

Kollektivtrafikk under og etter Covid 19

Rapport til Agder Fylkeskommune

Erlend Espedal
21100860
30.09.2021



Innholdsfortegnelse

Side	Tema
3	Bakgrunn formål og metode
6	Oppsummering, konklusjon og anbefaling
10	Tidligere og nåværende reiseatferd
17	Fremtidig reiseatferd
24	Covid-19 tiltak
33	Øvrige tiltak

Kapittel 1

Bakgrunn, formål og metode

Bakgrunn og formål

Trafikktallene for kollektivtrafikken har falt dramatisk under Koronapandemien, og medborgerne ha blitt anbefalt å ikke reise kollektivt under pandemien, men finne alternativ transport. Nå i slutten på pandemien ønsker Agder Fylkeskommune å undersøke:

- Hva har effekten av pandemien vært for de kollektivreisende?
- Hva skaper trygghet/utrygghet for de reisende?
- Hvilke tiltak er det som har skapt trygghet/utrygghet for de reisende?
- Hvor fornøyde er de reisende med kollektivtrafikken?

Denne rapporten er også gjennomført i Danmark av Midttrafikk. Undersøkelsen ble der gjennomført av COWI Silverbullet research. Metodikken har vært noe annerledes enn i denne undersøkelsen.



Datainnsamlingsmetode

Denne undersøkelsen er blitt gjennomført ved hjelp av flere metoder:

1. Rekruttering via Facebook ved hjelp av tvilling-generering. Det vil si at man basert på tidligere undersøkelser gjennomført av Agder Kollektivtrafikk har funnet personas som har like eller relativt like egenskaper og invitert disse til undersøkelse via Facebook.
2. Utsendelse til personer som tidligere har vært i kontakt med AKT via kundeservice. Disse har fått en egen invitasjon via epost.

Ettersom rekrutteringen har vært såpass nøyaktig, så har det i denne undersøkelsen blitt færre respondenter som er såkalte «frafalne» kunder. Det vil si kunder som har benyttet buss tidligere, men som har uttalt at dette er noe de ikke ønsker å benytte mer.

Totalt er det gjennomført 687 intervjuer. Intervjuperioden har vært 8. september – 29. september.

Det er imidlertid viktig å bemerke at denne undersøkelsen har blitt gjort helt i slutten av perioden hvor Norge har hatt restriksjoner. De siste restriksjonene ble hevet lørdag 25. september 2021, noe som påvirker resultatene ettersom man i intervjuperioden også har hatt normal tilstand for kollektivtrafikken.



Kapittel 2

Oppsummering, konklusjon og anbefaling

Oppsummering

Tidligere og nåværende reiseatferd

Ca tre av fem kunder er svært eller ganske fornøyd med kollektivtilbudet der de bor og ferdes. De som er mindre fornøyd med kollektivtilbudet er også de som kan bli definert som frafalne kunder. Dette er altså kunder som oppgir at de ikke har noen planer om å ta bussen igjen. Ser vi på reisefrekvensen i totalmarkedet viser resultatene en relativt kraftig nedgang sammenlignet med før Covid-19. Antallet tur/returreiser har gått fra 20,2 reiser pr måned til 14,6 reiser i løpet av siste 30 dager.

En av tre kunder reiser vanligvis mellom 5-10 kilometer. Totalt sett reiser ca halvparten over 10 kilometer når de reiser kollektivt.

Ca to av fem reiser med 30-dagers billett, og en av fem reiser med enkeltbillett eller Flexikort. Personer med 180-dagers billett er de som den siste tiden har reist hyppigst kollektivt, etterfulgt av de med 30-dagers billett. Flexikort-brukere har reist 8 reiser i løpet av de siste 30 dagene.

Fremtidig reiseadferd

Ettersom feltarbeidet ble gjort relativt nærme åpningen av Norge, så er det ganske naturlig å observere at over halvparten av alle spurte sier at de allerede reiser som normalt. Noe mer interessant er det at kun en av fem potensielle kunder oppgir at de ikke vil gjenoppta vanlig reisemønster i nærmeste fremtid. Det har altså skjedd en viss endring i det totale reisemønsteret etter korona, og det er dermed å forvente en noe lavere kollektivandel fremover. Resultatene viser at man kan forvente en viss nedgang i andelen reiser. Det er imidlertid relativt stor forskjell for potensielle kunder, og ulikheten var også stor før korona. De potensielle kundene har altså hatt atskillig lavere frekvens tidligere, til sammenligning med de som er nåværende kunder.

For de som forventer å reise mindre oppgir 23 % at de vil kjøre mer bil i stedet for å reise kollektivt. En av fem oppgir at de vil jobbe/studere mer hjemme, og noenlunde samme andel oppgir at de vil sykle eller gå i stedet for å reise kollektivt. Av de som oppgir at de vil reise hyppigere, er hovedårsakene til dette økt transportbehov i forbindelse med arbeid/skole/studier. Men hele en av fem oppgir også at de har et ønske om å reise mer bærekraftig.

Oppsummering

Covid-19 tiltak

Av nåværende kunder er det litt over halvparten som føler seg svært eller litt trygge. Denne andelen reduseres blant potensielle kunder til 40 %, mens kun 22 % av frafalne kunder opplever at det er trygt å reise kollektivt nå. Hele 22 %, altså hver femte frafalne kunder mener det er svært utrygt å reise kollektivt nå. I dette segmentet mener hele 60 % at det er svært eller litt utrygt.

Hyppig rengjøring av transportmiddelet er det området de fleste respondentene oppgir har betydning for deres oppfattede trygghet. Andre passasjerers oppførsel i bussen har også stor betydning sammenlignet med andre områder. Det som er av minst betydning er at passasjerene bruker medbrakt håndsprit og mer personale ombord. Når vi ber respondentene om å prioritere de ulike tiltakene viser resultatene helt tydelig at øvrige passasjerenes oppførsel er viktigst. Deretter følger rengjøring, munnbindbruk og begrensninger i antall passasjerer. Potensielle kunder mener i enda større grad enn nåværende kunder at øvrige passasjerers oppførsel er av størst betydning. De potensielle kundene mener også i mindre grad at munnbind har betydning, men at antallsbegrensninger er av større betydning.

Munnbindbruk og passasjerbegrensninger være de områdene man bør prioritere. Dette er områder som begge oppleves som relativt viktige, og hvor de som har svart dette ikke føler seg særskilt trygge.

Øvrige tiltak

Informasjon om avganger og forsinkelser er den viktigste faktoren for at respondentene skal reise kollektivt, sammen med hyppigere avganger. Lavere priser kommer som tredjeprioritet. Pris og færre forsinkelser oppleves som like viktig. Mulighet for å ha med sykkel/sparkesykkel er oppgitt som det minst viktige området for å reise kollektivt. Billettpris og hyppigere avganger er utvilsomt de viktigste områdene. Av de som mener lavere billettpris er viktigst, så er det Flexikortbrukerne som mener det i størst grad. Forskjellen mellom 180-dagers billett, 30-dagers billett og Flexikort er imidlertid relativt liten.

Resultatene viser relativt store forskjeller mellom grupperingene når det gjelder å prioritere hva som er viktigst. Mens 52 % av de nåværende kundene mener lavere pris er blant det viktigste, mener 37 % av potensielle kunder det samme. 24 % av de potensielle kundene mener kortere reisetid er blant de viktigste områdene, mens 19 % av de eksisterende kundene mener det samme.

Anbefalinger

Resultatene totalt sett viser at man trolig kan forvente en nedgang i kollektivtrafikken nå når landet igjen er blitt gjenåpnet. Vi tror imidlertid at dette kun vil vare i en periode, for deretter å bli normalisert igjen. Noe av årsaken til at vi påstår dette er ved å se på tilfredsheten til de ulike gruppene, samt basert på tidligere undersøkelser. Kunder som er mindre fornøyd med kollektivtilbudet er ikke misfornøyd på grunn av de fysiske bussene, eller hva som skjer i bussen. Hovedårsaken til at man er mindre tilfreds er mulighetene for direkteruter og antall avganger til og fra dit man skal.

Når det gjelder at kundene skal føle seg trygge på bussen så finnes det trolig enkelte læringspunkter hvis Covid-19 eller tilsvarende epidemier eller pandemier skulle gjenoppstå. Et av disse punktene er at bussjåførene i seg selv må forsøke å være litt mer påpasselige på at alle passasjerer følger de retningslinjer som gjelder.

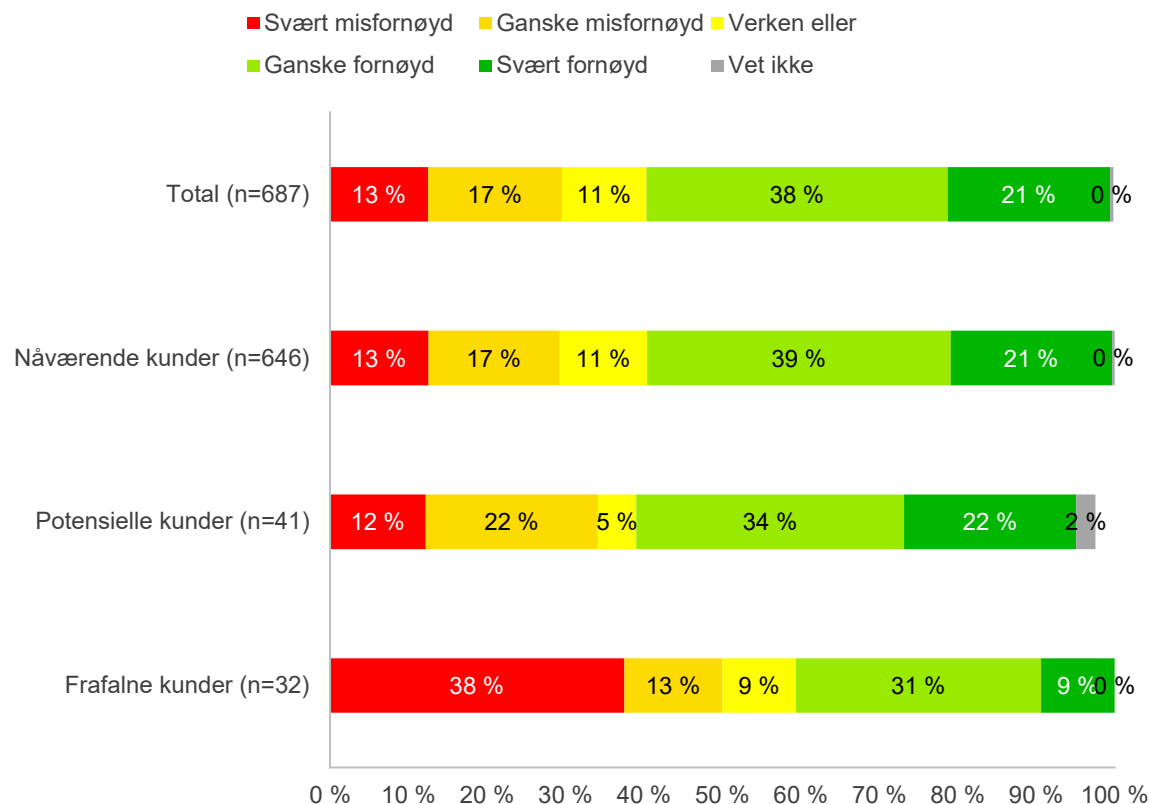
Resultatene viste at de reisendes egen oppførsel var det som var viktigst når det gjaldt å føle seg trygg på bussen. Rengjøring i seg selv er også viktig, men vanskelig å gjennomføre slik at passasjerene selv ser det for å skape trygghet. Det bør altså være en instruks for bussjåførene selv å oppfordre alle til å oppføre seg etter retningslinjene, ikke bare gjennom plakater og skjermer, men også gjennom å oppfordre passasjerene til rett oppførsel undervis på reisen.

Kapittel 3

Tidligere og nåværende reiseatferd

Tilfredshet med kollektivtrafikk

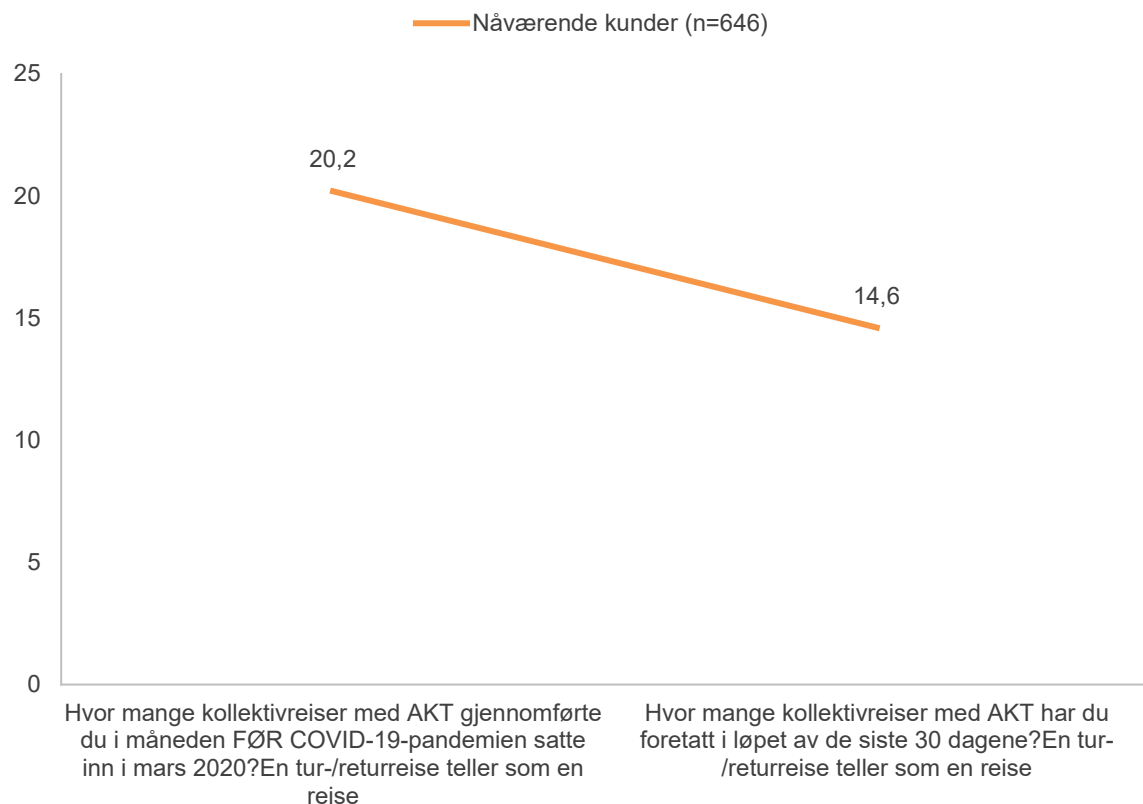
Hvor fornøyd er du med kollektivtilbudet der du bor og ferdes?



Totalt sett er kundene relativt godt fornøyd. 59 % av alle spurte er ganske eller svært fornøyd. Blant nåværende kunder er 60 % svært eller ganske fornøyd. Sammenlignet med de danske resultatene er dette noe lavere, hvor 67 % oppgir at de er svært eller ganske fornøyd.

Utvikling i reisefrekvens fra før Covid-19 til nå

Gjennomsnittlig antall reiser før covid-19 og nå



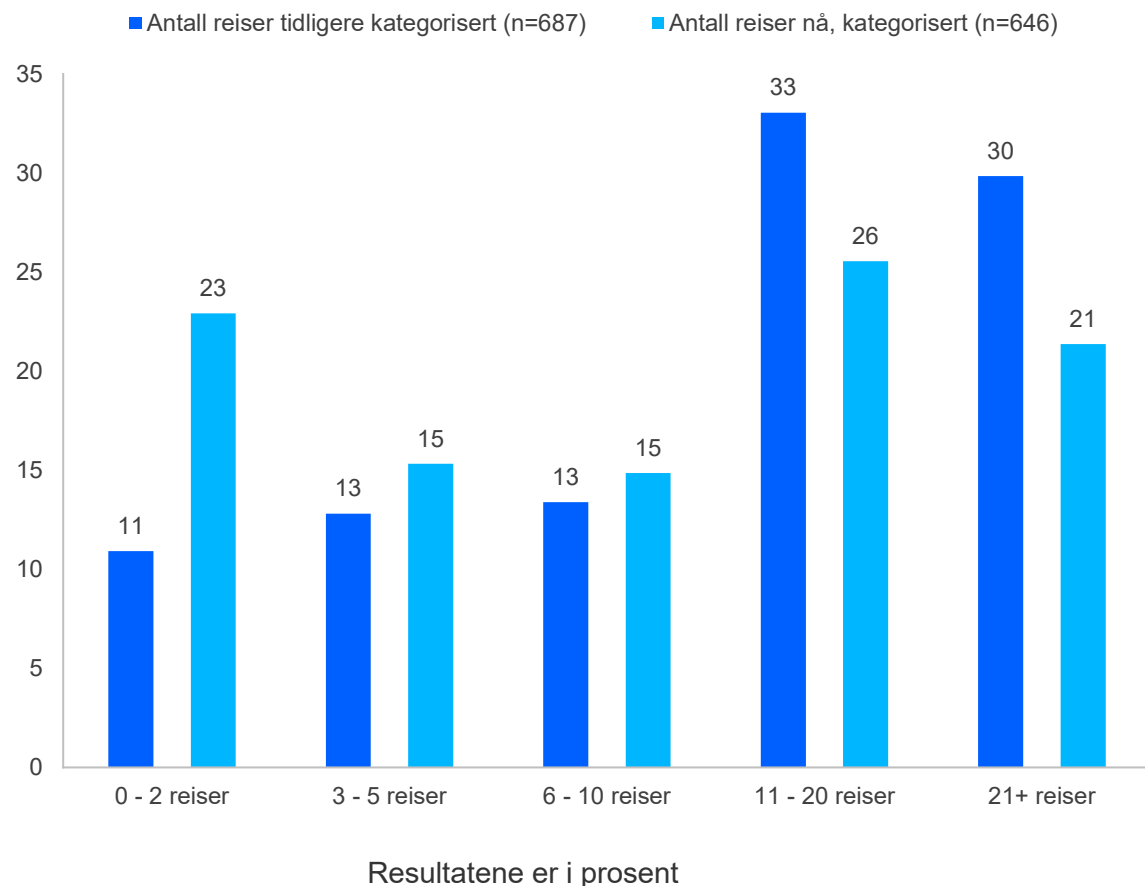
Resultatene vises i antall reiser t/r

Resultatene viser svært små forskjeller reisefrekvens mellom nåværende kunder og de kundene som har frafalt. Det totale bildet viser at det har vært en reduksjon på gjennomsnittlig antall reiser på 5 reiser fra før Covid-19, frem til nå. Det skal imidlertid også minnes på at feltarbeidet for denne undersøkelsen varte frem til åpningen av Norge, noe som har gjort at også reisefrekvensen har økt.

I Danmark viser resultatene at det ble gjennomført 7 reiser før Covid-19, mens i løpet av Covid-19 ble det gjennomført 3,6 reiser pr måned.

Tidligere og nåværende reisefrekvens - TOTAL

Fordeling av antall reiser før COVID-19 og nå - representativt for alle målgrupper

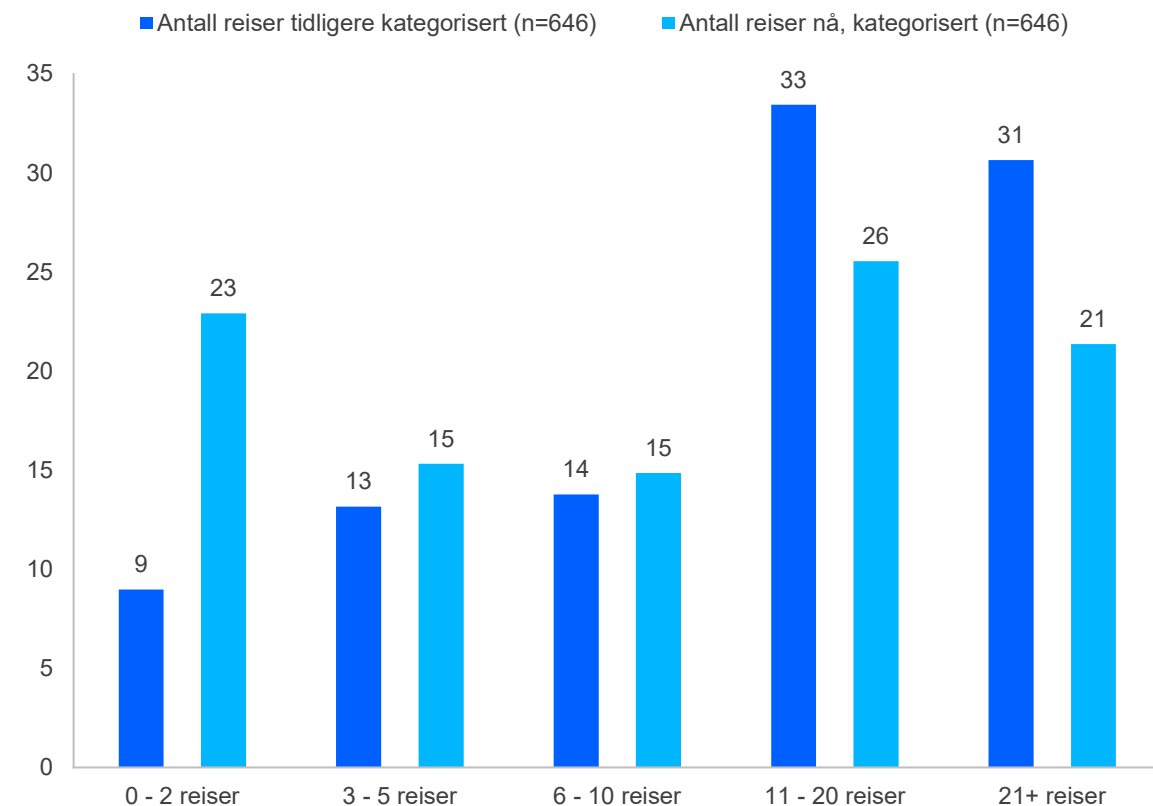


Reisefrekvensen nå sammenlignet med tidligere viser at det er skjedd en ganske stor endring i andelen som hadde få reiser tidligere, sammenlignet med nå. Resultatene tyder altså på at respondentene har redusert antallet dager de benytter kollektivtrafikken. Tidligere reiste 63 % 11 ganger i måneden eller hyppigere, sammenlignet med 47 % nå.

I den danske undersøkelsen viser resultatene at 37 % reiste hyppigere enn 11 ganger i måneden før Covid-19, mens i Covid-19-perioden reiste 32 % like hyppig.

Tidligere og nåværende reisefrekvens - NÅVÆRENDE KUNDER

Fordeling av antall reiser før COVID-19 og nå - representativt for alle målgrupper



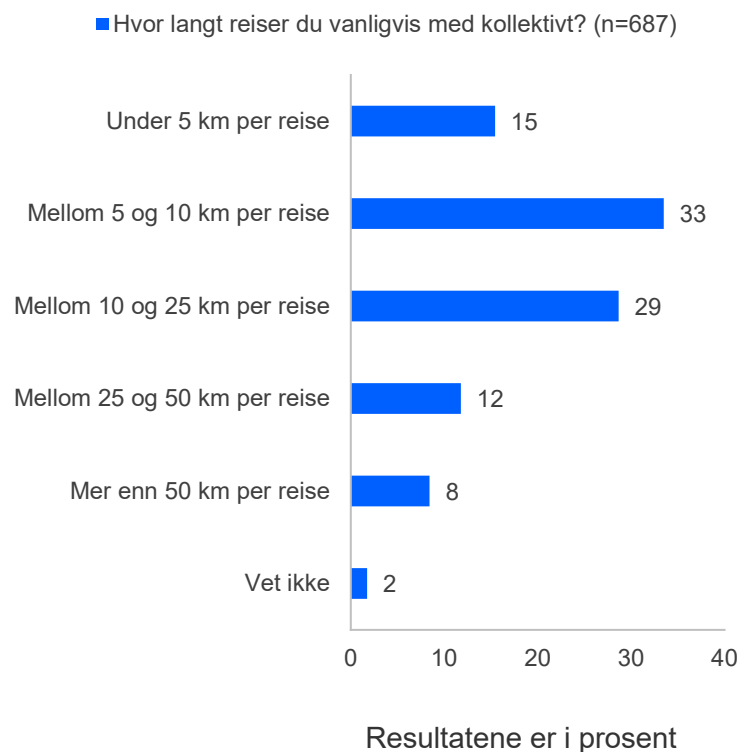
Det er svært små forskjeller mellom nåværende kunder (de som reiser i Covid-19-perioden) sammenlignet med hele gruppen.

Filter: Kundegruppe =

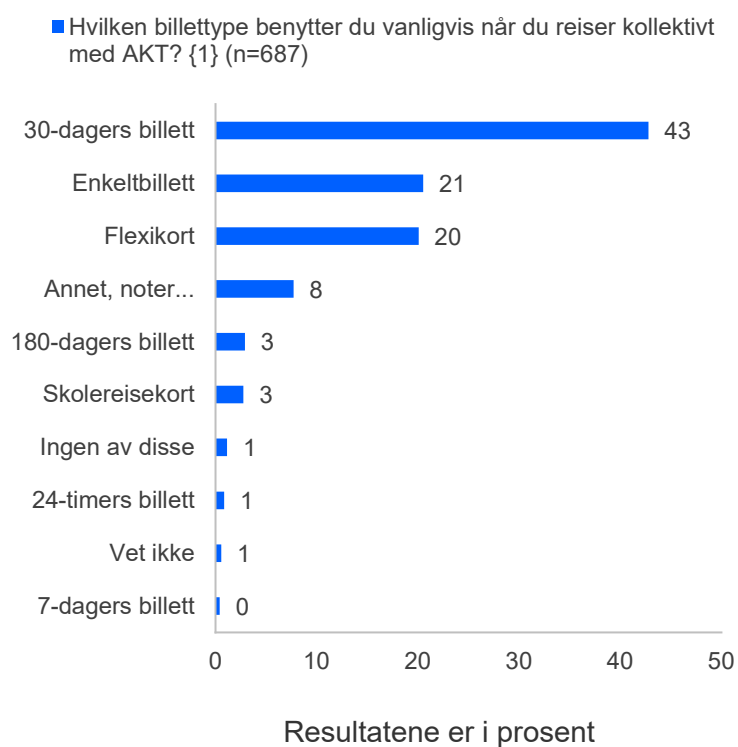
Resultatene er i prosent

Nåværende reiseatferd

Reiselengde



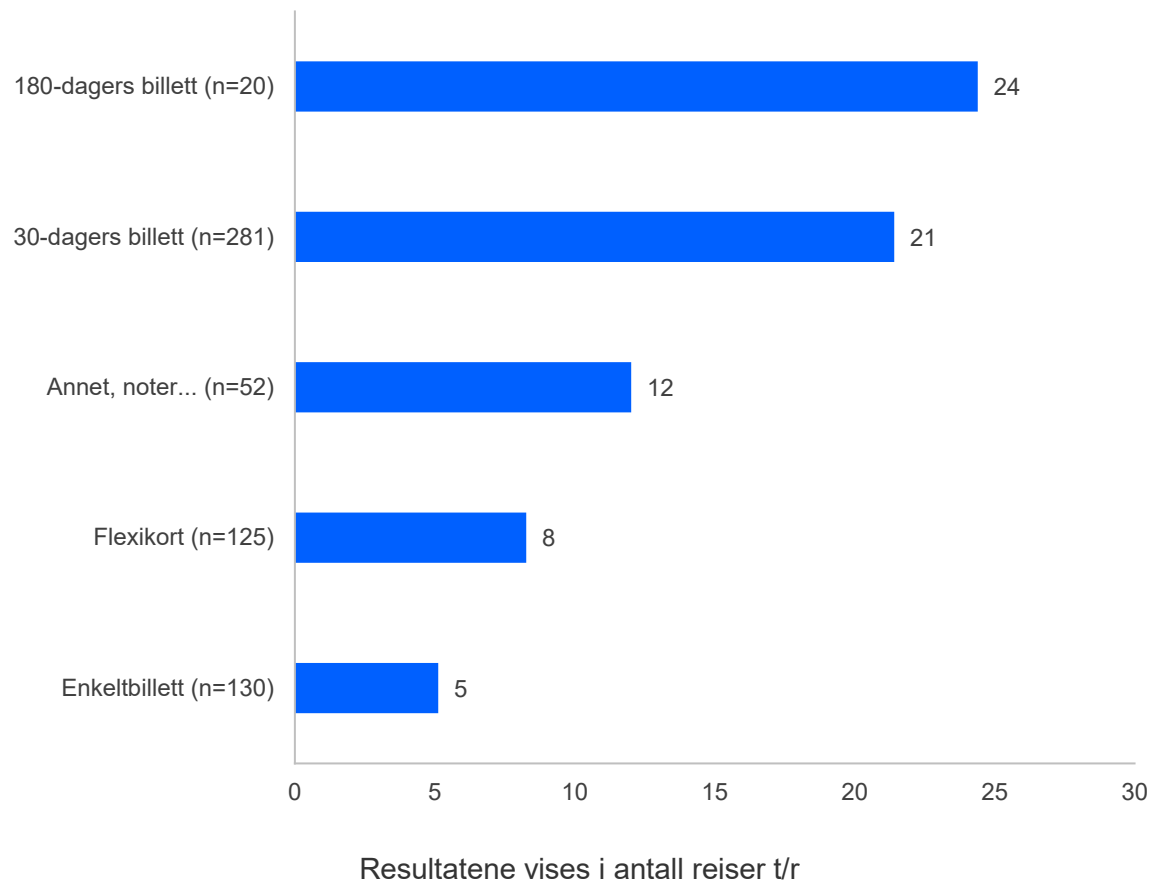
Billetttype



En av tre kunder reiser vanligvis mellom 5-10 kilometer. Totalt sett reiser ca halvparten over 10 kilometer når de reiser kollektivt. Ca to av fem reiser med 30-dagers billett, og en av fem reiser med enkeltbillett eller Flexikort.

Nåværende reiseatferd - TOTAL

Gjennomsnittlig nåværende reisefrekvens pr billetttype



Resultatene til høyre viser antallet reiser fordelt på billetttype. Som vist er det personer som med 180-dagers billett som i hyppigst grad har reist kollektivt, etterfulgt av 30-dagers billett. Flexikort-brukere har reist 8 reiser i løpet av de siste 30 dagene.

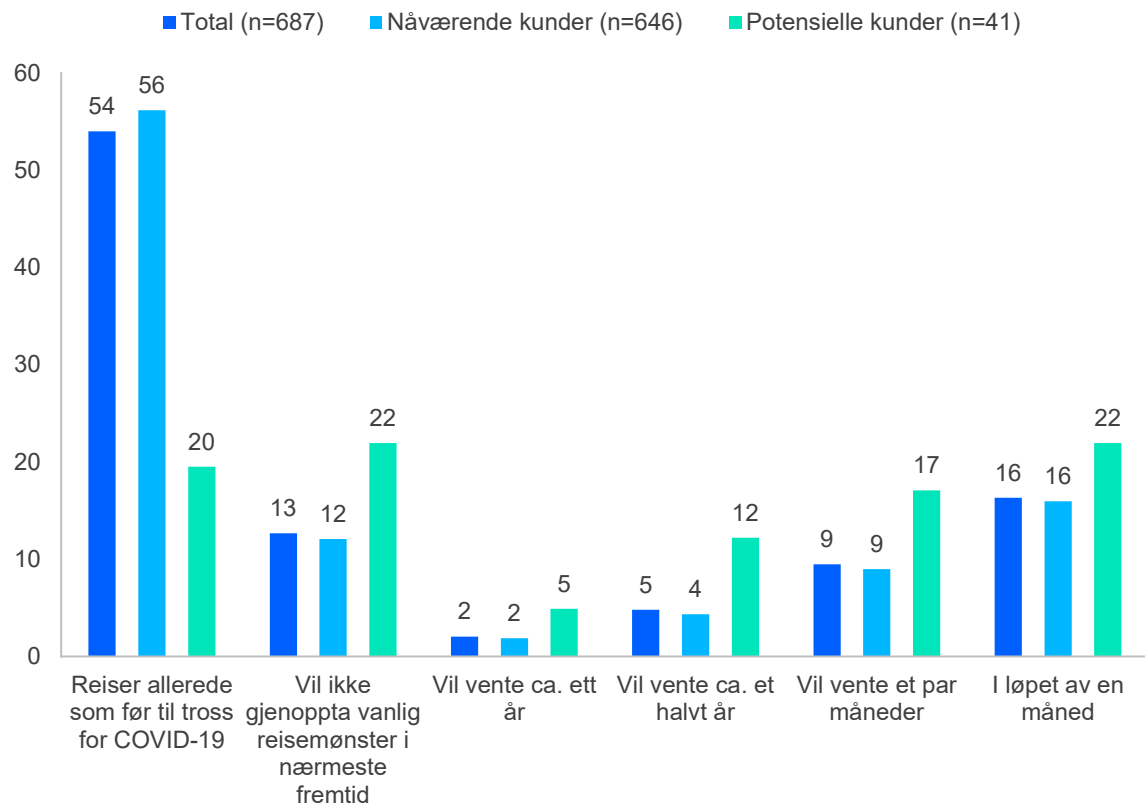
Den danske undersøkelsen viser at personer med pendlerkort har reist 20 reiser i løpet siste måned, mens personer med ungdomskort har reist 18 ganger.

Kapittel 4

Fremtidig reiseadferd

Gjenopptakelse av reisefrekvens

Forutsatt at Covid-19 situasjonen og restriksjonene tillater det, når forventer du at du vil reise kollektivt som tidligere?

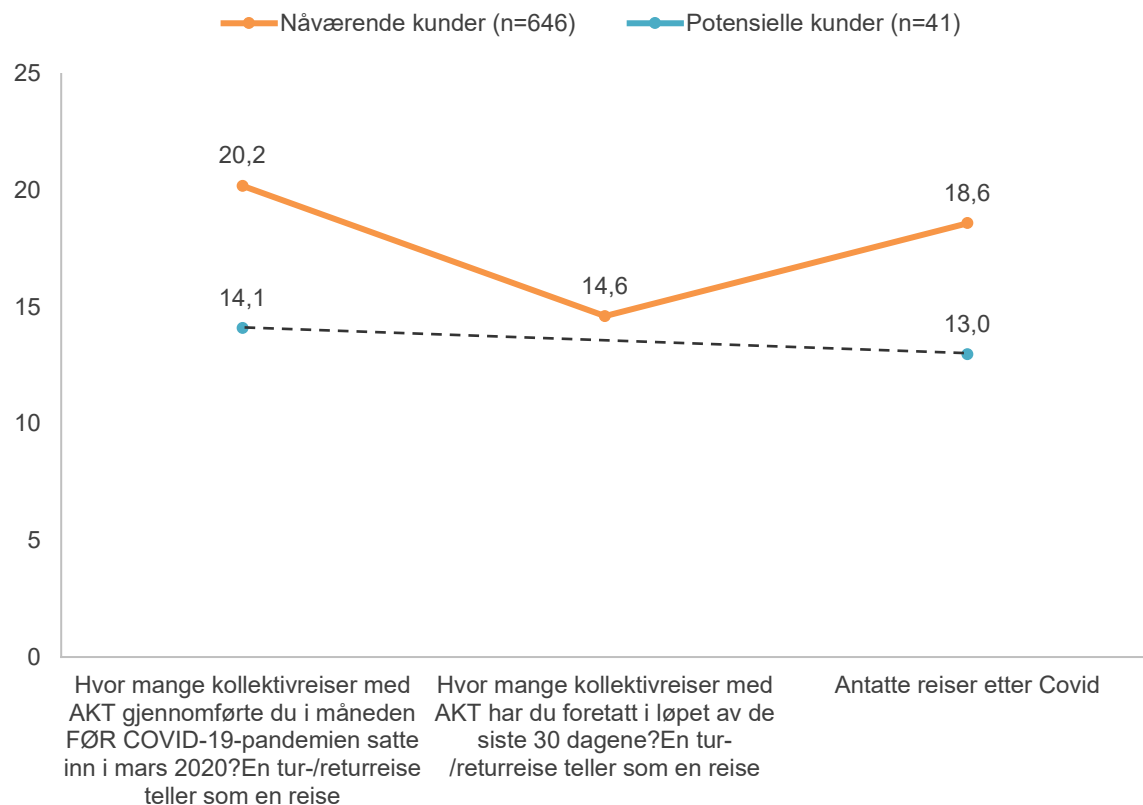


Resultatene er i prosent

Ettersom feltarbeidet ble gjort relativt nærme åpningen av Norge, så er det relativt naturlig at over halvparten av alle spurte sier at de allerede reiser som normalt. Noe mer interessant er det at kun en av fem potensielle kunder oppgir at de ikke vil gjenoppta vanlig reisemønster i nærmeste fremtid. Det har altså skjedd en viss endring i det totale reisemønsteret etter korona, og det er dermed å forvente en noe lavere kollektivandel fremover.

De danske resultatene viser noenlunde det samme, 10 % oppgir at de senere/aldri vil gjenoppta det samme reisemønsteret som de hadde tidligere, til sammenligning mot 13 % i Agder.

Utvikling i reisefrekvens fra før Covid-19 til nå og etter Covid-19



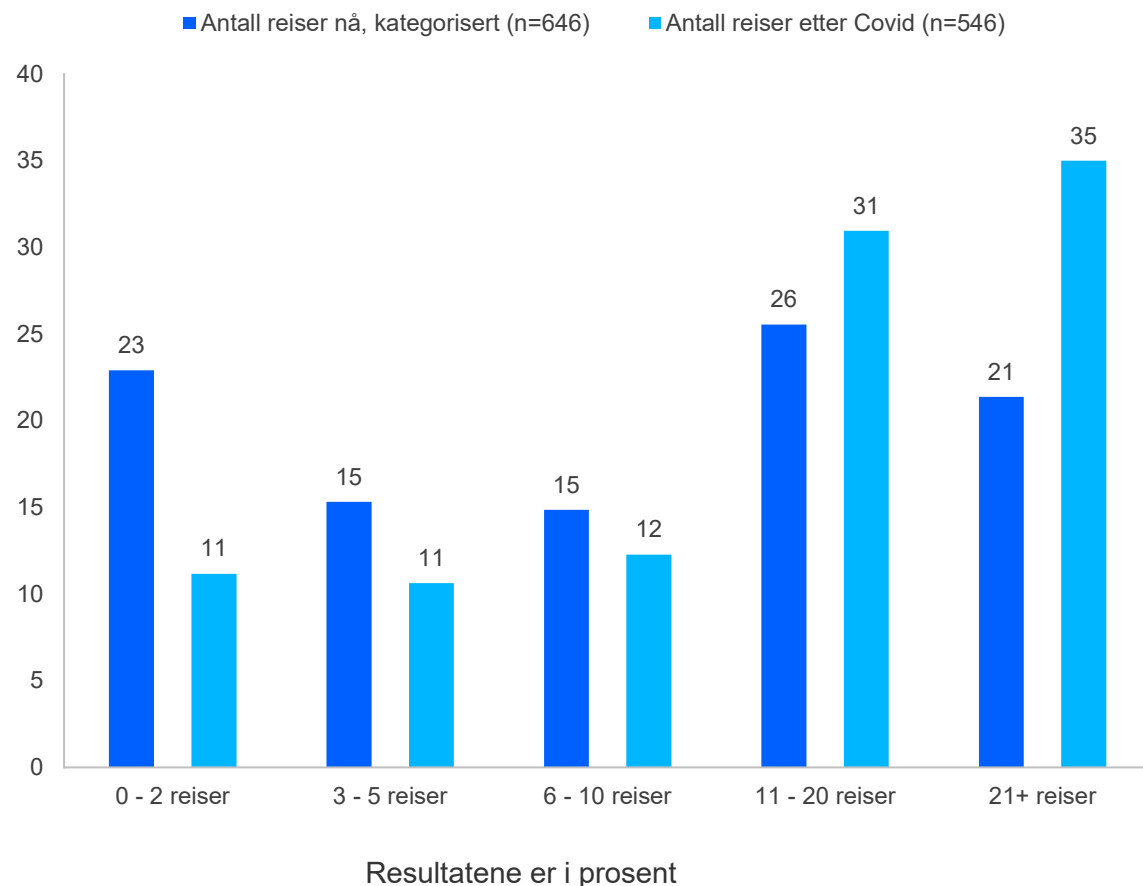
Resultatene vises i antall reiser t/r

Grafen til venstre viser gjennomsnittlig reisefrekvens før, under og antatt etter Covid-19. Som vist på forrige side kan man forvente en viss nedgang i andelen reiser. Det er imidlertid relativt stor forskjell for potensielle kunder, og ulikheten var også stor før korona. De potensielle kundene har altså hatt atskillig lavere frekvens tidligere, til sammenligning med de som er nåværende kunder.

De danske resultatene viser at nåværende kunder reiste 11,8 ganger i måneden, mens potensielle kunder reiste 3,4 ganger i måneden. Antatt reiser etter Covid ble estimert til 11,8 reiser i måneden for eksisterende kunder, og 3,5 reiser for potensielle kunder.

Nåværende og fremtidig reisefrekvens

Fordeling av antall reiser nå og etter Covid-19 - alle målgrupper

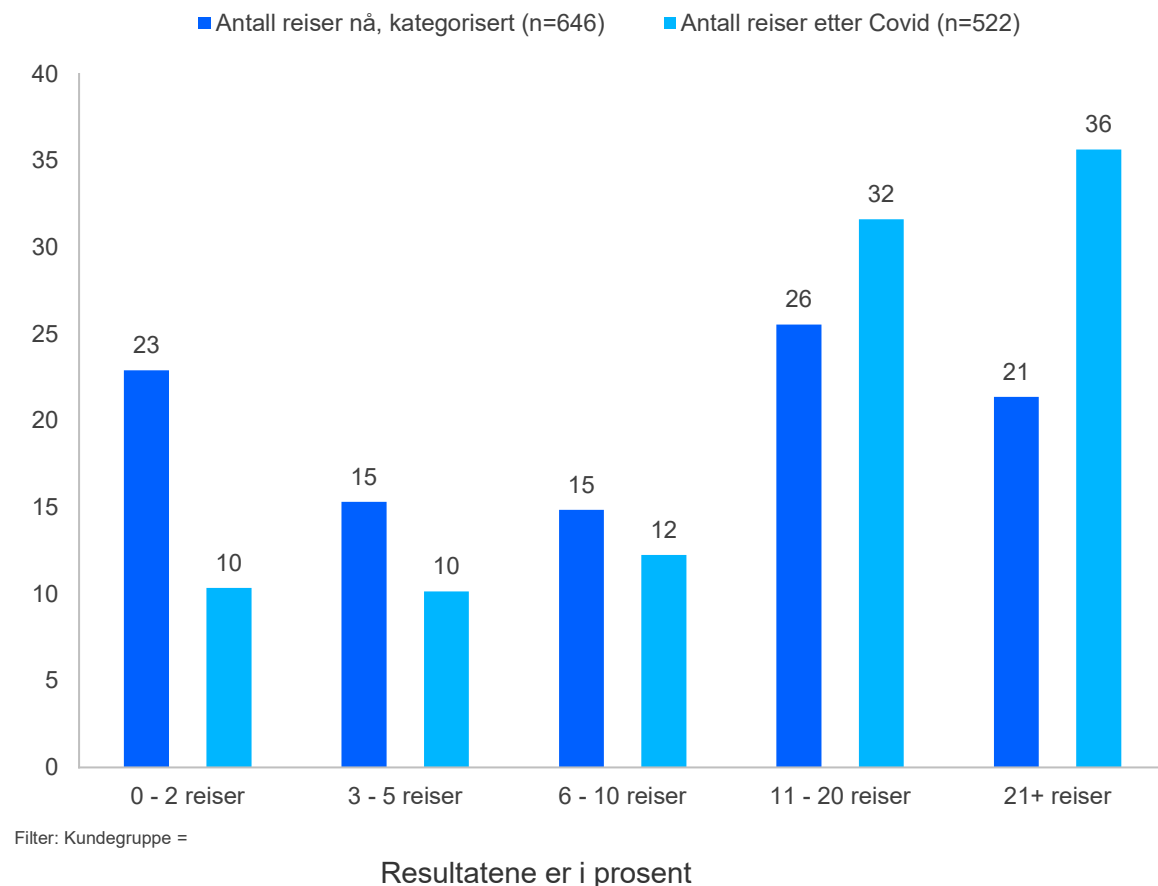


Andelen som vil øke sin reisefrekvens vil naturligvis endres etter Covid-19. Per i dag oppgir 21 % at de har over 20 reiser per måned, mens hele 35 % antar at de vil ha dette etter Covid-19. Det kan se ut som å ha minst betydning i reisefrekvens for de som reiser mellom 3-10 ganger per måned.

I den danske undersøkelsen oppgir kun 6 % at de vil ta over 20 reiser i måneden. 13 % i den danske undersøkelsen oppgir at de ikke vil ha noen reiser i det hele tatt etter Covid-19.

Nåværende og fremtidig reisefrekvens

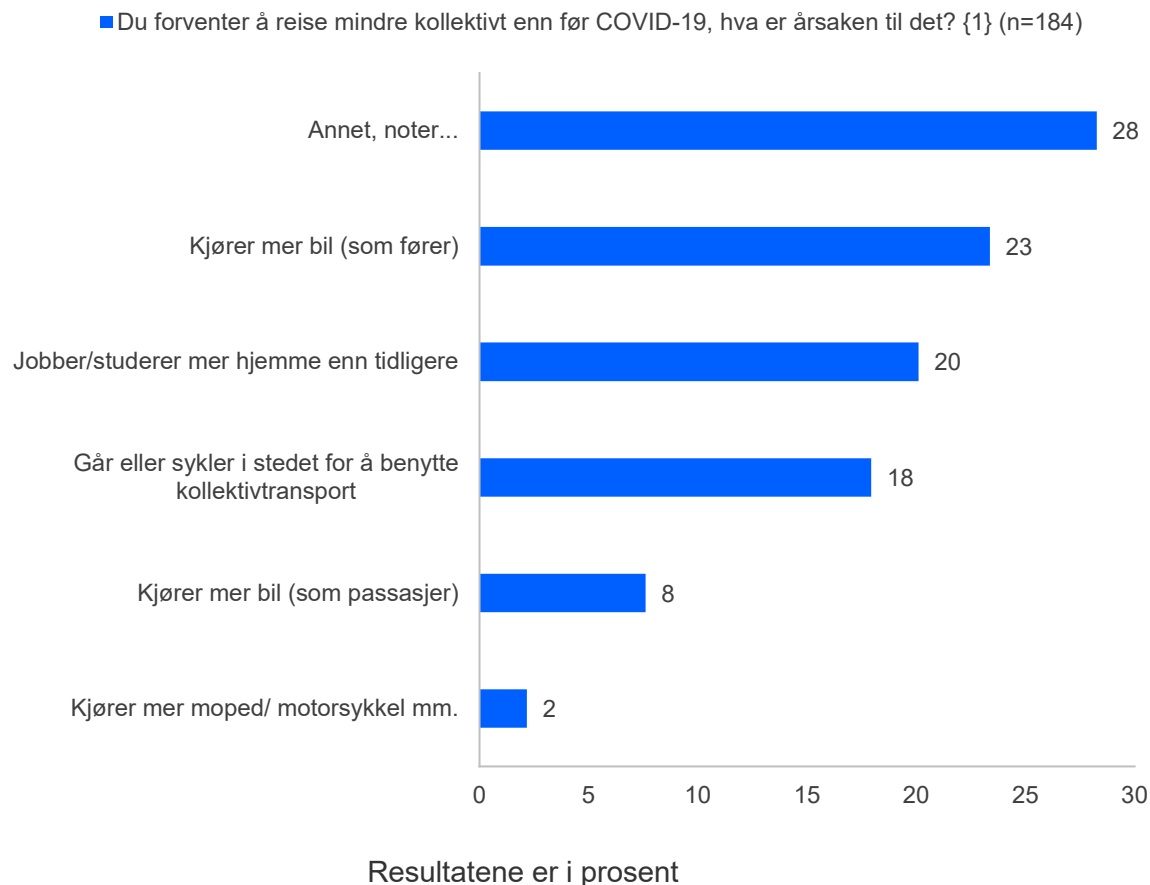
Fordeling av antall reiser nå og etter Covid-19 - nåværende kunder



For nåværend kunder gjelder det samme som for totalgruppen. Størst økning vises i de hyppigste frekvensene med 11 reiser eller mer. Andelen som vil reise sjelden (0-2 reiser) vil reduseres relativt kraftig.

I den danske undersøkelsen oppgir 16 % at de vil ta over 20 reiser i måneden. 4 % i den danske undersøkelsen oppgir at de ikke vil ha noen reiser i det hele tatt etter Covid-19.

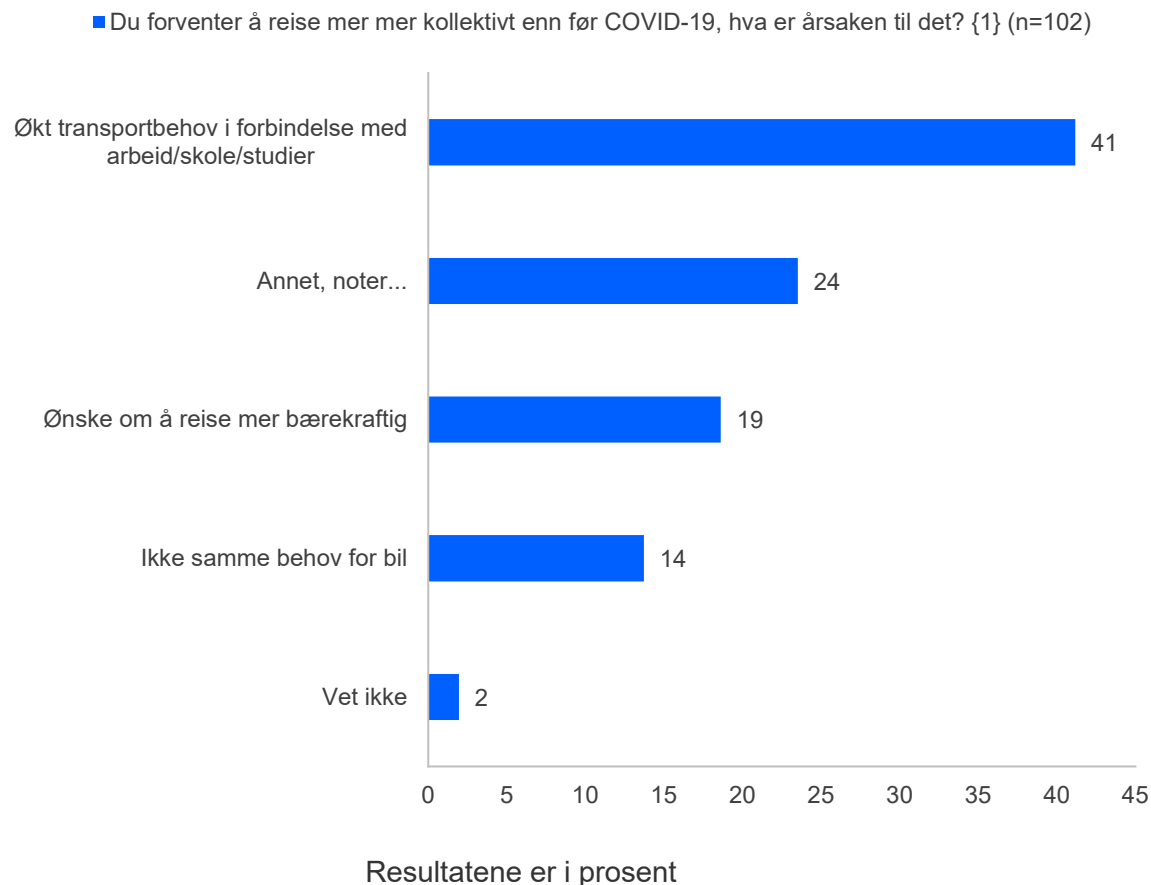
Årsaker til at man forventer å reise mindre enn før Covid-19



Av de kategoriserte svaralternativene oppgir 23 % at de vil kjøre mer bil i stedet for å reise kollektivt. En av fem oppgir at de vil jobbe/studere mer hjemme, og noenlunde samme andel oppgir at de vil sykle eller gå i stedet for å reise kollektivt.

I den danske undersøkelsen oppgir 31 % av de spurte at de vil kjøre bil i stedet for å reise kollektivt. 20 % oppgir at de vil gå eller sykle mer.

Årsaker til at man forventer å reise mer enn før Covid-19



To av fem oppgir at de ser for seg et økt transportbehov etter Covid-19. Legg merke til at nesten en av fem oppgir at årsaken til at de vil reise mer kollektivt etter Covid-19 er av hensyn til bærekraft.

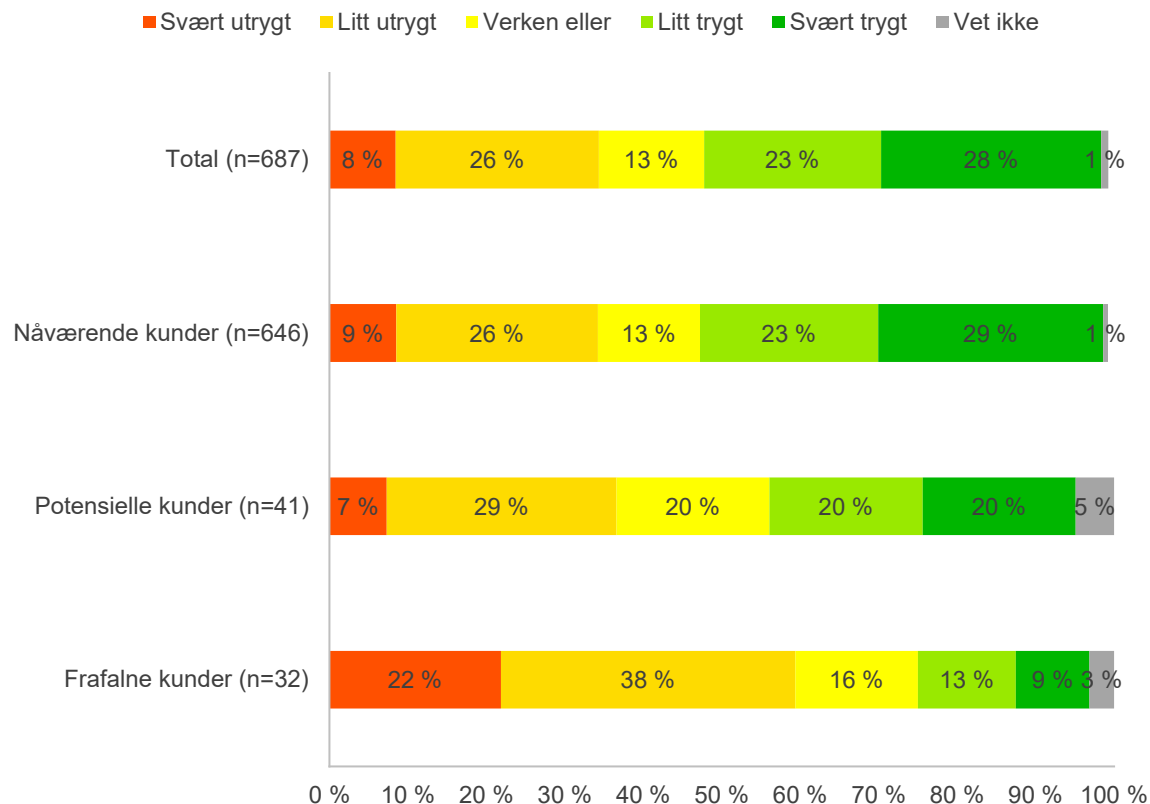
I den danske undersøkelsen viser resultatene at kun 7 % vil øke sin kollektivandel på grunn av bærekraftshensyn.

Kapittel 5

Covid-19 tiltak

Trygghet i kollektivtrafikken

Hvor trygt føler du at det er å reise kollektivt nå?



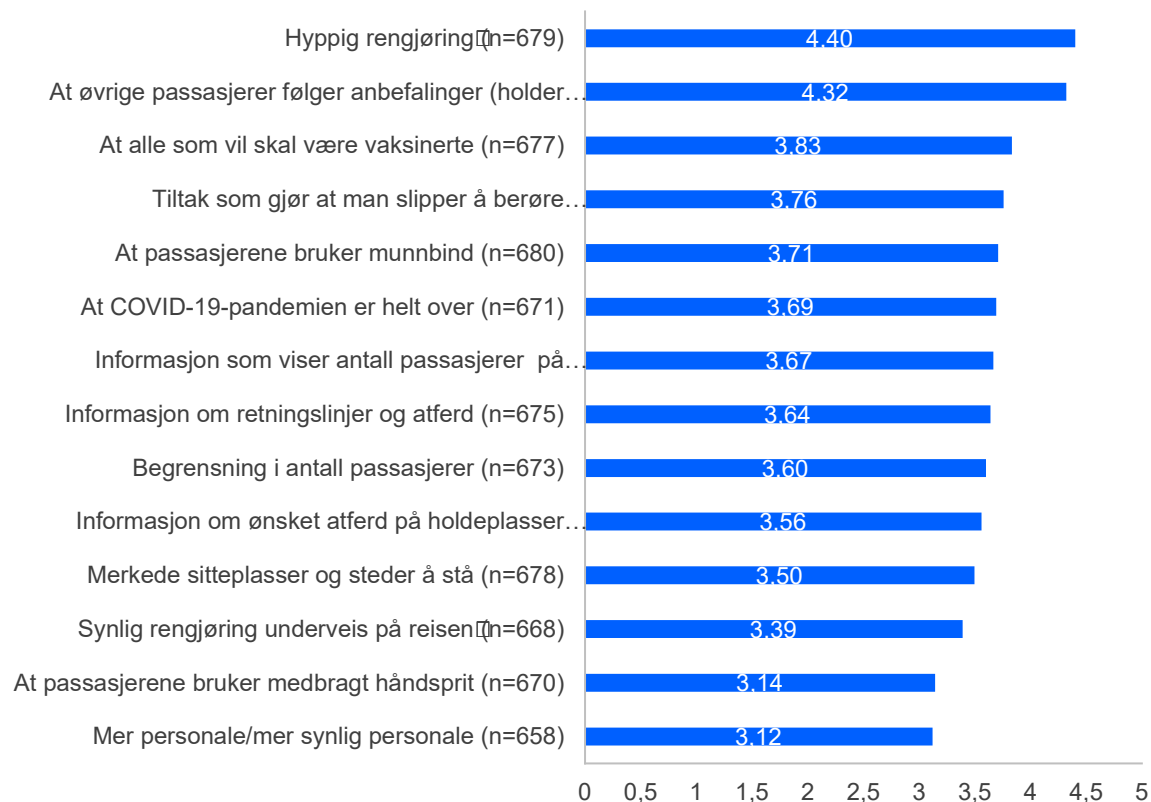
Av nåværende kunder er det litt over halvparten som føler seg svært eller litt trygge. Denne andelen reduseres blant potensielle kunder til 40 %, mens kun 22 % av frafalne kunder opplever at det er trygt å reise kollektivt nå. Hele 22 %, altså hver femte frafalne kunder mener det er svært utrygt å reise kollektivt nå. I dette segmentet mener hele 60 % at det er svært eller litt utrygt.

Den danske undersøkelsen sine resultater viser at 76 % av nåværende kunder mener det er litt eller svært trygt, mens kun 24 % av frafalne kunder mener det er svært eller litt utrygt.

Det er altså relativt store forskjeller mellom det danske og norske markedet når det gjelder å føle seg trygg på kollektivreisen.

Betydning av ulike Covid-19 tiltak totalt

Hvilken betydning har følgende COVID-19 tiltak for om du vil reise kollektivt? (gjennomsnitt på skala 1-5, hvor 5 er "stor betydning")



Resultatene er i poeng hvor 5 er høyeste skår

Hyppig rengjøring av transportmiddelet er det området de fleste respondentene oppgir har betydning for deres oppfattede trygghet. Andre passasjerers oppførsel i bussen har også stor betydning sammenlignet med andre områder. Det som er av minst betydning er at passasjerene bruker medbrakt håndsprit og mer personale ombord.

I den danske undersøkelsen viser resultatene at de to viktigste områdene er passasjerenes oppførsel og hyppig rengjøring. Altså det samme som i denne undersøkelsen. Også i den danske undersøkelsen er mer synlig personell av svært liten betydning.

Prioritering av ulike Covid-19 tiltak

■ Hvilke av disse forholdene har størst betydning for deg når det gjelder bruk av kollektivtransport?
Maksimalt 3 svar (n=648)



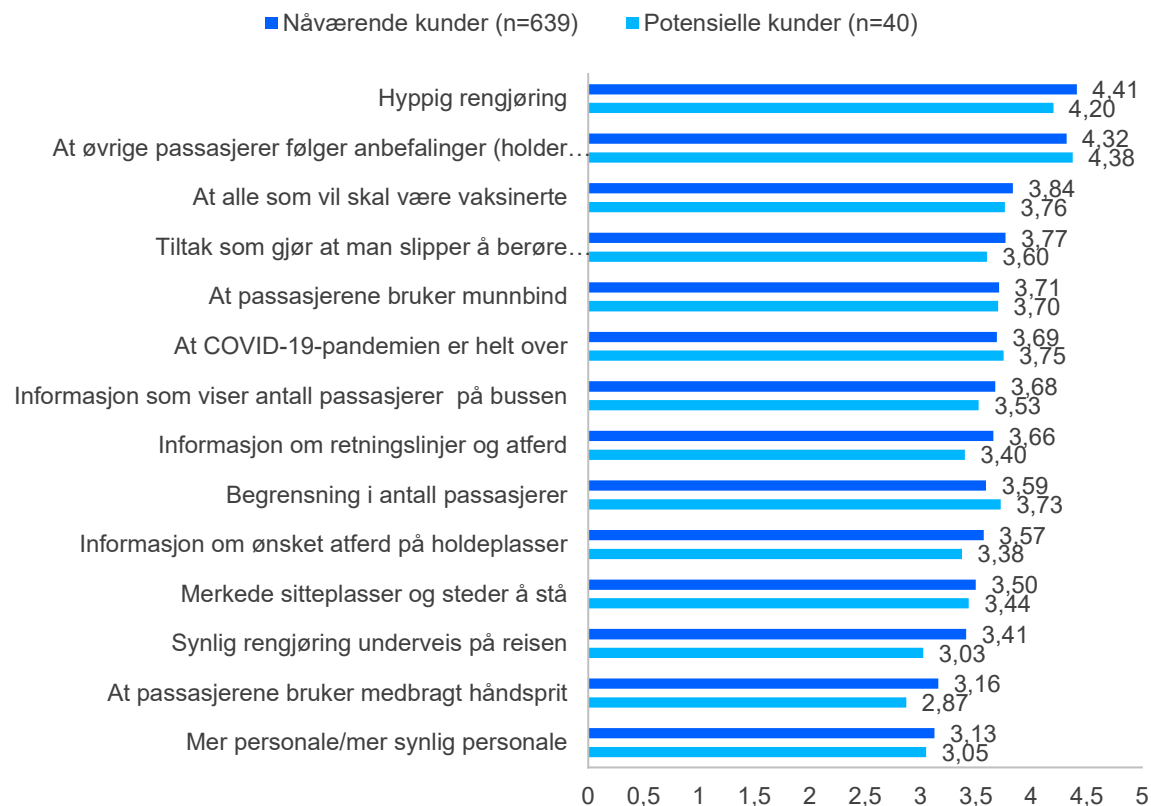
Resultatene er i prosent

Når vi ber respondentene om å prioritere de ulike tiltakene viser resultatene helt tydelig at øvrige passasjerers oppførsel er viktigst. Deretter følger rengjøring, munnbindbruk og begrensninger i antall passasjerer.

Sammenlignet med den danske undersøkelsen er prioriteringen lik.

Betydning av ulike Covid-19 tiltak totalt

Hvilken betydning har følgende COVID-19 tiltak for om du vil reise kollektivt? (gjennomsnitt på skala 1-5, hvor 5 er "stor betydning")



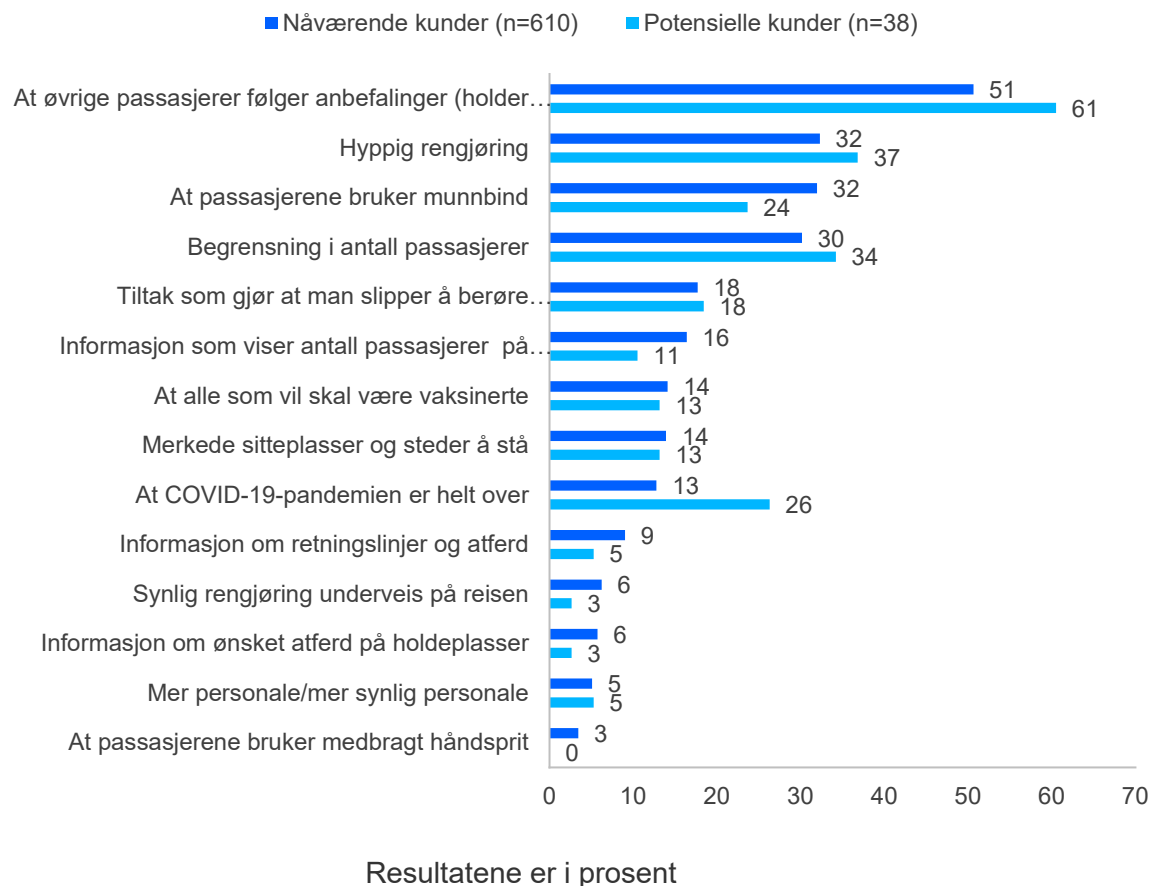
Resultatene er i poeng hvor 5 er høyeste skår

Resultatene viser også at det ikke er stor diskrepans mellom nåværende og potensielle kunder. De potensielle kundene er i mindre grad opptatt av hyppig rengjøring (dette er allikevel en av de viktigste områdene), og mer opptatt av at andre passasjerer følger anbefalingene.

I den danske undersøkelsen viser resultatene en relativt stor diskrepans når det gjelder munnbindbruk. Blant nåværende kunder får viktigheten av dette en skår på 3,5 poeng, mens blant potensielle kunder får området en skår på 3,9 poeng.

Prioritering av ulike Covid-19 tiltak

Sammenligning mellom nåværende og potensielle kunder

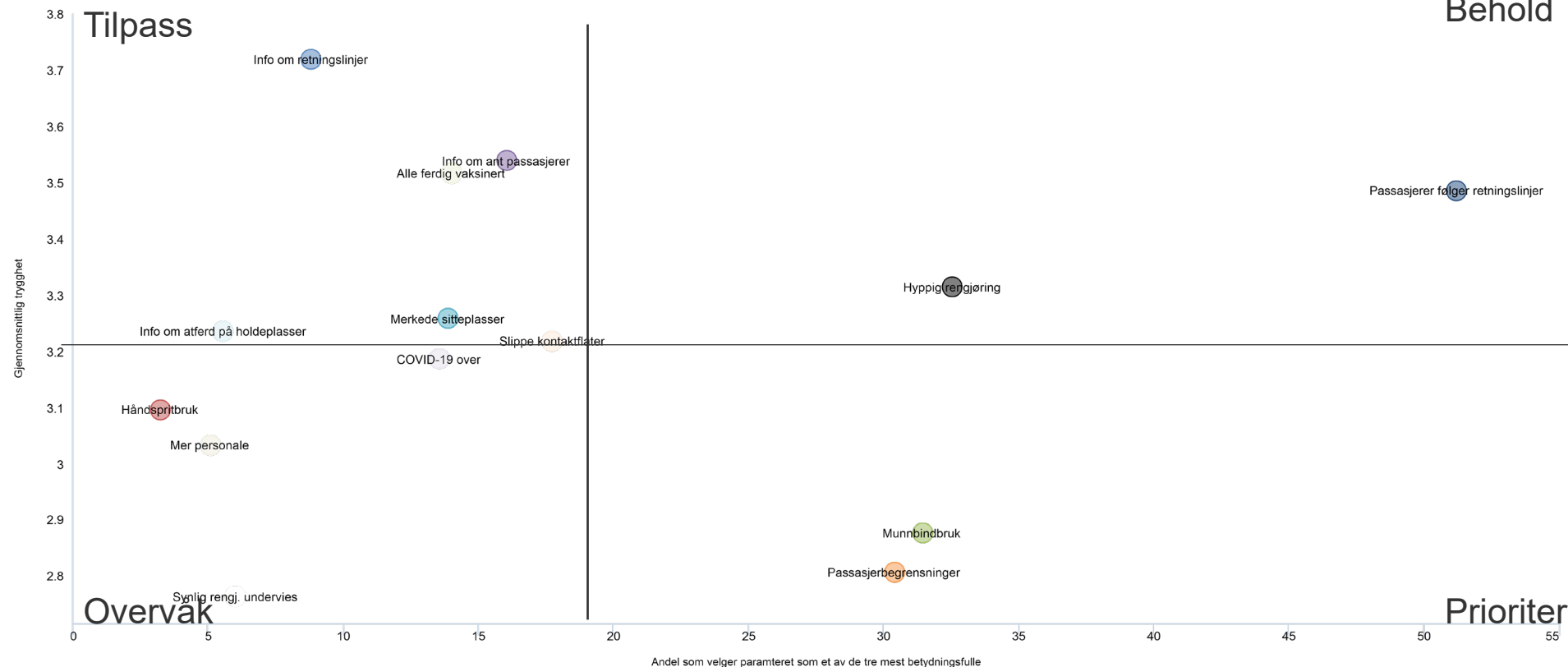


Potensielle kunder mener i enda større grad enn nåværende kunder at øvrige passasjerers oppførsel er av størst betydning. De potensielle kundene mener også i mindre grad at munnbind har betydning, men at begrensninger på antall passasjerer er av større betydning. Legg merke til at over en av fire potensielle kunder oppgir at pandemien må være helt over for at de skal reise.

I den danske undersøkelsen viser resultatene størst diskrepans når det gjelder munnbindbruk.

Prioriteringskart totalt

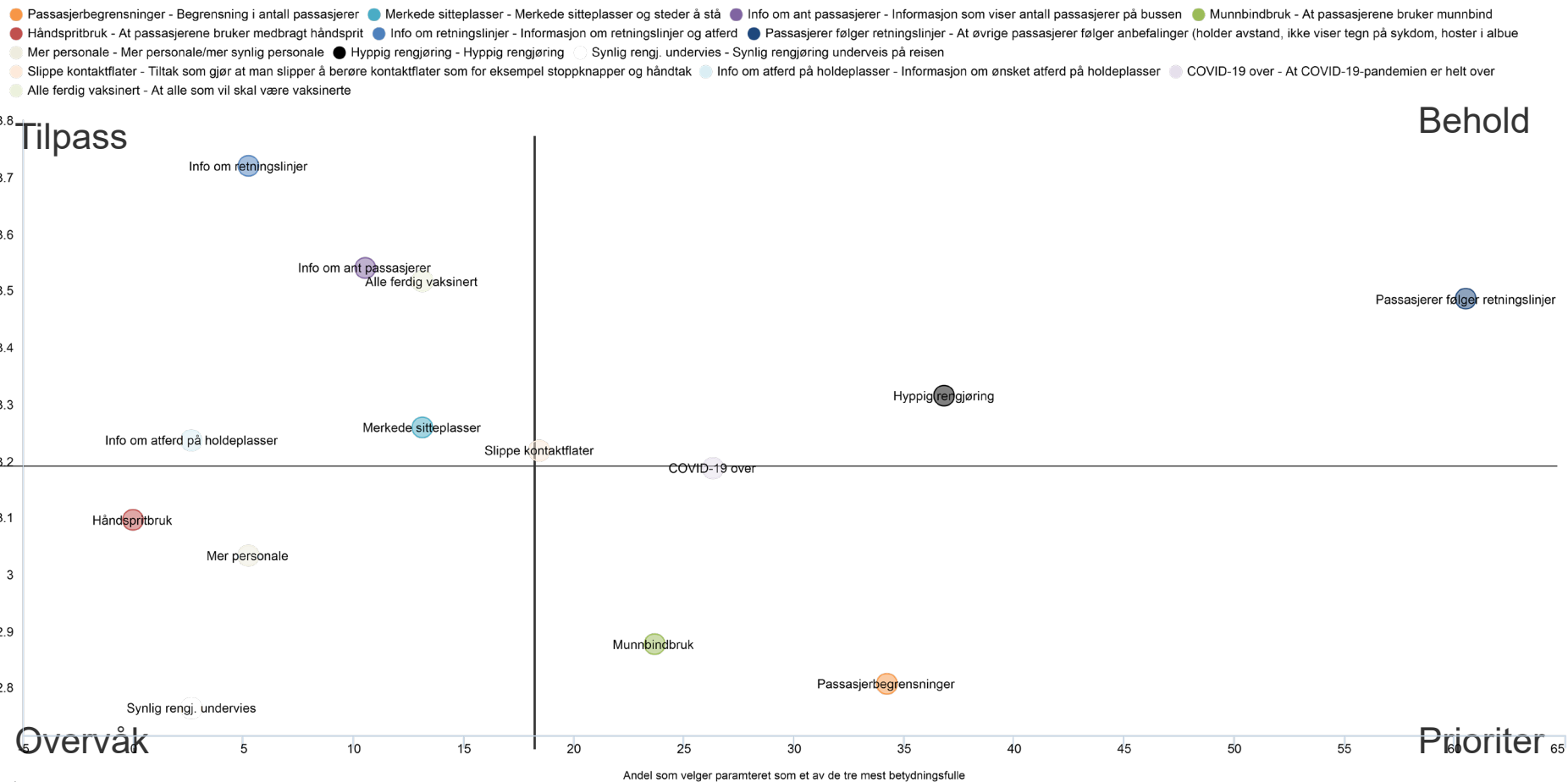
- Passasjerbegrensninger - Begrensning i antall passasjerer
- Merkede sitteplasser - Merkede sitteplasser og steder å stå
- Info om ant passasjerer - Informasjon som viser antall passasjerer på bussen
- Munnbindbruk - At passasjerene bruker munnbind
- Håndspritbruk - At passasjerene bruker medbragt håndsprit
- Info om retningslinjer - Informasjon om retningslinjer og atferd
- Passasjerer følger retningslinjer - At øvrige passasjerer følger anbefalinger (holder avstand, ikke viser tegn på sykdom, hoster i albue)
- Mer personale - Mer personale/mer synlig personale
- Hyppig rengjøring - Hyppig rengjøring
- Synlig rengj. undervies - Synlig rengjøring underveis på reisen
- Slippe kontaktflater - Tiltak som gjør at man slipper å berøre kontaktflater som for eksempel stoppknapper og håndtak
- Info om atferd på holdeplasser - Informasjon om ønsket atferd på holdeplasser
- COVID-19 over - At COVID-19-pandemien er helt over
- Alle ferdig vaksinert - At alle som vil skal være vaksinerte



Prioriteringskartet viser hvilke tiltak som bør prioriteres hvis man skal flytte opplevelsen av trygghet. Som kartet viser veldig tydelig, er det passasjerenes oppførsel som helt klart er det viktigste området. Men, dette er også noe kundene i relativt stor grad opplever som at er relativt bra.

Som vist i kartet bør munnbindbruk og passasjerbegrensninger være de områdene man bør prioritere. Dette er områder som begge oppleves som relativt viktige, og hvor de som har svart dette ikke føler seg særskilt trygge.

Prioriteringskart nåværende kunder

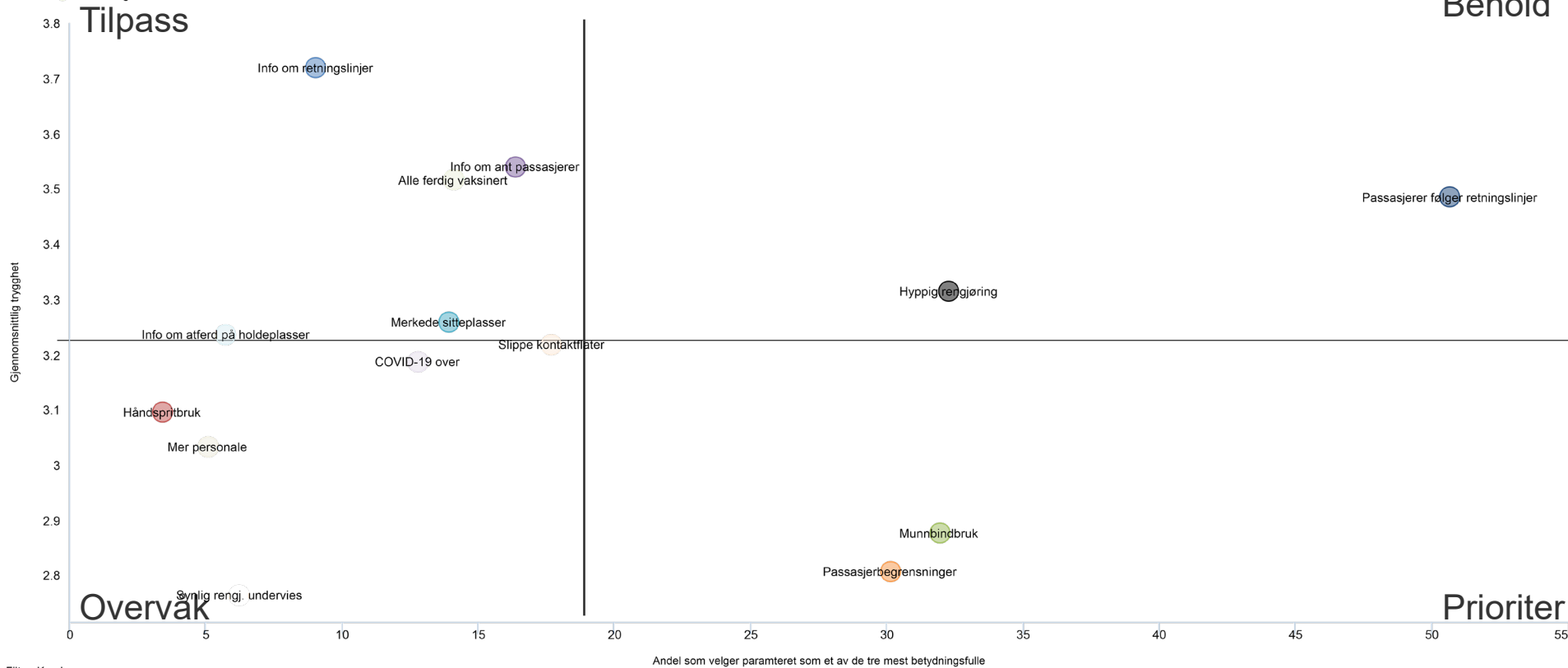


For de nåværende kundene viser resultatene det samme som i totalmarkedet. Munnbindbruk og passasjerbegrensninger er de områdene man bør prioritere. Dette er områder som begge oppleves som relativt viktige, og hvor de som har svart dette ikke føler seg særskilt trygge.

Det er også en annen faktor for denne gruppen som skiller seg litt ut, og det er at Covid-19 skal være over. Vi antar at dette ikke er noe hverken AKT eller Fylkeskommunen kan gjøre grep rundt.

Prioriteringskart potensielle kunder

- Passasjerbegrensninger - Begrensning i antall passasjerer
- Merkede sitteplasser - Merkede sitteplasser og steder å stå
- Info om ant passasjerer - Informasjon som viser antall passasjerer på bussen
- Munnbindbruk - At passasjerene bruker munnbind
- Håndspritbruk - At passasjerene bruker medbragt håndsprit
- Info om retningslinjer - Informasjon om retningslinjer og atferd
- Passasjerer følger retningslinjer - At øvrige passasjerer følger anbefalinger (holder avstand, ikke viser tegn på sykdom, hoster i albue)
- Mer personale - Mer personale/mer synlig personale
- Hyppig rengjøring - Hyppig rengjøring
- Synlig rengj. undervies - Synlig rengjøring underveis på reisen
- Slippe kontaktflater - Tiltak som gjør at man slipper å berøre kontaktflater som for eksempel stoppknapper og håndtak
- Info om atferd på holdeplasser - Informasjon om ønsket atferd på holdeplasser
- COVID-19 over - At COVID-19-pandemien er helt over
- Alle ferdig vaksinert - At alle som vil skal være vaksinerte



For de potensielle kundene viser resultatene det samme som i totalmarkedet. Munnbindbruk og passasjerbegrensninger er de områdene man bør prioritere. Dette er områder som begge oppleves som relativt viktige, og hvor de som har svart dette ikke føler seg særskilt trygge.

Kapittel 6

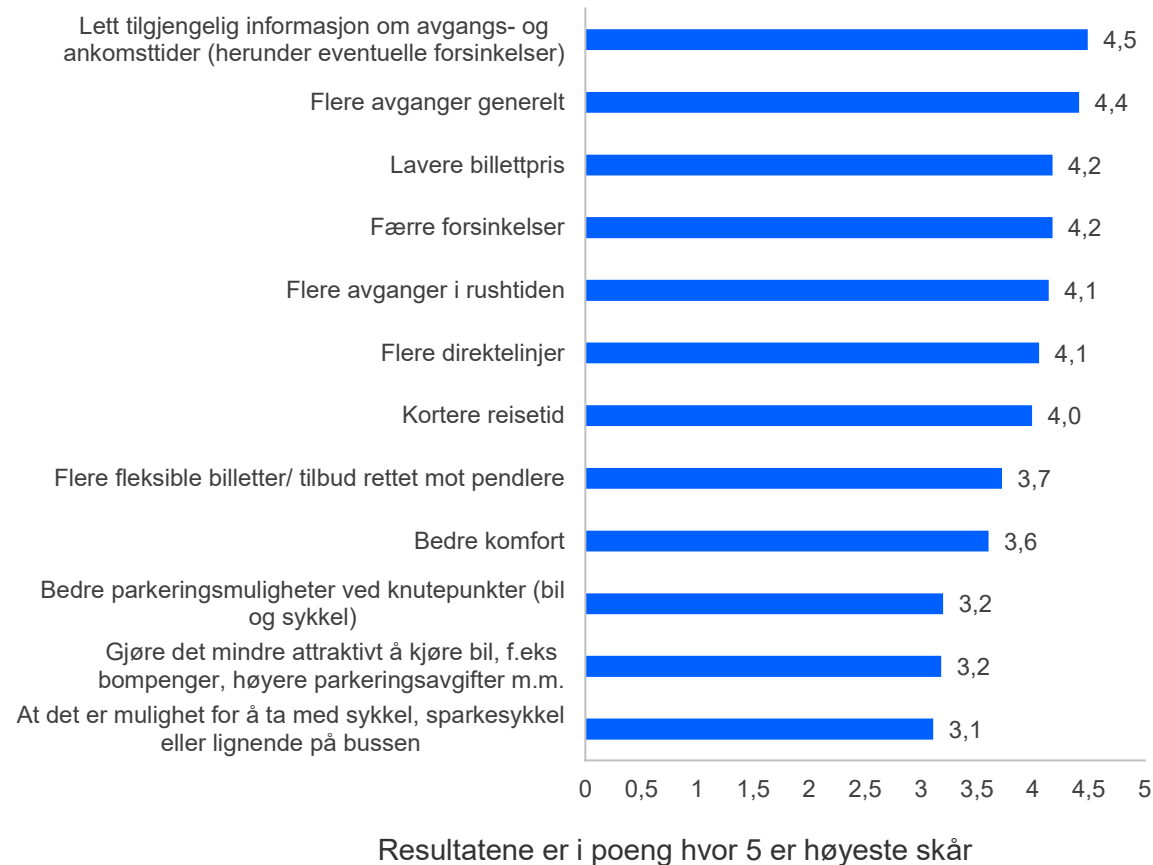
Øvrige tiltak



Betydning av ulike øvrige tiltak - Total

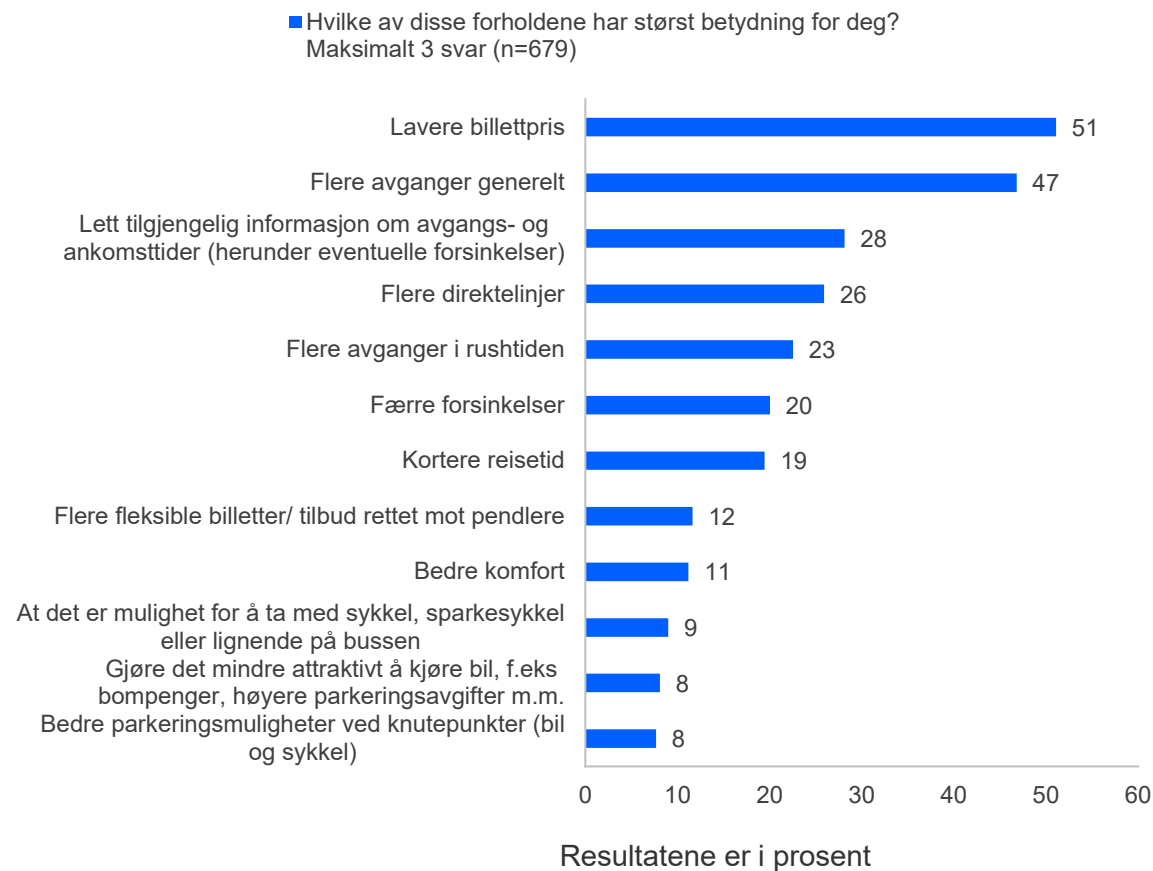
Hvilken betydning har følgende elementene for om du skal benytte kollektivtransport? (Skala 1 til 5, snittskår)

Informasjon om avganger og forsinkelser er den viktigste faktoren for at respondentene skal reise kollektivt, sammen med hyppigere avganger. Lavere priser kommer som tredjeprioritet. Pris og færre forsinkelser oppleves som like viktig.
Mulighet for å ha med sykkel/sparkesykkel er oppgitt som det minst viktige området for å reise kollektivt.

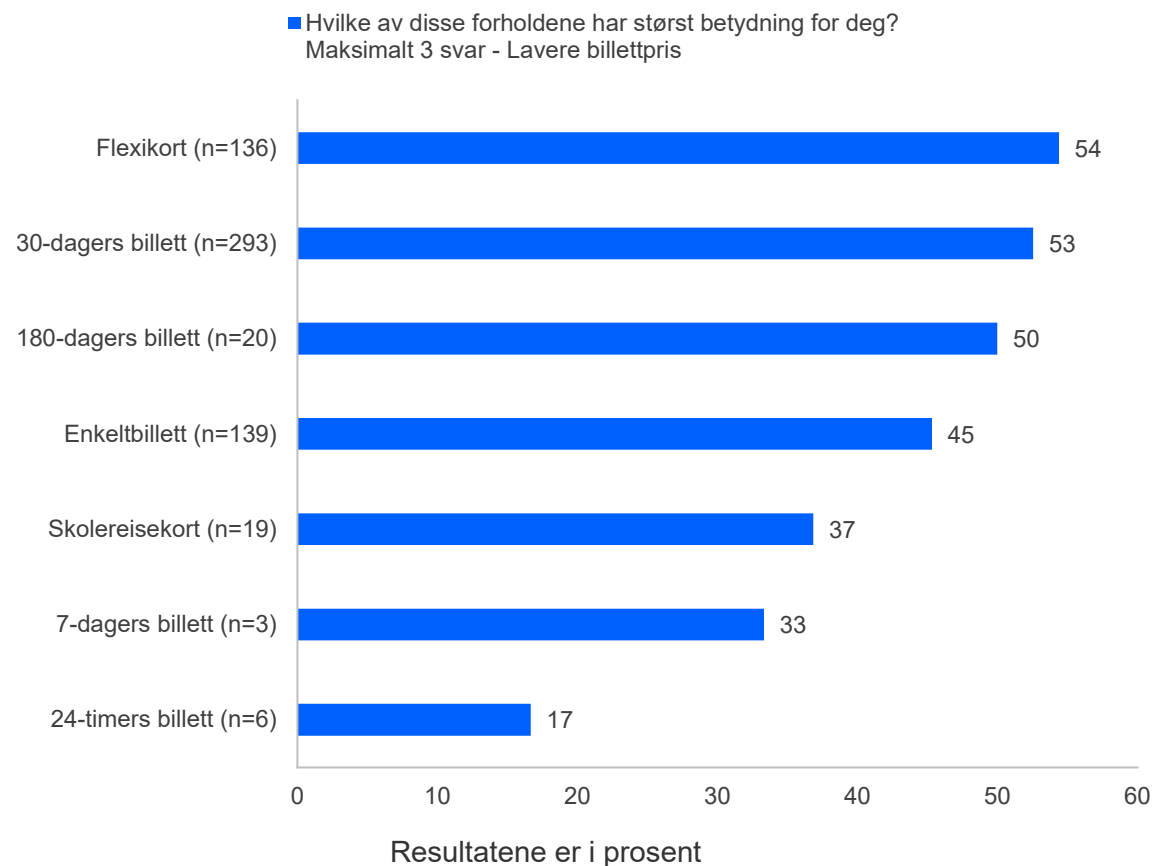


Preferanse for ulike andre tiltak

Billettpris og hyppigere avganger er utvilsomt de viktigste områdene. Her skiller resultatene seg noe fra den danske undersøkelsen. I den danske undersøkelsen er det kun lav pris som utmerker seg som viktigst. 28 % av de spurte i Danmark oppgir at antallet avganger er blant topp 3.



Andel som velger lavere billettpris som en av de viktigste driverne, brutt ned på billetttype



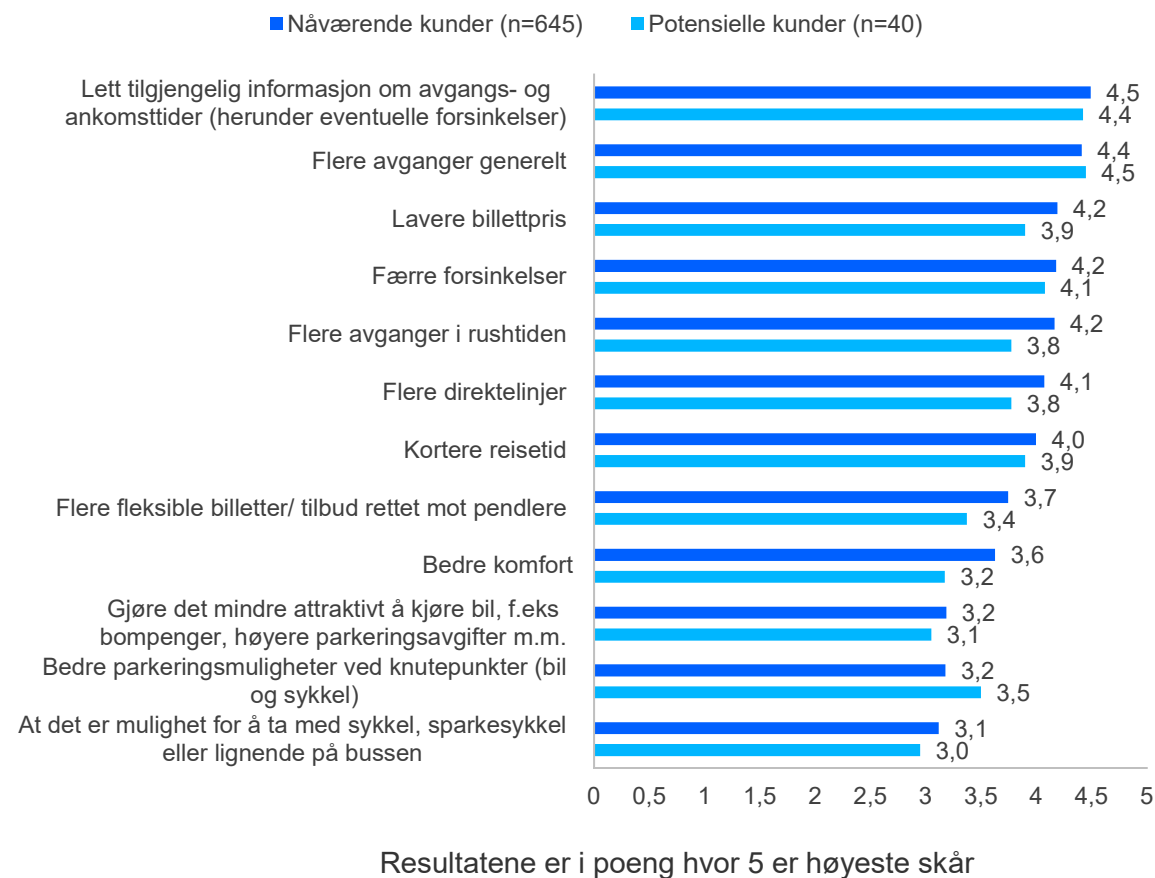
Av de som mener lavere billettpris er viktigst, så er det Flexikortbrukerne som mener det i størst grad. Forskjellen mellom 180-dagers billett, 30-dagers billett og Flexikort er imidlertid relativt liten.

Betydning av ulike øvrige tiltak - Nåværende og potensielle kunder

Hvilken betydning har følgende elementene for om du skal benytte kollektivtransport? (Skala 1 til 5, snittskår)

Det er ikke så store forskjeller mellom nåværende kunder og potensielle kunder når det gjelder viktighet av de ulike områdene. Resultatene viser imidlertid noe forskjell mellom gruppene når det gjelder billettpris, avganger i rushtiden, direktelinjer og komfort.

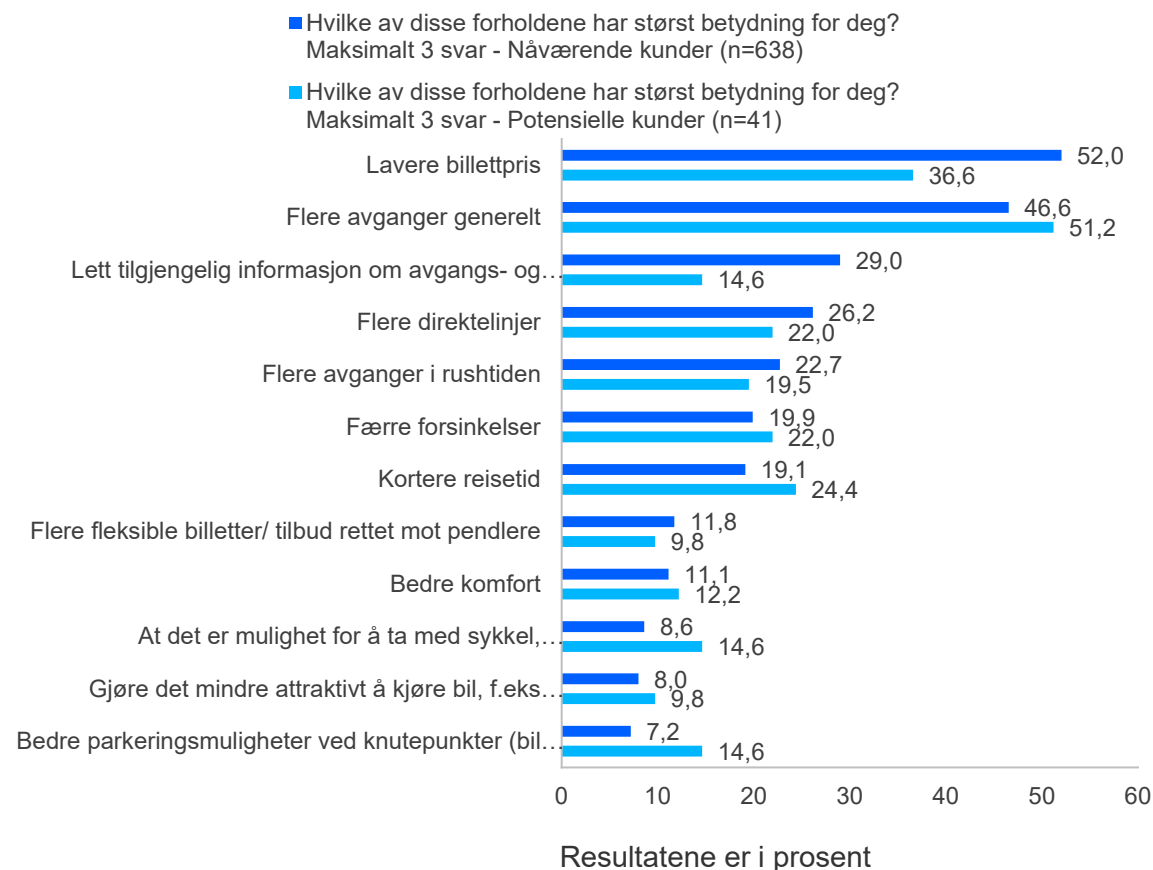
Legg imidlertid merke til at for potensielle kunder så er det viktigere med parkeringsmuligheter ved holdeplass. Dette elementet er det også relativt stor forskjell på i den danske undersøkelsen.



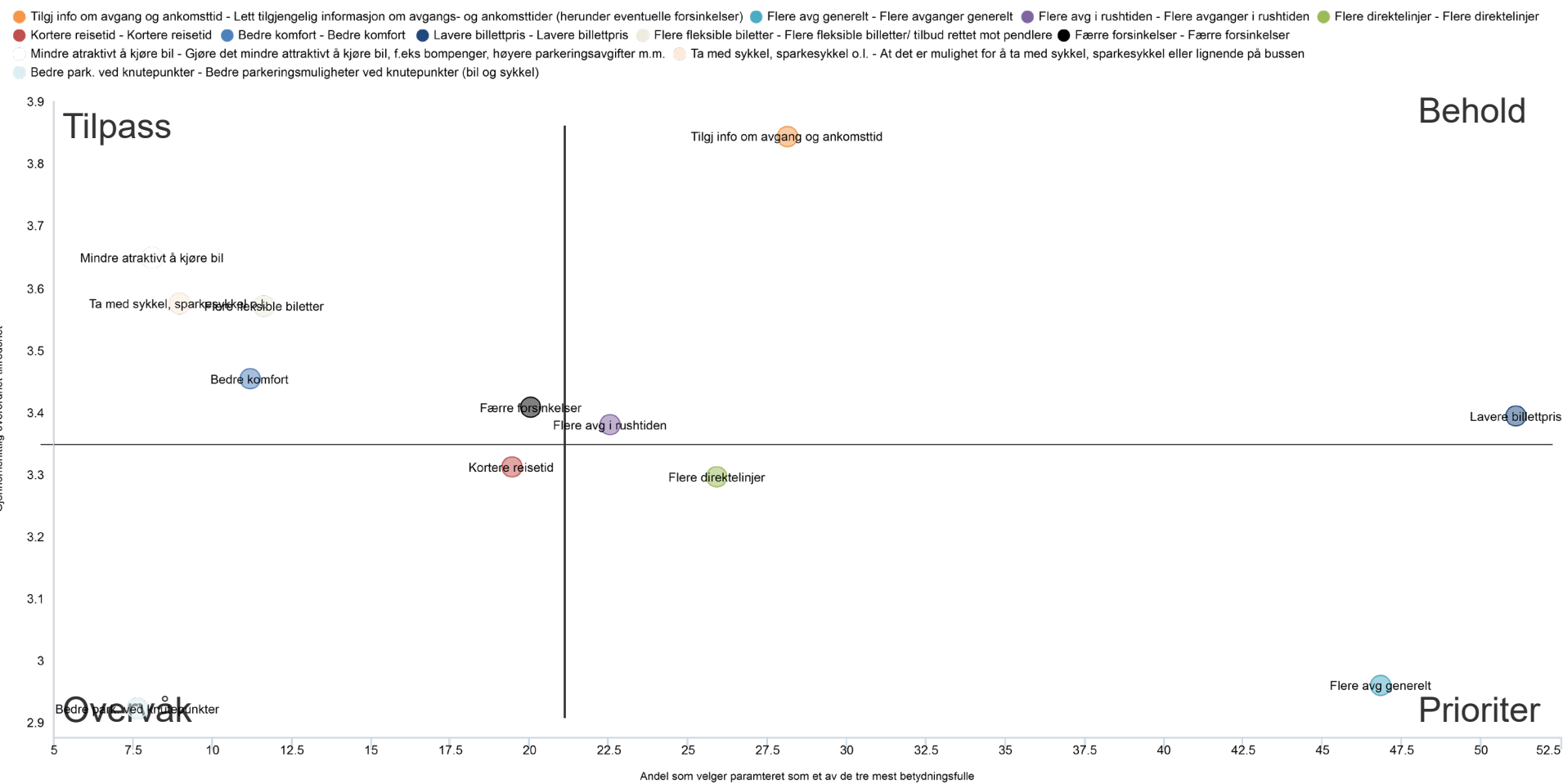
Preferanse for ulike andre tiltak - nåværende og potensielle kunder

Resultatene viser relativt store forskjeller mellom grupperingene når det gjelder å prioritere hva som er viktigst. Mens 52 % av de nåværende kundene mener lavere pris er blant det viktigste, mener 37 % av potensielle kunder det samme. 24 % av de potensielle kundene mener kortere reisetid er blant de viktigste områdene, mens 19 % av de eksisterende kundene mener det samme.

Dette er noe av de samme vi ser i den danske undersøkelsen, hvor nåværende kunder mener pris er viktigst, og de potensielle kundene mener frekvens er viktigst.

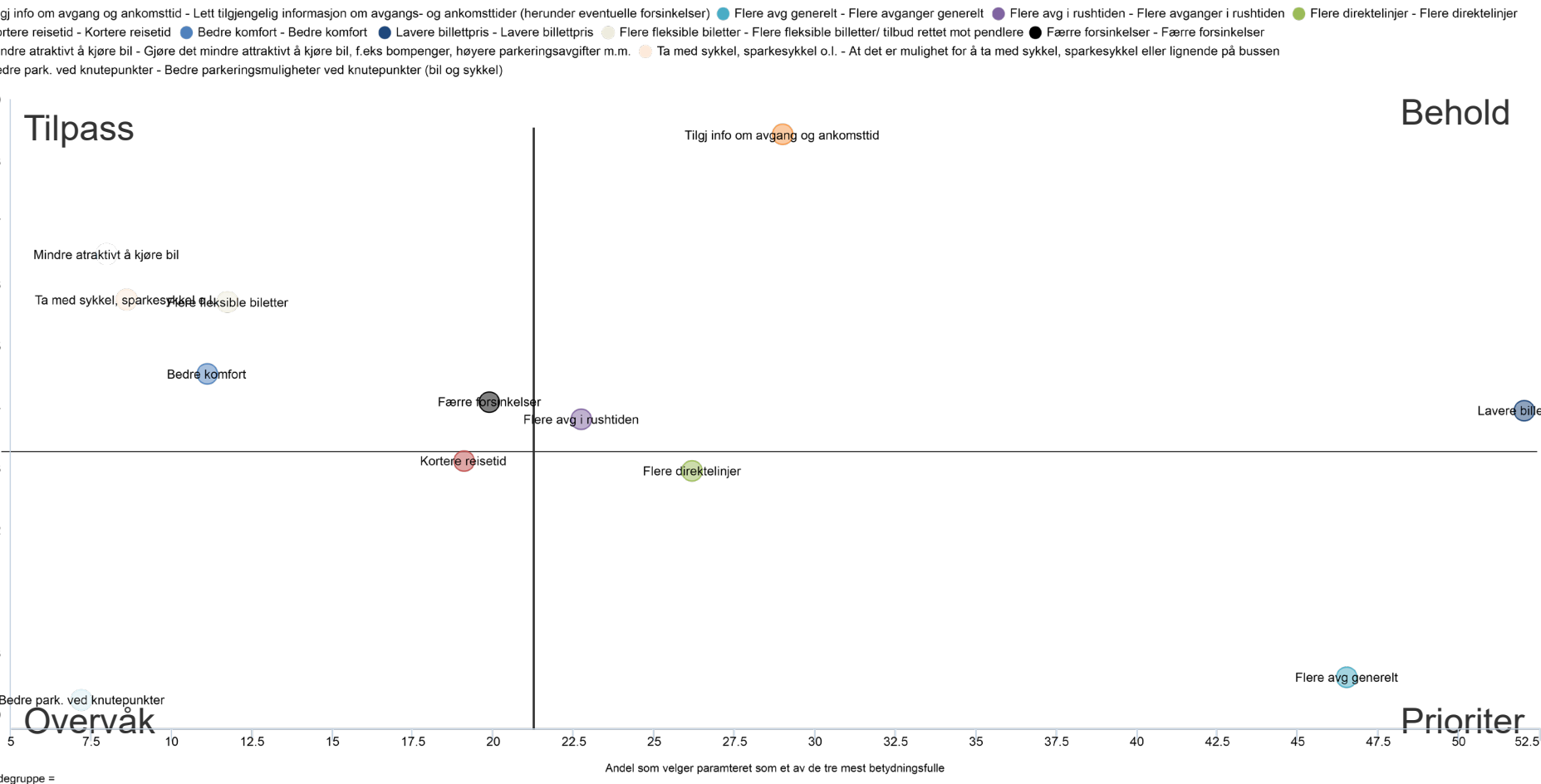


Prioriteringskart totalt



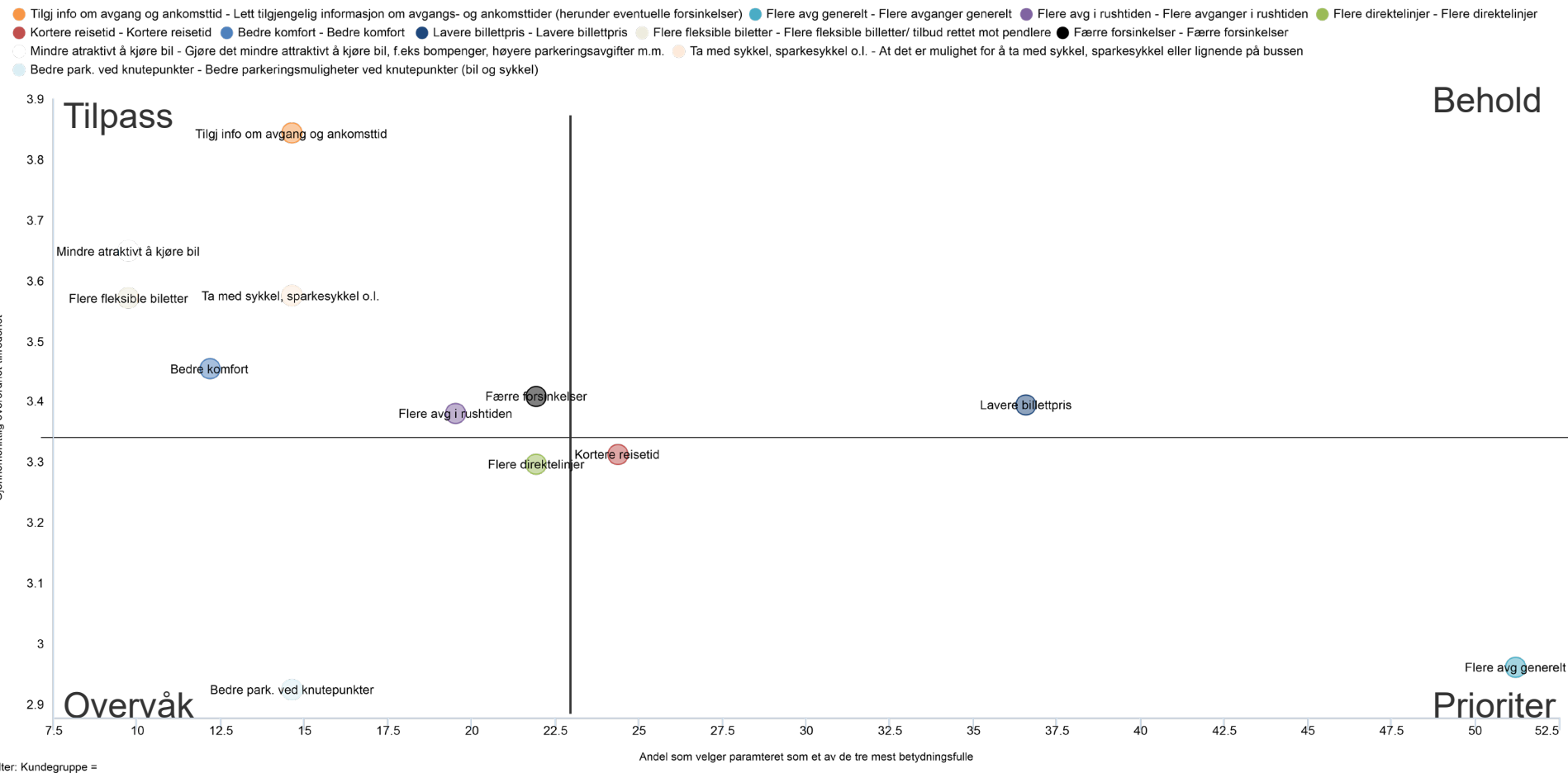
Prioriteringskartet viser hvilke tiltak som bør prioriteres hvis man vil øke tilfredsheten for kollektivtrafikken. Totalt sett viser resultatene at det er antall direkte linjer og antall avganger generelt som har størst betydning for tilfredsheten med kollektivtransporten.

Prioriteringskart nåværende kunder



Som for totalkartet, så viser resultatene at antallet direktelinjer i tillegg til antallet avganger er de områdene som gir størst effekt for tilfredshet blant de nåværende kundene.

Prioriteringskart potensielle kunder



For potensielle kunder viser resultatene et annerledes bilde enn for de som per i dag benytter bussen. Billettprisen betyr mindre, men andelen som oppgir «flere avganger generelt» er atskillig høyere. Kortere reisetid er også innenfor prioriteringskvadranten.