

**Sammendrag:**

# Målrettet kollektivsatsing

## Del 1. Erfaringer fra "Hundvågpakken" 1 år etter

Samferdselsdepartementet har i 1996 og 1997 gitt støtte til forsøk med kollektivtransport gjennom tilskudd til større pakker av tiltak. I denne perioden er det gitt støtte til 9 tiltakspakker, hvorav 6 er i byområder. Rogaland har fått støtte til tiltakspakkene "Kollektivvekst i Rogaland" i 1996 og "Tiltakspakke Hundvåg" i 1997.

Ved tildeling av midler til tiltakspakker stilte Samferdselsdepartementet krav om evaluering. Evalueringsopplegget følger en felles mal med andre fylker og består av brukerundersøkelser blant kollektivtrafikanter før og etter at tiltak er iverksatt samt en såkalt panelundersøkelse blant et tilfeldig utvalg av befolkningen. Bakgrunnen for å ha en felles mal for evalueringen er at man senere skal kunne gjennomføre *samlende analyser* av alle tiltakspakker.

På oppdrag for Rogaland fylkeskommune utfører TØI analysearbeidet av de lokale dataene fra både brukerundersøkelsene og panelundersøkelsene, mens fylkeskommunen selv står for organiseringen av undersøkelsene samt underlagsinformasjon til analysearbeidet. Videre står Rogaland fylkeskommune selv for evalueringen av de deler av tiltakspakkene som ikke omfatter undersøkelser.

### Kollektivvekst i Rogaland

Tiltakspakkene "Kollektivvekst i Rogaland" og "Hundvågpakken" omfatter flere kollektivtiltak.

Målet er blant annet å øke kollektivandelen gjennom bedre samordning, ruteeffektivisering og utvikling av et mer markedstilpasset takst- og rabattsystem og med dette gi et best mulig tilbud innenfor dagens økonomiske rammer.

Tiltakspakkene har utgangspunkt i oppfølgingen av fylkesplan og strategiplan for kollektivtrafikken. Det overordnede målet i strategipla-

nen er å øke antall kollektivreiser med 50 prosent innen år 2003. For å nå dette målet satses det på en offensiv markedsretting av tilbudet, med blant annet:

- Ruteeffektiviseringsprosjekt
- Videreutvikling av takst- og rabattsystemet
- Markedsføringskampanje
- Klargjøring av ansvarsforhold for terminaler og holdeplasser.

### Tiltakspakken på Hundvåg

Hundvåg bydel i Stavanger har ca 10 000 innbyggere, og det er ventet at en boligutbygging i området vil øke innbyggertallet til omkring 15 000. Bydelen ligger på en øy og har bare én vegforbindelse til omverden, bybroen til Stavanger sentrum, som er en trafikal flaskehals. Dette gjør satsingen på kollektivtransport til et viktig prosjekt for Hundvåg. En slik satsing er derfor foreslått i Stavanger kommunes kollektivutredning fra 1994. Målet i "Hundvågpakken" har vært å øke kollektivandelen i bydelen for å redusere den forventede trafikkøkningen over bybroen i årene framover.

Endringene som ble gjennomført i kollektivtilbudet på Hundvåg i mai 1998 er hovedsakelig:

- Forenkling/oppnydding i rutestrukturen. Denne følger i hovedsak et prinsipp om å prioritere hovedruter på tungt trafikkerte strekninger og innføring av matebussruter til områder hvor rutene i dag er lite benyttet. Målet er å bidra til et mer oversiktlig og effektivt rutenett.
- Økt frekvens på de tyngst trafikkerte rutene, det vil si hovedrutene. Økning fra om lag 10 minutters til 5 minutters frekvens mandag - fredag fra morgenen til kl 1800 om ettermiddagen på strekningen Hundvåg-

- krossen – Stavanger sentrum. Det blir en betydelig forsterkning av hovedtraseen.
- Infrastrukturtiltak som bydelsterminal på Hundvågkrossen. Tiltak for bedre framkommelighet for bussene. Prøvestrekninger på Hundvåg med oppgradering av holdeplasser og leskur.
  - Ekstraordinær markedsføring for å bygge opp en positiv profil rundt kollektivtransporten og de tiltakene som gjennomføres. Det nye rutetilbudet ble markedsført til den enkelte husstand. Samtidig, i forbindelse med tiltakspakken ”Kollektivvekst i Rogaland”, ble det gjennomført generelle markedsføringskampanjer i hele Stavangerområdet våren 1998: Slagordene ”Det er smart å kjøre kollektivt”, ”Sats på bussbølgen” og ”Sats på toget” ble benyttet som en rød tråd gjennom kampanjen. Det ble kjørt innslag på lokal-TV, lokalradio og på kino, helsides annonser i Stavanger Aftenblad og Hagesunds Avis og i tillegg ble to busser heldekorert og ca 90 bakfelt ble påført røklame for månedskort og ungdomskort.
  - Andre kvalitetsforbedringer: lavgulvbusser ble innført på alle ruter på Hundvåg.

## Undersøkelsene på Hundvåg

Tiltakene på Hundvåg er analysert på grunnlag av brukerundersøkelser blant trafikantene og reisevaneundersøkelser blant et representativt utvalg av befolkningen.

Analysen av hvordan kollektivtrafikantene vurderer det nye tilbudet oppsummeres gjennom brukerundersøkelsene om bord på bussene. Disse ble gjennomført med spørreskjema til trafikantene på alle rutene 5. november 1997 og 21. oktober 1998. Totalt er det 3606 personer som har svart på brukerundersøkelsene som oppsummeres i denne rapporten.

Analysen om hvordan befolkningen på Hundvåg som helhet har reagert på ruteendringene oppsummeres gjennom panelundersøkelsen. Reisevaneundersøkelsene ble gjennomført i perioden 29. september til 5. oktober 1997 og i perioden 8.–27. mars 1999, hvor de samme personene ble spurt både i før- og ettersituasjonen. Intervjuene ble gjennomført på alle ukedager og blant et tilfeldig utvalg av befolkningen over 15 år på Hundvåg og i Kvernevik som kontrollområde. Totalt er det gjennomført 1292 intervjuer

på Hundvåg og 322 i Kvernevik. Panelet utgjør 457 personer på Hundvåg og 113 personer i Kvernevik.

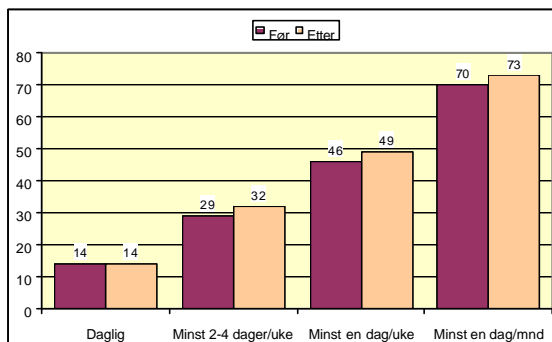
## Mange avganger, men lite oversiktlig kollektivtilbud på Hundvåg før omleggingen

Selv om det er en rekke ulike tiltak som er gjennomført på Hundvåg, så er det frekvensøkningen som er den dominerende tilbudsforbedringen. Frekvensen er nesten fordoblet mellom før- og ettersituasjonen, fra i gjennomsnitt 14 minutter mellom avgangene til 7 minutter etter at tiltakspakken er gjennomført. Dette er fullt på høyde med frekvensen i en rekke ”kollektivbyer” i Europa. Men dette er frekvensen til Stavanger sentrum. For de som skal reise til andre områder er tilbudet dårligere og sammenlikningen med byer i Europa mindre relevant.

Det er likevel grunn til å understreke at kollektivandelen på Hundvåg også før tiltakene ble gjennomført var relativt høy med 13 prosent av alle reiser. Dette er nesten på høyde med kollektivandelen i Oslo, og høyere enn Bergen, Trondheim og resten av Stavanger. Men kollektivandelen gir ikke et dekkende bilde av hvor mange som regelmessig benytter seg av bussen på Hundvåg (figur S.1). Våre analyser viser at 46 prosent av befolkningen benyttet bussen minst en gang i uka og 70 prosent minst en gang i måneden før tiltakene ble satt i verk. Tilsvarende undersøkelser fra andre byområder viser at det bare er Oslo som har en så høy andel av innbyggerne som jevnlig benytter kollektivtransport til ulike formål. Andelen som reiser kollektivt minst en gang i måneden er like høy på Hundvåg som i Oslo og den er ca 15 prosent høyere enn i Bergen.

Effekten av tiltakspakken på Hundvåg må derfor ses i sammenheng med den høye kollektivandelen i utgangspunktet. Til tross for den høye kollektivandelen har det vært en relativt stor passasjervekst etter at tiltakene ble satt i verk. Vi har i denne sammenheng skilt mellom passasjerøkning som følge av at flere på Hundvåg benytter bussen og at kollektivtrafikantene reiser mer de dagene bussen benyttes. Ifølge våre beregninger har det vært en passasjerøkning på ca 6 prosent som følge av at flere i befolkningen på Hundvåg benytter bussen av og

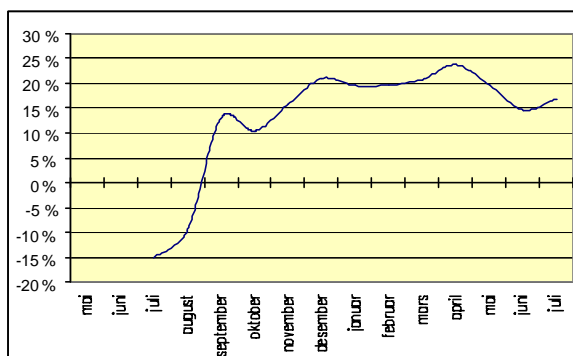
til. Hovedgrunnen til at denne økningen ikke er større er den høye andelen bussbrukere i utgangspunktet.



Figur S.1: Hvor ofte befolkningen på Hundvåg reiser kollektivt i før- og ettersituasjonen. Akkumulert prosent. RVU/panelundersøkelser på Hundvåg 1997 og 1999. N=457

Våre analyser viser at passasjertallene har økt med ca 20 prosent, sammenliknet med nivået før tiltakene ble iverksatt (figur S.2). Dette må bety at i tillegg til passasjerøkningen som følge av at flere på Hundvåg benytter bussen, har vi en ca 14 prosent passasjerøkning som følge av at kollektivtrafikanter benytter bussen til flere ulike formål, dvs reiser oftere kollektivt.

20 prosent passasjerøkning gir en tilbudselasticitet på 0,25, dvs at for hver prosent antall avganger har økt, så har passasjertallene økt med 0,25 prosent. Dette er noe lavere enn tidligere erfaringstall. Til sammenlikning har en analyse av kollektivtransportens utvikling i de 10 største byområdene gitt en tilbudselasticitet på 0,43. Den lavere effekten på Hundvåg skyldes trolig at tilbudet også i utgangspunktet var godt med 14 minutters intervall mellom avgangene.



Figur S.2: Passasjerutvikling for bussrutene på Hundvåg. Prosent endring fra nivået før tiltakene ble satt i verk. 3 måneders glidende snitt

## Tilbudet er blitt bedre og flere reiser oftere kollektivt

Totalt sett mener 70 prosent av trafikantene at omleggingene har ført til et bedre tilbud. Det er kun trafikantene i sone 8, Ormøy/Bjørnøy/Roaldsøy, som mener tilbudet er blitt dårligere. Ruteendringene har også ført til at trafikantene reiser oftere kollektivt. I gjennomsnitt oppgir 36 prosent av trafikantene at de reiser oftere kollektivt nå. Dette betyr at av de trafikantene som oppgir at de har fått et bedre tilbud øker bare ca halvparten sin reiseaktivitet.

Det er i sone 6, Øvre Vågen, og 8, Ormøy/Bjørnøy/Roaldsøy, det er flest trafikanter som oppgir at de reiser sjeldnere kollektivt etter omleggingen. Blant dem som oppgir at de har fått et dårligere tilbud, er det ca 70 prosent som oppgir at de har redusert sin reiseaktivitet.

Tabell S.1: Har bussomleggingen ført til at du har endret din bruk av buss, totalt og avhengig av om de opplever at tilbudet er blitt bedre eller dårligere? Brukerundersøkelse på Hundvågrutene 1998. Prosent. N=1809

Endret bruk av buss	Totalt	Ubesvart	Bedre	Dårligere	Uendret
Ubesvart	12	80	1	2	5
Ja, jeg reiser oftere	36	7	49	7	10
Ja, jeg reiser sjeldnere	9	1	1	63	5
Nei, ingen endring	44	12	49	28	79

Yrkesaktive og skoleelever er langt mer fornøyd med det nye tilbudet enn resten av trafikantene, til tross for at disse gruppene ikke øker sin reiseaktivitet tilsvarende. Tvert om har de yrkesaktive mindre økning i kollektivbruken enn det tilbudsforbedringene skulle tilsi. Dette har naturlig sammenheng med at de forbedringene som er gjennomført, blant annet økt frekvens på hovedlinjene, i særlig grad favoriserer de faste brukerne samtidig som mange av disse har "nådd et tak" når det gjelder bruk av buss i området. Dette betyr at de på Hundvåg har fått langt flere fornøyde kunder, men ikke tilsvarende økning i reisefrekvensen.

Samtidig har tiltakene fått flere trafikanter med god tilgang til bil til å reise mer kollektivt. Totalt sett er det 27 prosent i etter-situasjonen som oppgir at de kunne ha benyttet bil på den reisen de ble intervjuet om, og denne andelen har økt med fire prosentpoeng etter at tiltakene ble satt i verk. Analysene av dem som oppgir at de øker

bruken av buss, viser at det i denne gruppen er en klar overrepresentasjon av personer som kunne ha benyttet bil, med ca 70 prosent høyere andel sammenliknet med dem som har uendret eller redusert bruken av buss.

I tillegg har personer med periodekort økt reiseaktiviteten langt mer enn de andre trafikantene. Totalt sett har periodekortbrukerne ca 40 prosent høyere andel som oppgir at de har økt sin bruk av buss, sammenliknet med dem som har uendret eller redusert bruk. Dette bidrar til å forklare hvorfor en så stor andel av passasjerøkningen skyldes at kollektivtrafikantene har økt sin bruk av buss.

Analyser viser at tilbudsendingene bidrar til å forklare 80-85 prosent av endret reiseaktivitet. For dem som har økt sin reiseaktivitet er hyppigere avganger den viktigste grunnen, ved at den forklarer ca 60 prosent av økningen. For dem som har redusert bruken av buss er det flere forhold som har spilt inn og som på mange måter er overlappende. Dette gjelder i første omgang endret rutetrasé, bytte av buss, redusert frekvens og økt reisetid. Disse forholdene forklarer til sammen 70 prosent av nedgangen i bussbruken.

## Flere trafikanter reiser kollektivt til arbeid

Kollektivtransporten har en høy markedsandel til skole/arbeid, hvor ca 20 prosent oppgir at bussen er det hovedtransportmidlet som benyttes oftest. Men denne andelen endres ikke etter at tiltakspakken ble gjennomført. Derimot øker andelen som av og til benytter kollektivtransport markant. Totalt var det 25 prosent av befolkningen på Hundvåg som varierte mellom ulike transportmidler til skole/arbeid, og denne andelen øker til 36 prosent etter at tiltakspakken ble gjennomført. Økningen skyldes at flere reiser kollektivt og flere reiser som bilpassasjer. Andelen som av og til benytter bussen til skole/arbeid øker fra 27 prosent til 32 prosent. Dette viser at tiltakspakken har klart å få flere til å bli sporadiske kollektivbrukere, mens andelen faste bussbrukere til/fra arbeid er det vanskeligere å endre.

Tabell S.2: Andel som varierer mellom flere transportmidler til arbeid. Prosent. RVU/-panelundersøkelse Hundvåg og Kvernevik 1997 og 1999. N=362 og N=85

	Før	Etter	Endring
Andel som varierer totalt			
Hundvåg	25	36	11
Kvernevik	15	13	-2
Andel som reiser koll av og til			
Hundvåg	7	12	5
Kvernevik	6	2	-4

## Nye kunde grupper

Endringene i rutetilbudet har ført til at passasjersammensetningen har endret karakter:

- Kvinnene dominerer fortsatt – men flere menn reiser kollektivt etter ruteomleggingen.
- Ungdom, under 25 år, er fortsatt den største brukergruppen, men flere i alderen 26-45 år reiser kollektivt etter omleggingen.
- Flere busstrafikanter har førerkort og flere har tilgang til bil.
- En større andel busstrafikanter kunne ha benyttet bil på den aktuelle reisen. Dette betyr at en større andel av trafikantene faktisk velger å reise kollektivt.
- Andelen ”faste trafikanter” har økt.
- De som reiser kollektivt gjør dette ofte, og det er de som allerede er relativt faste brukere som reiser enda oftere etter ruteomleggingen.

## En av fire busspassasjerer kunne ha benyttet bil

Kollektivtransportens muligheter til å konkurrere med bilen vies ofte stor oppmerksomhet. Passasjerenes biltilgang gir et generelt bilde av deres muligheter til å velge å reise på annen måte. Brukerundersøkelsene viser at andelen trafikanter som har førerkort er høyere etter ruteomleggingen enn før, 49 mot 45 prosent. Det er også flere av trafikantene i ettersituasjonen som har førerkort og samtidig bil i husstanden, 38 mot 35 prosent. Dette innebærer at blant dagens trafikanter kan 38 prosent i teorien velge å bruke bilen på mange av reisene sine, mot 35 prosent i førsituasjonen.

I undersøkelsene ble det også spurt om man hadde mulighet til å bruke bil på den reisen man var på da undersøkelsen ble gjennomført. Også her var det flere i ettersituasjonen enn i førsituasjonen som svarte bekriftende. 27 prosent av trafikantene høsten 98 oppga at de kunne benyttet bilen på den reisen de foretok, mot 23 prosent av trafikantene høsten 1997.

*Tabell S.3 : Endring i andelen som har førerkort, bil, bil og samtidig førerkort og om de kunne benyttet bilen. Brukerundersøkelser på Hundvåg høsten 1997 og høsten 1998. N=1731 og N=1654*

	Andel i 1998	Endring i prosentpoeng fra 1997 til 1998
Har førerkort	49	4
Bil i husstanden	77	2
Bil og samtidig førerkort	38	
Kunne benyttet bilen	27	4

## Endringene har ført til flere fornøyde passasjerer og et bedre tilbud

Forenkling av et rutesystem er en fordel, men vil alltid ramme noen. Endringene i et rutesystem vil nesten alltid føre til at noen trafikanter synes de har fått et dårligere tilbud. Dette kan både være fordi de reelt sett har fått et dårligere tilbud, men det kan også være fordi de var vant med det gamle tilbudet og hadde tilpasset seg dette. Videre kan det være uttrykk for en misnøye med at andre har fått en forbedring.

- ❑ Økningen av frekvens er godt mottatt og 70 prosent av trafikantene mener frekvensen er bedre etter omleggingen. Frekvensøkningen har gjort rutetabellen overflødig på hovedrutene, og så å si alle trafikanter langs den er fornøyd med antallet bussavganger.
- ❑ Nesten halvparten av trafikantene mener reisetiden er gått ned. Det er bare trafikantene fra sone 8 som mener reisene tar lengre tid etter ruteomleggingen.
- ❑ Cirka 1 av 3 trafikanter synes traseen er bedret etter omleggingen, mens 15 prosent synes den er blitt dårligere.
- ❑ Bussenes punktlighet er viktig både for å redusere ventetiden, minimere ulempene for trafikanter som skal bytte underveis og ikke minst for å øke tilliten til kollektivtransporten. Totalt sett er punktligheten bedret,

men fortsatt er nesten hver femte passasjer misfornøyd med denne.

- ❑ 1 av 4 trafikanter synes bussbytte er bedret etter omleggingen på tross av at andelen som bytter buss er økt. Andelen som synes bussbytte er blitt dårligere er på 14 prosent.
- ❑ Holdeplassene er viktige for profileringen av kollektivtransporten. Holdeplassene er rustet opp på enkelte strekninger, og trafikantene er i gjennomsnitt mer fornøyd med holdeplasstandarden etter omleggingen. Andelen som er fornøyd med holdeplassinformasjonen er økt enda mer, men fortsatt er mange, hhv 22 og 30 prosent av alle trafikantene, misfornøyd med disse forholdene.
- ❑ 1 av 3 mener at informasjonen om rutetilbudet er blitt bedre. Ruteheftet som ble sendt ut til alle husstandene har nådd mange. 37 prosent av trafikantene fått sin informasjon gjennom dette.
- ❑ Hver 5. trafikant mener også at informasjonen om takstene er blitt bedre. Men trafikantene har dårlig kunnskap om takstene, og informasjonen om rabattene ved bruk av månedskort har nådd dårlig ut. Det er en viss nedgang i enkeltbillettbruken og en økning i periodekortbruken, men dette kan skyldes at trafikantene etter ruteomleggingen reiser enda oftere. Forsatt er enkeltbillettbruken høy. Mange reiser daglig på enkeltbillett, ca 1/3 av trafikantene. Dette betyr at trafikantene tilpasser seg dårlig til det billettslaget som gir dem billigst reise.
- ❑ Trafikantene er fornøyd med lavgulvbussene – disse gir lett på- og avstigning. De er også fornøyd med sitteplassene i bussene.
- ❑ Service er en viktig faktor for å høyne kvaliteten. Forsatt er nesten hver 5. trafikant misfornøyd med servicen, og misnøyen er større jo yngre trafikantene er.

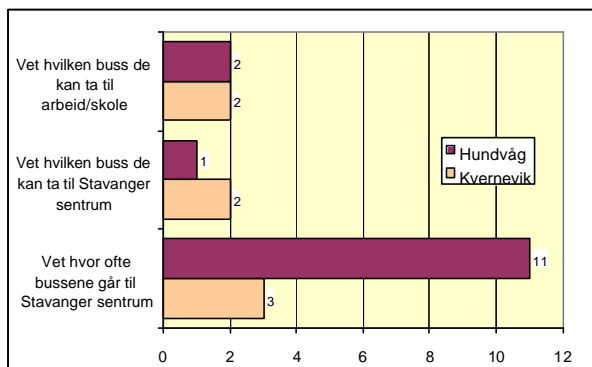
## Kunnskapen om kollektivtilbudet har økt

Selv om det er mange faste reisende på bussene på Hundvåg og det er høy frekvens på bussene, er informasjon viktig, spesielt overfor de trafikantene som ikke reiser daglig og på ruter som ikke har så høy frekvens. Totalt sett har informasjonen etter ruteendringene blitt bedre, mener 33 prosent av kollektivtrafikantene.

## En liten økning i kunnskap om rutetilbudet fra før- til ettersituasjonen

Mangel på informasjon er en barriere mot å reise kollektivt. Man må skaffe informasjon om rutetider, rutetraseer og priser. På Hundvåg og i Kvernevik ser det ikke ut til at det er dette som er årsaken til at ikke flere reiser kollektivt. De fleste oppgir at de vet når og hvor ofte bussene går – i alle fall på sentrumsrettede reiser.

Alle spørsmålene om kunnskap om rutetilbudet viser en liten økning fra før- til etterundersøkelsen. Andelen i befolkningen som kjenner til frekvensen i rushtiden fra hjemstedet og til Stavanger sentrum har økt mest med 11 prosentpoeng på Hundvåg. Økt antall avganger var også det mest sentrale tiltaket som ble gjennomført på Hundvåg i perioden.



Figur S.3: Endring i andel som svarer ja på spørsmålet om de kjenner til ulike forhold ved kollektivtilbudet der de bor. Prosentpoeng. RVU/panelundersøkelse på Hundvåg og i Kvernevik 1997 og 1999. N=456 og N=112

Ikke overraskende er det de som sjelden eller aldri reiser kollektivt som er dårligst orientert om kollektivtilbudet. Daglige brukere er godt informert om tilbudet i rushtida. Kunnskapen synker gjennomgående med synkende reisefrekvens. Det er også klare variasjoner i kunnskap om kollektivtilbudet med alder. Generelt er det de yngste som har best oversikt over tilbudet.

Vi har beregnet en "total" kunnskapsvariabel ved å summere antall spørsmål hver person har svart "ja" på. Resultatene for Hundvåg og Kvernevik i før- og ettersituasjonen viser at kunnskapen om kollektivtilbudet blant beboerne på Hundvåg og i Kvernevik var omtrent lik i førsituasjonen. I ettersituasjonen er derimot

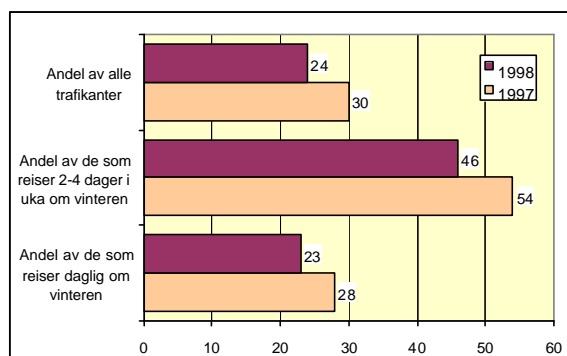
kunnskapen blitt litt dårligere i Kvernevik, mens Hundvåg har opplevd en liten bedring av kunnskapen.

Tabell S.4: Kunnskap. Verdiene viser antall spørsmål (av fem mulige) intervjuobjektene har svart ja på i gjennomsnitt for hvert område. RVU/panelundersøkelser på Hundvåg og i Kvernevik 1997 og 1999. N=456 og N=112

	Forsøksområde Hundvåg	Kontrollområde Kvernevik
Kunnskap før	4,17	4,19
Kunnskap etter	4,29	4,16
Endring kunnskap	0,12	-0,03

## Mange trafikanter utnytter ikke rabattordningene

Til tross for at de fleste bruker bussen flere ganger i uka, er det mange passasjerer som bruker enkeltbillett, ca en fjerdedel av trafikantene. Etter ruteomleggingen er det imidlertid en endring i bruken av de ulike billettslagene, men fortsatt er det en betydelig andel av kollektivtrafikantene som ikke utnytter de rabatter som finnes.



Figur S.4: Trafikanter som betaler "overpris" for sine reiser ved at de ikke benytter rabatterte billetter. Brukerundersøkelser høsten 1997 og høsten 1998 på Hundvåg. N=1725 og 1649

Dette betyr at fortsatt er det en stor andel av passasjerene som betaler "overpris" for kollektivreisene sine, enten fordi de ikke er godt nok orientert om rabattordningene eller fordi de finner det mest hensiktsmessig å benytte enkeltbillett. Dette på tross av kampanjer for periodekortet.

De som betaler "overpris" er i første rekke de som reiser daglig på enkeltbillett og på klippekort. Denne gruppen utgjør 23 prosent av de

daglige trafikantene. I tillegg har vi en stor gruppe, hele 46 prosent, av dem som reiser 2-4 ganger i uken som benytter enkeltbillett i stedet for klippekort.

For å få trafikantene mer kjent med takstene og de faktiske kostnadene ved bruk av ulike billettslag, ble takstene benyttet i Markedsføringsprosjektet gjennomført i hele Stavangerområdet. Her ble det fokusert på prisen på periodekort og prisen pr reise. For å se om trafikantene hadde oppfattet budskapet om takstene, ble de bedt om å oppgi prisen for et periodekort og prisen pr reise ved bruk av periodekort. 45 prosent besvarte ikke hva prisen for periodekortet var og kun 28 prosent besvarte rett pris, kr 420. Av disse var det 46 prosent som benyttet periodekort på den reisen de foretok den dagen de ble intervjuet. Hva prisen pr tur er, var det enda vanskeligere å svare på. 53 prosent besvarte ikke spørsmålet, 19 prosent svarte 17 kroner, som er prisen for en enkeltbillett, og 22 prosent avga det vi kan anse som riktig svar, 9-10 kroner.

Disse resultatene underbygger hypotesen om at det er vanskelig å nå ut med informasjon og spesielt informasjon om takster. Befolkningens generelle oppfatning av at kollektivtransport er dyrt er det vanskelig å få bukt med, men å få trafikantene til å være mer prisbevisste må være et mål, samtidig som det viser seg å være vanskelig å få trafikantene til å benytte de billettslag som er billigst for dem.

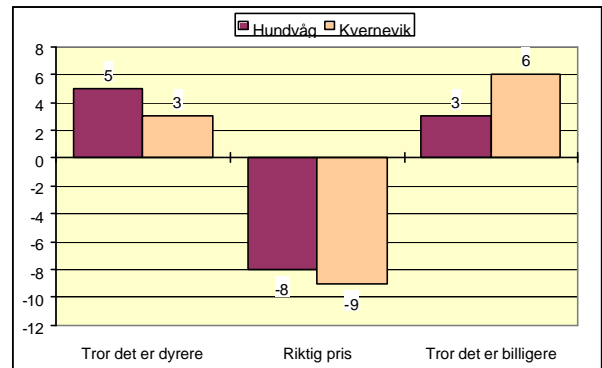
## Befolkningens kunnskaper om billettprisen er gått ned

Reisevaneundersøkelsen underbygger bildet om at det er vanskelig å nå ut med prisinformasjon. I befolkningen på Hundvåg er det en svært stor andel som oppgir at de bruker enkeltbillett når de reiser kollektivt, 69 prosent før ruteomleggingen og 65 prosent etter.

Kunnskapen om enkeltbillettprisen er jevnt over den samme i etterundersøkelsen som i førundersøkelsen. Cirka 85 prosent av de spurte sier de vet hva enkeltbilletten til sentrum koster fra der de bor. I Kvernevik er kunnskapen noe lavere og synker også mellom før- og ettersituasjonen, fra 78 til 67 prosent.

Billettprisen er den samme for hele Hundvåg, dvs 17 kroner for voksne og 9 kroner for barn/honnør på tidspunktet for etterundersøkelse.

sen. Begge har fått et påslag på 1 krone siden førsituasjonen.



Figur S.5: Befolkningens oppfatning av enkeltbillettprisen i forhold til faktisk pris. Endring i prosentpoeng. RVU/panelundersøkelser Hundvåg og Kvernevik 1997 og 1999. N=456 og N=112.

På nærmere spørsmål om hva enkeltbilletten faktisk koster, svarer 70 prosent av alle spurte på Hundvåg i 1999 riktig billettpris, 21 prosent tror det er billigere og 9 prosent tror at det er dyrere enn det faktisk er. Den faktiske kunnskapen om billettprisen har gått ned fra førsituasjonen både på Hundvåg og i Kvernevik. I begge områder øker andelen som tror enkeltbilletten er billigere enn det den faktisk er, og mest i Kvernevik, mens andelen som tror det er dyrere enn det det faktisk er, øker mest på Hundvåg.

Mange kjenner til at det finnes billigere billett-/korttyper enn enkeltbilletten, og flest har kjennskap til periodekort (65 prosent) og klippekort (54 prosent). Ordninger som verdikort, overgangsrett og at etter kl 17 og i helgene kan en voksen ta med seg ett barn gratis, er det svært få som har kjennskap til.

## Kollektivtrafikantene er mer fornøyd med tilbudet

Totalt sett ser det ut til at trafikantene er mer fornøyd med kollektivtilbudet etter ruteomleggingen. Trafikantene er fortsatt mest fornøyd med på- og avstigningsforhold, og de er mer fornøyd med avgangshyppigheten etter omleggingen enn før. Servicen på bussene ser imidlertid ut til å ha blitt noe dårligere, og holde-

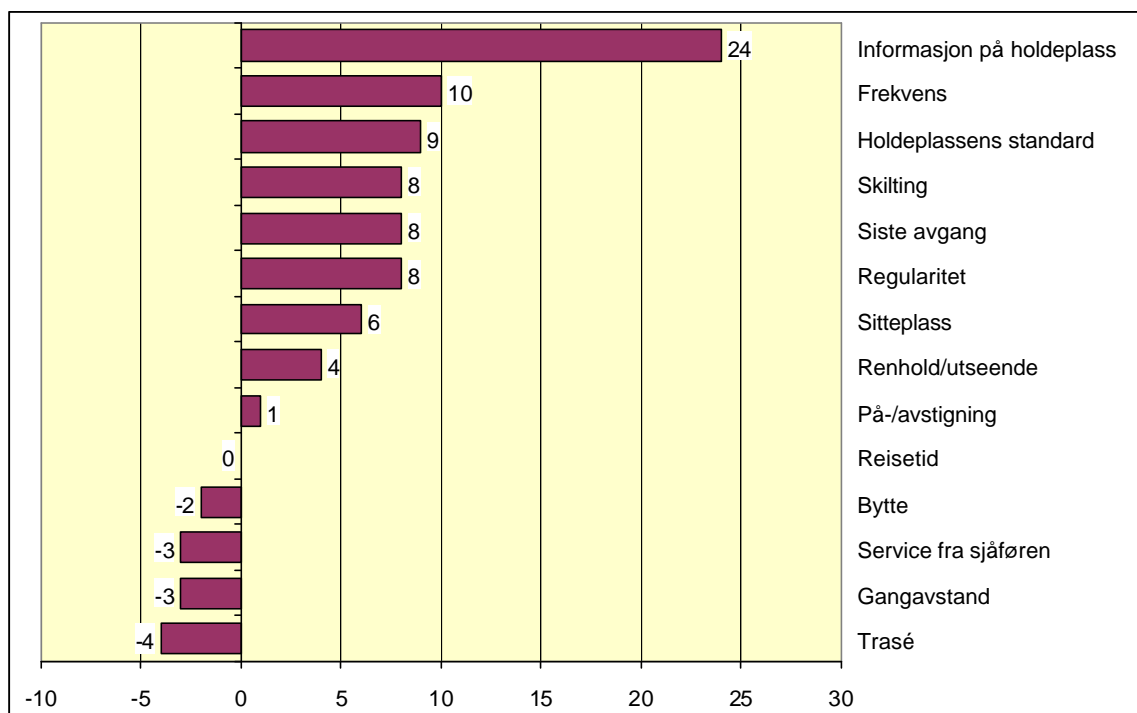
plassene er fortsatt er sårt punkt, selv om andelen som er fornøyd øker.

Ifølge trafikantene er informasjonen på holdeplassene blitt betydelig bedre med over 20 prosentpoeng forbedring. Dette kan tyde på at informasjonen har vært relativt dårlig i utgangspunktet.

Det er i tillegg en rekke andre forhold som også har blitt klart bedre ifølge trafikantene, både når det gjelder frekvens, holdeplass-standard, skilting på bussen, hvor lenge bussene går om kvelden, regularitet og muligheter for sitteplass. Alle disse faktorene har en økning opp mot 10 prosentpoeng i andel fornøyde passasjerer. Dette har en klar sammenheng med hvilke tiltak som er gjennomført.

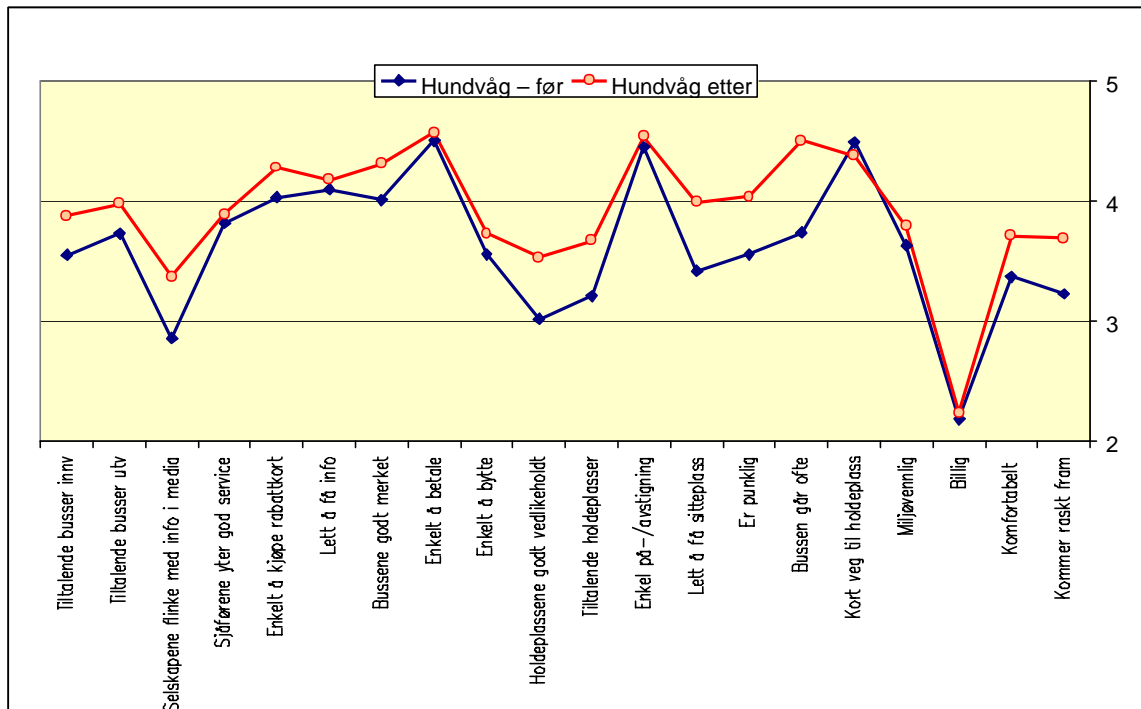
## Befolkningen på Hundvåg er blitt mer positive til kollektivtransport

Folks holdninger kan ikke ses isolert fra deres atferd, like lite som atferd kan ses isolert fra holdninger. Panelundersøkelsene kommer med en rekke påstander om kollektivtilbudet som de spurte skal svare i hvilken grad de er enige i. Påstandene omfatter grovt sett reisetid, komfort, pris og tilgjengelighet. Alle påstandene er positive til kollektivtransporten. Generelt er befolkningen både på Hundvåg og i Kvernevik mer enig enn uenig i de ulike utsagnene, dvs de scorer over 3. Unntaket er påstanden "Det er billig å reise med buss" - denne påstanden er de uenige i.

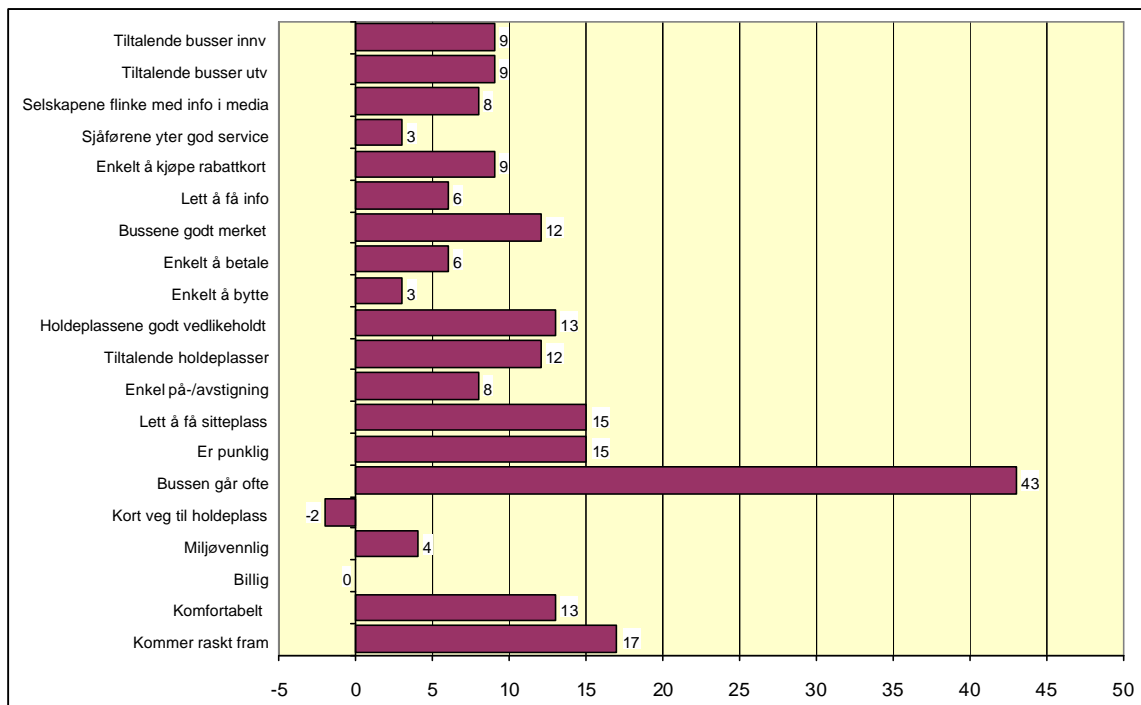


Figur S.6: Endret andel som er fornøyd med ulike deler av tilbudet. Prosentpoeng. Brukerundersøkelser på Hundvåggrutene 1997 og 1998. N= 1650 og N=1550





Figur S.7: Befolkningen på Hundvågs holdninger til ulike sider ved kollektivtilbudet. RVU/panelundersøkelse på Hundvåg 1997 og 1999. N=456



Figur S.8: Endringer i prosentpoeng i gruppen helt enig i utsagnet. RVU/panelundersøkelser på Hundvåg 1997 og 1999. N=456

Påstander som folk er mest enige i på Hundvåg er:

- ☑ *Det er enkelt å betale på bussen*
- ☑ *Har sjelden problemer med på- og avstigning*
- ☑ *Bussene går ofte*
- ☑ *Det er kort veg til bussen*

Endringen i forhold til førundersøkelsen ligger først og fremst i at det er flere som er enige i at bussene går ofte enn i at det er kort veg til bussholdeplassen. Dette er helt i tråd med tiltakene som ble gjennomført – en frekvensøkning på hovedstrekningene og forenkling av rutenettet.

Blant påstandene som folk er mest uenige i er:

- ☑ *Det er billig å reise med buss*
- ☑ *Trafikkselskapet er flinke til å informere i media*
- ☑ *Holdeplassene er godt vedlikeholdt.*

Det er de samme tre påstandene som oppnådde høyest grad av uenighet i førsituasjonen. Likevel ser vi at det er færre som nå er uenig i at holdeplassene er godt vedlikeholdt. På samme måte er det færre som er uenige i at trafikkselskapet er flinke til å informere i media. Her har det altså skjedd en forbedring.

I Kvernevik finner vi ingen endring i holdningene mellom før- og etterundersøkelsen.

### Tre av fire er helt enig i at bussen går ofte

Går vi inn på de som er helt enige i utsagnene, finner vi en markant økning på Hundvåg, spesielt for utsagnet ”Bussen går ofte”. Gruppen som er helt enig har økt med 43 prosentpoeng fra 31 til 74 prosent. Dette er også den påstanden man er mest enig i og jevnt over er de mer enig i etterundersøkelsen på alle utsagn – med unntak for utsagnet ”Det er kort veg til holdeplassen”.

Den beregnede gjennomsnittlige holdningsvariabelen viser at befolkningen på Hundvåg og i

Kvernevik i både før- og ettersituasjonen i gjennomsnitt er mer enig enn uenig i påstandene om kollektivtilbudet. I førsituasjonen er befolkningen i Kvernevik noe mer positiv enn befolkningen på Hundvåg, mens i ettersituasjonen er befolkningen på Hundvåg klart mest positiv. Det har altså skjedd en klar og positiv holdningsendring i befolkningen på Hundvåg.

Tabell S.5: Gjennomsnittlig holdning, RVU/-panelundersøkelser Hundvåg og Kvernevik 1997 og 1999.  $N=454$  og  $N=111$

	Forsøksområde Hundvåg	Kontrollområde Kvernevik
Holdning før	3,62	3,68
Holdning etter	3,91	3,73
Endring holdning	0,29	0,05

### Oppsummering

Våre analyser av Hundvåg-pakken viser at de forbedringene som er gjennomført har gitt en betydelig passasjervekst med ca 20 prosent flere passasjerer og mer fornøyde passasjerer. Etter-spørseleffekten er imidlertid noe lavere enn det som er funnet i andre undersøkelser, noe som i hovedsak skyldes at en stor del av trafikantene hadde nådd et ”tak” i sin bruk av buss. Dette gjelder i første rekke de som reiser kollektivt daglig, men dette er også de trafikantene som er mest fornøyd med det nye tilbudet. Dette betyr at tiltakspakken på Hundvåg har gitt trafikantene et mer konkurransedyktig kollektivtilbud, noe som ikke minst er viktig i forhold til den stadig økende konkurransen fra bilen. Dette underbygges ved at tiltakspakken har gitt en økende andel passasjerer med god tilgang til bil, dvs trafikanter som ikke *må*, men *ønsker* å reise kollektivt. Analysene av Hundvåg-pakken viser også at tilbudsforbedringene har gitt en økende andel sporadiske kollektivbrukere, dvs trafikanter som av og til reiser kollektivt til skole eller arbeid. I dag er det ca hver tredje trafikant som av og til benytter kollektivtransport til skole eller arbeid og reiser kollektivt minst en gang i uka.