

Ruters statistikk

Kunnskap om kundene og markedet vi opererer i ligger til grunn for all utvikling i Ruter. Derfor gjennomfører vi løpende undersøkelser. På denne siden har vi samlet kundeinnsikt innhentet i 2022, samt statistikkgrunnlag om omdømme og økonomi, klima og miljø – for deg som vil gå i dybden.

Om tolking av resultater

Befolkningsundersøkelsene som gjennomføres for Ruter er alle utvalgsundersøkelser gjennomført med tilfeldig uttrekk, et sannsynlighetsutvalg der alle innbyggerne fra 15 år (varierer avhengig av undersøkelse) og oppover i vårt markedsområde har en sannsynlighet for å bli trukket ut og bedt om å delta i undersøkelsen.

Alle undersøkelser er beheftet med feilmarginer og for de som gjennomføres på denne måten med sannsynlighetsutvalg kan vi beregne feilmarginen for ulike resultater, både totalt og for underutvalg.

Feilmarginen for et resultat bestemmes av både utvalgets størrelse og på fordelingen på det enkelte resultatet som vises for dette. I feilmargintabellen under kan vi se at feilmarginen er størst når resultatet på et gitt spørsmål deler seg i 2, altså på 50/50- fordelinger og mindre når fordelingen er skjev (for eksempel 80/20).

Feilmarginer for utvalgsundersøkelser oppgis ofte med et konfidensintervall, det vil si hvor sikre vi er på at resultatet ligger innenfor feilmarginene. Ved et 95% konfidensintervall vil vi ha tillit til at resultatet vil ligge innenfor feilmarginene 19 av 20 ganger.

Oversikt over feilmarginer for spørreundersøkelser

Område	Antall innbyggere 15 år og eldre	Antall respondenter per år
Hele Ruter	1 120 000	14 500
Ett fylke (Oslo)	577 000	7 250
Stor kommune	102 000	1 300
Liten bydel/kommune	22 000	300

Denne tabellen viser hvilke feilmarginer som gjelder for ulike fordelinger når man enten ser på for årstall i MIS for hele Ruters område (omkring 14500 respondenter), ett fylke (7250 respondenter), en stor kommune (som Bærum, med omkring 1300 respondenter) eller en mindre bydel (som Grorud med omkring 22.000 innbyggere over 15 år og omkring 300 respondenter per år).

Konfindensintervallet er på 95%.

Tabellen viser også at feilmarginen ikke har et lineært forhold til antall intervjuer som gjennomføres. Feilmarginen synker raskt fra de mindre utvalgene på noen få hundre intervjuer, men synker vesentlig saktere når man passerer omkring 1000 intervju.

Vi vil anbefale at all bruk av resultatene i statistikkdelen i årsrapporten tar hensyn til utvalgsstørrelse og feilmarginene for det man ønsker å omtale.

Ruters Markedsinformasjonssystem (MIS)

MIS er Ruters kontinuerlige spørreundersøkelse som har befolkningen (over 15 år) i Oslo og tidligere Akershus som målgruppe (uavhengig av kollektivbruk). Undersøkelsen gjennomføres på telefon, og kartlegger et representativt utvalg av befolkningens reisevaner og tilfredshet med kollektivtilbudet. Ca. 14 400 intervjuer gjennomføres per år, fordelt jevnt utover året.

Kundetilfredshet – Nord Europa

BEST-undersøkelsen er et samarbeid mellom nord-europeiske byer for å sammenligne innbyggernes tilfredshet med kollektivtrafikken.

600 – 3000 intervjuer per by i året i alderen 16+.

Ruters omdømmeundersøkelse

Formålet med omdømmeundersøkelsen er å måle Ruters omdømme i Oslo og omegn (Ruters markedsområder) og hvilke drivere som påvirker omdømmet med

sikte på å avdekke hva Ruter bør prioritere å jobbe med for å styrke sitt omdømme.

Målgruppen for undersøkelsen er befolkningen i Oslo & omegn over 18 år. Ca. 4500 årlige intervjuer gjennomføres på Norsk Gallups ISO-sertifiserte online-panel (GallupPanelet).

Omdømmeindeksen går fra 0 til 100. Svarene fra følgende fem spørsmål danner omdømmeindeksen.

- Hvordan vil du vurdere Ruter sitt samlede omdømme eller anseelse?
- Hvor godt eller dårlig er ditt inntrykk av Ruter totalt sett?
- I hvilken grad mener du at man kan stole på Ruter i det lange løp?
- I hvilken grad oppfatter du Ruter som økonomisk veldrevet?
- Hvordan vil du vurdere kvaliteten på Ruters tjenester og øvrig virksomhet?

Ruters miljørapportering

Her er statistikkunderlaget til kapittelet om Ruters arbeid med bærekraftsmålene.

Linjer, holdeplasser og passasjerer

Her er statistikkgrunnlag for de største linjene og holdeplassene i Ruter, samt hvem som reiser med kollektivtransport i vårt område.

Ruters nøkkeltall

Nøkkeltallene som presenteres i dette kapittelet er knyttet til inntekter, kostnader, tilskudd og produksjon. Det er utarbeidet nøkkeltall totalt og fordelt på de ulike driftsartene. Koronapandemien har hatt stor påvirkning på nøkkeltallene for 2021.

Investeringer i kollektivtrafikken

Oversikt over investeringer i kollektivtrafikken i Oslo og Akershusdelen av Viken i 2022, finansiert gjennom Byvekstavtalen, Oslopakke 3, Oslo kommune, Viken fylkeskommune og over driften i Ruter/Sporveien:

