



Opinion:

# Hva er et godt knutepunkt?

Oppsummering av diskusjon i AtB-panelet

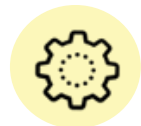
Hanna Sahlin // [hanna@opinion.no](mailto:hanna@opinion.no) // Oktober 2023



## OPPDRAKSGIVER

AtB

Inga Sofie Haug



## METODE

Åpen diskusjon i AtB-panelet. Kvalitativ metode.



## FORMÅL

AtB ønsker innsikt i hva som er viktigst for kundene når det gjelder knutepunkter i kollektivtrafikken.



## MÅLGRUPPE

Alle i panelet.



## GJENNOMFØRING

Diskusjonen lå ute i panelet uke 37-40, 2023



## UTVALG

94 svarte på diskusjonen.





# TRE

## VIKTIGSTE INNSIKTER OG FUNN

1

**Det viktigste for kundene når de reiser via et knutepunkt er at det er tydelig og oppdatert informasjon om avganger og holdeplasser, at det er god korrespondanse mellom linjene og at det er sitteplasser med ly for vær og vind.**

Disse faktorene er viktige for at passasjerene skal finne riktig holdeplass, for at de skal rekke avgangen sin, og for at reisen alt i alt skal være smidig og behagelig.

2

**Et godt fungerende knutepunkt skal bidra til at passasjerene kommer frem til destinasjonen sin fort og enkelt på en behagelig måte, og kjennetegnes av god flyt for både passasjerer og busser eller tog.**

God flyt kan for eksempel inkludere at det er enkelt for de reisene å forstå hvor de skal gå, og at det er enkelt for de å komme seg til riktig sted. Det kan også inkludere at det ikke oppstår kø når bussene skal kjøre fra knutepunktet.

3

**Det er delte meninger om hvilke knutepunkter som fungerer godt, eller mindre godt, i Trøndelag.**

Flere av knutepunktene i Trøndelag trekkes frem som både spesielt godt fungerende, og mindre godt fungerende, av respondentene. Det gjelder f.eks. knutepunktet ved Strindheim, Prinsenkrysset og Studentersamfunnet. Alt i alt oppleves Strindheim som mest velfungerende, mens Tonstadkrysset får mest kritikk. Hovedsakelig på grunn av at det er vanskelig å forstå hvilke busser som stopper hvor.



# Diskusjonen som ble delt i panelet

## Knutepunkt

Hei, og velkommen til diskusjon!

I denne diskusjonen ønsker vi å høre om dine tanker, meninger og eventuelle erfaringer med knutepunkt.

**Hva er et knutepunkt?** *Knutepunkt er holdeplasser som betjenes av flere linjer.*

Nedenfor er det tre spørsmål vi ønsker at du skal ta utgangspunkt i når du svarer.

Svar så utfyllende du klarer, og ikke vær redd for å dele for mye. Vi setter stor pris på alt du vil dele, og lærer utrolig mye av det. Og husk: det finnes ingen rette eller gale svar.

**PS!** For å se hva andre deltakere i panelet har sagt, må du først svare selv. Når du har besvart diskusjonen kan du lese alles kommentarer ved å trykke på tallet som står inne i parentesene før setningen: *Vis flere meldinger.*

---

*Et knutepunkt binder ulike deler av kollektivsystemet sammen. Vi er interessert i å høre hva du synes er et godt knutepunkt.*

**1. Hva er viktig for deg når du reiser til, fra eller via et knutepunkt? Hvorfor er det viktig?**

**2. Beskriv et godt fungerende knutepunkt i kollektivtrafikken.**

*Hva gjør at det fungerer godt? Hvordan oppleves det å reise via knutepunktet?*

**3. Beskriv et knutepunkt som ikke fungerer så godt.**

*Hva gjør at det ikke fungerer godt? Hvordan oppleves det å reise via det knutepunktet?*

Formålet med diskusjonen var å få innsikt i hva som kjennetegner et godt fungerende knutepunkt i kollektivtrafikken, og hva som er viktigst for kundenes opplevelse av å reise til, fra eller via et knutepunkt.

**94 personer svarte på diskusjonen.**



# Hva er viktig for kundenes opplevelse?

Det er hovedsakelig tre ting som respondentene trekker frem som viktige for opplevelsen av å reise til, fra eller via et knutepunkt i kollektivtrafikken:

**Tydlig og oppdatert informasjon om hvor og når bussene, togene eller fergene går, slik at man rekker avgangen sin.**

- For å vite hvor man skal gå er det viktig at de ulike holdeplassene ved et knutepunkt er tydelig merket med bokstaver eller tall. Dersom det er langt mellom stoppene bør det være skilt som peker de reisende i riktig retning. Videre bør det være både fysiske kart og skjermer avgangstider, som gjerne oppdateres i sanntid, for å sikre at man rekker reisen.

**Hyppe avganger og god korrespondanse mellom linjene for å slippe lange ventetider.**

- De reisende ønsker kortest mulig ventetid ved bytte av buss eller andre transportmiddel. Det er derfor viktig at ulike linjer ved et knutepunkt korresponderer tidsmessig og rutemessig, i tillegg til at det er hyppige avganger. Det innebærer f.eks. at det er god samhandling mellom by- og regionbusser, og at busser som kommer omtrent samtidig samarbeider.

**Gjøre ventetiden mer behagelig ved å tilby sitteplasser, ly for vær og vind og god belysning**

- For at de reisende skal ha en positiv opplevelse av å reise via et knutepunkt er det viktig at knutepunktet oppleves komfortabelt og behagelig. Det inkluderer f.eks. sitteplasser og ly for vær og vind, siden det ofte er en del ventetid ved knutepunkter. Flere trekker også frem at det er viktig med god belysning for å kunne finne frem og for å gjøre knutepunktet triveligere. Noen trekker frem at det er positivt dersom det er toaletter i forbindelse med knutepunktet.

## Noen trekker frem:

- Kort gangavstand mellom de ulike holdeplassene.
- Flere ruter som går i forskjellige retninger, slik at du slipper å bytte flere ganger for å nå destinasjonen din.
- Nok plass ved holdeplassen for at flere busser skal kunne stoppe samtidig. Det er viktig for at den reisende skal få oversikt over bussene, og for at sjåføren skal se de som ønsker å hoppe på.
- Sentral beliggenhet, slik at det ikke føles som en omvei å reise via knutepunktet.
- Mulighet for billett kjøp i automat.
- Mulighet for sykkel- og bilparkering.
- Tilrettelagt for svaksynte og de med rullestol.
- Nærhet til infrastruktur, f.eks. sykehus og matbutikker.



# Hva er viktig for kundenes opplevelse?

*Det som er viktig for meg ved et knutepunkt er at det er oversiktlig, og enkelt å finne frem. Gjerne nok sitteplasser med tak over, da det ofte er en del venting ved knutepunkter. (Kvinne, 27)*

*Det er viktig at det er gode korrespondanser, at det er samhandling mellom Metrobusser og matebusser, og ikke slik at en «akkurat ikke» rekker matebussen og må vente opptil 20 minutter på neste buss. God og oppdatert informasjon om de ulike avgangene. God ly for vær og vind (Kvinne, 48)*

*God korrespondanse og god belysning. Nært befolket område (ikke øde) (Mann, 56)*

*For meg er det viktig at knutepunktet er oversiktlig, med tydelig informasjon om avganger, forsinkelser, ruter som går der osv. Videre er det viktig at de tilbyr adekvat beskyttelse mot vær og vind og muliggjør at man kan vente der noen minutter, med fine sitte- og ståplasser. (Mann, 23)*

*Det er viktig for meg at et knutepunkt har mange bussforbindelser slik at det er lett å bytte buss for å komme seg et annet sted. (Mann, 53)*

*Det er viktig at et knutepunkt er litt langt slik at flere busser kan stå samtidig. I tillegg er det viktig med fungerende og oppdaterte skjermer slik at informasjonen om transportmidler er korrekt (Kvinne, 20)*

*Knutepunktet må være oversiktlig, og fungere uten alt for mye venting. Busskurene bør utformes for trøndervær, og det må være godt opplyst. Det verste er når korresponderende buss er forsinket så en mister neste, og må vente leeeenge på ny buss. (Kvinne, 52)*

*God oversikt over avgangstider, ikke bare for den aktuelle holdeplassen men for alle i knutepunktet. (Mann, 51)*

*Det er viktig at det er korte avstander mellom tog/buss/ferge, og beker til å sitte, siden jeg er dårlig tilfots. Det må være nært annen infrastruktur man skal til, f.eks. sykehus, kjøpesenter, eller lignende. (Kvinne, 28)*



# Hva kjennetegner et godt fungerende knutepunkt?

Et godt fungerende knutepunkt skal bidra til at de reisende kommer frem til destinasjonen sin fort, enkelt og på en behagelig måte, og kjennetegnes hovedsakelig av at det er god flyt, mener respondentene.

## Kjennetegn ved et godt fungerende knutepunkt:

- **God flyt**, både av passasjerer som skal av og på, og for bussene som er innom knutepunktet. God flyt kan f.eks. innebære at det er enkelt for de reisende å forstå hvor de skal gå, og at det er enkelt for de å komme seg dit. Det kan også innebære at det ikke oppstår kø når bussene skal kjøre fra knutepunktet. Dårlig flyt kan på den andre siden oppstå dersom det er dårlig oppmerking av holdeplasser, slik at de reisende ikke vet hvor de skal gå.
- **Behagelig venteplass**. Ett godt fungerende knutepunkt har nok sitteplasser, beskyttelse fra snø, regn og vind og er godt opplyst når det er mørkt.
- **Oppdatert og godt synlig informasjon**. For at reisen via knutepunktet skal gå smidigst mulig, er det viktig at avgangstider og avviksinformasjon er oppdatert og godt synlig for passasjerene. Det kan gjerne være store skjermene som oppdateres i sanntid, både for enkelte holdeplasser og for alle avganger fra knutepunktet. Feilaktig eller ikke oppdatert informasjon skaper frustrasjon hos passasjerene, og kan føre til at noen mister avgangen sin.

*Godt fungerende knutepunkt er det knutepunktet som gjør at passasjerene rekker sine destinasjoner på en fort, trygt og behagelig måte. (Mann, 31)*

*Et godt knutepunkt vil si få biler, god flyt i trafikken mellom mennesket og maskin, og forutsigbarhet ved reiseplanlegging. (Mann, 24)*

*Et godt fungerende knutepunkt er oversiktlig, godt oppmerket og greit å kunne sitte å vente på. (Kvinne, 27)*

*Man kommer ut av bussen, finner frem raskt hvor neste buss skal komme. bussen kommer kjapt. Det er lett å komme seg inn på bussen selve med rullestol/barnevogn. Det oppleves smidig. (Kvinne, 30)*



# Tilbakemeldinger på knutepunkter i Trondheim

Det er delte meninger om hvilke knutepunkter som fungerer godt, og hvilke som fungerer mindre godt, i Trøndelag. Flere av de samme knutepunktene blir trukket frem som både spesielt godt, og ikke så godt, fungerende. Det er hovedsakelig knutepunkter i Trondheim som blir nevnt av respondentene.

## Tilbakemeldinger på knutepunkter:

- Knutepunktet ved **Strindheim** oppleves for det meste å fungere godt, på grunn av at det er god oversikt over holdeplassene, god plass for de som venter og mange linjer. Noen opplever imidlertid at det er vanskelig å finne frem til riktig holdeplass ved dette knutepunktet, på grunn av at linjer som går i samme retning eller mot samme området går fra forskjellige holdeplasser.
- Det som fungerer godt med **Studentersamfunnet** er at det er mange linjer ved knutepunktet, som gjør det mulig å komme seg til de fleste deler av byen derfra. I tillegg er det lett å forstå hvilken side av veien man skal stå på. Flere opplever samtidig at det ofte er travelt med trafikk ved dette knutepunktet, noe som gjør det slitsomt å reise derfra. Enkelte har i tillegg opplevd at sjåførene ikke ser de som venter på bussen, på grunn av at det er mye trafikk og lite plass.
- Flere trekker frem at de liker **Prinsenkrysset** fordi er mange linjer og hyppige avganger. Flere opplever samtidig at det er for få sitte- eller stå plasser under tak, og at de ofte må stå å vente ute i regn eller snø.
- Ved **Tonstadkrysset** opplever flere at det er vanskelig å finne riktig holdeplass, fordi de er usikre på hvilken side av veien de skal på og hvilke busser som går inn mot byen. Dette skyldes at alle bussene kjører på samme vei. Flere ønsker derfor tydeligere merkinger ved holdeplassene.

*Et godt knutepunkt for meg er et sted som har god plass til de som venter og den korresponderende trafikken. Det bør være et oversiktlig sted hvor det er lett å finne frem og bytte linjer. For meg er det i dag **Strindheim** det beste eksempel på dette. (Kvinne, 38)*



***Strindheim** - flere linjer som går til omtrent samme område går fra helt forskjellige holdeplasser. Vanskelig å forklare besøkende som ikke er kjent hvilken holdeplass de skal gå til, hvor den ligger (Kvinne, 31)*

*Ofte er det utrolig rotete å reise via knutepunkt, da andre mennesker er forvirret og ikke vet hvordan de kommer seg dit de skal. Spesielt på **tonstadkrysset**. Der har jeg fått spørsmål flere ganger om hvor folk skal stå, og hvilke busser som går inn til byen. (Kvinne, 27)*





# Respondentenes forslag på hvordan knutepunktene i Trøndelag kan bli bedre i fremtiden

## Respondentenes ideer og forslag på hvordan knutepunktene i Trøndelag kan bli bedre for passasjerene:

- Tydeligere oppmerking av hvilken retning bussene som stopper ved holdeplassen går i (øst, vest, nor eller sør).
- Oppdatering av avganger fra knutepunktet inne på bussene, slik at man kan planlegge byttet sitt mens man fortsatt er på bussen.
- Bussholdeplasser med bedre beskyttelse for regn, snø og vind, f.eks. med bredere vegger og tak som er helt tett. Én respondent har lagt ved bilde fra en holdeplass i Lund i Sverige for inspirasjon.
- Sitteplasser med ryggstøtte.
- Solceller på takene til holdeplassene.
- At sjåførene venter på busser som kommer omtrent samtidig, slik at passasjerene rekker å bytte.



*noe jeg savner er tydelig merking av om holdeplassen dekker buss som går nordover eller sørover (slik som en typisk t bane perrong). (Mann, 31)*

*Også er det fint om bussjåføren venter til folk har gått av bussen foran/bak for å få med seg ytterligere passasjerer, for det er det som er poenget med et knutepunkt. (Kvinne, 24)*

*Det er fint når skjermene i bussen forteller litt om korresponderende busser ved knutepunktet. (Mann, 38)*

*Jeg synes særlig at Lund i Sverige har noen løsninger som ser svært interessant ut (se vedlagte bilder). Bruken av treverk med varm farge og varm LED belysning, benker med ryggstøtte og tett mellom glassveggene og taket bidrar til å gi en følt varme og en reell beskyttelse mot vær og vind, noe som er ekstra viktig på vinteren, så langt nord som vi bor. (Mann, 23)*



# 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](mailto:inga.haug@atb.no)

**Kontaktperson i Opinion:** Hanna Sahlin // [hanna@opinion.no](mailto:hanna@opinion.no)

## TEAMET I OPINION:



**Marianne Wille Syvertsen**

Fagsjef for digitale metoder  
Mail: [marianne@opinion.no](mailto:marianne@opinion.no)  
Tlf: 959 68 715



**Hedda Fondevik**

Analytiker  
Mail: [hedda@opinion.no](mailto:hedda@opinion.no)  
Tlf: 450 97 924



**Hanna Sahlin**

Analytiker  
Mail: [hanna@opinion.no](mailto:hanna@opinion.no)  
Tlf: 966 23 797



**Jørgen Klevar**

Community manager  
Mail: [jorgen.klevar@opinion.no](mailto:jorgen.klevar@opinion.no)  
Tlf: 938 63 637

