

## Hvernig bætum við þjónustu og leiðarkerfi Strætó?

*Íbúasamráð við börn og ungmenni á Akureyri*

### Inngangur

Akureyrarbær tók þátt í tilraunaverkefni um aukið íbúasamráð ásamt þremur öðrum sveitarfélögum og sambandi íslenskra sveitarfélaga. Verkefni Akureyrarbæjar snérist um samráð við börn og ungmenni vegna fyrirhugaðra breytinga á leiðarkerfi Strætisvagna Akureyrar (SVA)

Akureyrarbær hefur lagt metnað í að gera almenningsamgöngur aðgengilegar, til dæmis með gjaldfrjálsum strætó, en vilji var til að auka notkun og skoða leiðir til að bæta þjónustuna, t.d. breytingar á leiðarkerfi.

Stofnaður var stýrihópur um verkefnið. Í honum sátu Sóley Björk Stefánsdóttir bæjarfulltrúi sem hafði yfirumsjón með verkefninu, Guðmundur Baldvin Guðmundsson formaður bæjarráðs, Halla Margrét Tryggvadóttir, sviðsstjóri stjórnsýslusviðs og Þórgnýr Dýrfjörð deildarstjóri Akureyrarstofu.

Fljótlega var stofnað vinnuteymi sem í voru Sóley, Hrafn Svavarsson forstöðumaður Umhverfismiðstöðvar, Jón Þór Kristjánsson verkefnastjóri upplýsingamiðlunar, Sigurbjörg Rún Jónsdóttir forstöðumaður þjónustu á fræðsluviði og Alfa Dröfn Jóhannsdóttir verkefnastjóri barnvæns sveitarfélags.

Gert hafði verið ráð fyrir víðtæku samráði við íbúa sveitarfélagsins við endurskoðun leiðarkerfisins árið 2020. Í þessu tiltekna verkefni, sem hægt er að lýsa sem fyrsta fasa í endurskoðun, var áherslan á sjónarmið barna og ungmenna. Það er enda talinn mikilvægur notendahópur strætó, en á sama tíma getur reynst erfitt að ná til barna og ungmenna með hefðbundnum íbúafundum eða skoðanakönnunum.

Þetta verkefni var í samræmi við aðgerðaáætlun Akureyrarbæjar í tengslum við innleiðingu Barnasáttmála Sameinuðu þjóðanna, um að ríkara samráð verði haft við börn og ungmenni um samgöngumál og að endurskoðun á leiðarkerfi SVA taki mið af þörfum ungmenna.

### Samráð - aðferðir

Eftir greiningu á helstu markhópum og hagsmunum þeirra var ákveðið að leita til barna og ungmenna á aldrinum 10 til 18 ára á Akureyri. Gengið var út frá því að þessi aldurshópur hafi ríka þörf fyrir almenningsamgöngur, enda má búast við að stór hluti beri ábyrgð á að koma sér á milli staða (t.d. í skóla og tómstundastarf) án þess að hafa náð bílprófsaldri eða hafa aðgang að bíl.

Leitað var til ungmennaráðs við undirbúning samráðsins og rætt við þau um aðferðir og helstu áherslumál. Úr því samtali komu fram tillögur að nokkrum samráðsspurningum sem síðan voru notaðar.

Þátttakendum var skipt í þrjá hópa: Börn á miðstigi í grunnskólum (5.-7. bekkur), börn á elsta stigi í grunnskólum (8.-10. bekkur) og ungmenni í framhaldsskólum. Áhersla var lögð á að ná til sem flestra hverfa bæjarins og tóku samráðsaðferðir mið af aldri þátttakenda. Þannig var samráð við yngsta hópinn framkvæmt með rýnihópum en sami spurningalistinn var lagður fyrir eldri hópana. Alls voru haldnir níu samráðsviðburðir í nóvember og desember 2019 í grunnskólum, félagsmiðstöðvum og framhaldsskólum.

Markmiðið var að fá fram upplýsingar um notkun á strætó og ástæður þar að baki, skoðanir á og hugmyndir um núverandi þjónustu og tillögur að breytingum. Áhersla var lögð á að eiga samtal við breiðan hóp (m.t.t. aldurs og staðsetningar) og fá þannig innsýn í þarfir ungmenna. Verkefnið var hins vegar ekki bundið af því að ná ákveðinni úrtaksstærð, eða tilteknu magni svara, líkt og tíðkast í mörgum vísindarannsóknum og þarf að túlka niðurstöðurnar með hliðsjón af því.

Nemendur í 5.-7. bekk: Valdir voru þrír skólar til að taka þátt í rýnihópasamtölum. Fyrir valinu varð Naustaskóli sem er syðst í bænum, Síðuskóli sem er nyrst í bænum og Oddeyrarskóli sem er á Oddeyrinni. Þýðið var nemendur í 5., 6. og 7. bekk og áttu tveir nemendur úr hverjum árgangi sæti í rýnihópunum. Kynjaskipting var jöfn. Byrjað var á því að halda fund með skólastjórum þessara þriggja skóla til að úrskýra verkefnið og fara yfir samstarfið. Tveir fulltrúar úr vinnuhópnum um íbúasamráð boðuðu til fundarins. Lagt var upp með að skólastjórar ræddu við kennara í viðkomandi bekkjardeildum og kynntu verkefnið og tilgang þess. Rætt var að mögulegt væri að tengja umhverfi, loftslag og lýðheilsu inn í samtal og/eða verkefni með nemendum til að ræða um notkun og þjónustu Strætó.

Sömu tveir aðilar úr vinnuhópnum fóru í skólana og ræddu við nemendur. Annar aðilinn kynnti verkefnið og ræddi við nemendur um fyrirkomulag rýnifundarins. Hinn skráði niður umræður og athugasemdir og kom inn eftir þörfum í samtalið. Fjórar spurningar voru lagðar fyrir nemendur (hópana) og var fyrirkomulagið þannig að fyrst skrifuðu nemendur hugrenningar sínar (svör) niður á „post-it“ miða og eftir hverja spurningu lásu nemendur upp svörin og umræður fóru fram. Svör og umræður voru skráð á stóra flettistöflu þannig að nemendur gátu fylgst með. Þannig var unnið með spurningarnar koll af kalli og í lokin var samantekt á svörum og umræður til að tryggja réttan skilning.

Meðal annars var rætt um notkun á strætó, hvað þyrfti til að þau notuðu strætó oftar og hvað mætti bæta.

Nemendur í 8.-10. bekk: Spurningalisti lagður fyrir þátttakendur í þremur félagsmiðstöðvum á ólíkum stöðum í bænum að kvöldi til. Tveir til þrír fulltrúar frá Akureyrarbæ (úr vinnuteyminu og ungmennaráði) mættu í félagsmiðstöðina Tróju í Rósenborg (Brekuskóli, Lundarskóli og Naustaskóli), félagsmiðstöðina Himnaríki (Glerárskóli) og félagsmiðstöðina Dimmuborgir (Giljaskóli).

Verkefnið var útskýrt fyrir ungmennum og þau beðin að svara nokkrum spurningum sem fulltrúar frá Akureyrarbæ lögðu fyrir. Flestir sem voru spurðir voru jákvæðir gagnvart því að taka þátt og sýndu verkefninu bæði skilning og áhuga. 60 svör söfnuðust í félagsmiðstöðvunum.

Nemendur í framhaldsskólum: Sami spurningalisti var lagður fyrir nemendur Menntaskólanum á Akureyri og í Verkmenntaskólanum á Akureyri. Tveir fulltrúar Akureyrarbæjar heimsóttu skólana í frímínútum og hádegishléum. Einn samráðsviðburður dugði í VMA en MA var heimsóttur tvo daga í röð til þess að safna fleiri svörum. 101 svar safnaðist í framhaldsskólum, 66 í VMA og 35 í MA.

Samtals voru svarendur 161 talsins í 8.-10. bekk og í framhaldsskólum.

Meðal annars var spurt um *reglulega notkun á strætó og ástæður fyrir því að nota eða nota ekki almenningssamgöngur*. Auk þess voru svarendur beðin um að leggja mat á *gæði þjónustunnar og hvað megi bæta*. Einnig var spurt sérstaklega um *leiðarkerfið og strætó-appið*.

## Niðurstöður

### Rýnihóparnir – 5.-7. bekkur

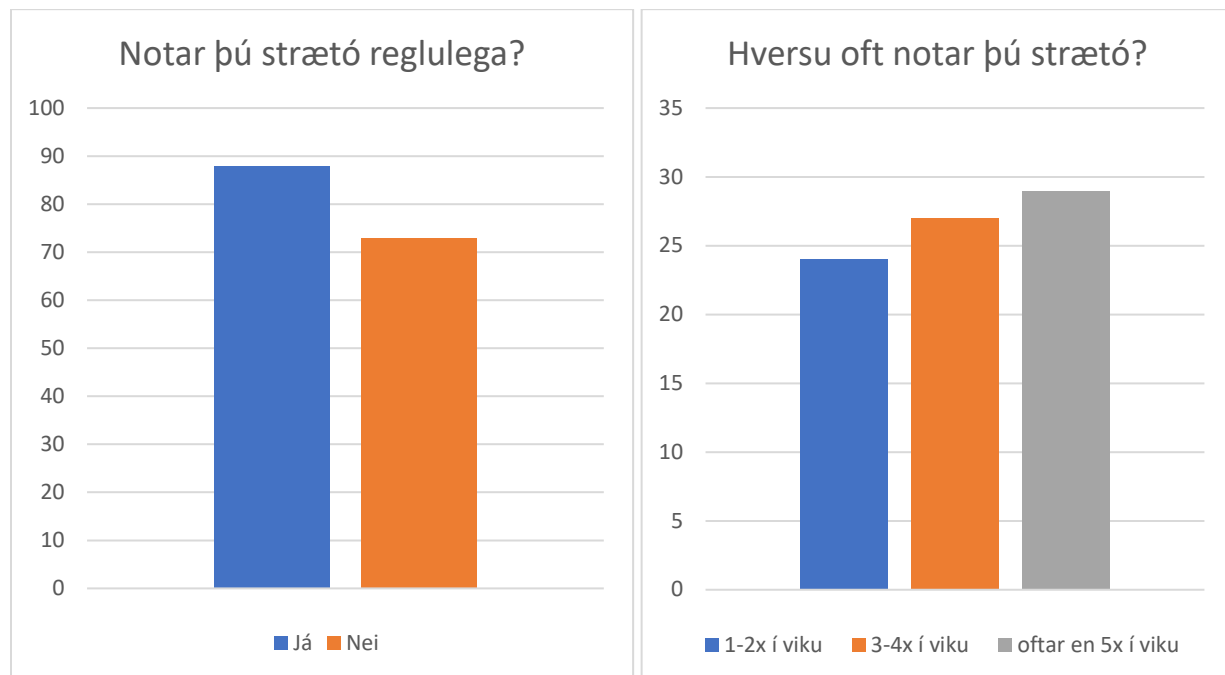
Fram kemur að þátttakendur í rýnihópunum virðast flestir nota strætó reglulega en það endurspeglar þó ekki endilega bekkina þeirra. Í öllum hópunum var bent á öryggisþætti eins og bílbelti, þ.e. nemendum finnst óeðlilegt að ekki sé bílbelti í strætó. Einnig var talsverð umræða um umhverfis- og loftslagsmál en þó mismikil eftir hópum. Komið var inn á ýmsa þætti s.s. þjónustulund, þjónustu í strætó (almenna og sértæka, s.s. að bjóða upp á veitingar o.fl.), vistvænan akstur, öryggismál, afþreyingu í strætó (s.s. tónlist, sjónvarpsskjái), fræðslu um strætó o.fl.

Það sem var sérstakt og kom ekki oft fram var t.d. tillaga að staðsetningaskjálum (þannig að fólk viti hvar næsta stopp er) og skólastrætó (fyrir vettvangsferðir í skólunum). Þá kom í ljós að nemendur voru ekki kunnugir strætóappinu.

### Spurningakönnun – 8.-10. bekkur og framhaldsskóli

#### Notkun á strætó

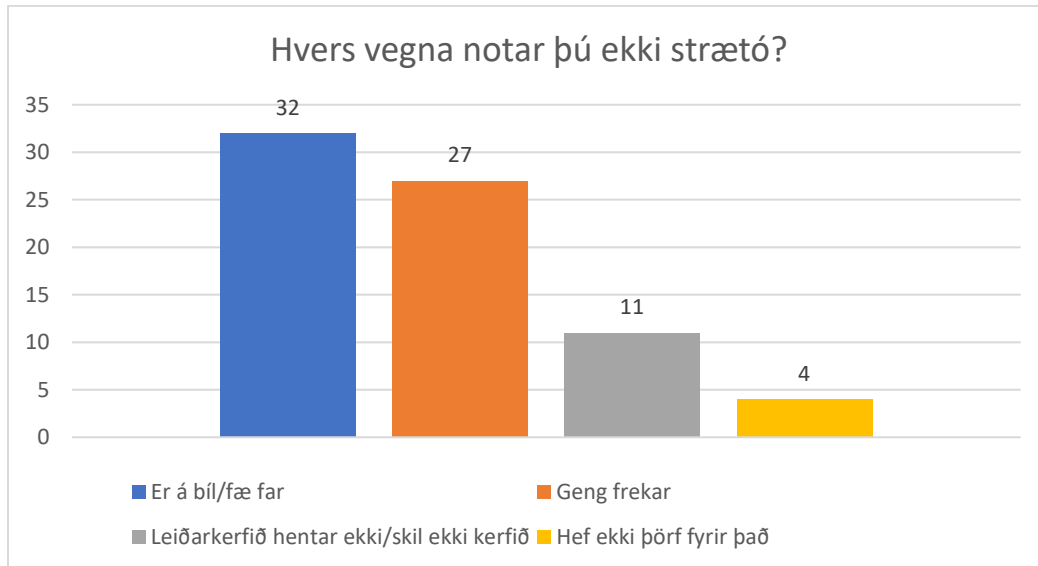
Meirihluti þeirra sem svöruðu könnuninni, 88, sögðust nota strætó reglulega, en 73 sögðust ekki gera það. Flestir þeirra sem fara reglulega með strætó, eða 56 samtals, sögðust nota strætó þrisvar sinnum í viku eða oftar og sögðust 29 nota fimm sinnum í viku eða oftar. Því er ljóst að þónokkur hluti þeirra sem svöruðu könnuninni, eða ríflega þriðjungur, eru mjög virkir notendur.



Flestir þeirra sem nota strætó reglulega, og eru í elstu bekkjum grunnskóla eða í framhaldsskóla, sögðust fara með strætó í og úr skóla og vinnu (50). Aðrir nota strætó til að komast í frístundastarf (39) eða bæði

(16). Þá er drjúgur hluti sem notar strætó til að gera eitthvað annað, hitta vini, fara í bæinn, sund, félagsmiðstöð eða almennt til að komast á milli staða (26).

Langflestir þeirra sem sögðust ekki nota strætó reglulega sögðust vera á bíl eða kjósa frekar að ganga. Nokkrir sögðu þó að leiðarkerfið væri ástæðan fyrir lítilli notkun.

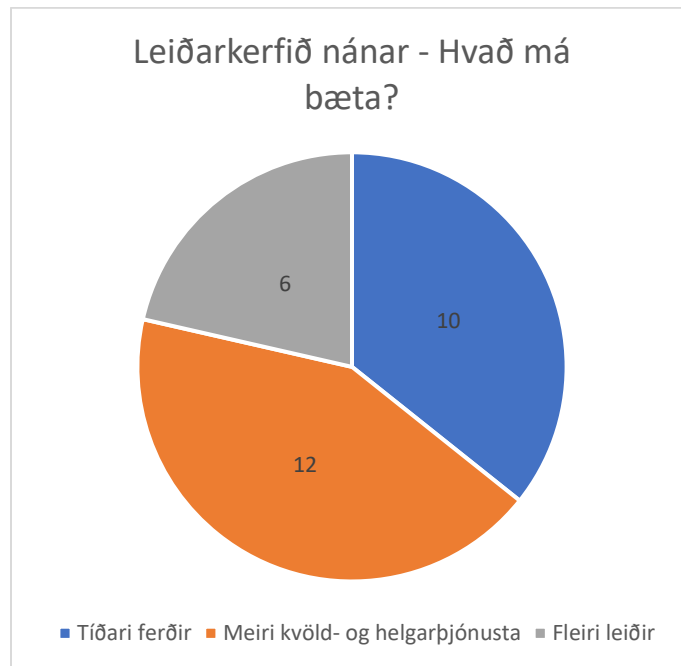
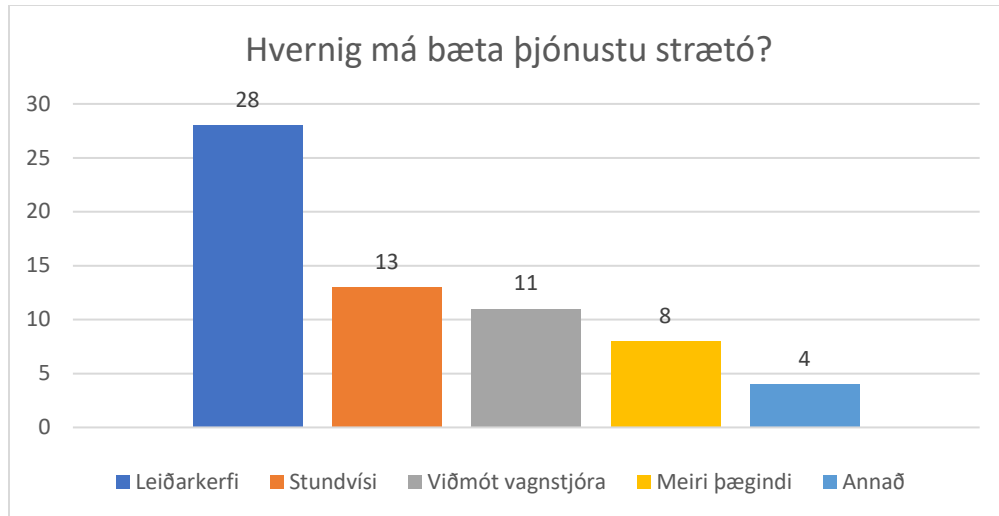


Þeir sem ekki nota strætó reglulega voru spurðir í hvaða tilfellum þeir myndu helst vilja gera það. Hér um bil jafn margir sáu fyrir sér að vilja nota strætó til að fara í skóla (22) og í tómsundastarf (23). 16 svarendur myndu nota strætó til að fara í vinnu og 35 í öðrum tilgangi, til dæmis til að komast lengri vegalengdir, ef bíllinn væri bilaður og vegna umhverfissjónarmiða. Býsna margir í síðastnefnda hópnum sögðust vilja nota strætó meira og jafnvel í allar samgöngur ef leiðarkerfið og þjónustan væri betri.

### Gæði þjónustu og tillögur að breytingum

Þeir sem nota strætó reglulega voru beðnir um að leggja mat á þjónustuna og hvernig mætti bæta hana. Þetta var opin spurning og í raun tvískipt, sem hefur ákveðna galla og hefði ef til vill verið æskilegra að biðja fólk um að meta þjónustuna og spyrja svo sérstaklega um atriði sem megi bæta. Þrátt fyrir þetta komu fram ýmis sjónarmið og tillögur að breytingum.

Langflestir þeirra 80 sem svöruðu spurningunni voru tiltölulega jákvæðir gagnvart þjónustunni, sögðu að hún væri fín, góð, ágæt eða allt í lagi. Býsna margir vildu þó sjá breytingar á leiðarkerfinu og þá einna helst tíðari ferðir, fleiri leiðir og meiri þjónustu á kvöldin og um helgar. Óskir um meiri stundvísi voru einnig áberandi, en líklegt er að óstundvísi megi að einhverju leyti skrifa á leiðarkerfið (stórir hringir og ýmislegt sem getur gerst á leiðinni). Hluti svarenda nefndi þjónustu vagnstjóra og þótt nokkrir hafi tekið fram að starfsfólk væri hjálplegt og kuteist þá eru fleiri sem telja nauðsynlegt að bæta viðmót og þjónustulund. Þá komu fram nokkrar tillögur að meiri þægindum, til dæmis um betri sæti, minni troðning, snyrtilegri vagna og betri biðstöðvar.

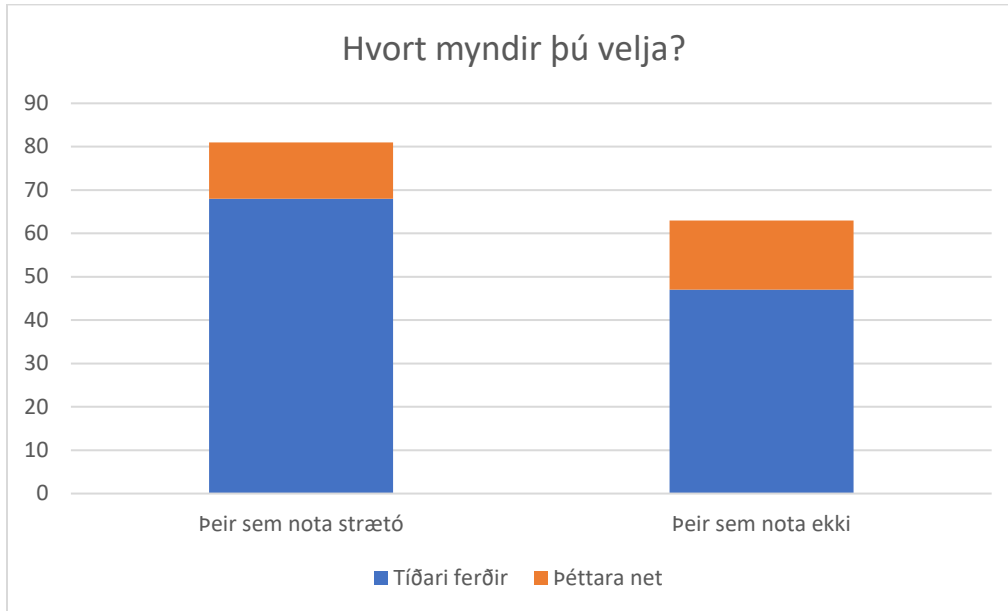


#### Tíðari ferðir eða þéttara net?

Í mynduðum aðstæðum var stillt upp og svarendur beðnir um að velja milli tveggja kosta ef breytingar yrðu gerðar á leiðarkerfinu. Annars vegar hvort þeir vildu að strætó kæmi sjaldnar, en þá þyrfti ef til vill að ganga styttra til og frá stoppistöð (þétt net og mikill akstur inni í hverfum – sú hugmyndafræði sem er í raun í gangi í dag nema enn ýktari leið) eða hins vegar að ferðir væru tíðari, strætó kæmi oftar, sem þýddi þá ef til vill að ganga þyrfti lengra og stoppistöðvar yrðu færri (sú hugmyndafræði sem er í gildi víðast hvar annars staðar og er stefnt að á höfuðborgarsvæðinu – hraðar línur frekar en hringir).

Það þyrfti að útskýra þessa spurningu vel og fá þátttakendur til að sjá fyrir sér þessa tvo kosti. Langflestir sem svöruðu þessari spurningu vilja tíðari ferðir, jafnvel þótt það þýði lengri vegalengdir til og frá stoppistöð. 115 völdu þann kost á meðan 29 kusu frekar að hafa þéttara net, styttra labb til og frá stoppistöð þótt strætó komi sjaldnar. Þeir sem nota strætó reglulega og þekkja núverandi kerfi virðast

enn frekar vilja tíðari ferðir en þeir sem ekki nota. 84% notanda vilja tíðari ferðir samanborið við 75% þeirra sem ekki nota.



**Hversu mikilvægt er að strætó gangi á kvöldin?** Eitt af því sem ungmennaráð lagði mikla áherslu á og var ákveðið að spyrja sérstaklega um. Í samtali við ráðið komu fram sjónarmið um mikilvægi þess að ungt fólk í elstu bekkjum grunnskóla og í framhaldsskóla gæti notað strætó eftir kvöldmat til þess að fara í félagsmiðstöðvar, tómstundastarf eða annað. Í núverandi kerfi er ein leið sem gengur til rúmlega 22 á kvöldin, en aðrar leiðir hætta akstri milli kl. 18 og 19. Ljóst er kvöldþjónusta skiptir unga fólkið miklu máli. 84% þeirra sem svöruðu sögðu frekar eða mjög mikilvægt að strætó gangi á kvöldin. Lítil munur var á svörum reglulegra notanda og annarra, nema þá helst að hærra hlutfall þeirra sem ekki nota telja kvöldþjónustu “mjög” mikilvæga, en álíka margir í notendahópnum svöruðu með “mjög” og “frekar” mikilvægt.



Að lokum var spurt um **Strætó-appið**, sem meirihluti svarenda sagðist ekki nota. Tvöfalt fleiri reglulegir notendur (52) sögðust ekki nota appið en þeir notendur sem sögðust nota það (26). Þegar spurt var um ástæður fyrir því að nota ekki appið var áberandi að svarendur vissu í mörgum tilvikum ekki af því (13), eða þykir það of flókið (10). Flestir (15) sögðust þó einfaldlega kunna þær leiðir sem þarf að nota.

## Endurgjöf, eftirfylgni og næstu skref

Endurgjöf til þátttakenda var ekki bein að verkefni loknu sem skýrist af því að um fyrsta fasa í viðameira samráði um breytingar á leiðarkerfi Strætó var að ræða. Lagt var upp með að farið yrði í næsta fasa mjög fljótt eftir þann fyrsta en vegna Covid urðu miklar tafir á því og þar með tafir á endurgjöf til þátttakenda í fyrsta fasa. Skrifaðar voru fréttir bæði um samráðið sem og fyrirhugaðar breytingar á leiðarkerfinu þar sem skýrt kom fram mikilvægi fyrsta samráðsfasans og niðurstöður úr honum. Það er ekki fyrr en nú, tæplega ári síðar sem lítur út fyrir að farið verði af stað í næsta fasa samráðsins en þar verður fyrra samráði haldið vel til haga í kynningu.

24. september 2020 lögðu stýrihópur og starfshópur tilraunaverkefnisins sameiginlegar tillögur fyrir bæjarráð um framhald íbúasamráðs hjá Akureyrarbæ. Tillögur voru eftirfarandi og voru samþykktar einróma í bæjarráði:

- a) Stofnað verði teymi um íbúasamráð sem hafi það hlutverk að safna og miðla þekkingu á aðferðum til íbúasamráðs, finna frumlegar og nútímalegar leiðir og hafi frumkvæði að því að kynna þær stjórnendum bæjarins. Teymið verði jafnframt til ráðgjafar og stuðnings í þeim íbúasamráðsverkefnum sem verða í gangi er hverju sinni. Öllum starfsmönnum Akureyrarbæjar sem áhuga hafa á íbúasamráði verði heimilt að ganga til liðs við teymið, þannig að það virki sem hugveita (e. think tank) um íbúasamráð fyrir Akureyrarbæ en mælt er til að öll svið Akureyrarbæjar eigi amk einn fulltrúa í hópnum. Auk þess skipi bæjarráð stýrihóp fyrir hugveituna þar sem sitji 1-2 úr starfslíði Akureyrarbæjar og 1-2 pólitískir fulltrúar. Stýrihópurinn hefur umsjón með hugveitunni, sér um að boða fundi, leggja til verklagsreglur og hafa almennt forgöngu um verkefni hópsins. Í verklagsreglum verði nánar skilgreint hver aðkoma hópsins sé að hverju og einu íbúasamráðsverkefni en ljóst er að hvert verkefni verður að vera sjálfbært um verkefnastýringu og framkvæmd samráðsviðburða.
- b) Það sem eftir lifi kjörtímabilsins verði alltaf a.m.k. eitt íbúasamráðsverkefni í gangi. Tilgangurinn er að undirbúa formlega stefnu um íbúasamráð og áætlun um aðgerðir. Þannig verði lærdómsferlinu haldið áfram og tekið eitt skref í einu í rétta átt sem er besta leiðin til að gera íbúasamráð að sjálfsögðum hluta ákvarðanatökufarla. Bæjarráð í samstarfi við stýrihóp samráðshugveitu hefur eftirlit með því að samfella sé milli verkefna.
- c) Tekin verði frá hófleg fjárhæð miðlægt í fjárhagsáætlun hvers árs þannig að svið og stofnanir Akureyrarbæjar geti sótt um framlög til að standa straum af kostnaði við verkefnastýringu og samráðsviðburði. Bæjarráð í samráði við stýrihóp samráðshugveitu tekur ákvarðanir um hvaða verkefni verði fyrir valinu hverju sinni.

## Lærdómur

Verkefnið hefur verið, eins og títt er um tilraunaverkefni, mjög lærdómsríkt fyrir alla sem að því hafa komið. Undantekningalaust voru þeir aðilar sem komu að verkefninu í lengri eða skemmri tíma jákvæðir og áhugasamir, bæði innan og utan stjórnkerfis Akureyrarbæjar. Sú upplifun veitti starfshópnum mikinn stuðning í gegnum allt ferlið og hvatti til að halda vel á spöðunum og hafa trú á verkefninu.

Einn stærsti lærdómurinn af verkefninu er mikilvægi þess að gera áætlanir. Það er mikilvægt að verkstýring sé góð, verkaskipting skýr, hlutverk og ábyrgð hvers og eins í verkefninu. Einnig þarf að vera skýrt hversu mikið fjármagn er til undirbúningsvinnu, samráðsviðburðanna sjálfra og eftirvinnslu. Í gegnum ferlið fékk hópurinn stuðning frá ráðgjöfum Alta m.a. í formi gátlista sem voru mikilvægir til að komast í gegnum undirbúninginn á skipulegan hátt.

Snúið reyndist að forma spurningarnar því þær máttu ekki verða til þess að vekja upp væntingar um aukna þjónustu heldur var markmiðið að bæta þjónustuna án aukins kostnaðar. Hugsanlega þarf áfram að fá utanaðkomandi ráðgjöf við uppbyggingu spurninga þar sem slík vinna kallar á fagþekkingu.

Rýnihópasamtölin í grunnskólunum gengu vel. Þegar verið var að vinna úr niðurstöðum voru þó vangaveltur um að leggja hefði mátt meiri og ígrundaðri vinnu í spurningarnar, uppleggið og undirbúninginn með skólastjórum og kennurum. Nemendahóparnir voru mjög misjafnir, áhugavert að ræða við alla, en hóparnir voru mismarkvissir og áhugasamir. Mögulega hefði undirbúningsvinnan í skólunum geta verið markvissari og þar hefði e.t.v. þurft að stíga betur inn, þ.e. skýra fyrir kennurum, ekki eingöngu skólastjórum, hvert markmiðið væri með rýnifundi og samtali við nemendur. Taka þarf mið af markhópnum og hafa undirbúning í samræmi við hann. Það er e.t.v. meira krefjandi að vera með þennan aldurshóp (5. 6. og 7. bekk) heldur en eldri nemendur og/eða fullorðin fólk.

Hjá eldri hópnum mátti skynja jákvæðni og áhuga meðal þátttakenda, bæði gagnvart verkefninu og strætó heilt yfir. Það varð þó nokkur þróun í gagnasöfnuninni í gegnum framkvæmdina því upphaflega var lagt upp með að þátttakendur svöruðu spurningalistum á eigin snjalltækjum en auk þess voru spyrjar með tvær spjaldtölvur sem hægt var að nota. Þegar farið var að skoða svörin eftir fyrsta viðburð kom í ljós að margir þátttakendur höfðu sleppt spurningum eða svarað óskilmerkilega. Það var því ákveðið að í síðari viðburðum læsu spyrjar upp spurningar og skrifuðu niður svör þátttakenda. Gekk það mun betur og ljóst að þátttakendur áttu í sumum tilfellum erfitt með að skilja spurningarnar og þurftu útskýringa við.

Það varð fljótt ljóst að þátttakendur voru hikandi við að nálgast spyrjana að eigin frumkvæði. Í félagsmiðstöðvum var það starfsmaður sem sá um að senda öll ungmenni til spyrjana nema þau neituðu þátttöku. Í framhaldsskólunum var lagt upp með að spyrjarnir stóðu vel merktir í matsal í frímínútum nemenda og nemendafélagið hafði tekið að sér að kynna viðburðinn. Þrátt fyrir það gekk ekki vel að safna svörum. Í síðari viðburði sýndu spyrjar frumkvæði og nálguðust þátttakendur með ósk um þátttöku og voru þá langflestir tilbúnir til að gefa sér tíma til að svara spurningum. Þar spilaði líka inn í að í fyrstu tveimur viðburðunum höfðu nemendur takmarkaðan tíma, aðeins 20 mínútna frímínútur en í þeim síðasta var tími þeirra rýmri, 60 mínútna matarhlé.

Þegar búið var að ná sambandi við þátttakendur mátti almennt skynja jákvæðni og áhuga á þátttöku. Sést það meðal annars á uppbyggilegum athugasemdum og tillögum að breytingum til að bæta þjónustu.



## Samantekt og lokaskýrsla sept 2020

Það er ljóst að verkefnið hefur vakinn mikinn áhuga og athygli innan stjórnkerfis Akureyrarbæjar og má strax sjá aukinn metnað í samráði við íbúa á fleiri sviðum og lausnamiðaða hugsun.