



KOLLEKTIVBAROMETERET

2018

BAKGRUNN:

Norge er et langstrakt og mangfoldig land, med forholdsvis tett befolkede byområder og med store områder med lav befolkningstetthet. Dette betyr at kollektivtilbudet ofte er forskjellig i by og i bygd, og at tilbudet kan variere mye fra region til region. Kollektivtilbudet i distrikts-Norge er i stor grad bygget opp rundt det lovpålagte skoleskystilbudet.

OM KOLLEKTIVBAROMETERET:

Kollektivbarometeret er en nasjonal undersøkelse som måler befolkningens fornøydhetsgrad med kollektivtrafikken. Undersøkelsen måler 10 ulike parametere, som igjen i ulik grad er delt opp i flere underspørsmål. Barometeret er en web-basert undersøkelse, med totalt 16.825 respondenter fordelt utover landets fylker.

De 10 ulike områdene er:

- Kollektivtilbudet
- Punktlighet
- Informasjon
- Personalets opptreden
- Trygghet og sikkerhet
- Komfort
- Kollektivtrafikkens rolle i samfunnet
- Valuta for pengene
- Lojalitet
- Befolkningstilfredshet

Kollektivbarometeret er en standardisert undersøkelse som gjør det mulig å sammenligne kollektivtilbudet på tvers av geografi og kollektivselskaper. Selv om det finnes store variasjoner i tilbudet avhengig av hvor folk bor gir denne undersøkelsen et godt grunnlag for å jobbe for å bedre tilbudet til kundene.

Undersøkelsen er den samme som gjennomføres som et samarbeid mellom kollektivselskapene i Stockholm, Helsinki, København og Geneve, den såkalte BEST-undersøkelsen.



RESULTATENE:

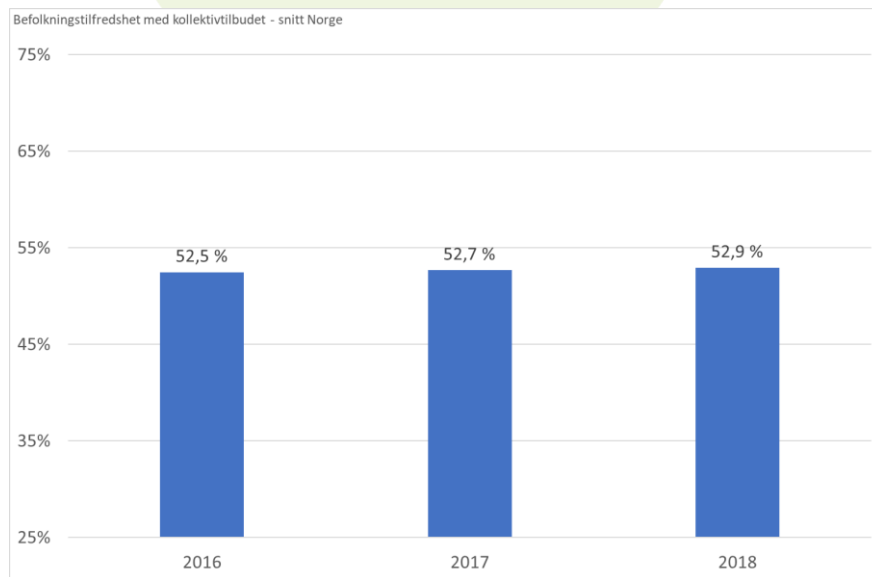
Kollektivbarometeret er nå gjennomført i hele Norge i tre hele år, og det er mulig å se enkelte trender:



TILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET

Kollektivbarometeret viser etter tre års undersøkelser at kollektivtrafikken i Norge har et godt omdømme. Hele 53 % av Norges befolkning i snitt er tilfreds med kollektivtilbudet, ett tall som naturlig nok er høyere i sentrale områder.

Barometeret viser en svakt stigende trend for tilfredshet med «Kollektivtilbudet».



Fornøydhet:

Undersøkelsen viser at ca 70 % er fornøyd med kollektivtilbudet i sentrale områder. Selv om totalscoren ikke er veldig høy, er det interessant at befolkningen blir mer og mer fornøyd med tilbudet også utenfor sentrale områder. Hele 77 % svarer at de har holdeplass nært bosted, og det er også svært interessant og gledelig at stadig flere synes det er enkelt å planlegge reiser.

Trygghet:

Befolkningen gir jevnt høyt score på spørsmål om trygghet. Man er både trygg om bord og føler seg også trygg på holdeplasser.

Samfunnsnytte og bærekraft:

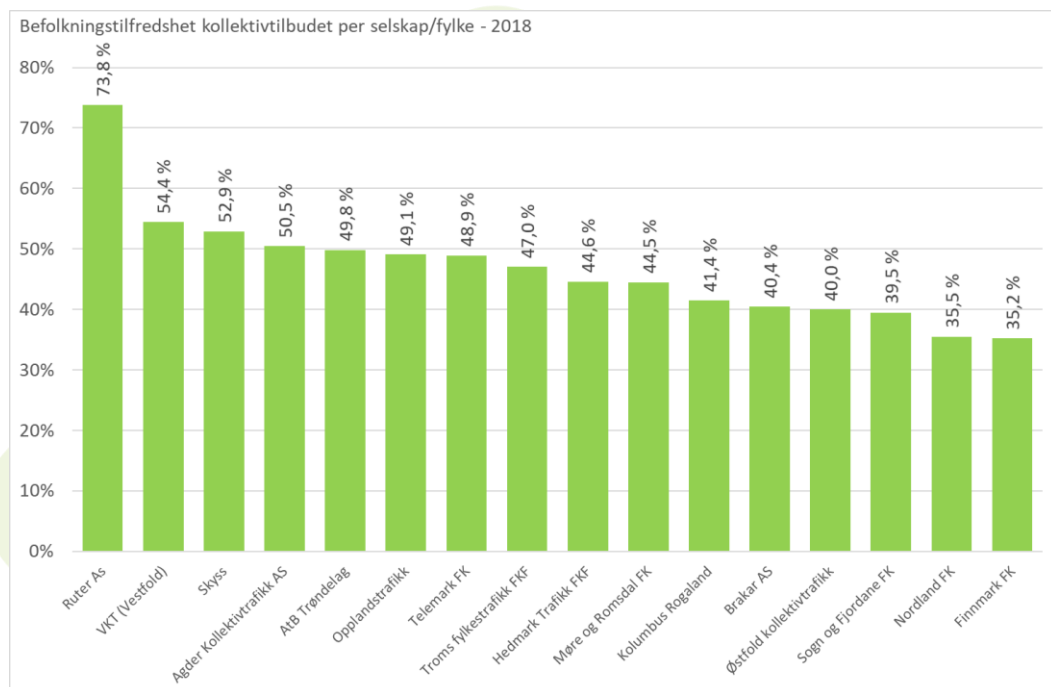
Ca. 93 % av de spurte mener at kollektivtrafikken har stor samfunnsnytte. 90 % mener at den er bra for miljøet og nær 80 % tror at flere vil reise kollektivt i fremtiden.



Kvalitetslementer – snitt Norge	2016	2017	2018
Fungerer bra i sentrale områder	69,2 %	69,2 %	70,1 %
Fungerer bra utenfor sentrale områder	43,0 %	43,5 %	45,5 %
Holdeplass nært bosted	77,0 %	76,7 %	76,8 %
Enkelt å planlegge reise	66,2 %	67,2 %	67,9 %
Trygg på holdeplass	83,3 %	83,9 %	84,1 %
Trygg om bord	84,8 %	85,3 %	85,1 %
Flere vil reise i fremtiden	76,7 %	77,8 %	77,7 %
Bra for miljøet	90,2 %	89,8 %	89,5 %
Nytte for samfunnet	93,2 %	92,7 %	92,7 %
Totaltilfredshet	52,5 %	52,7 %	52,9 %

TILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET - PER FYLKE/REGION:

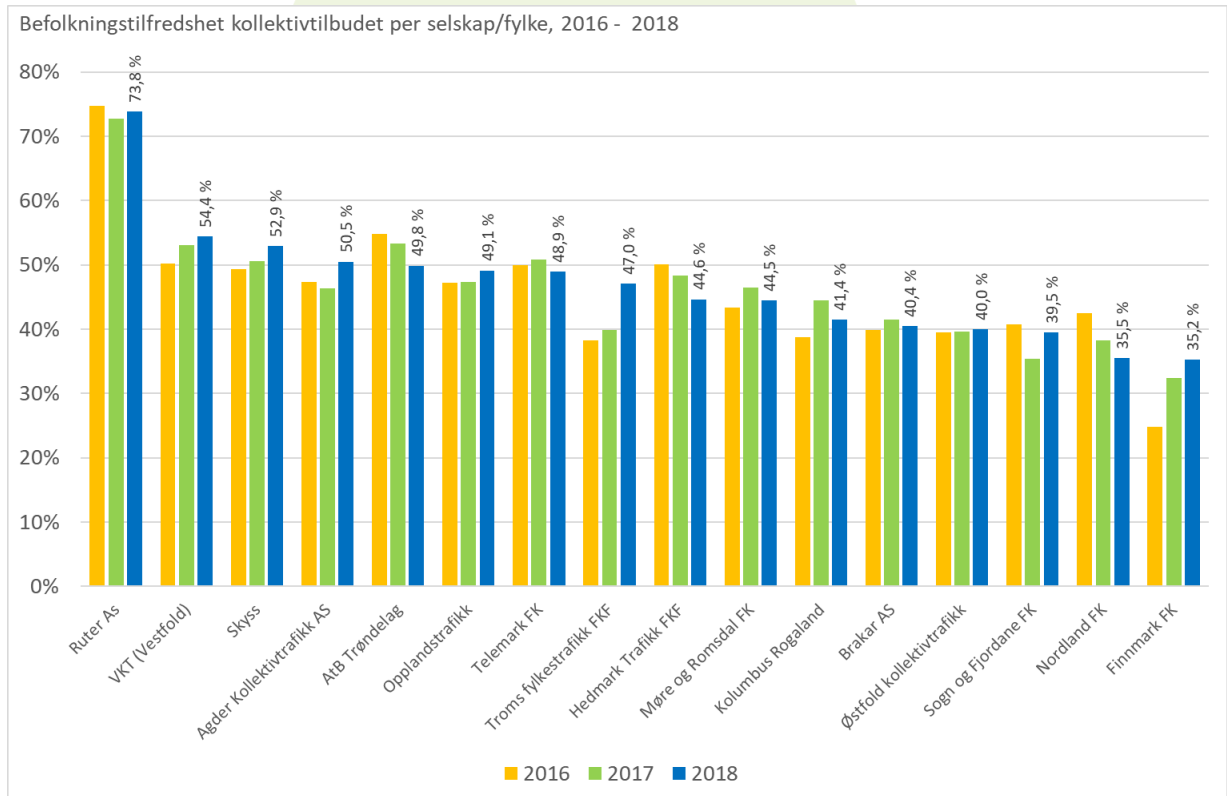
Det er forholdsvis jevn tilfredshet med kollektivtilbudet for de ulike fylkene. Det er ikke overraskende Oslo/Akershus som har spesielt høy tilfredshet i forhold til de andre.





UTVIKLING I TILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET - PER FYLKE/REGION:

Noen fylker utpeker seg med positiv utvikling i tilfredsheten. Finnmark, Troms, Vestfold, Skysst og Opplandstrafikk har spesielt positiv utvikling i hele perioden.



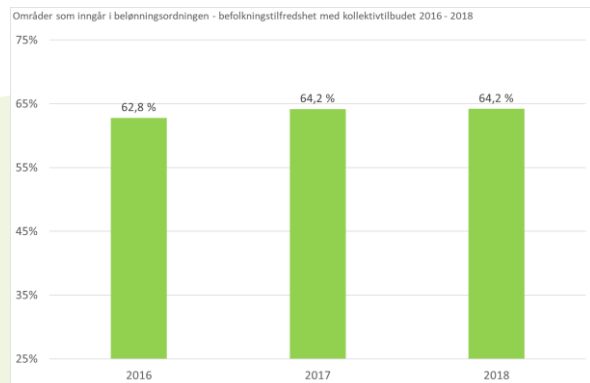


TILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET I OMRÅDER SOM INNGÅR I BELØNNINGSORDNINGEN

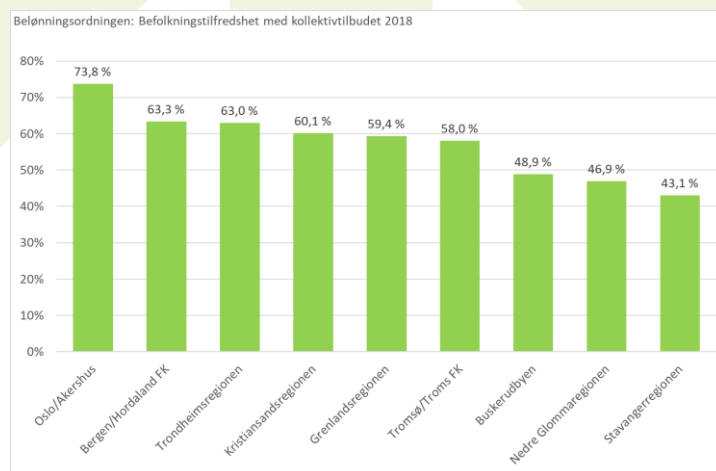
Belønningsordningen for bedre kollektivtransport og mindre bilbruk i byområdene er en statlig tildelingsordning for å stimulere fylkeskommunene til å satse på kollektivtransport. Byområder som inngår i belønningsordningen er i dag:

- Oslo/Akershus
- Bergen
- Tromsø
- Trondheim
- Kristiansand
- Grenlandsregionen (Porsgrunn, Skien og Siljan)
- Buskerudbyen (Drammen, Kongsberg, Øvre og Nedre Eiker samt Lier)
- Nedre Glommaregionen (Sarpsborg og Fredrikstad)
- Stavangerregionen (Sandnes, Stavanger og Sola).

Kollektivbarometeret viser som forventet betydelig høyere tilfredshet for gjennomsnittet av byområdene som inngår i belønningsordningen enn det nasjonale snittet på cirka 53 %. Barometeret viser en svak positiv trend for snittet av belønningsområdene:



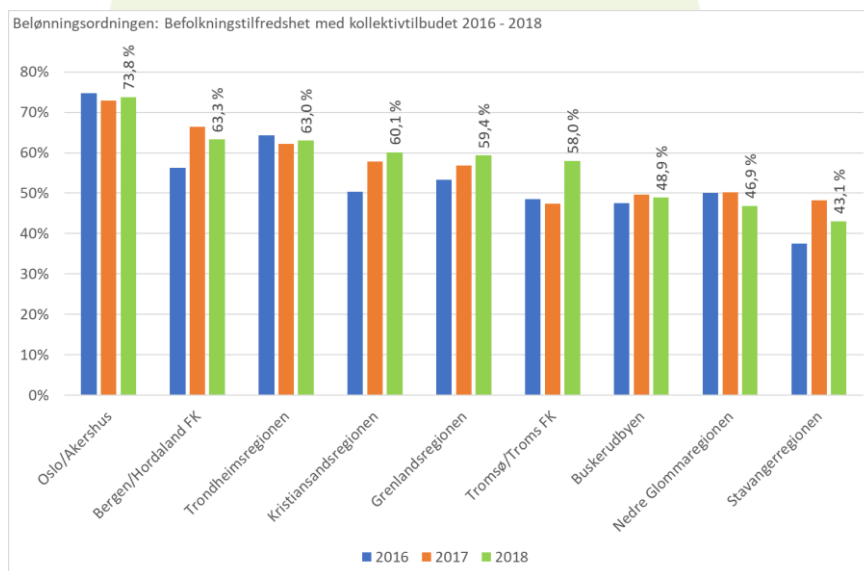
TOTALTILFREDSHET PER OMRÅDE SOM INNGÅR I BELØNNINGSORDNINGEN PER 2018
Oslo/Akershus har høyest tilfredshet av områdene som inngår i belønningsordningen.





UTVIKLING I TOTALTILFREDSHET PER OMRÅDE SOM INNGÅR I BELØNNINGSORDNINGEN

Mange av områdene har økende tilfredshet. Det er særlig stor fremgang i Tromsøområdet (+9 %-poeng), Kristiansandsregionen (+10 %-poeng) og Grenlandsregionen (+6 %- poeng)



UTVIKLING I TILFREDSHET MED ULIKE KVALITETSASPEKTER – SNITT ALLE OMRÅDER SOM INNGÅR I BELØNNINGSORDNINGEN

Kollektivbarometeret viser stigende tilfredshet med:

- Fungerer bra til/fra skole
- Fungerer bra i fritiden
- Fungerer bra både i og utenfor sentrale områder
- Akseptabel reisetid og tilstrekkelig med avganger.

Det er svært positivt at hele 85 % av de spurte har holdeplass nært bosted.

Kvalitetselementer – snitt områder som inngår i belønningsordningen	2016	2017	2018
Fungerer bra til/fra skole	58,3 %	61,6 %	63,8 %
Fungerer bra fritiden	62,4 %	64,2 %	65,6 %
Fungerer bra i sentrale områder	76,2 %	77,1 %	77,9 %
Fungerer bra utenfor sentrale områder	51,5 %	53,6 %	56,0 %
Holdeplass nært bosted	84,8 %	85,1 %	84,9 %
Reisetid akseptabel	71,3 %	71,8 %	73,1 %
Avganger tilstrekkelig	56,8 %	57,8 %	61,3 %
Totaltilfredshet	62,8 %	64,2 %	64,2 %