



Trondheim, 03.06.2019

Fornøyde busspassasjerer og bedre informasjon

Det er lettere å kjøpe billetter, informasjonen er god og busspassasjerer ville anbefalt andre å ta buss. Det er noen av funnene i Norfaktas ferske kundetilfredshetsundersøkelse.

To ganger i året gjennomfører Norfakta undersøkelser for AtB, hvor de finner ut hvor tilfredse kundene er med kollektivtilbudet. Svarene resulterer i gjennomsnittscore fra 0 til 100 poeng, hvor tall over 75 tilsier at kundene er meget godt fornøyde. Undersøkelsen gjennomføres der kollektivtrafikken driftes av AtB.

Bedre informasjon

Vårens undersøkelse viser at utsagnet «det er lett å få informasjon om avgangstider for min rute» nå får en score på 80 i Trondheimsområdet. Det er en oppgang fra forrige undersøkelse. Kundene i samme område mener også at det blir enklere å kjøpe billetter og kort, responsen på utsagnet «det er enkelt å kjøpe billetter og kort» gir en score på 85, to poeng høyere enn for høsten 2018.

– Vi har jobbet tett for å gjøre informasjonen lettere tilgjengelig og billettproduktene våre enklere. Det er godt å se at dette gir resultater, sier Grethe Opsal som er kommunikasjonsdirektør i AtB.

Vil anbefale det viktige bidraget for miljøet

Med score på 89 poeng av 100 føler de som reiser kollektivt at de er med på et godt miljøbidrag. På spørsmål om en ville anbefalt bussruten til andre er resultatet 81 poeng og det har vært stabilt høyt gjennom de siste fire undersøkelsene.

– Det er fortsatt en tydelig økning i antall kollektivreisende. Flere velger også å kjøpe periodebilletter og det viser at flere og flere bevisst velger kollektivt som transportmiddel, noe som er svært positivt for miljøet. Vårt mål er å legge best mulig til rette for at kollektivtransporten kan være et reelt alternativ til bil på mange reiser, sier Opsal.

Inntrykket av AtB er stabilt i Trondheimsområdet

Inntrykket av AtB har en liten økning til 70 poeng i Trondheim, 68 poeng i Melhus og noe ned i Malvik til 65 poeng. I det tidligere Sør-Trøndelag, utenfor Trondheimsområdet, gir inntrykket av AtB en score på 71 poeng. Det har vært jevnt økende over de siste målingene og for tidligere Nord-Trøndelag er tallet 73. Nå begynner også regelmessige målinger i det tidligere Nord-Trøndelag etter at AtB har tatt over ansvaret for buss og båt i hele Trøndelag fylke.

– Det er flott at de som bruker regiontilbudet har et godt inntrykk av AtB. Vi ser noen forskjeller fra region til region og bruker alle slike funn videre i arbeidet vårt. Vi er også spente på å se resultatene av arbeidet som er gjort, og fremover skal gjøres, for å bedre kollektivtilbudet i norddelen av fylket mer, sier Opsal.

AtB AS

Post- og besøksadresse: Prinsens gate 39, 7011 Trondheim
Fakturaadresse: AtB AS 880013 c/o Visma Services Norge AS, Postboks 1560, 7435 Trondheim
Telefon: 478 02 820 – Epost: atb@atb.no – www.atb.no
Org. nr.: 994686011



Trygg trikk og fornøyde fosninger

Kundetilfredsheten for dem som bruker trikken i Trondheim holder seg stabilt høyt. Her er det en score på 94 for trygghet og 89 av 100 poeng på kundetilfredshet totalt.

På spørsmål om hvor godt innbyggere på Fosen synes kollektivtilbudet er, ble samlet score 81 av 100 poeng. Spørsmålet «ville du anbefalt andre å bruke buss» gir en score på 89 samlet i de seks kommunene Ørland, Bjugn, Rissa, Åfjord, Roan og Osen. Det er det beste resultatet blant de sju regionene utenom trondheimsområdet som er målt denne gangen.

Størst økning i tilfredshet finner vi i ferjetilbudet Brekstad - Valset. De som bruker ferjetilbudet har fått spørsmål om hvor fornøyd de er og det har resultert i en score på 89. Det er en betydelig oppgang fra 79 målt i oktober 2018. Tidligere har resultatet her vært 79 (april 2018) og 73 (oktober 2017). I 2019 er det satt inn to hybridferjer på sambandet og autopass ble tatt i bruk i januar. I tillegg kom to ekstra avganger på plass 28. januar.

Høyest poengtall i hele undersøkelsen finner vi i total kundetilfredshet blant dem som bruker hurtigbåttilbudet mellom Sandviksberget og Sætervika eller Skjervøy i Osen kommune, med en score på 97.

Kontaktperson:

Grethe Opsal,

direktør for kommunikasjon og drift, AtB

Tlf.: 924 71 195