



Københavns Kommune

Resumé

Ældre og gangbesværede borgeres behov og tilfredshed i forhold til busser

Marts 2014

v. Anne Kathrine Zahle, Anders Albrechtsen og Janne Norup



Konklusioner



De ældre i Københavns Kommune bruger busserne meget.

- Borgere over 65 år i Københavns Kommune foretager i gennemsnit mere end 3 gange så mange busrejser end tilsvarende borgere i resten af landet.
- Undersøgelsen viser, at der er en gruppe af gangbesværede ældre borgere, der benytter busserne meget, fordi de ikke har mulighed for at benytte egen bil eller cykel



Brugertilfredsheden med bussystemet i Københavns Kommune er høj.

- Tilfredsheden med busserne er højest hos den gruppe af ældre borgere, som ikke er gangbesværede og som bruger busserne ofte. Denne gruppe lægger vægt på kort rejsetid, adgangsforhold ved på- og afstigning, samt chaufførens kørsel.
- Tilfredsheden med busserne er lavest hos den gruppe af borgere, som er gangbesværede, og som bruger busserne sjældent. Her er det særligt ventefaciliteter, adgangsforhold ved på- og afstigning, samt antallet af skift på rejsen, der påvirker tilfredsheden negativt. Denne gruppe lægger desuden vægt på rettidighed og kort rejsetid.
- Tilfredsheden med afstanden til nærmeste stoppested fra bopælen er høj for alle målgrupper.
- Tilfredsheden med prisen er generelt lav i alle grupper. De ældre borgere, der bruger bussen ofte, er knap så utilfredse med prisen, som de øvrige grupper.



De væsentligste barrierer for øget brug af kollektiv transport blandt lavfrekvente brugere 65+ er *bekvemmelighed, pris og lav mobilitet*

- Når man spørger gruppen af ældre borgere, der sjældent bruger bussen, om årsagen til dette, svarer 4 ud af 10, at de transporterer sig på anden måde fx i egen bil eller på cykel. De synes, at bussen er besværlig og dyr.
- En mindre gruppe svarer, at de hverken bruger bus eller egen bil. Denne gruppe er typisk over 75 år og så gangbesværede, at de vanskeligt kan benytte bussen.

De højfrekvente ikke-gangbesværede brugere 65+ er mest tilfredse med bussystemet i Københavns Kommune



		Gangbesværede		Ikke gangbesværede		Referencegruppe		Alle
		Højfrekvente 65+ år	Lavfrekvente 65+ år	Højfrekvente 65+ år	Lavfrekvente 65+ år	15-64 år pendler/erhverv	15-64 år øvrige	Gn.snit alle målgrupper
Planlægning og billetkøb	Muligheden for at finde information til planlægning af din rejse	7,00	6,41	7,78	7,03	8,17	7,88	7,48
	Det er nemt at købe kort/billet til din rejse	7,76	7,36	8,55	7,05	8,06	7,88	7,87
	Prisen	7,19	5,34	7,52	4,23	4,80	4,52	5,74
Forhold inden påstigning	Afstanden til nærmeste stoppested fra din bopæl	7,18	8,02	8,23	8,54	8,74	8,58	8,20
	Overholdelse af køreplanen generelt	6,82	7,19	6,87	7,54	6,70	6,59	6,89
	Antallet af busafgange	6,91	7,39	7,30	7,50	7,54	7,21	7,31
	Ventefaciliteterne ved stoppestedet	6,26	6,38	6,57	6,93	6,55	6,47	6,51
	Adgangsforhold når du stiger på bussen	6,60	6,99	8,06	8,19	8,00	7,55	7,56
Rejseoplevelsen	Muligheden for at få en siddeplads i bussen	7,34	7,33	8,11	7,42	7,64	7,40	7,57
	Indretning i bussen	7,17	7,32	8,15	7,38	7,88	7,58	7,62
	Chaufførens kørsel	6,83	6,92	7,60	7,56	7,17	6,94	7,16
	Antallet af stoppesteder på busruten	7,39	8,04	8,11	8,20	8,21	7,90	7,97
	Trafikinformation på skærmene i bussen	7,50	7,68	7,73	7,75	7,15	7,05	7,44
	Rejsetiden	7,28	7,84	7,94	7,75	7,64	7,56	7,65
	Adgangsforhold når du stiger af bussen	6,43	6,89	7,96	7,73	8,04	7,41	7,45
Generelle forhold	Trygheden på busrejser	7,71	7,67	8,67	8,13	8,55	8,36	8,22
	Forbindelserne til andre kollektive transportmidler	7,54	7,45	7,99	7,76	8,28	8,18	7,91
	Antallet af skift på dine rejser med kollektiv transport	7,32	6,95	7,96	7,30	7,91	7,72	7,59

Q7. Hvor tilfreds er du alt i alt med bustrafikken i København?



7,29

7,28

7,84

7,29

7,56

7,34

7,46

Orange udfyldning angiver en tilfredshed under 6 på en 0-10 skala

Lysegrøn udfyldning angiver en tilfredshed over 8 på en 0-10 skala

Baggrund og formål

Situation:

Borgerrepræsentationen har besluttet, at der skal udarbejdes en undersøgelse af de ældre og gangbesværedes tilfredshed med busser og herunder undersøge om der er behov for at tilpasse busserne til de ældre og gangbesværede.

Københavns Kommune har tidligere haft servicebusser i en kort årrække, der havde de ældre og gangbesværede som målgruppe.

Servicebusserne blev nedlagt, da de havde meget få passagerer, og da en mindre interviewundersøgelse blandt andet viste, at målgruppen hellere ville anvende den øvrige kollektive transport, cykel, bil eller andre transportmidler end servicebusserne.

Komplikation:

Den gængse opfattelse er, at pendlere gerne vil have hurtige og højfrekvente busser, mens ældre gerne vil have busser, der betjener mange steder med kort gangafstand, og som ikke nødvendigvis kører så tit og hurtigt. Hvis denne interesseforskel findes, trækker den udviklingen af busnettet i forskellig retning.

Spørgsmål:

De overordnede spørgsmål og problematikker, der skal afdækkes, er således de ældre og gangbesværedes overordnede tilfredshed med den kollektive trafik, især busserne, samt målgruppens mere specifikke præferencer i forhold til selve produktet, f.eks. frekvens, rejsetid, pris, planlægning af rejsen, afstand til stoppested/afrejsested, ventefaciliteter og indretning af køretøjer.

Der ønskes tillige en profil på brugere og ikke-brugere/sjældne brugere i målgruppen. Fokus er på busser, men også i mindre omfang Metro og S-tog.

Undersøgelsen

Undersøgelsesdesign

Desk research

Indsamling af eksisterende viden fra forskellige kilder, herunder Danmarks Statistik, Transportvaneundersøgelsen og trafik-selskabernes kundetilfredshedsundersøgelser.

En opsummering af desk research findes i afsnittet "Øvrige indsigter", slide 56ff.

Spørgeskemaundersøgelse

Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt høj- og lavfrekvente borgere i Københavns kommune med hovedfokus på de gangbesværede 65+.

Transportvaner

Hvordan og hvor hyppigt bruger borgerne den kollektive trafik?

Brugertilfredshed

Hvad er brugernes tilfredshed med bussystemet, og er der forskelle mellem de forskellige målgrupper?

Hvad driver tilfredsheden?

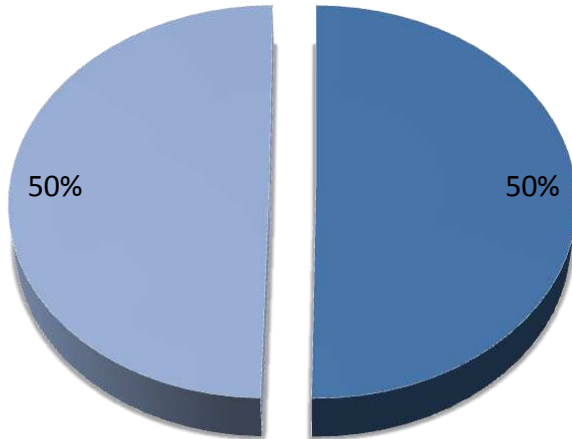
Hvilke forhold lægger de forskellige brugere vægt på?

Segmentering

Hvem er de lavfrekvente brugere i alderen 65+, og hvad er deres barrierer for at bruge bussystemet?

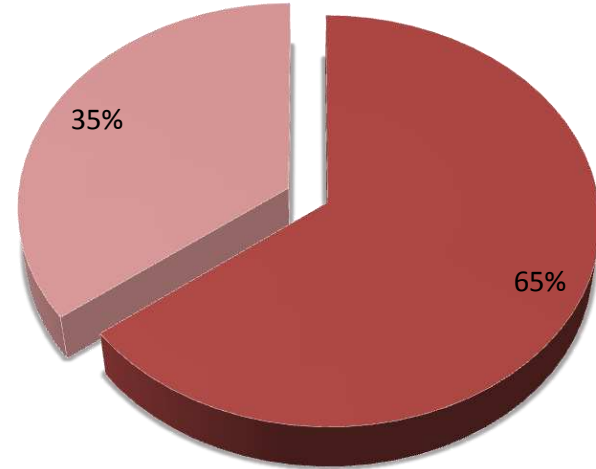
Hvem har vi spurgt?

1.023 interviews i busser med:
✓ Ugentlige brugere af busser 15-64 år (n=514)
✓ Ugentlige brugere af busser 65+ (n=509)



■ Ugentlige brugere 15-64 år (n=514)
■ Ugentlige brugere 65+ (n=509)

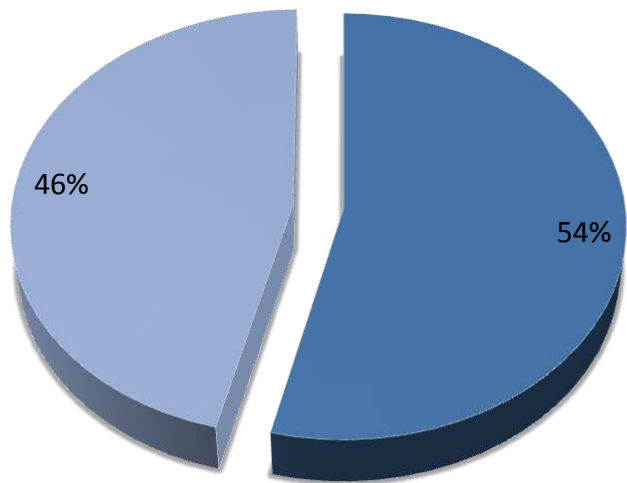
311 telefoniske interviews med:
✓ Lavfrekvente brugere af busser 65+ (sjældnere end en gang om ugen, men ikke under en gang årligt)
✓ Ikke brugere af busser 65+



■ Lavfrekvente brugere 65+ (n=201)
■ Ikke brugere 65+ (n=110)

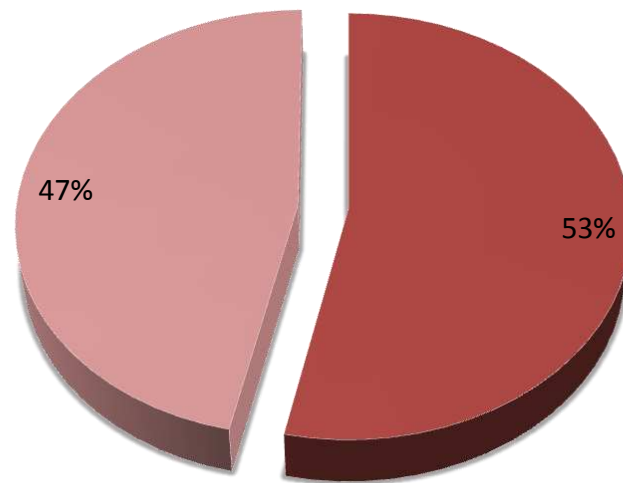
Andelen af gangbesværede i stikprøven

509 interviews i busser:
Ugentlige brugere af busser 65+



■ Gangbesværet (n=274) ■ Ikke gangbesværet (n=235)

311 telefoniske interviews:
Lavfrekvente brugere af busser 65+



■ Gangbesværet (n=166) ■ Ikke gangbesværet (n=145)

Målgrupper og definitioner

Primær målgruppe - Ældre med gangbesvær:

- ✓ Ugentlige (højfrekvente) brugere af busser 65+
- ✓ Lavfrekvente brugere af busser 65+
- ✓ Ikke brugere af busser



Sekundær målgruppe – Ældre uden gangbesvær:

- ✓ Ugentlige (højfrekvente) brugere af busser 65+
- ✓ Lavfrekvente brugere af busser 65+
- ✓ Ikke brugere af busser 65+



Referencemålgruppe - Øvrige højfrekvente brugere af busser:

- ✓ Ugentlige (højfrekvente) brugere af busser 15-64 år, herunder pendlere og fritidsrejsende



“Gangbesvær” defineres som en egen-vurdering af gangbesvær med udgangspunkt i spørgsmålet:

I hvilken grad oplever du, at du er gangbesværet?

Alle, der har svaret “I lav grad”, “I nogen grad”, “I høj grad” og “I meget høj grad”, defineres som “gangbesværet”, mens alle, der har svaret “slet ikke” eller “ved ikke”, defineres som “ikke gangbesværet”.

Der fokuseres på “pendler/erhverv” og “øvrige”.

Alle, der har angivet rejse til/fra uddannelse eller arbejde, defineres som “pendler/erhverv”, mens alle øvrige rejseformål defineres som “øvrige” formål.

Idéer til videre udvikling



Den største barriere for brug af bussystemet blandt de lavfrekvente ældre brugere er **prisen**. I forhold til at tilgodese de ældre, der rejser mindre hyppigt, kunne der overvejes særlige rabatterede produkter, f.eks. klippekort eller billetter til en nedsat pris, så denne gruppe stadig har mulighed for at komme billigt omkring, uden enten at skulle betale fuld billetpris eller købe et pensionistkort.



I relation til bedre at sikre at de gangbesværede ældre har mulighed for at komme omkring ved egen hjælp, kunne der udbydes kurser/instruktion i brug af kollektiv trafik i kombination med brugerundersøgelser af, hvordan indretningen af busserne bedre kan tilpasses denne gruppe.



I forhold til at nedbryde fordommene omkring busserne og den kollektive trafik, som findes især i gruppen af lavfrekvente ældre med egen bil, kunne det overvejes at inddrage information omkring bussystemet i den generelle kontaktpunktstrategi over for de ældre borgere i kommunen.

Kontakt

Kontakt

Københavns Kommune

Jacob Lundgaard
Specialkonsulent
21 51 39 80
jlg@okf.kk.dk

Wilke

Anne Kathrine Zahle
Head of Transportation
29 84 24 43
akz@wilke.dk

Wilke

Anders Albrechtsen
Research Consultant
32 64 18 20
aa@wilke.dk

Wilke

Janne Norup
Research Consultant
63 13 29 72
jn@wilke.dk