

## Sammendrag:

# Opplevelse av kvalitet og tilfredshet med kollektivtrafikken på Nord-Jæren

## Bakgrunn

Rogaland Kollektivtrafikk gjennomfører faste periodiske undersøkelser av befolkningens opplevelse av kvalitet og tilfredshet med kollektivtrafikken på Nord-Jæren, og har bedt Transportøkonomisk institutt utrede tilstand og endringer i opplevd kvalitet og kundetilfredshet i 2003 på bakgrunn av de periodiske undersøkelsene.

## Problemstilling

Prosjektet skal gi svar på følgende seks spørsmål:

- Hvor tilfreds er befolkningen med kollektivtransporten?
- Hva synes befolkningen om kvaliteten på kollektivtransporten?
- I hvilken grad benytter befolkningen kollektivtransport?
- Hvilke endringer har skjedd i 2003?
- Hvilke forskjeller finnes mellom ulike grupper av befolkningen?
- Innenfor hvilke kvalitetsområder vil en forbedring gi best effekt med hensyn til økt kundetilfredshet?

## Metode

Utgangspunktet for prosjektet er de periodiske målingene av opplevd kvalitet og kundetilfredshet med kollektivtrafikken på Nord-Jæren. Datagrunnlaget for analysene er målingene fra følgende perioder:

- November 2002 (1002 respondenter)
- Januar t.o.m. juni 2003 (600 respondenter)
- August t.o.m. november 2003 (400 respondenter)

Følgende indikatorer og bakgrunnsvariabler er målt:

- Total kundetilfredshet
- Kvalitetsindikatorer (17 spørsmål)
- Lojalitetsindikatorer (2 spørsmål)
- Opplevd bedring av kollektivsystemet

- Kollektivtransport som samfunnsgode/-ansvar (3 spørsmål)
- Reiselengde til/fra arbeid/skole
- Bruksfrekvens (bruk av buss)
- Besittelse av førerkort og tilgang på privatbil
- Alder og kjønn

De aller fleste indikatorene er målt på en fem punkts skala, fra 1 "helt uenig" til 5 "helt enig". På alle spørsmålene rapporterer vi prosentandelen som har svart hvert enkelt svaralternativ. Når vi rapporterer andelen som har svart bekreftende på en fempunkts skala, oppgir vi summen av dem som har svart 4 "delvis enig" og 5 "helt enig". For de fleste av indikatorene rapporterer vi også en gjennomsnittlig poengsum på en indeks fra 0 til 100. Svaralternativ 1 gir 0 poeng, svaralternativ 2 gir 25 poeng, svaralternativ 3 gir 50 poeng, svaralternativ 4 gir 75 poeng og svaralternativ 5 gir 100 poeng.

Vi baserer våre kommentarer på et signifikansnivå på 95 %. Dette betyr at vi med 95 % sikkerhet kan slå fast at to resultater er forskjellige fra hverandre, for eksempel at det er en endring fra første til andre halvår eller at resultatet for menn er forskjellig fra resultatet for kvinner. Dette innebærer også at det er 5 % sannsynlighet for at forskjellen skyldes målefeil og at det egentlig ikke er noen forskjell. Vi kommenterer generelt bare signifikante forskjeller. Hvis vi ikke skriver at det er en forskjell eller endring, har analysen ikke avdekket en signifikant forskjell.

Undersøkelsen er gjennomført i kommunene Sandnes, Stavanger, Klepp, Gjesdal, Sola, Randaberg og Rennesøy med et representativt utvalg for befolkningen i alderen 15 år og eldre. I forhold til befolkningen er det en mindre (ca. fem prosentpoeng) overrepresentasjon av eldre (50 år og eldre) og underrepresentasjon av yngre (15-29 år) i utvalget.

## Hvor tilfreds er befolkningen med kollektivtransporten?

I gjennomsnitt i 2003 oppgir 47 % at de total sett er fornøyd med det lokale busstilbudet, og Rogaland Kollektivtrafikk oppnår et resultat for total tilfredshet på 58 poeng på en skala fra null til hundre. Resultatet er bedre enn gjennomsnittet for busselskaper i Nordland, Oslo Sporveier og NSB, men dårligere enn gjennomsnittet for kollektivselskaper i Sverige, Stor-Oslo Lokaltrafikk og flere kollektivselskaper i Europa. Alt i alt konkluderer vi med at befolkningen på Nord-Jæren er middels godt fornøyd med kollektivtilbudet.

## Hva synes befolkningen om kvaliteten på kollektivtransporten?

Folk er mest fornøyd med at det er trygt å reise med buss, at det er kort vei til holdeplassene, at sjåførene er hyggelige, at det er bekvemt å reise med buss, at bussene er rene og pene, og at det er enkelt å kjøpe billetter og periodekort. Folk er minst fornøyd med informasjon ved forsinkelser og driftsstopp, at busselskapet ikke lytter godt nok til trafikantenes synspunkter, og informasjon ved forandringer i rutetider og traseer.

Rogaland Kollektivtrafikk skiller seg ut både på godt og vondt sammenlignet med kollektivselskapene i Sverige, men for det meste i positiv retning. På hele åtte kvalitetsområder oppnår Rogaland Kollektivtrafikk et resultat som plasserer dem blant de fem beste sammenlignet med 24 svenske kollektivselskaper: Rutetidene passer bra, traseene passer bra, det er bekvemt å reise, det går raskt å reise, det er trygt å reise, det er kort vei til holdeplassene, holdeplassene er godt vedlikeholdt, og bussjåførene er hyggelige. I negativ retning finner vi at Rogaland Kollektivtrafikk plasserer seg blant de fem dårligste selskapene på følgende fem områder: Informasjon om avgangstider, informasjon ved forandringer i rutetider og traseer, informasjon ved forsinkelser og driftsstopp, det er (ikke) enkelt å reise med det lokale busstilbudet, og busselskapet lytter (ikke) til trafikantenes synspunkter.

Totalt sett kan vi si at kvaliteten på kollektivtransporten på Nord-Jæren er god og på flere områder veldig god. Det er imidlertid et unntak: Det blir generelt ikke gitt god nok informasjon.

## I hvilken grad benytter befolkningen kollektivtransport?

I undersøkelsen oppga 27 % at de reiste med buss én gang i uken eller oftere, mens 47 % reiste med buss sjeldnere enn en gang i måneden eller ikke i det hele tatt. Sammenlignet med resultater fra samtlige svenske *län* (fylker) er dette å regne for middels. Basert på undersøkelsen fra Sverige, vil en høy andel frekvente brukere (personer som reiser kollektivt minst én gang i uken) ligge på over 30 %, mens en lav andel frekvente brukere vil ligge under 20 %.

## Hvilke endringer har skjedd i 2003?

Generelt var det klare endringer i folks holdninger til kollektivtrafikk i både første og andre halvår i 2003. Det eneste som ikke forandret seg var folks bruk av busstilbudet. Tretten målområder forbedret seg i løpet av perioden, mens fem målområder forverret seg. Seks målområder forverret seg i løpet av første halvår, men forbedret seg i andre halvår. Alt i alt kan vi dermed konkludere med at folk opplevde at busstilbudet forbedret seg på langt flere områder enn det forverret seg.

Fire målområder forbedret seg i både første og andre halvår: ”Verdt prisen å reise med buss”, ”rute-tidene passer mine behov”, ”traseene passer for meg”, og ”politikkerne mener at satsing på kollektivtrafikk er bra for samfunnet”.

Syv målområder forbedret seg i første halvår og var uforandret i andre halvår: ”Holdeplassene er godt vedlikeholdt”, ”bussene er rene og pene”, ”bussjåførene er hyggelige”, ”man sitter bekvemt på reisen”, ”det går raskt å reise med buss”, ”samfunnet bør prioritere kollektivtransport framfor bil”, og ”satsing på kollektivtrafikk er bra for samfunnet”.

To målområder var uforandret første halvår, men forbedret seg andre halvår: Intensjon om fremtidig bruk av busstilbudet og ”mulighetene til å reise kollektivt er blitt bedre”.

Seks målområder forverret seg første halvår, men forbedret seg andre halvår: Total tilfredshet, ”informasjon om avgangstider”, ”enkelt å kjøpe billetter”, ”informasjon ved forandringer i rutetider og traseer”, ”informasjon ved forsinkelser og driftsstopp”, og ”vil anbefale venner og kjente å bruke busstilbudet”.

Fire målområder forverret seg første halvår, men var uforandret andre halvår: ”Det er kort vei til holdeplassene”, ”det er trygt å reise med buss”, ”busselskapet lytter til trafikantenes synspunkter”, og ”det er enkelt å reise med busstilbudet”.

Målområdet ”bussene holder rutetidene” var uforandret første halvår, men forverret seg andre halvår.

## Hvilke forskjeller finnes mellom ulike grupper av befolkningen?

Størst forskjeller er det mellom folk som bruker buss sammenlignet med folk som sjelden eller aldri reiser med buss. De som bruker buss ofte er generelt mer positive til busstilbudet enn de som sjelden eller aldri reiser med buss.

Det er også store forskjeller mellom dem som har tilgang til bil og dem som ikke har tilgang til bil, samt mellom ulike aldersgrupper. De som ikke har tilgang til bil er generelt mer positive til busstilbudet og bruker buss oftere enn dem som har tilgang til bil. Personer under 30 år og de som er 50 år eller eldre er generelt mer positive til busstilbudet enn personer mellom 30 og 50 år. De to førstnevnte aldergruppene bruker i tillegg buss oftere enn den sistnevnte aldersgruppen.

Det var kun få forskjeller mellom menn og kvinner, og mellom personer som har ulik reiselengde til arbeid eller skole. En viktig forskjell er imidlertid at personer med reiseveg mellom 1 og 10 km bruker buss oftere enn personer med reiseveg under 1 km eller over 10 km.

## Innenfor hvilke kvalitetsområder vil en forbedring gi best effekt med hensyn til økt kundetilfredshet?

Tre områder har stor effekt på kundetilfredshet: ”Det er enkelt å reise med det lokale busstilbudet”, ”rutetidene passer mine behov”, og ”traseene passer for meg”.

Ni områder har middels effekt på kundetilfredshet: ”Lett å få informasjon om avgangstider”, ”verdt prisen”, ”det går raskt å reise med buss”, ”lytter til trafikantenes synspunkter”, ”kort vei til holdeplassene”, ”informasjon ved forsinkelser og driftsstopp”, ”informasjon ved forandringer i rutetider og traseer”, ”vedlikehold på holdeplasser”, og ”bussene holder rutetidene”. Fem områder regnes som mindre viktige, men ingen av de totalt 17 kvalitetsområdene som er målt regnes som ubetydelige.

Prioritering av områder for forbedring bør gjøres på bakgrunn av både forventet effekt på kundetilfredshet og forbedringspotensial. Av de områdene som har stor eller middels effekt på kundetilfredshet, peker følgende områder seg ut med stort forbedringspotensial: ”Lytte til trafikantenes synspunkter”, ”informasjon ved forsinkelser og driftsstopp”, og ”informasjon ved forandringer i rutetider og traseer”.