



# Danskernes holdning til **kollektiv transport** **2016**

Undersøgelse af danskernes holdning til,  
brug af og tilfredshed med  
den kollektive transport

Forbrugerrådet  
Tænk  
**Passagerpuls**

# Indhold

|       |                                                                                                       |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | Baggrund og formål                                                                                    | 3  |
| 2.    | Resumé og anbefalinger                                                                                | 4  |
| 2.1   | Resumé                                                                                                | 4  |
| 2.2   | Passagerpulsens anbefalinger                                                                          | 6  |
| 3.    | Resultater                                                                                            | 8  |
| 3.1   | Danskernes adgang til den kollektive transport                                                        | 8  |
| 3.1.1 | I hovedstadsregionen ligger arbejds- og uddannelsesstederne tættest på kollektiv transport            | 10 |
| 3.2   | Danskernes brug af den kollektive transport                                                           | 11 |
| 3.3   | Den kollektive transports evne til at opfylde danskernes transportbehov                               | 13 |
| 3.3.1 | Regionale forskelle på opfyldelsen af passagerernes transportbehov                                    | 15 |
| 3.4   | Tilfredshed med den kollektive transport                                                              | 17 |
| 3.4.1 | Regionale forskelle i tilfredsheden                                                                   | 18 |
| 3.4.2 | Tilfredsheden med den seneste rejse er lige stor uanset hvor ofte man rejser                          | 20 |
| 3.5   | Danskernes holdning til den kollektive transport                                                      | 21 |
| 3.5.1 | Der er forskel i holdningen til den kollektive transport fra region til region                        | 23 |
| 3.5.2 | Der er forskel i holdningen til den kollektive transport fra aldersgruppe til aldersgruppe            | 25 |
| 3.5.3 | De lavfrekvente har en anden opfattelse af kollektiv transport end de højfrekvente                    | 27 |
| 3.5.3 | De højfrekvente brugere                                                                               | 28 |
| 3.5.4 | De lavfrekvente brugere                                                                               | 30 |
| 3.6   | Udviklingen i brug af kollektiv transport                                                             | 31 |
| 3.7   | Kollektiv transports evne til at opfylde væsentlige behov for pendlerne i forbindelse med transporten | 33 |
| 4.    | Om undersøgelsen                                                                                      | 36 |
| 4.1   | Metodebeskrivelse                                                                                     | 36 |
| 4.2   | Om deltagerne                                                                                         | 37 |
| 4.3   | Spørgeskema                                                                                           | 38 |
| 5.    | Om Passagerpuls                                                                                       | 49 |

# 1. Baggrund og formål

Passagerpulsens gennemførte i 2014, som sin første undersøgelse, en undersøgelse af danskernes holdning til den kollektive transport. Undersøgelsen konkluderede den gang, at det danskerne primært efterspurgte, for at den kollektive transport skulle blive mere attraktiv, var hyppigere afgange og bedre priser. Alle andre forhold kom langt efter i prioriteringen. Og så var der selvfølgelig en stor del, for hvem kollektiv transport ikke er et reelt alternativ. Enten fordi der er for langt til den kollektive transport fra, hvor de bor, eller fordi deres transportbehov ikke matcher det, den kollektive transport kan tilbyde.

Trafikselskaberne har siden da arbejdet på at optimere driften, indsætte nyt materiel med videre. Vi syntes derfor, at det var relevant at lave en ny undersøgelse for at se, om der var sket en udvikling. I den forbindelse lavede vi nogle mindre justeringer i spørgeskemaet og udvidede undersøgelsens omfang, så vi også kunne bruge resultaterne regionalt. Det er jo ofte i regionerne, at beslutningerne træffes.

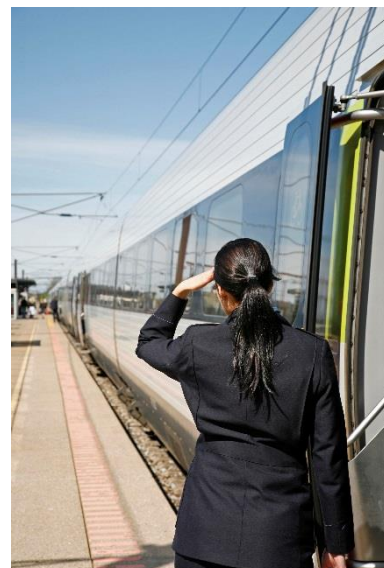
Denne undersøgelse skal således give grundlæggende viden om danskernes brug af - og holdninger til - den kollektive transport. Vi sammenligner, hvor det er relevant, med resultaterne fra 2014. I Passagerpulsens øvrige undersøgelser er der ofte en overrepræsentation af passagerer, der ofte bruger den kollektive transport. I denne undersøgelse, der er gennemført på et bredt befolkningspanel, har vi mulighed for at sætte mere fokus på dem, der ikke bruger den kollektive transport så tit.

Undersøgelsens resultater kan bruges til at vurdere, i hvilken udstrækning den kollektive transport opleves at være tilgængelig for danskerne, i hvilket omfang den kollektive transport kan dække danskernes transportbehov, i hvilket omfang de benytter den kollektive transport og til hvilke formål.

Hvis danskerne oplever, at den kollektive transport ikke fuldt ud dækker deres transportbehov, er det væsentligt, at undersøgelsen kan pege på, hvilke forhold ved den kollektive transport der skal forbedres, så disse danskere i højere grad vil benytte den kollektive transport fremover – og om det overhovedet er realistisk.

Passagerpulsens har som målsætning at arbejde for, at passagererne i bus, tog og metro bliver mere tilfredse med den kollektive transport. Derfor er det også vigtigt, at undersøgelsen afdækker den tilfredshed. Både overordnet set, men også i forhold til enkelte forhold ved den kollektive transport, så Passagerpulsens bliver i stand til at udpege de områder, der skal arbejdes med i fremtiden for at sikre en højere tilfredshed med den kollektive transport.

Undersøgelsen skal kunne stå alene, men resultaterne må gerne give anledning til ønsker om andre - og mere dybtgående – undersøgelser, der yderligere kan belyse de forhold, der har størst betydning for oplevelsen af forbedringer i den kollektive transport.



## 2. Resumé og anbefalinger

Her får du de væsentligste resultater fra undersøgelsen og vores vurdering af opmærksomhedspunkter og indsatser.

### 2.1 Resumé

#### Adgang til den kollektive transport (bus, tog, metro)

- 27 % har højst 1 km til en togstation fra deres bopæl – i Region Hovedstaden er det 63 % og i de øvrige regioner fra 17 % til 24 %
- 68 % har højst 500 meter til et busstoppested fra deres bopæl – i Region Hovedstaden er det 88 % og i de øvrige regioner fra 61 % til 69 %
- 5 % har mere end 2 km til nærmeste togstation eller busstop fra deres bopæl
- I Region Hovedstaden har 60 % af borgerne højst 1 km fra deres arbejds-/uddannelsessted til en togstation, og 73 % har højst 500 meter til et busstoppested. I de fleste øvrige regioner har kun godt 20 % af borgerne en togstation indenfor 1 km fra deres arbejds-/uddannelsessted og ca. 60 % højst 500 meter til et busstoppested

#### Brug af kollektiv transport (bus, tog, metro)

- 15 % af danskerne er højfrekvente brugere af kollektiv transport. De benytter kollektiv transport minimum 2 dage om ugen
- 10 % bruger aldrig kollektiv transport
- 35 % af de 18-24-årige er højfrekvente brugere, og kun 1 % bruger aldrig kollektiv transport
- I aldersgruppen fra 50 år og op er der kun 8 % højfrekvente brugere. 13 %-14 % bruger aldrig kollektiv transport
- I Region Hovedstaden er der kun 2 %, der aldrig benytter kollektiv transport. 30 % er højfrekvente brugere. I de øvrige regioner er der 10 %-17 % højfrekvente brugere og 7 %-15 %, der aldrig benytter kollektiv transport

#### Kan kollektiv transport opfylde transportbehov?

- 25 % af danskerne mener, at kollektiv transport i 'høj' eller 'meget høj' grad kan opfylde deres transportbehov. Det er et fald på 4 %-point fra 2014, hvor 29 % mente, at kollektiv transport kunne opfylde deres transportbehov
- Tilsvarende er andelen, der mener, at kollektiv transport kun i 'lav grad' eller 'slet ikke' kan opfylde deres transportbehov steget fra 37 % i 2014 til 41 % i 2016
- I Region Syddanmark (minus Fyn) er der færrest (15 %), der mener, at kollektiv transport kan opfylde deres transportbehov. I Region Hovedstaden er der 43 %, der mener det. Det er i øvrigt et fald på 3 %-point siden 2014 i Region Hovedstaden.
- Blandt de danskere, der mener, at kollektiv transport kan opfylde deres transportbehov, er der 37 %-40 % højfrekvente brugere og kun 1 %-3 %, der aldrig benytter kollektiv transport

### Tilfredshed med kollektiv transport

- 65 % er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med deres seneste rejse med kollektiv transport, mens 12 % er 'utilfredse' eller 'meget utilfredse'
- Der er ingen nævneværdig forskel på tilfredsheden med den seneste rejse med kollektiv transport mellem de høj-, mellem- og lavfrekvente brugere. Forskellen i brugsfrekvens kan således ikke forklares af forskelle i tilfredsheden
- 41 % er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med den kollektive transport i Danmark og 39 % med den kollektive transport i deres lokalområde
- Der er nogen, men ikke stor, forskel på 'tilfredsheden generelt med den kollektive transport i Danmark' blandt borgerne i de forskellige regioner. Der er lidt større tilfredshed i Region Hovedstaden end i de øvrige regioner
- Der er til gengæld ret stor forskel på tilfredsheden med 'kollektiv transport i det område, hvor du bor'. I Region Hovedstaden er 62 % tilfredse, mens det i de øvrige regioner er fra 27 % (Syd- og Sønderjylland) til 42 % (Region Nordjylland).
- Der er en sammenhæng mellem afstanden til nærmeste togstation og busstoppested og den generelle tilfredshed med kollektiv transport. Jo større afstand, desto mindre er tilfredsheden.

### Holdninger til den kollektive transport

- Der er grundlæggende enighed blandt danskerne om, at:
  - Man kan bruge tiden, som man vil på sine rejser med kollektiv transport (59 % enige)
  - Det er trygt at benytte kollektiv transport (55 % enige)
  - Det er nemt at finde information om afgangstider (55 % enige)
- De fleste er også enige om, at:
  - Det er nemt at købe kort/billet (44 % enige)
  - Der er gode parkeringsforhold for cykler ved den station de oftest benytter (33 % enige)
  - Der er rent og pænt i busser og tog (43 % enige)
  - Det er nemt at få en siddeplads (36 % enige)
- Flest er uenige i, at:
  - Priser og takstsystemer er nemme at forstå (45 % uenige)
  - Rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med andre former for transport (41 % uenige)
  - Det er pengene værd at rejse med kollektiv transport (41 % uenige)
- Der er desuden mange, som er uenige i udsagn, der handler om tilliden til kollektiv transport. Det drejer sig blandt andet om:
  - Der bliver givet god information ved forsinkelser og driftsforstyrrelser (26 % uenige)
  - Man kan stole på, at man kommer frem til tiden, når man rejser med kollektiv transport (39 % uenige)
- Der er stor forskel på opfattelsen af kollektiv transport mellem de lav-, mellem- og højfrekvente brugere af kollektiv transport. De lavfrekvente brugere er i mange tilfælde langt mere uenige i udsagnene om kollektiv transport. Det handler meget om den kollektive transports grundlæggende tilbud (antal afgang, ruter, afgangstider) men også om tillid til, at man kommer frem til tiden og forhold, der har at gøre med, at det er nemt at benytte kollektiv transport
- Der er også geografiske forskelle i holdningen til den kollektive transport. Disse forskelle hænger i vid udstrækning sammen med det kollektive udbud i den pågældende region, så ofte er der flest enige i Region Hovedstaden, fordi udbuddet er større.

## 2.2 Passagerpulsens anbefalinger

Danskernes opfattelse af den kollektive transport i deres lokalområde varierer fra region til region, og opfattelsen hænger ofte sammen med, hvor stort udbuddet af den kollektive transport er i regionerne.

Hvor langt du har fra din bolig til nærmeste togstation eller busstoppested, har en naturlig indflydelse på både danskernes oplevelse af, at den kollektive transport kan opfylde deres transportbehov, men også tilfredsheden med den kollektive transport i lokalområdet.

Uanset hvor ofte man rejser, er 2/3-dele af passagererne i den kollektive transport tilfredse med deres seneste rejse med bus, tog eller metro. Hovedparten af de eksisterende passagerer er altså tilfredse.

Når det er sagt, så er der en række områder, som trafikselskaber og andre beslutningstagere indenfor den kollektive transport kan arbejde med, med henblik på at skabe en større tilfredshed med den kollektive transport.

På baggrund af resultaterne af undersøgelsen har vi følgende anbefalinger:

1. Der er 12 % af de danskere, som ofte bruger den kollektive transport, der er utilfredse. Det bør løbende undersøges, hvorfor de er utilfredse, og der bør arbejdes med at reducere omfanget.
2. 39 % af danskerne mener ikke, at de kan stole på, at de kommer frem til tiden, hvis de bruger kollektiv transport. Pålidelighed og rettidighed er samtidig det vigtigste for passagererne i den kollektive transport, så det er et område, trafikselskaberne er nødt til at prioritere.
3. Samtidig mener 26 % af danskerne ikke, at de får god information, når der er forsinkelser og aflysninger. Oplever du, at du ikke kommer frem til tiden, og at du heller ikke kan give information videre, fordi du ikke får information, så er der en risiko for, at du vælger en anden transportform end den kollektive.
4. 15 % af danskerne bruger den kollektiv transport ofte. Alligevel er der en række forhold ved den kollektive transport, som danskerne ikke er enige i eller tilfredse med. Det drejer sig blandt andet om, 'at priser og takstsystemer er nemme at forstå', 'at de kan stole på at komme frem til tiden' og 'at rejsetiden er attraktiv'. Der er også 32 %, der mener, at det ikke er pengene værd at rejse med kollektiv transport. Vi mener, at selskaberne bør have en særlig opmærksomhed på utilfredshederne med disse forhold og denne brugergruppe.
5. Tilfredsheden med den kollektive transport er lavest i det lokalområde, du bor i. Da hovedparten af rejserne i Danmark foregår i lokalområdet – enten som pendling til/fra arbejde eller uddannelse eller som rejser til fritidsaktiviteter – mener vi, at det er vigtigst at styrke indsatsen på de nære rejser frem for på de lange. Det vil blandt andet sige at sikre gode lokale køreplaner, sammenhæng imellem transportformerne og tilstrækkeligt med siddepladser til passagererne.
6. 35 % af de unge mellem 18 og 24 år bruger den kollektive transport ofte. Kun 17 % af de unge mener, at de får værdi for pengene, når de kører med kollektiv transport. Vi anbefaler derfor, at beslutningstagerne ser nærmere på, hvilke faktorer der gør, at de unge ikke synes, at de får værdi for pengene.

7. Gruppen af personer, som ikke bruger den kollektive transport ofte angiver primært, at de ikke er enige i forhold, der vedrører selve driften. De angiver også, at den kollektive transport ikke er god til at løse deres transportbehov. Beslutningstagerne bør se på køreplaner og ruteplanlægning, hvis man ønsker at motivere denne store gruppe af passagerer til at benytte kollektiv transport oftere. Hvor det er muligt, kan man også kigge på alternative former for transport, der kan bringe passagerer til tog og regionalbusser som for eksempel flextrafik, delebiler eller lignende.

### 3. Resultater

Dette kapitel vil indledningsvis se på danskernes adgang til den kollektive transport og dernæst danskernes brug af kollektiv transport. Herefter sætter vi fokus på den kollektive transports evne til at opfylde danskernes transportbehov, og danskernes tilfredshed med den kollektive transport. De steder, hvor det er relevant, ser vi på udviklingen, siden Passagerpulsens lavede en tilsvarende undersøgelse i 2014.

Vi belyser emnerne både nationalt og regionalt. Der er ingen tvivl om, at det har stor betydning for brugen af og tilfredsheden med kollektiv transport, hvor man er bosat i landet, og hvor langt man har til nærmeste station eller stoppested.

Endelig sætter vi fokus på danskernes oplevelse af kollektiv transport i et forsøg på at identificere, hvilke parametre der skal være opmærksomhed omkring, hvis danskerne i fremtiden i højere grad skal se kollektiv transport som en attraktiv transportform.

Vi ser i den forbindelse på rejsefrekvens med kollektiv transport, alder og rejseformål for dermed at indkredse, om der er målgrupper, som skal behandles forskelligt.

#### 3.1 Danskernes adgang til den kollektive transport

Bussernes fint forgrenede rutenet i Danmark betyder, at 84 % af svarpersonerne bor maksimalt 1 km fra et busstoppested, som det fremgår af tabel 1. 68 % bor indenfor maksimalt 500 meter. Disse tal er stort set uforandrede siden 2014, hvor 69 % svarede, at de bor højst 500 meter fra et busstoppested og 87 % 1 km. Det er da også busserne, der i Danmark står for langt størstedelen af passagertransporten, målt i antallet af påstigere (rejser). Da den gennemsnitlige rejselængde med bus imidlertid er meget kortere end en togtrejse, betyder togtrejserne mere i km-regnskabet.

Andre undersøgelser indikerer, at togtrejser opleves mere positivt af danskerne. Derfor må det formodes, at afstanden til en togstation (og dermed muligheden for at benytte toget), har stor betydning for opfattelsen af, at den kollektive transport er tilgængelig for danskerne.

Af tabel 1 fremgår desuden, at 27 % har under 1 km til en togstation. Hele 46 % har en togstation indenfor 2 km fra hjemmet. 26 % af svarpersonerne bor indenfor en afstand på maksimalt 1 km til både bus og tog. 45 % bor maksimalt 2 km fra både et busstoppested og en station. Det fremgår således, at hvis man bor tæt ved en togstation, så er der i langt de fleste tilfælde også et busstoppested i nærheden.

Ca. 5 % bor langt fra de kollektive transportmuligheder. De har mere end 2 km til den nærmeste station eller det nærmeste busstoppested.



Tabel 1

| Hvor langt er der ca. til nærmeste tog, S-tog eller metrostation fra din bopæl? | Hvor langt er der ca. til nærmeste busstoppested fra din bopæl? |             |            |            |            |              |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                 | Under 500 m                                                     | 500-999 m   | 1-2 km     | Over 2 km  | Ved ikke   | Total        |
| Under 500 m                                                                     | 12 %                                                            | 0 %         | 0 %        | 0 %        | 0 %        | 13 %         |
| 500-999 m                                                                       | 11 %                                                            | 2 %         | 0 %        | 0 %        | 0 %        | 14 %         |
| 1-2 km                                                                          | 14 %                                                            | 3 %         | 1 %        | 0 %        | 0 %        | 19 %         |
| Over 2 km                                                                       | 28 %                                                            | 9 %         | 5 %        | 5 %        | 0 %        | 48 %         |
| Ved ikke                                                                        | 3 %                                                             | 1 %         | 0 %        | 0 %        | 2 %        | 6 %          |
| <b>Total</b>                                                                    | <b>68 %</b>                                                     | <b>16 %</b> | <b>7 %</b> | <b>6 %</b> | <b>3 %</b> | <b>100 %</b> |

Base: 2.480

Nærheden til et busstoppested er stor i de fleste dele af landet, som det fremgår af tabel 2. I Region Hovedstaden har således 88 % af svarpersonerne et busstoppested indenfor 500 meter fra deres bopæl. I Region Nordjylland er dækningen knap så god. Her har 76 % et stoppested indenfor 1 km fra hjemmet. Men det er også i denne region, at man finder den største andel (10 %), der har over 2 km til et stoppested. I de øvrige regioner er det godt 80 %, der bor under 1 km fra et busstoppested.

Tabel 2

| Hvor langt er der ca. til nærmeste busstoppested fra din bopæl? | Region             |                 |            |                        |                    |                    |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                                                 | Region Hovedstaden | Region Sjælland | Fyn        | Syddanmark (minus Fyn) | Region Midtjylland | Region Nordjylland |
| Under 500 m                                                     | 88 %               | 63 %            | 62 %       | 63 %                   | 69 %               | 61 %               |
| 500-999 m                                                       | 9 %                | 20 %            | 19 %       | 18 %                   | 14 %               | 15 %               |
| 1-2 km                                                          | 2 %                | 7 %             | 7 %        | 9 %                    | 9 %                | 10 %               |
| Over 2 km                                                       | 0 %                | 6 %             | 9 %        | 7 %                    | 5 %                | 10 %               |
| Ved ikke                                                        | 1 %                | 4 %             | 3 %        | 3 %                    | 3 %                | 3 %                |
| <b>Besvarelser</b>                                              | <b>401</b>         | <b>398</b>      | <b>403</b> | <b>461</b>             | <b>401</b>         | <b>399</b>         |

Afstanden til togstationer er typisk længere for de fleste danskere, som det fremgår af tabel 3. I Region Hovedstaden er det dog alligevel 63 %, der bor maksimalt 1 km fra en station. Hvis afstanden øges til 2 km er det 86 %, der bor indenfor denne radius.

I Region Nordjylland er der flest (60 %), der har over 2 km til nærmeste togstation. I Region Sjælland og Region Midtjylland er der lidt flere, der bor tæt ved en togstation, men der er ikke markante forskelle fra region til region, undtagen altså for Region Hovedstaden.

Tabel 3

| Hvor langt er der ca. til nærmeste tog, S-tog eller metrostation fra din bopæl? | Region             |                 |            |                        |                    |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                                                                 | Region Hovedstaden | Region Sjælland | Fyn        | Syddanmark (minus Fyn) | Region Midtjylland | Region Nordjylland |
| Under 500 m                                                                     | 35 %               | 11 %            | 6 %        | 6 %                    | 11 %               | 9 %                |
| 500-999 m                                                                       | 28 %               | 13 %            | 11 %       | 12 %                   | 12 %               | 10 %               |
| 1-2 km                                                                          | 23 %               | 20 %            | 20 %       | 17 %                   | 19 %               | 15 %               |
| Over 2 km                                                                       | 13 %               | 52 %            | 56 %       | 54 %                   | 53 %               | 60 %               |
| Ved ikke                                                                        | 1 %                | 3 %             | 7 %        | 10 %                   | 5 %                | 6 %                |
| <b>Besvarelser</b>                                                              | <b>401</b>         | <b>398</b>      | <b>403</b> | <b>461</b>             | <b>401</b>         | <b>399</b>         |

### 3.1.1 I hovedstadsregionen ligger arbejds- og uddannelsesstederne tættest på kollektiv transport

For de danskere, der har behov for transport til og fra arbejdspladsen eller uddannelsen (pendlerne), er det ikke kun afstanden fra boligen til den kollektive transport, der har betydning. Afstanden fra den kollektive transport til arbejds-/uddannelsesstedet kan i lige så høj grad påvirke brugen af kollektiv transport.

Af tabel 4 og tabel 5 fremgår det, at 60 % af danskerne oplever, at der er mindre end 1 km fra deres arbejds-/uddannelsessted til en station i Hovedstadsregionen. I samme område har 73 % et busstoppested indenfor 500 meter fra deres arbejds-/uddannelsessted. I de øvrige regioner er det signifikant færre, der har kollektiv transport tæt ved deres arbejds-/uddannelsessted. Her oplever kun 21 % til 23 %, at der er under 1 km til en station og 56 % til 62 %, at der er mindre end 500 meter til et busstoppested.

Tabel 4

| Hvor langt er der ca. til nærmeste tog, S-tog eller metrostation fra dit arbejde/uddannelsessted? | Region             |                 |            |                        |                    |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                                                                                   | Region Hovedstaden | Region Sjælland | Fyn        | Syddanmark (minus Fyn) | Region Midtjylland | Region Nordjylland |
| Under 500 m                                                                                       | 33 %               | 18 %            | 15 %       | 12 %                   | 13 %               | 14 %               |
| 500-999 m                                                                                         | 27 %               | 15 %            | 7 %        | 9 %                    | 8 %                | 7 %                |
| 1-2 km                                                                                            | 22 %               | 24 %            | 15 %       | 16 %                   | 17 %               | 16 %               |
| Over 2 km                                                                                         | 14 %               | 32 %            | 51 %       | 46 %                   | 50 %               | 45 %               |
| Ved ikke                                                                                          | 5 %                | 10 %            | 13 %       | 17 %                   | 12 %               | 18 %               |
| <b>Total</b>                                                                                      | <b>305</b>         | <b>248</b>      | <b>246</b> | <b>311</b>             | <b>278</b>         | <b>271</b>         |

Tabel 5

| Hvor langt er der ca. til nærmeste busstoppested fra dit arbejde/uddannelsessted? | Region             |                 |            |                        |                    |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                                                                   | Region Hovedstaden | Region Sjælland | Fyn        | Syddanmark (minus Fyn) | Region Midtjylland | Region Nordjylland |
| Under 500 m                                                                       | 73 %               | 56 %            | 61 %       | 57 %                   | 62 %               | 60 %               |
| 500-999 m                                                                         | 12 %               | 16 %            | 11 %       | 13 %                   | 12 %               | 13 %               |
| 1-2 km                                                                            | 5 %                | 9 %             | 8 %        | 9 %                    | 10 %               | 11 %               |
| Over 2 km                                                                         | 1 %                | 4 %             | 8 %        | 6 %                    | 7 %                | 4 %                |
| Ved ikke                                                                          | 9 %                | 16 %            | 12 %       | 16 %                   | 9 %                | 11 %               |
| <b>Total</b>                                                                      | <b>305</b>         | <b>248</b>      | <b>246</b> | <b>311</b>             | <b>278</b>         | <b>271</b>         |

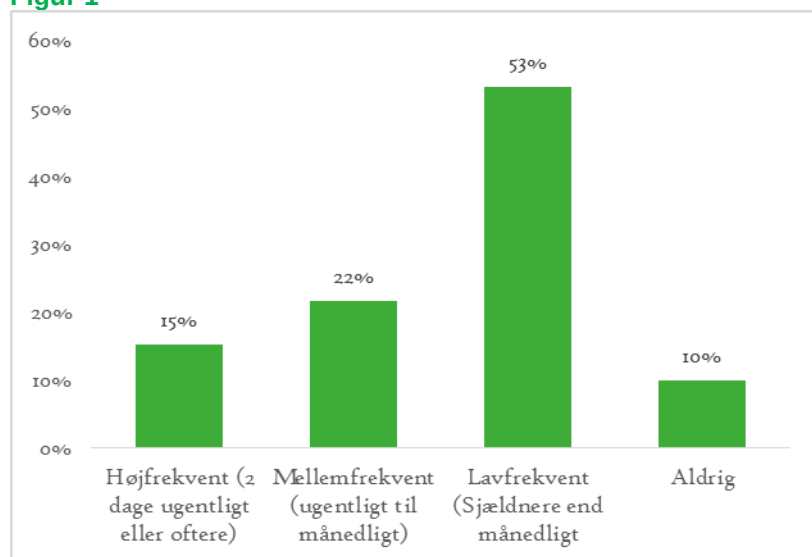
Der er altså, som det fremgår af ovenstående, tale om tydelige forskelle i adgangen til den kollektive transport afhængigt af, hvor du bor i landet. I Region Hovedstaden har langt de fleste indbyggere de kollektive transportmuligheder indenfor gåafstand. I landets øvrige regioner er der flere, der skal finde cyklen eller bilen frem, hvis de vil hen til en station eller et busstoppested. Med mindre de benytter Flextrafik, der i en del områder af landet har erstattet busruter, der ikke havde et tilstrækkeligt kundegrundlag.

### 3.2 Danskernes brug af den kollektive transport

Figur 1 viser, at ca. 10 % af danskerne aldrig benytter kollektiv transport. Af den del af befolkningen, der benytter kollektiv transport, er den overvejende del (53 %) lavfrekvente brugere. De bruger kollektiv transport mindre end én gang om måneden.

Ca. 15 % er højfrekvente brugere. De benytter kollektiv transport 2 eller flere dage om ugen.

**Figur 1**



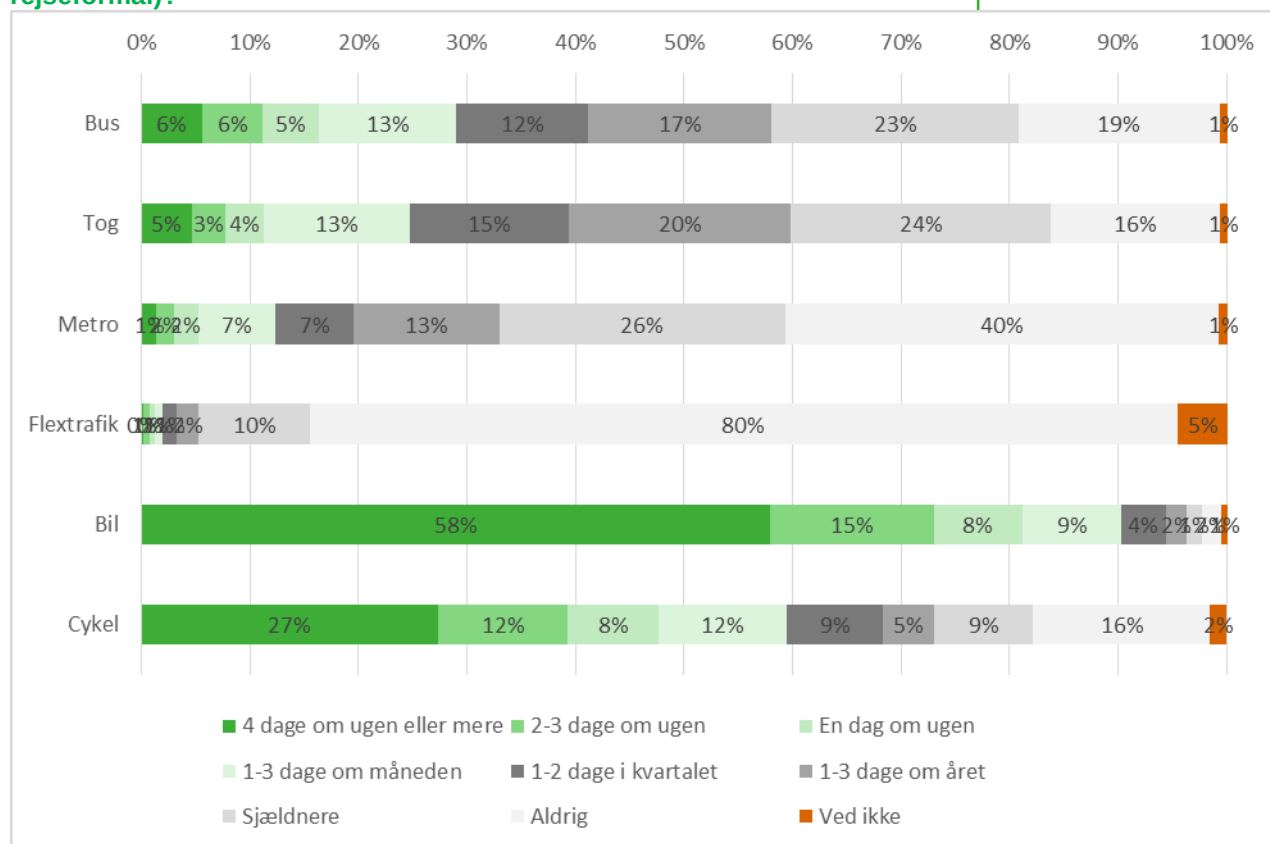
Base: 2.480

Bussen er, som tidligere nævnt, det hyppigst anvendte kollektive transportmiddel. Af Figur 2 fremgår, at 17 % benytter bussen mindst 1 dag om ugen, og at 19 % aldrig benytter bussen. Toget benyttes af 11 % mindst én dag ugentligt og metroen af 5 %.

Overfor de kollektive transportmidler står bilen, der benyttes af 81 % af danskerne mindst én dag om ugen og cyklen, der benyttes af 47 % mindst én dag om ugen.

Blot 1 % benytter flextrafik mindst én dag om ugen. 80 % af danskerne benytter aldrig flextrafik.

**Figur 2 - Hvor ofte benytter du følgende former for transport (uanset dit rejseformål)?**



Base: 2.480

De unge har en højere brugsfrekvens af kollektiv transport. Af Tabel 6 fremgår det, at 35 % af de 18-24-årige benytter kollektiv transport 2 eller flere dage om ugen. Kun 1 % benytter aldrig kollektiv transport.

I aldersgrupperne '50-60 år' og '61+ år' er det blot 8 %, der benytter kollektiv transport 2 eller flere dage om ugen. I disse aldersgrupper er der 13-14 %, der aldrig benytter kollektiv transport.

**Tabel 6**

| Rejsefrekvens med kollektiv transport       | Alder      |            |            |            |            |
|---------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                                             | 18-24 år   | 25-35 år   | 36-49 år   | 50-60 år   | 61+ år     |
| Højfrekvent (2 dage ugentligt eller oftere) | 35 %       | 21 %       | 16 %       | 8 %        | 8 %        |
| Mellemfrekvent (ugentligt eller månedligt)  | 40 %       | 32 %       | 19 %       | 15 %       | 15 %       |
| Lavfrekvent (Sjældnere end månedligt)       | 23 %       | 42 %       | 56 %       | 63 %       | 62 %       |
| Aldrig                                      | 1 %        | 5 %        | 9 %        | 13 %       | 14 %       |
| <b>Besvarelser</b>                          | <b>285</b> | <b>382</b> | <b>583</b> | <b>463</b> | <b>754</b> |

Ser man på brugen af kollektiv transport regionalt, viser det sig ikke overraskende, at borgerne i Region Hovedstaden har den højeste brugsfrekvens. 30

% benytter kollektiv transport '2 eller flere dage om ugen' og yderligere 42 % mindst én gang om måneden. Se Tabel 7.

I den øvrige del af landet bruger højst 1/3-del af borgerne kollektiv transport 1 dag om måneden eller mere.

**Tabel 7**

| Rejsefrekvens med kollektiv transport       | Region             |                 |            |                        |                    |                    |
|---------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                             | Region Hovedstaden | Region Sjælland | Fyn        | Syddanmark (minus Fyn) | Region Midtjylland | Region Nordjylland |
| Højfrekvent (2 dage ugentligt eller oftere) | 30 %               | 17 %            | 11 %       | 10 %                   | 12 %               | 13 %               |
| Mellemfrekvent (ugentligt eller månedligt)  | 42 %               | 19 %            | 18 %       | 12 %                   | 24 %               | 17 %               |
| Lavfrekvent (Sjældnere end månedligt)       | 26 %               | 53 %            | 65 %       | 64 %                   | 52 %               | 56 %               |
| Aldrig                                      | 2 %                | 10 %            | 7 %        | 15 %                   | 12 %               | 14 %               |
| <b>Besvarelser</b>                          | <b>401</b>         | <b>396</b>      | <b>402</b> | <b>458</b>             | <b>397</b>         | <b>398</b>         |

### 3.3 Den kollektive transports evne til at opfylde danskernes transportbehov

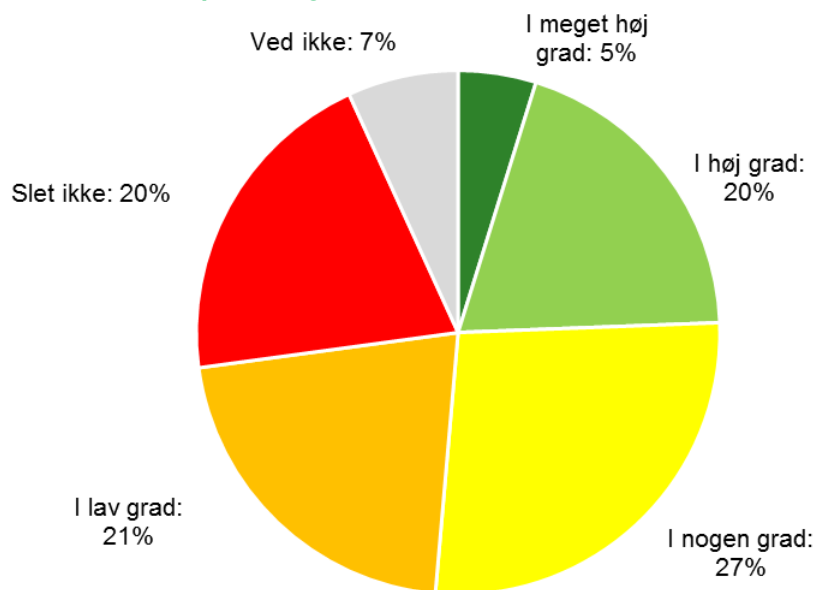
Transportformer vælges af de fleste danskere efter 2 kriterier:

- 1. den skal kunne opfylde transportbehovet og
- 2. den skal være økonomisk overkommelig.

Ofte vil flere transportformer kunne opfylde transportbehovet i forskelligt omfang, og den oplevede pris vil blive afgørende for valget. For at kollektiv transport skal være et attraktivt alternativ for danskerne, skal den altså i første omgang kunne opfylde deres transportbehov. I afsnit 3.4 ser vi på sammenhængen mellem tilfredsheden med den seneste rejse og brugen af kollektiv transport. Heraf konkluderes, at det ikke er tilfredsheden med den seneste rejse, der er den væsentlige parameter for brugen af kollektiv transport, om end en dårlig rejseoplevelse – eller gentagne oplevelser – selvfølgelig kan få nogen til at fravælge den kollektive transport.

Som det fremgår af nedenstående figur 3, oplever 25 % af de danskere, der deltog i undersøgelsen, at den kollektive transport i Danmark i 'høj' eller 'meget høj' grad kan opfylde deres transportbehov. Omvendt mener 41 %, at den kollektive transport 'slet ikke' eller kun 'i lav grad' kan opfylde deres transportbehov.

**Figur 3 - I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov du har for transport i dag?**



Base: 2.480

Af den historiske udvikling i tabel 8 fremgår, at de tilsvarende tal i 2014 var henholdsvis 29 % og 37 %. Der er altså sket et fald på 4 %-point i andelen af danskere, der mener, at den kollektive transport i Danmark i 'høj' eller 'meget høj' grad kan opfylde deres transportbehov.

**Tabel 8**

| I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag? | År         |             |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|
|                                                                                           | 2014       | 2015        | 2016        |
| I meget høj grad                                                                          | 5 %        | 6 %         | 5 %         |
| I høj grad                                                                                | 24 %       | 23 %        | 20 %        |
| I nogen grad                                                                              | 30 %       | 29 %        | 27 %        |
| I lav grad                                                                                | 20 %       | 19 %        | 22 %        |
| Slet ikke                                                                                 | 17 %       | 16 %        | 20 %        |
| Ved ikke/ikke relevant                                                                    | 4 %        | 6 %         | 7 %         |
| <b>Besvarelser</b>                                                                        | <b>991</b> | <b>2434</b> | <b>2480</b> |

Der er en klar sammenhæng mellem den kollektive transports evne til at opfylde danskernes transportbehov, og hvor ofte de faktisk benytter kollektiv transport.

Tabel 9

| Rejsefrekvens med kollektiv transport       | I hvilken grad kan den kollektive trafik opfylde de behov, du har for transport i dag? |            |              |            |            |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|------------|------------|
|                                             | I meget høj grad                                                                       | I høj grad | I nogen grad | I lav grad | Slet ikke  |
| Højfrekvent (2 dage ugentligt eller oftere) | 40 %                                                                                   | 37 %       | 18 %         | 4 %        | 2 %        |
| Mellemfrekvent (ugentligt eller månedligt)  | 31 %                                                                                   | 34 %       | 32 %         | 17 %       | 4 %        |
| Lavfrekvent (Sjældnere end månedligt)       | 26 %                                                                                   | 28 %       | 48 %         | 73 %       | 69 %       |
| Aldrig                                      | 3 %                                                                                    | 1 %        | 2 %          | 6 %        | 26 %       |
| <b>Besvarelser</b>                          | <b>119</b>                                                                             | <b>484</b> | <b>666</b>   | <b>532</b> | <b>503</b> |

Af tabel 9 fremgår det, at 40 % af dem, der siger, at kollektiv transport 'i meget høj grad' kan opfylde deres transportbehov, faktisk også benytter kollektiv transport mindst 2 dage om ugen, og 71 % benytter kollektiv transport mindst én dag om måneden. Det samme gør sig gældende for dem, der siger, at kollektiv transport 'i høj grad' kan opfylde deres transportbehov.

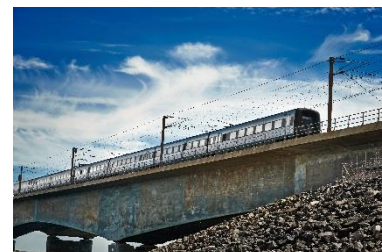
Der er en stor gruppe (27 % af svarpersonerne (figur 3)) som 'i nogen grad' kan få dækket deres transportbehov med kollektiv transport. I denne gruppe er der et mere varierende brug af kollektiv transport: 18 % bruger kollektiv transport mindst 2 dage hver uge, 48 % bruger kollektiv transport sjældnere end én dag om måneden.

### 3.3.1 Regionale forskelle på opfyldelsen af passagerernes transportbehov

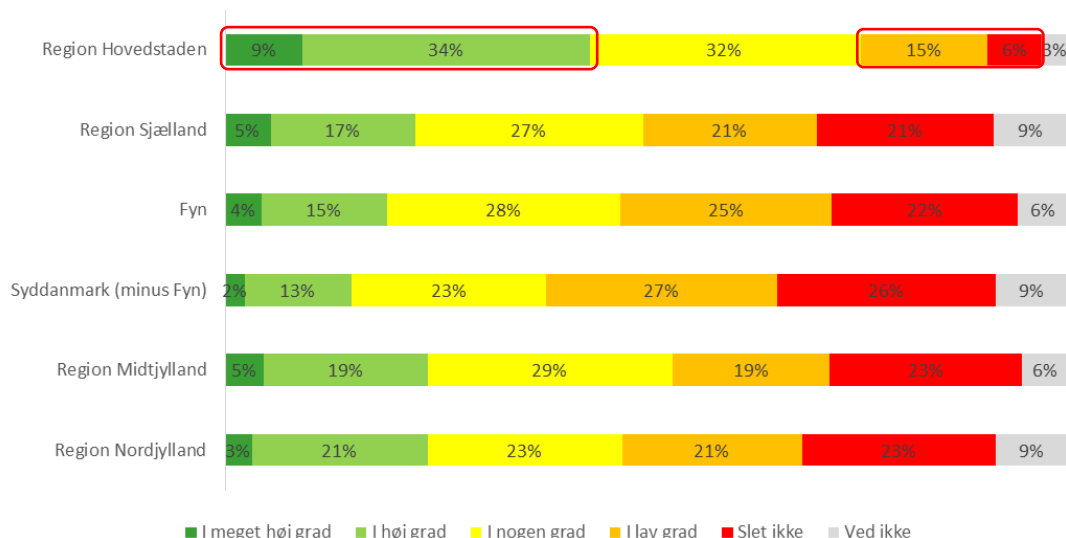
Oplevelsen af, i hvor høj grad kollektiv transport kan opfylde transportbehovene, er kraftigt påvirket af, hvor i landet du bor.

Som det fremgår af figur 4, er der i Region Hovedstaden markant flere end i resten af landet, der mener, at kollektiv transport kan opfylde deres transportbehov i 'høj' eller 'meget høj' grad (43 %). I den øvrige del af landet er behovsopfyldelsen mindre og varierer fra 15 % i Region Syddanmark (minus Fyn) til 24 % i både Region Nordjylland og Region Midtjylland.

Tilsvarende er der færre i Region Hovedstaden, der mener, at kollektiv transport ikke kan opfylde deres transportbehov (21 %) sammenlignet med resten af landet, hvor andelen varierer fra 42 % i Region Midtjylland til 53 % i Region Syddanmark (minus Fyn).



**Figur 4 - I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov du har for transport i dag?**



Base: 2.480

Ser vi på udviklingen i danskernes opfattelse af den kollektive transports evne til at opfylde deres transportbehov fra 2014 til 2016, så fremgår det, at der er sket en positiv udvikling i opfattelsen i Nordjylland. I slutningen af 2016 mente 24 %, at kollektiv transport kunne opfylde deres transportbehov mod tidligere kun 17 %. Omvendt er der sket et fald i Region Hovedstaden fra 46 % til 43 %

I 2014 målte vi kun på Region Syddanmark samlet, men sammenligningen kunne tyde på, at der er sket en tilbagegang i den Syd- og Sønderjyske del af regionen, hvorimod Fyn har fastholdt niveauet fra tidligere.

**Tabel 10**

| I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag? | År         |                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------|
|                                                                                           | 2014       | 2016                          |
| Region Hovedstaden                                                                        | 46 %       | 43 %                          |
| Region Sjælland                                                                           | 22 %       | 22 %                          |
| Region Syddanmark inkl. Fyn                                                               | 19 %       | Fyn: 19 %<br>Sdr. Jyll.: 15 % |
| Region Midtjylland                                                                        | 24 %       | 24 %                          |
| Region Nordjylland                                                                        | 17 %       | 24 %                          |
| <b>Total</b>                                                                              | <b>29%</b> | <b>25%</b>                    |

Andel der har svaret 'I meget høj grad' og 'I høj grad'

Når vi spørger specifikt ind til bestemte transportformål, så tegner der sig et lidt anderledes billede. Tabel 10 viser pendlernes oplevelse af, om den kollektive transport kan opfylde deres transportbehov til/fra uddannelse eller arbejdsplads. Udviklingen siden 2014 viser, at der generelt er færre pendlere, som mener, at den kollektive transport kan opfylde deres transportbehov. Stadig er det i Region Hovedstaden, at flest (43 %) mener, at den kollektive

transport kan opfylde deres transportbehov i 'meget høj grad' eller 'høj grad'. I Region Syddanmark er det kun 12 % af pendlerne, der mener det. Tilsvarende er det i alle regioner, ud over Region Hovedstaden, over 50 % der mener, at kollektiv transport kun 'i lav grad' eller 'slet ikke' kan opfylde deres transportbehov.

**Tabel 11**

| I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag? Til/fra arbejde eller uddannelse | Region             |                 |            |                        |                    |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                                                                                                            | Region Hovedstaden | Region Sjælland | Fyn        | Syddanmark (minus Fyn) | Region Midtjylland | Region Nordjylland |
| I meget høj grad                                                                                                           | 9 %                | 5 %             | 2 %        | 3 %                    | 4 %                | 5 %                |
| I høj grad                                                                                                                 | 28 %               | 13 %            | 15 %       | 9 %                    | 11 %               | 16 %               |
| Inogen grad                                                                                                                | 23 %               | 17 %            | 18 %       | 19 %                   | 22 %               | 17 %               |
| I lav grad                                                                                                                 | 19 %               | 20 %            | 21 %       | 21 %                   | 20 %               | 19 %               |
| Slet ikke                                                                                                                  | 14 %               | 33 %            | 36 %       | 38 %                   | 33 %               | 32 %               |
| Ved ikke/ikke relevant                                                                                                     | 7 %                | 12 %            | 9 %        | 11 %                   | 10 %               | 10 %               |
| <b>Total</b>                                                                                                               | <b>308</b>         | <b>254</b>      | <b>251</b> | <b>311</b>             | <b>279</b>         | <b>275</b>         |

Lidt bedre ser det ud, når vi spørger til den kollektive transport på lange rejser. Se tabel 12. Her er det kun 32 % af borgerne i Region Hovedstaden, der mener, at den kollektive transport kan opfylde transportbehovet, men til gengæld stiger andelen i alle de andre regioner (i forhold til pendlernes svar).

Det er således mellem 20 % og 27 %, der mener, at den kollektive transport kan opfylde deres behov for transport ved lange rejser. Der er med andre ord en rimelig fælles opfattelse på tværs af landet af den kollektive transports evne til at opfylde transportbehovet ved lange rejser.

**Tabel 12**

| I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag? Ved lange rejser | Region             |                 |            |                        |                    |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                                                                                            | Region Hovedstaden | Region Sjælland | Fyn        | Syddanmark (minus Fyn) | Region Midtjylland | Region Nordjylland |
| I meget høj grad                                                                                           | 7 %                | 6 %             | 5 %        | 3 %                    | 4 %                | 3 %                |
| I høj grad                                                                                                 | 25 %               | 15 %            | 21 %       | 17 %                   | 21 %               | 24 %               |
| Inogen grad                                                                                                | 31 %               | 27 %            | 37 %       | 35 %                   | 36 %               | 29 %               |
| I lav grad                                                                                                 | 16 %               | 18 %            | 16 %       | 20 %                   | 13 %               | 15 %               |
| Slet ikke                                                                                                  | 9 %                | 15 %            | 10 %       | 12 %                   | 10 %               | 13 %               |
| Ved ikke/ikke relevant                                                                                     | 12 %               | 19 %            | 12 %       | 14 %                   | 18 %               | 15 %               |
| <b>Total</b>                                                                                               | <b>401</b>         | <b>398</b>      | <b>403</b> | <b>461</b>             | <b>401</b>         | <b>399</b>         |

### 3.4 Tilfredshed med den kollektive transport

Undersøgelsen viser, at 41 % er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med den kollektive transport i Danmark. Figur 5 viser desuden, at 18 % er 'meget utilfredse' eller 'utilfredse'. Der er altså en klar overvægt af danskere, der er tilfredse med den kollektive transport i Danmark. I 2014 var de tilsvarende tal 45 % tilfredse og 19 % utilfredse. Der er altså lidt færre i 2016, som er tilfredse med den kollektive transport.

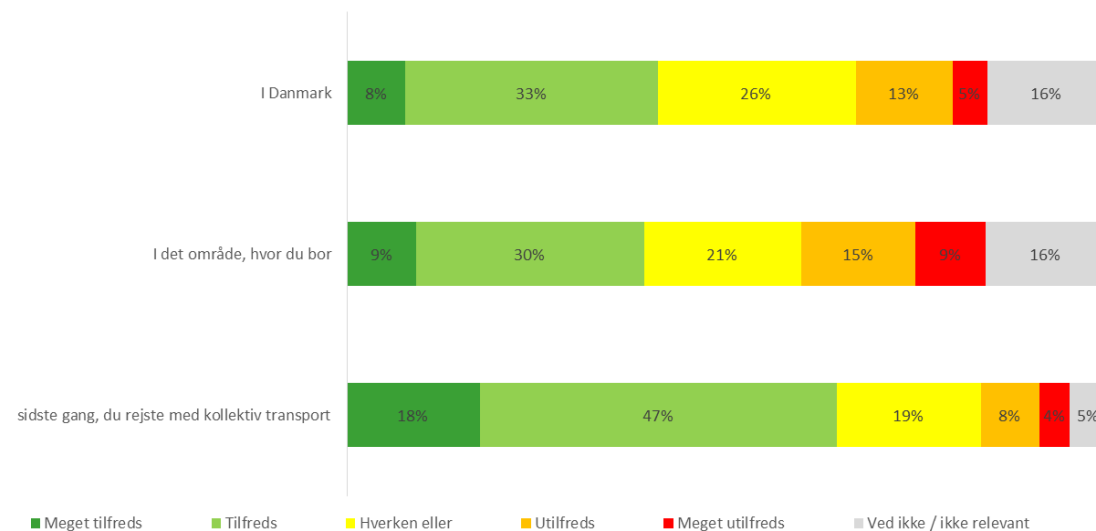
Ser man på tilfredsheden med den kollektive transport i lokalområdet, er andelen af tilfredse 39 %. Det er nogenlunde identisk med niveauet for 'i Danmark'. Andelen af utilfredse er større (24 %). Det kan skyldes den simple forklaring, at de fleste passagerer oftest rejser med kollektiv transport i deres lokalområde. Har de haft en dårlig oplevelse, vil den med størst sandsynlighed være i lokalområdet. I 2014 var de tilsvarende tal 46 % tilfredse og 27 % utilfredse. Her er der altså sket en større tilbagegang i andelen af tilfredse (minus 7 %-point).

Den seneste rejse med kollektiv transport er der generelt en langt højere tilfredshed med. 65 % er tilfredse med den seneste rejse, og kun 12 % er utilfredse. I 2014 var tallene 64 % tilfredse og 15 % utilfredse. Her er der altså tale om en lille forbedring i tilfredsheden og relativt færre utilfredse. Det står i kontrast til den faldende generelle tilfredshed.

Forskellen kan indikere, at tilfredsheden med den kollektive transport generelt er høj, men at en enkelt dårlig oplevelse trækker ned i den samlede bedømmelse, når der spørges ind til den generelle tilfredshed med kollektiv transport i nærområdet og i hele landet.

Således er andelen af utilfredse størst i nærområdet, hvor de fleste rejser gennemføres. For de flestes vedkommende går der længere tid mellem, at de har erfaringer med den kollektive transport i øvrige dele af Danmark.

**Figur 5 - Hvor tilfreds er du generelt med den kollektive transport**



Base: 2.480/2.480/2.001

### 3.4.1 Regionale forskelle i tilfredsheden

Ser vi på danskernes generelle tilfredshed med den kollektive transport i Danmark (Tabel 13), så fremgår det, at der er flest tilfredse i Region Hovedstaden (52 % er tilfredse eller meget tilfredse). I de andre regioner er der fra 32 % til 44 % tilfredse.

Uden for Region Hovedstaden er der også forholdsmæssigt mange, der ikke ved hvor tilfredse, de er med den kollektive transport i Danmark. Det kan

kun tolkes som, at de ikke anvender og har kendskab til den kollektive transport. Det stemmer også fint overens med, at det er i disse regioner, at borgerne har længst til stationen og busstoppestedet, og hvor der er flest, der ikke anvender den kollektive transport.

**Tabel 13**

| Hvor tilfreds er du generelt med den kollektive transport? I Danmark | Region             |                 |            |                        |                    |                    |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                                                      | Region Hovedstaden | Region Sjælland | Fyn        | Syddanmark (minus Fyn) | Region Midtjylland | Region Nordjylland |
| Meget utilfreds                                                      | 5 %                | 5 %             | 5 %        | 5 %                    | 4 %                | 4 %                |
| Utilfreds                                                            | 12 %               | 14 %            | 17 %       | 12 %                   | 14 %               | 9 %                |
| Hverken eller                                                        | 23 %               | 26 %            | 26 %       | 32 %                   | 28 %               | 22 %               |
| Tilfreds                                                             | 42 %               | 30 %            | 33 %       | 26 %                   | 34 %               | 34 %               |
| Meget tilfreds                                                       | 10 %               | 8 %             | 5 %        | 6 %                    | 7 %                | 10 %               |
| Ved ikke/ikke relevant                                               | 8 %                | 17 %            | 15 %       | 18 %                   | 15 %               | 21 %               |
| <b>Besvarelser</b>                                                   | <b>401</b>         | <b>398</b>      | <b>403</b> | <b>461</b>             | <b>401</b>         | <b>399</b>         |

Tilfredsheden med den kollektive transport i lokalområdet er også højest i Region Hovedstaden. 62 % er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' (se Tabel 14). I de øvrige regioner er andelen af tilfredse markant lavere. Fra 27 % i Region Syddanmark (minus Fyn) til 42 % i Region Nordjylland.

**Tabel 14**

| Hvor tilfreds er du generelt med den kollektive transport? I det område, hvor du bor | Region             |                 |            |                        |                    |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                                                                      | Region Hovedstaden | Region Sjælland | Fyn        | Syddanmark (minus Fyn) | Region Midtjylland | Region Nordjylland |
| Meget utilfreds                                                                      | 4 %                | 11 %            | 9 %        | 13 %                   | 8 %                | 9 %                |
| Utilfreds                                                                            | 11 %               | 15 %            | 20 %       | 16 %                   | 15 %               | 13 %               |
| Hverken eller                                                                        | 17 %               | 23 %            | 21 %       | 21 %                   | 24 %               | 18 %               |
| Tilfreds                                                                             | 44 %               | 27 %            | 28 %       | 22 %                   | 29 %               | 31 %               |
| Meget tilfreds                                                                       | 18 %               | 7 %             | 5 %        | 5 %                    | 9 %                | 11 %               |
| Ved ikke/ikke relevant                                                               | 5 %                | 18 %            | 16 %       | 22 %                   | 15 %               | 18 %               |
| <b>Besvarelser</b>                                                                   | <b>401</b>         | <b>398</b>      | <b>403</b> | <b>461</b>             | <b>401</b>         | <b>399</b>         |

Også på dette spørgsmål er der en del af borgerne udenfor Region Hovedstaden, der har svaret 'ved ikke'. Det må som tidligere nævnt tilskrives, at der er flere ikke-brugere af kollektiv transport i disse regioner.

Ser man på tilfredsheden med den kollektive transport i relation til, hvor langt indbyggerne bor fra de kollektive transportmuligheder, så viser der sig også et mønster. I tabel 15 er tilfredsheden sammenlignet med afstanden til togstationerne.

Tabel 15

| Hvor tilfreds er du generelt med den kollektive transport i Danmark? | Hvor langt er der ca. til nærmeste tog, s-tog eller metrostation fra din bopæl? |            |            |              |            |              |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                      | Under 500 m                                                                     | 500-999 m  | 1-2 km     | Over 2 km    | Ved ikke   | Total        |
| Meget utilfreds                                                      | 4 %                                                                             | 5 %        | 5 %        | 4 %          | 3 %        | 5 %          |
| Utilfreds                                                            | 13 %                                                                            | 11 %       | 16 %       | 13 %         | 11 %       | 13 %         |
| Hverken eller                                                        | 24 %                                                                            | 25 %       | 26 %       | 27 %         | 30 %       | 26 %         |
| Tilfreds                                                             | 39 %                                                                            | 41 %       | 34 %       | 31 %         | 19 %       | 33 %         |
| Meget tilfreds                                                       | 14 %                                                                            | 8 %        | 7 %        | 7 %          | 3 %        | 8 %          |
| Ved ikke/ikke relevant                                               | 6 %                                                                             | 11 %       | 11 %       | 19 %         | 35 %       | 16 %         |
| <b>Besvarelser</b>                                                   | <b>317</b>                                                                      | <b>350</b> | <b>469</b> | <b>1.199</b> | <b>145</b> | <b>2.480</b> |

Det fremgår, at tilfredsheden med den kollektive transport er størst blandt dem, der har kortest til stationen. Således er 53 % af dem, der har under 500 meter til stationen tilfredse. Blandt dem, der har over 2 km til nærmeste station, er det kun 38 %, der er tilfredse.

Der er også en klar tendens til, at jo længere der er til en station, jo flere svarer 'ved ikke/ikke relevant' til spørgsmålet om tilfredsheden. Det indikerer, at jo længere væk du bor fra stationen, jo mindre bruger du den kollektive transport.

Tabel 16

| Hvor tilfreds er du generelt med den kollektive transport i Danmark? | Hvor langt er der ca. til nærmeste busstoppested fra din bopæl? |            |            |            |           |              |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|
|                                                                      | Under 500 m                                                     | 500-999 m  | 1-2 km     | Over 2 km  | Ved ikke  | Total        |
| Meget utilfreds                                                      | 4 %                                                             | 4 %        | 7 %        | 7 %        | 12 %      | 5 %          |
| Utilfreds                                                            | 13 %                                                            | 13 %       | 13 %       | 11 %       | 11 %      | 13 %         |
| Hverken eller                                                        | 25 %                                                            | 29 %       | 27 %       | 32 %       | 22 %      | 26 %         |
| Tilfreds                                                             | 37 %                                                            | 30 %       | 28 %       | 18 %       | 15 %      | 33 %         |
| Meget tilfreds                                                       | 9 %                                                             | 7 %        | 5 %        | 4 %        | 8 %       | 8 %          |
| Ved ikke/ikke relevant                                               | 13 %                                                            | 18 %       | 19 %       | 28 %       | 33 %      | 16 %         |
| <b>Besvarelser</b>                                                   | <b>1.680</b>                                                    | <b>397</b> | <b>179</b> | <b>153</b> | <b>71</b> | <b>2.480</b> |

Nærheden til busstoppesteder spiller også ind på tilfredsheden med den kollektive transport i Danmark. Se Tabel 16. Blandt danskere med under 500 meter til et stoppested er 46 % tilfredse med den kollektive transport. Hvis der er over 2 kilometer til et stoppested, er det kun 22 %, der er tilfredse.

### 3.4.2 Tilfredsheden med den seneste rejse er lige stor uanset hvor ofte man rejser

Af tabel 17 fremgår det, at 11 %-13 % var utilfredse med deres seneste rejse med kollektiv transport, og at der ikke er nogen sammenhæng mellem, hvor ofte man benytter den kollektive transport, og hvor tilfreds man er med den seneste rejse.

Tabel 11

| Hvor tilfreds var du sidste gang, du rejste med kollektiv transport? | Rejsefrekvens                               |                                          |                                       |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                      | Højfrekvent (2 dage ugentligt eller oftere) | Mellemfrekvent (ugentligt til månedligt) | Lavfrekvent (Sjældnere end månedligt) |
| Meget utilfreds                                                      | 5 %                                         | 4 %                                      | 4 %                                   |
| Utilfreds                                                            | 7 %                                         | 7 %                                      | 9 %                                   |
| Hverken eller                                                        | 16 %                                        | 19 %                                     | 21 %                                  |
| Tilfreds                                                             | 47 %                                        | 50 %                                     | 50 %                                  |
| Meget tilfreds                                                       | 25 %                                        | 19 %                                     | 16 %                                  |
| <b>Besvarelser</b>                                                   | <b>366</b>                                  | <b>512</b>                               | <b>1.027</b>                          |

Da selve rejseoplevelsen tilsyneladende opleves lige god eller dårlig, uanset hvor ofte man rejser, kan vi konkludere, at rejsefrekvensen med kollektiv transport ikke påvirkes nævneværdigt af selve rejseoplevelsen.

Forklaringen er sikkert den, at dem der benytter kollektiv transport på en rejse, for de flestes vedkommende, allerede har truffet et valg mellem forskellige transportformer. De har kun valgt kollektiv transport, hvis den er i stand til at opfylde transportbehovet på fornuftig vis. Der vil være en gruppe for hvem, der ikke er nogen alternativer til kollektiv transport (af f.eks. økonomiske årsager), og de har selvfølgelig ikke denne mulighed.

Ovenstående er således også forklaringen på, at den generelle tilfredshed med kollektiv transport er lavere end tilfredsheden med seneste rejse. Her bliver tilfredsheden et udtryk for, om den kollektive transport kan løse personens transportbehov på tilfredsstillende vis med henblik på tilgængelighed, ruter, afgang, priser og meget mere. Dette gennemgår vi i det følgende afsnit.

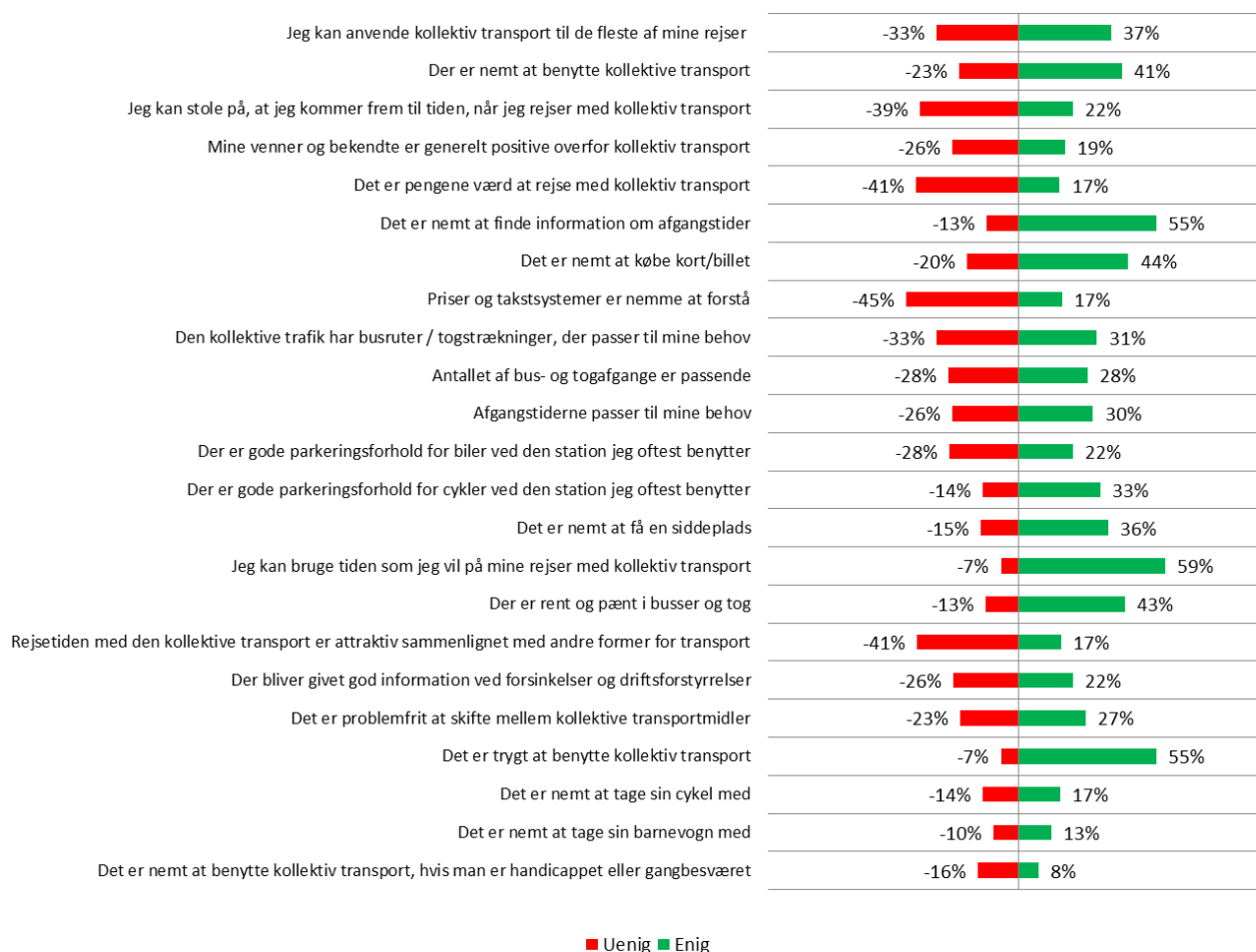
### 3.5 Danskernes holdning til den kollektive transport

For at blive klogere på, hvilke områder danskerne oplever, der er størst eller mindst tilfredshed med bus, tog og metro, har vi bedt dem forholde sig til en række udsagn.

Som det fremgår af figur 6 er det langt fra alle disse udsagn, som danskerne er enige i. For en dels vedkommende er det problematisk, da det er forhold, der er grundlæggende forudsætninger for, at man kan bruge den kollektive transport.



**Figur 6 – Hvis du tænker generelt på din opfattelse af den kollektive transport i Danmark. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?**



Base: 2.480. 'Enig' = 'Enig' + 'Meget enig'. 'Uenig' = 'Uenig' + 'Meget uenig'. Beregningen inkluderer også de, der har svaret 'ved ikke/ikke relevant'.

Der er grundlæggende enighed om, at følgende forhold er opfyldt ved brug af kollektiv transport:

- Man kan bruge tiden, som man vil på sine rejser med kollektiv transport (59 % enige)
- Det er trygt at benytte kollektiv transport (55 % enige)
- Det er nemt at finde information om afgangstider (55 % enige)

Der er også overvejende enighed om, at

- Det er nemt at købe kort/billet (44 % enige)
- Der er rent og pænt i busser og tog (43 % enige)
- Der er nemt at benytte kollektive transport (41 % enige)
- Det er nemt at få en siddeplads (36 % enige)
- Der er gode parkeringsforhold for cykler ved den station jeg oftest benytter (33 % enige)

At det er 'trygt at benytte kollektiv transport' er selvfølgelig en forudsætning for valg af kollektiv transport, og at det er 'nemt at få en siddeplads', 'nemt at

købe billet' og 'nemt at finde information', må også siges at være væsentlige forhold. Andre af ovenstående forhold må siges at tilhøre kategorierne 'oplevelse' og 'komfort', og er derfor mindre vigtige for valget af kollektiv transport som transportform.

Når det kommer til mere centrale forhold omkring den kollektive transport, er der til gengæld mere delte meninger. Flere af disse forhold skal som regel være opfyldt for, at man kan/vil benytte kollektiv transport:

- Jeg kan anvende kollektiv transport til de fleste af mine rejser
- Den kollektive transport har busruter/togstrækninger, der passer til mine behov
- Afgangstiderne passer til mine behov
- Det er nemt at tage sin barnevogn med
- Det er nemt at tage sin cykel med
- Antallet af bus- og togaftage er passende
- Det er problemfrit at skifte mellem kollektive transportmidler

Endelig er der en række forhold, som flere er uenige i passer på kollektiv transport, end der er enige i. Særligt de 3 nederste forhold er uheldige, hvis kollektiv transport skal kunne fastholde passagererne

- Der er gode parkeringsforhold for biler ved den station, jeg oftest benytter
- Der bliver givet god information ved forsinkelser og driftsforstyrrelser
- Jeg kan stole på, at jeg kommer frem til tiden, når jeg rejser med kollektiv transport
- Mine venner og bekendte er generelt positive overfor kollektiv transport
- Det er nemt at benytte kollektiv transport, hvis man er handicappet eller gangbesværet
- Priser og takstsystemer er nemme at forstå
- Rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med andre former for transport
- Det er pengene værd at rejse med kollektiv transport

### 3.5.1 Der er forskel i holdningen til den kollektive transport fra region til region

Af tabel 18 fremgår forskellene mellem regionerne i borgernes holdning til den kollektive transport. Tabellen viser summen af dem, der er enige i de forskellige udsagn ('meget enige' og 'enige').

På en række generelle områder vedrørende den kollektive transport er der ikke den store forskel mellem regionerne. Det er f.eks. forhold som 'parkeringsforhold for cykler' og 'rengøring'.

På andre områder fremgår det, som vi også har set i andre sammenhænge, at det er Region Hovedstaden, der kommer ud med flest enige. Det gælder i vid udstrækning på forhold som rutedækning, antal afgang, afgangstider mv., men også forhold som 'det er nemt...' og 'det er trygt...'. Det sidste kan man undre sig over, for det burde jo ikke være mere trygt at benytte kollektiv transport i Region Hovedstaden.

Der er et enkelt område, hvor andre regioner har en fordel frem for Region Hovedstaden. Det lader til, at parkeringsforholdene for biler er dårligere i Region Hovedstaden end i de øvrige regioner.

I forhold til Region Sjælland er der 2 opmærksomhedspunkter: 1. Det opleves tilsyneladende ikke som så nemt at købe kort/billet i denne region. 2. Det samme gælder muligheden for at få en siddeplads. Det er færre personer enige i, i regionen.

**Tabel 12**

| Hvis du tænker generelt på din opfattelse af den kollektive transport i Danmark. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? | Region (andel enige og meget enige) |                 |            |                        |                    |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                                                                                                                 | Region Hovedstaden                  | Region Sjælland | Fyn        | Syddanmark (minus Fyn) | Region Midtjylland | Region Nordjylland |
| Jeg kan anvende kollektiv transport til de fleste af mine rejser                                                                | 55 %                                | 34 %            | 38 %       | 29 %                   | 34 %               | 34 %               |
| Der er nemt at benytte kollektive transport                                                                                     | 62 %                                | 39 %            | 39 %       | 30 %                   | 37 %               | 43 %               |
| Jeg kan stole på, at jeg kommer frem til tiden, når jeg rejser med kollektiv transport                                          | 28 %                                | 19 %            | 19 %       | 18 %                   | 23 %               | 26 %               |
| Mine venner og bekendte er generelt positive overfor kollektiv transport                                                        | 23 %                                | 16 %            | 19 %       | 17 %                   | 17 %               | 21 %               |
| Det er pengene værd at rejse med kollektiv transport                                                                            | 18 %                                | 17 %            | 15 %       | 15 %                   | 13 %               | 21 %               |
| Det er nemt at finde information om afgangstider                                                                                | 60 %                                | 52 %            | 59 %       | 52 %                   | 55 %               | 54 %               |
| Det er nemt at købe kort/billet                                                                                                 | 54 %                                | 34 %            | 50 %       | 40 %                   | 42 %               | 44 %               |
| Priser og takstsystemer er nemme at forstå                                                                                      | 19 %                                | 12 %            | 18 %       | 16 %                   | 18 %               | 23 %               |
| Den kollektive trafik har busruter / togstrækninger, der passer til mine behov                                                  | 50 %                                | 27 %            | 31 %       | 23 %                   | 26 %               | 33 %               |
| Antallet af bus- og togafgange er passende                                                                                      | 42 %                                | 23 %            | 26 %       | 19 %                   | 29 %               | 28 %               |
| Afgangstiderne passer til mine behov                                                                                            | 51 %                                | 28 %            | 27 %       | 21 %                   | 26 %               | 28 %               |
| Der er gode parkeringsforhold for biler ved den station jeg oftest benytter                                                     | 13 %                                | 28 %            | 22 %       | 27 %                   | 18 %               | 22 %               |
| Der er gode parkeringsforhold for cykler ved den station jeg oftest benytter                                                    | 35 %                                | 33 %            | 37 %       | 29 %                   | 29 %               | 34 %               |
| Det er nemt at få en siddeplads                                                                                                 | 38 %                                | 28 %            | 37 %       | 37 %                   | 33 %               | 40 %               |
| Jeg kan bruge tiden som jeg vil på mine rejser med kollektiv transport                                                          | 60 %                                | 53 %            | 63 %       | 60 %                   | 58 %               | 55 %               |
| Der er rent og pænt i busser og tog                                                                                             | 42 %                                | 36 %            | 49 %       | 39 %                   | 44 %               | 46 %               |
| Rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med andre former for transport                                | 24 %                                | 16 %            | 20 %       | 13 %                   | 14 %               | 17 %               |
| Der bliver givet god information ved forsinkelser og driftsforstyrrelser                                                        | 26 %                                | 20 %            | 26 %       | 23 %                   | 19 %               | 17 %               |
| Det er problemfrit at skifte mellem kollektive transportmidler                                                                  | 41 %                                | 23 %            | 24 %       | 24 %                   | 23 %               | 25 %               |
| Det er trygt at benytte kollektiv transport                                                                                     | 63 %                                | 47 %            | 57 %       | 53 %                   | 54 %               | 55 %               |
| Det er nemt at tage sin cykel med                                                                                               | 34 %                                | 18 %            | 13 %       | 10 %                   | 12 %               | 14 %               |
| Det er nemt at tage sin barnevogn med                                                                                           | 18 %                                | 14 %            | 12 %       | 9 %                    | 11 %               | 16 %               |
| Det er nemt at benytte kollektiv transport, hvis man er handicappet eller gangbesværet                                          | 8 %                                 | 8 %             | 7 %        | 8 %                    | 8 %                | 11 %               |
| <b>Besvarelser</b>                                                                                                              | <b>401</b>                          | <b>398</b>      | <b>403</b> | <b>461</b>             | <b>401</b>         | <b>399</b>         |

Andel, der er enige (= 'Enig' + 'Meget enig'). Beregningen inkluderer også de, der har svaret 'ved ikke/ikke relevant'.

### 3.5.2 Der er forskel i holdningen til den kollektive transport fra aldersgruppe til aldersgruppe

Vi har tidligere set, at de unge i langt højere grad end de ældre er højfrekvente brugere af kollektiv transport. Det gælder i særdeleshed de 18-24-årige men også de 25-35-årige. Det er derfor ikke overraskende, at de unge på en række områder, er mere enige i udsagnene om kollektiv transport end de ældre befolkningsgrupper.

Det fremgår af tabel 19, at de unge i højere grad end de ældre, er enige i, at:

- Jeg kan anvende kollektiv transport til de fleste af mine rejser
- Der er nemt at benytte kollektive transport
- Det er nemt at finde information om afgangstider
- Det er nemt at købe kort/billet
- Den kollektive trafik har busruter / togstrækninger, der passer til mine behov
- Afgangstiderne passer til mine behov
- Det er trygt at benytte kollektiv transport

Der er altså en lang række væsentlige forhold omkring kollektiv transport, som de unge har et mere positivt indtryk af, end de ældre. Det er selvfølgelig vigtigt, for man må forvente, at de unge tager denne oplevelse med sig, når de bliver ældre, og derfor måske fortsat vil have et højere forbrug af kollektiv transport end de nuværende 'ældre' generationer.

De unge er på den anden side mindre enige i, at:

- Jeg kan bruge tiden, som jeg vil på mine rejser med kollektiv transport

Det er selvfølgelig et opmærksomhedspunkt, idet de unge i langt højere grad end de ældre er 'online', også når de er på farten. For at kollektiv transport fortsat skal være attraktivt for de unge, skal selskaberne nok arbejde med dette område.

På de økonomiske dimensioner 'Det er pengene værd....' og 'Priser og takst-systemer er nemme at forstå' er både de unge og de ældre ikke enige i, at disse udsagn gælder for den kollektive transport. Det bør man være opmærksom på, da det indikerer, at de unge ikke finder den kollektive transport særligt attraktiv rent prismæssigt. Risikoen er selvfølgelig, at de, når/hvis deres økonomiske situation bliver bedre, skifter bort fra den kollektive transport til en anden transportform, de finder mere fordelagtig.



Tabel 13

| Hvis du tænker generelt på din opfattelse af den kollektive transport i Danmark. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? | Alder      |            |            |            |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                                                                                                                                 | 18-24 år   | 25-35 år   | 36-49 år   | 50-60 år   | 61+ år     |
| Jeg kan anvende kollektiv transport til de fleste af mine rejser                                                                | 61%        | 46%        | 33%        | 25%        | 33%        |
| Der er nemt at benytte kollektive transport                                                                                     | 57%        | 50%        | 42%        | 35%        | 35%        |
| Jeg kan stole på, at jeg kommer frem til tiden, når jeg rejser med kollektiv transport                                          | 26%        | 22%        | 22%        | 21%        | 22%        |
| Mine venner og bekendte er generelt positive overfor kollektiv transport                                                        | 23%        | 18%        | 17%        | 14%        | 21%        |
| Det er pengene værd at rejse med kollektiv transport                                                                            | 17%        | 14%        | 14%        | 13%        | 22%        |
| Det er nemt at finde information om afgangstider                                                                                | 68%        | 67%        | 58%        | 49%        | 45%        |
| Det er nemt at købe kort/billet                                                                                                 | 59%        | 58%        | 44%        | 38%        | 34%        |
| Priser og takstsystemer er nemme at forstå                                                                                      | 21%        | 22%        | 19%        | 14%        | 15%        |
| Den kollektive trafik har busruter / togstrækninger, der passer til mine behov                                                  | 51%        | 37%        | 28%        | 23%        | 29%        |
| Antallet af bus- og togaftage er passende                                                                                       | 36%        | 33%        | 25%        | 22%        | 27%        |
| Afgangstiderne passer til mine behov                                                                                            | 43%        | 36%        | 28%        | 21%        | 29%        |
| Der er gode parkeringsforhold for biler ved den station jeg oftest benytter                                                     | 20%        | 21%        | 23%        | 18%        | 24%        |
| Der er gode parkeringsforhold for cykler ved den station jeg oftest benytter                                                    | 44%        | 37%        | 35%        | 29%        | 26%        |
| Det er nemt at få en siddeplads                                                                                                 | 35%        | 42%        | 38%        | 30%        | 35%        |
| Jeg kan bruge tiden som jeg vil på mine rejser med kollektiv transport                                                          | 49%        | 60%        | 59%        | 57%        | 62%        |
| Der er rent og pænt i busser og tog                                                                                             | 45%        | 44%        | 47%        | 39%        | 39%        |
| Rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med andre former for transport                                | 17%        | 17%        | 15%        | 16%        | 20%        |
| Der bliver givet god information ved forsinkelser og driftsforstyrrelser                                                        | 27%        | 26%        | 22%        | 19%        | 19%        |
| Det er problemfrit at skifte mellem kollektive transportmidler                                                                  | 38%        | 33%        | 26%        | 20%        | 25%        |
| Det er trygt at benytte kollektiv transport                                                                                     | 63%        | 61%        | 58%        | 47%        | 51%        |
| Det er nemt at tage sin cykel med                                                                                               | 26%        | 16%        | 19%        | 15%        | 13%        |
| Det er nemt at tage sin barnevogn med                                                                                           | 19%        | 15%        | 17%        | 11%        | 8%         |
| Det er nemt at benytte kollektiv transport, hvis man er handicappet eller gangbesværet                                          | 11%        | 10%        | 10%        | 7%         | 6%         |
| <b>Besvarelser</b>                                                                                                              | <b>285</b> | <b>382</b> | <b>583</b> | <b>463</b> | <b>754</b> |

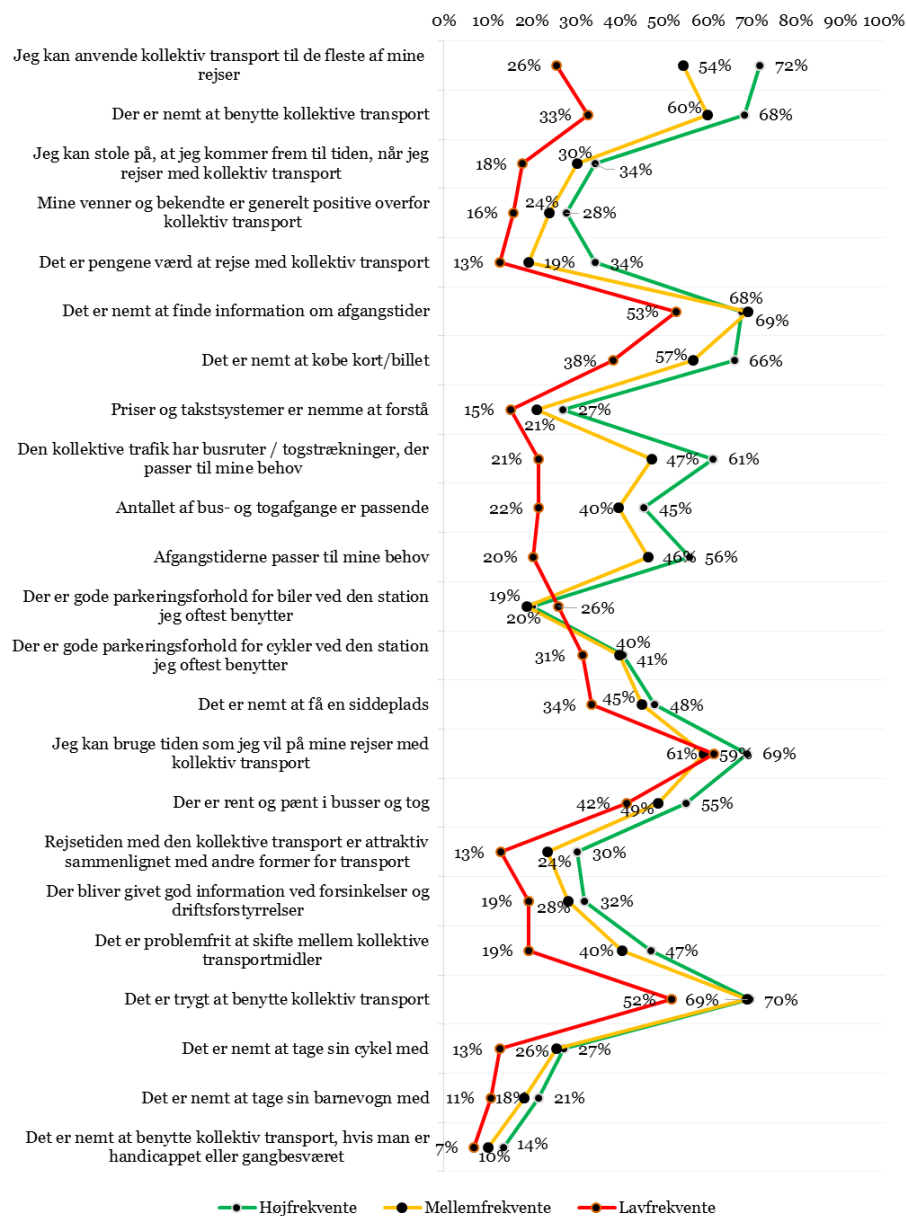
Andel, der er enige (= 'Enig' + 'Meget enig'). Beregningen inkluderer også de, der har svaret 'ved ikke/ikke relevant'.

### 3.5.3 De lavfrekvente har en anden opfattelse af kollektiv transport end de højfrekvente

Vi har tidligere set, at forhold som afstand til de kollektive transportmuligheder har en direkte indflydelse på, om danskerne opfatter kollektiv transport som et reelt alternativ i forhold til deres transportbehov.

For yderligere at dykke ned i problemstillingen ser vi i det følgende på de forskelle, der er i holdningerne til den kollektive transport blandt de høj-, mellem- og lavfrekvente brugere.

**Figur 7 – Hvis du tænker generelt på din opfattelse af den kollektive transport i Danmark. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?**



Base: Højfrekvente: 377, mellemfrekvente: 536, lavfrekvente: 1.310. Andel, der er enige (= 'Enig' + 'Meget enig'). Beregningen inkluderer også de, der har svaret 'ved ikke/ikke relevant'.

Figur 7 viser andelen af personer, der er 'enige' og 'meget enige' i de forskellige udsagn om kollektiv transport. Det er tydeligt, at de lavfrekvente brugere af kollektiv transport er signifikant mindre enige i en række af udsagnene om kollektiv transport.

En del af disse udsagn, som de lavfrekvente er mindre enige i, peger i retningen af, at den kollektive transport ikke kan opfylde transportbehovene for denne målgruppe. Det er f.eks. uenigheden i 'Jeg kan anvende kollektiv transport til de fleste af mine rejser', 'Antallet af bus- og togafgange er passende' og 'Afgangstiderne passer til mine behov'. Det er et udtryk for, at den kollektive transport ikke er til rådighed i samme udstrækning for alle borgere i landet. Men det er altså strukturelle problemer, der kan løses med flere investeringer.

Andre forhold er det mere problematisk, at der er uenighed i. Det gælder f.eks. 'Jeg kan stole på, at jeg kommer frem til tiden, når jeg rejser med kollektiv transport', 'Det er problemfrit at skifte mellem kollektive transportmidler' og 'Det er nemt at benytte kollektiv transport'.

Hvis en person er uenig i disse udsagn, tyder det på en grundlæggende mistillid til 'systemet', hvilket er et helt andet problem for den kollektive transport. Disse holdninger kan skyldes personlige erfaringer, eller erfaringer personen har hørt om. Men de kan i mange tilfælde også skyldes den kollektive transports image og pressens fokusering på de problemer, der er med den kollektive transport.

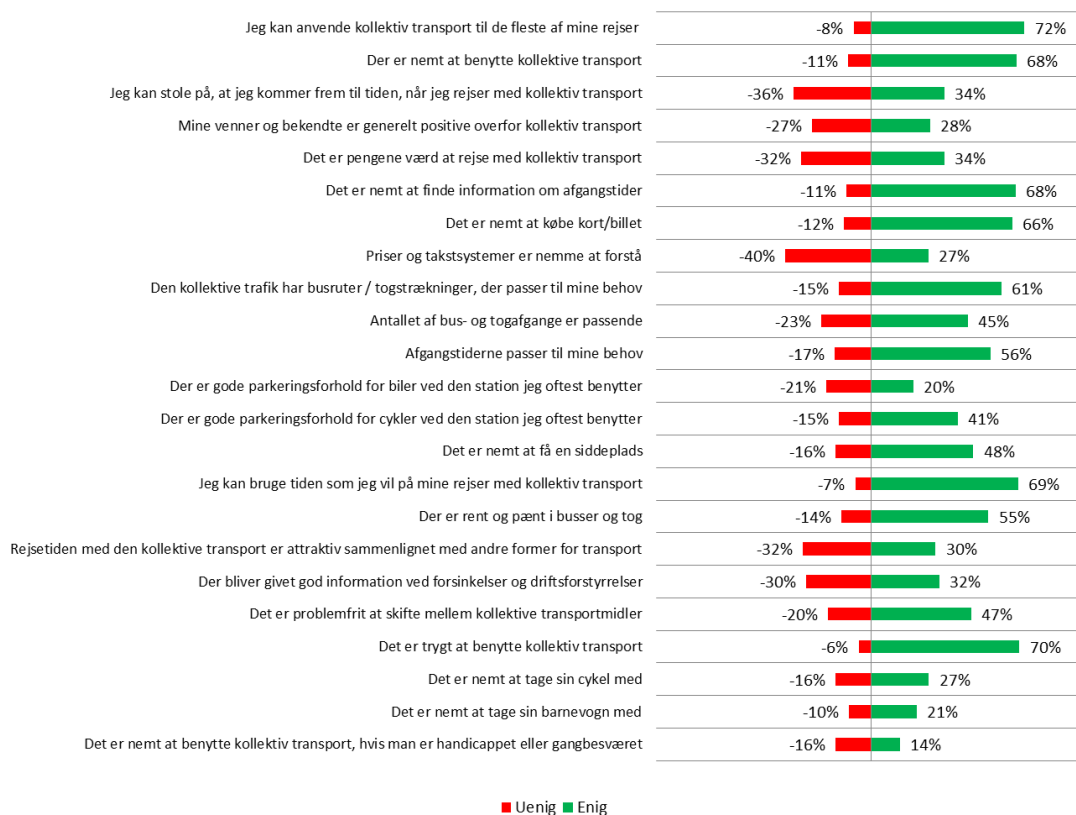
De lavfrekvente brugere adskiller sig særligt fra de andre brugergrupper ved signifikant lavere enighed på følgende udsagn:

- Jeg kan anvende kollektiv transport til de fleste af mine rejser
- Den kollektive trafik har busruter/togstrækninger, der passer til mine behov
- Der er nemt at benytte kollektive transport
- Afgangstiderne passer til mine behov
- Det er problemfrit at skifte mellem kollektive transportmidler
- Det er nemt at købe kort/billet
- Antallet af bus- og togafgange er passende

### 3.5.3 De højfrekvente brugere

De højfrekvente brugere er i sagens natur mere enige i udsagnene om den kollektive transport end gennemsnittet. Men der er alligevel en række forhold, som også en stor del af de højfrekvente er uenige i. Se figur 8.

**Figur 8 – Hvis du tænker generelt på din opfattelse af den kollektive transport i Danmark. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? – højfrekvente brugere**



Base: 377. Andel, der er enige (= 'Enig' + 'Meget enig') og uenige (= 'Uenig' + 'Meget uenig'). Beregningen inkluderer også de, der har svaret 'ved ikke/ikke relevant'.

Uenigheden er på nogle områder markant, og det bør overvejes, om nogle af disse brugere på længere sigt vil fravælge kollektiv transport, hvis der ikke rettes op på forholdene.

Det drejer sig særligt om følgende udsagn, som mange af de højfrekvente brugere er uenige i:

- Priser og takstsystemer er nemme at forstå (40 % uenige)
- Jeg kan stole på, at jeg kommer frem til tiden, når jeg rejser med kollektiv transport (36 % uenige)
- Rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med andre former for transport (32 % uenige)
- Det er pengene værd at rejse med kollektiv transport (32 % uenige)
- Der bliver givet god information ved forsinkelser og driftsforstyrrelser (30 % uenige)
- Antallet af bus- og togafgange er passende (23 % uenige)

Flere af disse forhold har så stor betydning for tilfredsheden med den kollektive transport, at de vil kunne afholde passagererne fra at benytte kollektiv transport i fremtiden, hvis de har alternative muligheder. Det gælder særligt 'Jeg kan stole på, at jeg kommer frem til tiden, når jeg rejser med kollektiv

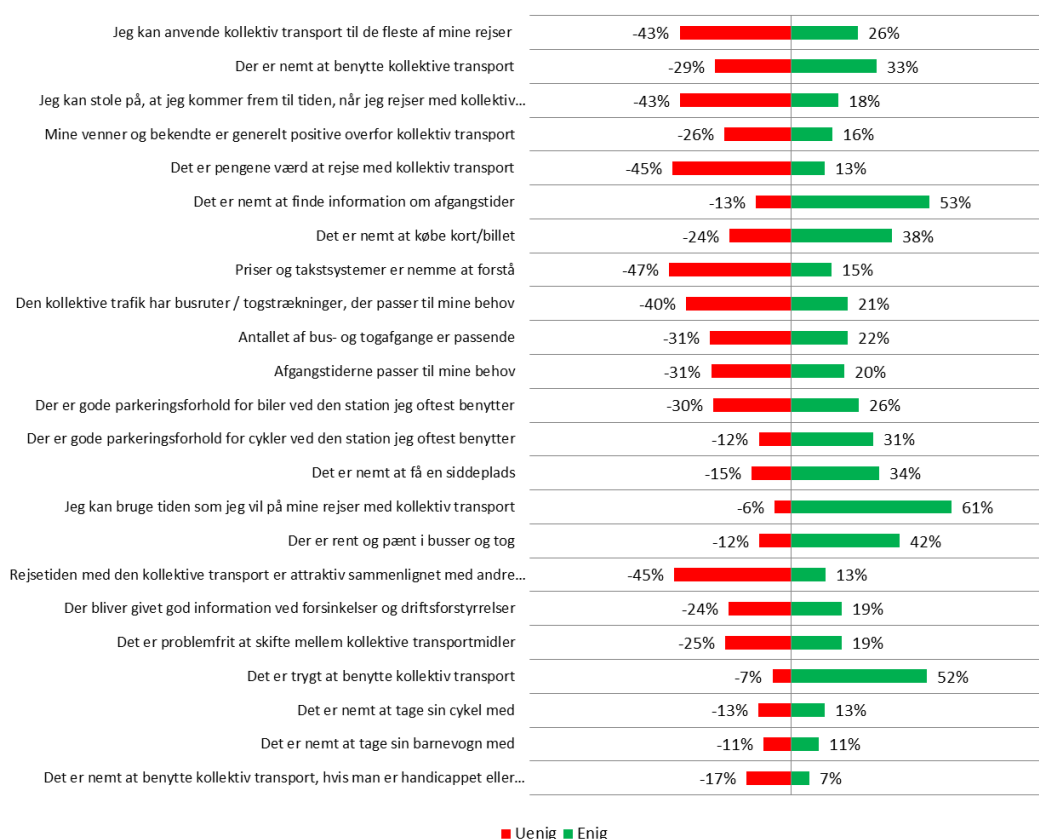
transport' og 'Rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med andre former for transport'.

### 3.5.4 De lavfrekvente brugere

Vi har tidligere set på, i hvilken udstrækning de lavfrekvente brugere af kollektiv transport adskiller sig holdningsmæssigt fra de mellem- og højfrekvente. I den forbindelse fokuserede vi alene på deres enighed i rækken af udsagn.

Af figur 9 fremgår det, at de lavfrekvente brugere i langt de fleste tilfælde har en faktisk holdning til de opstillede udsagn. Hvis de ikke er enige i udsagnene, så er de i stedet uenige. Det tyder på, at også denne brugergruppe har en holdning til den kollektive transport på et mere detaljeret niveau.

**Figur 9 – Hvis du tænker generelt på din opfattelse af den kollektive transport i Danmark. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? – lavfrekvente brugere**



Base: 1.310. Andel, der er enige (= 'Enig' + 'Meget enig') og uenige (= 'Uenig' + 'Meget uenig'). Beregningen inkluderer også de, der har svaret 'ved ikke/ikke relevant'.

Særlige opmærksomhedspunkter, vedrørende de lavfrekvente brugere, er en høj grad af uenighed i følgende udsagn, som vi har inddelt efter deres 'natur':

#### Adgang til kollektiv transport:

- Jeg kan anvende kollektiv transport til de fleste af mine rejser (43 % uenige)
- Den kollektive trafik har busruter/togstrækninger, der passer til mine behov (40 % uenige)
- Det er nemt at benytte kollektiv transport, hvis man er handicappet eller gangbesværet (17 % uenige)
- Der er gode parkeringsforhold for biler ved den station, jeg oftest benytter (30 % uenige)
- Antallet af bus- og togaftage er passende (31 % uenige)
- Afgangstiderne passer til mine behov (31 % uenige)
- Det er problemfrit at skifte mellem kollektive transportmidler (25 % uenige)

#### Tillid til kollektiv transport:

- Jeg kan stole på, at jeg kommer frem til tiden, når jeg rejser med kollektiv transport (43 % uenige)

#### Holdninger og overblik:

- Priser og takstsystemer er nemme at forstå (47 % uenige)
- Det er pengene værd at rejse med kollektiv transport (45 % uenige)
- Rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med andre former for transport (45 % uenige)

Som det ses, er mange af 'udfordringerne' for de lavfrekvente brugere, at kollektiv transport grundlæggende ikke har et tilbud, der passer til målgruppens transportbehov. Det gælder ruter, afgangstider og -frekvens mv.

En anden del af 'udfordringerne' har med tillid og generel oplevelse af kollektiv transport at gøre. Hvis ikke man stoler på, at man kan være fremme til tiden, eller hvis ikke man kan forstå priser og takstsystemer, så er det klart, at man ikke benytter kollektiv transport så ofte.

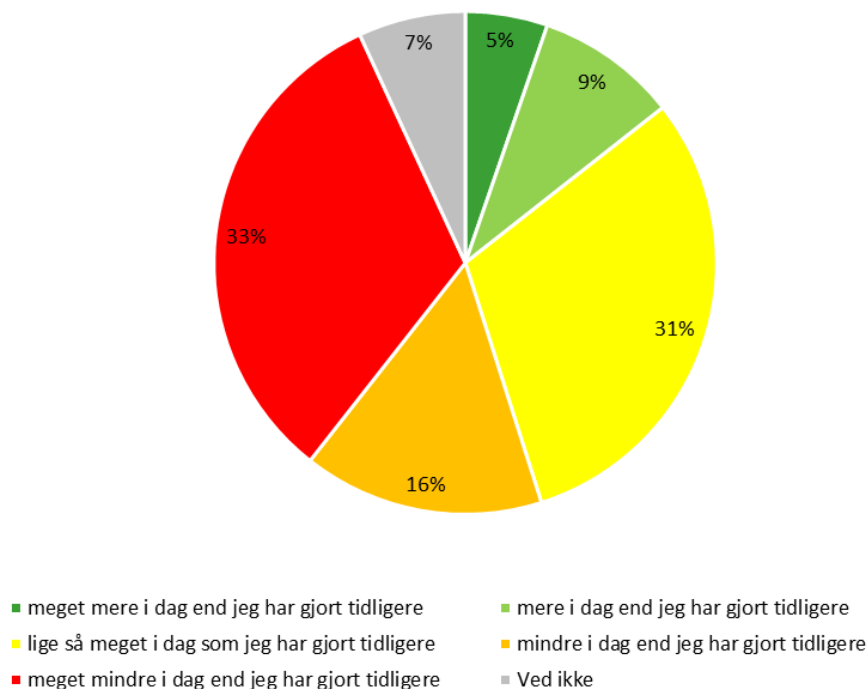
### **3.6 Udviklingen i brug af kollektiv transport**

Direkte adspurgt angiver 14 % af danskerne udtryk for, at de bruger kollektiv transport mere i dag, end de har gjort tidligere. Men hele 49 % giver udtryk for, at de bruger kollektiv transport mindre. Se figur 10.

Vi kan ikke på dette grundlag kvantificere udviklingen i antallet af rejser, men det må være bekymrende, at så stor en del af befolkningen har en opfattelse af, at de benytter kollektiv transport mindre end tidligere.



**Figur 10 - Hvordan vil du betegne din brug af kollektiv transport i dag i forhold til tidligere?**



Base: 2.480

Ser vi på svarpersonerne geografisk, så er det tydeligt, at der er forskelle på tværs af landet. Som det fremgår af tabel 20, giver svarpersonerne udenfor Region Hovedstaden i markant grad udtryk for, at de benytter kollektiv transport mindre i dag, end de gjorde tidligere. Således er det f.eks. 53 % af svarpersonerne på Fyn, der angiver at bruge kollektiv transport mindre, og kun 10 % der mener, at de bruger kollektiv transport mere end tidligere. Tilsvarende opfattelser er der i de øvrige regioner i Jylland og Region Sjælland.

Det er interessant, at opfattelsen af udviklingen for brugen er sådan i Region Nordjylland. For som tidligere vist giver flere af indbyggerne i regionen i dag end tidligere udtryk for, at den kollektive transport kan opfylde deres transportbehov. De benytter den tilsyneladende bare ikke.

I Region Hovedstaden er der stort set lige mange, der mener, at de benytter kollektiv transport mere eller mindre end tidligere. Ca. 34 % svarer 'mere' og ca. 37 % svarer 'mindre'.

Tabel 20

| Hvordan vil du betegne din brug af kollektiv transport i dag i forhold til tidligere?  | Region             |                 |            |                        |                    |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------|------------------------|--------------------|--------------------|
|                                                                                        | Region Hovedstaden | Region Sjælland | Fyn        | Syddanmark (minus Fyn) | Region Midtjylland | Region Nordjylland |
| Jeg bruger kollektiv transport <u>meget mere</u> i dag end jeg har gjort tidligere     | 14 %               | 7 %             | 3 %        | 3 %                    | 4 %                | 5 %                |
| Jeg bruger kollektiv transport <u>mere</u> i dag end jeg har gjort tidligere           | 20 %               | 9 %             | 7 %        | 6 %                    | 9 %                | 9 %                |
| Jeg bruger kollektiv transport <u>lige så meget</u> i dag, som jeg har gjort tidligere | 24 %               | 23 %            | 33 %       | 36 %                   | 32 %               | 31 %               |
| Jeg bruger kollektiv transport <u>mindre</u> i dag end jeg har gjort tidligere         | 21 %               | 22 %            | 15 %       | 14 %                   | 12 %               | 16 %               |
| Jeg bruger kollektiv transport <u>meget mindre</u> i dag end jeg har gjort tidligere   | 16 %               | 36 %            | 38 %       | 34 %                   | 32 %               | 33 %               |
| Ved ikke                                                                               | 6 %                | 3 %             | 5 %        | 6 %                    | 12 %               | 7 %                |
| <b>Total</b>                                                                           | <b>292</b>         | <b>385</b>      | <b>584</b> | <b>464</b>             | <b>755</b>         | <b>2480</b>        |

### 3.7 Kollektiv transports evne til at opfylde væsentlige behov for pendlerne i forbindelse med transporten

I undersøgelsen bad vi de personer, der pendler til/fra arbejde og uddannelse, om at tage stilling til 7 forhold i forbindelse med transport. Forhold som vi af erfaring ved, har betydning for mange. Vi bad svarpersonerne angive, hvor vigtige de 7 forhold er for dem, og hvor godt de synes, kollektiv transport og biltransport er til at opfylde disse 7 behov.

Af tabel 21 fremgår det, at det vigtigste er, at transporten er pålidelig, og at man kommer frem til tiden. På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er 'afgørende betydning' scorer pålideligheden 4,2. Næst vigtigst er det, at transporten er hurtig i forhold til andre transportformer. Denne parameter scorer 4,1 på skalaen. Forhold som 'mulighed for at arbejde undervejs' og 'internet og mobildækning' har også betydning, men ikke nær så meget. De 2 forhold scorer henholdsvis 2,3 og 2,7 på skalaen.

Tabel 21

| Hvor vigtige er følgende forhold for dig, i relation til din transport til/fra arbejde eller uddannelse? | Vigtighed |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Der er mulighed for at arbejde undervejs                                                                 | 2,3       |
| Der er god internet og mobildækning                                                                      | 2,7       |
| Transporten er fleksibel                                                                                 | 2,8       |
| Der er mulighed for at medbringe bagage og lign.                                                         | 2,9       |
| Transporten er billig i forhold til andre transportformer                                                | 3,6       |
| Transporten er hurtig i forhold til andre transportformer                                                | 4,1       |
| Transporten er pålidelig (kører til tiden, kommer frem til)                                              | 4,2       |

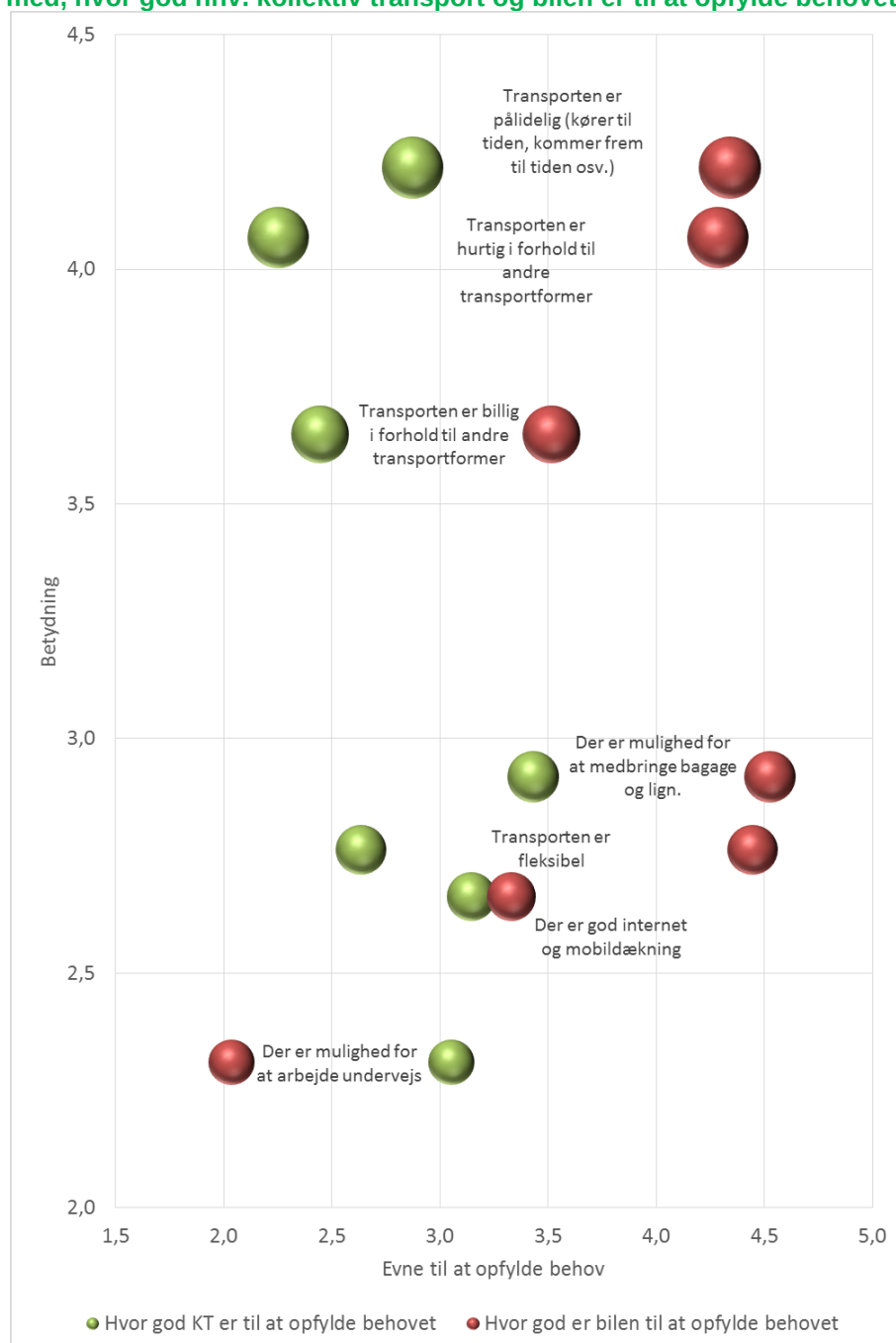
Base: 1.688 personer, der pendler til/fra arbejde eller uddannelse.

Når vi så sammenligner kollektiv transport med biltransport i relation til at opfylde de 7 behov, så tegner der sig et interessant billede. Af figur 11 fremgår det, at den kollektive transport kun er bedre på 1 af de 7 forhold – nemlig muligheden for at arbejde undervejs. Her scorer kollektiv transport ca. 3 og biltransport ca. 2.

I relation til 'god internet og mobildækning' scorer de 2 transportformer næsten det samme, henholdsvis 3,1 og 3,3, hvor bilen er en lille smule bedre.

På de 5 vigtigste forhold i undersøgelsen oplever pendlerne bilen som et meget stærkere alternativ i forhold til kollektiv transport. Størst er forskellen på 'hastighed', 'fleksibilitet' og 'pålidelighed'. Vi har tidligere vist, at der er mange, som ikke mener, at man kan være sikker på at komme frem til tiden, når man rejser med kollektiv transport. Besvarelsen af disse spørgsmål bekræfter denne opfattelse.

**Figur 11 – Vigtigheden af 7 forhold i forbindelse med transport krydset med, hvor god hhv. kollektiv transport og bilen er til at opfylde behovet**



Base: 1.688 personer, der pendler til/fra arbejde eller uddannelse.

Skala fra 1 til 5, hvor 1= meget dårlig og 5= meget god. Eller 1= uden betydning og 5= afgørende betydning.

Vi har i forbindelse med pendlingen til/fra arbejde og uddannelse testet, om der er forskel på danskernes oplevelse af bilen og den kollektive transport afhængigt af deres alder. Vi har ikke spurgt specifikt til, om de pendler til/fra arbejde eller uddannelse, men det vil være naturligt at antage, at de unge pendlere i alderen 18-24 år primært pendler til/fra uddannelse.

Vores undersøgelse viser, at der er mindre forskelle i oplevelsen mellem aldersgrupperne, men at der grundlæggende er de samme forskelle i opfattelsen af bilen og den kollektive transport. Det fremgår af tabel 22, at det primært er forholdene 'at der er mulighed for at arbejde undervejs' og 'transporten er billig i forhold til andre transportformer', som de unge tillægger større betydning end de andre aldersgrupper, men forskellene er små.

**Tabel 22**

| Hvor vigtige er følgende forhold for dig, i relation til din transport til/fra arbejde eller uddannelse? | Alder        |            |            |            |            |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                                                                                                          | Alle         | 18-24      | 25-35      | 36-49      | 50-60      | 61+        |
| Transporten er fleksibel                                                                                 | 2,8          | 2,7        | 2,9        | 2,8        | 2,7        | 2,5        |
| Transporten er billig i forhold til andre transportformer                                                | 3,6          | 4,0        | 3,8        | 3,5        | 3,5        | 3,4        |
| Transporten er hurtig i forhold til andre transportformer                                                | 4,1          | 3,9        | 4,1        | 4,1        | 4,1        | 4,0        |
| Transporten er pålidelig (kører til tiden, kommer frem til tiden osv.)                                   | 4,2          | 4,1        | 4,2        | 4,2        | 4,3        | 4,2        |
| Der er mulighed for at arbejde undervejs                                                                 | 2,3          | 2,6        | 2,5        | 2,3        | 2,1        | 2,2        |
| Der er mulighed for at medbringe bagage og lign.                                                         | 2,9          | 3,1        | 3,0        | 2,9        | 2,8        | 2,8        |
| Der er god internet og mobildækning                                                                      | 2,7          | 2,9        | 2,8        | 2,7        | 2,4        | 2,4        |
| <b>Besvarelser (gennemsnit)</b>                                                                          | <b>1.423</b> | <b>181</b> | <b>265</b> | <b>442</b> | <b>360</b> | <b>175</b> |

Skala fra 1 til 5, hvor 1= uden betydning og 5= afgørende betydning.

Af tabel 23 kan man se, at de unge – på lige fod med alle andre (som det fremgår af figur 11) – vurderer, at bilen i langt de fleste tilfælde er bedre end kollektiv transport til at opfylde behovene. Det er kun oplevelsen af at 'der er mulighed for at arbejde undervejs', hvor kollektiv transport vurderes bedre end bilen.

**Tabel 23 - Hvor god er (kollektiv transport/bilen) til at opfylde følgende forhold i relation til din transport til/fra arbejde eller uddannelse?**

| Unge 18-24 år                                                          | Kollektiv transport | Bilen      |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
| Transporten er fleksibel                                               | 2,9                 | 4,0        |
| Transporten er billig i forhold til andre transportformer              | 2,6                 | 3,2        |
| Transporten er hurtig i forhold til andre transportformer              | 2,6                 | 3,8        |
| Transporten er pålidelig (kører til tiden, kommer frem til tiden osv.) | 2,9                 | 3,9        |
| Der er mulighed for at arbejde undervejs                               | 3,1                 | 2,4        |
| Der er mulighed for at medbringe bagage og lign.                       | 3,5                 | 4,2        |
| Der er god internet og mobildækning                                    | 3,3                 | 3,5        |
| <b>Besvarelser (gennemsnit)</b>                                        | <b>181</b>          | <b>181</b> |

Skala fra 1 til 5, hvor 1= meget dårlig og 5= meget god.

## 4. Om undersøgelsen

### 4.1 Metodebeskrivelse

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet af Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk. Inden undersøgelsen gik i gang, blev spørgeskemaet testet på en mindre målgruppe for dels at sikre den rette forståelse af spørgsmålene og dels at sikre, at den tekniske opsætning var korrekt i forhold til, at alle relevante spørgsmål blev vist til – og besvaret af – svarpersonerne.

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført ved brug af spørgeskemaer udsendt pr. e-mail i perioden december 2016 – januar 2017. Spørgeskemaerne er blevet sendt ud af analysefirmaet Norstat Danmark A/S til et repræsentativt udsnit af deres webbaserede befolkningspanel. Stikprøven er udtrukket, så den er repræsentativ for den danske befolkning over 18 år i forhold til køn, alder og geografi.

Metoden blev valgt, fordi ønsket har været at lave en kvantificerbar undersøgelse, der på en økonomisk forsvarlig måde nåede ud til et bredt udsnit af målgruppen. Samtidig sikrer metoden, at svarpersonerne kan deltage fuldstændigt anonymt, og at besvarelsenerne ikke påvirkes af, at svarpersonen evt. ønsker at være politisk korrekt overfor en interviewer.

Som noget særligt i forbindelse med denne undersøgelse har Passagerpuls ønsket at kunne anvende resultaterne på regionsniveau med en høj statistisk sikkerhed. Det blev derfor besluttet at gennemføre 400 interview per region. For hver region er besvarelsenerne repræsentative i forhold til køn og alder. Besvarelsenerne er efterfølgende blevet vægtet, så regionernes indbyrdes størrelse reflekteres korrekt i de samlede resultater. I modsætning til andre undersøgelser har deltagerne i denne undersøgelse svaret på spørgsmålene uafhængigt af deres seneste rejseoplevelse, det vil sige derhjemme og ikke under rejsen. Tiden mellem seneste rejseoplevelse og besvarelsen kan have betydning for, hvordan deltagerne har svaret.

Bemærk: Web-paneler vil typisk have en lavere andel af svage ældre, af personer med lavfrekvent brug af internettet og af danskere med en anden etnisk baggrund end dansk. Undersøgelsen kan derfor ikke med sikkerhed siges at være fuldstændig repræsentativ for hele den danske befolkning.

Undersøgelsen i 2014 blev lavet på Forbrugerrådet Tænks Forbrugerpanel, og ikke Norstat Danmark A/S. Brugen af forskellige paneler kan resultere i mindre afvigelser i resultaterne.



## 4.2 Om deltagerne

Deltagerne i undersøgelsen fordeler sig som nedenstående på de demografiske variable:

|     |             | Uvægtet fordeling |
|-----|-------------|-------------------|
| Køn | Mand        | 49%               |
|     | Kvinde      | 51%               |
|     | Besvarelser | 2.480             |

|       |             | Uvægtet fordeling |
|-------|-------------|-------------------|
| Alder | 18-24       | 12%               |
|       | 25-35       | 16%               |
|       | 36-49       | 24%               |
|       | 50-60       | 19%               |
|       | 61-99       | 31%               |
|       | Besvarelser | 2.480             |

|        |                               | Uvægtet fordeling |
|--------|-------------------------------|-------------------|
| Region | Region Hovedstaden            | 17%               |
|        | Region Sjælland               | 14%               |
|        | Fyn                           | 16%               |
|        | Region Syddanmark (minus Fyn) | 19%               |
|        | Region Midtjylland            | 16%               |
|        | Region Nordjylland            | 16%               |
|        | Besvarelser                   | 2.480             |

|                                              |                                                                | Uvægtet fordeling |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| b4 - Hvad er din højeste opnåede uddannelse? | Folkeskole, mellemskole, realeksamen eller lignende grundskole | 8%                |
|                                              | Erhvervsfaglig uddannelse                                      | 23%               |
|                                              | Almen- eller erhvervsfaglig gymnasial uddannelse               | 13%               |
|                                              | Kort videregående erhvervsakademiuddannelse                    | 9%                |
|                                              | Mellemlang videregående uddannelse                             | 33%               |
|                                              | Lang videregående uddannelse                                   | 13%               |
|                                              | Anden uddannelse end de nævnte                                 | 1%                |
|                                              | Besvarelser                                                    | 2.480             |

### 4.3 Spørgeskema

## Passagerpuls. Befolkningsundersøgelse om holdning til kollektiv transport mv.

December 2016 – Januar 2017.

WEB panel.

Minimum 2.400 besvarelser. 18+

### DEMOGRAFI

**B1: Er du...**

1. Mand
2. Kvinde

**B2: Hvad er din alder?**

1. Under 25 år
2. 25-35 år
3. 36-49 år
4. 50-60 år
5. Over 60 år

**B3: Hvor bor du?**

1. Region Hovedstaden (minus Bornholm)
2. Bornholm
3. Region Sjælland
4. Fyn
5. Region Syddanmark (minus Fyn)
6. Region Midtjylland
7. Region Nordjylland

**B4: Hvad er din højeste opnåede uddannelse?**

1. Folkeskole, mellemskole, realeksamen eller lignende grundskole
2. Erhvervsfaglig uddannelse (f.eks. bager, tømrer, frisør, butik- eller kontorassistent)
3. Almen- eller erhvervsfaglig gymnasial uddannelse (f.eks. HTX, gymnasium, HHX, HF eller HH)
4. Kort videregående erhvervsakademiuddannelse (f.eks. datamatiker, multimediedesigner, politi, forsvar eller laborant)
5. Mellemlang videregående uddannelse (f.eks. diplomingeniør, sygeplejerske, folkeskolelærer eller bachelorgrad)
6. Lang videregående uddannelse (f.eks. master, kandidat, ph.d. fra universitet, handelshøjskole eller tilsvarende)
7. Anden uddannelse end de nævnte

### Indledende tekst:

De følgende spørgsmål drejer sig om dine rejser i Danmark, og de transportmidler du bruger. Det kan fx være rejser til/fra arbejde eller uddannelse, rejser til familiebesøg, fritidsaktiviteter osv. osv. Altså både de daglige rejser og dem du kun foretager engang imellem.

**[Alle]  
Batteri**

**Spm.1: Hvor ofte benytter du følgende former for transport (uanset dit rejseformål)?**

1. Bus (både lokale busser og langtursbusser)
2. Tog (inkl. S-tog, lokalbaner mv.)
3. Metro
4. Flextrafik
5. Bil (som fører eller passager)
6. Cykel
7. Motorcykel
8. Knallert, scooter
9. Gang (inkl. rulleskøjter, løbehjul mv.)
10. Andet, notér \_\_\_\_\_

**Skala:**

1. 4 dage om ugen eller mere
2. 2-3 dage om ugen
3. En dag om ugen
4. 1-3 dage om måneden
5. 1-2 dage i kvartalet
6. 1-3 dage om året
7. Sjældnere
8. Aldrig
9. Ved ikke

**Hvis Spm.1=8,9 på alle transportformer gå til spm.6A**

**[Alle]  
Batteri**

**Spm.2: Hvilke af følgende transportbehov har du og hvor ofte?**

1. Til/fra arbejde eller uddannelse
2. Fritids- og indkøbsture (f.eks. biograf, shopping, sport)
3. Besøge venner eller familie (evt. i andre landsdele)
4. Ture til læge, tandlæge, hospital o. lign.

**Skala:**

1. 4 dage om ugen eller mere
2. 2-3 dage om ugen
3. En dag om ugen
4. 1-3 dage om måneden
5. 1-2 dage i kvartalet
6. 1-3 dage om året
7. Sjældnere
8. Aldrig
9. Ved ikke

**[Spm.2.1=1,2,3,4,5]****Batteri****Spm.3: Hvor ofte benytter du følgende former for transport til/fra arbejde eller uddannelse?***(IT: Vis kun de transportmidler, der er svaret i Spm.1)*

1. Bus (både lokale busser og langtursbusser)
2. Tog (inkl. S-tog, lokalbaner mv.)
3. Metro
4. Flextrafik
5. Bil (som fører eller passager)
6. Cykel
7. Motorcykel
8. Knallert, scooter
9. Gang (inkl. rulleskøjter, løbehjul mv.)
10. Andet, notér \_\_\_\_\_

**Skala:**

1. 4 dage om ugen eller mere
2. 2-3 dage om ugen
3. En dag om ugen
4. 1-3 dage om måneden
5. 1-2 dage i kvartalet
6. 1-3 dage om året
7. Sjældnere
8. Aldrig
9. Ved ikke

**[Spm.2.2=1,2,3,4,5]****Batteri****Spm.4: Hvor ofte benytter du følgende former for transport til fritids- og indkøbsture?***(IT: Vis kun de transportmidler, der er svaret i Spm.1)*

1. Bus (både lokale busser og langtursbusser)
2. Tog (inkl. S-tog, lokalbaner mv.)
3. Metro
4. Flextrafik
5. Bil (som fører eller passager)
6. Cykel
7. Motorcykel
8. Knallert, scooter
9. Gang (inkl. rulleskøjter, løbehjul mv.)
10. Andet, notér \_\_\_\_\_

**Skala:**

1. 4 dage om ugen eller mere
2. 2-3 dage om ugen
3. En dag om ugen
4. 1-3 dage om måneden
5. 1-2 dage i kvartalet
6. 1-3 dage om året
7. Sjældnere
8. Aldrig

9. Ved ikke

**[Spm.2.3=1,2,3,4,5]**

**Batteri**

**Spm.5: Hvor ofte benytter du følgende former for transport, når du skal besøge venner og familie?**

*(IT: Vis kun de transportmidler, der er svaret i Spm.1)*

1. Bus (både lokale busser og langtursbusser)
2. Tog (inkl. S-tog, lokalbaner mv.)
3. Metro
4. Flextrafik
5. Bil (som fører eller passager)
6. Cykel
7. Motorcykel
8. Knallert, scooter
9. Gang (inkl. rulleskøjter, løbehjul mv.)
10. Andet, notér \_\_\_\_\_

**Skala:**

1. 4 dage om ugen eller mere
2. 2-3 dage om ugen
3. En dag om ugen
4. 1-3 dage om måneden
5. 1-2 dage i kvartalet
6. 1-3 dage om året
7. Sjældnere
8. Aldrig
9. Ved ikke

**[Spm.2.4=1,2,3,4,5]**

**Batteri**

**Spm.6: Hvor ofte benytter du følgende former for transport til ture til læge, tandlæge, hospital o. lign.?**

*(IT: Vis kun de transportmidler, der er svaret i Spm.1)*

1. Bus (både lokale busser og langtursbusser)
2. Tog (inkl. S-tog, lokalbaner mv.)
3. Metro
4. Flextrafik
5. Bil (som fører eller passager)
6. Cykel
7. Motorcykel
8. Knallert, scooter
9. Gang (inkl. rulleskøjter, løbehjul mv.)
10. Andet, notér \_\_\_\_\_

**Skala:**

1. 4 dage om ugen eller mere
2. 2-3 dage om ugen
3. En dag om ugen
4. 1-3 dage om måneden
5. 1-2 dage i kvartalet
6. 1-3 dage om året

7. Sjældnere
8. Aldrig
9. Ved ikke

De næste spørgsmål drejer sig om kollektiv transport i Danmark. Med kollektiv transport mener vi bus, tog, metro, færge osv. Busser kan både være lokale busser og langtursbusser, og tog kan være alle slags tog inkl. S-tog, lokalbaner osv.

**[Alle]**

**Single**

**Spm.6A: Hvordan vil du betegne din brug af kollektiv transport i dag i forhold til tidligere?**

1. Jeg bruger kollektiv transport meget mere i dag end jeg har gjort tidligere
2. Jeg bruger kollektiv transport mere i dag end jeg har gjort tidligere
3. Jeg bruger kollektiv transport lige så meget i dag som jeg har gjort tidligere
4. Jeg bruger kollektiv transport mindre i dag end jeg har gjort tidligere
5. Jeg bruger kollektiv transport meget mindre i dag end jeg har gjort tidligere
6. Ved ikke

**[Spm.6A=1,2]**

**Open**

**Spm.6B: Hvorfor bruger du kollektiv transport mere i dag end du har gjort tidligere? (Skriv alt hvad der falder dig ind)**

---



---



---

**[Spm.6A=4,5]**

**Open**

**Spm.6C: Hvorfor bruger du kollektiv transport mindre i dag end du har gjort tidligere? (Skriv alt hvad der falder dig ind)**

---



---



---

**[Alle]**

**Single**

**Spm.6D: Hvornår har du senest benyttet kollektiv transport?**

1. Indenfor det seneste døgn
2. Indenfor de seneste 2-3 dage
3. Indenfor den seneste uge
4. Indenfor den seneste måned
5. Indenfor det seneste kvartal
6. Indenfor det seneste år
7. Længere siden
8. Ved ikke/husker ikke

**[Alle]**  
**Batteri**

**Spm.7:** Hvor tilfreds er du generelt med den kollektive transport

...

1. I Danmark
2. I det område, hvor du bor?

**Skala:**

1. Meget utilfreds
2. Utilfreds
3. Hverken eller
4. Tilfreds
5. Meget tilfreds
6. Ved ikke / ikke relevant

**[Spm.1.1<8]**

**Single**

**Spm.8:** Hvor tilfreds var du sidste gang, du rejste med kollektiv transport?

1. Meget utilfreds
2. Utilfreds
3. Hverken eller
4. Tilfreds
5. Meget tilfreds
6. Ved ikke / ikke relevant

**[Alle]**

**Single**

**Spm.9:** I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag?

1. I meget høj grad
2. I høj grad
3. I nogen grad
4. I lav grad
5. Slet ikke
6. Ved ikke

**[Spm.2.1=1,2,3,4,5]**

**Single**

**Spm.10A:** I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag – til/fra arbejde eller uddannelse?

1. I meget høj grad
2. I høj grad
3. I nogen grad
4. I lav grad
5. Slet ikke
6. Ved ikke / ikke relevant

**[Alle]**  
**Batteri**

**Spm.10B: I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag – ved lange rejser (fx fritidsrejser mellem landsdele)?**

1. I meget høj grad
2. I høj grad
3. I nogen grad
4. I lav grad
5. Slet ikke
6. Ved ikke / ikke relevant

**[Alle]**  
**Batteri**

**Spm.11: Hvis du tænker generelt på din opfattelse af den kollektive transport i Danmark. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?**

1. Jeg kan anvende kollektiv transport til de fleste af mine rejser
2. Der er nemt at benytte kollektive transport
3. Jeg kan stole på, at jeg kommer frem til tiden, når jeg rejser med kollektiv transport
4. Mine venner og bekendte er generelt positive overfor kollektiv transport

**Skala:**

1. Helt uenig
2. Uenig
3. Hverken enig eller uenig
4. Enig
5. Helt enig
6. Ved ikke / ikke relevant

**[Alle]**  
**Batteri**

**Spm.12: Hvis du tænker generelt på din opfattelse af den kollektive transport i Danmark. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?**

1. Det er pengene værd at rejse med kollektiv transport
2. Det er nemt at finde information om afgangstider
3. Det er nemt at købe kort/billet
4. Priser og takstsystemer er nemme at forstå
5. Den kollektive trafik har busruter / togstrækninger, der passer til mine behov
6. Antallet af bus- og togafgange er passende
7. Afgangstiderne passer til mine behov
8. Der er gode parkeringsforhold for biler ved den station jeg oftest benytter
9. Der er gode parkeringsforhold for cykler ved den station jeg oftest benytter

**Skala:**

1. Helt uenig
2. Uenig
3. Hverken enig eller uenig
4. Enig
5. Helt enig
6. Ved ikke / ikke relevant

**[Alle]****Batteri**

**Spm.13: Hvis du tænker generelt på din opfattelse af den kollektive transport i Danmark. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?**

1. Det er nemt at få en siddeplads
2. Jeg kan bruge tiden som jeg vil på mine rejser med kollektiv transport (arbejde, læse, slappe af osv.)
3. Der er rent og pænt i busser og tog
4. Rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med andre former for transport
5. Der bliver givet god information ved forsinkelser og driftsforstyrrelser
6. Det er problemfrit at skifte mellem kollektive transportmidler

**Skala:**

1. Helt uenig
2. Uenig
3. Hverken enig eller uenig
4. Enig
5. Helt enig
6. Ved ikke / ikke relevant

**[Alle]****Batteri**

**Spm.14: Hvis du tænker generelt på din opfattelse af den kollektive transport i Danmark. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?**

1. Det er trygt at benytte kollektiv transport
2. Det er nemt at tage sin cykel med
3. Det er nemt at tage sin barnevogn med
4. Det er nemt at benytte kollektiv transport, hvis man er handicappet eller gangbesværet

**Skala:**

1. Helt uenig
2. Uenig
3. Hverken enig eller uenig
4. Enig
5. Helt enig
6. Ved ikke / ikke relevant

**[Alle]**  
**Single**

**Spm.15: Hvor langt er der ca. til nærmeste tog, S-tog eller metrostation fra din bopæl?**

1. Under 100 m
2. 100-199 m
3. 200-499 m
4. 500-999 m
5. 1-2 km
6. Over 2 km
7. Ved ikke

**[Alle]**  
**Single**

**Spm.16: Hvor langt er der ca. til nærmeste busstoppested fra din bopæl?**

1. Under 100 m
2. 100-199 m
3. 200-499 m
4. 500-999 m
5. 1-2 km
6. Over 2 km
7. Ved ikke

**[Spm.2.1<4]**  
**Single**

**Spm.17: Hvor langt er der ca. til nærmeste tog, S-tog eller metrostation fra dit arbejde/uddannelsessted?**

1. Under 100 m
2. 100-199 m
3. 200-499 m
4. 500-999 m
5. 1-2 km
6. Over 2 km
7. Ved ikke

**[Spm.2.1<4]**  
**Single**

**Spm.18: Hvor langt er der ca. til nærmeste busstoppested fra dit arbejde/uddannelsessted?**

1. Under 100 m
2. 100-199 m
3. 200-499 m
4. 500-999 m
5. 1-2 km
6. Over 2 km
7. Ved ikke

[Spm.3.5<4 og spm.3.1>3 og spm.3.2>3 og spm.3.3>3]

**Single**

**Spm.19:** Hvis du skulle tage kollektiv transport til/fra arbejde eller uddannelse i stedet for at bruge bilen, hvor mange skift ville du så have på din rejse med kollektiv transport?

1. 0
2. 1
3. 2
4. 3
5. 4 eller flere
6. Ved ikke

[Spm.3.5<4 og spm.3.1>3 og spm.3.2>3 og spm.3.3>3]

**Open**

**Spm.19A:** Hvis du skulle tage kollektiv transport til/fra arbejde eller uddannelse i stedet for at bruge bilen, hvordan ville det så påvirke dit tidsforbrug? (Skriv venligst din rejsetid i minutter)

1. Ca. rejsetid i bil \_\_\_\_\_ minutter
2. Ca. rejsetid med kollektiv transport \_\_\_\_\_ minutter

[Spm.2.1=1,2,3,4,5]

**Batteri**

**Spm.19B:** Hvor vigtige er følgende forhold for dig, i relation til din transport til/fra arbejde eller uddannelse?

**Skala:** Uden betydning, lille betydning, middel betydning, stor betydning, afgørende betydning, ved ikke

1. Transporten er fleksibel. Jeg kan fx lave stop undervejs eller lave ruten om,
2. Transporten er billig i forhold til andre transportformer
3. Transporten er hurtig i forhold til andre transportformer
4. Transporten er pålidelig (kører til tiden, kommer frem til tiden osv.)
5. Der er mulighed for at arbejde undervejs
6. Der er mulighed for at medbringe bagage og lign.
7. Der er god internet og mobildækning

**[Spm.2.1=1,2,3,4,5]**

**Batteri**

**Spm.19C: Hvor god er kollektiv transport til at opfylde følgende forhold i relation til din transport til/fra arbejde eller uddannelse?**

**Skala:** Meget dårlig, dårlig, hverken/eller, god, meget god, ved ikke

1. Transporten er fleksibel. Jeg kan fx lave stop undervejs eller lave ruten om,
2. Transporten er billig i forhold til andre transportformer
3. Transporten er hurtig i forhold til andre transportformer
4. Transporten er pålidelig (kører til tiden, kommer frem til tiden osv.)
5. Der er mulighed for at arbejde undervejs
6. Der er mulighed for at medbringe bagage og lign.
7. Der er god internet og mobildækning

**[Spm.2.1=1,2,3,4,5]**

**Batteri**

**Spm.19D: Hvor god er biltransport til at opfylde følgende forhold i relation til din transport til/fra arbejde eller uddannelse?**

**Skala:** Meget dårlig, dårlig, hverken/eller, god, meget god, ved ikke

1. Transporten er fleksibel. Jeg kan fx lave stop undervejs eller lave ruten om,
2. Transporten er billig i forhold til andre transportformer
3. Transporten er hurtig i forhold til andre transportformer
4. Transporten er pålidelig (kører til tiden, kommer frem til tiden osv.)
5. Der er mulighed for at arbejde undervejs
6. Der er mulighed for at medbringe bagage og lign.

Der er god internet og mobildækning

**[Alle]**

**Single**

**Spm.20: Må vi have lov til at kontakte dig, hvis vi har yderligere spørgsmål i forlængelse af denne undersøgelse?**

7. Ja
8. Nej

## 5. Om Passagerpulsen

### Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsens mål er at varetage passagerernes interesser og samtidig gøre det nemmere for trafikselskaber og politikere at få viden om passagererne og deres syn på, hvad der er god kollektiv transport.

Udgangspunktet er brugerne af den kollektive transport, og med "passageren i centrum" gennemføres nationale undersøgelser om passagerens rejse fra dør til dør samt en række temaundersøgelser.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

### Tidligere undersøgelser

- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (Marts 2017)
- Rejskortet: Udvikling i kundetilfredshed (Marts 2017)
- Kendskab til Passagerpulsen (Februar 2017)
- Hvordan passagererne kontakter togselskaberne (December 2016)
- 2. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (December 2016)
- Passagerernes ønsker til stationer (December 2016)
- Tilbringer-transportens indflydelse på togpassagerernes tilfredshed (Oktober 2016)
- Forsinkelser indflydelse på togpassagerers tilfredshed (Oktober 2016)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (September 2016)
- Cykelparkering på stationer (September 2016)
- Periodekort på rejsekort - passagerernes ønsker til check ind og check ud procedure (September 2016)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (August 2016)
- Togselskabernes rejsetidsgarantier - opfølgning (Juni 2016)
- 1. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (Juni 2016)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2016 (Maj 2016)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (Maj 2016)

## Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Studentermedhjælper: Danni Toftegaard Vander

Kommunikationsmedarbejder: Astrid Grunert Rantorp

Projektmedarbejder: Johannes Haugen-Kossmann

Ansvarshavende redaktør: konstitueret projektchef Asta Ostrowski

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: [passagerpulsen@fbr.dk](mailto:passagerpulsen@fbr.dk)

Web: [passagerpulsen.taenk.dk](http://passagerpulsen.taenk.dk)

