

A background image of railway tracks with gravel and some greenery, viewed from an elevated perspective. The tracks run diagonally across the frame.

Passagerernes oplevelser med **sporarbejder på rejsen**

Notat
Juni 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1.	Baggrund og formål	3
2.	Resumé og anbefalinger	5
2.1	Passagerpulsens mener	5
3.	Brugeroplevelserne	7
3.1	Forhåndsinformation	7
3.2	Oplevelsen af information før og under rejsen i toget	8
3.3	Oplevelse af skiftesituationen	9
3.4	Sammenhæng i informationen	11
3.5	Øvrige kommentarer til rejseoplevelsen	12
4.	Om undersøgelsen	14
4.1	Metode	14
4.2	Fakta	14
4.3	Spørgeskema	15
5.	Om Passagerpulsens	21

1. Baggrund og formål

Sporarbejder fylder meget i togtrafikken både i disse år, men også de næste mange år fremover. Signaler og spor skal udskiftes og opdateres, hvilket er meget tiltrængt. I Passagerpuls'en er vi meget bevidste om nødvendigheden af, at der bliver lavet sporarbejder og øvrige arbejder på infrastrukturen – uanset om der er tale om vedligeholdelse, fornyelse eller nye anlæg.

Når det er sagt, så har disse arbejder store konsekvenser for de mange tusind passagerer, der dagligt rejser med tog, når der i perioder er færre afgang eller måske ingen afgang. For passagererne betyder det, at det er sværere at få dagligdagen til hænge sammen, da længere rejsetid er lig med mindre tid til familien og fritiden.

Derfor har vi valgt at lave denne kvalitative undersøgelse, hvor fokus alene er på, om passagererne oplever at blive hjulpet så godt som muligt, i den periode sporene er spærret og passagererne bliver transporteret på en alternativ måde.

Tilbage i april 2015 lavede Passagerpuls'en i påskedagene en kvalitativ *user-experience*-undersøgelse af passagerernes rejseoplevelser i forbindelse med sporarbejderne fra Slagelse - hen over Fyn - til Fredericia.¹

Undersøgelsen viste, at det meste fungerede godt, i hvert fald under den planlagte del af sporspærringen (1. til 4. april). Men da sporarbejdet ikke blev færdigt til tiden, og kørslen med togbusser blev forlænget til og med 6. april, var der mange ting, der ikke fungerede.

Passagererne beskrev for eksempel skiftet fra toget til togbussen som problemfyldt og med manglende på information og guidning. Det blev fremhævet, at DSB's personale forsøgte at yde en god service overfor passagererne, men at de virkede til at være mangelfuldt informeret, hvilket skabte yderligere forvirring.

Undersøgelsen konkluderede, at det særligt var følgende faktorer, som havde betydning for, hvordan passagererne oplevede deres rejse under sporarbejdet:

- Information før rejsen
- Information under rejsen
- Synlig og god service fra DSB personalet
- Forplejning

Baseret på passagerernes oplevelser og undersøgelser fra tidligere sporarbejder fremsatte Passagerpuls'en i 2015 en række gode råd til DSB og Banedanmark, som selskaberne kan tage udgangspunkt i for at få flere tilfredse passagerer under sporarbejder.



¹ <https://passagerpuls'en.taenk.dk/vidensbanken/undersogelse-sporarbejder-paa-rejsen>

Passagerpulsens 10 råd til Banedanmark og DSB i forbindelse med sporarbejder – ikke prioriteret rækkefølge:

1. Giv tidlig information om sporarbejdet
2. Lav planer, der holder
3. Vis tydelig vej til togbusserne
4. Sæt ekstra personale ind
5. Lav ordentlige skilte
6. Uddel gerne mad og drikke
7. Giv samme information alle steder
8. Informer om vigtige ændringer
9. Husk den interne kommunikation
10. Yd en ekstra kundeservice

I sommeren 2017 lavede Passagerpulsens undersøgelsen S-togspassagerernes oplevelser under arbejdet med implementeringen af nye signaler på Nordbanen (S-togsstrækningen Jægersborg-Hillerød).² Spørgsmålene gik på passagerernes oplevelse af arbejdet i hele den periode, hvor Banedanmark arbejdede med at udskifte signalerne på Nordbanen, hvor i mod spørgsmålene i denne undersøgelse kun gælder oplevelsen med en enkelt rejse.

En stor del af passagererne på Nordbanen udtrykte utilfredshed med den måde opgaven var løst på. Det var især planlægningen og overholdelsen af køreplanerne, som passagererne mente, at DSB og Banedanmark havde løst dårligt.

Derudover mente 44 % af passagererne, at informationen på stationerne var løst dårligt. Til gengæld var flere passagerer tilfredse (37 %) end utilfredse (30 %) med informationen på Rejseplanen og i appsene. Det fik Passagerpulsens til at skrive et åbent brev til transportordførerne, hvor vi gjorde dem opmærksomme på passagerernes erfaringer og de potentielle udfordringer, hvis ikke sporarbejderne blev planlagt bedre.

Over sommeren 2018 er der igen planlagt adskillige sporarbejder. Blandt andet er S-togslinjen Frederikssundsbanen lukket for tog i 3 måneder. Så på baggrund af de tidligere undersøgelser, besluttede Passagerpulsens, at gennemføre en ny kvalitativ *user-experience*-undersøgelse af passagerernes rejseoplevelser i forbindelse med de sporarbejder, der fandt sted i påsken 2018.

Formålet har været at undersøge, hvorvidt selskaberne har taget de 10 råd til sig, og om passagererne således har haft en god rejseoplevelse på trods af sporspærringen og rejsen med de indsatte togbusser under sporarbejdet. Spørgsmålene drejede sig primært om information inden afrejsen, information under rejsen og oplevelsen af skiftestationen for skiftet til togbussen.

God læselyst!

² <https://passagerpulsens.taenk.dk/bliv-klogere/notat-s-togspassagerernes-oplevelse-med-udskiftning-af-signalsystem>

2. Resumé og anbefalinger

59 personer, der rejste på en strækning med sporarbejde i påsken 2018, deltog i undersøgelsen. Heraf havde 45 oplevet at skulle med en togbus, som en del af rejsen.

- 4 ud af 5 havde på forhånd hørt om sporarbejdet. Flest gennem Rejseplanen, men også på DSBs hjemmeside, ved opslag på stationen eller på anden vis. I gennemsnit havde passagererne fået information fra 2,5 kilder/medier.
- Hovedparten oplevede, at der blev givet enslydende information på de forskellige kanaler. En mindre del af passagererne oplevede modstridende eller manglende informationer. Blandt andet fordi personalet ikke var ordentligt informeret.
- Informationen på Rejseplanen og DSBs hjemmeside blev oplevet som klar og forståelig af de fleste. Nogle få oplevede ikke dette.
- Informationen undervejs i toget blev af ca. 1/3 af deltagerne i undersøgelsen ikke oplevet som klar og forståelig. Enten fordi der ikke blev givet information, der var skiltet forkert eller fordi personalet ikke var ordentligt informeret, og derfor kom til at give uklare eller modstridende informationer til passagererne.
- Skiftesituationen til togbus på stationen blev af de fleste vurderet positivt. Dog var der ca. 1/4 af deltagerne i undersøgelsen, der ikke synes, at der var tilstrækkeligt personale til at guide passagererne, svare på spørgsmål mv. Et tilsvarende antal synes heller ikke, at det var nemt at finde information om sporarbejdet på stationen, eller at der blev givet klar og forståelig information. Skiltningen til togbusserne nævnes af flere. Endelig synes knap hver 5., at der ikke var tilstrækkeligt mange togbusser.
- En observation går ud på, at buspersonalet 'klumper' sammen foran skiltene med information, hvilket gør det svært at orientere sig. Og at chaufførerne ikke aktivt hjælper passagererne, men at disse skal udspørges, hvilket måske kan virke afskrækkende på nogle.
- Yderligere observationer går på, at chaufførerne på togbusserne ikke altid er fortrolige med ruten og standsningsstederne, hvilket fører til forlængede rejser (pga. mistede forbindelser) og utilfredshed.
- Et lille stykke chokolade gør en forskel (for nogle).

2.1 Passagerpulsens mener

Det er glædeligt, at en stor del af passagererne oplever, at informationen og skiftesituationen fungerer, så godt som det nu er muligt – omstændighederne taget i betragtning. Det er vores oplevelse, at informationen op til sporarbejdet ikke kunne være meget bedre, på trods af, at det ikke er alle passagerer, der har oplevet at være informeret på forhånd.

Men der er dog stadig nogle passagerer, der oplever manglende information undervejs på deres rejse, for lidt synligt personale og utilstrækkelig kapacitet af togbusser. Vi vil derfor fortsat opfordre Banedanmark og togoperatørerne til at have fokus på vores 10 gode råd:

1. Giv tidlig information om sporarbejdet

God information op til sporarbejdet. Hvornår kører mit tog? Og hvor lang transporttid får jeg? Skal jeg med togbus eller er der alternativer – for eksempel en tidligere/senere afgang uden skift til togbus.

Informationen skal være tydelig, der hvor passagererne er, det vil sige, på perroner, rejseplanen, apper, hjemmeside, Facebook og så videre.

2. Lav planer, der holder

Tiderne skal holde. Det vil sige, at der skal være overensstemmelse mellem det, passagererne har fået oplyst, og det de oplever.

3. Vis vej til togbusserne

Skiftet til togbus skal være nemt. Der skal være god information i toget og på stationerne om, hvor bussen kører fra.

Informationen skal ud i god tid, så passagererne har tid til at forberede sig.

4. Sæt ekstra personale ind

Personalet på stationerne og i togene skal være til at finde. De skal være venlige og tilstedeværende, og de skal påtage sig ansvaret for passagererne.

5. Lav ordentlige skilte

Skiltningen skal være til at finde på stationerne – både dag og aften. Også når der er mange passagerer, der skal skifte mellem tog og bus samtidig.

6. Uddel gerne mad eller drikke

Passagerer, der har fået en flaske vand, et stykke chokolade eller lignende i togbusserne, er mere tilfredse med rejsen. Det viser undersøgelser.

7. Giv samme information alle steder

Informationen skal være den samme på afgangstavler, i højtalerudkald og på Rejseplanen. Sker der ændringer, skal informationen også opdateres alle steder.

8. Informer om vigtige ændringer

Information på stationer og på Rejseplanen skal være opdateret i så god tid, at passagererne kan få troværdig og rigtig information om vigtige ændringer. Selskaberne skal også give passagererne information om, hvordan de får penge tilbage gennem rejsetidsgarantien, hvis der sker uventede forsinkelser eller aflysninger før eller under rejsen.

9. Husk den interne kommunikation

Kommunikationen mellem DSB, Banedanmark og personalet i kundeservice og servicepersonale i tog og på perroner skal være i top, så personalet kan svare på passagerernes spørgsmål.

10. Yd en ekstra kundeservice

Medarbejdere i kundeservice skal være venlige og imødekommende, hvis passagererne for eksempel ringer for at ændre deres reservationer, fordi sporarbejdet giver forsinkelser.

3. Brugeroplevelserne

Banedanmark havde planlagt en række sporarbejder i påsken 2018. De væsentligste var på S-banen mellem Valby og Frederikssund, og på strækningen mellem Orehoved og Rødby Færge. Der var desuden mindre arbejder mellem Dyssegård og Buddinge, mellem Randers og Hobro, og mellem Viborg og Struer. Sporarbejderne var annonceret i god tid af såvel Banedanmark som DSB og Arriva, og rejseplanen var opdateret med relevant information om togbusserne.

Passagerpulsens undersøgelse blev besvaret af 59 personer, der havde rejst på en af strækningerne med sporarbejde. Heraf havde 45 haft en rejse, der inkluderede et eller flere skift til en togbus undervejs.

3.1 Forhåndsinformation

Af de 59 personer, der rejste på en af strækningerne med sporarbejde, havde 4 ud af 5 hørt om sporarbejdet på forhånd. Flest havde hørt om det på Rejseplanen, men også via opslag på stationerne, DSB's forskellige medier og forhåndsinformation i toget. Se Tabel 1.

De personer, der på forhånd havde hørt om sporarbejdet, havde hørt om det fra ca. 2,5 kilder/medier i gennemsnit.

Tabel 1 - Hvor havde du hørt om sporarbejdet? (Markér gerne flere)

	Respondenter
Rejseplanen	25
DSB's hjemmeside	15
Opslag/infoskærm på stationen	15
DSB nyhedsbrev	10
DSB's Facebook-side	10
Opslag/infoskærm i toget	9
TV	9
Banedanmarks hjemmeside	6
Avis	6
Anden hjemmeside	5
Radio	5
Andet nyhedsbrev	2
Banedanmarks Facebook-side	1
DSB's Twitter-profil	0
Banedanmarks Twitter-profil	0
Havde ikke hørt om sporarbejdet	11
Andet:	12
BASE	59

Kilde: Passagerpuls



3.2 Oplevelsen af information før og under rejsen i toget

Passagererne, der har delt deres oplevelser i denne undersøgelse, har for de flestes vedkommende oplevet af få klar og forståelig information fra Rejseplanen og DSB. Flertallet er også tilfredse med den information, de modtog undervejs i toget, men her er der dog også ca. hver 3. (12 ud af 40), der ikke er tilfreds med informationsniveauet. Se Tabel 2.

Tabel 2 - Hvis du tænker på dine oplevelser før og under rejsen, hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke / ikke relevant	BASE
Der blev givet klar og forståelig information om sporarbejdet på DSB's hjemmeside	8	7	3	4	1	17	40
Der blev givet klar og forståelig information om ændrede rejsetider på Rejseplanen	11	16	4	4	1	4	40
Der blev givet klar og forståelig information om sporarbejdet undervejs i toget (skærme, højtalerinfo m.v.)	12	12	1	10	2	3	40

Kilde: Passagerpuls

Om informationen undervejs på rejsen i toget siger deltagerne selv:

Jeg fik forskellige oplysninger fra togpersonalet, der tilsyneladende ikke var ordentligt orienteret.
(Rejste København – Nykøbing F. 28. marts)

Det er meget lidt, der bliver sagt i toget.
(Rejste Nykøbing F. - København 26. marts)

Informationerne undervejs var uklare i forhold til, hvornår togbussen kørte.
(Rejste Aarhus – Aalborg 30. marts)

Togets skærme udenpå og indvendigt og skærmen på Hovedbanegården viste til Farum i stedet for Dyssegård. Blev først opdateret undervejs på turen.
(Rejste København – Værløse 26. marts)

Noget tyder altså på, at der er flere forhold, der i disse tilfælde kan forårsage, at passagererne ikke er enige i, at 'der bliver givet klar og forståelig information ... undervejs i toget':

1. Der bliver ikke informeret,
2. Informationen fra personalet er ikke konsistent, fordi de selv mangler information,
3. Skiltningen er ikke retvisende.

3.3 Oplevelse af skiftesituationen

De 45 passagerer, der oplevede at skulle skifte fra toget til en togbus, rejste for de flestes vedkommende (18 passagerer) på strækningen Frederikssund-Valby. 13 rejste på strækningen Orehoved-Rødby, heraf 3 med direkte bus hele vejen fra København til Rødby. Resten fordelte sig på de øvrige strækninger.

Ca. halvdelen rejste Skærtorsdag eller Langfredag (29.3 og 30.3). De øvrige var spredt næsten ligeligt på de øvrige dage i perioden.

Forholdene i forbindelse med skiftesituationen (informationen, skiltningen, personalet, togbusserne) bliver vurderet positivt af de fleste passagerer. Der er dog nogle (fra 3 til 12 ud af 38), der ikke er enige i de udsagn, vi spurgte ind til. Se Tabel 3.

Særligt bemærkes det, at det personale, der var placeret på stationerne, i langt de fleste tilfælde var venlige og kunne svare på passagerernes spørgsmål, men også, at 9 ud af 38 passagerer (24 %) mener, at der var for lidt personale tilstede på stationen. Det skal bemærkes, at der sagtens kan have været, det fastsatte antal personaler tilstede, men de pågældende passagerer mente altså ikke, at antallet var tilstrækkeligt til deres behov.

9 ud af 38 passagerer (24 %) var uenige i, at det var nemt at finde information om sporarbejdet på stationen, og at der blev givet klar og forståelig information om sporarbejdet. 7 ud af 38 passagerer (18 %) synes ikke, at der var tilstrækkeligt mange togbusser, og 12 ud af 38 passagerer (32 %) oplevede ikke, at der blev givet klar information om rejsetiden.

Tabel 3 - Hvis du tænker på dine oplevelser på den eller de stationer, hvor du benyttede togbus, hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke / ikke relevant	BASE
Det var nemt at finde information om sporarbejdet på stationen	5	15	1	5	4	8	38
Der blev givet klar og forståelig information om sporarbejdet på stationen	7	12	2	5	4	8	38
Der var klar og forståelig information på stationen om, hvor togbusserne kørte fra	10	14	7	4	2	1	38
Der var tilstrækkeligt med personale til stede på stationen til at hjælpe passagererne	12	5	5	3	6	7	38

Personalet på stationerne var venlige og imødekom-mende	12	10	3	0	3	10	38
Personalet kunne svare på min spørgsmål om rejsen	11	6	2	0	3	16	38
Der var tilstrækkeligt mange togbusser	14	12	2	3	4	3	38
Der blev givet klar og forståelig information om rejsetiden	6	13	2	3	9	5	38

Kilde: Passagerpuls

Personalet:

Passagerernes oplevelse af mangel på personale var fordelt over hele påskeperioden og på de fleste af de strækninger, hvor der var indsat togbusser. Der var altså ikke noget mønster i oplevelserne af mangel på personale. Der hvor personalet var på plads, var der stor tilfredshed med hjælpsomheden og evnen til at besvare spørgsmål.

Information og skiltning:

De passagerer, der ikke oplevede, at det var nemt at finde information om sporarbejdet på stationen, og at der blev givet klar og forståelig information om sporarbejdet, har blandt andet følgende kommentarer:

Der var ingen skilte på Stenløse station, som viste, hvilken bus der kørte mod Frederikssund og Ballerup. Måtte derfor løbe mellem de to steder. Der burde have været skilte på Stenløse station, som fra Egedalcentret og der, hvor de normale busser holder, som henviste til togbusserne.

(Rejste Stenløse – Ballerup 31. marts)

Der var ikke meget information om for eksempel, hvor lang tid det tog ekstra, da jeg kom til perronen. Hvis ikke jeg havde været i så god tid, kunne jeg nemt have misset et fly. Det er først på Hareskov station, at jeg opdager det. Det er ikke nemt at finde andre befordringsmuligheder der fra.

Det var svært at se, hvornår busserne kørte.

(Rejste Aarhus – Aalborg 30. marts)

Det er skrevet alt for småt, og så er det et sted på stationen, hvor man som pendler aldrig kigger.

(Rejste Aalborg – Aarhus 30. marts)

Det fremgår af kommentarerne, at der er flere forhold, som man skal være opmærksom på:

1. Placering af skiltningen,
2. at skriftstørrelsen er tilstrækkelig stor til, at alle kan læse det og
3. at forskellige passagerer kan have forskellige behov, som for eksempel at kende den forventede rejsetidsforlængelse, så der ikke opstår nervøsitet om muligheden for at nå eventuelle aftaler.

Togbusser:

Passagerernes oplevelse af mangel på togbusser vedrører primært Frederiksbundsbanen og Orehoved-Rødby i perioden 27. til 31. marts.

3.4 Sammenhæng i informationen

Som tidligere nævnt oplevede hovedparten af passagererne, at få information om sporarbejderne og kørslen med togbusser fra flere kilder. I langt de fleste tilfælde var der fin overensstemmelse mellem den information, der blev givet på de forskellige platforme, men en mindre del af passagererne oplevede dog at få modstridende information. Se Tabel 4.

Tabel 4 - Alt i alt, hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Der blev givet enslydende information om sporarbejdet på tværs af alle kanaler (hjemmeside, Rejseplanen, Sociale medier, på stationen, i toget etc.)?

	Respondenter
Helt enig	5
Enig	16
Hverken enig eller uenig	7
Uenig	4
Helt uenig	2
Ved ikke / ikke relevant	3
BASE	37

Kilde: Passagerpuls

Passagererne knytter blandt andet følgende kommentarer til dette:

Som sagt havde jeg fået mail om andet sporarbejde, og da jeg slog op på Rejseplanen, var der ikke (eller jeg så i hvert fald ikke), at der var advarsel om længere rejsetid mv.
(Rejste Hareskov – Nørreport - Lufthavnen 27. marts)

Personalet i toget var meget dårligt orienteret.
(Rejste København – Nykøbing F. 28. marts)

3.5 Øvrige kommentarer til rejseoplevelsen

Deltagerne i undersøgelsen blev afslutningsvis bedt om at komme med eventuelle supplerende kommentarer. 5 benyttede sig af denne mulighed:

Tabel 5

Rejsestrækning	Kommentar
Dyssegård - Buddinge	Jeg så intet personale, udover buschaufføren. Der blev kørt meget langt omkring til Dyssegård. Ingen oplysninger om andre rejseveje, der nok havde været noget hurtigere (bus til Lyngby og så tog derfra f.eks.) Turen fra Buddinge til Dyssegård tog næsten en halv time.
København - Rødby Færge (kørte med togbus hele vejen)	<u>Ang. skiftetid på Nykøbing Falster:</u> Lidt lang, da jeg ankom med bus 740 fra Gedesby Gl. Landevej. Dette havde nu været perfekt, skulle jeg have provianteret på stationen. Alle tider var oplyst fint på Rejseplanen, så jeg kunne tage den med ro. <u>Ang. buspersonalet:</u> Buspersonalet, der stod foran bussen, var yderst venlige og hjælpsomme. Jeg kunne dog forestille mig, at det for mindre oplyste eller usikre passagerer kunne være svært at få den rigtige information omkring buskørslen, for chaufførerne stod sammen og spærrede for den ene side af skiltet med info om togbuskørslen. Derudover var chaufførerne ikke aktivt hjælpende, men skulde adspørges, så jeg kunne se, at flere måske lidt generte passagerer måtte bruge lidt tid på at finde frem til skilt og bus på egen hånd. Jeg spurgte dem dog direkte og fik hjælp. De små skilte i ruden på bussen hjalp også. <u>Ang. togbusturen:</u> Togbussen ankom i rigtig god tid til Orehoved, hvor toget holdt klart, og det var let at checke ind på stationen og finde plads i toget. <u>Ang. togturen Orehoved-Høje Taastrup:</u> Informationsdisplayet i toget viste fejlagtigt alle de normale standsninger efter Høje Taastrup, Valby, København H, Nørreport og Østerport, selvom toget kun kørte til Høje Taastrup. Dog uden ankomsttider, altså blot stationsnavne. <u>Ang. skift i Høje Taastrup:</u> I følge planen skulle jeg ankomme til Høje Taastrup 20:03 og skifte til S-tog med skiftetid på 17 minutter, dvs. at der ikke var korrespondance med S-toget kl. 20:00. Lokoføreren meddelte, at første Intercity-tog til København H ville afgå 20:16, hvilket jeg på rejseplanen kunne se, ikke ville give mig mulighed for at indhente 20:00-toget i København H eller andre stationer. Imidlertid skulle det vise sig, at IntercityLyn-toget 19:55 var forsinket, så da jeg var løbet op i ankomsthallen, kunne jeg på afgangstavlen ved rulletrappen se, at dette tog ville køre i netop dette minut (20:05). Jeg nåede toget, og kunne på København H gå direkte til S-togsperronerne og nå det S-tog, der var kørt fra Høje Taastrup tre minutter før min ankomst til samme, og dermed kom jeg til Birkerød 20 minutter tidligere end planlagt. Da den planlagte rejsetidsforøgelse var på 20 minutter, har jeg altså ikke tabt tid, hvilket også er noteret i denne undersøgelse (var alt gået som planlagt, havde det været 20 minutter). Havde jeg ikke hørt om sporarbejdet før afgang, havde jeg næppe haft svært ved at få information undervejs på rejseplanen og DSB.dk m.m.
Frederikssund - Valby	Chaufføren var forsinket, da hun ikke finde vej, og hun skulle hjælpes med at finde Ølstykke station og Frederikssund station. Det er ikke i orden, nu var vi flere, der kom forsendt på arbejde. Venligst stram op.
Frederikssund - Valby	Dejligt med chokolade på turen
Viborg-Skive - Struer	Der var ingen oplysninger om sporarbejde på Arriva hjemmeside, hvor jeg købte min billet til rejsen. Jeg studerede dog lidt over, at rejsetiden var angivet længere end normalt. Jeg endte med at købe en heldagsbillet i stedet for en almindelig og kom så ikke i yderligere kontakt med rejsetider.

Kommentarerne, der fremgår af tabel 5 giver et glimrende billede af såvel de positive som de mindre positive oplevelser i forbindelse med sporarbejderne.

Særligt bemærkes, at et lille stykke chokolade kan gøre en forskel, men sandsynligvis først når bussen kører, som den skal, og den korrekte information er givet.

Det bemærkes også, at passagererne i denne undersøgelse nok ikke skelner mellem togselskabets og Banedanmarks personale, og de chauffører, der kører togbusserne. Der er implicit i svarene en oplevelse af, at man skal kunne spørge alt personale til råds, hvis man er i tvivl om noget. Samt, at man selvfølgelig forventer, at buschaufføren ved, hvilken rute bussen kører, og hvor den stopper, hvilket tilsyneladende ikke altid er tilfældet.

4. Om undersøgelsen

4.1 Metode

Dataindsamlingen til dette notat er gennemført ved hjælp af et online spørgeskema distribueret via Passagerpulsens nyhedsbrev og de sociale medier.

Invitationsteksten i nyhedsbrevet og på de sociale medier præciserede, at vi var interesserede i, at personer, der rejste med toget i påsken 2018 på de nævnte strækninger, delte deres rejseoplevelser ved at udfylde spørgeskemaet.

4.2 Fakta

Data er indsamlet: 24. marts til 02. april 2018.

Målgruppe: Personer der rejste med toget i påsken på de nævnte strækninger.

Der blev i alt modtaget 101 besvarelser, hvoraf de 59 var fuldstændige. Af de 59 besvarelser havde 45 rejst med togbus og således haft en rejse, der var 'anderledes end normalt'.

Det er vigtigt at understrege, at denne undersøgelse alene skal vise nogle af de brugererfaringer, der har været i forbindelse med sporspærringen. Det er således en beskrivelse af 59 passagerers egne oplevelser og kvalitative input.

Der er derfor ikke tale om en kvantitativ, repræsentativ undersøgelse, hvor man for eksempel kan se en prioritering af de forhold, der har haft indflydelse på rejseoplevelsen.

Vi er bevidste om, at der kan have været et større incitament til at deltage i undersøgelsen, hvis man har oplevet problemer på trods af, at vi har opfordret alle, der har rejst i perioden til at deltage. Men netop fordi denne undersøgelse ikke skal være kvantitativ, er dette forhold af mindre betydning. Besvarelserne fra passagererne viser da også, at rigtig mange var godt tilfredse med den måde, som Banedanmark og togoperatørerne håndterede situationen på.

4.3 Spørgeskema

E-mail/invitation:

Sporarbejde i Påsken 2018

Hvordan oplever du sporarbejdet på din strækning?

Banedanmark spærre sporene i påsken - og DSB har derfor indsat togbusser på følgende togstrækninger:

- CPH Lufthavn - Høje Taastrup
- Dyssegård - Buddinge
- Frederikssund - Valby
- København - Rødby Færge
- Randers - Hobro
- Viborg-Skive - Struer
- Vordingborg - Nykøbing F. - Rødby Færge

Har du rejst på en eller flere af disse strækninger i påsken, så del din oplevelse – god som dårlig - med os i Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk. Passagerpuls bruger informationen til at undersøge, hvordan sporarbejdet bliver håndteret af trafikselskaberne og Banedanmark – set fra et passager-synspunkt. Vores undersøgelse offentliggøres med henblik på at forbedre trafikselskabernes og Banedanmarks planlægning af sporarbejder. Du deler din oplevelse ved at svare på dette spørgeskema.

Kender du nogen, der har oplevet sporarbejdet på ovenstående strækninger, så må du meget gerne dele linket til spørgeskemaet med dem. Vi vil gerne have så mange som muligt til at dele deres oplevelser med os.

Vigtigt:

Udfyld venligst et spørgeskema pr. rejse, hvis du har rejst flere gange på samme strækning eller på flere strækninger.

Klik næste for at gå videre til spørgeskemaet.

Spørgeskema:

Spm.1: Hvilken togstrækning har du rejst på?

1. CPH Lufthavn - Høje Taastrup
2. Dyssegård - Buddinge
3. Frederikssund - Valby
4. København - Rødby Færge (kørte med togbus hele vejen)
5. Randers - Hobro
6. Viborg-Skive - Struer
7. Vordingborg - Nykøbing F. - Rødby Færge
8. Anden strækning: _____

Spm.2: Hvis du tænker på hele din togrejse:

Hvilken station startede du din rejse fra?

Notér: _____

... og hvilken station skulle du rejse til?

Notér: _____

Spm.3: Hvad var din planlagte afrejsedato og –tidspunkt?

Dato:

- Lørdag d. 24. marts
- Søndag d. 25. marts
- Mandag d. 26. marts
- Tirsdag d. 27. marts
- Onsdag d. 28. marts
- Torsdag d. 29. marts
- Fredag d. 30. marts
- Lørdag d. 31. marts
- Søndag d. 1. april
- Mandag d. 2. april

Afrejsetidspunkt fra <svaret fra spm. 2>:

Notér: _____

Spm.4: Havde du hørt om sporarbejdet, inden du skulle afsted?

1. Ja
2. Nej

[Spm.4=1]

Spm.5: Hvor havde du hørt om sporarbejdet? (Markér gerne flere)

1. DSB's hjemmeside
2. Banedanmarks hjemmeside
3. Anden hjemmeside
4. DSB nyhedsbrev
5. Andet nyhedsbrev
6. Rejseplanen
7. DSB's Twitter-profil
8. Banedanmarks Twitter-profil
9. DSB's Facebook-side
10. Banedanmarks Facebook-side
11. Opslag/infoskærm i toget
12. Opslag/infoskærm på stationen
13. Radio
14. TV
15. Avis
16. Andet:

Spm.6: Blev du nødt til at benytte en togbus på rejsen?

1. Ja
2. Nej

[Spm.6=1]

Spm.7: Hvorfra og hvortil benyttede du togbus?

Fra: _____

Til: _____

[Spm.6=1]

Spm.8: Ca. hvor mange minutter blev din rejsetid forlænget, fordi du måtte rejse med togbus?

1. Notér: _____
2. Ved ikke

[Spm.6=1]

Spm.9: Hvis du tænker på dine oplevelser før og under rejsen, hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:

1. Der blev givet klar og forståelig information om sporarbejdet på DSB's hjemmeside
2. Der blev givet klar og forståelig information om ændrede rejsetider på Rejseplanen
3. Der blev givet klar og forståelig information om sporarbejdet undervejs i toget (skærme, højtalerinfo m.v.)

Skala:

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

[Spm.9.1=4,5]

Spm.9A: Du har svaret, at du er uenig eller helt uenig i, at der blev givet klar og forståelig information om sporarbejdet på DSB's hjemmeside.

Kan du uddybe, hvorfor?

1. Skriv: _____
2. Kan ikke uddybe

[Spm.9.2=4,5]

Spm.9B: Du har svaret, at du er uenig eller helt uenig i, at der blev givet klar og forståelig information om ændrede rejsetider på Rejseplanen.

Kan du uddybe, hvorfor?

1. Skriv: _____
2. Kan ikke uddybe

[Spm.9.3=4,5]

Spm.9C: Du har svaret, at du er uenig eller helt uenig i, at der blev givet klar og forståelig information om sporarbejdet undervejs i toget.

Kan du uddybe, hvorfor?

1. Skriv: _____
2. Kan ikke uddybe

[Spm.6=1]

Spm.10: Hvis du tænker på dine oplevelser på den eller de stationer, hvor du benyttede togbus, hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:

1. Det var nemt at finde information om sporarbejdet på stationen
2. Der blev givet klar og forståelig information om sporarbejdet på stationen
3. Der var klar og forståelig information på stationen om, hvor togbusserne kørte fra
4. Der var tilstrækkeligt med personale til stede på stationen til at hjælpe passagererne
5. Personalet på stationerne var venlige og imødekommende
6. Personalet kunne svare på min spørgsmål om rejsen
7. Der var tilstrækkeligt mange togbusser
8. Der blev givet klar og forståelig information om rejsetiden

Skala:

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

[Spm.6=1]

Spm.10A: Du har svaret, at du er <svaret fra Spm.9.1> i, at det var nemt at finde information om sporarbejdet på stationen.

Kan du uddybe, hvorfor?

1. Skriv: _____
2. Kan ikke uddybe

[Spm.6=1]

Spm.10B: Du har svaret, at du er <svaret fra Spm.9.2> i, at der blev givet klar og forståelig information om sporarbejdet på stationen.

Kan du uddybe, hvorfor?

1. Skriv: _____
2. Kan ikke uddybe

[Spm.6=1]

Spm.10C: Du har svaret, at du er <svaret fra Spm.9.3> i, at der var klar og forståelig information på stationen om, hvor togbusserne kører fra.

Kan du uddybe, hvorfor?

1. Skriv: _____
2. Kan ikke uddybe

[Spm.6=1]**Spm.11: Alt i alt, hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:**

1. Der blev givet enslydende information om sporarbejdet på tværs af alle kanaler (hjemmeside, Rejseplanen, Sociale medier, på stationen, i toget etc.)

Skala:

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

[Spm.11=4,5]**Spm.11A: Du har svaret, at du er uenig eller helt uenig i, at der blev givet enslydende information om sporarbejdet på tværs af alle kanaler.****Kan du uddybe, hvorfor?**

1. Skriv: _____
2. Kan ikke uddybe

[Spm.6=1]**Spm.12: Opstod der ekstra rejsetid på din rejse, ud over den allerede planlagte ekstra rejsetid, som følge af sporarbejdet, f.eks. pga. akut opståede forsinkelser eller aflysninger?**

1. Ja
2. Nej
3. Ved ikke

[Spm.12=1]**Spm.13: Ca. hvor mange minutter blev du forsinket, ud over den allerede planlagte ekstra rejsetid som følge af sporarbejdet?**

1. Notér: _____
2. Ved ikke

[Spm.12=1]**Spm.14: Hvor tilfreds var du med den information, du fik om den ekstra ikke-planlagte forsinkelse? (Information om de forventede ændrede afgangs- og ankomsttider, alternative rejseveje etc.)**

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

[Multipel]

[Spm.6=1]

Spm.15: Er der forhold, der kunne påvirke din rejseoplevelse?

(Gerne flere svar)

1. Jeg er hørehandicappet
2. Jeg er synshandicappet
3. Jeg bruger kørestol el. lign.
4. Jeg er dårligt gående
5. Jeg rejste med barn/børn
6. Jeg rejste med barnevogn, klapvogn el. lign.
7. Jeg rejste med cykel
8. Jeg rejste med meget bagage
9. Jeg rejste med andet, der påvirkerede rejseoplevelsen (beskriv venligst)
10. Intet af ovenstående

[Open]

[Spm.15=1-9]

Spm.15A: Hvordan påvirkede disse forhold din rejseoplevelse?

Spm. 16: Hvis du har andre kommentarer til din rejseoplevelse, kan du skrive dem her:

1. Notér: _____
2. Har ikke andre kommentarer

Tak for dine svar

5. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

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

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

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

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- Udviklingen i togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)
- 5. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med Pendlerkortet 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)
- Punktlighed for tog og metro (oktober 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Notat: S-togpassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (september 2017)
- 3. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2017 (maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (april 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (marts 2017)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Kommunikationsmedarbejder: Astrid Grunert Rantorp

Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Getty Images og Anette Sønderby Madsen

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk

