

# Kartlegging av verksemder sitt syn på drosjetilbodet i Bergensområdet

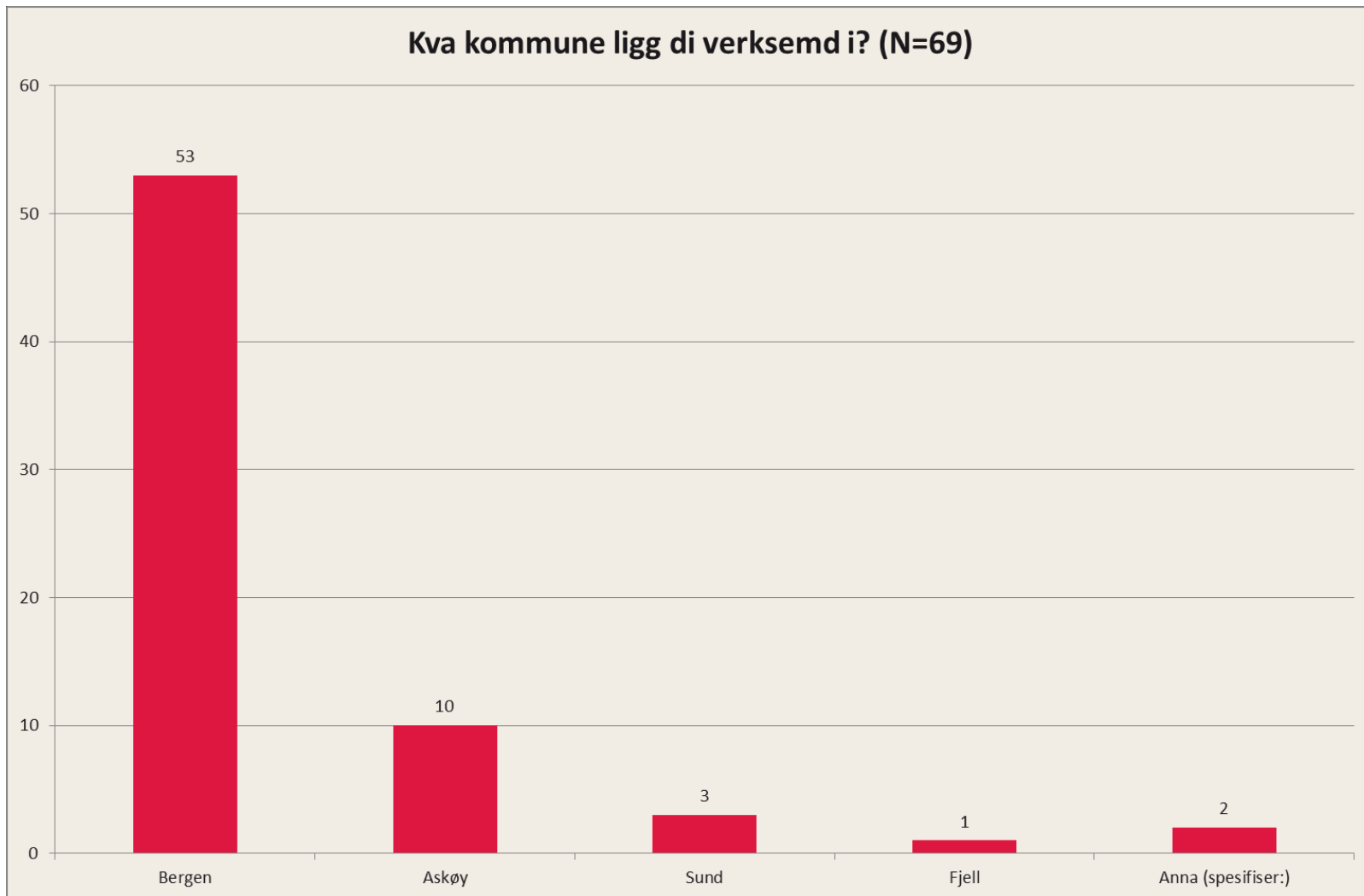
AUD-rapport nr. 12a - 2014



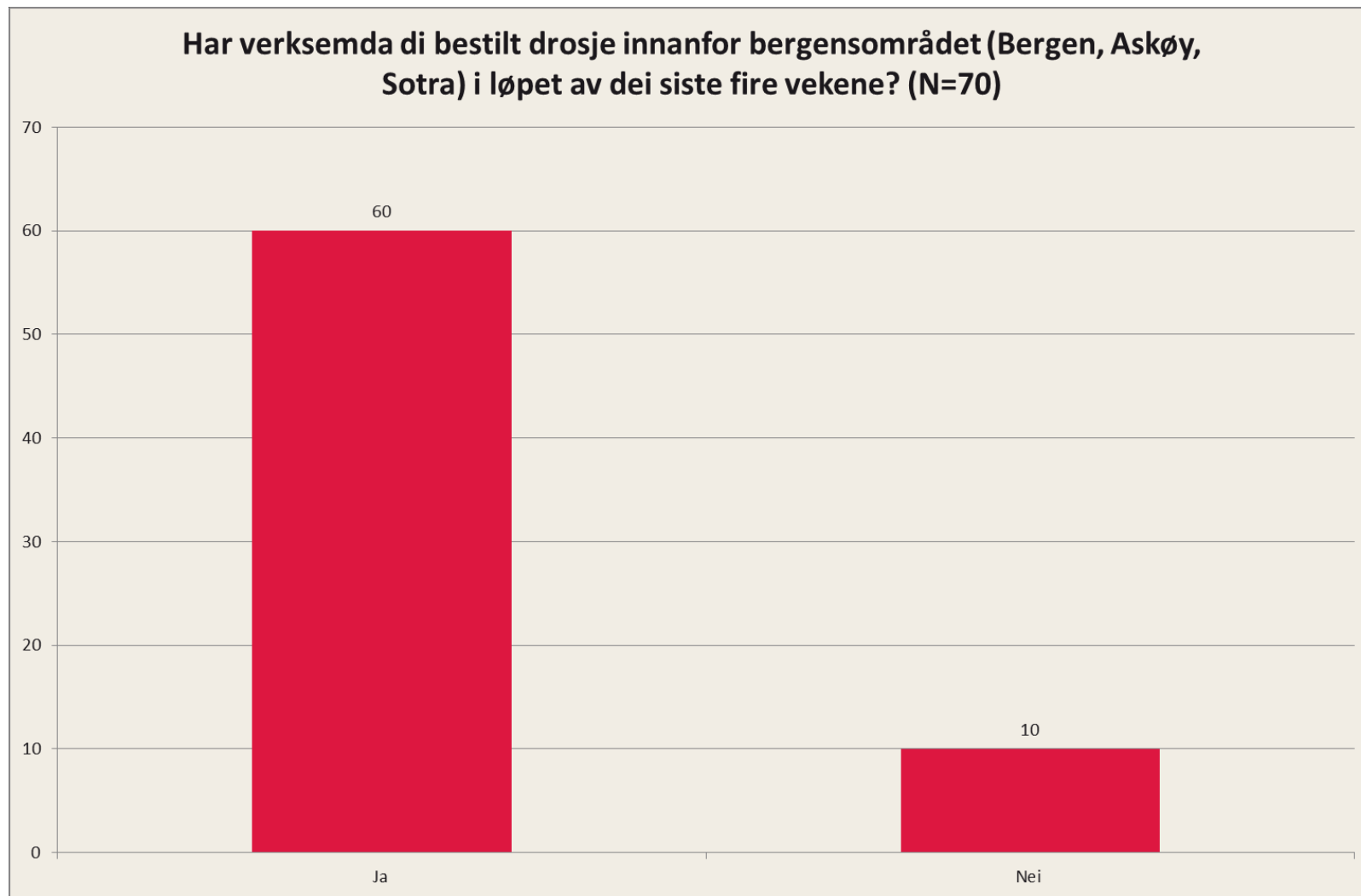
# Bakgrunn og metode

- Undersøkinga er utført på oppdrag frå, og i samarbeid med, Samferdselsavdelinga i Hordaland fylkeskommune.
- Føremålet med undersøkinga er å kartlegge kva verksemder som bestiller drosje i Bergensområdet meiner om drosjetilbodet. Det er også gjennomført ei spørjeundersøking til befolkninga, sjå AUD-rapport nr. 12b - 2014.
- Datainnsamlinga er gjennomført elektronisk.
- Totalt vart spørjeskjemaet sendt på e-post til 190 verksemder identifisert av Samferdselsavdelinga i Hordaland fylkeskommune. 67 har fullført undersøkinga, som gjev ein svarprosent på 35 %. I tillegg har fire respondentar gitt nokre svar.
- Spørjeskjemaet er ein tilpassa og oppdatert versjon av skjemaet som blei nytta til ei befolkningsundersøking om same tema i 2007.

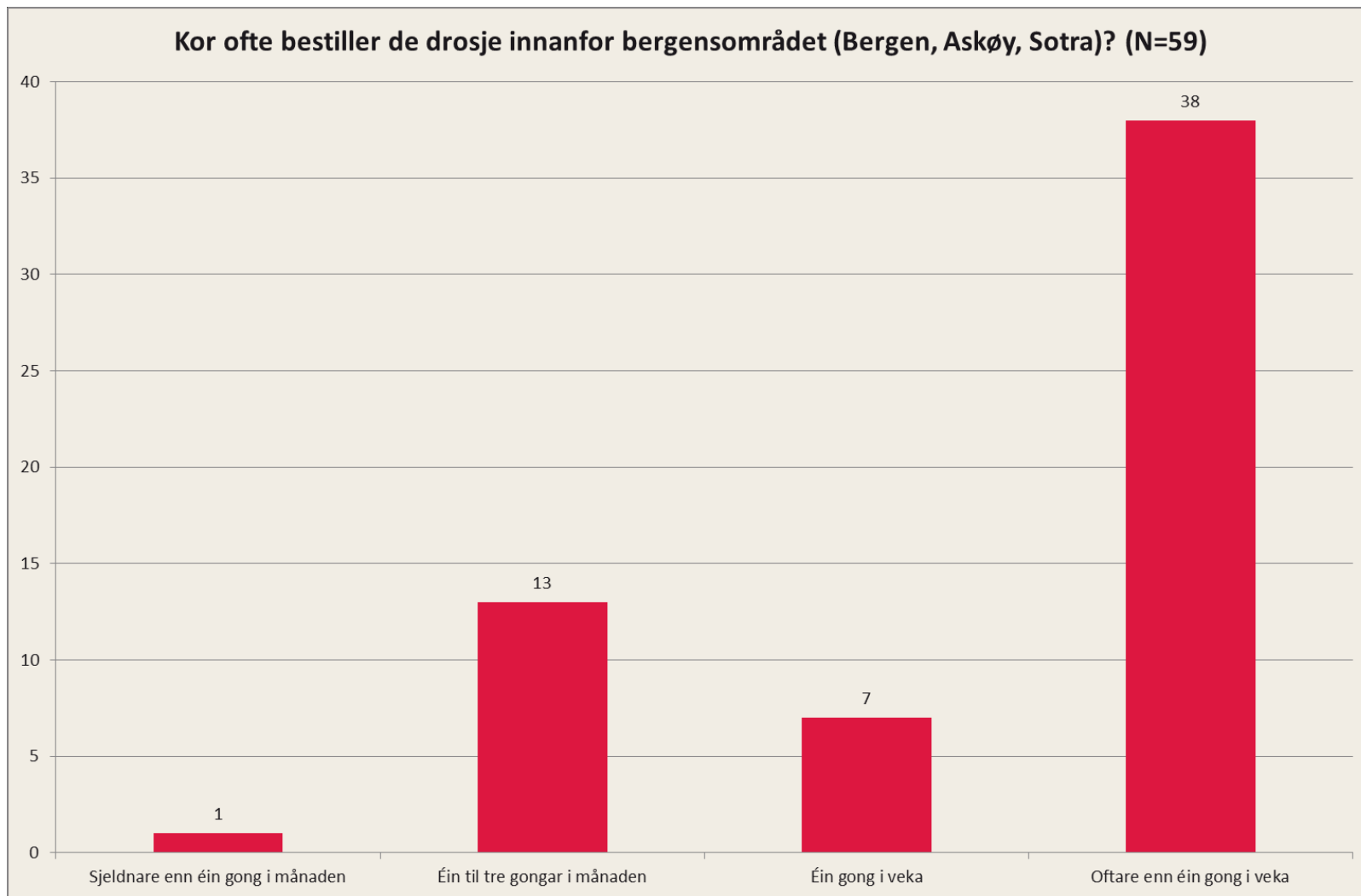
# Drosjebruken til verksemda



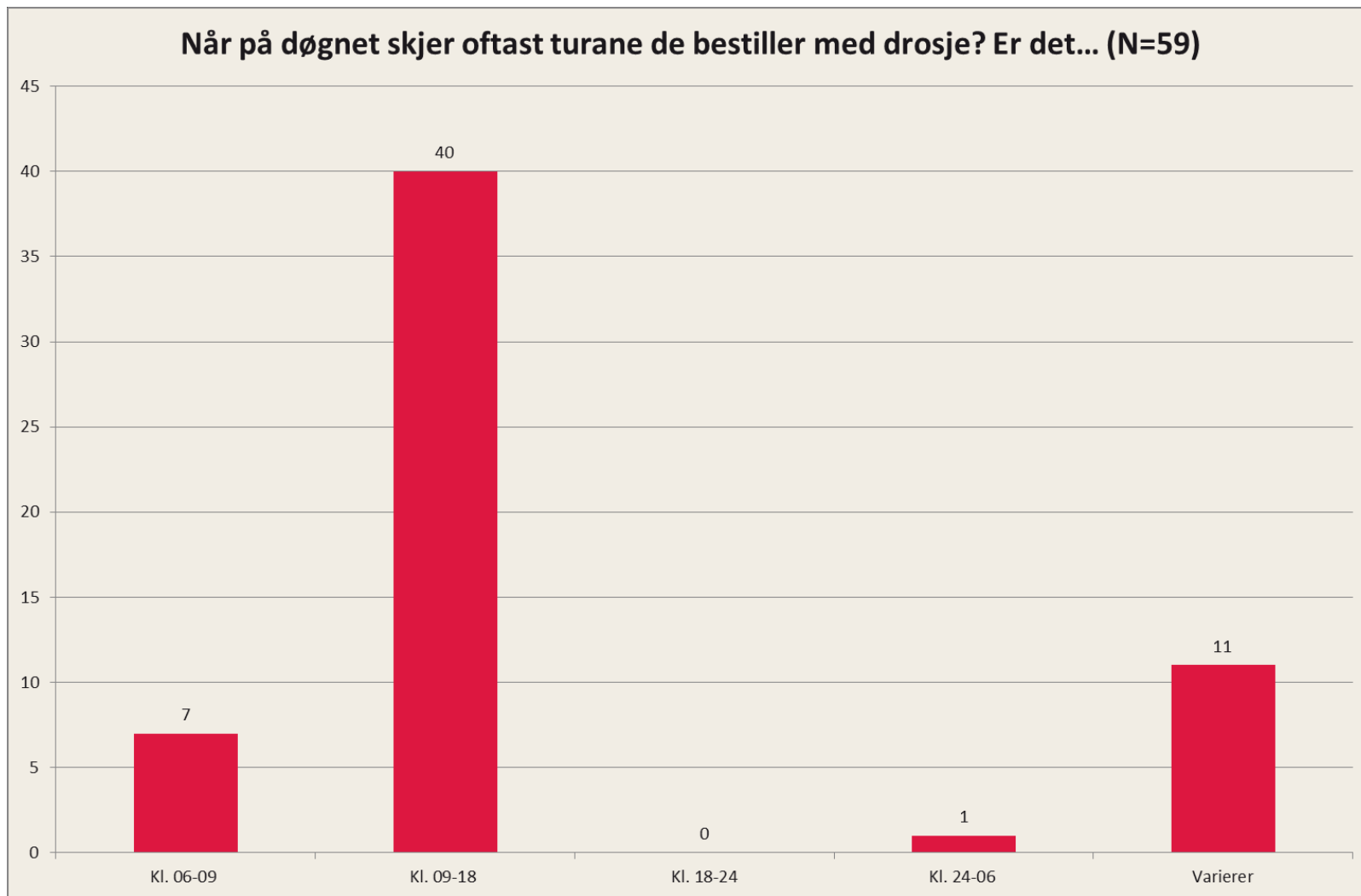
## Drosjebruken til verksemda



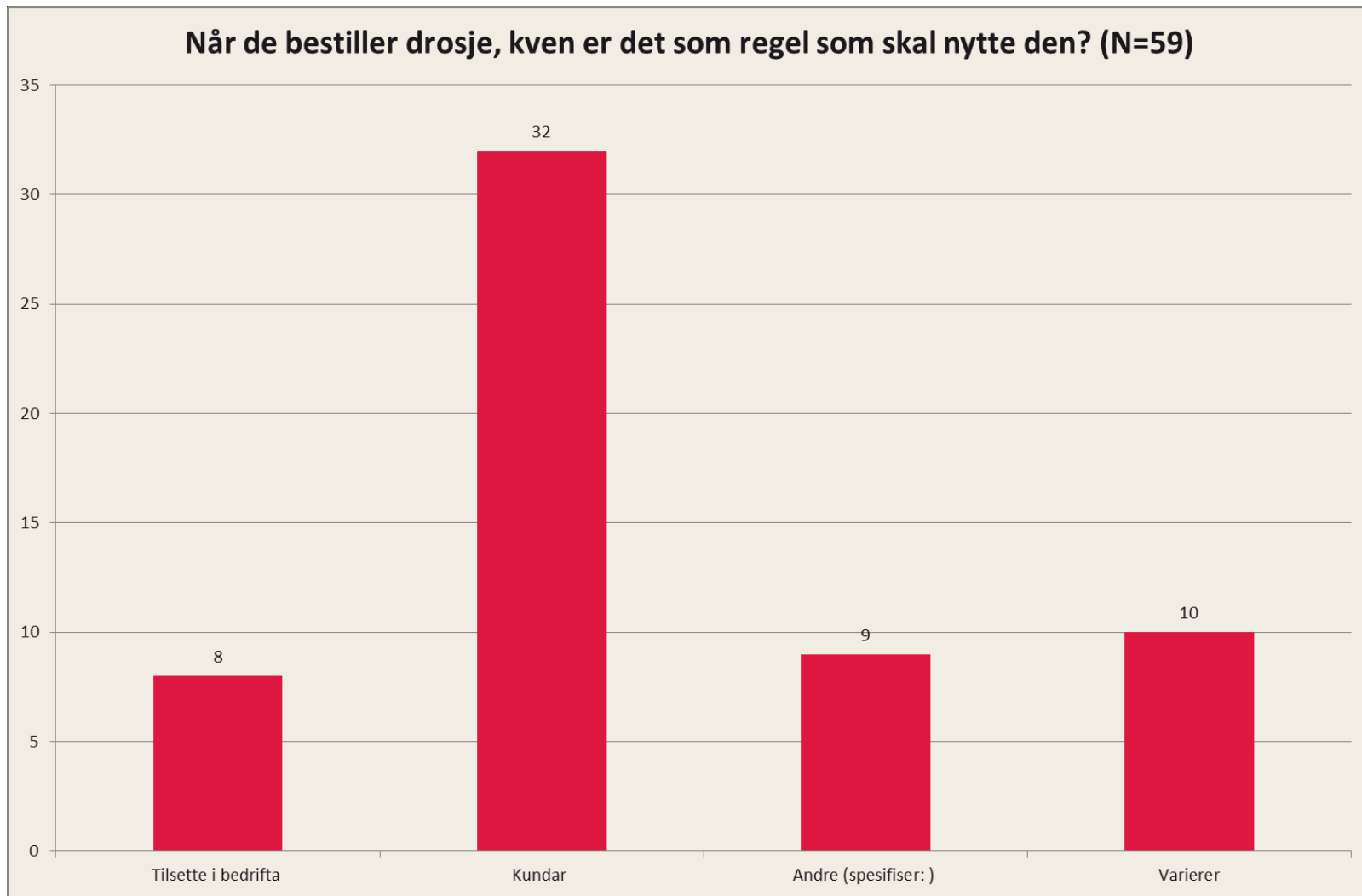
# Drosjebruken til verksemda



# Drosjebruken til verksemda



# Drosjebruken til verksemda

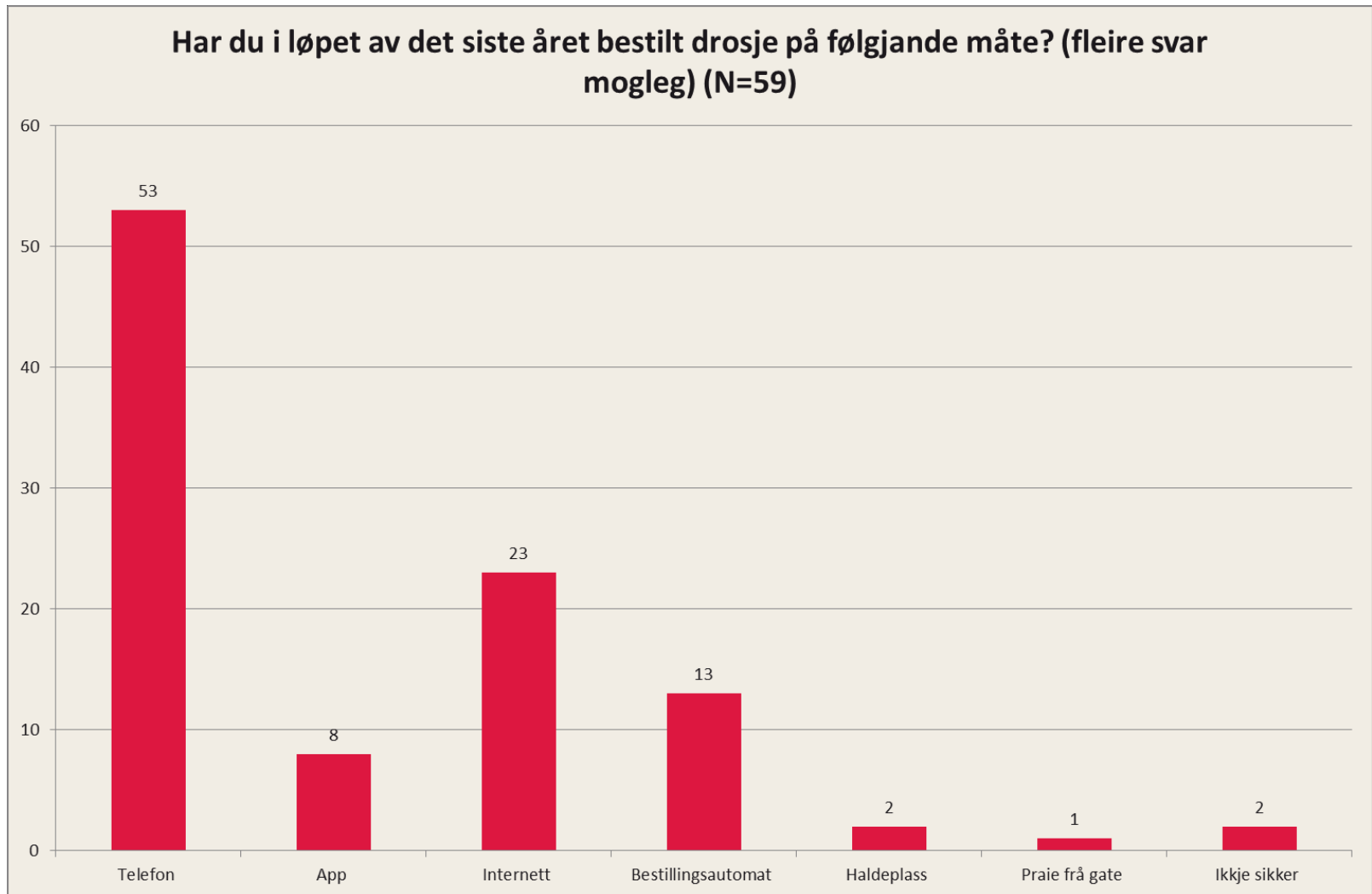


# Drosjebruken til verksemda

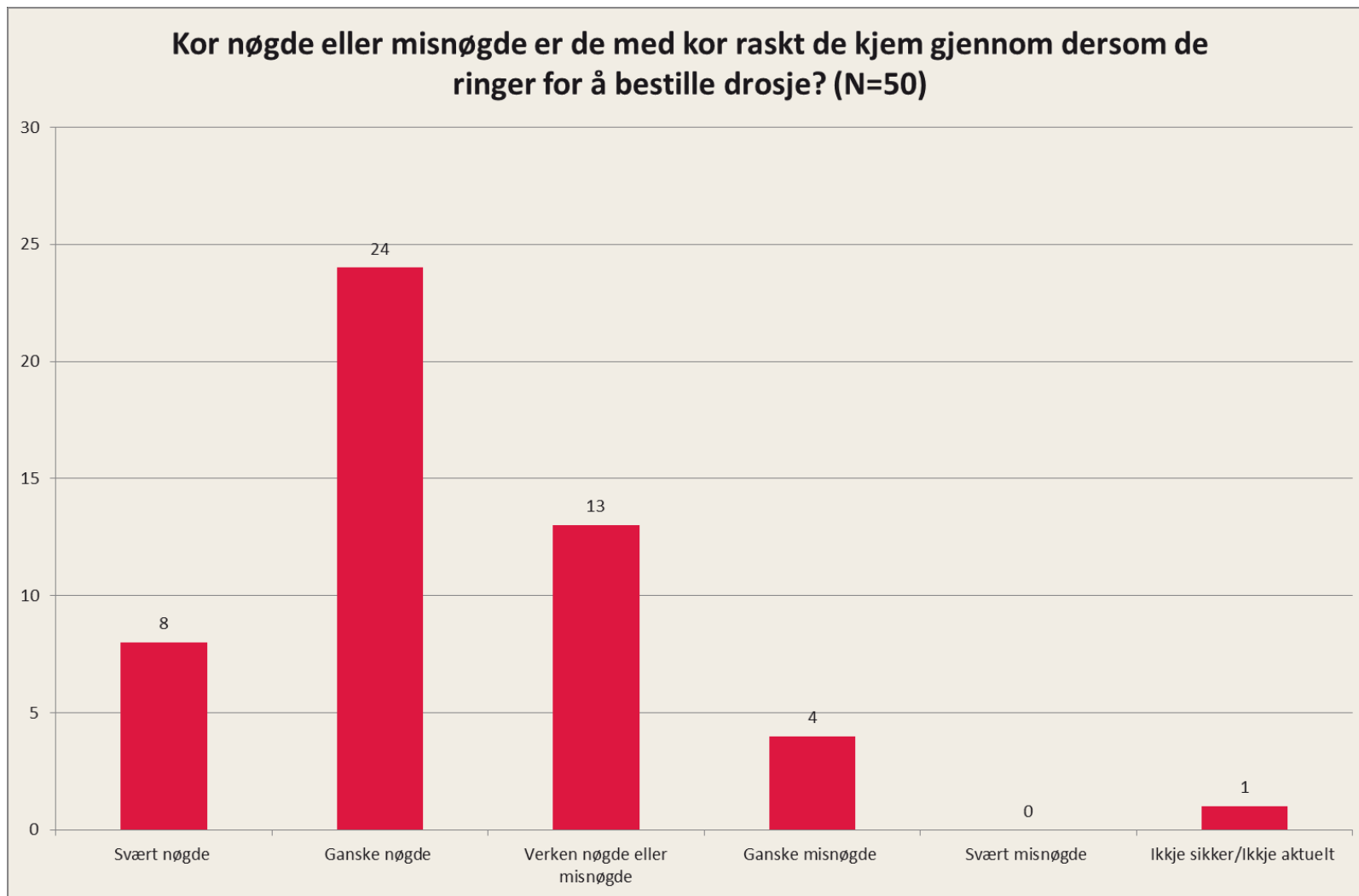
- Dei fleste verksemdene som har svara ligg i Bergen (77 %), medan 14 % ligg i Askøy, 4 % i Sund og 1 % i Fjell. Éin har svara både Bergen og Askøy, og éin annan spesifikk stad.
- 86 % har bestilt drosje innan Bergensområdet i løpet av dei siste fire vekene.
- 64 % av desse bestiller drosje oftare enn éin gong i veka, og til saman 98 % bestiller minst éin gong i månaden. Dette er hyppigare enn tilsvarende i befolkningsundersøkinga, kor til saman 66 prosent svarar at dei reiser med drosje minst éin gong i månaden. Berre 5 % nyttar drosje oftare enn éin gong i veka.
- 68 % av respondentane svarar at turane dei bestiller som oftast skjer mellom klokka 9 og 18, medan 19 % seier det varierer. Her er det en skilnad frå befolkninga, kor flest turar skjer på natta (33 %), medan 19 % skjer mellom 9 og 18.
- 54 % av verksemdene seier det som regel er kundar som skal nytte drosjene dei bestiller, medan 14 % svarar at det er tilsette i bedrifta og 17 % at det varierer.



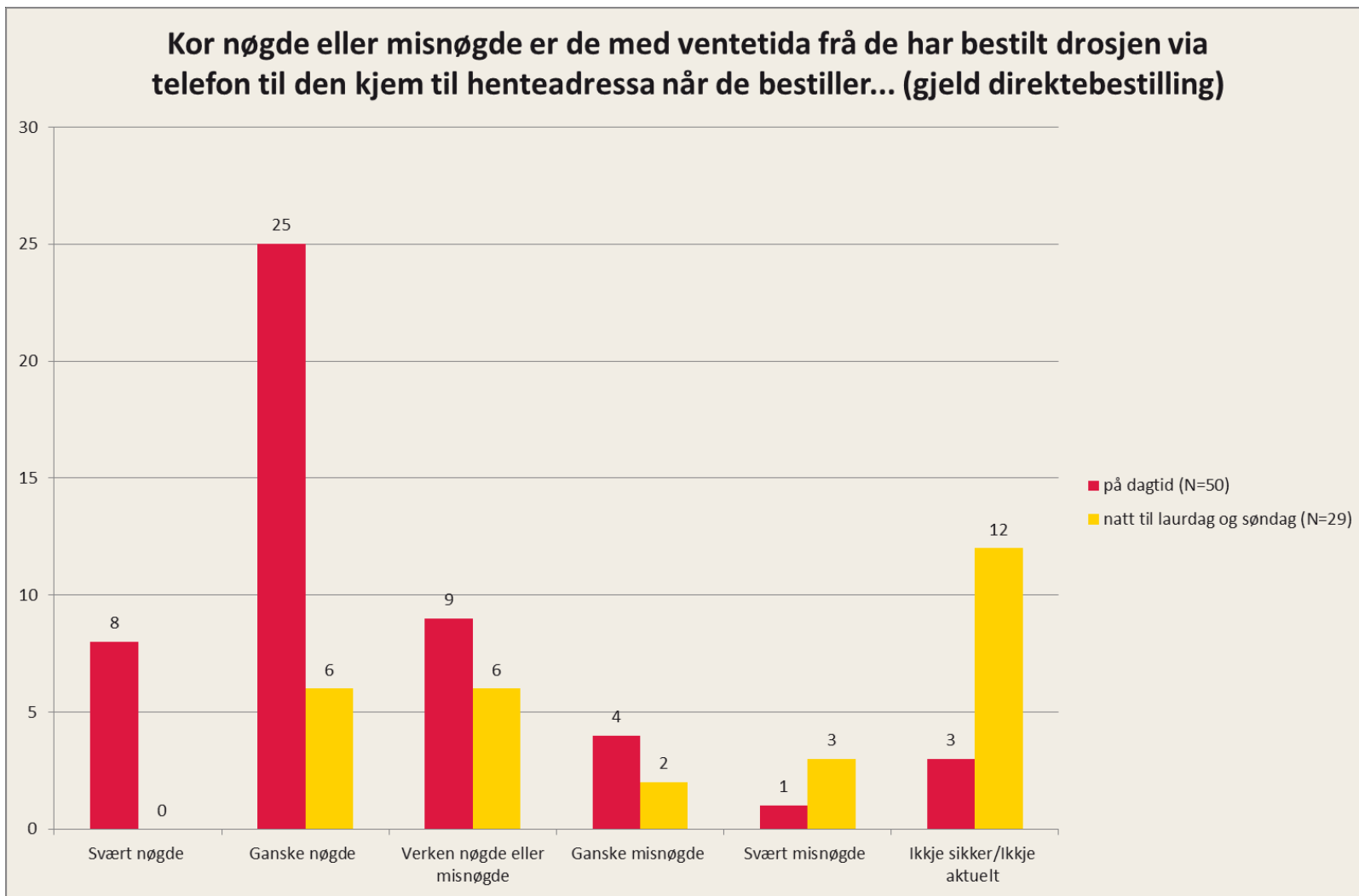
# Bestillingsprosessen



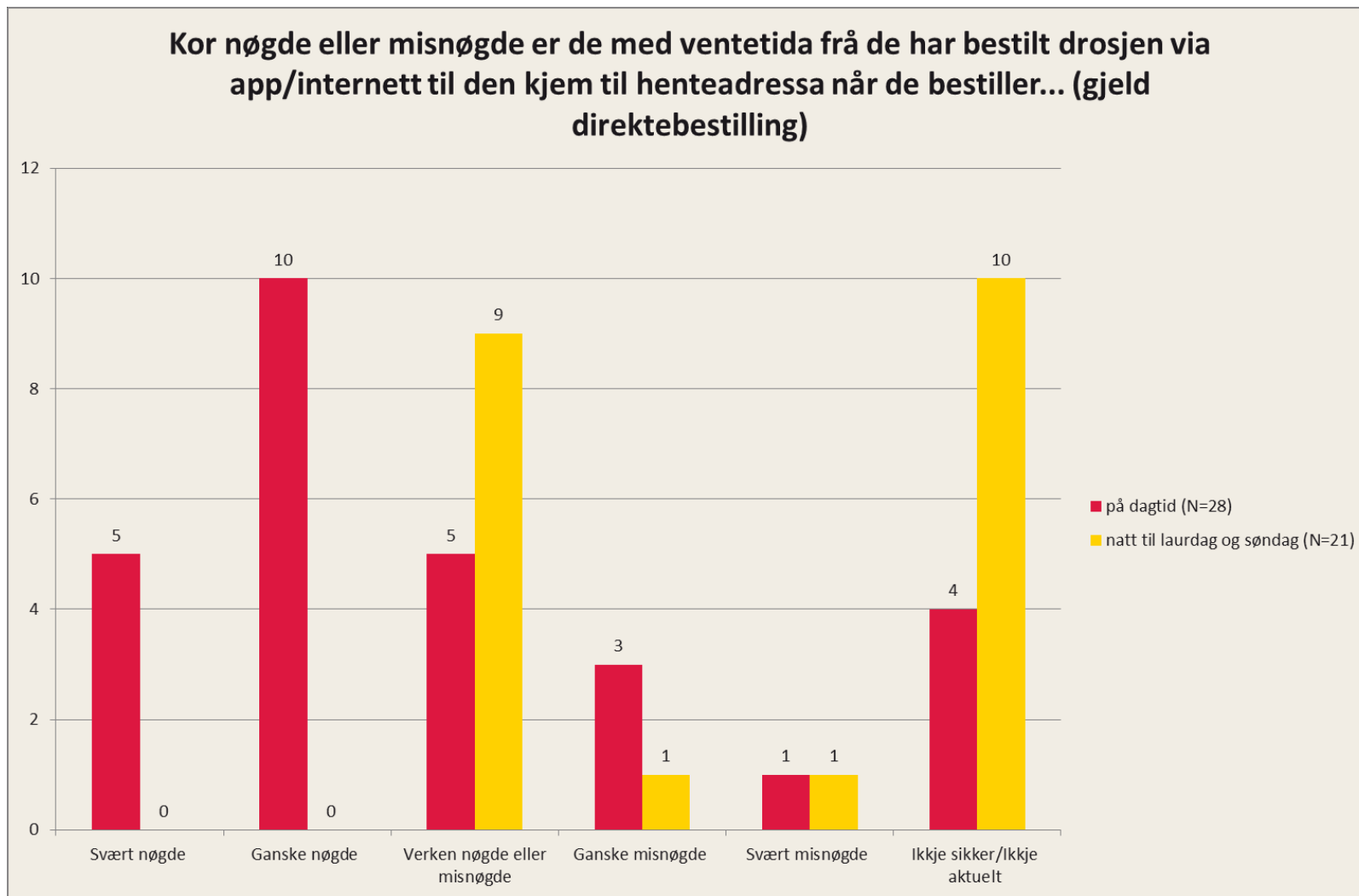
## Bestillingsprosessen - telefon



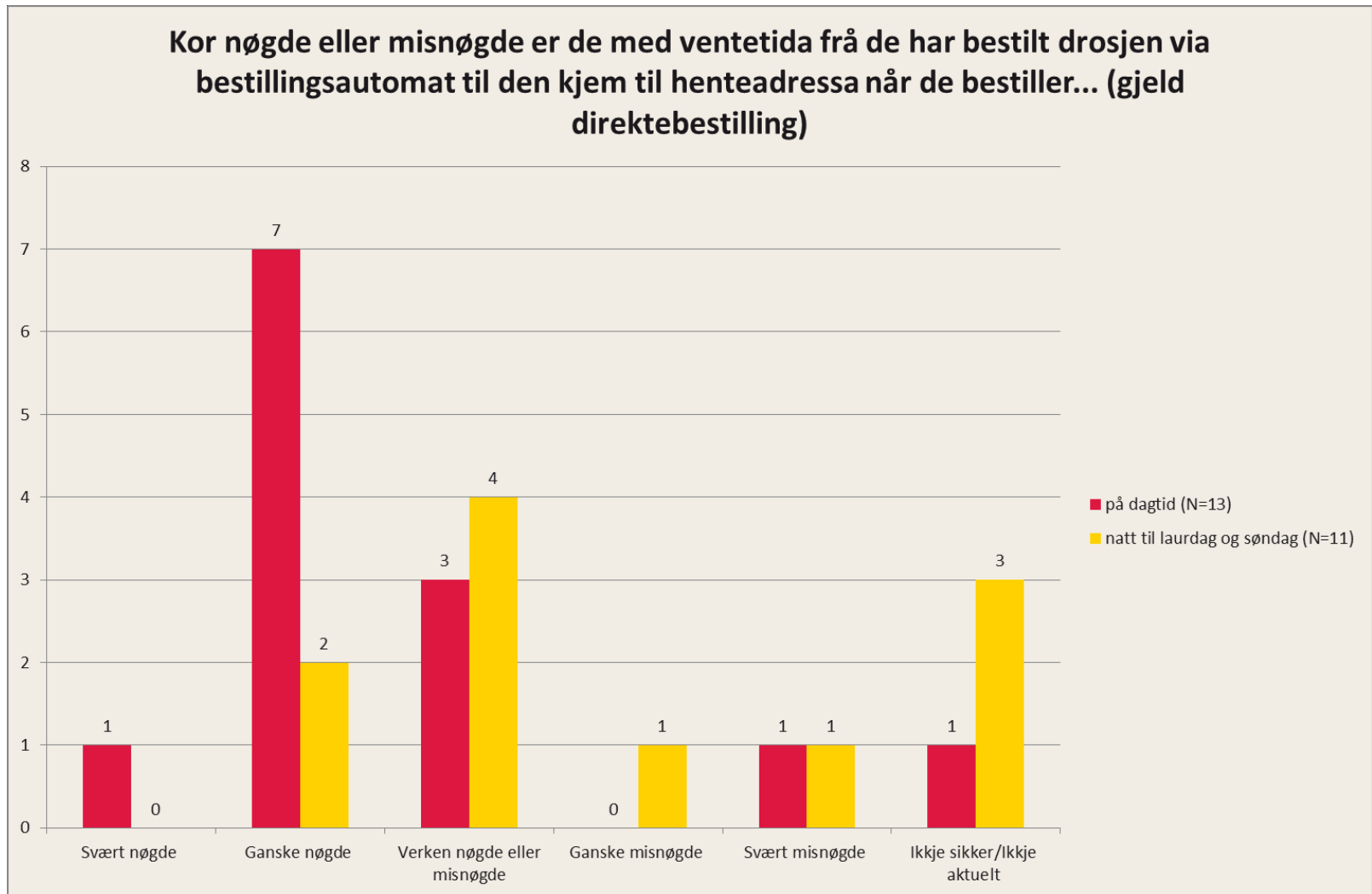
# Bestillingsprosessen - telefon



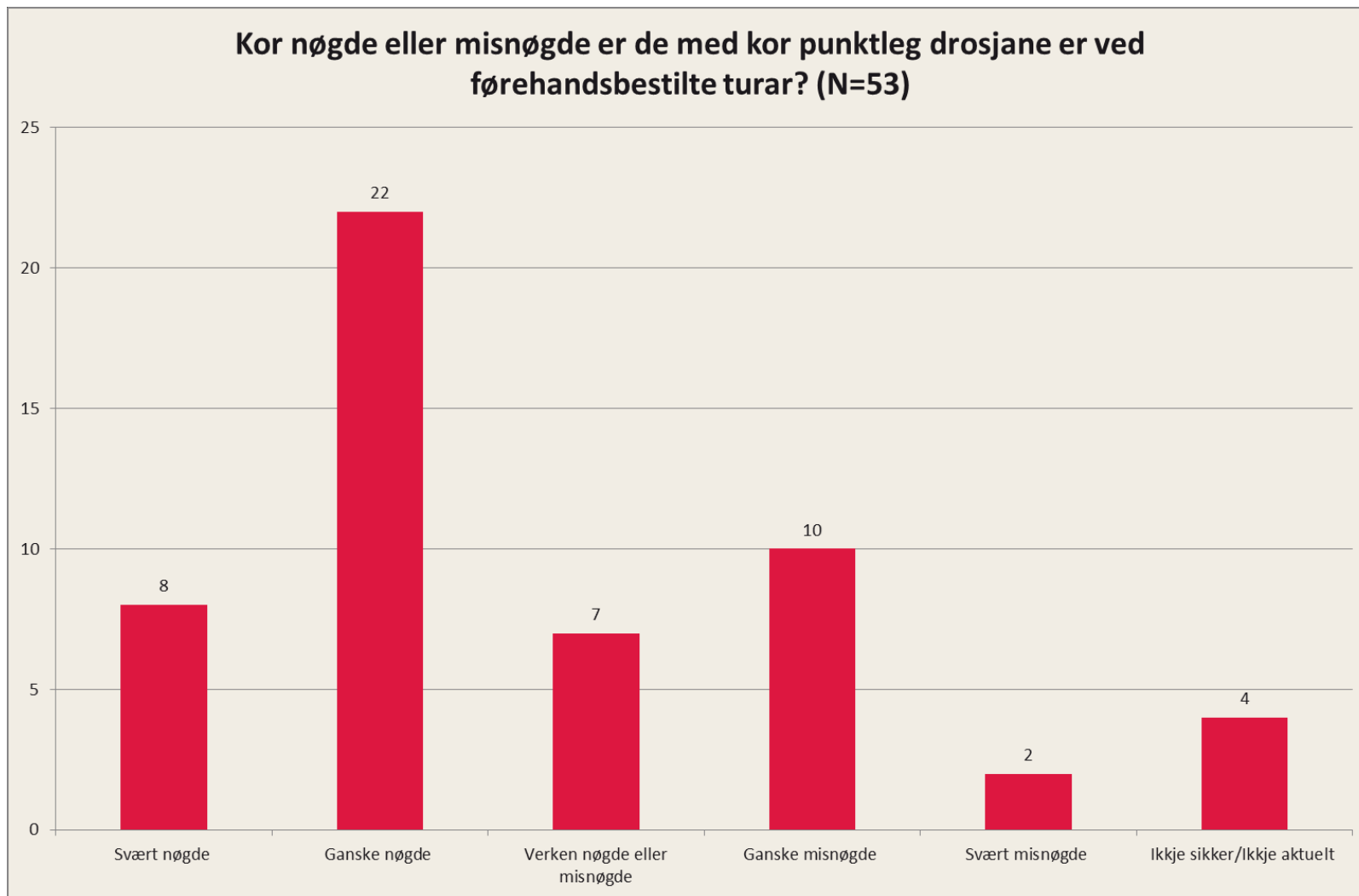
## Bestillingsprosessen – app/internett



# Bestillingsprosessen – bestillingsautomat



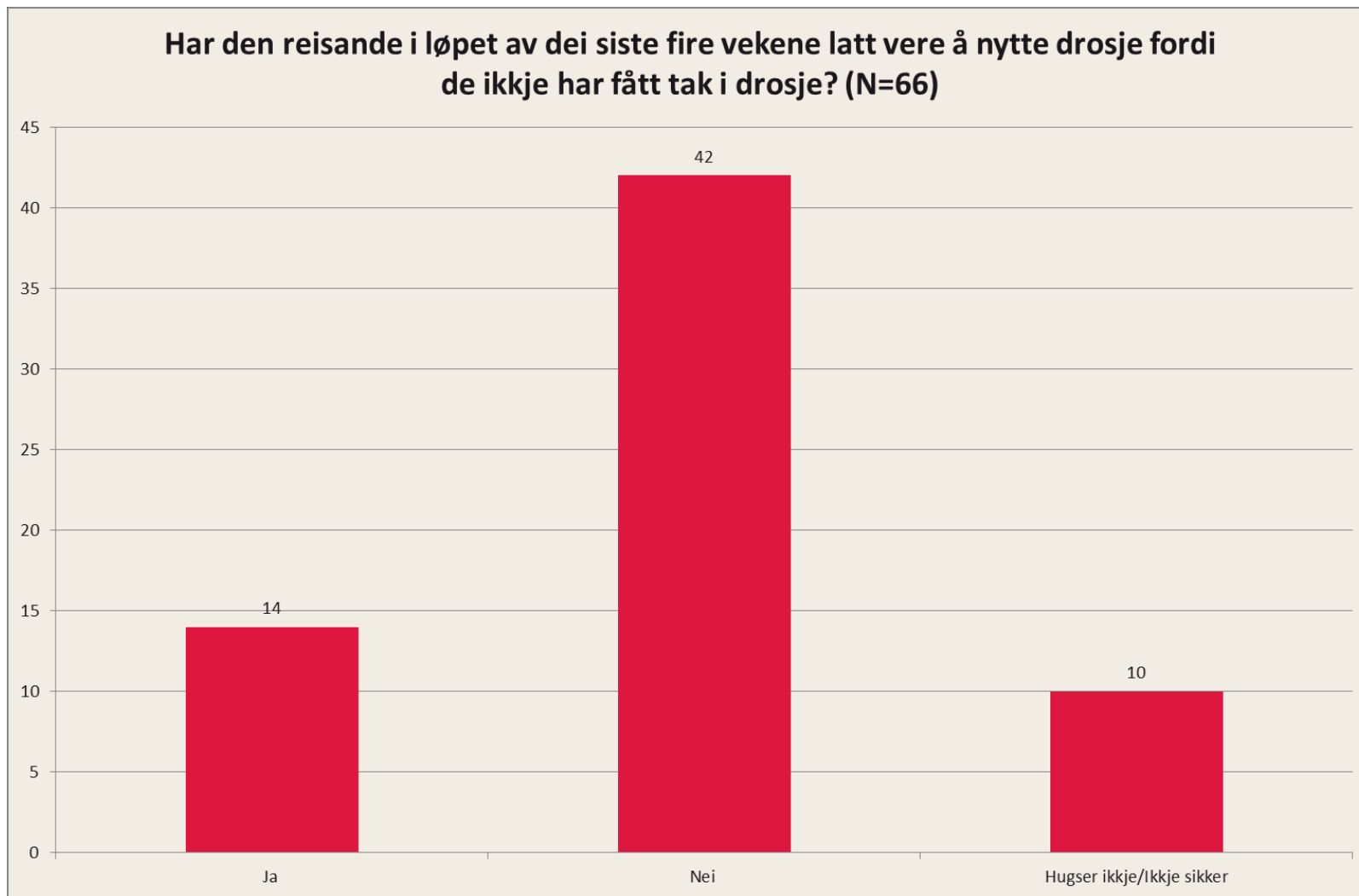
## Bestillingsprosessen – punktleighet



# Bestillingsprosessen

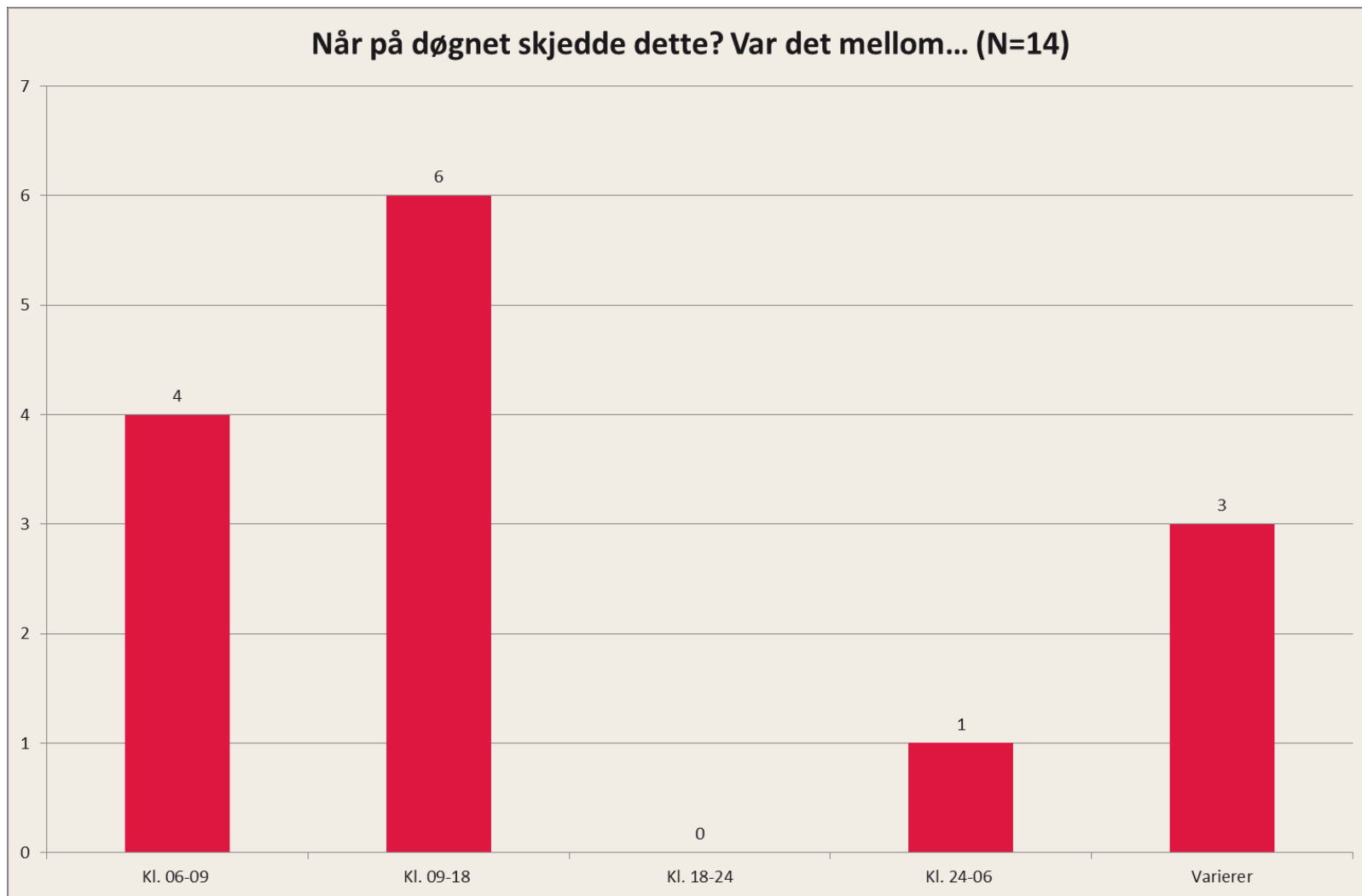
- 90 % svarar at dei har bestilt drosje per telefon det siste året. 39 % har bestilt via internett. I befolkningsundersøkinga er også telefon den mest vanlege bestillingsmåten. Samstundes er det ein større del blant verksemdene som nyttar internett og bestillingsautomat, medan befolkninga i mykje større grad skaffar seg drosje på haldeplassar.
- 64 % er ganske eller svært nøgde med kor raskt dei kommer gjennom når dei ringer for å bestille drosje. 26 % er verken nøgde eller misnøgde.
- 66 % er ganske eller svært nøgde med tida det tek frå dei har bestilt drosje på telefon til den kjem på dagtid. 10 % er misnøgde. Det er færre som bestiller natt til laurdag og søndag, men av desse er seks ganske nøgde, like mange verken eller og fem misnøgde.
- Befolkninga er også relativt godt nøgd med ventetida på dagtid når dei bestiller drosje, medan natt til laurdag og søndag ikkje er samanliknbart sidan verksemdar svært sjeldan nyttar drosje på det tidspunktet.
- 15 av dei 28 verksemdene som har ei meining om ventetida på dagtid når ein bestiller via app/internett er ganske eller svært nøgde, medan fire er misnøgde. 10 seier dei ikkje er sikre eller at det ikkje er aktuelt.
- Det er berre 12 av respondentane som har ei meining om ventetida når dei nyttar bestillingsautomat, og av desse er 8 ganske eller svært nøgde og tre verken eller.
- 57 % er ganske eller svært nøgde med punktlegheita på førehandsbestilte turar, medan 23 % er misnøgde. Det er ein større del verksemdar som er misnøgde enn i befolkninga, kor berre 4 % er misnøgde.

## Tilgang på drosjer og naudsynt utstyr

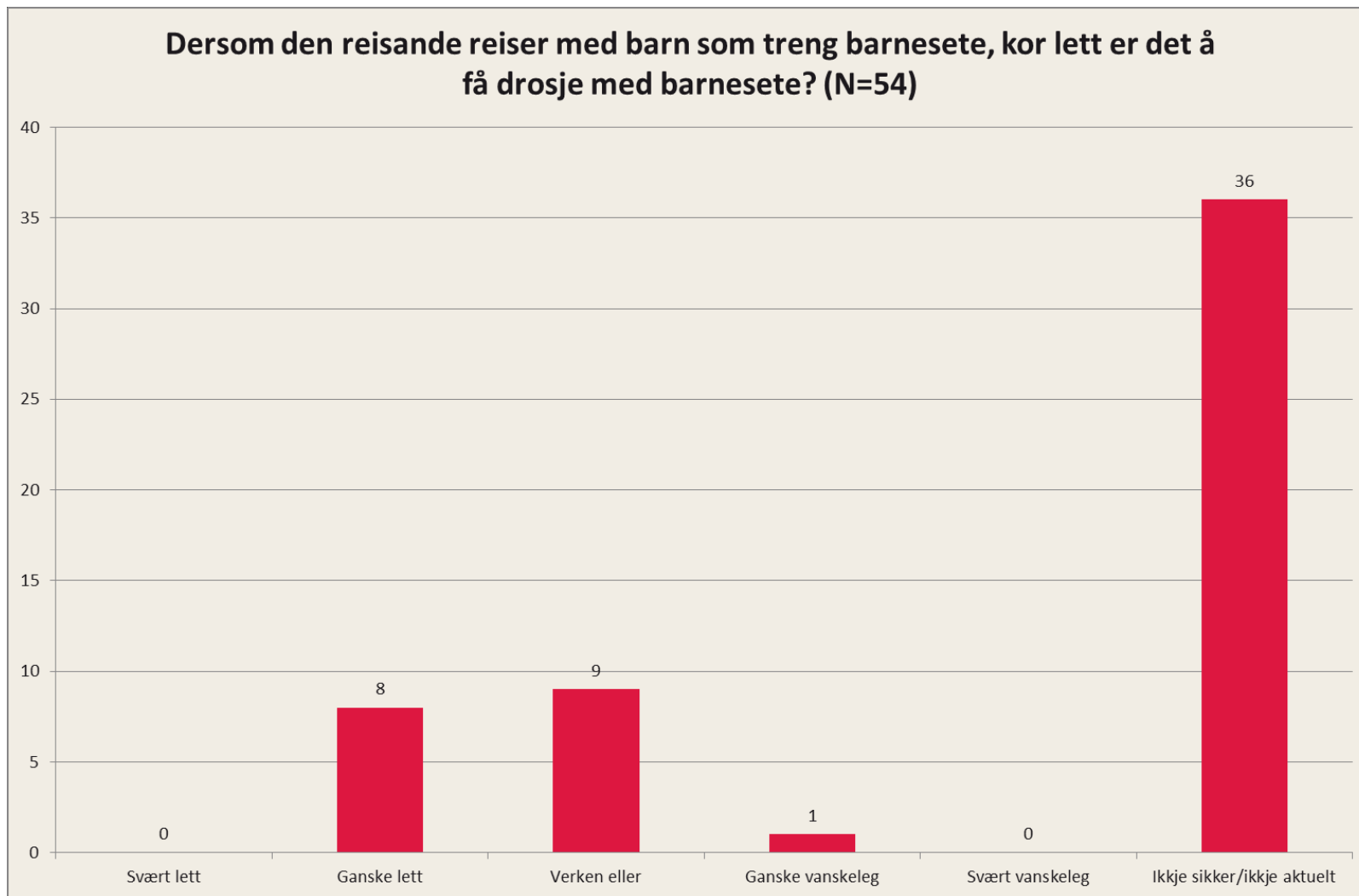




# Tilgang på drosjer og naudsynt utstyr



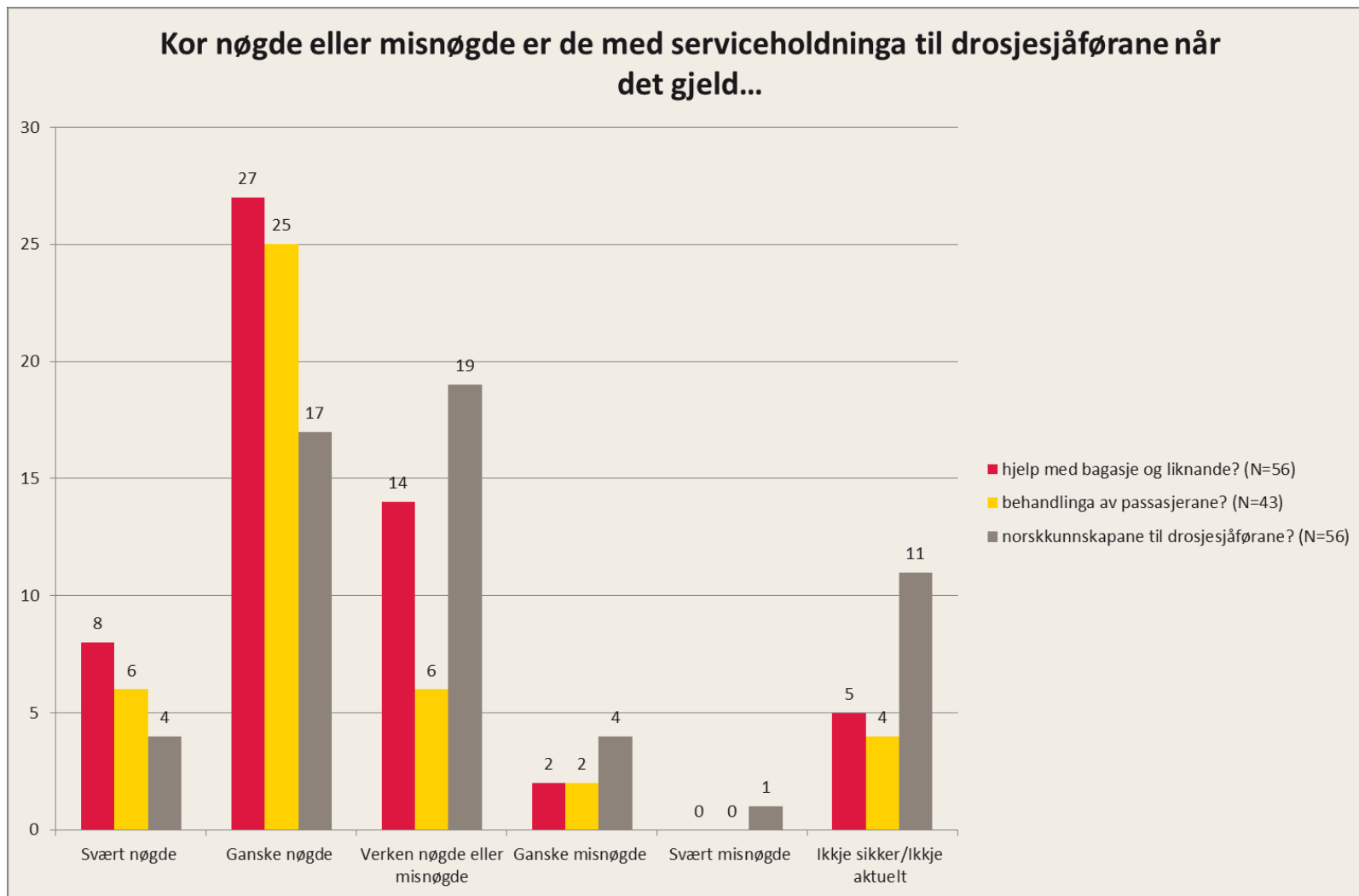
## Tilgang på drosjer og naudsynt utstyr



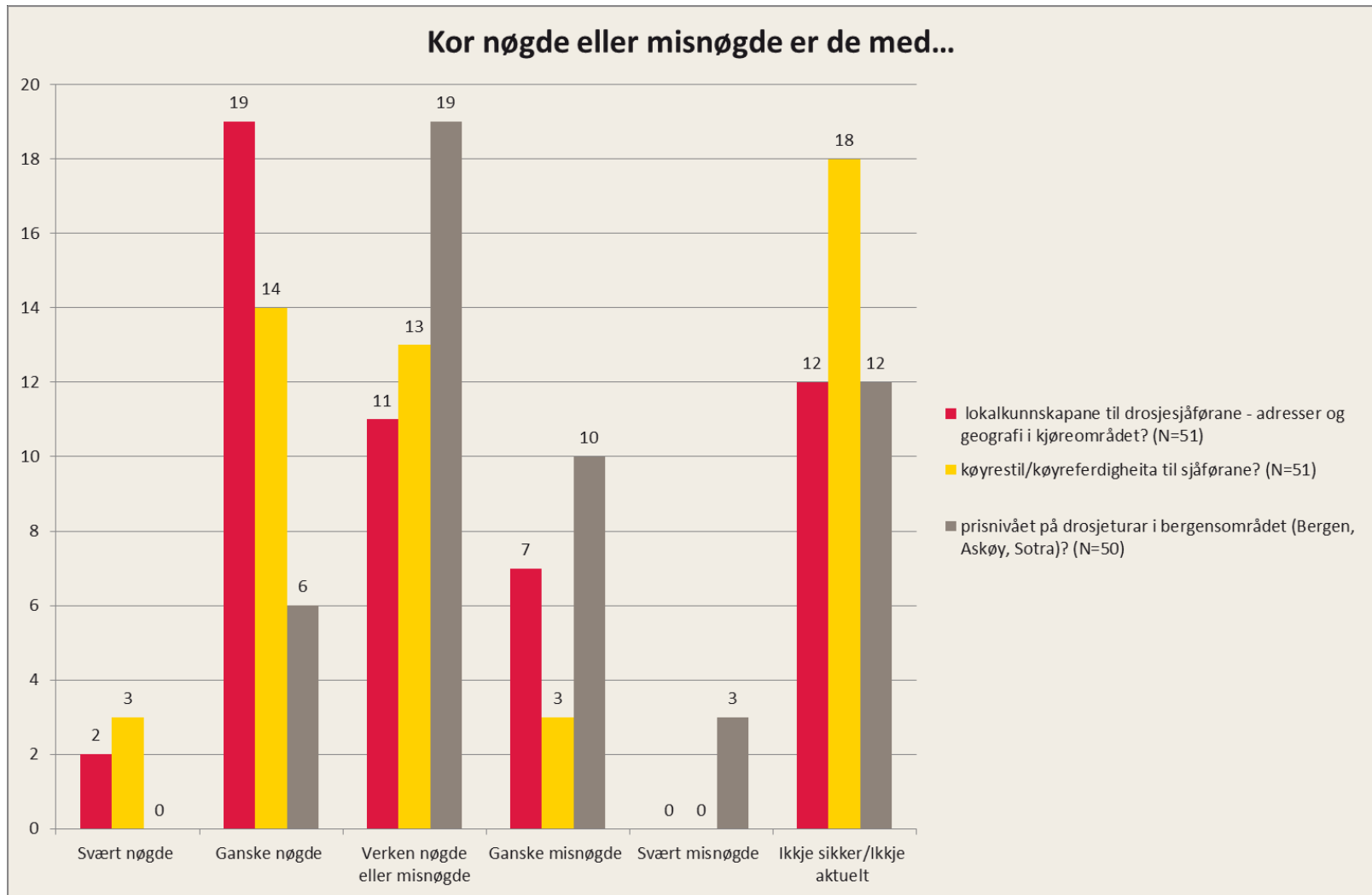
## Tilgang på drosjer og naudsynt utstyr

- 21 % (14 stk) av verksemdene fortel at i løpet av dei siste fire vekene har den reisande latt vere å nytte drosje fordi dei ikkje har fått tak i det. Tilsvarande i befolkninga er 3 %.
- Hos fire av dei 14 skjedde dette kl. 6-9, medan hos seks var det kl. 9-18 og éin kl. 24-6. Tre har svara at det varierer.
- 18 har svara på spørsmålet om kor lett det er å få drosje med barnesete om det trengst, og av desse svarar 8 ganske lett, 9 verken eller og éin ganske vanskeleg.
- På spørsmål om dei har andre kommentarar til drosjetilbodet i Bergensområdet fortel nokre av respondentane om problem med å få tak i bilar som oppfyller spesifikke krav som til dømes storleik, tilpassing for rullestol og enkelte betalingsløysingar.

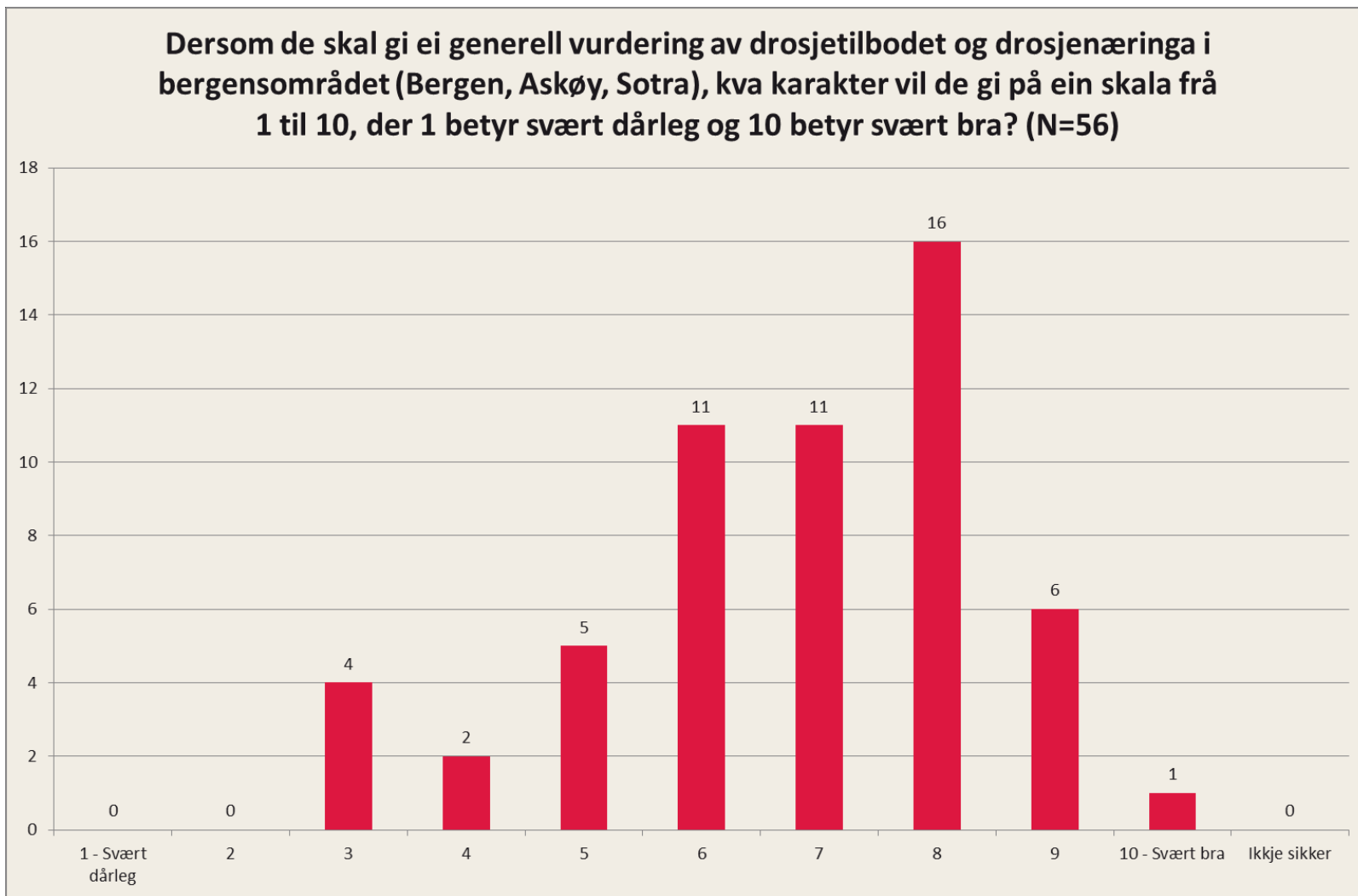
# Kor nøgd er dei med turane?



# Kor nøgd er dei med turane?



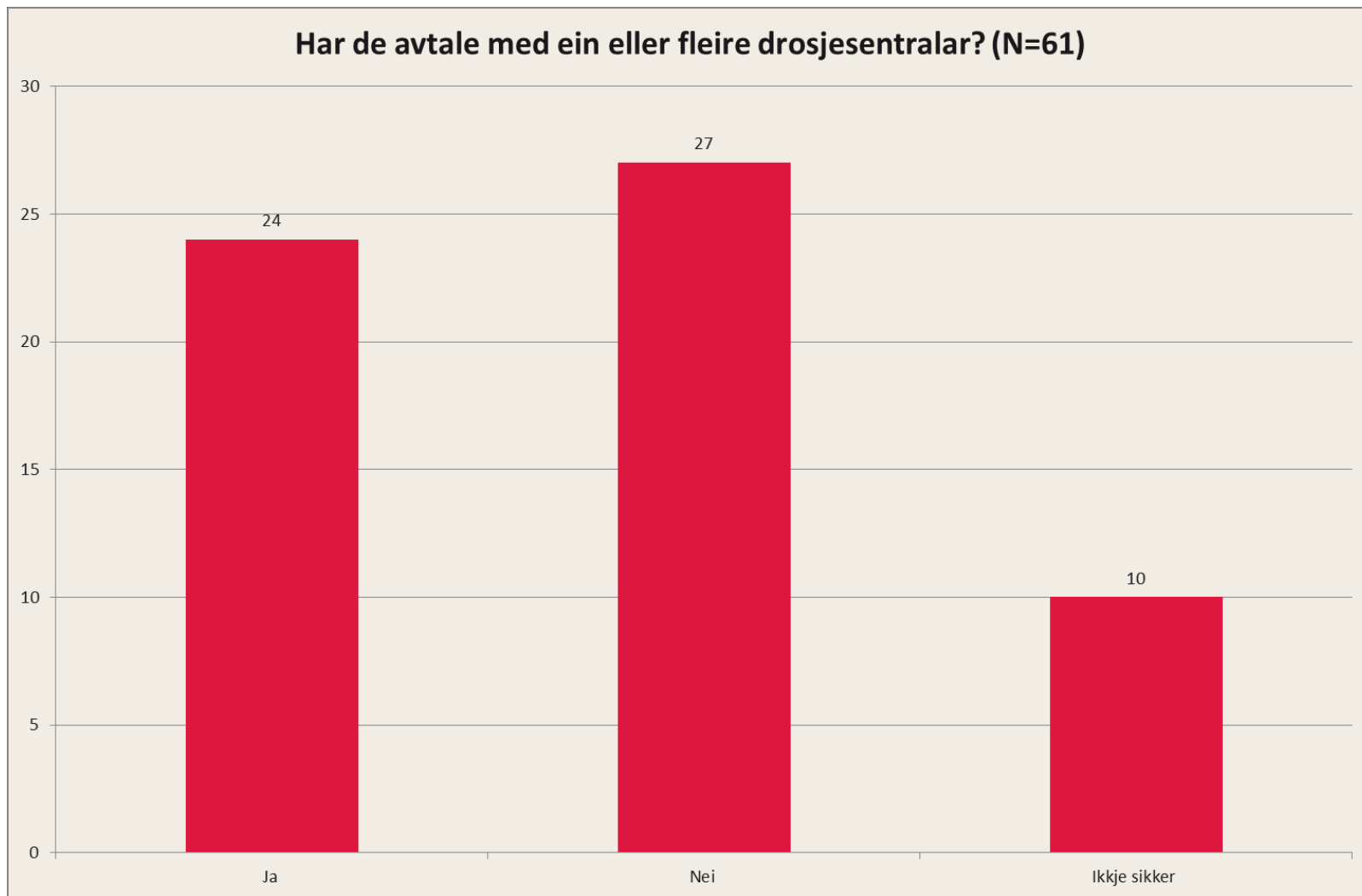
## Kor nøgd er dei generelt?



## Kor nøgd er dei...

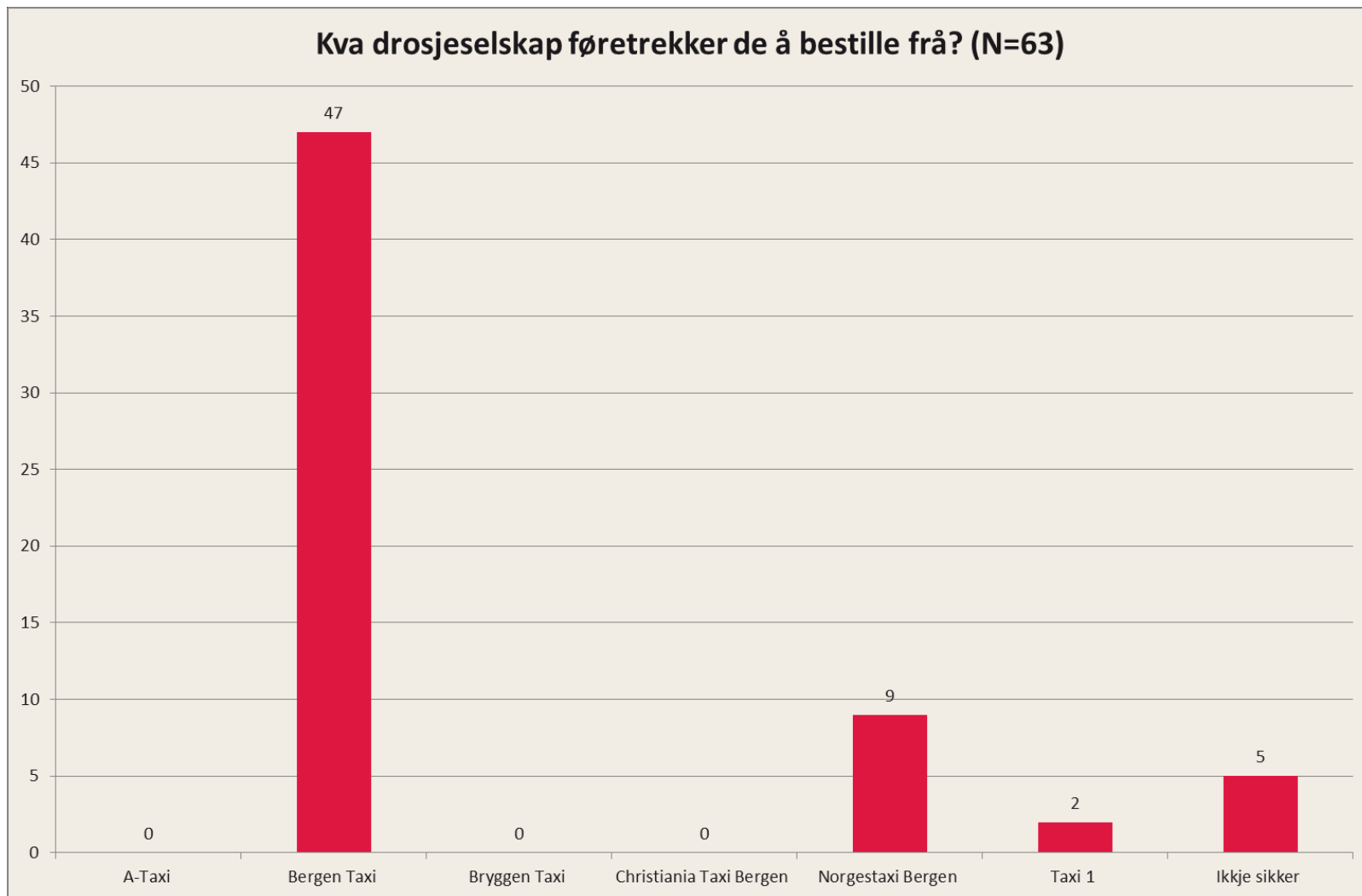
- 62 % er nøgd med hjelpa til bagasje og liknande, medan 4 % (to verksemder) er misnøgde. I befolkninga er 77 % nøgde.
- 72 % er nøgde med behandlinga av passasjerane, og to verksemder er misnøgde. I befolkninga er 85 % nøgde.
- 37 % er nøgde med norskkunnskapane til sjåførane, medan 34 % er verken nøgde eller misnøgde. 9 % (fem verksemder) er misnøgde. Dette er om lag likt som i befolkninga .
- 41 % er nøgde med lokalkunnskapane til sjåførane og 33 % med køyrestilen/-ferdigheitene. På begge desse er det mange som svarar at dei er verken nøgde eller misnøgde eller at dei ikkje er sikre/at det ikkje er aktuelt.
- Spørsmålet om prisnivået er det flest negative svar. 12 % er nøgde og 38 % er verken eller, medan 26 % er misnøgde. 24 % svarar ikkje sikker/ikkje aktuelt.
- På spørsmål om dei kan gi ei vurdering av drosjetilbodet og drosjenæringa i Bergensområdet på ein skala frå 1 til 10, svarar 80 prosent 6 eller høgare. Snittet er 6,8. Snittet er identisk med svara på tilsvarende spørsmål til befolkninga.

# Spørsmål om drosjesentralane





# Spørsmål om drosjesentralane



## Spørsmål om drosjesentralane

- 39 % av verksemdene har ein avtale med ein eller fleire drosjesentralar, medan 44 % ikkje har det og 16 % er usikre.
- På spørsmål om kva drosjeselskap dei føretrekk å bestille frå, svarar 75 % Bergen Taxi. 14 % svarar Norgestaxi Bergen, 3 % Taxi 1 og 8 % er ikkje sikre. Bergen Taxi er også klart mest populær i befolkninga.

# Oppsummering

- Totalt vart spørjeskjemaet sendt på e-post til 190 verksemder identifisert av Samferdselsavdelinga i Hordaland fylkeskommune. 67 har fullført undersøkinga, som gjev ein svarprosent på 35 %. I tillegg har fire respondentar gitt nokre svar. Dei fleste verksemdene som har svara ligg i Bergen (77 %), medan 14 % ligg i Askøy, 4 % i Sund og 1 % i Fjell. Ein har svara både Bergen og Askøy, og ein annan spesifikk stad.
- 86 % har bestilt drosje innan Bergensområdet i løpet av dei siste fire vekene. 64 % av desse bestiller drosje oftare enn ein gong i veka, og til saman 98 % bestiller minst ein gong i månaden. 68 % av respondentane svarar at turane dei bestiller som oftast skjer mellom klokka 9 og 18, medan 19 % seier det varierer.
- Den desidert vanlegaste måten å bestille drosje er per telefon. 90 % svarar at dei har bestilt drosje per telefon det siste året. 39 % har bestilt via internett. 64 % er ganske eller svært nøgde med kor raskt dei kommer gjennom når dei ringer for å bestille drosje. 26 % er verken nøgde eller misnøgde. 66 % er ganske eller svært nøgde med tida det tek frå dei har bestilt drosje på telefon til den kjem på dagtid. 10 % er misnøgde.
- 57 % er ganske eller svært nøgde med punktlegheta på førehandsbestilte turar, medan 23 % er misnøgde.
- 21 % (14 stk) av verksemdene fortel at i løpet av dei siste fire vekene har den reisande latt vere å nytte drosje fordi dei ikkje har fått tak i det.
- På spørsmål om dei har andre kommentarar til drosjetilbodet i Bergensområdet fortel nokre av respondentane om problem med å få tak i bilar som oppfyller spesifikke krav som til dømes storleik, tilpassing for rullestol og enkelte betalingsløysingar.
- Verksemdene har svara på ei rekkje spørsmål om kor nøgde dei er med drosjesjåførane. Hovudintrykket er at i den grad dei har ei meining er dei nøgde med sjåførane.
- Spørsmålet om prisnivået er det flest negative svar. 12 % er nøgde og 38 % er verken eller, medan 26 % er misnøgde. 24 % svarar ikkje sikker/ikkje aktuelt.
- På spørsmål om dei kan gi ei vurdering av drosjetilbodet og drosjenæringa i Bergensområdet på ein skala frå 1 til 10, svarar 80 prosent 6 eller høgare. Snittet er 6,8.
- 39 % av verksemdene har ein avtale med ein eller fleire drosjesentralar, medan 44 % ikkje har det og 16 % er usikre.
- På spørsmål om kva drosjeselskap dei føretrekk å bestille frå, svarar 75 % Bergen Taxi.

[www.hordaland.no/aud](http://www.hordaland.no/aud)

**Kontakt:**  
**aud@hfk.no**  
**twitter.com/hfk\_aud**

Utgivar: Hordaland fylkeskommune,  
Regionalavdelinga  
Analyse, utgreiing og dokumentasjon (AUD)  
<http://www.hordaland.no/aud>

Tittel: Kartlegging av verksemder sitt syn på  
drosjetilbodet i Bergensområdet -  
Spørjeundersøking på oppdrag frå  
Samferdselsavdelinga

Publikasjonsserie/nr: AUD-rapport nr. 12a -14  
<http://www.hordaland.no/aud-rapportar>

Dato: 26. november 2014

Forfattar: Kristin Iversen og Lasse Kolbjørn Anke Hansen  
E-post: [kristin.iversen@hfk.no](mailto:kristin.iversen@hfk.no), [lasse.hansen@hfk.no](mailto:lasse.hansen@hfk.no)  
Telefon: 55 23 94 11