

Vedlegg 5 – Skisse Spørreskjema

Den første delen av denne spørsmålslista inneheld spørsmål som blei brukt i ein nullpunktsanalyse i Ålesund, Giske og Sula hausten 2020. Desse spørsmåla skal vere med vidare i dei kvartalsvise undersøkingane/årleg webundersøking, men kan ev. justerast. Merk at det er nokre spørsmål som er knytt til ein incentivavtale. Dess må ikkje justerast slik at dei ikkje blir samanliknbare i høve nullpunktsanalysen.

I tillegg kjem ein del nye spørsmål som og skal vere med i undersøkingane. Desse kjem under «Andre spørsmål som skal vere med» på side 4. Spørsmåla som er lista opp under «Andre spørsmål som skal vere med» er meint som ei «skisse». Tilbyder må med si ekspertise og erfaring utforme dei nye spørsmåla slik det er hensiktsmessig og må sette opp den totale spørreundersøkinga, dvs. spørsmål både frå nullpunktsanalysen og dei nye spørsmåla, i ei logisk spørsmålsrekkefølge. Tilbyder må og sjå på om svaralternativa er hensiktsmessige.

Når det gjeld dei nye spørsmåla kan det vere at nokre spørsmål kan bli slått saman – eller at nokon bør splittast opp. Dette ønsker vi at tilbyder skal gjere på best mogleg måte, basert på si kompetanse og erfaring.

Merk! Linjenummer på buss/båt må kunne identifiserast per respondent.

Endeleg spørreskjema skal godkjennast av oppdragsgivar.

Spørreskjema frå nullpunktsanalysen haust 2020

Instruksjon: Respondentane skal vere 15 år eller eldre.

1.

Kva er ditt kjønn?

Mann

Kvinne

2.

Kva er ditt fødselsår?

Noter:

3.

Kva type billett brukar du på denne reisa?

Enkeltbillett

Periodebillett

FRAM Ung

FRAM Student

24-timarsbillett

Anna

Veit ikkje / hugsar ikkje / vil ikkje oppgi

4.

Filter: dei som har oppgitt type billett

Korleis kjøpte du billett til reisa?

Kjøpte billett om bord

Førehandskjøpte i FRAM-appen

Brukte reisekort

Kjøpte via SMS

Kjøpte billett på trafikkterminal

Vedlegg 5 – Skisse Spørreskjema

5.

Kor fornøgd er du med denne turen når det gjeld følgande:

Ruteinformasjonen (informasjon om linjer og avgangar på haldeplass og på nett/i app)

Registrering/skanning av billett på billettlesar

Punktlegheit/overhalding av tidtabell

Sjåføren si serviceinnstilling

Innvendig reinhald på transportmiddelet

Sjåføren sin køyrestil

Skala:

Svært fornøgd

Ganske fornøgd

Verken/eller

Ganske misfornøgd

Svært misfornøgd

Veit ikkje / Ubesvart

6.

FILTER: Dei som svarar ganske eller svært misfornøgd med ruteinformasjonen

Kva var årsaken(e) til at du ikkje er fornøgd med ruteinformasjonen?

Det var ikkje haldeplassoppslag på haldeplassen

Fekk ikkje opp sanntidsinformasjon i appen

For høgt eller lavt lydnivå på opprop av haldeplass inne i busen

Ikkje opprop av haldeplass inne i busen

Anna: *skriv inn*

7.

FILTER: Dei som svarar ganske eller Svært misfornøgd med billettavlesinga

Analyseinformasjon

Kva var årsaken(e) til at du ikkje er fornøgd billettavlesinga?

Vanskeleg å få billettlesaren til å lese mobilbilletten

Vanskeleg å få billettlesaren til å lese av den fysiske billetten

Vanskeleg å få billettlesaren til å lese av billetten på reisekortet

Vanskeleg å forstå korleis eg skulle halde reisekortet eller mobiltelefonen for å lese av

Det tok lang tid å få lest av billetten

Anna: *skriv inn*

8.

FILTER: Dei som svarar ganske eller Svært misfornøgd med serviceinnstillinga

kva var årsaken(e) til at du ikkje er fornøgd med sjåføren si serviceinnstilling? Sjåføren ...

Helste ikkje

Var sur / lite hyggeleg / stresset

Var generelt lite hjelpsam

Ville/ kunne ikkje svare på spørsmål eg hadde om kort og billettar

Ville/ kunne ikkje svare på spørsmål eg hadde om kor eg skulle gå av, overgang eller avgangstider

Andre ting: skriv inn

9.

FILTER: Dei som svarar ganske eller Svært misfornøgd med innvendig reinhald

Kva var årsaken(e) til at du ikkje er fornøgd med det innvendige reinhaldet på dette transportmiddelet?

Skittent/dårleg reinhold

Tagging

Søppel på golv og/eller ved sete

Overfylte søppelkassar

Skittent/dårlig reingjorte vindauge

Andre ting: skriv inn

Vedlegg 5 – Skisse Spørreskjema

10.

FILTER: Dei som svarar ganske eller Svært misfornøgd med sjåføren sin køyrestil

Kva var årsaken(e) til at du ikkje er fornøgd med sjåføren sin køyrestil?

Bremsa for brått ved stopp på haldeplassar

Akselererte for raskt etter stopp på haldeplassar

Sjåfør køyrde før eg fekk satt meg

Køyrde jamt over for aggressivt, for mykje rykk og napp

Tuta, var hissig og/eller oppførte seg usympatisk mot andre på vegen

Køyrde over kantstein

Snakka i handheldt mobiltelefon under køyring

Andre ting: skriv inn

11.

Alt i alt - kor fornøgd er du med denne turen?

Svært fornøgd

Ganske fornøgd

Verken/eller

Ganske misfornøgd

Svært misfornøgd

Veit ikkje / Ikkje besvart

12.

FILTER: Dei som har svart 1 eller 2 på kor fornøgd dei er med turen

Analyseinformasjon

Kva er grunnen til at du ikkje er helt fornøyd med denne turen?

Sjåfør køyrde ubehageleg / aggressivt

Sjåfør oppførte seg uvennleg / lite serviceinnstilt

Dårleg reinhald / mykje søppel om bord

Avgangen var forsinka

For lang ventetid mellom korrespondansar [nytt svaralternativ, var ikkje med i nullpunktsanalysen]

For trangt / for fullt / ubehageleg om bord

Fekk ikkje sitteplass / måtte stå

For varmt om bord

For kaldt om bord

Lite informasjon undervegs (skjermer, haldeplassopplesing, etc.)

Andre ting: skriv inn

Vedlegg 5 – Skisse Spørreskjema

Andre spørsmål som skal vere med

Kvifor reiser du med buss?

Det er praktisk
Det er avslappande
Det er miljøvennleg
Har ikkje bil eller alternativ transport
Det er for langt å sykle eller gå
Anna [skriv inn]

Kor viktig er det for deg å reise miljøvennleg?

Veldig viktig
Ganske viktig
Ikkje så viktig

Kor langt unna din avreisehaldeplass bor du?

Under 5 minutt å gå
5-10 minutt å gå
Meir enn 10 minutt å gå

Korleis kom du deg til avreisehaldeplassen din?

Til fots
Eigen sykkel
Eigen sparkesykkel
Leigd sparkesykkel
Bil
Anna [skriv inn]

Korleis kjem du deg vidare etter denne bussturen?

Til fots
Eigen sykkel
Eigen sparkesykkel
Leigd sparkesykkel
Bil
Hurtigbåt
Ferge
Drosje

Kor fornøgd er du med talet på avgangar (frekvens) på busslinjene du vanlegvis brukar?

Svært fornøgd
Ganske fornøgd
Verken/eller
Ganske misfornøgd
Svært misfornøgd
Veit ikkje

Kor godt passer avgangstidene dine behov?

Svært godt
Ganske godt
Verken/eller
Ganske dårleg
Svært dårleg

Vedlegg 5 – Skisse Spørreskjema

Kor godt passer denne bussen (køyrerute og haldeplassar) med ditt reisemål?

Svært godt
Ganske godt
Verken/eller
Ganske dårleg
Svært dårleg

Kor fornøgd er du med tida bussen brukar på å kome fram til haldeplassen der du skal gå av?

Svært fornøgd
Ganske fornøgd
Verken/eller
Ganske misfornøgd
Svært misfornøgd

Kor finn du vanlegvis ruteinformasjon?

På nettsida til FRAM
I FRAM-appen
Googlar
Haldeplassoppslag
Anna [skriv inn]

Kor enkelt synes du det var å betale for billetten din (gjeld både enkeltbillett og periodebillett)?

Svært enkelt
Ganske enkelt
Verken/eller
Ganske vanskeleg
Svært vanskeleg

Kor ofte reiser du med buss (ein tur er ein gang, fram og tilbake er 2 gangar)?

Minst 5 dagar i veka
1-4 gangar kvar veke
Minst 5 gangar per måned
Minst 1 gang per måned
Sjeldnare enn kvar måned

Oppfølgingsspørsmål 1 til dei som svarar alt anna enn alternativ «Minst 5 dagar i veka» på spørsmålet over:

Korleis reiser du vanlegvis til jobb/studiested/skole?

Køyrer bil
Er passasjer i bil
Syklar
Går
Anna [hvis nødvendig]

Oppfølgingsspørsmål til dei som svarar «Køyrer bil» over:

Korleis er parkeringstilhøva der du jobbar/studerer/går på skole?

Eg har tilgang på gratis parkering
Eg har god tilgang på parkering, men må betale
Det kan være vanskelig å finne parkeringsplass

Oppfølgingsspørsmål 2 til dei som svarer alt anna enn alternativ 1 på spørsmålet Kor ofte reiser du med buss? Eller frittstående spørsmål? [fleirval]

Vedlegg 5 – Skisse Spørreskjema

Kva kan gjere det meir aktuelt for deg å ta buss oftare?

Betre forhold på haldeplassen eg reiser frå

Fleire bussavgangar der eg reiser

Kortare reisetid (raskare buss, færre stopp, etc.)

Betre korrespondanse

Sleppe bussbytte undervegs

Billigare enkeltbillettpris

Billigare periodebillett (månadskort)

Meir fleksible billettypar

Innfartsparkering for bil med god bussforbindelse

Trygg sykkelparkering på avreisehaldeplassen

Bompengar

Eg tar allereie buss minimum 5 dagar i veka [eller noko tilsvarande for å luke ut dei som allereie brukar buss som sitt føretrekte reisemiddel]

Anna [skriv inn]

Følte du deg trygg under bussreisa?

Ja

Nei

Veit ikkje /ikkje svar

Oppfølgingsspørsmål til dei som svarar "Nei" over:

Kvifor følte du deg ikkje trygg?

Redd for smitte

Fekk ikkje sitteplass, måtte stå

Det var ikkje setebelte/setebeltet fungerte ikkje

Sjåføren sin køyrestil fekk meg til å føle meg utrygg

Anna [skriv inn]