



Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro

Juli 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1	Baggrund og formål	3
2	Resumé og anbefalinger	4
2.1	Resumé	4
2.2	Anbefalinger	6
3	Resultater	7
3.1	Ved stationen	7
3.2	I toget/metroen	10
3.3	Dilemmaer	13
3.4	Udvalgte resultater fra fokusgruppe	14
4	Om undersøgelsen	15
4.1	Om deltagerne i undersøgelsen	16
4.2	Spørgeskema	18
5	Om Passagerpuls	28

1 Baggrund og formål

Tidligere undersøgelser fra Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk viser, at faciliteter i den kollektive transport, er et afgørende parameter i forhold til passagerernes tilfredshed. Muligheden for at kunne gennemføre en komfortabel rejse uden stress og utryghed er i høj grad bestemt af de faciliteter, der befinder sig på og ved stationen og ombord på toget. Fra de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser ved vi, at særligt serviceparametre som rengøring, toiletter og siddepladser har en væsentlig betydning for tilfredsheden. Det samme gælder muligheden for at få information om rejsen undervejs via elektroniske tavler og skilte.

Faciliteter er vigtige for alle passagerer. Men særligt for de mere sårbare grupper af passagerer, som er mindre mobile, i begrænset fysisk form og ikke besidder stærke digitale færdigheder, er det afgørende, at udvalgte faciliteter er til stede og fungerer efter hensigten. En del ældre passagerer befinder sig i mindre eller højere grad i en af førnævnte kategorier. Samtidig udgør de ældre en betydelig andel af det samlede passagertal. Fra vores samarbejder med Danske Seniorer og Ældre Sagen ved vi, at mange ældre er afhængige af kollektiv transport, hvis de skal kunne holde det sociale aktivitetsniveau, de ønsker sig.

Spørgeskemaet til denne undersøgelse er blevet til efter afholdelsen af en fokusgruppe med otte ældre passagerer, der bor og rejser i hovedstadsområdet. Deltagernes konkrete udfordringer og erfaringer har dannet grundlag for en række af de emner, vi behandler i undersøgelsen.

Undersøgelsen afdækker hvilke faciliteter, de ældre passagerer mener, er de vigtigste på deres togrejse. Faciliteterne har vi i rapporten opdelt i tre hovedkategorier, der på hver sin vis har betydning for oplevelsen og gennemførslen af rejsen; "informationsfaciliteter", "fysiske faciliteter" og "rengøring og tryghed". Vi antager, at de faciliteter, som er vigtige for de ældre passagerer, langt hen ad vejen også er vigtige for de resterende passagerer. Nogle faciliteter vil således for nogle være afgørende for selve gennemførslen af rejsen (for eksempel muligheden for at købe en fysisk billet og adgangsforhold for bevægelseshæmmede), mens disse faciliteter for andre blot vil være et supplement til alternativerne.

Ved at fokusere på de ældre passagerer, sikrer vi os, at den gruppe af passagerer, for hvem faciliteterne har den største betydning, bliver hørt. Undersøgelsen viser, hvilke faciliteter der bør prioriteres, når der skal anlægges nye stationer og indrettes nye toge.

Mulighederne for at etablere faciliteter er naturligvis ikke uanede. Derfor skelner undersøgelsen mellem forskellige størrelser og typer af stationer, for på den måde at fremsætte et nuanceret bud på, hvilke faciliteter passagererne forventer at blive mødt af på de forskellige stationer.

God læselyst.

2 Resumé og anbefalinger

2.1 Resumé

I denne undersøgelse har vi undersøgt de ældre (60+ år) passagerers holdning til vigtigheden af tilstedeværelsen af forskellige faciliteter på stationer og ombord på togene.

Fysiske tavler og skilte er vigtigere end information på mobil

Når det gælder informationsfaciliteter, viser undersøgelsen, at de ældre passagerer især mener, det er vigtigt, at der findes faciliteter såsom skærme, afgangstavler og højtalerudkald på stationer og i togene. Således mener i gennemsnit 3 ud af 4 adspurgte passagerer, at det er vigtigt, at der gives god information på stationer og i togene.

I relation til informationssystemer viser undersøgelsen også, at en mindre andel af passagerne finder det vigtigt at kunne modtage information om afgange, forsinkelser og lignende på deres mobil (35-45 %). Det peger på, at information via telefon ikke kan erstatte information på stedet i form af tavler og lignende.

Læ, siddepladser og toiletadgang er vigtigst på alle stationstyper

Når det gælder fysiske faciliteter på stationer, vurderer flest mulighed for at stå i læ, toiletadgang og mulighed for at sidde ned som vigtige. Det gælder på tværs af alle stationstyper, om end der er forskelle i hvor mange, der vurderer faciliteterne som vigtige fordelt på de forskellige stationstyper. Muligheden for at stå i læ og sidde ned, mener flest er vigtig på trinbræt og små stationer.

Toiletadgang mener flest er vigtigt på store og mellemstore stationer. I alle disse forhold vurderer færrest forholdene som vigtige på metrostationer. Når det gælder sidepladser foretrækker et stort flertal af de adspurgte rigtige bænke, hvor man sidde ned, frem for skrå bænke, man kan læne sig op ad, også selvom det giver mulighed for, at hjemløse kan bruge bænkene til at sove på. Når passagererne stilles overfor dilemmaet om, hvorvidt de foretrækker betalingstoiletter på alle stationer eller gratis toiletter, der til gengæld kun er til stede på de største stationer, er der ikke en klar præference. Dog er der en lille overvægt af passagerer, der foretrækker løsningen med betalingstoiletter.

Mange faciliteter er vigtigere, når vi skal køre langt

Når det gælder fysiske faciliteter om bord på toget, vurderer flest muligheden for at sidde ned, mulighed for at stå fast under kørsel og et behageligt klima som vigtigt. Det gælder på tværs af togtype. Andelen varierer dog mellem 50 og 90 procent med flest, der angiver faciliteterne som vigtige i intercity-/lyntog og færrest i metro.

Samme tendens findes når det gælder andre faciliteter såsom god belysning, stillezone, internetadgang, toiletadgang og bordplads. Her spænder andelen af passagerer, der finder det vigtigt fra 1 procent til 75 procent. De laveste andele finder vi i metro og S-tog, og den højeste finder vi i intercity-/lyntog. Disse forskelle må antages at hænge sammen med forskelle i blandt andet rejsetid og de heraf følgende forskelle i opholdstid på stationer og i tog.

Rengøring, belysning og skraldespande er vigtigere end videoovervågning

Når det handler om rengøring og tryghed, viser undersøgelsen, at de forhold, flest passagerer finder vigtige på tværs af stationer, er rengøring og oprydning, god belysning samt mulighed for at komme af med affald. Disse forhold mener 48 til 70 procent er vigtige. I togene er rengøring og oprydning ligeledes den facilitet, flest finder vigtig på tværs af togtyper (70-75 %) efterfulgt af mulighed for at komme af med affald (45 - 66 %)

Først længere nede på listen kommer videoovervågning, som det er 20 til 40 procent af passagererne, der finder vigtig, dog med undtagelse af S-tog og lokaltog, hvor henholdsvis 46 og 56 procent finder det vigtigt. Den generelt lave efterspørgsel efter videoovervågning kan hænge sammen med dels en generel skepsis mod mere overvågning, der findes hos mange danskere, og dels, at hovedparten af passagererne i dag finder det trygt at færdes på togstationer og ombord på toget¹.

Niveaufri indstigning i toget og lang åbningstid for døre, vurderes som vigtig af mellem 19 og 46 procent af de adspurgte. Selvom der således ikke er tale om de faciliteter, som flest mener er vigtige, er der dog tale om en betydelig andel. Det må ligeledes antages, at disse faciliteter er afgørende for tilgængeligheden for passagerer med nedsat mobilitet, for eksempel ældre, der benytter rollator eller kørestol.

Mulighed for at købe billet og for at tanke sit rejsekort op på stationen, er vigtig for mellem 15 og 49 procent af de adspurgte. Selvom der her ikke er tale om de faciliteter, som flest passagerer efterspørger, må det ligeledes antages, at de er afgørende for visse ikke-digitale passagerers adgang til den kollektive transport, herunder nogle ældre passagerer.

¹ Hhv. 77% og 85% af togpassagererne er tilfredse med trygheden på station og i toget ifølge den seneste Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse. Kilde: <https://passagerpulsens.tanenk.dk/vidensbanken/undersogelse-togpassagerers-tilfredshed-med-rejsen>

2.2 anbefalinger

De rette faciliteter er afgørende for, at den kollektive transport er tilgængelig for ældre passagerer. Derfor er det afgørende, at togselskaberne og andre beslutningstagere tænker ældre passagerer og andre personer, der er mindre mobile og mindre digitale, ind i udviklingen af togtransporten. Det vil med stor sandsynlighed også medføre, at komforten og tilfredsheden for togpassagererne generelt vil stige. På baggrund af undersøgelsen anbefaler Passagerpuls'en derfor følgende:

- Det er vigtigt, at togselskaberne fortsætter med at udbyde information til passagererne om køreplaner, afgang, driftsforstyrrelser og andre væsentlige forhold ved rejsen direkte på togstationer og ombord på togene. Det udelukker naturligvis ikke, at mulighederne for at få information direkte på smartphones og andre mobile devices løbende udvikles og forbedres.
- Selskaberne bør fortsat prioritere, at der er læskure og bænke til stede ved både større og mindre tog- og metrostationer – også selvom disse kan bruges af hjemløse. Eventuelle problemer med øget utryghed bør imødegås på andre måder end ved at fjerne muligheden for, at passagererne kan sidde ned og være i læ, mens de venter på toget. Det er værd at bemærke, at behovet for siddepladser og læ er størst på de steder, hvor passagererne kan risikere at skulle vente længe på toget.
- Togselskaber og andre aktører bør prioritere toiletadgang særligt ved store og mellemstore togstationer. Er der tale om betalingstoiletter, bør det sikres, at det er muligt at betale med andre midler end mobiltelefon, for eksempel med kontanter eller betalingskort.
- Muligheden for at sidde ned, noget at holde fast i og et behageligt klima bør prioriteres gennemgående på tværs af togtyper. Andre forhold såsom stillezoner, bordplads og godt læselys bør prioriteres i tog hvor den typiske rejse er af længere varighed såsom regioner- og intercitytog, mens de ikke er lige så vigtige at prioritere i metro og S-tog.
- Togselskaber og andre aktører bør vise særligt hensyn til passagergrupper med nedsat mobilitet, herunder visse ældre passagerer. Niveauet af indstigning og lang åbningstid for døre bør derfor være et fokusområde i forbindelse med indkøb af nyt materiel, da disse faciliteter styrker tilgængeligheden og muligheden for at kunne rejse med toget uden assistance.
- Muligheden for at købe billetter og tanke sit rejsekort op kan ligeledes være af afgørende betydning for tilgængeligheden for visse passagergrupper. Derfor bør togselskaberne og andre aktører fortsat prioritere disse faciliteter, særligt ved større og mellemstore stationer.

3 Resultater

3.1 Ved stationen

I den første del af undersøgelsen bad vi de ældre (60+ år) passagerer vælge, hvilke faciliteter, der er vigtige for dem, når de benytter forskellige typer af stationer.

I dette afsnit gennemgås resultaterne fordelt på stationstyper og følgende temaer:

- Informationsfaciliteter
- Fysiske faciliteter
- Rengøring og tryghed

Tabel 1 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter en station?

(Informationsfaciliteter – opdelt på stationstyper)

	Stor station	Mellemstor station	Trinbræt lille station	Metro station
Information om afgangstider/køreplan på elektronisk tavle	84,1%	79,8%	63,1%	69,5%
Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald	82,7%	80,6%	75,4%	80,0%
Information om afgangstider/køreplan på fysiske skilte/opslag	56,5%	56,9%	54,9%	41,4%
Oversigtskort over ruter, stoppesteder mv. (for bus, tog, metro)	55,4%	49,7%	37,7%	49,1%
Information om togdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)	46,3%	40,5%	41,0%	33,7%
Base	428	346	122	285

Tabel 1 ovenfor viser den andel af de adspurgte, der opfatter de forskellige informationsfaciliteter på tværs af stationstyper som vigtige.

Generelt viser tabellen, at flest ældre vurderer informationsfaciliteter på store stationer som vigtige. Det gælder især information om afgangstider og driftsforstyrrelser på forskellige medier såsom skærme og højtalere.

Flere vurderer det også som vigtigt, at der stilles information til rådighed på stationen, fremfor at passagererne selv skal opsøge den via deres mobiltelefon. Det peger på, at information på mobilen opfattes som et supplement til, men ikke en erstatning for god information på stationen.

Tabel 2 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter en station?

(Fysiske faciliteter – opdelt på stationstyper)

	Stor station	Mellemstor station	Trinbræt lille station	Metro station
Mulighed for at stå i læ	74,1%	82,1%	88,5%	54,7%
Toiletadgang	70,1%	66,2%	47,5%	36,5%
Mulighed for at sidde ned	68,0%	60,7%	71,3%	44,2%
Mulighed for at købe billet (fx billetautomat)	39,3%	33,2%	28,7%	21,8%
Mulighed for at købe mad/drikke (fx kiosk)	38,6%	27,7%	6,6%	5,6%
Mulighed for at købe eller foretage optankning på rejsekort (fx rejsekortautomat)	25,7%	24,0%	23,0%	15,1%
Base	428	346	122	285

Tabel 2 viser en række interessante forskelle i præferencer på tværs af stationstyper, når det gælder fysiske faciliteter.

Flest vurderer muligheden for at stå i læ som vigtig på små og mellemstore stationer sammenlignet med metrostationer. Det peger i retning af en sammenhæng mellem hvor mange, der oplever et forhold som vigtigt, og de fysiske rammer, der i dag er til stede på disse stationstyper, sat i relation til hvor længe, passagererne opholder sig på stationen.

Mange små og mellemstore stationer har ikke overdækkede perroner og/eller læskure, hvilket kan medvirke til at drive et ønske om gode ventefaciliteter, hvis passagererne skal vente i længere tid på toget, og en deraf følgende højere oplevet vigtighed.

På metrostationer vil den gennemsnitlige ventetid typiske være af kortere varighed grundet den højere afgangsfrekvens. Det kan, kombineret med at flere stationer ligger under jorden, forklare, at mulighed for at stå i læ vurderes som vigtig af færre.

På de store og de mellemstore stationer vurderer flest toiletadgang som vigtigt, hvilket indikerer en generel forventning blandt de ældre passager om, at toiletter skal være til stede.

Det er interessant, at færre vurderer toiletadgang som vigtig på henholdsvis de små stationer og på metrostationer.

For de små stationers vedkommende, kan det hænge sammen med en forståelse for, at togselskabet ikke kan forventes at stille toiletter til rådighed på selv det mindste trinbræt.

På metrostationerne er det sandsynligt, at tendensen mere er drevet af den relativt korte opholdstid på stationen, den kortere rejsetid og muligheden for at komme på toilettet på anden vis i et storbyområde.

En tilsvarende tendens ses i relation til hvor mange, der oplever muligheden for at købe mad/drikke på stationen som vigtig, hvor kun henholdsvis 6,6 procent og 5,5 procent finder det vigtigt på små stationer og metrostationer mod henholdsvis 38,6 procent og 27,7 procent på store og mellemstore stationer.

Tabel 3 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter en station?

(Rengøring og tryghed – opdelt på stationstyper)

Rengøring og tryghed	Stor station	Mellemstor station	Trinbræt lille station	Metro station
Rengøring og oprydning	69,2%	68,8%	56,6%	68,1%
God belysning	59,3%	54,6%	54,1%	56,8%
Mulighed for at komme af med affald	55,6%	53,2%	47,5%	50,9%
Nem adgang for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.	34,6%	30,6%	32,8%	31,9%
Videoovervågning	29,2%	27,2%	21,3%	37,5%
Base	428	346	122	285

Tabel 3 viser, at andelen af de adspurgte, der opfatter rengøring og tryghed på stationen som vigtig, er relativt ens på tværs af stationstyper.

Flest vurderer rengøring og oprydning som vigtig, mens færre vurderer videoovervågning som vigtigt.

Den mest markante forskel er holdningen til videoovervågning. Blandt brugere af metrostationer er der en væsentligt højere andel (37,5 %), der finder dette vigtigt sammenlignet med de andre typer stationer. Det kan måske hænge sammen med et større antal underjordiske stationer, hvilket i kombination med fraværet af personale kan give anledning til større utryghed hos nogle grupper af ældre passagerer.

Værd at bemærke er, at kun cirka hver tredje finder det vigtigt med nem adgang for dårligt gående, barnevogne og lignende, taget i betragtning, at vi har spurgt de ældre 60+, hvor andelen af bevægelseshæmmede er højere sammenlignet med den øvrige befolkning. Det kan hænge sammen med, at en høj andel synes, at adgangsforholdene på danske togstationer allerede er tilstrækkeligt gode i relation til den enkeltes fysiske behov og helbredssituation. Det kan også hænge sammen med, at svarpersonerne er samlet i et online panel, og derfor må formodes at være digitale og ved godt helbred.

3.2 I toget/metroen

I den anden del af undersøgelsen bad vi de ældre (60+ år) passagerer vælge, hvilke faciliteter der er vigtige for dem, når de benytter forskellige typer af tog.

I dette afsnit gennemgås resultaterne fordelt på togtyper og følgende temaer:

- Informationsfaciliteter
- Fysiske faciliteter
- Rengøring og tryghed

Tabel 4 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter...?

(Informationsfaciliteter – opdelt på togtyper)

	Metro	S-tog	Lokal-banetog	Regional-tog	Intercity- / Lyntog
Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højttalerudkald	73,9%	76,9%	78,1%	77,2%	78,7%
Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på elektronisk tavle	60,1%	59,4%	66,7%	54,0%	56,9%
Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på fysiske skilte/opslag	49,8%	47,5%	48,2%	41,4%	45,8%
Information om tog/metrodriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)	35,0%	41,7%	35,1%	39,4%	34,4%
BASE	303	446	114	302	253

Tabel 4 ovenfor viser, at vigtigheden af forskellige informationsfaciliteter i toget vurderes relativt ens på tværs af togsystemer, hvilket indikerer et generelt behov, som passagererne forventer, bliver dækket.

I lighed med information på stationer, vurderer flere fysisk information i toget som vigtig end den information, passagererne kan få på deres mobiltelefon.

Flest vurderer muligheden for at få information om driftsforstyrrelser på skærme, elektroniske tavler og via højttalerudkald som vigtig.

Tabel 5 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter...?

(Fysiske faciliteter – opdelt på togtyper)

	Metro	S-tog	Lokal-banetog	Regional-tog	Intercity- / Lyntog
Mulighed for at sidde ned	65,3%	82,5%	86,0%	89,4%	92,1%
Stropper/håndtag til at holde fast i	59,4%	54,7%	67,5%	79,8%	89,3%
Aircondition/behagelig temperatur	56,4%	52,7%	59,6%	67,5%	75,9%
God belysning/læselys	28,1%	43,0%	58,8%	59,3%	74,7%
Stillezone	12,2%	41,7%	36,0%	51,7%	63,6%
Internetadgang	11,9%	18,2%	33,3%	35,4%	57,7%
Mulighed for at købe billet (fx hos chauffør eller billetautomat)	11,2%	16,6%	28,1%	34,8%	51,4%
Toiletadgang i toget	9,9%	15,5%	25,4%	32,1%	51,0%
Stikkontakt / opladningsmulighed	6,9%	10,1%	23,7%	27,8%	36,4%
Mulighed for at købe mad/drikke hos personalet	1,3%	4,5%	14,9%	20,9%	24,1%
Bordplads	1,0%	1,6%	3,5%	13,6%	22,5%
BASE	303	446	114	302	253

Tabel 5 ovenfor viser, at fysiske faciliteter i relation til personlig komfort, det vil sige muligheden for at få en siddeplads, muligheden for at holde fast i stropper/håndtag og et behageligt indeklima, vurderes som vigtige på tværs af alle togsystemer.

Efterspørgslen på fysiske faciliteter i toget er dog meget forskellig på tværs af togsystemer. Således vurderes tilstedeværelsen af alle fysiske faciliteter som vigtig af markant færre i metroen sammenlignet med de øvrige togsystemer. Det gælder de forhold, der ikke er direkte relateret til fysisk komfort, for eksempel stillezoner, toiletter og muligheden for at købe mad/drikke.

Generelt vurderes fysiske faciliteter som vigtige af flere i regional, intercity og lyntog, hvor rejsetiden og dermed opholdet i toget er længst.

Det er i den sammenhæng interessant, at cirka hver fjerde efterspørger muligheden for at købe mad/drikke ombord, hvilket i dag kun er muligt i meget begrænset omfang. Dette kunne indikere et behov, der ikke i dag er dækket i tilstrækkeligt omfang.

Tabel 6 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter...?

(Rengøring og tryghed – opdelt på togtyper)

	Metro	S-tog	Lokal-banetog	Regional-tog	Intercity- / Lyntog
Rengøring og oprydning	70,6%	75,8%	72,8%	74,8%	74,7%
Mulighed for at komme af med affald	44,6%	53,6%	60,5%	61,9%	66,0%
Videouovervågning	37,6%	46,2%	56,1%	40,1%	34,0%
Niveaufri indstigning i toget for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.	30,7%	33,9%	45,6%	39,1%	33,2%
Mulighed for at medtage en cykel	29,7%	31,6%	27,2%	26,5%	20,6%
Lang åbningstid af døre for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.	24,8%	19,7%	23,7%	22,8%	19,4%
BASE	303	446	114	302	253

I relation til rengøring og tryghed i toget viser tabel 6, at passagerernes opfattelse af vigtighed er meget lig de tilsvarende forhold på togstationer, idet rengøring og oprydning vurderes som vigtigt af mellem 7 og 8 ud af 10, mens faciliteter i relation til adgangsforhold kun vurderes som vigtige af mellem cirka 20 og 30 procent af de adspurgte passagerer.

Igen kan det hænge sammen med, at størstedelen af svarpersonerne ikke selv er dårligt gående eller utrygge over at færdes i den kollektive transport.

I relation til tryghed er der en tendens til, at lidt flere finder videoovervågning vigtig i S-tog og lokalbanetog. Det kan hænge sammen med, at det kan føles mere utrygt at rejse på visse strækninger og på visse tidspunkter af døgnet, for eksempel om aftenen og hvis der kun er få passagerer med toget.

3.3 Dilemmaer

I spørgeskemaets tredje del, har vi bedt de ældre (60+ år) passagerer om at forholde sig til to forskellige dilemmaer i relation til faciliteter på stationer. I den sammenhæng har vi desuden undersøgt, om der er nogen sammenhæng mellem alder og præferencer ved at inddele svarpersonerne i tre aldersgrupper; 60-64 år, 65-74 år og 75+ år.

Tabel 7 - Tænk på dine egne præferencer, hvilken af følgende to alternativer vil du foretrække?

	60-64 år	65-74 år	75 + år	Total
Alternativ 1: At der er skrå bænke til at læne sig op ad, til gengæld bliver stationen/busterminalen ikke benyttet som opholdssted.	24,2%	28,7%	26,2%	27,1%
Alternativ 2: At der er rigtige bænke, også selv om de nogle gange bliver optaget af hjemløse	64,0%	65,4%	63,1%	64,6%
Ved ikke / har ingen mening om	11,9%	6,0%	10,7%	8,3%
BASE	236	537	168	941

Det første dilemma går på, om passagererne foretrækker skrå bænke til at læne sig op ad eller almindelige bænke, de kan sidde på. De skrå bænke giver qua deres fysiske udformning ikke mulighed for at for eksempel hjemløse kan sove der. Bænkene er omvendt også mindre komfortable. De almindelige bænke er mere behagelige at sidde på, men giver til gengæld mulighed for at hjemløse kan sove der.

Konklusionen er ret klar, idet cirka 2 ud af 3 af de adspurgte passagerer foretrækker almindelige bænke, hvor de kan sidde ned, frem for skrå bænke. Det gælder på tværs af alle aldersgrupper.

Tabel 8 - Tænk på dine egne præferencer, hvilken af følgende to alternativer vil du foretrække?

	60-64 år	65-74 år	75 + år	Total
Alternativ 1: At der er toiletter på alle stationer. De koster 5 kr. at benytte og gøres rene 1 gang i døgnet	47,0%	47,9%	44,0%	47,0%
Alternativ 2: At der kun er toiletter på de største stationer. De er til gengæld gratis og gøres rene flere gange i døgnet.	43,2%	44,3%	48,2%	44,7%
Ved ikke / har ingen mening om	9,7%	7,8%	7,7%	8,3%
BASE	236	537	168	941

Det andet dilemma omhandler tilstedeværelsen af toiletter på togstationer i form af enten betalingstoiletter på alle stationer eller gratis toiletter, der til gengæld kun er til stede på de største stationer.

Der er ikke en klar præference blandt de adspurgte passagerer, om end der er en lille overvægt af passagerer, der foretrækker løsningen med betalings-toiletter.

3.4 Udvalgte resultater fra fokusgruppe

Passagerpulsens fokusgruppe med otte ældre passagerer fra hovedstadsområdet gav en række gode indsigter i de udfordringer, ældre kan opleve, når de rejser med kollektiv transport. Fokusgruppen var ikke repræsentativ og konklusionerne kan således ikke bruges til at generalisere – ligesom det ikke nødvendigvis er de problemer, deltagerne nævnte, der er størst behov for løsninger på. Ikke desto mindre er der et par pointer, der er værd at give videre.

En deltager fortalte, at vedkommende oplevede det som utrygt at rejse med metroen:

- ”For det første er der de forbande trapper, de har lavet. Man kan ikke gå på dem, når man er oppe i årene, hvis man bare er en lille smule handicappet, for de kræver så meget energi. Hvis man ikke er så høj, kan man ikke få fat nogen steder, og man skal være hurtigt, hvis man skal nå ud, inden dørene smækker”

Undervejs opstod der også en diskussion om brugen af elevatorer på især metrostationer:

- ”Hvad hjælper det, der er en elevator, når den bliver bugt af alle mulige, der godt kan gå”

Flere af de ældre udtrykte et ønske om bedre information om, hvem elevatorerne er til for. Der var generelt forståelse for, at folk godt kan have brug for en elevator, uden at udefrakommende kan se det på dem. Konkret nævnte de ældre, at kampagner for god opførsel i kollektiv transport, gerne må gøre brug af humor.

Det var også et stort tema, at de ældre ikke føler, at den kollektive transport er designet til at imødekomme deres behov:

- ”Jer der er så kvikke med de der telefoner, I skal ikke først have brillerne frem af tasken, brillerne på og mobilen op. Overordnet set handler det om, at holde de ældre medborgere kvikke og aktive så længe som muligt, og det gør vi kun når vi føler os trygge. For mig handler det om at tænke nogle ting ind på forhånd i stedet for at fejlfinde bagefter. Det er ikke fordi vi skal have revolution, man skal bare have det med”

4 Om undersøgelsen

Dataindsamlingen til denne rapport er gennemført ved hjælp af online spørgeskemaer på Passagerpulsens Passagerpanel.

Vi har også afholdt en fokusgruppe med otte ældre passagerer fra hovedstadsområdet. Fokusgruppen har bidraget med indsigter om de ældre passagerer samtidig med, at den har fungeret som input til udformningen af spørgeskemaet.

Passagerpanelet er rekrutteret blandt brugere af kollektiv transport i hele Danmark. Passagerpanelets medlemmer har en højere gennemsnitlig brug af kollektiv transport end i landet som helhed. Da panelet er web-baseret, har det desuden, en lavere forekomst af ikke-digitale brugere, end man finder i kollektiv transport generelt.

Fakta

Data er indsamlet: 18. - 29. juni 2018.

Målgruppe: Personer over 60 år, der rejser med kollektiv transport i Danmark mindst 1 gang i kvartalet.

Spørgeskema er udsendt til et udsnit af Passagerpanelet panelmedlemmer.

I forbindelse med besvarelsen er de personer, der ikke passer i målgruppen, blevet sorteret fra.

Udsendte invitationer: 4.908

Opnåede besvarelser brutto: 1.021

Svarprocent: 20,8 %

Frasorteret fordi de ikke passede i målgruppen (rejsefrekvens): 80

Nettostikprøve: 941

Data anvendes uvejet i undersøgelsen.

Kvalitetssikring af data

Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.

4.1 Om deltagerne i undersøgelsen

Personer, der benytter kollektiv transport minimum 1 gang i kvartalet, i alderen 60 år og ældre.

Tabel 9 – Køn

	Respondenter	Procent
Kvinde	528	56,1%
Mand	413	43,9%
I alt	941	100%

Tabel 10 - Alder

	Respondenter	Procent
60-64 år	236	25,1%
65-74 år	537	57,1%
75 + år	168	17,9%
I alt	941	100%

Tabel 11 – Region

	Respondenter	Procent
Region Hovedstaden (minus Bornholm)	566	60,1%
Bornholm	5	0,5%
Region Sjælland	150	15,9%
Fyn og Øerne	39	4,1%
Syddjylland (Region Syddanmark minus Fyn og Øerne)	43	4,6%
Region Midtjylland	104	11,1%
Region Nordjylland	34	3,6%
I alt	941	100%

Tabel 12 – Rejsefrekvens med kollektiv transport

	Respondenter	Procent
5-7 dage om ugen	250	26,6%
3-4 dage om ugen	218	23,2%
1-2 dage om ugen	227	24,1%
1-3 dage om måneden	199	21,1%
1-2 dage i kvartalet	47	5,0%
I alt	941	100,0%

Tabel 13 – Hyppigste rejseformål når kollektiv transport benyttes

	60-64 år	65-74 år	75 + år	I alt
Pendler til/fra arbejde	55,1%	16,2%	6,5%	24,2%
Pendler til/fra uddannelse	0,0%	0,4%	0,6%	0,3%
Erhvervsrejse (møder, konferencer m.v.)	4,7%	2,8%	2,4%	3,2%
Indkøb	1,3%	6,9%	16,7%	7,2%
Besøge venner / familie	16,9%	26,6%	23,2%	23,6%
Besøge læge, tandlæge, sygehus o.lign.	0,4%	3,2%	5,4%	2,9%
Fritid (fritidsaktivitet, tur i byen m.v.)	16,1%	38,7%	39,9%	33,3%
Rejse ifm. ferie i Danmark	1,7%	1,5%	0,0%	1,3%
Andet	3,8%	3,7%	5,4%	4,0%
I alt	236	537	168	941

Tabel 14 – Transportmidler der benyttes mindst 1 gang i kvartalet

	Respondenter	Procent
S-tog	645	68,5%
Bybus	586	62,3%
Metro	560	59,5%
Regionaltog	424	45,1%
Intercitytog og lignende	348	37,0%
Lokalbane	209	22,2%
Regionalbus/fjernbus	187	19,9%
Flextrafik	30	3,2%
Letbane	16	1,7%
I alt	941	100,0%

Tabel 15 – Stationer/stop der benyttes mindst 1 gang i kvartalet

	Respondenter	Procent
Stor station (hvor man kan skifte mellem flere togtyper)	598	63,6%
Busstop i byområde	585	62,2%
Metrostation	528	56,1%
Mellemstor station	456	48,5%
Busterminal ved togstation	396	42,1%
Trinbræt/lille station	174	18,5%
Busstop på landet	121	12,9%
Busterminal - ikke i nærheden af togstation	68	7,2%
Letbanestation	15	1,6%
I alt	941	100,0%

4.2 Spørgeskema

Skifter du mellem kollektive transportmidler på nogle af dine rejser med kollektiv transport?

(Altså på en og samme rejse)

- (1) ☐ Nej
- (2) ☐ Mellem bus og bus
- (3) ☐ Mellem bus og metro
- (4) ☐ Mellem bus og tog/S-tog
- (5) ☐ Mellem metro og metro
- (6) ☐ Mellem metro og tog/S-tog
- (7) ☐ Mellem tog/s-tog og tog/s-tog
- (8) ☐ Anden kombination (skriv selv): _____

Du har svaret, at du benytter følgende typer stoppesteder / stationer. I de følgende spørgsmål, vil vi gerne høre, hvilke typer faciliteter, du prioriterer.

Det tager 1-2 minutter at svare pr. stoppesteds- / stationstype.

Vælg dem, du ønsker at svare for på listen (dog mindst 1).

- (1) ☐ Busstoppested i byområde og/eller på landet
- (2) ☐ Busterminal
- (3) ☐ Metrostation
- (4) ☐ Letbanestation
- (5) ☐ Trinbræt/lille station
- (6) ☐ Mellemstor station
- (7) ☐ Stor station (hvor man kan skifte mellem flere togtyper)

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter et trinbræt/lille station (s-tog, tog)?

- (1) ☐ Information om afgangstider/køreplan på fysiske skilte/opslag
- (2) ☐ Information om afgangstider/køreplan på elektronisk tavle
- (3) ☐ Oversigtskort over ruter, stoppesteder mv. (for bus, tog, metro)
- (4) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (5) ☐ Information om togdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (6) ☐ Mulighed for at stå i læ
- (7) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (8) ☐ Toiletadgang

- (9) ☐ Mulighed for at købe billet (fx billetautomat)
- (10) ☐ Mulighed for at købe eller foretage optankning på rejsekort (fx rejsekortautomat)
- (11) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke (fx kiosk)
- (12) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (13) ☐ Rengøring og oprydning
- (14) ☐ Nem adgang for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (15) ☐ God belysning
- (16) ☐ Videoovervågning
- (17) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter en mellemstor station (S-tog, tog)?

- (1) ☐ Information om afgangstider/køreplan på fysiske skilte/opslag
- (2) ☐ Information om afgangstider/køreplan på elektronisk tavle
- (3) ☐ Oversigtskort over ruter, stoppesteder mv. (for bus, tog, metro)
- (4) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (5) ☐ Information om togdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (6) ☐ Mulighed for at stå i læ
- (7) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (8) ☐ Toiletadgang
- (9) ☐ Mulighed for at købe billet (fx billetautomat)
- (10) ☐ Mulighed for at købe eller foretage optankning på rejsekort (fx rejsekortautomat)
- (11) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke (fx kiosk)
- (12) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (13) ☐ Rengøring og oprydning
- (14) ☐ Nem adgang for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (15) ☐ God belysning
- (16) ☐ Videoovervågning
- (17) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter en stor station (S-tog, tog), hvor man kan skifte mellem flere togtyper?

- (1) ☐ Information om afgangstider/køreplan på fysiske skilte/opslag
- (2) ☐ Information om afgangstider/køreplan på elektronisk tavle
- (3) ☐ Oversigtskort over ruter, stoppesteder mv. (for bus, tog, metro)
- (4) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald

- (5) ☐ Information om togdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (6) ☐ Mulighed for at stå i læ
- (7) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (8) ☐ Toiletadgang
- (9) ☐ Mulighed for at købe billet (fx billetautomat)
- (10) ☐ Mulighed for at købe eller foretage optankning på rejsekort (fx rejsekortautomat)
- (11) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke (fx kiosk)
- (12) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (13) ☐ Rengøring og oprydning
- (14) ☐ Nem adgang for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (15) ☐ God belysning
- (16) ☐ Videoovervågning
- (17) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter en Metro-station?

- (1) ☐ Information om afgangstider/køreplan på fysiske skilte/opslag
- (2) ☐ Information om afgangstider/køreplan på elektronisk tavle
- (3) ☐ Oversigtskort over ruter, stoppesteder mv. (for bus, tog, metro)
- (4) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (5) ☐ Information om Metrodriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (6) ☐ Mulighed for at stå i læ
- (7) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (8) ☐ Toiletadgang
- (9) ☐ Mulighed for at købe billet (fx billetautomat)
- (10) ☐ Mulighed for at købe eller foretage optankning på rejsekort (fx rejsekortautomat)
- (11) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke (fx kiosk)
- (12) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (13) ☐ Rengøring og oprydning
- (14) ☐ Nem adgang for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (15) ☐ God belysning
- (16) ☐ Videoovervågning
- (17) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter en Letbane-station?

- (1) ☐ Information om afgangstider/køreplan på fysiske skilte/opslag
- (2) ☐ Information om afgangstider/køreplan på elektronisk tavle
- (3) ☐ Oversigtskort over ruter, stoppesteder mv. (for bus, tog, metro)
- (4) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (5) ☐ Information om Letbanedriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (6) ☐ Mulighed for at stå i læ
- (7) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (8) ☐ Toiletadgang
- (9) ☐ Mulighed for at købe billet (fx billetautomat)
- (10) ☐ Mulighed for at købe eller foretage optankning på rejsekort (fx rejsekortautomat)
- (11) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke (fx kiosk)
- (12) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (13) ☐ Rengøring og oprydning
- (14) ☐ Nem adgang for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (15) ☐ God belysning
- (16) ☐ Videoovervågning
- (17) ☐ Ingen af disse

Du har svaret, at du benytter følgende kollektive transportmidler.

I de følgende spørgsmål, vil vi gerne høre, hvilke typer faciliteter, du prioriterer.

Det tager 1-2 minutter at svare pr. transportmiddel.

Vælg dem, du ønsker at svare for på listen (dog mindst 1).

- (1) ☐ Bybus
- (2) ☐ Regionalbus/fjernbus
- (3) ☐ Metro
- (4) ☐ S-tog
- (5) ☐ Lokalbane
- (6) ☐ Regionaltog
- (7) ☐ Intercitytog og lignende
- (8) ☐ Letbane

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter Metro?

- (1) ☐ Niveaufri indstigning i toget for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.

- (2) ☐ Lang åbningstid af døre for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (3) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (4) ☐ Stroppe/håndtag til at holde fast i
- (5) ☐ Toiletadgang i toget
- (6) ☐ Mulighed for at købe billet (fx hos chauffør eller billetautomat)
- (7) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke hos personalet
- (8) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (9) ☐ Rengøring og oprydning
- (10) ☐ God belysning/læselys
- (11) ☐ Aircondition/behagelig temperatur
- (12) ☐ Videoovervågning
- (23) ☐ Bordplads
- (22) ☐ Stikkontakt / opladningsmulighed
- (13) ☐ Internetadgang
- (14) ☐ Stillezone
- (15) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på fysiske skilte/opslag
- (16) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på elektronisk tavle
- (17) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (18) ☐ Information om Metrodriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (19) ☐ Mulighed for at medtage en cykel
- (20) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter S-tog?

- (1) ☐ Niveaufri indstigning i toget for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (2) ☐ Lang åbningstid af døre for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (3) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (4) ☐ Stroppe/håndtag til at holde fast i
- (5) ☐ Toiletadgang i toget
- (6) ☐ Mulighed for at købe billet (fx hos chauffør eller billetautomat)
- (7) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke hos personalet
- (8) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (9) ☐ Rengøring og oprydning
- (10) ☐ God belysning/læselys
- (11) ☐ Aircondition/behagelig temperatur
- (12) ☐ Videoovervågning
- (23) ☐ Bordplads

- (22) ☐ Stikkontakt / opladningsmulighed
- (13) ☐ Internetadgang
- (14) ☐ Stillezone
- (15) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på fysiske skilte/opslag
- (16) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på elektronisk tavle
- (17) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (18) ☐ Information om S-togdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (19) ☐ Mulighed for at medtage en cykel
- (20) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter Lokalbanetog?

- (1) ☐ Niveaufri indstigning i toget for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (2) ☐ Lang åbningstid af døre for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (3) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (4) ☐ Stropper/håndtag til at holde fast i
- (5) ☐ Toiletadgang i toget
- (6) ☐ Mulighed for at købe billet (fx hos chauffør eller billetautomat)
- (7) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke hos personalet
- (8) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (9) ☐ Rengøring og oprydning
- (10) ☐ God belysning/læselys
- (11) ☐ Aircondition/behagelig temperatur
- (12) ☐ Videoovervågning
- (23) ☐ Bordplads
- (22) ☐ Stikkontakt / opladningsmulighed
- (13) ☐ Internetadgang
- (14) ☐ Stillezone
- (15) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på fysiske skilte/opslag
- (16) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på elektronisk tavle
- (17) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (18) ☐ Information om togdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (19) ☐ Mulighed for at medtage en cykel
- (20) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter Regionaltog?

- (1) ☐ Niveaufri indstigning i toget for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (2) ☐ Lang åbningstid af døre for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (3) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (4) ☐ Stropper/håndtag til at holde fast i
- (5) ☐ Toiletadgang i toget
- (6) ☐ Mulighed for at købe billet (fx hos chauffør eller billetautomat)
- (7) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke hos personalet
- (8) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (9) ☐ Rengøring og oprydning
- (10) ☐ God belysning/læselys
- (11) ☐ Aircondition/behagelig temperatur
- (12) ☐ Videoovervågning
- (23) ☐ Bordplads
- (22) ☐ Stikkontakt / opladningsmulighed
- (13) ☐ Internetadgang
- (14) ☐ Stillezone
- (15) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på fysiske skilte/opslag
- (16) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på elektronisk tavle
- (17) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (18) ☐ Information om togdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (19) ☐ Mulighed for at medtage en cykel
- (20) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter Inter-City- / Lyntog?

- (1) ☐ Niveaufri indstigning i toget for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (2) ☐ Lang åbningstid af døre for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (3) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (4) ☐ Stropper/håndtag til at holde fast i
- (5) ☐ Toiletadgang i toget
- (6) ☐ Mulighed for at købe billet (fx hos chauffør eller billetautomat)
- (7) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke hos personalet
- (8) ☐ Mulighed for at komme af med affald

- (9) ☐ Rengøring og oprydning
- (10) ☐ God belysning/læselys
- (11) ☐ Aircondition/behagelig temperatur
- (12) ☐ Videoovervågning
- (23) ☐ Bordplads
- (22) ☐ Stikkontakt / opladningsmulighed
- (13) ☐ Internetadgang
- (14) ☐ Stillezone
- (15) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på fysiske skilte/opslag
- (16) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på elektronisk tavle
- (17) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (18) ☐ Information om togdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (19) ☐ Mulighed for at medtage en cykel
- (20) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter Letbane?

- (1) ☐ Niveaufri indstigning i toget for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (2) ☐ Lang åbningstid af døre for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (3) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (4) ☐ Stroppe/håndtag til at holde fast i
- (5) ☐ Toiletadgang i toget
- (6) ☐ Mulighed for at købe billet (fx hos chauffør eller billetautomat)
- (7) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke hos personalet
- (8) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (9) ☐ Rengøring og oprydning
- (10) ☐ God belysning/læselys
- (11) ☐ Aircondition/behagelig temperatur
- (12) ☐ Videoovervågning
- (23) ☐ Bordplads
- (22) ☐ Stikkontakt / opladningsmulighed
- (13) ☐ Internetadgang
- (14) ☐ Stillezone
- (15) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på fysiske skilte/opslag
- (16) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på elektronisk tavle
- (17) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald

- (18) ☐ Information om Letbanedriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (19) ☐ Mulighed for at medtage en cykel
- (20) ☐ Ingen af disse

Trafikselskaberne har begrænset økonomi, og skal derfor finde den rette balance mellem faciliteter og udgifter i relation til passagerernes behov.

I de følgende spørgsmål vil vi præsentere dig for nogle dilemmaer i relation til faciliteter i bus, tog og metro.

Dilemmaerne er hypotetiske, men lignende dilemmaer indgår i flere af selskabernes overvejelser.

Det første dilemma vedrører muligheden for siddepladser på stationer og busterminaler.

Nogle trafikselskaber har valgt at fjerne bænke fordi disse ofte benyttes som soveplads for fx hjemløse og er dyre at etablere og vedligeholde.

Tænk på dine egne præferencer, hvilken af følgende to alternativer vil du foretrække?

- (1) ☐ Alternativ 1: At der er skrå bænke til at læne sig op ad, til gengæld bliver stationen/busterminalen ikke benyttet som opholdssted.
- (2) ☐ Alternativ 2: At der er rigtige bænke, også selv om de nogle gange bliver optaget af hjemløse
- (3) ☐ Ved ikke / har ingen mening om

Det næste dilemma handler om toiletter på stationer og busterminaler.

Tænk på dine egne præferencer, hvilken af følgende to alternativer vil du foretrække?

- (1) ☐ Alternativ 1: At der er toiletter på alle stationer. De koster 5 kr. at benytte og gøres rene 1 gang i døgnet
- (2) ☐ Alternativ 2: At der kun er toiletter på de største stationer. De er til gengæld gratis og gøres rene flere gange i døgnet.
- (3) ☐ Ved ikke / har ingen mening om

Det sidste dilemma handler om busser og standsningstider ved større trafikknudepunkter og busterminaler.

Tænk på dine egne præferencer, hvilken af følgende to alternativer vil du foretrække?

- (1) ☐ Alternativ 1: Alle busser holder ved få stoppesteder, der ligger meget tæt ved hinanden og med kort vej til tog/metro. Til gengæld kan busserne ikke holde særlig længe ved stoppestedet, og der vil være større risiko for kødannelse og forsinkede busser.
- (2) ☐ Alternativ 2: Busstoppestederne er spredt ud over et større område, hvilket betyder længere vej og det bliver sværere at finde rundt. Til gengæld kan busserne holde længere tid ved stoppestedet og busserne kommer ikke i vejen for hinanden.
- (3) ☐ Ved ikke / har ingen mening om

Hvilket af følgende passer på dig?

(Gerne flere svar)

- (1) ☐ Er dårligt gående
- (2) ☐ Bruger kørestol
- (3) ☐ Er synsbesværet
- (4) ☐ Er hørebeseværet
- (5) ☐ Rejser ofte med barnevogn el. lign.
- (6) ☐ Rejser ofte med cykel el. lign.
- (7) ☐ Andet (skriv selv): _____
- (8) ☐ Intet af ovenstående

Tak for dine svar. Du kan nu lukke dette vindue.

5 Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

Vi lytter til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)
- Udviklingen i togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)
- 5. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med rejsekortet (maj 2018)
- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- Passagerernes oplevelse af sammenhæng i køreplaner (februar 2018)
- 4. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2017)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (oktober 2017)
- Punktlighed for tog og metro (oktober 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Notat: S-togpassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (september 2017)
- 3. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2017 (maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (april 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (marts 2017)
- Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed (marts 2017)
- Kendskab til Passagerpulsen (februar 2017)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Projektkonsulent: Johannes Haugen-Hansen

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsmedarbejder: Christina Vejsgaard

Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Anette Sønderby Madsen

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk

