Kundebarometer mai 2010

Agder Kollektivtrafikk AS

agder kollektivtrafikk as

Oppfølging av kundetilfredshet

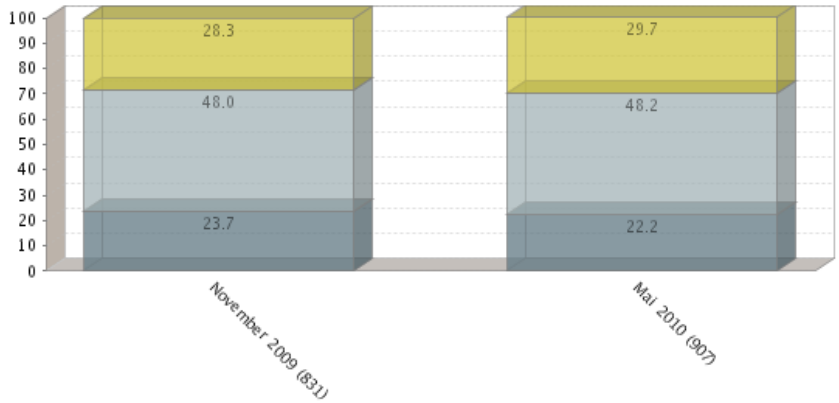
•Krever langvarig måling og et langsiktig perspektiv
•Sammenligning med tilsvarende undersøkelse i november
•For å måle utvikling og forbedring må vi gjennomføre regelmessige undersøkelser

Undersøkelsen:

•Gjennomført på de gule bussene 3 dager mai
•Spørreskjema utlevert på buss
•I overkant av 900 besvarte skjema
•Ikke vitenskapelig undersøkelse, mer som en ”temperaturmåler”

Resultater:

•I realiteten små endringer siden siste undersøkelse, men en viss positiv fremgang kan måles
•Andelen av de aller mest fornøyde kundene har gått opp fra undersøkelsen i november (29,7% mai 2010 mot 28,3% november 2009)
•Andelen de minst fornøyde kundene er lavere enn tilsvarende undersøkelse i november (22,2% mot 23,7%)
•Andelen ”mellomfornøyde” kunder holder seg stabil fra forrige måling



•Et uventet resultat er at reisende vestfra (målepunkt Xstrata) er mer fornøyd med busstilbudet og hvordan en blir møtt som kunde, enn reisende østfra (målepunkt Bjørndalssletta/Lund Torv). Mest fornøyd er reisende nordfra (målepunkt Ravnedalen).
•Reisende på rute15 Tinnheia - Kvadraturen er aller mest fornøyd.
•Vi har lojale busskunder:
    •Ca 70 % av de reisende bruker bussen mer enn 5 ganger i uken. Forrige måling var dette ca 80%, kan tyde på at de faste kundene går over til alternative transportmåter i vårsesongen.
    •De som bruker bussen av og til er mer fornøyd enn de som bruker regelmessig, dette har endret seg siden november 2009.
•Det oppfattes som trygt og enkelt å bruke bussen
•Vi scorer relativt høyt på de enkelte elementene i reisekjeden: fra kunden søker informasjon og til han går av bussen. Gjennomsnittlig verdi på alle spørsmål på 7 punktsskalaen ligger på 4,7. Kun små endringer siden sist undersøkelse.

.

agder kollektivtrafikk as

Kundetilfredshetsundersøkelse Agder Kollektivtrafikk (AKT)

Vi ber deg svare oppriktig på nedenstående og levere skjemaet hos sjåføren. Det kan også leveres på Rutebilstasjonen eller sendes AKT, Vestre Strandgt 33, 4611 Kristiansand.

PREMIERING: Oppgir du navn og adresse nederst er du med i trekningen av et 180-dagerskort (1/2 år) og 30 flexikort. Navn og adresse vil kun bli benyttet til trekning, og undersøkelsen er anonym.

1. Hvilken bussrute reiser du med nå? ☐ (vet ikke)

2. Hvor ofte reiser du vanligvis med buss? Minst 5 dager pr uke ☐ En / flere pr uke ☐ Sjeldnere ☐

3. Tidspunkt for denne reisen 0630 – 0900 ☐ 0901 – 1430 ☐ 1431 – 1700 ☐ 1701 – 2000 ☐

Videre ber vi deg svare på en skala fra 1 – 7 der 1 er dårligste karakter og 7 er beste karakter

	☹						☺	
	1	2	3	4	5	6	7	Vet ikke
4. Alt tatt i betraktning: Hvor tilfreds er du med hvordan AKT/busselskapet møter deg som kunde?								
5. Alt tatt i betraktning: Hvor fornøyd er du med det lokale busstilbudet?								
6. Jeg vil anbefale mine venner og bekjente å bruke det lokale busstilbudet								
7. Det er lett å få informasjon om avgangstider								
8. Rutetidene for de lokale bussene passer mine behov								
9. Det er enkelt å reise med det lokale busstilbudet								
10. Standarden på holdeplassene er bra								
11. Bussene holder rutetidene								
12. Det er trygt å reise med buss								
13. Bussene er rene og velholdt								
14. Bussjåførene er hyggelige								
15. Bussjåførene har en behagelig kjørestil								
16. AKT/busselskapet lytter til kundenes synspunkter								

NAVN:_____

POSTADRESSE:_____

TAKK FOR HJELPEN - SKJEMAET LEVERES HOS SJÅFØREN

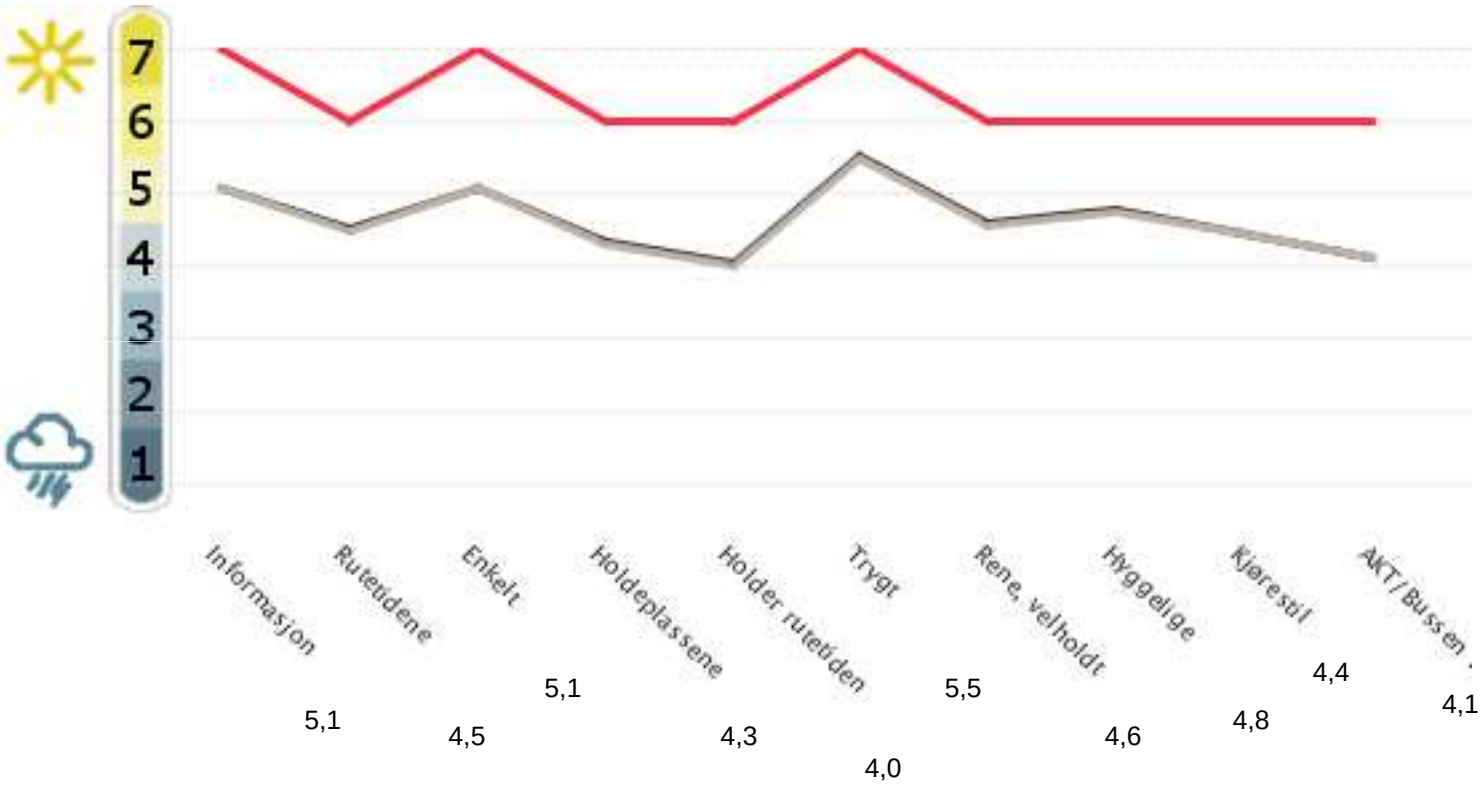
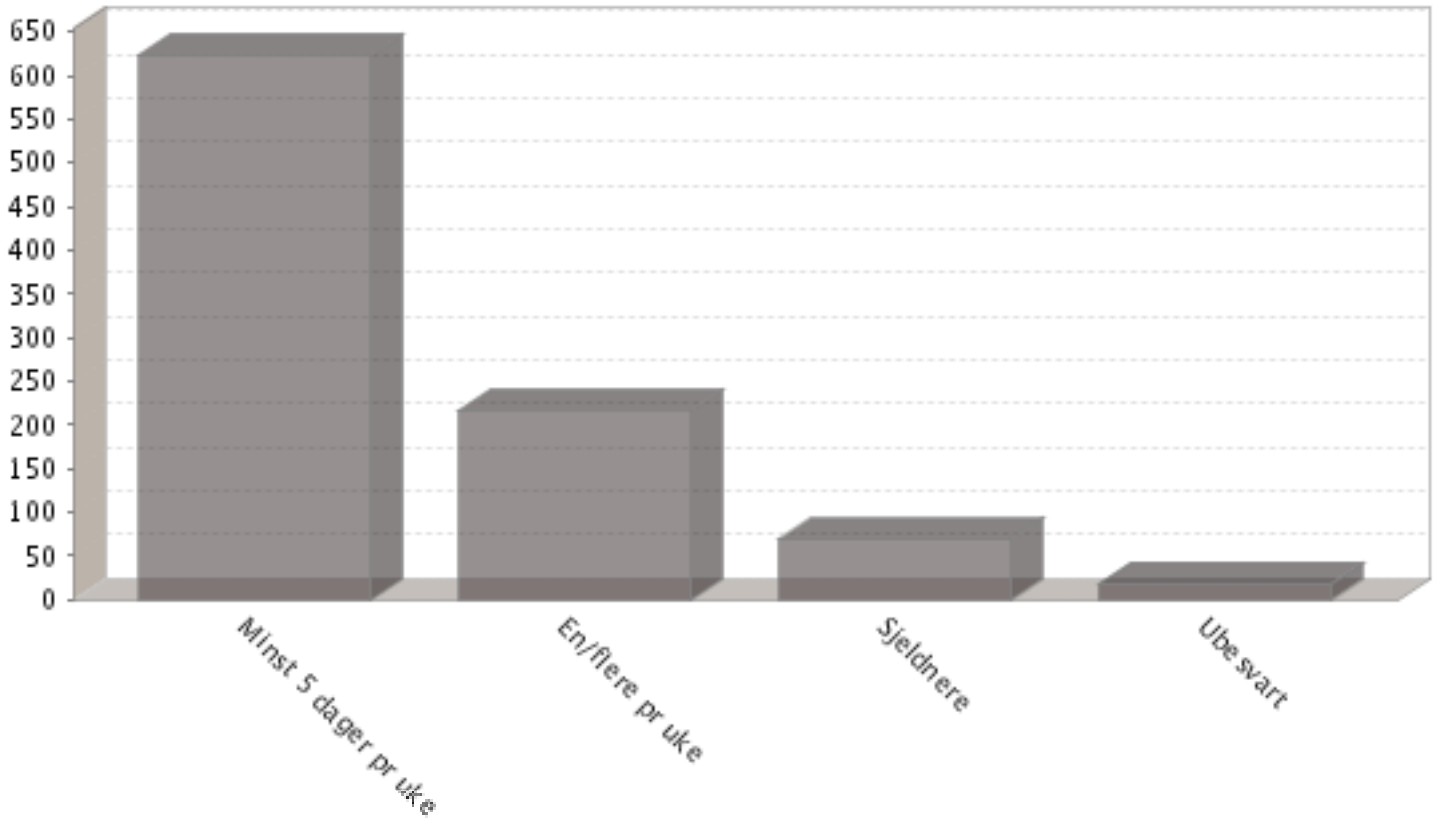
AKT agder kollektivtrafikk as

Kundeveien

- Totalsnitt og 20% beste

: 4.7

: 6.7



Hvor ofte reiser du vanligvis med buss?