

Kundetilfredshet Q4 2023

AtB



Hva er KTI?



- KTI står for Kundetilfredshetsindeks, som måles på en skala fra 0-100 hvor 100 er best.
- En KTI på over 70 og 75 regnes som god og meget god.
- «Total KTI» er ikke en sum av flere spørsmål, men ett spørsmål. Fram til 2022 var dette hvor fornøyd kundene er med linjen som er viktigst for dem, fra 2023 er det hvor fornøyd kunden var med turen de ble rekruttert på. De svarer altså for én tur.
- Påstander og andre spørsmål er ikke linjespesifikke og kan gi et bedre bilde på totalinntrykket av kollektivtilbudet.



Trikk



Båt



Fleks



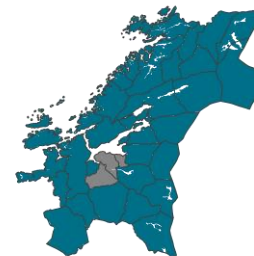
Buss



Hele Trøndelag



Trondheimsområdet



Region

Ny metode treffer kunden når hen reiser



- Anskaffelse av markedsanalysetjenester høsten 2022: Opinion AS
 - Gjennomførte med gammel metode med ny leverandør høsten 2022
 - Oppstart av ny metode februar 2023
 - Kontinuerlig rekruttering om bord på alle transportmiddel
 - Endring i rapportering
 - Endring i metode gjør også at utvalget er noe ulikt, flere unge
-
- Tidligere ca. 3 300 antall i halvåret (By = 1 042, Region = 746, Båt = 1 512)
 - Med ny metode er det ca. 2300 i kvartalet (By = 825, Region = 600, Båt = 876)

Ny metode gir en aldersfordeling som bedre stemmer med virkeligheten

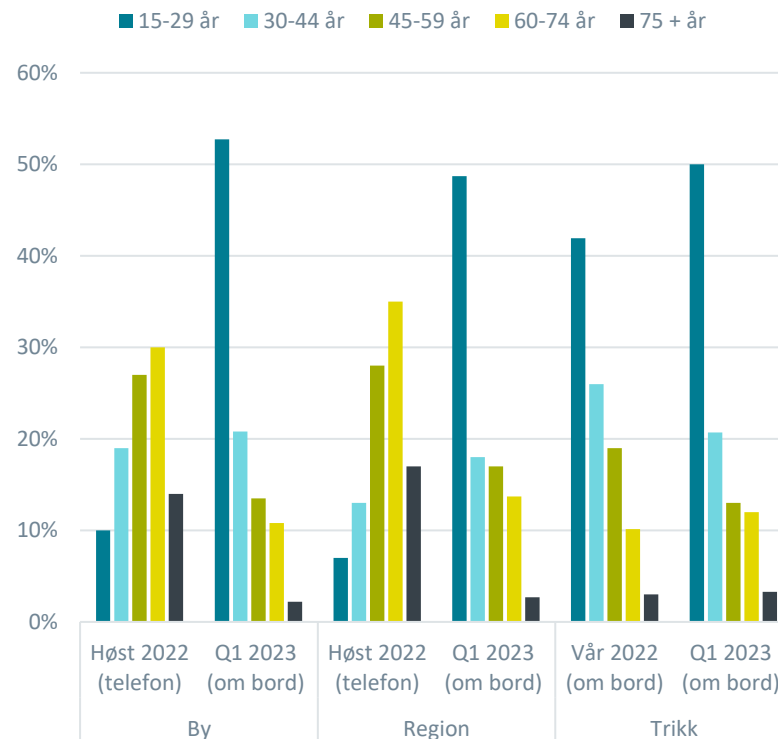


Det er godt samsvar mellom intervju ombord og fordelingen på billettsalg, samt andre kilder på samme tema.

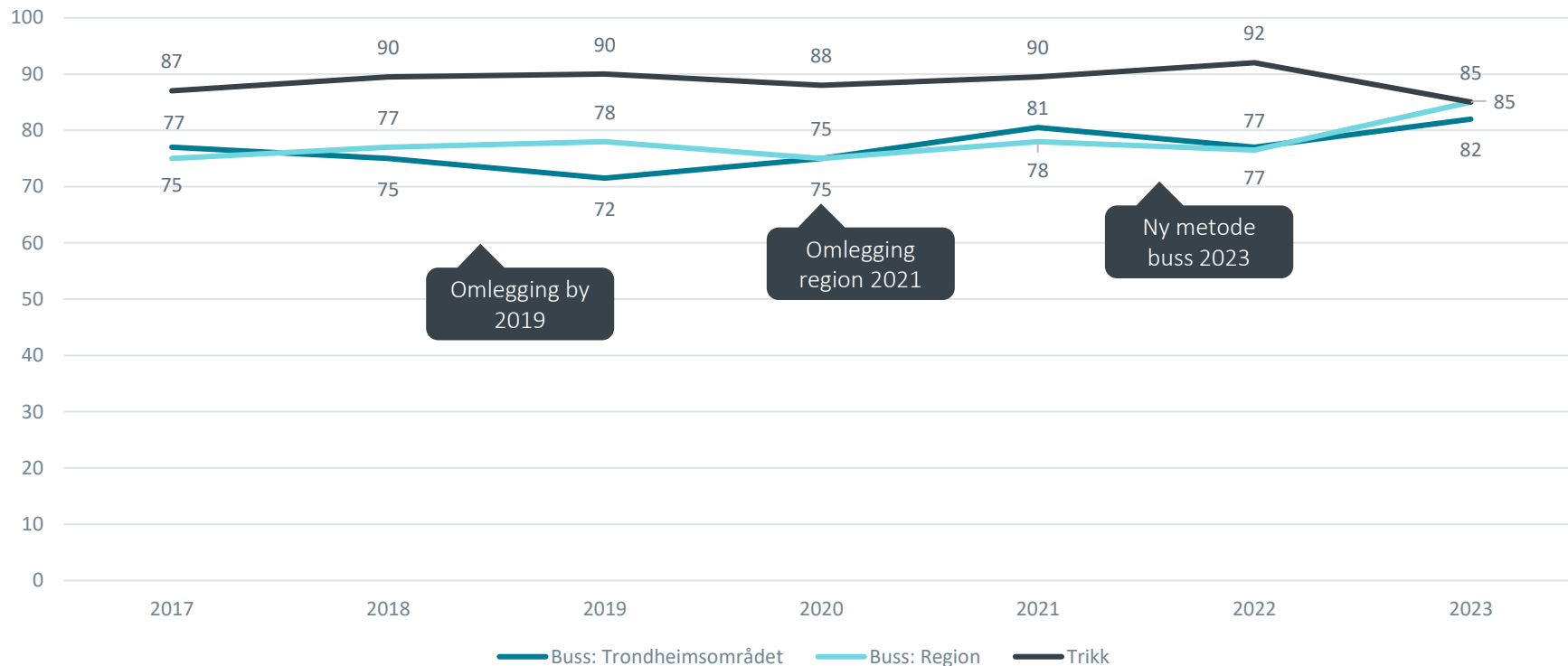
Billettsalget samsvarer i stor grad med de resultatene vi har fått fra KTI-undersøkelsene. I tillegg viser Nasjonal RVU den samme trenden for Trøndelag.

Dette ytterligere underbygger at aldersfordelingen vi har fått med ny metode er representativ.

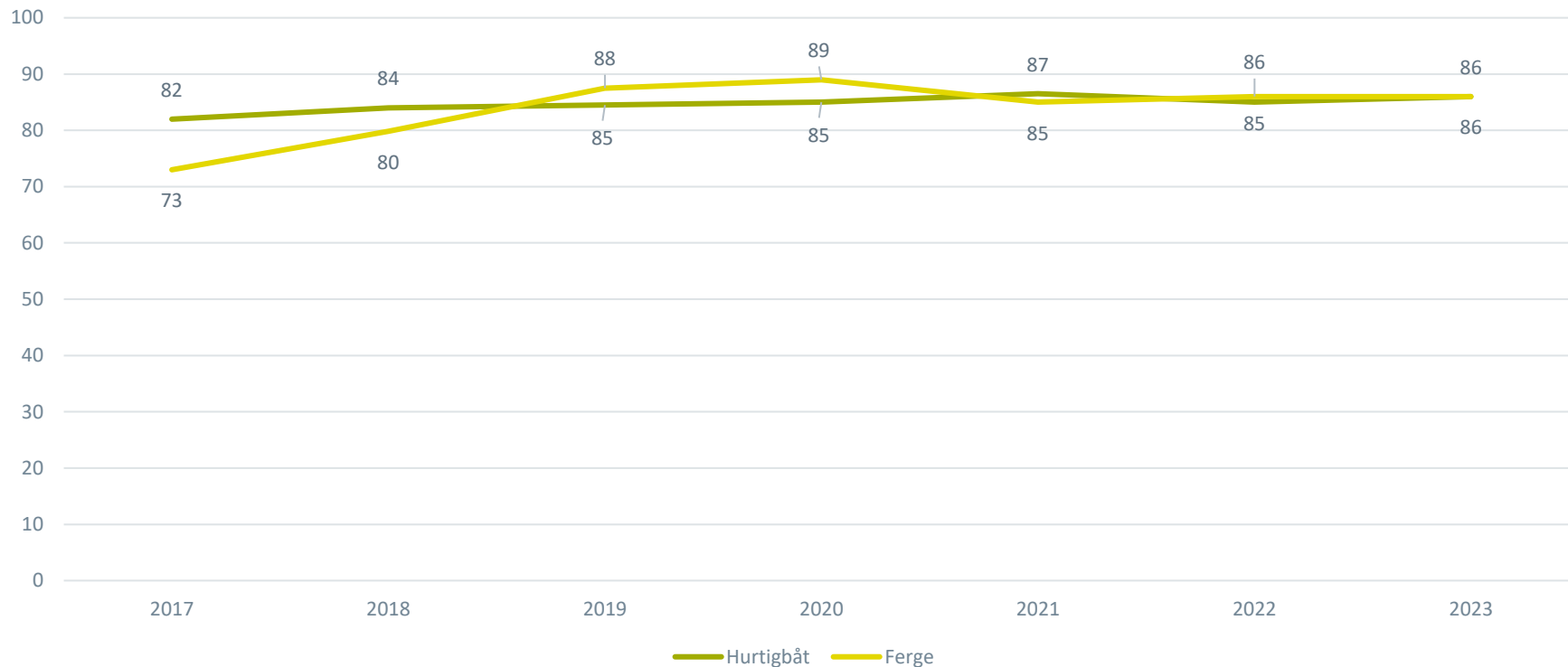
November 2023	Svar i KTI (2023)		Billett volum (november 2023)		Befolkningen totalt (SSB, 2023)	
	Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel
Alder						
0-19 (barn og ungdom)	1444	16 %	13803	17 %	106719	22 %
20-66 (student og voksen)	6809	75 %	58591	71 %	281825	59 %
over 67 (honnør)	848	9 %	9500	12 %	89926	19 %
Totalt	9101	100 %	82134	100 %	478470	100 %



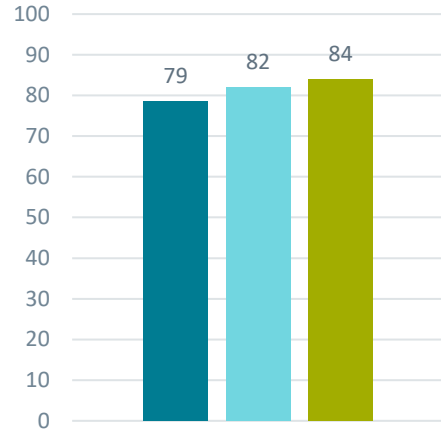
Historisk utvikling buss og trikk



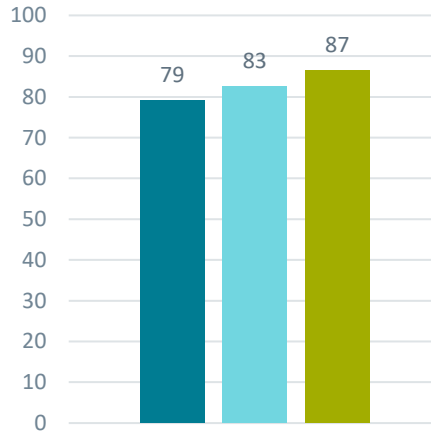
Historisk utvikling hurtigbåt og ferge



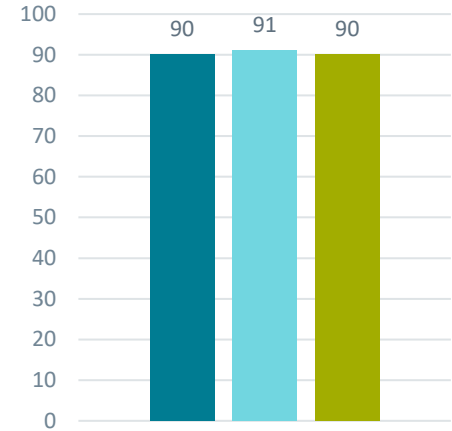
Enkelt å kjøpe billett fra AtB



Buss Trd.



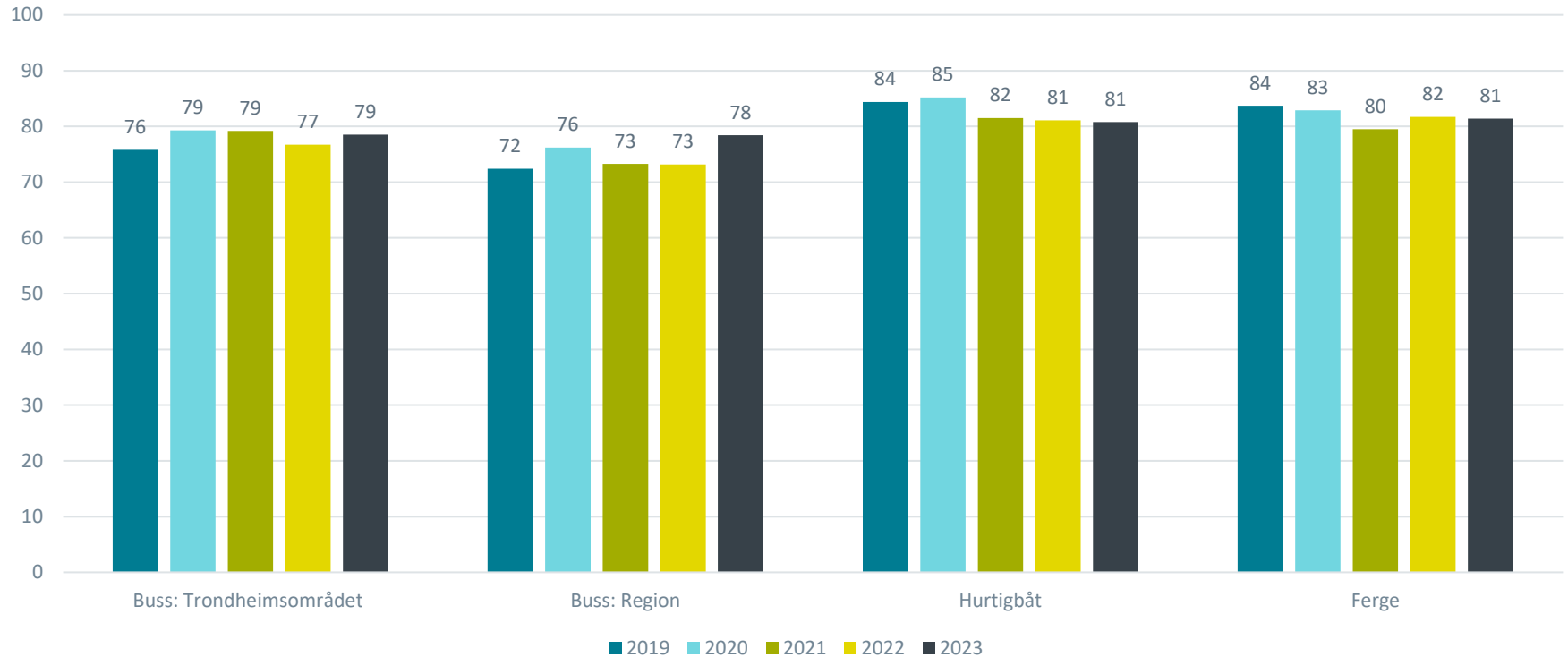
Buss Region



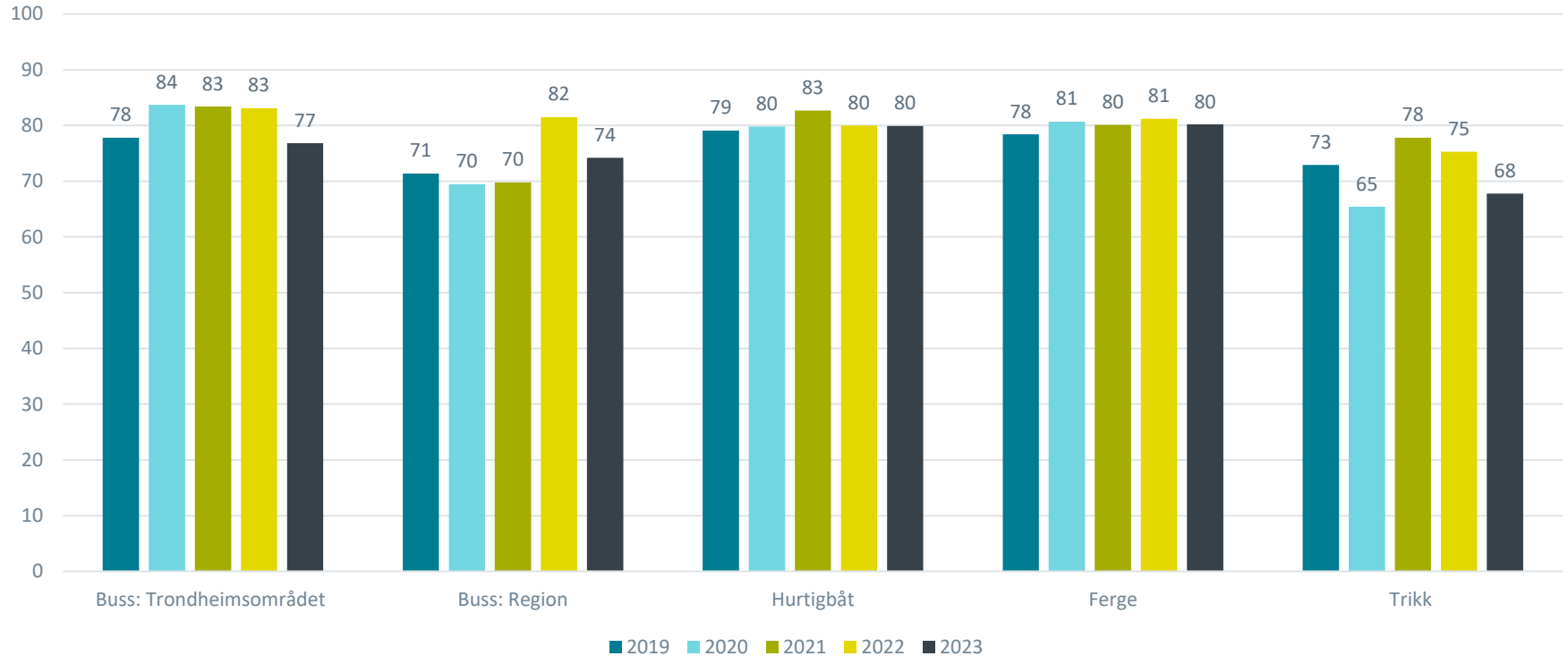
Hurtigbåt

■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

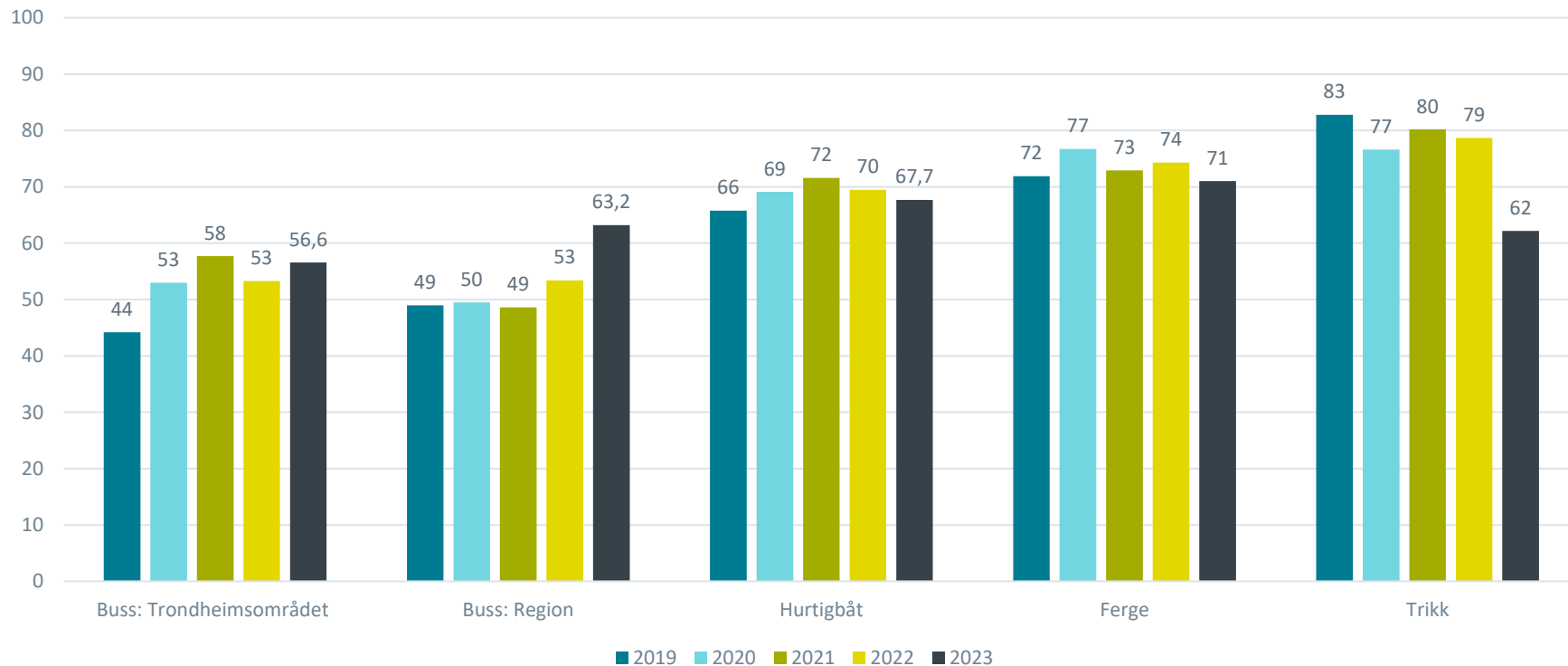
Informasjon om avgangstider



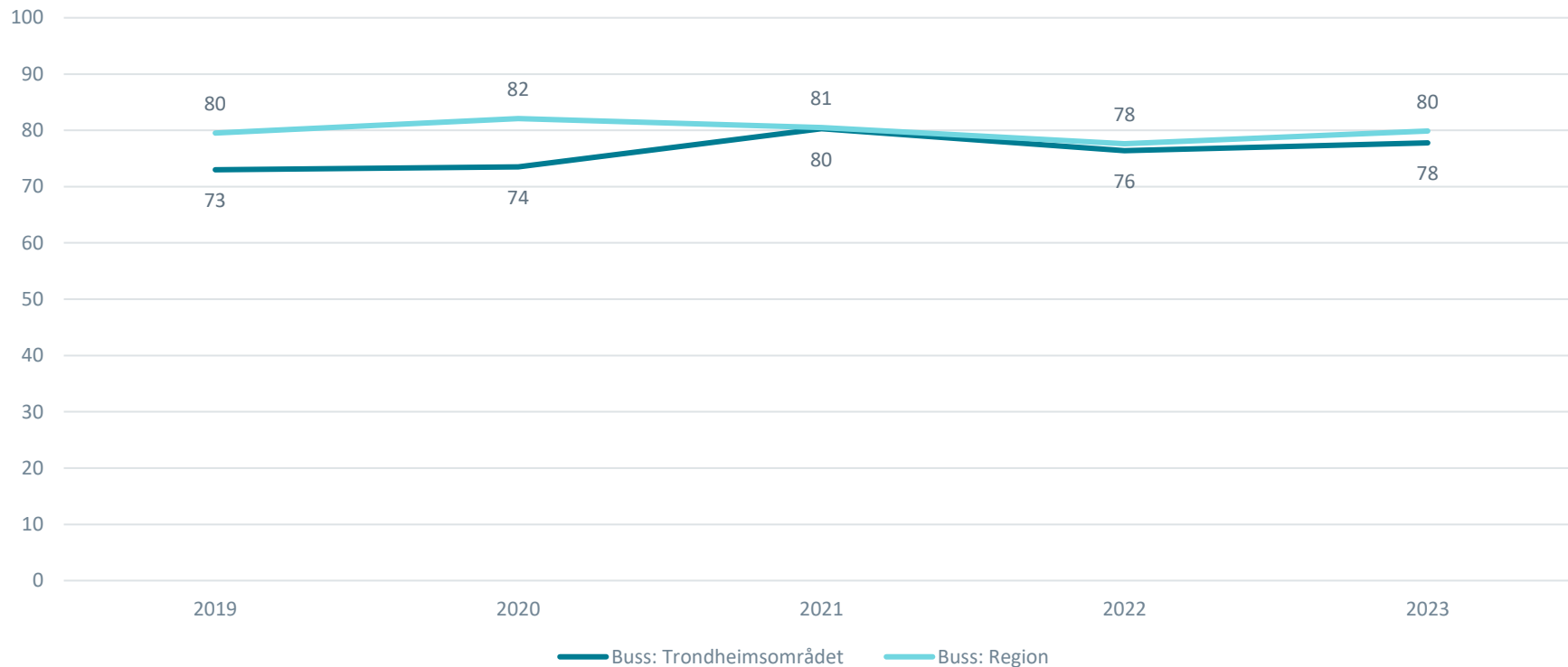
Informasjon på skjerm og høyttaler



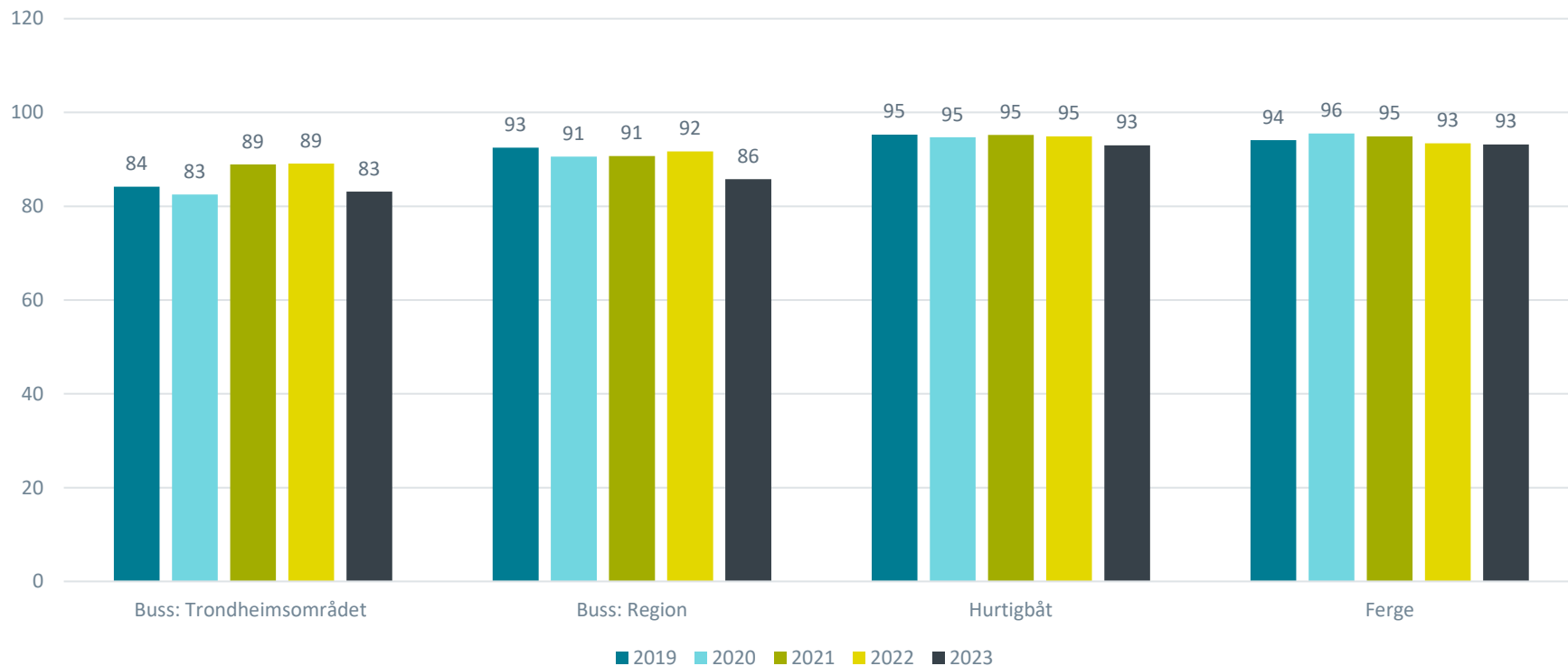
Informasjon ved avvik



Enkelt å reise med buss



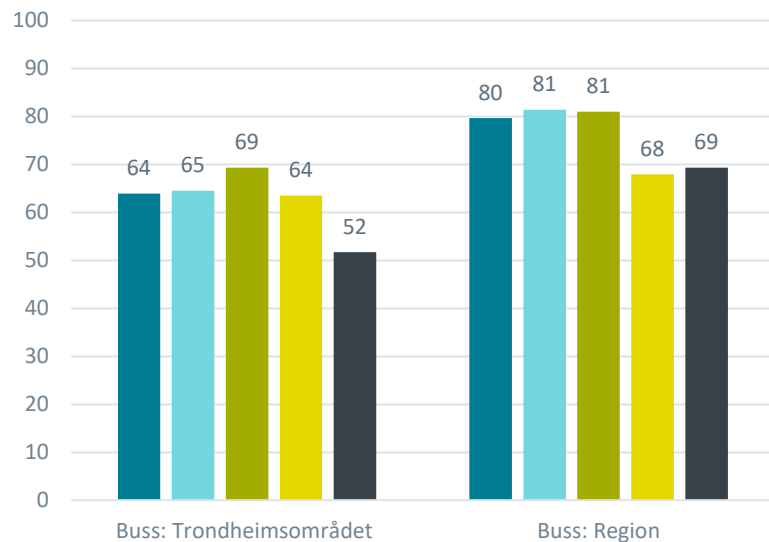
Trygt å reise med buss



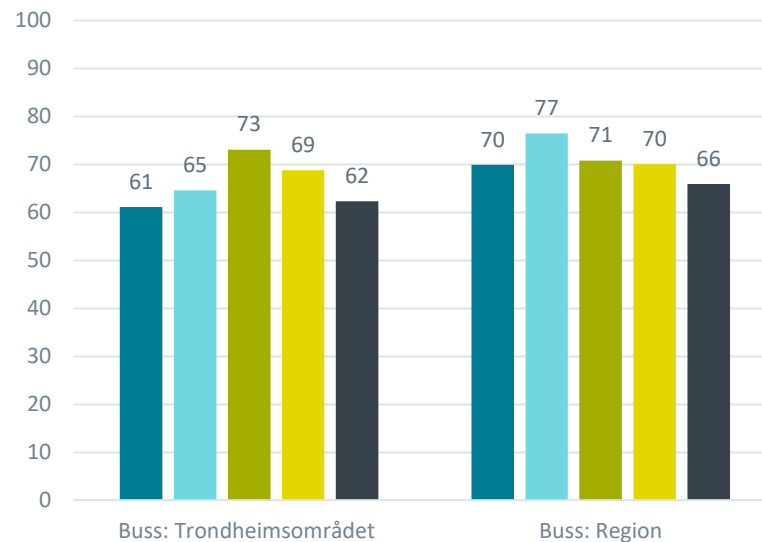
Pris og reisetid



Verdi for pengene

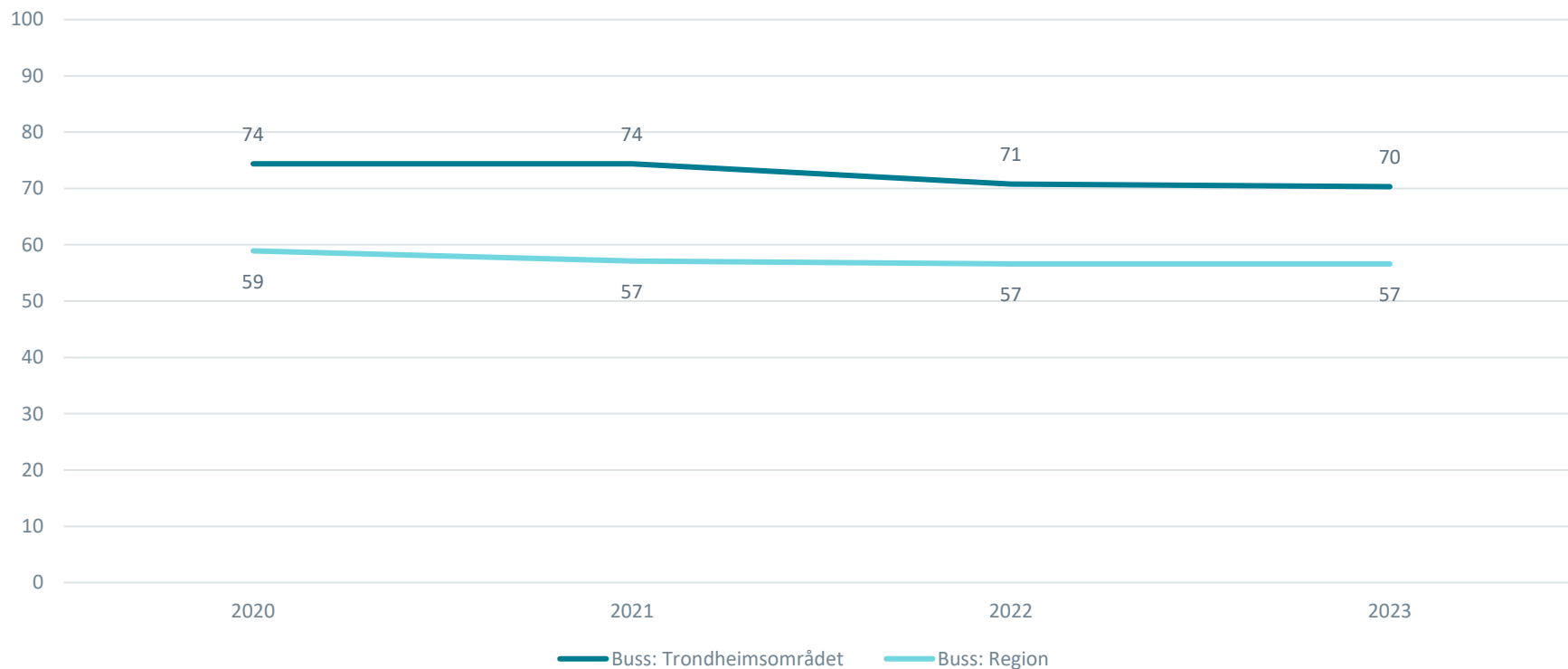


Raskt å reise med buss



■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

Kollektivtilbudet i bydel / nærmiljø





atb.no