

Trafikudvalget
Folketinget

MINISTEREN

Dato 9. juni 2011
J. nr. 2011-2126

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Trafikudvalget har i brev af 19. april 2011 stillet mig følgende spørgsmål 1130 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Per Clausen (EL).

Spørgsmål nr. 1130:

"Vil ministeren gøre rede for, hvorvidt der er blevet lavet brugerundersøgelser og -interviews af de rejsendes forventninger og ønsker til rejsekortet?"

Svar:

Jeg har forelagt spørgsmålet for Rejsekort A/S, som svarer følgende:

"Før udbuddet af rejsekortsystemet i 2003, dvs. i forbindelse med udvikling af krav til rejsekortsystemet, gennemførtes en række kundeanalyser for at afdække kundernes behov og forventninger til rejsekort.

Sidenhen er gennemført en større tilfredsanalyse i 2008/09 for pilotområdet Tåstrup-Holbæk.

Konklusionen på denne analyse var, at kunderne var tilfredse med rejsekortsystemet og fandt ideen bag rejsekort meget positiv. Kunderne havde ikke besvær med at finde ud af systemet og var generelt tilfredse med de informationer de kunne finde på rejsekort.dk.

Rejsekort A/S har tæt kontakt med Rejsekort Kundecenter samt adgang til den mailboks som kunderne kan benytte, hvis de har spørgsmål, ris eller ros til rejsekort. Denne løbende kunde feedback benyttes til at tilpasse informationerne på rejsekort.dk og hvis der identificeres uhensigtsmæssigheder eller fejl i rejsekortsystemet sker der fejlrettelse. Indtil nu er der kun fundet mindre fejl.

I forbindelse med de testforløb der har været i og omkring Roskilde – Holbæk og i Movia Syd blev der gennemført en række løbende analyser for at teste de tiltag der er blevet afprøvet i pilotområderne. Tilbagemeldingerne har ligeledes været relativ enslydende. Kunderne har også her været tilfredse med rejsekortsystemet.

I Movia Vest (Vestsjælland) etableredes en webbaseret trackinganalyse som ugentlig, over en 6 ugers periode, udspurgte en kundegruppe om deres kend-



skab til rejsekort, sandsynligheden for at de anskaffede et rejsekort samt hvorledes de fik deres informationer om rejsekorts funktionalitet. Der var fortsat en generel tilfredshed med rejsekort, ligesom kunderne fulgte med i de informations- og marketingaktiviteter der var sat i gang i Vestsjælland. Analysen vil i løbet af efteråret blive fulgt op af egentlige kundetilfredshedsanalyser for at tage temperaturen på rejsekorts position i den Vestsjællandske befolkning.

Fra rejsekortet i drift er billedet at der er mange spørgsmål til anskaffelse og brug af rejsekort, men der er kun få klager og kun fundet få mindre fejl eller uhensigtsmæssigheder. Der har per 7. maj 2011 været rejst mere end 350.000 rejser på rejsekortet.”

Med venlig hilsen

Hans Chr. Schmidt