



Tilbringer-transportens indflydelse på togpassagerernes tilfredshed

Notat baseret på NPT data
oktober 2016

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

1. Indledning

En stor del af passagererne i den kollektive trafik benytter mere end et kollektivt transportmiddel på deres samlede rejse. Det betyder skift fra et transportmiddel til et andet på rejsen, og dermed potentiel spildtid og risiko for at 'noget' går galt, så den planlagte forbindelse mistes.

Tidlige analyser af data fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) tydede på, at der var en klar forskel på togpassagerernes tilfredshed med deres rejse, afhængigt af om de var kommet til deres afgangsstation med kollektiv transport eller på anden måde. Vi har derfor igangsat et analysearbejde for yderligere at belyse disse sammenhænge.

Dette notat er første resultat af dette analysearbejde. Vi har forsøgt at nuancere analysen mere i denne omgang, så vi ser på det konkrete kollektive transportmiddel, der blev brugt til stationen, og har sammenlignet med transport til stationen med cykel, bil og til fods. Datagrundlaget er 28.983 NPT besvarelser fra togpassagerer, der har angivet deres tilfredshed med en række forhold i forbindelse med deres aktuelle togrejse og på stationen, i perioden januar til august 2016.

Vi kommer til at fortsætte arbejdet i takt med, at der kommer flere og flere besvarelser i NPT. Så vi kan blive endnu mere konkrete på, hvad udfordringerne i forbindelse med tilbringer-transporten kan være.

Vi benytter i rapporten følgende benævnelser:

'Aktuelle togrejse' = den togrejse passageren var på, da han/hun modtog NPT spørgeskemaet. Den aktuelle togrejse består kun af én (del)rejse, fra station A til station B. Det kan med andre ord være alt fra 1 station med metroen til IC Lyntoget fra København til Frederikshavn.

'Tilbringer-transport' = den måde (transportform) passageren har benyttet for at komme til den station, hvor den aktuelle togrejse er startet. Hvis en passager rejser med IC-toget fra Aarhus til Nørreport, og derfra videre med metroen, og passageren fik spørgeskemaet i metroen (den aktuelle rejse), så vil rejsen med IC-toget i dette tilfælde blive 'tilbringer-transporten'.

'Tog' = alle andre tog end S-tog og Metro (dvs. også lokalbaner mv.)

'Anden KT' (anden kollektiv transport) = fly, færge, havnebus mv.

2. Resumé og den videre proces

Denne undersøgelse har haft til formål, at vurdere, i hvilket omfang forskellige transportformer til afgangsstationen påvirker tilfredsheden med togrejse og tilfredshed med forskellige forhold på stationen.

Undersøgelsen viser følgende:

- I perioden januar-august 2016 ankom 26% af passagererne med kollektiv transport til den togstation, hvorfra deres aktuelle togrejse udgik. 46% kom til fods, og 14% cyklede
- Undersøgelsen viser ingen signifikant forskel i passagerens tilfredshed med den efterfølgende togrejse alt-i-alt, alene som konsekvens af hvordan han/hun er kommet til stationen
- Men der er signifikant lavere tilfredshed med den tid, der er til at skifte til toget blandt de passagerer, der er ankommet til stationen med anden kollektiv transport
- Og der er signifikant lavere tilfredshed med adgangsforholdene til perronen blandt de passagerer, der er ankommet til stationen med anden kollektiv transport
- Det er forskelligt fra togselskab til togselskab, hvorledes tilbringertransport med anden kollektiv transport påvirker tilfredsheden med forholdene på stationen og i forbindelse med skiftet

Resultaterne af denne undersøgelse tyder på, at der er forhold omkring skiftesituationen på stationerne, der påvirker tilfredsheden negativt blandt de passagerer, der er kommet til stationen med anden kollektiv transport, inden de fortsætter på deres togrejse.

Passagerpuls vil derfor fortsætte arbejdet med at få belyst skiftesituationerne, og hvorledes tilbringer-transporten påvirker tilfredsheden med rejsen. Vi vil i opfølgende studier se på udvalgte stationer, hvor der er mange besvarelser fra NPT, og hvor mange forskellige transportmidler mødes. Vi vil arbejde med udvalgte målgrupper blandt passagererne, for at eliminere de forskelle i resultater, der kan fremkomme som følge af forskellige sammensætninger af passagerer på de forskellige stationer. Det kunne fx være unge/studerende, pendlere, ældre, fritidsrejsende, rejsende med rejsekort mv.

I november 2016 offentliggør Passagerpuls en undersøgelse af, hvad passagererne ønsker på stationerne. Denne undersøgelse kan give mere input til drøftelserne om fx adgangsveje, information mv.

3. Resultater

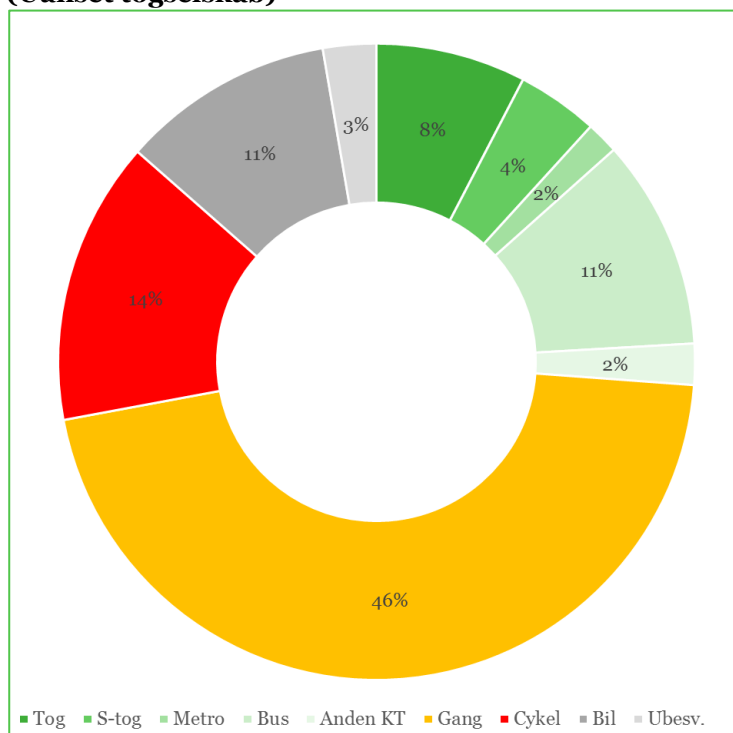
3.1 Hvordan kom passagererne til den station, hvor de indledte deres aktuelle togrejse?

Data fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) fra januar til august 2016 viser, at passagererne i denne periode hovedsagelig kommer til afgangsstationen for deres aktuelle togrejse til fods eller på cykel. 60% gør dette. Af de resterende passager benytter 26% en eller anden form for kollektiv transport og 11% bil til stationen.

Set over et helt år vil vi forvente, at fordelingen vil ændre sig lidt, idet der sandsynligvis vil være færre der cykler eller går, når vejret bliver dårligere i vinterperioden. Det har dog ikke nogen betydning for resultaterne i denne undersøgelse, hvor fordelingen af tilbringer-transporten ikke indgår som en parameter.

Godt en fjerdedel af togpassagererne er altså afhængige af, at deres tilsluttede rejse med kollektiv transport til afgangsstationen fungerer.

Figur 1 – Hvordan er passagererne ankommet til den station, hvorfra de har taget det tog, som de sidder i lige nu? (Uanset togselskab)



Base: 28.983. Data fra NPT jan-aug 2016.

Hvis vi opdeler resultaterne på de togselskab, som passageren rejser med på den aktuelle rejse (det tog han/hun sidder i, da spørgeskemaet modtages), så viser der sig et lidt forskelligt billede fra selskab til selskab. Se tabel 1 på næste side.

Af de passager, der rejser med DSB Fjern- og Regionaltog, har 30% benyttet kollektiv transport til afgangsstationen. De tilsvarende tal er for S-tog: 25%,



Metro: 24%, Arriva Tog: 17% og Nordjyske Jernbaner (NJBA): 10%. Der tegner sig et billede af, at i de dele af landet, hvor der er længere mellem den kollektive trafik (Arriva og NJBA), benyttes bus/tog i mindre grad som tilbringer-transport til rejserne. Her er det gang, cykel og bil, der anvendes. I hovedstadsområdet, hvor der er et godt udbud af kollektiv trafik, fungerer denne i højere grad som tilbringer til rejser med S-toget og Metroen. I dette område er der dog også mange, som bor tæt ved en station, så derfor er der også mange, der går eller cykler. Det sidste særligt i forhold til rejser med S-toget.

Tabel 1 – Hvordan er passagererne ankommet til den station, hvorfra de har taget det tog, som de sidder i lige nu?
(Krydset med togselskab)

Aktuel togrejse med:	Er ankommet til stationen med:									
	Tog	S-tog	Metro	Bus	Anden KT	Gang	Cykel	Bil	Ubesv.	Base
DSB F/R	1586	657	98	1790	462	6300	1786	2218	391	15288
	10%	4%	1%	12%	3%	41%	12%	15%	3%	100%
S-tog	219	318	254	611	15	2525	1292	321	142	5697
	4%	6%	4%	11%	0%	44%	23%	6%	2%	100%
Metro	61	222	124	250	86	1822	315	92	68	3040
	2%	7%	4%	8%	3%	60%	10%	3%	2%	100%
Arriva	312	0	0	435	38	2365	682	494	165	4491
	7%	0%	0%	10%	1%	53%	15%	11%	4%	100%
NJBA	31	0	0	12	4	291	102	8	19	467
	7%	0%	0%	3%	1%	62%	22%	2%	4%	100%
Total	2209	1197	476	3098	605	13303	4177	3133	785	28983
	8%	4%	2%	11%	2%	46%	14%	11%	3%	100%

Base: 28.983. Data fra NPT jan-aug 2016.

3.2 Hvordan påvirker transportformen til stationen tilfredsheden med den aktuelle togrejse og forhold på stationen?

For at svare på dette spørgsmål har vi delt passagererne op efter hvilket togselskab de rejser med, på deres aktuelle togrejse.

Den generelle konklusion – på tværs af togselskaber - er, at der ikke er signifikant forskel på tilfredsheden med den aktuelle togrejse ('Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt-i-alt?') alene som konsekvens af om passageren er kommet til stationen med kollektiv transport eller på anden måde.

Denne konklusion kan dog skyldes, at vi ser på passagererne som en samlet gruppe i dette studie. I efterfølgende studier, hvor vi får mulighed for at opdele passagererne i målgrupper, og evt. på stationsniveau, kan vi komme frem til andre konklusioner.

Vi finder derimod signifikante forskelle i tilfredsheden for to andre spørgsmål om oplevelsen på stationen: 1) tilfredshed med den tid der er til at skifte til toget, og 2) tilfredshed med adgangsvejene til perronen. For disse to spørgsmål er passagererne signifikant mindre tilfredse, hvis de har benyttet kollektiv transport til afgangstationen. Der kan dog være tilfælde, hvor dette kun gælder for nogen, ikke alle, kollektive transportformer. Fx er S-tog passagerer, der er skiftet fra et andet S-tog, mere tilfredse end passagerer, der er skiftet fra en bus, et tog eller metroen.

I det følgende gennemgår vi resultaterne for hvert togselskabs tilbringer former.

Passagerer, der er på en aktuel rejse med DSB Fjern- og Regionaltog, er mindre tilfredse med skiftetiden til toget, hvis de er kommet med bus eller et andet tog til stationen. De er mindre tilfredse med adgangsforholdene til perronen, hvis de er ankommet med et S-tog eller metroen. Se tabel 2.

Tabel 2 – Gennemsnitlig tilfredshed med togrejsen og udvalgte parametre vedrørende stationsoplevelsen, krydset med hvordan passageren er kommet til afgangsstationen. Rejser med DSB Fjern- og Regionaltog.

Hvor tilfreds er du med...	Ankommet til stationen med:								
	Tog	S-tog	Metro	Bus	Gang	Cykel	Bil	Gns. KT	Gns. ikke KT
din rejse med dette tog alt i alt? (DSB F/R)	7,61	7,49	8,19	7,66	7,52	7,45	7,75	7,63	7,56
(På stationen) den tid du havde, til at skifte til dette tog?	7,30	7,80	8,14	7,49	7,72	8,06	8,09	7,48	7,86
(På stationen) adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	8,05	7,62	7,11	8,01	7,99	8,15	8,12	7,94	8,04
(På stationen) den information, du fik over højtalerne?	6,37	6,45	6,85	6,53	6,41	6,45	6,60	6,46	6,46
(På stationen) den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	7,62	7,57	7,95	7,86	7,47	7,56	7,61	7,73	7,52
(På stationen) den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	7,07	7,28	7,56	7,31	7,03	7,08	7,12	7,22	7,06
Antal besvarelser	1.586	657	98	1.790	6.300	1.786	2.218	4.131	10.304

Note: Passagererne har besvaret tilfredshedsspørgsmålene på en skala fra 0 til 10, hvor 10 angiver den højeste tilfredshed.

Passagerer, der er på en aktuel rejse med S-tog, er mindre tilfredse med skiftetiden til toget, hvis de er kommet med bus eller et andet tog til stationen. De er mindre tilfredse med adgangsforholdene til perronen, hvis de er ankommet med metroen. Det ser også ud til, at der er en lavere tilfredshed med højtalerinformationen på stationen, hvis de er ankommet med et andet tog eller metroen til stationen. Se tabel 3.

Tabel 3 – Gennemsnitlig tilfredshed med togrejsen og udvalgte parametre vedrørende stationsoplevelsen, krydset med hvordan passageren er kommet til afgangsstationen. Rejser med S-tog.

Hvor tilfreds er du med...	Ankommet til stationen med:								
	Tog	S-tog	Metro	Bus	Gang	Cykel	Bil	Gns. KT	Gns. ikke KT
din rejse med dette tog alt i alt? (S-tog)	7,57	8,00	7,42	7,78	7,83	7,72	7,75	7,73	7,79
(På stationen) den tid du havde, til at skifte til dette tog?	7,33	7,83	7,70	7,59	8,01	8,09	8,15	7,62	8,04
(På stationen) adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	7,63	8,03	7,08	7,56	7,75	7,53	7,58	7,59	7,67
(På stationen) den information, du fik over højtalerne?	6,27	7,01	6,25	6,85	6,80	6,50	7,22	6,69	6,74
(På stationen) den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	7,64	7,90	7,80	8,00	7,95	7,55	8,03	7,89	7,83
(På stationen) den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	7,11	7,39	6,96	7,10	7,15	6,66	7,24	7,14	7,00
Antal besvarelser	219	318	254	611	2.525	1.292	321	1.402	4.138

Note: Passagererne har besvaret tilfredshedsspørgsmålene på en skala fra 0 til 10, hvor 10 angiver den højeste tilfredshed.

Passagerer, der er på en aktuel rejse med metroen, er mindre tilfredse med skiftetiden til toget, hvis de er kommet med metro eller et andet tog til stationen. De er mindre tilfredse med adgangsforholdene til perronen, hvis de er ankommet med S-toget eller et andet tog. Det ser også ud til, at der generelt er en lavere tilfredshed med alle faktorerne omkring stationen, hvis de er ankommet med et andet tog til metro-stationen. Metro-passagerer, der er ankommet til stationen i bil, ser også ud til at være mindre tilfredse med informationen på stationen, end andre passagerer. Se tabel 4.

Tabel 4 – Gennemsnitlig tilfredshed med togrejsen og udvalgte parametre vedrørende stationsoplevelsen, krydset med hvordan passageren er kommet til afgangsstationen. Rejser med Metro.

Hvor tilfreds er du med...	Ankommet til stationen med:								
	Tog	S-tog	Metro	Bus	Gang	Cykel	Bil	Gns. KT	Gns. ikke KT
din rejse med dette tog alt i alt? (Metro)	7,83	8,20	8,33	8,34	8,18	8,09	8,25	8,24	8,17
(På stationen) den tid du havde, til at skifte til dette tog?	8,03	8,54	8,02	8,50	8,45	8,62	8,75	8,38	8,49
(På stationen) adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	7,49	7,62	8,22	8,40	8,34	8,24	8,51	8,02	8,33
(På stationen) den information, du fik over højtalerne?	6,76	7,50	7,24	7,91	7,85	7,58	6,98	7,54	7,78
(På stationen) den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	7,72	8,05	8,47	8,56	8,43	8,23	8,14	8,29	8,39
(På stationen) den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	6,84	7,60	7,91	7,66	7,81	7,57	7,02	7,61	7,74
Antal besvarelser	61	222	124	250	1.822	315	92	657	2.229

Note: Passagererne har besvaret tilfredshedsspørgsmålene på en skala fra 0 til 10, hvor 10 angiver den højeste tilfredshed.

Passagerer, der er på en aktuel rejse med Arriva Tog, er mindre tilfredse med skiftetiden til toget, hvis de er kommet med bus eller et andet tog til stationen. Passagerer, der ankommer til stationen i bil, til fods eller på cykel, er mindre tilfredse med informationen på skærme og afgangstavler. Se tabel 5.

Tabel 5 – Gennemsnitlig tilfredshed med togrejsen og udvalgte parametre vedrørende stationsoplevelsen, krydset med hvordan passageren er kommet til afgangsstationen. Rejser med Arriva Tog.

Hvor tilfreds er du med...	Ankommet til stationen med:								
	Tog	S-tog	Metro	Bus	Gang	Cykel	Bil	Gns. KT	Gns. ikke KT
din rejse med dette tog alt i alt? (Arriva)	7,95			8,01	7,97	7,97	8,03	7,99	7,98
(På stationen) den tid du havde, til at skifte til dette tog?	7,48			7,29	8,05	8,00	8,32	7,35	8,08
(På stationen) adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	8,25			8,22	8,19	8,16	8,41	8,23	8,22
(På stationen) den information, du fik over højtalerne?	6,61			6,61	6,48	6,38	6,41	6,61	6,45
(På stationen) den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	7,76			8,14	7,35	7,33	7,39	8,01	7,35
(På stationen) den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	7,12			7,43	7,35	7,28	7,32	7,33	7,33
Antal besvarelser	213			435	2.365	682	494	648	3.541

Note: Passagererne har besvaret tilfredshedsspørgsmålene på en skala fra 0 til 10, hvor 10 angiver den højeste tilfredshed.

Passagerer, der er på en aktuel rejse med Nordjyske Jernbaner, har vi endnu ikke så mange besvarelser fra, at vi kan ikke se nogle signifikante resultater. Vi kan dog se tilsvarende tendenser til lavere tilfredshed blandt de passagerer, der er ankommet til stationen med bus. Se tabel 6.

Tabel 6 – Gennemsnitlig tilfredshed med togrejsen og udvalgte parametre vedrørende stationsoplevelsen, krydset med hvordan passageren er kommet til afgangsstationen. Rejser med Nordjyske Jernbaner.

Hvor tilfreds er du med...	Ankommet til stationen med:								Gns. ikke KT
	Tog	S-tog	Metro	Bus	Gang	Cykel	Bil	Gns. KT	
din rejse med dette tog alt i alt? (NJBA)	8,73			7,58	8,32	8,08	8,25	8,41	8,26
(På stationen) den tid du havde, til at skifte til dette tog?	8,17			5,09	7,94	7,58	8,29	7,31	7,85
(På stationen) adgangsforholdene til peronen, hvorfra du tog dette tog?	8,53			6,50	8,38	8,19	8,43	7,97	8,33
(På stationen) den information, du fik over højtalerne?	6,53			4,60	6,54	6,14	6,60	5,99	6,44
(På stationen) den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	8,38			7,92	7,90	7,55	7,50	8,25	7,80
(På stationen) den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	7,72			7,00	7,66	7,23	7,00	7,52	7,54
<i>Antal besvarelser</i>	<i>31</i>			<i>12</i>	<i>291</i>	<i>102</i>	<i>8</i>	<i>43</i>	<i>401</i>

Note: Passagererne har besvaret tilfredshedsspørgsmålene på en skala fra 0 til 10, hvor 10 angiver den højeste tilfredshed.

I ovenstående gennemgang har vi påvist, at der i nogle tilfælde er en signifikant forskel i togpassagerernes tilfredshed med forskellige parametre vedrørende stationen, som konsekvens af hvordan passageren er ankommet til stationen. Vi kan på nuværende tidspunkt ikke forklare, hvorfor denne forskel fremkommer, men vil i kommende studier forsøge af afdække dette.

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 papierspørgeskema 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
- 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 offentliggøres 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 den gennemsnitlige tilfredshed som måltal. Det er således 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:

<http://passagerpulsens.taenk.dk/vidensbanken/national-passagertilfredsheds-undersogelse-vinter-2016>

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

Forsinkelser indflydelse på togpassagerers tilfredshed	Oktober 2016
Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser	September 2016
Cykelparkering på stationer	September 2016
Periodekort på rejsekort - passagerernes ønsker til check ind og check ud procedure	September 2016
Togselskabernes information ved forsinkelser	August 2016
Togselskabernes rejsetidsgarantier - opfølgning	Juni 2016
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

