

Hel reiseveg - Delrapport 2

Hvordan ivareta kvaliteten på hel reiseveg til og fra holdeplasser og knutepunkt, fra planfase til ferdigstilling?



Delrapport 2: Hel reiseveg- Brukerperspektiv

Innhold

Forord	4
Sammendrag	5
1 Innledning.....	7
1.1 Problemstillinger og hypoteser	7
1.1.1 Del 1: Vegperspektiv- kort oppsummering	8
1.1.2 Del 2: Brukerperspektiv	9
1.1.3 Hel reiseveg- Hovedrapport.....	11
1.2 Begrepet «Hel reiseveg»	11
1.2.1 Avgrensinger i prosjektets del 2	12
2 Metode.....	13
2.1 Kvalitativt gruppeintervju	13
2.1.1 Utvalg og gjennomførelse	13
2.1.2 Bearbeidelse og medvirkning	14
2.2 Kvantitativ spørreundersøkelse.....	14
2.2.1 Utvalg og gjennomføring.....	15
2.2.3 Bearbeidelse av datamateriale	16
3 Funn og drøfting	17
3.1 Hypotese 4: Gode kvaliteter ved adkomst til holdeplasser er viktig blant brukere.	18
3.1.1 Funn fra gruppeintervjuet.....	18
3.1.2 Funn fra spørreundersøkelsen.....	20
3.1.3 Drøfting av funn.....	21
3.2 Hypotese 5: God kvalitet på hele reiseveger kan gi flere kollektivreisende	22
3.2.1 Funn fra gruppeintervjuet.....	22

3.2.2 Funn fra spørreundersøkelsen.....	23
3.2.3 Drøfting av funn.....	27
3.3 Hypotese 6: Egenskapene Statens vegvesen, Region sør registrerer inn i NVDB om holdeplass/knutepunkt og gangadkomst samsvarer ikke med de kvalitetene som er viktig for brukerne.....	28
3.3.1 Sammenfallende kvaliteter fra gruppeintervjuet og spørreundersøkelsen	28
3.3.2 Hva Statens vegvesen, Region sør registrerer av kvaliteter	29
3.3.3 Drøfting av funn.....	30
3.4 Hypotese 7: Statens vegvesen, Region sør har behov for økt kunnskap og kompetanse om brukernes perspektiv når det kommer til hel reiseveg.....	31
3.4.1 Drøfting med bakgrunn i funn fra undersøkelsene	31
4 Oppsummering	33
4.1 Vegen videre	34
4.1.2 Hovedrapporten	35
5 Kontaktinformasjon.....	35
Referanser.....	36
Vedlegg 1:.....	37
Vedlegg 2:.....	37

Figurligste

Figur 1: Prosentfordeling av respondenter fordelt på aldersgrupper. N250	18
Figur 2: Prosentandel av kvaliteter respondentene har nevnt som viktig til holdeplassen. N133.	20
Figur 3: Prosentandel av kvaliteter respondentene har nevnt som viktig ved holdeplass/knutepunkt. N133.	23
Figur 4: prosentandel fordeling på undergrupper av kategorien Informasjon. N75.....	24
Figur 5: prosentandel av de som benyttet seg av buss fordelt på transportmiddel på tilkomsten. N133	25
Figur 6: Kategorier nevnt for hvorfor ikke ta buss, prosentandel. N117	26

Forord

Våren 2015 startet Samfunnsseksjonen ved Statens vegvesen, Region sør opp prosjektet «Hel reiseveg». I løpet av 2015 ble prosjektets del 1 gjennomført. Del 1 så på utfordringer for helhetlig planlegging av hele reiseveger internt i Statens vegvesen, Region sør. I 2016 startet prosjektets del 2 opp. Denne delen har hovedfokus på perspektivet til brukerne av kollektivtransporten, hvilke kvaliteter de anser som viktig for hel reiseveg, og om dette samsvarer med hva Statens vegvesen, Region sør, legger til grunn for planlegging av hele reiseveger.

«Hel reiseveg» forventes ferdigstilt årsskiftet 2017/18 og skal resultere i to delrapporter og en hovedrapport. Hovedrapporten vil binde sammen vegperspektivet og brukerperspektivet fra de to delrapportene til et helhetlig perspektiv med anbefalinger basert på funn i prosjektets tidligere faser. Hovedrapporten vil også ta opp temaer og spørsmål som har dukket opp i løpet av prosjektets gang, for best mulig å kunne belyse prosjektets hovedproblemstilling; *Hvordan kan Statens vegvesen, Region sør, jobbe for å ivareta kvaliteten på hel reiseveg til og fra holdeplasser og knutepunkt, fra planfase til ferdigstilling?*

Denne rapporten er *delrapport 2*, og presenterer foreløpige funn fra prosjektets del 2, gjennomført i 2016/17.

Prosjektet «Hel reiseveg» er forankret i RLM vedtak, 2014 via *Strategi- og tiltaksplan for gåing, Region sør*. Det gjennomføres og ledes av Regine Merethe Hildre og Kristina Ellwood fra Samfunnsseksjonen, Region sør.

Transkribering av gruppeintervju, samt de første kvantitative intervjuene er gjennomført av Hanne Pauline Lie på engasjement for Samfunnsseksjonen, Region sør i perioden April–Mai 2016.

Vi ønsker å takke alle som har stilt opp på både kvantitative og kvalitative intervjuer. En spesiell takk rettes til representantene for Funksjonshemmedes Felles Organisasjon, Norges Handikap Forbund og Blindeforbundet som stilte opp på gruppeintervju, og takk til alle som ellers har bidratt i forbindelse med dette prosjektet.

Kristina Ellwood
Gå- og klimakoordinator
Samfunnsseksjonen, Region sør

Regine M. Hildre
Kollektiv- og klimakoordinator
Samfunnsseksjonen, Region sør

Sammendrag

For å få flere til å reise mer miljøvennlig, og for å oppnå nullvekstmålet i byer og tettsteder kreves det en satsing på gående, syklende og kollektivtransporten i Norge. I grunnlagsdokumentet til Nasjonal transportplan 2018–2029 står det blant annet at:

«Gåing er i mange tilfeller en del av en lengre transportkjede. For å få flere til å gå er det avgjørende at alle deler av transportkjeden fungerer på en god måte. Fysisk tilrettelegging for gående medvirker også til at det blir mulig og mer attraktivt å bruke kollektive transportmidler.»

.....

«Kollektivknutepunktene må utvikles slik at de tilbyr effektive og enkle overganger. Effektive gang- og sykkelruter til knutepunktene og tilstrekkelig parkeringskapasitet for sykkel må prioriteres.» (Avinor, Jernbaneverket, Kystverket, Statens Vegvesen, 2017)

Prosjekt «Hel reiseveg» ser nærmere på hvordan Statens vegvesen, Region sør kan bidra til å få flere over på kollektivtransport ved å tilrettelegge for gående og syklende til og fra holdeplasser og knutepunkt. Dette som et ledd i å øke attraktiviteten til kollektivtransporten over privatbilen. Prosjektet arbeider ut i fra følgende problemstilling: *Hvordan kan Statens vegvesen, Region sør, jobbe for å ivareta kvaliteten på hel reiseveg til og fra holdeplasser og knutepunkt, fra planfase til ferdigstilling?*

Videre viser undersøkelsen at de ulike gruppene som det har blitt hentet inn data fra i prosjektet har litt ulike forventinger, og type ønsker til kvaliteter, men at det også er noen kvaliteter ved hele reisevegen som er gjennomgående viktig for alle gruppene. Det kom også frem av intervju med brukerorganisasjonene at lovverket for universell utforming og kvalitetene som ligger i disse i nå ansees for å være gode nok, men at gjennomføringen av disse ikke alltid er like bra. Statens vegvesen, Region sør legger blant annet kravet til universell utforming til grunn som viktig i planlegging, bygging og drift ved enkelt elementer, men ved helhetlig planlegging av hele reiseveger, og ved utførelsen og drift kan vegvesenet ha noen utfordringer fremdeles på god praksis.

I prosjektets del 1: Vegperspektiv, som hadde fokus på vegvesenets interne prosesser og verktøy, ble det i 2015 gjennomført intervjuer med ansatte hos Statens vegvesen, Region sør. I analysen av disse intervjuene kom det frem at Statens vegvesen, Region sør har noen utfordringer når det kommer til å drive helhetlig planlegging av hele reiseveger. Utfordringer det ble pekt på som var til hinder for god helhetlig planlegging av hele reiseveger ble i presentert i delrapport 1, og var blant annet utfordringer knyttet til; økonomi, to-delt budsjett, intern kultur og tradisjon, ledelse og prioritering og tverrfaglighet. Det ble også gjennomført en rekke registreringer av kvaliteter ved holdeplasser og gangadkomst, og vegvesenets egen verktøy som NVDB og Kvalitetssystemet ble gjennomgått, og videre arbeid for forbedringer foreslått, og eller startet opp.

1 Innledning

Denne rapporten er delrapport 2 i prosjektet, og presenterer foreløpige funn fra prosjektets del om «*Brukerperspektiv*». Her har prosjektet skiftet fokus fra vegvesenets interne prosesser, til å prøve å få tak i hva som er viktig for brukerne av systemene vi planlegger, bygger og drifter for kollektivtrafikken. I løpet av 2016 ble det derfor gjennomført over 200 kvantitative intervjuer med respondenter ute i felt, og det ble gjennomført et gruppeintervju med representanter fra ulike brukerorganisasjoner. Funnene fra disse undersøkelsene viser at kvaliteter både ved holdeplasser/knutepunkt og ved gangadkomsten til er viktig for brukerne, og at de videre også er opptatt av kvaliteter på buss og under selve reisen. For brukerne stopper ikke ønsket om gjennomgående kvaliteter på hele reisene selv om ansvaret for den delen av reisen har skiftet eier e.l. Gode kvaliteter gjennom hele reisevegen er derfor viktig for attraktiviteten til bussen og for å få flere over på kollektiv.

1.1 Problemstillinger og hypoteser

Prosjektets problemstilling lyder som følgende:

Hvordan kan Statens vegvesen, Region sør, jobbe for å ivareta kvaliteten på hel reiseveg til og fra holdeplasser og knutepunkt, fra planfase til ferdigstilling?

For å kunne svare på problemstillingen er prosjektet delt inn i to deler:

Del 1: Vegperspektiv (2015) –Delrapport utarbeidet og ferdigstilt.

Del 2: Brukerperspektiv (2016/17)

Prosjektet som helhet ønsker å se nærmere på hvordan Statens vegvesen, Region sør kan bidra til å planlegge for hel reiseveg best mulig, og vi ser det som hensiktsmessig å ta utgangspunkt i arbeidsmetoder og verktøy vi allerede har og benytter oss av i vegvesenet, for å se hva som fungerer, og hva som eventuelt kan forbedres/endres og/eller legges til. I prosjektets del 1 så vi derfor blant annet på Nasjonal Vegdatabank (NVDB) og objekter med tilhørende egenskaper som ligger inne i systemet for registrering. Deretter så vi på om disse var dekkende for å kunne innhente ønsket data om hele reisekjeder og kvaliteten på disse med fokus på adkomst til og fra

kollektivsystemet. Justeringer ble foretatt, blant annet opprettelse av nytt objekt i NVDB: Gangadkomst, for mer om dette se «Hel reiseveg– Delrapport 1».

I prosjektets del 2 ønsker vi å se på om dataene vi i vegvesenet innhenter og registrerer om holdeplasser, knutepunkt og deres adkomst i NVDB samsvarer med hva de ulike brukerne av kollektivtransporttilbudet anser som viktig. Det er brukerne vi planlegger, bygger og drifter for, og skal vi gjøre dette på best mulig måte må vi vite hva som er viktig for brukerne ved en god hel reiseveg.

Funn og resultater som presenteres i denne rapporten er, som i delrapport 1, kun foreløpige. Det er i prosjektets hovedrapport de endelige konklusjonene og videre anbefalinger vil bli presentert.

1.1.1 Del 1: Vegperspektiv– kort oppsummering

Dette avsnittet vil kort oppsummere funnene knyttet til hver av hypotese fra prosjektets del 1, og dette er derfor dirkede utdrag fra *Delrapport 1; «Hel reiseveg – Vegperspektiv»* (Hildre & Ellwood, Hel reiseveg, delrapport 1: vegperspektiv, 2016) hvor begrunnelsen for hypoteser og funn står i sin helhet.

Hypotese 1: *Statens vegvesen, Region sør har en utfordring når det kommer til å planlegge for hel reiseveg.*

Funn: Det virker som om Hypotese 1 kan bekreftes. På tross av dette ser vi et behov for videre intervjuer for å sikre reliabilitet. Midlertidige funn viser at utfordringene for helhetlig planlegging ligger i følgende:

1. Økonomiske begrensinger
2. To-delt budsjett
 - a. Investering vs. drift og vedlikehold
 - b. Muligens også budsjett for fylkesveg vs. budsjett for riksveg
3. Intern kultur/tradisjon
4. Ledelse
5. Tverrfaglighet

Hypotese 2: *Prinsippene om universell utforming som standard er ikke ivaretatt gjennom helereiseveger i Region sør.*

Funn: Eksisterende holdeplasser og gangadkomster svarer ikke til prinsippene om universell utforming. Mulige årsaker til dette kan være:

1. Snevre bestillinger
2. Manglende kunnskap
3. Kravene om universell utforming
4. Økonomiske begrensinger

Til tross for disse årsakene kan det virke som om Statens vegvesen, Region sør har blitt flinkere på å ivareta universell utforming på holdeplasser og gangadkomst. I tillegg har overaskende mange gangadkomster grønn gradering. Det vil bli gjennomført etter-registreringer av de samme holdeplassene og gangadkomstene som vil gi svar på hypotese 2.

Hypotese 3: *Statens vegvesen, Region sør vil kunne ha nytte av å hente ut rapporter fra NVDB som gir informasjon om kvaliteten på hele reisevegen.*

Funn: Svært få benytter seg av eksisterende rapportmaler i NVDB, en god andel av informantene vet heller ikke hva rapportmalene er. Videre ser vi at de fleste som benytter seg av rapporter henter dette ut fra GISLINE framfor NVDB.

1.1.2 Del 2: Brukerperspektiv

I denne delen av prosjektet fokuseres det på om det vi i Statens vegvesen anser som viktige kvaliteter til/fra og på holdeplasser og knutepunkt er i samsvar med det som anses som viktig for brukerne. Med andre ord vil vi se nærmere på prinsippene Statens vegvesen, Region sør planlegger, bygger og drifter/vedlikeholder etter, og egenskapene som registreres inn i NVDB, og hvordan de samsvarer med folks oppfatning av hva som er viktig for at en reisekjede skal være attraktiv for dem.

Datainnsamlingen i del 2 vil i hovedsak bestå av korte kvantitative intervjuer med brukere av kollektivsystemet. For å sikre at vi ivaretar alle brukergrupper har vi også foretatt et kvalitativt gruppeintervju med

representanter fra ulike brukerorganisasjoner. Vi har gjennomført intervjuer på bussholdeplasser, knutepunkt og med «folk i gata», på torv og åpne plasser i bylivet. Dette for å komme i kontakt med de som også kanskje ikke benytter seg av kollektivtransport like ofte, eller kanskje ikke i det heletatt. Gruppen som veldig sjeldent eller aldri benytter seg av bussen er også en viktig gruppe å få tak på, og få inn data fra– mange av disse vil i fremtiden bli nødt til å bli mere aktive brukere av kollektivtransporten, gitt at vi skal nå nullvekstmålet i byene og tettstedene våre og da er det viktig at vi har kunnskap om hva som skal til for å oppmuntre også denne gruppen. Men brukere som alt benytter seg av bussen er likevel viktig å få samlet inn data fra, da de fleste har potensialet for å kjøre kollektivt oftere, og de kan også fungere som meningsbærende for andre potensielle brukere vi som etat ikke like lett når ut til. Da er det ekstra viktig at de har en positiv opplevelse for videreformidling.

I oppstarten av prosjektet formulerte vi noen hypoteser for både del 1 og del 2, med forbehold om endringer. Hypotese 5; *God adkomst til holdeplasser kan gi flere kollektivreisende* blir flyttet fra rapportens del 2 til Hovedrapporten. Dette fordi dataene fra etterregistreringene av de utvalgte holdeplassene, som fremdeles er under opprustning, er nødvendig for å gjøre gode analyser. Disse må ferdigstilles før data kan innhentes. Denne hypotesen, samt hypotese 4; *God adkomst til holdeplasser gir økt trivsel blant brukere* blir noe justert etter prosjektets utvikling, og for bedre å tilpasse seg ressursene prosjektet besitter. De originale hypotesen foreslått var disse:

4. God adkomst til holdeplasser gir økt trivsel blant brukere.
5. God adkomst til holdeplasser kan gi flere kollektivreisende.
6. God kvalitet på hele reiseveger kan gi flere kollektivreisende.
7. Statens vegvesen, Region sør har behov for økt kunnskap og kompetanse om brukernes perspektiv når det kommer til hel reiseveg.

Etter vurderingen og revideringen av hypotesene er det disse som blir gjeldene for delrapport 2; «Hel reiseveg– Brukerperspektiv»:

4. Gode kvaliteter ved adkomst til holdeplasser er viktig blant brukere.
- ~~5.~~ *Justeres litt og flyttes til Hovedrapporten i påvente av etterregistreringer*

5. God kvalitet på hele reiseveger kan gi flere kollektivreisende.
6. Egenskapene Statens vegvesen, Region sør registrerer inn i NVDB om holdeplass/knutepunkt og gangadkomst samsvarer ikke med de kvalitetene som er viktig for brukerne.
7. Statens vegvesen, Region sør har behov for økt kunnskap og kompetanse om brukernes perspektiv når det kommer til hel reiseveg.

Det var i utgangspunktet tenkt at vi i denne delen også ville gjennomføre etter-registreringer av holdeplassene og gangadkomstene i Buskerud, Vestfold og Vest-Agder som vi foretok for-registreringer av i Delrapport 1. Men da alle disse holdeplassene ikke er ferdigstilt og overlevert når denne rapporten skrives har det ikke vært mulig å gjennomføre etterregistreringer. Dette vil derfor heller bli omtalt i prosjektets Hovedrapport.

1.1.3 Hel reiseveg– Hovedrapport

Som avsluttende ledd for dette prosjektet skal det i tillegg til de to delrapporten utformes en Hovedrapport. Den skal forene prosjektets del 1–vegperspektiv, og del 2–brukerperspektiv, og ta sikte på å svare ut hovedproblemstillingen for prosjektet med bakgrunn blant annet i de belyste hypotesene. Hovedrapporten er det som blir prosjektets endelige produkt, og det er tenkt at det er denne som skal offentlig publiseres med endelige konklusjoner og anbefalinger.

1.2 Begrepet «Hel reiseveg»

I dette prosjektet er begrepet «Hel reiseveg» definert som følgende:

Universelt utformet og trafikksikker tilrettelegging for de myke trafikantene, i alle ledd av en reisekjede.

Definisjonen har blitt testet på informantene som ble intervjuet i prosjektets del 1: Vegperspektiv. De fikk spørsmålet «Hva tenker du når du hører begrepet «Hel reiseveg»? Under er noen utvalgte svar listet opp for å belyse meningen med begrepet:

«Det er å komme fram til B uansett dag, vær og føre. Kanskje innom flere stopp på vegen.»

«Jeg tenker jo på god lesbarhet og sammenheng. God tilgjengelighet for alt på reisevegen. At man må se hele reisevegen i sammenheng. Når man reiser så er man jo avhengig av at alle lenkene fungerer dersom tilbudet skal være attraktivt for folk å bruke.»

1.2.1 Avgrensinger i prosjektets del 2

En hoved avgrensning for prosjektet som helhet er at vi har valgt å fokusere på holdeplasser/knutepunkt og adkomsten til og fra disse. Dette for å gjøre prosjektet håndterbart i den skalaen det er tenkt og med de ressursene vi har tilgjengelig. Ønskelig skulle man sett på hele reisekjeder helt fra reisens start til slutt, men dette ville blitt meget omfattende, og ofte strekke seg utenfor vegvesenets ansvarsområder. Ved å fokusere på holdeplasser/knutepunkt og adkomsten til disse føler vi at griper om to viktige ledd i en kollektivreise som kan være avgjørende for om man velger å reise kollektivt eller ikke. Dette er også områder der vegvesenet har potensiale til å gjøre noe, og som er viktig for å oppnå det overordnende målet også for dette prosjektet, nemlig nullvekstmålet.

Videre er denne delen av prosjektet er avgrenset til brukernes oppfatning av hel reiseveg, vi beveger oss nå vekk fra det interne vegvesen perspektivet og retter blikket utover. Vi har begrenset informantene til de vi når ute i felt med en kvantitativ spørreundersøkelse og til et gruppe intervju med representanter fra disse brukerorganisasjonene: FFO– Funksjonshemmedes fellesorganisasjon, NHF– Norges handikapforbund og Blindeforbundet. Vi ønsket i utgangspunktet også å gjennomføre et gruppeintervju med videregående elever da vi vet at disse er en stor brukergruppe av kollektivtransportsystemet. Men på grunn av ressurser og tid viste dette seg vanskelig å gjennomføre. Da dette som nevnt er en stor brukergruppe håper vi at vi likevel har fått med oss noen av deres synspunkter via den kvantitative spørreundersøkelsen da sannsynligheten for at noen av de intervjuede befinner seg i denne gruppen. Det var viktigere for oss å prioritere et gruppeintervju med representanter fra brukerorganisasjonene da de de representerer ikke like lett dukker opp i statistikken fra den kvantitative spørreundersøkelsen.

2 Metode

Dette kapittelet vil ta for seg de ulike metodene som er benyttet i prosjektets del 2: *Brukerperspektiv*.

Metodene er utformet og gjennomført med tanke på å best mulig kunne belyse hypotesene i denne delen av prosjektet, men også på bakgrunn av prosjektets avgrensninger og ønske om effektivitet.

I tillegg til egen datainnhenting og egenprodusert forskning vil prosjektet også besvare hypoteser og belyse problemstillingen via litteratur på fagområdet og eksisterende forskning som er relevant for prosjektet.

2.1 Kvalitativt gruppeintervju

Høsten 2016 gjennomførte vi et kvalitativt gruppeintervju med representanter fra tre brukerorganisasjoner. Et kvalitativt gruppeintervju er en fin metode for å få frem den litt uformelle samtalen hvor ulike synspunkter og meninger kommer til ordet og uttrykk, og hvor man får gått mer i dybden på hva som ligger bak det som blir tatt opp i løpet av samtalen (Kvale & Brinkmann, 2009). Gruppeintervju kan fungere både som kunnskapsgenererende og kunnskapseksplorerende (Holter, Kalleberg, & (red.), 2007). Begge effektene er ønskelig å oppnå i prosjektet. Dette er også en metode ofte brukt i anvendt forskning, og ansees som en metode med lave kostnader og høy effektivitet (Holter, Kalleberg, & (red.), 2007), og faller derfor godt i tråd med prosjektets omfang og ambisjonsnivå.

2.1.1 Utvalg og gjennomførelse

Vi valgte å kontakte brukerorganisasjonene FFO, NHF og Blindeforbundet for intervju da de representerer de største brukergruppene og har fungerer som paraplyorganisasjoner. Vi valgte å intervju representanter for organisasjonene som snakker på vegne av brukerne i den aktuelle organisasjonene. Dette for å sikre at ikke synspunkter til enkelt brukere, eller a-typiske meninger for brukergruppen skulle bli dominerende uten en mulighet for å kvalitetssikre dette. Respondentene i gruppeintervjuet er det man kan kalle et ekspertpanel (Holter, Kalleberg, & (red.), 2007) som svarer på spørsmålene på vegne av større interessegrupper.

Til gruppeintervjuet utformet vi en agenda med en del spørsmål og temaer vi ønsket å gå igjennom med representantene på gruppeintervjuet. Vi besluttet

å sende dette ut i forkant slik at representantene fra brukerorganisasjonene kunne forbedre seg litt, og eventuelt få innspill fra sin egen organisasjon i forkant av gruppeintervjuet om de ønsket dette. Men vi hadde på forhånd bestemt at under selve intervjuet skulle det være fokus på at samtalen skulle få gå fritt, nettopp for å få frem eventuelle andre temaer og for å oppmuntre til dialog og diskusjon.

Selve sesjonen ble ledet og gjennomført av prosjektlederne, mens Hanne Pauline Lie tok notater og hadde båndopptager. Slik sikret vi på best mulig måte en flytende dialog, men også at alt ble fanget opp. Vi startet sesjonen med at prosjektlederne hadde en innledning om prosjektet for å etablere likt kunnskapsgrunnlag i gruppen.

I forberedelsen av datainnsamling fra intervjuet ble det besluttet ikke å bruke dirkete sitater, men heller å forsøke å gjengi ordlyden fra samtalen og meningsutveksling som tok plass på selve gruppeintervjuet. De intervjuede her representerer brukerorganisasjoner og prater på deres vegne, så dirkete sitater fra disse respondentene vurderes som av liten hensikt eller relevans for funn og drøfting i prosjektet. Da respondentene ikke trenger å tenke på å bli dirkete sitert i rapporten lå det bedre til rette for at samtalen fløt friere.

2.1.2 Bearbeidelse og medvirkning

Referat fra gruppeintervjuet ble sortert og gjennomgått, og Hanne Pauline Lie transkriberte opptaket fra lydbåndet. Referatet ble oversendt til representantene for gjennomgang og kvalitetssikring. Vi sendt ut sammen med denne en liste over de ulike egenskapene (kvalitetene) vi i Statens vegvesen Region sør registrerer i NVDB ved en holdeplass/knutepunkt og adkomst til/fra. Dette for å gi muligheten til å kommentere på disse også, og å se de i sammenheng med prosjektet og formålet med gruppeintervjuet. Det kvalitetssikrede referatet fra gruppeintervjuet danner grunnlaget for funn og dermed drøftingen av hypotesene senere i rapporten. Sånn har vi sikret at argumenter og gjengivelser av samtals karakter skal medføre riktighet for respondentene erindring av intervjuet.

2.2 Kvantitativ spørreundersøkelse

I løpet av våren og sommeren 2016 har det blitt gjennomført en kvantitativ spørreundersøkelse av 250 trafikanter i Region sør. Spørreundersøkelsen ble

utformet som en kvantitativ undersøkelse da vi ønsket og mengde intervjuer «vanlige» trafikanter som benytter, og ikke benytter, kollektivtrafikk. Undersøkelsen er i seg selv derfor kort og konkret for å øke sjansene for flest mulige respondenter. Det ble heller ikke forutsatt at respondentene skulle ha noen forkunnskaper om universell utforming eller annen relevant fagkunnskap. Et intervju tok i gjennomsnitt litt under 2 minutter. Dette gjorde det lett å intervjuer trafikanter ute på holdeplasser, knutepunkt og ellers i byen, og å få både den mengden intervjuer vi ønsket, men også bredde i respondentene da de fleste synes 2 minutter er overkommelig tid å bruke på en undersøkelse. Alle intervjuene ble gjennomført som individuelle intervjuer. Dette fordi vi her har vært ute etter den enkelte reisendes tanker, meninger og erfaringer om kollektivreisen (Jacobsen, 2005).

Spørreundersøkelsen har noen spørsmål i seg av en mer kvalitativ art, altså ikke ja/nei spørsmål eller spørsmål med svar alternativer. Denne vurderingen gjorde vi i utformingen av undersøkelsen da vi ikke ønsket å lede informantene sine svar inn på valgte alternativer, men å få deres spontane og egne refleksjoner. Dette medførte noe ekstraarbeid i kategoriseringen av svar for kvantifiserbarhet i etterkant, men vi vurderte det som nødvendig for validiteten av undersøkelsen.

2.2.1 Utvalg og gjennomføring

Undersøkelsen ble utført fra i sen mai måned og ut hele juli. Den er gjennomført på alle ukedager i tidsperioden kl. 08.30 om morgenen og kl. 20.30 om kvelden. Undersøkelsen har blitt utført uavhengig av vær, og de intervjuede har oppholdt seg i by, på holdeplass eller ved et knutepunkt. Alle har blitt stilt de samme spørsmålene. Intervjuene har blitt utført i Region sør, både innlands i fylkene og langs kysten. Unntaket er Vest-Agder fylket der ingen ble intervjuet grunnet manglende ressurser i utførelsen av spørreundersøkelsen.

Spørreundersøkelsen ble først utført våren 2016 av konsulent Hanne Pauline Lie. Hun gjorde verdifulle første erfaringer med intervjuguiden som igjen ble grunnla for en mal til sommerstudenter, ansatt ved Samfunnsseksjonen i Arendal sommeren 2016, som utførte hovedvekten av intervjuene sommeren 2016. Slik sikret vi god kvalitet på undersøkelsen og at vi fikk intervjuet

informanter utenom fellesferien og høysommeren, da trafikken kan være atypisk på sommeren.

Undersøkelsen ble utført som et oppsøkende intervju, det vil si at respondentene er tilfeldig oppsøkt ute i det offentlige rom, og ikke representativt trukket fra et register. Svarene fra undersøkelsen kan derfor ikke generaliseres på befolkningen, men derimot gi et godt bilde av hvordan «vanlige» trafikanter bruker og oppfatter kollektivsystemet. For supplerende representative tall benytter vi oss av Reisevaneundersøkelsene som gir oss gode statistiske tall på transportmiddelfordeling og annen relevant informasjon som er generaliserbart. Reisevane undersøkelsene er også her benyttet som en kvalitetssirkler på resultatene vi har fått inn fra spørreundersøkelsen. Til sammen vil disse resultatene være gode verktøy for å bekrefte eller avkrefte hypotesene i prosjektet vårt godt.

2.2.3 Bearbeidelse av datamateriale

Spørreundersøkelsen bestod av 5 spørsmål. Tre av spørsmålene var rene kvantitative spørsmål med svaralternativer. De to andre spørsmålene var som nevnt av mer kvalitativ art, hvor respondentene selv kunne svare fritt.

Spørsmål 1–3 var knyttet til Holdeplassutrustningen og spørsmål 4–5 omhandlet Gangadkomsten. Disse kategoriene er valgt ut for å gjenspeile objekter og egenskaper, som registreres inn i NVDB, gjennomgått i prosjektets delrapport 1 (Hildre & Ellwood, Hel reiseveg, delrapport 1: vegperspektiv, 2016)

De to kvalitative spørsmålene var hver seg knyttet til et av hovedtemaene, og var følgende: «kan du nevne maks tre kvaliteter som er viktig for deg ved holdeplassen» og «kan du nevne maks tre kvaliteter som er viktig for deg ved adkomsten til holdeplassen». Kvalitetene som respondentene oppga i undersøkelsen har vi i etterarbeidet under analysefasen og plassert inn i hovedgrupper. Noen av hovedgruppene har vi gått i mer detaljert og lagd undergrupper for å belyse området ytterligere. Grupperingene tilstreber seg en sammenligning med kvalitetene Statens vegvesen registrerer inn i NVDB som kvaliteter på universell utforming ved holdeplasser og knutepunkt som SINTEF¹ har utarbeidet (videre kalt SINTEF metodikken) (Hildre & Ellwood, Hel reiseveg, delrapport 1: vegperspektiv, 2016). Men da dette var åpne spørsmål

¹ Se vedlagt skjema fra SINTEF.

er det ikke helt sammenlignbart og noen kategorier skiller seg helt ut fra de kategoriene vi registrer i SINTEF metodikken.

I tillegg har intervjueren fylt ut opplysninger om tid, dato, vær, sted og aldergruppe og kjønn intervjuede tilhørte. Intervjueren har også fylt ut «ekstra» opplysninger av typen: hadde med barnevogn eller sykkel på buss, evt. handikapp som rullestolbruker, eller krykker o.l. Aldersgruppen 16 og under har ikke blitt intervjuet da dette ville krevd tillatelse av foresatte.

3 Funn og drøfting

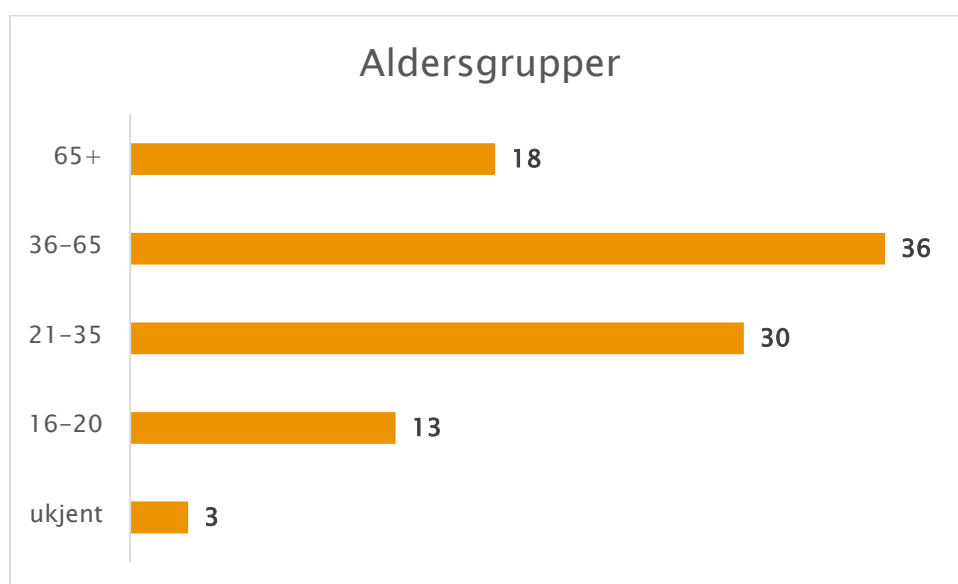
I dette kapitlet beskrives bakgrunnen for drøftingen og analysene av funnene fra både det kvalitative gruppeintervjuet og fra spørreundersøkelsen. Her benytter vi oss av begge metodene for å kunne belyse hypotesene på best mulig. Ved metodeblanding er det viktig at man har de ulike forutsetningene for tolkning med seg. Her har vi en kvantitativ og en kvalitativ metode som ikke er generaliserbare, men som sammen gir et godt bilde av om hypotesene kan bekreftes eller avkreftes.

Variabler som kjønn og alder er ikke tatt med i betrakningen hos interessegruppene da dette ikke er et parameter for å være medlem av brukerorganisasjonene. På spørsmålet om informantene benytter seg av kollektivtransport eller ikke, ble dette behandlet kvalitativt med informantenes vurdering av situasjonen for medlemmene av organisasjonene og deres egen subjektive oppfatning av dette. I gruppeintervjuet med brukerorganisasjonene ble det lagt til grunn at informantenes kunnskap om universell utforming, lover og krav til dette o.l var noe kjent stoff, noe som også kom tydelig fram i løpet av gruppeintervjuet. Dette er viktig å ha med seg i den videre drøftingen av funn.

I den kvantitative spørreundersøkelsen har vi hatt med bakgrunnsvariabler som kjønn, alder og om man vanligvis benytter seg av buss eller ikke. Dette er variabler som det er viktig å teste for å se at fordelingen på de intervjuede ikke er så skjevt at det vil påvirke funnene i den videre analysen, eller må tas hensyn til på annen måte.

I den kvantitative spørreundersøkelsen hadde vi en god fordeling mellom respondenter som skulle kjøre buss den dagen/eller kjører ofte buss, 133 av

250, og de respondentene som svarte at de ikke pleier å benytte seg av bussen på en regelmessig basis, 117 av 250. Det var et litt høyere utvalg av kvinner i undersøkelsen, 58 prosent mot 42 prosent menn. Fordeling av respondenter som svarte enten at de kjørte buss regelmessig eller ikke, er relativt lik i denne undersøkelsen som resultatene på tilsvarende spørsmål i RVU 2013/14 (Ellis, Haugsbø, & Johansson, 2015). En indikator på at denne spørreundersøkelsen har truffet godt. Det er flere menn som velger ikke å reise med buss enn det er kvinner. Videre ser vi at alderen på de intervjuede i undersøkelsen har fordelt seg godt over de ulike alderskategoriene.



Figur 1: Prosentfordeling av respondenter fordelt på aldersgrupper. N250

Som figur 1 viser er det en litt større andel i aldersgruppene 21–35 år og 36–65 år, men dette er også de største aldersgruppene i kategorien.

I alt så har bakgrunnsvariablene for kjønn, alder og bussbruk gitt en fordeling som egner seg godt for videre analyser og drøfting av funn, og gir på dette området et godt supplement til det kvalitative gruppeintervjuet.

3.1 Hypotese 4: Gode kvaliteter ved adkomst til holdeplasser er viktig blant brukere.

3.1.1 Funn fra gruppeintervjuet

I gruppeintervjuet med brukerorganisasjonene ble hypotese 4: *Gode kvaliteter ved adkomst til holdeplasser er viktig blant brukere* tatt opp og belyst via det innledende spørsmålet; *Hva er hovedutfordringer med en*

bussreise for de ulike brukergruppene dere representerer? Tenk hele reisen fra dør til dør. Dette spørsmålet åpnet vi med for å starte intervjuet med en åpen skildring på et litt overordnet nivå før vi gikk inn på detaljer, og for å løsne litt på taletungen (Holter, Kalleberg, & (red.), 2007) hos informantene. Spørsmålet ble stilt til gruppen som helhet med rom for innspill og betraktninger. Vi ba dem reflektere over hva som er hovedutfordringer med en bussreise for ulike brukergrupper. Etter litt resonering dreide samtalen seg fort inn på elementer på vegen til holdeplasser som oppleves som utfordringer. Felles for de ulike brukergruppene var:

- Dårlig brøyting
- Hindringer i vegen som er vanskelig å se, eller komme rundt som skilt, anleggsområder, fotreklame o.l.
- Godt underlag

For de med synshemming var det flere forhold ved adkomsten som kom frem i løpet av intervjuet og som det ble lagt ekstra vekt på at var viktige;

- Fotgjengerfelt, helst med striper da førerhunder er opplært til å gjenkjenne disse
- Fungerende lysregulerte kryss med lyd
- Veger/stier som løper ut fra adkomsten kan være forvirrende hvis adkomsten ikke er tydelig merket
- Sikkerhet
- Manglende belysning
- At stoppene er lett synlige, ikke anonyme som forsvinner i bakgrunnen
- Vegetasjon: kan være til hinder uten vedlikehold, eller være en god naturlig ledelinjer

Generelt ble dette med gode naturlige ledelinjer diskutert en del. Det kom frem at dette er viktig elementer å orientere seg etter, spesielt på vei til en holdeplass. På holdeplassen må man derimot ha kunstige ledelinjer.

Informantene var opptatt av at det for de i rullestol ofte er flere spesifikke problemstillinger knyttet til selve holdeplassen, og av og påstigning på bussen, og at det er disse som gir flest utfordringer. Men det kom frem av intervjuet at en utfordring til som merker seg ut for denne gruppen på adkomst, og det er stigningsforholdene

3.1.2 Funn fra spørreundersøkelsen

For å besvare hypotese 4 ba vi respondentene i den kvalitative spørreundersøkelsen om å nevne maks tre kvaliteter de syntes var viktig. Dette ble bare bedt av de som hadde svart ja på at det skulle ta bussen den dagen, eller som ellers ofte benyttet seg av bussen. Svarene ble samlet i kategorier og kvantifisert. Kategoriene kan ikke summeres til hundre prosent da hver respondent kunne svare opp til tre kvaliteter hver seg.



Figur 2: Prosentandel av kvaliteter respondentene har nevnt som viktig til holdeplassen. N133.

Som figur 2 viser har nesten halvparten har svart at kort vei til holdeplassen er noe av det viktigste for dem. 30 prosent av svarene viser kvaliteter som kan samles i gruppen Gangveg/fortau/sti. Det de har til felles er at de ønsker et eget område for myke trafikanter å gå på til holdeplassen. Belysning på vegen til holdeplassen kommer frem som viktig i 29 prosent av svarene, og 22 prosent av svarene sier gangfelt ved holdeplassen er en god kvalitet. Videre ser vi av figuren at trygghet, fremkommelighet, at det er skilt mellom syklende og gående, vinterdrift og synlige stopp kommer frem av mellom 5–15 prosent av svarene, og mellom 2 og 5 prosent av svarene viser kvaliteter som sykkelmuligheter, godt underlag, parkeringsmuligheter, få, eller ingen kryssninger og bussens frekvens som viktige temaer for at man skal velg å

ferdes til en holdeplass. Både trygghet/sikkerhet og fremkommelighet er kategorier som bestod av litt ulike elementer. Trygghet/sikkerhet ble nevnt både i forbindelse med både sosial sikkerhet/kontroll men også i forbindelse med trafiksikkerhet. Noen nevnte bare trygg vei, eller trygghetsfølelse uten å utdype noe mer. Fremkommelighet inneholder ord om bred veg, ingen hindringer i og på vei, ikke gjengrodd osv.

Noen av kvalitetene oppgitt bærer preg av at man oppgir grunner for å ferdes til en holdeplass for å ta bussen, mer enn direkte kvaliteter ved selve vegen til,-adkomsten. Det gjelder kategorier som at bussen går ofte. Men dette er likevel av interesse for prosjektet da hovedmålet er å bidra til at bussen blir konkurransedyktig med personbilen.

3.1.3 Drøfting av funn

I både gruppeintervjuet og spørreundersøkelsen kom det frem en rekke kvaliteter som viste seg viktig for brukerne ved adkomsten til en holdeplass. God vinterdrift, godt underlag og god fremkommelighet; fravær av hinder o.l kom frem fra både informantene fra brukerorganisasjonene og fra de som ble spurt i spørreundersøkelsen. Dog ble det tyngre vektlagt hos brukerorganisasjonene. God belysning på adkomsten ble nevnt som en viktig kvalitet i hele 29 prosent av svarene fra spørreundersøkelsen, og ble også lagt mye vekt på av informantene fra brukerorganisasjonene. Synlig og tydelige busstopp ble også trukket frem som en kvalitet som er viktig både for de som svarte på spørreundersøkelsen og i gruppeintervjuet. Men det kommer likevel frem av undersøkelsene at hvilke kvaliteter som er viktigst varierer litt mellom gruppene og at man kanskje her må se på et minste felles kriterier. Eller at det kan være hensiktsmessig å kikke på de kvalitetene som det enes om utover det lovfestede kravet til universell utforming.

Både i gruppeintervjuet og spørreundersøkelsen hadde vi fokus på faktiske brukere av bussen og det kan synes at funnene fra undersøkelsene kan være med på å bekrefte hypotese 4; at gode kvaliteter er viktig for bruker på adkomsten til holdeplassene. Selv om det ulike brukergruppene har litt forskjellig fokus på hvilke kvaliteter de vektlegger mest, er det tydelig at det er viktig for reisen.

3.2 Hypotese 5: God kvalitet på hele reiseveger kan gi flere kollektivreisende

3.2.1 Funn fra gruppeintervjuet

Som nevnt tidligere hadde spesielt informantene som representerte FFO og NHF stort fokus på kvaliteter ved selve holdeplassen:

- Bussjåføren– viktig med assistanse
- Dårlig brøyting på holdeplassen
- Hindringer på/i ventearealet
- God informasjon

Informantene nevnte også at brukergruppene FFO/NHF og Blindeforbundet også har i enkelt tilfeller motstridende ønsker om kvaliteter, som kantstein, men informantene forteller at det har her blitt inngått et kompromiss i vegnormalene Statens vegvesen bygger etter.

Ellers ble det i intervjuet fokusert mye på selve av- og påstigningen. At det er trinnfritt og ikke for store gap mellom buss og holdeplasskant er viktige kvaliteter. Ramper fungerer som regel dårlig, og derfor blir trinnfri adgang og assistanse desto viktigere. Det er viktig at lederlinjer og varselsfelt er på plass på holdeplasser, og det er viktig med opplesning av stopp inne på bussen.

Tilgang til informasjon tas opp i samtalen med informantene som veldig viktig for alle brukergruppene. På spørsmål om det er forskjellige utfordringer knyttet til enkle holdeplasser eller mer sammensatte knutepunkt svares det at det stort sett er de samme utfordringene, men at snømåking ved knutepunkt noen ganger fremstår som ekstra dårlig, og derfor en stor utfordring. Knutepunktens utforming når det kommer til logiske fremføring for synshemmede er en utfordring. Igjen trekkes viktigheten av god assistanse og behovet for tilgjengelig og god informasjon frem.

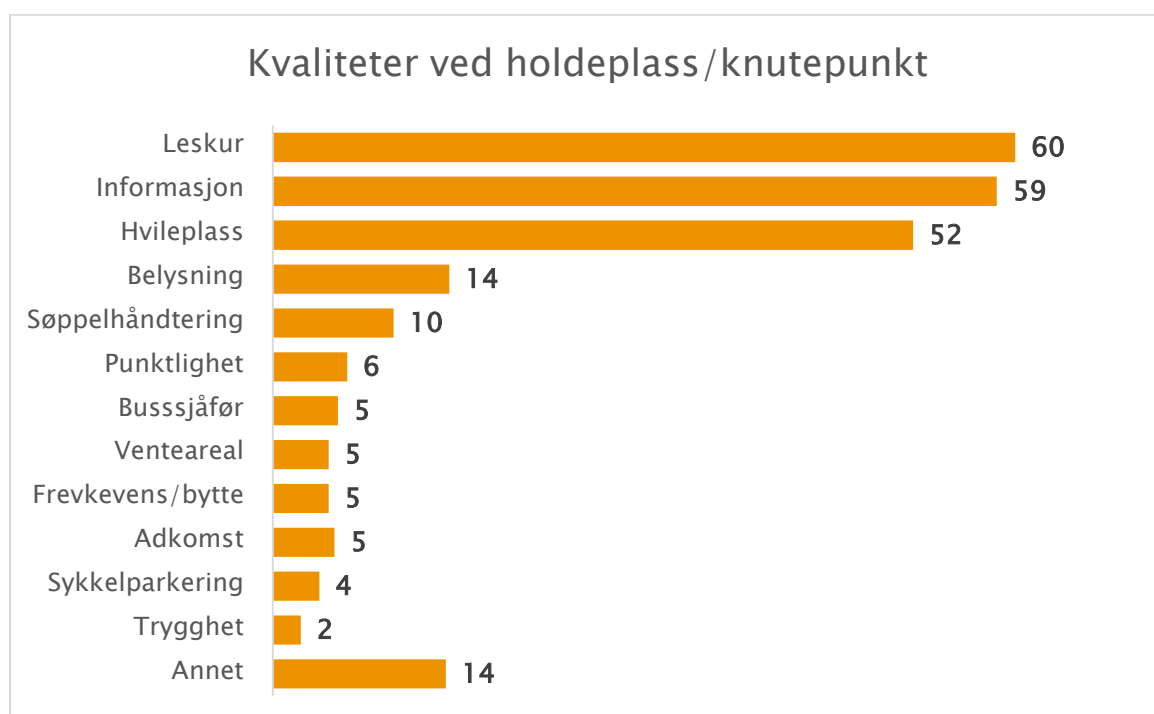
Det ble nevnt i intervjuet at for de med mobilitetsutfordringer at hvis deler av reisen ikke var mulig for alle brukergruppene ville de ikke benytte seg av busstilbudet av prinsipp.

For å nå de av de i disse brukergruppene som ikke benytter seg av buss i det heletatt ble det foreslått å kontakte fylkeslegekontorene og regionskontorene for å komme i kontakt med medlemmer av brukerorganisasjonene, dette har

vi så langt i prosjektet ikke hatt anledning til. Informantene for brukergruppene påpekte at grunner for ikke å bruke bussen, utover de kvalitetene vi alt har vært innom, kan være sammensatt og mange for medlemmene i brukergruppene.

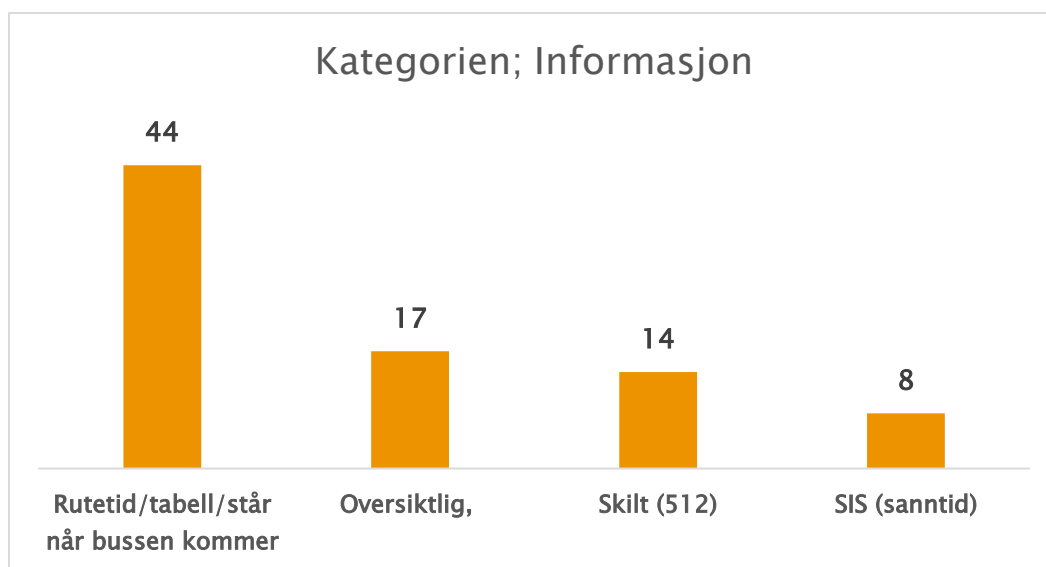
3.2.2 Funn fra spørreundersøkelsen

I den kvantitative spørreundersøkelsen ba vi også respondentene om å nevne maks tre kvaliteter de anså som viktige ved selve holdeplassen eller knutepunktet. Her har svarene blitt kvantifisert inn i kategorier.



Figur 3: Prosentandel av kvaliteter respondentene har nevnt som viktig ved holdeplass/knutepunkt. N133.

Figur 3 viser at hele 60 prosent av svarene fra undersøkelsen vier at leskur er en viktig kvalitet ved holdeplassen. Denne kategorien inneholder både de som har brukt ordet leskur spesifikt, og andre beskrivelser som kan gå inn i denne kategorien som; «*le for vær og vind*» eller «*venteareal med tak*» o.l. At informasjon på holdeplassen er viktig er kommet frem i 59 prosent av svarene fra undersøkelsen. Denne kategorien er en samlekategori som rommer noen tydelige undergrupper som er interessant å se nærmere på i figur 4.



Figur 4: prosentandel fordeling på undergrupper av kategorien Informasjon. N75

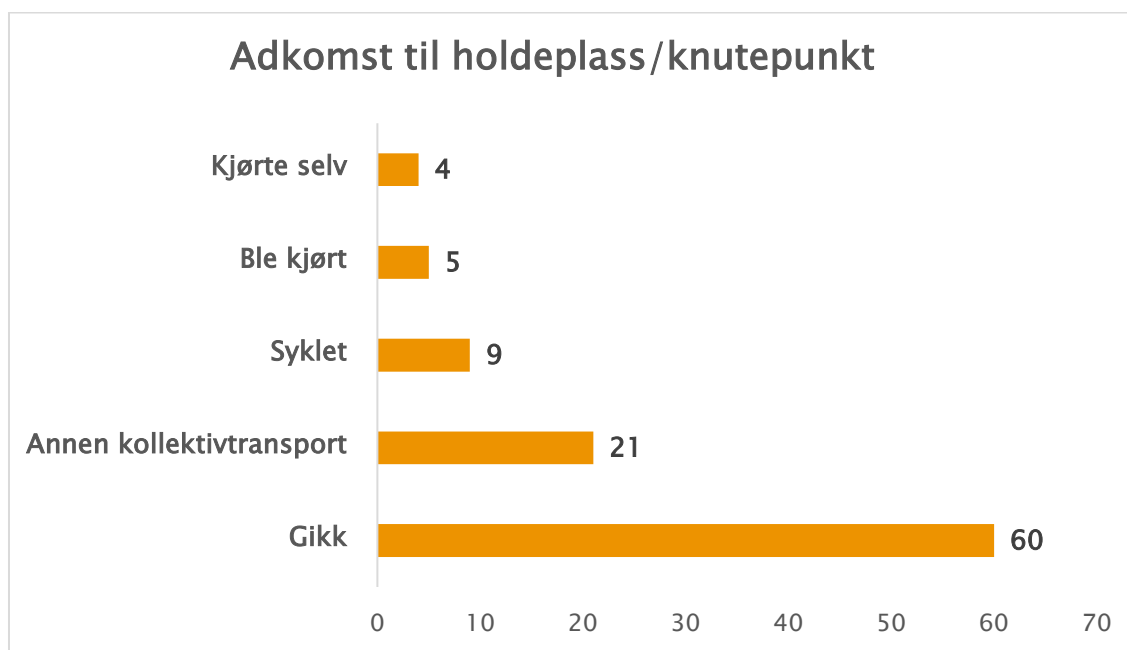
Litt under halvparten av de som har nevnt informasjon som en viktig kvalitet ved holdeplassen spesifiserer det med at det er oppdaterte og riktige rutetider og rutetabeller som er viktig for dem. 17 prosent nevner informasjonselementer som gjør holdeplassen/knutepunktet mer oversiktlig og lettlest. Holdeplasskilt, (512-skilt), nevnes av 14 prosent av de spurte, og sanntidsinformasjon nevnes av 8 prosent. Informasjon er som figuren viser et vidt begrep og inneholder litt forskjellig for de ulike respondentene.

Hvis vi går tilbake til figur 3, ser vi at belysning på selve holdeplassen/knutepunktet vises i 14 prosent av svarene fra respondentene som viktig, og 10 prosent av svarene peker på at god søppelhåndtering er en viktig kvalitet. Også her kommer det frem en del kvaliteter som dreier seg om ombordstigning, 5 prosent av svarene viser dette, eller den videre reisen om bord i bussen.

At bussen er punktlig er 6 prosent av svarene, 5 prosent av svarene viser at bussjåføren er viktig som en kvalitet. Med dette menes at bussjåføren er hyggelig og service innstilt, og at de er gode sjåførere. At bussen har høy frekvens og gode bytte muligheter/ overganger til annen buss/transportmiddel trekkes også frem. Ellers blir trygghet og sykkelparkering også nevnt noen ganger. Disse kvalitetene og kategoriene er igjen hentet fra de som svarte at de benytter seg av bussen dagen de ble spurt eller ofte.

Vi spurte også de som benytter seg av bussen om hvordan de kom seg til bussen. Dette er interessant å se på både for å se i sammenheng med

kvalitetene ved adkomsten til holdeplassen de har nevnt, men også for å se hvordan denne delen av reisen som oftest foregår. Dette for å kunne spisse inn tiltak for den rette trafikantgruppen ved adkomsten til holdeplassene/knutepunktene og dermed kunne se på hva som kan bidra til å skape gode kvaliteter ved hele reisevegen for flest.



Figur 5: prosentandel av de som benyttet seg av buss fordelt på transportmiddel på tilkomsten. N133

Som figur 5 viser er det en stor overvekt av de som tar beina fatt til holdeplassen/knutepunktet. Hele 60 prosent svarte at de gikk til bussen. Dette støttes også opp av funnene hentet ut fra RVU 2013/14 dataene og presentert i delrapport 1 (Hildre & Ellwood, Hel reiseveg, delrapport 1: vegperspektiv, 2016). 21 prosent oppgir at de har byttet over fra en annen kollektivreise med buss eller tog, 9 prosent syklet til holdeplassen/knutepunktet og 5 prosent ble kjørt, mens 4 prosent oppgav at de hadde selv kjørt bil til holdeplassen/knutepunktet.

De i spørreundersøkelsen som svarte at de ikke benyttet seg av buss, eller nesten aldri benytte seg av buss, ble gitt et oppfølgings spørsmål om hva som var årsaken til dette. Disse svarene har også blitt kvantifisert inn i ulike kategorier på lik linje med de tidligere spørsmålene av mer kvalitativ karakter.



Figur 6: Kategorier nevnt for hvorfor ikke ta buss, prosentandel. N117

Som vi ser av figur 6 er det halvparten av de spurte som rett og slett foretrekker bil, buss fremstår ikke som et reelt alternativ. Det var 15 prosent som oppgav at de heller velger å sykle eller å gå hele veien, fremfor å ta bussen da dette er lettest. At de opplever at det er et dårlig busstilbud er det 14 prosent som sier. Dette gjelder både når det kommer til antall avganger bussen har (frekvens), og hvor bussen går til og fra (rutetilbud). At det er upraktisk å ta bussen oppgir 12 prosent. I denne kategorien ligger det både svar om at det er upraktisk med lange avstander til holdeplasser, upraktisk om man skal handle på veien og må bytte, upraktisk å innhente informasjon om når og hvor bussene går, upraktisk med dårlig vær å ventetid ute o.l. 4 prosent sier også at de må ta bilen til jobb, da busstidene/rutene ikke er tilpasset jobbetidene deres nok, og da kjører de gjerne bil resten av dagen også. Andre grunner oppgitt går på dårlig fysisk helse, eller at man bor så sentralt til at avstander tilsier at buss ikke er nødvendig og eller praktisk. Det ble også oppgitt konkrete vegarbeidsprosjekter som var til hinder for bussen, og et spesifikt område som manglet fortau på vei til bussholdeplassen. Disse ligger under kategorien «annet» med 6 prosent.

3.2.3 Drøfting av funn

Det at både brukerorganisasjonene og de som bruker buss i spørreundersøkelsen peker på kvaliteter de ser som viktige på adkomst, holdeplass og i bussen er med på å underbygge hypotese 4. At respondentene fra spørreundersøkelsen oppga kvaliteter på både holdeplass og gangadkomst, og kvaliteter som kan tilhøre mer andre ledd av reisen, som for eksempel om bord på bussen, kan tolkes som at for brukere så er skillet mellom reiseleddene veldig uklare. Men at det derimot nettopp er kvaliteter ved hele reisekjede som er det avgjørende for valg av buss eller ikke.

At så mange som 60 prosent har oppgitt at de går til holdeplassen er et tydelig signal på hva som bør prioriteres av kvaliteter ved reisekjeden. Adkomsten til holdeplassen er viktig for å få flere til å reise kollektivt framfor å velge bilen.

Parkering og eller mulighet til å kjøre helt inn til busstopp for å slippe av passasjerer ble nevnt, men havnet i annen kategorien da hyppigheten ikke var høy nok. Men tilretteleggingen for enkelt bytte fra personbil til buss ved hjelp av pendleparkering og kiss&ride-felt føre til flere reisende viser annen forskning (Hildre, Ekspressbussutredningen, Region sør, 2017), og dette ble også nevnt som viktig i gruppeintervjuet.

De som svarte at de ikke benyttet seg av bussen i spørreundersøkelsen fokuserte ikke så mye på konkrete detaljer om hvorfor, men nevnte mer overordnede kvaliteter som kan inneholde flere kvaliteter. Eksempelvis ble begrunnelsen, det er upraktisk med buss, ofte et svar. I upraktisk kan det ligge mange av de samme kvalitetene de som kjører buss svarte som viktig. Når man ikke er bruker av et system kan det være vanskelig å være konkret på hva det systemet mangler eller har av gode kvaliteter.

De sammenfallende kvalitetene nevnt både av brukerorganisasjonene og de spurte i spørreundersøkelsen, er de kvalitetene Statens vegvesen bør ha fokus på som en minste felles multippel i arbeidet vårt med registreringer, og når vi planlegger å bygge nytt eller oppruste eksisterende anlegg.

Det at vi ser at ikke-brukere i spørreundersøkelsen oppgir dårlig fysisk helse som grunn for å ikke bruke bussen peker på viktigheten av de kvaliteten som

ble tatt opp i gruppeintervjuet med representantene for brukerorganisasjonene.

3.3 Hypotese 6: Egenskapene Statens vegvesen, Region sør registrerer inn i NVDB om holdeplass/knutepunkt og gangadkomst samsvarer ikke med de kvalitetene som er viktig for brukerne.

3.3.1 Sammenfallende kvaliteter fra gruppeintervjuet og spørreundersøkelsen

Fra både gruppeintervjuet med brukerorganisasjonene og den kvantitative spørreundersøkelsen kom det klart frem at gode kvaliteter ved både holdeplass/knutepunkt og gangadkomsten til disse er viktig. Som nevnt tidligere i rapporten har det spriket noe i hvilke kvaliteter det ønskes, men det har også vært noe sammenfall. For best mulig å kunne se om det vi i Statens vegvesen registrerer kvaliteter som samsvarer med hvilke kvaliteter som er viktig for brukerne eller ikke må vi se på hvilke kvaliteter som var viktig for alle brukergruppene.

Ved adkomsten til holdeplass/knutepunkt kom det frem at disse tre kvalitetene var viktige og sammenfallende for alle gruppene:

- Vinterdrift
- Ingen hindringer/fremkommelighet
- Godt underlag/dekke
- Fotgjengerfelt
- Sikkerhet fra trafikk
- Belysning
- Stigningsforhold
- Kort veg

De to siste kvalitetene som ikke nødvendigvis er sammenfallende i alle gruppene ble likevel lagt så mye vekt på i enkelt av dem at de ikke kan ignoreres.

Ved selve holdeplassene/knutepunkt var det også flere kvaliteter som var sammenfallende for de ulike gruppene:

- Informasjon
- Bussjåføren
- Ventearealet

- Leskur
- Hvileplass
- Belysning
- Vinterdrift
- Sjøppelhåndtering

. I tillegg er det som nevnt tidligere viktig å ha med seg at respondentene som representerer brukerorganisasjonene i stor grad kjenner til hva som ligger i lovverket som minste krav til universell utforming, og at noen av disse kvalitetene tas for gitt at skal være tilstede ved holdeplass/knutepunkt.

3.3.2 Hva Statens vegvesen, Region sør registrerer av kvaliteter

I statensvegvesen har vi to objekter i Datakatalogen med tilhørende egenskaper som viser hva som skal registreres av kvaliteter ved holdeplassen og adkomsten inn i NVDB. Objektet Gangadkomst er nytt av dette prosjektets del 1 (Hildre & Ellwood, Hel reiseveg, delrapport 1: vegperspektiv, 2016). Egenskapene til disse objektene er det som kan sammenlignes med de kvalitetene som har kommet frem som viktige for de ulike brukerne.

Egenskapene som registreres under objektet **Gangadkomst** i NVDB som er kvaliteter er:

- Minste frie bredde
- Dekkekvalitet
- Punkt hinder
- Nivåforskjell
- Stigning
- Belegning

Under **Holdeplassregister** registreres disse kvalitetene:

- Holdeplass-skilt
- Oppslagstavle for rutetabell
 - Høyde på denne
 - Tilgjengeligheten til denne
- Sanntidsinformasjon
- Høytaler
- Belysning

- Leskur
 - Frie bredde og dybde innvendig
 - Tilpasset rullestol
 - Sittemuligheter
- Sykkelparkering
- Bilparkering
- Type plattform
 - Belegning og dekkekvalitet på denne
 - Lengde, bredde og minste frie bredde uten punkthinder
 - Kantsteinhøyde
 - Kan bussen kjøre uhindret til kant
- Taktile indikatorer
- Varselsfelt
- Stigning
- Kryssingsmulighet

Som disse listene viser har Statens vegvesen ganske omfattende registreringer på kvalitet, og disse egenskapene bærer preg av være utformet av fagfolk og at de må kunne være relativt enkelt målbare.

3.3.3 Drøfting av funn

Når vi sammenligner kvalitetene vi i Statens vegvesen registrerer på holdeplasser/knutepunkt med kvalitetene som kom frem av spørreundersøkelsen og gruppeintervjuet ser vi fort at det er en del sammenfallende. Statensvegvesenets kategorier er mer detaljerte med tanke på at disse skal benyttes som praktiske registreringskategorier, men likevel er mye sammenfallende nå vi ser på innholdet i kvalitetene.

Både Leskur, Hvileplass, Belysning på holdeplassen er felles kategorier. Vi registrerer om det er holdeplassskilt, rutetabellkassett, men ikke om det informasjon inni den, og vi registrere om det finnes høyttaler og sanntidsinformasjon. Dette oppfyller en del av brukernes nevnte kvaliteter under informasjon, som alle grupper nevnte som viktige kvaliteter. Informantene for de ulike brukerorganisasjonene snakket om viktigheten av ledelinjer og varselsfelt på holdeplass, dette er også noe Statens vegvesen registrerer.

Ønske om gangfelt/fotgjengerfelt kom også tydelig frem i undersøkelsene, og her registrerer vegvesenet kun om en krysningsmulighet eksisterer, men ikke kvaliteten på denne. På gangadkomst kan det meste av det vegvesenet registrerer gå innunder detaljer tilhørende kvalitetskategorien fremkommelighet som brukerne var opptatt av. Men på gangadkomst registrerer ikke Statens vegvesen belysning eller om adkomsten er adskilt fra syklende, en om den er adskilt fra biltrafikken, dog ikke i hvilken grad.

Vinterdrift ved både gangadkomst og på holdeplass/knutepunkt og søppelhåndtering er også kvaliteter som er viktige for brukerne, men som vegvesenet ikke registrerer inn i NVDB. Dette er temaer som går inn under driftskontraktene. Hvordan disse blir håndtert varierer fra kontrakt til kontrakt på ulike typer av driftsstrategier osv. Men driftskontraktene er også avhengig av gode registreringer i NVDB for å se ansvarsområde, og for å være så komplette som mulige når det skal legges ut tilbud. Vinterdrift og søppelhåndterings strategier i de ulike kontraktene bør kanskje til enhver tid synes i NVDB slik at denne informasjonen kan nyttiggjøres og være tilgjengelig. Vegdirektoratet har også i flere år nå jobbet med å få til en nasjonal reiseplanlegger. Slik informasjon kan tenkes og kunne benytte til å gjøre en slik nasjonale vegplanlegger så god som mulig, og kan være tema for videre drøfting.

Alt i alt kan funnene fra undersøkelsene sies og både bekrefte og avkrefte hypotesen om at egenskapene Statens vegvesen, Region sør registrerer inn i NVDB om holdeplass/knutepunkt og gangadkomst samsvarer ikke med de kvalitetene som er viktig for brukerne. Vi synes å registrere mye av det brukerne er opptatt av, og noen av de kvalitetene brukerne er opptatt av hører kanskje ikke til i NVDB. Men det er også noen kvaliteter som Belysning på adkomsten, og om det er gangfelt og kvaliteten på denne, som Statens vegvesen kan og kanskje bør registrere, da de er viktige for brukerne.

3.4 Hypotese 7: Statens vegvesen, Region sør har behov for økt kunnskap og kompetanse om brukernes perspektiv når det kommer til hel reiseveg

3.4.1 Drøfting med bakgrunn i funn fra undersøkelsene

Gjennom undersøkelsene gjort i denne delen av prosjektet har vi kommet mye lenger i å få kunnskap om hva brukerne anser som viktig ved hele

reiseveger og deres perspektiv på dette. Men undersøkelsene har også avdekket andre kunnskapshull som ikke har blitt besvart i denne delene av prosjektet, og at en del av de kvalitetene som er viktig for brukerne er kvaliteter vi ikke registrerer.

Vi vet også fremdeles for lite om hva de som bruker bussen sjeldent, eller ikke i det heletatt mener er viktige kvaliteter ved hele reiseveger, og hva som skal til for at de skal ville velge buss. Ikke bare se på buss som noe for upraktisk, eller som et ikke reelt valg i det heletatt. Og selv om vi nå har fått en del ny kunnskap dokumentert gjennom undersøkelsene gjennomført i dette prosjektet så må det også omgjøres til kompetanse om hvordan vi kan bruke denne kunnskapen for innfri.

I tillegg ble det nevnt i gruppeintervjuet med brukerorganisasjonene at naturlige ledelinjer burde kartlegges. Naturlige ledelinjer og hvordan disse kan benyttes i veifinning og orientering er kunnskap som er tilgjengelig for Statens vegvesen, og som har fått mer fokus de senere årene. Blant annet har det blitt utgitt en rapport som tar for seg bruken av naturlige ledelinjer, som kan være et godt verktøy (Statens vegvesen, Direktoratet for byggkvalitet, 2015). Men kunnskapen om hvordan vi skal registrere dette inn i våre systemer, eller også kompetanse på beste praksis i bruken av naturlige ledelinjer for å fremme hel reiseveg trenger vi mer av. En diskusjon også på i hvilken grad vi skal registrere dette og hvor hensiktsmessig det er kan også være nyttig. Kartleggingen av naturlige ledelinjer i forbindelse med gangadkomst og holdeplasser/knutepunkt er noe som kanskje i større grad kunne blitt gjort i NVDB. Det er uansett viktig informasjon vi har for lite av.

Alle brukerne har også i ulik grad nevnt kvaliteter ombord i bussen, eller som går på busstilbudet i form av frekvens, tider eller ruter. Dette er kvaliteter Statens vegvesen ikke registrerer i NVDB, men noen av disse kvalitetene får vi informasjon om fra andre kilder som reisevaneundersøkelsen, rutedatabanken og så videre.

Undersøkelsen viser også at kvaliteter ved den delen av reisen som foregår inne på bussen også er en viktig del av hele reisekjeden, og dette er dårlig belyst i disse undersøkelsene. Dette er forhåpentligvis også kunnskap som vil komme frem i de fremtidige reisevaneundersøkelsene der det har blitt tilført en del spørsmål om reisekvalitet om bord på buss/tog.

Hypotesen om at Statens vegvesen, Region sør har behov for økt kunnskap og kompetanse om brukernes perspektiv når det kommer til hel reiseveg kan bekreftes.

4 Oppsummering

I løpet av denne rapporten har vi presenter funn fra prosjektets del 2. I dette kapittelet vil det bli kort oppsummert funnene for hver hypotese, før vi går inn på ubesvarte spørsmål, behovet for kunnskap/mer forskning og vegen videre.

Hypotese 4: *Gode kvaliteter ved adkomst til holdeplasser er viktig blant brukere.*

Funn: Hypotese 4 kan bekreftes. Alle brukergruppene i undersøkelsene oppga en rekke kvaliteter som var viktig for dem ved adkomst til holdeplasser og knutepunkt. Selv om ikke alle kvalitetene var sammenfallende for alle grupper ga undersøkelsen likevel god pekepinn på noen nøkkel kvaliteter. Disse er:

- God vinterdrift
- Godt dekke/underlag
- God fremkommelighet
- Belysning

I tillegg ble blant annet kvaliteter som stigningsforhold, sikkerhet og trygghet, sykkelmuligheter, naturlige ledelinjer og synlige og tydelig holdeplasser tatt opp som viktige kvaliteter.

Hypotese 5: *God kvalitet på hele reiseveger kan gi flere kollektivreisende.*

Funn: Det er mye i funnene fra undersøkelsene som tyder på at hypotese 5 i stor grad kan bekreftes. Både har alle brukergruppene i undersøkelsen oppgitt kvaliteter de anser som viktig ved både gangadkomst og holdeplass. I tillegg så kom det frem at også kvaliteter ved reisen om bord i buss er viktig. Dette fremmer tankegangen om at gode kvaliteter må følge hele reisevegen igjennom, og være gjennomgående

Hypotese 6: *Egenskapene Statens vegvesen, Region sør registrerer inn i NVDB om holdeplass/knutepunkt og gangadkomst samsvarer ikke med de kvalitetene som er viktig for brukerne.*

Funn: Hypotese 6 kan både bekreftes og avkreftes. Funnene viser at egenskapene Statens vegvesen registrerer inn i NVDB samsvarer i stor grad med kvalitetene som er viktig for brukerne. Men at det også registres egenskaper brukerne ikke er så opptatt av, og at det er kvaliteter vi ikke registrer som brukerne er opptatt av.

Hypotese 7: *Statens vegvesen, Region sør har behov for økt kunnskap og kompetanse om brukernes perspektiv når det kommer til hel reiseveg.*

Funn: Hypotese 7 kan også bekreftes, men med nyanser. Statens vegvesen mangler en del kunnskap om brukernes perspektiver, noe mangler vi kompetanse på, og på noen av brukernes perspektiver mangler vi både kunnskap og kompetanse.

4.1 Veggen videre

Både i bearbeidelsen av dataen innhentet i 2015 i forbindelse med prosjektets del 1, og gjennom bearbeidelsen av dataene fra 2016 i prosjektets del 2 ser vi behovet for noe mer datainnhenting. Det er alt blitt gjennomført flere intervjuer internt i vegvesenet for å kvalitetssikre funnene i delrapport 1. I del 2 har det vist seg at vi har litt liten kunnskap om ikke-brukerne. Det ble forsøkt uten hel å komme i kontakt med Videregående elever som en brukergruppe i denne delen av prosjektet, kanskje dette kan tas opp igjen. Det er uansett ønskelig å innhente mer informasjon om ikke-brukerne. Gjerne via andre kilder som de kontinuerlige reisevaneundersøkelsene og lignende. Også mer kunnskap om hvordan kvalitetene, avdekket i denne rapporten som viktig for brukerne, kan brukes i praksis for å sikre hel reiseveg.

4.1.2 Hovedrapporten

Hovedrapporten for dette prosjektet var i utgangspunktet tenkt som en oppsummerende og konkluderende rapport for å svare ut prosjektets hovedproblemstilling;

Hvordan kan Statens vegvesen, Region sør, jobbe for å ivareta kvaliteten på hel reiseveg til og fra holdeplasser og knutepunkt, fra planfase til ferdigstilling?

Dette med bakgrunn i å drøfte og analysere funnene fra prosjektets to første deler i sammenheng, for så å kunne gi noen videre anbefalinger til tiltak for hvordan Statens vegvesen kan gjøre nettopp dette. I midlertid har det gjort seg gjeldene i løpet av prosjektets gang, som kan beskrives som en eksplorerende type, at noe mer forskning må på plass for å kunne gi gode og helhetlige vurderinger, og for ikke minst å kvalitetssikre funn fra de to første rapportene. De gjenværende etterregistreringene av holdeplasser, allerede nevnt, må gjennomføres og bli analysert i Hovedrapporten for så å bli vurdert inn i helheten av funn, og i drøftingen av endelige konklusjoner og anbefalinger. Først da kan vi besvare den siste hypotesen om at; God adkomst til holdeplasser kan gi flere kollektivreisende. Ekstra intervjuer alt foretatt internt i vegvesenet, og eventuell ny data innhenting for å få mer kunnskap om ikke-brukere vil også bli behandlet i Hovedrapporten.

Hovedrapporten får oppstart høsten 2017, og beregnes ferdigstilt på nyåret 2018. Denne rapporten regnes da som det endelige resultatet av prosjektet «Hel reiseveg», og prosjektet er dermed da avsluttet.

5 Kontaktinformasjon

Dersom du har noen spørsmål til rapporten eller prosjektet ta kontakt med:

Regine Merethe Hildre
Mail: regine.hildre@vegvesen.no
Telefon: 90850935

Kristina Ellwood
Mail: kristina.ellwood@vegvesen.no
Telefon: 90810945

Referanser

- Avinor, Jernbaneverket, Kystverket, Statens Vegvesen. (2017, mai 12). *www.ntp.dep.no*. Hentet fra Grunnlagsdokument Nasjonal transportplan 2018–2029: http://www.ntp.dep.no/Nasjonale+transportplaner/2018-2029/Plangrunnlag/_attachment/1215451/binary/1108802?_ts=154a51c1a38
- Ellis, I. O., Haugsbø, M. S., & Johansson, M. (2015). *Reisevaner i Region sør 2013/14*. Urbanet Analyse.
- Hildre, R. M. (2017). *Ekspressbussutredningen, Region sør*. Tønsberg: Statens vegvesen, Region sør.
- Hildre, R. M., & Ellwood, K. (2016). *Hel reiseveg, delrapport 1: vegperspektiv*. Statens vegvesen, Region sør.
- Holter, H., Kalleberg, R., & (red.). (2007). *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. universitetsforlaget.
- Jacobsen, D. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?; innføring i samfunnsvitenskaplig metode*. kristiansand: Høyskuleforlaget.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Statens vegvesen, Direktoratet for byggkvalitet. (2015). *Arkitektoniske virkemidler for orientering og veifinning, faglige råd*. Oslo.

Vedlegg 1:

SINTEF skjema for stopppunkt

Vedlegg 2:

Spørreskjema for den kvalitative spørreundersøkelsen

Registrering av universell utforming av stoppunkt

Om registreringene:

Dato:

Registrert av:

Beregnet antall poeng	0
Totalt antall mulige poeng	7

Om holdeplassen og stoppunktet (På sikt kan noe informasjon hentes fra NVDB eller Holdeplassregisteret på forhånd):

Kommune:	<input type="text"/>	Holdeplass navn:	<input type="text"/>	Holdeplassstype:	<input type="text"/>
Vegnr:	<input type="text"/>	Holdeplass nr:	<input type="text"/>	Knutepunkt/viktig holdeplass?	<input type="text"/>
Vegident:	<input type="text"/>	Stoppunkt nr:	<input type="text"/>	På- og avstigning?	<input type="text"/>
Vegholder:	<input type="text"/>	Koordinater nord:	<input type="text"/>	Type transportmiddel på stoppunktet:	<input type="text"/>
Fartsgrense:	<input type="text"/> km/t	Koordinater øst:	<input type="text"/>	Sanntidsinformasjon?	<input type="text"/>
Årsdøgntrafikk (ÅDT):	<input type="text"/> kjt/dø	UTM-system:	<input type="text"/>		

Om informasjon på stoppunktet

Er stoppunktet utstyrt med

- holdeplasskilt?

- rutekassett / plass for ruteinformasjon?

Hvis ja:

Hvor høyt over bakken er øverste kant på denne? m

Hvor høyt over bakken er nederste kant på denne? m

Har ruteinformasjonen egen belysning, dvs. i lehuset, på samme stolpe eller lignende?

Kan man komme helt inntil ruteinformasjonen?

- skjerm / display for dynamisk informasjon?

- høyttaler?

- belysning?

Registreringsskjema for stoppunkt på holdeplasser - versjon per 11. april 2011

Om øvrig møblering på stoppunktet

Er stoppunktet utstyrt med

- lehus?

Hvis ja, hva er ...

minste innvendige frie bredde? m

minste innvendige frie dybde? m

- benk / sitteplass?

Hvis ja, har minst en av sitteplassene ...

armene(r)?

tak/overbygg?

- sykkelparkering?

Hvis ja:

Har den tak/overbygg?

- bilparkering / "Kiss & Ride-felt"?

Hvis ja:

Har den merkede plasser for forflytningshemmede?

Har den tak/overbygg?

Om bakkenivået på stoppunktet

Hva er minste frie bredde på beste gang-/forflytningsbane langs plattformen? m

Begrenses bredden på denne gang-/forflytningsbanen av punkthinder?

Hvis ja:

Hva ville minste frie bredde vært uten punkthinder? m

Hvordan er dekkekvaliteten på plattformen/forflytningsarealet?

Hva er stigningsforhold på beste atkomst til plattformen?

Er stoppunktet utstyrt med

- ledelinje til påstigningssted?

- varselfelt langs perrongkant?

Hva er kantsteinshøyden ...

- ved påstigningspunktet? cm

- og ca 5 m lenger bak (ved antatt avstigningspunkt)? cm

Kan buss (trikk) kjøre inntil kant uten hindringer?

Registreringsskjema for stoppunkt på holdeplasser - versjon per 11. april 2011


Egne utdypende kommentarer

Fritekst her.

Fotografier

- kan limes inn her, etter ønske og behov.

Registreringsskjema for stoppunkt på holdeplasser - versjon per 11. april 2011



Kvantitativ spørreundersøkelse «hel reiseveg»

Målgruppe: Brukere av kollektivsystemet

Spørsmål:

Holdeplassutrustning

1. Skal du reise buss i dag/nå?
 - a. Ja
 - b. Nei (hvis nei: Hvorfor? Avsluttende spm.)
 - c. Nei, men pleier å kjøre buss

2. Hvorfor reiser du med buss? (Flere svar mulig)
 - a. Har ikke førerkort
 - b. Har ikke bil/tilgang på bil
 - c. Buss er billigst
 - d. Buss er mer miljøvennlig enn bil
 - e. Buss er enklest
 - f. Annet: hva? (valgfri)

3. Kan du nevne max tre ting som er viktig for deg på busstoppet? (fritekst)

Gangadkomst

4. Hvordan kommer du deg til busstoppet?
 - a. Kjørte bil selv
 - b. Ble kjørt
 - c. Syklet
 - d. Gikk
 - e. Tog/buss
 - f. Annet

5. Kan du nevne max tre ting som er viktig for deg på vei til busstoppet? (fritekst)

Intervjuer skal fylle ut:

1. Dato og klokkeslett (skjer automatisk i elektroniske skjema)

2. Sted
3. Kjønn
4. Aldersgruppe: Ung, voksen, eldre (?) annen inndeling
5. Spesielle ting som bør kommenteres? (rullestolbruker, blindestokkbruker, førerhund, barnevogn, skole-klasse på tur, andre ting osv)



Statens vegvesen
Region sør
Veg- og transportavdelingen
Postboks 723 Stoa 4808 ARENDAL
Tlf: (+47 915) 02030
firmapost-sor@vegvesen.no

vegvesen.no

Trygt fram sammen