



Opinion:

Avviksinformasjon i kollektivtrafikken

Kvalitativt prosjekt i AtB-panelet

Hanna Sahlin // hanna@opinion.no // November 2023



OM PROSJEKTET



BAKGRUNN OG INNSIKTSBEHOV

Avviksinformasjon etterlyses av kunder. AtB ønsker derfor innsikt i hva kundenes "ideal" er. Prosjektet fokuserer hovedsakelig på avviksinformasjon for buss.

Prosjektet skal svare på:

- Hva mener kundene er et «avvik»?
- Hvilke avvik ønsker de informasjon om?
- Hvordan får de informasjon om avvik i dag?
- Hva fungerer godt med avviksinformasjonen i dag, og hvilke er de største utfordringene?
- Hvor ønsker kundene å motta informasjon?
- Forskjell på plutselige og planlagte avvik?
- Forskjell på by og bygd?

KONTAKTPERSONER I PROSJEKTET:

AtB: Inga Sofie Haug, inga.haug@atb.no

Opinion: Hanna Sahlin // hanna@opinion.no



MÅLGRUPPE OG UTVALG

To målgrupper:

- Bor og bruker kollektivtransport i Trondheim.
- Bor og bruker kollektivtransport i Trøndelag, utenfor Trondheimsområdet.

Alle respondenter reiser jevnlig (2-3 ganger i måneden eller oftere) med buss i Trøndelag.

13 antall respondenter deltok i chats fordelt på to gruppechatter, én for hver målgruppe.

Respondentene ble rekruttert fra AtB-panelet.

Gjennomføring av gruppechats:

Uke 46, 2023.



METODE

Gruppechats

To gruppechats á 75 minutter ble gjennomført, én chat for hver målgruppe. Metoden fungerer som fokusgrupper online der moderator fra Opinion snakker direkte med respondentene. En samtaleguide ble utarbeidet på forhånd.

I chattene gikk vi i dybden i hvordan respondentene opplever at det fungerer med avviksinformasjon i dag, hva som er viktig for dem når det gjelder avviksinformasjon, og hvordan avviksinformasjonen kan fungere bedre for dem i framtiden.





TRE

VIKTIGSTE INNSIKTER OG FUNN

1

Ved et avvik er det viktig for kundene å få informasjon om hvordan avviket påvirker reisen deres, og hvordan de nå skal komme seg dit de skal - spesielt dersom avviket oppstår plutselig.

Et avvik i kollektivtrafikken forstås som noe som gjør at avgangene ikke går som planlagt. Det inkluderer blant annet små og store forsinkelser, innstillinger og omkjøringer. Ved avvik ønsker kundene informasjon som hjelper dem å orientere seg i situasjonen. De vil vite når neste avgang er, om det er noen alternative reiseveier de kan ta og gjerne hva årsaken til avviket er.

Informasjonen rundt planlagte avvik oppleves som tilstrekkelig. Ved plutselige avvik savner utvalget imidlertid raskere oppdateringer og mer omfattende informasjon om årsak, omfang og alternative reiseveier.

2

Plutselige avvik kan oppdages ved at bussen ikke dukker opp, uten at kunde får eller finner videre informasjon. Både for reisende i Trondheim og ellers i Trøndelag. I slike tilfeller kan en enkel melding, på skjermer eller i AtB-appen, om at et avvik har oppstått og at mer informasjon kommer, gjøre at kundene føler seg trygge på at AtB er på saken. I neste ledd ønsker de mer detaljert informasjon om hvordan reisen deres påvirkes, og hvilke alternativer de har nå.

Å samle avviksinformasjon i AtB-appen, raskere avviksmeldinger og pushvarslinger for favoritt-ruter kan gjøre at avviksinformasjonen fungerer bedre i fremtiden.

3

Kundene ønsker å forholde seg til så få informasjonskanaler som mulig, og AtB-appen oppleves som det mest naturlige stedet å samle det på siden den også brukes til billettkjøp og reiseplanlegging. I fremtiden ønsker utvalget å kunne lagre enkelte avganger eller ruter som de reiser med ofte, og få beskjed når avvik oppstår for disse. Enten som pushvarslinger eller som en banner inne i appen.



Utvalgets reisevaner med kollektivt i dag

Brukere i Trondheim.

Bor og bruker kollektivtransport i Trondheim.

De fleste bruker kollektiv transport – hovedsakelig buss - daglig, til og fra jobb.

Respondentene i denne gruppen reiser som regel i ukedagene i rushtiden. De både bor og jobber eller studerer i Trondheim, og reser derfor hovedsakelig kortere turer innad byen. Noen bruker i tillegg kollektivt i helgene eller på kvelden for å ta seg til fritidsaktiviteter eller andre gjøremål. De bruker nesten utelukkende buss når de reiser kollektivt, og noen ganger tog hvis de f.eks. skal til flyplassen. De bruker AtB-appen både for å kjøpe billett og for å planlegge reisen sin. Ofte søker opp reisen sin i appen for å sjekke hvor bussen er i sanntid, eller sjekker hvilken rute som er raskest å ta.

Brukere ellers i Trøndelag.

Bor og bruker kollektivtransport i Trøndelag, utenfor Trondheimsområdet (Melhus, Malvik, Skaun).

Både buss, tog og hurtigbåt blir brukt jevnlig, enten i forbindelse med jobb eller i fritiden.

Noen i denne gruppen reiser kollektivt daglig til og fra jobb. De bruker de hovedsakelig buss og/eller tog. Kollektivt blir også brukt i for andre gjøremål og i fritiden, f.eks. når de skal besøke familie, for å handle på en større butikk lenger unna eller når de skal til sykehuset. Ofte er reisene lange, over en mil, og flere må bytte på veien for å komme dit de skal. De fleste kjøper billetten sin i AtB-appen men bruker den ikke for reiseplanlegging. Her brukes isteden Entur eller Vy sin app.

AtB-appen blir hyppigere brukt blant reisende i byen.

Alle respondentene bruker den grå AtB-appen. Det er imidlertid forskjell på hvordan appen brukes i by og distrikt. Reisende i byen bruker den både til billettkjøp og til reiseplanlegging. Appen sees som et smidig verktøy for å finne ut av hvilken rute som er best å ta, når neste buss går og annen nyttig informasjon om reisen sin, inkludert avviksinformasjon. For reisende ellers i distriktet brukes appen hovedsakelig til billettkjøp, fordi det er billigere enn å kjøpe billett om bord på buss eller tog. Til reiseplanlegging brukes derimot Entur eller Vy sin app. Disse appene brukes enten på grunn av at det er en vane, eller fordi man opplever at disse appene gir bedre informasjon og oversikt over lange reiser og reiser der man både benytter seg av tog og buss.



Et avvik i kollektivtrafikken forstås som noe som gjør at avgangene ikke går som planlagt

Utvalget forstår avvik i kollektivtrafikken som noe som gjør at avgangen deres ikke går som planlagt, noe som stopper opp flyten i kollektivtrafikken eller gjør det vanskelig for dem å ta ruten de hadde tenkt å ta. Umiddelbart assosieres avvik med forsinkelser – minst fem minutter.

Eksempel på hva som oppleves som avvik:

- Forsinkelser – dette er det avvik som blir nevnt av flest, og er det avvik som flest har opplevet.
- Innstilte avganger.
- At bussen ikke dukker opp.
- Fulle busser slik at man må vente på neste.
- Endret rute, f.eks. på grunn av veiarbeid.
- Midlertidig flytting av bussholdeplass.
- Problemer med appen, f.eks. at du ikke kan kjøpe billett eller at tid for avgang ikke er oppdatert. Slike problemer kan gjøre at du ikke rekker avgangen din, eller er nødt til å betale mer for billett om bord på buss/tog. Ingen av respondentene har imidlertid egen erfaring av dette.
- At busstider i app og på skjerm ikke korresponderer.
- Buss for tog/båt.

Avvik forstås hovedsakelig som noe som skjer plutselig, men kan også være planlagt.

Planlagte avvik kan f.eks. være veiarbeider som gjør at bussen tar en alternativ rute i et bestemt periode. I byen kan det også være store arrangementer som gjør at bussene tar en annen rute den dagen eller at bussene vil være uvanlig fulle. Dette er avvik som går å planlegge for på forhånd, slik at kollektivtrafikken kan fortsette mer eller mindre som vanlig.

Plutselige avvik er derimot avvik som ikke går å planlegge for. Det kan være forsinkelser på grunn av kø, problemer med selve bussen eller at det skjer en ulykke på veien som gjør at bussen ikke kommer frem.

En forsinkelse på 5-10 minutter oppleves som et avvik i byen, mens 15 minutter oppleves som grensen ellers i Trøndelag. I byen er man vant til hyppige avganger. På grunn av det skal det lite til for at en forsinkelse oppleves som et avvik. Dersom bussen går hver tiende minutt, oppleves det f.eks. som et avvik om bussen er fem minutter forsinket. Dersom bussen er fem-ti minutter forsinket, tenker flere i tillegg at det vil være en annen buss som er bedre å ta, eller at de heller kan gå, sykle eller ta el-sparkeykkel.

Utenfor storbyen er kundene derimot vant til mindre hyppige avganger. En forsinkelse på fem-ti minutter oppleves ikke som et avvik, men som en akseptert «feilmargin» for bussen. Grensen for hva som oppleves som et avvik er rundt 15 minutter. Det kan gjøre at man misser overgangen sin eller ikke kommer i tid til jobb.



Høyere aksept for små avvik utenfor storbyen

Mer skal til for at noe skal oppleves som ett avvik for de som reiser utenfor Trondheim, enn for de som reiser i byen. Respondentene som reiser i Trondheimsområdet er vant til et godt kollektivtilbud med hyppige avganger. På grunn av det legger de fort merke til små forsinkelser eller andre mindre avvik. De opplever f.eks. at selv små forsinkelser på fem-ti minutter kan stoppe opp flyten i kollektivtrafikken, selv om det påvirker dem og reisen deres i liten grad.

Ellers i Trøndelag er det mindre hyppige avganger og kundene reiser lenger strekninger. Forsinkelser på fem-ti minutter oppleves ikke å gjøre så stor forskjell på den totale reisetiden, og oppleves derfor ikke heller som avvik. Flere tenker i tillegg at det er naturlig at busser som kjører en lang strekning vil ha noen minutters feilmargin. Her forstår man heller avvik som noe som gjør at man ikke rekker avtalen sin eller en overgang, eller gjør at man ikke kommer frem dit man skal i det heletatt.

På lengre ruter er det rett og slett større aksept for at busser blir mer forsinket. de kjører jo en lengre strekning

- Mann, 41

Planlegger mindre tid hvis jeg vet at det skal komme flere busser, beregner mer tid på reise hvor det ikke er like mye avganger

- Kvinne, 37

Viktig informasjon ved avvik er hvordan reiseruten påvirkes, og hvordan kunden nå skal ta seg til slutdestinasjonen sin

Ved et avvik er det viktig for kundene å få informasjon om hvordan avviket påvirker dem og reisen deres, og hvordan de nå skal komme seg dit de skal, spesielt dersom avviket oppstår plutselig. Konkret kan det innebære informasjon om ny avgangs- og ankomsttid og forslag på alternative reiseveier.

Hvordan påvirkes reisen min?

Ved små forsinkelser, under ti minutter, er ny avgangstid den viktigste informasjonen. Ved større, plutselige avvik ønsker respondentene mer detaljert informasjon om hvordan reisen deres påvirkes. De vil vite om den totale reisetiden vil påvirkes og i så fall hvor mye, slik at de kan gi beskjed til jobben sin eller andre avtaler. I tillegg er det relevant med informasjon om hvordan avviket påvirker eventuelle overganger, spesielt for de som bor i distriktet. Og om det er buss for tog, er det viktig med informasjon om hvor bussholdeplassen er.

Ved planlagte avvik er det relevant å få informasjon om forventet varighet og om hva som skjer i mellomtiden. Er det f.eks. noen ruteendringer eller bussholdeplasser som flyttes?

Hvilke alternativer har jeg nå?

For flere av respondentene er dette den viktigste informasjon ved et avvik, spesielt dersom det oppstår plutselig eller i rush-tiden. Da er de ofte på vei til eller fra jobb, og er opptatt av å så raskt som mulig komme frem til destinasjonen sin. De vil vite ny avgangstid eller når neste avgang på ruten er, og få forslag på alternative ruter de kan ta for å komme seg dit de skal.

Ved store forsinkelser eller dersom bussen ikke dukker opp kan det i tillegg være relevant med informasjon om hvordan man kan refundere eller kansellere reisen sin, og om man har rett på å få taxi og hvordan det i så fall fungerer.

Informasjon om årsak til avvik kan gi større forståelse.

For flere i utvalget er det viktig med informasjon om årsak til avvik, både ved planlagte og plutselige avvik. Det er hovedsakelig to grunner til det. Først, at det kan gi større forståelse og aksept fra kundene. Uten informasjon om årsak, er risikoen at de vil legge skylden på AtB, selv om avviket er på grunn av værforhold eller en trafikkulykke som er utenom AtB sin kontroll.

Videre kan informasjon om årsaken til avviket gi en indikasjon på omfanget, noe som gjør det enklere å forstå hvilke konsekvenser det vil få. F.eks. om det vil innebære at reisemuligheter med andre transportmiddel også vil påvirkes, eller om det kun påvirker busstrafikken.



Hvilken informasjon ønsker kundene ved avvik?

Informasjon som er relevant er tidspunkter. Man har som regel tidsfrister å forholde seg til. Dersom jeg skal være ett sted på ett bestemt klokkeslett, må jeg vite hvilke mulige alternativer jeg har

- Kvinne 59, Nærøysund

Det som er mest viktig er å vite hvilke alternativer jeg har ved avvik. Jeg tenker på alternativer som: når er neste mulige avgang, eller alternative ruter. Kanskje også mulighet for å kansellere reisen.

– Kvinne 44, Steinkjer

I rushtid er behovet for detaljplanlegging nærmest vekk for min del, så bryr meg ikke om avvik når total reisetid er så liten at man bare kan hoppe på neste, men om man skal bytte og/eller være på reise en god stund skjønner jeg mer at forsinkelser er noe som gnager.

- Mann 38, Trondheim

Om bussen kjører alternativ rute eller om hvor mange innstillinger. Info om årsaken er veldig relevant for neste avgang for eksempel eller om det kan påvirke andre linjer.

- Mann 22, Trondheim

Generelt litt informasjon om planlagte avvik; hvor lenge det varer, hva som skjer i mellomtiden, alternative ruter

- Kvinne 21, Trondheim

Det er viktig å vite hvilke muligheter man har ved både planlagte og plutselige avvik

- Kvinne 19, Indre Fosen

Ruter det gjelder, evt hva det gjelder(?) Og evt konsekvens. Typ 680 - innstilt pga teknisk problem - innstilles Så vet jeg da om jeg heller bare satser på neste buss, og kan gi beskjed videre til jobb / hjem ect

- Kvinne 33, Namsos



Avviksinformasjon om «favoritt-ruter» mest relevant

Utvalget ønsker hovedsakelig avviksinformasjon om ruter som man reiser med jevnlig eller ruter i området de bor i. My informasjon kan oppleves som overveldende og forstyrrende. De fleste ønsker derfor kun å få avviksinformasjon om de avganger eller ruter som de reiser med jevnlig, eller for et begrenset geografisk område, f.eks. der de bor eller jobber.

Noen påpeker imidlertid at det er viktig at det skal være enkelt å søke opp avviksinformasjon om andre ruter eller områder dersom behovet oppstår, og at informasjon som påvirker hele kollektivsystemet – f.eks. innstilte busser på grunn av streik bland bussjåfører – er lett tilgjengelig for alle.



Rutene jeg tar blir jo mest relevant for meg, personlig
- Kvinne, 33, Namsos

Ønsker bare informasjon om reiser jeg pleier å ta, og om kollektivtilbudet generelt. All annen informasjon blir derfor noe jeg ikke ønsker
- Kvinne, 21 Trondheim

Tja - om appen har gode data på at jeg på spesifikke dager bruker spes. linjer så for all del skreddersy, ellers info fra hele
- Mann, 38, Trondheim

Reisende i Trondheim får med seg avviksinformasjon i AtB-appen og fra skjermer ved holdeplassen

Respondentene som reiser i Trondheim får hovedsakelig med seg avviksinformasjon i AtB-appen og fra digitale skjermer ved holdeplassen. Respondentene som reiser i byen søker ofte opp reisen sin i AtB-appen for å sjekke avgangstid i sanntid, og oppdager informasjon om avvik, plutselige og planlagte, da.

Noen ganger får de med seg avviksinformasjon på skjermene ved holdeplassen. Det kan f.eks. være at avgangstiden oppdateres, eller at en avgang «ruller over» til innstilt. Da går de ofte inn i appen for å sjekke alternative reiseveier eller hvor neste buss er i sanntid. Når det gjelder planlagte avvik, kan også plakater ved bussholdeplassene som påvirkes eller nyheter på TV og i nettaviser fungere som informasjonskanaler.

Avviksinformasjon er dermed noe man ofte «bare finner», og AtB-appen er den viktigste kanalen for å få det med seg. I appen kan de enkelt finne informasjon for den avgangen som er mest relevant for dem, og det oppleves som smidig å bruke samme app for avviksinformasjon som for reiseplanlegging og billettkjøp.

Dersom det er utilstrekkelig informasjon i appen, søker noen opp informasjon på egen hånd. Noen pleier å ringe **AtB kundeservice, og noen sjekker atb.no eller trafikkmeldinger fra Trafikkverket.** En typisk situasjon da de mangler informasjon, er om bussen ikke dukker opp og det ikke er noen informasjon om neste avgang i appen, eller om informasjonen i app og på skjermer ikke samsvarer. Å være nødt til å søke opp informasjon på egen hånd kan imidlertid oppleves som knotete. De fleste ønsker at all nødvendig informasjon skal finnes i AtB-appen, slike at de kun trenger å forholde seg til én kanal.

Søker reiser og avvik blir synlig deretter, vanligvis

- Mann 38, Trondheim

Følger gjerne bussen live, og ser om den er forsinket [...] bruker skjermene på bussholdeplassen ganske ofte, men det skjer nesten ubevisst

- Kvinne 21, Trondheim

Venter til neste buss, hvis ikke den kommer ringer kundeservice å spør om info.

- Kvinne 37, Trondheim



Ulike reiseapper, AtB.no og Facebook-grupper er viktige kanaler for avviksinformasjon før de som reiser ellers i Trøndelag

Respondentene som reiser utenfor storbyområdet søker opp avviksinformasjon på flere steder, inkludert reiseapper, AtB.no og i Facebook-grupper. De som bruker Entur-appen og Vy sin app for reiseplanlegging, bruker også disse appene for å finne avviksinformasjon. Appene oppleves som nyttige for å få informasjon om forsinkelser og ruteendringer, f.eks. dersom det er buss for tog. På grunn av at få i denne gruppen benytter seg av AtB-appen for reiseplanlegging, er det få som bruker den for å få avviksinformasjon. Noen oppgir at de ikke har tenkt på at det er mulig.

I tillegg til å bruke reiseapper, søker flere opp avviksinformasjon på andre steder. Hovedsakelig på AtB sin nettside, men også hos Ruteopplysningen og lokale facebook-grupper som varsler om avvik. Disse kanalene brukes oftest for å finne informasjon om plutselige avvik, som ikke har dukket opp i noen app. Det kan f.eks. være dersom de venter på en buss som ikke dukker opp. Noen ganger får de med seg informasjon om plutselige avvik fra høytalere på stasjonen.

Noen av respondentene i denne gruppen er usikre på hvilken kanal som egentlig gir best avviksinformasjon, og sjekker derfor flere steder. Som reisende utenfor storbyområdet har de som regel få reisealternativer med kollektivtransport, og vil derfor ikke risikere å gå glipp av viktig informasjon om ruten sin. Flere opplever imidlertid at det kan være uoversiktlig å forholde seg til flere kanaler, og skulle helst motta all avviksinformasjon i én kanal.

Bruker å søke på nettsiden mens jeg venter

- Kvinne 33, Namsos

går inn på nettsiden til atb, evt ringer ruteopplysningen

- Kvinne 41, Bangsund

På En Tur appen, så kommer det opp varsel på strekningen jeg søker på.

Buss for tog eksempelvis, merkes alltid.

- Kvinne 44, Steinkjer




Tilstrekkelig informasjon ved planlagte avvik og små, plutselige avvik

Det er som regel tilstrekkelig informasjon ved planlagte avvik. De fleste, både av de som reiser i Trondheim og ellers i Trøndelag, opplever at de får god informasjon om hvordan reiseruten deres påvirkes i forkant av planlagte avvik. De får enten beskjed i reiseappen de bruker, fra lokalnyhetene eller fra markeringer ved bussholdeplassen.

Noen av de som bor utenfor storbyområdet opplever imidlertid at lokale avvik ikke alltid blir varslet om tydelig nok. Én respondent har f.eks. opplevet at en bussholdeplass byttet plass uten at folk i området fikk det med seg. I den situasjonen hadde de ønsket at dato for flyttingen og beliggenhet av den nye holdeplassen skulle vært tydelig kommunisert ved den gamle holdeplassen, både før flyttingen og etter, slik at folk som går feil kan finne den nye holdeplassen.

Ved små, plutselige avvik, f.eks. forsinkelser under ti minutter, oppleves avviksinformasjonen som tilstrekkelig. For de som reiser utenfor storbyområdet oppfattes dette som en akseptabel feilmargin for bussene, og de som reiser i Trondheim opplever at avgangstiden som regel oppdateres i AtB-appen eller på skjermer på holdeplassen.



De flyttet holdeplassene i sentrum og ingen visste egentlig hvordan ruta var blitt. Her er det ikke info paneler på bussholdeplassene, så vi 'prøvde oss fram' da for å finne ut hvor det var larest å stå.

- Kvinne 59, Nærøysund

så lenge det bare er ett par minutter gjør det ingenting å bare få sånn i appen med rett tid

- Kvinne 28, Trondheim

Informasjon ved større, plutselige avvik kan oppleves som mangelfull

Til tider oppleves avviksinformasjonen som utilstrekkelig. Det gjelder hovedsakelig ved større planlagte avvik, f.eks. innstillinger med kort varsel. Respondentene opplever at informasjonen ofte kommer sent, og savner generelt mer informasjon om omfang av avviket og forslag til alternative reiseveier.

Situasjoner der informasjonen kan oppleves som utilstrekkelig:

- Innstillinger med kort varsel.
- Når bussen kjører forbi, eller ikke dukker opp.
- Forsinkelser, minst 15 minutter.
- Når avgangstiden i AtB-appen eller på skjerm endres litt og litt, istedenfor at hele forsinkelsen blir synlig med en gang.
- At informasjonen på skjermen ved holdeplassen og i AtB-appen ikke samsvarer.

Flere av respondentene, både i Trondheim og ellers i Trøndelag, har opplevet slike plutselige avvik uten forvarsel, og uten at de får eller finner informasjon om avviket. Noen opplever at de ofte oppdager plutselige avvik ved at bussen ikke dukker opp eller at avgangen ruller over til «innstilt» på skjermen på holdeplassen uten at de får vite noe mer.

Respondentene savner mer informasjon om omfang og årsak til avviket, i tillegg til informasjon om hva de skal gjøre nå.

Spesielt ved innstillinger med kort varsel er det viktig med informasjon om hvilke andre reisealternativer kunden har. Relevant informasjon er tidspunkt for neste avgang, alternative reiseruter eller om de har rett på taxi. Dette er noe som flere savner i dag.

Flere savner i tillegg mer informasjon om omfanget av avviket og årsaken bak det, slik at de kan orientere seg rundt situasjonen. De vil f.eks. vite om avviket vil påvirke neste avgang også, slik at de kan planlegge for andre måter å reise til sluttdestinasjonen sin. Dette er relevant ved både innstillinger og forsinkelser.

Flere opplever at avviksinformasjonen kommer sent. De ønsker raskere beskjed når avvik oppstår, slik at de vet at AtB er på saken. Plutselige avvik kan skape både usikkerhet og frustrasjon hos kundene. Flere av respondentene mener derfor at det er viktig med rask beskjed fra AtB når et avvik oppstår. Det trenger ikke å være spesielt detaljert informasjon, men en melding som viser at AtB kjenner til avviket, og at mer informasjon kommer. Det kan gjøre kundene mer trygge på at AtB har kontroll over situasjonen.

Slik informasjon kan være relevant ved f.eks. trafikkulykker eller værforhold som skaper store forsinkelser eller innstillinger.



Historier

Var en gang jeg skulle ta med regionbuss og den bare kom aldri - vet fortsatt ikke hva som skjedde. Jeg hadde kommet lenge før planlagt avgang.

-Mann 38, Trondheim

Tenker gjerne på reiser til flyplassen hvor jeg er avhengig av kollektivt, opplevde en gang at toget var innstilt uten noe særlig mer informasjon. Fant ikke ut av dette før på togstasjonen. Savnet informasjon om alternative ruter som atb tilbyr.

-Kvinne 21, Trondheim

I fjor vinter sto jeg i 45 minutter å ventet på bussen som aldri kom, i -15 grader. Sto ingenting noen steder, å da blir jeg ganske irritert

- Kvinne 41, Bangsund

jeg sto da på en holdeplass som ikke har skjerm og det var heller ingen informasjon i appen. Bussen som skulle komme i appen bare "forsvant "

- Kvinne 37, Trondheim

Ellers har jeg så langt ikke opplevd at planlagt buss - dvs bussen jeg har kjøpt billett til - ikke kommer.

- Kvinne 59, Nærøysund

særlig innstillinger er for lite annonsert. vet jo at det også kan meldes i sanntid. Og som nevnt tiden det tar til ting blir varslet. Av og til kunne nok atb ha vært tjent med å bare varsle at man opplever avvik/forsinkeler/problemer, og at mer informasjon kommer. Litt er bedre enn ingenting

- Mann 41, Trondheim



Ulik informasjon i app og på skjermer skaper usikkerhet

De som reiser i Trondheim opplever at informasjonen i AtB-appen og på skjermene ved holdeplassene ikke alltid samsvarer. Det skaper usikkerhet ved plutselige avvik. Flere av respondentene opplever at det til tider er ulik informasjon på skjermene og i AtB-appen. Noen ganger er det ulike avgangstider for neste buss, og noen ganger blir avgangen borte fra skjermen, selv om den fortsatt synes i appen, eller motsatt – at avgangen blir borte i appen med fortsatt er synlig på skjermen. I en slik situasjon blir de usikre på om avgangen er innstilt eller forsinket, og i så fall hvor mye. Dette skaper usikkerhet, siden de ikke vet hvilken kanal de skal stole på.



Mest naturlig å få avviksinformasjon i AtB-appen og ved holdeplassen

I fremtiden ønsker både de som reiser i Trondheim og ellers i Trøndelag å motta avviksinformasjon i AtB-appen - det er smidig å bruke samme kanal som for billettkjøp og reiseplanlegging. De som bruker AtB-appen for avviksinformasjon i dag er fornøyde med å få oppdatert avgangstid og avviksinformasjon i sanntid. I fremtiden ønsker de at all avviksinformasjon skal være tilgjengelig i appen, slik at de ikke trenger å forholde seg til flere kanaler.

Også de som ikke bruker AtB-appen i dag, tenker at det vil være et naturlig sted å samle avviksinformasjon. Flere ønsker å forholde seg til så få kanaler som mulig, og tenker at det er smidig å bruke samme app for både billettkjøp og annen reiseinformasjon.

AtB.no kan være en relevant kanal for mer detaljert informasjon, slik at de som ønsker det kan lese mer om avviket. Det kan f.eks. være detaljer om planlagte avvik. For fortløpende oppdateringer ønsker de fleste imidlertid å bruke AtB-appen, da denne oppleves som mer brukervennlig enn nettsiden.

Viktig at avviksinformasjon kommuniseres ved holdeplasser. Samtidig som utvalget ønsker å bruke AtB-appen for avviksinformasjon, er det også viktig for flere at de får informasjon ved holdeplassen. Det inkluderer informasjon på digitale skjermer eller fra høyttaler der det er tilgjengelig, eller på fysiske plakater i forkant i planlagte avvik. Det er viktig siden det ikke er gitt at de som reiser sjekker appen fortløpende, eller at alle kunder har lastet ned appen.

AtB sin nettside burde være unødvendig, app burde være tilstrekkelig (og på skjerm/høyttaler hvor det finnes)

- Kvinne 59, Nærøysund

Plutselige avvik bør informeres om både på skjermene på bussholdeplassen og i appen

- Kvinne 37, Trondheim

Atb.no er heller for "større transaksjoner"/informasjonshenting om overordnede forhold ved tilbudet fra AtB

- Mann 38, Trondheim

Avviksinformasjon skal være noe man «bare finner», for eksempel ved å få pushvarslinger for rutene man pleier å ta

Utvalget ønsker at de skal motta eller finne avviksinformasjon, uten at de trenger å se etter den selv. Men, de ønsker kun avviksinformasjon som er relevant for dem, ellers kan det fort bli overveldende. Respondentene har flere forslag på hvordan dette kan la seg gjøres:

Ved plutselige avvik:

- **Pushvarslinger eller banner inne i appen om avvik for avganger eller ruter man har lagret som favoritt**, eller ruter i et gitt geografisk område. Det trengs ikke ved små forsinkelser, med ved større plutselige avvik, f.eks. store forsinkelser over 15 minutter eller innstillinger. Noen tenker seg at man skal kunne velge å få varslinger for et bestemt sone i Trøndelag, eller kunne velge å kun få informasjon for en bestemt busslinje innad et bestemt tidsrom.
- Ved lange reiser hvor du har kjøpt billett på forhånd, ønsker flere både **pushvarsel og tekstmelding** dersom avvik oppstår. Ved lange reiser er det som regel få andre reisealternativer med kollektivt, det er derfor ekstra viktig at kunde får med seg avviksinformasjonen.
- Fortsette med å **varsle om avvik når kunden søker på en reise**.
- Hvis det er teknisk mulig, i dag eller i fremtiden, tenker seg noen at det ville vært bra om AtB-appen **kunne skreddersy avviksmeldinger til hver kunde, basert på data om personens reisevaner**. Kundene vil da få informasjon om akkurat de avgangene som er relevante for dem, for eksempel om en bestemt busslinje ved åtte-tiden i ukedagene.

Ved planlagte avvik:

- Banner inne i appen for avganger eller ruter man har lagret som favoritt, slik at man får det med seg når man åpner appen. Varslinger om planlagte avvik kan gjerne være mer diskrete enn ved plutselige avvik, siden kunden mest sannsynlig ikke trenger å ta stilling til det her og nå.



Avviksinformasjon i fremtiden

Året er 2025 Jeg har forsovet meg, ikke alt for mye, men nok til å bli stressa. I det jeg står og klør på meg, får jeg et varsel på mobilen om at bussen er 20 minutter forsinket. Jeg kan da ta meg en kopp varm kaffe i mens.

- Kvinne 33, Namsos

Det viktigste er at de (fortsetter) å informere så tidlig så mulig om berørte avganger og sekundært alternativer

- Mann 38, Trondheim

planlagte kan godt være "mindre synlig". at en linje endrer rute om en uke eller to bryr meg fint lite i reisesøket jeg gjør nå. Men at det er omkjøring på det jeg søkte på må gjerne dyttes i ansiktet mitt med te skje

- Mann 41, Trondheim

En app som sender ut melding til brukerne når avvik oppstår. Det kunne vært en løsning at man får en varslings med en gjenkjenbar lyd slik at man blir mint på at det er fra atb

- Kvinne 19, Indre Fosen

Ønsker å ha informasjonen så lett tilgjengelig som mulig; helst App, alternativt en nettside. Må være tydelig, tidsavgrenset og angitt hvis informasjonen er usikker

- Mann 68, Oppdal

Hvis jeg søker opp ønsket reiserute, er det fint om jeg får informasjon om planlagte avvik eller hvis jeg søker en reise i sanntid at det kommer opp informasjon om avvik

- Kvinne, 37, Trondheim

Push varsel på plutselig avikk og et banner i appen når den åpnes ved planlagte

- Mann 22, Trondheim

Jeg får varslinger på spesifikke avganger jeg har ønsket på forhånd. Kan gå inn i appen og finne mer informasjon ved behov

- Kvinne 21, Trondheim

Jeg har registrert en profil i appen, jeg har bare en app, ikke tre. Jeg får varsel når det kommer en oppdatering som jeg abonnerer på.

- Kvinne 59, Nærøysund

På holdeplassen nærmest meg (som er mest aktuell/viktig for meg mtp hvorvidt jeg skal gå bort til den) så kunne det vært ikke bare skjerm, men et generelt lys/indikator som kanskje lyser mørkegrønt om neste avgang(er) er i rute, med andre farger/indikatorer for "bussavgang(ene) er forsinket«

- Mann 38, Trondheim



Oppsummering

Hva fungerer godt i dag?

- **Sanntidsfunksjonen i AtB-appen.** Det gjør at kundene får oppdaterte avgangstider og kan se hvor bussen er i sanntid ved forsinkelser. Ved små forsinkelser, under 10 minutter, oppleves dette som tilstrekkelig informasjon.
- Muligheten til å få **avviksinformasjon når man søker/planlegger en reise i AtB-appen.** På den måten får kunde den informasjonen som er mest relevant.
- **Informasjon ved planlagte avvik.** De fleste får med seg informasjonen i god tid i forkant av avviket, i reiseappen de bruker eller ved holdeplassen som påvirkes.

Hvilke problemer opplever kundene?

- **At avviksinformasjon kommer sent eller er utilstrekkelig ved plutselige avvik,** f.eks. innstillinger med kort varsel eller forsinkelser. Ofte oppdages slike avvik ved at bussen ikke dukker opp, uten at kunden får eller finner videre informasjon. I slike situasjoner savner kunden informasjon om ny avgangstid, årsak til avvik og forslag på alternative reiseveier. Dette oppleves som et problem både for de som reiser i Trondheim og ellers i Trøndelag.
- **Generelt lite informasjon om årsak til avvik.**
- **Ulik informasjon på skjermer og i AtB-appen.**
- **Usikkerhet rundt informasjonskanaler:**
 - De som reiser utenfor storbyområdet forholder seg til flere ulike kanaler, og flere er usikre på hvilken som egentlig gir best informasjon. Det kan oppleves som uoversiktlig å forholde seg til flere apper og nettsiden.
 - De som reiser i Trondheim bruker AtB-appen i større grad. På grunn av det føles det lite intuitivt å se etter avviksinformasjon andre steder, f.eks. AtB.no.



Oppsummering

Viktigste endringene for at avviksinformasjonen skal fungere bedre:

- At avviksinformasjon hovedsakelig kommuniseres i AtB-appen. Det er smidig å forholde seg til kun én kanal, og AtB-appen oppleves som et naturlig sted å samle informasjon på.
- Raskere beskjed ved plutselige avvik. En kort melding om at det har oppstått et avvik og at mer informasjon er på vei er bedre enn ingenting.
- At informasjon på skjermer og i AtB-appen samsvarer bedre.
- Tydeligere informasjon om hvilke alternativer kunde har ved avvik. Det inkluderer informasjon om tidspunkt for neste avgang og forslag på andre mulige reiseruter. Spesielt dersom avviket oppstår plutselig, ønsker kundene hjelp med å finne ut hvordan de nå skal komme til slutdestinasjonen sin.
- Generelt mer informasjon om årsak til avvik. Det kan gi økt forståelse for AtB, og for hvordan det vil påvirker kundes reisemuligheter.

Respondentenes ønsker for fremtiden:

- At avviksinformasjon er noe man «bare finner», uten at man er nødt til å se etter det. F.eks. med pushvarslinger er bannere inne i AtB-appen.
- At man trenger færrest mulig apper eller kanaler for å reise og for å få med seg avviksinformasjon.
- Rask beskjed om avvik, helst før man har rukket å gå til holdeplassen.
- Pushvarsler eller bannere med avviksinformasjon i AtB-appen for ruter eller avganger man har lagret som favoritt, eller innad et gitt geografisk område. På den måten går de aldri glipp av avviksinformasjon for deres rute, og slipper å motta informasjon som ikke er relevant.



DETTE INNSIKTSPROSJEKTET ER GJENNOMFØRT I AtB-panelet

AtB-panelet består av ca. 700 kunder/reisende i Trøndelag, og gir AtB mulighet til rask dialog med medlemmene.

Medlemmene av AtB-panelet er rekruttert fra AtB sine kanaler. De er rekruttert inn for å være med i lange eller korte digitale innsiktsprosjekter, som for eksempel: **diskusjoner, enkle spørreundersøkelser, brukertester, onlinegrupper og agentoppdrag.**

Det er Opinion som drifter panelet på vegne av AtB. All dialog med medlemmene skjer gjennom Opinion, og svarene behandles anonymt overfor AtB.

Kontaktperson i AtB: Inga Sofie Haug // inga.haug@atb.no

Kontaktperson i Opinion: Hanna Sahlin // hanna@opinion.no

TEAMET I OPINION:



Marianne Wille Syvertsen

Fagsjef for digitale metoder
Mail: marianne@opinion.no
Tlf: 959 68 715



Hedda Fondevik

Analytiker
Mail: hedda@opinion.no
Tlf: 450 97 924



Hanna Sahlin

Analytiker
Mail: hanna@opinion.no
Tlf: 966 23 797



Jørgen Klevar

Community manager
Mail: jorgen.klevar@opinion.no
Tlf: 938 63 637



Opinion:



Opinion:

www.opinion.no

hei@opinion.no

[@opinionoslo](https://twitter.com/opinionoslo)