



Kundens opplevelse av omstigning

Utviklingen fra 2019 til 2021

AtB

Innhold

Kort oppsummert	2
Innledning.....	3
Innbyggerne har blitt vant til omstigninger sakte, men sikkert	3
Nesten to tredjedeler har ikke omstigning	4
De som reiser ofte syns det er enkelt med omstigning	4
Knutepunktene.....	5
Utvikling i tilfredsheten med knutepunktene over tid.....	5
Effekten av omstigning på tilfredsheten	6
Hva er problemet med omstigning?.....	7
3-5 minutter er den akseptable ventetiden	8
Smidige omstigninger i sentrum	9
Metrolinjene skiller seg positivt fra de andre linjene	9
Motivasjoner og barrierer	10

Kort oppsummert

- Det er viktig for kundene at omstigninger er smidig og enkle, når dette ikke fungerer er det en barriere for dem.
- Etter omlegging høsten 2019 opplevde kundene ikke omstigning som smidig eller enkelt. I takt med kundetilfredshet har begge disse spørsmålene steget kraftig siden da.
- I dag kan vi si at de fleste kundene opplever omstigning som meget enkelt og ganske smidig.
- De fleste har ingen omstigning på reisen de foretar oftest (59 %) men en del har en omstigning (28 %).
- De som har to eller flere omstigninger velger ikke å reise kollektivt.
- Hvor ofte du reiser påvirker hvor enkelt og smidig det oppleves å ha omstigning.
- Strindheim og Trondheim Sentrum er de knutepunktene hvor flest har omstigninger.
- Flere omstigninger fører til lavere tilfredshet.
- For lang og for kort ventetid er det folk liker minst med omstigning, dette understreker viktigheten av gode korrespondanser.
- Halvparten synes 3-5 minutter er akseptabel ventetid, og svært få ønsker mindre enn dette.
- De som bruker metrolinjene opplever omstigninger som enklest og smidigst, mens 20-serien kommer dårligst ut.

Innledning

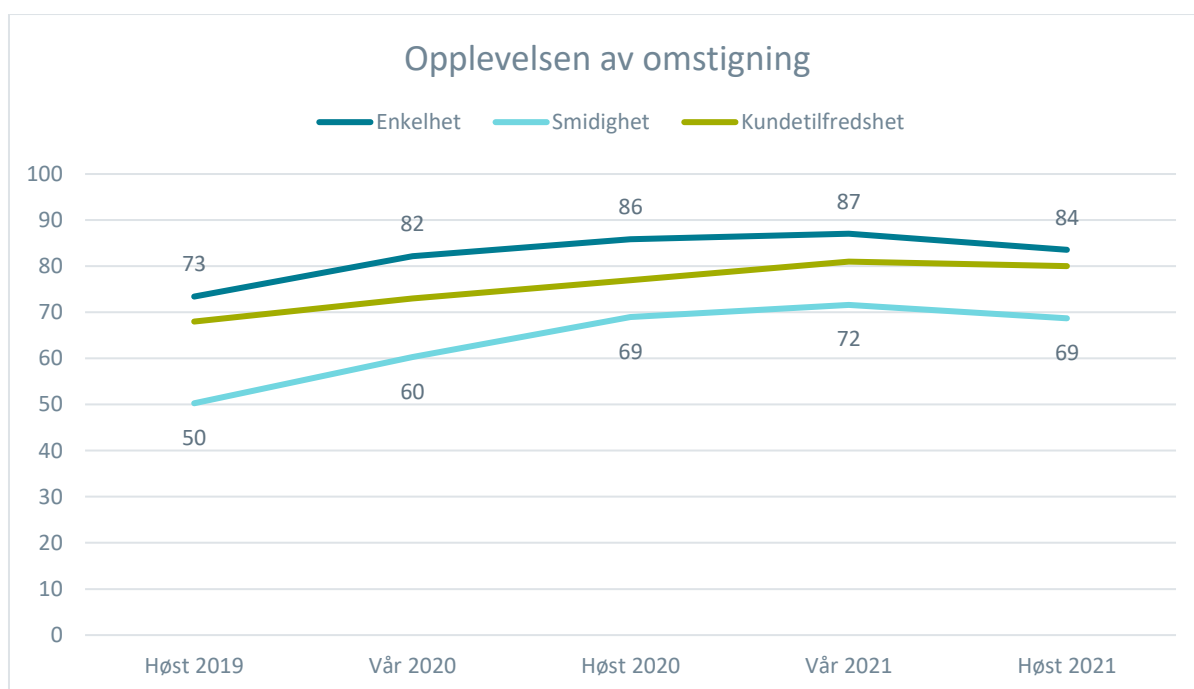
Målet med dette notatet er å sammenfatte og presentere kundens opplevelse av omstigning fra høsten 2019 til høsten 2021. Dette er gjort ved å se på den historiske utviklingen fra kundetilfredshetsundersøkelser og annen innsikt for å prøve og skape oss et helhetsbilde.

Innsikten i notatet er hentet fra en rekke rapporter og data: KTI høsten 2019, Våren 2020, Høsten 2020, Våren 2021, Høsten 2021 og mobilitetskartlegging 2020.

Innbyggerne har blitt vant til omstigninger sakte, men sikkert

Omleggingen i 2019 ga innbyggerne i Trondheimsområdet mer omstigning, til fordelt for flere reisemuligheter. Kundetilfredsheten ved første måling etter omlegging hadde gått mye ned, og mange var ikke fornøyd med å gå fra direktebuss til å ha omstigning. Side høsten 2019 har derimot kundetilfredsheten gått veldig mye opp. Spørsmålene om det er enkelt og smidig å ha omstigning på buss har også steget kraftig.

Alle slike store endringer vil være vanskelig for kunden i starten, men etter hvert har de blitt vant med omstigninger og opplevelsen er ikke lenger like negativ. Høsten 2021 hadde smidighet en skåre på 69, en økning på 19 poeng siden høsten 2019. Enkelhet en skåre på 84, en økning på 11 poeng.

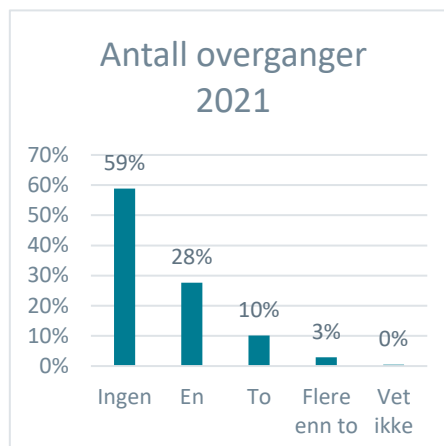


Figur 1: Opplevelsen av omstigning fra Kundetilfredshetsundersøkelsen AtB 2019 til 2021, inkludert kundetilfredshet.

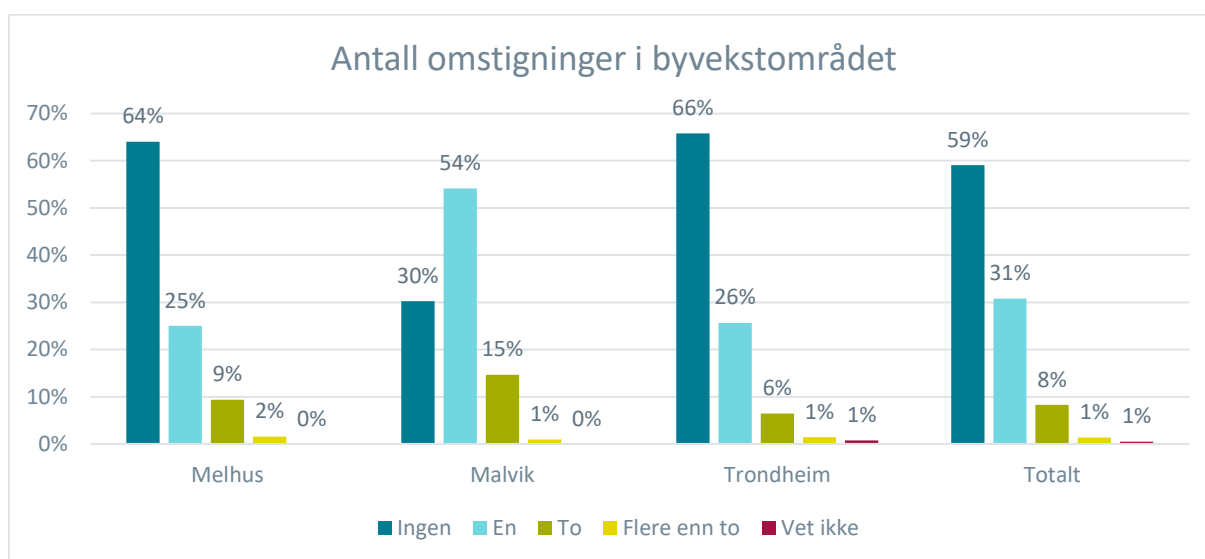
Nesten to tredjedeler har ikke omstigning

Alle deltakerne i KTI får spørsmål om hvor mange omstigninger de har på reisen de foretar oftest. Totalt for begge innsamlingene i 2021 var det hele 59 % oppgir at de ikke har noen omstigninger på reisen de foretar oftest. Det er 28 % som har én omstigning, og 10 % har to. Bare 3 % har flere enn to omstigninger. Dette betyr ikke at det er få som har to eller flere omstigninger, men at de som må omstigning to eller flere ganger i liten grad velger å reise kollektivt.

Når vi ser på antall omstigninger for de ulike kommunene, ser vi at innbyggerne i Malvik i mye større grad har en omstigning, sammenlignet med Melhus og Trondheim.



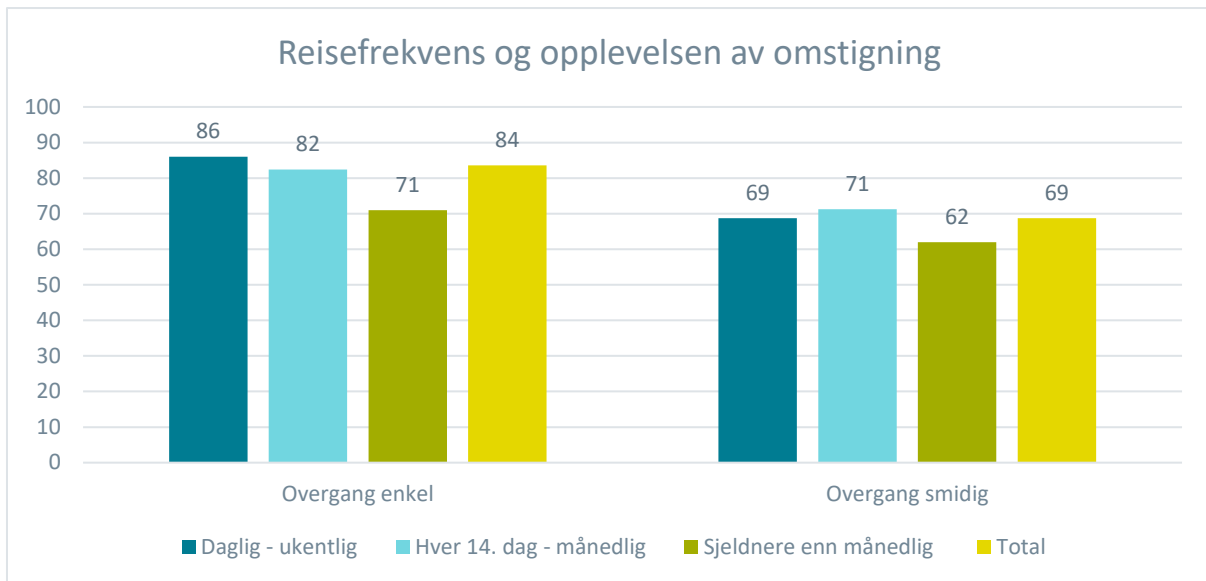
Figur 2: Hvor mange omstigninger har deltakerne på reisen de foretar oftest i 2021 (n=1604).



Figur 3: Hvor mange omstigninger har deltakerne på reisen de foretar oftest pr. kommune, høsten 2021 (n=594).

De som reiser ofte synes det er enklere med omstigning

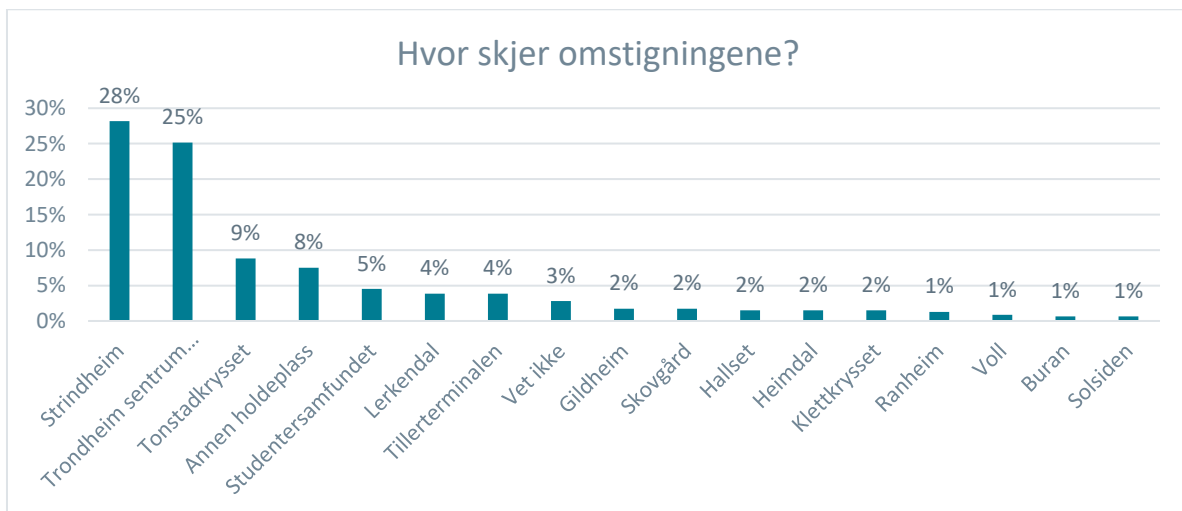
Det er ikke funnet noen kjønns- eller aldersforskjeller på opplevelsen av smidighet og enkelhet. De som reiser ofte med buss opplever det som enklere med omstigning. For opplevelsen av smidighet ser det ut til å være en forskjell på de som reiser sjeldent fra de som reise oftere, men forskjellene er mindre.



Figur 4: Kundens reisefrekvens og opplevelsen av omstigninger, KTI høsten 2021 (n=243).

Knutepunktene

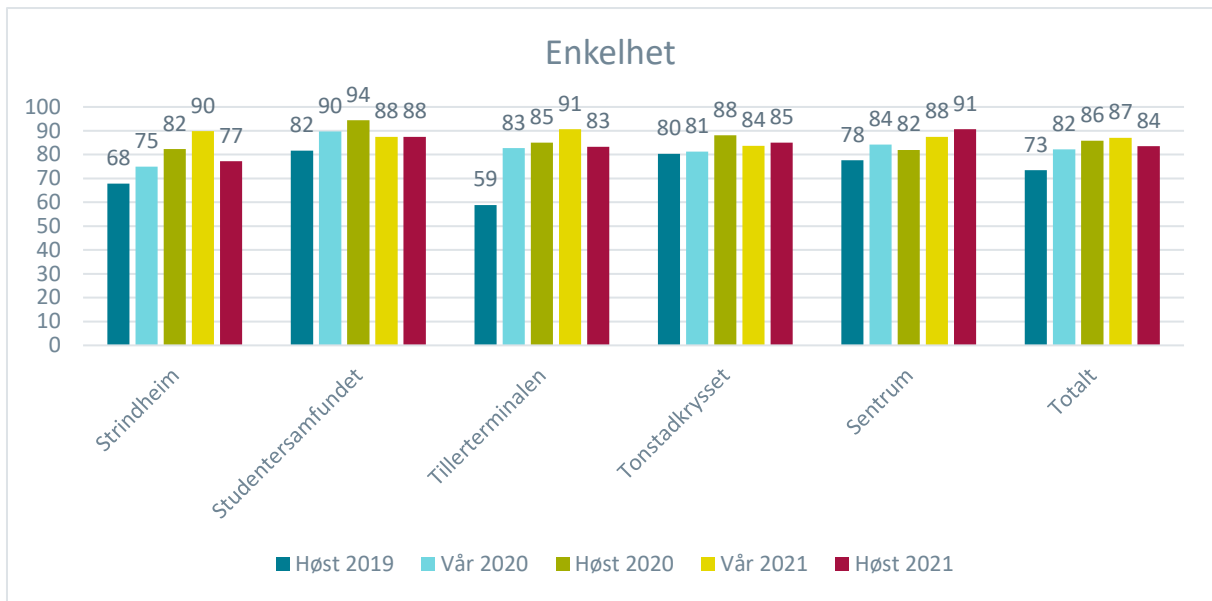
Knutepunktene Strindheim og Trondheim sentrum (alle holdeplasser i sentrum) er de fleste oppgitt at de omstigninger på. Deretter kommer Tonstadkrysset, Studentersamfundet, Lerkendal og Tillerterminalen. Det er også en rekke andre mindre omstigningspunkter.



Figur 5: Hvor omstigningene skjer, Kundetilfredshetsundersøkelsen AtB 2021. (n=465).

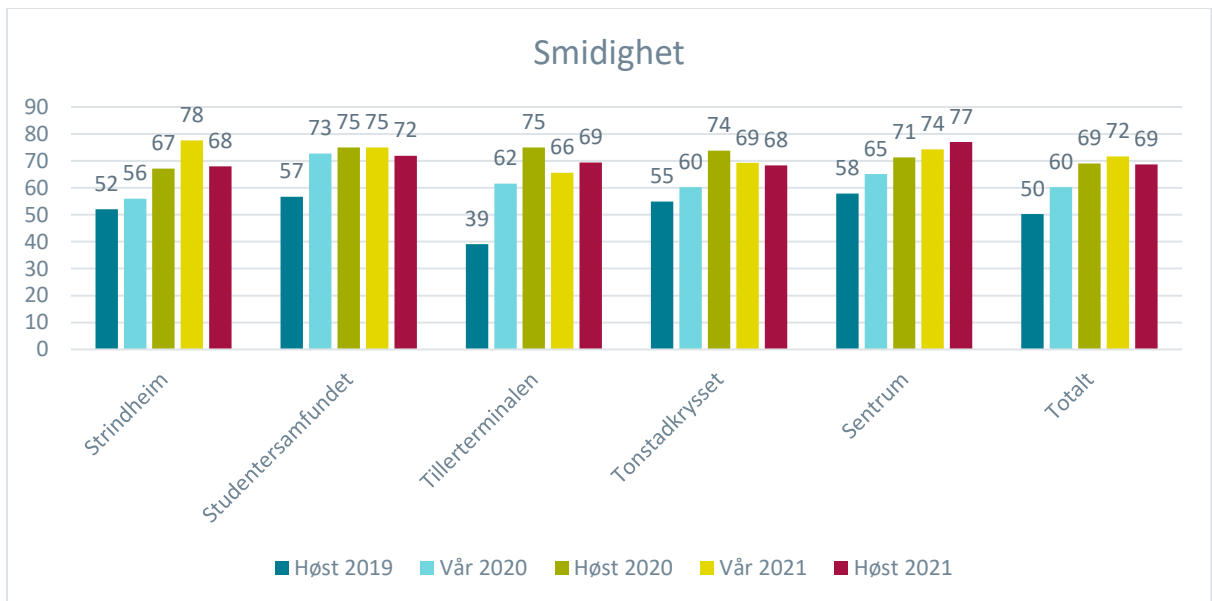
Utvikling i tilfredsheten med knutepunktene over tid

Når vi ser på utviklingen over tid for de mest populære knutepunktene, ser vi en positiv utvikling hos alle. Tillerterminalen og Strindheim var de knutepunktene som var vanskeligst å orientere seg på for kundene høsten 2019. Begge disse har vært i fokus siden og fått forbedringer som ser ut til å ha hatt god effekt.



Figur 6: opplevelsen av enkelhet for ulike knutepunkter, KTI 2021 (n=465).

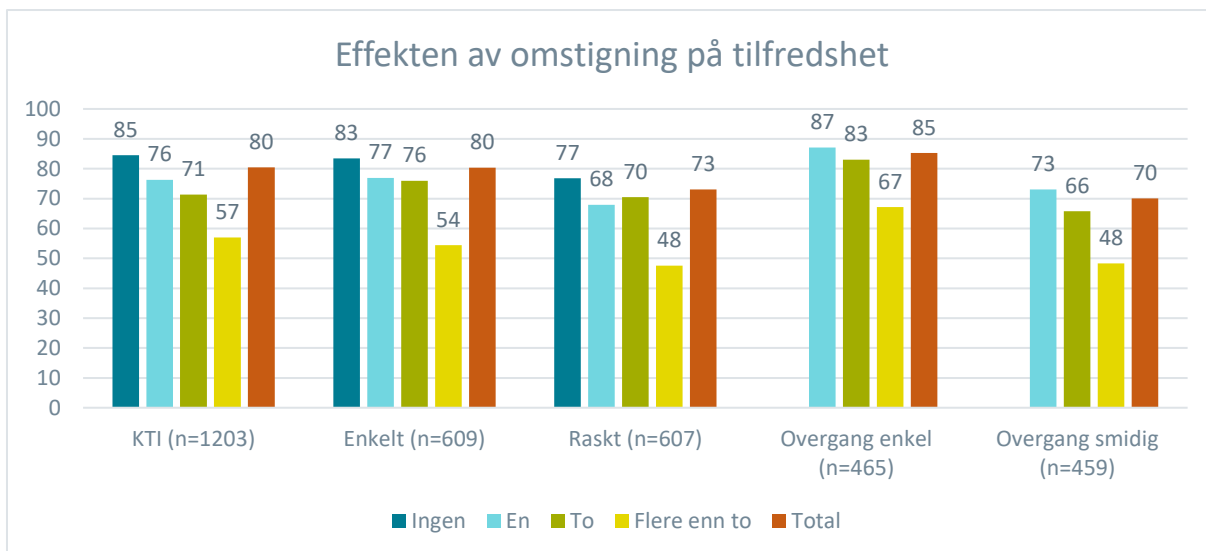
Smidigheten har også utviklet seg positivt for alle knutepunktene i likhet med enkelhet. Smidighet er totalt sett lavere enn enkelhet. Det oppleves som mest smidig i Trondheim sentrum.



Figur 7: opplevelsen av smidighet for ulike knutepunkt, KTI 2021 (n=465).

Effekten av omstigning på tilfredsheten

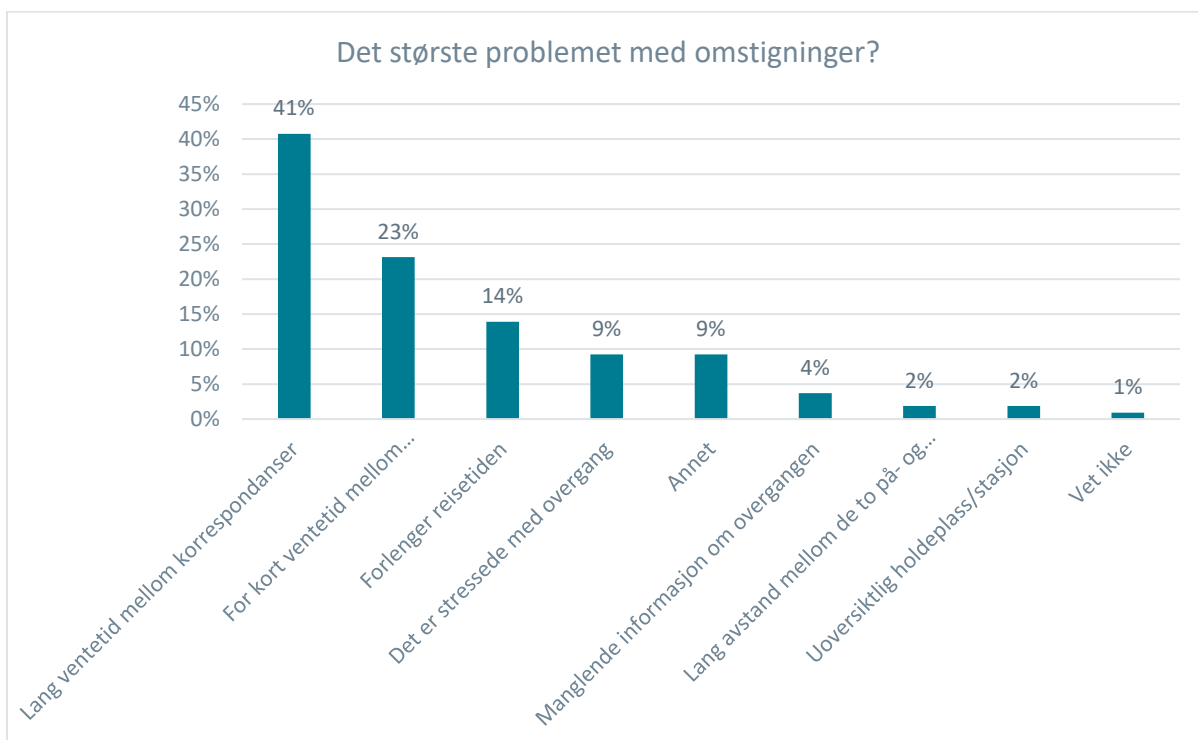
Vi ser at de som har to eller flere omstigninger ofte ikke velger å reise kollektivt, dette støttes av effekten omstigninger har på tilfredsheten til kunden. De som ikke har noen omstigninger har den høyeste tilfredsheten, de som har en omstigning er fortsatt ganske fornøyde. De som har to omstigninger skårer likt som de med en på enkelhet og hurtighet (generelt for å reise med buss), men de opplever omstigninger som mindre enkelt og smidig, de er også litt mindre fornøyd totalt sett. De som derimot har flere enn to omstigninger er veldig mye mindre fornøyde på alle spørsmål, det er her et tydelig skille.



Figur 8: effekten av omstigning på tilfredshet, enkelhet å reise med AtB, hurtighet og smidighet og enkelhet ved omstigninger, KTI våren og høsten 2021 (n=465-1203).

Hva er problemet med omstigning?

Alle de som oppga at de synes omstigningen var enten vanskelig eller lite smidig fikk våren 2021 et oppfølgingsspørsmål om hva de synes var det største problemet med omstigning. Totalt 108 fikk dette spørsmålet. Det er hele 41 % som oppgir at det er for lang ventetid mellom avgangene og 23 % velger at det er for kort ventetid mellom avgangene. Disse kan tenkes å være motstridene, men begge understøtter behovet for å ha gode korrespondanser, men også å trygge kunden på hva skjer om denne ikke fungerer. 14 % mener at det verste er at omstigningen forlenger reisetiden.

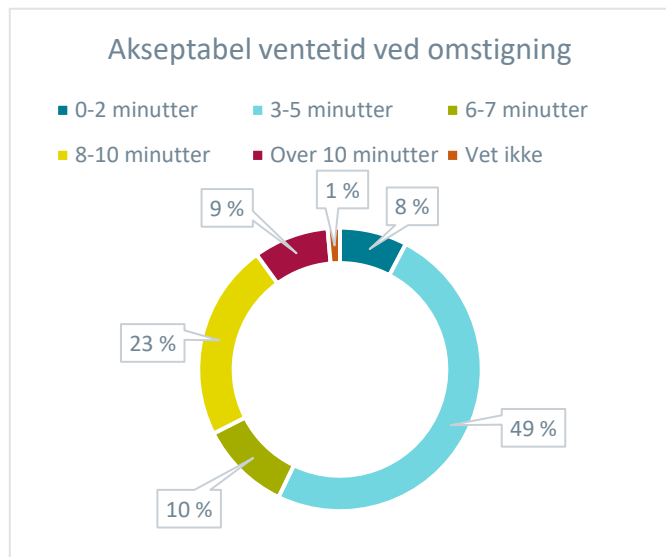


Figur 9: hva er det største problemet med omstigning til de som opplevde omstigninger som vanskelig våren 2021 (n=108).

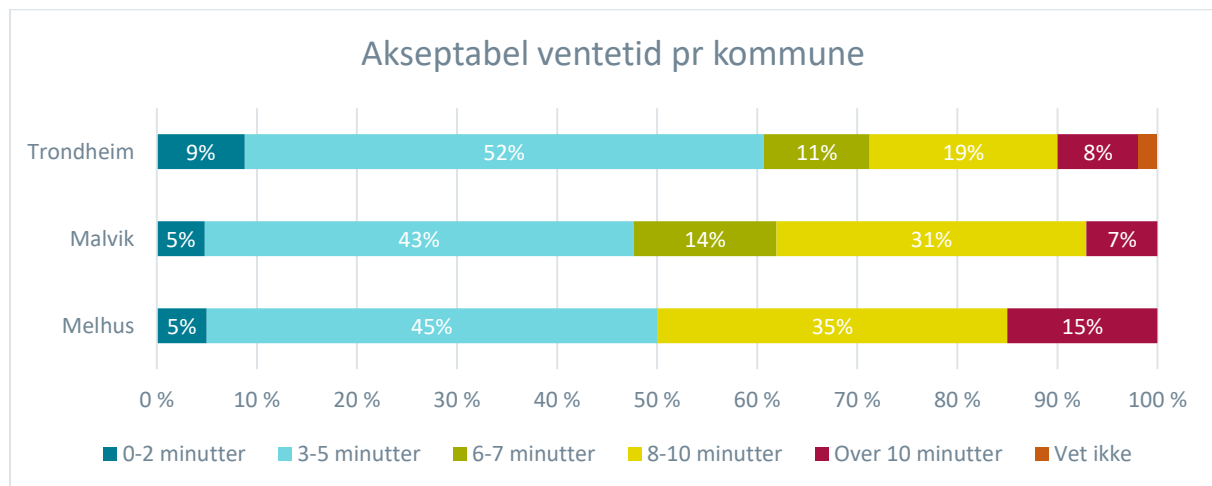
3-5 minutter er den akseptable ventetiden

Deltakerne ble høsten 2020 bedt om å si hvor mange minutter de synes det var akseptabelt å vente på neste buss ved omstigning. Halvparten (50 %) synes 3-5 minutter var akseptabelt, mens 8 % aksepterte 0-2 minutter. Det var også mange som mente 8-10 minutter var akseptabelt, men bare 9 % var villige til å vente over 10 minutter.

Når vi ser på dette spørsmålet for de ulike kommunene ser vi at de som bor i Trondheim ønsker mindre omstigningstid, sammenlignet med innbyggerne i Melhus og Malvik.

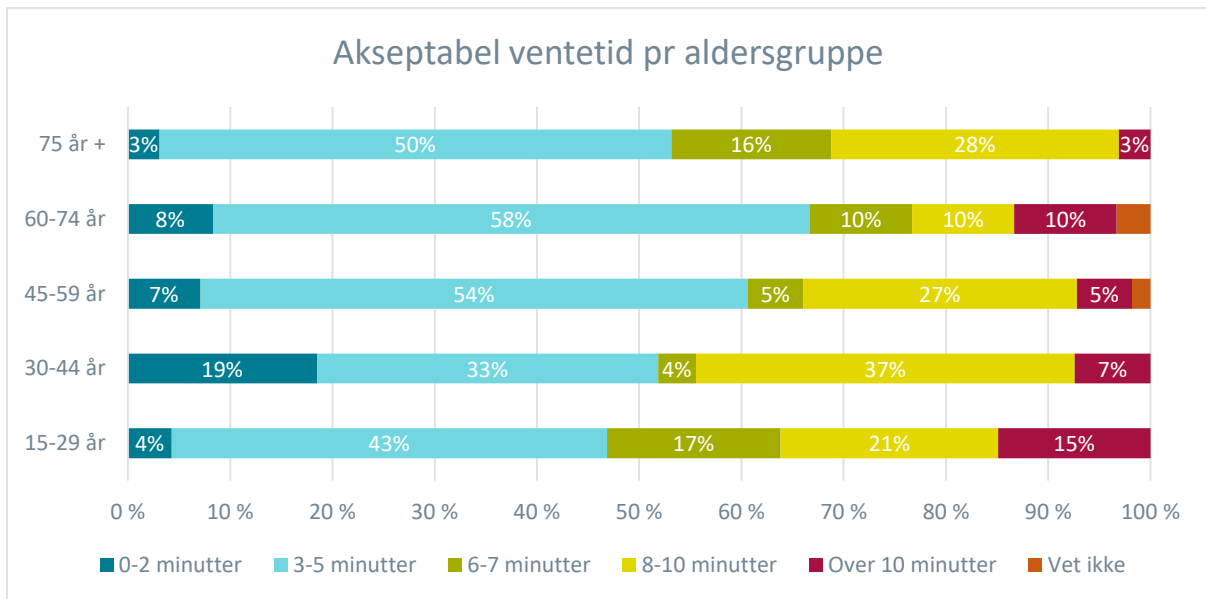


Figur 10: Akseptabel ventetid ved omstigning, KTI høsten 2020 (n=222).



Figur 11: akseptabel ventetid ved omstigning pr kommune, KTI høsten 2020 (n=222).

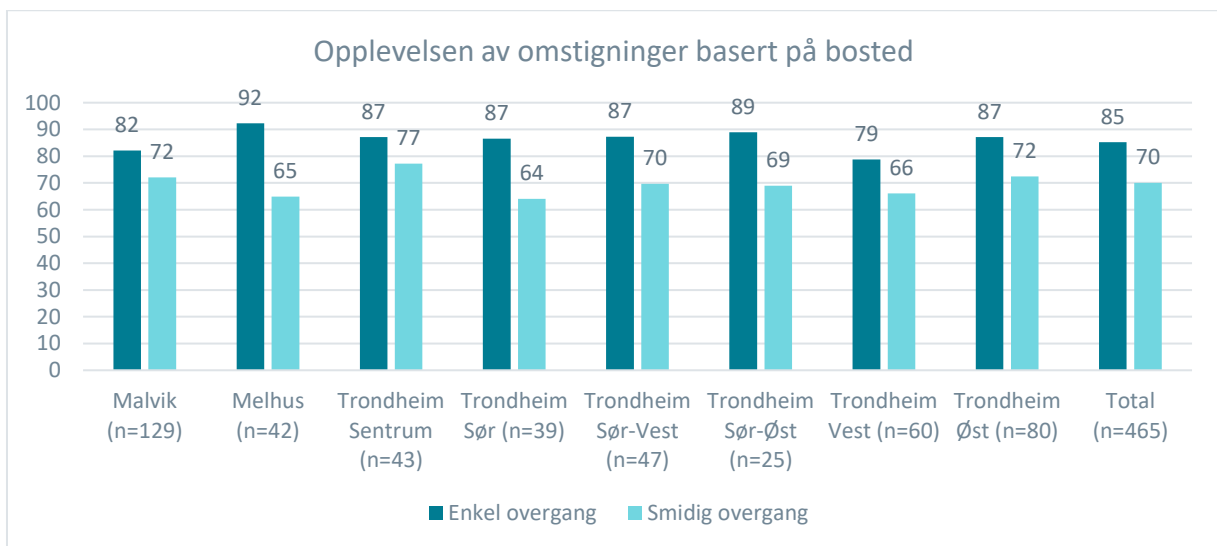
Hvis vi ser på aldergrupper ser vi at flest i aldersgruppen 30-44 år ønsker 0-2 minutter, men gruppen er svært splittet. Det er få av de yngste og de eldste som ønsker 0-2 minutter. Her er det derimot få deltakere i enkelte grupper, så denne inndelingen er det stor usikkerhet rundt.



Figur 12: akseptabel ventetid pr aldersgruppe, KTI 2020 (n=222).

Smidige omstigninger i sentrum

For å se om det er forskjeller på opplevelsen av omstigninger basert på hvor i Trondheimsområdet du bor er disse skårene under presentert pr. område. Totalt sett er det enkelt for alle områdene med omstigning, og litt mindre smidig. Enklest oppleves omstigningene for de som bor i Melhus, og vanskeligst for de i Malvik, men alle andre ligger på ca. det samme nivået. Mest smidig er det for innbyggerne i sentrum, Trondheim øst og Malvik. Minst smidig er det for innbyggerne i Sør, Melhus og Vest. Dette kan indikere at det ikke er bosted men knutepunkt som har mest å si.

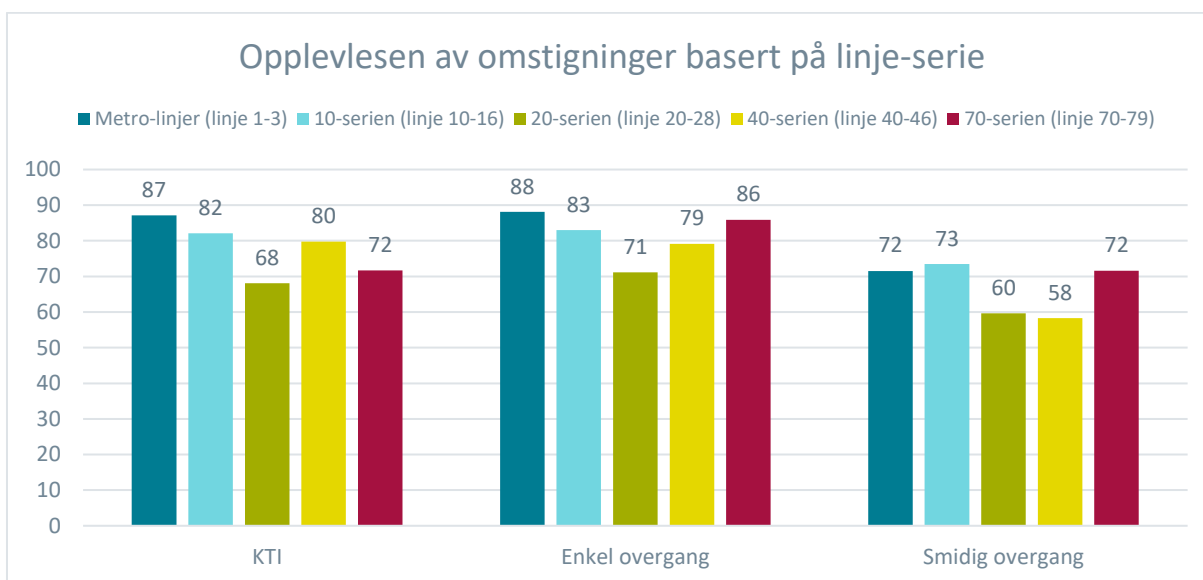


Figur 13: opplevelsen av omstigning basert på bosted, KTI 2021 (n=1203).

Metrolinjene skiller seg positivt fra de andre linjene

Når vi ser på skårene for de ulike linje-seriene, ser vi også forskjeller her. Linjeserien 50 og 80 er ikke inkludert grunnet for få deltakere. Enklest med omstigning er det for de som bruker metrolinjene, deretter kommer 70- og 10-serien. Vanskeligst er det for de som bruker 20-serien. Smidigst er det for de som bruker 10-, metro og 70-serien. Minst smidig for de som bruker 20-serien.

Linje	KTI	Enkel omstigning	Smidig omstigning	Antall
Metro-linjer (linje 1-3)	87	88	72	431
10-serien (linje 10-16)	82	83	73	231
20-serien (linje 20-28)	68	71	60	180
40-serien (linje 40-46)	80	79	58	21
70-serien (linje 70-79)	72	86	72	266
Totalt	80	85	70	1142



Figur 14: opplevelsen av omstigning basert på linje-serie, KTI 2021 (n=1142)

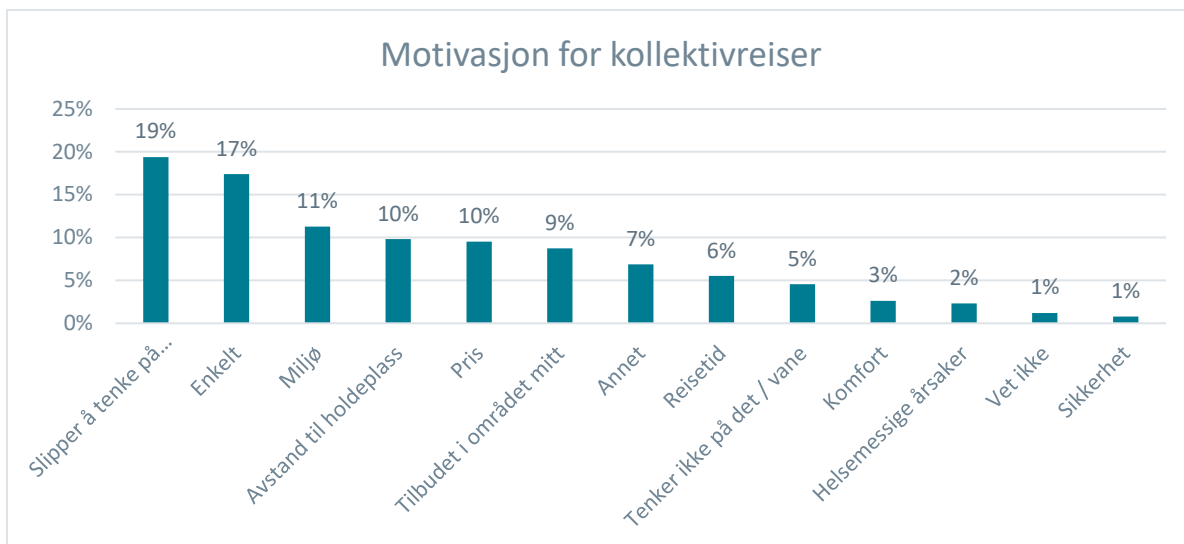
Motivasjoner og barrierer

Utvalgte resultater fra mobilitetskartleggingen gjennomført av AtB i desember 2020 viser oss hva som er viktig for kundene når de skal reise kollektivt. Totalt fikk 27 000 innbyggere i Melhus, Malvik, Stjørdal og Trondheim kommune en SMS fra Norfakta Markedsanalyse AS med en lenke til undersøkelsen. Målet var å få 300 svar i hvert av de seks områdene i Trondheim og 300 i Malvik, Melhus og Stjørdal. Det ble sendt ut SMS til 3000 tilfeldige innbyggere i alle områdene. Totalt svarte 3051 på undersøkelsen. Det gir en total svarprosent på 11.3 %. Totalt har 1.2 % av befolkningen i de fire kommunene svart på undersøkelsen.

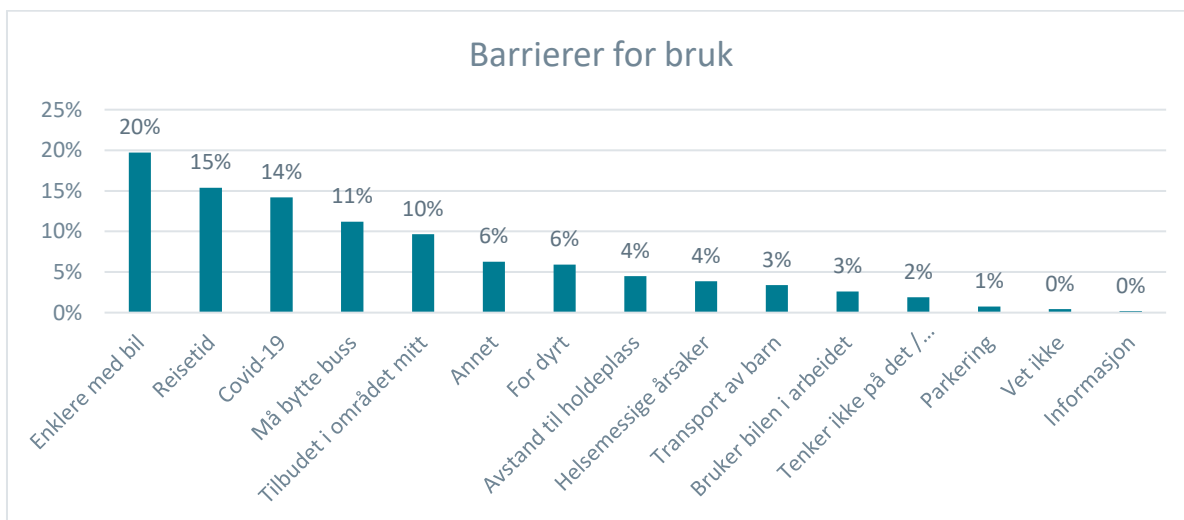
I undersøkelsen var det inkludert tre ulike spørsmål om hva som var viktig for deltakerne:

- Motivasjoner: Hva er viktigst for de som reiser i dag?
- Barrierer: hva er de største barrierene for de som ikke reiser i dag?
- Hva skal til for å la bilen stå: de som reiser ofte med bil i dag, hva skal til for at de lar bilen stå og heller reiser kollektivt i framtiden?

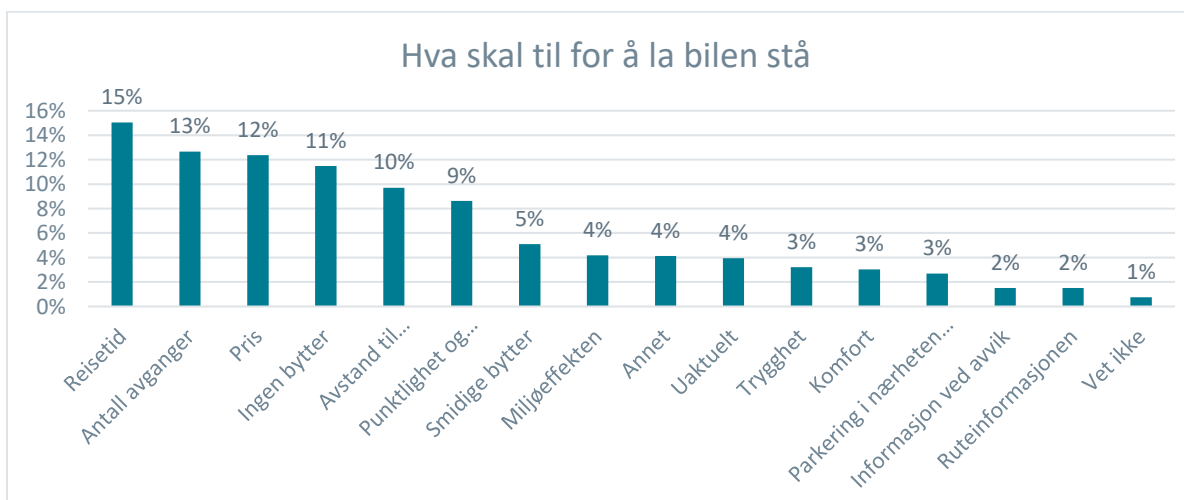
De to mest populære motivasjonene for å reise kollektivt er at det er enkelt og at man slipper å tenke på parkering. Deretter kommer pris, avstand til holdeplass, tilbudet i området og miljø. Helse, reisetid, at det er en vane, komfort og sikkerhet er ikke store motivasjoner i den generelle befolkningen.



De barrierene flest nevner som viktige for dem er at det er enklere med bil, reisetiden og Covid-19. Etter disse kommer bussbytte og tilbudet i området. Svært positivt er det at pris, avstand til holdeplass og informasjon ikke oppleves som barrierer for folk flest.



De faktorene flest er enige i at skal til for at de vil bilen stå er reisetid, antall avganger, pris og ingen omstigning. Deretter kommer avstand til holdeplass og punktlighet/pålitelighet.



Disse tre spørsmålene har noe ulike innfallsvinkler, men gir oss en indikasjon på hva som er viktig for at kundene skal velge å reise kollektivt: Reisetid, frekvens, enkelhet, omstigninger (få, ingen og smidige), pris, avstand til holdeplass, punktlighet og pålitelighet og tilbudet i området.

Dette understreker viktigheten av at omstigninger er smidig og enkle, da dette er noe som kundene er opptatt av og når dette ikke fungerer er det en barrierer for dem. Alle ønsker seg helst direktebuss, men vi ser at om de har en omstigning aksepterer de det om den er enkel og smidig.