

Sammendrag:

Opplevd transportkvalitet i urbane regioner – en forstudie

Denne litteraturstudien systematiserer sentrale kunnskaper om opplevelser av transporttilbudet i urbane regioner (*städer*). Hensikten er å etablere et grunnlag for studier av opplevd (erfart) kvalitet for ulike transportslag innen urbane regioner, med tanke på mer brukerorienterte, likestilte og miljøvennlige transportsystemer, og for å kunne øke attraktiviteten til kollektivtransport samt gang- og sykkeltrafikk. Studien baserer seg på en ambisjon om forståelse av hovedtrekk ved reisene som helhet, ikke bare selve forflytningene.

De største trafikkproblemene i samtidens Sverige finner man i sentrale deler av urbane regioner. Luftforurensning, støy (*buller*) og trengselsproblemer har sammenheng med økt bilbruk. Hovedårsakene til dette er at kollektivtransporten ofte taper i konkurranse med bilen. I sentrale deler av de urbane regionene (*städerna*) fins det muligheter til å velge transportmiddel: man kan ferdes til fots, med sykkel, bil og kollektivtrafikk. Det er videre et politisk mål i dagens Sverige at andelen gående, syklende og kollektivreisende skal øke. Dette krever blant annet bedre innsikt i og dialog om hvordan forskjellige transportmidler anvendes, samt mer inngående kunnskaper om hvordan det kan bli mer attraktivt å gå, sykle og reise kollektivt. Særlig oppleves forholdene for fotgjengere og syklister som mangelfulle i atskillige sammenhenger, og det er derfor viktig å få løpende kunnskaper om de faktiske vilkårene for gående og syklister og hvordan disse trafikantene opplever utviklingen i trafikkforholdene. Kvalitetsundersøkelser på tvers av transportformene kan i denne sammenhengen anvendes som et strategisk sikringsparameter, blant annet for å sikre kjønnsmessig og annen likestilling (*jämnlighet*) i forhold til det urbane transportsystemet.

Mens det er gjort en god del studier av lokal kollektivtransport som buss, sporvogn og forstadsstog, er det gjort få undersøkelser av hvordan brukerne opplever kvaliteten på lokal transport, og man har i enda mindre grad gjort studier som sammenlikner opplevelser av kvalitet på tvers av transportmåter for ulike befolkningsgrupper. Videre er det bare i begrenset grad gjennomført segmenteringsanalyser av brukerne, både i forhold til kollektivtransport og i forhold til det lokale transportfeltet for øvrig. I situasjoner der de lokale transportmarkedene fragmenteres og man ikke lenger står overfor store grupper av ensartede brukere, står man overfor store utfordringer om man ønsker en sterkere kundeorientering.

Rapporten tar blant annet utgangspunkt i kundeorientering og brukerorientering. I tråd med generell markedsføringstenkning vil overordnede mål for transportvirksomheter som er fokusert på kunde- eller brukertilfredshet kunne være å:

1. tiltrekke seg nye brukere
2. identifisere måter å holde på eksisterende brukere
3. forbedre og/eller vedlikeholde allmennhetens bilde av tiltaket/foretaket

Blant sentrale elementer i slike tiltak er løpende undersøkelser av brukernes tilfredshet, altså deres vurderinger av kvaliteten på tjenester og infrastruktur. Også ikke-brukere bør inkluderes i slike studier. Kvalitetsundersøkelser har i denne sammenhengen tre hovedhensikter:

1. identifisere styrker og svakheter ved sykkel-, gang- og kollektivtilbudet for å gjøre disse transportmåtene mer attraktive mot bilen
2. fungere som en løpende og uavhengig måling av av de ulike transportsektorene (*monitoring of performance*)
3. undersøke hvilke forskjeller som genereres av dagens transportsystem, blant annet i forhold til viktige dimensjoner som kjønn og alder, med sikte på å utvikle et mer likestilt transportsystem

Forskning og demonstrasjonsprosjekter både fra Sverige og en rekke andre land legges til grunn for denne forstudien. I systematiseringen legges det vekt på å få frem begreper, metoder og empirisk kunnskap som omhandler betydningen av ulike kvalitetskriterier for befolkningens tilfredshet med og bruk av transporttilbud i større tettstedsområder (*städer*). Den foreliggende studien må betraktes som første fase henimot utvikling av en mer omfattende metodikk for kvalitetsundersøkelser av transporttilbudet i urbane regioner, med tanke på å utarbeide mer likestilte og miljøvennlige transportsystemer.

Når man skal klarlegge tilnærminger til brukernes oppfatninger av lokal transportkvalitet, så innebærer det blant annet at kvalitet må oppfattes relativt. Kvalitet oppfattes ikke bare forskjellig av ulike kunder eller brukere. Et komplekst begrep som kvalitet fortolkes også på til dels meget ulike måter av ulike profesjoner innen produksjon og tjenesteyting. For eksempel vil markedsføringsekspertene ofte ha andre oppfatninger enn tekniske eksperter. I flere sammenhenger står man her overfor konkurrerende oppfatninger og foranderlige perspektiver.

Ideen bak undersøkelser av opplevd kvalitet er at det er kunden eller brukeren som har det siste ordet om hvorvidt kvaliteten er tilfredsstillende. Subjektiv kvalitet går nettopp ut på at et produkt gjøres til gjenstand for personlig vurdering. Opplevd kvalitet dreier seg om hvordan et tilbuds egenskaper fremstår hver gang det erfares. Dette er igjen basert på forventninger, som særlig bestemmes av brukernes personlige ønsker og nødvendigheter, tidligere erfaringer med leverandører av tjenester og infrastruktur, informasjon gjennom bekjente og familie samt informasjon fra andre kilder, inklusive tjeneste- eller infrastrukturleverandører. Undersøkelser av transportbrukernes forventninger og oppfatninger vil være viktig for dem som leverer transporttjenester og transportinfrastruktur, både som utgangspunkt for referansetesting og for å etablere et sammenlikningsgrunnlag. Rapporten redegjør for ulike kvalitetsdimensjoner, både teoretiske oppfatninger og resultater av empiriske tester. Videre belyses ulike kvalitetsaspekter ved forskjellige urbane transportformer.

Når man skal gjennomføre undersøkelser av kvalitetsaspekter ved transporttilbud på tvers av transportformer, må man ta hensyn til at kvalitet i denne sammenheng-

en er et aggregert begrep. Slike overgripende kvalitetsundersøkelser for urban lokaltransport vil kunne avdekke problemer og kritiske faktorer, slik at det blir mulig å forbedre transportkvalitetene. Videre vil virkningsfull segmentering av brukerne/kundene være viktig for at man skal kunne gjennomføre tjenlig styring av transportkvaliteten i en urban region. Også ikke-brukere bør inkluderes i nye kvalitetsundersøkelser, spesielt i de sammenhengene der de kan være potensielle brukere. Kvalitetsstudier på tvers av transportformene må inkludere brukernes forventninger til kvaliteten både på transportinfrastrukturen og de aktuelle transporttjenestene. Forventninger bestemmes blant annet av den informasjonen man har om tilbudet, personlige krav og nødvendigheter (altså hva slags transportinfrastruktur og transporttjenester man trenger), tidligere erfaringer samt informasjon. Det må understrekes at også ikke-brukere kan ha forventninger til både transportinfrastruktur og kollektivtransport, som de ikke har tenkt å benytte selv.

Leverandører av transporttjenester og transportinfrastruktur bør starte med å utvikle en hensiktsmessig forståelse av kundenes eller brukernes forventninger og krav, og inkludere analyser av forholdet mellom forventninger og erfart kvalitet. Man bør videre belyse flere typer *avstand* eller *gap* mellom forventninger og erfaringer, slik som *tjenestekvalitetsgapet* (avstanden mellom brukernes serviceforventninger og deres oppfatninger av det som leveres), *forståelsesgapet* (avstanden mellom brukernes forventninger og foretaksledelsens oppfatning av brukernes forventninger) og *leveransesgapet* (avstanden mellom spesifisert tjenestekvalitet og det som faktisk leveres).

En sentral utfordring ved empiriske studier av opplevd transportkvalitet er å få tak i kjernen i folks egne definisjoner av transportopplevelsene. Kravet til metode er da at den må kunne fange inn detaljer, kompleksitet og situasjonsbestemte betydninger i folks oppfattelse av daglige transport. Slike studier må særlig rette søkelyset mot forhold som offentlige myndigheter har kontroll over, enten direkte, særlig i kraft av å være infrastrukturtilbyder og/eller transportutøver, eller, indirekte, som tilrettelegger via ulike former for driftsstøtte og/eller offentlige kjøp. For å en helhetlig forståelse anbefales det at man tar i bruk ulike typer data og anvender flere datainnsamlingsmetoder, som grunnlag for konstruksjon av et nytt survey-instrument.