



Opinion:

NATTBUSS

Innsikt om nattbuss i AtB sitt kundepanel

Hedda Fondevik // hedda@opinion.no // 20.10.2023



OPPDRAGSGIVER

AtB

Inga Sofie Haug



METODE

Diskusjon i panel.



FORMÅL

AtB ønsker innsikt i kunders reisevaner med nattbuss, og hva fungerer godt og eventuelt ikke så godt med nattbusstilbudet i dag.



MÅLGRUPPE

Alle som har brukt eller bruker nattbuss.



GJENNOMFØRING

Diskusjon i felt uke 41/42



UTVALG

63 personer svarte på undersøkelsen.





TRE

VIKTIGSTE INNSIKTER OG FUNN

1

Overordnet er de reisende fornøyde med at det eksisterer et nattbusstilbud i Trondheim, men høy billettpris og fulle busser gjør at man ofte velger andre alternativer. Nattbussen brukes for å komme seg hjem etter å ha vært på sosiale eller kulturelle begivenheter i byen. I slike situasjoner oppleves nattbusstilbudet som nyttig og viktig. Informasjon om avgang og priser finner reisende som oftest i AtB-appen.

2

Respondentene er fornøyde med avganger for nattbuss hver halvtime, og at studenter og honnør får nattbuss inkludert i periodebilletten. Nattbussen gjør at man enklere kommer seg trygt hjem, og man slipper å betale dyrt for taxi dersom man reiser alene. Studenter og eldre setter pris på å slippe en ekstra kostnad for å reise om natten, og gjør at man kan enklere kan delta på arrangementer om kvelden.

3

Den største prioriteringen de reisende ønsker seg er lavere priser, etterfulgt av mindre fulle busser. Nattbuss oppfattes spesielt dyrt for de som allerede har betalt for periodebillett, og i tillegg skaper billetthåndtering ekstra kø i fulle busser. Det er et stort ønske om at nattbuss blir rimeligere og at alle kan få det inkludert i sin periodebillett. For å få en mer behagelig reise og sikre seg plass på nattbuss, etterlyser flere reisende hyppigere avganger på de populære rutene.



Diskusjon som ble delt i panelet



Hvordan opplever du å ta nattbuss i Trøndelag?

Hei, og takk for at du deltar i diskusjonen!

I denne diskusjonen ønsker vi å høre om din opplevelse av å ta nattbussen i Trøndelag. Vi vil både høre fra deg som tar nattbussen ofte og fra deg som bare tar den en sjelden gang iblant.

Ta utgangspunkt i spørsmålene nedenfor når du forteller om hvordan det er å ta nattbuss. Ikke vær redd for å dele for mye, vi er interessert i alle detaljer og lærer masse av alt du har å si!

SPØRSMÅL

1. Fortell om dine reisevaner når det gjelder nattbuss!

Hvor ofte reiser du med nattbuss? Hvilke tidspunkter reiser du da, og hvor reiser du? Hvor finner du informasjon om nattbuss i dag? Fortell alt om en typisk situasjon der du reiser med nattbuss!

2. Hva synes du fungerer godt med nattbusstilbudet i dag?

3. Hva fungerer eventuelt ikke så godt med nattbusstilbudet i dag?

Hvordan påvirker dette dine reisevaner eller din reiseopplevelse av nattbuss?

4. Hva er det viktigste AtB burde prioritere når det gjelder å forbedre nattbuss-tilbudet for deg?

Hvorfor er dette viktig?

Når du har postet ditt svar, kan du lese hva andre i panelet har skrevet. Du må trykke på tallet inne i parentesene for å lese alle meldinger.

Formålet med diskusjonen var å få kvalitativ innsikt i folks reisevaner med nattbuss, hva som fungerer godt med nattbuss og hva som eventuelt ikke fungerer så godt med nattbuss.

Diskusjonen ble delt med alle i panelet, og lå ute i uke 41/42.

63 personer svarte på diskusjonen.



Nattbuss brukes oftest 01-03 på vei hjem fra sosiale begivenheter, og informasjon blir funnet i AtB-appen

De som bruker nattbuss reiser typisk flere ganger i måneden, og det er vanligst å ta nattbuss etter noe sosialt eller kulturelt mellom kl 01-03. Informasjon om nattbuss blir oftest funnet i AtB-appen, mens noen bruker og oppslagstavlen på bussholdeplasser eller andre apper.

Reisevaner: Blant de som tar nattbussen tar flere de fleste den flere **ganger i måneden**, og færre et par ganger i året. De fleste tar nattbuss etter å ha gjort noe **sosialt** i byen, enten man har vært ute på byen, vært på et arrangement eller gjort noe kulturelt. Typiske steder reisende drar fra er **Midtbyen**, ofte etter man har vært på Solsiden. Noen få oppgir at de bruker nattbuss etter å ha vært på jobb. Mange oppgir at de tar nattbuss fredag og lørdag i tidspunktet **01-03**.

Informasjon: De fleste som reiser med nattbus bruker **AtB-appen** for å finne avgangstider, priser og annen informasjon. Noen oppgir også at de sjekker tider på skjermer på holdeplasser eller busser. Noen få bruker andre apper som Entur og Bartebuss-appen for å finne informasjon. Enkelte savner mer informasjon om nattbuss i AtB-appen, spesielt når det kommer til å oppdatering om forsinkelser.

Barrierer mot å reise med nattbuss: Det er hovedsakelig to grunner til at folk ikke reiser med nattbuss. For det første har ikke alle et tilstrekkelig tilbud som tar dem hjem om natten, eller de synes avstanden fra bussholdeplassen hjem er lang eller reisen krever for mange bytter. Den andre barrieren er opplevelsen av for høy pris, spesielt om man allerede har kjøpt en periodebillett som oppfattes dyr og man må kjøpe en ny billett om natten.

«Reiser med nattbuss en gang i måneden ca. Varierer hvilken buss jeg reiser med. Finner informasjon i AtB-appen. Reiser som regel med nattbuss etter jeg har vært på noe sosialt/kulturelt» (Dame, 34)

«Jeg reiser som regel med nattbuss 1 gang per uke, med buss mellom 01.30-03.00. Jeg reiser fra Olav eller Solsiden og bruker ATB appen eller skjerm på buss stoppet, å det er som regel for å komme meg hjem fra byen.» (Dame, 23)

«Jeg tar sjelden nattbuss. De gangene jeg er ute, så prøver jeg å rekke siste ordinære buss hjem for å spare penger.» (Dame, 38 år)

«Tar ikke nattbuss da siste buss der jeg bor går ca kl 23, - hverdag som helg. Disse bussene har også bytter som gjør at jeg bruker 4 ganger så lang tid på å ta buss som bil.» (Dame, 46)



Respondentene liker at nattbussen går hver halvtime og studenter/honnør har det inkludert i periodebilletten

Det som fungerer godt med nattbusstilbudet i dag er hyppige avganger hver halvtime, man kommer seg trygt hjem alene og inkludering av nattbuss i periodebillett for studenter og honnør.

Hyppige avganger og ganske presis: Respondenter verdsetter hyppige avganger hver halvtime i helgene og nattbussens tilgjengeligheten med flere ruter å velge mellom. Dette gjør det enklere å planlegge reisen og gir dem fleksibilitet for de som har dette tilbudet.

Nattbussen gir en trygg reise hjem: Flere synes nattbussen gir dem en trygg måte å komme seg hjem på etter kveldsarrangementer, spesielt om man reiser alene. De ser på nattbussen som et pålitelig alternativ som hjelper dem å unngå å gå lange avstander i mørke alene.

Nattbuss inkludert i periodebillett for studenter og honnør: Er noe de reisende i disse gruppene setter stor pris på, da man slipper å bruke penger på en ekstra billett. For dem som ikke har nattbuss inkludert i periodebillett, kan nattbuss være et rimeligere alternativ enn taxi, spesielt om man reiser alene.

«Positivt at den går hvert 30.min mellom 01.00 og 03.00» (Dame, 31)

«Synes det er bra at det er et tilbud og at jeg kommer meg ganske nærme hjem med det, hvis ikke måtte jeg gått alene i mørket veldig langt» (Dame, 22)

«Jeg synes nattbussen fungerer greit til nå. Den går til rimelige tider, og ofte nok til at man ikke må vente en evighet før den kommer (syns hver halvtime om natten er greit). Rutene er også veldig greie» (Dame, 21)

«Veldig bra at vi har et nattbusstilbud! Rutene tar meg dit jeg skal, og jeg oppfatter at det er mange som bruker bussen. Fint at billett er inkludert i periodekort for studenter, barn og honnører» (Mann,20)



Kundene er misfornøyde med at nattbusstilbudet er for dyrt

Det er hovedsakelig tre ting som kundene mener fungerer mindre godt med nattbusstilbudet i dag: **Prisen og at det ikke er inkludert i periodebillett for alle, at bussene ofte er fulle og at det er kaos ved påstigning, og at rutenettet er begrenset.**

For dyrt: Prisen for nattbussen oppleves som for høy for mange, og spesielt for de som allerede har betalt for månedskort. Mange ønsker at nattbussen skal være inkludert i periodebilletter og at prisen for enkeltbillett justeres ned. Å måtte betale 100 kroner for en nattbusbillett innenfor en sone oppleves som kostbart, og i slike tilfeller er det en stor sjanse for at man velger taxi om man er flere personer.

Fulle busser og kaos ved påstigning: Flere nevner at det er for få avganger og bussene blir dermed veldig fulle, og at det fort oppstår lange køer på holdeplassen. I noen tilfeller er man nødt til å vente på neste buss for å kunne få plass på bussen. Det at man også må vise billetten til sjåføren oppleves tungvint, da flere prøver å snike eller er uenig i pris som må betales. Dette fører til forsinkelser og kaos for både sjåfør og reisende. Noen respondenter uttrykker bekymring for sikkerheten ombord, spesielt på grunn av berusede eller bråkete passasjerer i en full buss.

Begrenset rutenett og ingen mulighet for nattbuss inn til byen: Noen synes det er dumt at nattbuss kun frakter passasjerer fra sentrum og ut til bydelene, og savner et tilbud for de som skal inn til byen om natten. Det ville vært nyttig dersom man har vært på fest eller jobbet sent utenfor byen. I tillegg ønsker flere seg et nattbusstilbud mandag til torsdag, slik at man kan delta på arrangementer i ukedagene og bruke nattbuss til og fra jobb.

Noen nevner disse tingene blant ting som ikke fungerer godt med nattbusstilbudet i dag:

- Nattbussen er ofte forsinket
- Nattbuss har annet linjenummer, rute og priser enn om dagen, som skaper forvirring
- Nattbussjåførene kjører uforsvarlig og farlig
- Ingen nattbuss fra Solsiden og mot Samfundet. Det kan være langt å gå til Midtbyen etter man har vært på Solsiden og noen ganger vanskelig å rekke siste buss.
- Det er ofte spy i nattbussen



Respondentenes svar på hva som fungerer mindre godt

«Det er unødvendig dyrt å ta nattbussen spesielt når jeg har månedskort så synes jeg det er synd at jeg må betale så mye. Nattbussen burde koste akkurat det samme som dagtidsbuss» (Mann, 31)

«Er man 2-3 stykker kjører man heller taxi til samme pris og kommer seg helt hjem» (Mann, 50)

«Altfor høy pris! I andre byer er prisen lik natt og dag. Derfor tar jeg kun nattbuss i vinterhalvåret, og sykler ellers. Ofte må vi dra hjem med siste ordinære buss for å spare penger» (Dame, 38)

«Bussene er ofte fulle, og jeg har opplevd flere ganger at passasjerer ikke slipper ombord. Det kan løses ved å øke frekvensen på de mest trafikkerte rutene» (Mann, 20)

«Det er ofte heeeelt stappa fra samf (men overlevbart) og kunne gjerne hatt en enda senere avgang (siste går vell 3 nå derifra)» (Mann, 20)

«Ulempen med nattbussen er at alle må gå inn forran til sjåføren å vise frem gyldig bilett, det skaper litt kaos på holdeplassen. Skjønner at det er en dyr bilett for Atb å gå glipp av ved å la folk gå på som man gjør på dagtid» (Dame, 45)

«Skulle ønske det også gikk noen busser inn til byen, så vi kunne hatt muligheten til å ikke dra ned til byen, for nå må vi dra fra meg senest 00, å kunne tenkt meg å eventuelt vært lengre for å unngå å enten avslutte kvelden tidlig eller dra ut på byen å fortsette den» (Dame, 23)

«Kun et tilbud om du skal ut av sentrum og til bydelene. Ingen nattbusstilbud om du er noe annet sted» (Mann, 45)

«Det eneste som er dumt er at man kun kan ta den fra sentrum, og ikke TIL sentrum for så å bytte til en annen nattbuss videre hjem» (Dame, 34)



Den viktigste prioriteringen kundene ønsker er lavere pris for nattbuss og inkludering av nattbuss i periodebillett for alle

Det er stor enighet blant respondentene om at AtB bør prioritere å senke billettprisen på nattbussen, og se på løsninger for å inkludere det i periodebilletten for alle. Flere ønsker og økt frekvens på de populære rutene og et tilbud for reisende som skal inn til byen om natten.

Mange ønsker at AtB bør redusere pris eller gjøre nattbuss inkludert i periodebillett for alle: Det ønskes både en betydelig redusert pris på nattbusbilletter, og/eller at nattbuss blir inkludert i periodebilletten sin, slik det er mange andre steder i landet. Dette vil i større grad oppmuntre folk til å velge nattbussen som transportmiddel, og fristelsen for å velge taxi blir mindre. Inkludering av nattbuss i periodebilletten kan og føre til raskere påstigning, og gjøre opplevelsen smidigere for både reisende og bussjåfør.

Flere ønsker at AtB øker frekvensen på de populære rutene: For flere er det av stor betydning å sikre seg en plass på bussene, slik at reisen oppleves som trygg og uten kaos. Det er spesielt viktig for de mest populære rutene om natten, slik at mang sørger for at ingen blir etterlatt og må vente lenge blant berusede folk på bussterminalen.

Noen mener at AtB må utvide rutenettet, spesielt inn mot byen: I tillegg er det et viktig forslag fra passasjerer om at bussene bør ta med passasjerer fra bydelene inn til sentrum igjen. Det vil gi passasjerene et praktisk tilbud som muliggjør returreiser til sentrum om natten, og samtidig bidra til en jevnere belastning på bussene gjennom kvelden. En god tilgjengelighet i begge retninger vil gjøre nattbussen mer funksjonell for lokalbefolkningen.

Disse prioriteringene blir nevnt av et fåtall av respondentene :

- Få flere ekspressbusser for å redusere reisetid
- Flere vektere på bussholdeplass
- Senere avganger, for eksempel et tilbud 03:30
- Nattbuss torsdager
- Buss fra Solsiden da de fleste utestedene er der
- Bedre behandling av bussjåfør



Respondentenes meninger rundt prioriteringer for nattbuss

«Buss fra Solsiden i byretningen og Heimdal/Byåsen. Samt billigere for de som ikke har periodekort for student. Nattbussen er fryktelig dyr for andre . Dette er viktig for at jeg skal fortsette å benytte meg av nattbussen. Og for at jeg skal benytte meg oftere av nattbussen når jeg er ute på byen(Solsiden)» (Dame, 23)

«Synes det er viktig med flere busser, da man alltid må stå oppå hverandre for å kunne få plass på bussen» (Mann, 51)

«Ønsker flere avganger for å hindre at det er så fullt i helgene. Synes nattbussen skal bli som ordinært rutetilbud (samme billett og helst samme ruter, hvis mulig)» (Dame, 22)

«Lage en ekstra type periodebillett for voksne med en litt høyere pris der nattbuss er inkludert. Eller en rabattordning tilsvarende "fleksibel billett" hvor billettene blir billigere jo oftere en reiser» (Mann, 21)

«Inkludere nattbussen i den allerede overprisede periodebilletten for voksne» (Mann, 45)

«Vi som betaler full billett og har halvårskort burde fått visse fordeler og da kanskje med nattbillett?» (Dame, 61)

«Flere busser og bedre kontroll på de reisende. Lavere takst» (Mann, 52)

«Tilgjengelighet. Tilbudet bør utvides til også å dekke reiser inn mot sentrum og dermed overgang. Bussene skal uansett tilbake til byen, og kunne fint tatt med seg passasjerer i retur, sånn at man ikke blir avhenging av taxi om man skal foreta selskapeligheter utenfor sentrum. Vil også hjelpe for de som f.eks er på Solsiden og omegn og skal sørover» (Mann, 41)

«Mange skulle også ønske at det var mulig å ta nattbussen inn mot byen også, samme rute, fordi man kanskje er på fest ute i bydelene, eller som jeg selv har slitt med; å være på jobb(servitør) sent og trenger å komme seg inn til byen» (Dame, 42)



Alt i alt ønsker respondentene seg et rimeligere nattbusstilbud i Trondheim

Alt i alt er de reisende fornøyde med at det finnes et nattbusstilbud i Trondheim, og avgang hver halvtime dekker mange sine behov. Utfordringen er når man ikke får plass på bussen, og må vente på neste buss. Den største barrieren mot å ta nattbuss er prisen, hvor 100-200 kroner oppfattes dyrt for de som ikke har det inkludert i periodebilletten.

DETTE FUNGERER GODT

- Nattbuss oppleves for mange som et trygt transportmiddel om natten, spesielt når man skal reise hjem alene fra byen.
- Respondentene liker at nattbussen har hyppige avganger hver halvtime
- Respondentene er godt fornøyde med at studenter og honnør har nattbuss inkludert i periodebilletten

DETTE FUNGERER MINDRE GODT

- Nattbuss oppleves som dyrt for veldig mange, og det føles kjipt at det ikke er inkludert i en allerede høyt priset periodebillett
- Fulle busser som gjør kjøreturen kan bli ubehagelig, og passasjerer blir etterlatt
- Begrenset rutenett med ingen mulighet for å dra inn til byen seint

MÅLGRUPPENS ØNSKER OM PRIORITERINGER FOR NATTBUSS

- Det er et stort ønske om at pris på billett for nattbuss reduseres og at nattbuss inkluderes i periodebillett for alle grupper
- Økt frekvens på de mest populære rutene
- Se på muligheter for å gjøre rutenettet bredere, spesielt for de som vil inn til byen om natten. Noen ønsker også at det skal gå busser fra Solsiden, siden det er der mange utesteder ligger.



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



Opinion: