

UNDERSØGELSE AF PLUSTUR FOR UNGE

KVALITATIVE DYBDEINTERVIEW OG FOKUSGRUPPEINTERVIEW
MARTS OG APRIL 2023



INDHOLD

03 BAGGRUND OG FORMÅL

06 HOVEDKONKLUSIONER OG ANBEFALINGER

09 DEL 1: KENDSKAB TIL PLUSTUR

16 DEL 2: TILFREDSHED MED PLUSTUR

22 DEL 3: BESTILLING AF PLUSTUR

28 DEL 4: REJSEN MED PLUSTUR

36 DEL 5: GENEREL MOBILITET

39 BILAG

Undersøgelsen er foretaget af
MEGAFON A/S



Alhambravej 12
1826 Frederiksberg C.
+45 77 41 41 41



BAGGRUND OG FORMÅL

BAGGRUND FOR UNDERSØGELSEN

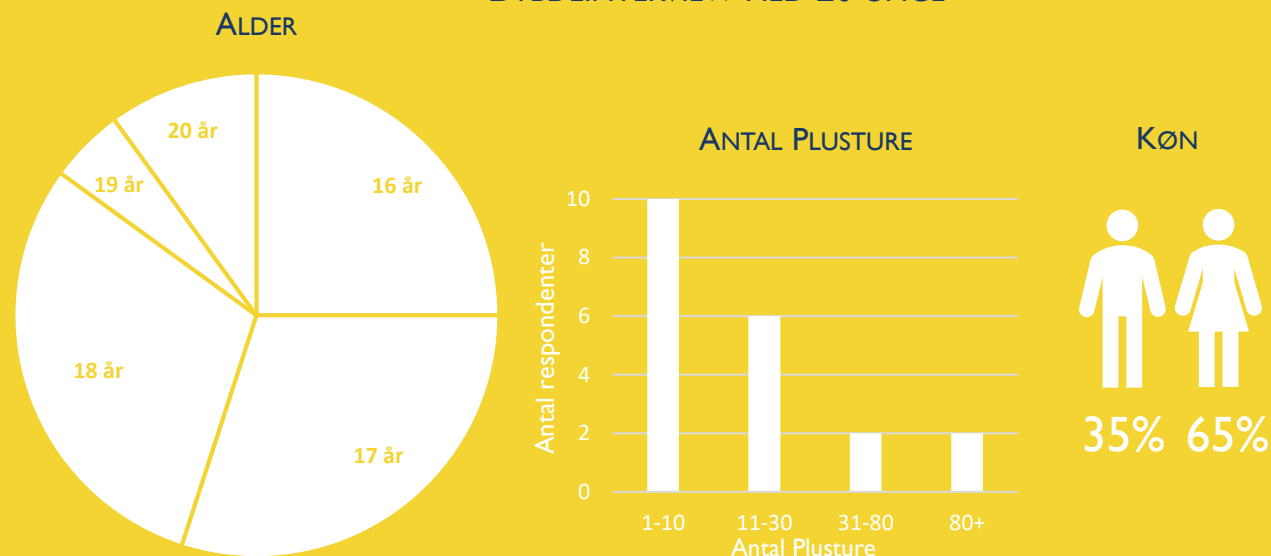
MEGAFON har, for Sydtrafik, gennemført en undersøgelse af Plustur for unge. Plustur, som er en del af Flextrafik, giver borgere mulighed for at få et lift til eller fra bussen, i fald den ikke kører hele vejen. Sydtrafik ønsker at sætte fokus på de unges brug af Plustur og har derfor oprettet et pilotprojektet med en ordning, hvor unge kan bestille en Plustur gratis fra august 2022 til juni 2023. Pilotprojektet har til formål at styrke de unges kendskab til ordningen for herved at fremme mobiliteten for de unge, som er bosat uden for byerne.

Nærværende undersøgelse er udført kvalitativt ved 20 dybdeinterview og 2 fokusgruppeinterview med 10 unge, der har anvendt en gratis Plustur. Undersøgelsen har til formål at redegøre for de unges oplevelser, erfaringer og brug af Plustur; at kende hele processen for de unge – fra bestilling til ankomst. Rapporten bidrager med indsigter og anbefalinger, som Sydtrafik kan anvende til at udvikle og udbrede Plustur for unge.

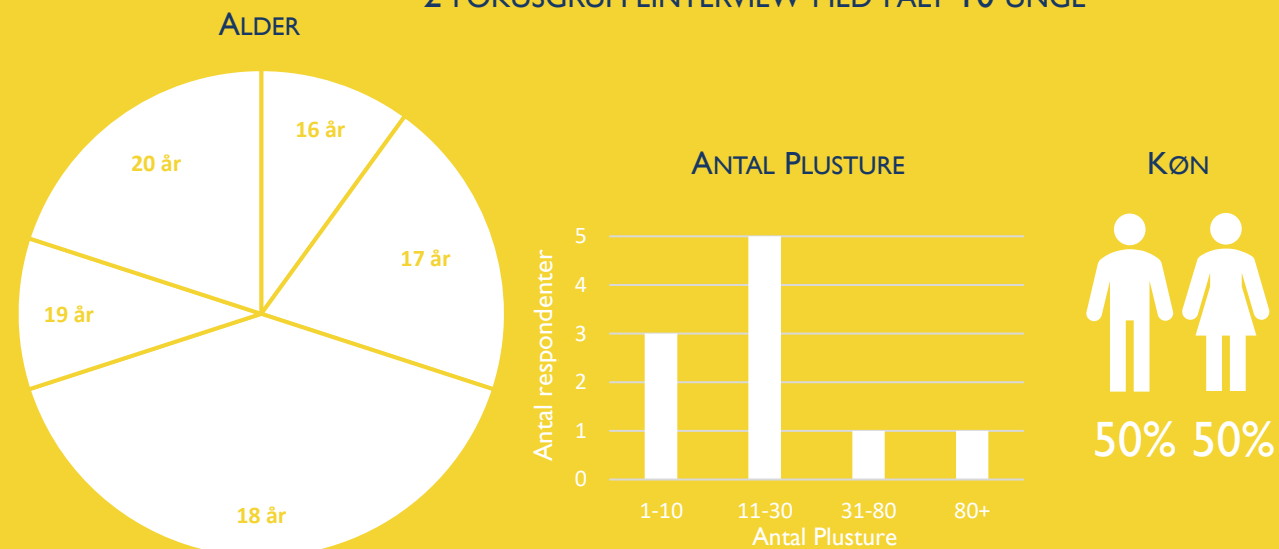
UNDERSØGELSENS RESPONDENTER

Efter ønske fra Sydtrafik er alle respondenterne i undersøgelsen mellem 16 og 20 år og bor i Region Syddanmark – primært i tyndtbefolkede områder og med begrænsede offentlige transportmuligheder, da disse i særlig grad har gavn af Plustur. Størstedelen af respondenterne går på en ungdomsuddannelse, og flere har derudover fritidsjob. Kun enkelte respondenter har kørekort, men ingen har egen bil. Respondenterne har meget forskellig erfaring med Plustur. Mens nogen kun har prøvet Plustur enkelte gang, har andre anvendt det over hundrede gange. Fordelingen af respondenter ses i figurene på denne side.

DYBDEINTERVIEW MED 20 UNGE



2 FOKUSGRUPPEINTERVIEW MED I ALT 10 UNGE



LÆSEVEJLEDNING

RAPPORTENS OPBYGNING

Undersøgelsens konklusioner og centrale anbefalinger er opsummeret i kapitlet ”Hovedkonklusioner og anbefalinger”. Dette kapitel kan læses for sig for at få et overblik over undersøgelsens væsentligste findings og anbefalinger. Herefter følger den samlede analyse i fem dele, som uddyber konklusioner og anbefalinger:

1: Kendskab til Plustur

Her beskrives respondenternes kendskab til Plustur. Det bliver uddybet, hvor respondenterne kender Plustur fra, samt hvor de mener, at Sydtrafik skal reklamere for Plustur for at nå de unge.

2: Tilfredshed med Plustur

Respondenternes tilfredshed med og opfattelse af Plustur bliver fremlagt. Der bliver blandt andet beskrevet, hvad chaufførerne og det, at Plustur er gratis, betyder for respondenterne.

3: Bestilling af Plustur

Respondenternes oplevelse med bestilling af Plustur beskrives, herunder bestilling via Rejseplanen og de to timers bestillingsfrist.

4: Rejsen med Plustur

I denne del fremlægges respondenternes holdninger til selve rejsen med Plustur. Det bliver gennemgået, hvorvidt respondenterne oplever, at Plustur kommer til tiden, hvad de synes om kontakten til Plustur og Sydtrafik, samt hvordan afhentningen og selve turen forløber.

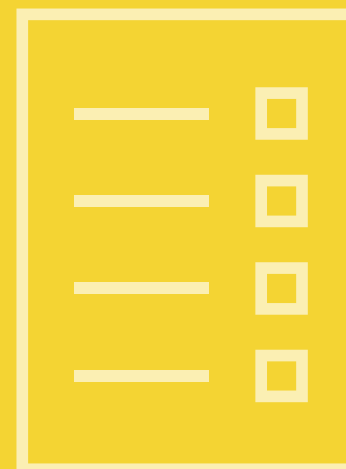
5: Generel mobilitet

Respondenternes opfattelse af mobilitet og offentlig transport i deres lokalområder beskrives, samt hvilke transportformer de anvender til at komme rundt.

KVALITATIVE RESULTATER OG CITATER

Efter ønske fra Sydtrafik indeholder rapporten en stor mængde citater for at give plads til respondenternes egne ord. Citaterne er indholdscitater, som stammer fra de udsagn, deltagerne har formuleret i dybdeinterviewene eller fokusgruppeinterviewene. Citaterne er korrekte, både hvad angår indhold og styrke i udsagnene. Der kan være gennemført sproglige tilpasninger for at få citaterne til at fremstå mere præcise og lettere forståelige for læserne.

Respondenterne er anonyme i undersøgelsen, hvorfor kun deres køn og alder fremgår ved citaterne. Enkelte steder i rapporten er der indsat hele uddrag fra fokusgruppeinterviewene. Her er respondenterne angivet med nummerering.





HOVEDKONKLUSIONER OG ANBEFALINGER

HØVEDKONKLUSIONER

HØVEDKONKLUSIONERNE UDDYBES OG EKSEMPLIFICERES MED CITATER I DE FØLGENDE DELAFSNIT.

PLUSTUR SES SOM ET GODT OG
AFGØRENDE TILBUD FOR UNGE, DER
BOR I YDEROMRÅDER

UNGE MENNESKER HAR GENERELT ET
MANGLENDE KENDSKAB TIL PLUSTUR

DET ER VIGTIGT FOR DE UNGE, AT
PLUSTUR ER GRATIS

2 TIMERS BESTILLINGSFRIST ER EN AF DE
STØRSTE UDFORDRINGER VED PLUSTUR

FORSINKELSER OG VENTETID ER EN
UDFORDRING VED PLUSTUR

DE UNGES ANBEFALINGER

ANBEFALINGERNE UDDYBES OG EKSEMPLIFICERES MED CITATER I DE FØLGENDE DELAFSNIT.

UNDERSTØT DE UNGES MOBILITET VED AT:

- Bibeholde Plustur som en mulighed.
- Fortsætte Plustur som et gratis tilbud til unge med Ungdomskort.

SKAB STØRRE KENDSKAB TIL PLUSTUR VED AT:

- Rette reklamer mod primært unge, men også forældre, da beslutningen om at bruge Plustur ofte tages i fællesskab.
- Reklamere på sociale medier, særligt via reklamer på TikTok, Instagram og YouTube, informere på morgensamlinger på uddannelsesinstitutioner samt sætte tydelige skilte op i offentlig transport.
- Fremhæve at Plustur er gratis, nemt, fleksibelt og en mulighed, der giver unge mere frihed.
- Gøre reklamerne og informationerne iøjnefaldende, korte, informative og sjove.

GØR DET TYDELIGERE FOR NYE BRUGERE AF PLUSTUR:

- At Plustur er gratis for unge med Ungdomskort – og at det ikke er for godt til at være sandt.
- At man som ung med et Ungdomskort kan bruge Plustur så ofte, man vil.
- At man må bruge Plustur til alle formål – ikke kun til og fra skole.
- Hvordan Plustursbilen ser ud, samt præcis hvor man bliver afhentet af Plustur.

GØR BESTILLINGSPROCESSEN LETTERE VED AT:

- Forbedre registrering af betalingskort første gang, man anvender Plustur.
- Tilføje information om Plustur i Rejseplanen - særligt hvordan Plustur fungerer, og hvem Plustur er gratis for.
- Gøre det muligt at booke flere Plusture i samme bestilling.
- Vise samme tidspunkt for rejsen i Rejseplanen og på Flextrafiks hjemmeside.

GØR AFHENTNINGEN OG KOMMUNIKATIONEN BEDRE VED AT:

- Informere om muligheden for at kontakte Sydtrafik særligt i tilfælde af forsinkelser.
- Gøre det muligt for passagererne at kontakte chaufførerne direkte i nødstilfælde.
- Gøre Plusturbilerne mere genkendelige – eksempelvis ved nummerering af bilerne eller et live map over alle Plusture.

BEGRÆNS VENTETIDEN, DER OPLEVES VED PLUSTUR, VED AT:

- Sætte bestillingsfristen på 2 timer ned til ½-1 time.
- Informere ved forsinkelser.
- Videst muligt undgå ulogiske ruter, hvor Plusturen kører omveje, og turen derved tager længere tid.



DEL I: KENDSKAB TIL PLUSTUR

MANGLENDE KENDSKAB TIL PLUSTUR

De unge er enige om, at den primære årsag til, at Plustur ikke er mere udbredt, er, at mange unge ikke kender til Plustur. Flere bemærker, at deres venner ofte ikke har hørt om Plustur. Nogle beskriver, at de mener at have venner, der har set Plustur på Rejseplanen, men stadig ikke ved, hvad det er, da der har været begrænsede informationer om transportformen på Rejseplanen.

De unge synes generelt, at det skal være mere åbenlyst, at Plustur er en mulighed. De mener, der mangler informationer om og reklamer for Plustur, hvor det blandt andet tydeliggøres, at Plustur er nemt, gratis og gør hverdagen mere fleksibel for unge, der bor i mere tyndtbefolkede egne.

*”Jeg tror bare ikke, at **der er særlig mange, der ved, hvad det er**, eller bruger det. Jeg tror bare, der er rigtig mange, der ikke ved, hvad det er, når man ser det inde på Rejseplanen, ligesom jeg ikke selv gjorde.”*

-
Mand, 18 år

*”Jeg synes, **mange unge burde vide mere om det**, så man ikke er afhængig af ens forældre eller bussen, hvis man skal noget. Det er jo supernemt at bestille og have med at gøre. **Jeg synes, at de burde lave nogle flere reklamer med det.**”*

-
Kvinde, 18 år

*”Jeg har gået på gymnasiet før, og der vidste jeg faktisk ikke, at Plustur var en mulighed. **Så jeg har faktisk gået i 3 år, hvor jeg ikke har vidst det.** Så har jeg taget hjem kl. 15.15, fordi ellers kunne jeg ikke nå at komme hjem. Så der kan man sige, ikke at jeg har spildt 3 år, men jeg har ikke tænkt, det var en mulighed i 3 år, at jeg kunne have gjort det, **hvilket jeg er lidt ked af det over, for der var mange ting, som jeg var nødt til at sige nej til.**”*

-
Mand, 20 år

*“Helt klart kunne man **arbejde med noget mere marketing** for at komme ud til flere, for jeg synes ikke, at der er så meget af det ude på vejene og på de sociale medier.”*

-
Mand, 18 år

DE UNGE KENDER PLUSTUR FRA 1/2

DERES OMGANGSKREDS

De fleste respondenter har hørt om Plustur gennem deres omgangskreds; gennem venner, medstuderende, forældre, naboer, bekendte etc. Plustur er for fleres vedkommende kommet på tale, når de har talt med deres omgangskreds om udfordringer ved at komme rundt med offentlig transport i deres områder. Deres omgangskreds har særligt fremhævet, at Plustur er gratis og nemt. Flere har venner, der har vist dem konkret, hvordan man bestiller en Plustur på Rejseplanen, og nogle har haft taget Plustur sammen med venner, hvis de har skulle sammen til et arrangement. Enkelte respondenter kender Plustur, fordi deres forældre har fortalt dem om initiativet. Forældrene har set reklamer på sociale medier eller kender Plustur gennem arbejde med kollektiv transport.

DERES UDDANNELSESINSTITUTIONER

Flere respondenter er begyndt at bruge Plustur, efter de har fået information om gratis Plustur fra deres uddannelsesinstitution – særligt i forbindelse med, at de har fået generel information om transportmuligheder til og fra skole, da de startede på uddannelsen. Respondenterne har blandt andet modtaget information via beskeder fra uddannelsesstedet, de har set det på plakater på uddannelsesstederne, og de har fået det fortalt af skolen eller repræsentanter fra Sydtrafik, der besøgte deres uddannelsessted.

Respondenterne synes generelt, at det er rart, at informationen kommer fra deres uddannelsesinstitution, og de er glade for, at institutionerne har gjort sig umage med at reklamere for Plustur. Flere beskriver uddannelsesinstitutionerne som oplagte steder at reklamere for Plustur, da der er mange unge mennesker, der kommer fra områder med minimal offentlig transport.

*”Det var en af mine **veninder**, der sagde, at jeg kunne da bare tage Plustur, når mine forældre ikke kunne køre mig ud til bussen, og at det var gratis, fordi jeg har Ungdomskort. Så tænkte jeg, at det var da forsøget værd.”*

-
Kvinde, 17 år

*”Det var to konsulenter, eller hvad man kalder det, der var **ude og snakke om Plustur på vores gymnasium**, og det synes jeg var meget spændende. Jeg forstod, hvad man kunne bruge det til. Jeg kan ikke huske, hvad de sagde. Der var en af mine venner, der spurgte, om vi ikke bare skulle prøve det, og så sagde jeg, at det kunne vi vel godt.”*

-
Mand, 18 år

*”Jeg har også set det på **plakater på min skole** en gang imellem, hvilket giver meget god mening. Og det er vel også et meget godt sted at have det, da det er der, du fanger mange unge mennesker.”*

-
Kvinde, 18 år

*”Det her er mit første år på gymnasiet, så vi gik og snakkede meget om, hvordan jeg skulle komme frem og tilbage i sommerferien, indtil vi fandt ud af, at Plustur var en mulighed. Og da jeg skulle til at starte på **min skole**, **der sendte de en besked ud, hvor de informerede om alt muligt praktisk, hvor Plustur det også var med. Det var der, jeg hørte om det første gang.** Og så begyndte vi at snakke om, at det kunne være en mulighed for at komme i skole.”*

-
Kvinde, 16 år

DE UNGE KENDER PLUSTUR FRA 2/2

REKLAMER I OFFENTLIG TRANSPORT

Flere respondenter har set reklamer for Plustur i offentlig transport – særligt på skærme i busser. En enkelt har set det på reklameskilte ved busstoppesteder. Kun få af disse respondenter valgte dog at bestille en Plustur på baggrund af, at de havde set det i offentlig transport. Størstedelen havde set det, men bestilte først en tur, da de fik det anbefalet fra deres omgangskreds eller deres uddannelsessted.

REJSEPLANEN

Nogle respondenter beskriver, at de opdagede Plustur ved et tilfælde en dag, hvor de kiggede på Rejseplanen i forbindelse med, at de skulle finde en rejse. Her dukkede Plustur frem som en mulighed, og de valgte at undersøge det nærmere og bestille en tur.

SOCIALE MEDIER

Næsten samtlige respondenter har ikke set reklamer for Plustur på sociale medier. Kun en enkelt valgte at benytte Plustur efter at have set en reklame på Facebook og Instagram for gratis Plustur.

SYDTRAFIK

En enkelt respondent beskriver, at hun kender Plustur, fordi hun en dag, hvor busplanerne ikke passede logistisk sammen, ringede til Sydtrafik for at få råd. I telefonen foreslog en medarbejder fra Sydtrafik, at hun kunne tage en Plustur.

”Jeg har set reklamer for Plustur i busserne på de skærme, der er.”

-
Mand, 17 år

*”Jeg har egentlig set det på **Rejseplanen**. Plustur er kommet op et par gange som en mulighed. Hvis jeg skulle lidt længere, eller hvis der var langt ventetid med rutebil til bybus, så kunne jeg tage en Plustur.”*

-
Kvinde, 18 år

*”Jeg har set en **reklame på Facebook** om, at der var sådan noget gratis Plustur. Så tænkte jeg, at det var da meget fedt. Og jeg har set det lidt på Instagram, tror jeg. Det giver god mening, fordi man er jo meget på de sociale medier.”*

-
Kvinde, 16 år

*”Det var faktisk, fordi jeg skulle med bussen en dag, hvor det bare overhovedet ikke passede sammen. Det var noget lort, hvor at den ene bus landede et minut, efter den anden lige var kørt og sådan. Og så **ringede vi ind til Sydtrafik** og hørte - altså det kan da ikke passe, for det er da noget værre lort. Og så efter en lang samtale så nævnte hun så ‘Jamen, man kan jo tage en Plustur’. Så blev jeg nødt til at se, hvordan det fungerede, og så prøvede jeg det.”*

-
Kvinde, 18 år

HVOR ØNSKER DE UNGE REKLAMER FOR PLUSTUR? 1/3

REKLAMERNE SKAL PRIMÆRT MÅLRETTEDE UNGE

Respondenterne anbefaler, at reklamerne for Plustur særligt skal være målrettet unge mennesker - primært unge i områder med begrænset offentlig transport, men også unge i områder med regelmæssig offentlig transport. En respondent beskriver eksempelvis, at det også er vigtigt at nå de unge i byerne, da de også oplever at skulle ud til områder, hvor der er begrænset offentlig transport.

Nogle af de unge pointerer også, at det er vigtigt at målrette reklamerne til forældre, da det at begynde at bruge Plustur for flere er en beslutning, de tager sammen med deres forældre, mens de bor hjemme. Det er særligt på Facebook, hvor de unge anbefaler Sydtrafik at nå forældrene.

HVOR ØNSKER DE UNGE REKLAMER FOR PLUSTUR?

De unge er blevet spurgt ind til, hvor de selv ønsker at se reklamer for Plustur. De nævner særligt sociale medier, uddannelsesinstitutioner og offentlig transport som steder, hvor det ville være brugbart at reklamere for Plustur. En respondent anbefaler eksempelvis at lave en oplysningskampagne, hvor man reklamerer på alle tre platforme. Yderligere beskrivelse ses på de næste to sider.

*“Jeg ved, at dem, der bor inde i byen og ikke er lige så bekendte med offentlig transport, de kender ikke til Plustur eller Flextrafik generelt. De har ikke hørt om det før, men de har nok heller ikke nær så meget brug for det, som jeg har. Men jeg tænker faktisk stadig, at det kunne være relevant for dem at vide noget om det. Alle har vel prøvet at skulle ud til et sted langt væk og så opdaget ‘Hov, jeg ved sgu ikke lige, hvordan jeg kommer derud’. **Så selvom man nok ikke er den mest hyppige offentlige transportbruger, så tænker jeg stadig, at det er et rigtig godt tilbud for alle unge,** der har forældre, der ikke har mulighed for at køre dem hele tiden eller ikke har en bil til rådighed.”*

-
Kvinde, 18 år

*“Jeg tror, det gælder om at få det udbredt. Man kunne også godt **reklamere for det, hvor de voksne er.** Ungdomskort er jo for unge, og de bor stadigvæk hjemme. Det var jo sådan, jeg lærte det at kende.”*

-
Kvinde, 18 år

*“Måske man kunne lave en **kombination af det hele, måske lave en oplysningskampagne,** hvor man eventuelt kunne tage de **sociale medier,** hvor man tager så mange af dem som muligt. Fordi hvis du så ikke ser det, så er der mulighed for, at dine forældre eller en veninde eller kammerat ser det. Og hvis de **hænger det i busser,** fordi der skal man tage Plustur i forbindelse med det. Man kunne også tage ud og **holde små foredrag til morgensamlinger.** Så man ligesom bare laver en stor oplysningskampagne, hvor man får oplyst det på mange forskellige måder og mange forskellige steder.”*

-
Kvinde, 20 år



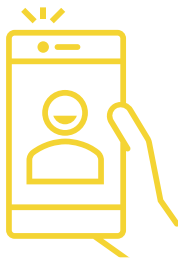
HVOR ØNSKER DE UNGE REKLAMER FOR PLUSTUR? 2/3

SOCIALE MEDIER, PRIMÆRT TIKTOK OG INSTAGRAM

Størstedelen af respondenterne fremhæver sociale medier som den vigtigste platform at reklamere for Plustur. Instagram og TikTok fremhæves som de mest relevante sociale medier at reklamere for Plustur på, da det er her flest unge opholder sig digitalt. Facebook, Snapchat og YouTube nævnes også af enkelte respondenter. Respondenterne anbefaler, at reklamerne for Plustur skal komme frem som reklamer mellem opslag, stories mm. De mener ikke, at unge selv opsøger viden om Plustur, og informationen skal altså ikke kun være at finde på Sydtrafiks egne profiler.

Hvis Sydtrafik skal fange de unges opmærksomhed, anbefaler respondenterne, at reklamerne skal være gennemtænkte, hurtige, korte, lige til pointen og humoristiske. Blandingen af sjov og information fremhæves som den rette kombination. Det nævnes derudover, at det er vigtigt at fremhæve i informationen, at Plustur er gratis for unge med Ungdomskort. En respondent beskriver derudover, at det ville fange ham, hvis reklamen viste en situation, hvor flere unge kunne have brug for Plustur. Det kunne eksempelvis være på vej hjem fra en hyggelig aften med vennerne. En respondent anbefaler at bruge "almindelige" unge til at reklamere for Plustur og ikke influencere, da der er en kritisk opfattelse af de ting, influencere reklamerer for; at de kun nævner emnet, fordi de får penge for det. Han anbefaler, at man anvender almindelige unge, som andre unge kan spejle sig i.

Enkelte respondenter fremhæver, at de ikke mener, at sociale medier, som TikTok og Instagram, er det rette sted at reklamere for Plustur. Dette begrundes de med, at det er for nemt bare at scrolle videre. En respondent anbefaler af denne grund at reklamere på YouTube, da man er "tvunget" til at se de første 5 sekunder af reklamen.

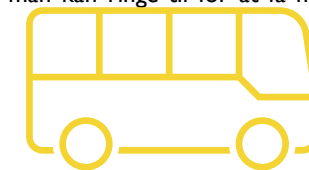


UDDANNELSESINSTITUTIONER

Flere af de unge anbefaler derudover, at Sydtrafik reklamerer for Plustur på og i samarbejde med uddannelsesinstitutionerne. Det kan både være på gymnasier, handelsskoler, efterskoler mm., da der færdes mange unge mennesker disse steder, og flere kommer langvejs fra. Sydtrafik kan både reklamere for Plustur gennem beskeder til eleverne, gennem plakater på uddannelsesstederne eller ved foredrag/morgensamlinger. Flere nævner, at det ville fungere godt, hvis Sydtrafik kom ud på skolerne i forbindelse med skolestart og fortalte de nye elever om tilbuddet samt hang plakater op om Plustur. Respondenterne mener dog, det er noget mere effektivt, at der fortælles om Plustur til en morgensamling eller lignende, end at der hænges en plakat op, som de ikke er sikre på, særligt mange vil se. Til en morgensamling føler respondenterne, at man i højere grad bliver "tvunget" til at lytte. Det er dog vigtigt, at Sydtrafik formidler Plustur på en lettilgængelig måde og med fokus på, at det er gratis.

OFFENTLIG TRANSPORT

Flere respondenter anbefaler reklamer for Plustur i busser, toge og ved stoppesteder, da det er der, de tænker mest på offentlig transport. Ved at reklamere i den offentlige transport får Sydtrafik informationen til de unge, der i forvejen bruger offentlig transport, og dermed kan have brug for at bruge Plustur. Flere af respondenterne fremhæver, at det er vigtigt at placere reklamerne i busserne på taktiske steder, hvor man let ser det. En anbefaler eksempelvis, at informationen bør placeres bag på sæderne frem for på ruderne, da man lettere ser det, hvis det er lige foran én. Informationen må derudover gerne være i en speciel farve eller markeres tydeligt, og en respondent foreslår, at der gerne må fremgå et telefonnummer, som man kan ringe til for at få mere information.



HVOR ØNSKER DE UNGE REKLAMER FOR PLUSTUR? 3/3



SOCIALE MEDIER

“Jeg føler, at både mig og de fleste unge er meget inde på **TikTok**. Så hvis man kan få fat på dem der, så ville det være meget fint. Hvis man skal fange mig, så skal det være **gennemtænkt, hurtigt, kort og lige til pointen**.

Gerne med lidt **humor** til også.”

-

Mand, 18 år

“Jeg synes, de skulle putte det på sociale medier som **TikTok og Instagram**. Så unge, der ikke selv har kørekort eller ikke har mulighed for at tage en bil, ved, at Plustur er der, så de lettere kan komme rundt. Jeg synes afgjort, at det skulle være en **blanding af, det skulle være sjovt, men samtidig give informationer**. Måske en sjov TikTok med nogle facts om Plustur. Jeg ville synes, det var bedst, hvis det var **normale personer**. Altså så den aldersgruppe, der primært bruger det, viser det til andre, fordi hvis det for eksempel er influencers gør det, så synes jeg nogle gange, at det virker som om, at de kun gør det, fordi de får penge for det.”

-

Kvinde, 17 år

“Jeg ville nok fokusere på noget marketing og på at få det ud. Lave nogle reklamer. Måske lave en eller anden **sjov videoreklame**, hvor man for eksempel skulle hjem fra fest, og man ikke ved, hvordan man kommer hjem, så er der en eller anden, der tager sin mobil frem, og det er Plustur. Det er meget meget populært blandt unge og gymnasier.”

-

Mand, 16 år

UDDANNELSESINSTITUTIONER

“Ellers kunne man også lave noget med **skolerne**. Jeg ved, at nogle gange kommer der nogle reklamer, hvor de skriver en **besked eller laver et opslag**, ellers er der nogle, der **kommer ud på skolerne** og fortæller om det. Det gør da i det mindste, at man ved, at det er en mulighed.”

-

Kvinde, 18 år

“Jeg tror måske, de kunne tage kontakt til skolerne, fordi skolerne snakker meget om busser og så videre. Og jeg har hørt, at i hvert fald på min skole, så har de snakket om sådan noget nabo-noget, hvor man kan køre sin nabo til samme skole. Så **man kunne sagtens reklamere det igennem skolen på en eller anden måde**. For så bliver eleverne jo lidt tvunget – uden at det skal lyde uhyggeligt – til at høre efter, hvad det er.”

-

Kvinde, 16 år

“Jeg ved ikke, om man også kan komme ud til nogle **skoler**. Og så lave et eller andet **sjovt foredrag**, så man husker dem, på en skole eller ungdomssteder.”

-

Kvinde, 17 år

OFFENTLIG TRANSPORT

“Jeg tænker, det skal være **i busserne og på busstationerne**, fordi det er jo i forbindelse med, at man tager bussen, at man benytter Plustur mest. Det var egentlig kun, fordi jeg så dem på sådan nogle hvide pladser, i de gule busser, fordi hvis man sidder på de normale pladser, så kan man ikke se dem. Så måske lige **flytte dem lidt rundt, så man kan se dem lidt bedre**.”

-

Kvinde, 17 år

“Jeg ved, at de nogle gange har sådan nogle **dimser, som de tager bagpå sæderne i bussen**. Det ville være megasmart, fordi det er noget, man lægger mærke til. De ting, der hænger på væggene, det er ikke noget, man ligger mærke til, især ikke når man sidder i den samme bus hver dag. Når det er på sædet foran en, eller hvis det var i en **farve**, som sprang ud og sagde ‘Se mig’, så tror jeg, at jeg ville lægge mærke til det. På sociale medier så er det simpelthen **for nemt bare at scrolle videre**. Det skal nok kunne fange nogle, men min ærlige mening er, at det er for nemt bare at gå videre.”

-

Kvinde, 18 år

“Man kan jo ikke bestille gratis Plustur, uden at det er i forlængelse af busser og toge. Så måske **gør det mere synligt i busser og toge**, at du faktisk i forbindelse med dem kan tage gratis Plustur, hvis du har et Ungdomskort. Jeg tænker, det er lige præcis dér, man lægger mærke til det.”

-

Kvinde, 20 år



DEL 2: TILFREDSHED MED PLUSTUR

STOR TILFREDSHED MED PLUSTUR

PLUSTUR FUNGERER GENERELT GODT

Undersøgelsen viser generelt, at de unge er meget tilfredse med Plustur og taknemmelige for, at der er en ordning, som gør det muligt for dem at komme rundt - selv for dem, der bor i områder, hvor bussen går sjældent.

Plustur beskrives som nemt, hyggeligt, fleksibelt og generelt godt fungerende. Flere fortæller, at det i et vist omfang minder om en taxa, som de har råd til at tage. Det fremhæves som særligt positivt, at det er gratis, og at de kan blive hentet eller sat af, hvor de bor. Nogle har før første tur med Plustur deres tvivl omkring tilbuddet, hvorvidt det er let at anvende og brugbart. Ved at afprøve Plustur finder de ud af, at det er let, og respondenterne er enige om, at Plustur er nemt at anvende.

PLUSTUR ER ET GODT OG AFGØRENDE TILBUD

De unge mener, Plustur er et både godt og vigtigt koncept, som de oplever hjælper dem dels i deres hverdag, og dels når de skal på længere ture. De fortæller, at Plustur giver frihed og mulighed for at tage til ting, selvom de bor i områder, hvor der er begrænsede transportmuligheder. Flere af de unge ved ikke, hvad de ville gøre uden Plustur. Eksempelvis er Plustur, for nogle, den eneste mulighed for at komme i skole.

Mange respondenter har et busstoppested i nærheden af deres hjem. Udfordringen er, at busserne ikke går særligt ofte ude i de små byer. Her oplever respondenterne, at bussen kun går enkelte gange om dagen; få om morgenen og få om eftermiddagen. En del af de unge kan derfor tage en bus til og fra skole, hvis bussen kører på de rette tidspunkter. Nogle bor så langt fra et stoppested, at de er afhængige af Plustur til og fra skole. Fælles for respondenterne er, at hvis de har ændrede skoletider eller gerne vil noget socialt efter skoletid eller i weekenderne, så er det en stor udfordring at komme rundt. Mange bliver kørt rundt af andre; særligt af forældre, men også af venner med bil. Plustur giver dem mulighed for at være uafhængige af denne hjælp fra venner og familie, og dermed får de unge mulighed for at være mere fleksible.

*”Det betyder sådan set, at jeg har en frihed til at kunne komme rundt, og at jeg kan have et socialt ungdomsliv. Jeg har fået en kæreste inde i (By), så det gør også, at jeg kan være mere fleksibel med, hvornår jeg vil se ham. Jeg behøver ikke kun gøre det i hverdagen mellem kl. 8 og 16. Det hjælper mig i hverdagen generelt og om aftenen og i weekenderne. Hele tiden. Jeg kan gøre det, når jeg har lyst. Det gør også, at jeg kan komme til fester. Det gør, **jeg har frihed og kan have et normalt liv ligesom andre unge.** Jeg tror virkelig, at **det er en stor hjælp for unge.**”*

-
Kvinde, 18 år

*”Det med at komme helt hjem med Plustur, når jeg ikke selv kan finde et alternativ. Jeg kan jo godt cykle, men hvis klokken lige pludselig bliver 21, og **man skal tænke ‘Er min cykel ved den station eller ved den station’ og sådan nogle ting. Det der med, at jeg ikke skal tænke så meget over, at jeg skal ringe til nogen og finde ud af, om min mor kan hente mig.** Normalt bruger jeg enten Plustur, får nogen til at hente mig, eller jeg tager ikke afsted.”*

-
Mand, 20 år

*”Plustur er smart, hvis nu bussen ikke går. **Eksempelvis har jeg jo selv bøvlet med, at jeg mangler, at bussen kommer på det tidspunkt, jeg skal bruge den til skole, og jeg skal bruge halvanden time på turen.** Så kan jeg i stedet bestille Plustur, hvor den kan hente mig lige ude foran mit hus eller det nærmeste stoppested.”*

-
Kvinde, 18 år

PLUSTUR SOM EN GRATIS TJENESTE

EN AF DE BEDSTE TING VED PLUSTUR ER, AT DET ER GRATIS

De fleste unge har ikke et så stort økonomisk råderum. At Plustur er gratis, er derfor en afgørende faktor for, at de unge tager Plustur. Det bliver også fremhævet, at det, at Plustur er gratis, føles som at få en bonus og en fordel ved at have Ungdomskort.

Næsten alle respondenter fremhæver 'gratis' som en af de bedste ting ved Plustur, og flere af de unge beskriver, at de ikke ville bruge Plustur, hvis det kostede penge. Selv nogle af dem, der bruger Plustur meget ofte og har brug for Plustur til at komme i skole, ville vælge Plustur fra, hvis det kostede penge, da disse ikke ville have råd til at betale for Plustur. Nogle respondenter ville hellere køres af deres forældre, hvis Plustur kostede penge. Andre ville fortsætte med at bruge Plustur, selvom det kostede penge, da de føler sig nødsaget til det, fordi de ikke har andre muligheder. Nogle ville i højere grad være tilbøjelige til at få kørekort og bil selv i stedet.

Dyrere pendlerkort betyder, flere respondenter vil fravælge at bruge offentlig transport, og dermed vil de samtidigt stoppe med at anvende Plustur. Disse argumenterer for, at så længe det er billigt for dem at komme rundt med offentlig transport, vil de fortsætte med at bruge det. Dog vil de på sigt hellere have en bil og større mobilitet på grund af prisstigningerne.

FOR GODT TIL AT VÆRE SANDT

Det, at Plustur er gratis, betyder, at nogle respondenter til en start tror, at Plustur ikke er muligt for dem at benytte. De tror ikke, at de selv er målgruppen og kan benytte tilbuddet, fordi det lyder "for godt til at være sandt". Det er først, da disse respondenter undersøger Plustur nærmere, at de finder ud af, at de til stor glæde kan benytte Plustur.

”Det bedste ved Plustur er, at det er gratis. Det er det, der har gjort, at jeg bruger det. Hvis det kostede penge, havde jeg nok ikke brugt det.”

-
Kvinde, 17 år

”De fleste hopper jo nok også på den der med, at det er gratis.”

-
Mand, 18 år

”Jeg troede ikke rigtig på, at det var gratis i starten. Det lød lidt absurd. Men så havde jeg så også læst det på en reklame for Plustur i bussen. Og så prøvede jeg det.”

-
Mand, 18 år

”Fokusgrupperespondent 1: ”Helt ærligt, så er det bedste, at det er gratis. Det er megalækkert.

Fokusgrupperespondent 2: Det med, at det er gratis, det er i hvert fald en kæmpe fordel. Det gør virkelig noget. Og især når man også er studerende, fordi det er ikke ligefrem, fordi man har megamange penge til rådighed som studerende. Så det, at det er gratis, er megarart.”

-
To kvinder, begge 18 år

CHAUFFØRERNE ROSES

Det ses, at chaufførerne spiller en afgørende rolle i forhold til, at de unge generelt er glade for Plustur.

CHAUFFØRERNE ER GODT SELSKAB

Der er generelt stor tilfredshed med chaufførerne, og de beskrives som godt selskab, hyggelige, behjælpelige og snakkesalige. Chaufførerne fremhæves som en af de primære årsager til, at de unge i høj grad er glade for Plustur. Der er forskel på, hvorvidt de unge gerne vil snakke under turen eller ej, og dette roses chaufførerne for at være gode til at aflæse og agere i henhold til. Respondenterne sætter blandt andet pris på det, når chaufførerne spørger til de unges dag, interesser, hvilken musik de gerne vil høre undervejs på turen samt ønsker god dag/aften.

Nogle respondenter beskriver, at de har været nervøse forud for den første tur, og her påpeges, at det særligt er chaufførerne, der gør det til en god første oplevelse at køre med Plustur.

CHAUFFØRERNE ER HJÆLSOMME OG BETÆNKSOMME

Chaufførerne roses ligeledes for at være meget hjælpsomme. Har de unge eksempelvis en masse bagage, de skal have med, så hjælper chaufførerne med dette. Nogle chauffører er også betænksomme ved at tilbyde at køre de unge helt hjem, i fald de unge kommer sent hjem, og det er mørkt.

ENKELTE HAR HAFT NEGATIVE OPLEVELSER MED CHAUFFØRERNE

Selvom der i lang overvejende grad er gode oplevelser med chaufførende, har respondenterne også haft negative oplevelser. Eksempelvis at chaufførende ikke har været imødekomende og i dårligt humør. Respondenterne nævner også oplevelser, hvor chaufførerne har kørt for stærkt, hvilket respondenterne beskriver som utrygt og skræmmende. En respondent har oplevet, at der lugtede stærkt af alkohol i bilen, og at chaufføren kørte forfærdeligt, hvorfor respondenterne bad om at blive sat af undervejs på turen og blev hentet af en forælder i stedet.

*”Så jeg satte mig for at Google mig frem til alt, fra hvor man skulle sætte sig henne i bilen, og om man skal smalltalke, eller hvad man skal. **Jeg var simpelthen så nervøs**, men efter at have prøvet Plustur mange gange, så ved jeg, at det er helt op til mine og chaufførernes præferencer. Jeg har da haft nogle aftener, hvor jeg er på vej hjem og er træt, hvor der er helt stille i bilen, og der er ikke nogen, der siger noget, og det kan være så rart, men jeg har også prøvet nogle gange, hvor jeg eller de har lagt op til samtale, og så har man nogle hyggelige snakke, eller hvor de spørger ‘Har du lyst til at høre noget musik?’, og så hører man lidt musik. **Chaufførerne er altid megagode til at fornemme, om man er i snakkehumør eller ej, og det er virkelig skönt, for hvis man havde haft nogle dårligere oplevelser, så var Plustur nok heller ikke noget, man havde benyttet sig særlig meget af.**”*

-
Kvinde, 18 år

*”Chaufførerne har **hjulpet os med vores bagage**, fordi vi har jo mange ting med, fordi vi kommer fra efterskolen. Så hjælper de med at pakke det, og så kører de, **og så smalltalker de lidt eller ikke, og det er meget hyggeligt**. Og så hjælper de os med at tage vores ting ud og ønsker os en god aften. Det plejer at være rigtig fint.”*

-
Kvinde, 17 år

*”Så spurgte han om, hvor jeg boede henne, og så sagde jeg, at det var 700-800 meter længere oppe ad vejen, og så **tilbød han mig faktisk lige at køre det sidste stykke, og det var bare rigtig dejligt, når klokken alligevel var kvart i elleve om aftenen, så jeg ikke skulle gå alene der i mørket**. Det har jeg faktisk oplevet et par gange, at chaufførerne har tilbudt det.”*

-
Kvinde, 17 år



PLUSTUR SOM EN GRATIS TJENESTE

”Det bedste ved Plustur er, at man giver unge en mulighed for at komme til og fra, om aftenen specielt, uden at skulle bruge en masse penge eller ressourcer eller blive kørt af forældre.”

-
Kvinde, 20 år

”I min aldersgruppe der har vi sådan lidt problemer med, hvis man vil tjene penge, at man både skal gå i skole og have et arbejde. Så nogle gange kan det være lidt sådan ‘Har jeg råd til det eller?’ Og der har det været meget lækkert for mig at kunne tage Plustur, når jeg ikke har nogle penge på kontoen.”

-
Kvinde, 16 år

”Jeg sad og læste en annonce, der hang i bussen, og så tænkte jeg ‘Det kan simpelthen ikke passe, at det kan være gratis’. Og så gik jeg ind og undersøgte det og kunne se, at hvis jeg skriver min helt endelige adresse inde i rutevejledningen, så kommer den op med det der Plustur. Så prøvede jeg at lege lidt rundt, og så stod der o kr., og så tænkte jeg, ‘Det prøver vi’.”

-
Kvinde, 17 år

”Jeg har prøvet at forklare til min ven, at når man skal med bus, men bor lidt længere væk, så kan man få et gratis lift derhen, også faktisk helt til (by), selvom byen er et stykke væk fra mig, så er det virkelig rart at have.”

-
Kvinde, 17 år

CHAUFFØRERNE ROSES

”Jeg skulle hjem til min veninde i (by). Og så blev jeg hentet oppe ved stationen, og så begynder chaufføren sådan ‘Nå men er du så her fra området?’, men det var jeg ikke, og så begynder han at fortælle mig lidt om (by), og det var egentlig meget hyggeligt, og så sad vi og snakkede og grinede. Det var egentlig bare superhyggeligt.”

-
Kvinde, 18 år

”Jeg synes, det er megahyggeligt, og chaufførerne er megagode til ligesom at kunne læse, når man ikke har lyst til at snakke med dem.”

-
Kvinde, 18 år

”Fokusgrupperespondent 1: ”Man har noget mere frihed, og man har mere mulighed for at se sine venner, jamen tage til arrangementer, ja opleve ting. Også selvom man bor ude i ingenting.

Fokusgrupperespondent 2: Jeg har også brugt det for eksempel, hvis jeg skulle til fest hos nogen fra min klasse eller sådan et eller andet, så har jeg taget en Plustur derud. Det var helt ude i (by) eller noget i den stil. Så kan man jo overnatte der og så tage en tur hjem dagen efter eller lignede. Og det er virkelig dejligt, også fordi man får muligheden for at komme med til nogle ting og arrangementer, som man måske ikke nødvendigvis ellers ville have været med til.”

-
Kvinde, 17 år og Mand, 19 år



DEL 3: BESTILLING AF PLUSTUR

BESTILLING AF PLUSTUR 1/4

BESTILLING AF PLUSTUR ER LET, NÅR DU KENDER BESTILLINGSPROCESSEN

De fleste respondenter er enige om, at selve bestillingen af Plustur er let efter den første bestilling. Der er overordnet tilfredshed med, at bestillingen foregår via Rejseplanen, og det pointeres, at det giver overskuelighed at have hele sin rejse samlet ét sted.

Der er dog også nogle udfordringer ved bestillingen. Eksempelvis har respondenterne erfaringer med, at Plusturen ikke kommer op som et forslag inde på Rejseplanen, selvom den burde. Derfor efterspørger de, at Plustur vil kunne bestilles som en særskilt rejse, eller at Plustur vil kunne bestilles ved at ringe ind. Det foreslås ligeledes, at Pendlerkortet og Ungdomskortet kan registreres digitalt, så det ikke er nødvendigt at have det med fysisk på hver tur. I forhold til afbestilling, opleves det som let at afbestille en Plustur, i fald der er brug for det.

TVIVL OM MÅLGRUPPEN TIL PLUSTUR

Forud for respondenternes første tur, er flere i tvivl om, hvorvidt de må anvende Plustur. Eksempelvis er de første gang, de ser Plustur foreslået i Rejseplanen, ikke sikre på, de er målgruppen for Plustur. Ved første bestilling er flere i tvivl om, hvorvidt de kan køre gratis, når de har Ungdomskort. Flere anbefaler, at der i Rejseplanen kort beskrives, hvem der må anvende Plustur, og hvem og hvordan man kan køre gratis med Plustur.

TVIVL OM HVORTIL PLUSTUR MÅ ANVENDES

Nogle af respondenterne er i tvivl om, hvortil de må anvende Plustur. Alle ved, Plustur må anvendes til skole, men flere er i tvivl om, hvorvidt Plustur må bruges til arbejde eller i fritiden. Eksempelvis er en respondent i tvivl, om hun må benytte Plustur til arbejde, hvorfor hun lyver og siger, hun skal i skole. En anden respondent, der ofte anvender Plustur til skole, fortæller, at hun først lige har fundet ud af, at hun må bruge Plustur ind til byen, når hun skal på shoppetur med sine veninder.

”Det var egentligt meget nemt. Man søger bare på Rejseplanen på den rute, man skal med, og så kan man se, at der ikke kører noget på den sidste del af ruten, og så foreslår den så Plusturen. Så går man bare ind og bestiller, eller den foreslår i hvert fald, at der er det her Plustur, og man skal så gå ind under køb, uden at købe resten af rejsen, og så vælge til, at man kan gøre det gratis, og så er den så bestilt.”

-
Kvinde, 20 år

”Jeg synes faktisk, at det er lidt forvirrende i den der bestillingsdel, fordi man ikke kan søge på turen for sig selv, men den skal ligesom selv komme op med det, og så nogle gange, når jeg har søgt, så er det ikke kommet frem med en Plustur, og andre gange så er den. Det var lidt forvirrende.”

-
Kvinde, 20 år

”Det her med kravene, altså hvem kan komme med gratis og sådan noget, det var ikke rigtig udpenslet på siden. Der kunne sagtens stå noget om, ‘Hey har du Ungdomskort, så tryk her og læs, om du kan få det gratis’. Så det nærmest er en reklame inde i bestillingsprocessen. Hvis jeg ikke var helt sikker på, at jeg kunne køre gratis, så ville jeg nok også blive lidt forvirret over den der ‘Er du helt sikker på, at du gerne må køre gratis, og lover du, at du har noget, der beviser det?’”

-
Kvinde, 20 år

”Når man går ind på Sydtrafik, så popper Plustur jo op, men det er ikke sådan, at jeg har lagt mærke til det. Jeg tænkte jo bare, at det var en normal taxa, der koster penge. Jeg vidste ikke, at man kunne få det gratis, hvis man har Ungdomskort.”

-
Kvinde, 17 år

”Jeg har før brugt det ind til arbejde. Det ved jeg ikke engang, om man må, men jeg har bare sagt, at jeg skulle ind til skole.”

-
Kvinde, 16 år

BESTILLING AF PLUSTUR 2/4

UDFORDRINGER MED FØRSTE BESTILLING

Flere respondenter oplever den første bestilling som frustrerende. Frustrationen angår især, at respondenterne finder det uklart, hvordan bestillingen samt selve Plusturen fungerer, første gang de bestiller. Nogle oplever udfordringer med registreringen af betalingskortet ved første bestilling.

Der er derfor et ønske om, at der står mere information om, hvad Plustur er, hvad gratisordningen indebærer, samt hvordan man bestiller en Plustur. Dette, ønsker de, står inde på Rejseplanen, når tilbuddet om at bestille en Plustur dukker op.

HJEMMESIDEN UDE AF DRIFT

Hjemmesiden har somme tider været nede, hvilket har gjort, at respondenterne ikke har kunnet bestille en Plustur. En respondent fortæller, hun har forsøgt at bestille en Plustur ved at ringe ind i stedet. Her har respondenterne dog ikke kunnet få en *gratis* Plustur, da det ikke har været nok at fortælle, hun har et Ungdomskort. Der er også erfaringer med, at betalingen ikke er gået igennem, og der derfor er blevet sendt betalingsrykkere, hvorfor nogle ikke længere tør bruge Plustur.

Det anbefales, at man som supplement kan betale for Plustur via MobilePay, og det pointeres, at dette vil være appellerende for de unge, da de ofte benytter MobilePay.

*”Der er en del trin, man skal igennem for at bestille. **I starten var det lidt forvirrende.** I starten står der altid, at det koster penge, og så skal man gå ned og godkende, at man har det der Ungdomskort. De første gange fik jeg ikke lige gjort det. Det kunne jeg ikke lige finde ud af.”*

-
Kvinde, 16 år

*”Det kunne være rart, at man **måske fik nogle flere informationer, når man bestilte Plustur, for eksempel inde på Rejseplanen, om hvordan det virker.** Bare vide lidt om det, inden man bestiller det. Det kan godt være sådan lidt... at bestille, og så regner man med, og så håber man på, at det er der. Når man bestilte Plustur, og man så i bestillingen kunne **se lidt mere om det undervejs, sådan så man ikke fik det hele at vide til sidst, efter man har bestilt.**”*

-
Kvinde, 17 år

*”Jeg kan godt forstå, at man skal gøre det, men det var **lidt nøjeren det der med, at de skulle have ens kort.** Det giver god nok mening, fordi det var jo egentlig 0 kroner. Hvis nu man er ny i det, så kan det godt være, at det virker sådan lidt utrygt.”*

-
Kvinde, 17 år

BESTILLING AF PLUSTUR 3/4

14 DAGES BESTILLING OG BESTILLING SAT I SYSTEM

For de fleste er det fint, at de kan bestille Plustur 14 dage før, de skal bruge det, og at de skal bestille hver tur for sig. Nogle af de respondenter, der bruger Plustur til faste ture ugentligt, eksempelvis til skole, vil gerne have sat bestillingen i system, så de kan booke flere ens ture samtidigt. Som det er nu, skal de skal ind og lave en bestilling for hver tur. De vil gerne kunne bestille flere ture samtidig eller lave en fast bestilling – eksempelvis til hver morgen kl. 7.30. Her ses det også som en fordel, hvis det var muligt at systematisere bestillingerne ved at lave faste bestillinger længere end 14 dage frem. Nogle respondenter fortæller, de enten bestiller ture hver aften eller hver 14. dag.

IKKE ET BEHOV FOR NATKØRSEL

Generelt set er der ikke en stor efterspørgsel på natkørsel mellem kl. 00 og 06. Det kunne være relevant for enkelte, når de skal hjem fra en fest sent, men fordi der er mange steder, hvor der sjældent går natbusser, ville det for mange alligevel ikke være muligt at bestille en Plustur.

INGEN MULIGHED FOR AT BESTILLE PLUSTUR OG KOMME HJEM/AFSTED

Der er tilfælde, hvor respondenterne oplever at komme i klemme, og hvor de ikke kan bestille en Plustur, selvom de har brug for den. I de mere tyndtbefolkede områder går busserne ofte kun få gange om dagen. Da man kun kan bestille en Plustur i forbindelse med anden offentlig transport, betyder dette, at der er tidspunkter på dagen, hvor det ikke er muligt at bestille en Plustur til en bestemt rute. En respondent, der har langt til skole, beskriver eksempelvis, at hun normalt kører med en rutebil, der har køretider som en skolebus; det vil sige, at den kører enkelte gange om morgenen og enkelte gange om eftermiddagen, men ikke om middagen. Hvis respondenter får aflyst timer og dermed får fri til middag, kan hun derfor ikke komme hjem. Hun kan heller ikke bestille Plustur i denne situation, da der ikke er anden offentlig transport, hun kan tage i forbindelse med turen. Hun lander derfor mellem to stole, da hun ikke kan anvende Plustur uden at skulle med anden offentlig transport samtidigt.

*”Jeg tænker da, at det kunne jo være en **kæmpe fordel**, hvis man kunne sige, at så blev man hentet på samme tidspunkt. Så kunne man bestille en Plustur sådan 24 minutter over 7 hver mandag til fredag.”*

-

Kvinde, 17 år

*”**En fast bestilling kunne være rigtig smart faktisk.** Fordi når jeg bestiller hver anden uge, så er det jo 14 gange, jeg skal ind, eller 10 gange jeg skal ind, og lave den samme bestilling til næste dag. Man skal både sige, hvor man skal til og fra, hver gang man skal bestille en ny, selvom man bestiller dem samtidig. Så man skal skrive alle oplysningerne i Rejseplanen hver gang.”*

-

Kvinde, 16 år

*”Jeg føler, at **det kunne være rart**, hvis man kunne køre Plustur om natten. For eksempel til og fra fester og sådan noget. At man kan færdes lidt mere i nattelivet. Jeg føler ikke, at det er sådan et kæmpe problem, i hvert fald ikke for mig. Men det kunne da være megafedt, hvis det var en mulighed.”*

-

Kvinde, 18 år

BESTILLING AF PLUSTUR 4/4

FORSKELLIGE TIDER PÅ REJSEPLANEN OG FLEXTRAFIKS HJEMMESIDE

Flere respondenter nævner, at der ofte tillægges ekstra ventetid ved bestilling af Plustur. Når respondenterne ser rejsen på Rejseplanen kan der stå ét tidspunkt, og når de føres fra Rejseplanen til Flextrafiks hjemmeside kan der være tillagt 15 minutter ekstra ventetid. En respondent mener, at de ekstra minutter tillægges for at få transportformerne til at passe sammen og for at sikre, at passagererne ikke kommer for sent til næste transportform.

Flere respondenter undrer sig dog over, hvorfor der ikke kan stå det samme tidspunkt på de to sider. Det gør det svært for dem at planlægge deres rejse. En respondent beskriver endda, at han til tider prøver at "snyde" systemet ved at booke flere rejser og få dem til at passe sammen, således at han ikke skal vente for længe.

Det kan derfor anbefales at forkorte ventetiden eller at informere mere om, hvorfor der tillægges ekstra tid.

***"Fokusgrupperespondent 1:** Jeg har oplevet nogle gange, når jeg har bestilt Plustur og ser rejsen inde på Rejseplanen, så giver den ligesom et tidspunkt for den her Plustur og et tidspunkt, man ankommer på. Og så har jeg planlagt efter, at det var det tidspunkt, jeg ville nå at være der på, og **så da jeg går ind og bestiller Plusturen inde på Flextrafiks hjemmeside, så viser den et senere tidspunkt.** Så har den ligesom rykket det 5, 10 til 15 minutter, og så når jeg har bestilt den, og den er bekræftet, så tror jeg faktisk, at **den blev rykket yderlige sådan 3 til 4 minutter** eller noget i den stil. Så den tid, der stod, jeg ville ankomme, inde på Rejseplanen er pludselig 30 minutter senere end der, jeg fik den bestilt til.*

***Moderator:** Er det noget, I andre har oplevet?*

(Alle nikker ja)

***Fokusgrupperespondent 2:** Ja, det er **hver gang, jeg bestiller, at så ændrer den sådan hele tiden tidspunktet.** Så plusser den hele tiden jo længere i processen, jeg kommer. Jeg vil sige, det er et kvarter, 20 minutter - i hvert fald ikke mindre. Altså tiden passer aldrig inde på Rejseplanen i forhold til den bestillingstid, du får til sidst.*

***Fokusgrupperespondent 3:** Når det er jeg bestiller, så på Rejseplanen, der står der, at 8.23 kommer den, og så senere står der 8:20, og så får jeg en mail, så står der 8.15, og så dagen efter, når man får en besked, så står der 8.10."*

-

Kvinde, 17 år, Mand, 17 år, Mand, 19 år

"Jeg har det meget med at prøve, om jeg kan **snyde systemet.** Tit, hvis der nu er flere busser, der kører på nogenlunde samme tid, så fordi jeg ved, at der er ventetid med Plustur, så bestiller jeg til en tidligere bus og tager den bus, der er senere. Det passer lige med den der 20 minutters ventetid på Plusturen."

-

Mand, 20 år

2 TIMERS BESTILLINGSFRIST

TO TIMERS BESTILLINGSFRIST OPLEVES UFLEKSIBELT OG GØR, AT DE UNGE ANVENDER PLUSTUR SJÆLDNERE

De to timers bestillingsfrist er det, de unge er mest utilfredse med ved Plustur, og klart det, de oftest fremhæver som problematisk. De to timers bestillingsfrist gør, at flere respondenter foretrækker at benytte andre transportmidler end Plustur samt anden offentlig transport. De savner fleksibilitet og føler, at det er svært at tilpasse Plustur til ændringer, der opstår, eller at være spontane. Både i forhold til deres skole, arbejde og fritid sker der ændringer, som gør, de har behov for Plustur på et andet tidspunkt end forventet. Det er eksempelvis svært, når de får tidligere fri fra skole end normalt, eller hvis de gerne vil ses med venner spontant.

ØNSKE OM KORTERE BESTILLINGSFRIST –VILLE GØRE, AT DE UNGE OFTEREVILLE ANVENDE PLUSTUR

Flere respondenter ønsker, at bestillingsfristen kunne ændres til 1 time eller 30 minutter før afhentning, da dette ville give dem mulighed for at tilpasse Plusturene bedre til de ændringer, der sker i løbet af deres hverdag. Flere fortæller, de ville bruge Plustur oftere, hvis man kunne bestille tættere på afgang end de nuværende to timer. En respondent fortæller eksempelvis, at hvis han kunne bestille en halv time før afgang, ville han bruge Plustur meget oftere.

FORSTÅELSE FOR SITUATIONEN

Til trods for, at de to timers bestillingsfrist ses som et problem, nævnes det også, at respondenterne godt forstår, at det tager tid at planlægge ruterne. En respondent siger eksempelvis, at han forstår, at Plustur ikke ville kunne bestilles ti minutter før afgang. Der ses en generelt forståelse for, at det tager tid, at chaufførerne skal have besked om en tur og derpå køre hen til aftalte opsamlingssted.

”Jeg vil bare gerne lige understrege det med ventetiden, de der to timer. Det synes jeg helt sikkert, at de skal skære ned på.”

-
Kvinde, 18 år

”Det eneste, der er sådan lidt, det er, at man skal bestille 2 timer i forvejen. Det der med, at man ikke kan være så impulsiv med det. Det er det eneste, hvor jeg er sådan arhh.”

-
Mand, 20 år

”Jeg tror da klart, at jeg ville bruge det mere, hvis det kunne lade sig gøre at bestille en halv time før, og især når jeg skulle hjem fra skole. Det er tit, mine forældre ikke lige er hjemme der.”

-
Kvinde, 17 år

”Det er nok det eneste, der gør det lidt problematisk. Hvis man lige pludselig får nogle andre planer, så kan du ikke bare lige bestille en ny Plustur. Jeg er også godt klar over, at de lige skal have noget tid til at planlægge deres ruter, men det er nok det, der er mest træls.”

-
Kvinde, 17 år



DEL 4: REJSEN MED PLUSTUR

PLUSTUREN ANKOMMER IKKE TIL TIDEN 1/3

Respondenterne mener generelt, at Plustur fungerer godt i samspil med andre transportformer, såsom bus og tog. Noget af det, de fremhæver som det mest negative ved Plustur, er, at Plusturen ikke kommer til tiden. Det kan både skyldes, at Plusturen kommer for tidligt og for sent. Det er ofte kombinationen af, at Plusturen ikke kommer til tiden, samt at der tillægges 15 minutter ekstra ved bestilling, og at man skal vente 2 timer fra bestilling til afhentning, der giver respondenterne en oplevelse af, at der er meget ventetid forbundet med Plustur.

15 MINUTTERS FORSINKELSE

Flere respondenter har oplevet, at Plusturen bliver forsinket. De taler generelt om to typer af forsinkelser; når Plusturen bliver cirka 15 minutter forsinket, og når den bliver mere end 15 minutter forsinket. Respondenterne oplever ofte, at Plusturen bliver cirka 15 minutter forsinket. De beskriver, at man skal forvente, at der er en forsinkelse, når man tager Plustur, og de har forståelse for, at man ikke kan gå direkte fra Plustur til en anden transportform. En respondent nævner hertil, at man bliver oplyst om, at Plusturen kan være op til 15 minutter forsinket. Selvom det accepteres, at der kan forekomme forsinkelser, kan det også forekomme irriterende. En respondent, der flere gange ugentligt kører med Plustur, beskriver, at det er omkring 70% af gangene, hun tager Plustur, at Plusturen er forsinket – alt fra 10 minutter til over en time.

LÆNGERE FORSINKELSER

Selvom det langt fra er hver gang, at Plusturen bliver mere end 15 minutter forsinket, har flere respondenter oplevet at skulle vente på Plusturen i 15-60 minutter. Respondenterne har generelt stor forståelse for, at der kan forekomme længere forsinkelser. De fortæller blandt andet, at Plusturen kan være forsinket, hvis andre passagerer er ankommet senere med deres transport, hvis Plusturen er blevet overbooket, eller hvis Plusturen pludselig skal køre sygetransport. Det er sjældent, at Plusturen er så forsinket, at respondenterne har misset deres næste transportform eller kommet for sent til en aftale. Det skyldes dels, at de er vant til at planlægge deres aftaler efter, at der kan være forsinkelser, og dels at forsinkelserne ofte forekommer, når de "bare" skal hjem. Respondenterne oplever nemlig ofte, at forsinkelserne forekommer på rejser hjem. Enkelte respondenter beskriver, at det til tider har føltes koldt og utrygt at sidde alene ved et busstoppested i mørke. En respondent beskriver en oplevelse en sen aften, hvor hun skulle hjem, og hvor hun, uden at vide det på forhånd, blev hentet af en taxa i stedet for en Plustur, fordi der ikke var flere Plusturbiler. Hun endte med at vente i en halv time i taxaen, fordi der skulle en anden passager med, som aldrig kom. Hun beskriver, at oplevelsen gjorde hende utryk, da hun følte sig alene og usikker på, hvor længe hun skulle vente.

"Altså, jeg kan ikke se et problem ved, at den kommer 10-15 minutter for sent. Der kan være trafik, der kan være alt muligt. Så det er ikke noget, der går mig på, for jeg har ikke skulle vente i mere end et kvarter. Og det er heller ikke noget, jeg bliver sur over, for det kan også ske med en bus eller et tog."

-
Kvinde, 18 år

"Den anden dag oplevede mig og mine veninder at stå og vente i 50 minutter. Det var ikke så fedt. Det var megakoldt. Jeg har prøvet to til tre gange, hvor jeg kun skulle vente 5 minutter. Og så har jeg prøvet et par gange, hvor jeg skulle vente 10 minutter, og så har jeg så prøvet to gange, hvor jeg skulle vente 50 minutter."

-
Kvinde, 17 år

"Så sent som i går, der bestilte jeg en Plustur hjem. Jeg bestilte den, og så rykkede de den en halv time længere end der, hvor jeg egentlig havde bestilt den til. Så det er fint nok. Det kan ske, fordi der er en, der ikke lige har tid til at nå at komme eller sådan noget. Men at man så får SMS'en om, at der går en halv eller hel time ekstra, så synes jeg, det bliver træls. Og især hvis man skal sidde i et koldt busskur og vente. Det er ikke ofte, at det er en time, men det er tit, at de bliver 5 til 10 minutter forsinkede."

-
Kvinde, 20 år

PLUSTUREN ANKOMMER IKKE TIL TIDEN 2/3

”Så tog jeg med toget og stod af, og så havde jeg fået en besked om, at Plusturen ville være der et kvarter efter. **Så jeg stod bare og ventede, og det var mørkt**, så jeg snakkede med min mor. **Så kom en taxa, fordi alle Flextrafik-bilerne var brugt op**, så de havde bestilt en taxa, forklarede taxamanden mig, og så kom jeg ind i den og sidde. Og så skulle vi faktisk vente på en tilpassager, der kom med et tog 10 minutter efter mit, men han kom aldrig. Så jeg sad bare i bilen i sådan en halv time, mens han der manden ventede. Så det var lidt nederen, at vi bare sad der. På et tidspunkt gik han også bare ud af bilen og smuttede. **Så jeg blev lidt bange, må jeg ærligt indrømme, fordi det var mørkt, og jeg var helt alene i Jylland**. Men så kom han tilbage og var meget venlig og sagde, at han havde prøvet at ringe til den anden, men han tog den ikke, så nu ville vi bare køre. Så kørte han mig bare hele vejen herhen, og så stod jeg ud og sagde tak for turen. Det var jo ikke hans skyld. **Jeg ville afgjort gøre sådan, at man fik at vide, at der var forsinkelser i god tid - inden man tog toget - så man måske havde mulighed for at ændre sine planer. Det ville være sådan det største, jeg ville lave om.**”

-
Kvinde, 17 år

”Jeg tror, at **sådan 70% af gangene, jeg bestiller Plustur, så er de forsinkede**.

Det er meget. Men det er ikke, fordi de er meget forsinkede hver gang. Altså jeg har prøvet, at de har været to timer forsinkede, hvor jeg har været sådan ‘Okay, det ødelagde lige det hele’. Og jeg har prøvet en enkelt gang, hvor jeg blev ringet op af chaufføren, der sagde, at han var nødt til at køre noget sygehuskørsel, og jeg var sådan ‘Nå okay, selvfølgelig hun har nok mere brug for det, end jeg har’. Så ringede jeg ind til support, og så sagde de, at de kunne sende en ny vogn, men den ville først kunne være der om to timer. Så jeg var nødt til gå hjem, fordi jeg havde lovet at lave aftensmad. Det har nok været det værste. Nogle gange har det været sådan små forsinkelser som sådan 20, 25 eller 30 minutter. **Så står jeg på sådan en kold station og venter. Det er ikke så sjovt**. Jeg tager altid Plustur hjem om aftenen om onsdagen og om søndagen, og **der bestiller jeg den altid til 22.10, og den plejer at komme mellem 22.30 og 22.45.**”

-
Kvinde, 18 år

PLUSTUREN ANKOMMER IKKE TIL TIDEN 3/3

FOR TIDLIG ANKOMST TIL STOPPESTED

Nogle respondenter, der er blevet hentet med Plustur for at blive kørt til et stoppested, har oplevet, at Plusturen ankommer for tidligt til stoppestedet. Det er ofte omkring 30 minutter, de ender med at vente på stoppestedet på deres næste transportform. Respondenterne beskriver, at de på den ene side synes, det er rart, at være der i god tid, så de er sikre på at nå deres næste transport, og på den anden side føles det som meget ekstra ventetid. En respondent beskriver eksempelvis, at hun hellere ville have ventet derhjemme end på en station.

Flere har oplevet, at Plusturen ofte kommer for sent, når de skal hjem, og for tidligt, når de skal afsted hjemmefra. De undrer sig over, hvordan det kan være, at der er så stor forskel på, hvornår Plusturen ankommer.

*”Jeg bestilte Plusturen aftenen før, fordi jeg vidste, at jeg skulle afsted til skole om formiddagen. Så kom den ved en 10-tiden, hvor jeg havde bestilt den til. **Det eneste problem var, at den kom meget tidligt i forhold til, hvornår min bus gik videre,** fordi jeg blev kørt til et sted, hvor jeg skulle tage en bus videre fra. Jeg tror, Plusturen kom 25 minutter før bussen, så det er også lang tid at sidde og vente. Man kan selvfølgelig godt lave noget, men **det er da rarere at sidde derhjemme.**”*

-
Kvinde, 18 år

*”Selvfølgelig er det træls, når man skal vente og det der, men **jeg vil alligevel hellere nå mine busser og så måske vente lidt ekstra,** men nogle gange kommer de sådan meget for tidligt, men det skal jo også passe ind i ruterne og sådan noget.”*

-
Kvinde, 17 år

*”Jeg har også den erfaring, at når man skal steder hen, **så kan Plusturen nogle gange være der i rigtig god tid. Vi snakker ofte en halv time for tidligt.** Det er selvfølgelig rart at være sikker på, at man når det, men man ville måske foretrække et andet alternativ - især fordi det er en del ekstra ventetid, hvis man skal videre med andet transport. Jeg føler, **når jeg er på vej hjem, så er de ikke særlig gode til at være der til tiden, men når jeg er på vej til skole, så er de der næsten altid til tiden.**”*

-
Kvinde, 18 år

*”Altså nu har jeg prøvet et par enkelte gange, hvor jeg tog den omvendt, så jeg først bestilte Plustur, og så skulle nå en bus bagefter, og **der er de altid ude i sindssyg god tid, så man er på stationen i megagod tid.** Så jeg ved ikke, om det er, fordi de kan se, at man skal nå noget bagefter, og så vil de lige tage sig sammen og faktisk være der.”*

-
Kvinde, 17 år

KONTAKT TIL PLUSTUR

BESKED I TILFÆLDE AF FORSINKELSER

Respondenterne sætter stor pris på det, når de får besked fra chaufføren eller Plustur-supporten i tilfælde af forsinkelser. Flere har oplevet at få SMS'er om, at Plusturen er på vej, at den er forsinket, eller at den regner med at ankomme på et specifikt tidspunkt. De har derudover oplevet at blive ringet op af chaufføren, hvor han eller hun har forklaret, hvorfor Plusturen er forsinket, eller hvor han eller hun har beskrevet, hvor Plusturen holder parkeret. Respondenterne synes altid, det er rart at få besked - men det er primært, når Plusturen er mere end 15 minutter forsinket, at de ønsker information. De beskriver, at det er rart at vide, hvornår Plusturen forventes at ankomme, så de ved, hvornår de skal stille sig klar, og så de ved, om Plusturen eventuelt er så forsinket, at de skal finde en anden transportform. En enkelt respondent bemærker, at flere chauffører ikke taler dansk, hvilket gør, at han i nogle tilfælde har svært ved at kommunikere med dem og kan blive usikker på, hvornår de ankommer, når de ringer til ham.

Det er dog ikke alle respondenter eller altid, at de får besked ved forsinkelser. I disse tilfælde har nogle af respondenterne selv prøvet at kontakte supporten for at få information om, hvornår Plusturen ankommer.

ØNSKE OM MULIGHED FOR SELV AT KONTAKT TIL CHAUFFØREN

Nogle respondenter nævner, at det kunne være rart i særlige situationer at kunne kontakte chaufføren direkte i stedet for at skulle have fat i Plustur-supporten, der derefter tager fat i chaufføren. Dette skyldes blandt andet, at køen til support kan være lang, og at de mener, det ville være lettere for alle parter, hvis de blot selv ringer chaufføren op selv. De ønsker direkte kontakt i tilfælde af, at de vil give besked om, at de selv er forsinkede, at de ikke kan finde Plusturen, at de befinder sig et sted, der kan være svært for chaufføren at finde, eller der er sket et nødstilfælde. En respondent beskriver blandt andet, at hun bor "gemt" ude på landet, og at hun har oplevet, at chaufførerne kan have svært ved at finde det. Her ville det være rart at kunne ringe for at guide dem.

"Fokusgrupperespondent 1: Ret ofte ringer chaufførerne i hvert fald. Specielt hvis de holder der og venter. Jeg har også ofte oplevet, at de har ringet og sagt, at nu er de ligesom på vej, eller nu er de der om 5 minutter eller noget i den stil. Og det er på en eller anden måde også meget rart, så man ligesom ved, hvad man skal forvente, når man kommer frem til stationen, eller hvis man sidder og venter i forvejen eller noget.

Fokusgrupperespondent 2: Jeg tror, jeg oplever, at de ringer en gang hver anden uge, så cirka hver fjerde gang, jeg bruger det. Her i søndags, der oplevede jeg, at han ringede og sagde, at han var 10 minutter forsinket, hvor jeg var sådan 'Det er så fint'. Men det er rigtig rart, at de lige ringer, for hvis nu, de ringer og siger, at de kommer om en halv time, så ved man, om man lige har tid til at løbe ind og købe en sodavand eller sådan noget. Så ved man, hvad man skal forvente. Jeg føler, at de er meget gode til at ringe, hvis de kommer meget for sent eller i hvert fald over et kvarter. Ellers så normalt, så hvis de er over et kvarter for sent, så er jeg blevet meget god til at ringe ind til deres support, og det er simpelthen bare, fordi jeg har dårlig tålmodighed, og være sådan 'Hej kan I sige, om den er på vej'. Sådan så jeg ved, om jeg skal finde en anden måde at komme frem.

Fokusgrupperespondent 3: Mine Plusture har faktisk aldrig været så forsinkede. Jeg får egentlig bare altid en besked 'Vi er på vej' og så, hvornår de regner med at hente mig.

Fokusgrupperespondent 4: Jeg er aldrig blevet ringet op.

Fokusgrupperespondent 2: Det kunne også være meget rart at kunne kontakte chaufføren. Jeg bor for eksempel helt ude i ingenting, og mit hus er sådan lidt gemt væk. Det er sådan ret svært at finde. Så kunne det være ret rart for eksempel, når klokken rammer, hvornår de skal være her, og jeg kigger ud, og jeg ikke kan se dem, hvis jeg kunne ringe til dem. For ellers så skal man ligesom ringe til support, og det kan ofte godt tage megalang tid. Jeg har ofte oplevet, at så ringer jeg, og så er jeg nummer 7 i køen, og jeg er sådan 'Nårh okay, vigtigere var det heller ikke'. Så det kunne være ret rart ligesom til nødstilfælde. Det er nok ikke noget, jeg ville benytte mig af ret ofte, men det kunne være rart at have muligheden."

Mand, 17 år, Mand 19 år, Kvinde, 17 år, Kvinde 18 år

AFHENTNING 1/2

FOR DET MESTE LET AT FINDE BILEN

Respondenterne synes generelt, det er let at finde Plusturen, når de skal hentes. De beskriver bilerne som nemme at genkende, og de er glade for, at der er et skilt på siden af bilen, hvor der står Flextrafik. Respondenterne beskriver derudover, at Plusturen ofte holder parkeret det samme sted. Hvis man har været ved stationen før, er det derfor lettere at finde bilen. Flere er glade for, at Plustur og dermed chaufførerne har en beskrivelse af passagerernes udseende, så chaufførerne let kan genkende passagerne og opsøge dem.

SVÆRT AT FINDE BILEN, HVIS DER ER FLERE PLUSTURE PÅ AFHENTNINGSSTEDET

Jo mindre en station, jo nemmere mener respondenterne, at det er at finde Plusturen. For det meste bliver de hentet på stationer, hvor der ikke holder andre biler fra Flextrafik. Der er derfor stor sandsynlighed for, at det er deres Plustur, der holder på stationen, og de føler sig trygge ved at opsøge bilen. Der er dog også flere, der ville ønske, at det var nemmere at genkende den specifikke Plusturbil, der er der for at hente dem. En respondent, der har kørt med Plustur mange gange, beskriver, at hun ofte bliver hentet af Plustur på en station, hvor der også er andre Plusturbiler. Hun har flere gange oplevet at gå hen til eller ind i den forkerte bil, hvilket hun synes føles pinligt og akavet. Hun vil derfor, ligesom flere andre respondenter, gerne have flere informationer om, hvordan bilen ser ud, så det er lettere at genkende bilen fra andre Plusturbiler. Respondenterne foreslår, at Plusturbilerne kan have individuelle numre på siderne, så man ved, hvilken bil man skal gå hen til, eller at der laves et live map, så man kan se, hvor Plusturbilen befinder sig. På denne måde mener de også, at man lettere kan holde øje med, hvor langt bilen er væk.

MERE INFORMATION FØR FØRSTE PLUSTUR

Enkelte respondenter beskriver, at det kan føles usikkert at prøve Plustur første gang, fordi man ikke får så mange informationer om turen. Det drejer sig både om informationer om, hvordan man vil blive hentet, hvor henne præcis afhentningen finder sted, og hvordan bilen ser ud. Det, at bilen er genkendelig, mener de, skaber en større tryghed, men de anbefaler stadig, at unge modtager mere information om afhentningen før deres første Plustur.

*”De første par gange, der var jeg sådan ret forvirret over, hvor henne på stationen, jeg blev hentet. Det er egentlig ikke, fordi det er en særlig stor station, men der er ret mange afveje og steder, man kan holde, hvor man ikke rigtig kan se de andre steder, så man skal prøve lige at finde et midtpunkt. Nu har jeg så lagt mærke til, at der er **et sted, de normalt plejer at holde**, så det er mit go to, fordi det er højst sandsynligt der. Men jeg synes, det er forholdsvis nemt at finde dem. Og hvis man står et andet sted, end de gør, så er de også rigtig gode til at ringe og sige ‘Hej, er du i nærheden? Jeg kan ikke lige se dig. Kommer du eller kan jeg finde dig?’”*

-
Kvinde, 18 år

”Det er ret nemt at genkende Plusturen, fordi der står Flextrafik på de der biler, og det er ofte de der store taxaer. Der er nogle enkelte gange, hvor de har haft svært ved at finde mig, fordi det har været nede på sådan en busstation, der er lidt svær at komme ned til. Men det er ofte ret nemt at finde dem.”

-
Kvinde, 17 år

*”De er gode til ligesom at prøve at opsøge og komme i kontakt med én. For der var en, der fortalte mig, at **han kunne se på mine oplysninger**, at jeg var en pige på den alder og sådan noget, og så det var nok mig, der stod derhenne og skulle med.”*

-
Kvinde, 17 år

*”Men jeg vil sige, at jeg var **lidt nervøs til at starte med**, for jeg vidste ikke rigtig, hvad det var, og **man får ikke rigtig noget information**. Der stod heller ikke nogle steder, hvad det var for en bil og sådan noget. Men det var egentlig en super fin oplevelse. Det var en parkeringsplads helt uden biler, og så holdte bilen der med reklame på, så jeg var ret sikker på, at det var den. Men hvis man var et sted, hvor der er mange biler og så videre, så ville jeg ikke vide, om der er et bestemt sted, de holder. Det ville nok være lidt forvirrende.”*

-
Kvinde, 20 år

”Den station, jeg altid tager toget til, den ligger også ret tæt på tre efterskoler. Så det sker ofte, at der er elever, der skal med Flextaxa på samme tid, som jeg også skal, så når jeg stiger ud af toget, sker det ofte, at der **kommer to til fire Flextaxaer eller Plusture på samme tid**, og nogle gange så holder der en Flextaxa et sted i nærheden. Det kunne være rart, at man ikke skulle rundt og spørge dem alle sammen ‘Er det dig, der skal køre mig?’ Jeg **har endda prøvet at sætte mig ind, og så har det været sådan ‘Øøh, er du Søren?’**, og så siger jeg jo ‘Nej, nej, nej det er jeg ikke!’ og **skynder mig ud igen**. Det sker selvfølgelig, men **det er både lidt ubehageligt og akavet**. Man kunne have noget **nummerering på de der biler**, sådan så man kunne se, hvilken en det er. Man får jo altid den der besked med, at den er på vej, og hvornår den regner med at være der. Det kunne være rart, at der så stod i beskeden, at det var bil nummer 43 eksempelvis. Det kunne være megasmart. Det kræver heller ikke så meget, at der er et nummer plastret på bilen. **Rejseplanen har jo sådan et live map over busserne, der kører i området**. Jeg ved ikke, om det er overalt i Danmark, men i hvert fald der, hvor jeg bor, så man kan følge busserne og se, om de er forsinkede. Det kunne være **smart at have et live map for Flextaxa og Plustur**, så man ikke skal stå der og tænke ‘Jamen er det om 5 minutter, eller er det om 30 minutter? Har jeg tid til lige at gå ind og købe en is, eller skal jeg blive her og vente?’ Jeg ved selvfølgelig ikke, om der er for meget tracking eller overvågning i det koncept. Jeg ved ikke, om det er realistisk for chaufførerne, men det ville helt sikkert være rart for forbrugerne.”

-
Kvinde, 18 år

ULOGISKE RUTER OG FOR FÅ TRANSPORTMULIGHEDER

Nogle respondenter nævner, at der er tilfælde, hvor Plustursruterne ikke virker logiske, og hvor Plustur er sat så meget i system, at de ikke selv kan vælge, hvor de afhentes og sættes af. En respondent beskriver eksempelvis, at det ville have været lettere for både hende og chaufføren, hvis hun var blevet sat af i en anden by. Hun skulle ifølge systemet sættes af ved et busstoppested i en by, hvor der næsten ikke går nogle busser, på trods af at Plusturen kørte gennem en by med et busstoppested, hvor der går flere busser, og hvor det ville være lettere at komme hjem. En anden respondent fortæller, at det er ulogisk, at hvis man bestiller en Plustur til to passagerer, så skal begge køre med til det endelige stop, selvom den ene gerne vil sættes af på halvvejen. En tredje respondent skal tage en almindelig bus fra en by til en anden for at blive hentet af Plustur, og hvor Plusturen kører fra den første by til stoppestedet for at hente passageren. Han beskriver, at han ligeså godt kunne have kørt med Plusturen hele vejen.

Flere respondenter har også prøvet at køre omveje, hvis der skal flere passagerer med Plusturen. En respondent har blandt andet flere gange oplevet at blive kørt tilbage til den by, hun netop havde taget en normal bus fra, fordi en passager skulle sættes af her først.

*”Jeg sad og snakkede med ham, der kørte bilen, og det var faktisk superhyggeligt, for han var meget rar. Vi snakkede om, at jeg synes, det var **latterligt, at han skulle køre mig til (by1) i stedet for (by2), hvor der kører flere busser fra**, for så kunne jeg jo bare have taget en bus derfra. Men det er også fair nok, fordi hans rute er jo planlagt. Jeg havde jo aldrig rigtig været i (by2), så man ender i en by, hvor man ikke har styr på, hvilken side af vejen, bussen kører fra. Man ved ikke, hvor man skal gå hen, og det kan godt være lidt træls. Så jeg tror lidt, at efter det var jeg mere eller mindre irriteret over, at jeg skulle så langt væk, når det både ville være nemmere for ham og mig, hvis han bare havde sat mig af i (by1). Vi kørte jo faktisk igennem (by1). Men det er der jo ikke noget at gøre ved. Jeg snakkede også med en veninde på et tidspunkt, fordi vi fik tidligere fri. Hun bor i (by3), og jeg bor ligesom den samme vej, når man skal derud til begge, og så var vi inde og bestille én Plustur. Det føles jo sådan lidt latterligt at tage to biler, når vi skulle samme vej. Men på selve turen, der ville jeg kunne stå af halvvejs, og så ville hun kunne tage turen videre hele vejen. Men det var noget med, at **de ikke kunne tage to med, hvis de ikke stod af samme sted**. Jeg kan så risikere, at de ikke vil sætte mig af på vejen, og så ender man alligevel i en anden by, hvor man ikke kan komme hjem fra. Vi valgte at blive på skolen i stedet for. **Det skulle være nemmere at regne ud, at det var hurtigere at sætte mig af i (by1) end i (by2). Jeg ville bruge det meget oftere, hvis det var på de præmisser.**”*

Kvinde, 16 år

*”Der har været gentagne gange, hvor chaufføren kommer fra (by1) af, og jeg kommer jo fra (by1) af, så hvis de alligevel skulle derfra... Selvfølgelig skal det ikke være taxakørsel, men det er jo bare det der med, at jeg tager en bus til (by2), og de kører fra (by1) til (by2) for at køre mig hjem. **Så kunne jeg jo ligeså godt bare være kørt med dem fra (by1) af og så hjem.**”*

Mand, 20 år

*”Når jeg skal hjem, så tager jeg altid toget fra (by1) til nærmeste station, som er (by2), og så er der 8 km fra (by2) og så hjem. Så har jeg ofte oplevet, at jeg kommer ind i Plusturen, og der er en anden person derinde allerede, og så skal vi afsted med hende først, og for eksempel skal hun til (by1) igen, som er **15-20 km den anden retning**, og så kører vi tilbage igen med mig. Det tager jo **megalang tid**, hvor man bare sidder og tænker ‘Kunne det ikke være på en anden måde’. **Jeg tror, det er sket 10-15 gange**, så det er ikke så slemt, men stadigvæk nok til, at man tænker, ‘Hvad sker der her’.”*

Kvinde, 18 år



DEL 5: GENEREL MOBILITET

OFFENTLIG TRANSPORT I DE UNGES OMRÅDER

Her beskrives, hvordan respondenterne anvender og oplever transportmuligheder i deres område.

BOR I OMRÅDER UDEN MEGET OFFENTLIG TRANSPORT

Respondenterne er blevet spurgt ind til, hvorvidt de finder det let eller svært at komme rundt i det område, som de bor og befinder sig i. Her svarer størstedelen af de unge, at det er svært at komme rundt i deres lokalområde. Det begrundes de særligt med:

- At deres lokale busser har få afgang og derfor kører sjældent
- Transport, der ikke passer sammen
- Manglende transportforbindelser
- Busruter, der kører omveje og har mange stop, hvorfor turen tager lang tid

Alle disse faktorer medfører, at mange af respondenterne bruger meget tid i offentlig transport, oplever en del ventetid og er nødsaget til at planlægge en del og være på forkant. Dette medfører frustrationer hos de unge. Samtidigt udviser respondenterne forståelse for, at transportmulighederne er begrænsede, eftersom de bor i mere tyndtbefolkede egne. Dem, der bor i de mere tyndtbefolkede egne, bruger derfor meget tid på transport og fortæller videre, at dette betyder, de har mindre tid til at arbejde og tjene penge. Samtidigt bruger de penge på Ungdomskort. Derfor betyder det meget for respondenterne, at Plustur er gratis.

Her skal det understreges, at den primære udfordring ikke er afstand til et stoppested, men hyppigheden af afgang. De fleste respondenter beskriver, at de har et stoppested i umiddelbar nærhed af deres hjem, men bussen, der stopper dette sted, kun går få gange om dagen. Respondenterne beskriver, at det primært er om morgenen og eftermiddagen i hverdagene, at bussen afgår i de mere tyndtbefolkede områder. De fortæller videre, at der ofte ikke er transportmuligheder midt på dagen, om aftenen, i weekenderne og på helligdage. De oplever derfor især transportudfordringer, hvis de få busafgange ikke passer med deres skole/arbejde, hvis de får fri ved middagstid samt i deres fritid. Disse transportudfordringer er afsættet for den store tilfredshed med og taknemmelighed for Plustur.

Unge, der bor i eller tættere på større byer, beskriver den kollektive transport i deres område som udmærket.

”Jeg har jo kun én bus, der kører 5 gange i døgnet. Og den ene af de 5 gange, er det kun en halv rute. Og så stopper den. Og udover det, så er den der ikke i weekenderne. Lige så snart der er skoleferie, sommer, påske, efterår, så kører den overhovedet ikke. Hvis du vil være sammen med nogle kammerater eller veninder i eksempelvis sommerferien, så kan du få lov til at tage din cykel med eller gå et sted imellem 5 og 8 km til den nærmeste bus eller togstation.”

-
Kvinde, 20 år

”Det er fucking besværligt! Altså den bus, der går herude, hvor jeg bor, den går én gang i timen - nej ikke engang - hver halvanden time. Og så rammer de bare overhovedet ikke hinanden, de busser jeg skal med.”

-
Kvinde, 18 år

”Jeg synes, det er svært at komme rundt, fordi jeg er virkelig afhængig af, at nogen kan køre mig, eller at jeg kan tage en bus, og siden busserne kun går, ja en morgen og en eftermiddag, fordi det er en skolebus, så er jeg afhængig af mine forældre. Så inden jeg brugte det her Plustur, så sad jeg tit og ventede på biblioteket ved den der busstation på mine forældre, der kom fra arbejde og kunne tage mig med hjem. Så det var alligevel 1 time, man alligevel sad der og bare kiggede.”

-
Kvinde, 17 år

KOLLEKTIV TRANSPORT I DE UNGES OMRÅDER

PRIMÆRE TRANSPORTFORMER

Respondenterne er yderligere blevet spurgt ind til, hvordan de kommer rundt i det område, som de bor i. Flere beskriver, at de er afhængige af offentlig transport og/eller at kunne blive kørt. Når de unge ikke benytter Plustur, så bruger de oftest anden offentlig transport eller bliver kørt af deres forældre. Flere beskriver, at de er afhængige af at blive kørt af primært deres forældre, men også af venner. De unge oplever denne afhængighed som begrænsende ved, at de har sværere ved at komme rundt på egen hånd, og at det i øvrigt kun er muligt, når det passer eksempelvis med forældrenes arbejde. Nogle af respondenterne cykler dog også, og enkelte kører selv i bil. Flere nævner, at de vil tage bilen, når de bliver 18 år, eller hvis Plustur ikke er gratis. Det er altså primært med offentlig transport eller ved kørsel af deres forældre og venner, at de unge kommer rundt.

*”Hvis jeg er heldig, så går bussen, ellers er jeg afhængig af mine forældre. Ja, men **nu har jeg så selv fået kørekort, så nu kører jeg selv.**”*

-
Kvinde, 18 år

*”Jeg har **en ven, som har bil.** Ellers så, hvis min cykel ikke var punkteret, den skal lige fikses. Men **ellers bruger jeg Plustur** til for eksempel... Jeg har en kæreste, som der bor i (by). Så tager jeg Plustur hen til busstationen, altså fra min mor af. Hen til togstationen. **Det, synes jeg, er dejligt. Så er der ikke alt det der planlægning med, at ens Mutti skal køre frem og tilbage.** Der er ca. 24 km.”*

-
Mand, 16 år

*”Det varierer lidt, alt efter hvornår jeg skal møde, men normalt om morgenen, så tager jeg bussen og alt efter tidspunkt, så tager jeg også bus eller tog hjem. Når jeg er heldig, kan jeg også få lov til at låne en af mine forældres biler. **Generelt plejer jeg at tage tog, bus eller bil. Før kørekort var jeg fuldt afhængig af bus og tog.**”*

-
Kvinde, 18 år

*”Jeg tror, at det kommer meget an på, hvad jeg skal, altså **mine forældre de er virkeligt gode til at køre mig, specielt fordi hvis de alligevel skal ind i bilen for at køre mig op til det busstoppested, så synes de ikke, det gør noget at skulle køre mig de 10 minutter ekstra for at komme derhen, hvor jeg skal. Ellers så benytter jeg bussen om morgenen til skole.**”*



BILAG

ANVENDTE METODER

KVALITATIVE DYBDEGÅENDE TELEFONINTERVIEW

Anvendelsen af kvalitative dybdeinterview sikrer en tilbundsgående indsigt i respondenternes holdninger, forståelser, oplevelser og hverdagspraksisser. I kvalitative interview er der ikke på forhånd defineret faste svarkategorier, hvilket betyder, at respondenterne ikke er begrænset i sine besvarelser. Med en kvalitativ spørgeteknik kan interviewerens således tilpasse interviewet til den individuelle respondent. Dermed sættes der fokus på det, respondenterne har erfaringer om og holdninger til, samtidig med, at respondenterne uddyber disse svar og begrundelser.

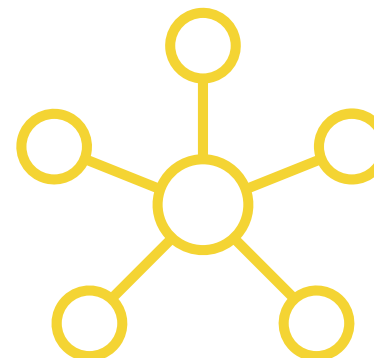
De kvalitative dybdeinterview er foretaget over telefon. At foretage interview over telefon, fremfor fysisk, har gjort det let for respondenter fra mere tyndtbefolkede egne at deltage. Respondenterne har kunne deltage i interviewet fra deres hjem, hvilket har skabt en god balance mellem fortrolighed og afstand.



KVALITATIVE FOKUSGRUPPEINTERVIEW

Fokusgrupper er en anerkendt og hyppigt anvendt metode, som er særdeles velegnet til idégenerering og meningsudveksling. Metoden er i sagens natur kvalitativ, hvilket betyder, at den ikke er begrænset af prædefinerede svarkategorier, og den belyser spørgsmål, som ikke er kvantificerbare. En fokusgruppe er en semi-struktureret proces, hvor deltagerne først præsenteres for et oplæg for derefter at spille en aktiv rolle i at skabe et output. Således har deltagerne i høj grad mulighed for at præge fokusgruppen, og man får dermed et dybdegående indblik i, hvilke emner der optager deltagerne mest. En vigtig fordel ved fokusgrupper er, at de sikrer en dynamisk meningsudveksling, idet deltagerne påvirker hinanden til at blive bevidstgjorte om egne holdninger, ideer og forestillinger og herigennem motiveres til at argumentere for disse. En fælles diskussion skaber på denne måde gennemdebatterede argumenter og begrundelser.

De kvalitative fokusgruppeinterview er foretaget over Microsoft Teams, hvilket skaber en dynamisk meningsudveksling og et godt flow, da respondenterne kan se hinanden på video.



OM MEGAFON A/S

MEGAFON A/S har gennem mere end 25 år været en af Danmarks mest velrenommerede og toneangivende analyse- og rådgivningsvirksomheder. Vi stiler efter at lave klare og præcise analyser, der kan omsættes til handling. Vi leverer både kvantitative og kvalitative analyser, hvilket tillader os at angribe problemstillinger fra flere vinkler. Analyserne bliver altid tilpasset den enkelte kundes behov, med udgangspunkt i de nyeste metodiske tilgange.

Fokus på kvalitet

MEGAFON er ISO-certificeret*, og det giver kunden garanti for, at vores undersøgelser lever op til branchens højeste standarder. Kunden kan være tryk ved, at alle analyser gennemføres efter kvalitetssikrede procedurer fra start til slut.

Fokus på metode

Vi udvikler og anvender løbende nye metoder inden for både kvalitativ og kvantitativ analyse. Vi er derudover specialister i at kombinere og integrere Big og Small Data i vores undersøgelser.

Fokus på kunden

Vores kunder er både private og offentlige organisationer/virksomheder, der ønsker høj kvalitet og dokumentation af pålideligheden af den indsamlede information. Selvom vi er et af landets mest kendte og velrenommerede analyseinstitutter, så er ingen opgave for lille for os, og vi leverer altid individuelle løsninger, der er skræddersyet vores kunders behov.

Fokus på resultater

Vi ser det som vores vigtigste opgave, at den viden, vi leverer, nemt kan omsættes til handling. Vi leverer altså ikke blot analyser og rapporter, men tilbyder også rådgivning og strategiske anbefalinger, der kan implementeres både internt og eksternt.

MEGAFONs ekspertiseområder er:

- Præcise kvantitative analyser
- Dybdegående kvalitative analyser
- Meningsmålinger og holdningsundersøgelser
- Kundetilfredshedsanalyser
- Tracking-undersøgelser
- Rådgivning og anbefalinger
- Evalueringer af offentlige og private projekter



Læs mere på www.megafon.dk

*Alle undersøgelser bliver udført efter MEGAFONs interne kvalitetstandard. MEGAFON er ISO-20252 certificeret. ISO 20252 er de internationale branche-specifikke standarder for markeds-, opinions- og samfundsundersøgelser. Derudover er MEGAFON naturligvis medlem af den internationale brancheorganisation ESOMAR.

KONSULENTERNES KONTAKTINFORMATIONER

