

Unge og kollektiv transport

En undersøgelse af 15-29 åriges adfærd og holdninger til kollektiv transport

September 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1	Baggrund og formål	3
2	Analyse, konklusioner og anbefalinger	4
2.1	Få mig hurtigt og nemt fra A til B	4
2.2	Tag hensyn til mit liv og mine interesser	5
2.3	Giv mig en god pris	6
2.4	Andre læringer	7
3	Unge forventninger og behov i relation til transport	9
3.1	Tid	9
3.2	Hensyn til studiesteder	10
3.3	Aften- og natdrift	11
3.4	Økonomi og pris	12
3.5	Komfort	13
3.6	Frihed	14
3.7	Klima og miljø	14
3.8	Tryghed og kontrol	15
3.9	Solidaritet og fællesskab	16
3.10	Rangering af faktorer	17
4	Unge ønsker til fremtidens kollektive transport	20
4.1	Ungdommens Folkemøde 2018	20
4.2	Fokusgrupper	24
5	Unge og kollektiv transport – Hvad ved vi?	26
5.1	Unge brug af transport generelt	26
5.2	Unge brug af kollektiv transport	28
5.3	Unge brug af kollektiv transport fordelt på rejseformål	30
5.4	Unge tilfredshed med kollektiv transport	31
6	Om undersøgelsen	34
7	Om Passagerpuls	35
8	Bilag	36

1 Baggrund og formål

Blandt unge findes der flere brugere af kollektive transport end blandt andre aldersgrupper i den danske befolkning. Med fremvæksten af flere alternativer til kollektiv transport er det ikke givet, at unge fremover i ligeså høj grad som i dag vil vælge den kollektive transport.

I denne rapport fokuserer vi på unge i alderen 15 til 29 år og deres brug af og ønsker til den kollektive transport. En forståelse for denne gruppes ønsker er afgørende i forhold til at designe et attraktivt kollektivt transportsystem, som fremtidens passagerer kan have glæde af og som kan mindske trængsel og klima/miljøbelastningen i samfundet

Til trods for, at kollektiv transport benyttes af mange unge, ved vi fra blandt andet de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) og flere andre danske og udenlandske undersøgelser, at de unge er de mindst tilfredse brugere af kollektiv transport. Det tyder på, at der er strukturelle problemer i den kollektive transport i forhold til at imødekomme de yngre brugeres behov.

Formålet med denne rapport er at undersøge, hvad der motiverer unges til- og fravalg af kollektiv transport med udgangspunkt i to grupper af unge; de 15 til 19 årige på ungdomsuddannelserne og de 20 til 29 årige på de videregående uddannelser.

Rapporten tager udgangspunkt i eksisterende viden på området, herunder faktisk information om unges rejsevaner, forskningsrapporter og undersøgelser. Derudover har vi samlet kvalitativt input gennem tre fokusgrupper afholdt i København og Aalborg samt på Ungdommens Folkemøde 2018, hvor vi afholdt en workshop og et event med unge deltagere.

Vi ønsker at fremhæve den nye viden, så kapitel 2 indeholder vores analyse, konklusioner og anbefalinger for de temaer, der har størst betydning for de unge. Kapitel 3 indeholder resultaterne af de fokusgrupper, der er blevet afholdt med de unge. Kapitel 4 fokuserer på de unges ønsker til fremtiden og indeholder resultaterne af workshoppen med de unge på Ungdommens Folkemøde samt udvalgte pointer fra fokusgrupperne. Kapitel 5 indeholder en gennemgang af den eksisterende viden om unges rejsevaner og lignende baseret på andre kilder.

Vi håber, at vi med dette bidrag om de unge brugere af kollektiv transport kan medvirke til, at der kommer endnu mere fokus på denne målgruppe i forbindelse med planlægning af fremtidens kollektive transport, og vi ser frem til at gå i dialog med trafikkselskaber med flere om resultaterne og vores anbefalinger.

God læselyst.

2 Analyse, konklusioner og anbefalinger

2.1 Få mig hurtigt og nemt fra A til B

Resultaterne fra fokusgrupperne med unge brugere af kollektiv transport viser, at både hastighed og pålidelighed er centrale parametre, når de unge skal vælge transportform. Dette er ikke anderledes end for andre aldersgrupper og afspejler det mest basale behov i passagerens behovspyramide¹. Unge skal i skole, på studie, på arbejde og til aftaler med venner, og det har konsekvenser for hverdagen, hvis de kommer for sent. Det understøttes også af Passagerpulsens holdningsundersøgelse, hvor de unge mellem 18 og 25 år angiver pålideligheden som det vigtigste forhold i relation til transporten til og fra uddannelse eller arbejde. Hastigheden ligger på en tredjeplads².

Når det drejer sig om de unges opfattelse af den kollektive transports evne til at opfylde disse behov i forhold til andre transportformer, tyder både fokusgrupperne og øvrige undersøgelser på, at der er god plads til forbedringer. Flere unge i fokusgrupperne nævner, at de oplever, at både cyklen og bilen ofte er hurtigere end kollektiv transport. Ser vi på Passagerpulsens holdningsundersøgelse, vurderer de unge den kollektive transport lavere end bilen, når det gælder pålidelighed og hastighed.

De unge er mere utilfredse end andre aldersgrupper

Ser vi på de unges tilfredshed med pålidelighed og hastighed i henholdsvis de nationale passagertilfredshedsundersøgelser for tog og de regionale bus-selskabers undersøgelser, er den lavere end de ældre befolkningsgrupper. Det er generelt de 15 til 17-årige, der er mest utilfredse, men også de 18 til 29-årige er mere utilfredse end de ældre passagergrupper.

Det hænger formentlig sammen med, at de unge – til forskel for ældre passagergrupper – generelt har få eller ingen reelle alternativer til den kollektive transport. Det afspejles også i, at de unge mellem 15 og 29 år generelt står for en noget større andel af de gennemførte bus- og togrejser, end deres andel i befolkningen. Det er særligt busrejser, hvor de unge er overrepræsenterede.

Manglende sammenhæng giver langsom transport

I fokusgrupperne angiver flere unge, at manglende sammenhæng er årsag til deres utilfredshed med hastigheden og i nogle tilfælde også pålideligheden. Det gælder særligt de unge udenfor hovedstadsområdet og i landområder.

I tilfredshedstallene for henholdsvis bus og tog, kan vi også se, at de unge er mindre tilfredse med henholdsvis muligheden for omstigning til andre buslinjer og forbindelsen til andre strækninger.

Digitale værktøjer giver kontrol over tiden

Mange unge giver udtryk for, at det er vigtigt for dem, at de har kontrol over deres tid, og at de kan bruge den på det, de helst vil. I den sammenhæng efterspørger de i høj grad digitale løsninger, der kan give dem troværdig information om afgangstider og eventuelle forsinkelser. Flere unge giver udtryk for, at de nuværende løsninger ikke altid giver information, der er præ-

¹ Se side 11 her: <https://passagerpulsens.taenk.dk/vidensbanken/undersoegelse-hvad-har-betydning-passagerernes-tilfredshed-med-togrejsen>

² Se side 35 her: <https://passagerpulsens.taenk.dk/hjaelp-til-din-rejse/undersoegelse-danskernes-holdning-til-kollektiv-transport>

cis nok. Desuden viste workshoppen på Ungdommens Folkemøde, at nogle af de unge ikke var klar over, hvilke muligheder der allerede nu findes for at få blandt andet push-beskeder med ændringer på bestemte rejser i Rejseplanen.

Mest cykel, men også bil er alternativer

Selvom mange unge er afhængige af den kollektive transport, har de nogle alternativer. Over korte afstande er cyklen for mange et oplagt alternativ, der ofte både er ligeså hurtigt eller hurtigere, billigere og mere pålideligt. Over længere afstande har nogle unge mulighed for at køre i bil – enten deres egen eller ved at køre med venner. Hvis flere unge vælger at benytte bilen som primært transportmiddel, er det oplagt, at det kan påvirke deres transportvaner videre i livet.

Passagerpuls anbefaler derfor:

- At trafikkselskaber og beslutningstagere fortsat har fokus på at sikre stabil og pålidelig drift i den kollektive transport. Det kan for eksempel ske ved etablering af selvstændige busbaner og prioritering i lyskryds.
- Særligt i landområderne bør trafikkselskaberne fortsat have fokus på at sikre god sammenhæng i køreplanerne. I både Nordjylland og i Hovedstaden, eksperimenteres der med at kombinere bus og tog med andre mobilitetsformer såsom flextrafik og delebiler. Man kan med fordel – også i resten af landet – gøre endnu mere for at målrette og tilpasse disse tilbud til de unge. Det gælder særligt i tyndbefolkede områder.
- De digitale planlægningsværktøjer såsom Rejseplanen på app er en særlig vigtig kilde til information for de unge. Disse kan derfor med fordel udvikles videre, så de bliver mere præcise. Samtidig kan der gøres mere for at udbrede kendskabet til de muligheder for blandt andet push-beskeder og liveopdateringer, som de eksisterende platforme allerede giver, men som unge ofte ikke kender til.

2.2 Tag hensyn til mit liv og mine interesser

En central pointe, der gik igen i alle fokusgrupperne, var behovet for at kunne bevæge sig frit og uafhængigt rundt med den kollektive transport. Det er både i forbindelse med de unges daglige gøremål, men gode muligheder for at komme rundt er også afgørende for, at de unge kan være en del af sociale fællesskaber og nyde den frihed, de som unge voksne oplever for første gang. Særligt muligheden for at kunne komme hjem om natten med kollektiv transport har stor betydning, men er samtidig noget, der tit bliver oplevet som en udfordring.

Køreplanerne passer ikke til undervisningen

Mange af de unge oplevede også, at manglende sammenhæng mellem køreplanerne og for få busser i spidsbelastningstidspunkterne gør, at kollektiv transport ikke er et attraktivt valg for dem.

Om eftermiddagen, hvor alle får fri på samme tid, opstår der ofte problemer, da alle skal afsted med samme bus og videre til arbejde eller andre aftaler.

Køreplaner og udbud af kollektiv transport har også betydning for, hvor de unge vælger at bosætte sig og deres valg af uddannelse eller gymnasium. Særligt for gymnasieeleverne kan det være problematisk, da de ikke umiddelbart har mulighed for at flytte, hvis den kollektive transports begrænsning-

ger forhindrer dem i at vælge deres foretrukne uddannelse eller uddannelsessted.

Som et positivt eksempel nævnte en af de unge i en fokusgruppe, at der i Silkeborg i 2016 var et samarbejde mellem gymnasiets elevråd, skoleledelse og det lokale trafikelskab om at tilpasse afgangstiderne bedre til undervisningstiderne. Dette eksempel på samarbejde om sammenhæng kan andre uddannelsesinstitutioner og trafikelskaber lade sig inspirere af.

At mange unge efterlyser, at afgang og frekvenser passer bedre med deres hverdag afspejles også i tilfredshedsmålingerne for henholdsvis bus og tog. Hos buspassagererne er særligt de unge mellem 15 og 24 mindre tilfredse med bussernes ankomst- og afgangstider, og hos togpassagererne er de unge markant mindre tilfredse med antallet af togafgange.

I Passagerpulsens undersøgelse af danskernes holdning til kollektiv transport er 36 procent af de unge mellem 18 og 25 år enige i, at antallet af afgang i den kollektive transport er passende. 43 procent mener at afgangstiderne passer til deres behov. Det må bemærkes, at de unge mellem 18 og 25 år i denne undersøgelse er mere tilfredse end andre befolkningsgrupper. Det hænger formentlig sammen med, at undersøgelsen er lavet blandt et bredt udsnit af danskerne, hvor mange i særligt de ældre aldersgrupper, har fravalgt den kollektive transport.

Alt i alt synes der at være et potentiale for i højere grad at tilrettelægge den kollektive transport ud fra de unges behov.

Passagerpulsens anbefaler derfor:

- At trafikelskaberne systematisk og løbende inddrager de unge og deres ønsker og behov i den kollektive transport via for eksempel brugerråd og dialog med elev- og studenterråd samt de nationale elev- og studentorganisationer.
- At trafikelskaberne går i endnu tættere dialog med uddannelsesinstitutionerne omkring at tilpasse køreplanerne og kapaciteten til mødetider. Særligt når det gælder de videregående uddannelser, er der formentlig behov for øget dialog. Der bør i alle tilfælde også være fokus på hjemtrafikken om eftermiddagen, selvom dette kan være mere udfordrende end trafikken om morgenen.
- At trafikelskaberne undersøger, om natbusbetjeningen er tilstrækkelig omkring de store og mellemstore byer. Man kan med fordel eksperimentere med særlige tilpassede løsninger såsom flextrafik, og rette det mod de unges behov for transport om natten.

2.3 Giv mig en god pris

Prisen er en væsentlig faktor for de unge. Det kom til udtryk i fokusgrupperne, og bliver også bekræftet af tidligere undersøgelser, herunder de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, hvor unge mellem 18 og 29 har den laveste tilfredshed med værdi for pengene. Passagerpulsens undersøgelse om Danskernes holdning til kollektiv transport viser desuden, at de 18 til 24-årige vurderer prisen som det næstvigtigste parameter, og at det er denne aldersgruppe, der vægter prisen højest.

I samme undersøgelse vurderer de unge, at den kollektive transport er dårligere til at være billig i forhold til alternativerne, end bilen er.

Behov for både budgetsikkerhed og spontanitet

Mange unge har en stram økonomi, og derfor er det vigtigt for dem at kende prisen på forhånd. Nogle af de unge giver udtryk for, at ordninger som 'tank-op-aftaler' på rejsekortet ikke altid er anvendelige, fordi de så ofte skal sætte flere penge ind, end de egentlig skal bruge. Det fungerer dårligt med et stramt budget.

De unges behov for at være spontane og rejse med kort varsel begrænses af, at de eksisterende rabatordninger i høj grad kræver planlægning lang tid forinden. For nogle unge betyder det, at de vælger langtursbus i stedet for tog, fordi de her kan regne med faste lave priser. For andre unge betyder det, at eksempelvis familiebesøg og lignende bliver valgt fra eller nedprioriteret.

Passagerpulsens anbefaler derfor:

- Selskaberne kan med fordel operere med faste og forudsigelige rabatter for at tiltrække flere unge.
- Der bør etableres bedre muligheder for at sætte præcise beløb ind direkte på rejsekortet med det samme. Det kan for eksempel ske via en selvbetjeningsapp, eventuelt kombineret med mulighed for at scanne sit eget rejsekort, for eksempel via en QR-kode.
- Selskaber og beslutningstagere kan med fordel undersøge, hvordan priserne på kollektiv transport kan tilpasses de unges økonomiske muligheder.

2.4 Andre læringer

Klima og miljø

Deltagerne i fokusgrupperne var generelt opmærksomme på deres ansvar for miljøet og klimaet. Dog var det ikke en faktor, der var afgørende for deres transportvalg. De var i nogen grad opmærksomme på, at den kollektive transport repræsenterer et bæredygtigt transportvalg.

Passagerpulsens anbefaler derfor:

- Selskaberne kan med fordel synliggøre de klima- og miljømæssige fordele ved den kollektive transport i forhold til andre transportformer som bil eller fly. Det kan for eksempel ske i Rejseplanen. Selvom det ikke nødvendigvis påvirker den unge i det konkrete valg, kan det styrke den kollektive transports image blandt unge på længere sigt.

Komfort

Selvom det ikke er det allervigtigste for de unge, spiller komfort en rolle. Nogle nævner, at der er god komfort i kollektiv transport, mens andre nævner det som noget, der burde være bedre.

Flere fokusgruppedeltagere fremhæver komforten i fjernbusserne i forhold til toget. I fjernbussen er du sikret en plads, og der er mindre overfyldt, end der kan være i toget, selvom toget ofte er dyrere end bussen.

De unge efterspørger desuden muligheden for at købe fornødenheder, der gør turen lidt mere lækker og komfortabel.

Indeklimaet spiller en rolle for mange. De har en oplevelse af, at særligt bybusser ofte har dårligt indeklima.

Fællesskab og tilgængelighed

Værdier som fællesskab og tilgængelighed for alle spiller en rolle for nogle unge – måske ikke i det konkrete valg men i opfattelsen af kollektiv transport. Kollektiv transport repræsenterer samfundets adgang til lige muligheder for alle, og samtidig er kollektiv transport et rum, hvor du kan møde alle typer af mennesker på tværs af samfundet. Sidst men ikke mindst giver kollektiv transport mulighed for, at man kan være sammen på turen som en gruppe.

3 Unges forventninger og behov i relation til transport

Vi har undersøgt de unges forventninger og behov i transportsituationer ved hjælp af tre fokusgrupper. To af fokusgrupperne foregik i København, den tredje i Aalborg. De to fokusgrupper i København havde forskellige målgrupper; den ene var blandt 15 til 19-årige, den anden blandt 20 til 29-årige. Fokusgruppen i Aalborg havde universitetsstuderende som målgruppe.

Resultaterne fra de tre fokusgrupper bliver herunder gennemgået tematisk.

3.1 Tid

Tiden er en helt afgørende faktor for deltagerne og går igen i mange sammenhænge. Både i forhold til at tog og bus afgår til tiden, men også at selve rejsetiden er så kort som muligt, og at de ikke skal spille for meget tid på at skifte undervejs. Det er generelt træls at skulle vente på bussen eller toget, og de unge føler, at de spilder deres tid, hvis der opstår en forsinkelse, eller hvis tiderne ikke passer sammen. Pålidelighed er en helt central faktor, og det er vigtigt for de unge, at de kan stole på, at bussen kommer, og at de når frem i tide.

De unge vil ikke spille for meget tid på at vente på afgang eller rejse med bus eller tog, hvis turen går hurtigere på cykel eller i bil. En af deltager fortæller blandt andet, at hun hellere tager cyklen, hvis alternativet er at vente syv minutter på bussen:

”Nogle gange er jeg for doven til at vente syv minutter. Altså (...) syv minutter det er jo ingenting, den kommer lige om lidt, men så vil jeg måske hellere cykle” – kvinde, 18 år

Når transporttiden med bus eller tog er markant længere, end turen tager i bil eller cykel, føler de unge også, at de spilder tiden.

”Jeg har for eksempel en time (...) fra derhjemme til (...) min skole. Og hvis jeg tog bil, var jeg der på 25 minutter. Så (...) hvis man havde muligheden for det eller kan køre med nogle venner eller et eller andet, så gør man også hellere det” – kvinde, 16 år

Hun fortæller også, at denne problemstilling forværres, hvis det er aften eller nat, og at turen med kollektiv transport så tager endnu længere tid. At kollektiv transport tager uforholdsmæssigt lang tid sammenlignet med andre transportformer kan også ligefrem motivere de unge til at købe en bil. To af deltagerne i fokusgruppen i Aalborg havde bil, og den ene begrundede blandt andet købet med, at turen hjem til familien tager meget lang tid med kollektiv transport:

”Nogle gange skal jeg på arbejde efter skolen, og det ville tage meget lang tid med bus ind til byen, plus jeg har ekstra travlt. Min familie bor ude på landet, og der skal jeg med 3 forskellige busser, det tager 1,5 time. Og så valgte jeg at købe en bil” – kvinde, 26 år

Til gengæld kan kollektiv transport nogle steder også være hurtigere end bilen. En af deltagerne, der bor i Nyborg, fremhæver, at turen til Odense er markant hurtigere med tog end med bil:

”Det tager en halv time til bygrænsen til Odense med bil, og så skal du ind igennem myldretidstrafikken (...) det tror jeg tager en time (...) Så det er fire gange så lang tid med bil som det tager med tog” – mand, 15 år

Tid er også en vigtig faktor for de unge, fordi de ikke ønsker at komme for sent til undervisningen. At komme for sent til undervisning eller forelæsning er ærgerligt af to grunde: For det første går de glip af noget af undervisningen, hvilket kan have faglige konsekvenser, men det er også pinligt at komme ind mens forelæsningen er i fuld gang. Dette er en problematik, som både studerende på gymnasiale og videregående uddannelser nævner.

”... altså de busser, man tager ud til skolen (...) man kommer altid lige fem minutter over halv (...) det kommer an på hvem du har af lærer om de så giver fravær eller ej (...) nogle af dem, de er meget sådan at så har de jo taget fravær og så er de sådan... ’jamen jeg sletter det hvis jeg har en god dag’-agtigt (...) det ved jeg jo så ikke om du har” – kvinde, 16 år

I relation til tiden nævner deltagerne, at det er vigtigt, at den kollektive transport er pålidelig.

”Det er vigtigt, når man skal i skole, at bussen kører til tiden. Tit kører busserne forbi de sidste stoppesteder, fordi der ikke er plads (i bussen), det ville jeg da dø af stress over. Man hører tit folk sige, at der er kørt 3-4 busser forbi dem, fordi de ikke kunne komme med” – kvinde, 21 år

3.2 Hensyn til studiesteder

Generelt udtrykker de unge et ønske om, at udbuddet af kollektiv transport bliver tilpasset studiestederne bedre.

I fokusgruppen i Aalborg nævnes det flere gange, at der er kø for at komme med en bus, når forelæsningerne på universitetet er forbi, og alle studerende skal afsted samtidig. Tit får de først plads med anden eller tredje bus, der kører. Til gengæld kører der en masse stort set tomme busser med samme frekvens i løbet af dagen.

Derudover er der eksempler på, at det bliver meget besværligt for de unge at komme til og fra deres studiested, særligt hvis de bor i et tyndt befolket område, eller hvis de bor langt fra studiet.

”Jeg kender da én som må forlade forelæsningen 30 min før tid, for at hun kan nå hendes forbindelse mod Aarhus. Det er træls for dem, at man skal misse forelæsningen. Det er da mangel på god sammenhæng” – deltager i Aalborg

En af deltagerne i fokusgruppen med unge under 20 år var også meget utilfreds med, at nogle unge måtte vælge studier fra, fordi den kollektive transport ikke kunne tilbyde en fornuftig måde at komme til eller fra på.

”Busserne (...) var ikke specielt tilrettelagt efter (...) undervisningstimerne i forhold til at, der var blevet tre busser fyldt op til den samme by og det var udelukkende gymnasieeleverne der egentlig brugte de her busser, i løbet af hele dagen, og det synes jeg er ret problematisk, at der er nogle der skal vente i over 40 minutter, på den næste bus, når (...) de har fri klokken halv fire” – kvinde, 19 år

Hun nævner også et eksempel på, at parterne har samledes og forsøgt at finde en løsning på netop dette problem:

”På Silkeborg Gymnasium, var det 2016? (...) samarbejdede elevrådet med deres ledelse og handelsskolen, der også lå i Silkeborg, og der kiggede de (...) på alle de busruter, der gik til gymnasiet. Og så prøvede de (...) at komme med deres forslag til at omlægge dem i forhold til (...) undervisningstimerne (...) De havde rigtig mange elever der (...) skulle bruge minimum halvanden time, hvis de var heldige, med at forbindelserne passede, på at komme frem og tilbage i skole, og det er jo vildt ærgerligt og sådan skulle det jo helst ikke være” – kvinde, 19 år

Deltagernes ønske om at køreplanerne passer til skemaerne på gymnasier og universiteter handler om to ting. Mest åbenlyst handler det selvfølgelig om selve tiden – at de unge ikke gider at vente, men sekundært er det også vigtigt for de unge, at de føler sig lyttet til og taget hensyn til. I forhold til historien om Silkeborg Kommune er det tydeligt, at det ikke kun er den konkrete løsning, den unge kvinde er begejstret for, men også selve initiativet om at mødes og arbejde på fælles løsninger.

3.3 Aften- og natdrift

Et af de områder, deltagerne er utilfredse med, er udbuddet af kollektiv transport om aftenen og natten udenfor hovedstadsområdet.

”Man skal sidde (...) tre timer på stationen (...) Det er ikke helt hyggeligt. Eller sådan noget hvor du bliver nødt til at overnatte hos nogen (...) nogle timer, for at man skal vente på den første bus om morgenen, ikke? Den er lidt øv (...) Især når det sidste tog, det går (...) klokken 23-et-eller-andet (...) ja, så kan du så tage natbussen, hvis du er heldig, men den tager jo lige halvanden time, hvorimod toget det tager en halv” – kvinde, 16 år

Generelt er deltagerne enige om, at udbuddet af aften- og natafgange er rigtig godt i København, men at der er problemer i andre dele af landet. Deltagerne er mindre imponerede af udbuddet i Aarhus, Odense og Nordsjælland, hvor de har erfaringer fra. Det ses blandt andet i denne udveksling, som finder sted, da deltagerne skal blive enige om, hvor godt den kollektive transport leverer på behovet for at kunne komme hjem om natten:

Kvinde, 16 år: ”Det er jo egentlig ikke dårligt, hvis man bor i byen(...)”

Kvinde, 18 år: ”altså okay hvis det var i Jylland så var det heroppe, men hvis jeg skulle hjem med 5C igen, så var vi helt der, den kører jo hele natten”

Mand, 15 år: ”Jeg er utilfreds i Odense, det er Danmarks tredjestørste by og der ikke var noget nattoget”

(...)

Kvinde, 19 år: ”Selv i Aarhus er det altså sådan, den offentlige transport om natten er ikke engang halvt så god, som den er i København”

I fokusgrupperne i København nævner de unge aften- og natdrift ret hurtigt i forløbet. Vi bad deltagerne om at vælge billedkort, der repræsenterede det, de mente var vigtigt i valget af kollektiv transport. Et af de 45 kort viste en

nattehimmel. I gruppen med de 15 til 19-årige bliver kortet med nat valgt som nummer tre, mens det i gruppen med de 20-29-årige bliver valgt som nummer seks.

3.4 Økonomi og pris

Prisen har stor betydning for de unges valg af transport. Flere af deltagerne vælger cyklen, fordi de på den måde kan spare penge. Det spiller dog også en rolle, at de får motion imens.

I fokusgrupperne lavede vi en øvelse, hvor de unge skulle vælge de faktorer, der har betydning for deres valg af transportform. De kunne frit vælge blandt 45 kort med forskellige billeder, der kunne symbolisere en række ting. De havde også mulighed for at tegne deres eget, hvis de ikke følte, at det, der var vigtigt for dem, blev repræsenteret af de kort, vi havde lavet. Et af kortene viste en sparegris, og dette kort var konsekvent et af de første kort, der blev valgt. I de to grupper i København blev kortet valgt som nummer to, mens det i Aalborg blev valgt som nummer fire.

”Det skal gerne være billigt (...) hvis det koster en million, så er jeg sikker på, at jeg kan cykle hurtigere end bussen” – kvinde, 18 år

Det økonomiske aspekt kan kombineret med den lange rejsetid også få de unge til at fravælge sociale arrangementer, der ligger langt væk.

”Det er tit jeg dropper en tur hjem til mine forældre eller en fætters fødselsdag, fordi det er for dyrt og besværligt at komme derhen. Det koster meget, og der er for lang transporttid” – kvinde, 21 år

”Hvis man bliver inviteret til noget om lørdagen og så kommer man om fredagen (...) fordi du har fri klokken fire (...) det tager fire timer til Jylland (...) så koster det måske lige (...) 200 kroner og så 200 kroner hjem igen, så er det 400 kroner på den weekend, bare i transport, og... ved du hvad, så vil jeg hellere bare være derhjemme” – kvinde, 18 år

De unge nævner, at flere vælger bilen, hvis kollektiv transport ikke er billigt nok. De unge kan godt se, at det kan være en udfordring i forhold til kapacitet på vejene og miljøpåvirkning. Alligevel tøver de ikke nødvendigvis med at vælge bilen, hvis det får dem billigst og hurtigst frem.

”Hvis du fylder en familiebil op med fire voksne, ikke? Så koster det måske 30 plus kroner per mand, ikke? Og så det kan du hurtigt få en (...) parkeringsbillet for” – kvinde, 18 år

Der er en vis uenighed blandt deltagerne om, hvorvidt kollektiv transport i dag er dyrt eller billigt. Det afhænger blandt andet af transportform, længde af rejsen og om de selv skal betale.

I fokusgruppen i Aalborg fortalte deltagerne, at Ungdomskortet ikke kan betale sig for dem, fordi der er kort afstand til det meste i Aalborg, og det er kun til universitetet, de er nødt til at benytte den kollektive transport.

I fokusgruppen med de yngste deltagere fortæller en af deltagerne til gengæld, at hun synes hendes Ungdomskort, som hendes forældre betaler, er

billigt. Det er en gymnasieelev, der betaler mindre for Ungdomskortet end studerende på videregående uddannelser.

Kvinde, 16 år: ”Jeg kan rejse sådan i hele hovedstadsområdet”

Kvinde, 18 år: ”Åhr, det er da et ret godt kort”

Kvinde, 16 år: ”Og så er det sådan tre måneder, man har det (...) Og det koster kun sådan tusinde eller sådan noget, så det tænker jeg ikke er så dyrt”

Kontantbilletter opleves som dyre i København.

”Det er altså... simpelthen så dyrt, frygtelig dyrt. 24 kroner for to zoner i København. 48 for fire, jeg har lært priserne. Forfærdeligt. (...) på den lange sigt, så er der jo ikke nogen der har råd til det” – kvinde, 19 år

I denne sammenhæng nævner en af de andre deltagere, at det er billigere i Aarhus, og deltagerne er enige om, at det også ændrer noget, at de i Aarhus føler, at zonerne er større, og at de derfor kommer længere for pengene.

Kvinde, 19 år: ”Der er zonen også meget større, så man kommer faktisk meget længere for pengene”

Mand, 15 år: ”Jeg tror jeg var sådan fem kilometer udenfor centrum, (...) og så kostede det 10 kroner og det, det vil jeg gerne betale”

Når det kommer til længere ture, synes de unge generelt, at standardpriserne er høje. En af deltagerne fremhæver dog de billige Orange-billetter som et godt alternativ, når man kan og vil planlægge sin rejse i god tid.

”Sådan en Orange billet, der har alle mulighed for det, hvis de kigger ordentligt efter” – mand, 15 år

For andre deltagere er det en forhindring, at de skal bestille i god tid, fordi det ikke altid er muligt for dem at planlægge, hvornår de skal rejse ret lang tid før.

En af deltagerne fortæller, at hun har fravalgt toget og i stedet benyttet sig af langtursbusserne, fordi disse netop er billigere på længere strækninger.

”Jeg fravalgte også DSB (...) fordi de var, jeg tror det kostede 300 kroner, 350 til Skanderborg. Der valgte jeg Flixbus (...) kostede hvad, 175 for to” – kvinde, 16 år

3.5 Komfort

Komfort er ikke det allervigtigste for deltagerne, men alligevel noget der har betydning. Der er enighed om, at busserne bør blive fyldt helt op, så mange kan komme med. Men samtidig er det også træls, når man bliver mast helt sammen. Det kan være svært at komme ud, når man skal af, og svært at følge med i hvor langt man er, særligt hvis man ikke er så høj. Det kan give stress og dårlig stemning, som heller ikke bliver bedre af, at buschaufføren råber, at folk skal rykke sammen. Der er et dilemma for deltagerne i, at de gerne vil hjem, og alle vil med bussen, men på den anden side er det ikke særlig rart at stå mast sammen i en varm bus.

Komfort kan også få deltagerne til at vælge én transportform frem for en anden. Blandt andet nævner en af deltagerne, at hun hellere tager bus end tog mellem Aarhus og København, hvor hun ofte rejser.

”Jeg er begyndt at tage (...) Kombardo Expressen (...) for at slippe for alle de der mennesker, og være sikret en siddeplads og internet, så man også kan arbejde, når man sidder der, se en film (...) ikke for mange mennesker, og aircon og sådan noget” – kvinde, 19 år

Også på kortere ture kan forskellige aspekter i relation til komfort have betydning for hvilket tilbud, de unge vælger at benytte sig af.

”Når jeg snakker med venner, (...) så vurderer vi meget, skal vi tage 5C eller skal vi tage 2A, fordi 5C er jo blevet helt nyrenoveret og aircondition og man tænker wauw, og så kommer man ind i en 2A (...) så sidder du bagerst og op og ned og vi svinger rundt i den der bus og det er kvælende varmt, og det kan godt være at soltaget er åbent men altså... det går helt galt” – kvinde, 18 år

3.6 Frihed

De unge udtrykker et generelt ønske om at holde mulighederne åbne. I denne sammenhæng kan kollektiv transport både opleves som en fordel og en ulempe. Frihed var den faktor, der blev valgt først i gruppen med 15-19-årige.

I nedenstående fortæller en af deltagerne om, hvordan det kan være en ulempe at være bundet af sin cykel, når hun tager i byen med vennerne. Hvis de går fra sted til sted skal cyklen enten trækkes med rundt – eller også skal hun finde tilbage til den, muligvis alene, når hun vil hjem.

”Så skal du jo tilbage til cyklen det samme sted (...) så kan du ikke bare tage bussen et andet sted fra og så tage hjem (...) hvis man er én, der har cyklet, så skal man så alene tilbage, det er ikke så fedt” – kvinde, 18 år

Generelt bakker deltagerne op om dette behov for ikke at være bundet af noget eller at være nødt til at agere på en bestemt måde. Følelsen af frihed bliver blandt andet truet, når der er få afgang eller når der opstår mange forsinkelser, så de unge ikke føler, at de kan stole på, at deres afgang går til tiden. Det betyder for eksempel, at de føler sig nødtaget til at tjekke Rejseplanen mange gange for samme rejse i stedet for blot at slappe af og regne med, at toget går til tiden.

3.7 Klima og miljø

Nogle af deltagerne fortæller også, at det er vigtigt for dem, at de gennem deres valg tager hensyn til klima og miljø. Det virker dog ikke til at være en faktor, der direkte påvirker hvilke valg, de tager, men de fortæller alligevel, at det har en betydning.

”Det skal være godt for klimaet (...) at man ligesom også selv gør en forskel for at mindske ens CO₂-aftryk” – mand, 15 år

Derudover nævner deltagerne klimaet i relation til kollektiv transport i et bredere samfundsperspektiv end lige deres egne rejser fra A til B. Hensynet

til klimaet bliver af flere deltagere brugt som et argument for at forbedre den kollektive transport.

”Det betyder også bare, at man ligesom bliver vænnet fra at tage den offentlige transport. Og det er rigtig synd, for der er faktisk nogle rigtig gode værdier i den (...) det er bedre for klimaet og hvis vi alle sammen kører i det, så bliver det billigere billetter” – mand, 15 år

”Jeg er helt klart den der, der kæmper for at de skal gøre det billigere at køre med bus, for så er der flere der bruger det, og igen, skal vi redde miljøet...” – kvinde, 18 år

I den sammenhæng er det nok værd at nævne, at de unges alternativ til den kollektive transport oftest består af deres cykel og ikke en privat bil. Når deres oplagte alternativ til kollektiv transport er mere miljøvenligt end bus eller tog, er det måske forventeligt, at de ikke opfatter klimahensyn som noget, der motiverer dem til at benytte sig af kollektiv transport.

3.8 Tryghed og kontrol

Deltagerne kan godt lide at vide, hvad der sker, og være forberedt, når de rejser. Det opleves som stressende, hvis der er for mange ukendte faktorer. Flere nævner eksempler med togbusser, hvor de ikke har kunnet finde den information, de havde brug for, eller at det var svært at finde informationen, hvilket gjorde det svært at forberede sig på turen.

Når deltagerne kører i bus, synes de, at det er rart at kunne følge med på infoskærme og holde øje med trafikken udenfor vinduerne. Det giver dem en god tryghed, når de kommer fri af biltrafikken og kører i separate busbaner, så de ved, hvor lang tid den videre tur tager.

”I Aalborg er det ret smart, at der er mange busbaner, så selvom der er mange biler, kommer man hurtigt frem. Når man når til et vist punkt, kan man regne ud hvor hurtigt man kommer frem”

Information må gerne være idiotsikkert og nemt at finde frem til. Det er især vigtigt, når de unge skal ud på en ukendt rejse. De unge synes, at Rejseplanen er et godt sted at finde information om rejsen og nemt at bruge, når de er på farten.

En af deltagerne i fokusgruppen i København med 20 til 29-årige fortalte under øvelsen med at beskrive en ny og ukendt rejse, at hun flere gange undervejs tjekkede Rejseplanen. Selvom hun dagen før havde fundet ud af, hvornår hun skulle med og hvor længe, turen ville vare, brugte hun Rejseplanen til gentagne gange at sikre sig, at der ikke var opstået forsinkelser, og at hun kunne regne med at komme frem til tiden.

En af deltagerne i fokusgruppen med de 15-19-årige fortalte også, at hun brugte Rejseplanen undervejs, når hun sad i et tog, der var forsinket. Her kan Rejseplanen være med til at give hende kontrollen tilbage, når hun bliver forsinket, fordi hun kan informere vennerne om, hvornår hun kommer.

”Når jeg sidder i toget, så (...) går jeg ind på rejseplanen og siger okay det lille røde tal der, hvor der står fem plus eller (...) 20 minutter (...) og så kan man så skrive, ej jeg kommer lige så lang tid senere” – kvinde, 18 år

Ønsket om tryghed og kontrol kan også i nogle tilfælde få deltagerne til at blive i de transportvaner, de har, fordi de netop ved hvordan denne type af transport fungerer, og hvad de kan forvente af turen.

”Jeg vil sige, det er også en af grundene til, at jeg tager toget, det er rigtig komfortabelt synes jeg, også jeg kender togene ind og ud, så jeg ved lige hvornår man skal rejse sig, hvor man skal sætte sig” – mand, 15 år

3.9 Solidaritet og fællesskab

Blandt nogle af deltagerne er der en markant fællesskabsfølelse, som knytter sig til den kollektive transport. De kan blive forargede og skuffede, hvis der ikke er et tilbud om kollektiv transport, der passer til de unges behov. Især en deltager i fokusgruppen med 15 til 19-årige, som har arbejdet for Danske Gymnasieelevers sammenslutning, var optaget af, at det ikke er retfærdigt, at nogle unge må vælge uddannelse eller fritidsaktiviteter fra, fordi der ikke er tilstrækkeligt gode tilbud om kollektiv transport i deres område.

”Ovre i Vestjylland, det er (...) et kæmpe problem (...) at der er rigtig mange, så ville de gerne måske være gået på handelsgymnasium, men blev nødt til at tage en stx, fordi de ikke havde lyst til at bruge tre timer på offentlig transport (...) Det synes jeg er et kæmpe problem, for det er jo ikke sådan, det skal være, folk skal jo gå på den uddannelse, som motiverer dem” – kvinde, 19 år

Hun uddyber senere hen, at hun nærmest er klar til at ofre sig for at de unge, der bor i mindre byer, får bedre tilbud om kollektiv transport.

”Man frarøver (...) dem muligheden for at komme på deres foretrukne uddannelse i den anden by, fordi så skal de (...) bruge tre timer, fordi den offentlige transport simpelthen er så dårlig. Det synes jeg, er vildt ærgerligt. Så er jeg næsten lidt ligeglad med, at jeg har god komfort i DSB, hvis (...) de havde bedre transportmuligheder for at komme i skole” – kvinde, 19 år

Det viser, at nogle af de unge er klar over, at de nogle gange må nøjes med mindre, for at der skal være et godt tilbud til alle.

En anden deltager fra samme fokusgruppe fortæller, at han også kender til problemer med manglende muligheder for kollektiv transport i en landsby i nærheden af Nyborg, hvor han bor.

”Kender nogle, der bor, det er faktisk også en landsby, der ligger udenfor Nyborg (...) i sommerferien er det stort set umuligt at få en bus, for der gik slet ikke busser. (...) alle dem der (...) ikke havde kørekort og bil, de var nødt til enten at blive kørt eller have knallert” – mand, 15 år

Samme deltager fremhæver også at kollektiv transport netop har noget at byde på, fordi den er tilgængelig for alle.

”Det betyder noget for mig (...) at jeg føler, det ikke kun er eliten, der har den. Det er ikke ligesom når man flyver på business class eller sådan noget. (...) Med DSB der føler du sådan en Orange billet, der har alle mulighed for det, hvis de kigger ordentligt efter det” – mand, 15 år

Han uddyber lidt senere, at der også er en god fællesskabsfølelse undervejs på turen, hvor folk fra forskellige sociale lag er fælles om en oplevelse.

”Når jeg kører med DSB så kan man se ud over kupeen og se alle de forskellige folk. Og sidde og se, der er en der tjener 5.000 kroner om måneden og der er en, der tjener 50.000, der sidder lige overfor hinanden. Det synes jeg er ret fedt. Ligesom forenende på en måde. Alle skal forbi det der punkt, hvor de står og småfryser på perronen før toget kommer og skynde sig ind i det gennem de der små døre og skynde sig for at få en plads fordi de var for nærige til at købe en pladsbillet” – mand, 15 år

3.10 Rangering af faktorer

I fokusgrupperne skulle deltagerne vælge de faktorer, der var vigtige, når de skulle vælge transportform. Efter en kort diskussion skulle disse placeres på en skala fra 0-10 alt efter hvor godt kollektiv transport opfylder brugernes behov i dag. Tavlerangeringerne ses på de følgende sider med kommentarer.

Øverst på skalaen ses de ting, de unge mener, at kollektiv transport er god til at levere på. Disse kan med fordel fremhæves i kommunikationen målrettet de unge. Nederst ses de ting, de unge mener, at kollektiv transport ikke leverer så godt på. Disse områder kan undersøges med henblik på, hvordan servicen kan forbedres, så den kollektive transport bliver mere attraktiv for de unge.

Første tavle er fra fokusgruppen i København med de unge mellem 15 og 19 år, den efterfølgende er fra fokusgruppen i København med de unge mellem 20 og 29 år. I Aalborg havde vi ikke faciliteterne til at lave en tavlerangering.

10

9

8

Solidaritret: Kollektiv transport er god til at rumme alle slags mennesker

Afslapning: Kollektiv transport giver gode muligheder for at slappe af undervejs på turen



7

Det er vigtigt, at jeg kan komme hjem om natten, men mulighederne varierer meget. Godt i København overvejende skidt ellers

Man kan blive helt svedig hvis der er meget varmt i bussen. Det er klamt.

6



Kaffe og andre små fornøjelser kan gøre det til en rigtig god oplevelse at rejse med kollektiv transport. Men der er ikke så meget af det.

Racerbil: Jeg skal komme hurtigt frem. Det er meget forskelligt, om det er oplevelsen med kollektiv transport.

5



4

Isbjørnen repræsenterer, at transport skal være godt for miljøet.



3



Kollektiv transport skal være billigt, men det synes deltagerne ikke, at det er

Frihed er vigtigt, men kollektiv transport leverer ikke så godt. Der er for meget bøvl.

2

Der skal være gode køreplaner. Det er meget forskelligt, om der er det.

Forsinkelser er virkelig irriterende, og det har store konsekvenser. Der er for mange forsinkelser.



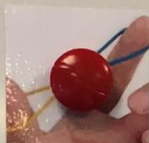
1

0



Parkering er ikke nødvendig med kollektiv transport. Fordel.

Billetsystemerne er gode



Sammenhængen kunne være bedre nogle steder

Tiden leverer kollektiv transport okay på. Det går hurtigt, men nogle gange er der for meget spildtid



Det kan godt blive lettere og nemmere

Det er nice at tage kollektiv transport hjem fra byen. Men der må godt være flere afgang om natten, så jeg ikke behøver planlægge, hvornår jeg skal hjem fra fest



5



S-tog

Særligt for S-tog er der problemer med hærværk, affald og overfyldte tog. Det betyder, at det bliver en ukomfortabel oplevelse



Prisen kan klart forbedres det må gerne blive billigere



S-tog

2

1

4 Unges ønsker til fremtidens kollektive transport

Vi har undersøgt unges ønsker til fremtidens kollektive transport dels på Ungdommens Folkemøde 2018 og dels gennem tre fokusgrupper; to i København og én i Aalborg.

4.1 Ungdommens Folkemøde 2018

På Ungdommens Folkemøde var den største kilde til viden en workshop, hvor vi fik seks grupper med cirka fem gymnasieelever i hver til at udvikle ideer til fremtidens kollektive transport.

Derudover samlede vi løbende viden ind fra de unge, der kom forbi vores telt. Vi holdt en afstemning, hvor de unge kunne stemme på hvilken af fem ting, de mente, var vigtigst for kollektiv transport. Vi havde også en væg, hvor de unge kunne skrive sedler med det, de synes, var det bedste eller det værste ved kollektiv transport, ligesom de kunne komme med ønsker til fremtidens kollektive transport.

Workshop

På Ungdommens Folkemøde 2018 afholdt vi en workshop med titlen Fremtidens Kollektive Transport. Deltagerne var gymnasieelever, der deltog som en del af deres undervisning. Workshoppen startede med en fælles brainstorm, der skulle generere ideer til emner, eleverne kunne arbejde indenfor. Det resulterede i følgende fire emner:

- Komfort & faciliteter
- Betalingsmetoder
- Klima & miljø
- Tidsplaner

Herefter blev eleverne bedt om at fordele sig i seks grupper, der hver skulle have fokus på ét emne. To grupper fik komfort & faciliteter og to grupper fik betalingsmetoder, da disse emner i brainstormen virkede til at fylde mest for de unge.

Eleverne fik herefter tid til at finde på løsninger og ideer inden for deres emne. I starten måtte de finde på så mange ideer, de kunne, og efterfølgende skulle de vælge én idé, som de ville arbejde videre med. De var også igennem en feedbackseance med en "vennegruppe", og til sidst fik de en række gode råd til, hvordan de skulle pitche ideen foran alle workshop-deltagerne.

De seks ideer, eleverne valgte at pitche, bliver kort gennemgået herunder.

Sædeskærme

Gruppen havde emnet betalingsmetoder. I busser og tog skal der placeres en skærm i bagsiden af sædet, som vi kender det fra fly. Skærmen løser flere problemer:

- Du kan checke ind med dit rejsekort på den. Det betyder, at du ikke længere skal stresses over at nå ned i den anden ende af perronen for at nå at checke ind, inden du står på.
- Skærmen kan bruges som underholdning undervejs på turen. Du kan både se Netflix og skrive din danskaflevering på den. Underholdningsindhold eller streaming kan muligvis finansieres af reklamer.

- Skærmen vil også forebygge problemer med, at passagerer snyder med billetten, da kontrolløren kan se på skærmen, om der er betalt.

Livetider

Gruppen havde emnet tidsplaner. Ideen Livetider løser et problem, som mange sikkert kender. Du er ved busstoppestedet til tiden, men din bus er forsinket – og så står du og ærgrer dig over, at du i stedet for at vente kunne have fået 10 minutter mere i sengen eller ved morgenmadsbordet. Livetider er en app, der viser dig, om din bus er forsinket. Du kan let slå op og se, hvor langt bussen er, og derfor kan du planlægge din afgang hjemmefra så det passer med, at du når bussen uden at få unødvendig ventetid.

Appen kommer også forældrene til gode. Hvis deres barn har været til fest, og ikke er kommet hjem til tiden, kan forældrene i appen tjekke, om den bus, deres barn er med, er forsinket.

Monsterbusser

Gruppen havde emnet klima & miljø. Monsterbusserne skal løse problemet med, at busser risikerer at blive forsinket på grund af trængsel på vejene. Når der opstår kø, kan busserne nemlig hæves over biltrafikken, så de ikke bliver forsinkede. Hjulene bliver på vejen, men selve vognen i bussen bliver hejst en etage op, så bussen kan passere bilerne.

Når bussen kommer til stoppestedet, sænkes den igen, så passagererne kan komme af. Ideen er, at bussen dermed bliver et særdeles attraktivt alternativ til privatbilisme.

At de unge vælger at pege på forbedring af busserne er interessant, da det er et udtryk for, at busserne generelt bliver oplevet som et mindre attraktivt transportvalg. Samtidig ser de unge en klar klima- og miljøgevinst ved at få flere til at vælge busserne frem for deres egen bil.

Herunder ses monsterbussen hæve sig over trafikken.



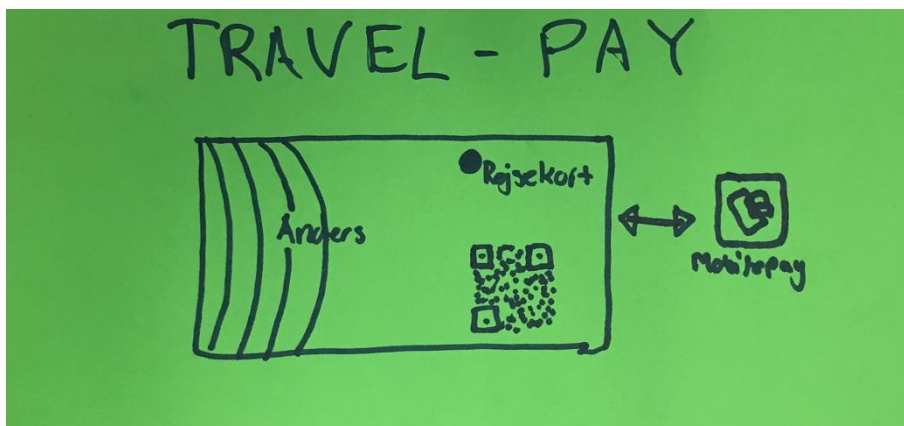
Behageligheder og afslapning

Gruppen havde emnet komfort & faciliteter. Ideen er, at passagererne kan tilkøbe forskellige ting, der kan gøre deres rejse mere komfortabel. I togene skal der indsættes en kioskkupé, hvor passagererne kan handle, i busserne skal chaufføren fungere som personale, mens pladsen under og over sæder skal udnyttes til opbevaring af varerne. Sortimentet skal bestå af mad og drikke, dyner og puder, vækkeur, bamser og lignende. Det skal også være muligt at tilkøbe et massagesæde og en service, hvor du kan se film.

For at få adgang til denne service skal passagererne betale et abonnement, som bliver knyttet til deres rejsekort, og herefter optjener de også point, som de kan købe varer for.

Travel Pay

Gruppen havde emnet betalingsmetoder. De oplevede det som et problem, at det tager lang tid at tanke penge op på Rejsekort, og at det er besværligt. Flere af gruppens medlemmer havde desuden ikke en tank-op aftale, da det gjorde det svært at have styr på økonomien. Travel-Pay gør det muligt nemt og hurtigt at tanke dit rejsekort op med MobilePay. Du skal bare bruge den QR-kode, der er trykt på kortet, og så kan du hurtigt swipec flere penge ind på rejsekortet. Systemet kan også bruges til at betale bøder.

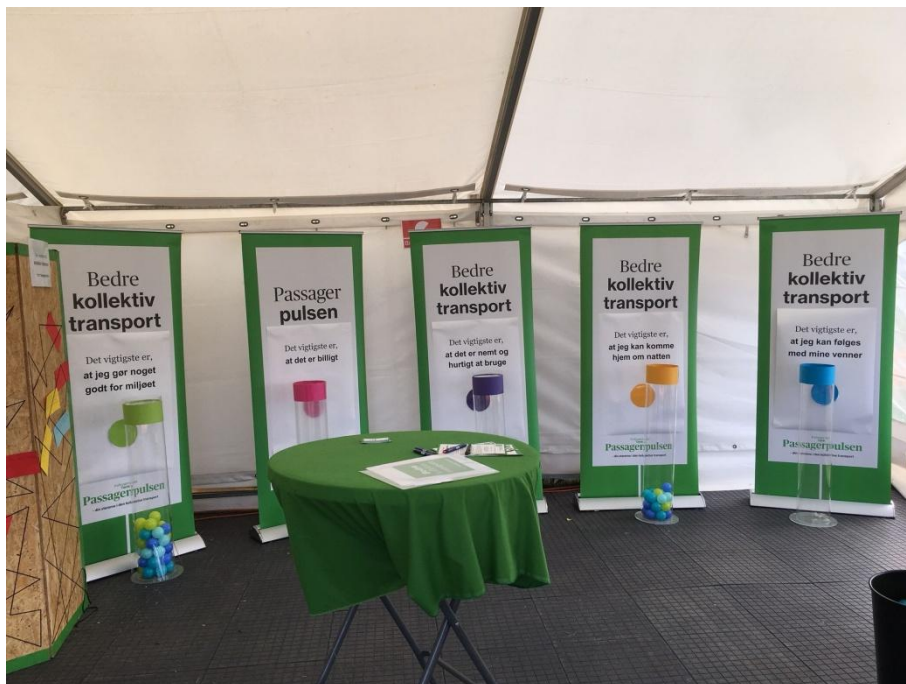


Din digitale transport

Gruppen havde emnet komfort & faciliteter. Ideen er, at den digitale information skal forbedres. Rejseplanen skal være 100 procent til at stole på og udbygges med flere funktioner. Derudover skal der være flere digitale løsninger generelt.

Afstemning

Vores afstemning foregik ved, at vi bad de unge om at tage en bold og lægge den i røret ved den påstand, de syntes var vigtigst i den kollektive transport. Påstandene havde vi valgt ud fra vores egne hypoteser om, hvad der kunne være vigtigt for de unge.



Enkelte deltagere lagde to bolde i, fordi de havde svært ved at vælge. Da vi efter to dage talte boldene sammen, var resultatet som herunder.

Det vigtigste er, at jeg gør noget godt for miljøet	39
Det vigtigste er, at det er billigt	24
Det vigtigste er, at det er nemt og hurtigt at bruge	17
Det vigtigste er, at jeg kan komme hjem om natten	23
Det vigtigste er, at jeg kan følges med mine venner	0

Mange af de unge valgte, at miljøhensynet var vigtigt. Det kan tyde på, at de ønsker at gøre det, de kan, for at skåne klimaet. Det kan også være, at de unge synes, at det er et godt signal at sende til deres venner, som ofte stod ved siden af imens.

I modsætning til det kan det måske virke nærligt at vælge, at det er vigtigt, at det skal være billigt. At det er billigt kommer dog alligevel på en andenplads med kun en enkelt stemme mere end mulighederne for at komme hjem om natten.

Herefter kommer udsagnet om, at det skal være hurtigt og nemt. Ingen af de unge valgte udsagnet om, at det er vigtigt, at de kan være sammen med vennerne undervejs.

Ønskevæg

På ønskevæggen kunne de unge frit skrive sedler om, hvad de mente, var det bedste eller værste ved kollektiv transport samt komme med ønsker til fremtidens kollektive transport. Der var flest, der benyttede muligheden til at komme med ønsker til fremtidens kollektive transport. Vi har gennemgået sedlerne og inddelt dem ind i kategorier. Nogle sedler havde flere pointer, i de tilfælde er de talt med i hver af de relevante kategorier.

Pris	6
Pålidelighed	3
Komfort	6
Større udbud	2
Større miljøfokus	3

Pris og komfort er de ting, de unge kommer med klart flest ønsker til forbedringer indenfor. Det skal dog nævnes, at flere af kommentarerne har en forholdsvist useriøs tone. Forslagene til bedre komfort inkluderer karameller og saftvand. Der er også et forslag om, at det skal være gratis at benytte kollektiv transport.

Sammenfatning

Ideerne viser, at de unge gerne vil have løsninger, der gør det nemmere, hurtigere og mere afslappende at rejse med den kollektive transport. Ideerne Livetider og Din digitale transport læner sig begge ret meget op ad Rejseplanen. Konfronteret med dette forklarede de unge, at deres ide var tænkt som noget, der var nemmere end at bruge Rejseplanen.

Grupperne bag ideerne Sædeskærme, Livetider, Monsterbusser og Travel Pay har desuden et fokus på at spare tid på den ene eller anden måde – i forhold til Monsterbusser er det den reelle transporttid, men for de andre grupper handler det om at minimere den tid, de som passagerer bruger på at få adgang til transportmidlet. De prøver at minimere tiden, de bruger på at tanke op, checke ind og vente på, at deres transportmiddel dukker op.

Grupperne bag Sædeskærme og Behageligheder og afslapning har fundet på løsninger, der skal udnytte, at de har fri, når de bliver kørt i bus eller tog. Mens Sædeskærme skal bruges til at udnytte tiden til at streame underholdning eller få styr på lektierne, skal behageligheder og afslapning i stedet udnytte tiden til at slappe helt af med massagesæder og dyner.

Derudover kan vi ud fra ideerne se, at deltagerne i workshoppen er tilhængere af digitale løsninger, og at både Rejseplanen og rejsekort er gode løsninger, som de godt kan lide. Løsningerne kan med fordel også videreudvikles til at blive endnu smartere.

Afstemningen og ønskevæggen viser, at de unge ønsker et større fokus på miljø, at det er vigtigt for dem, at prisen er god og at det er vigtigt, at der er afgang om aftenen og natten.

4.2 Fokusgrupper

Til sidst i de tre fokusgrupper bad vi deltagerne komme med deres ønsker til fremtidens kollektive transport.

I Aalborg var der spontant størst fokus på pris, hvilket også var et ønske fra en af deltagerne i gruppen med 15-20-årige.

”Jeg er helt klart den der, der kæmper for at de skal gøre det billigere at køre med bus, for så er der flere der bruger det, og igen, skal vi redde miljøet” – kvinde, 18 år

De unge i Aalborg ønskede også, at der i køreplanen bør tages større hensyn til de studerende, der får fri samtidig. I gruppen med 15 til 19-årige i København havde en af deltagerne et lignende ønske om at tage større hensyn til brugerne af den kollektive trafik.

”Generelt at gøre den mere hensigtsmæssig for alle, og ikke kun fokusere på de større byer (...) prøve at lave nogle ruter der giver mere mening for i hvert fald de lokalsamfund og de lokale borgere, der rent faktisk skal bruge den offentlige transport” – kvinde, 19 år

En anden af deltagerne i Aalborg fremhævede, at kollektiv transport skal være hurtigere, og en anden deltager klagede over, at pengene bliver brugt på ny infrastruktur i København og at Aalborg i den sammenhæng bliver glemt.

I gruppen med de 20-29-årige i København var der under øvelsen med ønsker til fremtidens kollektive transport stort fokus på sporarbejde. Den ene deltager fremhævede en følelse af, at der konstant er sporarbejde – og derudover ønsker hun sig nye tog. Den anden tilsluttede sig ønsket om at få sporarbejde hurtigt overstået.

I gruppen med 15-19-årige handlede det første ønske om bedre busser.

”Nye busser, bedre køreplaner, spørg dem, der rent faktisk bruger dem, flere busser” – mand, 15 år

Den sidste deltager i gruppen ønskede også en forbedring af busserne, særligt i forhold til sammenhæng med for eksempel tog, da hun oplever, at busen lige er kørt, når toget kommer ind, hvilket dagligt giver anledning til spildtid.

”Det er jo kæmpestort puslespil at lægge (...) dem der sidder bagved og regner med hvor mange, der tager den rute og så videre ikke? Men altså, man er selvfølgelig altid pisse øv over, at ens egen rute ikke passer (...) det der er ret vigtigt det er, at de jo selvfølgelig også hele tiden sådan ændrer busruterne sådan med et par minutter eller sådan noget, men det har så aldrig lige været min, så det er ikke mig, der har været heldig” – kvinde, 16 år

5 Unge og kollektiv transport – Hvad ved vi?

I det følgende gives en gennemgang af unge transportvaner, brug af kollektiv transport og tilfredshed med den kollektive transport med udgangspunkt i eksisterende viden på området.

5.1 Unges brug af transport generelt

Danskernes brug af transport afhænger af mange forskellige faktorer, herunder blandt andet alder, erhvervelse af kørekort og indtægt. Der er derfor stor variation i danskernes brug af transport gennem livet.

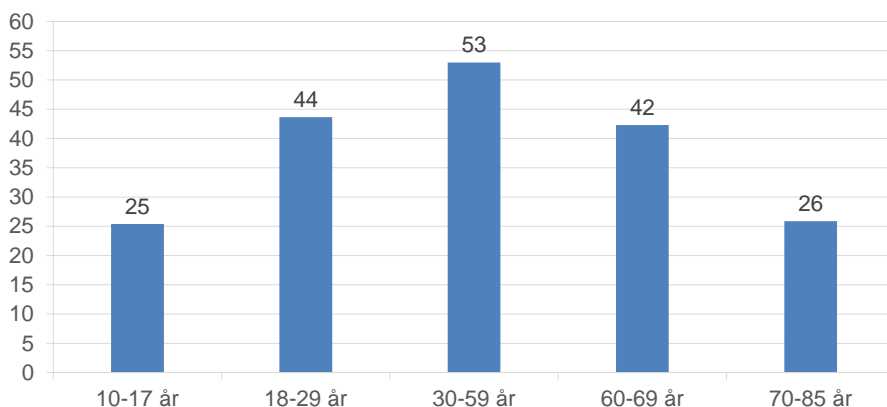
DTU Transport står bag Transportvaneundersøgelsen (herefter TVU), der siden 2006 har undersøgt danskernes brug af transport. Undersøgelsen spørger detaljeret ind til lang række aspekter af danskernes transportadfærd, hvilket giver mulighed for at få ret præcise tal for, hvor meget danskerne benytter forskellige transportmidler.

Brug af transport kan opgøres på forskellige måder. I TVU opgøres resultaterne i de offentligt tilgængelige statistikker på undersøgelsens hjemmeside enten i form af *antal ture pr. dag* eller *transportarbejde*, hvor sidstnævnte refererer til transportafstanden målt i kilometer. Antal ture per dag siger således noget om, hvor hyppigt et transportmiddel anvendes, mens transportarbejde siger noget om afstande.

Transportafstand

I figur 1 herunder ses en TVU-opgørelse af det gennemsnitlige daglige transportarbejde (i procent) for årene 2014-2016 fordelt på aldersgrupper.

Figur 1: Gennemsnitlige transportarbejde pr. dag (i km) fordelt på alder. 3 års gennemsnit 2014-16



Kilde: Transportvaneundersøgelsen, DTU

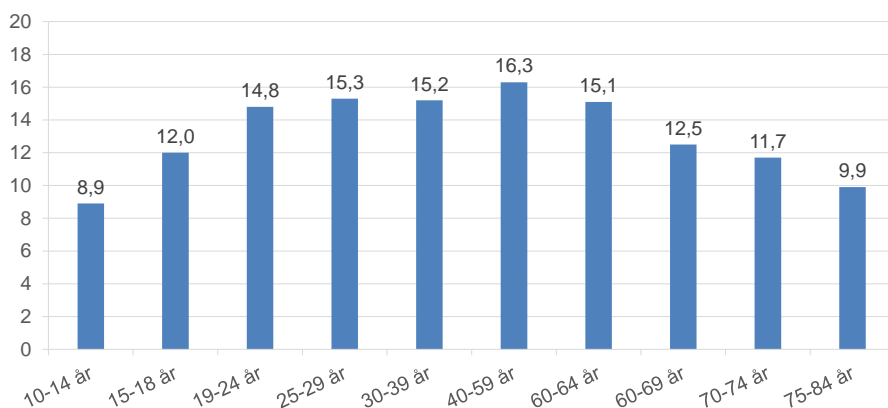
Som det fremgår det, er der stor variation i, hvor langt danskerne i gennemsnit transporterer sig afhængig af alder. Frem til cirka 60 år er den daglige transportafstand stigende, hvorefter den begynder at falde.

Turlængde

Den gennemsnitlige turlængde følger samme udvikling.

Figur 2: Gennemsnitlige turlængde fordelt på alder.

3 års gennemsnit 2012-13



Kilde: Transportvaneundersøgelsen, DTU

Børn og unge under 18 år rejser i gennemsnitligt kortest per tur. Dette hænger sammen med, at langt de fleste stadig er hjemmeboende, og til dagligt primært rejser i et afgrænset geografisk område med kort afstand til skole, fritidsaktiviteter og venner. Dog ses en stigning fra 15 år og frem, hvilket kan forklares med, at gymnasier og ungdomsuddannelser i gennemsnit ligger længere væk fra de unges bopæl end folkeskolerne.

De unge over 18 år rejser i gennemsnit længere pr. tur (14,8-15,3 km.), hvilket naturligt hænger sammen med, at mange flytter hjemmefra, bliver optaget på studie og/eller får arbejde. Sammenlignet med skoler og gymnasier er de videregående uddannelser typisk koncentreret i og omkring de større byer, men mange unge er nødsaget til at bosætte sig længere væk, da adgangen til billige ungdomsboliger tæt på uddannelsesstederne ofte er begrænset. Det betyder, at mange unge vil have længere til studie og arbejde end den typiske skole- eller gymnasieelev.

Valg af transportmiddel

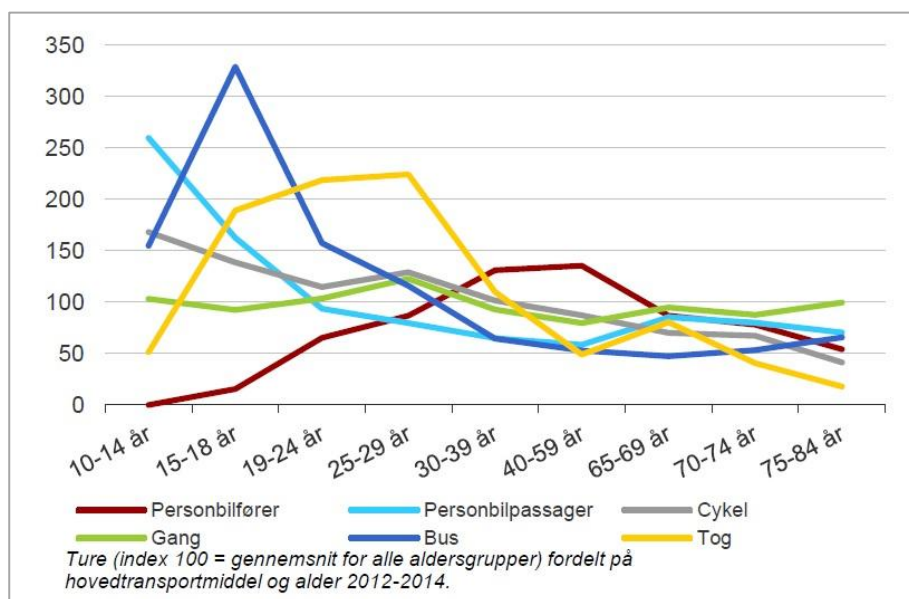
Der er også en klar sammenhæng mellem alder og valg af transportmiddel.

Som det ses i figur 3 herunder, foretages særligt mange ture blandt de unge i alderen 15 til 18 år med bus, tog, med cykel og som passager i bil. For bus foretager de 15 til 18-årige mellem 3 og 3½ gange så mange ture som befolkningsgennemsnittet.

Blandt de unge i alderen 19 til 29 år foretages særligt mange rejser med tog, andelen af ture foretaget som fører af personbil er stigende, mens andelen af ture der foretages med cykel eller som passager i bil er faldende.

Generelt ses det, at antallet af ture, der foretages med kollektiv transport (bus eller tog) falder markant med alderen. Særligt antallet af ture, der foretages med bus falder dramatisk fra 19 år og frem, mens andelen af ture med tog først begynder at falde fra 30 år og frem.

**Figur 3: Antal ture fordelt på transportmiddel
(indeks 100 = gennemsnit for alle aldersgrupper)
Gennemsnit for 2012-2014**



Kilde: Transportvaneundersøgelsen, DTU

5.2 Unges brug af kollektiv transport

Rejseandele blandt brugere af kollektiv transport

Ser man på rejseandele, det vil sige fordelingen af gennemførte rejser på aldersgrupper blandt brugere af kollektiv transport, er der markant forskel på bus og tog.

I tabel 1 herunder vises rejseandele fordelt på aldersgrupper og henholdsvis brugere af bus og tog. Datagrundlaget er tal fra en kundetilfredshedsundersøgelse hos et af de regionale trafikkselskaber (bus) og De Nationale Passager-tilfredshedsundersøgelser (tog)³, samt Danmarks Statistik.

³ Der kan være afvigelser i forhold til faktiske rejseandele. Særligt tallene for bus er behæftet med usikkerhed, da det kun har været muligt at fremskaffe sammenlignelige data fra 1 af de 6 regionale trafikkselskaber. Fordelingen på rejseandele for aldersgruppen 15-29 år findes dog hos mindst 2 andre regionale trafikkselskabers kundetilfredshedsmålinger, hvorfor den overordnede tendensen er klar.

Tabel 1: Fordeling af rejser fordelt på transportmiddel og alder

Alder	Busbrugere	Togbrugere	Andel af befolkning 15-99 år
15-17 år	19%	4%	4%
18-29 år	40%	23%	19%
30-59 år	28%	47%	46%
60+ år	14%	25%	30%
Total	100%	100%	100%

Kilde: Kundetilfredshedsundersøgelse for et regionalt trafikselskab (2016),
De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls: 1 års data, 2017-18,
Danmarks Statistik: Gennemsnit 3. kv. 2017-2. kv. 2018

Som det ses, tegner både de 15 til 17-årige og de 18 til 29-årige sig for en langt større andel af de gennemførte busrejser sammenlignet med togrejser og deres andel af befolkningen i alderen 15 til 99 år. Det falder fint i tråd med tallene fra TVU om turandele fordelt på alder og transportmiddel som viste, at brug af bus er klart mest udbredt hos de unge under 18 år.

Ser man på togrejser, er der en lille overvægt af gennemførte togrejser blandt de 18 til 29-årige sammenlignet med aldersgruppens andel af befolkningen, hvorimod de 15 til 17-åriges andel af de gennemførte rejser cirka svarer til aldersgruppens andel af befolkningen.

Rejsefrekvens blandt brugere af kollektiv transport

Ser man på rejsefrekvensen blandt brugere af bus og tog, det vil sige hvor hyppigt der rejses, er tendensen den samme.

I tabel 2 nedenfor ses rejsefrekvensen blandt busbrugere hos et af de regionale trafikselskaber i Danmark. Her fremgår det, at andelen af daglige brugere er størst blandt de helt unge, hvorefter rejsefrekvensen gradvist aftager med alderen.

Tabel 2: Hvor ofte rejser du med bus på denne rute?

Rejsefrekvens	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Stort set alle hverdage	51%	40%	36%	26%	39%
Flere gange om ugen	23%	26%	29%	37%	28%
1-4 gange om måneden	16%	21%	19%	23%	20%
Sjældnere end en gang om måneden	11%	14%	16%	14%	14%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Kilde: Kundetilfredshedsundersøgelse for et regionalt trafikselskab (2016)

For togbrugere forholder det sig noget anderledes.

I tabel 3 herunder er rejsefrekvensen blandt togbrugere opgjort på alder med udgangspunkt af 2017-18 data fra De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser.

Blandt togbruger er andelen, der rejser dagligt eller næsten dagligt, ret konstant for de unge i alderen 15 til 29 år (36-37 %), mens den er lidt højere blandt togbrugere i den erhvervsaktive alder 30 til 59 år (44 %).

Tabel 3: Hvor ofte kører du med toget på denne strækning?

Rejsefrekvens:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Dagligt/næsten dagligt	37%	36%	44%	19%	36%
3-4 gange om ugen	6%	13%	11%	12%	12%
1-2 gange om ugen	15%	14%	11%	20%	14%
1-3 gange månedligt	16%	17%	14%	23%	17%
1-2 gange hvert kvartal	8%	7%	7%	11%	8%
1-3 gange årligt	5%	6%	6%	8%	7%
Sjældnere	6%	4%	4%	5%	4%
Det er første gang	7%	3%	2%	2%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls, 1 års data, 2017-18

5.3 Unges brug af kollektiv transport fordelt på rejseformål

Unges brug af bus fordelt på rejseformål

Andelen af pendlerrejser til arbejde eller uddannelse, der foretages med bus, er lidt højere blandt de unge i alderen 15 til 29 år.

Tabel 4: Hvad er hovedformålet med din rejse?

Rejseformål:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Til / fra arbejde	11%	26%	43%	15%	26%
Til / fra uddannelse	54%	32%	5%	1%	25%
Fritid / indkøb / besøg	31%	32%	39%	72%	39%
Andet (hente / bringe børn, ferie, etc.)	5%	9%	12%	12%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Kilde: Kundetilfredshedsundersøgelse for et regionalt trafikselskab (2016)

Unges brug af tog fordelt på rejseformål

For togrejser er billedet et andet. Her viser tal fra NPT (tabel 5), at andelen af de 15 til 17-årige, der benytter tog til og fra arbejde eller uddannelse, er markant lavere end for både de 18 til 29-årige og de 30 til 59-årige. De meste sandsynlige forklaringer er, at de 15 til 17-årige i højere grad tager bussen eller cykler til og fra uddannelse.

Ser man på andelen, der benytter toget til at besøge venner og familie, er den markant højere blandt både de 15 til 17-årige og de 18 til 29-årige sammenlignet med de 30 til 59-årige. Den væsentligste forklaring er bilejerskab og adgang til bil, som er lavere blandt de unge.

Tabel 5: Hvad er formålet med din rejse i dag?

Rejseformål:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Til/fra arbejde	5%	30%	57%	22%	40%
Til/fra uddannelsessted	33%	20%	2%	2%	7%
I forbindelse med arbejde (tjenesterejse)	0%	2%	5%	3%	3%
Til fritidsaktivitet	10%	6%	4%	13%	7%
Besøge familie/venner	24%	24%	12%	23%	18%
Indkøb, bytur, sport, kultur	17%	8%	10%	21%	13%
Ferie	2%	3%	3%	3%	3%
Andet formål	8%	7%	7%	13%	9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls, 1 års data, 2017-18

5.4 Unges tilfredshed med kollektiv transport

Unges tilfredshed med kollektiv transport er særlig relevant, da det har væsentlig indflydelse på unges fremtidige valg af transport senere i livet. Dårlige oplevelser vil øge sandsynligheden for, at den kollektive transport fravælges, mens positive oplevelser omvendt vil øge sandsynligheden.

I det følgende undersøges de unges tilfredshed med kollektiv transport med udgangspunkt i to datakilder, 1) Kundetilfredshedsundersøgelse for et af de regionale trafikkselskaber (2016) og 2) Et års data fra NPT (2017-18).

Unges tilfredshed med bus

I tabel 6 herunder ses den gennemsnitlige tilfredshed med en række overordnede tilfredshedsparametre målt på en 1-10 skala. Som det ses er især de 15 til 17-årige mindre tilfredse med både ”denne busrute generelt”, og mindre villige til at anbefale buslinjen.

Tabel 6: Tilfredshed?

Samlede tilfredsheds mål:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Din samlede tilfredshed med denne busrute generelt?	7,23	7,34	7,44	7,68	7,39
Din samlede tilfredshed med rejsen i dag?	7,78	7,84	7,79	7,91	7,82
Anbefale denne buslinje	7,39	7,42	7,78	8,08	7,61

Kilde: Kundetilfredshedsundersøgelse for et regionalt trafikkselskab (2016)

I tabel 7 herunder ses den gennemsnitlige tilfredshed med en række forskellige aspekter af busrejsen målt på en 1-4 skala. Tendensen er den samme som for de overordnede tilfredsheds mål.

Tabel 7: Tilfredshed?

Pris:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Prisen på denne rejse	2,82	2,58	2,76	3,07	2,74
Tilgængelighed:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Bussens overholdelse af køreplan	3,04	3,12	3,21	3,31	3,16
Venteforhold ved stoppestederne	3,00	3,07	3,11	3,09	3,07
Mulighederne for omstigning til andre ruter	3,03	3,13	3,15	3,22	3,13
Bussens afgang- og ankomststidspunkter	2,92	3,04	3,07	3,18	3,04
Komfort:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Tryghed i bussen	3,37	3,37	3,39	3,41	3,38
Siddekomfort	3,12	3,13	3,21	3,29	3,17
Muligheden for at få en siddeplads	3,33	3,34	3,34	3,43	3,35
Indvendig rengøring i bussen	3,04	3,12	3,18	3,25	3,14
Støj i bussen (eksempelvis fra mobiltelefoner)	3,16	3,09	3,01	2,99	3,07
Ind- og udstigningsforhold i bussen	3,28	3,22	3,25	3,18	3,23
Indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning mv.)	2,69	2,63	2,85	3,09	2,76
Chaufføren:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Chaufførens venlighed og vejledning	3,24	3,30	3,39	3,48	3,34
Chaufførens kørsel	3,18	3,19	3,23	3,35	3,22
Information:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Information i bussen (om næste stop)	2,66	2,87	3,10	3,20	2,94
Information ved stoppestederne	3,00	3,09	3,14	3,18	3,10
Information og vejledning, som du får af selskabet	3,06	3,08	3,13	3,19	3,10
Digitale værktøj til rådighed	3,26	3,20	3,15	3,13	3,19

Kilde: Kundetilfredshedsundersøgelse for et regionalt trafikkselskab (2016)

Ser man på ”prisen på denne rejse” er de 18 til 29-årige de mindst tilfredse passagerer. De væsentligste forklaringer er, at de unge i denne aldersgruppe generelt har højere transportudgifter end de 15 til 17-årige, fordi de dels har

længere til og fra uddannelse og arbejde, og dels i langt højere grad end de 15 til 17-årige selv betaler for deres transport. Samtidig får gymnasieelever en lavere pris på Ungdomskortet end studerende på videregående uddannelser.

Tilfredsheden med ”tilgængelighed” er lavest blandt de 15 til 17-årige. Det gælder især tilfredsheden med ”bussens afgang- og ankomsttidspunkter”.

Ser vi på tilfredsheden med ”komfort” er billedet lidt mere broget. Både de 15 til 17-årige og de 18 til 29-årige er mindre tilfredse med ”siddekomfort”, ”rengøring” og ”indeklima”, mens de omvendt er mere tilfredse med ”støj i bussen” sammenlignet med 30+ årige.

Generelt er både de 15 til 17-årige og de 18 til 29-årige mindre tilfredse med buschaufføren, både hvad angår service og kørsel.

I relation til ”information” viser resultaterne, at både de 15 til 17-årige og de 18 til 29-årige er mindst tilfredse med den information, der gives i bussen om næste stop, mens de til gengæld er lidt mere tilfredse med digitale værktøjer. Det sidste stemmer fint overens med, at de unge generelt er mere digitale end især de ældre.

Unge tilfredshed med tog

I tabel 8 herunder ses tilfredsheden med togrejsen målt på en 0-10 skala med en række overordnede parametre. Også her er tilfredsheden markant lavere blandt de unge, og som det var tilfældet med bus, er de 18 til 29-årige de mindst tilfredse med prisen, målt på om de oplever, at de får værdi for pengene.

Tabel 8: Tilfredshed?

Samede tilfredsheds mål:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Tilfreds med din rejse med dette tog alt i alt	7,56	7,82	7,81	8,19	7,89
Generel tilfredshed med togselskab	6,94	6,96	7,32	7,80	7,34
Anbefale dette togselskab	6,85	6,88	7,30	7,80	7,30
Værdi for pengene - denne rejse	6,21	5,78	6,38	7,38	6,47

Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls, 2017-18

Ser man på den gennemsnitlige tilfredshed med en række forhold på stationen og i toget, ses samme tendens.

Tabel 9: Tilfredshed?

På stationen - Hvor tilfreds var du med:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	6,86	6,66	6,31	6,18	6,39
Din rejse i dette transportmiddel? (tilbringerejse med kollektiv transport)	7,42	7,77	7,85	8,31	7,94
Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	7,76	6,93	6,89	7,03	6,95
Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	7,72	8,07	7,86	7,88	7,91
Den tid du havde, til at skifte til dette tog?	7,66	8,12	8,14	8,23	8,14
Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	7,85	8,18	7,91	7,99	7,99
Den information, du fik over højtalerne?	6,21	7,17	6,88	6,85	6,92
Den den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	7,15	7,89	7,72	7,93	7,79
Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	6,82	7,47	7,15	7,26	7,24
Rengøringen og vedligeholdelsen?	5,83	6,75	6,60	6,55	6,60
Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	3,59	4,23	4,28	3,47	4,05
Trygheden og sikkerheden?	6,84	7,88	7,78	7,88	7,79
Venteforholdene?	6,28	7,04	6,95	6,98	6,95
I toget - hvor tilfreds var du med:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	7,05	7,59	7,61	8,01	7,67
Muligheden for at få en siddeplads?	7,82	7,96	7,83	8,24	7,96
Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	6,57	7,06	6,80	6,87	6,87
Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	6,31	6,95	6,83	6,61	6,79
Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	6,98	7,32	7,32	7,63	7,38
Med togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	7,03	7,29	7,20	7,36	7,25
Trygheden og sikkerheden?	7,61	8,35	8,19	8,17	8,20
Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	7,26	8,02	7,85	8,05	7,91
Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	7,29	8,08	8,11	8,57	8,18
Rejsetiden for rejsen på dette tog?	7,31	7,95	8,08	8,66	8,16
Togselskabets service på denne rejse?	6,91	7,40	7,38	7,74	7,44
Generelt - hvor tilfreds er du med:	15-17 år	18-29 år	30-59 år	60+ år	Total
Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	6,46	6,81	6,89	7,29	6,95
Antallet af togafgange på denne strækning?	6,30	7,05	7,42	7,96	7,42
Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	6,71	7,30	7,47	7,73	7,46
Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	6,09	6,22	6,02	5,80	6,03

Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls, 2017-18

Som det fremgår af tabel 9 ovenfor, er især de 15 til 17-årige de mindst tilfredse med stationen. Det gælder især rengøring, højtalerinformation og information via faste skilte og køreplaner. De 18 til 29-åriges tilfredshed ligger til gengæld på niveau med både de 30 til 59-årige og de 60+ årige, og denne gruppe har den højeste tilfredshed med muligheden for at købe billet.

De 15 til 17-årige er de mindst tilfredse med den aktuelle togrejse og generelt. Det gælder især tilfredsheden med overholdelse af køreplanen (rettidigheden), rejsetiden og antallet af togafgange på strækningen (tilgængeligheden). Dette udgør potentielt et alvorligt problem, da flere undersøgelser viser, at pålidelighed, rejsetid og tilgængelighed er blandt de vigtigste forhold i relation til både tilfredshed med og til-/fravalg af kollektiv transport.⁴

⁴ Se blandt andet "Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse", Passagerpuls (2017) og Togets Konkurrenceevne, Incentive for Transportministeriet (2010)

6 Om undersøgelsen

Denne undersøgelse er blevet til ved at samle eksisterende viden om unges adfærd og holdninger til kollektiv transport og gennem fokusgrupper med unge samt en workshop med 30 unge på Ungdommens Folkemøde 2018.

Vi har gennemgået undersøgelser om unge i kollektiv transport, herunder data fra DTU Transport (Transportvaneundersøgelsen), Passagerpulsens egne undersøgelser (De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser og undersøgelsen om Danskernes holdning til kollektiv transport 2016), og data fra et regionalt trafikelskabs kundertilfredshedsundersøgelse. På baggrund af data tegner vi et generelt billede af de unges transportvaner, brug af kollektiv transport og tilfredshed.

I løbet af august 2018 har vi afholdt tre fokusgrupper - én med unge i alderen 15-19 og to med unge i alderen 20-29. Denne opdeling er foretaget ud fra det forhold, at de unges livssituation og transportvaner ændrer sig betydeligt, når de flytter hjemmefra. To af fokusgrupperne foregik i København og den sidste i Aalborg. Spørgeguiden til fokusgrupperne er udviklet af Passagerpuls - se bilag.

Den sidste kilde til undersøgelsen, var den dialog og workshop vi havde med unge (primært i alderen 15-19) på Ungdommens Folkemøde (UFM) den 7. og 8. september 2018. Workshoppens deltagere var 30 gymnasieelever, der alle gik i 2. g. Udover workshopen afholdt vi et event på UFM, hvor unge deltog i en afstemning om, hvilket forhold der er vigtigst i relation til valg af transport. De unge fik desuden mulighed for at tilkendegive deres syn på kollektiv transport i et bredere perspektiv.

7 Om Passagerpulsen

Kort 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

- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- Passagerernes oplevelse af sammenhæng i køreplaner (februar 2018)
- 4. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2017)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (oktober 2017)
- Punktlighed for tog og metro (oktober 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Notat: S-togpassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (september 2017)
- 3. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (Juni 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2017 (Maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (April 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (Marts 2017)
- Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed (Marts 2017)
- Kendskab til Passagerpulsen (Februar 2017)
- Hvordan passagererne kontakter togselskaberne (December 2016)
- 2. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (December 2016)
- Passagerernes ønsker til stationer (December 2016)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad
 Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen
 Politisk medarbejder: Rasmus Markussen
 Kommunikationsmedarbejder: Christina Vejsgaard
 Projektkonsulent: Johannes Haugen-Hansen
 Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

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

8 Bilag

Interviewguide til fokusgrupper med unge

Tid	Tid	Indhold	Øvelse
5 min	5 min	Velkommen Facilitator byder velkommen og opridser programmet for dagen.	Hvem er jeg? Deltagerne udfylder for sig selv et ark med spørgsmål: <ul style="list-style-type: none"> - Navn - Alder - Hvor bor du? Kollegie, kollektiv, leje, eller andel? - Hvor studerer du? Hvilket studie? - Hvordan kommer du til og fra studie? - Hvordan bruger du offentlig transport i din fritid?
10 min	15 min	Præsentation Deltagerne introducerer sig selv og deres transportvaner med udgangspunkt i svarene på arket	
25 min	40 min	Prioriteter og ønsker til transport Hvad er vigtigt for unge, når de vælger transportform, og i hvilken grad oplever de, at deres behov bliver mødt af kollektiv transport i dag	Visuelle prioriteringer Deltagerne præsenteres for en række kort med billeder på. De skal skiftevis vælge et kort, der symboliserer noget, der er vigtigt for dem, når de vælger transportform til og fra studie. Deltageren placerer kortet på en skala, der viser hvor højt prioriteret det er. Deltagerne præsenterer det kort, de har valgt, og vi snakker i plenum om, om det er vigtigt for de andre i gruppen. Spørg ind til hvorvidt deres behov bliver mødt af kollektiv transport i dag.
10 min	50 min	Pris Vi forventer, at pris er en vigtig faktor under tidligere punkt. Vi vil gerne kvalificere prisdebatten og løfte den. <i>Hvis pris ikke er blandt de faktorer, der bliver diskuteret mest under forrige punkt, kan denne øvelse udelades.</i>	Fra god pris til maks pris – hvor går grænsen? Deltagerne får hver et stykke papir, hvor de skal notere prisen deres månedskort. Hvis ikke de bruger kollektiv transport dagligt, kan de i stedet notere prisen for en konkret fritidsrejse. Deltagerne skal derefter udfylde: <ul style="list-style-type: none"> - Hvad skulle prisen være, for at du ville synes, at du får stor værdi for pengene? - Hvad synes du, ville være en fair pris? - Hvad er den absolut højeste pris du ville betale? Derefter forholder vi de forskellige priser til hinanden og spørger ind til: <ul style="list-style-type: none"> - I hvor høj grad er du tilfreds med den pris, du betaler i dag? - Hvis prisen ikke kunne ændre sig, hvordan skulle servicen så være anderledes, for at du følte, at du fik god værdi for pengene? - Er der noget, du godt kunne undvære, hvis du til gengæld kunne få en lavere pris?

10 min	60 min	Pause	
20 min	80 min	Hvordan er oplevelsen af en ny rejse? Vi vil afdække, hvordan deltageren forholder sig, når de bliver placeret i en situation, hvor de skal ud på en rejse, de ikke før har taget.	Servicerejsen Deltagerne får en tidslinje og skal plotte ind, hvad de foretog sig hvornår på en nylig, ukendt rejse. Der er selve rejsen; hvornår ankom de, hvilke skift var der, hvilke transportmidler var de med? Men også før rejsen: I hvor god tid ankom de til stationen, hvor tidligt undersøgte de transportmuligheder og pris? Købte de billet i god tid eller brugte de rejsekort?
10 min	90 min	Opsamling Facilitator siger tak for i dag og runder af. Uddel termokrus.	I en hurtig runde beder vi deltagerne om at fremhæve deres største ønske til ændringer i kollektiv transport eller den vigtigste pointe fra dagens diskussion.

