



Hvorfor transporterer vi os, som vi gør?

Aalborg trafikdage 2018

Vi ved det godt... men hvorfor?

- Den kollektive transports image i Movias område ligger blandt de laveste i Skandinavien (BEST-analysen), men trafikselskaberne på Sjælland har alle meget høj kundetilfredshed og den kollektive transportbetjening er generelt meget høj.
- Analyser (pendlertjek og TU-data) viser, at flere med fordel (tid, økonomi, miljø og sundhed) kan anvende kollektiv transport, men ikke alle gør det.
- Borgerne bliver oprørte, når den lokale bus nedlægges, selvom de ikke bruger den så meget.

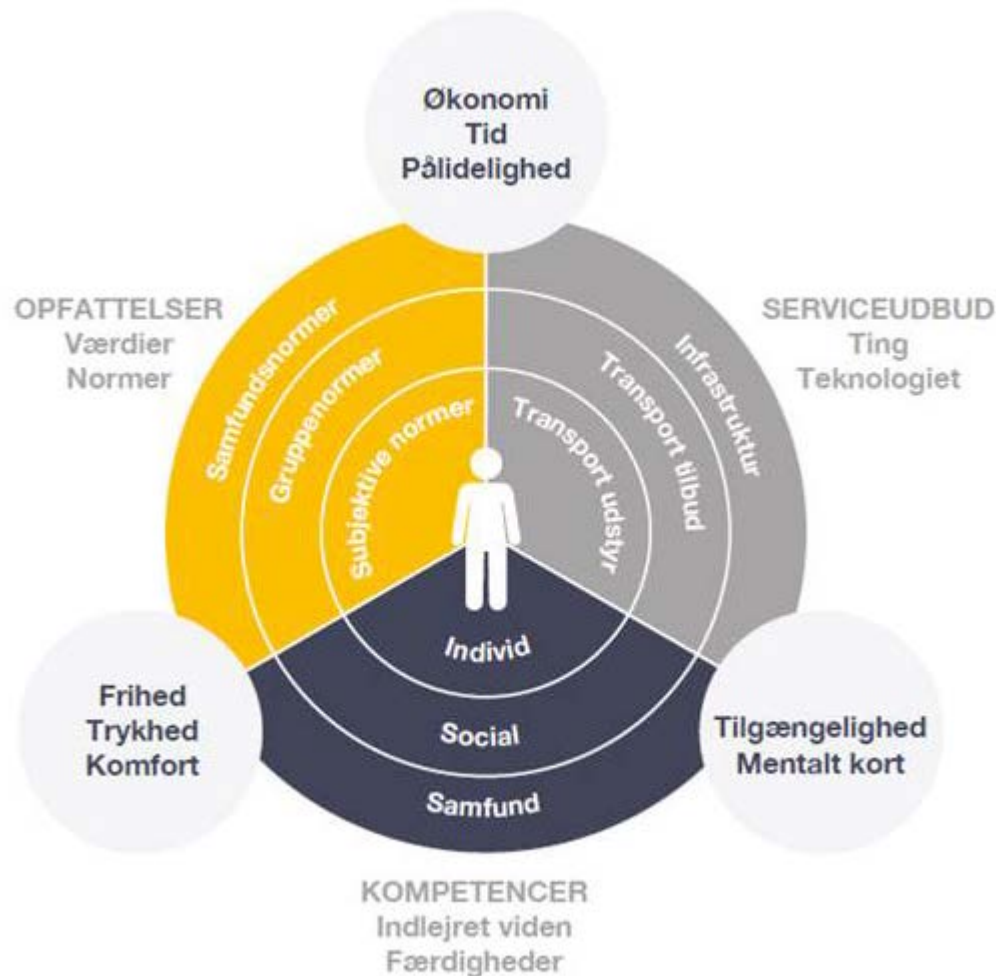
Om undersøgelsen

- Kvalitativt studie
- Gennemført november 2017 - januar 2018
- 64 interviews
- 7 Fokusgrupper, 11 dybdeinterviews og 10 go-alongs
- Respondenterne fordelt på tre grupper: Hyppige brugere, lejlighedsvis brugere og ikke-brugere
- Respondenter fordelt i forhold til køn, alder og geografi
- Både brugere af bus og lokaltog er medtaget
- Undersøgelsen er gennemført af Alexandra instituttet for Movia
- Giver kvalitative indsigter som kan relateres til Movias kvantitative data

Leverancer:

- Rapport
- 5 brugertyper inklusiv brugerrejser og portrætter
- Mulighedsrum
- Forslag til kobling til kvantitative data
- Analysemodel

Hvis vi vil ændre folks vaner, skal vi arbejde med tre grundparametre



Mulighedsrum – hvor kan mobilitetspraksis påvirkes

Mulighedsrum:

- Skift
- Mentale kort
- Belønning
- Pris
- Sammenhæng
- Tryghed/komfort
- Tilgængelighed
- Opfattelser

Fokusområder

1. Give trafikanterne bedre mulighed for at udvide deres mentale kort af det komplekse kollektive transportsystem de har til rådighed
2. Arbejde med tid som en faktor, ikke kun rejsetid men i høj grad også pålideligt ankomsttidspunkt
3. Give trafikanterne bedre muligheder for at bevare kontrollen ved skift
4. Sammen med kommuner og regioner sætte fokus på kollektiv transport som det velfærdsgode der er forudsætningen for at kunne passe et arbejde, få en uddannelse og komme til lægen
5. Arbejde med at vise den værdi kollektiv transport har for den enkeltes mobilitetspraksis

Gør vi nok for at lære folk at bruge kollektiv transport?

- Vi lærer børn at cykle. Man kan få cykelkørekort gennem skolerne.
- Vi lærer nystartede skolebørn at begå sig i trafikken
- Vi uddanner unge til at køre i bil og kunne færdselsreglerne
- Lærer vi borgerne godt nok at bruge den kollektive transport? Har de de rette kompetencer til at bruge den service, der rent faktisk er?

*”Jeg ringede til min kæreste, som foreslog, at jeg tog bus 184, men jeg vidste ikke, hvor den kørte fra. Vi blev enige om, at jeg skulle blive. Jeg ventede 1 time. Der kom flere og flere folk. Så forsvandt folk til alternative ruter. Jeg ved ikke, hvordan jeg kommer hjem, aner ikke hvordan det kommer til at gå, jeg mangler info. **Alle andre kunne finde rundt. Jeg stod og var lost**”.*

(Kvinde, 22 år, Lyngby, hyppig bruger)



Tid er afgørende. Det handler om, hvem jeg er som menneske

- Når borgerne forsinkes rører vi ved deres opfattelse af dem selv som menneske.
- Vi tager tid fra det, der er vigtigt for dem (dem de holder af – dem de ikke vil skuffe).
- Tid opleves subjektivt. Rejsetidsgevinst er ikke nødvendigvis udslagsgivende. Tid handler om, om man kan have tillid til, at rejsen forløber som planlagt.



”Jeg føler mig som et dårligt menneske, hvis jeg kommer for sent og dermed spilder andre folks tid”

Skift giver usikkerhed – brugerne vil gerne bevare kontrollen

- Borgerne kan ikke lide skift.
- De orienterer sig på Rejseplanen og Google Maps for at mindske usikkerheden. Kan vi guide borgerne bedre? Hvordan tager vi dem digitalt i hånden? Hvordan får vi dem til at hjælpe hinanden?
- One size doesn't fit all: Brugere anvender forskellige (personlige) strategier for at øge kontrollen over egen rejse, så de kan komme til tiden – eller vælger bilen!

”Skift tager altid tid. Det er ventetid, hvor man ikke skal lave noget. Ventetid er OK inde i bussen, men ikke udenfor – der står man og fryser og bliver irriteret over, at bussen ikke kommer”

(Kvinde, 36 år, Bellahøj, lejlighedsvis bruger).

Kollektiv transport er velfærd: Fjerner I den, føler vi os glemt

- Lange afstande mellem hjem og uddannelse har betydning for valg af uddannelse og for gennemførelsesprocenten.
(Kilde: Region Hovedstadens analyse af sammenhængen mellem gennemførelsen af erhvervsuddannelser og elevernes afstand til deres erhvervsskole, 2015)
- Halvdelen af familierne på Sjælland har ikke en bil. Den gennemsnitlige pendler i Region Sjælland pendler 42 pct. længere end landsgennemsnittet. (TU data 2012-14).
- Skift af livssituation (start på ungdomsuddannelse, start på familie, start i ny by) betyder også valg af transport.

Gør vi nok for at vise, at vi er pengene værd?

- Handler om oplevet værdi – for bilisterne vægter fleksibilitet, komfort og privat rum højere end pris
- Oplevet pålidelighed!
- Misinformation om pris, rejsetid...
- Chaufføren er et asset: skaber tryghed – særligt i aftentimerne
- Kø, færdselsuheld og parkeringsbøvl kan få folk til at skifte til kollektiv transport

Jeg kører da bare en anden vej



”Hvis jeg skulle køre med kollektiv transport, ville det koste mig 100.000 kr. mere om året”


(Mand, 52 år, Lyngby, ikke-bruger).

Det videre arbejde med undersøgelsens indsigter

- Kobling til Movias eksisterende kvantitative data
- Aktiv brug af analysemodellen og dermed fokus på at få alle 3 parametre i spil
- Vi skal tættere på kunderne ude i busserne og udvikle løsninger i samspil med dem
- Fokus på mere individualiserede koncepter
- Dele viden

Hvor er vi allerede i gang

- Movias forretningsplan
- Kommunikation
- Kobling til kvantitative data

A woman with blonde hair, wearing a grey Carhartt beanie and a dark blue quilted jacket, stands on a city street. She has a thoughtful expression, looking slightly to the side. Behind her is a black utility pole with a 'movia' logo at the top and a map of 'Zone 1' below it. The background shows a blurred city street with buildings and a traffic light.

movia

Tak for opmærksomheden

movia