

MIS - spørreskjema

Velkommen til kundeintervju for Svipper

Respondenten skal være 15 år eller eldre.

Troms fylkeskommune gjennomfører løpende kvalitetsmålinger. Kan vi få stille deg noen få spørsmål om den reisen du nå er i ferd med å foreta? Det tar cirka 6 minutter.

----- Linjeskift

1. Aller først, hvilket billettslag benytter du på denne reisen?

1. Enkeltbillett
2. 24-timersbillett (Dagskort)
3. 7-dagersbillett (Ukekort)
4. 30-dagersbillett (Månedskort)
5. Frikort (for Svipper-ansatte / bussjåfører og andre ansatte i kollektivtrafikken)
6. Hadde ikke gyldig billett
7. Annet billettslag, skriv inn: *Open
8. IKKE LES – Vet ikke / husker ikke / vil ikke oppgi

2. I hvilket område gikk du på bussen? (Svar linkes opp mot holdeplass id 8 siffer)

3. I hvilket område skal du gå av bussen? (Svar linkes opp mot holdeplass id 8 siffer)

4. Hvilken linje er du på nå? (rutenummer)

5. Har du vært i kontakt med føreren på denne reisen?

1. Ja
2. Nei
3. IKKE LES: Vet ikke

----- Linjeskift

På en skala fra 1 til 5 hvor 1 = meget misfornøyd og 5 = meget fornøyd.

Hvor fornøyd er du med denne turen når det gjelder:

6. Punktlighet/overholdelse av tidtabell:

1. Meget misfornøyd
2. Ganske misfornøyd
3. Verken/eller
4. Ganske fornøyd
5. Meget fornøyd
6. IKKE LES: Ubesvart/Vet ikke

7. Hvorfor er du misfornøyd med punktligheten/overholdelse av tidstabellen?

1. I dag var bussen forsinket til holdeplassen
2. I dag har det oppstått en forsinkelse i løpet av ruten
3. Bussen er ofte forsinket før den kommer til holdeplassen
4. Det oppstår ofte forsinkelser undervegs i ruten
5. Det er avvik mellom oppgitt rutetid i Vipster-appen og når bussen faktisk kommer til holdeplassen
6. Annet; skriv inne *Open

----- Linjeskift

8. Sjåførens serviceinnstilling:

1. Meget misfornøyd
2. Ganske misfornøyd
3. Verken/eller
4. Ganske fornøyd
5. Meget fornøyd
6. IKKE LES: Ubesvart/Vet ikke

9. Hva er grunnen til at du ikke er helt fornøyd sjåførens serviceinnstilling?

1. Hilste ikke
2. Var sur / lite hyggelig / stresset
3. Var generelt lite hjelpsom
4. Ville/ kunne ikke svare på spørsmål jeg hadde om kort og billetter
5. Ville/ kunne ikke svare på spørsmål jeg hadde om hvor jeg skulle gå av, overgang eller avgangstider
6. Ville ikke / kunne ikke veksle ved billett kjøp
7. Andre forhold; skriv inn: *Open

----- Linjeskift

10. Hvor fornøyd er du med det innvendige renholdet på denne bussen?

1. Meget misfornøyd
2. Ganske misfornøyd
3. Verken/eller
4. Ganske fornøyd
5. Meget fornøyd
6. IKKE LES: Ubesvart/Vet ikke

11. Hvorfor var du ikke helt fornøyd med det innvendige renholdet på denne bussen?

1. Mye søppel
2. Skittent/dårlig renhold

3. Tagging eller graffiti
4. Mye søppel på gulv
5. Overfylte søppelkasser
6. Skittent/dårlig rengjorte vinduer/vinduskarmer
7. Skittent/dårlig rengjorte vegger
8. Skittent/dårlig rengjorte seter
9. Skittent/dårlig rengjorte gulv
10. Andre forhold; skriv inn: *Open

----- Linjeskift

12. Hvor fornøyd er du med plassen om bord i denne bussen?

1. Meget misfornøyd
2. Ganske misfornøyd
3. Verken/eller
4. Ganske fornøyd
5. Meget fornøyd
6. IKKE LES: Ubesvart/Vet ikke

13. Hvor fornøyd er du med sittekomforten (hvor komfortable setene er) om bord i denne bussen?

1. Meget misfornøyd
2. Ganske misfornøyd
3. Verken/eller
4. Ganske fornøyd
5. Meget fornøyd
6. IKKE LES: Ubesvart/Vet ikke

14. Hvor fornøyd er du med temperaturen om bord?

1. Meget misfornøyd
2. Ganske misfornøyd
3. Verken/eller
4. Ganske fornøyd
5. Meget fornøyd
6. IKKE LES: Ubesvart/Vet ikke

----- Linjeskift

15. Hvor fornøyd er du med sjåførens kjørestil (sikker og behagelig)?

1. Meget misfornøyd
2. Ganske misfornøyd
3. Verken/eller
4. Ganske fornøyd
5. Meget fornøyd
6. IKKE LES: Ubesvart/Vet ikke

16. Hva er grunnen til at du ikke er helt fornøyd med sjåførens kjørestil?

1. Bremsset for brått ved stopp på holdeplasser
2. Akselererte for raskt etter stopp på holdeplasser
3. Sjåfør kjørte før jeg fikk satt meg
4. Kjørte jevnt over for aggressivt, for mye rykk og napp
5. Tutet, var hissig og/eller oppførte seg usympatisk ift andre på veien
6. Kjørte over kantstein
7. Andre forhold; skriv inn: *Open

----- Linjeskift

17. Alt i alt - hvor fornøyd er du med denne turen?

1. Meget misfornøyd
2. Ganske misfornøyd
3. Verken/eller
4. Ganske fornøyd
5. Meget fornøyd
6. IKKE LES: Ubesvart/Vet ikke

18. Hva er grunnen til at du ikke er helt fornøyd med denne turen?

1. Sjåfør kjørte ubehagelig / aggressivt
2. Sjåfør oppførte seg uvennlig / lite serviceinnstilt
3. Dårlig renhold / mye søppel om bord
4. Avgangen var forsinket
5. For trangt / for fullt / ubehagelig om bord
6. Fikk ikke sitteplass / måtte stå
7. For varmt/kaldt om bord
8. Andre forhold; skriv inn: *Open

----- Linjeskift

19. Nå over til et litt annet tema. Hvor enig er du i at Svipper gjennomfører billettkontrollene på en profesjonell måte. Er du...?

1. Helt uenig
2. Delvis uenig
3. Verken enig eller uenig
4. Delvis enig
5. Helt enig
6. (IKKE LES) Vet ikke/ubesvart

20. Hvor ofte opplever du billettkontroll (når du reiser kollektivt)? Vil du si det er.....?

1. Svært sjeldent
2. Ganske sjeldent
3. Verken / eller
4. Ganske ofte
5. Svært ofte
6. Vet ikke / ønsker ikke svare

----- Linjeskift

21. Registrere hvor på bussen du satt/sto når du ble kontaktet i forbindelse med undersøkelsen.

1. I den fremre delen
2. I den midtre delen
3. I den bakre delen

19. Hva er din alder?

1. Mellom 15 og 19 år
2. Mellom 20 og 29 år
3. Mellom 30 og 49 år
4. Mellom 50 og 66 år
5. Mellom 67 og 99 år
6. Ønsker ikke å oppgi

20. Registrer kjønn og takk for hjelpen!

1. Mann
2. Kvinne
3. Annet
4. Ønsker ikke å oppgi