

KANTAR

Merkevare-undersøkelse AKT

Erlend Espedal
20101062
02.12.2020



Contents

1	Bakgrunn	3
2	Oppsummering og konklusjon	6
3	Resultater	11

1

Bakgrunn

Bakgrunn

Denne rapporten er basert på en undersøkelse utført i Agder. Undersøkelsen er en kartlegging som blant annet inneholder:

- Kartlegging av reiser til et utvalg på Agder
- Tilfredshet med kollektivtilbudet
- Spørsmål vedørende merking av bussene som kjører på vegne av AKT
- Hva de spurte oppfatter som viktig vedørende kollektivtilbudet
- Henvendelseskanal for kundeservicehenvendelser
- Kjennskap til AKT



Fakta om undersøkelsen

Antall intervju: 208

Intervjumetode: Gallup Internettpanel

Ansvarlig for undersøkelsen: Erlend Espedal

Feltperiode: 12. okt – 19. okt

Prosjektnummer: 20101062



2

Oppsummering og konklusjon

Oppsummering

Av de 208 som er spurt, oppgir en av tre at de benytter seg av kollektivt månedlig eller hyppigere. Denne gruppen vil fremover bli kalt "kollektivreisende". Halvparten av de spurte oppgir at de benytter bil 5-7 ganger i uken.

Blant de som ikke er kollektivreisende oppgir ca tre av fem at de tar buss 1-3 ganger i året.

To av fem i det totale utvalget oppgir at de ikke reiser på skole/arbeid. Hver tredje respondent oppgir at de benytter bil til arbeid eller skole, kun 7 % oppgir at det benytter kollektivtransport.

Av det totale utvalget viser resultatene relativt store forskjeller i tilfredshet blant de som er kollektivreisende og de som ikke er det. Dette er naturlig, ettersom de som ikke reiser kollektivt hyppig, heller ikke har noe å basere seg på. Blant de kollektivreisende oppgir at de aller fleste at de er fornøyde med nærhet til holdeplassen.

For de som ikke benytter seg av kollektivtilbudet viser korrelasjonsanalysen at punktlighet og hyppighet er de viktigste faktorene.

Korrelasjonsanalysen viser at de viktigste faktorene for tilfredshet med kollektivtransporten er som følger blant de kollektivreisende:

- Informasjon rundt busstilbudet
- Serviceinnstillingen til sjåføren
- Hyppigheten på avgangene.

Det er også stilt spørsmål om hva respondentene selv mener er viktig for bruk av bussen. Resultatene viser at for de kollektivreisende er punktlighet og pris de viktigste faktorene, relativt likt som i totalmarkedet.

De kollektivreisende er godt fornøyd med busselskapet de reiser med. Hele 81 % oppgir at de er fornøyde eller svært fornøyde.

Ved spørsmål om henvendelseskanal for ruteinformasjon viser resultatene relativt store forskjeller mellom totalmarkedet og de kollektivreisende. Mens tre av fire av de kollektivreisende ville benyttet mobilappen for ruteinformasjon, vil kun 31 % av de som ikke er kollektivreisende gjøre det samme. Dette er naturlig, ettersom de trolig ikke har appen installert. De som ikke reiser kollektivt, ville i større grad bruke internett.

Hvis man skal sende inn klage så viser resultatene at to av fem av de kollektivreisende ville sende epost til AKT, en av fire ville sende epost til busselskapet og 15 % ville ringt AKT. Blant de som ikke reiser kollektivt vil tre av ti sende epost til AKT, omtrent det like mange som ville sende e-post til busselskapet. I overkant en av fire av ikke-kollektivreisende vet hva de ville gjøre.

Oppsummering

I undersøkelsen stilles det også spørsmål om hvor godt respondenten kjenner til AKT. Resultatene viser at 46 % av de kollektivreisende oppgir at de kjenner til selskapet i svært stor og stor grad. Kun 6 % av de som ikke reiser kollektivt oppgir det samme. En av fire respondenter som ikke reiser kollektivt oppgir at de kjenner til selskapet i svært liten grad.

Når det stilles spørsmål til hva man forbinder med selskapet, viser resultatene lat det i hovedsak dreier det seg om buss. Men, det er også positive svar slik som "hyggelige bussjåfører", "godt kollektivtilbud" og "lett å kjøpe billett på app". Av mer negative områder skriver respondentene "De prioriterer absolutt ikke distriktene", "dyre studentpriser" og "Sure, egne, utenlandske sjåfører som snakker i mobiltelefonen hele tiden".

Det er også stilt spørsmål om det vil ha noe konsekvens/betydning for reisevanene til respondenten om bussene ville være merket med AKT i stedet for busselskapet. Av alle spurte oppgir 62% at det ikke vil ha betydning. Kun 14 % oppgir at det vil i det hele tatt ha noen betydning. Av de kollektivreisende oppgir 25 % at det vil ha betydning, men kun 5 % er helt sikre på dette. Dette er ett prosentpoeng lavere enn de som ikke reiser i det hele tatt. Blant de som oppgir at endring av merking av bussen har en negativ betydning, er det svært få svar.

Når det blir spurt direkte om respondentene synes at det skal stå navn på busselskap eller AKT som merking, oppgir ca hver tredje at det skal være busselskapet, hver fjerde at det skal stå AKT, mens hele 43 % vet ikke. Noe som trolig kan tolkes som "ingen formening".

Blant de som reiser kollektivt oppgir 35 % at de mener det bør stå AKT og 29 % mener det skal stå busselskapet. 35 % svarer "vet ikke".

Blant de som oppgir at det bør merkes med AKT blir enkelhet, ansvar og "en kilde" nevnt som årsaker.



Konklusjon

Resultatene viser at det er stor forskjell mellom de kollektivreisende (de som reiser månedlig eller hyppigere), og de som ikke er det. Selv om undersøkelsen ikke går særskilt i dybden på hvorfor man velger bort buss, finner vi likevel signaler om årsaken i svarene til respondentene.

De kollektivreisende er godt fornøyd med bussen

For de som reiser kollektivt månedlig eller hyppigere, så viser resultatene at de er relativt godt fornøyd. De er imidlertid mindre fornøyd med prisbildet, og etter å ha fått forståelsen for hvordan prissystemet til AKT fungerer, så tror vi det kan være formålstjenlig å prøve å forenkle dette.

Resultatene fra de som *ikke* tar bussen viser at en av årsakene til at man ikke benytter bussen er hyppigheten på avgangene. To av fem oppgir å være fornøyd, mens en av fem er misfornøyd med **hyppigheten** på bussavgangene. De som ikke er kollektivreisende er også i mindre grad fornøyd med **prisene**, noe som kan tyde på at prisen faktisk spiller en rolle for dem i å velge bort bussen. Her er det nok også et behov for å informere bedre, ettersom prisene er relativt lave.

Bør merkingene av bussene være med AKT eller operatør?

For å kunne svare på dette så ønsker vi også å ta med innsikt fra dybdeintervjuene som har blitt gjennomført i undersøkelsen som omhandler kundeservice. En av operatørene uttalte følgende når vi spør om hva de mente.

«Jeg tror det kanskje er best at det er AKT som står som hovedmerke, kundene kan jo bli forvirret hvis det byttes operatør i neste runde»

Denne uttalelsen sier vi oss enig i, det er AKT som er ansvarlige for bussrutene, bussavgangene og det totale busstilbudet, og vi ser det da som naturlig at AKT bør være selskapet som i størst grad er synlig.

I tillegg viser resultatene fra denne undersøkelsen at kundene egentlig ikke har noen større problemer med at bussene blir merket med AKT fremfor operatøren. Det er også svært lite trolig at kundene vil faktisk endre sine reisevaner hvis merkingen endres. Det er også flere kunder som oppfatter ansvarsforholdet feil, når de selv sier at det er «busselskapet sitt ansvar» og at det derfor er best at merkingen bør være bussoperatør.

En endring av merkingen vil trolig også øke kjennskapen til AKT som selskap, som pr i dag er relativt lav. En større AKT merking vil trolig også påvirke andelen som ville kontakte AKT ved henvendelser fremfor busselskapet. I dag ville kun 44 % ville sendt epost eller ringt AKT hvis de hadde en klage, mens hele 37 % ville ha kontaktet busselskapet.

Konklusjon

Kundeservicekanalen

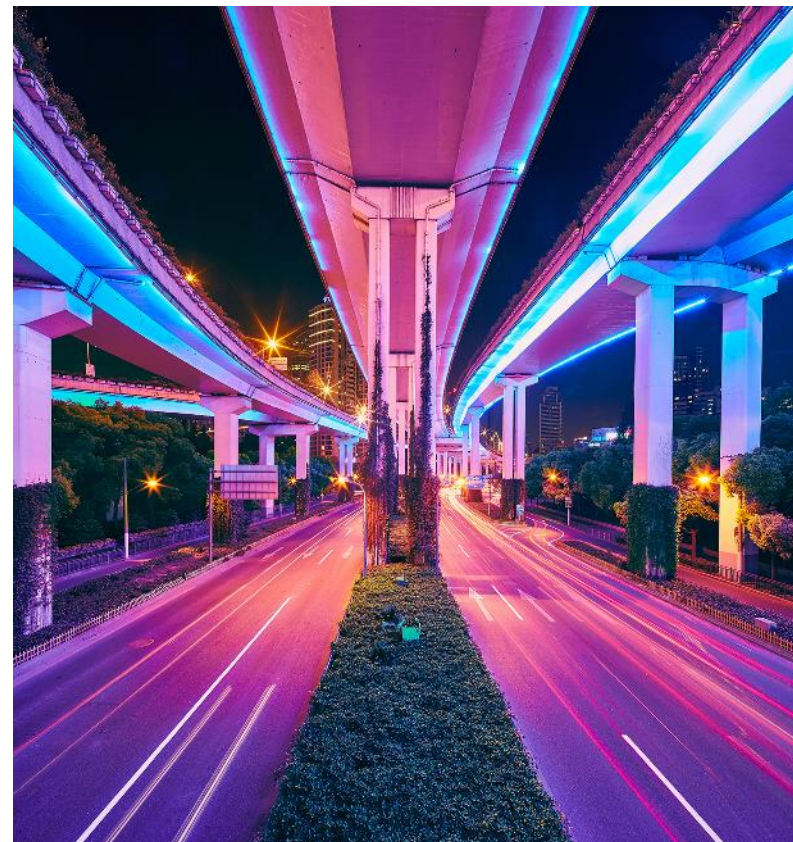
De aller fleste kollektivreisende svarer "rett" når det gjelder hvilken kanal å velge når man har informasjonsbehov. Tre av fire ville valgt reiseplanleggeren og appen, og over en av tre ville brukt internett. Dette anser vi som et godt resultat. Det er svært få (7 %) som oppgir at de vil ringe 177. Kun 4 % oppgir at de vil "ringe AKT".

For de som vanligvis ikke tar kollektivt, så viser bildet at også disse ville brukt mobilappen (31 %) eller internett (60 %). Kun en av ti ville ikke visst hvem de skulle kontaktet. Vi anser dette som tilfredsstillende.

Som nevnt tidligere, så er det imidlertid ikke like bra at klager vil i relativt stor grad gå til busselskapene. Dette vil trolig endre seg ved en endring av merking av bussene.

Alt i alt viser resultatene at de kollektivreisende er fornøyd med busstilbudet i dag. Men, for å endre reisevaner til de som i dag kjører bil til å ta kollektivt, så tror vi at det er flere områder man bør se på. Det er derfor bra at det gjøres en ytterligere kartlegging av dette området. I tillegg anbefaler vi å merke bussene tydelig med AKT på samme måte som mange andre selskap gjør i dag.

Vi ønsker AKT lykke til
Erlend Espedal
Seniorrådgiver Kantar



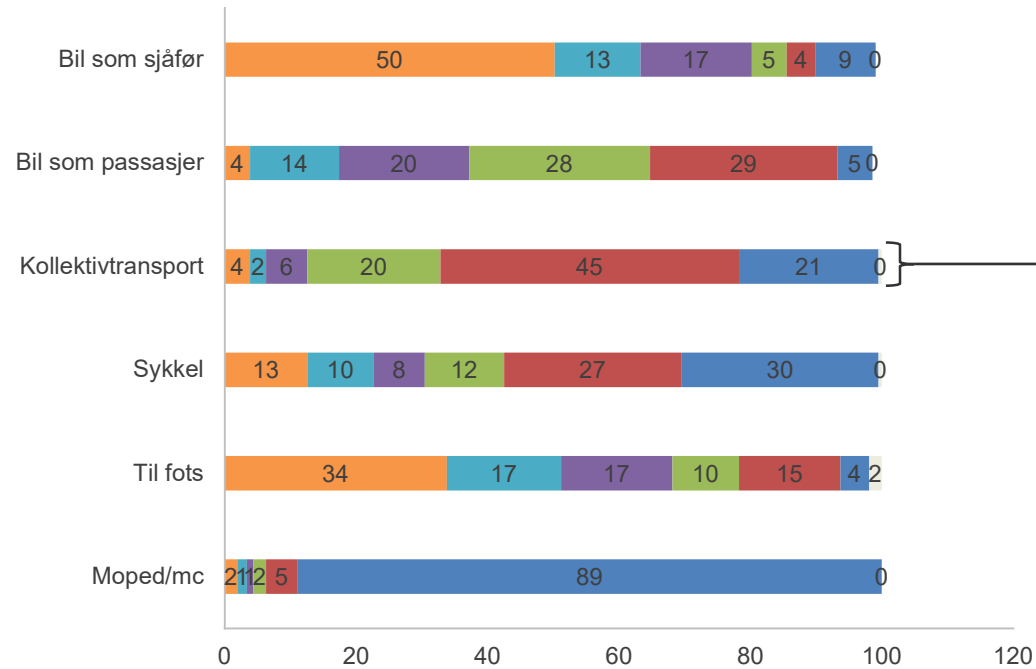
3

Resultater

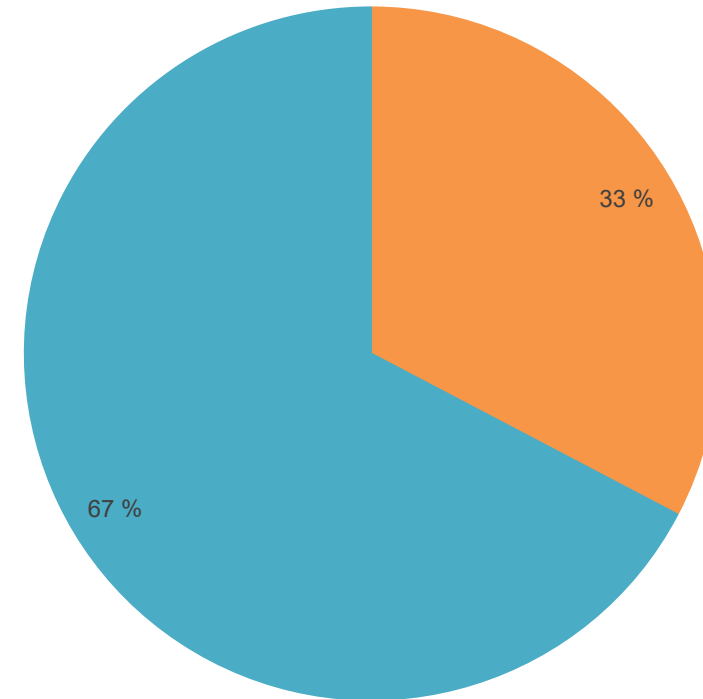
Transportmiddel

Tenk på transportmidlene du vanligvis bruker på daglige reiser. Hvor ofte bruker du følgende transportmidler? (n=208) i prosent

- 5-7 ganger i uken 3-4 ganger i uken 1-2 ganger i uken
- 1-3 ganger i måneden Sjeldnere Aldri
- Vet ikke

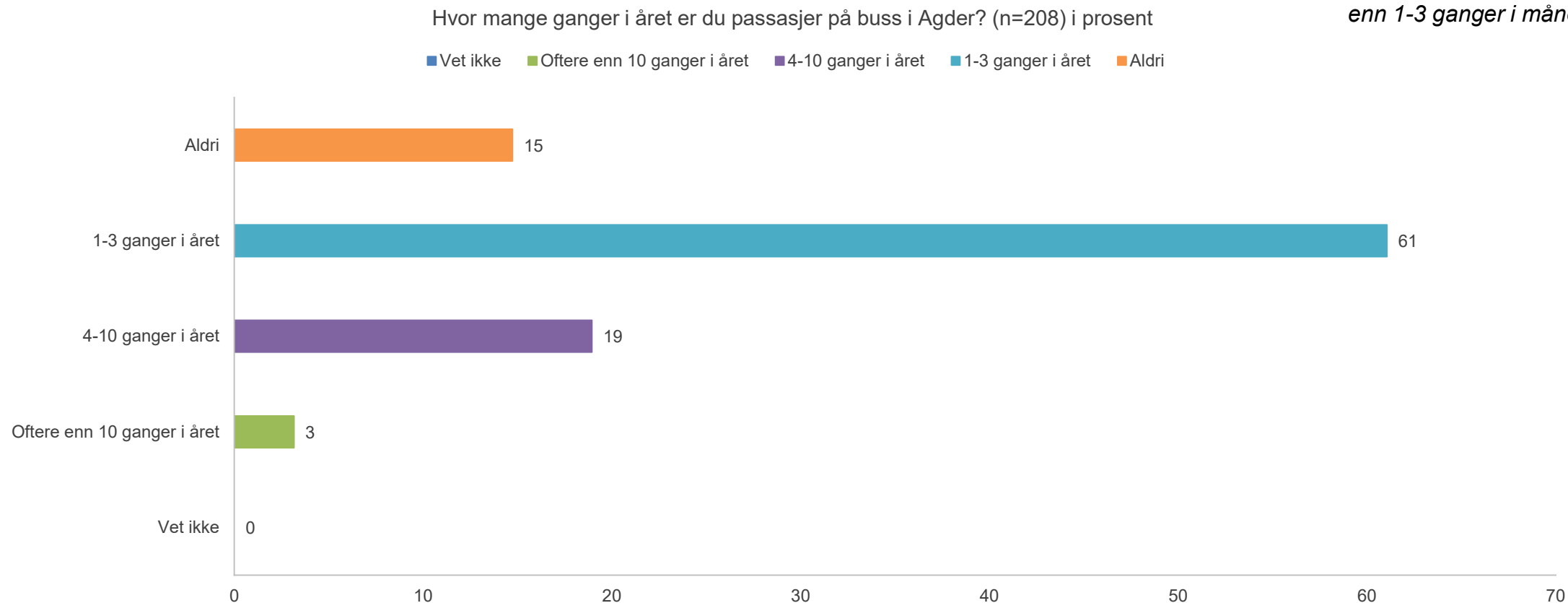


- Benytter seg av kollektiv månedlig eller hyppigere
- Benytter seg ikke av kollektiv månedlig eller hyppigere



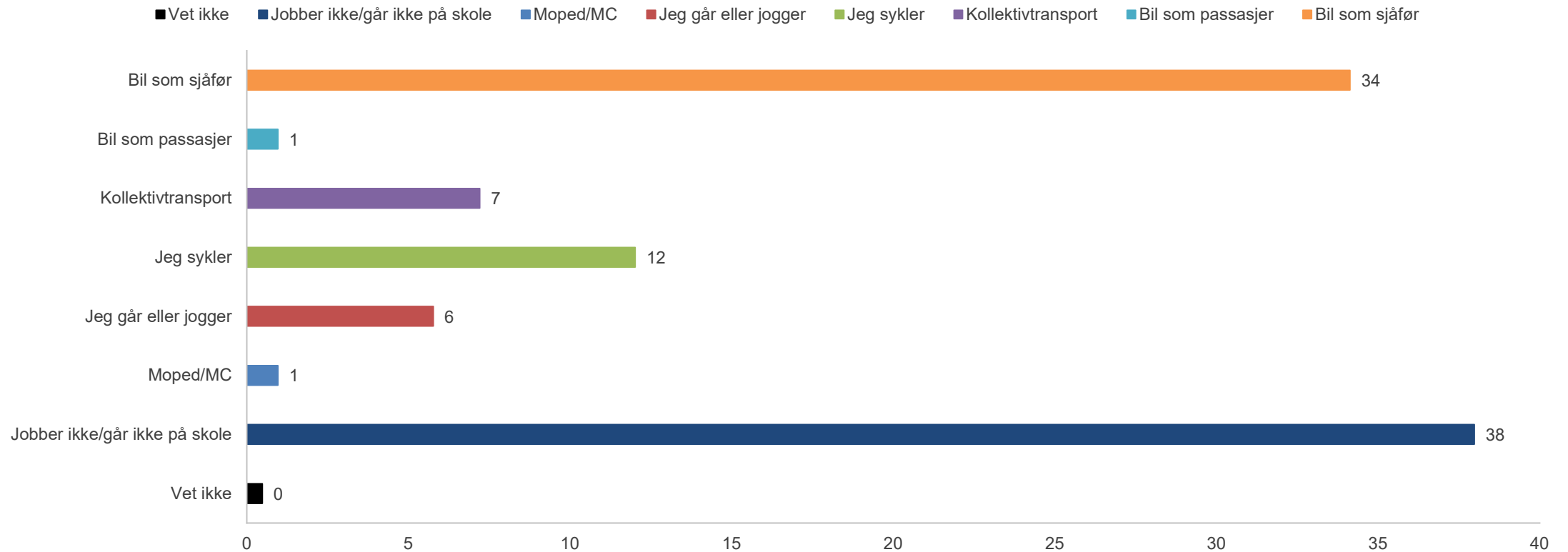
Passasjer på buss i Agder

Blant personer som tar kollektivreiser sjeldnere enn 1-3 ganger i måneden



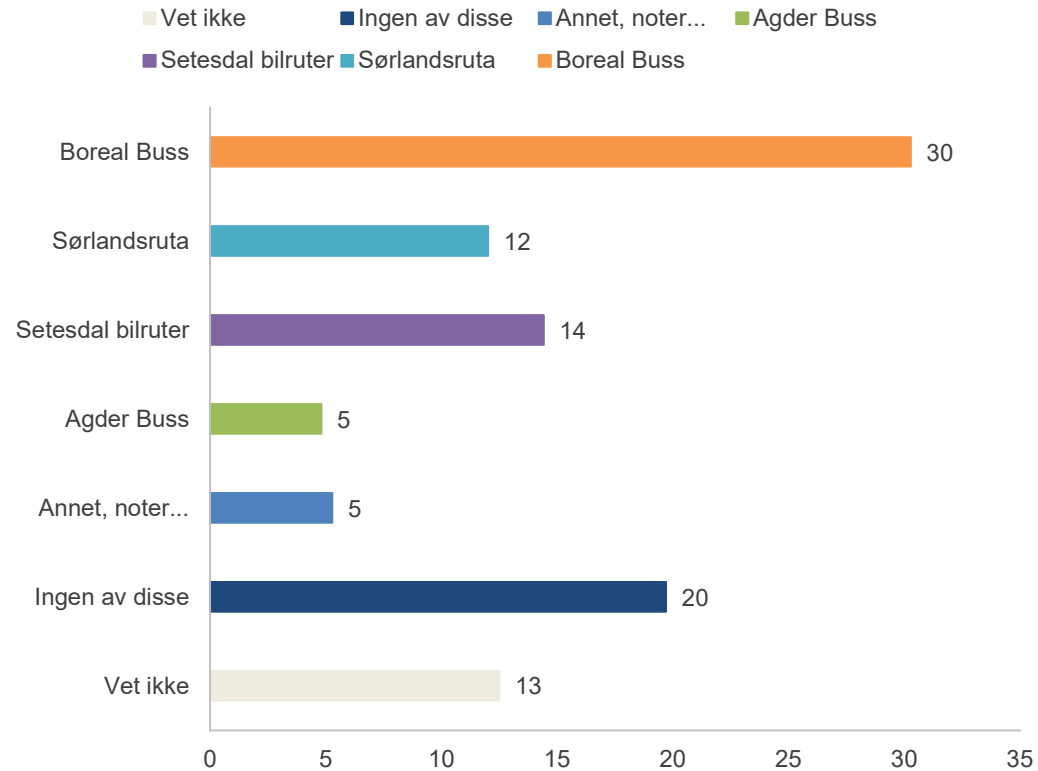
Transportmiddel til jobb/skole

Hvilket transportmiddel bruker du vanligvis til jobb/skole? (n=208) i prosent

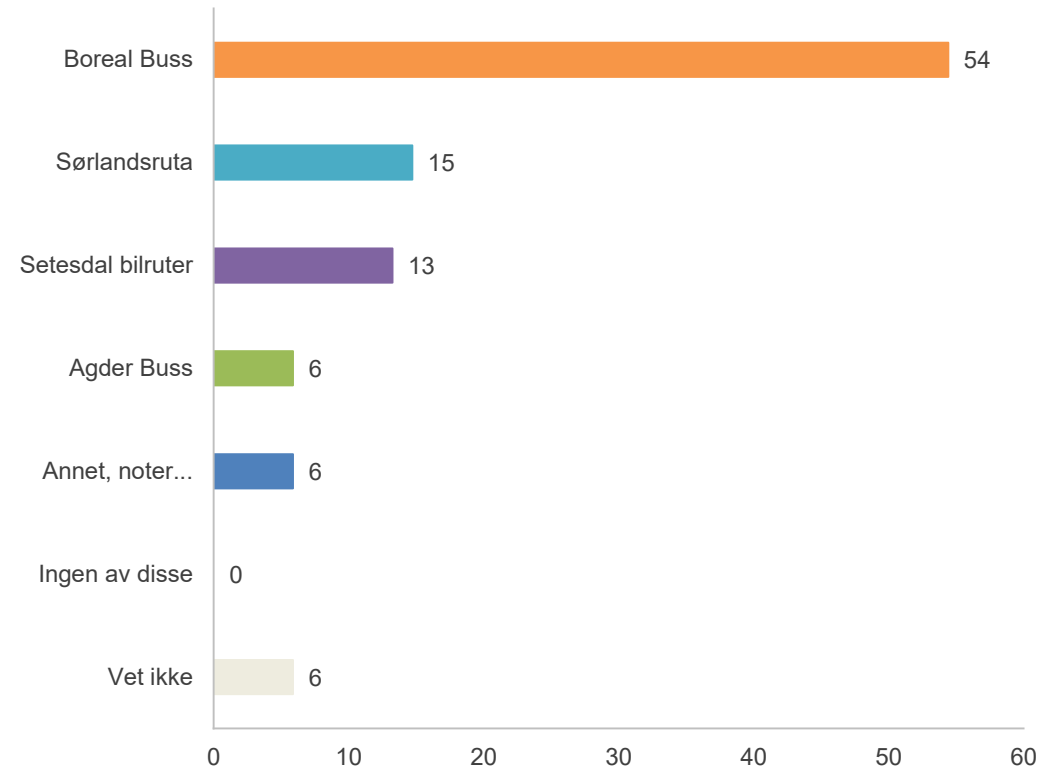


Passasjer på buss i Agder

Busstilbudet på Agder blir drevet av AKT, men det er ulike selskap som står for den faktiske busskjøringen. Hvilke av følgende busselskap bruker du oftest? (n=208) i prosent



Resultater kollektivreisende (n=68) i prosent



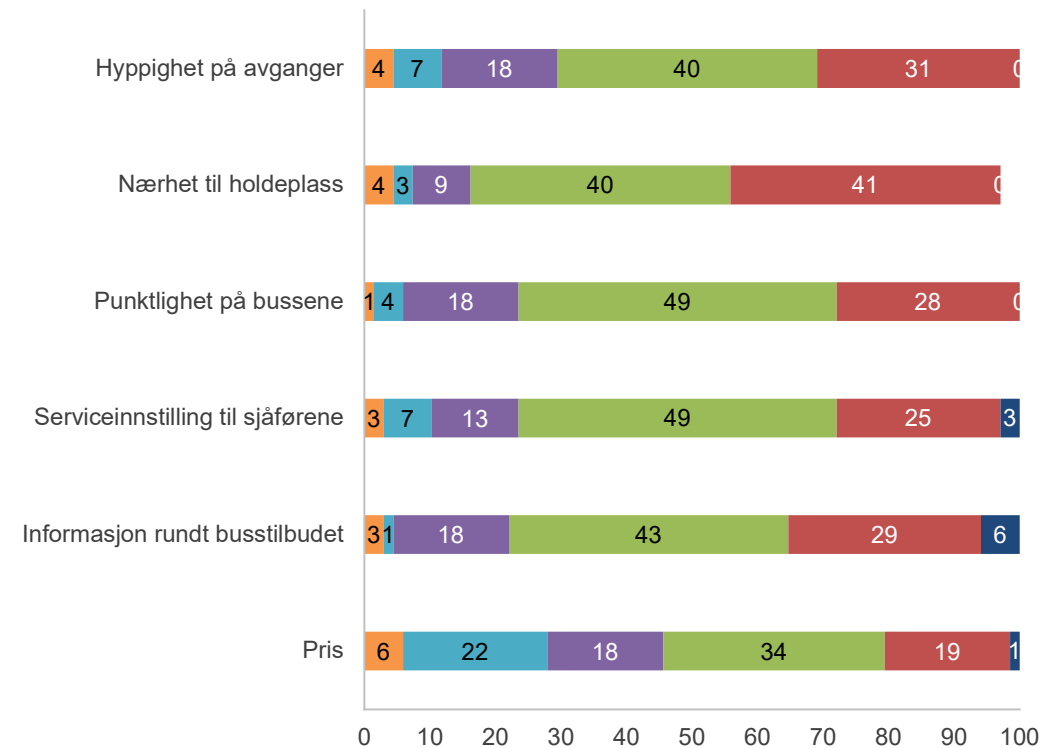
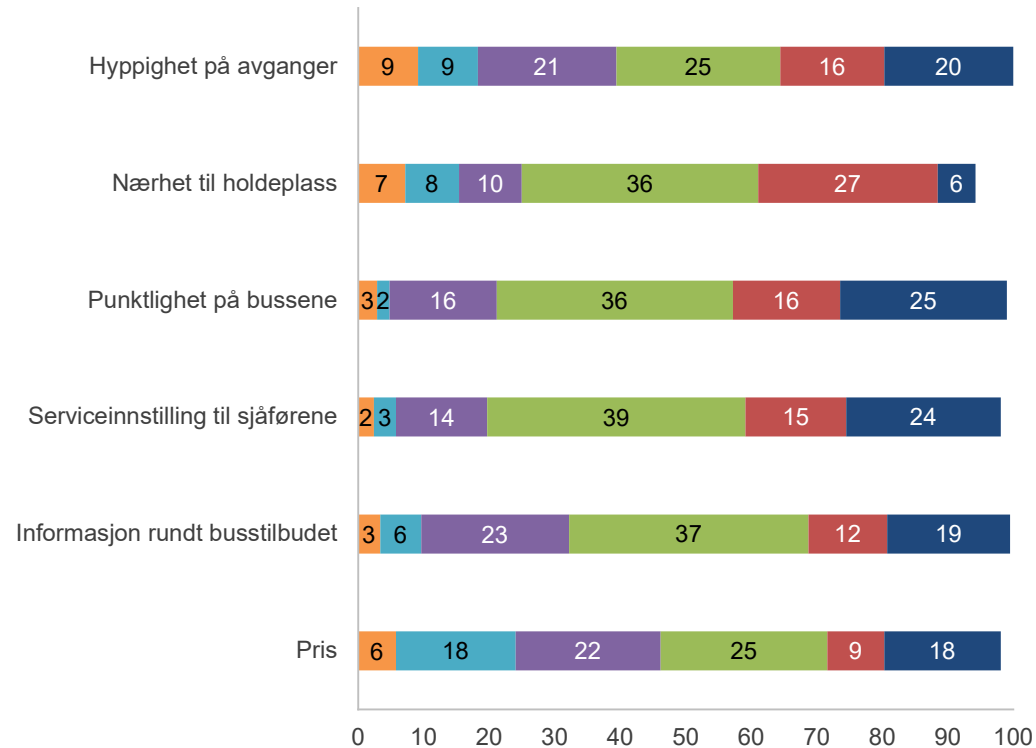
Filter: Kollektivreisende = Benytter seg av kollektiv månedlig eller hyppigere

Tilfredshet med busstilbudet

Hvor fornøyd er du med følgende områder i forbindelse med busstilbudet? (n=208) i prosent

Resultater kollektivreisende (n=68) i prosent

■ Svært misfornøyd
 ■ Misfornøyd
 ■ Verken/eller
 ■ Fornøyd
 ■ Svært fornøyd
 ■ Vet ikke

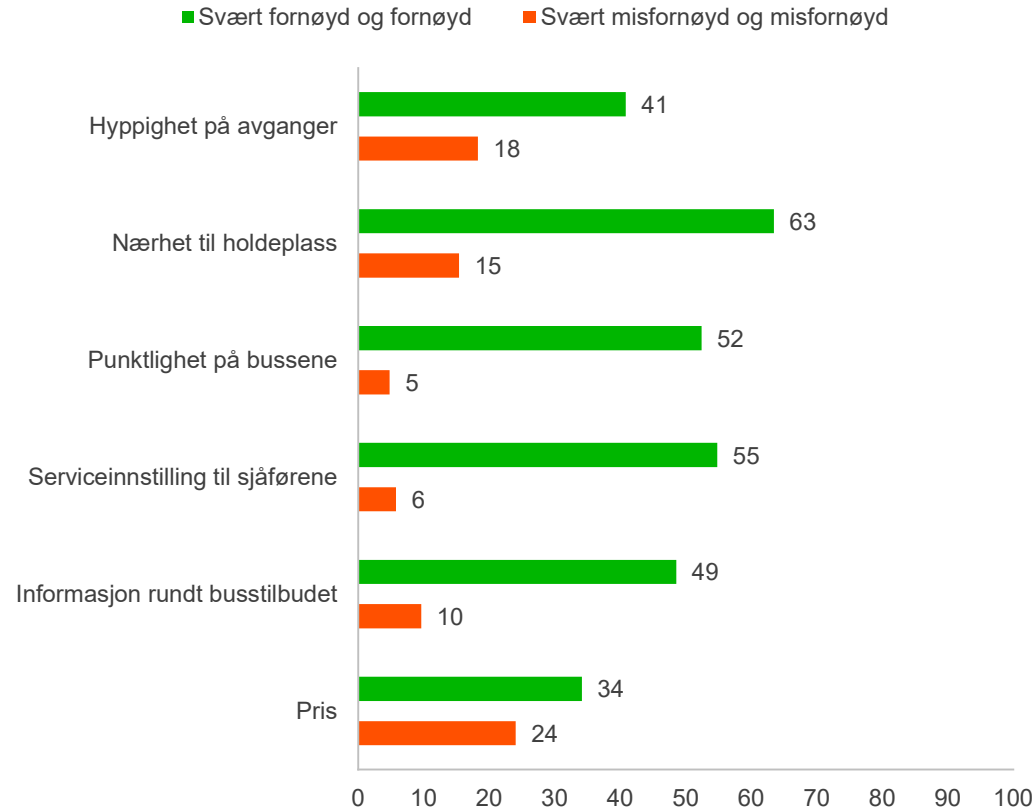


Filter: Kollektivreisende = Benytter seg av kollektiv månedlig eller hyppigere

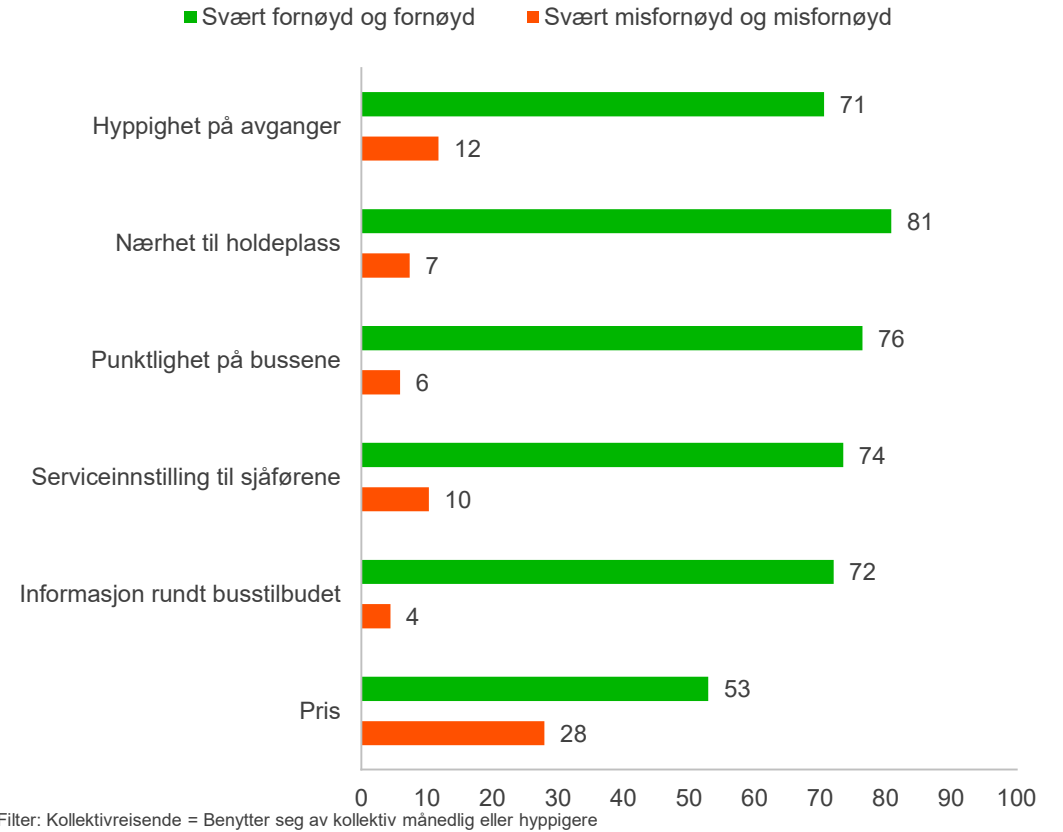
Tilfredshet med busstilbudet

Andel fornøyd vs misfornøyd

Hvor fornøyd er du med følgende områder i forbindelse med busstilbudet?
(n=208) i prosent

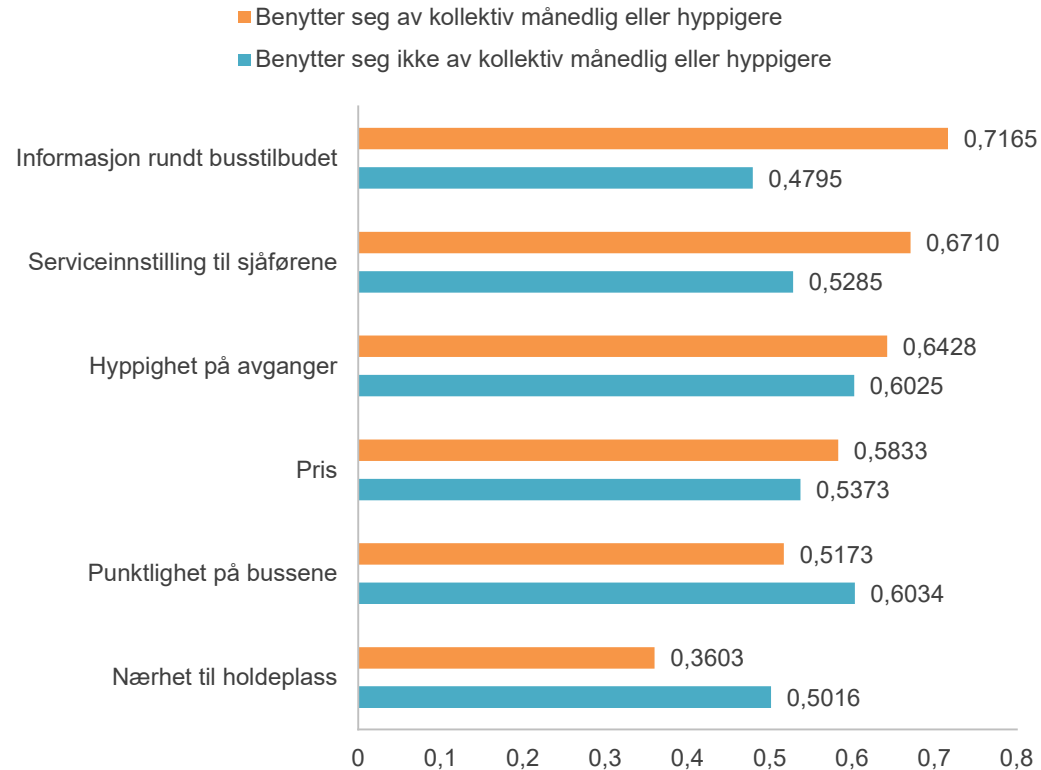


Resultater kollektivreisende (n=68) i prosent



Kalkulert viktighet for tilfredshet

Korrelasjonsanalyse opp mot tilfredshet med busselskap



3 viktigste områder blant kollektivreisende (i rekkefølge etter viktighet)

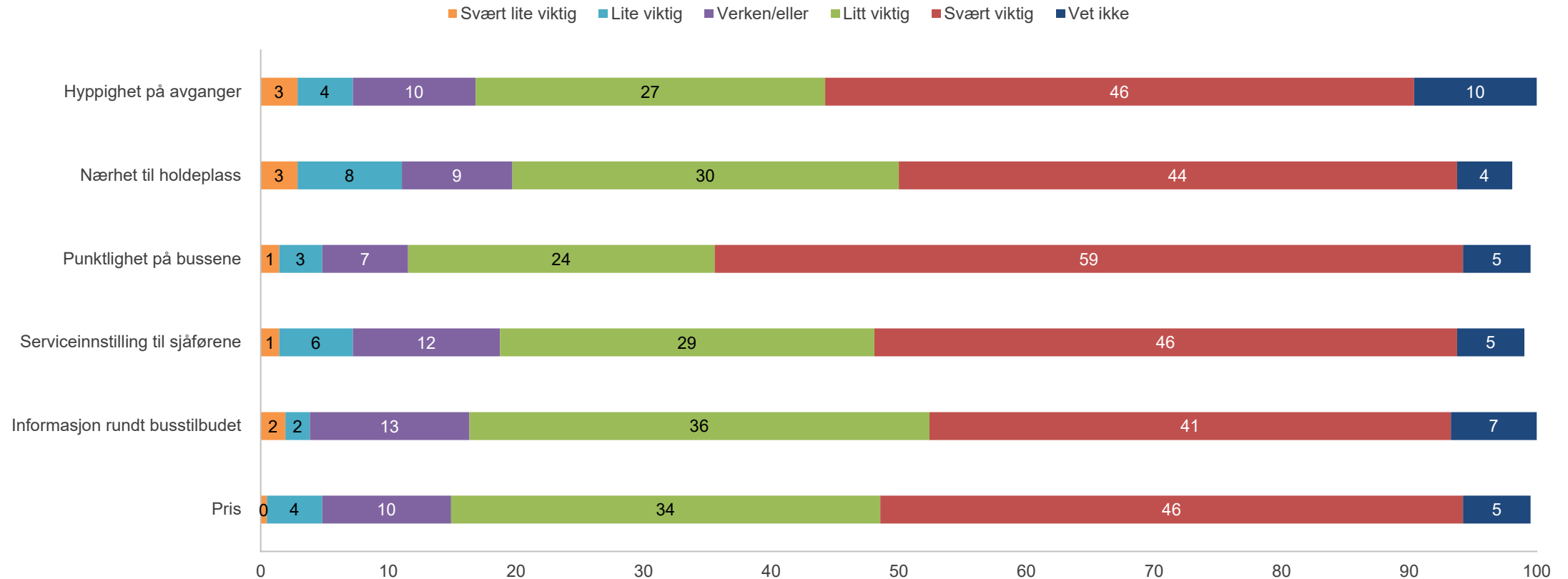
1. Informasjon rundt busstilbudet
2. Serviceinnstillingen til sjåføren
3. Hyppigheten på avganger

Viktigste områder for de som ikke reiser kollektivt

- Punktlighet på bussene
- Hyppighet på avganger

Viktighet for bruk av bussen

Hvor viktig er følgende områder for at du skulle ha reist mer med buss? (n=208) i prosent

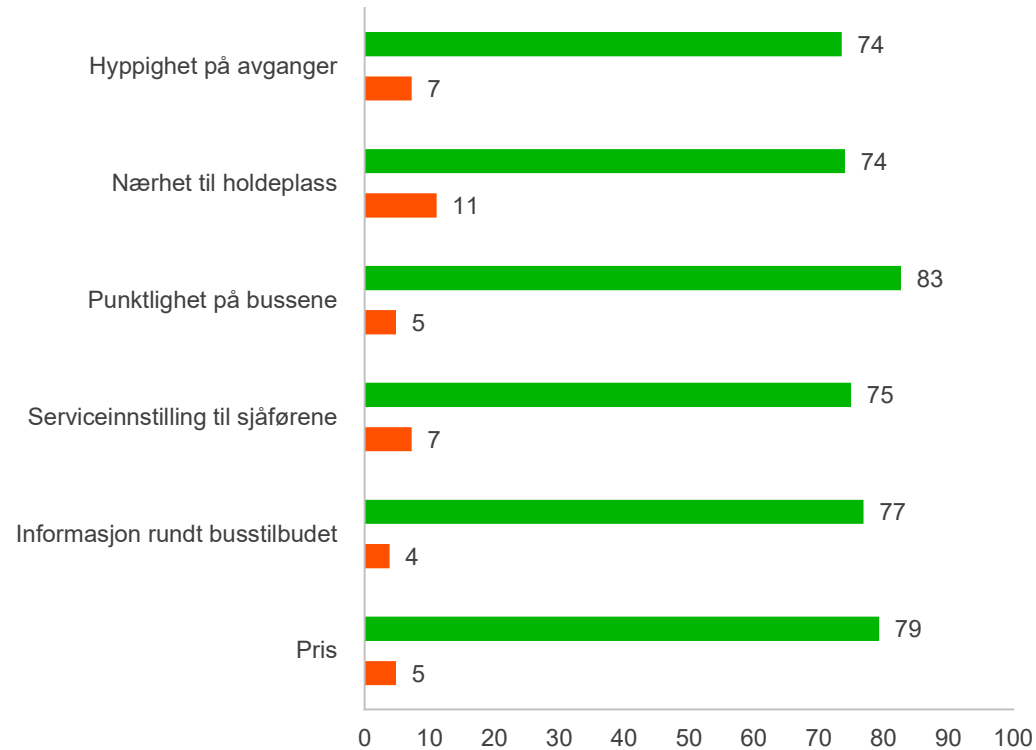


Viktighet rundt busstilbudet

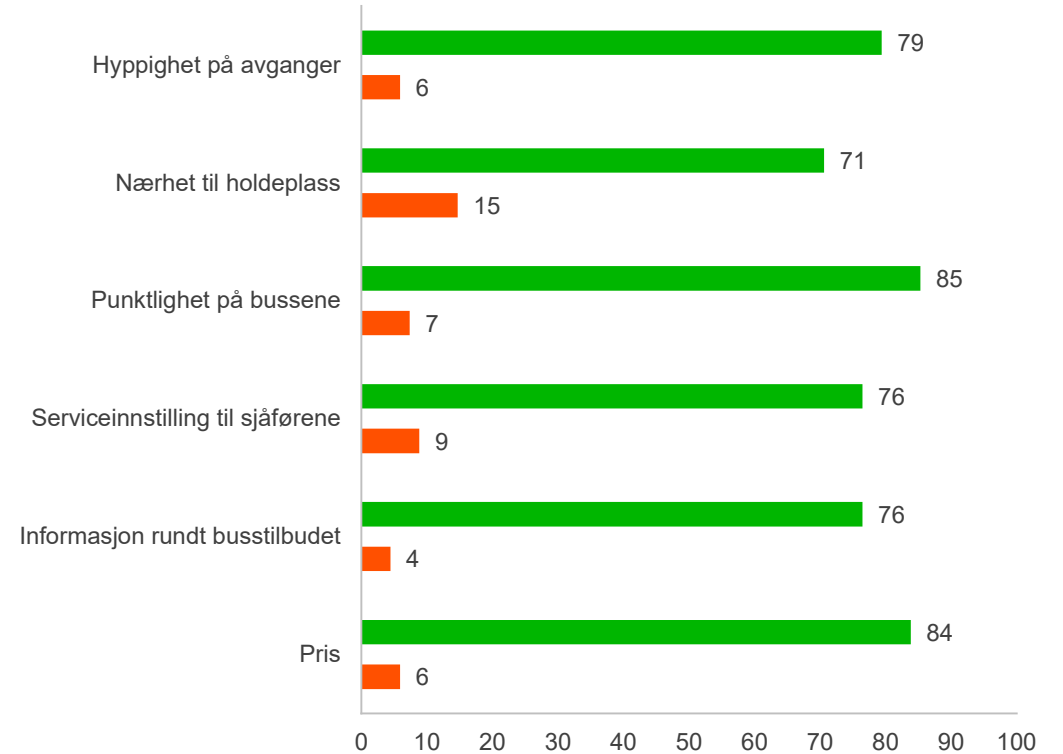
Andel fornøyd vs misfornøyd

Hvor viktig er følgende områder for at du skulle ha reist mer med buss?
(n=208) i prosent

■ Svært viktig og litt viktig ■ Svært lite viktig og lite viktig



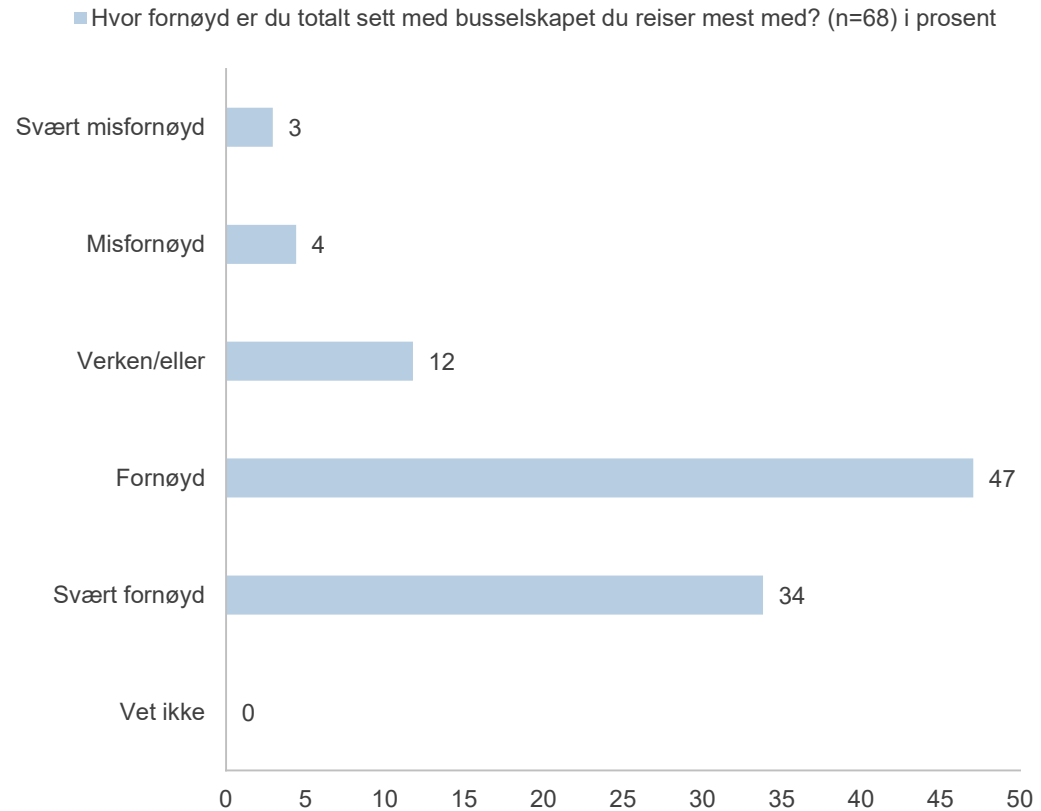
Resultater kollektivreisende (n=68) i prosent



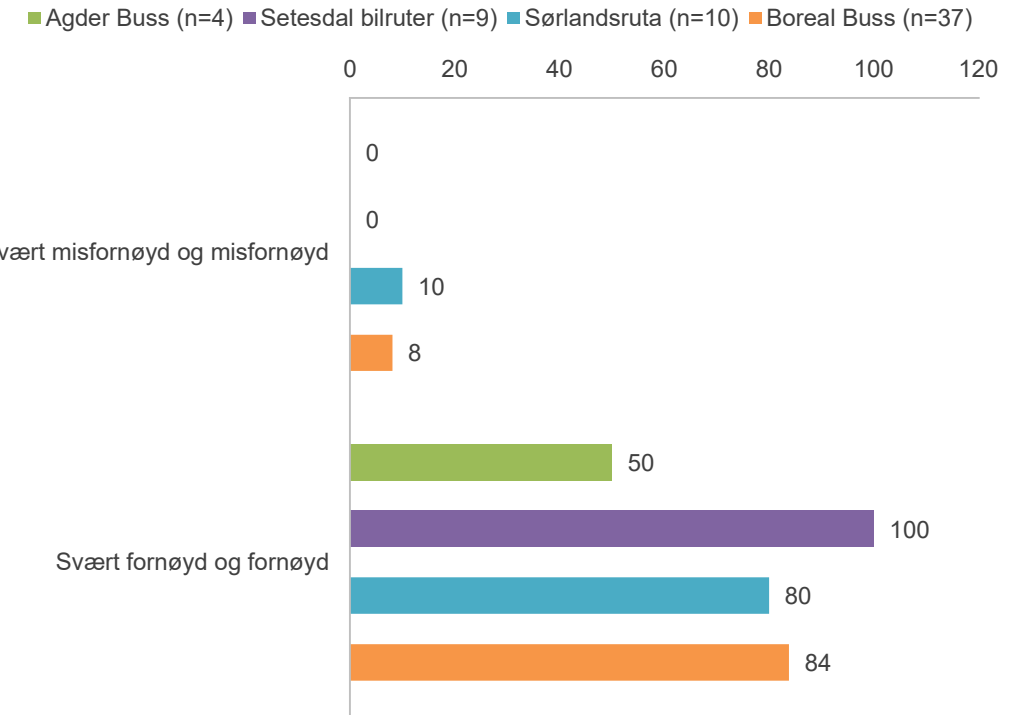
Filter: Kollektivreisende = Benytter seg av kollektiv månedlig eller hyppigere

Tilfredshet med busselskapet

Resultater brutt ned på busselskap (n=68) i prosent

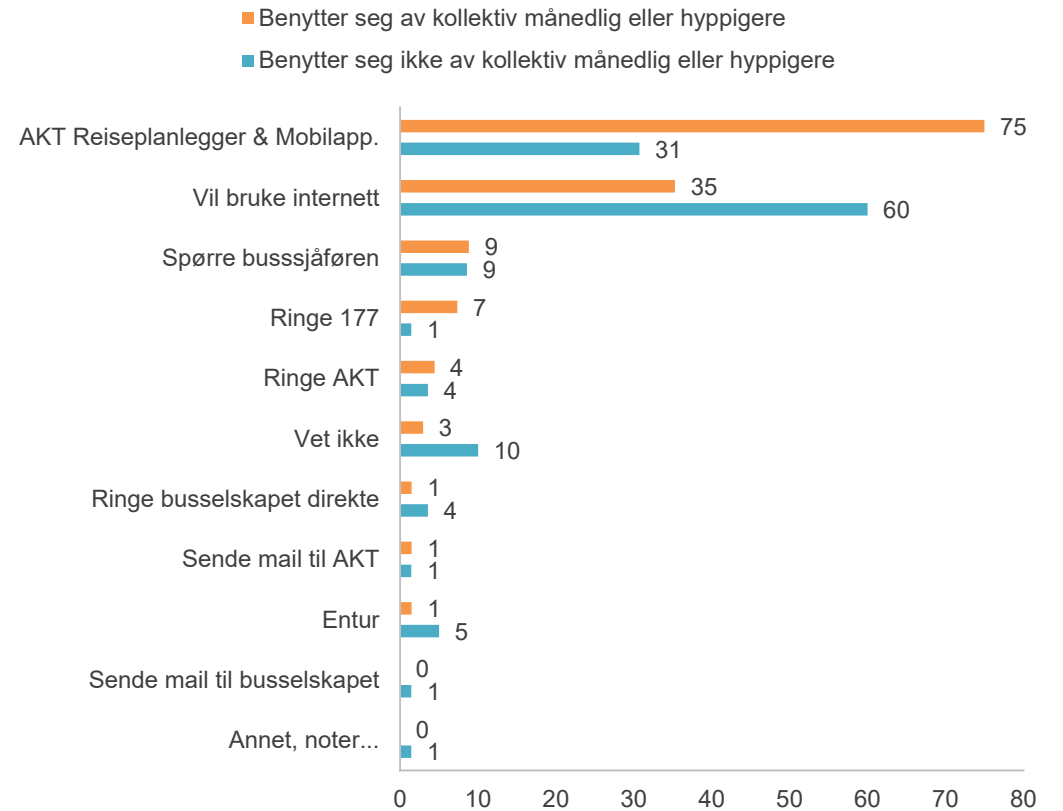
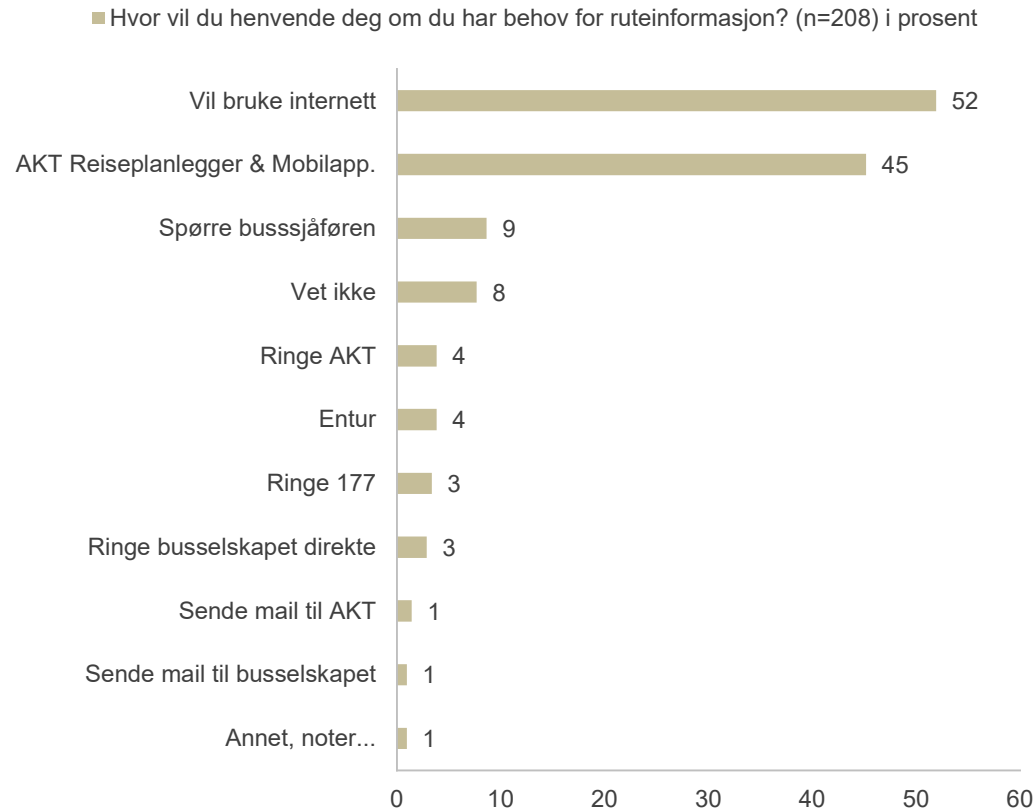


Filter: Kollektivreisende = Benytter seg av kollektiv månedlig eller hyppigere



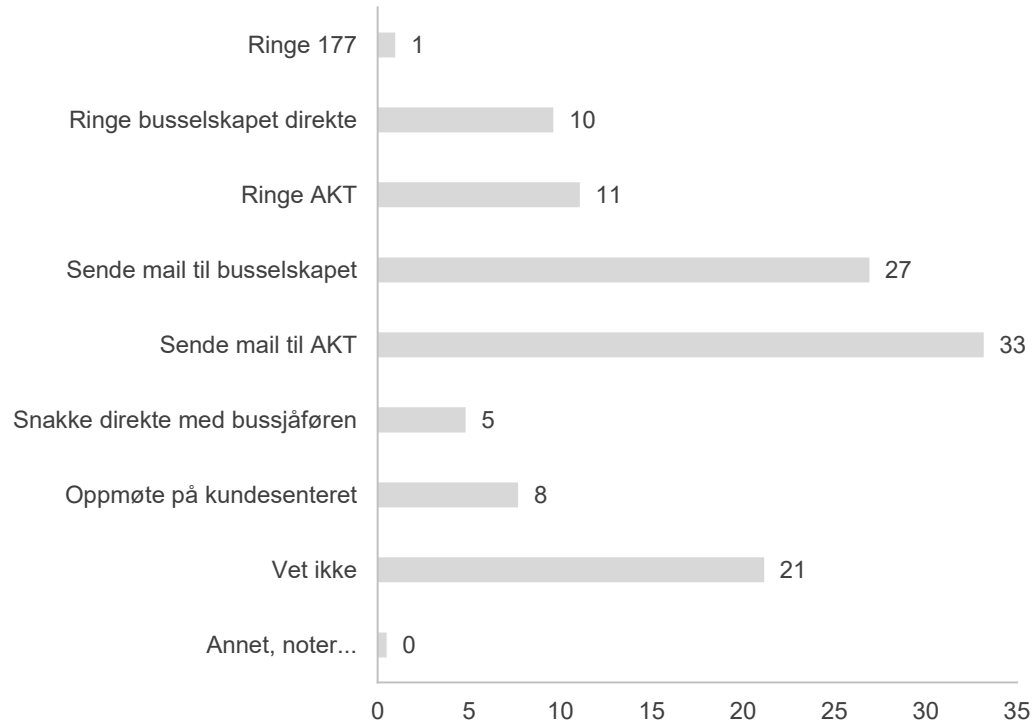
Filter: Kollektivreisende = Benytter seg av kollektiv månedlig eller hyppigere

Henvendelseskanal

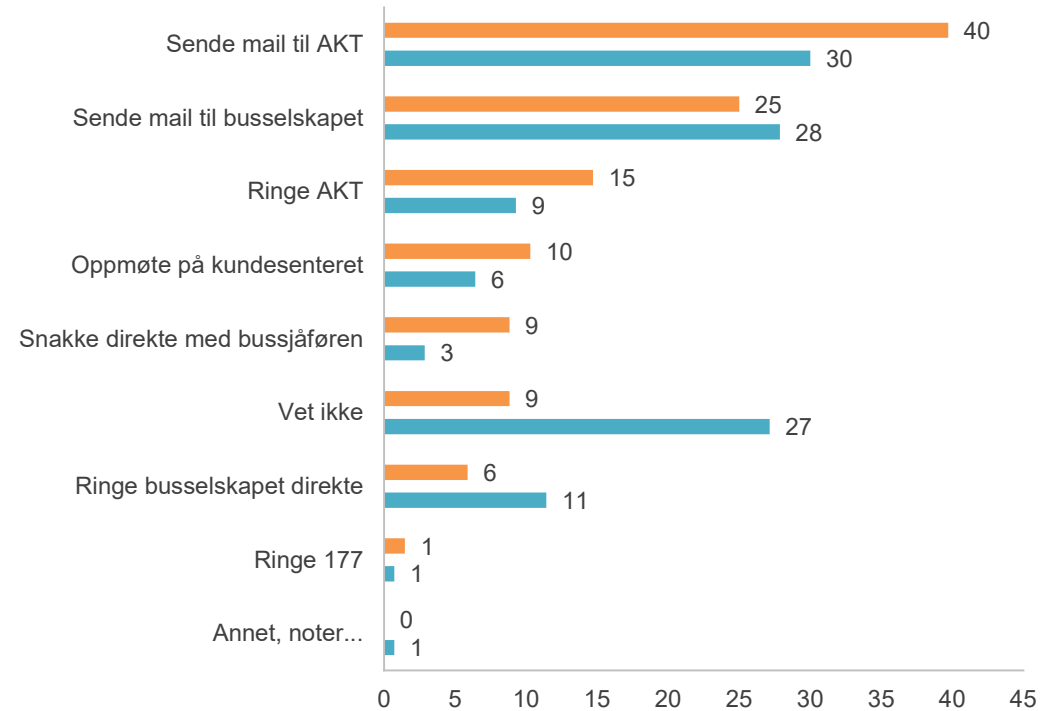


Henvendelseskanal for klage

■ Hvor vil du henvende deg dersom du har en klage på din kollektivreise i Agder?
(n=208) i prosent

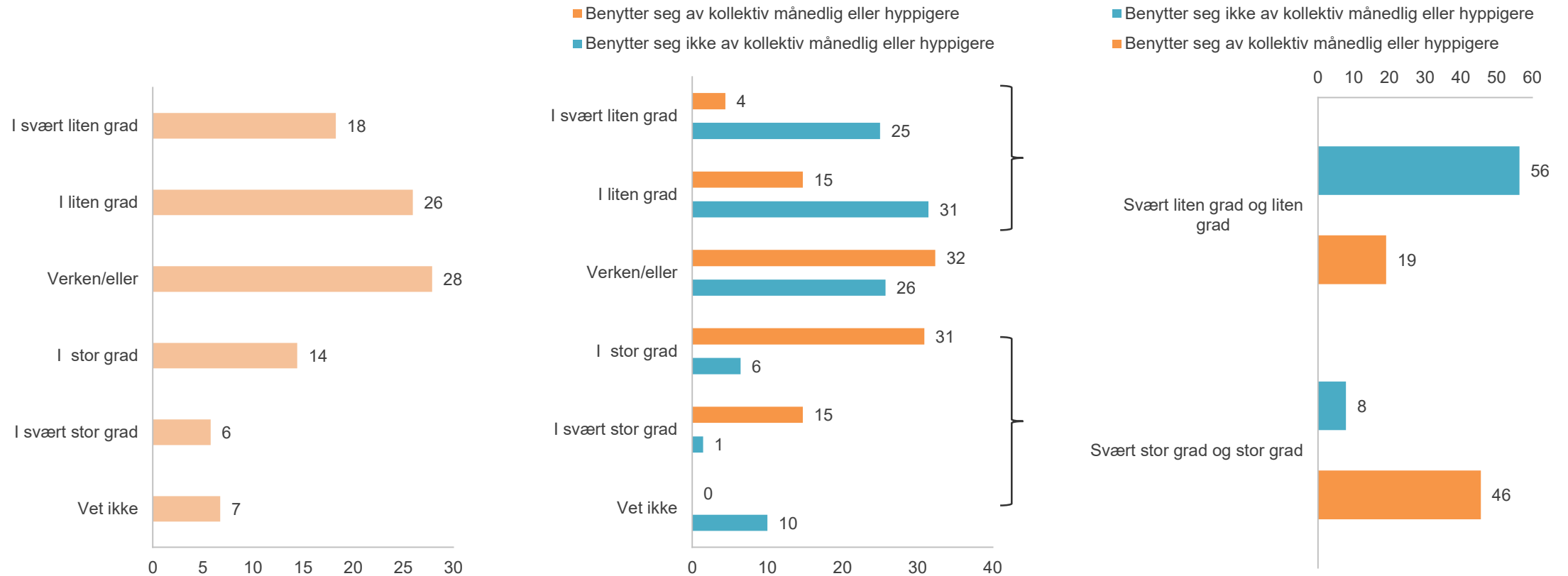


■ Benytter seg av kollektiv månedlig eller hyppigere
■ Benytter seg ikke av kollektiv månedlig eller hyppigere



Kjennskap til AKT

I hvilken grad kjenner du til AKT, som er ansvarlig for busstilbudet på Agder?



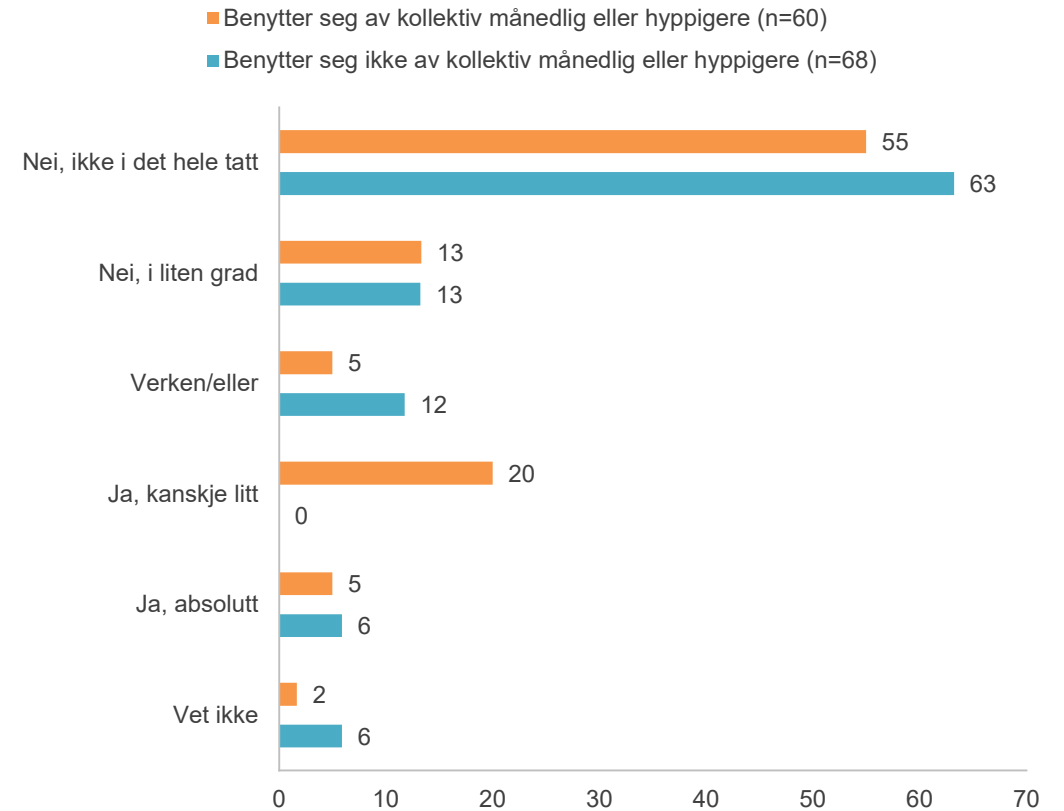
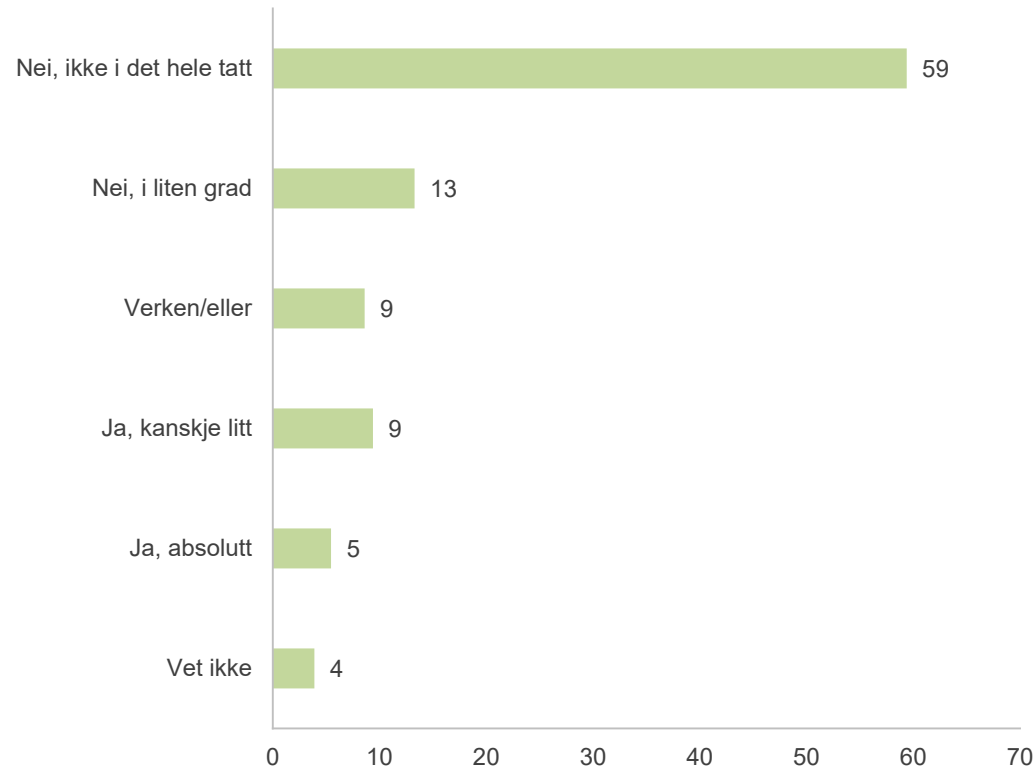
Hva forbinder man med AKT?

Hva forbinder du med AKT? Bruk gjerne stikkordsform

- Agder fylkeskommunes kollektivtransportselskap
- **Agder Kollektiv Transport (7)**
- Alt som har med kollektivtrafikken i Agder
- Ansvar
- Ansvarlig for busstilbudet
- Ansvarlig for kollektivtilbudet i store deler av Agder
- Bortforklaringer når en klager
- Bruker ikke AKT
- **Buss (18)**
- Buss i Agder
- Buss selskapet i Agder
- Buss som ikke er tilgjengelig
- Buss! Agder Kollektiv Transport!
- buss, kristiansand, hvite, for få avganger,
- hyggelige busssjåførere
- Buss/transport
- Bussapp
- Bussbillett
- Bussen
- Busser i Østre Agder.
- Bussruter
- Buss-selskapet som er i området mitt
- Busstilbud
- Bybussen
- Byråkrati
- De prioriterer absolutt ikke distriktene
- Dei som sørger for busstilbud for meg
- Drift av lokalbusser
- Dyre studentpriser
- Er ansvarlig for kollektivtransporten i Agder
- Er ansvarlig for størstedelen av kollektivtilbudet
- i Aust- og Vest Agder
- Fylkeskommunalt selskap med ansvar for
- busstransport
- God informasjon
- God service
- Godt kollektivtilbud!
- godt selskap, kvalitet og sservice
- Greit og ryddig selskap.
- Grønn, upraktisk
- Har kontor i byen
- ikke noe spesielt
- Ingen ide
- Ingenting ,anonym Kollektivtransport
- Kontor
- Kun buss egentlig. Vet veldig lite om de
- Kundesenter
- Lett å kjøpe billett på app
- Lokalbuss
- Lokalbusser
- Mitt lokale busselskap
- Nærbuss
- OK
- Opptatt av å tjene penger / skape overskudd
- Planlegging av tilbudet, "utfører" fylkeskommunens bestilling
- Punktlighet og god service
- Ryddig og bra opplegg.
- Samfunnsansvar
- Selskap på Agder som driver kollektiv transport
- Skolebuss
- Statlig overforbruk
- Sure, egne, utenlandske sjåførere som snakker i mobiltelefonen hele tiden. Spesielt ei fra Øst-Europa som burde gjøre noe annet enn å jobbe i service næringen.
- Svarer ikke på brev/mail
- Sørlandsruta, Agder kollektiv transport, Lyngdal, Mandal, buss, Thor Dag :)
- Transport for passasjerer i Agder
- transportselskap
- Tregt, gammeldags. Lite offensiv satsing. Bygdebusser uten passasjerer
- Trygt
- Ukjent, anonym, bra app
- Upålitelig
- Vanskelig å benytte for å dekke mitt behov
- Vet ikke da her jeg bor dessverre ikke er off.transportmuligheter
- Vet ikke.

Merking av busser

Busselskapet jobber på oppdrag for AKT. Stort sett alle andre steder i landet profilerer man navnet på hovedselskapet i stedet for de som kjører bussene. Vil det ha noe å si for dine reisevaner om bussene vil være merket med AKT i stedet for busselskapet? (n=128) i prosent



Spørsmålet er stilt til personer som har en viss kjennskap til AKT (n=128)

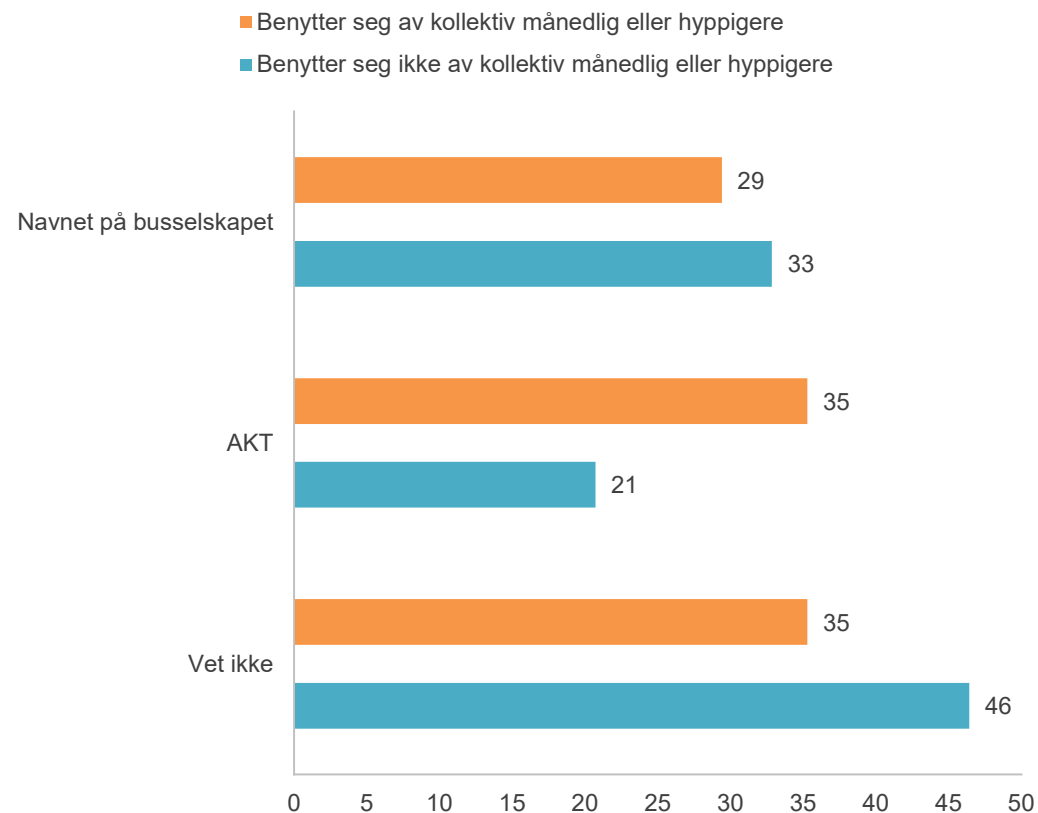
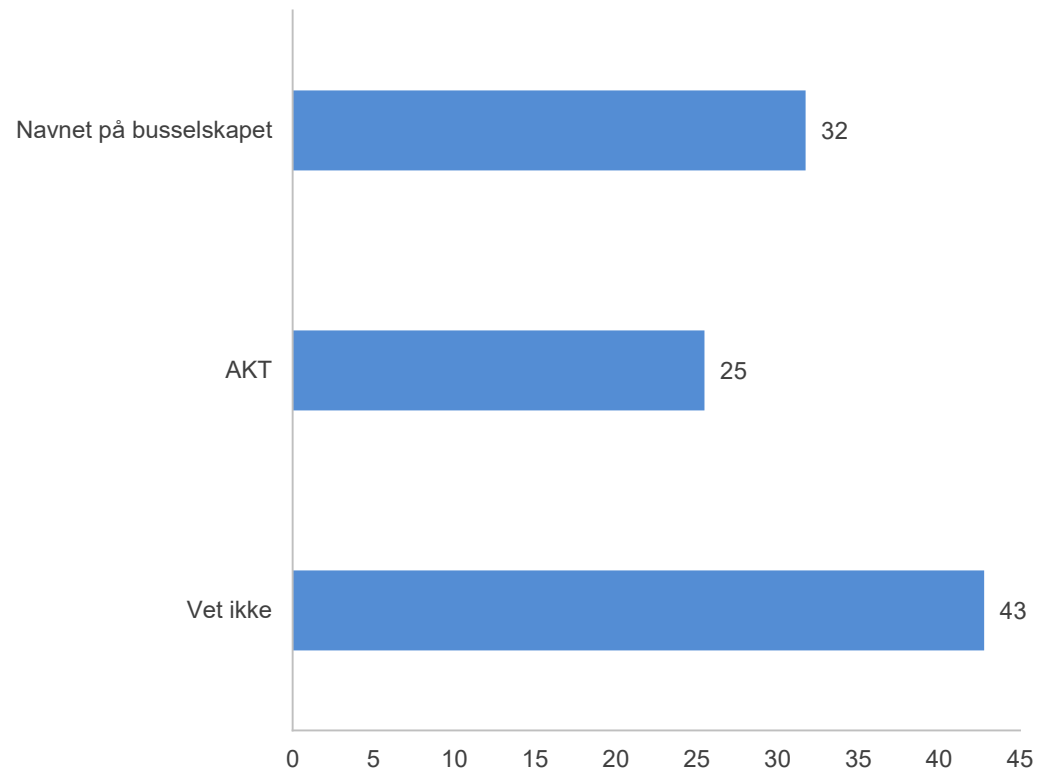
Endring av reisevaner pga profileringsendring

Hva er årsaken til at det kan ha noe å si for dine reisevaner at man endrer navnet på bussene?

- Arendal patriot
- Da har man direkte kontakt med busselskapet
- Det er godt å vite, at offentlig transport er under offentlig kontroll
- Det føles mer lokalt.
- For å forstå hva som er en del av totaltilbudet. Spesielt ved overganger
- Ikke noe
- Kanskje det blir prisforandring
- Lettere med informasjon/ nettsider
- mange andre busselskap
- Samsvarer med AKT-appene for info og billett
- Spiller ingen rolle hva bussene heter...
- vane
- vet hvem som er daglig ansvarlig

Navn på busselskapet eller AKT som merkevare på bussene

Det er AKT som er ansvarlig for din bussreise. Synes du at bussene i hovedsak skal merkes med busselskapets navn eller AKT?



Årsak for valg

Hvorfor synes du at bussen skal merkes med busselskapets navn?

- Busselskapet som har vunnet anbudet ER ansvarlig for tilbudet de gir.
- Da har bussjåfør et mer eierskap til det han gjør.
- Da ser man at det er rett buss!
- Da vet en hvem som faktisk har
- arbeidsgiveransvaret for sjåførene, og hvem som er eiere av selskapet. Boreal er det kinesere som eier, det er et land som ikke er så flinke med menneskerettigheter.
- Da vet man hvem som står for tjenesten
- Dagens busselskap gir tilhørighet og er en kjent historisk merkevare for mange sørlendinger
- De er 1- linjen, selvom de opererer på kontrakt for AKT.
- De er ansvarlige overfor AKT
- De har ansvaret
- dersom jeg skal søke opp ruter forbinder jeg hva jeg skal søke etter med navnet på buss- selskapet
- Det er de som er representant og ansvarlig for bussen som eier og ansvarlig for rute
- Det er de som utfører jobben for AKT
- Det er disse som har det direkte ansvaret. Alle andre har et overordnet ansvar og vil svare ut fra dette
- Det er greit å vite hvem an reiser med.
- Det forteller hvem de er.
- Dette har liten betydning for meg, men jeg synes det er mest naturlig. En kommer nærmere den som har det operative ansvaret for tjenesten
- Då har me noe å snakke om. - Men det kunne gjerne ha stått "Vi kjører for AKT", - eller - tja...
- Ellers blir det mer anonymt
- Enklere
- Er dei som gjer jobben
- et er viktig å vite buss selskapets navn i tilfelle en har glemt noe eller skal ha opplysninger
- For da hvet jeg hvem som kjører
- For meg betyr det lite hva bussene er merket med. Viktig å vite hvor en skal henvende seg dersom noe er galt
- For å profilere busselskapet
- For å se navnet på andre busselskap, i tilfelle leie av buss.
- Fordi det er busselskapets navn
- Gjenkjennelighet
- Greit å vite hvilke selskap som eier bussene og som har annsatt føreren.
- Ikke så glad i forkortelser
-
- Ingenting spesielt
- Kotyme
- Lett gjenkjennelig
- Lettere å skille destinasjoner (Setesdal, Stavanger f.eks.)
- Mest naturlig
- Mest naturlig
- Mest riktig
- Naturlig
- nærhet
- ok
- Prinsipp
- Samhørighet
- Spiller liten rolle.
- Synes det er naturlig
- Synes det er retferdig for busselskapet
- Så du ser hvem du reiser med
- Tenker det er mest korrekt
- Tilhørighet
- Tilhørighet
- Vet enn å selskap enn reiser med
- vet hvem jeg skal henvende meg til
- Viktig ved henvendelse
- Viktig å vite navnet

Årsak for valg

Hvorfor synes du bussene skal merkes i hovedsak med AKT?

- Blir enkelt å kjenne igjen AKT busser da
- Agder
- AKT er de reelle eiere
- AKT har service--kontor i Arendal
- Ansvar
- Appen med rutetider heter AKT
- Bra
- Da bet en hvor en skal henvende seg
- Da blir det færre å forholde seg til. Enklere for kunden, men det er sikkert ikke meningen
- Da vet jeg at det er den bussen jeg skal ta
- De er ansvarlig
- De er hovedaktør og har ansvaret
- De har ansvaret
- Dere må ha en avsender. Blir bare forvirret av alle selskapsnavnene
- Det er AKT som står for busstilbudet. Ikke selskapet. Blir som om de private sykebilene skulle ha sine egne logoer på.
- Det er de som er ansvarlig for reisen, trodde jeg
- det er de som er ansvarlige og jeg går ut i fra at det er dit man må henvende seg hvis det er noe.
- Det er de som har overordnet ansvar
- Det er de som publiserer rutetabeller og det er det som står på venteskurene
- Det er der man finner tider og betaler billett på deres Apper, forvirrende at Boreal blandes inn
- Det er der mye av informasjonen er
- Det er lettere for folk når appen man kjøper billett i, samsvarer med navnet på bussen man skal ta.
- Mer sammenheng = lettere å navigere
- Det gir mening
- Det kan være mer brukervennlig, det blir lettere å se at det er AKT sin hjemmeside og app som skal benyttes.
- Det vil skape større trygghet.
- Enhetlig
- Et navn på alt
- ett navn å forholde seg til
- Felles
- Fordi det er det lokale selskapet
- Fordi det er stedet passasjerer skal henvende seg
- Info og billettkjøp hos AKT (app eller ekspedisjon)
- Lett å huske
- Lettere å finne hovedårsaken for alle manglene ved kollektivtrafikken og prisen
- Lettest å forholde seg til et navn.
- Mer presist
- Oversiktelig
- Siden de er ansvarlige.
- Siden de er de ansvarlige for bussreisen
- stedsnavn er viktig - Agder - Boråll kan tolkes som turselskap
- Så jeg vet hvem jeg reiser med
- så jeg vet hvor jeg skal henvende meg
- Så man vet hvor man befinner seg !!!
- Tydelig
- Vant med det fra ruter og AtB, men hvorfor så mange selskap? Virker like rotete som vy. Lurer på om arbeidsforholdene er gode.