



# KOLLEKTIVBAROMETERET

## 2021

### INNHOOLD

<b>BAKGRUNN:</b> .....	2
Om Kollektivbarometeret:.....	2
<b>RESULTATENE:</b> .....	3
Tilfredshet med kollektivtilbudet.....	3
Utvalgte kvalitetselementer .....	5
Kraftig økning i kollektivtrafikken er nødvendig for å nå klimamål samt for å redusere bilkøer.....	5
Hvilke tiltak kunne/burde vært gjennomført for å gjøre det tryggere å reise kollektivt under pandemien?.....	6
Kollektivtrafikken sin rolle - Samfunnsnytte og bærekraft:.....	6
Tilfredshet med kollektivtilbudet - per fylke/region: .....	7
Utvikling i tilfredshet med kollektivtilbudet - per fylke/region:.....	7
Tilfredshet med utvalg av billetter .....	8
Belønningsordningen: befolkningstilfredshet med kollektivtilbudet 2021.....	8
Totaltilfredshet per område som inngår i belønningsordningen.....	8
Utvikling i totaltilfredshet per område som inngår i belønningsordningen.....	9
Utvikling i tilfredshet med ulike kvalitetsaspekter – snitt alle områder som inngår i belønningsordningen..	10



## BAKGRUNN:

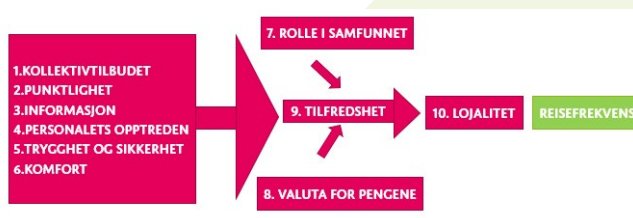
Norge er et langstrakt og mangfoldig land, med forholdsvis tett befolkede byområder og med store områder med lav befolkningstetthet. Dette betyr at kollektivtilbudet ofte er forskjellig i by og i bygd, og at tilbudet kan variere mye fra region til region. Kollektivtilbudet i distrikts-Norge er i stor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

## OM KOLLEKTIVBAROMETERET:

Kollektivbarometeret er en nasjonal undersøkelse som kartlegger tilfredshet med kollektivtilbudet i Norge. Barometeret er en web-basert undersøkelse, med totalt 17299 respondenter fordelt utover landets fylker i 2021. Undersøkelsen måler 10 hoved parametere (kvalitetsindekser), som igjen i ulik grad er delt opp i flere underspørsmål, (kvalitetselementer) dvs. totalt 29.

De 10 ulike områdene er:

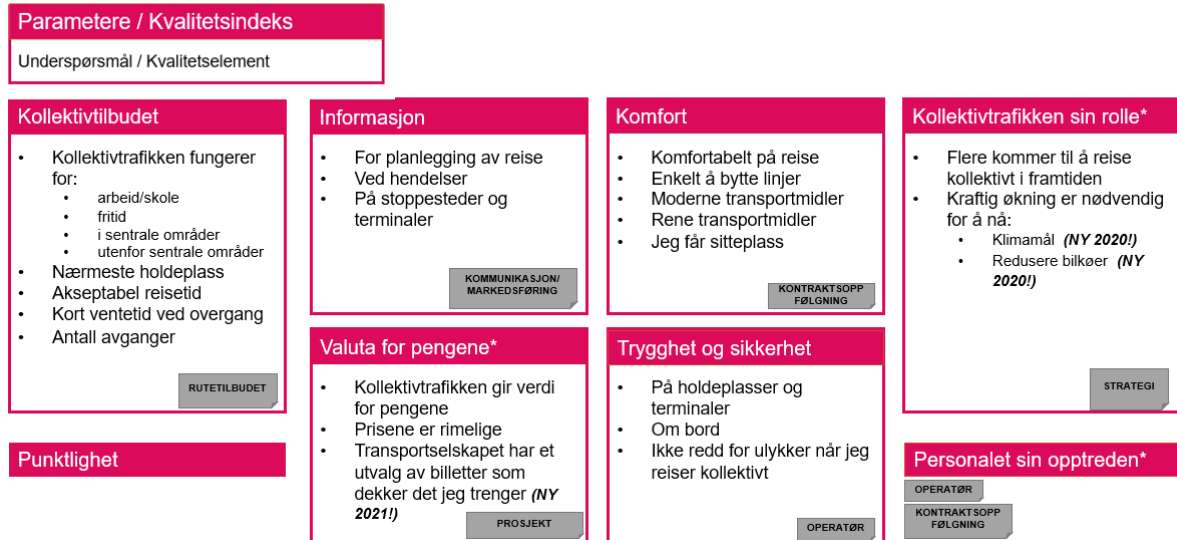
- Kollektivtilbudet
- Punktlighet
- Informasjon
- Personalets opptreden
- Trygghet og sikkerhet
- Komfort
- Kollektivtrafikkens rolle i samfunnet
- Valuta for pengene
- Lojalitet
- Befolkningstfredshet



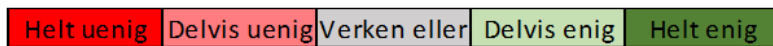
Kollektivbarometeret er en standardisert undersøkelse som gjør det mulig å sammenligne kollektivtilbudet på tvers av geografi og kollektivselskaper. Selv om det finnes store variasjoner i tilbudet avhengig av hvor folk bor gir denne undersøkelsen er godt grunnlag for å jobbe med å øke kundetilfredsheten gjennom eksempelvis å sette mål og avdekke hvor det eventuelt er forbedringspotensialet.



Resultatene fra Kollektivbarometeret er nyttig for å måle befolkningens fornøydhet og dette kan brukes i de ulike organisasjonene på følgende nivå:



Respondentene svarer ut utfra fem svarkategorier:



Illustrasjon: Skyss

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 siden 2016, dvs. i seks år, og det er mulig å se utvikling og enkelte trender:

### TILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET

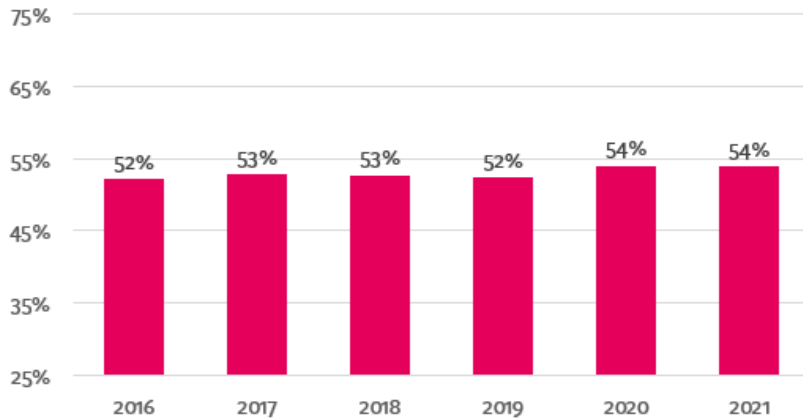
Kollektivbarometeret viser etter seks års undersøkelser at kollektivtrafikken i Norge har et godt omdømme. I 2021 viser resultatene ett spenn fra 75% til 38% og i snitt er hele 54 % av Norges befolkning tilfreds med kollektivtilbudet, et tall som naturlig nok er høyere i sentrale områder.

Barometeret viser en svakt stigende trend for tilfredshet med «Kollektivtilbudet» samt at undersøkelsen viser

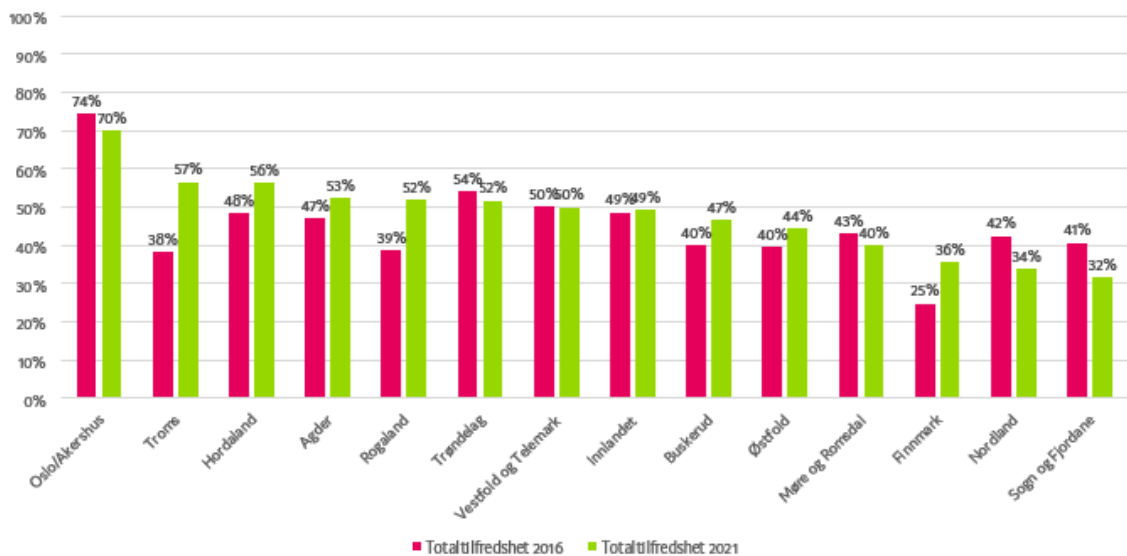


## BEFOLKNINGSTILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET - SNITT NORGE

Befolkningstilfredshet med kollektivtilbudet - snitt Norge



## UTVIKLING I TOTALTILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET SISTE FEM ÅR





## UTVALGTE KVALITETSELEMENTER

Kvalitetselementer – snitt Norge	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Fungerer bra i sentrale områder	69 %	69 %	70 %	69 %	70 %	72 %
Fungerer bra utenfor sentrale områder	43 %	44 %	45 %	41 %	46 %	46 %
Holdeplass nært bosted	77 %	77 %	77 %	76 %	79 %	80 %
Enkelt å planlegge reise	66 %	67 %	68 %	68 %	70 %	68 %
Trygg på holdeplass	83 %	84 %	84 %	83 %	84 %	84 %
Trygg om bord	85 %	85 %	85 %	84 %	86 %	85 %
Flere vil reise i fremtiden	77 %	78 %	78 %	78 %	72 %	70 %
<b>Totaltilfredshet</b>	<b>52 %</b>	<b>53 %</b>	<b>53 %</b>	<b>52 %</b>	<b>54 %</b>	<b>54 %</b>

Undersøkelsen viser at 72 % er fornøyd med kollektivtilbudet i sentrale områder. Selv om totalscoren ikke er veldig høy, er det interessant at befolkningen har blitt mer fornøyd med tilbudet også utenfor sentrale områder. Det har vært en økning i tilfredshet i både sentrale- og utenfor sentrale områder i løpet av pandemien!

Hele 80% av respondentene svarer at de har holdeplass nært bosted, og det er også svært interessant og gledelig at hele 68% synes det er enkelt å planlegge reiser. Trygghet og sikkerhet oppnår de høyeste scorene på kvalitetselementene med score på 85%. Opplevelsen av å være «Trygg om bord» har holdt seg stabilt høyt også gjennom pandemien.

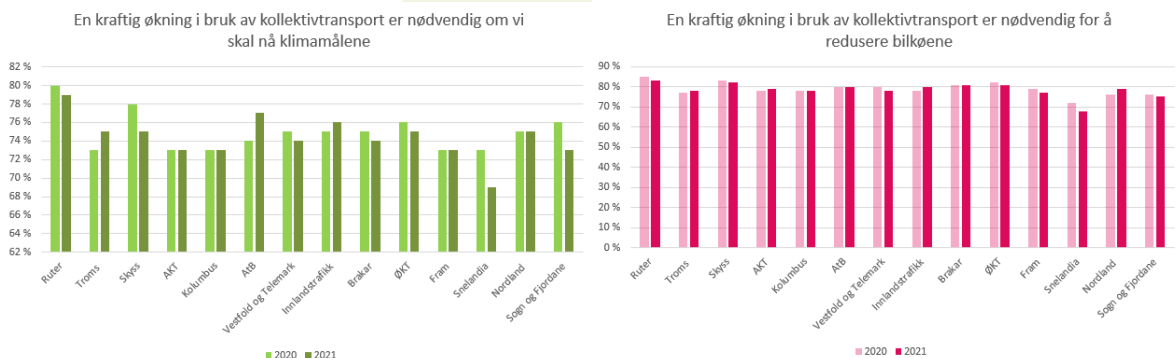
Det er viktig å se sammenhengen mellom nedgangen i svarprosenten på «Flere vil reise i fremtiden» da svarene ble gitt i en pandemi der man ble oppfordret til «Unngå å reise kollektiv hvis du ikke må». Det blir interessant å følge utviklingen her fremover i 2022!

## KRAFTIG ØKNING I KOLLEKTIVTRAFIKKEN ER NØDVENDIG FOR Å NÅ KLIMAMÅL SAMT FOR Å REDUSERE BILKØER.

I 2020 ble det lagt til to nye kvalitetselementer: «Kraftig økning i kollektivtrafikken er nødvendig for å nå klimamål samt for å redusere bilkøer.

Kvalitetselementer – snitt Norge	2020	2021
En kraftig økning i bruk av kollektivtransport er nødvendig om vi skal nå klimamålene	75 %	74 %
En kraftig økning i bruk av kollektivtransport er nødvendig for å redusere bilkøene	79,0 %	79,0 %

Svarene fordeler seg slikt i befolkningen:

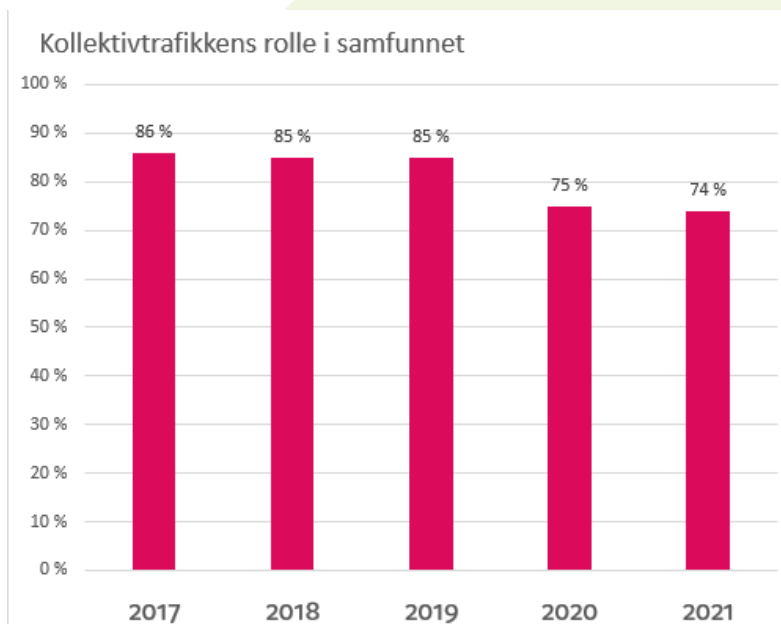


## HVILKE TILTAK KUNNE/BURDE VÆRT GJENNOMFØRT FOR Å GJØRE DET TRYGGERE Å REISE KOLLEKTIVT UNDER PANDEMIEN?

Spørsmålet: Hvilke tiltak kunne/burde vært gjennomført for å gjøre det tryggere å reise kollektivt under pandemien, ble lagt til i 2020. «Bedre informasjon om hvor fullt transportmiddelet er», «flere avganger for å unngå trengsel» samt «hyppigere innvendig renhold av transportmidlene og på stoppesteder og knutepunkter» fikk høyest oppslutning.

## KOLLEKTIVTRAFIKKEN SIN ROLLE - SAMFUNNSNYTTE OG BÆREKRAFT:

I løpet av pandemien ser vi en nedgang av andel respondenter som mener at kollektivtrafikken har stor samfunnsnytte. Dette bør også sees i sammenheng med forrige punkt. Kommunikasjon og omdømmebygging vedr. kollektivtrafikkens samfunnsnytte kan være et viktig fokusområde fremover.



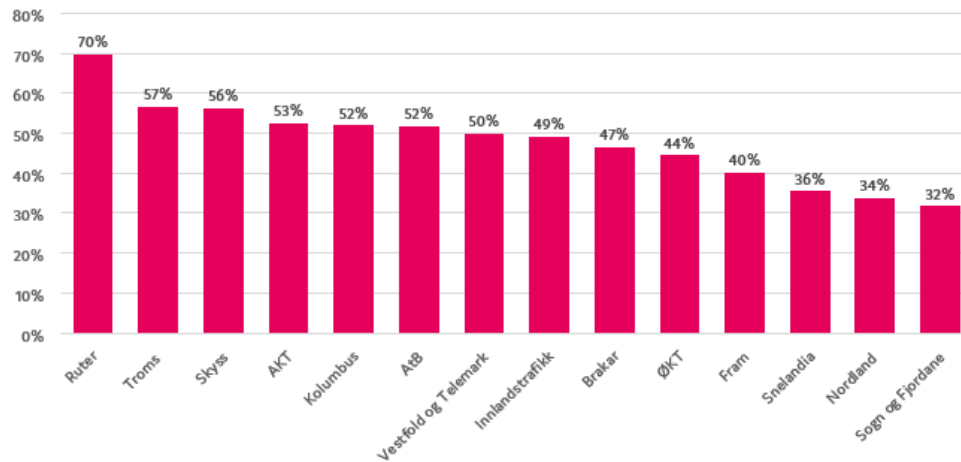


## TILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET - PER FYLKE/REGION:

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.

## BEFOLKNINGSTILFREDSHET KOLLEKTIVTILBUDET PER SELSKAP/FYLKE - 2021

Befolkningstilfredshet kollektivtilbudet per selskap/fylke - 2021

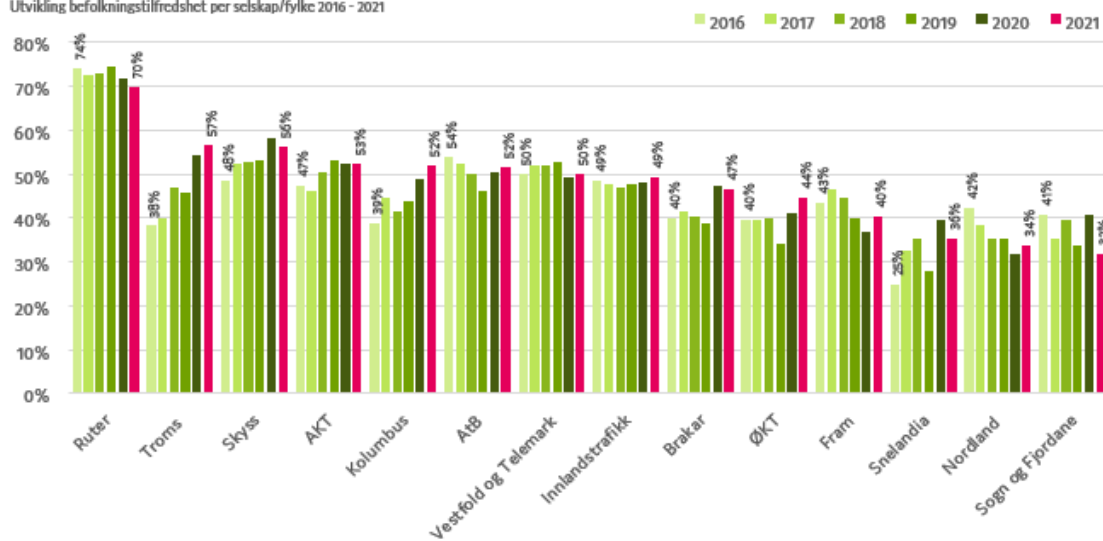


## UTVIKLING I TILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET - PER FYLKE/REGION:

Noen fylker utpeker seg med stabilt høy tilfredshet og flere fylker har en svært positiv utvikling i tilfredsheten og har spesielt positiv utvikling i hele perioden.

## UTVIKLING BEFOLKNINGSTILFREDSHET PER SELSKAP/FYLKE 2016 - 2021

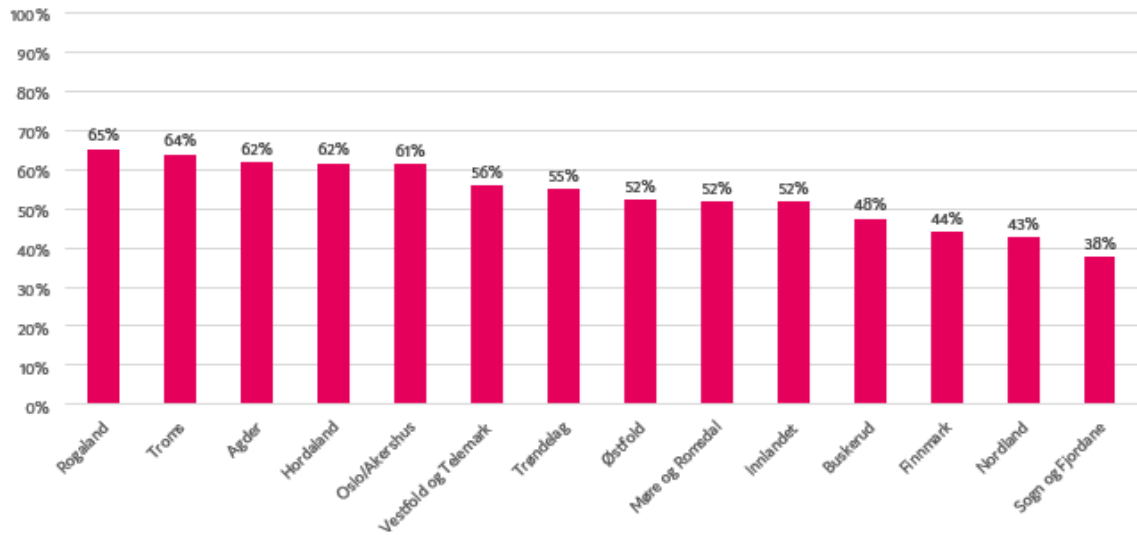
Utvikling befolkningstilfredshet per selskap/fylke 2016 - 2021





## TILFREDSHET MED UTVALG AV BILLETTER

Nytt spørsmål fra 2021 «Har et utvalg av billetter som dekker mitt behov». Denne blir interessant å følge videre!

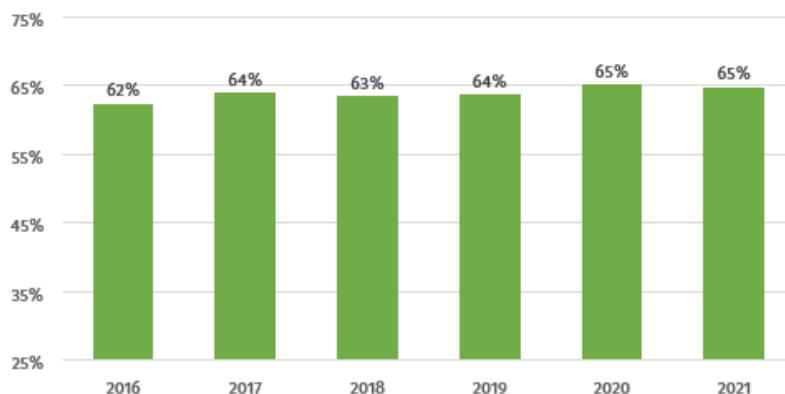


## BELØNNINGSORDNINGEN: BEFOLKNINGSTILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET 2021

Barometeret viser en svak positiv trend for snittet av belønningsområdene

### BELØNNINGSORDNINGEN: BEFOLKNINGSTILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET 2021

Belønningsordningen: Befolkningstilfredshet med kollektivtilbudet 2021



## TOTALTILFREDSHET PER OMRÅDE SOM INNGÅR I BELØNNINGSORDNINGEN

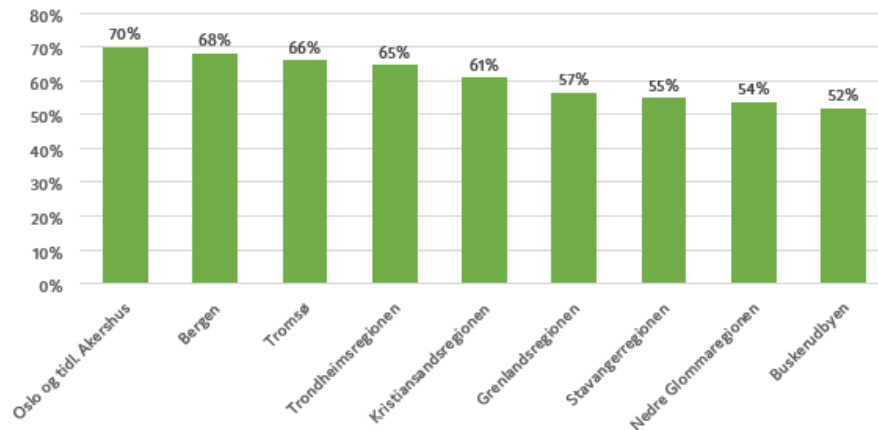
Det er en forholdsvis jevn og høy tilfredshet med kollektivtilbudet for de ulike fylkene som inngår i belønningsordningen.





## BELØNNINGSORDNINGEN: BEFOLKNINGSTILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET 2021

Belønningsordningen: Befolkningstilfredshet med kollektivtilbudet 2021

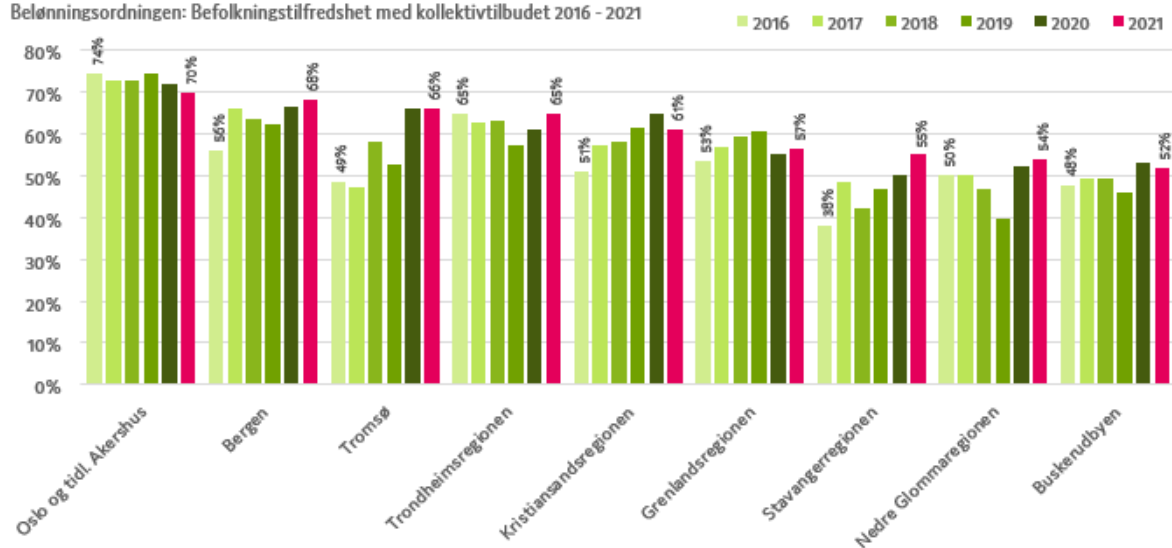


## UTVIKLING I TOTALTILFREDSHET PER OMRÅDE SOM INNGÅR I BELØNNINGSORDNINGEN

Majoriteten av områdene som inngår i belønningsordningen har økende eller tilsvarende tilfredshet jmf. 2016 tallene. Det er særlig stor fremgang i Tromsøområdet og Stavangerregionen begge med (17 %-poeng) Bergensområdet (+12% - poeng)), Kristiansandsregionen (+ 10 %-poeng), Grenlandsregionen (+5 % - poeng) Vi ser en nedgang i hovedstadsområdet fra 74 – 70%, men der er også totaltilfredsheten størst.

## BELØNNINGSORDNINGEN: BEFOLKNINGSTILFREDSHET MED KOLLEKTIVTILBUDET 2016 - 2021

Belønningsordningen: Befolkningstilfredshet med kollektivtilbudet 2016 - 2021





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

Kollektivbarometeret viser stigende tilfredshet eller tilsvarende i snitt på alle kvalitetselementene i områdene som inngår i belønningsordningen. Vi ser at det er høye resultater, jmf. 2016 resultatene, for drivere som generelt genererer tilfredshet; frekvens, effektivitet, pålitelighet og tilgjengelighet.

**Avganger tilstrekkelig** har en økning i snitt på hele +17%. Frekvens er ansett som den aller viktigste driveren for tilfredshet i kollektivtrafikken og det er derfor svært positivt at snittet her har økt betraktelig.

**Reisetid akseptabel** Hele 73% svarte at reisetiden er akseptabel, dvs. høy grad av effektivitet.

**Holdeplass nært bosted:** Det er svært positivt at hele 87 % av de spurte har holdeplass nært bosted, slik at tilgjengeligheten oppleves som god i områdene som inngår i belønningsordningen.

**Fungerer bra i sentrale og utenforsentrale områder:** Det er en gledelig økning på + 4% i begge områdene

Kvalitetselementer – snitt områder som inngår i belønningsordningen	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Fungerer bra til/fra arbeid/skole	58 %	61 %	63 %	60 %	65 %	67 %
Fungerer bra fritiden	62 %	64 %	64 %	62 %	67 %	66 %
Fungerer bra i sentrale områder	76 %	77 %	77 %	77 %	80 %	81 %
Fungerer bra utenfor sentrale områder	51 %	53 %	55 %	50 %	56 %	55 %
Holdeplass nært bosted	85 %	85 %	84 %	85 %	87 %	87 %
Reisetid akseptabel	71 %	72 %	72 %	70 %	74 %	73 %
Avganger tilstrekkelig	56 %	57 %	60 %	59 %	66 %	69 %
<b>Totaltilfredshet</b>	<b>62 %</b>	<b>64 %</b>	<b>63 %</b>	<b>64 %</b>	<b>65 %</b>	<b>65 %</b>