



Udviklingen i togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK

Data fra vinteren 2015/16 til vinteren 2017/18 (Danmark)
Og efterår 2015 til efterår 2017 (UK)

Juni 2018

Forbrugerrådet
Tænk **Passagerpuls**

Indhold

1.	Indledning	3
2.	Resultater	4
2.1	Kommentarer til sammenligningerne	4
2.2	Overordnede resultater.....	5
2.3	Resultater vedr. påstigningsstationen	8
2.4	Resultater vedr. togrejsen.....	12
2.5	Generelle resultater	17
3.	Om undersøgelserne	21
4.	Om Passagerpulsen	22

1. Indledning

Lige siden Passagerpulsens blev startet, har der fra forskellig sider været et ønske om, at Passagerpuls – så vidt muligt – skulle benchmarke egne undersøgelsesresultater med udenlandske.

Forudsætningen for, at det kan lade sig gøre at benchmarke, er selvfølgelig, at der findes sammenlignelige, offentligt tilgængelige undersøgelser i udlandet, at benchmarke med. I de fleste tilfælde findes de ikke. Længst de fleste undersøgelser, der laves af eller for tog- og trafikelskaber i Danmark og udlandet er nemlig ikke offentligt tilgængelige.

I Danmark laver Passagerpuls i samarbejde med COWI De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT), og denne væsentlige offentlige undersøgelse gør det muligt at lave relevante sammenligninger. NPT har en pendant i Storbritannien, hvor Transport Focus to gange årligt har foretaget en 'National Rail Passenger Survey' (NRPS).

Spørgsmålene i NRPS er ikke i alle tilfælde de samme, som i NPT, og der er også forskelle i de anvendte svarskalaer og dataindsamlingsperioder. Dataindsamlingsmetoden er dog den samme, og derfor har vi mulighed for at lave en sammenligning, der kan vise, om danske togpassagerer er mere eller mindre tilfredse med deres togrejseoplevelse end de britiske.

I denne rapport vil vi fremvise udviklingen fra den første NPT i vinteren 2015/16 til den nyeste NPT fra vinteren 2017/18 og sammenligne udviklingen med udviklingen i NRPS fra efteråret 2015 til efteråret 2017.

Der arbejdes i forbruger- og passagerorganisationer i flere europæiske lande på, at få etableret organisationer, der har samme muligheder som Passagerpuls og Transport Focus for at lave nationale undersøgelser af passagerernes tilfredshed. Vi håber derfor, at det på sigt vil være muligt at sammenligne passagertilfredshedsinformationer fra endnu flere lande.

God læselyst!

2. Resultater

Af hensyn til overskueligheden har vi valgt at inddele resultatsammenligningen således:

- Overordnede resultater
- Resultater vedr. påstigningsstationen
- Resultater vedr. togrejsen
- Generelle resultater

I hver inddeling sammenligner vi resultaterne fra Passagerpuls og Transport Focus fra to perioder:

- Periode 1: Vinter 15/16 og Efterår 15
- Periode 5: Vinter 17/18 og Efterår 17

Desuden vil rapporten i enkelte nedslag gennemgå udviklingen i alle fem perioder:

- Periode 1: Vinter 15/16 og Efterår 15
- Periode 2: Sommer 16 og Forår 16
- Periode 3: Vinter 16/17 og Efterår 16
- Periode 4: Sommer 17 og Forår 17
- Periode 5: Vinter 17/18 og Efterår 17

2.1 Kommentarer til sammenligningerne

Der sammenlignes de samlede resultater for alle togselskaber under ét, og der bør derfor tages forbehold, idet sammensætningen af togsystemer, der indgår i henholdsvis Danmark og UK, er forskellige. Det vil dog alligevel give et sammenligneligt billede af, hvordan passagererne i de to lande vurderer deres rejseoplevelser med tog.

Spørgsmålsformuleringerne i Danmark og UK er ikke ens i alle tilfælde. Vi har derfor valgt, at lade såvel de danske som britiske formuleringer stå, så læseren selv kan vurdere om spørgsmålene er identiske, og hvad en eventuel forskel i formuleringen kan have af konsekvens.

I UK har passagererne svaret på NRPS-tilfredshedsspørgsmålene på en 5-punkt skala, der går fra 'meget utilfreds' til 'meget tilfreds'. Desuden har der været mulighed for at svare 'ved ikke' eller 'ikke relevant'. I Danmark er passagererne blevet bedt om at svare på NPT-tilfredshedsspørgsmålene på en skala fra 0 til 10, hvor 10 angiver den højeste tilfredshed. Resultaterne er efterfølgende blevet omkodet til den skala, der benyttes i UK, således at 0-3 = 'utilfreds/meget utilfreds'; 4-6 = 'hverken/eller' og 7-10 = 'tilfreds/meget tilfreds'. Passagerpuls har gennemført kvantitative og kvalitative analyser, der understøtter denne omregning.

Et andet usikkerhedsmoment ved sammenligningerne er, om resultaterne skyldes forskellige forventninger hos togpassagererne i Danmark og UK, eller om det er udtryk for en reel forskel i den leverede kvalitet. Vi har ikke, på baggrund af denne undersøgelse mulighed for at sige, om det ene eller det andet er tilfældet.

2.2 Overordnede resultater

Tilfredsheden med ”din rejse med dette tog alt-i alt” har siden den første undersøgelse i 2015 gennemgået en modsat udvikling i henholdsvis Danmark og UK. Hvor den samlede tilfredshed i Danmark er steget med 2 %-point, er den i UK faldet med 4 %-point. Dette har medført en øget forskel på de to lande. Hvor togpassagererne i Danmark tidligere var lidt mere tilfredse end de britiske naboer (+1 %-point), er der i dag 7 %-point flere tilfredse i Danmark end i UK.

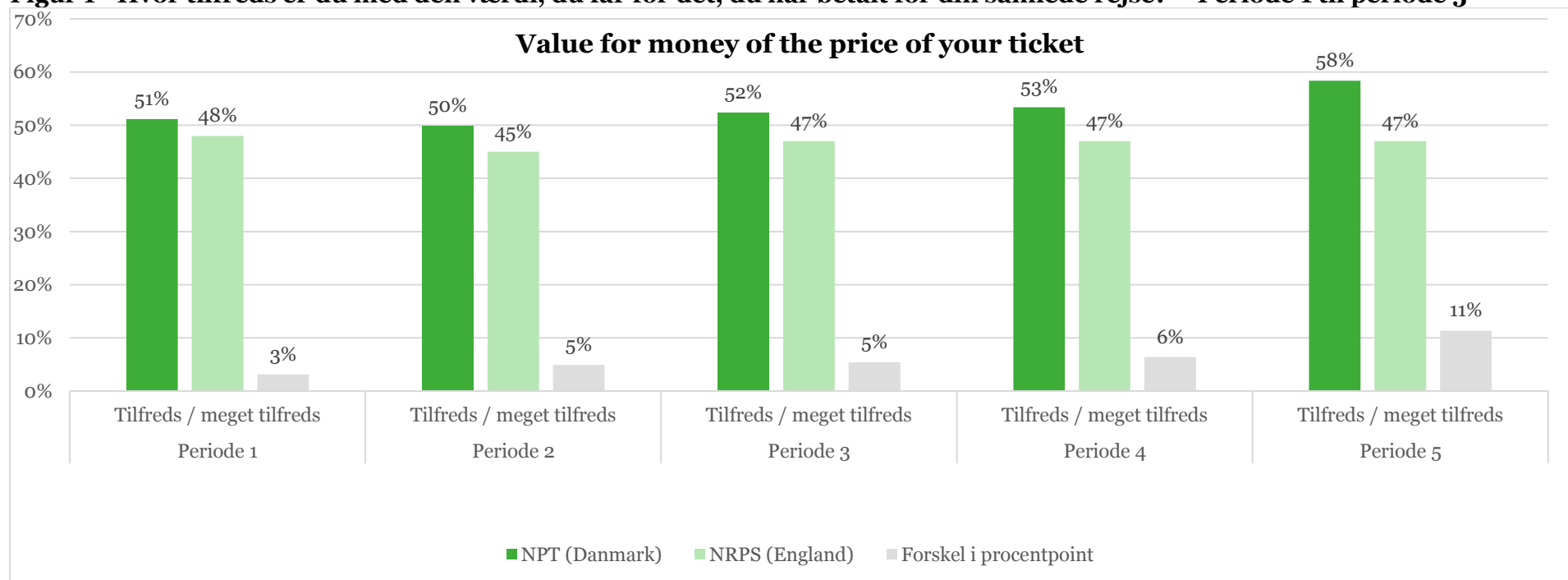
Ser man på oplevelsen af ”tilfredshed med værdi for pengene”, har udviklingen den samme tendens. Her er tilfredsheden i Danmark steget 51 % til 58 %. I Storbritannien er udviklingen gået den anden vej, og tilfredsheden er faldet fra 48 % til 47 %. Tilfredsheden med værdien for pengene i periode er altså 11 %-point højere blandt passagererne i Danmark end i UK. En forskel, der er 8 %-point større end i periode 1. Det er dog værd at holde for øje, at tilfredsheden med værdi for pengene, generelt ligger lavt i de to lande. Selvom tilfredsheden på dette område er steget til 58% efterlader det stadig en andel på 42%, der ikke er tilfredse. Eftersom tilfredsheden med togturen alt i alt er helt oppe på 84%, må det forventes at prisen er det udslagsgivende for den manglende tilfredshed med værdien for pengene.

Tabel 1 – Overordnede resultater - periode 1 og 5

Overordnet		Andel tilfredse og meget tilfredse		
		Periode 1	Periode 5	Forskel i %-point
NPT (DK)	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	82 %	84 %	+2 %
NRPS (UK)	Overall satisfaction with the train	81 %	77 %	-4 %
Forskel i %-point		+1 %	+7 %	
NPT (DK)	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse?	51 %	58 %	+7 %
NRPS (UK)	Value for money of the price of your ticket	48 %	47 %	-1 %
Forskel i %-point		+3 %	+11 %	

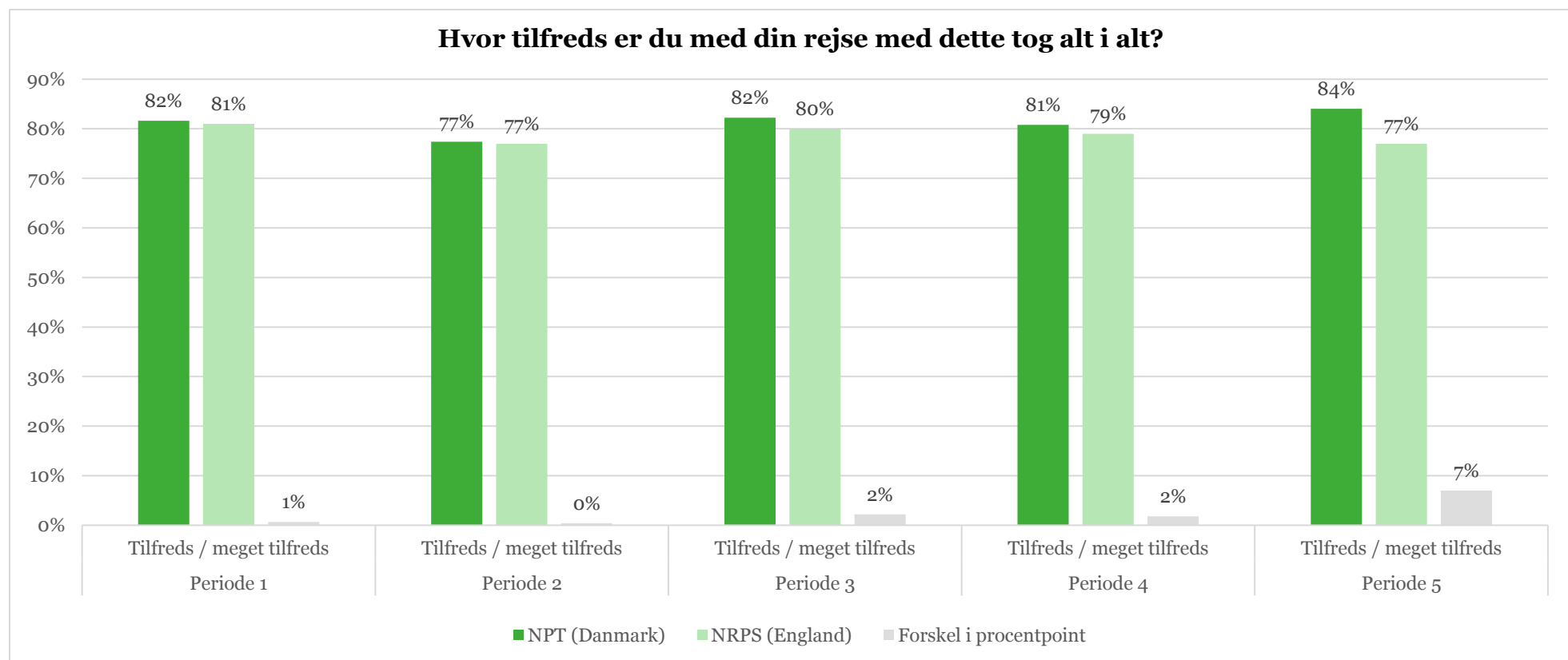
Kilder: NPT og NRPS. Der forekommer afrundinger.

Figur 1 - Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse? – Periode 1 til periode 5



Ser vi nærmere på udviklingen over alle fem perioder, fremgår det af figur 1, at tilfredsheden med værdien for pengene har været ramt af en tilbagegang efter første måling i både UK og Danmark. Tilfredsheden er gået frem igen i storbritannianien i periode 2, men derefter forblevet stabil, mens udviklingen i Danmark har været i en løbende fremgang. Tilfredsheden i Danmark har haft en langt større udvikling fra periode 4 til periode 5 på 5 %-point.

Figur 2 - Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt – Periode 1 til periode 5



Ser man på figur 2, er passagerernes tilfredshed meget mindre stabil og der tegner sig et billede af sæsonafhængig tilfredshed. Hvor tilfredsheden er størst i efterår- og vinterundersøgelsen, og mindre i i sommer- og forårsundersøgelsen. Det er udviklingen i periode 5, der er skyld i den store forskel på de to lande, da UK modsat tidligere efterår har et fald i andelen af tilfredse i efterårs-undersøgelsen, mens Danmark har en endnu større udvikling end i de tidligere vinterundersøgelser.

2.3 Resultater vedr. påstigningsstationen

Ser man på tilfredsheden med forskellige forhold ved påstigningsstationen er udviklingen generelt mere positiv i Danmark end UK. Men ser vi på de enkelte forhold som rengøring og vedligeholdelse af stationen, information ved forsinkelser og også toiletfaciliteterne er der en større andel af tilfredse passagerer i UK end i Danmark.

Selvom undersøgelserne indikerer, at tilfredsheden med stationsforholdene er stigende i Danmark, er der stadig et stykke vej til at vi har lige så mange tilfredse passagerer i Danmark som i Storbritanien, når det gælder førnævnte forhold på stationen.

Det skal bemærkes, at der i Danmark er spurgt ind til rengøring og vedligeholdelse under ét, mens der er spurgt separat ind til hvert af disse forhold i UK. Resultaterne for Danmark omkring bilmøder er behæftet med en større usikkerhed end for UK, idet der kun er indsamlet 127 besvarelser i Danmark.

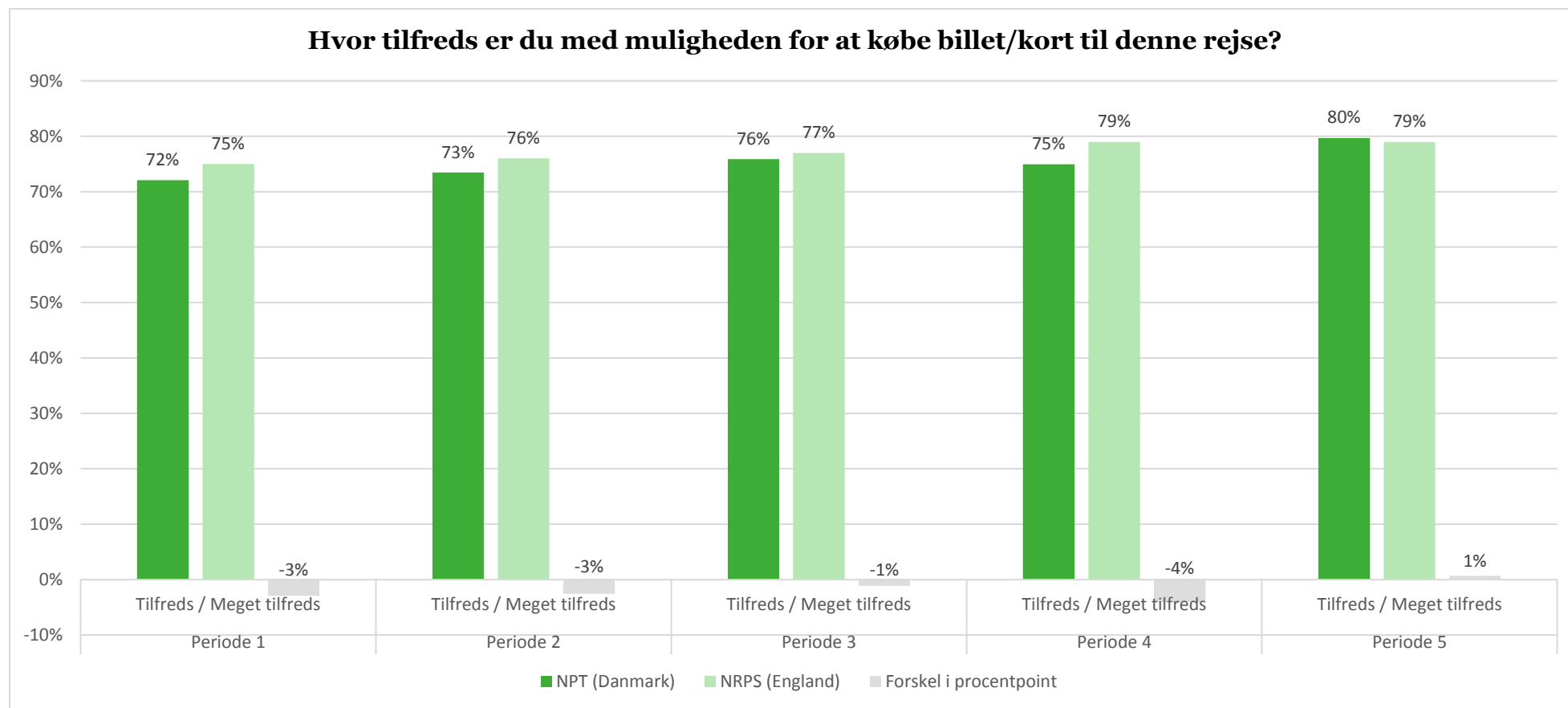
Tabel 2 - Tilfredshed med forhold ved stationen - periode 1 og 5

		Andel tilfredse og meget tilfredse		
På stationen - Hvor tilfreds er du med...?		Periode 1	Periode 5	Forskel i %-point
NPT (DK)	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	49 %	57 %	+8 %
NRPS (UK)	N/A			
NPT (DK)	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	58 %	68 %	+10 %
NRPS (UK)	Facilities for car parking	50 %	50 %	0 %
Forskel i %-point		+8 %	+18 %	
NPT (DK)	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	72 %	80 %	+8 %
NRPS (UK)	Ticket buying facilities	75 %	79 %	+4 %
Forskel i %-point		-3 %	+1 %	
NPT (DK)	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?	78 %	82 %	+4 %
NRPS (UK)	Connections with other forms of public transport	76 %	78 %	+2 %
Forskel i %-point		+2 %	+4 %	

NPT (DK)	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	77 %	80 %	+3 %
NRPS (UK)	N/A			
NPT (DK)	Den information, du fik over højtalerne?	61 %	65 %	+4 %
NRPS (UK)	N/A			
NPT (DK)	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	79 %	79 %	0 %
NRPS (UK)	Provision of information about train times/platforms	83 %	85 %	+2 %
Forskel i %-point		-4 %	-6 %	
NPT (DK)	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	68 %	71 %	+3 %
NRPS (UK)	N/A			
NPT (DK)	Rengøringen og vedligeholdelsen?	54 %	59 %	+5 %
NRPS (UK)	Upkeep/repair of the station buildings/platforms	73 %	74 %	+1 %
Forskel i %-point		-19 %	-15 %	
NPT (DK)	Toiletterne på stationen? (Fungerer de, er de rene osv.)	20 %	35 %	+15 %
NRPS (UK)	Toilet facilities at the station**	56 %	49 %	-7 %
Forskel i %-point		-36 %	-14 %	
NPT (DK)	Trygheden og sikkerheden?	74 %	77 %	+3 %
NRPS (UK)	Your personal security whilst using the station	73 %	74 %	+1 %
Forskel i %-point		+1 %	+3 %	

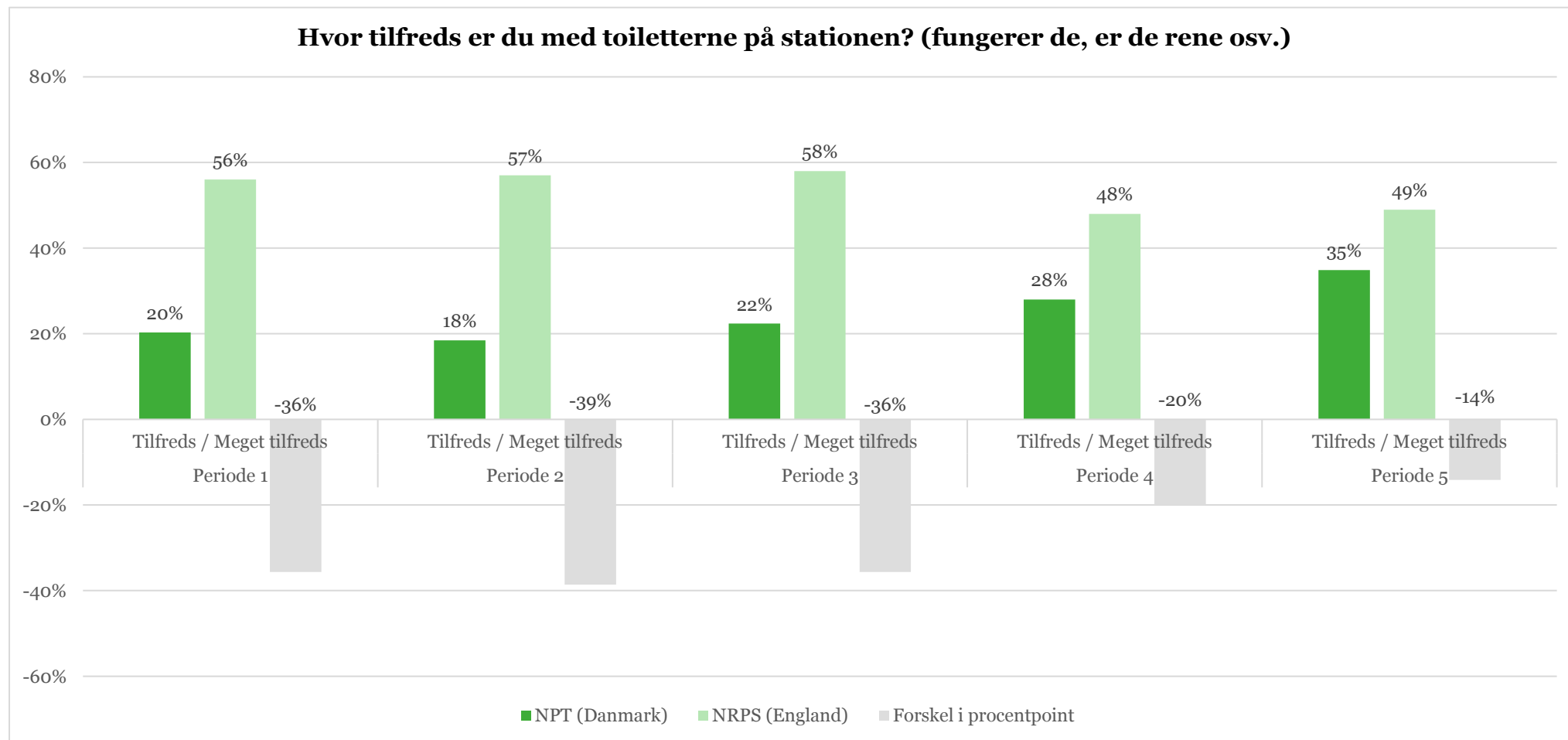
Kilder: NPT og NRPS. Der forekommer afrundinger.

Figur 1 – Hvor tilfreds er du med muligheden for at købe billet/kort til denne rejse? – Periode 1 til periode 5



Ser vi igen nærmere på udviklingen, fremgår det, at udviklingen i andelen af tilfredse passagerer i UK ligesom med den overordnede tilfredshed har været mere stabil, mens den i Danmark har været i (næsten) konstant fremgang. I tilfældet illustreret i Figur 3 kan man se, at denne tendens har gjort, at den danske tilfredshed med billetkøbsmuligheder faktisk har overhalet den britiske.

Figur 2 –Hvor tilfreds er du med toiletterne på stationen? (Fungerer de, er de rene osv.) – Periode 1 til periode 5



I Figur 4 kan man dog se, at selvom udviklingen i andelen af tilfredse passagerer, når det gælder toiletforhold på stationen, har været støt stigende i Danmark de sidste par år, så er tilfredsheden med toiletfaciliteterne på stationen stadig 14 %-point højere i UK. Andelen af tilfredse passagerer i Danmark er desuden på 35% hvilket efterlader 65% af passagererne, der hverken er tilfredse eller meget tilfredse med toiletforholdene.

2.4 Resultater vedr. togrejsen

Når det kommer til selve togrejsen, er det især i forhold til togets stand, at Danmark scorer lavere på tilfredsheden end Storbritannien. Her gælder det både rengøring indvendigt og udvendigt samt togets generelle standard. Selv om tilfredsheden er steget med henholdsvis 7, 8 og 5 %-point på disse parametre i Danmark ligger Danmark stadig bagved UK med henholdsvis 12 og 14 %-point, når det gælder indvendig og udvendig rengøring. I forhold til togets generelle standard er forskellen gået fra 9 %-point i periode 1 til 3 % bagved UK i periode 5.

Tilfredsheden med toiletfaciliteterne i toget er, ligesom med toiletfaciliteterne på stationen, gennemgået en markant stigning. Her er andelen af tilfredse og meget tilfredse gået fra 35 % til 47 %, og selv om andelen stadig er forholdsvis lav, er der altså tale om en stigning på 12 %-point. Der er sket en udvikling i periode 5, hvor 5 %-point flere af de danske passagerer er tilfredse med toiletforholdene i toget i forhold til de britiske passagerer. I periode 1 var der modsat en 2 %-point højere andel af de britiske passagerer, der var tilfredse med disse forhold.

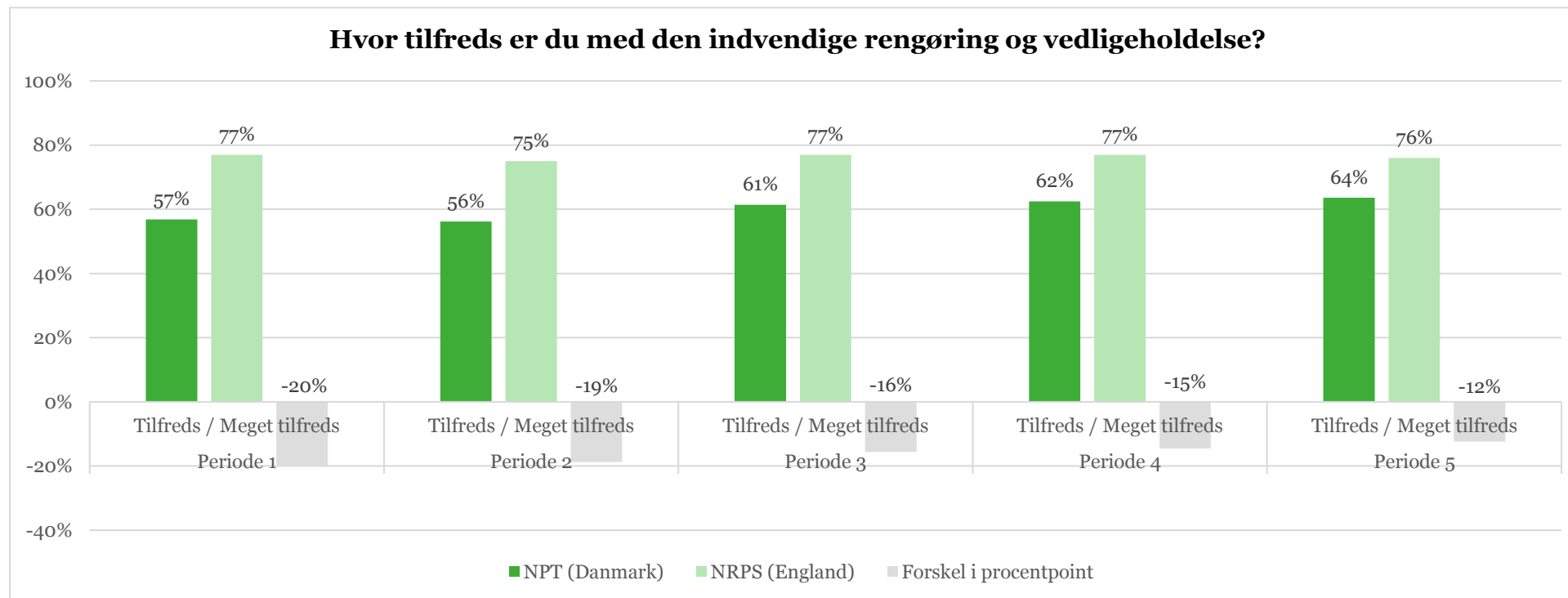
Tabel 3– tilfredshed med forhold ved togrejsen

		Andel tilfredse og meget tilfredse		
I dette tog - Hvor tilfreds er du med...?		Periode 1	Periode 5	Forskel i %-point
NPT (DK)	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (Før og under rejsen)	75 %	75 %	0 %
NRPS (UK)	Helpfulness and attitude of staff on train	65 %	67 %	+2 %
Forskel i %-point		+10 %	+8 %	
NPT (DK)	Muligheden for at få en siddeplads?	76 %	79 %	+3 %
NRPS (UK)	Level of crowding**	65 %	69 %	+4 %
Forskel i %-point		+11 %	+10 %	
NPT (DK)	Toiletterne? (Fungerer de, er de rene osv.)	35 %	47 %	+12 %
NRPS (UK)	Toilet facilities	37 %	42 %	+5 %
Forskel i %-point		-2 %	+5 %	
NPT (DK)	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	57 %	64 %	+7 %
NRPS (UK)	Cleanliness of the inside	77 %	76 %	-1 %
Forskel i %-point		-20 %	-12 %	
NPT (DK)	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	53 %	61 %	+8 %
NRPS (UK)	Cleanliness of the outside	76 %	75 %	-1 %
Forskel i %-point		-23 %	-14 %	
NPT (DK)	Klimaet ombord? (Temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	72 %	74 %	+3 %
NRPS (UK)	N/A			

NPT (DK)	Med togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	66 %	71 %	+5 %
NRPS (UK)	Upkeep and repair of the train	75 %	74 %	-1 %
Forskel i %-point		-9 %	-3 %	
NPT (DK)	Trygheden og sikkerheden?	81 %	85 %	+4 %
NRPS (UK)	Your personal security on board****	79 %	75 %	-4 %
Forskel i %-point		+2 %	+10 %	
NPT (DK)	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	78 %	82 %	+4 %
NRPS (UK)	Provision of information during the journey	72 %	74 %	+2 %
Forskel i %-point		+6 %	+8 %	
NPT (DK)	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	84 %	85 %	+1 %
NRPS (UK)	Punctuality/reliability (train arriving/departing on time)	78 %	74 %	-4 %
Forskel i %-point		+6 %	+11 %	
NPT (DK)	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	82 %	84 %	+2 %
NRPS (UK)	Length of time the journey was scheduled to take (speed)	83 %	82 %	-1 %
Forskel i %-point		-1 %	+2 %	
NPT (DK)	Togselskabets service på denne rejse?	69 %	74 %	+5 %
NRPS (UK)	Availability of staff on the train	44 %	45 %	+1 %
Forskel i %-point		+25 %	+29 %	

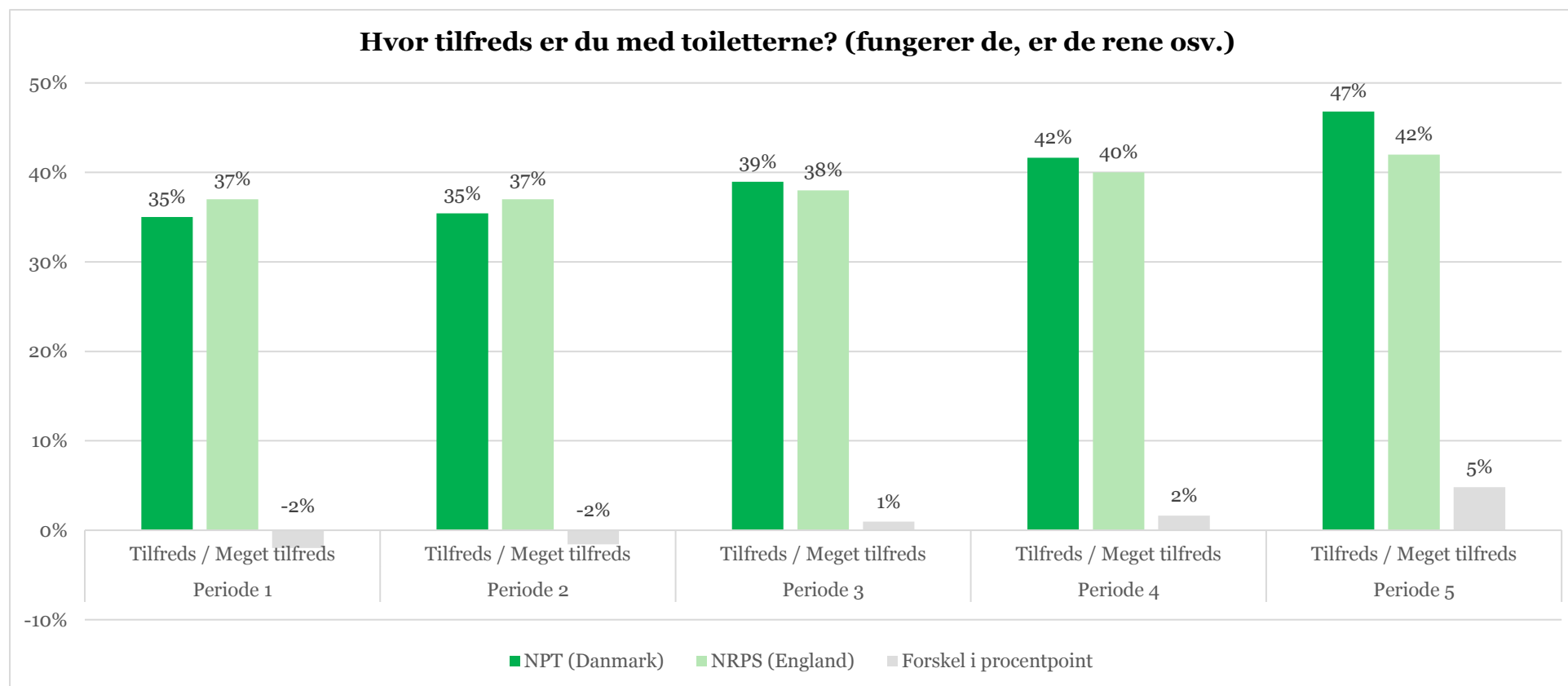
Kilder: NPT og NRPS. Der forekommer afrundinger, så resultaterne ikke altid summer til 100.

Figur 5 –Hvor tilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse? – Periode 1 til periode 5



Figur 5 illustrerer, at tilfredsheden har været tæt på uændret i UK fra periode 1 til periode 5, mens tilfredsheden har været konstant stigende (på nær i periode 2) i Danmark. Derfor ser vi også en faldende forskel på tilfredsheden med den indvendige rengøring, der i 1. periode er på 20 %-point, men i periode 5 er faldet til 12 %-point. Hvilket dog stadig er en forholdsvis stor forskel. Og selvom der øjensynligt må være blevet gjort noget anderledes, som værdsættes af passagererne, er der altså stadig mere, der skal gøres for at forbedre den indvendige rengøring i toget, hvis en ligeså stor andel af de danske passagerer skal være tilfredse.

Figur 6 – Hvor tilfreds er du med toiletterne? (Fungerer de, er de rene osv.) – Periode 1 til periode 5



I figur 6 kan vi se, at både UK og Danmark har gennemgået en udvikling i tilfredsheden med toiletforholdene i toget. Begge lande har en lav andel af tilfredshed, der ikke når over 50 % i nogen periode.

Danmark har til gengæld gennemgået en større udvikling i tilfredsheden end UK, og er dermed gået fra at ligge 2 %-point under tilfredsheden i UK i periode 1 til at ligge 5 %-point højere i periode 5, på trods af at begge lande har oplevet en stigning i tilfredsheden med toiletfaciliteterne i toget.

2.5 Generelle resultater

Når det kommer til de generelle forhold ligger Danmark stadig lavere på alle parametre i forhold til andelen af tilfredse passagerer i UK. Forskellen på de to lande er dog mindsket over de fem perioder. Dels fordi tilfredsheden er faldet i UK, og dels fordi den er steget i Danmark.

Tilfredsheden med rettidigheden er i Danmark uændret i periode 5 i forhold til periode 1, men fordi tilfredsheden er faldet med 4 %-point i UK er forskellen nu på 6 %-point i forhold til de 10 %-point i periode 1. Det skal dog noteres, at der i UK ikke skelnes mellem den generelle oplevelse af rettidigheden på strækningen og oplevelsen af det aktuelle tog, hvorfor en sammenligning bør tages med et gran salt.

Ser man på tilfredsheden med antallet af afgangene er tilfredsheden vokset med 3 %-point i Danmark, mens den er faldet med 2 %-point i UK. Det betyder, at UK nu kun er foran Danmark med 1 %-point i tilfredsheden med hyppigheden af togafgange i forhold til 6 %-point i periode 1.

Passagerernes tilfredshed med muligheden for at få svar på spørgsmål er i Danmark steget med 8 %-point fra 43 % til 53 %, hvilket stadig er en lav tilfredshedsandel. Ordlyden i det britiske spørgsmål "How request to station staff was handled" er dog så anderledes, at det er svært at sammenligne de to spørgsmål. Her er tilfredsheden dog helt oppe på 88 %, hvilket altså udgør en forskel på 35 %-point i forhold til Danmark.

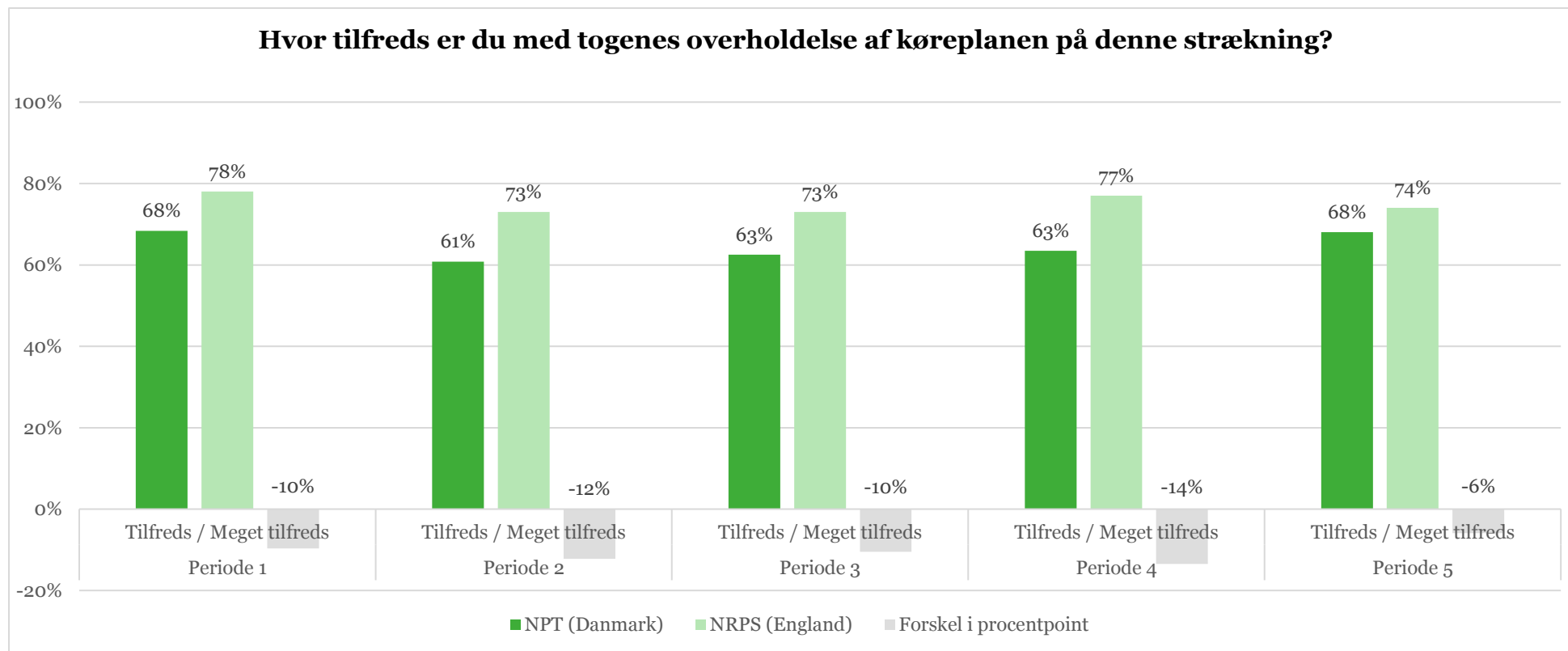
Muligheden for at få svar på sine spørgsmål er altså endnu et oplagt indsatsområde, hvis man skal øge andelen af tilfredse togpassagerer i Danmark.

Tabel 4– Tilfredshed med generelle forhold

Generelt - Hvor tilfreds er du med...?		Andel tilfredse og meget tilfredse		
		Periode 1	Periode 5	Forskel i %-point
NPT (DK)	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	68 %	68 %	0 %
NRPS (UK)	Punctuality/reliability (train arriving/departing on time)	78 %	74 %	-4 %
Forskel i %-point		-10 %	-6 %	
NPT (DK)	Antallet af togaftage på denne strækning?	71 %	74 %	+3 %
NRPS (UK)	Frequency of the trains on that route	77 %	75 %	-2 %
Forskel i %-point		-6 %	-1 %	
NPT (DK)	At rejse med dette togselskab generelt?	73 %	73 %	0 %
NRPS (UK)	N/A			
NPT (DK)	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	71 %	74 %	+3 %
NRPS (UK)	Connections with other train services	76 %	+77 %	+1 %
Forskel i %-point		-5 %	-3 %	
NPT (DK)	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	45 %	53 %	+8 %
NRPS (UK)	How request to station staff was handled	87 %	88 %	+1 %
Forskel i %-point		-42 %	-35 %	

Kilder: NPT og NRPS. Der forekommer afrundinger, så resultaterne ikke altid summer til 100.

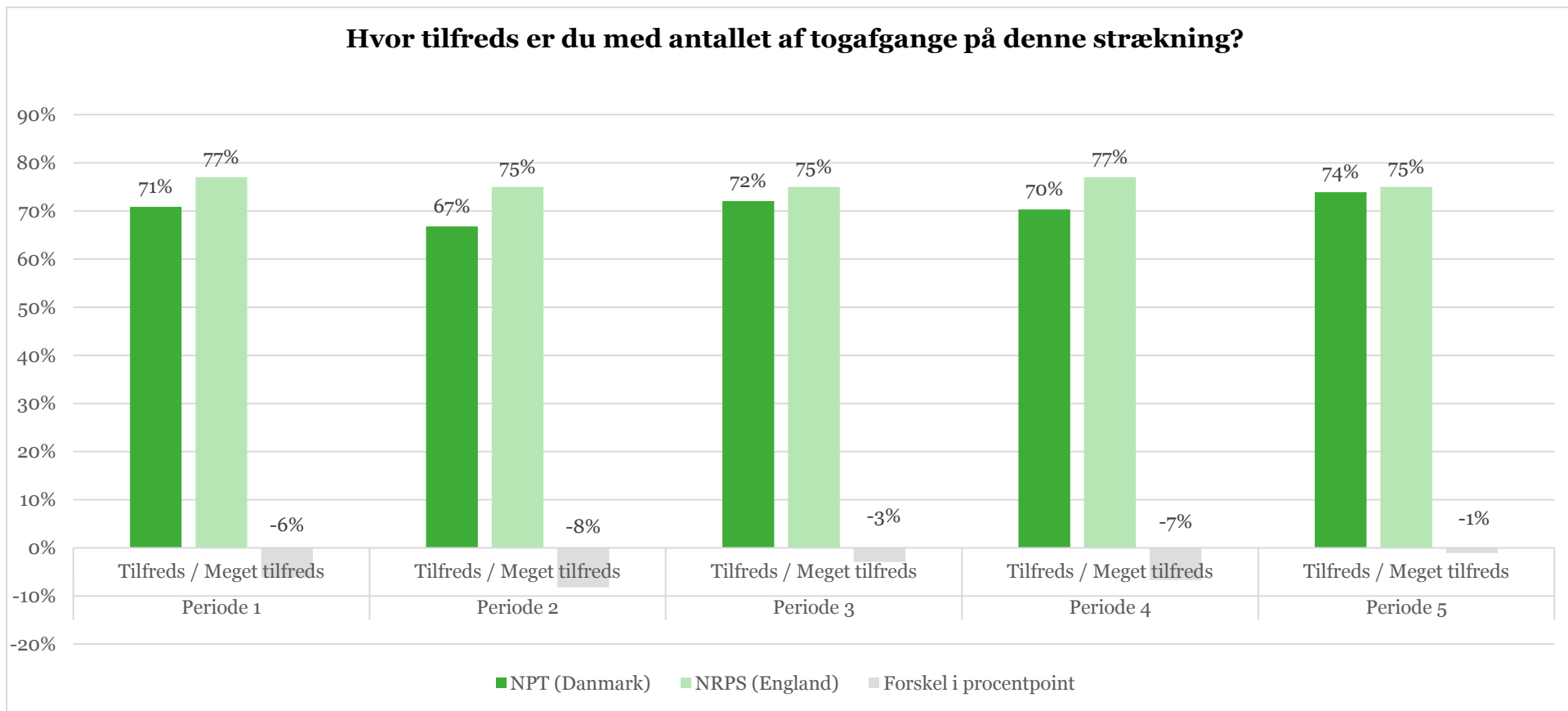
Figur 7 – Hvor tilfreds er du med togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning? – Periode 1 til periode 5



Figur 7 viser, at udviklingen i andelen af tilfredse danske passagerer, når det gælder rettidighed faktisk er voksende, efter et stødt fald i periode 2. Det vil sige, at selvom tilfredsheden er ligeså høj i periode 5 som periode 1, så er der faktisk tale om en fremdrift på 5 %-point fra periode 4 til periode 5.

Udviklingen i UK har været ret ustabil, men har modsat Danmark, oplevet et fald i tilfredsheden fra periode 4 til periode 5 på 3 %-point. UK har dog stadig 6 %-point flere tilfredse passagerer på dette område i periode 5 end Danmark.

Figur 8 – Hvor tilfreds er du med antallet af togaftange på denne strækning? – Periode 1 til periode 5



Udviklingen i tilfredsheden med antallet af afgangene i Danmark har ligeledes været karakteriseret ved et fald i periode 2, hvorefter den igen er steget, men mindre stabilt end i spørgsmålet om rettidighed. Her er tilfredsheden i periode 5 steget med 4 %-point siden periode 4. I UK ligger tilfredsheden nogleleunde stabilt, men svinger mellem de 77% og 75%.

3. Om undersøgelserne

NPT-data er indsamlet fra et repræsentativt udsnit af passagerer hos Arriva Tog, DSB Fjern- og Regionaltog, DSB S-tog, Metroen og Nordjyske Jernbaner.

Sammenligningen indeholder materiale fra:

- Periode 1: Vinter 15/16 (12.365 besvarelser)
- Periode 2: Sommer 16 (20.717 besvarelser)
- Periode 3: Vinter 16/17 (18.032 besvarelser)
- Periode 4: Sommer 17 (18.865 besvarelser)
- Periode 5: Vinter 17/18 (20.679 besvarelser)

Der er i alt i alle 5 perioder indsamlet 90.658 besvarelser.

Passagererne har besvaret et papirspørgeskema, der er blevet delt ud i toget hos Arriva Tog, DSB Fjern- og Regionaltog og Nordjyske Jernbaner, samt på stationer hos S-tog og Metroen. Passagererne har returneret spørgeskemaet i en svarkuvert eller afleveret det til intervieweren.

Læs mere om NPT på passagerpulsen.taenk.dk

NRPS-data er indsamlet fra et repræsentativt udsnit af passagerer hos jernbaneselskaber i UK. London Underground er ikke inkluderet.

Sammenligningen indeholder materiale fra:

- Periode 1: Efterår 15 (25.266 besvarelser)
- Periode 2: Forår 16 (27.071 besvarelser)
- Periode 3: Efterår 16 (26.321 besvarelser)
- Periode 4: Forår 17 (24.176 besvarelser)
- Periode 5: Efterår 17 (24.736 besvarelser)

Der er i alt i alle 5 perioder indsamlet 127.570 besvarelser.

Passagererne har besvaret et papirspørgeskema, der er blevet uddelt til passagerer, der var ved at stige ombord på et tog på 700 repræsentativt udvalgte stationer. På enkelte toglinjer er spørgeskemaet blevet uddelt på toget. Passagererne har returneret spørgeskemaet i en svarkuvert.

Læs mere om NRPS på transportfocus.org.uk

4. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro.

Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

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

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

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser:

- Passagerernes brug af og tilfredshed med Rejsekort Pendlerkort og Pendler Kombi (maj 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med rejsekortet (maj 2018)
- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- Passagerernes oplevelse af sammenhæng i køreplaner (februar 2018)
- 4. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2017)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (oktober 2017)
- Punctlighed for tog og metro (oktober 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Notat: S-togpassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (september 2017)
- 3. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (Juni 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2017 (Maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (April 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (Marts 2017)
- Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed (Marts 2017)
- Kendskab til Passagerpulsen (Februar 2017)
- Hvordan passagererne kontakter togselskaberne (December 2016)
- 2. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (December 2016)
- Passagerernes ønsker til stationer (December 2016)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad
Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen
Studertermedhjælper: Casper Frøkjær Iuul
Kommunikationsrådgiver: Astrid Grunert
Rantorp
Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch
Kirkegaard

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk
Fiolstræde 17B
Postboks 2188
1017 København K
Tlf.: +45 77 41 77 41
Mail: passagerpulsen@fbr.dk
Web: passagerpulsen.taenk.dk