

"Publikums holdninger og
erfaringer med NSB og
togreiser"

Rapport fra 10 gruppe-
diskusjoner med publikum i
Oslo, Skier, Bergen og
Trondheim

Gjennomført for Nordskar &
Thorkildsen A/S på vegne av
NSB

Oslo, 28.08.89

INNHOLDSFORTEGNELSE:

SIDE:

Bakgrunn/formål	1
Målgruppe	1
Metodikk	1 - 2
Informasjonsbehov	2
Resultatenes utsagnskraft	2
Inndeling av rapporten	2
Hovedkonklusjoner	3 - 4
Oppsummering av gjennomsnittresultater fra gruppediskusjonene i Oslo, Bergen, Trondheim og Skien	5 - 15
Referat fra gruppediskusjoner for NSB i Trondheim	16 -24
Avvik i resultater ved gruppediskusjonene i Oslo	25 -26
Sammendrag av avvikende resultater i ungdomsgruppene i Oslo	27 -29
Avvik i resultater ved gruppediskusjonene i Skien	30 -31

Vedlegg:

Intervju-guide/gruppediskusjoner - transportmidler
Concept-beskrivelse/nytt informasjonsopplegg

Bakgrunn/formål.

Som et viktig element ved planlegging av strategi og markedsføringstiltak for NSB er det besluttet å gjennomføre grundige markedsundersøkelser. I tillegg til en internundersøkelse består disse av gruppediskusjoner med forbrukere samt en landsomfattende, representativ omnibus-undersøkelse.

I det følgende presenteres rapporten fra gruppediskusjonene.

Målgruppe.

Målgruppen har vært vanlige reisende, uten hensyntagen til hvorvidt disse til daglig benytter bestemte typer transportmidler i større utstrekning enn andre. Vi har konsentrert oss om alders-segmentet 35-55 år, og med jevn fordeling på begge kjønn. (Dessuten har vi også inkludert et par grupper med publikum i aldersgruppen 25-35 år). Vi har tilstrebet å inkludere en god del personer som reiser jevnlig i embeds medfør.

Undersøkelsen skulle dekke inn hver enkelt av NSB's regioner, og vi valgte derfor å gjennomføre gruppediskusjoner i både Oslo, Skien, Bergen og Trondheim.

Metodikk.

Undersøkelsen er altså gjennomført ved hjelp av gruppediskusjoner. Norges Markedsdata A/S har på vegne av Stein von Krogh Finstad vervet forbrukere innen hver enkelt av de nevnte byer ut i fra førnevnte kriterier. Personene som ble rekruttert ble kun orientert om at det gjaldt "bruk av forskjellige former for transportmidler". Først etter fremmøte, og et stykke ut i hver enkelt diskusjon, opplyste diskusjonslederen om at undersøkelsen spesielt gjaldt NSB og bruk av tog.

Det ble benyttet møtelokaler på kjente hoteller i hver av de nevnte byene. I hver diskusjon deltok ca. 10 personer, under ledelse av Stein von Krogh Finstad. SvKF har benyttet båndopptager i hver enkelt diskusjon, som har hatt en gjennomsnittlig varighet av ca. 1½ time. Det har vært til stede observatører fra NSB eller fra N&T ved 9 av de 10 diskusjonene. På slutten av hver diskusjon har observatørene fått anledning til å stille spørsmål til gruppen eller klare opp i evt. misforståelser.

Deltagerne har alle fått kr. 150,- i reisegodtgjørelse, og det har vært enkel servering.

Efter avsluttede diskusjoner har SvKF gjennomspilt alle båndopptak og gjort notater for hver enkelt by. Derefter er det utarbeidet en total-rapport med generelle tendenser og hovedkonklusjoner.

Informasjonsbehov.

Hensikten med undersøkelsen var først og fremst å klarlegge hvilke holdninger publikum har til NSB og til toget, sett i relasjon til andre transportmidler. Spesielt var vi interesserte i å finne ut av hva som begrenser publikums bruk av toget samt hva som skal til for å øke deres bruksfrekvens.

Resultatenes utsagnskraft.

I hver enkelt by har vi benyttet 2 diskusjoner med nøyaktig samme gruppesammensetning. Hensikten med dette har vært at de 2 gruppene gjensidig skulle virke som referanser m.h.t. resultatene. Vi har funnet meget stor overensstemmelse m.h.t. holdninger disse 2 gruppene i mellom i hver enkelt by, og har også på en del fundamentale punkter funnet meget god overensstemmelse både mellom Trondheim, Bergen og Østlands-regionen. Vi føler derfor at rapporten gir grunnlag for klare konklusjoner med høy grad av sikkerhet.

Inndeling av rapporten.

Vi viser her til innholdsfortegnelsen. Forøvrig følger resultatgjennomgangen de samme punkter man kan lese av intervju-guiden, som er vedlagt denne rapport.

HOVEDKONKLUSJONER.

1. Årsaken til at mange mennesker ikke tar toget er at "tog" rett og slett ikke er fremme i deres bevissthet som et aktuelt alternativ. Den bakenforliggende årsak til dette er (antatt) manglende tilgjengelighet og fleksibilitet - i motsetning til privatbilen.
2. Det er således få eller ingen direkte negative holdninger til tog som i seg selv begrenser/avskjærer bruken av tog for publikum.
3. Publikum har en langt mer positiv holdning til "tog" enn til "NSB". NSB har et heller tvilsomt rykte. NSB står for sidrompethet og sendrektighet og manglende evne til å utnytte togets potensiale.
4. Stadige nedleggelse av reise-strekninger og tog-stasjoner antas i mange tilfelle å ha skjedd for fort: NSB burde først prøve å gjøre de aktuelle strekninger mer attraktive for publikum for derved å få et tilstrekkelig antall reisende til å gjøre strekningene lønnsomme. Konsekvensene av nedleggelsene er at man avvenner store befolkningsgrupper fra å bruke tog.
5. NSB må bli flinkere til å akseptere at privatbilen har kommet til Norge. Stasjonsområdene bør gi muligheten for bilparkering.
6. Togproduktet er i dag antagelig godt nok (særlig hvis man kan kvitte seg med Østfoldbanens dårlige rykte). Mange potensielle togreisende vil vurdere toget mer seriøst som et alternativ, hvis NSB øker presisjonen i avgang og ankomst, frekvensen på avgangene og kutter noe ned på selve reisetiden. Spesielt gjelder dette over lengre strekninger, hvor toget i tid kan konkurrere med privatbilen. Også på strekninger hvor toget bl.a. konkurrerer med fly, vil avkorting i reisetiden spille inn. Publikum vil sammenligne togturen fra sentrum til sentrum med forberedelser til flyturen, flyturen og bussen inn til sentrum fra flyplassen.

7. Forbedring av informasjonsevnen til NSB vil hurtig kunne forbedre togets omdømme.
8. NSB kan få troverdighet for at toget (også) i fremtiden vil være et godt reisealternativ. De fleste er oppmerksomme på at toget er et miljøvennlig alternativ.
9. En togreise - særlig over lengre strekninger - oppfattes som uforholdsmessig dyr, sammenlignet med bensinprisen eller med prisen for en flybillett.

OPPSUMMERING AV GJENNOMSNIITTSRESULTATER FRA GRUPPE-
DISKUSJONENE I OSLO, BERGEN, TRONDHEIM OG SKIEN.

(Punktene behandles i samme rekkefølge som i intervju-
guiden - se vedlegg).

1-4 Respondentenes arbeidssituasjon, bruk av transport-
midler og alternative transportmidler som kunne
som kunne blitt benyttet.

I samtlige gruppediskusjoner har vi oppnådd en sammen-
setning av respondenter som stemmer meget godt overens
med ønskemål under vervingen av gruppedeltagere. Dette
innebærer jevn fordeling på kjønn, og med brukbar
geografisk spredning m.h.t. bosted i hver enkelt
diskusjon. Ca. halvparten av deltagerne i hver diskusjon
reiser en del i embeds medfør. I 6 av diskusjonene har
respondentene vært i aldersgruppen ca. 35-55 år, mens vi
ved de 2 siste diskusjoner i Oslo har hatt yngre personer
(aldersgruppen 25-35 år).

Respondentenes daglige bruk av transportmidler har stor
spennvidde, både deltagerne i mellom og mellom
diskusjonene i de enkelte byer. Spesielt i Trondheim og
Bergen synes respondentene å ha liten kontakt med toget
til daglig. I disse byene - og til dels også i Skien og
Oslo - benytter de fleste først og fremst bilen og/eller
bussforbindelser. Viktigste stikkord for valg mellom
disse to transportmidlene er "tilgjengelighet" og
"parkeringsmuligheter". Bor respondentene slik til at de
har en bussholdeplass rett i nærheten - og bussen har
hyppige avganger, finner mange det både praktisk og
tilstrekkelig komfortabelt å ta bussen fremfor bilen
("når det nesten er håpløst å parkere her i byen!").

5-6 Prefererte transportmidler på forskjellige
strekninger samt reise-erfaringer med tog.

Som nevnt i det ovenstående er det kun et fåtall av
respondentene som jevnlig reiser med tog. Flere av
respondentene i samtlige grupper har like fullt reist
minst en gang med toget i løpet av siste måned, og mer
enn 50 % av de spurte har reist med toget i løpet av siste
12 måneder. Blant de øvrige respondenter finnes en del som
svært sjelden har reist med toget, og har sine tog-
erfaringer mange år tilbake i tiden. Imidlertid er det

svært få av sistnevnte gruppe som har sterke motforestillinger mot toget; - toget har rett og slett ikke vært et alternativ de har forholdt seg til.

Ved fritt valg av transportmidler på en tenkt strekning på ca. 5 mil ville de fleste velge personbil av både praktiske og komfortmessige hensyn. Ved bruk av bil kan de starte reisen på et hvilket som helst tidspunkt som måtte passe dem, de kan bringe med seg all ønsket bagasje, de kan stoppe når som helst under selve reisen, og - ikke minst - de har en tilsvarende fleksibilitet på bestemmelses-stedet. De langt fleste av disse respondentene (som foretrekker bil på en strekning av 5 mil) mener fullt og helt at bilen gir dem frihet og fleksibilitet. Som alternativ til bilen (hvis denne ikke kunne benyttes) mener mange innen denne gruppen at toget vil være å foretrekke.

I nær samtlige grupper finnes det noen respondenter som vil foretrekke toget på en strekning av 5 mil. Dette begrunner de med "avslappende atmosfære" og at man "kan gjøre noe annet under selve reisen enn å måtte konsentrere seg om kjøringen".

Det er en gjennomgående tendens i tilnærmet samtlige grupper at gruppedeltagerne mener å ha reist (atskillig) mer med toget for 10 til 15 år tilbake enn pr. i dag. Det samme mener man gjør seg gjeldende blant publikum forøvrig. Få av respondentene har noen klar formening om hvorfor denne utviklingen har funnet sted, men mener etter nærmere eftertanke at det først og fremst har sammenheng med privatbilens utbredelse, bedre veinett og at "jernbanen har sakkert akterut i konkurransen".

7-10 Holdninger til tog som transportmiddel.

Som allerede påpekt er det svært få av respondentene som har direkte motforestillinger når det gjelder bruk av tog for egen del. Tvert i mot har de fleste en positiv holdning til toget, og synes det er et utmerket transportmiddel. Deres egen bruk av toget begrenses først og fremst av mangelen på tilgjengelighet samt av personbilens fortreffelighet.

Når det gjelder manglende tilgjengelighet har dette først og fremst sammenheng med at jernbanestasjonene ikke befinner seg der respondentene bor. For å ta toget må de derfor først benytte et annet transportmiddel (bil eller f.eks. buss) med negative konsekvenser for kostnader og tid. I Skien og i Oslo er det forøvrig betydelig enighet om at toget er et dyrt transportmiddel, sammenlignet med f.eks. fly på lengre strekninger. Det er også en klar tendens til at man ved vurdering av kostnadsbildet sammenholder prisen for togbilletten med hva man vil forbruke av bensin på sin personbil på samme strekning. De fleste er bevisste at avskrivninger etc. også bør inngå i regnestykket, men mener like fullt at "bilen er jo allerede anskaffet", og "jo mer jeg bruker den, jo billigere blir det". Respondentene ser også helt klart togets fortrinn m.h.t. eksempelvis miljøvennlighet, men synes ikke å tillegge slike momenter noen vekt ved valg mellom alternative transportmidler - såfremt komfort og fleksibilitet tilsier annet alternativ (bil).

Mange av respondentene mener at presisjon i avgang og ankomst for toget samt økning i frekvens på togavganger også vil kunne øke sannsynligheten for at de selv vil benytte toget mer i fremtiden. Hvis man dessuten legger forholdene bedre til rette for korresponderende transportmidler (parkeringsplasser på togstasjonene) vil sannsynligheten for togbruk øke ytterligere. Prisen er som nevnt også et moment (spesielt i Oslo og i Skien), men synes først og fremst å spille inn ved vurdering av transportalternativer på lengre strekninger.

Meningene om togets fremtid i Norge er delte, men majoriteten av gruppedeltagerne tenderer til å tro at toget etter hvert vil styrke sin posisjon vis á vis øvrige transportmidler. Delvis begrunner de dette med økende vilje hos NSB til å markedstilpasse sine produkter, og delvis tenker de på togets fortrinn i forhold til bil, buss etc. når det gjelder fortetningen av trafikk på veinettet. Miljøvennlighet synes også å være et stikkord man (til en viss grad) lytter til.

11 Konkretisering av selve togproduktet.

A. Kunnskap og holdninger til de forskjellige hovedproduktene.

Svært få av respondentene er familiære med betegnelsen på de forskjellige togtypene og vet hva disse betegnelsene står for. De fleste tenker ut i fra begreper som "lokaltog" og "tog over lengre strekninger". Det er klare forventninger til at lokaltogene er mer sendrektige, har mer forsinkelser og dårligere komfort enn tog over lengre strekninger.

Østfoldbanen får sitt pass påskrevet både i diskusjonene i Østlandsregionen og til dels også i Bergen og i Trondheim. Samtidig er det en del (i Oslo og i Skien) som snakker pent om Vestfoldbanen og har positive erfaringer med denne. En rekke av respondentene i Skien uttrykker klare ønskemål når det gjelder å øke hastigheten noe på Vestfoldbanen, slik at den blir et mer reelt alternativ til bilbruk til Oslo m.h.t. reisetiden.

En god del av respondentene har erfaringer med natt-tog, selv om mange av disse har erfaringer som ligger en del år tilbake i tiden. Brorparten av de spurte deler seg i to leire: "For" eller "i mot" natt-tog. En del respondenter sover utmerket på toget, og argumenterer med at selve togbevegelsen/rytmen og "lyden fra svillene" virker søvndyssende. De øvrige spurte misliker natt-tog nettopp av de samme årsaker, som medfører at "jeg lukket ikke et øye hele natten". De fleste av respondentene er enige om at det er trangt på natt-toget, og at det er en uting med 3 køyer i høyden (slik mange av respondentene husket fra sin siste tur med natt-tog). I likhet med tog-turer forøvrig mente en del at togluft enten er "for varm eller for kald", og at "det er håpløst å få opp vinduet". Av spesielt negativ karakter ble også nevnt at man på natt-toget kanskje kan komme frisk og uthvilt frem, men "den personlige hygiene blir ikke særlig god". Her tenkte man på meget begrensede vaskemuligheter, og at man ikke kan dusje før man ankommer endestasjonen. Dette siste punktet ble fremholdt som det mest negative av de forretningsreisende. Både av hygieniske årsaker og p.g.a. trange sovekupéer, hvor man måtte dele kupéen med fremmede mennesker, fant man det lite formålstjenlig å forberede seg til et møte neste dag på toget. Da anser man det for langt mer attraktivt å ta første fly om morgenen etter en god natts søvn hjemme og dusj om morgenen.

En del av de forretningsreisende stilte seg interesserte i å vurdere natt-tog (evt. i kombinasjon med retur-fly) forutsatt at forholdene ble lagt bedre til rette for møteforberedelser etc. på toget. I stikkordsform innebærer dette bedre arbeidsplass, slippe å dele kupéen med andre, dusj-muligheter osv. Samtidig undret man seg på hvorvidt slike endringer kunne gjennomføres uten at billettprisen på toget ble uforholdsmessig høy sammenlignet med å reise med fly.

B. Kjennskap og forventninger til kupé-utrustning/komfort.

Generelt sett var de langt fleste av respondentene bra fornøyd med togkupéenes beskaffenhet slik de erindret dem. Mange mente at sete-komforten pr. i dag er klart bedre enn for en del år tilbake. En viktig negativ faktor var VVS-opplegget, hvor man som nevnt syntes det var vanskelig å få frisk luft med riktig temperatur. Enkelte stilte seg også undrende til at setene i enkelte vogner ikke med enkle håndgrep kunne snues i begge fartsretninger. Noen stilte seg også kritiske til serveringsbordene, som enten var festet med en enkel låsemekanisme foldet sammen mot seteryggen foran eller i andre vogner kunne slåes opp ut fra eget armlene. Disse respondentene mente at kvaliteten på disse bordene var temmelig dårlig. Som en uttrykte det: "Jeg er nesten ikke på en togreise uten at jeg ser noen tømme kaffen i fanget!".

C. Servering av mat og drikke.

Fortsatt er mytene meget klare og entydige: Hos NSB får man (i beste fall) svett gouda med plastikk og til en altfor høy pris. På den annen side synes en del av respondentene å være enige om at det har funnet sted betydelige endringer gjennom de seneste årene i positiv retning. Disse mener at kvaliteten på maten i dag er klart bedre enn tidligere, men prisen anses fortsatt for å være uforholdsmessig høy. Irritasjonsmomentet for mange av gruppedeltagerne er at de ofte ikke har valgmulighetene til å skaffe seg mat på toget: "Før jeg gikk på toget tenkte jeg ikke på mat og var heller ikke sulten. Men etter noen timers togreise, var jeg skikkelig sulten, men jeg så aldri noe til matservering!". Mange savner spisevognen, som de har opplevd på togreiser før i tiden. Samtidig har de en viss forståelse for at et slikt tilbud ikke alltid kan være regnings-svarende for NSB. Trillevognene anses da for å være et alternativ. Men "da må jo trillevognene komme når vi trenger dem!". Mange irriterte seg over at serveringspersonalet kom med trillevognene altfor sent etter at en togreise startet og med for lav frekvens i løpet av togturen. Samtidig berømmet

de service-innstillingen hos serveringspersonalet. Flere påpekte at dette personalets holdninger synes å avvike betraktelig fra de (øvrige) NSB-ansatte (se mer om dette senere i rapporten). Prinsipielt synes nær samtlige av respondentene å forvente at NSB bør ha et serveringstilbud når det gjelder mat og drikke til de reisende "uansett strekning og tid på døgnet". Det behøver ikke nødvendigvis å være et bredt tilbud av måltidstyper, det viktigste synes å være at man har muligheten for å stille sulten - til en rimeligere penge! Det anses også for direkte forkastelig at man på natt-toget ikke har muligheten for "en gang å skaffe seg en kaffekopp".

D. Rutetider.

Svært få av respondentene har noe å kritisere NSB for når det gjelder utforming av rutetabeller etc. De som har ferske erfaringer med togbruk er gjennomgående godt fornøyde med slike forhold. Spesielt på lokaltog mener flerparten av de spurte at det er viktig med hyppig frekvens og faste klokkeslett for togavganger. I flere av gruppene berømmer man tilsvarende forhold ellers i Europa (særlig i England og i Mellom-Europa) hvor "man faktisk ikke behøver å benytte bil - rekker du ikke toget, så er det bare å vente noen minutter, så kommer neste!".

E. Korrespondanse.

Som tidligere påpekt er antatt manglende korrespondanse mellom tog og tilførselsårer en viktig årsak til at mange av respondentene benytter tog såvidt sjelden. De langt fleste av de spurte har meget begrensede kunnskaper om hvilke muligheter som foreligger i så måte, men antar at det ikke finnes "skreddersydd korrespondanse" for deres vedkommende. Her tenker de først og fremst på busser. En del av de spurte kan nok være fristet til å vurdere toget som alternativ til bil for å komme seg inn til en bykjerne p.g.a. parkeringsproblemene. På den annen side mener de at det heller ikke finnes parkeringsmuligheter på togholdeplassen i nærheten av deres bosted, hvilket kompliserer muligheten for å benytte bil i korrespondanse med tog.

F. Informasjonsgrad/evne hos NSB.

Her finner vi svært mange av de irritasjonsmomenter som nevnes om NSB i diskusjonene. Det er generell enighet om at NSB er svært lite flinke til å informere. Respondentene tenker ikke her så meget på massekommunikasjon, men først og fremst på manglende informasjon til dem som reiser med toget. De fleste av respondentene gjenforteller sine egne eksempler på hvorledes NSB ikke har gitt nødvendige opplysninger. Dette gjelder både på perrongen og under selve reisen. Noen irriterer seg over å ha stått i 30 kuldegrader og ventet på et forsinket tog uten å ha fått informasjon om forsinkelsene. Andre irriterer seg over å ha sittet på toget mellom 2 stasjoner i mer enn 30 minutter uten at noen opplyste over høytaler-anlegget om hvorfor de ble sittende der.

Svært mange synes også å mene at "NSB gir aldri aktuelle opplysninger på eget initiativ - du må selv spørre hvis det er noe du lurer på". Dette synes også å gjelde ved eksempelvis rabatt-ordninger.

G. Concept-test "ett telefon-nummer - full service".

(Vi viser til vedlegg i rapporten med concept-beskrivelse).

Reaksjonene på conceptet var gjennomgående meget positive i samtlige gruppediskusjoner. En del av respondentene stilte seg skeptiske til hvorvidt det var mulig (for NSB!) å utarbeide et slikt tilbud, mens andre påpekte at "det er jo bare å legge inn Rutebok for Norge på data". Når samtlige synes et slikt service-tiltak var veldig bra - hvis det lar seg realisere. Ankepunktene mot ordningen går først og fremst på at man er skeptisk til hvorvidt "konduktøren virkelig kommer med billetten til sitteplassen min" når de befinner seg på toget. Mange synes å mene at risikoen er til stede for at NSB vil feile på dette punktet. Hvis da service-ordningen er benyttet av en person som et ledd i f.eks. en lengre feriereise, vil feil ved bestillingen kunne slå bena under hele opplegget for resten av ferien. Derfor er man tvilende til om man "bør ta sjansen" på å prøve ordningen. Det er også en viss usikkerhet m.h.t. hvorledes reisen kan betales. Flere foreslår at ordningen nok vil passe best hvis man anskaffer billettene på forhånd, slik at man "ser at alt er i orden før man går på toget".

H. Stasjonsområdet.

Respondentenes holdninger er her først og fremst knyttet til informasjonsanlegget og billett-ekspedisjonen. Når det gjelder informasjonsanlegget irriterer mange seg over manglende fremkommelighet på telefonen for opplysninger om togavganger og for forhåndsbestilling av billetter. En del av respondentene mener at det "er omtrent umulig å komme frem til NSB".

På selve stasjonen har mange erfart at køene som regel er svært lange for å komme frem til luken og få kjøpt billetter. Samtidig undrer en del seg over hvorfor man ikke splitter opp køene avhengig av hvorvidt folk skal hente billetter som er forhåndsbestilte eller skal kjøpe billett direkte. Enkelte mener også at personalet bak skranken er lite service-orienterte og heller ikke er i stand til å gi ønsket informasjon utover et minimum. Noen påpekte at det (i Oslo) finnes avanserte billett-automater, som riktignok ikke fungerte. De øvrige respondentene stilte seg overrasket til dette og ville gjerne høre nærmere om en slik mulighet.

Noen av respondentene mente å vite at man i en del tilfeller kunne kjøpe billetter også på toget, men "konduktøren er svært lite begeistret for det og man får som regel huden full!". Flere bekreftet dette.

Som tidligere påpekt etterlyste mange muligheten for å parkere bilen sin ved jernbanestasjonen.

I. Nye produkter/forslag til forbedringer.

En del mødre hadde dårlige erfaringer med å bringe med seg mindre barn på toget. Noen kjente til at det fantes mødre-kupéer, men dette hjalp lite hvis man hadde med seg barn i f.eks. 5-10-års alderen. Disse begynner gjerne å kjede seg etter en viss tid på toget, og har intet å ta seg til. Mødrene etterlyste en eller annen form for "lekerom el.l." (jfr. IKEA), hvor ungene kunne være engasjerte mens mødrene kunne slappe av med en kopp kaffe eller et blad.

Mange var i tvil om hvorledes gods-ekspederingen er hos NSB for tiden. De fleste antok at man var nødt til å bringe med seg samtlige kolli inn på toget og selv plasere godset der man satt seg. Flere påpekte at konduktørene gjerne var hjelpsomme når det gjaldt å stable koffertene etc., men like fullt mente mange at gods-ekspederingen ved jernbanen fortsatt var lite kunde-vennlig. Få eller ingen hadde kunnskaper om prisen for å sende eksempelvis en koffert separat som reise gods.

12 Prisaspektet - grad av priselastisitet.

Svært mange av intervju-personene vet lite om togpriser. Spesielt gjelder dette i Bergen og Trondheim, hvor majoriteten av intervju-personene reiser sjelden med tog. Men også i de øvrige diskusjoner varierer pris-anslagene. Få eller ingen av de spurte mener at toget er et rimelig transportmiddel. Tvert i mot mener mange (spesielt i Skien og Oslo) at prisen for en togbillett på lengre strekninger samsvarer dårlig med flyprisene: Togbillettene burde vært atskillig rimeligere enn flybillettene, men slik er det ikke. De langt fleste synes å tenke "annen klasse" når det gjelder toget, og bringer ikke inn første klasse som begrep.

Generelt sett må det kunne hevdes at prisnivået nok kan virke hemmende på bruks-sannsynligheten av tog over lengre strekninger for mange av våre intervju-personer, men reisetid og f.eks. tilgjengelighet synes å være viktigere begreper i så måte.

Mye tyder på at våre gruppedeltagere vil kunne beveges til å endre avreise-tidspunkt (eller dag) med toget forutsatt at de oppnår en tilstrekkelig rabatt for dette. Her synes det å gå en psykologisk grense på minimum 35-40 %.

Det generelle kunnskapsnivået til rabatt-ordninger på toget er meget begrenset blant respondentene. Innen de fleste av gruppene var det 1-2 deltagere som enten hadde anskaffet seg NSB sitt kundekort eller kjente til (deler av) tilbudet. Det vakte til dels betydelig interesse å høre nærmere om disse ordningene for en del av de øvrige gruppedeltagerne. For mange ga det grunn til ettertanke at man allerede etter én lengre togtur kunne spare inn kostnadene ved kortet.

Generelt sett synes svært mange av respondentene å være godt fornøyde med selve togproduktet slik de i dag opplever det (eller husker det). Antagelig er dette hovedårsaken til at svært få av de spurte synes interesserte i å betale ytterligere for et differensiert togprodukt (når basisproduktet allerede oppleves som (mer enn) dyrt nok.

13 Om togbillettens tilgjengelighet.

Vi har allerede påpekt de problemer de spurte har med å få informasjon (via telefonen) om togavganger samt de lange køene ved billett-lukene. Få eller ingen synes å være spesielle bekymringer om manglende sitteplasser eller om å bli plasert i en røkekupe (hvis man selv er ikke-røker). Mange av respondentene som sjelden eller aldri reiser med toget har klare forventninger om at det "alltid er god plass på toget". Flere av dem som reiser med forstadsbanene påpeker at dette er feil, og at det ofte er smekk fullt på disse strekningene og avgangene.

14. NSB contra toget.

For nær samtlige av de spurte er "NSB" og "toget" to begreper som har med hverandre å gjøre, men som samtidig er temmelig vesensforskjellige: Toget oppleves av de fleste som et transportmiddel med mange positive fortegn (selv om det eksisterer visse irritasjonsmomenter). "NSB" derimot har en langt mer negativ klang. En typisk uttalelse er at "NSB forvalter toget på en elendig måte". Hvis NSB kunne gjøre en langt bedre jobb, ville toget straks få en klart sterkere plass i samfunnet. Dette er de langt fleste av respondentene skjønt enige om.

Den typiske "NSB-ansatte" ansees for å være sidrompa og litt treg. Han er en del av den "grå massen", som man "ikke kjenner igjen selv om man kjører med toget hver eneste dag året rundt". Den NSB-ansatte er en person som har en "trygg og god arbeidsplass - staten!". Derfor behøver han ikke å anstrenge seg spesielt, men kan bare jobbe ut i fra gammel rutine og uten å ta nødvendige hensyn m.h.t. service-innstilling.

15. Hva kan NSB gjøre for å øke sannsynligheten for at IP tar toget?

Her viser vi først og fremst til hva vi har sagt i det ovenstående. De viktigste stikkord er "tilgjengelighet", "presisjon" og "frekvens". NSB må i større grad søke å tilpasse sitt tilbud bl.a. til billistene (parkeringsplasser etc.). Informasjonsevnen må oppgraderes vesentlig, og billettene gjøres mer tilgjengelige. Selve togproduktet synes langt på vei å være fullt ut akseptabelt for de fleste.

REFERAT FRA GRUPPEDISKUSJONER FOR NSB I TRONDHEIM (16.08.89)

1-3 Respondentenes daglige behov for transport og hvorledes de løser dette.

Nær samtlige av våre 20 respondenter i Trondheim (fordelt på 2 grupper) disponerer bil. De fleste bor i en avstand på 2-3 km. eller opp til 1 mil fra Trondheim sentrum. Dessuten er 18 av respondentene utearbeidende. På sin daglige ferdsel mellom hjem, arbeidssted og evt. Trondheim sentrum har de stort sett muligheten for å velge mellom bruk av privatbil eller bruk av lokale busser. Langt de fleste foretrekker å benytte egen bil. Begrunnelsene for dette er flerdelte, men først og fremst synes praktiske og tidsmessige hensyn å spille inn. De opplever en klart større fleksibilitet ved å benytte bilen enn ved å skulle tilpasse seg bussenes rutetider. Dessuten er ca. halvparten av respondentene personer som reiser til dels betydelig i embeds medfør, og som av den grunn trenger å ha bilen disponibel eller benytter bilen over større områder av Trøndelag til daglig. Stort sett opplever de egentlig intet alternativ til privatbilen.

Flere av respondentene nevner at de tidligere også benyttet lokaltoget, men "toget stopper ikke lenger på stasjonen - selv om linjen fortsatt ligger der!". Et par av respondentene beklager dette sterkt, og skjønner ikke riktig hvorfor de ikke lenger får muligheten for å benytte tog som alternativ inn til byen.

Ingen av respondentene har motforestillinger av prinsipiell karakter til bruk av bussen. Imidlertid består motargumentene i bilens fortreffelighet m.h.t. fleksibilitet, tilgjengelighet og (til dels) komfort. Da får det heller ikke hjelpe at det er parkeringsproblemer i Trondheim sentrum; - dette er tross alt for respondentene det minste ondet.

4 Øvrige transportmidler benyttet siste måned.

En del av respondentene har gjennom de senere måneder i tillegg til førnevnte transportmidler også benyttet ferger og fly (ca. halvparten av respondentene har benyttet fly). Til dels har dette vært privat, og til dels i embeds medfør. Kun 3-4 av gruppedeltagerne har benyttet tog de siste par måneder, og til sammen 5-6 av respondentene har benyttet tog i løpet av siste 12 måneder. En rekke av de spurte har faktisk ikke benyttet tog på en årrekke.

5. Preferanser for alternative transportmidler på varierte reiselengder.

Respondentene fant det svært viktig å presisere at deres preferanser til dels var avhengige av hvor vidt reisen ble foretatt i privat regi (og betalt via egen lommebok) eller i embeds medfør (og betalt av arbeidsgiver). På en strekning av 5 mil - og også på en strekning av 20 mil - ville de langt fleste av respondentene foretrekke å benytte egen bil. Særlig gjaldt dette sommerstid. Begrunnelsen for dette var bl.a. at man stod fullstendig fritt til å velge hvilket tidspunkt på dagen man reiste på, og at man fikk med seg all bagasje man måtte ønske. Kun et par av samtlige respondenter foretrakk å benytte tog, men de forutsatte at dette gjaldt på en strekning av 20 mil og vinterstid.

Ved en strekning på 50 mil - definert som Trondheim - Oslo - ble det en viss diskusjon i gruppene m.h.t. preferanser for bil contra tog. Privat var det en tendens til at man foretrakk bil, mens alternativet for disse personene var fly. I jobb-sammenheng ville man på en strekning av 50 mil i de fleste tilfeller foretrekke fly. Først og fremst ble dette begrunnet med tidsfaktoren og med at flyvning ble "enklere på en så lang strekning".

6-10 Reise-erfaringer med tog og holdninger til tog som transportmiddel.

Som det fremgår av tidligere punkter i diskusjonene, er det svært få av respondentene som har benyttet tog det siste året. Gjennomgående mener de langt fleste at de tok toget atskillig oftere før i tiden. Dette begrunner de bl.a. med at kravene til hurtighet ved selve reisen er blitt større nå enn for noen år tilbake. Ved reising i forbindelse med jobben krever arbeidsgiveren at man skal få det maksimale ut av arbeidsdagen, og da tar man eksempelvis ikke toget over lengre strekninger. Flere av respondentene har også en klar fornemmelse av at "toget har sakkert akterut, mens andre transport-alternativer har forbedret seg".

Svært få av respondentene har klare motforestillinger til å reise med tog. De fleste kan ha visse motargumenter, men synes i bunn og grunn at togtransport er temmelig behagelig (slik de husker det). Kun et par av respondentene merker fysisk ubehag (kvalme etc.) ved å reise med toget. Flere påpeker det positive ved å "oppleve selve reisen igjennom togvinduet", på en helt annen måte enn hvis man eksempelvis tar flyet. Men toget er rett og slett ikke med i deres vurderinger som et alternativt transportmiddel uansett strekning. I begge diskusjoner nevner enkelte av deltagerne at man i Trondheim "faktisk ikke lenger tenker på toget som et alternativ, fordi det jo ikke lenger er mulig å ta toget lokalt!". Gruppene samstemmer i at bruk av lokaltog burde vært en fin innfallsvinkel for å trene opp publikum til å bruke tog også på lengre strekninger.

I tillegg til den førnevnte "reise-opplevelsen" påpeker respondentene en rekke andre forhold av positiv karakter ved en togreise. Flere hevder at de "slapper så godt av" når de tar toget. De opplever det som en behagelig og trygg reisemåte.

Ulempene ved å reise med tog er etter respondentenes oppfatning først og fremst tidsfaktoren på lengre strekninger. Skal respondentene eksempelvis fra Trondheim til Oslo, er det svært få som kan tenke seg "å bruke så mange timer på toget". Da er flyvning en atskillig raskere og greiere transportmetode.

I begge diskusjonene nevnes natt-tog til Oslo og retur med fly på ettermiddagen som en mulighet for forretningsreisende. Enkelte av våre 10 personer som reiser en del i embeds medfør har prøvd dette med et visst hell. Imidlertid er det langt flere som har sterke negative oppfatninger av natt-tog. Motforestillingene knytter seg først og fremst til "flere køyer i høyden" og til begrensede muligheter for å få stelle seg (vask etc.). De fleste mener (å erindre) at det nødvendigvis er 2 eller til og med 3 køyer i høyden i en kupé på natttoget. Dette oppleves som ubehagelig først og fremst p.g.a. at man "må dele natt-oppholdet med vilt fremmede mennesker", som dessuten som regel "stiger på toget på vidt forskjellige stasjoner og derfor ødelegger nattesøvnen for meg". Kroppslukt kan også være ubehagelig, og "å ligge i køyen i tredje etasje blir kjempevarmt!". Noen mener også at selve togets bevegelse skaper problemer for nattesøvnen (mens andre nettopp fremhever dette som søvndyssende).

En minst like viktig innvending mot natt-tog er de særdeles begrensede toilett-mulighetene: Svært få av respondentene synes det er holdbart eksempelvis å ta natt-toget til Oslo for derefter å gå direkte i et møte uten å ha tatt seg en skikkelig dusj.

Svært mange har også negative oppfatninger av serveringsforholdene på toget. Riktignok påpeker noen av respondentene at "NSB og Narvesen har skjerpet seg", men fortsatt klager også disse over begrenset vareutvalg, høye priser og for sporadisk bruk av trillevogn forbi hver enkelt togpassasjer. Flere har vanskelig for å skjønne hvorfor NSB (og Narvesen) ikke er i stand til å yte en bedre service på dette feltet, når "vi tenker på alt flyvertinnene rekker i løpet av en snau time i luften".

Selve vogn-komforten (på dagtog) er de langt fleste av interjvu-personene godt fornøyde med. Derimot er det flere som misliker atmosfæren i kupéen: Disse respondentene føler at de kommer for tett inn på livet av sine medpasasjerer og at støynivået er for høyt (båndspillere etc.). Selv om kiosk-opplegget på toget har avhjulpet noe av behovet for trillevogner, påpeker disse respondentene at "det er jo blitt masse forstyrrelser ved at folk trækker frem og tilbake til kiosken".

Et siste moment som skaper en viss irritasjon er - etter respondentenes oppfatning - "de elendige VVS-forholdene på toget". Her tenker man først og fremst på at vognene blir for varme om sommeren og for kalde om vinteren - det er ingen mellomting!". Problemet forsterkes ved at vinduene tilsynelatende ikke lar seg åpne, og at "konduktørene er svært uvillige til å hjelpe til med lufting". Få eller ingen av respondentene hadde fått forståelsen for at dette hadde sammenheng med air condition-anlegg som krever at vinduene er gjenlukkede.

Imidlertid må det nok en gang påpekes at svært mange av respondentene har meget begrensede erfaringer med togbruk gjennom de siste årene og langt på vei baserer seg på sine tidligere erfaringer. Tog er i dagens situasjon for disse respondentene intet nærliggende alternativ. Som en person uttrykte det: "Vi er blitt avvent av NSB fordi det ikke er tog tilgjengelige for oss!".

M.h.t. fremtiden var meningene delte i begge grupper: Enkelte personer antok at toget ville bli et mer populært transportmiddel i fremtiden - forutsatt at man fikk ned reisetiden. Dette også p.g.a. miljømessige hensyn. Andre hadde derimot liten tiltro til at NSB skulle bli i stand til "å komme på banen igjen".

11 Konkretisering av selve togproduktet - kunnskap og holdninger til de forskjellige hovedprodukter.

De langt fleste av respondentene mente at togmateriellet til NSB var av temmelig variabel karakter, og at dette bl.a. gjorde seg gjeldende ved dårligere kvalitet på lokaltog enn på "tog over lengre strekninger". Få eller ingen av respondentene var familiære med NSB sin egen terminologi m.h.t. togtyper. Deres bevissthetsforhold til tog var også så begrenset at det ikke tjente noen hensikt å gå inn på detaljer m.h.t. eksempelvis regiontog, InterCity-tog osv.).

Som allerede påpekt mente de fleste av respondentene at kvaliteten på togmateriellet og graden av komfort var akseptabel; - det er andre forhold som begrenser togbruken (se de ovenstående punkter). På den annen side var ca. halvparten av våre respondenter personer som reiser en del i forbindelse med sitt arbeide. En rekke av disse stilte seg interesserte til at NSB søkte å innrette enkelte vogner i forretningsøyemed. Disse forretningsreisende kunne eksempelvis tenke seg å prøve natt-toget til Oslo hvis de fikk kupé for seg selv - eksempelvis med arbeidsbord - og muligheten for dusj om morgenen. Hvis de i tillegg til dette fikk adgang til mobiltelefon, telefax etc. øket deres interesse ytterligere. Samtidig var noen skeptiske til hvorvidt NSB ville være i stand til å mestre et slikt tilbud på en akseptabel måte.

I begge diskusjoner ble det forøvrig påpekt av enkelte av deltagerne at NSB burde lage et bedre tilbud for mindre barn. Man tenkte her først og fremst på en egen lekeavdeling, hvor barna kunne holdes engasjerte (på eget hold) over en togreise på en rekke timer. "NSB må jo forstå at det er vanskelig for mindre barn å holde seg i ro på en slik lang togtur!".

Rutetider

Få eller ingen av respondentene hadde negative kommentarer til dagens system (selv om de fleste egentlig som nevnt manglet ferske erfaringer i så måte). Men et par deltagere påpekte at NSB med fordel kunne bruke noe større bokstaver i tabellene. Forholdsvis høy frekvens og faste tider på avgangene mente man var viktig ved lokaltog, men hadde mindre betydning hvis man skulle ta tog over en lengre strekning.

Informasjonsgrad/evne hos NSB

Heller ikke her hadde de fleste av respondentene særlige erfaringer de senere år. På den annen side satt man med et inntrykk av at NSB kunne bli klart mer informative. I begge diskusjoner ble det f.eks. påpekt at "det er jo tydelig at NSB ikke har vært flinke nok til å informere om sine priser!" (se neste hovedpunkt).

Concept-test: "Ett telefon-nummer, full service"

Concept-beskrivelsen fra Knut Støren ble lest opp. Svært mange av respondentene reagerte spontant med entusiasme for den potensielle nye tjenesten fra NSB. Enkelte påpekte riktignok at "dette kan man jo få utført hos et reisebyrå allerede i dag", men like fullt mente man dette var en klar bedring i service-tilbudet fra NSB. Flere kunne prinsipielt tenke seg å vurdere et slikt tilbud. På den annen side var man også her noe skeptisk til hvorvidt NSB virkelig ville være i stand til å etablere en slik tjeneste. Av denne grunn stilte flere seg tvilende til om de skulle "ta sjansen på" å bestille billetter via et slikt system - særlig ved en privat reise i tilknytning til ferien! Disse respondentene ville ikke føle seg sikre på om alt var i orden før de "har billetten i hånden". Disse ville derfor se det som en forutsetning at de mottok billettene for reisen i god tid før avgang (i posten?). Flere var forøvrig meget skeptiske til å komme frem på telefonen til NSB - "uansett grønt nummer!". Disse respondentene har ved gjentagende anledninger opplevd nærmest total ufremkommelighet ved forsøk på å innhente informasjon om toget via telefonen.

Hvordan fungerer stasjonsområdet?

Nesten ingen av respondentene hadde spesielle holdninger på dette punktet. Dels beror dette på manglende tog-erfaringer gjennom de senere årene, og delvis sitter vi igjen med inntrykket av at de er langt mer opptatt av selve togreisen enn av hva som skjer på stasjonen. Imidlertid hadde flere sterke innsigelser mot den "fremmedgjøringen" og "avstanden" de opplevde ved billettbestilling på stasjonen. Her mente man at flyselskapene hadde kommet adskillig lengre når det gjaldt vennlighet og åpenhet i systemene. Hos NSB "er det omtrent som på postkontoret - folk sitter bak et gitter og du får ikke en gang håndkontakt med dem".

Enkelte stilte seg også meget undrende til hvorfor innsjekking av koffertene etc. måtte være så tungvint hos NSB. Noen tok for gitt at man måtte frakte sine koffertene med seg på toget og inn i egen kupé, og ble positivt overrasket når enkelte av de øvrige respondentene påpekte muligheten for å sjekke inn koffertene "omtrent som på flyet". Noen kritiserte også "de høye og bratte trinnene opp til selve toget". Dette faktum - sammenholdt med frakt av egne koffertene inn på toget - gjorde problemene nærmest uoverskuelige og uoverkommende eksempelvis "for en gammel dame".

Prisaspektet - holdninger, kunnskaper og grad av priselastisitet

2/3 av respondentene hadde ingen formening om prisen for en togbillett fra Trondheim til Oslo. Noen flere mente å vite prisleiet for en flybillett på samme strekning. De fleste satt forøvrig med et inntrykk av at prisforskjellen mellom en flybillett og en togbillett ikke var særlig stor. Dertil kom at "en togtur tar jo mye lenger tid og derfor må du innkalkulere prisen for mat og drikke når du skal sammenligne med flyprisen." Det viktigste å merke seg her er imidlertid at respondentene gjennomgående var forholdsvis lite opptatte av prisen for en slik reisestrekning. Særlig gjaldt dette selvsagt hvis man reiste i embeds medfør, men heller ikke privat synes de spesielt opptatte av prisen for togbilletten; - denne ble underordnet deres holdninger til toget m.h.t. at togreisen tar lang tid, at toget er mindre tilgjengelig og med lavere fleksibilitet m.h.t. reisetider osv.

Ved begge diskusjoner stilte bl.a. NSB's representanter (observatører) spørsmål til gruppedeltagerne om deres kunnskaper og holdninger til rabattkortene på årsbasis hos NSB. Det er symptomatisk at svært få av respondentene hadde kunnskaper om dette, og egentlig ikke stilte seg spesielt interesserte til hvilke rabatter som var oppnåelige.

Forøvrig har vi inntrykk av at de forretningsreisende (på vegne av sin arbeidsgiver) gjerne betaler noe ekstra for å oppnå en mer "ideell arbeidssituasjon" ved bruk av natt-tog - såfremt de evt. akter å benytte dette produktet.

Om togbillettens tilgjengelighet

Interessen vedr. dette og bevisstheten m.h.t. hvorledes man kjøper billetter var meget lav. Deltagernes bevissthetsnivå og ambisjonsnivå m.h.t. togreiser er antagelig bakgrunnen for at dette temaet ble svært lite berørt i diskusjonene.

NSB contra toget

For trøndere er tydeligvis "NSB" og "toget" ikke synonyme begreper. Toget har en klart mer positiv klang og assosiasjonsrikdom. Her tenker man på de mer lystbetonte forhold ved selve togturen. Begrepet "NSB" vekker derimot assosiasjoner vedr. sendrektighet, overadministrering, "sidrompethet" og byråkrati. "NSB går på sidesporet!". "NSB er ikke skrudd opp til dagens tempo!". Andre kommentarer: "Underskudd", "dårlig service", "grå konduktører, men blide", "dårlige spisevogner" osv.

Nær samtlige respondenter er enige om at NSB har en negativ klang. Som en respondent uttalte: "NSB er en fjern institusjon med negativ omtale, mens toget er det som frakter meg fra A til B på en koselig måte!". Dette ble straks bekreftet av en av de øvrige respondentene: "Tog er en fascinerende oppfinnelse, men med NSB blir det forsinkelser, venting og ergrelser!".

Begrepet "NSB-ansatt" ble også typetegnet. Det er en som "har skikkelig god tid!" (bekreftelse fra de andre respondentene). "Trasig arbeidstid, mye skift - ja, men mye fritid! Og det er trygt i staten!". I den andre diskusjonen: "Treghet til gangs!" (latter fra øvrige respondenter). "Trygg jobb når man er ansatt i staten!" (enighet). "Passivt!". "Uniformer fra 1920-tallet - ja, akkurat som i Filmavisen fra 50-årene - NSB har aldri vært anderledes!". "Statisk!".

AVVIK I RESULTATER VED GRUPPEDISKUSJONENE I OSLO 22.08.89.

1. Tilsammen ca. 5 av totalt 20 respondenter har benyttet toget i løpet av siste måned. Ca. 15 av respondentene har tog-erfaring i løpet av siste 12 måneder.

Ved "fritt valg" mellom alternative transportmetoder over en avstand på 5 mil, vil brorparten velge bil, og de øvrige (ca. 7 personer) vil foretrekke toget. Ved kjørelengde ca. 20 mil øker andelen som vil velge bil.

2. Svært få av respondentene har en negativ holdning til toget. Imidlertid er de fleste av respondentene enige om at bilen gir dem en langt høyere fleksibilitet. Toget har for de flestes vedkommende kjørestrekninger som ikke korresponderer i tilstrekkelig grad med deres bosted, arbeidsplass etc. Flere påpeker også mangelen på parkeringsplasser for bil i stasjonsområdene.

3. Det er forholdsvis betydelig enighet i gruppene om at "tog er dyrt". Det hevdes at toget "faktisk kan bli like dyrt som fly", når man tar i betraktning forskjellene i reisetid og konsekvensene dette har for bespisning etc.

4. Mange av respondentene er svært opptatte av at toget må øke sin presisjon (pålitelighet) og sin frekvens for at de skal benytte toget hyppigere. "Toget skal ikke vente på sent ankomende passasjerer, men gå nøyaktig på det tidspunktet som er oppgitt!". En respondent hevder også at det "er svært behagelig å kunne møte noen på stasjonen og se at de ankommer på tidspunkt som lovet!". Flere av intervju-personene klager forøvrig over at det ikke finnes tilstrekkelig med korresponderende transportmidler til toget.

5. I en av de to gruppene var "preferansene" for begrepet "NSB" like hyppig som for begrepet "toget". I den andre diskusjonen var imidlertid preferansen nærmest utelukkende for "toget". Assosiasjonene til begrepet "NSB" stemte imidlertid gjennomgående meget bra med ditto i de øvrige regioner, hvor vi har gjennomført diskusjoner. "NSB-ansatt" ble like klart og negativt typetegnet i begge diskusjoner (og som i øvrige deler av landet).

6. Generell enighet om at Østfoldbanen er en betydelig belastning på NSB sitt renommé. Generell enighet om at NSB er svært lite flinke til å gi informasjon - særlig til sine passasjerer i stasjonsområdene og ikke minst på toget ("Hvorfor ble vi stående her i en halv time?").
7. Enkelte undrer seg over hvorfor NSB ikke i større grad utnytter at toget nå kan kjøre "tvers igjennom Oslo": Hvorfor ikke skape konvertible vogner, som kan tjene som oppholdsplass både på dagtid og om natten? Da kunne man satse på å reise i et strekk fra Stavanger til Bodø!
8. Sentralstasjonen oppleves gjennomgående som meget representativ og til dels imponerende. Flere påpeker imidlertid at stasjonen utsettes for høy slitasje uten at NSB er flinke nok til å holde fasilitetene ved like. Flere er også noe skeptiske til en del av det sosiale klientellet som oppsøker stasjonen og føler seg noe utrygge på å ferdes der. I begge grupper kritiseres forøvrig manglende parkeringsmuligheter ved stasjonen - ikke minst når man skal levere eller hente passasjerer. Flere er også usikre på hvorledes man må kjøre for å komme til selve stasjonen.

SAMMENDRAG AV AVVIKENDE RESULTATER I UNGDOMSGRUPPENE I OSLO.

1-3 Respondentenes arbeidssituasjon og bruk av transportmidler i arbeid og fritid.

Våre totalt 21 respondenter fordelt på 2 grupper bestod av en jevn blanding av studenter og unge mennesker i arbeidssituasjon. En del av respondentene var født og oppvokst i Oslo-regionen, men vi hadde også et betydelig innslag av unge mennesker fra eksempelvis Nord-Norge, fra dalstrøkene på Østlandet og fra f.eks. Vestfold. Slik sett hadde våre grupper totalt sett et meget bredt erfaringsgrunnlag m.h.t. transportmidler via oppvekst og frem til dagens situasjon.

Mange av respondentene mente selv å ha forholdsvis dårlig råd (spesielt gjaldt dette studentene), og de bragte raskt inn prisaspektet ved vurdering av alternative transportmidler.

Majoriteten av respondentene bor i Oslo eller i nær tilknytning til Oslo. De fleste av disse benytter til daglig offentlig transport, først og fremst i form av lokale busser, trikk og forstadsbane.

4 Transportmidler benyttet siste måned.

Ca. 3/4 av de spurte har benyttet tog i løpet av siste måned. Forøvrig er svært mange av respondentene vel kjente med alternative transportmidler, og eksempelvis har de langt fleste bl.a. benyttet fly siste år.

5-9 Preferanser og holdninger m.h.t. transportmidler med særlig henblikk på tog.

Kun 3 av respondentene er direkte negative til å reise med tog. Disse kritiserer delvis selve reisefølelsen: "Det slingrer slik at det er umulig å få hverken lest eller jobbet!". 1 av intervju-personene irriterer seg også over at "det går aldri et tog når det passer meg".

De langt fleste av respondentene er imidlertid ikke bare nøytrale, men temmelig positive til å benytte tog. Dette begrunner de først og fremst med at toget for dem er et behagelig transportmiddel, og at man "får tid til å slappe av; - du slipper å tenke på selve reisen". En god del av respondentene foretrekker tog allerede ved en strekning på 5 mil (såfremt de står fritt), og andelen som prefererer tog øker betraktelig ved en strekning på

20 mil. Når vi derimot bringer inn en strekning på 50 mil, ønsker brorparten av de spurte å benytte fly.

De fleste av respondentene er gjennomgående positive til toget ikke bare på egne vegne, men også sett i en samfunnsmessig sammenheng: Mange føler "sympati" for toget, og ser klare fordeler med at toget får suksess i årene som kommer.

Imidlertid er mange av gruppedeltagerne temmelig misfornøyde med NSB sin evne til å håndtere toget: Her mener de at man må kunne gjøre en adskillig bedre jobb. NSB mangler etter respondentenes oppfatning først og fremst den nødvendige service-innstillingen. Respondentene ga flere grelle eksempler på direkte uhøflig og uhjelpsom håndtering. Enkelte hadde hatt tanker om å sende klagebrev til NSB, men hadde besinnet seg. Gjennomgangs-melodien var at "personalet hos NSB er en grå materie som er byråkratiske og jobber temmelig maskinmessig". Samtidig var respondentene som nevnt positive til bruk av tog som transportmiddel.

NSB og informasjon.

Her er NSB enda dårligere enn når det gjelder å yte service. Flere av respondentene serverte "skrekkehistorier" i så måte. Eksempel: "Plutselig stoppet toget, og vi ble sittende i 3/4 time uten informasjon. Først da opplyste NSB over høytaleranlegget at vi dessverre hadde fått en liten stopp".

Kunnskapene m.h.t. rabatt-ordninger etc. i begge grupper var temmelig lav. Mange mente at NSB burde være mer aktive i markedsføringen av sine tjenester.

Prisnivå på toget.

Det var generell enighet i begge grupper om at "tog er dyrt". En rekke av respondentene synes det er meget beklagelig at "et så fint reisetilbud som toget" skal være mindre aktuelt p.g.a. at prisen ikke står i riktig forhold til f.eks. kostandene med en flyreise. Mange mente at en rogreise relativt sett koster omtrent det samme som flyreisen, når man tar tid og bespisning i betraktning.

Elementer å korrigere på selve togreisen.

Her følger noen stikkord:

- "Hvorfor skal det være håpløst å snu stolene i de nye vognene slik at de kan benyttes i fartsretningen?"
- "Det er utrolig at NSB ikke kan få et bedre mat-tilbud og til en riktigere pris!" (Flere etterlyste også alkoholservering: "Hvorfor skal det gå ann å kjøpe pils på flyet, men ikke på toget?")

Priselastisitet.

Mye tyder på at disse ungdomsgruppene vil benytte toget i større utstrekning hvis prisen blir mer overkommelig. Flere stilte seg undrende til "årskortene man kjøper for kr. 250,-", og som ga 50 % rabatt på (lengre) togreiser. "Hvorfor kan man ikke i stedet jevne ut prisene for alle de reisende?".

Ved eksempelvis ferie-avvikling ville de langt fleste av respondentene være villige til å endre både på tidspunkt og evt. dato for avreise, hvis de kunne oppnå (minimum) 40 % rabatt på reisen.

Hva kan NSB gjøre for å øke sannsynligheten for at respondentene tar toget?

Først og fremst redusere prisene, samt gjøre toget mer tilgjengelig: Dette innebærer høyere frekvens på avganger. Dessuten bedre utbygget (og formidlet) korrespondanse mellom tog og andre transportmidler (busser etc.). Selve togtilbudet i dag anså de langt fleste av respondentene som fullt ut akseptabelt. Imidlertid var det stor enighet om at NSB sitt personale burde skolerers i en langt annen utstrekning m.h.t. service-holdning. (Assosiasjoner til begrepet "NSB-ansatt": "Sidrompa, treig, grått").

AVVIK I RESULTATER VED GRUPPEDISKUSJONENE I SKIEN 21.08.89.

1. Respondentene er gjennomgående svært opptatte av økonomi i forhold til valg av transportmiddel for personbefordring. I begge diskusjoner fokuserer en rekke av deltagerne på hvor dyrt det vil være å benytte offentlig transport (de tenker først og fremst på bil). "Når jeg skal reise sammen med resten av familien for å handle i Porsgrunn f.eks.". De presenterer regnestykker som sett med deres øyne klart bekrefter fornuften i å benytte privatbil i stedet. Det blir også nevnt at "når du først har anskaffet bilen, så blir den jo billigere i bruk dess lenger du kjører!" (Man "glemmer" avskrivninger etc.).
2. I tillegg til bilens fortreffelighet m.h.t. økonomi er det ytterligere et forhold respondentene legger vekt på i favør av bilen: Manglende tilgjengelighet ved offentlig transport. Her tenker de delvis på rutefrekvens (langt mellom bussene), og delvis på den betydelige avstanden til nærmeste jernbanestasjon. Det blir også fremhevet at korrespondansen mellom de forskjellige offentlige transportmidler (først og fremst busser) er dårlig i Grenlandsregionen.

Flere hevder med stor entusiasme at de ellers svært gjerne skulle ha benyttet f.eks. toget, for å slippe "de helvetes kjøproblemene mellom alle tettstedene i Grenland". Flere påpeker drømmende at de i så fall kunne "slappet av", lest eller forberedt seg til møter.
3. Svært få av respondentene i Grenland har reist med tog siste måned, og kun 7-8 av totalt 20 respondenter har reist med tog i løpet av siste 12 måneder. Samtidig er de fleste klart positive til toget. Hvis de stod fritt, og skulle reise en strekning på 20 mil privat, ville ca. 75 % av de spurte foretrekke å reise med tog.

4. Selv om de fleste av respondentene har begrensede tog-erfaringer de siste årene, sitter vi likevel igjen med et inntrykk av at de har et mer bevisst forhold til toget som alternativt transportmiddel enn eksempelvis respondentene i Bergen og Trondheim. Mange har en viss erfaring i å reise med tog fra Skien til Oslo, og har mye positivt å si om dette. I begge diskusjonene var det flere som uttrykte et ønske om at toget på denne strekningen "skulle gå litt fortere", slik at de kunne tjene inn litt tid i forhold til å ta egen bil. Mye tyder på at en slik økning i reisehastigeten på denne strekningen ville kunne bevege flere av respondentene til å ta tog oftere.
5. I motsetning til i de øvrige byer hvor vi har hatt gruppediskusjoner mener Skiens-beboerne at de ikke tar tog hverken oftere eller mer sjelden i dag enn for eksempelvis 10 år tilbake.
6. Av irritasjonsmomenter på toget fremkommer bl.a. dårlig frekvens på trillevogn med mat ("kommer først ved Sandefjord, og da har vi reist lenge!"), og at "togserveringen er altfor dyr!".
7. Det var svært tydelig at kjennskapsnivået til rabatt-ordninger hos NSB var meget lavt i Skien (I det minste hos publikum som mer sjelden tar toget).
8. Concept/"grønt nummer": Mottatt med interesse som en god idé. Imidlertid en viss usikkerhet på hvorledes man skal betale billetten og hvorledes NSB skal sikre seg at billetten blir betalt. Men enda viktigere: "Hvordan kan jeg være sikker på at jeg virkelig får billetten, og riktig billett!, når jeg kommer til plassen på toget?".

V E D L E G G

INTERVJU-GUIDE/GRUPPEDISKUSJONER - TRANSPORTMIDLER
(KORRIGERT PR. 10.08.89).

1. Respondentenes arbeidssituasjon. Yrke. Avstand mellom hjem og arbeidssted. Avstand til nærmeste bussholdeplass, T-banestasjon, parkering av egen bil, togstasjon etc.
2. Hva slags transportmidler benytter IP daglig mellom hjem og arbeidssted. Hvorfor benyttes akkurat dette/disse transportmidlene?
3. Hvilke andre transportmidler kunne IP ha benyttet mellom hjem og arbeidssted? Hvorfor benyttes ikke dette/disse transportmidlene?
4. Hvilke transportmidler har IP benyttet siste måned? (Og hvilke erfaringer ble da gjort).
5. Hvilke transportmidler ville respondentene foretrekke på følgende strekninger: 5 mil, 20 mil, 50 mil (forutsatt at man kunne velge).
NB! Forskjell i preferanser hvis man betaler reisen selv eller hvis arbeidsgiver betaler? Hvorfor ville man benytte de foretrukne transportmidler på de respektive strekninger.
PROBING: FORDELER/ULEMPER VED TOG CONTRA BIL, BUSS, FLY OSV.
6. Reise-erfaringer med tog - nå for tiden og tidligere. Hvorfor benytter man tog hyppigere/mer sjelden nå enn tidligere (er tog "in"? - hvorfor/hvorfor ikke?).
7. Holdninger til tog som transportmiddel.
8. Hva opplever man som fordelene ved å reise med tog?
9. Hva oppleves som ulempene ved å reise med tog?
10. Respondentenes holdninger til å reise med tog i fremtiden. (Og antagelser om folk flest).
Tror man at toget etter hvert vil tape terreng i forhold til alternative transportmidler, eller bli mer populært? Hvorfor?

11. Konkretisering av selve tog-produktet:

A. Kunnskap og holdninger til de forskjellige hoved-produktene:

- ekspresstog Hva oppleves/forventes
 - natt-tog av service, komfort,
 - regiontog pris, servering etc.
 - InterCity-tog for hvert av tog-
 - lokaltog produktene?
- dag contra natt-tog (hva forventes av service/komfort?)

B. Kjennskap og forventninger til kupé-utrustning/komfort - hva betyr noe for respondentene?

C. Servering av mat, drikke.

- forventning/antagelser, betydning av et bredt/begrenset tilbud. Ønskemål (relatert til reise-strekning og formål).

D. Rutetider.

- Lett/vanskelig å få ønskede opplysninger (tabell-utforming)?
- Hvordan bør rutetidene være (frekvens, betydning av faste tider).

E. Korrespondanse. Gjennomførte endringer Oslo Vest/ Oslo Øst. Kunnskaper/betydning. Korrespondanse med andre transportmidler.

F. Informasjon: Informasjonsgrad/evne hos NSB - hvor omfattende/klargjørende?

G. Concept-test/nytt informasjonsopplegg fra NSB. Beskrivelse av opplegget "ett telefon-nummer - full service" (Kfr. spesifikasjoner fra Knut Støren).

H. Hvordan fungerer stasjonsområdet?

I. Nye produkter? Forslag til forbedringer? Salg/ønsker?

12. Prisaspektet:

- Kunnskaper om pris (hva koster en tog-billett på div. strekninger) - kjennskap og prisforventninger til første contra annen klasse
- Forventninger om rabatt-ordninger
- Holdninger til rabatt-ordninger overfor militæret, pensjonister etc.
- Prisen som parameter. Spiller det noen rolle for IP's holdning til å reise med tog om prisen økes/senkes? - hvor mye? Holdning til differensiert pris relatert til kvalitet/servicenivå - kfr. fly-billetter. Villighet til å betale ekstra for et bedre produkt? (Og vice versa). Villighet til annet reisetidspunkt mot rabatt? Hvor stor rabatt?(Pris-elastisitet).

13. Om tog-billettene tilgjengelighet. IP's forventninger om hvor lett/vanskelig det er å få kjøpt billetter. Antar man at man kan kjøpe billetter på toget? Nærer man frykt for ikke å få sitteplass? Vet man at man kan plass-reservere? Betydningen av dette. Hvor detaljert tror man at bestillingen kan være? (Røyk/ikke røyk, fartsretning osv.)

14. NSB contra toget: Er NSB og "toget" synonyme begreper? Eller har man forskjellige holdninger til NSB og til tog/jernbane? Er respondentene mer positive til jernbanen enn til NSB?

15. Hva kan NSB gjøre for å øke sannsynligheten for at IP tar toget?

16. Detaljert om holdninger til NSB og til toget:
(Konfrontasjon av respondentene med samtlige uttalelser hentet fra omnibus-undersøkelsen).

Stein von Krogh Finstad
Postboks 177 Ulvøya

Oslo, 14/7-1989

0139 OSLO 1

UNDERSØKELSE VEDRØRENDE NYTT INFORMASJONSOPPLEGG FRA NSB.

Jeg viser til telefonsamtale den 13.7.

Vedlagt følger utdrag på 1 1/2 side fra det saksdokument som Persontrafikkdivisjonen i NSB hadde som beslutningsgrunnlag da de vedtok videreføring av dette prosjektet.

Jeg kom til at resten av notatet muligens ikke hadde så stor interesse.

Dersom man skulle gi en beskrivelse av opplegget slik publikum ville oppleve det, kunne det kanskje gjøres på følgende stikkordpregete måte:

- * Ett telefonnummer - helst et felles for hele landet - skal være allment kjent og dukke frem på netthinnen når tanken på å reise demrer hos den enkelte. Dette er telefonnummeret til "NSB's ruteinformasjon og billett-service."
- * Dette telefonnummeret gir deg kontakt med en person hos NSB som kan hjelpe deg med å finne en god reisemåte, gi deg priser (og rabattordninger), selge deg en billett og reservere plass.
- * "NSB's ruteinformasjon og billett-service" gir all ruteinformasjon om alle NSB's rutetilbud over hele landet. Videre kan du få svar på en rekke viktige korresponderende ruter med lokale busselskaper. Dermed kan NSB ordne en reise hvor togreise bare utgjør en del av reisestrekningen.

NSB gir deg alternative rutevalg, tidspunkter etc. Servicen i telefonen er preget av effektivitet, ingen blaing i kataloger eller rutebok. Du oppgir hvor du starter og hvor du skal hen. I løpet av få sekunder kan operatøren gi deg alle alternativer.

- * Hvis du finner et reisealternativ som dekker ditt behov kan du bestille billett samtidig. Operatøren noterer ditt navn og adresse, og gir deg f.eks. tidspunkt for tog/bussavgang, eventuelt vogn- og setenummer. Dette må du selv notere. Betalingen

kan skje ved at du leser opp nummert på ditt NSB-kundekort, eventuelt ditt kreditt- eller betalingskort.

- * Hvis reisen gjelder både tog og buss (eller båt) kan NSB i mange tilfeller selge deg en billett som gjelder hele reisen.
- * Når reisen har startet og kontaktøren kommer til din plass i toget, har han med din billett, som du allerede har betalt. Han finner deg på den plass du fikk oppgitt.

Dette er et idealbilde. Det kan være mange skjær i sjøen. Vi er interessert i å vite om et slikt opplegg kan påvirke folks valg av reisemåte, eventuelt hvor viktig man synes dette er.

Det er viktig å være klar over følgende:

- * I deg er Rutebok for Norge omtrent den eneste informasjonskilde hvor alle tog- og bussruter finnes samlet.
- * Det finnes en rekke gode korrespondanser mellom tog og buss, men det er ikke så mange som vet om det. Rutebok for Norge er komplisert å bruke.
- * I noen utstrekning kan NSB selge en gjennomgående billett for tog og andre selskapers busser. Jeg tror dette ikke er så mye brukt, og ihvertfall ikke mye kjent.
- * Det tiltaket vi her snakker om er ikke en ny måte å drive reisebyrå. Det dreier seg om en egen salgskanal for NSB's produkter, supplert med produkter fra utvalgte samarbeidende transport-selskaper.

Håper dette kan være grunnlag for å gå videre på.

I tillegg til de telefonnummere jeg har skrevet foran i dette brevet, er jeg også å treffe hos IKO STRATEGI i neste uke (i hvert fall frem til onsdag 19.7.). Telefon: 505680

Vennlig hilsen

Knut Støren

MIKROMARC
BIBLIOTEKSYSTEM



200000025331