



Kundebarometer

Agder Kollektivtrafikk AS



Oppfølging av kundetilfredshet

- Krever langvarig måling og et langsiktig perspektiv
- Dette er bare første undersøkelse, for å måle utvikling og forbedring må vi gjennomføre regelmessige undersøkelser
- I dag måler vi bare mot oss selv. På sikt har vi som målsetting å måle oss mot andre tilsvarende kollektivselskaper andre steder i Norge

Undersøkelsen:

- Gjennomført på de gule bussene 3 dager i november
- Spørreskjema utlevert på buss
- 850 besvarte skjema

Resultater:

- Vi har lojale busskunder:
 - Ca 80 % av de reisende bruker bussen mer enn 5 ganger i uken
 - De som bruker bussen mest regelmessig er mer fornøyd enn de som bruker bussen av og til
- Det oppfattes som trygt og enkelt å bruke bussen
- Vi scorer høyt på de enkelte elementene i reisekjeden: fra informasjonssøking, til renhold i bussen og hyggelige bussjåfører
- Vi scorer lavere enn ønsket på det omdømmemessige; at publikum oppfatter tilbudet å være dårligere enn det i realiteten er.

Kundekart

1. Alt tatt i betraktning: Hvor tilfreds er du med hvordan AKT/busselskapet møter deg som kunde?

2. Alt tatt i betraktning: Hvor fornøyd er du med det lokale busstilbudet?

Antall utsendte mail: 1800

Antall besvarelser: 856

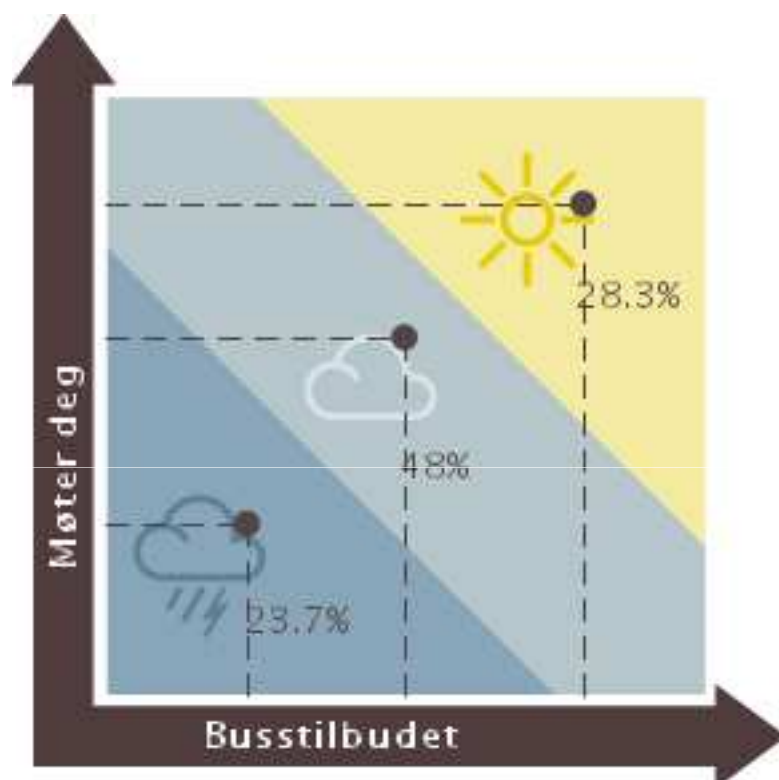
Svarprosent: 47.6

☀ : 28.3 %

☁ : 48.0 %

☁☔ : 23.7 %

KI : 34.7 %



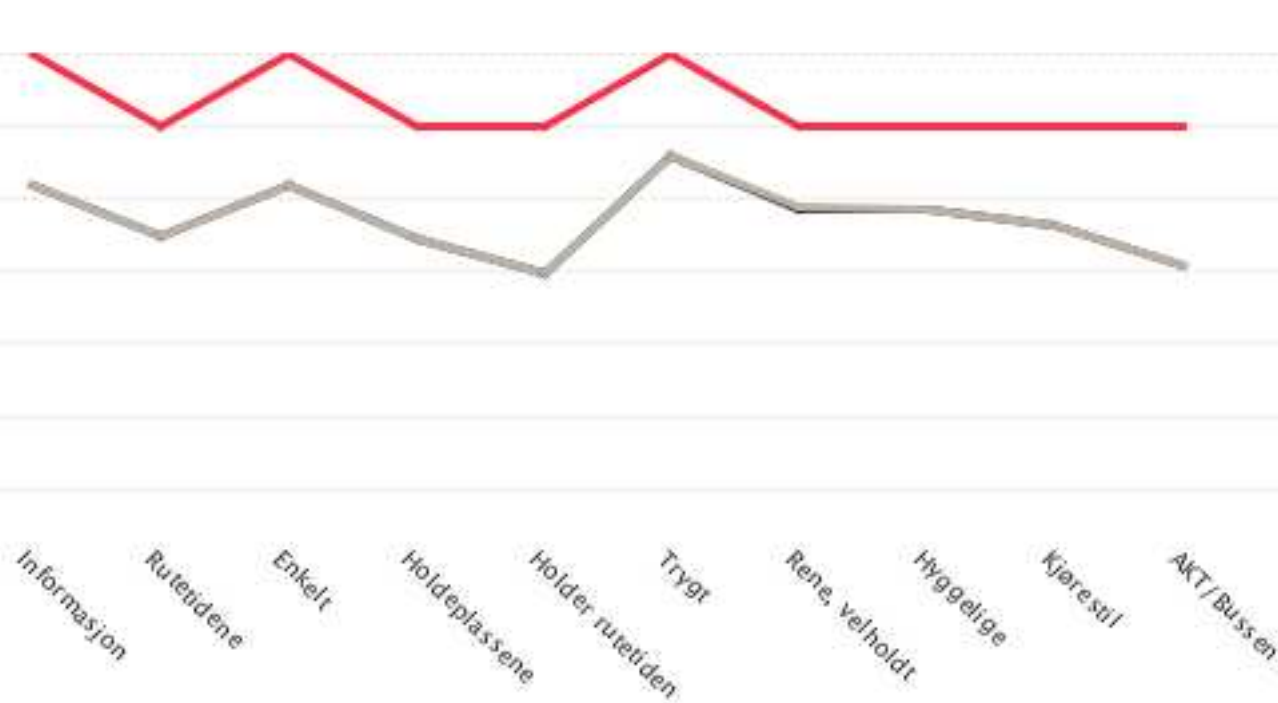
Kundeveien

- Mitt snitt, totalsnitt og 20% beste

■ : 4.8

■ : 4.8

■ : 6.7



Hvor ofte reiser du vanligvis med buss?

