

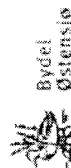
Flexitransport

Trygt fra dør til dør i nærmiljøet ditt

Flexitransport Brukerundersøkelse oktober 2010

Rapport fra Apeland Informasjon

10. november 2010



Bydel
Østensjø



Bydel
Nordstrand

Ruter #

Konsentra #

CSLØ KOMMUNE	
BYDEL ØSTENSJØ	
12 NOV 2010	
2010005605	IG
AVD	357.1
SAK: 31:	

Fakta om undersøkelsen

- Hensikten med brukerundersøkelsen er å kartlegge hvor fornøyde brukerne av Flexitransport er med tjenesten
- Undersøkelsen ble gjennomført av Norstat i uke 41, 2010
- Undersøkelsen ble gjennomført med telefonintervjuer
- Flexitransport hadde totalt 661 påmeldte brukere da undersøkelsen ble gjennomført
- 200 tilfeldig utvalgte brukere av Flexitransport har svart på undersøkelsen
- Forutsetningen for å delta i undersøkelsen var at man både var påmeldt og hadde reist minst 1 tur med Flexitransport

Spørsmål kan rettes til Richard Riekeles i Apeland Informasjon: richard@apeland.no



Bydel
Østenga



Bydel
Nordstrand

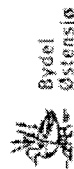
Ruter #

Konsentra #

Flexitransport

Trygt fra dør til dør i nærmiljøet ditt

Del 1: Er brukerne fornøyde med Flexitransport?



Bydel
Østensjø



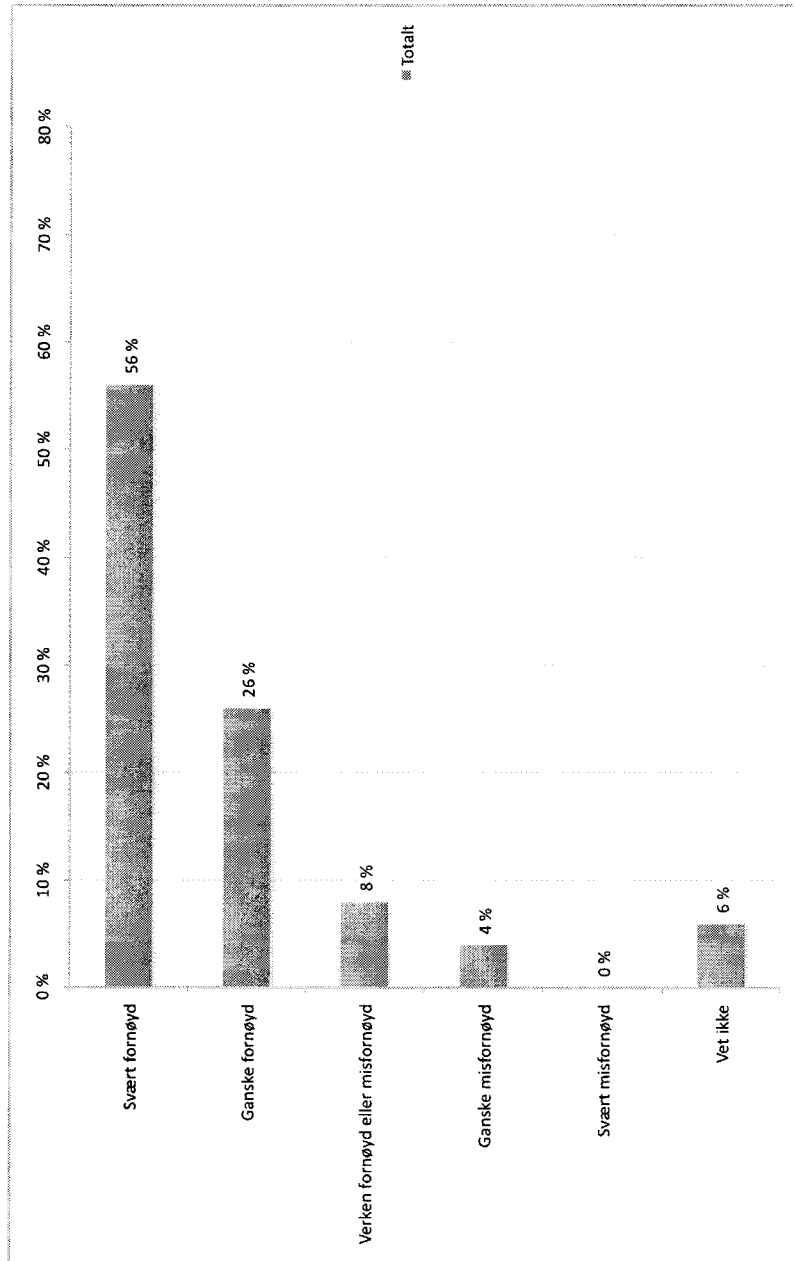
Bydel
Nordstrand

Ruter #

Konsentra #

82 % av brukerne er fornøyde

Spm: Hvor fornøyd er du med Flexitransport samlet sett?



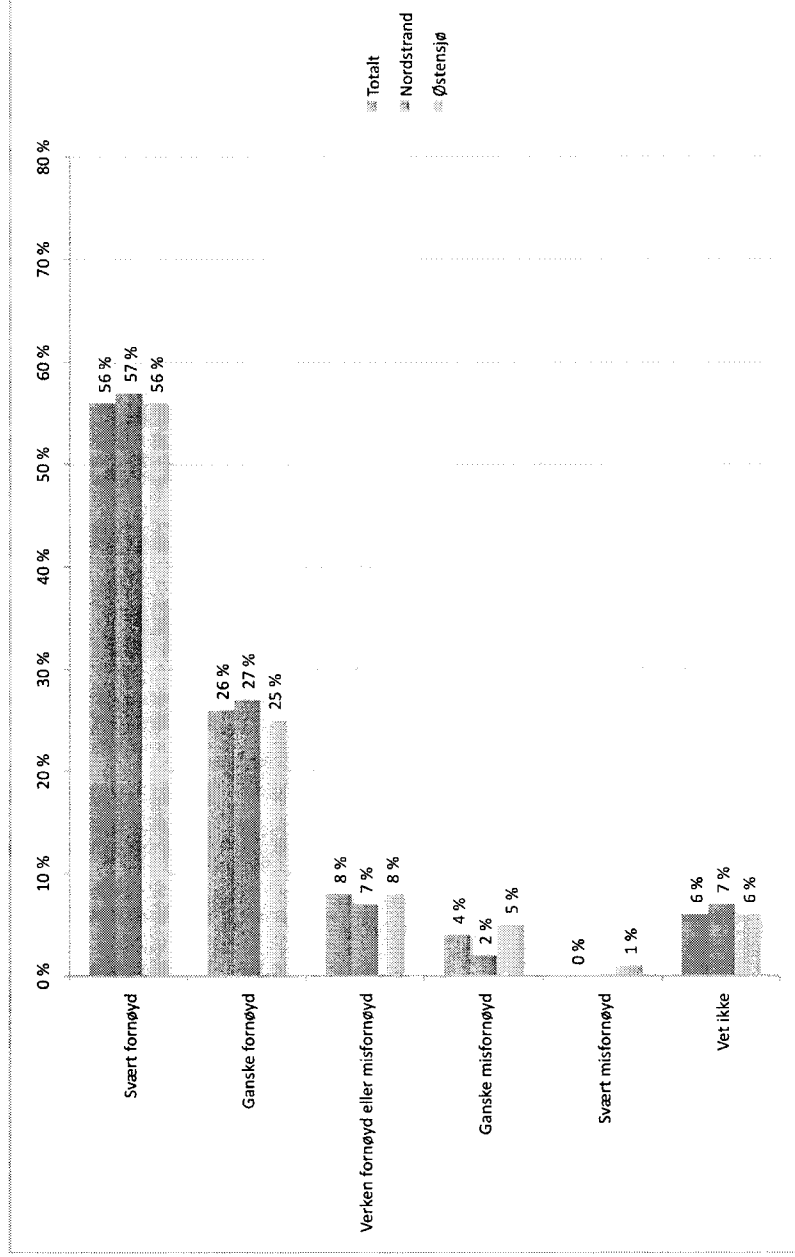
T = 200

Flexitransport

Trygt fra dør til dør i nærmiljøet ditt

Fornøyde brukere i begge bydeler

Spm: Hvor fornøyd er du med Flexitransport samlet sett?



T = 200, N = 98, Ø = 102



Bydel
Nordstrand



Bydel
Østensjø

Ruter #

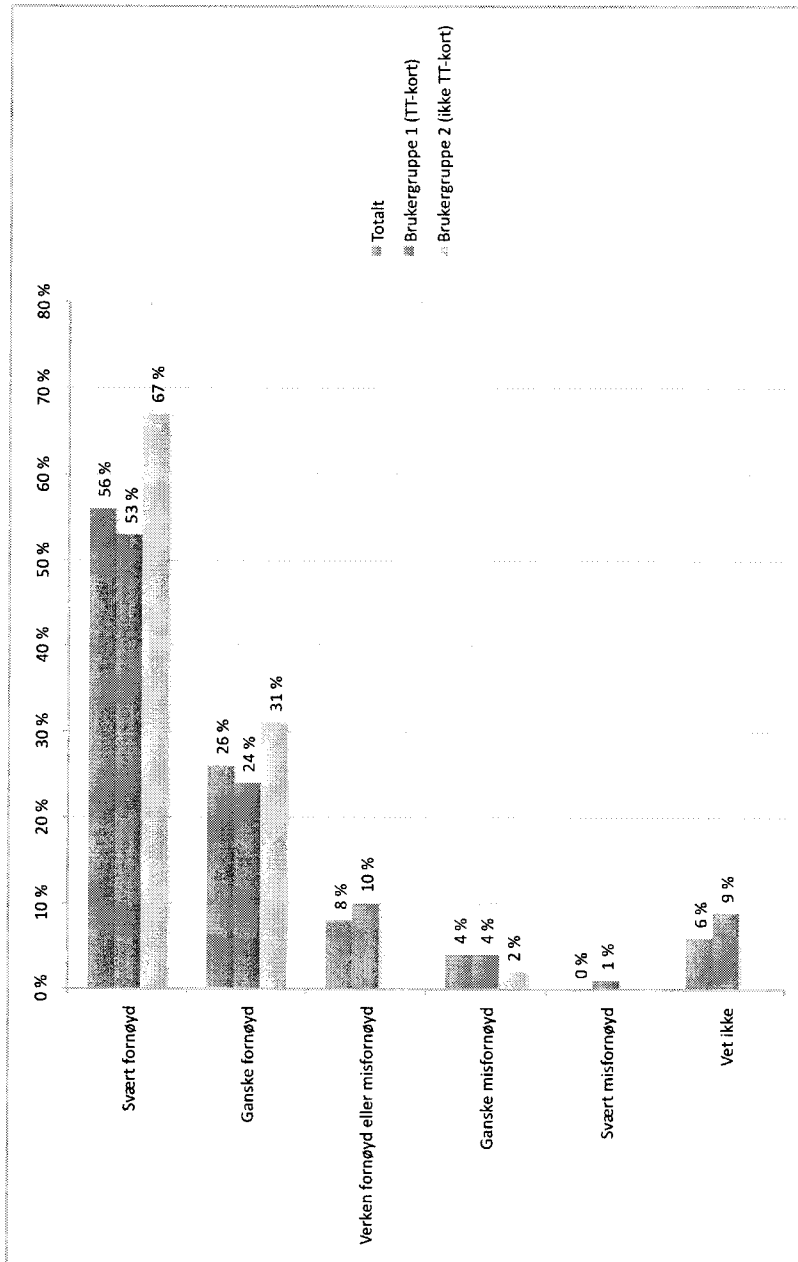
Konsentra #

Flexitransport

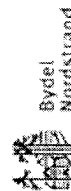
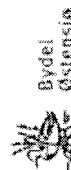
Trygt fra dør til dør i nærmiljøet ditt

Brukere uten TT-kort er mest fornøyde

Spm: Hvor fornøyd er du med Flexitransport samlet sett?



T = 200, B1 = 151, B2 = 49



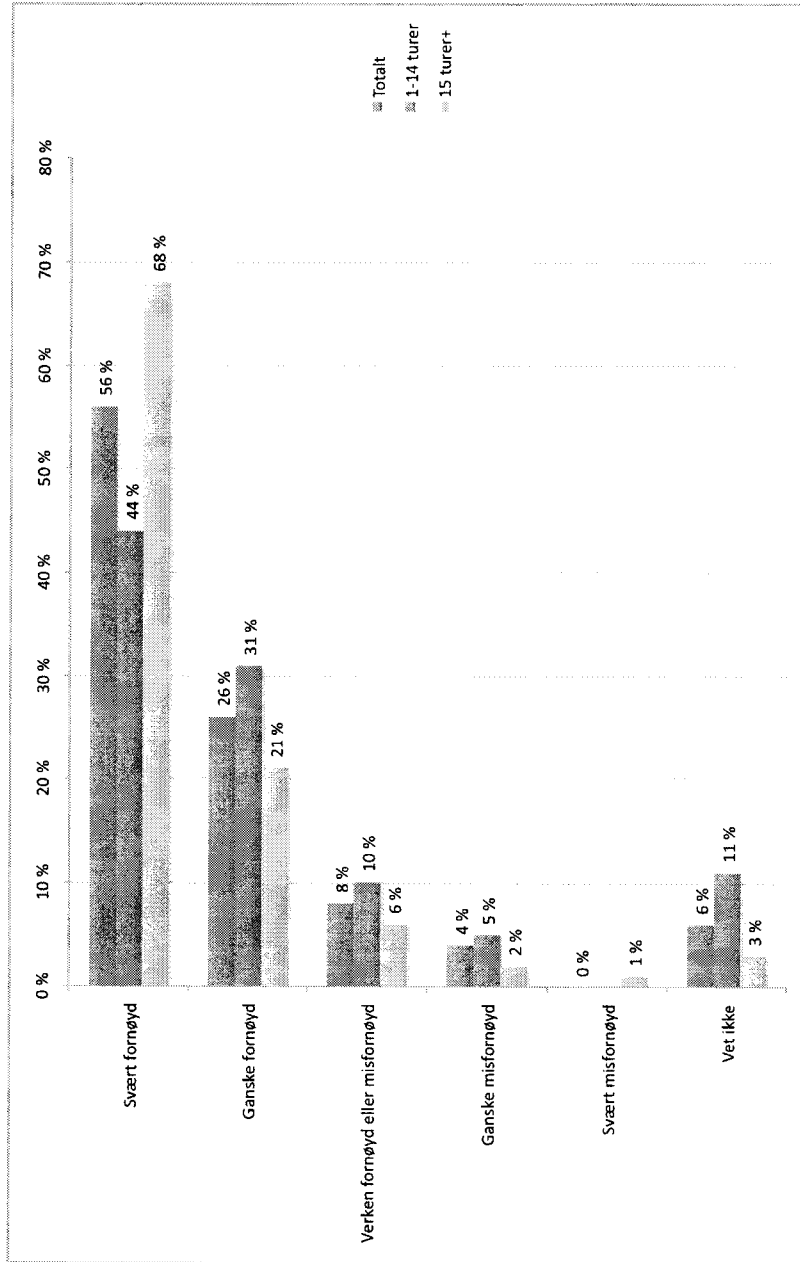
Ruter # Konsentra #

Flexitransport

Trygt fra dør til dør i nærmiljøet ditt

De som reiser mye er mest fornøyde

Spm: Hvor fornøyd er du med Flexitransport samlet sett?



Flexitransport

Trygt fra dør til dør i nærmiljøet ditt

Del 2: Er brukere med TT-kort mer fornøyde med Flexitransport enn med vanlig TT-ordning?



Bydel
Østsjø



Bydel
Nordstrand

Ruter #

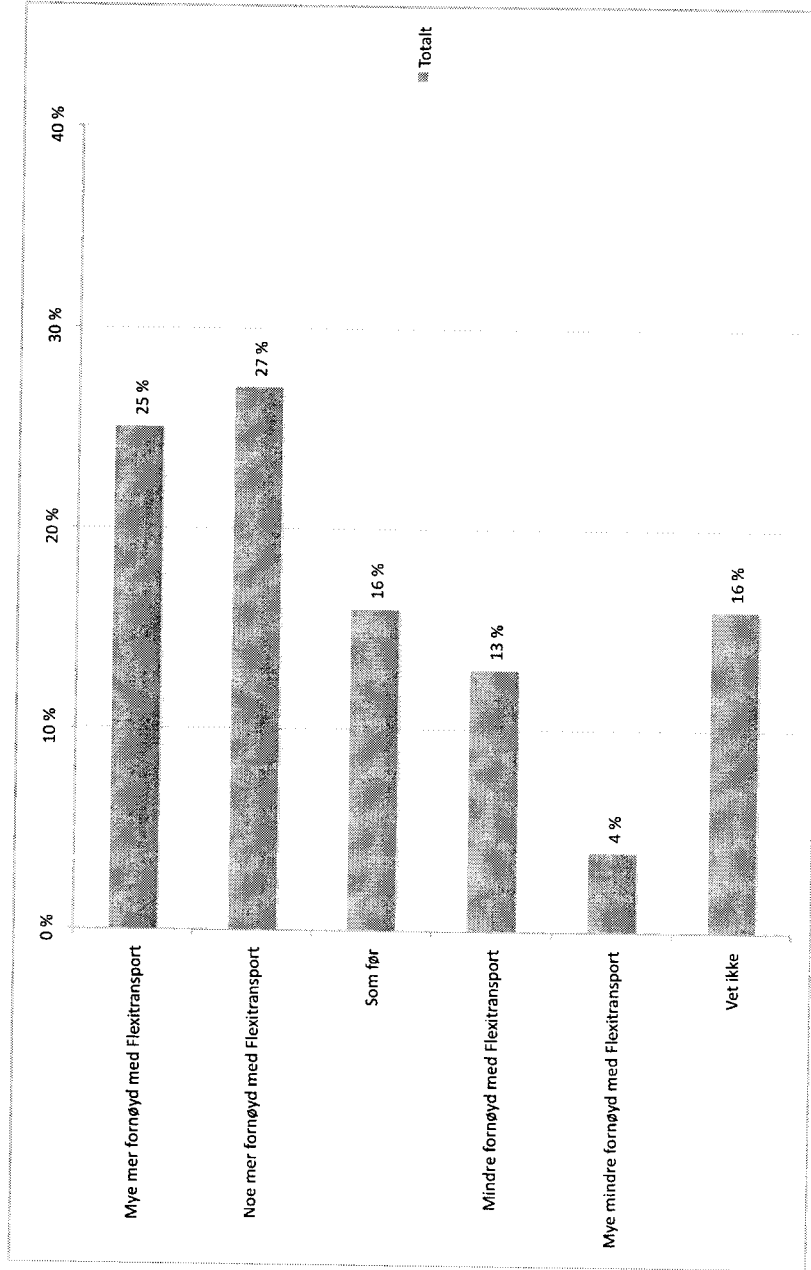
Konsentra #

Flexitransport

Trygt fra dør til dør i nærmiljøet ditt

52 % er mer fornøyd med Flexitransport

Spm: Hva synes du om Flexitransport sammenlignet med den TT-ordningen du benyttet tidligere?

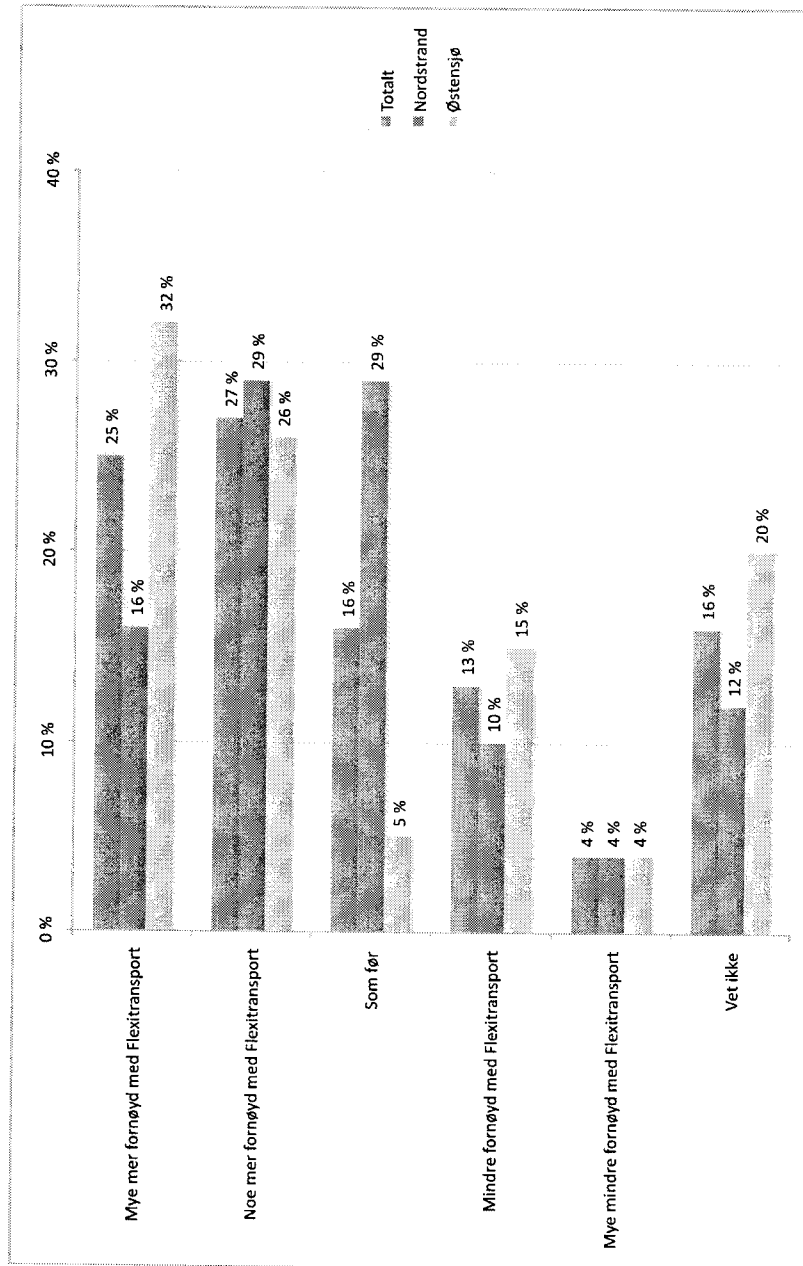


Flexitransport

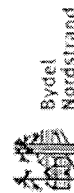
Trygt fra dør til dør i nærmiljøet ditt

Flere foretrekker Flexitransport i Østensjø

Spm: Hva synes du om Flexitransport sammenlignet med den TT-ordningen du benyttet tidligere?



T = 151, N = 69, Ø = 82



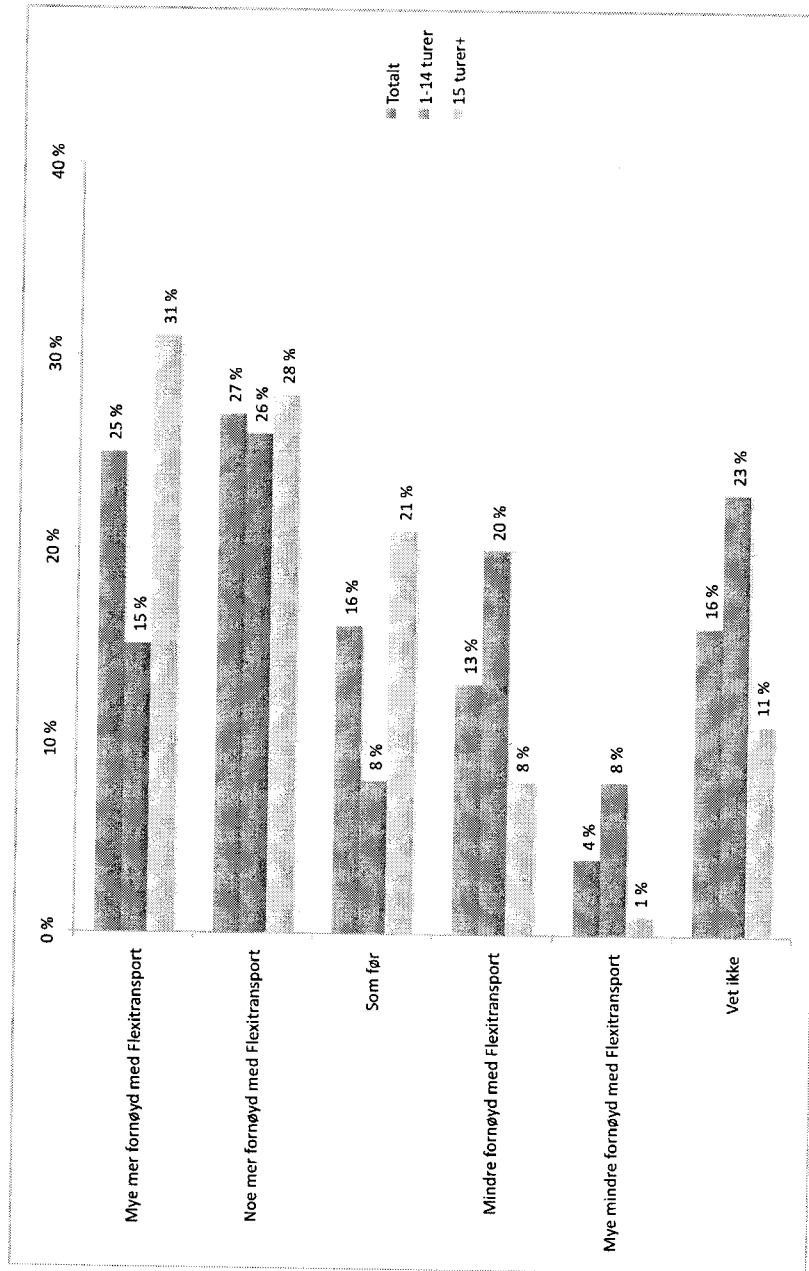
Ruter # **Konsentra #**

Flexitransport

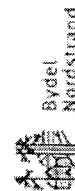
Trygt fra dør til dør i nærmiljøet ditt

Størst begeistring blant dem som reiser mye

Spm: Hva synes du om Flexitransport sammenlignet med den TT-ordningen du benyttet tidligere?



T = 151, 1-14 = 61, 15+ = 90

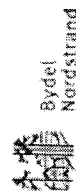
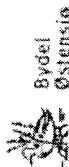


Ruter # Konsentra #

Flexitransport

Trygt fra dør til dør i nærmiljøet ditt

Del 3: Hva er brukerne fornøyde med?



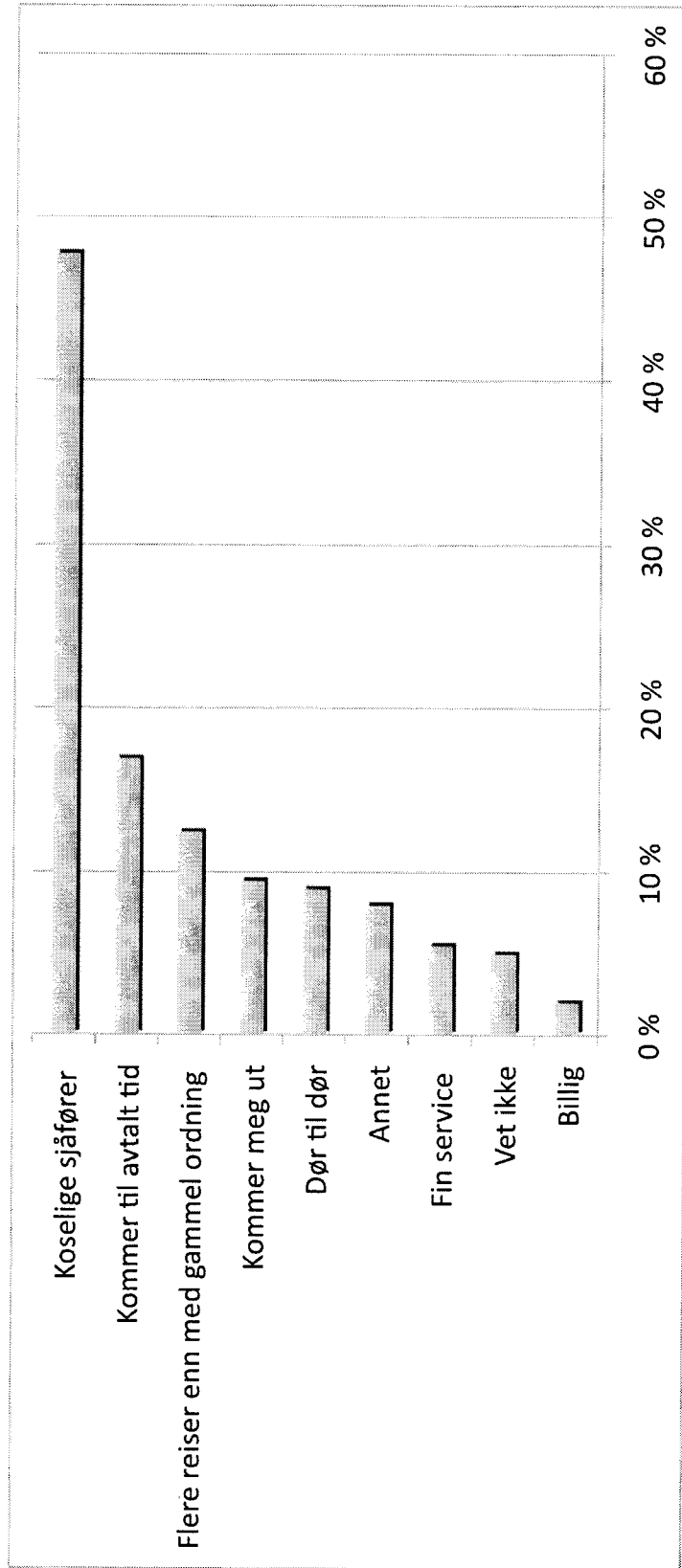
Ruter # Konsentra #

Flexitransport

Trygt fra dør til dør i nærmiljøet ditt

Hyggelige sjåfører = fornøyde brukere

Åpent spm: Hva er du fornøyd med når det gjelder Flexitransport-ordningen?



Hva sier brukerne?

Kan bare ringe og bestille når de skal hente meg, veldig hyggelige sjåførere. Jeg er blitt glad i den bussen. Jeg er 86 år føler meg veldig trygg når jeg skal ut. Håper at dette kommer til å fortsette...

Kommer når de skal, sjåførene er hyggelige og hjelpsomme. De bærer varene helt til døra.

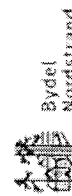
Sjåførene er fabelaktige, hjelpsomme og vennlige... dette er noe av det beste som har hendt meg

De kommer til rett tid. Det kan ikke bli bedre. Det er et helt fantastisk tilbud, noe av det beste kommunen gjort

Flexitransport

Trygt fra dør til dør i nærmiljøet dit

Del 4: Hva er brukerne ikke fornøyde med?

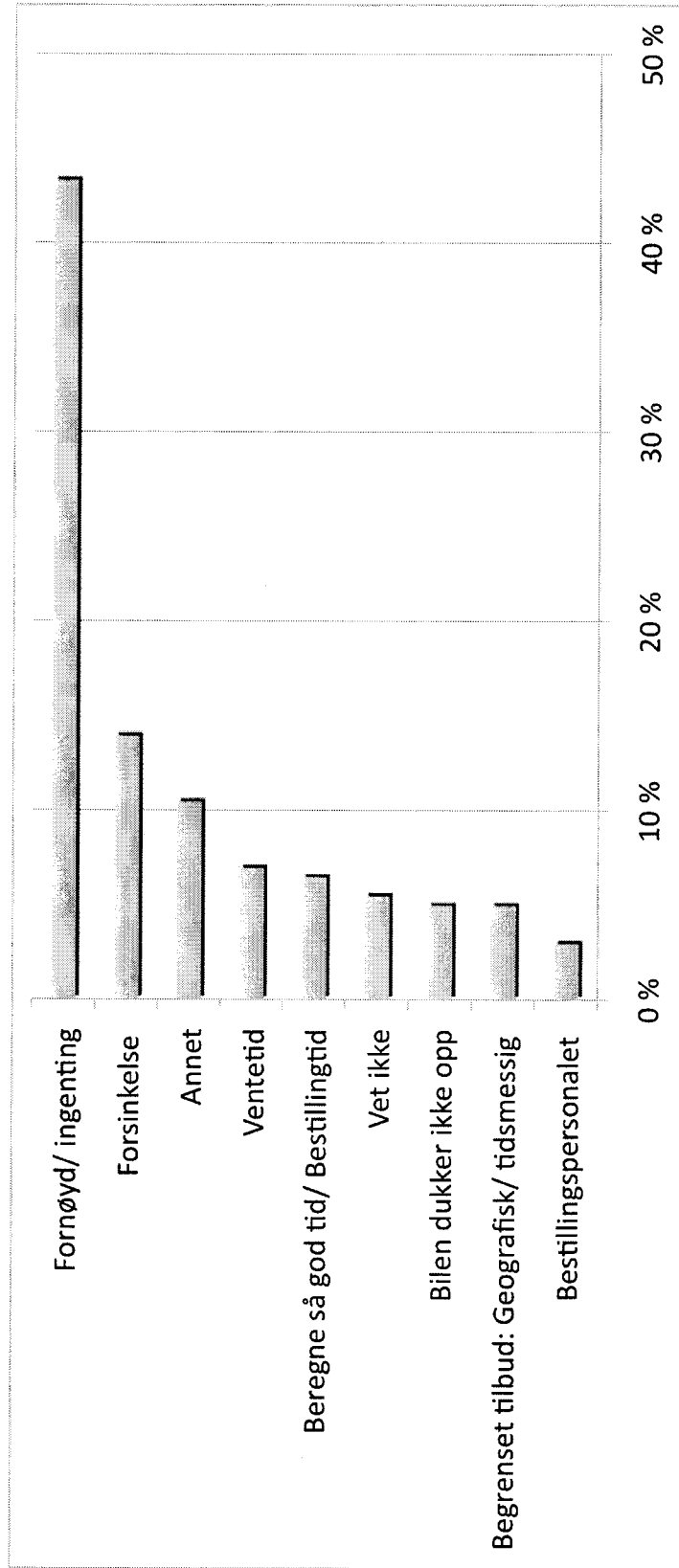


Ruter #

Konsentra #

Nesten halvparten fornøyde med alt, forsinkelse viktigste årsak til misnøye

Åpent spm: Hva er du ikke fornøyd med når det gjelder Flexitransport-ordningen?



Hva sier brukerne?

De som sitter og tar imot telefoner, burde lære litt mer om lokalkunnskapen i de to bydelene. De fleste er bra, noen har ikke nok kunnskap om distriktet.

Kunne tenke meg å komme litt utenfor bydelen. Kunne tenke meg å bli kjørt til Østregravlund. Min mann ligger der, og noen ganger skal man i begravelser

Greit å bestille en time i forveien når man reiser, men kan være vanskelig når man skal hjem, da kan man risikere og stå ute og fryse når man venter...

At man må vente halvtime/time etter man har bestilt. Det er vanskelig når man har vondt i ryggen. Og det går ikke å planlegge henting med Flexitransport når man er hos lege, legetimer er alltid litt forsinket

Oppsummering av hovedfunn

- Et halvt år etter oppstart er 82 % av brukerne fornøyde med Flexitransport
- I brukergruppe 2, dvs. personer som ikke har rett til TT-kort, er hele 98 % fornøyde med Flexitransport
- Brukere som har reist mye (15 turer eller mer) er gjennomgående mer fornøyde enn brukere som har reist lite
- Over halvparten av brukerne med TT-kort er mer fornøyde med Flexitransport enn med vanlig TT-ordning
- Kun 17 % av brukerne med TT-kort er mindre fornøyde med Flexitransport enn med vanlig TT-ordning