

# MOVIA FLEXTRAFIK

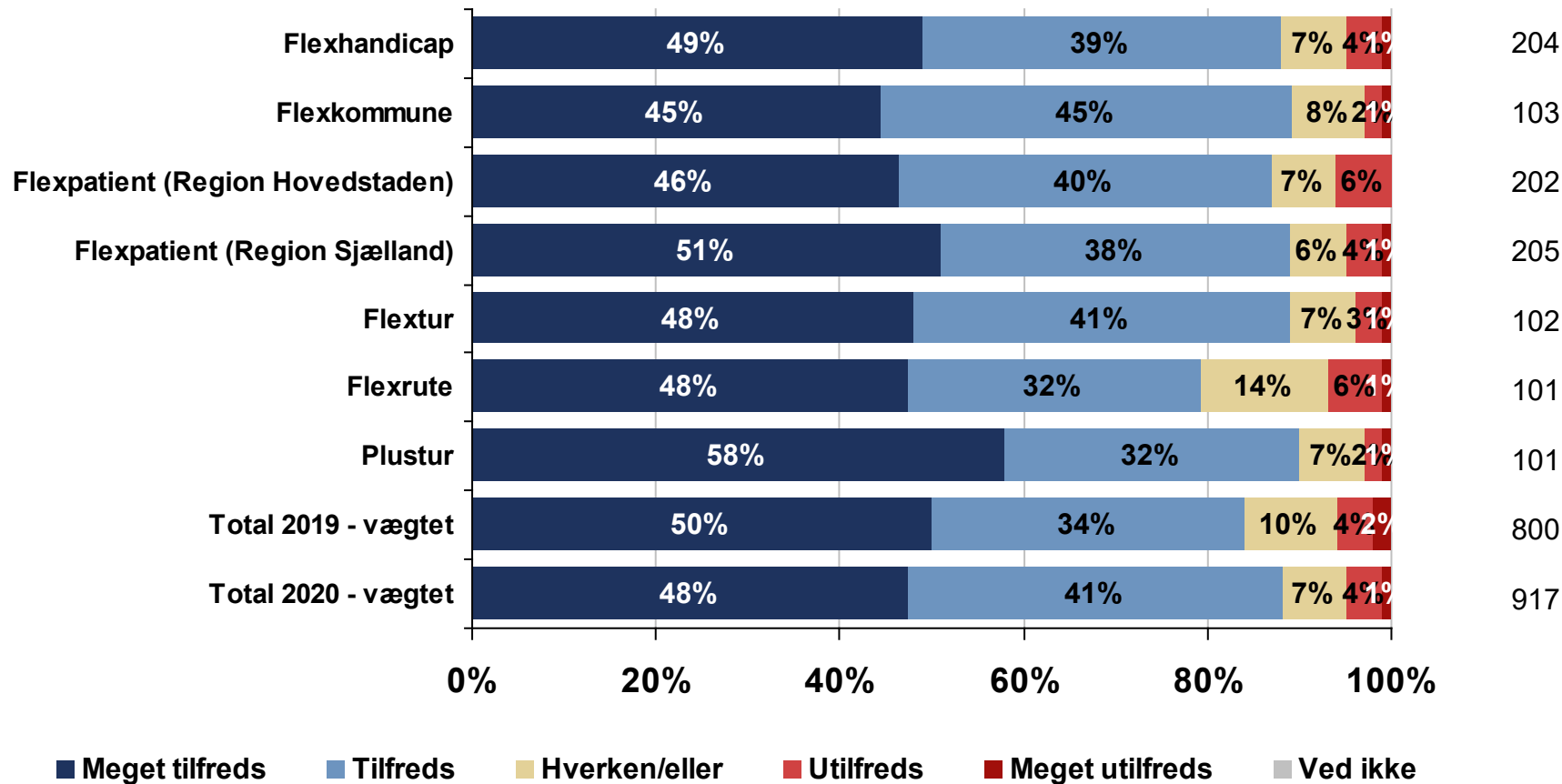
## BRUGERUNDERSØGELSE

TELEFONUNDERSØGELSE FORETAGET d. 23. – 30. SEPTEMBER 2020

1018 RESPONDENTER

## 05. ER DU GENERELT TILFREDS ELLER UTILFREDS MED AT BENYTTE [INDSÆT KØRSELSORDNING]?

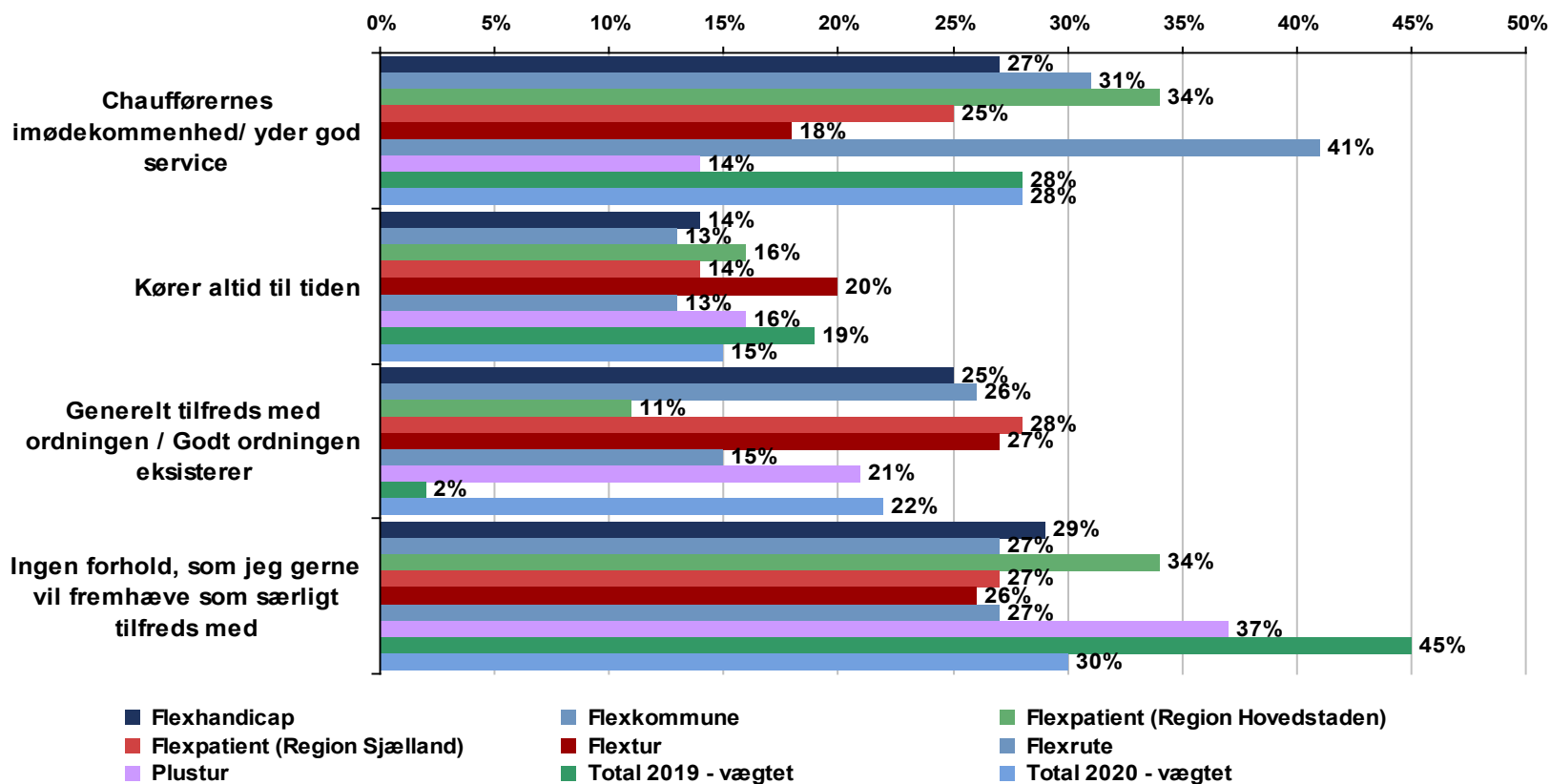
resp.



# 06. ER DER OMRÅDER/FORHOLD, SOM DU ER TILFREDS MED, OG SOM DU GERNE VIL FREMHÆVE? ER DER ANDET? (UHJULPET. DER KAN ANGIVES FLERE SVAR)

Flexhandicap: 204 Respondenter  
 Flexkommune: 103 Respondenter  
 Flexpatient (Region Hovedstaden): 202 Respondenter  
 Flexpatient (Region Sjælland): 205 Respondenter  
 Flextur: 102 Respondenter

Flexrute: 101 Respondenter  
 Plustur: 101 Respondenter  
 Total 2019 - vægtet: 800 Respondenter  
 Total 2020 - vægtet: 917 Respondenter



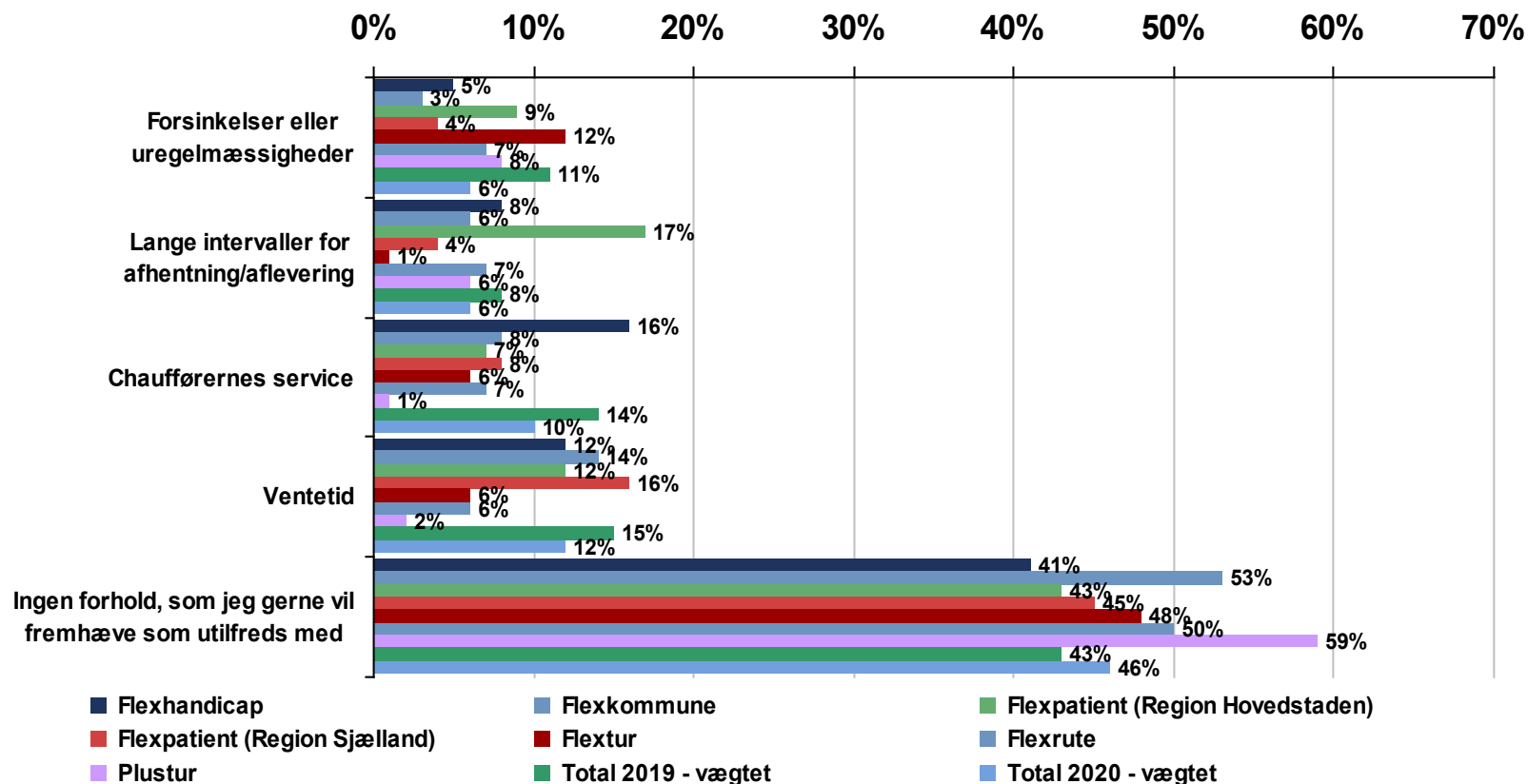
BESVARELSER UNDER 5%  
 TOTALT ER UDELADT



# 07. ER DER FORHOLD/OMRÅDER, SOM DU ER UTILFREDS MED, OG SOM DU GERNE VIL FREMHÆVE? ER DER ANDET? (UHJULPET. DER KAN ANGIVES FLERE SVAR)

Flexhandicap: 204 Respondenter  
 Flexkommune: 103 Respondenter  
 Flexpatient (Region Hovedstaden): 202 Respondenter  
 Flexpatient (Region Sjælland): 205 Respondenter  
 Flextur: 102 Respondenter

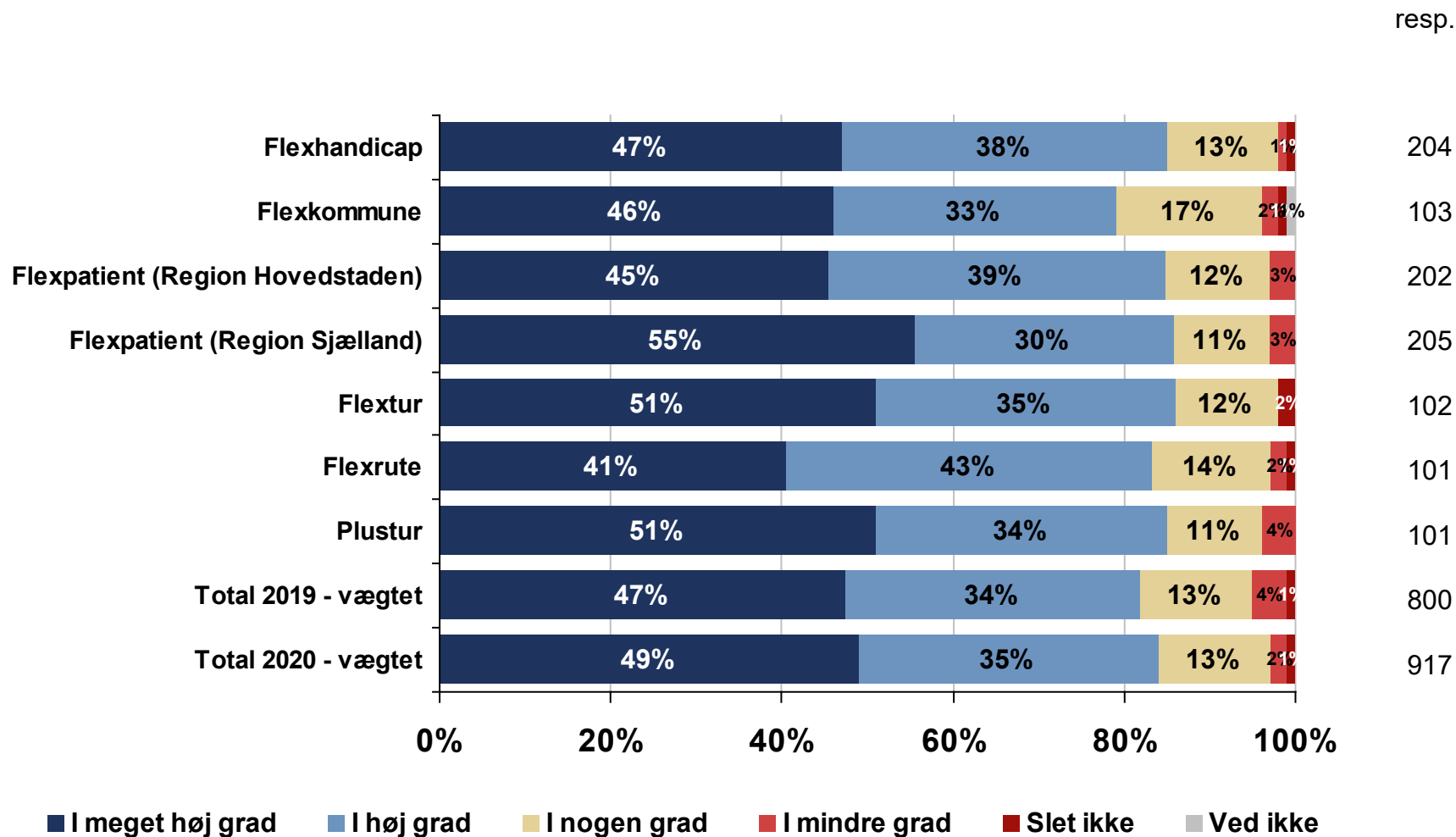
Flexrute: 101 Respondenter  
 Plustur: 101 Respondenter  
 Total 2019 - vægtet: 800 Respondenter  
 Total 2020 - vægtet: 917 Respondenter



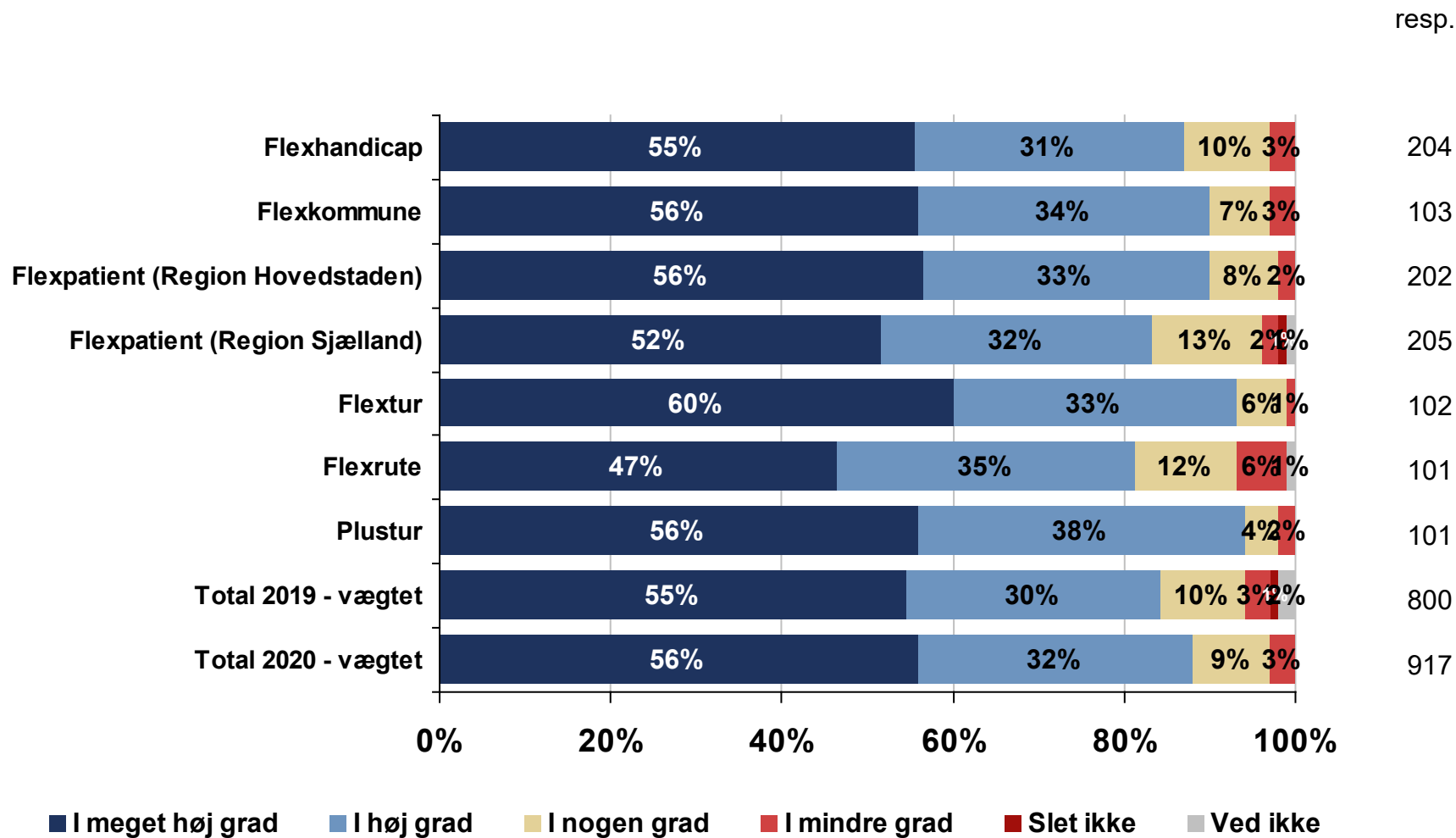
BESVARELSER UNDER 6%  
 TOTALT ER UDELADT



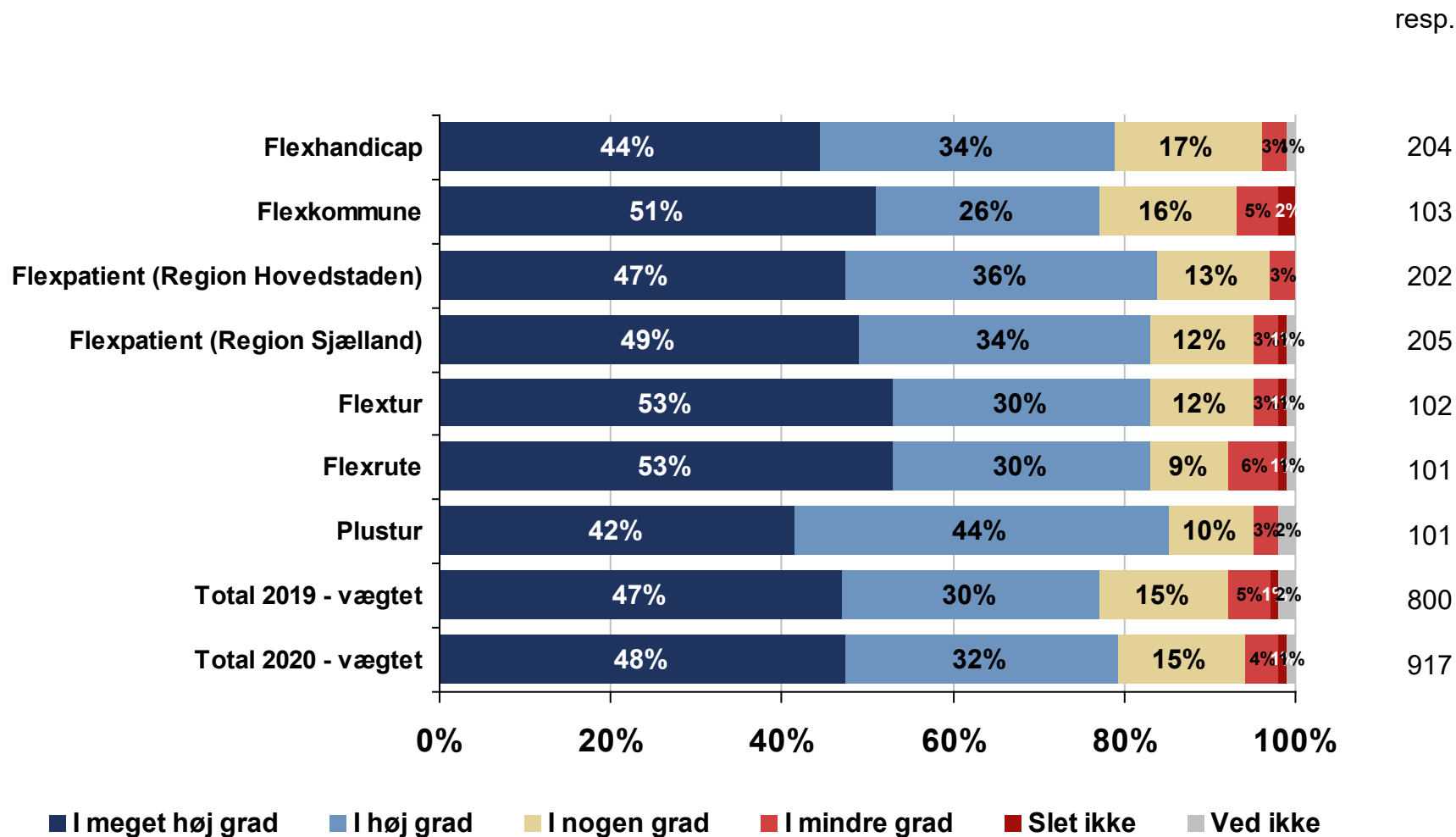
## 08. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT MOVIA ER GODE TIL AT HENTE OG BRINGE DIG TIL TIDEN?



## 09. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT MOVIA GIVER DIG EN TRYK OG SIKKER REJSE?

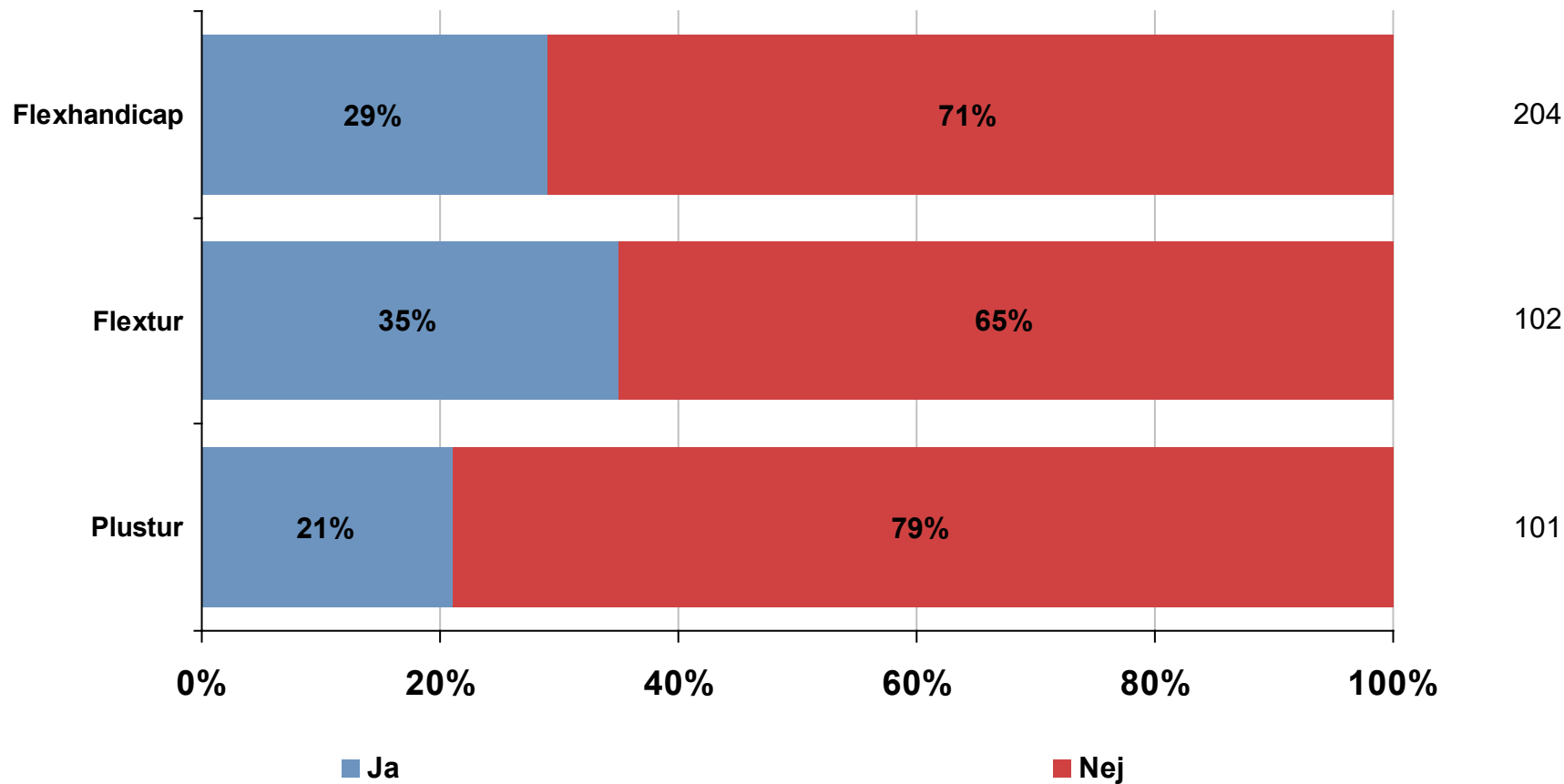


# 10. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT MOVIAS CHAUFFØRER ER GODE TIL AT YDE EN SERVICE, DER TILGODESER DINE INDIVIDUELLE BEHOV?



## II. HAR DU MULIGHED FOR AT BENYTTE ANDRE TRANSPORTMIDLER END [KØRSELSORDNING] PÅ DE TURE, HVOR DU BRUGER [KØRSELSORDNING] ?

resp.



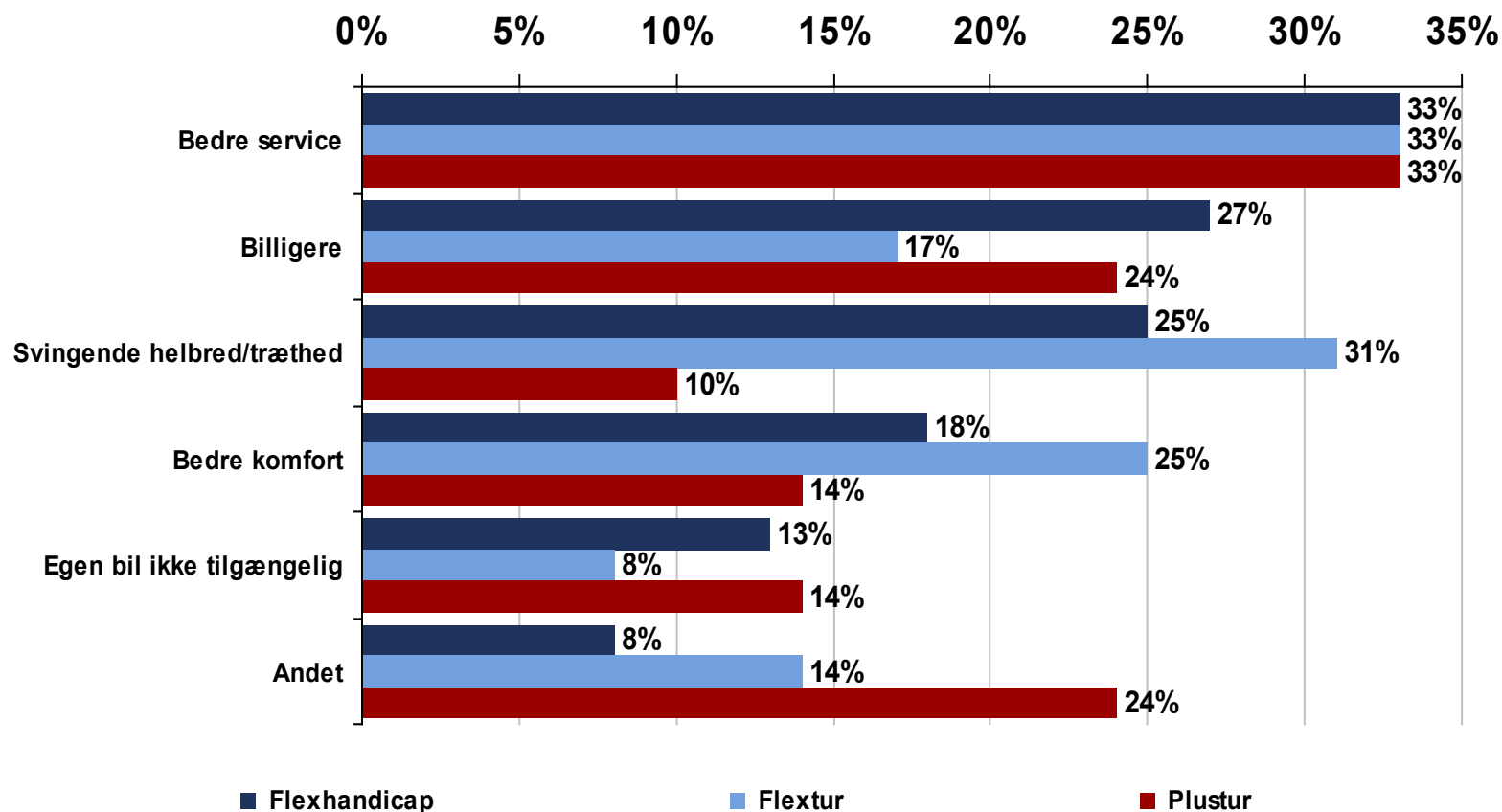


## 12. HVORFOR VÆLGER DU AT BENYTTTE [INDSÆT KØRSELSORDNING] FREM FOR ANDRE TRANSPORTMIDLER, SOM DU OGSÅ HAR MULIGHED FOR AT BENYTTTE? (UHJULPET, DER KAN ANGIVES FLERE SVAR)

Flexhandicap: 60 Respondenter

Plustur: 21 Respondenter

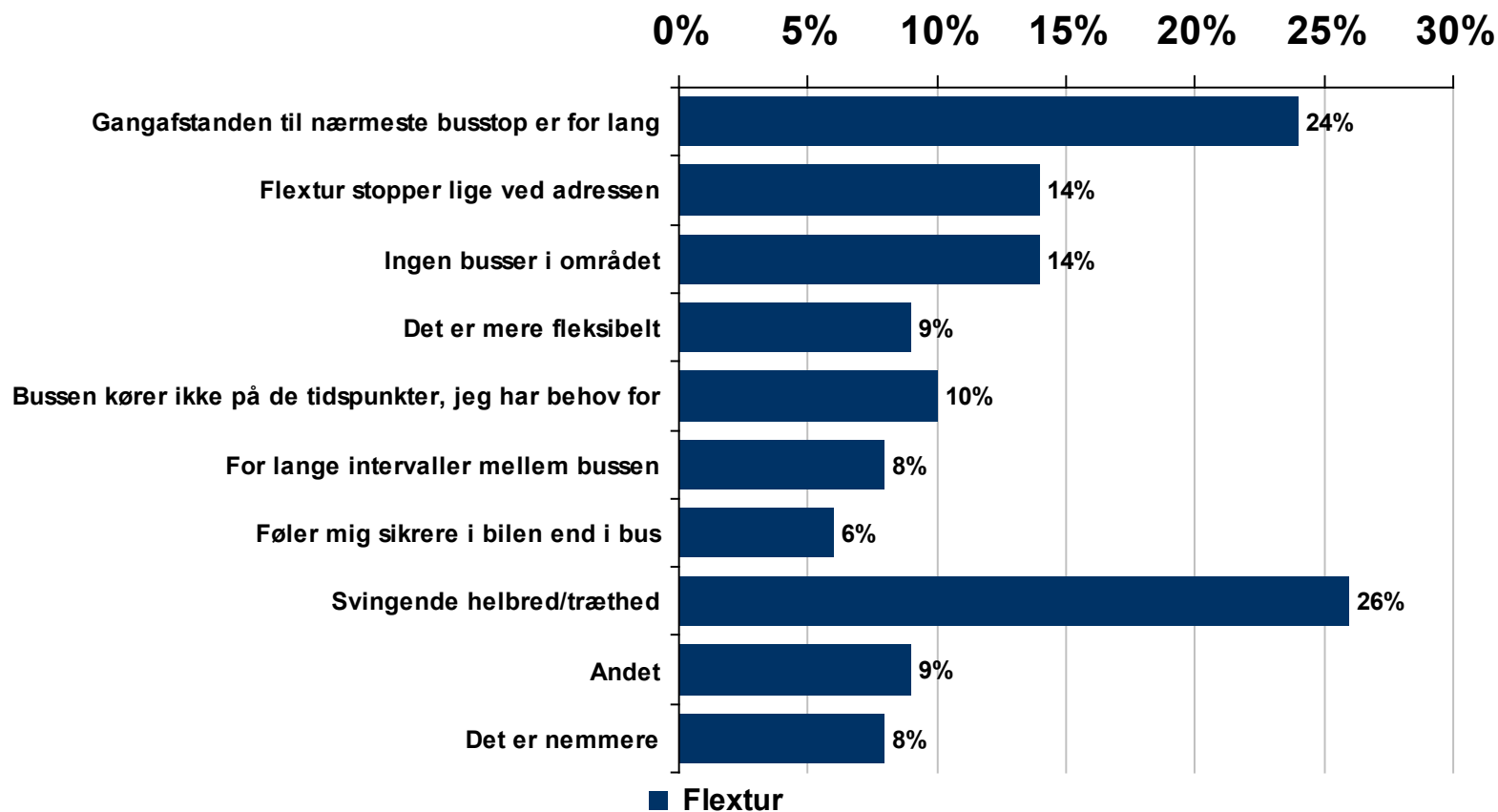
Flextur: 36 Respondenter



BESVARELSER UNDER 4%  
TOTALT ER UDELADT

### 13. HVILKE FORHOLD GØR, AT DU FORETRÆKKER AT BENYTTTE FLEXTUR FREM FOR MOVIAS ALM. BUSSER? ER DER ANDET? (UHJULPET)

Flextur: 102 Respondenter

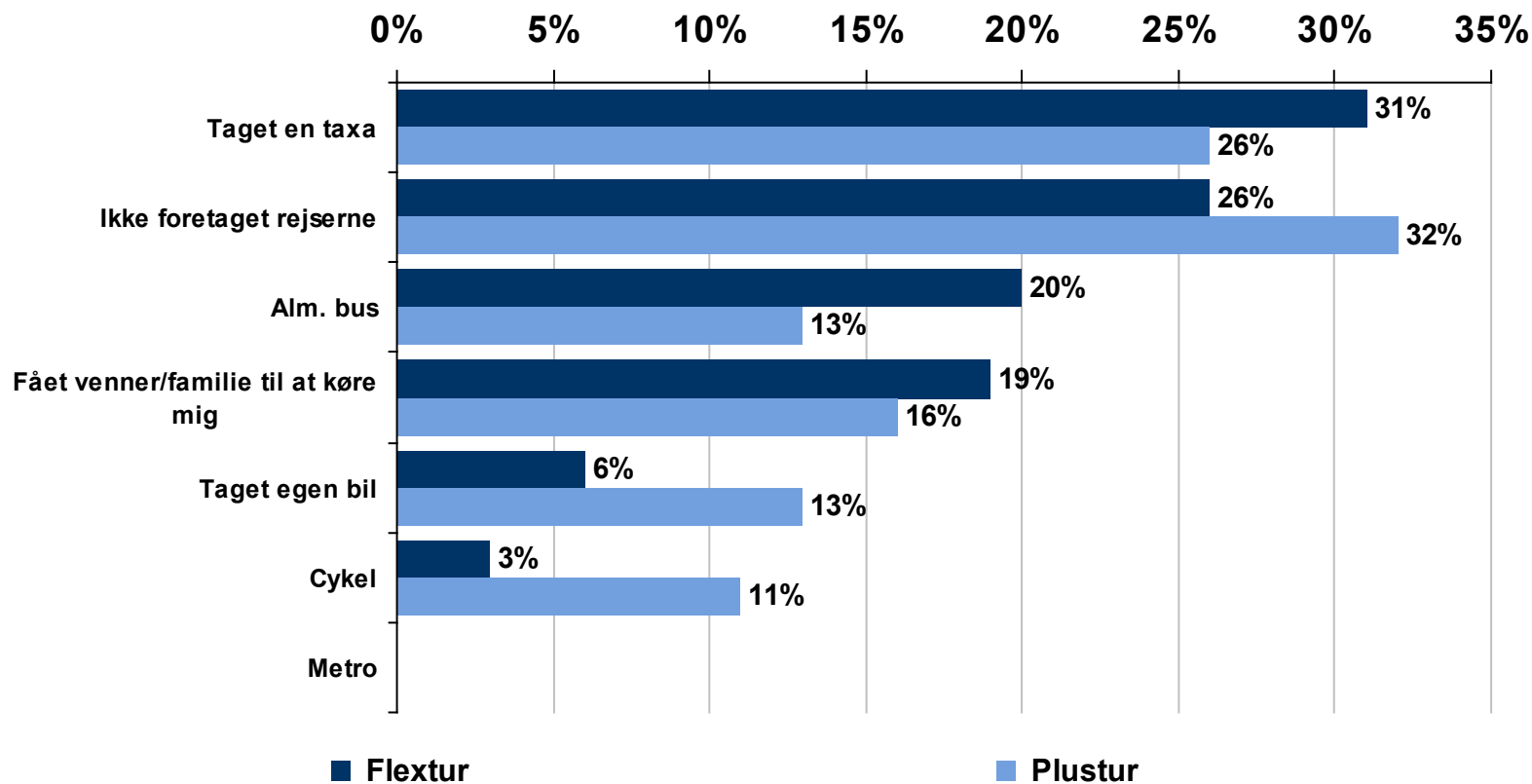


BESVARELSER UNDER 4%  
TOTALT ER UDELADT

# I4. HVIS DU IKKE HAVDE [KØRSELSORDNING] TIL RÅDIGHED, HVAD VILLE DU SÅ HAVE BENYTTET SOM ERSTATNING FOR DIN REJSE? (UHJULPET)

Flextur: 102 Respondenter

Plustur: 101 Respondenter



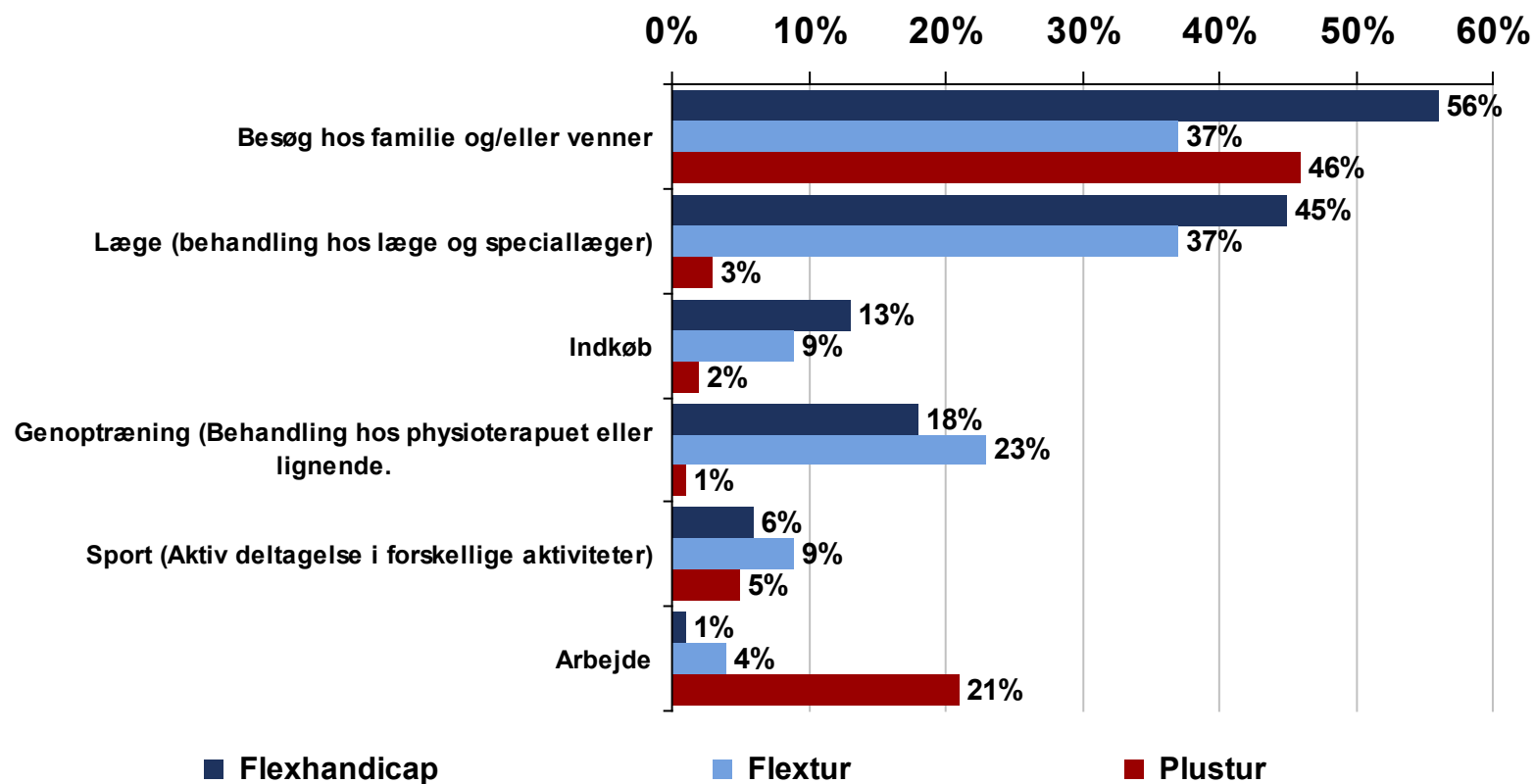
BESVARELSER UNDER 5%  
TOTALT ER UDELADT

## 15. TIL HVILKE FORMÅL ANVENDER DU OFTEST [INDSÆT KØRSELSORDNING]?

Flexhandicap: 204 Respondenter

Flextur: 102 Respondenter

Plustur: 101 Respondenter

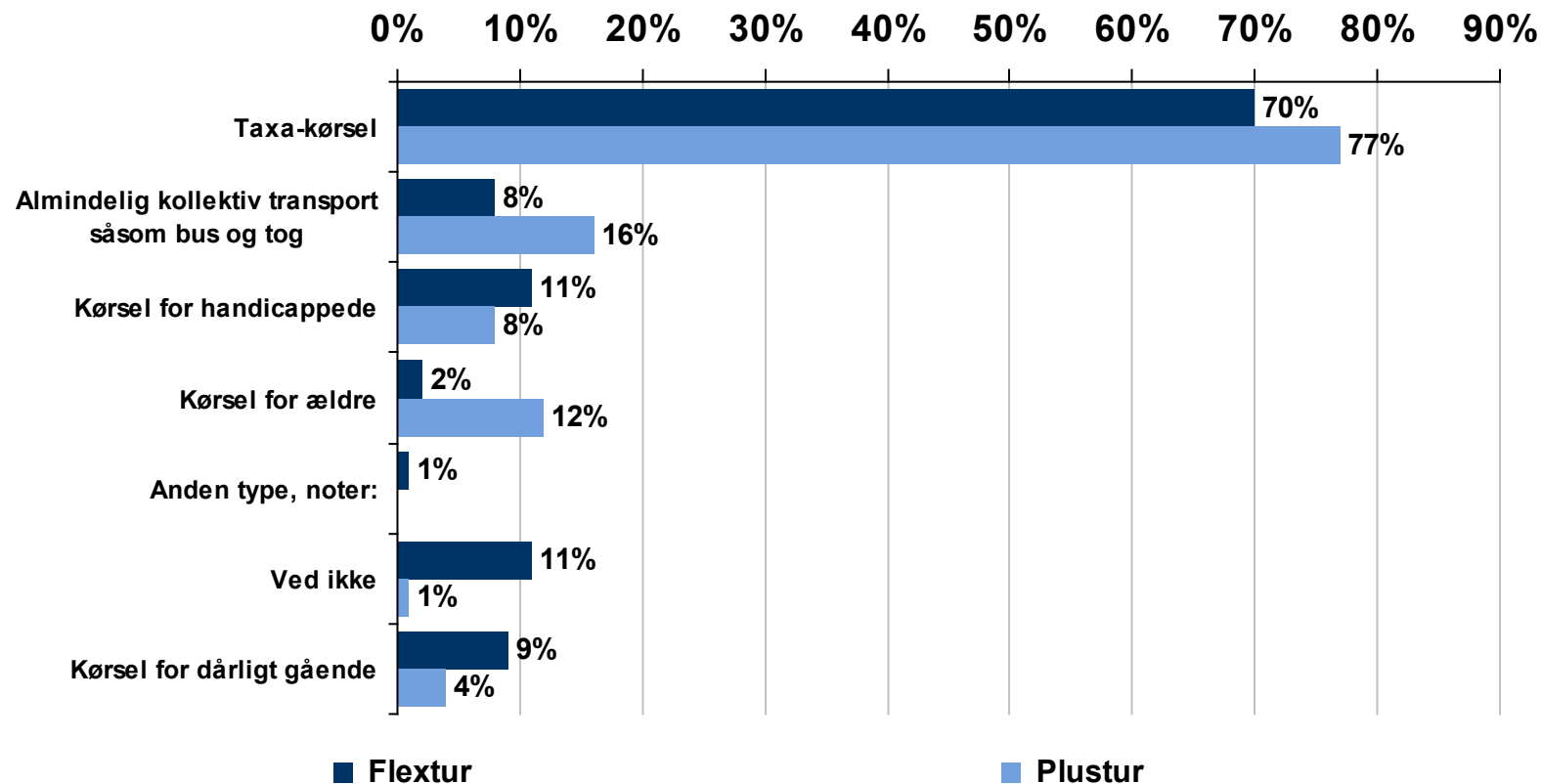


BESVARELSER UNDER 5%  
TOTALT ER UDELADT

# 16. HVIS DU SKULLE SAMMENLIGNE [INDSÆT KØRSELSORDNING] MED ANDRE TYPER KØRSEL, HVILKE AF FØLGENDE TYPER KØRSEL SYNES DU SÅ [INDSÆT KØRSELSORDNING] MINDER MEST OM? DU KAN ANGIVE OP TIL 2 SVAR (SVARKATEGORIER OPLÆSES)

Flextur: 102 Respondenter

Plustur: 101 Respondenter



# 17. HVIS MAN GERNE VIL MINDES OM DE REJSER, MAN HAR BESTILT, KAN MAN REGISTRERE SIT MOBILNUMMER HOS MOVIA FLEXTRAFIK OG DERVED FÅ EN PÅMINDELSE PÅ SMS FORUD FOR ENS REJSER. KENDER DU TIL DENNE MULIGHED? (HVIS JA) ER DU TILMELDT SMS-ORDNINGEN?

Flexhandicap: 204 Respondenter

Flexkommune: 103 Respondenter

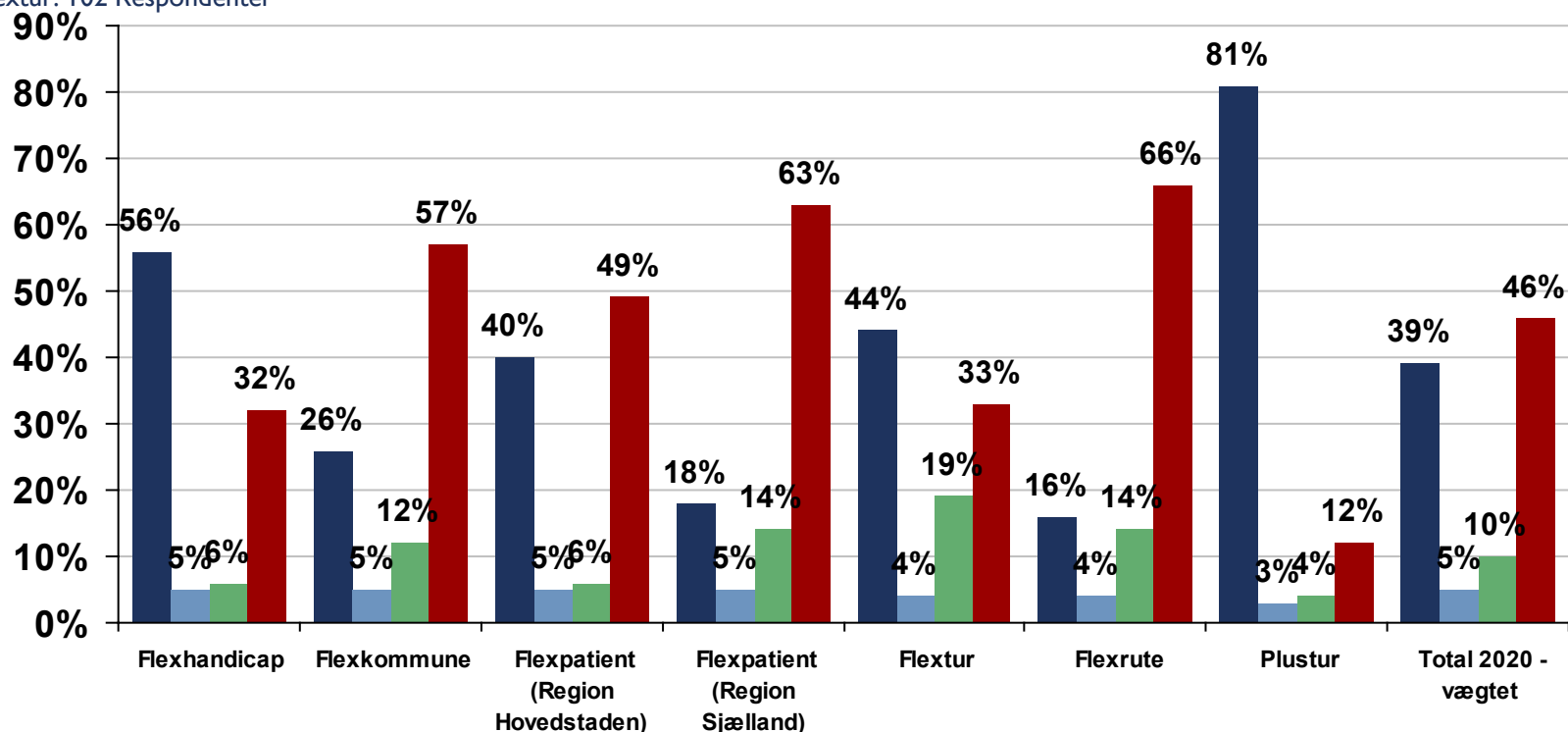
Flexpatient (Region Hovedstaden): 202 Respondenter

Flexpatient (Region Sjælland): 205 Respondenter

Flextur: 102 Respondenter

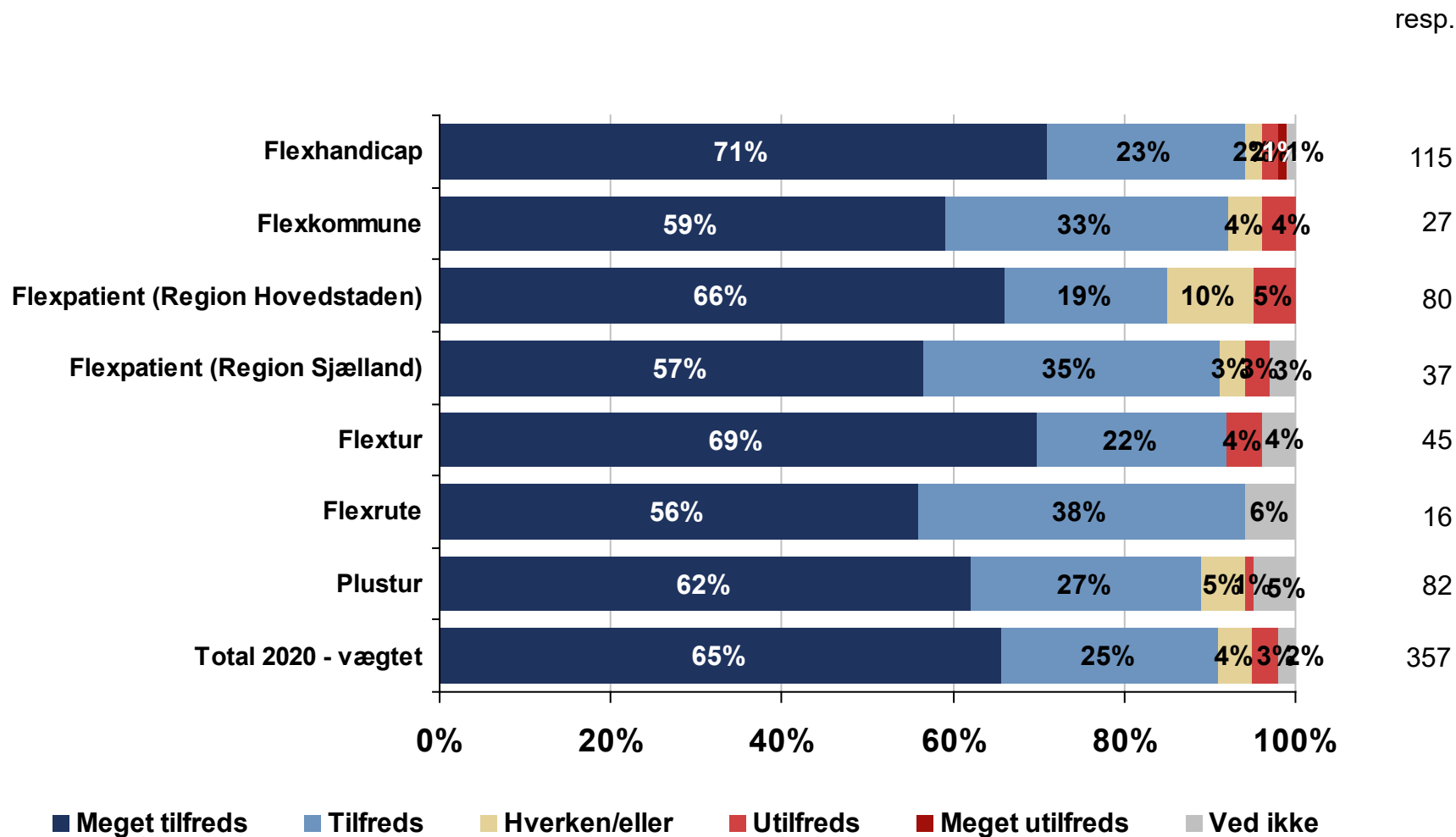
Flexrute: 101 Respondenter

Plustur: 101 Respondenter



- Ja, kender og er tilmeldt
- Ja, kender, men er ikke tilmeldt endnu. Vil dog tilmelde.
- Ja, kender, men ønsker ikke at være tilmeldt
- Nej, kender ikke muligheden

## 18. ER DU TILFREDS ELLER UTILFREDS MED DE SMS-PÅMINDELSER DU FÅR OM DINE REJSER?



# 19. HVORFOR ER DU IKKE TILFREDS MED DE SMS PÅMINDELSER DU FÅR? (MULTIPEL)

Flexhandicap: 3 Respondenter

Flexkommune: 1 Respondent

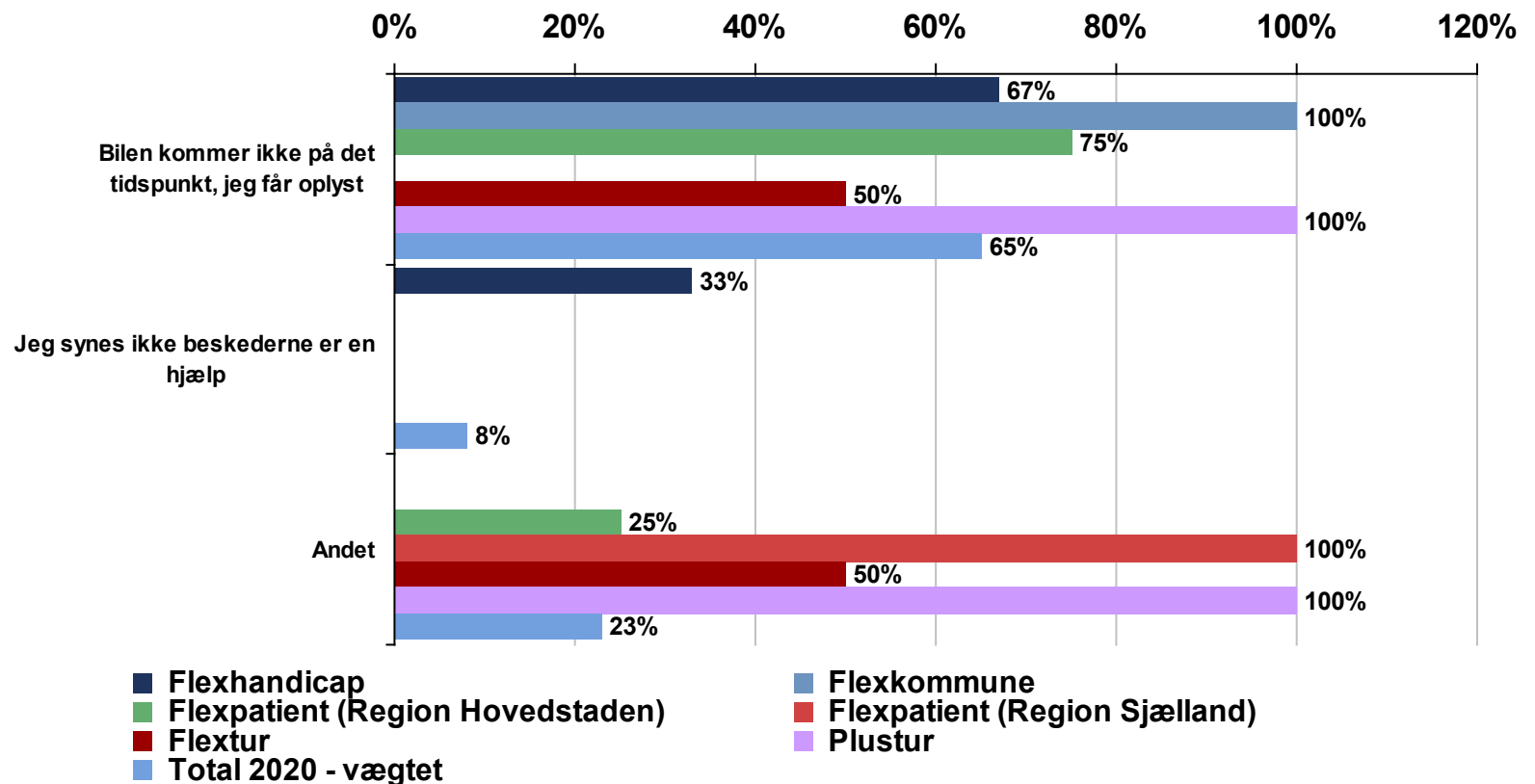
Flexpatient (Region Hovedstaden): 4 Respondenter

Flexpatient (Region Sjælland): 1 Respondent

Flextur: 2 Respondenter

Plustur: 1 Respondent

Total 2020 - vægtet: 12 Respondenter

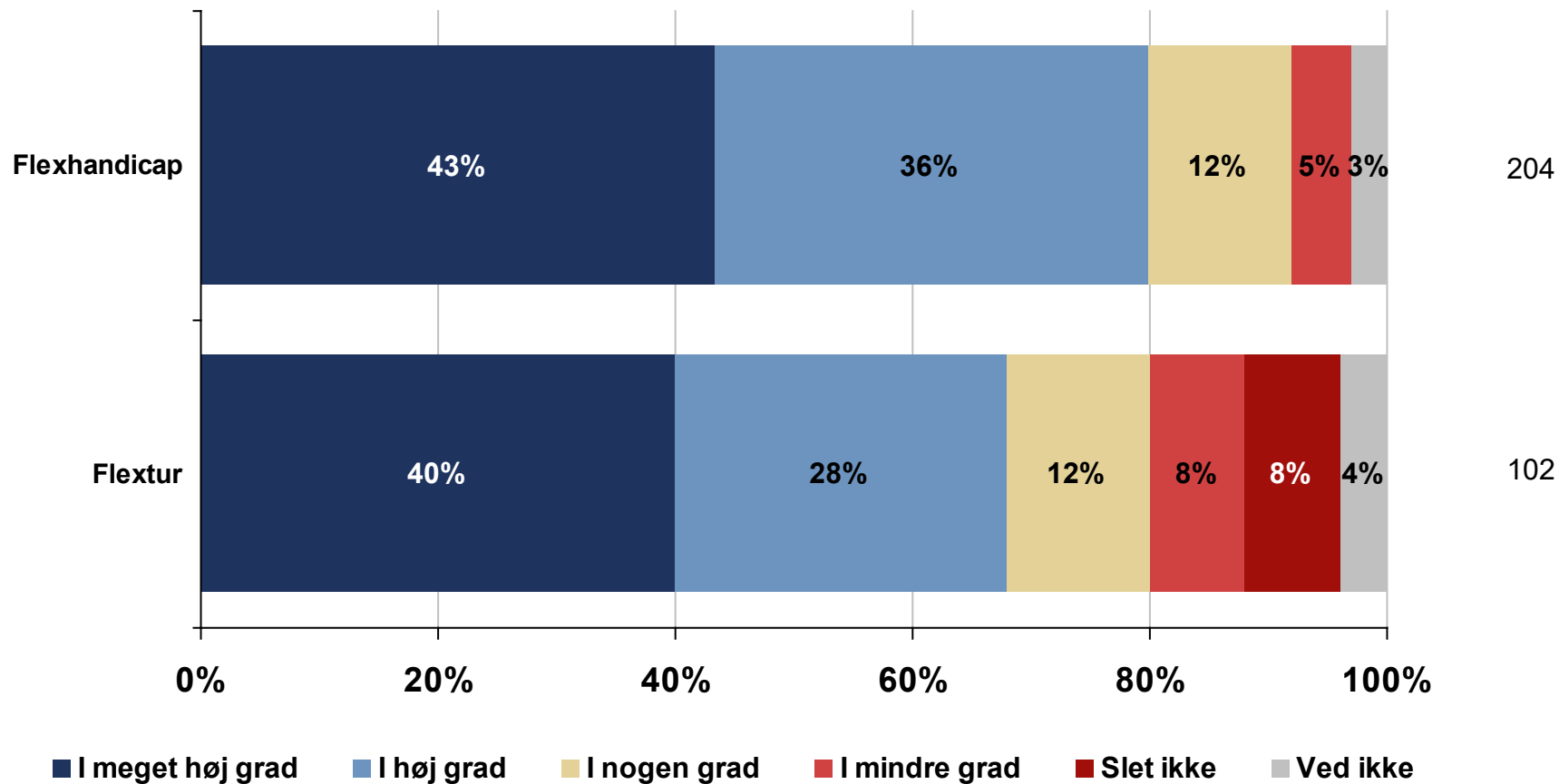




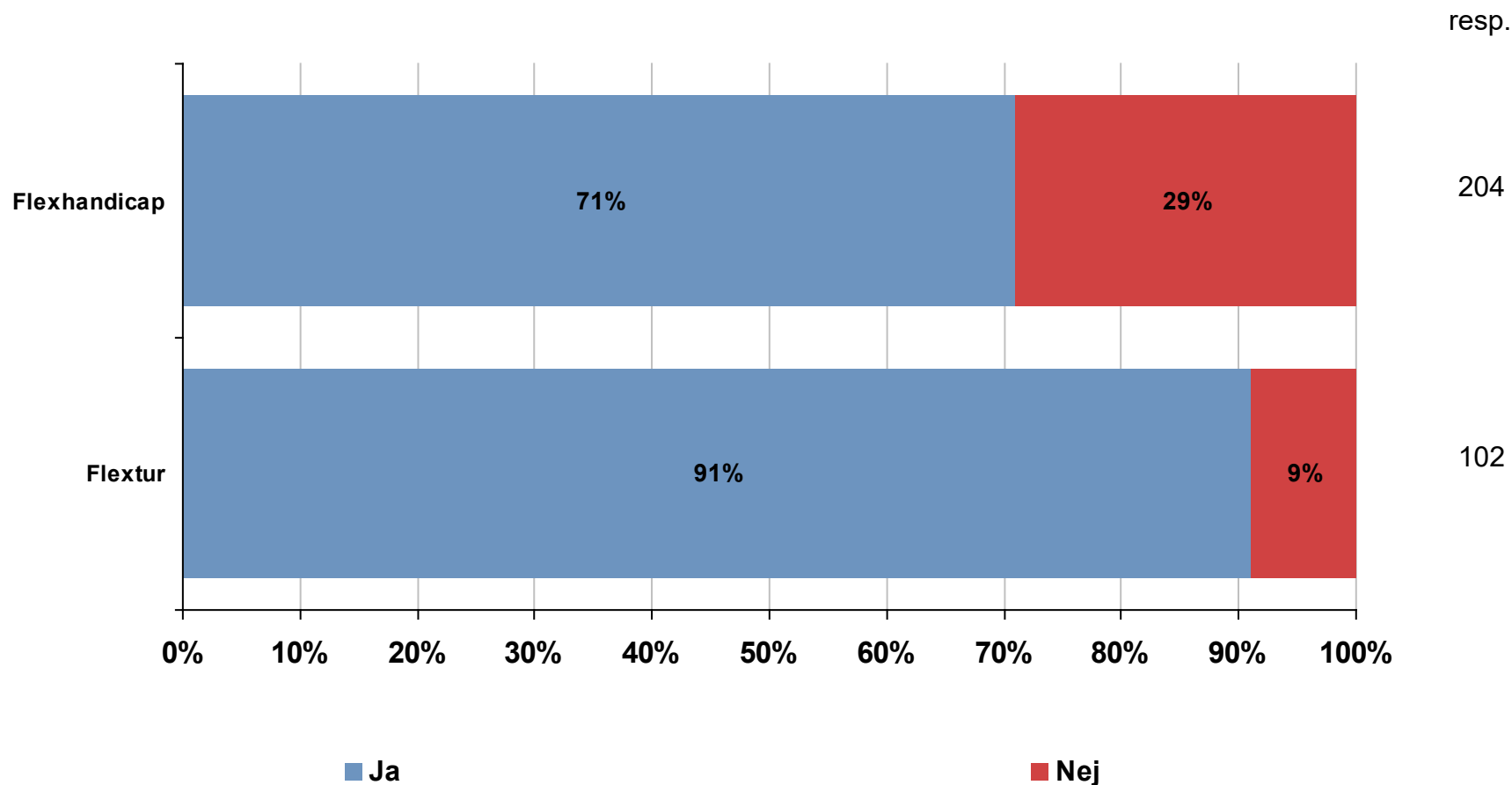
# Om respondenternes bestilling af ture og tilfredshed hermed

## 20. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT DET ER NEMT OG FLEKSIBELT AT BESTILLE EN TUR HOS MOVIA?

resp.



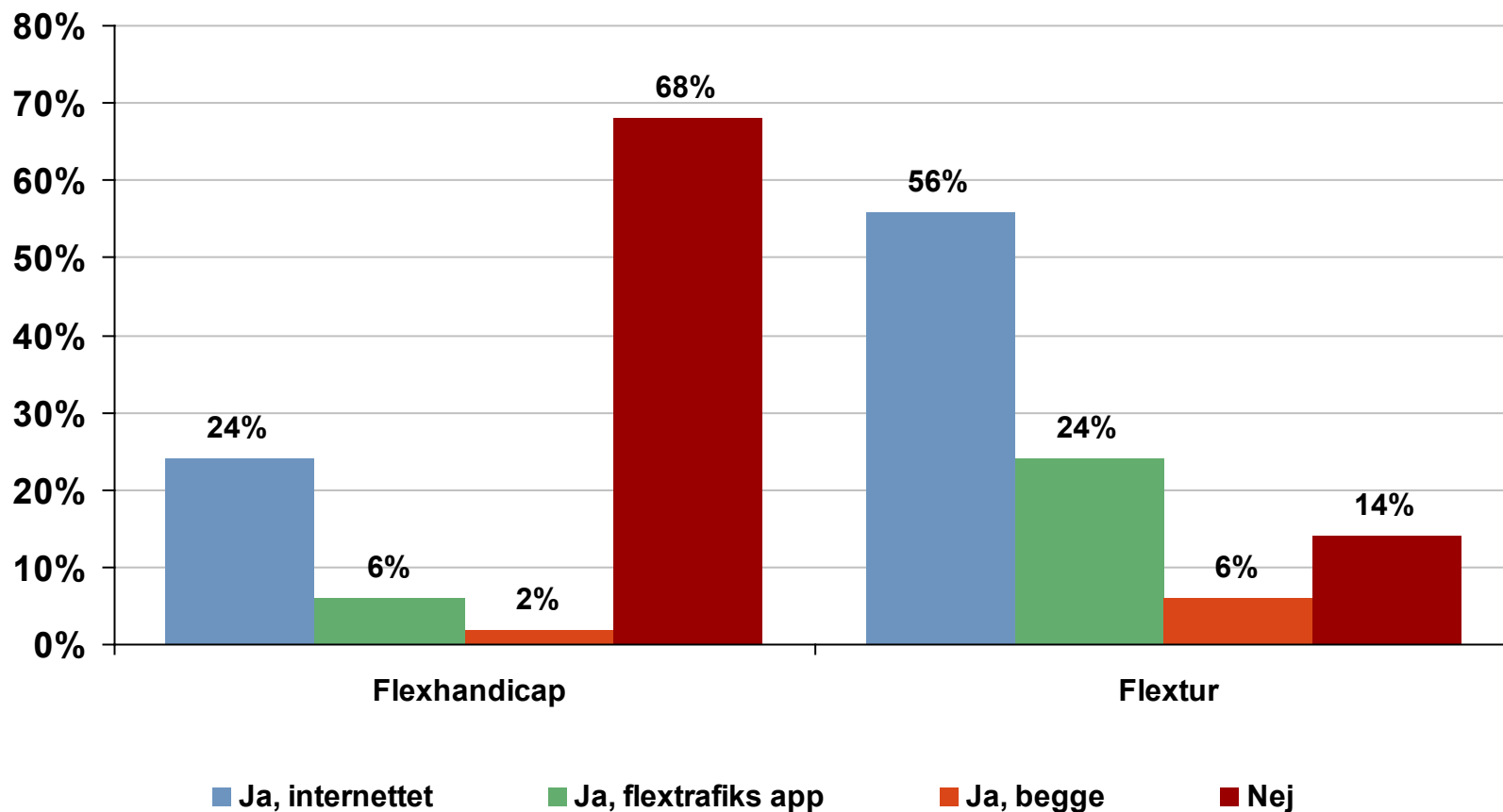
## 21. VED DU, AT DET ER MULIGT AT BESTILLE TURE MED [INDSÆT KØRSELSORDNING] OVER INTERNETTET ELLER FLEXTRAFIKS APP?



## 22. HAR DU PRØVET AT BESTILLE TURE MED [INDSÆT KØRSELSORDNING] OVER INTERNETTET ELLER FLEXTRAFIKS APP?

Flexhandicap: 145 Respondenter

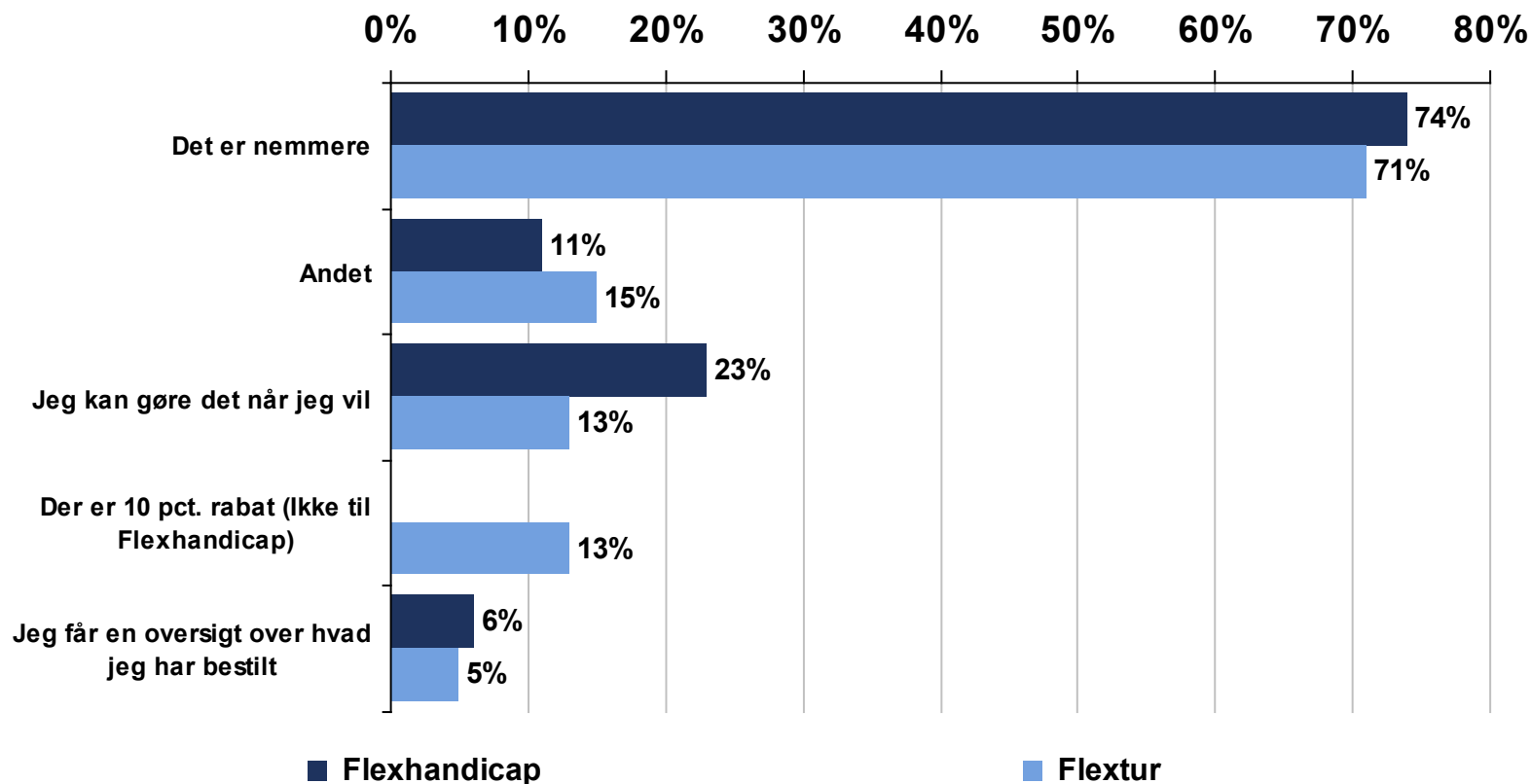
Flextur: 93 Respondenter



## 23. HVORFOR BESTILLER DU DINE TURE VIA INTERNETTET ELLER FLEXTRAFIKS APP? (UHJULPET - MULTIPELT)

Flexhandicap: 47 Respondenter

Flextur: 80 Respondenter

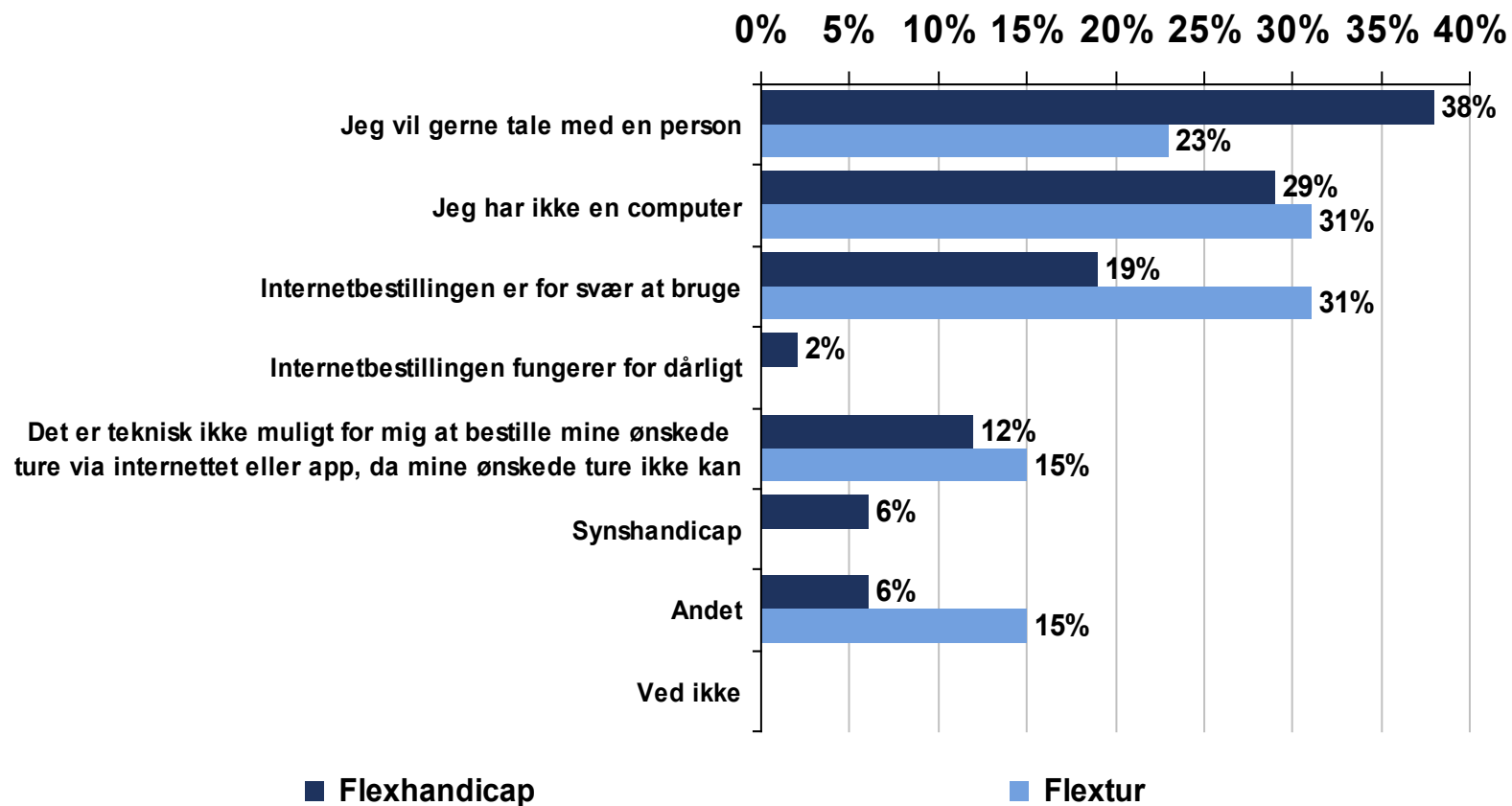


BESVARELSER UNDER 4%  
TOTALT ER UDELADT

## 24. HVORFOR BESTILLER DU IKKE DINE TURE VIA INTERNETTET ELLER FLEXTRAFIKS APP? (UHJULPET - MULTIPLELT)

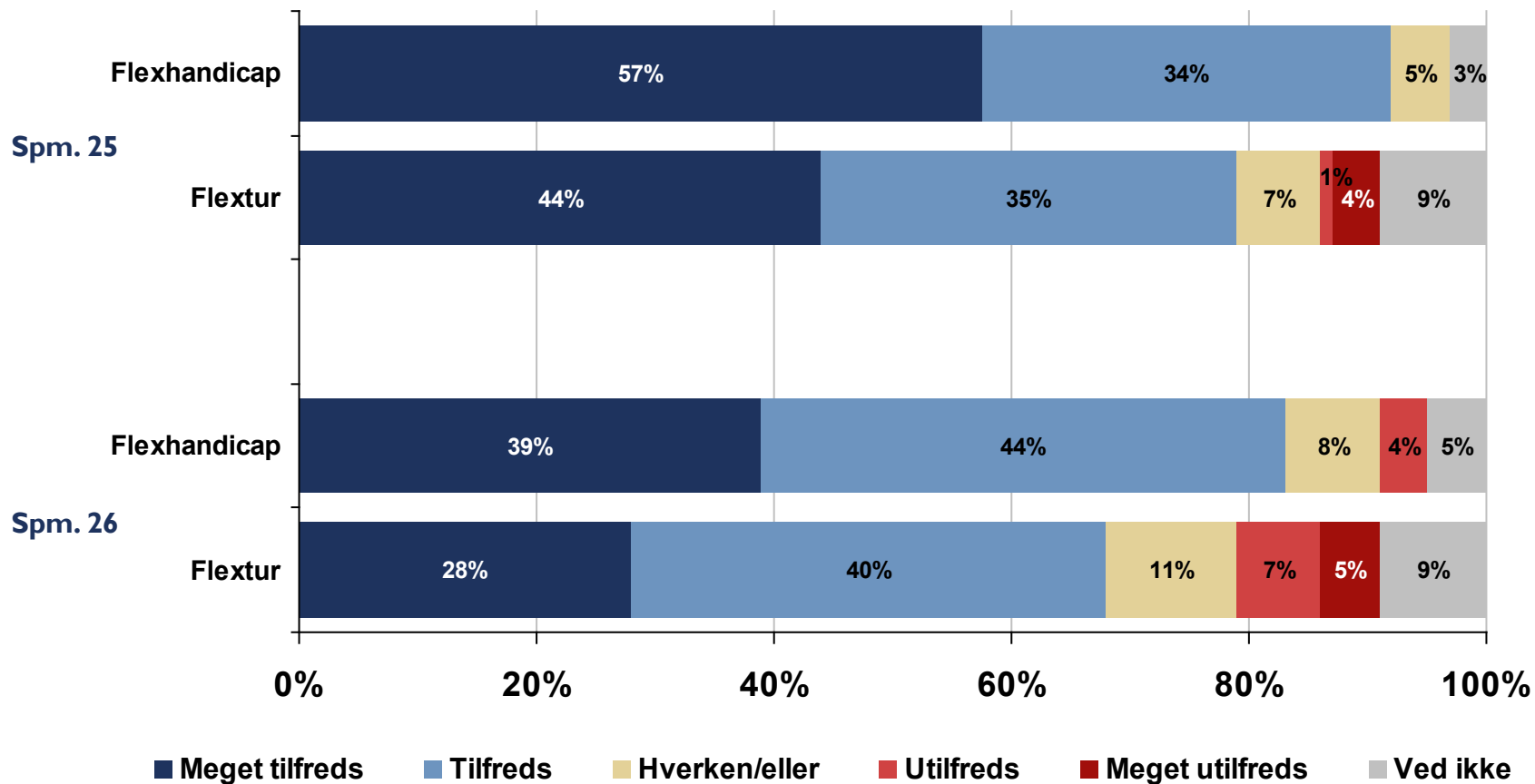
Flexhandicap: 98 Respondenter

Flextur: 13 Respondenter



25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU FÅR, NÅR DU BESTILLER EN TUR?

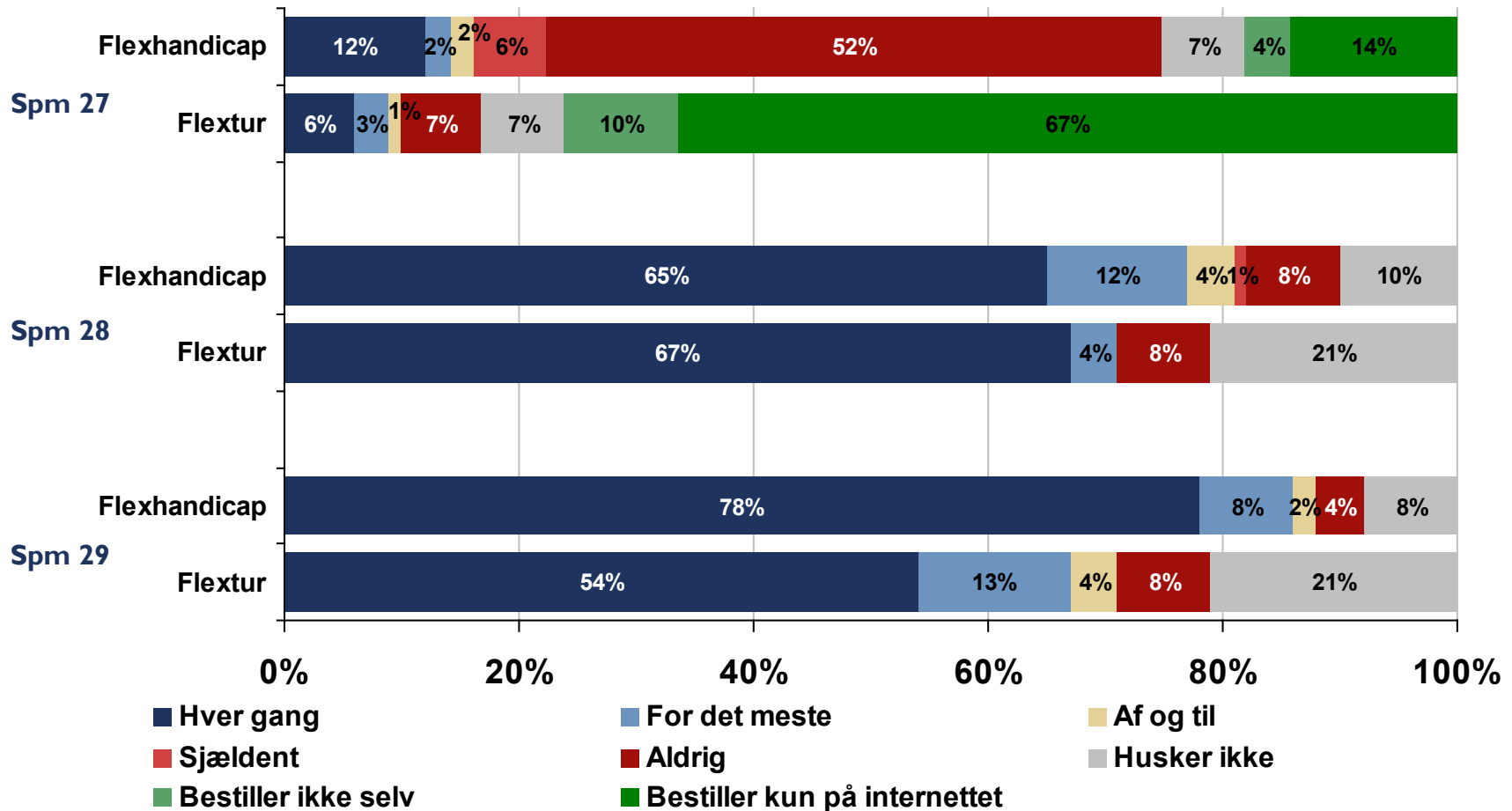
26. ER DU TILFREDS ELLER UTILFREDS MED BETINGELSERNE FOR SELVE BESTILLINGEN AF [INDSÆT KØRSELSORDNING] , HVOR DU KAN RINGE IND TIL MOVIAS KUNDECENTER ELLER BOOKE OVER INTERNETTET SENEST 2 TIMER INDEN DU SKAL ANVENDE ?



27. HVOR OFTE OPLEVER DU, AT MEDARBEJDEREN GENTAGER PRISEN PÅ TUREN VED SLUTNINGEN AF SAMTALEN?

28. HVOR OFTE OPLEVER DU, AT MEDARBEJDEREN GENTAGER ADRESSEN FOR AFHENTNING?

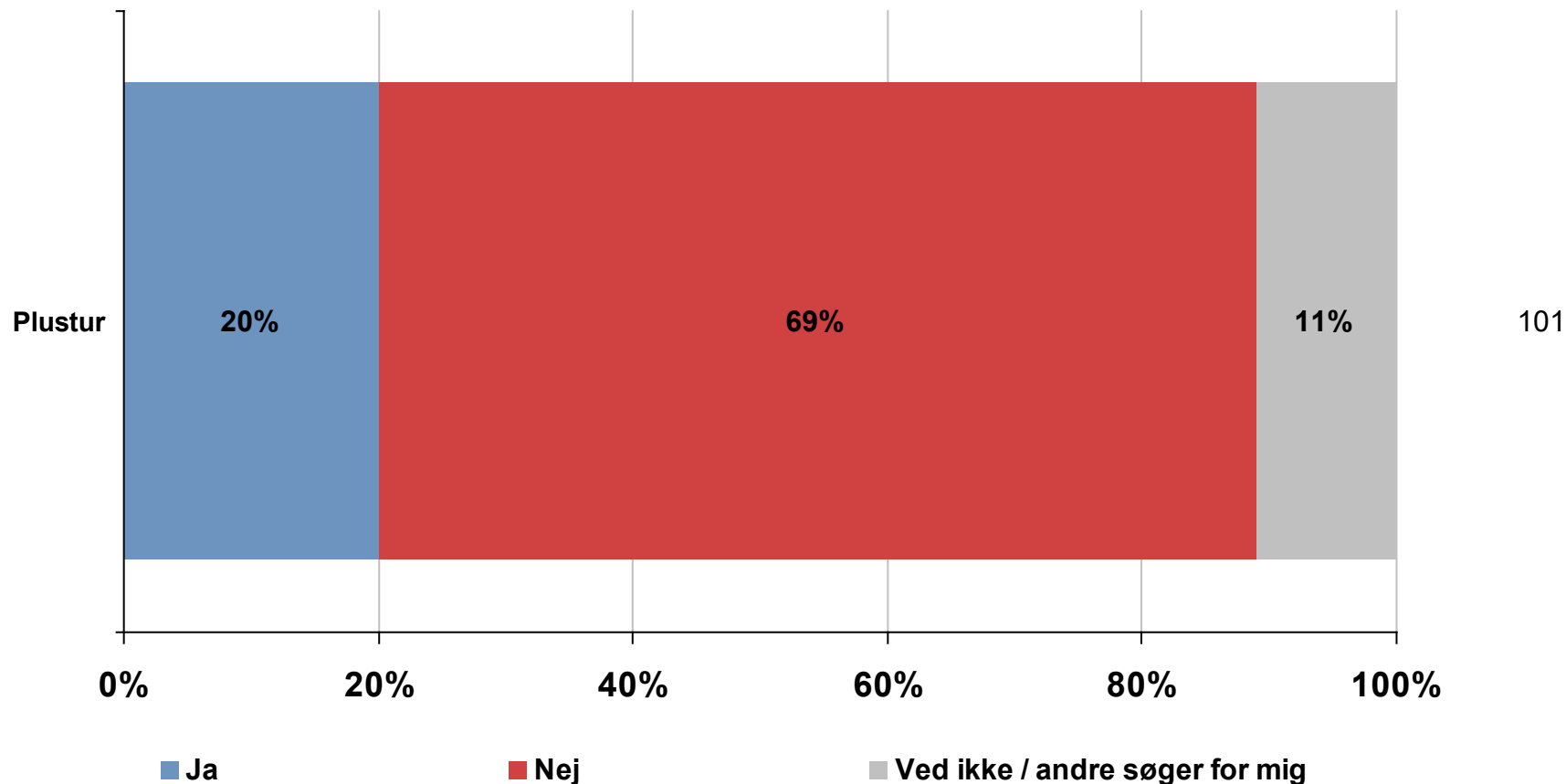
29. HVOR OFTE OPLEVER DU, AT MEDARBEJDEREN GENTAGER TIDSPUNKT FOR AFHENTNING?





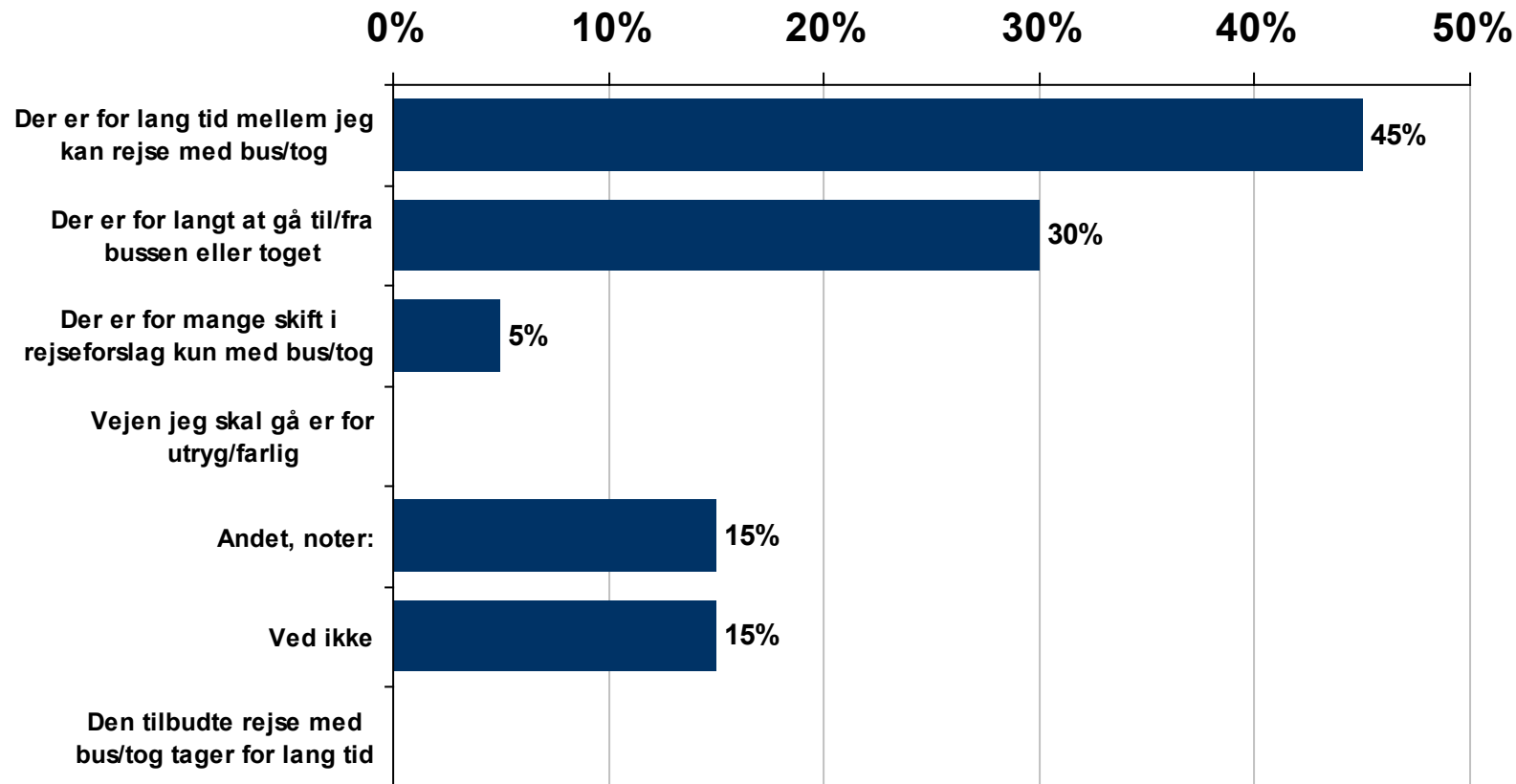
### 30. SYNES DU NOGLE GANGE, AT DER MANGLER ET TILBUD OM PLUSTUR, NÅR DU SØGER PÅ REJSER I REJSEPLANEN OG FORVENTER AT FÅ ET TILBUD OM PLUSTUR?

resp.



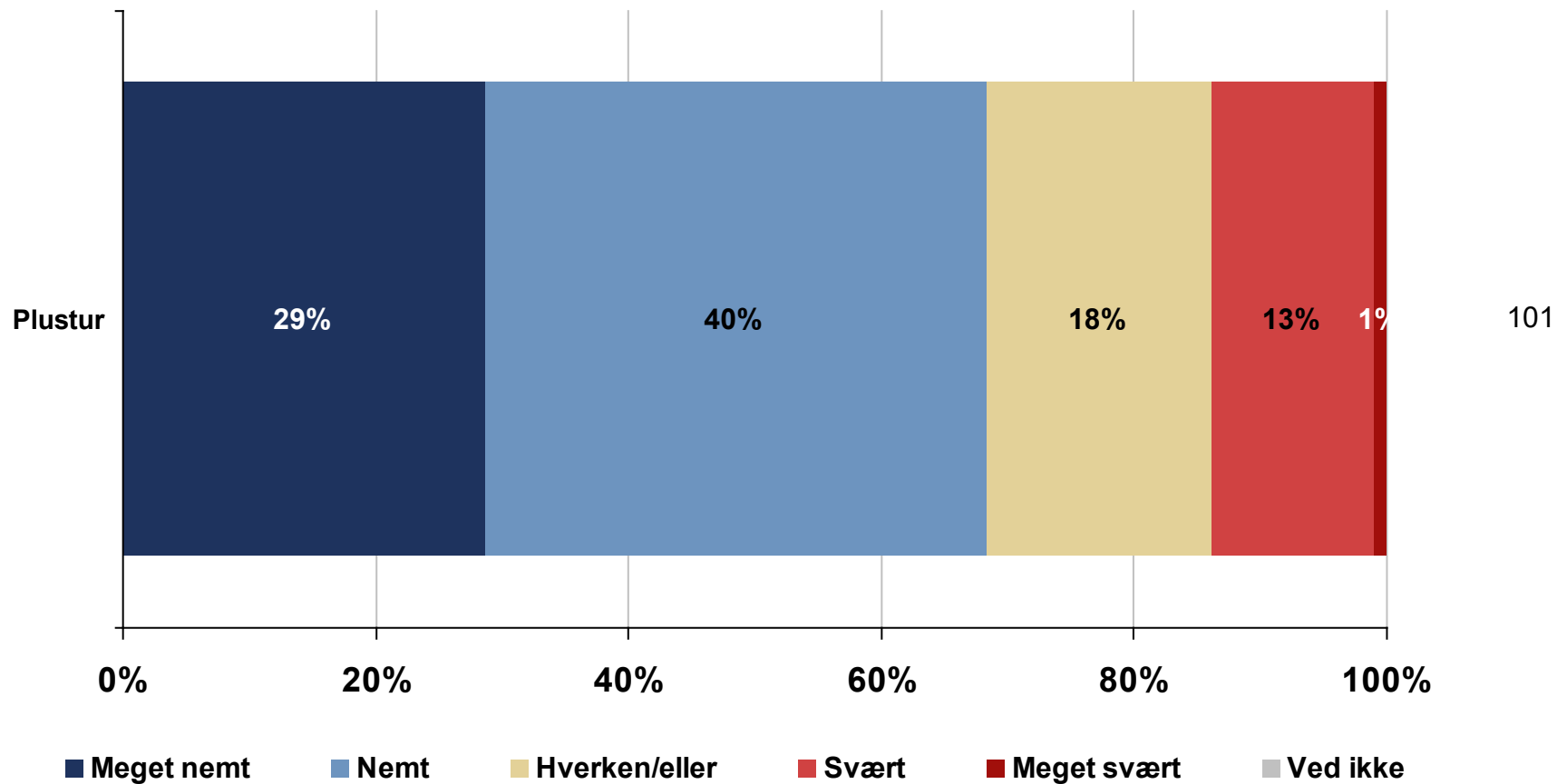
### 31. HVORFOR SYNES DU, AT DER PÅ NOGLE AF DINE REJSER KAN MANGLE ET TILBUD OM PLUSTUR? (UHJULPET SPØRGSMÅL – MULTIPLEL)

Plustur: 20 Respondenter



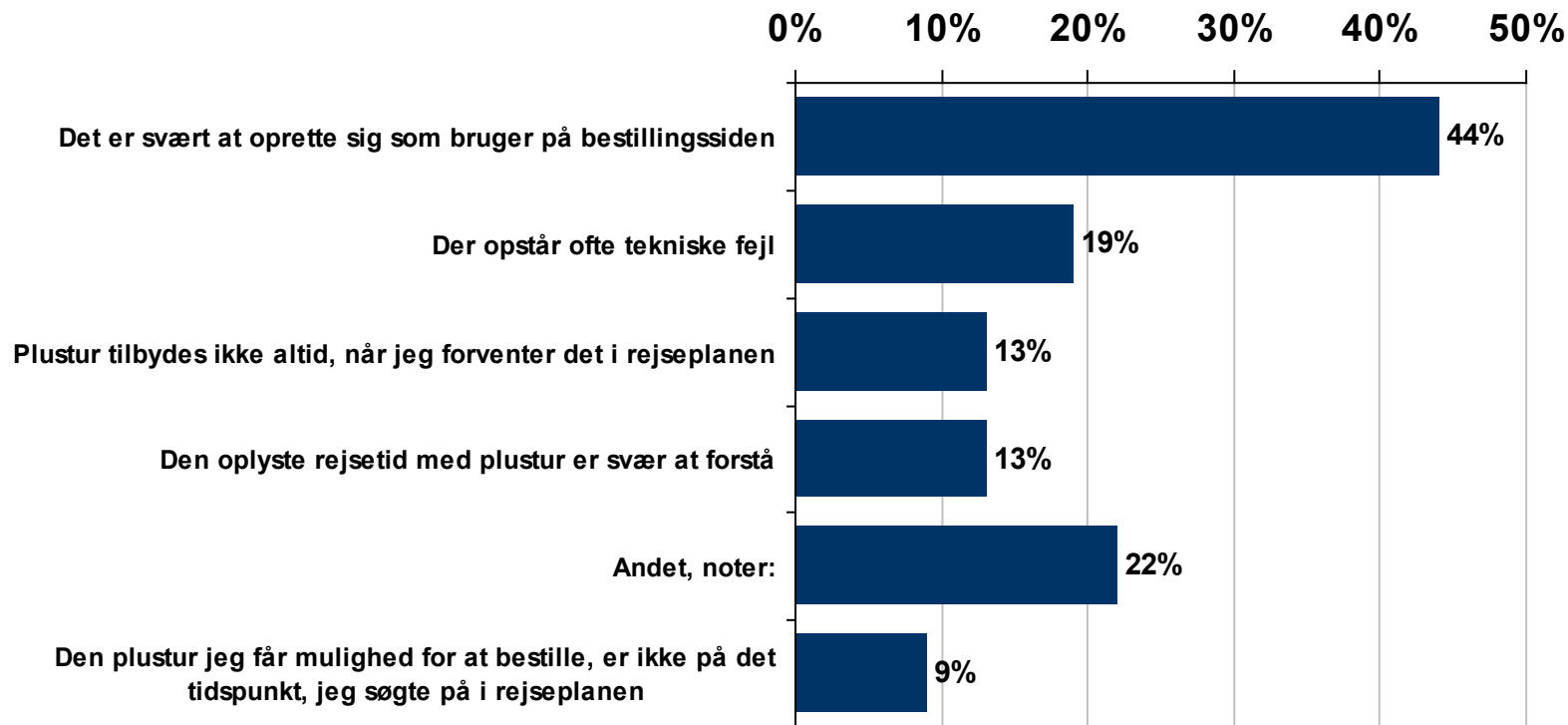
## 32. SYNES DU, AT DET ER NEMT ELLER SVÆRT AT BESTILLE EN PLUSTUR?

resp.



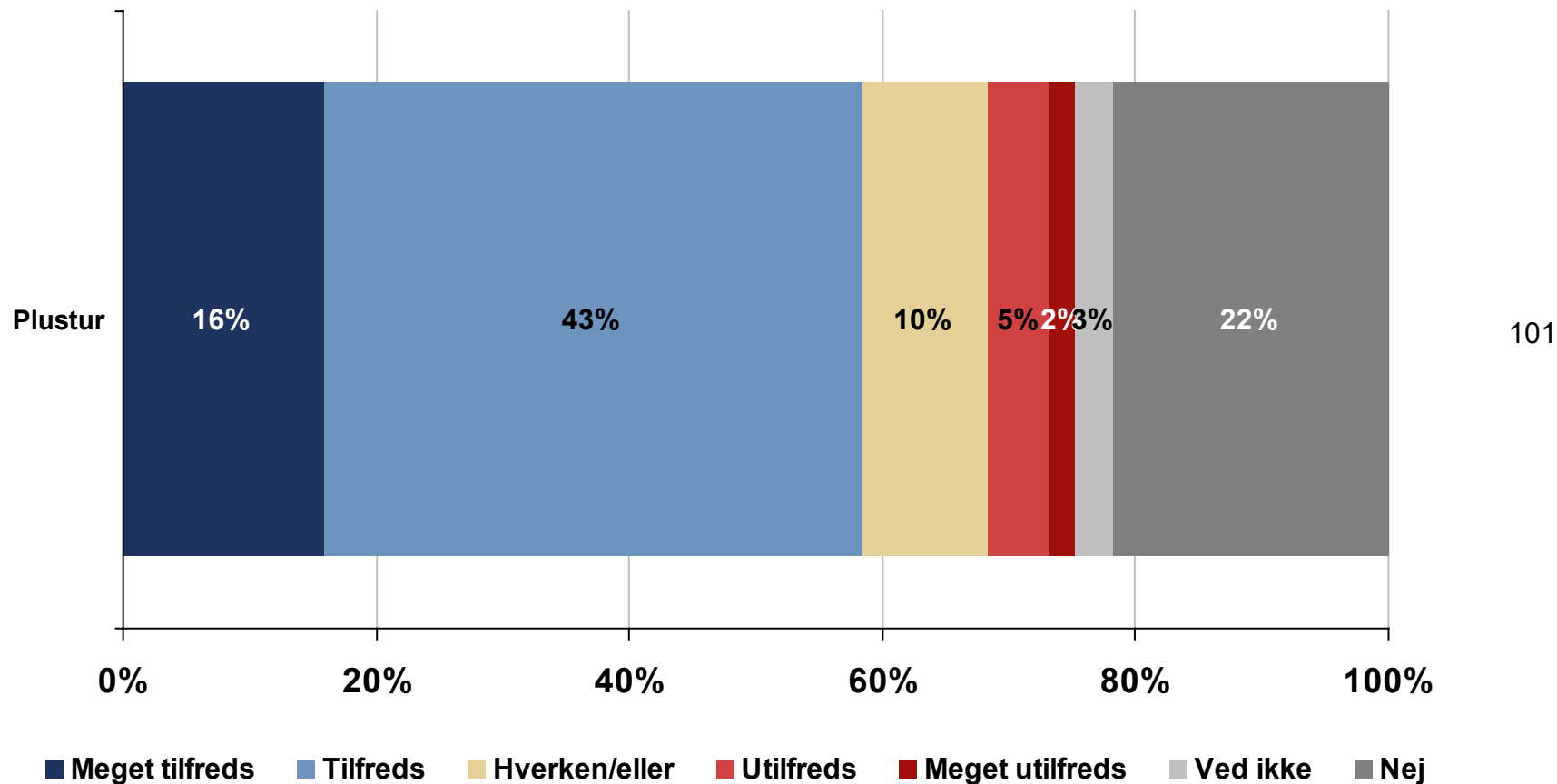
### 33. HVORFOR SYNES DU IKKE, DET ER NEMT AT BESTILLE EN TUR? (UHJULPET - MULTIPEL)

Plustur: 32 Respondenter



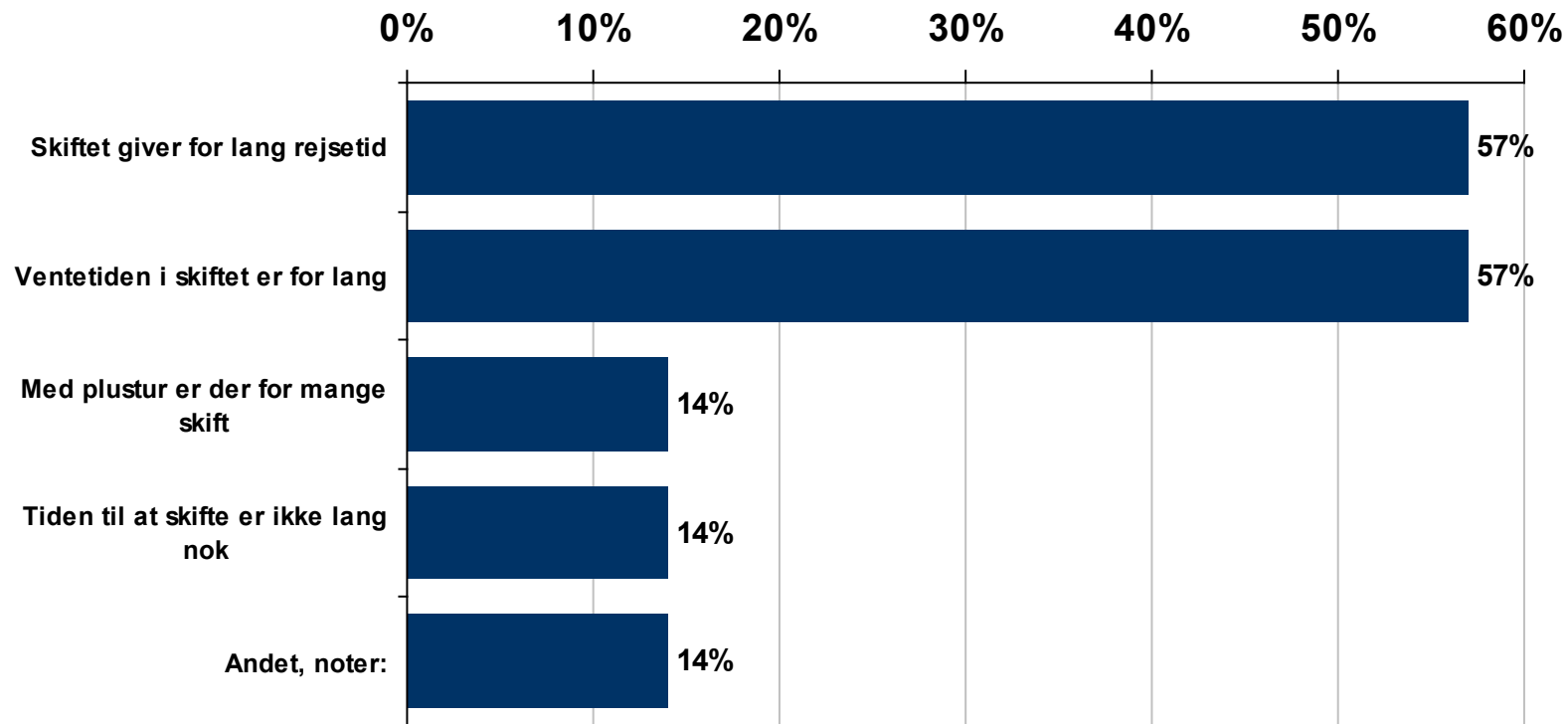
### 34. FORETAGER DU TIL TIDER SKIFT ML. PLUSTUR OG ALM. BUS/TOG PÅ DINE REJSER? (HVIS JA) ER DU TILFREDS ELLER UTILFREDS MED SKIFTET MELLEM PLUSTUR OG ALM. BUS/TOG?

resp.

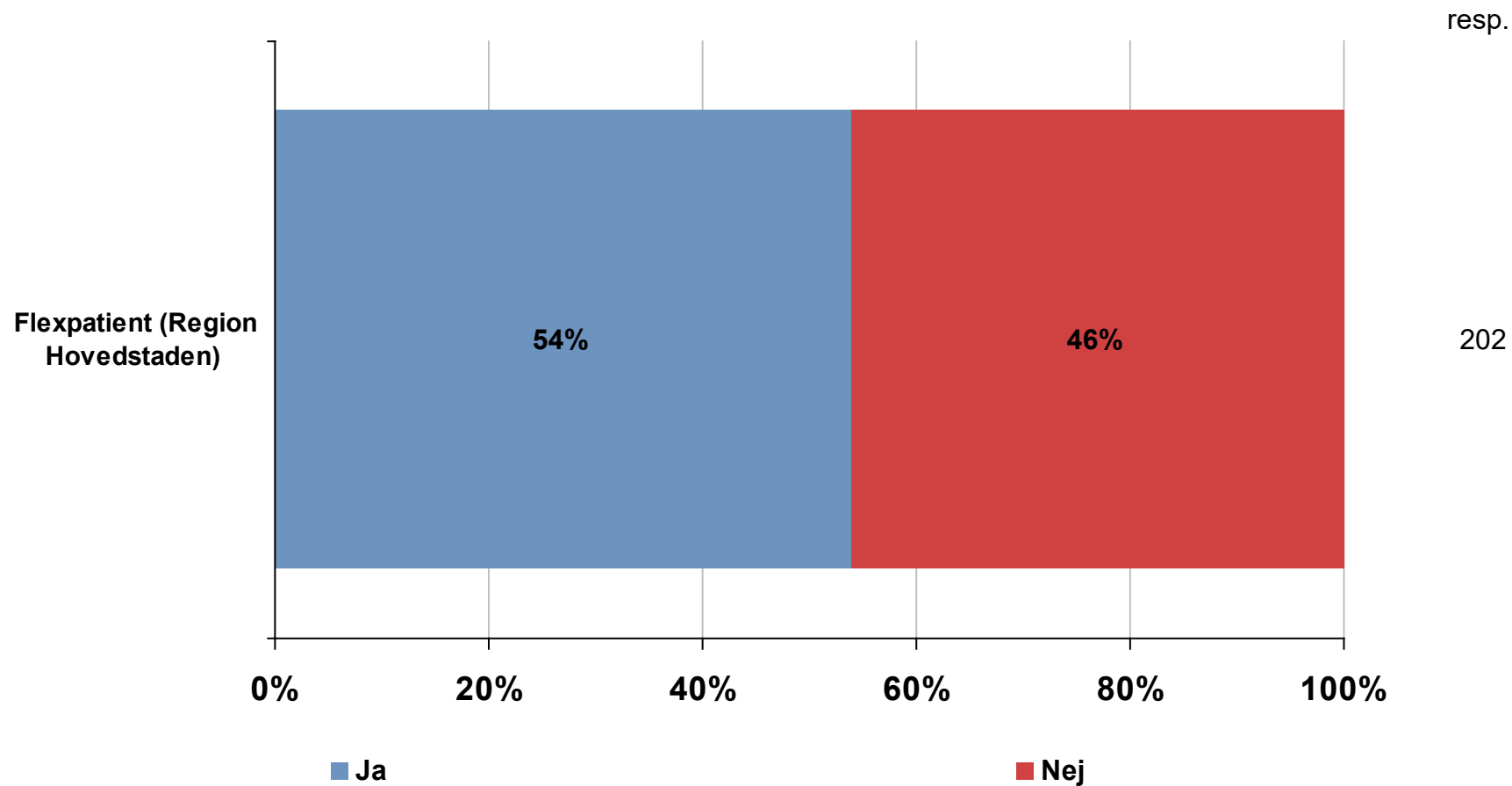


## 35. HVORFOR ER DU IKKE TILFREDS MED SKIFTET MELLEM PLUSTUR OG ALM. BUS/TOG? (UHJULPET - MULTIPEL)

Plustur: 7 Respondenter

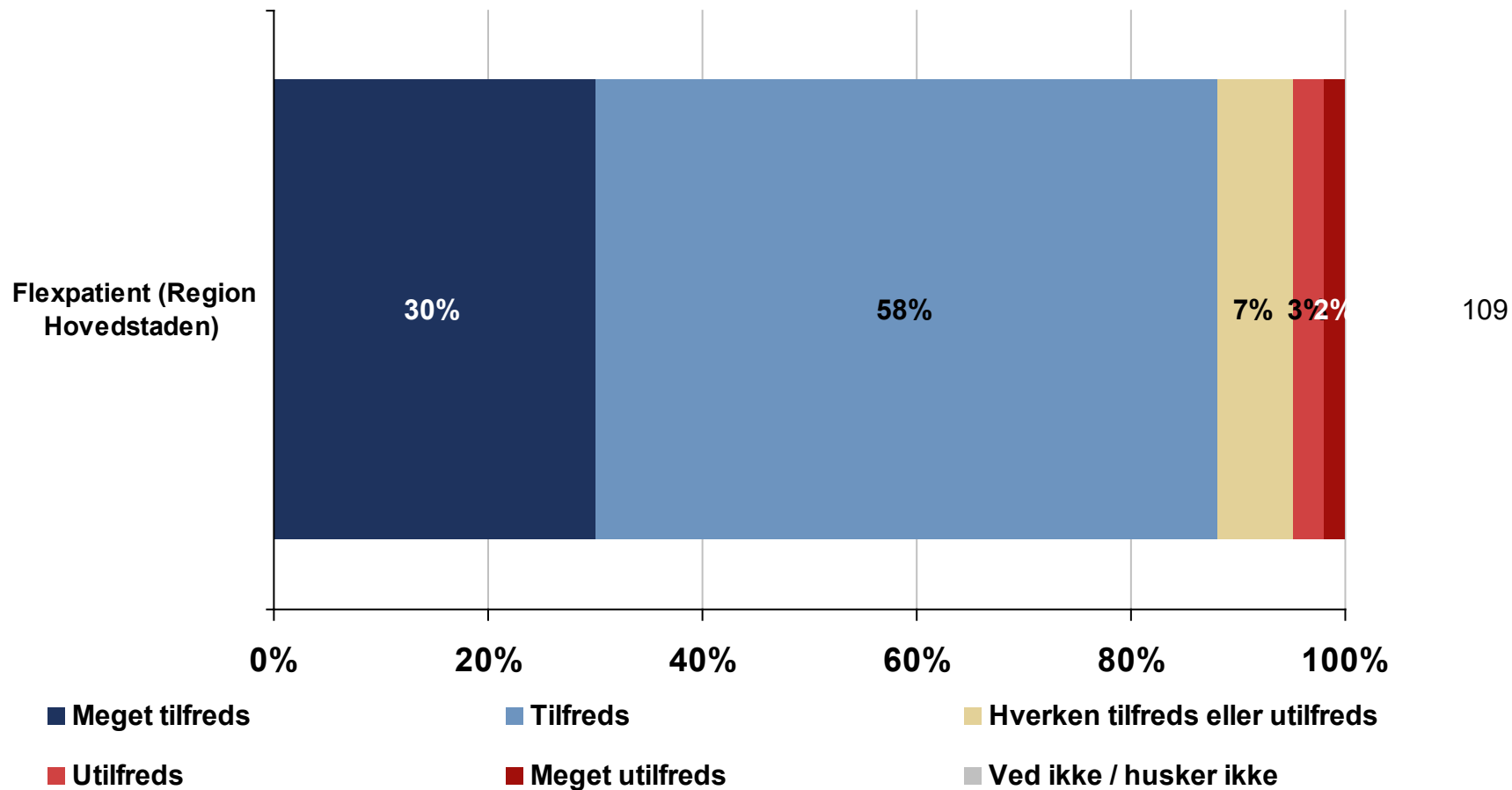


## 36. HAR DU PRØVET AT BESTILLE KØRSEL HOS KØRSELSSERVICE SYD?



### 37. ER DU GENERELT TILFREDS ELLER UTILFREDS MED VENTETIDEN I TELEFONEN, NÅR DU RINGER TIL KØRSELSSERVICE SYD FOR AT BESTILLE KØRSEL?

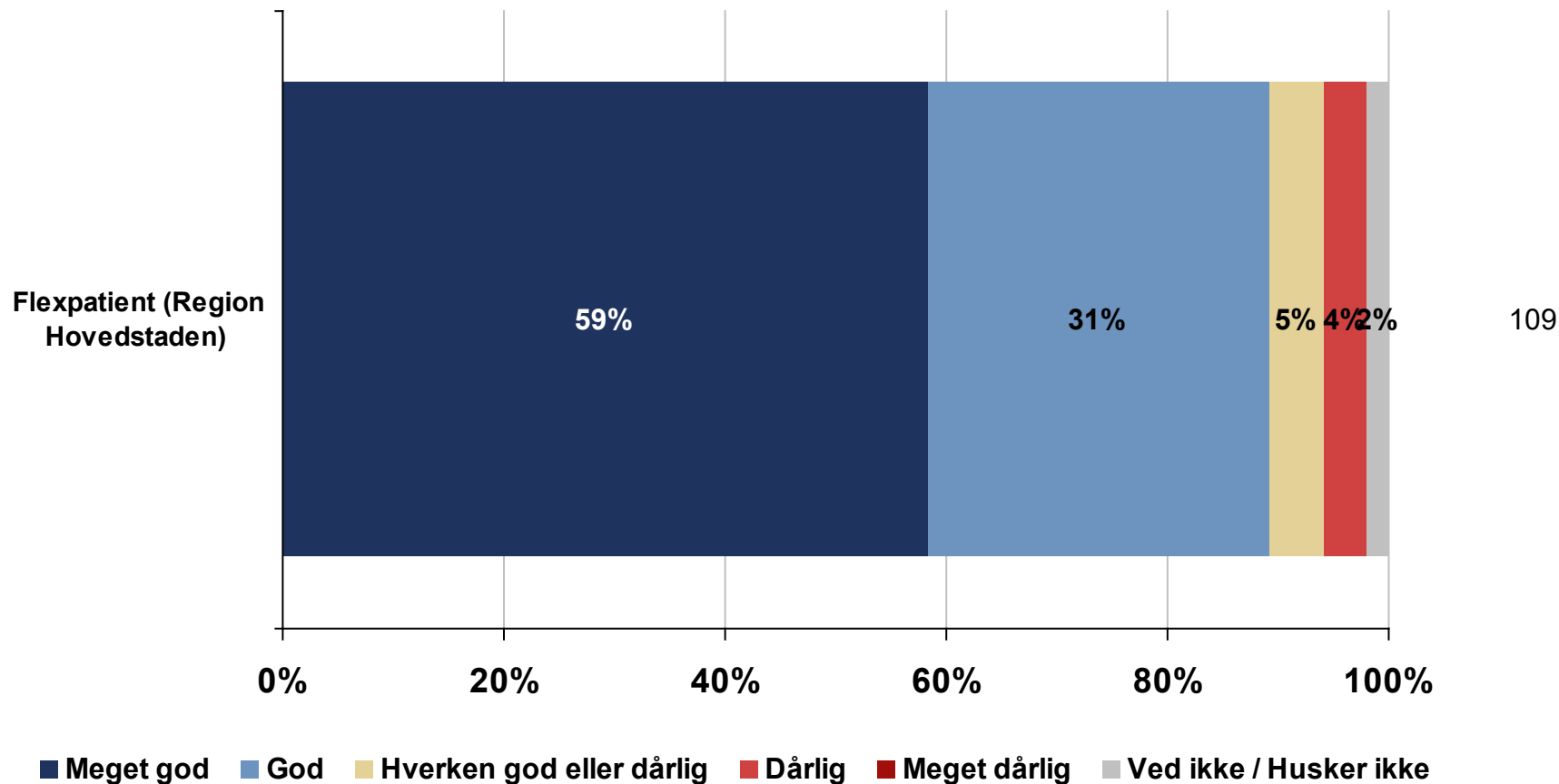
resp.





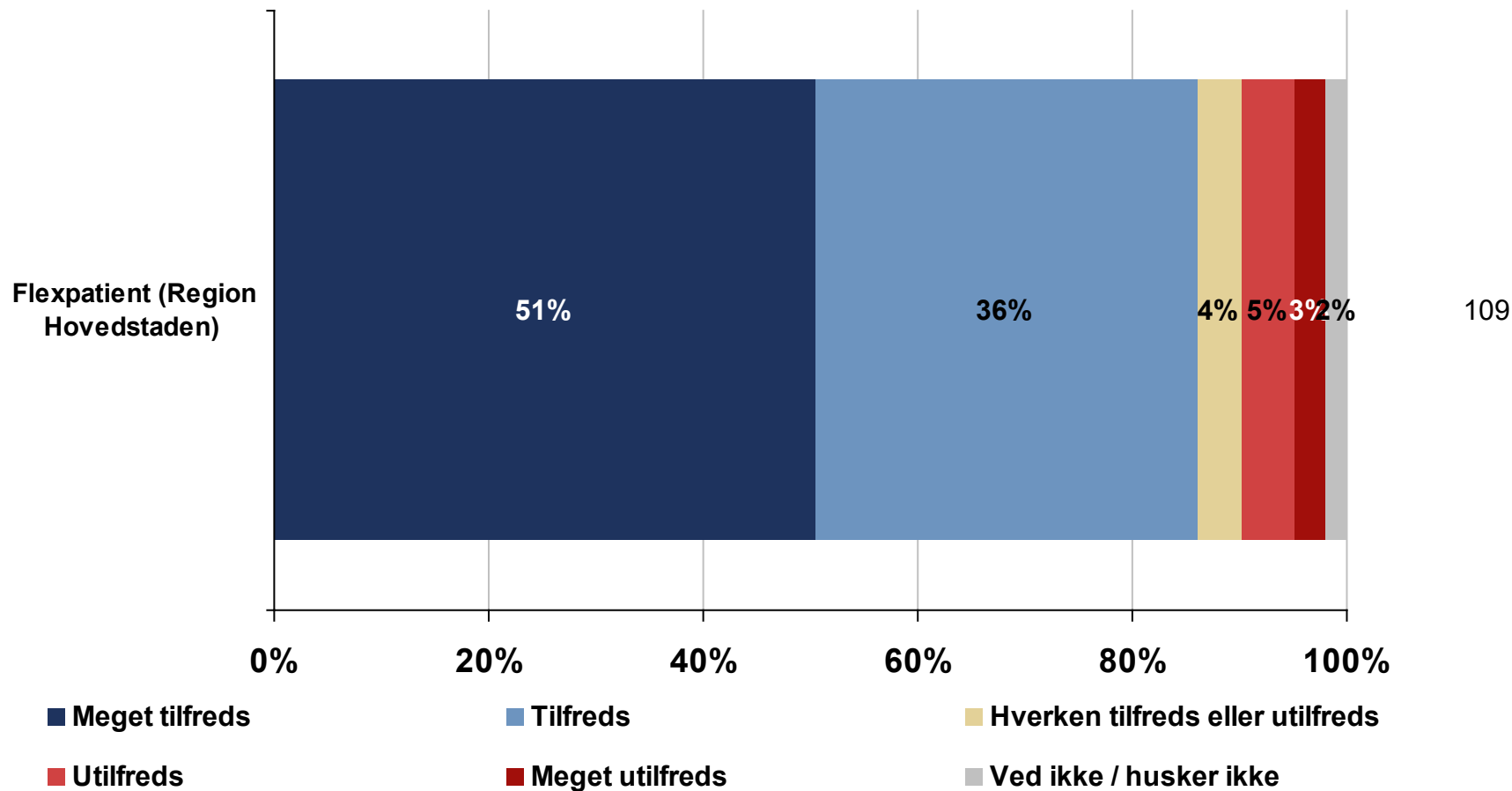
### 38. OPLEVEDE DU OVERORDNET SET EN GOD ELLER DÅRLIG SERVICE, DA DU BESTILTE DIN SENESTE KØRSEL?

resp.



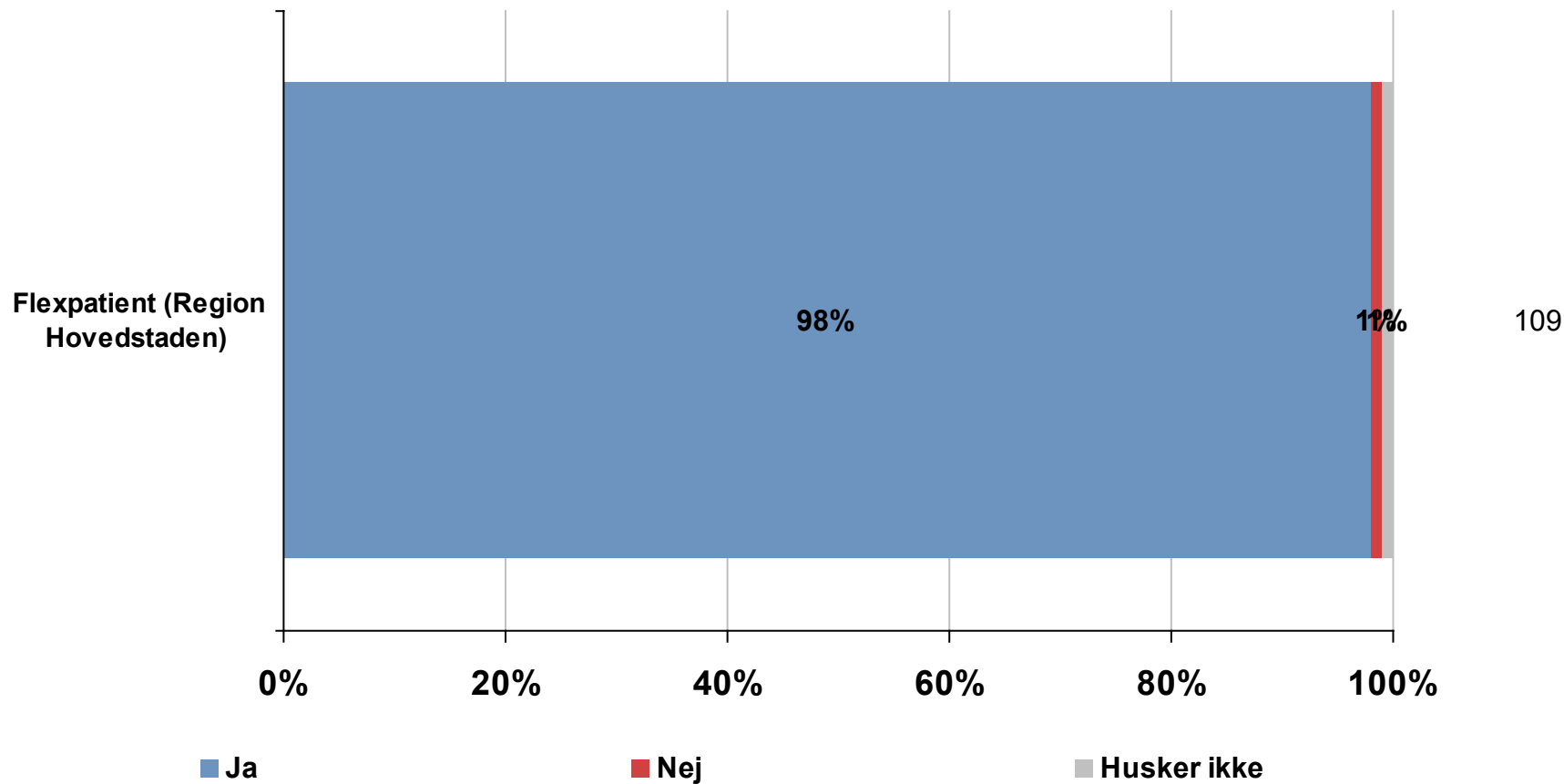
### 39. VAR DU TILFREDS ELLER UTILFREDS MED DEN INFORMATION, SOM DU FIK AF KØRSELSSERVICE SYD ANGÅENDE DIN KØRSEL?

resp.



## 40. BLEV DU VED DIN BESTILLING AF KØRSEL INFORMERET OM, HVORNÅR DU SKULLE VÆRE KLAR?

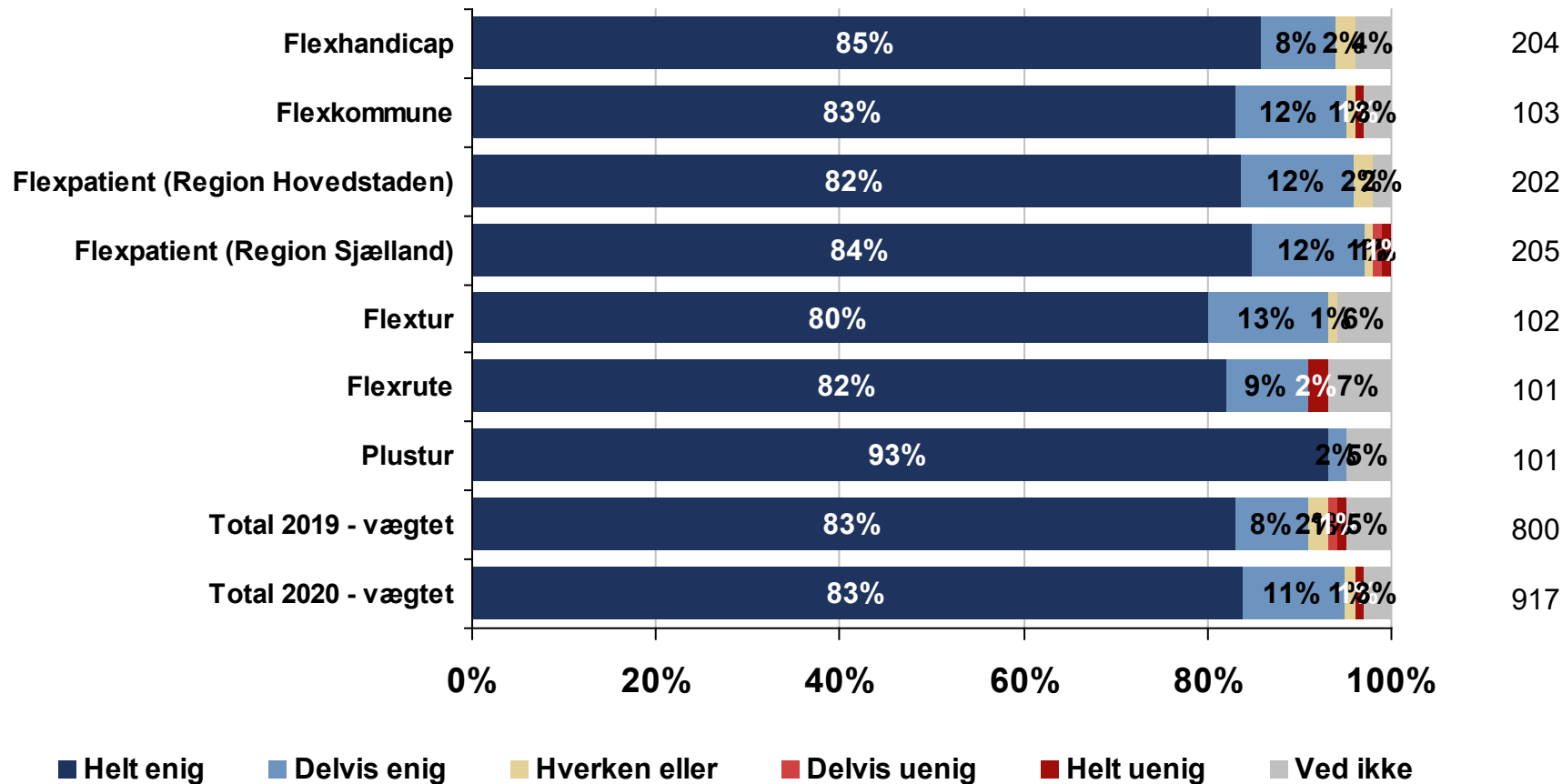
resp.



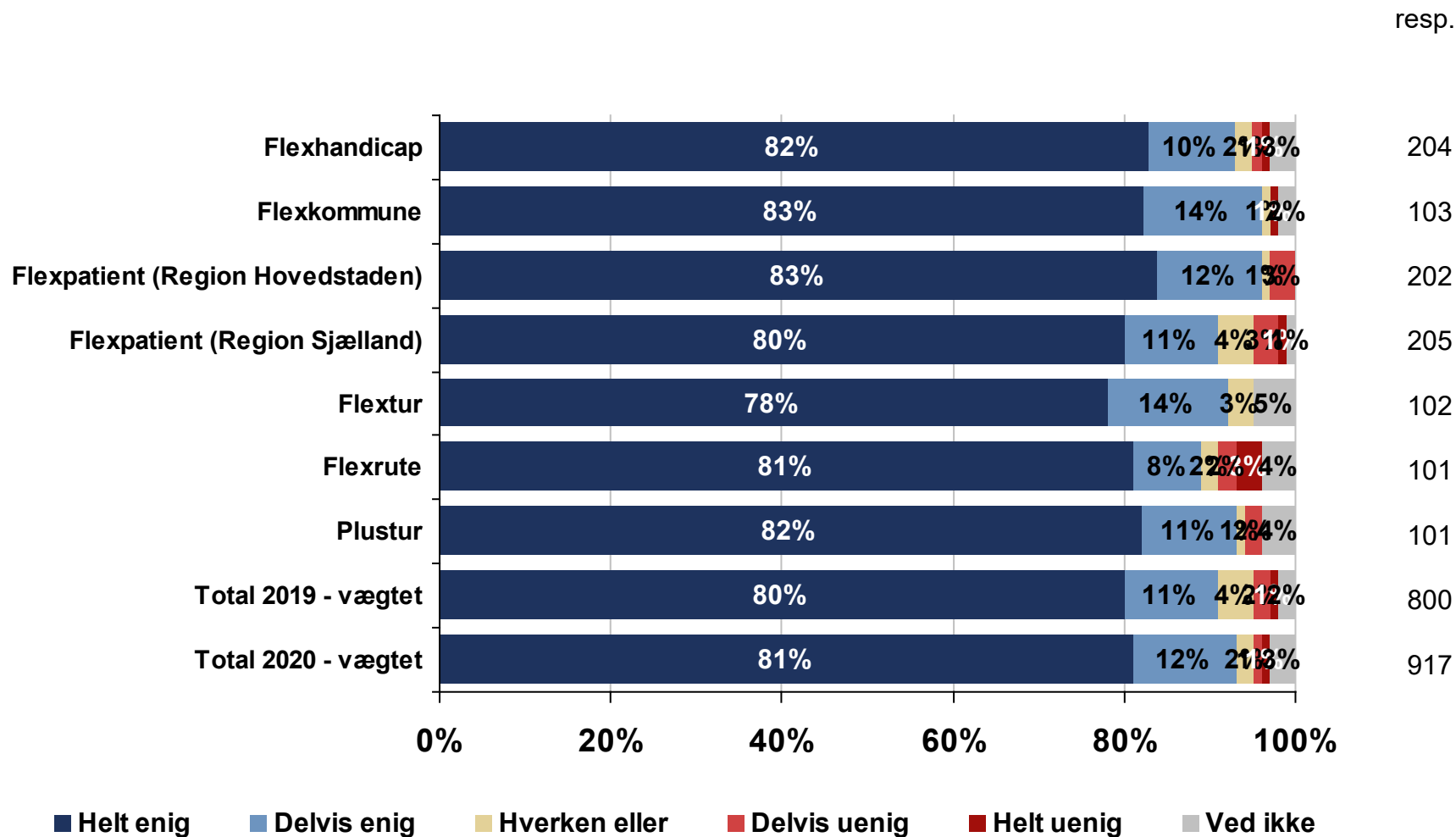
# Forsinkelser / udeblivelser

# 41. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT BILEN FREMSTOD VEDLIGEHOJDT, REN OG SIKKER?

resp.

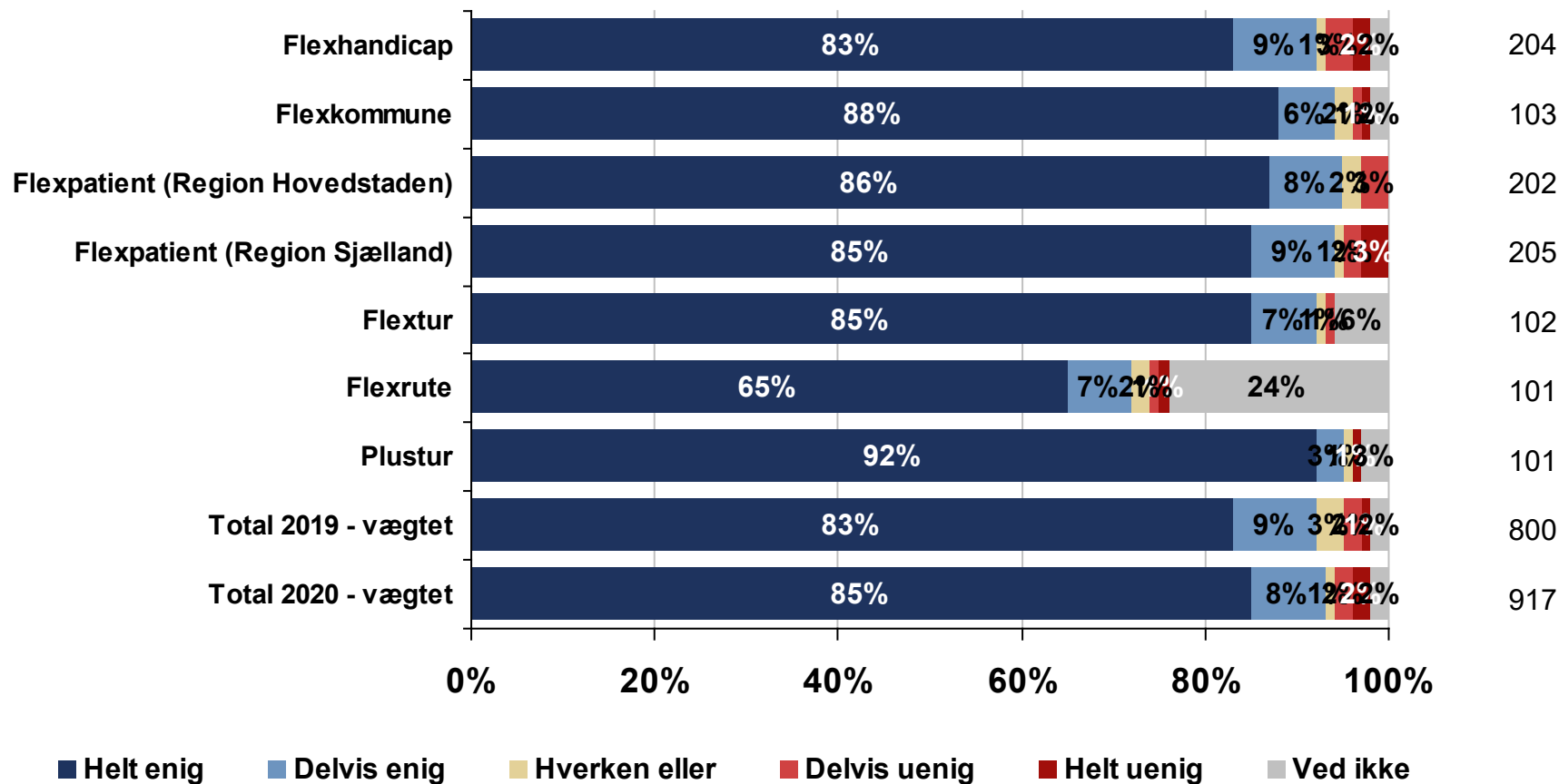


## 42. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT CHAUFFØREN FREMTRÅDTE VELSOIGNERET OG IMØDEKOMMENDE?

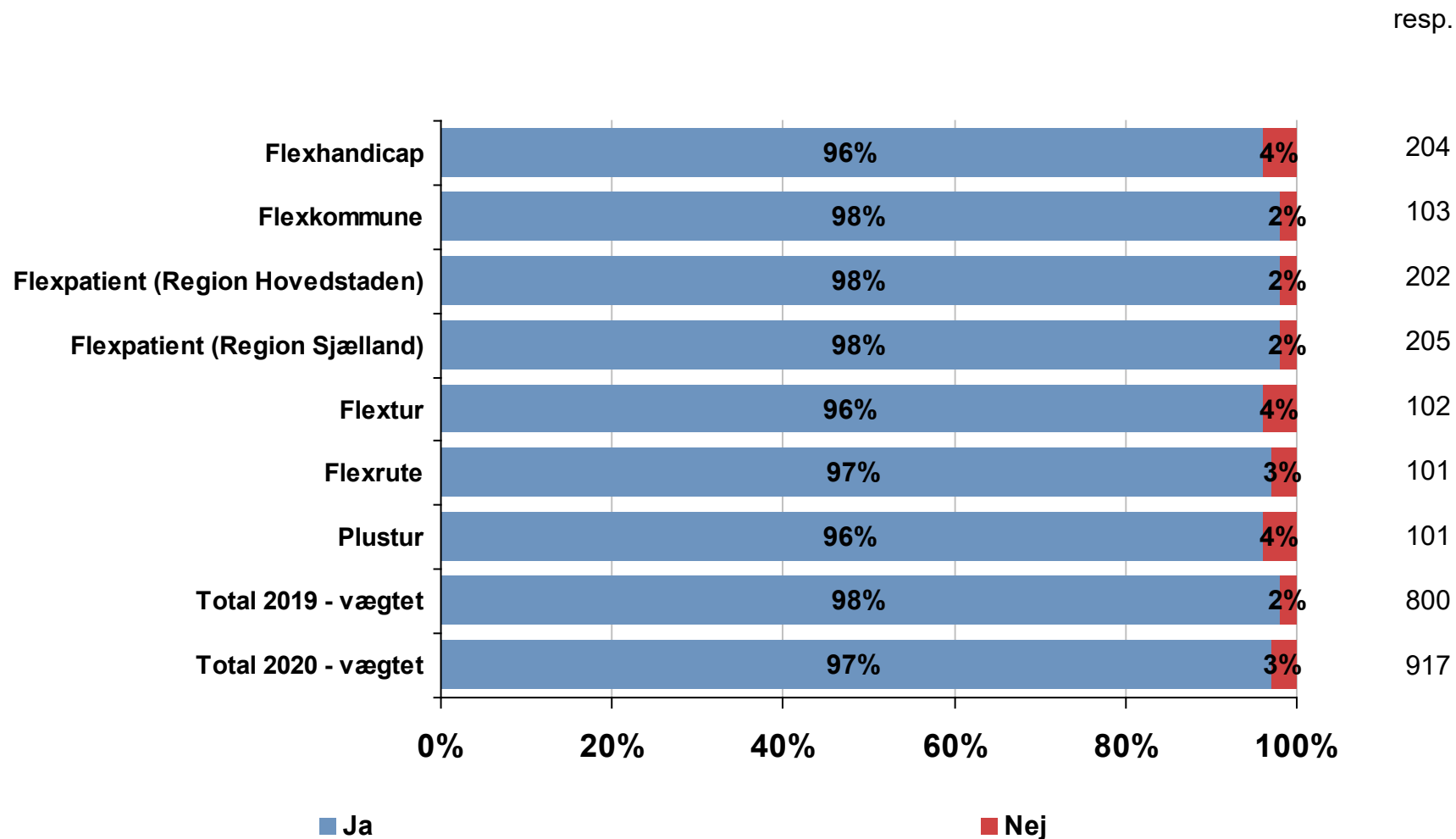


### 43. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT CHAUFFØREN KØRTE FORSVARLIGT?

resp.

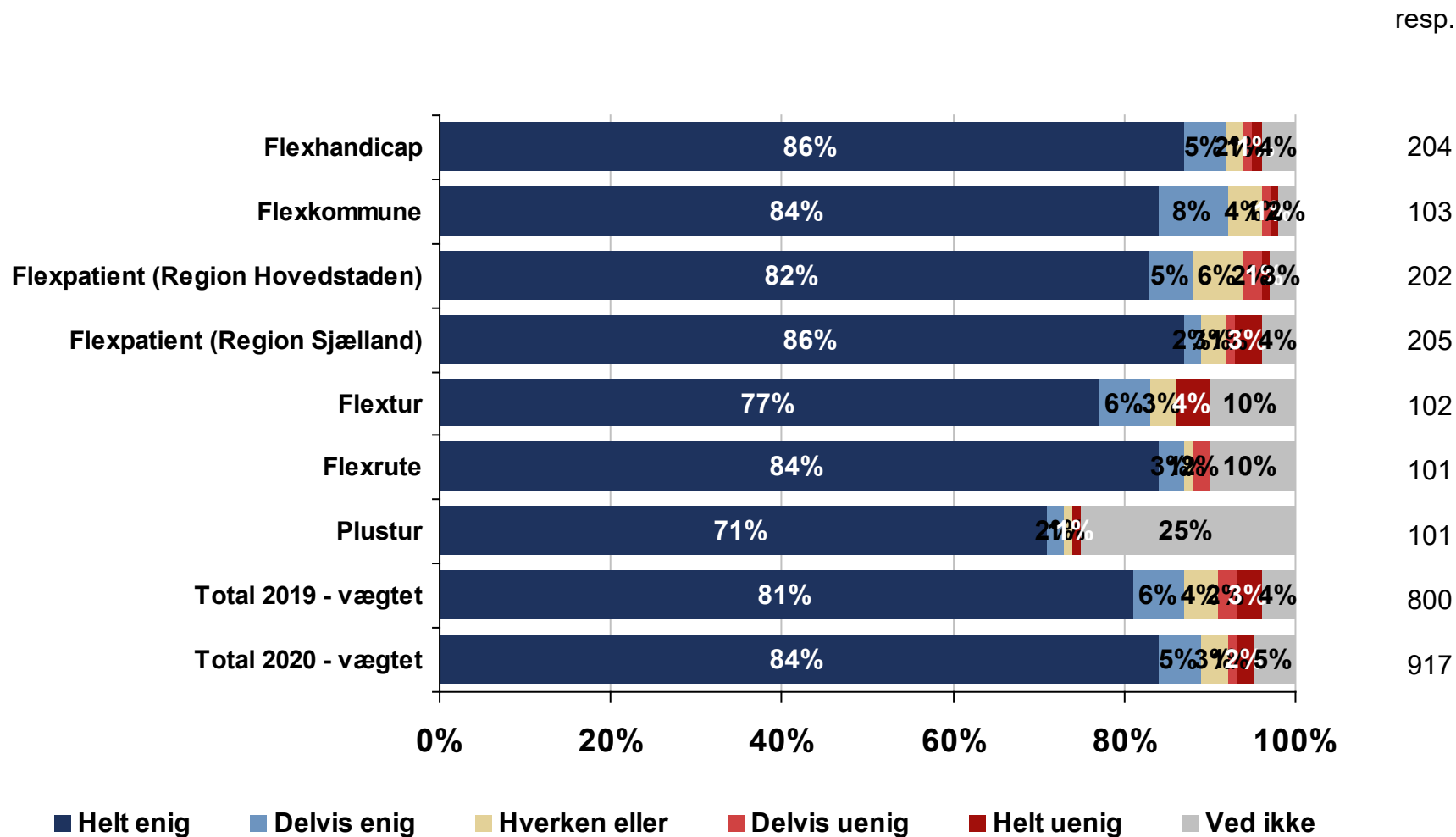


## 44. FØLTE DU DIG FASTSPÆNDT KORREKT OG FORSVARLIGT UNDER TUREN?

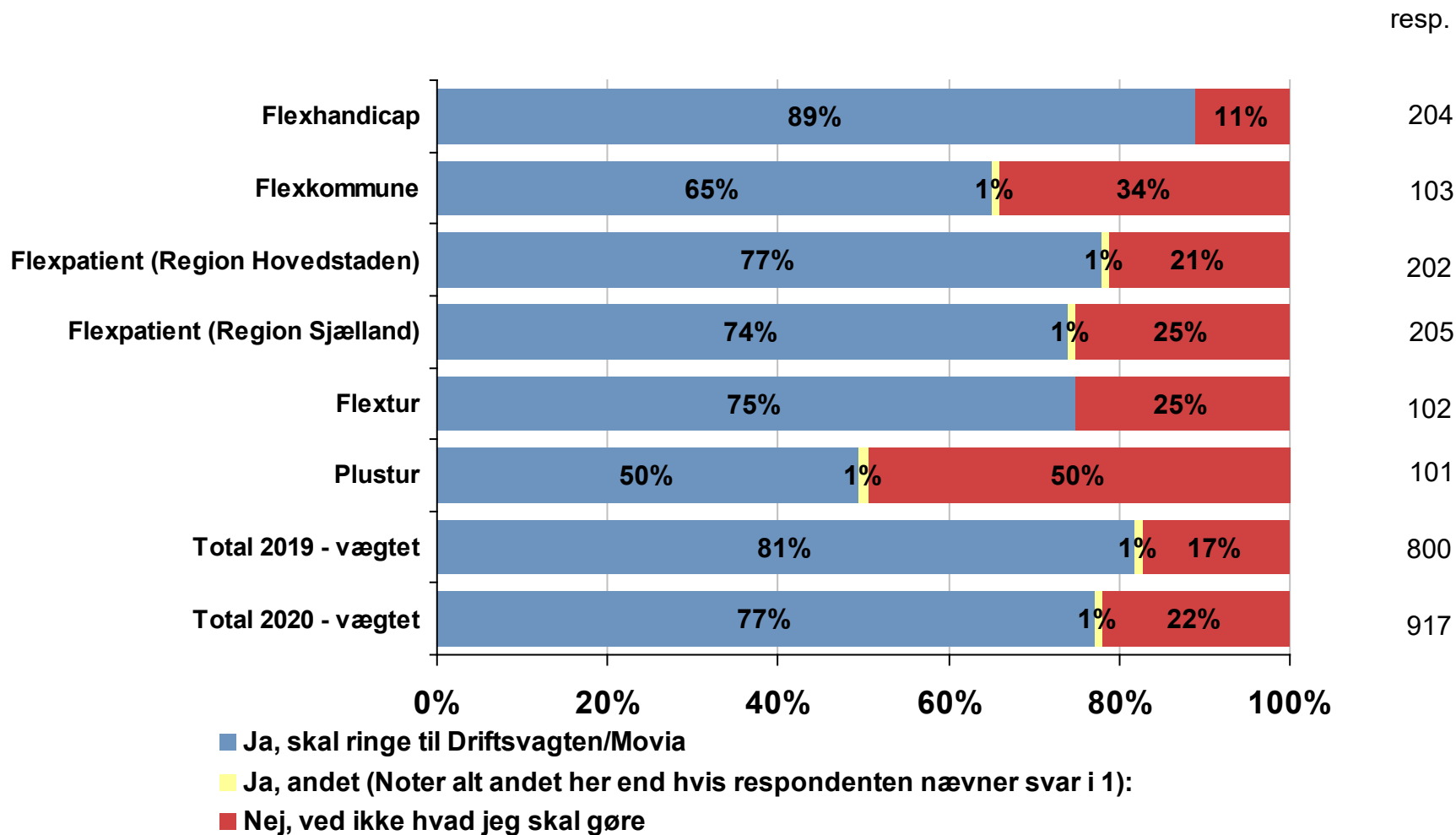




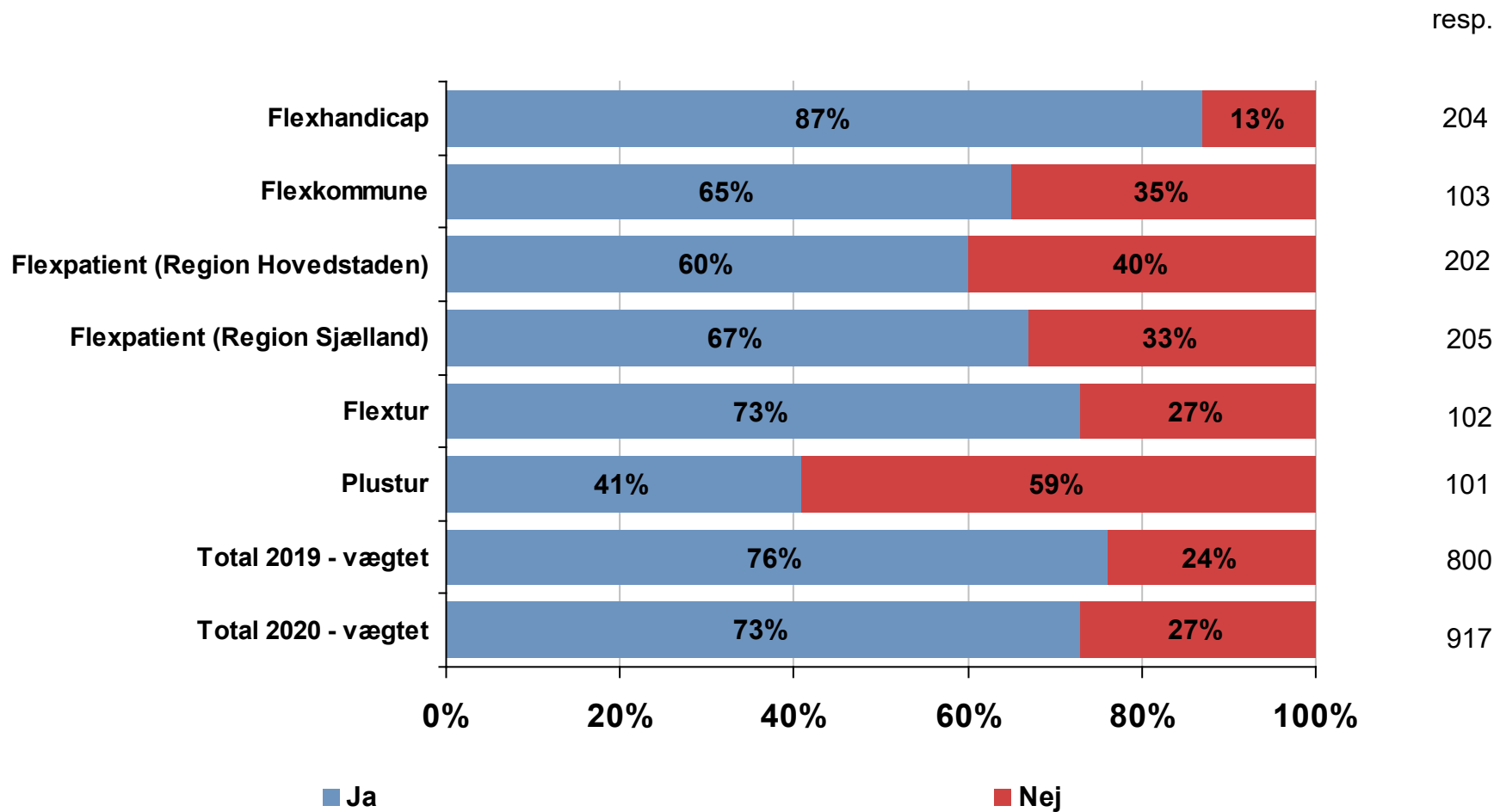
## 45. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT CHAUFFØREN VAR VILLIG TIL AT HJÆLPE DIG IND/UD AF BILEN, HVIS DU HAVDE BEHOV FOR DETTE?



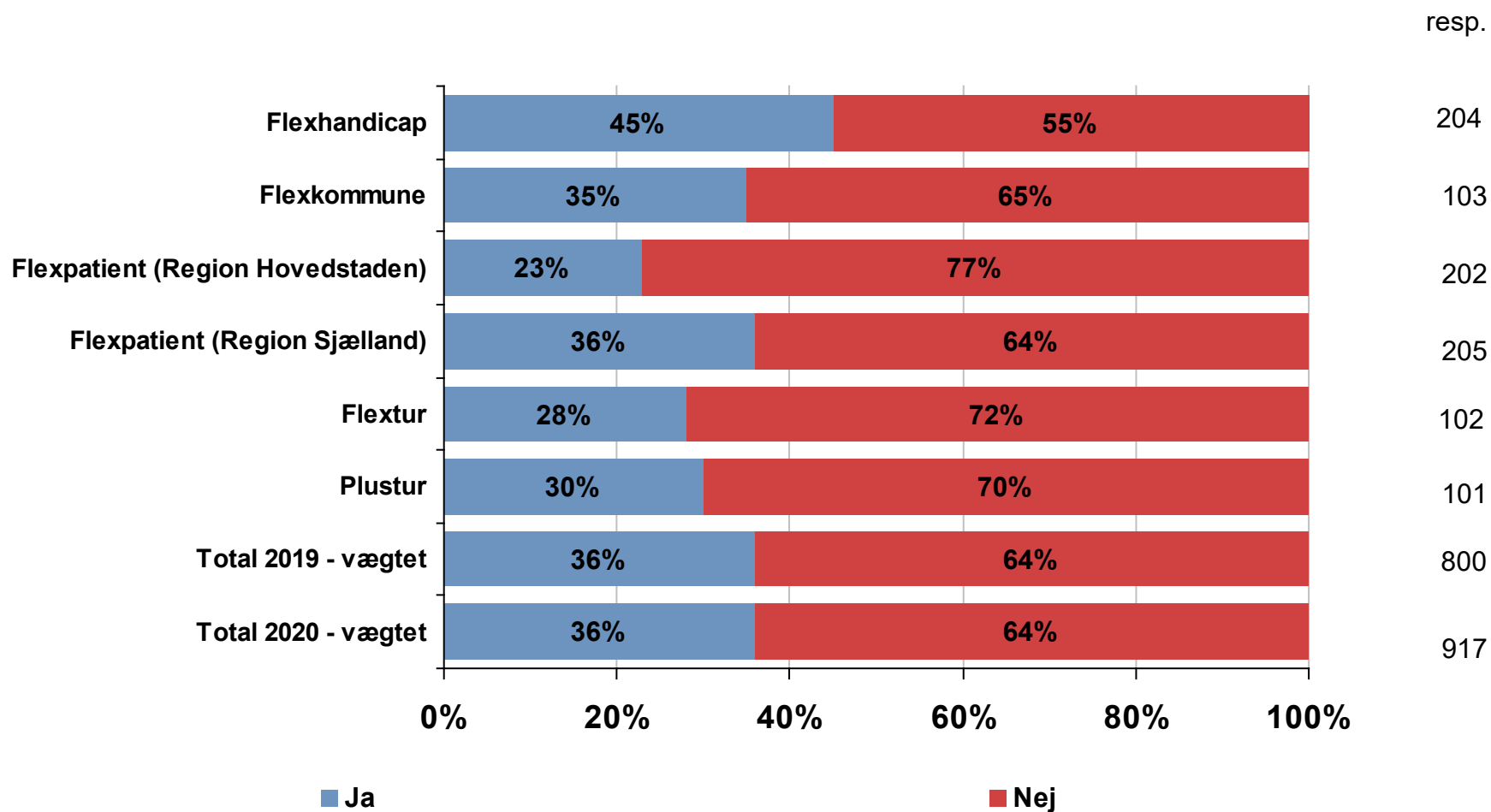
## 46. VED DU, HVAD DU SKAL GØRE, HVIS BILEN ER FORSINKET ELLER UDEBLIVER? (HVIS JA) HVAD SKAL DU GØRE?



47. VED DU, AT DU SKAL RINGE TIL DRIFTSVAGTEN, HVIS DIN BIL IKKE ER DUKKET OP 15 MIN. EFTER DET AFTALTE TIDSPUNKT OG DU SAMTIDIG IKKE ER BLEVET KONTAKTET AF DRIFTSVAGTEN OM, AT BILEN ER FORSINKET?

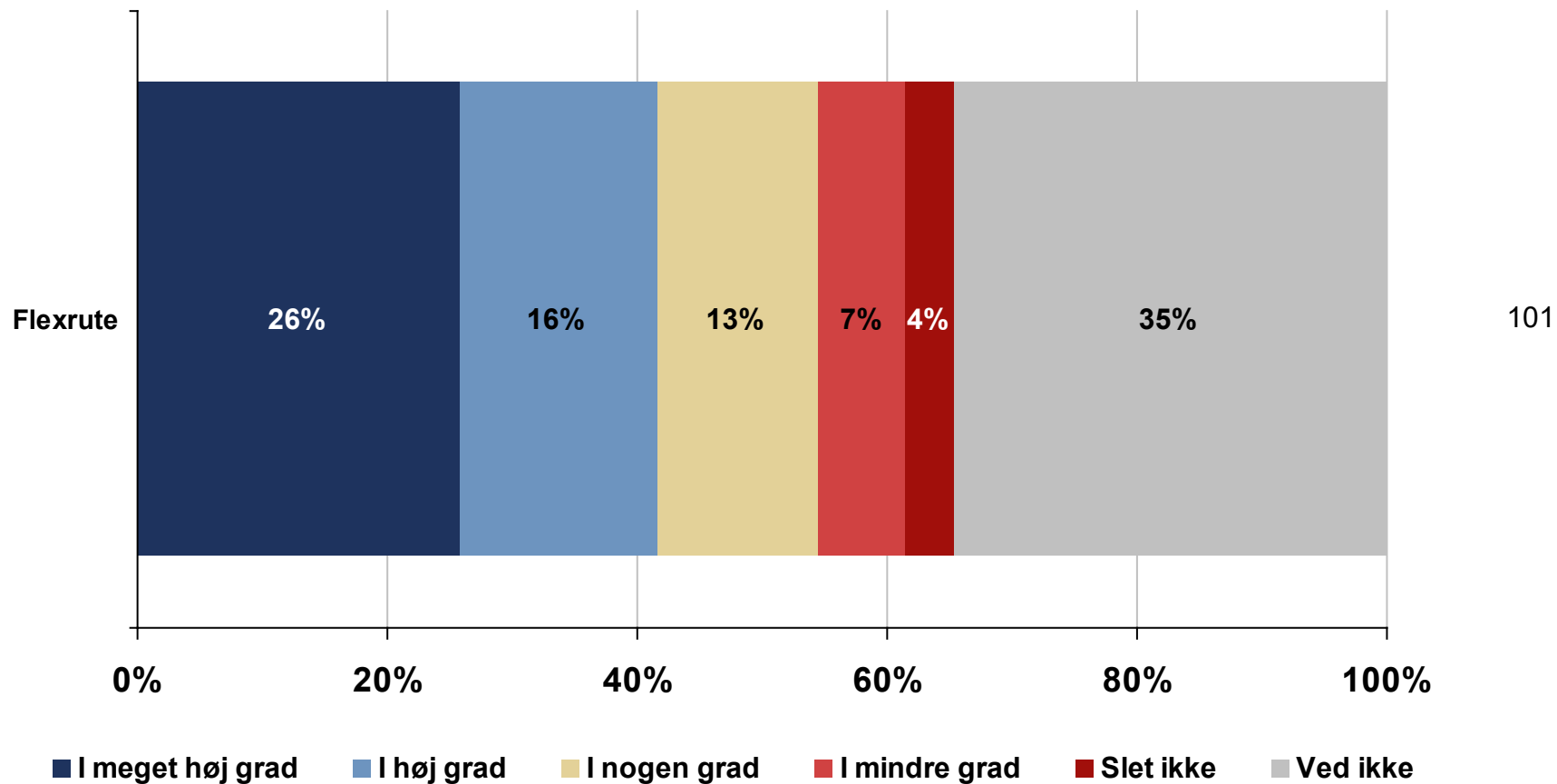


## 48. VED DU, AT DRIFTSVAGTEN HAR ÅBENT 24 TIMER I DØGNET?



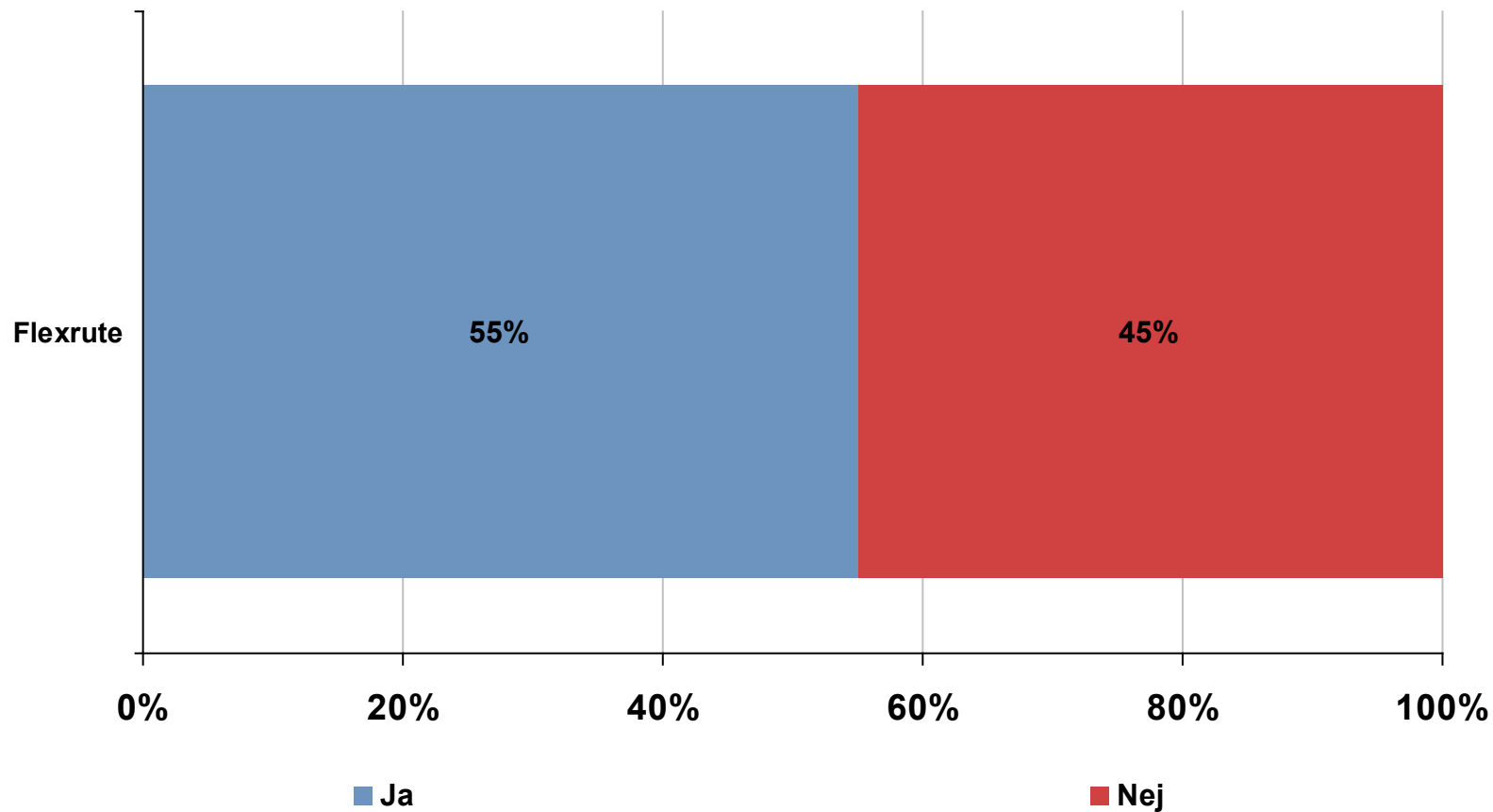
## 49. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT VOGNMANDEN ER GOD TIL AT HJÆLPE, HVIS BILEN ER FORSINKET ELLER UDEBLIVER?

resp.



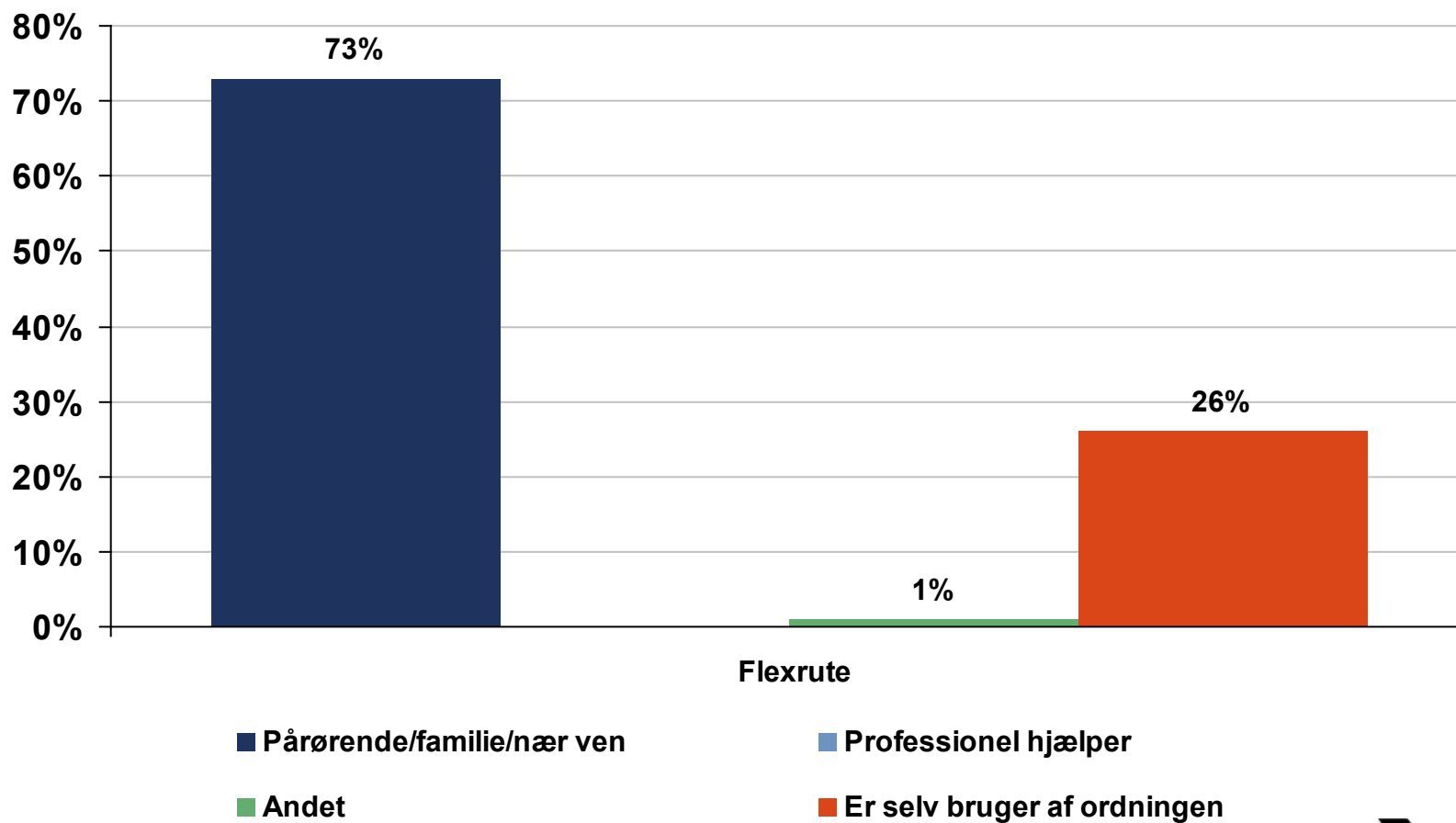
## 50. KENDER DU NAVNET PÅ DEN VOGNMAND, DER KØRER DIN PÅRØRENDE?

Flexrute: 101 Respondenter

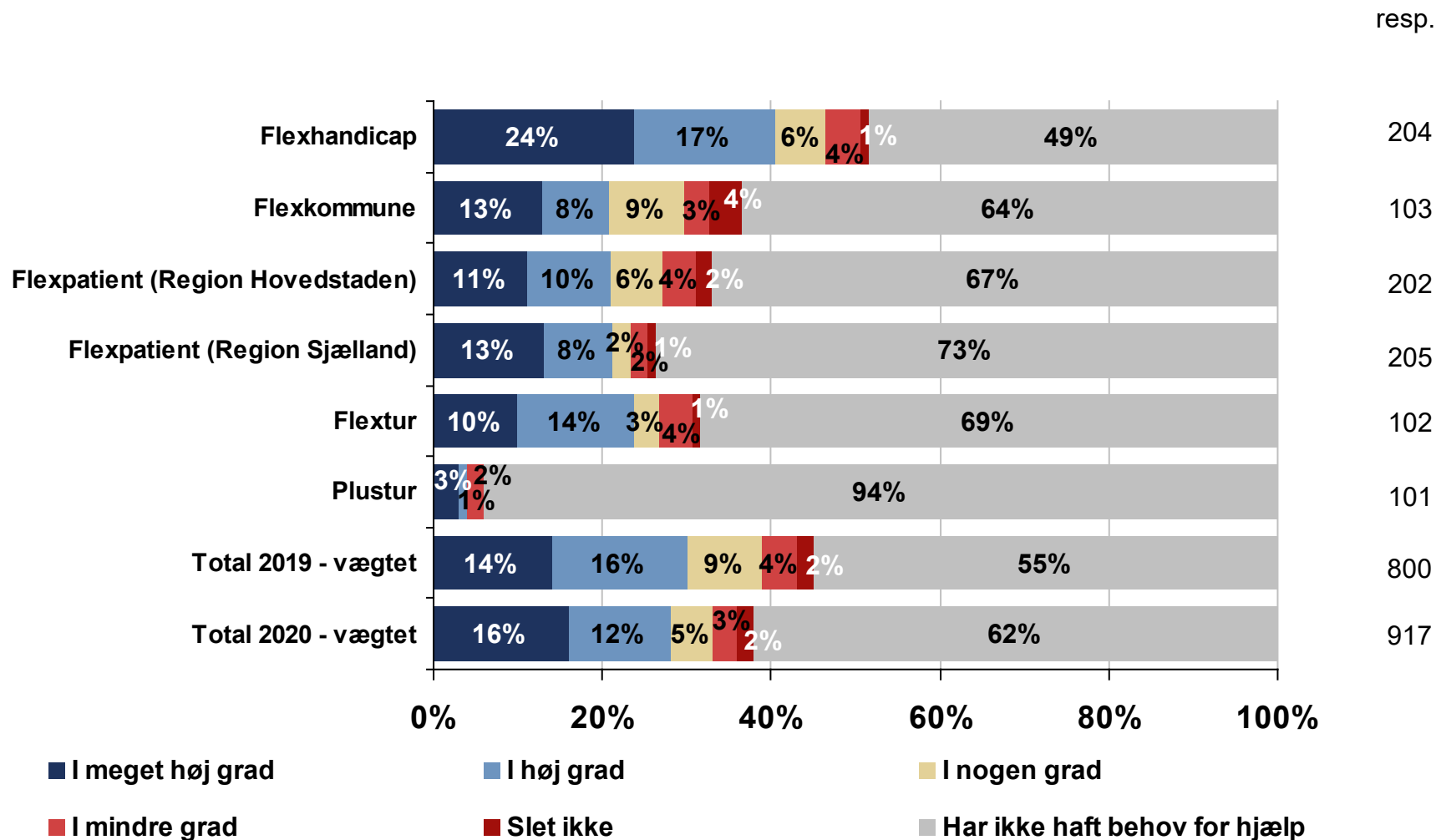


## 51. HVAD ER DIN RELATION TIL PERSONEN, DER BLIVER KØRT AF MOVIA?

Flexrute: 101 Respondenter



## 52. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT FLEXTRAFIK/MOVIA ER GODE TIL AT HJÆLPE, HVIS BILEN ER FORSINKET ELLER UDEBLIVER?





## 52. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT FLEXTRAFIK/MOVIA ER GODE TIL AT HJÆLPE, HVIS BILEN ER FORSINKET ELLER UDEBLIVER?

resp.

