

AKT Svipp

Tilfredshetsundersøkelse 2025

Erlend Espedal

27.11.2025

Om undersøkelsen

Kunde	Agder kollektivtrafikk
Tema	Tilfredshet med AKT Svipp
Metode	SMS undersøkelse
Utvalg	Fra AKT sitt kunderegister
Feltperiode	Mandag 11.11 – Mandag 17.11. 2025
Påminnelse	Torsdag 13.11.2025
Vårt prosjektnummer	C441006475
Gjennomført av	Erlend Espedal og Ella Hegna Eggen
Kontaktperson Agder kollektivtrafikk	Ragna Skøien
Antall respondenter i netto utvalg	332
Svarprosent	28 % (95 personer)
Rapport levert	27.11.2025

Vi ønsker å påpeke at for noen av spørsmålene så er det små baser i nedbrytningene. Enkelte av nedbrytningene har færre enn 10 respondenter og vi anbefaler dermed å behandle dataenes validitet deretter.

Oppsummering

De fleste brukere er svært fornøyde med AKT Svipp, og hele 93 prosent oppgir høy tilfredshet. Samtidig viser rapporten at AKT Svipp brukes sjeldnere i 2025 enn i 2022.

Over halvparten av respondentene benytter kollektivtransport ukentlig eller oftere, men dette er en nedgang sammenlignet med tidligere målinger. 58 prosent sier de reiser mer etter at de begynte å bruke AKT Svipp, og dette gjelder særlig TT-brukere og personer med TT-vedtak.

En av tre oppgir å bo mindre enn 250 meter fra nærmeste bussholdeplass. Det er høy grad av avhengighet av transport i hverdagen, spesielt blant de yngste brukerne (under 67 år) og blant TT-brukere. 16 prosent har vedtak om TT-Transport, og andelen er høyest blant kvinner, aleneboere og de eldste. Videre bruker 27 prosent hjelpemidler til forflytning, og dette gjelder særlig kvinner, aleneboere og de eldste.

AKT Svipp brukes sjeldnere nå enn tidligere, og flere oppgir at ruten ikke passer eller at tilbudet ikke er tilgjengelig når de trenger det. De viktigste årsakene til at brukerne ikke benytter AKT Svipp oftere, er at de bruker andre alternativer, har vært lite ute, eller at tilbudet ikke er tilgjengelig nok.

De fleste mener at AKT Svipp er bedre enn andre transportformer, hovedsakelig på grunn av dør-til-dør-tilbudet og god service fra sjåførene. AKT Svipp erstatter i stor grad taxi og kollektivtransport for brukerne.

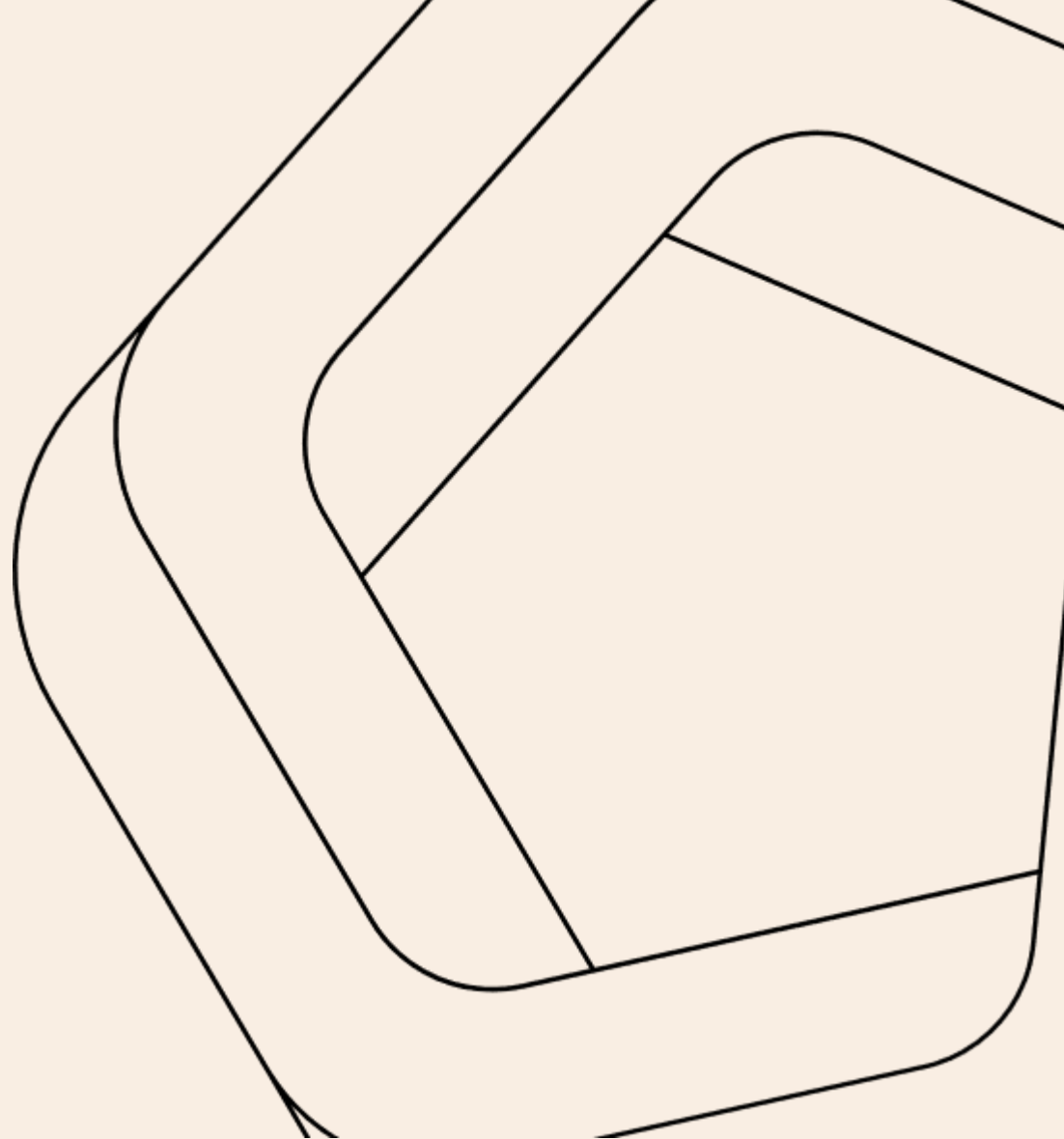
Tjenesten har en positiv påvirkning på brukernes hverdag, særlig for yngre og aleneboere. Mange opplever økt frihet, enklere handleturer, trygg transport og at de kommer seg mer ut enn tidligere.

Når det gjelder bestillingskanaler, er det like vanlig å bestille via telefon som via app i 2025, men de eldste bestiller oftere via telefon. Flesteparten er svært fornøyde med både telefon- og appbestilling, men telefonbestilling scorer noe høyere på tilfredshet.

Brukerne peker på flere forbedringspunkter, og ønsker særlig hyppigere avganger, bedre tilgjengelighet og utvidet geografisk område. Kortere ventetid og ruter som passer bedre til deres behov nevnes også. Til slutt viser rapporten at syv av ti synes det er viktig å møte sjåføren og medpassasjerer, og sjåførene oppleves som hyggelige og profesjonelle.

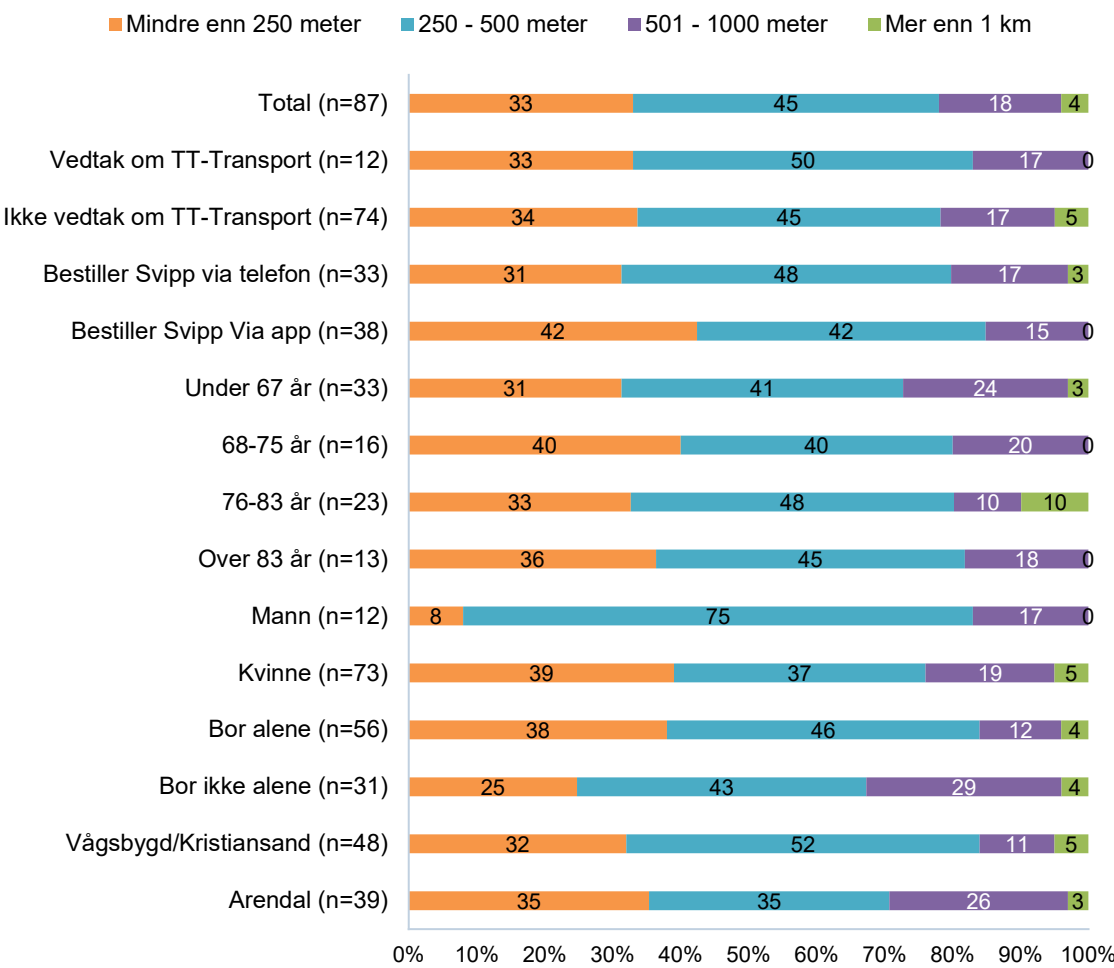
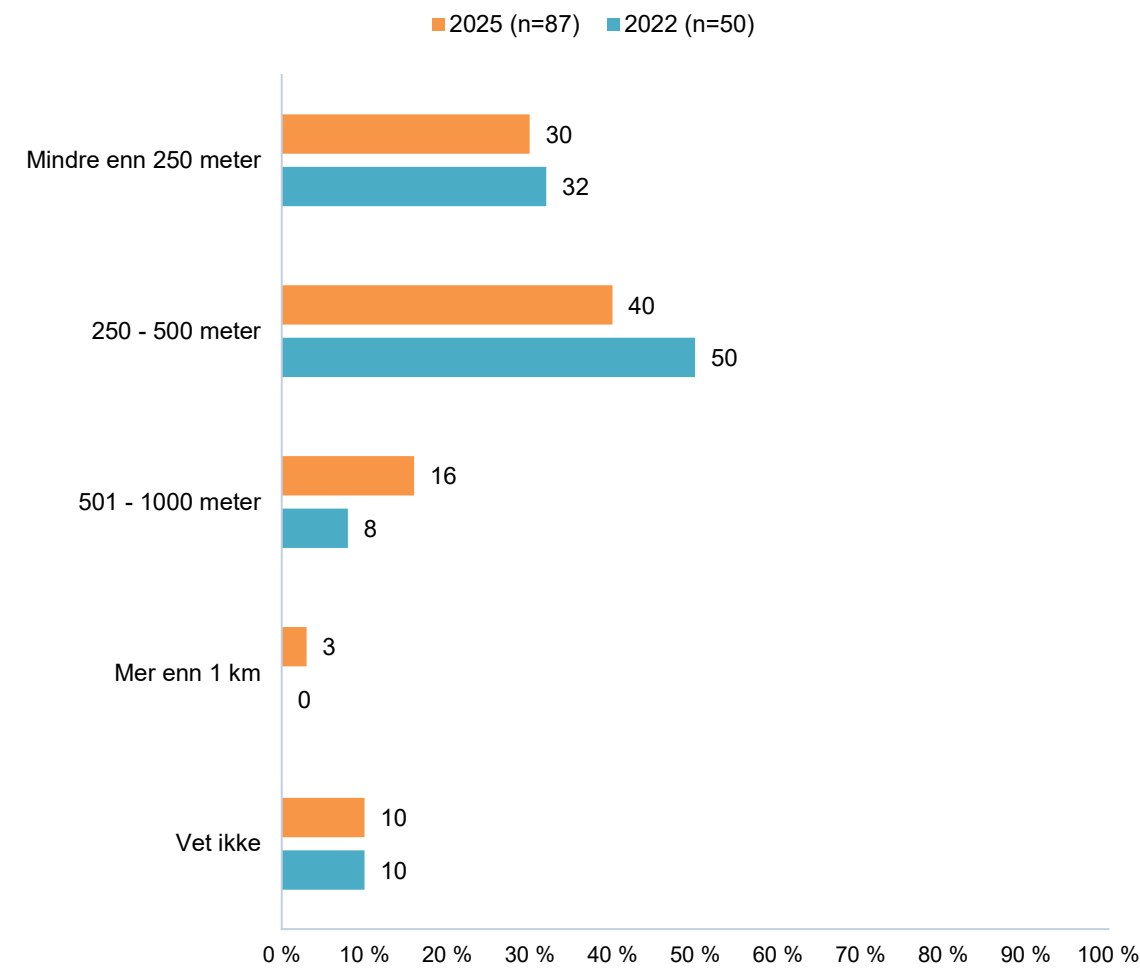
Totalt sett viser resultatene nok en gode resultater for AKT Svipp. Tjenesten har stor betydning for brukerne og er viktig i deres hverdag. Vi gratulerer med strålende resultater.

Transportbruk generelt



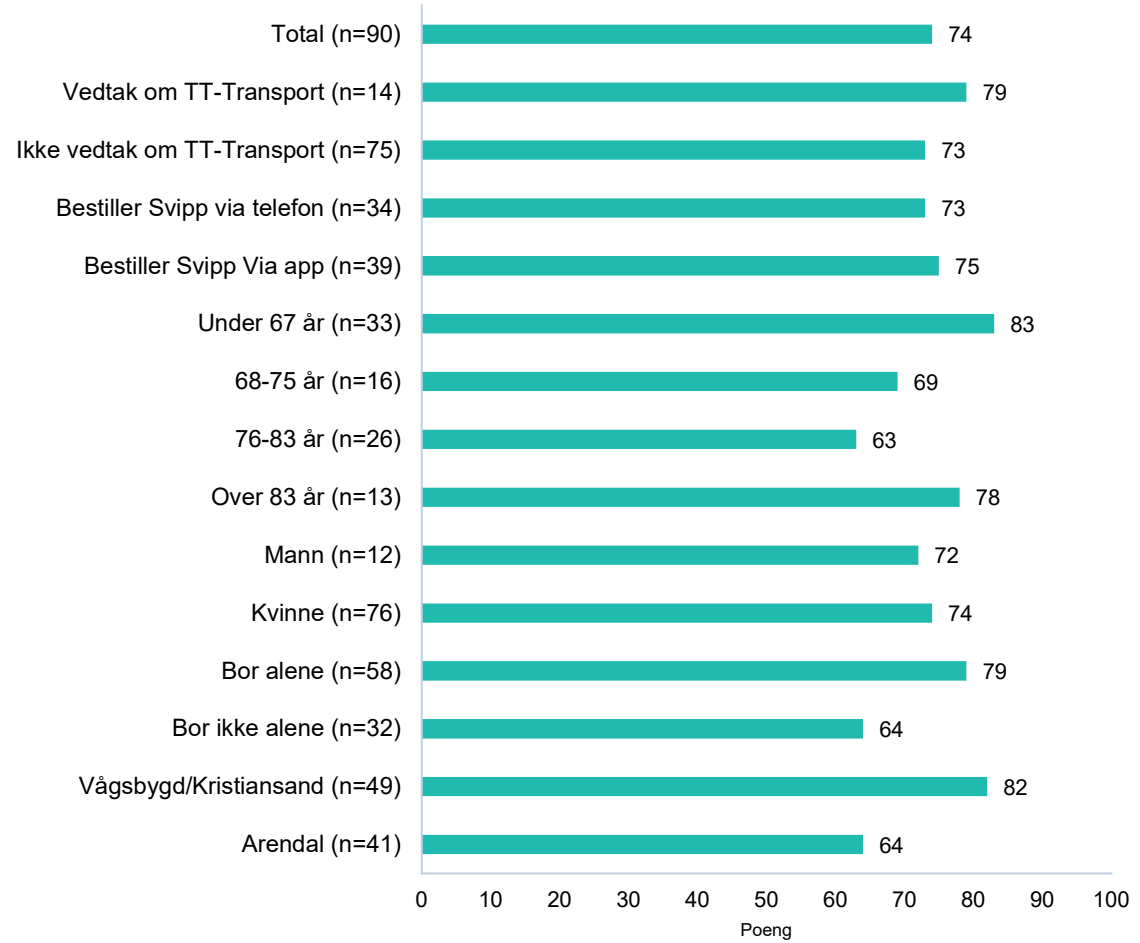
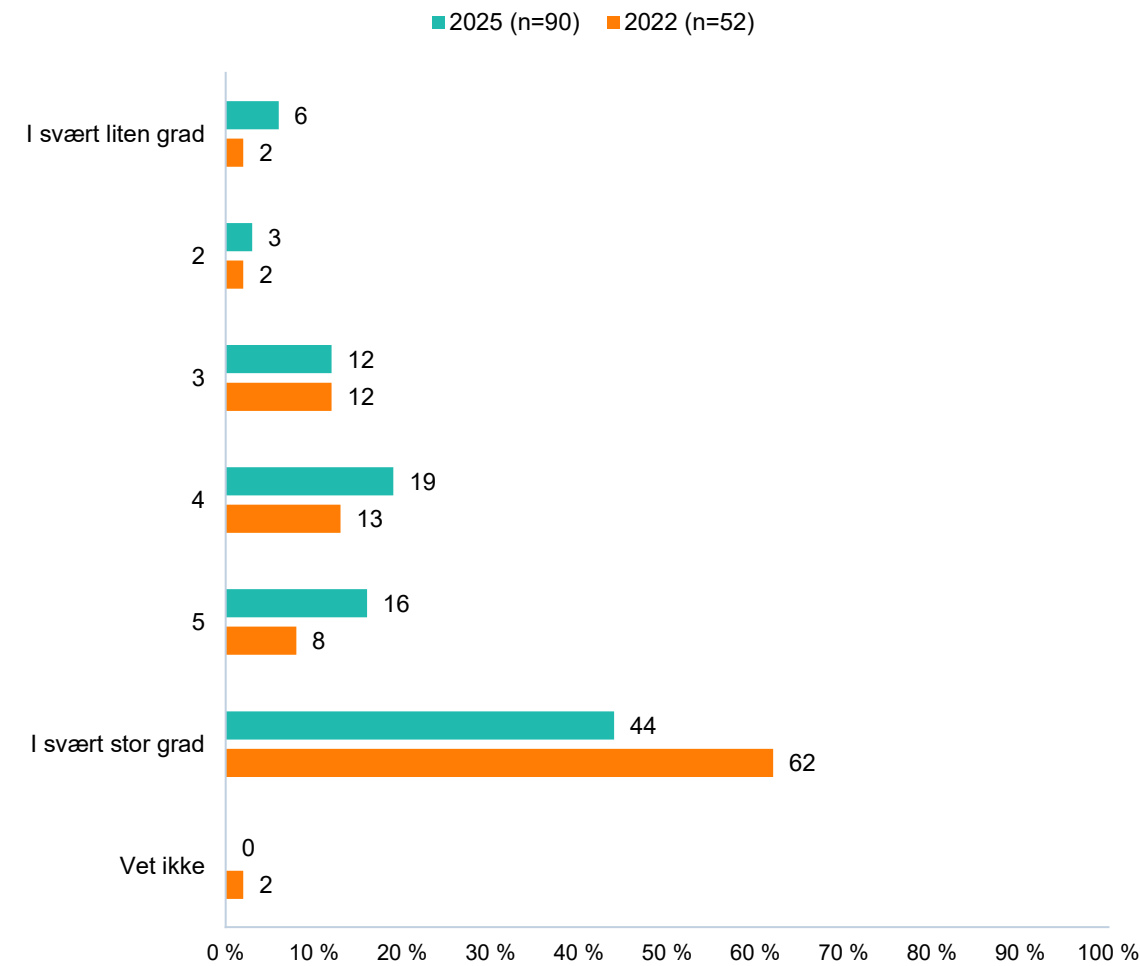
Avstand fra bussholdeplass

En av tre oppgir å bo mindre enn 250 meter fra nærmeste bussholdeplass



Avhengighet av transport i hverdagen

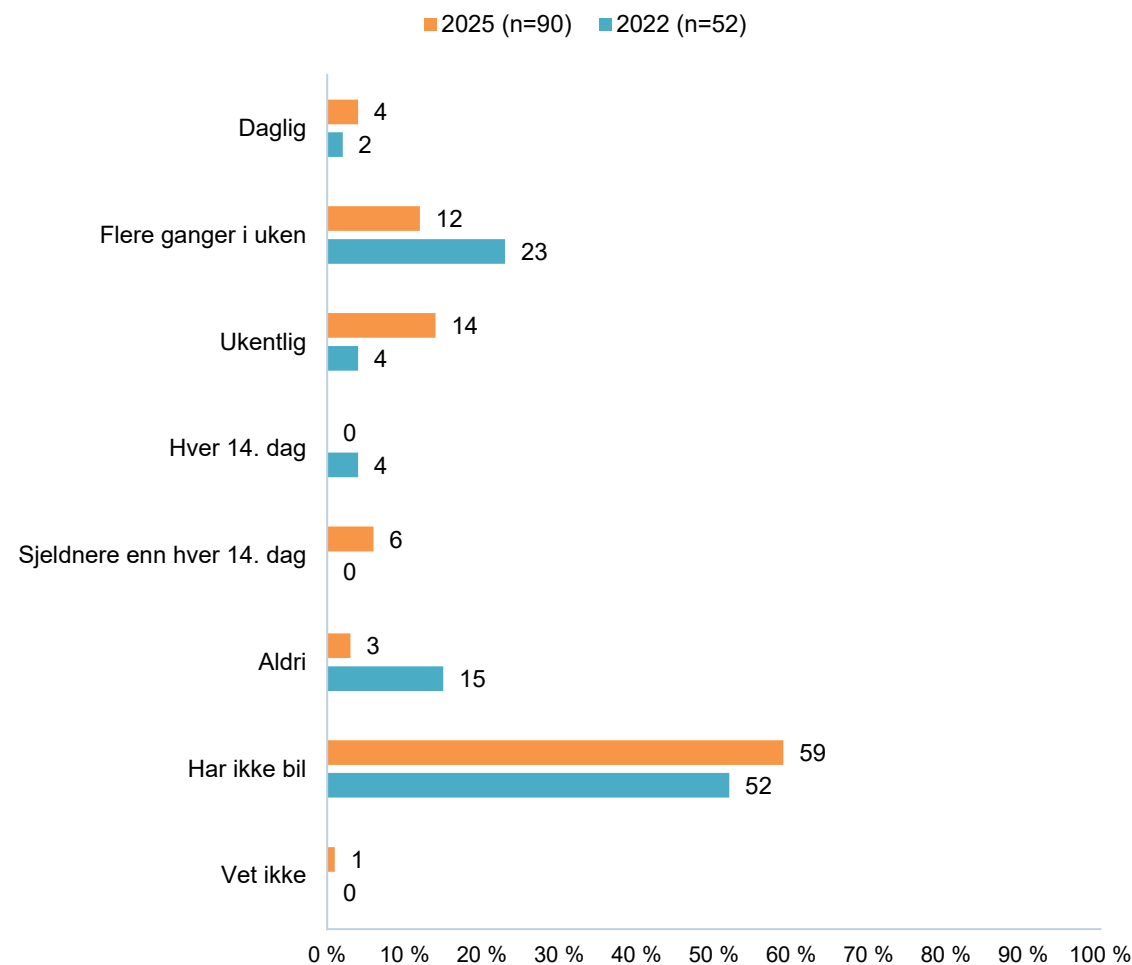
Høy grad av avhengighet av transport i hverdagen, særlig blant yngre under 67 år og brukere med TT-vedtak



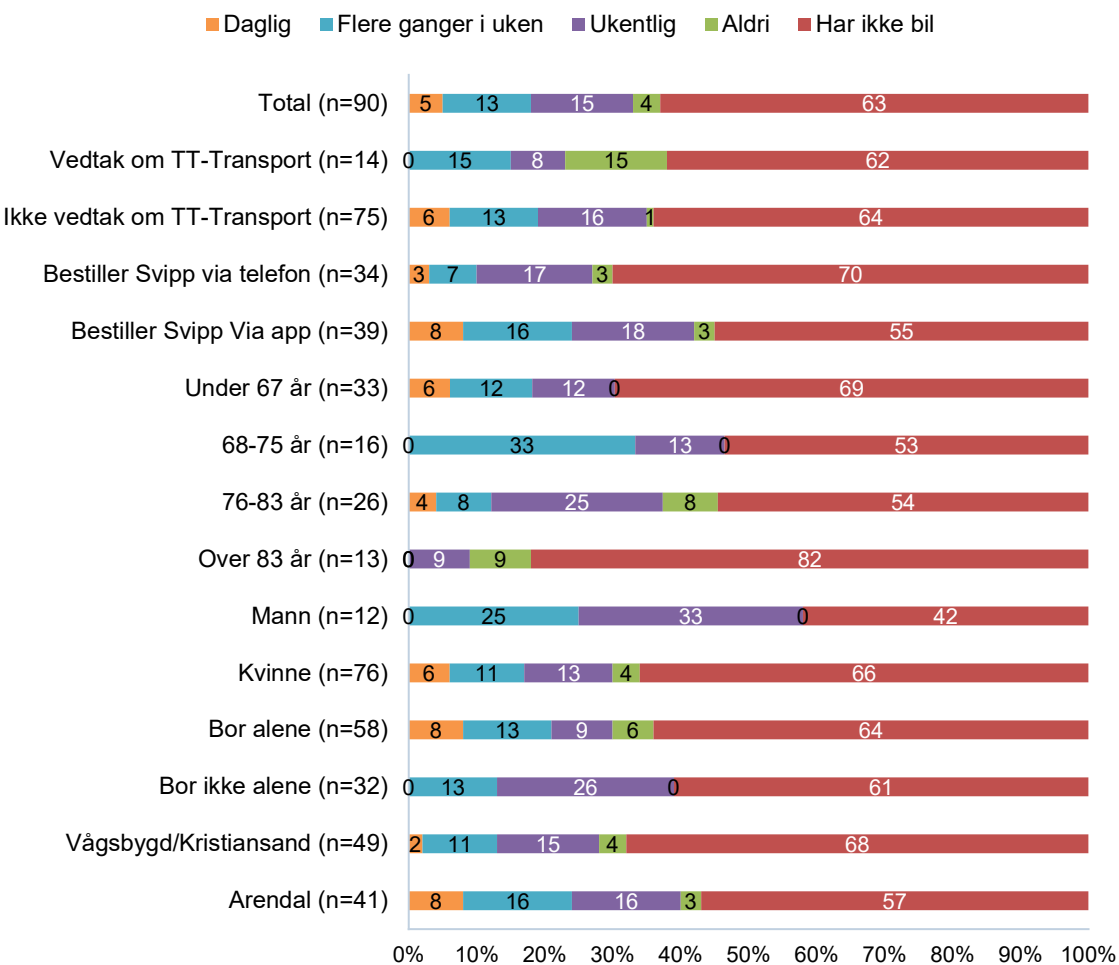
Bilbruk

OBS: Svaralternativ hver 14.dag, sjeldnere enn hver 14.dag og vet ikke er tatt bort grunnet lavt svarantall

Svært få bruker bil regelmessig, og andelen uten bil er høy – særlig blant eldre og brukere med TT-vedtak



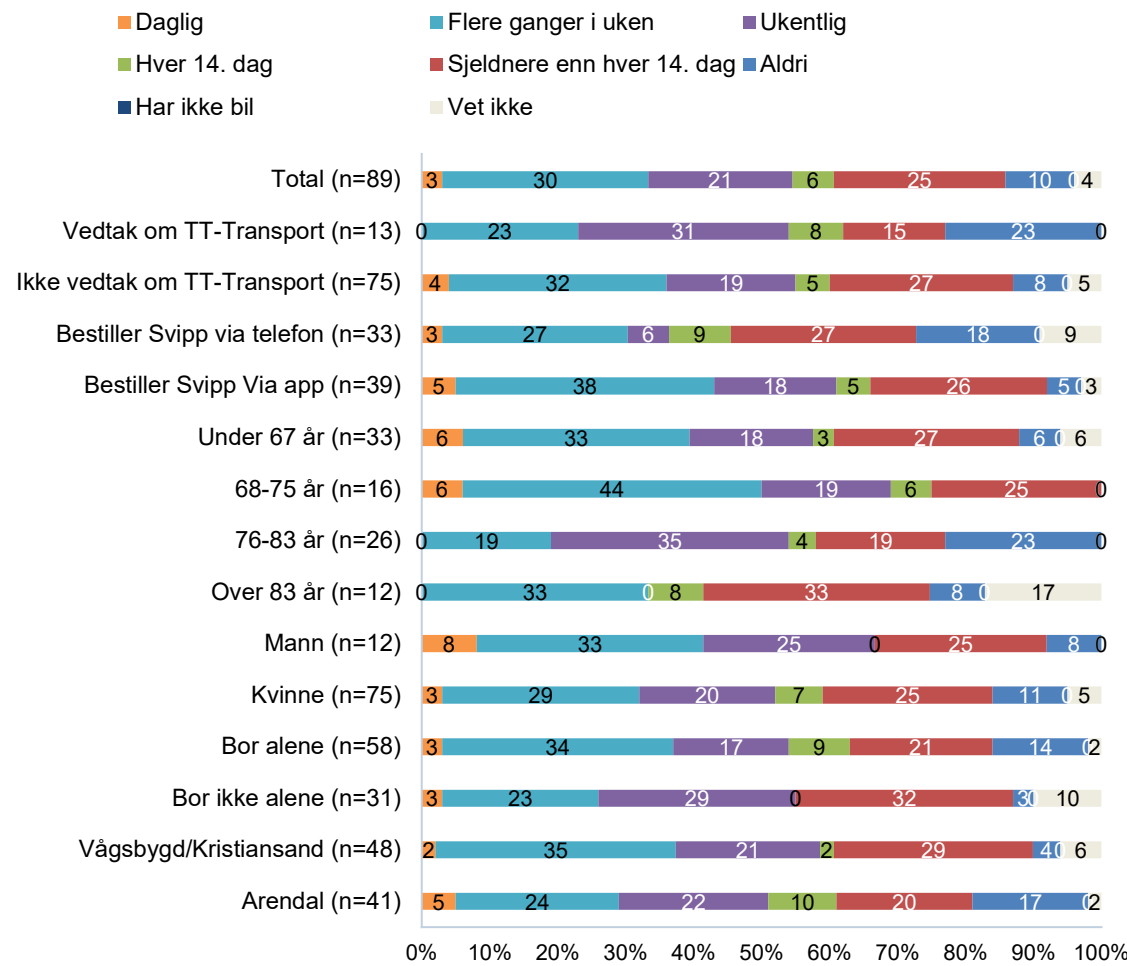
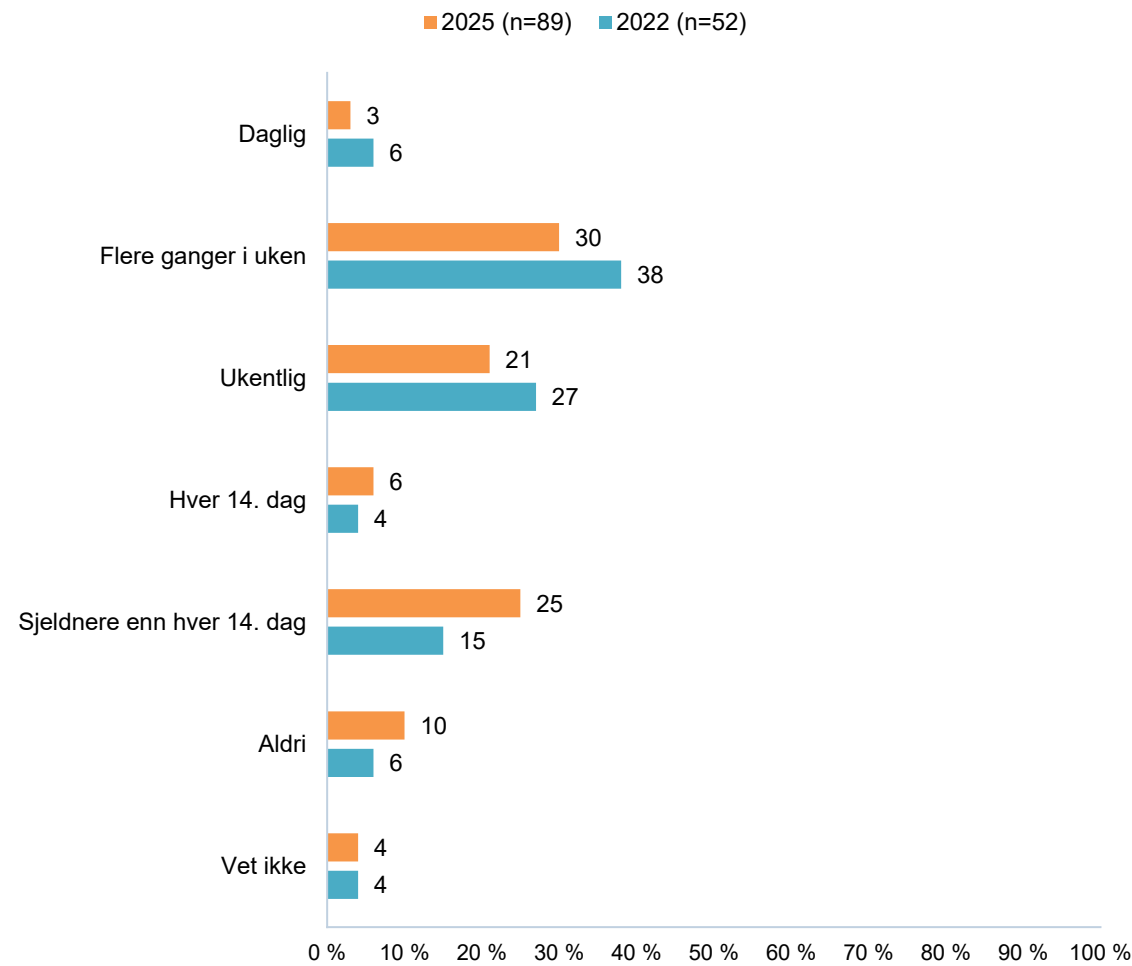
Hvor ofte bruker du bil?



Confidential

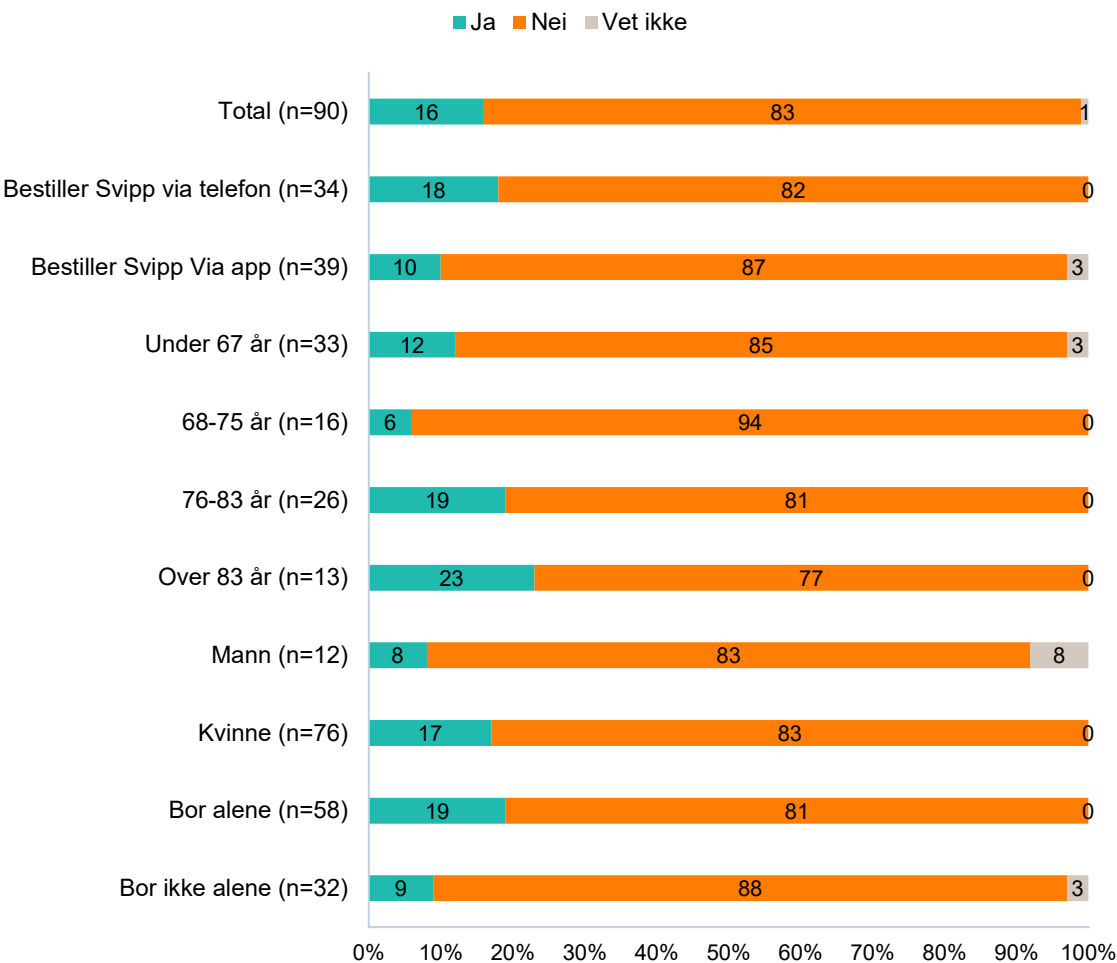
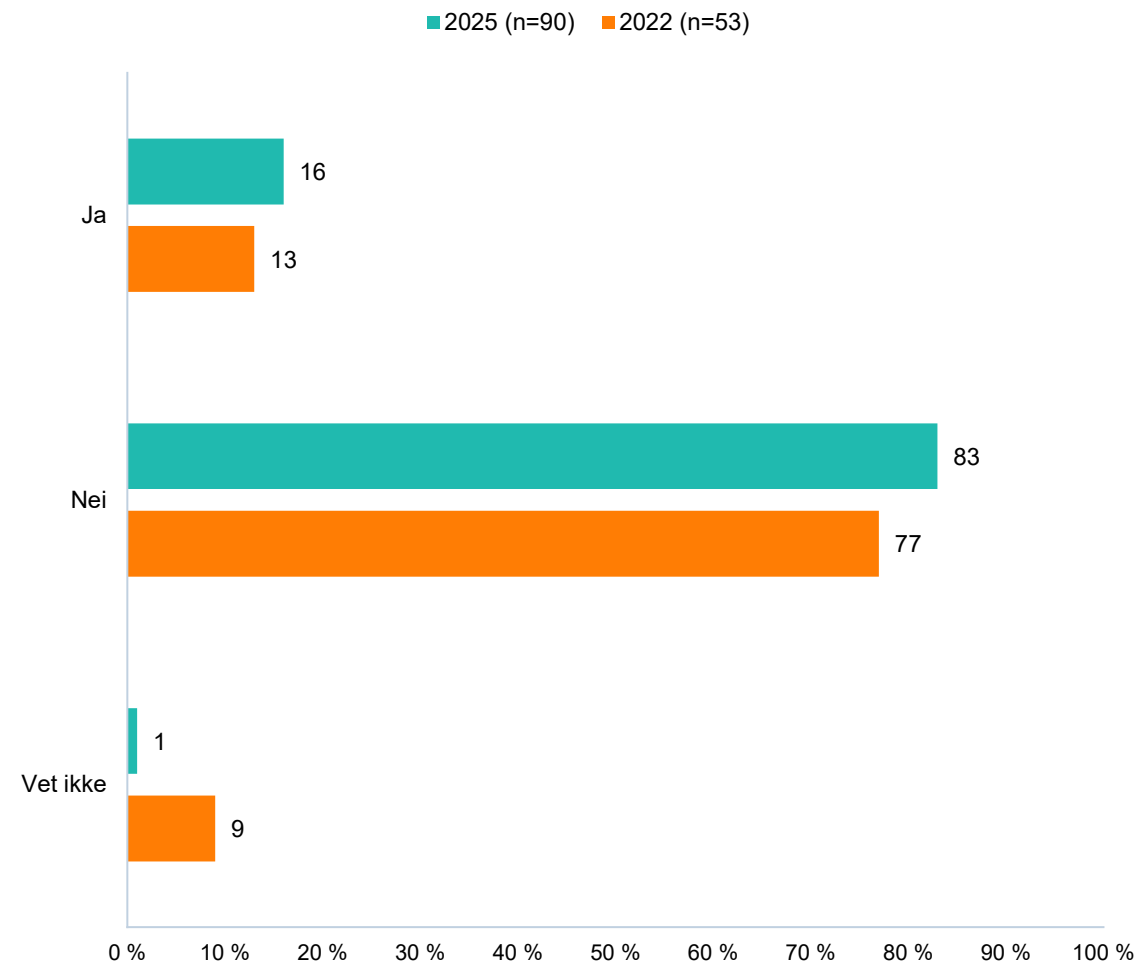
Kollektivtransportbruk

Over halvparten benytter kollektivtransport ukentlig eller oftere, nedgang siden 2022



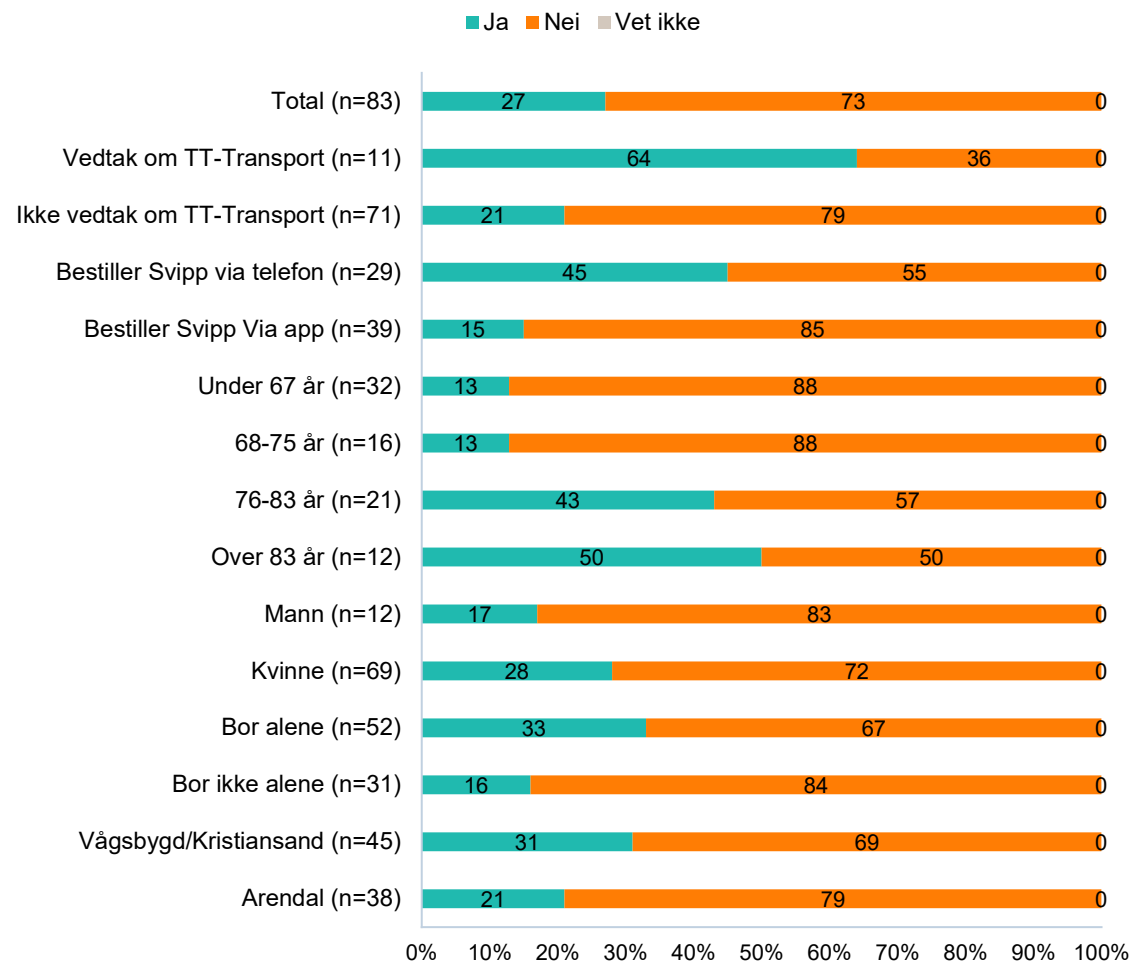
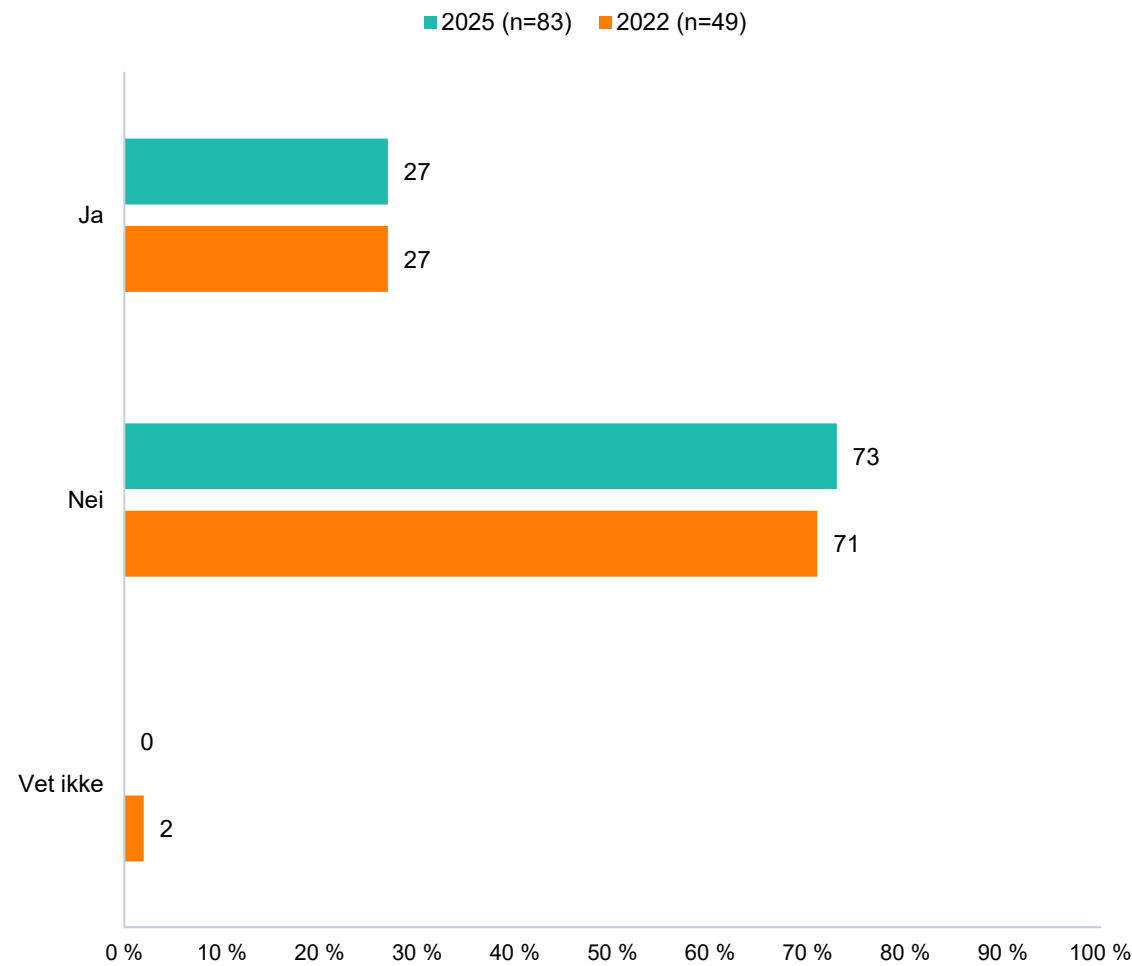
Vedtak om TT-Transport

16 % har vedtak om TT-Transport, høyest andel blant kvinner, aleneboere og de eldste

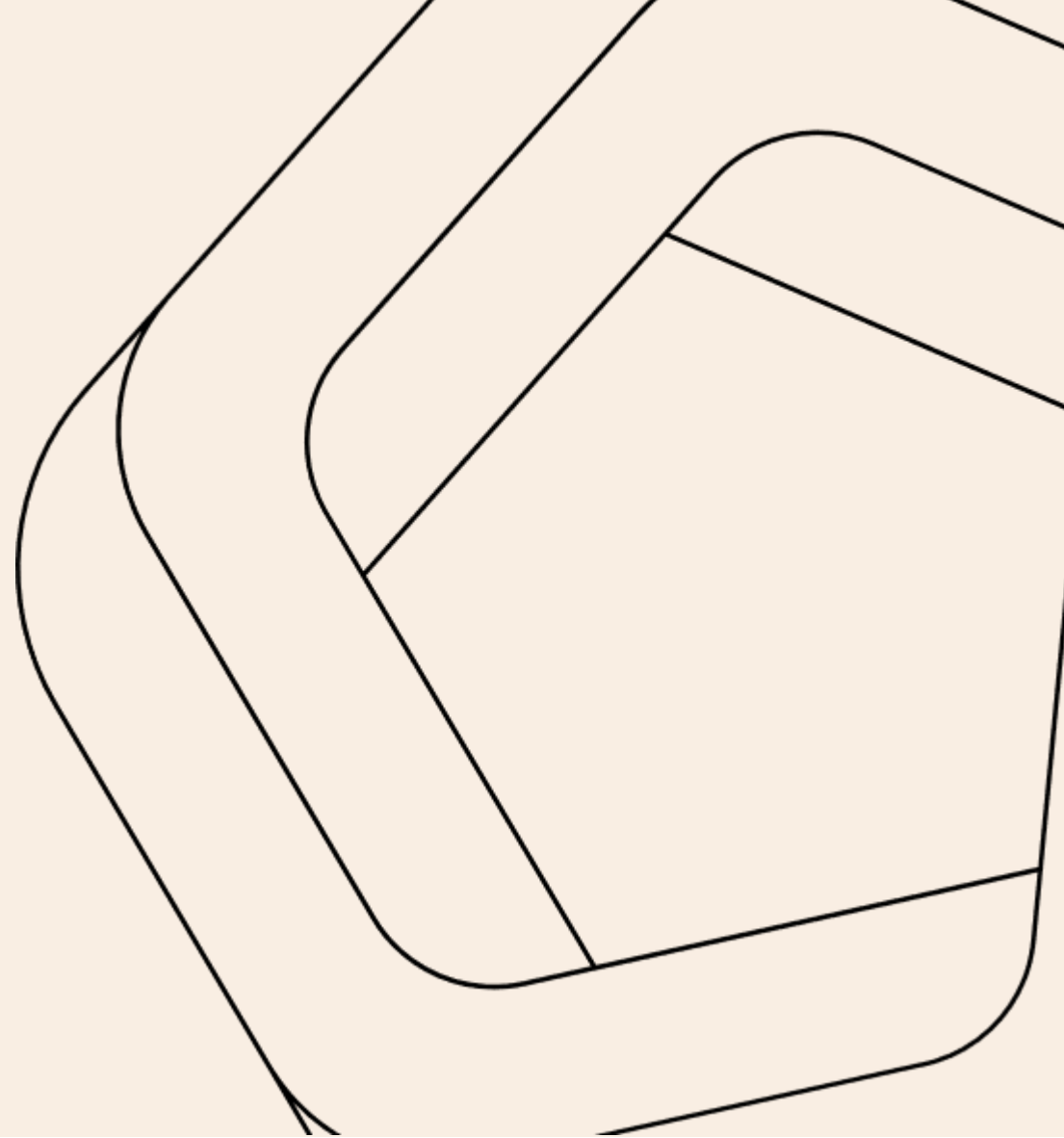


Bruk av hjelpemidler til forflytning

27 % bruker hjelpemidler til forflytning, høyest andel blant kvinner, aleneboende og de eldste

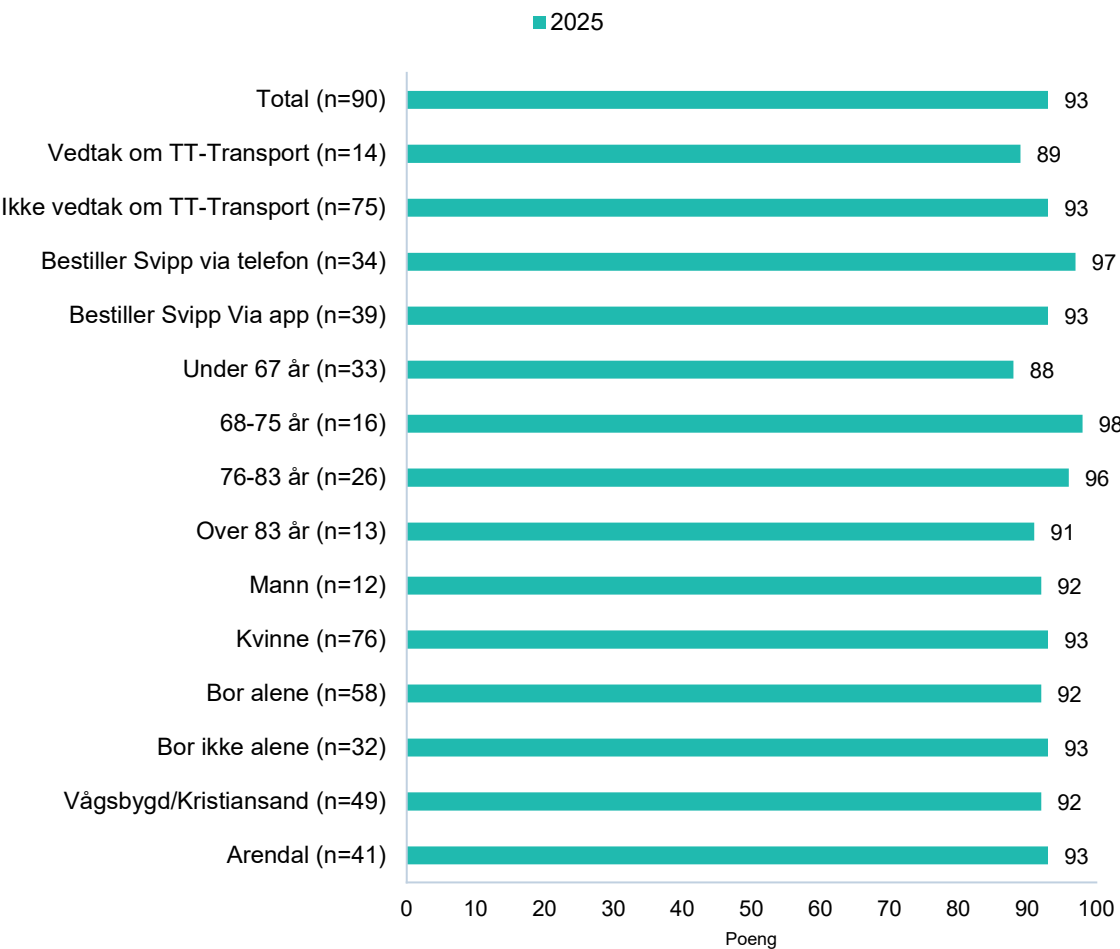
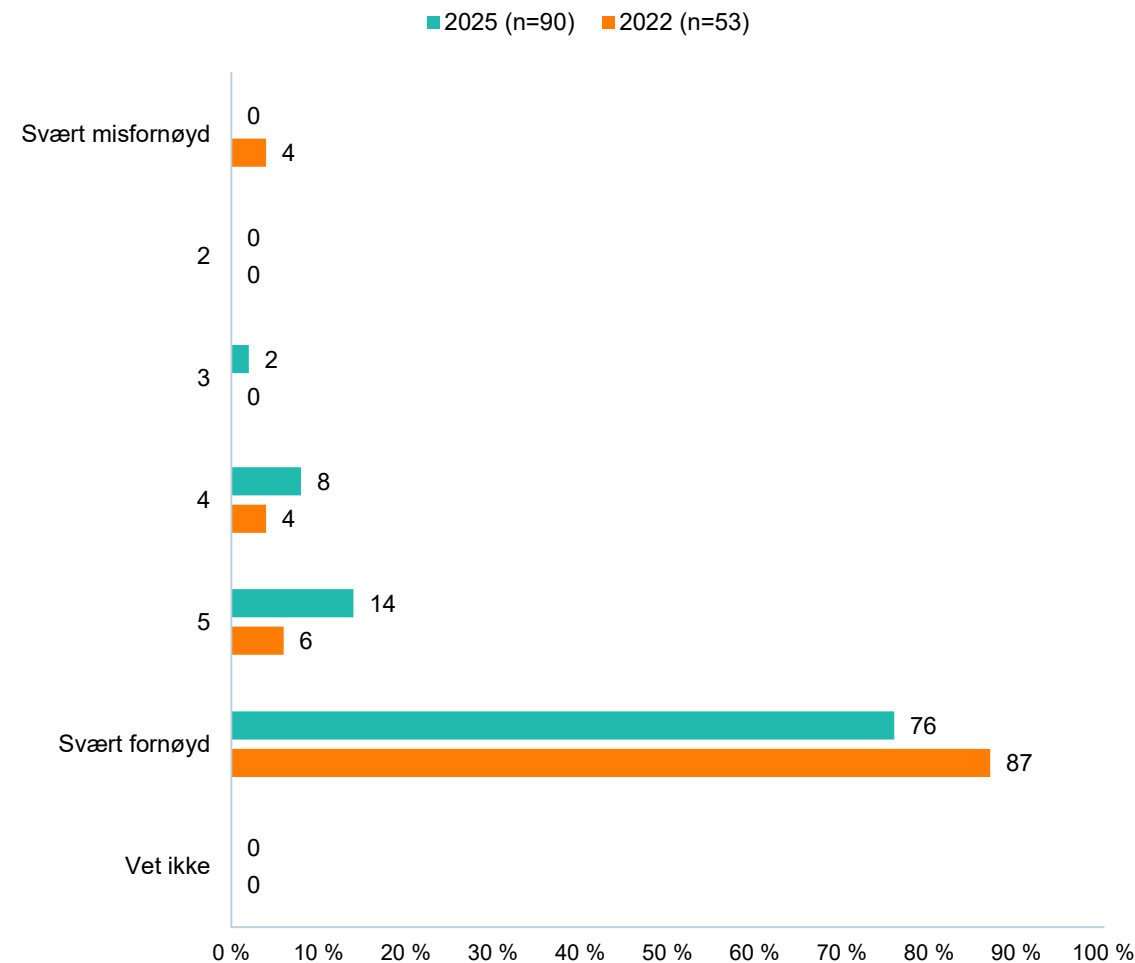


AKT Svipp



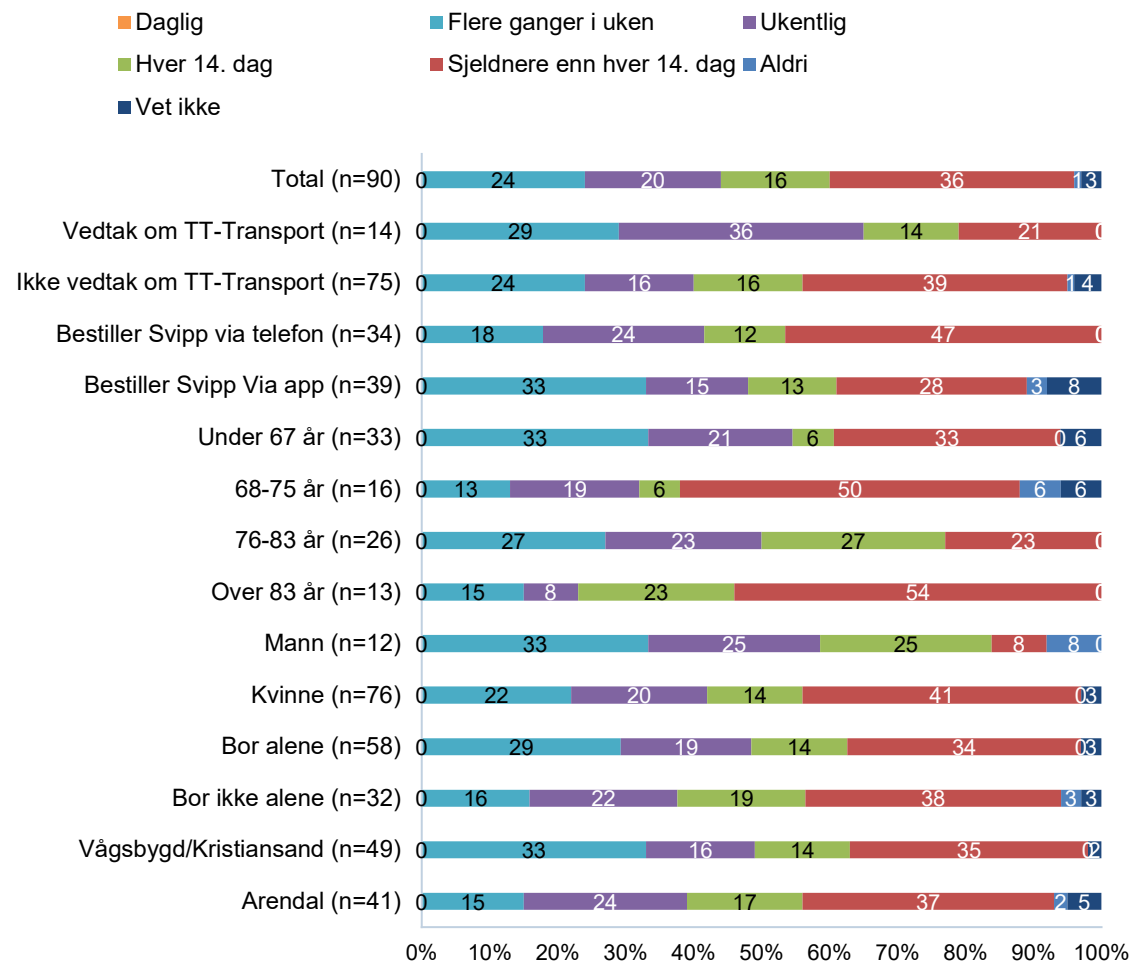
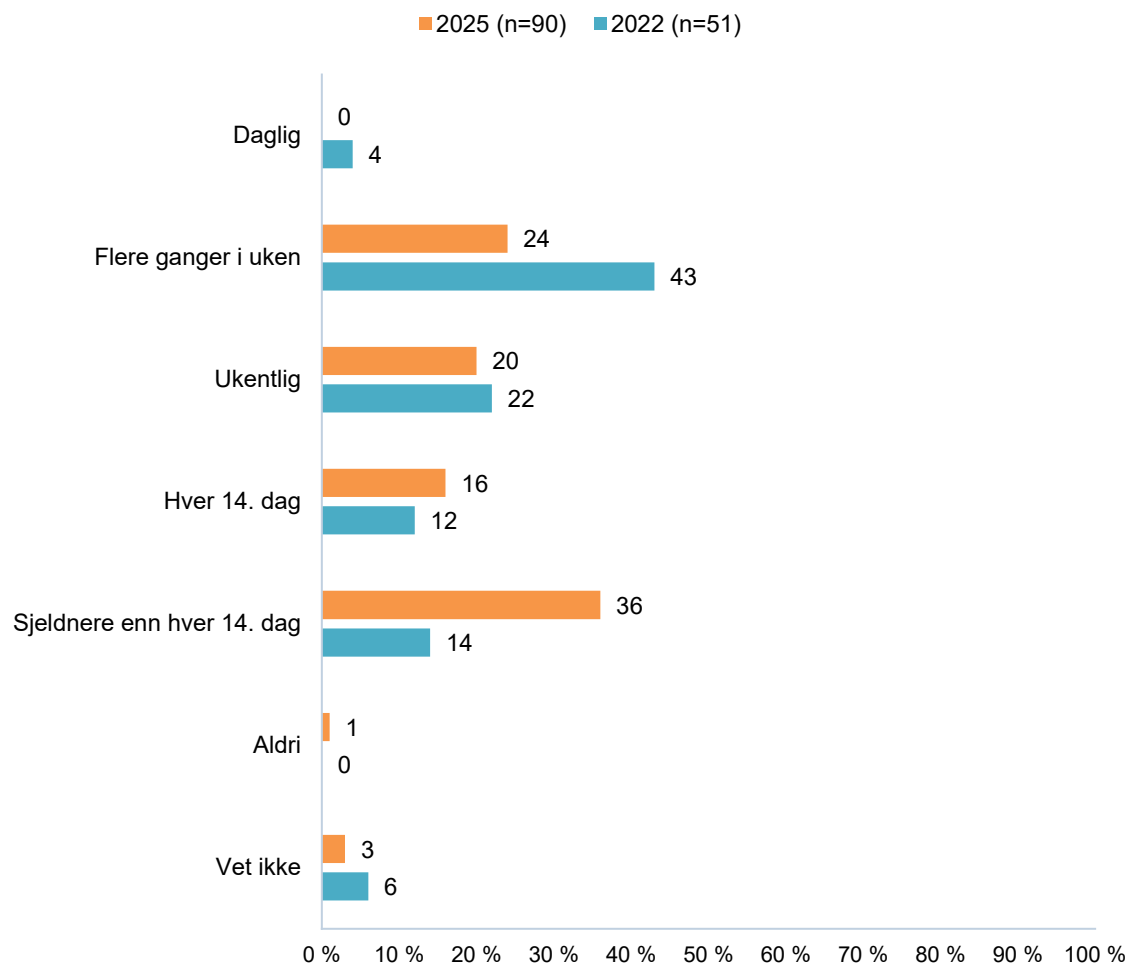
Tilfredshet med AKT Svipp

De fleste er svært fornøyde med AKT Svipp



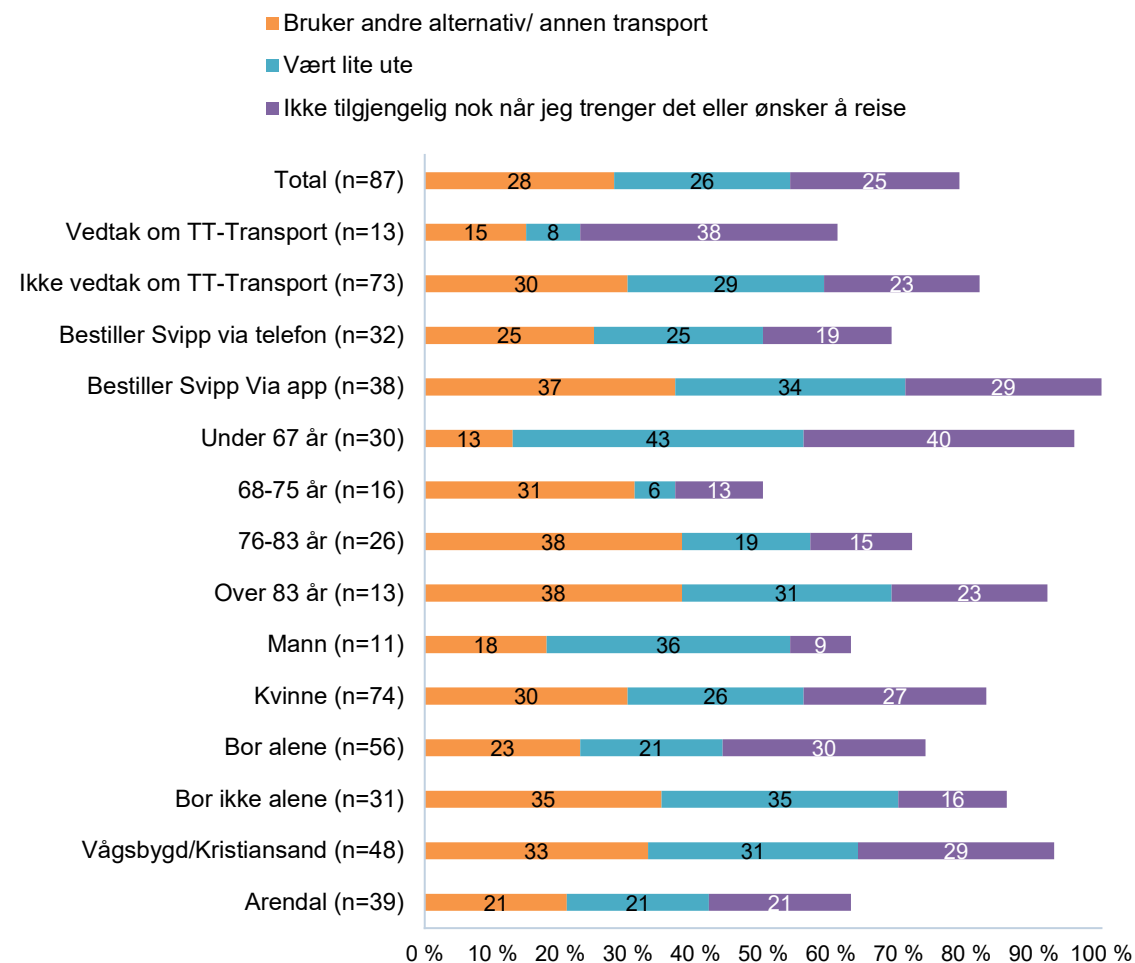
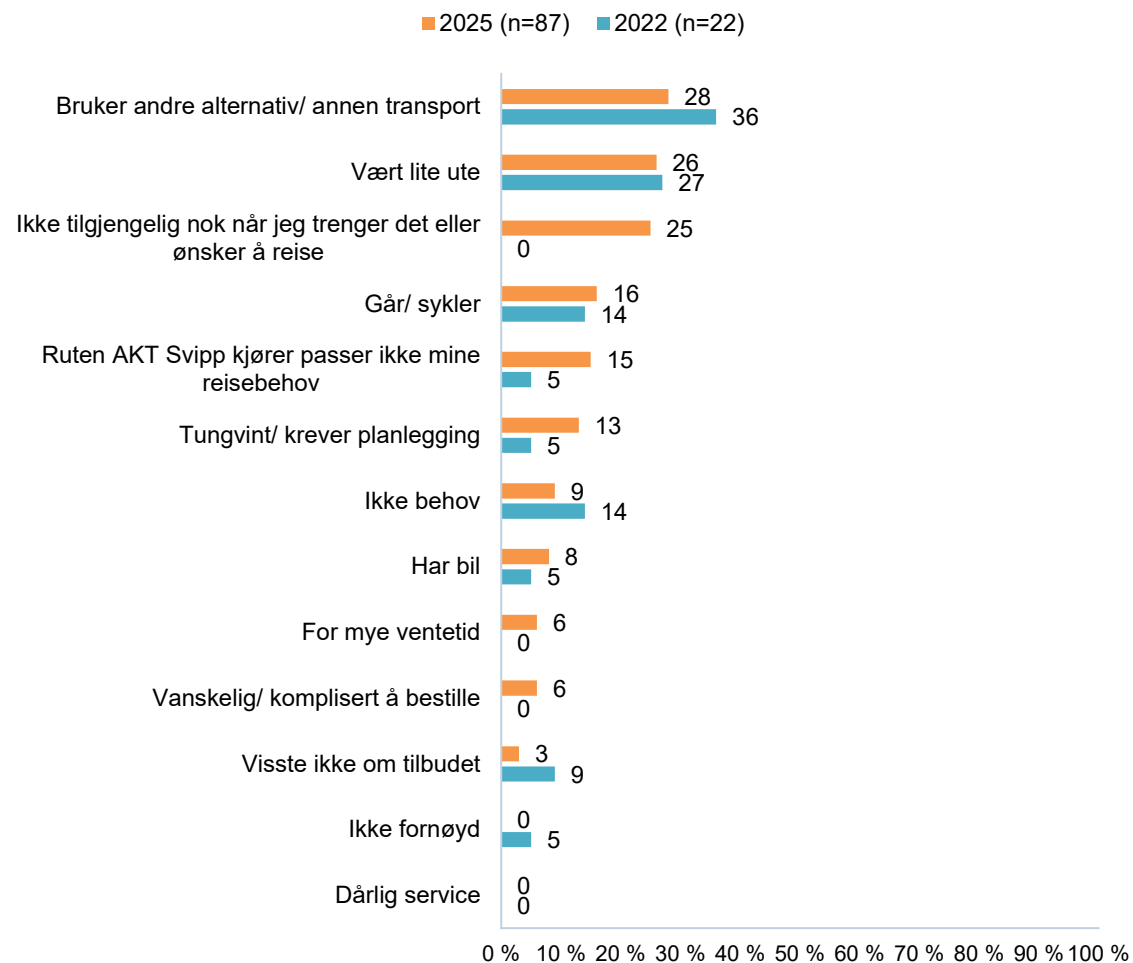
Bruk av AKT Svipp

AKT Svipp brukes sjeldnere i 2025 enn i 2022



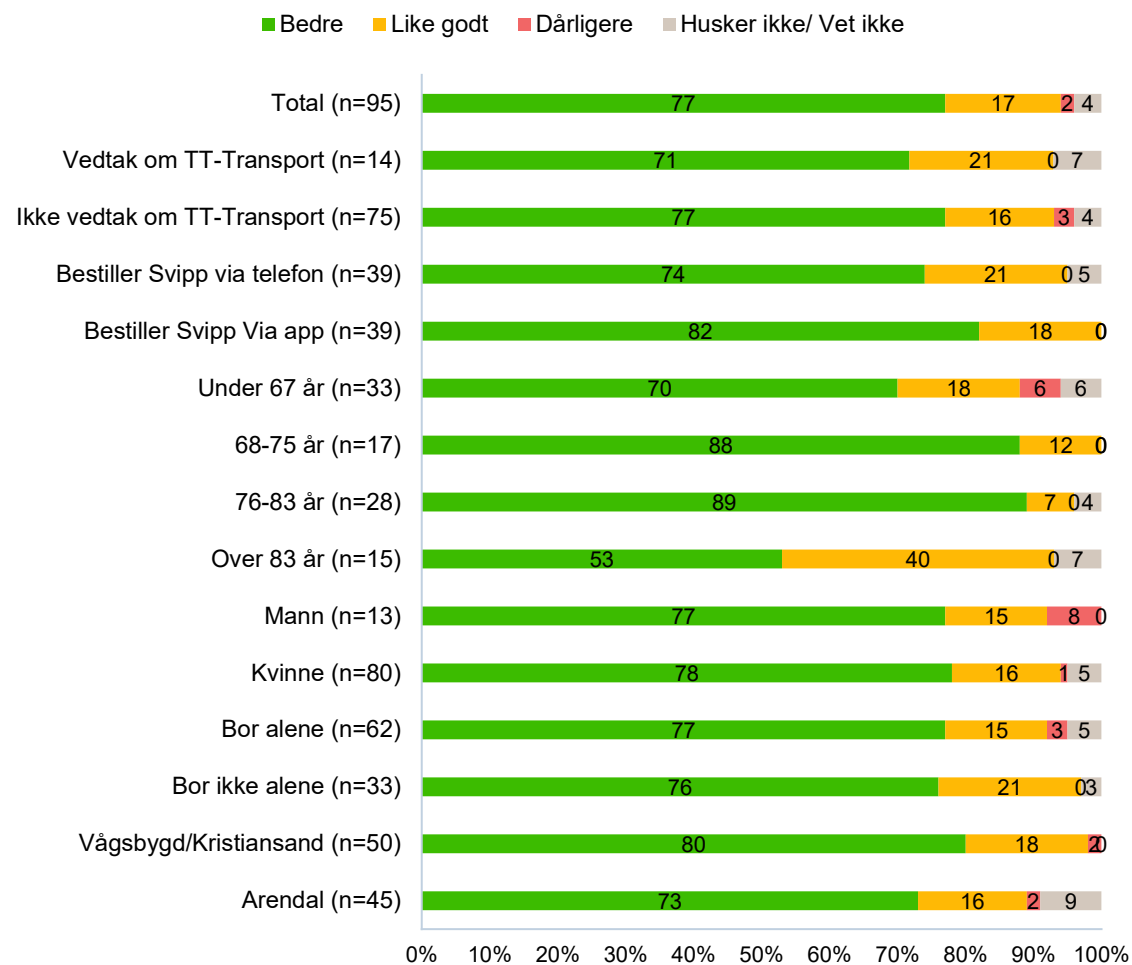
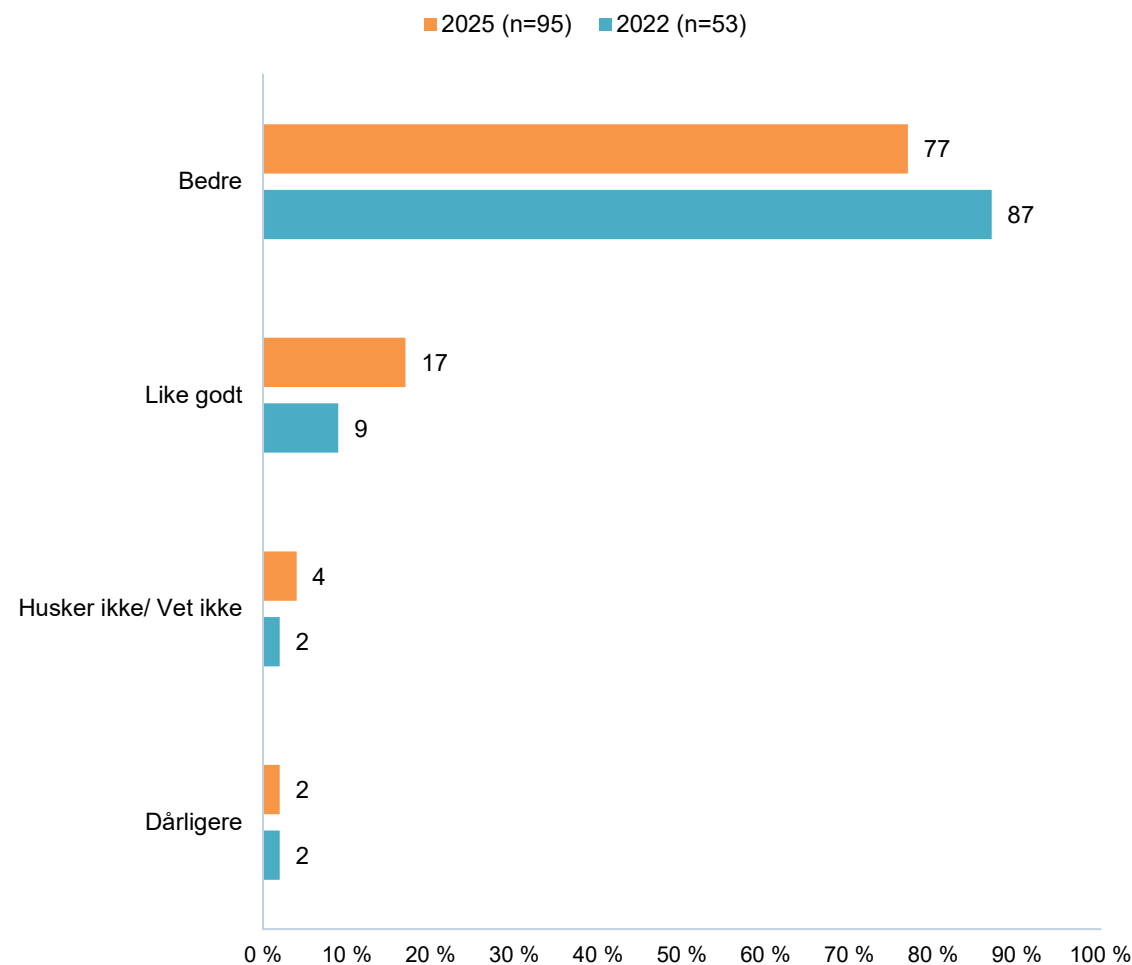
Årsak til ikke å benytte AKT Svipp oftere

Større andel som mener Svipp ikke er tilgjengelig eller at ruten ikke passer enn tidligere



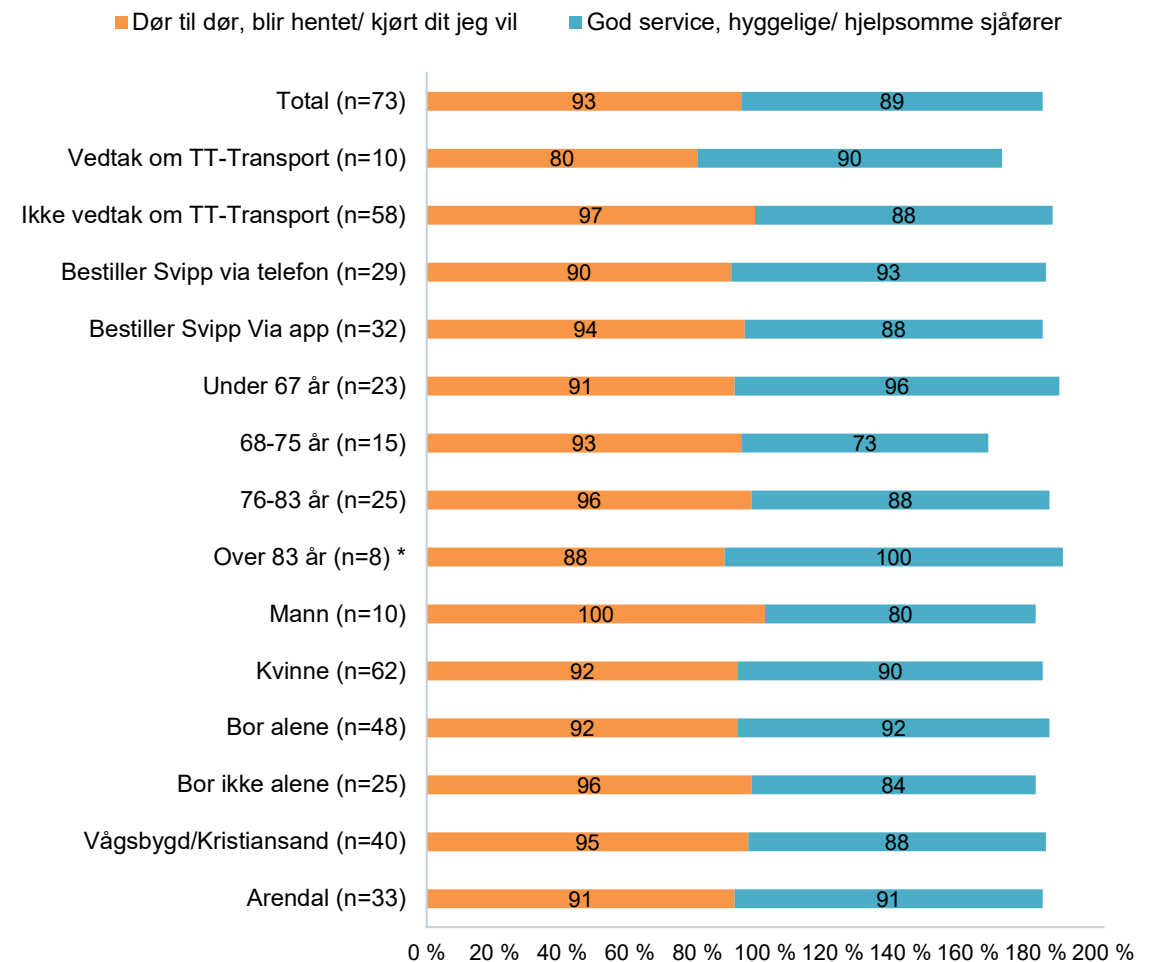
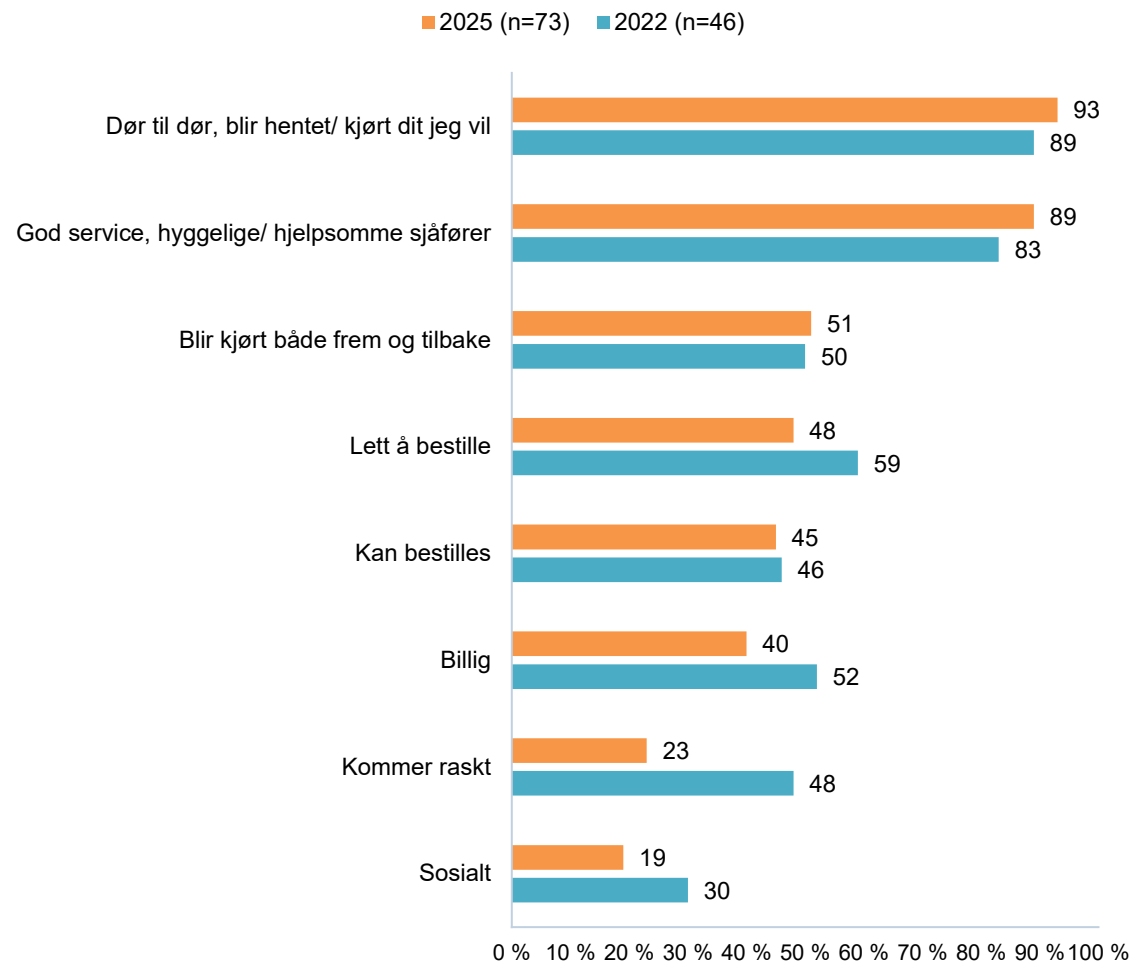
Sammenligning AKT Svipp versus andre typer transport

De aller fleste liker AKT Svipp bedre enn andre typer transport



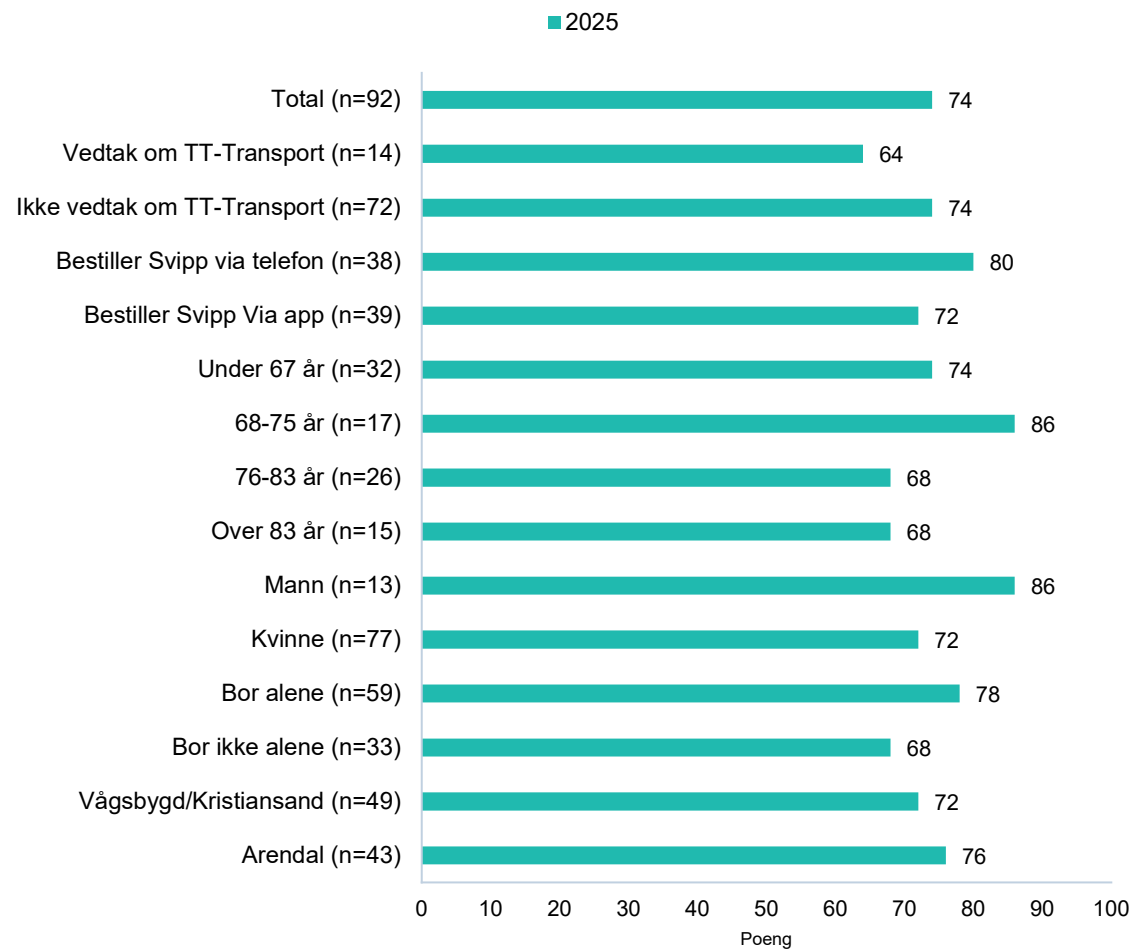
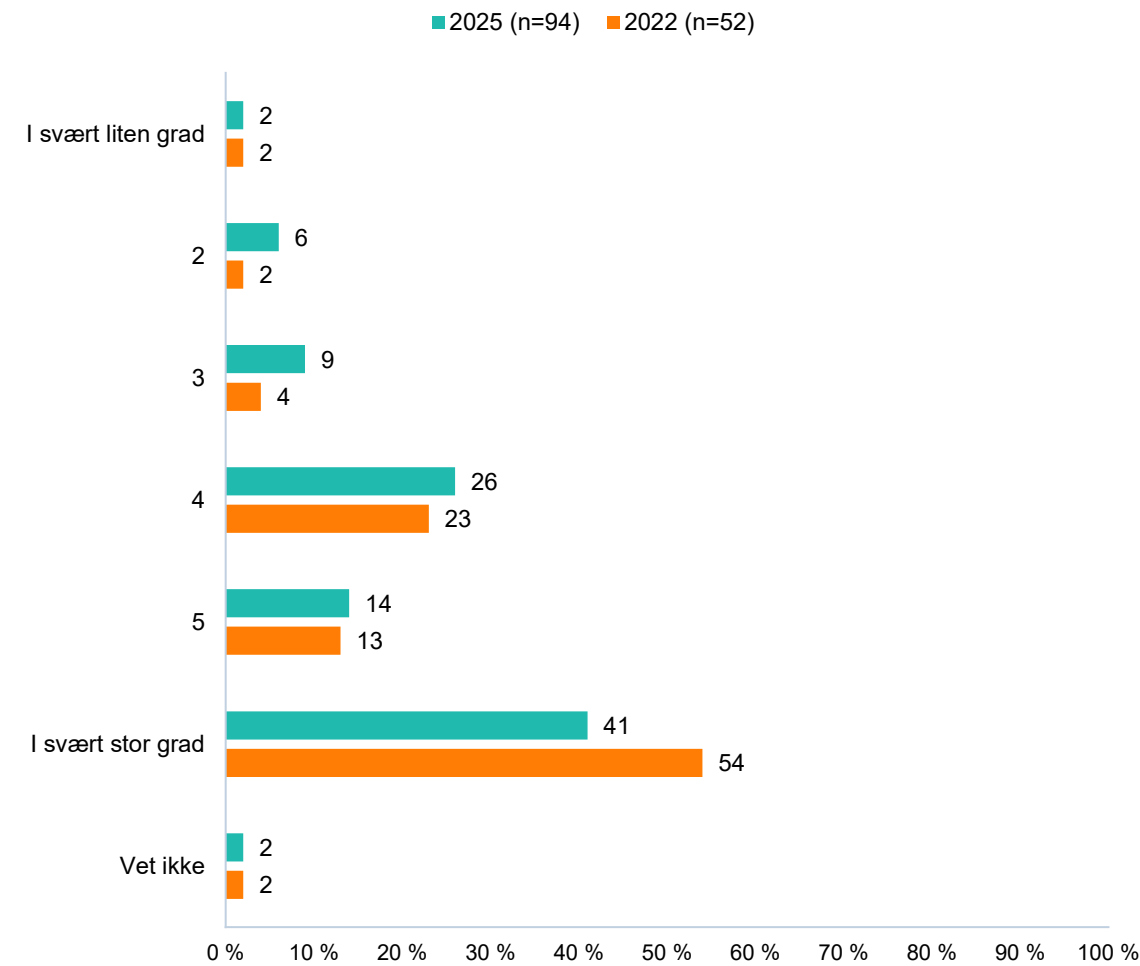
Årsak til at AKT fungerer bedre

Dør til dør og god service gjør Svipp bedre enn andre tjenester



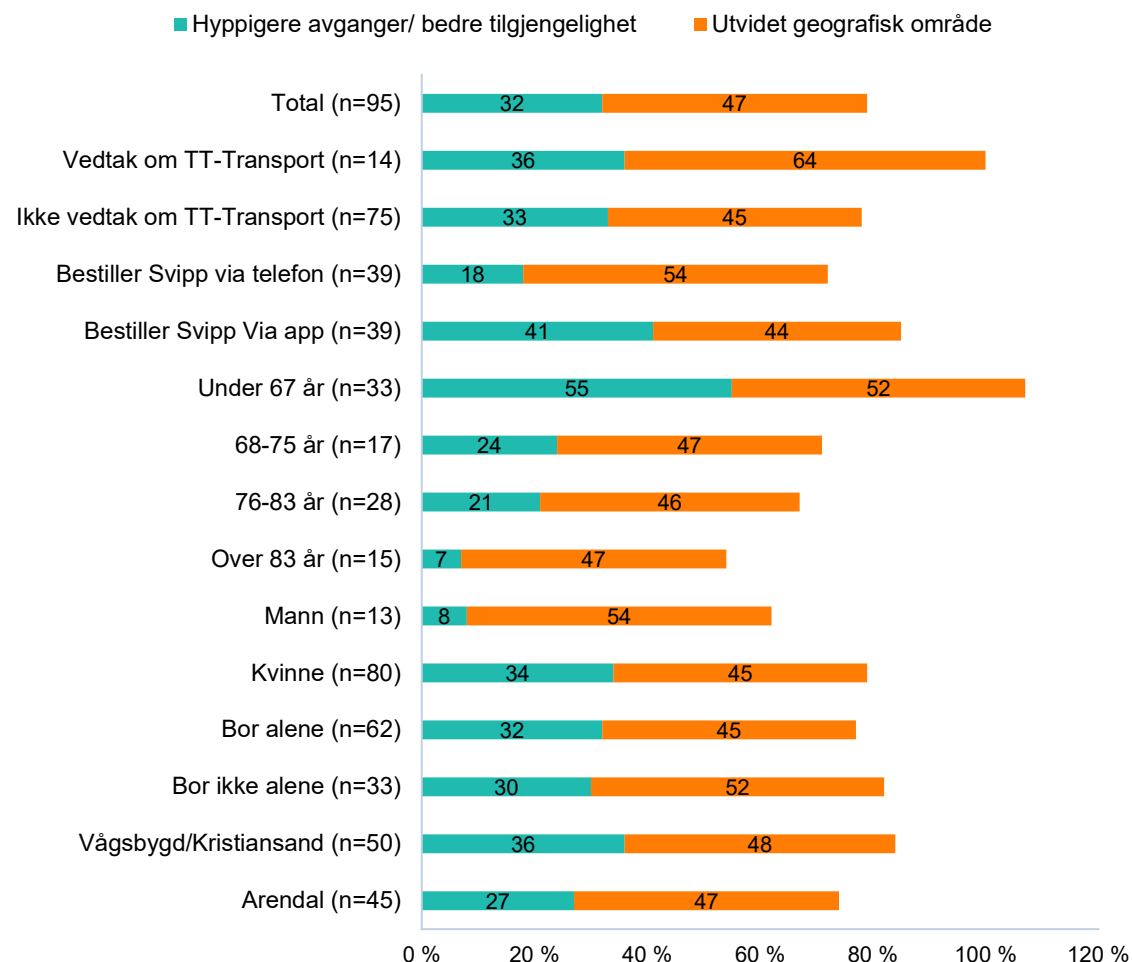
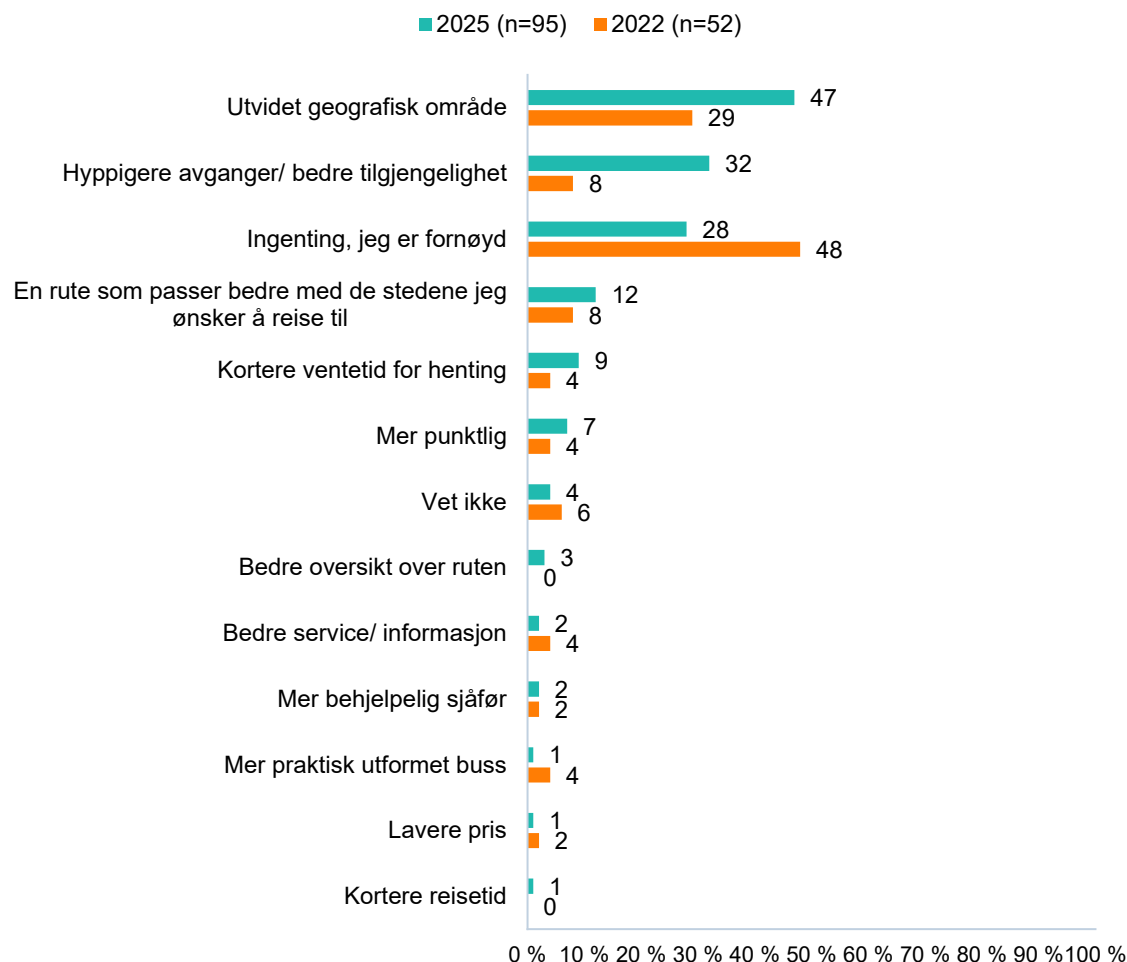
AKT Svipp sin behovsdekning for transport

Flesteparten mener AKT Svipp dekker deres transportbehov



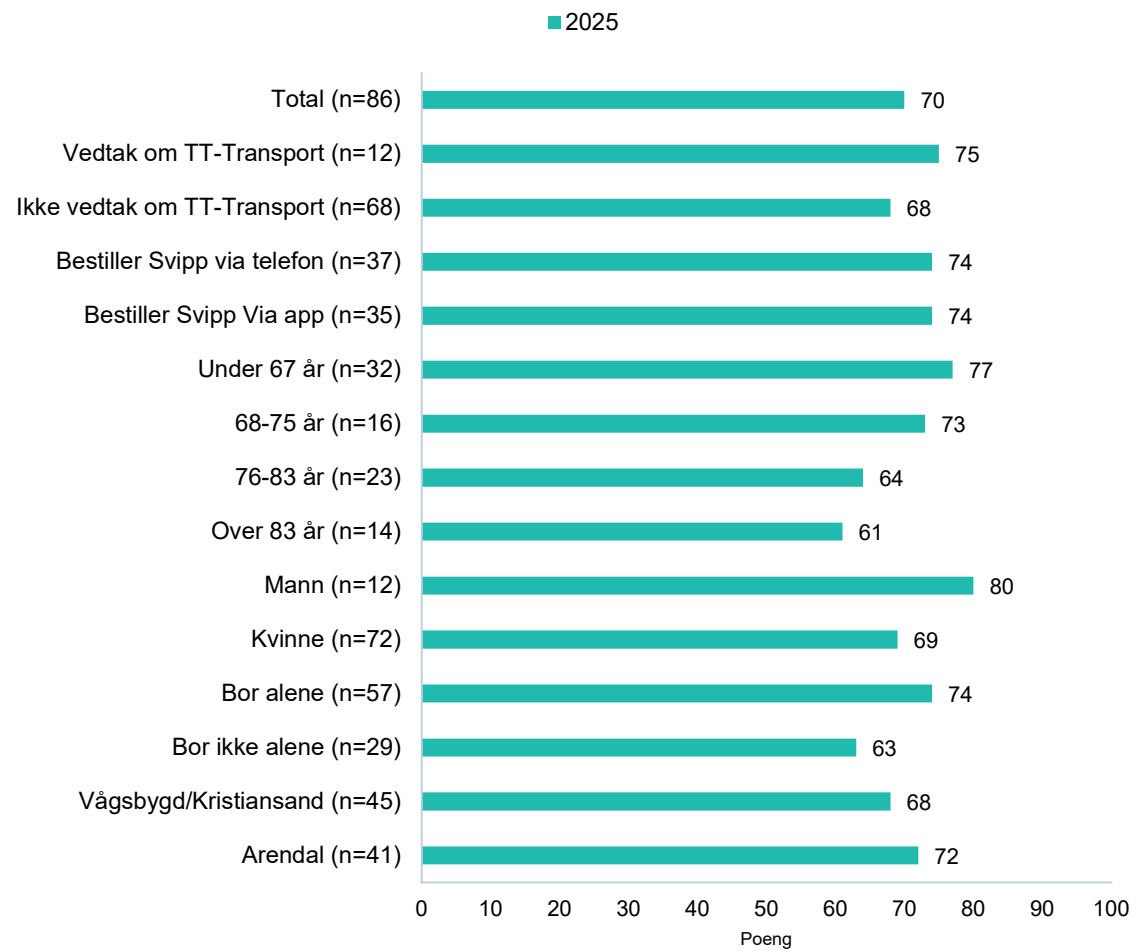
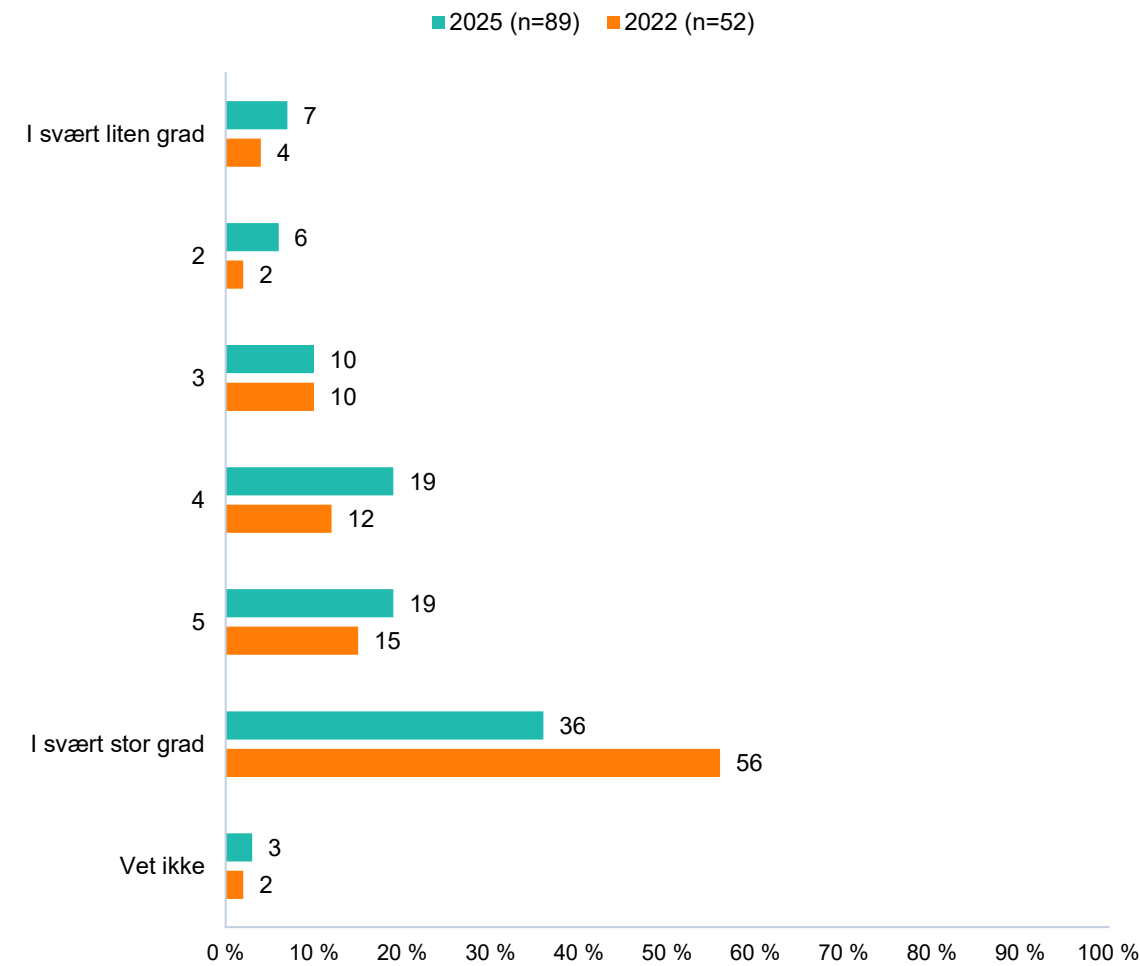
AKT Svipp sine mangler for å dekke transportbehov

Utvidet område og tilgjengelighet er de største ønskene for AKT Svipp



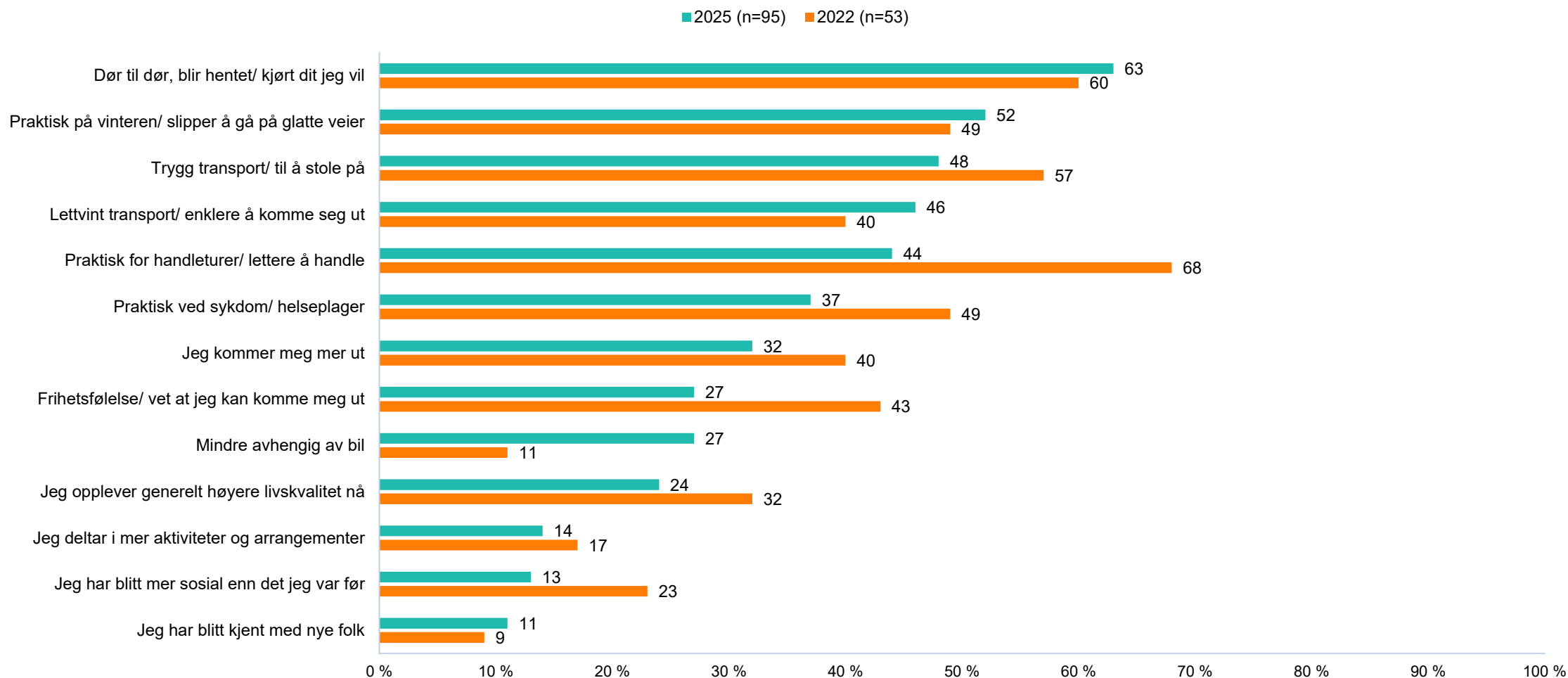
AKT Svipp sin påvirkning av hverdagen

Svipp påvirker hverdagen i stor grad, med større påvirkning blant de yngre brukerne og aleneboere



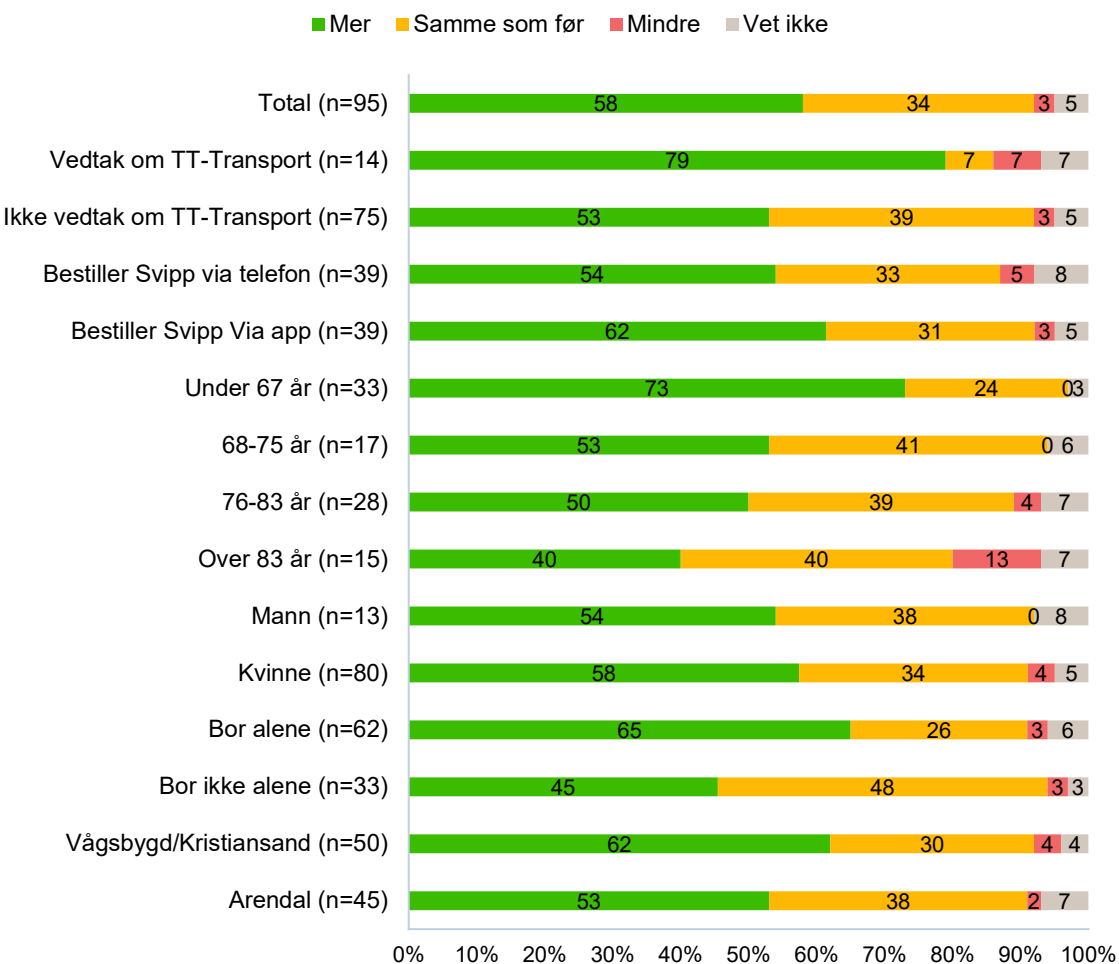
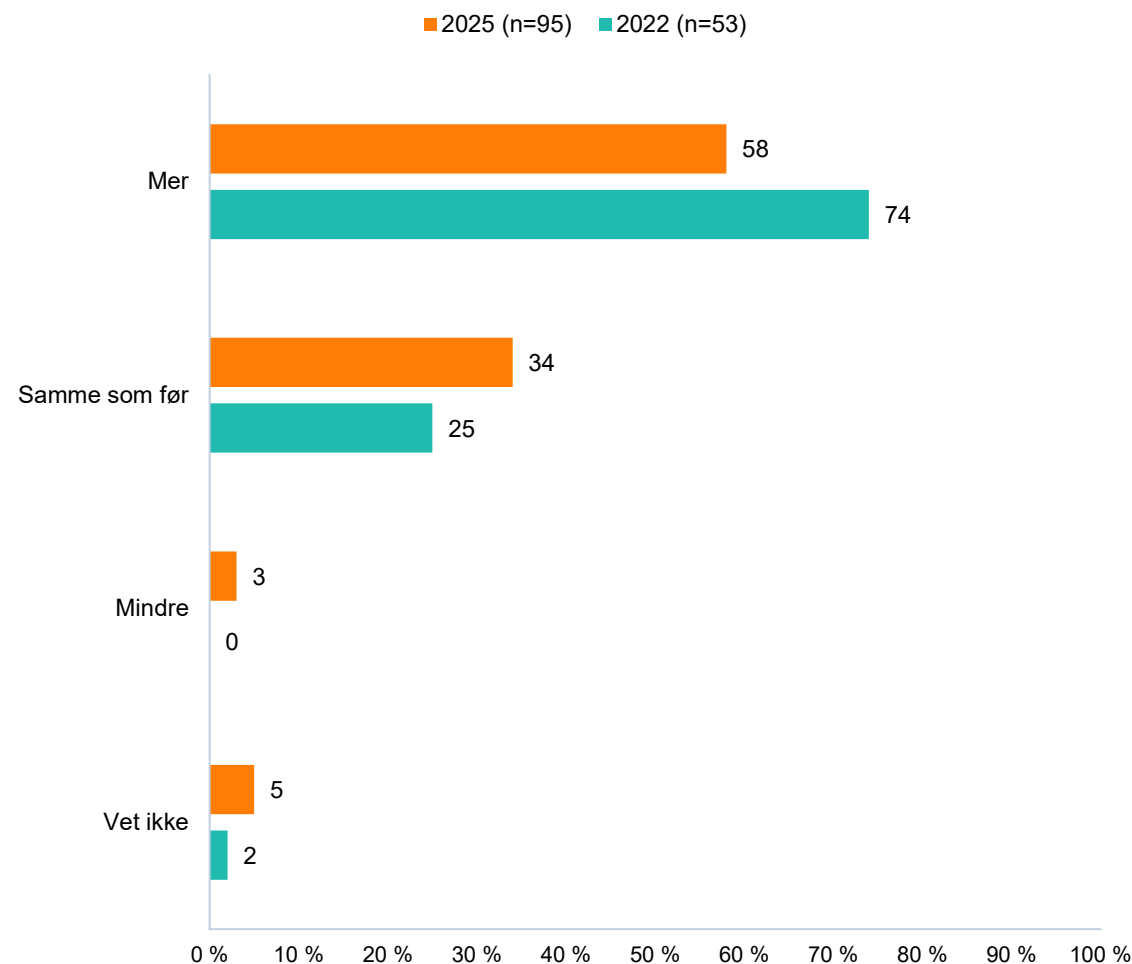
Måte AKT Svipp har påvirket hverdagen

Kundenes hverdag blir forbedret med AKT Svipp



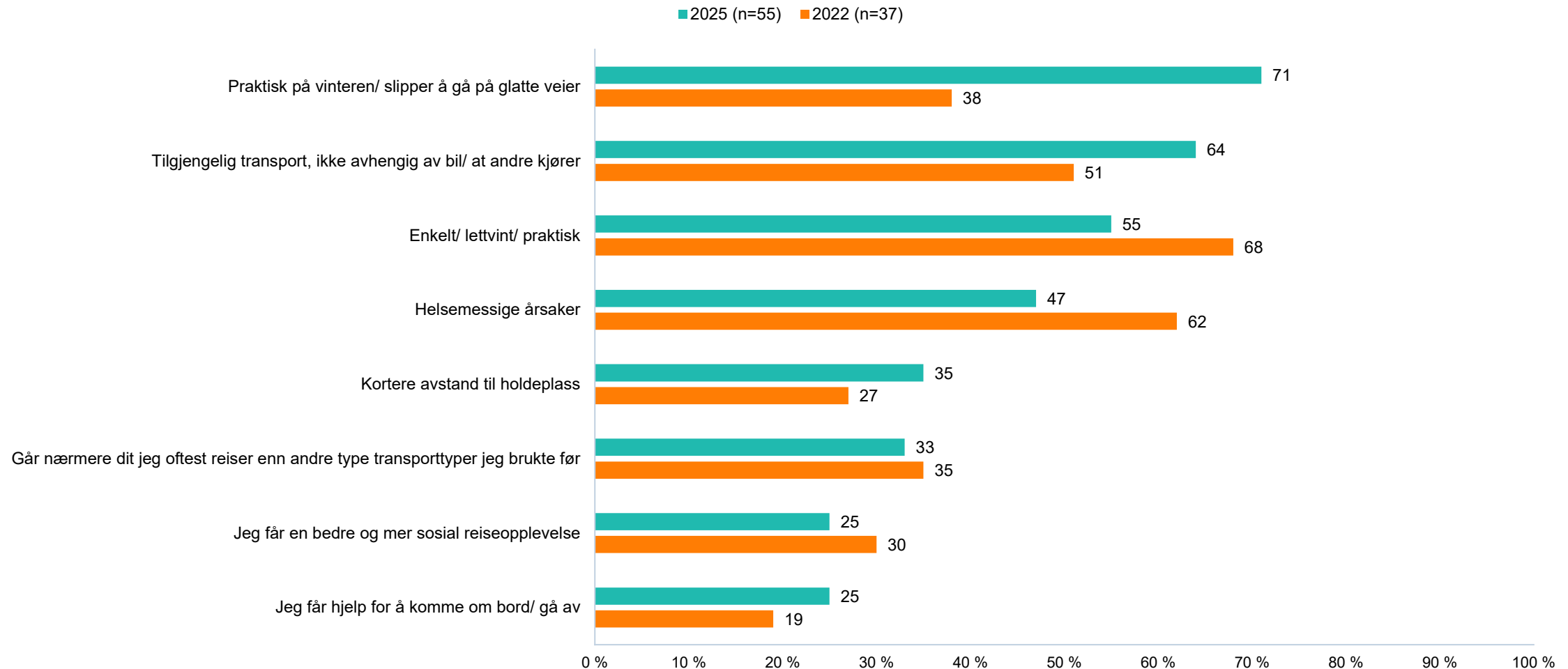
Reisefrekvens etter AKT Svipp

58 % reiser mer med Svipp enn de reiste før, høyest andel blant TT-brukere og de med TT-vedtak



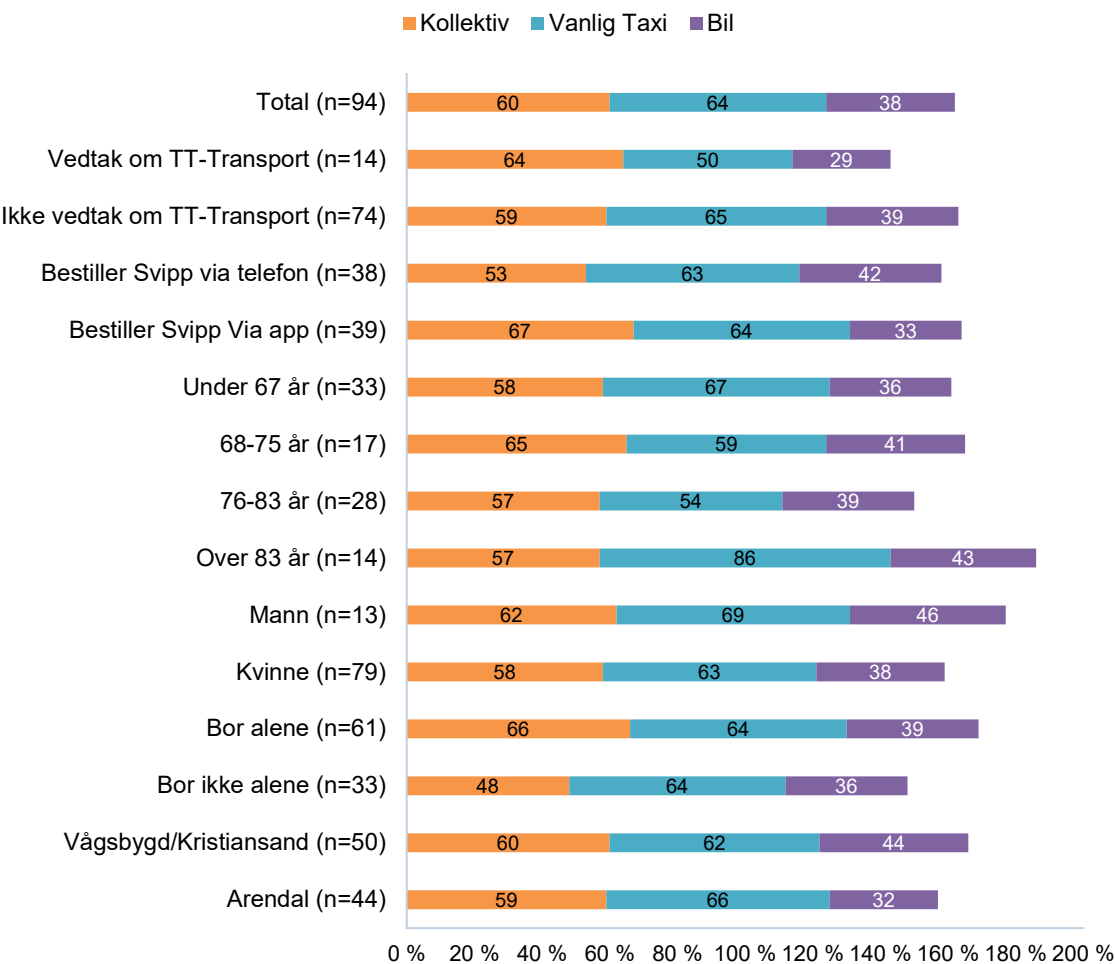
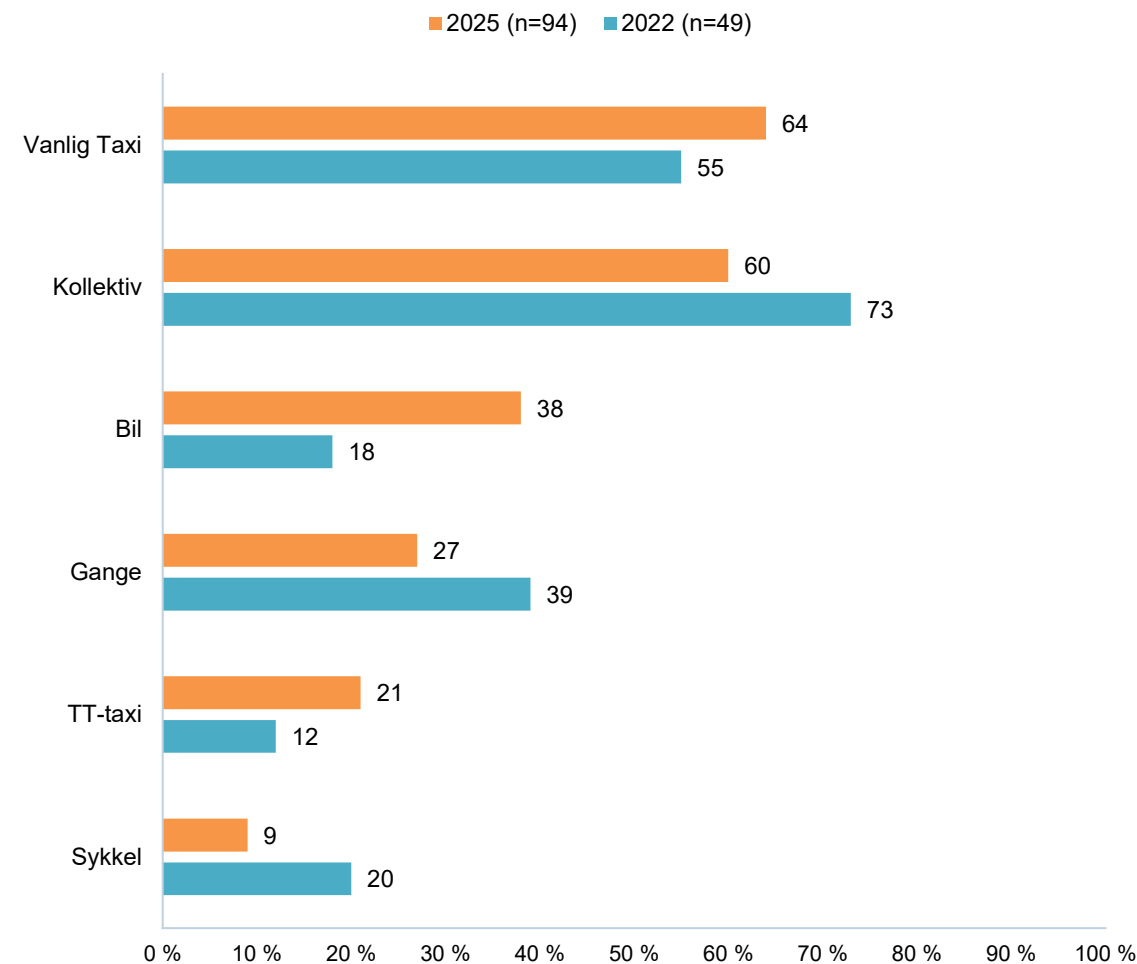
Årsak til at man reiser mer

Årsaken til økt reise er i hovedsak at tjenesten har blitt tilgjengelig og er praktisk



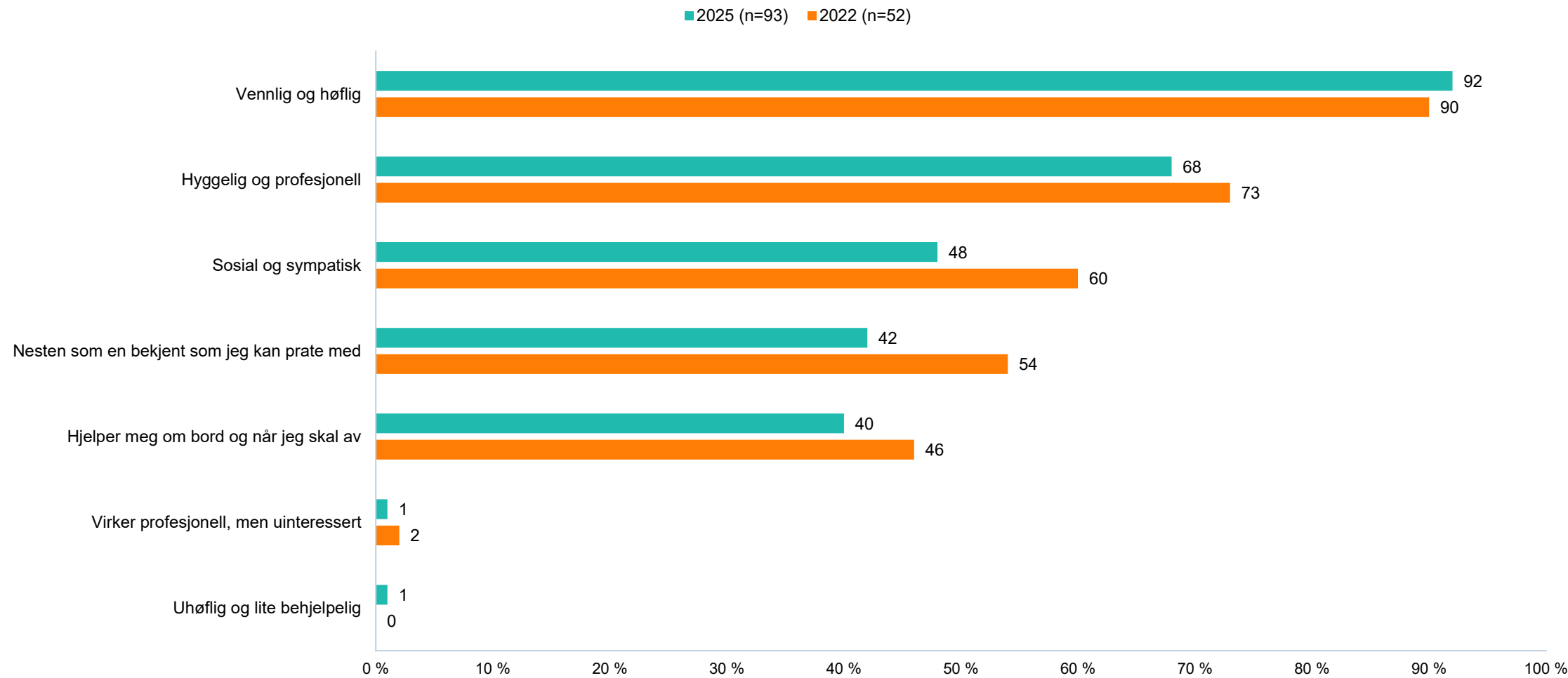
AKT Svipp erstatning

Svipp erstatter i stor grad taxi og kollektivtransport



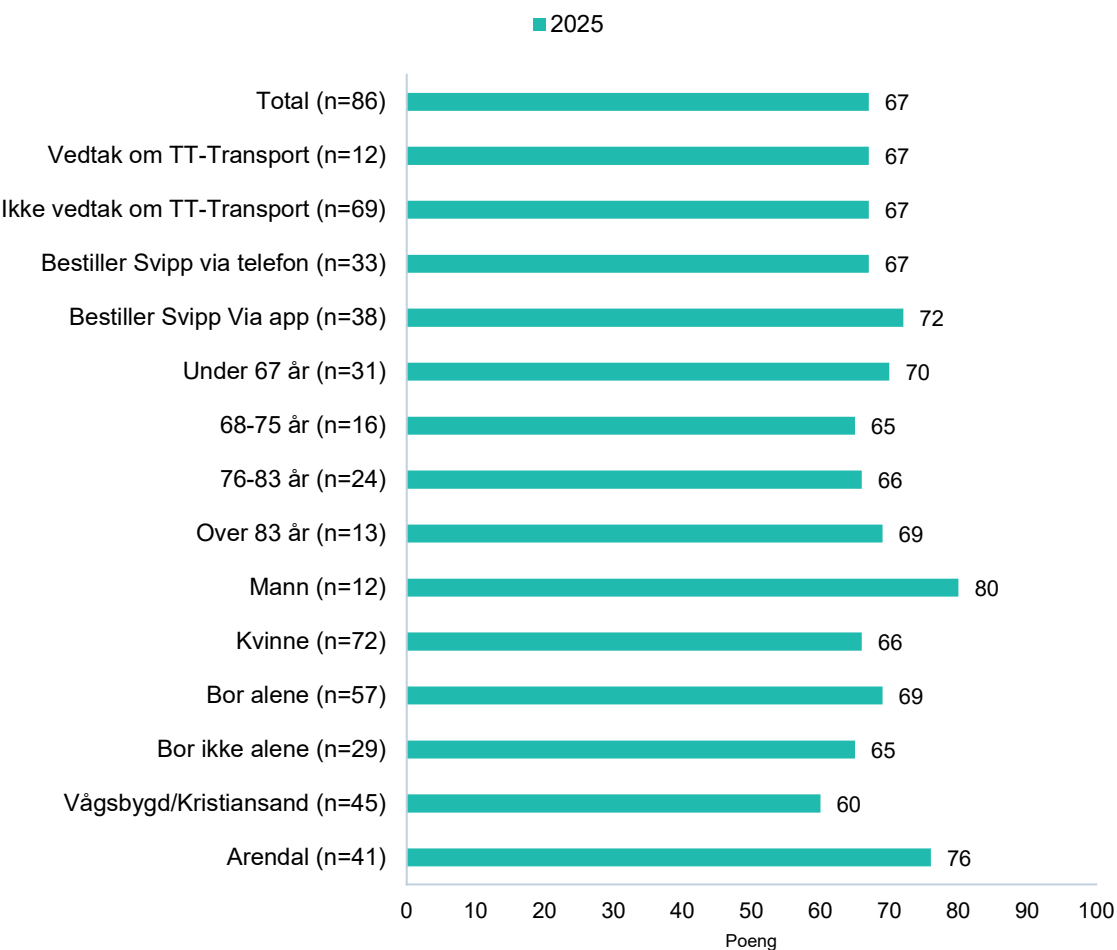
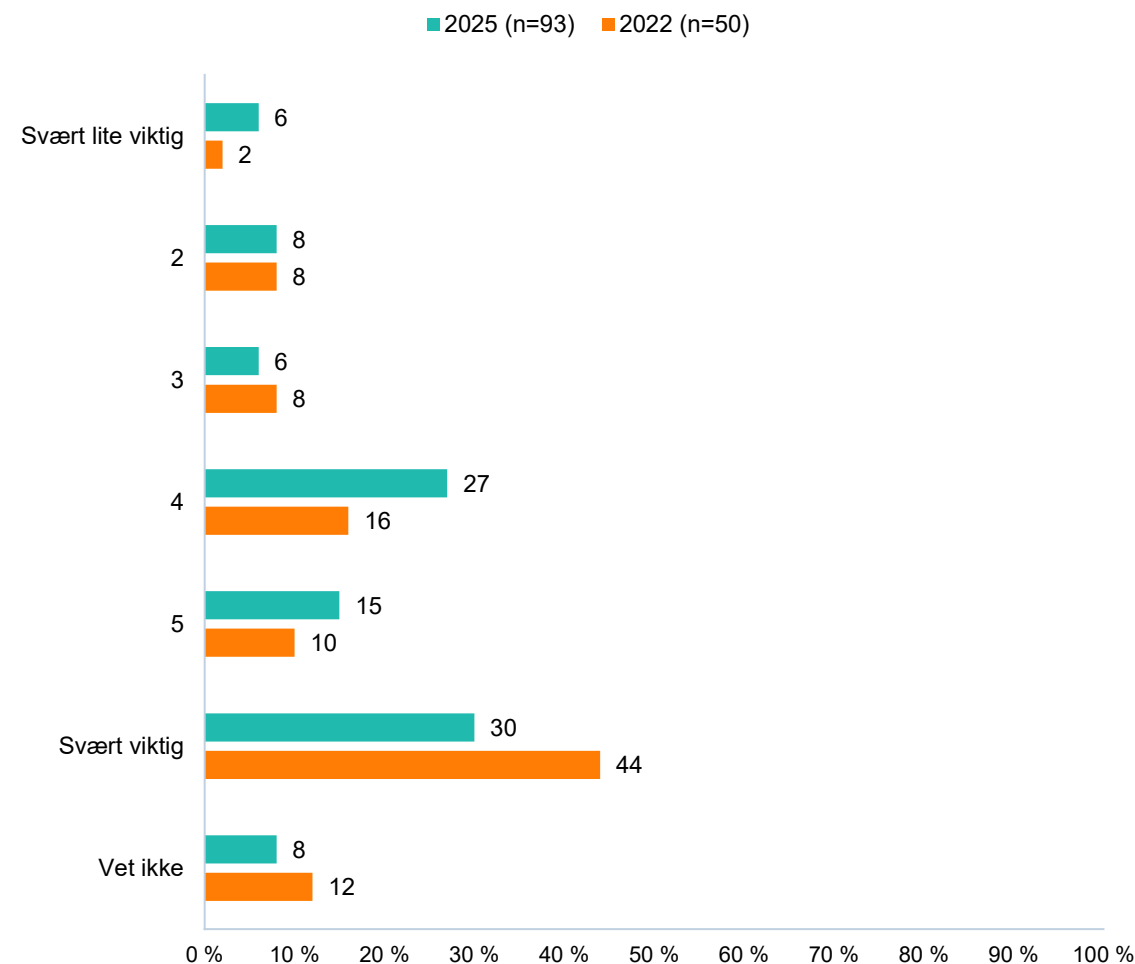
Oppfattelse av sjåføren

Flesteparten synes sjåførene er hyggelige

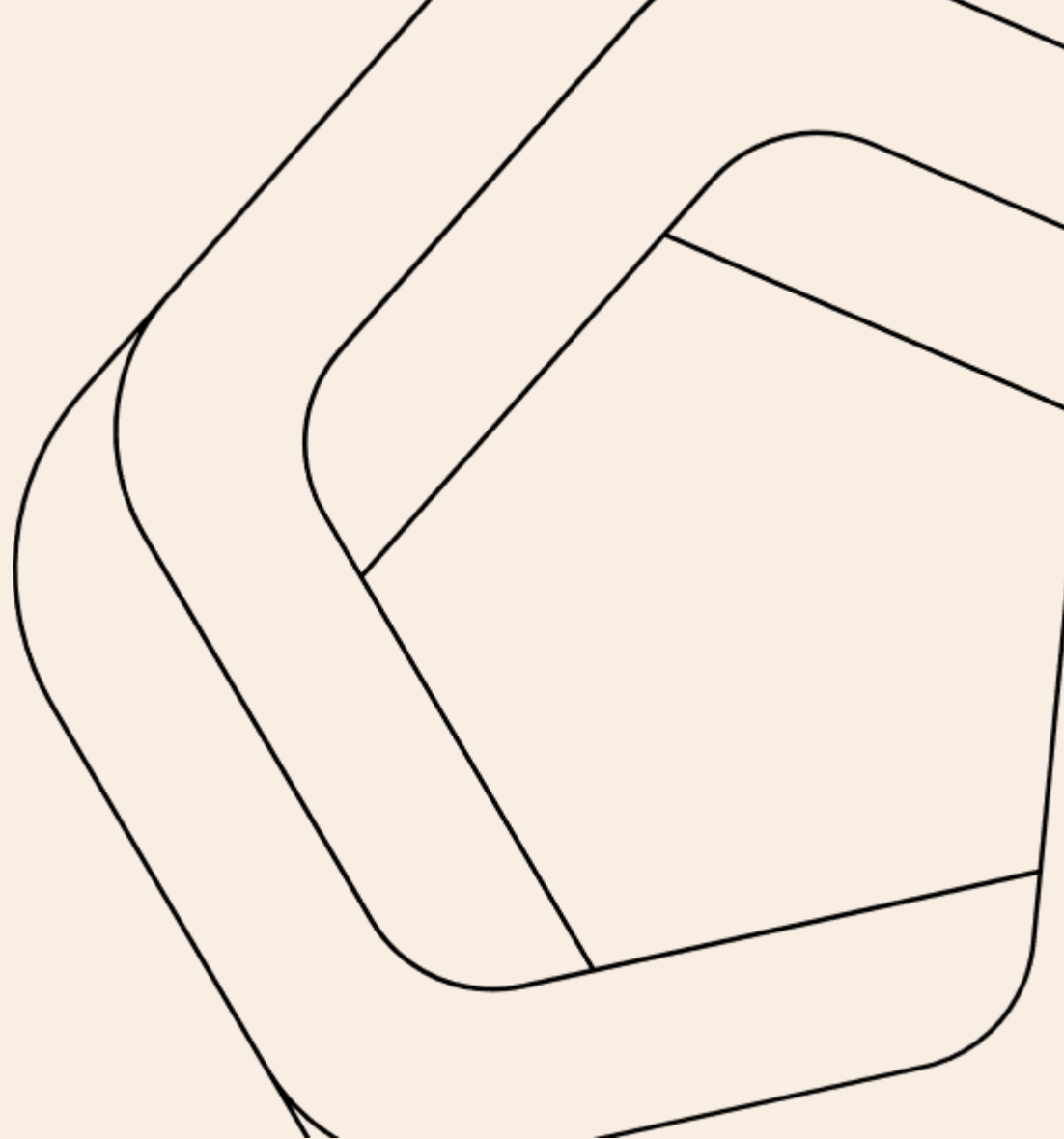


Viktighet med de sosiale møtene

Syv av ti synes det er viktig å møte sjåføren og medpassasjerer, noe høyere andel blant menn og i Arendal

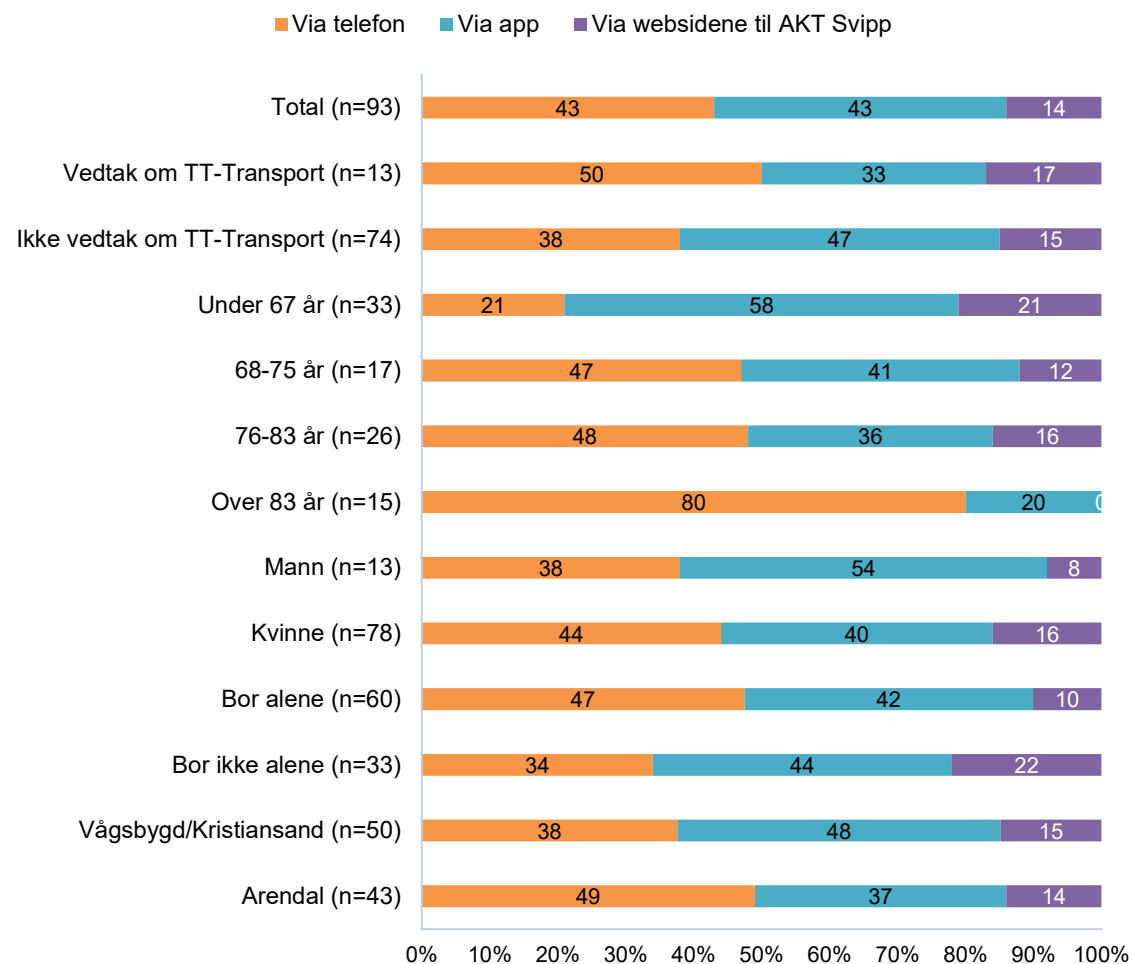
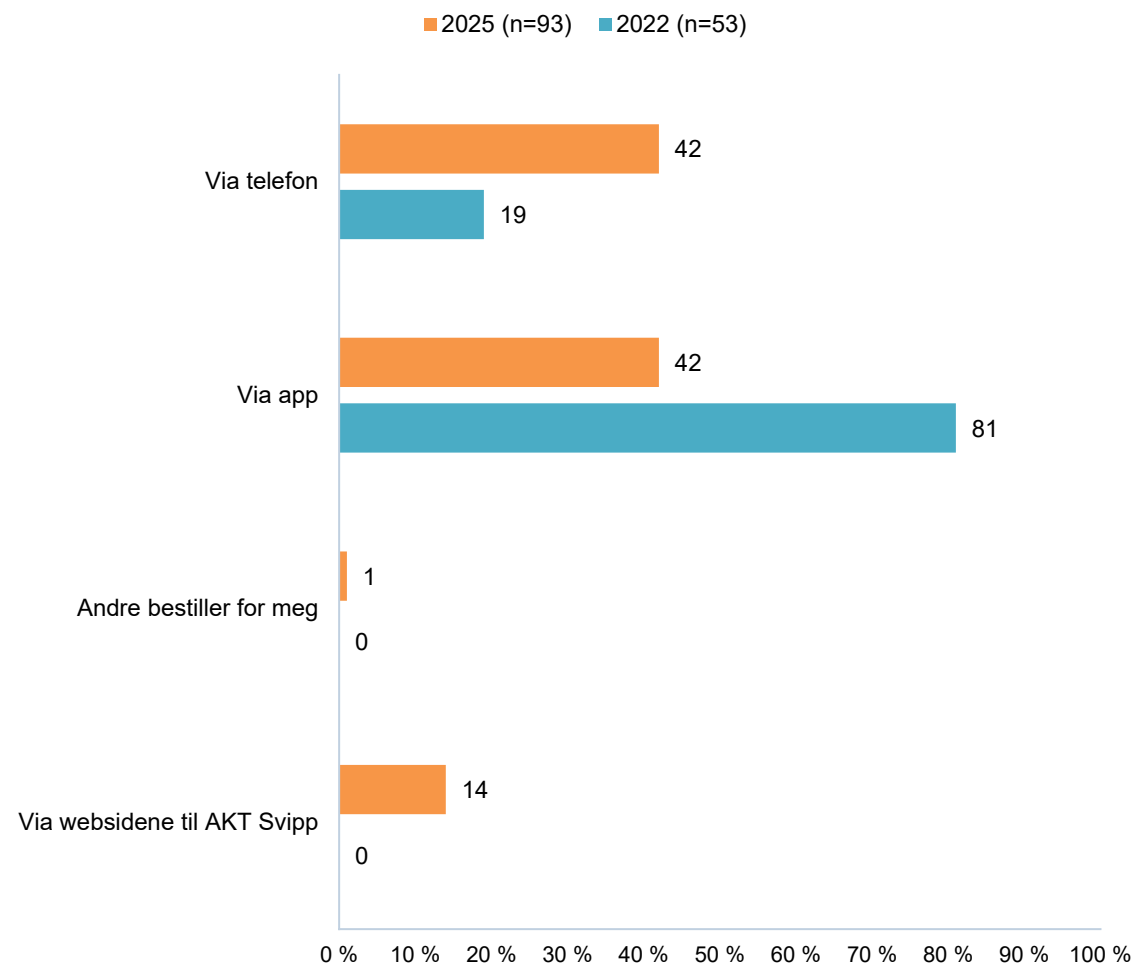


AKT Svipp bestilling



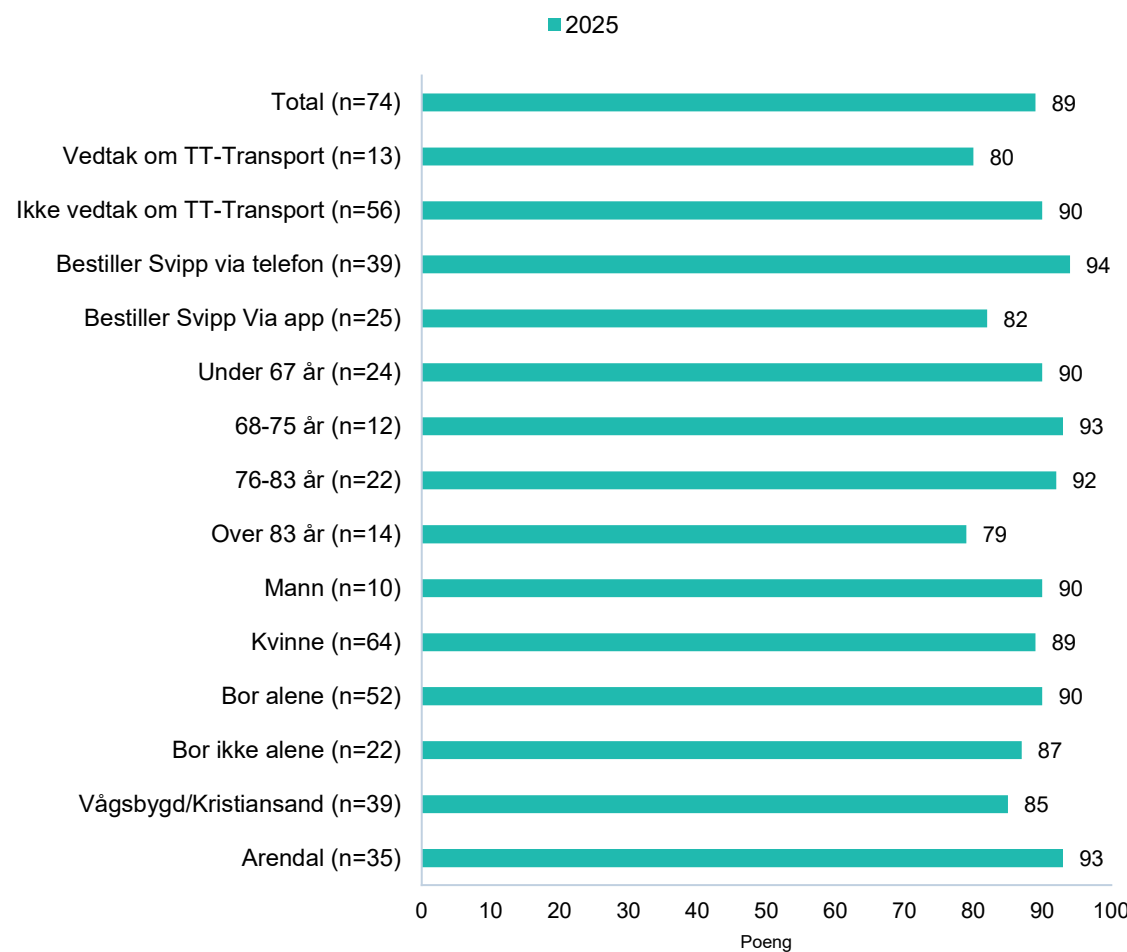
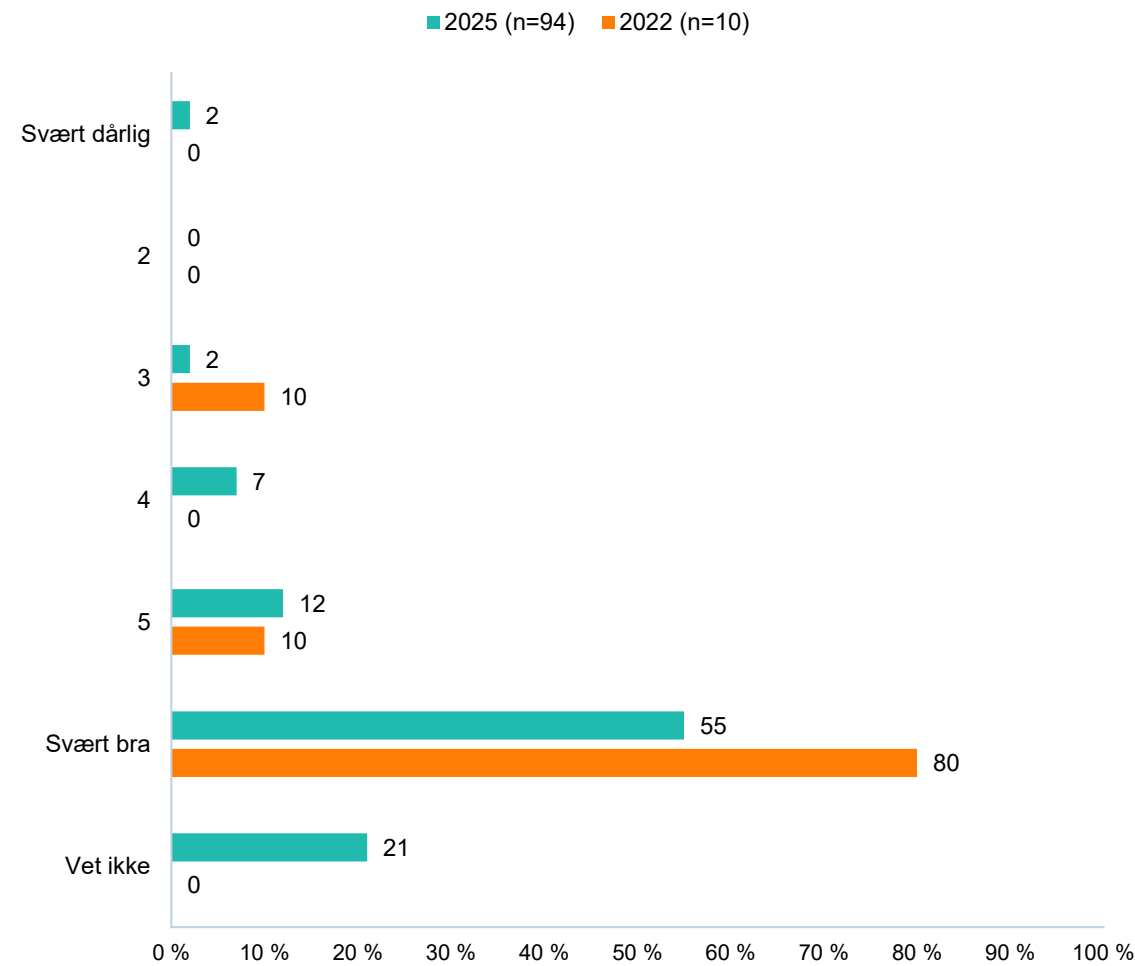
Bestilling av AKT Svipp

Bestilling via telefon og app er like vanlig i 2025 - de eldste bestiller oftere via telefon



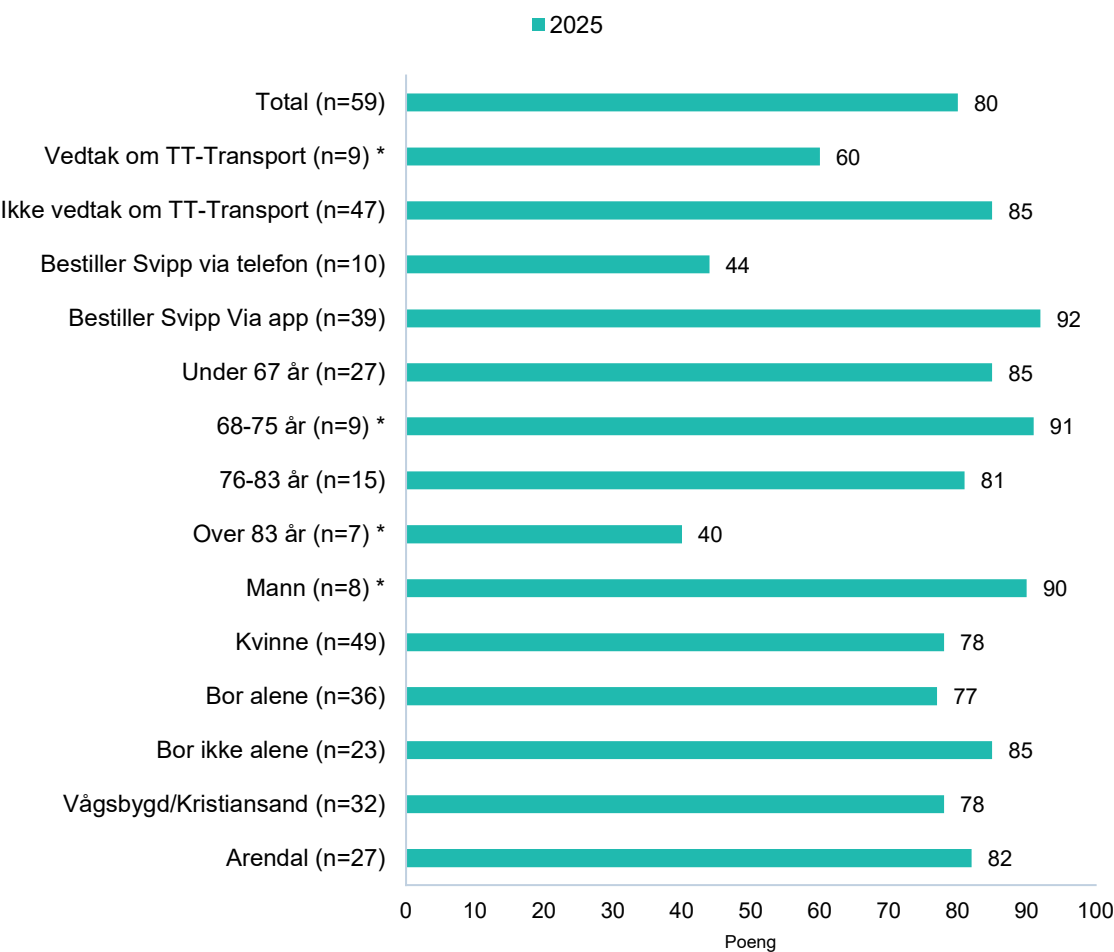
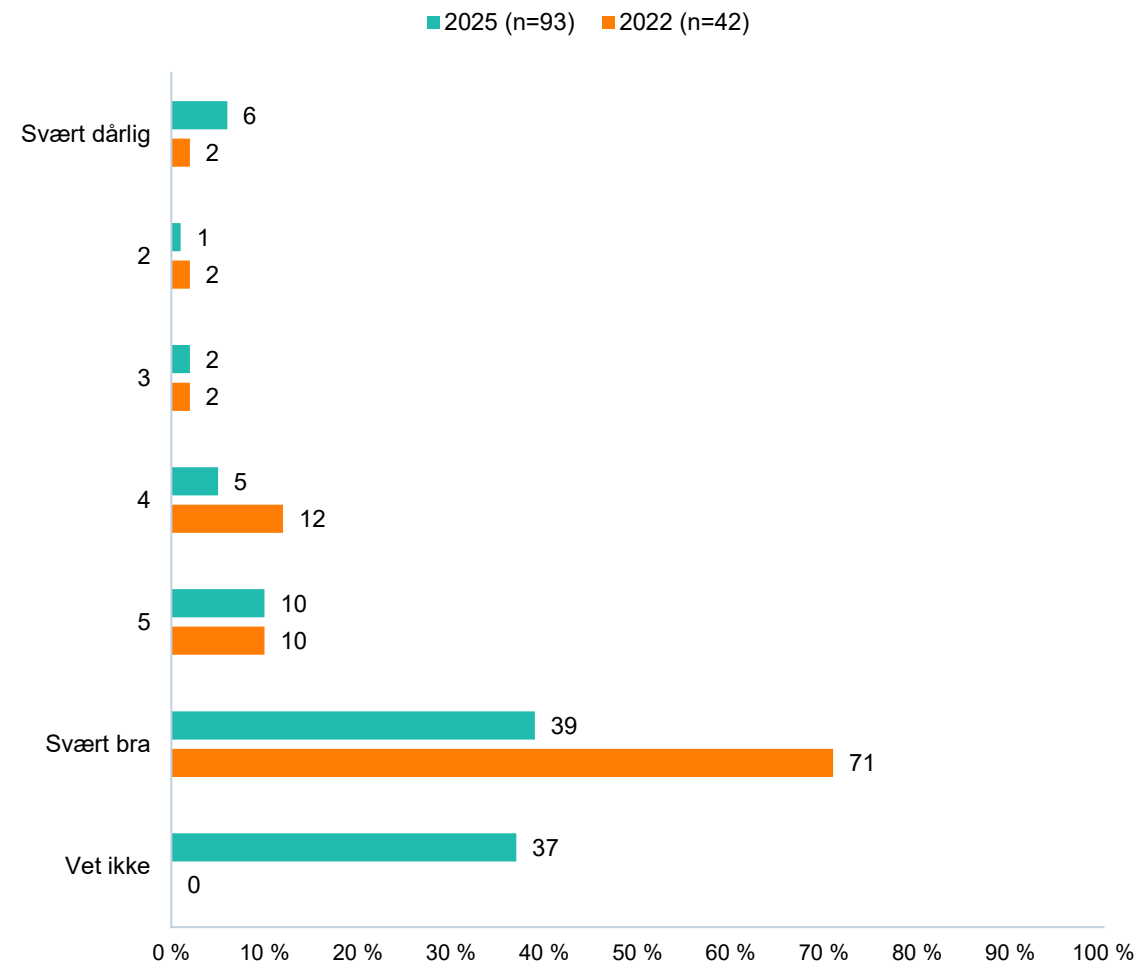
Tilfredshet med telefonbestilling

Flesteparten er svært fornøyde med telefonbestilling



Tilfredshet med bestilling via app

Flesteparten er svært fornøyde med appbestiling



Tilfredshet med bestilling via app vs telefon

De som bestiller via telefon er noe mer fornøyde enn de som bestiller via app

