

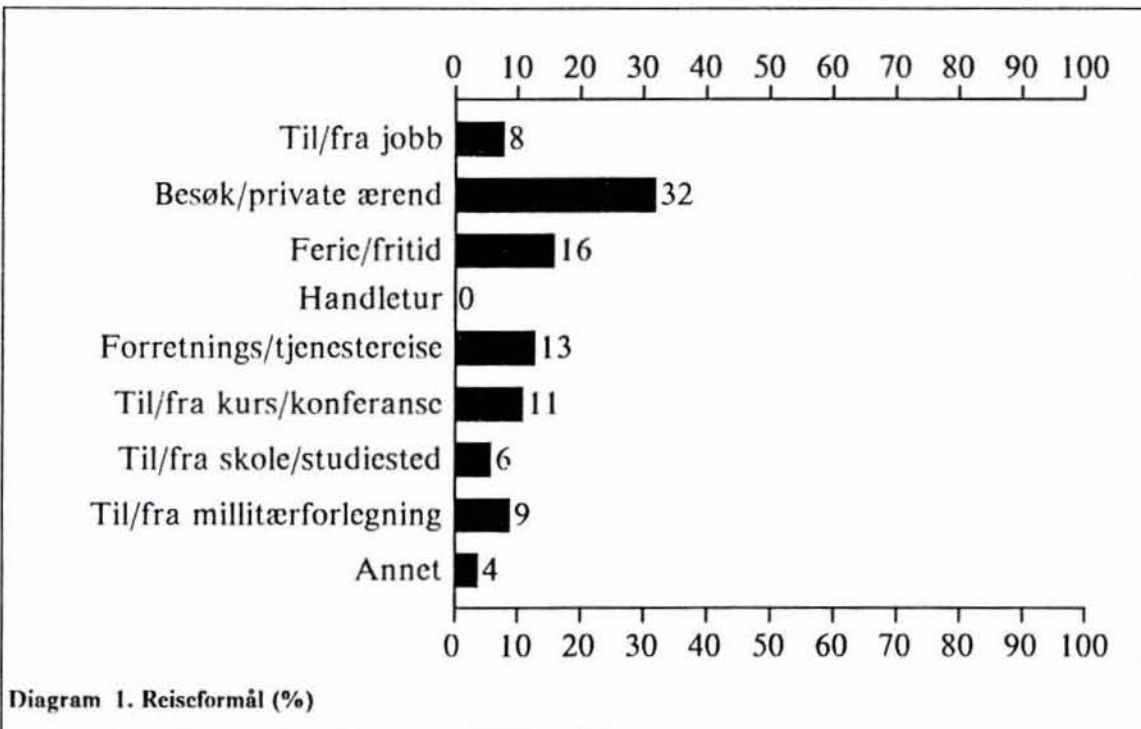
Ekspresstog

På de neste sidene vil vi presentere resultatene fra ekspresstogene i undersøkelsen. Resultatene presenteres i form av grafikk som gjelder for ekspresstogkundene som sådan. I kommentarene av svarene prøver vi også å trekke inn hvordan de enkelte strekningene eventuelt skiller seg fra totalbildet for ekspresstogene. Det er ikke vår hensikt å kommentere alle deltaljer i resultatene, for slik analyse viser vi til det omfattende tabellverket.

Kundemassens struktur

I dette første avsnittet om ekspresstogkunder vil vi ta for oss problemstillingen om kundemassens struktur. Hvem reiser med ekspresstog i Norge i dag? Hvilke formål har kundene med sine reiser, hvilke billetter benyttes og hvem betaler for reisen? Dette er noen av spørsmålene vi ønsker svar på.

Formål med reisen



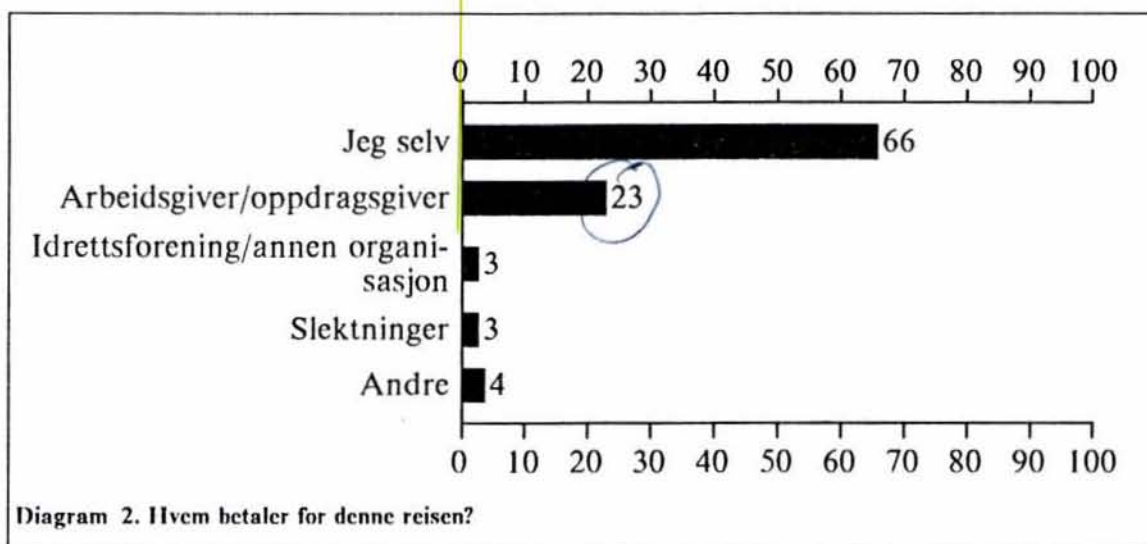
Besøk/private ærend er den vanligste reisehensikten for kunder på ekspresstog. Hvis man samler reiser som ikke er jobb-, skole- eller militær-relatert til en gruppe, får vi et betydelig ferie- og fritidssegment. Dette utgjør nærmere 50% av alle kundene på ekspresstogene.

Om ferie- og fritidsreisende på ekspressstog kan skissere følgende karakteristika:

- * kvinner utgjør en dominerende andel av dette segmentet, denne kjønnsfordelingen er den motsatte enn i andre segment.
- * segmentet har jevnere aldersmessig fordeling enn andre segment.
- * de har lavere husholdningsinntekt enn man finner i andre segment.
- * de har i større grad enn andre ekspressstogkunder reisefølge.
- * hele 86% betaler selv for reisen.
- * sammenlignet med arbeids- og forretningsreisende er disse mindre opptatt av reisetid, avgangstider, å kunne arbeide under reisen og mer opptatt av priser når de velger tog som transportmiddel.
- * de er mindre fornøyd enn andre med parkeringsmulighetene ved stasjonen, og prisen og kvaliteten på maten.
- * de er mer fornøyd enn andre med mulighetene for å sitte ned på stasjonen, mulighetene for å kjøpe kiosk/kafevarer her og skiltingen på stasjonen.

Når det gjelder forskjeller mellom de enkelte strekningene viser det seg at noe flere på sørlandet oppgir besøkt/private ærend som reiseformål og noe flere på Dovrebanen forretnings/tjenestereise.

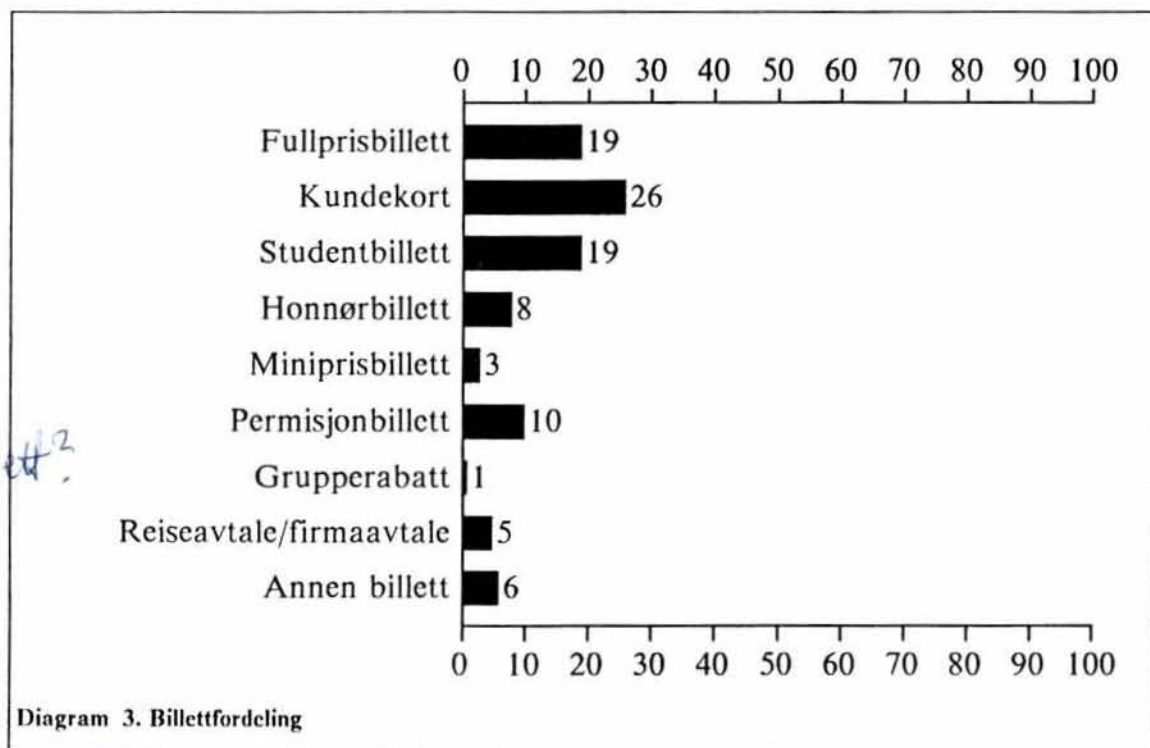
Hvem betaler?



De aller fleste kundene på ekspressstog betaler selv for togreisen. Hvis andre betaler er dette først og fremst arbeidsgiver eller oppdragsgiver. Rimelig nok er der forskjeller på dette punkt mellom personer som har ulike formål med sine reiser. Blandt de forretningsreisende er regelen av arbeidsgiver eller oppdragsgiver betaler. Forøvrig betaler de fleste sine reiser selv.

Siden vi allerede har kommentert at noe flere på Sørlandsbanen oppgir ferie/fritid som reiseformål, er det lite overraskende at vi også ser at flere her selv betaler for reisen sin.

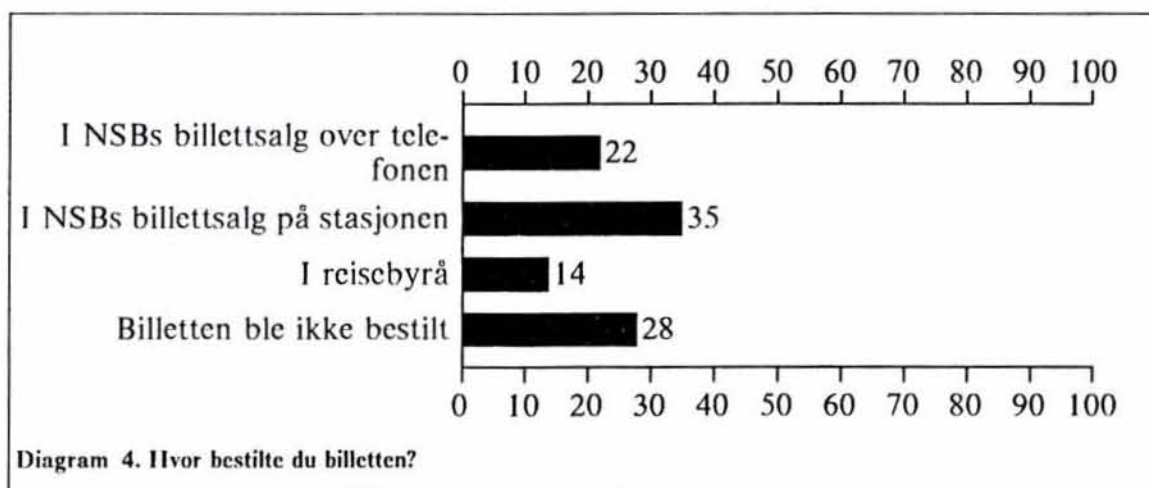
Hva slags billetter benyttes?



Kunekortet er den mest benyttede billett på ekspressstogene. Særlig blant de arbeidsreisende er det mange som benytter dette.

Studentbillett er mer utbredt blandt kundene på Sørlandsbanen enn på de øvrige strekningene.

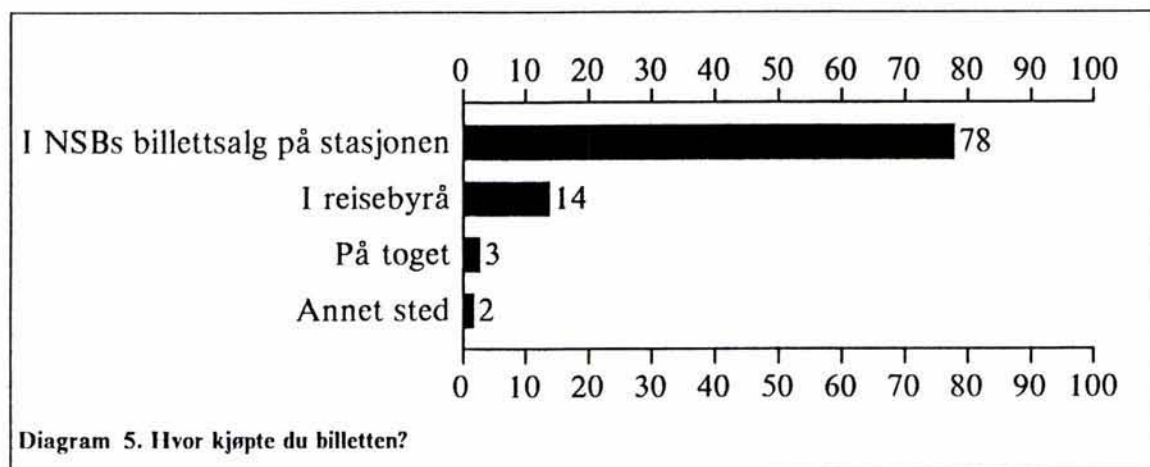
Billettbestilling



Billettbestilling er et sammensatt fenomen for ekspressstogene. Det er vanligst å bestille billett i billettsalget på stasjonen, men mange bestiller ikke billett i det hele tatt eller bestiller over telefon.

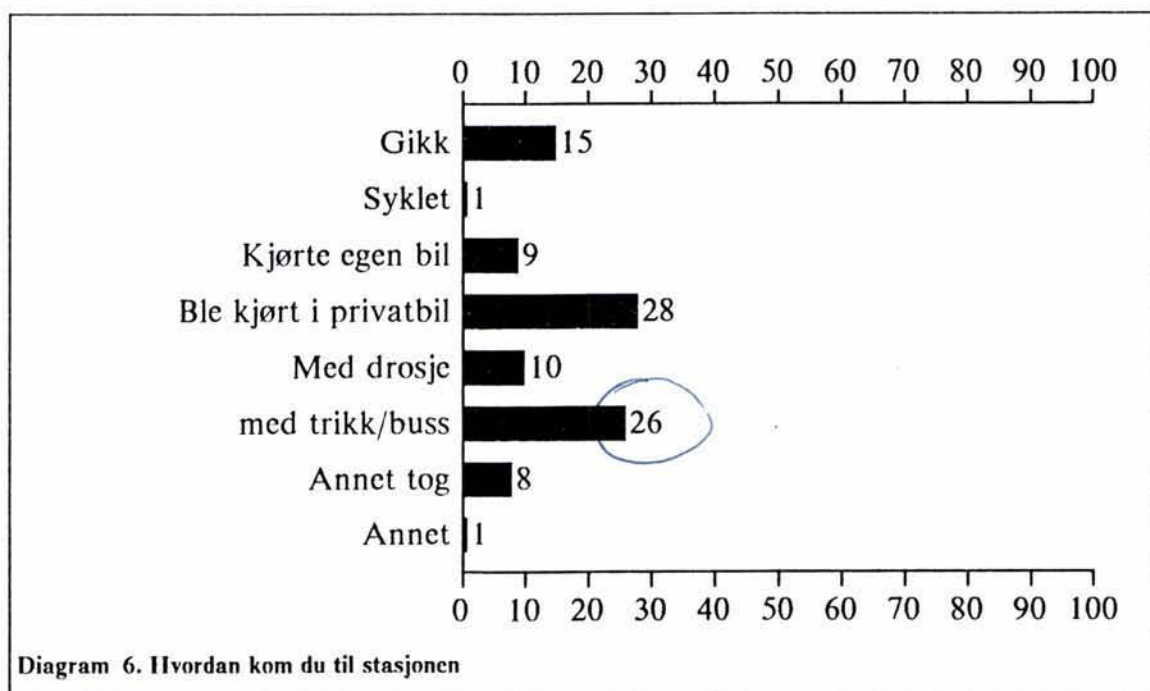
Igjen er det Sørlandet som skiller seg ut når man studerer forskjeller mellom strekningene. Bestilling i NSBs billettsalg på stasjonen benyttes mer på sørlandet enn de øvrige ekspressstogstrekninger.

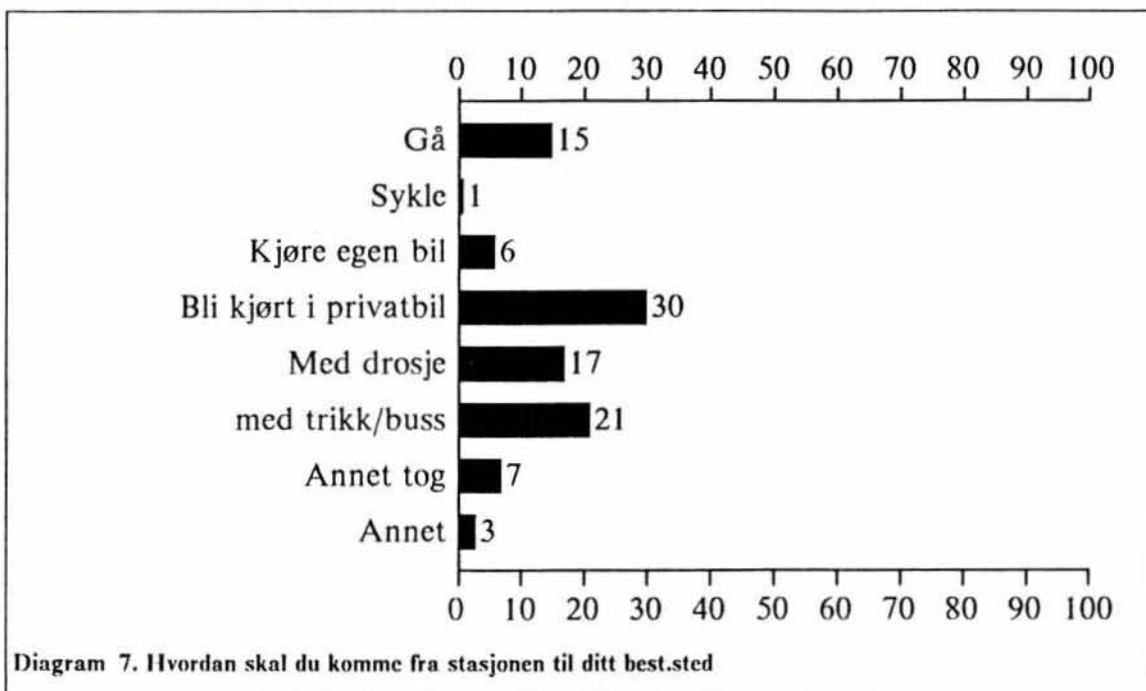
Billett kjøp



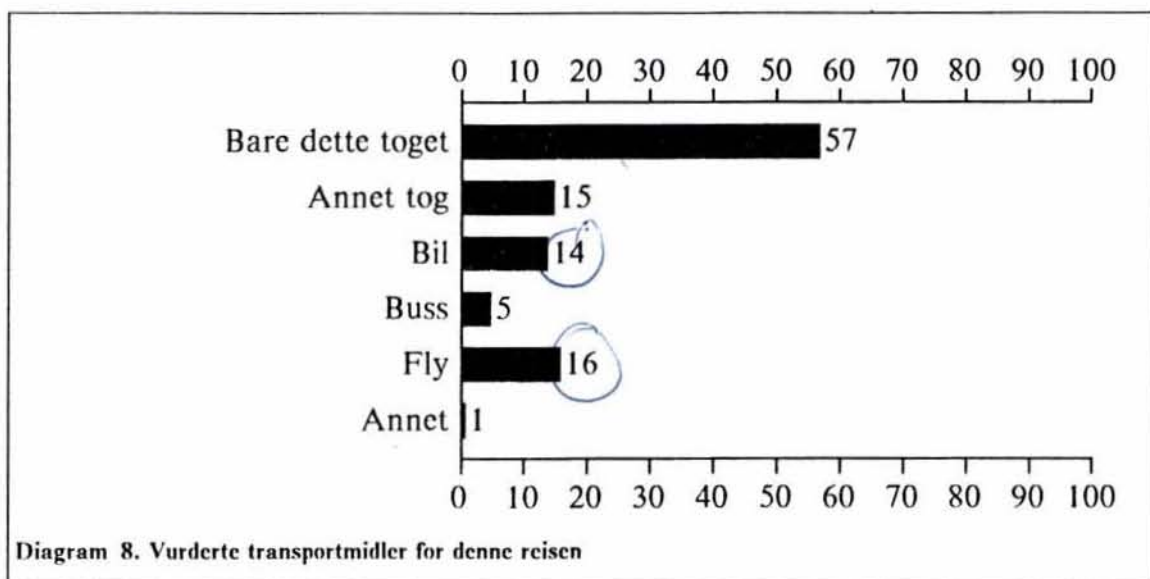
Når det gjelder billett kjøp er mønsteret langt mer entydig. Så mye som 78% kjøper billetten sin på stasjonen.

Tilbringertjenesten





Evoked Set

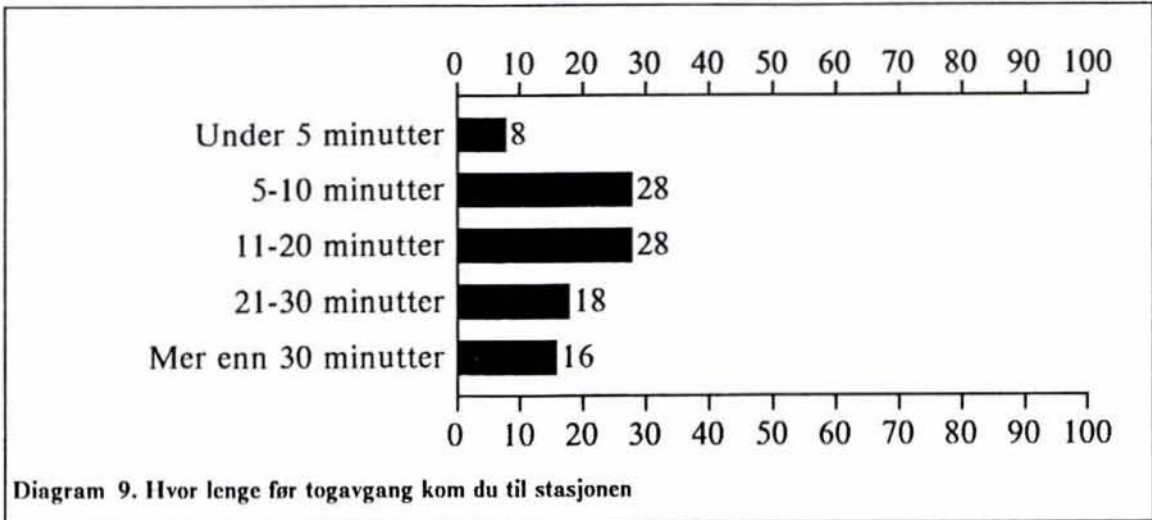


I markedsføringslitteraturen understrekes betydningen av å erkjenne at alle mulige alternativer ikke er tilgjengelige i folks bevissthet når valg foretas. Å regnes med som et mulig alternativ kalles å tilhøre Evoked Set.

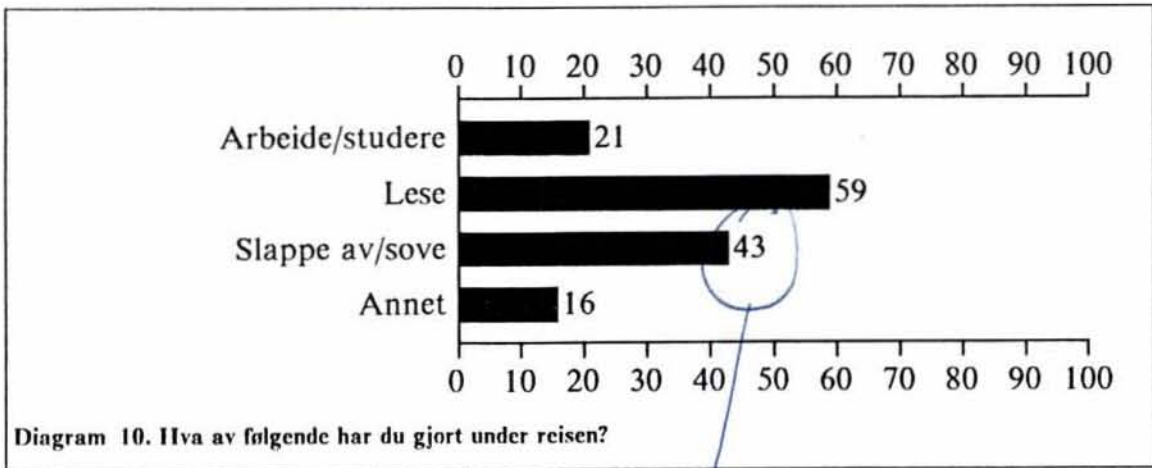
Som svarfordelingen over viser står toget sterkt som transportmiddel i målgruppen. Hele 57% vurderte bare dette toget da de skulle velge transportmiddel for denne reisen. Fly og bil representerer den største konkurransen for ekspress-togene.

De aller mest lojale i forhold til toget som transportmiddel finner vi på Dovrebanen.

Ventetid på stasjonen



Aktiviteter under reisen



Lesing og avslapning er de vanligste aktivitetene under togreiser.

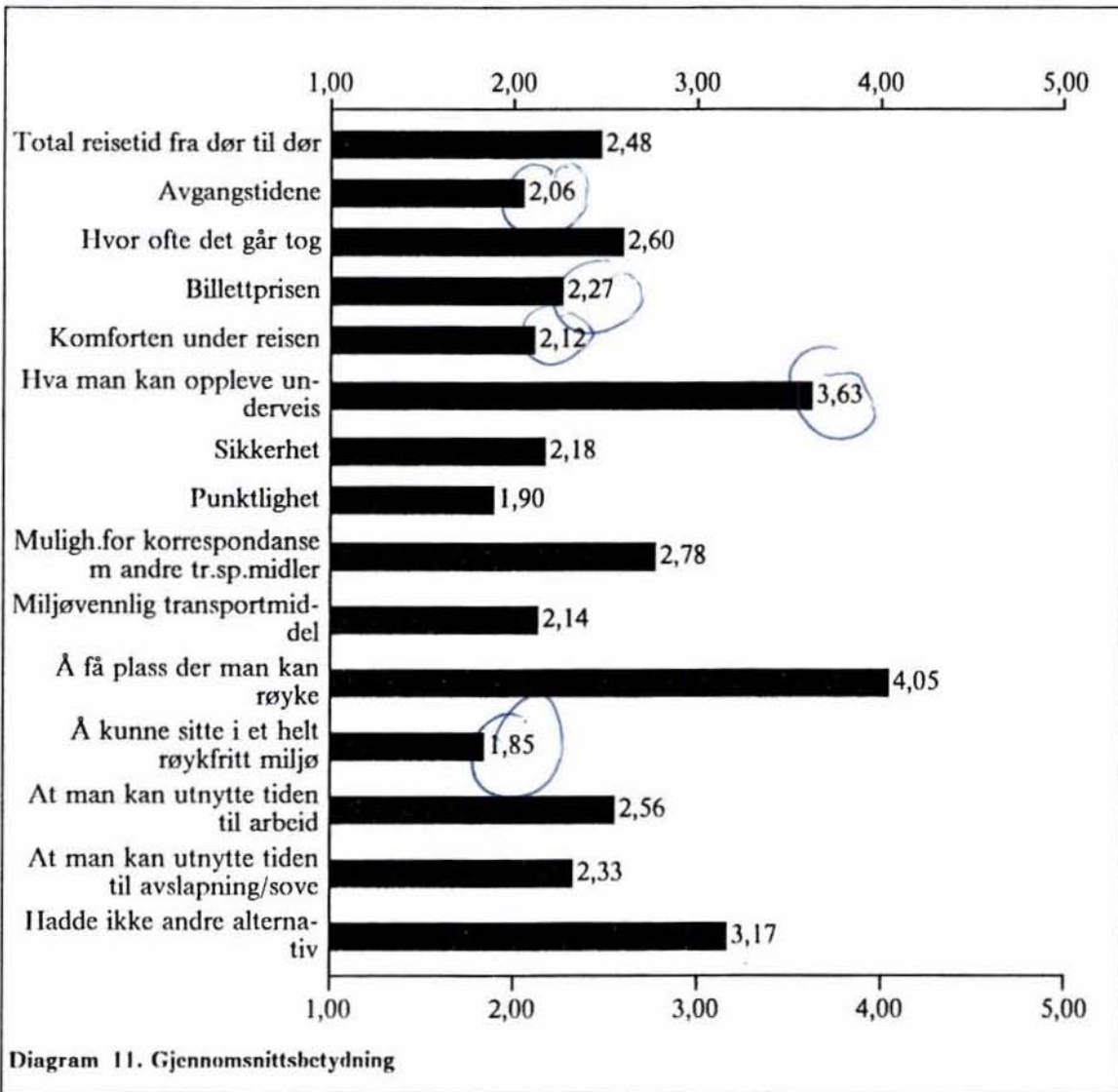
*Stillekøpe (jf
oppgradert 1.klasse)*

Status i forhold til startegimålene

Valgfaktorer

For å analysere hva som har betydning for valg av tog som transportmiddel, ble følgende spørsmål stilt. "Hvor viktig var følgende for deg da du bestemte deg for å ta toget på denne reisen?"

Svarene på dette er fremstilt nedenfor. På denne skalaen indikerer 1 det som er oppgitt som svært viktig, 2 viktig, 3 hverken viktig eller lite viktig, 4 lite viktig og 5 svært lite viktig.




Valgfaktoren med høyest gjennomsnitt er betydningen av å kunne sitte i et helt røykfritt miljø. Deretter følger punktlighet. Andre viktige forhold er punktlighet, komfort og at det er et miljøvennlig transportmiddel. De forholdene som oppgis som minst viktige er å få plass der man kan røyke og overaskende nok, hva man kan oppleve underveis.

Når det gjelder forskjeller mellom strekningene
i valgfaktorenes betydning kan tendensene oppsummeres som følger:

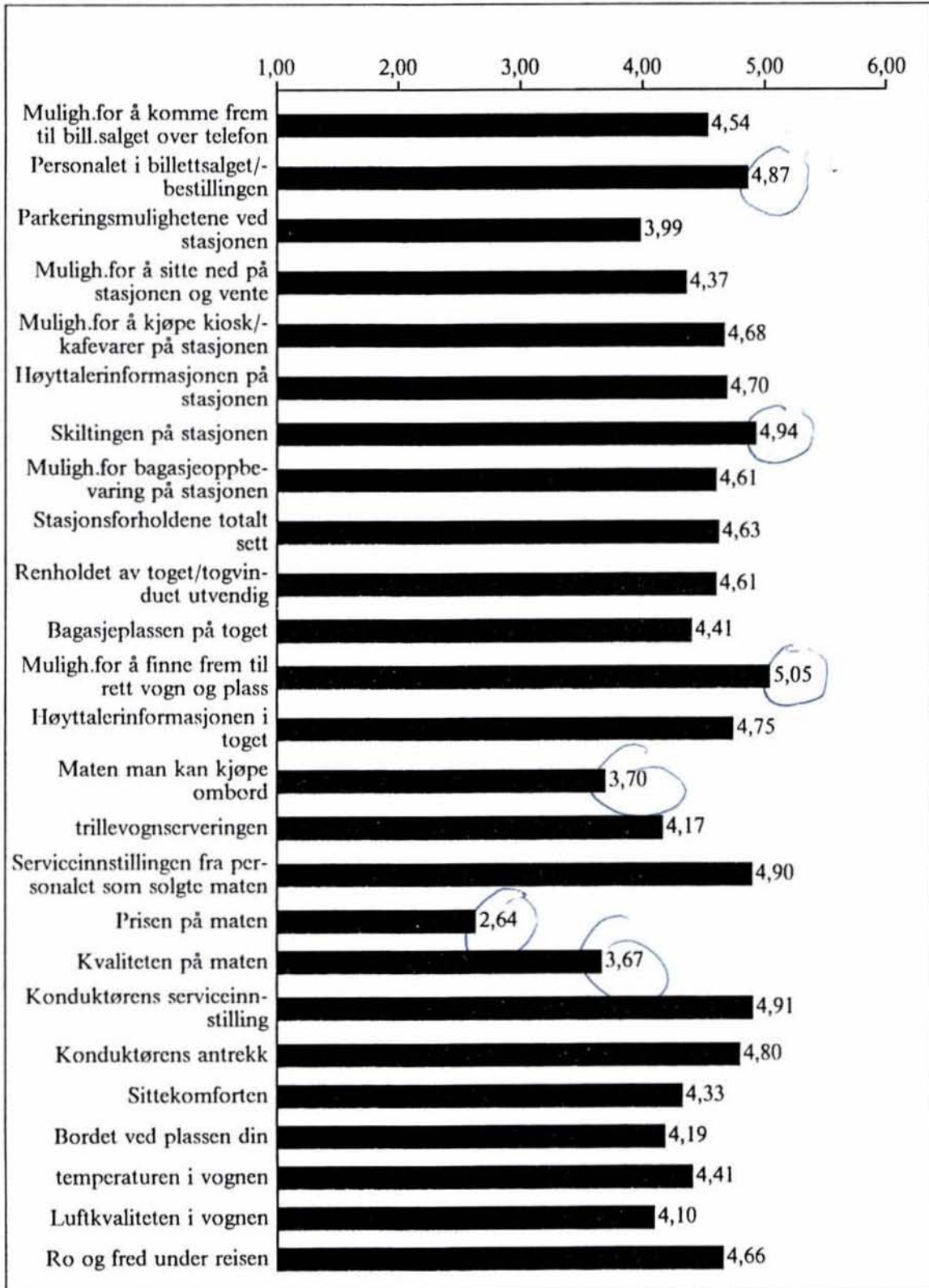
* Kunder på Bergensbanen - mindre opptatt av å kunne utnytte reisetiden til å arbeide, mer opptatt av hva man kan oppleve underveis

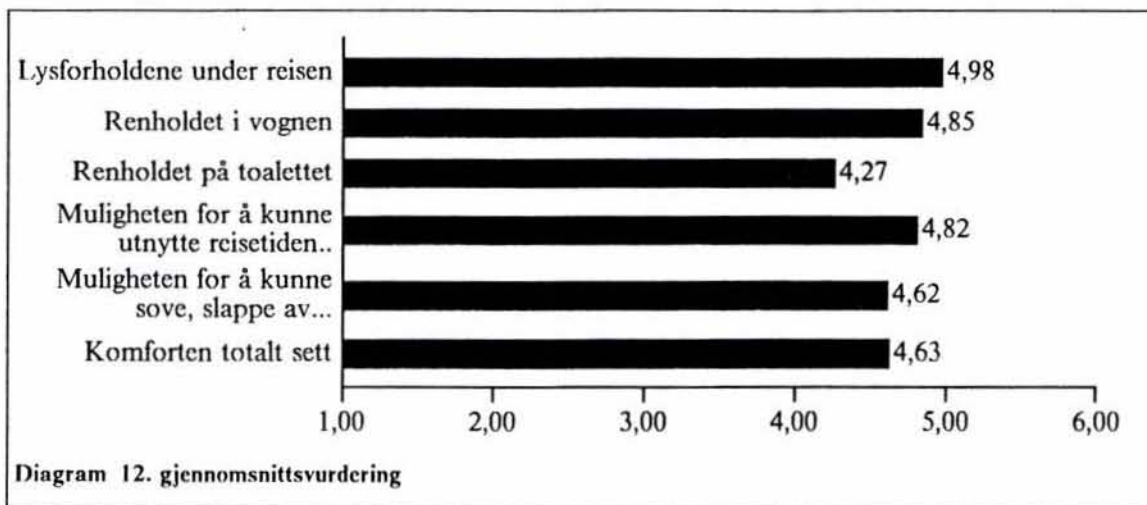
* Kunder på Sørlandsbanen - mindre opptatt av total reisetid fra dør til dør

 * Kunder på Dovrebanen - mer opptatt av punktlighet

Vurdering

Nedenfor analyserer vi hvordan den aktuelle togreisen vurderes av ekspresstogkundene. Følgende spørsmål ble stilt: "Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen." Vurderingene er gjort på en skala fra 1 til 6, der 6 betyr at man er svært fornøyd og 1 svært misfornøyd.





Den høyeste gjennomsnittsskåren oppnår mulighetene til å finne frem til rett vogn og plass i toget. Det er altså ikke noe problem å finne frem på toget. Svært god skåring ser vi også for lysforholdene under reisen og skiltingen på stasjonen. Konduktørens og de som selger matens serviceinnstilling kommer også svært godt ut av denne vurderingen.

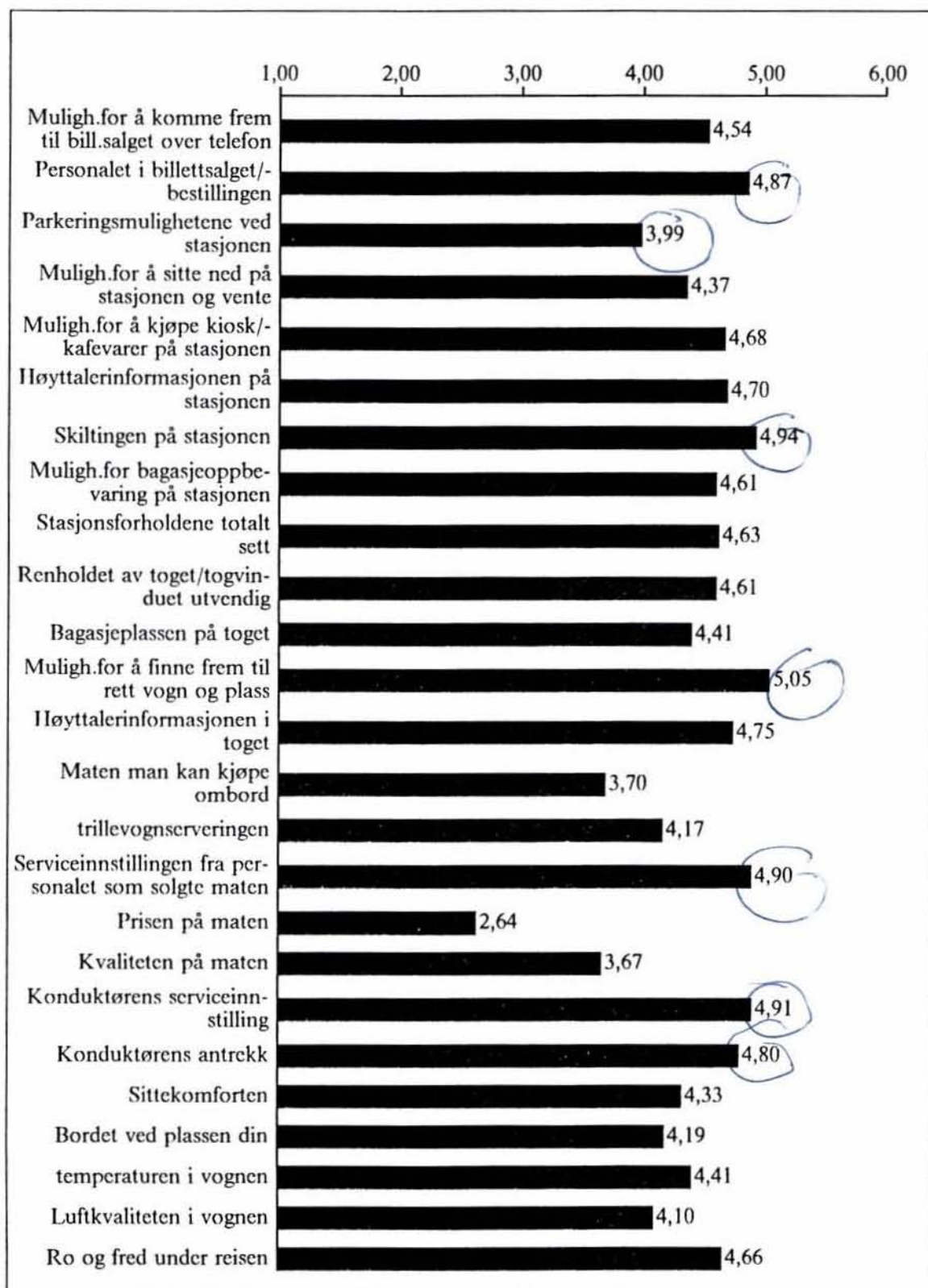
Prisen på maten skiller seg mest negativt. Denne delen av togopplevelsen er det eneste som oppnår gjennomsnittsskåre under 3. Kvaliteten på maten og maten man kan kjøpe er også problemområder. Sett under ett forteller dette om at mat er et klart problemområde slik ekspresstogkundene ser det.

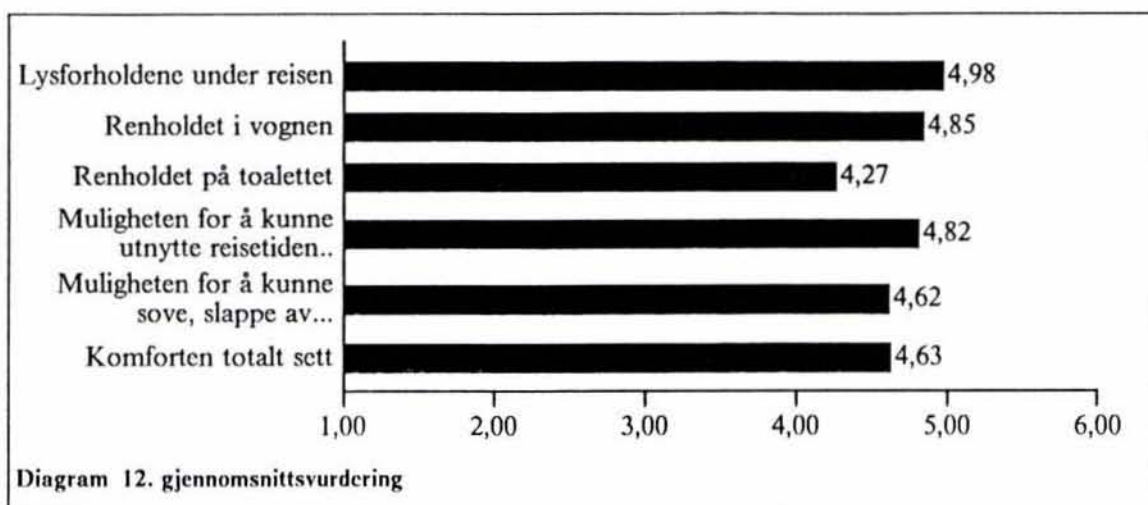
Når det gjelder forskjeller mellom strekningene kan tendensene oppsummeres som følger:

- * Kunder på Bergensbanen - mer misfornøyde med parkeringsmulighetene ved stasjonen og temperaturen på togene.
Mer fornøyde med mulighetene for å sitte ned og vente på stasjonen, mulighetene for å kjøpe kiosk/kafevarer på stasjonen, matens kvalitet og reholdet på togenes toalett.
- * Kunder på Sørlandsbanen - mindre fornøyd med mulighetene for bagasjeoppbevaring på stasjonen og renholdet av toget/vinduene utvendig, videre mer misfornøyde med det meste som har med maten å gjøre. Mer fornøyde med bagasjeplassen på toget.
- * Kunder på Dovrebanen - mindre fornøyd med skiltingen på stasjonen. Mer fornøyd med serviceinnstillingen til personalet som selger maten og med mulighetene for å komme frem til billettsalget over telefon.

Vurdering

Nedenfor analyserer vi hvordan den aktuelle togreisen vurderes av ekspresstogkundene. Følgende spørsmål ble stilt: "Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen." Vurderingene er gjort på en skala fra 1 til 6, der 6 betyr at man er svært fornøyd og 1 svært misfornøyd.





Den høyeste gjennomsnittsskåren oppnår mulighetene til å finne frem til rett vogn og plass i toget. Det er altså ikke noe problem å finne frem på toget. Svært god skåring ser vi også for lysforholdene under reisen og skiltingen på stasjonen. Konduktørenes og de som selger matens serviceinnstilling kommer også svært godt ut av denne vurderingen.

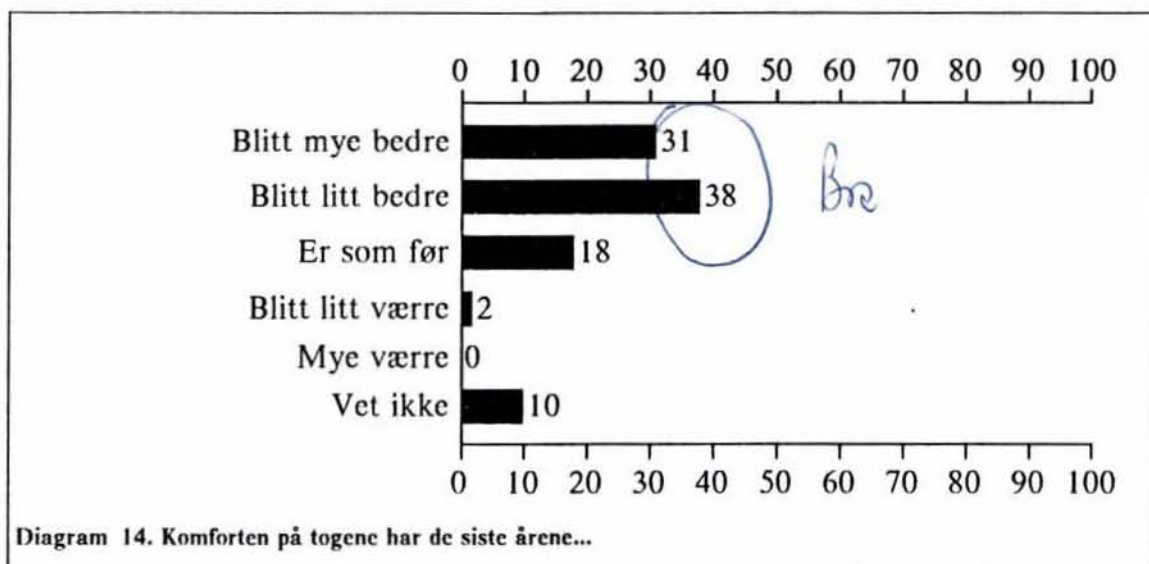
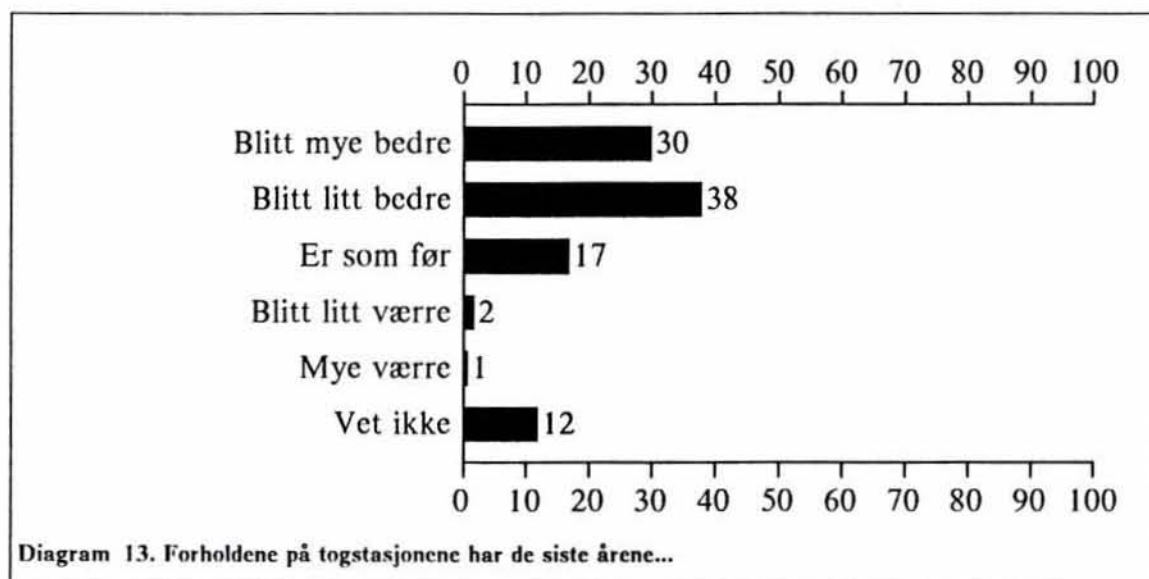
Prisen på maten skiller seg mest negativt. Denne delen av togopplevelsen er det eneste som oppnår gjennomsnittsskåre under 3. Kvaliteten på maten og maten man kan kjøpe er også problemområder. Sett under ett forteller dette om at mat er et klart problemområde slik ekspresstogkundene ser det.

Når det gjelder forskjeller mellom strekningene kan tendensene oppsummeres som følger:

- * Kunder på Bergensbanen - mer misfornøyde med parkeringsmulighetene ved stasjonen og temperaturen på togene.
Mer fornøyde med mulighetene for å sitte ned og vente på stasjonen, mulighetene for å kjøpe kiosk/kafevarer på stasjonen, matens kvalitet og reholdet på togenes toalett.
- * Kunder på Sørlandsbanen - mindre fornøyd med mulighetene for bagasjeoppbevaring på stasjonen og renholdet av toget/vinduene utvendig, videre mer misfornøyde med det meste som har med maten å gjøre. Mer fornøyde med bagasjeplassen på toget.
- * Kunder på Dovrebanen - mindre fornøyd med skiltingen på stasjonen. Mer fornøyd med serviceinnstillingen til personalet som selger maten og med mulighetene for å komme frem til billettsalget over telefon.

På de neste grafikkssidene illustreres at forholdene på togstasjonene og komforten på togene vurderes som bedre i dag enn tidligere, mens personalets serviceinnstilling og mulighetene for å utnytte reisetiden i større grad oppfattes som uendret.

Dagens situasjon i forhold til tidligere



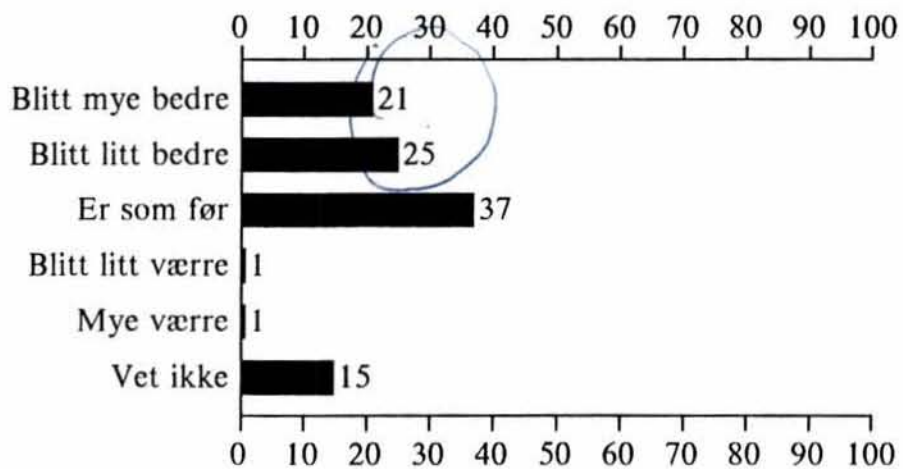


Diagram 15. Serviceinnstillingen har de siste årene...

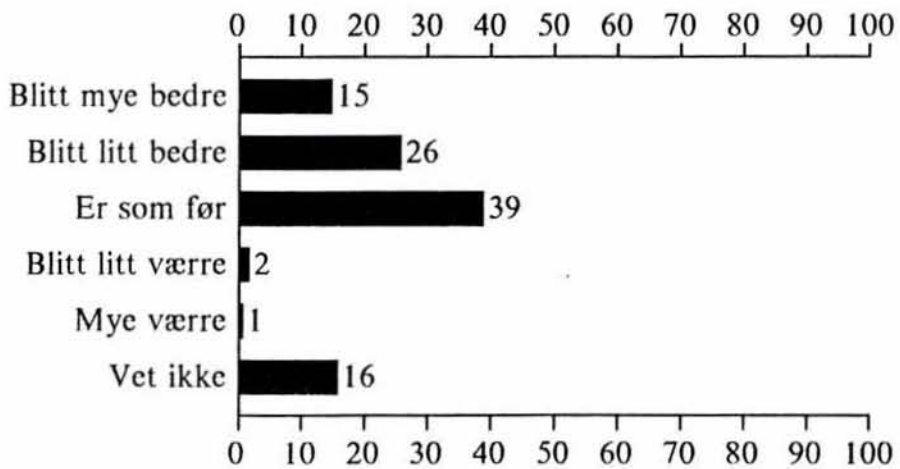


Diagram 16. Muligh.for å utnytte reisetiden har de siste årene...

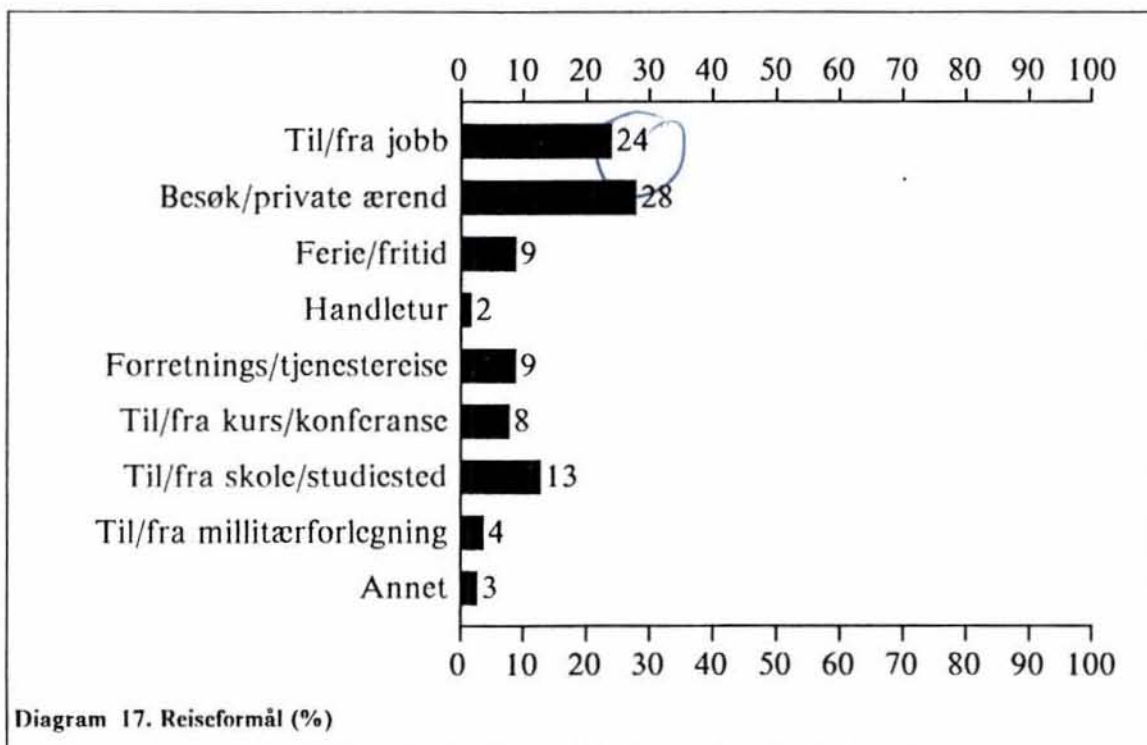
På disse punkt er der ingen klare tendenser til forskjeller mellom strekningene.

Mellomdistansetog

I dette kapitlet av rapporten presenteres resultatene fra mellomdistanse Øst i undersøkelsen. Grafikken gjelder for Mellomdistanse Øst totalt sett, i kommentarene vil vi presentere resultater for de enkelte strekningene i den grad disse skiller seg fra resultatene fra produktgruppen totalt sett. Vi kommenterer også resultatene fra regiontog på Nordlandsbanen og KrSand/Stavanger i den grad disse skiller seg fra totaltallene for Mellomdistanse Øst. Man skal imidlertid være klar over at resultatene fra disse to regiontogene ikke er inkludert i totaltall for Mellomdistanse Øst.

Kundemassens struktur

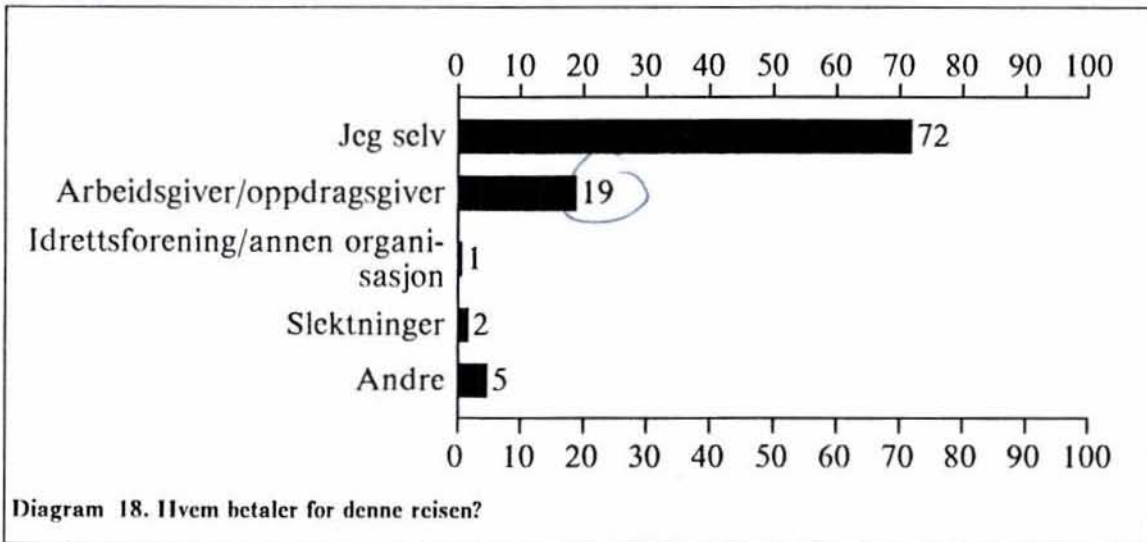
I dette avsnittet om mellomdistansetogkunder analyseres den delen av problemstillingen som gjelder kundemassens struktur. Hvem er kundene med mellomdistansetog? Hvilke formål har de med sine reiser, hvilke billetter benytter de og hvem betaler for reisen de foretar?



Besøk/private ærend og reiser frem og tilbake fra jobb er de vanligste reiseformål for kundene på mellomdistansetogene.

Vi finner spesielt mange arbeidsreisende (til fra jobb) i Østfold, Kongsberg og Kongssvinger.

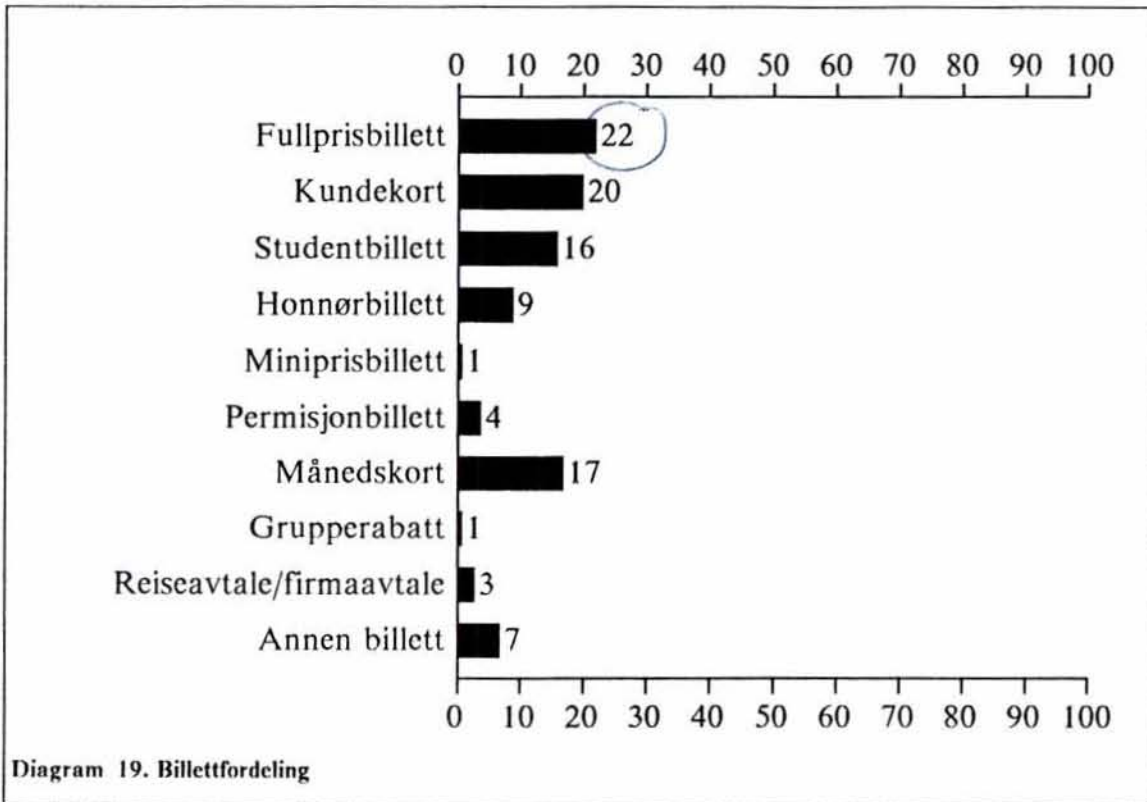
Hvem betaler?



De aller fleste kundene betaler selv for billetten de benytter. Hvis andre betaler er dette i hovedsak arbeidsgiver eller oppdragsgiver.

Når det gjelder forskjeller mellom strekningene viser det seg at kunder på Vestfold- og Kongsvingerstrekningene i større grad enn andre betaler billetten selv. Oslo/Lillehammer/Otta skiller seg fra de øvrige mellomdistansestrekningene ved færre som betaler selv.

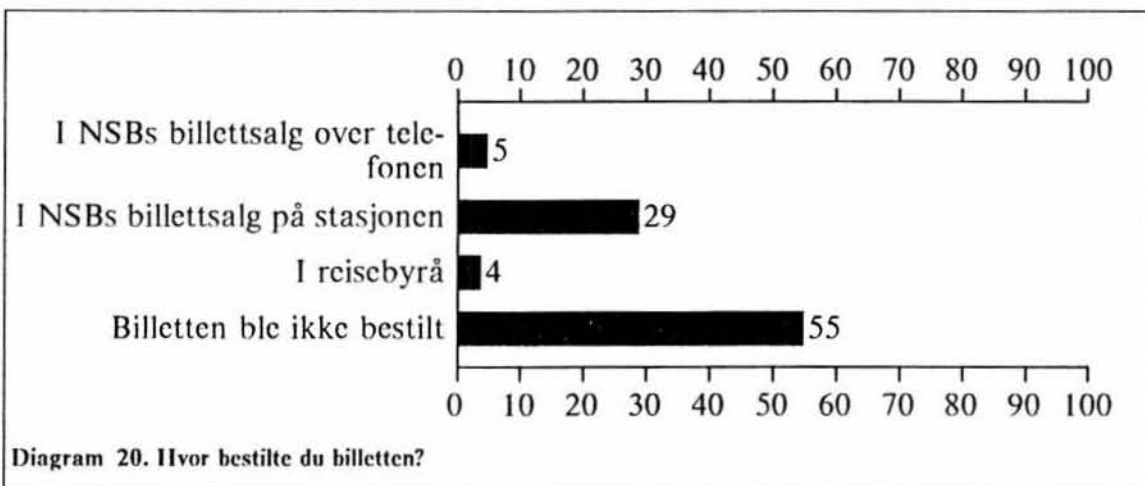
Hva slags billetter benyttes?



Kundekort og fullprisbillett er altså de vanligste billettene å bruke på mellomdistansetogene. Mange benytter også månedskort og studentbillett.

Månedskort er en mindre benyttet billett for kunder på strekningene KrSand/Stavanger og Oslo/H/Rørøros + Oslo/R/TrHeim.

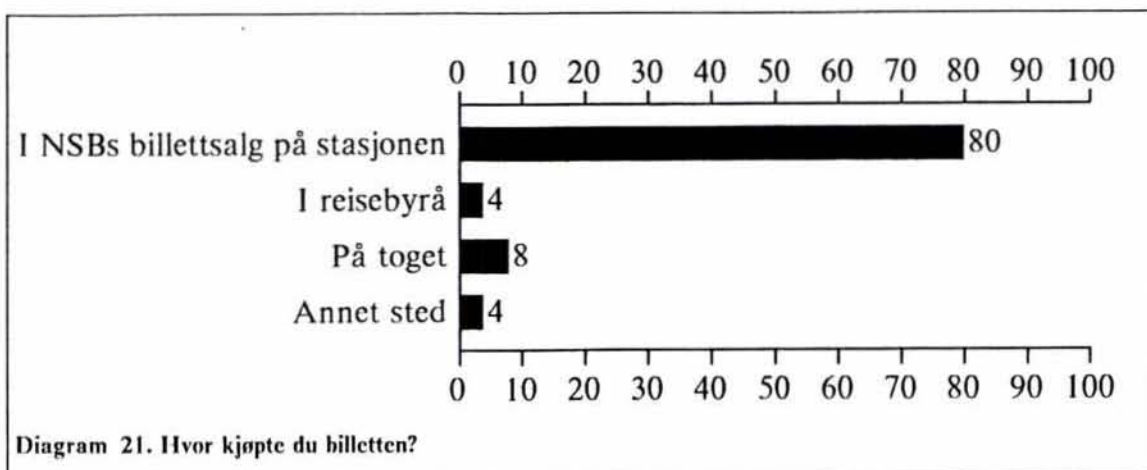
Billettbestilling



Over halvparten av kundene på mellomdistansetogene bestiller ikke billett for turen sin. De som bestiller gjør dette på stasjonen i billettsalget.

På alle strekninger er det få som bestiller billetten over telefon, dog er dette noe mer vanlig for kunder på Nordlandsbanen enn de øvrige strekningene.

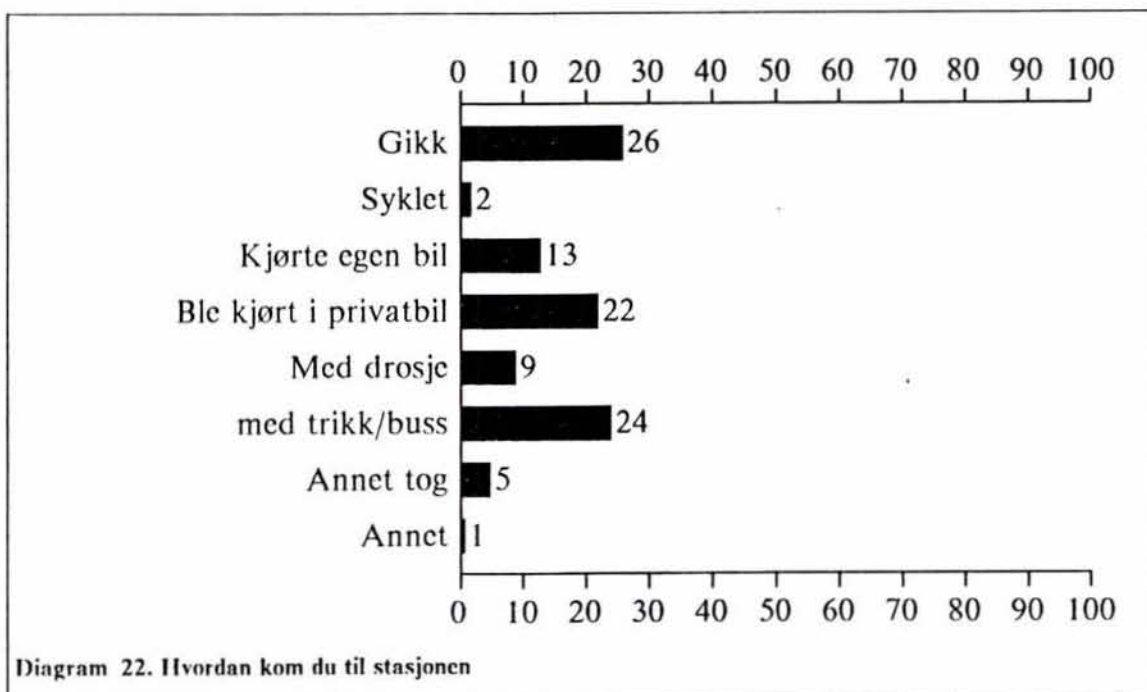
Billett kjøp

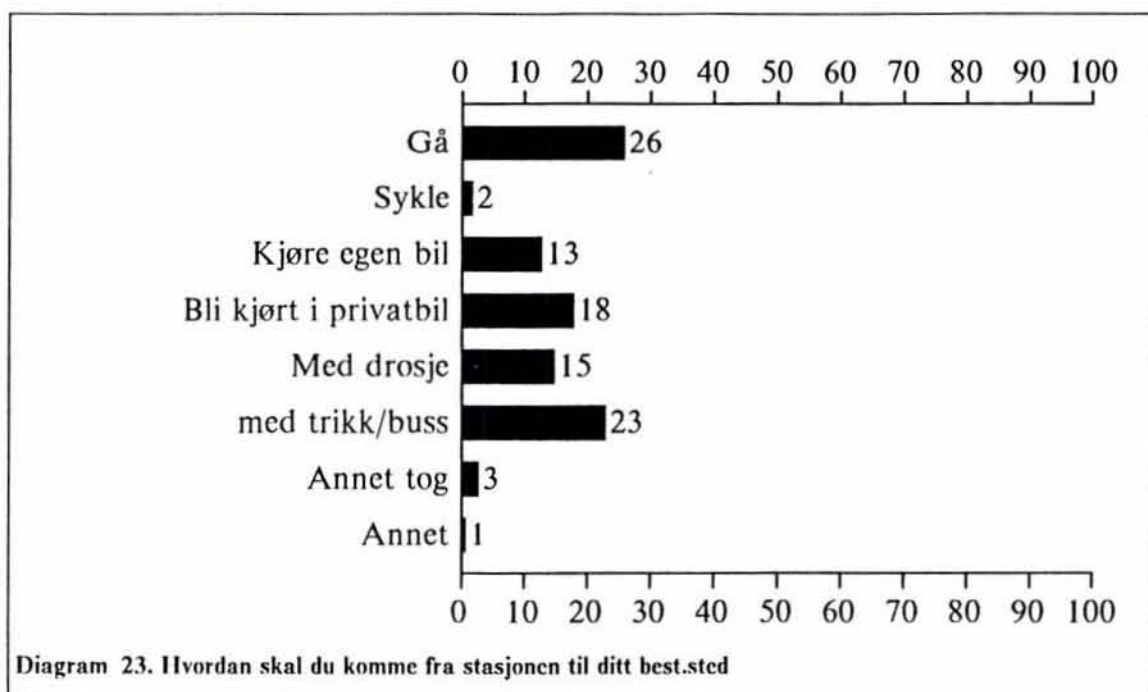


De aller fleste kundene kjøper billetten sin i NSBs billettsalg på stasjonen. Resultatene fra KrSand/Stavanger viser at det er noe vanligere på denne strekningen enn de øvrige å kjøpe billetten på toget.

Tilbringertjeneste

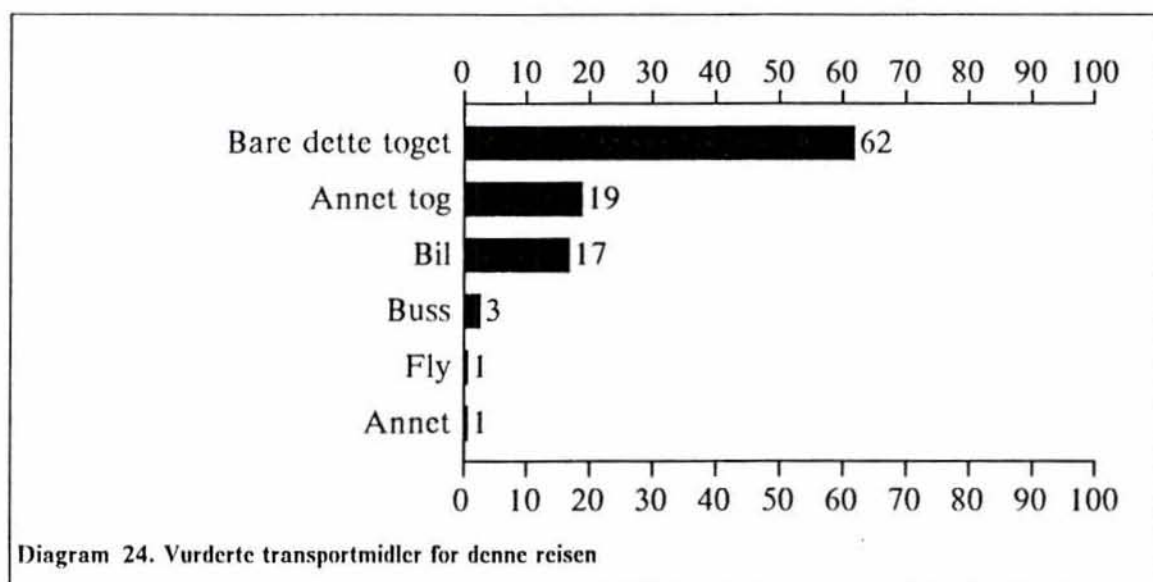
På de neste grafikksidene viser vi hvordan tilbringertjenesten typisk foregår for mellomdistanse kunder.





Evoked Set

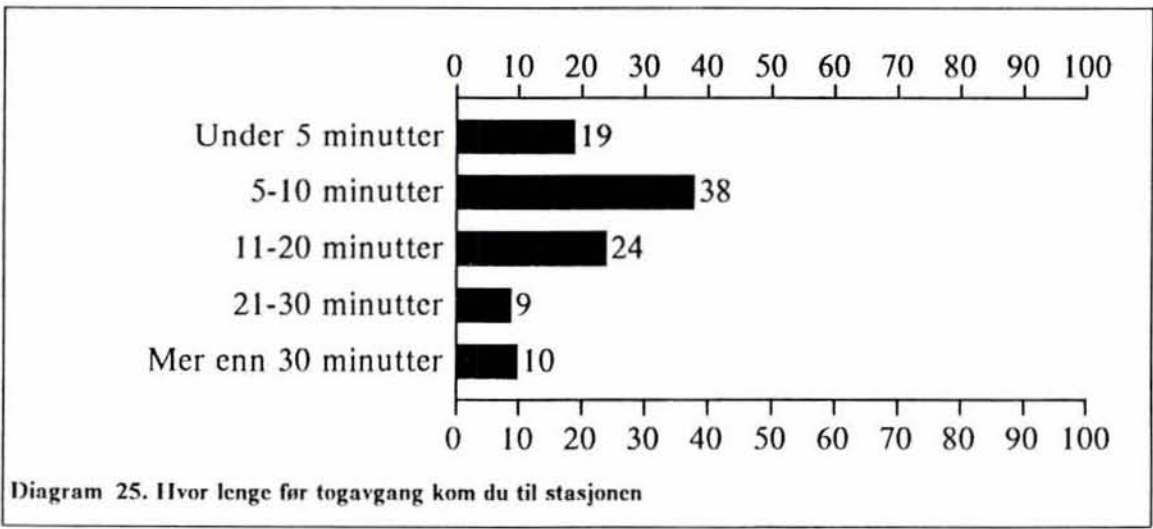
I markedsføringslitteraturen er Evoked Set et viktig begrep som forteller om hvilke alternativ forbrukeren tar i betraktning i en gitt valgsituasjon. Hvordan er Evoked Set for mellomdistanssekundene? Hva er de reelle alternativene som vurderes?



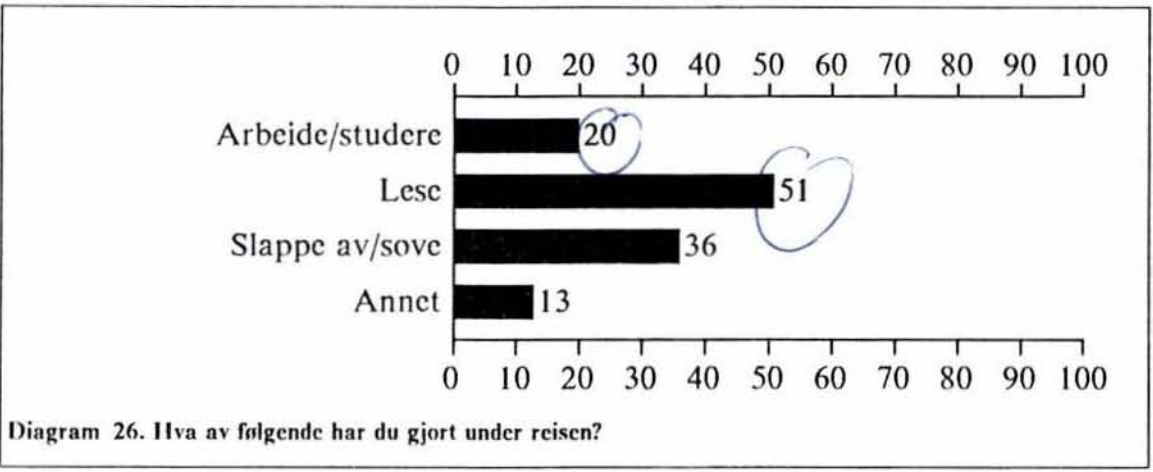
Som svarfordelingen viser står toget meget sterkt som transportmiddel i målgruppen. Videre at det først og fremst er bilen som representerer noen konkurranse på mellomdistanse.

På noen strekninger spiller andre transportmidler enn bil en rolle. Dette gjelder for eksempel fly på Nordlandsbanen og både buss og fly på strekningen mellom KrSand og Stavanger.

Ventetid på stasjonen



Aktiviteter under reisen

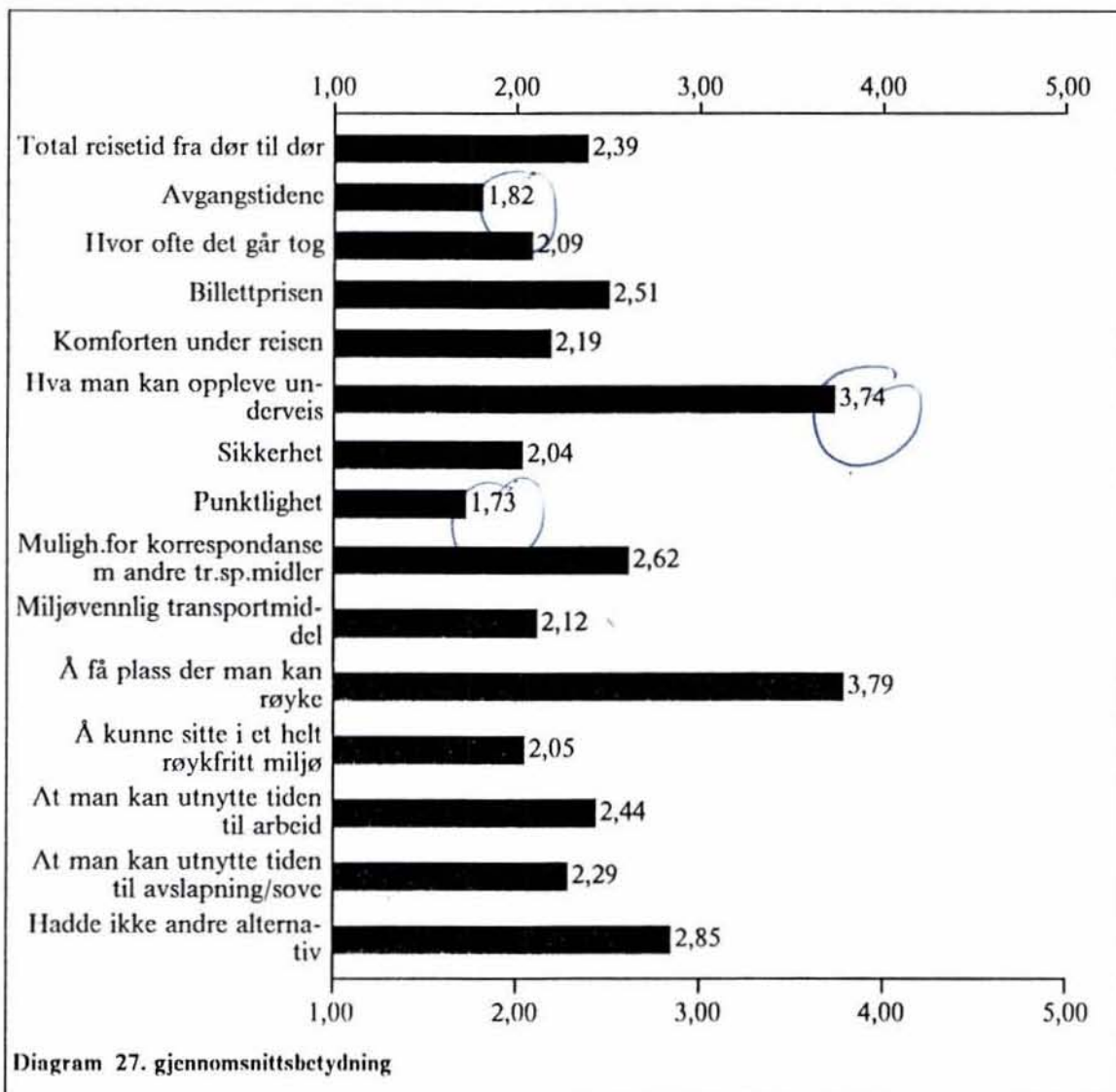


Strategimålene

Valgfaktorer

"Hvor viktig var følgende for deg da du bestemte deg for å ta toget på denne reisen?"

Vurderingen av valgfaktorenes betydning ble foretatt på en skala fra 1 til 5 der 1 indikerer at faktoren er svært viktig og 5 svært lite viktig.

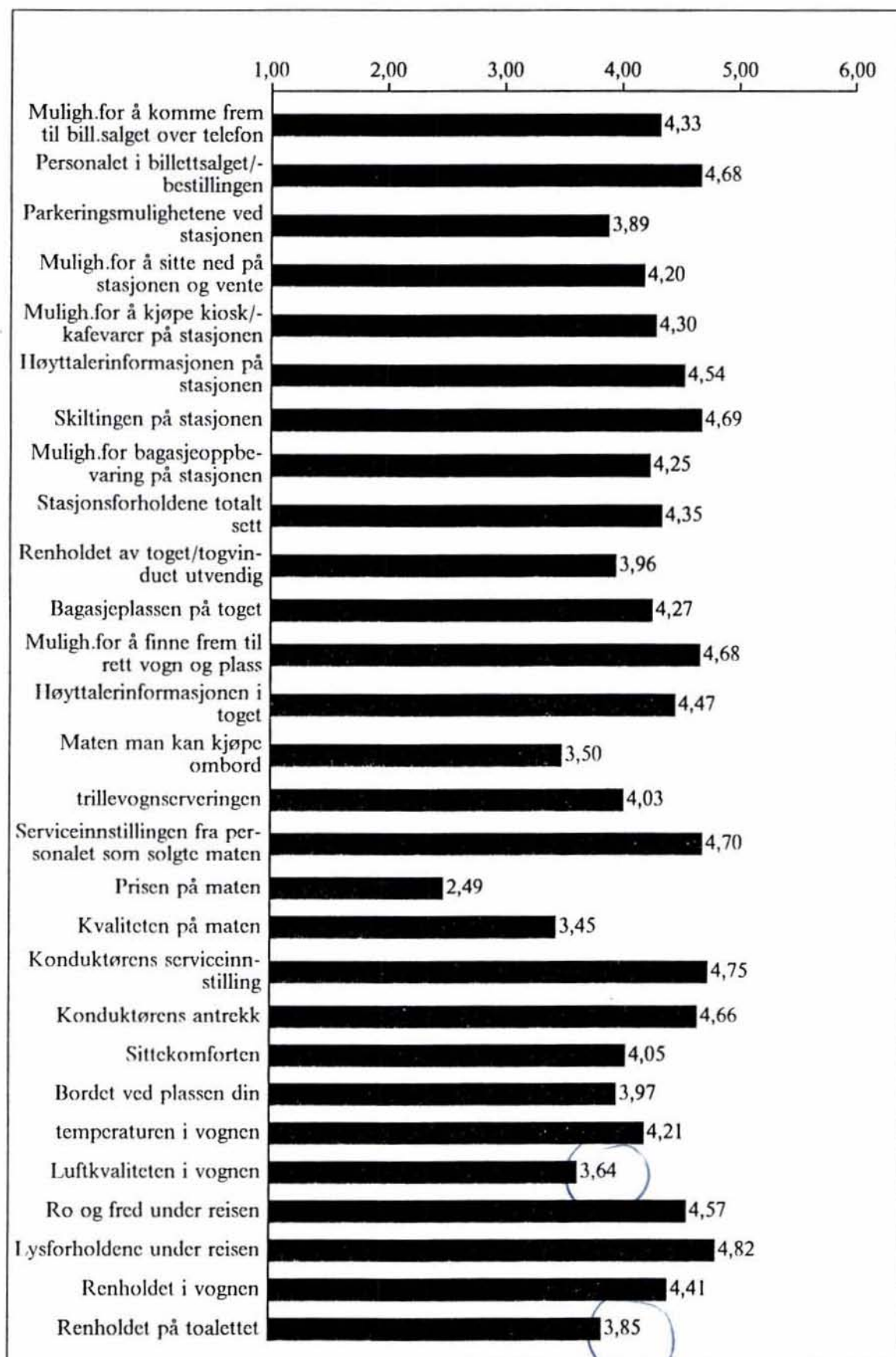


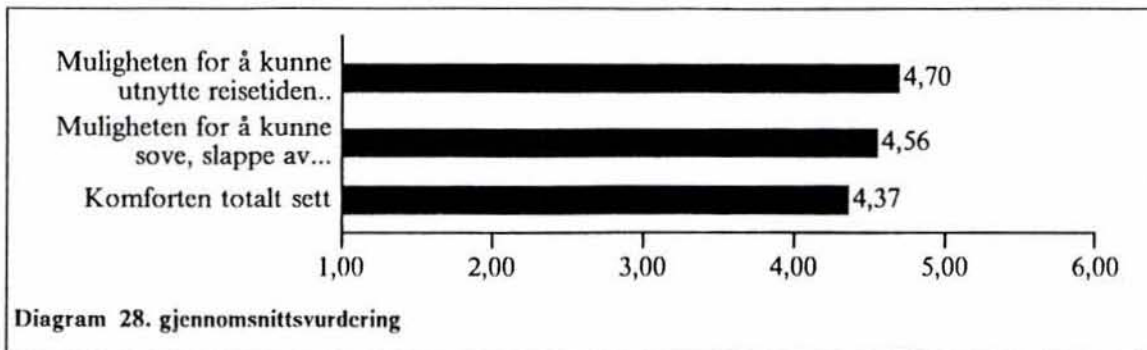
Enkeltfaktoren med klart størst betydning for mellomdistansekundene er punktlighet. Deretter følger avgangstidene. Andre viktige forhold er sikkerhet og å kunne sitte i et helt røykfritt miljø. Minst vekt legges på å få plass der man kan røyke og hva man kan oppleve underveis.

Forskjeller mellom de enkelte strekningene i angitt betydning av de enkelte faktorene, er oppsummert nedenfor. Merk at det ikke er nivået, men det relative forholdet mellom strekningene som er i fokus her.

- * Mindre vekt på total reisetid finner vi på strekningene: Nordlandsbanen, Oslo/Lillehammer/Otta og til dels Gjøvik
- * Mindre vekt på avgangstidene uttrykkes på strekningene: Nordlandsbanen, Oslo/Lillehammer/Otta og Kr.Sand/Stavanger
- * På Nordlandsbanen og KrSand/Stavanger legges mindre vekt på hvor ofte det går tog
- * Kunder på strekningene: Kongssvinger, Gjøvik, Kongsberg, Oslo/lillehammer/Otta legger mindre vekt på billettpriser.
- * Kongsberg skiller seg fra de øvrige strekningene ved mindre vekt på komfort og sammen med Kongssvinger ved mindre vekt på hva man kan oppleve underveis
- * Sikkerhet oppnår ikke så høy skåre for betydning i Østfold og Oslo/Lillehammer/Otta
- * Kunder på strekningen mellom KrSand og Stavanger legger mindre vekt på punktlighet enn kunder på andre mellomdistansetog
- * Østfold og Gjøvik skiller seg ut ved at kundene legger mindre vekt på korrespondanse
- * På Nordlandsbanen har vi kunder som er mer opptatt enn andre kunder av å velge miljøvennlig transport
- * Oslo/H/Røros + Oslo/R/TrHeim, Kongsberg og Østfold er mindre opptatt av muligheten for å finne røykeplass
- * På Nordlandsbanen er det viktigere å kunne sitte i et helt røykfritt miljø
- * Utnyttelse av reisetid til å arbeide er mindre viktig for kunder på Nordlandsbanen og Gjøvik
- * Utnyttelse av reisetid til å slappe av eller sove er mindre viktig for kunder på følgende strekninger: Oslo/Lilleh./Otta, Kongsberg, Kongssvinger og KrSand/Stavanger
- * Blandt reisende på Kongsberg finner vi mer vekt på at man ikke hadde andre alternativer enn på andre mellomdistansestrekninger

Vurdering: "Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen." Vurderingen er gjort på en skala fra 1 til 6 der 1 betyr at man er svært misfornøyd og 6 at man er svært fornøyd.





Mellomdistansetogenes sterkeste side er altså lysforholdene under reisen, deretter følger konduktørens serviceinnstilling og videre serviceinnstillingen fra personalet som selger maten, samt mulighetene for å kunne utnytte reisetiden.

Minst fornøyd er kundene på mellomdistansetogene med prisen på maten, maten man kan kjøpe, kvaliteten på denne. Også når det gjelder luftkvaliteten i vognen avdekkes et mulig problemområde.

Forskjeller mellom de enkelte strekningene i vurderinger, er oppsummert nedenfor. Igjen er det ikke er nivået, men det relative forholdet mellom strekningene som er i fokus.

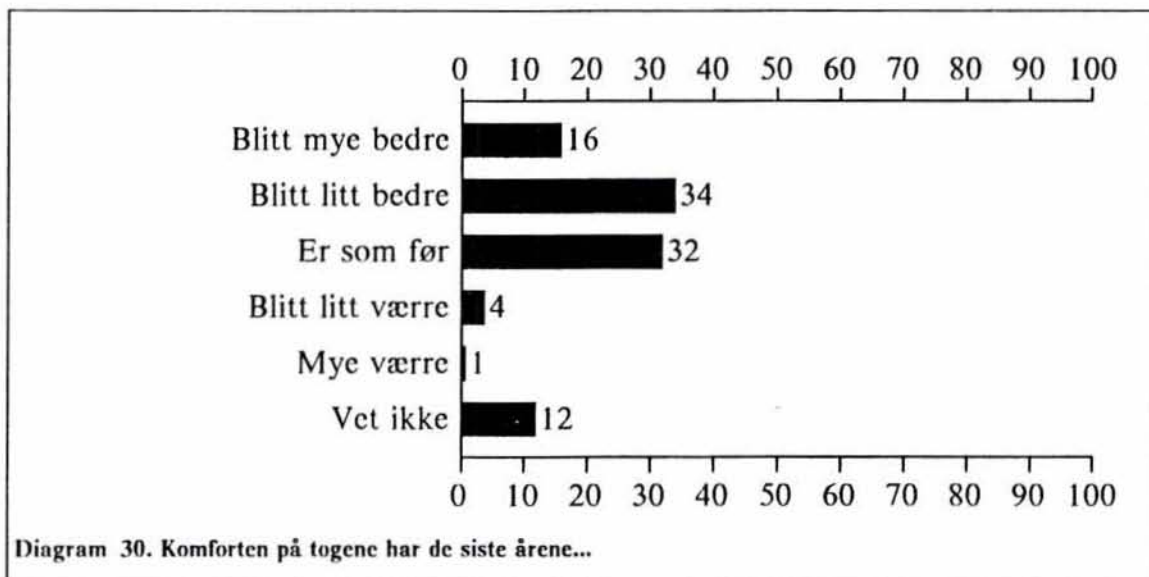
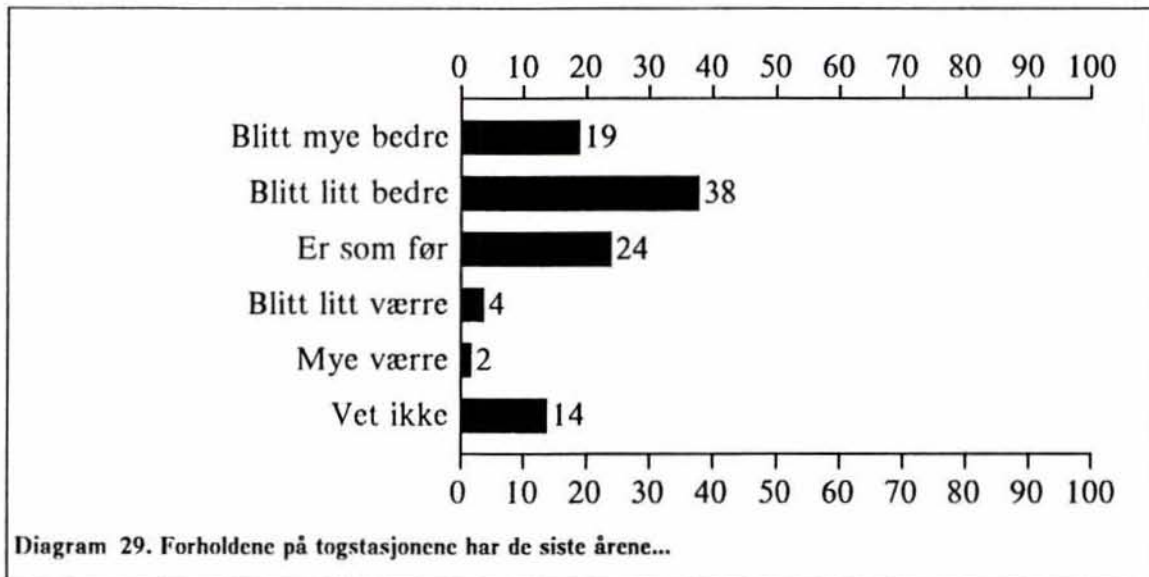
- * I resultatene fra Øst- og Vestfold oppnås mindre gode vurderinger av mulighetene til å kunne frem til billettsalget over telefon enn vi ser på andre strekninger
- * Man er mer fornøyd med parkeringsmulighetene ved stasjonen som kunde på følgende strekninger: Kongsbeg, Kr.Sand/Stavanger, Gjøvik, Nordlandsbanen
- * Mindre fornøyde kunder mht sitte/vente-muligheter på stasjonen finner vi på Vestfold, Oslo/Lillehammer/Otta og Kongsberg
- * Mindre fornøyde kunder mht muligheter for å kjøpe kiosk/kafe varer er på Nordlansbanen og Gjøvik
- * Kunder på strekningene: Vestfold og Nordlandsbanen er mer fornøyd med høytalerinformasjonen på stasjonen
- * Kongsberg, Vestfold og Gjøvik skiller seg fra de øvrige strekningene ved å være mer fornøyd med skiltingen på stasjonen
- * Kundene på mellomdistansetog i Vestfold er mindre fornøyd med mulighetene for bagasjeoppbevaring på stasjonen
- * Kunder på strekningen Oslo/Lillehammer/Otta uttrykker mindre fornøydhet med stasjonsforholdene totalt sett
- * Kunder på strekningene: Oslo/H/Røros + Oslo/R/TrHeim, KrSand/Stavanger og Nordlandsbanen er mer fornøyd enn kunder på andre strekninger med renholdet av toget/vinduene utvendig
- * Kunder på strekningen Oslo/H/Røros + Oslo/R/TrHeim er mindre fornøyd enn de øvrige med bagasjeplassen på toget
- * Kundene på Nordlandsbanen skiller seg gjennomgående ut som mer fornøyde mellomdistanssekunder. De er mer fornøyde enn andre med både mulighetene for å finne rett vogn/plass på toget, med matens kvalitet, konduktørens serviceinnstilling, konduktørens antrekk, sittekomforten, bordet ved sitteplassen, luftkvaliteten i vognen, lysforholdene i toget, renholdet i vognen og mulighetene til å utnytte reisetiden til å arbeide.
- * Betydelig større misnøye med maten man kan kjøpe ombord og trillevognserveringen kan man observere på mellomdistanse

Kongsvinger. her er man også mindre fornøyd med komforten totalt sett

- * Mer fornøyde kunder med høytalerinformasjonen på toget finnes på Nordlandsbanen og Gjøvik
- * Matprisene er man mindre misfornøyd med på strekningene Kongsvinger, Nordlandsbanen, Oslo/H/Roros + Oslo/R/TrHeim
- * Mindre fornøyde med sittekomforten er kunder på Kongsvinger- og Oslo/H/Roros + Oslo/R/TrHeim strekningene
- * Strekningene Kongsberg og Nordlandsbanen har kunder som er mer fornøyde med temperaturen i vognen
- * De er mer fornøyde med ro og fred under reisen på strekningne: Oslo/Lilleh./Otta og Nordlandsbanen
- * Blandt reisende på Kongsvinger- og Østfoldbanen er man mer misfornøyd med renholdet på toalettet
- * Kunder som reiser strekningen mellom Oslo/lillehammer/Otta er mer fornøyde med mulighetene for å utnytte reisetiden til å slappe av eller sove

Utviklingen

Nedenfor viser vi svarfordelingene på spørsmål om følgende er som det alltid har vært, har blitt bedre eller værre de siste årene. Resultatene viser at svært få mener noen av de forholdene som nevnes har utviklet seg i negativ retning. Oppfatningen om at forbedringer har funnet sted gjelder spesielt forholdene på togstasjonene og komforten på togene. Når det gjelder oppfatninger om serviceinnstillingen og mulighetene for å utnytte reisetiden gjelder større grad av stabilitet.



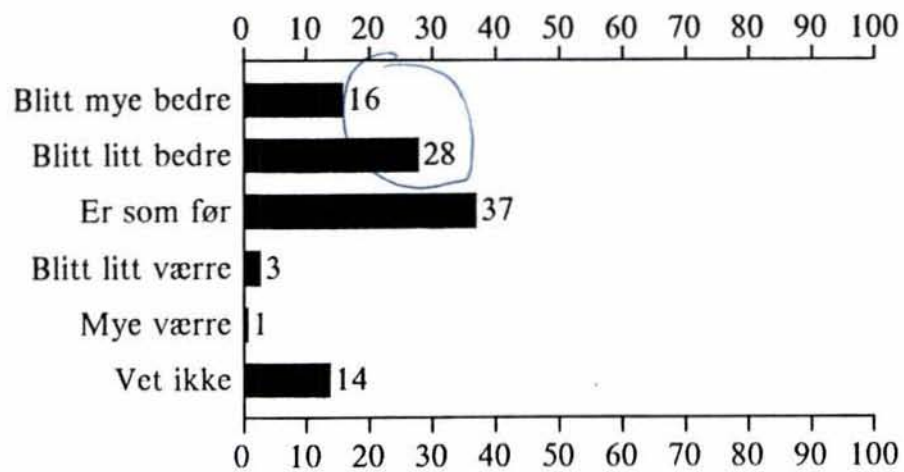


Diagram 31. Serviceinnstillingen har de siste årene...

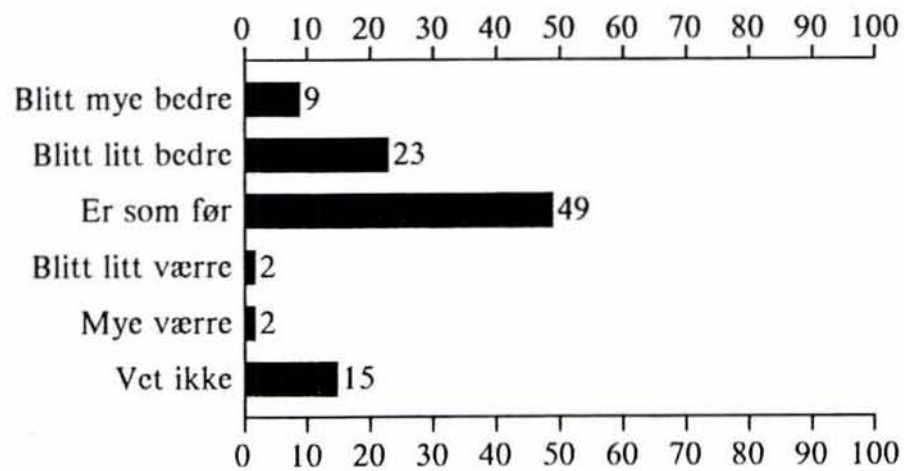
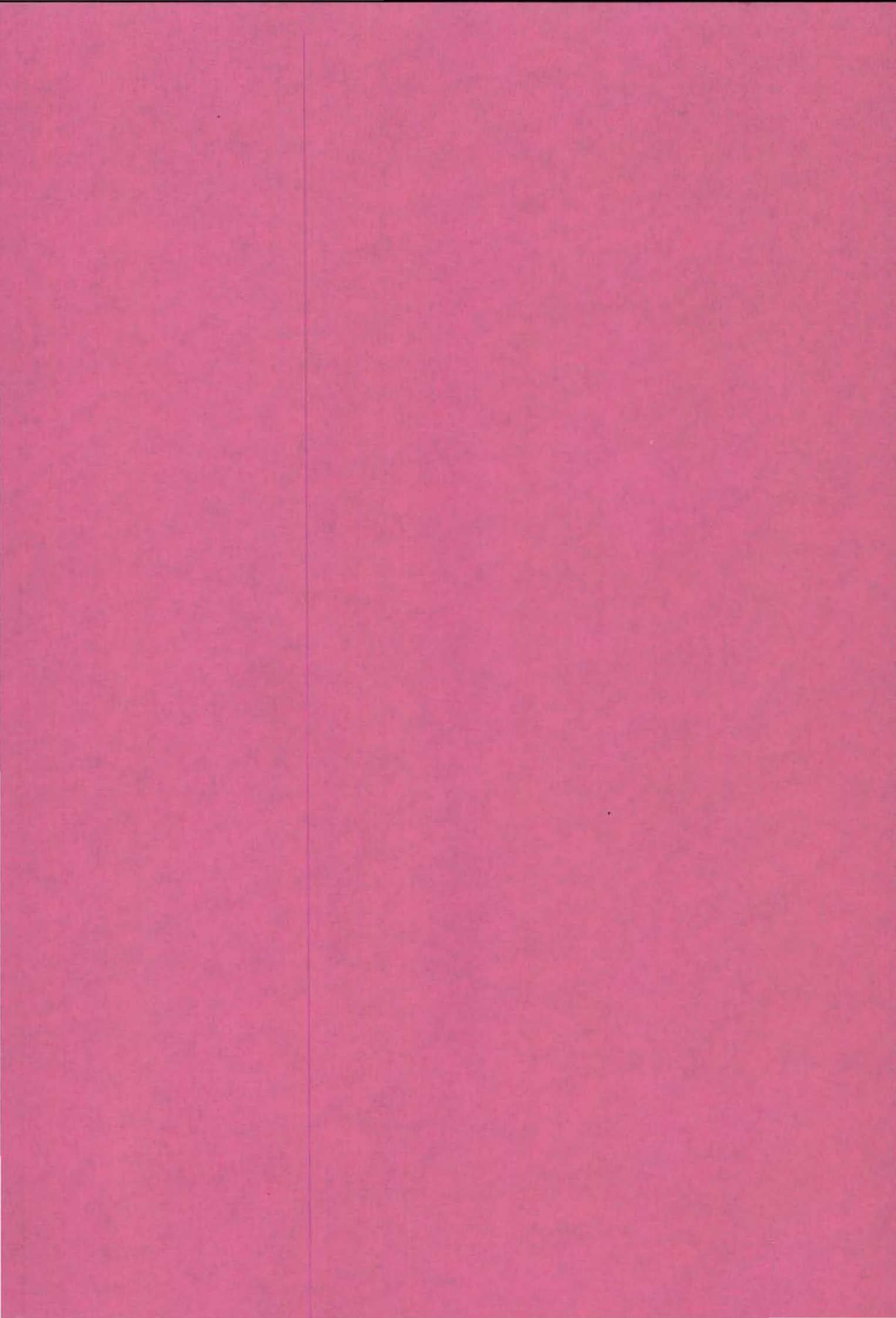


Diagram 32. Muligh.for å utnytte reisetiden har de siste årene...



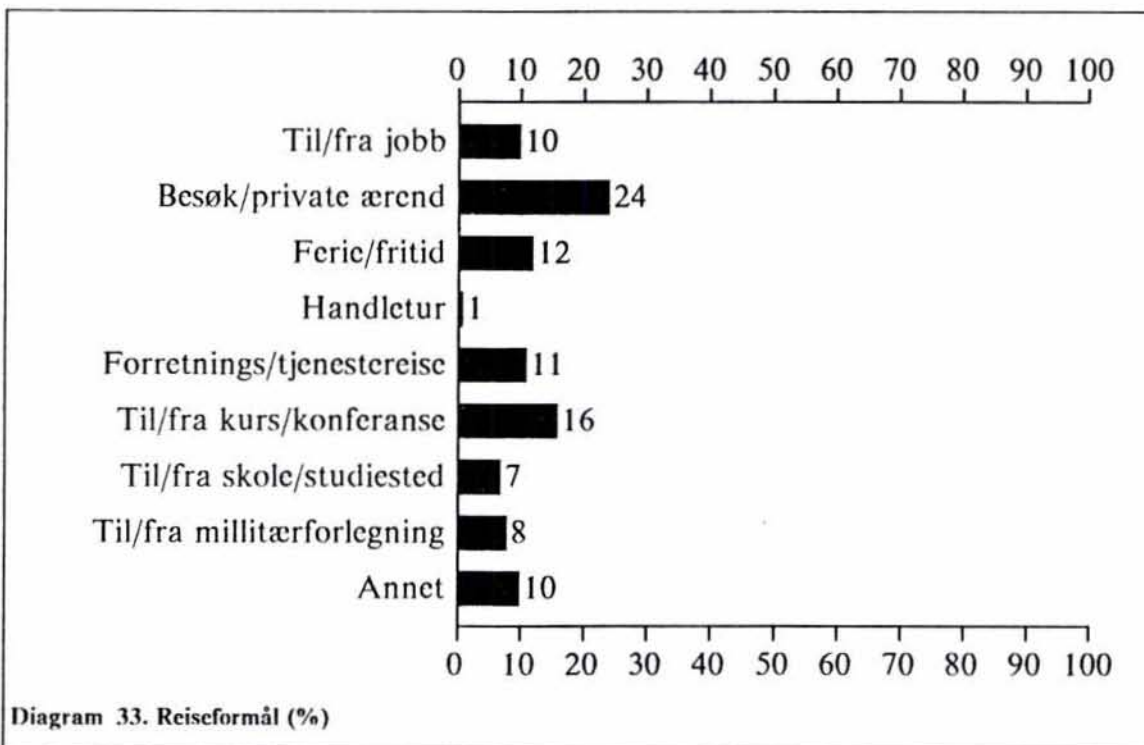
Nattog

Dette kapitlet i rapporten er viet resultatene fra nattogene. Grafikken som presenteres viser resultatene for nattogene totalt sett. Verbalt vil vi imidlertid også kommentere resultatene fra de enkelte strekningene i den grad disse skiller seg fra totaltallene fra nattog.

Kundemassens struktur

I dette første avsnittet om kunder på nattog vil vi rette søkelyset på den delen av problemstillingen som har å gjøre med kundemasens struktur. Hvem kundene er står i fokus her. Senere analyseres den delen av problemstillingen som gjelder strategimålene for persontrafikk nattog.

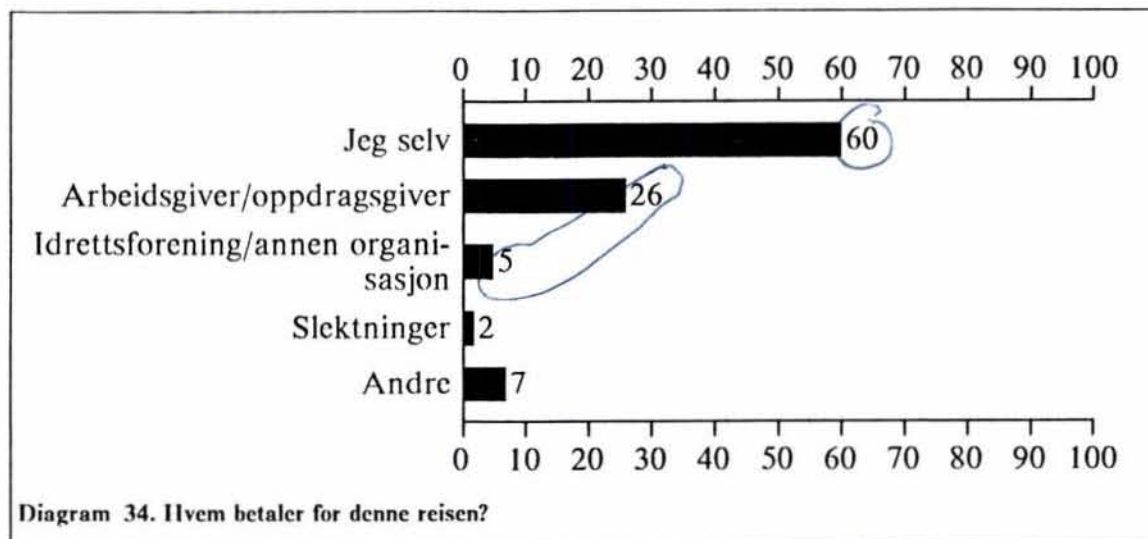
Formål med reisen



Besøk og utførelse av private ærend er den vanligste hensikten med reiser med nattog. Sammert står alle former for ferie- og fritidsreiser (eller reiser med private formål om man heller vil kalle det dette) for 37% av alle reisene. Likevel merker vi oss at mange bruker nattog innenfor jobbsammenhengen. Vi kan se reiser til/fra kurs og konferanser, til/fra jobb og forretningsreiser under ett og har da en gruppe som er av identisk samme størrelse som ferie- og fritidssegmentet.

Særlig mange som reiser til/fra jobb med nattog finner vi på Sørlandsbanen, mens Bergensbanen frakter flere som skal til/fra konferanser enn de øvrige strekningene.

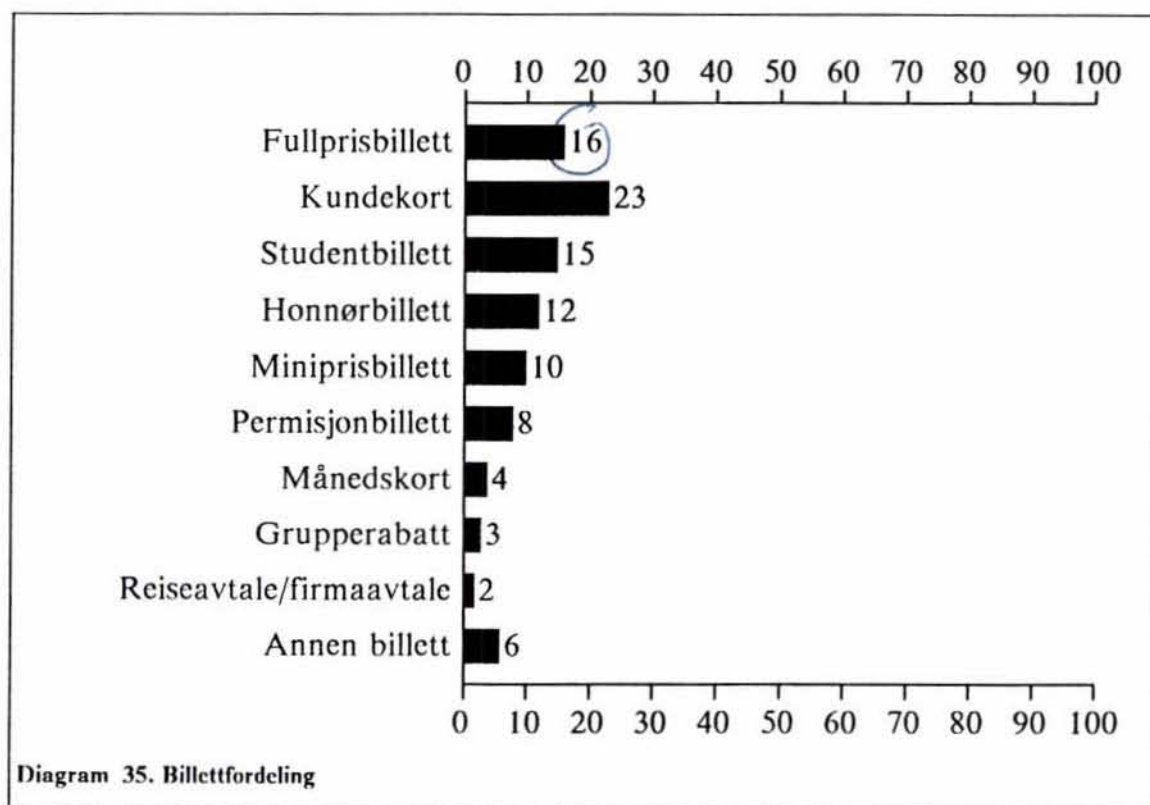
Hvem betaler?



60% betaler selv for reisen, mens resten av kundene får billetten sin betalt av andre. Sett i sammenheng med at en rimelig stor del av nattogkundene reiser innenfor en jobbsammenheng, er det ikke uventet at en del får billetten sin betalt.

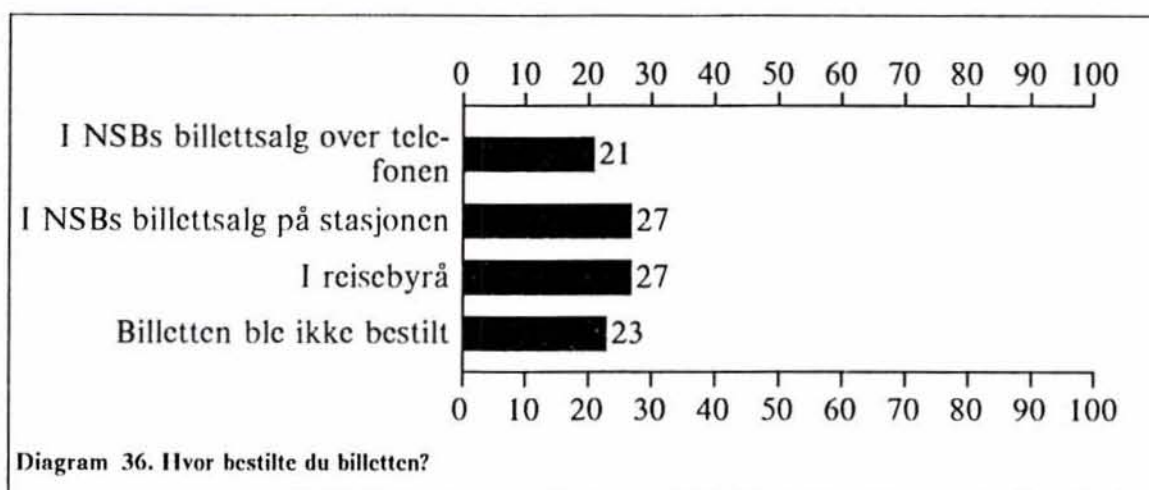
Når det gjelder forskjeller mellom strekningene er det flere på Sørlandsbanen som betaler selv enn på andre strekninger, videre færre på Nordlandsbanen.

Hva slags billetter benyttes?



Kunekort er den vanligste billetttypen for nattogkundene. På Nordlandsbanen er dette noe mindre utbredt enn på de andre strekningene.

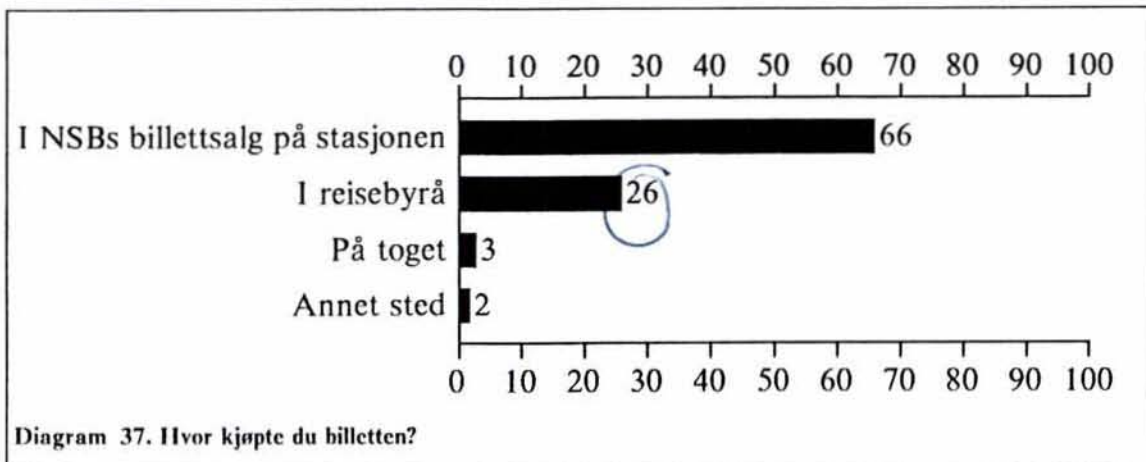
Billettbestilling



Billettbestilling for nattog er et sammensatt fenomen. 23% bestiller ikke, mens 75% gjør dette. Omtrent like mange bestiller i reisebyrå, i billettsalget på stasjonen og i billettsalget over telefonen.

Billettbestilling i reisebyrå er vanligere på Nordlandsbanen enn de øvrige strekningene. Ingen billettbestilling er vanligere på nattog på sørlandsbanen enn andre strekninger.

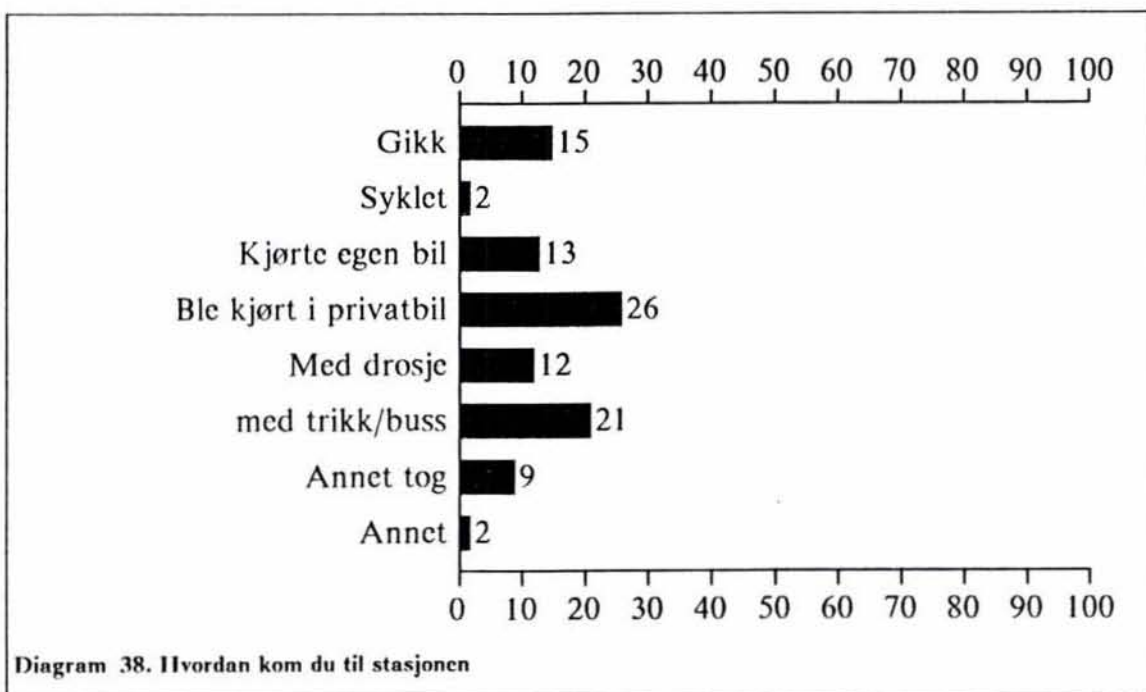
Billettkjøp

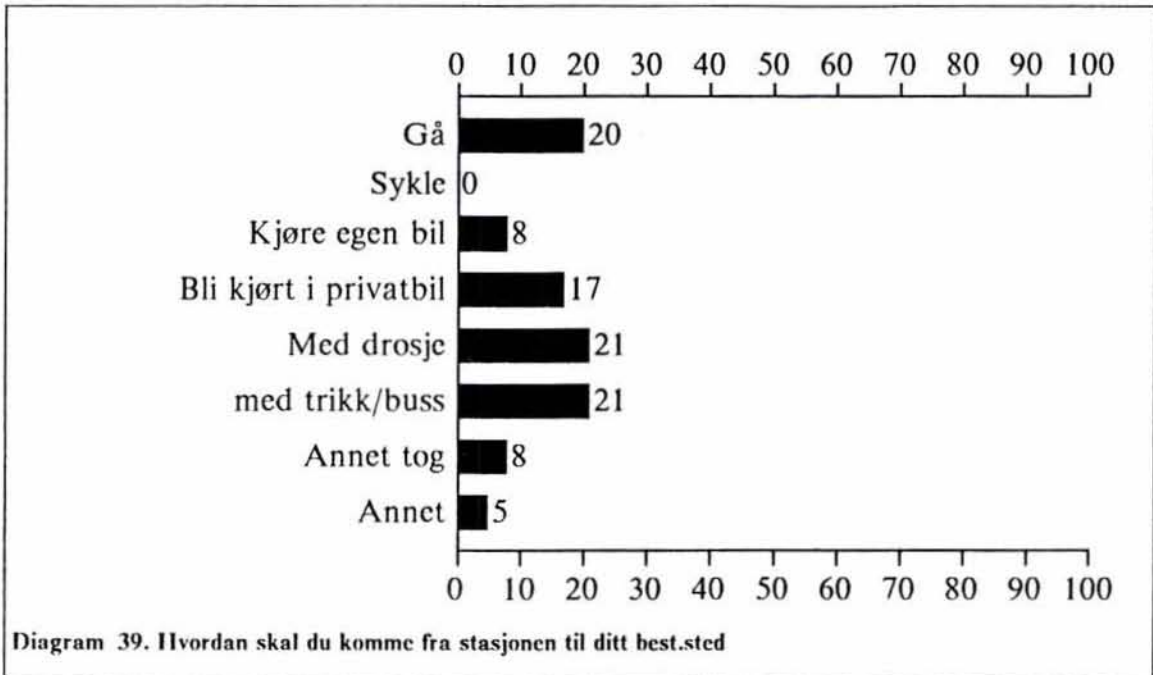


Det vanligste stedet å kjøpe billett til nattog er på stasjonen i NSBs billettsalg. Igjen viser resultatene fra de enkelte strekningene at reisebyrå står sterkere blant kundene på Nordlandsbanen.

Tilbringertjenesten

Nedenfor viser vi svarfordelingene på våre spørsmål om tilbringertjeneste.

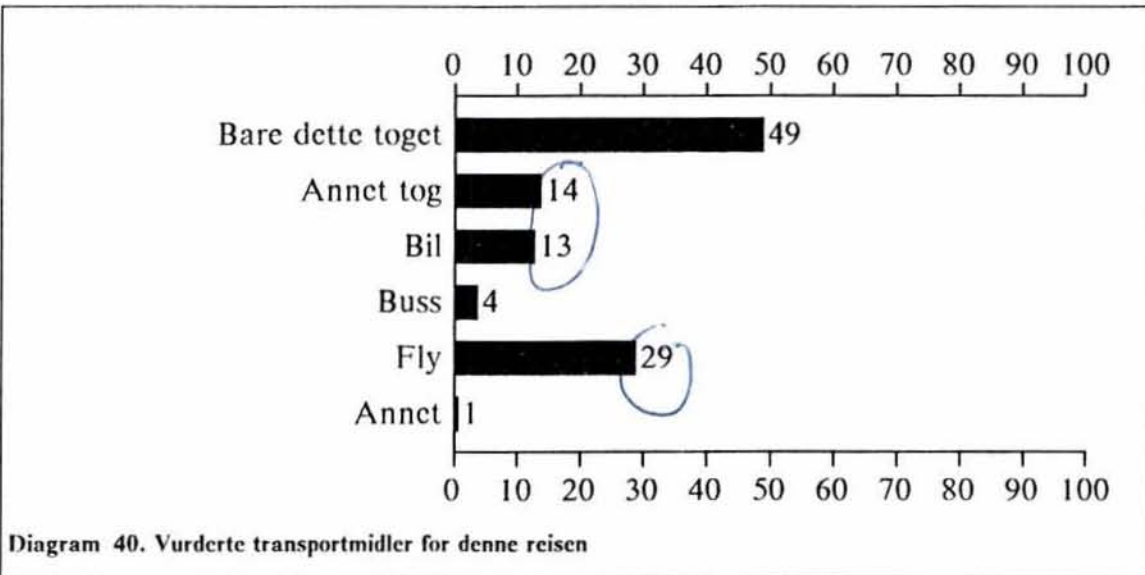




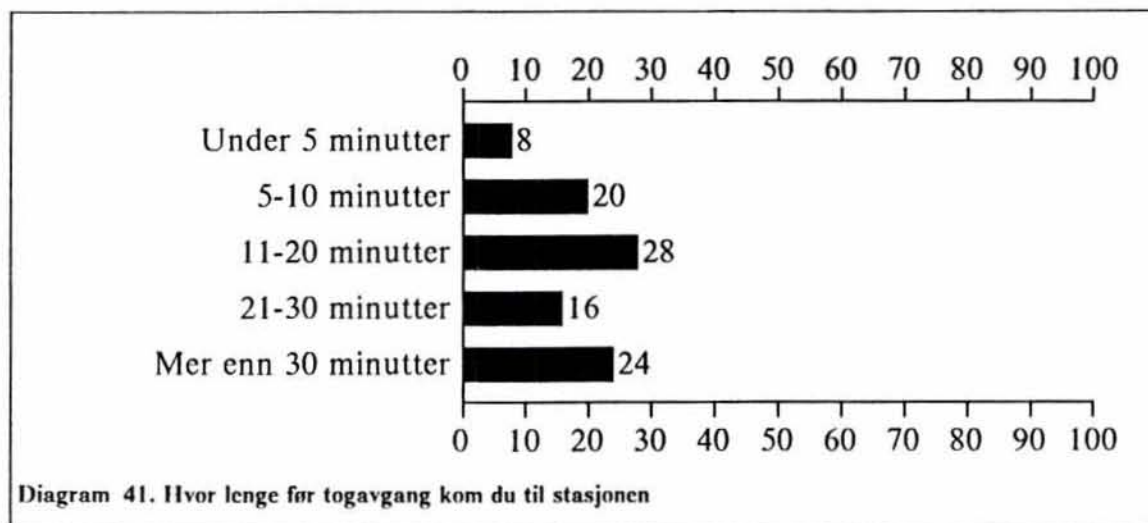
Evoked Set

For å analysere hvilken konkurranse man egentlig har, er det viktig å vite hvilke alternativer kundene vurderer når de skal bestemme seg for transportmiddel for en reise. Å tilhøre en kundes Evoked Set betyr at man regnes med som et aktuelt alternativ.

Nedenfor ser vi at toget står sterkt som transportmiddel i denne kundegruppens bevissthet. Det konkurrerende transportmiddel som flest vurderer er fly, dernest følger bil. Bilen vurderes av flere nattogkunder på Sørlandsbanen enn på de øvrige strekningene.



Ventetid på stasjonen



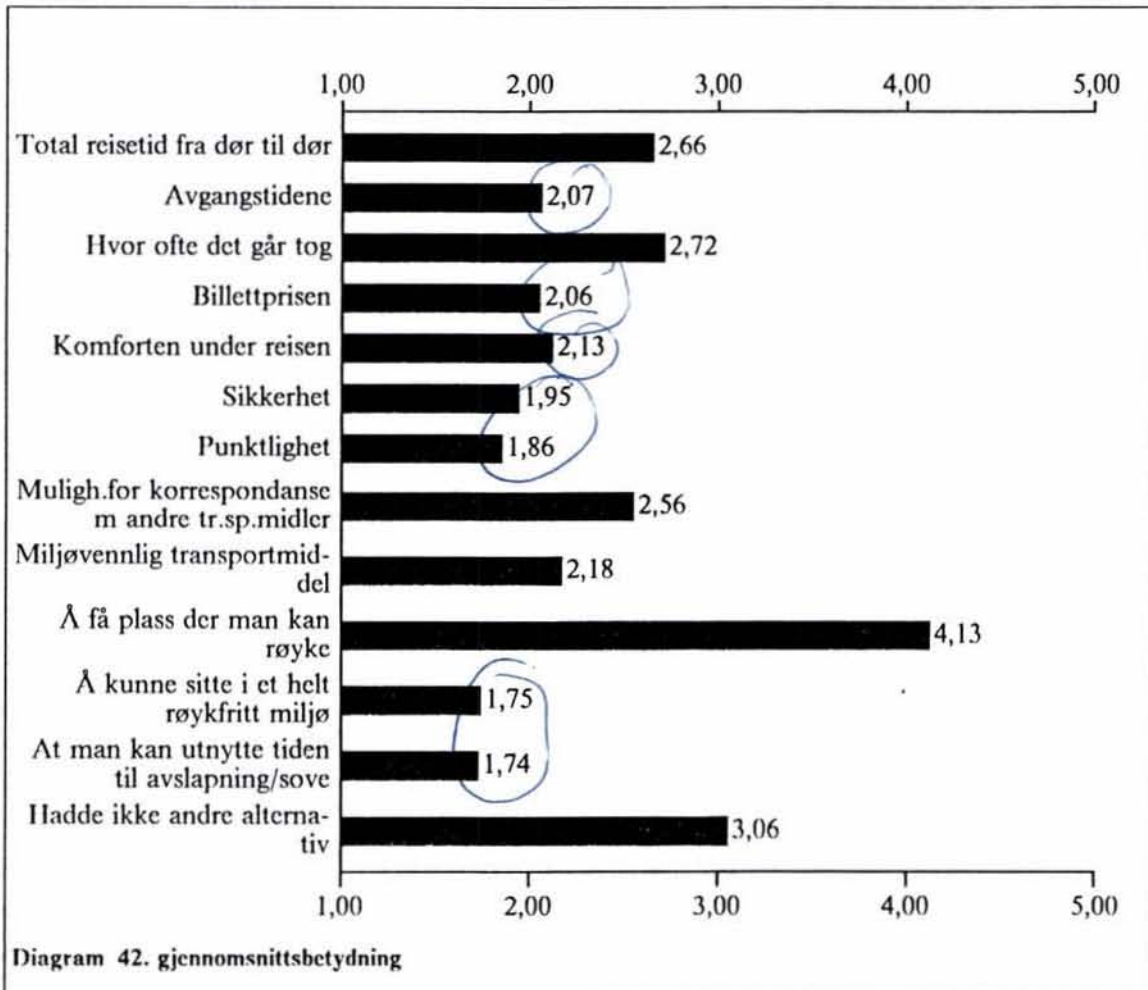
Strategimålene

Valgfaktorer

For å analysere hva som har betydning ved valg av tog som transportmiddel, ble følgende spørsmål stilt:

"Hvor viktig var følgende for deg da du bestemte deg for å ta toget på denne reisen?"

På skalaen som presenteres nedenfor betyr 1 at valgfaktoren er svært viktig, 2 at den er viktig, 3 at den hverken er viktig eller lite viktig, 4 og 5 indikerer at valgfaktoren er henholdsvis lite viktig og svært lite viktig.



At man kan utnytte reisetiden til å slappe av og sove er det viktigste for kundene i avgjørelsen om nattoget skal brukes. Det å kunne sitte i et helt røykfritt miljø er like viktig som å kunne slappe av/sove mens man reiser. Punktlighet og sikkerhet er også svært viktig.

Klart minst betydning har det å få plass der man kan røyke. At man ikke har alternativer spiller liten eller ingen rolle.

I den grad noen strekninger skiller seg fra dette totalbildet som mer eller mindre opptatt av disse forholdene, er dette oppsummert nedenfor:

- * På Sørlandsbanen finner man kunder som er noe mer opptatt av total reisetid og avgangstidene enn på de øvrige strekningene. At man ikke har alternativer tillegges også større vekt. Disse kundene er noe mindre opptatt av om det er et miljøvennlig transportmiddel enn andre
- * På Sørlandsbanen og Dovre/Røros/Rauma er man noe mer opptatt av hvor ofte det går tog enn på andre strekninger.
- * På strekningen Dovre/Røros/Rauma er man mer opptatt av mulighetene for korrespondanse
- * Kundene på Nordlandsbanen skiller seg fra kundene på andre strekninger med mer vekt på komfort og sikkerhet
- * På Bergensbanen er man mindre opptatt av punktlighet enn andre kunder, og enda mindre enn andre kunder opptatt av å få plass der man kan røyke

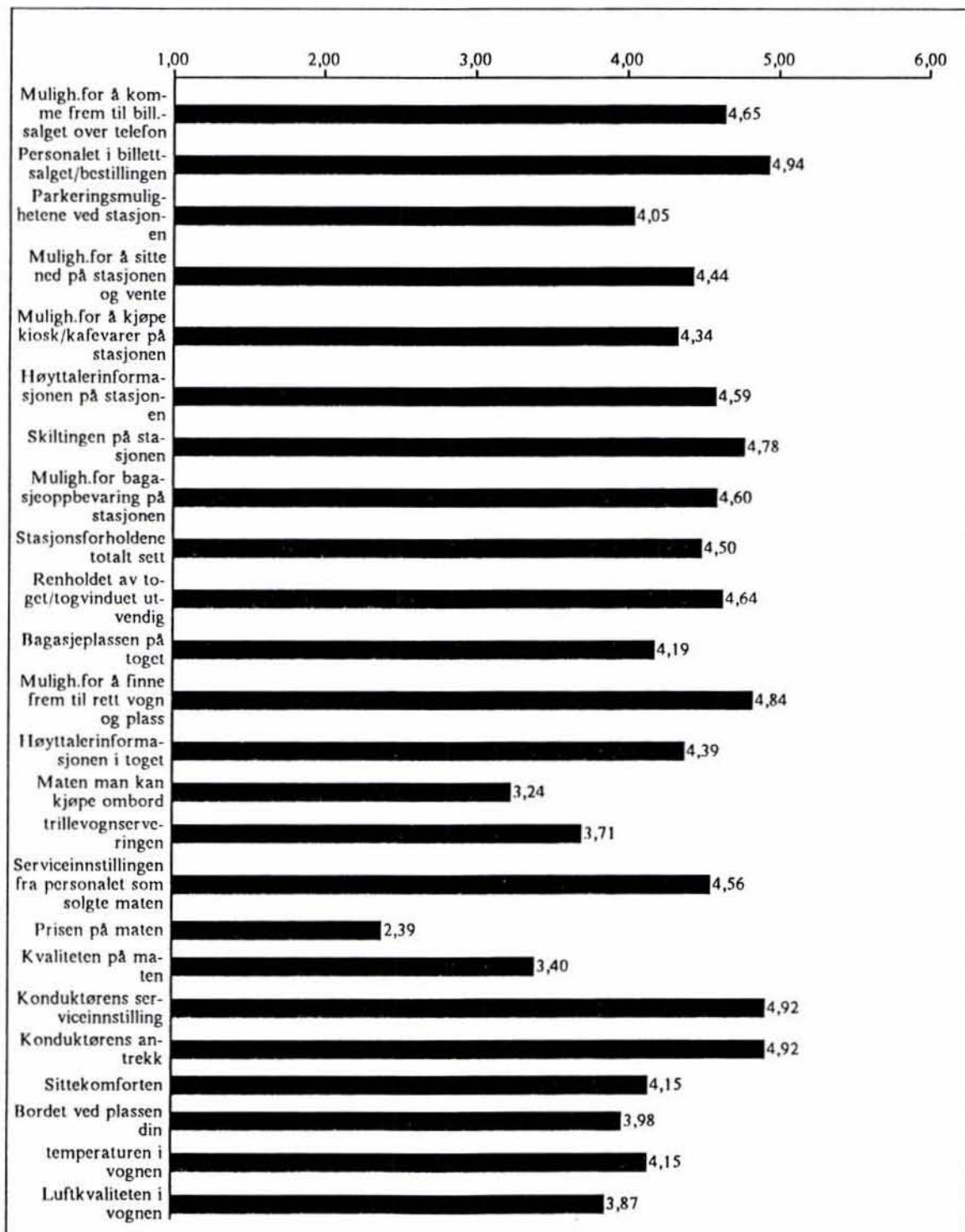
I vurderingen av denne oppsummeringen skal man ha klart for seg at våre kommentarer gjelder det relative forhold mellom strekningene. Er der forskjeller mellom disse? I så fall i hvilken retning? Om man for eksempel på Bergensbanen er mindre opptatt av punktlighet enn det som er observert på andre strekninger, betyr dette ikke at dette ikke er viktig.

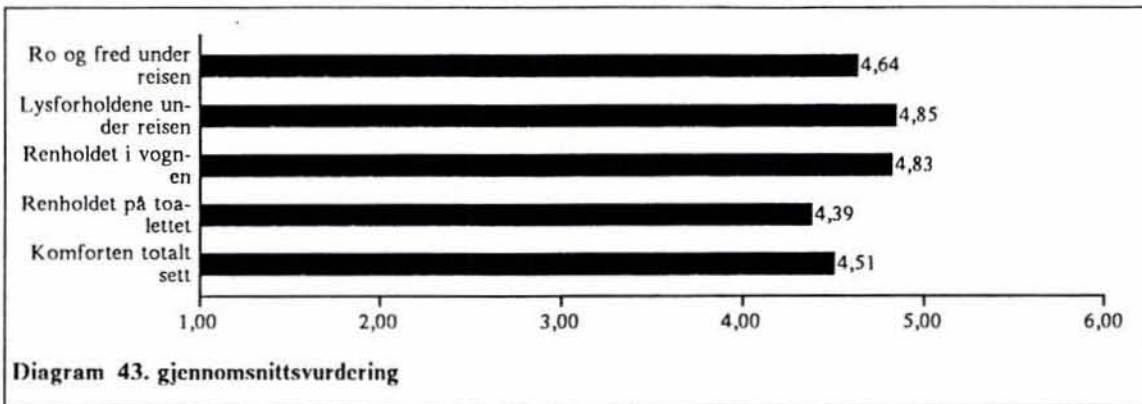
Vurdering

Her vil vi analysere hvordan den aktuelle nattogreisen vurderes av kundene. Følgende spørsmål ble stilt:

"Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen."

Vurderingene er gjort på en skala fra 1 til 6, der 6 betyr at man er svært fornøyd og 1 at man er svært misfornøyd.





Aller mest fornøyd er nattogkundene med personalet i billettsalget og billettbestillingen. Konduktørens serviceinnstilling og antrekk kommer også svært høyt opp på listen. Deretter følger lysforholdene under reisen og mulighetene for å finne rett vogn og plass på toget. Renholdet i vognen kommer også godt ut av vurderingen.

→ Det nattogkundene er mest misfornøyd med er prisen på maten, maten man kan kjøpe og kvaliteten på denne. Maten er tydeligvis et problem man bør analysere nærmere.

Når vi sammenlikner svarene fra de enkelte strekningene ser vi visse forskjeller i vurderingene. Disse er oppsummert nedenfor. På samme måte som for valgkriteriene er også denne oppsummeringen relativ og ikke orientert mot de absolutte nivåene. (De absolutte vurderingene fremkommer i grafikken.)

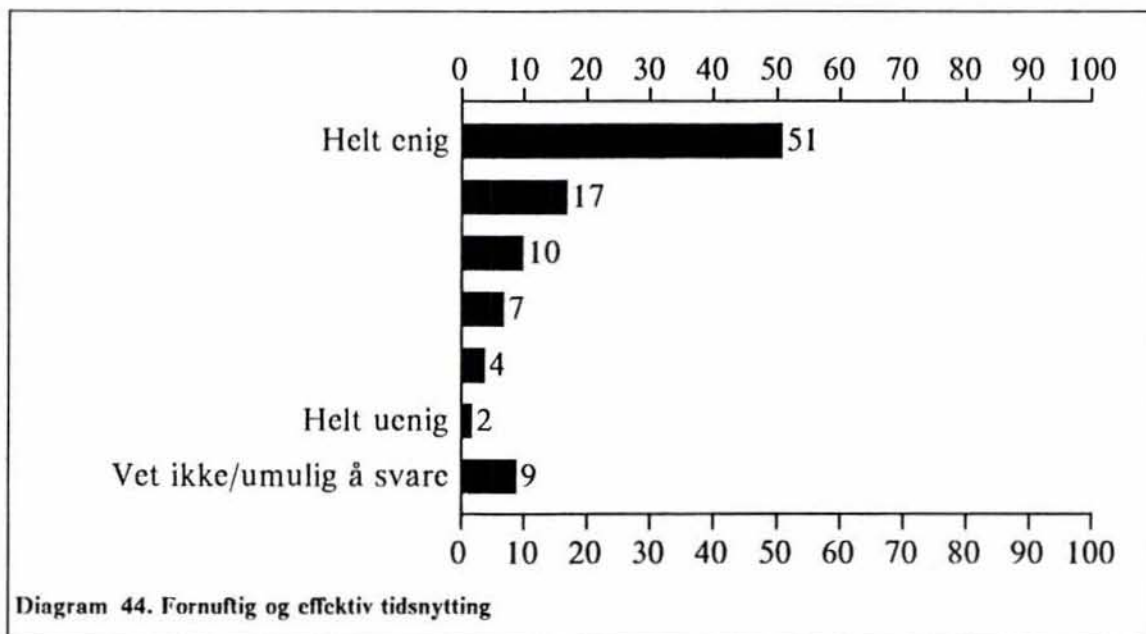
- * Kundene på Nordlandsbanen skiller seg fra kundene på andre strekninger som gjennomgående mer fornøyd. Dette gjelder mulighetene til å komme frem til billettsalget over telefon, personalet i billettsalget, mulighetene til å sitte ned og vente på stasjonen, maten man kan kjøpe, trillevognserveringen, serviceinnstillingen til personalet som solgte maten, konduktørens serviceinnstilling og konduktørens antrekk. Når det gjelder mulighetene for å kjøpe kiosk/kafe-varer på stasjonen er kundene på Nordlandsbanen betydelig mer misfornøyd enn andre kunder, de er også noe mindre fornøyd med skiltingen på stasjonen
- * På Sørlandsbanen finner man kunder som gjennomgående skiller seg fra de øvrige ved å være mindre fornøyd. De er mindre fornøyd enn andre kunder med mulighetene for bagasjeoppbevaring på stasjonen, med stasjonsforholdene totalt sett, rengjøringen av toget/vinduene utvendig, bagasjeplassen på toget, maten man kan kjøpe ombord, prisen på maten, kvaliteten på maten, luftkvaliteten i vognen, ro og frem under reisen, lysforholdene i toget, renholdet i vognen, renholdet på toalettet og komforten totalt sett.
- * På strekningen Dovre/Røros/Rauma er kundene mer positive i vurderingen av høytalerinformasjonen på stasjonen og bordet ved plassen
- * På Bergensbanen gir kundene mindre gode vurderinger av parkeringsmulighetene ved stasjonen (dette gjelder til dels også for strekningen Dovre/Røros/Rauma)

Påstander

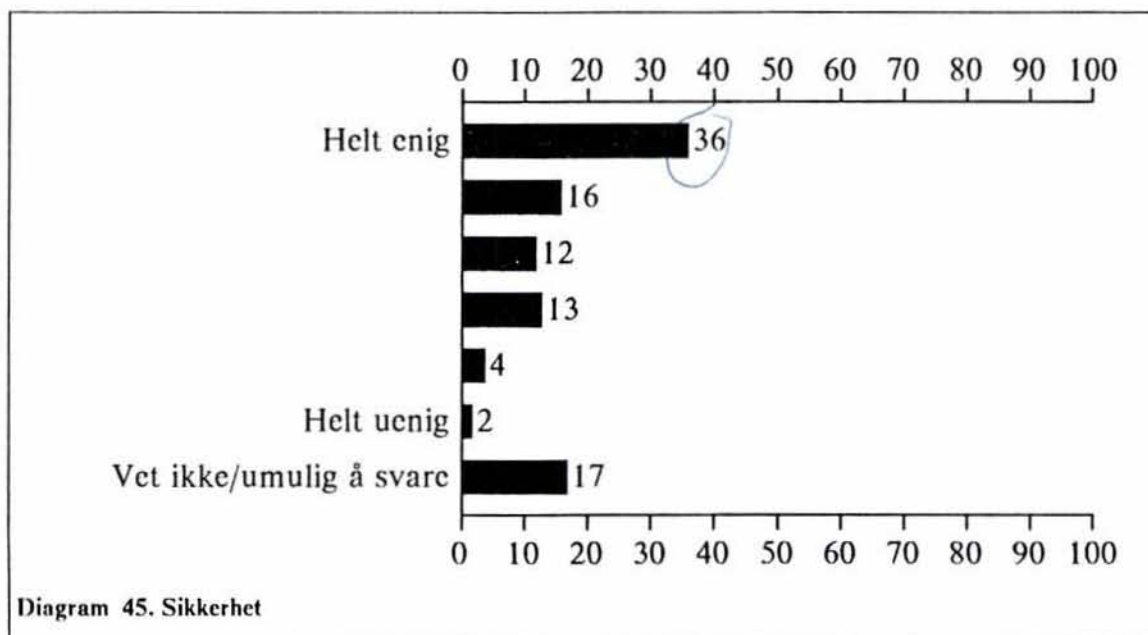
Av svarene nedenfor ser man at kundene som reiser med nattog opplever dette som en miljøvennlig reisemåte, effektiv og fornuftig bruk av tiden, og tildels sikrere enn å reise med andre transportmidler. Når det gjelder sikkerhet for at man kommer uthvilt frem, er innstillingene derimot mer delte...

"Hvor enig eller uenig eller du i følgende påstander?"

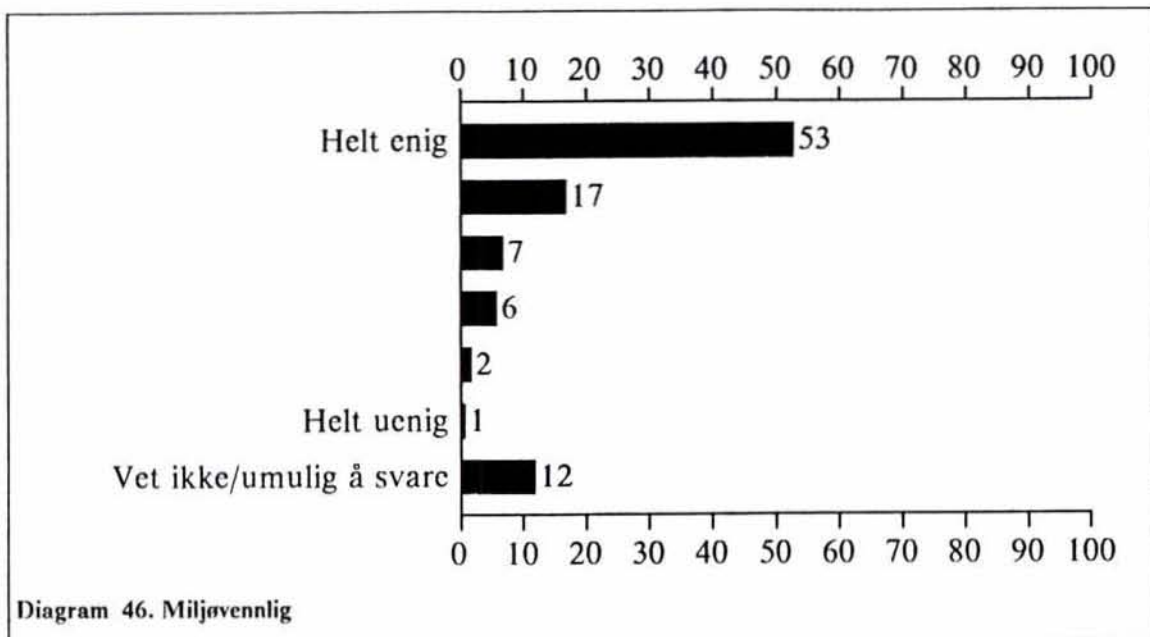
Å reise med nattog er en fornuftig og effektiv måte å bruke tid på"



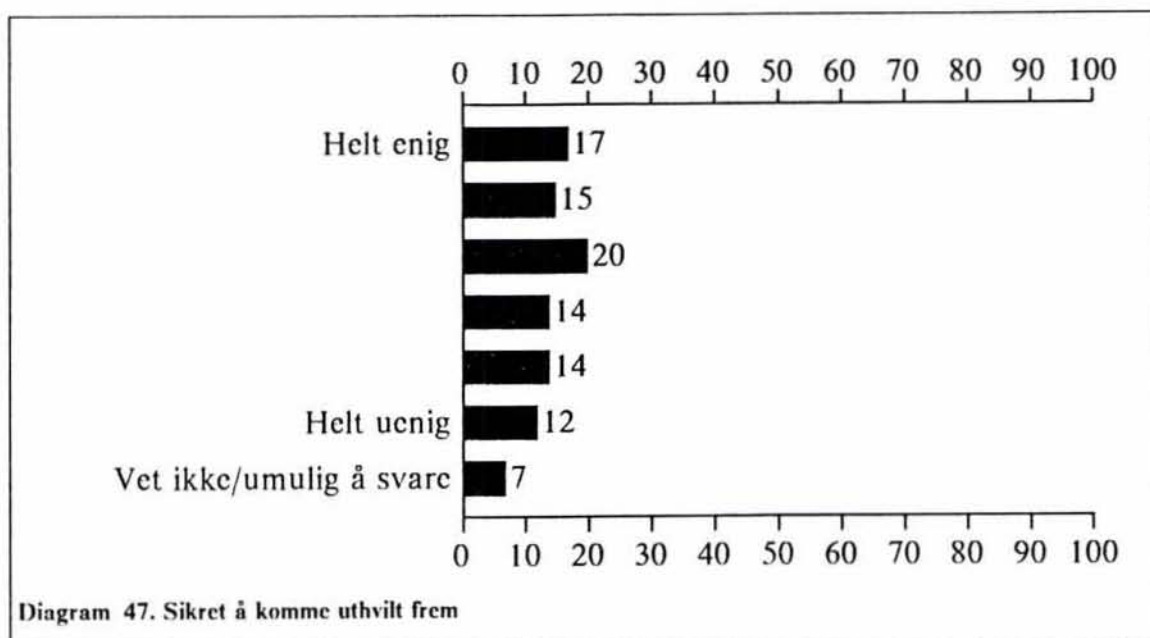
"Å reise med nattog er sikrere enn å reise med de fleste andre transportmidler"



"Å reise med nattog er mer miljøvennlig enn å reise med andre transportmidler"



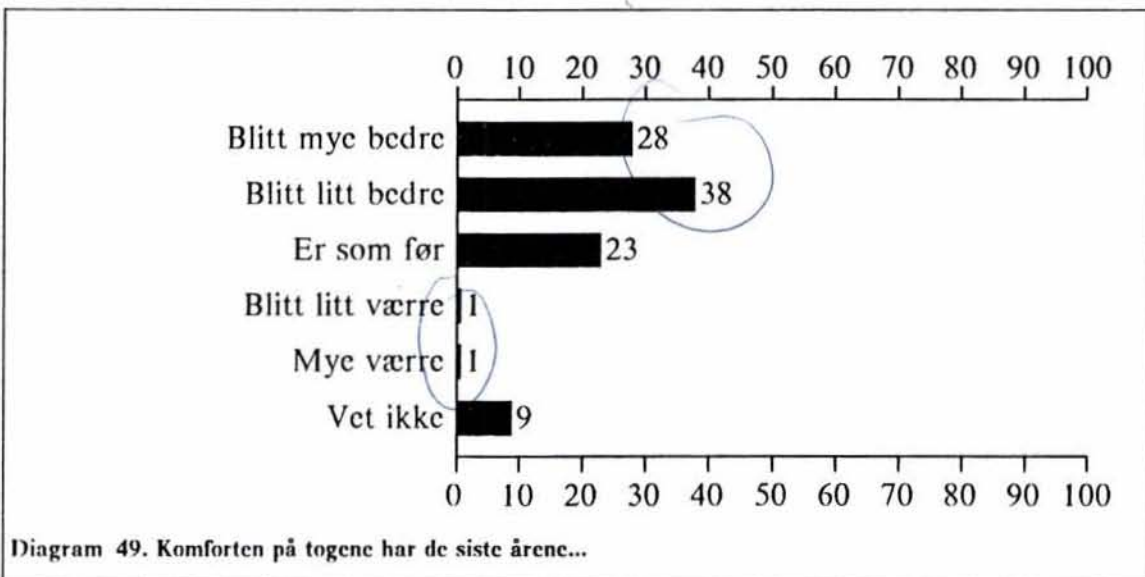
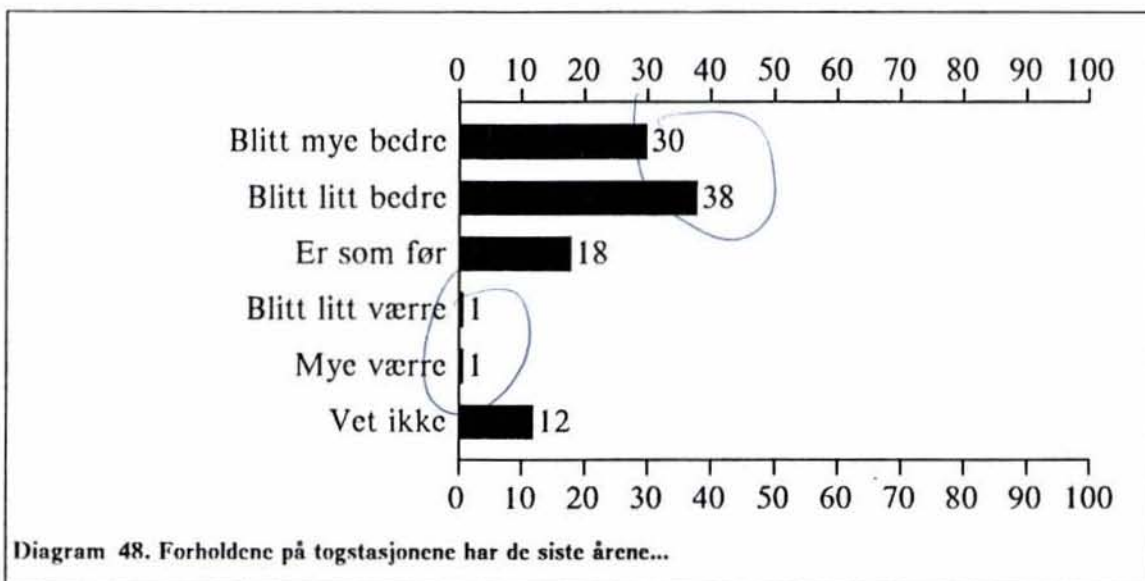
“Når man reiser med nattog er man sikret å komme uthvilt dit man skal”



Dagens situasjon i forhold til tidligere

Grafikken som følger på de neste sidene viser at nattogkundene mener forholdene på togstasjonene og komforten på togene har blitt bedre de siste årene.

Når det gjelder mulighetene for å utnytte reisetiden og servicinnstillingen til personalet, er dette mer stabilt. Mange mener også at dette har utviklet seg i positiv retning.



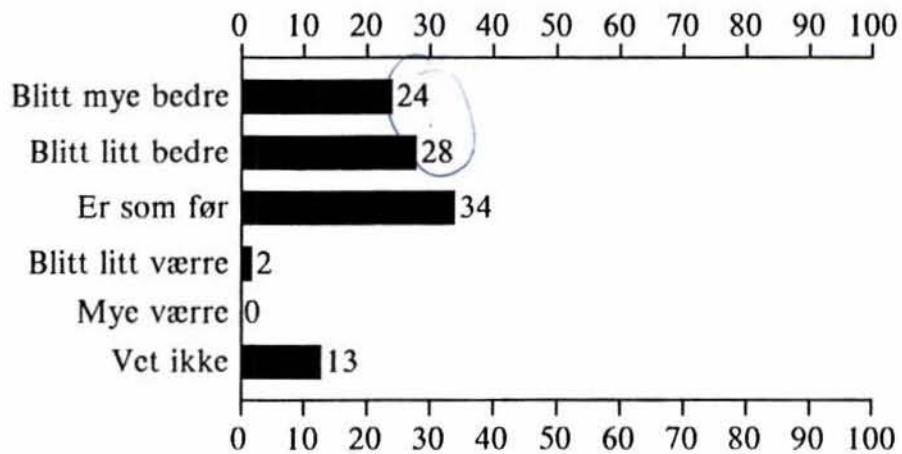


Diagram 50. Servicinnstillingen har de siste årene...

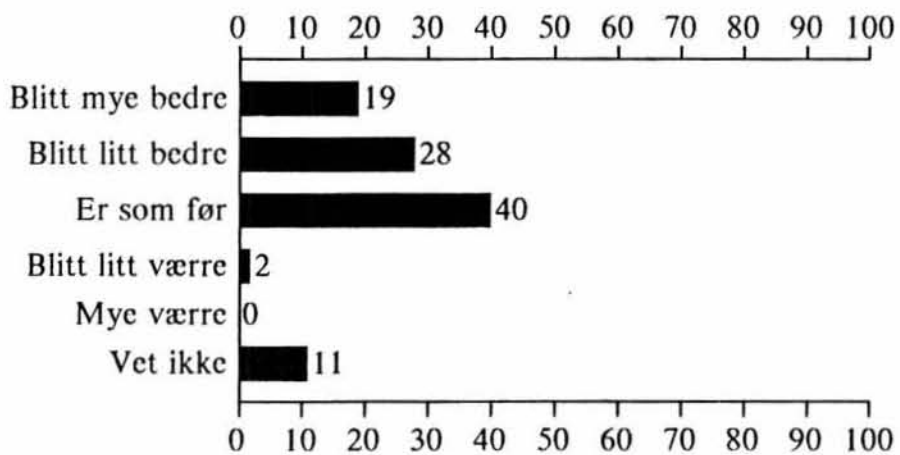
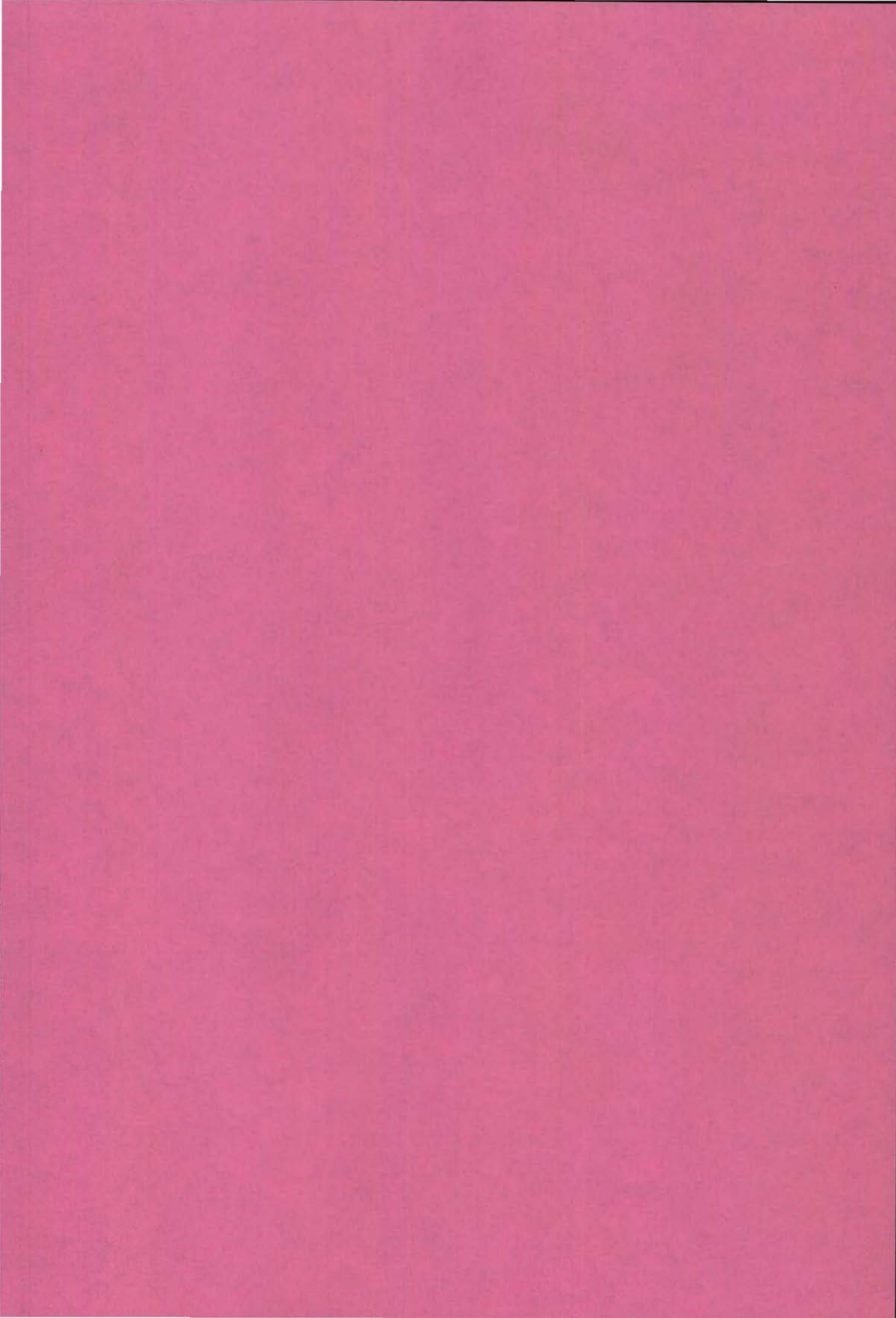


Diagram 51. Muligh.for å utnytte reisetiden har de siste årene...



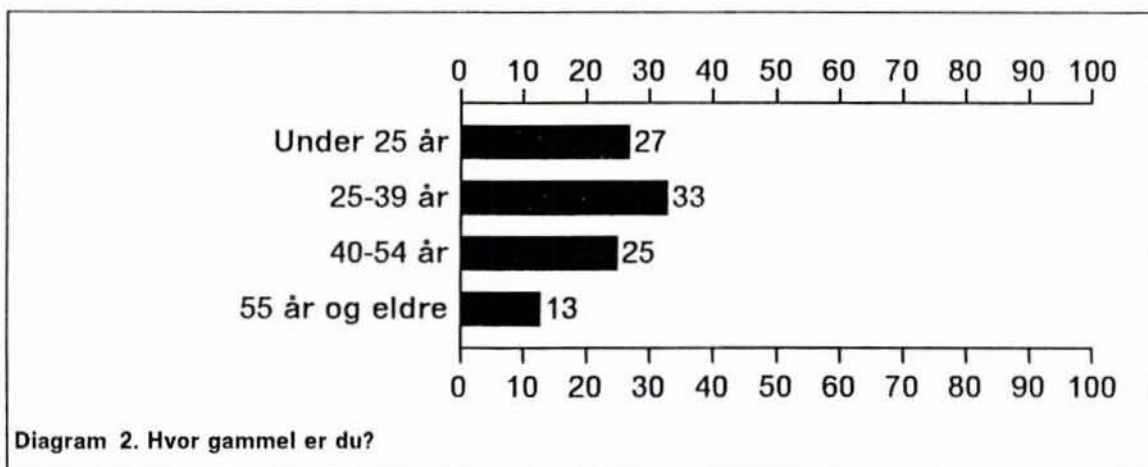
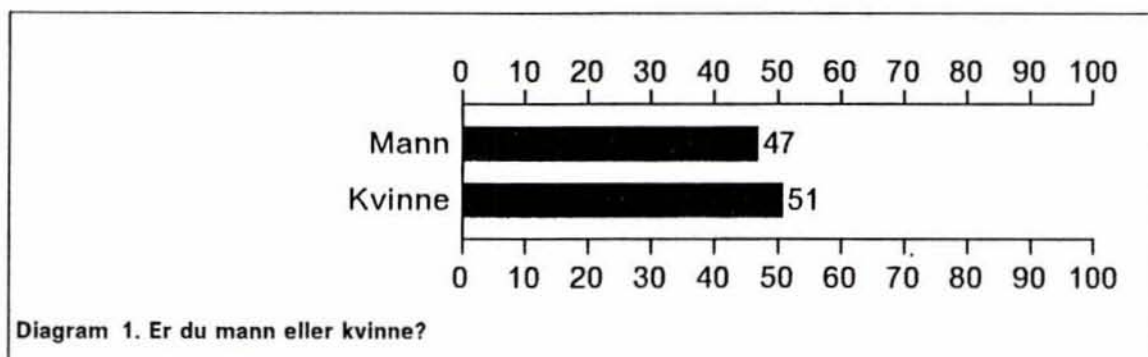
Lokaltog Oslo

I dette kapitlet av rapporten presenteres resultatene fra lokaltogene i Oslo i undersøkelsen. Grafikken gjelder for lokaltogene i Oslo totalt sett, i kommentarene vil vi presentere resultater som avviker fra snittet.

Kundemassens struktur

I dette avsnittet om lokaltogkunder analyseres den delen av problemstillingen som gjelder kundemassens struktur. Hvem er kundene med lokaltog i Oslo? Hvilke formål har de med sine reiser, hvilke billetter benytter de og hvem betaler for reisen de foretar?

Demografi



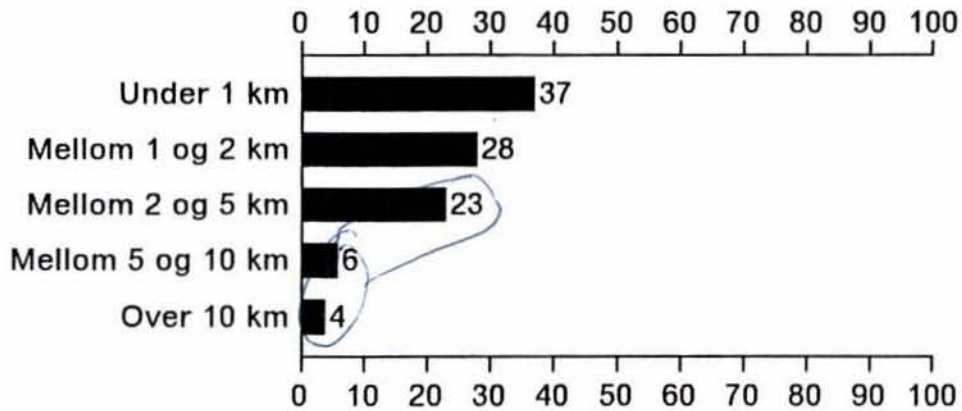


Diagram 3. Hvor langt er det fra din bopel til nærmeste togstasjon?

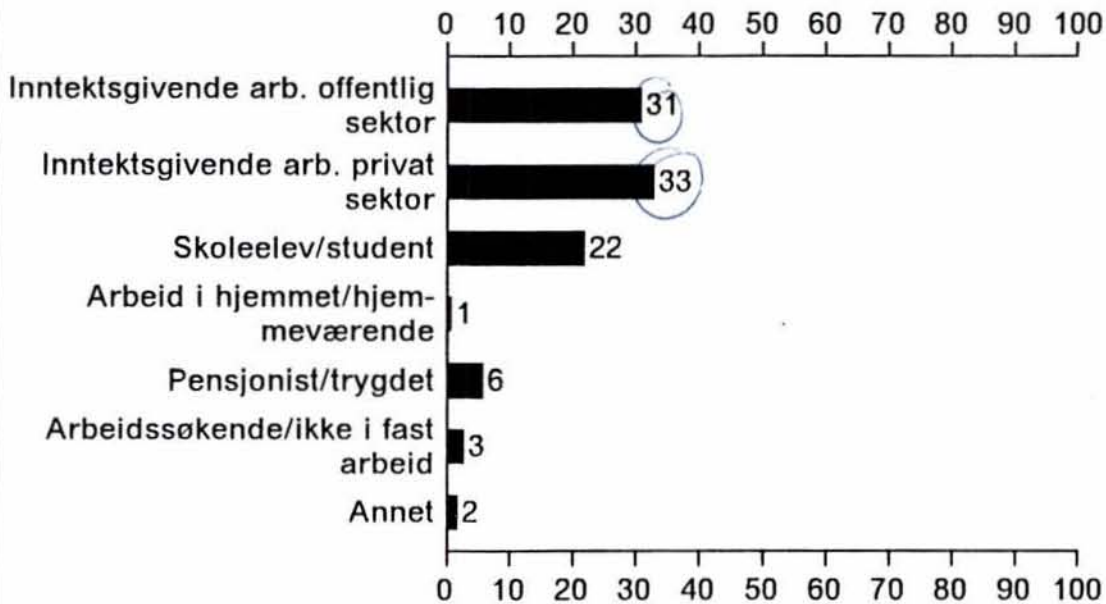


Diagram 4. Hvor er din hovedbeskjeftigelse?

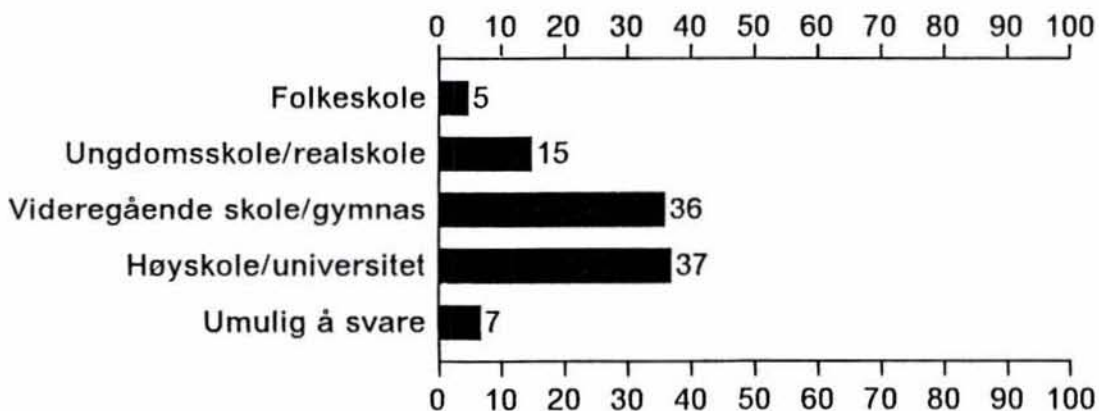
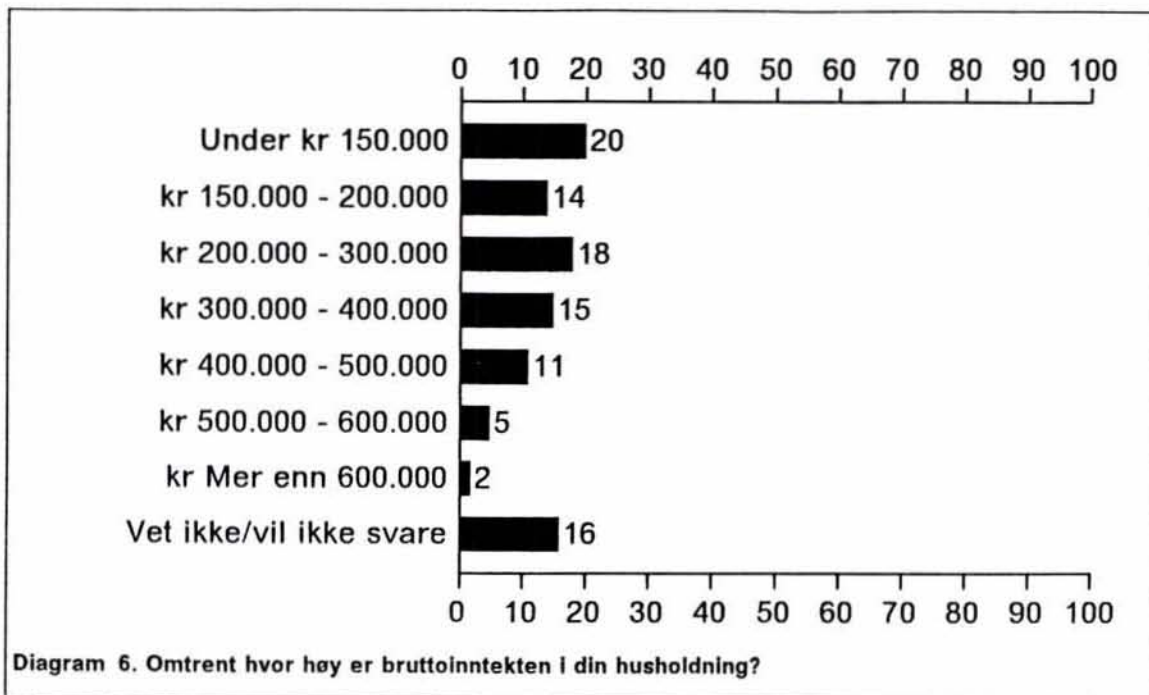
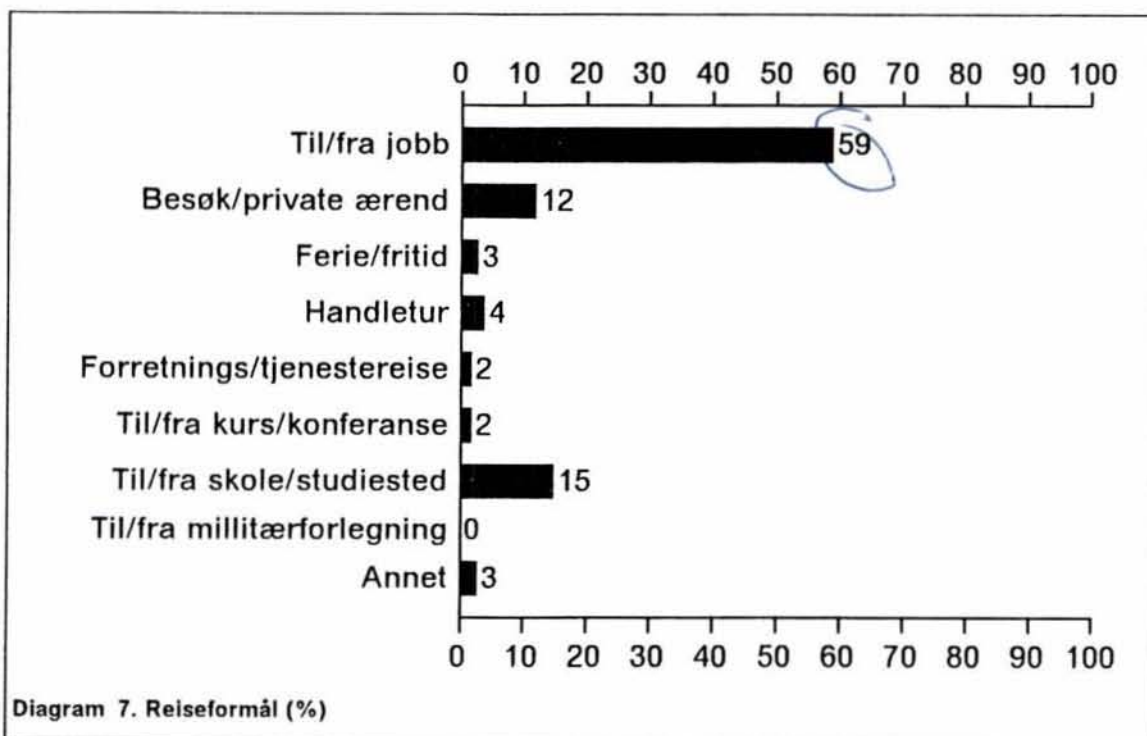


Diagram 5. Hva er din høyeste fullførte utdanning?



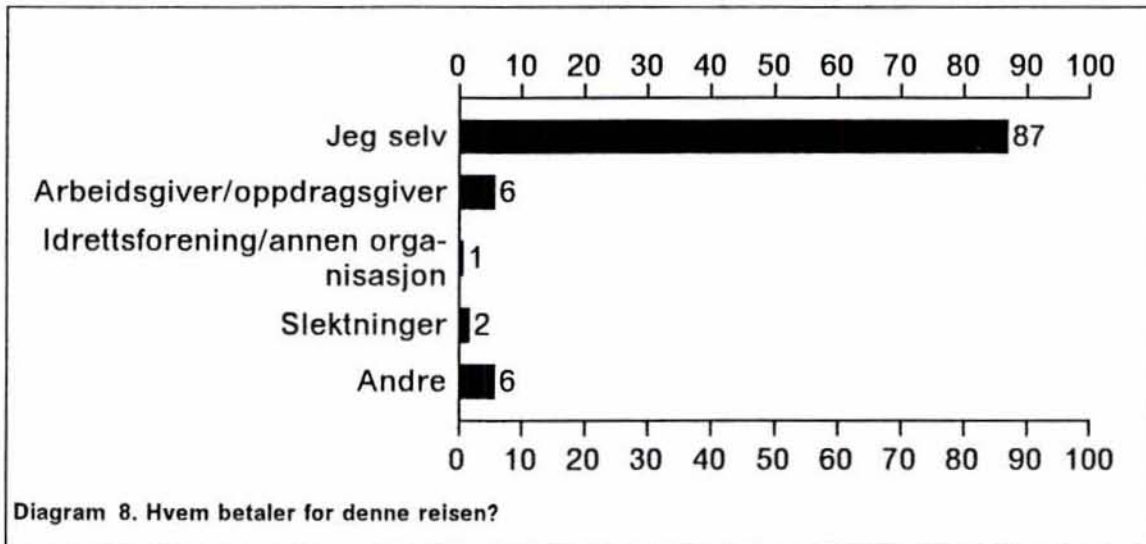
Reiseformål



Reiser frem og tilbake fra jobb, besøk/private ærend og til/fra skole/studiested er de vanligste reiseformål for kundene på lokaltogene i Oslo.

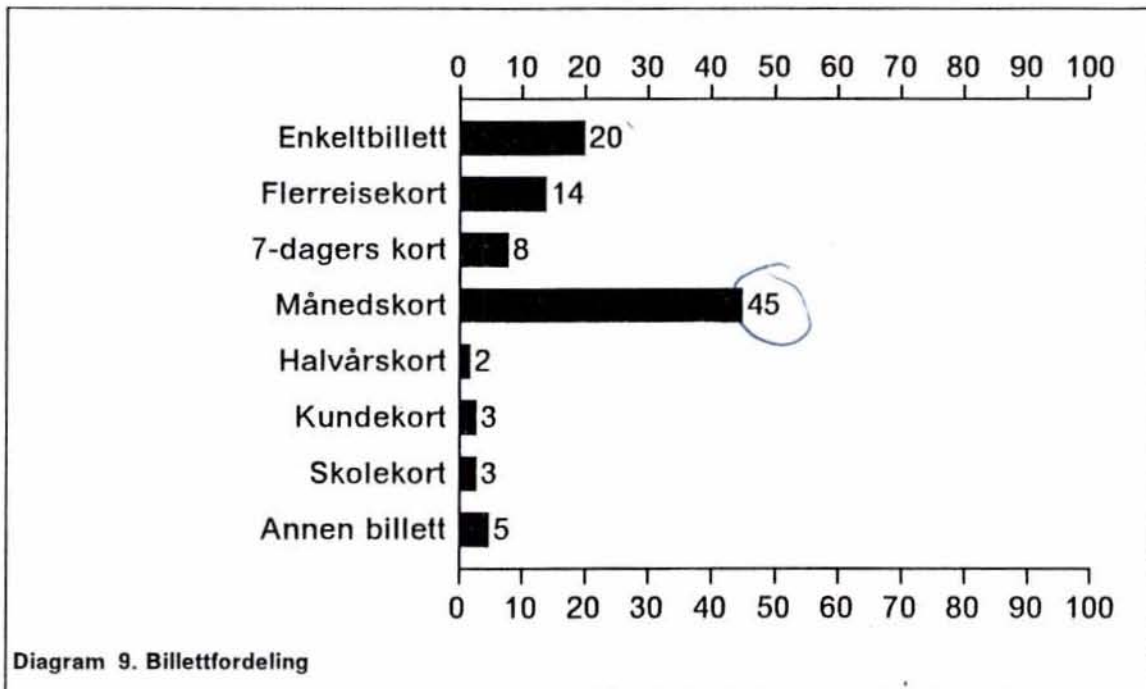
Nærmere 3/5 av de spurte sier de er arbeidsreisende (til fra jobb).

Hvem betaler?



De aller fleste kundene betaler selv for billetten de benytter. Hvis andre betaler er dette i hovedsak arbeidsgiver eller oppdragsgiver.

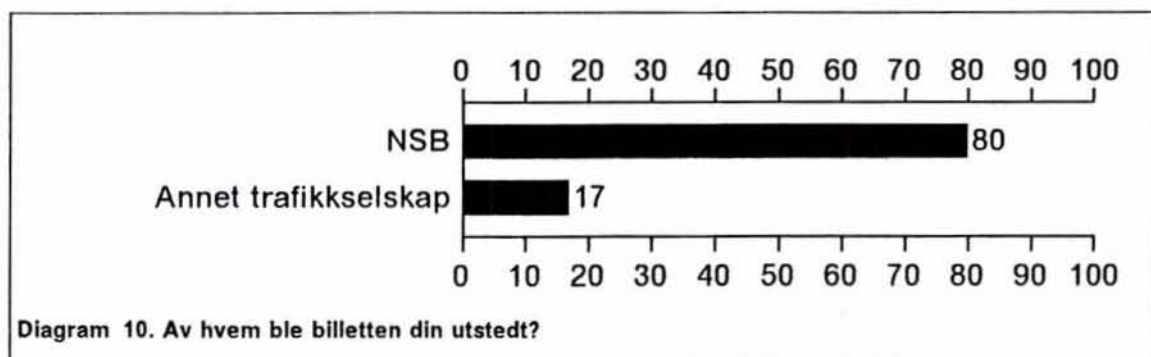
Hva slags billetter benyttes?



Månedskort er den vanligste billetten å bruke på lokatogene - Oslo. Mange benytter også enkeltbillett og flerreisekort.

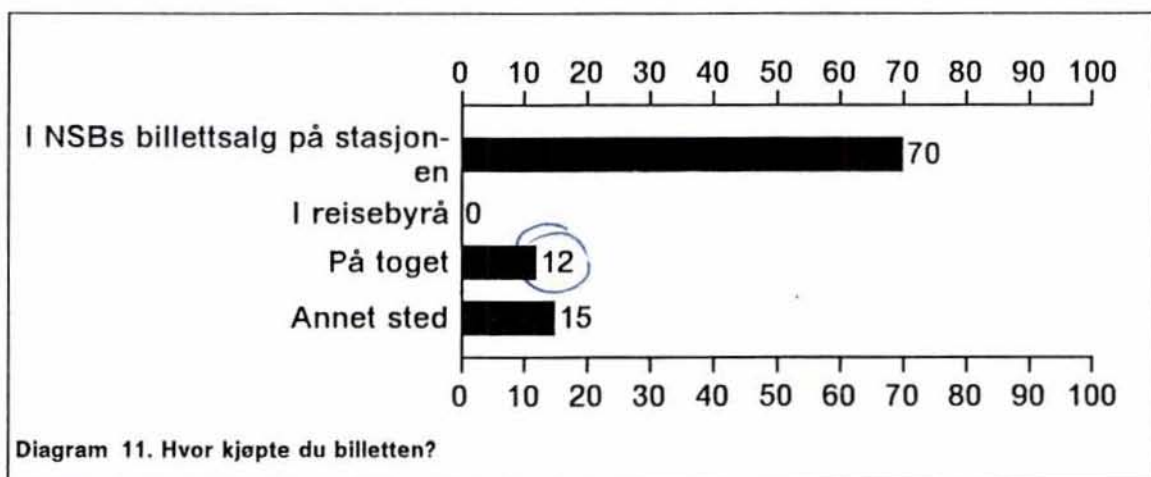
Månedskort er benyttet av 3/5 av de reisende i alderen 40-54 år. I alderen 25-39 år er det nærmere halvparten av de spurte som bruker månedskort. I aldersgruppene under 25 år og over 54 år er det en tredjedel som benytter månedskort.

Utstedelse av billett



4/5 av kundene på lokaltog - Oslo får utstedt sin billett av NSB.

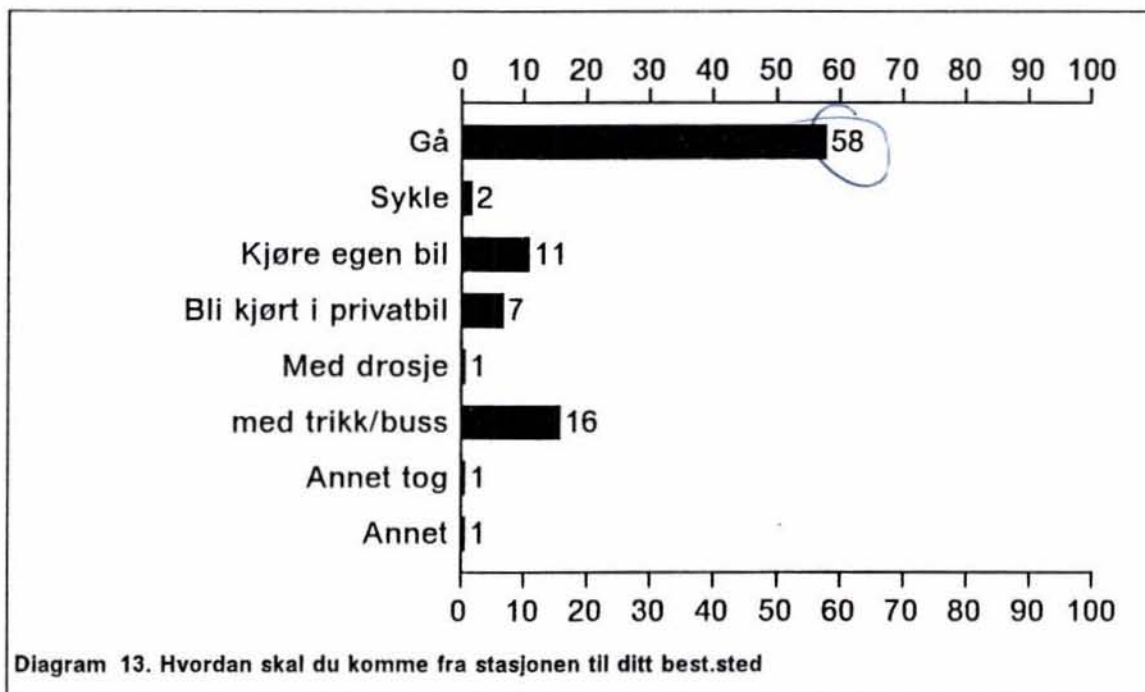
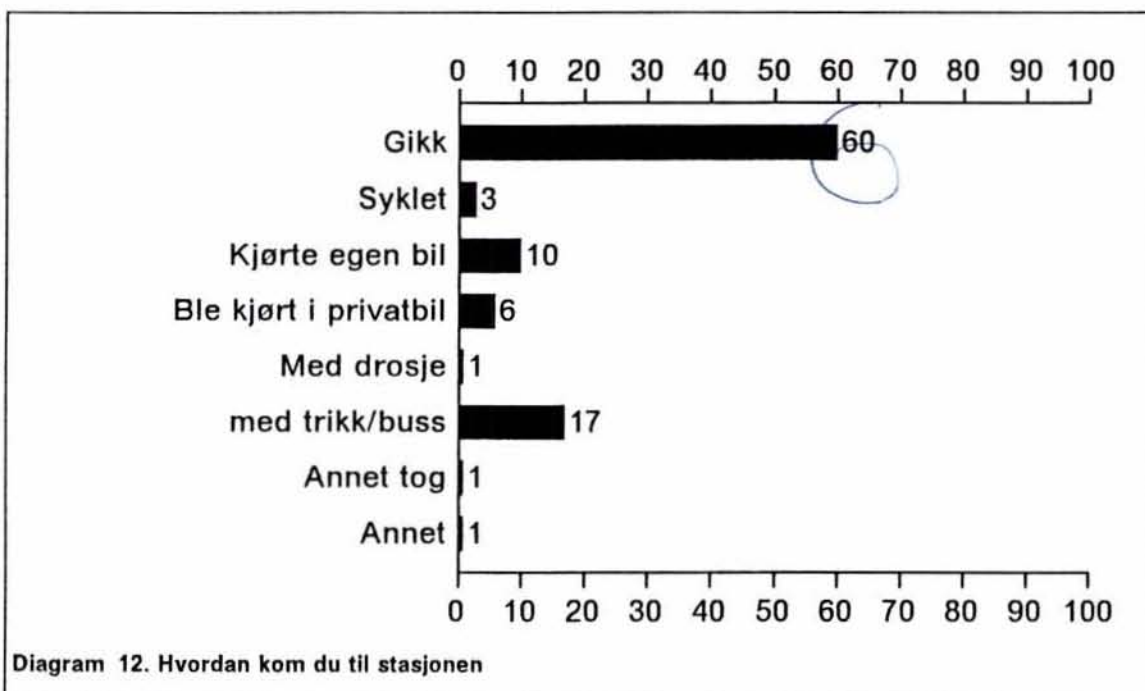
Billett kjøp



De aller fleste kundene kjøper billetten sin i NSBs billettsalg på stasjonen.

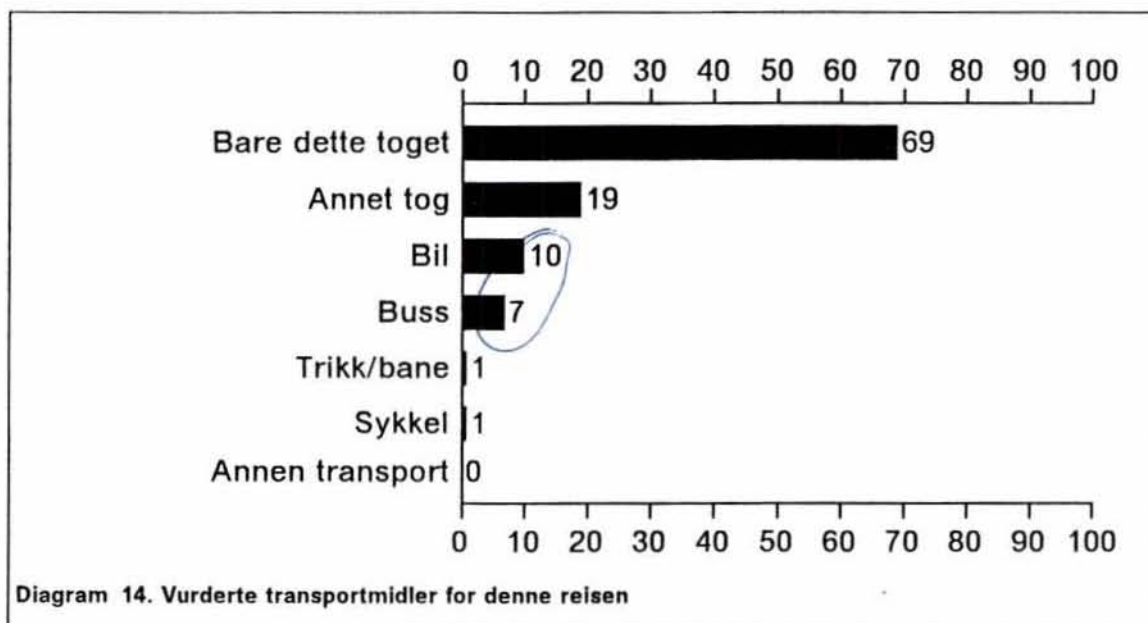
Tilbringertjeneste

På de neste grafikkssidene viser vi hvordan tilbringertjenesten typisk foregår for lokaltogkundene i Oslo.



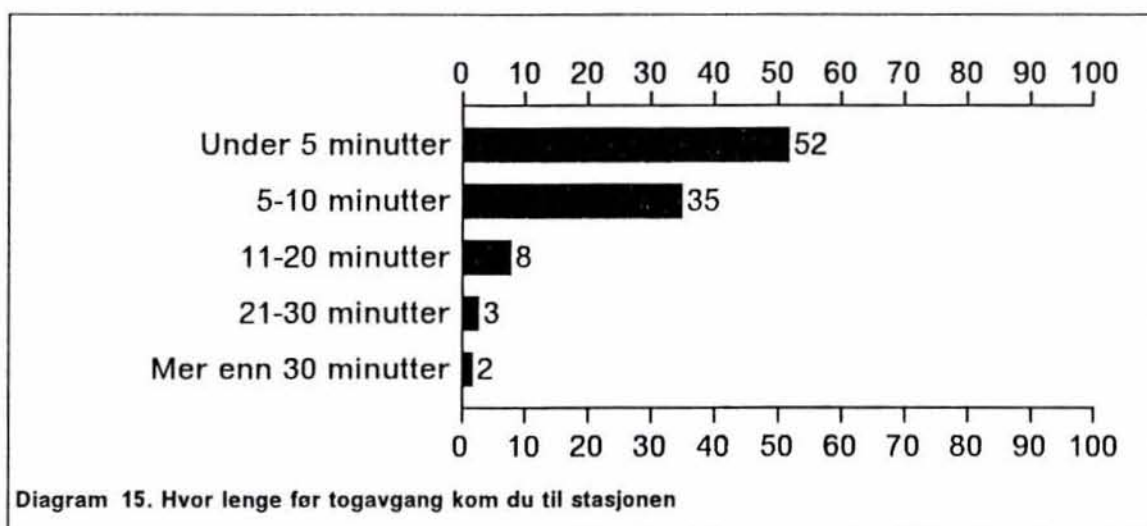
Evoked Set

I markedsføringslitteraturen er Evoked Set et viktig begrep som forteller om hvilke alternativ forbrukeren tar i betraktning i en gitt valgsituasjon. Hvordan er Evoked Set for lokaltogkundene i i Oslo. Hva er de reelle alternativene som vurderes?

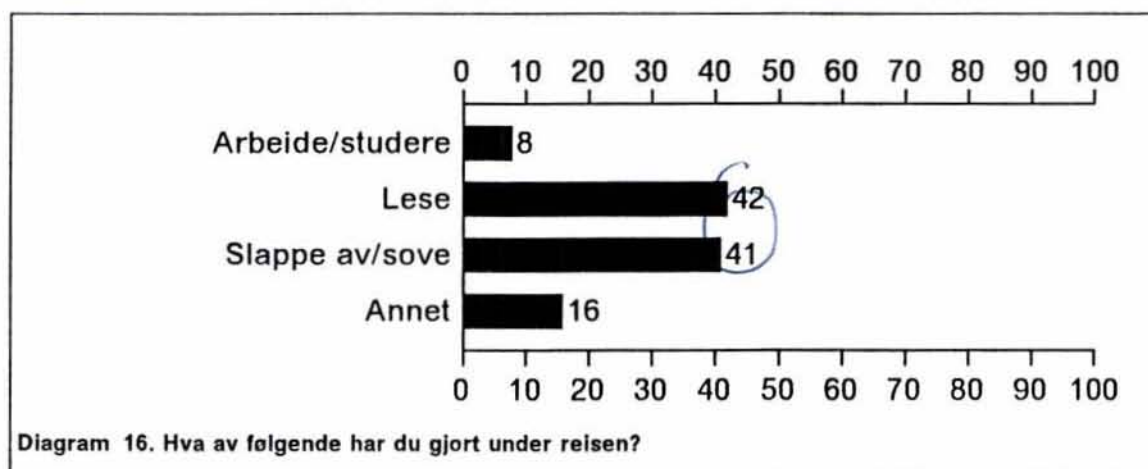


Som svarfordelingen viser står toget meget sterkt som transportmiddel i målgruppen. Videre at det er bil og buss som representerer noe konkurranse på lokaltogdistansene i Oslo.

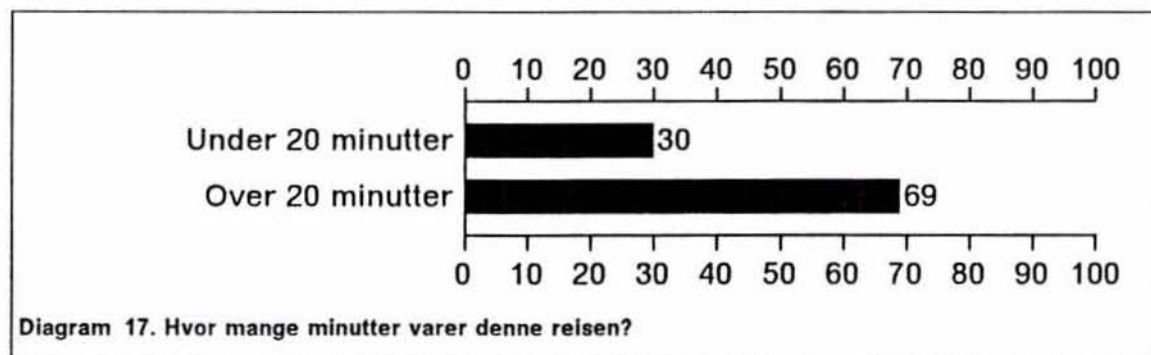
Ventetid på stasjonen



Aktiviteter under reisen



Reisetid



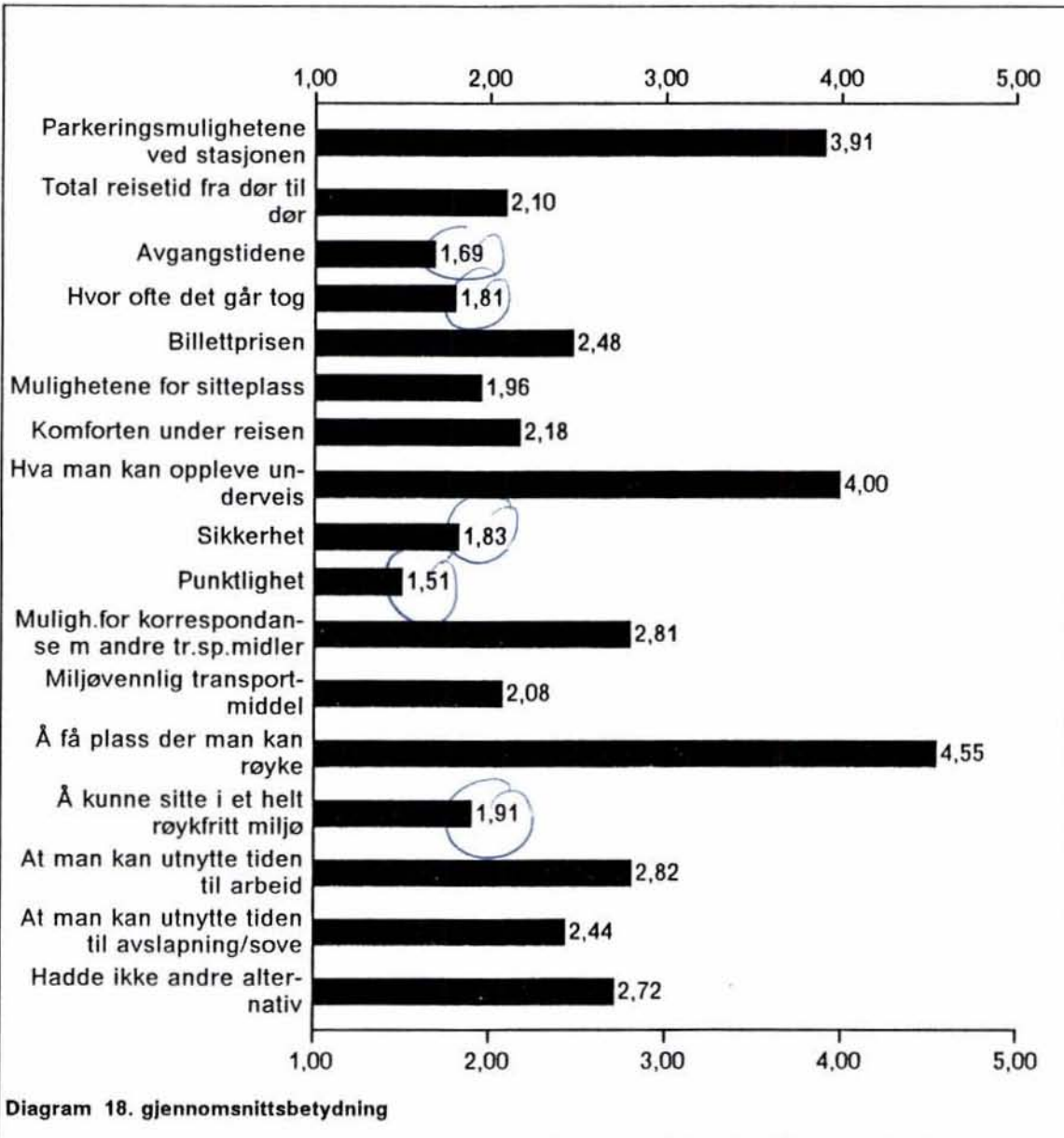
Av de spurte ser vi en tendens til at kvinnene er på kortere reiser enn menn. 32% kvinner mot 27% menn reiser under 20 minutter, og 72% menn mot 67% kvinner reiser over 20 minutter.

Strategimålene

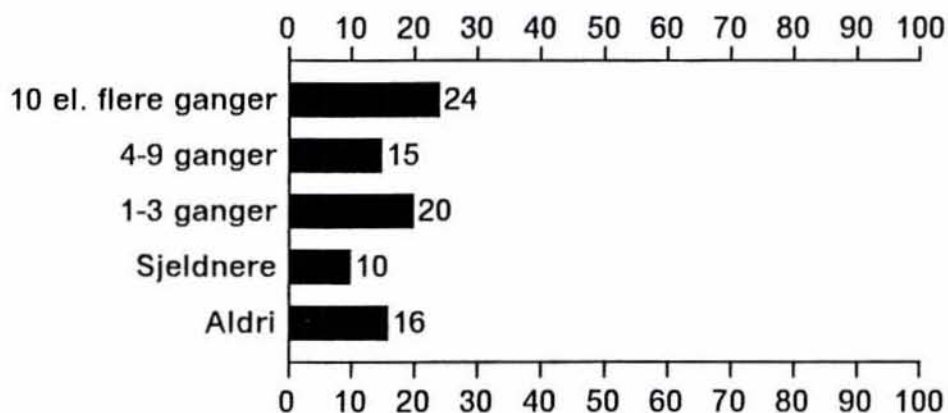
Valgfaktorer

"Hvor viktig var følgende for deg da du bestemte deg for å ta toget på denne reisen?"

Vurderingen av valgfaktorenes betydning ble foretatt på en skala fra 1 til 5 der 1 indikerer at faktoren er svært viktig og 5 svært lite viktig.

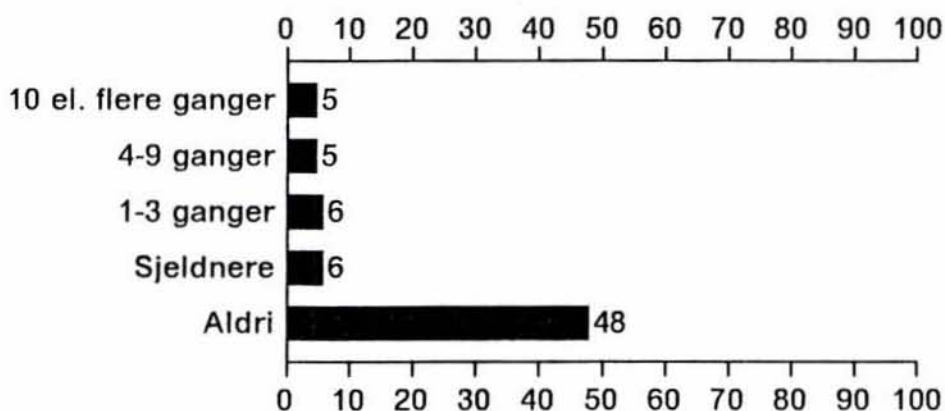


Enkeltfaktoren med klart størst betydning for lokaltogkundene - Oslo er punktlighet. Deretter følger avgangstidene. Andre viktige forhold er hvor ofte det går tog, sikkerhet og å kunne sitte i et helt røykfritt miljø. Minst vekt legges på å få plass der man kan røyke, hva man kan oppleve underveis og parkeringsmulighetene ved stasjonene.



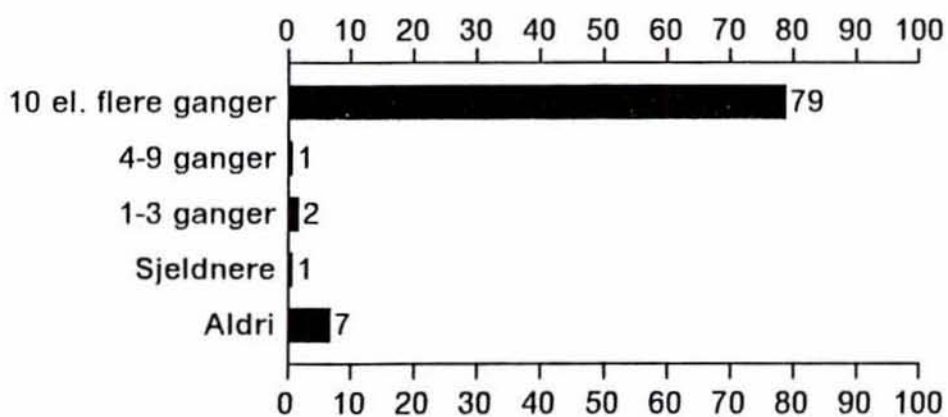
I ferie og fritidssammenheng

Diagram 19. Antall reiser foretatt i Norge i løpet av det siste året



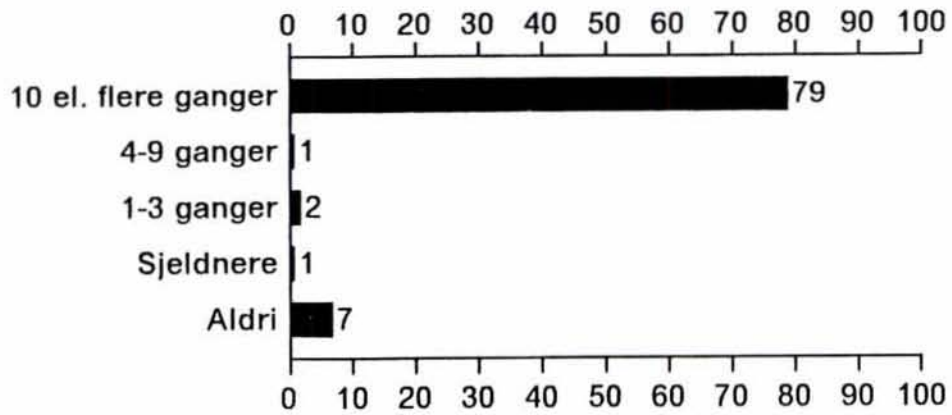
Som forretningsreiser

Diagram 20. Antall reiser foretatt i Norge i løpet av det siste året



For å reise frem og tilbake på jobb

Diagram 21. Antall reiser foretatt i Norge i løpet av det siste året



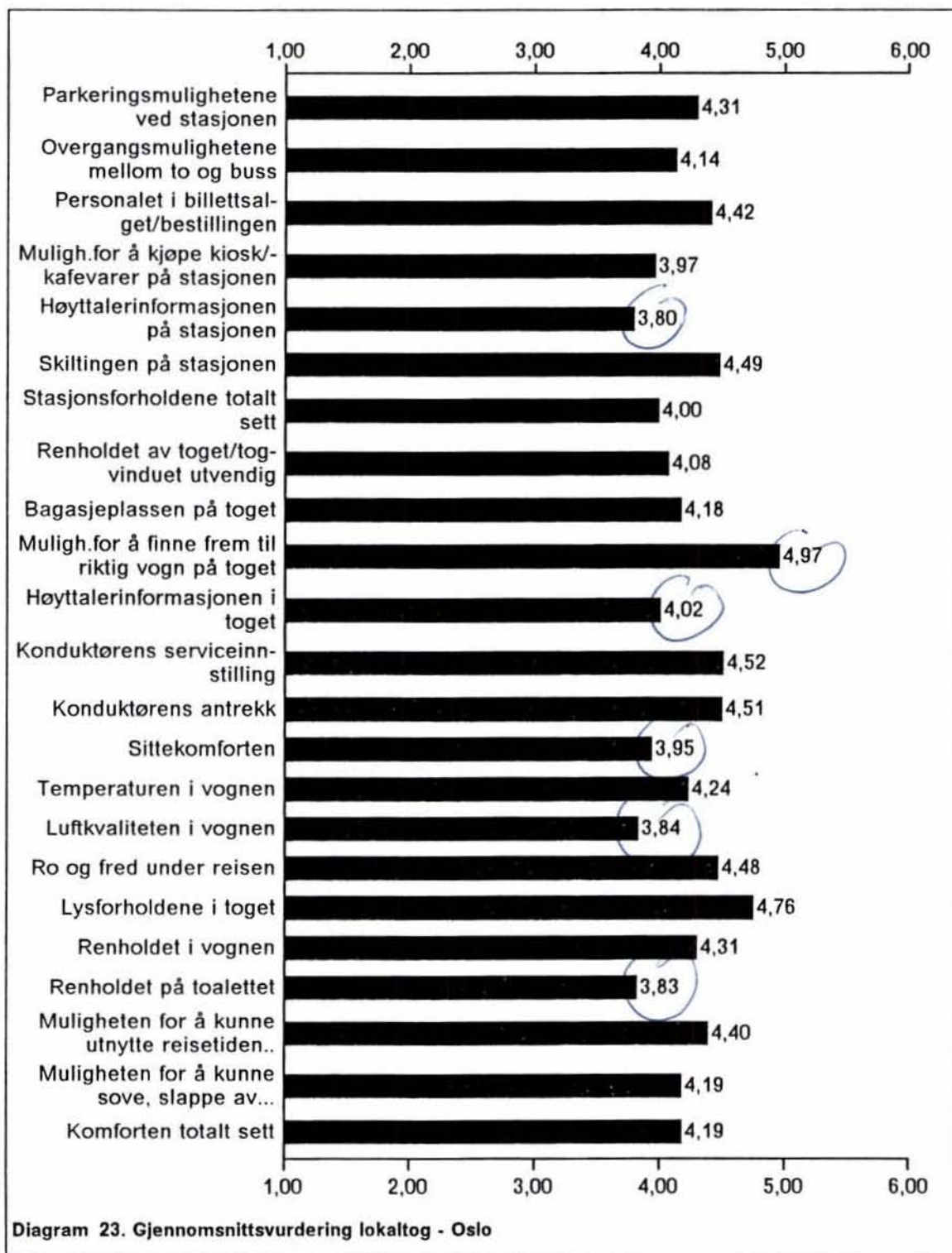
For å reise frem og tilbake på jobb

Diagram 22. Antall reiser foretatt i Norge i løpet av det siste året

Vurdering

"Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen."

Vurderingen er gjort på en skala fra 1 til 6 der 1 betyr at man er svært misfornøyd og 6 at man er svært fornøyd.



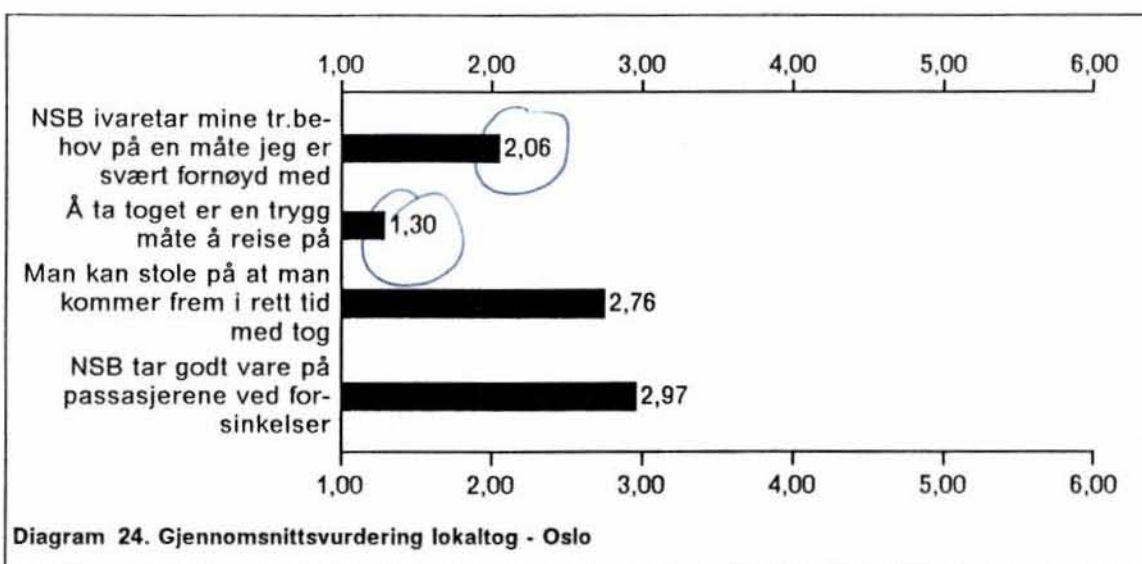
Resultatene viser at lokaltrafikkundene ikke ser særlig store forskjeller mellom reisens ulike deler når der vurderer disse. Med andre ord er variasjonen i gjennomsnittsvurderingene liten.

Lokaltogdistansetogenes sterkeste side er altså muligheten til å finne frem til riktig vogn, deretter følger lysforholdene under reisen. Videre følger konduktørens serviceinnstilling og antrekk, samt skiltingen på stasjonene.

Minst fornøyd er kundene med renholdet på toalettene og luftkvaliteten i togene. Også når det gjelder høytalerinformasjon og sittekomfort gir kundene uttrykk for misnøye.

"Så ønsker vi å vite hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om NSB?"

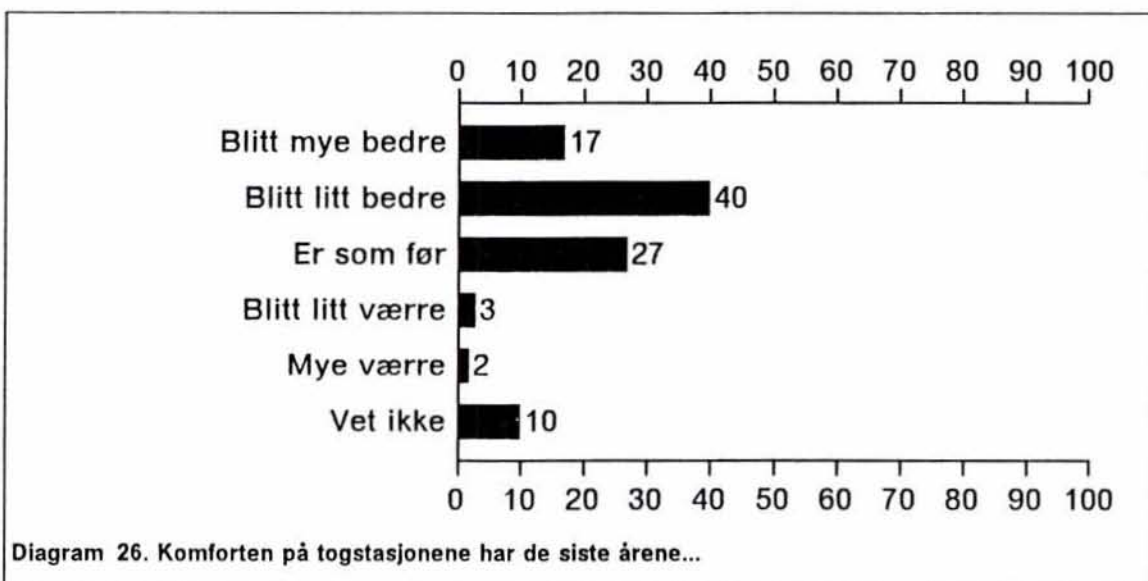
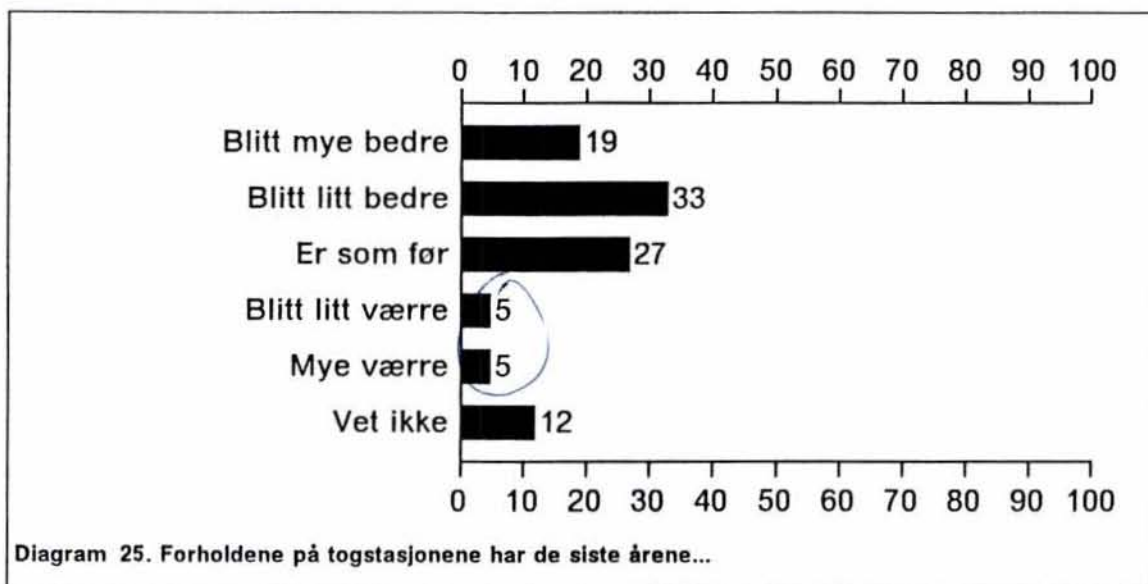
Vurderingen er gjort på en skala fra 1 til 6 der 1 betyr at man er helt uenig og 6 at man er helt enig.



Først og fremst når det gjelder at toget er en trygg måte å reise på er kundene uenig. Totalt sett ser vi at alle påstandene ligger på den negative delen av skalaen.

Utviklingen

Nedenfor viser vi svarfordelingene på spørsmål om følgende er som det alltid har vært, har blitt bedre eller værre de siste årene. Resultatene viser at svært få mener noen av de forholdene som nevnes har utviklet seg i negativ retning. Oppfatningen om at forbedringer har funnet sted gjelder spesielt forholdene på togstasjonene og komforten på togene. Når det gjelder oppfatninger om serviceinnstillingen og mulighetene for å utnytte reisetiden gjelder større grad av stabilitet.



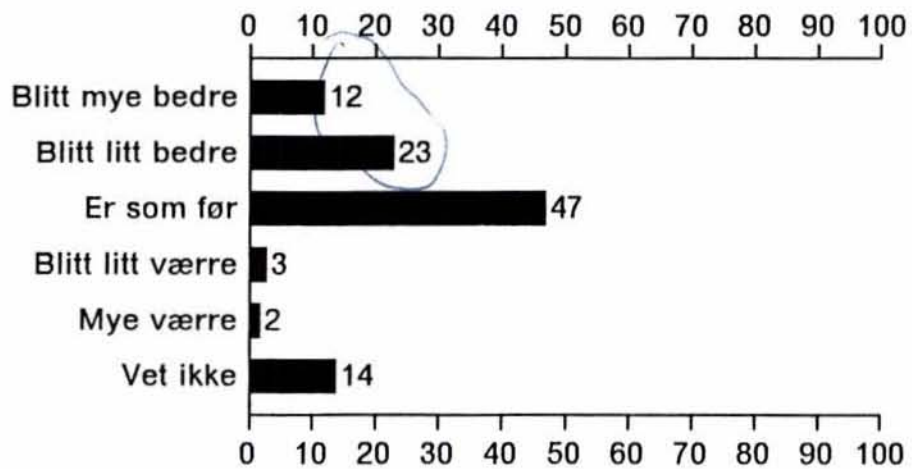


Diagram 27. Serviceinnstillingen har de siste årene...

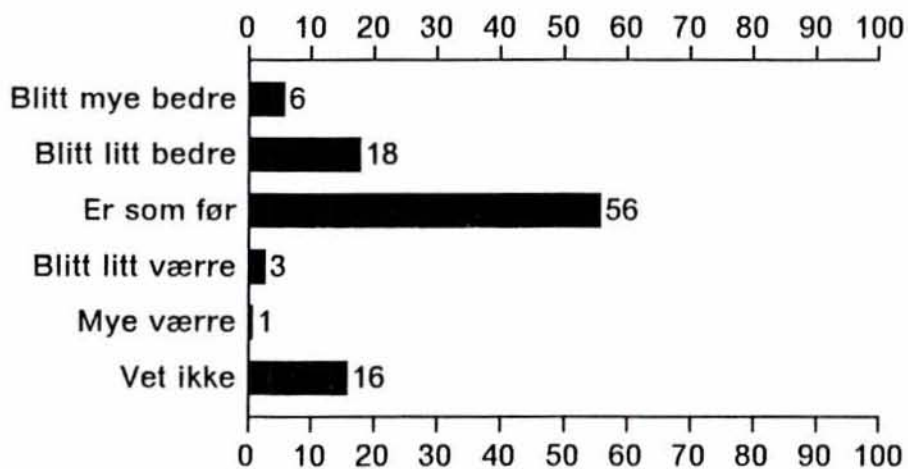
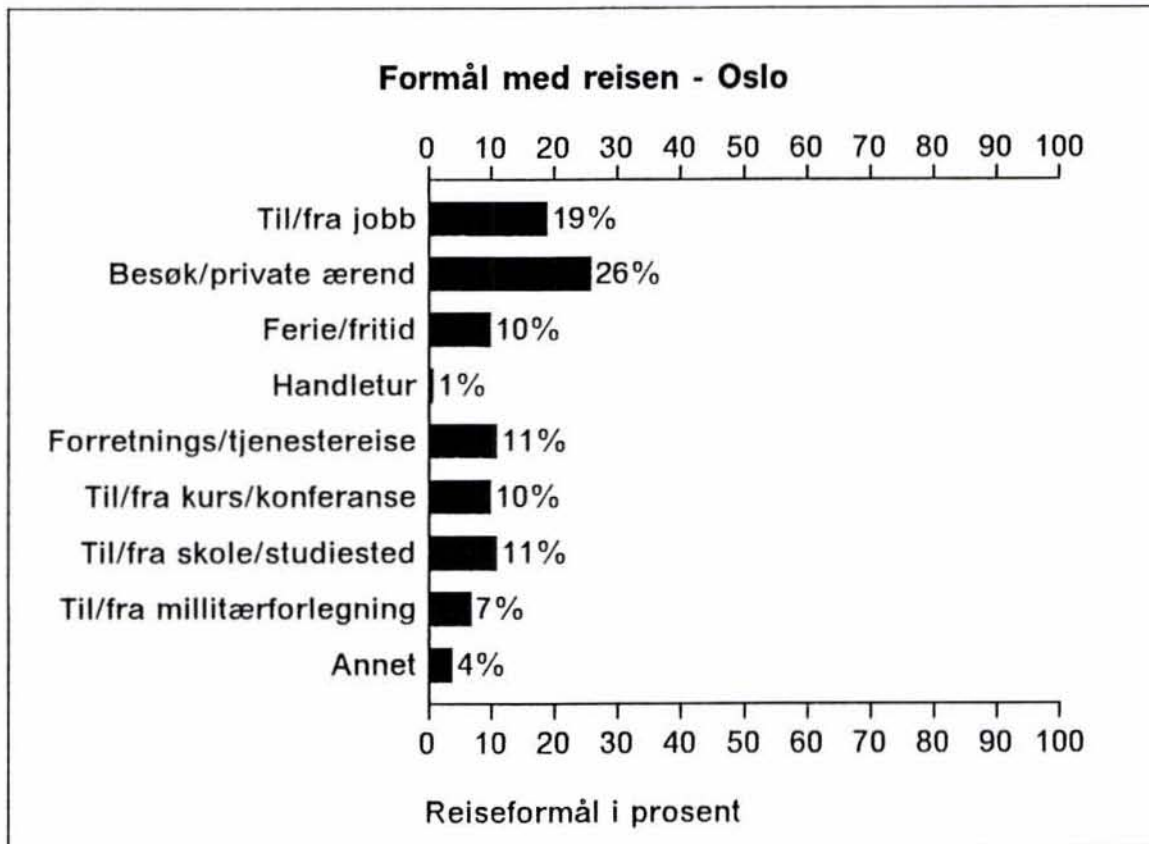


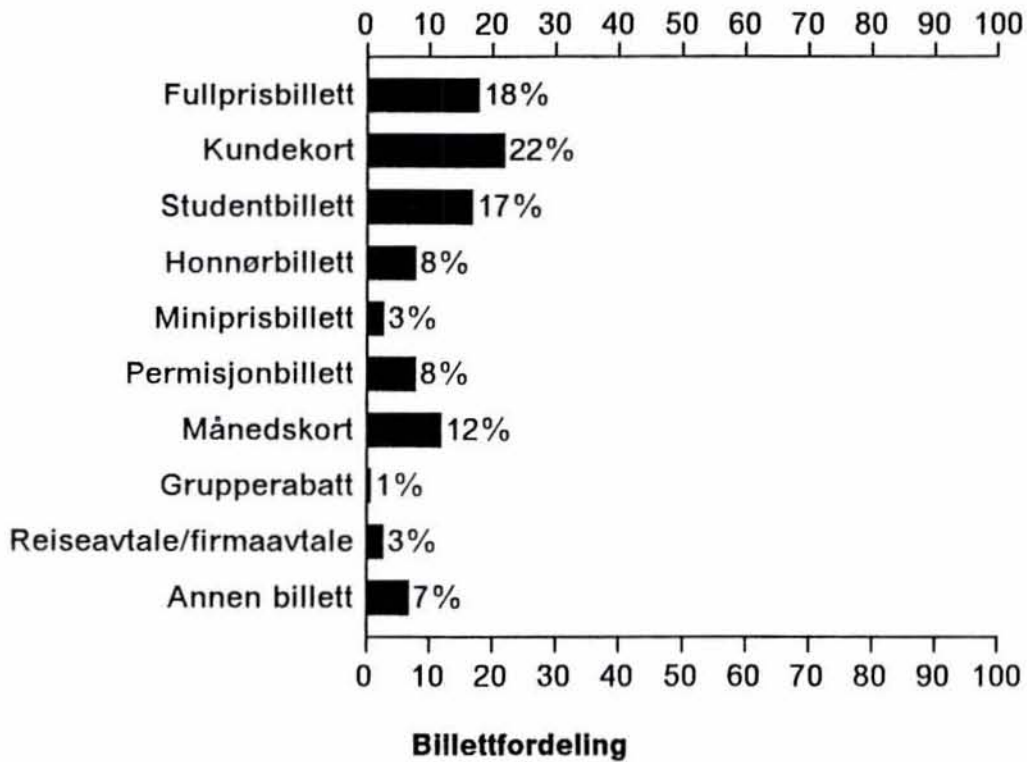
Diagram 28. Muligh.for å utnytte reisetiden har de siste årene...

Hvilke produkter
omfatter dette?

Oslo



Hva slags billetter benyttes? - Oslo

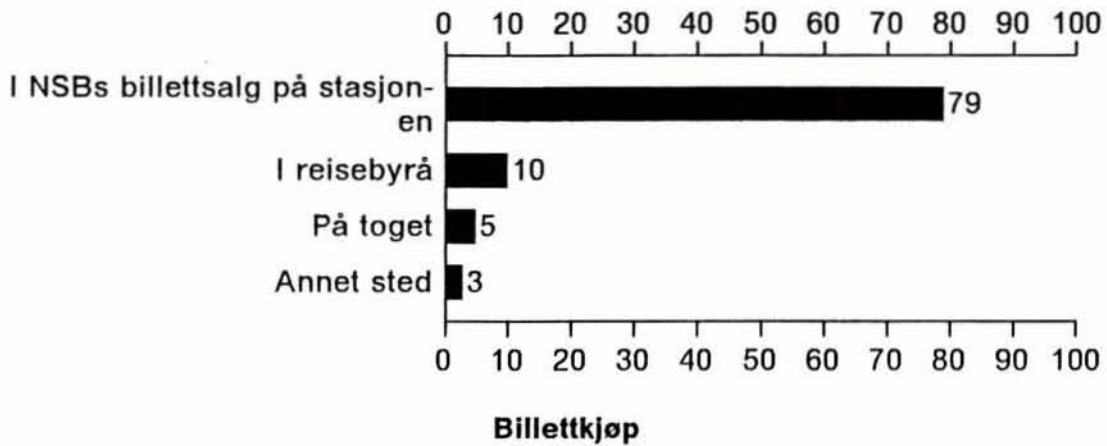


Hvor bestilte du billetten? - Oslo

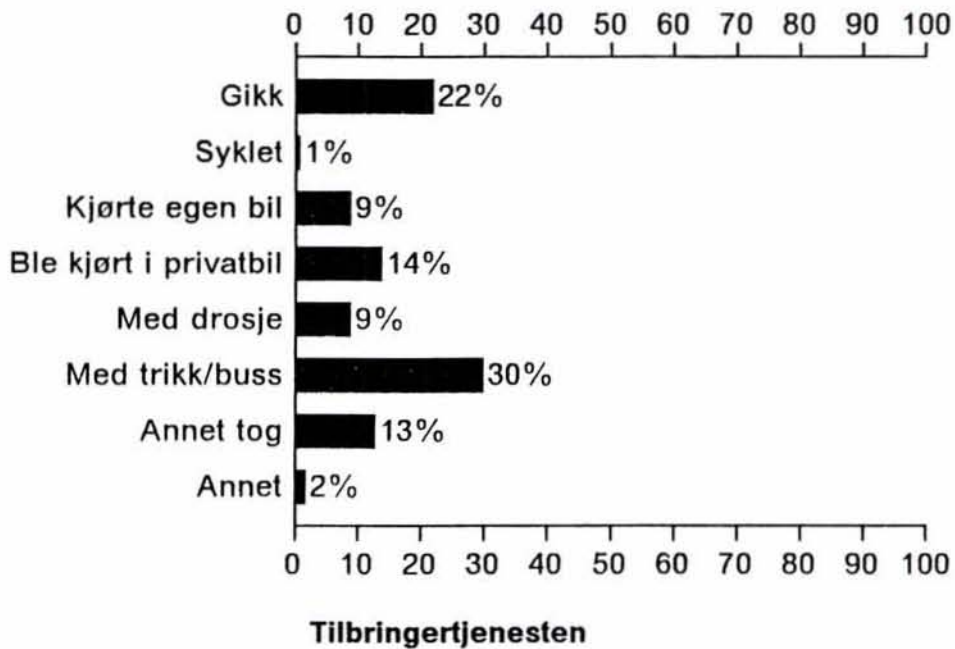


Bestiller så mye som
56% billetter på forhånd

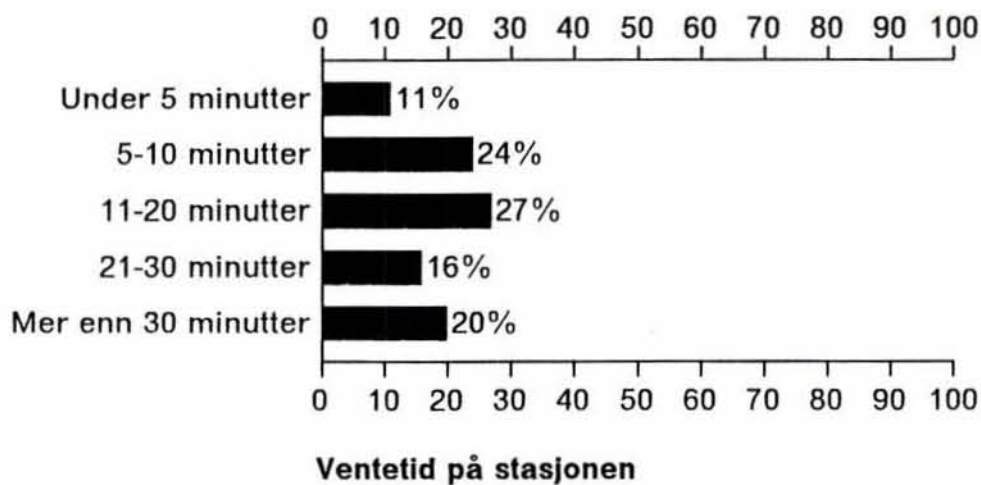
Hvor kjøpte du billetten? - Oslo



Hvordan kom du til stasjonen? - Oslo



Hvor lenge før togavgang kom du til stasjonen? - Oslo



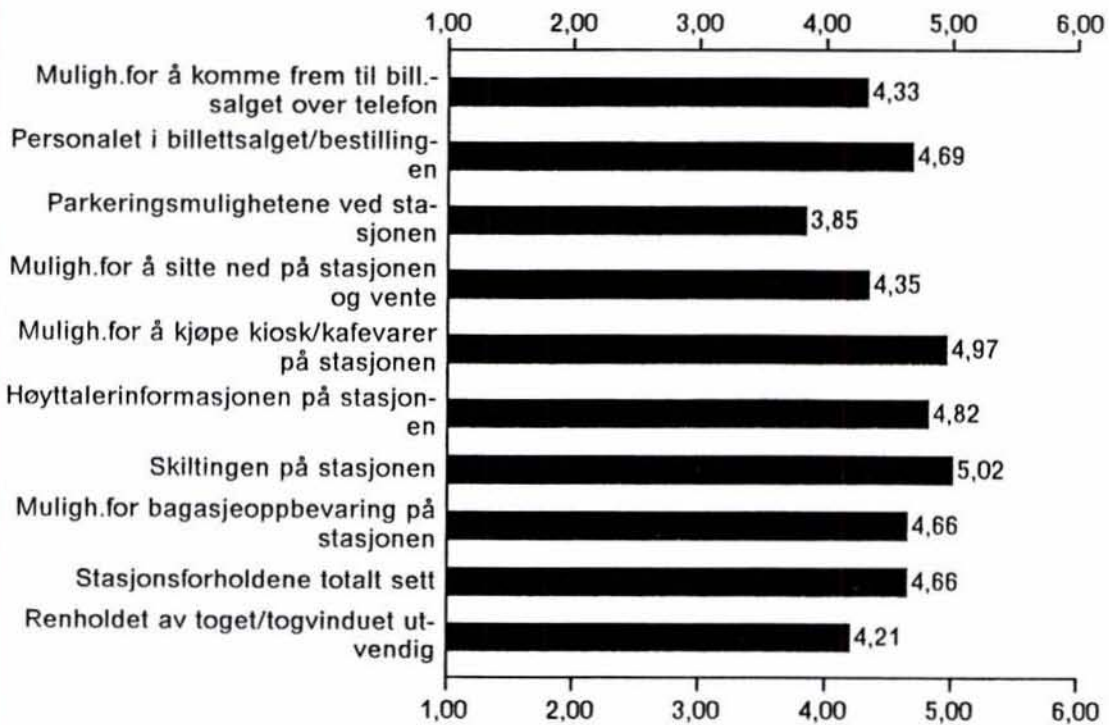
Vurdering

Nedenfor analyserer vi hvordan den aktuelle togreisen vurderes av togkundene i Oslo. Følgende spørsmål ble stilt:

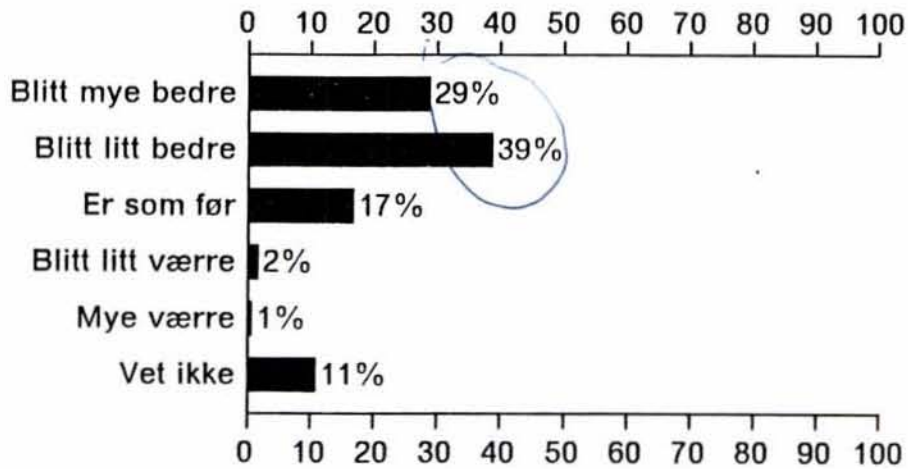
"Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen."

Vurderingene er gjort på en skala fra 1 til 6, der 6 betyr at man er svært fornøyd og 1 svært misfornøyd.

Vurdering av togreisen - Oslo

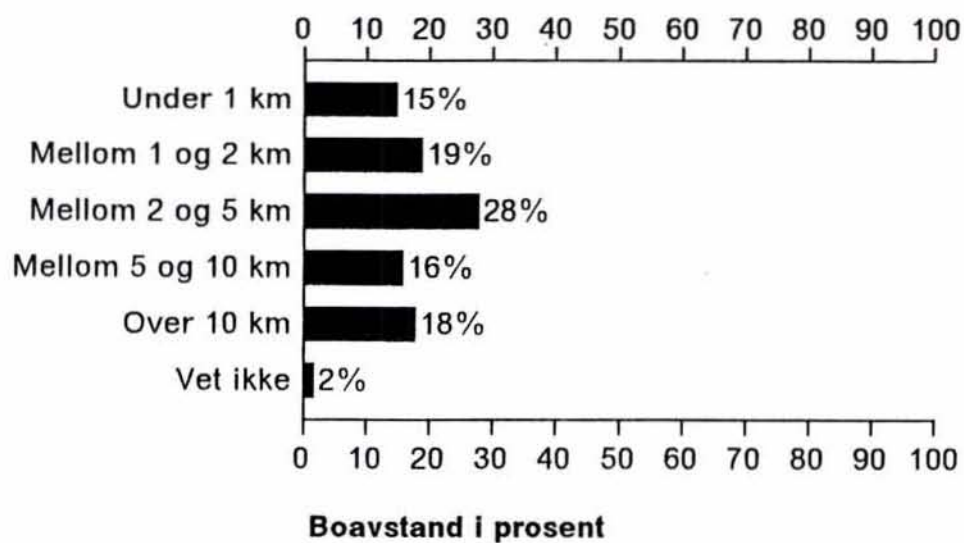


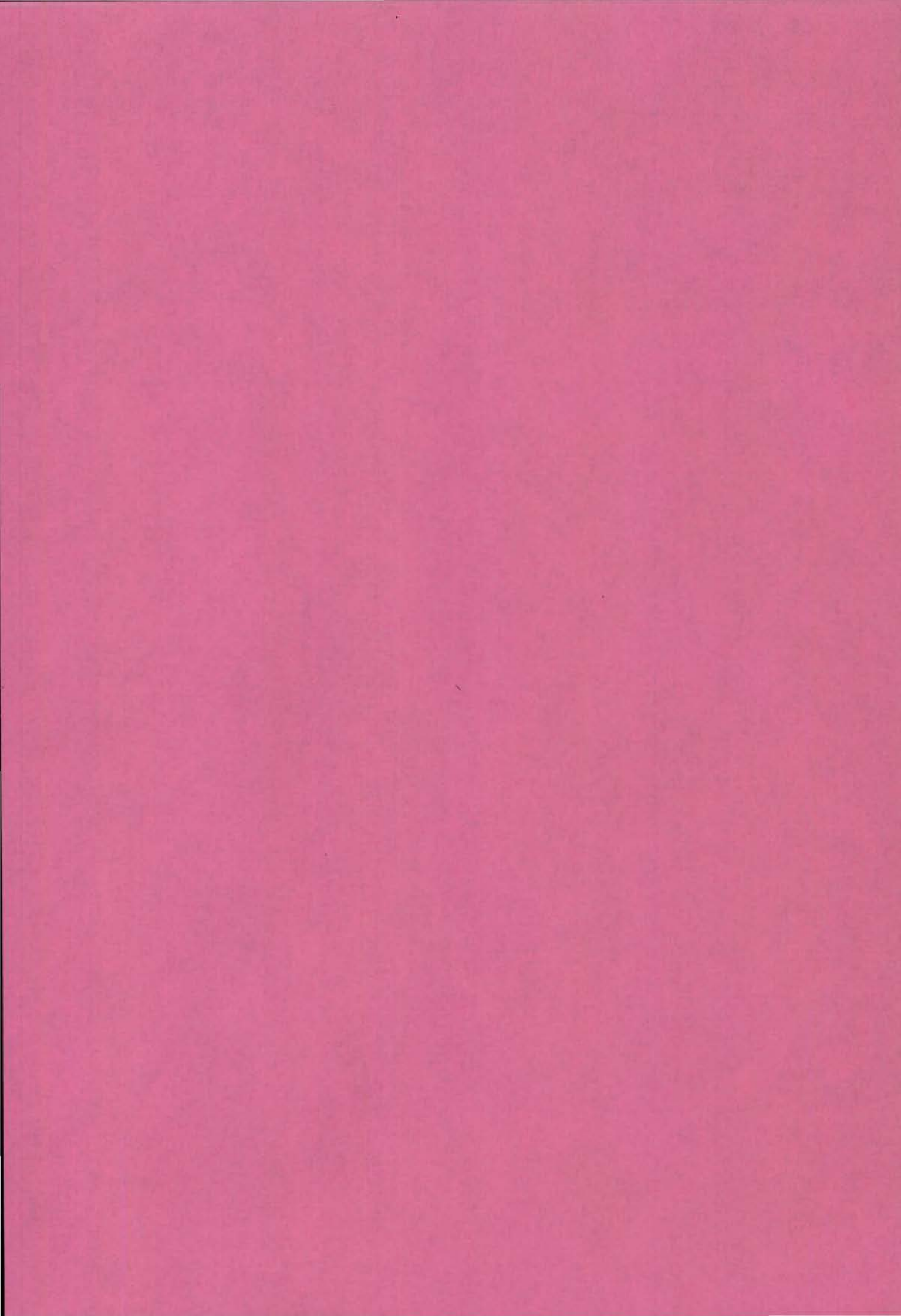
Forholdene på togstasjonene (Oslo) har de siste årene...



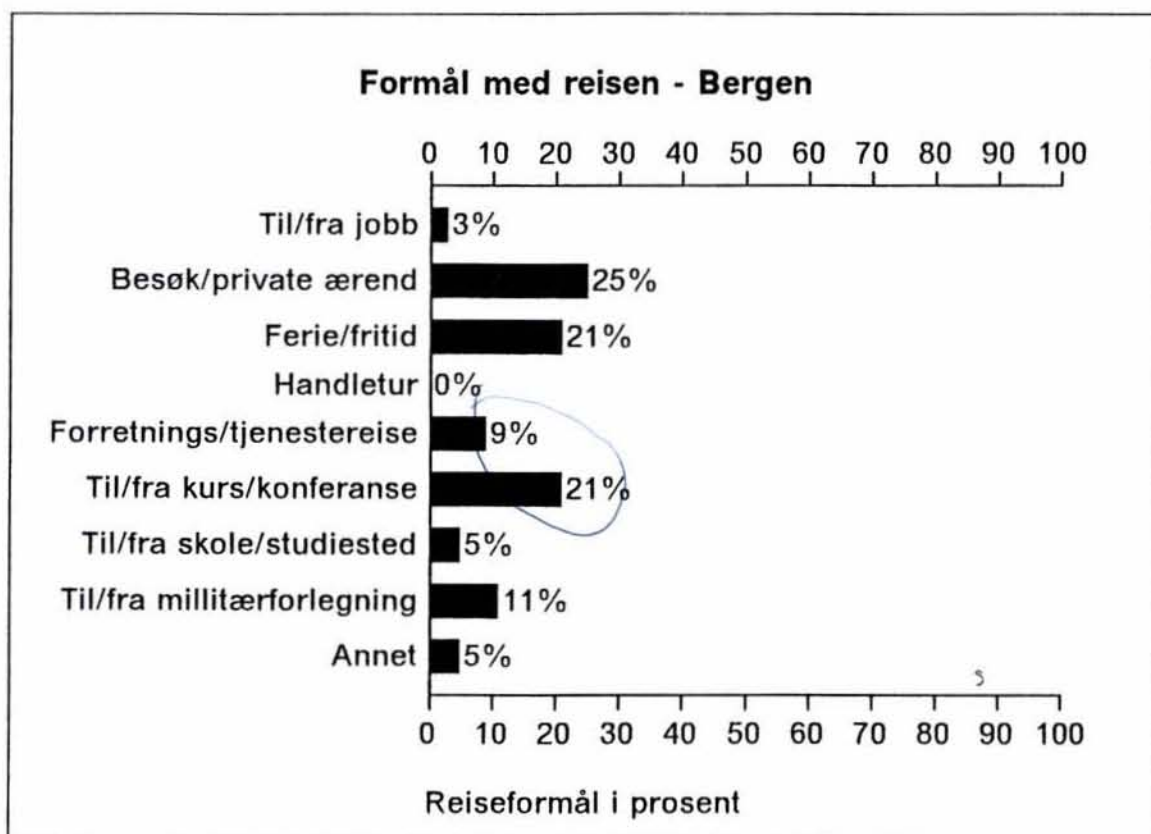
Dagens situasjon i forhold til tidligere - Oslo

Hvor langt er det fra din bopel til nærmeste togstasjon - Oslo

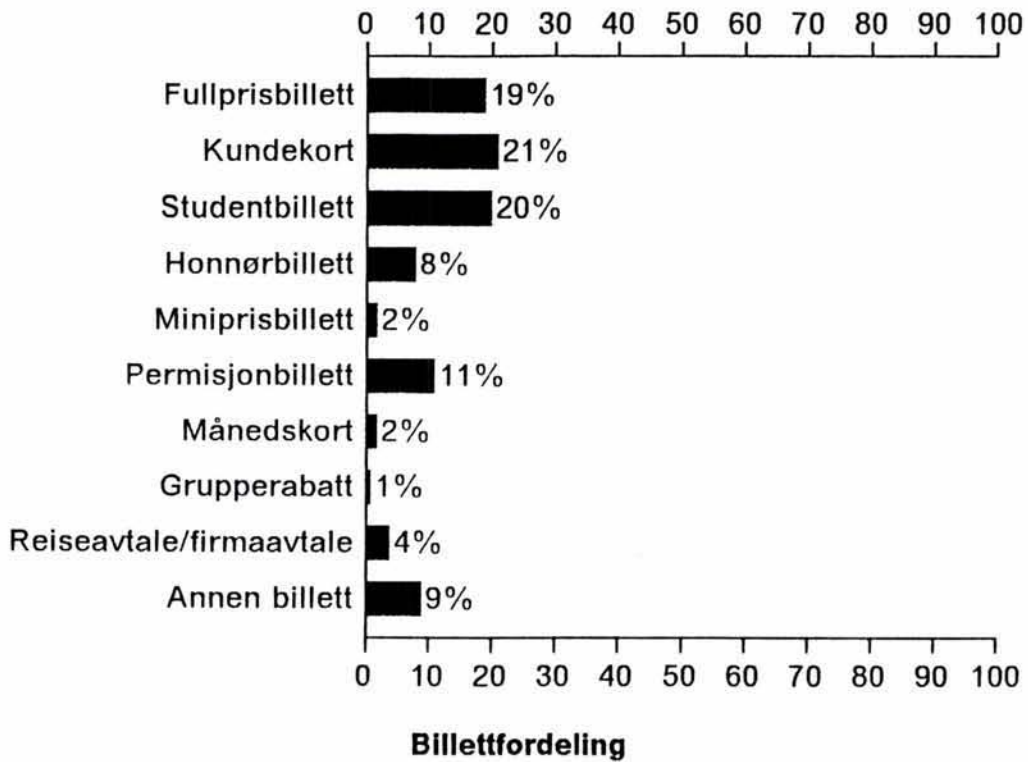




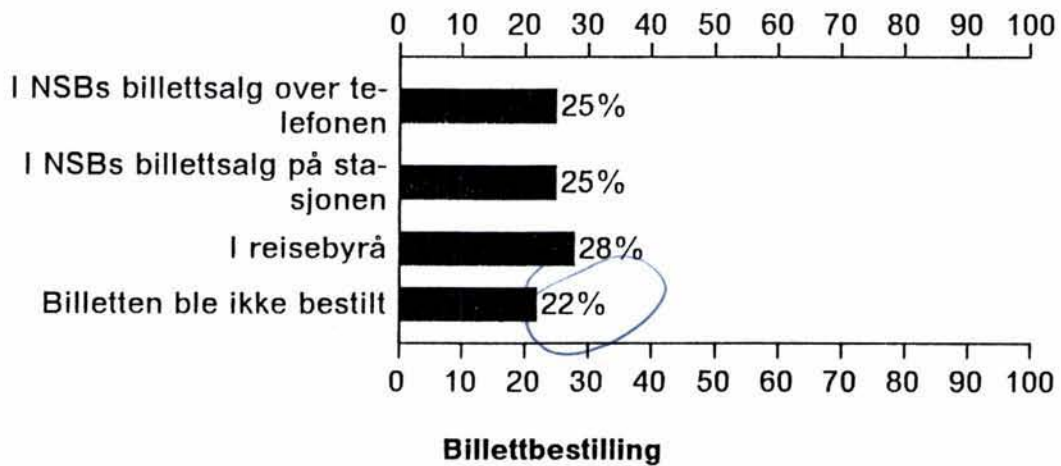
Bergen



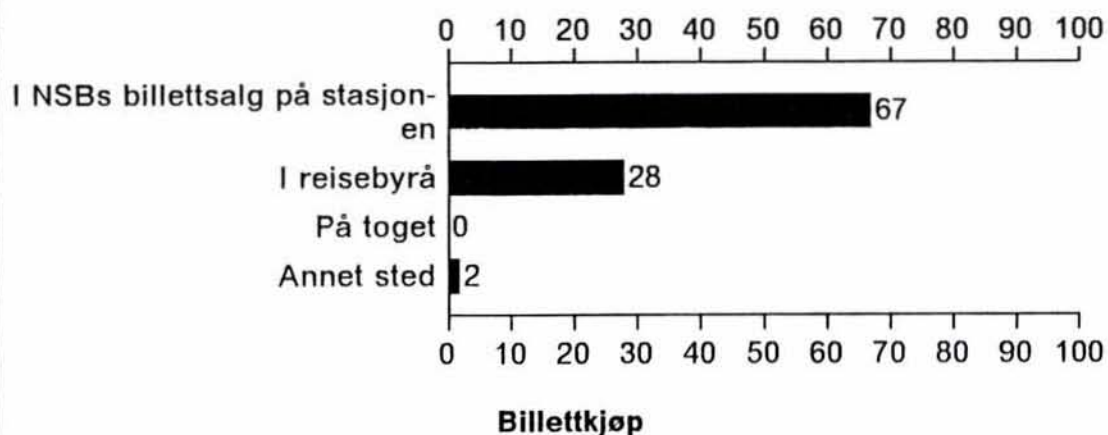
Hva slags billetter benyttes? - Bergen



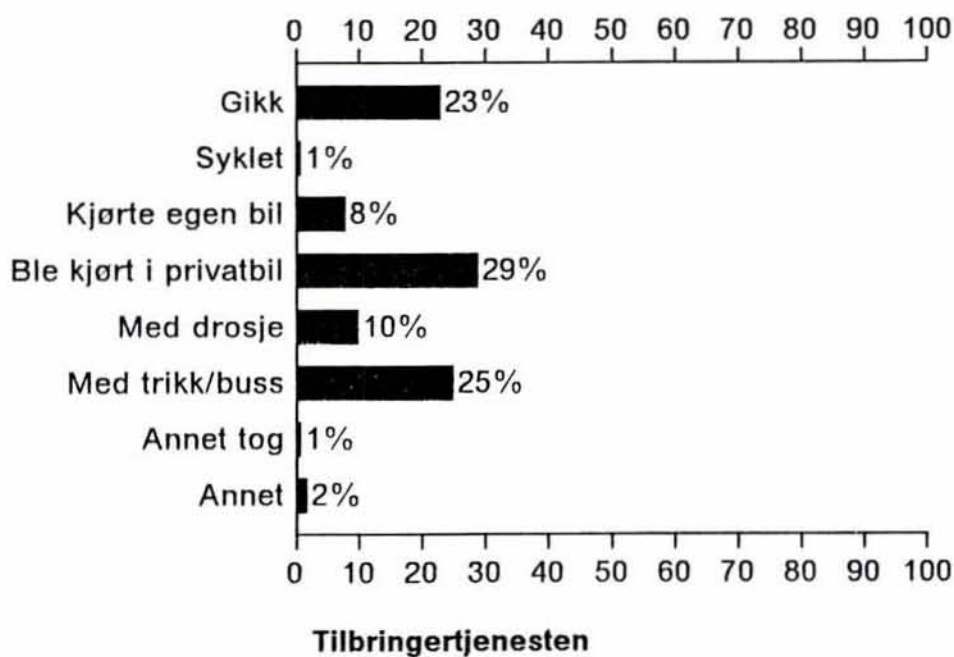
Hvor bestilte du billetten? - Bergen



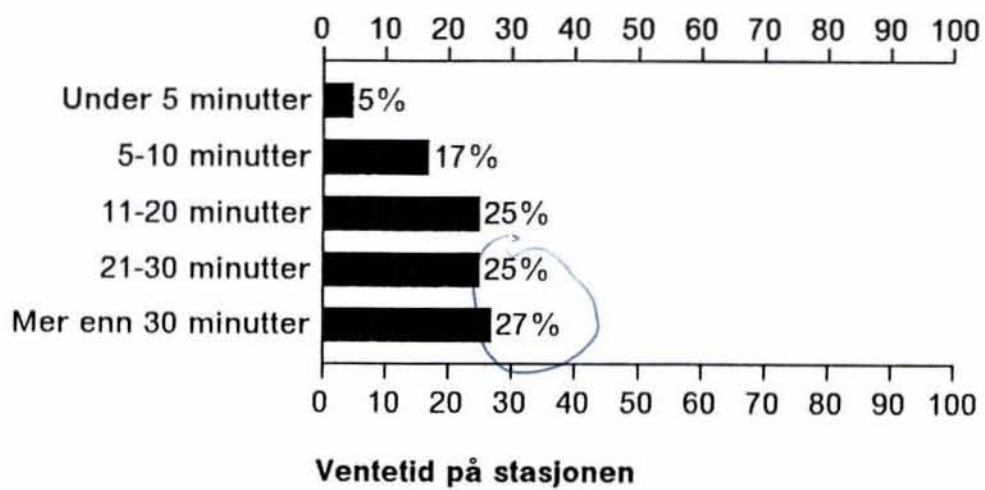
Hvor kjøpte du billetten? - Bergen



Hvordan kom du til stasjonen? - Bergen



Hvor lenge før togavgang kom du til stasjonen? - Bergen

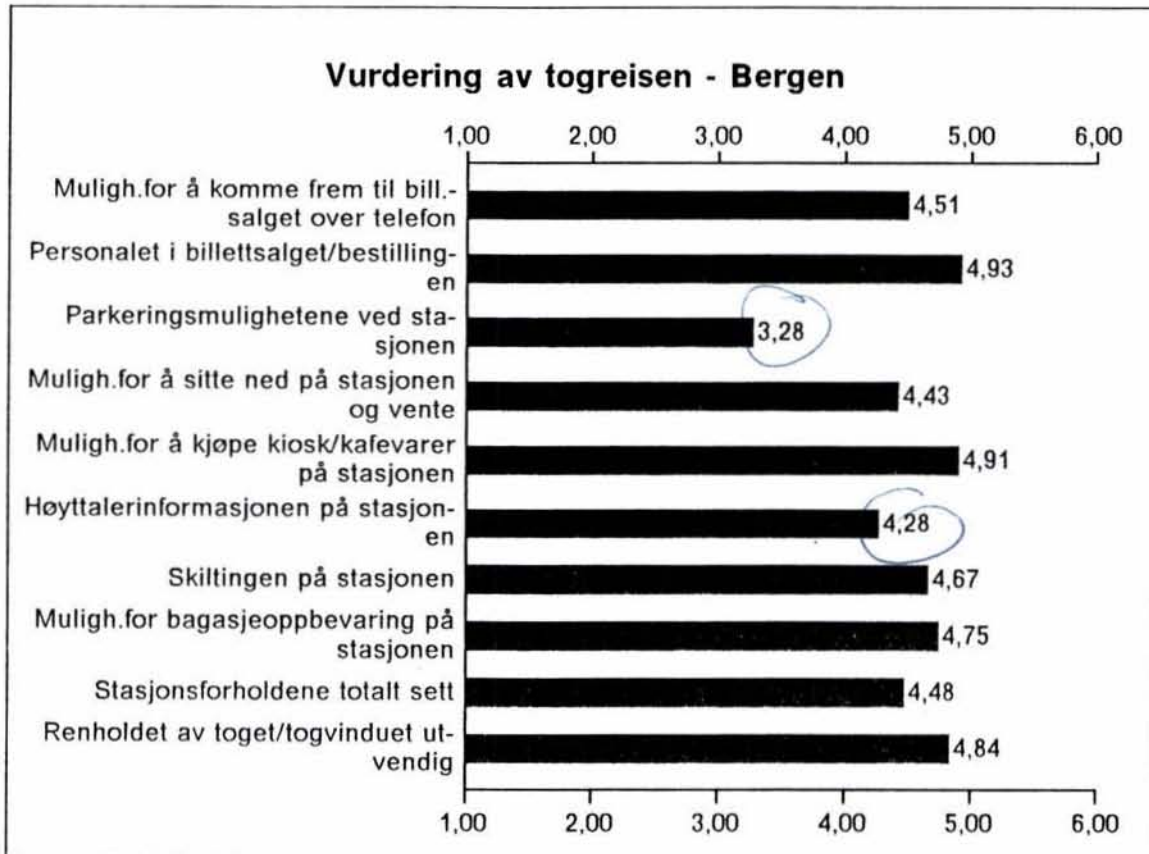


Vurdering

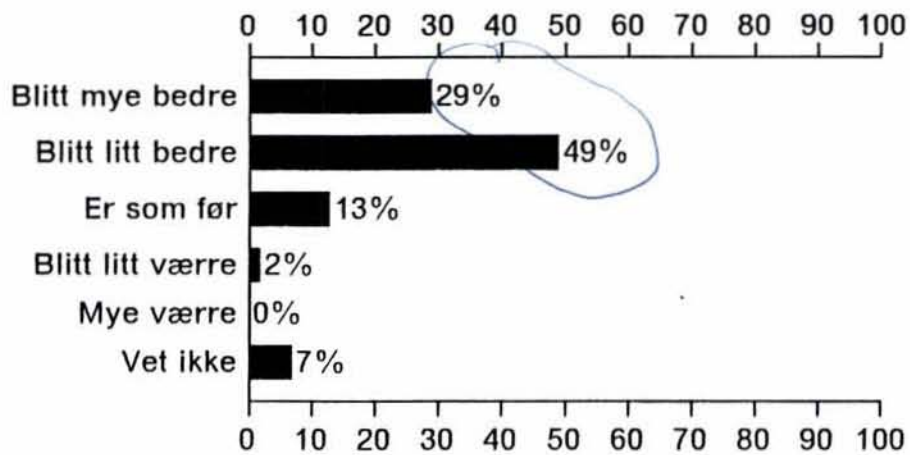
Nedenfor analyserer vi hvordan den aktuelle togreisen vurderes av togkundene i Bergen. Følgende spørsmål ble stilt:

"Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen."

Vurderingene er gjort på en skala fra 1 til 6, der 6 betyr at man er svært fornøyd og 1 svært misfornøyd.

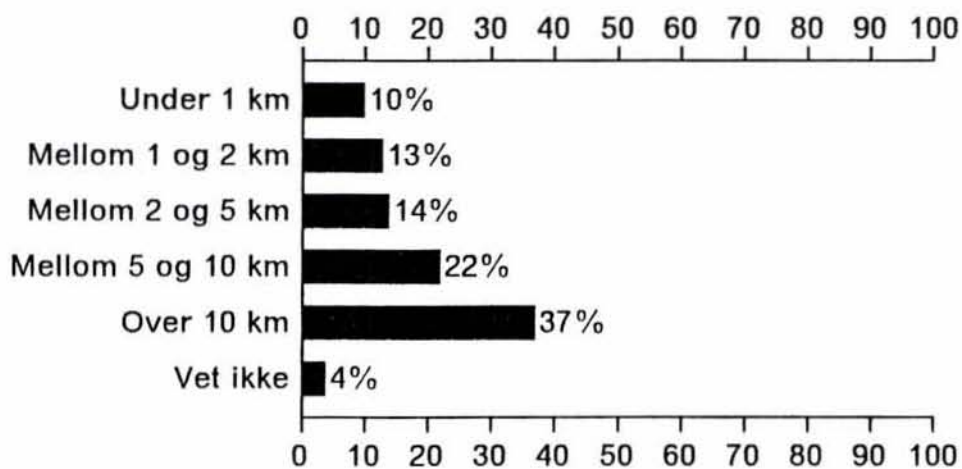


Forholdene på togstasjonene (Bergen) har de siste årene...

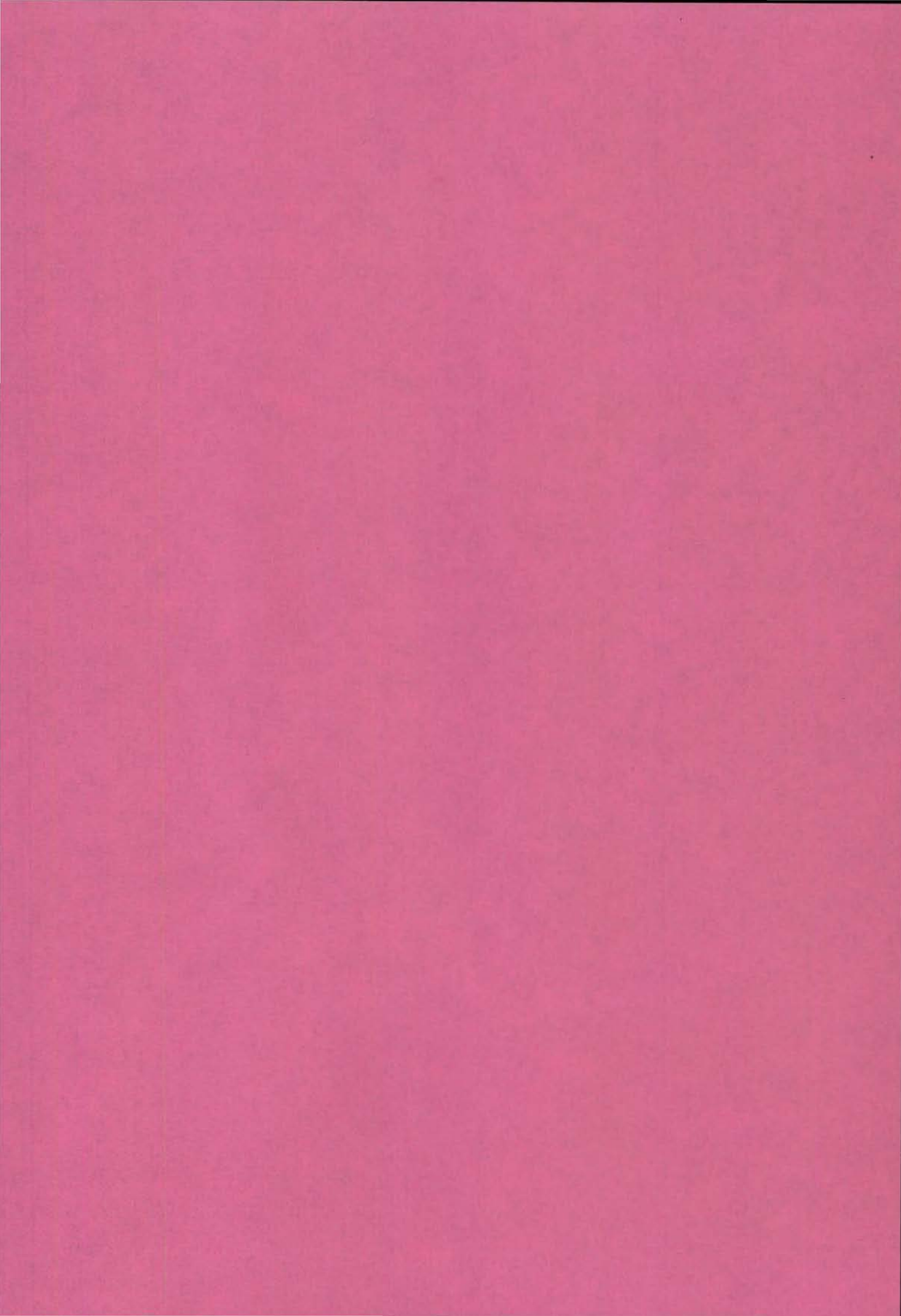


Dagens situasjon i forhold til tidligere - Bergen

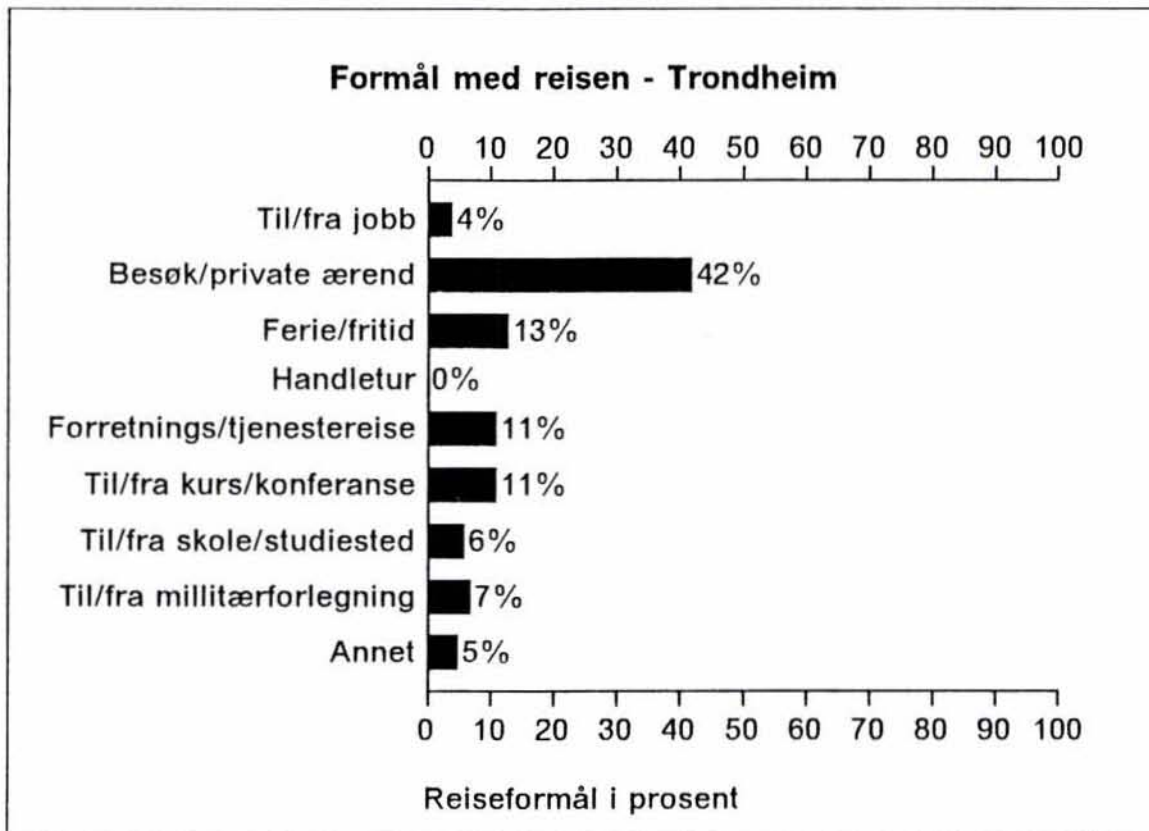
Hvor langt er det fra din bopel til nærmeste togstasjon - Bergen



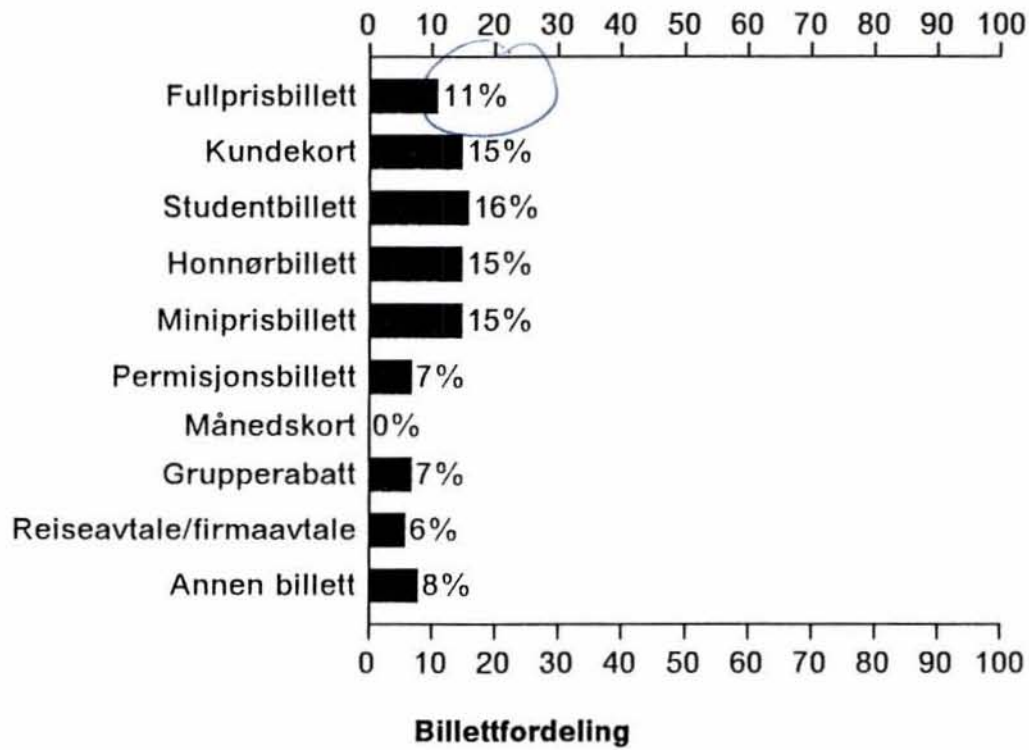
Boavstand i prosent



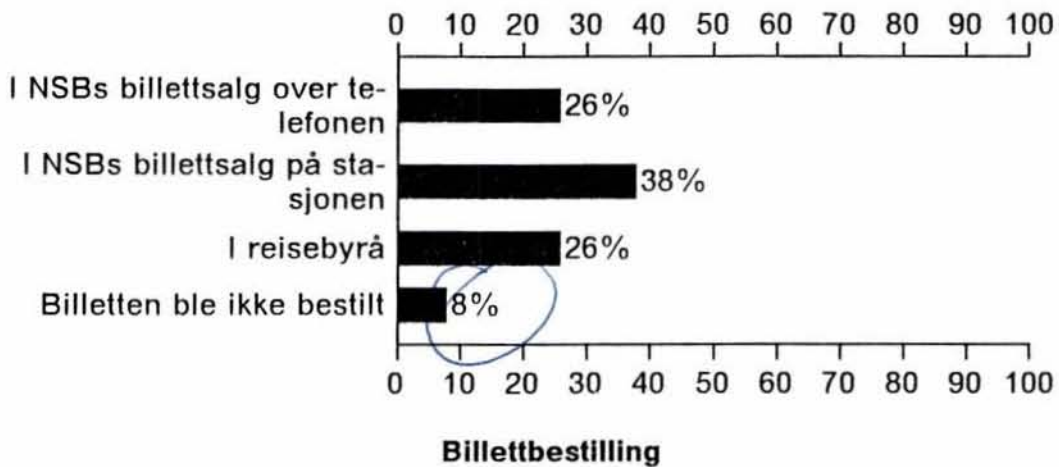
Trondheim



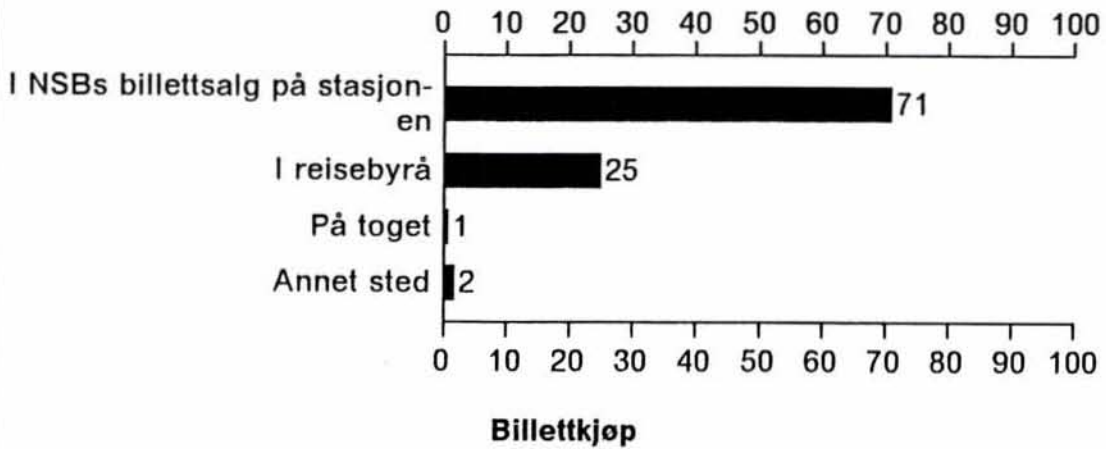
Hva slags billetter benyttes? - Trondheim



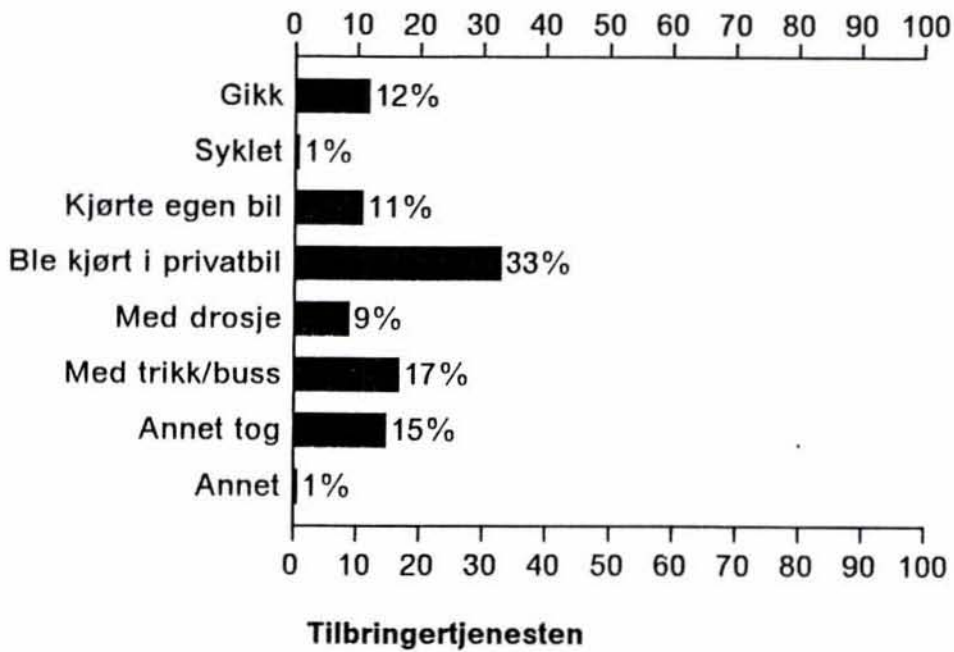
Hvor bestilte du billetten? - Trondheim



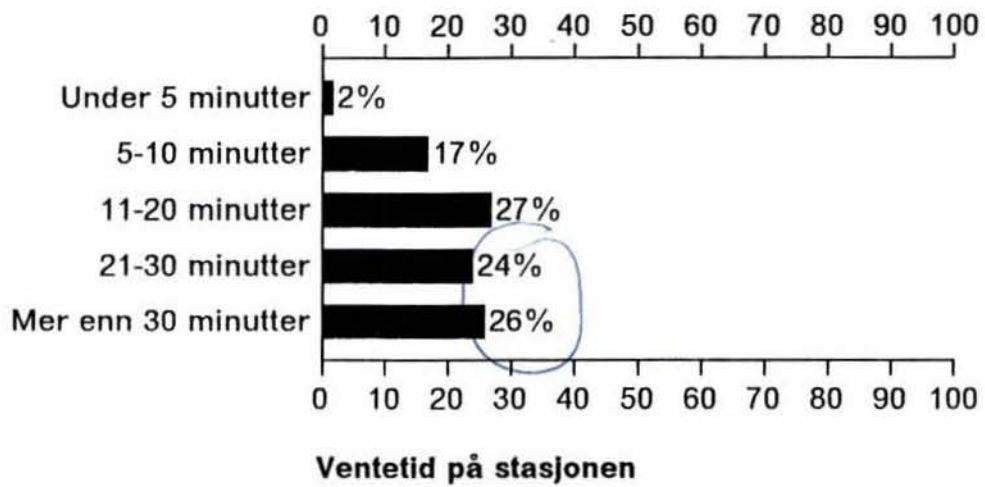
Hvor kjøpte du billetten? - Trondheim



Hvordan kom du til stasjonen? - Trondheim



Hvor lenge før togavgang kom du til stasjonen? - Trondheim

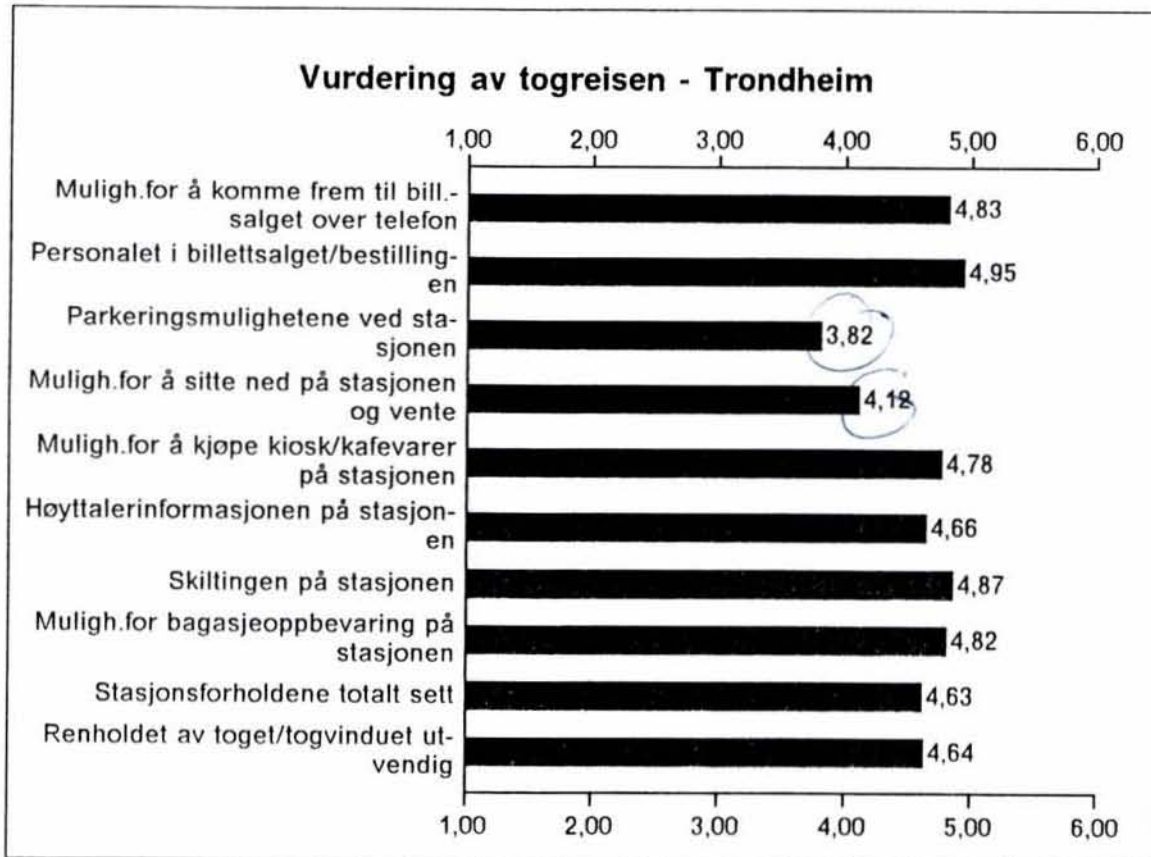


Vurdering

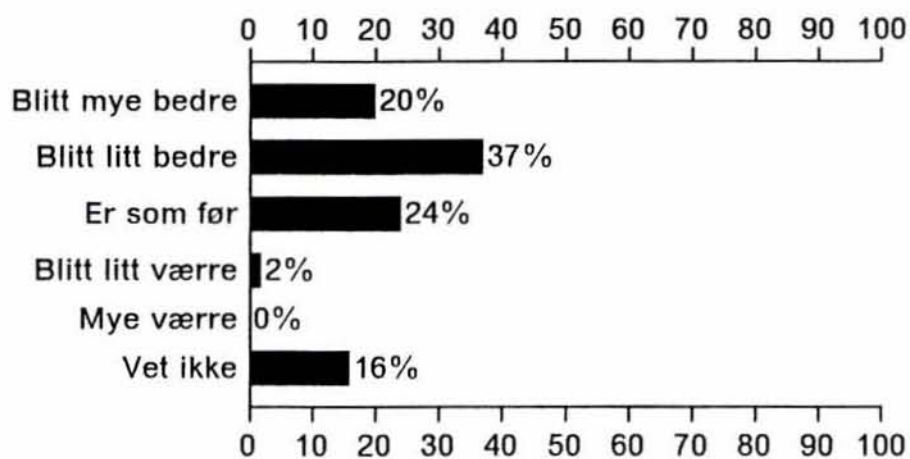
Nedenfor analyserer vi hvordan den aktuelle togreisen vurderes av togkundene i Trondheim. Følgende spørsmål ble stilt:

"Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen."

Vurderingene er gjort på en skala fra 1 til 6, der 6 betyr at man er svært fornøyd og 1 svært misfornøyd.

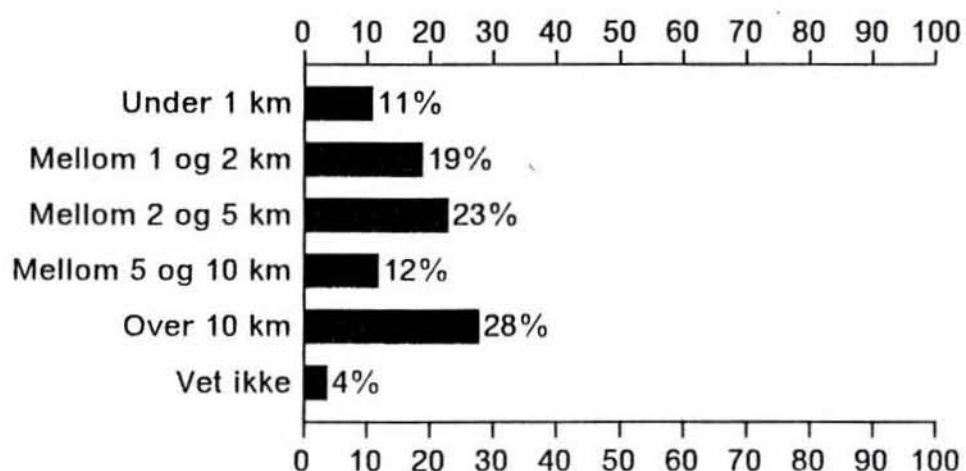


Forholdene på togstasjonene (Trondheim) har de siste årene...

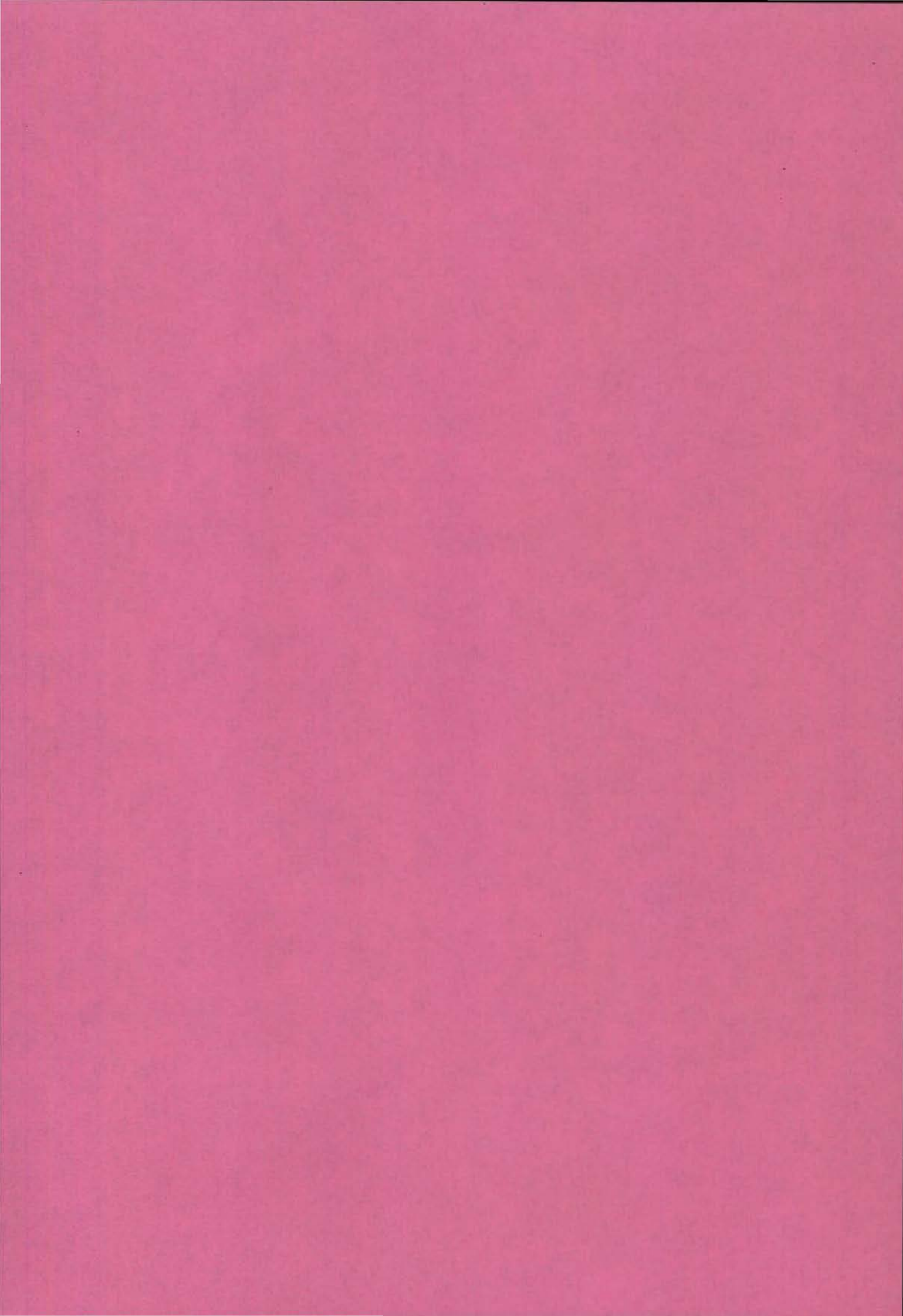


Dagens situasjon i forhold til tidligere - Trondheim

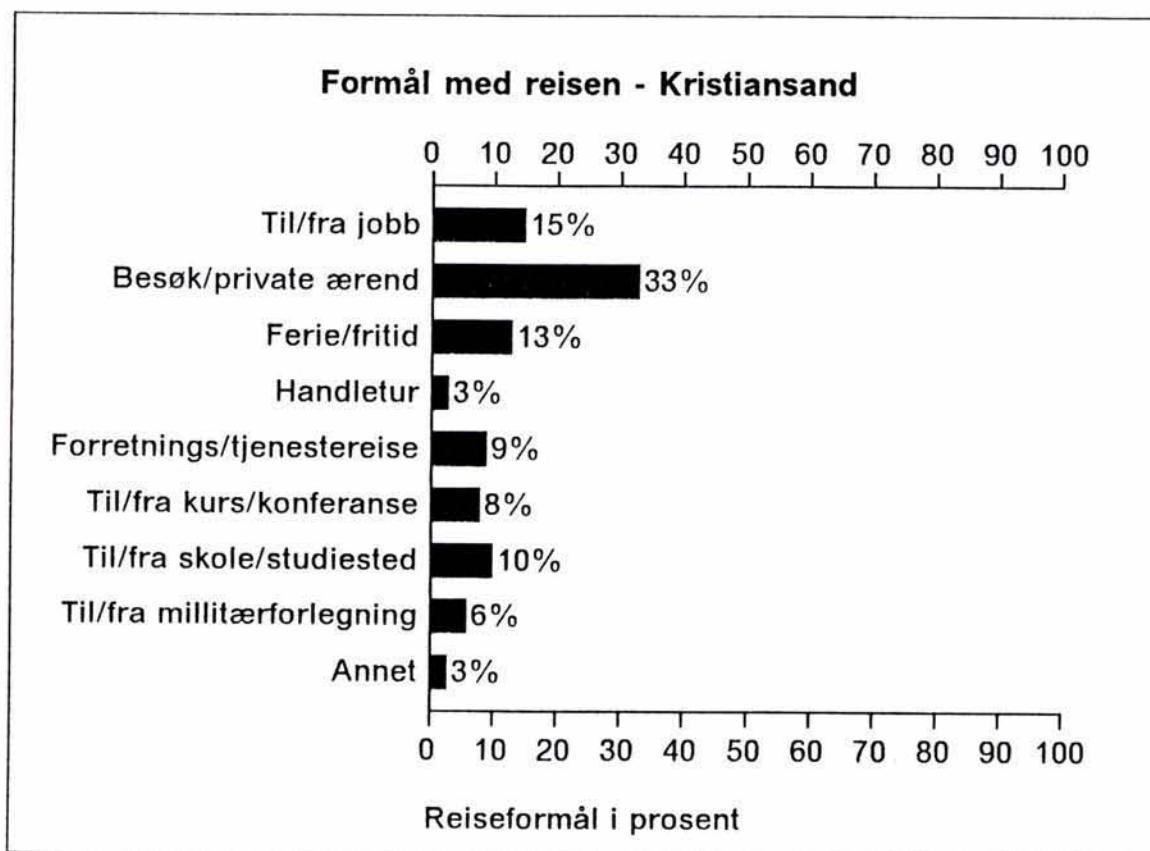
Hvor langt er det fra din bopel til nærmeste togstasjon - Trondheim



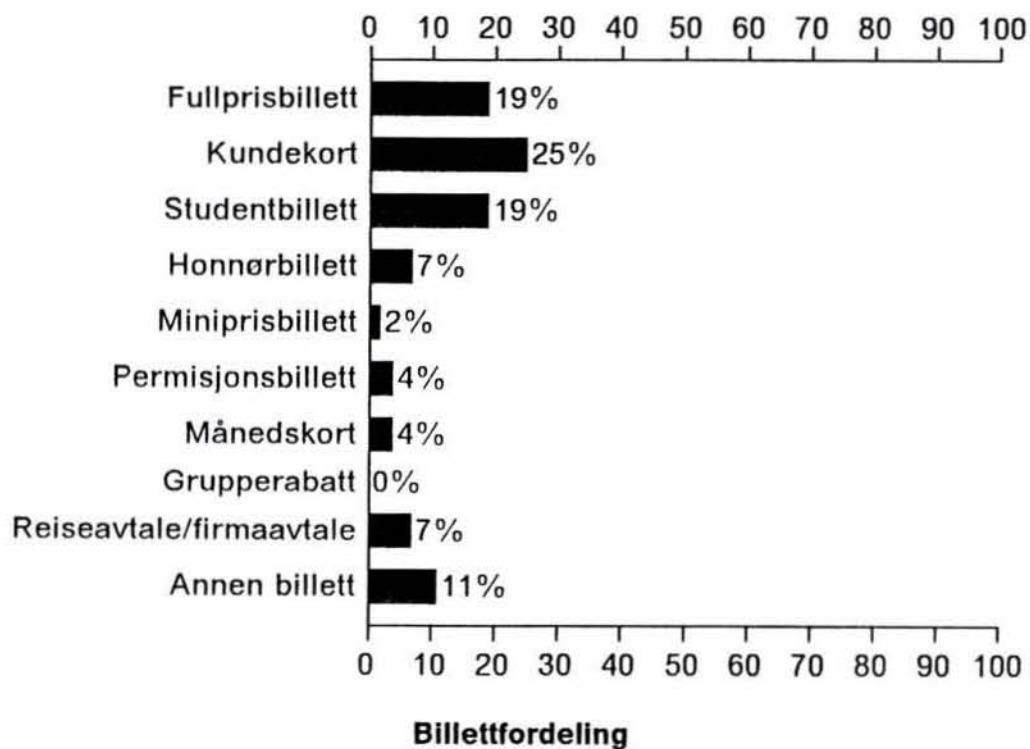
Boavstand i prosent



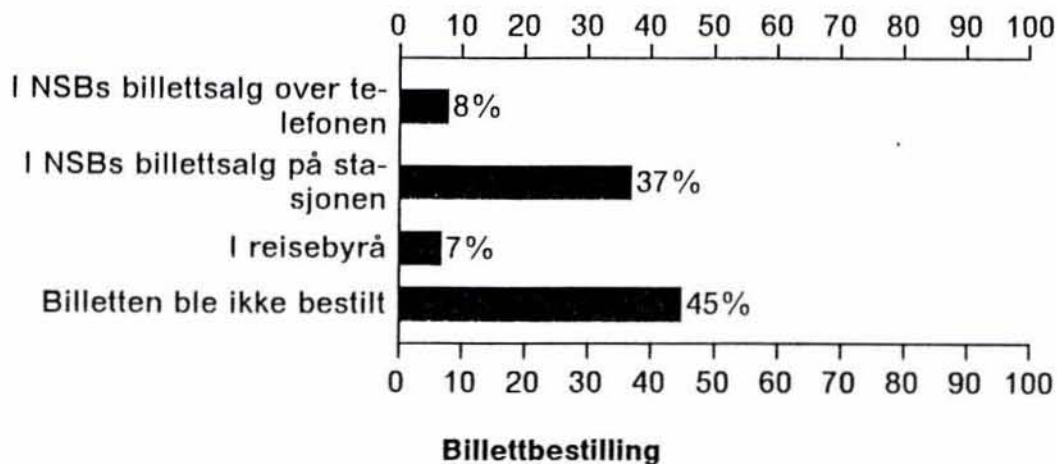
Kristiansand



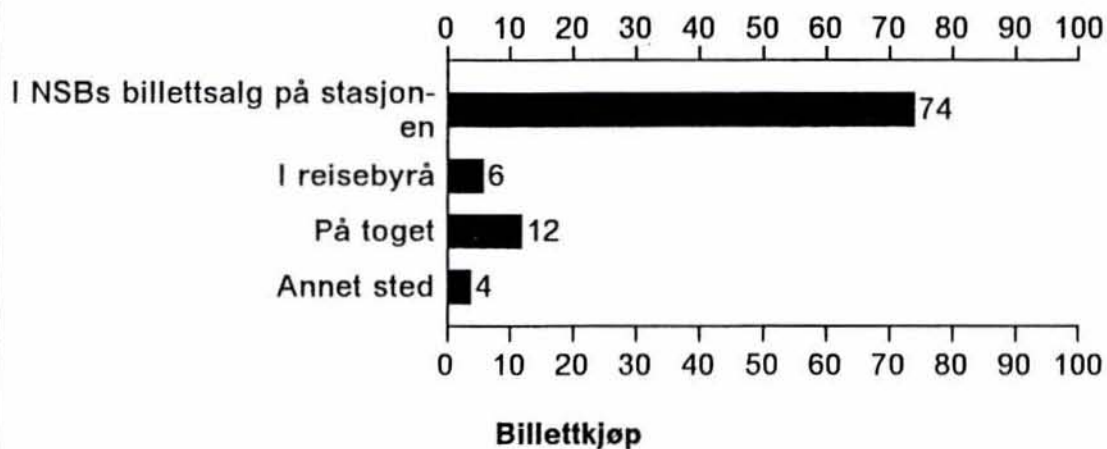
Hva slags billetter benyttes? - Kristiansand



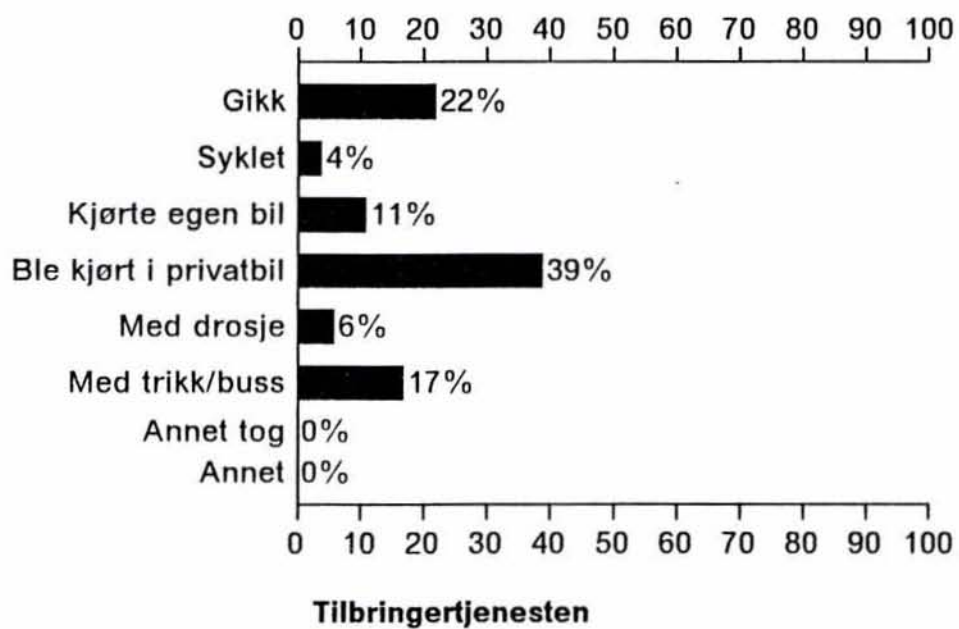
Hvor bestilte du billetten? - Kristiansand



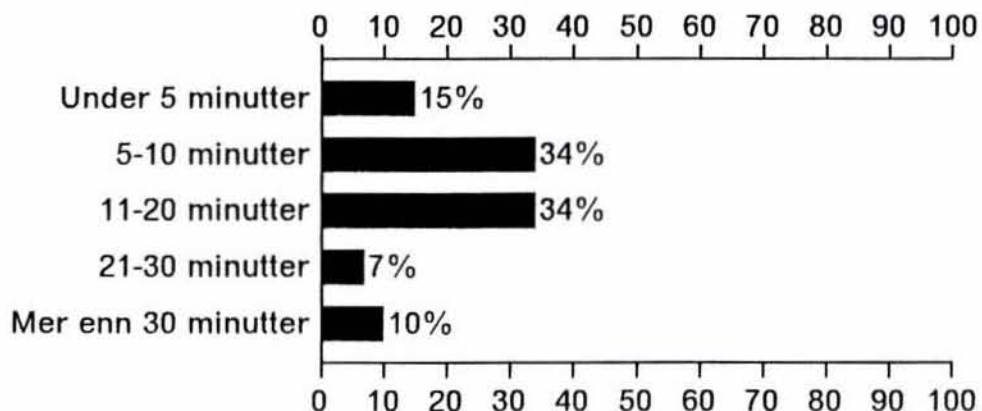
Hvor kjøpte du billetten? - Kristiansand



Hvordan kom du til stasjonen? - Kristiansand



Hvor lenge før togavgang kom du til stasjonen? - Kristiansand



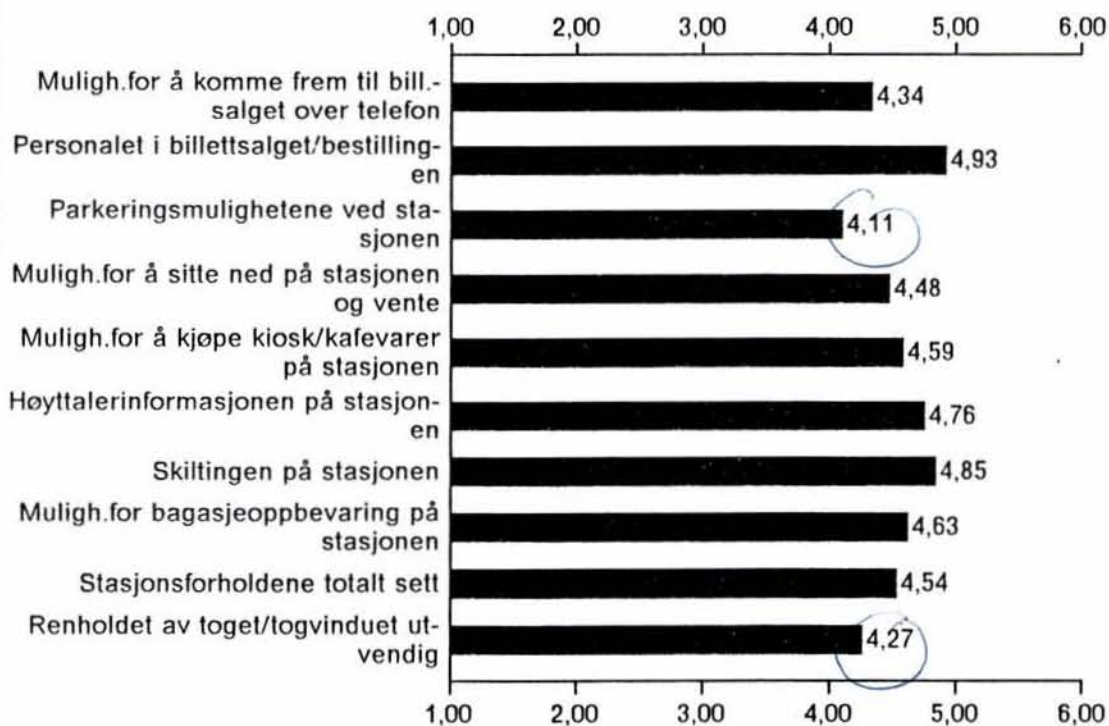
Vurdering

Nedenfor analyserer vi hvordan den aktuelle togreisen vurderes av togkundene i Kristiansand. Følgende spørsmål ble stilt:

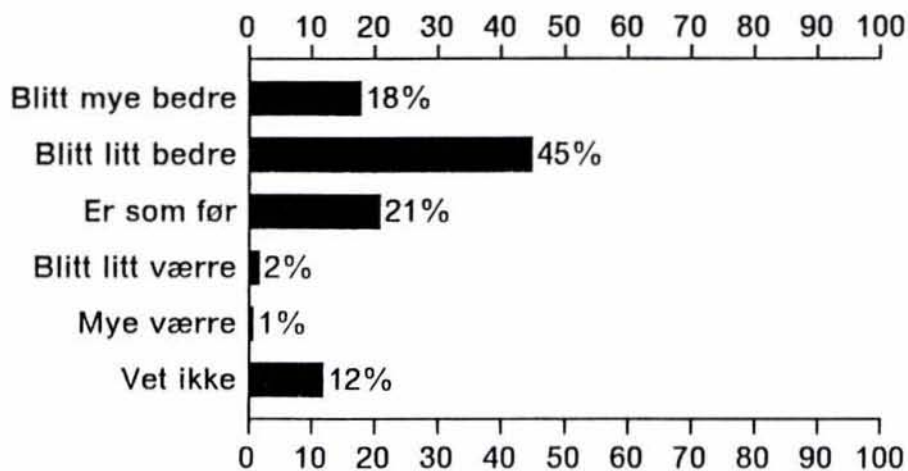
"Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen."

Vurderingene er gjort på en skala fra 1 til 6, der 6 betyr at man er svært fornøyd og 1 svært misfornøyd.

Vurdering av togreisen - Kristiansand

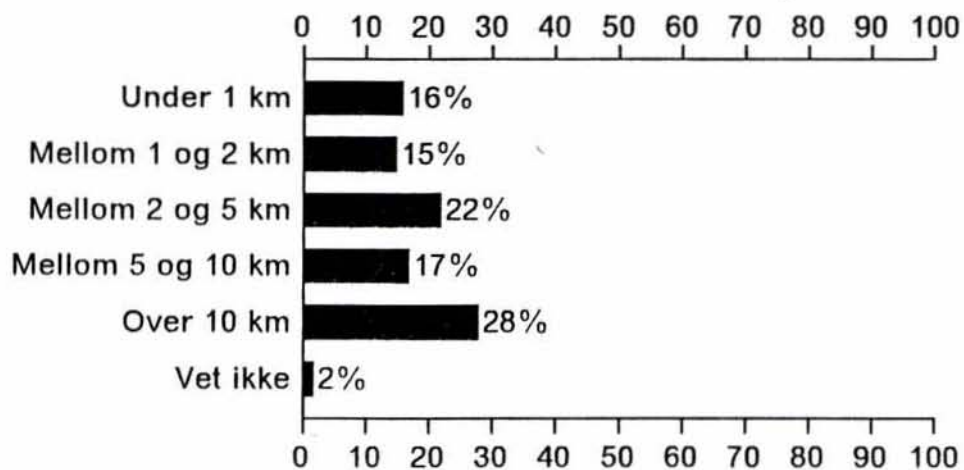


Forholdene på togstasjonene (Kristiansand) har de siste årene...



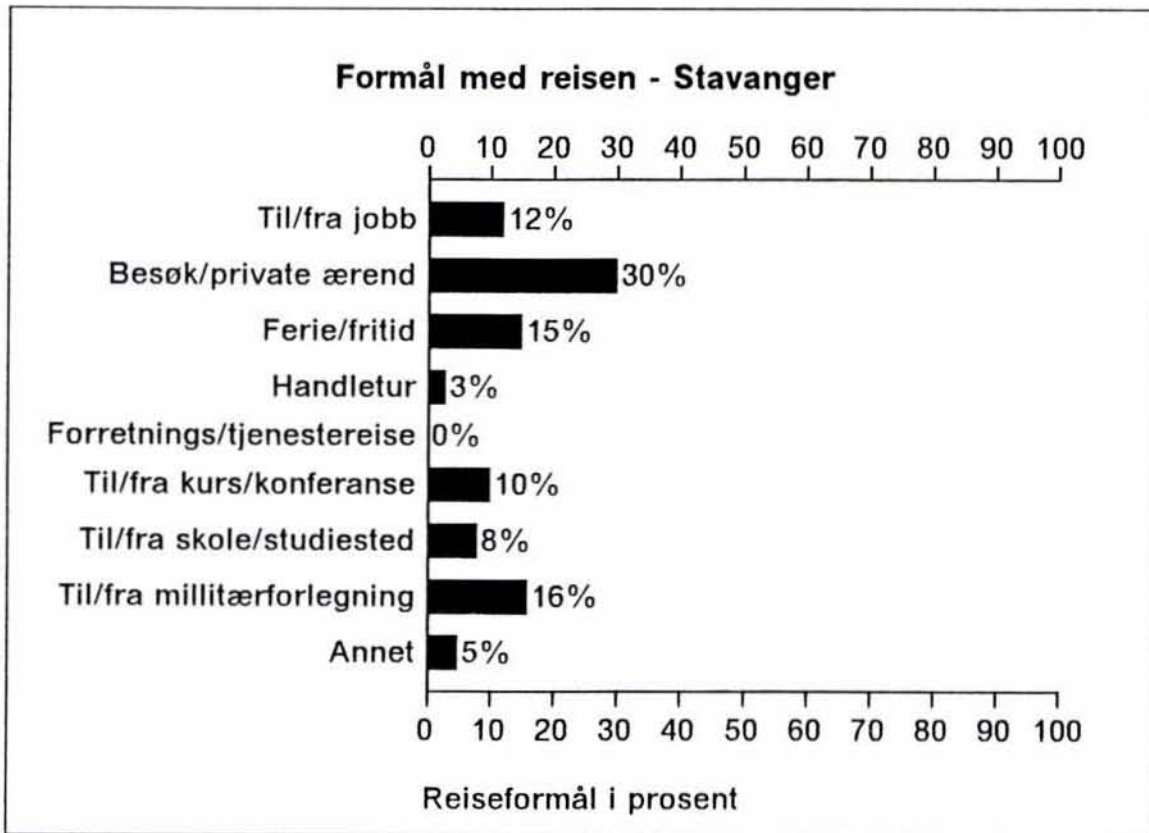
Dagens situasjon i forhold til tidligere - Kristiansand

Hvor langt er det fra din bopel til nærmeste togstasjon - Kristiansand

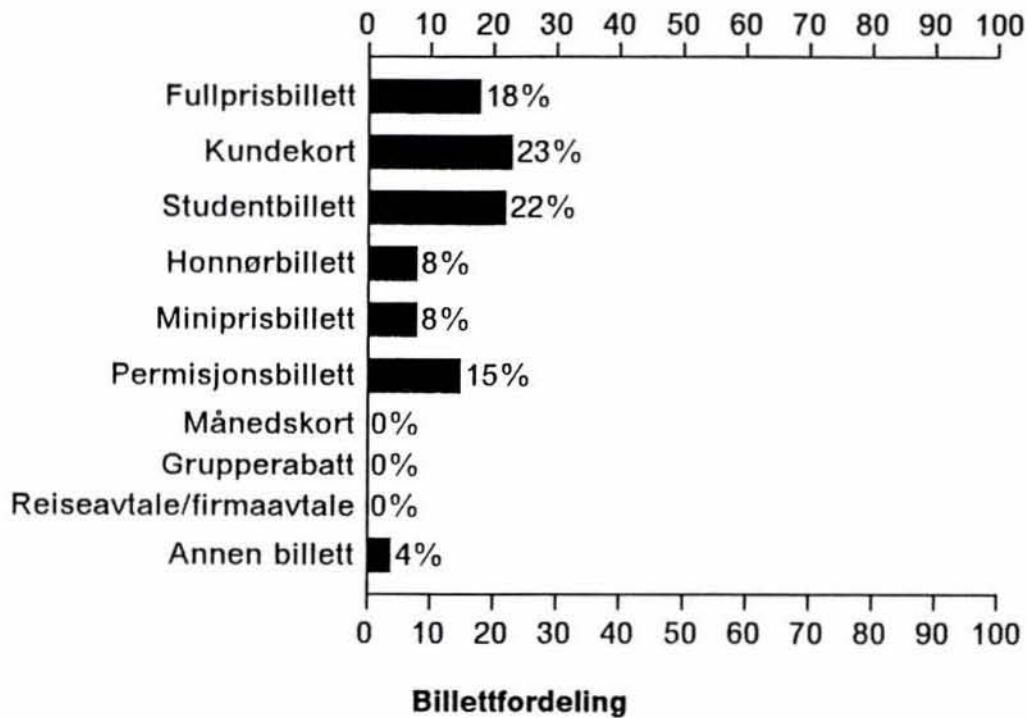


Boavstand i prosent

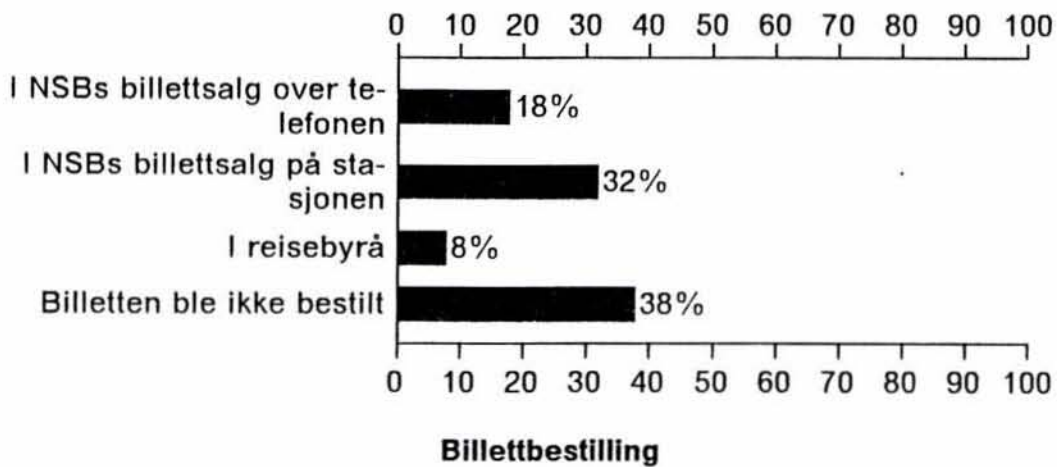
Stavanger



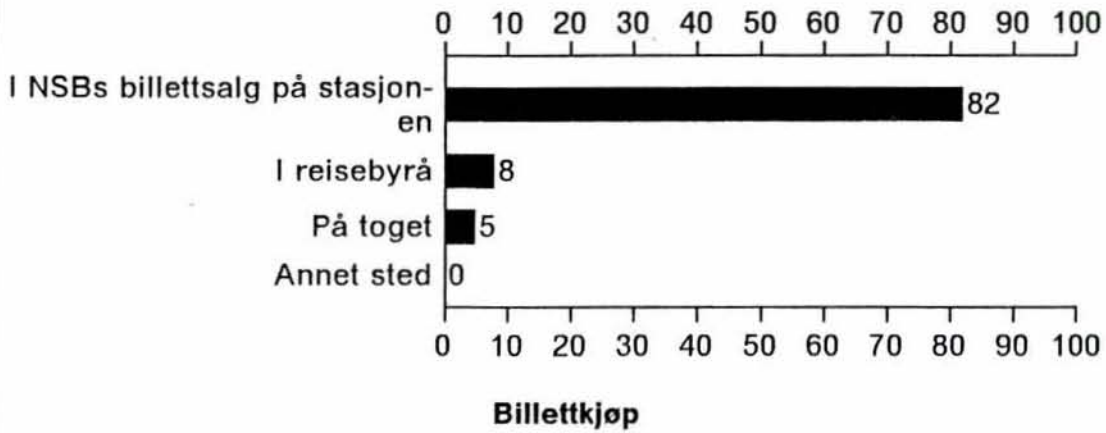
Hva slags billetter benyttes? - Stavanger



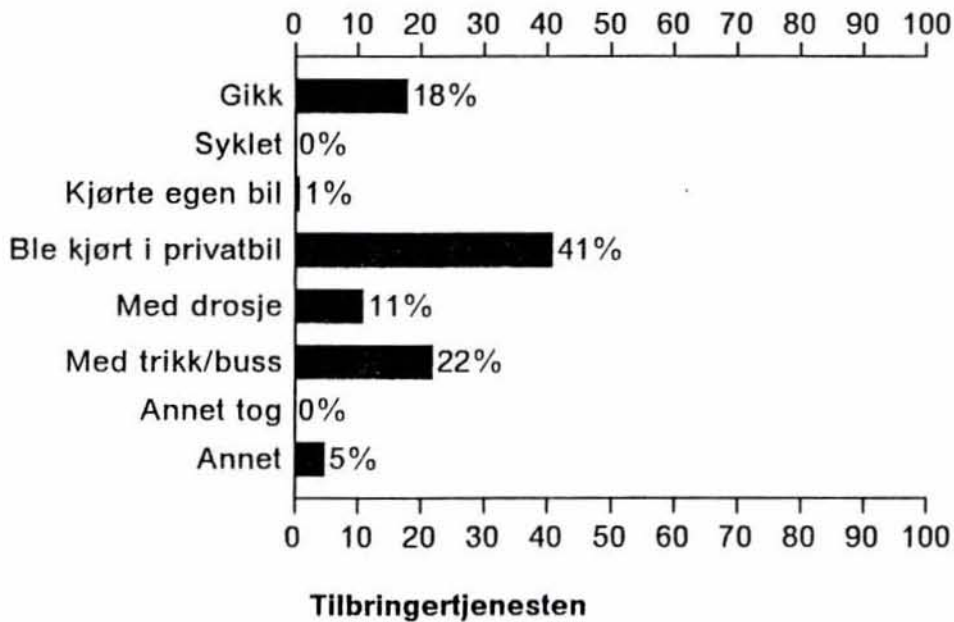
Hvor bestilte du billetten? - Stavanger



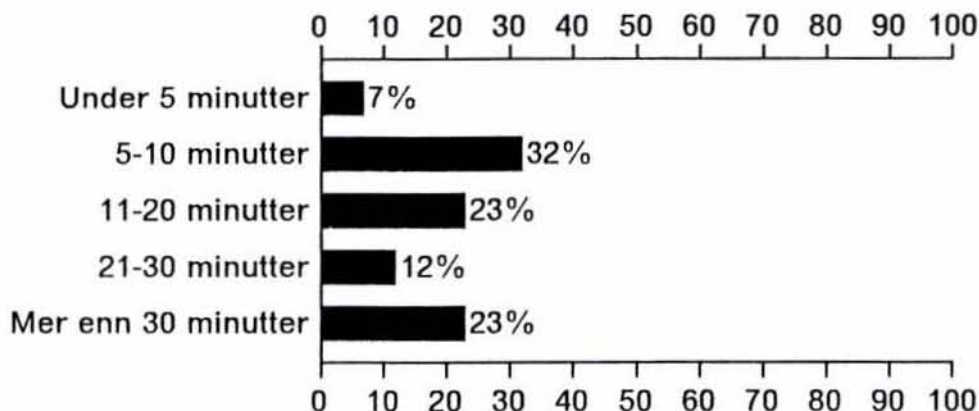
Hvor kjøpte du billetten? - Stavanger



Hvordan kom du til stasjonen? - Stavanger



Hvor lenge før togavgang kom du til stasjonen? - Stavanger



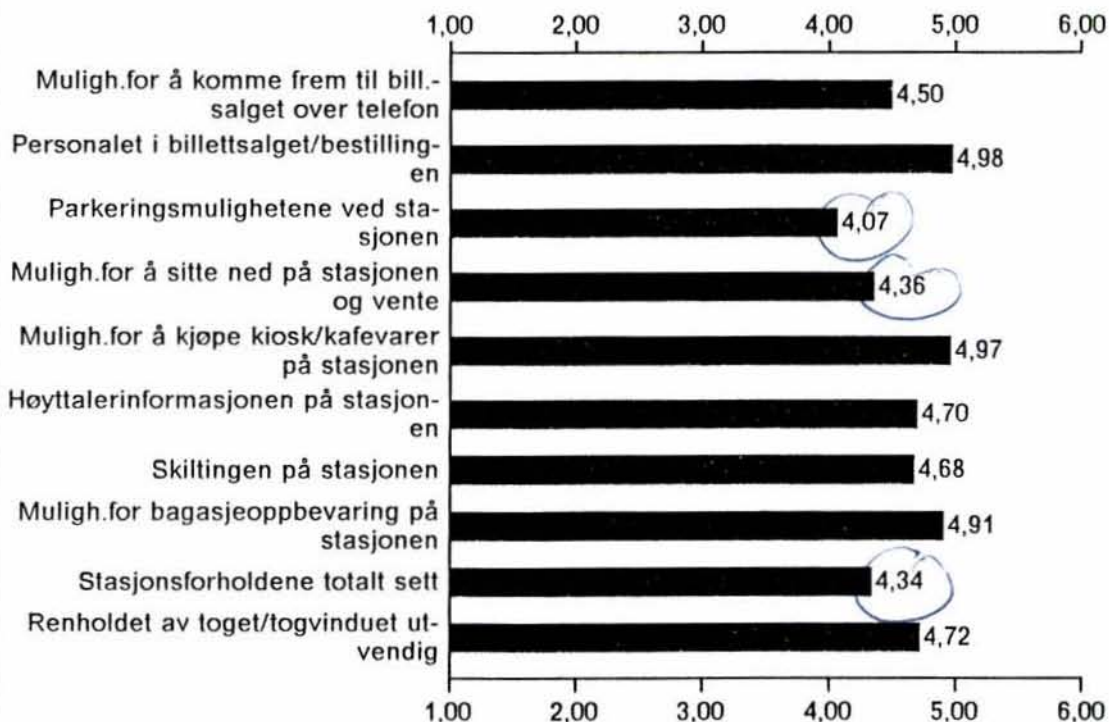
Vurdering

Nedenfor analyserer vi hvordan den aktuelle togreisen vurderes av togkundene i Stavanger. Følgende spørsmål ble stilt:

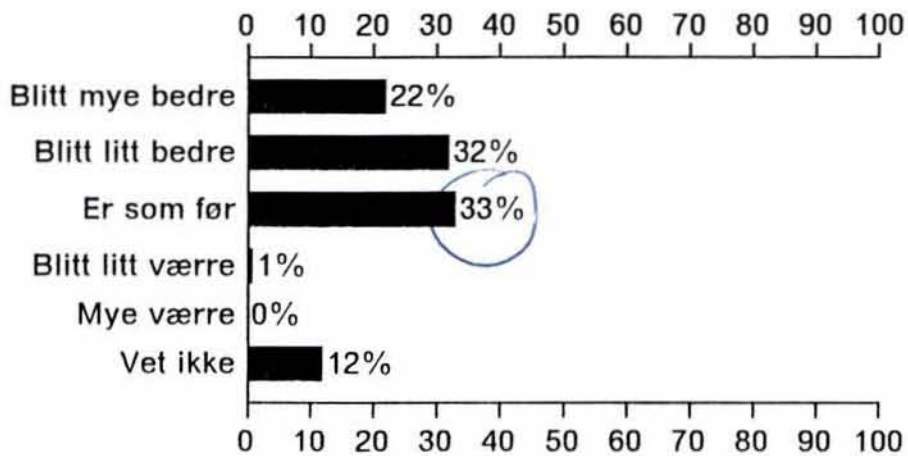
"Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen."

Vurderingene er gjort på en skala fra 1 til 6, der 6 betyr at man er svært fornøyd og 1 svært misfornøyd.

Vurdering av togreisen - Stavanger

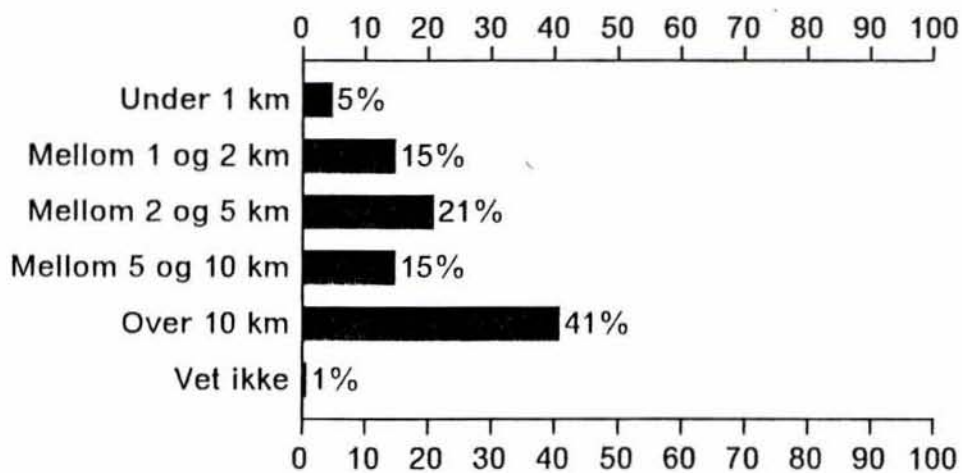


Forholdene på togstasjonene (Stavanger) har de siste årene...



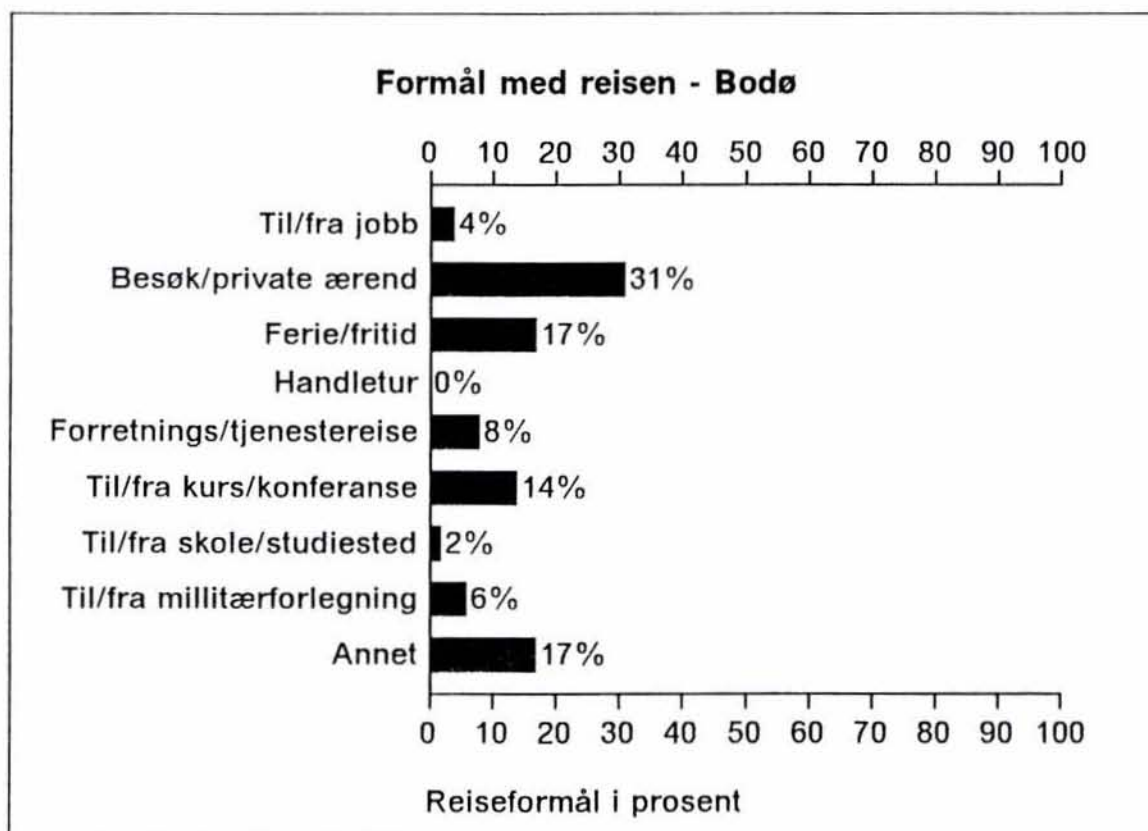
Dagens situasjon i forhold til tidligere - Stavanger

Hvor langt er det fra din bopel til nærmeste togstasjon? - Stavanger

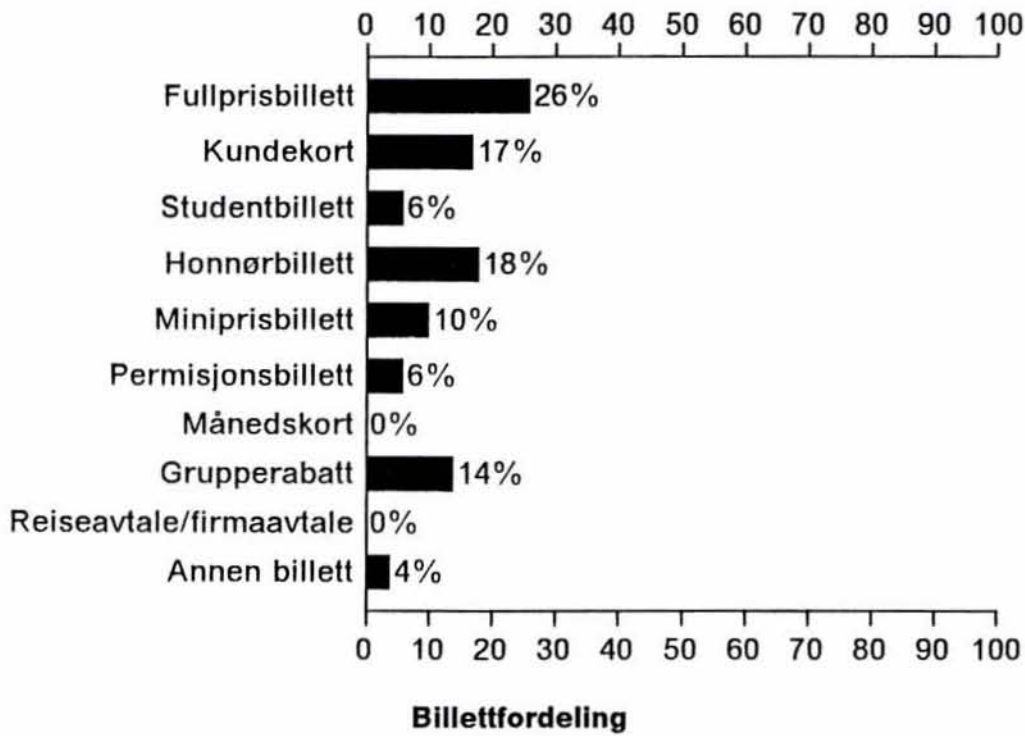


Boavstand i prosent

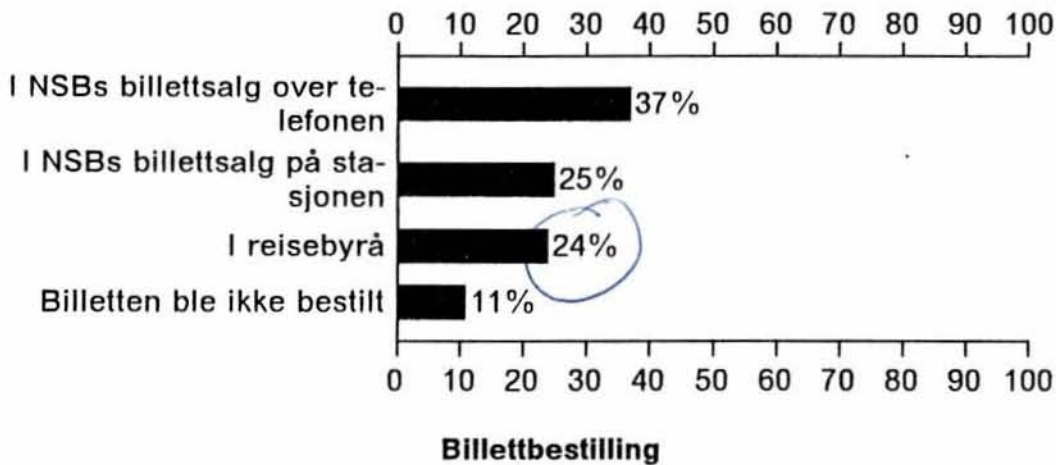
Bodø



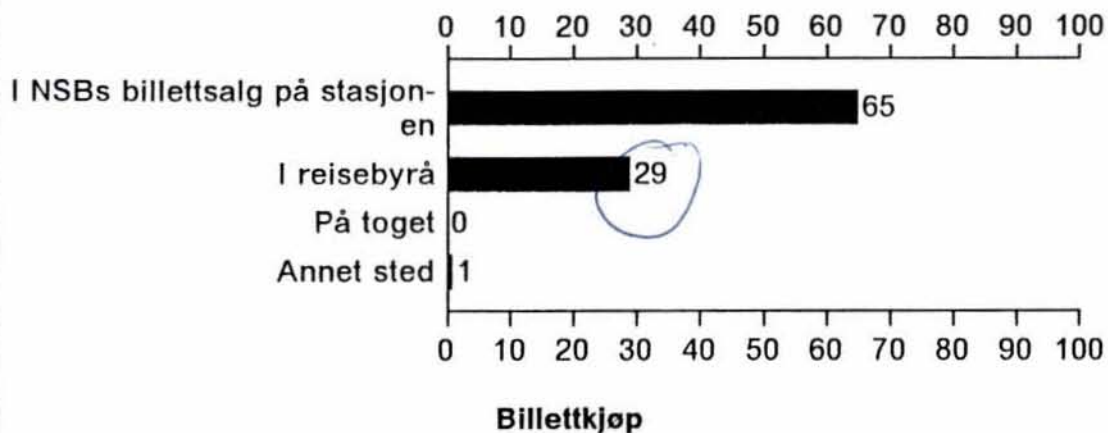
Hva slags billetter benyttes? - Bodø



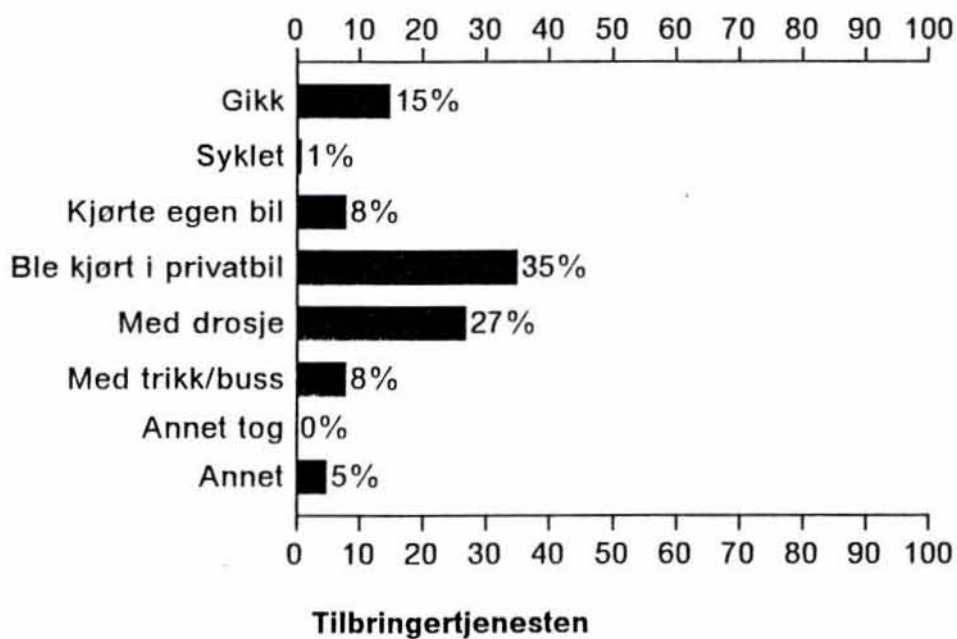
Hvor bestilte du billetten? - Bodø



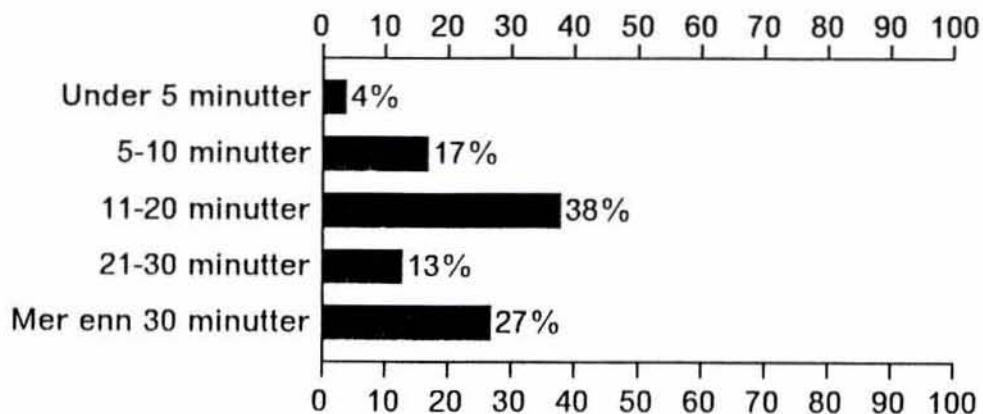
Hvor kjøpte du billetten? - Bodø



Hvordan kom du til stasjonen? - Bodø



Hvor lenge før togavgang kom du til stasjonen? - Bodø



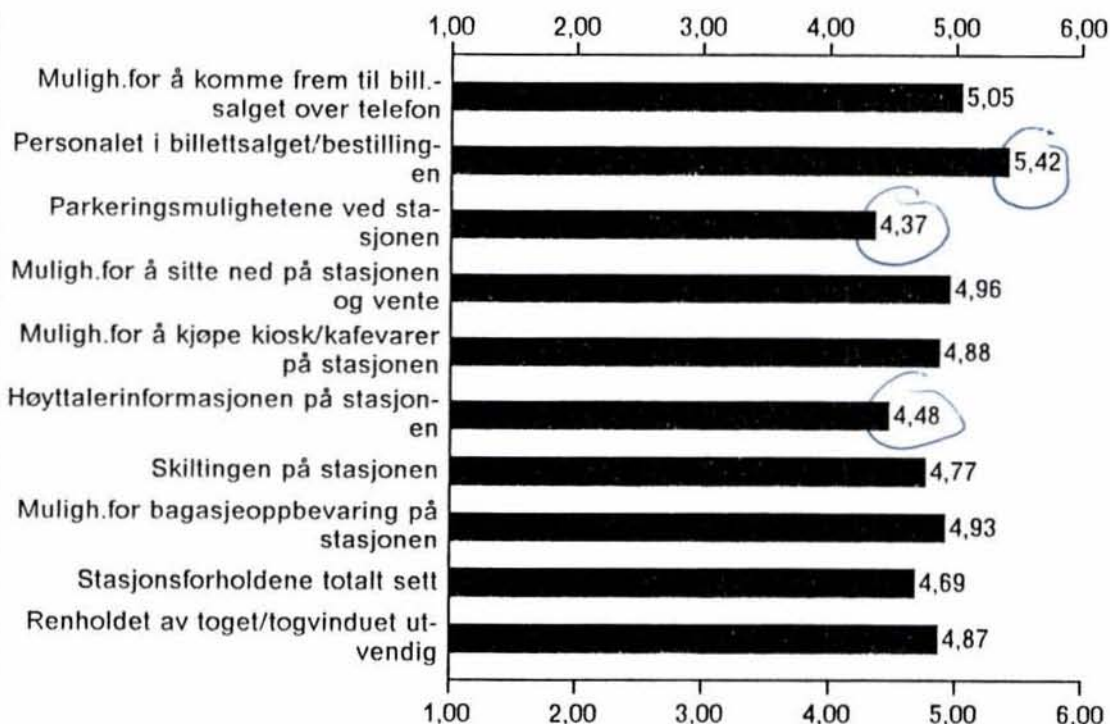
Vurdering:

Nedenfor analyserer vi hvordan den aktuelle togreisen vurderes av togkundene i Bodø. Følgende spørsmål ble stilt:

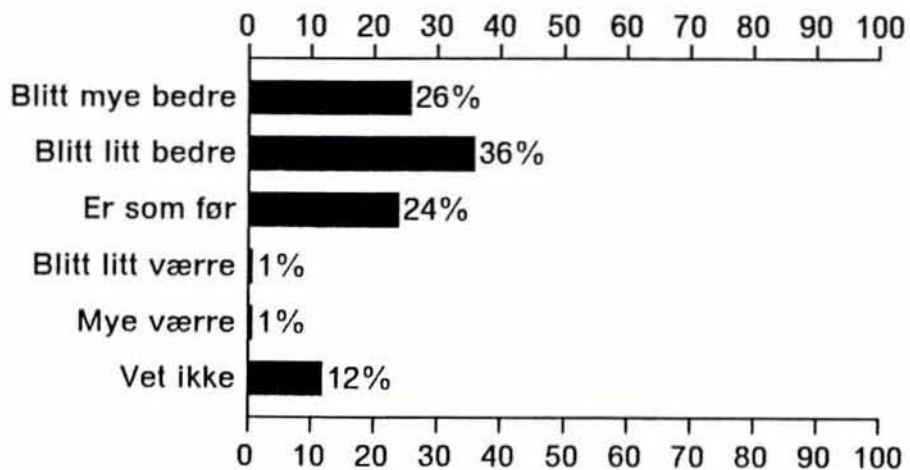
"Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen."

Vurderingene er gjort på en skala fra 1 til 6, der 6 betyr at man er svært fornøyd og 1 svært misfornøyd.

Vurdering av togreisen - Bodø

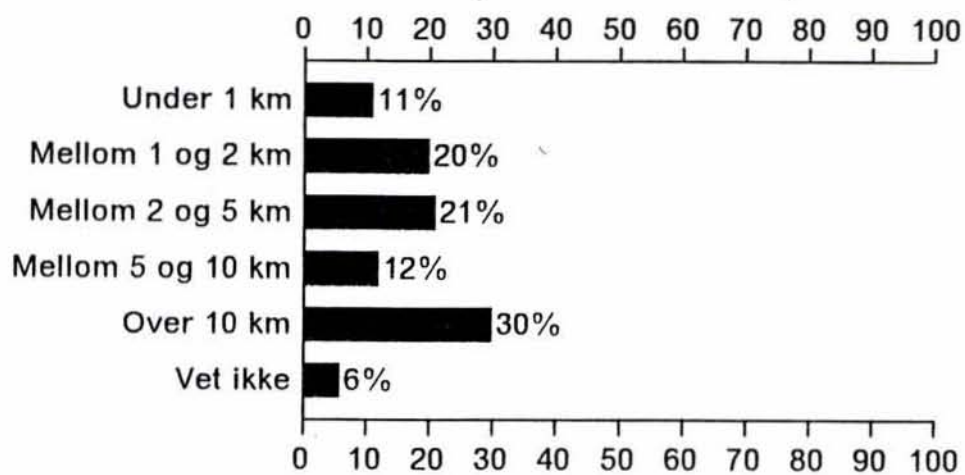


Forholdene på togstasjonene (Bodø) har de siste årene...



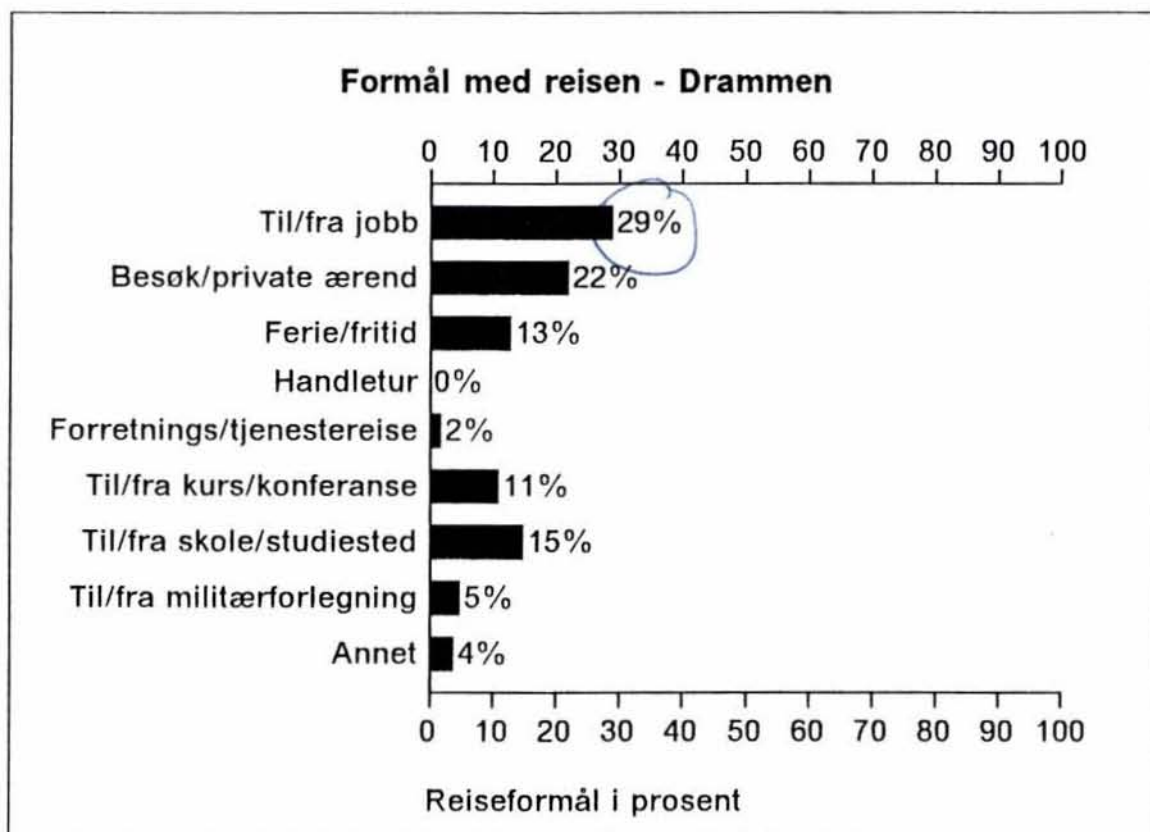
Dagens situasjon i forhold til tidligere - Bodø

Hvor langt er det fra din bopel til nærmeste togstasjon? - Bodø

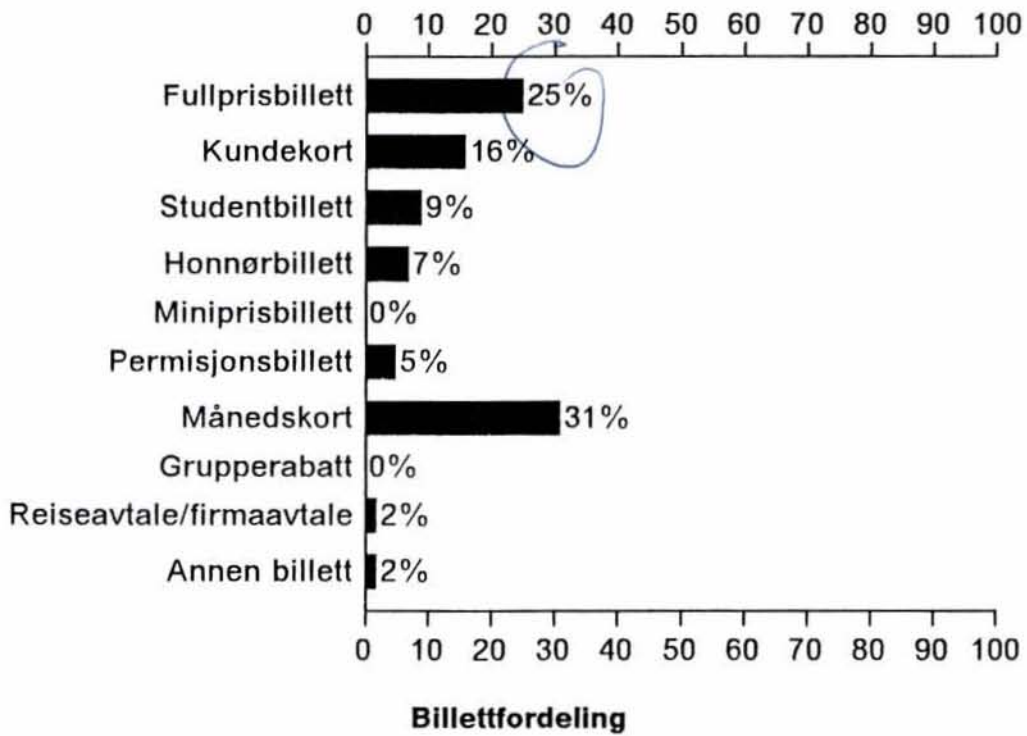


Boavstand i prosent

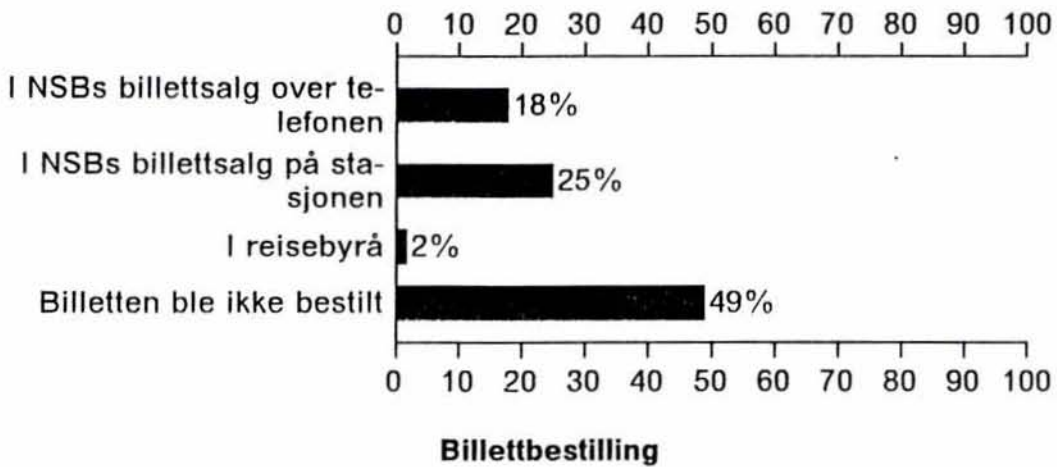
Drammen



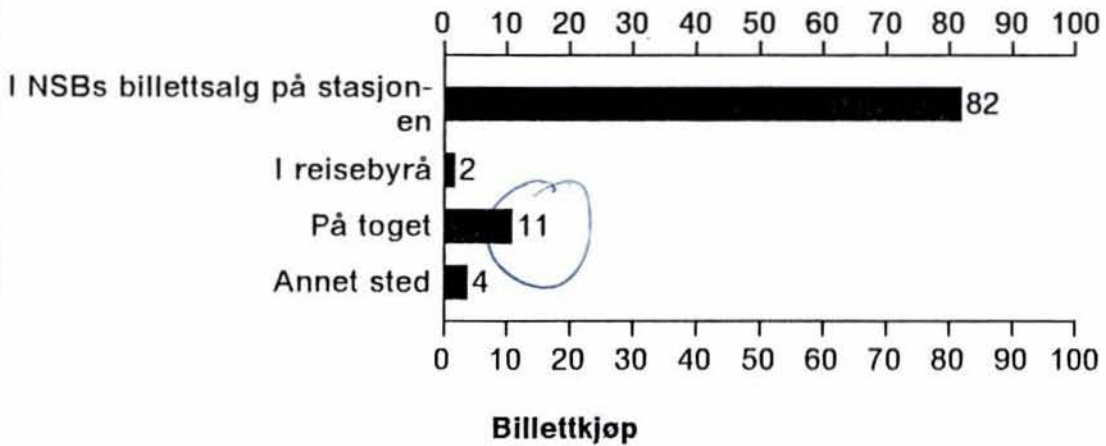
Hva slags billetter benyttes? - Drammen



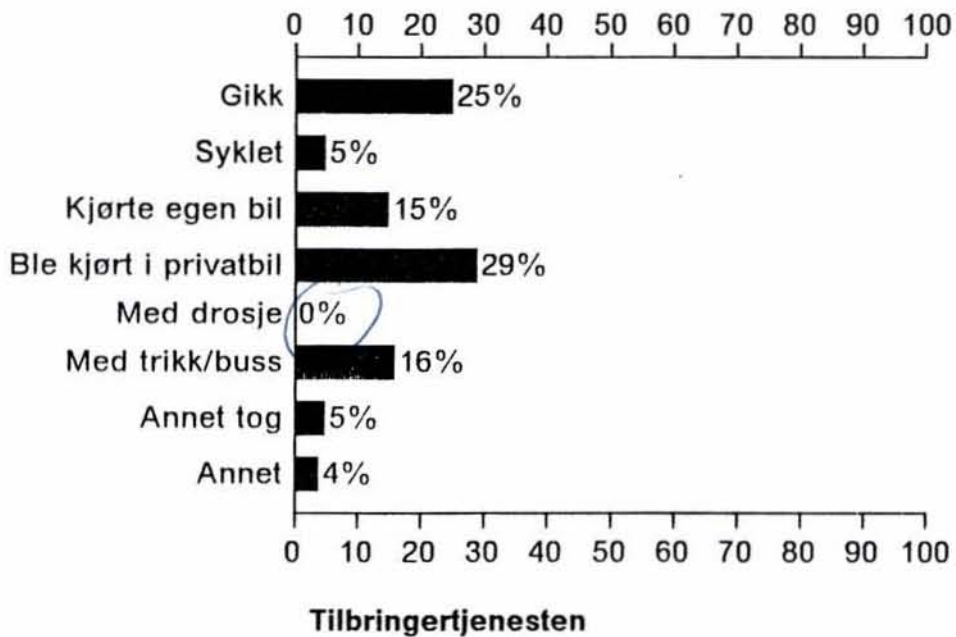
Hvor bestilte du billetten? - Drammen



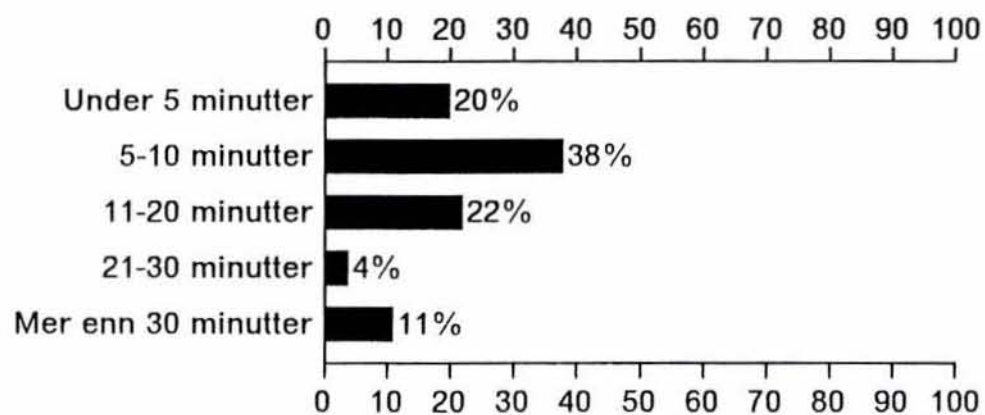
Hvor kjøpte du billetten? - Drammen



Hvordan kom du til stasjonen? - Drammen



Hvor lenge før togavgang kom du til stasjonen? - Drammen

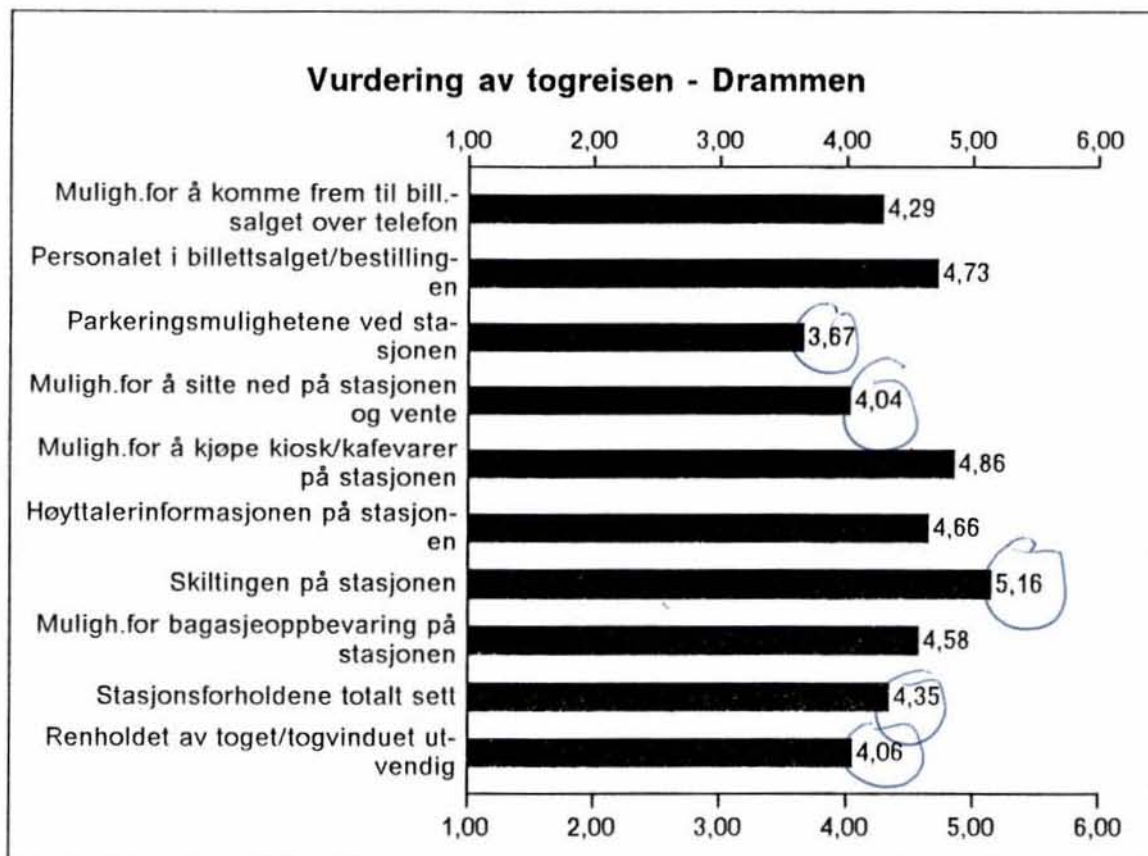


Vurdering

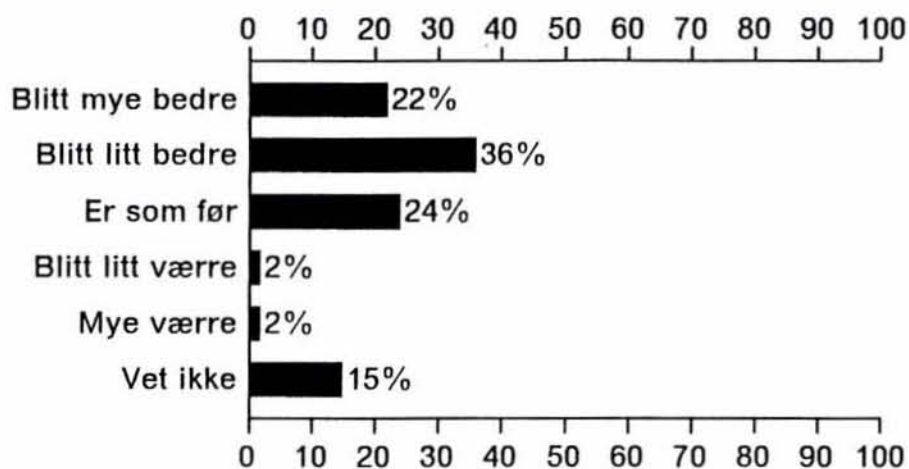
Nedenfor analyserer vi hvordan den aktuelle togreisen vurderes av togkundene i Drammen. Følgende spørsmål ble stilt:

"Så ønsker vi å vite hvor fornøyd eller misfornøyd du er med det du har opplevd på denne togreisen."

Vurderingene er gjort på en skala fra 1 til 6, der 6 betyr at man er svært fornøyd og 1 svært misfornøyd.

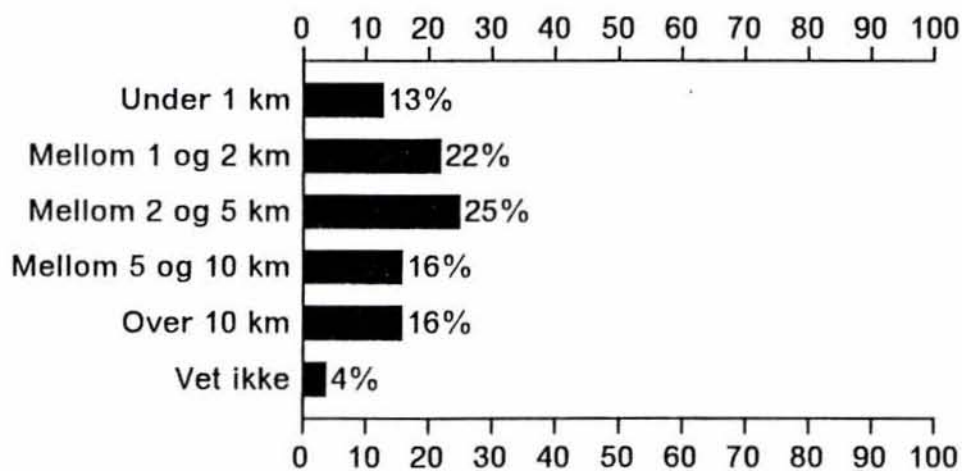


Forholdene på togstasjonene (Drammen) har de siste årene...



Dagens situasjon i forhold til tidligere - Drammen

Hvor langt er det fra din bopel til nærmeste togstasjon? - Drammen



Boavstand i prosent

N

Jernbaneverket
Biblioteket

JBV



09TU06543

200000026948