

SNF RAPPORT NR. 01/11

**Kartlegging av kunders bestillingsrutiner
ved bruk av taxi i Bergen**

av

**Svitlana Kolesnyk
Ane Mengshoel**

SNF prosjekt nr. 7886
“Konkurransen i taximarkedet”

Prosjektet er finansiert av Norgestaxi AS

SAMFUNNS- OG NÆRINGSLIVSFORSKNING AS
BERGEN, MARS 2011

© Dette eksemplar er fremstilt etter avtale med KOPINOR, Stenergate 1, 0050 Oslo. Ytterligere eksemplarfremstilling uten avtale og i strid med åndsverkloven er straffbart og kan medføre erstatningsansvar.

ISBN 978-82-491-0751-3 Trykket versjon
ISBN 978-82-491-0752-0 Elektronisk versjon
ISSN 0803-4036

FORORD

Dette er den første rapporten i prosjektet Konkurransen i taximarkedet.

Det er velkjent fra teoretisk litteratur at det er utfordringer knyttet til å få til en virksom konkurranse i drosjemarkeder¹. I markeder med bare en sentral, f. eks. drevet som et kooperativ av drosjeeierne, vil det ikke bli virksom priskonkurranse selv i tilfeller hvor antall drosjeløyper ikke er begrenset. Prisene vil ligge for høyt og det vil være inoptimalt mye tomkjøring og ventetid for drosjene. Virksom priskonkurranse synes derfor å kreve at det er flere konkurrerende sentraler. På den annen side antas det vanligvis at det er stordriftsfordeler i hvert fall opp til et visst antall tilknyttede drosjer i driften av slike sentraler². En dominerende sentral som utfordres av flere små, men ingen større sentraler, vil derfor antakelig ikke stå overfor effektiv priskonkurranse. En av årsakene til slike stordriftsfordeler er at forventet ventetid for kunden blir mindre jo flere drosjer som er knyttet til samme sentral.

I denne rapporten, som viser resultatene av en spørreundersøkelse blant taxikunder i Bergen, har vi blant annet fokusert på dette. Resultatene viser klart at kundene ved valg av taxiselskap prefererer det største selskapet, selv om bare et fåtall av dem sier at de gjør det fordi det har den største sentralen. Et klart flertall svarer at de vektlegger kort ventetid og at drosjen kommer til avtalt tid, når de velger hvilket taxiselskap de bestiller hos. I tillegg er et klart flertall av storkundene og respondentene i den elektroniske undersøkelsen klar over hvilket selskap som er det største. Det gjelder også for ca tretti prosent av de gateintervjuede. I motsetning til ved bestilling av taxi, velger de aller fleste kundene første taxi i køen på en holdeplass uten hensyn til hvilken sentral taxien er tilknyttet.

Pris derimot kommer langt nede på listen over hva som er av betydning for valget, og mange respondenter er ikke klar over at det i det hele tatt eksisterer prisforskjeller mellom selskapene.

Kundeundersøkelsen er gjennomført av Svitlana Kolesnyk og Ane Mengshoel, som begge er masterstudenter ved NHH. De har gjennomført den som del av prosjektet og ført rapporten i pennen, begge deler under veiledning av oss.

Bergen 10. mars 2011

Rolf J Brunstad

Kurt Jörnsten

Siri Pettersen Strandenes

¹ Bergantino, A. S. and E. Longobardi, *The deregulatory process in the taxi industry: a critical appraisal*. Società italiana di economia pubblica, Working papers October 2000, Beesley, M. E. and S. Glaister, "Information for Regulating: The Case of Taxis." *Economic Journal*, 93, September 1983, 594-615. Brunstad, R. J., "Deregulering av drosjenæringen", *Sosialøkonomen*, nr. 6 1990. Brunstad, R. J. *The taxi market – excess capacity and insufficient supply*. Discussion paper 11/91. Norwegian school of economics and business administration, December 1991. Douglas, G. W., "Price Regulation and Optimal Service Standards. The Taxicab Industry." *Journal of Transport Economics and Policy*, 4, May 1972, 116-127.

² Karakteren av slike stordriftsfordeler vil undersøkes i andre deler av dette prosjektet.

SAMMENDRAG

Formålet med denne undersøkelsen er å studere bruk av taxi i Bergen og kartlegge kunders bestillingsrutiner gjennom intervjuer av storkunder og av privatkunder.

Det ble intervjuet 25 storkunder (blant annet hoteller, restauranter, bedrifter og organisasjoner) og 84 privatkunder. Intervjuene av storkundene ble utført på telefon. Privatpersonene ble intervjuet på ulike steder i Bergen, blant annet på flyplassen, busstasjonen, jernbanestasjonen, Festplassen og Torgallmenningen. Intervjuer ble utført i perioden november-desember 2010. I tillegg ble det gjennomført en online - spørreundersøkelse blant medlemmer av NHH - Alumni³. Online-undersøkelsen ble besvart av 54 personer.

Intervjuene fokuserte på følgende aspekter ved bestillingsrutiner: taxiselskap som blir ringt ved bestillingen av taxi, kjennskap til taxiselskaper i Bergen, viktige faktorer ved valg av taxiselskap, ulike situasjoner når respondentene tar taxi samt hyppighet av taxibruk.

Undersøkelsen blant storkunder og privatkunder har ikke direkte påvist at størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift er en viktig faktor ved valg av taxi, men at det gir utslag i andre faktorer som er viktige for kunden, slik som hvor raskt og presis taxien kommer. Dette bør være av betydning når løyver skal tildeles taxiselskaper i samme geografiske område.

³ NHH-Alumni er et sosialt og faglig nettverk for tidligere NHH-studenter.

INNHOOLD

1. Innledning	7
2. Privatkunder	9
2.1. Beskrivelse av spørreskjemaet	9
2.2. Gateintervju	9
2.2.1. Beskrivelse av utvalget	9
2.2.2. Presentasjon av resultater	10
2.2.3. Konklusjoner	15
2.2.4. Svakheter ved undersøkelsen	15
2.3. Online-undersøkelse	16
2.3.1. Beskrivelse av utvalget	16
2.3.2. Presentasjon av resultater	16
2.3.3. Konklusjoner	21
2.3.4. Svakheter ved undersøkelsen	21
2.4. Sammenligning av resultatene	21
2.5. Kryssanalyse av data	24
2.5.1. Valg av test	25
2.5.2. Test design	25
2.5.3. Resultater	26
2.5.4. Svakheter	26
3. Storkunder	28
3.1. Beskrivelse av spørreskjemaet	28
3.2. Beskrivelse av utvalget	28
3.3. Presentasjon av resultater	29
3.4. Konklusjoner	36
3.5. Svakheter ved undersøkelsen	36
4. Oppsummering	38

5. Vedlegg	40
5.1. Resultatene på tabellform.....	40
5.2. Spørreskjema (privatkunder)	57
5.3. Spørreskjema (storkunder).....	58

1. INNLEDNING

Denne rapporten er en del av prosjektet *Konkurransen i taximarkedet* utført i regi av Samfunns- og Næringslivsforskning AS (SNF) ved Norges Handelshøyskole. Prosjektet skal analysere konkurransevirkninger av konsesjonspraksis der ulikt antall løyver tildeles taxiselskaper i samme geografiske område. Formålet med denne delen av prosjektet er å kartlegge kunders bestillingsrutiner gjennom intervjuer av storkunder og privatkunder i Bergen.

Som utgangspunkt kan være naturlig å tenke at kunder som bestiller taxi per telefon, sms eller internett velger det største taxiselskapet, da disse vil ha flest biler tilgjengelig og kan hente kunden raskest. Dette gjelder både storkunder og privatkunder.

Hypotese 1: Kunder foretrekker de største taxiselskapene ved bestilling per telefon, sms eller internett.

Dette kan videre føre til at de aller fleste vet hvilket taxiselskap som er størst.

Hypotese 2: En stor andel av kundene vet hvilket taxiselskap som er størst i Bergen.

Når det gjelder privatkunder kan man anta at det er forskjellig praksis når de skal bestille taxi som nevnt over og når de velger taxi på taxiholdeplass. Det virker som om kutymen i Bergen i det siste tilfelle er at kundene velger bilen som står for tur uten å ta hensyn til hvilket selskap denne bilen er tilknyttet.

Hypotese 3: Kunder er ikke bevisst hvilke taxi de velger på taxiholdeplass.

Det kan også tenkes at storkunder er mindre bevisst på pris, da de ikke selv skal betale taxien, men har høyt fokus på service og hvor raskt taxien kommer. Det er rimelig å anta at privatkunder er mer prisbevisste og villig til å fire på kravene dersom taxituren blir rimeligere.

Hypotese 4: Privatkunder er prisbevisste ved bruk av taxi.

2. PRIVATKUNDER

Først vil vi beskrive utvalget kort. Deretter presenteres resultatene av de gjennomførte intervjuene. Så beskriver vi utvalget og presenterer resultatene til online – undersøkelsen. Spørreskjemaet som ble brukt i undersøkelsen finnes som vedlegg.

Vi avslutter rapporten med konklusjoner samt noen kommentarer om svakheter til undersøkelsen.

2.1. BESKRIVELSE AV SPØRRESKJEMAET

Spørreskjema for privatkunder bestod av 14 spørsmål (se vedlegg). Den første delen (spørsmål 1 til 8) inneholdt spørsmål om bruk av taxiselskap, bestillingsrutiner, faktorer ved valg av taxiselskap, situasjoner når taxi brukes og hyppighet av taxibruk. Spørsmål 1 og 2 ("Hvilket taxiselskap ringer du når du bestiller taxi" og "Hvilke andre taxiselskap kjenner du til") ble stilt uten svaralternativer. Svaralternativene som finnes i spørreskjemaet ble kun brukt for registrering av svarene. Respondenten angav navnet og/eller telefonnummeret til taxiselskapet vedkommende husket.

Spørsmål 6a ("Er størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift viktig ved valg av taxi?") ble brukt som oppfølgingsspørsmål på gateintervjuene til respondenter som ikke valgte alternativet "Størrelse på taxiselskapet" under spørsmål 6 ("Hvilke faktorer bestemmer hvilke taxiselskap du velger?").

Den andre delen av spørreskjemaet (spørsmål 9-15) inneholdt spørsmål om alder, kjønn, inntekt og bosted til respondenten. De ble også spurt om de hadde tilgang på bil. Det ble registrert sted, ukedag og dagtid når intervjuet fant sted.

2.2. GATEINTERVJU

2.2.1. BESKRIVELSE AV UTVALGET

Det ble intervjuet 84 privatpersoner på ulike steder i Bergen. Intervjusteder ble valgt slik at sannsynligheten for bruk av taxi var relativt høy samt at intervjuet kunne gjennomføres med minimal forstyrrelse av respondentene. Formålet med gateintervjuene var å nå en gruppe med tilfeldig utvalgte personer som kunne representere en gjennomsnittlig taxibruker i Bergen.

Steder der intervjuene ble gjennomført: sentrum (Torgallmenningen, Festplassen, busstasjonen, jernbanestasjonen, Nonneseter, Skuteviksterminalen, UiB, Skolten og Hurtigruten terminal), Flesland lufthavn, Haukeland sykehus, Sandviken sykehus og Nesttun terminal. 8 av disse er

transportterminaler (buss, tog, fly, båt), to er sykehus og tre er alminnelig folksomme steder. Intervjuene ble utført på dagtid (fra kl. 08.00 til kl. 18.00) og på kveldstid (fra kl. 18.00 til kl. 23.00).

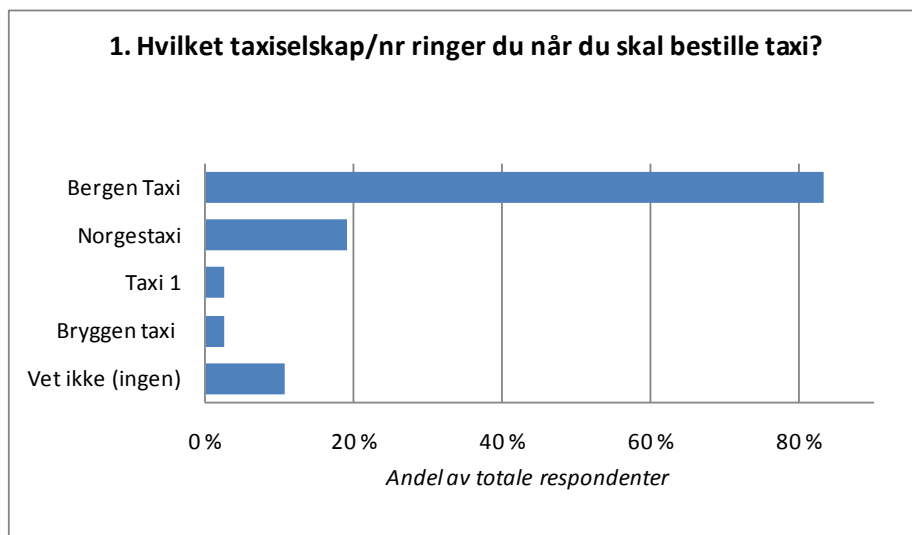
Totalt 128 mennesker ble kontaktet. 44 nektet å delta i undersøkelsen. 33 av dem svarte at de ikke bruker taxi (7 av disse ikke bor i Bergen), tre hadde dårlig tid og 8 oppgav ikke grunnen.

Når det gjelder alder, er 55 (65 %) av respondentene i kategorien "25-60" mens resten var relativt likt fordelt mellom kategoriene "under 25" og "over 60". Omtrent halvparten av respondentene bodde sentralt (Bergen sentrum og Årstad) og 14 (17 %) bodde ikke i Bergen. De aller fleste respondentene svarte at de brukte taxi enten sjeldent (54 %) eller 1-2 ganger i måneden (27 %). Kjønnfordeling av respondentene var forholdsvis jevn, med 38 (45 %) kvinner og 42 (50 %) menn.⁴ Når det gjaldt inntekt, lå de fleste respondentene på under kr. 800 000 i året (72 %). 54 (64 %) av de spurte hadde tilgang på bil, mens 30 (36 %) ikke hadde det.

2.2.2. PRESENTASJON AV RESULTATER

Spm 1: Hvilket taxiselskap/nr ringer du når du skal bestille taxi?

70 (83 %) respondenter svarer Bergen Taxi som selskapet de ringer når de skal bestille taxi, 16 (19 %) nevner Norges Taxi, to (2 %) velger Bryggen taxi og to (2 %) nevner Taxi 1.



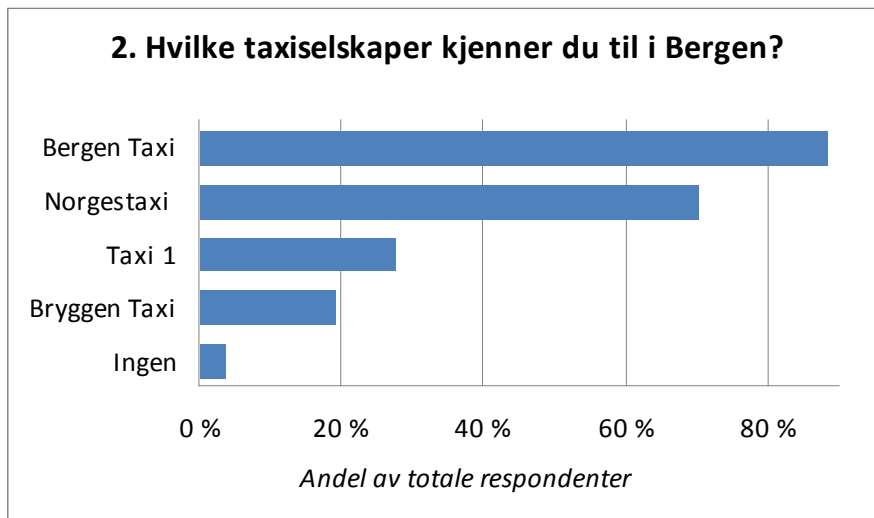
Figur 2.2.2.1. Bruken av taxiselskap.

⁴ Resterende 5 % av observasjonene er intervjuer med ektepar der de svarte i fellesskap.

Spm 2: Hvilke andre taxiselskaper kjenner du til i Bergen?

Dataene her inneholder også de taxiselskapene respondenten har nevnt tidligere i undersøkelsen. Det vil si at dersom de under spørsmål to kun svarte Norges taxi, men under spørsmål en nevnte Bergen Taxi, så er det her rapportert som både Norges Taxi og Bergen Taxi.

74 (88 %) respondenter kjenner til Bergen Taxi, 59 (70 %) kjenner til Norges taxi, 23 (27 %) Taxi 1 og 16 (19 %) kjenner til Bryggen taxi. 3 (4 %) respondenter kjente ingen av taxiselskapene. En av respondentene nevnte pirattaxi blant de taxiselskapene hun kjente i Bergen.

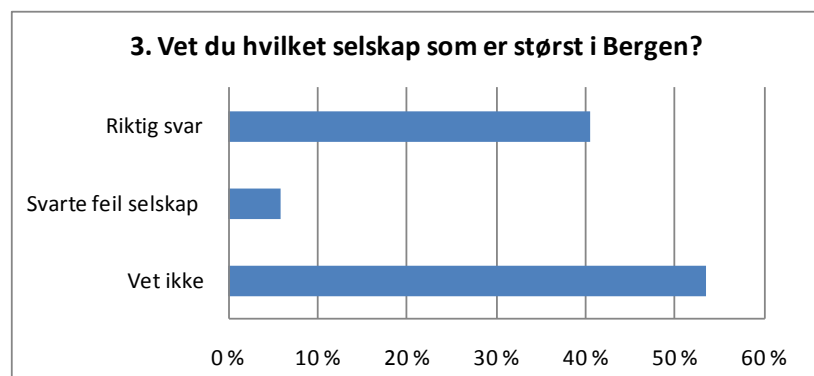


Figur 2.2.2.2. Kjennskap til taxiselskap.

Spm 3: Vet du hvilket taxiselskap som er størst i Bergen?

34 (41 %) respondenter svarte riktig på dette spørsmålet, dvs. de nevnte Bergen Taxi. 45 (54 %) visste ikke hvilket av taxiselskapene som er størst i byen og 5 (6 %) trodde det var Norgestaxi.

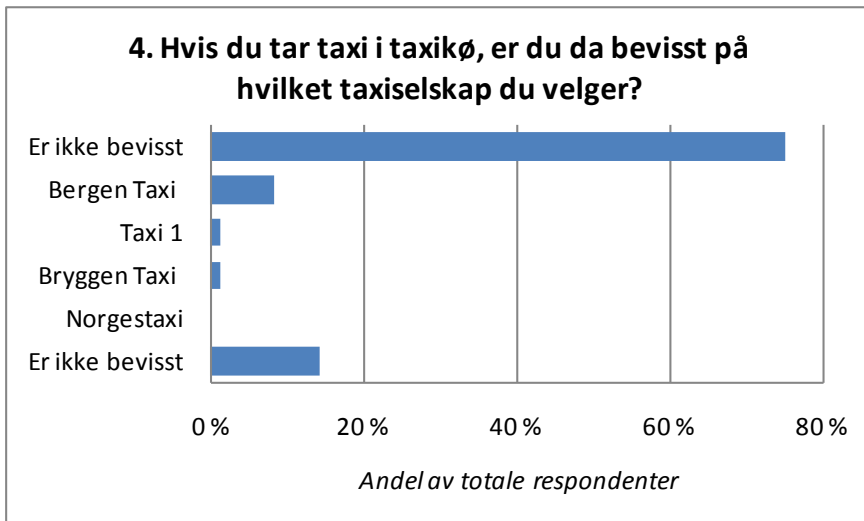
I spørsmålet ble det presisert at respondenten måtte nevne selskapet som var størst i Bergen. Det kan allikevel ikke utelukkes at respondentene som nevnte Norges Taxi tenkte på selskapet totalt sett i Norge i motsetning til Norges Taxi Bergen AS.



Figur 2.2.2.3. Hvilket taxiselskap er størst i Bergen.

Spm: 4. Hvis du tar taxi i taxikø, er du da bevisst på hvilket taxiselskap du velger?

63 (73 %) respondenter er ikke bevisst på hvilket taxiselskap de velger når de tar taxi i taxikø. 7 (8 %) foretrekker Bergen Taxi hvis de har mulighet, en (1 %) foretrekker Bryggen taxi og en (1 %) velger gjerne Taxi 1. 12 (14 %) påstod at de ikke tar taxi i taxikø.

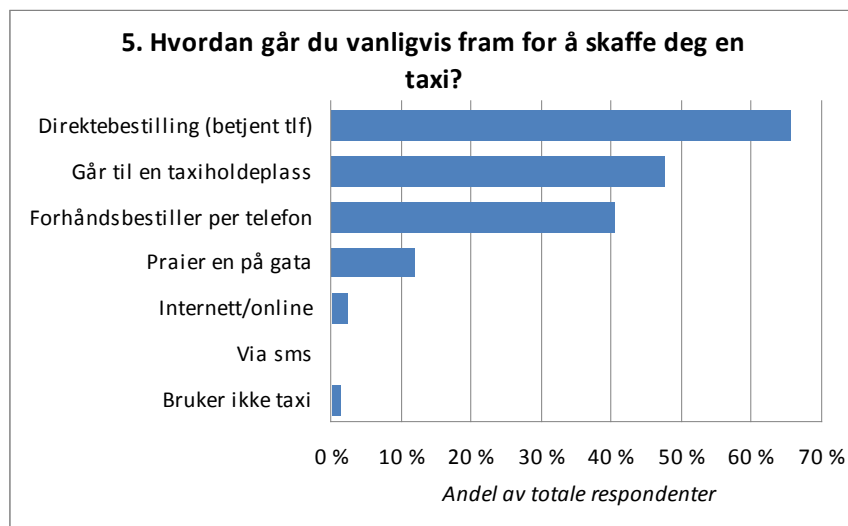


Figur 2.2.2.4. Bruk av taxi i taxikø.

Det var mulig å velge flere svaralternativer på de følgende spørsmålene:

Spm 5: Hvordan går du vanligvis fram for å skaffe deg en taxi?

55 (65 %) respondentene bestiller taxi direkte, dvs. bestiller en taxi for henting der og da i motsetning til forhåndsbestilling. 40 (48 %) respondenter går til taxiholdeplass, 34 (40 %) forhåndsbestiller, 10 (12 %) praier taxi på gata og to (2 %) bestiller online.

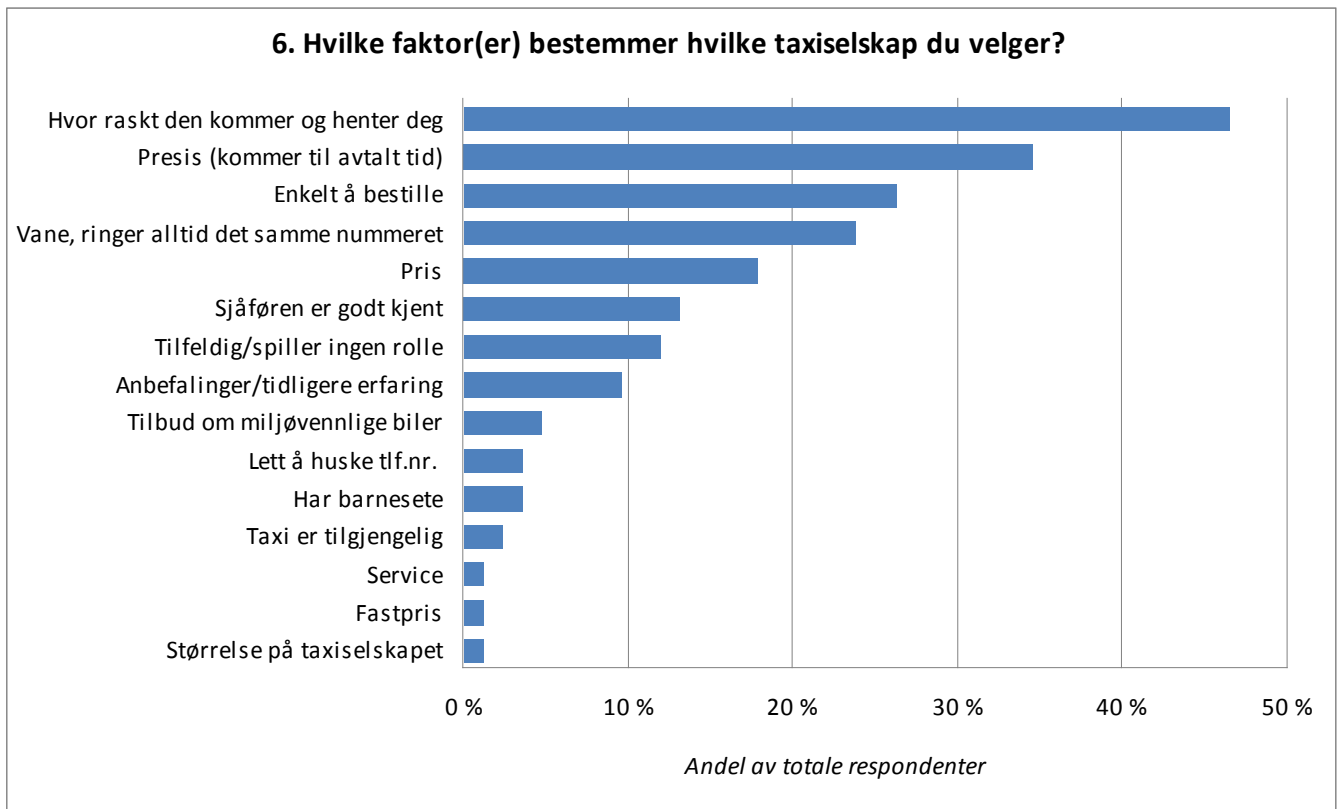


Figur 2.2.2.5. Hvordan taxi blir bestilt.

Spm 6: Hvilke faktor(er) bestemmer hvilke taxiselskap du velger?

Undersøkelsen viste at den viktigste faktoren er "hvor raskt den kommer og henter meg" og "presis (kommer til avtalt tid)". Alternativet "hvor raskt den kommer og henter meg" ble valgt av 39 (45 %) respondenter, mens "presis" ble valgt av 29 (35 %) av de spurte. 20 (24 %) respondenter har en vane og ringer alltid det samme nummeret, 22 (26 %) synes det er viktig at taxi er enkel å bestille, 11 (13 %) synes at det er viktig at sjåføren er godt kjent, mens for 10 (12 %) av respondentene valget av taxiselskap er tilfeldig. Tilbud om miljøvennlige biler er viktig for fire (5 %) respondentene.

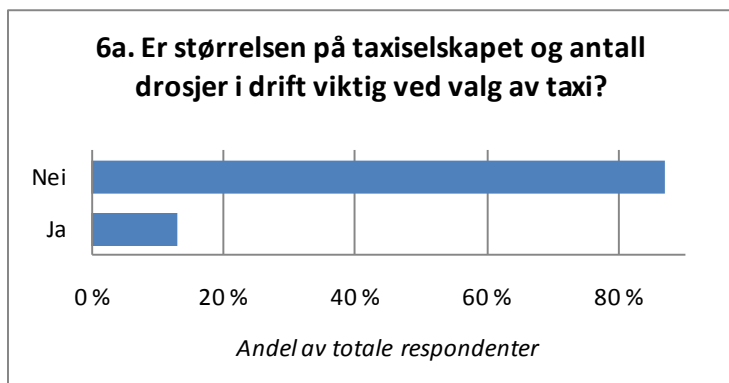
15 (18 %) respondenter synes pris er viktig ved valget av taxiselskapet. Flere respondenter poengterte at de ikke var klar over at prisforskjellene fantes. Det kan forklare en relativt lav andel av respondentene som legger vekt på pris i valg av taxiselskap.



Figur 2.2.2.6. Faktorer som bestemmer hvilke taxiselskap som velges.

Spm 6a: Er størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift viktig ved valg av taxi?

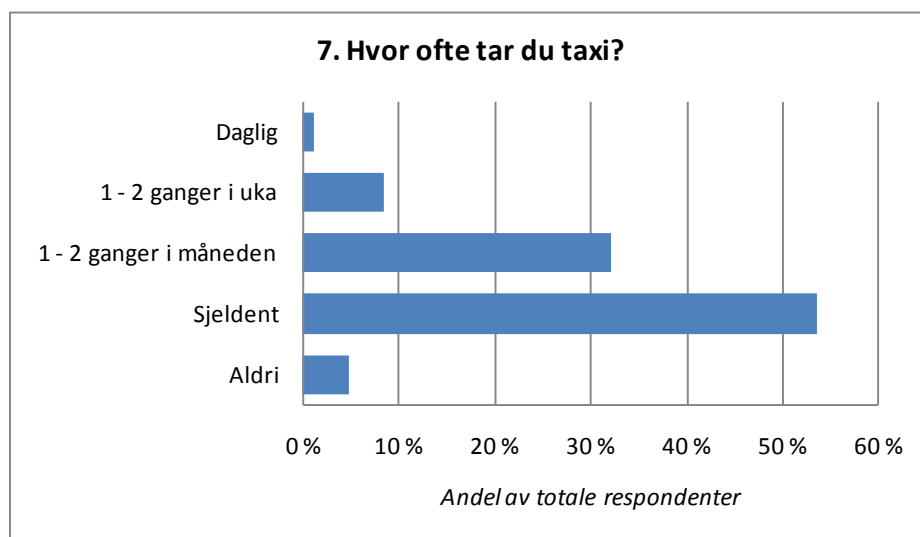
Ifølge undersøkelsen, 11 (13 %) respondenter synes at størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift viktig ved valg av taxiselskapet. 73 (87 %) svarte at denne faktoren ikke var viktig for dem.



Figur 2.2.2.7. Om størrelsen er viktig ved valg av taxi.

Spm 7: Hvor ofte tar du taxi?

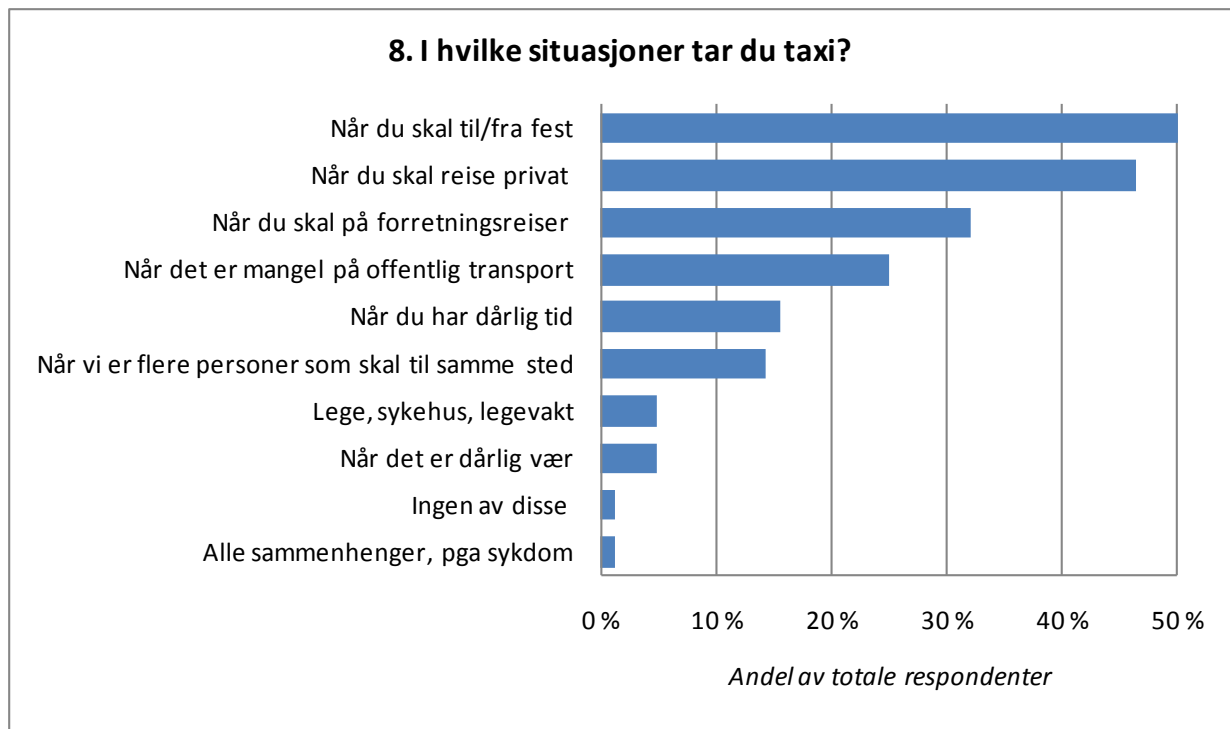
45 (54 %) respondenter svarte at de bruker taxi sjeldent, 27 (32 %) gjør det 1-2 ganger i måneden, 7 (8 %) 1-2 ganger i uka, fire (5 %) av de spurte aldri bruker taxi og en respondent bruker taxi daglig.



Figur 2.2.2.8. Hyppighet på bruk av taxi.

Spm 8: I hvilke situasjoner tar du taxi?

Halvparten av respondentene nevnte at de bruker taxi i forbindelse med fest. 39 (46 %) bruker taxi når de skal reise privat, 27 (32 %) bruker taxi i forretningsreiser eller reiser i forbindelse med jobb. 13 (15 %) av de spurte tar taxi når offentlig transport ikke er tilgjengelig, 12 (14 %) tar taxi når de er flere personer som skal til samme sted. Fire respondenter (5 %) tar taxi når de skal på sykehus eller til legevakt.



Figur 2.2.2.9. Når brukes taxi.

2.2.3. KONKLUSJONER

Undersøkelsen viste at Bergen Taxi er mest kjent og brukt i Bergen. De fleste respondenter kjenner til Norgestaxi, men allikevel ringer Bergen Taxi når de trenger å bestille en taxi.

Mange brukere vet hvilket taxiselskap som er størst i Bergen. Størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift er ikke den viktigste faktoren ved valg av taxi, men allikevel 13 % av respondentene synes dette er viktig.

Når det gjelder bestillingsrutiner, viste undersøkelsen av bestillingen av taxi skjer hovedsakelig direkte via telefon.

Flertallet av respondentene mente at ved valg av taxiselskap er det viktigst at bilen kommer raskt og presis. Relativt få respondenter har trukket fram pris som en viktig faktor ved valg av taxi. Flere kommenterte imidlertid at de ikke var klare over at selskapene opererer med ulik pris.

Når det gjelder situasjoner når taxi brukes, viste undersøkelse at privatkunder i Bergen tar taxi stort sett i forbindelse med fest, private- eller forretningsreiser.

2.2.4. SVAKHETER VED UNDERSØKELSEN

Undersøkelsen som ligger i bunn av denne rapporten baseres på relativt få observasjoner (84 intervjuer).

Intervjuomgivelser kan være en kilde til en viss skjevhet i observasjoner. De fleste av respondentene er sjeldne taxi-brukere i lav- og middelinntektsgruppe.

For å nå en bredere gruppe av taxibrukere og dermed supplere data samlet inn gjennom gateintervjuer har vi gjennomført en online – undersøkelse. Denne er presentert i neste delen av rapporten.

2.3.ONLINE-UNDERSØKELSE

2.3.1. BESKRIVELSE AV UTVALGET

Det ble gjennomført en online-undersøkelse ved hjelp av tjenesten QuestBack⁵. Invitasjonen til undersøkelsen ble sendt til medlemmer av NHH-Alumni. Undersøkelsen ble besvart av 54 personer (se vedlegg).

Utvalget i denne undersøkelsen skiller seg fra utvalget i første delen av denne rapporten (gateintervju). Medlemmer av NHH-Alumni har høyere utdanning og antageligvis høyere inntektsnivå enn gjennomsnittet i befolkningen i en tilsvarende gruppe. . Ifølge undersøkelsen, ligger faktisk halvparten av respondentene over kr. 800 000 i bruttoinntekt i året (26 respondenter (48 %)).

Når det gjelder alder, er 33 (61 %) respondenter i kategorien "25-60" mens resten er fordelt mellom kategoriene "under 25" (12 respondenter (22 %)) og "over 60" (9 respondenter (17 %)). Omtrent halvparten av respondentene bor sentralt (Bergen sentrum, Laksevåg og Årstad), og 7 (13 %) bor ikke i Bergen.

Over halvparten (28 respondenter (52 %)) bruker taxi 1-2 ganger i måneden, ingen av respondentene valgte alternativer "aldri" og "sjeldent". 22 (41 %) respondenter er kvinner og 32 (59 %) er menn.

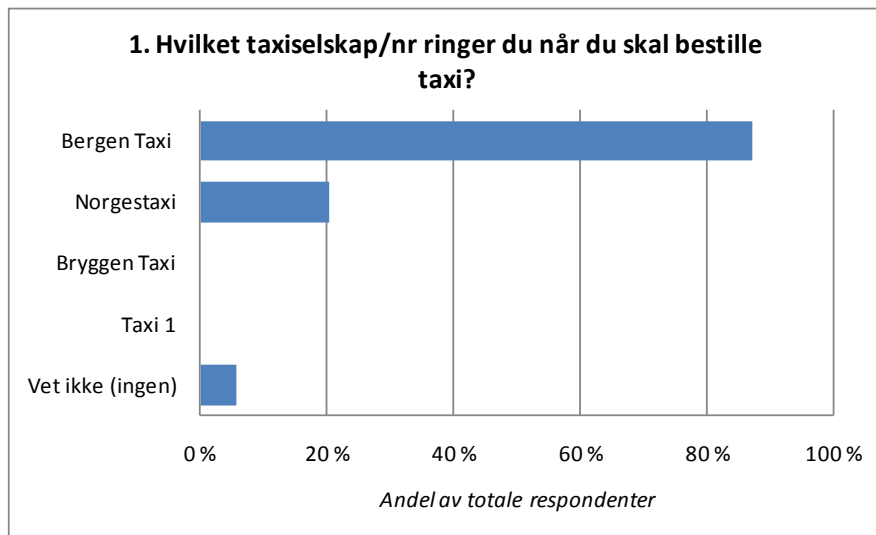
42 (77,8 %) av de spurte har tilgang på bil, mens 12 (22 %) har det ikke.

2.3.2. PRESENTASJON AV RESULTATER

⁵ QuestBack (www.questback.com) er en nettside som tilbyr verktøy for online spørreundersøkelser.

Spm 1: Hvilket taxiselskap/nr ringer du når du skal bestille taxi?

46 (85 %) respondenter nevner Bergen Taxi som selskapet de ringer når de skal bestille taxi, 11 (20 %) nevner Norges Taxi og ingen valgte Bryggen taxi eller Taxi1. To av de spurte (4 %) svarte

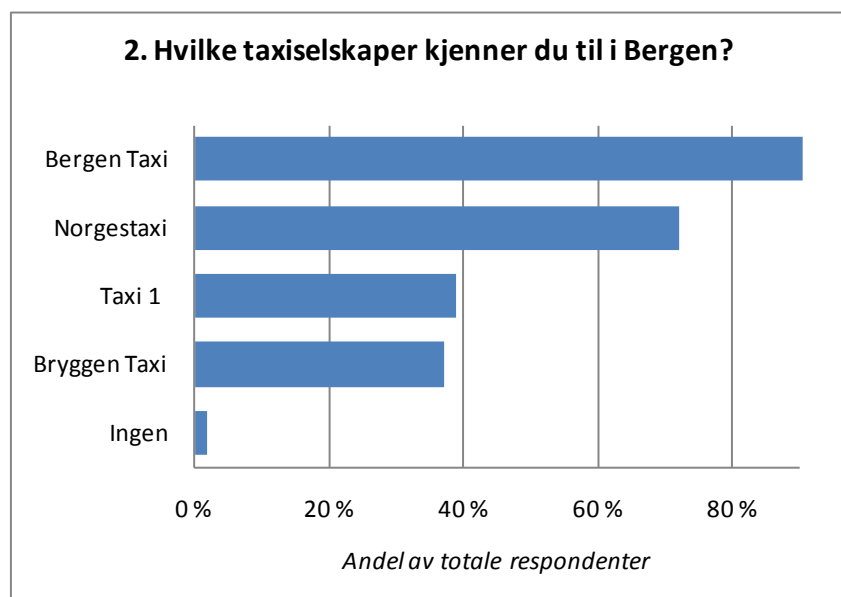


"vet ikke".

Figur 2.3.2.1. Bruken av taxiselskap.

Spm 2: Hvilke andre taxiselskaper kjenner du til i Bergen?

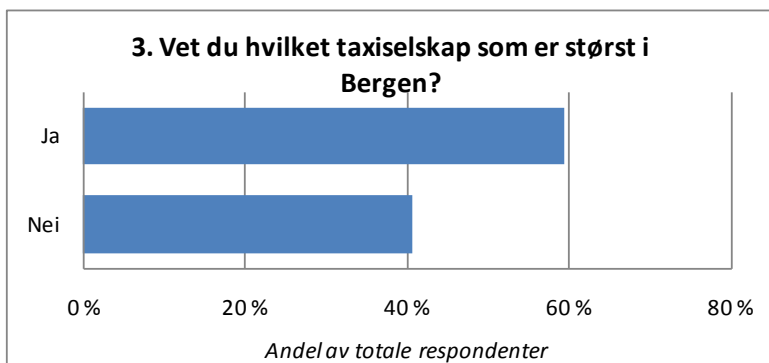
Dataene her inneholder også de taxiselskapene respondenter har nevnt tidligere i undersøkelsen. Det vil si at dersom de under spørsmål to kun svarte Norges taxi, men under spørsmål en nevnte Bergen Taxi, så er det her rapportert som både Norges Taxi og Bergen Taxi. 49 (91 %) respondenter kjenner til Bergen Taxi, 39 (72 %) kjenner til Norges taxi, 21 (39 %) Taxi 1 og 20 (37 %) kjenner til Bryggen taxi. En respondent (2 %) kjente ingen av taxiselskapene.



Figur 2.3.2.2. Kjennskap til taxiselskap.

Spm 3: Vet du hvilket taxiselskap som er størst i Bergen?

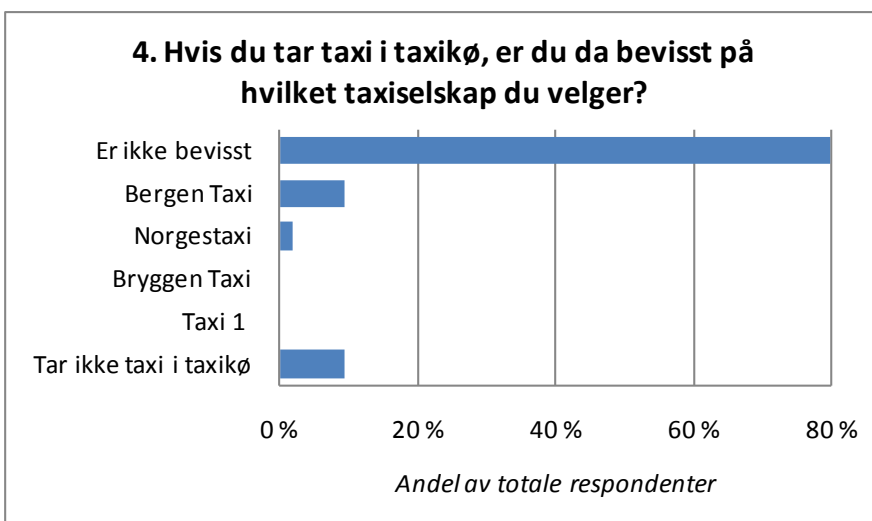
32 (59,3 %) av respondentene vet at Bergen Taxi er størst i Bergen. 22 (41 %) visste ikke hvilket av taxiselskapene som er størst i Bergen.



Figur 2.3.2.3. Hvilket taxiselskap er størst i Bergen.

Spm: 4. Hvis du tar taxi i taxikø, er du da bevisst på hvilket taxiselskap du velger?

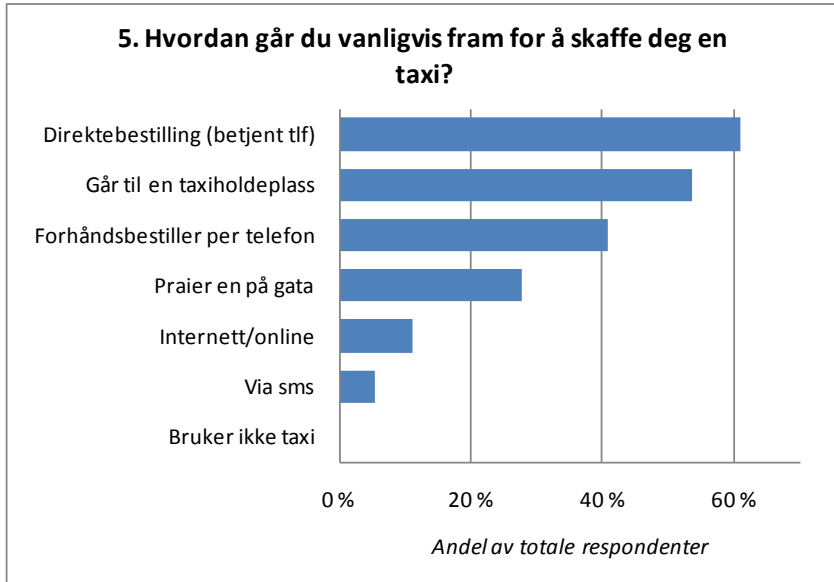
43 (80 %) av respondentene er ikke bevisst hvilket taxiselskap de velger når de tar taxi i taxikø. Fem (9,3 %) foretrekker Bergen Taxi hvis de har mulighet, fem (9,3 %) påstod at de ikke tar taxi i taxikø.



Figur 2.3.2.4. Bruk av taxi i taxikø.

Det var mulig å velge flere svaralternativer på de følgende spørsmålene:

Spm 5: Hvordan går du vanligvis fram for å skaffe deg en taxi?

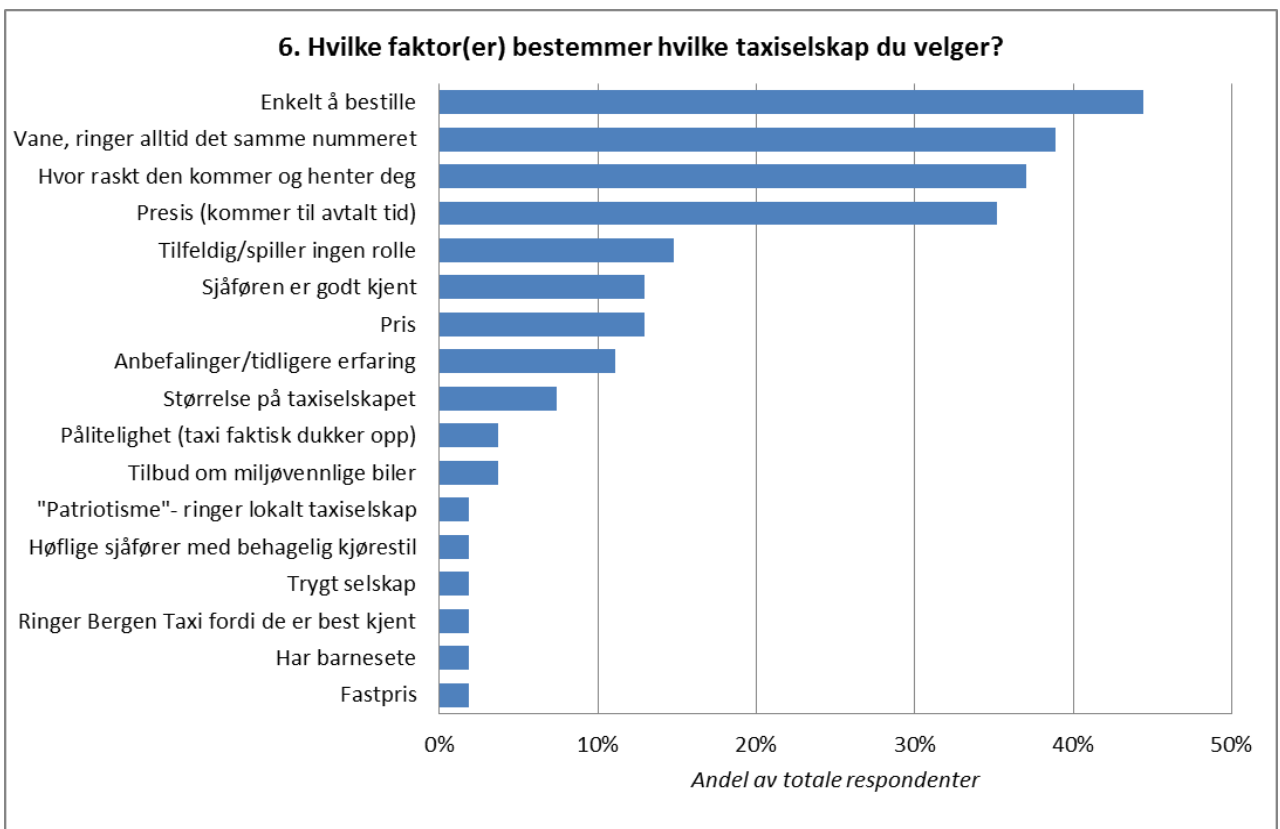


33 respondenter (61 %) bestiller taxi direkte, 29 (54 %) går til taxiholdeplass og 22 (41 %) forhåndsbestiller. 15 (28 %) praier taxi på gata, 6 (11 %) bestiller online og tre (5,6 %) bestiller via sms.

Figur 2.3.2.5. Hvordan taxi blir bestilt.

Spm 6: Hvilke faktor(er) bestemmer hvilke taxiselskap du velger?

Undersøkelsen viste at den viktigste faktoren er "enkelt å bestille" (24 respondenter (44 %)) og "vane, ringer alltid samme nummeret" (21 respondenter (39 %)). 20 (37 %) respondenter setter

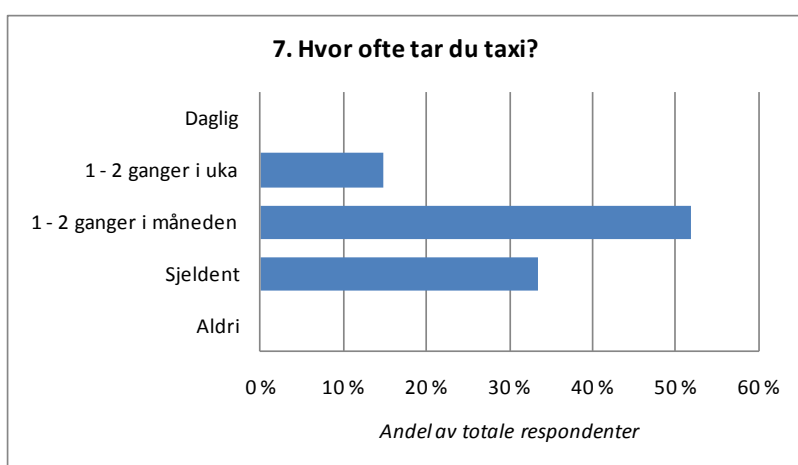


pris på at taxi kommer raskt, 19 (35 %) synes det er viktig at taxi kommer presist, for 7 (13 %) av respondentene pris er viktig ved valg av taxiselskap, 7 (13 %) synes at det er viktig at sjåføren er godt kjent, mens for 8 (15 %) av respondentene er valget av taxiselskap tilfeldig. Tilbud om miljøvennlige biler er viktig for to (4 %) av de spurte.

Figur 2.3.2.6. Faktorer som bestemmer hvilke taxiselskap som velges.

Spm 7. Hvor ofte tar du taxi?

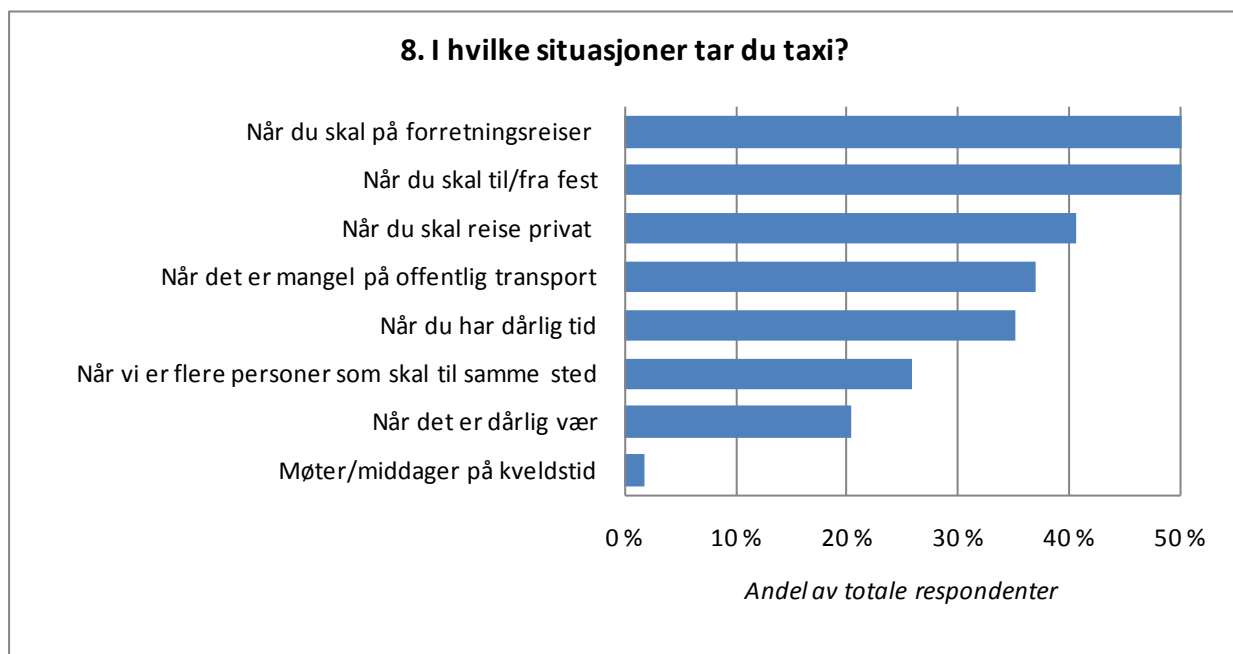
28 (52 %) respondenter svarte at de bruker taxi én til to ganger i måneden, 18 (33 %) gjør det sjeldent, 8 (15 %) én til to ganger i uka mens ingen av de spurte svarte "aldri" eller "daglig".



Figur 2.3.2.7. Hyppighet på bruk av taxi.

Spm 8: I hvilke situasjoner tar du taxi?

37 (69 %) av respondentene nevnte at de bruker taxi i forbindelse med fest. 38 (70 %) bruker taxi i forretningsreiser eller reiser i forbindelse med jobb, 22 (41 %) bruker taxi når de skal reise privat. 20 (37 %) av de spurte tar taxi når offentlig transport ikke er tilgjengelig, 19 (35 %) tar taxi når de har dårlig tid. 14 (26 %) tar taxi når de er flere personer som skal til samme sted. 14 (26 %) tar taxi når de er flere personer som skal til samme sted. 14 (26 %) tar taxi når de er flere personer som skal til samme sted.



Figur 2.3.2.8. Når brukes taxi.

2.3.3. KONKLUSJONER

Online-undersøkelsen samsvarer med resultatene til gateintervjuene. Bergen Taxi er mest kjent og brukt i online-gruppen i likhet med respondenter intervjuet på gata. Selv om de aller fleste brukere kjenner til Norges Taxi, bruker de allikevel Bergen Taxi.

De fleste respondenter vet hvilket taxiselskap som er størst i Bergen. Størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift er ikke den viktigste faktoren ved valg av taxi, men allikevel synes omtrent 10 % av respondentene dette er viktig.

I likhet med personer intervjuet på gata, synes online-respondentene at det viktigste ved valg av taxiselskap er at bilen kommer raskt og presist.

Denne gruppen taxibrukere tar taxi stort sett i forbindelse med fest, privat- eller forretningsreiser.

2.3.4. SVAKHETER VED UNDERSØKELSEN

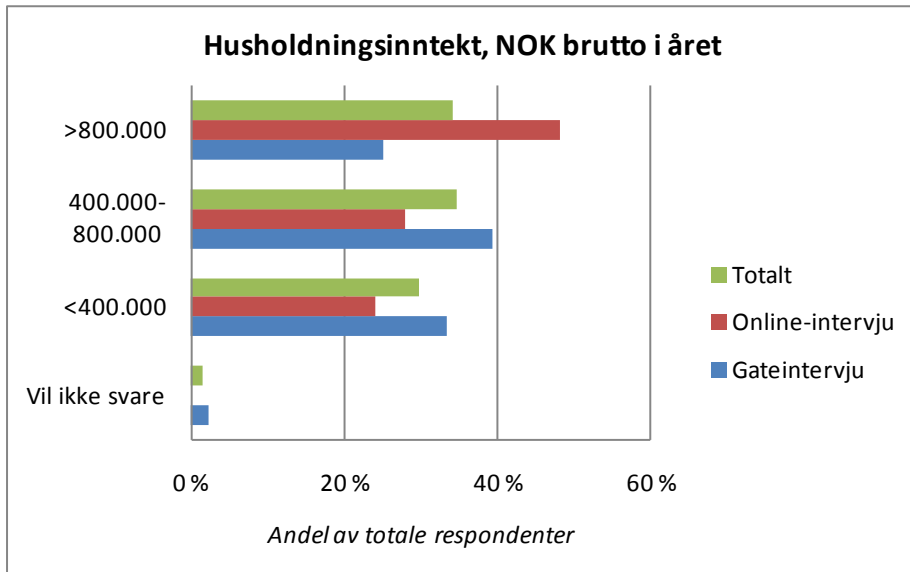
Denne undersøkelsen baseres på relativt få observasjoner (54 intervjuer). I tillegg, som sagt innledningsvis, er målgruppen medlemmer av NHH-Alumni, noe som kan skape skjevheter i observasjonene. På den annen side var utvalget av respondenter i online undersøkelsen forskjellig på flere karakteristika sammenlignet med respondentene i gateintervjuene, og er derfor et viktig supplement.

2.4. SAMMENLIGNING AV RESULTATENE

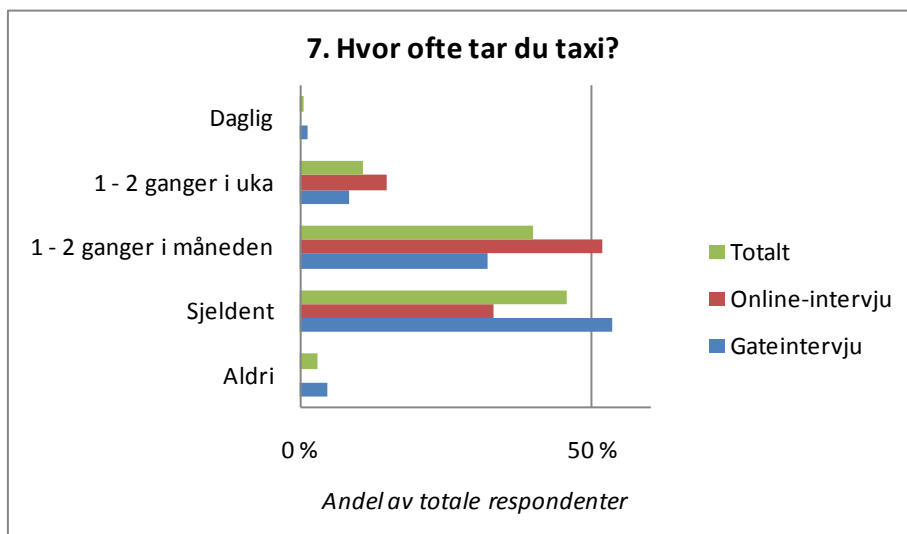
De to utvalgene som ble presentert i de to første delene av rapporten har klare forskjeller i respondentkarakteristika. Som nevnt tidligere er respondentene fra gateintervjuene et tilfeldig utvalg av privatpersoner fra ulike steder i Bergen, mens utvalget i online-undersøkelsen består av medlemmer av NHH-Alumni. Dette betyr at privatpersoner i den sistnevnte gruppen kjennetegnes med høyere utdanning og høyere inntekt enn et tilfeldig utvalg av privatpersoner.

Respondentene i gateintervjuene ble valgt tilfeldig. Medlemmer av NHH-Alumni fikk derimot en invitasjon til å delta i undersøkelsen per e-post. Det er naturlig å anta at de respondentene som har valgt å delta i undersøkelsen hadde en del erfaring med bruk av taxi i Bergen. Respondentene i denne gruppen bruker antakeligvis taxi hyppigere enn gjennomsnittet i en tilsvarende gruppe av tilfeldig utvalgte personer.

Ved sammenligning av resultater får vi frem forskjeller mellom disse to utvalgene. I figurene under presenteres frekvensfordeling av inntekt og taxibruk for de to utvalgene separat og aggregert, basert på observasjoner fra begge utvalgene.



Figur 2.4.1. Inntekt.

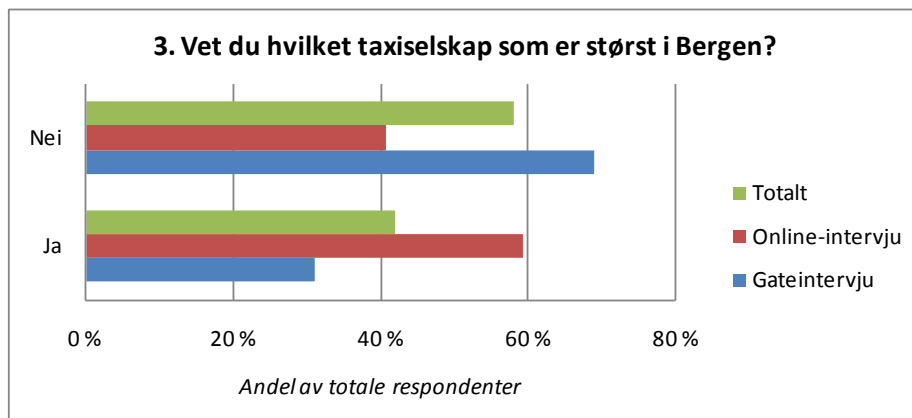


Figur 2.4.2. Hyppighet av taxibruk.

Som nevnt tidligere, gir undersøkelser blant respondentene i begge utvalgene lignende resultater angående kjennskap til og bruk av taxiselskaper. De aller fleste respondenter i både gateintervjuene og online - intervjuene har valgt Bergen Taxi som det taxiselskap de ringer for å bestille taxi. Om lag 10 % av respondentene i begge utvalgene mente at størrelsen på taxiselskapet er viktig ved valg av taxi og de fleste respondentene svarte at de viktigste faktorene ved valg av taxiselskap er at bilen kommer raskt.

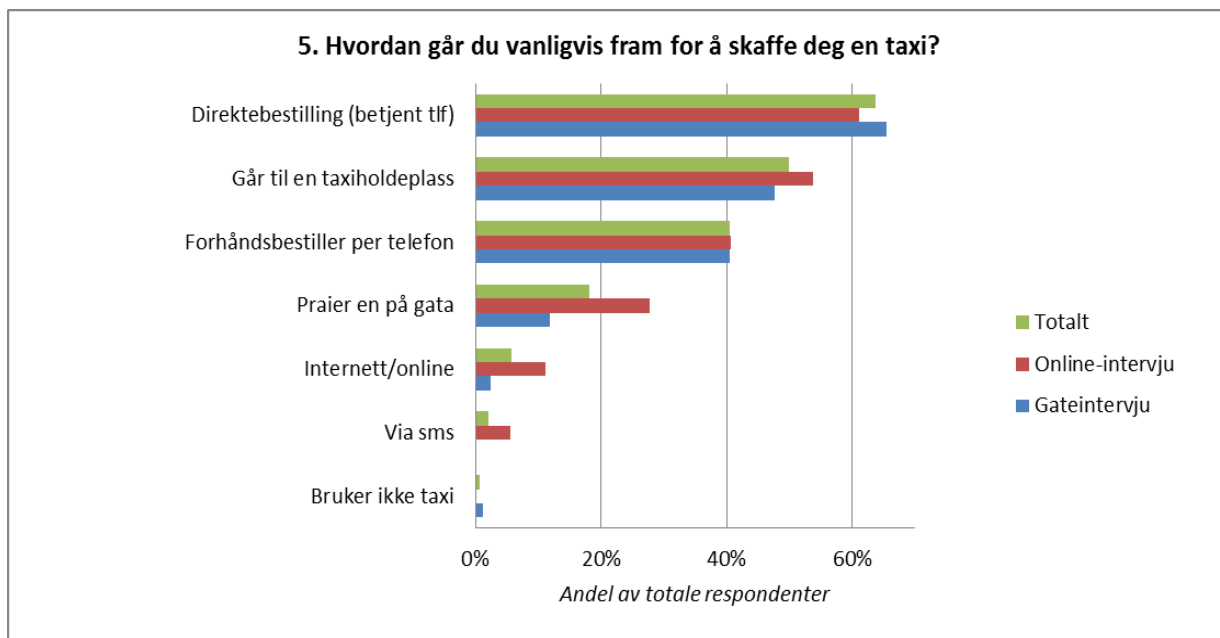
Det er allikevel noen forskjeller i svarene samlet inn gjennom gateintervjuer og online-intervjuer. De fleste av dem er imidlertid forventet med hensyn på ulike respondentkarakteristika i utvalgene.

Medlemmer av NHH – Alumni viser et bedre kunnskapsnivå til hvilket selskap som er størst i Bergen. Dette kan imidlertid forklares med at denne gruppen bruker taxi oftere.



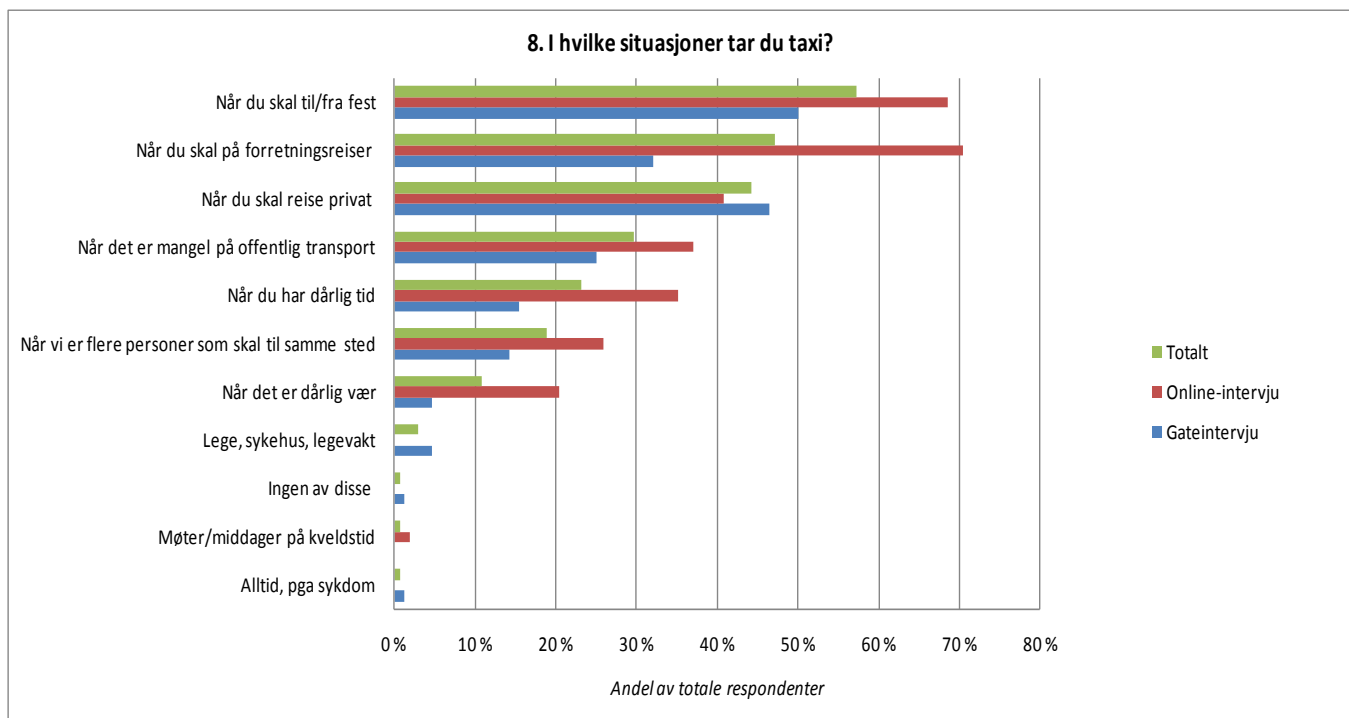
Figur 2.4.3. Hvilket taxiselskap er størst i Bergen.

Når det gjelder bestillingsrutiner, viser undersøkelsen at medlemmer av NHH – Alumni bruker slike bestillingskanaler som internett og sms oftere enn tilfeldig utvalg privatpersoner i Bergen. Den mest brukte kanalen er allikevel direkte bestilling via telefon.



Figur 2.4.4. Hvordan går du frem for å bestille taxi.

Privatkunder i Bergen tar taxi stort sett i forbindelse med fest, private- eller forretningsreiser. NHH – Alumni bruker taxi oftest i forbindelse med forretningsreiser, mens for et tilfeldig utvalg



av privatpersoner er taxibruk i forbindelse med fest vanligst.

Figur 2.4.5. I hvilke situasjoner bruker du taxi.

I dette avsnittet har vi sammenlignet resultater oppnådd gjennom gateintervjuer og onlineundersøkelse. Til tross for forskjeller i frekvensfordelingen av svarene på noen av spørsmålene, synes resultatene overraskende likartede selv om det er klare forskjeller i respondentkarakteristika mellom disse gruppene.

2.5. KRYSSANALYSE AV DATA

I tillegg til analyse av frekvensfordeling av svarene, ble følgende nullhypoteser testet:

1. H_0 : Bruk av taxi er uavhengig av kjønn
2. H_0 : Bruk av taxi er uavhengig av inntekt
3. H_0 : Bruk av taxi er uavhengig av at vedkommende har tilgang på bil
4. H_0 : Bruk av taxi er uavhengig av alder
5. H_0 : Valg av faktoren "Hvor raskt den kommer og henter deg" er uavhengig av inntekt

6. H_0 : Valg av faktoren "Hvor raskt den kommer og henter deg" er uavhengig av hyppigheten av taxibruk

For dette formålet har vi brukt kjikvadrattest (chi-squared test for a contingency table).

2.5.1. VALG AV TEST

Kjikvadrattest brukes for å teste om det finnes nok bevis for å påstå at to nominelle variabler er relatert samt om det er forskjell mellom to eller flere populasjoner av nominelle variabler. Denne testen går ut på å beregne forventede verdier under forutsetningen at nullhypotesen er sann.

2.5.2. TEST DESIGN

Kjikvadrattest ble utført i programmet MINITAB.

For hver av de hypotesene introdusert innledningsvis ble det laget en krysstabell med de to nominelle variablene som skulle testes mhp om de er relatert (taxibruk vs. kjønn, inntekt osv.). Krysstabellen var utformet slik at verdier (kategorier) av variablene er plassert langs rader og kolonner. Eksempelvis er kategorier av taxibruk plassert langs rader i tabellen og kategorier av inntekt plassert langs kolonner. Ved å velge kolonne "inntekt >800 000" og rad "aldri", finner vi antall respondenter i gruppen med inntekt høyere enn 800 000 som aldri bruker taxi i cellen der denne rad og kolonne krysser. Testen beregnet forventede verdier i hver celle under forutsetningen at nullhypotese er sant.

Denne testen brukes under forutsetningen at antall observasjoner er stort nok til at forventet verdi for hver celle i krysstabellen skal være fem eller større (5-regelen). For å oppnå pålitelige resultater må det være flere enn 5 observasjoner i hver celle. Derfor ble antall kategorier av taxibruk redusert som følger:

- "aldri" + "sjeldent" = sjelden bruk
- "1-2 ganger i måneden" + "1-2 ganger i uken" + "daglig" = hyppig bruk

Testen ble utført for både gateintervjuene og online-intervjuene. Deretter ble testen utført på aggregert datasett med observasjoner bestående av de to utvalgene.

Hypotese 5 og 6 ble kun testet på datasettet fra gateintervjuene. Grunnen til det er at analysemuligheter for online-spørreskjemaet ikke gir tilgang til sortering av data som er nødvendig for gjennomføringen av denne testen.

2.5.3. RESULTATER

Pearson chi-square og p-verdier er presentert i tabellen under.

Hypotese	Gateintervju (N=84)			Online-intervju (N=54)			Aggregert data (N=138)		
	Pearson chi-square	df	p-verdi	Pearson chi-square	df	p-verdi	Pearson chi-square	df	p-verdi
1. Bruk av taxi er uavhengig av kjønn	7,823	1	0,005*	4,641	1	0,031*	12,800	1	0,000*
2. Bruk av taxi er uavhengig av inntekt	0,767	2	0,682	1,442	2	0,486	1,724	2	0,422
3. Bruk av taxi er uavhengig av at vedkommende har tilgang på bil	6,453	1	0,011*	0,482	1	0,487	1,576	1	0,209
4. Bruk av taxi er uavhengig av alder	3,724	2	0,155	0,511	2	0,774	1,431	2	0,489
5. Valg av faktoren "hvor raskt den kommer og henter deg" er uavhengig av inntekt	2,560	1	0,278		1			1	
6. Valg av faktoren "hvor raskt den kommer og henter deg" er uavhengig av hyppigheten av taxibruk	0,603	1	0,473		1			1	
*statistisk signifikant gitt 5% signifikansnivå									
N - antall observasjoner									

Tabell 2.5.3.1

Med utgangspunkt i testresultatene kan vi påstå at menn bruker taxi oftere enn kvinner. Vi har imidlertid ikke grunnlag til å påstå at taxibruk avhenger av inntekt og alder. Test av gateintervjuene gir grunn til å påstå at personer som har tilgang på bil bruker taxi sjeldnere enn personer som ikke har tilgang på bil. Testresultatene for online-undersøkelsen støtter ikke denne påstanden (p-verdi=0,487 og vi kan derfor ikke forkaste hypotesen om at bruk av taxi er uavhengig av at vedkommende har tilgang på bil).

Test gjennomført for det aggregerte datasettet bekrefter resultatene ovenfor. Vi kan forkaste hypotesen om at taxibruk er uavhengig av kjønn (hypotese 1), mens vi ikke har grunnlag til å forkaste hypoteser 2-6.

Data fra gateintervjuene gir ikke grunnlag til å forkaste hypotesen om at valg av faktoren "hvor raskt taxi kommer og henter deg" er uavhengig av inntekt og hyppigheten av taxibruk.

2.5.4. SVAKHETER

Datagrunnlaget er basert på relativt få observasjoner (134 samlet sett). Selv om data brukt i kjiqvadrattesten tilfredsstillter kravet om antall observasjoner for den respektive testen, kunne flere observasjoner gitt et bedre grunnlag for statistiske analyser.

3. STORKUNDER

3.1.BESKRIVELSE AV SPØRRESKJEMAET

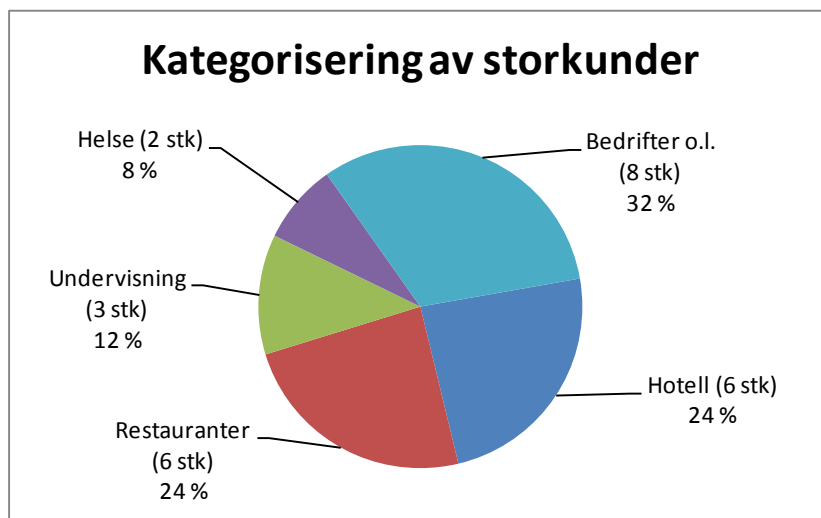
Spørreskjemaet for storkunder bestod av 10 hovedspørsmål med oppfølgingsspørsmål der det passet seg (se vedlegg). Den første delen inneholdt spørsmål som skulle avdekke bruk og kjennskap til taxiselskap samt om det forelå noen fast avtale med et taxiselskap. Deretter var det spørsmål som omhandlet hvordan taxi ble bestilt og hvilke faktorer som bestemmer hvilke taxiselskap som blir valgt. Spørsmål 6 ("Er størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift viktig ved valg av taxi?") ble brukt som oppfølgingsspørsmål til respondentene som ikke valgte alternativet "Størrelsen på taxiselskapet" under spørsmål 5 ("Hvilke faktorer bestemmer hvilke taxiselskap du velger?"). Spørsmål 7 handlet om kunnskap om hvilket taxiselskap som er størst i Bergen, mens den siste delen kartla hyppighet ved bruk av taxi, om det er spesielle tidspunkt hvor taxi ofte blir brukt samt om det fantes taxiholdeplass i nærheten.

Ingen av storkundene fikk svaralternativer presentert. Spørsmålene ble foretatt på telefon og utført som dybdeintervju. Dersom det kom fram annen relevant informasjon under intervjuet ble også dette notert. Til forskjell fra privatkunder, ble det ikke stilt spørsmål som gikk ut på å beskrive respondentene. I tilfellet med storkunder var denne informasjonen kjent på forhånd.

3.2.BESKRIVELSE AV UTVALGET

Totalt ble det intervjuet 25 storkunder, deriblant 6 hoteller, 6 restauranter, tre læresteder, to institusjoner innenfor helsesektoren og 8 andre bedrifter og organisasjoner. Personene vi intervjuet hos storkundene er de som bestiller taxi på vegne av kunde, gjest, bedriftsbesøkende og lignende, eksempelvis resepsjonisten eller sekretæren.

For å få 25 svar ble 39 storkunder oppringt. Av de 14 som ikke svarte, var den vanligste årsaken at det ikke passet de gangene vi ringte. Andre årsaker var at de var for travle til å svare eller at de aldri bestiller taxi.

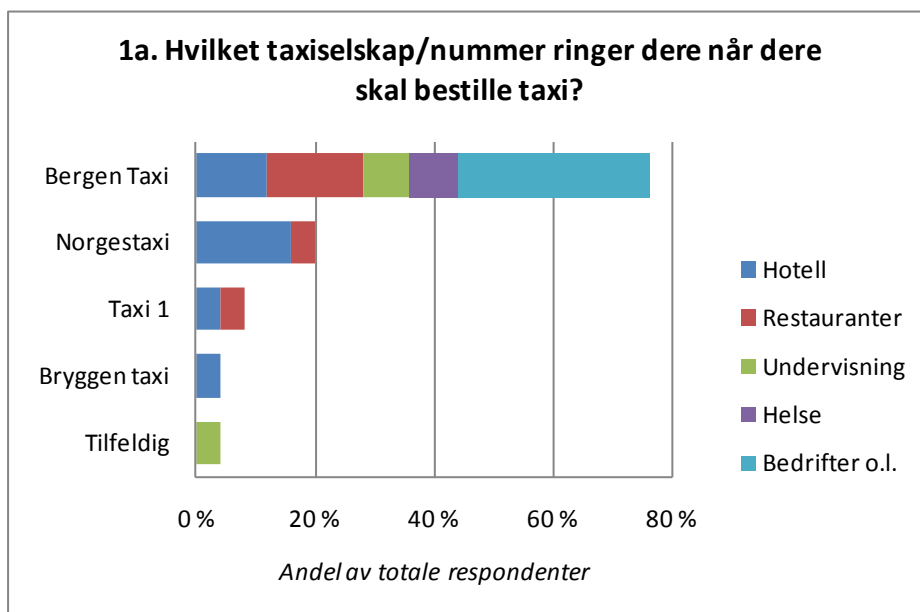


Figur 3.2.1. Kategorisering av storkunder.

3.3.PRESENTASJON AV RESULTATER

Spm 1a: Hvilket taxiselskap/nummer ringer dere når dere skal bestille taxi?

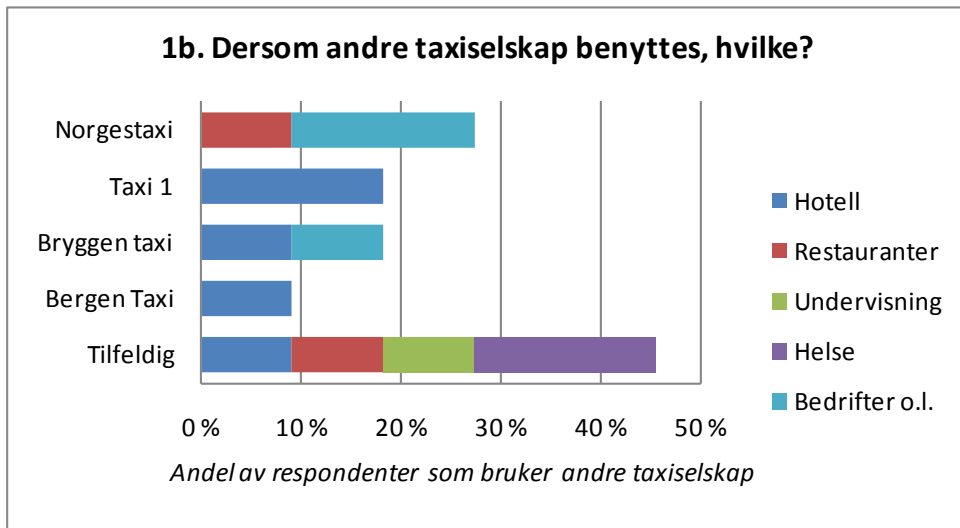
Undersøkelsen viste at Bergen Taxi er det taxiselskapet som hyppigst ble brukt. Flere av respondentene svarte mer enn ett taxiselskap, der 19 (76 %) svarte Bergen Taxi, fem (20 %) svarte Norges Taxi og to (8 %) svarte Taxi 1. Én respondent (4 %) svarte Bryggen Taxi og én respondent (4 %) svarte at det var tilfeldig hvilket selskap som ble benyttet, da vedkommende som regel benytter seg av Google og bruker det taxiselskapet som dukker opp først.



Figur 3.2.2. Bruken av taxiselskap.

Spm 1b: Hender det at dere bruker andre taxiselskap?

Her svarte 11 (44 %) at de noen ganger benyttet andre taxiselskap, mens 14 (56 %) svarte at de ikke gjorde det. Av de som benyttet andre taxiselskap så svarte tre (27,3 %) Norgestaxi, to (18,2 %) svarte Bryggen taxi og Taxi 1 og én (9,1 %) svarte Bergen Taxi. Fem (45,5 %) respondenter svarte at det var tilfeldig hvilket selskap som ble benyttet. To respondenter svarte at de kun brukte et annet taxiselskap dersom deres kunde ba om det, mens én oppga at de brukte andre taxiselskap ved mye kø og én svarte at de benyttet et annet taxiselskap dersom de hadde behov for maxitaxi (og da ble Taxi 1 benyttet).

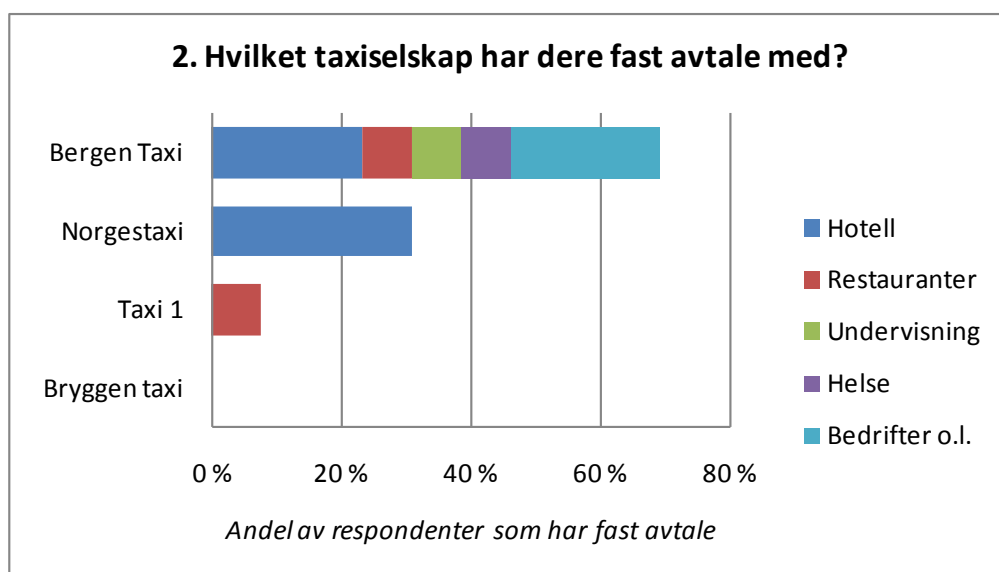


Figur 3.2.3. Bruken av andre taxiselskap.

Spm 2: Har dere fast avtale med et taxiselskap? Hvilket?

13 (52 %) svarte at de har fast avtale med et taxiselskap, mens 12 (48 %) svarte at de ikke hadde det. 9 (69,2 %) av de med fast avtale hadde avtale med Bergen Taxi, fire (30,8 %) hadde med Norges Taxi (derav én respondent som hadde fast avtale med både Bergen Taxi og Norges Taxi), én respondent (7,7 %) hadde avtale med Taxi 1, og ingen hadde med Bryggen taxi. Det kan virke som om avtale med taxiselskap er mest vanlig blant hoteller, da alle hotellene vi intervjuet hadde en eller annen form for avtale. Dette er logisk, da hotellene er blant de største kundene hos taxiselskapene.

Under dette spørsmålet hadde vi også flere tilleggsspørsmål til de respondentene som hadde en avtale (se spørreskjemaet i vedlegget). Spørsmålene dreide seg om detaljene rundt avtalen, men det viste seg at de som foretar taxibestillinger (eksempelvis resepsjonisten) ikke hadde kunnskap om dette.

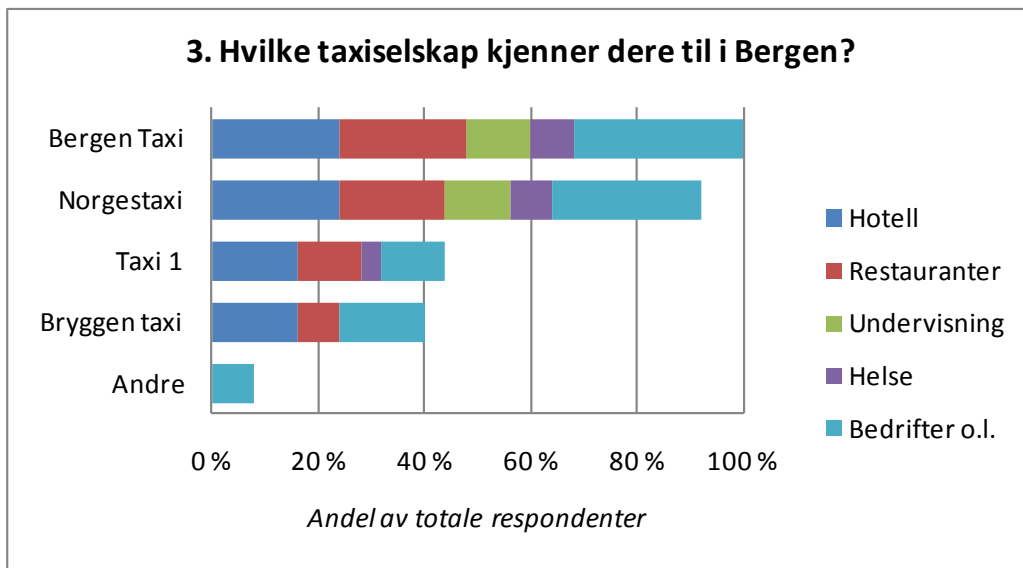


Figur 3.2.4. Kartlegging av fast avtale.

Spm 3: Hvilke taxiselskap kjenner dere til i Bergen?

Dataene her inneholder også de taxiselskapene respondenten har nevnt tidligere i undersøkelsen. Det vil si at dersom de under spørsmål to kun svarte Norges taxi, men under spørsmål en nevnte Bergen Taxi, så er det her rapportert som både Norges Taxi og Bergen Taxi.

Alle 25 kjente til Bergen taxi, 23 (92 %) kjente til Norgestaxi, 11 (44 %) kjente Taxi 1 og 10 (40 %) kjente til Bryggen taxi. To respondenter svarte også "Grønn taxi", som er en del av Taxi 1, og er derfor plassert i denne kategorien. Én respondent (4 %) svarte pirattaxi og én (4 %) nevnte taxiene i distriktene. Disse er plassert i kategorien "Andre".



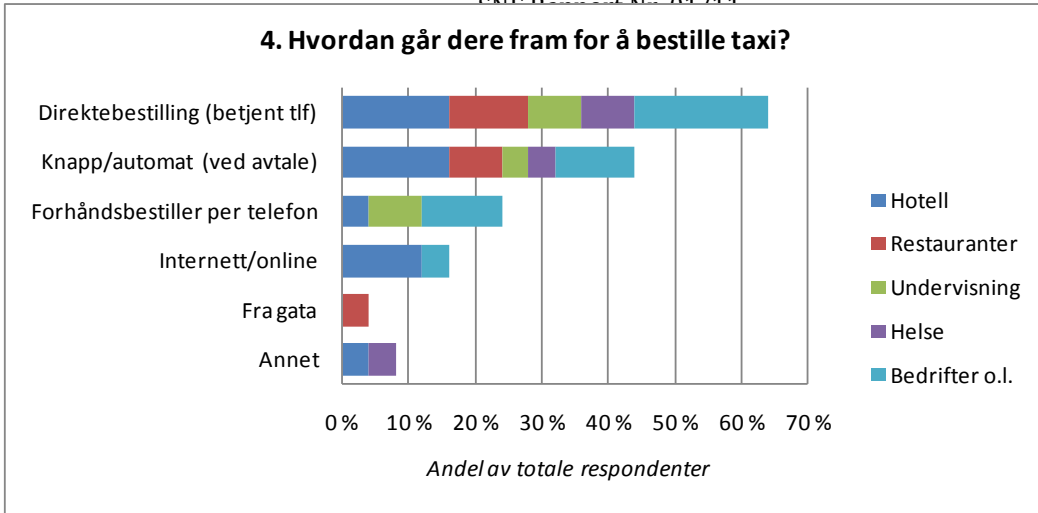
Figur 3.2.5. Kjennskap til taxiselskap.

Spm 4: Hvordan går dere fram for å bestille taxi?

Blant de 13 respondentene med avtale (jf. spm 2), brukte alle en automat (gjerne i form av en knapp) for å bestille taxi, med unntak av to respondenter som kun brukte internett.

Totalt sett er det mest vanlig å ringe etter taxi (16 stykker, 64 %). Den nest største gruppen av respondenter bruker automat (11 stykker, 44 %). 6 (24 %) forhåndsbestiller taxi per telefon mens fire (16 %) bruker internett. Én av de som brukte både automat og internett, mente internett ga bedre oversikt dersom flere bestillinger skulle utføres samtidig. Respondenten kunne da koble romnummer mot taxinummer.

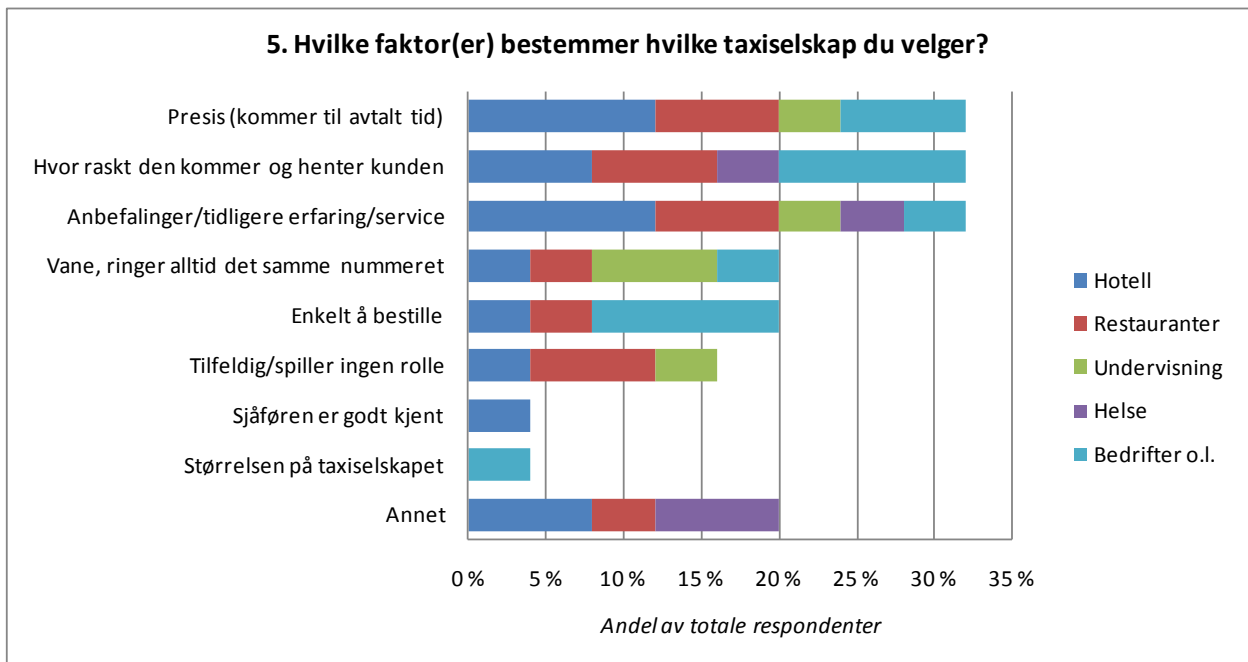
Én respondent svarte at de aldri bestiller taxi, da de hadde taxiholdeplass rett utenfor døra. Én respondent svarte at de ringte Haukeland Sykehus Pasienttransport siden det som regel dreide seg om pasientreiser. Ingen benyttet seg av muligheten til å bestille taxi via SMS. Dette er naturlig, da storkunder som regel benytter seg av fasttelefon uten SMS funksjon.



Figur 3.2.6. Hvordan taxi blir bestilt.

Spm 5: Hvilke faktor(er) bestemmer hvilke taxiselskap du velger?

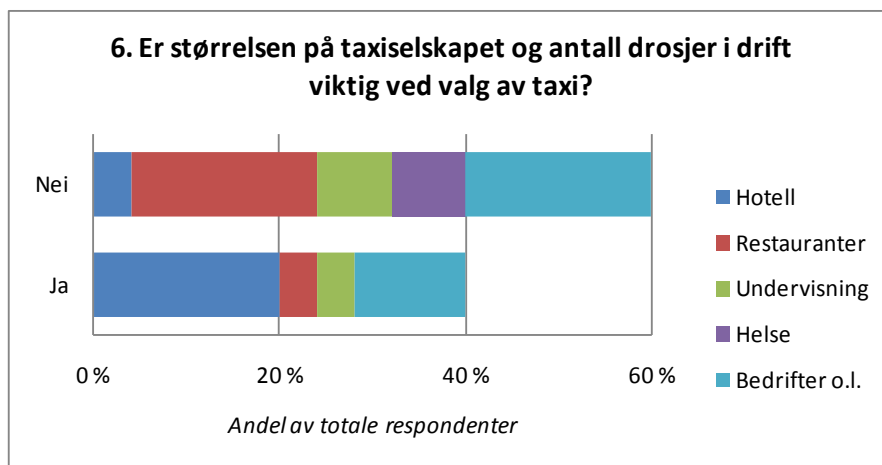
De tre viktigste faktorene for valg av taxiselskap var hvor raskt taxien kommer og henter kunden, om de kommer presis og anbefalinger/tidligere erfaring/service (8 stykker, 32 %). Fem (20 %) svarte at hvor enkelt det var å bestille var viktig (av de 13 respondentene med avtale, svarte fire dette). Like viktig var vane. Fire (16 %) svarte at det var tilfeldig eller at det ikke spilte noen rolle hvilket taxiselskap de valgte. Én respondent (4 %) svarte at det var viktig hvor kjent sjåføren var. Kun én respondent svarte at størrelsen på taxiselskapet var viktig. Her er det viktig å huske på at ingen av respondentene fikk oppgitt svaralternativer, og når de deretter ble spesifikt spurt om størrelsen på taxiselskapet spiller noen rolle (spørsmål 6), så svarte 10 (40 %) at det var viktig. Fem (20 %) nevnte andre faktorer for hva som påvirker valg av taxiselskap, deriblant rekvisisjon, om taxiselskapet har ledig bil, hvor raskt de svarer på telefonen og hvor stor bil respondenten trenger. Ingen nevnte faktorer som miljøvennlige biler, (fast)pris eller tid på døgnet.



Figur 3.2.7. Faktorer som bestemmer hvilke taxiselskap som velges.

Spm 6: Er størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift viktig ved valg av taxi?

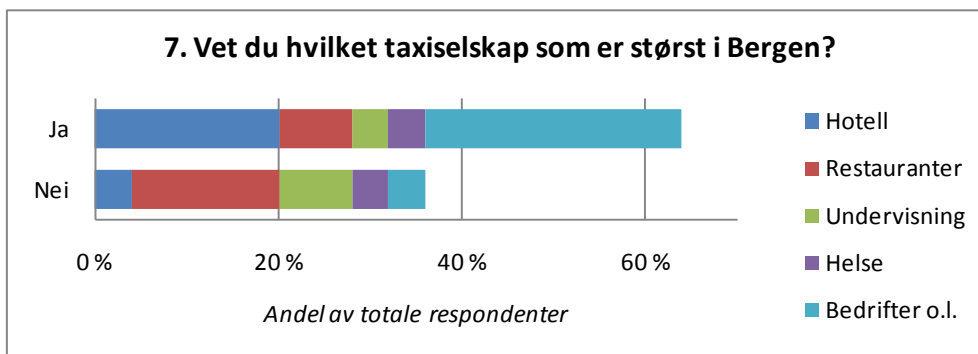
Av det totale antall respondenter svarer 10 (40 %) ja og 15 (60 %) nei. For hotellene som eneste gruppe svarer flere ja (over 80 %) til at størrelse og antall drosjer i drift er viktig. Samtidig viser svarene at en større andel av bedriftene enn av restauranter, helse- og undervisningsinstitusjoner mener at taxiselskapenes størrelse er av betydning. Dersom man tar hensyn til hvor hyppig de ulike storkundene bestiller taxi (se spørsmål 8) kan man argumentere for at størrelsen på taxiselskapet har betydning for konkurransen (se forøvrig kommentar under forrige spørsmål).



Figur 3.2.8. Om størrelsen er viktig ved valg av taxi.

Spm 7: Vet du hvilket taxiselskap som er størst i Bergen?

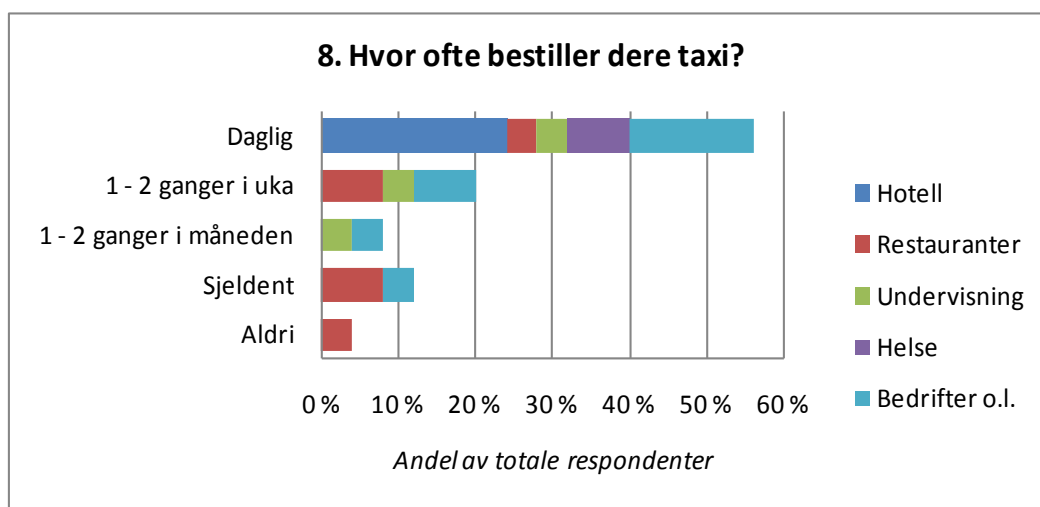
9 (36 %) av respondentene visste ikke hvilket taxiselskap som er størst, mens 16 (64 %) svarte at de visste det, og alle disse svarte Bergen Taxi. Særlig en stor andel av hotellene (5 av 6) og bedriftene (7 av 8) visste svaret på dette.



Figur 3.2.9. Hvilket taxiselskap er størst i Bergen.

Spm 8: Hvor ofte bestiller dere taxi?

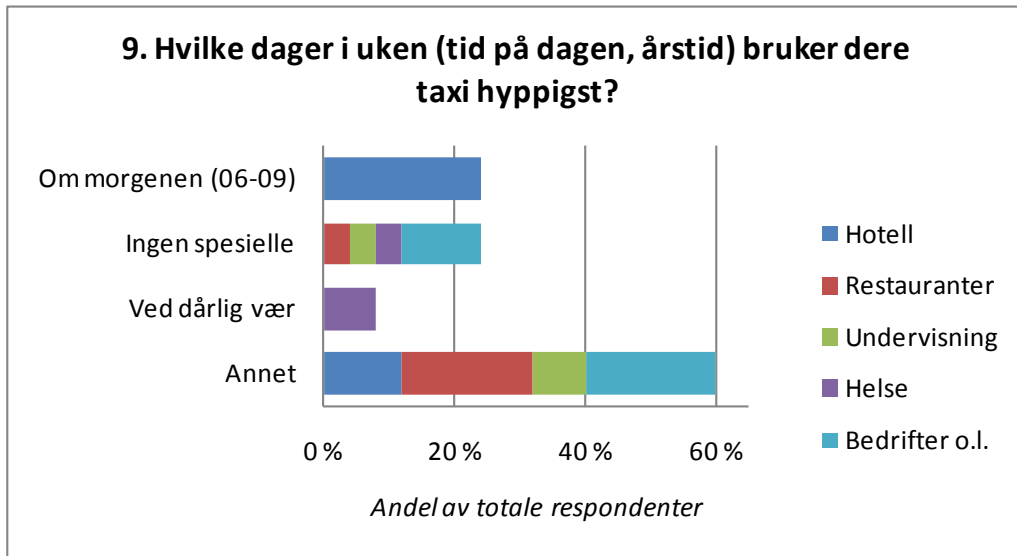
14 (56 %) av de spurte bestiller taxi til daglig. 5 (20 %) bestiller taxi én til to ganger i uka, 2 (8 %) bestiller én til to ganger i måneden, mens 3 (12 %) bestiller sjeldent taxi. Én respondent (4 %) svarte aldri, men det var fordi det var taxiholdeplass rett utenfor døren. Vi ser at alle hotellene har svart at de bestiller taxi daglig, til sammenligning med restauranter, der kun én restaurant har svart at de bestiller taxi daglig. Dette kan ha sammenheng med at man ofte har bagasje med seg når man er på hotell, mens man lettere kan gå til nærmeste taxiholdeplass etter et restaurantbesøk.



Figur 3.2.10. Hyppighet på bruk av taxi.

Spm 9: Hvilke dager i uken (tid på dagen, årstid) bruker dere taxi hyppigst?

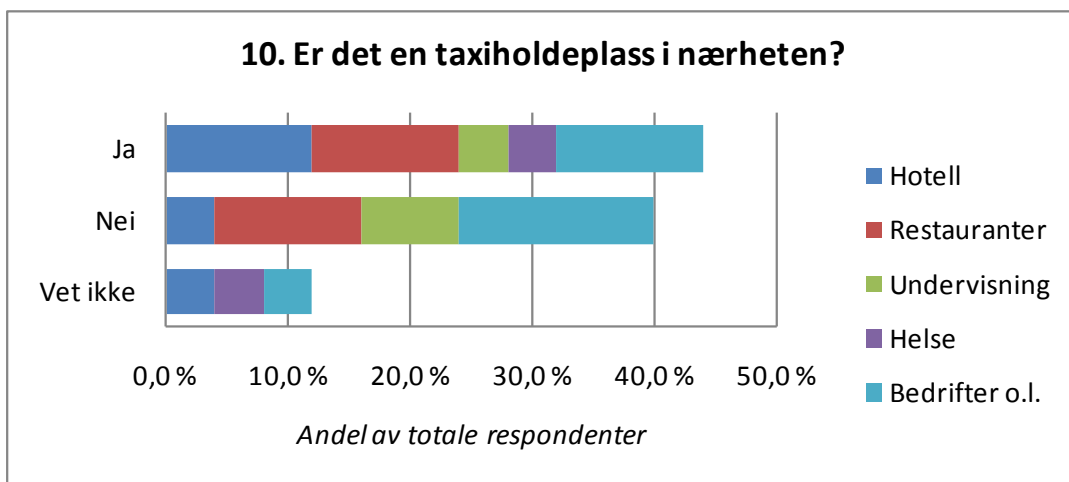
Vi ser at det i hotellbransjen brukes mest taxi om morgenen mellom kl 06.00 og 09.00 (6 stykker, 24 %). Igjen er dette logisk, da overnattingsgjester gjerne sjekker ut om morgenen og da trenger en taxi. Når gjestene ankommer hotellet, har de gjerne skaffet seg en taxi på andre måter, så da er ikke hotellet inkludert i taxibestillingen. I restaurantbransjen bestilles det mest taxi sent om kvelden i helgene, noe som kan vise til at det er på disse tidspunktene folk spiser middag og gjerne nyter alkohol til måltidet. Det er da behov for en taxi hjem etterpå. Blant de andre bedriftene benyttes det mest taxi om ettermiddagen. Én respondent i restaurantkategorien med beliggenhet et stykke fra sentrum bestilte taxi mest om sommeren når det er høysesong.



Figur 3.2.11. Når brukes taxi.

Spm 10: Er det en taxiholdeplass i nærheten?

Det var flere av respondentene som hadde taxiholdeplass i nærheten, men alle (utenom én respondent) bestilte likevel taxi.



Figur 3.2.12. Kartlegging av taxiholdeplass.

Annet

Turistinformasjonen i Bergen ble også kontaktet, men de bestiller ikke taxi på vegne av turistene. Derimot gir de informasjon til turistene om holdeplasser og telefonnummer til taxiselskapene. Her oppgir de som regel nummeret til de to største selskapene, dvs Bergen Taxi og Norgestaxi.

3.4. KONKLUSJONER

Vi ser at når storkundene bestiller taxi, noe som svært ofte skjer på vegne av andre, har pris ingen betydning. Dette kan ha sammenheng med at det ikke er de som skal betale selv, og det er andre faktorer som da er viktigere, slik som hvor enkelt det er å bestille taxi samt hvor raskt taxiene kommer og henter kunden. Sistenevnte kan være spesielt viktig dersom kunden må vente lenge på taxi og dermed blir irritert. Dette kan gå utover storkundene. De som hadde avtale med taxiselskap svarte at de er fornøyde med hvor hurtig taxiene kommer og henter kunden.

Det var kun én respondent (4 %) som nevnte størrelsen på taxiselskapet som en viktig faktor når taxiselskap skal velges, mens dette tallet økte til 10 (40 %) når respondentene ble spesifikt ble spurt om størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift er viktig ved valg av taxi. Dette kan ha sammenheng med at de faktorene som hyppigst ble nevnt (hvor raskt den kommer, presisitet og anbefalinger) er korrelert med størrelsen på taxiselskapet. At respondentene da ikke svarer størrelse som en viktig faktor før de spesifikt blir spurt om det, kan forklares med at de ikke tenker på sammenhengen mellom størrelse på taxiselskap og de nevnte faktorer før de gjøres klar over det. Når vi ser på forskjellen i svarene mellom de ulike kategoriene, ser vi at nesten alle hotellene (5 av 6) svarer at størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift er viktig, mens det motsatte er tilfellet for restaurantbransjen (5 av 6 svarer nei). Dette kan forklares med at hotellene bruker taxi mye mer enn restaurantene og har dermed mer erfaring og bedre kunnskap om taxiselskapene.

Videre ser vi at de aller fleste bruker faste taxiselskap, hvor kun andre selskap blir benyttet dersom gjester eller kunder ber om dette. I tillegg kan det virke som om Taxi 1 er gode på maxi taxi, da noen respondenter bevisst velger dette selskapet når de har behov for store biler. Undersøkelsen viser at Bergen Taxi er godt kjent i Bergen, siden alle som visste hvilket taxiselskap som var størst, svarte Bergen taxi.

Det kan virke som om avtale med taxiselskap er mest vanlig blant hoteller, da alle hotellene vi intervjuet hadde en eller annen form for avtale. Dette er logisk, da hotellene er blant de største kundene hos taxiselskapene.

I ett spesielt tilfelle med syketransport der rekvisisjon bli benyttet, virker det som om det kun er Bergen Taxi som har mulighet til å ta disse turene.

3.5. SVAKHETER VED UNDERSØKELSEN

Undersøkelsen baserer seg på relativt få respondenter, bare 25 stykker, noe som kan sies å være et for lavt antall å trekke generelle konklusjoner fra. Allikevel kan det påstås at utvalget er representativt for storkunder i Bergen, og da spesielt innenfor hotellbransjen. Sistenevnte er en

relativt grei kategori å kartlegge og det er hoteller som er de desidert største brukerne av taxi blant storkundene.

Siden intervjuene ble utført som dybdeintervju, ble ikke alle spørsmålene stilt i nøyaktig samme rekkefølge. Det kan hende at dette i en liten grad har påvirket svarene. Det kan også hende at respondentene hadde svart flere faktorer ved valg av taxi dersom de hadde fått svaralternativer presentert, sammenlignet med privatkundene som fikk svaralternativer. Det er også mulig at respondentene følte et visst tidspress i og med at de var på jobb da intervjuene ble utført.

Vi vet ikke om storkundene har noen gevinst ved å ha en avtale. Det kan hende at avtalene kun gjør at det er enklere å bestille taxi dersom de har en automat. Gevinst kan her eksempelvis være billigere taxi til kunden, en viss prosentandel av taxibetalingen kan gå til storkundene eller at kundene/gjestene får eventuelt forrang i taxikøen. Dersom det hadde vært ønskelig å få bedre oversikt over avtalene som foreligger mellom storkundene og taxiselskapene, kunne det vært fordelaktig å intervju personene høyere opp i hierarkiet som ville hatt kunnskap om innholdet i disse avtalene. På en annen side var ikke dette hovedhensikten med undersøkelsen og dette ble derfor utelatt.

Selv om konklusjonene baserer seg på svarene til kun 25 respondenter kan man allikevel påstå at resultatene viser representative tendenser ved bruk av taxi blant storkundene i Bergen.

4. OPPSUMMERING

Vi har nå sett på både privatkunders og storkunders bestillingsrutiner ved bruk av taxi i Bergen. Konklusjonene for hver kategori er oppgitt over, og vi kan nå ta fram hypotesene som ble introdusert innledningsvis.

Hypotese 1: Kunder foretrekker de største taxiselskapene ved bestilling per telefon, sms eller internett.

Resultatene fra undersøkelsen viser at det for både storkunder og privatkunder er viktig at taxien kommer raskt. Da er det rimelig å anta at en stor andel respondenter foretrekker de største selskapene, da disse selskapene har et stort antall drosjer tilgjengelig. For storkunder er det 40 % (10 respondenter) som mener at størrelsen og antall drosjer i drift er en viktig faktor ved bestilling av taxi. Det er færre privatkunder som mener dette er en viktig faktor, kun ca. 10 % krysset av for dette. Det kan her virke som at kundene ikke tenker over at de store selskapene har større sannsynlighet til å sende en taxi raskere. Det vil si at størrelsen på selskapet ikke direkte har noe å si for konkurransen om privatkundene, selv om det indirekte har en betydning ved at det er viktig at taxien kommer raskt. På den andre siden ser vi at kundene i overveiende grad velger å bestille taxi fra det største selskapet.

Hypotese 2: En stor andel av kundene vet hvilket taxiselskap som er størst i Bergen.

Denne hypotesen viste seg å stemme, da 64 % (16 stykker) av storkundene og 42 % (58 stykker) av privatpersonene kunne si at dette var Bergen Taxi. Da de aller fleste av respondentene også viser seg å bruke Bergen Taxi, kan man allikevel trekke den konklusjonen om at kunder foretrekker de største taxiselskapene (hypotese 1).

Hypotese 3: Kunder er ikke bevisst hvilke taxi de velger på taxiholdeplass.

Hele 90 % av de som tar taxi fra taxiholdeplass svarte at de ikke er bevisst på hvilken taxi de tar, til forskjell fra direktebestilling, noe som bekrefter hypotesen.

Hypotese 4: Privatkunder er prisbevisste ved bruk av taxi.

Kun 16 % av privatpersonene nevnte pris som en viktig faktor ved valg av taxi. I tillegg må det nevnes at flere privatkunder påpekte at de ikke var klar over at det fantes prisforskjeller mellom taxiselskapene. Dessuten er taxitjenester kjent for å være et relativt dyrt transportalternativ hvor det ikke virker som at selskapene konkurrer på pris. Resultatene av undersøkelsen tyder derfor på at *når* en kunde først har bestemt seg for å ta taxi, så har kunden høy betalingsvilje. Prisen for taxi er dermed av underordnet betydning når avgjørelsen om å ta taxi er tatt.

Undersøkelsen blant storkunder viser at størrelsen på taxiselskapet kan ha betydning for deres valg ved bestilling av taxi. Undersøkelsen blant privatkunder har ikke direkte påvist at størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift er viktig ved valg av taxi, men størrelsen på selskapet gir utslag i andre faktorer som er viktige for kunden, slik som hvor raskt og presis

taxien kommer. Dette bør være av betydning når konkurranseforholdene vurderes i forbindelse med tildeling av løyver til taxiselskaper i samme geografiske område.

5. VEDLEGG

5.1. RESULTATENE PÅ TABELLFORM

A. Privatkunder

A1. Gateintervju: Beskrivelse av utvalget

Kjønn		
Kvinne	45,2%	38
Mann	50,0%	42
Ektepar	4,8%	4
Totalt		84

Tabell A1.1

Inntekt		
>400 000	33,3%	28
400 000-800 000	39,3%	33
>800 000	25,0%	21
vil ikke svare	2,4%	2
Totalt		84

Tabell A1.2

Alder		
>25	14,3%	12
25-60	65,5%	55
>60	20,2%	17
Totalt		84

Tabell A1.3

Hypighet av taxi-bruk		
Aldri	4,8%	4
Sjeldent	53,6%	45
1-2 ganger i måneden	32,1%	27
1-2 ganger i uka	8,3%	7
Daglig	1,2%	1
Totalt		84

Tabell A1.4

Tilgang på bil		
Ja	64,3%	54
Nei	35,7%	30
Totalt		84

Tabell A1.5

Bosted		
Bergen sentrum	33,3%	28
Arna	2,4%	2
Fana	4,8%	4
Fyllingsdalen	4,8%	4
Laksevåg	8,3%	7
Ytrebygda	1,2%	1
Årstad	14,3%	12
Åsane	3,6%	3
Askøy	4,8%	4
Sund	0,0%	
Fjell	0,0%	
Sotra	4,8%	4
Os	1,2%	1
Annet	16,7%	14
Totalt		84

Tabell A1.6

Intervjusted		
Flesland	14,3%	12
Sandviken sykehus	9,5%	8
Sentrum	10,7%	9
UiB	10,7%	9
Busstasjon (taxiholdeplass)	6,0%	5
Busstasjon	6,0%	5
Skuteviksterminalen	3,6%	3
Togstasjon	9,5%	8
Nonneseter (Flybusstopp)	8,3%	7
Nesttun terminal	3,6%	3
Haukeland sykehus	6,0%	5
Skolten terminal	8,3%	7
Hurtigruten terminal	3,6%	3
Totalt		84

Tabell A1.7

A2. Gateintervju: Presentasjon av resultater*N – antall observasjoner*

1. Hvilket taxiselskap/nr ringer du når du skal bestille taxi?		
Bergen Taxi	83,3 %	70
Bryggen taxi	2,4 %	2
Norgestaxi	19,0 %	16
Taxi 1	2,4 %	2
Vet ikke (ingen)	10,7 %	9
N		84

Tabell A2.1

2. Hvilke andre taxiselskaper kjenner du til i Bergen?		
Bergen Taxi	88,1 %	74
Bryggen Taxi	19,0 %	16
Norgestaxi	70,2 %	59
Taxi 1	27,4 %	23
Pirat taxi	1,2 %	1
Ingen	3,6 %	3
N		84

Tabell A2.2

3. Vet du hvilket selskap som er størst i Bergen?		
Riktig svar	40,5 %	34
Svarte feil selskap	6,0 %	5
Vet ikke	53,6 %	45
N		84

Tabell A2.3

4. Hvis du tar taxi i taxikø, er du da bevisst på hvilket taxiselskap du velger?		
Er ikke bevisst	75,0 %	63
Bergen Taxi	8,3 %	7
Bryggen Taxi	1,2 %	1
Norgestaxi	0,0 %	
Taxi 1	1,2 %	1
Tar ikke taxi i taxikø	14,3 %	12
N		84

Tabell A2.4

5. Hvordan går du vanligvis fram for å skaffe deg en taxi?		
Går til en taxiholdeplass	47,6 %	40
Forhåndsbestiller per telefon	40,5 %	34
Direktebestilling (betjent tlf)	65,5 %	55
Praier en på gata	11,9 %	10
Internett/online	2,4 %	2
Via sms	0,0 %	
Bruker ikke taxi	1,2 %	1
N		84

Tabell A2.5

6. Hvilke faktor(er) bestemmer hvilke taxiselskap du velger?		
Hvor raskt den kommer og henter deg	46,4 %	39
Presis (kommer til avtalt tid)	34,5 %	29
Pris	17,9 %	15
Størrelse på taxiselskapet	1,2 %	1
Enkelt å bestille	26,2 %	22
Anbefalinger/tidligere erfaring	9,5 %	8
Sjåføren er godt kjent	13,1 %	11
Fastpris	1,2 %	1
Vane, ringer alltid det samme nummeret	23,8 %	20
Tilbud om miljøvennlige biler	4,8 %	4
Har barnesete	3,6 %	3
Tilfeldig/spiller ingen rolle	11,9 %	10
Lett å huske tlf. nr.	3,6 %	3
Service	1,2 %	1
Taxi er tilgjengelig	2,4 %	2
N		84

Tabell A2.6

6a. Er størrelse på taxiselskapet og antall drosjer i drift viktig ved valg av taxi?		
Ja	13,1 %	11
Nei	86,9 %	73
N		84

Tabell A2.6a

7. Hvor ofte tar du taxi?		
Aldri	4,8 %	4
Sjeldent	53,6 %	45
1 - 2 ganger i måneden	32,1 %	27
1 - 2 ganger i uka	8,3 %	7
Daglig	1,2 %	1
N		84

Tabell A2.7

8. I hvilke situasjoner tar du taxi?		
Når du skal på forretningsreiser	32,1 %	27
Når du skal reise privat	46,4 %	39
Når du skal til/fra fest	50,0 %	42
Når det er mangel på offentlig transport	25,0 %	21
Når du har dårlig tid	15,5 %	13
Når det er dårlig vær	4,8 %	4
Når vi er flere personer som skal til samme sted	14,3 %	12
Lege, sykehus, legevakt	4,8 %	4
Alle sammenhenger, pga sykdom	1,2 %	1
Ingen av disse	1,2 %	1
N		84

Tabell A2.8

A3. Online intervju: Beskrivelse av utvalget

Kjønn		
Kvinne	40,7 %	22
Mann	59,3 %	32
Totalt		54

Tabell A3.1

Inntekt		
>400 000	24,1 %	13
400 000-800 000	27,8 %	15
>800 000	48,1 %	26
Totalt		54

Tabell A3.2

Alder		
>25	22,2 %	12
25-60	61,1 %	33
>60	16,7 %	9
Totalt		54

Tabell A3.3

Hyppighet av taxibruk		
Aldri	0,0 %	0
Sjeldent	33,3 %	18
1 - 2 ganger i måneden	51,9 %	28
1 - 2 ganger i uka	14,8 %	8
Daglig	0,0 %	0
Totalt		54

Tabell A3.4

Tilgang på bil		
Ja	77,8 %	42
Nei	22,2 %	12
Totalt		54

Tabell A3.5

Bosted		
Bergen sentrum	44,4 %	24
Arna	1,9 %	1
Fana	14,8 %	8
Fyllingsdalen	0,0 %	0
Laksevåg	3,7 %	2
Ytrebygda	7,4 %	4
Årstad	1,9 %	1
Åsane	13,0 %	7
Askøy	0,0 %	0
Sund	0,0 %	0
Fjell	0,0 %	0
Annet	13,0 %	7
Totalt		54

Tabell A3.6

A4. Online-intervju: Presentasjon av resultater

1. Hvilket taxiselskap/nr. ringer du når du skal bestille taxi?		
Bergen Taxi	87,0 %	47
Bryggen Taxi	0,0 %	0
Norgestaxi	20,4 %	11
Taxi 1	0,0 %	0
Vet ikke (ingen)	5,6 %	3
N		54

Tabell A4.1

2. Hvilke andre selskaper kjenner du til i Bergen?		
Bergen Taxi	90,7 %	49
Bryggen Taxi	37,0 %	20
Norgestaxi	72,2 %	39
Taxi 1	38,9 %	21
Ingen	1,9 %	1
N		54

Tabell A4.2

3. Vet du hvilket taxiselskap som er størst i Bergen?		
Ja	59,3 %	32
Nei	40,7 %	22
N		54

Tabell A4.3

4. Hvis du tar taxi i taxikø, er du da bevisst på hvilket taxiselskap du velger?		
Er ikke bevisst	79,6 %	43
Bergen Taxi	9,3 %	5
Bryggen Taxi	0,0 %	0
Norgestaxi	1,9 %	1
Taxi 1	0,0 %	0
Tar ikke taxi i taxikø	9,3 %	5
N		54

Tabell A4.4

5. Hvordan går du fram for å skaffe deg en taxi?

Går til en taxiholdeplass	53,7 %	29
Forhåndsbestiller per telefon	40,7 %	22
Direktebestilling (betjent tlf)	61,1 %	33
Praier en på gata	27,8 %	15
Internett/online	11,1 %	6
Via sms	5,6 %	3
Bruker ikke taxi	0,0 %	
N		54

Tabell A4.5

6. Hvilke faktor(er) bestemmer hvilke taxiselskap du velger?

Hvor raskt den kommer og henter deg	37,0 %	20
Presis (kommer til avtalt tid)	35,2 %	19
Pris	13,0 %	7
Størrelse på taxiselskapet	7,4 %	4
Enkelt å bestille	44,4 %	24
Anbefalinger/tidligere erfaring	11,1 %	6
Sjåføren er godt kjent	13,0 %	7
Fastpris	1,9 %	1
Vane, ringer alltid det samme nummeret	38,9 %	21
Tilbud om miljøvennlige biler	3,7 %	2
Har barnesete	1,9 %	1
Tilfeldig/spiller ingen rolle	14,8 %	8
Ringer Bergen Taxi fordi de er best kjent	1,9 %	1
Pålitelighet (taxi faktisk dukker opp)	3,7 %	2
Trygt selskap	1,9 %	1
Høflige sjåførere med behagelig kjørestil	1,9 %	1
"Patriotisme"- ringer lokalt taxiselskap	1,9 %	1
N		54

Tabell A4.6

7. I hvilke situasjoner tar du taxi?

Når du skal på forretningsreiser	70,4 %	38
Når du skal reise privat	40,7 %	22
Når du skal til/fra fest	68,5 %	37
Når det er mangel på offentlig transport	37,0 %	20
Når du har dårlig tid	35,2 %	19
Når det er dårlig vær	20,4 %	11

Når vi er flere personer som skal til samme sted	25,9 %	14
Møter/middager på kveldstid	1,9 %	1
N		54

Tabell A4.7

A5. Aggregert data: Beskrivelse av utvalget

Kjønn		
Kvinne	43,48 %	60
Mann	53,62 %	74
Ektepar	2,90 %	4
Totalt		138

Tabell A5.1

Inntekt		
>400 000	29,71 %	41
400 000-800 000	34,78 %	48
>800 000	34,06 %	47
vil ikke svare	1,45 %	2
Totalt		138

Tabell A5.2

Alder		
>25	17,39 %	24
25-60	63,77 %	88
>60	18,84 %	26
Totalt		138

Tabell A5.3

Hypighet av taxi-bruk		
Aldri	2,90 %	4
Sjeldent	45,65 %	63
1-2 ganger i måneden	39,86 %	55
1-2 ganger i uka	10,87 %	15
Daglig	0,72 %	1
Totalt		138

Tabell A5.4

Tilgang på bil		
Ja	69,57 %	96

Nei	30,43 %	42
		0
Totalt		138

Tabell A5.5

Bosted		
Bergen sentrum	37,68 %	52
Arna	2,17 %	3
Fana	8,70 %	12
Fyllingsdalen	2,90 %	4
Laksevåg	6,52 %	9
Ytrebygda	3,62 %	5
Årstad	9,42 %	13
Åsane	7,25 %	10
Askøy	2,90 %	4
Sund	0,00 %	0
Fjell	0,00 %	0
Sotra	7,97 %	11
Os	0,72 %	1
Annet	10,14 %	14
Totalt		138

Tabell A5.6

A6. Aggregert data: Presentasjon av resultater

1. Hvilket taxiselskap/nr. ringer du når du skal bestille taxi?		
Bergen Taxi	85 %	117
Bryggen Taxi	1 %	2
Norgestaxi	20 %	27
Taxi 1	1 %	2
Vet ikke (ingen)	9 %	12
N		138

Tabell A6.1

2. Hvilke andre selskaper kjenner du til i Bergen?		
Bergen Taxi	89 %	123
Bryggen Taxi	26 %	36
Norgestaxi	71 %	98
		49

Taxi 1	32 %	44
Pirat taxi	1 %	1
Ingen	3 %	4
N		138

Tabell A6.2

3. Vet du hvilket taxiselskap som er størst i Bergen?		
Ja	42 %	58
Nei	58 %	80
Totalt		138

Tabell A6.3

4. Hvis du tar taxi i taxikø, er du da bevisst på hvilket taxiselskap du velger?		
Er ikke bevisst	77 %	106
Bergen Taxi	9 %	12
Bryggen Taxi	1 %	1
Norgestaxi	1 %	1
Taxi 1	1 %	1
Tar ikke taxi i taxikø	12 %	17
N		138

Tabell A6.4

5. Hvordan går du fram for å skaffe deg en taxi?		
Går til en taxiholdeplass	50 %	69
Forhåndsbestiller per telefon	41 %	56
Direktebestilling (betjent tlf)	64 %	88
Praier en på gata	18 %	25
Internett/online	6 %	8
Via sms	2 %	3
Bruker ikke taxi	1 %	1
N		138

Tabell A6.5

6. Hvilke faktor(er) bestemmer hvilke taxiselskap du velger?		
Hvor raskt den kommer og henter deg	43 %	59
Presis (kommer til avtalt tid)	35 %	48
Pris	16 %	22
Størrelse på taxiselskapet	4 %	5
Enkelt å bestille	33 %	46
Anbefalinger/tidligere erfaring	10 %	14
Sjåføren er godt kjent	13 %	18
Fastpris	1 %	2
Vane, ringer alltid det samme nummeret	30 %	41
Tilbud om miljøvennlige biler	4 %	6
Har barnesete	3 %	4
Tilfeldig/spiller ingen rolle	13 %	18
Lett å huske tlf. nr. (nummeret jeg husker)	2 %	3
Service	1 %	1
Taxi er tilgjengelig	1 %	2
Ringer Bergen Taxi fordi de er best kjent	1 %	1
Pålitelighet (taxi faktisk dukker opp)	1 %	2
Trygt selskap	1 %	1
Høflige sjåfører med behagelig kjørestil	1 %	1
"Patriotisme"- ringer lokalt taxiselskap	1 %	1
N		138

Tabell A6.6

8. I hvilke situasjoner tar du taxi?		
Når du skal på forretningsreiser	47 %	65
Når du skal reise privat	44 %	61
Når du skal til/fra fest	57 %	79
Når det er mangel på offentlig transport	30 %	41
Når du har dårlig tid	23 %	32
Når det er dårlig vær	11 %	15
Når vi er flere personer som skal til samme sted	19 %	26
Lege, sykehus, legevakt	3 %	4
Alle sammenhenger, pga sykdom	1 %	1
Møter/middager på kveldstid	1 %	1
Ingen av disse	1 %	1

N

138

Tabell A6.7

B. Storkunder

B1. Storkunder: Kategorisering

Kategorisering av storkunder	Prosent	Antall
Hotell (6 stk)	24 %	6
Restauranter (6 stk)	24 %	6
Undervisning (3 stk)	12 %	3
Helse (2 stk)	8 %	2
Bedrifter o.l. (8 stk)	32 %	8
Totalt	100 %	25

Tabell B1.1

B2. Storkunder: Presentasjon av resultater

1a. Hvilket taxiselskap/nummer ringer dere når dere skal bestille taxi?	Hotell		Restauranter		Undervisning		Helse		Bedrifter o.l.		Sum	
	Bergen Taxi	3	(12,0%)	4	(16,0%)	2	(8,0%)	2	(8,0%)	8	(32,0%)	19
Bryggen taxi	1	(4,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)
Norgestaxi	4	(16,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	5	(20,0%)
Taxi 1	1	(4,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	2	(8,0%)
Tilfeldig	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)

Tabell B2.1a

1b. Hender det at dere bruker andre taxiselskap? (Hvilke(t) og evt. i hvilke)	Hotell		Restauranter		Undervisning		Helse		Bedrifter o.l.		Sum	
	Ja	4	(16,0%)	2	(8,0%)	1	(4,0%)	2	(8,0%)	2	(8,0%)	11
Nei	2	(8,0%)	4	(16,0%)	2	(8,0%)	0	(0,0%)	6	(24,0%)	14	(56,0%)
Hvis ja:												
Bergen Taxi	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	(9,1%)
Bryggen taxi	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	9,1%	2	(18,2%)
Norgestaxi	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	18,2%	3	(27,3%)
Taxi 1	2	18,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	(18,2%)
Tilfeldig	1	9,1%	1	9,1%	1	9,1%	2	18,2%	0	0,0%	5	(45,5%)

Tabell B2.1b

2. Har dere fast avtale med et taxiselskap?	Hotell		Restauranter		Undervisning		Helse		Bedrifter o.l.		Sum	
	Ja	6	(24,0%)	2	(8,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)	3	(12,0%)	13
Nei	0	(0,0%)	4	(16,0%)	2	(8,0%)	1	(4,0%)	5	(20,0%)	12	(48,0%)
Hvis ja:												
Bergen Taxi	3	(23,1%)	1	(7,7%)	1	(7,7%)	1	(7,7%)	3	(23,1%)	9	(69,2%)
Bryggen taxi	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)
Norgestaxi	4	(30,8%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	4	(30,8%)
Taxi 1	0	(0,0%)	1	(7,7%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(7,7%)

Tabell B2.2

3. Hvilke andre taxiselskap kjenner dere til i Bergen?	Hotell		Restauranter		Undervisning		Helse		Bedrifter o.l.		Sum	
	Bergen Taxi	6	(24,0%)	6	(24,0%)	3	(12,0%)	2	(8,0%)	8	(32,0%)	25
Bryggen taxi	4	(16,0%)	2	(8,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	4	(16,0%)	10	(40,0%)
Norgestaxi	6	(24,0%)	5	(20,0%)	3	(12,0%)	2	(8,0%)	7	(28,0%)	23	(92,0%)
Taxi 1	4	(16,0%)	3	(12,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)	3	(12,0%)	11	(44,0%)
Andre	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	2	(8,0%)	2	(8,0%)

4. Hvordan går dere fram for å bestille taxi?	Hotell		Restauranter		Undervisning		Helse		Bedrifter o.l.		Sum	
Knapp/automat (ved avtale)	4	(16,0%)	2	(8,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)	3	(12,0%)	11	(44,0%)
Forhåndsbestiller per telefon	1	(4,0%)	0	(0,0%)	2	(8,0%)	0	(0,0%)	3	(12,0%)	6	(24,0%)
Direktebestilling (betjent tf)	4	(16,0%)	3	(12,0%)	2	(8,0%)	2	(8,0%)	5	(20,0%)	16	(64,0%)
Internett/online	3	(12,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)	4	(16,0%)
Fra gata	0	(0,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)
Annet	1	(4,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	2	(8,0%)

Tabell B2.3

5. Hvilke faktor(er) bestemmer hvilke taxiselskap du velger?	Hotell		Restauranter		Undervisning		Helse		Bedrifter o.l.		Sum	
Hvor raskt den kommer og henter	2	(8,0%)	2	(8,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)	3	(12,0%)	8	(32,0%)
Presis (kommer til avtalt tid)	3	(12,0%)	2	(8,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	2	(8,0%)	8	(32,0%)
Pris	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)
Størrelsen på taxiselskapet	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)
Enkelt å bestille	1	(4,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	3	(12,0%)	5	(20,0%)
Anbefalinger/tidligere erfaring/ser	3	(12,0%)	2	(8,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)	8	(32,0%)
Sjåføren er godt kjent	1	(4,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)
Fastpris	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)
Vane, ringer alltid det samme num	1	(4,0%)	1	(4,0%)	2	(8,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)	5	(20,0%)
Tilbud om miljøvennlige biler	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)
Tilfeldig/spiller ingen rolle	1	(4,0%)	2	(8,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	4	(16,0%)
Tid på døgnet	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)
Annet	2	(8,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	2	(8,0%)	0	(0,0%)	5	(20,0%)

Tabell B2.4

Tabell B2.5

Tabell B2.6

Tabell B2.7

Tabell B2.8

7. Vet du hvilket taxiselskap som er størst i Bergen?	Hotell		Restauranter		Undervisning		Helse		Bedrifter o.l.		Sum	
Ja	5	(20,0%)	2	(8,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)	7	(28,0%)	16	(64,0%)
Nei	1	(4,0%)	4	(16,0%)	2	(8,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)	9	(36,0%)
Hvis ja:												
Bergen Taxi	5	(31,3%)	2	(12,5%)	1	(6,3%)	1	(6,3%)	7	(43,8%)	16	(100,0%)
Bryggen taxi	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)
Norgestaxi	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)
8. Hvor ofte bestiller dere taxi?												
Altid	0	(0,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)
Ofte	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)
Størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift viktig ved valg av taxi:												
1-2 ganger i måneden	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)	2	(8,0%)
1-2 ganger i uka	0	(0,0%)	2	(8,0%)	1	(4,0%)	0	(0,0%)	3	(12,0%)	6	(24,0%)
Daglig	6	(24,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)	2	(8,0%)	4	(16,0%)	14	(56,0%)
Iver	1	(4,0%)	5	(20,0%)	2	(8,0%)	2	(8,0%)	5	(20,0%)	15	(60,0%)

9. Hvilke dager i uken (tid på dagen, årstid) bruker dere taxi hyppigst?	Hotell		Restauranter		Undervisning		Helse		Bedrifter o.l.		Sum	
	Ingen spesielle	0	(0,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)	3	(12,0%)	6
Om morgenen (06-09)	6	(24,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	6	(24,0%)
Ved dårlig vær	0	(0,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	2	(8,0%)	0	(0,0%)	2	(8,0%)
Annet	3	(12,0%)	5	(20,0%)	2	(8,0%)	0	(0,0%)	5	(20,0%)	15	(60,0%)

Tabell B2.9

10. Er det en taxiholdeplass i nærheten?	Hotell		Restauranter		Undervisning		Helse		Bedrifter o.l.		Sum	
	Ja	3	(12,0%)	3	(12,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)	3	(12,0%)	11
Nei	1	(4,0%)	3	(12,0%)	2	(8,0%)	0	(0,0%)	4	(16,0%)	10	(40,0%)
Vet ikke	1	(4,0%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(4,0%)	1	(4,0%)	3	(12,0%)

Tabell B2.10

5.2. SPØRRESKJEMA (PRIVATKUNDER)

Spørreskjema (privatkunder): Taxi bestillingsrutiner

Forberedt som en del av prosjektet utført av Samfunns- og Næringslivsforskning AS (SNF) ved Norges Handelshøyskole (NHH)

1. Hvilket taxiselskap/nr ringer du når du skal bestille taxi?
 - Bergen Taxi (07000)
 - Bryggen taxi (55 70 80 90)
 - Norgestaxi (08000)
 - Taxi 1 (05501)
 - Vet ikke (ingen)
 2. Hvilke andre taxiselskaper kjenner du til i Bergen?
 - Bergen Taxi (07000)
 - Bryggen taxi (55 70 80 90)
 - Norgestaxi (08000)
 - Taxi 1 (05501)
 - Vet ikke (ingen)
 3. Vet du hvilket taxiselskap som er størst i Bergen?
 - Ja (hvilket)
 - Bergen Taxi (07000)
 - Bryggen taxi (55 70 80 90)
 - Norgestaxi (08000)
 - Taxi 1 (05501)
 - Nei
 4. Hvis du tar taxi i taxiko, er du DA bevisst på hvilket taxiselskap du velger? Hvis ja, hvilket?
 - Er ikke bevisst
 - Bergen Taxi (07000)
 - Bryggen taxi (55 70 80 90)
 - Norgestaxi (08000)
 - Taxi 1 (05501)
 - Andre _____
 - Tar ikke taxi i taxiko
 5. Hvordan går du vanligvis fram for å skaffe deg en taxi? (kan krysse av flere)
 - Går til en taxiholdeplass
 - Forhåndsbestiller per telefon
 - Direktebestilling (betjent tlf)
 - Praier en på gata
 - Internett/online
 - Via sms
 - Annet (spesifiser hva) _____
 - Bruker ikke taxi
 6. Hvilke faktor(er) bestemmer hvilke taxiselskap du velger? (kryss for de tre viktigste)
 - Hvor raskt den kommer og henter deg
 - Preis (kommer til avtalt tid)
 - Pris
 - Støtrelse på taxiselskapet
 - Enkelt å bestille
 - Anbefalinger/tidligere erfaring
 - Sjøføren er godt kjent
 - Fastpris
 - Vane, ringer alltid det samme nummeret
 - Tilbud om miljøvennlige biler
 - Har barnesete
 - Tilfeldig/spiller ingen rolle
 - Tid på døgnet
 - Annet (spesifiser hva) _____
 - 6a. Er støtrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift viktig ved valg av taxi? (oppfølgingsspørsmål til de som ikke velger støtrelse på taxiselskapet under sp.6)
 - Ja
 - Nei
 7. Hvor ofte tar du taxi? (velg det som passer best)
 - Aldri
 - Sjeldent
 - 1 - 2 ganger i måneden
 - 1 - 2 ganger i uka
 - Daglig
 8. I hvilke situasjoner tar du taxi? (kan krysse av flere)
 - Når du skal på forretningsreiser (f.eks. til flyplassen, jernbanestasjonen etc.)
 - Når du skal reise privat (f.eks. til flyplassen, jernbanestasjonen etc.)
 - Når du skal til/fra fest (f.eks. julebord, bursdag etc.)
 - Når det er mangel på offentlig transport
 - Når du har dårlig tid
 - Når det er dårlig vær
 - Når vi er flere personer som skal til samme sted
 - Annet (spesifiser hva) _____
- Til slutt ønsker vi noen kjappe fakta om deg (for at undersøkelsen skal kunne brukes).**
9. Har du bil/tilgang på bil?
 - Ja
 - Nei
 10. Hvor bor du?
 - Bergenhus/sentrum
 - Arna
 - Fana
 - Fyllingsdalen
 - Laksenvåg
 - Ytrebygda
 - Årstad
 - Åsane
 - Askøy
 - Sund
 - Fjell
 - Annet (spesifiser hva) _____
 11. Hva er bruttoinntekten i husholdningen?
 - Under 400.000
 - Mellom 400.000 og 800.000
 - Over 800.000
 12. Hvor mange personer er det i husholdningen?
 - 1
 - 2
 - 3 til 4
 - Flere enn 5
 13. Hva er din alder?
 - Under 25 år
 - Mellom 26 og 60
 - Over 61
 14. Kjønn
 - Kvinne
 - Mann

For internt bruk: Hvor har intervjuet funnet sted? _____ Når på døgnet har intervjuet funnet sted? _____ Ukedag _____

5.3. SPØRRESKJEMA (STORKUNDER)

Spørreskjema (storkunder): Taxi bestillingsrutiner

Forberedt som en del av prosjektet utført av Samfunns- og Næringslivsforskning AS (SNF) ved Norges Handelshøyskole (NHH)

- 1a. Hvilket taxiselskap/nummer ringer dere når dere skal bestille taxi?
- 1b. Hender det at dere bruker andre taxiselskap? (Hvilke(t) og evt. i hvilke situasjoner?)
- 2a. Har dere fast avtale med et taxiselskap?
- Ja
 - Nei
- Hvis ja:
- 2b. Hvilket taxiselskap?
- 2c. Hvor lenge har dere hatt avtalen?
- 2d. Hva er gevinsten ved denne avtalen?
- 2e. Hvem tok initiativet til kontrakten?
- 2f. Forbyr avtalen bruken av andre taxiselskaper?
3. Hvilke andre taxiselskap kjenner dere til i Bergen?
- Bergen Taxi (07000)
 - Bryggen taxi (55 70 80 90)
 - Norgestaxi (08000)
 - Taxi 1 (05501)
 - Andre?
4. Hvordan går dere fram for å bestille taxi?
- Bruker en knapp/automat (ved avtale)
 - Forhåndsbestiller per telefon
 - Direktebestilling (betjent tlf)
 - Internett/online
 - Via sms
 - Fra gata
 - Annet?
5. Hvilke faktor(er) bestemmer hvilke taxiselskap du velger?
- Hvor raskt den kommer og henter deg
 - Presis (kommer til avtalt tid)
 - Pris
 - Størrelsen på taxiselskapet
 - Enkelt å bestille
 - Anbefalinger/tidligere erfaring/service
 - Sjåføren er godt kjent
 - Fastpris
 - Vane, ringer alltid det samme nummeret
 - Tilbud om miljøvennlige biler
 - Tilfeldig/spiller ingen rolle
 - Tid på døgnet
 - Annet?
6. Er størrelsen på taxiselskapet og antall drosjer i drift viktig ved valg av taxi? (oppfølgings spørsmål til de som ikke velger størrelse på taxiselskapet under sp.5)
- Ja
 - Nei
7. Vet du hvilket taxiselskap som er størst i Bergen?
- Ja (hvilket)
 - Bergen Taxi (07000)
 - Bryggen taxi (55 70 80 90)
 - Norgestaxi (08000)
 - Taxi 1 (05501)
 - Nei
8. Hvor ofte bestiller dere taxi? (velg det som passer best)
- Aldri
 - Sjeldent
 - 1 - 2 ganger i måneden
 - 1 - 2 ganger i uka
 - Daglig
9. Hvilke dager i uken (tid på dagen, årstid) bruker dere taxi hyppigst?
10. Er det en taxiholdeplass i nærheten?