

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



Passagerernes kollektive transport eller den kollektive transports passagerer?

Muligheder og faldgruber ved brugerinddragelse i planlægningen af kollektiv transport

Anders Albrechtsen, aal@fbr.dk
Lars Wiinblad, law@fbr.dk
Rasmus Markersen, ram@fbr.dk
Casper Frøkjær Juul, cfi@fbr.dk

Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk

Abstrakt

Passagererne i den kollektive transport står i en svagere position end forbrugere på andre markeder, idet det sjældent er muligt at vælge en anden udbyder, hvis man er utilfreds. Dette fravær af traditionelle markeds mekanismer kan være en medvirkende årsag til frustrationer og afmagt hos passagererne, der oplever at vigtige beslutninger træffes langt fra deres hverdag.

Brugerinddragelse kan være en måde for myndigheder og trafikselskaber til at skabe større overensstemmelse mellem den udbudte kollektive transport og passagerernes ønsker. Resultater tyder da også på, at der er en vis sammenhæng mellem graden af brugerinddragelse og tilfredshed med den kollektive transport.

Med udgangspunkt i både teori og praksis vil vi redegøre for de muligheder og faldgruber brugerinddragelse kan give. Anvendes brugerinddragelse på denne rette måde, kan det være med til at imødegå frustrationer hos passagererne og give medejerskab for vigtige beslutninger. Omvendt kan uhensigtsmæssig anvendelse af brugerinddragelse, eller fravær af brugerinddragelse blive dyrere for samfundet, når beslutninger må ændres eller gøres om.

Baggrund og formål

I klassisk økonomisk teori sikrer markeds kræfterne effektivitet og kundeorientering. Disse betingelser er imidlertid ikke til stede for kollektiv transport, da der i reglen kun eksisterer én udbyder på et givent marked i form af et trafikselskab og/eller et togselskab, hvilket begrænser forbrugernes valg.

Som en konsekvens kan passagererne i den kollektive transport ikke udtrykke deres utilfredshed med det givne servicetilbud ved at skifte til en anden bus- eller togoperatør, hvorfor de gængse markedsmekanismer, der giver incitament til at udbyde den service kunderne ønsker er sat ud af spillet. Det efterlader passagererne i den kollektive transport i en svagere position end kunderne på andre typer af markeder, hvor der er flere udbydere.

Ydermere er den kollektive transport underlagt betydelig politisk styring af både økonomi og planlægning, og passagerne har kun direkte indflydelse på tilrettelæggelsen af den kollektive transport gennem valg til folketing, regionsråd og kommunalbestyrelser, hvor andre faktorer end kollektiv transport typisk spiller en større rolle, når vælgeren skal sætte sit kryds.

I praksis er passagerernes formelle indflydelse dermed ret begrænset, da der kun afholdes valg ca. hvert 4. år. I stedet må de gøre deres krav gældende gennem individuelle klager, interesseorganisationer, politisk lobbyisme, eller gennem forskellige processer for brugerinddragelse som organiseres af trafikelskaber eller offentlige myndigheder.

Når vigtige beslutninger træffes langt fra brugerne, og der kun er ringe muligheder for indflydelse, kan det resultere i betydelig frustration og afmagt hos passagererne, hvilket kan være en medvirkende årsag til, at den kollektive transport ofte opnår et dårligt ry.

Passagerpulsens gennemførte i 2018 en undersøgelse om sammenhæng i den kollektive transport, hvor vi blandt andet spurgte ind til, hvor stor indflydelse passagererne oplevede at have på køreplaner. 8 ud 10 svarede, at de ingen indflydelse havde på køreplaner. Samtidig tilkendegav knap 6 ud af 10, at de gerne ville have større indflydelse på køreplanlægningen. Dette indikerer, at der er et ønske hos mange passagerer om større indflydelse på tilrettelæggelsen af den kollektive transport.

I Danmark gør både offentlige myndigheder og trafikelskaber fra tid til anden brug af passagerinddragelse i form af borgermøder, pendlermøder, udvikling af buskoncepter m.v., men modsat andre lande som f.eks. Schweiz, er der ingen formelle lovmæssige krav om passagerinddragelse. Det er helt op til den enkelte offentlige myndighed og det enkelte trafikelskab, hvornår og hvordan, og ikke mindst om, de ønsker at inddrage passagerne i deres planlægning.

Formålet med vores oplæg er at diskutere, hvordan trafikelskaber og offentlige myndigheder kan anvende brugerinddragelse som et effektivt værktøj i planlægningen, og dermed medvirke til at skabe en kollektiv transport, der er bedre i tråd med passagerernes ønsker. Herunder vil vi også afdække muligheder og faldgruber ved anvendelse af både teori og praktiske eksempler fra Danmark og udlandet.

En sådan gennemgang af erfaringer med brugerinddragelse indenfor kollektiv transport i Danmark og udlandet gennem eksempler er ikke tidligere gennemført, hvilket, efter vores mening, giver oplægget en betydelig nyhedsværdi.

Samtidig håber vi, at vores oplæg kan sætte gang i en debat om brugerinddragelse, hvor både trafikelskaber, offentlige myndigheder og andre er meget velkomne til at byde ind.

Anvendte metoder, analyser og fremgangsmåde

Desk research af erfaringer med brugerinddragelse i Danmark og bl.a. Schweiz, Tyskland og Sverige udgør en betydelig del af oplæggets vidensgrundlag.

Af andre datakilder kan nævnes resultater fra Passagerpulsens egne undersøgelser foretaget blandt udvalgte brugere af den kollektive transport, samt interviews med passagerrepræsentanter, myndigheder og trafikelskaber i Danmark og bl.a. Sverige og Tyskland.

Oplæggets analyser tager udgangspunkt i forskellige modeller indenfor brugerinddragelse, "Deltagelsespyramiden" (Brinkerhoff og Goildschmidt, 2000), samt bl.a. Kulturministeriet og Danske Kommuner.

De udvalgte eksempler på brugerinddragelse vil blive genstand for en evaluering med udgangspunkt i ovenstående modeller med henblik på at identificere vigtige læringspunkter i relation til, hvad der fungerer godt og hvad der fungerer mindre godt.

Resultater

I skrivende stund er vi ikke færdige med dataindsamlingen, hvorfor det desværre ikke er muligt at komme med specifikke, endelige resultater.

Foreløbige resultater tyder dog på, at der er en vis sammenhæng mellem graden af formel brugerinddragelse og tilfredsheden med den kollektive transport. Eksempelvis er der i Hamborg formel brugerinddragelse i relation til planlægningen af den kollektive transport og ganske høj tilfredshed hos passagererne med udbuddet af kollektiv transport. I Berlin er der omvendt ingen formel brugerinddragelse og lavere tilfredshed blandt passagererne med den kollektive transport sammenlignet med Hamborg.

Helt generelt peger vores analyser også i retning af, at det vigtigt, at passagererne inddrages på det rigtige tidspunkt i en proces i forhold til graden af indflydelse på den færdige løsning/produkt.

Involveres passagererne tidligt i en proces uden at opleve at opnå reel indflydelse på den færdige løsning, er der stor risiko for skuffelse og frustration hos passagererne. Forventningsafstemning er derfor helt central, uanset hvornår og hvordan passagererne inddrages.

Involveres passagerne omvendt for sent eller slet ikke, kan det i yderste konsekvens føre til, at beslutninger må gøres om, hvilket leder til økonomisk spild for selskaber og myndigheder. Dette viste sig for eksempel i forbindelse med Movias beslutning om at fjerne køreplanerne ved busstoppestederne. En beslutning, der blev trukket tilbage efter massiv modstand fra passagererne og ledte til en dobbelt udgift i stedet for den besparelse, der var grundlaget for beslutningen.

Det kan derfor give god mening for myndigheder og selskaber at inddrage passagererne, da det kan medvirke til at minimere risikoen for, at der træffes forkerte beslutninger, ligesom det kan føre til større ejerskab og accept hos forbrugerne.

Forslag til emneplacering

Forslag:

Trafikplanlægning, politik og organisation (Årets fokus: Sammenhængende by- og trafikplanlægning i hovedstadsområdet)

Motivation:

Med regeringens forslag om en ny organisering med kun et trafikselskab, der står for al kollektiv transport i hovedstadsområdet, og hvor ikke alle kommuner er sikret en plads i bestyrelsen, er der risiko for at beslutningerne fremover vil blive truffet endnu længere væk fra borgerne. Set fra vores synspunkt er det derfor helt centralt, at et sådant nyt "superselskab" også finder en løsning på mere direkte inddragelse af passagerne.



Billedtekst - eksempel

Tabel 1 – eksempel
