



Brugerinddragelse inden for kollektiv transport

Oktober 2019

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

Forord	3
Begrebsafklaring.....	4
Metode	6
Sammenfatning og konklusioner.....	7
Anbefalinger	10
Resultater.....	11
6.1 Oplever passagererne, at kollektiv transport planlægges med udgangspunkt i deres behov?	11
6.2 Hvilken betydning har brugerinddragelse?	13
6.3 Bliver brugerne inddraget?.....	17
6.4 Giver brugerinddragelse indflydelse?	20
6.5 Hvordan vil brugerne gerne inddrages?	24
6.6 Overvejelser fra kommuner, regioner og selskaber om brugerinddragelse	30
7. Om undersøgelsen	33
7.1 Metodebeskrivelse	33
7.2 Om deltagerne i undersøgelsen	34
7.3 Spørgeguide og spørgeskemaer	35
8. Om Passagerpulsens	46

Forord

Den kollektive transport er karakteriseret ved monopollignende markedsdannelse indenfor både regional og landsdækkende kollektiv transport, hvilket betyder, at konkurrence som drivkraft for kundeorientering og innovation kun er til stede i begrænset omfang. Som konsekvens kan passagererne oftest ikke skifte mellem konkurrerende leverandører, men må i stedet gøre deres ønsker og behov gældende via individuelle klager, interesseorganisationer, politisk lobbyarbejde og forskellige processer for brugerinddragelse organiseret af trafikselskaber, togoperatører og offentlige myndigheder.

Generelt set er der i den offentlige sektor og forholdet mellem myndighed og borger sket et skifte i de senere år i retning af, at borgerne i højere grad indgår som en del af løsningen fremfor blot at være "undersætter" eller passive forbrugere, der skal serviceres.

Figur 1: Fra myndighed til fællesskab



Kilde: Center for Borgerdialog

I blandt andet sundhedsvæsenet og børnepasningssektoren er **brugerinddragelse** blevet gjort til en vigtig del af den løbende udvikling af eksempelvis behandlingsforløb og børnepasningsordninger, og der er udbredt enighed om, at brugerinddragelse bidrager positivt til et bedre sundhedsvæsen og bedre børnepasning med brugeren i centrum. Brugerinddragelse kan også medvirke til at styrke de demokratiske beslutningsprocesser og udvikle helt nye ideer.¹

Kollektiv transport har ikke i samme omfang været genstand for analyse og forskning i relation til brugerinddragelse – i alt fald ikke i en dansk kontekst – og der findes derfor lidt konkret viden i den bredere offentlighed om, hvordan brugerinddragelse kan bidrage til at udvikle kollektiv transport.

Med udgangspunkt i denne mangel på konkret viden har Passagerpulsens igangsat et projekt, som har til formål at afdække, hvad der skal til, for at passagererne føler sig inddraget og oplever at få indflydelse på tilrettelæggelsen af den kollektive transport. Dette søges undersøgt ved blandt andet at besvare følgende spørgsmål:

1. Hvordan anvender trafikselskaber, togoperatører og offentlige myndigheder brugerinddragelse i deres planlægning?
2. Hvilke forventninger har passagererne til at blive inddraget i planlægningen?
3. Hvordan oplever passagererne at blive inddraget?
4. Hvordan foretrækker passagererne at blive inddraget?
5. Hvad er de største fordele ved brugerinddragelse?
6. Hvad er de største udfordringer?

I denne rapport præsenteres de foreløbige resultater af det igangværende projekt.

God læselyst.

¹ <https://www.arkitektforeningen.dk/artikel/nyheder/nye-veje-til-borgerdeltagelse-i-byudviklingen>

Begrebsafklaring

Der findes ikke en universel definition af de forskellige processer for samarbejde og involvering mellem mennesker, da forskningsdiscipliner så som sociologi, antropologi, politologi og økonomi anvender dem vidt forskelligt.

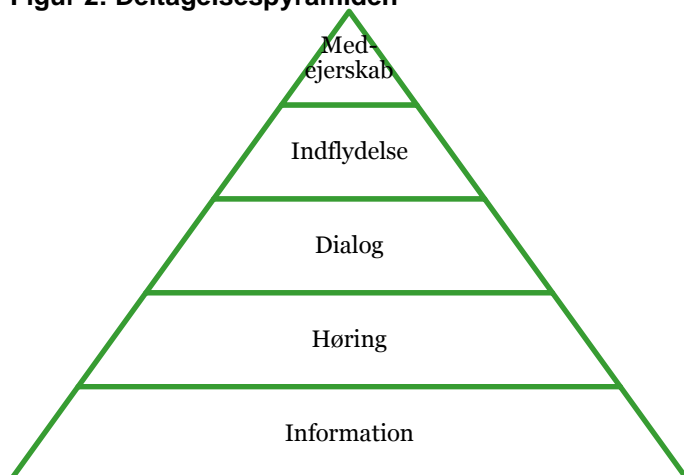
I denne rapport anvender vi begrebet **brugerinddragelse** som en samlebetegnelse for de forskellige former for involvering af brugerne/borgerne i *planlægningsrelaterede beslutningsprocesser* i relation til kollektiv transport. Brugerinddragelse i denne sammenhæng dækker over alt fra simple spørgsmål til komplekse evalueringer og beslutningsprocesser med varierende krav til faglig indsigt og tidsforbrug. Brugerinddragelse kan foregå både formelt og uformelt.

Formel brugerinddragelse er involvering af borgere og brugere med udgangspunkt i lovgivning. Det er f.eks. et krav i Planloven, at borgerne skal inddrages i forbindelse med alle kommunale projekter, som er omfattet af Planloven.

Uformel brugerinddragelse karakteriseres omvendt ved frivillighed og en langt større variation i emner og tilgange.

Brugerinddragelse dækker over forskellige niveauer af deltagelse med varierende grader af indflydelse. Disse niveauer er sammenfattet i en "deltagelsespyramide" i **Figur 2**. Ved hvert niveau stiger intensiteten af deltagerens involvering og indflydelse.

Figur 2: Deltagelsespyramiden



Kilde: Egen tilvirkning med inspiration fra Schiefelbusch (2009:126)

Ved "Information" flyder informationen kun i den ene retning, det vil sige, at initiativ (myndigheden eller selskabet) blot informerer om sine planer, uden at der udveksles informationer eller holdninger med modtagerne.

Eksempel: en pressemeddelelse.

"Høring" dækker over et informationsflow i begge retninger, hvor der finder en udveksling af information sted mellem initiativ og andre deltagere.

Eksempel: En offentlige høring eller en spørgeskemaundersøgelse.

Ved niveauet for "Dialog" inviterer initiativ andre deltagere til en mere formel dialog, men beholder selv beslutningskompetencen. **Eksempel: Et mere formelt samarbejde, for eksempel en workshop i forbindelse med et planlægningsrelateret emne eller projekt.**

"Indflydelse" er det næste niveau af samarbejde, hvor initiativ inviterer andre deltagere til at være med til at definere løsninger. **Eksempel: En**

workshop, hvor deltagerne er med til at designe et produkt eller en løsning.

I det sidste niveau "Medejerskab" er deltagerne både med til at definere løsninger og træffe beslutninger. **Eksempel: Et projekt hvor passagererne har været med til at definere løsninger, og hvor de også er med til at vælge mellem forskellige løsninger, f.eks. via en brugerafstemning.**

Der er ingen implicite antagelser om, at "Medejerskab" er slutmålet. Det er helt op til den initierende part at vælge den bedst egnede form for brugerinddragelse i relation til den konkrete problemstilling.

Metode

Denne rapport er resultatet af et forprojekt, en kvalitativ fase og en kvantitativ fase, som blev gennemført i perioden marts-august 2019. Forløbet er vist i **Figur 3** herunder.

Figur 3: Projektforløb



I **forprojektet** blev der indsamlet og studeret litteratur om brugerinddragelse fra både Danmark og udlandet. Der blev også afholdt flere møder med interesseorganisationer og pendlerorganisationer.

Formålet med forprojektet var at indsamle viden om passagerernes ønsker og behov i relation til brugerinddragelse. Denne viden dannede grundlag for udvikling af spørgeskema til kvalitative interviews.

I den **kvalitative fase** blev der gennemført:

1. Syv kvalitative interviews af 1/2-1 times varighed med trafikplanlæggere og kundechefer i tre kommuner, to regioner og to trafikselskaber.
2. En fokusgruppe med deltagelse af forskellige repræsentanter for passager- og pendlerorganisationerne.

Inputs fra interviews og fokusgruppe blev anvendt til at udvikle et kvantitativt spørgeskema, som i den **kvantitative fase** blev sendt ud til følgende målgrupper:

1. Trafikplanlæggere hos offentlige myndigheder og selskaber.
2. Repræsentanter for interesseorganisationer, passagerorganisationer og pendlerforeninger
3. Passagerer, der benytter kollektiv transport min. en gang i kvartalet.

Formålet med de kvantitative undersøgelser var at indsamle et bredere vidensgrundlag om brugerinddragelse fra henholdsvis myndigheds- og selskabssiden og passagersiden med henblik på at se på sammenhængen mellem oplevelser og praksis.

Sammenfatning og konklusioner

Undersøgelsen afdækker oplevelsen blandt passagerer, pendlerrepræsentanter, interesseorganisationer, trafikplanlæggere og kundeansvarlige hos kommuner, regioner, trafik- og togselskaber af, hvordan brugerne inddrages i beslutningsprocesser vedrørende kollektiv transport, hvor vigtig brugerinddragelsen er, og hvordan den kan være fremover.

Undersøgelsen viser, at:

- de fleste passagerer oplever, at de ikke har nogen indflydelse på beslutningerne – uanset om de har oplevet at blive inddraget – hvilket er i modsætning til, hvad udbyderne oplever
- såvel udbydere som brugere mener, at det er vigtigt, at brugerne inddrages
- der er stor enighed om fordelene ved brugerinddragelse
- der er enighed om, at inddragelse bør ske så tidligt som muligt, men også, at der muligvis kan være en udfordring med at skabe interesse i den brede befolkning i de tidlige faser
- der er nogen uenighed om, hvordan brugerinddragelsen skal ske
- passagererne har ønsker til brugerinddragelse på områder, hvor udbyderne ofte ikke inddrager brugerne.

Oplevelsen af at kollektiv transport planlægges ud fra brugernes behov

- 21 procent af passagererne oplever, at den kollektive transport generelt i høj eller meget høj grad bliver planlagt med udgangspunkt i passagerernes ønsker og behov. 24 procent oplever, at det ikke er tilfældet.
- 6 procent af passagererne oplever, at de har nogen, stor eller afgørende indflydelse på den kollektive transport i det område, de normalt rejser. 84 procent oplever at have lille eller slet ingen indflydelse.
- Pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer oplever i lidt højere grad at have indflydelse.

Hvilken betydning har brugerinddragelse?

- 74 procent af passagererne mener, at det er meget vigtigt eller helt afgørende, at passagererne inddrages i planlægningen af den kollektive transport. Pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer er enige.
- 45 ud af 57 trafikplanlæggere fra kommuner, regioner og trafikselskaber oplever, at brugerinddragelse i nogen, høj eller meget høj grad har bidraget til at forbedre den kollektive transport
- Som de tre væsentligste grunde til, at brugerinddragelse er vigtigt, angiver passagererne:
 - at beslutningstagerne kan overse vigtige ønsker og behov hos passagererne (79 %)
 - at brugerinddragelse giver værdifulde input til beslutningstagerne, der kan bidrage til bedre kollektiv transport (76 %)
 - at brugerinddragelse kan medvirke til at bremse beslutninger, der er i modstrid med passagerernes ønsker og behov (61 %).
- Som de tre vigtigste årsager til, at de anvender brugerinddragelse, nævner trafikplanlæggerne:
 - at opnå legitimitet/accept for beslutninger blandt brugerne
 - at opnå ny viden
 - at håndtere mulige konflikter/modstand blandt brugerne.

Bliver brugerne inddraget?

- Kun 4 ud af 61 adspurgte trafikplanlæggere i kommuner, regioner og trafikselskaber anvender ikke brugerinddragelse.
- Der brugerinddrages fortrinsvist om linjeføringer, køreplanlægning og oprettelse/nedlæggelse af ruter. I mindre udstrækning om cykel- og bilparkering, stationer med videre.
- Inddragelsen sker fortrinsvist ved borgermøder, møder med brugergrupper og interesseorganisationer, samt skriftlige høringer. Sjældnere ved workshops, interviews med videre.

Giver brugerinddragelse indflydelse?

- Der er ikke enighed blandt passagererne og trafikplanlæggerne om dette.
- 45 ud af 57 trafikplanlæggere fra kommuner, regioner og trafikselskaber oplever, at brugerinddragelse i nogen, høj eller meget høj grad har bidraget til at forbedre den kollektive transport.
- 19 procent af de passagerer, der har deltaget i brugerinddragelsesprojekter oplever, at det har haft nogen, stor eller afgørende indflydelse. 54 procent oplever, at de har haft lille eller ingen indflydelse.
- De passagerer, der har oplevet brugerinddragelse i den indledende fase og i planlægningsfasen i form af fokusgrupper og personlige interviews, har en langt større oplevelse af at have haft indflydelse end de, der ikke har noget klart indtryk af, hvornår i processen de er blevet inddraget, og primært har besvaret spørgeskemaer.

Hvordan vil brugerne gerne inddrages?

- Brugerne mener, at inddragelse skal ske gennem interesseorganisationer, pendlerforeninger med videre (89 %), og/eller direkte inddragelse af passagererne (71 %).
- Passagererne peger på mange forskellige muligheder for brugerinddragelse. Inddragelsen skal gerne ske ved deltagelse i faste arbejdsgrupper, udvalg eller råd (54 %), ved skriftlige høringer (50 %) og møder/workshops (49 %), hvis det er brugerinddragelse af interesseorganisationer, pendlerrepræsentanter med videre. Ellers gerne ved personlige interviews og spørgeskemaundersøgelser, hvis det er den enkelte passager, der skal inddrages.
- Pendlerrepræsentanterne og interesseorganisationerne foretrækker selv at have møder direkte med beslutningstagerne.
- Såvel passagererne som pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer vil gerne inddrages så tidligt som muligt i projektforløbet.
- Passagererne og pendlerrepræsentanter/interesseorganisationer nævner følgende områder som vigtige i relation til brugerinddragelse:
 - Planlægning af køreplaner og ruter
 - Trafikinformation
 - Billetsystemer
 - Udvikling af stationer og stoppesteder
 - Tilgængelighed

Overvejelser om brugerinddragelse fra trafikplanlæggerne?

- Det giver størst udbytte at inddrage passagererne så tidligt som muligt i projektforløbet.

- Brugerinddragelse bidrager til, at der bliver truffet bedre beslutninger (jf. ovenstående).
- Brugerinddragelse bør ske:
 - når der er udsigt til større ændringer
 - når der er usikkerhed om, hvilken løsning vil være bedst for brugerne.
 - på et tidspunkt, hvor der er mulighed for reel indflydelse, men samtidigt gerne på et tidspunkt, hvor der er noget konkret at forholde sig til.
- Det kan være udfordrende at få fat i 'de rigtige' brugergrupper. Planlægningen, formen, tid og sted skal tage højde for det.
- Brugerinddragelse tager tid. Det er derfor vigtigt at tænke det ind i planlægningen fra begyndelsen, så inddragelsen sker på det rigtige tidspunkt med de bedst mulige input.
- Klassiske borgermøder er oftest ufrugtbare. Der kan med fordel tænkes i mange andre baner.

Anbefalinger

Denne undersøgelse viser, at både brugere og udbydere mener, at brugerinddragelse er vigtigt og bidrager til at udvikle den kollektive transport. Brugere oplever dog i langt mindre grad, at de bliver inddragede, end udbydere oplever, at de inddrager, og brugere oplever ofte, at inddragelsen ikke giver dem reel indflydelse. Det gælder både for 'de almindelige' passagerer, pendlerforeninger og interesseorganisationer. På samme måde er der forskel på, hvilke emner brugere gerne vil have indflydelse på, og udbydere inddrager dem i.

På baggrund af undersøgelsens resultater bør kommuner, regioner, tog- og trafikelskaber derfor styrke brugerinddragelsen. Passagerpuls anbefaler derfor:

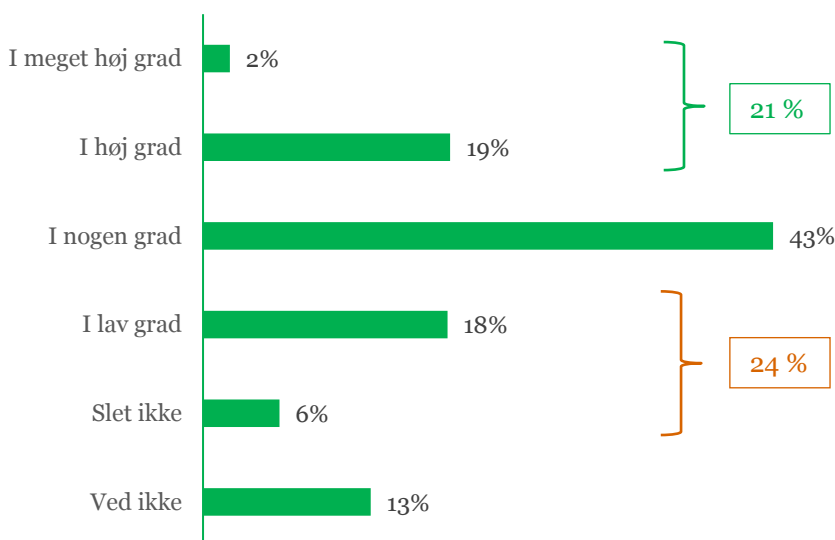
- Gør brugerinddragelse til en del af tidsplanen fra start, så det sikres, at brugerinddragelsen sker på et tidspunkt, hvor der stadig er mulighed for at ændre beslutninger, og så møder, workshops, høringer med videre kan indkaldes i god tid. Det er en fordel at placere brugerinddragelsen tidligt i processen, så der er rum til, at passagererne kan påvirke beslutningerne, om end det kan være udfordrende at skabe interesse for ting, der skal ske langt ude i fremtiden.
- Vær konkret på, hvad passagererne skal forholde sig til, så det knytter sig til deres egen hverdag og oplevelser i den kollektive transport.
- Sørg så vidt muligt for, at alle typer passagerer bliver inddraget, så det ikke kun er de mest højrøstede eller dem med bedst tid, der får indflydelse. Hav især fokus på at gøre det nemt at deltage for travle målgrupper såsom unge, børnefamilier og folk med arbejde, samt passagerer med særlige behov. Varier tidspunkterne, længderne og placeringen af aktiviteterne, og sørg for gode adgangsforhold. Overvej at placere aktiviteterne i direkte tilknytning til passagerernes rejse, for eksempel på stationen, i et telt ved stoppestedet eller direkte i bussen eller toget.
- Vælg den metode, der passer til den konkrete situation – den samme metode dækker ikke alle situationer. Generelt opleves personlig/nær inddragelse som interviews, workshops og fokusgrupper bedre, men de er tidskrævende og hermed kan begrænse, hvem der kan deltage.
- Skab forpligtende fora, hvor brugere selv kan sætte dagsorden, og hvor der kan følges op på sager og processer. Dette bør ske via faste brugergrupper, passagerråd eller lignende samt løbende møder med pendlergrupper og interesseorganisationer.
- Husk at inddrage passagererne i trafikinformation, billetsystemer og andre forhold, der går på tværs af den enkelte kommune og det enkelte transportmiddel. Særligt trafik- og togselskaber samt regionerne kan bidrage til at styrke passagerens indflydelse i forhold til den samlede rejse.
- Husk at give feedback til passagererne om, hvordan de har haft indflydelse og bidraget til processen – uanset hvilken inddragelsesform, der bruges. Særligt ved spørgeskemaundersøgelser oplever brugere, at deres indsats ikke fører til noget.
- På nuværende tidspunkt er det kun på visse strækninger og primært på jernbanen, at der er pendlergrupper eller penderrepræsentanter. Trafik- og togselskaber bør styrke de nuværende ordninger og gøre en indsats for, at disse ordninger bliver udbredt til flere strækninger og transportformer.

Resultater

6.1 Oplever passagererne, at kollektiv transport planlægges med udgangspunkt i deres behov?

Der er blandt passagererne en blandet oplevelse af, i hvilken grad den kollektive transport tilrettelægges med udgangspunkt i deres behov. Knap halvdelen af deltagerne i undersøgelsen (43 %) har svaret, at de ”i nogen grad” oplever, at den kollektive transport tilrettelægges med udgangspunkt i passagerernes ønsker og behov, 21 procent mener, at det ”i høj grad” eller ”i meget høj grad” er tilfældet, mens 24 procent mener, at det ”i lav grad” eller ”slet ikke” er tilfældet.

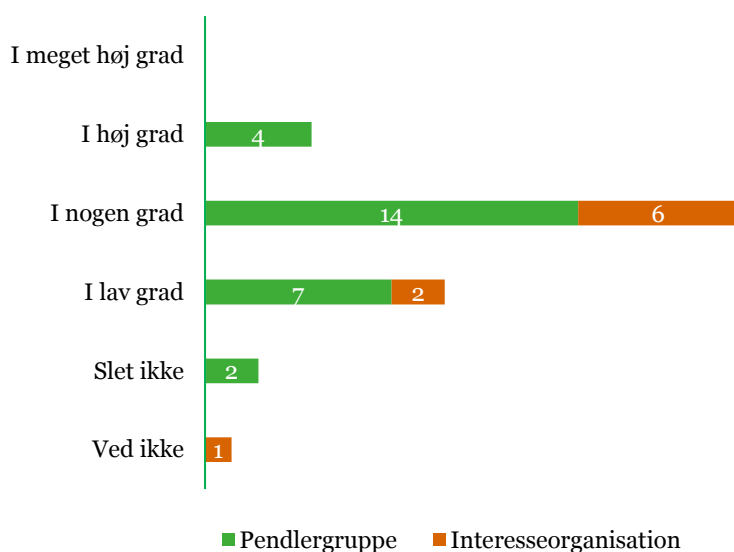
Figur 4: Helt generelt, i hvilken grad oplever du, at den kollektive transport i dag bliver planlagt med udgangspunkt i passagerernes ønsker og behov?



Kilde: Passagerpulsen, N=1.000

Ligeledes er der, som det fremgår af figur 5, blandt pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer også kun i mindre grad en oplevelse af, at den kollektive transport planlægges med udgangspunkt i passagerernes behov og ønsker.

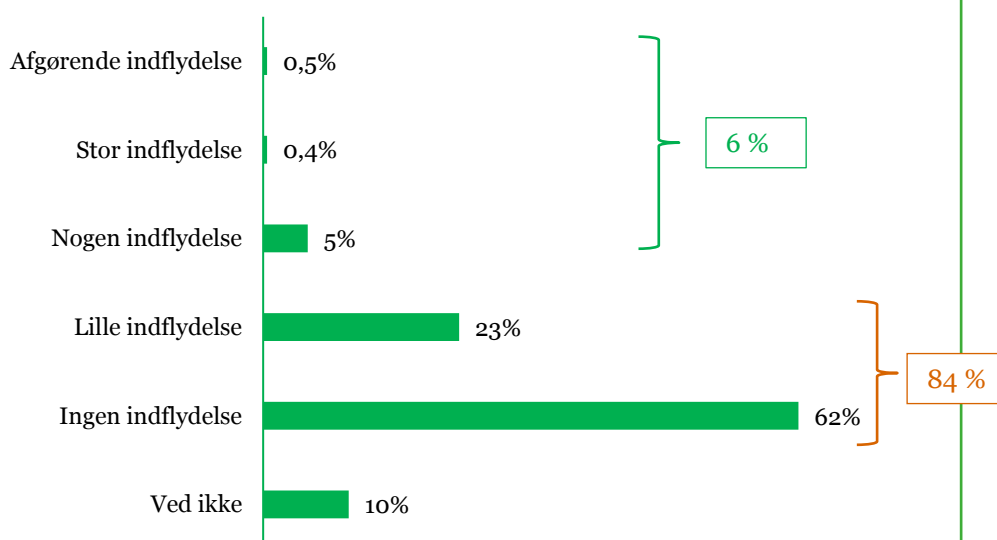
Figur 5 - Helt generelt, i hvilken grad oplever du, at den kollektive transport i dag bliver planlagt med udgangspunkt i passagerernes ønsker og behov?



Kilde: Passagerpuls, N=36

Er oplevelsen af den generelle hensyntagen til passagerernes behov i planlægningen blandet, så er oplevelsen, at svarpersonernes egen direkte indflydelse til gengæld er meget lav. Kun 6 procent oplever at have indflydelse på den kollektive transport i det område, hvor de normalt rejser.

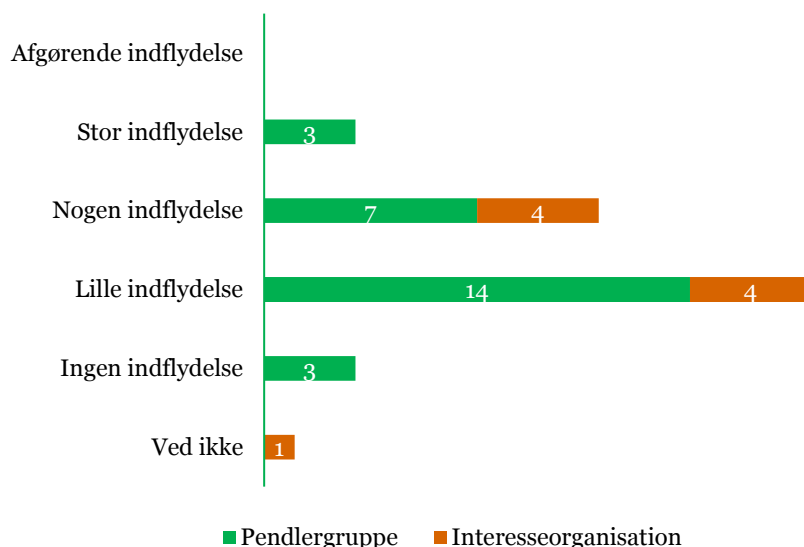
Figur 6: Hvor stor indflydelse oplever du selv at have på den kollektive transport i det område, hvor du normalt rejser?



Kilde: Passagerpuls, N=1.000

I modsætning til passagererne, så oplever pendlerrepræsentanterne og interesseorganisationerne faktisk i højere grad indflydelse på den kollektive transport på de strækninger, de repræsenterer, og det samme gør sig i nogen grad gældende for interesseorganisationerne. Dette kan hænge sammen med, at pendlerrepræsentanterne og interesseorganisationerne typisk vil have en mere direkte kontakt med myndighederne og selskaberne end den almindelig passager og derfor har et bedre indtryk af, hvilken indflydelse deres inddragelse har på beslutningsprocessen.

Figur 7 - Hvor stor indflydelse oplever du selv at have på den strækning, som du repræsenterer?



Kilde: Passagerpuls, N=36

Den lave grad af oplevet indflydelse fra passagerernes side er altså ikke nødvendigvis ensbetydende med, at myndigheder og selskaber ikke inddrager passagerne i deres planlægning.

For det første kan der være stor forskel på, hvilken oplevelse den enkelte passager har af inddragelse. For nogle vil det være et krav at sidde med ved bordet, hvor beslutningerne træffes, mens det for andre kan være muligheden for at besvare et simpelt spørgeskema eller tage stilling til en række konkrete forslag.

For det andet er det ikke givet, at den lave grad af oplevet indflydelse betyder, at passagererne efterspørger mere brugerinddragelse. Brugerinddragelse dækker over alt fra simple spørgsmål til komplekse evalueringer, hvorfor der også i praksis er store forskelle i bl.a. tidsforbrug og faglige forudsætninger. I den sammenhæng viser undersøgelser², at det langt fra er alle passagerer, der er villige til at bruge tid på brugerinddragelse eller har lyst til at påtage sig ansvar for beslutninger.

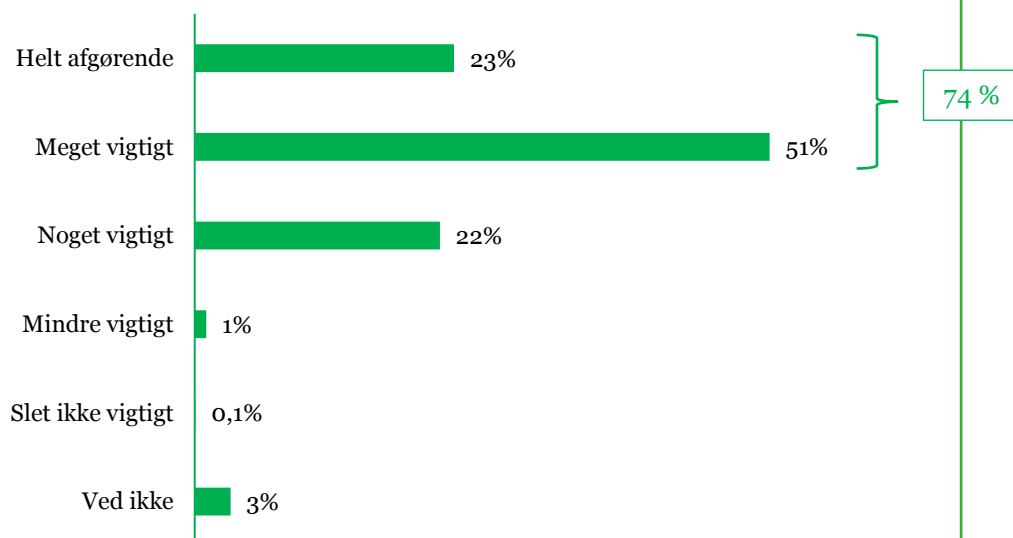
I det følgende skal vi belyse, hvorledes myndigheder, selskaber og passagerer oplever at inddrage/blive inddraget, hvilke virkninger det har, og hvordan passagererne gerne vil inddrages fremadrettet.

6.2 Hvilken betydning har brugerinddragelse?

Den lave grad af oplevet indflydelse behøver ikke i sig selv at være et problem, hvis passagererne foretrækker at lade sig repræsentere af andre. Men som det fremgår af figur 8, er dette ikke tilfældet. 74 procent af de adspurgte passagerer finder det enten ”meget vigtigt” eller ”helt afgørende”, at passagererne inddrages i planlægningen af den kollektive transport, mens under 2 procent finder det mindre vigtigt eller slet ikke vigtigt.

² Schieffelbusch et al (2010)

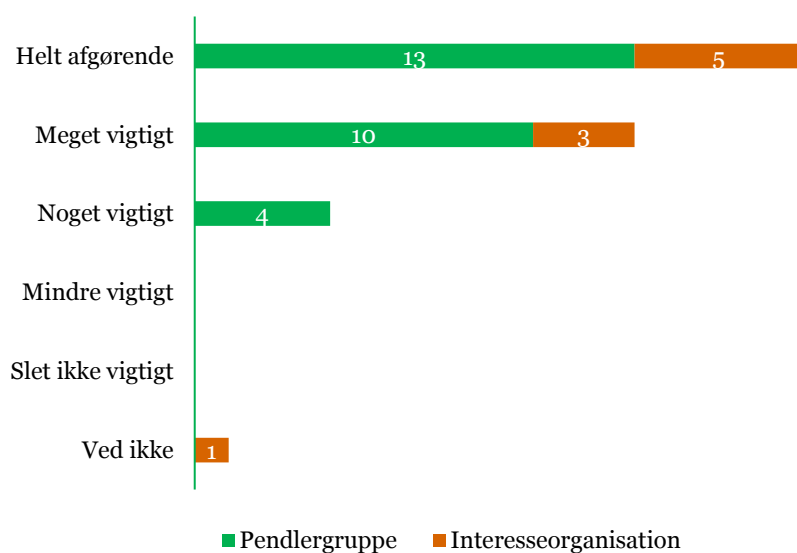
Figur 8: Hvor vigtigt mener du, det er, at passagererne inddrages i planlægningen af den kollektive transport?



Kilde: Passagerpuls, N=967

Der er med andre ord et stærkt ønske blandt passagererne om, at de skal inddrages i planlægningen af den kollektive transport. Og blandt pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer er dette ønske endnu stærkere.

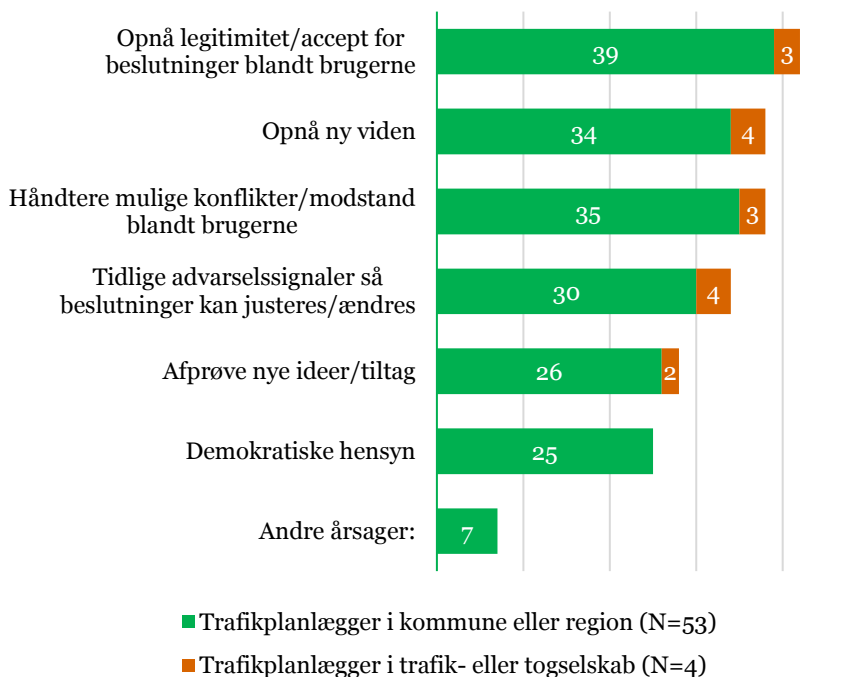
Figur 9 - Hvor vigtigt mener du, det er, at passagererne inddrages i planlægningen af den kollektive transport?



Kilde: Passagerpuls, N=36

Der kan være mange formål med brugerinddragelse. I spørgeskemaundersøgelsen blandt myndigheder og selskaber blev deltagerne bedt om at angive de vigtigste årsager til, at der anvendes brugerinddragelse. Resultaterne er sammenfattet i figur 10.

Figur 10: Hvad er de vigtigste årsager til, at I anvender brugerinddragelse?



Kilde: Passagerpuls, N=57

Den vigtigste årsag til, at myndigheder anvender brugerinddragelse, er for at ”opnå legitimitet/accept for beslutninger blandt brugerne”. Det ligger implicit i formuleringen, at denne form for brugerinddragelse finder sted enten lige inden det tidspunkt, hvor der træffes beslutning, eller lige efter, men inden beslutningen effektueres. Givet at brugerinddragelse hyppigst anvendes af myndighederne i forbindelse med køreplaner, er det nærliggende at antage, at der er en sammenhæng. Ændringer i køreplaner, hvad enten det drejer sig om omlægninger eller direkte nedlæggelse som følge af besparelser i budgetter, vil typisk generere en del modstand blandt borgerne, som den offentlige myndighed har en interesse i at adressere proaktivt, for eksempel ved hjælp af brugerinddragelse.

Ønsket om at ”håndtere mulige konflikter/modstand blandt brugerne” angives også som vigtigt, hvilket hænger sammen med ønsket om at opnå legitimitet. Denne type brugerinddragelse kan finde sted både før og efter, en beslutning er truffet.

Brugerinddragelse anvendes desuden af flere myndigheder og samtlige selskaber til at ”trykprøve” en potentielt upopulær beslutning, for eksempel en planlagt besparelse, tidligt i et forløb for at afdække, *hvor* stor modstand, der er. På den måde kan brugerinddragelse tjene som ”tidlige advarselssignaler” på et tidspunkt i et forløb, hvor det stadig er muligt at foretage ændringer.

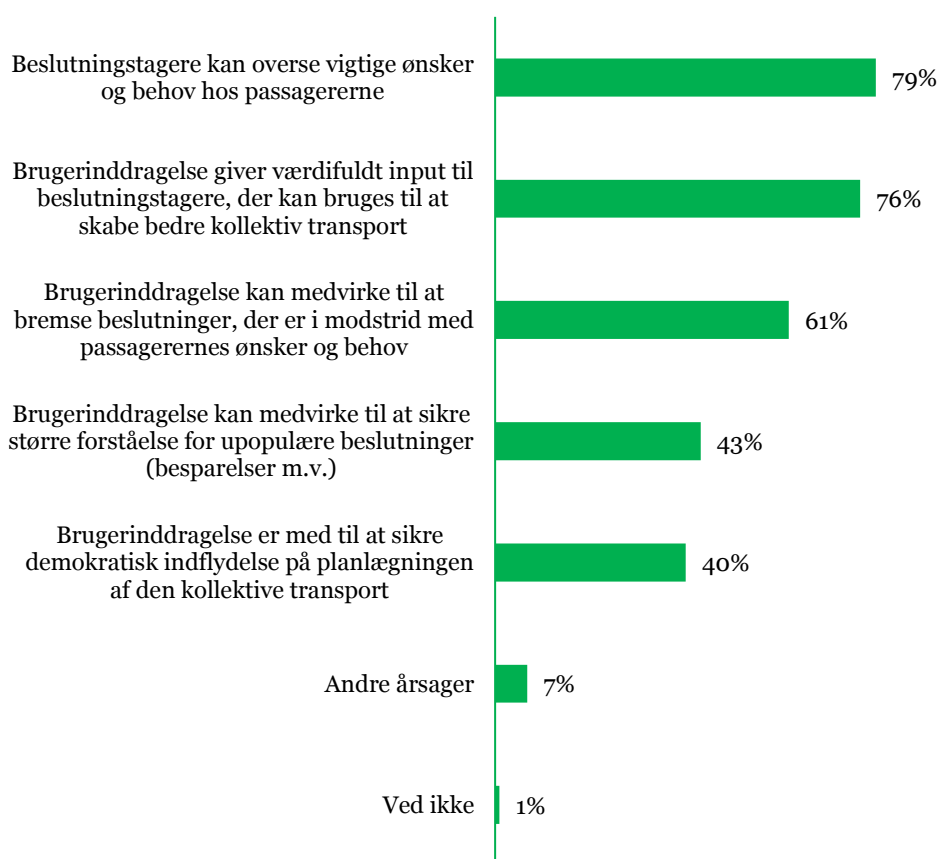
Ønsket om at ”opnå ny viden” fylder også meget hos de fleste myndigheder og samtlige selskaber. Dette er ikke så overraskende, da det især er selskaberne, som står for udvikle nye løsninger, og som kan have behov for input fra brugerne, inden man går videre med at udvikle løsninger. Endeligt angiver en del kommuner og regioner ”demokratiske hensyn” som en vigtig årsag til brugerinddragelse, hvorimod ingen af de fire selskaber har angivet dette som årsag.

Passagererne på deres side angiver også en række årsager til, at brugerinddragelse er vigtig. Som det fremgår af figur 11, er der en del sammenfald med trafikplanlæggernes besvarelser.

De passagerer, der synes, at brugerinddragelse er *"noget vigtigt"*, *"meget vigtigt"* eller *"helt afgørende"* svarer, at de vigtigste årsager til at passagererne skal inddrages i planlægningen er, at "beslutningstagere kan overse vigtige ønsker og behov hos passagererne" (79 %), og at "brugerinddragelse giver værdifuldt input til beslutningstagere, der kan bruges til at skabe bedre kollektiv transport" (76 %).

Af andre, vigtige begrundelser kan nævnes "mulighed for at bremse upopulære beslutninger" (61 %), "sikre forståelse for upopulære beslutninger" (43 %) og "demokratiske hensyn" (40 %).

Figur 11: Hvorfor mener du, det er "noget vigtigt" / "meget vigtigt" / "helt afgørende", at passagererne inddrages i planlægningen af den kollektive transport?



Kilde: Passagerpuls, N=926

På et overordnet niveau oplever både trafikskaber, regioner og kommuner brugerinddragelse som en væsentlig og givende del af arbejdet med at forbedre den kollektive trafik. Deltagerne i vores kvalitative undersøgelse blandt trafikplanlæggere og kundeansvarlige hos kommuner, regioner og trafikskaber uddyber ovenstående med en række forskellige argumenter, der viser behovet for brugerinddragelse.

Trafikplanlæggerne i både kommuner og regioner påpeger, at de er til for at gøre livet bedre for deres borgere, og det derfor er indlysende nødvendigt at høre, hvad borgerne har brug for.

Baggrunden for inddragelsen består i et ønske om bedst muligt at kunne levere en tilfredsstillende vare til den gruppe af mennesker, man arbejder for. Også trafikskaberne ser kunderne som centrum for deres forretning

og tager derfor de fleste beslutninger på baggrund af kundeindsigt, der indsamles gennem kundehenvendelser, interviews, tests, og så videre.

En anden, væsentlig årsag til at inddrage brugerne, som trafikplanlæggerne i både kommuner, regioner og trafikkselskaber er enige om, er, at det ikke er muligt for dem som fagpersoner at vide alt.

På trods af faglig indsigt i planlægning af den kollektive trafik og personlig erfaring med den kommune, man arbejder med, pointerer trafikplanlæggerne, at det er umuligt for dem at se alt fra kontorstolen på rådhuset. Selvom de modtager henvendelser og klager fra borgerne og selv bruger den kollektive trafik, er det ikke muligt at benytte alle ruterne i kommunen eller at bruge dem på alle de måder og tidspunkter, hvorpå de bliver brugt af borgerne. Derfor ser de inddragelse af dem, der har fingeren på pulsen i lokalsamfundet, som en vigtig del af deres arbejde.

Der kan også være små fejl og uhensigtsmæssigheder i planlægningen, som generer passagererne i hverdagen. Hvis man som for eksempel trafikplanlægger kender meningen bag beslutningerne og forsøger at se tingene i et større perspektiv, ser man ikke nødvendigvis de små detaljer, der kan være til gene for enkelte passagerer. Derfor kan inddragelse også give input til forbedringer på områder, som man som fagperson ikke er opmærksom på.

Planlægning af kollektiv transport handler ofte også om at få mest for de afsatte midler og tilfredsstille så mange passagerer som muligt med de ressourcer, der er tilgængelige. I nogle kommuner og regioner spiller prioriteringer en større rolle end i andre, men fælles for dem er, at inddragelse kan være med til, at man får mere for pengene.

Først og fremmest kan brugerinddragelse bidrage til at undgå tilbageløb, der kan være dyre. Oversete detaljer kan betyde, at man bliver nødt til at begynde forfra, hvilket kan blive dyrt. En hurtig, men upopulær beslutning, der ellers skulle spare selskabet for en udgift, kan ende med at blive dobbelt så dyr, hvis beslutningen skal trækkes tilbage.

På et mere lokalt plan kan brugerinddragelse også bruges til at sætte modtagerne ind i dilemmaer og problemstillinger, så de opnår en højere grad af forståelse for, hvorfor de ikke har fået alt det, de gerne ville have. Passagererne bliver medspillere, der hjælper med at gøre den kollektive transport bedre, fremfor at blive modspillere, der blot kan kritisere de beslutninger, der allerede er blevet truffet. Det giver også udbyderen input til at træffe de bedste beslutninger for passagererne.

Når ressourcerne er knappe, kan brugerinddragelse give et praj om, hvor der faktisk er et ønske om kollektiv trafik, og hvilken form det skal have. På den måde undgår man at investere penge i uønskede projekter og at spare der, hvor der faktisk er et efterspurgt behov.

Gode og populære løsninger kan også betyde, at flere vælger at bruge den kollektive transport. Flere passagerer betyder flere indtægter, hvilket betyder, at der er penge til at forbedre den kollektive transport yderligere. Inddragelsen af både brugere og ikke-brugere kan være med til at træffe de beslutninger, der lokker flere til at bruge de tilbud, der findes.

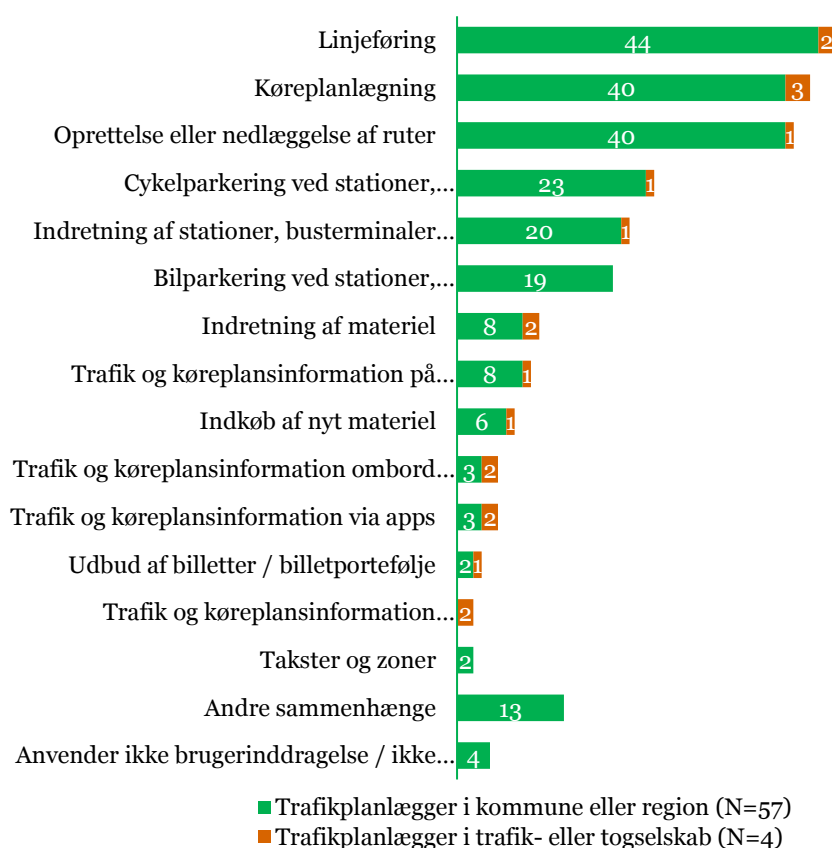
Der er altså, som det fremgår af foranstående, en høj grad af enighed blandt brugerne, interesseorganisationerne, myndighederne og selskaberne om, at brugerinddragelse er vigtig og – hvis den er grebet rigtigt an – kan bidrage til bedre kollektiv transport.

6.3 Bliver brugerne inddraget?

På trods af, at der er en stor del af passagererne, pendlerrepræsentanterne og interesseorganisationerne, der ikke – eller kun i begrænset omfang – oplever

at have indflydelse på planlægningen af den kollektive transport, så er det angiveligt kun 4 ud af de i alt 61 kommuner, regioner, trafik- og togselskaber, som har besvaret vores spørgeskema, der svarer, at de ikke anvender brugerinddragelse. Tværtimod opgiver myndighederne og selskaberne, at de i vid udstrækning anvender brugerinddragelse, når det drejer sig om linjeføring, køreplanlægning, oprettelse eller nedlæggelse af ruter. Samt i en række andre sammenhænge.

Figur 12: I hvilke sammenhænge anvender I brugerinddragelse?

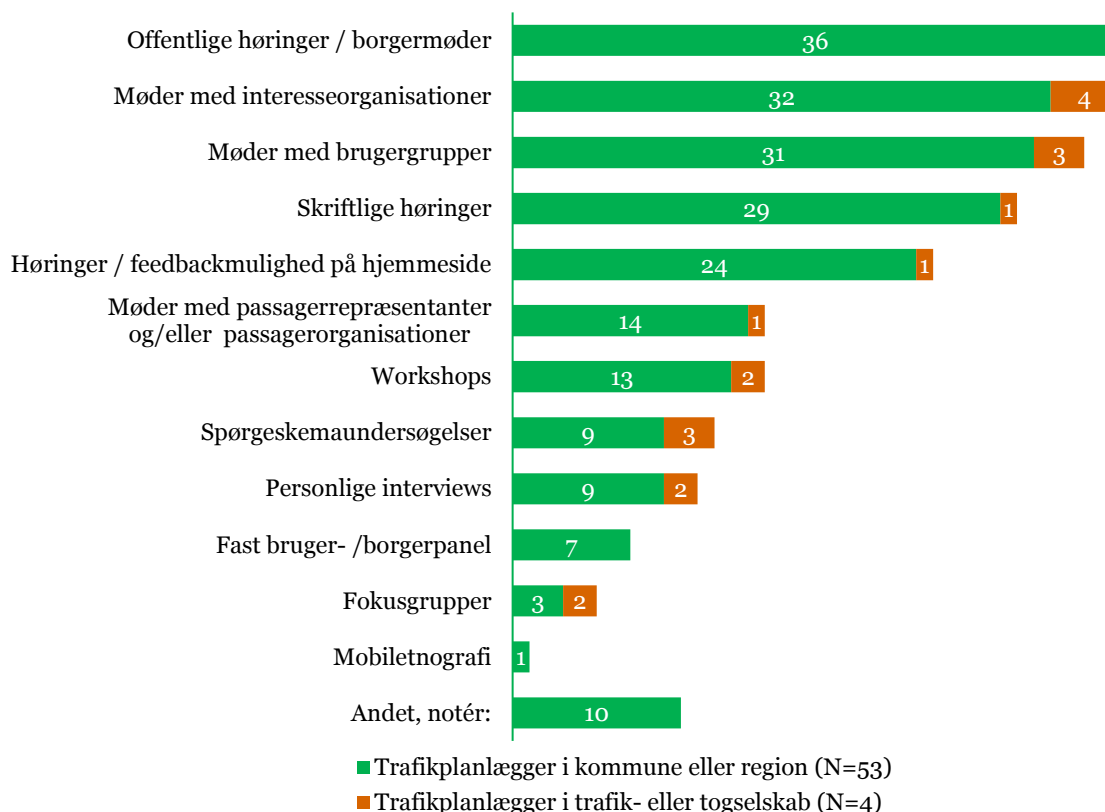


Kilde: Passagerpulsen, N=61

I kommunerne anvendes brugerinddragelse desuden for eksempel hyppigt i relation til stationsnære faciliteter så som parkeringsfaciliteter og indretning af togstationer, busterminaler og stoppesteder, hvor kommunen typisk har helt eller delvist ansvar for finansiering.

Hos selskaberne anvendes brugerinddragelse også i forbindelse med udvikling af kundesvendt information så som trafik- og køreplansinformation på forskellige platforme.

Figur 13: Hvilke former for brugerinddragelse anvender I? Fordelt på antal besvarelser



Kilde: Passagerpuls, N=57

Kommuner og regioner anvender, som det fremgår, i vidt omfang offentlige høringer i relation til kollektiv transport. Disse høringer kan både være obligatoriske som følge af for eksempel Planloven eller en praksis vedtaget af politikerne eller forvaltningen.

Ingen af de 4 **selskaber**, der har besvaret undersøgelsen, gør brug af offentlige høringer.

Skriftlige høringer på for eksempel hjemmeside eller per brev anvendes også i betydeligt omfang af især offentlige myndigheder.

Både myndigheder og selskaber gør også i vid udstrækning brug af møder med interesseorganisationer og brugergrupper.

Møder med passagerrepræsentanter og passagerorganisationer anvendes også i et vist omfang af både myndigheder og selskaber, men i mindre grad sammenlignet med interesseorganisationer og brugergrupper.

Surveys i form af spørgeskemaundersøgelser og personlige interviews anvendes i et mindre omfang af myndigheder men i relativt stort omfang af selskaberne. Det samme gælder fokusgrupper.

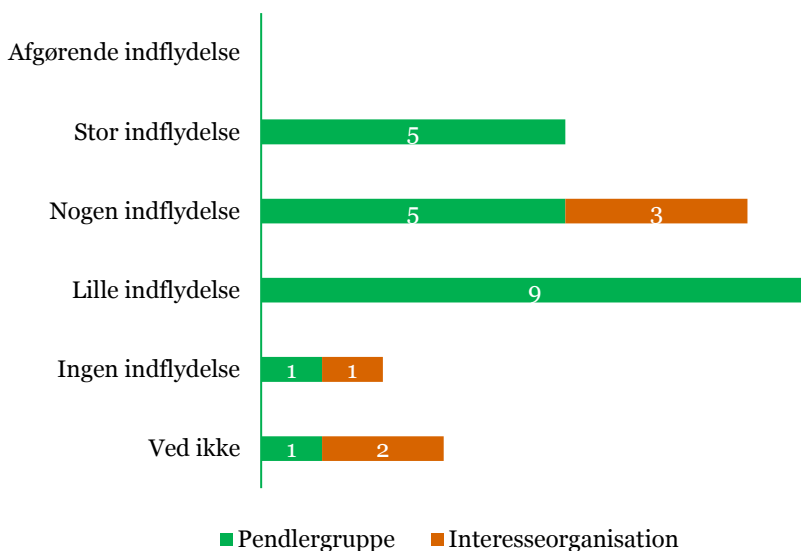
Samlet set er der en klar tendens til, at både myndigheder og selskaber har præference for at mødes direkte med passagerer og passagerrepræsentanter, mens især myndighederne dog også har en vis præference for at få feedback via hjemmeside.

6.4 Giver brugerinddragelse indflydelse?

Som beskrevet indledningsvist er der mange passagerer, pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer, der ikke eller kun i lav grad oplever, at brugerinddragelse helt generelt fører til forandringer.

75 procent af de pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer, der har deltaget i undersøgelsen, har oplevet at blive brugerinddraget. I de konkrete tilfælde oplever de i højere grad at have haft indflydelse.

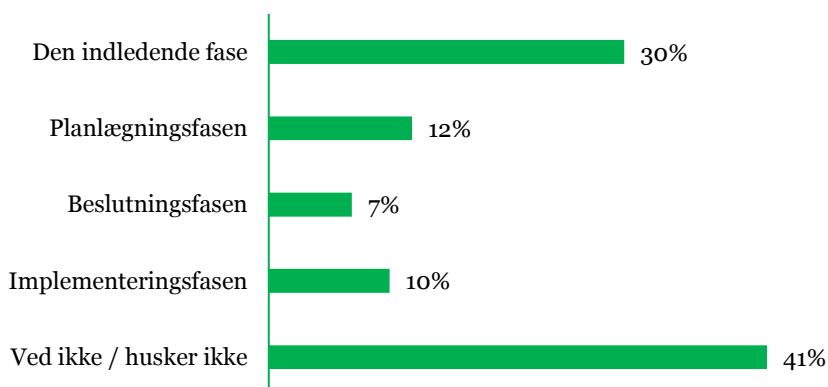
Figur 14 - Hvis du tænker på din seneste erfaring med brugerinddragelse på vegne af [organisation/strækning], hvilken indflydelse vil du vurdere, at din deltagelse havde på det endelige resultat?



Kilde: Passagerpuls, N=27

353 af de 1.000 passagerer, som besvarede spørgeskemaet, har angivet, at de selv har haft en eller flere erfaringer med brugerinddragelse i relation til kollektiv transport. Figur 15 viser, hvornår i et forløb, passagererne har oplevet at blive inddraget.

Figur 15: Hvis erfaring med brugerinddragelse - I hvilken fase fandt brugerinddragelsen sted?



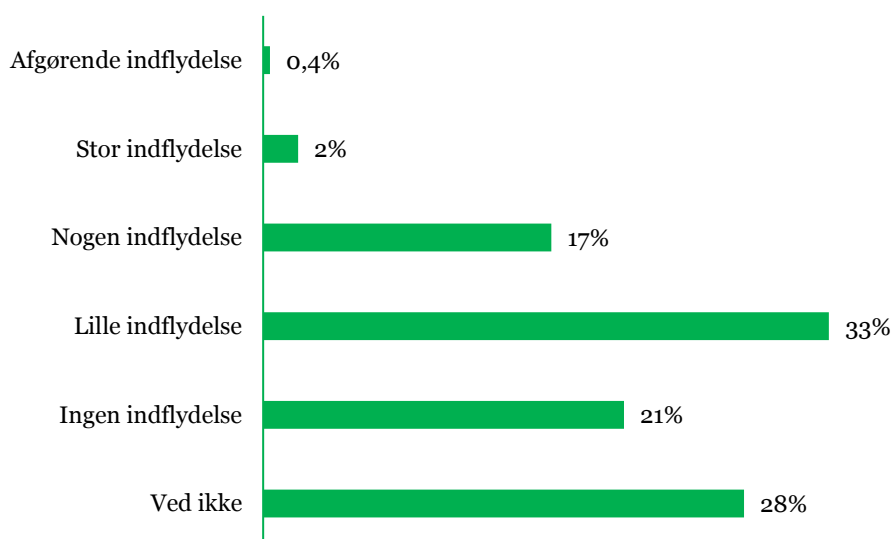
Kilde: Passagerpuls, N=353

Det er bemærkelsesværdigt, at kun godt og vel hver anden kan svare på i, hvilken fase brugerinddragelsen fandt sted. Selvom der givet er en sammenhæng mellem forståelsen af spørgsmålet og egne oplevelser, peger resultatet i retning af, at det ikke altid gøres klart for deltagerne, hvornår i et

forløb brugerinddragelsen skal finde sted, hvilket kan gøre deltagerne usikre på, hvad formålet er, og hvor stor indflydelse de reelt har.

Passagerernes opfattelse af, hvilken indflydelse deres deltagelse havde for det endelige resultat, er sammenfattet i figur 16. Resultaterne viser, i modsætning til pendlerrepræsentanternes og interesseorganisationernes erfaringer, at kun knap 20 procent af passagererne vurderer, at deres deltagelse havde ”nogen”, ”stor” eller ”afgørende” indflydelse på det endelige resultat. Omvendt har næsten 55 procent vurderet, at deres deltagelse havde ”lille” eller ”ingen” indflydelse.

Figur 16: Hvilken indflydelse vil du vurdere, at din deltagelse havde på det endelige resultat?



Kilde: Passagerpuls, N=353

Der kan være flere årsager til den manglende oplevelse af indflydelse. Helt oplagt er der sandsynligvis flere, der ikke har modtaget feedback på, hvordan deres bidrag er blevet anvendt, samt hvilken indflydelse det havde på de endelige beslutninger. Det gælder især den mere upersonlige form for brugerinddragelse så som spørgeskemaundersøgelser.

Der kan dog også være en sammenhæng mellem hvem, der stod for inddragelsen, og hvornår den fandt sted.

I det følgende vil det blive analyseret, om der er nogen sammenhæng mellem oplevelsen af indflydelse i relation til:

- Hvornår i forløbet fandt inddragelsen sted?
- Hvem stod for inddragelsen?
- Hvordan fandt inddragelsen sted?

I den forbindelse analyseres to grupper:

- Gruppe 1: Har svaret ”nogen”, ”stor” eller ”afgørende” indflydelse
- Gruppe 2: Har svaret ”lille” eller ”ingen” indflydelse.

Der ses bort fra de 28 procent, der har svaret ”ved ikke”.

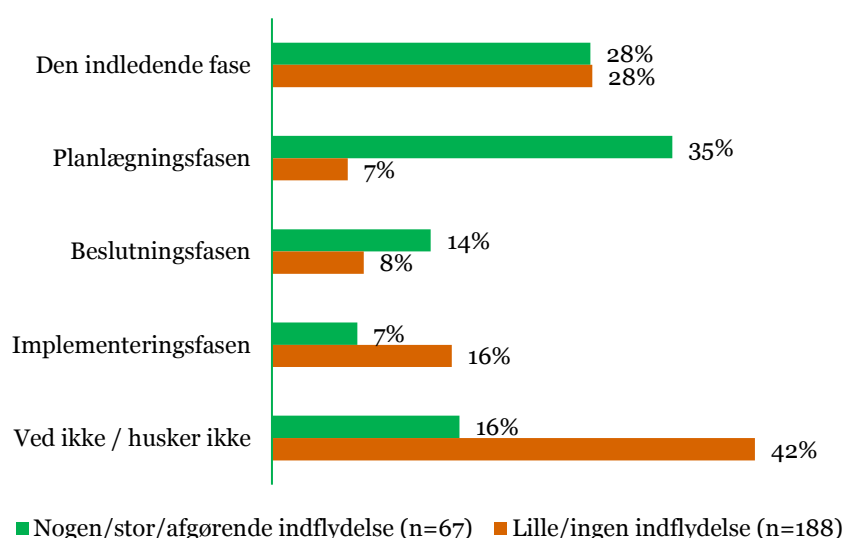
Figur 17 viser sammenhængen mellem, i hvilken fase brugerinddragelsen fandt sted, og den vurderede indflydelse. Resultaterne viser nogle klare tendenser.

Blandt de passagerer, som har vurderet, at deres deltagelse havde ”lille” eller

”ingen” indflydelse, havde hele 42 procent ingen klar mening om, i hvilken fase brugerinddragelsen fandt sted. Det er helt oplagt, at denne uvished i sig selv har haft en væsentlig indflydelse på vurderingen. I denne gruppe angav 28 procent desuden, at inddragelsen fandt sted ”i den indledende fase”, det vil sige relativt tidligt i et forløb, hvor der endnu ikke foreligger konkrete løsningsforslag.

Blandt de passagerer, som har vurderet, at deres deltagelse havde ”nogen”, ”stor” eller ”afgørende” indflydelse, er der en klar overvægt, der har angivet, at brugerinddragelsen fandt sted i ”planlægningsfasen” sammenlignet med den første gruppe, 35 procent mod 7 procent. Der er også væsentligt færre (16 %), der ikke havde en klar idé om, i hvilken fase brugerinddragelsen fandt sted.

Figur 17: I hvilken fase fandt brugerinddragelsen sted? - Krydset med vurderet indflydelse.

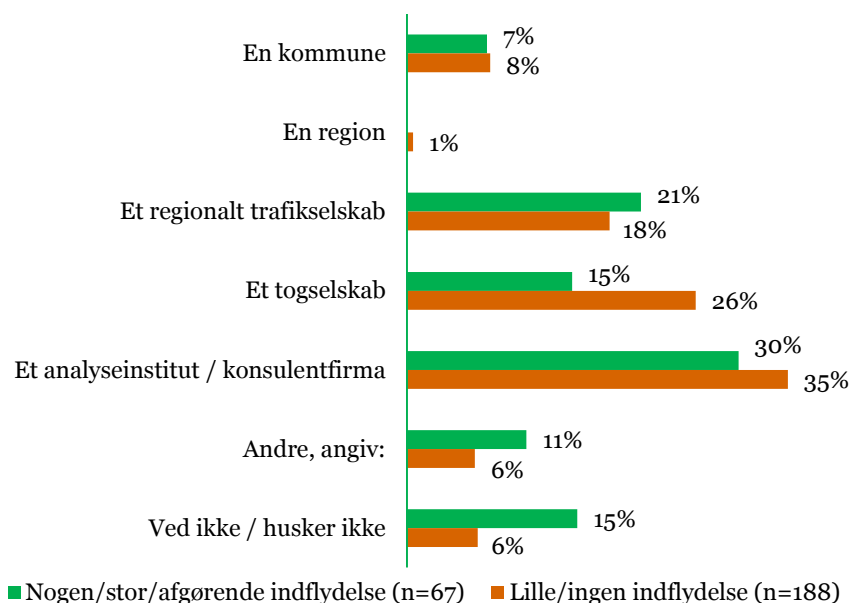


Kilde: Passagerpuls, N=255

I relation til sammenhængen mellem hvem der stod for inddragelsen og den vurderede indflydelse, er der ikke store forskelle, som det fremgår af figur 18.

Dog er der en større andel (26 %) i gruppen af passagerer, der vurderer, at de havde ”lille” eller ”ingen” indflydelse, der har svaret, at brugerinddragelsen blev gennemført af et togselskab, sammenlignet med gruppen der vurderede, at deres deltagelse havde ”nogen”, ”stor” eller ”afgørende” indflydelse (15 %).

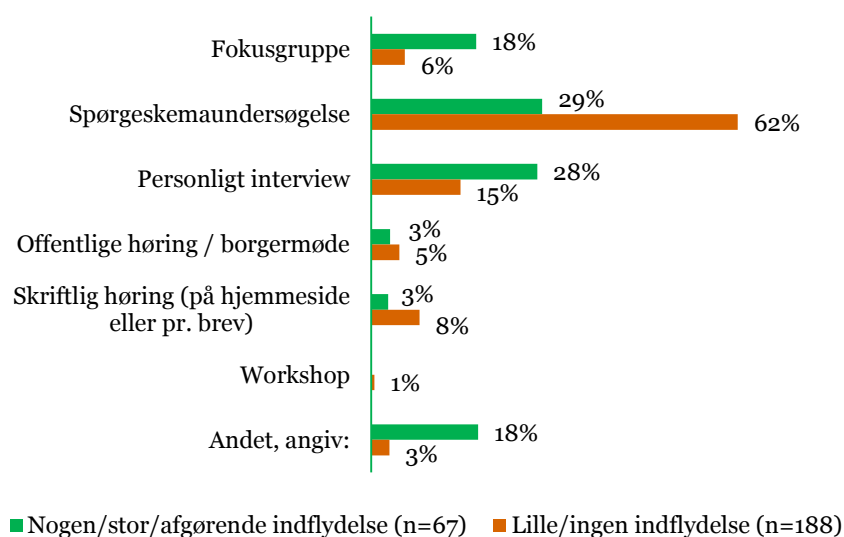
Figur 18: Hvem stod for brugerinddragelsen? – krydset med vurderet indflydelse.



Kilde: Passagerpuls, N=255

Figur 19 viser sammenhængen mellem, hvordan brugerinddragelsen fandt sted og den vurderede indflydelse.

Figur 19: Hvordan foregik brugerinddragelsen? – krydset med vurderet indflydelse.



Kilde: Passagerpuls, N=255

Resultaterne viser, at der er en klar sammenhæng mellem, *hvordan* inddragelsen fandt sted og den vurderede indflydelse. Jo mere indirekte og upersonlig inddragelsen var, jo lavere indflydelse vurderedes den at have på det endelige resultat.

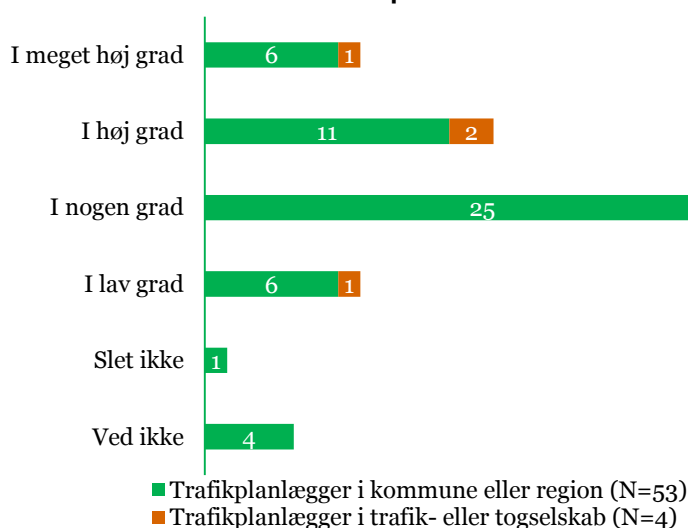
Hele 62 procent af de, der har vurderet, at de havde "lille" eller "ingen" indflydelse på det endelige resultat, har angivet, at inddragelsen fandt sted via en spørgeskemaundersøgelse. Dette kan også forklare, hvorfor relativt flere i denne gruppe har angivet, at brugerinddragelsen blev foretaget af et togselskab, idet disse langt hyppigere inddrager ved hjælp af spørgeskemaundersøgelser. Spørgeskemaundersøgelser gennemføres oftest

anonymt, hvilket gør det vanskeligere for den, der inddrager, at give individuelle tilbagemeldinger til deltagerne.

I gruppen, der har vurderet, at deres indflydelse havde ”nogen”, ”stor” eller ”afgørende” indflydelse på det endelige resultat, har knapt halvdelen (47 %) svaret, at de blev inddraget enten via en fokusgruppe eller et personligt interview mod blot 21 procent i gruppen, de vurderede, at deres bidrag havde ”lille” eller ”ingen” indflydelse. Dette kan være sandsynligvis en væsentlig forklaring på den mere positive vurdering af egen indflydelse, da det er nemmere at forventningsafstemme og give feedback i forbindelse med en fokusgruppe eller et personligt interview.

Den kvantitative undersøgelse blandt trafikplanlæggere og kundeansvarlige hos myndigheder og selskaber viser, at disse generelt vurderer, at brugerinddragelse bidrager til at forbedre den kollektive transport. Se figur 20.

Figur 20: I hvor høj grad oplever du, at brugerinddragelse har bidraget til at forbedre den kollektive transport?



Kilde: Passagerpuls, N=57

Generelt er selskaberne noget mere positive i deres vurdering af passagerernes indflydelse, end de selv er. 3 ud af 4 selskaber mener, at brugerinddragelse ”i høj grad” eller ”i meget høj grad” bidrager til at forbedre den kollektive transport.

Meningerne er mere delte hos kommuner og regioner, idet 25 af 53 har svaret, at brugerinddragelse ”i nogen grad” bidrager til at forbedre den kollektive transport. Dette kan hænge sammen med, at myndighederne har flere bundne opgaver i relation til brugerinddragelse end selskaberne, herunder offentlige høringer og lignende, som skal gennemføres i henhold til blandt andet Planloven. 17 af 53 myndigheder har dog også angivet, at brugerinddragelse ”i høj grad” eller ”i meget høj grad” bidrager til at forbedre den kollektive transport.

6.5 Hvordan vil brugerne gerne inddrages?

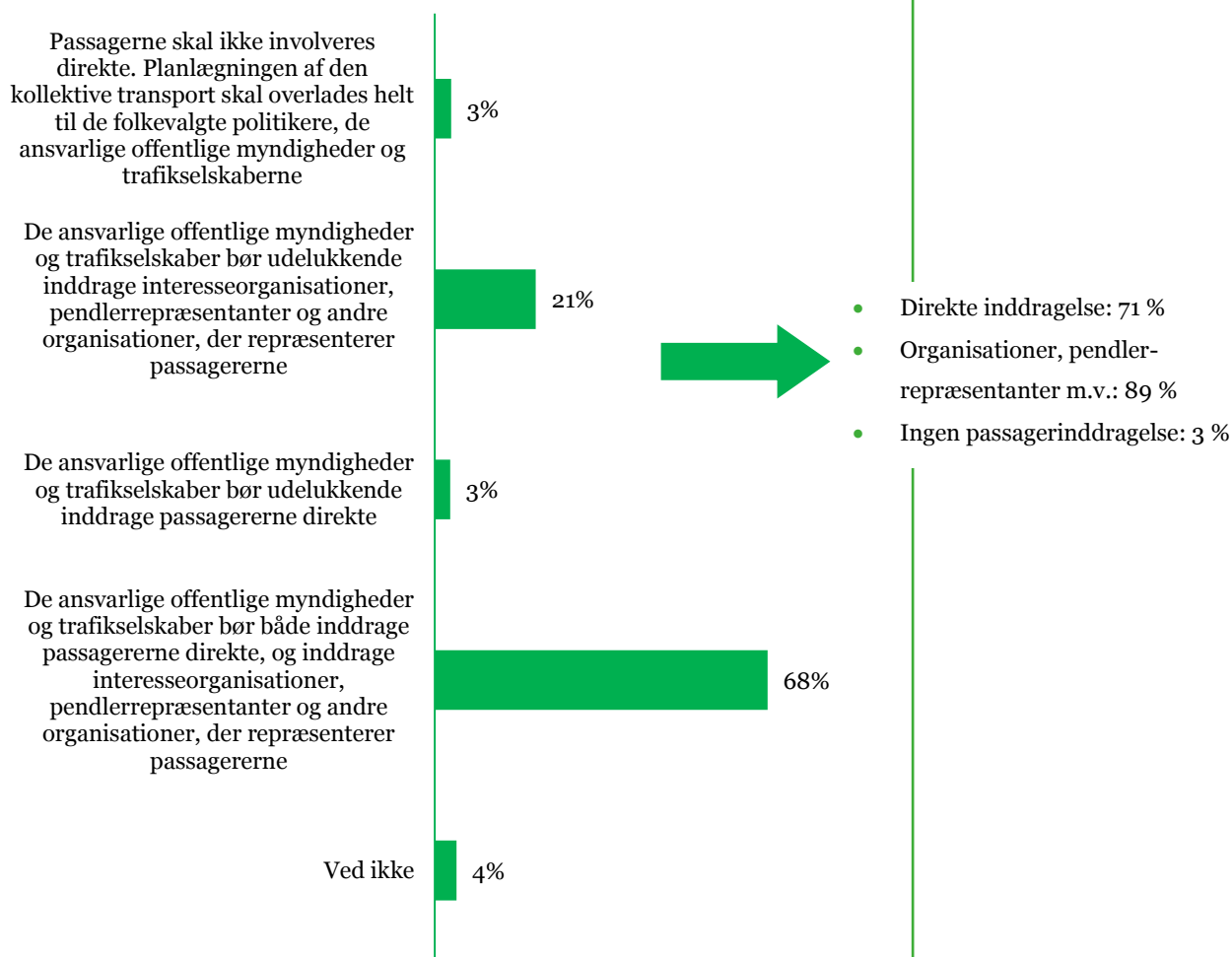
Undersøgelsen viser, at 68 procent af de adspurgte passagerer mener, at passagerernes interesser i forbindelse med planlægningen af den kollektive transport bedst lader sig repræsentere ved at inddrage både den enkelte passager og interesseorganisationer, pendlerforeninger og andre organisationer, der repræsenterer passagerinteresser.

21 procent mener ikke, at passagerne skal inddrages direkte, men kun via organisationer, der repræsenterer passagerinteresser, mens kun 3 procent

mener, at passagererne udelukkende skal inddrages direkte.

Endelig mener kun 3 procent, at passagerernes interesser slet ikke skal repræsenteres, men at hele ansvaret skal overlades til de ansvarlige og selskaber på vegne af de folkevalgte politikere.

Figur 21: Tænk nu på, hvordan passagerernes interesser bedst repræsenteres i forbindelse med planlægningen af den kollektive transport. Hvilket af følgende udsagn er du mest enig i?



Kilde: Passagerpuls, N=1.000

Samlet set viser resultaterne, at der er bredest opbakning til inddragelse via interesseorganisationer, pendlerforeninger m.v. (89 %), det vil sige, inddragelse per stedfortræder, mens der er opbakning fra 71 procent til direkte inddragelse af passagererne.

Spørger man passagererne om, hvilke former for brugerinddragelse, der bedst sikrer, at passagerernes ønsker og behov bliver repræsenteret, er der ikke de store forskelle, når det gælder henholdsvis inddragelse af organisationer og inddragelse af den enkelte passager.

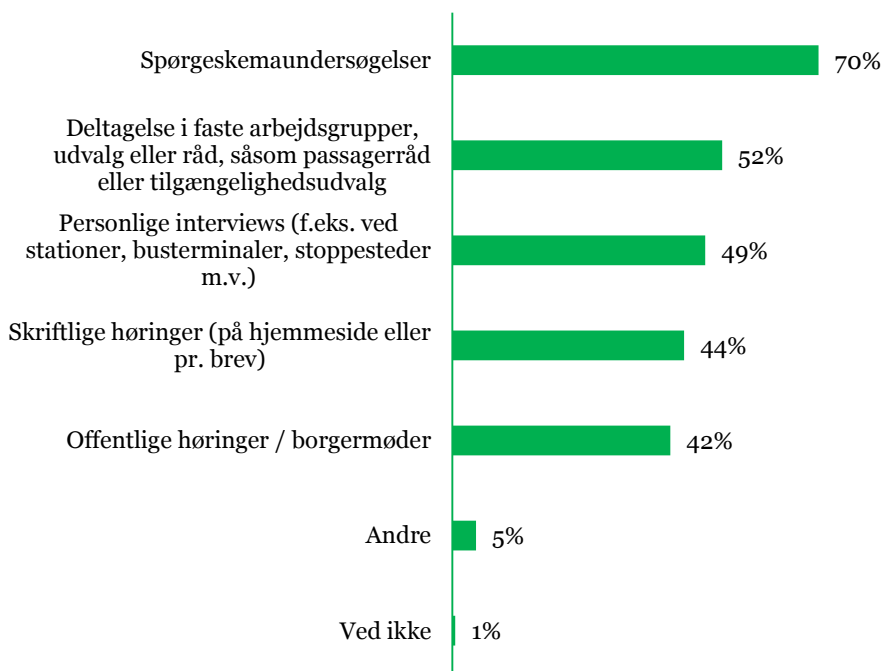
Resultaterne er sammenfattet i figur 22 og figur 23.

Figur 22: Hvilke af følgende former for brugerinddragelse af interesseorganisationer, pendlerrepræsentanter m.v. mener du bedst sikrer, at passagerens ønsker og behov bliver repræsenteret?



Kilde: Passagerpuls, N=891

Figur 23: Hvilke af følgende former for brugerinddragelse af den enkelte passager mener du bedst sikrer, at passagerens ønsker og behov bliver repræsenteret?



Kilde: Passagerpuls, N=891

Resultaterne viser, at cirka hver anden peger på brugerinddragelsesformer, der ofte kræver en høj grad af involvering og et vist tidsforbrug, både når det gælder inddragelse af organisationer og den enkelte passager. Det gælder deltagelse i faste arbejdsgrupper og deltagelse i møder/workshops, og i nogen grad også høringer og borgermøder. Når det gælder møder og

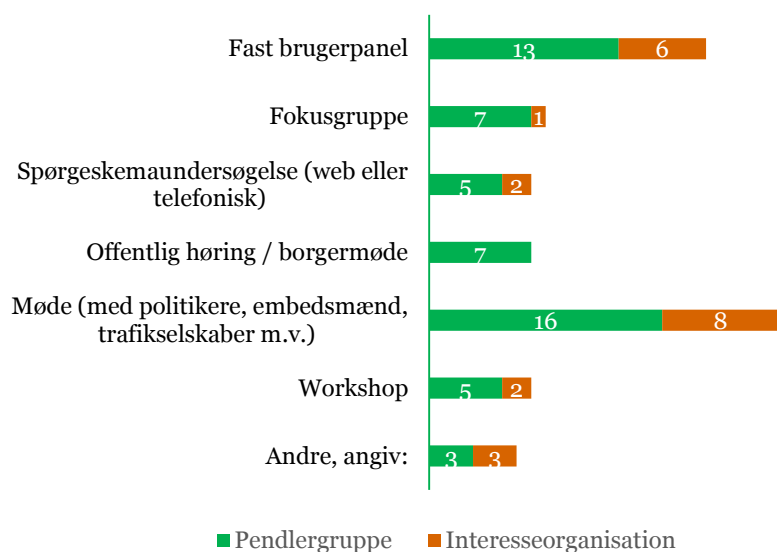
workshops, er der en præference for inddragelse af flere organisationer på samme tid (49 %) sammenlignet med inddragelse af hver organisation for sig (12 %).

Den største forskel er, at en større andel peger på spørgeskemaundersøgelser, når det gælder inddragelse af den enkelte passager (70 %) sammenlignet med inddragelse af organisationer (39 %).

Dette viser, at passagererne er bevidste om, at mange ikke har tid eller lyst til at deltage i forpligtende og langstrakte forløb, samt at spørgeskemaundersøgelser er en velegnet metode til at nå ud til mange på en gang og dermed kan være med til at sikre en bredere inddragelse.

Pendlerrepræsentanterne og repræsentanter fra interesseorganisationerne vil helst inddrages ved møder direkte med beslutningstagerne. Stort set alle peger på denne løsning. Et andet alternativ, der får bred opbakning, er faste brugerpaneler, som cirka 2/3 synes er en god måde at blive inddraget på. Se figur 24. Det er markant, at disse mere 'professionelle' repræsentanter for passagererne ikke er nær så interesserede i at deltage i for eksempel borgermøder eller workshops eller i at svare på spørgeskemaer.

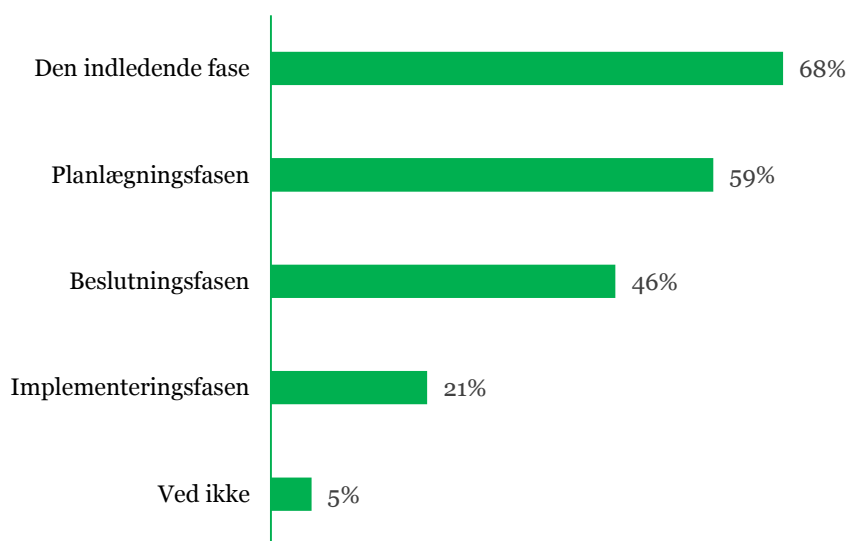
Figur 24 - Hvis du på vegne af [pendlergruppe/organisation] selv skulle deltage i planlægningen af den kollektive transport i det område, hvor du normalt rejser, hvordan vil du så foretrække at deltage?



Kilde: Passagerpuls, N=29

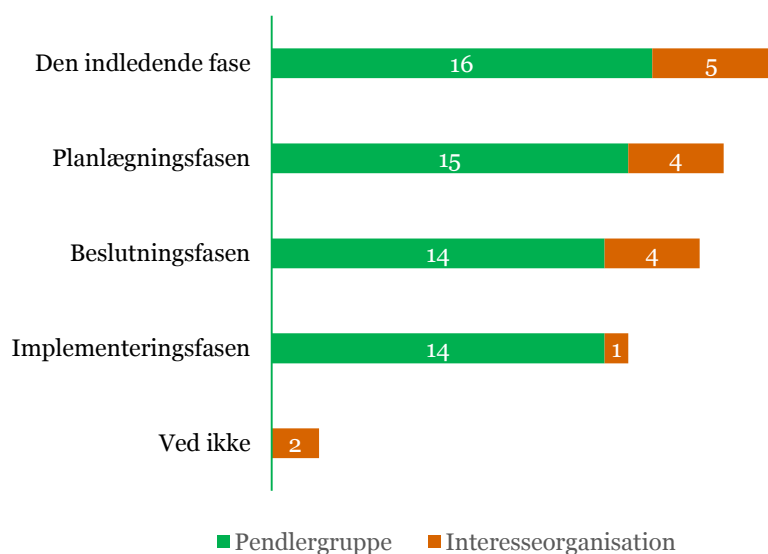
Der er blandt såvel passagererne som pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer en interesse i at blive brugerinddraget så tidligt i et projekt-/beslutningsforløb som muligt. Der er tilsyneladende en bevidsthed om, at jo tidligere man bliver hørt, jo større er muligheden for at få indflydelse. Cirka halvdelen af pendlerrepræsentanterne/organisationerne vil dog også gerne inddrages i implementeringsfasen, hvilket kun 21 procent af passagererne er interesserede i. Se figur 25 og figur 26.

Figur 25 - Hvis du selv skulle deltage i planlægningen af den kollektive transport i det område, hvor du normalt rejser, i hvilken fase / hvilke faser af forløbet vil du foretrække at deltage?



Kilde: Passagerpuls, N=703

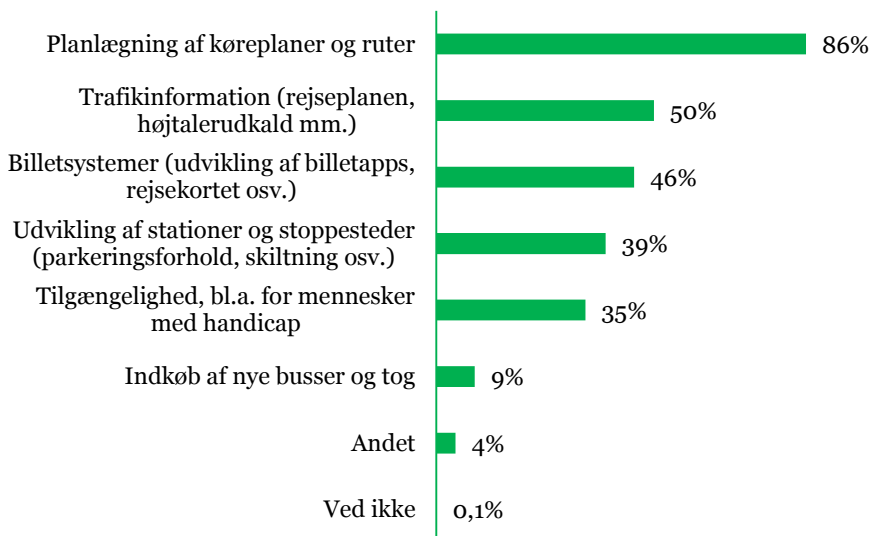
Figur 26 - Brugerinddragelse kan finde sted på forskellige tidspunkter i et forløb. Hvis du selv skulle deltage i brugerinddragelse på vegne af [pendlergruppe/organisation], i hvilken fase / hvilke faser vil du foretrække at deltage?



Kilde: Passagerpuls, N=29

Spørger man passagererne, er brugerinddragelse vigtigst i forbindelse med planlægning af køreplaner og ruter (86 %), mens trafikinformation (50 %) og udvikling af billetsystemer (46 %) følger efter på de næste pladser. Jævnfør figur 27.

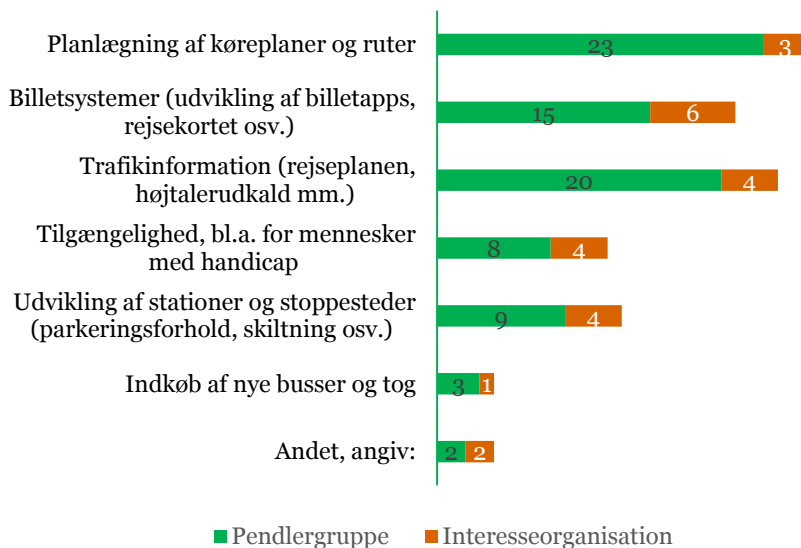
Figur 27: Hvilke områder, synes du, er de vigtigste i relation til brugerinddragelse?



Kilde: Passagerpuls, N=926

Pendlerrepræsentanterne og interesseorganisationerne prioriterer de samme tre områder højest i forhold til brugerinddragelse, men vægtningen er mere lige. Særligt er ”planlægning af køreplaner og ruter” ikke så vigtig som for passagererne, men dog stadig cirka 2/3, der synes, det er vigtigt. Se figur 28.

Figur 28 - Hvilke områder synes du er de vigtigste i relation til brugerinddragelse?



Kilde: Passagerpuls, N=35

Sammenligner man med de ansvarlige myndigheder og selskabers praksis for brugerinddragelse, er der nogen overensstemmelse, idet disse især anvender brugerinddragelse i forbindelse med for eksempel køreplansrelaterede emner. Det er tydeligt, at passagererne, pendlerrepræsentanterne og interesseorganisationerne i langt højere grad er interesserede i at blive inddraget i forbindelse med trafikinformation og billetsystemer, end myndighederne og selskaberne praktiserer i dag.

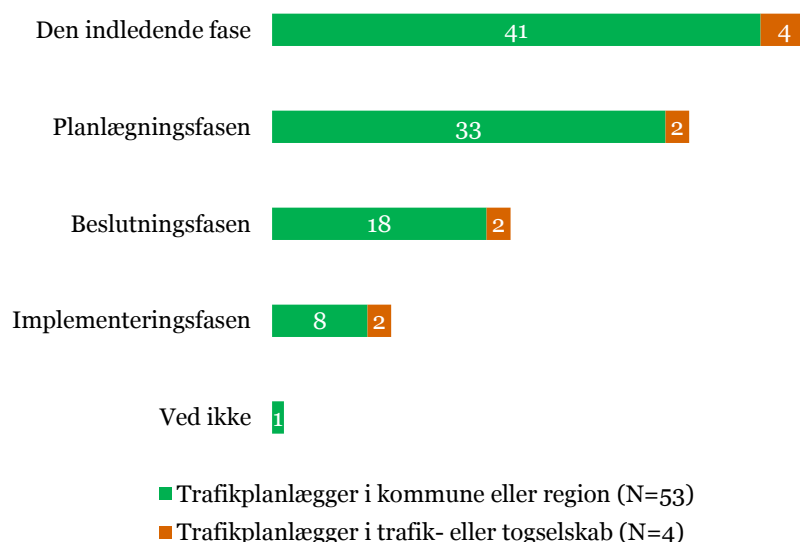
6.6 Overvejelser fra kommuner, regioner og selskaber om brugerinddragelse

Vi har tidligere i afsnit 6.3 set, at kommuner, regioner og selskaber allerede i dag for de flestes vedkommende angiver, at de laver brugerinddragelse. Og at det primært sker på områder som linjeføring, køreplanlægning, oprettelse eller nedlæggelse af ruter, samt i mindre udstrækning på en række andre områder.

Vi har også set, at kommuner, regioner og selskaber tillægger brugerinddragelse stor betydning og værdi.

Af figur 29 fremgår desuden, at myndighederne og selskaberne oplever, at brugerinddragelse giver størst udbytte, når det sker tidligt i processen. Så også her er der tilsyneladende overensstemmelse mellem passagerernes, myndighedernes og selskabernes ambitioner.

Figur 29: I hvilke(-n) fase(-r) giver brugerinddragelse det største udbytte for jer?



Kilde: Passagerpuls, N=57

En ting er dog ambitionerne, men fra vores kvalitative interview med trafikplanlæggere og kundeansvarlige kan vi forstå, at der er en række udfordringer og overvejelser. Disse bliver gennemgået i det følgende.

1. Når der er udsigt til større ændringer, bør der gøres brug af brugerinddragelse. Baggrunden for princippet er som tidligere nævnt, at det er borgerne, der har kendsskab til behovet, og de derfor bør høres, når der skal laves om i det trafiknet, som de er brugere af.
2. Tvivl er et andet scenarie, der kan gøre brugerinddragelse relevant. Når der er usikkerhed om, hvilken løsning, der vil være bedst for brugerne, giver det mening at spørge dem, der skal bruge det efterfølgende.
3. Det er vigtigt for attraktiviteten af deltagelsen, at der er mulighed for en reel indflydelse på noget, der betyder noget for deltagerens hverdag. Inddragelsen skal altså ske på et tidspunkt, hvor det stadig kan lade sig gøre at lave ændringer i projektet/planlægningen.
4. Selv om brugerne gerne vil inddrages så tidligt som muligt, kan det være en god idé at vente til et tidspunkt, hvor der er noget konkret at spørge om. Ellers kan det være svært at forholde sig til. En måde at løse det på kunne være en tidlig dialog med lokale organisationer, da det ofte er muligt at høre dem på et langt tidligere

tidspunkt i processen, hvor der stadig er plads til justeringer. Samtidig er det også en langt hurtigere proces, fordi der er tale om direkte dialog.

5. En af udfordringerne ved brugerinddragelse er at få inddraget de rigtige. Det kan for eksempel være svært at få fat i dem, der er tilfredse, da de ikke i lige så høj grad har et incitament til at møde op til et borgermøde. Desuden oplever samtlige kommuner, at det er sværere at få fat på de unge og folk i arbejde end de ældre, der ofte har en mere fleksibel hverdag og derfor med lethed kan møde op til borgermøder eller svare på borgerhøringer med kort svarfrist. Den skæve repræsentation kan derfor betyde, at inddragelsen fører til ændringer i trafikken, der ikke tilgodeser den store del af passagererne, der faktisk er tilfredse med den kollektive trafiks nuværende form. Der kan også være konflikter mellem for eksempel handicap- og ældrerådets ønske om flere stop med kortere afstand imellem, modsat pendlernes ønske om hurtigt at kunne komme frem til endestationen.
6. Hvis man ønsker at få fat på grupper, der har en mindre fleksibel hverdag, må man sørge for at være så fleksibel som muligt selv og gøre det så nemt og så attraktivt som muligt at deltage. Det kan for eksempel gøres ved at lægge et møde eller en workshop et sted, der er let tilgængeligt med offentlig transport og bil. Det bør lægges på et tidspunkt, hvor folk har fri, såsom lige omkring fyraften eller i en weekend, så man undgår at skulle tage fri eller køre frem og tilbage flere gange. Ved at tilbyde børnepasning eller mad fjerner man samtidigt andre opgaver for de ønskede deltagere og gør det ekstra nemt at deltage, ved at man for eksempel ikke skal hjem og lave aftensmad efter mødet.
7. Klassiske borgermøder, hvor man mødes i en skolesal og præsenterer oplæg fra en scene til et publikum af borgere, er ufrugtbare. I første omgang er de forskellige behov for kollektiv transport meget individuelle, og det vil derfor ikke være muligt at bringe en større forsamling til enighed i plenum. Det, der til gengæld ofte sker, er, at nogle enkelte kommer med en sag, som de er utilfredse med og bliver ved med at holde fast i. De øvrige deltagere bliver i så fald også nødt til at forholde sig til dette enkelte individs problemer, og der bliver hurtigt en mindre konstruktiv og mere negativ stemning over mødet.
8. Et bedre alternativ til det klassiske borgermøde i en skolesal eller lignende er at afholde dialogmøder udendørs (i telt) ved den kollektive transportbetjening, der skal debatteres. Det giver mulighed for at forbi-passerende brugere af netop den bus/toglinje, stationen eller hvad det nu er, projektet drejer sig om, løbende bliver eksponeret og spontant kan komme indenfor til en snak. Det er ved den fremgangsmetode vigtigt, at de relevante parter (kommunen, regionen, trafikselskabet osv.) stiller med stort antal ansatte, der gør det muligt at høre de deltagende hver for sig. På denne måde bliver det muligt at høre om mange forskellige borgeres og passagerers behov og ønsker og få input til projektet, fremfor at en enkelt stemme i en stor sal kommer til at fylde det hele.
9. Brugerinddragelse tager tid, og derfor er det vigtigt at tænke den ind i planlægningen, så man høster de gevinster, som brugerinddragelsen giver. På den måde bliver brugerinddragelsen ikke en forlængelse af processen, men en del af den, og man sikrer, at brugerinddragelsen sker på det tidspunkt, hvor det giver mest mening. Det giver mulighed for, at brugerne kan få mest mulig indflydelse på projektet.
10. En faldgrube er brugernes og borgernes manglende kendskab til begrænsningerne i feltet. Da deltagerne sjældent selv er trafikplanlæggere eller kender til kommunens budget, kan det være

svært at vide, hvad der er rimeligt at forlange. Derfor kan det være en hjælp at gøre tingene meget konkrete og håndgribelige, så deltagerne får en idé om, hvad der faktisk kan lade sig gøre, og kan tage stilling til, hvad de så ønsker sig ud fra det udgangspunkt.

Her er én model, at der udformes en række løsningsforslag, og deltagerne så kan vælge, hvilket de kan lide. Ulempen ved denne model er, at den ikke efterlader megen indflydelse til deltagerne. Det er derfor også vigtigt, at eventuelle spørgsmål og kritikpunkter til de forskellige løsninger noteres, da der eventuelt kunne justeres i forslagene.

11. En anden model er at sætte deltagerne ind i, hvilke ressourcer der er tilgængelige, og bede dem om at fordele dem på den bedst mulige måde. Det er for eksempel blevet gjort på kreativ vis ved at give deltagerne i en fokusgruppe den mængde snor, der svarer til de køretimer, der er råd til, og så bede dem placere snorene på et kort.
12. Som et værktøj til at få indblik i passagerernes oplevelser med kollektiv transport har nogle gode erfaringer med at hyre eksterne antropologer til at rejse med busserne, tale med passagererne og observere, hvordan brugerne brugte busserne fra idéen om at skulle i biografen, til de var hjemme igen.
Det eksterne blik gør det muligt at få indblik i de ting, der ellers bliver taget for givet. Ikke kun af planlæggerne, men også af passagererne selv.
13. Andre ser kundeambassadører som et effektivt værktøj til at indsamle kundernes frustrationer, ønsker og behov og oversætte disse til konkrete forslag til forbedringer, som planlæggerne kan bruge.

7. Om undersøgelsen

7.1 Metodebeskrivelse

Undersøgelsen har bestået af et forprojekt med studie af litteratur om brugerinddragelse fra både Danmark og udlandet, interessentmøder, en kvalitativ fase og en kvantitativ fase.

I den **kvalitative fase** blev der gennemført:

- 7 kvalitative interviews af 1/2-1 times varighed med trafikplanlæggere og kundechefer i 3 kommuner, 2 regioner og 2 trafikskaber.
- En fokusgruppe med deltagelse af forskellige repræsentanter for passager- og pendlerorganisationerne.

Inputs fra litteraturstudiet, interessentmøder, interviews og fokusgruppe blev anvendt til at udvikle et kvantitativt spørgeskema, som i den **kvantitative fase** blev sendt ud til følgende målgrupper i versionerede former:

- Trafikplanlæggere hos offentlige myndigheder og selskaber (N=61)
- Repræsentanter for interesseorganisationer, passagerorganisationer og pendlerforeninger (N=36)
- Passagerer, der benytter kollektiv transport min. en gang i kvartalet (N=1.000)

Dataindsamlingen til den kvantitative del af undersøgelsen er gennemført ved brug af spørgeskemaer udsendt via e-mail. Spørgeskemaerne er blevet sendt ud af Passagerpuls til ovennævnte tre målgrupper. Passagererne blev rekrutteret fra Passagerpulsens eget Passagerpanel.

Fakta

Interview og fokusgrupper blev gennemført i forsommeren 2019.

Dataindsamlingsperiode for de kvantitative undersøgelser:

5. juli 2019 til 8. august 2019 (passagerer)

8. august til 9. september 2019 (pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer)

5. juli 2019 til 8. august 2019 (trafikplanlæggere)

Undersøgelsen blandt passagerer:

Distribuerede spørgeskemaer: 4.956

Modtagne besvarelser: 1.201

Ikke fuldstændigt besvaret: 169

Passer ikke i målgruppen: 32

Nettostikprøve: 1.000

Nettostikprøven på 1.000 besvarelser betyder, at den maksimale statistiske usikkerhed på totaler er +/- 3,1 %-point.

Undersøgelsen blandt trafikplanlæggere:

Distribuerede spørgeskemaer: 110

Modtagne besvarelser: 67

Ikke fuldstændigt besvaret: 6

Nettostikprøve: 61

Vejning af stikprøven

Vejning af besvarelserne fra passagerer er sket på køn, alder, rejsefrekvens og regionsniveau. Der er ikke foretaget vejning af besvarelserne fra de øvrige målgrupper.

Datarens og -kontrol

Efter afslutningen af dataindsamlingen er der foretaget en kvalitetskontrol af de indsamlede besvarelser med udgangspunkt i følgende kriterier:

1. Dubletter
2. Svartider
3. Svarmønstre
4. Logiske tjek

7.2 Om deltagerne i undersøgelsen

Stikprøven er, som det ofte ses ved interview i onlinepaneler, lidt skæv for så vidt angår alder på deltagerne. Der er lidt for få deltagere i de yngre aldersgrupper, særligt gruppen 18-24 år og gruppen 36-49 år. Modsat er der for mange deltagere i aldersgruppen 60-69 år. Skævheden vurderer vi dog ikke er større, end at det er fuldt ud forsvarligt at veje datamaterialet således, at det vejede datagrundlag er repræsentativt for danskerne i alderen 18 år og over, der benytter kollektiv transport mindst en gang i kvartalet.

Tabel 1 - Køn

	Vejet
Mand	47%
Kvinde	53%
<i>Base</i>	<i>1.000</i>

Tabel 2 - Alder

	Vejet
18-24	10%
25-34	24%
35-44	15%
45-54	14%
55-64	14%
65-74	17%
75+	6%
<i>Base</i>	<i>1.000</i>

Tabel 3 - Region

	Vejet
Hovedstaden	48%
Sjælland	15%
Syddanmark	13%
Midtjylland	17%
Nordjylland	7%
<i>Base</i>	<i>1.000</i>

7.3 Spørgeguide og spørgeskemaer

Spørgeguide til telefoninterview med trafikplanlæggere og kundeansvarlige:

Spm. 1: Hvordan arbejder din/jeres kommune med borger-/ brugerinddragelse i forbindelse med planlægningen af kollektiv transport?

- hvor kommer initiativet fra? (Kommunen, trafikselskabet, andre?)

- hvem står for selve inddragelsen? (Trafikplanlægger, trafikselskab, eksterne?)

Spm. 2: Hvad er de vigtigste årsager til, at I har valgt denne tilgang?

Spm. 3: Hvilke fordele ser du/I ved borger- / brugerinddragelse?

Spm. 4: Hvilke ulemper ser du/I ved borger- / brugerinddragelse?

Spm. 5A: Kan du/I give et eksempel på borger- / brugerinddragelse i din/jeres kommune, som var særlig succesfuld/udbytterig?

Spm. 5B: Hvilke faktorer bidrog i særlig grad til, at det blev en succes?

Spm. 6A: Kan du/I give et eksempel på borger- / brugerinddragelse din/jeres kommune, der ikke gav det forventede udbytte?

Andre pointer?

Spørgeskema til trafikplanlæggere og kundeansvarlige:

I hvilke sammenhænge anvender I brugerinddragelse?

- (1) Køreplanlægning (afgangs- og ankomsttider)
- (2) Linjeføring (herunder omlægninger af en eller flere eksisterende ruter)
- (3) Oprettelse eller nedlæggelse af ruter
- (4) Trafik- og køreplansinformation på stationer, busterminaler og ved stoppesteder
- (5) Trafik- og køreplansinformation ombord på toget / i bussen
- (6) Trafik- og køreplansinformation via apps
- (16) Trafik- og køreplansinformation på hjemmesiden
- (7) Cykelparkering ved stationer, busterminaler og stoppesteder
- (8) Bilparkering ved stationer, busterminaler og stoppesteder
- (9) Indkøb af nyt materiel (herunder tilgængelighed)
- (10) Indretning af materiel (herunder tilgængelighed)
- (11) Indretning af stationer, busterminaler og stoppesteder (herunder tilgængelighed)
- (12) Udbud af billetter / billetportefølje
- (13) Takster og zoner
- (14) Andre sammenhænge, angiv: _____
- (15) Anvender ikke brugerinddragelse / ikke relevant

Hvilke former for brugerinddragelse anvender I?

- (1) Offentlige høringer / borgermøder
- (2) Skriftlige høringer
- (3) Høringer / feedbackmulighed på hjemmeside
- (4) Møder med brugergrupper (ældre, studerende, handicappede osv.)
- (5) Møder med interesseorganisationer (ældresagen, Dansk Handicapråd osv.)
- (6) Møder med passagerrepræsentanter og/eller passagerorganisationer
- (7) Fast bruger-/borgerpanel
- (8) Workshops
- (9) Spørgeskemaundersøgelser (telefonisk eller via onlinepanel)
- (10) Personlige interviews (f.eks. ved stationer, busterminaler, stoppesteder m.v.)
- (11) Fokusgrupper
- (12) Mobiletografi
- (13) Andet, notér: _____
- (14) Ved ikke

Hvad er årsagerne til, at I har valgt følgende former for brugerinddragelse?- Offentlige høringer / borgermøder- Skriftlige høringer- Høringer / feedbackmulighed på hjemmeside- Møder med brugergrupper (ældre, studerende, handicappede osv.)- Møder med interesseorganisationer (ældresagen, Dansk Handicapråd osv.)- Møder med passagerrepræsentanter og/eller passagerorganisationer- Fast bruger-/borgerpanel- Workshops- Spørgeskemaundersøgelser (telefonisk eller via onlinepanel)- Personlige interviews (f.eks. ved stationer, busterminaler, stoppesteder m.v.)- Fokusgrupper- Mobiletografi-

- (1) Pris, økonomi
- (2) Ikke så tidskrævende
- (3) Sikrer en repræsentativ inddragelse af brugerne
- (4) Muligt at handle på brugernes tilbagemeldinger
- (5) Krav/ønske fra kommunerne/regionen
- (6) Krav/ønske fra borgmester/kommunalbestyrelse/byråd
- (7) Krav/ønske fra borgmester/regionsbestyrelse/regionsråd
- (8) Vane/praksis
- (9) Andre årsager: _____
- (10) Ved ikke

Hvad er årsagerne til, at I har fravalgt følgende former for brugerinddragelse?- Offentlige høringer / borgermøder- Skriftlige høringer- Høringer / feedbackmulighed på hjemmeside- Møder med brugergrupper (ældre, studerende, handicappede osv.)- Møder med interesseorganisationer (ældresagen, Dansk Handicapråd osv.)- Møder med passagerrepræsentanter og/eller passagerorganisationer- Fast bruger-/borgerpanel- Workshops- Spørgeskemaundersøgelser (telefonisk eller via onlinepanel)- Personlige interviews (f.eks. ved stationer, busterminaler, stoppesteder m.v.)- Fokusgrupper- Mobiletografi

- (1) For dyrt
- (2) For tidskrævende

- (3) Manglende faglige kompetencer
- (4) Sikrer ikke en repræsentativ inddragelse af brugerne
- (5) Giver ikke tilbagemeldinger vi kan handle på
- (6) Brugerne mangler den fornødne faglig viden for at give kvalificerede bidrag
- (7) Giver løfter om forbedringer, vi ikke kan levere
- (8) Andre årsager: _____
- (9) Ved ikke

Hvem tager normalt initiativ til brugerinddragelse?

- (1) Borgmesteren
- (2) Kommunalbestyrelsen
- (3) Regionsbestyrelsen
- (4) Byrådet
- (5) Regionsrådet
- (6) Forvaltningen
- (7) Trafikselskabet
- (8) Trafikselskabets bestyrelse
- (9) Trafikselskabets sekretariatet/analyseafdeling
- (10) En eller flere kommuner
- (11) En eller flere regioner
- (12) Borger-/brugergrupper
- (13) Andre, notér: _____

Hvem står normalt for den praktiske gennemførelse af brugerinddragelse?

- (1) Forvaltningen/sekretariatet
- (2) Sekretariatet/analyseafdelingen
- (3) Trafikselskabet
- (4) Eksterne konsulenter/rådgivere
- (5) Andre, notér: _____

Hvad er de vigtigste årsager til, at I anvender brugerinddragelse?

- (1) Demokratiske hensyn
- (2) Opnå ny viden
- (3) Afprøve nye ideer/tiltag
- (4) Tidlige advarselssignaler så beslutninger kan justeres/ændres
- (5) Håndtere mulige konflikter/modstand blandt brugerne
- (6) Opnå legitimitet/accept for beslutninger blandt brugerne
- (7) Andre årsager: _____
- (8) Ved ikke

Brugerinddragelse kan finde sted på forskellige tidspunkter i et projektforløb.

Den indledende fase: Fasen hvor problemer formuleres og projektet afgrænses

Planlægningsfasen: Fasen hvor de færdige projektforslag udarbejdes

Beslutningsfasen: Fasen hvor de færdige forslag præsenteres for beslutningstagere, men før den endelige beslutning træffes.

Implementeringsfasen: Fasen efter der er truffet en beslutning, men før den træder i kraft.

I hvilke(-n) fase(-r) giver brugerinddragelse det største udbytte for jer?

- (1) Den indledende fase
- (2) Planlægningsfasen
- (3) Beslutningsfasen
- (4) Implementeringsfasen
- (5) Ved ikke

Uddyb gerne dit svar her:

I hvor høj grad oplever du, at brugerinddragelse har bidraget til at forbedre den kollektive transport i din kommune?/i din region?/for jeres brugere?

- (1) I meget høj grad
- (2) I høj grad
- (3) I nogen grad
- (4) I lav grad
- (5) Slet ikke
- (6) Ved ikke

Kan du kort beskrive en konkret erfaring med brugerinddragelse, som bidrog til at forbedre den kollektiv transport i din kommune?/i din region?/for jeres brugere?

- (1) Ja, notér:

- (2) Nej

Hvorfor har I helt fravalgt brugerinddragelse?

- (1) For dyrt
- (2) For tidskrævende
- (3) Manglende faglige kompetencer
- (4) Sikrer ikke en repræsentativ inddragelse af brugerne
- (5) Giver ikke tilbagemeldinger, vi kan handle på
- (6) Brugere mangler den fornødne faglig viden for at give kvalificerede bidrag
- (7) Giver løfter om forbedringer, vi ikke kan levere
- (8) Har ikke behov (f.eks. størrelse eller lille udbud af kollektiv transport)
- (97) Andre årsager: _____
- (98) Ved ikke

Hvis du har andre kommentarer i relation til jeres erfaringer med brugerinddragelse eller til denne undersøgelse, kan du skrive dem her:

Tak for dine svar.

Her til sidst kommer nogle få baggrundsspørgsmål

Hvem har udfyldt dette spørgeskema?

- (1) En enkelt medarbejder
(2) 2 eller flere medarbejdere

Hvad er din stillingsbetegnelse?

Må vi have lov til at kontakte dig/jer, hvis vi har opklarende spørgsmål til din/jeres besvarelse?

- (1) Ja
(2) Nej

Hvad er dine/jeres kontaktoplysninger?

Navn:

E-mail:

Telefon el. mobil:

Ønsker du/I at være anonym, eller må vi have lov til at dele jeres svar?

Obs! Hvis vi gerne vil bruge konkrete eksempler fra jeres besvarelse på vores oplæg ved Trafikdage i Aalborg 26.-27. august eller en anden sammenhæng, vil I få lejlighed til at gennemse citater m.v., inden de offentliggøres.

Formålet med eventuelt at dele svar med en bredere offentlighed er at viderebringe gode eksempler på brugerinddragelse, der kan virke som inspiration for andre.

- (1) I må gerne dele vores svar
(2) Ønsker at være anonym

Mange tak for dine svar.

Spørgeskema til passagerer, pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer (versioneret):

Helt generelt, i hvilken grad, oplever du, at den kollektive transport i dag bliver planlagt med udgangspunkt i passagerernes ønsker og behov?

Du kan uddybe dit svar i tekstfeltet nederst på siden.

- (1) I meget høj grad
- (2) I høj grad
- (3) I nogen grad
- (4) I lav grad
- (5) Slet ikke
- (6) Ved ikke

Uddyb gerne:

Hvor stor indflydelse oplever du selv at have på den kollektive transport i det område, hvor du normalt rejser?

Du kan uddybe dit svar i tekstfeltet nederst på siden.

- (1) Afgørende indflydelse
- (2) Stor indflydelse
- (3) Nogen indflydelse
- (4) Lille indflydelse
- (5) Ingen indflydelse
- (6) Ved ikke

Uddyb gerne:

Tænk nu på, hvordan passagerernes interesser bedst repræsenteres i forbindelse med planlægningen af den kollektive transport.

Hvilket af følgende udsagn er du mest enig i?

- (1) Passagerne skal ikke involveres direkte. Planlægningen af den kollektive transport skal overlades helt til de folkevalgte politikere, de ansvarlige offentlige myndigheder og trafikselskaberne
- (2) De ansvarlige offentlige myndigheder og trafikselskaber bør udelukkende inddrage interesseorganisationer, pendlerrepræsentanter og andre organisationer, der repræsenterer passagererne, f.eks. via borgermøder, afstemninger eller lignende
- (3) De ansvarlige offentlige myndigheder og trafikselskaber bør udelukkende inddrage passagererne direkte, f.eks. via borgermøder, afstemninger eller lignende

- (4) De ansvarlige offentlige myndigheder og trafikselskaber bør både inddrage passagererne direkte, f.eks. via borgermøder, afstemninger eller lignende, og inddrage interesseorganisationer, pendlerrepræsentanter og andre organisationer, der repræsenterer passagererne
- (5) Ved ikke

Du har svaret, at passagererne ikke skal involveres i planlægningen af den kollektive transport. Hvorfor ikke?

- (1) Det er mest demokratisk, at de offentlige myndigheder og trafikselskaberne står for planlægningen på vegne af de folkevalgte
- (2) De offentlige myndigheder og trafikselskaberne er bedst i stand til at sikre, at alle passagerinteresser tilgodeses
- (3) De offentlige myndigheder og trafikselskaberne har størst faglig indsigt, og kan derfor bedst træffe de rigtige beslutninger
- (4) Interesseorganisationer, pendlerrepræsentanter og lignende organisationer repræsenterer i for høj grad særinteresser
- (5) Den enkelte passager/bruger mangler den fornødne faglige viden for at kunne levere kvalificerede input
- (6) Den enkelte passager/bruger fokuserer i for høj grad på egne interesser og glemmer helheden
- (7) Andre årsager, notér: _____
- (8) Ved ikke

Hvor vigtigt mener du, det er, at passagererne inddrages i planlægningen af den kollektive transport?

- (1) Helt afgørende
- (2) Meget vigtigt
- (3) Noget vigtigt
- (4) Mindre vigtigt
- (5) Slet ikke vigtigt
- (6) Ved ikke

Hvorfor mener du det er [indsæt svar], at passagererne inddrages i planlægningen af den kollektive transport?

- (1) Brugerinddragelse er med til at sikre demokratisk indflydelse på planlægningen af den kollektive transport
- (2) Beslutningstagere kan overse vigtige ønsker og behov hos passagererne
- (3) Brugerinddragelse giver værdifuldt input til beslutningstagere, der kan bruges til at skabe bedre kollektiv transport
- (4) Brugerinddragelse kan medvirke til at bremse beslutninger, der er i modstrid med passagerernes ønsker og behov
- (5) Brugerinddragelse kan medvirke til at sikre større forståelse for populære beslutninger (besparelser m.v.)
- (6) Andre årsager, angiv: _____
- (7) Ved ikke

Hvilke områder synes du er de vigtigste i relation til brugerinddragelse?

Vælg op til 3 svarmuligheder

- (1) Planlægning af køreplaner og ruter
- (2) Billetsystemer (udvikling af billetapps, rejsekortet osv.)
- (3) Trafikinformation (rejseplanen, højtalerudkald mm.)
- (4) Tilgængelighed, bl.a. for mennesker med handicap
- (5) Udvikling af stationer og stoppesteder (parkeringsforhold, skiltning osv.)
- (6) Indkøb af nye busser og tog
- (7) Andet, angiv: _____
- (8) Ved ikke

Hvorfor mener du, det er [indsæt svar], at passagererne inddrages i planlægningen af den kollektive transport?

- (1) Den enkelte passager/bruger mangler den fornødne faglige viden for at kunne levere kvalificerede input
- (2) Den enkelte passager/bruger fokuserer i for høj grad på egne interesser og glemmer helheden
- (3) De inputs der bliver givet af passagerne, bliver alligevel ikke brugt at beslutningstagere og selskaber
- (4) Andre årsager, angiv: _____
- (5) Ved ikke

De næste spørgsmål handler om brugerinddragelse.

Med brugerinddragelse menes, at passagerne inddrages i planlægningen af den kollektive transport, enten direkte eller ved at lade sig repræsentere af andre.

Hvilke af følgende typer organisationer mener du bør høres i forbindelse med brugerinddragelse?

- (1) Faste brugerråd eller passagerråd tilknyttet de enkelte trafikselskaber
- (2) Borgerråd, ældreråd o. lign.
- (3) Interesseorganisationer (f.eks. Ældresagen, Danske Studerendes Fællesråd, Dansk Handicap Forbund)
- (4) Pendlergrupper
- (5) Passagerorganisationer (f.eks. Passagerpuls)
- (6) Andre, angiv: _____
- (7) Ved ikke

Brugerinddragelse af organisationer, der repræsenterer passagerinteresser, kan foregå på forskellige måder.

Hvilke af følgende former for brugerinddragelse mener du bedst sikrer, at passagernes ønsker og behov bliver repræsenteret?

Vælg op til 3 svarmuligheder.

- (1) Deltagelse i faste arbejdsgrupper, udvalg eller råd, såsom passagerråd eller tilgængelighedsudvalg
- (2) Møder/workshops med de enkelte organisationer
- (3) Møder/workshops med deltagelse af flere organisationer
- (4) Spørgeskemaundersøgelser blandt relevante organisationer
- (5) Offentlige høringer / borgermøder hvor alle kan deltage
- (6) Skriftlige høringer (elektronisk eller pr. brev) hvor alle kan deltage
- (7) Andre, angiv: _____
- (8) Ved ikke

Brugerinddragelse af den enkelte passager kan foregå på forskellige måder. Hvilke af følgende former for brugerinddragelse mener du bedst sikrer, at passagernes ønsker og behov bliver repræsenteret?

Vælg op til 3 svarmuligheder.

- (1) Deltagelse i faste arbejdsgrupper, udvalg eller råd, såsom passagerråd eller tilgængelighedsudvalg Fokusgrupper
- (2) Spørgeskemaundersøgelser
- (3) Personlige interviews (f.eks. ved stationer, busterminaler, stoppesteder m.v.)
- (4) Offentlige høringer / borgermøder
- (5) Skriftlige høringer (på hjemmeside eller pr. brev)
- (6) Andre, angiv: _____
- (7) Ved ikke

Har du nogensinde selv deltaget i brugerinddragelse i forbindelse med kollektiv transport?

- (1) Ja
- (2) Nej

Hvis du tænker på din seneste erfaring med brugerinddragelse. Hvordan foregik det?

- (1) Fokusgruppe
- (2) Spørgeskemaundersøgelse
- (3) Personligt interview (ved station, busterminal, stoppested, i bussen, i toget m.v.)
- (4) Offentlige høring / borgermøde
- (5) Skriftlig høring (på hjemmeside eller pr. brev)
- (6) Workshop
- (7) Andet, angiv: _____
- (8) Ved ikke

Hvem stod for brugerinddragelsen?

- (1) En kommune

- (2) En region
- (3) Et regionalt trafikselskab
- (4) Et togselskab
- (5) Et analyseinstitut / konsulentfirma
- (6) Andre, angiv: _____
- (7) Ved ikke / husker ikke

Brugerinddragelse kan finde sted på forskellige tidspunkter i et forløb.

Den indledende fase: Fasen hvor problemer formuleres og projektet afgrænses.

Planlægningsfasen: Fasen hvor de færdige forslag udarbejdes.

Beslutningsfasen: Fasen hvor de færdige forslag præsenteres for beslutningstagere, men før den endelige beslutning træffes.

Implementeringsfasen: Fasen efter der er truffet en beslutning, men før den træder i kraft.

I hvilken fase fandt brugerinddragelsen sted?

- (1) Den indledende fase
- (2) Planlægningsfasen
- (3) Beslutningsfasen
- (4) Implementeringsfasen
- (5) Ved ikke / husker ikke

Hvis du tænker på din seneste erfaring med brugerinddragelse.

Hvilken indflydelse vil du vurdere, at din deltagelse havde på det endelige resultat?

- (1) Afgørende indflydelse
- (2) Stor indflydelse
- (3) Nogen indflydelse
- (4) Lille indflydelse
- (5) Ingen indflydelse
- (6) Ved ikke

Du har svaret, at din deltagelse havde [indsæt svar] på det endelige resultat. Kan du uddybe hvorfor

- (1) Ja, Notér:

- (2) Nej

Hvis du selv skulle deltage i planlægningen af den kollektive transport i det område, hvor du normalt rejser, hvordan vil du så foretrække at deltage?

Vælg op til 3 svarmuligheder.

- (1) Fast brugerpanel, f.eks. i form af et passagerråd eller tilgængelighedsudvalg, tilknyttet et trafikselskab eller en kommune/region
- (2) Fokusgruppe
- (3) Spørgeskemaundersøgelse (web eller telefonisk)
- (4) Personligt interview på en station, busterminal, stoppested m.v.

- (5) Offentlig høring / borgermøde
- (6) Skriftlig høring (på hjemmeside eller pr. brev)
- (7) Andre, angiv: _____
- (8) Ikke relevant / ønsker ikke selv at deltage

Brugerinddragelse kan finde sted på forskellige tidspunkter i et forløb.

Den indledende fase: Fasen hvor problemer formuleres og projektet afgrænses.

Planlægningsfasen: Fasen hvor de færdige forslag udarbejdes.

Beslutningsfasen: Fasen hvor de færdige forslag præsenteres for beslutningstagere, men før den endelige beslutning træffes.

Implementeringsfasen: Fasen efter der er truffet en beslutning, men før den træder i kraft.

Hvis du selv skulle deltage i planlægningen af den kollektive transport i det område, hvor du normalt rejser. I hvilken fase / hvilke faser af forløbet vil du foretrække at deltage?

Gerne flere svar.

- (1) Den indledende fase
- (2) Planlægningsfasen
- (3) Beslutningsfasen
- (4) Implementeringsfasen
- (5) Ved ikke

Hvad skal der efter din mening til for sikre, at brugerinddragelse i forbindelse med planlægning af kollektiv transport bliver en succes?

Tak for dine svar.

8. Om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

Vi lytter til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2019)
- Kundeservice på de sociale medier (oktober 2019)
- Utryghed på stationer (september 2019)
- Passagerernes oplevelse af tryghed på stationerne (september 2019)
- Passagerernes oplevelse af information ved busforsinkelser (juli 2019)
- Passagerernes tilfredshed med og ønsker til Rejseplanen (juli 2019)
- Responstid – test af selskabernes sms-tjeneste (juli 2019)
- Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)
- Danskernes holdning til klima- og miljøvenlig transport (marts 2019)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (december 2018)
- Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2018)
- Information om togselskabernes rejsetidsgarantier (november 2018)
- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2018)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i Metroen (august 2018)
- Ansvaret for og årsager til togforsinkelser (august 2018)

Du kan se endnu flere af de undersøgelser, vi har lavet på vores hjemmeside passagerpulsen.taenk.dk/undersogelser

Redaktion

Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Laura Kirch Kirkegaard

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Studentermehjælper: Casper Frøkjær Iuul

Kommunikationsrådgiver: Astrid Grunert Rantorp

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk



Forbrugerrådet Tænk

