

Dette resumé er publiceret i det elektroniske tidsskrift
Artikler fra Trafikdage på Aalborg Universitet
 (Proceedings from the Annual Transport Conference
 at Aalborg University)
 ISSN 1603-9696
www.trafikdage.dk/artikelarkiv



Hvorfor transporterer vi os, som vi gør?

Line Sassersen, LSS@moviatrafik.dk
 Movia, Trafik og Planlægning,
 Analyse

Abstrakt

Movia har i samarbejde med Alexandra Institutet gennemført et stor kvalitativt studie. Hvorfor transporterer vi os, som vi gør? Hvor og hvordan kan Movia påvirke valget af transport?

Movia præsenterer resultaterne og hvordan vi som trafikselskab vil arbejde med at:

- Give trafikanterne bedre muligheder for at udvide deres mentale kort af det fantastiske men komplekse kollektive transportsystem de har til rådighed
- Arbejde endnu mere med tid som faktor, ikke kun rejsetid men høj grad også pålideligt ankomsttidspunkt
- Give trafikanterne bedre muligheder for at bevare kontrollen ved skift på deres rejse
- Sammen med kommuner og regioner sætte fokus på kollektive trafik som det velfærdsgode der er forudsætningen for mange for at kunne passe et arbejde, få en uddannelse, komme til læge, osv.

Tilhørerne vil blive præsenteret for Movias bud på de fire punkter.

Baggrund

I Movia undrer vi os over...

1. I vores områder er den kollektive transports image samlet set blandt de laveste i Skandinavien (BEST-analysen), men trafikselskaberne på Sjælland har hver for sig en meget høj kundetilfredshed og den kollektive transportbetjening er generelt meget høj på Sjælland.
2. Vi ved fra analyser (pendlertjek og TU-data), at flere med fordel (tid, økonomi, miljø og sundhed) kan anvende kollektiv transport. Hvorfor gør de det ikke?
3. Vi ved, at borgerne bliver oprørte, når den lokale bus nedlægges, selvom de ikke bruger den så meget. Hvorfor?

Vi har været nysgerrige på nogle af opfattelser i vores samfund, hvad ligger bag ved valg af transportmiddel? Og hvilke myter er i spil for borgerne angående kollektiv transport og transport generelt? Hvordan opfatter borgerne kollektiv transport? Også dem som bruger kollektiv transport meget sjældent.

Undersøgelsen

Movia har i samarbejde med Alexandreinstituttet gennemført en stor kvalitativ undersøgelse i november og december 2017. Resultaterne blev leveret i januar 2018, og Movia er nu i gang med at arbejde videre med resultaterne for at finde frem til, hvordan resultaterne skal styrke Movias analyser, rådgivning, markedsføring og kommunikation.

Der er gennemført kvalitative interviews, fokusgrupper og travel along interviews med i alt 63 respondenter. Derefter har Alexandra instituttet bearbejdet og analyseret data. Det er blevet til en rapport, som blandt andet indeholder, en analysemodel, fem brugertyper, en række mulighedsrum som Movia kan arbejde videre med og en guide til hvordan Movia kan bygge bro mellem undersøgelsen og de allerede eksisterende data og undersøgelser.

Resultater

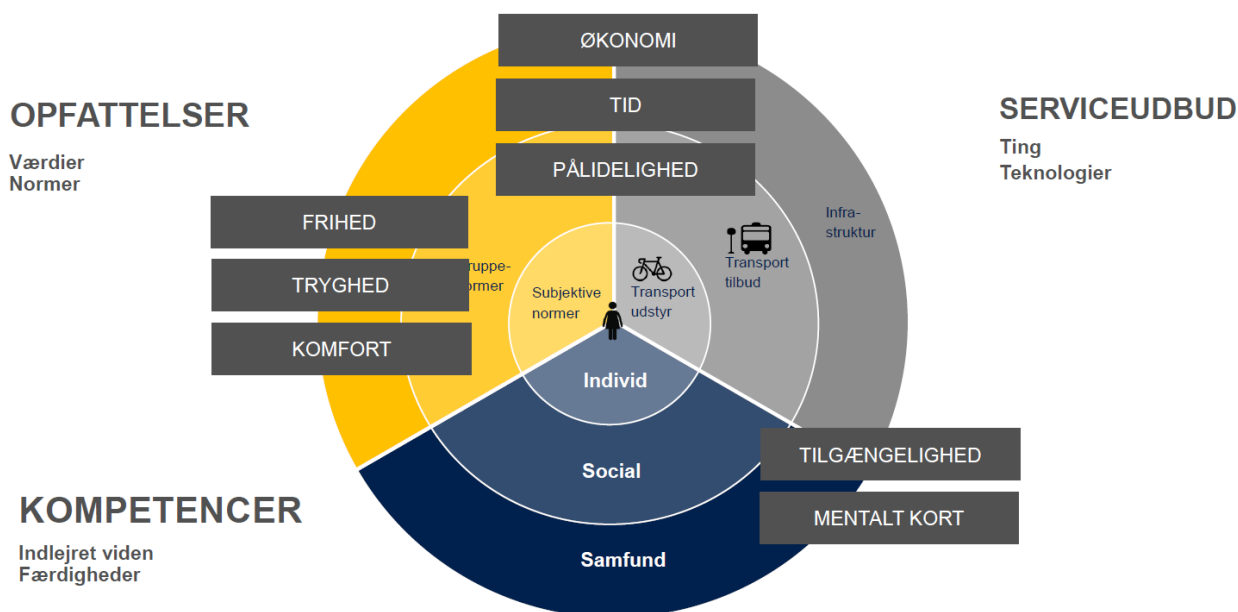
Analysemodel: Hvis vi vil ændre folks vaner, skal vi arbejde med tre grundparametre

I transportbranchen kigger vi meget på udstyr, transporttilbud og infrastruktur – og vi har i Movia optimeret på omkostninger pr. køreplantimer og dækningsgrader – økonomi, tid, tilgængelighed og pålidelighed. Nedenstående analysemodel kan være en måde at undgå alene at kigge på de parametre som vi plejer.

Det gennemførte brugerstudie viser, at valg af transportform er en kompleks proces, hvor tre parametre har indflydelse på mobilitetspraksis:

- Opfattelser og værdier
- Kompetencer og færdigheder
- Udbud af infrastruktur (produkter og services som støtter op om det)

De endelige valg er præget af samspillet mellem tre parametre. Man skal derfor arbejde med alle tre parametre for at ændre vaner. Parametrene viser en høj grad af kompleksitet. Det er vigtigt at forstå kompleksiteten, for at komme til bunds i, hvorfor mennesker vælger som de gør.



Movia har valgt at fokusere på fire temaer fra studiet. De beskrives i det følgende.

1 Mentalt kort: 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 borgerne de rette kompetencer til at bruge den service, der rent faktisk er?

Kompetencer er en grundpille for at kunne begå sig i det kollektive transportsystem. De kan komme under pres ved uregelmæssigheder som aflysninger eller omlægninger af buslinjer. Det mentale kort er et billede på hvilke kompetencer og hvilken viden den enkelte besidder. Studiet viser, at dette påvirker den enkeltes opfattelse, brug af og muligheder i den kollektive transport, og derfor ser Movia dette som et vigtigt fokuspunkt i det videre arbejde.

Et eksempel fra studiet er en ung kvinde på Nørreport station, hvis tog pludselig ikke kører. Hun strandeder på Nørreport station – knudepunktet over alle – fordi hun ikke er i stand til at udnytte de muligheder, hun har for at komme videre i det kollektive transportsystem – hendes mentale kort slår ikke til.

”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, lejlighedsvis bruger)

Brugerne bruger deres mentale kort til at forstå nye tiltag, aflysninger, omlægninger, zoner, billettyper osv. Det Movia kan arbejde videre med er at hjælpe kunderne med at udbygge deres mentale kort og guide dem bedre ved uregelmæssigheder. Hvordan dette kan ske arbejdes der videre med internt i Movias.

2 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 og 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.

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

Tid opleves som bekendt subjektivt. Respondenterne giver udtryk for at rejsen ikke må tage for lang tid, men lang tid kan være forskelligt fra person til person. Det bliver ofte sammenlignet med samme tur med bil eller cykel.

At nå frem til tiden er en udbredt værdi hos respondenterne. Man vil gerne kunne holde sine aftaler og nå det, man har sat sig for i dagens løb. Transportmidlets pålidelighed er derfor afgørende i valg af mobilitetsform.

For eksempel fortæller en 44 årig kvinde fra København, at hun oftest tager cyklen på arbejde frem for kollektiv transport (som hun gjorde tidligere) for ikke at komme for sent på arbejde. Hun arbejder som pædagog i en daginstitution, og har ofte oplevet at komme for sent pga. forsinkelser i den kollektive transport. Negative reaktionerne fra kollegaer, der må aflyse planlagte ture med ungerne og fra forældre til ungerne, som efterfølgende klagede over at deres unger ikke kom på den planlagte tur, gør at hun i dag i stor udstrækning vælger kollektiv transport fra.

3 Skift giver usikkerhed for trafikanten – og de vil gerne bevare kontrollen

- Trafikanterne kan ikke lide skift.
- De orienterer sig på Rejseplanen og Google Maps for at mindske usikkerheden. Men Movia skal arbejde med at guide dem bedre. Tage borgerne i hånden.

- One size doesn't fit all: Trafikanterne anvender forskellige (personlige) strategier for at øge kontrollen over egen rejse, så de kan komme til tiden – eller også vælger bilen!

Eksempelvis siger en respondent: "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).

Skift tilføjer en usikkerheds- og besværlighedsfaktor, og hvis der er for mange skift, så det enten bliver for besværligt eller for usikkert, om man kan nå frem til tide, så vælges en alternativ transportform. Studiet viser, at respondenterne oplever skift som en slags black-box, hvor de ikke har kontrol over situationen eller indflydelse på, om skiftet går efter planen. De anvender forskellige strategier for at øge kontrollen over deres rejse, så de kan komme til tiden. Tager bilen i stedet for, putter en cykel ind i mobilitetskæden, lægger en buffer ind på 15 minutter til hvert skift, vælger en rejse de plejer (selvom der måske findes en smartere) osv.

At nå hurtigst frem er altså ikke altid afgørende i forbindelse med planlægning af turen med kollektiv transport. Det synes at være endnu vigtigere at kunne regne med at være fremme på det forventede tidspunkt.

Disse resultater er også tidligere kommet frem i andre undersøgelser og andre former. Tid er centralt og subjektivt og skal være et fokuspunkt, når den kollektive transport udvikles.

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

- Lange afstande mellem hjem og uddannelse har betydning for valg af uddannelse og for gennemførelsesprocenten.¹
- Den gennemsnitlige pendler i Region Sjælland pendler 42 pct. længere end landsgennemsnittet. (TU data 2012-14).
- Knap 50 pct. af familierne på Sjælland har ikke en bil.
- Skift af livssituation (start på ungdomsuddannelse, start på familie, start i ny by) kan betyde nyt valg af transport.

Studiet viser, at vi mennesker i høj grad ser kollektiv transport som et samfundsgode – en del af vores velfærdssamfund. Det er den 'åre', der gør det muligt for alle uanset økonomisk og fysisk formåen at komme omkring i vores samfund. Konsekvenserne ved at nedlægge ruter i områder med lav befolkningstæthed og lav frekvens kan være skelsættende. Det kan betyde at små landsbysamfund opleves som uddøende og at borgere lades i stikken. Analysen peger på samme problematik i forstæder, hvor frekvensen for kollektiv trafik er lav om natten.

I studiet ser vi, hvordan respondenterne kombinerer cykel og kollektiv transport for at klare skæve arbejdstider. En ung kvinde med bopæl i Gladsaxe og job i København som SOSU-assistent, hvor hun cykler rundt på borgerbesøg. Turen hjem efter aftenvagten går via Lyngby Station, hvor den sidste bus er kørt, hvorfor hun har egen cykel med, så hun kan komme resten af vejen – selvom hun er træt og hellere ville have været med bus eller tog.

Det videre arbejde med resultaterne

Movia har fået unik viden fra Alexandra Instituttets studie om, Hvorfor vi transporterer os, som vi gør – særligt i forhold til opfattelser og kompetencer. Det sætter vi fokus på fremefter og kobler det til den viden og data, vi har om hvordan brugerne transporterer sig.

¹ (Kilde: Region Hovedstadens analyse af sammenhængen mellem gennemførelsen af erhvervsuddannelser og elevernes afstand til deres erhvervsskole, 2015)

Movia er i gang med et arbejde, der skal bygge bro mellem studiets resultater og især de allerede eksisterende kvantitative data. Kan denne brobygning forklare sammenhængen mellem den lave score på image og den høje kundetilfredshed, som nævnt i punkt 1 i baggrunden for studiet?

Derudover skal der arbejdes med, hvordan Movia kan anvende disse resultater sammen med vores ejere kommuner og regioner, så vi sammen får udfoldet betydningen af den kollektive transport og bussen for deres lokalsamfund.

Og sidst, men ikke mindst kan "tid" og "det mentale kort" anvendes i arbejdet med at give trafikanterne bedre mulighed for at forstå og bruge den kollektive transport og dermed også busserne.