

# Status for kendskabet til **Passagerpuls**

December 2017

Forbrugerrådet  
Tænk  
**Passagerpuls**

# Indhold

1.	Indledning	3
2.	Resultater	4
3.	Kommentarer til resultaterne	6
4.	Om undersøgelsen	6
5.	Om deltagerne i undersøgelsen	8
6.	Spørgeskema	9

# 1. Indledning

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk er passagerernes stemme i den kollektive transport inden for bus, tog og metro.

Vi arbejder for at finde og udvikle løsninger sammen med passagerer, politikere, myndigheder og selskaber, som kan forbedre oplevelsen for passagererne og skabe større tilfredshed med den kollektive transport. Passagerpulsens er finansieret af en bevilling fra partierne, der stod bag forslaget ”Bedre og Billigere Kollektiv Trafik”.

Der blev opstillet en række konkrete succeskriterier for Passagerpulsens arbejde, som fremgår af vores hjemmeside. Et af dem var, at 30 % af danskerne efter 2 år kender Passagerpulsens og ved, at Passagerpulsens er den organisation, der varetager passagerernes interesser. Dette mål er senere, med Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens godkendelse<sup>1</sup>, blevet reduceret til, at 10 % af passagererne skal kende Passagerpulsens. Passagererne defineres i denne sammenhæng som alle, der rejser med kollektiv transport mindst en gang i kvartalet.

Denne kendskabsundersøgelse er lavet for at måle kendskabet til Passagerpulsens blandt befolkningen ultimo 2017 – altså ca. 3 år efter Passagerpulsens startede op. Marts 2016 blev der lavet en nulpunktsmåling, som vi bruger til at sammenligne resultatet med.

Den nye undersøgelse viser, at:

- 4 % af de adspurgte svarer, at de har hørt om Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk. Det er et fald på 3 %-point sammenlignet med undersøgelsen i 2016.
- Ser man kun på passagerer, der rejser med kollektiv transport mindst en gang i kvartalet er kendskabet til Passagerpulsens faldet fra 9 % i 2016 til 6 % i 2017.
- Der er tydelig sammenhæng mellem, hvor ofte man benytter kollektiv transport, og i hvilken grad man kender Passagerpulsens. Kendskabet er størst hos dem, der rejser 2-3 dage om ugen eller oftere (10 %).
- Der er ikke signifikante forskelle i kendskabet fordelt på køn. Kendskabet hos de ældre (60+) er lidt højere (5 %), end hos de 40-59 årige (3 %).
- Der er signifikante forskelle i kendskabet afhængig af, hvor svarpersonen bor. Kendskabet er signifikant større i Region Hovedstaden (6 %) end i Region Midtjylland (2 %) og Nordjylland (2 %).

---

<sup>1</sup> Trafik- Bygge- og Boligstyrelsen er tilsynsmyndighed for Passagerpulsens

## 2. Resultater

### **Kendskab til Passagerpulsens i hele befolkningen:**

På spørgsmålet om ”hvilke af følgende organisationer kender du eller har du hørt om” svarer **4 % af alle adspurgte Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk**.

I december 2016 svarede 7 %, at de kender eller har hørt om ”Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens”. Dette tyder på, at kendskabet er faldet.

Til sammenligning er kendskabet til udvalgte andre organisationer:

Landdistrikternes Fællesråd – 8 % (etableret i 1997)  
Dansk Fodgænger Forbund – 10 % (etableret i 2005)  
Rådet for Bæredygtig Trafik – 12 % (etableret i 2001)  
Sammenslutningen af Danske Småøer – 19 % (etableret i 1974)  
Dansk Handicap Forbund – 68 % (etableret i 1980)  
Cyklistforbundet – 61 % (etableret i 1905)

### **Kendskab til Passagerpulsens blandt passagererne:**

Blandt passagererne, defineret som alle, der rejser med kollektiv transport mindst ’en gang i kvartalet svarer 6 %, at de kender eller har hørt om ”Passagerpulsens hos Forbrugerrådet tænk”.

Sammenlignet med december 2016 er der tale om et fald på 3 %-point, hvilket er signifikant.

### **Bemærk:**

I 2016 spurgte vi til kendskabet til ”Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens” mod ”Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk” i 2017, hvorfor resultaterne ikke er direkte sammenlignelige.

## Kendskab til Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk i forhold til rejsefrekvens med kollektiv transport

Ser man nærmere på de personer, der kender eller har hørt om Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk, viser det sig, at der er tydelig sammenhæng mellem, hvor ofte personerne benytter kollektiv transport, og hvilket kendskab de har til Passagerpulsens. I forhold til målingen i december 2016 er der en tendens til, at personer, der benytter kollektiv transport mindre hyppigt har et lavere kendskab til Passagerpulsens.

Sammenlignet med december 2016 er kendskabet faldet blandt personer, der rejser med kollektiv transport sjældnere end 2-3 dage om ugen, mens kendskabet er steget lidt blandt personer, der rejser 2-3 dage om ugen.

**Tabel 1: Kendskab til Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk i forhold til rejsefrekvens med kollektiv transport**

Rejsefrekvens med kollektiv transport	Marts 2016	December 2016	December 2017	Base (DEC17)
<b>Alle</b>	6,0 %	6,8 %	<b>3,7 %</b>	1.000
<b>4 dage om ugen eller oftere</b>	5,1 %	11,1%	<b>9,8%</b>	113
<b>2-3 dage om ugen</b>	6,1 %	6,1%	<b>10,1%</b>	69
<b>1 dag om ugen</b>	3,1 %	7,3%	<b>4,6%</b>	71
<b>1-3 dage om måneden</b>	6,5 %	10,0%	<b>4,2%</b>	171
<b>1-3 dage i kvartalet</b>	4,6 %	8,5%	<b>1,3%</b>	117
<b>1-2 dage hver halve år</b>	4,9 %	2,0%	<b>1,2%</b>	139
<b>Ca. 1 dag årligt</b>	12,4 %	3,4%	<b>0%</b>	77
<b>Sjældnere</b>	4,7 %	5,4%	<b>1,6%</b>	136
<b>Aldrig</b>	7,6 %	7,0%	<b>2,0%</b>	98
<b>Ved ikke</b>	13,0 %	0%	<b>11,5%</b>	9

Kilde: Norstat Webbus for Passagerpulsens

Med undtagelse af resultaterne for grupperne "1-3 dage om måneden" og "1-3 dage i kvartalet" er der ingen af tallene fra december 2017, hvor udviklingen i tabel 1 er signifikant.

### 3. Kommentarer til resultaterne

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har haft et mål om, at 30 % af danskerne efter 2 år kender Passagerpulsens og ved, at Passagerpulsens er den organisation, der varetager passagerernes interesser. I 2017 ansøgte Passagerpulsens om at ændre målet, da det var meget højt sammenlignet med kendskabstallene for lignende organisationer og i forhold til de ressourcer, Passagerpulsens har til rådighed. Målet blev i september 2017 ændret til, at 10 % af passagererne i den kollektive transport skal kende Passagerpulsens.

I 2017 har Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk styrket indsatsen for at varetage passagerernes interesser i den kollektive transport i hele landet, herunder tale passagerernes sag i dialogen med trafikselskaberne, i pressen og på de sociale medier.

Vi har blandt andet haft succes med at sætte fokus på en række forhold som passagertilfredshed, forsinkelser, information ved forsinkelser, buspassagerers rettigheder, danskernes holdning til den kollektive transport samt selskabernes rejsetidsgarantier.

I løbet af 2017 er Passagerpulsens nævnt i webmedier 220 gange, i trykte medier 119 gange og har medvirket i 18 tv/radio indslag. Passagerpulsens har desuden satset på de sociale medier og følges af 6.547 personer på Facebook og 471 personer på Twitter. Det er en stigning af følgere i forhold til 2016.

Alligevel må vi konstatere, at kendskabet til Passagerpulsens faldet – endda signifikant.

Passagerpulsens ligger dog med en kendskabsgrad på niveau med Landdistrikternes Fællesråd og Dansk Fodgænger Forbund, på trods af, at disse organisationer har eksisteret i længere tid.

Passagerpulsens arbejder fortsat videre med:

- At tale passagerernes sag overfor selskaber og politikere – i direkte dialog og gennem de sociale medier og pressen, nationalt og lokalt.
- Og at informere passagererne om det arbejde, vi udfører for dem.

Vi vurderer, at det er realistisk, at Passagerpulsens kommunikationsindsats, og den opmærksomhed vi skaber om vores analyser, vil føre til, at vi når kendskabsmålet på 10 % af passagererne i 2018.

## 4. Om undersøgelsen

Undersøgelsen af gennemført af Norstat A/S for Passagerpuls i perioden 20. november til 3. december 2017.

Der er udsendt et elektronisk spørgeskema til et udsnit af danskere over 18 år gennem Norstats web-baserede panel. Udsendelsen er tilrettelagt, så dem der modtager spørgeskemaet afspejler sammensætningen af danskerne for så vidt angår køn, alder og region.

Der er i alt modtaget 1.000 besvarelser fordelt med 500 i uge 47/2017 og 500 i uge 48/2017.

Besvarelserne er efterfølgende vejet, så resultatet er repræsentativt for danskere over 18 år på køn, alder og region.

## 5. Om deltagerne i undersøgelsen

Nedenstående ses fordelingen af svarpersonerne på køn, alder, region og rejsefrekvens med kollektiv transport

**Tabel 2: Køn**

<b>Mand</b>	49%
<b>Kvinde</b>	51%

**Tabel 3: Alder**

<b>18-39</b>	35%
<b>40-59</b>	34%
<b>60+</b>	31%

**Tabel 4: Region**

<b>Hovedstaden</b>	32%
<b>Sjælland</b>	14%
<b>Syddanmark</b>	21%
<b>Midtjylland</b>	23%
<b>Nordjylland</b>	10%

**Tabel 5: Rejsefrekvens med kollektiv transport**

<b>4 dage om ugen eller oftere</b>	11%
<b>2-3 dage om ugen</b>	7%
<b>1 dag om ugen</b>	7%
<b>1-3 dage om måneden</b>	17%
<b>1-3 dage i kvartalet</b>	12%
<b>1-2 dage hver halve år</b>	14%
<b>Ca. 1 dag årligt</b>	8%
<b>Sjældnere</b>	14%
<b>Aldrig</b>	10%
<b>Ved ikke</b>	1%



## 6. Spørgeskema

**Spm.1: Hvilke af følgende organisationer kender du eller har du hørt om?** (Gerne flere svar) (Randomiseres)

- Cyklistforbundet
- Dansk Fodgænger Forbund
- Dansk Handicap Forbund
- FDM
- Forbrugerrådet Tænk
- Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk
- Landdistrikternes fællesråd
- Rådet for Bæredygtig trafik
- Sammenslutningen af Danske Småøer
- Ældresagen
- Ingen af disse

**Spm.2.: Hvor ofte benytter du selv kollektiv transport?**

- 4 dage om ugen eller oftere
- 2-3 dage om ugen
- 1 dag om ugen
- 1-3 dage om måneden
- 1-3 dage i kvartalet
- 1-2 dage hver halve år
- 1 dag årligt
- Sjældnere
- Aldrig
- Ved ikke

**RAPPORTEN ER UDARBEJDET AF:**

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk,  
Analyseansvarlig: Lars Wiinblad  
Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

**VORES ADRESSE:**

Passagerpulsen hos  
Forbrugerrådet Tænk  
Fiolstræde 17B  
Postboks 2188  
1017 København K.

**Kontaktinformation:**

Tlf.: +45 77 41 77 41  
Mail: [passagerpulsen@fbr.dk](mailto:passagerpulsen@fbr.dk)  
Web: [www.passagerpulsen.dk](http://www.passagerpulsen.dk)