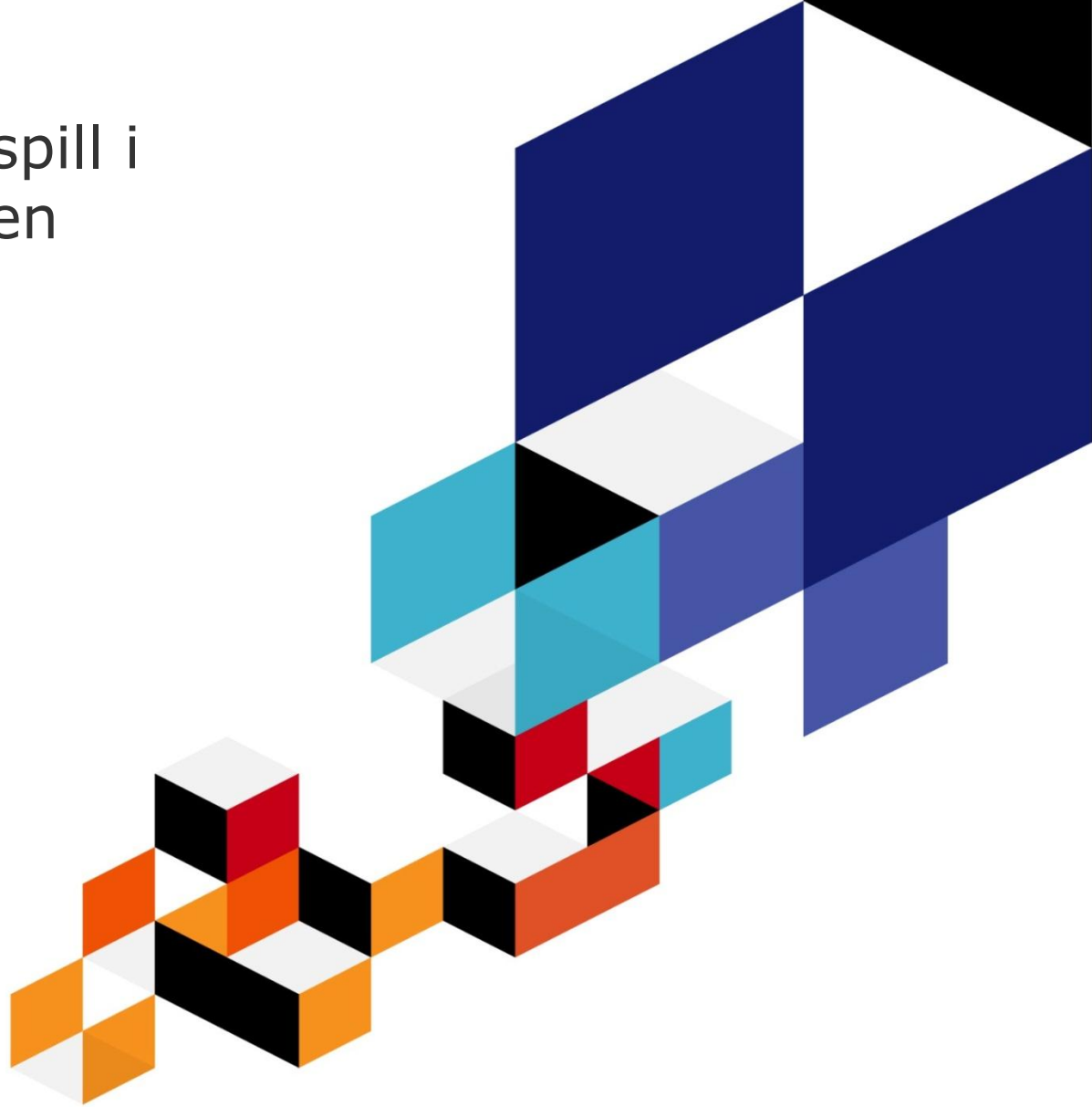


# Temperaturmåling

## Felles visjon og samspill i kollektivtrafikkfamilien

Juni 2013



**TNS Gallup**  
Temperaturmåling om samhandling

© TNS

# 1

## Om undersøkelsen

A photograph showing several children's hands gripping a bright yellow vertical pole. The children are wearing light-colored clothing, possibly pink or orange. The background is blurred, suggesting an indoor setting like a school or community center.

Sammen gjør vi kollektivtrafikken  
til et naturlig førstevalg

# Om undersøkelsen

- Den foreliggende undersøkelsen er gjennomført som en internettundersøkelse blant ansatte i ulike kollektivtrafikkelskaper i Oslo og Akershus. Datainnsamlingen er gjennomført i perioden 4.juni til 17. juni 2013. Det ble gjennomført 1 purringer per e-post.
- Målingen er den tredje i rekken. Målinger er tidligere gjennomført i februar og oktober 2012.
- Utvalget i til undersøkelsen har vært er satt sammen av ansatte i selskapene som har vært involvert i lanseringen av en felles visjon og samspillsregler for kollektivtrafikkfamilien i Oslo og Akershus. Av 261 utsendelser har det kommet inn 165 svar, eller 63%, mot 55 % sist.
- Undersøkelsen kartlegger på et overordnet nivå samarbeidsforholdene mellom aktørene i kollektivtrafikkfamilien. Formålet har vært å avdekke hvordan samspill og samarbeid oppleves i dag, også sett opp mot resultatene fra undersøkelsene i 2012, for dermed å kunne gi innspill til forbedringer.
- Nina Nitteberg og Vibeke Skar fra Ruter har vært ansvarlig for gjennomføring av undersøkelsen på vegne av prosjektgruppen.
- Ansvarlig hos TNS Gallup har vært Jarle Hersvik.



**TNS Gallup**

Temperaturmåling om samhandling

© TNS

# 2

## Oppsummering av hovedfunn

A photograph showing several children's hands gripping a bright yellow vertical pole. The children are wearing light-colored clothing, and the background is blurred, suggesting an indoor setting. The image is used as a background for the text on the right side of the slide.

Sammen gjør vi kollektivtrafikken  
til et naturlig førstevalg

# Konklusjon

- Svarinngangen til undersøkelsen fortsetter å øke. Svarandelen er denne gang på 63%, mot henholdsvis 55 og 50% i de to tidligere gjennomføringene. Som tidligere er variasjonen mellom selskapene stor. Totalt har 165 personer besvart undersøkelsen i juni 2013.
- Vi registrerer en gjennomgående stabil tendens i undersøkelematerialet for denne målingen. Dette synes dermed å bekrefte de funnene som ble gjort i målingen høsten 2012.
- Når det gjelder den overordnede evalueringen av de enkelte samarbeidene, avdekkes det økende tilfredshet med samarbeidene med de fleste selskapene. Dette til tross for at det i denne målingen er gjort klart flere vurderinger av ulike samarbeid enn i de to tidligere, tilsvarende målingene.
- På samme måte som i de tidligere målingene blir langt på vei de fleste konkrete samarbeidene vurdert som gode, og kanskje også noe bedre enn før. På det generelle nivået ser det imidlertid ut til at det fortsatt er behov for ytterligere 'push' for å skape ett mer generelt inntrykk av at samarbeidet i familien forbedres gjennom arbeidet med fellesvisjonen og samspillsreglene.

# Oppsummering (1)

- Det er en stabil andel på 60% av respondentene som utelukkende benytter positive utsagn knyttet til visjonsarbeidet. Om lag 1 av 3 benytter en kombinasjon av positive og negative utsagn. Dette er også på samme nivå som i målingen høsten 2012.
- Som i de foregående undersøkelsene er det utsagn som 'positivt', 'vil bedre samarbeidet i familien', 'et godt tiltak', 'viktig' og 'riktig' som nevnes oftest. Som i de tidligere målingene er det til dels avvikende oppfatninger av arbeidet med fellesvisjonen i de ulike selskapene.
- Når det gjelder opplevelsen av samspillsreglene er bildet på overordnet nivå relativt stabilt. Det er imidlertid en svak tendens til at opplevelsen av at 'vi er effektive og beslutningsdyktige' styrkes noe, mens opplevelsen av 'gjensidig respekt' og 'involverende, åpen og profesjonell dialog' er mer stabil.
- For de fleste selskapene er endringene små og til dels usystematiske. Det er på den andre siden også eksempler på at gjennomgående fremgang.
- En økende andel opplever at det er viktigst å bli tydeligere ift roller og at man i større grad må vise gjensidig respekt. På den annen side er det lavere andeler som opplever at det er behov for forbedring av kommunikasjonsflyt, profesjonalitet og effektive beslutninger. Som tidligere er det gjensidig respekt og gjennomføringsevne som flest trekker fram som forbedringsområder. Merk at andelen som føler behov for større grad av tydelighet i forhold til roller øker.

# Oppsummering (2)

- 77% av vurderingene som er gjort av samarbeid i kollektivtrafikkfamilien oppleves som gode. Vi registrer med dette en stabil tendens sammenliknet med foregående måling (77%). Merk imidlertid at antall samarbeid som er vurdert, har økt relativt kraftig. I 61% av de vurderingene som er gjort av samarbeid med ulike selskaper, oppleves samarbeidet som ganske godt (4) eller godt (5). 16% opplever det som svært godt (6). Kun 7% karakteriserer samarbeidet som dårlig (2) eller svært dårlig (1). Totalt er det gjort 730 vurderinger av samarbeid i kollektivtrafikkfamilien, mot om lag 600 i foregående måling. Mens respondentene i foregående måling vurderte om lag 4 samarbeid, har dette snittet steget til nær 4,5 i denne målingen.
- Det er den gode dialogen, engasjementet, følelsen av fellesskap og personlige relasjoner som i størst grad trekkes fram som begrunnelser for at samarbeidene fungerer godt. Dette finner vi både på totalnivå og for de aller fleste selskapene.
- Arroganse/egenrådighet og uklare roller som i størst grad trekkes fram som begrunnelser for at samarbeidene fungerer dårlig. Merk at basene på selskapsnivå i de fleste tilfeller er veldig lav på dette spørsmålet, slik at det er større forskjeller mellom selskap på dette spørsmålet enn på spørsmålene om hva som er positivt med de ulike samarbeidene.

# 3

## Forklaring av scorenivået

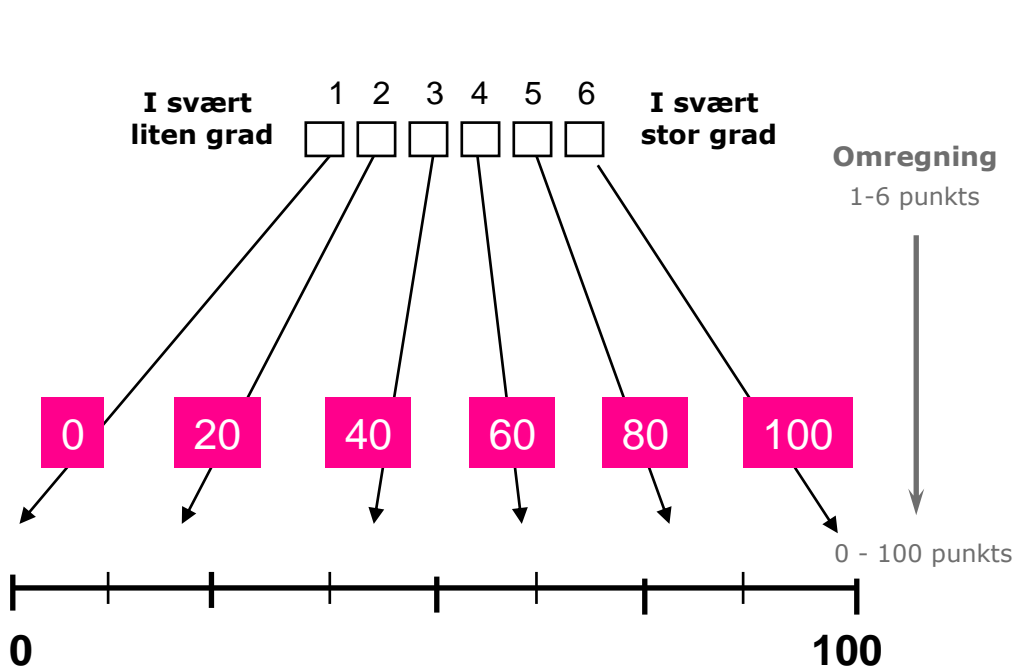
A photograph showing several children's hands gripping a bright yellow vertical pole. The children are wearing light-colored clothing, possibly pink or orange. The background is blurred, suggesting an indoor setting like a school or community center.

Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg

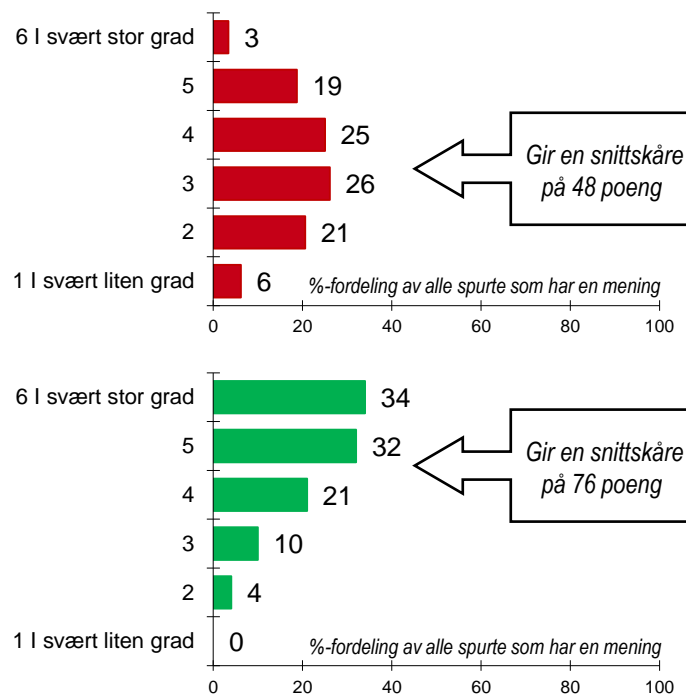


# Hvordan lese scorenivået?

- Resultatene presenteres dels i form av prosentandeler, og dels som gjennomsnitt på en skala fra 0 til 100.
- Figuren til venstre viser hvordan omregningen fra den opprinnelige 6-punkts skalaen er foretatt. Figurene til høyre eksemplifiserer hvilke svarfordelinger som kan ligge til grunn for lave og høye gjennomsnittsskåre



I hvilken grad mener du samarbeidet mellom de ulike aktørene i kollektivtrafikkfamilien i Oslo og Akershus pr. i dag kjennetegnes av følgende utsagn<...>:



# 4

## Resultater fra undersøkelsen

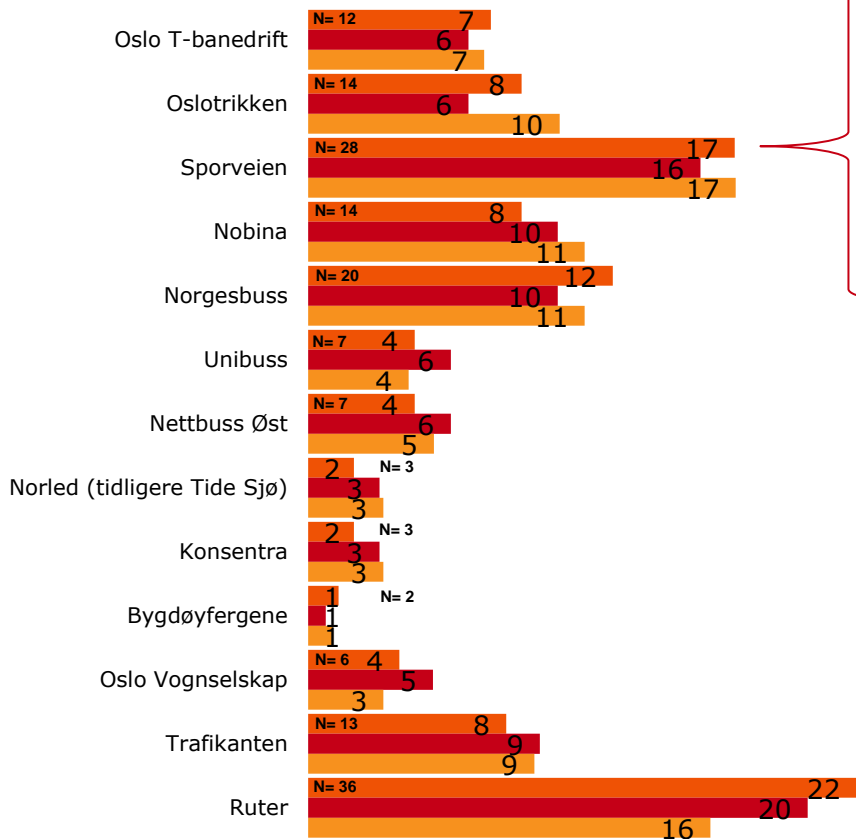
A photograph showing several children's hands gripping a bright yellow vertical pole. The children are wearing light-colored clothing, possibly pink or orange. The background is blurred, suggesting an indoor setting like a school or community center.

Sammen gjør vi kollektivtrafikken  
til et naturlig førstevalg

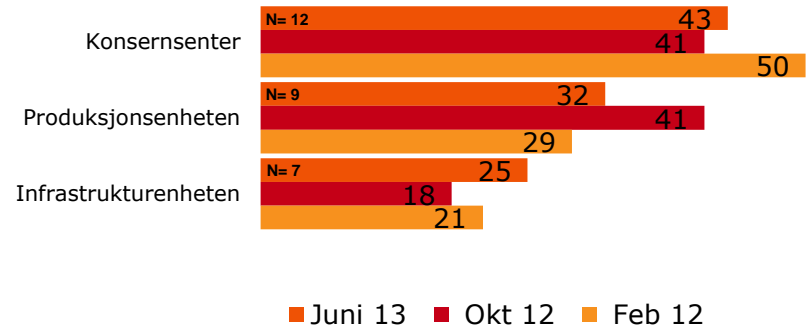
# Svarandel

Av 261 utsendelser har det kommet inn 165 svar, en svarandel på 63%. Dette er noe høyere enn ved forrige gjennomføring. Basen for enkelte selskap er som tidligere lav.

I hvilket av følgende selskaper arbeider du?  
(n=165) i prosent



I hvilket av følgende selskaper arbeider du? i prosent



■ Juni 13 ■ Okt 12 ■ Feb 12



**TNS Gallup**  
Temperaturmåling om samhandling

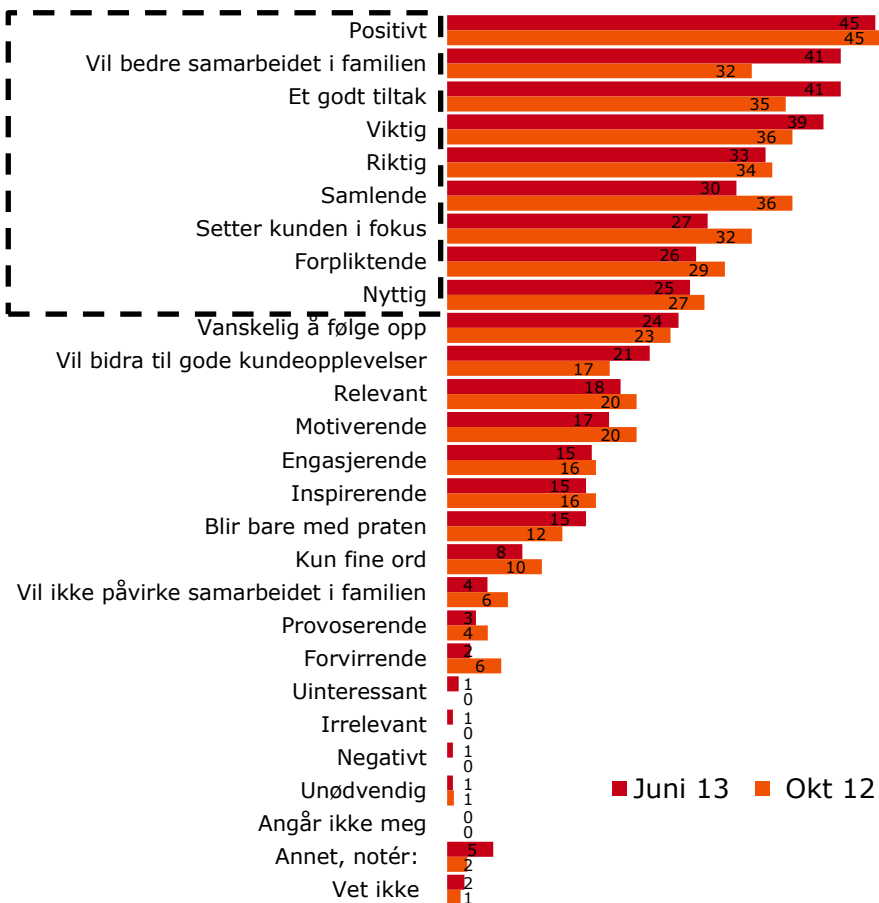
© TNS

# Utsagn knyttet til visjonsarbeidet

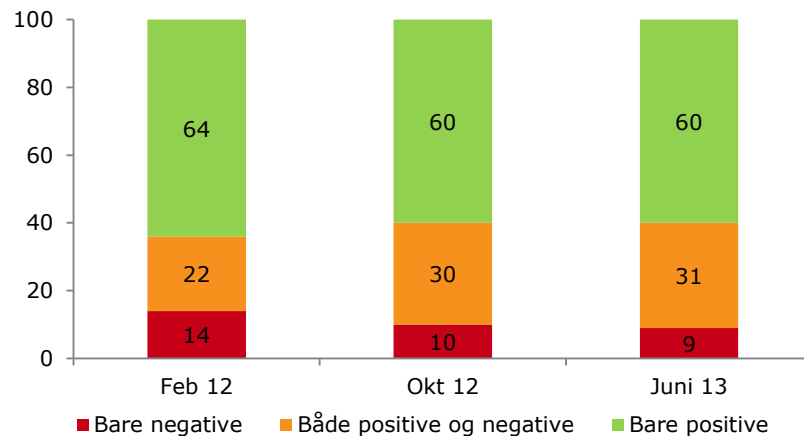
Som tidligere er det relativt mange som assosierer positive utsagn med visjonsarbeidet.

Det er som et klart flertall av respondentene som kun benytter de positive utsagnene. Andelen som kun benytter positive utsagn om visjonsarbeidet er stabil sammenliknet med målingen høsten 2012.

**ALLE SPURTE:** Nedenfor finner du en liste med ulike ord. Hvilke ord vil du bruke for å beskrive etableringen av en felles visjon for selskapene i kollektivtrafikkfamilien i Oslo og Akershus? (n=165) i prosent



- Som i de foregående undersøkelsene er det relativt mange som assosierer positive utsagn med visjonsarbeidet. Sammenliknet med målingen i oktober er resultatene stabile.
- Selv om endringen er marginal, er det en tendens til at andelen som kun benytter negative utsagn fortsetter å gå tilbake.



# Positive utsagn pr. selskap

Som i tidligere målinger er det til dels avvikende oppfatninger knyttet til arbeidet med felles visjonen når vi grupperer etter selskap.

**ALLE SPURTE:** Nedenfor finner du en liste med ulike ord. Hvilke ord vil du bruke for å beskrive arbeidet med felles visjonen for selskapene i kollektivtrafikkfamilien i Oslo og Akershus? (n=165) i prosent

	Alle	Oslo T-banedrift	Oslostrikken	Spurveien	Nobina	Norgesbuss	Unibuss	Nettbuss Øst	Oslo Vognselskap	Trafikanten	Ruter
	165	12	14	28	14	20	7	7	6	13	36
Positivt	45	50	21	54	50	40	43	71	50	15	53
Vil bedre samarbeidet i familien	41	33	29	50	36	30	29	57	17	38	53
Et godt tiltak	41	42	29	39	36	30	57	43	67	46	44
Viktig	39	25	21	32	43	35	43	57	67	23	58
Riktig	33	50	14	32	50	15	14	57	33	8	44
Samlende	30	50	29	39	14	10	14	43	17	15	36
Setter kunden i fokus	27	25	36	25	36	35	29	43	0	46	17
Forpliktende	26	42	7	29	14	30	29	29	17	15	31
Nyttig	25	8	29	25	36	20	14	29	67	15	22
Vil bidra til gode kundeopplevelser	21	17	0	21	29	30	29	29	0	38	17
Relevant	18	25	14	25	14	5	14	14	33	15	19
Motiverende	17	17	7	18	21	30	0	29	50	0	14
Engasjerende	15	8	7	21	14	20	0	14	33	15	14
Inspirerende	15	17	7	11	29	25	14	14	17	8	8

- I denne grafikken vises positive assosiasjoner.
- Tallene viser prosentandel per selskap som benytter de ulike ordene for å beskrive etableringen av fellesvisjonen.
- Grønn farge i tabellen viser et positivt avvik fra totalresultatet.
- Rød farge er et negativt avvik fra totalresultatet.
- Merk at basen er lav for det enkelte selskap og at kun selskap med 5 eller flere respondenter er inkludert

# Negative utsagn pr. selskap

Som i foregående undersøkelser er det til dels avvikende oppfatninger knyttet til etableringen av felles visjon når vi grupperer etter selskap.

**ALLE SPURTE:** Nedenfor finner du en liste med ulike ord. Hvilke ord vil du bruke for å beskrive arbeidet med felles visjonen for selskapene i kollektivtrafikkfamilien i Oslo og Akershus? (n=165) i prosent

	Alle	Oslo T-banedrift	OsloTrikken	Sporveien	Nobina	Norgesbuss	Unibuss	Nettbuss Øst	Oslo Vognselskap	Trafikanten	Ruter
Vanskelig å følge opp	24	8	43	29	29	0	29	29	33	15	28
Blir bare med praten	15	0	14	14	7	10	43	14	17	23	17
Kun fine ord	8	8	7	11	7	5	0	0	17	15	8
Vil ikke påvirke samarbeidet i familien	4	0	7	4	7	0	14	14	17	0	3
Provoserende	3	0	7	7	0	0	14	14	0	0	0
Forvirrende	2	8	0	0	0	0	0	0	0	8	3
Uinteressant	1	0	0	4	0	0	0	0	0	8	0
Negativt	1	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0
Irrelevant	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0
Unødvendig	1	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
Angår ikke meg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- I denne grafikken vises negative assosiasjoner.
- Tallene viser prosentandel per selskap som benytter de ulike ordene for å beskrive etableringen av fellesvisjonen.
- Grønn farge i tabellen viser et positivt avvik fra totalresultatet.
- Rød farge er et negativt avvik fra totalresultatet.
- Merk at basen er lav for det enkelte selskap og at kun selskap med 5 eller flere respondenter er inkludert

# 5

## Samspillsreglene

A photograph showing several children's hands gripping a bright yellow vertical pole. The children are wearing light-colored clothing, possibly pink or orange. The background is blurred, suggesting an indoor setting like a school or community center.

Sammen gjør vi kollektivtrafikken  
til et naturlig førstevalg

# Samspillsreglene

Det er tre overordnede samhandlingsregler, som hver igjen er operasjonalisert til tre underordnede samspillsregler.

## «Vi skal vise hverandre gjensidig respekt»

- Vi skal stille godt forberedt i møter og være løsningsorienterte og forpliktende
- Vi skal overholde tidsfrister, følge opp og alltid gi tilbakemelding
- Vårt samarbeid skal være basert på balanse og likeverd der vi respekterer hverandres roller

## «Vi skal være effektive og beslutningsdyktige»

- Vi skal sikre raske og gode beslutninger ved å stille med relevant kompetanse og beslutningsmyndighet i møter
- Vi skal være tydelig på målsetning og forventning, og om dette en utviklingsarena eller en beslutningsarena?
- Vi skal ha fokuserte diskusjoner

## «Vår dialog skal være involverende, åpen og profesjonell»

- Vi skal lytte til hverandre, sikre at alle blir hørt og bidra til god kommunikasjonsflyt
- Vi skal snakke positivt om hverandre, ha konstruktivt fokus og gjøre hverandre gode
- Vi skal være lojale mot felles beslutninger

**”Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg”**

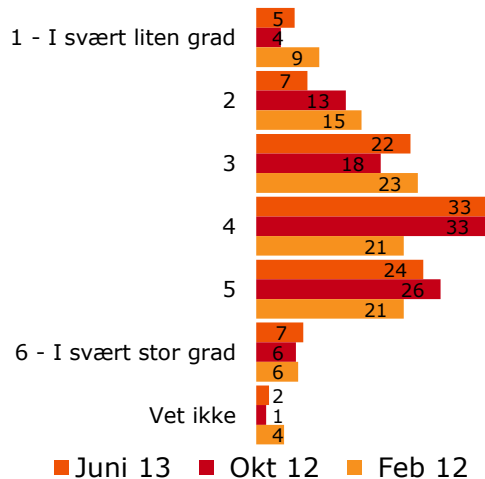


# Samspillsreglene

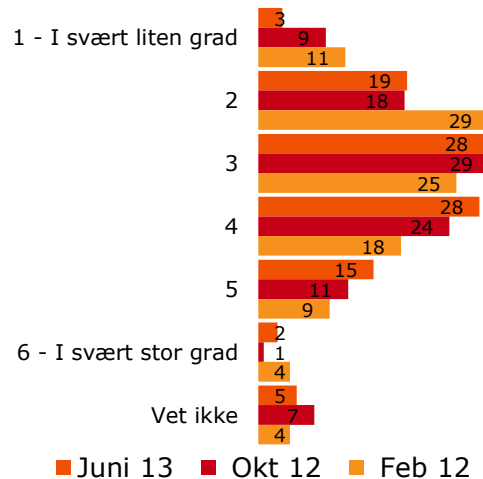
Totalt sett ser vi stabile opplevelser av respekt og åpen, profesjonell og involverende dialog, men opplevelsen av effektivitet og beslutningsdyktighet styrkes.

- Endringene i forhold til opplevelsen av at man behandler med gjensidig respekt og at dialogen er åpen, involverende og profesjonell er marginale sammenliknet med målingen høsten 2012.
- Imidlertid er det en økende andel som opplever at man i kollektivtrafikkfamilien er effektive og beslutningsdyktige. Mens 36% oppga dette i høstens måling, øker andelen i denne målingen til 45%, altså en økning på 9 prosentpoeng.

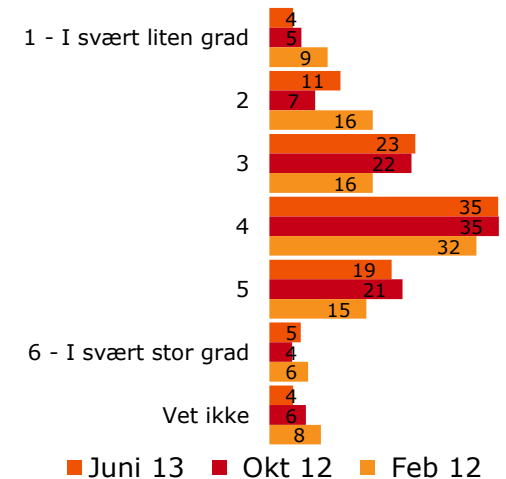
Vi viser hverandre gjensidig respekt.  
(n=165) i prosent



Vi er effektive og beslutningsdyktige.  
(n=165) i prosent



Vår dialog er involverende, åpen og profesjonell. (n=165) i prosent

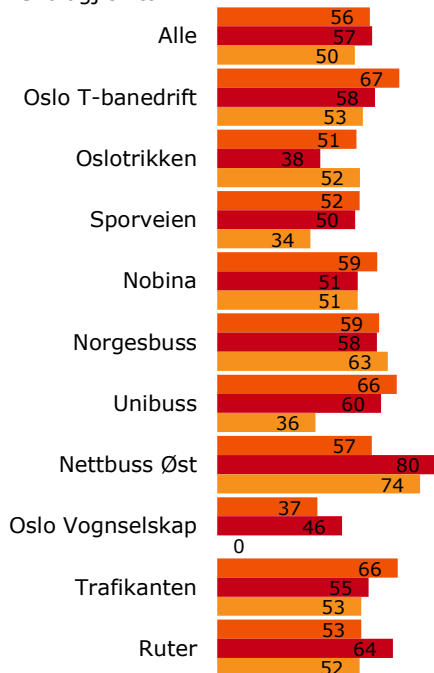


# Samspillsreglene overordnet pr. selskap

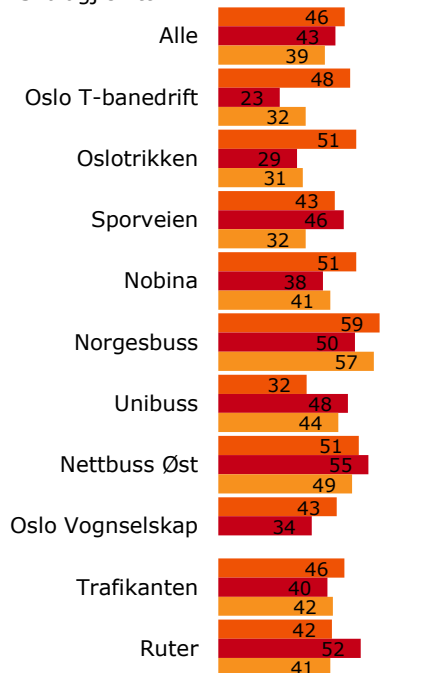
For de fleste selskapene er endringene små og til dels usystematiske. Det er på den andre siden også eksempler på at gjennomgående fremgang.

- Grafikken viser hvordan skalagjennomsnittet for de ulike samspillsreglene varierer mellom de ulike selskapene.
- Merk at det kun vises resultater for de selskapene som har 5 eller flere respondenter i basen.

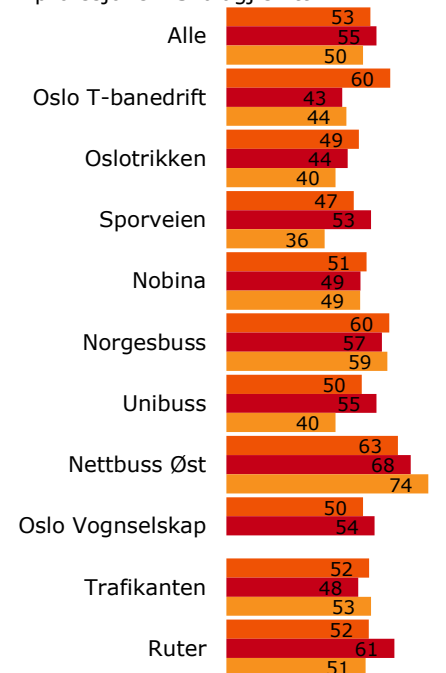
Vi viser hverandre gjensidig respekt.  
Skalagj.snitt



Vi er effektive og beslutningsdyktige.  
Skalagj.snitt



Vår dialog er involverende, åpen og profesjonell.  
Skalagj.snitt



■ Juni 13 ■ Okt 12 ■ Feb 12

■ Juni 13 ■ Okt 12 ■ Feb 12

■ Juni 13 ■ Okt 122 ■ Feb 12



TNS Gallup  
Temperaturmåling om samhandling

© TNS

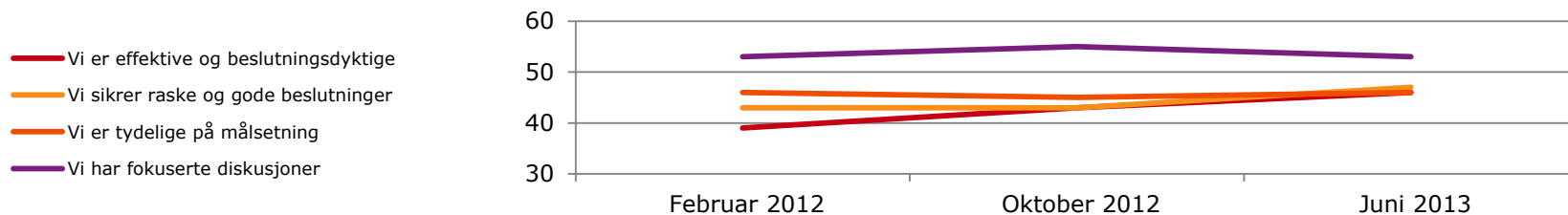
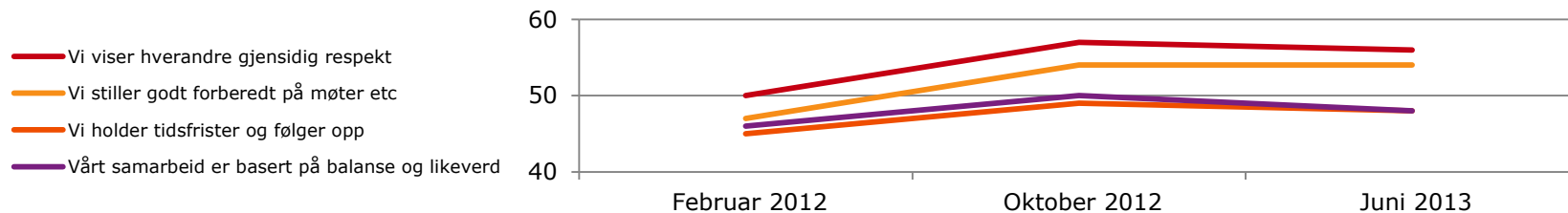
# De 12 samspillsreglene pr. selskap

På samme måte som tidligere er det til dels store forskjeller mellom selskapene i oppfatningen av hvordan samspillsreglene etterleves.

	Alle	Oslo T-banedrift	Oslotrikken	Sporveien	Nobina	Norgesbuss	Unibuss	Nettbuss Øst	Oslo Vognselskap	Trafikanten	Ruter
	165	12	14	28	14	20	7	7	6	13	36
<b>Vi viser hverandre gjensidig respekt</b>	<b>56</b>	<b>67</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>66</b>	<b>57</b>	<b>37</b>	<b>66</b>	<b>53</b>
Vi stiller godt forberedt i møter og er løsningsorienterte og forpliktende	54	63	49	54	51	48	44	63	45	62	56
Vi overholder tidsfrister, følger opp og gir alltid tilbakemelding	48	50	38	46	51	50	43	63	43	54	52
Vårt samarbeid er basert på balanse og likeverd der vi respekterer hverandres roller	48	53	43	47	46	53	49	51	17	57	50
<b>Vi er effektive og beslutningsdyktige</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>43</b>	<b>51</b>	<b>59</b>	<b>32</b>	<b>51</b>	<b>43</b>	<b>46</b>	<b>42</b>
Vi sikrer raske og gode beslutninger ved å stille med relevant kompetanse og beslutningsmyndighet i møter	47	51	44	47	50	54	30	51	41	54	46
Vi er tydelig på målsetning og forventning, og er tydelige i forhold til om dette er en utviklingsarena eller en beslutningsarena	46	47	42	41	53	54	32	60	45	46	44
Vi har fokuserte diskusjoner	53	53	46	48	57	52	44	63	45	57	57
<b>Vår dialog er involverende, åpen og profesjonell</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>47</b>	<b>51</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>63</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>52</b>
Vi lytter til hverandre, sikrer at alle blir hørt og bidrar til god kommunikasjonsflyt	51	58	43	48	49	53	38	60	43	60	52
Vi snakker positivt om hverandre, har konstruktivt fokus og gjør hverandre gode	51	55	54	41	48	59	63	60	28	54	49
Vi er lojale mot felles beslutninger	58	65	62	49	62	67	69	66	40	63	51

# Samspillsreglene

En litt variabel utvikling på de ulike samspillsreglene.

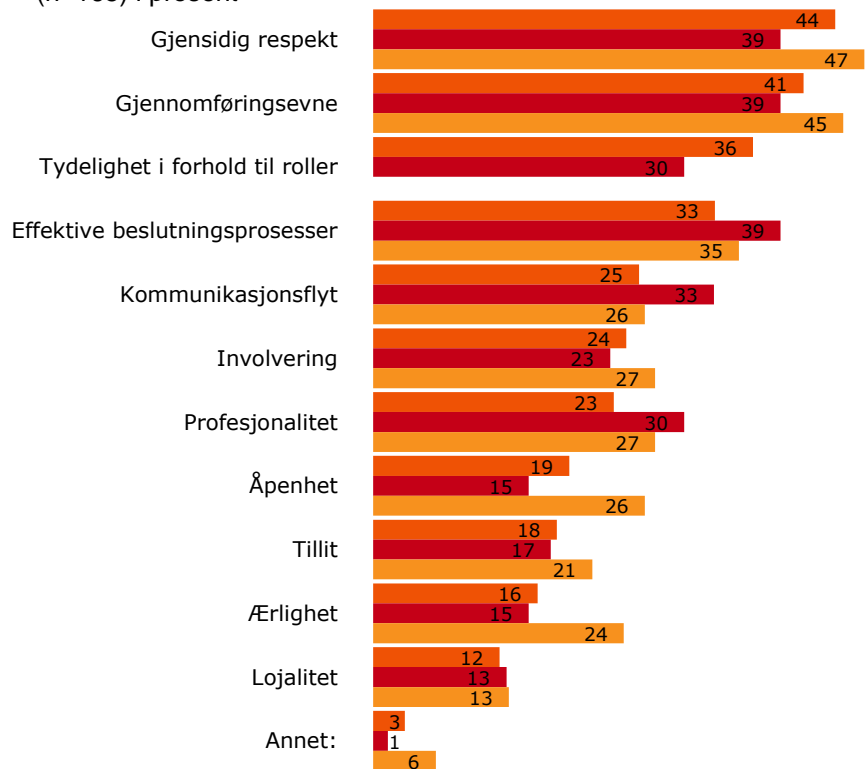


# Forbedring av samspillet i kollektivtrafikkfamilien

En økende andel opplever at det er viktigst å bli tydeligere ift roller og at man i større grad må vise gjensidig respekt. På den annen side er det lavere andeler som opplever at det er behov for forbedring av kommunikasjonsflyt, profesjonalitet og effektive beslutninger.

Hvilke av følgende faktorer opplever du som de 3 viktigste for å forbedre samspillet i kollektivtrafikkfamilien?

(n=165) i prosent



■ Juni 13 ■ Okt 12 ■ Feb 12

- Som tidligere er det gjensidig respekt og gjennomføringsevne som flest trekker fram som forbedringsområder. Merk at andelen som føler behov for større grad av tydelighet i forhold til roller øker.
- Når det gjelder involvering, tillit, åpenhet og ærlighet bekreftes funnene fra foregående undersøkelse.

# Faktorer for å forbedre samspillet pr. selskap

Hva man opplever er de viktigste faktorene for å forbedre samspillet innad i kollektivtrafikkfamilien varierer på samme måte som i februar mellom de ulike selskapene.

	Alle	Oslo T-banedrift	Oslotrikken	Sporveien	Nobina	Norgesbuss	Unibuss	Nettbuss Øst	Oslo Vognselskap	Trafikanten	Ruter
	165	12	14	28	14	20	7	7	6	13	36
Gjensidig respekt	44	25	21	46	71	55	29	71	83	15	42
Gjennomføringsevne	41	42	36	46	57	25	86	57	17	38	33
Tydelighet i forhold til roller	36	42	29	43	36	10	14	14	100	31	53
Effektive beslutningsprosesser	33	42	29	25	21	25	71	43	17	31	33
Kommunikasjonsflyt	25	25	43	21	21	15	43	14	0	77	14
Involvering	24	25	79	14	21	30	14	14	0	31	17
Profesjonalitet	23	25	43	18	21	5	43	14	33	23	25
Åpenhet	19	25	14	25	7	25	0	43	0	15	22
Tillit	18	25	0	21	7	25	0	14	0	0	31
Ærlighet	16	17	7	7	7	40	0	14	17	23	14
Lojalitet	12	8	0	25	7	10	0	0	33	15	11

# 6

## Erfaringer med samarbeid

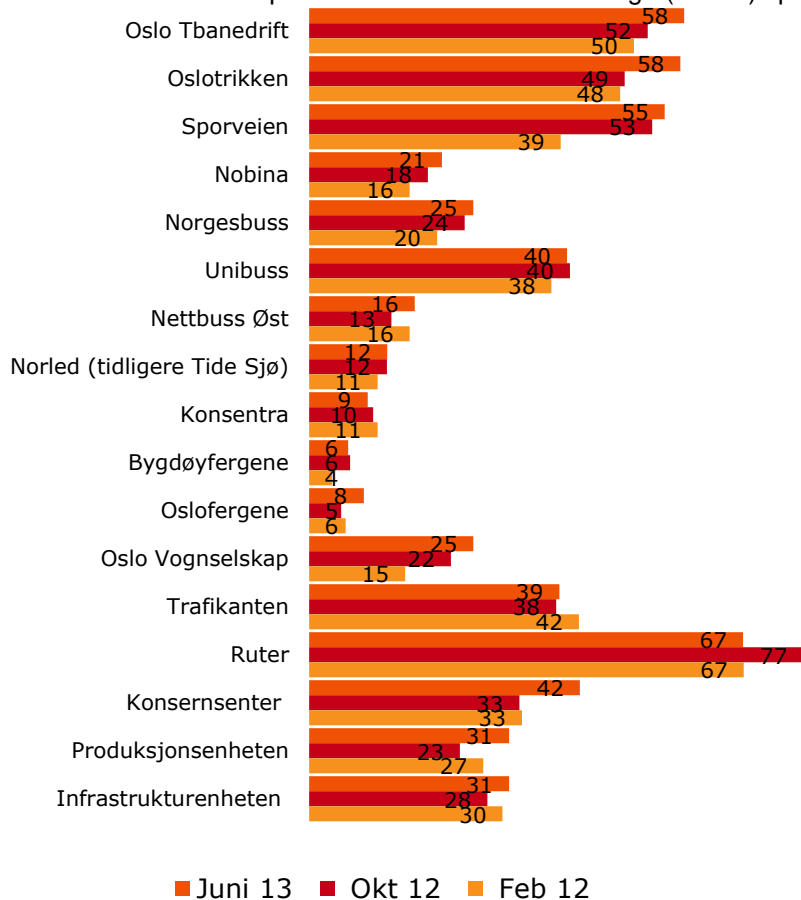
A photograph showing several children's hands gripping a vertical yellow pole. The children are wearing light-colored clothing, possibly school uniforms. The background is blurred, suggesting an indoor setting like a school or community center.

Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg

# Samarbeid

De ansatte har kunnet vurdere samarbeidet med alle øvrige selskaper i kollektivfamilien, men har kun kunnet vurdere et selskap en gang. Unntaket er Sporveien, som ikke er vurdert som en enhet, men som tre ulike enheter. Merk at siden basen av besvarelser øker, øker også antall samarbeid som er vurdert.

Nedenfor finner du en oversikt over selskaper i kollektivtrafikkfamilien i Oslo og Akershus. Hvilket eller hvilke av disse selskapene samarbeider du med i dag? (n=165) i prosent



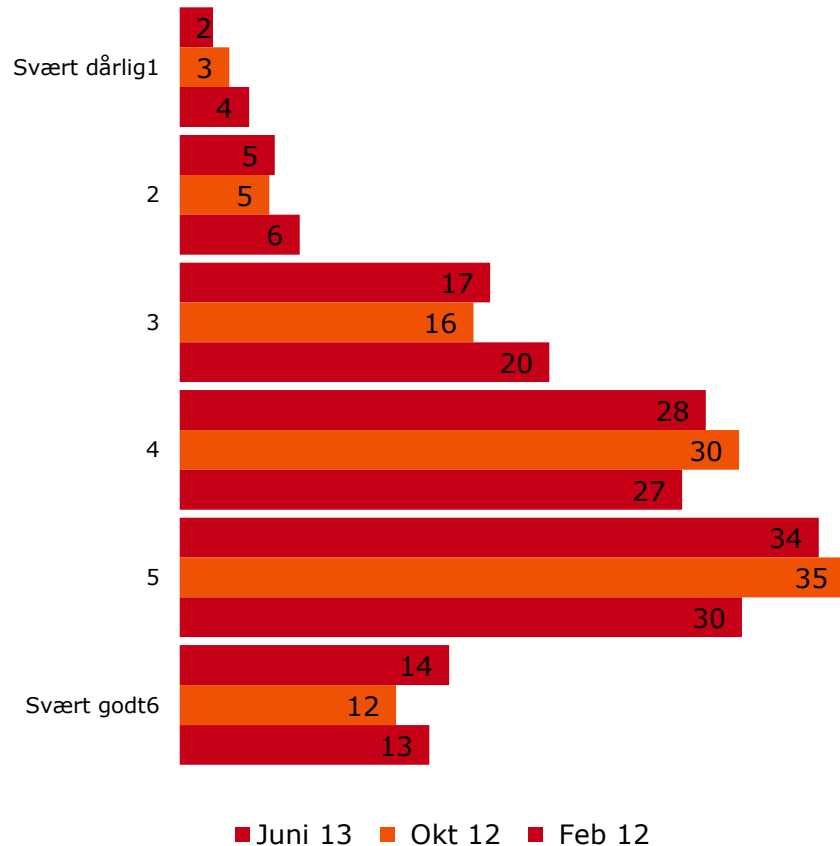


# Opplevelse av samarbeidet

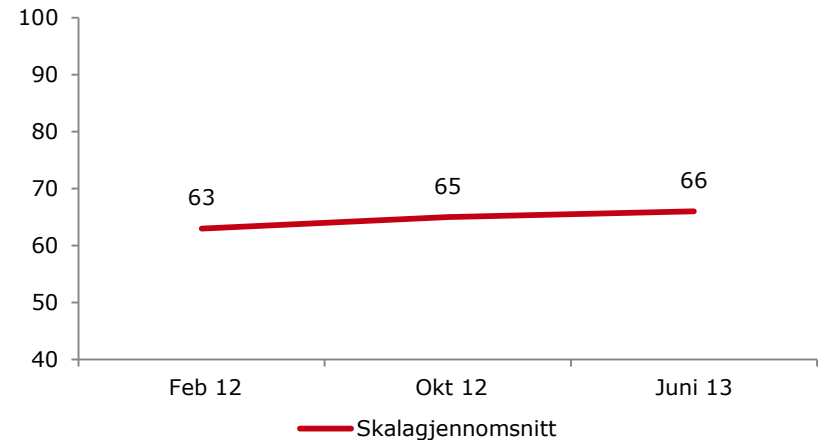
77% av vurderingene som er gjort av samarbeid i kollektivtrafikkfamilien oppleves som gode. Vi registrer med dette en stabil tendens sammenliknet med foregående måling (også 77%). Merk imidlertid at antall samarbeid som er vurdert, har økt relativt kraftig.

## SUM ALLE VURDERINGER:

Hvordan opplever du at samarbeidet med følgende selskap fungerer? (n=730)



- I 62% av de vurderingene som er gjort av samarbeid med ulike selskaper, oppleves samarbeidet som ganske godt (4) eller godt (5). 16% opplever det som svært godt (6).
- Kun 7% karakteriserer samarbeidet som dårlig (2) eller svært dårlig (1).
- Totalt er det gjort 730 vurderinger av samarbeid i kollektivtrafikkfamilien, mot om lag 600 i foregående måling.

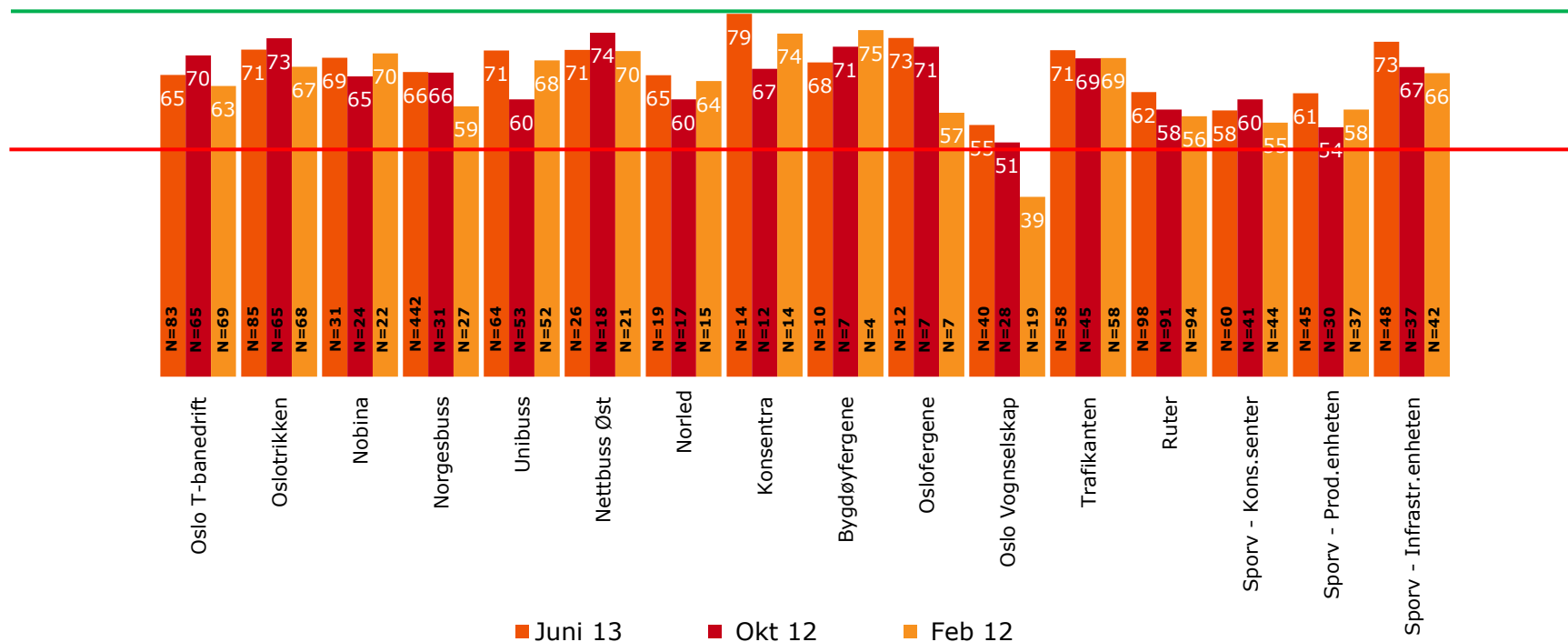


# Samarbeidsvurderinger av selskapene

Samtidig som et flertall av samarbeidsvurderingene som gjøres er relativt positive, er det nokså store forskjeller i hvordan de enkelte selskapene vurderes. Generelt gjelder det at en score på 75 poeng eller bedre, er svært bra. En score lavere enn 50 er i de aller fleste tilfeller en indikasjon på problemer og/eller utfordringer i relasjonen. I denne målingen er det positivt å registrere at ligger alle selskapene mellom disse to grensene. Merk imidlertid at N er lav for mange selskaper.

SUM ALLE VURDERINGER:

Hvordan opplever du at samarbeidet med følgende selskap fungerer? (n=730)



# Hvordan begrunnes et godt samarbeid?

Alle som har gitt karakterene 4, 5 og 6 på vurderingen av samarbeidene med de ulike selskapene har blitt fulgt opp med spørsmål om årsakene til at samarbeidene vurderes positivt.

Hva vil du trekke fram som mest positivt i forhold til ditt samarbeid med <SELSKAP>? (n=559) i prosent



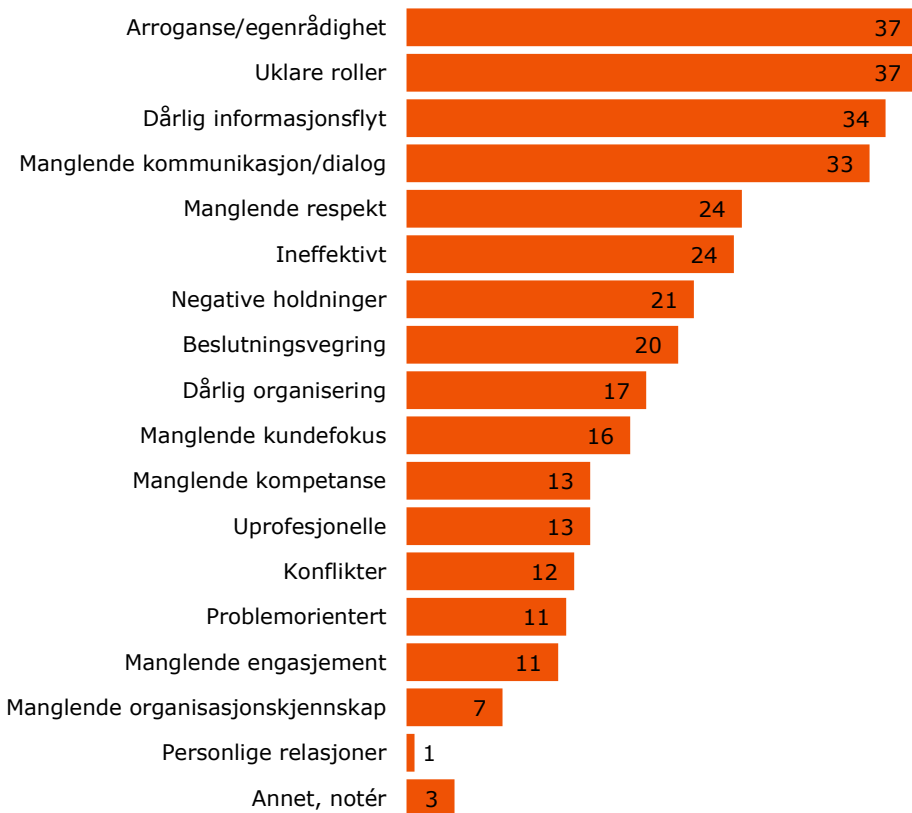
- Det er den gode dialogen, engasjementet, følelsen av fellesskap og personlige relasjoner som i størst grad trekkes fram som begrunnelser for at samarbeidene fungerer godt.
- Dette finner vi både på totalnivå og for de aller fleste selskapene.

■ Juni 13

# Hvordan begrunnes et dårlig samarbeid?

Alle som har gitt karakterene 1, 2 og 3 på vurderingen av samarbeidene med de ulike selskapene har blitt fulgt opp med spørsmål om årsakene til at samarbeidene vurderes negativt.

Hva vil du trekke fram som mest negativt i forhold til ditt samarbeid med <SELSKAP>? (n=171) i prosent



- Det er arroganse/egenrådighet og uklare roller som i størst grad trekkes fram som begrunnelser for at samarbeidene fungerer dårlig.
- Merk at basene på selskapsnivå i de fleste tilfeller er veldig lav på dette spørsmålet, slik at det er større forskjeller mellom selskap på dette spørsmålet enn på spørsmålene om hva som er positivt med de ulike samarbeidene.

■ Juni 13



TNS Gallup  
Temperaturmåling om samhandling

© TNS

# Hovedbudskap temperaturmåling

- Visjons- og samspillsarbeidet er et unikt samarbeid mellom aktørene i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus med en klar målsetning om i felleskap å forbedre kundeopplevelsen.
  - Vi skal sammen utvikle og levere et enhetlig, forståelig og attraktivt kollektivtilbud i samsvar med eksisterende og fremtidige kunders preferanser og behov
  - Det arbeides etter felles visjon og et sett av omforente samspillsregler
- Temperaturmålingen bekrefter at visjon- og samspillsarbeidet er viktig og riktig, temperaturmålingen er således et sentralt og nyttig verktøy. Samarbeidsrelasjonene selskapene i mellom oppnår nå en samarbeidsscore som totalt sett er noe høyere enn sist.
- Tilbakemeldingene er nyttige innspill i det videre arbeidet. Vi har nå fokus på å implementere visjonen i de nærmeste kontaktpunktene mot kundene.
- Kontaktperson mot presse er: Cato Asperud tlf.: 908 56 044

Trafikanten

nettbus

UNIBUSS

NORGESTRIBUSS

Nobeta

NORLED

Konsentra #

OSLO  
TIDENSLETT AS

Sporveien

TRIKKEN

T-BANEN

Ruter#