

BEST-resultatene 2012

Gode tall for Oslo

Oppsummering

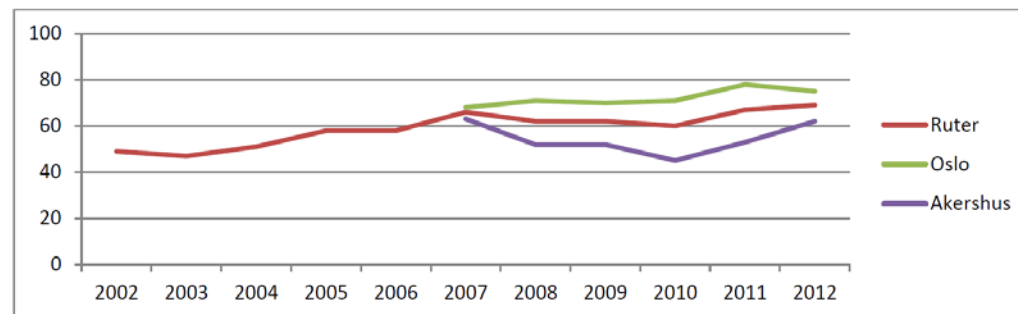
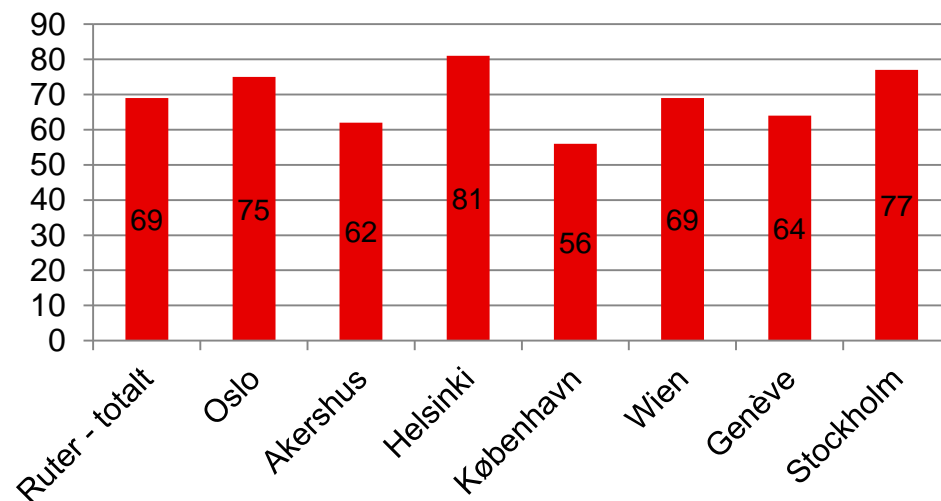
Høyest tilfredshet i Helsinki og Stockholm

- Ruters område ligger på en delt 3. plass (med Wien) med en total tilfredshet på 69%, opp fra 67% i 2011.

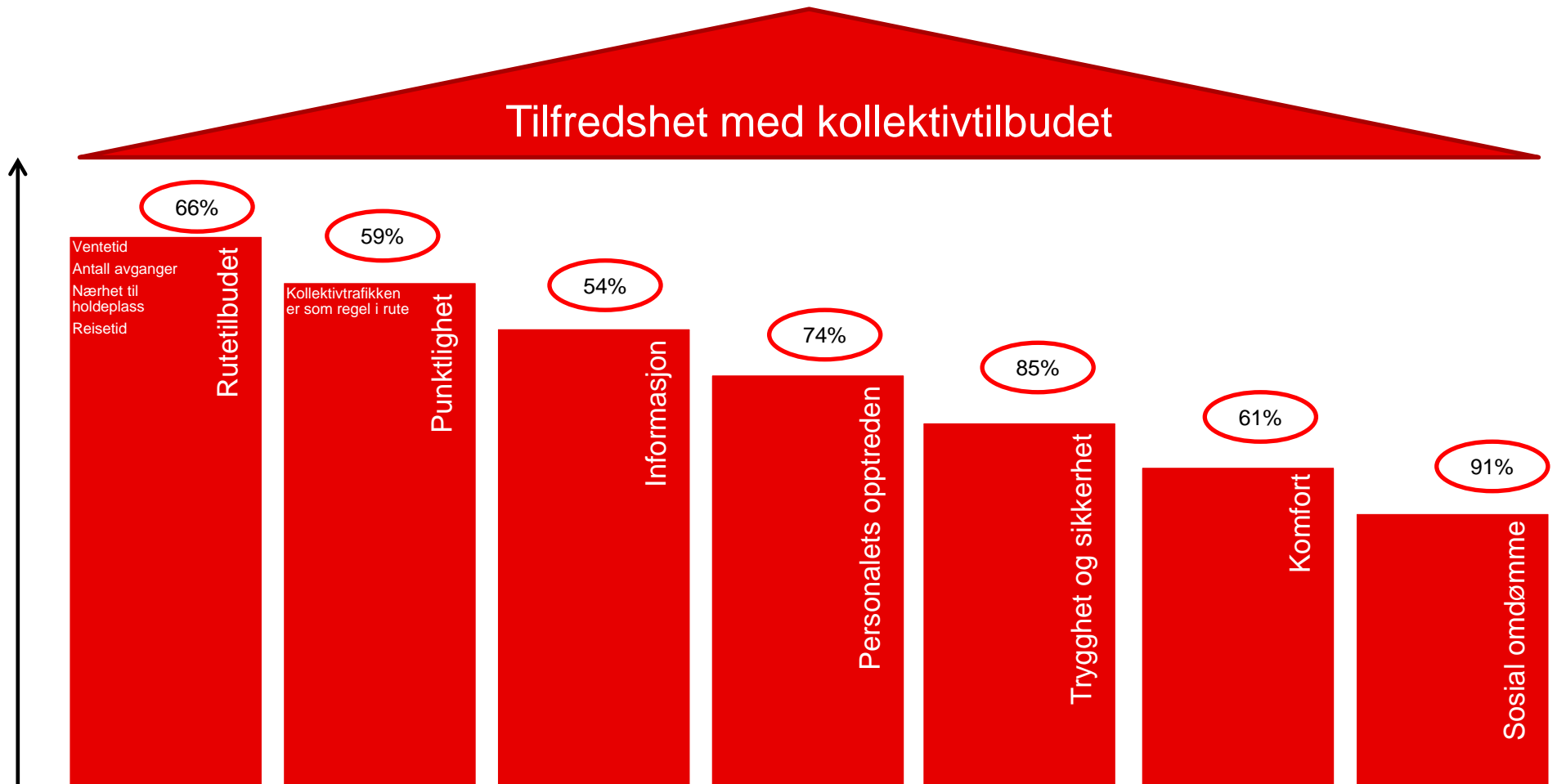
Høyere tilfredshet i Oslo enn Akershus

- Resultatene for 2012 viser at tilfredsheten øker mest i Akershus.

Tilfredshet med kollektivtilbudet



Indeksene har ulik effekt på totaltilfredsheten



I Oslo og Akershus, som i de fleste andre byområdene, er det ventetid ved bytte, frekvens og punktlighet som bidrar tyngst til den generelle tilfredsheten med tilbudet.

De andre variablene som følger etter disse to har langt lavere påvirkning på tilfredsheten og rekkefølgen endres i stor grad fra år til år.

Endringer i indeksen fra 2011 til 2012

	Wien	Helsinki	Geneve	Stock- holm	Oslo	København
Total tilfredshet	-	3	-12	5	3	-1
Kollektivtilbudet	-	5	-6	2	4	-2
Punktlighet	-	11	-9	4	11	-2
Informasjon	-	3	-5	7	4	-2
Personalets opptreden	-	4	1	0	3	0
Trygghet og sikkerhet	-	4	-4	0	-1	3
Komfort	-	6	-5	2	1	-2
Sosialt omdømme	-	1	-3	-1	3	-3
Verdi for pengene	-	3	-9	-7	-2	-1
Lojalitet	-	2	-7	3	4	0

Ruter scorer best på tre indekser:

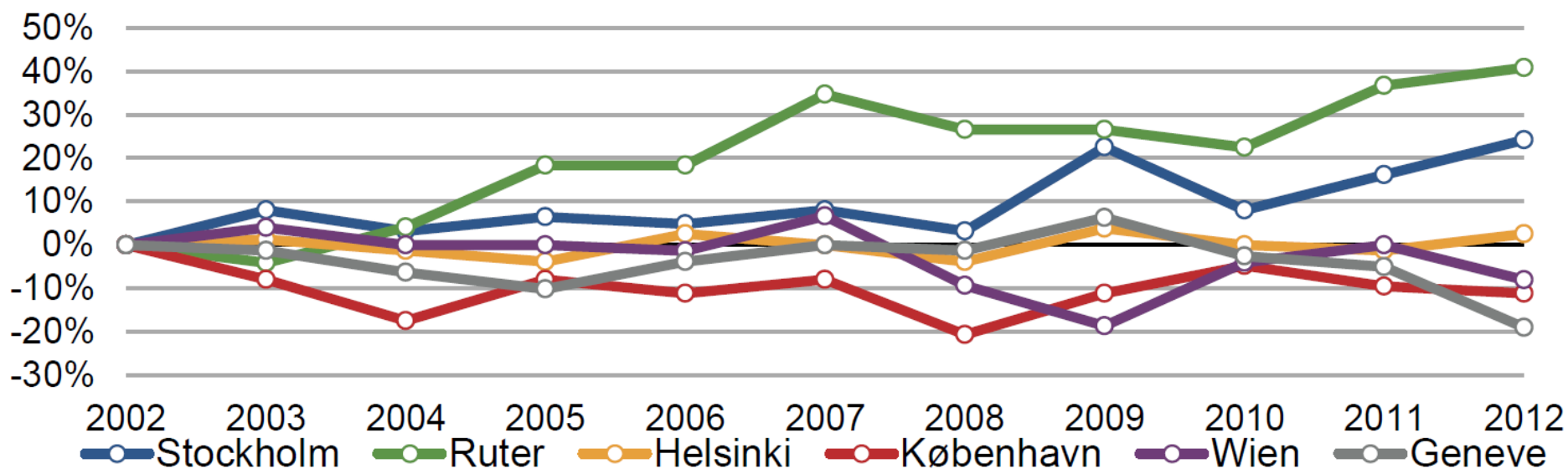
personalets opptreden – trygghet og sikkerhet – sosialt omdømme

Indekser	Stockholm	Oslo	Helsinki	København	Wien	Geneve
Total tilfredshet	77	69	81	56	69	64
Kollektivtilbudet	64	66	73	56	63	61
Punktlighet	45	59	65	47	66	60
Informasjon	52	54	55	48	56	63
Personalets opptreden	63	74	67	67	68	74
Trygghet og sikkerhet	73	85	79	79	84	70
Komfort	59	61	67	58	69	59
Sosialt omdømme	84	91	88	71	81	82
Verdi for pengene	37	35	58	23	47	25
Lojalitet	69	68	83	46	71	66

- Tabellen viser resultatene per indeks og by
- 5 • Grønt indikerer beste resultat og rødt dårligste resultat)

Ruter har sterkest vekst siden oppstarten

- Ser en på utviklingen i prosent fra 2002, har Ruter oppnådd den mest positive utviklingen av samtlige BEST-medlemmer.
- For Ruter (Oslo og Akershus) har tilfredsheten med tilbudet økt med over 40%.



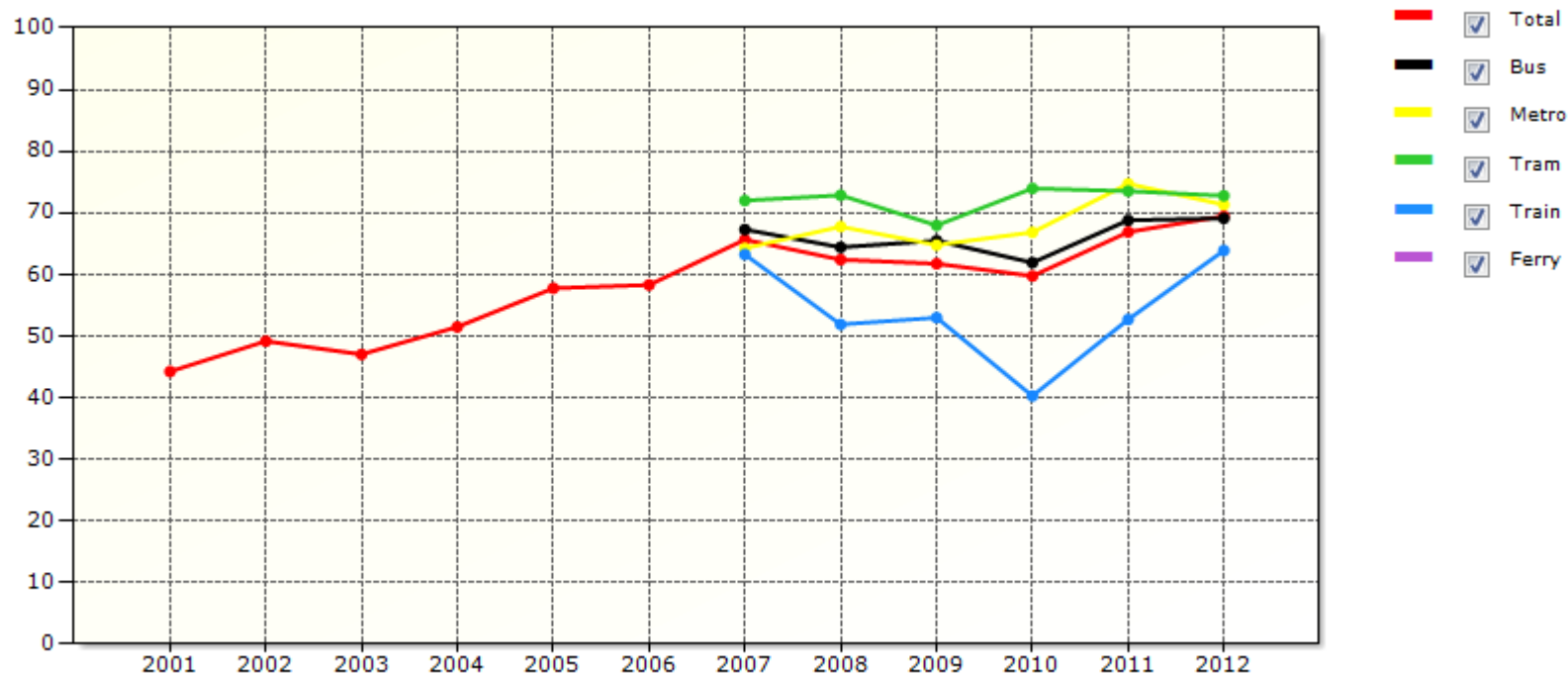
Trender Oslo

By	Kvalitets elementer	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Oslo	Ventetiden ved overgang mellom transportmidler er kort	34 %	43 %	34 %	39 %	40 %	40 %	52 %	50 %	48 %	50 %	50 %	54 %
	Det er enkelt å få informasjon man trenger for å planlegge en reise	52 %	63 %	59 %	66 %	68 %	66 %	74 %	72 %	72 %	67 %	74 %	77 %
	Transportmidlene er moderne	32 %	42 %	38 %	43 %	44 %	40 %	45 %	48 %	50 %	55 %	68 %	65 %
	Transportmidlene er rene	30 %	39 %	36 %	42 %	36 %	38 %	40 %	42 %	47 %	50 %	55 %	58 %
	Flere mennekser kommer til å reise kollektivt i fremtiden	45 %	50 %	41 %	50 %	55 %	56 %	75 %	72 %	75 %	74 %	75 %	82 %
	Kollektivtrafikken gir valuta for pengene	27 %	30 %	33 %	34 %	47 %	45 %	47 %	54 %	47 %	47 %	49 %	47 %
	Prisene på billetter og kort er rimelige	14 %	12 %	15 %	16 %	18 %	22 %	22 %	22 %	29 %	27 %	25 %	23 %
	Jeg anbefaler gjerne andre å reise kollektivt	48 %	50 %	48 %	53 %	57 %	53 %	65 %	63 %	61 %	60 %	64 %	68 %
	Total tilfredshet	44 %	49 %	47 %	51 %	58 %	58 %	66 %	62 %	62 %	60 %	67 %	69 %



Tilfredshet øker mest med toget

- Det er ikke store forskjeller i tilfredsheten mellom de ulike driftsartene.
- Toget har den mest positive utviklingen siden 2010, men ligger fortsatt marginalt lavere de andre.
- Den økte tilfredsheten med toget skyldes spesielt en økning i punktlighet.



Sterke områder for Ruter

Ruter over BEST gjennomsnittet	
Jeg føler meg trygg når jeg står på holdeplasser/stasjoner	14 %
Jeg føler meg trygg ombord på trikke, T-bane, tog, buss og båt	12 %
Kollektivtrafikken fungerer bra for reiser på fritiden	10 %
Kollektivtrafikken er bra for miljøet	8 %
Jeg er ikke redd for trafikkulykker når jeg reiser kollektivt	7 %
Reisetiden med kollektivtrafikken er akseptabel	7 %
Personalet opptrer høflig og korrekt	6 %
Personalet gir korrekte svar på mine spørsmål	6 %
Det er enkelt å bytte mellom ulike linjer	5 %
Transportmidlene er rene	5 %
Kollektivtrafikken er til nytte for samfunnet	5 %

Forbedringsområder

Ruter under BEST gjennomsnittet	
Kollektivtrafikken fungerer bra for reiser utenfor Oslos sentrale områder	-5 %
Det er komfortabelt å reise kollektivt	-6 %
Informasjonen er god når det oppstår problemer med trafikken	-6 %
Prisene på billetter og kort er rimelige	-7 %
Jeg får som regel sitteplass når jeg reiser kollektivt	-7 %

STØTTEFOILER

Bakgrunn om BEST

- BEST er et samarbeid som følger utviklingen og sammenligner innbyggenes tilfredshet med kollektivtrafikken.
- BEST-resultatene fra 2012 viser utviklingen i tilfredshet i Oslo og Akershus, sammenlignet med utviklingstendenser i sammenlignbare byregioner i Norden og på kontinentet.
- Aktive deltakere i BEST i 2012 er kollektivtrafikkselskapene i Helsingfors, København, Oslo, Stockholm, Gøteborg, Genève og Wien.
- Ruter har vært med i samarbeidet helt siden starten i 2001.

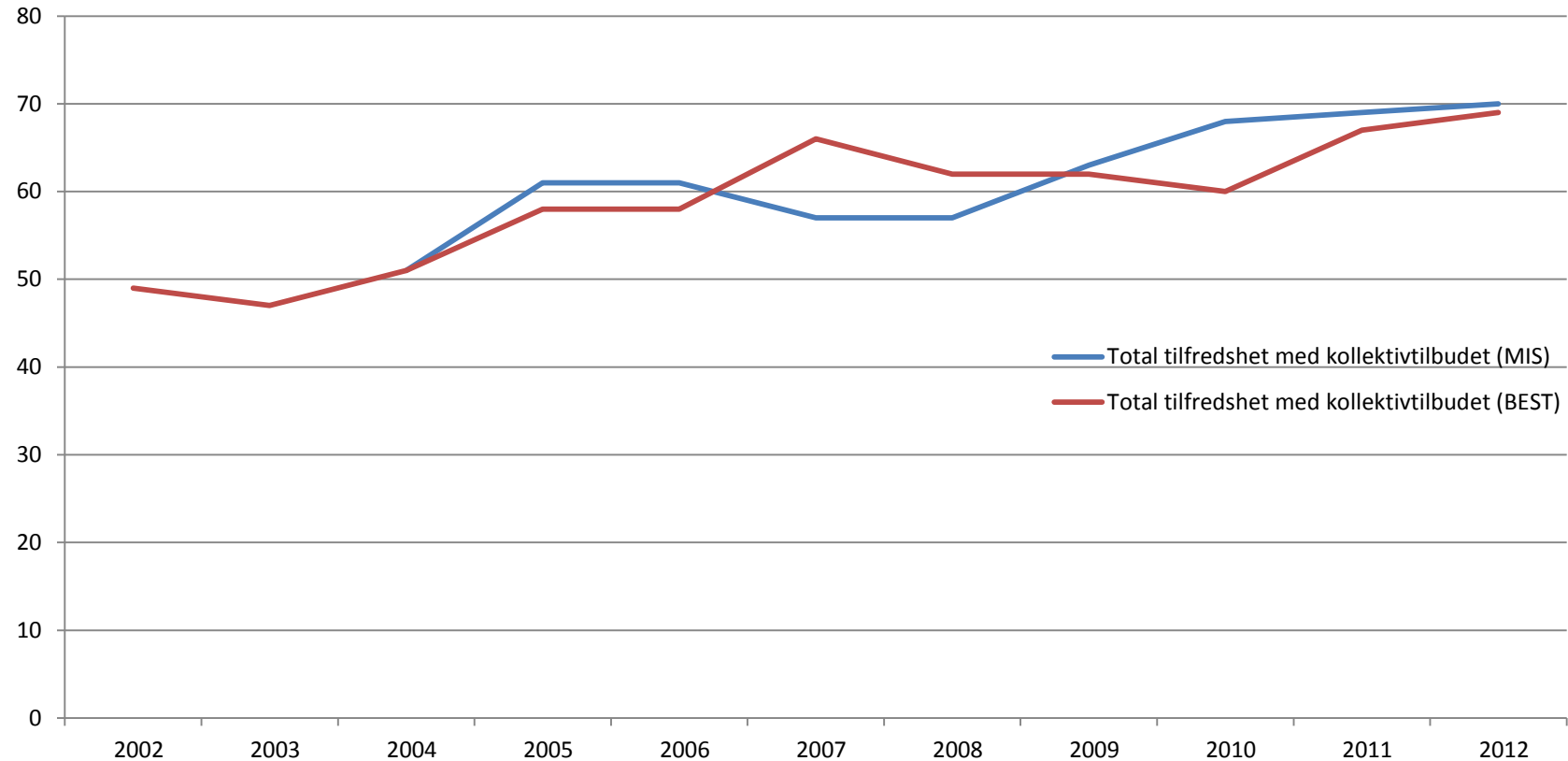
BEST Survey 2012

- The fieldwork was conducted between March 1st and March 13th 2012.
- 1.000 residents in each city is normally interviewed. In Vienna 600 respondents was interviewed in an area west of the city centre. In Helsinki an additional 900 interviews was conducted (Sipoo included)
- All interviews done by telephone.
- Weighted for sex and age



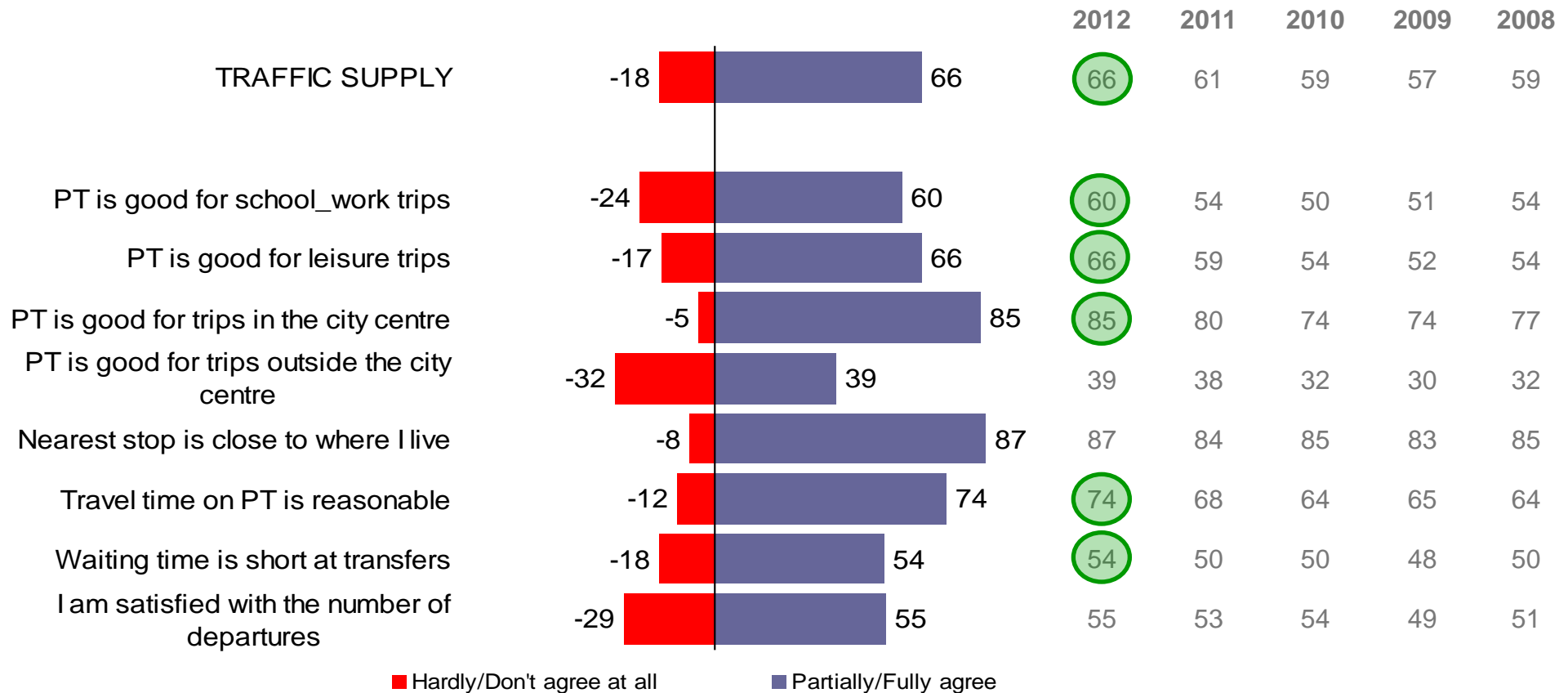
Ruter#

Resultatene fra BEST varierer sterkt med utviklingen i markedstrackeren (MIS)



Oslo

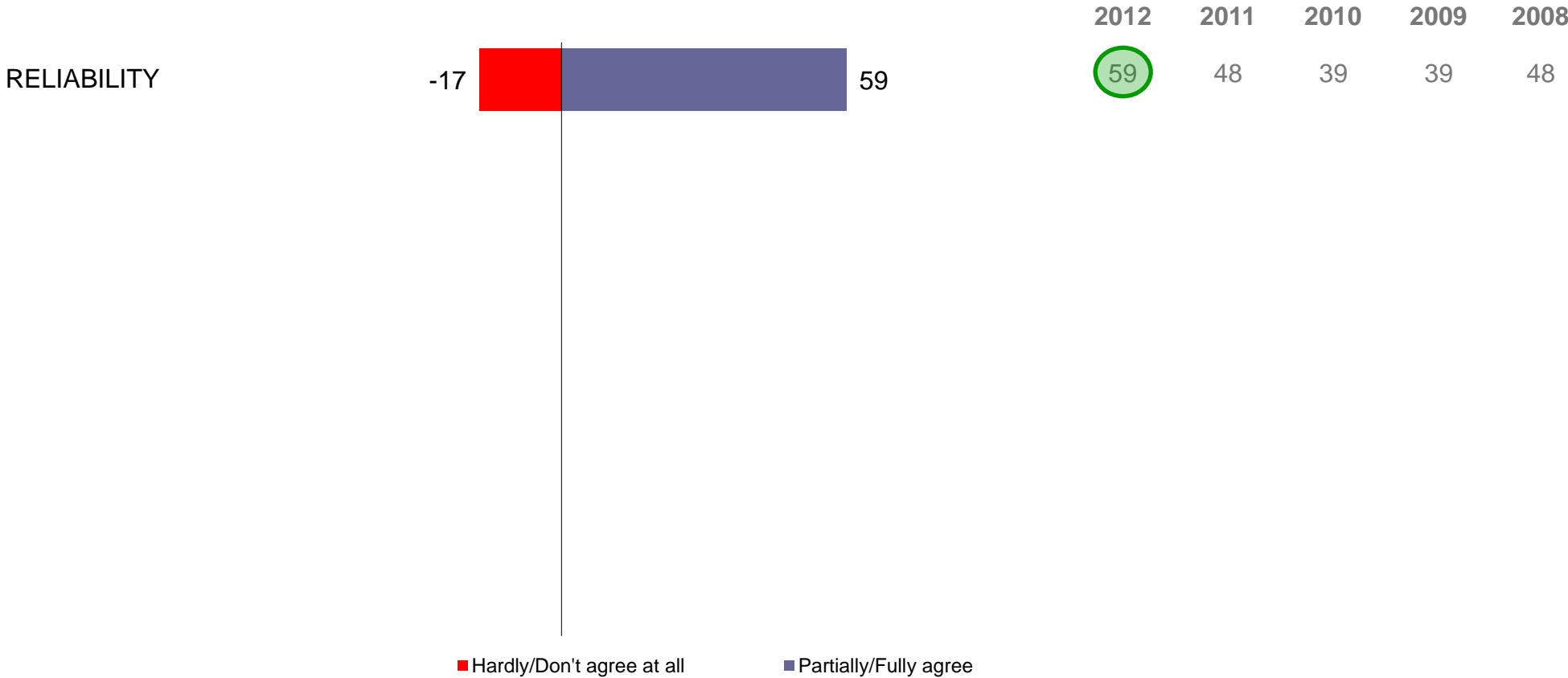
Traffic supply



Traffic supply – benchmark 2012

TRAFFIC SUPPLY	Stockholm	Oslo	Helsinki	Copenhagen	Vienna	Geneva
PT is good for school/work trips	62	60	73	51	62	69
PT is good for leisure trips	65	66	71	39	44	47
PT is good for trips in the city centre	81	85	88	82	92	80
PT is good for trips outside the city centre	40	39	59	38	46	38
Nearest stop is close to where I live	87	87	89	83	73	87
Travel time on PT is reasonable	70	74	72	55	70	60
Waiting time is short at transfers	48	54	57	41	58	46
I am satisfied with the number of departures	58	55	70	54	59	61

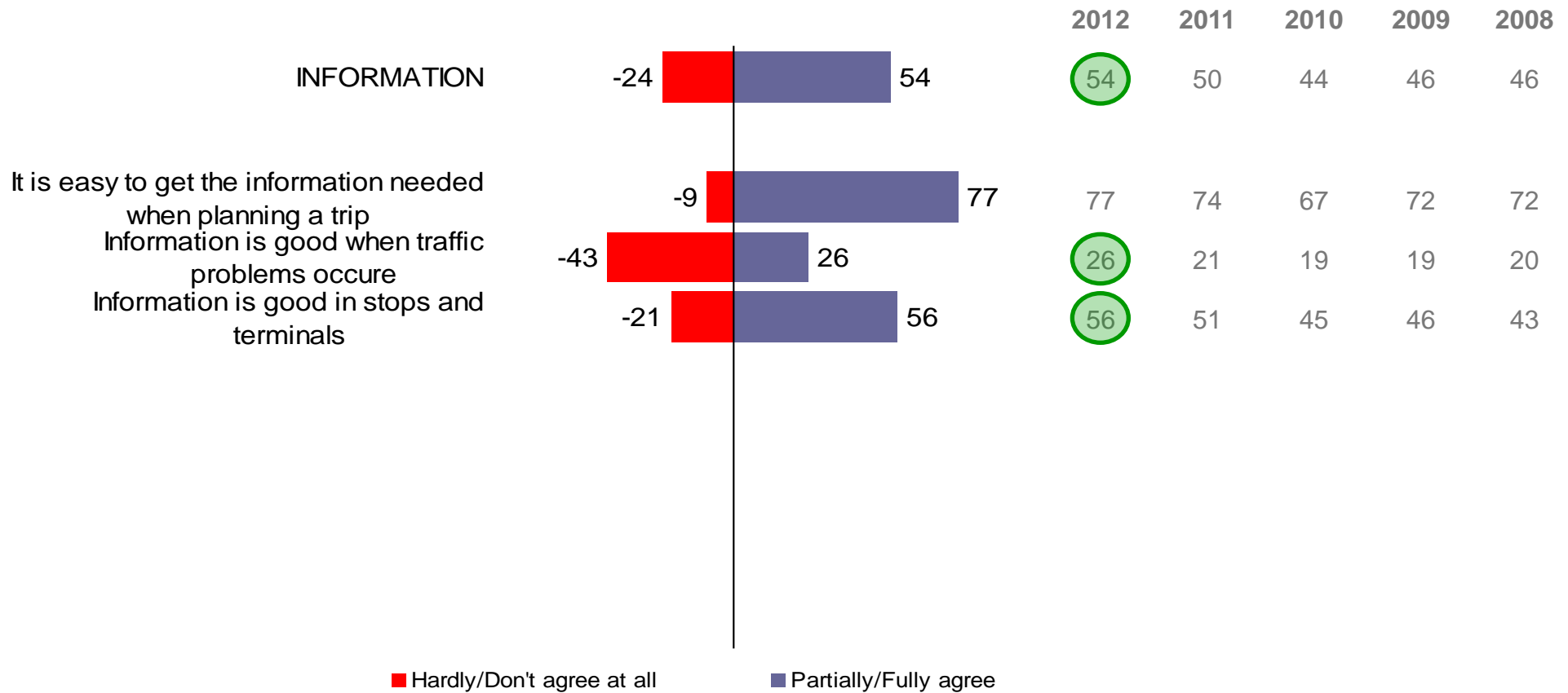
Oslo Reliability



Reliability – Benchmark 2012

RELIABILITY	Stockholm	Oslo	Helsinki	Copen- hagen	Vienna	Geneva
Capability to run on schedule	45	59	65	47	66	60

Oslo Information

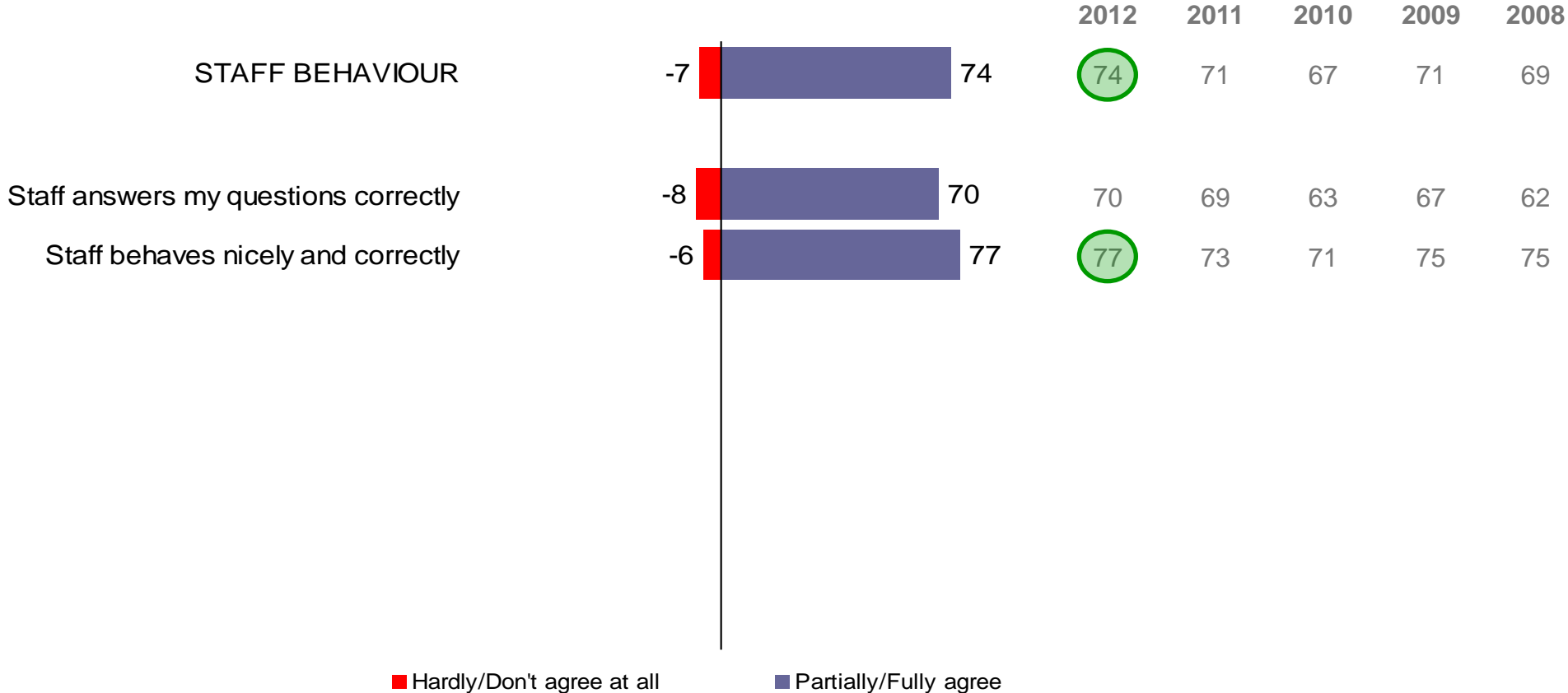


Information – Benchmark 2012

INFORMATION	Stockholm	Oslo	Helsinki	Copenhagen	Vienna	Geneva
It is easy to get the information needed when planning a trip	76	77	86	72	68	67
Information is good when traffic problems occur	27	26	28	30	37	44
Information is good in stops and terminals	52	56	48	41	61	76

Oslo

Staff behaviour

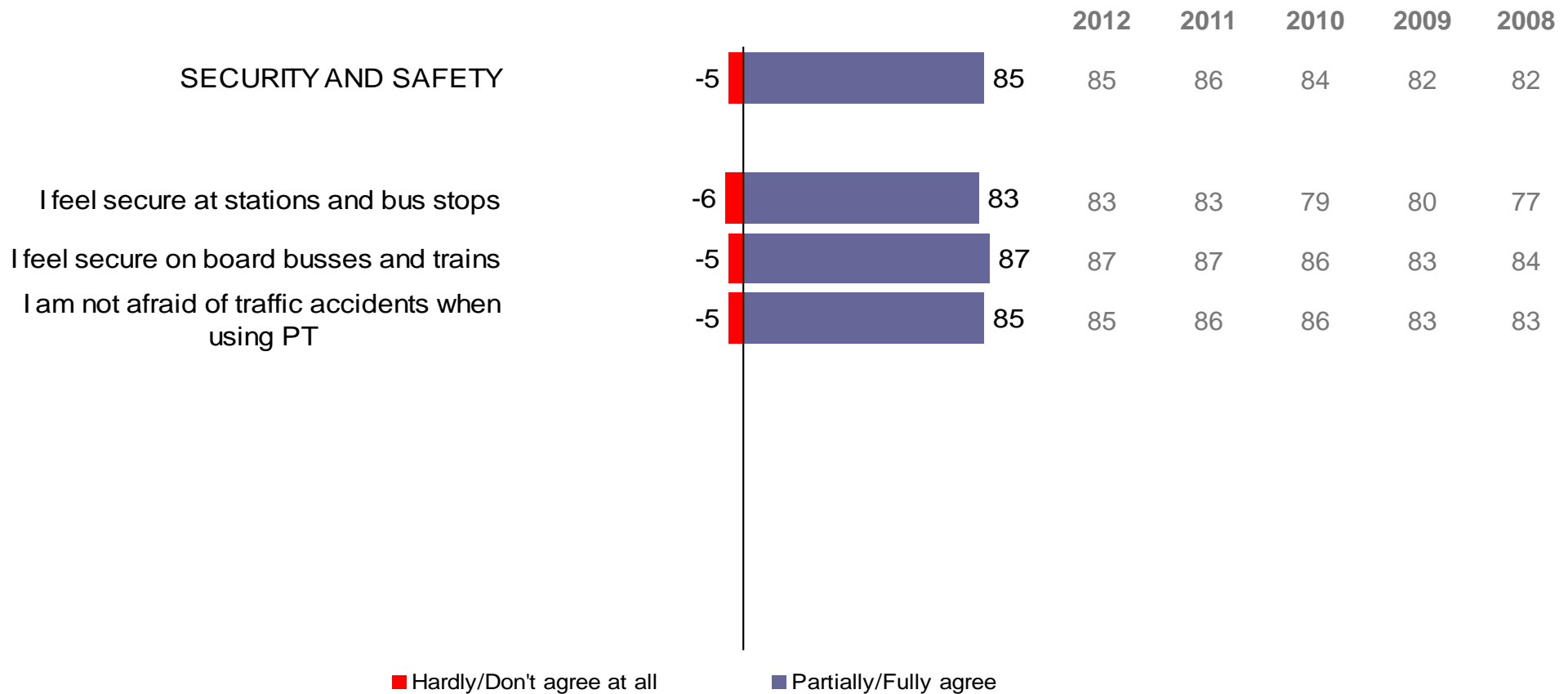


Staff behaviour – Benchmark 2012

STAFF BEHAVIOUR	Stockholm	Oslo	Helsinki	Copen- hagen	Vienna	Geneva
Staff answers my questions correctly	61	70	53	60	70	74
Staff behaves nicely and correctly	64	77	72	74	65	75

Oslo

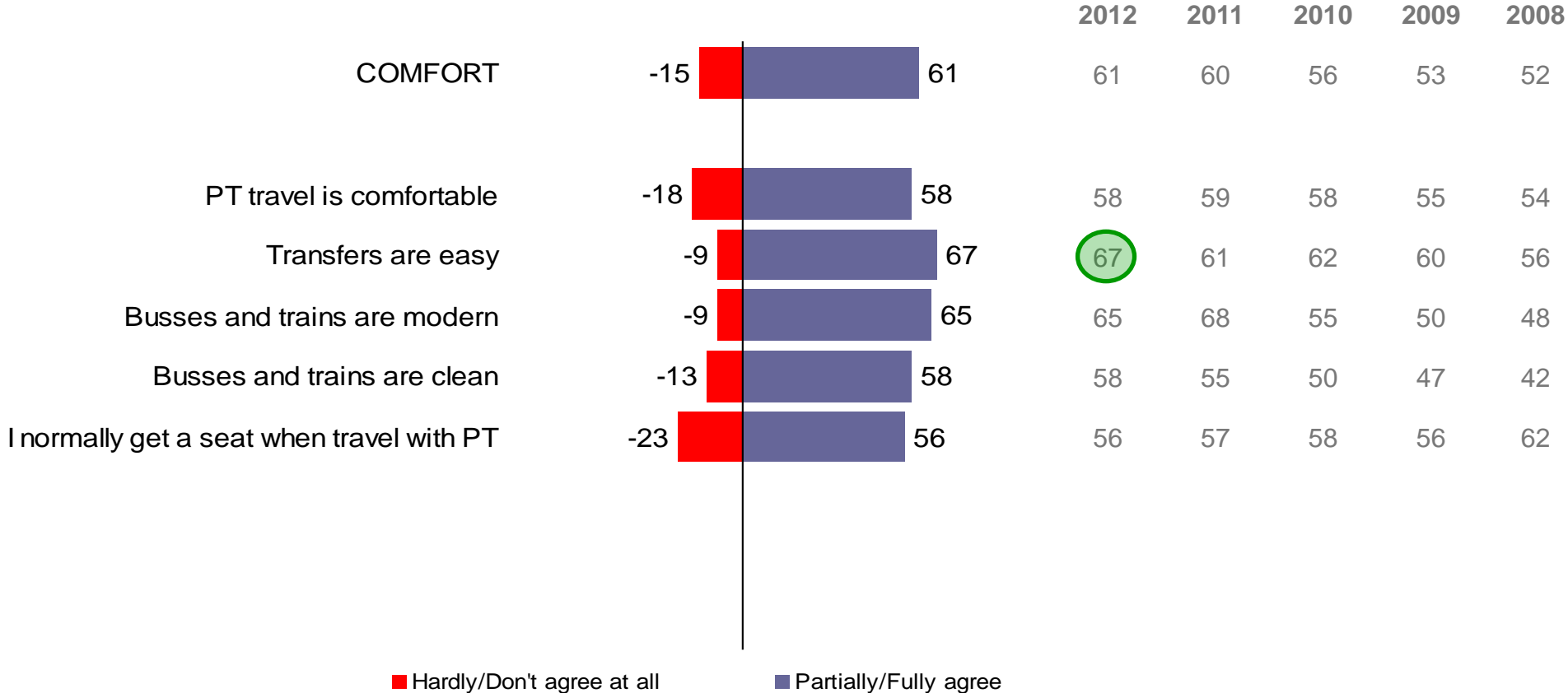
Security and safety



Security and safety – Benchmark 2012

SECURITY AND SAFETY	Stockholm	Oslo	Helsinki	Copen- hagen	Vienna	Geneva
I feel secure at stations and bus stops	62	83	72	68	76	53
I feel secure on board busses and trains	74	87	77	81	88	70
I am not afraid of traffic accidents when using PT	82	85	89	88	87	86

Oslo Comfort

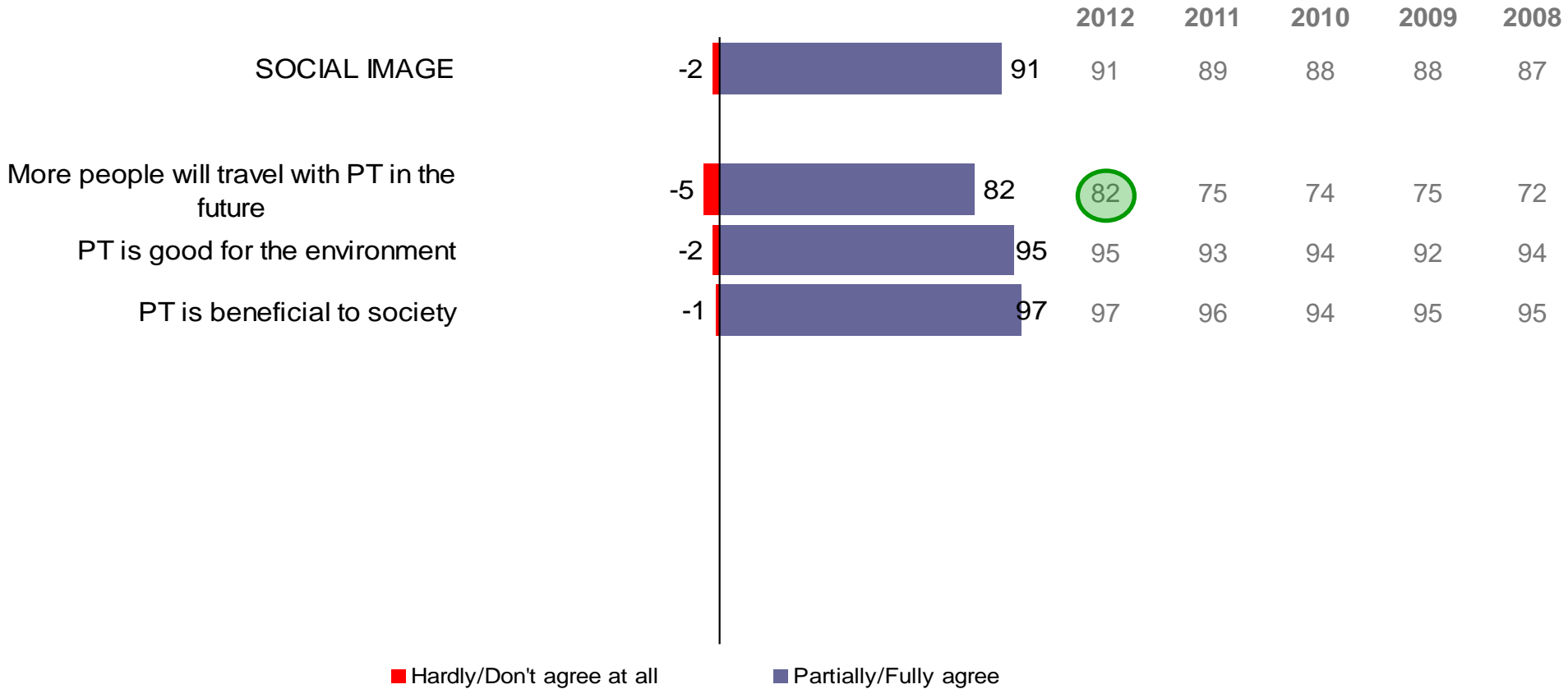


Comfort – Benchmark 2012

COMFORT	Stockholm	Oslo	Helsinki	Copen- hagen	Vienna	Geneva
PT travel is comfortable	62	58	68	57	69	67
Transfers are easy	66	67	67	58	68	46
Busses and trains are modern	59	65	70	63	74	79
Busses and trains are clean	40	58	48	45	64	61
I normally get a seat when travel with PT	67	56	83	66	72	39

Oslo

Social Image

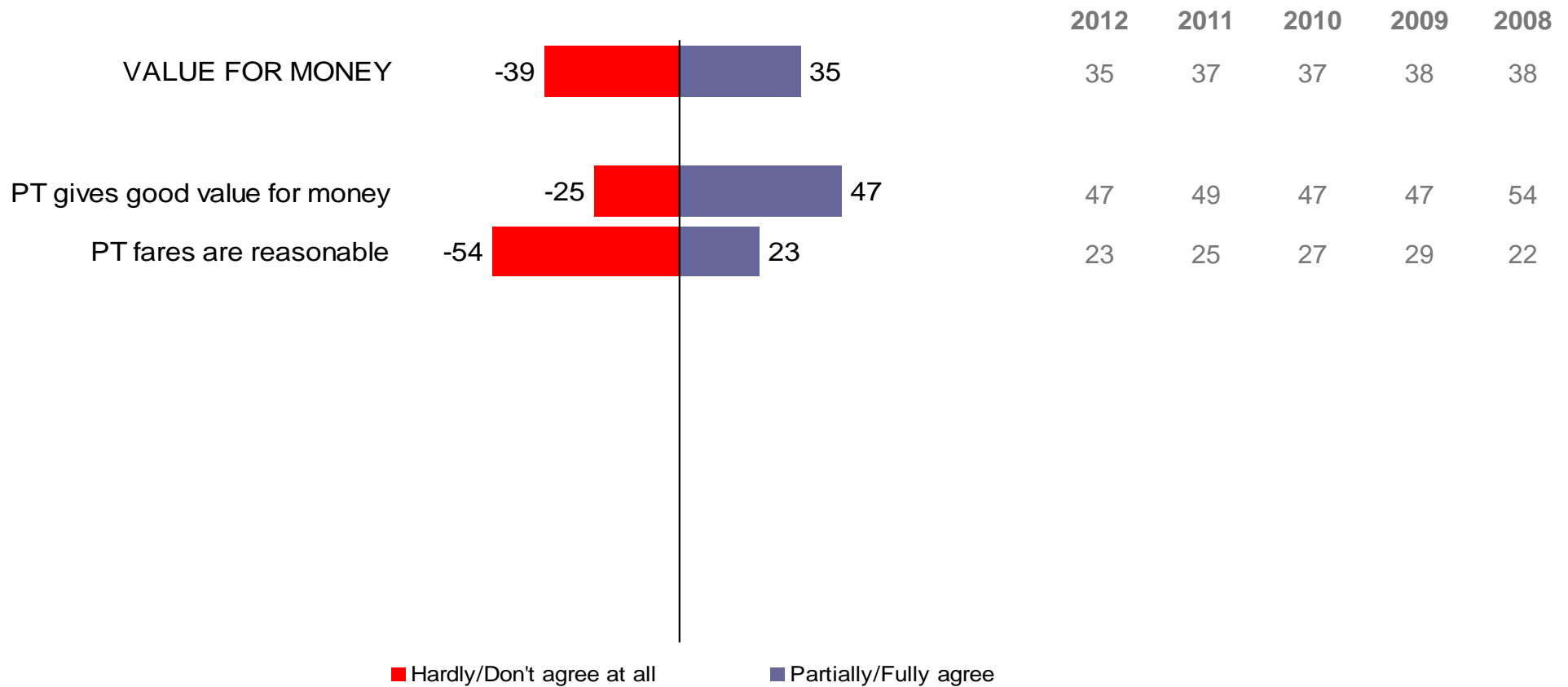


Social image – Benchmark 2012

SOCIAL IMAGE	Stockholm	Oslo	Helsinki	Copen- hagen	Vienna	Geneva
More people will travel with PT in the future	73	82	76	51	70	69
PT is good for the environment	85	95	94	77	85	85
PT is beneficial to society	94	97	95	83	89	93

Oslo

Value for money



Value for money – Benchmark 2012

VALUE FOR MONEY	Stockholm	Oslo	Helsinki	Copen- hagen	Vienna	Geneva
PT gives good value for money	41	47	69	31	49	34
PT fares are reasonable	33	23	47	15	46	15

Oslo Loyalty

LOYALTY



2012	2011	2010	2009	2008
68	64	60	61	63

■ Hardly/Don't agree at all ■ Partially/Fully agree

Loyalty – Benchmark 2012

LOYALTY	Stockholm	Oslo	Helsinki	Copen- hagen	Vienna	Geneva
I gladly recommend PT travel	69	68	83	46	71	66

