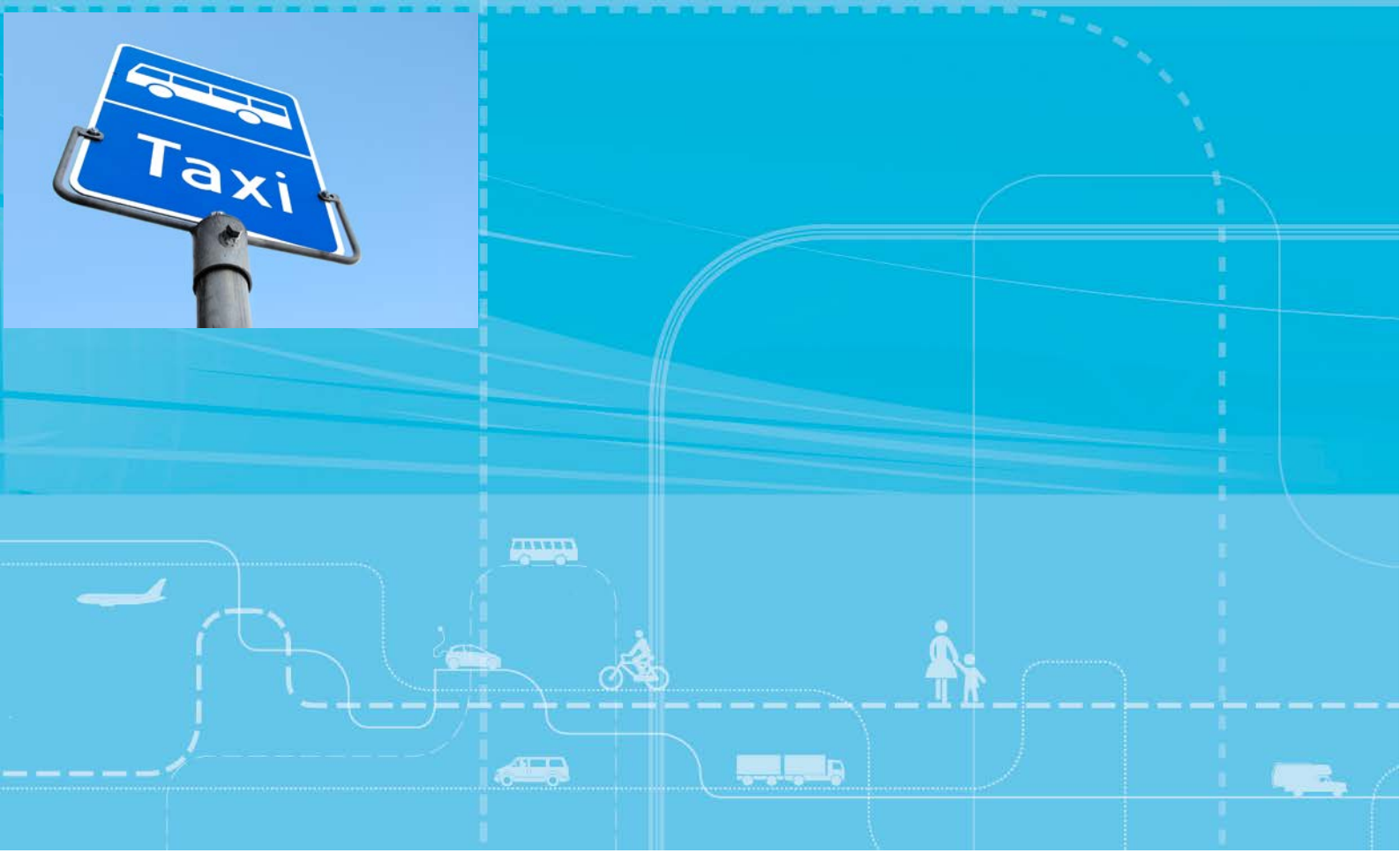


# "Halv på hel" i Tolga

Brukererfaringer og evalueringer





# **"Halv på hel" i Tolga**

Brukererfaringer og evalueringer

Kåre H. Skollerud

---

**Tittel:** "Halv på hel" i Tolga. Brukererfaringer og evalueringer

**Forfattere:** Kåre H. Skollerud

**Dato:** 12.2014

**TØI rapport:** 1343/2014

**Sider** 12

**ISBN Elektronisk:** 978-82-480-1553-6

**ISSN** 0808-1190

**Finansieringskilde:** Hedmark Trafikk FKF

**Prosjekt:** 3818 – Tolga 1

**Prosjektleder** Kåre H. Skollelrud

**Kvalitetsansvarlig:** Frode Longva

**Emneord:** Bestillingstransport  
Kollektivtrafikk

**Sammendrag:**

Rapporten er en brukerundersøkelse blant befolkningen i Tolga kommune og formidler ulike deler av befolkningens erfaringer med, og evalueringer av, det lokale kollektivtransporttilbudet Halv på hel. I rapporten deles befolkningen inn i ulike alderskategorier. Det går frem at ulike grupper har helt ulike bruk av tilbudet, men at det vedkommer de aller fleste gruppene, også de som selv ikke benytter tilbudet i særlig grad. Avslutningsvis viser rapporten til ulike forbedringstiltak for ordningen.

**Title:** «Halv på hel» in Tolga. Experiences and evaluations done by different categories of users

**Author(s):** Kåre H. Skollerud

**Date:** 12.2014

**TØI report:** 1343/2014

**Pages** 12

**ISBN Electronic:** 978-82-480-1553-6

**ISSN** 0808-1190

**Financed by:** Hedmark Trafikk FKF

**Project:** 3818 – Tolga 1

**Project manager:** Kåre H. Skollerud

**Quality manager:** Frode Longva

**Key words:** Demand responsive transport  
Public transport

**Summary:**

This report presents experiences and evaluations of a public transport service named «Halv på hel» in the Norwegian Tolga municipality. «Hel på halv» is a special designed demand responsive transport service for this municipality. The report builds on focus group- and personal interviews done with inhabitants. It divides users into different categories and clearly demonstrates that different categories of users have different ways of using the service. It also demonstrates that most of the users in most of the categories highly appreciate and utilize the service offered, even if they are not passengers themselves. The report ends up with some suggestions for improvements, mainly manageable through minor adjustments of the service already offered. The cost of these improvements, as well as the cost of the service offered today, are not evaluated in this report.

Language of report: Norwegian

---

*Rapporten utgis kun i elektronisk utgave.*

*This report is available only in electronic version.*

---

Transportøkonomisk Institutt  
Gaustadalleen 21, 0349 Oslo  
Telefon 22 57 38 00 - [www.toi.no](http://www.toi.no)

Institute of Transport Economics  
Gaustadalleen 21, 0349 Oslo, Norway  
Telefon 22 57 38 00 - [www.toi.no](http://www.toi.no)

# Forord

Denne rapporten er skrevet på oppdrag fra Hedmark Trafikk. Formålet med rapporten er å samle inn og formidle erfaringer og vurderinger av kollektivtilbudet Halv på hel gjort av befolkningen i Tolga kommune.

Undersøkelsen har blitt utført av Kåre Skollerud med hjelp av lokale ressurser fra Tolga kommune, Tolga skole og eldrerådet i kommunen. Kvalitetssikrer for prosjektet har vært Frode Longva.

Oslo, desember 2014  
Transportøkonomisk institutt

*Gunnar Lindberg*  
direktør

*Frode Longva*  
avdelingsleder



# Innhold

## Sammendrag

1	Innledning.....	1
2	Bruksmønstre .....	2
3	Erfaringer med Halv på hel .....	4
4	Brukernes vurderinger av Halv på hel .....	6
5	Holdninger til Halv på hel blant personer med redusert mobilitet.....	9
6	Forslag til forbedringer .....	11





**Sammendrag:**

# "Halv på hel" i Tolga

## Brukererfaringer og evalueringer

*TØI rapport 1343/2014  
Forfatter(e): Kåre H. Skollerud  
Oslo 2014, 12 sider*

---

*Halv på hel er et populært kollektivtransporttilbud i store deler av befolkningen, også blant grupper som selv ikke reiser med det. Samtidig mener brukerne at det er rom for en del forbedringer av tilbudet.*

Rapporten presenterer brukeres erfaringer med og holdninger til kollektivtransporttilbudet «Halv på hel» i Tolga kommune. Presentasjonen bygger på seks fokusgruppeintervjuer, samt syv personintervjuer. Til sammen omfattet intervjuene 61 personer.

Fokusgruppene var organisert i kategoriene «ungdom», «unge voksne», «foreldregenerasjonen» og «eldre». For de individuelle personintervjuene var utvelgelseskriteriet at deltakerne skulle ha nedsatt mobilitet og av praktiske årsaker var det eldre personer som ble intervjuet.

I fokusgruppene kom det frem ulike bilder og ulike bruksmønstre for hver av deltakerkategoriene: I kategorien «ungdom» var bruken av dette kollektivtrafikktilbudet utbredt. Det ble både benyttet til å reise til og fra organiserte aktiviteter, og til mer uformelle venne- og familiebesøk. Oppslutningen om ordningen var også stor og det ble lagt vekt på at det å ha et slikt kollektivtilbud gjorde dem mer uavhengige av at voksne kjørte dem rundt. Sett fra deres ståsted hadde tilbudet også noen særtrekk som burde forbedres, blant annet ble bestillingssituasjonen opplevd som litt «vanskelig».

Den kategorien som lot til å verdsette tilbudet aller høyest var imidlertid «foreldregenerasjonen». Disse reiste nesten ikke med Halv på Hel selv, men hadde alle barn som benyttet tilbudet. Først og fremst representerte ordningen en forenkling av hverdagen deres ved å avlaste dem med hensyn til å måtte hente og bringe barn selv. Men de la også vekt på verdien av den frihet og grunnlag for selvstendighet ordningen gav til deres barn nettopp ved å frigjøre dem fra foreldrene og deres mulighet for å kjøre dem.

Også blant de «eldre» var det stor velvilje knyttet til ordningen. Naturlig nok var det blant de eldre som ikke kjørte bil at tilbudet ble høyest verdsatt. Disse brukte tilbudet for å utføre daglige gjøremål som innkjøp og bankbesøk, eller for å gå til lege og lignende. Flere av de eldre syntes det nesten var for flott å bli kjørt som eneste passasjer i en drosje og kviet seg litt for å bruke tilbudet av den grunn. De eldre som

kjørte bil var sympatisk innstilte til ordningen og hadde bekjente som benyttet seg av det, men selv hadde de benyttet seg i meget liten grad av tilbudet.

Heller ikke i kategorien «unge voksne» var det lite personlig erfaring med ordningen og heller ingen særlig kunnskap om den. Personene her mente at det ikke hadde vært noe brukbart kollektivtransporttilbud da de var ungdommer og de ga uttrykk for at det å kunne begynne å kjøre moped og senere bil, hadde gitt dem en følelse av mobilitet og frihet som de ikke hadde hatt tidligere. I den grad de hadde noen mening om Halv på hel var vurderingen at den nok kunne ha vært fin før de fikk kjøre bil, men at det nå absolutt var bilen som var det foretrukne transportmiddelet.

Til slutt oppsummeres brukererfaringene med noen forslag til forbedringer av ordningen. Det ligger imidlertid utenfor denne brukerundersøkelsens mandat å vurdere de økonomiske og organisatoriske konsekvensene av disse forslagene.

# 1 Innledning

I denne rapporten gir vi en første fremstilling av materialet fra seks fokusgruppeintervjuer og syv individuelle intervjuer gjort med innbyggere i Tolga kommune i forbindelse med kollektivtransporttilbudet Halv på hel. Dette er et bestillingstilbud som er operativt mellom kl 7:00 og kl 22:00 på hverdager, og mellom kl 9:00 og kl 19:00 lørdager og søndager. Fokusgruppene var sammensatt slik at det var to grupper med ungdom i mellom 15 og 16 år, en gruppe eldre ungdom mellom 20 og 25 år, en gruppe med voksne mellom 40 og 60 år og to grupper med personer eldre enn 65 år. I utgangspunktet bestod hver gruppe av 10 personer, men i praksis møtte mellom 10 og 4 personer. Personene i gruppene kom fra ulike steder i Tolga kommune og avstanden hjemmefra og til Tolga sentrum varierte fra 0 til 40 km. At det var såpass store forskjeller i avstand fra sentrum ga en god dynamikk i gruppene der de fleste hadde ulike bruksmønstre samtidig som temaene som ble tatt opp av deltakerne var forståelige for alle.

En fokusgruppe er en uformell, forholdsvis åpen, men strukturert gruppe- eller -intervjusituasjon. Metoden er godt egnet til å samle inn kvalitativ informasjon om personers meninger, holdninger, følelser eller som i dette tilfelle begrepsbruk. Det er derimot ingen kvantitativ metode, og både antallet respondenter og den åpne, søkende fremgangsmåten man benytter gjør at det å overføre funnene til kvantitative fordelinger ikke er statistisk holdbart. Det er derimot aktørenes egne opplevelser og de sammenhenger disse står i som er i fokus. Ved å ta utgangspunkt i disse sammenhengene og forklaringenes plausibilitet kan man likevel danne seg inntrykk av deres gyldighetsområder.

Rapporten starter med å gi en oversikt over de ulike gruppenes, og alderskategorienes, bruk av Halv på hel ordningen. Etter dette presenteres brukernes egne erfaringer med bruken av ordningen før deres vurderinger av det de oppfatter som vesentlige sider ved dagens tilbud blir presentert. Etter gjennomgangen av erfaringer formidlet i fokusgruppeintervjuene beskrives holdninger og erfaringer med ordningen gjort av personer med til dels redusert mobilitetsevne. Denne delen av rapporten bygger på intervjuer med 9 personer (hvorav to ektepar), som stilte seg til rådighet for prosjektet etter henvendelse fra Eldrerådet i Tolga kommune. Rapporten avsluttes med en oppsummerende gjennomgang av det som gjennom dette materialet fremstår som sentrale forbedringsområder.

## 2 Bruksmønstre

Helt generelt er det inntrykket man sitter igjen med etter fokusgruppeintervjuene med til sammen 50 personer, at de som bor utenfor Tolga sentrum naturlig nok benytter tilbudet i mye større grad enn de som bor sentrumsnært. Men også blant de sentrumsnære er det en betydelig bruk av ordningen.

De ulike aldersgruppene hadde klart ulik bruk av tilbudet. Når det gjelder egne reiser var det de yngste og de eldste som reiste mest, spesielt var de yngste en flittig bruker av tilbudet. Disse brukte Halv på hel, eller KIDen som de gjerne omtalte tilbudet, først og fremst til trening, men også til å besøke venner som bor et stykke unna. Idrettslaget har for eksempel tilpasset treningsstart og slutt slik at det skal passe i forhold til Halv på hels kjøreplan, eller rutetider. For denne brukergruppen dreier det seg i stor grad om transport på kveldstid og ofte sammen med andre jevnaldrende. Om de ikke kjører sammen hele veien, så organiserer de seg ofte slik at de kommer med samme "rute". Enkelte ungdommer bruker også ordningen til å besøke familie som bor andre steder i kommunen. Ungdommene opplyste at de i veldig liten grad brukte tilbudet for å komme til sentrum på lørdags formiddag. I helgene ble ordningen derimot brukt for å komme seg ut og treffe andre om kveldene.

Den eldste gruppen respondenter, de over 65 år, hadde en annen brukerprofil enn ungdommene. Men også blant de eldste er fritidsbruken en vesentlig del av bruksmønsteret. I likhet med fotballklubben tilpasser pensjonistforeningen sine møter til Halv på hel sin kjøreplan. Foreningen bruker også dette kollektivtilbudet på jevnlig fellesutflukter. De foretar da en fellesbestilling og kan reise kollektivt til ett sted, for så å gå tur til et annet sted der de har bestilt retur fra. Det ble rapportert at disse turene var et veldig populært tilbud og at kollektivtilbudet gjør det mulig for foreningen å lage et variert turtilbud og dekke hele kommunen.

I motsetning til ungdommene benyttet imidlertid den eldste gruppen i stor grad Halv på hel om formiddagen. Da holdes mange av møtene de er på og det er da de skal til lege, fysioterapi og gjøre innkjøp. Men denne gruppen benytter også tilbudet om kveldene, for eksempel til seniordansen og enkelte andre møter/tilstelninger. Det ble imidlertid sagt at det er en mindre andel eldre som benytter seg av transporttilbudet enn det er blant de yngste. De eldre som har bil selv benytter nesten utelukkende denne. Det var også en vanlig oppfatning at bilen ville man komme til å bruke så lenge man hadde muligheten. I gruppen var det imidlertid flere som ikke kjørte selv og disse benyttet alle Halv på hel. Dette er funn som man også har gjort i andre kommuner med bestillingsruter<sup>1</sup>.

Foreldregenerasjonen, de mellom 40 og 60, hadde i liten grad benyttet seg av tilbudet selv. Dette var imidlertid en gruppe som hadde et nært forhold til ordningen, men da gjennom sine barns bruk av den. Dessuten hadde vi også i denne aldersgruppen personer som ikke kjørte bil, og disse benyttet ordningen, selv om de bodde sentrumsnært.

---

<sup>1</sup> Se for eksempel Hjorthol, R. m.fl. (2009), *Transportløsninger i distriktene*. TØI rapport 1043/2009.

De eldre ungdommene, det vil si dem mellom 20 og 25 år, hadde et forholdsvis fjernt forhold til tilbudet, selv om de riktignok hadde gjort forsøk på å benytte seg av det. Blant våre respondenter, som av ulike grunner ikke var flere enn 5 personer dominerte bilen totalt som transportmiddel. Respondentene i denne aldersgruppen hadde ikke hatt noen erfaringer med Halv på hel fra før den tiden da de selv hadde førerkort. For dem var kollektivtransport i Tolga forbundet med det de betegnet som et håpløst busstilbud utover skoleskyssen. Med denne bakgrunnen hadde det å få førerkort blitt oppfattet ”som å bli selvberget” og førerkortet som veien ut av en situasjon ”der hver mann var for seg selv” og hadde begrenset sosial omgang utover skoletiden, i alle fall hvis man ikke bodde nært kommunesentrum.

I forhold til bruksfrekvensen kan det virke som om det er hvorvidt man disponere egen bil, eller har tilgang til egen biltransport, som utgjør den store forskjellen i bruken av Halv på hel, ikke alder eller generelt aktivitetsnivå. Dette skyldes først og fremst at det å disponere bil også i Tolga, som i andre distriktskommuner, har en stor betydning for hvor lett det er å komme seg rundt, altså hvor mobil man er. Sammenliknet med egen representerer altså Halv på hel i praksis en viss barriere for den personlige mobiliteten. I denne sammenheng er det imidlertid viktig å ta et metodisk forbehold og nok en gang minne om at den kvalitative tilnærmingen som er benyttet her, ikke gir grunnlag for å trekke gyldige slutninger om kvantitative forhold, selv om vi kan mene at vi har fått innsikt i betydningsfulle sider ved fenomenet vi studerer og sammenhenger det inngår i. Erfaringer fra mer kvantitativt orienterte studier peker imidlertid i samme retning og gir grunnlag for en forventning om at bilens betydning for mobilitet er stor blant den eldre delen av befolkningen.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Se for eksempel Nordbakke, S., 2013A. og Nordbakke, S., Schwanen, T., 2013B.

### 3 Erfaringer med Halv på hel

I alle intervjugruppene hadde de fleste gjort noen mindre heldige erfaringer med hvordan ordningen fungerte. Det var flest slike negative erfaringer tallmessig flest blant dem som var de flittigste brukerne av tilbudet. Dette kan være en indikasjon på at systemet kanskje ikke er så intuitivt og enkelt å forholde seg til. En slik antagelse blir også underbygget av de konkrete erfaringene de uerfarne brukerne har gjort. Blant ungdommene mellom 20 og 25 år hadde de fleste forsøkt seg på å benytte ordningen noen få ganger, men hadde vært utenfor ordningens driftstid, eller ikke vært klar over at turen måtte bestilles senest en time i forveien. Slike erfaringer hadde ført til at de oppfattet systemet som lite brukervennlig og at de ikke vurderte at ordningen var et reelt kollektivtrafikktilbud for dem.

Også uerfarne brukere i de andre gruppene hadde problemer med å få oversikt over ordningen. Spesielt gjaldt det ordningens driftstid og kjøre- eller rutetider. Det ble heller ingen enighet i gruppene om hva en driftstid fra syv til ni betyr når bilen skal kjøre ut og komme inn Halv på hel og noen av gruppedeltakerne hadde blitt overrasket over å ha måttet betale drosjetakst på en tur de trodde var en Halv på hel tur. På en av gruppene var det også en person som hadde valgt å ringe og avbestille hjemturen fra et arrangement da han fant ut at det hadde blitt en vanlig drosjetur og ikke lenger en Halv på hel tur. I tillegg var deltakerne i fokusgruppene usikre på om man skulle, eller kunne, bestille ut fra når bilen kjørte ut, altså «halv på» hver hele time, eller om man skulle bestille ut fra når bilen hadde oppsatt ankomsttid i sentrum. De mente også at informasjonsbrosjyren ikke var til så stor hjelp i disse spørsmålene, og at den dessuten var utdatert og inneholdt flere feil. Ønsket var enkel informasjon som var tydelig på tider og priser. Det var også et ønske om et rutekart hvor alle stoppestedene var tydelig angitt.

Blant de mer erfarne brukerne var det fortellinger om uheldige episoder som dominerte. Det dreide seg om å bli uteglemt fra en bestilt tur, om biler som kom til dels betydelig, dvs. mer enn 15 minutter forsinket, og om misforståelser/feilinformasjon vedrørende hentetid. Ordner man seg egen transport i slike situasjoner, risikerer man å bli ilagt gebyr (konkret tilfelle). I tillegg til disse hendelsene kommer opplevelser der man har fått beskjed om at bussen er full. Det ble imidlertid påpekt at dette ikke skjer ofte, men kanskje når idrettslag/foreninger har trening.

Selve bestillingsprosedyren er også forbundet med en del uheldige erfaringer, blant annet kan det ta så lang tid å få registrert bestillingen at tidsfristen på en time løper ut, og da risikerer man at man ikke får bestille. Telefonkø før bestilling er også en kilde til at tidsfristen for bestilling løper ut, og en del av de yngste har opplevd å ikke bli trodd på at de har stått lenge i telefonkø. Generelt ble det fra alle hold pekt på at noe bedre lokalkunnskap på bestillingskontoret kunne ha vært på sin plass, både ved bestilling og ved samordning av kjøringen. Det ble også stilt spørsmål om kommunikasjonen mellom bestillingskontoret og sjåførene kunne være en kilde til misforståelser, blant annet når det gjelder hentetid.

I et slikt gruppeintervju blir tanken på forbedring lett et underliggende tema som fører til at mer negative forhold, forhold med et forbedringspotensial, blir trukket frem. De kritiske punktene som kommer frem er derfor ikke en vurdering av ordningen i helhet, men erfaringer og vurderinger av punkter som etter brukernes mening bør forbedres. Til tross for en slik kritisk «bias» ble det vist til en rekke gode praksiser der særlig sjåførene ofte viser smidighet og er innstilte på individuelle tilpasninger samt å rette opp eventuelle misforståelser. Det ble også fremholdt som et positivt element at idrettslag og avdelinger har tilrettelagt treningene slik at de passer med kjøretiden til Halv på hel. Det samme gjør pensjonistforeningen, mens kommunen later til å være mer orientert mot bilbruk og starter sine møter på hele timer, altså slik at Halv på hel rutene stort sett ikke har rullet tilbake etter å ha kjørt ut fra sentrum halv på hel.

## 4 Brukernes vurderinger av Halv på hel

Alle gruppene var positivt innstilte til Halv på hel og syntes det på mange måter var et godt tilbud. Størst skepsis møtte nok ordningen blant de eldre, og særlig blant de eldre som benyttet seg av ordningen. Blant disse var det enkelte som tok til orde for at bussen som gikk tre ganger i uken var et vel så godt tilbud: «for den visste man når kom og hvordan den kjørte». Dessuten kom den ikke ens ærend for å hentet bare en selv, for noen av de eldre synes det er for galt å ringe og bestille en bil som bare skal kjøre en person. Det er uvant og blir også oppfattet som lite miljøvennlig. Også i denne gruppen er det imidlertid en generell positiv holdning til ordningen. Det var blant annet flere av de eldre uten sertifikat som var godt fornøyd med å ha ordningen til vanlige aktiviteter som handling og legebek, samtidig som de også brukte den til sosiale tilstelninger. De som benytter seg av ordningen i forbindelse med pensjonistforeningen og pensjonistforeningens turer var meget positive.

De eldre som har bil mener at driftstiden med siste utkjøring fra Tolga sentrum klokken 21:30 gjør at ordningen ikke er noe alternativ ettersom de fleste kveldsmøtene varer til rundt klokken 22:00. Hadde derimot ordningen hatt en utkjøring klokken 22:30 mente de det hadde vært en ordning de kunne ha vurdert å benytte: «Så kunne man av og til tatt et glass vin når man var ute» ble nevnt som en motivasjonsfaktor for bruk av et slikt kollektivtrafikktilbud. Til tross for en overveiende positiv holdning til ordningen ble formidlet en noe usikkerhet og en viss avventende holdning. Dette kan være et uttrykk for et ønske om at ordningen skal ha en tydelig struktur, på samme måte som vi tidligere har sett det har vært ønske om i forbindelse med forvirringen rundt driftstid og kjøretider tidligere.

En annen side ved ordningen som de eldre var opptatt av var avstanden fra egen bolig frem til holdeplassene. De mente at for en god del eldre var veien fram til hovedveien, der Halv på hel går, var for lang til at tilbudet ble et reelt tilbud for dem. Å måtte gå en halv kilometer for å komme til bussen ble beskrevet som å være i lengste laget, spesielt om vinteren.

Selv om de eldre ungdommene mellom 20 og 25 år ikke har noe nært forhold til Halv på hel, vurderer de ordningen som en stor forbedring fra det kollektivtransporttilbudet de hadde den gangen de var avhengig av kollektivtransport -altså før de fikk førerkort. De ser heller ikke bort fra at de kan komme til å bruke ordningen, selv om de ikke vurderer den som så veldig aktuell nå. Det er særlig tre grunner til det: For det første er kjøreområdet for begrenset, de mener at ordningen må omfatte spesielt Tynset, men gjerne også Røros, for at den skal bli interessant for dem. For det andre er driftstiden for begrenset til at det er en aktuell ordning for denne gruppen, spesielt gjelder dette i helgene. En tredje faktor er bestillingstiden. Det å måtte bestille en time før turen passer dårlig sammen med et mer impulsivt beslutningsmønster blant de eldre ungdommene. De er i liten grad med på organiserte aktiviteter og beslutningen om å gjøre noe på fritiden blir ofte tatt spontant, for eksempel som et resultat av «forhandlinger» med venner. For slike



spontane beslutninger er en tidshorisont på minst en time en alt for lang periode. Selv foreslår de at en bestillingstid på en halv time vil gjøre ordningen mer aktuell.

De unge ungdommene, i vår undersøkelse representert av personer på 15 og 16 år, fremstår på mange måter som Halv på hel sine kjernebrukere. Her er bruken utbredt, og som vi har sett brukes ordningen til flere ulike typer aktiviteter. Deltakelse på organiserte aktiviteter innenfor kommunen er et helt sentralt bruksformål, men også uorganiserte sosiale aktiviteter er et betydelig bruksområde. Så blir ordningen også verdsatt høyt av denne gruppen. En person med hjemsted noen kilometer utenfor Tolga sentrum ga klart uttrykk for at uten dette tilbudet hadde hun ikke hatt noe sosialt liv utenom skolen. Ungdommene mente at ordningen har gjort dem mer selvstendige og mer sosiale, for hvis man ikke får skyss på annen måte så er alltid Halv på hel tilgjengelig som et tilbud, noe som gjør det mulig å planlegge og inngå avtaler. Selv om man reiser med annen skyss hvis man får, mente ungdommene at det er slik at de først tenker på Halv på hel som reisealternativ når de skal gjøre noe. Hvis det passer dårlig med Halv på hel, prøver de å løse transportbehovet på andre måter. Og friheten dette gir fra foreldrene blir satt pris på. De tenkte med liten glede tilbake på tiden da de måtte kjøres på trening av foreldrene og det stresset de oppfattet var rundt de situasjonene, samtidig som det oppsto situasjoner da de måtte holde seg hjemme fordi ingen kunne kjøre. Det blir oppfattet slik at med Halv på hel så har man alltid muligheten til å være med på det man har lyst til, så ordningen gir en mulighet til å velge, enten vi bruker den eller ikke. Og ofte brukes muligheten.

Også de ungdommene som aldri brukte buss før benytter seg av Halv på hel. Deres vurdering var at Halv på hel blir benyttet i mye større grad enn det gamle busstilbudet. «Alle har brukt den» ble det påstått. For mange er selvstendigjøringen og fleksibiliteten, det at man kommer dit man skal når man skal, som blir trukket frem som tilbudets sterkeste sider. Men også prisen blir fremholdt som en styrke ved ordningen.

Selv om holdningen til ordningen er veldig positiv blant de yngste ungdommene vi hadde fokusgruppeintervjuer med, og blir vurdert som betydningsfull for hvordan det er å være ungdom i Tolga, er det flere sider ved ordningen som blir vurdert som svake. En av de intervjuede mente at hun hadde brukt ordningen mye mer før, for da var den bedre. Hovedgrunnen til at den vurderes som dårligere nå er at den slutter å kjøre for tidlig på kvelden. I ukedagene er tilbudet greit, men helgetilbudet ble karakterisert som håpløst. At ordningen slutter klokken syv på lørdagene fører til at hvis de skal noe sosialt, så må de enten sove over, ellers så må de la være å besøke hverandre. Ungdommene mente at situasjonen var en helt annen tidligere da ordningen varte til klokken 23:30. At det har vært et par episoder der noen har blitt glemt på treninga har heller ikke styrket vurderingen av ordningen blant ungdommene. Å få bestilt en tur blir også ofte oppfattet som en langsommelig prosess. Ungdommene mente at bestillingskontoret har for lite lokalkunnskap og de mente informasjonen måtte ”inn med teskje”. Bestillingssituasjonen var da også en gjenganger da ungdommene evaluerte ordningen. Den ble oppfattet som unødvendig treg, preget av manglende lokalkunnskap og dårlig serviceinnstilling. Som et resultat av dette var det noen av ungdommene som kviet seg litt for å ringe å bestille. Enkelte foreldre i fokusgruppen for dem mellom 40 og 60 år fortalte også at barna deres ofte ba foreldrene om å ringe fordi de syntes det var ubehagelig å gjøre det selv.

En annen side ved Halv på hel som ungdommene også ofte nevnte som en svakhet ved ordningen var at den var begrenset til Tolga kommune. Noen fritidsaktiviteter, for eksempel håndball og turn foregår ikke i Tolga men på Tynset og Os. Os har i

tillegg alpinanlegg, mens Tynset har flere litt smalere tilbud enn man finner i Tolga. Mange av ungdommene ønsket seg derfor at Halv på hel kunne bli utvidet til også å omfatte disse stedene. De oppfattet det som helt greit om det ville koste noe mer å reise ut av kommunen.

Holdeplasstrukturen ble også nevnt som en svak side ved tilbudet, for en del steder er det ganske langt mellom holdeplassene, slik at det kan bli langt å gå. Dessuten hender det at de som tar imot bestillingen ikke har hørt om stoppestedet, og da nekter de å motta bestilling. Noen stilte spørsmål om det i det hele tatt var nødvendig å brukeholdeplasser når bilen kom på individuell bestilling like vel.

Selv om fokusgruppedeltakerne mellom 40 og 60 år nesten ikke har reist med Halv på hel har de et nært forhold til ordningen. I gruppen som ble intervjuet var det flere som var foreldre til barn i tenårene. Disse var kanskje den gruppen som var aller mest begeistret for ordningen av alle de intervjuede. For et par av dem betød ordningen at de kunne jobbe fulle dager i stedet for å måtte følge opp transportbehovene til barna. Det ble da også gitt direkte uttrykk for at ordningen utgjør «en enorm forskjell, både for oss og for barna». Foreldrene i denne gruppen hadde mye av de samme oppfatningene av tilbudet som de yngste ungdommene hadde, men de var nok noe mer opptatt av inntrykket av at det hadde vært en del situasjoner der drosjene kom for sent. Ellers la de vekt på at ordningen ga barna mulighet til å få et større sosialt nettverk og til å delta på ting på selvstendig basis uten å være avhengige av foreldrene.

I gruppen var det også personer uten bil, og selv om de bodde sentrumsnært betød Halv på hel at de deltok på aktiviteter og møtevirksomhet på andre steder i kommunen.

De i gruppen mellom 40 og 60 år som hadde forsøkt å benytte ordningen hadde litt ulik erfaring i forhold til driftstiden, men alle mente at den med fordel kunne utvides. De uten barn var imidlertid mest opptatt av en utvidelse av kjøretiden slik at transport til 06:45 toget kom med i Halv på hel. De som var foreldre var derimot, i likhet med ungdommene, mest opptatt av en utvidelse av kjøretiden om kvelden i helgene. Blant de voksne som ikke hadde barn var det dessuten et større fokus på å få god informasjon om ordningen enn det var blant foreldrene. Selv om foreldrene i gruppa antagelig var de mest entusiastiske til ordningen var de andre i denne gruppen også meget positivt innstilte og de oppfattet at andre grupper enn dem selv, som barn og eldre, kunne ha stor nytte av ordningen. For egen del oppfattet de nok at det måtte noen endringer til før tilbudet ble en reell konkurrent til egen bil.

## 5 Holdninger til Halv på hel blant personer med redusert mobilitet

Denne bolken bygger på individuelle intervjuer gjort med personer som i utgangspunktet skulle ha redusert fysisk mobilitet. Utvalget ble satt sammen med hjelp fra Eldrerådet i kommunen, som også tok første kontakt med de aktuelle personene. I alt ble ni personer intervjuet, blant disse var det to ektepar slik at intervjuene omfatter syv husholdninger. For en av personene lot det ikke til at den fysiske mobilitetsevnen var særlig redusert og hun ordnet alle innkjøp og dagligdagse ærender på egen hånd, selv om hun bodde rundt halvannen kilometer unna sentrum med butikkene. For to av de andre husholdningene var den reduserte mobiliteten en ny situasjon, da de nettopp hadde måttet slutte å bruke bil. To personer benyttet Halv på hel tilbudet, mens det var forholdsvis lite kunnskap om den blant de andre intervjuede.

Så godt som alle de intervjuede la stor vekt på samme faktor da de vurderte ordningen: Avstanden til holdeplassen. For de to personene som brukte ordningen av og til var avstanden til holdeplassen et stort problem. Selv om avstandene lett kan bli vurdert som moderate av yngre personer, den lengste avstanden var på ca en kilometer, representerte den et problem for en rekke av de eldre. En av personene løste problemet ved av og til å ringe til familie for å få transport frem til holdeplassen, men ga uttrykk for undring over at drosjen kan kjøre nesten 40 kilometer for å hente en person, men ikke kjøre en avstikker på i overkant av en kilometer for å hente passasjerer ved boligen. Å bry familien, og å være avhengig av at den er tilstede var en så lite attraktiv situasjon, at hun vurderte å flytte fra boligen på gården og nærmere Halv på hel sin holdeplass. Den andre personen hadde noe kortere vei og klarte å komme seg *til* holdeplassen. Veien hjem fra holdeplassen med varer kunne imidlertid være et stort problem. Hadde hun med seg varer tok drosjesjåførene ofte en sving innom og snudde i oppkjørselen hennes. Uten denne gesten ville ordningen vært til mindre nytte for henne, og innkjøpene kanskje måttet bli organisert gjennom kommunale ordninger<sup>3</sup>.

Den ene husholdningen som forholdsvis nylig hadde sluttet å kjøre bil hadde ikke vurdert Halv på hel som et aktuelt tilbud for seg bl.a. på grunn av avstanden til holdeplass. De bodde på gård og hadde en forholdsvis bratt bakke opp til huset som gjorde det problematisk å få med seg varer og transportbehovet ble nå dekket gjennom at familie stilte opp. Sosial omgang utover familie var begrenset.

For den andre husholdningen som hadde sluttet å kjøre egen bil, var situasjonen så ny at de ennå ikke hadde innarbeidet nye måter å organisere nødvendig transport på. Halv på hel hadde de imidlertid liten kunnskap om og var litt i villrede om dette var et tilbud de kunne benytte, og hvordan de eventuelt skulle gå frem for å benytte det. Avstanden til kommunesentrum var i underkant av to kilometer og sykkel og gange

---

<sup>3</sup> For liknende erfaringer med betydningen av avstand mellom hjem og holdeplass se : Hjorthol, R. m.fl. (2009) og Berg, J & L. Levin (2011)

ble vurdert som aktuelle transportmåter selv om den fysiske førligheten var redusert. Et annet alternativ som ble overveid var å flytte inn til kommunesenteret. Dette var også en løsning på utfordringene ved å bli mindre mobile med økende alder som ble vurdert av en annen husholdning. Selv om avstanden til sentrum var i underkant av halvannen kilometer begynte det å bli tyngre å gjøre de nødvendige innkjøp. Å flytte til sentrum ble vurdert som et aktuelt alternativ for en av de vi intervjuet som ikke hadde så sterk tilknytning til hus og hage, men blant de intervjuede personene som bodde på egen gård var dette mindre aktuelt/uaktuelt. Intervjupersonen hadde imidlertid inntrykk av at det er forholdsvis få boliger til salgs i sentrum, og at de som finnes er ettertraktede.

At det å bo i sentrum kan ha sine fordeler i forhold mobilitetsutfordringene ved å bli eldre, kom tydelig frem i intervjuet med den klart minst førlige av intervjupersonene. Denne personen hadde sterkt redusert førlighet og var avhengig av elektrisk rullestol for å komme seg rundt og for å få gjort nødvendige ærender. Delvis som en følge av dette hadde han flyttet til Tolga sentrum og opplevde nå at det ikke var noen transportproblemer. Alt var innen rekkevidde av, og tilgjengelig med, den elektriske rullestolen. Også sosialt var det å bo i sentrum en heldig løsning, for her hadde folk ærender og da var det lett for dem å «stikke innom» på besøk. Med denne løsningen hadde utvalgets minst førlige blitt den med minst problemer knyttet til transport, i alle fall i det daglige.

Hovedinntrykket fra intervjurunden med personer som har (mer eller mindre) redusert førlighet er at holdeplasstrukturen og avstandene til holdeplassen spiller en stor rolle. Det ser også ut til å representere kanskje det største hinderet for at personer med redusert førlighet skal kunne benytte ordningen. Betydningen av avstand til holdeplass kan illustreres med en av mine informanter på over 80 år som ikke klarer å komme seg til holdeplassen vel 300 meter unna boligen. Løsningen hans på transportbehovet er at han tar traktoren og kjører 20 kilometer til Tynset i stedet.

I andre deler av landet finnes det bestillingsruter som kjører og henter personer i en viss avstand fra «kjøreruta». For eksempel innebærer Flexx-ordningen i Østfold at man på enkelte ruter kjører avstikkere på halvannen kilometer gratis for å plukke opp passasjerer som har bestilt tur. En slik ordning kan også vurderes i sammenheng med eventuell samkjøring med for eksempel TT-tilbudet. Det kan kanskje allerede i dag oppfattes som en form for samkjøring, i alle fall tyder intervjuene på at halv på hel gjør det enklere for enkelte eldre å klare seg uten ekstra hjelp til innkjøp mm.

Det andre hovedfunnet er at det også for denne kategorien er viktig med god informasjon om tilbudet. Intervjuene viste at man her finner personer som ikke har noen som helst kjennskap til hvordan tilbudet er organisert.

## 6 Forslag til forbedringer

Både gjennom fokusgruppeintervjuene og de personlige intervjuene kom det til uttrykk at ordningen hadde noen løsninger som ble oppfattet som hindringer, eller i alle fall lite ønskelige for brukerne:

Driftsmessige forbedringer som ble vektlagt:

- Utvidet kjøreområde var kanskje det forbedringsforslaget som hadde størst oppslutning i alle fokusgruppene. Særlig er det et ønske om å kunne benytte ordningen til Tynset, men også Os med alpinanlegg og Røros med flyplassen er høyt prioriterte reisemål. Det var også betalingsvilje blant fokusgruppedeltakerne for å kunne kjøre ut av kommunen
- Omtrent like sterkt ønsket som utvidet kjøreområde er utvidet driftstid. Mens de yngste synes driftstiden på ukedagene er bra, men mener ordningen avsluttes alt for tidlig om kvelden er de eldste mest opptatt av kveldene på ukedagene og mener utkjøringstiden må utvides med en time for at tilbudet skal være et reelt alternativ for dem som skal på møter og lignende. De i yrkesaktiv alder ønsket på sin side at ordningen kunne starte tidligere på ukedagene, slik at det ble mulig å benytte ordningen til 06:45 toget fra Tolga.

Dessuten hadde brukerne ønsker om endringer av det som kan sammenfattes som praktiske hindringer i den daglige bruken:

- De uerfarne brukerne synes til en viss grad at ordningen virker uoversiktlig og savner bedre informasjon og bedre oppfølging fra bestillingskontorets side i den konkrete bestillingssituasjonen. Blant de eldre var det for eksempel noen som hadde vært med på en felles tur der bestilleren hadde glemt å bestille retur, noe som ga en ganske mye dyrere hjemreise i forhold til den planlagte Halv på hel reisen. De ønsket seg derfor at bestillingskontoret kunne følge opp en bestilling med utfyllende spørsmål om for eksempel behovet for retur, omtrent på samme måte som de i kassa i matbutikken spør om du trenger pose.
- Kortere vei til transportmiddelet var et tema både blant de eldste og yngste, men fikk hver sin utforming: Mens de yngste ønsket seg flere stoppested, ønsket de eldste at bilen kunne komme og hente dem, eller i alle fall kjøre så nærme der de oppholder seg som mulig.

Dette ønsket var spesielt uttalt blant dem som hadde redusert førlighet, for eksempel på grunn av høy alder. I andre deler av landet finnes det bestillingsruter som kjører og henter personer i en viss avstand fra «kjøreruta». For eksempel innebærer Flexx-ordningen i Østfold at man på enkelte ruter kjører avstikkere på halvannen kilometer gratis for å hente passasjerer som har bestilt tur. En slik ordning kan også vurderes i sammenheng med eventuell samkjøring med for eksempel TT-tilbudet. Dagens tilbud kan kanskje allerede oppfattes som en form for samkjøring. I alle fall tyder intervjuene på at halv på hel gjør det enklere for enkelte eldre å

klare seg uten ekstra hjelp til innkjøp med mer, selv om det i dag kanskje skjer delvis som et resultat av smidighet fra sjåførenes side.

- Et annet sentralt funn er at det er viktig med god informasjon om Halv på hel til dem med redusert førerlighet. Både blant dem og blant eldre personer som begynte å bli usikker på sin egen bruk av bil, var det liten kunnskap om tilbudet. Slik informasjon bør også rettes mot dem som opplever å få redusert sin mobilitet uansett alder.
- En oppjustering av bestillingstjenesten var også ønsket. Det var en viss misnøye med hvordan denne fungerte blant de fleste fokusgruppedeltakerne, selv om det også ble fremholdt at det til tider fungerte veldig fint. Som vi har sett ovenfor var det et ønske om oppfølging ved bestilling slik at man ikke selv glemte å gi opplysninger. Blant de unge var det et håp om at man kanskje kunne få en automatisk bestillingsordning, for eksempel via en app. Dessuten var det ønsket at sjåførene rutinemessig ringte opp og informerte om de ble en del forsinket.

Til tross for forbedringspotensialet og de innvendinger som kom til uttrykk i fokusgruppene var det en massiv positiv holdning til ordningen blant alle fokusgruppene, og for en del av dem representerte tilbudet nærmest en mulighetsbetingelse for å leve et såpass aktivt sosialt liv som de faktisk gjorde. Når noen likevel ønsket seg tilbake til tiden med faste bussruter kan man ta dette som en påminnelse om at det å utvikle et tilbud med en lett forståelig struktur er av grunnleggende betydning for tilbudets suksess. Dette behovet for en oversiktlig struktur kan man finne ulike uttrykk for i alle fokusgruppeintervjuene. Intervjuene med eldre som nettopp har fått redusert mobilitet for eksempel ved å ikke kunne bruke bil mer viser at det kan være behov for informasjon som er rettet mot disse og som formidles til dem på en aktiv måte.



## Transportøkonomisk institutt (TØI) Stiftelsen Norsk senter for samferdselsforskning

TØI er et anvendt forskningsinstitutt, som mottar basisbevilgning fra Norges forskningsråd og gjennomfører forsknings- og utredningsoppdrag for næringsliv og offentlige etater. TØI ble opprettet i 1964 og er organisert som uavhengig stiftelse.

TØI utvikler og formidler kunnskap om samferdsel med vitenskapelig kvalitet og praktisk anvendelse. Instituttet har et tverrfaglig miljø med rundt 70 høyt spesialiserte forskere.

Instituttet utgir tidsskriftet Samferdsel med 10 nummer i året og driver også forskningsformidling gjennom TØI-rapporter, artikler i vitenskapelige tidsskrifter, samt innlegg og intervjuer i media. TØI-rapportene er gratis tilgjengelige på instituttets hjemmeside [www.toi.no](http://www.toi.no).

TØI er partner i CIENS Forskningscenter for miljø og samfunn, lokalisert i Forskningsparken nær Universitetet i Oslo (se [www.ciens.no](http://www.ciens.no)). Instituttet deltar aktivt i internasjonalt forsknings-samarbeid, med særlig vekt på EUs rammeprogrammer.

TØI dekker alle transportmidler og temaområder innen samferdsel, inkludert trafiksikkerhet, kollektivtransport, klima og miljø, reiseliv, reisevaner og reiseetterspørsel, arealplanlegging, offentlige beslutningsprosesser, næringslivets transport og generell transportøkonomi.

Transportøkonomisk institutt krever opphavsrett til egne arbeider og legger vekt på å opptre uavhengig av oppdragsgiverne i alle faglige analyser og vurderinger.

### Besøks- og postadresse:

Transportøkonomisk institutt  
Gautstadalléen 21  
NO-0349 Oslo

22 57 38 00  
[toi@toi.no](mailto:toi@toi.no)  
[www.toi.no](http://www.toi.no)