

A photograph of a person in a dark jacket and backpack boarding a white bus. The bus has a red logo and the word 'BORE' on its side. The scene is on a city street with a traffic light and other vehicles in the background.

AKT OMDØMME- OG BRUKERUNDERSØKELSE 2021

OM UNDERSØKELSEN



Målgrupper: Ikke-brukere og brukere av kollektivtilbudet i Agder i tillegg til ansatte ved AKT.



Antall respondenter : 200 brukere, 345 ikke-brukere og 20 ansatte



Utsendelse : Web/elektronisk



Tidsperiode : Ikke-brukere: 16.11-2021-21.11.2021
Brukere:
Ansatte: 01.12.2021-08.12.2021

Ansvarlige
konsulenter

Marius, Seniorrådgiver
marius@responsanalyse.no // tlf: 969 14 283

Rune Røiseland, strategisk rådgiver
rune@nosleep.no // 902 69 600

- Undersøkelsen er gjennomført av Respons Analyse på oppdrag for NoSleepTillBrooklyn og AKT
- Bakgrunn og formål for undersøkelsen er å måle inntrykk og opplevelse av AKT og deres tilbud med særlig fokus på Arendal og Kristiansand
- Undersøkelsen har tidligere blitt gjennomført i 2018 og resultatene sammenlignes med årets undersøkelse





Oppsummering av hovedfunn

OPPSUMMERING AV HOVEDFUNN

Omdømme

- **Andelen som kjenner godt til AKT har økt blant ikke-brukere siden 2018.** Samtidig er det viktig å merke seg at andelen brukere som oppgir at de kjenner AKT godt har sunket siden 2018. Det er nærliggende å forstå dette som utslag av den ekstraordinære situasjonen som har fulgt av pandemien i 2020 og 2021.
- **AKT styrker også sitt omdømme blant ikke-brukere:** Andelen ikke-brukere som mener AKT har et godt omdømme har siden 2018 økt fra 23% til 31%. Blant brukerne er 6 av 10 enige i at AKT har et positivt omdømme.
- **AKT beskrives primært med positive begrep:** De mest oppgitte egenskapene for å beskrive AKT er blant brukere *behagelig* (64%), *pålitelig* (59%) og *hyggelig* (55%) og blant ikke-brukere *pålitelig* (40%), *behagelig* (24%) og *avslappende* (17%). I 2018 var de mest nevnte egenskapene i begge gruppene hyggelig, behagelig og pålitelig. De ansatte har i størst grad antatt at man vil bruke begrepene hyggelig (70%), pålitelig (60%) og behagelig (40%). Det er også verdt å nevne at 35% av de ansatte også har antatt at begrepet upålitelig vil være dominerende, mens svært få brukere (4%) og ikke-brukere (9%) har nevnt dette begrepet i årets undersøkelse. Det samme spriket så vi i 2018.
- Også i 2021 viser den interne undersøkelsen at de ansatte i AKT har en tendens til å undervurdere AKT sitt omdømme.

Reisevaner

- **De som tar buss tar mye buss:** Flertallet av de som reiser med buss oppgir at bussen er transportmiddelet de oftest bruker i hverdagen (85%). Dette kan tyde på at brukerne ikke har mistet motivasjonen for buss gjennom pandemien. Situasjonene hvor flest benytter buss er når de skal til eller fra jobb/skole (68%), til eller fra sosiale sammenkomster (50%) eller hvis de skal i butikken og handle (37%). Blant ikke-brukere er hovedårsaken til ikke å benytte kollektivtilbudet at man foretrekker å benytte bil (36%), at man ikke kommer frem dit man skal (35%) og at det er tidkrevende (30%). Vi ser også at blant de som reiser med bussen tar halvparten den daglig (48%) mens 37% tar den ukentlig. Til sammen reiser 85% av de spurte med bussen daglig eller ukentlig.
- **Brukere og ikke-brukere vektlegger ulike faktorer i valg av transportmiddel:** For brukere er de viktigste faktorene kostnader (52%) komfort (47%) og å komme raskest mulig frem (45%). For ikke-brukere er de viktigste faktorene fleksibilitet (65%), å komme raskt frem (55%) og forutsigbarhet (32%). Blant brukere ser vi to av de tre mest oppgitte faktorene er like som i 2018 men unntak av bedre informasjon ved forsinkelser og mulighet til å parkere bilen som deler plass som faktor nummer tre (begge 18%). Hos ikke-brukere er de tre mest nevnte faktorene de samme som i 2018.
- **Lav interesse for «park and ride»:** Kun 14% av brukere og 10% av ikke-brukere uttrykker at de opplever tilbudet som interessant. Vi ser også et dramatisk fall i interesse fra målingen i 2018 i Arendal fra 47% til 13%. Dette kan ha sammenheng med at årets måling er gjennomført under koronapandemien, men er også noe som burde undersøkes videre.



OPPSUMMERING AV HOVEDFUNN

Å reise med AKT

- **Færre opplever kollektivtilbudet som attraktivt:** Andelen som opplever det som attraktivt å reise kollektivt har falt fra 80% til 37% og at andelen som synes det er lett å reise kollektivt har falt fra 83% til 55%. Dette kan skyldes at målingen har blitt gjennomført under koronapandemien. En eventuell senere måling vil kunne avklare om dette er en midlertidig nedgang. Områdene som gjør det best i årets måling er sanntidssystemet (75%), sjåførenes service (60%) og billett-appen (60%).
- **For å benytte det lokale kollektivtilbudet oftere:** Her oppgir flest av brukerne at reisene må gå raskere (51%), at det må være flere avganger (48%) og lavere priser (38%). For ikke-brukere er flere avganger (39%), lavere priser (35%) og at reisen går raskere (21%) som er mest nevnt. Blant brukere ser vi at to av de tre mest oppgitte faktorene er like som i 2018, med unntak av bedre informasjon ved forsinkelser og mulighet til å parkere bilen, som deler plass som faktor nummer tre (begge 18%). Hos ikke-brukere er de tre mest nevnte faktorene de samme som i 2018.

Arendal vs. Kristiansand

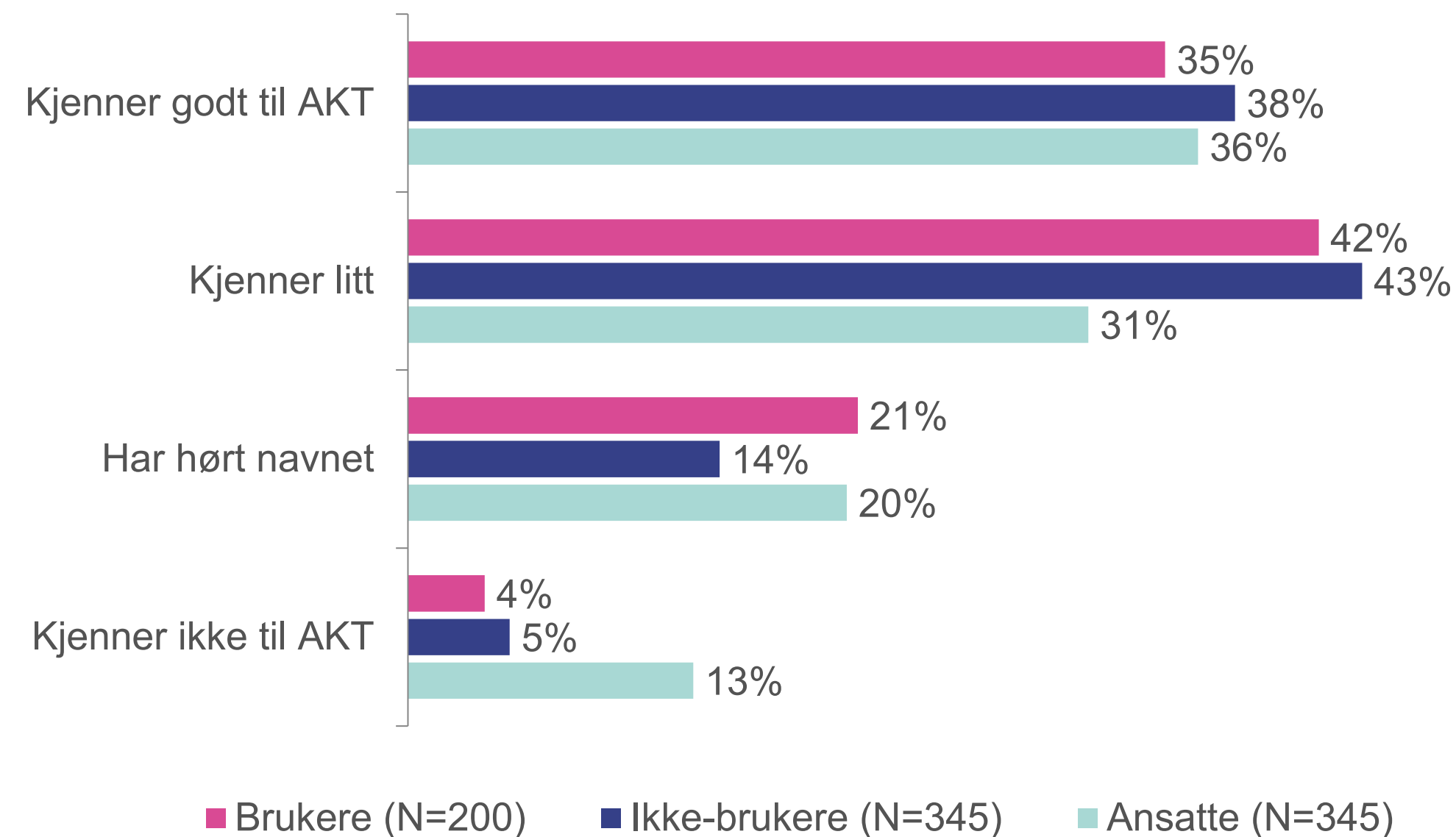
- «Park and ride» er betraktelig mindre interessant for innbyggerne i Arendal enn innbyggerne i Kristiansand. Vi ser også et dramatisk fall i interesse fra målingen i 2018 i Arendal fra 47% til 13%. Dette kan ha sammenheng med at årets måling er gjennomført under koronapandemien, men er også noe som burde undersøkes videre.
- Kjennskap til AKT er samtidig betydelig større blant de reisende i Arendal enn i Kristiansand.
- For å beskrive AKT nevner reisende i Kristiansand i størst grad behagelig (57%), unik og avslappende (begge 46%) mens i Arendal er det hyggelig (80%), pålitelig (70%) og behagelig (69%) i som i størst grad nevnes.
- Kristiansand innbyggerne bruker i større grad buss når de skal til og fra ulike steder og aktiviteter enn innbyggerne i Arendal. I Arendal benyttes bussen først og først og fremst for reiser til og fra skole/arbeid.



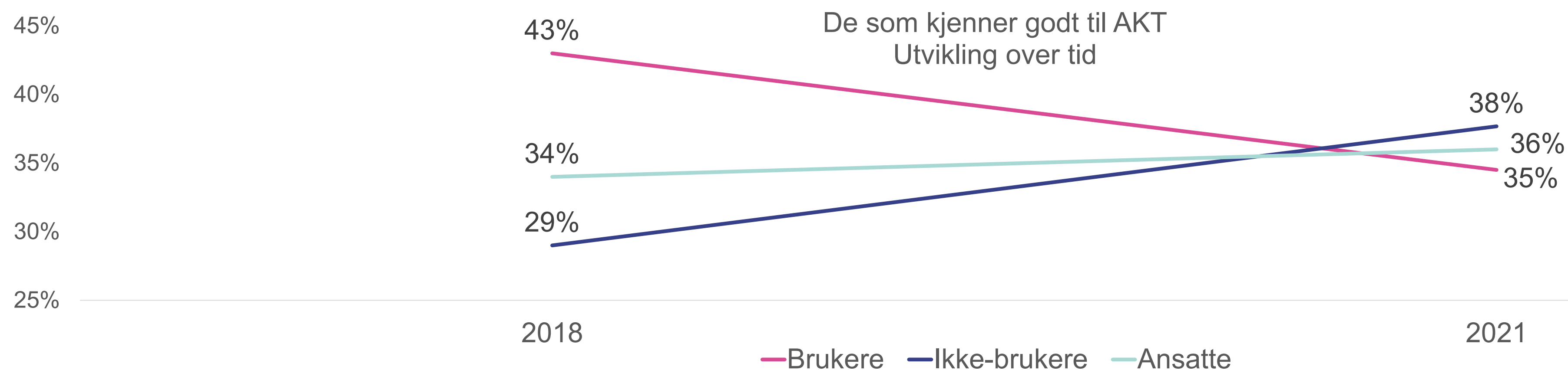


Omdømme

Kjennskapen til AKT er relativt jevn mellom brukere og ikke-brukere



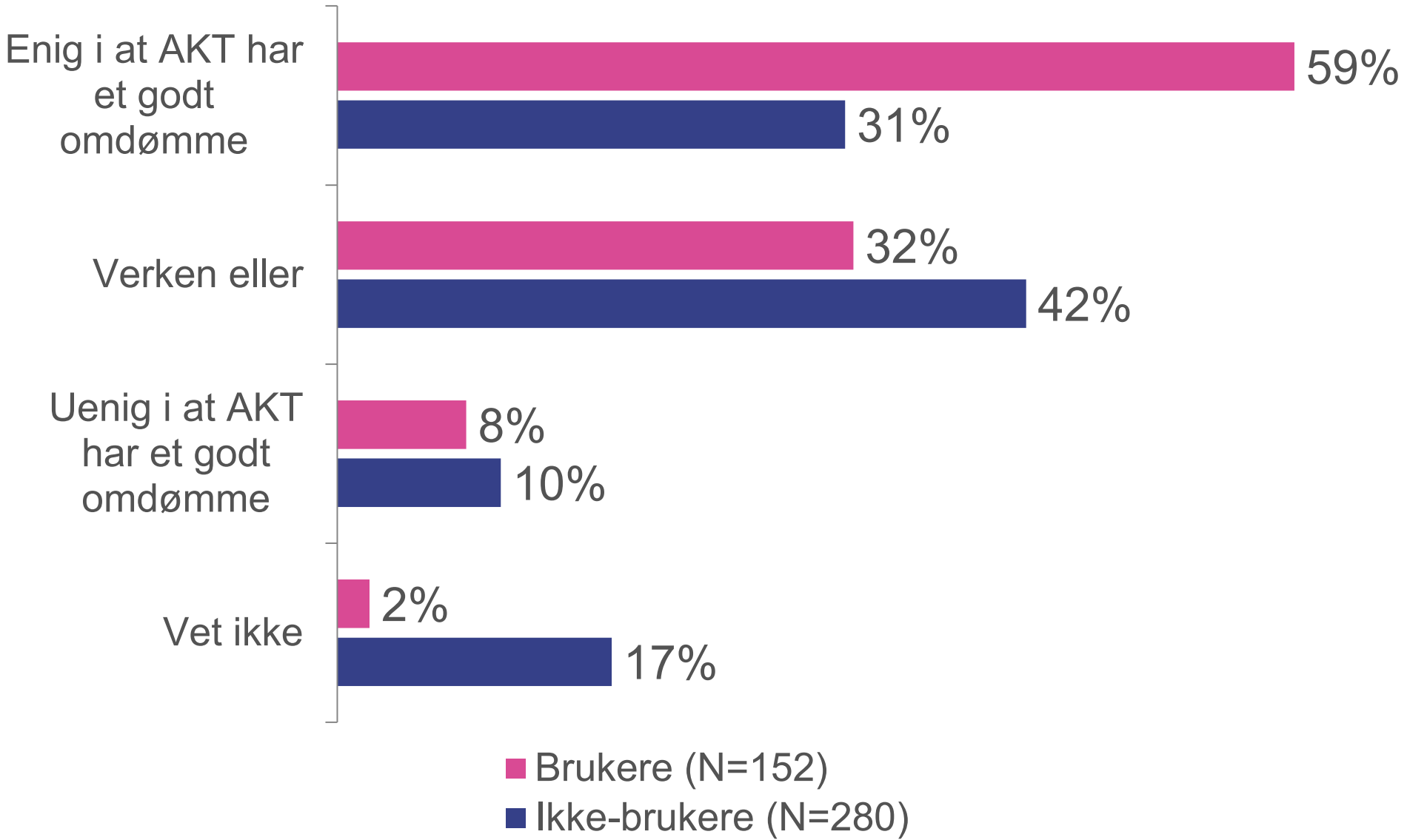
- Blant brukere oppgir totalt 77% å kjenne *godt til* eller *litt til* AKT mens den tilsvarende andelen blant ikke-brukere er 81%. I denne gruppen er kjennskapen også høyere blant kvinner enn menn (41% mot 28%)
- Andelen som oppgir å kjenne *godt til* AKT har falt blant brukere mens den har økt blant ikke-brukere fra 2018 og til årets måling. En årsak til dette *kan* være tidvis lavere bruk av kollektivtransport i forbindelse med pandemien



Spørsmål: I hvilken grad kjenner du til eller har du hørt om AKT?



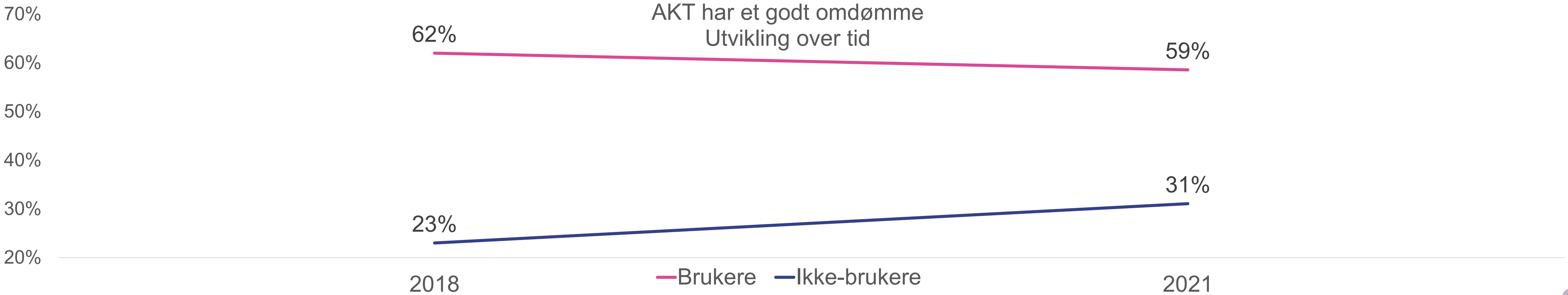
Blant brukerne er 6 av 10 enige i at AKT har et positivt omdømme. Tilsvarende andel blant ikke-brukere er 3 av 10. Positiv utvikling blant ikke-brukere siden 2018



- AKT har best omdømme blant de over 55 år (78% blant brukere og 38% blant ikke-brukere)
- Ikke-brukere har fått bedre inntrykk av AKT og andelen som mener AKT har et godt omdømme har økt fra 23% til 31%
- I gjennomsnitt ser vi at de ansatte tror omdømmet til AKT er dårligere enn hva det faktisk er hos brukere:

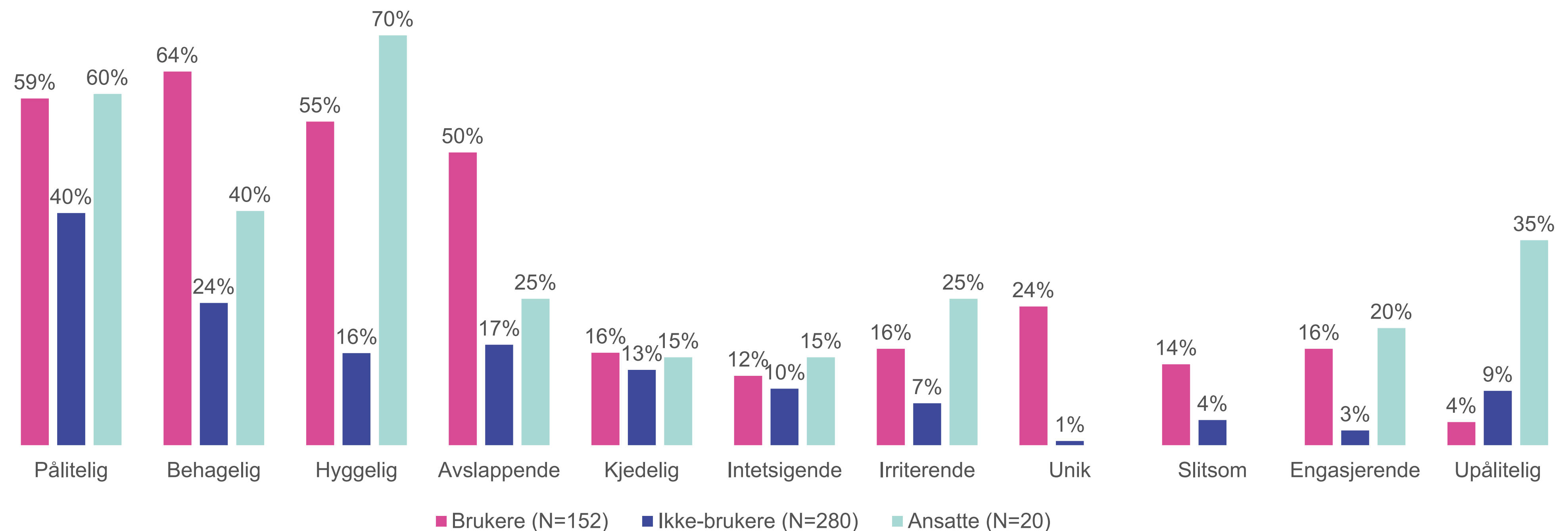
Brukere	Ikke-brukere	Ansatte
4,7	4,0	4,1

Gjennomsnitt



De mest oppgitte egenskapene for å beskrive AKT er blant brukere *behagelig* (64%), *pålitelig* (59%) og *hyggelig* (55%) og blant ikke-brukere *pålitelig* (40%), *behagelig* (24%) og *avslappende* (17%).

De ansatte har i størst grad antatt at man vil bruke begrepene *hyggelig* (70%), *pålitelig* (60%) og *behagelig* (40%). Det er også verdt å nevne at 35% også har nevnt *upålitelig* (35%) mens svært få brukere (4%) og ikke-brukere (9%) har nevnt dette begrepet. Dette spriket så vi også i undersøkelsen i 2018.

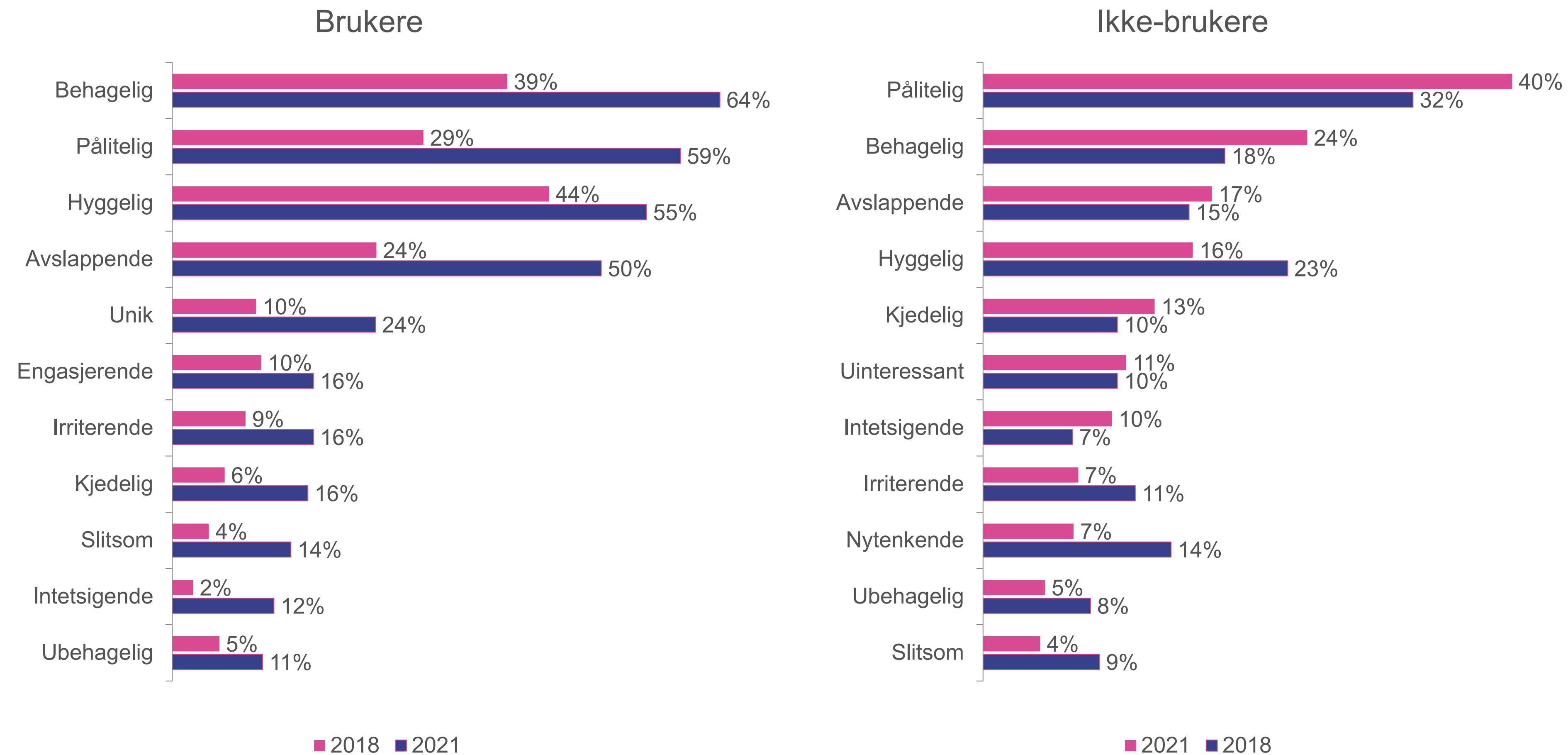


Spørsmål: I hvilken grad kjenner du til eller har du hørt om AKT? (De 10 mest oppgitte. For full liste; se vedlagt tabellsett)
Filter: De som kjenner til AKT



Vi ser at i begge målingene som er gjennomført (2018 og 2021) er det i størst grad positive egenskaper som trekkes frem.

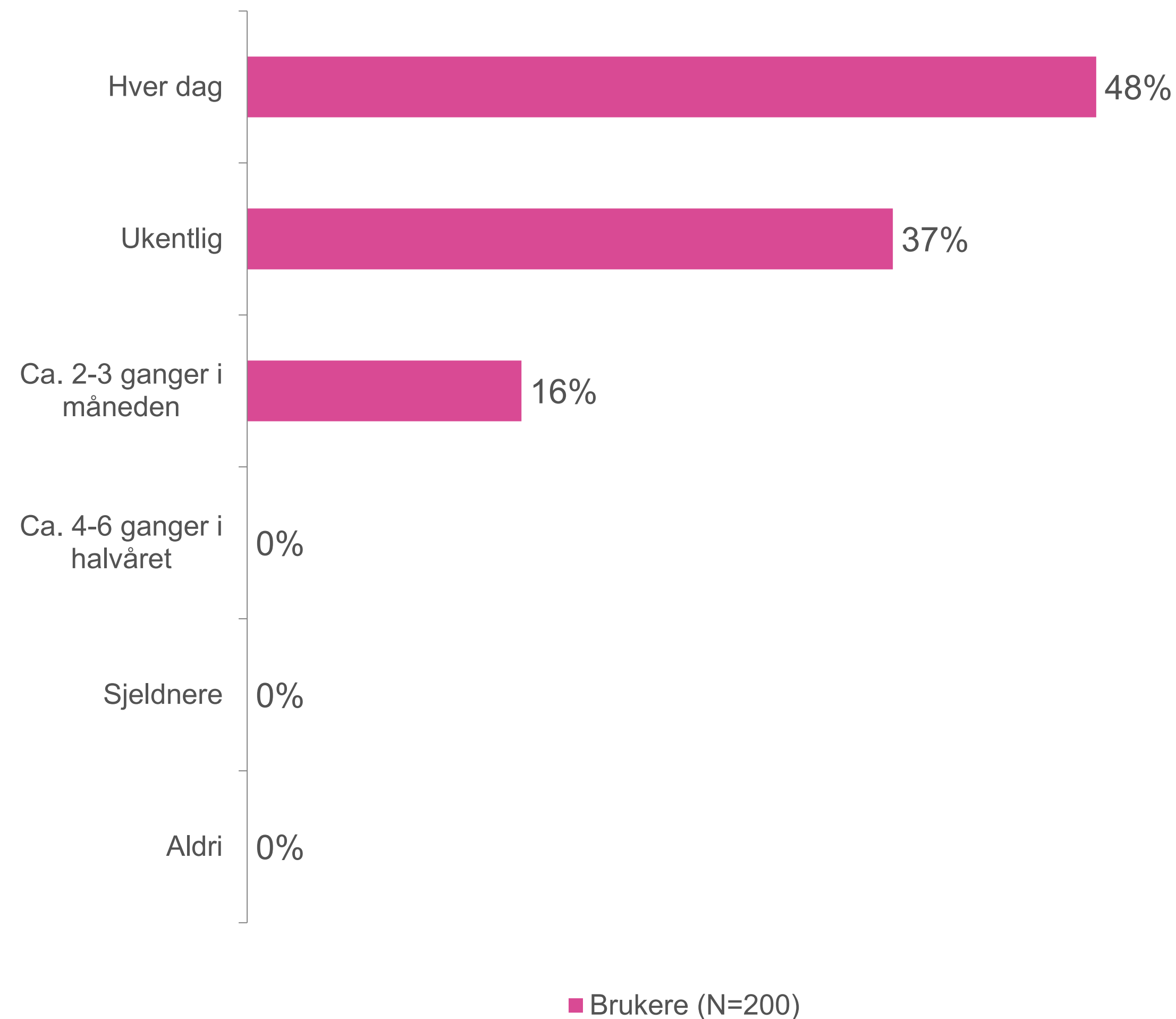
Blant brukere ser vi også at andelene som har svart de ulike egenskapene er større. Dette skyldes at svarene i årets måling i større grad har fordelt seg på de ti mest nevnte egenskapene (som blir presentert her), mens vi i 2018 så en jevnere fordeling blant alle alternativer.





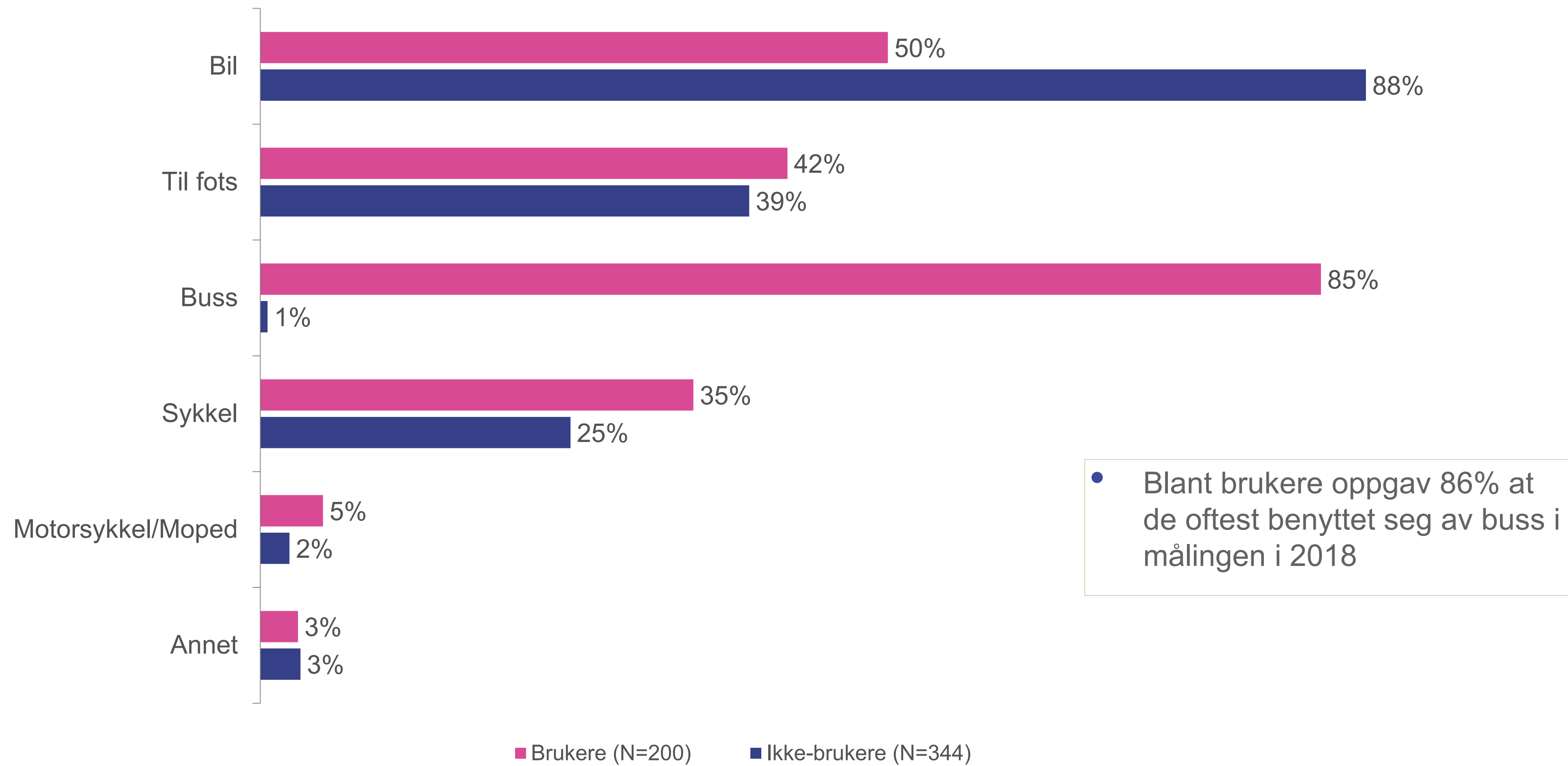
Reisevaner

Blant de som reiser med bussen ser vi at halvparten tar den daglig (48%) mens 37% tar den ukentlig. Til sammen reiser 85% av de spurte med bussen daglig eller ukentlig

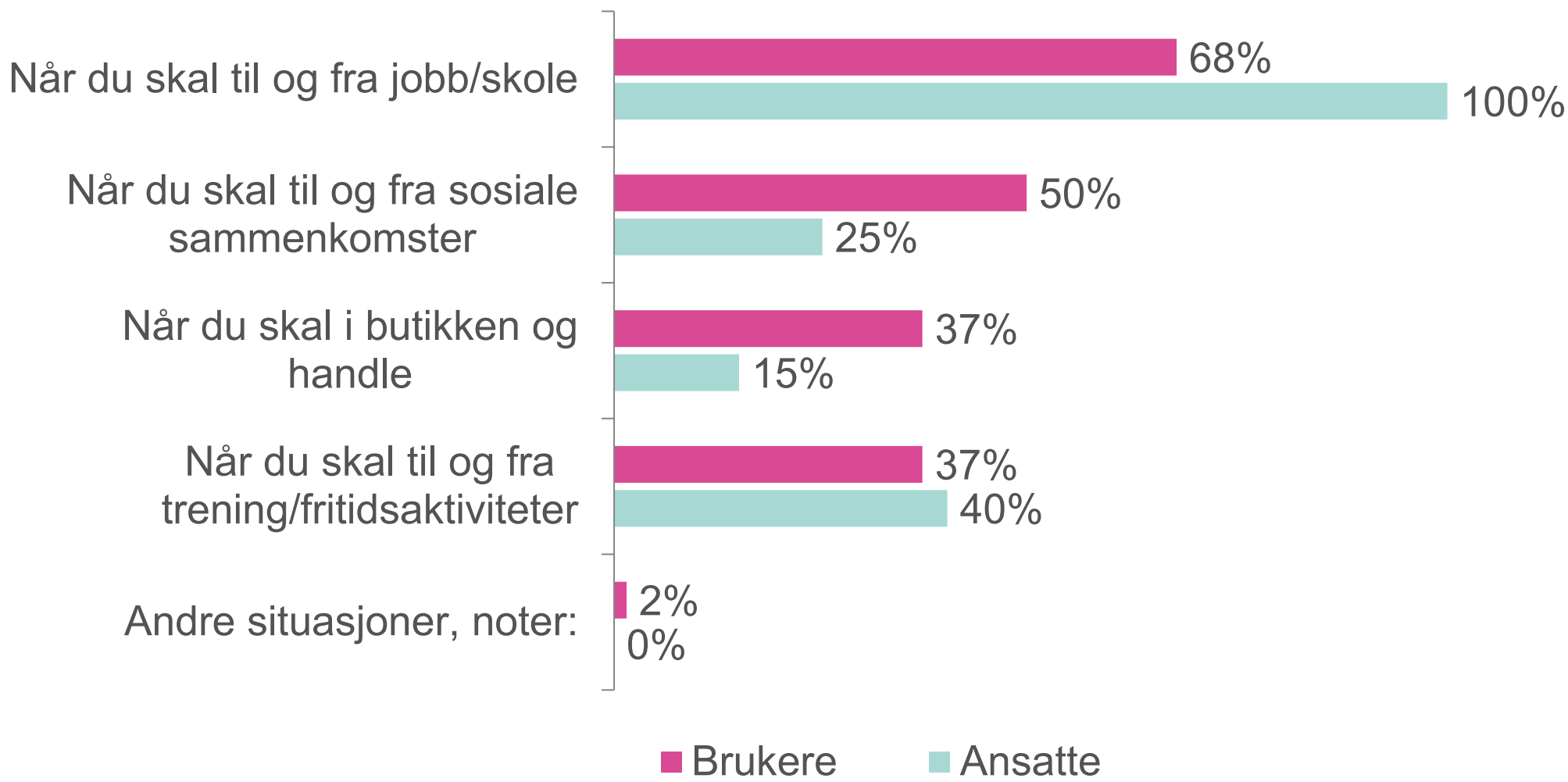


- De under 35 år tar i signifikant større grad bussen hver dag (73%)

De som tar buss tar mye buss: flertallet av de som reiser med buss oppgir at bussen er transportmiddelet de oftest bruker i hverdagen (85%). Blant ikke-brukere oppgir flertallet at de oftest bruker bil (86%)



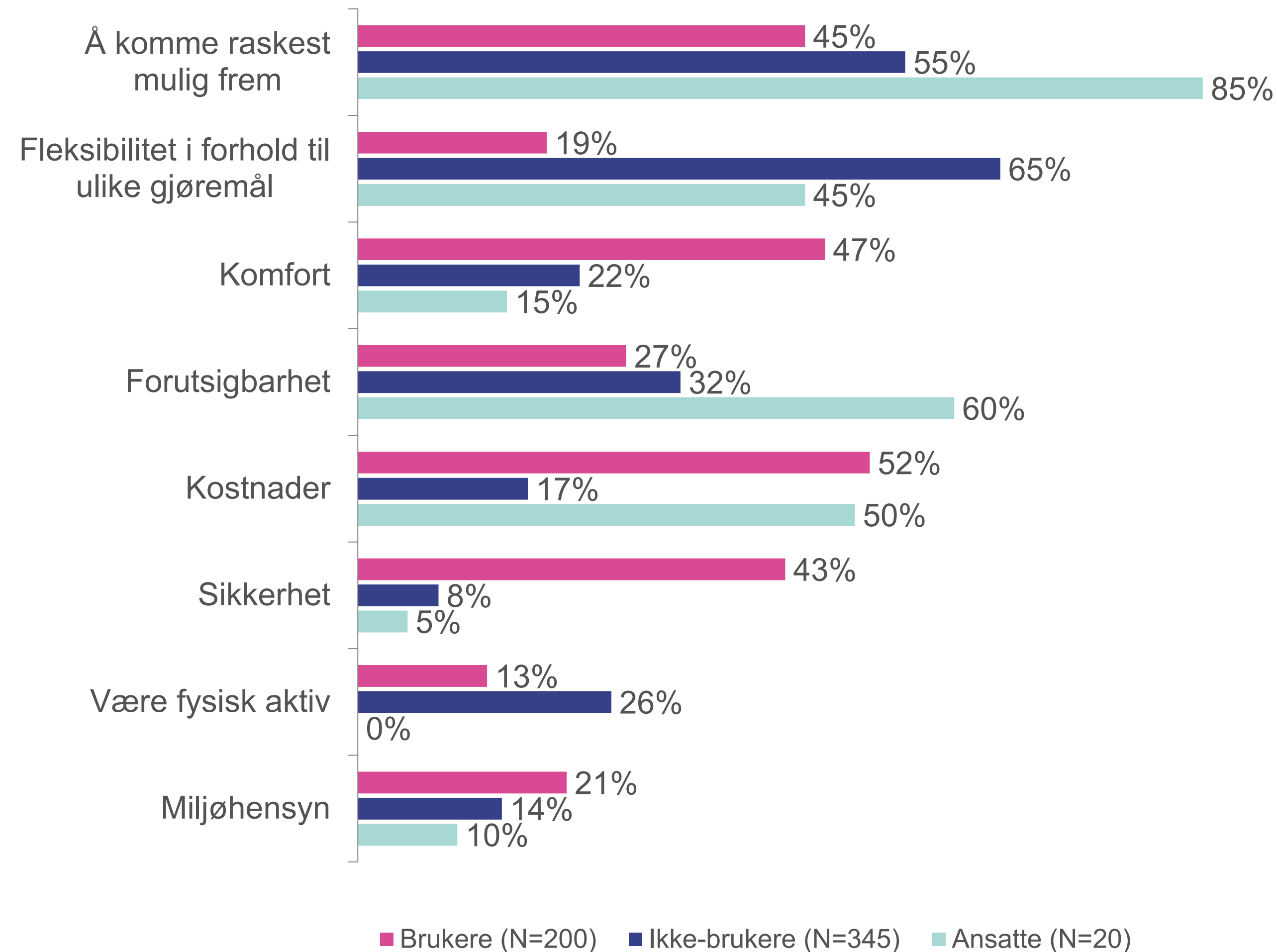
Situasjonene hvor flest benytter buss er når de skal til eller fra jobb/skole (68%), til eller fra sosiale sammenkomster (50%) eller hvis de skal i butikken og handle (37%)



- Ansatte antar at 100% av brukerne først og fremst benytter busstilbudet til eller fra jobb/skole. Brukerne fordeler seg på flere begrunnelser, og særlig er andelen som oppgir reiser til og fra sosiale sammenkomster betydelig.
- Fra 2018 ser vi en nedgang i alle situasjoner man velger buss med unntak av til/fra trening/fritidsaktiviteter som øker fra 22 til 37%. Dette kan ha sammenheng med pandemien og med at bruk av kollektivtransport generelt har gått ned.



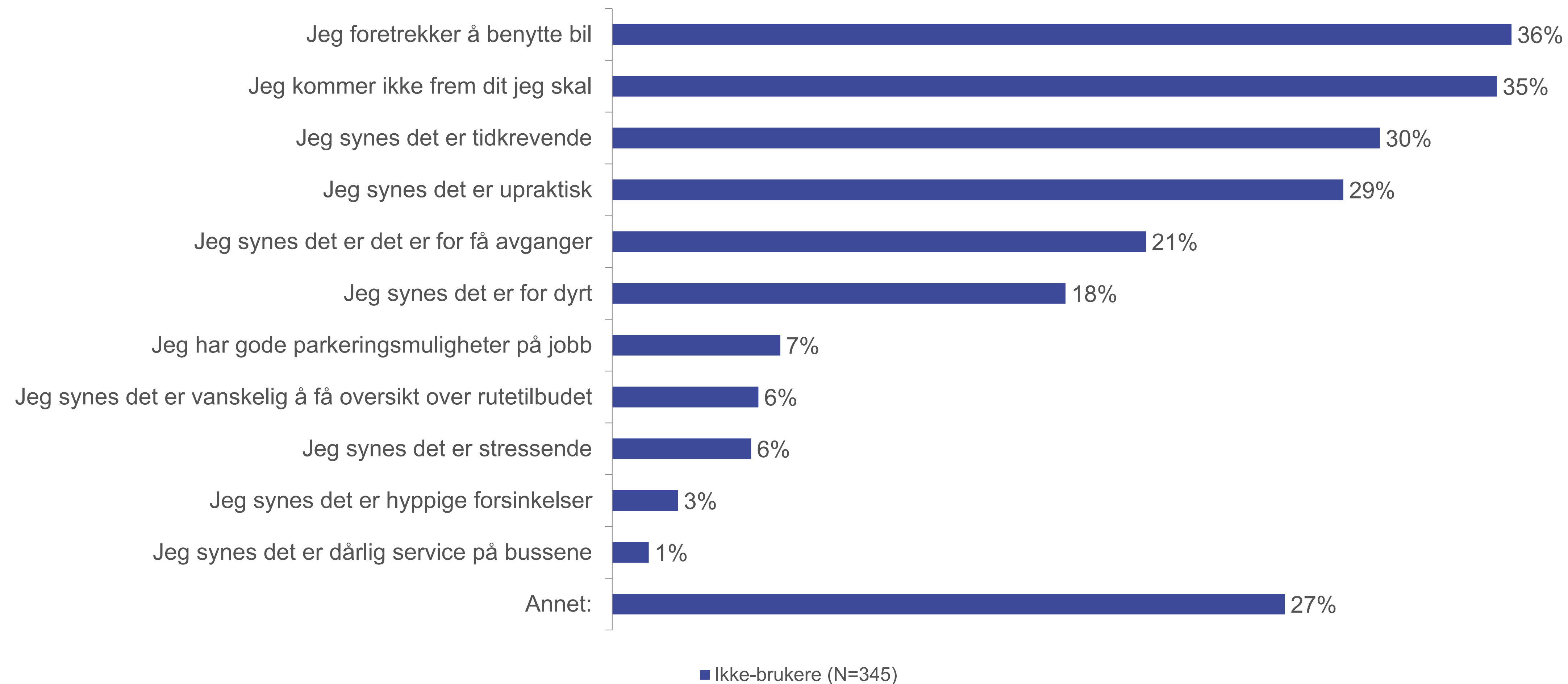
Brukere og ikke-brukere vektlegger ulike faktorer i valg av transportmiddel



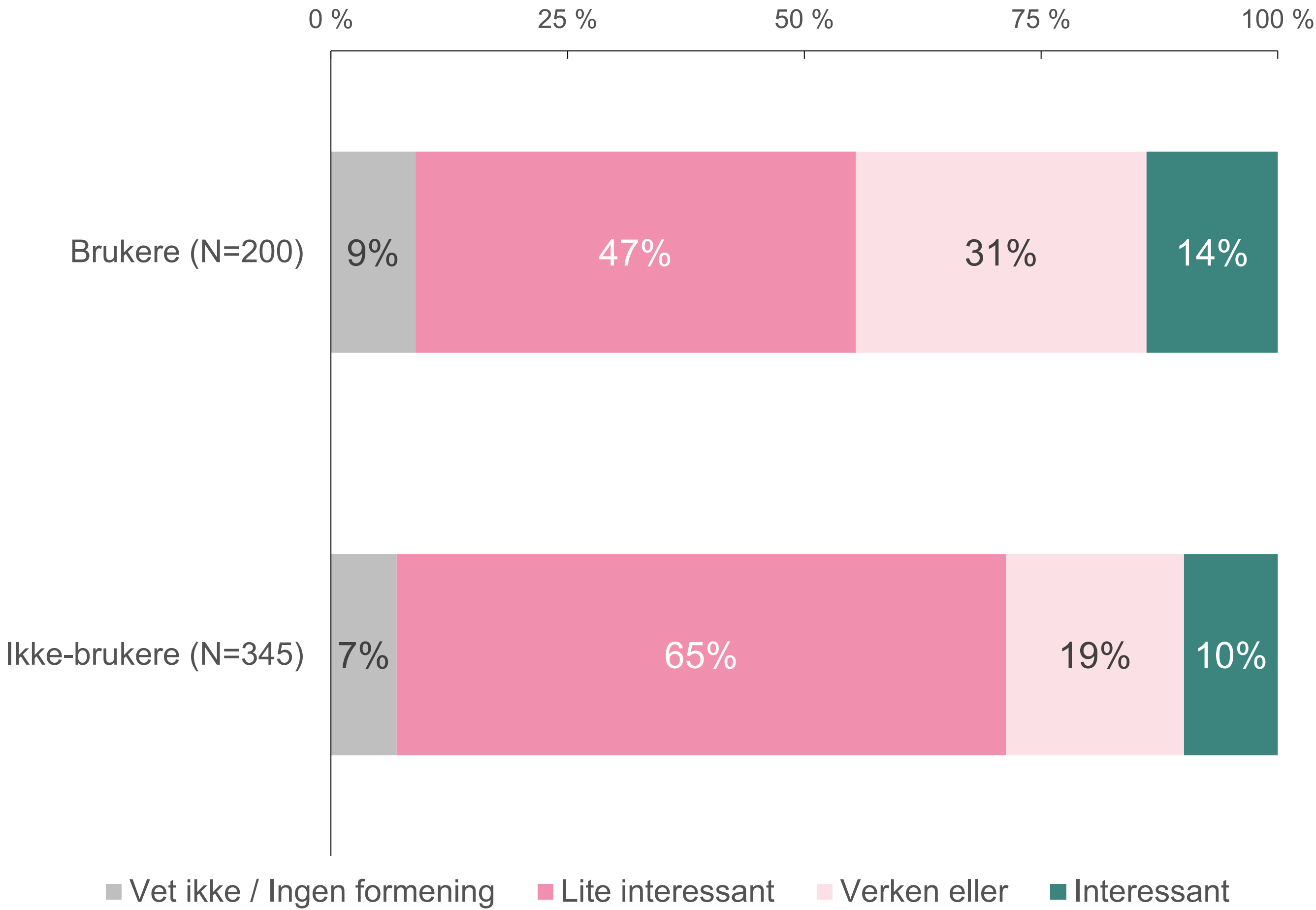
- For brukere er de viktigste faktorene:
 - Kostnader (52%)
 - Komfort (47%)
 - Å komme raskest mulig frem (45%)
- Innad i brukergruppen ser vi at de under 35 år i signifikant større grad oppgir kostnader (65%) og å komme raskt frem (55%). De over 55 år er i signifikant større grad opptatt av sikkerhet (63%) og komfort (59%)
- For ikke-brukere er de viktigste faktorene:
 - Fleksibilitet (65%)
 - Å komme raskt frem (55%)
 - Forutsigbarhet (32%)
- Ansatte har i størst grad antatt at å komme raskt frem (85%), forutsigbarhet (60%) og kostnader (50%) er de viktigste faktorene



Blant ikke-brukere er hovedårsaken til ikke å benytte kollektivtilbudet at man foretrekker å benytte bil (36%), at man ikke kommer frem dit man skal (35%) og at det er tidkrevende (30%)



Lav interesse for «park and ride»: Kun 14% av brukere og 10% av ikke-brukere opplever tilbudet som interessant



- Ansatte ble bedt om å gjette hvor populært tilbudet vil være i gjennomsnitt. Av tabellen under ser vi at man internt har antatt tilbudet er mer interessant enn hva som er tilfellet:

Brukere	Ikke-brukere	Ansatte
2,6	2,1	4,4

Gjennomsnitt

- Blant brukere er konseptet mest populært i aldersgruppen 35-56 år (35%)

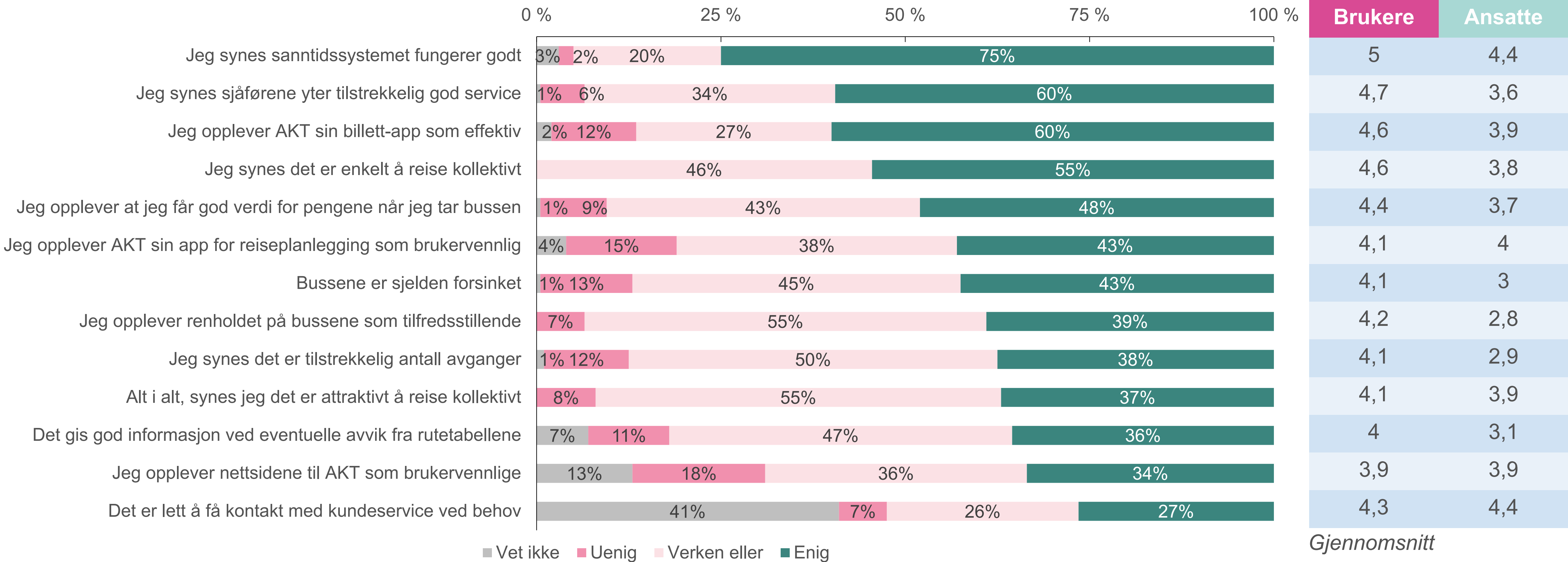




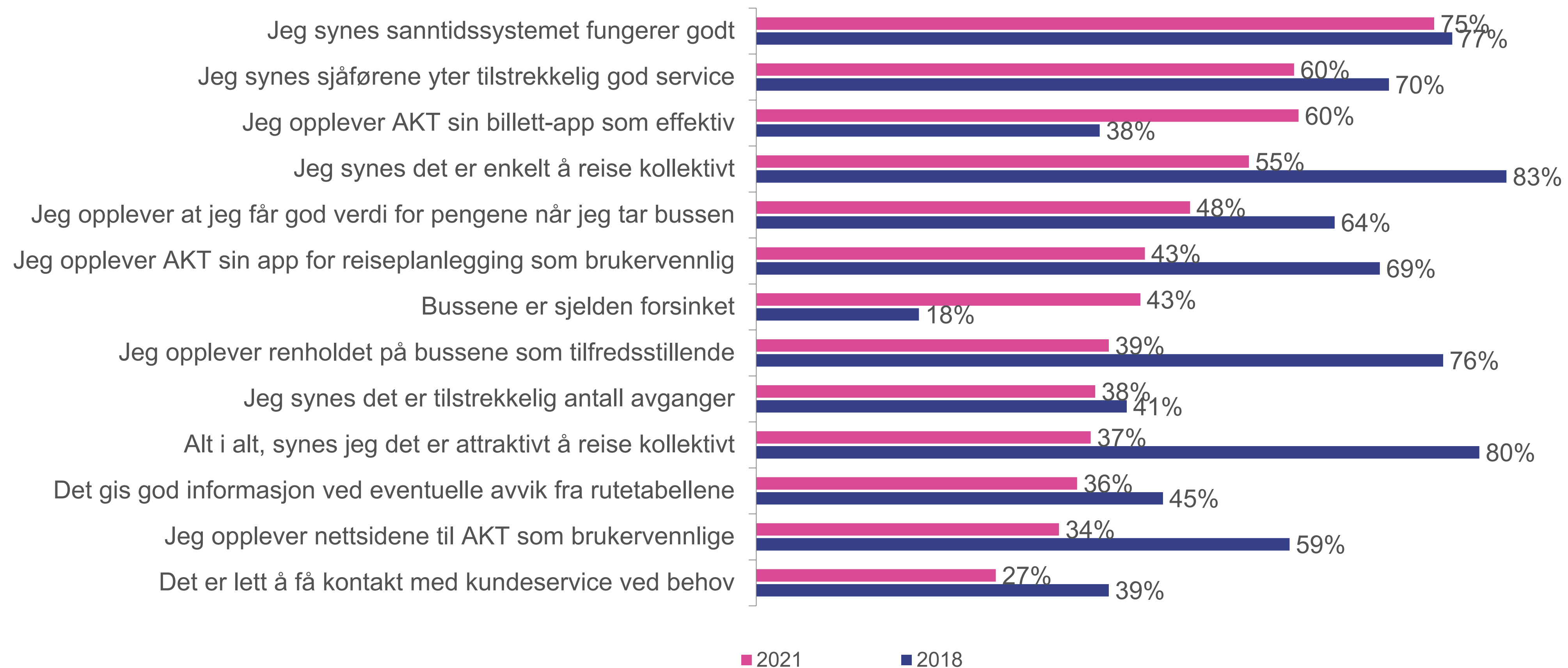
Å reise med AKT

Områdene med best tilbakemelding er sanntidssystemet (75%), sjåførenes service (60%) og billett-appen (60%). Verdt å trekke frem er også at kun 55% opplever det som enkelt å reise kollektivt og 37% at de er synest det er attraktivt å reise kollektivt

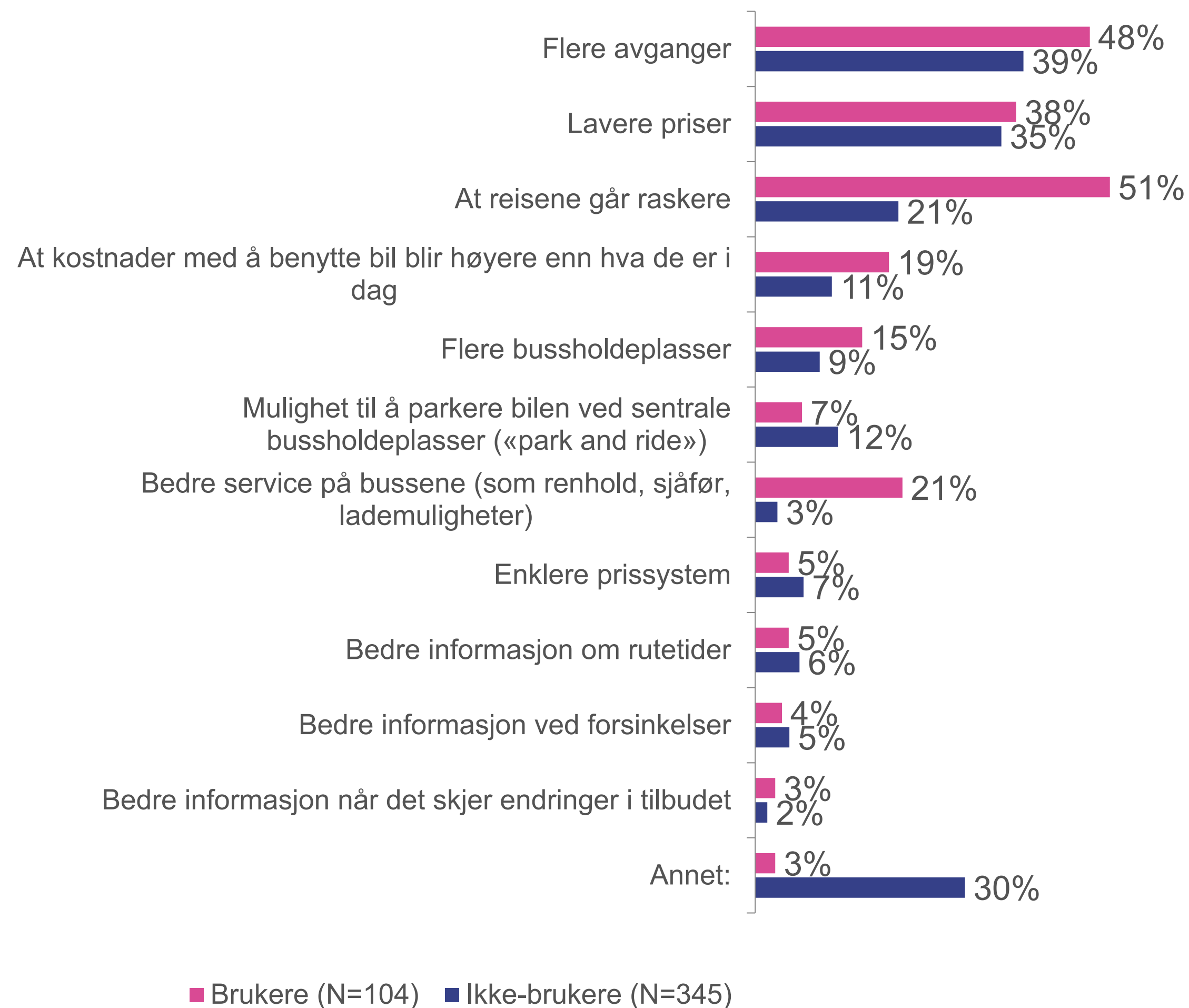
Lav enighet i om det er lett å få kontakt med kundeservice skyldes stor andel «vet ikke».



Vi ser en rekke dramatiske endringer siden 2018 – mest dramatisk er at andelen som synes det er attraktivt å reise kollektivt har falt fra 80% til 37% og at andelen som synes det er lett å reise kollektivt har falt fra 83% til 55%. Dette kan skyldes at målingen har blitt gjennomført under koronapandemien. En eventuell senere måling vil kunne avklare om dette er en midlertidig nedgang.

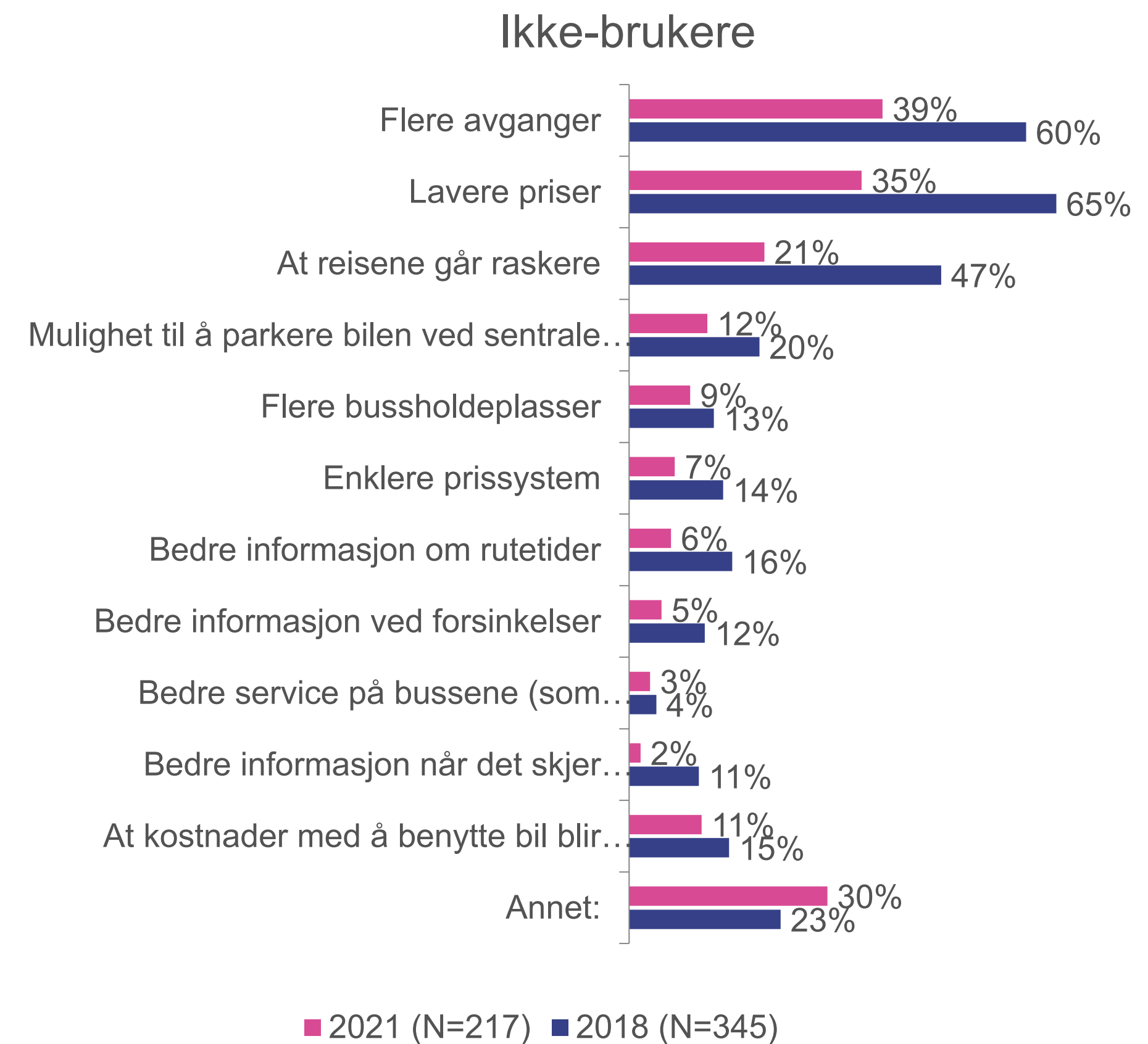
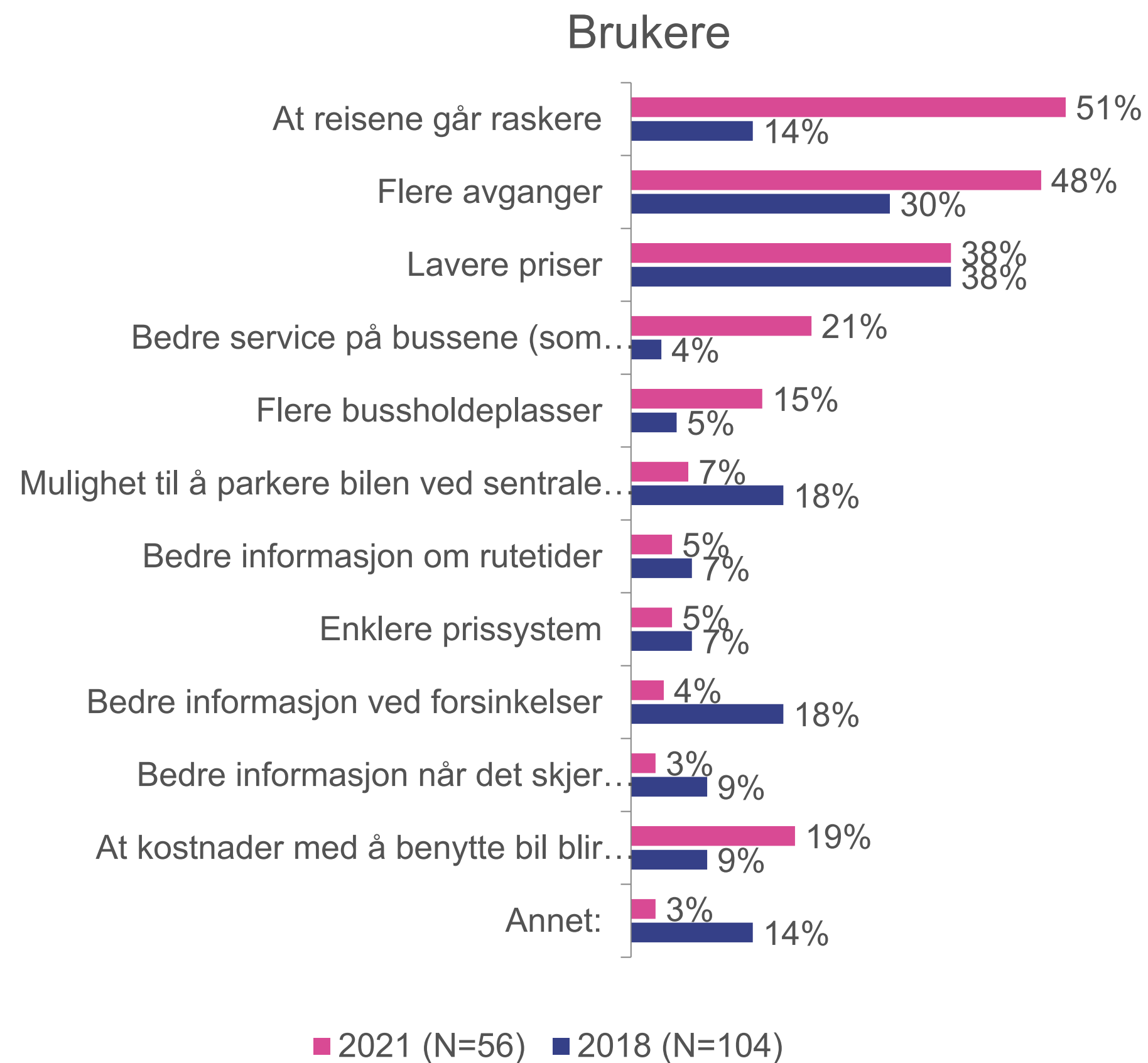


For å benytte det lokale kollektivtilbudet oftere oppgir brukerne i størst grad at reisene må gå raskere (51%), at det må være flere avganger (48%) og lavere priser (38%). For ikke-brukere er det flere avganger (39%), lavere priser (35%) og at reisen må gå raskere (21%) som er mest nevnt



- Blant brukere oppgir menn i signifikant større grad lavere priser (50%) og at kostnadene med å benytte bil blir høyere enn det de er i dag (31%)

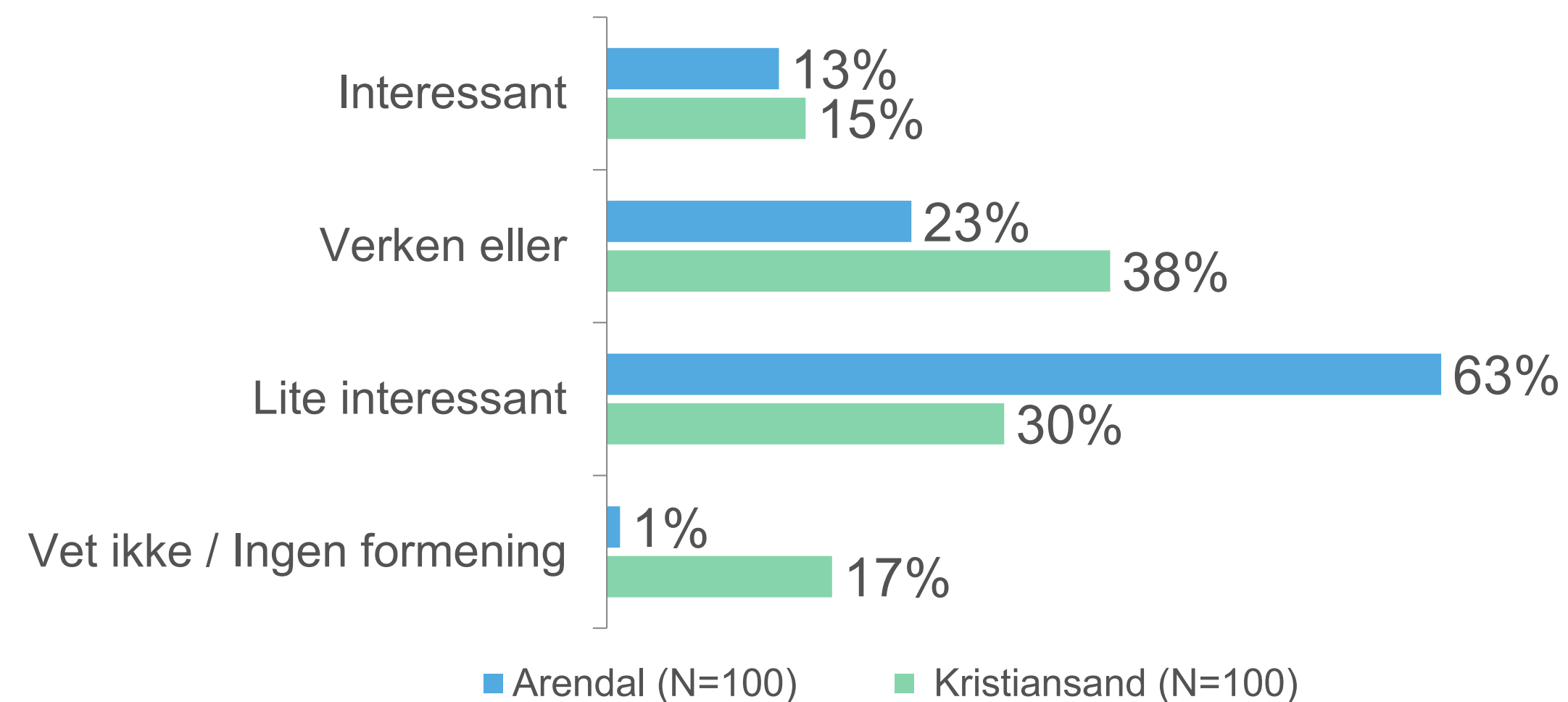
Vesentlige endringer siden 2018: Brukerne vektlegger nå i betydelig større grad at bussreisene må gå raskere, og etterspør flere avganger, om de skal bruke tilbudet oftere. For Ikke-brukere synes den generelle motivasjonen for å ta i bruk kollektivtilbudet å ha sunket. Dette kommer til uttrykk gjennom synkende score på alle parametre



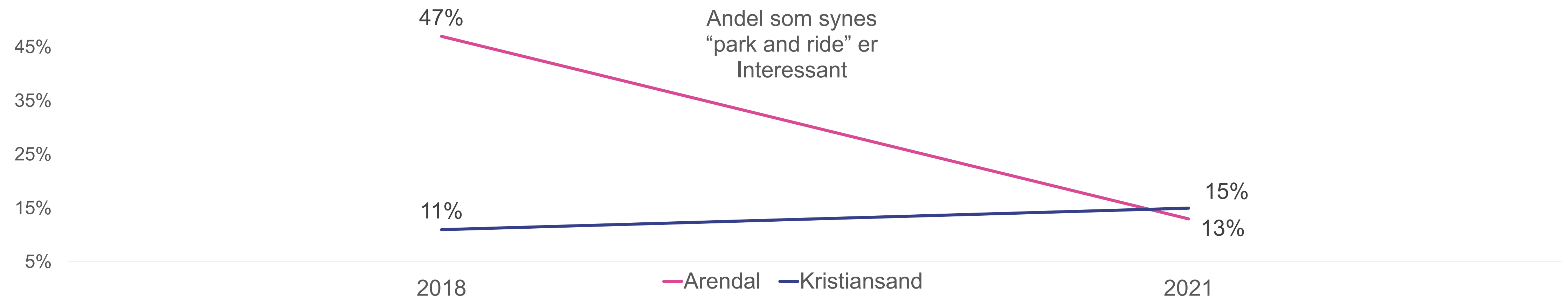


Arendal vs. Kristiansand

«Park and ride» er betraktelig mindre interessant for innbyggerne i Arendal enn innbyggerne i Kristiansand



- Vi ser også et dramatisk fall i interesse fra målingen i 2018 i Arendal fra 47% til 13%. Dette kan ha sammenheng med at årets måling

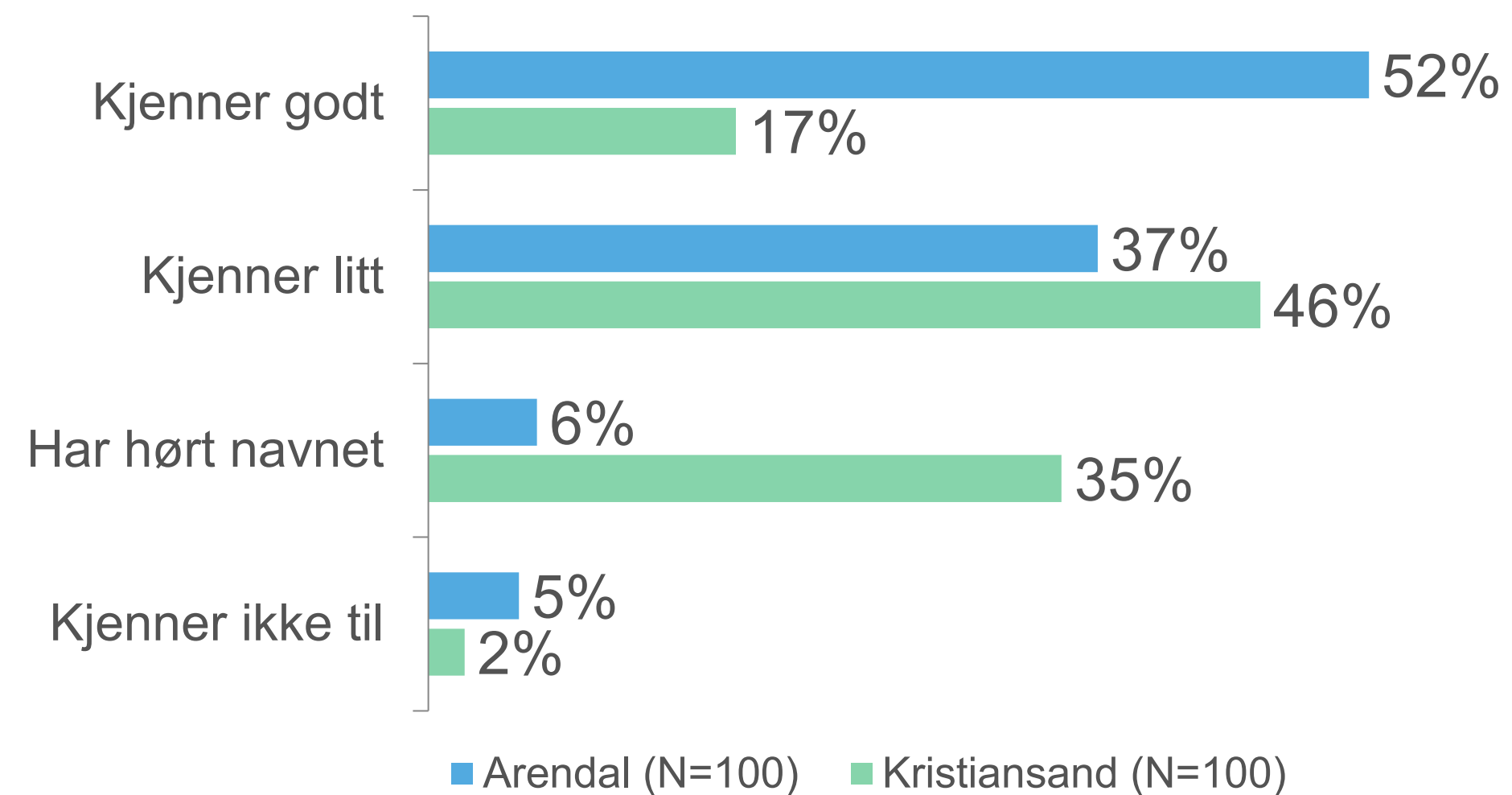


Spørsmål: Hvor interessant vil det være for deg å benytte deg av «park and ride», det vil si en kombinasjon av bil/buss, ved at du kan kjøre til en sentral bussholdeplass og ta buss videre derfra?

Filter: Kun brukere



Kjennskapen til AKT er mye større blant de reisende i Arendal enn i Kristiansand



- Andelen som kjenner godt til AKT har sunket fra 31% til 17% i Kristiansand fra målingen i 2018

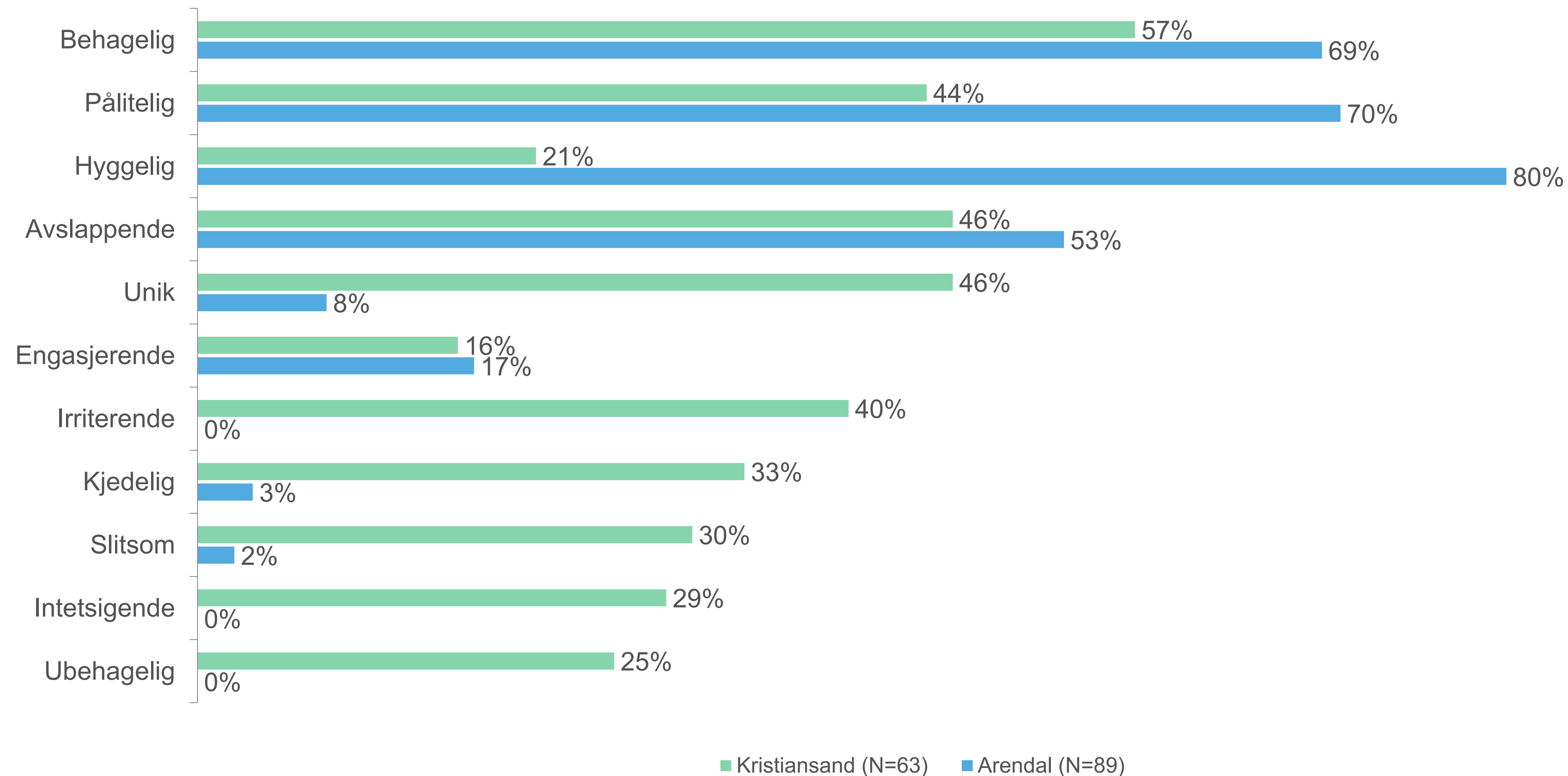


Spørsmål: Hvor interessant vil det være for deg å benytte deg av «park and ride», det vil si en kombinasjon av bil/buss, ved at du kan kjøre til en sentral bussholdeplass og ta buss videre derfra?

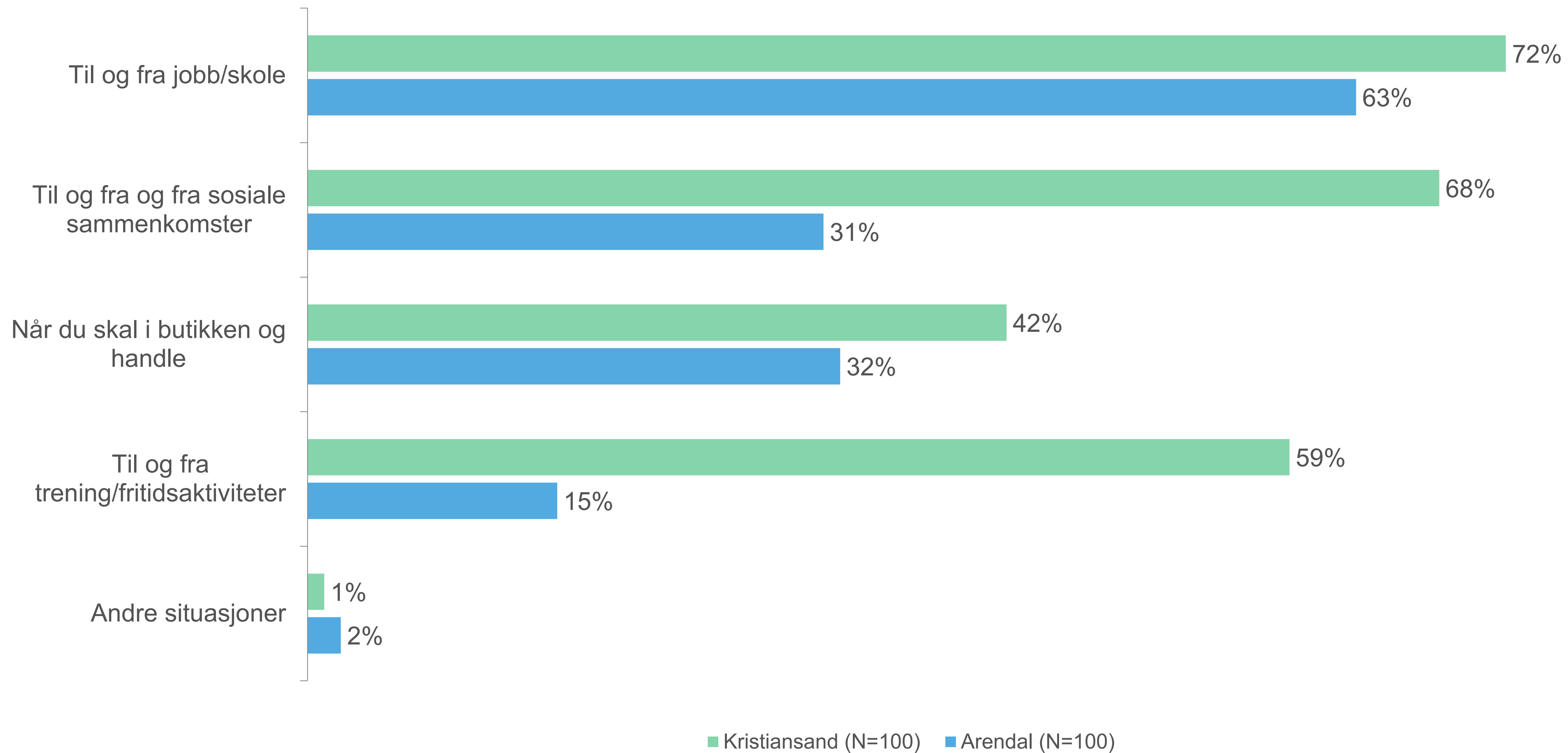
Filter: Kun brukere



For å beskrive AKT nevner reisende i Kristiansand i størst grad behagelig (57%), unik og avslappende (begge 46%) mens i Arendal er det hyggelig (80%), pålitelig (70%) og behagelig (69%) i som i størst grad nevnes



Kristiansand-borgere bruker i større grad buss når de skal til og fra ulike steder og aktiviteter enn innbyggerne i Arendal



Ikke-brukere: Hva assosierer du med AKT?



Spørsmål: Hva assosierer du med AKT?

Filter: Ikke-brukere (N=271)



Ikke-brukere: Hva assosierer du med Agder Kollektivtrafikk AS?



Spørsmål: Hva assosierer du med Agder Kollektivtrafikk AS?
Filter: Ikke-brukere (N=264)



Brukere: Hva assosierer du med AKT?



Spørsmål: Hva assosierer du med AKT?
Filter: Brukere (N=140)



Brukere: Hva assosierer du med Agder Kollektivtrafikk AS?



Spørsmål: Hva assosierer du med Agder Kollektivtrafikk AS?
Filter: Brukere (N=128)





Vedlegg

ANALYSEBESKRIVELSE

- For alle kategoriske spørsmål i undersøkelsen blir resultatene presentert som andeler, oppgitt i prosent.
 - For spørsmål hvor det benyttes mulighet for å avgi flere svar per spørsmål (flersvar), vil summen av andelene overstige 100%.
- Resultater for skalaspørsmål er presentert som gjennomsnitt.
 - Det anvendes som standard en skala fra 1 til 6, hvor verdien 6 er den beste/mest positive.
- Alle svar vises for totalutvalget, og brytes ned på delutvalg når dette finnes formålstjenlig ut fra resultatene i den statistiske analysen.
- Spørsmålene er brutt ned på bakgrunnsvariabler når signifikante (relevante) funn er avdekket i analysene.
 - Når en bakgrunnsvariabel ikke er funnet relevant for presentasjonen er det hovedtallet som beskriver aktuelle forhold best.
- Alle signifikante funn er basert på en rigid statistisk test, med en sikkerhet på 95%.
 - Dette er bransjestandard innen markedsanalyse.
- Ved påviste signifikante forskjeller mellom ulike grupper, er tallene uthevet med grønn farge for positive avvik og oransje farge for negative avvik i tabellene.



FEILMARGINER

Feilmarginverdiene ved et 95 % konfidensintervall for et utvalg basestørrelser og prosentfordelinger.

	5/95	10/90	15/85	20/80	25/75	30/70	40/60	50/50
20	8.6	12.0	14.2	16.0	17.4	18.3	19.6	20.0
50	6.2	8.5	10.1	11.3	12.2	13.0	13.9	14.1
75	5.0	6.9	8.2	9.2	10.0	10.6	11.3	11.5
100	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10.0
150	3.6	4.9	5.8	6.5	7.1	7.5	8.0	8.2
200	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
250	2.8	3.8	4.5	5.1	5.5	5.8	6.2	6.3
300	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
400	2.2	3.0	3.6	4.0	4.3	4.6	4.9	5.0
500	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5
600	1.8	2.5	2.9	3.3	3.5	3.7	4.0	4.1
700	1.6	2.3	2.7	3.0	3.3	3.5	3.7	3.8
800	1.5	2.1	2.5	2.8	3.1	3.2	3.5	3.5
900	1.5	2.0	2.4	2.7	2.9	3.1	3.3	3.3
1000	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.2
1200	1.2	1.7	2.0	2.3	2.5	2.6	2.8	2.8

Tolkning: For et utvalg på 200 respondenter, og en prosentfordeling på 5 %, vil feilmarginene være +/- 3.1 %. Den øvre grensen blir dermed 8.1 % og den nedre grensen 1.9 %.

