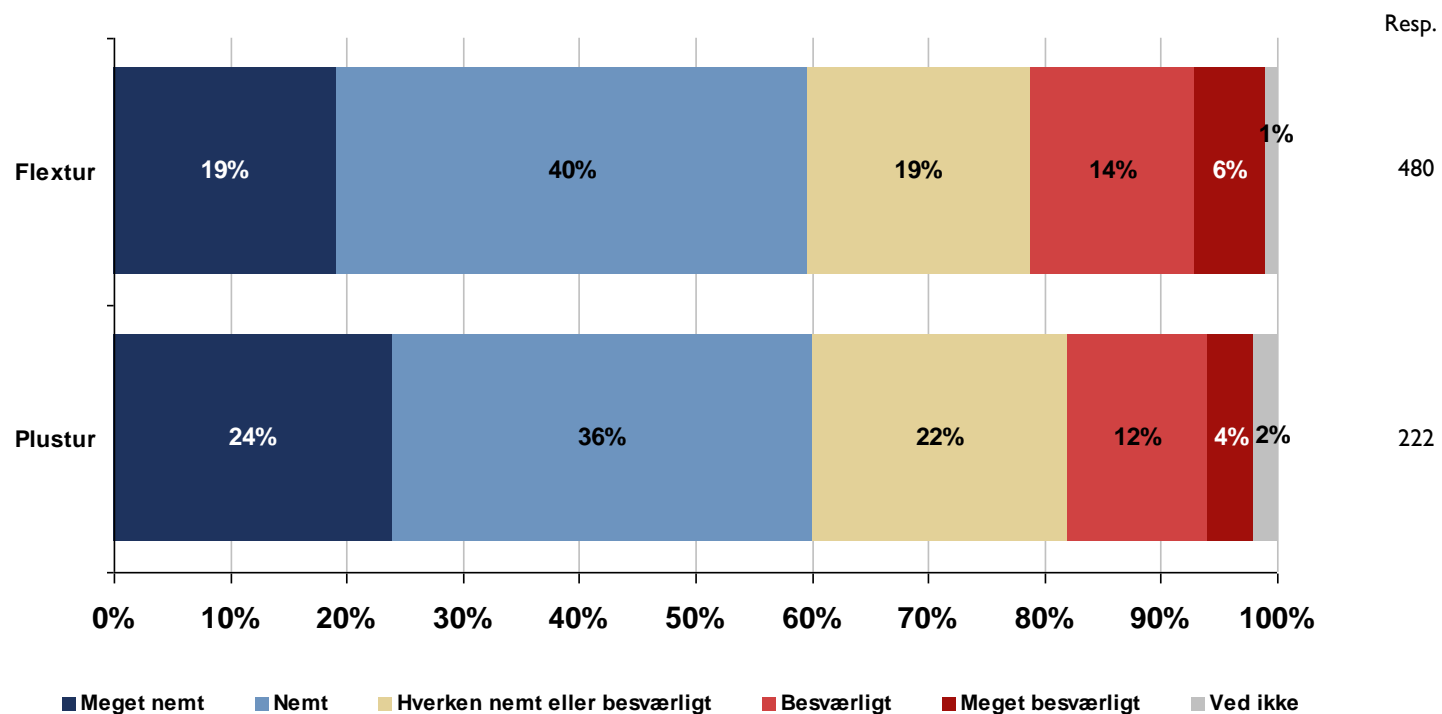
De yngste er mindst tilfredse, mens de 60-69-årige er mest tilfredse

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%).

Alder



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."

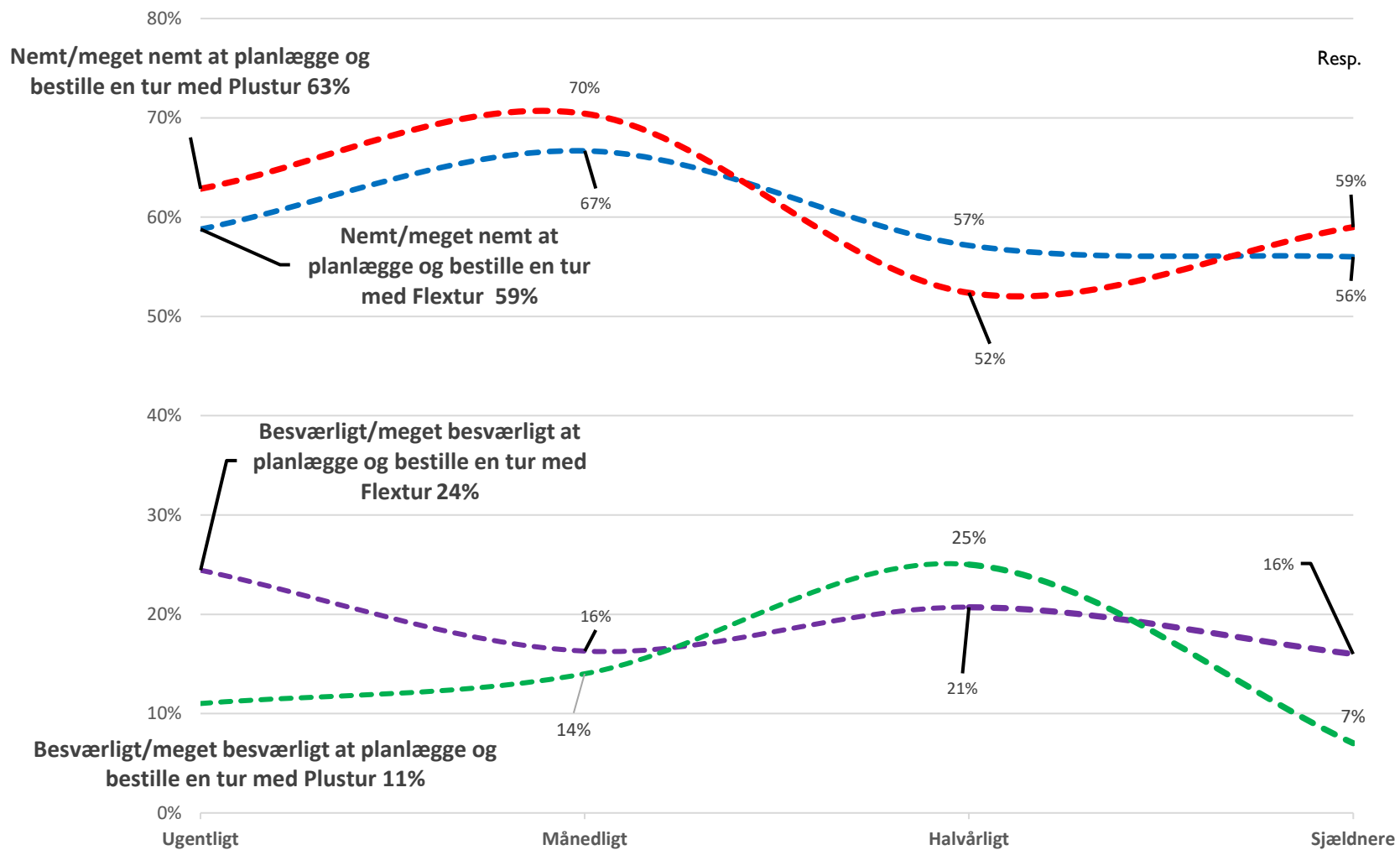
RUTINE ØGER TILFREDSHED

"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."

ØLEVELSE 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.

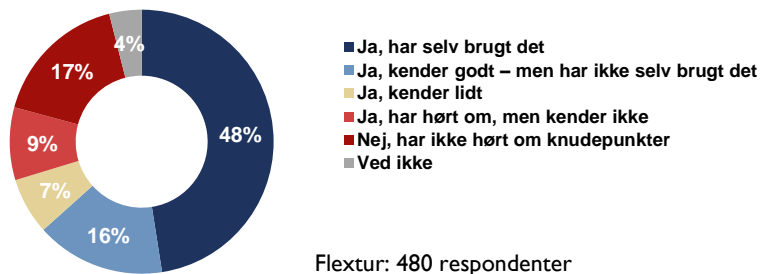
For Plustur er mønsteret lidt anderledes. Selvom dem, der bruger ordningen ugentligt heller ikke her er den gruppe, hvor flest svarer, at det er nemt/meget nemt (63%), ses der dog et tydeligere markant fald til andelen i de bruger-grupper, der kun bruger Plustur halvårligt (52%) eller sjældnere (59%).

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.

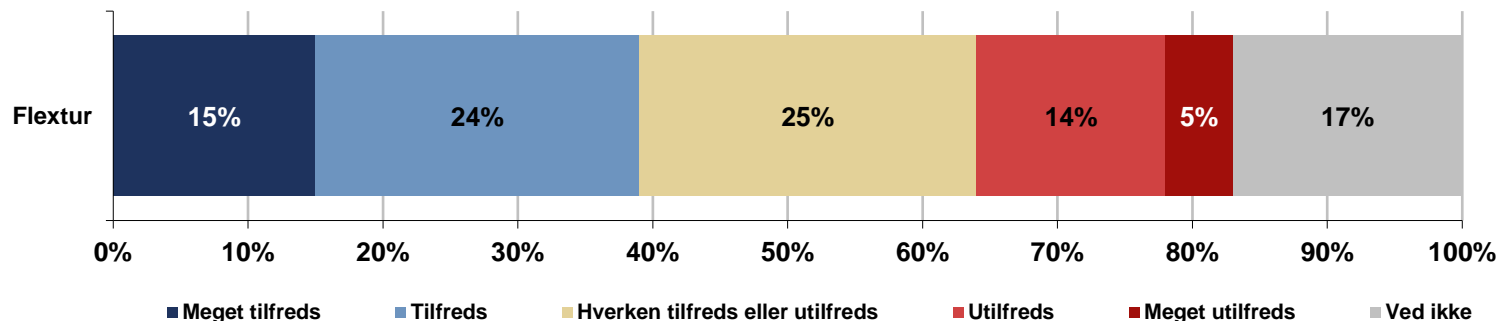
KNUDEPUNKTER

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



Flextur: 480 respondenter

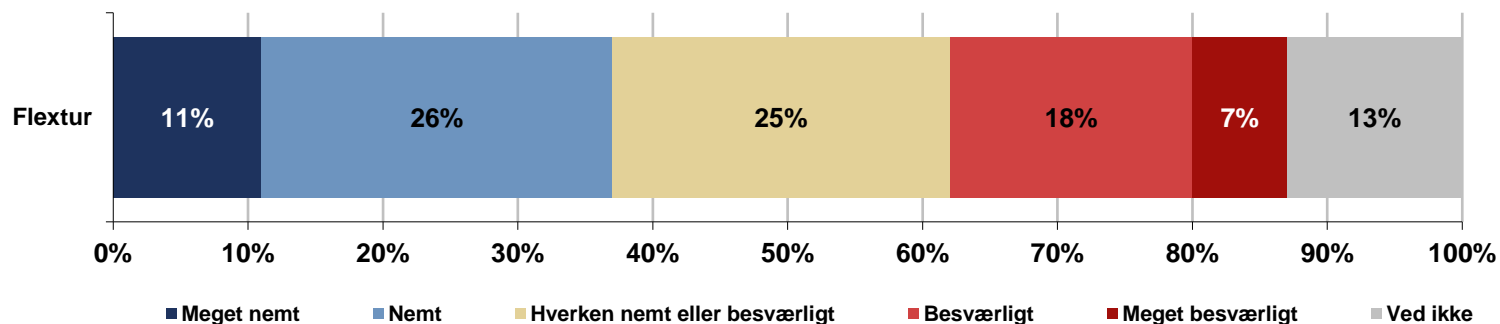
16. ER DU GENERELT TILFREDS ELLER UTILFREDS MED KNUDEPUNKTER PÅ DINE TURE MED FLEXTUR? HER TÆNKES BÅDE PÅ ANTALLET AF KNUDEPUNKTER OG PLACERINGS AF KNUDEPUNKTERNE.



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.

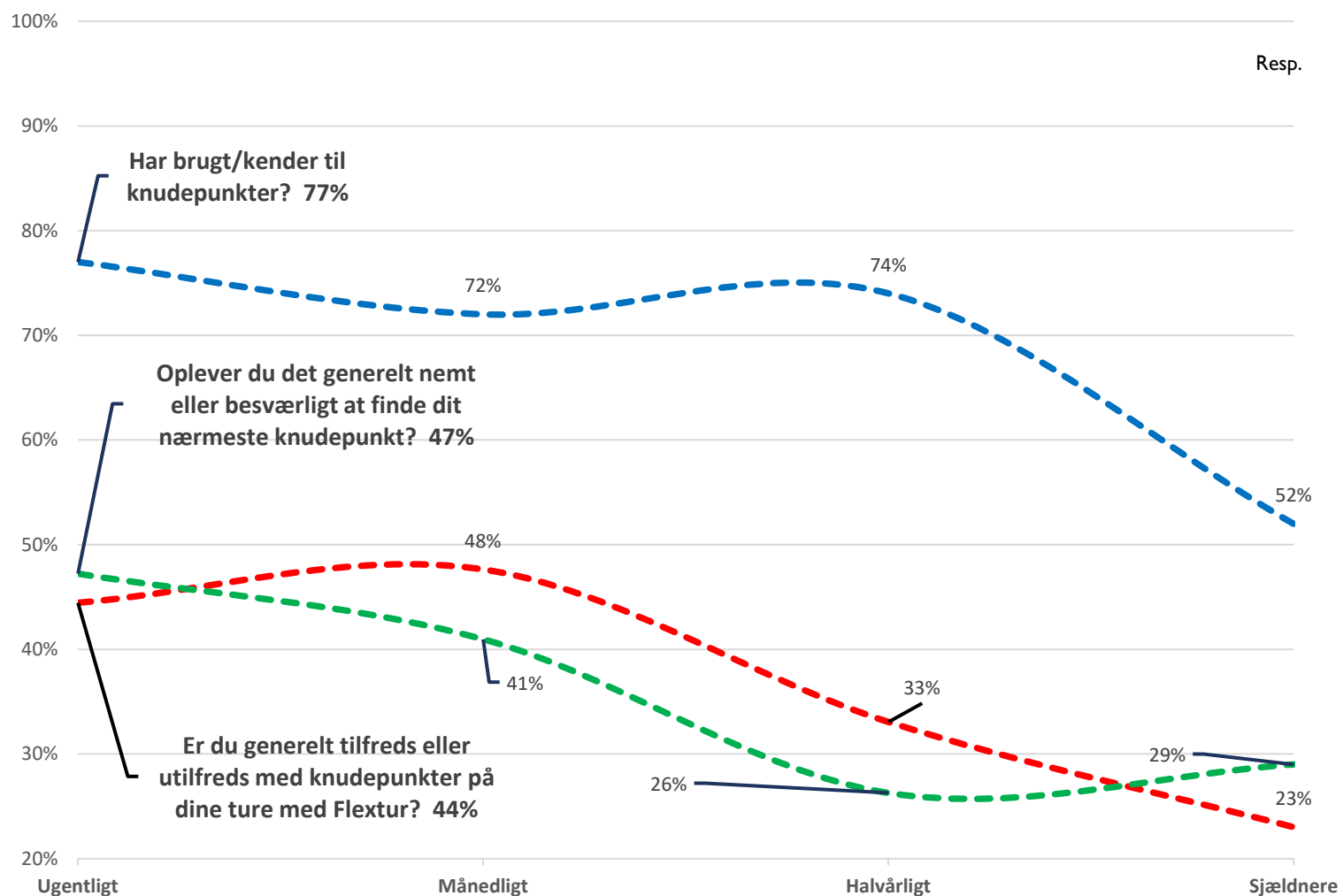
Selvom der stadig er flere tilfredse end utilfredse, er det dog værd at bemærke, at der er tale om en markant andel utilfredse.

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 højsfrekvente brugere har mere erfaring med knudepunkter

Der ses en tendens til, at dem, der bruger Flexturn ugentligt også i højere grad har benyttet/kender til knudepunkterne, mens andelen for de månedlige (72%) og halvårlige (74%) brugere er en smule lavere. Blandt de brugere, der tager Flexturn 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 Flexturn-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/hypigere brug af Flexturn, højest sandsynligt også gør, at denne gruppe er mere vant til Flexturn og kørselsordningens infrastruktur omkring knudepunkter.

Selvom de højsfrekvente 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 Flexturn-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 Flexturn på månedlig basis (48%). Dette indikerer, at nogle dele af Flexturns-ordningen (herunder knudepunkterne) muligvis fungerer bedre, for de brugere, der ikke er afhængige af Flexturns-ordningen på ugentligt basis.

Samtidig er både månedlige og ugentlige brugere markant mere tilfredse med knudepunkterne, sammenlignet med halvårlige (33%) og dem, der bruger Flexturn 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 kundeforholdene.

"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-dobling 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 flytte brugerne fra appen over på rejseplanen fordi vi kunne spare noget vedligeholdelse og udvikling. Og jeg synes, det er bøvlet og vejledt 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.

"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."

"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."

"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."

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.

"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."

"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."

"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.



Rejskort: Flere af medarbejderne påpeger, at de har oplevet et behov fra borgernes side om at kunne benytte Rejskort 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 svært ved at forstå og benytte de digitale selvbetjenings løsninger samt førstegangsbrugere, der ofte har så svært 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 svært 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.

"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."

"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"

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

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.

"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."

"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 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 betalingsystem 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 Rejsekortet.

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."

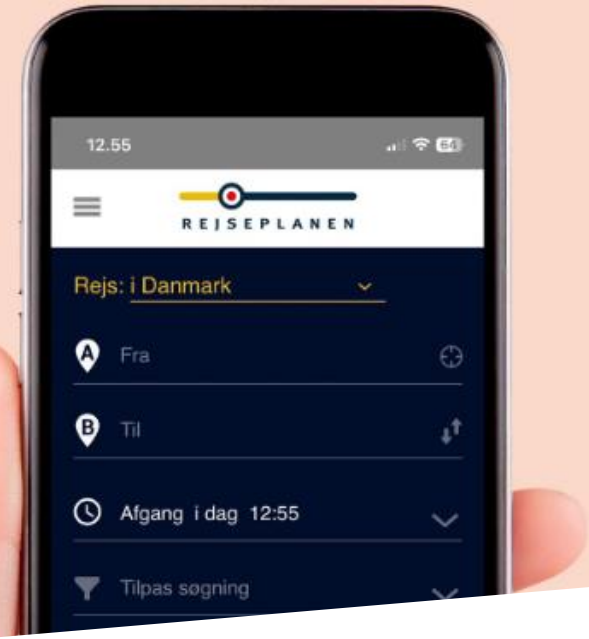
Det er svært at forstå. Hvorfor koster det 3,7 og 15. Så det kunne være rigtig fint, hvis det bare var sådan et produkt og én pris. Eller to priser. Men tre priser, det bliver for meget. Min opfattelse er i hvert fald, når jeg er ude og fortælle, det er, at det skal gøres så simpelt som overhovedet muligt."

"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 Rejsekort. Det kan du ikke i de åbne ordninger."



4.3 FØRSTEGANGSBRUGERNES 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

Førstegangsbugeterne havde ikke kendskab til muligheden for at de kunne benytte en Flextur eller en Plustur. En del førstegangsbugetere 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 førstegangsbugeterne generelt positive forventninger til at skulle benytte den åbne kørselsordning.

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

Førstegangsbugeterne 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 førstegangsbugeterne består i at finde ud af hvilket produkt (Flextur/Plustur) de (bedst) kan anvende. Førstegangsbugeterne har generelt meget svært ved at adskille Flextur fra Plustur. De kan ikke forstå, at det skal være nødvendigt med to navne. De fleste førstegangsbugetere 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 førstegangsbugeterne 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. Førstegangsbugeterne 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 førstegangsbugeterne stadig haft mange forskellige udfordringer med gennemførelsen af bestillingen. Det har generelt været svært for førstegangsbugeterne 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 førstegangsbugetere der bestilte digitalt fik under processen behov for at kontakte Midttrafik telefonisk for vejledning at komme videre med deres bestilling. De førstegangsbugetere 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 førstegangsbugeterne 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: Førstegangsbrugere fremhæver, at de er tilfredse med rejseplanens overblik over afhentnings- og ankomsttidspunkt og oplever det som tydeligt formidlet.



Forskellige bestillingsformer: Flere af førstegangsbrugere 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.



Navigering 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 førstegangsbrugere 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."

"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 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"

"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."

"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."

"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."

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

"Nu har jeg jo så forsøgt mig med Rejseplanen og den her app her, og det gik ikke særlig godt."

"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."

"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."

"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 førstegangsbrugerne 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 førstegangsbrugerne 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 førstegangsbrugerne, 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."

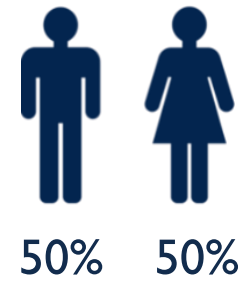
"Lidt mere service-minded og noget smil på til"

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

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

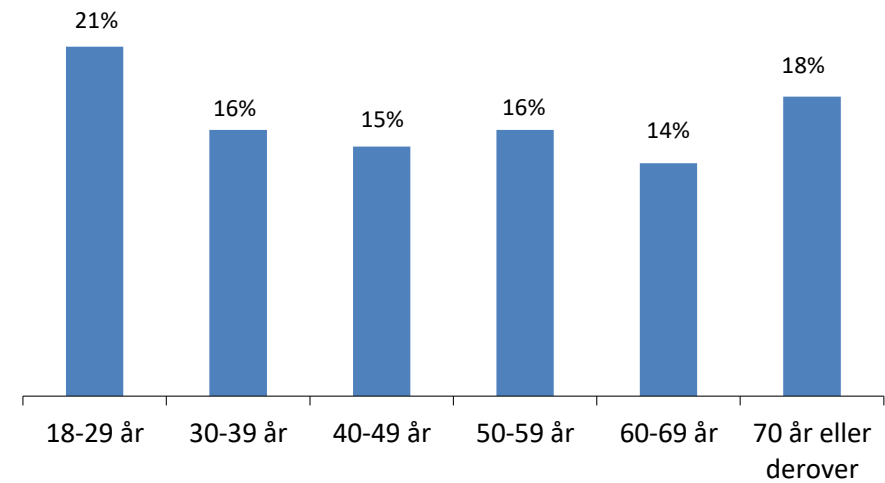


5. DEMOGRAFI



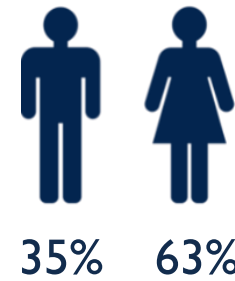
Befolkningsundersøgelse

1 003 respondenter





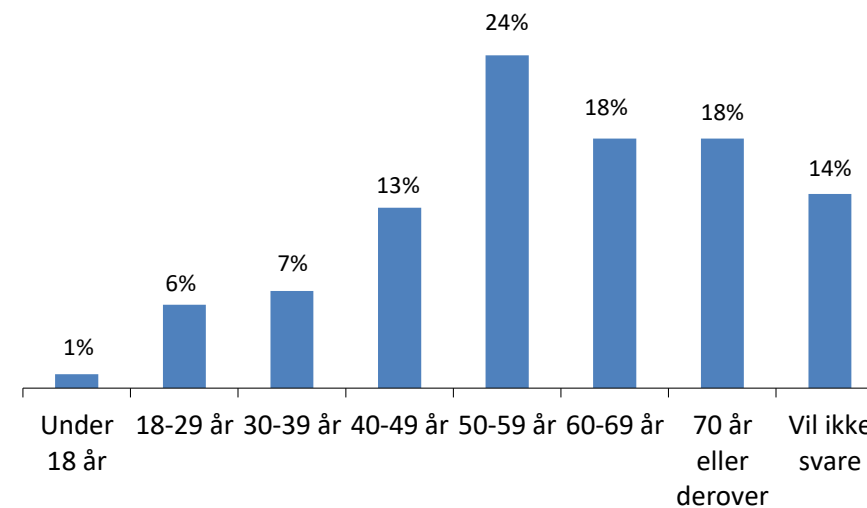
Bor uden for Midttrafiks område: 3%



Flextur-brugere

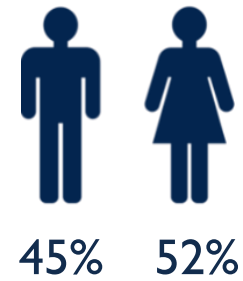
480 respondenter

Alder

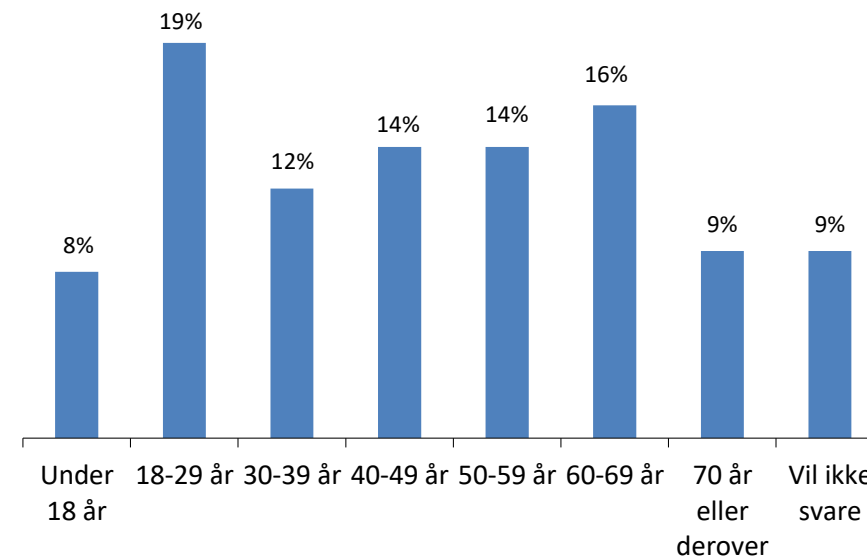




Bor uden for Midttrafik's område: 13%



Plustur-brugere
222 respondenter





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 GENNEMSNITSSCORE

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



MEGAFON



**CASPER OTTAR
JENSEN**
-
CHEF FOR DEN KVANTITATIVE AFDELING

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



MEGAFON

**MADS KJELDGAARD
HANSEN**
-
KONSULENT

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



MEGAFON

MEGAFON A/S

ALHAMBRAVEJ 12

1826 FREDERIKSBERG C

TLF.: +45 77 41 41 41

MAIL: MEGAFON@MEGAFON.DK

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

*Alle undersøgelser bliver udført efter MEGAFONs interne kvalitetstandard.

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

Arbejdsprogram K25 - større opgaver og projekter

Nr.	Navn	Beskrivelse og formål	Kommune/region	Ikrafttrædelse
1	Opfølgning på ny betjening i Holstebro By	Den nuværende bybusbetjening i Holstebro nedlægges fra køreplansskiftet 2024, og erstattes med nye lokalruter, som betjener byområder med uddannelsesinstitutioner og områder uden anden kollektiv trafik. Umiddelbart efter køreplansskiftet sikres en opfølgning af betjeningen.	Holstebro Kommune	K25
2	Udarbejdelse af udbudsgrundlag for lokalruter i Holstebro Kommune	Den lokale kørsel i Holstebro Kommune skal i udbud med driftsstart i 2026. Som grundlag for udbuddet skal udarbejdes et køreplanoplæg, hvor udbuddet forventes offentliggjort i efteråret 2024.	Holstebro Kommune	K26
3	Opfølgning på implementeringen af trafikplan Viborg Kommune	Midttrafik har i samarbejde med Viborg Kommune udarbejdet ny kollektiv trafikplan, som er implementeret til køreplansskiftet 2024. Umiddelbart efter køreplansskiftet sikres en opfølgning af betjeningen med henblik på evaluering af driften og betjeningen af kunder.	Viborg Kommune	K25
4	Trafikplan for Aarhus 2027	Et bredt flertal i Aarhus Kommunes byråd har netop indgået en aftale om en ambitiøs grøn mobilitetsaftale. Aftalen består af en lang række tiltag, der både styrker mobiliteten og de bæredygtige transportformer. Målet er at 60 % af aarhusianernes ture i 2030 sker med kollektiv trafik, cykel eller gang. Et af de centrale greb i aftalen er en ny trafikplan for den kollektive trafik med ikrafttrædelse i 2027 - ifølge aftalen forventes den økonomiske ramme for driften i den forbindelse løftet med 50 mio. kr. og samtidig arbejdes der massivt med fremkommelighed, som ventes at frigive yderligere ressourcer til mere og bedre drift.	Aarhus Kommune	K27
5	Udarbejdelse af udbudsgrundlag for Skive Kommune	Skive Kommune ønsker en trafikplan implementeret med driftsstart i 2026, afstemt med forventet udbud, som skal sendes ud i efteråret 2024. Her bliver et fokuspunkt, hvordan trafikken kan optimeres så der sikres bedst mulig mobilitet for ressourcerne.	Skive Kommune	K26
6	Udarbejdelse af udbudsgrundlag for lokalruter og bybusser i Ikast-Brande Kommune	Den lokale kørsel og bybusbetjening i Ikast-Brande Kommune skal i udbud med driftsstart i 2025. Som grundlag for udbuddet skal udarbejdes et køreplanoplæg, hvor udbuddet forventes offentliggjort i efteråret 2024.	Holstebro Kommune	K25
7	Bybusbetjening af nye områder i Odder	Odder Kommune har anmodet Midttrafik om at undersøge mulighederne for at betjene Bendixminde i Odder. Bendixminde området er under udbygning, hvor der nu ønskes en betjening, som skal ske indenfor eksisterende økonomiske rammer. Det skal dermed undersøges, hvordan den eksisterende betjening med fordel kan omlægges, så Bendixminde får bybusbetjening.	Odder Kommune	K25
8	Bybusbetjening i Skanderborg	Skanderborg Kommune ændrer vejforhold i midtbyen, hvorfor alle ruteforløb fra maj 2025 skal harmoniseres via Vestergade. Herudover ønsker kommunen at forlænge ruteforløbet på ny strækning, så bybussen fremadrettet betjener aktivitetscenter ved Sølund på udvalgte afgange.	Skanderborg Kommune	K25
9	Evaluering af den regionale betjening mellem Viborg og Randers	Den regionale betjening mellem Viborg og Randers blev omlagt til køreplansskiftet juni 2021, hvor den nye rutestruktur nu skal evalueres. Betjeningen i korridoren mellem Viborg sker med rute 62, som grundlæggende har en todelt rutestruktur - dels lynafgange, som betjener AU Foulum og dels standsende afgange, som betjener oplandsbyer, hvor ruten afviger fra hovedvejen. Evalueringen skal belyse passagerbenyttelsen med henblik på vurderingen af nedlæggelse af svagt benyttede afgange, udretning af ruteforløb og dermed opprioritering af lynafgange via hovedvejen.	Region Midtjylland	K25
10	Betjening af trafikknudepunkt i Voel	Silkeborg Kommune har etableret et trafikalt knudepunkt i byen Voel, og ønsker i den forbindelse at både kommunalt- og regionalfinansieret buskørsel betjener det nye knudepunkt. Regionalrute 223 betjener Voel fra to stoppesteder på hovedvejen - det ene stoppested ligger ved friskolen Klippen, og det andet ligger knap 300 meter fra det kommende knudepunkt. Region Midtjylland ønsker en faglig vurdering af muligheder og konsekvenser ved omlægningen af regionalrute 223's afgang via nyt knudepunkt i Voel.	Region Midtjylland	K25
11	Fremkommelighed i Randers	I samarbejde med Cowi og Randers Kommune skal der udpeges konkrete lokationer, hvor der er udfordringer med fremkommelighed. Efter identifikation af konkrete udfordringer skal der arbejdes med konkrete forslag til løsningsmuligheder.	Randers Kommune	K25

12	Gennemgang af servicemål for betjeningen i Randers Kommune	Efter den regionale besparelse på kørslen til køreplansskiftet 2023 lever nuværende busbetjening ikke alle steder op til Randers Kommunes vedtagne servicemål for minimumsbetjening. Betjeningen i Randers Kommune gennemgås med henblik på oplæg til opgradering af betjeningen, hvor denne ikke lever op til minimumsbetjeningen. Der skal også ses på natbusbetjeningen af hele Randers og om det skal gøres gratis.	Randers Kommune	K25
13	Natbusbetjening i Randers Kommune	Oplæg til ny betjeningsstruktur for natbusbetjeningen i Randers Kommune.	Randers Kommune	K25
14	Udarbejdelse af udbudsgrundlag for lokalruter i Syddjurs Kommune	Den lokale kørsel i Syddjurs Kommune skal i udbud med driftsstart i 2027. Som grundlag for udbuddet skal udarbejdes et konkret køreplanoplæg, med udgangspunkt i resultaterne fra kommunens egen servicetjek. Udbuddet forventes offentliggjort ved årsskiftet 2026.	Syddjurs Kommune	K27

Bilag 1 - Faktaark

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

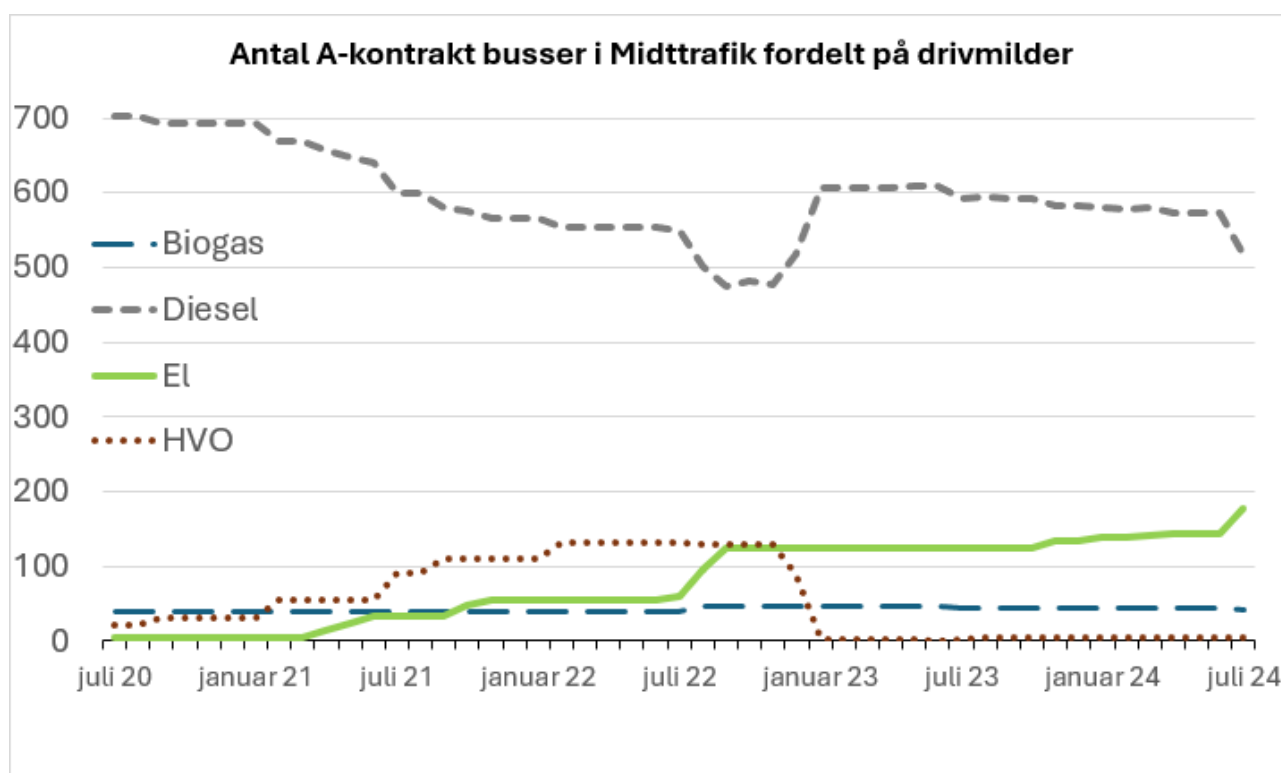
Tlf.: 87 40 82 00
midttrafik.dk

19. august 2024

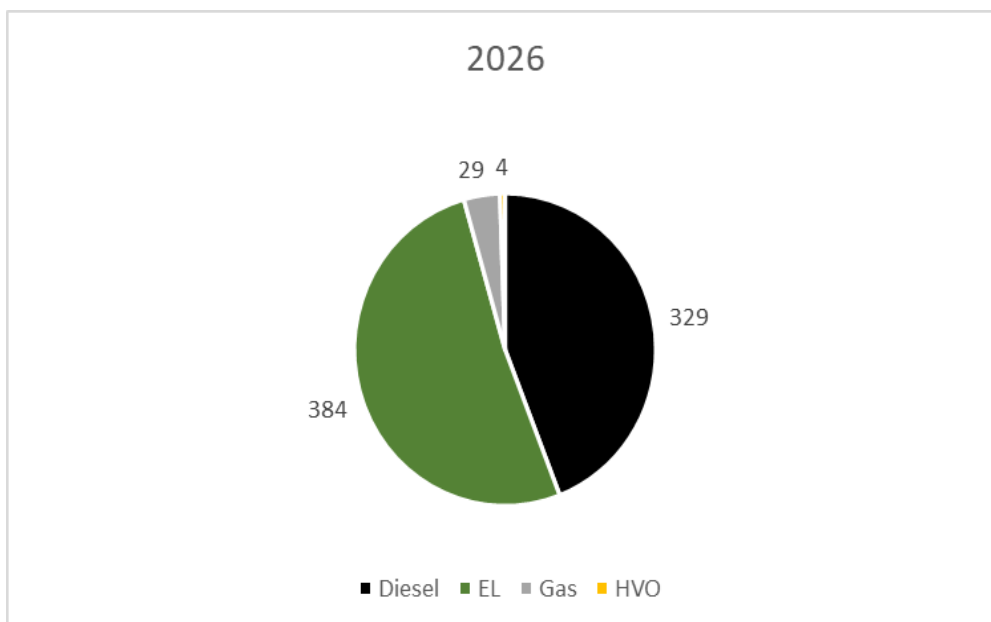
Journalnr.:
2-11754-2024

Sagsbehandler:
Christina Meiner Tästensen

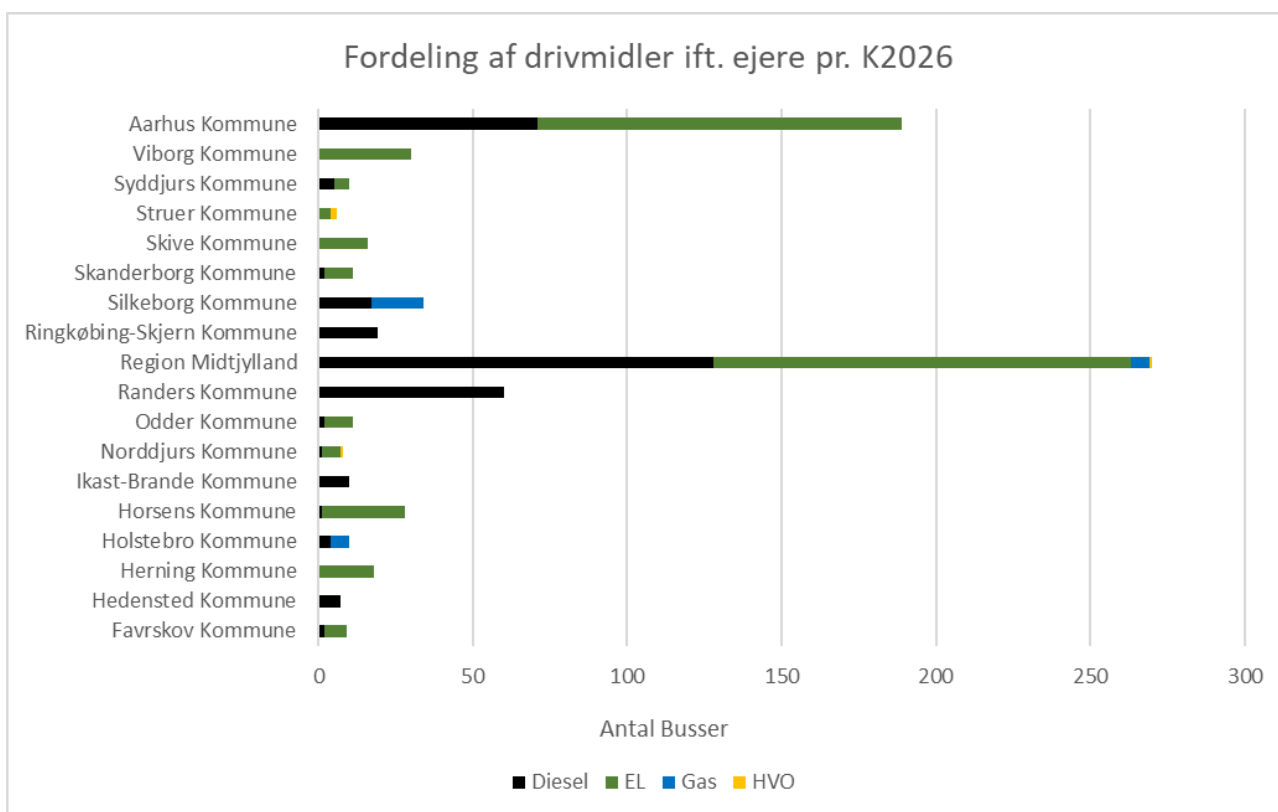
E-mail:
cmt@midttrafik.dk



Overbliv over udviklingen fra 2020 til i dag



Forventet antal busser fordelt på drivmiddel i 2026 efter implementering af MT69



Drivmidler ift. den enkelte ejer. Fra K2026, da Midttrafiks største udbud (MT69) implementeres der