

Kartlegging av befolkninga sitt syn på drosjetilbodet i Bergensområdet

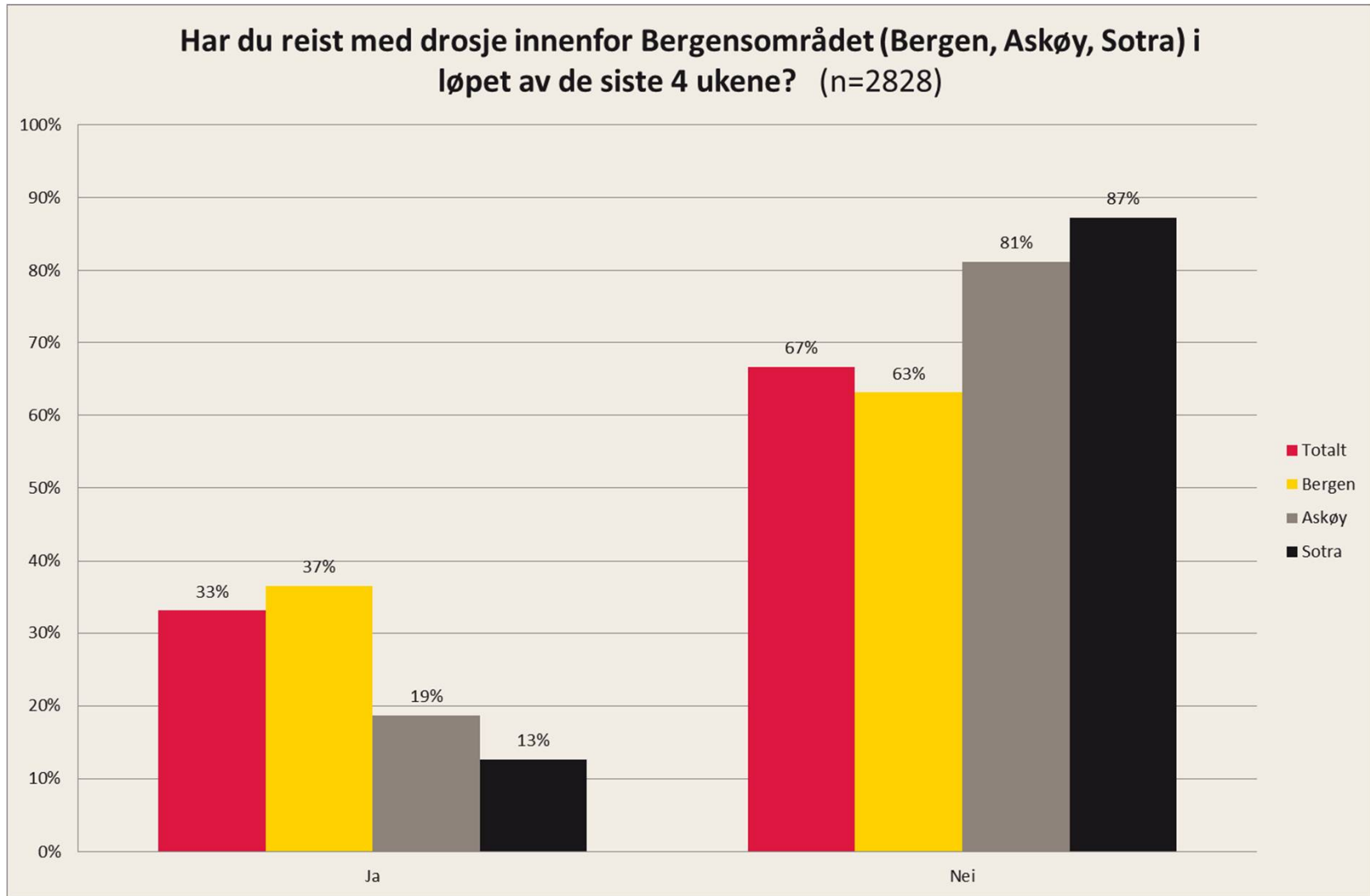
AUD-rapport nr. 12b - 2014



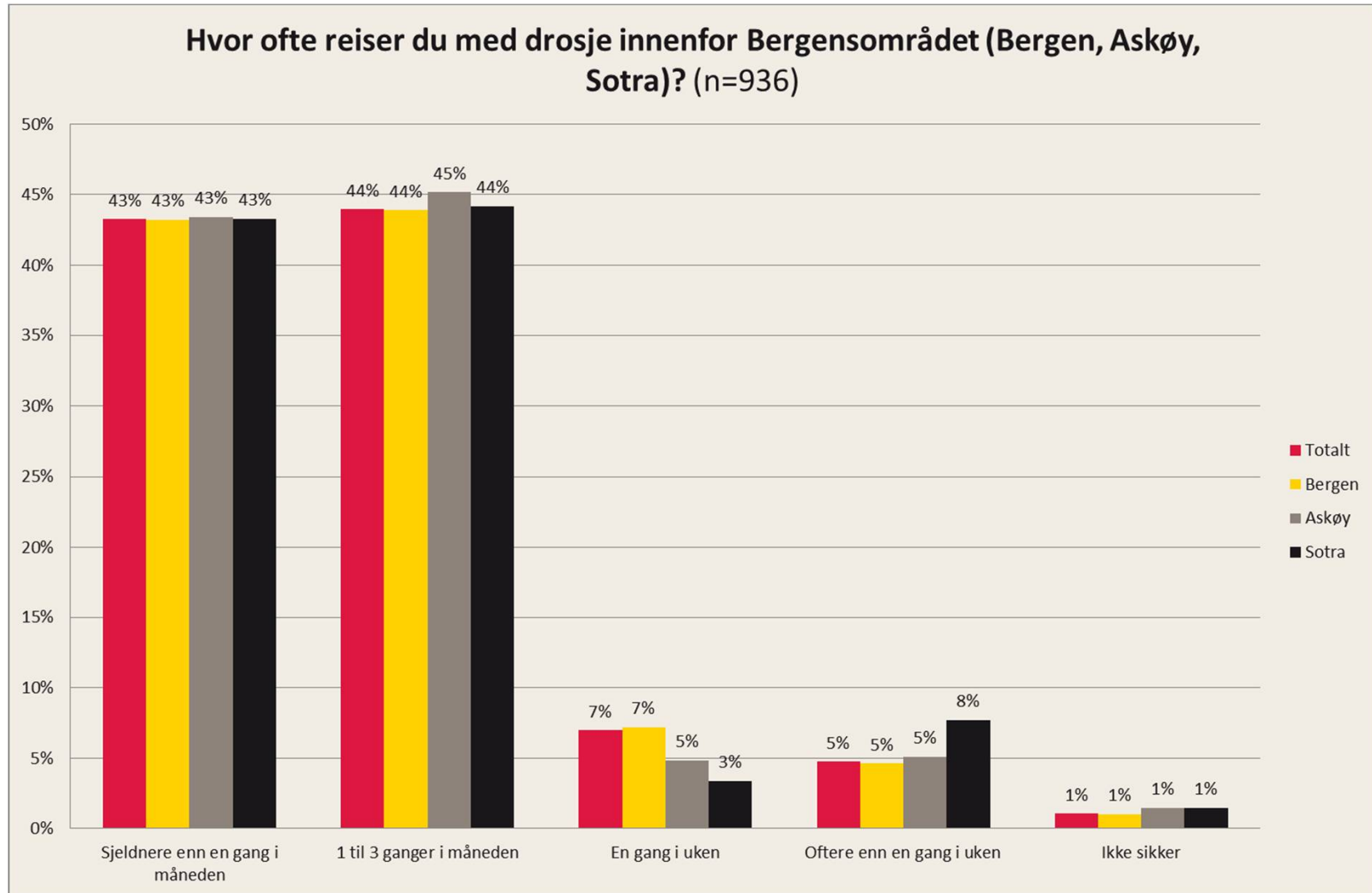
Bakgrunn og metode

- Undersøkinga er utført på oppdrag frå, og i samarbeid med, Samferdselsavdelinga i Hordaland fylkeskommune.
- Føremålet med undersøkinga er å kartlegge kva befolkninga i Bergensområdet meiner om drosjetilbodet. Det er også gjennomført ei spørjeundersøking blant verksemder i området, sjå AUD-rapport 12a - 2014.
- Datainnsamlinga er gjennomført over telefon av Respons Analyse AS.
- Målsettinga var å intervjuje til saman 2800 personer 18 år og eldre, fordelt på 800 på Askøy, 800 på Sotra, og 1200 i Bergen. Det vart trekt representative utval av befolkninga for kvart av disse områda. Utvalet er trekt tilfeldig frå tilgjengelege telefonregistre, og består av 30 % fasttelefon og 70 % mobiltelefon. I det endelege utvalet er det gjennomført 1221 intervju i Bergen, 807 på Askøy og 800 på Sotra.
- Resultata er vekta i forhold til kjønns- og alderssamansettinga i befolkninga innanfor kvart område/kommune. I tillegg er totalfordelinga vekta for heile området der vi viser resultatet for heile Bergensområdet samla.

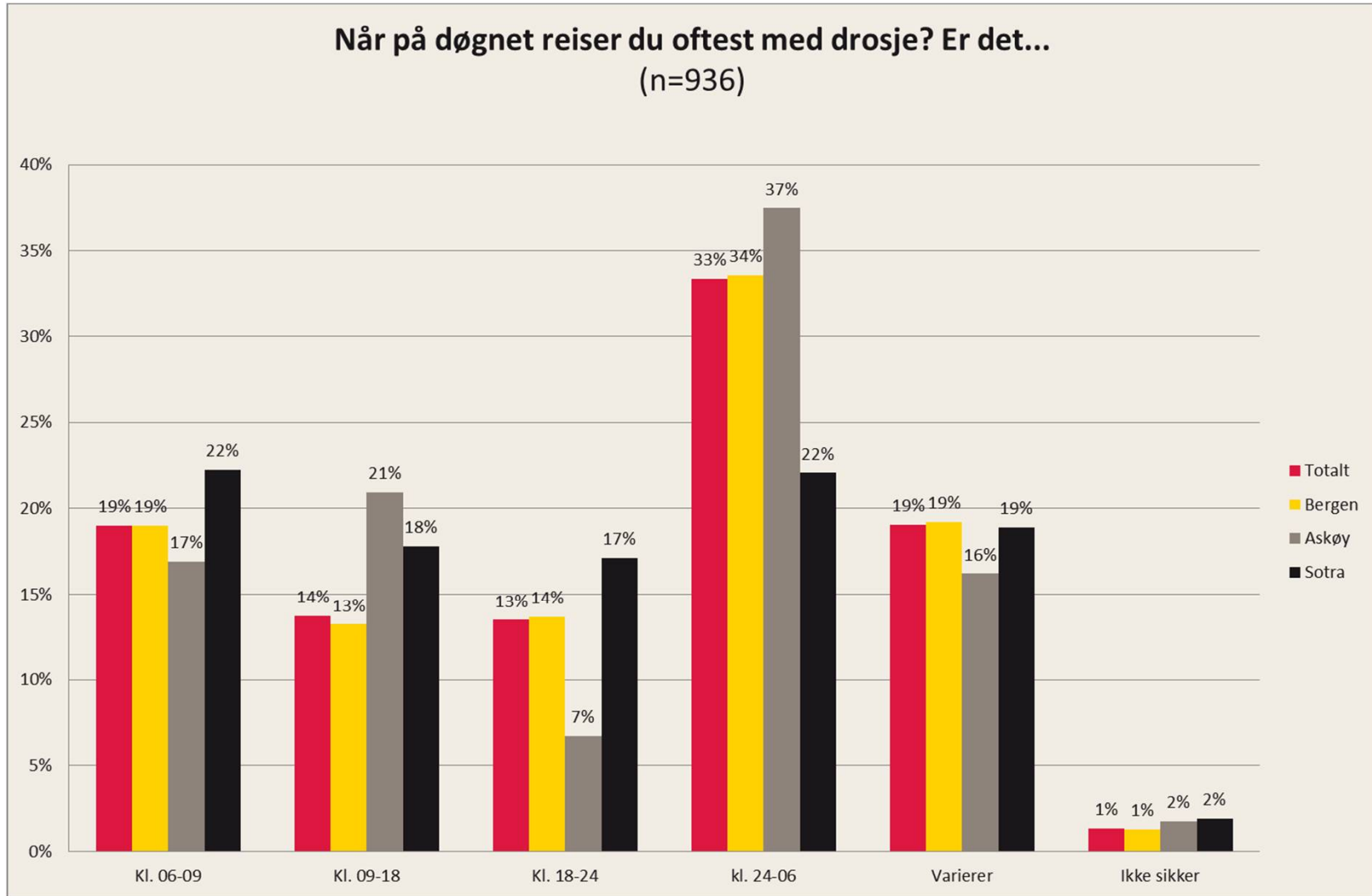
Bruk av drosje i Bergensområdet



Bruk av drosje i Bergensområdet



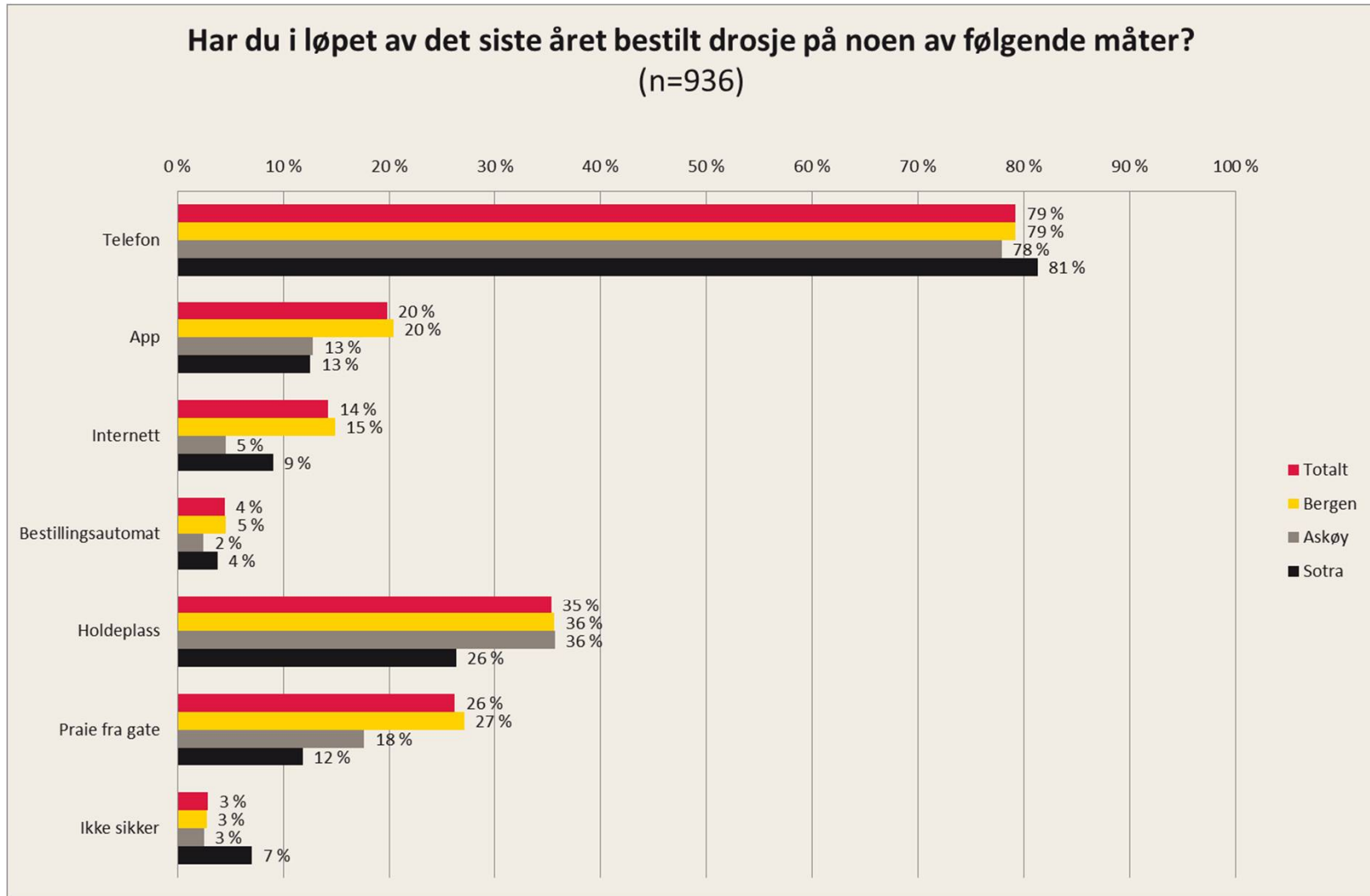
Bruk av drosje i Bergensområdet



Bruk av drosje i Bergensområdet

- Totalt har 33 % av dei spurde reist med drosje innanfor Bergensområdet dei siste 4 vekene. Dette er ein liten nedgang samanlikna med i 2007, då 36 % svara at dei hadde reist med drosje i perioden.
- Det er ein noko større del av innbyggjarane i Bergen (37%) som har reist med drosje, enn i Askøy (19 %) og Sotra (13 %). I 2007 var tilsvarende tal 39 % i Bergen, 23 % i Askøy og 18 % på Sotra.
- Bakgrunnstala viser at det er ein større del av menn (37 %) som har reist med drosje dei siste fire vekene enn blant kvinner (29 %).
- Det er ein noko mindre del av dei som er 60 år og eldre som har reist med drosje (25 %) enn av dei andre aldersgruppene (36 % av dei under 30 år, 39 % av dei mellom 30 og 44 år og 31 % av dei mellom 45 og 59 år).
- Det er om lag like stor del (43 %) som seier at dei tek drosje sjeldnare enn ein gang i månaden og som seier at dei tek drosje 1 til 3 gangar i månaden (44 %). Til saman utgjer dette 87 % av drosjebrukarane. Tilsvarende del i 2007 var 81 %. Det er små skilnader mellom regionane på dette spørsmålet.
- Dei fleste drosjeturane finn stad mellom klokken 24 og 06 (totalt 33 %). Dette var også det mest vanlege tidspunktet å ta drosje på i 2007. Totalt 19 % reiser oftast mellom klokken 06 og 09. Det er også ein like stor del (19 %) som svarar at det varierer når dei tek drosje. Respondentane frå Sotra tar i litt større grad drosje på ulike tidspunkt enn respondentane i dei andre regionane.

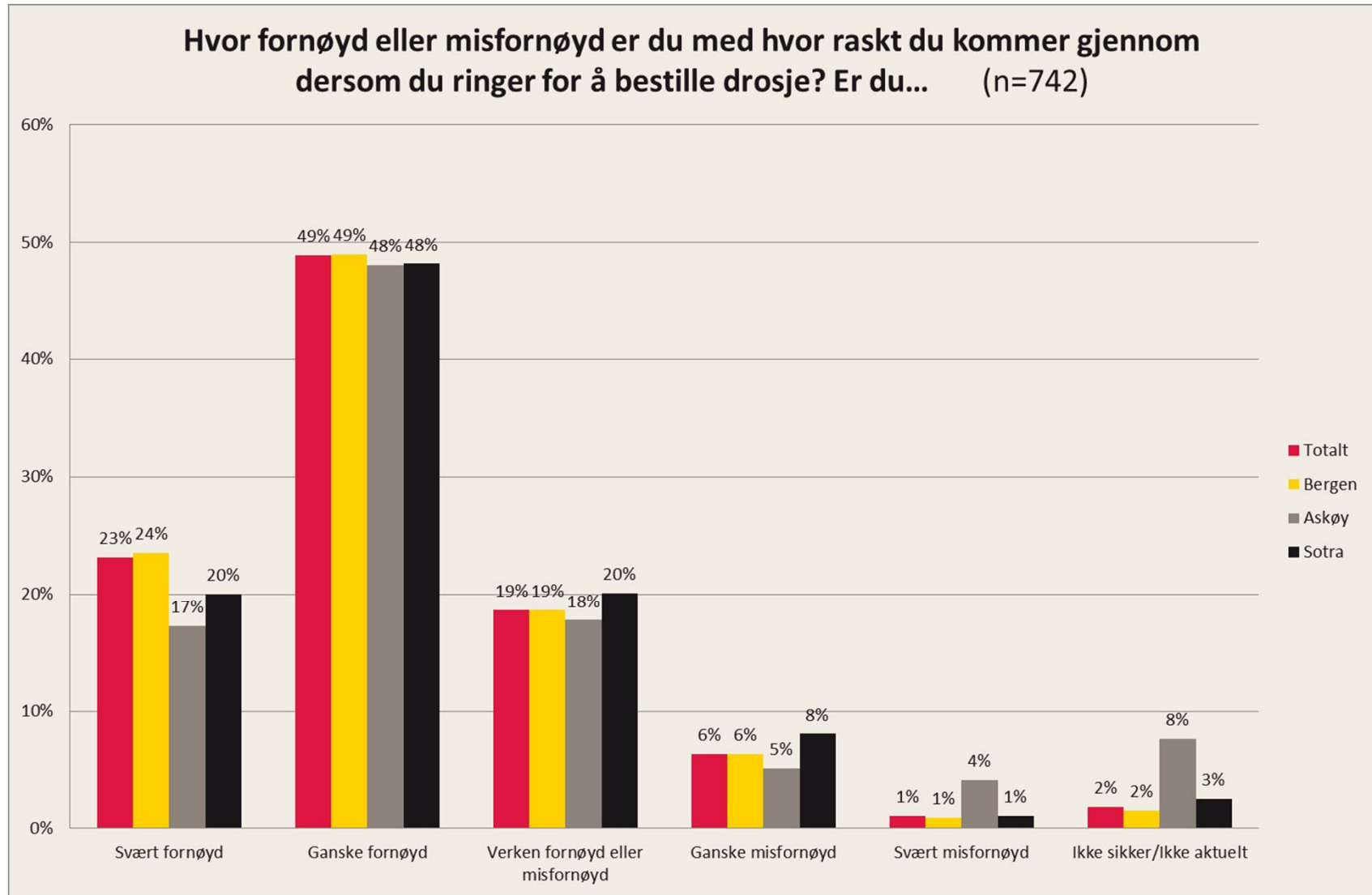
Bruk av bestillingsformar



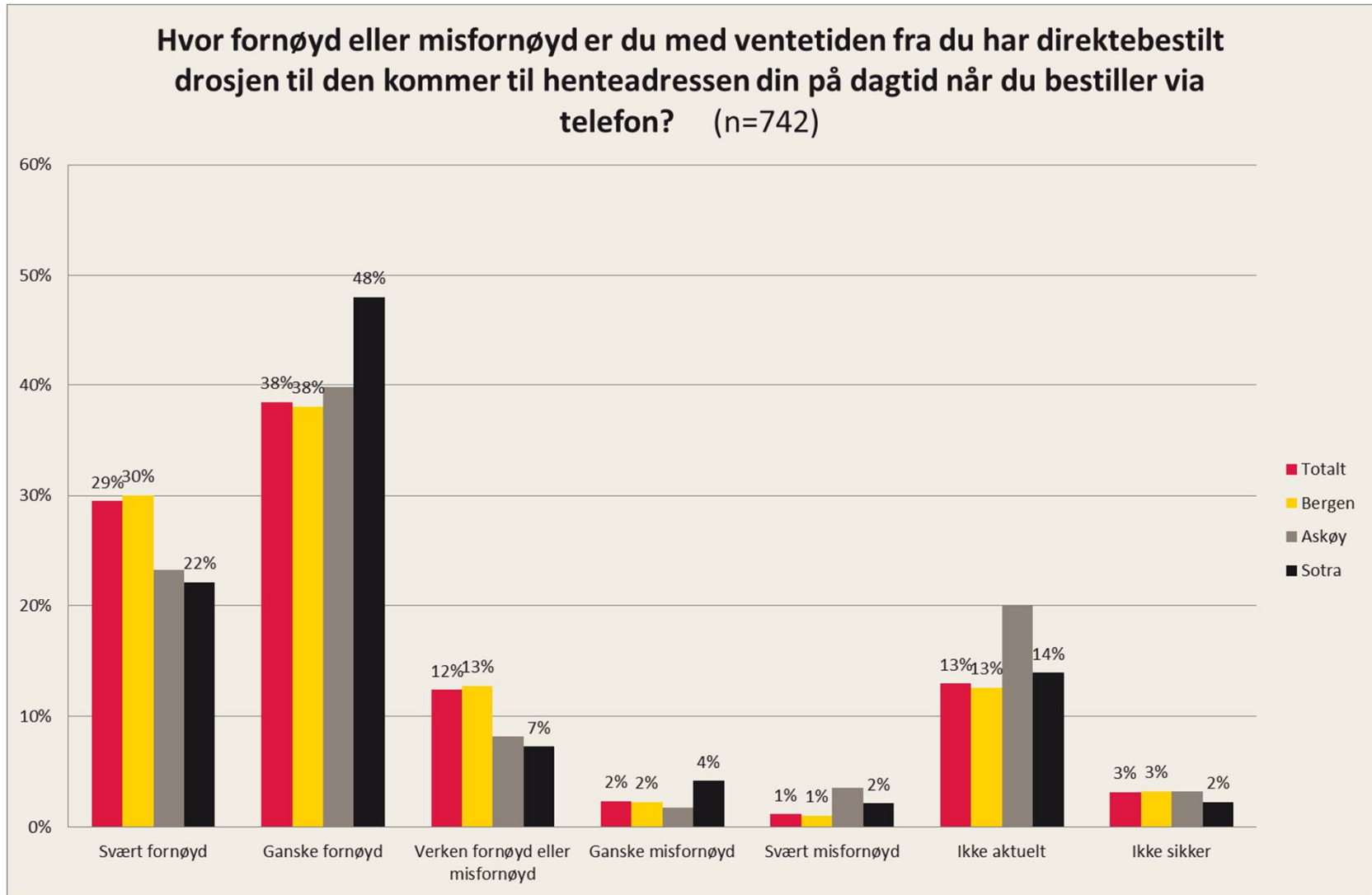
Bruk av bestillingsformar

- Det er framleis mest vanleg å bestille drosje via telefon. Totalt 79 % av drosjebrukarane har i løpet av det siste året bestilt drosje på denne måten. Deretter følgjer haldeplass med totalt 35 %. Det er små skilnader på dei ulike regionane både når det gjelder bestillings via telefon og haldeplass.
- 20 % av respondentane har nytta app til å bestille drosje det siste året og 14 % har nytta internett. Det er ein større del av respondentane frå Bergen som har nytta både app (20 %) og internett (15 %) enn det er på Askøy (app:13 %, internett: 5 %) og Sotra (app: (13 %, internett: 9 %).
- 26 % av dei spurde oppgir at dei har praia drosje frå gata i løpet av det siste året. Det er ein større del av dei frå Bergen (27 %) som har praia drosje, enn blant dei frå Askøy (18 %) og Sotra (12 %).
- Bestillingsautomat er relativt lite brukt. Totalt 4 % av respondentane har bestilt drosje ved hjelp av bestillingsautomat i løpet av det siste året.

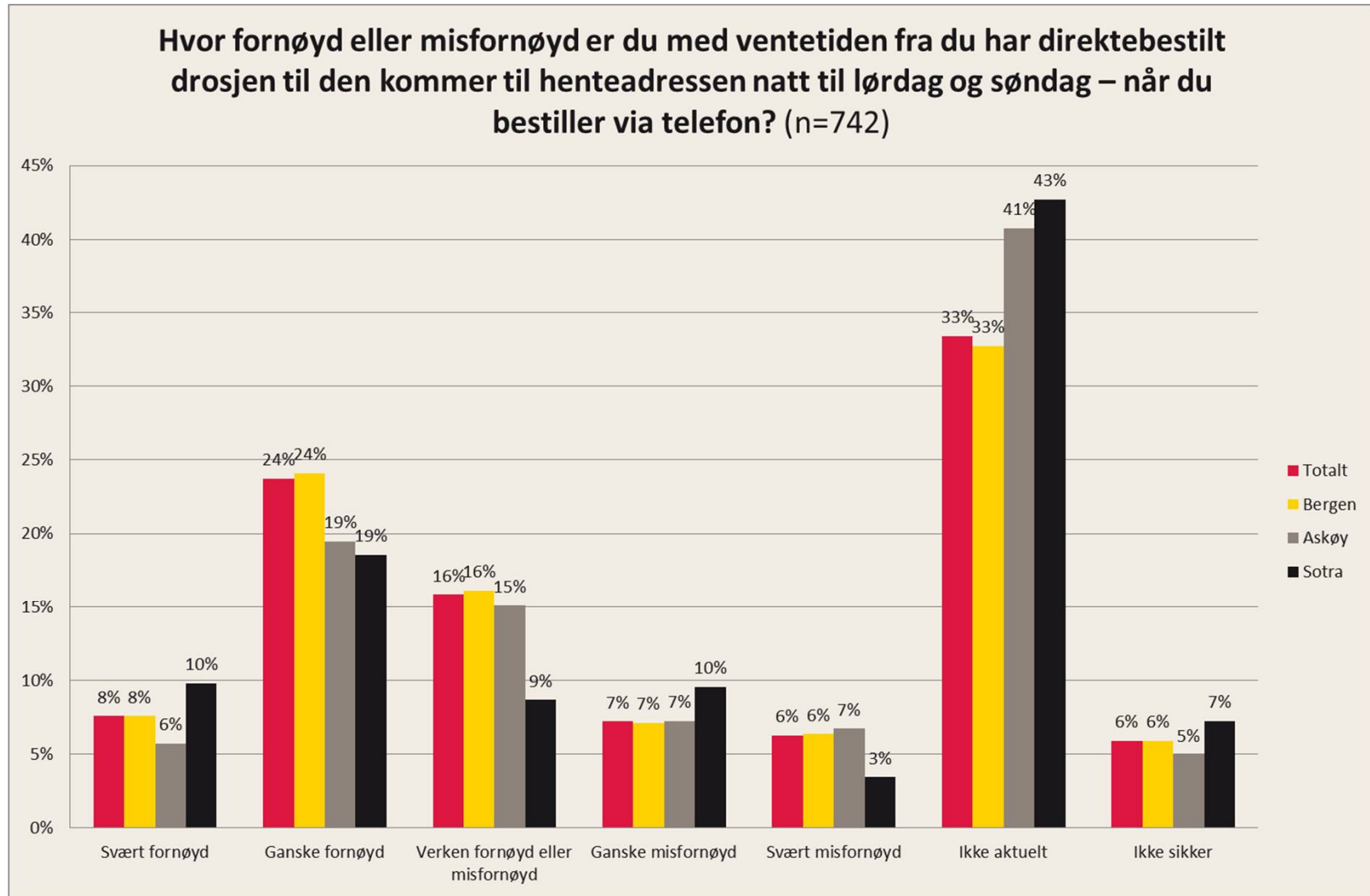
Tilfredsheit med bestillingsformar - telefon



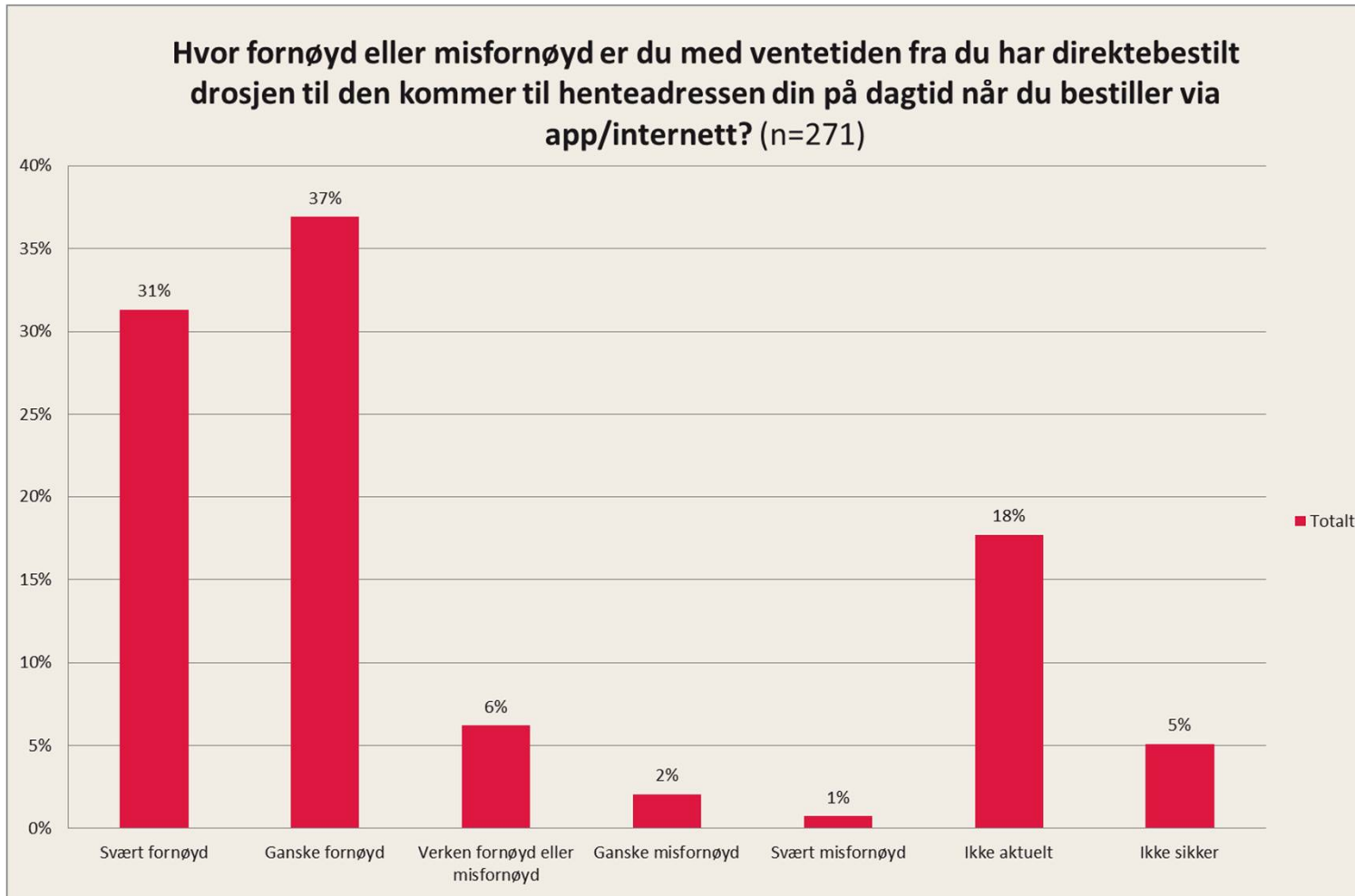
Tilfredsheit med bestillingsformar - telefon



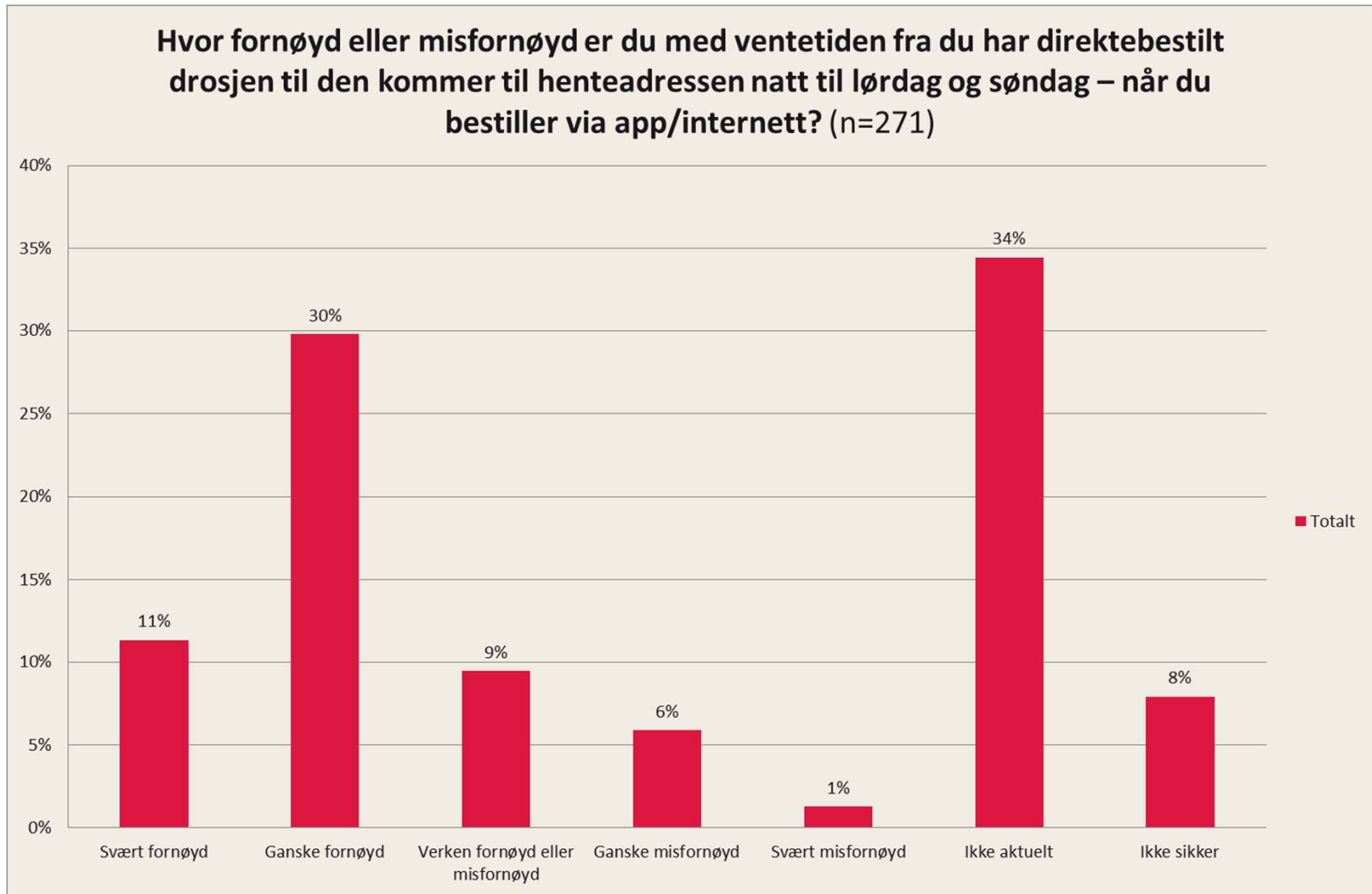
Tilfredsheit med bestillingsformar - telefon



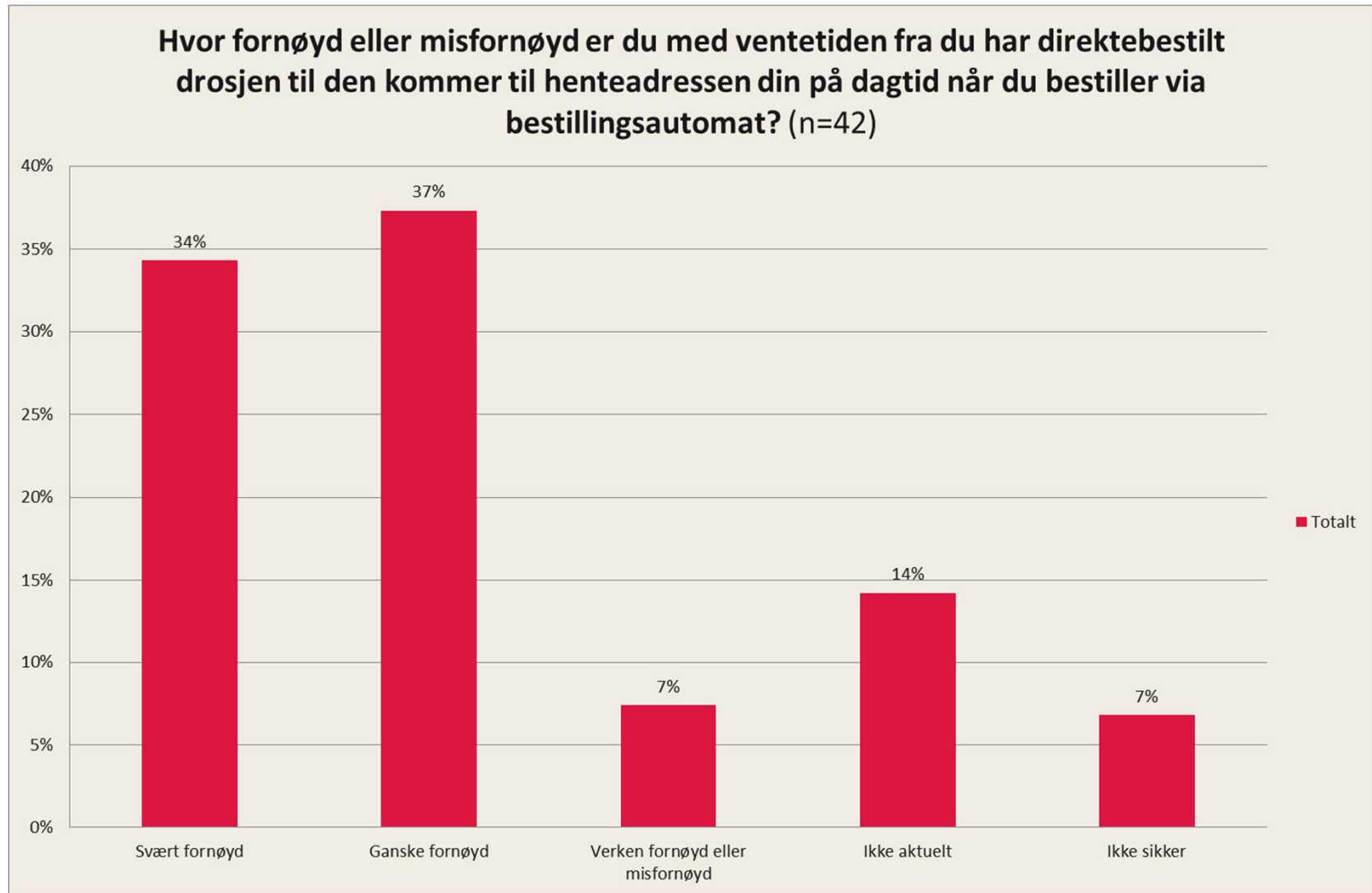
Tilfredsheit med bestillingsformar app/internett



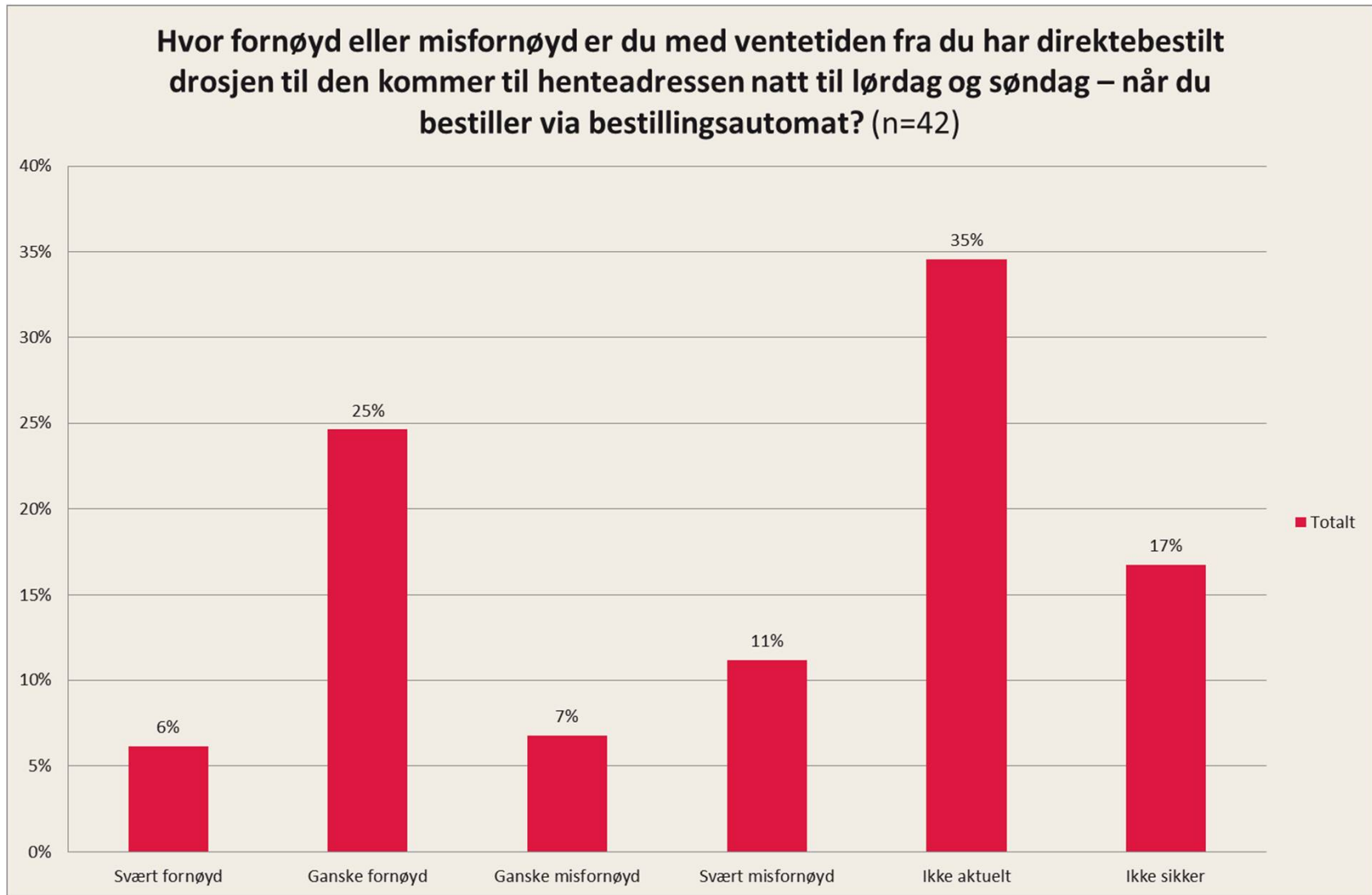
Tilfredsheit med bestillingsformar – app/internett



Tilfredsheit med bestillingsformar - bestillingsautomat



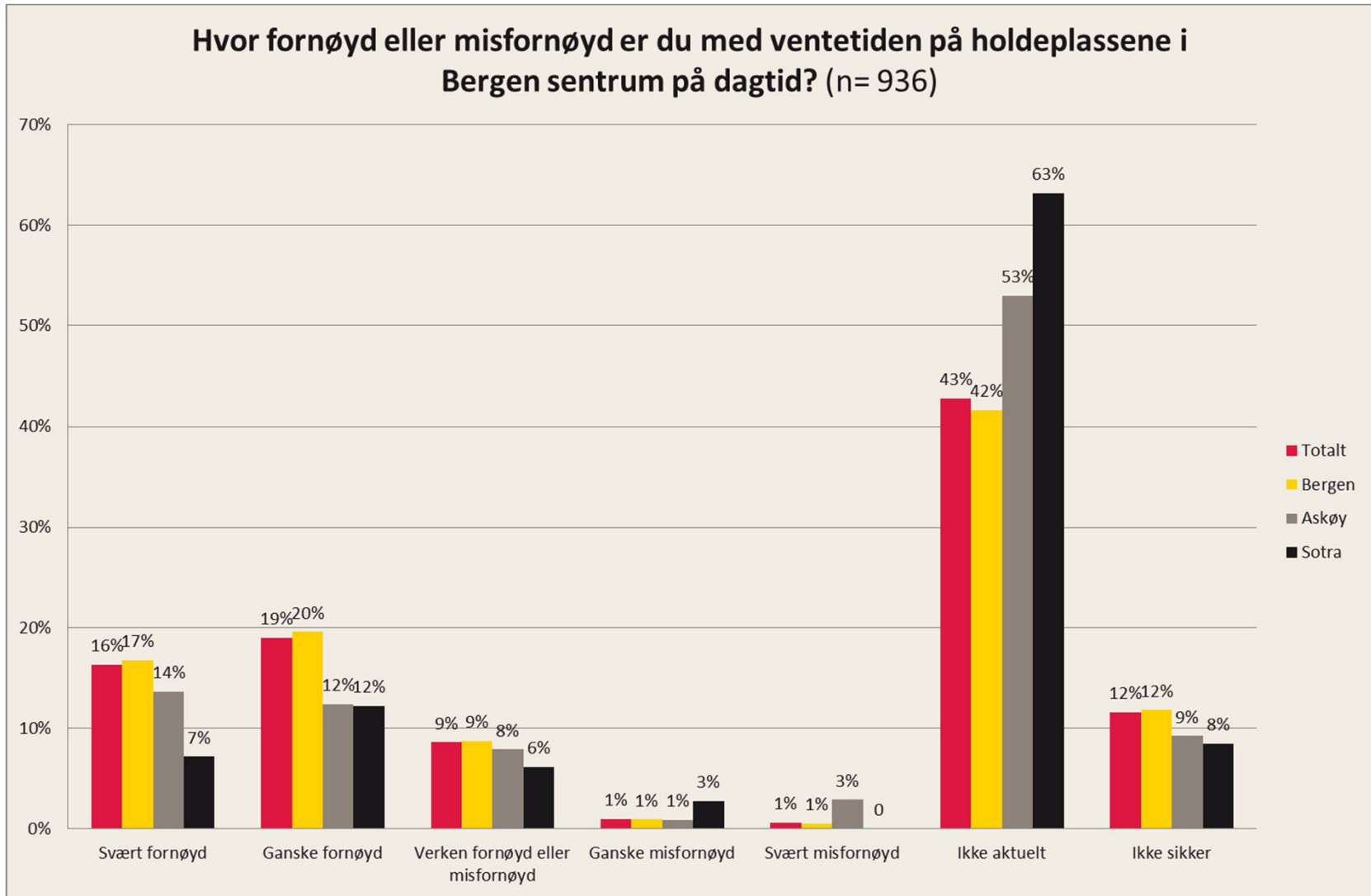
Tilfredsheit med bestillingsformar - bestillingsautomat



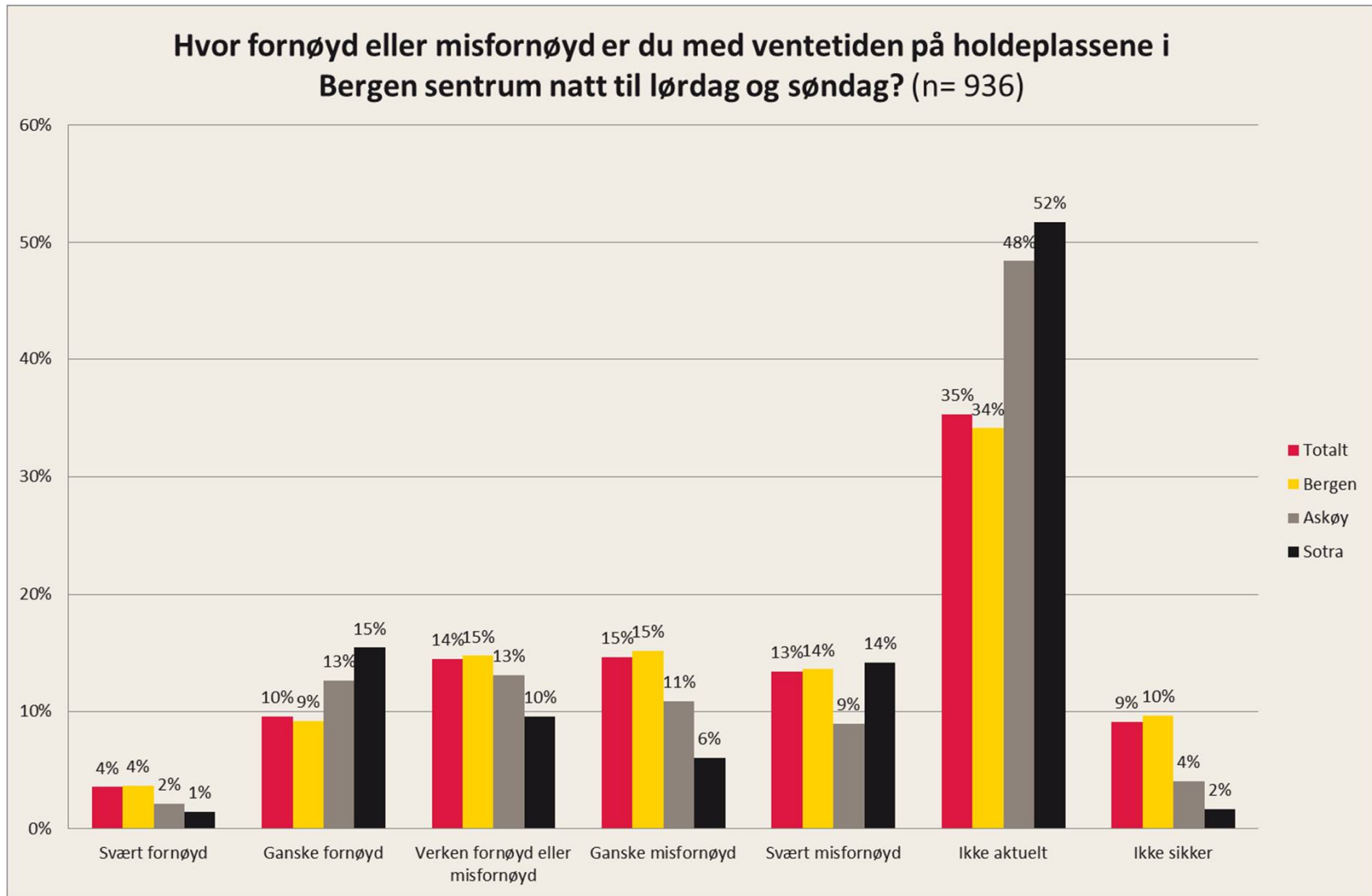
Tilfredsheit med bestillingsformar

- Til saman 72 % oppgir at dei er svært eller ganske nøgde med tida det tar å komme gjennom når dei ringer for å bestille drosje. På den andre sida er det til saman 7 % som seier at dei er svært eller ganske misnøgd.
- Respondentane er også langt på veg tilfredse med ventetida frå dei bestillar drosjen til den kommer til henteadressa på dagtid (til saman 67 %).
- Når det gjeld ventetid på direktebestilling natt til laurdag og søndag, svarar den største delen av dei som har bestilt drosje via telefon «ikkje aktuelt» (33 %). Det er ein større del av dei som bur i Askøy eller Sotra som svarar «ikkje aktuelt» (Askøy: 41 %, Sotra: 43 %) enn blant dei som bur i Bergen (33 %). Av dei som har ei meining er det ein større del som er nøgde (til saman 32%) enn som er misnøgd (13 %). Totalt 16 % svarar at dei er verken nøgd eller misnøgd.
- Til saman 68 % av dei som har nytta app eller internett til å bestille drosje, seier at dei er svært eller ganske nøgde med ventetida på dagtid. Berre 3 % seier at dei er svært eller ganske misnøgd. 18 % svarar «ikkje aktuelt».
- Heile 34 % av dei som har nytta app/internet til å bestille drosje, har ikkje nytta dette tilbodet natt til laurdag og søndag. Blant dei som har nytta app/internett på dette tidspunktet, er det ein langt større del som er nøgde med ventetida (til saman 41 %) enn som er misnøgd (til saman 7 %).
- I undersøkinga er det berre 42 personar som har nytta bestillingsautomat til å bestille drosje, så resultatata for desse spørsmåla må tolkast med varsemd. Også her er tilfredsheita med ventetida god. Til saman 71 % er svært eller ganske nøgde med ventetida. 14 % svarar «ikkje aktuelt».
- Når det gjelder ventetid på drosje bestilt på bestillingsautomat natt til laurdag og søndag, svarar den største delen (35 %) «ikkje aktuelt». Til saman 31 % er svært eller ganske fornøyd og 18 % er svært eller ganske misnøgd.

Ventetid på haldeplass i Bergen sentrum



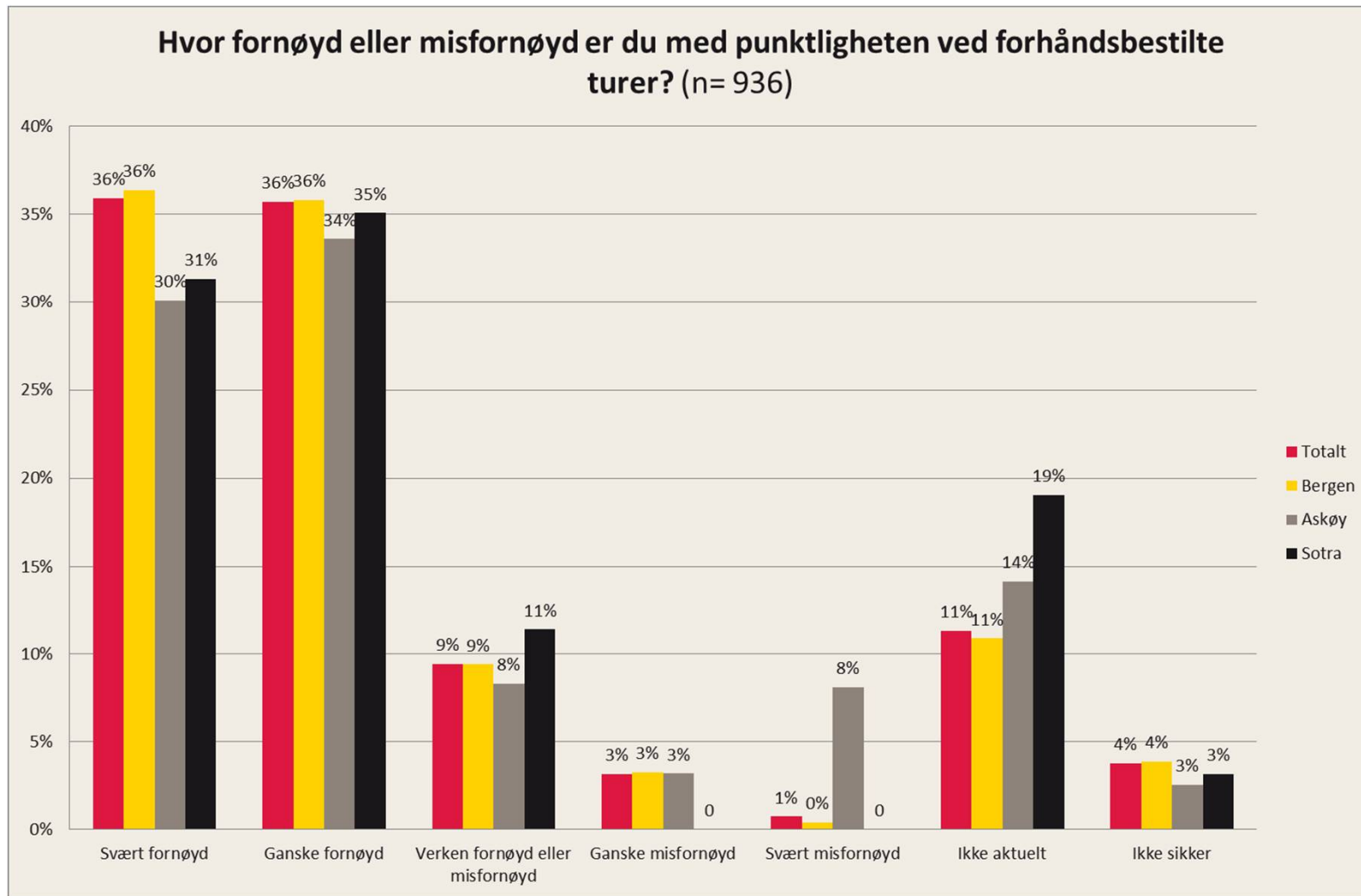
Ventetid på haldeplass i Bergen sentrum



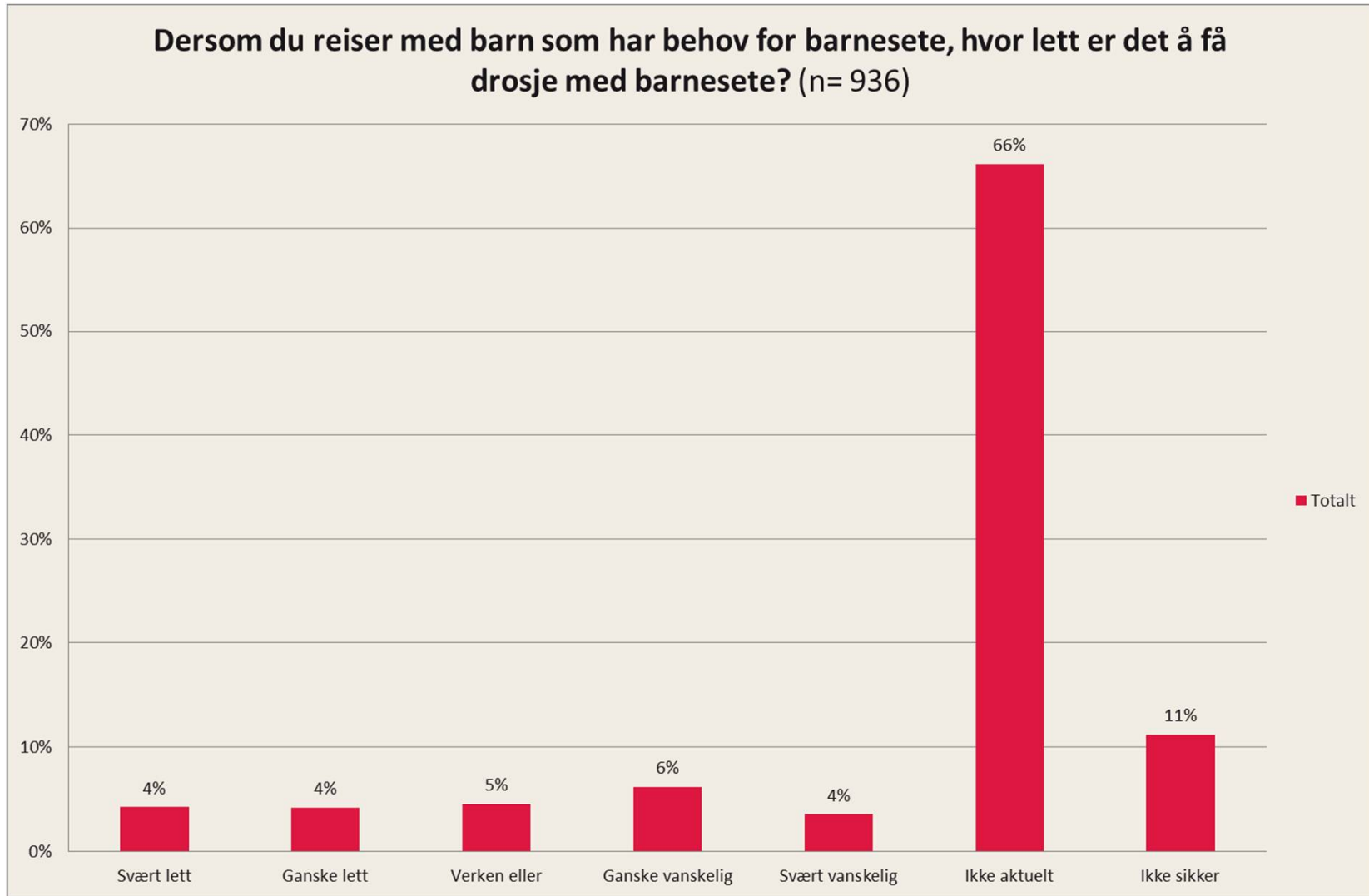
Ventetid på haldeplass i Bergen sentrum

- Alle som har reist med drosje dei siste fire vekene vart spurde om kor nøgd eller misnøgd dei er med ventetida på haldeplassane i Bergen sentrum.
- Totalt 43 % svarar «ikkje aktuelt» på om kor nøgde dei er med ventetida på haldeplassane i Bergen sentrum på dagtid. Det er ein større del av dei som bur på Sotra (63 %) og Askøy (53 %) som svarar «ikkje aktuelt» enn blant dei som bur i Bergen (42 %). Til saman 35 % er svært eller ganske nøgde med ventetida, mens til saman 2 % er svært eller ganske misnøgd. I 2007 var det 36 % som var svært eller ganske nøgde med ventetida på dagtid.
- Også når det gjeld tilfredsheit med ventetida på haldeplassane i Bergen sentrum natt til laurdag og søndag, er det størst del som svarar «ikkje aktuelt» (totalt 35 %), men delen er lågare enn for ventetida på dagtid. Det er også her ein større del av dei som bur på Sotra (52 %) og Askøy (48 %) som svarar «ikkje aktuelt», enn blant dei som bur i Bergen (34 %). Delen som svarar «ikkje aktuelt» stig med alder (Under 30 år: 15 %, 30-44 år: 24 %, 45-59 år: 46 % og 60 år og eldre: 69 %).
- I motsetning til ventetida på dagtid, er det ein større del som enten er svært eller ganske *misnøgde* (28 %) med ventetida natt til laurdag og søndag enn det er som er svært eller ganske *nøgde* (14 %). I 2007 var det berre 8 % som svara at dei var nøgde med denne ventetida, mens 40 % var svært eller ganske misnøgde.

Førehandsbestilte turer



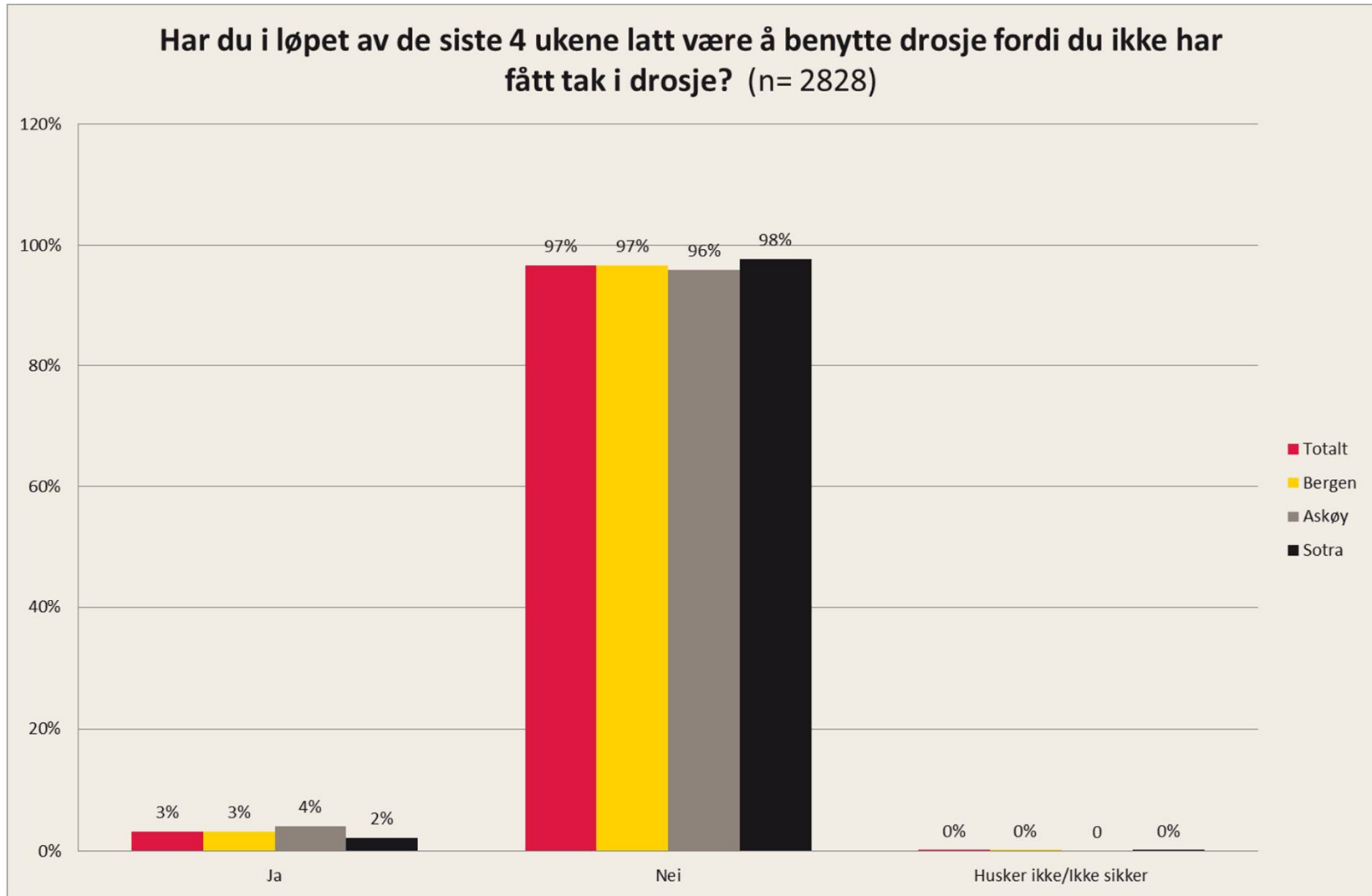
Barnesete



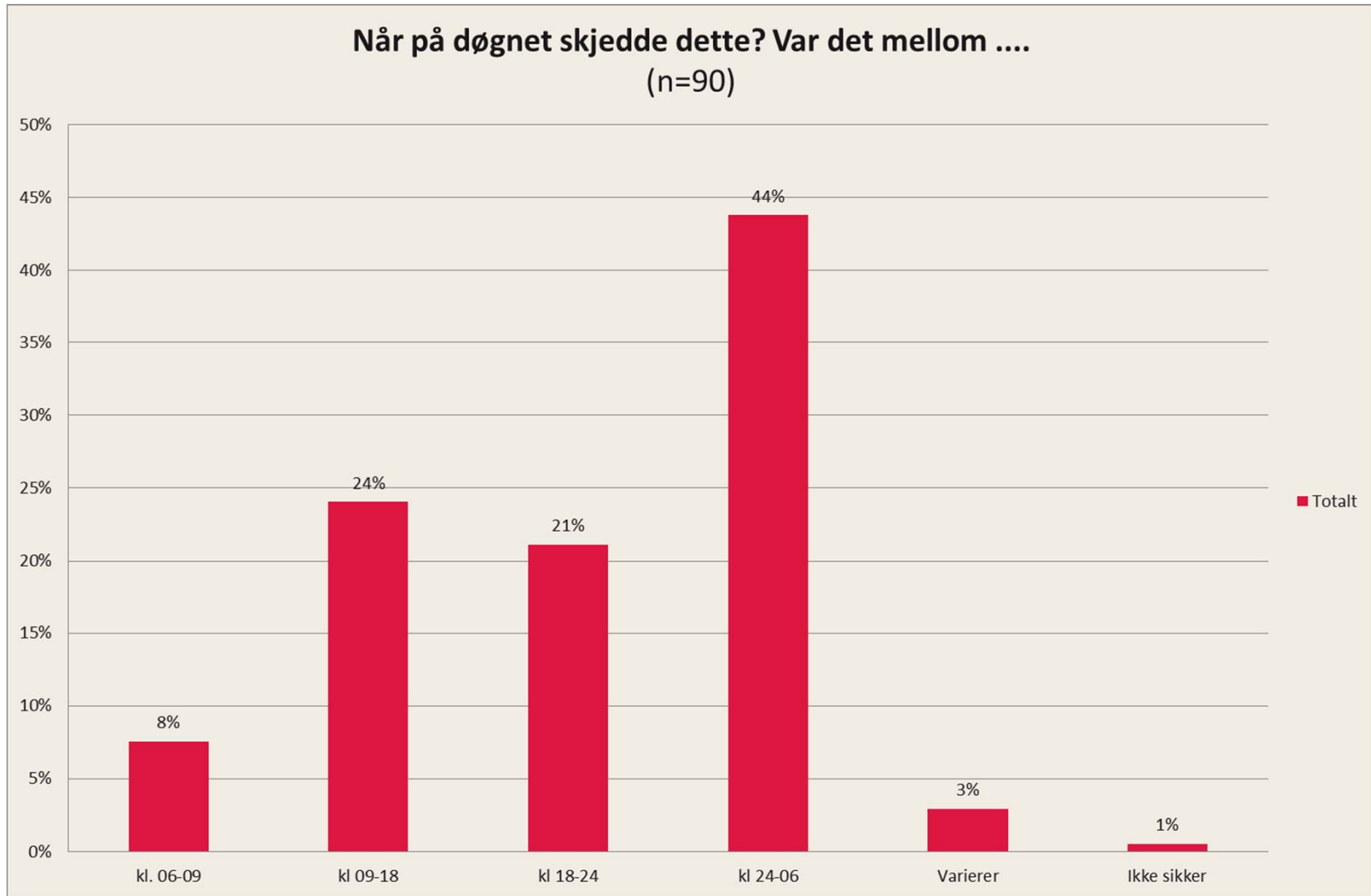
Førehandsbestilte turar og barnesete

- Til saman 72 % oppgir at dei er svært eller ganske nøgde med punktlegheta på førehandsbestilte turar. Det er ein noko mindre del av dei som bur på Askøy (30 %) og dei som bur på Sotra (31 %) som svarar at dei er svært nøgde enn det er blant dei som bur i Bergen (36 %).
- Til saman er det berre 4 % som svarar at dei er svært eller ganske misnøgde med punktlegheta på førehandsbestilte turar. Det er ein noko større del av respondentane frå Askøy som er svært misnøgd (8 %) enn blant dei frå dei andre regionane.
- Totalt er det 11 % som svarar «ikkje aktuelt» på dette spørsmålet. Det er ein større del av dei frå Sotra som svarar «ikkje aktuelt» (19 %) enn blant dei frå Bergen (11 %).
- Den største delen (66 %) svarar «ikkje aktuelt» på spørsmål om kor lett det er å få tak i drosje med barnesete.
- Det er om lag like stor del som svarar at det er svært eller ganske lett (8 %) som det er som svarar at det er svært eller ganske vanskelig (10 %).

Tilgang på drosjer



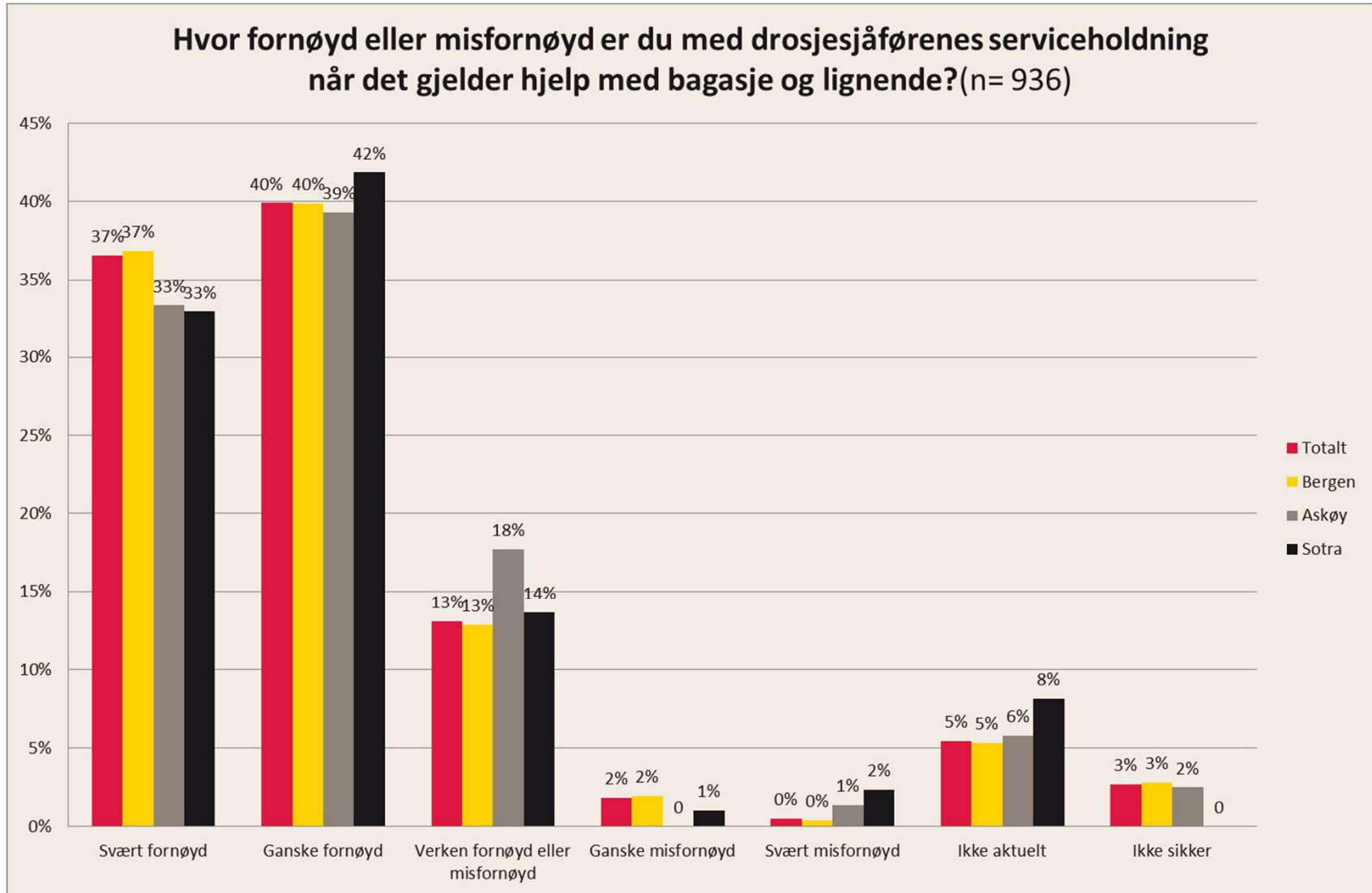
Tilgang på drosjer



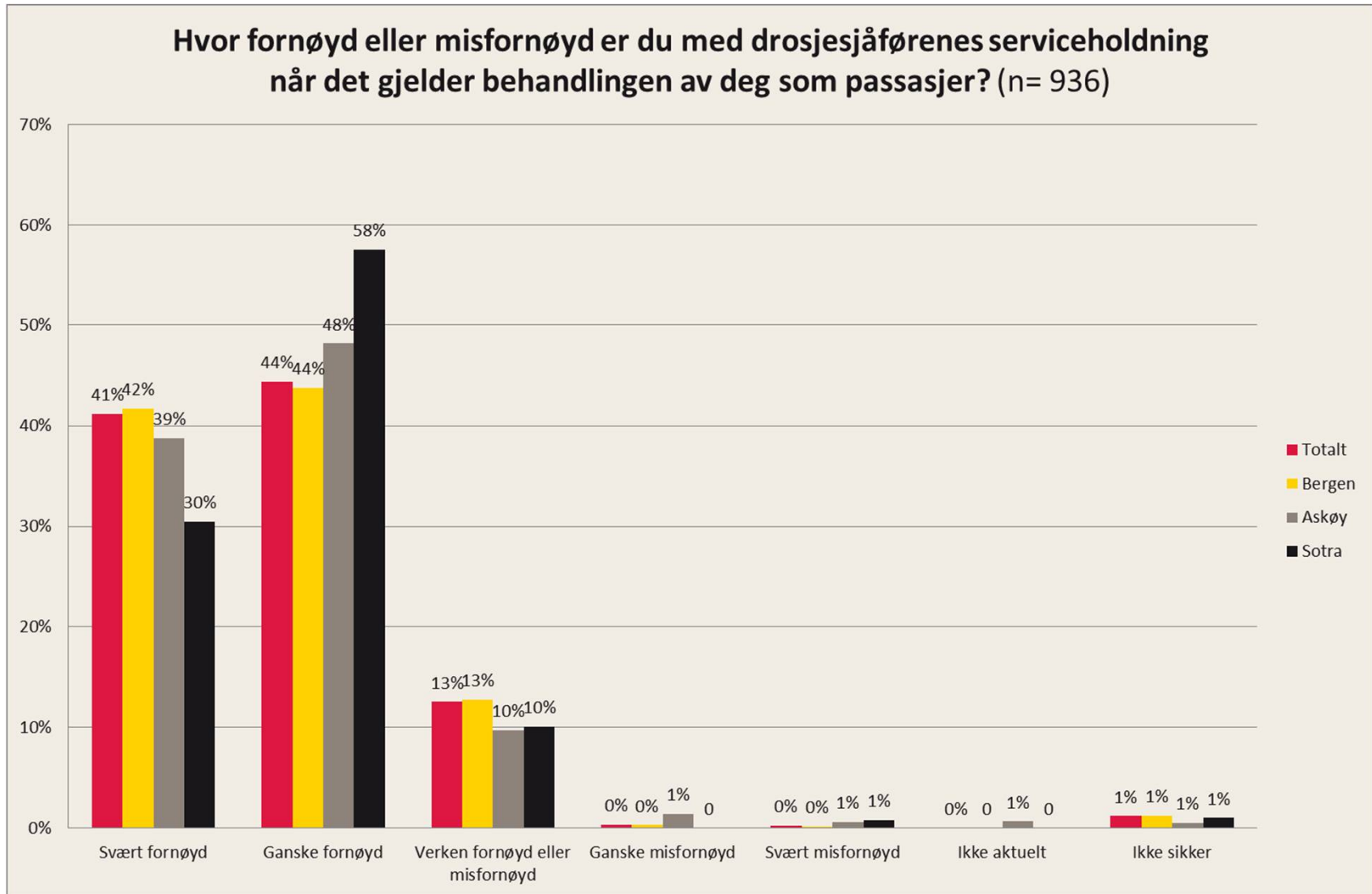
Tilgang på drosjer

- Det er berre 3 % som i løpet av dei siste 4 vekene har latt vere å nytte seg av drosje fordi dei ikkje har fått tak i. I 2007 var delen 9 %.
- Det er små skilnader mellom regionane på dette spørsmålet.
- Den største delen av dei som ikkje tok drosje fordi dei ikkje fekk tak i, seier at dette skjedde mellom klokken 24 og 06 (44 %). Dette tidspunktet var også det kor flest ikkje fekk tak i drosje i 2007.

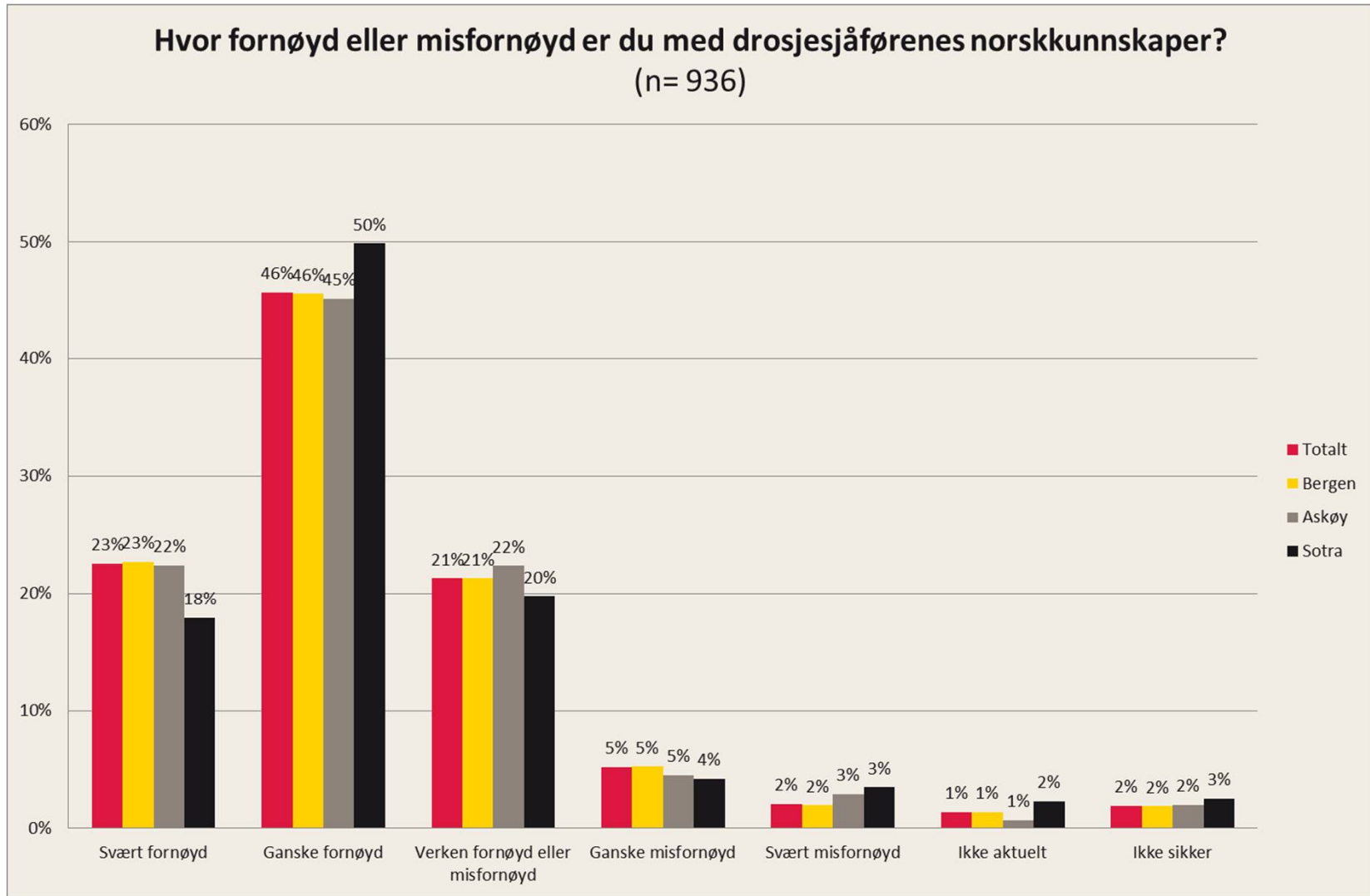
Kor nøgd er dei med drosjesjåførane?



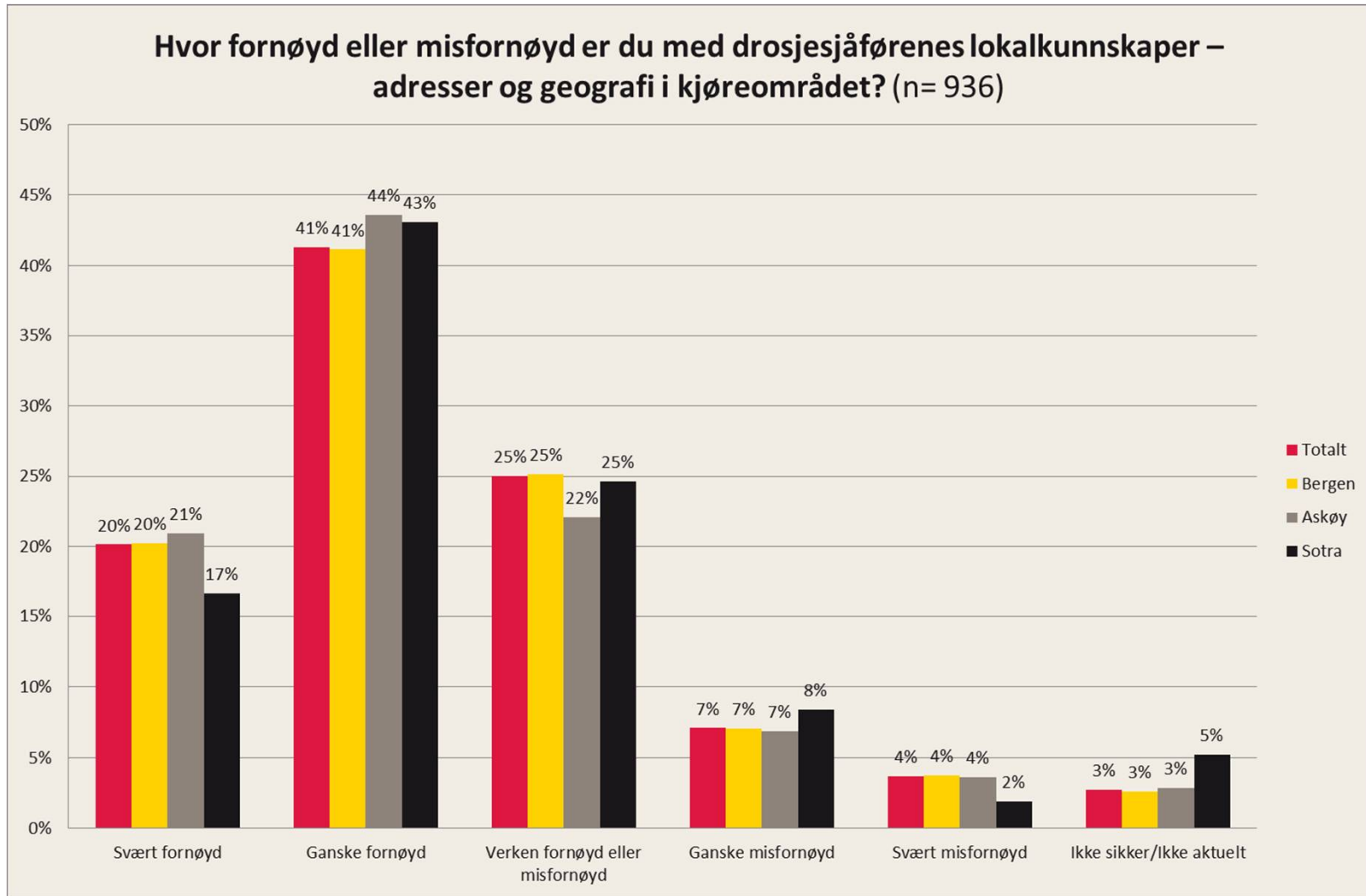
Kor nøgd er dei med drosjesjåførane?



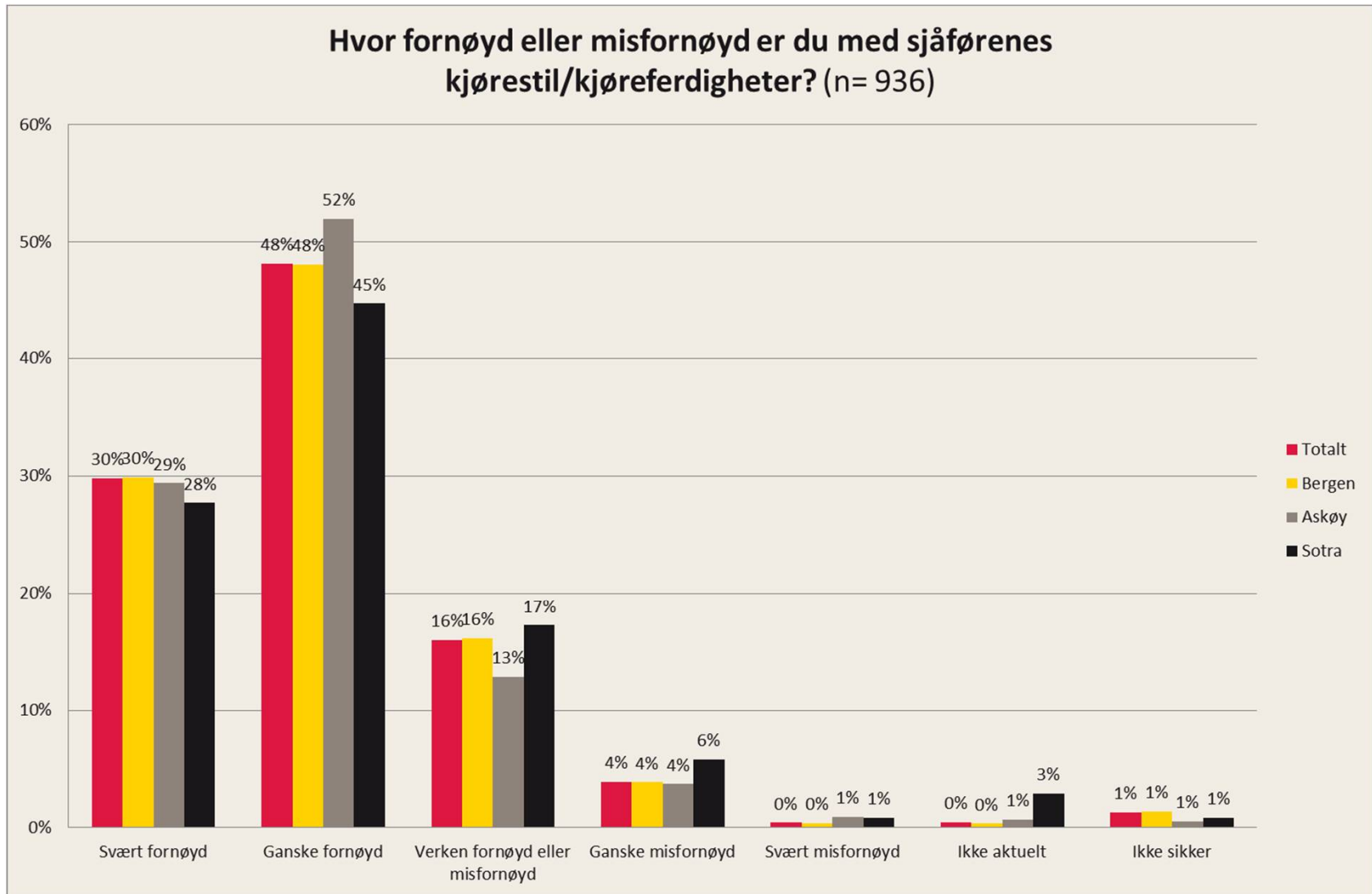
Kor nøgd er dei med drosjesjåførane?



Kor nøgd er dei med drosjesjåførane?



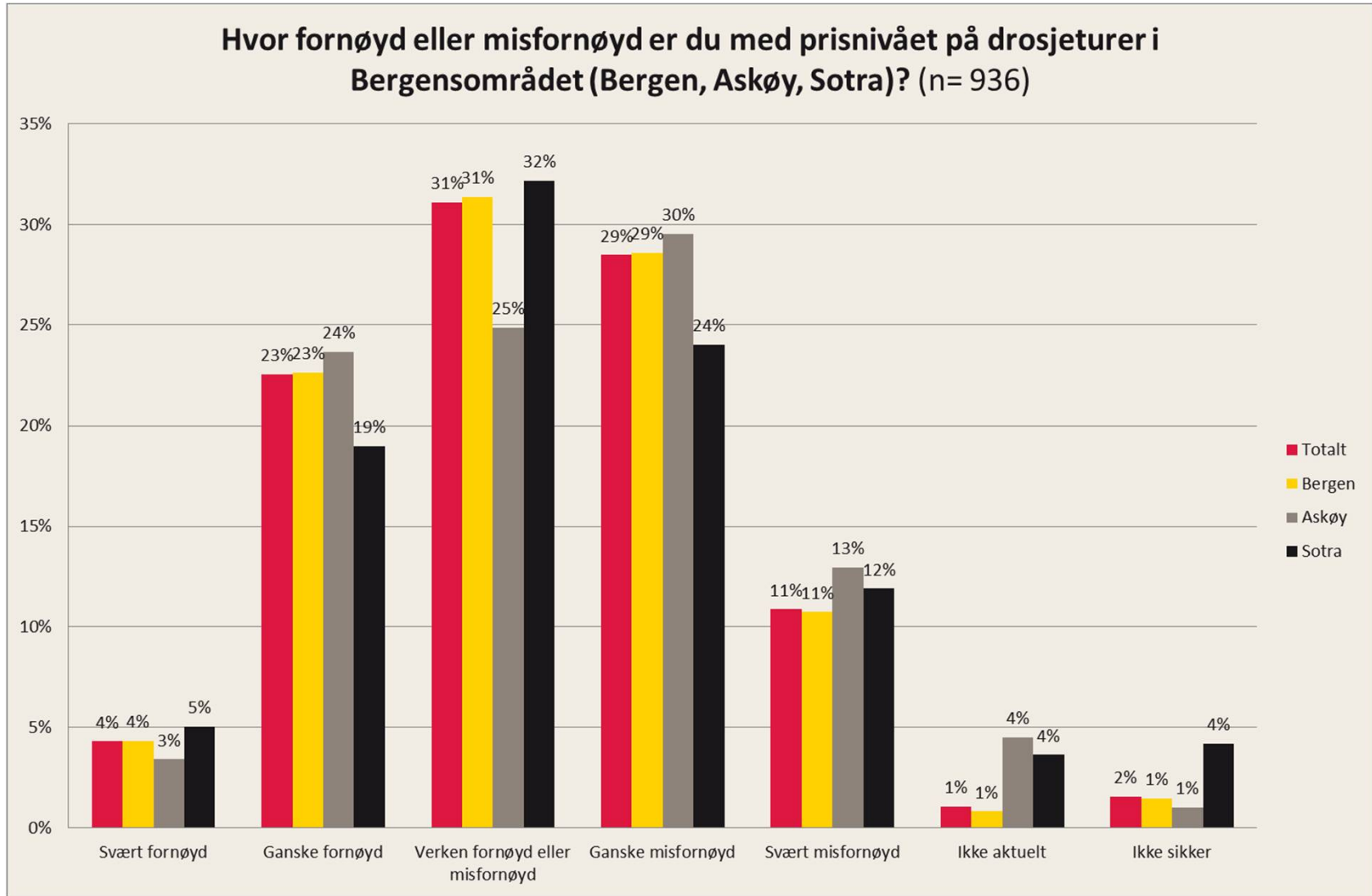
Kor nøgd er dei med drosjesjåførane?



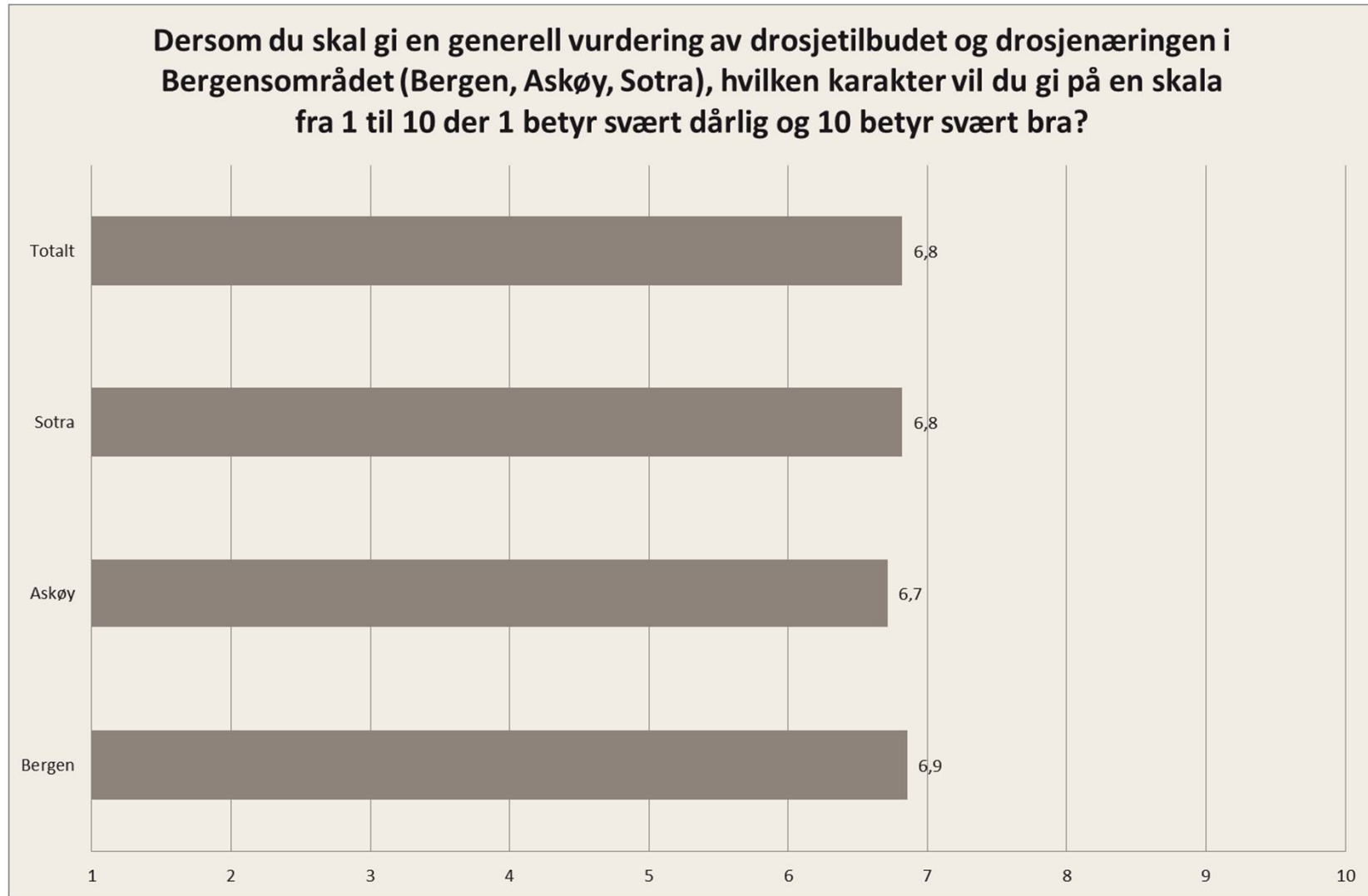
Kor nøgd er dei med drosjesjåførane?

- Til saman 77 % av drosjebrukarane er nøgde med servicehaldninga til sjåførane når det gjeld hjelp med bagasje og liknande. Tilsvarande del i 2007 var 72 %. Det er små skilnader mellom regionane på dette spørsmålet.
- Til saman 85 % er nøgde med drosjesjåførane si servicehaldning når det gjeld handsaming av passasjerane. Tilsvarande del i 2007 var 82 %. Respondentane frå Sotra har i mindre grad svara at dei er svært nøgde på dette området (30 %) enn respondentane frå Bergen (42 %) og Askøy (39 %). På den andre sida er det ein større del av respondentane frå Sotra som oppgir at dei er ganske nøgde.
- Når det gjeld drosjesjåførane sine norskkunnskapar, svarar den største delen (46 %) at dei er ganske nøgde. Til saman er det til saman 69 % som er svært eller ganske nøgde. 21 % svarar at dei er verken nøgde eller misnøgde. 7 % er svært eller ganske misnøgde.
- Til saman 61 % er svært eller ganske nøgde med drosjesjåførane sine lokalkunnskapar i køyreområdet. 25 % svarar at dei er verken nøgde eller misnøgde og til saman 11 % er svært eller ganske misnøgde.
- Respondentane er langt på veg nøgde med sjåførane sin køyrestil. Den største delen (48 %) av drosjebrukarane svarar at dei er ganske nøgde på dette området. Totalt er det 78 % som svarar at dei er svært eller ganske nøgde. 4 % svarar at dei er ganske misnøgde og totalt er det 0 % som svarar at dei er svært misnøgde.

Prisnivå



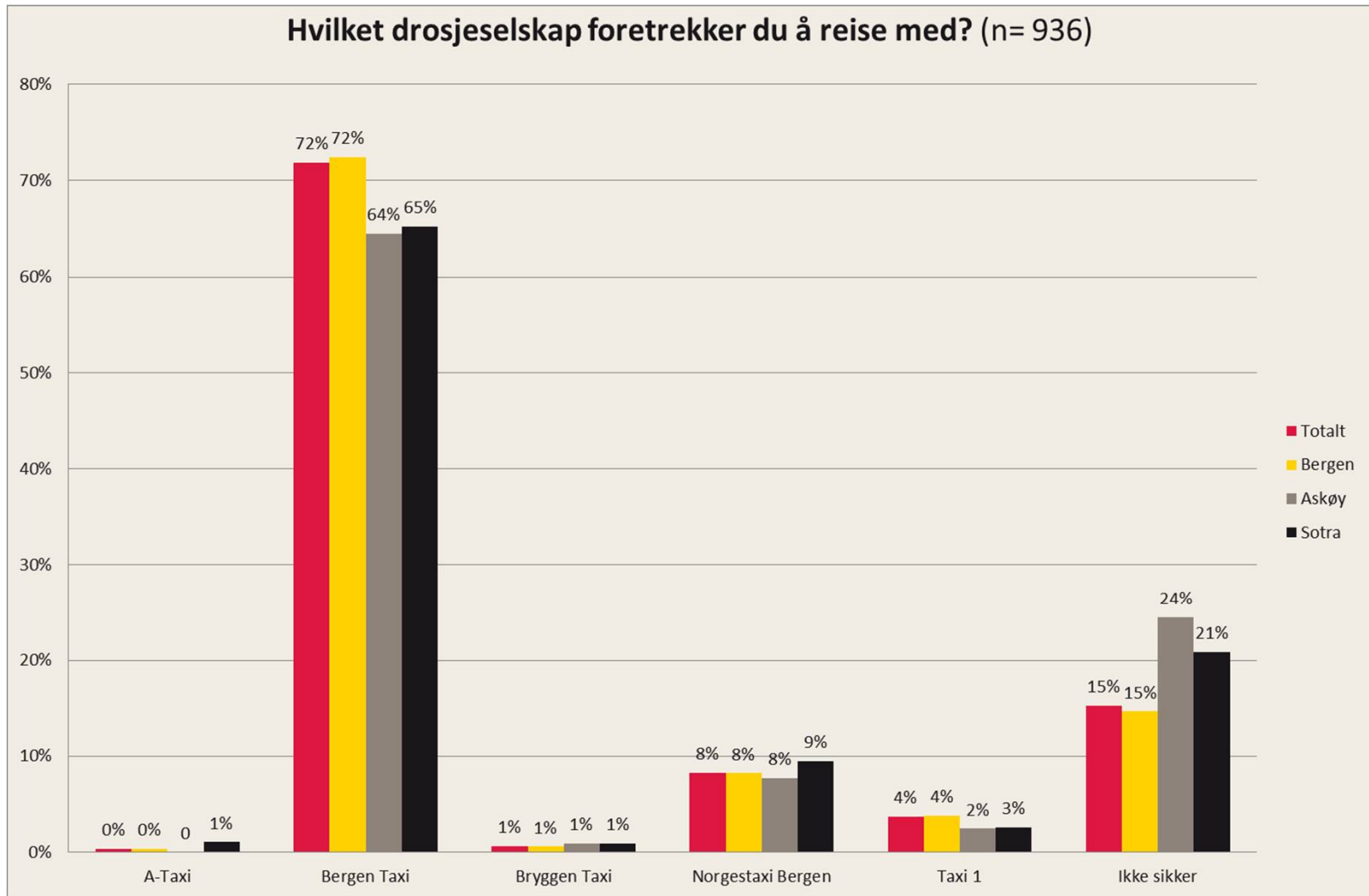
Generell tilfredsheit



Prisnivå og generell tilfredsheit

- Den største delen (31 %) svarar at dei verken er nøgde eller misnøgde med prisnivået på drosjeturar i Bergensområdet. Til saman er det 27 % som seier at dei er svært eller ganske nøgde, mens heile 40 % seier at dei er svært eller ganske misnøgde.
- På spørsmål om dei kan gi ei vurdering av drosjetilbodet og drosjenæringa i Bergensområdet på ein skala frå 1 til 10, svarar drosjebrukarane i snitt 6,8. Dette er eit noko betre resultat enn i 2007 då gjennomsnittsskåren var 6,2. Det er små skilnader mellom regionane på dette spørsmålet.

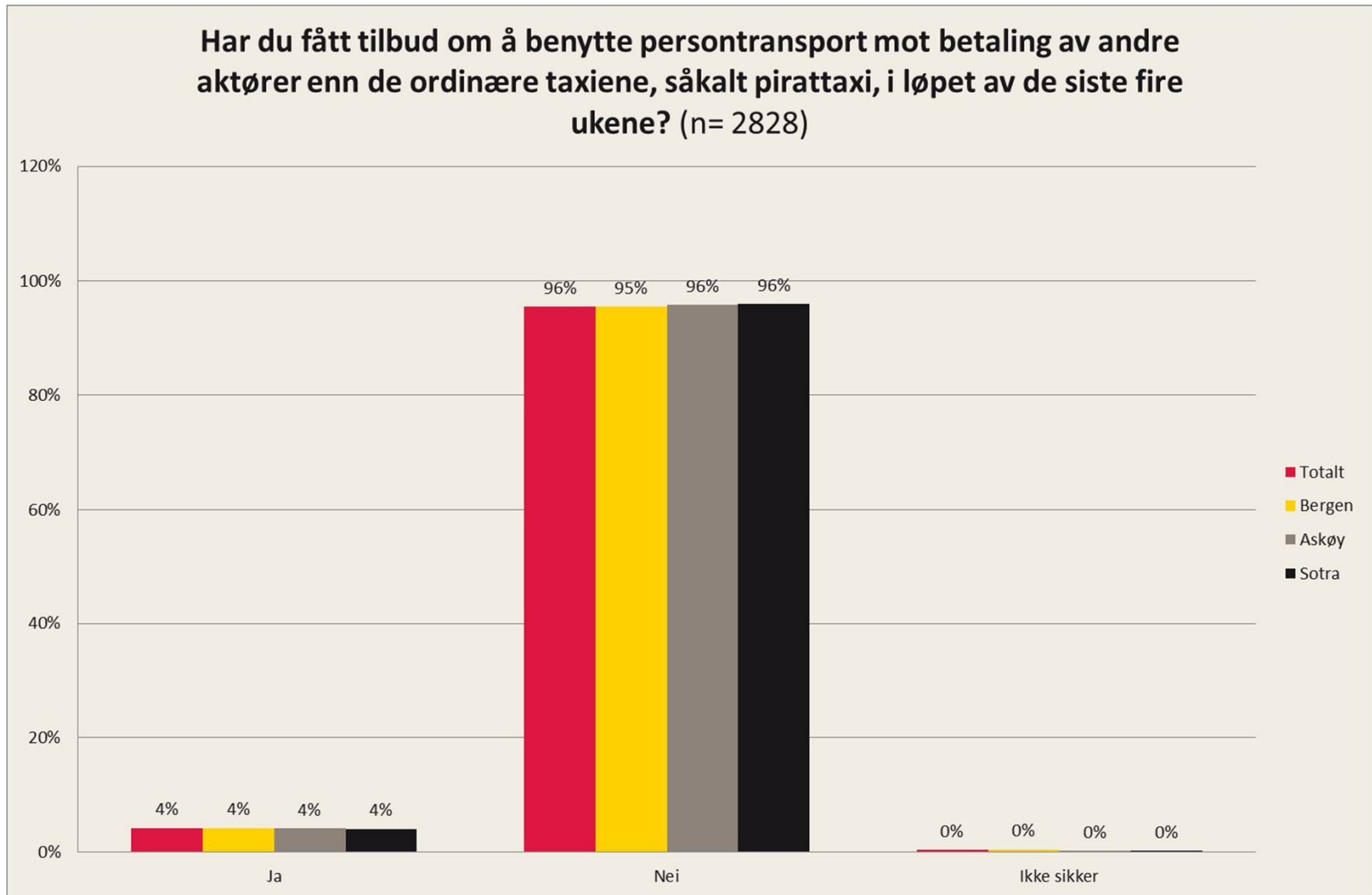
Val av drosjesentral



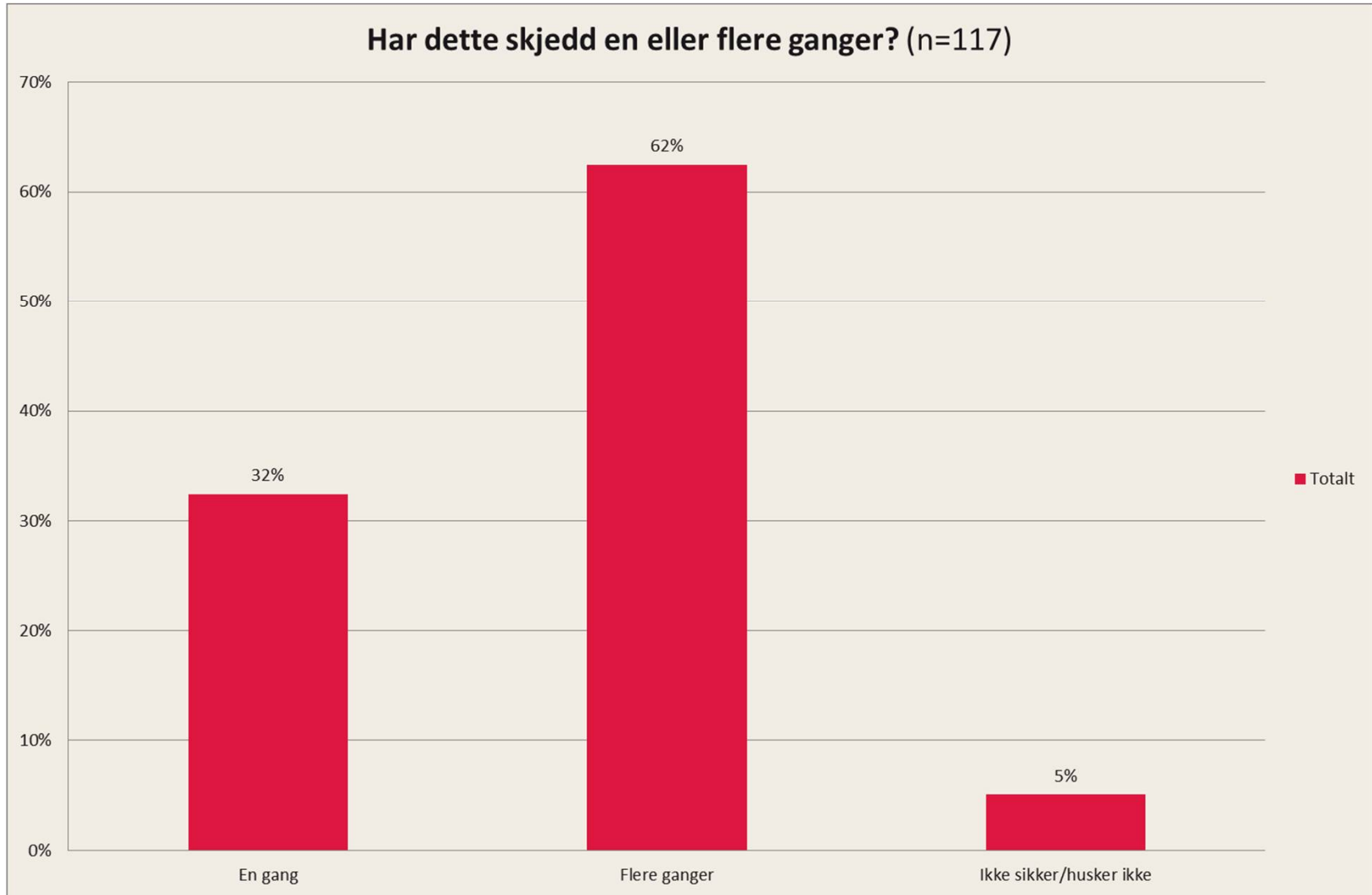
Val av drosjesentral

- Heile 72 % av drosjebrukarane oppgir at dei føretrekker å reise med Bergen Taxi. 8 % føretrekker å reise med Norgestaxi, 4 % Taxi 1 og 1 % svarar Bryggen Taxi. Det er ingen som har oppgitt Christiania Taxi.
- Det er ein noko større del av dei som bur i Bergen (72 %) som svarar Bergen Taxi, enn blant dei som bur på Askøy (64 %) og Sotra (65 %).
- 15 % er usikker på kva for drosjeselskap dei føretrekker.

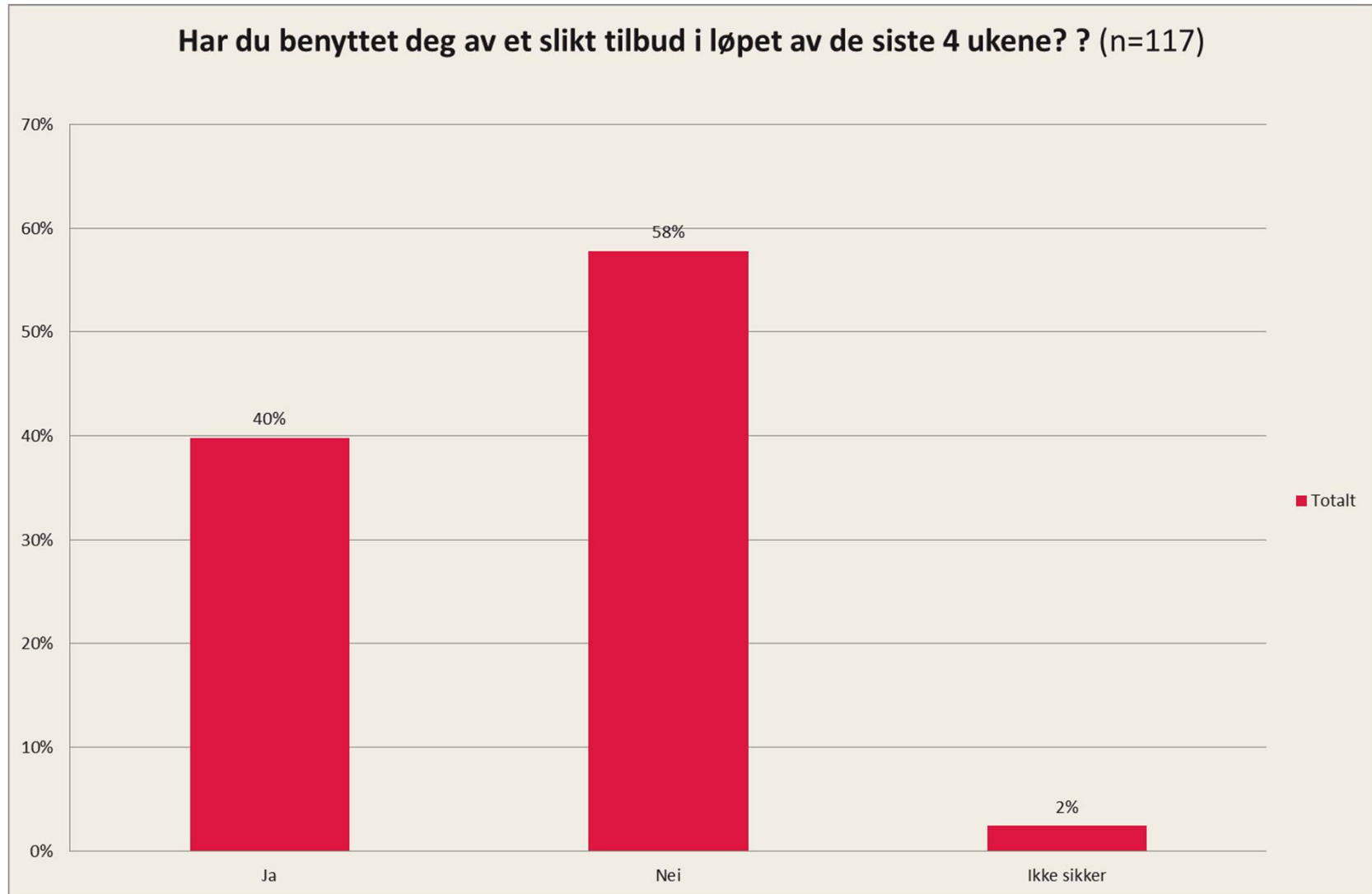
Pirattaxi



Pirattaxi



Pirattaxi



Pirattaxi

- Det er berre 4 % av dei spurde i undersøkinga som har fått tilbod om pirattaxi i løpet av dei siste fire vekene. Det er ingen skilnader mellom regionane på dette spørsmålet. Bakgrunnstala viser at det er ein større del av dei under 30 år som har fått tilbod om pirattaxi (11 %) enn i dei andre aldersgruppene.
- Blant dei som oppgir at dei har fått tilbod om pirattaxi er det 62 % som seier at dette er noko som har skjedd fleire gangar
- 40 % av dei som har fått tilbodet seier at dei har nytta seg av det. Det er ein større del av dei under 30 år som oppgir at dei har nytta seg av pirattaxi (51 %) enn i dei andre aldersgruppene (30-44 år: 25 %, 45-59 år: 14 %, 60 år og eldre: 0 %)

Samandrag

- 33 % av dei spurde har reist med drosje i Bergensområdet dei siste 4 vekene. Dette er ein liten nedgang samanlikna med 2007. Det er ein større del av respondentane frå Bergen som har reist med drosje, enn det er i dei andre regionane (Askøy og Sotra).
- Det er mest vanleg å ha reist med drosje inntil 3 gangar i månaden.
- Dei fleste drosjeturane finn stad mellom klokken 24 og 06 (33 %).
- Det er framleis mest vanleg å bestille drosje over telefon.
- Respondentane er langt på veg nøgde med ventetida på telefon når dei ringer å bestiller drosje (72 % er svært eller ganske nøgde)
- Når det gjeld haldeplassar i Bergen sentrum, er det større misnøye med ventetida natt til laurdag og søndag enn det er på dagtid.
- Til saman 72 % av drosjebukarane er nøgde med punktlegheta på førehandsbestilte turar.
- Tilgangen på drosjer i Bergensområdet må seiast å vere god. Det er berre 3 % som dei siste 4 vekene har latt vere å ta drosje fordi dei ikkje fekk tak i. Dette er ein nedgang frå 2007 då delen var 9 %. Den største delen av dei som ikkje fekk tak i drosje, oppgir at dette skjedde mellom klokken 24 og 06.
- Respondentane har svara på ei rekkje spørsmål om kor nøgde dei er med drosjesjåførane. Hovudintrykket er at dei i stor grad er nøgde med sjåførane. Delen som svarar at dei er svært eller ganske nøgde varierer frå 69 % (sjåførane sine norskkunnskapar) til 85 % (sjåførane si servicehaldning når det gjeld handsaming av passasjerar).
- 40 % er misnøgde med prisnivået på drosjeturar i Bergensområdet.
- Gjennomsnittsvurderinga av drosjetilbodet samla sett i Bergensområdet er 6,8 (på ein skala frå 1 til 10). Dette er høgare enn i 2007 då skåren var 6,2.
- Heile 72 % av dei spurde føretrekk å reise med Bergen Taxi.
- 4 % av dei spurde i undersøkinga har fått tilbod om pirattaxi og 40 % av desse igjen har nytta seg av tilbodet.

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 befolkninga sitt syn på
drosjetilbodet i Bergensområdet -
Spørjeundersøking på oppdrag frå
Samferdselsavdelinga

Publikasjonsserie/nr: AUD-rapport nr: 12b -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, lasse.hansen@hfk.no
Telefon: 55 23 94 11