

HR-tænkning, innovation og mod – de bærende værdier i udviklingen af den kollektive trafik i Århus Amt.

v/ Evald Eriksen, Jan Thomsen og Anders Klüver Rasmussen, Mercuri Urval A/S

Baggrund

Århus Amt skal sikre den kollektive trafiks fortløbende udvikling inden for amtet. Med henblik på at kvalificere mål og rammer iværksatte trafikafdelingen i Århus Amt derfor i år 2000 en omfattende tilfredshedsundersøgelse blandt den kollektive trafiks interessenter.

Som samarbejdspartner valgte trafikafdelingen en HR-virksomhed frem for et traditionelt analyseinstitut. Samarbejdet mellem amt, busselskaber og chauffører bygger på dialog, respekt for forskellige kompetencer og den fælles interesse i kunden. Det var derfor naturligt, at parterne som er sammen om at levere busrejsen skulle forestå undersøgelsen i samarbejde med Mercuri Urval. Det var også naturligt, at undersøgelsen ikke kun skulle sigte mod kunder og borgere, men tillige mod chauffører og busselskaber.

Således sigtede tilfredshedsundersøgelsen mod øget kundetilfredshed, at få ikke-brugeres vurdering af rutebiltrafikken og få en samlet vurdering af alle parter bag rutebiltrafikken.

Formål

Tilfredshedsundersøgelsen havde til formål at fremskaffe et velunderbygget beslutningsgrundlag for fremtidige tiltag. Århus Amt ønskede kort sagt det bedst mulige vidensafsæt for at forbedre en i forvejen god serviceydelse.

I undersøgelsen og i opfølgningen var det vigtigt at gøre alle til medspillere og skabe en platform, hvorfra alle skulle tage ejerskab i forandringsprocessen – og ansvar herfor.

Undersøgelsens omfang

I en 14-dages periode i september 2000 uddelte studerende og chauffører således 18.750 spørgeskemaer til kunder i de blå rutebiler. Herudover fik knap 5.000 tilfældigt udvalgte borgere tilsendt et spørgeskema. Sammenlignet med andre undersøgelser var der tale om høje svarprocenter. Samtlige buschauffører fik ligeledes tildelt et spørgeskema vedrørende samarbejdet mellem Århus Amt og chaufførerne, og vognmændene deltog i personlige interviews.

Tiltag

Resultatet af tilfredshedsundersøgelsen pegede på en række områder, som var oplagte til forbedring. Århus Amt fandt på baggrund heraf anledning til at igangsætte en række forandringsprocesser. Nogle af de mest nævneværdige tiltag var:

- Rejsegarantien. Denne blev indført, fordi kunderne gennem undersøgelsen havde tilkendegivet at det ville gøre dem mere tilfredse, men også fordi amtet ønskede at fastholde allerede eksisterende kunder, skabe et bedre omdømme for den kollektive trafik, samt få et effektivt kvalitetsstyringsinstrument.
- Chaufførernes efteruddannelse. Et projekt som tager sigte på et helt anderledes uddannelsesstilbud end det nuværende. Efteruddannelsen skal nemlig på den ene side være tilpasset den enkelte chaufførs behov og interesser, omfatte faglige, sociale og personlige kvalifikationer, og på den anden side være forankret i amtets og selskabernes mål og strategier for den kollektive bustrafik. Der er i denne forbindelse afholdt individuelle uddannelsessamtaler og lavet individuelle uddannelsesplaner for chaufførerne. Dette understreger, at en chauffør har en vigtig rolle som ambassadør i leveringen af ydelsen.
- Rettidighed og kort rejsetid. Dette har stor betydning for flertallet af pendlere. Med undersøgelsens resultater i hånden lykkedes det at skaffe politisk opbakning til mere busprioritering og øget frekvens på de store pendlerruter.

Udfordringer

På baggrund af undersøgelsen har Århus Amt sat gang i forskellige forandringsprocesser (for eksempel ovennævnte rejsegaranti og chaufføruddannelse) hvor fokus har været på at debattere holdninger og værdier.

Dette arbejde har udfordret alle: trafikafdelingen, informationspersonalet, selskaber og chauffører. Det er fuldt forståeligt, fordi fokus i mange år har været på udgiftsstyring, traditionel køreplanlægning, prisfastsættelse samt styring af udbud som det centrale i samarbejdet mellem udbyder og entreprenører.

I arbejdet findes en lang række positive erfaringer, mange udfordringer, men også værdifuld læring som uden tvivl er hensigtsmæssig at videregive til andre.

Nogle af de punkter som i denne sammenhæng kræver stadig opmærksomhed er:

- 1) Kan den traditionelle bestiller/udfører model suppleres med dynamiske samarbejdsformer og skabelse af fælles mål og værdier?
- 2) Hvordan opgraderes chaufførjobbet og chaufførernes tilfredshed samtidig med at man fastholder at ledelsesretten er busselskabernes, og i erkendelse af, at chaufførerne er vigtige bidragydere til kundens oplevelse af rejsen?
- 3) Hvordan fastholdes den fælles interesse i kunden?

Konklusion

Historien om udviklingen af den regionale rutebiltrafik i Århus Amt er således ikke bare en tilfældig sammenbrygget beretning om en række aktører som hver især får ørenlyd for klagepunkter, som hver får lov til at ytre sig om både ønsker og drømme, og som hver

især gives tiltrængt opmærksomhed. Udviklingen af den regionale rutebiltrafik er heller ikke bare en ligegyldig fortælling om, hvordan man gennem vedholdenhed og samarbejdsorienteret dialog faktisk opnår det bedst mulige resultat for alle de implicerede parter. Nej, rutebiltrafikkens vellevned er i høj grad også historien om hvordan Århus Amt via fremtidsværksteder, fokusgrupper, dialogfora, fleksibilitet og udpræget lytteevne dels har formået at følge op på de tilbagemeldinger der blev indsamlet, dels formået at skabe en respekteret og pålidelig serviceydelse. Ja, det er historien om hvordan man midt i en kompliceret forandringsproces har turdet at tage ejerskab, turdet give ejerskab, turdet udfordre og nytænke traditionernes holdeplads.

Sammendrag

Undersøgelse af den regionale rutebiltrafik i Århus Amt

Efteråret 2000

**Århus Amt
Trafikafdelingen**

INDHOLD

Indledning.....	6
Baggrund for opgaven.....	6
Formål med undersøgelsen	6
Undersøgelsens omfang.....	6
Fokusgrupper	7
Kundeundersøgelsen.....	8
Borgerundersøgelsen.....	12
Chaufførundersøgelsen.....	16
Samtaler med busselskabernes ledelser.....	20

Indledning

Baggrund for opgaven

Århus Amt har i en årrække haft det overordnede ansvar for den regionale rutebiltrafik i amtet. Det er lykket amtet bl.a. gennem et gensidigt positivt og godt samarbejde med p.t. 9 busselskaber at skabe et velfungerende og moderne transportnet med en brugerbetaling på ca. 90%.

Århus Amt har som overordnet mål, at den kollektive trafik i amtet fortsat skal udvikles. Der er et ønske om, inden for de givne politiske rammer, at øge kundernes oplevelse af kvalitet, at sikre at den kollektive trafik forbliver et godt alternativ til den individuelle, og at øge antallet af kunder som anvender den kollektive trafik.

Derfor blev det i foråret 2000 besluttet at iværksætte en større undersøgelse blandt interessenter - en undersøgelse der skulle tilvejebringe yderligere kvantitativ og kvalitativ viden, med henblik på at forbedre beslutningsgrundlaget for kommende strategi- og handleplaner.

Formål med undersøgelsen

For fremover at sikre et så effektivt og professionelt produkt som muligt er det undersøgelsens formål, at skaffe yderligere viden om kundernes og potentielle kunders transportbehov og deres vurderinger og holdninger til den regionale rutebiltrafik i amtet.

Derudover er det ønsket at få busselskabernes og deres chaufførers vurdering af amtets ydelser og samarbejdet generelt, da amtet har det overordnede ansvar for driften.

Undersøgelsens omfang

I august 2000 havde knap 5.000 tilfældigt udvalgte borgere fået tilsendt et spørgeskema. 47,3% returnerede spørgeskemaet. I en 14-dages periode i september 2000 uddelte studerende og chauffører 18.750 spørgeskemaer til kunder i de regionale rutebiler. 50,4% besvarede spørgeskemaerne.

I forhold til lignende undersøgelser med kunder i den kollektive trafik og generelle borgerundersøgelser er der tale om imponerende høje svarprocenter.

Sideløbende hermed var alle buschauffører blevet anmodet om at udfylde et spørgeskema om samarbejdet mellem Århus Amt og chaufførerne. 62,3% returnerede spørgeskemaet.

I november 2000 interviewedes ledelsesrepræsentanter fra de 9 busselskaber, der har kontrakt med amtet, om samarbejdet med amtets Trafikafdeling samt undersøgelsernes resultater og foreløbige analyser.

Fokusgrupper

Som noget nyt i Danmark inden for undersøgelser af den kollektive trafik har vi i denne undersøgelse anvendt fokusgrupper med repræsentanter for undersøgelsens forskellige målgrupper (kunder, borgere og chauffører).

De første fokusgrupper blev anvendt i forbindelse med udformningen af spørgeskemaerne. Dialogen med fokusgrupperne var yderst positiv og hævede spørgeskemaernes kvalitet.

Fokusgrupper blev ligeledes anvendt ved gennemgang af de foreløbige analyser og konklusioner af spørgeskemaundersøgelsernes resultater. I forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaerne var det muligt at tilmelde sig en fokusgruppe. Både blandt kunder, borgere og chauffører var interessen for at deltage stor, og det var – skønt deltagelse var ulønnet – nødvendigt at trække lod mellem de mange interesserede. Også her kom fokusgrupperne med nyttige og relevante input.

Kundeundersøgelsen

I det følgende sammendrag gennemgås hovedresultaterne fra kundeundersøgelsen.

I alt blev der uddelt 18.750 spørgeskemaer til kunderne i Århus Amts rutebiler. Heraf blev der returneret 9.447 spørgeskemaer i udfyldt stand, hvilket svarer til en svarprocent på 50,4%.

Hvem har svaret?

Den typiske "respondentprofil" er en ung studerende/uddannelsessøgende fra oplandet til Århus – en ung kvinde uden børn, som rejser direkte til/tæt til sit bestemmelsessted uden omstigninger undervejs.

Blandt de svarende er der en klar overvægt af yngre personer – knap 46% af samtlige svarende er under 25 år. Størstedelen af de svarende (55%) har ingen børn. Af de svarende er der dobbelt så mange kvinder som mænd.

Der er primært tale om pendlingsrejser – 65% af alle rejserne finder sted mellem bopæl/arbejdsplads eller bopæl/uddannelsesinstitution. Hovedparten af rejserne finder sted uden rutebilsift undervejs.

De svarende bor for størstedelens vedkommende uden for de store byer: Knap 40% af de svarende bor på landet eller i en mindre by, mens kun 26% bor i en by med mere end 20.000 indbyggere. Størstedelen af de svarende har ikke adgang til bil: 56% opgiver, at de ikke har adgang til bil. 21% af de svarende har rådighed over bil altid eller nogle gange, men har valgt at benytte rutebilen til den aktuelle rejse.

Årsager til valg af rutebilen som transportform

De væsentligste årsager til at kunderne har valgt rutebilen angives i denne undersøgelse at være, at de ikke råder over egen bil eller har andre transportmuligheder. Af andre væsentlige årsager til valget af rutebilen opgives også, at "rutebilen kører tilpas ofte".

Kundetilfredshed med forhold omkring produktet - rejsetid og -rute, rutebilturen m.v.

Et gennemgående træk i hele undersøgelsen er, at yngre kunder generelt er markant mere kritiske end ældre kunder. Dette forhold gælder for stort set samtlige tilfredshedstilkendegivelser i hele undersøgelsen, og der er hvad angår tilfredshed med rutebilproduktet rent faktisk tale om en "konsekvent stigning i en ret linje" op gennem aldersklasserne.

Her ud over har også kundens rådighed over egen bil (valgmulighed eller ej) betydning for busoplevelsen. Der ses således forskelle afhængigt af, om der rådes over en bil. Bilejer-

ne er konsekvent mere positive i bedømmelsen af busproduktet og rejseoplevelsen end kunder uden adgang til bil.

Kunder bosiddende i det nordlige Djursland er markant mere tilfredse end i det øvrige amt. På en række parametre, som f.eks. ruteføring, rejsetid, antal afgang og tilfredshed med den kollektive trafik generelt, konstateres der markant større tilfredshed. Omvendt er kunder bosiddende i Århus-området de mest tilfredse.

I vurderingen af den kollektive trafik generelt i amtet vurderer knap halvdelen af kunderne, at forholdene er tilfredsstillende. 20% finder forholdene utilfredsstillende. Tendenserne er her, at:

- Kunder, som bor på landet eller i en mindre by, er de mest kritiske.
- Yngre kunder er mere kritiske end ældre.
- Kunder med børn er mere kritiske end kunder uden børn.
- Mænd er mere kritiske end kvinder.

M.h.t. rejsetid og rute angiver hovedparten (55%), at forholdene er tilfredsstillende i forhold til behovet. Ca. 20% finder forholdene utilfredsstillende. Heraf er der en stor del yngre personer og personer, som er pendlere til uddannelsesinstitutioner. I rapporten specificeres det nøjere, på hvilke ruter der specielt opleves utilfredsstillende rejsetid og -rute. F.eks. oplever hele 55% af kunderne på rute 313, at rejsetid og -rute er utilfredsstillende.

Kunderne har vurderet chaufførens kørsel og service: 75% af kunderne finder, at chaufførens kørsel og service har været tilfredsstillende, mens kun 7% er utilfredse.

Generelt er der forholdsvis stor tilfredshed med forhold som afstand til første stoppested, antal af afgang, afgangstider m.v. 50 – 65% angiver tilfredshed med disse forhold, mens 10 – 20% klart kan ønske sig forbedringer. Forhold omkring afgangene (afgangstider og antallet af afgang) bedømmes mere negativt end øvrige forhold omkring den mest benyttede rute: Her er 22% utilfredse med forholdene. Disse utilfredse kunder er identificeret nærmere i rapporten (rute, rejseformål, alder, rådighed over bil m.v.), men generelt kan der konkluderes, at der er stor tilfredshed på ruter med lav frekvens.

Information

Generelt er man som bruger af rutebilsystemet "veltrænet" og fuldt ud klar over, hvor de relevante informationer skal findes. Den konkrete rejseinformation om afgangstider m.v. bedømmes af kunderne som hensigtsmæssig og fyldestgørende. 65% er tilfredse med amtets generelle information om rutebilsystemet, mens kun 5% er utilfredse. Det er (endnu) mest køreplaner og stoppestedstavler, der anvendes som de primære informationskilder.

BUS-INFO

Kundernes tilfredshed med den service, der leveres fra BUS-INFO er undersøgt. 65% - 75% af de, som har taget stilling til spørgsmålene, er tilfredse, mod 7 - 10% som er utilfredse med betjening og informationer.

Køreplanen

Køreplanens principielle indretning er undersøgt som en konsekvens af konstaterede forsinkelser i myldretiderne. Kunderne er spurgt om, hvorvidt man foretrækker en køreplan:

- Med faste minuttal, nem at huske, men med risiko for forsinkelser i myldretiderne eller
- med varierende minuttal, med mere præcise afgangstider, også i myldretiderne.

Svarene er meget delte, dog med en lille overvægt af kunder som ønsker en præcis køreplan med varierende minuttal. I denne gruppe er der en overvægt af yngre kunder, som pendler dagligt.

Rutebilstationerne

Undersøgelsen dokumenterer, at der for mindst en enkelt af rutebilstationerne er tale om kritisable forhold. Specielt rutebilstationen i Rønde er udsat for kritik. Næsten halvdelen af de kunder, som har forholdt sig til spørgsmålet, finder ikke, at forholdene er tilfredsstillende. 22% er utrygge ved at opholde sig på rutebilstationen i Rønde.

Af de specifikt navngivne rutebilstationer er det Århus Rutebilstation, som har færrest kritikere. Dog er der stadig 13% af kunderne, som er utrygge ved at opholde sig her.

Hvad vil gøre dig til en mere tilfreds bruger af rutebilerne?

Undersøgelsen af, hvilke tiltag der ville skabe flere tilfredse kunder i rutebilerne, afslører som de første pladser på prioriteringslisterne: Lavere priser, flere afgang, kortere rejsetid samt sikkerhed for siddeplads.

Priserne betyder tilsyneladende meget for kunderne i Århus Amt, og mere end andre undersøgelser giver indikationer af. Mere end halvdelen af de svarende angiver, at de ville bruge rutebilen mere, hvis prisen var lavere. Ses der på forskellighederne kundegrupperne imellem er det primært de yngre - hvor af en del i forvejen ikke betaler fuld pris - som er mest utilfredse med prisniveauet.

Mere præcise afgangstider, kortere afstand, kortere ventetid, bedre information og service fra chaufføren har ikke specielt høj prioritet for kunderne i forhold til en angivelse af tiltag, som vil skabe større tilfredshed. Dette må tolkes som tilfredshed med den nuværende situation.

Der er en række forskelle kundegrupperne imellem hvad angår synet på, hvad der skaber tilfredse kunder. F.eks. har kundens alder betydning: For de ældste aldersgrupper er sikkerhed for siddeplads lige så væsentlig som prisen. Bedre forhold ved stoppesteder og bedre forhold på rutebilstationerne er kun væsentligt for de ældste aldersgrupper.

Ordninger som f.eks. gruppeordning med adgang til rabat og information samt business-class buslinje er tilsyneladende ikke interessant overhovedet for de fleste af kundegrupperne.

Borgerundersøgelsen

I alt 4.943 spørgeskemaer blev udsendt til tilfældigt udvalgte borgere i Århus Amt. 47,9% returnerede spørgeskemaet - en imponerende flot svarprocent i forhold til lignende borgerundersøgelser.

Hvem har svaret?

Den typiske "respondentprofil" er en kvinde mellem 31-40 år, uden børn, som bor i en større by (over 20.000 indbyggere), og som 3-5 dage om ugen transporterer sig i egen bil mellem bopæl og arbejdsplads.

68% af respondenterne bruger oftest eget transportmiddel (bil og cykel), når de skal transporteres - 15% oftest rutebil. 41% rejser oftest under 10 km, mens 27% oftest rejser over 20 km. 58% foretager denne rejse mellem 3 og 7 dage om ugen.

Hvad er årsagerne til, at borgerne ikke bruger rutebilerne oftere, end de gør?

Borgerne har haft en række muligheder for at udpege årsager til, at de ikke bruger rutebilerne oftere, end de gør. De fleste angiver, at de bruger andre transportmidler, men bl.a. angiver 18% af borgerne for få afgangsom årsag, 13% at der er for lang afstand til/fra stoppestedet, og 12% at det er for dyrt.

Ser man nærmere på besvarelserne i forhold til respondenternes alder er der en række interessante forskelle bl.a.:

- Jo yngre man er, desto højere er antallet, der synes prisen er for høj (det gælder dog ikke personer under 18 år).
- Det er specielt gruppen mellem 26-50 år, der lægger vægt på antallet af afgangsom.
- Det er specielt gruppen 31-40 år, der har andre gøremål, der ikke passer med brugen af rutebil - 29% mod et gennemsnit på 17%.
- Det er blandt de unge mellem 18-25 år, der er flest, som ikke synes rutebilerne er komfortable nok - 9% mod et gennemsnit på 3%.
- Det er de ældre, der lægger mest vægt på forholdene ved busstoppestederne og rutebilstationerne, men i øvrigt angives det ikke som en vigtig årsag til, at rutebilerne ikke bruges oftere.

Borgere i Silkeborg-området (56%) og Århus-området (43%) er de borgere i amtet, der oftest nævner, at en af de vigtigste årsager til, at de ikke bruger de regionale rutebiler, er, at de i stedet bruger bybus eller tog, mens borgere i Nord-Djurs-området (3%) stort set ikke angiver dette som en vigtig årsag. Dette er indlysende og umiddelbart forståeligt, mere overraskende er det, at der blandt borgere i Randers-området kun er 14%, der angiver anvendelse af bybus eller tog som årsag.

30% af borgerne i Nord-Djurs-området og 22% af borgerne i Randers-området oplyser frekvens (for få afgang) som en vigtig årsag til, at de ikke benytter rutebilen oftere, mens borgere fra Skanderborg-området (17%), Ebeltøft-området (15%) og Nord-Djurs-området (14%) topper listen over for lang afstand til stoppestedet.

Det er vigtigst for borgere i Silkeborg-området (12%) og Hadsten-området (12%), at de ikke skal skifte bus for mange gange.

Hvad kunne få borgerne til at bruge rutebilerne noget mere?

De vigtigste parametre for at få borgerne til at bruge mere rutebil er i prioriteret rækkefølge:

- Flere afgang (29%).
- Lavere priser (28%).
- En kortere transporttid (23%).
- En kortere afstand til påstigningsstedet (15%).

Det var fokusgruppens holdning:

- At billetprisen, hvis der er tale om en reduktion på f.eks. 10 – 20% kun i begrænset omfang vil kunne få flere til at benytte (mere) rutebil. *"Det er en refleks, at man vil have det så billigt som muligt"*, blev der sagt.
- At det ville være nyttigt med flere lynbusser og x-busser.
- At busserne skal køre den direkte vej uden specielle hensyn til (lands)-byområder.
- At busprioriterede veje og gader vil være en rigtig måde at udvikle den kollektive trafik på.

Service og kørslen er sekundære parametre.

Borgerens alder betyder en forskel i forhold til, hvad der kunne få dem til at bruge mere rutebil:

- Jo yngre man er (dog over 18 år), desto vigtigere er prisen som væsentlig faktor - fra 43% til 6 % (over 70 år).
- Flere afgang er en vigtig faktor. Vigtigheden falder omvendt proportionalt i forhold til alder - fra 40% af de 12-18-årige over 33% af de 31-40-årige til 7% for de over 70-årige.
- Det er specielt de unge, der ønsker muligheden for at kunne anvende betalingskort - 11% mod et gennemsnit på 5%.
- Der er specielt de unge, der ønsker at kunne modtage besked om forsinkelser som SMS-meddelelser via mobiltelefon - 11% mod gennemsnitlig 5%.
- Det er specielt de unge, der ønsker kompensation ved forsinkelser - 17% mod gennemsnitlig 7%.

- Det er specielt de helt unge (12-17-årige) og de ældre (over 70 år), der ønsker bedre forhold ved stoppestederne – 14%/9% mod et gennemsnit på 7%.

45% af borgerne i Nord-Djurs-området, der har svaret på spørgeskemaet, angiver at de vil bruge rutebilerne mere, hvis der var flere afgang. Ca. 1/3 del af borgerne i Randers-området, Hadsten-området og Silkeborg-området siger det samme. Kun 20% af borgerne i Århus-området siger dette.

En kortere transporttid betyder mest for borgere i Nord-Djurs-området (26%) og Århus-området (29%) og mindst for borgere fra Ebeltoft-området (21%). Færre skift er vigtigst for borgere i Ebeltoft-området (17%). Kortere ventetid på rutebilen ved omstigning betyder mest for borgere i Hadsten-området (14%).

Ved sammenligning af kundernes og de tilfældigt udvalgte borgeres bud på, hvad der kunne få dem til at bruge rutebilerne mere, er der en række interessante forskelle. Det er frekvens, altså antallet af afgang, som borgerne angiver som den væsentligste faktor for at få dem til at bruge rutebilerne mere. Derimod prioriterer kunderne lavere priser højest.

Borgerne lægger mere vægt på faktorer som f.eks. afstand til påstigningssted, antallet af omstigninger og mulighed for et upersonligt abonnementskort end kunderne. Derimod vægter kunderne faktorer som f.eks. sikkerhed for siddeplads, compensation ved forsinkelser og bedre forhold ved stoppestederne højere end borgere.

Borgerne blev bedt om at vurdere amtets indsats for at få flere kunder i rutebilerne. 11% vurderer, at indsatsen er ok. 22% at der kunne gøres væsentlig mere. 67% har et neutralt synspunkt eller ved det ikke.

Endvidere blev borgerne anmodet om at vurdere tilbuddet om rutebiler i amtet. 28 % vurderer tilbuddet som godt, 19% er uenige i dette synspunkt. Blandt borgerne er der stor opbakning til synspunktet om, at flere i amtet bør bruge rutebilerne. 47% synes, det er en god ide, og kun 6 % er uenige i dette synspunkt.

Gruppen af borgere, der vil bruge rutebilerne væsentligt mere

Borgerne blev bedt om at tage stilling til, hvorvidt de ville bruge rutebilerne mere, hvis de bedre opfyldte deres behov. 933 svarer positivt på dette udsagn, hvilket svarer til 39% af de adspurgte. Hvad kunne få denne gruppe til at bruge mere rutebil? På dette område adskiller de sig fra "gennemsnitsborgerne" på en række områder bl.a.:

- Flere afgang: 47% mod gennemsnitlig 29%.
- Lavere priser: 39% mod gennemsnitlig 28%.
- Kortere transporttid: 33% mod gennemsnitlig 23%.
- Kortere afstand til påstigningssted: 22% mod gennemsnitlig 17%.
- Færre skift: 19% mod gennemsnitlig 12%.

- Upersonligt abonnementskort: 16% mod gennemsnitlig 11%.
- Kortere ventetid ved omstigning: 16% mod gennemsnitlig 10%.

Som det fremgår, er det således specielt flere afgange, der er den afgørende faktor for, at de potentielle kunder kommer til at benytte rutebilerne mere.

Distriktsopdeler man de borgere, der vil bruge rutebil væsentligt oftere, hvis rutebilerne bedre opfylder deres behov, er der klare forskelle. Nord-Djurs-området er klart det distrikt, der udtrykker det største behov, herefter er det borgere i Ebeltoft-området, Randers-området og Skanderborg-området der udtrykker det største behov. Borgere i Århus-området har det mindste behov.

Chaufførundersøgelsen

I alt blev der uddelt 507 spørgeskemaer til chaufførerne. Heraf blev der returneret 316 spørgeskemaer i udfyldt stand, hvilket svarer til en svarprocent på 62,3%. Af de svarende ønskede 115 chauffører at deltage i diskussionerne i fokusgrupperne.

Ses der på alder og erfaring m.v. viser der sig at være mange "ældre" og rutinerede chauffører blandt de svarende. Således har 41% af de svarende kørt rutebil i mere end 10 år. Knap en tredjedel har kørt rutebil i Århus Amt i mere end 10 år. I alt 45% af de svarende er over 50 år, og 74% er over 40 år. 11 % er over 60 år. Der er altså for en stor dels vedkommende tale om personer, som har valgt at gøre chaufførjobbet til en levevej, som trives i jobbet, og som er motiveret for at gøre en god indsats.

Information

Overordnet er chaufførerne tilfredse med de informationer, der gives fra amtets side; køreplan, kvalitetshåndbog, "Chaufførhåndbog" og "På Farten" er såvel læselige som brugbare for chaufførerne. Mellem 60 og 85% af chaufførerne er tilfredse med disse forhold.

På punktet "Information om driftsforstyrrelser" udtrykkes der imidlertid en tydelig kritik af informationsniveauet. I alt 41% angiver utilfredshed på dette punkt, mens kun 37% er tilfredse.

Hvem vil du kontakte i tilfælde af...?

Som et særligt tema er der spurgt til forståelsen af kommandovejene i tilfælde af behov for kontakt/information til/fra amt, busselskab, BUS-INFO m.v.

Chaufførerne er generelt orienterede om, hvor de kan hente informationer eller hjælp. Kun 1 - 3% angiver ikke at vide, hvor de skal henvende sig omkring de forskellige spørgsmål. Der er forholdsvis stor grad af entydighed i tilbagemeldingerne. I langt de fleste tilfælde kontakter chaufførerne først og fremmest deres arbejdsgiver.

Køreplanlægning

På spørgsmålene om, hvorledes chaufførerne generelt opfatter den foretagne køreplanlægning, angives der fra chaufførside en vis utilfredshed. I alt 40% vurderer, at køretiderne på de ruter, som de kører, ikke er tilfredsstillende. Omvendt er 34% tilfredse.

En meget stor del af de skriftlige kommentarer, som supplerende er givet til spørgeskemaerne fra chaufførerne, omhandler køreplanlægningen: For stramme køreplaner med deraf følgende problemer med at overholde køretiderne og pauseregler m.v. Forholdet kædes typisk sammen med arbejdsmiljøet - og det vil ifølge chaufførernes kommentarer forstærke rekrutteringsproblemerne i busbranchen.

Der peges også på problemer i myldretiderne, og amtets planlæggere opfordres til at vise sig mere i busserne, således at de kan få "et realistisk billede af forholdene". Flere opfordrer i skemaerne og i forbindelse med fokusgruppemøderne til, at chaufførerne tages mere med på råd inden køreplanen udarbejdes.

44% af de svarende angiver, at de efter deres opfattelse ikke har mulighed for at kommentere køreplanen, og knap halvdelen angiver, at de ikke føler, at deres kommentarer bliver taget alvorligt.

Chaufførerne føler tydeligvis ikke, at de har indflydelse nok på egen hverdag, og de har en række konkrete synspunkter og forslag, som de ikke føler, de kan komme igennem med. Denne kritik udtrykkes forskelligt afhængigt af chaufførernes ansættelsessted. I visse tilfælde dækker tallene således over chaufførkritik af deres egen arbejdsgiver, men generelt er der her tale om et væsentligt fælles fokusområde for amtet og busselskaberne.

Takstsystemer

Det gennemførte fokusgruppemøde med chauffører tydeliggjorde indtrykket af, at takstsystemet generelt kan være vanskeligt at overskue for chaufførerne: Ca. en femtedel af chaufførerne angiver, at de har problemer i dagligdagen med at håndtere dele af et for en chauffør så væsentligt område som billettering.

Tilbagemeldingerne på dette punkt er dog naturligvis afhængige af bl.a. chaufførens alder og rutine, samt af den oplæring han har modtaget.

Billetmaskiner m.v.

Undersøgelsen afslører udbredt tilfredshed med brugervenligheden af såvel den gamle som den nye billetmaskine. Den vejledning, som amtet har udarbejdet omkring billettering m.v., opleves også i det daglige som en god hjælp. Derimod opleves læsbarheden af kort ikke at være tilfredsstillende.

Langt hovedparten af chaufførerne oplever, at der bliver sat hurtigt og effektivt ind, hvis klippekortmaskinen går i stykker.

Billetkontrol

Chaufførerne ønsker generelt mere billetkontrol i busserne. Chaufførerne er ikke selv indtjeningsmæssigt afhængig af billetindtægterne men bekymrer sig alligevel markant om indtægterne i bussystemet. Dette er udtryk for stor ærekærhed i forhold til jobbet.

Direkte adspurgt svarer hovedparten, at omfanget af billetkontrol er for ringe. Flere har den vurdering, at ansættelse af flere kontrollører ville være en "god investering".

Kvalitetssystemet

Det forhold, at kvalitetssystemet endnu er under indkøring i amtet, præger i et vist omfang tallene: Ca. en femtedel af chaufførerne angiver at have et for ringe kendskab til kvalitetssystemet, mens godt halvdelen har et tilfredsstillende kendskab.

Til gengæld kan langt hovedparten se nytten i at gennemføre kvalitetskontrol. 80% kan se hensigtsmæssigheden heri.

Der har indtil nu været forskellig praksis selskaberne imellem m.h.t. information om og oplæring i kvalitetssystemet. Denne forskel kan dog ikke umiddelbart aflæses af tallene – "ukendskabet" til kvalitetssystemet er nogenlunde "ligeligt fordelt."

BUS-INFO

I forskellige sammenhænge har der været fremført en del kritik af BUS-INFO fra chaufførside. Denne utilfredshed dokumenteres i analysen: 40% mener ikke, at BUS-INFO "er gode til at informere kunderne korrekt". Dette kan ikke umiddelbart genkendes fra kundeundersøgelsen, hvor hovedparten af kunderne rent faktisk er tilfredse.

Oplæring

Tilbagemeldingerne fra chaufførerne vedr. oplæring er blandede: Chaufførerne har på fokusgruppemødet berettet om oplevelser af, at oplæringen generelt ikke i dag er så god som for få år siden.

Tallene dokumenterer, at mellem halvdelen og tre fjerdedele føler at have modtaget en tilfredsstillende oplæring i takstsystemet, ruterne, billetmaskine m.v. Omvendt er der igen i gennemsnit ca. en femtedel, som ikke er tilfredse med den oplæring, der har fundet sted. Oplæringen i kvalitetssystemet skiller sig negativt ud. Her er omkring 30% af chaufførerne ikke tilfredse med den oplæring, de har modtaget. På de øvre parametre er mellem 9 og 16% utilfredse med oplæringen.

Bag tallene ligger forskelle busselskaberne imellem m.h.t. procedurer og rutiner for oplæring af nye chauffører.

Bussen og dine arbejdsbetingelser

Langt hovedparten af chaufførerne er tilfredse med det arbejde, de har. De er trygge ved at køre bus, og frem for alt: 95% af chaufførerne svarer bekræftende, at de kan lide at betjene kunderne.

Chaufførgruppen – d.v.s. de, som har valgt at deltage i denne undersøgelse – er altså alt i alt kendetegnet ved en stor faglig stolthed, hvilket også går tydeligt igennem i det afholdte møde med chaufførrepræsentanter. Chaufførerne har en holdning til deres arbejde, de er

engagerede, og de mener absolut ikke, at de blot er ansat til at "dreje på rattet". De trives gennemgående med omgangen med kunderne og har en tydelig opfattelse af, hvad der er god kundeservice.

Samtaler med busselskabernes ledelser

Efter at de overordnede resultater fra spørgeskemaundersøgelserne forelå, gennemførtes samtaler med ledelserne af hvert af de 9 busselskaber, der p.t. har kontrakt på rutebilkørslen i Århus Amt.

Baggrunden for samtalerne var et ønske om at høre busselskabernes umiddelbare mening om de temaer, der blev belyst i spørgeskemaundersøgelserne, om resultaterne af undersøgelserne og om de foreløbige analyser af resultaterne. Endvidere var der et ønske om få deres vurderinger, holdninger og evt. forslag til, hvad der efter deres mening kunne gøres bedre.

Samarbejdet med Trafikafdelingen, Århus Amt

Busselskaberne forholder sig generelt positivt til det samarbejde, man har med Trafikafdelingen, Århus Amt. Det er vurderingen, at Trafikafdelingens medarbejdere overvejende er engagerede, dygtige og professionelle medarbejdere, der ved, hvor de vil hen, og hvad de har med at gøre. Holdningen er, at det er lykkedes for Trafikafdelingen gennem styring, samarbejde og dialog at stå i spidsen for en positiv udvikling af den regionale rutebiltrafik i amtet.

Udviklingen har dog betydet, at hvor hvert enkelt busselskab tidligere havde vide rammer for selvbestemmelse, så fordrer kravene til bl.a. køreplanlægning, ensartede kvalitetsstandarder og fælles markedsføring, at busselskaberne nu mister noget af deres selvbestemmelsesret og identitet (f.eks. farven på busserne). Konsekvensen heraf er, at de undertiden oplever "*kun*" at have medindflydelse, og i et vist omfang ser sig "*reduceret til mellemledere ansat i Århus Amt*". De fleste selskaber finder dette beklageligt, men nødvendigt for at opnå den professionalisme og fælles kvalitet et moderne trafiknet kræver.

Busselskabernes kommentarer til udvalgte temaer i chaufførundersøgelsen

Information og køreplanlægning

Der er generelt tilfredshed med informationsniveauet til og fra Trafikafdelingen i amtet bortset fra ved driftsforstyrrelser forårsaget af f.eks. kommunalt vejarbejde og kloakarbejde. Det foreslås, at Trafikafdelingen generelt burde have bedre rapporteringssystemer i forhold til de tekniske forvaltninger i kommunerne og specielt i forhold til Århus Kommune.

Overordnet opleves køreplanlægningen i amtet som kvalificeret og velorganiseret. Det fremhæves, at samarbejdet mellem amtets køreplanlæggere i de seneste år er blevet langt bedre. Det er busselskabernes oplevelse og erfaring, at der er en større lydhørhed og forståelse for deres synspunkter end tidligere.

De fleste busselskaber anbefaler varierende minuttal på rutebilruter til/fra de større byer, således at de i højere grad afspejler de reelle afgangstider fremfor de nuværende faste minuttal.

Takstsystemet og billetkontrollen

Takstsystemet vurderes ikke til at give de store problemer i dagligdagen bortset fra ved udstedelse af billetter til rejsende ud af amtet. Det anbefales, at et mere ensartet, landsdækkende takstsystem vil være en forenkling, der kan gøre dagligdagen lettere for chaufførerne og mere forståeligt for kunderne.

Billetkontrollen, udført af amtets 3 kontrollører, fungerer godt og er tilstrækkelig på de fleste ruter, dog vurderes det, at mere kontrol i myldretiden i Århus-området vil være hensigtsmæssig.

BUS-INFO, Århus Rutebilstation

BUS-INFO skønnes generelt at være en vigtig og nyttig foranstaltning. Både i forhold til kunder og i forhold til selskaberne er der siden etableringen sket markante forbedringer, men vurderingen er fortsat, at BUS-INFO bør blive mere velfungerende. Ofte høres det nemlig fra chauffører og kontorphersonale hos selskaberne, at kunder ikke føler sig service-ret af BUS-INFO, f.eks. i forhold til priser, tider og forsinkelser, men også i forhold til almindelig venlighed og imødekommenhed.

Der er oprettet et info-system, hvor alle chauffører skal indberette driftsforstyrrelser til BUS-INFO. Busselskaberne er dog opmærksomme på, at chaufførerne og selskaberne ikke altid er tilstrækkeligt omhyggelige med at videregive informationer om driftsforstyrrelser, så en del af kritikken kan "tilbageføres" til egne rækker. Det vil derfor være muligt for selskaberne at gøre en yderligere indsats for at få kommunikationen mellem busselskaber, chauffører og BUS-INFO til at fungere optimalt.

Kvalitetsstyring og oplæring af chauffører

Der er tilfredshed med kvalitetsstyringssystemet og de områder, der er prioriteret. Man kan se nytten af kvalitetskontrollen.

Der er et ønske om også at fokusere mere på "de bløde værdier" i bussen. Der efterspørges fokus på områder, hvor chaufføren medvirker til at skabe en "oplevelse" for kunderne. Her tænkes f.eks. på humør, imødekommenhed og serviceniveauet generelt.

Hvad angår oplæring af chaufførerne vurderer busselskaberne, at den oplæring, chaufførerne får, er hensigtsmæssig og tilstrækkelig.

Kommentarer til udvalgte temaer i kundeundersøgelsen

Af kundeundersøgelsen fremgår det, at 60% af kunderne mener, at busserne kører til tiden. Busselskaberne mener, at det tal er stærkt utilfredsstillende, og forklarer det bl.a. med, at man i myldretiderne i byerne vanskeligt kan overholde køreplanerne. 7% af kunderne er utilfredse med chaufførens kørsel på den tur, hvor de har fået spørgeskemaet udleveret – et tal som busselskaberne betragter som tilfredsstillende.

Busselskaberne understøtter kundernes vurdering af de utilfredsstillende forhold ved rutebilstationerne - f.eks. oplever 16% af kunderne ved Randers rutebilstation forholdene som utilfredsstillende, 49% af kunderne mener ligeledes det samme om forholdene på Rønde Rutebilstation. Fra busselskabernes side bekræftes det endvidere, at mange kunder føler sig utrygge ved at opholde sig på rutebilstationerne – ifølge kundeundersøgelsen følger ca. hver 5. kunde, der benytter Randers eller Rønde rutebilstation, sig utryg ved at opholde sig på stationerne.

Om stoppestederne mener selskaberne, at der mangler mange, og de foreslår, at der etableres læskure ved langt flere stoppesteder, end der er nu. De pointerer i øvrigt, at der savnes cykelstativer ved flere læskure, specielt der hvor mange studerende står på.

Flere kunder i de regionale rutebiler

Ledelserne i busselskaberne er kun i begrænset omfang kommet med forslag til, hvorledes der kunne komme flere kunder i rutebilerne. Der er bl.a. forslag om flere penge til markedsføring, prioriterede busbaner f.eks. på indfaldsvejene til Århus, roadpricing for biler der skal ind i byerne, flere afgang, og at en evt. "bod" fra de selskaber, der ikke lever op til kvalitetskravene, skal bruges til belønning af dem, der leverer en høj kvalitet.