

# Kundetilfredshet AtB Bestill

November 2023 – Hele Trøndelag

«Tilbudet gjør det jo mulig å bo på bygda uten bil/førerkort. Nesten for godt til å være sant!!!» – Overhalla



## Innhold

Fem hovedfunn fra rapporten .....	3
Om undersøkelsen.....	4
Resultater 2022 kort oppsummert .....	4
Inndeling i type bestillingstransport.....	5
Flest eldre og pensjonister .....	6
Reisevaner .....	6
De fleste deltakerne reiser ofte .....	6
Til kollektivtransport, handel og besøk er de formålene fleste bruker AtB Bestill til .....	7
De fleste hører om AtB bestill fra venner og bekjente .....	8
Tilfredshet med AtB Bestill .....	9
Svært fornøyde kunder.....	9
Alle deler av reisen oppleves god .....	10
Motivasjoner og barrierer .....	11
Avvik .....	13
Fritekst.....	14

## Fem hovedfunn fra rapporten

1

### **Svært fornøyde kunder av AtB bestill.**

Mer fornøyde i 2023 sammenlignet med 2022, tiltak har fungert. Færre avvik. Noen er redde for å miste tilbudet.

2

### **Tilbudet gjør det lettere å bo i distriktet eller å komme seg rundt for de som trenger litt ekstra hjelp.**

For mange er AtB Bestill deres eneste alternativ, og de understreker at det er viktig for dem personlig og lokalsamfunnet.

3

### **Ønsker mer og utvidet tilbud.**

Der tilbudet er begrenset i tid og rom ønsker mer dekning. Tilbud på helg og for hele kommunen nevnes av noen.

4

### **Bestilling kan bli bedre.**

Flere ønsker kortere bestillingstid for mer fleksibilitet. Bestilling på nett ønskes av flere, og mulighet for å få opp i kalender med ledige tider eller få opp bestilte turer man kan bli med på.

5

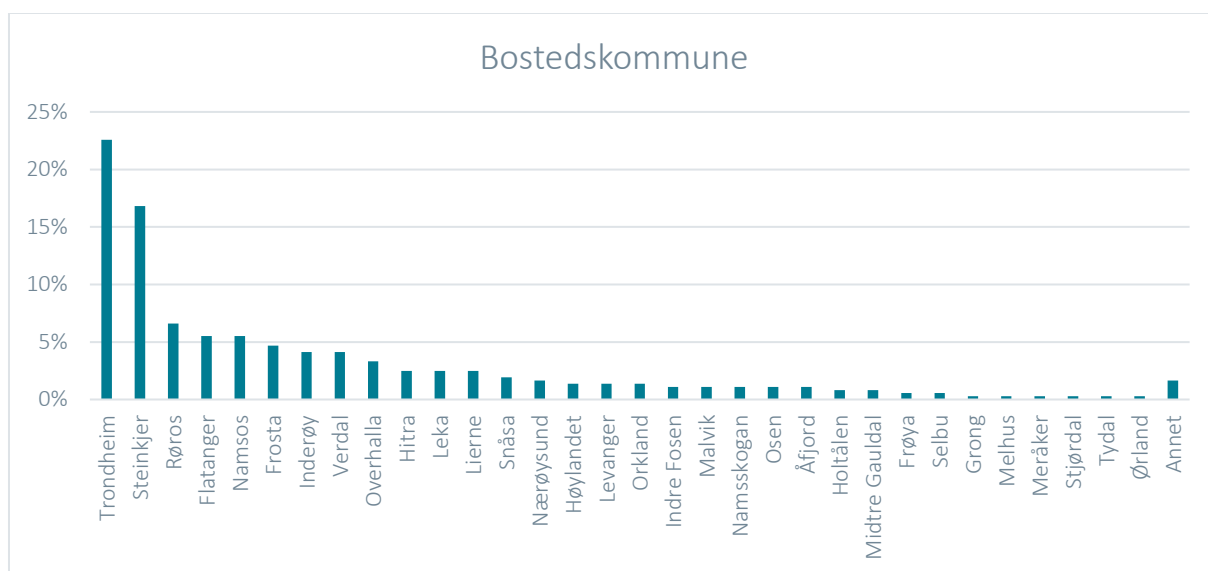
### **AtB må jobbe med informasjonen om tilbudet.**

De fleste hører første gang om tilbudet fra venner og bekjente, mange trekker fram at få vet om tilbudet.

## Om undersøkelsen

Undersøkelsen er en videreføring av gjennomført undersøkelse i 2022, de fleste av spørsmålene er like, men det er noen endringer. Inndeling i typer bestillingstransport er også lik for å kunne bedre sammenligne resultatene.

Undersøkelsen ble sendt ut til alle som hadde benyttet AtB Bestill de siste 30 dagene. Disse fikk en SMS fra AtB med forespørsel om å svare på en kort undersøkelse. SMS ble sendt ut til deltakere i hele Trøndelag, og alle typer bestillingstransport. Totalt ble det sendt ut 1817 SMS november 2023. Totalt 363 svarte på undersøkelsen, som tilsvarer 20 % av alle som hadde reist med bestillingstransport.



## Resultater 2022 kort oppsummert

I april 2022 ble undersøkelsen sendt ut til AtBs kunder av fleksibel transport, totalt 800 SMS ble sendt ut, til alle som hadde benyttet fleksibel transport de siste 30 dagene. Nord-Trøndelag er ikke inkludert da bestillinger kommer inn i et annet system i denne delen av fylket. Totalt 262 svarte på undersøkelsen, dette tilsvarer 33 % av alle som hadde benyttet tilbudet de siste 30 dagene.

Svarene ble delt inn i fire typer fleksibel transport i undersøkelsen; tilbringer og service, 67 pluss (Trondheim), PilotFleks (Røros og Overhalla) og FleksibelBy (Verdal og Steinkjer). De fleste deltakerne reiste ofte, med hele 45 % av deltakerne som reiser ukentlig eller oftere. Tjenesten ble benyttet til et bredt spekter av formål; handel på dagtid, helse og til annen kollektivtransport.

Flest hørte for første gang om tjenesten via venner og bekjente (44 %), mens 17 % hørte om tilbudet på AtB.no og 14 % i sosiale medier. Deltakerne synes det var enklest å finne informasjon om de mest fleksible løsningene (adresse til adresse), og litt vanskeligere for tilbringer og service.

Alt i alt viste resultatene i 2022 at brukerne var fornøyde, men brukerne av FlexibelBy kommer litt dårligere ut på de fleste elementer. Tilbringer og service skårer også dårligere på noen elementer. Brukerne er fornøyde med prisen, reisen og tjenesten generelt sett.

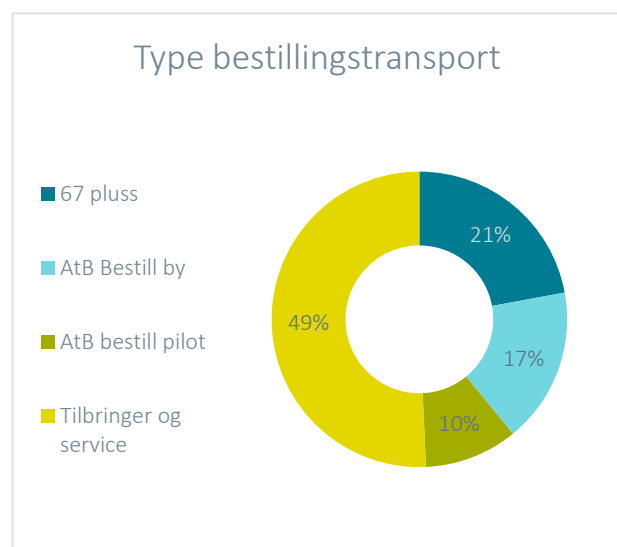
Hele 57 % av deltakerne med FlexibelBy har opplevd et vesentlig avvik eller forsinkelse. Dette kan være en mulig forklaringsfaktor for den lave tilfredsheten. Tilbringer og service har en avviksprosent på 31 %, PilotFleks på 22 % og 67 pluss på 20 %.

Den største motivasjonen for de som reiste oftere enn månedlig er at tilbudet passer deres behov (60 %), deres eneste alternativ (42 %), pris (34 %) og at det er enkelt (31 %). Barrierene som nevnes for de som ikke reiser like ofte er «annet» med 26 % (en del av svarene her er at de ikke har behov), at de heller kjører bil (23 %), at tilbudet passer ikke deres behov (18 %) og at tidspunktene ikke passer deres behov (18 %).

### Inndeling i type bestillingstransport

Flest deltakere var det i Trondheim og Steinkjer, det er også her det er en stor andel av bestillingene av tilbudet. På grunn av spredningen på kommunenivå benyttes inndelingen på type bestillingstransport i rapporten.

AtB bestill består av flere typer fleksibel transport, og i denne rapporten deler vi dette inn i fire typer: 67 pluss (Trondheim). AtB Bestill by (Steinkjer og Verda), AtB Bestill pilot (Overhalla og Røros) og tilbringer og service.

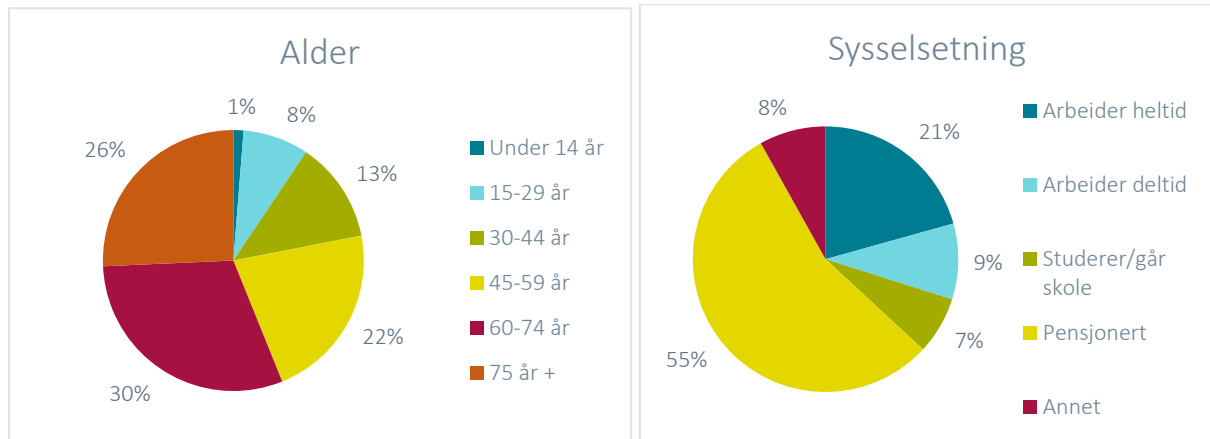


Det er flest svar på tilbringer og service, et tilbud som er tilgjengelig i alle kommuner i Trøndelag (utenom Malvik og Trondheim).

Tilbudet for disse fire typene fleks er ulikt, og det er store forskjeller mellom de med tilbringer og service til tross for at de vil presenteres sammen. De er slått sammen fordi det vil være vanskelig å fordele deltakere rett på disse to typene tilbud basert på bosted da noen området har begge tjenestene, samt forskjeller i tilbudet mellom sonene.

## Flest eldre og pensjonister

De fleste deltakerne in undersøkelsen er over 60 år (56 %), som stemmer godt med at 55 % svarer at de er pensjonert. Det er også 30 % yrkesaktive (heltid og deltid), samt 7 % som gåre skole/studerer.

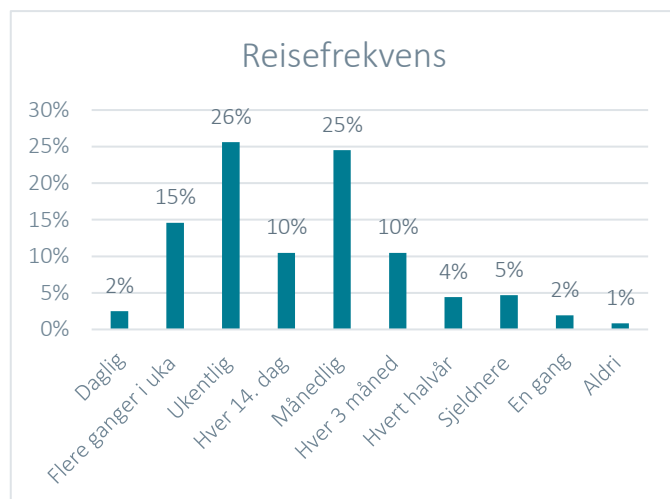


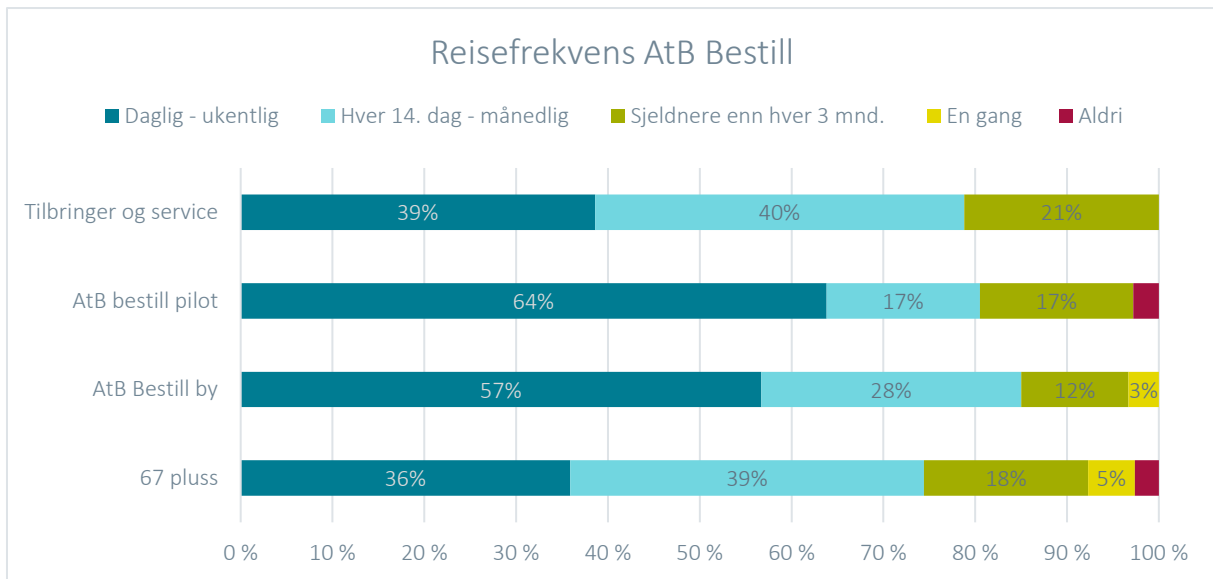
## Reisevaner

### De fleste deltakerne reiser ofte

Det er en stor andel av deltakerne som reiser jevnlig med bestillingstransport. Hele 43 % svarer at de reiser ukentlig eller oftere.

Flest som reiser ofte er det blant deltakerne som benytter AtB bestill by og pilot. Det er mange som reiser mellom hver 14. dag og månedlig for tilbringer og service og 67 pluss.





Til kollektivtransport, handel og besøk er de formålene fleste bruker AtB Bestill til

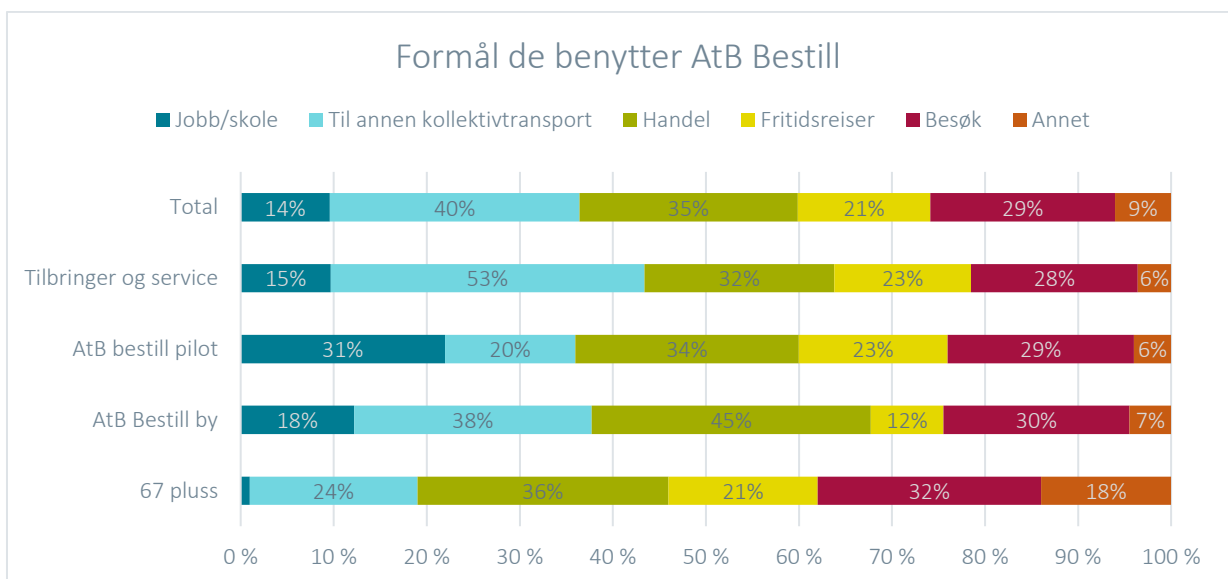
Formålet de svarer at de benytter tjenesten til er også varierende mellom områdene. Totalt sett er det flest som svarer til annen kollektivtransport (40 %), handel (35 %) og besøk (29 %). Totalt sett er det bare 14 % som svarer jobb/skole, men denne er dobbelt så stor på AtB bestill pilot (31 %).

Andelen som svarer handel, er større for AtB bestill by med 45 %. 67 pluss har en stor andel på annet, hvor av mange av svarene er helse. Ikke overraskende er det nesten ingen som svarer jobb/skole for 67 pluss.

---

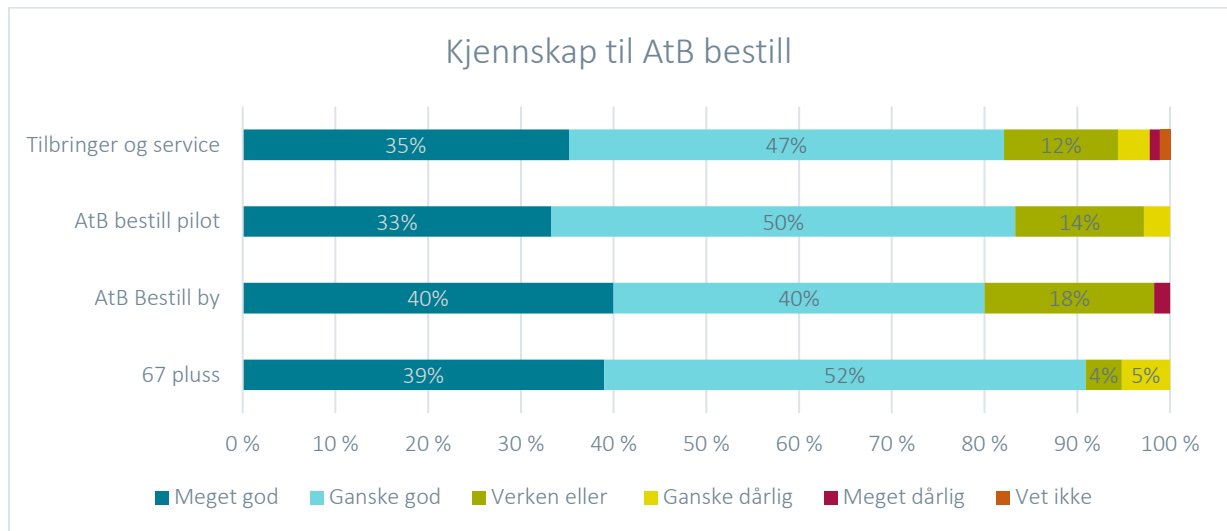
*«Tilbudet er meget godt, og jeg bestiller ofte for mine barn når de skal på aktiviteter.» – Overhalla, arbeider heltid*

---

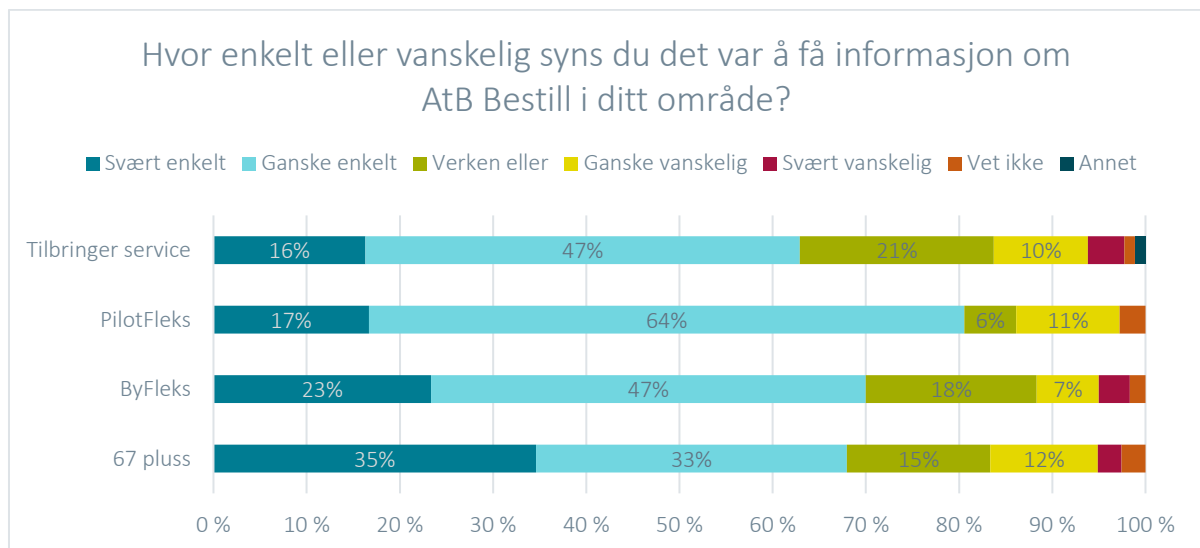


## De fleste hører om AtB bestill fra venner og bekjente

De fleste svarer at de kjenner tilbudet sitt godt, og dette er jevnt over alle typene.

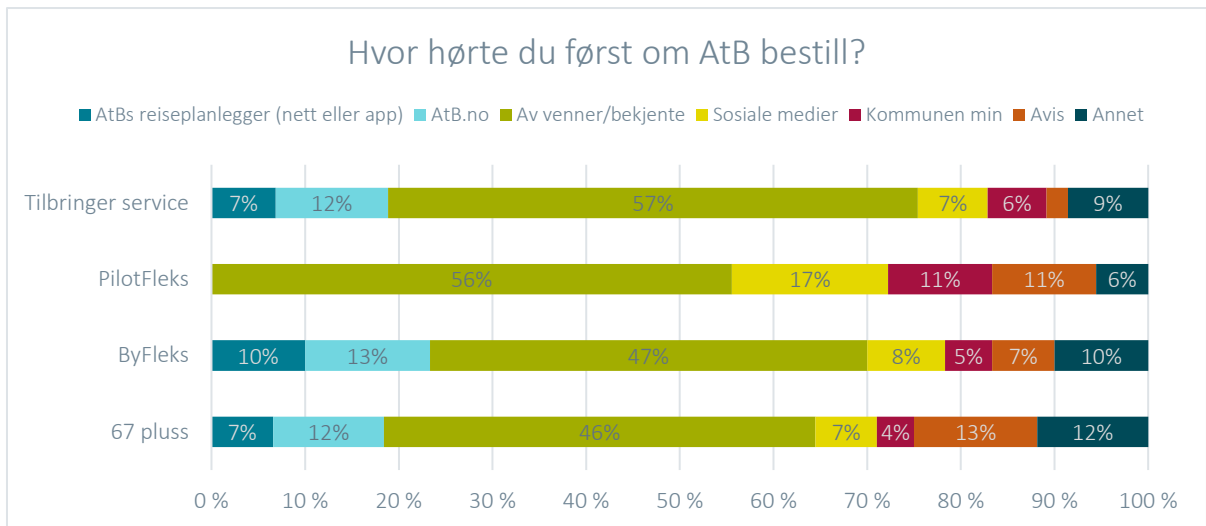


De fleste svarer at de synes det var enkelt å finne informasjon om AtB bestill i deres område. Totalt er det hele 68 % som synes det var enkelt.



På spørsmålet om hvor først hørte om AtB Bestill er det flest som svarer av venner/bekjente (53 %). Det er totalt 17 % som har først hørt om dette direkte fra AtB i reiseplanlegger eller atb.no. På «annet»-alternativet er det flere ulike svar, men to gjengangere er at de har sett minibussen passere eller blitt henvist/informert til AtB bestill fra taxisjåfør/sentral eller lignende.

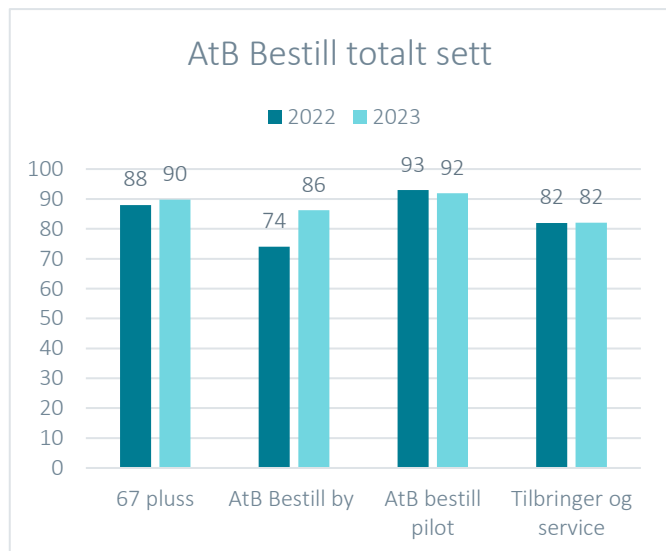




## Tilfredshet med AtB Bestill

Tilfredsheten med AtB Bestill totalt sett er like god i 2023 for tre av typene bestillingstransport, men har hatt en økning for AtB bestill by (Steinkjer og Verdal). Tilbringer og service har i denne innsamlingen også med seg kommunene i nord, men tilfredsheten er den samme.

Tilfredsheten med flere deler av reisen er bedre ved innsamlingen i 2023 sammenlignet med 2022. AtB bestill by (da omtalt som FleksibelBy) hadde en del lavere skårer sammenlignet med denne innsamlingen, det samme delvis for tilbringer og service.



Det som kom ut som anbefalte fokusområdet den gangen var at det de var mindre fornøyde med var informasjon, bestilling, kapasitet på Steinkjer og avvik.

### Svært fornøyde kunder

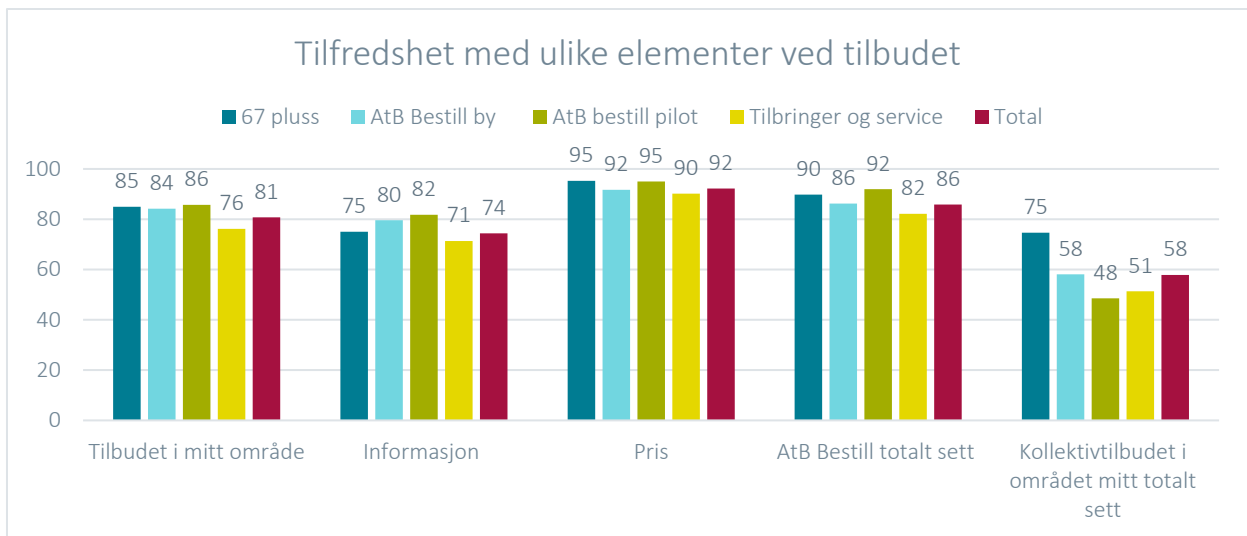
På alle elementene rundt tilbudet er kundene svært fornøyde. Snittet ligger over 80 for både tilbudet i området deres (med AtB bestill) og AtB bestill totalt sett, pris har en score på over 90. Tilbringer og service er noe lavere enn de andre mer fleksible tilbudene. Informasjon er også god, men også her er tilbringer og service litt lavere. Det er vanskeligere å forstå og informere et mer begrenset tilbud slik som tilbringer og service er.

---

*«Serviceturer er håpløse med 3 timer mellom bringing og henting. Før var det ca 1,5 time. Samstemt her at 3 timer er håpløst. Er fornøyd med dere ellers, og taxien her er utmerket.» – Frosta, pensjonert*

---

På deres tilbakemelding på kollektivtilbudet totalt sett, ser vi at det er stor forskjell på 67 pluss i Trondheim (mange andre reisemuligheter med kollektivt), AtB bestill by (flere busslinjer i Steinkjer og Verdal) og lavt for de som bruker tilbudet ellers i Trøndelag. De som i region har og bruker tilbringer og service bor mer sannsynlig mer avsidesliggende.

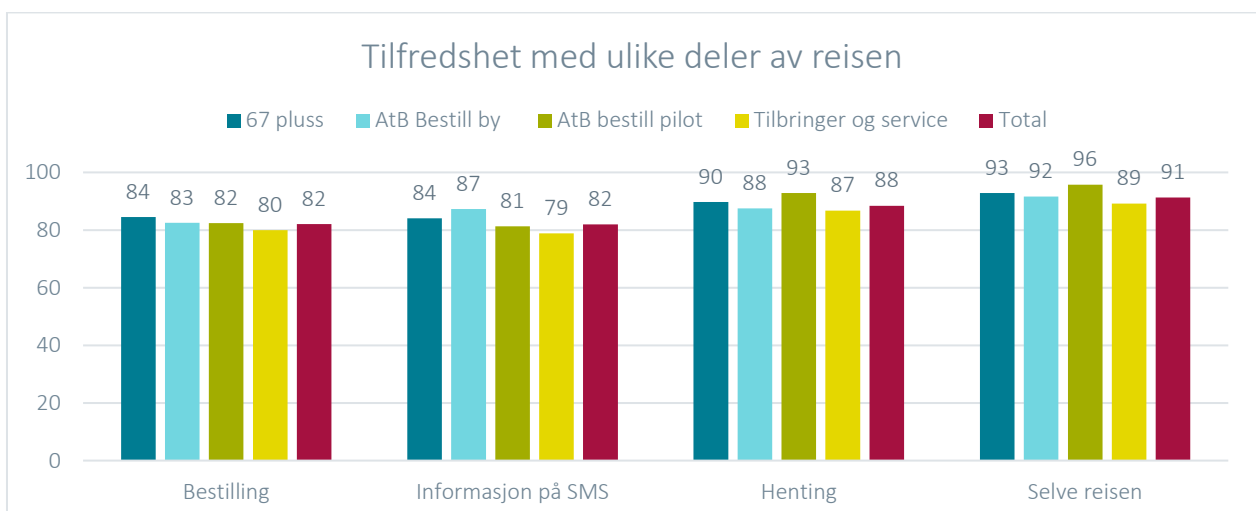


*Fantastisk tilbud for oss her på Røros, hvor det ellers ikke finnes andre muligheter!*

*Servicen på kundesenteret er helt fantastisk! Får ikke rost de nok!! Jeg er superfornøyd med tilbudet og håper virkelig vi får beholde dette tilbudet her på Røros!! Betaler gjerne mer for å få beholde tilbudet! – Røros, arbeider heltid*

Alle deler av reisen oppleves god

Også ved ulike elementer ved reisen er kundene svært fornøyde, og det er ikke store forskjeller mellom de ulike typene tilbud. Kundene er svært fornøyde med alle deler av reisen.

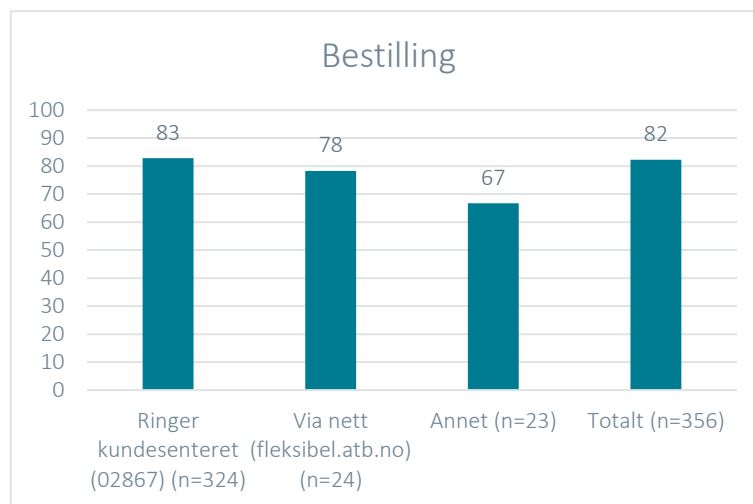


---

*«Hvis du kunne bestille en reise online, ville det vært mye mer praktisk. Dessuten er det svært upraktisk å bestille en tur minst 6 timer i forveien. Hvis tiden kunne reduseres til 2, ville det også vært mye mer praktisk.» – Flatanger, arbeider heltid*

---

Hvis vi skiller på de som svarer at de bestiller via nett og telefon ser vi at de som ringer kundesentret er litt mer fornøyde med bestillingen. Det er derimot få svar. Ønske om å kunne bestille via nett, samt forslag på forbedring til dette, er også et tema som går igjen i flere av tilbakemeldingene i undersøkelsen, Blant annet det å kunne se bestilte



turer som man kan «henge seg på» eller en kalender som viser ledige tidspunkt. Mange opplever også det som negativt at man må bestille veldig lang tid i forveien.

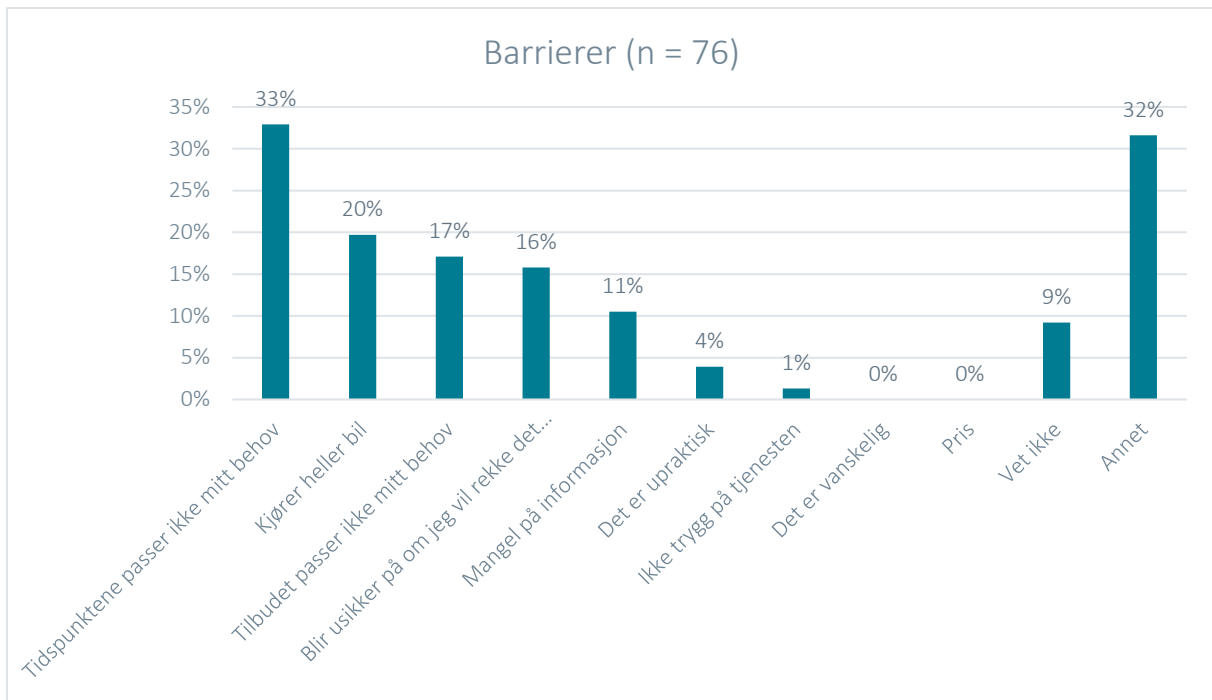
---

*Ledige tidspunkt for bestilling burde vært lagt på kalender slik at ledige tidspunkt kommer frem med en gang – Overhalla, elev/student*

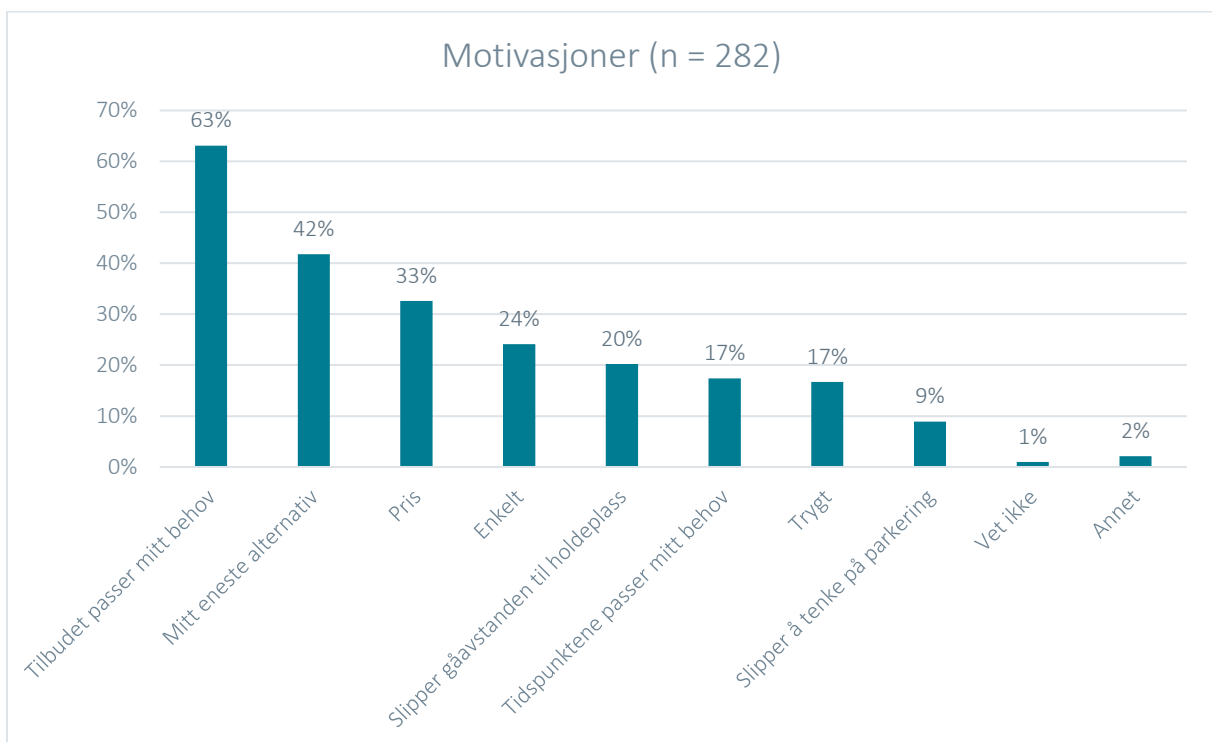
---

## Motivasjoner og barrierer

De som reiste med AtB bestill sjeldnere enn hver tredje måned fikk spørsmål om hvorfor de ikke reiste oftere, de kunne velge tre alternativer. En tredjedel never at tidspunktene ikke passer deres behov (33 %). Også populære valg er at de heller kjører bil (20 %), tilbudet ikke passer deres behov (17 %) og at de blir usikre på om de rekker det de skal (16 %). Positivt er det at trygghet, at det er vanskelig, upraktisk eller prisen, ikke er barrierer for folk flest. Den store andelen annet er for det meste folk som svarer at de ikke har oftere behov for å reise, de samkjører hvis de er flere eller at de ikke bor i området så de benytter tilbudet ved besøk hos familie/fritidsbolig i området.



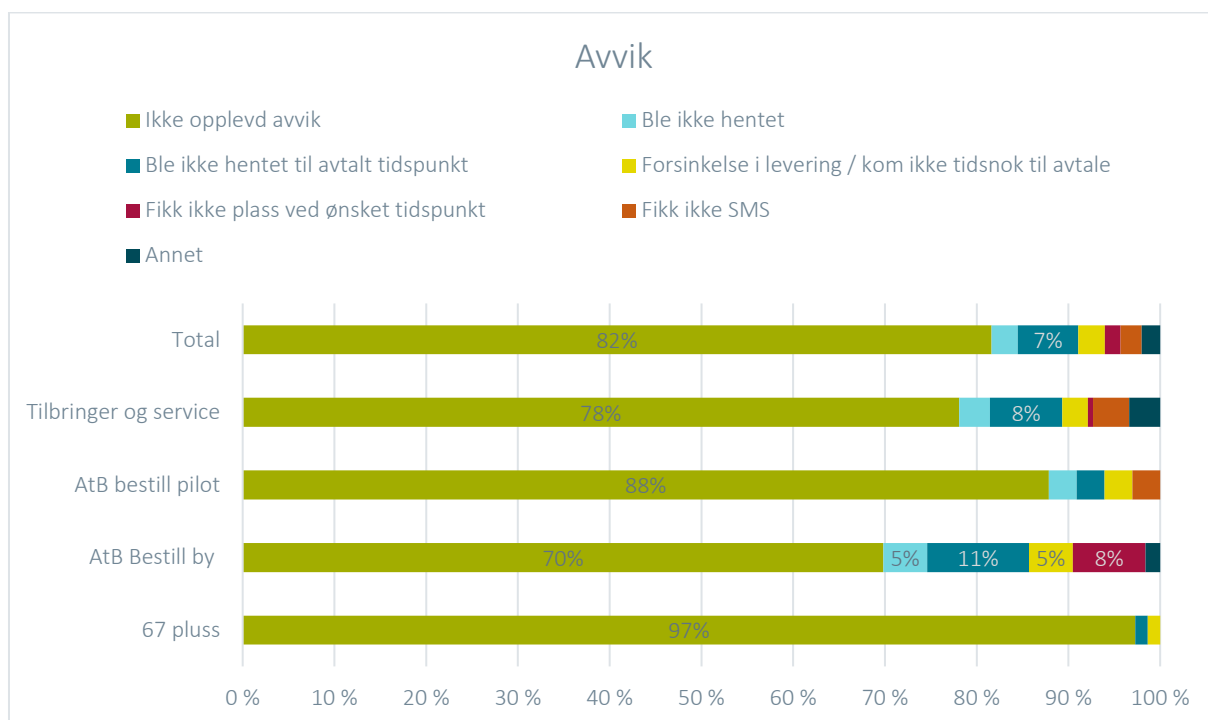
De som reiste månedlig eller oftere med tjenesten, fikk spørsmål om hva deres motivasjon for dette var, også de kunne krysse av inntil tre alternativer. Hele to tredjedeler svarer at den største motivasjoner er at det passer deres behov (63 %), også mange drar fram at det er deres eneste alternativ (42 %) og pris (33 %). Dette understreker viktigheten av tilbudet da mange av de som bruker det i dag ikke har andre altevantiver for å reise.



## Avvik

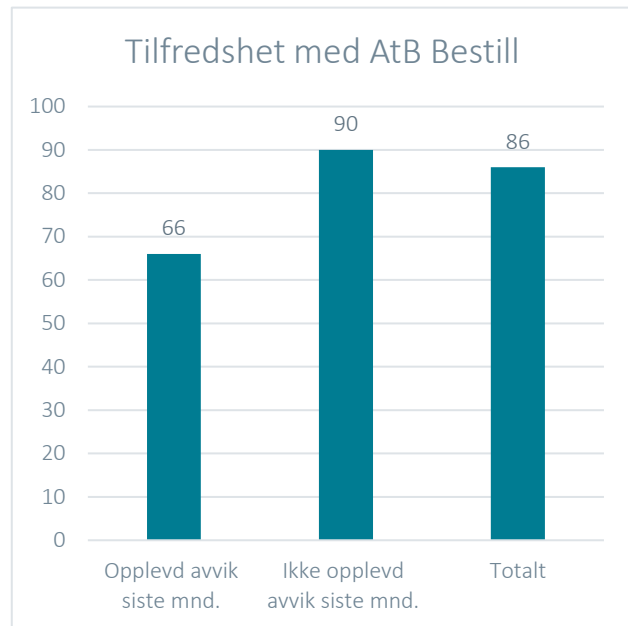
De fleste deltakerne svarer at de ikke har opplevd avvik på AtB bestill de siste 30 dagene, totalt 82 % som svarer nei og 18 % ja. Flest som har opplevd avvik er AtB bestill by (Steinkjer og Verdal) med 30 % som svarer ja. 67 pluss har hele 97 % som svarer at de ikke har opplevd et avvik.

Typen avvik er noe variert, men flest er det som svarer at de ikke ble hentet til avtalt tidspunkt (7 %), men det er færre som svarer at de ble levert for sent (3 %). Deltakerne kunne krysse på så mange alternativer de ville. Dette indikerer at sjåførene «henter inn» forsinkelsen i henting, men dette vil uansett skape stress hos kunden underveis. Det er totalt 3 % som svarer at de ikke ble hentet i det hele tatt, som er det mest alvorlige avviket. Det er for AtB Bestill by (Steinkjer og Verdal) at det er flest som svarer at de ikke fikk plass på ønsket tidspunkt (8 %).



Innsamlingen som ble gjennomført våren 2022 hadde en litt annen formulering, da ble det ikke spesifisert i hvilket tidsrom de skulle svare for (her 30 dager), ellers var spørsmålet og alternativene like. Da var det totalt 35 % som svarte at de hadde opplevd et avvik med tjenesten. Det var høyere andel som hadde opplevd avvik på alle typene bestillingstransport.

Spørsmålstillingen spiller nok noe inn, men det ser også ut til at andelen avvik har gått ned på tjenesten.



Det er stor forskjell på tilfredsheten med AtB bestill totalt sett for de som har opplevd et avvik (66), og de som ikke har det (90).

---

*«Litt kaos i startfasen men har gått seg til og er nå helt pålitelig mht tider og hentesteder. Har blitt ganske uunnværlig for oss som ikke kjører.» – Hitra, pensjonert*

---

## Fritekst

Totalt 166 kunder valgte å skrive tilbakemelding til AtB om AtB bestill i fritekstfeltet til slutt i undersøkelsen. Under er en kort oppsummering av temaene som kommer fram i friteksten. Alle sitatene så langt er fra dette feltet.

Mange kunder kommer med tilbakemeldinger relatert til tidspunktene for tjenesten og kapasiteten, ønske om flere reisemuligheter, spesielt om kveldene og i helgene. Noen trekker fram blant annet å få plass på ønsket tidspunkt, ønske om bestilling på kort varsel, flere kjøretøy i rush og mulighet for å reise i helg. Kunder gir også ulike forslag, som flere busser eller ruter, bedre tilgjengelighet av informasjon, og inkludering av tjenester til flere områder og for flere/bedre forbindelser med tog.

---

*«Fleksibel transport må øke i omfang. Bedre enn buss.» - Indre Fosen, arbeider heltid*

---

Noen foreslår også forbedringer ved bestilling, som å vise tilgjengelige tider. Tilbakemeldingene inkluderer forslag til forbedring av bestillingsprosessen. Kunder ber om funksjoner som muligheten til å bestille via app (AtB Appen), kortere frister for bestilling for mer fleksibilitet, og bedre kommunikasjon om bestilling (f.eks. bekreftelsesmeldinger dagen før en planlagt tjeneste).

---

*«Fungerer bra, men får som regel ikke SMS som bekreftelse. Det ville ha vært fint. Ofte misforståelser om tidspunkt for henting og varsel fra AtB til taxi, men lokal taxi passer på og kontakter oss som reiser mye dersom de aner at noe er blitt feil.»*

*– Namsos, arbeider heltid*

---

Noen roser tjenesten som veldig viktig og praktisk, andre nevner utfordringer med pålitelighet og sjåførenes kjennskap til lokale områder. Til tross for noe kritikk, er det mye positiv tilbakemelding. Kunder setter pris på AtB Bestill, spesielt de med mobilitetsproblemer eller de som bor i avsidesliggende områder. For noen er AtB bestill avgjørende for tilgang til dagligvarebutikker eller sosiale besøk.

---

*«Jeg hadde ikke kommet meg ut av huset om ikke 67+ hadde eksistert. Tilbudet er alfa omega, og sjåførene er alltid trivelig og hyggelige. Tusen takk for at tilbudet eksisterer, og jeg håper inderlig at tilbudet fortsetter!» - Trondheim, pensjonert*

---

Noen tilbakemeldinger uttrykker bekymring over mulige reduksjoner i tjenesten som følge av mye snakk om kutt og budsjett for fylket, og understreker betydningen tjenesten har for samfunnet, spesielt i landlige områder.

---

*«For lavt priset, tjenesten er verdt mer. Heller betale mer i frykt for å miste en rute.» – Flatanger, arbeider heltid*

---