



Opinion:

Nye studenter i Trondheim

Kvalitativt prosjekt i AtB-panelet

Hanna Sahlin, hanna@opinion.no // Hedda Fondevik, hedda@opinion.no // Oktober 2023

OM PROSJEKTET

BAKGRUNN OG INNSIKTSBEHOV

AtB ønsker innsikt i hvordan nye studenter i Trondheim – som er nye men tvunget kunder av AtB - opplever det å sette seg inn i et nytt kollektivsystem.

Prosjektet skal svare på:

- Hvordan går nye studenter fram for å sette seg inn i et helt nytt kollektivsystem? Og hvordan oppleves det?
- Hvilke kanaler er naturlig for studentene å se etter informasjon om kollektivsystemet?
- Søker de opp informasjon på egen hånd, eller får de informasjon fra andre?
- Får eller finner studentene tilstrekkelig informasjon?
- Hva er studentene vant med der de kommer fra? Savner de noe fra AtB?
- I hvilken kanal kjøper de billett og hvor finner de informasjon om produkter og pris?

KONTAKTPERSONER I PROSJEKTET:

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

Opinion: Hanna Sahlin // hanna@opinion.no

MÅLGRUPPE/UTVALG

- Nye studenter i Trondheim
 - Alle respondenter bor og studerer i Trondheim.
 - Alle respondenter har bodd og studert i Trondheim mindre enn tre år.
- Mix av menn og kvinner

9 antall respondenter deltok i gruppechats.

Respondentene ble rekruttert fra AtB-panelet.

Gjennomføring av gruppechats:

Uke 40, 2023

METODE

Gruppechats

En gruppechat á 75 minutter ble gjennomført. Metoden fungerer som fokusgrupper online der moderator fra Opinion snakker direkte med respondentene. En samtaleguide ble utarbeidet på forhånd.

I chatten gikk vi i dybden i hva respondentene mener og tenker rundt kollektivsystemet i Trondheim, hvilke opplevelser de har av å sette seg inn i det og om det er noe de savner.





TRE

VIKTIGSTE INNSIKTER OG FUNN

1

De nye studentene opplever at det har vært enkelt å sette seg inn i kollektivsystemet i Trondheim, da de ble raskt introdusert for AtB-appen via tips fra medstudenter eller ved å google.

AtB-appen er det viktigste verktøyet for å bli kjent med kollektivsystemet for nye studenter i byen. Appen oppleves som pålitelig og brukervennlig, og er derfor det et naturlig sted for studentene å finne informasjon. For å bli kjent med kollektivsystemet søker studentene etter informasjon i appen etter hvert som behovet oppstår, oftest i forbindelse med en reise når de trenger å sjekke avgangstider eller kjøpe billett.

2

Det kan dukke opp utfordringer når studentene skal reise utenom sin faste rute, og det etterlyses tydeligere informasjon om billetter, nattbuss og soner for studenter.

Studentene synes det kan være vanskelig å forstå hvilken billetter som lønner seg mest for studenter, forstå billetter for nattbuss og ha oversikt over billetter for de ulike sonene. Det etterlyses mer informasjon rundt dette i AtB-appen.

3

En oppsummerende side med tips og informasjon for studenter i AtB-appen kan gjøre det enklere for nye studenter å forstå kollektivsystemet i fremtiden.

De oppsummerende sidene for studenter på atb.no likes godt, men studentene ønsker seg samme informasjon også i appen slik at de kun trenger å forholde seg til én kanal. Spesielt informasjon om billetter og studenttilbud er relevant informasjon for studentene på en slik side. Universitetet kan bidra med informasjon om denne kunnskapen via plakater med QR-kode som lenker til siden.



Bakgrunn: Reisevaner i hjemby og i Trondheim i dag



Nesten alle studentene brukte kollektivtransport jevnlig før de flyttet til Trondheim, men kollektivtilbudet fra tidligere bosteder varierte

De fleste av studentene brukte kollektivtransport ukentlig før de flyttet til Trondheim. Tilgjengeligheten og kvaliteten på kollektivtilbudet i hjembyene deres er imidlertid variabelt. Studenter som flyttet fra storbyer er for eksempel vant til hyppigere avganger enn de fra mindre sentrale områder, og er også mer fornøyde med kollektivtilbudet i hjembyen sin.

FLYTTET FRA SENTRALE OMRÅDER:

- **Reisevaner i hjembyen sin:** Blant de som kommer fra storbyer ble kollektivtransport brukt flere ganger hver uke. Dette innebar bruk av buss, trikk og T-bane, både for å ta seg til skolen og på fritiden.
- **Positive erfaringer:** Disse områdene har kollektivsystem med omfattende dekning av transportmidler og hyppige avganger som gjør det enkelt å komme seg rundt. Respondentene fra storbyene er stort sett fornøyde med kollektivsystemet.
- **Negative erfaringer:** Periodiske forsinkelser og uforutsigbar punktlighet, spesielt i rushtiden.

«Reisenettet er veldig bra satt opp i Oslo, så man kommer seg nesten hvor som helst i nærheten av sentrum uten å måtte bytte/vente for mye.» (Karl Oskar, 21, fra Oslo)

FLYTTET FRA LITE SENTRALE OMRÅDER:

- **Reisevaner i hjembyen sin:** På grunn av begrenset tilgjengelighet og frekvens av kollektivtransport, blir personlig biltransport ofte foretrukket i de mindre sentrale områdene. Flere av studentene fra disse områdene tok likevel buss jevnlig frem og tilbake til skolen eller inn til sentrum.
- **Positive erfaringer:** Rimelige priser for enkelte kollektivtilbud og ofte god plass på bussen.
- **Negative erfaringer:** Sjeldne avganger og lav frekvens av kollektivtransport, spesielt utenfor rushtiden. Det kan også være vanskelig å få tilgang til nøyaktige rutetider og ruteinformasjon.

«Reiste med skolebuss hver morgen og ettermiddag frem til ungdomsskolen. veldig dårlig kollektivtilbud. Går sjelden busser rundt om i byen» (Sofie, 20, fra Mosjøen)



Det studentene savner mest fra kollektivtransporten fra tidligere bosteder er lavere priser på reise

Det studentene savner mest fra kollektivtransport fra tidligere bosted er først og fremst billigere priser for studenter, spesielt for enkeltbillett. Det gjelder både for de som er fra storbyer, og de som er fra mindre sentrale deler av landet. Videre blir bedre plass på bussene og at reiseappen gir varsel om utløpt billett nevnt blant ting som savnes.

SAVNES FRA HJEMBYENE:

- Billigere priser, spesielt på enkeltbillett.
- Bedre plass på bussene.
- Varsel fra reiseapp om at periodebillett snart utløper.

«Prisene!! T» (Kvinne, 23, fra Selbu)

«Prisene og plass på bussen» (Hans Christian, 19, fra Fredrikstad)

«enkeltbillett var billigere, men den varte ikke i 1.5/3 timer» (Frede, 21, fra Oslo)

«Bare at periodebillett og enkeltbillett er billigere for studenter i hjembyen min» (Ingrid, 24, fra Bergen)

«Rimeligere studentpriser, mer plass på bussen (spesielt 3-er-bussen fra Moholt Studentby til Gløshaugen på morgenen» (Herman, 19, fra Sarpsborg)

«Savner at appen sier i fra om billetten holder på å gå ut. Det gjør ruter appen» (Sebastian, 19, fra Oslo)



Studentene reiser hyppig med kollektivtransport i Trondheim

REISEVANER

De fleste av respondentene reiser **hyppig** med kollektivtransport i Trondheim, flere hver eneste dag for å ta seg til universitetet. De som bor nærme campus bruker kollektivtransport sjeldnere.

De fleste har **buss** som hovedtransportmiddel når det kommer til kollektivtransport, men noen bruker også metrobuss, trikk og tog.

Studentene bruker kollektivtransport hovedsakelig til **universitetet**, men og ved ærender og når man skal til og fra byen.

«Jeg bruker kollektivt til og fra universitet i ukedagene, samt når jeg skal ukeshandle i helgene» (Herman, 19)



HVORFOR KOLLEKTIVTRANSPORT

Kollektivtransport blir valgt da studentene synes det er **enkelt** og **sparer dem tid** og i **mangel av bil**. Dette blir spesielt valgt i situasjoner hvor studentene har **dårlig tid**, det **regner** eller det er **for langt** å gå eller sykle til reisemålet.

Ved kortere distanse, foretrekker flere studenter andre transportalternativer som; **sykling**, **gå** og **el-sparkesykkel**.

«Fordi jeg må. Har ikke bil, alternativet er enten sykkel eller gange som ofte blir litt for langt» (Niklas, 20)



Studentene bruker hovedsakelig AtB-appen for billettkjøp og for å finne informasjon, og velger enten enkeltbillett eller periodebillett

TYPE BILLETT

Studentene som bruker kollektivtransport et par ganger i uken eller sjeldnere foretrekker å kjøpe **enkeltbillett**, da det ikke lønner seg økonomisk med periodebillett. De som reiser flere ganger i uken kjøper **periodebillett**, **enten 30 eller 80 dager**, da dette blir billigere per reise.

«Jeg kjøper **enkeltbillett** fordi jeg ikke bruker bussen nok til å tjene på **periodebillett**»
(Hans Christian, 19)

«**Periodebillett 180 Dager**, da jeg sparer kostnader siden jeg reiser daglig»
(Sebastian, 19)

BILLETTKJØP OG INFORMASJON

AtB-appen, og noen ganger atb.no, oppgis som det mest naturlige stedene for å finne informasjon om billetter, priser, ruter og avganger. Alle studentene kjøper billett i appen, som forklares med at det er lettvis og man alltid har mobilen tilgjengelig. I tillegg liker studentene å kunne følge med på avganger i sanntid. Det gjør det enklere å planlegge reisen sin.

«Foretrekker **AtB-appen**. Har alltid med meg telefonen og det er den letteste måten. Alt på en plass.» (Ingrid, 24)



FINNE STUDENTINFORMASJON

Flere av studentene synes at **AtB-appen er enkel å bruke**, og opplever at **de oftest finner informasjonen de ser etter** i den, eller på atbb.no. Samtidig kan noe informasjon tilknyttet billetter og priser og nattbuss oppfattes som utydelig.

OPPLEVES SOM LITE TYDELIG I ATB-APPEN:

- **Ingen studentrabatt på enkeltbillett:** Det oppleves som forvirrende at det tilbys studentbillett under enkeltbillett, men til samme pris voksenbillett.
- At man **må ha periodebillett** for å få studentrabatt.
- **Barnebillett** lønner seg når man er under 20 år. Noen har funnet informasjon om dette på atb.no, men ønsker at det også skal stå tydelig i AtB-appen.
- **Forvirring rundt nattbuss** og hvilke busser som går inn under nattbuss.





**Å bli kjent med kollektivsystemet
i Trondheim som ny student**



Studentene har blitt bedre kjent med kollektivtransporten i Trondheim, hovedsakelig ved å bruke AtB-appen

Flesteparten av studentene i prosjektet har bodd i Trondheim i noen måneder, og noen av de i to eller tre år. Før de flyttet til Trondheim hadde de fleste liten kunnskap om kollektivsystemet i byen, men ved bruk av AtB-appen fra start har de opparbeidet seg kunnskap om kollektivsystemet raskt.

- **Kunnskap om kollektivtransporten i Trondheim var lav hos de fleste studentene før flytting til Trondheim.** Noen hadde aldri vært i Trondheim før de begynte å studere i byen, og hadde derfor svært lite kunnskap om kollektivsystemet. Andre hadde vært i byen noen ganger, f.eks. for å hilse på venner, og visste f.eks. at det er AtB som drifter kollektivtrafikken.
- **Studentene har blitt kjent med kollektivtransporten i Trondheim først og fremst via AtB-appen, som de har blitt introdusert for av medstudenter eller funnet ved å google.** De fleste har funnet AtB-appen ved å google etter informasjon om kollektivtransport i Trondheim, og så kommet inn på atb.no. Flere har også fått tips fra venner eller informasjon i fadderuke på skolen om at de bør laste ned AtB-appen.
- **Etter litt tid i Trondheim har studentene blitt godt kjent med kollektivtransporten i Trondheim.** De fleste studentene er nå trygge på å reise kollektivt i Trondheim og fått god kunnskap om systemet. Noen få trenger fremdeles litt mer tid på å komme inn i systemet, og lar andre venner planlegge turen. Studentene har fått faste vaner med å bruke reiseforslag enten i AtB-appen eller i Google Maps for planlegging av reisen sin.



«Var dårlig kjent med kollektivsystemet her da jeg begynte å studere, men det var lett å komme seg inn i det gjennom appen» (Ingrid, 24)

«Veldig greit med at man skriver inn stedet man skal til og så poff, får man opp en reiserute på en fin måte i appen. Greit når man ikkje er så godt kjent i starten i hvert fall» (Niklas, 20)

«Jeg har fortsatt til gode å bli kjempegodt kjent. Jeg har ofte tatt bussen sammen med andre med bedre peiling. Da har det vært enkelt å henge seg på» (Hans Christian, 19)

«Har blitt godt kjent, liker at appen har et kart sånn at man vet litt hvor ting ligger» (Sebastian, 19)



Studentene søker opp informasjon på egen hånd etter hvert som behovet oppstår. De finner oftest det de søker etter i AtB-appen eller atb.no.

Når studentene skal bli kjent med kollektivsystemet i Trondheim søker de ofte opp informasjon på egen hånd etter hvert som behovet oppstår. De finner stort sett informasjonen de trenger i AtB-appen eller på atb.no.

- **Studentene søker etter informasjon i henhold til kollektivsystemet etter hvert som behovet oppstår, oftest i forbindelse med at de skal planlegge en reise.** Typiske ting som studentene ønsker å finne ut av er hvilken rute de bør ta, hvilken holdeplass de skal reise fra og til, og hvilken billett de skal kjøpe. De søker oftest etter slik informasjon rett før de skal reise, enten på google eller i AtB-appen.
- **Studentene finner oftest det de ser etter direkte i AtB-appen eller på atb.no, eller ved å google.** Både atb.no og, spesielt, AtB-appen oppleves som nyttige for studentene når de skal begynne å reise kollektivt i Trondheim. Appen oppleves umiddelbart som enkel å bruke, og studentene liker at de kun trenger å forholde seg til én kanal.
- **AtB-appen brukes av studentene både når de er helt nye i byen og når de er mer kjent.** Studentene kommer raskt i gang med å bruke AtB-appen, og bruker den for å planlegge både korte og lange reiser. Når de har blitt mer kjent med kollektivsystemet brukes den hovedsakelig til å sjekke avgangstider i sanntid eller for å sjekke ruter som de sjeldent tar, f.eks. for nattbuss. Noen foretrekker dog å bruke Google Maps for reiseplanlegging, enten fordi det er en vane, eller fordi de opplever denne appen som raskere enn AtB-appen.



googlet, atb.no dukker som regel først opp med relevant og riktig informasjon. (Niklas, 20)

har sett på hvilke tog billetten gjelder på. googlet bare, og gikk inn på første linken som kom opp, der fant jeg svaret (Sofie, 20)

Busstidene. Sjekket det i AtB appen, fikk svar der (Karl Oskar, 21)

Hørte også at sone 1 også innebar tog, så har søkt opp for å bekrefte dette på atb.no og fant det jeg lurte på. Søker på dette i forkant av reise, og søkte mest før jeg var kjent i byen (Ingrid, 24)



Respondentene får nyttige tips, som å laste ned AtB-appen, av medstudenter og på ntnu.no

Flere av studentene har mottatt tips om kollektivsystemet fra medstudenter, eller lagt merke til informasjon i universitetets kanaler. Nyttige tips i starten av studietiden inkluderer å laste ned AtB-appen og hvilke linjer som går forbi universitetet.

- **Andre medstudenter kommer med viktige tips og bidrar til at studenter som er nye i byen blir bedre kjent med kollektivsystemet.** Flere av respondentene har fått tips om å laste ned AtB-appen, eller informasjon om hvilke ruter som går forbi universitetet. Enten helt i starten av studietiden eller etter hvert som behovet oppstår. Noen har også blitt bedre kjent med kollektivsystemet helt enkelt ved å reise sammen med andre studenter som er bedre kjent i byen.
- **Noen har fått eller lagt merke til informasjon om AtB-appen på ntnu.no og i interne blader for studenter.** Enkelte studenter har sett informasjon om viktige knutepunkter i kollektivtrafikken i Trondheim, som hvilke ruter som går forbi universitetet eller tips om å laste ned AtB-appen på universitetets side for nye studenter og i Linjeforeningens sitt blad. Denne informasjonen har blitt lagt merke til i starten av studieperioden og oppleves som nyttig.
- **Noen har ikke fått informasjon om kollektivsystemet fra andre – men har ikke heller sett etter det, eller hatt behov for det.** For disse har det fungert fint å kun se etter informasjon om kollektivsystemet på egen hånd etter hvert som de får behov for det.



Eksempel på hvordan medstudenter og universitetets egne kanaler bidrar til at nye studenter blir kjent med kollektivsystemet

Jeg har fått informasjon fortløpende i studietiden avhengig av når jeg har hatt behov. Det har for eksempel vært informasjon i startfasen knyttet til hvilken buss som gikk til campus og hvor ofte disse kjørte. Det var info jeg fikk av medstudenter som hadde vært litt mer "på'n" enn meg, og funnet ut av.

(Hans Christian, 19)

Har sett at NTNU har det på siden for nye studenter. [...] Informasjon om at AtB er for kollektivtransporten, nyttig informasjon. Fikk denne informasjonen ved studiestart, ny i byen

(Ingrid, 24)

Var en sånn velkommen som student side i Linjeforeningens sitt blad. [...] Var informasjon om hvilken app man skulle bruke ATB appen og om knutepunktene typ Studentersamfundet, Kongen Prinsens Trondheim S.

Informasjonen kom i Fadderuka / Studiestart

(Sebastian, 19)



Det kan være utfordrende å forstå billettprisene og hva som lønner seg for studenter

Utfordringer med å sette seg inn i kollektivsystemet dreier seg hovedsakelig om å forstå billettprisene. Noen savner også tydeligere informasjon om nattbusstilbudet, og tips om at man skal «vinke inn» bussene til holdeplassen.

- **Lite tydelig informasjon om billettpriser og hva som lønner seg for studenter i AtB-appen.** Noen har lagt merke til informasjon om at det lønner seg med barnebillett for de under 20 år på atb.no, men savner denne informasjonen i AtB-appen, da det er der billettene blir kjøpt av studenter. Videre kan det være vanskelig å forstå hvilke billetter som kan brukes på tog og nattbuss, og hvilke soner som billetten er gyldig i. Flere blir også forvirret av at det er mulig å kjøpe enkeltbillett for studenter, selv om prisen er det samme som for voksne.
- **Studentene savner tydelig oversikt over nattbusstilbudet i AtB-appen.** Det kan oppleves utfordrende for noen av studentene å finne ut av når de ordinære bussene slutter å gå om kvelden, hvilke busslinjer som går på natten og når de går i AtB-appen. Enkelte har f.eks. opplevd at AtB-appen foreslår ruter som ikke er relevante.
- **Noen studenter er ikke vant med at man må vinke inn bussen til holdeplassen for at den skal stoppe, og har opplevd at bussen kjører forbi.** Et nyttig tips til nye studenter i byen er at man må vinke inn bussene til holdeplassen, mener noen av respondentene. Dette oppleves som lite intuitivt dersom man er fra en by hvor dette ikke er vanlig, f.eks. Oslo.



Skulle gjerne fått vite at Barnebillett lønner seg istedet for studentbillett om man er under 20 år. Jeg fant ut om dette på ATB siden men det står ikke i appen så tydelig. Sikkert noen studenter som har kjøpt feil (Sebastian, 19)

Ønsket bedre oversikt over nattbussene så jeg hadde kommet meg hjem fra byen (Sofie, 20)

Første gang jeg skulle ta buss her visste jeg ikke at man måtte vinke inn bussen fra stasjonen, så den kjørte rett forbi. Det hadde vært greit å vite på forhånd (Karl Oskar, 21)



AtB-appen er det mest naturlige stedet å se etter informasjon for studentene

AtB-appen oppleves som pålitelig og enkel å bruke, og er derfor et naturlig sted for studentene å se etter informasjon. De ønsker derfor at all informasjon som er på atb.no også skal være tilgjengelig i appen. Det kan gjerne være informasjon på universitetsområdet, så lenge den henviser til AtB.

- **Respondentene ønsker å finne alt av informasjon om kollektivsystemet i AtB-appen. Appen oppleves brukervennlig og pålitelig, og det er praktisk å kun forholde seg til én kanal.** Noen opplever at informasjonen er med fylldig på atb.no, f.eks. i henhold til billettpriser og tips for nye studenter, og ønsker at samme informasjon skal være tilgjengelig i AtB-appen, slik at de kun trenger å forholde seg til én kanal. Videre opplever studentene at de kan stole på informasjonen i AtB-appen, siden det er AtB som drifter kollektivtrafikken i byen. Informasjon fra andre steder kan derimot være utdatert, tenker noen.
- **Det kan gjerne være informasjon om kollektivsystemet på universitetsområdet eller i andre kanaler, så lenge den henviser til AtB, f.eks. med en QR-kode.** Flere av studentene synes at det er naturlig at tips og informasjon om kollektivsystemet er tilgjengelig på plasser og i kanaler der studentene beveger seg til vanlig, f.eks. **campusområdet, ntnu.no eller i studentbyen.** Det gjør det enkelt for de å få med seg informasjonen. For at informasjonen skal oppleves som pålitelig er det dog viktig at den henviser til atb.no eller til AtB-appen. Noen foreslår at det kan være en QR-kode til å laste ned appen eller til en side med informasjon for studenter på atb.no.

jeg føler jeg har infoen jeg trenger i appen, og de alleer fleste har alltid telefonen med seg (Sofie, 20)

om jeg hadde fått informasjon fra andre enn atb så hadde jeg trodd at det var en reel sjans for at informasjonen hadde vært utdatert (Niklas, 20)

Så lenge man kan stole på informasjonen som er på universitetet, studentsamskipnaden eller studentbyen, tenker jeg det er en fin løsning. Det er der jeg som regel er, og da er det lett å få med seg viktig informasjon. (Herman, 19)

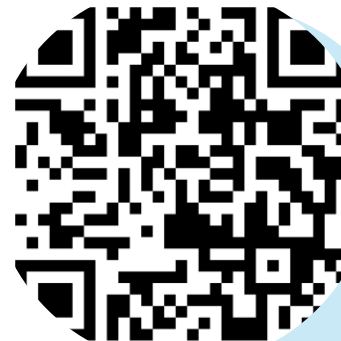


Respondentene foreslår QR-kode med direkte kobling til en oppsummerende side for studenter i AtB-appen

Noen har lagt merke til sidene på atb.no med tips og informasjon for studenter, og ønsker samme oppsummering i AtB-appen. I tillegg har de forslag på ytterligere informasjon som burde være med. Studentene foreslår at en QR-kode kan brukes for å lenke til siden. QR-koden kan f.eks. settes på bussholdeplasser, på universitetsområdet eller på ntnu.no.

NYTTIGE TIPS OG INFO I EN OPPSUMMERENDE SIDE FOR STUDENTER:

- Oversikt over relevante busslinjer for studenter. F.eks. linjer som passerer NTNU.
- Informasjon om billetter: Hva lønner seg for studenter? Er nattbuss inkludert i studentbillett? Hvilke billetter kan man bruke på tog og nattbuss? Hvilke soner er billetten gyldig i?
- Sonekart, eller henvisning til sonekart.
- Henvisning til informasjon om nattbuss.
- Lokale tips: Vinke inn bussene til holdeplassen.
- I oppsummeringen på atb.no er den viktigste informasjonen at AtB-appen kan brukes for reiseplanlegging og billett kjøp.



Universitet eller studentsamskipnad kan lenke til atb sine sider for å gi oppdatert informasjon [...] Feks med en qr kode som tar deg til en side med info til nye studenter (Ingrid, 24)

Det burde stå informasjon om billetter som lønner seg for studenter, nattbuss tilbud og informasjon om de viktigste busslinjene med respektivt nr (Sebastian, 19)

Hvor man finner bussavganger, informasjon om studentbilletter og viktig informasjon som er verdt å vite (slik som nattbuss, tog, sonekart med mer). (Herman, 19)

Først og fremst prisene og hvilken sone man befinner seg i kanskje. (Karl Oskar, 21)



Oppsummering



Alt i alt opplever studentene at det har vært enkelt å bli kjent med kollektivsystemet i Trondheim

Studentene synes alt i alt at det har vært enkelt å bli kjent med kollektivsystemet, hovedsakelig på grunn av at de raskt kommer i gang med å bruke AtB-appen. De største utfordringene har vært å forstå billettprisene, og studentene ønsker seg en tydeligere oversikt over dette i AtB-appen.

DETTE HAR FUNGERT GODT:

- Rask introduisering til AtB-appen, via google, atb.no eller medstudenter, gjør at de nye studentene enkelt kan reise rundt i byen. AtB-appen oppleves umiddelbart som brukervennlig.
- Fyldig informasjon på atb.no gjør at studentene oftest finner det de ser etter.
- Tips fra medstudenter om AtB-appen og relevante linjer gjør at studentene raskere kommer inn i kollektivsystemet.
- Kollektivsystemet har lignende oppsett som mange andre byer, noe som gjør det enkelt å forstå. Både studenter fra storbyer og mindre sentrale området opplever at det har vært enkelt å forstå systemet i Trondheim.

UTFORDRINGER:

- Vanskelig å få oversikt over billetter og priser, f.eks. hvilke billetter som fungerer hvor og hva som lønner seg for studenter i AtB-appen. Studentene opplever at det er bedre oversikt over dette på atb.no, og savner samme informasjon i appen.
- Vanskelig å finne informasjon om nattbussene og hvilke billetter som er gyldig på nattbuss.
- Vanskelig å sette seg inn i soner.
- Lite intuitivt at man må vinke inn bussen til holdeplassen.



Uansett hvor godt kjent man er gir AtB appen reiseforslag på 1-2-3 og det har fungert veldig godt. (Niklas, 20)

Omtrent likt som det var å bli kjent med ruter (i Oslo). Man blir mer og mer kjent etterhvert som man bruker kollektivsystemet. (Ingrid, 24)

Det har vært en positiv opplevelse. Det er i det store og det hele ikke så vanskelig å finne info. Det er positivt. (Hans Christian, 19)

Det har vært relativt bra. Enkelt å finne informasjon og ruter i app. (Herman, 19)

Lite intuitivt er at nattbuss trenger egen billett (Kvinne, 23)



Mer informasjon i AtB-appen kan gjøre det enklere å sette seg inn i kollektivtransporten for nye studenter i fremtiden

Selv om mange studenter har hatt gode erfaringer med å bli kjent med kollektivsystemet i Trondheim, er det fortsatt muligheter for forbedringer som kan gjøre det mer tilgjengelig og forståelig for nye studenter. Nedenfor er de viktigste anbefalingene for å gjøre studentenes opplevelse bedre, eller for at den skal fortsette å være like god, oppsummert:

- **Fortsette med tydelig informasjon** på nettside om at AtB-appen kan brukes til å kjøpe billetter og til reiseplanlegger, og at studentene bør laste den ned. Dette oppleves som den mest nyttige informasjonen for studentene når de er nye i byen.
- **Oppsummerende side for studenter i AtB-appen** med samme informasjon som på atb.no, i tillegg til informasjon om nattbuss og soner. Spesielt informasjon om hvilken billett som lønner seg for studenter er relevant her. Den oppsummerende siden kan f.eks. være under «Tips og informasjon» i AtB-appen.
- **QR-kode for å laste ned AtB-appen** eller for å komme til oppsummerende side for studenter, som er synlig på steder og i kanaler der studentene ofte er, f.eks. på universitetsområdet.
- **Studentpris på enkeltbilletter** er det som flest savner fra hjembyen sin.



Respondentenes viktigste tips til nye studenter i fremtiden er å laste ned AtB-appen

Så lenge man får informasjon om å laste ned Atb-appen så kommer alt til å gå bra. Atb-appen er veldig anvendelig men burde være tydeligere at man skal vinke bussen, sånn at man slipper å stå igjen for å så måtte vente på neste buss (Frede, 21)

Enig med Frede der (Karl Oskar, 21)

At det er så dyrt, at de kan reise til flyplassen med buss og tog, at de må laste ned appen til atb (Kvinne, 23)

Hadde gitt dem tips om å laste ned ATB appen med en gang (Sebastian, 19)

At de må laste ned appen, kjøpe barnebillett hvis de er 19, og sette seg inn i hvilke busser de må ta (Sofie, 20)

Bruk AtB appen og reiseplanlegger. Funker i 100% av tilfellene. Tog kan man ta til Værnes. Og nattbuss følger med periodebillett. (Niklas, 20)

Last ned AtB appen, bruk reiseplalegger for å finne ut hvilke busser man skal ta. (Ingrid, 24)

Last ned AtB og bruk google maps til å planlegge. (Hans Christian, 19)

Jeg ville fortalt dem dette: Det viktigste å få med seg er at man bør bruke AtB-appen til billett og ruteplanlegging, samt lese seg opp på informasjon på nettsida. (Herman, 19)



DETTE INNSIKTSPROSJEKTET ER GJENNOMFØRT I AtB-panelet

AtB-panelet består av ca. 300 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

