



Forsinkelser indflydelse på togpassagerers tilfredshed

Notat baseret på NPT data
oktober 2016

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

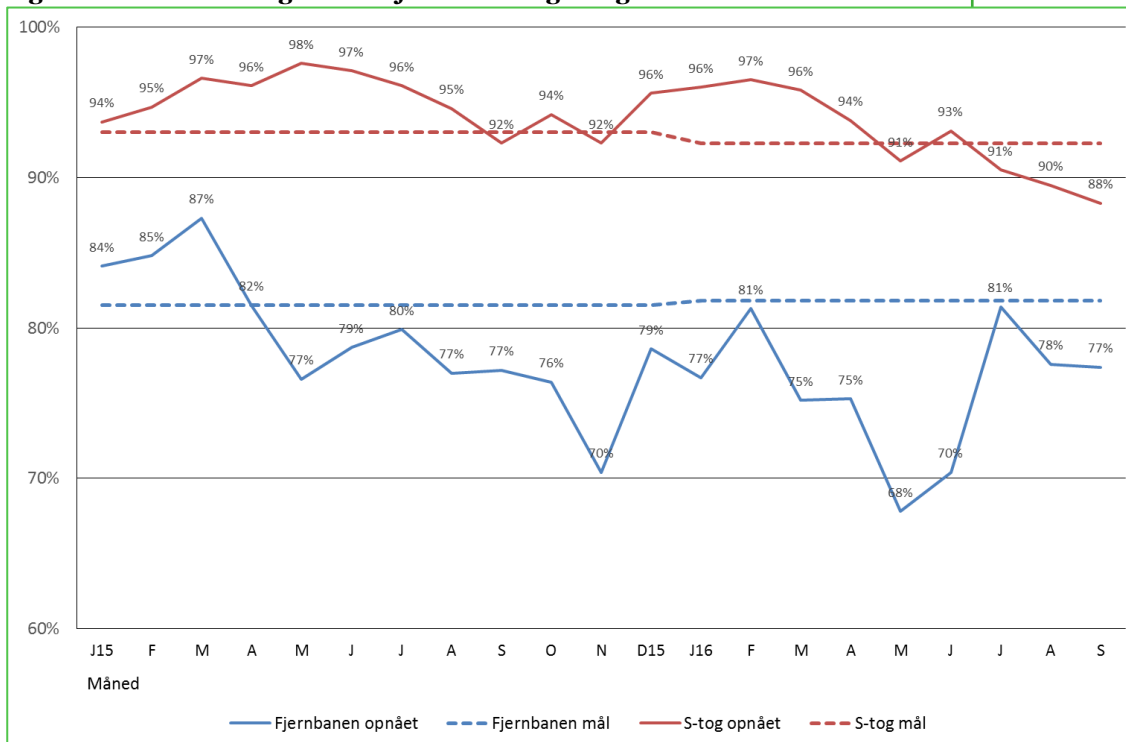
1. Indledning

Der har i de senere år været meget snak om togselskabernes rettidighed i pressen og på de sociale medier. Politisk er det endvidere blevet besluttet, at rettidigheden skal opgøres som kunderettidighed og ikke som tidligere togenes rettidighed. Nu vægter togenes rettidighed efter, hvor mange passagerer, der er i toget. Et fyldt tog i myldretiden vægter således mere i regnskabet end et næsten tomt tog en sen nattetime.

Samtidig er togselskaberne og Banedanmark udfordret af nedslidt materiel og spor og signaler, der trænger til renovering og/eller udskiftning.

Disse udfordringer sætter sine klare spor i togselskabernes evne til at levere 'tog til tiden'. Opgørelsen fra Banedanmark i figur 1 viser med al tydelighed, at der er faldende kunderettidighed på såvel fjernbanen som S-banen, og at den opnåede rettidighed ikke lever op til den kontraktuelle målsætning. For S-banen er det dog første i eftersommeren 2016, at rettidigheden er faldet til under målsætningen. Fjernbanen har haft udfordringen siden marts 2015.

Figur 1 – Kunderettidighed for fjernbanen og S-tog



Kilde: Banedanmark

Togselskabernes evne til at overholde køreplanerne har indflydelse på passagerernes hverdag. Ud fra et ønske om at sætte yderligere fokus på dette problem har vi valgt, at analysere forsinkelsernes konsekvenser i form af tabt kundetilfredshed. DSB og Arriva måles i deres kontrakter på deres evne til at skabe tilfredse kunder.

Vores hypotese er, at forsinkelserne (antallet og omfanget) er med til at gøre det vanskeligt for togselskaberne at leve op til målsætningerne i deres kontrakter, fordi kunderne er mindre tilfredse med togrejsen, når der er forsinkelser. I denne undersøgelse søger vi at afdække tilfredshedstab.

2. Resume og anbefalinger

Denne undersøgelse har haft til formål at vurdere, i hvilket omfang forsinkelser påvirker togpassagerernes tilfredshed med rejsen. Samlet set og med en række underliggende forhold ved togrejsen.

Undersøgelsen viser følgende:

- Hvis togpassagerer oplever forsinkelser sker der et skift i deres fokus, og dermed i de forhold, der har indflydelse på deres tilfredshed med rejsen. Under normale forhold har 'bløde' forhold (rengøring, komfort, personalets service/information) en vis betydning. Opleves der forsinkelser er det de mere grundlæggende forhold (pålidelighed, rejsehastighed og personalets service/information), der fylder mest.
- Der er et markant fald i tilfredshed blandt de passagerer, der oplever en forsinkelse på togrejsen, i forhold til de passagerer, der ikke gør det. Såvel samlet set, som for alle de enkelte forhold ved rejsen, der måles på i NPT. Forsinkelser påvirker altså også tilfredsheden med forhold, der ikke direkte har noget med forsinkelsen at gøre.
- Faldet i tilfredshed er størst på de forhold, der direkte relaterer sig til forsinkelsen (tilfredshed med rettidigheden på rejsen, rejsetiden med toget, rejsen alt-i-alt, information). Men der kan også ses faldene tilfredshed ved andre forhold, når der er forsinkelser.
- Forsinkelser giver et kraftigt fald i passagerernes tilfredshed med "den værdi de oplever at få for det de har betalt for rejsen".
- Forsinkelser har tilsyneladende størst negativ indvirkning på tilfredsheden i tog-systemer med høj frekvens og relativt korte ture. Det vil sige i Metroen og S-toget.
- Der er en direkte sammenhæng mellem forsinkelsens længde og faldet i tilfredshed. Jo længere forsinkelse, jo større fald i tilfredsheden.
- Den "opsparede" erfaring med hvor rettidigt togselskabet normalt plejer at køre på en strækning har stor betydning for tilfredsheden med togrejsen. Passagerer, der ikke er tilfredse med den generelle rettidighed på en togstrækning, er mindre tilfredse end andre passagerer, også selv om de er tilfredse med rettidigheden på den aktuelle rejse.
- Oplevelsen af en togforsinkelse har stor indflydelse på den generelle tilfredshed med togselskabet og lysten til at anbefale togselskabet til andre. Oplevelsen af togforsinkelser har dermed også direkte indflydelse på antallet af nye brugere af kollektiv transport.

Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform
15:46 →	16:11	0:25	0	Re 4161
Bemærk: Re 4161 - Bemærk evt. ændring i afgangs- eller ankomsttid på denne				
15:47 →	16:11	0:24	1	Re 1561, Re 4161
Bemærk: Re 4161 - Bemærk evt. ændring i afgangs- eller ankomsttid på denne				
15:58 →	16:19	0:21	0	Re 4561
Bemærk: Re 4561 - er desværre aflyst. Vi anbefaler derfor et af de øvrige rejse				
16:02 →	16:37	0:35	1	IC 161, Re 4544
Bemærk: Re 4544 - er desværre aflyst. Vi anbefaler derfor et af de øvrige rejse				
16:16 →	16:41	0:25	0	Re 4363

På baggrund af undersøgelsens resultater anbefaler Passagerpulsen:

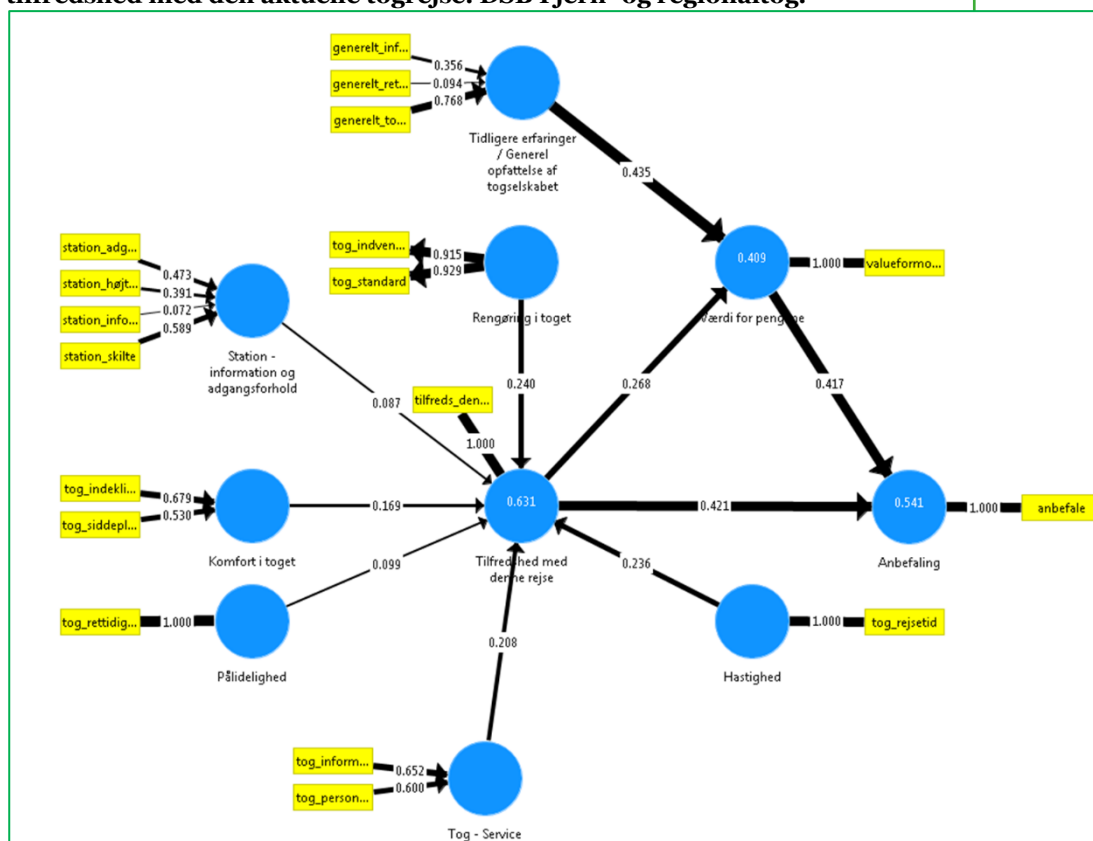
1. At togselskaberne, sammen med Banedanmark, tilrettelægger togdriften på en måde som sigter mod en bedre overholdelse af rettidigheden –så passagertilfredsheden øges. Her tænker vi for eksempel på køreplaner, korrespondancer mv.
2. At togselskaberne, sammen med Banedanmark, sikrer relevant information til passagererne, når der er forsinkelser. Der er kraftigt faldende tilfredshed med informationen på stationerne, når der opleves forsinkelser.
3. At der sikres et tilstrækkeligt økonomisk fundament til vedligehold af jernbanen og signaler, og togmateriel, således, at togselskaberne og Banedanmark kan levere den rettidighed og information, som passagererne forventer.

3. Resultater

Indledende undersøgelser, foretaget af Passagerpulsens viser, at passagerernes fokus flytter sig, når de oplever togforsinkelser. I nedenstående eksempel har vi foretaget en regressionsanalyse¹ på tilfredsheds-data fra passagerer, der har rejst med DSB Fjern- og Regionaltog (DSB F/R) i perioden januar-august 2016. Undersøgelsen viser, at hvis toggangen afvikles planmæssigt er det forhold som ”den tid togrejsen tager”, ”rengøring i toget” og ”den service og information man modtager fra personalet”, der har størst indflydelse på rejseoplevelsen. Oplevelsen af ”Komfort i toget” (indeklima og siddepladser) har også en relativt stor indflydelse. (Se figur 2)



Figur 2 – Ikke-forsinkede passagerer. Forskellige faktorerers indflydelse på tilfredshed med den aktuelle togrejse. DSB Fjern- og regionaltog.

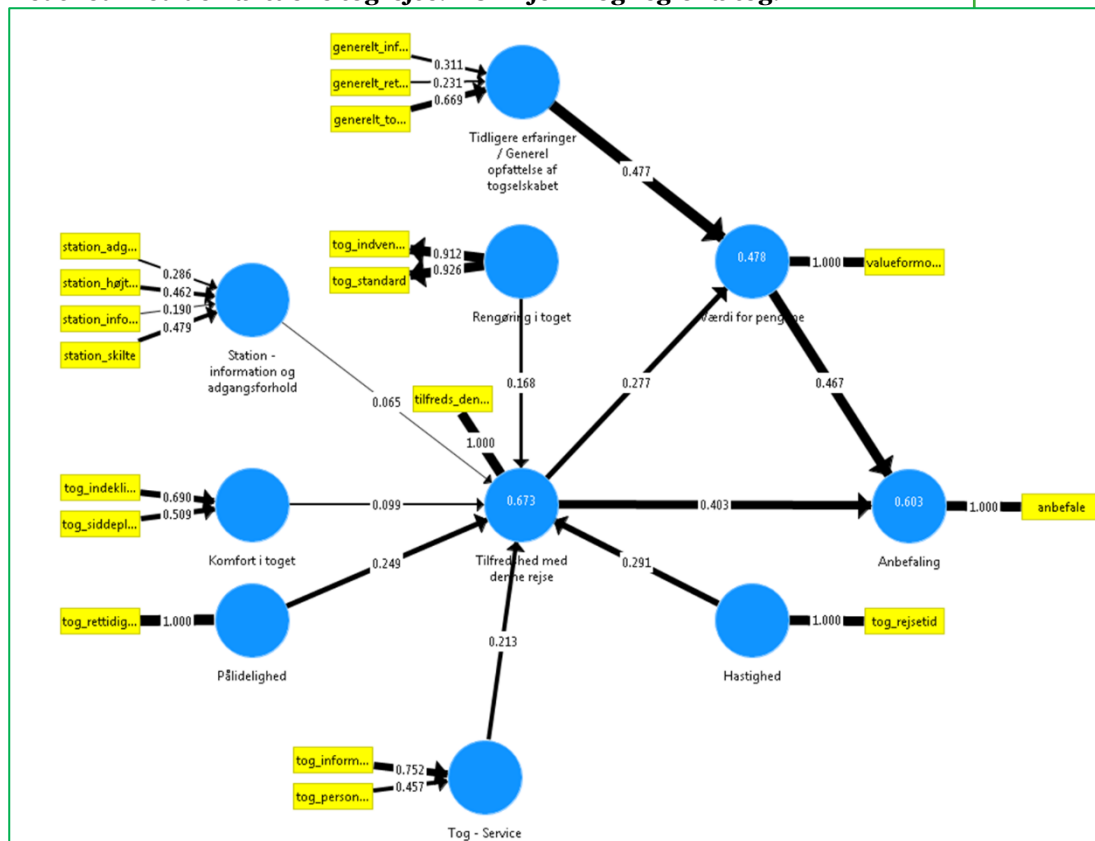


Base: 10.807. Forklaring: Pilenes retning viser hvor der er en påvirkning. Tallet på pilen viser hvor stor påvirkningen er. Jo større tal, jo større påvirkning.

Når togpassagererne oplever en forsinkelse er det stadig ”den tid togrejsen tager”, der har størst indflydelse på tilfredsheden med rejsen. ”Komfort i toget” og ”rengøring i toget” får mindre betydning for rejseoplevelsen, og i stedet er det ”pålideligheden” (togets rettidighed) og ”den service og information man modtager fra personalet”, der har størst indflydelse på rejseoplevelsen. I forhold til det sidste kommer informations-delen også til at veje tungere og servicedelen mindre. (Se figur 3)

¹ Der er anvendt PLS metoden

Figur 3 - Forsinkede passagerer. Forskellige faktorerers indflydelse på tilfredshed med den aktuelle togrejse. DSB Fjern- og regionaltog.



Base: 3.934. Forklaring: Pilenes retning viser hvor der er en påvirkning. Tallet på pilen viser hvor stor påvirkningen er. Jo større tal, jo større påvirkning.

Ovenstående analyse er baseret på NPT besvarelser fra passagerer i DSB Fjern- og Regionaltog. Tilsvarende analyser baseret på besvarelser fra passagerer, der rejser med andre togselskaber, giver tilsvarende resultater, men de konkrete påvirkningsgrader kan variere.

I vores videre analyse af NPT-data har vi delt passagerernes besvarelser op i to grupper: de der ikke har oplevet en forsinkelse på deres togrejse, og de der har oplevet en forsinkelse. Vi har sammenlignet tilfredsheden i de to grupper, for de tilfredshedsparametre, der måles på i NPT.

Vi benytter to forskellige mål for tilfredsheden: 1. den andel af passagererne, der er tilfredse/meget tilfredse² med en parameter (opgøres som en %-del af alle passagerer) og 2. den gennemsnitlige tilfredshedsscore (opgøres som et tal mellem 0 og 10, hvor 10 er den højeste tilfredshed). DSB og Arriva måles i deres kontrakter med Transport- og Bygningsministeriet på kundetilfredsheden baseret på den gennemsnitlige tilfredshedsscore.

Undersøgelsen blandt passagerer i alle togsystemer (DSB F/R, S-tog, Metro, Arriva, Nordjyske Jernbaner (NJBA)) viser, at tilfredsheden er lavere med alle tilfredshedsparametre, hvis passageren er forsinket. Det i sig selv er der ikke noget nyt i. Det der her er interessant er, at der er store forskelle i hvor

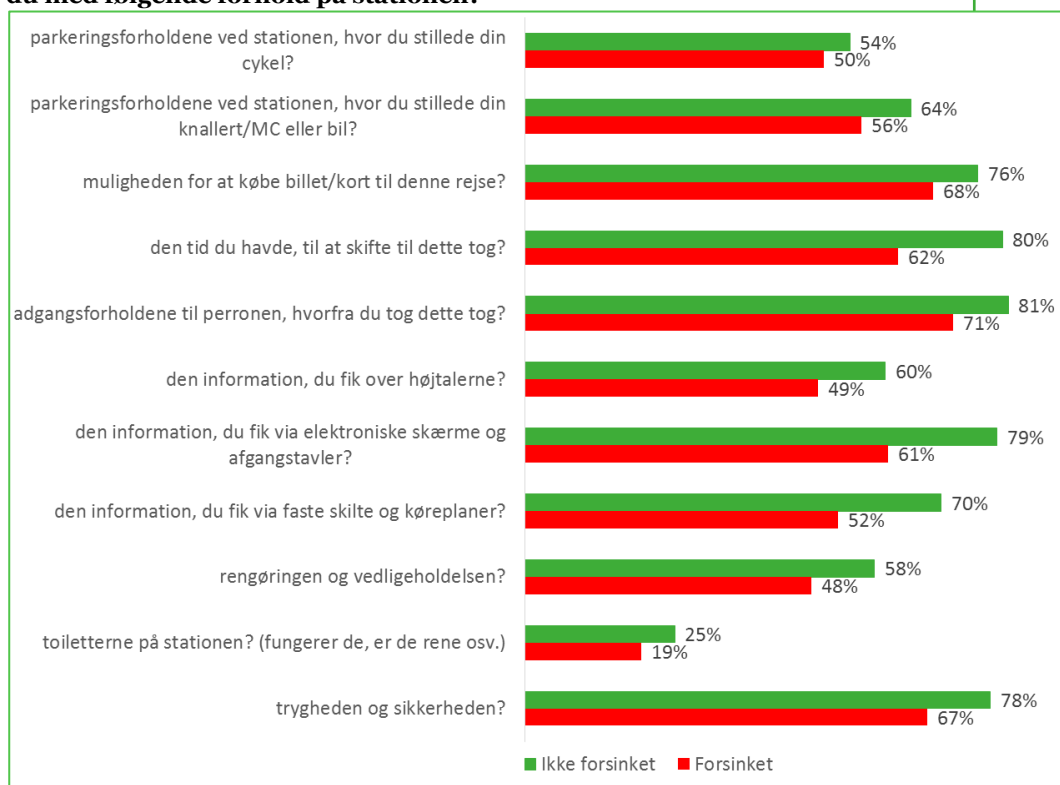
² I spørgeskemaet besvarer passagererne tilfredshedsspørgsmålene på en skala fra 0 til 10, hvor 10 er den højeste tilfredshed. Besvarelserne 7-10 regnes som "tilfredse/meget tilfredse".

meget lavere tilfredsheden er blandt gruppen af forsinkede passagerer. Figur 4-7 viser disse forskelle.

Størst forskel i andelen af tilfredse er på de parametre, der direkte har noget med togforsinkelsen af gøre. Det vil for eksempel sige "tilfredsheden med overholdelse af køreplanen på denne rejse" (figur 5). 89% er tilfredse, hvis der ikke er en forsinkelse, 44% er tilfredse, hvis der er en forsinkelse. I denne forbindelse har vi ikke set på forsinkelsens størrelse. Tilsvarende finder vi også store forskelle i tilfredsheden med "rejsetiden for denne rejse", "togselskabets service på denne rejse", "din rejse med dette tog alt-i-alt" og "informationen på stationen" (2 parametre – figur 4), hvis der er oplevet en forsinkelse.

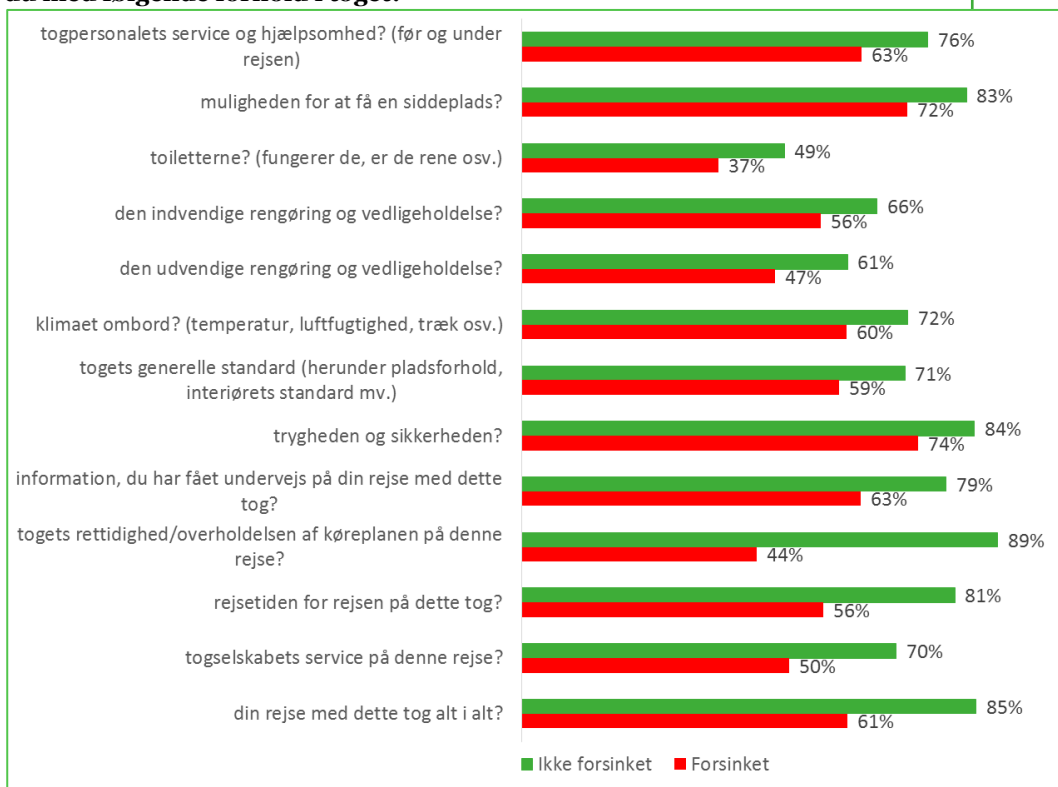
Vi ser mindre forskelle i tilfredsheden på de parametre, der ikke er direkte tilknyttet forsinkelsen. På stationen gælder det for eksempel "parkeringsforhold på stationen", "muligheden for at købe kort/billet" og "toiletterne", i toget gælder det for eksempel "den indvendige rengøring" og "trygheden og sikkerheden". De forsinkede passagerer er mindre tilfredse end de ikke forsinkede, men forskellene er ikke så store på disse parametre.

Figur 4 – Hvor stor en andel af togpassagererne er tilfredse?
Opdelt på "ikke forsinkede" og "forsinkede" passagerer. Hvor tilfreds er du med følgende forhold på stationen?



Base:28.983

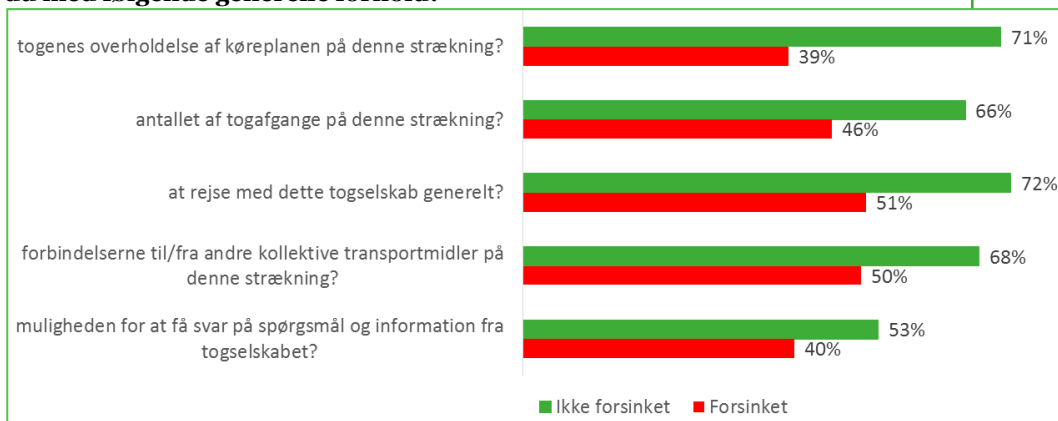
Figur 5 – Hvor stor en andel af togpassagererne er tilfredse?
Opdelt på ”ikke forsinkede” og ”forsinkede” passagerer. Hvor tilfreds er du med følgende forhold i toget?



Base: 28.983

Som det fremgår i ovenstående figur 4 og 5, giver forsinkelser et fald i tilfredsheden med en række parametre i forhold til den *aktuelle rejse*. Men effekten af forsinkelserne er endnu større på den *generelle tilfredshed* med de tilsvarende forhold. Se figur 6. Det kan være et udtryk for, de samme passagerer oplever forsinkelser gentagne gange. Det kan føre til en generelt mere negativ holdning til togselskabet og den performance, der er på den aktuelle togstrækning. Herunder også forbindelserne til andre kollektive transportmidler, hvor det måske ikke hænger sammen, på grund af de oplevede forsinkelser.

Figur 6 – Hvor stor en andel af togpassagererne er tilfredse?
Opdelt på ”ikke forsinkede” og ”forsinkede” passagerer. Hvor tilfreds er du med følgende generelle forhold?



Base: 28.983

Endelig har en oplevet forsinkelse også stor indflydelse på tilfredsheden med nogle helt overordnede forhold. Nemlig tilfredsheden med ”den samlede rejse” (inklusiv eventuelle skift) og med ”den værdi passagererne oplever at få for det, de har betalt for rejsen”. Se figur 7.

Andelen af passagerer, der vil anbefale togselskabet, falder også drastisk, når der opleves forsinkelser. Effekten af en forsinkelse er således ikke kun i forhold til den enkelte passager, men kan på sigt også påvirke antallet af nye brugere af kollektiv transport.

Figur 7 – Hvor stor en andel af togpassagererne er tilfredse/vil anbefale? Opdelt på ”ikke forsinkede” og ”forsinkede” passagerer.



Base: 28.983

Påvirkningsgraden af forsinkelser er ikke lige stor for passagererne i de forskellige togsystemer. I tabel 1 har vi opdelt passagererne efter, hvor de har foretaget deres rejse, og om de har været forsinket eller ej.

For tilfredsheden med ”din rejse med dette tog alt-i-alt” finder vi for DSB F/R, at 82% af passagererne er tilfredse, hvis toget ikke er forsinket, men at det kun er 60%, hvis toget er forsinket. Altså et ’tab’ på 22% tilfredse. De tilsvarende ’tab’ er for S-tog 32%, for Metro 26%, for Arriva 17% og for NJBA 25%.

Tabel 1 – Andel af passagerer der er tilfredse med en række parametre, afhængigt af om de er forsinkede eller ej. Opdelt på togselskaber.

Hvor tilfreds er du med....	DSB F/R		S-tog		Metro		Arriva		NJBA *)	
	Ikke forsin- ket	Forsin- ket	Ikke forsin- ket	Forsin- ket	Ikke forsin- ket	Forsin- ket	Ikke forsin- ket	Forsin- ket	Ikke forsin- ket	Forsin- ket
din rejse med dette tog alt i alt?	82%	60%	85%	53%	90%	64%	86%	69%	91%	66%
den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse?	49%	35%	54%	35%	62%	38%	56%	45%	70%	51%
Gennemsnit af 31 tilfreds- hedsforhold	69%	54%	67%	48%	72%	53%	71%	57%	73%	55%
Tab i andel tilfredse		-14%		-19%		-19%		-14%		-18%

Baser: DSB F/R: 15.288; S-tog: 5.697; Metro: 3.040; Arriva: 4.491; NJBA: 467

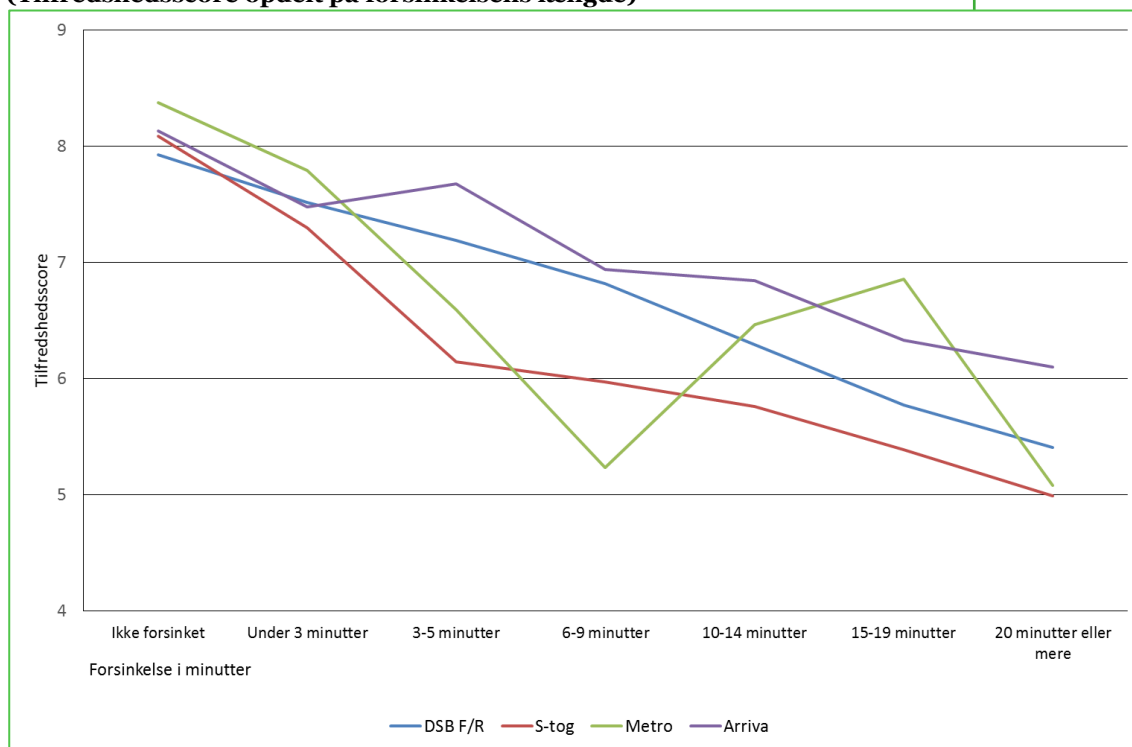
*) Lille base. Afrunding kan forekomme.

På tværs af de 31 tilfredshedsparametrene, der måles på i NPT, er der et gennemsnitligt fald i tilfredshed på 19 %-point, når der er forsinkelser i Metroen og på S-toget. For DSB Fjern- og Regionaltog og Arriva er det tilsvarende fald 14 %-point. Det kunne tyde på, at passagererne i de højfrekvente systemer (S-tog og Metro), hvor rejserne måske også typisk er kortere, er mere følsomme overfor forsinkelser. Årsagen til dette kan være, at forsinkelsen bliver relativt stor i forhold til hele rejsens længde og at forventningerne til antallet af afgange og rettidigheden, netop i disse togsystemer, er relativt høj. Når disse forudsætninger så ikke holder, så bliver utilfredsheden så meget større.

Der viser sig også en tydelig sammenhæng mellem forsinkelsernes varighed i minutter og faldet i tilfredshed. Vi har opdelt forsinkelserne i en række grupper og sammenlignet med den gennemsnitlige tilfredshedsscore for "tilfredshed med rejsen alt-i-alt" og "tilfredshed med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse". Se figur 8 og figur 9. Vi har i denne undersøgelse ikke medtaget NJBA, da der var for få besvarelser.



Figur 8 – Spm: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt? (Tilfredshedsscore opdelt på forsinkelsens længde)



Baser: DSB F/R: 15.288; S-tog: 5.697; Metro: 3.040; Arriva: 4.491

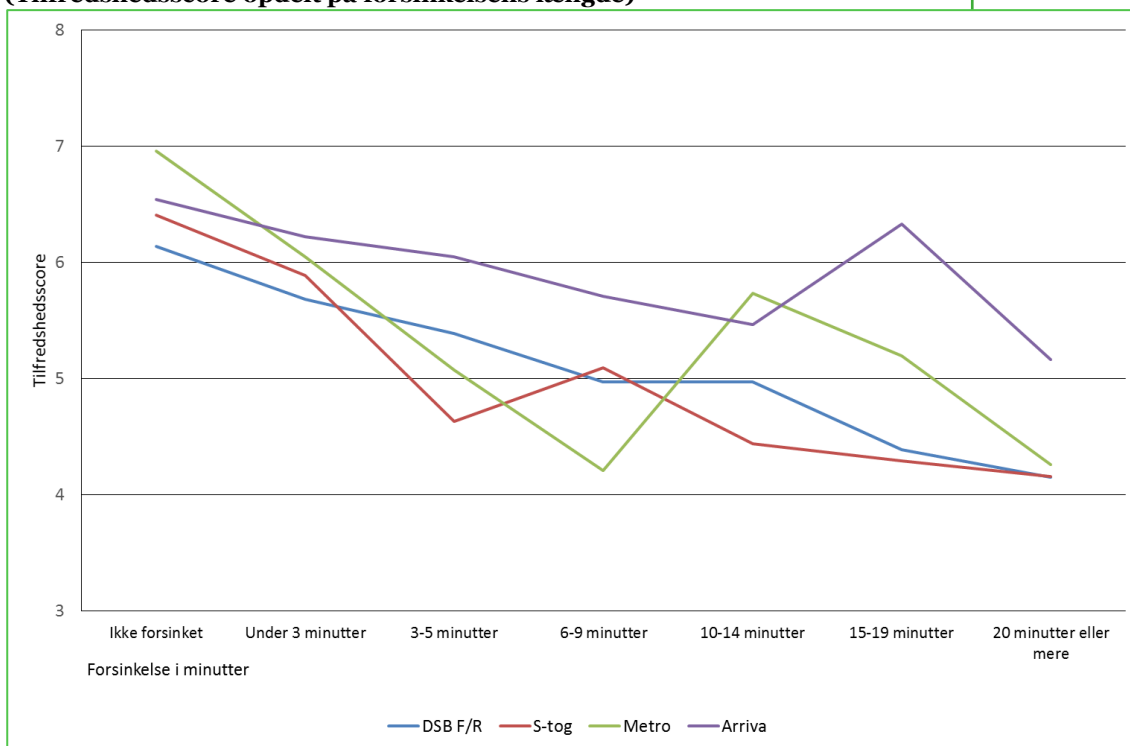
Som det fremgår af figur 8 er der en nærmest lineær sammenhæng mellem passagerernes oplevede forsinkelse på togrejsen og faldet i gennemsnitlig tilfredshed med "rejsen alt-i-alt". Størst er faldet for Metro og S-tog. 'Tabet' i tilfredshed er ca. 3 point (fra ca. 8 til ca. 5)³, hvis vi sammenligner passagerer, der ikke er forsinkede, med passagerer, der er forsinket 20 minutter eller mere. For Arriva er faldet 'kun' ca. 2 point. Såvel DSB som Arriva har kontrakter med Transport- og Bygningsministeriet, hvor kundetilfredshed er et mål. Vores undersøgelse tydeliggør, at selv mindre forsinkelser på under 3

³ på en skala fra 0 til 10, hvor 10 angiver den højeste tilfredshed

minutter har indflydelse på selskabernes mulighed for at leve op til de mål, der er for kundetilfredshed. Ved større forsinkelser er det umuligt. De 3 minutter er interessante, fordi det er ved denne forsinkelse, at et tog teknisk set regnes som forsinket ifølge kontrakten mellem Transport- og Bygningsministeriet og DSB. Vores analyse viser altså, at selv mindre forsinkelser altså påvirker tilfredsheden.

Af figur 9 fremgår forsinkelsernes indflydelse på passagerernes tilfredshed med ”den værdi de får, for det de har betalt for deres samlede rejse”. Det fremgår, at der også i forhold til denne parameter er tale om en næsten lineær sammenhæng mellem forsinkelsen i minutter og tabet i tilfredshed. Faldet er dog knap så stort som for ”tilfredshed med rejsen alt-i-alt”, men udgangspunktet er også generelt lavere.

Figur 9 – Spm: Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse?
(Tilfredshedsscore opdelt på forsinkelsens længde)



Baser: DSB F/R: 15.288; S-tog: 5.697; Metro: 3.040; Arriva: 4.491

Tidligere erfaringer med forsinkelser på en strækning har også indflydelse på tilfredsheden.

Som den sidste del af vores analyse har vi set på ændringerne i tilfredshed som konsekvens af tidligere erfaringer. Vi har inddelt togpassagererne i fire grupper:

Gruppe 1: Er tilfredse med rettidigheden på den aktuelle togrejse og tilfredse med rettidigheden generelt på togstrækningen.

Gruppe 2: Er tilfredse med rettidigheden på den aktuelle togrejse, men ikke tilfredse med rettidigheden generelt på togstrækningen.

Gruppe 3: Er *ikke tilfredse* med rettidigheden på den aktuelle togrejse, men er *tilfredse* med rettidigheden generelt på togstrækningen.

Gruppe 4: Er *ikke tilfredse* med rettidigheden på den aktuelle togrejse og heller *ikke tilfredse* med rettidigheden generelt på togstrækningen.

Gruppe 2 og gruppe 4 har således nogle tidligere erfaringer med rettidigheden på den aktuelle strækning, der gør, at de ikke er tilfredse⁴ med den generelle rettidighed/overholdelse af køreplanerne.

I tabel 2 og tabel 3 sammenligner vi den gennemsnitlige tilfredshedsscore for de 4 grupper af passagerer for spørgsmålene ”tilfredshed med rejsen alt-i-alt” og ”tilfredshed med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse”. Vi har desuden beregnet et simpelt gennemsnit for tilfredsheden over 29 tilfredshedsparametre (bil- og cykelparkering ved stationen er udeladt, da der er for få besvarelser på disse spørgsmål).

Det fremgår tydeligt, at der er et markant fald i tilfredsheden med de enkelte parametre som konsekvens af, at passagererne ikke er tilfredse med den generelle rettidighed. Sammenligner man resultaterne for gruppe 1 og gruppe 2 for DSB F/R (begge grupper er tilfredse med rettidigheden på den aktuelle rejse) ser vi et fald i den gennemsnitlige tilfredshedsscore på de 29 parametre på 1,41 point. Se tabel 2.

Tabel 2 – Gennemsnitlige tilfredshedsscorer på en række tilfredsheds-spørgsmål opdelt på togselskaber og passagergrupper (segmenteret efter tilfredshed med rettidigheden på aktuel rejse og generelt)

Hvor tilfreds er du med....	DSB F/R				Arriva				NJBA			
	Tilfreds aktuel rejse og generelt	Tilfreds aktuel rejse / ikke tilfreds generelt	Ikke tilfreds aktuel rejse / tilfreds generelt	Ikke tilfreds aktuel rejse og ikke tilfreds generelt	Tilfreds aktuel rejse og generelt	Tilfreds aktuel rejse / ikke tilfreds generelt	Ikke tilfreds aktuel rejse / tilfreds generelt	Ikke tilfreds aktuel rejse og ikke tilfreds generelt	Tilfreds aktuel rejse og generelt	Tilfreds aktuel rejse / ikke tilfreds generelt	Ikke tilfreds aktuel rejse / tilfreds generelt	Ikke tilfreds aktuel rejse og ikke tilfreds generelt
din rejse med dette tog alt i alt?	8,55	7,47	7,10	5,39	8,55	7,57	7,19	5,71	8,81	7,71	7,52	6,04
den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse?	7,01	5,11	5,71	3,80	7,09	5,38	5,83	4,27	7,89	5,91	5,27	5,64
Gennemsnit af 29 tilfredshedsforhold	8,04	6,63	6,77	5,16	7,95	6,62	6,37	5,02	8,20	6,72	5,82	5,49
Tab i tilfredshed (point)		-1,41	-1,27	-2,88		-1,33	-1,58	-2,93		-1,48	-2,38	-2,71

Baser: DSB F/R: 15.288; 3.040; Arriva: 4.491; NJBA: 467

Sammenligner vi de tilsvarende resultater for gruppe 3 og gruppe 4 med gruppe 1, ser vi, at faldet i tilfredshedsscore i gruppe 4 er mere end dobbelt

⁴ Med ”tilfredse” mener vi, at de har svaret 7-10 på en tilfredshedsskala, der går fra 0 til 10, hvor 10 er mest tilfreds. Med ”ikke tilfredse” mener vi, at de har svaret 0-6 på samme skala. De er således ikke nødvendigvis utilfredse, de er bare ikke ”tilfredse”.

så stort som faldet i gruppe 3 (fald på 2,88 point hhv. 1,27 point). Denne forskel må alene tilskrives det forhold, at passagerernes opbyggede erfaring med rettidigheden på strækningen har indvirkning på deres tilfredshed med den aktuelle rejse.

Hvis man sammenligner resultaterne for de andre togselskaber, finder vi fuldstændig tilsvarende forskelle.

Også i denne analyse finder vi, at tabet i tilfredshed er størst i den højfrekvente systemer. Hvor 'tabet' i tilfredshedsscore mellem gruppe 1 og gruppe 4 er fra 2,71 til 2,93 for lokalbanerne, regional- og fjerntog, så er 'tabet' 3,08 til 3,16 for S-tog og Metro. Se tabel 3.



Tabel 3 – Gennemsnitlige tilfredshedsscorer på en række tilfredsheds-spørgsmål opdelt på togselskaber og passagergrupper (segmenteret efter tilfredshed med rettidigheden på aktuel rejse og generelt)

Hvor tilfreds er du med....	S-tog				Metro			
	Tilfreds aktuel rejse og generelt	Tilfreds aktuel rejse / ikke tilfreds generelt	Ikke tilfreds aktuel rejse / tilfreds generelt	Ikke tilfreds aktuel rejse og ikke tilfreds generelt	Tilfreds aktuel rejse og generelt	Tilfreds aktuel rejse / ikke tilfreds generelt	Ikke tilfreds aktuel rejse / tilfreds generelt	Ikke tilfreds aktuel rejse og ikke tilfreds generelt
din rejse med dette tog alt i alt?	8,54	7,39	6,63	5,02	8,70	7,41	6,57	5,09
den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse?	7,09	5,16	5,70	3,49	7,39	5,06	5,60	4,01
Gennemsnit af 29 tilfredshedsforhold	7,69	6,26	6,26	4,60	7,96	6,28	5,99	4,80
Tab i tilfredshed (point)		-1,43	-1,43	-3,08		-1,68	-1,97	-3,16

Baser: S-tog: 5.697; Metro: 3.040

4. Om undersøgelsen

Analyserne i dette notat er baseret på data fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) blandt togpassagerer i perioden januar til august 2016. I alt er der 28.983 besvarelser for togpassagererne i denne periode.

Togpassagererne, der er repræsentativt udvalgt, modtager og udfylder et pirsørgeskema på en konkret togrejse. Spørgeskemaet udfyldes i de fleste tilfælde under togrejsen. Spørgeskemaet indeholder spørgsmål om tilfredsheden med en række forskellige forhold ved togrejsen, samt spørgsmål om hvorvidt passageren har oplevet en forsinkelse på togrejsen og forsinkelsens varighed (passagerens opfattelse).

Spørgeskemaerne er uddelt til passagerer i følgende togsystemer:

- Arriva inkl. Vestbanen
- DSB Fjern- og Regionaltog, inkl. Odderbanen
- DSB S-tog
- Metro
- Nordjyske Jernbaner

Passagererne besvarer NPT tilfredshedsspørgsmålene på en skala fra 0 til 10, hvor 10 angiver den højeste tilfredshed.

I NPT rapportererne offentliggør vi resultaterne som:

'andel af passagererne, der er tilfredse/meget tilfredse' (har svaret 7 til 10)

'andel af passagererne, der hverken er tilfredse eller utilfredse' (har svaret 4 til 6)

'andel af passagererne, der er utilfredse/meget utilfredse' (har svaret 0 til 3)

Der ligger en kvantitativ og kvalitativ analyse til grund for inddelingen.

I denne rapport anvender vi desuden også den gennemsnitlige tilfredshed som måltal. Det er et gennemsnit af alle de besvarelser, der har været på det pågældende spørgsmål.

Årsagen til, at vi anvender begge disse tilgange til resultaterne fra NPT er, at de to måder, at vise resultaterne på, kan noget forskelligt:

1. Et gennemsnit siger ikke i sig selv noget om hvor mange, der er tilfredse, idet et gennemsnit kan fremkomme på mange forskellige måder. Og nogen gange vil vi gerne vise hvor mange, der er tilfredse (eller utilfredse).
2. Et gennemsnit kan på den anden side udtrykke det generelle løft i tilfredshed – uanset hvor på tilfredshedsskalaen løftet sker. En stigning fra '1' til '2' på skalaen er lige så meget 'værd' som en stigning fra '8' til '9'. Hvis man alene fokuserer på det generelle løft i tilfredshed og ikke på hvor mange, der er tilfredse, kan gennemsnittet være et godt mål.

Mere information om NPT kan findes på [Passagerpulsens hjemmeside](#)

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

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
Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog)	Juni 2016
Passagerpulsens Kundeservicepris 2016	Maj 2016
Passagerernes ønsker til kundeservice	Maj 2016
Kendskab til Passagerpulsen	April 2016
Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed	April 2016
Togselskabernes rejsetidsgarantier	December 2015
Public Transport: Price levels in Europe	September 2015
Sporarbejder på rejsen	Juni 2015
Passagerpulsens Kundeservicepris 2015	Maj 2015
Passagerernes ønsker til kundeservice	Maj 2015
Kundernes tilfredshed med Rejsekortet 2012-2014	April 2015
Danskernes holdning til kollektiv transport	December 2014

Redaktion

Analyseansvarlig Lars Wiinblad
 Analysemedarbejder Anders Albrechtsen
 Kommunikationsmedarbejder: Bjarke Stald-Bolow
 Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Lone Fruerskov Andersen

Fotos: iStockphoto

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

