

The background of the cover is a photograph of the interior of a public transport vehicle, likely a bus or tram. It shows passengers, including a woman in a grey shirt and blue jeans on the left, and other people in the foreground and background. The lighting is natural, coming from windows on the right side.

Passagerpulsen

**– forslag til et styrket
fokus på passagererne i
den kollektive trafik**

Afrapportering af forprojekt

Forbrugerrådet
Tænk

Vi tænker, før du handler

Indhold

1.	Sammenfatning og anbefaling	4
2.	Baggrund	12
3.	Succeskriterier for Passagerpulsen	13
4.	Forprojektet	14
4.1	Kort om forløbet i forprojektet	14
4.2	Passagerernes organisering i Danmark i dag	15
4.3	Internationale erfaringer/organisering	16
4.4	Passagerernes behov	19
4.5	Selskabernes nuværende passagertilfredshedsundersøgelser	21
4.6	Selskabernes kommentarer om passagertilfredshedsundersøgelser	23
4.7	Konklusioner på forprojektet	24
5.	Forbrugerrådet Tænks forslag: Passagerpulsens 'hus'	32
5.1	Inddragelse af passagererne:	34
5.2	Udbyttet ved at etablere Passagerpulsens 'hus'	34
5.3	Beskrivelse af Passagerpulsens 'hus'	36
5.4	Internationalt samarbejde og perspektivering	43
6.	Nationale passagertilfredshedsundersøgelser	44
6.1	Hvorfor er nationale passagertilfredshedsundersøgelser nødvendige?	44
6.2	Hvad bliver udbyttet af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser?	45
6.3	Undersøgelsesfaglig følgegruppe	48
6.4	Overvejelser i forbindelse med nationale passagertilfredshedsundersøgelser	49
6.5	Forslag til fremtidig metode	54
7.	Kommunikation og samarbejde	64
8.	Mulige samarbejdsmodeller om Passagerpulsen	68
8.1	Model 1 - Forbrugerrådet Tænk er ansvarlig for alle dele af Passagerpulsens 'hus' (anbefalet)	68
8.2	Model 2 - Bus & Tog har ansvaret for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser	72
9.	Proces og tidsplan for den anbefalede løsning	76
10.	Budget og finansiering af den anbefalede løsning	78
10.1	Forslag til finansieringsmodel	78
10.2	Samlet budget for Passagerpulsen	80
11.	Hvorfor Forbrugerrådet Tænk?	82



1

12.	Bilag	84
Bilag 1:	Detaljeret beskrivelse af processen i forprojektet	84
Bilag 2:	Resultater af undersøgelser blandt pendlertalsmænd efterår 2013	88
Bilag 3:	Internationale passagerundersøgelser	94
Bilag 4:	Medlemmer af European Passengers Federation	98
Bilag 5:	Eksempler på hjemmesider fra passagerorganisationer i andre europæiske lande	99
Bilag 6:	Trafikselskabernes og operatørernes nuværende passagertilfredsundersøgelser	102
Bilag 7:	Danske passagertilfredshedsspørgeskemaer	108
Bilag 8:	Internationale spørgeskemaer	160
Bilag 9:	Udkast til spørgeskemaer til de nationale passagertilfredshedsundersøgelser	182
Bilag 10:	Detaljeret tidsplan for Passagerpulsen	186
	Foto henvisning	188



2



Svanemærket tryksag

Udarbejdet af :
Forbrugerrådet Tænk,
Lise Bjørg Pedersen og
Lars Wiinblad
Ansvarlig chef: Mette Boye
Grafisk design: Maria Loran

Forprojektet er finansieret af
Transportministeriet

København, marts 2014

1. Sammenfatning og anbefaling

Denne rapport indeholder en beskrivelse af det analysearbejde, der er gennemført, og de anbefalinger, Forbrugerrådet Tænk er kommet frem til.

Rapporten er resultatet af et forprojekt udført af Forbrugerrådet Tænk, betalt af Transportministeriet, med det formål at beskrive mulighederne for at sikre brugerne af den kollektive transport en repræsentation og mulighederne for at indføre nationale, sammenlignelige passagertilfredshedsundersøgelser. Målet for forprojektet har været at få afdækket potentialerne ved etablering af en dansk interessevaretagelse for passagererne og få skabt interesse for - og opbakning til - Passagerpulsen på direktør- og bestyrelsesniveau hos de relevante trafikskelskaber og operatører, samt hos passagererne.

Regeringen har en ambition om, at hovedparten af fremtidens vækst i persontransporten skal finde sted i den kollektive transport. Den ambition kan kun nås ved at supplere infrastrukturinvesteringer med et øget brugerfokus. Den konklusion er Trængselskommissionen også kommet frem til og har formuleret visionen om, at den rejsende skal sættes i centrum, hvis man skal komme trængslen til livs.

Som ét af kun to lande i den vestlige del af EU har Danmark ikke en organisation, der samlet varetager passagerernes interesser.

Forbrugerrådet Tænk ønsker med Passagerpulsen at sikre passagererne en faktabaseret stemme i den offentlige debat. Formålet er at sikre større inddragelse og fokus på passagererne

Forprojektet har afklaret, at såvel passagerer som politikere, trafikskelskaber, operatører og infrastrukturere bakker op om tankerne bag Passagerpulsen, interessevaretagelsen for passagererne og de nationale passagertilfredshedsundersøgelser.

Baseret på de møder og samtaler, der har fundet sted med interessenterne omkring den kollektive trafik i Danmark og de undersøgelser, der er foretaget af arbejdet med passagerinvolvering i Danmark og udlandet, herunder passagertilfredshedsundersøgelser, er der udarbejdet et forslag til etablering af Passagerpulsen, der som en del af Forbrugerrådet Tænk kan stå for interessevaretagelse for alle passagerer i Danmark.



3

ETABLERING AF PASSAGERPULSEN VIL RESULTERE I:

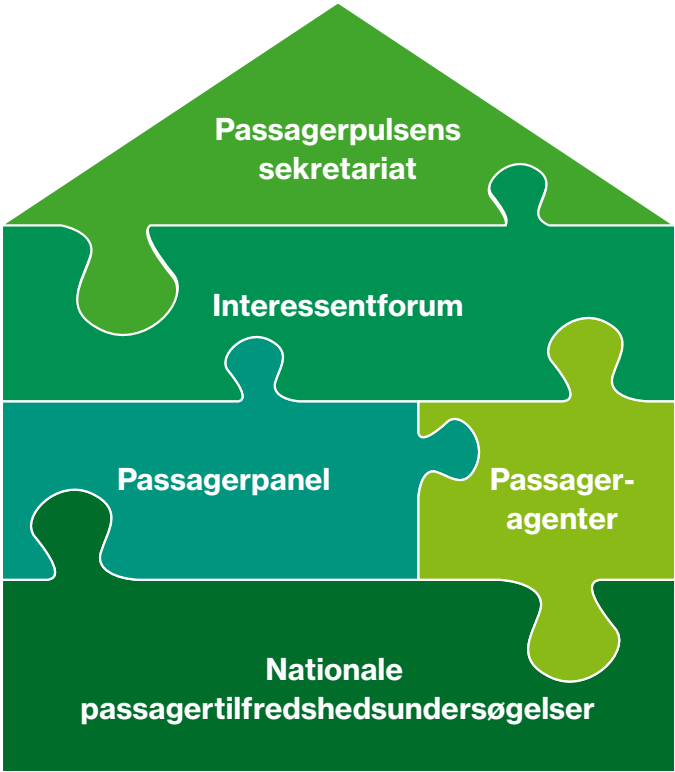
Udbytte for trafikskelskaber, operatører, politikere m.fl. ved etableringen af Passagerpulsens 'hus':

- ▷ at der bliver skabt reel ny viden om passagererne i den kollektive transport
- ▷ at der kommer fokus på og viden om passagerernes opfattelse af deres samlede rejse
- ▷ at alle får let adgang til en omfattende og ny viden på området
- ▷ at den indsamlede viden bliver stillet til rådighed for alle aktører i branchen og offentligheden og giver mulighed for at lave reelle forandringer til gavn for passagererne
- ▷ at der skabes grobund for højere passagertilfredshed gennem en sammenligning af den kollektive transport på tværs af landet, der giver mulighed for at se på benchmarking og best practise. Hvor det er muligt, gennemføres også internationale sammenligninger.
- ▷ at der bliver en faktabaseret national interesseorganisation, der sikrer, at passagerernes synspunkter bliver hørt og deres interesser varetaget professionelt i et samarbejde med alle relevante aktører
- ▷ at der skabes et nyt forum for relevante interessenter, hvor der bliver mulighed for at mødes og drøfte passagerrelaterede emner på et faktabaseret grundlag

Udbytte for passagererne ved etableringen af Passagerpulsens 'hus':

- ▷ at der kommer en samlet professionel interessevaretagelse for passagererne, der arbejder for at passagerernes synspunkter bliver hørt, og at der sker reelle forandringer til gavn for passagererne
- ▷ at der kommer fokus på passagererne og de forhold, der har størst betydning for dem
- ▷ at der kommer fokus på passagerernes samlede rejse
- ▷ at passagererne får adgang til ny viden
- ▷ at der skabes grobund for højere passagertilfredshed gennem en sammenligning af den kollektive transport på tværs af landet, der giver mulighed for at se på benchmarking og best practise
- ▷ at der løbende er faktabaseret dialog med aktørerne (trafikskelskaber, operatører, infrastrukturere m.fl.) om passagerernes behov og ønsker
- ▷ at passagererne får et naturligt samlingspunkt for drøftelse af passagerrelaterede emner
- ▷ at Passagerpulsen kan bistå pendlertalsmænd og interesseorganisationer med fx at arrangere lokale møder med trafikskelskaber, politikere m.fl. - og deltage ved disse efter behov og ressourcer
- ▷ at deltagerne i Interessentforum efter behov får tilbud om deltagelse i kurser eller anden form for kompetenceopbygning, der gør dem bedre i stand til at varetage egne lokale interesser
- ▷ mulighed for deltagelse i erfa-grupper om aktuelle problemstillinger og få yderligere viden og input

Figur 1:
Passagerpulsens 'hus'



Vi anbefaler, at Passagerpulsens etableres med følgende funktioner og indhold:

INTERESSENTFORUM:

- Passagerpulsens involvering af passagerer, pendlerklubber, pendlertalsmænd og andre interesseorganisationer som fx handicaporganisationerne og de studerendes organisationer
- Deltagerne inviteres til årsmøde og andre møder om emner, der fastlægges af Passagerpulsens og deltagerne i fællesskab. Disse møder kan oplagt have deltagelse fra fx trafikselskaberne, Bus & Tog^a, politikere og andre relevante aktører, afhængigt af, hvilke emner der er på dagsordenen
- Deltagerne i Interessentforum orienteres løbende om analyseresultater og øvrig viden gennem rapporter, debatfora og nyhedsbreve
- Deltagere tilbydes at være med i erfa-grupper om aktuelle problemstillinger
- Deltagere kan påvirke Passagerpulsens arbejde ved at bidrage med ny information og dialog

PASSAGERPANELET:

- Indsamling af ny viden om konkrete emner og problemstillinger
- Skal repræsentere alle typer passagerer i den kollektive transport
- Rekrutteres bl.a. fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- Deltager fx i uddybende undersøgelser via nettet og i fokusgrupper
- Min. 10.000 deltagere på sigt

PASSAGERAGENTERNE:

- Gruppe af aktive, frivillige passagerer, fordelt over hele landet. Arbejder ulønnet.
- Laver observationer i trafikken af forhold, der kræver en særlig undersøgelse/opmærksomhed
- Rapporterer deres observationer via fx smartphone og sms

DE NATIONALE PASSAGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSER:

- Repræsentative, valide undersøgelser af passagerernes tilfredshed med den aktuelle rejse (det leverede produkt)
- Tilfredsheden med den samlede rejse fra dør til dør, de enkelte delrejser, skiftene mellem transportmidlerne osv.
- Vurdering af, hvilke faktorer der påvirker den samlede tilfredshed, så der kan sættes ind de rigtige steder
- Sammenligning mellem transportformer, selskaber, regioner, strækninger osv.
- Min. 2 årlige rapporter
- Alle undersøgelsesresultater og rapporter offentliggøres
- Gennemføres i samarbejde med Bus & Tog, trafikselskaber og operatører af eksternt analysebureau
- International benchmarking på områder, hvor der findes sammenlignelige data.



^a Bus & Tog er et samarbejdsforum for alle aktører i den kollektive trafik, hvor der udvikles fælles, landsdækkende aktiviteter, som sikrer sammenhængende kundeoplevelser på tværs af transportformer og selskaber. Bl.a. er Rejseplanen og Rejsekortet udsprunget som fælles aktiviteter af dette samarbejde.



Vi anbefaler, at den viden, der skal understøtte Passagerpulsens arbejde, kommer fra 4 kilder, der har hver deres fordele og styrker og derfor supplerer hinanden:

- 1. **De nationale passagertilfredshedsundersøgelser:** Sikrer generel viden om passagerernes tilfredshed med en række parametre i forbindelse med deres rejse med kollektiv transport
- 2. **Passagerpanelet:** Giver mulighed for at lave uddybende kvantitative og kvalitative undersøgelser af passagerernes oplevelser
- 3. **Passageragenterne:** Giver mulighed for at lave observationer, der kræver fysisk tilstedeværelse
- 4. **Desk research i sekretariatet:** Undersøgelse af relevante forhold i Danmark og udlandet, der har betydning for passagerernes oplevelse af den kollektive trafik i Danmark.

Passagerpulsens sekretariat laver rapporter over alle undersøgelser, der gennemføres ved hjælp af ovenstående kilder, og undersøgelsesrapporter stilles uden beregning til rådighed for alle interesserede.

SEKRETARIATET:

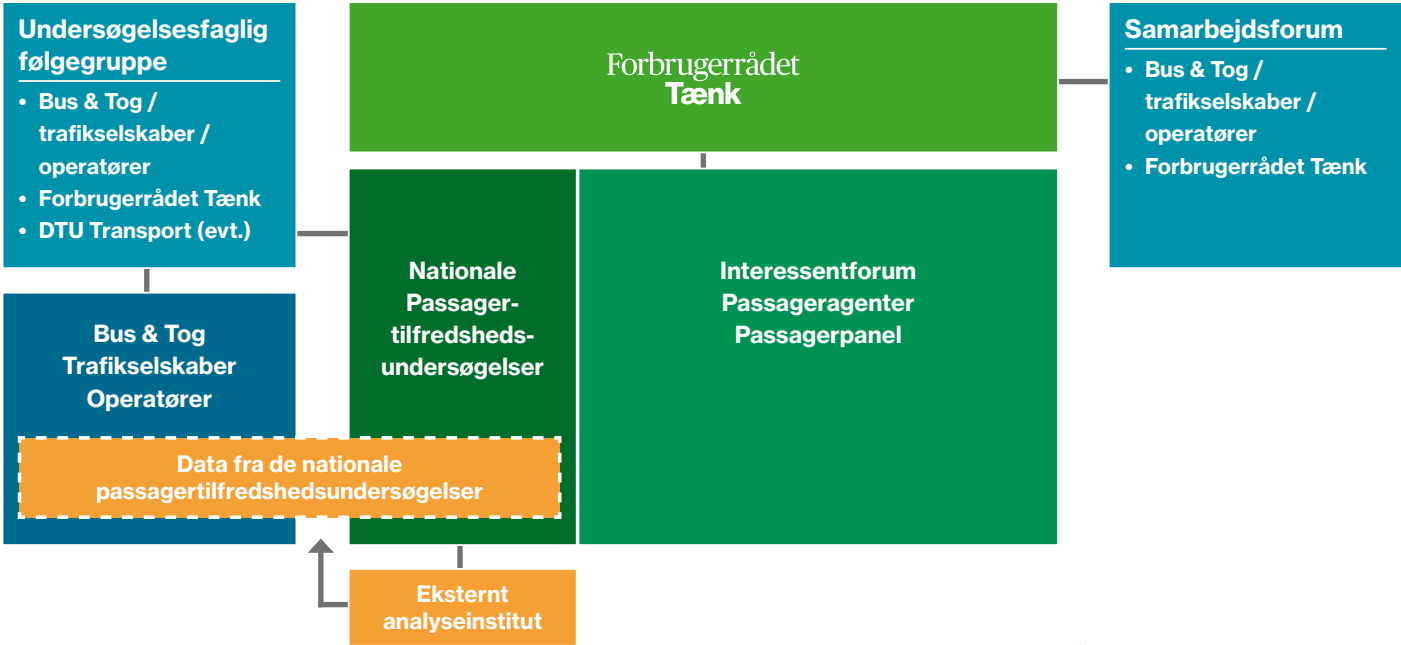
- Sikrer passagererne en stærk stemme
- Sikrer dialog og samarbejde med alle relevante aktører på området
- Laver undersøgelser af forhold, der er relevante for passagererne, og sammenligner med tilsvarende undersøgelser i udlandet, hvor det er relevant og muligt
- Deler alle undersøgelsesresultater og rapporter med hele branchen, forskningsinstitutioner og offentligheden, til gavn for passagererne og udviklingen af den kollektive transport
- Samarbejder med passager- og forbrugerorganisationer i de øvrige lande i EU, blandt andet gennem European Passengers Federation

Organisering:

For at sikre uafhængighed og dermed bl.a. skabe den størst mulige legitimitet i offentligheden anbefaler vi, at alle dele af Passagerpulsens organiseres under Forbrugerrådet Tænk, som er ansvarlig for alle dele af Passagerpulsens 'hus'. Det vil give mulighed for at trække på den ekspertise i forbrugerinteressevaretagelse, der gennem mere end 50 år er blevet opbygget i organisationen, og betyde en markant hurtigere opstart, end hvis der skal etableres en selvstændig organisation fra bunden.

Vi anbefaler samtidig, at der etableres et samarbejdsforum og nedsættes en undersøgelsesfaglig følgegruppe. Bus & Tog, trafikselskaber og operatører forestiller vi os er en vigtig sparringspartner i Passagerpulsens samarbejdsforum, der har til formål at give input til Passagerpulsens, dele viden, erfaringer og samarbejde om konkrete forandringer til gavn for passagererne i den kollektive transport.

For at sikre, at de data, der kommer ud af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser kommer ud i selskaberne og bliver brugt til gavn for passagererne, foreslår vi, at der er fælles og uhindret adgang til disse data for Passagerpulsens, Bus & Tog og selskaberne, der deltager i projektet.

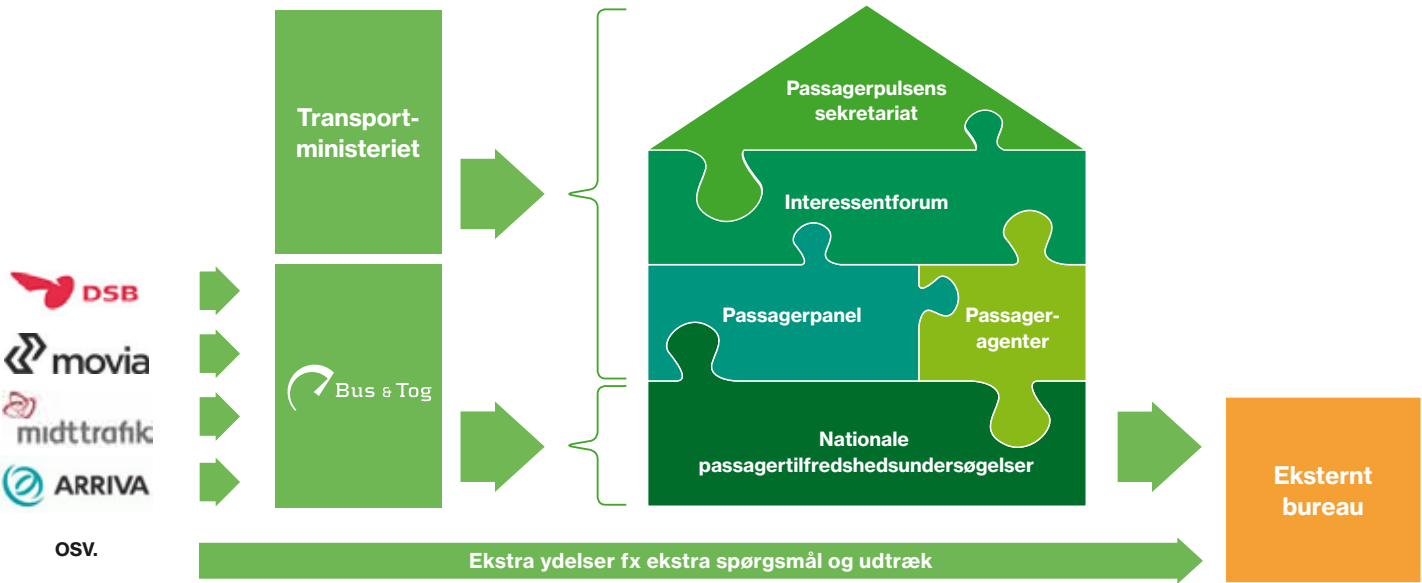


Figur 2 : Anbefalet organisationsmodel for Passagerpulsens

Finansiering:

For at sikre fuld uafhængighed anbefaler vi, at finansieringen af Passagerpulsens sekretariat (inkl. arbejdet med Interessentforum, Passagerpanelet og Passageragenterne) sker ved en årlig bevilling fra Transportministeriet på ca. 7 mio. kr.

Det forventes, at de nationale passagertilfredshedsundersøgelser efter en periode vil kunne erstatte selskabernes egne nuværende kundetilfredshedsundersøgelser. Vi foreslår derfor, at finansieringen af disse fortsat sker fra selskaberne. For at sikre et armslængdeprincip foreslår vi, at finansieringen kanaliseres gennem Bus & Tog. Trafikselskaberne betaler i forvejen for de kundetilfredshedsundersøgelser, de får gennemført i dag. Det er forventningen, at trafikselskabernes nuværende samlede udgifter til dette formål vil kunne dække gennemførelsen af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser i fremtiden. Den endelige omkostning afhænger af undersøgelsernes omfang. Dette diskuteres i den undersøgelsesfaglige følgegruppe.



Figur 3:
Anbefalet finansieringsmodel
for Passagerpuls

2. Baggrund

Regeringen har en ambition om, at hovedparten af fremtidens vækst i persontransporten skal finde sted i den kollektive transport. Den ambition kan kun nås ved at supplere infrastrukturinvesteringer med et øget brugerfokus. Den konklusion er Trængselskommissionen også kommet frem til og har formuleret visionen om, at *den rejsende skal sættes i centrum*, hvis man skal komme trængslen til livs.

Som ét af kun to lande i den vestlige del af EU har Danmark ikke en organisation, der samlet varetager passagerernes interesser. Portugal er det andet land. I alle øvrige vestlige EU-lande er der organisationer, der enten varetager alle passagerers interesser (fx Passenger Focus i England eller Resenärs Forum i Sverige) eller bus- eller togpassagerers interesser (fx Deutscher Bahnkunden-Verband i Tyskland).

Forbrugerrådet Tænk ønsker med Passagerpulsen at sikre passagererne en faktabaseret stemme i den offentlige debat. Formålet er at sikre større inddragelse og fokus på passagererne og dermed skabe grundlag for større tilfredshed blandt brugerne af den kollektive transport.

Passagerpulsen består af dels nationale passagertilfredshedsundersøgelser af den samlede rejse fra dør til dør (Nationale passagertilfredshedsundersøgelser) dels en involvering og inddragelse af brugerne af den kollektive transport (Interessentforum, Passagerpanel og Passageragenter). På den baggrund vil Passagerpulsen på baggrund af fakta kunne repræsentere og tale på vegne af brugere af den kollektive transport. I dag varetages passagerernes interesser af få og geografisk spredte pendlertalsmænd, og selskabernes kundetilfredshedsmålinger er hverken sammenlignelige eller omfatter den samlede rejse.

Denne rapport indeholder en beskrivelse af det analysearbejde, der er gennemført, og de anbefalinger, Forbrugerrådet Tænk er kommet frem til. Rapporten er resultatet af et forprojekt udført af Forbrugerrådet Tænk, betalt af Transportministeriet, med det formål at beskrive mulighederne for at sikre brugerne af den kollektive transport en repræsentation og mulighederne for at indføre nationale, sammenlignelige passagertilfredshedsundersøgelser. Målet for forprojektet har været at få afdækket potentialerne ved etablering af en dansk interessevaretagelse for passagererne og få skabt interesse for - og opbakning til - Passagerpulsen på direktør- og bestyrelsesniveau hos de relevante trafikselskaber og operatører samt hos passagererne.



3. Succeskriterier for Passagerpulsen

Baseret på det beskrevne opdrag og de erfaringer, Forbrugerrådet Tænk har gjort i forprojektet, har vi formuleret følgende succeskriterier for Passagerpulsen:

- Efter 2 år kender 30 % af danskerne Passagerpulsen og ved, at Passagerpulsen er den organisation, der varetager passagerernes interesser. Efter 3 år kender 50 % Passagerpulsen
- Efter 3 år er der 10.000 medlemmer af Passagerpanelet
- Efter 3 år er der 200 Passageragenter
- Efter 1 år er der 2.500 abonnenter på Passagerpulsens nyhedsbrev
- Efter 2 år gennemføres årligt mindst 12 undersøgelser i alt på Passagerpanelet og af Passageragenterne
- Efter 3 år mener over 75 % af pendlertalsmændene og interesseorganisationerne, at Passagerpulsen er god til at repræsentere passagererne og dem selv

Vi anbefaler, at der løbende gennemføres undersøgelser, der kan belyse, om målene er opnået.

4. Forprojektet

4.1 Kort om forløbet i forprojektet

I løbet af forprojektet har Forbrugerrådet Tænk haft en lang række fysiske møder og telefonmøder med interessenter i den kollektive transport.

Der er blevet gennemført flere workshops og møder med pendlertalsmænd og andre interesseorganisationer både på Sjælland og i Jylland. Formålet med disse workshops og møder var at afdække interessegruppernes oplevelse af samarbejdet med trafikselskaberne, deres tanker om en fælles organisering og erfaringsudveksling og i øvrigt høre, hvad de havde af gode ideer og behov.

Der har været møder med passagerorganisationer i England, Holland og Sverige for at finde ud af, hvordan de er organiserede og finansierede, hvad de gør for succesfuldt at repræsentere passagerernes interesser, hvordan de arbejder med passagerinddragelse, hvilke undersøgelser de gennemfører, hvordan de kommunikerer med passagererne mv.

Der har været flere møder med Bus & Tog, og der er desuden blevet talt med alle trafikselskaber og jernbaneoperatører over hele landet samt Metroselskabet. Først for at afdække selskabernes nuværende arbejde med passagerundersøgelser, passagerinddragelse osv. og høre om deres behov for viden om og involvering af passagererne. Dernæst for at informere dem om resultaterne af arbejdet i projektet og for at få deres kommentarer til de foreslåede løsninger. Møderne har været på både direktørniveau og med de medarbejdere, der beskæftiger sig med passagertilfredshedsundersøgelser.

Ud over overnævnte møder har projektteamet også studeret det arbejde, trafikselskaber og operatører allerede udfører i dag med at indsamle viden om passagerernes tilfredshed, og har haft en dialog om behovet og baggrunden for undersøgelserne, herunder de kontraktlige forpligtelser, der måtte eksistere.

Projektteamet har desuden set på internationale undersøgelser af tilfredsheden med kollektiv transport og på muligheden for at indgå i en international benchmarking på området. Der har også været telefonmøder, primært med DSB, om dette.

Der har været holdt møder med nogle af ejerne af trafikselskaberne, nemlig regionerne og kommunerne, både på embedsmandsniveau og med politikere, for at fortælle om Passagerpulsprojektet og høre om deres interesse, behov og holdninger.

Ud over ovenstående er der blevet holdt informationsmøder med Banedanmark.



8

I forbindelse med den specifikke opgave med at vurdere mulighederne for at implementere nationale passagertilfredshedsundersøgelser har der været holdt flere møder med forskere fra DTU Transport og et par uformelle samtaler med analyseinstitutter om deres erfaringer i forhold til valg af metode og sikring af kvaliteten i projektet.

Til at overvåge processen har der været nedsat en styregruppe med deltagere fra Transportministeriet og Forbrugerrådet Tænk. Denne styregruppe har mødtes ca. hver 14. dag i hele projektforløbet.

4.2 Passagerernes organisering i Danmark i dag

Der findes i dag ingen samlet organisering af passagererne i den kollektive trafik, der dækker hele Danmark. Der findes lokale organiseringer, primært af pendlere, omkring enkelte transportmidler eller strækninger. Eksempler på dette er:

- pendlerklubber på DSB's og Arrivas togstrækninger (fx Kystbanen, Sorø-København, S-banens strækninger, Aarhus Nærbane osv.)
- pendlerklubben på Bornholm (færge/tog-transport til/fra København)
- pendlerklubben i Aalborg (fly til/fra København)

Der er kun i meget begrænset omfang passager/pendlerklubber i forbindelse med lokalbaner og busstrækninger.

DSB og Arriva arrangerer hver især samlede pendlertræf for 'deres' pendlertalsmænd med regelmæssige mellemrum. Ved disse træf er der, ifølge de pendlertalsmænd, vi har talt med, som regel et program, der er fastlagt af togoperatøren. Der lægges kun sjældent op til samarbejde pendlertalsmændene imellem, det meste drejer sig om information, der skal gives fra togoperatøren til pendlertalsmændene. Der er dog via disse arrangementer kommet et uformelt samarbejde mellem nogle af pendlerklubberne. Dette skyldes det personlige engagement fra pendlertalsmændene.

Ud over de samlede pendlertræf inviteres pendlertalsmændene med jævne mellemrum til møder med togoperatøren. Fx med den strækningsansvarlige.

Pendlertalsmændene har længe efterlyst at blive inddraget i større omfang - og tidligere - i forbindelse med planlægning af forhold, der har væsentlig betydning for pendlerne, fx køreplaner, men på trods af gentagne opfordringer, synes de ikke rigtig, at det lykkes.



9



Figur 4:
European Passengers Federations
dækning af lande i EU

Har en organisation,
der varetager
passagerinteresser

Har IKKE en organisation,
der varetager
passagerinteresser

4.3 Internationale erfaringer/organisering

Organisering af passagererne i andre lande i EU

Som det fremgår af kortet er Danmark ét af kun to lande i den vestlige del af EU, der ikke har en organisation, der samlet varetager passagerernes interesser. I alle øvrige vestlige EU-lande er der organisationer, der enten varetager alle passagerers interesser (fx Passenger Focus i England eller Resenårs Forum i Sverige) eller bus- eller togpassagerers interesser (fx Deutscher Bahnkunden-Verband i Tyskland).

En stor del af disse organisationer har et samarbejde i European Passengers Federation (EPF), der er interessevaretager for passagererne i forhold til bl.a. EU-kommissionen. Medlemsorganisationerne fremgår af bilag 4.

Passagerorganisationer i udlandet har vidt forskellige forudsætninger økonomisk, personalemæssigt og organisatorisk. Fra store organisationer, der er finansieret af staten, til små organisationer baseret på frivillig arbejdskraft.

Der er ingen tvivl om, at et vedvarende arbejde med varetagelse af passagerernes interesser kræver meget mere end en organisation baseret på frivillige. Manglende finansiering og afhængigheden af få ildsjæle betyder i de fleste tilfælde, at organisationerne (i perioder) har et meget lavt aktivitetsniveau.

De mest succesfulde, når det kommer til at få skabt opmærksomhed og skabe forandringer til gavn for passagererne, er Passenger Focus i England. Passenger Focus er finansieret via finansloven med ca. 45 mio. kr. årligt, hvortil kommer en finansiering på ca. 10 mio. kr. direkte fra transportselskaberne. Passenger Focus har en organisation med ca. 50 ansatte.

- Årsagerne til Passenger Focus' store succes er blandt andet:
- en stor og professionel organisation, der gør det muligt at fastholde et højt aktivitetsniveau på et solidt fundament af viden og indsigt
 - at Passenger Focus står for at gennemføre de officielle nationale pas-sagertilfredshedsundersøgelser for såvel bus- som togpassagerer - og i øvrigt gennemfører en lang række andre undersøgelser
 - at Passenger Focus deler al viden med alle aktører i branchen, således at alle har det samme høje videnskæssige udgangspunkt for at forbedre den service, der tilbydes passagererne

Passenger Focus har et uformelt, men udstrakt, samarbejde med pendler- og passagerorganisationer i hele England. Der gennemføres løbende undersøgelser, workshops mv. med passagerer, for hele tiden at have en opdateret viden om, hvad der har betydning for passagererne, og hvad der er af udfordringer rundt om i landet.

ROVER i Holland er et eksempel på en organisation, der i højere grad benytter frivillig arbejdskraft. ROVER har en medarbejderstab på ca. 10 personer og modtager en offentlig finansiering, hvilket gør ROVER i stand til at udføre

et vedvarende arbejde for passagerernes interesser. ROVER har stor succes med at benytte frivillige, ulønnede Passageragenter til at foretage observationer af de faktiske forhold i den kollektive trafik. Det giver et godt videnskæssigt fundament, når disse forhold skal drøftes med trafiksselskaberne og operatørerne.

Resenårs Forum i Sverige er drevet af en gruppe frivillige, hvoraf flere har en baggrund fra transportsektoren. I kraft af den viden, disse personer har, opnår Resenårs Forum at blive lyttet til, men de erkender, at de ikke har ressourcer til at varetage passagerernes interesser tilstrækkeligt godt, og at interessevaretagelsen helt afhænger af få enkeltpersoners indsatser. Resenårs Forum har ingen adgang til information om passagererne og den kollektive trafik på samme måde, som Passenger Focus og ROVER har det.

Internationale undersøgelser af passagerernes forhold i den kollektive trafik

Der findes kun få egentlige internationale undersøgelser, der sammenligner passagerernes tilfredshed med den kollektive trafik på tværs af landegrænser.

EU-Kommissionen har i 2011 Og 2013 fået gennemført en telefonisk undersøgelse af europæernes tilfredshed med togbetjeningen i EU-landene. Grundet metodevalget er der tale om en vurdering af den generelle tilfredshed med togbetjeningen og ikke den aktuelt leverede service, som vi måler på i Danmark.

Et kort resumé af undersøgelsen fremgår af bilag 8. Link til hele 2013-rapporten: http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_382a_en.pdf

Den EU-Kommissionen havde i perioden 2003-2006 et projekt, der hed "Urban Transport Benchmarking Initiative". Her blev kvalitetskriterier fra kundens synspunkt defineret (European Norm 13816). Resultater fra projektet kan læses her: <http://www.transportbenchmarks.eu/>

En række byer i Europa (herunder København) samarbejder om undersøgelsen BEST (Benchmarking European Service of public Transport). I undersøgelsen gennemføres telefoninterview med indbyggere i de pågældende byer om tilfredsheden med den kollektive trafik i byerne. Movia er tovholder i København. Grundet metodevalget er der tale om en vurdering af den generelle tilfredshed med den kollektive transport og ikke den aktuelt leverede service, som vi måler på i Danmark. Spørgeskemaet, der anvendes i BEST-undersøgelsen, fremgår af bilag 8.

Imperial College i London har et "Railway and Transport Strategy Centre" (RTSC). De har en række benchmarkingsamarbejder som fx ISBeRG for bybaner (<http://www.isberg-web.org/about-isberg/>), som DSB S-tog er medlem af, et for busselskaber "International Bus Benchmarking Group" (IBBG) (<http://busbenchmarking.org/>) og et for metroselskaber "CoMET and Nova" (<http://cometandnova.org/>).





ISBeRG har ikke fortaget nogen internationale sammenligninger af kundetilfredshed på bybanerne. ISBeRG´s studier er begrænset til en sammenligning af målemetoder og definitioner på kundetilfredshed. Rapporterne fra disse studier er fortrolige, og må ikke deles eksternt. (Oplysning modtaget fra DSB.)

International Bus Benchmarking Group (IBBG), har foretaget en international undersøgelse af kundetilfredsheden. Metoden anvendt i studiet er relevant at kigge nærmere på, og desuden er der et godt overblik over benchmarking af offentlige transportinitiativer i rapporten. https://workspace.imperial.ac.uk/rtsc/Public/Trompet_Parasram_Anderson_Benchmarking%20Bus%20Customer%20Satisfaction%20Scores%20for%20TRB13%20Final%20post%20TRR%20submission.pdf

Mere information om disse undersøgelser fremgår af bilag 3 og bilag 8 (spørgeskemaer).

Nationale undersøgelser af passagertilfredshed i andre lande

Vi har kunnet finde egentlige nationale undersøgelser af passagertilfredshed i England (Passenger Focus) og Sverige (Kollektivtrafikbarometeren, der udarbejdes af Ipsos for Svensk Kollektivtrafik, der er en sammenslutning af trafikselskaber i Sverige). Af disse er det kun Passenger Focus, der måler på tilfredsheden med den aktuelle rejse.

Ingen af disse undersøger tilfredsheden med den samlede rejse.

Passenger Focus laver undersøgelser af tilfredsheden med busrejser henholdsvis togrejser på samme måde, som selskaberne gennemfører undersøgelser i Danmark, altså spørgeskemaer, der uddeles (eller interview, der gennemføres) på den aktuelle rejse. Der måles altså på den leverede service. I rapporterne fra Passenger Focus kan de enkelte togselskaber, regioner mv. sammenlignes på passagertilfredshed. Spørgeskema fremgår af bilag 8.

Kollektivtrafikbarometeren er en omfattende telefonisk undersøgelse blandt hele den svenske befolkning, der gennemføres hvert år. Der måles på brug af og attituder over for den kollektive transport og tilfredshed med de trafikselskaber, den enkelte respondent kender og har benyttet. Rapporten giver mulighed for at sammenligne trafikselskaberne på overordnede parametre. Grundet metodevalget kan resultaterne ikke sammenlignes med de undersøgelser, der gennemføres i Danmark.

Rapporten kan findes hér:
http://www.svenskkollektivtrafik.se/Documents/KOLBAR%20Ipsos_Rapport_Hel%c3%a5r%202013final.pdf



4.4 Passagerernes behov

Fra vores workshops og møder med pendlertalsmænd og interesseorganisationer og fra en spørgeskemaundersøgelse blandt pendlertalsmænd har vi et klart indtryk af, hvilke behov passagererne har for organisering og viden.

Pendlertalsmændene brænder for det arbejde, de hver især gør, og vil gerne fortsætte med det. Men de vil gerne opleve, at blive taget alvorligt af - og have større lydhørhed fra - operatørerne, trafikselskaberne m.fl. De ønsker en organisering/et fællesskab, der kan bakke dem op, så de bedst muligt kan repræsentere 'deres' passagerer og interesser. De fleste pendlertalsmænd efterspørger mere viden om 'hvordan det rent faktisk står til', for de oplever ikke, at de informationer, de får, om fx rettidighed, svarer overens med den hverdag, de oplever, og det de hører fra de andre pendlere på strækningen.

Ved de gennemførte workshops blev de deltagende pendlertalsmænd og repræsentanter fra interesseorganisationerne spurgt om hvilke ønsker og visioner, de havde, for Passagerpulsens og den kollektive trafik i Danmark. Her er nogle af svarene:

- De ansatte og ledelsen i trafikselskaberne skal selv køre med den kollektive trafik dagligt. De skal tage deres egen medicin!
- En fælles passager stemme man kan kontakte og som kan formidle viden og kontakter til lokale talsmænd/eksperter.
- Mere åbenhed omkring trafikselskaberne. Vi skal have adgang til data om hvilke tog der var forsinket og hvor meget, hvor mange vogne der faktisk kørte, osv. Så kan vi selv holde øje med om det er rigtigt.
- At blive taget alvorligt
- Al kollektiv trafik bliver samlet til et selskab, hvor passagerer udgør bestyrelsen.
- I alle større projekter, trafikselskaberne sætter i gang, er der et medlem fra Passagerpulsens.
- Passagerpulsens har et medlem i hver af trafikselskabernes bestyrelser.
- Ligesom Danmark er kendt for vores cykler, skal vi også være kendt for kollektiv transport.
- Den kollektive trafik som fast udviklingspunkt på den politiske dagsorden, med minimums investeringer
- Inddragelse af passagererne er det første selskaberne tænker på når nye ideer og planer er på tegnebrættet.
- Når toget er forsinket venter bussen på stationen. Samarbejde mellem DSB og Movia, så Movia kører beredskabskørsel ved nedbrud.

Forbrugerrådet Tænk lavede i november 2013 også en undersøgelse blandt pendlertalsmænd fra DSB og Arriva. Undersøgelsen viser blandt andet, at ca. halvdelen af pendlertalsmændene er tilfredse med samarbejdet med DSB og Arriva, men kun 40% er tilfredse med, hvordan de bliver hørt og den generelle kommunikation. Kun 28% er tilfredse med de ændringer, der bliver foretaget på baggrund af deres henvendelser til DSB og Arriva. Alle resultater fra undersøgelsen fremgår af bilag 2.

Følgende citater fra pendlertalsmandsundersøgelsen er med til at give et indtryk af variationen i oplevelsen af samarbejdet med DSB og Arriva:



Der er, som det fremgår, behov og basis for forbedringer i samarbejdet mellem passagererne/pendlertalsmændene og operatørerne, og pendlertalsmændene og interesseorganisationerne har direkte givet udtryk for, at de ser frem til, at Passagerpuls bliver etableret, så de får en allieret i kampen for bedre vilkår for passagererne.

4.5 Selskabernes nuværende passagertilfredshedsundersøgelser

Trafikselskaberne gør allerede i dag meget for at være i dialog med passagererne, og de fleste laver også løbende undersøgelser af kundetilfredsheden. Det gør de, dels fordi de interesserer sig for "kunderne i butikken" (passagererne), og dels fordi der i en del af de kontrakter, de har indgået med operatørerne, indgår incitamentsprogrammer, der belønner operatørerne, hvis de opnår bestemte niveauer af passagertilfredshed (eller straffer dem, hvis de ikke gør det).

Det er ikke alle trafikselskaber, der har incitamentsprogrammer i kontrakterne, men for de, der har det, kan der være tale om ganske mange penge, der bliver udbetalt i bonus til operatørerne (eller opkræves). De kundetilfredshedsundersøgelser, disse trafikselskaber gennemfører, er tilpasset operatørkontrakterne med hensyn til spørgsmålsformuleringer og svarskalaer og kan derfor ikke ændres uden en forudgående aftale med de berørte operatører. Nogle af disse operatørkontrakter løber i en længere årrække.

Transportministeriet har i deres kontrakter om togdrift med DSB og Arriva pålagt disse selskaber løbende at måle passagertilfredsheden og har også fastsat målelementer, der kan udløse bonus eller bod.

Da incitamentsprogrammerne drejer sig om den kvalitet, operatørerne leverer, måler alle trafikselskaberne og operatørerne på passagerernes tilfredshed med den leverede service på den aktuelle rejse.

Selskaberne benytter i langt de fleste tilfælde eksterne leverandører af passagertilfredshedsundersøgelserne. Det skyldes, at selskaberne benytter undersøgelsesresultaterne internt til en række formål. Det kan være alt lige fra at forbedre forretningen til at blive klogere på kundesegmenter, have incitamentsprogrammer for nøglemedarbejdere osv. Samtidig vil selskaberne gerne sikre, at såvel operatørerne, der kvalitetsmåles, som andre, der måtte læse rapporterne, har en tydelig forståelse af, at undersøgelserne er uvildige og troværdige.

Undersøgelsesresultaterne anvendes altså primært internt og over for operatørerne. I nogle tilfælde offentliggøres hovedresultater af undersøgelserne for offentligheden (fx gennem pressen). Nogle trafikselskaber offentliggør undersøgelsesrapporter på deres hjemmeside, men ikke alle.



Tabel 1:
Oversigt over, hvilke trafikselskaber og operatører der offentliggør passagertilfredshedsinformationer på deres hjemmeside

En gennemgang af trafikselskabernes og operatørernes hjemmesider viser, at det kun er Midttrafik, Sydtrafik, Fynbus og Regionstog, der offentliggør hele rapporten.

Selskab	Rapport tilgængelig	Nogle informationer tilgængelige	Seneste opdatering (år)
DSB	-	JA	2011
DSB S-tog	-	-	-
DSB Øresund	-	-	-
Arriva Tog	-	JA	2013
Metro	-	JA	2012
Nordjyllands Trafikselskab	-	-	-
Nordjyske Jernbaner	-	JA	2012
Midttrafik	JA	-	2012
Midtjyske Jernbaner	-	-	-
Sydtrafik	JA	-	2013
Vestbanen	-	-	-
Fynbus	JA	-	2013
Movia	-	-	-
Regiontog	JA	-	2013
Lokalbanen	-	-	-
BAT	-	-	-

Note: Gennemgangen er foretaget den 17. marts 2014 af en medarbejder fra Forbrugerrådet Tænk, der blev bedt om at ”undersøge, hvor mange af trafikselskaberne der offentliggør resultaterne af deres kundetilfredshedsundersøgelser (på deres hjemmeside)”. Det kan således godt være, at der er mere information til rådighed, men tabellen giver et udtryk for, hvad en ’almindelig’ passager vil kunne finde ved en søgning.

Gennemgangen af selskaberne nuværende passagertilfredshedsundersøgelser viser, at der er stor forskel på omfanget af tilfredshedsmålingerne mellem selskaberne for så vidt angår antallet af spørgsmål, antallet af interview og frekvens for gennemførelsen. Der er mindre forskel på metodevalget, idet nogle selskaber vælger at benytte papirspørgeskemaer til selvudfyldelse (typisk de lidt længere spørgeskemaer og typisk på tog, hvor rejsetiden er længere), og nogle benytter computerstøttede personlige interview (kortere spørgeskemaer, typisk på busser).

En mere detaljeret beskrivelse af selskabernes nuværende passagertilfredshedsundersøgelser fremgår af bilag 6 og bilag 7 (spørgeskemaer).



4.6 Selskabernes kommentarer om passagertilfredshedsundersøgelser

Kommentarer i forhold til operatørkontrakter:

- De fleste trafikselskaber har forpligtet sig til at gennemføre undersøgelser med en bestemt frekvens og et bestemt indhold i forhold til operatørkontrakter og lignende. Der er ofte aftaler om bonus/bod knyttet op på disse målinger. De fremtidige nationale passagertilfredshedsmålinger skal kunne rumme dette, hvis de skal kunne erstatte de nuværende målinger. (I den udstrækning, at målepunkterne kan ændres i de eksisterende kontrakter, eller indføres i nye kontrakter, kan det vise sig kun at være et overgangsproblem.)
- Mindre (formuleringsmæssige) justeringer af spørgsmål, for at samme ordlyd bruges overalt, ses ikke som en forhindring.

Kommentarer i forhold til fokus i undersøgelserne:

- De fleste trafikselskaber og operatører er interesserede i en større mængde viden og mere fokus på tilfredsheden med passagerens samlede rejse (inkl. alle transportmidler og skiftesituationer) og ser gerne, at de nationale passagertilfredshedsundersøgelser dækker dette område. Men de ytrer samtidig bekymring for, at spørgeskemaet kan blive meget omfattende - og svarprocenten derfor tilsvarende lav.
- Der er enighed blandt selskaberne om det vigtige i at kunne sammenligne resultater på tværs af landet og selskaber. Men de fleste påpeger også, at det ikke må gå ud over deres egne muligheder for individuel tilpasning af spørgeskemaer mv.
- Der er fortsat et ønske om, at undersøgelserne skal afspejle tilfredsheden med en aktuel rejse og ikke blot en generel holdning.

Kommentarer i forhold til erstatning af nuværende undersøgelser:

- Nogle ser nationale passagertilfredshedsundersøgelser som et supplement til deres egne undersøgelser, men de fleste mener, at der vil kunne laves en konstruktion, så nationale undersøgelser i vidt omfang erstatter deres egne. Der vil imidlertid være en del, som stadig ytrer et behov for at lave undersøgelser med mere specifikt sigte.





16

Ønsker i forhold til muligheden for internationale sammenligninger:

- Der er et ønske om, at resultaterne fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, de øvrige undersøgelser i passagerpulsens og/eller andre relevante data skal kunne benchmarkes mod tilsvarende undersøgelsesresultater fra andre lande.

4.7 Konklusioner på forprojektet

Konklusioner efter samtaler med passagererne:

Vi har i forprojektet hovedsagelig haft mulighed for at have dialog med og undersøge pendlernes situation og kun i mindre grad passagererne generelt. Pendlertalsmændene og de interesseorganisationer, vi har talt med, oplever generelt, at det kan være svært at blive hørt hos trafikskaberne og jernbaneoperatørerne. Nogle har gode erfaringer - andre har dårlige. Alle har et ønske om at blive taget mere seriøst og blive inddraget i planlægningen (fx af køreplaner) og at få en mulighed for at udveksle erfaringer med andre og lære af hinanden.

Pendlernes fokusområder er antal afgangene på strækningen, rettidighed, priser og sammenhængen til den øvrige kollektive trafik. Passagerrettigheder i form af rejsetidsgarantier er også vigtige, ikke mindst set i forhold til den samlede rejse. Her er ifølge pendlernes en stor mangel i dag. Systemerne er ikke tænkt sammen, og der er ingen, der tager sig af deres samlede rejse.

Om Passagerpulsens siger pendlertalsmændene og interesseorganisationerne, at de ser frem til at få et forum, hvor de kan mødes og udveksle erfaringer og blive bedre til at varetage deres lokale interesser. De ser Passagerpulsens som en markant styrkelse af passagerernes mulighed for at blive hørt og for at blive inddraget i planlægningen på et tidligt tidspunkt. De ser frem til endelig at kunne få faktiske og sammenlignelige informationer om passagertilfredsheden og vil i øvrigt også gerne have, at tilsvarende information om rettidighed og vognformeringer offentliggøres løbende. De glæder sig til muligheden for at samarbejde til gavn for alle passagerer.

Det, der driver pendlertalsmændene og interesseorganisationerne, er arbejdet for forbedringer for deres medlemmer og på 'deres' strækninger. Det er derfor vigtigt, at et nyt samarbejde i Passagerpulsens ikke overtager deres arbejde, men understøtter det og giver pendlertalsmændene og interesseorganisationerne mulighed for fortsat at virke lokalt.



17

Konklusioner efter samtaler med Bus & Tog, trafikskaber og operatører:

Tanken om at skabe et forum for fælles interessevaretagelse for passagererne modtages positivt af trafikskaberne og jernbaneoperatørerne organiseret i Bus & Tog. Der er dog nogle kommentarer og forbehold.

De fleste trafikskaber og operatører pointerer, at de i forvejen gør et stort stykke arbejde for at lytte til - og inddrage - passagererne, og at de fortsat ønsker og har behov for at være i direkte dialog med deres passagerer om deres oplevelser og behov. Passagerpulsens kan ikke erstatte dette.

DSB og Arriva har i forvejen et netværk af pendlertalsmænd, som de ser kunne indgå som en del af Passagerpulsens samlede interessevaretagelse fremover. Der kan dog stadig være behov for en direkte kontakt mellem jernbaneoperatørerne og pendlertalsmændene i forbindelse med konkrete sager relateret til den strækning, pendlertalsmanden dækker.

Trafikskaberne og lokalbanerne har, med enkelte undtagelser, ingen pendler/passagertalsmænd. Udsigten til, at der eventuelt kan udpeges sådanne talsmænd i regi af Passagerpulsens, blev positivt modtaget af trafikskaber og lokalbaner. Vi blev gjort opmærksom på, at der allerede i dag er en dialog med fx ældreråd og handicapråd, men mest på ad hoc basis, når selskaberne eller kommunerne har behov for at høre brugerne. Udfordringen ligger i at identificere de brugere, man skal tale med. Her kunne det være en fordel med en organisering, der også favner lavfrekvente brugere, studerende, handicappede osv.

Der er opbakning til ideen om de nationale passagertilfredshedsundersøgelser fra Bus & Tog og stort set alle trafikskaber og operatører. Det er særligt udsigten til at få bedre information om passagerernes tilfredshed med deres samlede rejse, og hvilke forhold der påvirker tilfredsheden, samt muligheden for at benchmarke på tværs, der gør de nationale passagertilfredshedsundersøgelser interessante.

Bus & Tog vil gerne være en integreret del af Passagerpulsens, for på den måde at sikre viden og data om kundetilfredshed med henblik på synergi i forhold til andre datakilder og eventuelle nye landsdækkende tiltag. Det kunne være en form for partnerskab tilsvarende det, der opleves i forbindelse med ankenævnssamarbejdet.

Bus & Tog advarer imod, at Passagerpulsens bliver en megafon for passagererne, hvor det bare bliver et spørgsmål om at råbe op og kræve, idet kommunerne og regionerne har et begrænset beløb til indkøb af kollektiv trafik.

Jernbaneoperatørerne vil, som vi ser det, have mulighed for at overgå til en fælles model forholdsvis hurtigt. Den foreslåede metode ligger meget tæt op ad den, DSB og Arriva anvender i dag, og begge giver udtryk for, at de støtter nye fælles undersøgelser.



18

Metroselskabet synes, at perspektivet i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser er interessant og tilslutter sig disse. Metroen er dog udfordret af, at den gennemsnitlige rejsetid på metroen er meget kort, hvilket vil kunne afholde en stor del af passagererne fra at deltage i undersøgelserne, hvis spørgeskemaet er for langt. På den anden side har ca. 50 % af Metroens kunder en sammensat rejse, så information om passagerernes tilfredshed med den samlede rejse er meget relevant.

Metroselskabet får selv lavet undersøgelser hver måned med et meget kort spørgeskema, som en del af operatørkontrakten med Metroservice. I hvilken udstrækning dette skal fortsætte, eller om de nationale passagertilfredshedsundersøgelser på et tidspunkt vil kunne erstatte de undersøgelser, Metroselskabet selv laver, skal afklares. Det vil kræve nogle overvejelser om en eventuel overgangsperiode, og hvilken metode og stikprøveudvælgelse der kan anvendes.

Regionstog, Lokalbaneln og Nordjyllands Trafikselskab (på vegne af Nordjyske Jernbaner) viser også interesse, men har et forbehold over for økonomien i projektet, da de hidtil har lavet en del af arbejdet selv eller kun har et begrænset budget til formålet. Bliver det meget dyrere end hidtil, vil de kunne få en budgetmæssig udfordring.

Trafikselskaberne bakker i de fleste tilfælde også op om tanken om de sammenlignelige nationale passagertilfredshedsundersøgelser, men selskaberne ser forskellige udfordringer:

- Fynbus og Sydtrafik har kun få metodemæssige udfordringer, men tager forbehold for økonomien
- Nordjyllands Trafikselskab er ved at indgå en ny aftale om levering af tilfredshedsundersøgelser og vil være bundet af den i en periode. Nordjyllands Trafikselskab tager også forbehold for økonomien, og metodemæssigt vil der være visse udfordringer
- Midttrafik gennemfører kun tilsvarende undersøgelser hvert 3. år, og BAT gennemfører dem slet ikke. Der kan være en økonomisk udfordring her
- Movia mener, at der kan være en metodemæssig udfordring, da mange af turene med busserne er korte. Et spørgeskema, der er meget længere end det nuværende, vil derfor kunne afholde mange fra at deltage i undersøgelserne. Det vil desuden også betyde, at der vil kunne laves færre interview pr. tur, hvilket kan give en økonomisk udfordring. Movia laver daglig rapportering til operatørerne baseret på dagens indsamlede tilfredshedsmålinger. Det har de også behov for at gøre i fremtiden

Alle er enige om, at det er vigtigt, at Passagerpulsens i rapporterne kun sammenligner på de forhold og serviceparametre, hvor det giver mening. Der er forskellige serviceniveauer forskellige steder i landet, og man kan ikke sammenligne alt med alt.

Det er også vigtigt for trafikselskaberne og operatørerne, at de nationale passagertilfredshedsundersøgelser gennemføres af en uvildig part, fx et analyseinstitut.

Konklusioner efter gennemgang af trafikselskabernes og operatørernes nuværende passagertilfredshedsundersøgelser:

Selskaberne egne nuværende undersøgelser har generelt en høj standard, men er tilrettelagt efter hvert selskabs egne behov og ønsker. Det er for det meste selskaberne og deres ejere, der læser rapporterne. Det betyder, at de gode historier, der kan være i undersøgelserne, ofte ikke kommer til offentlighedens kendskab, og at passagerernes stemme ikke altid bliver hørt tilstrækkeligt tydeligt.

Eftersom undersøgelserne alene er blevet lavet med trafikselskabets egne behov for øje er det kun i begrænset omfang muligt at sammenligne resultater fra et selskab med dem fra et andet - hvis man altså overhovedet kan få fat i rapporterne eller data fra undersøgelserne. Dels er spørgsmålene og spørgsmålsformuleringerne ikke altid de samme, og dels kan svarskalaerne variere. Det gør det naturligvis vanskeligt at konkludere, hvilke selskaber der gør det godt, og hvilke der ikke gør det. Det betyder også, at busoperatører, der har kontrakter med flere forskellige trafikselskaber, ikke kan sammenligne deres performance i det ene område med den i det andet. De får derfor svært ved at høste frugterne af 'best practise'.

Ingen af de undersøgelser, der gennemføres regelmæssigt af selskaberne i dag, fokuserer på passagerernes tilfredshed med den samlede rejse. Årsagen til dette synes at være, at selskaberne kun måles på deres del af rejsen og derfor ikke har incitament til at se ud over dette.

At fokus på den samlede rejse er vigtigt - set fra et passagersynspunkt - kan ses af, at ca. 50 % af de rejsende på metroen i København foretager en rejse med en kombination af bus, tog og metro. I 2012 foretog 27 % af de rejsende på Movias busser i Hovedstadsområdet (Takstområde H) en rejse med en kombination af bus, tog og metro. Den tilsvarende andel for Takstområde Syd var 16 % og for Takstområde V var den 17 %.



19



Konklusioner efter samtaler med øvrige danske interessenter:

Banedanmark ser det som en klar styrkelse af samarbejdet med operatørerne, at det i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser er muligt at se på tilfredsheden med den samlede rejse, herunder den trafikinformation, der gives i skiftesituation på stationerne. Banedanmark hilser derfor Passagerpulsens projektet velkommen.

KL, Danske Regioner og de regioner og kommuner, der er blevet talt med, synes at projektet er interessant, men har måske lidt sværere ved at se deres direkte behov for Passagerpulsens. De fleste er vant til at få information om passagererne fra trafikselskabet, hvis de har behov for det. I de fleste tilfælde lader det dog til, at denne type information ikke indgår i beslutningsprocesserne. Region Sjælland og KL sagde, at de godt kan se perspektivet i, at de selv kan tilgå information om passagerernes tilfredshed, sammenligne med andre dele af landet og benchmarke operatørerne.

Konklusioner efter samtaler med politikerne:

De politikere, der er blevet talt med i forprojektet, er enige om, at det er en god idé at sætte passagererne i centrum. De lægger også vægt på, at Passagerpulsens skal være en uafhængig instans, der varetager interessen for alle passagerer i den kollektive trafik.

Passagerpulsens skal være en handlekraftig enhed, der ikke bare producerer rapporter til hylden, men er med til at skabe en reel forandring for passagererne. I forbindelse med de nationale passagertilfredshedsundersøgelser lægges der meget vægt på, at alle trafikselskaber og operatører er med i undersøgelserne, så de giver et samlet og reelt billede af passagerernes tilfredshed i hele landet. Det vil også være ønskværdigt, hvis undersøgelserne med tiden også vil kunne dække passagerer på færger, letbaner mv.



Konklusioner efter samtaler med udenlandske organisationer:

Læren af de udenlandske erfaringer er, at det kræver en organisation af en vis størrelse og en tilsvarende finansiering, hvis en organisation, der varetager passagerinteresser, skal kunne fastholde et vedvarende aktivitetsniveau, lave relevante undersøgelser og analyser og evne at have dialog med alle relevante interessenter i sektoren. Man kan sige, at evnen til kontinuerligt at varetage passagerernes interesser professionelt er proportional med det organisatoriske og økonomiske fundament.

Erfaringerne fra England viser, at det er af væsentlig betydning for Passenger Focus' arbejde, at organisationen løbende kan gennemføre relevante undersøgelser som dokumentation af passagerforhold. Erfaringen viser også, at resultaterne af undersøgelserne fra Passenger Focus tillægges stor troværdighed i offentligheden.

Særlig stor betydning har de nationale passagertilfredshedsundersøgelser for bus- henholdsvis togpassagerer, der gennemføres 2 gange årligt, og de dybdegående undersøgelser, der gennemføres på det passagerpanel, Passenger Focus også driver. De giver Passenger Focus det vidensgrundlag, der skal til for at fremstå professionelt og kunne dokumentere sine påstande.

Passageragenterne, som ROVER har organiseret i Holland, bidrager med faktuel information, der er svær at tilbagevise for trafikselskaberne og operatørerne, da den bygger på observationer af de faktiske forhold i trafikken. ROVER har stor succes med at bruge denne information i dialogen med transportselskaberne, og selskaberne sætter pris på den, da det giver dem mulighed for at reagere på helt konkrete observationer og rette op på situationen.

Såvel Passenger Focus som ROVER tillægger dialogen og interaktionen med alle passagererne, fx gennem hjemmesiden og de sociale medier, stor betydning for at opnå legitimitet som passagerernes interessevaretager. Udmeldinger skal være meget konkrete for passagererne - ikke elitære.



22

Konklusioner på baggrund af undersøgelse af udenlandske passagertilfredshedsmålinger:

Vi har med en enkelt undtagelse ikke kunnet finde internationale undersøgelser, der potentielt ville kunne anvendes som benchmark for danske nationale passagertilfredshedsundersøgelser. EU-Kommissionen har fået gennemført en telefonisk undersøgelse af europæernes tilfredshed med togbetjeningen i EU-landene, men ellers er der ikke noget offentligt tilgængeligt.

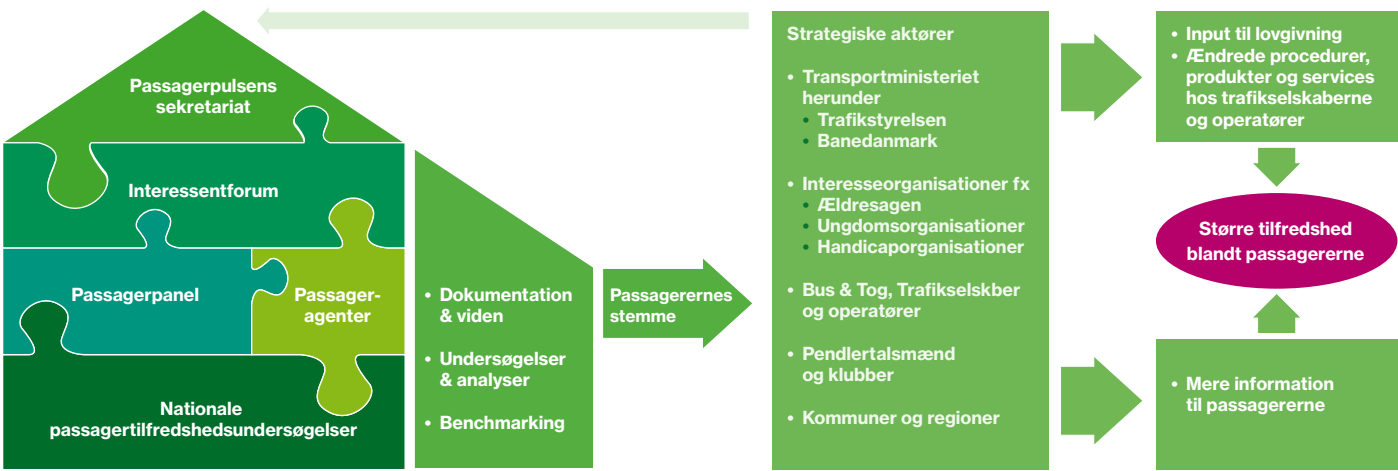
Der er af forskellige instanser i bl.a. EU lavet retningslinjer for, hvilke spørgsmål der skal stilles og hvordan, og Passagerpuls vil følge disse retningslinjer, hvor det giver mening.

Samlet konklusion:

Hvis vi skal sammenfatte erfaringerne fra forprojektet, mener vi, at nedenstående skal være opfyldt, for at Passagerpuls kan blive en succes:

- Den rejsende skal være i centrum, hvis vi skal opnå større tilfredshed med og flere brugere af den kollektive transport
- Passagerpuls skal kunne involvere pendlere og øvrige passagerer i arbejdet, på det niveau de ønsker og har behov for
- Passagerpuls skal, på baggrund af fakta, kunne repræsentere alle brugerne af kollektiv transport i Danmark. Ikke kun pendlere og meget aktive af slagsen, men også de lavfrekvente brugere, studerende, handicappede mv.
- Passagerpuls skal kunne lave nationale passagertilfredshedsundersøgelser af den samlede rejse
- Passagerpuls skal kunne give offentligt tilgængelig, troværdig, national, sammenlignelig information om passagertilfredshed
- Passagerpuls skal have mulighed for at lave supplerende kvantitative og kvalitative undersøgelser, der går mere i dybden med passagerernes oplevelser og behov
- Passagerpuls skal stille alle undersøgelsesresultater til rådighed for selskaberne og offentligheden, til brug for den fælles udvikling af den kollektive trafik
- Passagerpuls skal lave international benchmarking, hvor det er relevant og muligt
- Passagerpuls skal samarbejde med relevante aktører for at opnå forandringer til gavn for passagererne i den kollektive trafik

Udtrykt i en model kan det visualiseres således:



Målsætningen er opnåelse af større tilfredshed blandt passagererne. Det opnås ved at skabe et tryk fra venstre mod højre i modellen, således at den viden, der opstår i Passagerpuls, bruges i dialogen med de strategiske aktører, med det formål at skabe reel forandring til gavn for passagererne.

Figur 5:
Strategimodel for
Passagerpuls

5. Forbrugerrådet Tænks forslag: Passagerpulsens 'hus'

Baseret på vores møder med ovennævnte interessenter og de behov, ønsker og interesser, vi har fundet, anbefaler Forbrugerrådet Tænk, at inddragelsen af passagererne og deres interessevaretagelse i Passagerpulsens sker i et 'Passagerernes Hus' som skitseret nedenstående.

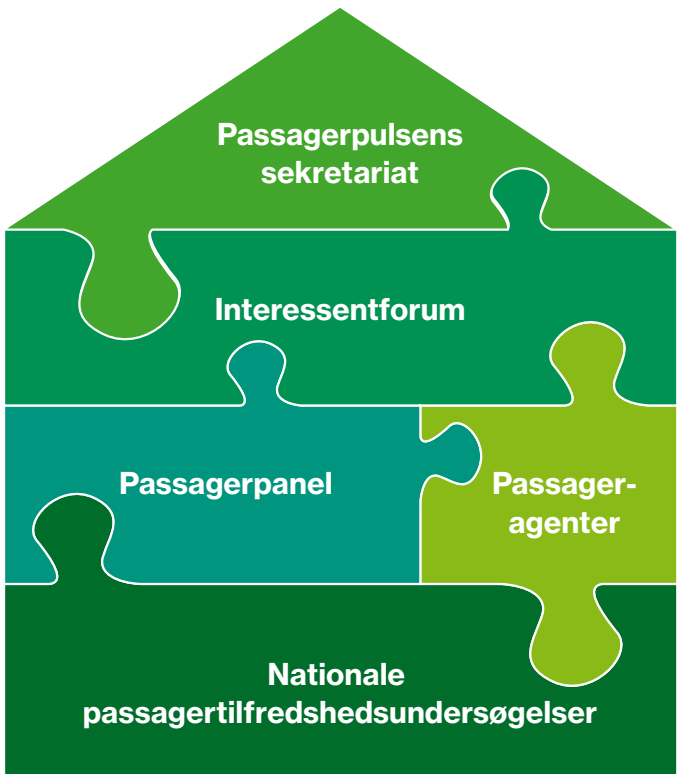
Strukturen har til formål at sikre:

- ▷ at passagerernes synspunkter bliver hørt og deres interesser varetaget professionelt
- ▷ at der kommer fokus på passagererne og de forhold, der har størst betydning for dem
- ▷ at der kommer fokus på passagerernes samlede rejse
- ▷ at der bliver skabt reel ny viden om passagererne i den kollektive transport
- ▷ at alle får let adgang til en omfattende og ny viden på området
- ▷ at den indsamlede viden bliver stillet til rådighed for alle aktører i branchen og offentligheden
- ▷ at der skabes grobund for højere passagertilfredshed gennem en sammenligning af den kollektive transport på tværs af landet, der giver mulighed at se på benchmarking og best practise
- ▷ at der løbende er faktabaseret dialog med aktørerne (trafikselskaber, operatører, infrastrukturejere m.fl.) om passagerernes behov og ønsker
- ▷ at vigtige interessenter får mulighed for at mødes og drøfte passagerrelaterede emner

'Huset' visualiserer de elementer, vi anbefaler bør indgå i Passagerpulsens for at passagererne og de grupper og personer, der allerede taler deres sag, kan inkluderes, og at interessevaretagelsen kan ske på et faktuel grundlag. Passagerpulsens er et helt hus, hvor de enkelte brikker hænger sammen.

Vi vurderer, at det er afgørende for Passagerpulsens evne til at varetage passagerernes interesser på en faktabaseret og succesfuld måde, at alle dele af 'huset' implementeres. Implementeringen kan ske samtidigt eller successivt, men mangler en af brikkerne, bliver det aldrig et helt hus.

Hver for sig bidrager de tre nederste brikker i 'huset', dvs. de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpanelet og Passageragenterne, med den viden, der er afgørende for, at Passagerpulsens kan fremstå som en uafhængig og professionel talsmand for alle passagerer i den kollektive transport. De nationale passagertilfredshedsundersøgelser skal være den dokumentation, der sætter fokus på både den samlede rejse fra dør til dør og de enkelte delrejser. Undersøgelserne vil sætte fokus på det, der har betydning for passagererne, og skabe sammenlignelighed på tværs af landet ved at måle på samme måde og med samme skalaer. Dette fundament af viden vil blive stillet til rådighed for alle parter inden for den kollektive transport og vil sikre et markant vidensløft, der gør det muligt at træffe fremtidige beslutninger om den kollektive transport på baggrund af reel indsigt i passagerernes behov og ønsker.



Figur 6:
Passagerpulsens 'hus'

Viden skal komme fra 4 kilder:

Det anbefales, at den viden, der skal understøtte Passagerpulsens arbejde, kommer fra 4 kilder, der har hver deres fordele og styrker, og som derfor supplerer hinanden:

1. **De nationale passagertilfredshedsundersøgelser:** Sikrer generel viden om passagerernes tilfredshed med en række parametre i forbindelse med deres rejse med kollektiv transport - såvel den samlede rejse som den enkelte delrejse - opdelt på de enkelte transportformer, trafikselskaber, operatører mv.
2. **Passagerpanelet:** Giver mulighed for at lave uddybende kvantitative og kvalitative undersøgelser af passagerernes oplevelser med, eller behov i relation til, aktuelle forhold. Målet er, at Passagerpanelet skal have mindst 10.000 medlemmer.
3. **Passageragenterne:** Giver mulighed for at lave observationer, der kræver fysisk tilstedeværelse, af aktuelle forhold i busser, tog, metro, på stationer, ved stoppesteder mv.
4. **Desk research i sekretariatet:** Undersøgelse af relevante forhold i Danmark og udlandet, der har betydning for passagerernes oplevelse af den kollektive trafik i Danmark. Fx af rettidighed, serviceudbud, priser osv. Giver mulighed for at lave internationale sammenligninger.

Passagerpulsens sekretariat laver rapporter over alle undersøgelser, der gennemføres ved hjælp af ovenstående kilder, og undersøgelsesrapporter stilles uden beregning til rådighed for alle interesserede.

5. Forbrugerrådet Tænks forslag:
Passagerpulsens 'hus'
- 5.1 Inddragelse af passagererne:
- 5.2 Udbyttet ved at etablere
Passagerpulsens 'hus'

5.1 Inddragelse af passagererne:

For at sikre, at passagererne får en mere aktiv rolle i den kollektive trafik, er der behov for, at passagererne som gruppe får mulighed for at komme til orde og involvere sig på forskellig vis. Med inspiration fra udlandet og ved at lytte til passagerernes egne ønsker foreslår vi, at involveringen og inddragelsen af pas-sagererne i Passagerpulsens sker i:

- Et Interessentforum
- Et Passagerpanel
- En gruppe af Passageragenter

Med passagerer mener vi vel og mærke alle passagererne (inkl. unge, ældre, handicappede, lavfrekvente brugere, pendlere osv.).

Disse tre grupper udgør tilsammen de to midterste 'etager' af huset. De koordi-neres af sekretariatet, der sørger for, at der er dialog på kryds og tværs i 'huset' og med selskaberne. De tre grupper understøttes også af den viden, der tilveje-bringes gennem de nationale passagertilfredshedsundersøgelser.

De to øverste etager i 'huset' symboliserer de to 'lag', der skal have viden tilført for at kunne tale passagerernes sag lokalt og nationalt. Disse er dels inddragel-sen af passagertalsmænd og interesseorganisationer i Interesseforum og dels Passagerpulsens sekretariat, der er i dialog med trafiksselskaber, operatører, infrastrukturere, politikere m.fl.

5.2 Udbyttet ved at etablere Passagerpulsens 'hus'

Baseret på vore møder med interessenterne i den kollektive trafik og de inter-nationale erfaringer, vi har hørt om, er det entydigt, at etableringen af Pas-sagerpulsens vil have en lang række positive effekter for såvel passagerer som trafiksselskaber, operatører og øvrige interessenter. Vi har nedenfor listet en række af de mest indlysende i punktform. Ud over disse effekter er der meget, der tyder på, at alene etableringen af passagerernes interesseorganisation vil have en positiv effekt på passagerernes tilfredshed med den kollektive trafik.



5. Forbrugerrådet Tænks forslag:
Passagerpulsens 'hus'
- 5.2 Udbyttet ved at etablere
Passagerpulsens 'hus'

Udbyttet for trafiksselskaberne og operatørerne ved etableringen af Passagerpulsens 'hus':

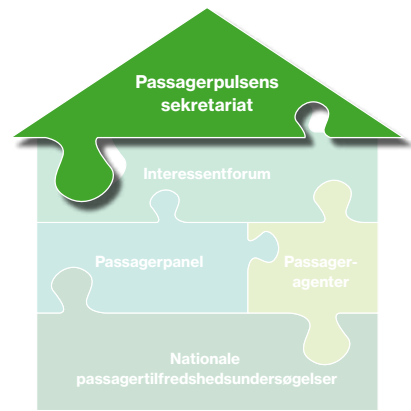
- ▷ at der bliver skabt reel ny viden om passagererne i den kollektive transport
- ▷ at der kommer fokus på og viden om passagerernes opfattelse af deres samlede rejse
- ▷ at alle får let adgang til en omfattende og ny viden på området
- ▷ at den indsamlede viden bliver stillet til rådighed for alle aktører i bran-chen og offentligheden
- ▷ at der skabes grobund for højere passagertilfredshed gennem en sam-menligning af den kollektive transport på tværs af landet, der giver mulighed for at se på benchmarking og best practise
- ▷ at der bliver en faktabaseret national interessevaretagelse, der sikrer, at passagerernes synspunkter bliver hørt og deres interesser varetaget professionelt
- ▷ at der skabes et nyt forum for relevante interessenter, hvor der bliver mulighed for at mødes og drøfte passagerrelaterede emner på et fakta-baseret grundlag

Udbyttet for passagererne ved etableringen af Passagerpulsens 'hus':

- ▷ at der kommer en samlet professionel interessevaretagelse for passage-terne, der arbejder for at passagerernes synspunkter bliver hørt
- ▷ at der kommer fokus på passagererne og de forhold, der har størst be-tydning for dem
- ▷ at der kommer fokus på passagerernes samlede rejse
- ▷ at passagererne får adgang til en masse ny viden
- ▷ at der skabes grobund for højere passagertilfredshed gennem en sam-menligning af den kollektive transport på tværs af landet, der giver mulighed for at se på benchmarking og best practise
- ▷ at der løbende er faktabaseret dialog med aktørerne (trafiksselskaber, operatører, infrastrukturere m.fl.) om passagerernes behov og ønsker
- ▷ at passagererne får et naturligt samlingspunkt for drøftelse af passager-relaterede emner
- ▷ at Passagerpulsens kan bistå pendlertalsmænd og interesseorganisatio-ner med fx at arrangere lokale møder med trafiksselskaber, politikere m.fl. - og deltage ved disse efter behov og ressourcer
- ▷ at deltagerne i Interessentforum efter behov får tilbud om deltagelse i kurser eller anden form for kompetenceopbygning, der gør dem bedre i stand til at varetage egne lokale interesser
- ▷ mulighed for deltagelse i erfa-grupper om aktuelle problemstillinger og få yderligere viden og input

5. Forbrugerrådet Tænks forslag: Passagerpulsens 'hus'

5.3 Beskrivelse af Passagerpulsens 'hus'



5.3 Beskrivelse af Passagerpulsens 'hus'

I de følgende afsnit følger en nærmere beskrivelse af elementerne i Passagerpulsens, sammenhængen mellem disse, og hvorfor de er nødvendige for det samlede hus.

PASSAGERPULSENS SEKRETARIAT

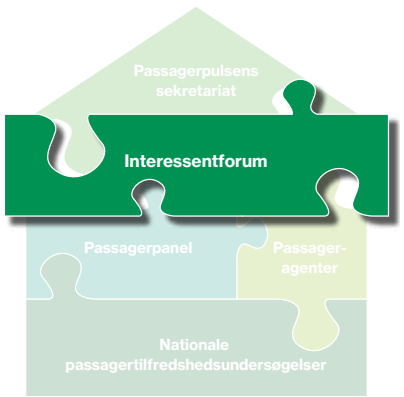
Formålet med Passagerpulsens sekretariat er at give passagererne en national stemme over for myndigheder, trafikselskaber, operatører, offentligheden m.fl. Sekretariatet skal arbejde for en forbedret kollektiv trafik ved dialog og samarbejde med - og påvirkning af - beslutningstagerne i den kollektive trafik, på baggrund af fakta fra bl.a. de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpanelet, Passageragenterne og indberetninger fra passagerer og Interessentforum. Sekretariatet koordinerer alle aktiviteter i Passagerpulsens 'hus'.

Arbejdsopgaver i sekretariatet:

- Sikrer dialog og samarbejde i Passagerpulsens Samarbejdsforum
- Organiserer interessenter (pendlerklubber, interesseorganisationer) i Interessentforum
- Sikrer, at der sker den fornødne vidensdeling og erfaringsudveksling i Interessentforum, herunder oprettelse af erfa-grupper, facilitering af virtuelt dialogforum, afholdelse af møder mv.
- Etablerer og driver Passagerpanelet samt gruppen af Passageragenter
- Planlægger og gennemfører undersøgelser ved hjælp af Passagerpanelet og Passageragenterne
- Sikrer sammenhæng mellem aktiviteterne i Passagerpulsens
- Prioriterer indsatsen på baggrund af viden om passagerernes behov
- Undersøger og tager relevante emner op over for myndigheder, trafikselskaber, operatører, Bus & Tog m.fl
- Ansvarlig for gennemførelsen af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser - herunder udbud af undersøgelserne, servicering af den undersøgelsesfaglige følgegruppe, analyse af resultater mm.
- Udarbejder analyser på baggrund af data fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpanelet og Passageragenter
- Udarbejder rapporter over de gennemførte analyser, kommenterer og konkluderer
- Informerer de relevante aktører om analyseresultater inden offentliggørelsen af disse
- Arrangerer en årlig konference med fokus på passagererne i den kollektive trafik, deres behov, ønsker, oplevelser mv.
- Politisk interessevaretagelse som fx bidrag til Forbrugerrådet Tænks afgivelse af høringssvar, input til kontrakter, møder med trafikselskaber, infrastrukturejere, operatører, regioner, kommuner, politikere m.fl
- Sikrer dialog, vidensdeling og samarbejde med alle relevante aktører på området gennem regelmæssige møder, nyhedsbreve, rapporter, debatfora og hjemmeside. Hvor det er relevant, kan deltagere fra Passagerpulsens Interessentforum deltage i møder med trafikselskaberne.

5. Forbrugerrådet Tænks forslag: Passagerpulsens 'hus'

5.3 Beskrivelse af Passagerpulsens 'hus'



INTERESSENTFORUM

Formålet med Interessentforum er at inddrage pendlerklubber, pendlertalsmænd og andre interesseorganisationer i arbejdet i Passagerpulsens. Det er organisationer, der har passagerinteresser i den kollektive trafik, fordi deres medlemmer er daglige brugere, er afhængige af den kollektive trafik eller fx kun kan benytte den kollektive trafik, hvis særlige fysiske forudsætninger er opfyldt. Det kan fx være handicaporganisationerne, Ældre Sagen, Cyklistforbundet, ungdomsorganisationerne, de studerendes organisationer m.fl.

Disse pendlergrupper og organisationer kan have modstridende interesser og netop derfor er det vigtigt, at Interessentforum favner dem alle, så Passagerpulsens ikke bliver en organisation for de udvalgte i stedet for en organisation for alle passagerer.

Hvordan fungerer Interessentforum?

- Passagerpulsens etablerer et Interessentforum som et frivilligt, ulønnet samarbejde mellem Passagerpulsens og interesseorganisationerne og pendlertalsmændene/aktive passagerer
- I Interessentforum kan deltagerne drøfte relevante passageremner, koordinere aktiviteter, dele viden, komme med input til emner, der kræver yderligere belysning osv.
- Deltagerne i Interessentforum får tilbud om deltagelse i erfa-grupper om aktuelle problemstillinger og stiller et virtuelt debatforum til rådighed for deltagerne, så de kan drøfte præcis de passageremner, der har deres interesse
- Deltagerne i Interessentforum orienteres løbende om analyseresultater og øvrig viden gennem nyhedsbreve, rapporter, debatfora og hjemmeside
- Passagerpulsens kan også tænkes at tilbyde kurser eller anden form for 'uddannelse' på områder, der er relevante for deltagerne, så de bedre kan varetage deres egne medlemmers/passagerers interesser

Hvorfor er Interessentforum nødvendigt?

- Interessentforum er en væsentlig kilde til information for Passagerpulsens sekretariat og vil blive brugt til fx at drøfte resultater af de undersøgelser, der gennemføres i Passagerpanelet, og de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- Passagerpulsens (sekretariatet) får løbende orientering fra deltagerne i Interessentforum om konkrete sager og problemstillinger, som Passagerpulsens kan vælge at arbejde videre med
- Interessentforum er den konkrete mulighed for Passagerpulsens for at styrke og professionalisere deltagerne i Interessentforum, så de får mere succes i det daglige arbejde for passagererne på deres strækninger eller i deres organisation
- Interessentforum er også sekretariatets mulighed for at få testet, om et emne har interesse for passagererne, fx inden en undersøgelse igangsættes

5. Forbrugerrådet Tænks forslag:
Passagerpulsens 'hus'

5.3 Beskrivelse af
Passagerpulsens 'hus'



24

Hvad bliver udbyttet af Interessentforum?

- ▷ Deltagerne får et netværk af ligesindede og derigennem støtte til deres daglige arbejde for passagererne, blandt andet gennem erfa-møder og et virtuelt debatforum
- ▷ Deltagerne kan fra Passagerpulsens få analyseresultater og anden viden, der er relevant for deres arbejde for deres medlemmer/passagerer i forhold til den kollektive transport
- ▷ Deltagerne inviteres til årsmøde og andre møder om emner, der fastlægges af Passagerpulsens og deltagerne i fællesskab. Disse møder kan oplagt have deltagelse fra fx trafikskaberne, Bus & Tog, politikere og andre relevante aktører afhængigt af, hvilke emner der er på dagsordenen
- ▷ Deltagerne kan, efter behov og ressourcer, få sparring fra sekretariatet i forbindelse med konkrete sager. Det kan dog være nødvendigt med prioriteringer
- ▷ Deltagerne får, efter behov, tilbud om deltagelse i kurser eller anden form for kompetenceopbygning, der gør dem bedre i stand til at varetage egne lokale interesser
- ▷ Passagerpulsens kan bistå deltagerne fx med at arrangere lokale møder med trafikskaber, politikere m.fl. - og kan deltage ved disse efter behov og ressourcer

Hvordan hænger Interessentforum sammen med resten af Passagerpulsens 'hus'?

- Informationer fra deltagerne i Interessentforum vil blive brugt til at identificere områder, der kræver ekstra opmærksomhed, og som fx skal yderligere belyses gennem undersøgelser, der gennemføres af Passageragenterne, i Passagerpanelet og/eller de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- Interessentforum er også sekretariatets mulighed for at få testet, om et emne har interesse for passagererne, fx inden en undersøgelse igangsættes

PASSAGERPANELET

Formålet med Passagerpanelet er at give passagererne mulighed for at komme til orde og give sine meninger til kende. Passagerpanelet er altså med til at skabe involvering mellem passagererne og Passagerpulsens.

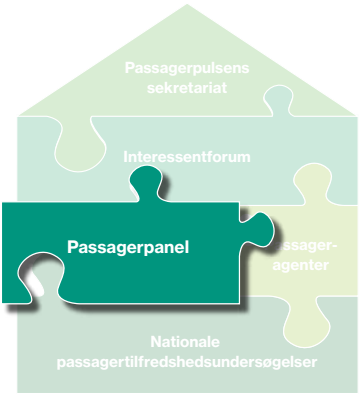
Passagerpanelet skal bestå af minimum 10.000 passagerer, der har meldt sig til at deltage i yderligere uddybende undersøgelser. Passagerpanelet skal være fordelt på køn, alder og geografi over hele landet. Passagerpanelet giver Passagerpulsens mulighed for at lave supplerende undersøgelser og derved få uddybet interessante problemområder, der fx identificeres i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, ved henvendelser fra passagerer, Passageragenter, Interessentforum eller andre.

Hvordan fungerer Passagerpanelet?

- Medlemmerne af Passagerpanelet rekrutteres i forbindelse med de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, via annoncer, uddeling af flyers mv. Det er også muligt for passagerer selv at tilmelde sig Passagerpanelet via Passagerpulsens hjemmeside, og endelig kan interesseorganisationer som fx Ældre Sagen, handicaporganisationerne og de øvrige medlemmer af Passagerpulsens Interessentforum tilmelde de af deres medlemmer, der har interesser som passagerer.
- Medlemmerne organiseres som et web-panel, hvor der er information om alle medlemmerne af Passagerpanelet. Det er fx kontaktinformationer, demografiske informationer og nogle informationer om deres brug af kollektiv transport. Deltagelse er frivillig og ulønnet.
- Det er målsætningen, at Passagerpanelet skal være så stort (minimum 10.000 medlemmer), at det er muligt at udtrække repræsentative stikprøver på (fx) passagerprofiler, geografiske områder, strækninger og demografiske informationer.
- Efter behov kan Passagerpulsens iværksætte dybdegående undersøgelser af forskellige problemstillinger. Der kan fx være tale om udsendelse af elektroniske spørgeskemaer til et udsnit af Passagerpanelet, om gennemførelse af fokusgrupper med medlemmer af Passagerpanelet osv.
- Medlemmerne af Passagerpanelet kan få tilsendt nyhedsbreve, der fx giver dem information om resultaterne af de undersøgelser, der er gennemført på panelet.

5. Forbrugerrådet Tænks forslag:
Passagerpulsens 'hus'

5.3 Beskrivelse af
Passagerpulsens 'hus'



5. Forbrugerrådet Tænks forslag: Passagerpulsens 'hus'

5.3 Beskrivelse af Passagerpulsens 'hus'



Hvorfor er Passagerpanelet nødvendigt?

- Passagerpanelet er et væsentligt element i Passagerpulsens positionering over for passagererne, da det er herigennem, de fleste passagerer vil have mulighed for at komme til orde
- Passagerpanelet er et effektivt rekrutteringsgrundlag til fx fokusgrupper, da det er let at identificere og udvælge passagererne på deres baggrundskriterier
- Passagerpanelet er Passagerpulsens mulighed for at lave supplerende undersøgelser og derved få uddybet interessante problemområder

Hvad bliver udbyttet af Passagerpanelet?

- ▷ Passagerpanelet vil give passagererne en oplevelse af at være en del af Passagerpulsens.
- ▷ Passagerpanelet kan bruges til at rekruttere Passageragenter
- ▷ Input fra Passagerpanelet kan bruges til at ændre spørgeskemaer i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og opgaver, der kan løses af Passageragenterne
- ▷ Passagerpanelet giver mulighed for at lave repræsentative undersøgelser blandt udvalgte målgrupper af passagerer i den kollektive transport
- ▷ Rapporter med undersøgelsesresultater fra Passagerpanelet vil blive tilgængelige for alle via offentliggørelse på Passagerpulsens hjemmeside og i nyhedsbreve og blive genstand for omtale i pressen
- ▷ Resultaterne kan bruges af medlemmerne af Passagerpulsens Interessentforum og andre aktører til at gøre deres arbejde for passagererne bedre
- ▷ Resultaterne vil blive brugt af Passagerpulsens til at gå i dialog med relevante parter om mulighederne for at forbedre passagerernes oplevelser
- ▷ Resultaterne fra undersøgelserne i Passagerpanelet og den dybere indsigt, de skaber, giver forstærket fundament for Passagerpulsens sekretariats arbejde for passagererne, i dialog med trafikselskaberne, operatørerne, politikere, infrastrukturejere m.fl.

Hvordan hænger Passagerpanelet sammen med resten af Passagerpulsens 'hus'?

- Resultaterne fra undersøgelserne i Passagerpanelet og den dybere indsigt, de skaber, giver forstærket fundament for Passagerpulsens sekretariats arbejde for passagererne, i dialog og samarbejde med trafikselskaberne, operatørerne, politikere, infrastrukturejere m.fl.
- Input fra Passagerpanelet kan bruges til at ændre spørgeskemaer i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og opgaver, der kan løses af Passageragenterne.
- Resultaterne kan bruges af medlemmerne af Passagerpulsens Interessentforum i deres (lokale) arbejde.

PASSAGERAGENTERNE

Formålet med Passageragenterne er at give Passagerpulsens sekretariat mulighed for at lave observationer af forhold, som kræver fysisk tilstedeværelse i den kollektive trafik. Forhold, som Passagerpulsens mener, kræver en særlig opmærksomhed, og som ikke kan afdækkes på anden vis. Passageragenterne bidrager således med værdifuld viden til Passagerpulsens arbejde.

Passageragenterne er desuden en mulighed for at bidrage til Passagerpulsens arbejde for de passagerer, der er involverede og har tid og lyst til at yde en ekstra indsats. Passageragenterne er en gruppe aktive, der er villige til at deltage i undersøgelser af forhold, der kræver fysisk tilstedeværelse på stationer, i tog, busser mv. Passageragenterne er inspireret af den hollandske organisation ROVER.

Hvordan fungerer Passageragenterne?

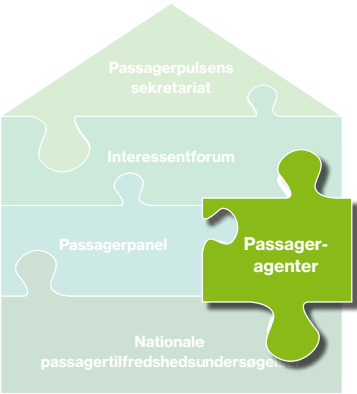
- Passagerpulsens etablerer et korps af frivillige og ulønnede Passageragenter
- Passageragenterne rekrutteres fx fra medlemmerne af Passagerpanelet, deltagerne i Interessentforum eller via Passagerpulsens hjemmeside
- Alle Passageragenter får en indledende vejledning, inden de sættes på opgaver for Passagerpulsens.
- Passageragenterne skal være fordelt over hele landet
- Passagerpulsens udsender opgaver til Passageragenterne, og de indrapporterer deres observationer, fx via app/smartphone og sms, og kan også lave billedokumentation
- Passageragenternes arbejdsopgaver kan udspringe fra resultater fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser eller andre input
- Opgaverne kan være landsdækkende eller afgrænsede geografisk, til enkelte transportmidler, stationstyper osv.
- Hvis der er ønske og behov, kan Passageragenterne en gang årligt samles (eventuelt regionalt), så netværket mellem dem styrkes
- Passageragenterne orienteres løbende om resultaterne af 'deres' undersøgelser og øvrig viden gennem nyhedsbreve, rapporter og hjemmeside

Hvorfor er Passageragenterne nødvendige?

- Passageragenterne bidrager med en faktuel viden om konkrete forhold i den kollektive transport, der kun kan afdækkes ved fysisk tilstedeværelse på stationer, i tog, busser mv.
- Denne form for observationsbaseret objektiv viden er utroligt overbevisende, da den faktisk viser, hvordan situationen blev oplevet den pågældende dag, det pågældende sted
- Passageragenterne er Passagerpulsens mulighed for 'at gå i marken' og lave en bredt funderet, objektiv observation af forhold, der har betydning for passagererne.

5. Forbrugerrådet Tænks forslag: Passagerpulsens 'hus'

5.3 Beskrivelse af Passagerpulsens 'hus'





Hvad bliver udbyttet af Passageragenternes arbejde?

- ▷ Faktuel viden om konkrete forhold i den kollektive transport. De laver undersøgelser af forhold, der kræver fysisk tilstedeværelse på stationer, i tog, busser mv.
Det kan fx være undersøgelser af:
 - Antallet af aflåste døre på strækninger, hvor der er problemer med dette
 - Standarden og tilgængeligheden af toiletter på udvalgte strækninger
 - Antallet og kvaliteten af højtalerudkald i forbindelse med forsinkelser
 - Sammenhængen mellem transportmidler i trafikknudepunkter, hvor der er problemer med dette
- ▷ Resultatet af Passageragenternes opgaver kan give anledning til ændring af spørgeskemaer og kan bruges direkte af Passagerpulsens Interessentforum i deres lokale arbejde
- ▷ Resultaterne af Passageragenternes undersøgelser vil blive offentliggjort på Passagerpulsens hjemmeside og vil således være tilgængelige for alle trafikselskaber, operatører m.fl.
- ▷ Passagerpulsens sekretariat vil sende resultaterne direkte til de selskaber, der har brug for informationen for at kunne forbedre deres performance, og vil gå i dialog med disse om resultaterne og eventuelle målsætninger.
- ▷ Passageragerterne vil bidrage med faktuel og objektiv viden om den leverede service som input til selskabernes arbejde for at forbedre den service, de leverer til passagererne.

Hvordan hænger Passageragerterne sammen med resten af Passagerpulsens 'hus'?

- Passageragerterne er sekretariatets forlængede 'øje' i den kollektive trafik
- Passageragenternes arbejde kan være med til yderligere at belyse omfanget af et problem eller lignende, der fx er identificeret i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser eller ved undersøgelser på passagerpanelet, og kan også være med til at give input til nye undersøgelser eller ændringer i de bestående
- Passageragerterne kan hjælpe medlemmerne af Interessentforum med at få belyst lokale forhold, som de ikke selv har ressourcer til at belyse



NATIONALE PASSAGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSER

De nationale passagertilfredshedsundersøgelser er et væsentligt fundament for Passagerpulsens faktabaserede interessevaretagelse for passagererne i den kollektive trafik. De nationale passagertilfredshedsundersøgelser sikrer generel viden om passagerernes tilfredshed med en række parametre i forbindelse med deres samlede rejse med kollektiv transport.

Et forslag til gennemførelse af nationale passagertilfredshedsundersøgelser beskrives fyldestgørende i kapitel 6.

5.4 Internationalt samarbejde og perspektivering

Vi anbefaler, at Passagerpulsens bliver medlem af European Passengers Federation (EPF). Det vil sikre adgang til et samarbejde med ligestillede organisationer i Europa og til internationale erfaringer og 'best practise' i andre lande. Det vil samtidig være Passagerpulsens mulighed for, indirekte, at påvirke arbejdet med passagertilfredshedsundersøgelser i andre lande, så der arbejdes hen imod en fælles standard og mulighed for international sammenligning. Gerne med udgangspunkt i EU-Kommissionens tidligere arbejde og/eller det arbejde, der laves på Imperial College i London.

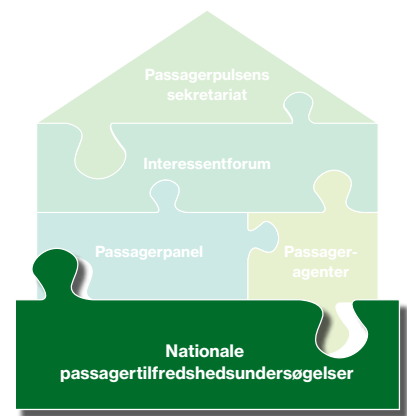
Gennem Forbrugerrådet Tænks internationale netværk vil det også være muligt at samarbejde med forbrugerorganisationer i andre lande. Disse organisationer kan sidde inde med informationer, der er relevante for Passagerpulsens arbejde for international benchmarking, og som EPF-medlemmerne ikke har.

Gennem samarbejdet i og med ovennævnte organisationer og med trafikselskaberne og operatørerne i Danmark er det sandsynligt, at Passagerpulsens vil få adgang til - eller bliver gjort bekendt med - relevante undersøgelser i andre lande, som vi med fordel kan lære af og/eller benchmarke imod. Det gælder såvel passagerundersøgelser som undersøgelser og statistikker over pålidelighed, rettidighed, prisniveauer, passagerrettigheder mv.

Internationale undersøgelser som fx BEST, Eurobarometer osv. vil også kunne bruges til en international perspektivering i den udstrækning, Passagerpulsens kan få adgang til resultaterne.

6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser

6.1 Hvorfor er nationale passagertilfredshedsundersøgelser nødvendige?



6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser

De fleste trafikselskaber og togoperatører laver allerede i dag et stort stykke arbejde med kundetilfredshedsundersøgelser og andre undersøgelser af passagererne. De undersøgelser, der laves, er desværre kun i begrænset omfang sammenlignelige, de har meget forskellig frekvens, og de fokuserer kun på den del af passagerens rejse, der foregår med det pågældende selskab, og ikke på passagerens samlede rejse inkl. omstigninger. Endelig er resultaterne ofte ikke offentligt tilgængelige på en nem og synlig måde.

For at få et forstærket fokus på den samlede rejse og for at sikre offentligt tilgængelige, sammenlignelige undersøgelser, der kan understøtte arbejdet i Passagerpulsen, anbefaler Forbrugerrådet Tænk, at der indledes et arbejde for at få erstattet selskabernes nuværende undersøgelser med sammenlignelige, fælles nationale passagertilfredshedsundersøgelser for bus, tog og metro, og på sigt også for letbane og eventuelt flextrafik og færge.

I England laves der af Passenger Focus tilsvarende nationale undersøgelser, og erfaringen herfra er, at når informationerne bliver sammenlignelige, vokser tilskyndelsen blandt operatørerne til at forbedre produktet, og der opstår muligheder for at identificere 'best practise' på en række områder, der gør det muligt at skabe reelle forandringer til gavn for passagererne.

6.1 Hvorfor er nationale passagertilfredshedsundersøgelser nødvendige?

Hvis vi skal have mulighed for at identificere, hvor problemerne er, så de kan blive løst, og lære af dem, der har de mest tilfredse kunder, er vi nødt til at kunne sammenligne undersøgelsesresultater. Kun gennem fælles standarder for passagertilfredshedsundersøgelser, med identiske spørgsmålsformuleringer og svarskalaer, vil det være muligt at sammenligne resultaterne på tværs af landet.

- De nationale passagertilfredshedsundersøgelser skal være den fundamentale vidensbank om passagerernes oplevelser og tilfredshed med den kollektive transport, såvel med den samlede rejse som den enkelte delrejse, skiftesituation mv.
- De nationale passagertilfredshedsundersøgelser skal være det instrument, der gør det muligt at analysere, hvilke elementer på passagerens samlede rejse der påvirker oplevelsen positivt så vel som negativt
- De nationale passagertilfredshedsundersøgelser er forudsætningen for, at vi kan sammenligne passagerernes oplevelser på tværs af landsdele, transportformer, operatører mv., så vi kan erfare, hvor der skal sættes ind og lære af best practises. Formålet er at få flere tilfredse passagerer og en mere attraktiv kollektiv transport
- Uden den viden, der kan uddrages af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, vil det være vanskeligt at varetage passagerernes interesser på et faktabaseret grundlag.

6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser

6.2 Hvad bliver udbyttet af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser?

6.2 Hvad bliver udbyttet af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser?

I forhold til 'den samlede rejse':

- At der kommer et nyt fokus på passagerernes samlede rejse på tværs af selskaber og rejseformer, ud over det nuværende (og også væsentlige) fokus på den enkelte delrejse
- At der stilles spørgsmål i spørgeskemaerne om rejsens sammensætning og tilfredsheden med den samlede rejse og at man derfor kan se rejsemønstre for at de interviewede passagerer i hele landet
- At der laves undersøgelsesrapporter, der viser passagerernes tilfredshed med deres samlede rejse, og hvad der påvirker tilfredsheden
- At det kan beregnes, hvilke forhold i forbindelse med den samlede rejse, der har størst betydning for den samlede tilfredshed med at benytte kollektiv transport på den aktuelle rejse. Det vil således være muligt at identificere de svage led, så der kan iværksættes initiativer på de punkter, der vil have størst positiv effekt på den samlede rejseoplevelse

I forhold til tilfredshedsfaktorer og benchmarking:

- At der måles på de forhold i forbindelse med rejsen, der har betydning for passagererne
- At det sikres, at selskaberne, hver især, stadig har mulighed for at få stillet de spørgsmål, der er nødvendige i forhold til deres incitamentskontrakter, på deres egne strækninger. Enten som fællesspørgsmål eller som ekstra spørgsmål.
- At informationen er sammenlignelig på tværs af transportformer, trafikselskaber og operatører
- At trafikselskaberne har adgang til sammenlignelig information, der belyser deres performance og deres passagerer.
- At det bliver muligt at benchmarke trafikselskaber og operatører mod hinanden på tilfredsheden med relevante parametre. Viden om disse forhold kan fx bruges til en dialog om, hvilke indsatser der er nødvendige, for at de selskaber, der vurderes dårligst, kan forbedre deres performance.



6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- 6.2 Hvad bliver udbyttet af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser?



I forhold til dataindsamlingen:

- ▷ At informationerne indsamles løbende over hele året og ikke kun i nogen afgrænsede perioder. Det vil derfor i de fleste tilfælde være muligt at trække data ud for en vilkårlig periode og det giver i det hele taget en større fleksibilitet i anvendelsen af informationerne.
- ▷ At den foreslåede metode, i langt de fleste tilfælde, er identisk med den selskaberne allerede anvender i dag, hvorfor der ikke kan forventes trendbrud af den årsag.
- ▷ At der, som udgangspunkt, indsamles data med den samme stikprøvestørrelse og sammensætning, som den selskaberne anvender i dag, således at der ikke opleves trendbrud af den årsag.
- ▷ At stikprøven, for nogle selskaber, vil være repræsentativ på månedsbasis og for andre på kvartals- eller halvårsbasis, afhængigt af stikprøvens totale størrelse
- ▷ At leverandøren af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser (eksternt analyseinstitut) vil kunne lave en mere omkostningseffektiv dataindsamling, når det skal laves for alle selskaberne under den samme aftale.

I forhold til opdatering:

- ▷ At der for trafikselskaberne, operatørerne, Passagerpulsens og øvrige interessenter er adgang til kontinuerligt opdateret relevant information om passagerernes tilfredshed med den kollektive trafik.
- ▷ At der laves årligt to officielle nationale passagertilfredshedsrapporter, hver dækkende et halvår.
- ▷ Alle besvarelser lægges i en fælles database, der er tilgængelig for alle selskaberne samt Bus & Tog. Databasen opdateres løbende med nye besvarelser, når disse er indsamlet, behandlet og evt. vejret, fx hver måned.
- ▷ At selskaberne således har mulighed for at lave faste rapporter med deres egen periodisering på basis af besvarelserne i databasen. Eller kan få analyseinstituttet til at gøre det.
- ▷ At det for alle bliver muligt at lave ad hoc undersøgelser baseret på de nyeste opdaterede data.

6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- 6.2 Hvad bliver udbyttet af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser?



I forhold til nedbrydning af informationerne:

- ▷ At der er informationer, der kan bruges til at belyse lokale forhold (fx på en togstrækning), forhold for enkelte passagergrupper (fx studerende), forhold der relaterer sig til de enkelte aktører i den kollektive transport (fx informationer i forbindelse med forsinkelser) eller nationale forhold (fx tilfredshed med billettyper)
- ▷ At selskaberne fortsat kan få den samme detaljeringsgrad og nedbrydninger, på strækninger, operatører osv., som de kender i dag. Med den periodisering, de er vant til. Det er muligt fordi der stadig benyttes den samme stikprøvestørrelse og sammensætning som tidligere.

I forhold til rapporteringen:

- ▷ At selskaberne fortsat vil kunne få lavet 'deres egne' rapporter, i eget design og med eget indhold

I forhold til benchmarking mod internationale målinger:

- ▷ At der tages højde for EU anbefalinger, internationale tilfredshedsmålninger og andre tilgængelige nationale målinger, når der formuleres spørgsmål og vælge svarkategorier i spørgeskemaerne. På den måde sikres, at der nu - eller i fremtiden - vil kunne benchmarkes internationalt.

I forhold til forskning indenfor branchen:

- ▷ At der stilles et nyt betydningsfuldt datamateriale med information om passagerernes tilfredshed med den samlede rejse til rådighed for forskningsinstitutioner, til gavn for den fremtidige udvikling af den kollektive transport

- 6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- 6.3 Undersøgelsesfaglig følgegruppe

6.3 Undersøgelsesfaglig følgegruppe

Det anbefales, at der nedsættes en undersøgelsesfaglig følgegruppe med repræsentanter fra Forbrugerrådet Tænk, Bus & Tog, de involverede selskaber og eventuelt Banedanmark og trafikforskere, med det formål at komme med forslag til den endelige udformning af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og for at sikre, at behov og ønsker fra alle selskaberne bliver hørt

Følgegruppen har til opgave i samarbejde at diskutere og komme med input til det bedste spørgeskema, stikprøveplan, analysemetoder osv. Forbrugerrådet Tænk ser hele processen om tilblivelsen af undersøgelserne som et samarbejde, men har dog det endelige ansvar for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og derfor også retten til at bestemme den endelige udformning.

Følgegruppen skal være med til at kravspecifcere de nationale passagertilfredshedsundersøgelser i forbindelse med et udbud af opgaven.



- 6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- 6.4 Overvejelser i forbindelse med nationale passagertilfredshedsundersøgelser

6.4 Overvejelser i forbindelse med nationale passagertilfredshedsundersøgelser

Følgende forhold skal tages i betragtning, når der skal gennemføres fælles nationale passagertilfredshedsundersøgelser.

- 1. Passagererne vil normalt gerne deltage i undersøgelser, men der er ingen grund til at genere dem med endnu flere (stort set) enslydende spørgeskemaer. Det er et ønske fra såvel passagerer som selskaberne.

Det vil derfor være optimalt, hvis de nationale passagertilfredshedsundersøgelser til fulde kan erstatte de undersøgelser, selskaberne selv får gennemført i dag, så der ikke skal gennemføres parallelle undersøgelser - undtagen måske i en eventuel overgangsordning.

- 2. Undersøgelsesfokus skal være på passagerernes samlede rejse, foruden på hvert transportselskabs bidrag til den samlede rejse (hver delstrækning). Spørgeskemaet skal kunne rumme dette - uden at blive for stort.

Det udelukker, at der laves et spørgeskema, der følger en passager på hele rejsen og alle dele af rejsen. Hvis der i det samme spørgeskema skal spørges detaljeret ind til tilfredsheden på alle dele af rejsen (single source), vil spørgeskemaet blive alt for omfattende.

De forskere fra DTU Transport, vi har talt med, har foreslået en model, hvor der spørges detaljeret ind til tilfredsheden på den aktuelle delrejse og til, hvordan rejsen er sammensat - og den overordnede tilfredshed med hvert 'rejse-ben'. Derefter vil der kunne laves et modelarbejde, der samler forskellige delrejser til én samlet rejse.

- 3. Spørgeskemaerne må ikke blive for omfattende. Et stort spørgeskema vil føre til et stort og skævt frafald af besvarelser. Dels fordi mange danskere generelt ikke ønsker at deltage i undersøgelser, og jo større spørgeskema, jo færre vil deltage - og at frafaldet sker blandt dem, der "ikke har tid". Dels fordi mange har en kort transporttid på det enkelte transportmiddel, hvilket gør, at de ikke kan nå at besvare spørgeskemaet. Det sidste kan dog i nogen udstrækning løses ved at vælge en metode, der tager højde for det.

- 4. Spørgsmålene skal belyse tilfredsheden med den aktuelle rejse - ikke generelle holdninger til den kollektive trafik. Det er den måde, selskaberne måler på i dag, og den måde, der bedst muligt vurderer tilfredsheden med det leverede produkt.

Det udelukker brugen af telefoninterview, der ellers er den metode, der anvendes i EU-undersøgelserne om togbetjeningen og fx også i Sverige.



- 6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- 6.4 Overvejelser i forbindelse med nationale passagertilfredshedsundersøgelser



- 5. Selskaberne har forskellige informationsbehov. Hvis de nationale passagertilfredshedsundersøgelser skal kunne erstatte deres egne undersøgelser, så skal de have mulighed for at supplere de fælles, nationale spørgsmål med deres egne 'ekstra' spørgsmål.

Det kan fx sikres ved at lave en modulopbygning i skemaet, der tillader selskaberne dette. Det er i den forbindelse vigtigt at være opmærksom på skemaets samlede størrelse, efter at de ekstra spørgsmål er kommet på.

Nogle selskaber har kontraktuelle bindinger i forhold til operatører, hvor det er defineret, hvilke serviceparametre der måles på.

Selskaberne skal kun kunne tilføje de ekstra spørgsmål på 'egne' strækninger. Hvis flere selskaber gerne vil have tilføjet det/de samme spørgsmål, kan man overveje at gøre dem til fælles spørgsmål.

Stikprøvemæssigt kan de nationale passagertilfredshedsundersøgelser leve op til selskabernes nuværende kontraktuelle bindinger, da stikprøvestørrelser og sammensætning så vidt muligt fastholdes i det nye setup.
- 6. Den metode, der skal benyttes, bør så vidt muligt være identisk for alle transportsystemer. Ellers kan der blive problemer med sammenligning på tværs, da forskellige dataindsamlingsmetoder kan give forskellige resultater - selv med de samme spørgsmål og svarskalaer. Der er dog forhold, der gør, at det vil være mest fordelagtigt i forhold til økonomi/udbytte at benytte én metode på skinnebårne transportformer og en anden på busser, hvilket forklares herunder.

Uddeling og indsamling af papirskemaer til selvudfyldelse giver mulighed for flere gennemførte besvarelser inden for det samme tidsrum end fx personlige interview. Papirskemaer benyttes allerede af DSB og Arriva Tog m.fl. Da denne metode er økonomisk fordelagtig og allerede benyttes, må vi derfor anbefale den på skinnebårne transportformer.

Papirskemaer er dog ikke så anvendelige på korte ture (passageren kan ikke nå at svare) og i busser (det kan føles ubehageligt at sidde og skrive i en bus, dels pga. køresyge og dels pga. komforten).

På korte ture med tog (fx S-tog og Metro) anbefaler vi derfor, at der sammen med spørgeskemaerne uddeles en frankeret svarkuvert, så passageren ikke skal aflevere spørgeskemaet til interviewerens inden afstigning, men kan udfylde det umiddelbart efter afslutning af rejsen og returnere det i svarkuverten. Svarprocenten bliver ca. 40 % i disse tilfælde, men det er stadig den mest effektive metode, når spørgeskemaet har den størrelse, som undersøgelsen lægger op til.

- 6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- 6.4 Overvejelser i forbindelse med nationale passagertilfredshedsundersøgelser

- Papirspørgeskemaerne vil eventuelt, på sigt, kunne suppleres med en elektronisk besvarelsesmulighed. Det fordrer, at mobiltelefoner og tablets kan vise spørgeskemaet på en måde, der er brugervenlig, og at der er stabile internetforbindelser i togene. Metoden vil også på nuværende tidspunkt give udfordringer med at kontrollere, om besvarelsen er sket på den tur, hvor passageren er blevet mødt af interviewerens, hvilket har betydning for opfyldelsen af stikprøveplanen.
- På busserne vil vi anbefale, at der gennemføres personlige interview. Dels af førnævnte årsager, og dels fordi det er vores oplevelse, at der på en del ruter uden for tættere bymæssig bebyggelse i storbyerne er så relativt få passagerer, at det ikke gør en større forskel i antallet af besvarelser, om der benyttes papirskemaer eller personlige interview. En kombination af de to metoder er ikke brugbar på grund af de efterfølgende problemer med at sammenligne resultaterne.
- Personlige interview er desuden den metode, der allerede benyttes af Movia, Fynbus, Sydtrafik m.fl.
- 7. Hvis selskaberne skal kunne lade deres nuværende undersøgelser erstatte af fælles nationale undersøgelser, så skal det være muligt at videreføre historikken fra de tidligere undersøgelser.

Det kan ske ved, at de tidligere spørgsmålsformuleringer og svarskalaer fastholdes, eller ved at lave overgangsordninger, der sammenligner besvarelserne i det nye og det gamle system, så der kan laves en kalibrering. Fastholdelse af de tidligere spørgsmålsformuleringer og svarskalaer vil stride mod ønsket om mulighed for sammenligning mellem selskaberne, så det er ikke en mulighed i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser. En gennemgang af spørgeskemaerne tyder dog på, at der i en lang række tilfælde kun er tale om mindre sproglige forskelle mellem spørgsmålene. Svarskalaerne varierer derimod meget, og en ændring af disse vil skabe et behov for en overgangsordning.

Det skal af hensyn til muligheden for at videreføre historikken også overvejes, hvilke konsekvenser et eventuelt metodeskift vil have. Fx fra papirskemaer til personlige interview eller omvendt. En sådan ændring vil med stor sikkerhed påvirke tilfredshedsniveauerne og stille krav om overgangsordninger.

Behovet for eventuelle overgangsordninger vil variere fra selskab til selskab. For nogle vil der ikke være et behov, for andre skal der måske laves parallelle undersøgelser i et år.



- 6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- 6.4 Overvejelser i forbindelse med nationale passagertilfredshedsundersøgelser



35

8. Antallet af besvarelser på spørgeskemaerne til de nationale passagertilfredshedsundersøgelser - og fordelingen af disse på strækninger, ugedage, tidspunkter mv. (stikprøveplanen) - såvel totalt set, som for de enkelte selskaber, skal afklares. Hvis der alene skal kunne laves rapporter til Passagerpuls, der giver mulighed for at belyse tilfredsheden med den samlede rejse, de enkelte selskaber osv., så kan der med fordel laves en ny stikprøveplan og en ny beregning af den samlede stikprøvestørrelse. Omfanget vil sandsynligvis blive mindre end det, selskaberne laver tilsammen i dag.

Hvis selskaberne skal kunne erstatte deres egne undersøgelser med de nye fælles, så må det antages, at der vil være et ønske fra hvert selskab om, at antallet af besvarelser bliver mindst af samme omfang som tidligere. Det skyldes selskabernes individuelle behov for at kunne nedbryde resultaterne på forskellige målgrupper, strækninger, operatører osv.

Det må også antages, at selskaberne har et ønske om, at den måde, interviewene fordeles på hos det enkelte selskab (stikprøveplanen - ugedage, tidspunkter, strækninger mv.), fastholdes for at undgå trendbrud. I den udstrækning, at stikprøveplanen allerede er tilrettelagt, så den giver mulighed for at nedbryde på de enkelte strækninger og besvarelserne kan vejes sammen til et resultat for selskabet, bør det ikke give problemer, men det bør kontrolleres for hvert enkelt selskab, og stikprøveplanen eventuelt tilrettes, så vi sikrer, at interviewarbejdet bliver repræsentativt.

Nogle selskaber laver kun sjældent eller aldrig passagertilfredshedsundersøgelser. For disse må der skulle gennemføres flere interview i forbindelse med de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, end de får lavet i dag.

9. Dataindsamlingsperioder og -frekvens skal også afklares. Selskaberne har i deres nuværende undersøgelser forskellige principper og frekvenser. Hvis selskaberne skal kunne videreføre deres nuværende rapportperioder, skal de nationale passagertilfredshedsundersøgelser tage højde for det. En ændring i dataindsamlingsperiode vil med stor sikkerhed give ændringer i tilfredshedsniveauerne på grund af ydre omstændigheder (vejr mv.), men det kan ikke forudsiges i hvilken retning.

For at tilfredsstille alle ønsker om rapporteringsperioder kan der gennemføres dataindsamling hver dag året rundt. Efter samme princip som DTU Transport laver Transportvane Undersøgelserne. For de selskaber, der skal have gennemført mange interview, kan der blive tale om daglige interview, for andre måske ugentlige eller månedlige. Det væsentlige er, at interviewene bliver jævnt fordelt over hele året. Det vil tillade alle at sammensætte deres 'egen' rapportperiode helt fleksibelt og give Passagerpuls mulighed for at bestemme de overordnede 'officielle' perioder. (Se figur 7)

- 6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- 6.4 Overvejelser i forbindelse med nationale passagertilfredshedsundersøgelser

At interview gennemføres dagligt (eller blot spredt) i løbet af fx et kvartal kan dog give anledning til en ændring i resultaterne i forhold til tidligere, hvis dataindsamlingen før foregik mere komprimeret (fx over 1-2 uger). Det skal derfor overvejes, om der skal laves en overgangsperiode.

10. Undersøgernes resultater skal - så vidt muligt - kunne bruges til internationale sammenligninger.

Det skal derfor undersøges, om der er spørgsmålteamaer og/eller formuleringer, der anvendes i udenlandske undersøgelser, der kan/skal implementeres i de danske. Tilsvarende overvejelser kan ske vedrørende svarskalaer.

11. Alle selskaber skal være med i undersøgelserne, så vidt det er muligt. Ellers kan det blive svært at sige noget om den samlede rejse. Hvis ikke alle selskaber kan være med fra begyndelse, skal der laves en plan for indfasningen af selskaberne.

12. De nationale passagertilfredshedsundersøgelser skal bidrage med ny viden, ellers gør de ingen forskel i forhold til de tidligere undersøgelser.

Det er vigtigt, at såvel spørgeskemaer som rapportering tager dette sigte. Der bør, som minimum, fremkomme ny viden om passagerernes tilfredshed med den samlede rejse - og hvad der påvirker den - og om hvordan selskaber, transportformer mv. vurderes i forhold til hinanden (benchmarking).

13. Selskaberne har et årligt budget til indkøb af kundeundersøgelser. Hvis dette skal forøges, vil det i visse tilfælde kræve en godkendelse i selskabernes bestyrelser.

Hvis det totale omfang af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, som udgangspunkt, ikke forøges i forhold til det samlede omfang af selskabernes egne nuværende undersøgelser, så bør det være muligt at holde den samlede omkostning på samme niveau som tidligere. Der kan blive tale om en stigning for de selskaber, hvor det er nødvendigt at forøge antallet af interview mod tidligere.

Inkluderingen af spørgsmålene om den samlede rejse og rapporteringen af disse, kan også give en forøget omkostning, men ved at samle alle undersøgelser i en fælles opgave for et analyseinstitut, vil der sandsynligvis kunne opnås en stordriftsfordel, der mere end udligner de ekstra omkostninger.



36



37

6.5 Forslag til fremtidig metode

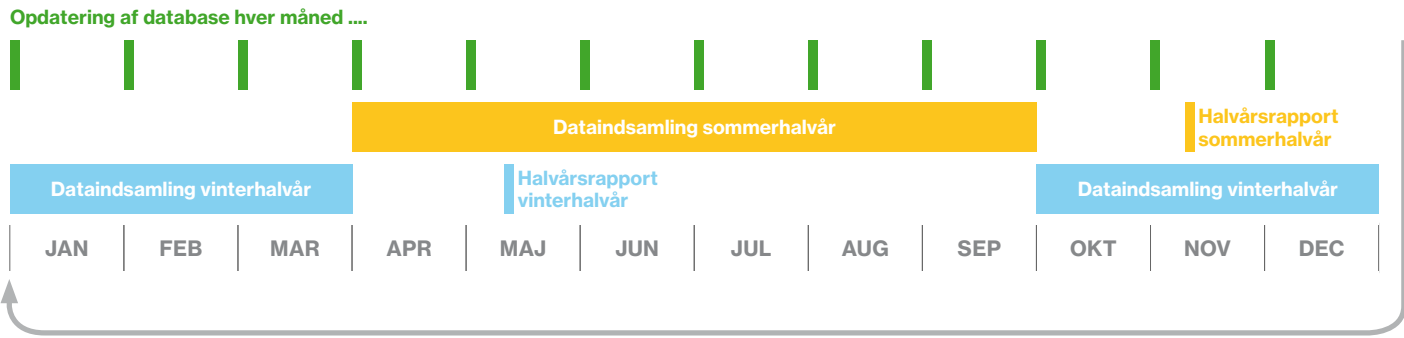
De nationale passagertilfredshedsundersøgelser er tænkt (på sigt) at kunne afløse de passagertilfredshedsundersøgelser, som selskaberne selv udfører i dag.

For enkelte selskaber er der dog forskellige forhold, der gør, at de ikke kan/vil tilslutte sig de nationale passagertilfredshedsundersøgelser fra begyndelsen. Det kan være kontraktuelle bindinger til leverandører, kontrakter med operatører, der skal ændres, eller praktiske forhold (fx meget korte rejser), der gør det vanskeligt at implementere de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, uden at det går ud over den viden, disse selskaber har behov for. I disse tilfælde kan det være nødvendigt, i en periode, at gennemføre de nationale passagertilfredshedsundersøgelser parallelt med de undersøgelser, selskaberne selv laver.

De nationale passagertilfredshedsundersøgelser foreslås gennemført af et uvidigt analyseinstitut, der står for dataindsamling og grundlæggende rapportering. Analyseinstituttet udvælges efter et EU-udbud. Instituttets arbejde kan løbende overvåges af følgegruppen og eventuelt kvalitetssikres, fx af DTU Transport.

De nationale passagertilfredshedsundersøgelser vil være baseret på repræsentative interview med passagerer i hele landet, stort set tilsvarende det omfang, selskaberne selv gennemfører i dag.

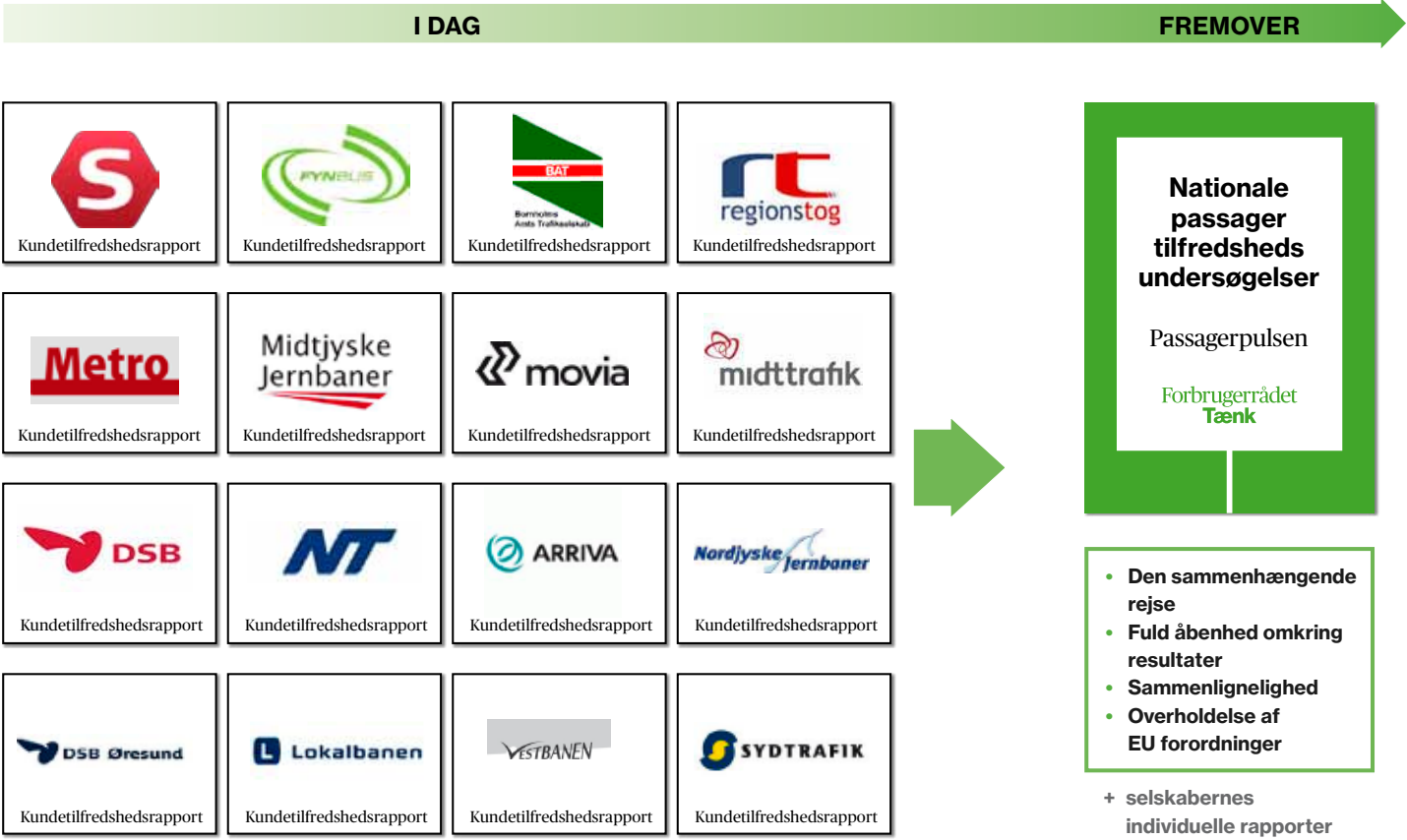
Vi anbefaler, efter dialog med DTU Transport, at der gennemføres interview dagligt gennem hele året, således at de gennemførte interview, for hvert enkelt selskab, er repræsentative på halvårs-, kvartals- eller månedsbasis, afhængigt af det samlede antal interview, der gennemføres for det pågældende trafikselskab eller operatør.



Vi anbefaler, at der anvendes den/de dataindsamlingsmetoder, der er mest effektive og hensigtsmæssige under hensyntagen til økonomi, passagerernes mulighed for at deltage, svarprocenter, kvalitet i besvarelsene og sammenlignelighed, både historisk og på tværs af selskaber/transportssystemer. Det kunne fx være at gennemføre dataindsamlingen som personlige interview for buspassagerer og med papirspørgeskemaer til selvudfyldelse for tog- og metropassagerer. Metro- og s-togspassagerer vil få udleveret svarkuverter sammen med spørgeskemaet, så passageren selv kan returnere dette efter udfyldelsen, af hensyn til den korte rejsetid.

Disse metoder svarer stort set til de metoder, selskaberne allerede anvender i dag. Af hensyn til sammenlignelighed inden for det samme transportssystem (bus hhv. tog) er det vigtigt, at den samme metode benyttes overalt i transportsystemet, da data indsamlet med forskellige metoder ikke med sikkerhed kan sammenlignes.

Figur 7
Principskitse for dataindsamlingsperioder og rapportering





Analysearbejdet

- Ved at tilrettelægge spørgeskemaerne som ovenfor beskrevet vil Passagerpulsen kunne gennemføre en lang række analyser, der fx vil kunne afdække
- Tilfredsheden med den samlede rejse, fordelt på forskellige rejsesammensætninger
 - Hvilke elementer ved den samlede rejse der har størst indflydelse på den samlede tilfredshed
 - Tilfredsheden med en række serviceparametre på de enkelte rejser, fordelt på transportformer, selskaber, operatører, strækningstyper, pasagertyper mv.
 - Tilfredsheden med skiftesituationer mellem transportmidler, fordelt på navngivne skiftsteder

I en efterfølgende specialanalyse kan der laves et modelarbejde, der sammen sætter sammenhængende rejser, baseret på besvarelser for forskellige delrejser, fra forskellige passagerer (der har en ens rejseprofil). Vi ønsker at have fokus på passagerernes sammenhængende rejse og sådanne specialstudier vil kunne gøre os endnu klogere på, hvad der påvirker passagererne på deres samlede rejse, og hvordan selskaberne performer.

Selskaberne vil stadig kunne få udarbejdet deres specifikke analyser - og rapporter. Spørgeskemaet kan stadig, ud over de fælles spørgsmål, indeholde de ekstra spørgsmål, der er særlige for det enkelte selskab, der gør det muligt at få lavet præcis de analyser, som det enkelte selskab er vant til, på egne strækninger.

Rapportering

Resultaterne fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og den indsigt, de skaber, er afgørende for selskabernes og Passagerpulsens sekretariats arbejde for passagererne og danner fundamentet for alle aktiviteter i Passagerpulsens.

Rapporteringen fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser er tænkt at skulle ske på flere forskellige måder:

- Passagerpulsens vil lave faste halvårslige rapporter, der viser passagerernes tilfredshed med:
 - Den samlede rejse
 - Togrejsen
 - Busrejsen
 - Metrorejsen
- Rapportafsnittet om den samlede rejse vil fx vise:
 - Passagerernes samlede tilfredshed med den samlede rejse (alle passagerer)
 - Passagerernes tilfredshed med den samlede rejse som konsekvens af rejsens sammensætning
 - Kun bus
 - Kun tog
 - Kun metro
 - Bus-tog
 - Tog-bus
 - Metro-tog
 - Tog-metro
 - Bus-tog-metro
 - Osv.
 - Hvilke af de målte tilfredshedsparametre, der har størst indflydelse på den samlede tilfredshed
 - Mv.
- Rapportafsnittene om bus, tog, metro vil fx opdele passagerernes tilfredshed på:
 - Alle de målte tilfredshedsparametre
 - Alle trafikselskaber og operatører
 - Alle relevante strækninger eller områder
 - Passagertyper
 - Mv.

De halvårslige rapporter vil være kommenterede og sendes til selskaberne og offentliggøres på Passagerpulsens hjemmeside.





40

Øvrige rapporteringsmuligheder:

- Selskaberne i projektet har desuden mulighed for at få deres egen individuelle rapportering, på samme måde som de er vant til i dag (se figur 10)
- Selskaberne i projektet får adgang til databaser med alle interviewdata for de fælles spørgsmål og en database med interviewdata for deres egne strækninger, med både fællesspørgsmål og selskabets egne ekstra spørgsmål. Denne database vil blive opdateret med regelmæssige mellemrum, fx hvert kvartal.
- Den viden og de resultater, der fremkommer fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, vil desuden blive anvendt i specialanalyser. Det kan fx være analyser af særlige passagergrupper eller af aktuelle forhold, der kræver en nærmere undersøgelse.
- Der vil også fremkomme resultater, der kræver en yderligere uddybning. I disse tilfælde kan der stilles ekstra spørgsmål til passagererne i Passagerpanelet, der vil kunne laves fokusgrupper med udvalgte passagergrupper, eller der vil kunne stilles opgaver, der kræver fysiske observationer, til Passager-agenterne. Disse supplerende undersøgelser vil resultere i nye rapporter, der også offentliggøres.
- Resultaterne fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser vil blive forelagt Transportministeriet, politikerne, Bus & Tog, Banedanmark, direktørerne fra trafikselskaberne og operatørerne m.fl. til orientering. Dette kan fx ske i Samarbejdsforum, ved møder i direktørgruppen under Bus & Tog, indkaldt til lejligheden eller ved møder med de enkelte selskaber. Den skabte viden vil således blive brugt af Passagerpulsens sekretariat i dialogen og samarbejdet med alle interessenter, for at få skabt bedre forhold for passagererne.
- Viden fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser vil endvidere blive delt med medlemmerne af Passagerpulsens Interessentforum, så de får relevant information, der har betydning for deres eget område, så de selv kan handle på dette. Det kan være en pendlerstrækning, en passagergruppe (fx de ældre) osv.

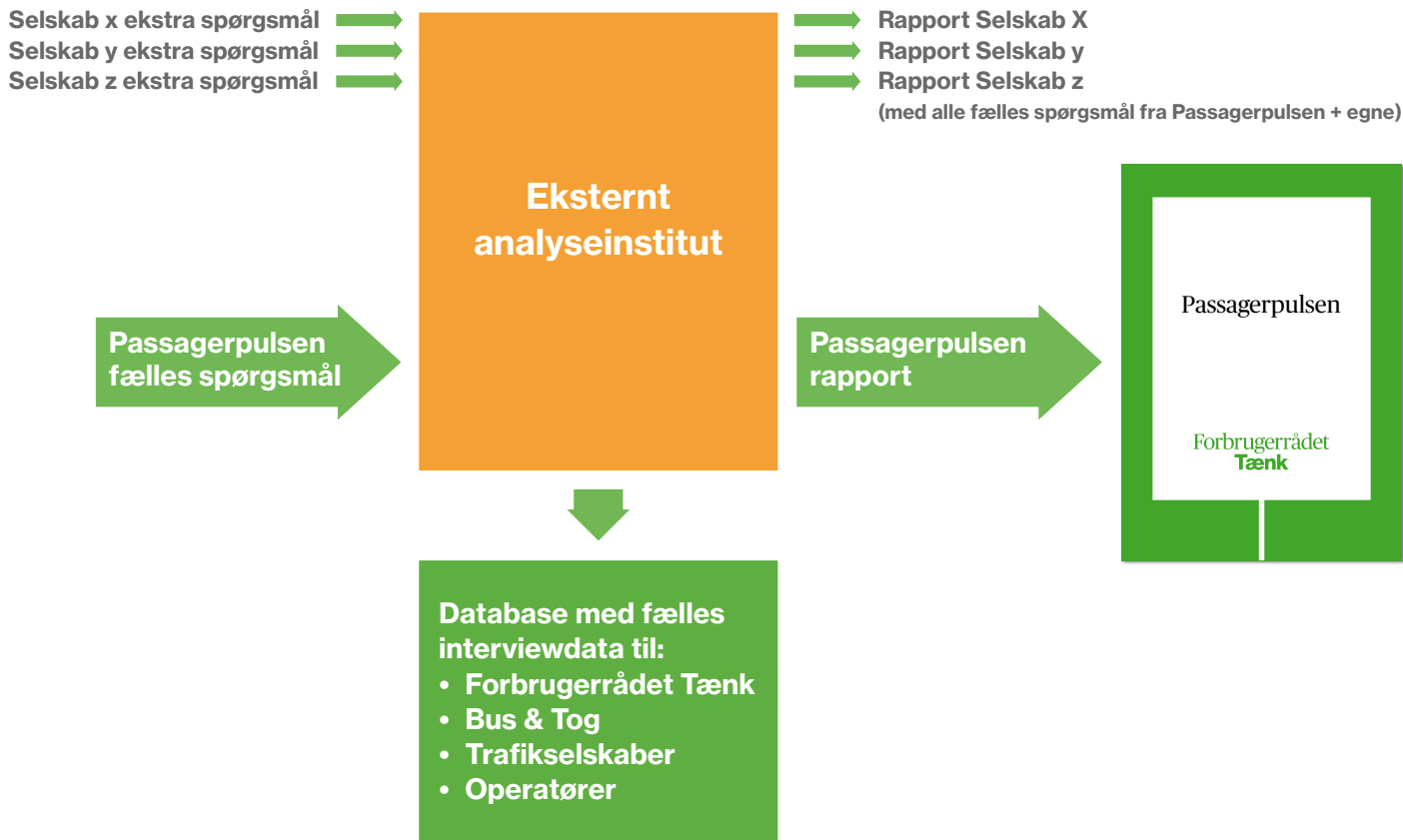
Selskabernes muligheder for at tilpasse undersøgelsesresultaterne til deres eget informationsbehov

Grundet den løbende dataindsamling i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser vil det i det fleste tilfælde være muligt for selskaberne at få udarbejdet rapporter med præcis den periodisering og det indhold, design mv., de ønsker. Der er således en meget stor fleksibilitet i det planlagte system.

Dette sker enten ved, at disse ønsker fra begyndelsen er lagt ind i kravspecifikationen til analyseinstituttet, der laver de nationale passagertilfredshedsundersøgelser for Passagerpuls, eller ved, at selskabet selv trækker informationerne ud af databasen med alle interviewdata, eller at selskabet ad hoc kontakter analyseinstituttet direkte og beder dem om at lave en ny rapport, hvilket selskabet selv betaler. Selskaberne kan også til enhver tid selv kontakte analyseinstituttet og bede om at få tilføjet ekstra spørgsmål til spørgeskemene på selskabets egne strækninger (egenfinansiering) eller tage spørgsmålet op i følgegruppen for undersøgelserne med henblik på at få indføjet ekstra fælles spørgsmål.

Selskabernes egne individuelle rapporter kan både indeholde information fra de fælles spørgsmål og fra selskabets egne individuelle ekstra spørgsmål.

Figur 10



- 6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser

6.5 Forslag til fremtidig metode



41

Implementering af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser

Vi er opmærksomme på, at det af forskellige årsager kan være forbundet med udfordringer for nogle trafikselskaber og operatører at erstatte deres nuværende undersøgelser med de nationale passagertilfredshedsundersøgelser. En løsning på dette bør drøftes mellem Forbrugerrådet Tænk og de respektive selskaber:

Nogle af selskaberne har kontrakter med deres nuværende leverandører af kundetilfredshedsundersøgelser, der rækker flere år ud i fremtiden.

Andre selskaber har en udfordring med, at spørgeskemaet i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser er længere end deres nuværende spørgeskemaer, og at nogle passagerer kun har en kort rejse. De ønsker måske derfor (i en periode) at fortsætte med deres egne undersøgelser.

Det sandsynlige scenarie er, at implementeringen af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser vil ske i flere faser.

Fx ved, at undersøgelserne på alle togstrækninger inkl. metroen som de første overgår til det nye system, da det er her, at der er størst lighed med de tidligere undersøgelser. Metroen benytter i dag et meget kort spørgeskema, og passagererne har meget korte rejser, men Metroselskabet har givet udtryk for, at de vil gå med i undersøgelserne. Der kan (i en periode) være behov for parallelle undersøgelser i metroen.

Herefter vil en del af trafikselskaberne (Fynbus, Sydtrafik, Midttrafik og BAT) også kunne overgå forholdsvis hurtigt. Fynbus og Sydtrafik har i dag undersøgelser, der i omfang og metode ligner forslaget til de nationale passagertilfredshedsundersøgelser meget. Midttrafik har sidst lavet en undersøgelse i 2011, og BAT har ikke tidligere lavet undersøgelser.

Movia (kortere spørgeskema) og NT (nyt setup og ny leverandør) vil måske skulle dækkes i en parallel undersøgelse i en periode eller først komme med i de fælles undersøgelser på et senere tidspunkt.

Den endelige planlægning og tilrettelæggelse sker i dialog og samarbejde med Samarbejdsforum for Passagerpulsen og den undersøgelsesfaglige følgegruppe.

- 6. Nationale passagertilfredshedsundersøgelser

6.5 Forslag til fremtidig metode

Hvordan hænger det sammen med resten af Passagerpulsen?

Resultaterne fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og den indsigt, de skaber, er altafgørende for Passagerpulsens sekretariats arbejde for passagererne og danner fundamentet for alle aktiviteter i Passagerpulsen.

Den viden og de resultater, der fremkommer fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, kan anvendes direkte, som de fremkommer i rapporter og specialanalyser. Der vil også fremkomme resultater, der kræver en yderligere uddybning. I disse tilfælde kan der stilles ekstra spørgsmål til passagererne i Passagerpanelet, der vil kunne laves fokusgrupper med passagererne, eller der vil kunne laves opgaver, der kræver fysiske observationer, til Passageragenterne. Disse supplerende undersøgelser vil resultere i nye rapporter, der også offentliggøres.

Viden fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser vil endvidere blive delt med medlemmerne af Passagerpulsens Interessentforum, så de får relevant information, der har betydning for deres eget område, så de selv kan tage action på dette. Det kan være en pendlerstrækning, en passagergruppe (fx de ældre) osv.

Spørgsmålene i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser vil blive tilpasset på baggrund af nye erfaringer fra fx Passagerpanelet og Passageragenterne.



42



43

7. Kommunikation og samarbejde

Den viden, der skabes i Passagerpulsens 'hus' stilles til rådighed for alle. Det vil sige de officielle rapporter om passagertilfredshed fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, specialanalyser fra samme undersøgelser og fra de øvrige undersøgelser, der gennemføres i Passagerpuls, fx fra Passagerpanelet, Passageragenterne og fra andre kilder.

Vi anbefaler, at viden stilles til rådighed og at dialog med - og involvering af - passagererne, trafikselskaberne og operatørerne foregår på en række forskellige måder, der supplerer hinanden og hver især bidrager til at opfylde målsætningen om udbredelse af viden og involvering af passagererne og aktørerne:

Fælles adgang til data fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser

- Formål: At sikre lige og uhindret adgang for alle deltagere i projektet til data fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser. Data kan bruges i sammenhæng med andre eksisterende data, fx fra rejsekortet og andet.
- Der er fælles og uhindret adgang til data, der kan bruges til egne analyser, offentliggørelse og andet.
- Adgang til data sker fra en database med interviewdata. Databasen opdateres med jævne mellemrum, fx hver måned, således at der til stadighed er opdaterede informationer.
- Forbrugerrådet Tænk har ret til at publicere de officielle nationale passagertilfredshedsundersøgelser.

Løbende møder med trafikselskaber, operatører m.fl. på direktør- og kundechefniveau

- Formål: Drøftelse af overordnede undersøgelsesresultater samt drøftelse af behov for supplerende undersøgelser. Mulighed for diskussion og samarbejde om, hvilke forandringer der er behov for på baggrund af undersøgelserne.
- Andre relevante aktører som Danske Regioner, Kommunernes Landsforening, Banedanmark m.fl. kan inviteres med efter behov.

Samarbejdsforum for Passagerpuls

- Formål: Drøftelse og samarbejde på baggrund af alle Passagerpulsens resultater og aktiviteter. Det omfatter samarbejde omkring at bruge tilgængelig viden, afklare faktuelle forhold og sikre, at resultater bruges fremadrettet og konstruktivt til gavn for passagererne.

Undersøgelsesfaglige følgegruppe vedr. de nationale passagertilfredshedsundersøgelser

- Formål: Drøftelse af overordnede undersøgelsesresultater samt drøftelse af behov for supplerende undersøgelser eller evt. ændringer af undersøgelsen: spørgsmål, stikprøver, databehandling, rapporter mv.
- Løbende evaluering af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og den viden de bidrager med.

Passagerpulsens hjemmeside

- Alle undersøgelsesrapporter fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og andre undersøgelser, Passagerpuls har udarbejdet, fx fra Passagerpanelet eller Passageragenterne, kan frit downloades i pdf-format.
- Konklusioner og hovedresultater fremgår af nyhedsposts.
- Mulighed for at tilmelde sig Passagerpanelet eller melde sig som Passageragent.
- Mulighed for at deltage i undersøgelser direkte på hjemmesiden.
- Mulighed for at indmelde gode ideer, problemer mv., der kan inspirere Passagerpuls
- Information om Passagerpuls. (Målsætninger, organisation, kommende aktiviteter, resultater osv.)
- Link til andre relevante informationer om kollektiv trafik.
- Link til viden, der er vigtig for passagerer, fx passagerrettigheder, klageadgange, ankenævnsafgørelser mv.
- Lukket debatforum for medlemmerne af Interessentforum.

Bilag 5 viser eksempler på hjemmesider fra passagerorganisationer i England, Holland og Sverige. Passagerpulsens hjemmeside bør være en stærk kommunikationsplatform, der formår at skabe involvering af passagererne, så det er tydeligt for dem, at Passagerpuls er til for deres skyld.



44



45

Passagerpulsens nyhedsbrev

- Alle interesserede kan abonnere på dette.
- Konklusioner og hovedresultater offentliggøres.
- Anden relevant information om kollektiv trafik.

Pressemeddelelser og udtalelser til pressen

- Konklusioner og hovedresultater offentliggøres.
- Interessevaretagelse for passagererne.
- Holdninger og synspunkter
- Deltage i debatten

Møder i Interessentforum

- Formål: Drøftelse af undersøgelsesresultater samt drøftelse af behov for supplerende undersøgelser
- Input til og drøftelse af samarbejdet og fremtidige tiltag
- Drøftelse af emner af betydning for deltagerne i Interessentforum.
- Erfaringsudveksling og evt. rådgivning.
- Temamøder om udvalgte emner
- Årsmøde (eventuelt med deltagelse af Bus & Tog, trafikselskaber og operatører).

Afholdelse af årlig Passagerpuls-konference

- Konklusioner og hovedresultater offentliggøres - eventuelt tematiseret
- Eksterne talere til perspektivering, fx fra udlandet
- Deltagelse af Bus & Tog, trafikselskaberne, operatørerne, Banedanmark og andre relevante aktører

Deltagelse i andre konferencer, seminarer og øvrige arrangementer

- Indhold og omfang efter behov
- Som talere, paneldeltagere, oplægsholdere

Sociale medier

- Formål: Interaktion med passagererne.
- Mulighed for indmeldelse af oplevede problemer i trafikken.
- God måde at komme i kontakt med de yngre passagerer på.
- Hurtig måde at sprede et budskab eller en opgave på.



46



47

8. Mulige samarbejdsmodeller om Passagerpuls

Drøftelserne med Bus & Tog, trafikselskaberne og jernbaneoperatørerne har vist, at der er forskellige ønsker til en samarbejdsmodel omkring Passagerpuls, hvilket blandt andet skyldes, at der lægges op til, at trafikselskaberne og jernbaneoperatørerne betaler for gennemførelsen af de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser.

Passagerpuls bygger på, at der til stadighed er tilgængelig, uafhængig, opdateret viden om passagerernes oplevelser i og med den kollektive trafik. Denne viden kommer fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpanelet og Passageragenterne.

Mange muligheder har været drøftet, men vi er endt på 2 forskellige samarbejdsmodeller på baggrund af de drøftelser, vi har haft med Bus & Tog, trafikselskaberne og operatørerne. Disse modeller favner de forskellige holdninger og ønsker, der er til organiseringen, på den klareste måde.

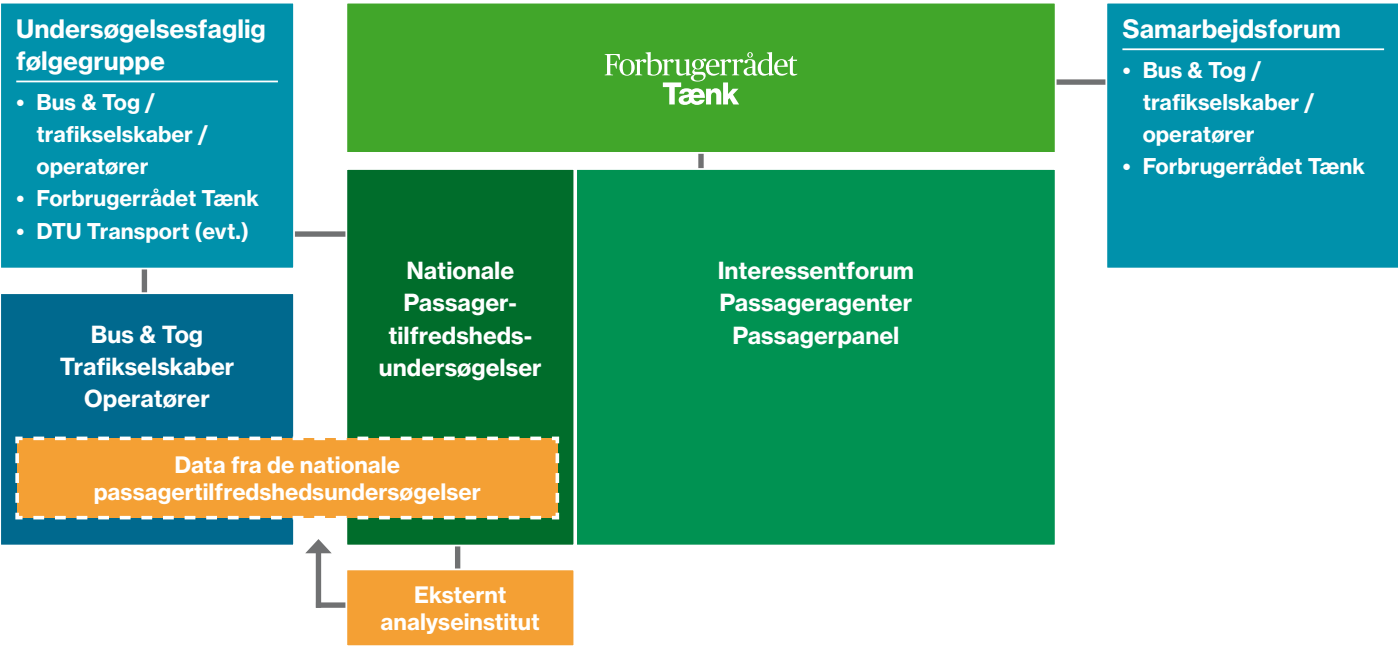
Forbrugerrådet Tænk anbefaler valget af model 1, hvor Forbrugerrådet Tænk er ansvarlig for alle dele af Passagerpulsens 'hus', herunder tilrettelæggelsen af arbejdet med de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpanelet, Passageragenterne og Interessentforum. Den viden og de data, der kommer ud af de undersøgelser, der gennemføres på de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, er frit tilgængelig for alle selskaber, der bidrager til projektet, samt Bus & Tog og Passagerpuls. Samtidig kan selskaberne frit offentliggøre deres egne rapporter om egne strækninger og stille ekstra spørgsmål til kunderne. Bus & Tog/trafikselskaber og operatører forestiller vi os er en vigtig sparringspartner i Passagerpulsens samarbejdsforum, der har til formål at give input til projektet, dele viden, erfaringer og samarbejde om konkrete forandringer til gavn for passagererne i den kollektive transport.

Denne model lever op til ønskerne om uafhængighed og legitimitet, og giver øget troværdighed i forhold til udmeldinger omkring den faktuelle passagertilfredshed og øvrige forhold hos den kollektive trafik i Danmark.

Model 1 anbefales også af visse af selskaberne.

8.1 Model 1 - Forbrugerrådet Tænk er ansvarlig for alle dele af Passagerpulsens 'hus' (anbefalet)

I model 1 er det Forbrugerrådet Tænk, der har det overordnede ansvar for alle dele af Passagerpulsens 'hus' (sekretariatet, Interessentforum, Passagerpanelet, Passageragenterne, de nationale passagertilfredshedsundersøgelser).



Argumenter for model 1:

- Vi vurderer, at de nationale passagertilfredshedsundersøgelser får størst mulig legitimitet og gennemslagskraft ved at være skabt og afsendt af Forbrugerrådet Tænk
- Vi vurderer, at offentligheden vil have størst tillid til resultaterne af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, når de er afsendt af en uafhængig part
- Vi vurderer, at der bliver størst mulig sammenhængskraft i Passagerpulsens 'hus', hvis de nationale passagertilfredshedsundersøgelser sammentænkes med de øvrige dele af huset og kan ændres uhindret, hvis der er behov for det
- Forbrugerrådet Tænk er garant for, at der fokuseres på passagerernes samlede rejse, på tværs af operatører - og ikke kun hvert enkelt selskabs del af rejsen (som det er tilfældet nu)
- Der er behov for gennemsigtighed i branchen, og at der laves sammenlignelige tilfredshedsmålinger i hele Danmark
- Forbrugerrådet Tænk ønsker, at alle analyseresultater offentliggøres
- At Bus & Tog og selskaberne er med til at komme med input til de nationale passagertilfredshedsundersøgelser i den undersøgelsesfaglige følgegruppe
- At der jævnligt holdes møder i Samarbejdsforum mellem Passagerpuls og Bus & Tog om det arbejde, der foregår i Passagerpuls, så Bus & Tog og selskaberne er orienteret og kan komme med forslag
- At Bus & Tog er en vigtig sparringspartner i Samarbejdsforum for Passagerpuls
- At der er lige og uhindret adgang for alle deltagere i projektet til data fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- At Bus & Tog har adgang til kvantitative data fra undersøgelserne på Passagerpanelet

Model 1:
Forbrugerrådet Tænk er ansvarlig for alle dele af Passagerpulsens 'hus'

8. Mulige samarbejdsmodeller om Passagerpulsen

8.1 Model 1 - Forbrugerrådet Tænk er ansvarlig for alle dele af Passagerpulsens 'hus' (anbefalet)



48

- DTU Transport og/eller andre forskningsinstitutioner tænkes at blive inddraget i planlægningen af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og brugen af data
- At de nationale passagertilfredshedsundersøgelser gennemføres uvildigt af et eksternt analyseinstitut
- At Passagerpulsens kan opfylde målet om en faktabaseret interessevaretagelse for passagererne
- At der sikres en klar rollefordeling mellem Passagerpulsens og andre interessenter
- At selskaberne selv bestemmer, om resultaterne af deres egne ekstra spørgsmål skal offentliggøres og være synlige for de øvrige deltagere i projektet (fx i databaser)
- At resultaterne fra selskabernes egne ekstra spørgsmål ikke anvendes i rapportering fra Passagerpulsens, medmindre selskaberne udtrykkeligt giver tilladelse til det
- At de berørte selskaber orienteres, inden Passagerpulsens offentliggør resultater og kommer med udmeldinger, der vedrører selskaberne
- At selskaberne fortsat har mulighed for at tilføje ekstra spørgsmål, få ekstra rapportering og udvidet stikprøve på egne strækninger
- At selskaberne fortsat har mulighed for at få rapporter med eget design, indhold og egen frekvens

FORKLARING TIL MODEL 1:

RETTIGHEDER OG ANSVAR:

Forbrugerrådet Tænk:

- Har det overordnede ansvar for alle dele af Passagerpulsens 'hus' (sekretariatet, Interessentforum, Passagerpanelet, Passageragenterne, de nationale passagertilfredshedsundersøgelser)
- Laver kravspecifikationer og varetager udbud af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser i samarbejde med den undersøgelsesfaglige følgegruppe
- Vælger leverandør af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser i samarbejde med den undersøgelsesfaglige følgegruppe
- Definerer indhold i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser efter dialog i den undersøgelsesfaglige følgegruppe
- Er løbende i dialog med Bus & Tog og partnerne i projektet om Passagerpulsens arbejde og resultater af de gennemførte undersøgelser med henblik på samarbejde om at skabe forandringer til gavn for passagererne
- Informerer de berørte selskaber og Bus & Tog, inden der offentliggøres resultater og kommer med udmeldinger, der vedrører selskaberne
- Udarbejder og afsender officielle nationale passagertilfredshedsundersøgelsesrapporter

8. Mulige samarbejdsmodeller om Passagerpulsens

8.1 Model 1 - Forbrugerrådet Tænk er ansvarlig for alle dele af Passagerpulsens 'hus' (anbefalet)

Bus & Tog, trafiksselskaber og operatører:

- Deltager i Samarbejdsforum for hele Passagerpulsens med henblik på en løbende dialog, dele relevant viden og information og have mulighed for at drøfte Passagerpulsens arbejde og aktiviteter på et overordnet niveau
- Deltager i den undersøgelsesfaglige følgegruppe for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser med henblik på faglig kvalitetssikring og samarbejde om bedst mulige spørgsmål og analysedesign
- Har mulighed for at tilføje ekstra spørgsmål, få ekstra rapportering og udvide stikprøve i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser (mod ekstra betaling - direkte til analyseinstitut)
- Har mulighed for at få rapporter med eget design, indhold og egen frekvens (mod ekstra betaling - direkte til analyseinstitut)

Alle parter:

- Uhindret og samtidig adgang til database for alle partnere i projektet. Dog med mulighed for, at selskaberne kan undtage deres egne tilkøbte spørgsmål fra den fælles database
- Uhindret adgang til kvantitative data fra undersøgelserne på Passagerpanelet
- Uhindret adgang til alle analyserapporter
- Uhindret mulighed for selv at offentliggøre resultater baseret på de fælles spørgsmål fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser efter offentliggørelsen af de officielle rapporter
- Uhindret mulighed for selv at offentliggøre resultater baseret på egne og fælles spørgsmål fra egen del af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- Samarbejde om udvikling af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser (metode og resultater), blandt andet gennem den undersøgelsesfaglige følgegruppe
- Samarbejde om at sikre finansiering af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser fra de deltagende selskaber



49

8. Mulige samarbejdsmodeller om Passagerpuls
- 8.1 Model 1 - Forbrugerrådet Tænk er ansvarlig for alle dele af Passagerpulsens 'hus' (anbefalet)
- 8.2 Model 2 – Bus & Tog har ansvaret for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser



50

FORMÅL OG KOMPETENCER:

Samarbejdsforum for Passagerpuls:

- Overordnet sikring af samarbejdet mellem Passagerpuls og aktørerne i branchen
- Dialog og sparring om passagerundersøgelserne og deres resultater, og de øvrige aktiviteter i huset
- Planlægning af møder i direktørkredsen og kundestyregruppen under Bus & Tog
- Rådgivende for Passagerpuls
- Deltagere fra Bus & Tog/trafikselskaber og operatører, Forbrugerrådet Tænk
- Mødes fx 2-4 gange årligt

Undersøgelsesfaglig følgegruppe vedr. de nationale passagertilfredshedsundersøgelser:

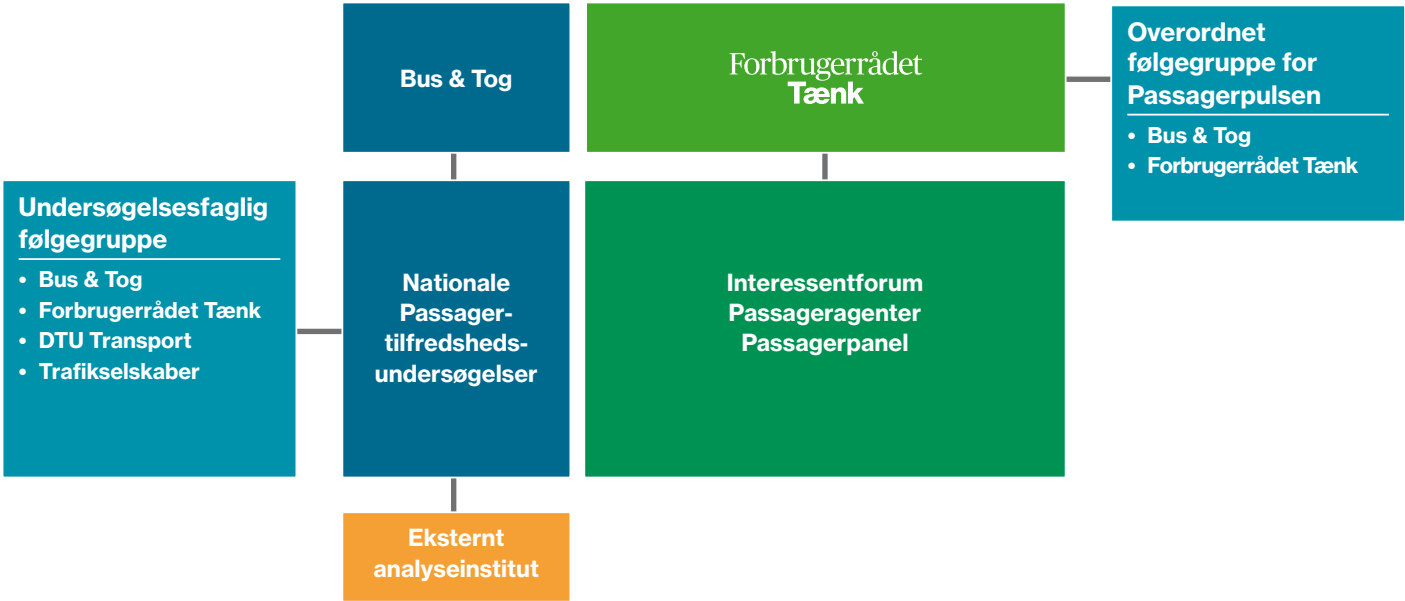
- Diskussion af dataindsamlingsmetode, stikprøver, databehandling, vejning, udvalgte spørgsmål mv.
- Ønsker til nye analyser
- Sparring i forhold til tolkning af resultater fra undersøgelserne
- Løbende evaluering af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, for at sikre, at de gennemføres mest optimalt i forhold til metode, udbytte og informationsbehov
- Ønsker fra selskaberne til nye spørgsmål, der kan indgå i de fælles spørgsmål, frekvens etc.
- Sikring af, at de nationale passagertilfredshedsundersøgelser lever op til EU's krav, jf. togpassagerrettighedsforordningens artikel 28
- Rådgivende for Passagerpuls
- Deltagere: analysemedarbejdere fra Bus & Tog, trafikselskaber, operatører, Forbrugerrådet Tænk, (DTU Transport), (Analyseinstitut)
- Mødes ofte i startfasen. Derefter fx 4 gange årligt

8.2 Model 2 – Bus & Tog har ansvaret for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser

I dialogen med Forbrugerrådet Tænk har Bus & Tog peget på en alternativ model, hvor de selv har ejerskabet til de nationale passagertilfredshedsundersøgelser med udgangspunkt i, at det er selskaberne selv, der betaler for undersøgelserne.

I model 2 kunne det således være, at Forbrugerrådet Tænk har ansvaret for de dele af Passagerpulsens 'hus' (sekretariatet, Interessentforum, Passagerpanelet, Passageragenterne), der inkluderer passagererne, pendlertalsmænd og andre interesseorganisationer, og Bus & Tog ansvaret for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser,, men hvor data ligesom under model 1 deles og stilles åbnet frem.

8. Mulige samarbejdsmodeller om Passagerpuls
- 8.2 Model 2 – Bus & Tog har ansvaret for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser



Argumenter for model 2:

- At Bus & Tog gennemfører og ejer de nationale passagertilfredshedsundersøgelser giver øget forankring og ejerskab hos trafikselskaberne til undersøgelsens resultater.
- Det er vigtigt at trafikselskaberne og operatørerne fortsat er tæt kunderne og kender deres behov
- Da det er selskaberne bag Bus & Tog, der skal betale, giver det også mest mening at Bus & Tog ejer data og er ansvarlig for gennemførelsen af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser.
- Forbrugerrådet Tænk og andre aktører vil blive inddraget i arbejdet omkring de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og indhold til analysen.
- Sparring med følgegruppen, herunder Forbrugerrådet Tænk, om sammenhæng til passagerpulsens arbejde og resultater af de gennemførte undersøgelser, med henblik på samarbejde om at skabe forandringer til gavn for passagerne
- Analysen skal afdække tilfredsheden med den sammenhængende rejse i den kollektive trafik (på tværs af operatører).
- Analysen skal kunne benchmarke selskaberne. Der er behov for gennemsigtighed i branchen, og at der laves sammenlignelige tilfredshedsmålinger i hele Danmark
- Analyseresultaterne offentliggøres minimum halvårligt
- Bus & Tog udarbejder og afsender officielle nationale passagertilfredshedsundersøgelsesrapporter. *(Bus og Tog har ønske om at rapporten skal afsendes sammen med Forbrugerrådet Tænk, mens Forbrugerrådet Tænk ikke ønsker at stå som afsender af rapporterne uden at have den fulde kontrol over undersøgelserne.)*
- At der er lige og uhindret adgang for alle deltagere til analyseresultaterne fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, herunder også Forbrugerrådet Tænk.
- DTU transport og/eller andre forskningsinstitutter vil blive inddraget i planlægningen af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og brugen af data
- At de nationale passagertilfredshedsundersøgelser gennemføres uvildigt af et eksternt analyseinstitut.

Model 2:
De nationale passagertilfredshedsundersøgelser gennemføres af Bus & Tog

8. Mulige samarbejdsmodeller om Passagerpulsen
- 8.2 Model 2 – Bus & Tog har ansvaret for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser



FORKLARING TIL MODEL 2:

RETTIGHEDER OG ANSVAR:

Bus & Tog, trafikselskaber og operatører:

- Har den endelige beslutningsmyndighed i forhold til de nationale pasagertilfredshedsundersøgelser
- Deltager i den overordnede følgegruppe for Passagerpulsen
- Leder den undersøgelsesfaglige følgegruppe for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- Laver kravspecifikationer og varetager udbud af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser i samarbejde med følgegruppen for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- Vælger leverandør af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser i samarbejde med følgegruppen for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- Definerer indhold i samarbejde med følgegruppen af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- Ejer data i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- Sikrer finansiering af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser.
- Udarbejder og afsender officielle nationale passagertilfredshedsundersøgelsesrapporter. *(Bus & Tog har ønske om at rapporten skal afsendes sammen med Forbrugerrådet Tænk, mens Forbrugerrådet Tænk ikke ønsker at stå som afsender af rapporterne uden at have den fulde kontrol over undersøgelserne.)*
- Fortsat mulighed for at tilføje ekstra spørgsmål, få ekstra rapportering og udvide stikprøve i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser (mod ekstra betaling)
- Fortsat mulighed for at få rapporter med eget design, indhold og egen frekvens (mod ekstra betaling)
- Er løbende i dialog med Forbrugerrådet Tænk om passagerpulsens arbejde og resultater ift. de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og tolkning af disse resultater, samt input til nye spørgsmål.

Forbrugerrådet Tænk:

- Har den endelige beslutningsmyndighed i forhold til Passagerpulsens arbejde (sekretariatet, Interessentforum, Passagerpanelet, Passageragenterne)
- Leder af overordnet følgegruppe for Passagerpulsen
- Deltager i undersøgelsesfaglig følgegruppe for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- Mulighed for også at lave egne rapporter på baggrund af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser

8. Mulige samarbejdsmodeller om Passagerpulsen
- 8.2 Model 2 – Bus & Tog har ansvaret for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser



Alle parter:

- Uhindret og samtidig adgang til database for alle partnere i projektet. Dog med mulighed for, at selskaberne kan undtage deres egne tilkøbte spørgsmål fra den fælles database
- Uhindret adgang til alle analyserapporter
- Uhindret mulighed for selv at offentliggøre resultater baseret på data fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser (den fælles del + egne spørgsmål) efter offentliggørelsen af de officielle rapporter
- Samarbejde om udvikling af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser (metode og resultater), blandt andet gennem den undersøgelsesfaglige følgegruppe

FORMÅL OG KOMPETENCER:

Overordnet følgegruppe for Passagerpulsen:

- Overordnet sikring af samarbejdet mellem Passagerpulsen og aktørerne i branchen
- Overordnet planlægning af passagerundersøgelserne
- Overordnede drøftelser af undersøgelsesresultater samt drøftelse af behov for supplerende undersøgelser
- Planlægning af møder i direktørkredsen
- Rådgivende for Passagerpulsen
- Deltagere fra Bus & Tog og Forbrugerrådet Tænk
- Mødes fx 2-4 gange årligt

Følgegruppe vedr. analyser og metode i Nationale passagertilfredshedsundersøgelser

- Diskussion af dataindsamlingsmetode, stikprøver, databehandling, vejning mv.
- Ønsker til nye analyser
- Ønsker fra selskaberne til nye spørgsmål, der kan indgå i de fælles spørgsmål, frekvens etc.
- Sikring af, at de nationale passagertilfredshedsundersøgelser lever op til EU's krav, jf. togpassagerrettighedsforordningens artikel 28
- Deltagere: analysemedarbejdere fra Bus & Tog, trafikselskaber, operatører, Forbrugerrådet Tænk, (DTU Transport), (Analyseinstitut)
- Mødes ofte i startfasen. Derefter fx 4 gange årligt
- Rådgivende for Bus & Tog
- Sparring i forhold til tolkning af resultater fra undersøgelserne
- Løbende evaluering af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser

9. Proces og tidsplan for den anbefalede løsning

Umiddelbart i forlængelse af denne rapport er tidsplanen kommunikeret således til selskaberne:

- 4. april 2014: Forbrugerrådet Tænk offentliggør rapporten over forprojektet og sender rapporten til alle selskaber og operatører
- Herefter vil Transportministeren fremlægge Passagerpulsen for de relevante politiske partier med henblik på at finde finansiering til Passagerpulsen. Dette gælder ikke de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, som forudsættes finansieret af selskaberne og forhandlet på plads mellem Forbrugerrådet Tænk og Bus & Tog samarbejdet, herunder for så vidt angår differentieret indtrædelsestidspunkt.
- Forbrugerrådet Tænk vil være i løbende dialog med selskaberne før og efter offentliggørelse af rapporten.

Herfra afhænger den endelige tidsplan af beslutningsprocessen omkring finansiering af Passagerpulsen. Vi har nedenstående skitseret milestones i en mulig tidsplan fra det øjeblik, en beslutning om etablering og finansiering er truffet. En mere detaljeret tidsplan for opstarten og en årsplan for Passagerpulsen findes i bilag 10.



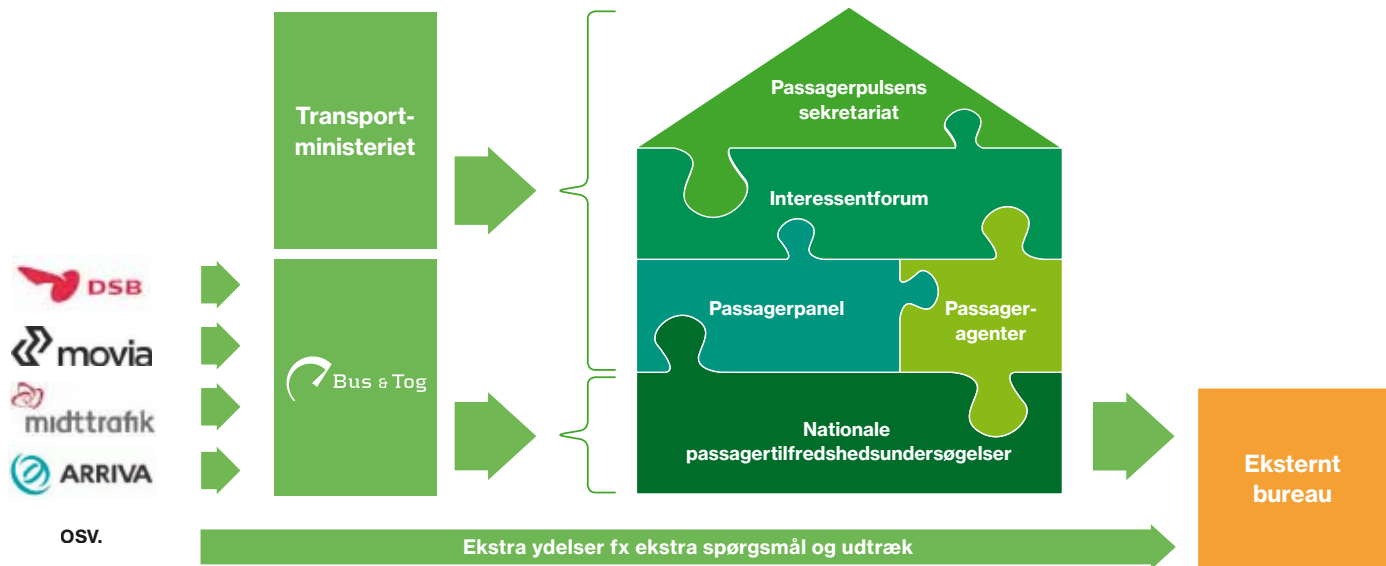
Milestones i en mulig tidsplan for etablering af Passagerpulsen, regnet fra finansieringens afklaring:

Måned	Milestones
1. måned	• Etablering af intern Styregruppe. • Projektstillinger slås op
2. måned	• Etablering af interessentforum påbegyndes
3. måned	• Projektleder og medarbejdere ansat. • Møde i Samarbejdsforum • Nedsættelse af undersøgelsesfaglig følgegruppe
4. måned	• Åbningskonference afholdes • Hjemmeside (v1) i drift. • Første nyhedsbrev udsendes til tilmeldte. • Udbudsmateriale til de nationale passagertilfredsundersøgelser er færdigt og udbud igangsættes.
5. måned	• Første undersøgelsesresultater fra en undersøgelse fra Passageragerterne offentliggøres.
6. måned	• Rapport fra første kvalitative undersøgelse på Passagerpanelet offentliggøres. • Aftale indgås med eksternt analysebureau.
9. måned	• Dataindsamling til de nationale passagertilfredshedsundersøgelser påbegyndes
13. måned	• Første samlede rapport fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser udarbejdes til internt brug (på baggrund af 3 måneds dataindsamling). • Første resultater vedrørende passagerernes samlede rejse

10. Budget og finansiering af den anbefalede løsning

10.1 Forslag til finansieringsmodel

For at sikre, at der ikke vil kunne stilles spørgsmålstejn ved Passagerpulsens fulde uafhængighed, anbefaler Forbrugerrådet Tænk følgende finansieringsmodel:



Figur 11: Principskitse for finansiering af Passagerpulsens aktiviteter

Finansieringen af Passagerpulsens sekretariat, herunder involveringen af passagererne i Interessentforum, Passagerpanelet og Passageragenterne, og de aktiviteter, der er forbundet hermed, foreslår Forbrugerrådet Tænk sker via en bevilling fra Transportministeriet. Det anslås, at omkostningerne til driften, inkl. personale, undersøgelser, analyser og rapportering, kommunikation/web, interessevaretagelse, overhead mv. vil være ca. 7 mio. kr. årligt ekskl. omkostningerne til de nationale passagertilfredsundersøgelser. Hertil kommer anslåede engangsomkostninger til etablering, udvikling af webside, databaser mv. på ca. 1,5 mio. kr.

De nationale passagertilfredshedsundersøgelser foreslår Forbrugerrådet Tænk finansieres af trafikselskaberne og operatørerne gennem Bus & Tog. Det forventes, at de nationale passagertilfredshedsundersøgelser efter en periode vil kunne erstatte selskabernes egne nuværende kundetilfredshedsundersøgelser. Trafikselskaberne betaler i forvejen for de kundetilfredshedsundersøgelser, de får gennemført i dag. Det er forventningen, at trafikselskabernes nuværende samlede udgifter til dette formål vil kunne dække gennemførelsen af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser i fremtiden.

Forventningen er baseret på:

- at de nationale passagertilfredshedsundersøgelser erstatter alle selskabernes nuværende kundetilfredshedsundersøgelser
- at der er behov for, totalt set, at gennemføre samme antal interview som hidtil
- at selskaberne har behov for samme spørgsmål og samme rapportering som hidtil og selv bidrager i analyse- og databehandlingsprocessen i samme omfang som hidtil
- at spørgeskemaet vil blive mere omfattende for nogle selskaber
- at der vil være en logistisk mæssig stordriftsfordel, når det er én leverandør, der skal planlægge, udføre og levere de nationale passagertilfredshedsundersøgelser
- at der skal laves 2 årlige officielle rapporter over passagerernes tilfredshed med deres samlede rejse, deres tog/metrorejse og deres busrejse
- at der skal laves databaser med interviewdata, der er til rådighed for selskaberne på en fælles server

Det skal understreges, at den endelige udformning af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser vil ske i tæt dialog og samarbejde med Bus & Tog, trafikselskaberne og operatørerne i den undersøgelsesfaglige følgegruppe. Det bliver specifikationen af det endelige indhold og omfang af undersøgelsen, og den efterfølgende udbudsrunde af opgaven, der bliver afgørende for den samlede omkostning.

Vi er bevidste om, at der for nogen selskaber kan være ekstra omkostninger forbundet med en overgang til de fælles nationale passagertilfredshedsundersøgelser, når disse skal erstatte selskabets egne nuværende undersøgelser. Dette kan skyldes ønsket om eller behovet for en overgangsordning, der sikrer sammenhængen mellem undersøgelserne. Fx i forbindelse med incitamentskontrakter for operatørerne.

Da behovet imidlertid vil være forskelligt fra selskab til selskab anbefaler vi, at drøftelser om behov og fremgangsmåde foregår direkte mellem Passagerpulsens og det enkelte selskab.

En anden finansiering af Passagerpulsens, fx ved at selskaberne betaler direkte til Passagerpulsens, subsidiært betaler Passagerpulsens for særlige ydelser, rådgivning etc., vil kunne give anledning til spørgsmål om Passagerpulsens armslængde fra og økonomiske uafhængighed af selskaberne. Da det er afgørende, at Passagerpulsens over for såvel passagererne som offentligheden fremstår som passagerernes interessevaretager, og at der ikke kan rejses tvivl om denne position, kan Forbrugerrådet Tænk derfor ikke anbefale den model.



10.2 Samlet budget for Passagerpulsen



10.2 Samlet budget for Passagerpulsen

10.2 Samlet budget for Passagerpulsen

Baseret på opfyldelse af ovenstående visioner for Passagerpulsen har vi beregnet følgende:

Budget for etablering af Passagerpulsen	Kr.
• Ansættelse af personale • Oprettelse af arbejdspladser (borde, telefoner, IT osv.) • Udvikling af hjemmeside og virtuelt debatforum • Udvikling af app og sms-service til Passageragenter • Branding og grafisk design (logo, print-materiale, hjemmeside mv.) • Etablering af Passagerpanel • Udbudsjurist (for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser)	1.500.000

Budget for drift af Passagerpulsen	Kr./år
• Projektledelse og øvrigt arbejde i forbindelse med Samarbejdsforum, organisering af Passagerpulsen, dialog med trafiksselskaber og øvrige interessenter • Projektledelse og øvrigt arbejde i forbindelse med Interessentforum • Projektledelse og øvrigt arbejde i forbindelse med Passageragenter og Passagerpanel • Projektledelse og øvrigt arbejde i forbindelse med nationale passagertilfredshedsundersøgelser • Årsmøder, konferencer mv. • Gennemførelse af undersøgelser, analysearbejde, rapportering • Analysesoftware, panelhåndtering mv. • Eksterne undersøgelser • Transportomkostninger, lokaleleje mv. i forbindelse med møder mv. • Diverse materialer og markedsføring • Drift af hjemmeside • Nyhedsbreve og nyhedsmails • Administrationsomkostninger og overheads • Kontorhold, husleje, revision mv.	7.000.000



56

11. Hvorfor Forbrugerrådet Tænk?

Helt centralt for Passagerpulsens er, at passagerernes interesser varetages af en troværdig og uafhængig instans, som kan sikre en armslængde til trafiksselskaberne.

Forbrugerrådet Tænk har mere end 50 års erfaring i at varetage forbrugernes interesser på en lang række områder. Passagererne i den kollektive trafik er forbrugere af de ydelser, trafikoperatørerne leverer. Forbrugerrådet Tænk har derfor allerede igennem en årrække været aktive i forhold til at sikre, at passagererne får bedre rettigheder og gennemskuelige priser, og at den service, de betaler for, rent faktisk leveres.

Vi har i forvejen stor erfaring på transportområdet, hvor vi deltager i flere forskellige ankenævn, har været med ved udarbejdelsen af rejsetidsgarantier, har deltaget i Trængselskommissionens arbejdsgrupper mv.

Forbrugerrådet Tænk har allerede et tæt samarbejde med aktørerne på trafikområdet og vil arbejde for, at dette projekt bliver dybt forankret i sektoren og alligevel uafhængigt af leverandørinteresser.

Forbrugerrådet Tænk har desuden samarbejdet med en lang række brancheorganisationer gennem en årrække.

En væsentlig del af formålet med Passagerpulsens er også at sikre, at passagererne og offentligheden opfatter, at de udmeldinger, der kommer om passagerernes tilfredshed (og utilfredshed) med den kollektive trafik kommer fra en instans, de føler, de kan have tillid til, og som kommer med den ufiltrerede sandhed - god eller dårlig. Forbrugerrådet Tænk har denne position i offentligheden og vil derfor kunne sikre en høj grad af oplevet tillid til de resultater, der kommunikeres fra Passagerpulsens.



57

12. Bilag

Bilag 1: Detaljeret beskrivelse af processen i forprojektet

I slutningen af oktober 2013 igangsatte Transportministeriet og Forbrugerrådet Tænk forundersøgelser-projektet Passagerpulsen med det formål at udarbejde et forslag til hvorledes der kan sættes mere fokus på passagerernes samlede rejse med den kollektive trafik, skabes ny viden samt hvordan den samlede passagergruppe får et talerør overfor trafiksselskaber, operatører, politikere og offentligheden.

Forprojektet har konkretiseret aktiviteter og organisering samt arbejdet på at skabe opbakning til ideen blandt relevante aktører.

Transportministeriet og Forbrugerrådet Tænk præsenterede anbefalingerne på et møde for de regionale trafiksselskaber, Metroselskabet, Arriva og DSB på et møde d. 13. marts 2014.

For at kvalificere anbefalingerne så meget som muligt har der været afholdt en lang række møder, work-shops, konference samt andet dialog med mange relevante aktører.

Regionale trafiksselskaber og operatører

I løbet af forprojektet har der været afholdt møder med Metroselskabet, Arriva, DSB samt alle de regionale trafiksselskaber med undtagelse af BAT. Møderne har fortrinsvis været på ledelsesniveau. Derudover har der været dialog med en lang række relevante analysemedarbejdere i de forskellige selskaber, herunder også hos Regionstog og Lokalbansen på Sjælland samt hos Bus & Tog. Formålet med dialogen med analysemedarbejderne har været at kvalificere de endelige anbefalinger i forhold til de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, således at fremtidige undersøgelser så vidt muligt vil kunne sikre det datamateriale som er nødvendigt for selskaberne.

Grundlæggende har der været stor opbakning til ideen om at indsamle viden om den sammenhængende rejse med kollektiv trafik samt muligheden for at vidensdele og sammenligne brugernes tilfredsheds på tværs af selskaber. Der har imidlertid været varierende udmeldinger om hvorvidt fremtidige nationale passagertilfredshedsundersøgelser skal varetages af Forbrugerrådet Tænk eller af en anden aktør som for eksempel Bus & Tog. Derfor har været afholdt en række ekstra møder med Bus & Tog, herunder også et møde med deltagelse af tidligere transportminister Pia Olsen Dyhr. Møderne har haft det formål at under-søge muligheder og barrierer samt fordele og ulemper ved, at Bus & Tog varetager arbejde med de nationale passagertilfredshedsundersøgelser. Resultatet af dette arbejde er de to modeller for organisering af Passagerpulsen.

I forhold til en mere formel organisering af passagererne, så er der også her forskel på hvordan trafiksselskaberne og operatørerne har taget imod det forslag. Flere af selskaber gør en indsats for at inddrage passagererne når der skal ske ændringer i køreplaner, nye tiltag der har betydning for tilgængelighed (flere har et tilgængelighedsudvalg) eller lign. Der er høringer, undersøgelser og daglig dialog med brugere som henvender sig gennem kundeservice. DSB og Arriva har egentlige pendlertalsmænd som repræsenterer passagererne på udvalgte strækninger og bliver indbudt til særlige møder og arrangementer. På trods af denne inddragelse, kan de fleste selskaber dog se perspektivet i en mere professionel organisering af passagererne varetaget af en uafhængig forbrugerrepræsentant. Det vil og skal heller ikke erstatte selskabernes egen inddragelse af deres passagerer.

Forslaget om at et passagerpanel og passageragenter kan generere viden om tværgående emner som trafikinformation, rejsekort, rejsetidsgaranti, etc. blev modtaget positivt at de fleste trafiksselskaber. Grundlæggende har de et ønske om at vidensdele med hinanden og lære at hinandens fejl og succeshistorier. Passagerpulsen vil kunne hjælpe med dette arbejde.

Passagererne

For at projektet kan forankres blandt brugerne er det vigtigt, at repræsentanter for brugergrupperne har været med til at definere formålet, opgaverne og deres egen rolle.

Der har været afholdt 2 workshops i København med pendlertalsmænd og repræsentanter fra relevante interesseorganisationer . Til hver workshop har der været cirka 15 deltagere. De to 3 timers workshops har fungerede som en idegenerering, hvor deltagerne gennem en række øvelser fik mulighed for at kom med forslag til, hvordan den fremtidige organisering af passagererne kunne finde sted, hvordan de gerne ville inddrages og arbejde med problemstillinger i den kollektive trafik. Det var på disse møder at de indledende tanker om ”huset” blev beskrevet, herunder også hvordan et interessentforum kunne organiseres.

Efterfølgende har der været løbende skriftlig og mundtlig dialog med en del af deltagerne. Der blev afholdt endnu et møde i januar 2014, hvor samtlige deltager fra de to workshops var inviteret. På dette møde præsenterede Forbrugerrådet Tænk de aktiviteter og organiseringsformer, som der var blevet arbejdet videre med. Passagerpanel, passageragenter og interessentforum var noget af det som blev diskuteret.

Der har også været afholdt et møde i Århus i december, hvor alle pendlertalsmænd fra Arriva og DSB fra Jylland og Fyn var inviteret. På mødet blev der diskuteret hvilke udfordringer pendlertalsmændene oplever og hvordan deres samarbejde med trafikskaberne fungerer.

Passagerrepræsentanterne har efterlyst et samarbejde på tværs af pendlergrupper og interesseorganisationer og med mulighed for erfaringsudveksling og koordinering. Desuden har der været stor interesse for etableringen af en overordnet organisation, der kan støtte dem i arbejdet med at forbedre forholdene for passagererne og deres forskellige behov. De er optagede af, hvordan passagererne kan få mere indflydelse på deres daglige transport, og hvorledes de kan involveres i processer og beslutninger. De fleste pendlertalsmænd er drevet af det lokale engagement, og har stor interesse i, hvad der sker på deres ’egen’ banestrækning. Som supplement til møderne har der været gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt 40 pendlertalsmænd hos DSB og Arriva, hvoraf 25 deltog. Af undersøgelsen fremgår, at ca. 50% er tilfredse med samarbejdet med DSB/Arriva, men kun 40% er tilfredse med den måde, de bliver hørt på og med kommunikationen mellem DSB/Arriva og dem selv. Kun godt hver fjerde pendlertalsmænd er tilfreds med de ændringer, DSB/Arriva foretager på baggrund af deres henvendelser og lige så få oplever at DSB/Arriva har stor interesse for samarbejdet med dem som pendlertalsmænd.

Øvrige aktører

Transportministeriet har indgået i en styregruppe sammen med Forbrugerrådet Tænk. Der har været afholdt møder cirka hver 14. dag, hvor udfordringer i projektforløbet er blevet diskuteret.

I løbet af forprojektet har der været afholdt møder med Banedanmark, Region Hovedstaden, Region Sjælland og Kommunernes Landsforening. Banedanmark så store muligheder for at ny viden om passagerernes samlede rejse vil kunne forbedre deres beslutningsgrundlag. Regionerne havde forskellige opfattelse af om ny viden på området var nødvendig og om det politiske niveau ønskede mere viden om passagererne. De kunne dog berette, at beslutninger vedrørende ændringer i driften af den kollektive trafik af og til sker på baggrund af ganske få henvendelser fra borgere. KL gav udtryk for at kommunerne sandsynligvis ikke ville være villige til at betale mere end tilfældet er i dag. Det var også intentionen at gå i dialog med en række kommuner, men af tidsmæssige årsager er dette ikke nået.

Der har været afholdt møder med en række politikere blandt andet trafikordfører Kristian Pihl Lorentzen (V), trafikordfører Henning Hyllested (Ø), trafikordfører Kim Christiansen (DF) samt politiker Charlotte Fisher (R)fra Region Hovedstaden. Formålet med disse møder har været at sikre, at kommentarer fra det politiske niveau også er blevet indtænkt i anbefalingerne.

Jernbanenævnet har fået præsenteret forslaget om Passagerpulsen og kunne se muligheder for at initiativet ville hjælpe med at sikre en overholdelse af EU kravene på området samt sikre mulighed for at informationer fra EU til passagererne kunne formidler ud gennem Passagerpulsen.

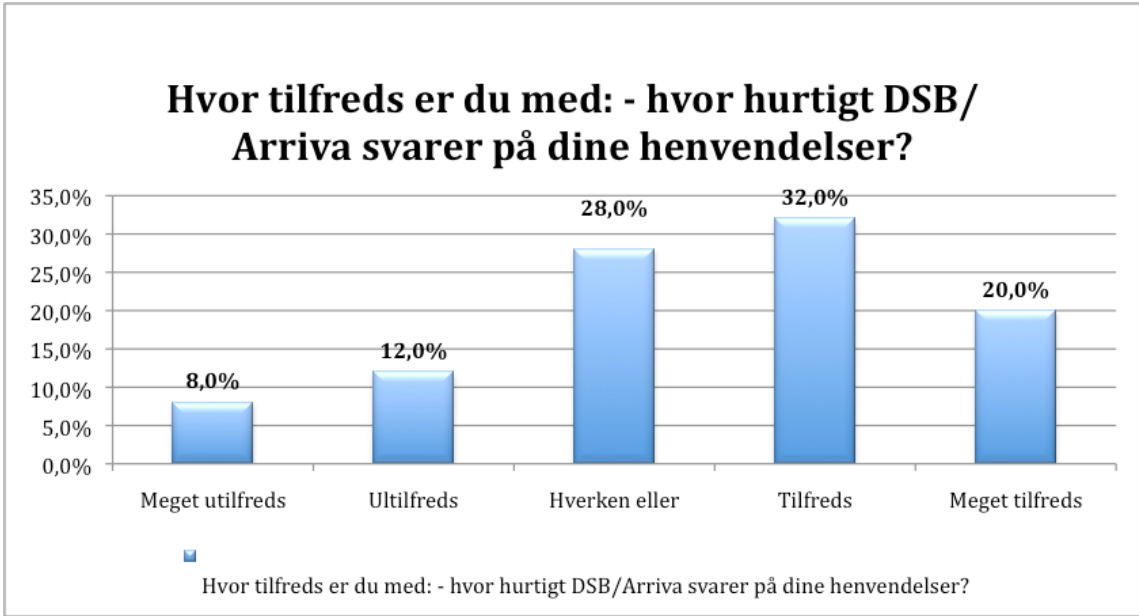
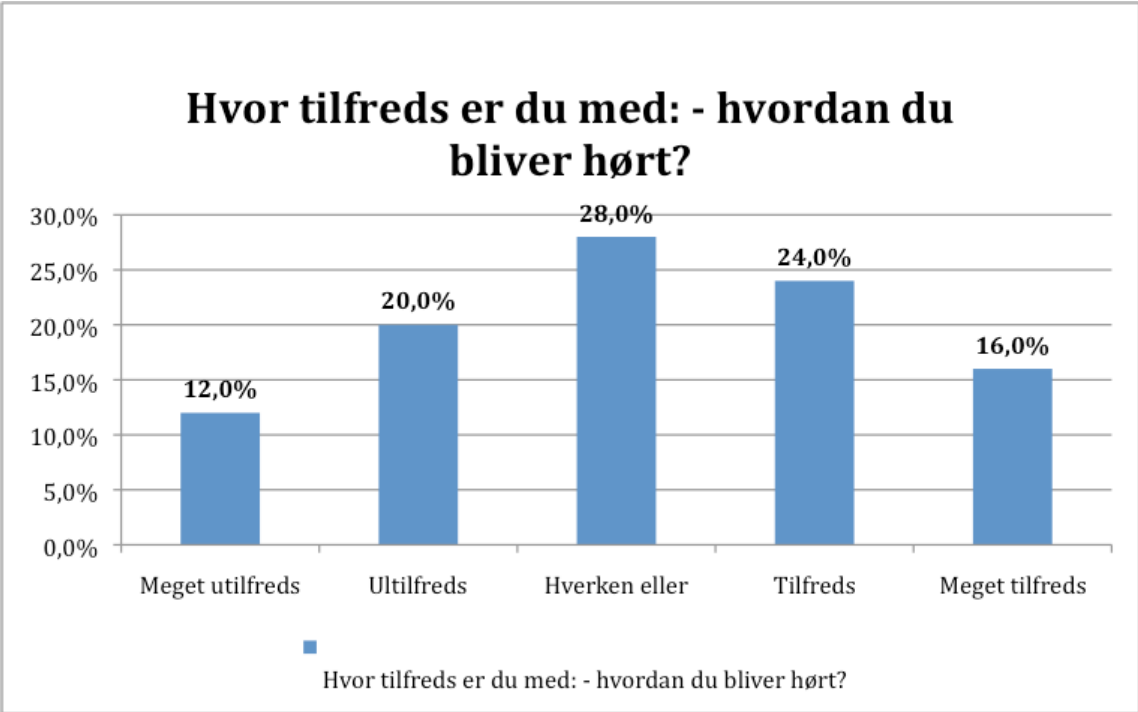
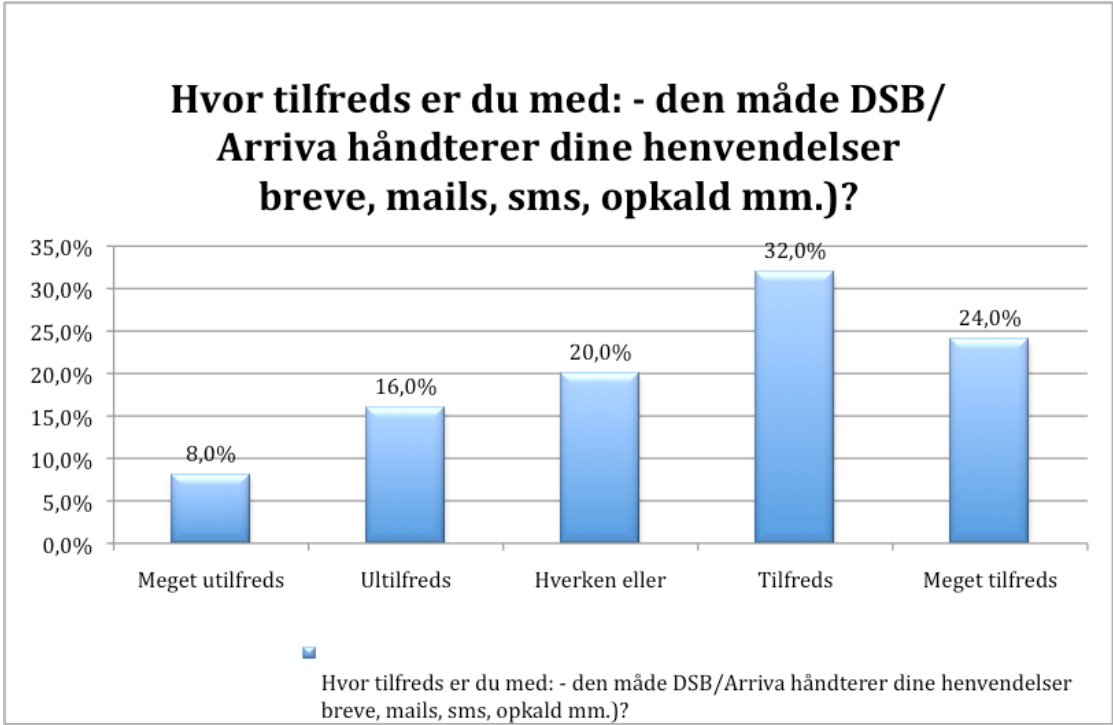
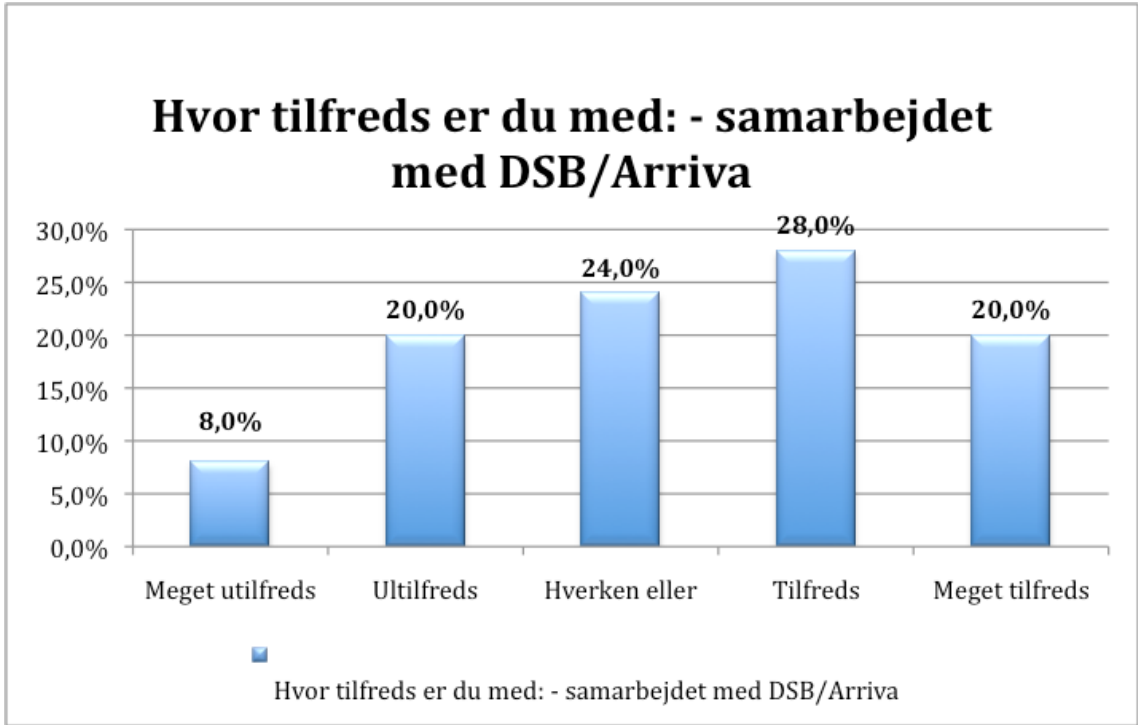
DTU transport har været involveret i processen omkring forslaget til nationale passagertilfredshedsundersøgelser. Deres ekspertise på metode og analyse har været med til at kvalificere forslaget. Desuden har der været afholdt møde med forsker Lone Bak Strandgaard fra RUC.

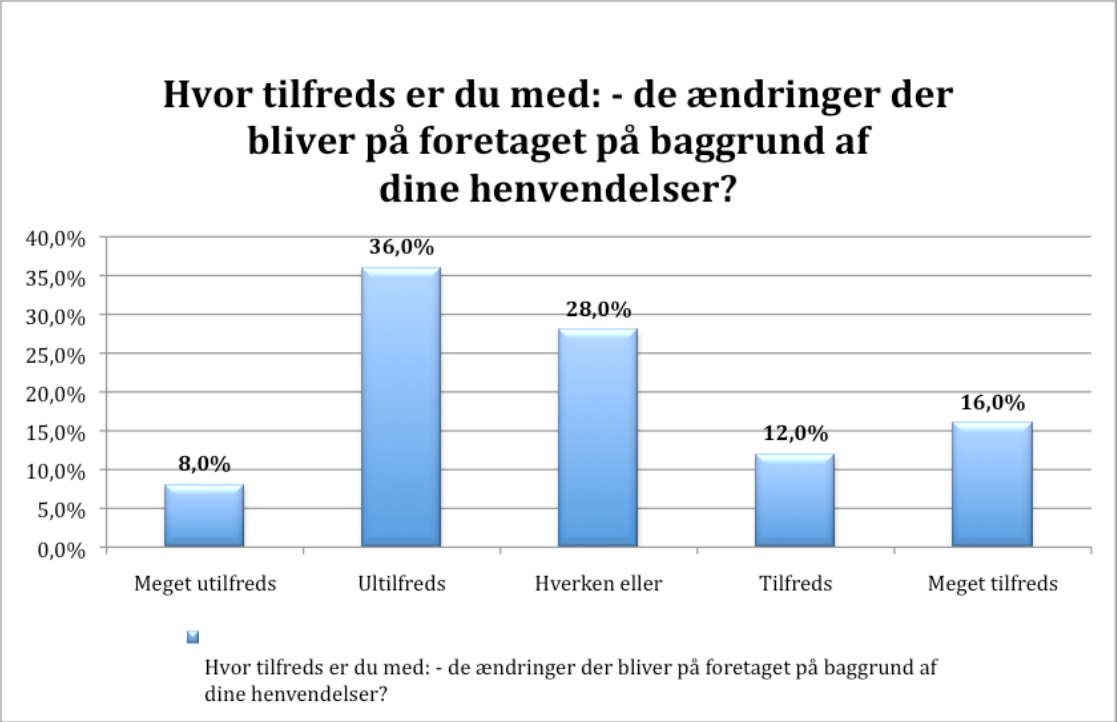
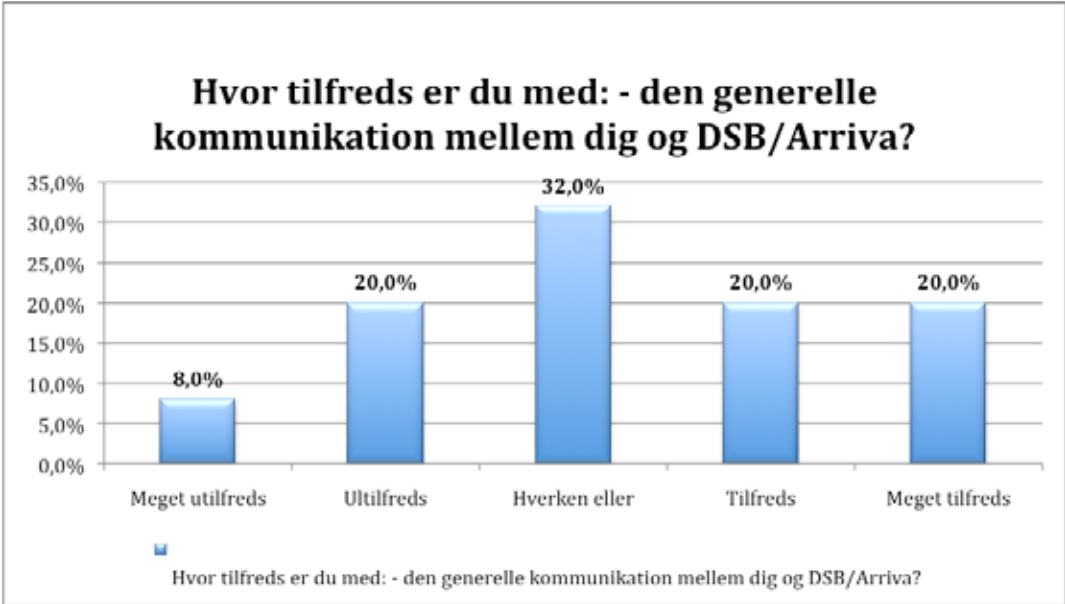
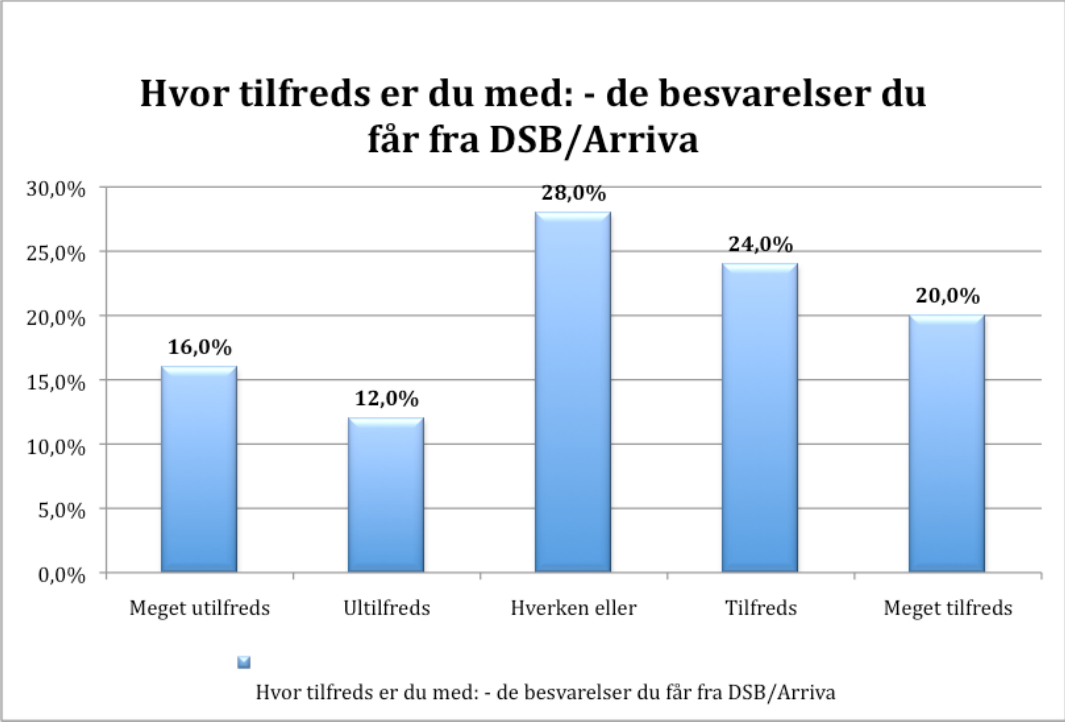
Den 5. december afholdt en TØF sammen med Forbrugerrådet Tænk en konference om passagerernes stemme hvor projektet blev præsenteret og diskuteret. Der var stor interesse for det nye forslag og hvilke konsekvenser det kan få for vidensniveauet og hvilke metoder der skulle anvendes.

Følgende organisationer/aktører har været inviteret:

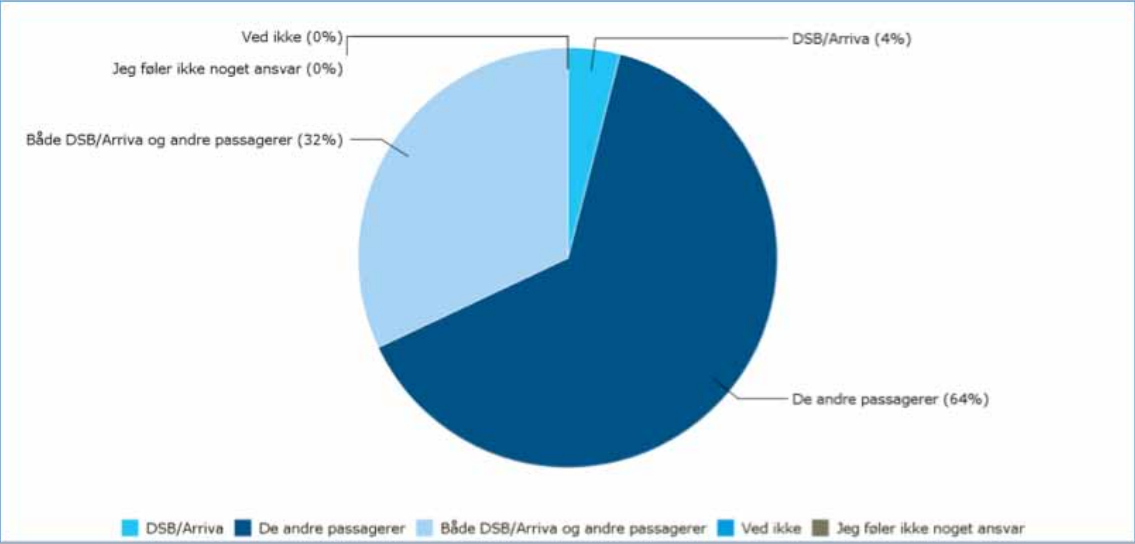
- Ældre Sagen,
- Danske Patienter
- Dansk Handicap Forbund
- Danske Handicaporganisationer
- Visit Denmark
- Danske Studerende Fællesråd
- Danske Gymnasieelevers Sammenslutning
- Dansk Ungdoms Fællesråd
- Cyklistforbundet
- Bornholmspassagerforening
- facebook-gruppen ”Bedre og billigere metro”
- alle pendlertalsmænd hos DSB og Arriva.

Bilag 2: Resultater af undersøgelse blandt pendlertalsmænd efterår 2013

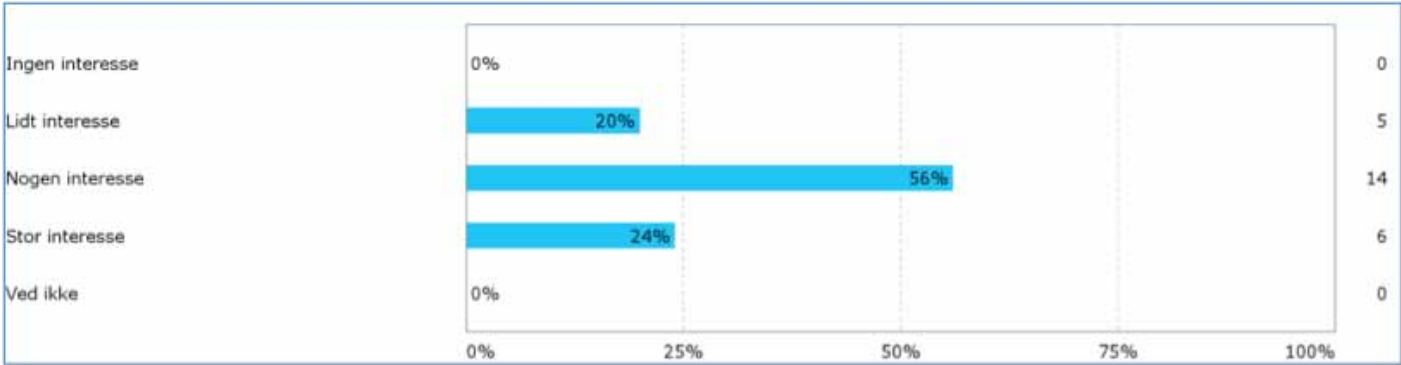




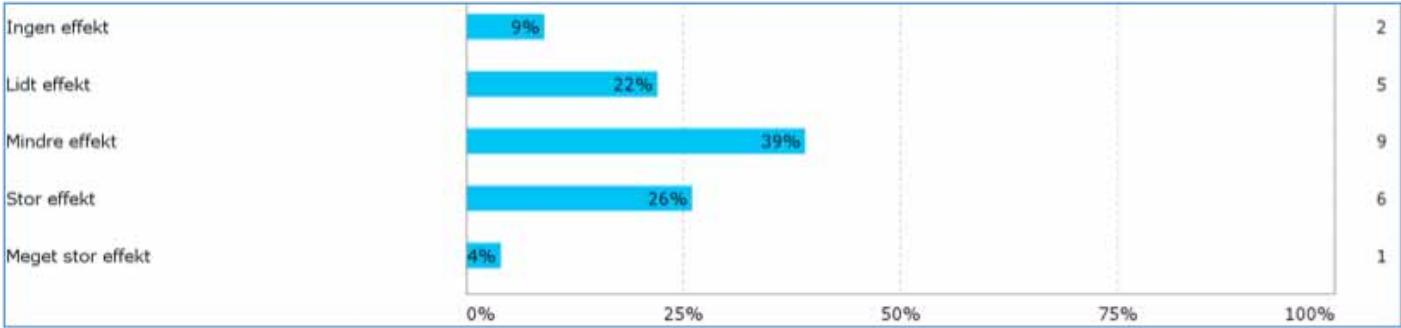
I din egenskab af at være pendlertalsmand/repræsentant, hvem føler du mest ansvar overfor?



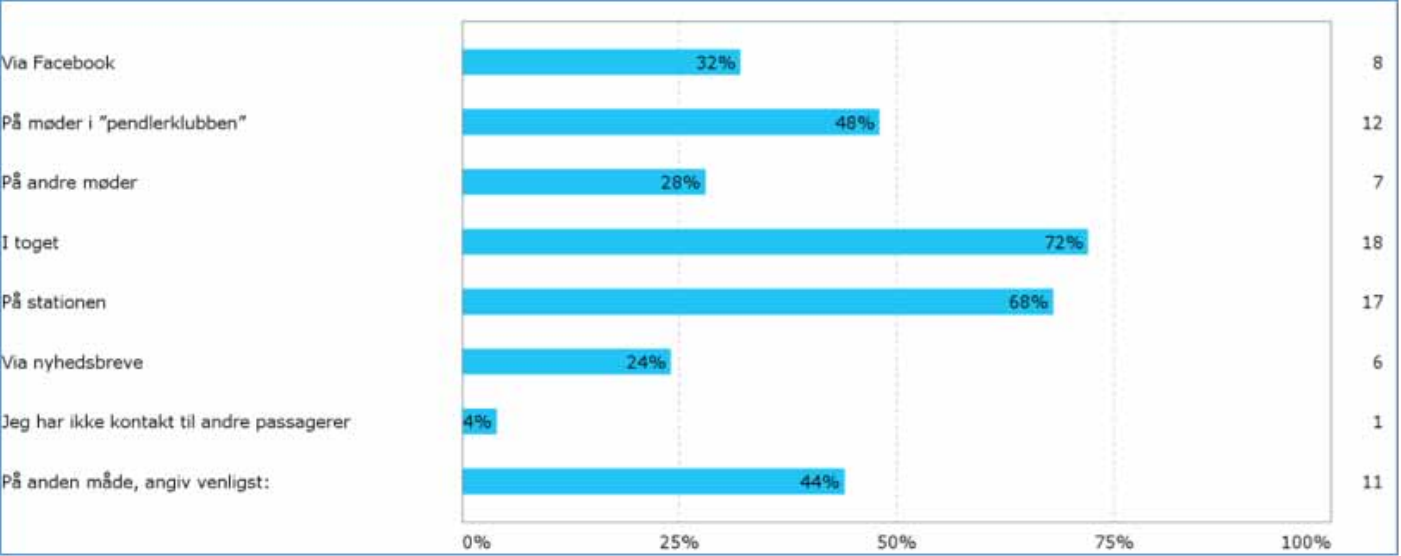
I din egenskab af at være pendlertalsmand/repræsentant, hvem føler du mest ansvar overfor?



Hvilken effekt oplever du, at dit arbejde som pendlertalsmand har?



Hvordan har du kontakt med de andre passagerer på din strækning?





Bilag 3: Internationale passagerundersøgelser

Flash Eurobarometer 382a
- EUROPEANS' SATISFACTION WITH RAIL SERVICES

Europakommissionen har i 2011 og 2013 gennemført undersøgelser blandt passagerer på jernbanerne i de 25 medlemslande, der har jernbaner. Undersøgelserne er lavet som telefoniske undersøgelser blandt et udsnit af passagerer i hvert land.

På grund af metodevalget er der tale om en undersøgelse af passagerernes generelle oplevelse af en række forhold i forbindelse med togrejser, og ikke tilfredsheden med det leverede produkt på en konkret rejse. På grund af metodevalget er undersøgelserne altså ikke direkte sammenlignelige med de nationale passagertilfredshedsundersøgelser.

Det vil dog alligevel give god mening, at sikre at de danske undersøgelser i vid udstrækning dækker de samme undersøgelsestemaer, da disse må forventes at skulle indgå i en eventuel senere EU standard på området.

DER SPØRGES I EU-UNDERSØGELSERNE IND TIL FØLGENDE FORHOLD:

Tilfredshed med stationerne

- information om køreplaner
- mulighed for at købe billet
- rengøring og vedligeholdelse
- mulighed for at klage

Tilfredshed med togrejser

- togenes frekvens
- mulighed for en samlet billet
- tilgængelighed af togpersonale
- rettidighed og pålidelighed
- rengøring og vedligeholdelse inkl. på toiletterne
- information undervejs på rejsen, i særdeleshed ved forsinkelser
- mulighed for at tage cykel med på togene

Der laves os bekendt ingen tilsvarende EU-undersøgelser blandt bus-, sporvogn-, metro-, fly- eller færge-passagerer.

Europa parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007

Jf. Europa parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og pligter (passagerrettighedsforordningen) artikel 28 skal alle jernbanevirksomheder i EU opstille servicekvalitetsstandarder og indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten.

Jernbanevirksomhederne skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne og hvert år udarbejde en rapport om deres servicekvalitetsniveau.

Rapporterne skal som minimum gøre rede for følgende punkter:

- Oplysninger og billetter
- Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt
- aflysninger af togforbindelser
- Rengøring af togvogne og stationsbygninger
- Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne
- Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne
- Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

Disse rapporter skal offentliggøres på jernbanevirksomhedernes hjemmesider og på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/default.aspx.

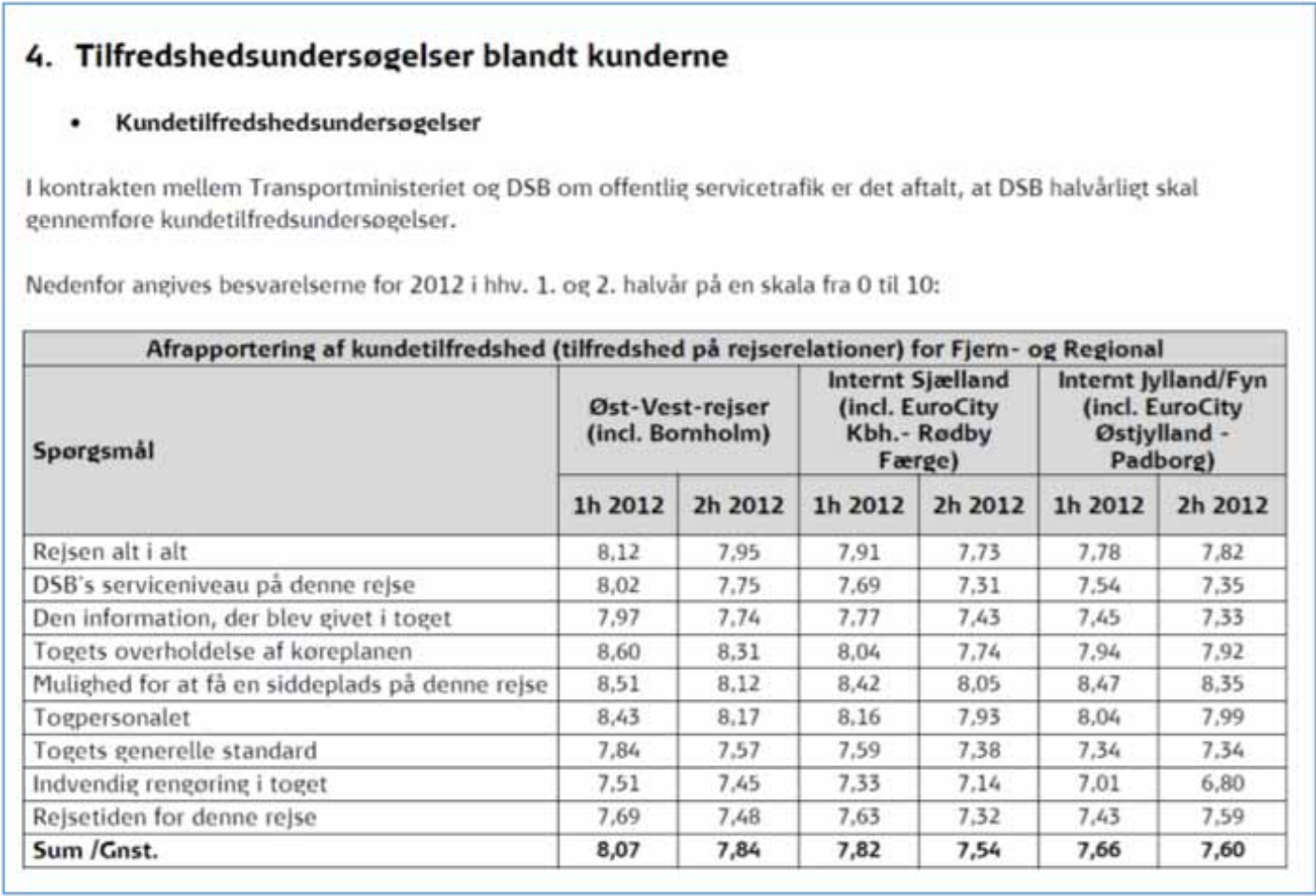
Da der ikke er nogen formelle krav til indholdet af de nævnte passagertilfredshedsundersøgelser, gennemførelsesmetode, omfang mv., kan det ikke sandsynliggøres, at undersøgelserne er sammenlignelige. Ved en gennemgang af de rapporter, der er tilgængelige på ovennævnte websted, viser det sig, at omfanget af de viste hovedresultater under alle omstændigheder er så begrænset, at det ikke giver megen mening at tale om sammenlignelighed.

Internationale erfaringer i øvrigt:

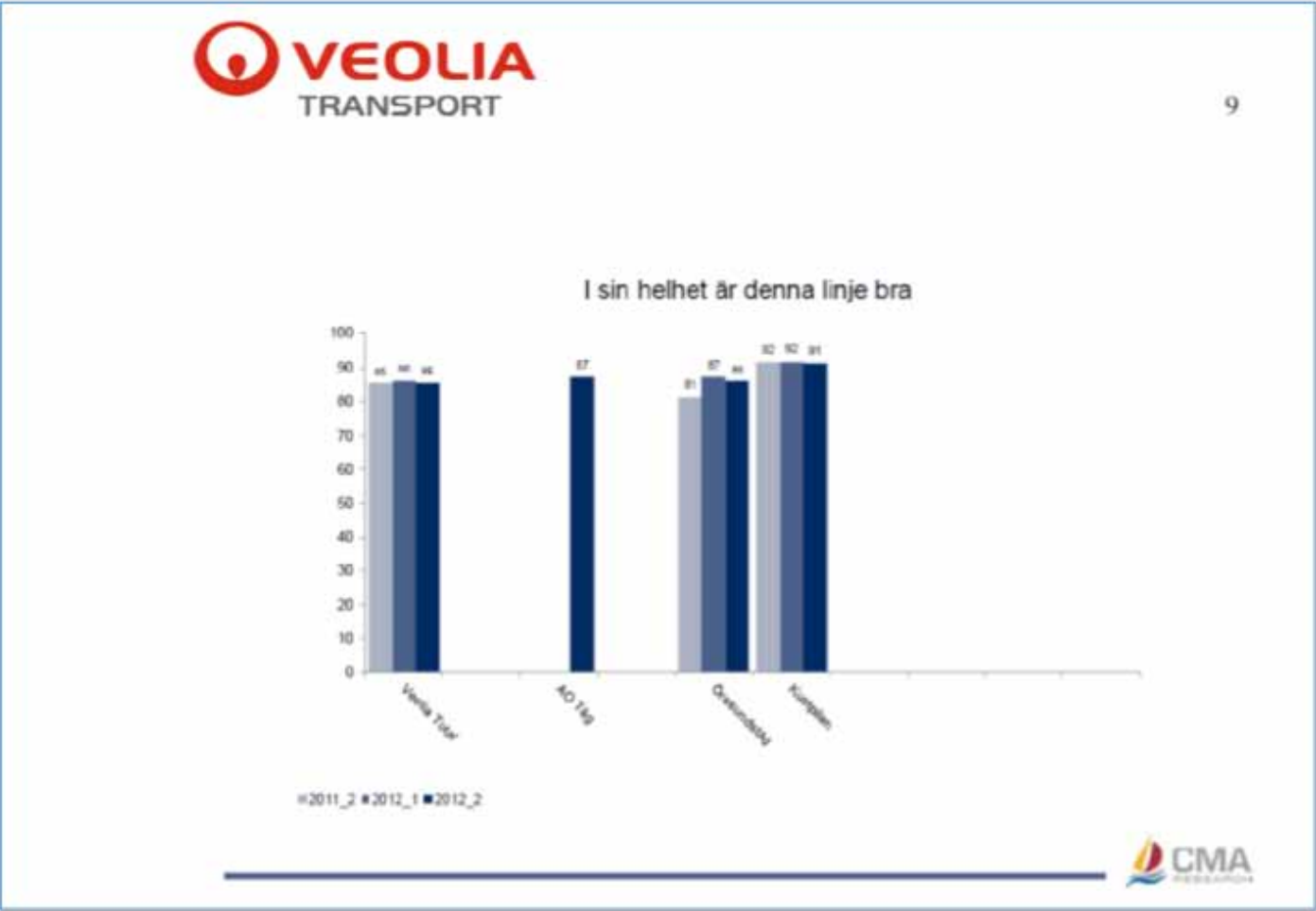
Der findes hverken i Danmark eller andre EU-lande kontinuerlige undersøgelser, der viser passagerernes tilfredshed med deres samlede rejse inkl. alle transportmidler og eventuelle skiftesituationer.

De enkelte jernbanevirksomheder er, som ovenfor nævnt, forpligtede til at gennemføres passagertilfredshedsundersøgelser, men resultaterne af disse offentliggøres sjældent og aldrig i deres fulde omfang. Når resultaterne offentliggøres, som fx i overnævnte servicekvalitetsrapporter, er der tale om meget overordnede og ikke-sammenlignelige resultater, som det fremgår af nedenstående eksempler fra DSB (DK) og Veolis (S).

Figur 12:
DSBs offentliggørelse af passager-
tilfredshedsresultater på Det Euro-
pæiske Jernbaneagenturs websted



Figur 13:
Veolias offentliggørelse af passager-
tilfredshedsresultater på Det Euro-
pæiske Jernbaneagenturs websted



I lighed med situationen på jernbaneområdet, er det vores indtryk, at også bus-selskaberne i en række lande laver kontinuerlige passagerundersøgelser, men oftest kun i deres eget dækningsområde eller blandt egne passagerer. Dette er fx tilfældet i Norge.

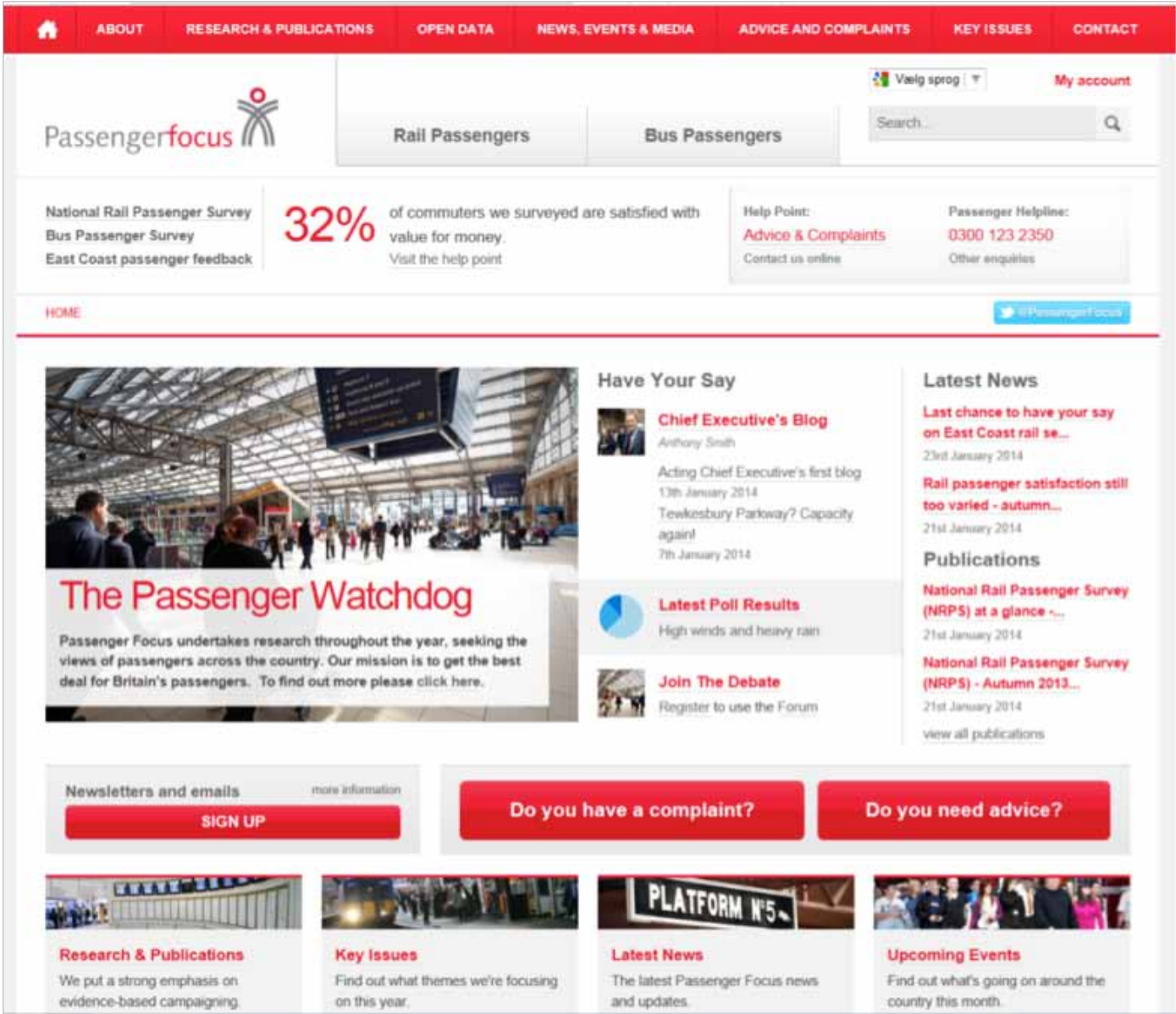
I Sverige laver de regionale trafikselskabers organisation Svensk Kollektivtrafik en årlig telefonisk befolkningsundersøgelse, der resulterer i rapporten 'Kollektivtrafikbarometern'. Der interviewes ca. 50.000 personer, hvoraf ca. halvdelen er brugere af kollektiv trafik. Der måles på rejsevaner (formål, transportmiddel), attituder overfor kollektiv trafik generelt og tilfredshed med en række forhold i forbindelse med rejser med den kollektive trafik inkl. 'den seneste rejse'. Resultaterne nedbrydes i den tilgængelige rapport på trafikselskaber, men må også, hvis man har adgang til rådata, kunne nedbrydes på operatører.

Bilag 4: Medlemmer af European Passengers Federation

Medlemmer af European Passangers Federation	
Land	Organisation
Austria	Fahrgast
	probahn Österreich
Belgium	Association des Clients des Transports Publics (ACTP)
	Navetteurs.be
	TreinTramBus
	Vlaamse Reizigersbond
Bulgaria	Ἰ ὁἐγὼἀεὲ ἰ ἂ Ἀεἰἔαῖ ἰ ὕἄ ἐγ Ὀῶαἰ ἦ ἰ ῥὸ (Railway Transport Friends Association)
Czech Republic	Sdružení železničních zákazníků (SŽZ)
	Svaz cestujících ve veřejné dopravě (SCVD)
Finland	Suomen Rautatiematkustajat ry (SRM)
France	Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT)
Germany	Deutscher Bahnkunden-Verband (DBV)
	Pro Bahn
	Verkehrsclub Deutschland (VCD)
Greece	Επιβάτης (Epivatis)
	Σύλλογος Φίλων του Σιδηροδρόμου (Hellenic Association of the Friends of the Railway)
Hungary	Debreceni Regionális Közlekedési Egyesület (DERKE)
	Városi és Elővárosi Közlekedési Egyesület (VEKE)
Ireland	Rail Users Ireland
Italy	Associazione Utenti del Trasporto Pubblico (UTP)
Luxembourg	Association Luxembourgeoise des Amis des Chemins de Fer (ALACF)
Netherlands	Reizigers Openbaar Vervoer (ROVER)
Norway	For Jernbane (FJ)
Poland	Consumers' Forum for Air Passenger Rights in Europe
	Zielone Mazowsze (ZM)
Spain	Associació per a la Promoció del Transport Públic (PTP)
Sweden	ResenärsForum
Switzerland	Pro Bahn Schweiz
	Verkehrsclub der Schweiz / Association Transports et Environnement / Associazione Traffico e Ambiente (VCS/ATE/ATA)
United Kingdom	Association of European Rail Agents (AERA)
	Bus Users UK
	London TravelWatch
	Passenger Focus
	Railfuture
	TravelWatch SouthWest

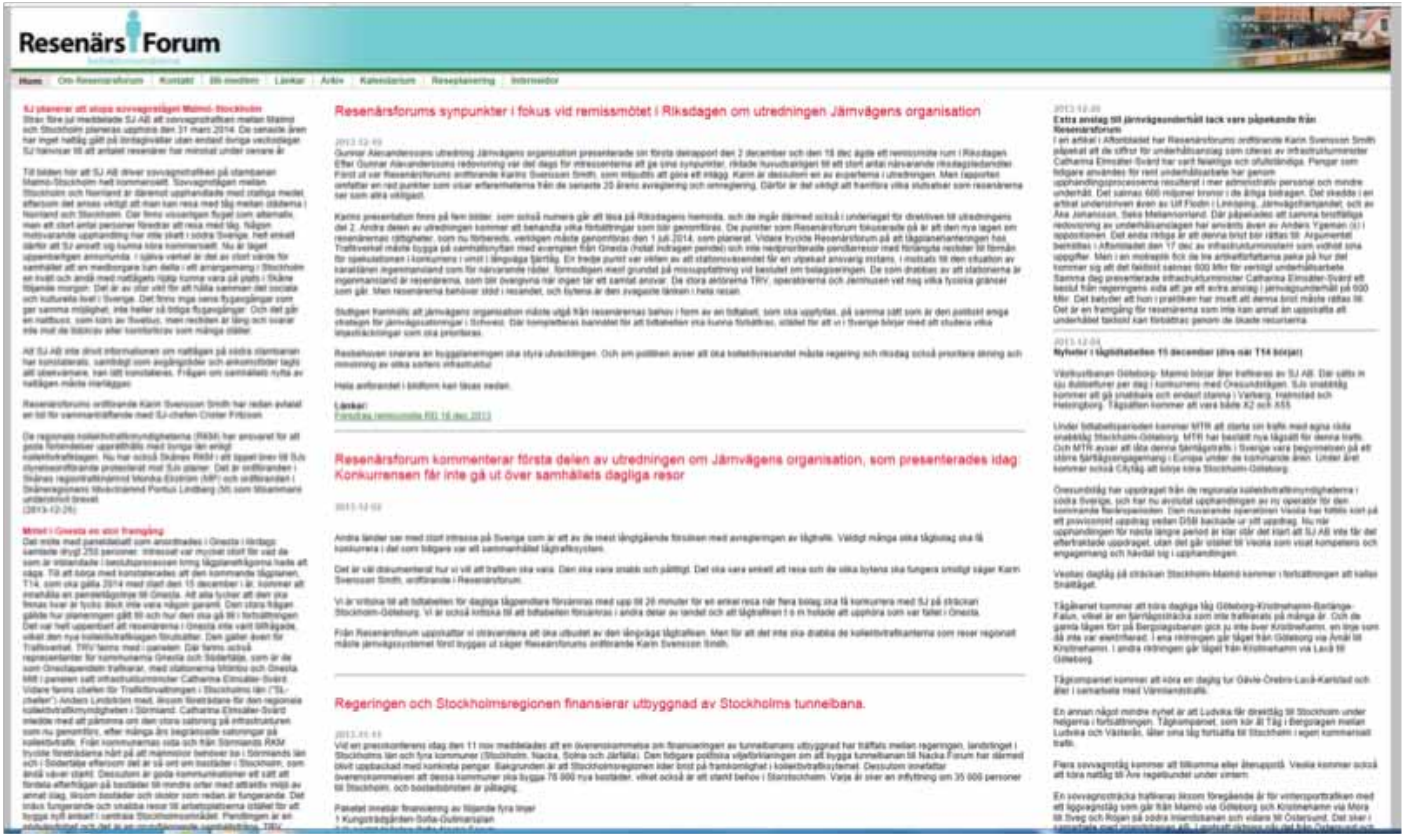
Bilag 5: Eksempler på hjemmesider fra passagerorganisationer i andre europæiske lande

Passenger Focus (UK):



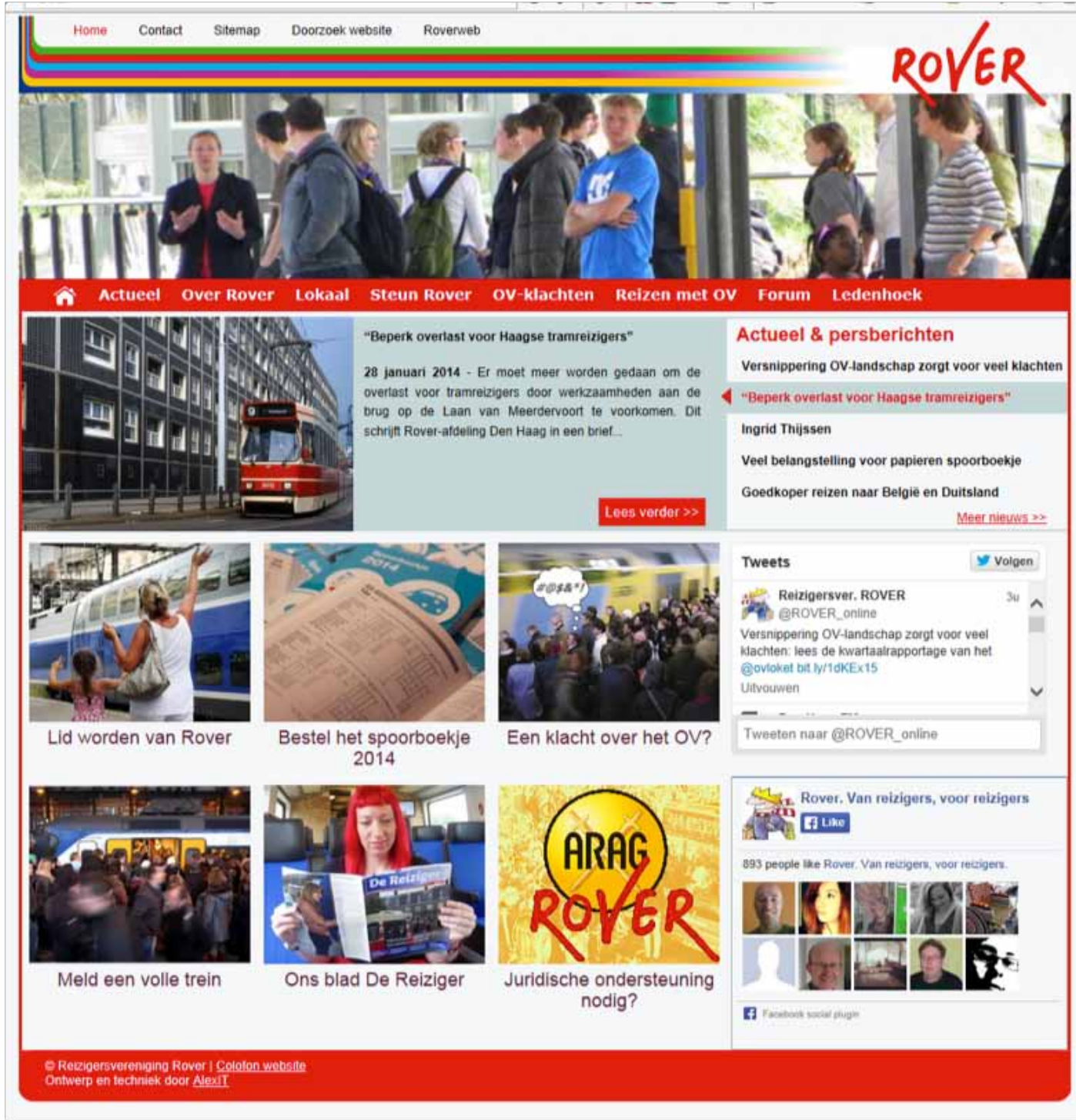
12. Bilag
Bilag 5: Exempel på hjemmesider fra passagerorganisationer i andre europæiske lande

Resenärs Forum (S):



12. Bilag
Bilag 5: Exempler på hjemmesider fra passagerorganisationer i andre europæiske lande

ROVER (NL):



Bilag 6: Trafikselskabernes og operatørernes nuværende passagertilfredsundersøgelser

Forbrugerrådet Tænk har undersøgt de nuværende passagertilfredsheds-målinger fra følgende selskaber:

- DSB
- DSB S-tog
- DSB Øresund
- Arriva Tog
- Lemvigbanen
- Nordjyske Jernbaner
- Lokalbaneln
- Regionstog
- Metroselskabet
- Movia
- Fynbus
- Sydtrafik
- Midttrafik
- Nordjyllands Trafikselskab

(BAT laver ikke kontinuerlige tilfredshedsmålinger)

Oversigt over metode

Gennemgangen viser, at der er stor forskel på omfanget af tilfredshedsmål-in-gerne mellem selskaberne f.s.v.a. antallet af spørgsmål, antallet af interview og frekvens for gennemførelsen. Der er mindre forskel på metodevalget, idet nogle selskaber vælger at benytte papirspørgeskemaer til selvudfyldelse (typisk de lidt længere spørgeskemaer og typisk på tog, hvor rejsetiden er længere) og nogle benytter computerstøttede personlige interview (kortere spørgeskemaer, typisk på busser). Tabel 2 og tabel 3 viser information om metode, frekvens med mere for henholdsvis togoperatørerne og trafikelskaberne (bus).

Trafikstyrelsen gennemfører 2 gange årligt en parallel passagertilfredshedsun-der-søgelse på DSB Øresund. Denne undersøgelse er ikke inkluderet i neden-stående, da operatørkontrakten ophører i 2015 og der er forslag fremme om at DSB Øresund lægges ind under DSB.

Tabel 2

Selskab	Metode 1	Metode 2	Sampling/stratificering	Udføres af	Sted	Frekvens	Interview (ca.)	Tidspunkt (md)	Skala
DSB F/R + Øresund	Papirskemaer til selvudfyldelse	Uddeles og indsamles af interviewer	Strækninger, ugedage, tidspunkt og passagertal for strækningen	Ekstern	Tog	4 x år	13.500/kvartal	3, 6, 9, 11/12	11-pkt
DSB S-tog	Papirskemaer til selvudfyldelse	Uddeles på stationer m/svarkuvert	Strækninger, ugedage, tidspunkt og passagertal for strækningen	Ekstern	Station	4 x år	3.750/kvartal	3, 6, 9, 11/12	11-pkt
Arriva Tog + Vestbanen	Papirskemaer til selvudfyldelse	Uddeles og indsamles af interviewer	Strækninger, ugedage, tidspunkt og passagertal for strækningen	Ekstern	Tog	2 x år	2.300/halvår	5, 11	11-pkt
Lemvigbanen	Papirskemaer til selvudfyldelse	Uddeles og indsamles af interviewer	Ugedage og tidspunkt (kun 1 strækning)	Ekstern	Tog	1 x år	200/år	9	11-pkt
Regionstog	Papirskemaer til selvudfyldelse	Uddeles og indsamles af interviewer	Ugedag og tidspunkt. Samme antal pr. strækning.	Laver selv	Tog	1 x år	1.200/år	10	5-pkt
Lokalbaneln	Papirskemaer til selvudfyldelse	Uddeles og indsamles af interviewer	Ugedag og tidspunkt. Samme antal pr. strækning.	Laver selv	Tog	1 x år	500/år	10	5-pkt
Nordjyske Jernbaner *	Papirskemaer til selvudfyldelse	Uddeles på tog m/svarkuvert	?	Ekstern	Tog	4 x år	340/år	3, 6, 9, 11/12	5-pkt
Metro-selskabet	Personligt interview (CAWI)		Hverdag/weekend og tidspunkter. Strækning ikke specificeret.	Ekstern	Tog	12 x år	350/måned	Løbende	5-pkt

Tabel 3

Selskab	Metode 1	Metode 2	Sampling/stratificering	Udføres af	Sted	Frekvens	Interview (ca.)	Tidspunkt (md)	Skala
Movia	Personligt interview (CAWI)		Strækninger, ugedage, tidspunkt og passagertal for strækningen	Ekstern	Bus	4 x år	8.000/kvartal	Løbende	5-pkt
Fynbus **	Personligt interview (CAWI)		Strækninger, ugedage, tidspunkt og passagertal for strækningen	Ekstern	Bus	4 x år	1x1.000 + 3x600	3, 6, 9, 11/12	10-pkt
Sydtrafik	Personligt interview (CAWI)		Strækninger, ugedage, tidspunkt og passagertal for strækningen	Ekstern	Bus	1 x år	1.100/år	10/11	10-pkt
Midttrafik	Papirskemaer til selvudfyldelse	Uddeles og indsamles af interviewer	Bus-'segmenter', strækninger, tidspunkter, disproportional/vejet	Ekstern	Bus + busstop	Hvert 3. år	4.500	Senest 06, 2011	4-pkt
NT *	Personligt interview (CAWI)		Bus-'segmenter', strækninger, tidspunkter	Ekstern	Bus	4 x år	2.650/kvartal	Løbende	5-pkt
BAT	Gennemfører ikke								

*=NT/Nordjyske Jernbaner skifter leverandør og metode i 2014.

**=Fynbus gennemfører én større undersøgelse i 1. kvartal og mindre undersøgelser i de øvrige kvartaler.

Der gennemføres i alt ca. 80.000 interview årligt på jernbanerne inkl. Metro og ca. 48.000 interview årligt på busserne. Af disse i alt ca. 128.000 interview gen-nemfører DSB og Movia tilsammen ca. 100.000 interview årligt.

Selskabernes spørgeskemaer

Fælles for selskaberne er, at de måler på tilfredsheden med den aktuelle rejse, altså passagerens subjektive vurdering af det leverede produkt.

Alle selskaberne måler på tilfredsheden med den del af passagerens sam-lede rejse, som de selv leverer (fx kørsel på en strækning med s-toget), og kun ganske få spørger til de forhold, der ligger inden passageren kommer til stationen/stoppestedet. Der er ingen, der spørger til tilfredsheden med den samlede rejse.

12. Bilag
Bilag 6: Trafikselskabernes og operatørernes nuværende passagertilfreds-undersøgelser

Baseret på en gennemgang af spørgsmålene i selskabernes nuværende tilfredshedsmålinger, ser vi en tydelig fælles tematisering, der afspejler forskellige delelementer i passagerens samlede rejseoplevelse. Nedenstående udsnit viser hvordan denne gennemgang og sammenligning er foretaget.

Tabel 4

Selskab	DSB F/R	DSB Øresund	DSB S-tog	Arriva Tog	Vestbanen	MIBA	Regionstog	Lokalbanen	Nordjyske Jernbaner (NT)
Metode	Papirkemaer til selvudfyldelse med indsamling	Papirkemaer til selvudfyldelse med indsamling	Papirkemaer til selvudfyldelse med svarkvært	Papirkemaer til selvudfyldelse med indsamling	Papirkemaer til selvudfyldelse med indsamling	Papirkemaer til selvudfyldelse med indsamling	Papirkemaer til selvudfyldelse med indsamling	Papirkemaer til selvudfyldelse med indsamling	Papirkemaer til selvudfyldelse med frankering
Hvem udfører	Ekstern	Ekstern	Ekstern	Ekstern	Ekstern	Ekstern	Laver selv	Laver selv	Ekstern
Sted	Kørende	Kørende	stationer	Kørende	Kørende	Kørende	Kørende	Kørende	Kørende
Præmierung	Bio/lodtræk	Bio/lodtræk	Bio/lodtræk						
Frekvens/år	4	4	4	2	2	1	1	1	kvartaler
Antal interview	42.000/år	5.000/år	14.400/år	4.000/år	100	200	1.200	500	400/år
Tidspunkt	MAR, JUN, SEP, DEC	MAR, JUN, SEP, DEC	MAR, JUN, SEP, DEC	MAR, NOV	MAR, NOV	SEP	Uge 40	Uge 40	Løbende
Tilfredsheds spørgsmålt:									
Skala for tilfredshedsspørgsmål	11-pkt	11-pkt	11-pkt	11-pkt	11-pkt	11-pkt	5-pkt	5-pkt	5-pkt
Før rejsen									
Muligheden for at lade billet/kort til denne rejse				x	x	x		x	x
Nemt at købt billet/ kort	x	x	x						
Stigspersonale's vejledning i selvejende muligheder	x		x						
Prisen på denne rejse									
På stationen/Ved stoppestedet									
Info-terminalerne				x	x				
Info om din rejse på stationens skærme	x	x	x						
Afgangstavler og anden trykt trafikinformation og skiltning på den station, hvor du steg på	x	x	x	x	x	x	x	x	
Trafikinformatonen på afgangstationen/ Information ved stoppestedet				x	x	x			
Stationens høj talerinformation om din rejse	x	x	x						
Trygheden på den station, hvor du steg på dette tog	x	x	x	x	x	x			
Rengøring og vedligeholdelse på den station, hvor du steg på dette tog	x		x	x	x	x			
Afgangstjenerne til perronen, hvor du steg på dette tog (gange, trapper og elevatorer)				x	x				
Venteforholdene ved stoppestedet				x	x	x			
Venteforholdene og informationen ved stationen/stoppestedet									x
Køleen på stationen	x	x	x						
Information om togenes/bussens afgangstider									x
Information om forsinkelser og udgåede ture									x
Synligheden af destinationsskiltet og linienumre									
På rejsen									
Muligheden for at få en siddeplads i dette tog	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Bruge pladsen som du ønsker	x	x	x						
Sidde uforstyrret	x	x	x						
Bruge tiden på rejsen, som du ønsker	x	x	x						
Tallerterne i dette tog (fangerer de, er de rene osv./fasteernes rengøringsstand	x	x		x	x				
Indvendig rengøring i dette tog	x		x	x	x	x	x	x	x
Udendrig rengøring af dette tog/ Togets udendrig rengøring og vedligehold	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Fjernelse af graffiti i og uden på dette tog				x	x	x	x (ikke i øveste)	x (ikke i øveste)	
Vedligeholdelsen af dette tog							x	x	
Togets indvendige vedligehold									x

De fleste selskaber spørger ind til tilfredsheden indenfor følgende kategorier:

- Mulighed for billetkøb
- Trafikinfo på afgangsstation/stoppested
- Information undervejs på rejsen
- Trafikinfo i skiftesituationer
- Venteforhold og rengøring på afgangsstation/stoppested
- Indvendig og udvendig rengøring/vedligeholdelse af bus/tog/metro
- Mulighed for siddeplads
- Indeklima
- Tryghed
- Personale
- Overholdelse af køreplanen
- Rejsen alt i alt (med det pågældende selskab)
- Anbefaling af selskabet / KT generelt

Der spørges desuden ind til baggrundsinformationer som køn, alder, rejseformål, rejsefrekvens, rejsehjemmel mv.

12. Bilag
Bilag 6: Trafikselskabernes og operatørernes nuværende passagertilfreds-undersøgelser

Nogle spørger om

- Oplevet forsinkelse på rejsen
- Rejselængde

Der er ofte, men ikke altid, sammenfald mellem de spørgsmålsformuleringer, der benyttes af de enkelte selskaber. Som det fremgår af nedenstående tabel 5 med eksempler på spørgsmålsformuleringen i selskabernes egne spørge-skemaer, er der dog i langt de fleste tilfælde tale om mindre variationer over det samme spørgsmålstema og vores vurdering er, at en harmonisering af spørgsmålene vil have ingen, eller kun begrænset, effekt på resultaterne. Størst variation er der ved spørgsmålet om trafikinformation (markeret med gult), men selv hér er den grundlæggende tanke med spørgsmålene ens.

Tabel 5

	Afgangstavler og anden trykt trafikinformation og skiltning hvor du steg på	Muligheden for at få en siddeplads	Indvendig rengøring
DSB F/R	Spm.1: Information om din rejse på stationens skærme Spm.2: Oversigtsplakater på stationen med afgangstider og standsninger	Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse	Indvendig rengøring i toget
DSB Øresund	Spm.1: Information om din rejse på stationens skærme Spm.2: Oversigtsplakater på stationen med afgangstider og standsninger	Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse	Indvendig rengøring i toget
DSB S-tog	Spm.1: Information om din rejse på stationens skærme Spm.2: Oversigtsplakater på stationen med afgangstider og standsninger	Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	Indvendig rengøring i toget
Arriva Tog	Afgangstavler og anden trykt trafikinformation og skiltning på den station, hvor du steg på dette tog	Muligheden for at få en siddeplads i dette tog	Indvendig rengøring i dette tog
Vestbanen	Afgangstavler og anden trykt trafikinformation og skiltning på den station, hvor du steg på dette tog	Muligheden for at få en siddeplads i dette tog	Indvendig rengøring i dette tog
MIBA	Afgangstavler og anden trykt trafikinformation og skiltning på den station, hvor du steg på dette tog	Muligheden for at få en siddeplads i dette tog	Indvendig rengøring i dette tog
Regionstog	Informationen på påstigningsstationen (Køreplaner, information om forsinkelser mv.)	Mulighed for siddeplads i dette tog	Rengøringen i toget (bl.a. fjernelse af graffiti)
Lokalbanen	Information på den station, hvor du steg på dette tog (køreplanstavler, information om forsinkelser m.v.)	Muligheden for at få en siddeplads i dette tog	Indvendig rengøring, herunder fjernelse af graffiti i dette tog
Nordjyske Jernbaner (NT)	Spm.1: Venteforholdene og information ved stationen Spm.2: Information om togenes afgangstider	Mulighed for siddeplads i toget	Togets indvendige rengøring
Metro-selskabet	Er du samlet set tilfreds eller utilfreds med muligheden for hele tiden at få opdateret trafikinformation på Metro-stationer og i Metro-togene	Intet spørgsmål	Er du tilfreds eller utilfreds med rengøringen i Metro-togene på denne rejse i Metroen
Movia	Spm.1: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med muligheden for at få informationer om afgangstider på den igangværende rejse Spm.2: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med forholdene ved stoppestederne på denne buslinje	Intet spørgsmål	Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse i denne bus
BAT	n.a.	n.a.	n.a.
Fynbus	Stoppestedets skilte med køreplan, linienummer og destination	Antallet af ledige siddepladser i bussen	Den indvendige rengøring
Sydtrafik	Informationen ved stoppestedet	Antallet af ledige siddepladser i bussen	Den indvendige rengøring
Midttrafik	Information ved stoppestederne	Muligheden for at få en siddeplads	Indvendig rengøring i bussen
NT	Spm.1: Venteforholdene og information ved stoppestedet Spm.2: Information om bussens afgangstider	Mulighed for siddeplads i bussen	Bussens indvendige rengøring

Selskaberne har en række spørgsmål, de af kontraktuelle årsager er nødt til at stille i forbindelse med tilfredshedsmålingerne. Disse spørgsmål indgår i bod/bonus opgørelser og/eller i opfølgningen overfor operatører. Det er kendetegnende ved disse spørgsmål, at de typisk vedrører forhold, som operatøren har ansvaret for ifølge kontrakten og som han derfor også har indflydelse på. Det er altså ikke nødvendigvis forhold, der er vigtige/relevante for passagererne. Som det fremgår af tabel 6 er der et sammenfald selskaberne imellem i en række af disse 'tvangs'-spørgsmål.

Tabel 6

	DSB F/R	DSB S- tog	Arriva Tog	Vest- banen	MJBA	Regions tog	Lokal- banen	Nordj. Jernb.	Metro- selsk.	Movia	Fynbus	Syd- trafik	Midt- trafik	NT
Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse			x	x	Ingen forpligtelse	x	x					Ingen forpligtelse	Ingen forpligtelse	
Afgangstavler og anden trykt trafikinformation og skiltning på den station, hvor du steg på dette tog			x	x		x	x		(x)					
Trygheden på den station, hvor du steg på dette tog			x	x					(x)					
Rengøring og vedligeholdelse på den station, hvor du steg på dette tog			x	x					x					
Muligheden for at få en siddeplads i dette tog	x	x	x	x		x	x	x						x
Toiletterne i dette tog (fungerer de, er de rene)			x	x										x
Indvendig rengøring i dette tog	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x			x
Indvendig vedligeholdelse i dette tog								x						x
Udvendig rengøring af dette tog/Togets udvendige			x	x		x	x	x			x			x
Fjernelse af graffiti i og uden på dette tog			x	x										
Vedligeholdelsen af dette tog						x	x							
Togets generelle standard	x	x												
Information om forsinkelser i dette tog/trafikinfo om ændringer på tv-skærmene i toget			x	x										
Den information der blev givet i toget/Informationen i dette tog	x	x				x	x		(x)					
Klimaet ombord i dette tog (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)/Indeklimaet i toget			x	x				x		x	x			x
Temperaturen i dette tog						x	x							
Ventilationen i dette tog						x	x							
Støjen og rystelserne i toget/begrænsning af støj i denne bus								x		x				x
Trygheden i dette tog						x	x	x	(x)					
Togpersonalet	x								x					
Chaufførens kørsel										x	x			x
Chaufførens kundeservice										x	x			x
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	x	x						x	x	x				x
Rejsetiden for denne rejse	x	x												
Din rejse ombord i dette tog alt i alt/Din samlede	x	x	x	x		x	x		x					
Serviceniveauet/serviceydelseerne på denne rejse	x	x												
Mulighed for at kontakte selskabet og få almen information og svar på spørgsmål			x	x		x	x							
Overholdelse af køreplanen på denne strækning generelt						x	x							
Overholdelse af forbindelser til/fra tog og bus for denne strækning - generelt						x	x	x						



Spørgsmål om din rejse

Hvor rejser du fra og til på denne togrejse?

Angiv kun start- og endestation og se bort fra eventuelle skift mellem tog undervejs. Skriv venligst tydeligt med blokbogstaver.

[illegible]

Hvad er hovedformålet med rejsen?

Rejse til/fra arbejdssted	☐
Rejse til/fra uddannelsessted	☐
Forretnings- eller tjenesterejse	☐
Kursus i forbindelse med erhverv	☐
Besøge familie eller venner	☐
Indkøb, bytur, sport, kultur	☐
Ferie	☐
Andet formål	☐

Hvilken billet eller kort rejser du på?

Almindelig billet (inkl. 1 eller 2 klipsbillet)	☐
65-billet (inkl. 1 eller 2 klipsbillet).....	☐
10-turs klippekort (DSB 1' eller Standard)	☐
Ungdomsbillet (DSB WildCard).....	☐
Pendler- eller månedskort	☐
Ungdomskort (tidligere Hypercard/uddannelseskort)	☐
DSB Orange.....	☐
DSB Minigruppebillet	☐
Rejsekort	☐
Erhvervskort.....	☐
Frikort (værnepligtige mv.)	☐
International billet	☐
Anden billet	☐
Ved ikke	☐

Hvor har du købt din billet?

www.dsb.dk	☐
Automat	☐
Billetsalg på station/kiosk	☐
Via mobiltelefonen	☐
Andet	☐

Hvilken type plads sidder du på?

DSB 1'.....	☐
Standard.....	☐

Før rejsen - Hvor tilfreds var du med...

[illegible]

På stationen - Hvor tilfreds var du med...

[illegible]

I toget - Hvor tilfreds er du med...

[illegible]

I toget - Hvor tilfreds er du med...	☹️	0	1	2	3	4	☺️	5	6	7	8	9	😊	10	Ved ikke/ ej relevant ?
Muligheden for at sidde uforstyrret på denne rejse		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheden for at bruge tiden på denne togrejse, som du ønsker		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indvendig rengøring i toget.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udvendig rengøring af toget.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Toiletternes rengøringsstandard.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Togets højtalerinformation.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Den information, der blev givet i toget.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tryghed i toget		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Klimaet i toget (temperatur, luftfugtighed, træk osv.).....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Internet i toget.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Helhedsindtryk - Hvor tilfreds er du med...	☹️	0	1	2	3	4	☺️	5	6	7	8	9	😊	10	Ved ikke/ ej relevant ?
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.)		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rejsetiden for denne rejse		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
DSB's serviceniveau på denne rejse.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rejsen alt i alt		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du på denne rejse handlet i 7-Eleven på stationen?	Ja.....	☐
	Nej.....	☐

Har toget været forsinket på denne rejse?	Ja.....	☐
	Nej.....	☐

Hvis toget har været forsinket på denne rejse, hvor tilfreds er du med...	☹️	0	1	2	3	4	☺️	5	6	7	8	9	😊	10	Ved ikke/ ej relevant ?
Hvor hurtigt du fik information om ændringen.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Den forklaring du fik på ændringen		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Den information du fik om alternativer til din rejse (fx. oplysning om næste tog, taxa eller andre transportformer)		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Generelle spørgsmål

Hvor tilfreds er du med...	☹️	0	1	2	3	4	☺️	5	6	7	8	9	😊	10	Ved ikke/ ej relevant ?
Togenes overholdelse af køreplanen generelt.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Trafikinformation på mobiltelefon (via sms eller app)		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Trafikinformation på www.dsb.dk		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheden for at tage cyklen med på toget.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Antallet af togafgange på den aktuelle strækning		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Forbindelserne til andre kollektive transportmidler.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheden for at få en siddeplads generelt på dine rejser med DSB.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
At rejse med DSB generelt.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Fortsættes på bagsiden...

Hvor ofte rejser du med DSB (eksklusive S-tog)	Dagligt/ næsten dagligt	3-4 gange om ugen	1-2 gange om ugen	1-3 gange måned- ligt	1-5 gange hvert halve år	1 gang årligt	Sjæld- nere	Aldrig
Som fritidsrejsende? (besøge familie/venner, ferie, kultur, sport mv.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Som pendler? (rejser til/fra arbejde, uddannelse)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Som erhvervsrejsende? (rejser til/fra møder, kurser og lignende)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hvor ofte rejser du med DSB? (eksklusive S-tog)

Dagligt/næsten daglig.....

☐

3-4 gange om ugen

☐

1-2 gange om ugen

☐

1-3 gange månedligt

☐

1-5 gange hvert halve år

☐

Sjældnere.....

☐

Hvad er din alder?

år

Er du tilmeldt fordelsprogrammet DSB Plus?
S-more og +more hedder nu DSB Plus.

Ja.....

☐

Nej.....

☐

	☹️	0	1	2	3	4	☺️	5	6	7	8	9	😊	10	Ved ikke ?
Vil du anbefale DSB til venner og bekendte?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hvor enig er du i følgende udsagn?	Helt uenig	Uenig	Enig	Helt enig	Ikke relevant
Min bil er en del af mig selv	☐	☐	☐	☐	☐
At køre med kollektiv trafik passer ikke til min livsstil	☐	☐	☐	☐	☐
Kollektiv trafik begrænser min frihed.....	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg føler mig bedre tilpas i bilen end i toget	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg vil normalt vælge bilen uanset prisen for billetten til toget	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg synes at det er uoverskueligt at planlægge en rejse med kollektiv transport.....	☐	☐	☐	☐	☐

Spørgsmål til Rejsekortet

Har du et rejsekort?

Rejsekort er et nyt billetsystem baseret på et chipkort, der kan bruges i bus, tog og metro.

Ja, Rejsekort - Personligt.....

☐

Ja, Rejsekort - Flex

☐

Ja, Rejsekort - Anonymt

☐

Nej, har ikke et Rejsekort.....

☐

Ved ikke.....

☐

Hvis du har et Rejsekort

☹️

0

1

2

3

4

☺️

5

6

7

8

9

😊

10

Ved ikke/
ej relevant
?

Hvor tilfreds er du med Rejsekortet?

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

Ønsker du at deltage i lodtrækningen om 30 x 2 biografbilletter, så notér venligst dit navn og telefonnummer herunder.

Navn

Telefonnummer

Tak for hjælpen og fortsat god rejse



Kundeundersøgelse

September 2013

Kære kunde

Vi vil gerne give dig og andre kunder den bedst mulige rejseoplevelse. Du kan hjælpe os ved at svare på dette spørgeskema om vores service.

Spørgsmålene drejer sig om den togrejse, du er på lige nu. Du behøver ikke vente til rejsen er slut, før du svarer. Begynd blot med det samme.

Er der spørgsmål, som du ikke kan give et svar på, sætter du kryds i "Ved ikke/ikke relevant". Skriv venligst tydeligt, da skemaet bliver maskinaflæst.

Når du har udfyldt spørgeskemaet, bedes du returnere det i vedlagte svarkuvert. Hvis du skriver navn og kontaktoplysninger i skemaet, så deltager du automatisk i lodtrækningen om 30 x 2 biografbilletter.

På forhånd mange tak for din hjælp.

Med venlig hilsen
DSB



Spørgsmål om din rejse

Hvilken S-togsstation rejser du fra og hvilken S-togsstation rejser du til på din samlede S-togs rejse?
Skriv venligst tydeligt med blokbogstaver.

Fra S-tog station:

Til S-tog station:

Hvad er hovedformålet med rejsen?

Rejse til/fra arbejdssted ☐

Rejse til/fra uddannelsessted ☐

Forretnings- eller tjenesterejse..... ☐

Kursus i forbindelse med erhverv ☐

Besøge familie eller venner..... ☐

Indkøb, bytur, sport, kultur..... ☐

Ferie..... ☐

Andet formål..... ☐

Hvor har du købt din billet?

Internettet ☐

I automat..... ☐

Via abonnementsservice (PBS)..... ☐

Via mobiltelefonen ☐

Billetsalg på station/kiosk..... ☐

Andet ☐

I hvilket tidsrum foretager du denne rejse?

Mellem kl. 06:00-09:00..... ☐

Mellem kl. 09:00- 15:00..... ☐

Mellem kl. 15:00- 18:00..... ☐

Mellem kl. 18:00-24:00..... ☐

Mellem kl. 24:00-06:00..... ☐

Hvilken billet eller kort rejser du på?

Kontantbillet/SMS-billet ☐

Klippekort..... ☐

Ungdomskort (tidligere
Hypercard/uddannelseskort) ☐

Måned- eller periodekort (med PBS-aftale) ☐

Måned- eller periodekort (uden PBS-aftale) ☐

Erhvervskort ☐

Pensionistkort..... ☐

Rejsekort ☐

Andet..... ☐

Ved ikke..... ☐

Hvilken linie rejser du med netop nu?

E: Køge <-> Hillerød..... ☐

A: Hundige <-> Farum..... ☐

B: Høje Taastrup <-> Holte..... ☐

Bx: Høje Taastrup <-> Farum..... ☐

C: Ballerup/Frederikssund <-> Klampenborg..... ☐

H: Frederikssund <-> Østerport/Farum..... ☐

F: Ny Ellebjerg <-> Hellerup..... ☐

Før rejsen - Hvor tilfreds var du med...

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ved ikke/ ej relevant ?
Det er nemt at købe billet/kort til denne rejse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Salgspersonalets vejledning i selvbetjente muligheder (billetautomat, internet, mobil, rejsekort).....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

På stationen - Hvor tilfreds var du med...

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ved ikke/ ej relevant ?
Information om din rejse på stationens skærme	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Oversigtplakater på stationen med afgangstider og standsninger	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Stationens højtalerinformation om din rejse.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tryghed på stationen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rengøring på stationen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7-Eleven på stationen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



I toget - Hvor tilfreds er du med...	☹	0	1	2	3	4	☺	5	6	7	8	9	😊	10	Ved ikke/ ej relevant ?
Togrevisorerne er imødekommende og venlige, når jeg møder dem i toget.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lokomotivføreren er venlig og imødekommende.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheden for at bruge pladsen, som du ønsker.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheden for at sidde uforstyrret på denne rejse		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheden for at bruge tiden på denne togrejse, som du ønsker.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tryghed i toget.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indvendig rengøring i toget.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udvendig rengøring af toget.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Togets højtalerinformation.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Den information, der blev givet i toget		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Trafikinformation på tv-skærmene i S-tog (S-overblik over S-togs- og afgangslister over tog, bus og metro)....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Trafikinformation om ændringer i trafikken på tv-skærmene i S-toget.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Internet i S-toget (CommuteNet).....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Helhedsindtryk - Hvor tilfreds er du med...	☹	0	1	2	3	4	☺	5	6	7	8	9	😊	10	Ved ikke/ ej relevant ?
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.).....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rejsetiden for denne rejse		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S-togs serviceydelser på denne rejse		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rejsen alt i alt		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du på denne rejse handlet i 7-Eleven på stationen?	Ja.....	☐
	Nej.....	☐

Har toget været forsinket på denne rejse?	Ja.....	☐
	Nej.....	☐

Hvis toget har været forsinket på denne rejse, hvor tilfreds er du med...	☹	0	1	2	3	4	☺	5	6	7	8	9	😊	10	Ved ikke/ ej relevant ?
Hvor hurtigt du fik information om ændringen.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Den forklaring du fik på ændringen.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Den information du fik om alternativer til din rejse (fx. oplysning om næste tog, taxa eller andre transportformer)		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Generelle spørgsmål

Hvor tilfreds er du med...	☹	0	1	2	3	4	☺	5	6	7	8	9	😊	10	Ved ikke/ ej relevant ?
Togenes overholdelse af køreplanen generelt		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Trafikinformation på mobiltelefon (via sms eller app)		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Trafikinformation på www.dsb.dk		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cykeltiltag i S-tog generelt (f.eks. Cykelvogne, -pumper, gratis cykler i S-toget, cykelslisker, cykelservice og reparation mm.).....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Antallet af togafgange på den aktuelle strækning.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Forbindelserne til andre kollektive transportmidler.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheden for at få en siddeplads generelt på dine rejser med S-tog		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
At rejse med S-tog generelt.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Hvor ofte rejser du med S-tog	Dagligt/ næsten dagligt	3-4 gange om ugen	1-2 gange om ugen	1-3 gange måned- ligt	1-5 gange hvert halve år	1 gang årligt	Sjæld- nere	Aldrig
Som fritidsrejsende? (besøge familie/venner, ferie, kultur, sport mv.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Som pendler? (rejser til/fra arbejde, uddannelse)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Som erhvervsrejsende? (rejser til/fra møder, kurser og lignende).....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hvor ofte rejser du med S-tog?		Hvad er din alder? år
Dagligt/næsten daglig.....	☐	
3-4 gange om ugen	☐	
1-2 gange om ugen	☐	
1-3 gange månedligt.....	☐	
1-5 gange hvert halve år.....	☐	
Sjældnere	☐	

Er du tilmeldt fordelsprogrammet DSB Plus?
S-more og +more hedder nu DSB Plus.

Ja.....	☐
Nej.....	☐

	☹	0	1	2	3	4	☺	5	6	7	8	9	😊	10	Ved ikke ?
Vil du anbefale DSB til venner og bekendte?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hvor enig er du i følgende udsagn?	Helt uenig	Uenig	Enig	Helt enig	Ikke relevant
Min bil er en del af mig selv	☐	☐	☐	☐	☐
At køre med kollektiv trafik passer ikke til min livsstil	☐	☐	☐	☐	☐
Kollektiv trafik begrænser min frihed	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg føler mig bedre tilpas i bilen end i toget.....	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg vil normalt vælge bilen uanset prisen for billetten til toget.....	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg synes at det er uoverskueligt at planlægge en rejse med kollektiv transport.....	☐	☐	☐	☐	☐

Spørgsmål til Rejsekortet

Har du et rejsekort? Rejsekort er et nyt billetsystem baseret på et chipkort, der kan bruges i bus, tog og metro.	
Ja, Rejsekort - Personligt	☐
Ja, Rejsekort - Flex.....	☐
Ja, Rejsekort - Anonymt.....	☐
Nej, har ikke et Rejsekort	☐
Ved ikke	☐

Hvis du har et Rejsekort

	☹	0	1	2	3	4	☺	5	6	7	8	9	😊	10	Ved ikke/ ej relevant ?
Hvor tilfreds er du med Rejsekortet?.....		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ønsker du at deltage i lodtrækningen om 30 x 2 biografbilletter, så notér venligst dit navn og telefonnummer herunder.

Navn	
Telefonnummer	

Tak for hjælpen og fortsat god rejse



Spørgsmål om din rejse

Hvor rejser du fra og til på denne togrejse?

Angiv start- og endestation for din rejse med dette tog. Skriv venligst tydeligt med blokboogstaver.

[illegible]

Hvad er hovedformålet med rejsen?

Rejse til/fra arbejde.....	☐
Rejse til/fra uddannelse	☐
Forretningsrejse/tjenesterejse.....	☐
Fritidsrejse.....	☐
Andet.....	☐

Hvordan har du købt kort eller billet til denne rejse?

Rejser på Rejsekort.....	☐
I billetautomat.....	☒
I kiosk eller billet salg	☐
I bus	☒
Via Internettet	☐
Pr. sms	☒
Pr. smartphone app	☐
På anden vis	☐

Hvilken billet eller kort rejser du på?

Standardbillet (enkelt/dobbelt - evt. som 1 eller 2-klipsbillet)	☐
Rejsekort	☐
65-billet	☐
Ungdomsbillet.....	☐
10-turs klippekort.....	☐
Pendler- eller periodekort.....	☐
Uddannelseskort (tidligere SU-kort)	☐
Skolekort eller Hypercard	☐
Arrivabillet (f.eks. OneDay, Aftentur, Nattergal)	☐
Frikort (værnepligtige mm.)	☐
Rejsetidsgaranti billet	☐
Ved ikke	☐
Anden billet eller kort	☐

Før rejsen – hvor tilfreds var du med...

[illegible]

På stationerne - hvor tilfreds er du med...

[illegible]

Arrivas tog – hvor tilfreds er du med...

Arrivas tog – hvor tilfreds er du med...	(☹)											(☺)	Ved ikke/ej relevant
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		?
Muligheden for at få en siddeplads i <u>dette tog</u> ?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
Toiletterne i Arrivas tog i Midt- og Vestjylland (fungerer de, er de rene osv.)?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
Klimaet ombord i dette tog (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
Indvendig rengøring i <u>dette tog</u> ?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
Udvendig rengøring af Arrivas tog i Midt- og Vestjylland?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
Fjernelse af graffiti i og uden på Arrivas tog i Midt- og Vestjylland?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

Arriva Tog (inkl.Vestbanen) efterår 2013

△

Arrivas tog – hvor tilfreds er du med...	☹	0	1	2	3	4	☺	5	6	7	8	9	☺	10	Ved ikke/ej relevant ?
Information om forsinkelser i Arrivas tog i Midt- og Vestjylland?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐
Info-skærmene i togene?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐
Internet i togene?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐

Helhedsindtryk – hvor tilfreds er du med...	☹	0	1	2	3	4	☺	5	6	7	8	9	☺	10	Ved ikke/ej relevant ?
Togets overholdelse af køreplanen på <u>denne rejse</u> ?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐
Rejsetiden for <u>denne rejse</u> ?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐
Din rejse ombord i <u>dette tog</u> alt i alt?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐

Rejser du alene eller sammen med andre på denne rejse?

Rejser alene

Rejse sammen med venner

Rejser sammen med kolleger

Rejser sammen med en gruppe

Rejser sammen med partner/kæreste

Rejser sammen med familie (med børn)

Er toget forsinket før eller under rejsen?

Ja

Nej

Generelle spørgsmål

Hvor tilfreds er du med...	☹	0	1	2	3	4	☺	5	6	7	8	9	☺	10	Ved ikke/ej relevant ?
Hvis du selv på en rejse med Arrivas tog i Midt og Vestjylland har oplevet at erstatningsbusser var indsat eller burde have været indsat pga. togaflysninger, hvor tilfreds var du da med erstatningstrafikken?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐
Arriva Tog generelt?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐
Mulighed for at kontakte Arriva og få almen information og svar på spørgsmål?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐

	☹	0	1	2	3	4	☺	5	6	7	8	9	☺	10	Ved ikke/ej relevant ?
Vil du anbefale Arriva Tog til andre?		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐

Hvor mange personer bor der i din husstand?

1 person

2 personer

3 personer

4 personer

5 personer eller flere

Hvad er din alder?

Hvor ofte rejser du med Arrivas tog i Midt- og Vestjylland?

5 eller flere dage pr. uge

2-4 dage pr. uge

1 dag pr. uge

1-3 dage pr. måned

Mindre end 1 dag pr. måned

Er du?

Mand

Kvinde

Hvor bor du?

Postnr:

Vend ➞

Hvad er særligt vigtigt for dig, når du rejser med Arrivas tog i Midt- og Vestjylland?:

Har I bil i husstanden?

Side 119

12. Bilag 7: Danske passagertilfredsheds spørgeskemaer

△

At toget afgår og ankommer til tiden	☐	Ja, og jeg har mulighed for at benytte den	☐
At toget er pænt og rent	☐	Ja, men jeg har ikke mulighed for at benytte den	☐
At rejsetiden er kort	☐	Nej	☐
At det er billigt	☐		
At togpersonalet er venlige og hjælpsomme	☐		
At det er nemt at købe kort/billet	☐		
At jeg får god information i toget og på perronen	☐		
At adgangsforholdene er gode	☐		
At komforten er god	☐		

Gode råd til ARRIVA Tog

Hvis du har gode råd, kommentarer eller forslag, som kan forbedre din togrejse i ARRIVAs tog i Midt- og Vestjylland, kan du notere dem her:

Må vi spørge dig en anden gang?

Vi har jævnligt behov for at analyser blandt udvalgte kundegrupper. Til det formål vil ARRIVA Tog gerne opbygge en database med kunders e-mail-adresser.

Hvis vi i en fremtidig undersøgelse må sende dig et spørgeskema, bedes du notere din e-mail-adresse samt dit navn nedenfor(skriv meget tydeligt og husk ' ' og '@').

E-mail:

Navn:

Tak for din besvarelse og fortsat god tur!

+

+



KUNDETILFREDSHED HOS LEMVIGBANEN – SEPTEMBER 2013

Som en del af Midtjyske Jernbaners løbende forbedring måler vi vores kunders tilfredshed. Vi håber derfor, at du vil hjælpe os til at kunne servicere dig endnu bedre i fremtiden.

Nedenfor finder du en række spørgsmål om **denne togrejse**. Dem bedes du besvare med dine umiddelbare indtryk, da det typisk giver det bedste billede af din tilfredshed. Du skal først gøre skemaet helt færdigt ved afslutningen af din rejse med Lemvigbanen, da hele reisen indgår i evalueringen.

	Nej	Ja
Har du tidligere på denne tur skiftet fra et tog drevet af et andet togselskab – f.eks. DSB eller Arriva?	☐	☐
Er toget forsinket før eller under rejsen?	☐	☐

Denne rejse med Lemvigbanen

[illegible]

Denne rejse med Lemvigbanen

[illegible]

Lemvigbanen generelt

[illegible][illegible]



På hvilken station stod du på <u>dette tog</u> ?	
På hvilken station stiger du af <u>dette tog</u> ?	

Hvad er formålet med din rejse?	
Rejse til/fra arbejde	☐
Rejse til/fra uddannelse	☐
Forretningsrejse/tjenesterejse	☐
Fritidsrejse	☐
Andet	☐

Hvordan har du købt kort eller billet til denne rejse?	
Det er en gratis afgang – jeg har derfor ingen billet	☐
I billetautomat i toget	☐
I kiosk eller billetsalg på stationen	☐
I bussen	☐
Via Internettet	☐
På anden vis	☐

Hvilken type billet eller kort rejser du på?	
Standardbillet (kontantbillet, 1- eller 2-klipsbillet, 24-timers billet)	☐
65-billet	☐
Ungdomsbillet	☐
10-turs klippekort	☐
Pendlerkort, periodekort, periodekort deltid, erhvervskort	☐
Uddannelseskort (tidligere SU-kort)	☐
Skolekort	☐
Hypercard	☐
Frikort (værnepligtige mm.)	☐
Rejsetidsgaranti billet	☐
Ved ikke	☐
Anden billet eller kort	☐

	Rejser alene	Rejser sammen med venner	Rejser sammen med kolleger	Rejser sammen med en gruppe	Rejser sammen med partner/kæreste	Rejser sammen med familie (med børn)
Rejser du alene eller sammen med andre <u>på denne rejse</u> ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	4 eller flere dage pr. uge	2-3 dage pr. uge	1 dag pr. uge	1-3 dage pr. måned	Mindre end 1 dag pr. måned
Hvor ofte rejser du med Lemvigbanen?	☐	☐	☐	☐	☐

	Mand	Kvinde
Dit køn?	☐	☐

Din alder?	_____ år
------------	----------

Hvis du har gode råd, kommentarer eller forslag, som kan forbedre din togrejse med Lemvigbanen, så må du meget gerne skrive dem her:

Må vi have lov til at kontakte dig en anden gang?

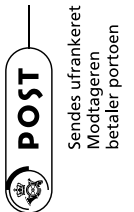
Vi kan få brug for at stille dig nogle supplerende spørgsmål.
Hvis vi en anden gang må sende dig et spørgeskema, bedes du notere din e-mail-adresse samt dit navn og postnummer nedenfor (skriv **meget** tydeligt og husk '.' og '@').

E-mail-adresse:

Navn:

Postnr.

Tak for din besvarelse
og fortsat god tur!



Kundeundersøgelse på NT's ruter

Kære togpassager!

Denne undersøgelse skal hjælpe med at gøre servicen i toget så god som mulig. Spørgeskemaet giver dig mulighed for at fortælle, hvordan du bedømmer toget og den service, der tilbydes.

Vi beder dig udfylde spørgeskemaet og aflevere det i den "postkasse", der er opstillet i toget. Hvis du ikke kan nå at udfylde det i toget, kan du gøre spørgeskemaet færdig senere og lægge det i nærmeste postkasse. Portoen er betalt af NT.

Men husk at dit svar skal gælde netop denne tur, fra den station hvor du steg ind i dette tog.

Blandt de indsendte besvarelser trækkes lod om:
1 stk. Apple Ipad 3 16 Gb, som blandt andet kan bruges til at gå på www.nordjyllandstrafikelskab.dk og søge trafikinformationer.

Hvis du vil deltage i lodtrækningen, skal du påføre navn og adresse nederst på denne side.

Resultaterne fra kundeundersøgelsen vil blive offentliggjort på NT's hjemmeside www.nordjyllandstrafikelskab.dk.

På forhånd tak for din deltagelse i undersøgelsen.

JA - Jeg vil gerne deltage i lodtrækningen:

Navn:
Adresse:
Telefon:
Mail:

Få fede tilbud direkte ind i mailboksen

NT må gerne kontakte mig via mail eller telefon i forbindelse med opfølgende undersøgelser og nye tilbud eller services fra NT.

Vinderen bliver kontaktet af NT. Alle besvarelser vil blive behandlet fortroligt af Jysk Analyseinstitut.

Sol o Grafisk, Norresundby

	Hvor tilfreds er du med:				
	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
(For hvert punkt sættes ét kryds for tilfredshed.)	☐	☐	☐	☐	☐
1. Afgangs- og ankomsttidernes egnethed til dit behov	☐	☐	☐	☐	☐
2. Antallet af afgange på denne rute	☐	☐	☐	☐	☐
3. Togets overholdelse af køreplanen	☐	☐	☐	☐	☐
4. Antallet af standsninger på turen	☐	☐	☐	☐	☐
5. Togets overholdelse af forbindelser til andre tog eller busser	☐	☐	☐	☐	☐
6. Ventetid ved skift til andre tog eller busser	☐	☐	☐	☐	☐
7. Den samlede rejse varighed inkl. ventetid	☐	☐	☐	☐	☐
8. Venteforholdene og informationen ved stationen	☐	☐	☐	☐	☐
9. Information om togenes afgangstider	☐	☐	☐	☐	☐
10. Information om forsinkelser og udgåede ture	☐	☐	☐	☐	☐
11. Togets nødvendige rengøring og vedligeholdelse	☐	☐	☐	☐	☐
12. Togets indvendige vedligehold	☐	☐	☐	☐	☐
13. Togets indvendige rengøring	☐	☐	☐	☐	☐
14. Indeklimaet i toget	☐	☐	☐	☐	☐
15. Støj og rystelserne i toget	☐	☐	☐	☐	☐
16. Mulighed for siddeplads i toget	☐	☐	☐	☐	☐
17. Trygheden i dette tog	☐	☐	☐	☐	☐
18. Muligheden for at købe billet	☐	☐	☐	☐	☐
19. Prisen for at rejse med tog	☐	☐	☐	☐	☐
20. Din samlede tilfredshed med denne rute	☐	☐	☐	☐	☐

1. **Hvad er dit køn:** *(kun ét X)* Kvinde ☐ Mand ☐ +
2. **Hvad er din alder:** *(kun ét X)*
 01-15 år ☐ 16-19 år ☐ 20-29 år ☐ 30-49 år ☐ 50-64 år ☐ 65+ ☐
3. **Hvor ofte rejser du på denne rute:** *(kun ét X)*
 5-7 dage/uge ☐ 3-4 dage/uge ☐ 1-2 dage/uge ☐ Sjældnere ☐
4. **Hvor ofte oplever du at toget ikke dukker op:** *(kun ét X)*
 Ugentligt ☐ Månedligt ☐ Årligt ☐ Aldrig ☐
5. **Har du kendskab til NT live og NT mobil på mobiltelefonen**
(f.eks. online driftsinformation)?: *(kun ét X)*
 Ja - kender og bruger ☐ Ja - kender men bruger ikke ☐ Nej - kender ikke ☐
6. **Hvilken type rejsehjemmel anvender du på denne rejse?** *(kun ét X)*
 Kontantbillet ☐ Klippekort ☐ Periodekort ☐ Mobil-billet ☐ Andet ☐
7. **Ved du, at periodekortholdere automatisk er medlem af NT's fordelsklub NT Inclusive:** *(kun ét X)* Ja ☐ Nej ☐
8. **Har du benyttet nogle af de rabatmuligheder, fordelsklubben tilbyder:** *(kun ét X)* Ja ☐ Nej ☐
9. **Har du læst avisen NT Inclusive?** *(kun ét X)*
 Ja ☐ Nej ☐ Kender ikke avisen ☐
10. **Hvordan er dit overordnede indtryk af NT som organisation?** *(kun ét X)*
 Meget positivt ☐ Positivt ☐ Hverken positivt eller negativt ☐
 Negativt ☐ Meget negativt ☐
11. **Hvordan er dit overordnede indtryk af togpersonalet?** *(kun ét X)*
 Meget positivt ☐ Positivt ☐ Hverken positivt eller negativt ☐
 Negativt ☐ Meget negativt ☐
12. **Hvordan henter du information om køreplanen?** *(gerne flere svar)*
 Via computer/mobil ☐ NT's hjemmeside ☐ Køber trykt køreplan ☐ Andet ☐
13. **På hvilken bane kører toget på denne rejse?:**
 Hirtshalsbanen ☐ Skagensbanen ☐

+

△



Regionstog's kundeundersøgelse

Oktober 2013

Kære kunde på Odsherredsbanen!

Din mening er vigtig for os, og med denne undersøgelse kan du hjælpe os med at gøre din rejse og servicen for dig og dine medpassagerer så god som mulig

Med dine svar fortæller du os om dit rejsemønster og din oplevelse af rejsen, herunder forhold, som du anser for vigtige, når du rejser med Regionstog.

Du bedes udfylde skemaet i forbindelse med den rejse, hvor du får skemaet udleveret, og så aflevere det til togpersonalet, inden du står af.

På forhånd tak for din deltagelse i undersøgelsen.

Med venlig hilsen

Anne Frydendahl



+

△

+

△

Hvor er din rejse med Regionstog begyndt?

Nykøbing Sj.....	☐
Nyled	☐
Højby	☐
Nr. Asmindrup.....	☐
Vig.....	☐
Grevinge.....	☐
Asnæs.....	☐
Fårevejle	☐
Hørve.....	☐
Svinninge.....	☐
Gislinge.....	☐
Ny Hagested	☐
Stenhus.....	☐
Holbæk	☐

Hvordan kom du til dette tog?

Gang	☐
Cykel/knallert/scooter.....	☐
Bil	☐
Tog.....	☐
Bus	☐
Andet	☐

Hvad er formålet med din rejse?

Til/fra arbejde (Pendler)	☐
Til/fra uddannelse (Pendler).....	☐
Forretningsrejse/tjenesterejse	☐
Fritids-/ferierejse	☐
Andet	☐

Hvilken billet eller kort benytter du på denne rejse?

Kontantbillet	☐
Periode-/pendlerkort.....	☐
Print-selv-billet	☐
Rejsekort.....	☐
Ungdomskort	☐
DSB-klippekort.....	☐
Mobil- eller SMS-billet.....	☐

Hvor stiger du af toget?

Nykøbing Sj.....	☐
Nyled	☐
Højby	☐
Nr. Asmindrup.....	☐
Vig.....	☐
Grevinge.....	☐
Asnæs.....	☐
Fårevejle	☐
Hørve.....	☐
Svinninge.....	☐
Gislinge.....	☐
Ny Hagested	☐
Stenhus.....	☐
Holbæk	☐

Hvordan skal du videre fra dette tog?

Gang	☐
Cykel/knallert/scooter.....	☐
Bil	☐
Tog.....	☐
Bus.....	☐
Andet	☐

Hvordan har du købt din billet eller kort til din rejse?

Med Rejsekort	☐
I billetautomat på stationen	☐
Som Mobil- eller SMS-billet.....	☐
I billetsalg eller kiosk	☐
Internettet (Print-selv-billet)	☐
Bus.....	☐
På anden vis.....	☐

Var det nemt for dig at købe kort/billet?

Ja.....	☐
Nej.....	☐
Ved ikke.....	☐

Hvor ofte rejser du med Regionstog på denne strækning?

5 eller flere dage pr. uge	☐
2-4 dage pr. uge	☐
1 dag om ugen	☐
1-3 dage pr. måned.....	☐
Mindre end 1 dag pr. måned	☐

+

△

+

△

Hvad er særlig vigtigt for dig, når du skal rejse med Regionstog? (sæt max 3 krydser!)

At toget ankommer til tiden	☐
At der er en høj frekvens (1/2 times/1 times drift)	☐
At rejsetiden er kort.....	☐
At adgangsforholdene til stationen/perronen er gode.....	☐
At toget er rent og pænt	☐
At det er billigt.....	☐
At komforten er god.....	☐
At der er god information, f.eks. om realtid for tog, og køreplaner på stationen.....	☐
At der er internet i toget	☐
At der er gode forbindelser til/fra DSB i Holbæk	☐
At der er god information i togene på Odsherredsbanen	☐

I de følgende spørgsmål skal du angive, hvor tilfreds du er med de nævnte forhold på netop denne rejse. Du skal sætte ét kryds for hvert spørgsmål.

Hvor tilfreds er du med...

						Ved ikke/ej relevant
	1	2	3	4	5	?
Denne rejse alt i alt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informationen på påstigningsstationen (Køreplaner, information om forsinkelser mv.)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vedligeholdelsen af toget?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Udvendig rengøring af dette tog, (bl.a. fjernelse af graffiti)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rengøringen i toget (bl.a. fjernelse af graffiti)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Temperaturen i dette tog?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ventilationen i dette tog?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informationen i dette tog.(Højtalerinformation, køreplaner, foldere og skiltning, tv-skærme)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mulighed for siddeplads i dette tog.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Trygheden i dette tog?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Internet i toget?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Muligheden for at kontakte Regionstog og få almen information og svar på spørgsmål?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Overholdelse af forbindelser til/fra tog og bus for denne strækning - generelt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Overholdelse af køreplanen på denne strækning - generelt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hvor har du fundet køreplanen for din rejse?

På Regionstogs trykte køreplan.....	☐
På www.regionstog.dk	☐
På www.rejseplanen.dk	☐
På www.moviatrafik.dk	☐
På stationen	☐
Telefonoplysning.....	☐
Movia App/Mit Movia	☐
På anden måde, notér:	☐
Har ikke søgt køreplansoplysninger om denne rejse.....	☐

Bruger du [www.regionstog.dk](#) til at få

Hvis ”ja”, hvor ofte?

+

△

+

△

Bruger du [www.regionstog.dk](#) til at få oplysninger om driftsændringer og forsinkelser?

Ja.....	☐
Nej.....	☐

Hvis ”ja”, hvor ofte?

Hver dag.....	☐
1-2 gange om ugen	☐
Sjældnere.....	☐

Regionstogs informationssystem i toget giver dig driftsinformationer og generelle informationer. Finder du disse informationer nyttige?

Ja.....	☐
Nej.....	☐

Læser du de gratis aviser, der findes på stationerne eller i toget?

Ja.....	☐
Nej.....	☐

Har du brugt Movia’s rejsegaranti, som også gælder for Regionstog?

Ja.....	☐
Nej.....	☐

Er du..

Mand	☐
Kvinde	☐

Vil nogle af følgende informtioner være nyttige i informationssystemet i toget?

Nyheder.....	☐
Vejret.....	☐
Reklamer	☐
Lokalinfo.....	☐
Andet, notér:	☐

Ved du, at R-net er tog og bus 2 gange i timen?

Ja.....	☐
Nej.....	☐

Hvad er din alder?

Notér:

Nedenfor kan du kommentere forhold ved rejsen, som du enten er glad for, eller som du gerne vil have ændret. Husk at nævne banestrækning eller station, hvis det er relevant.

.....
.....

Må vi kontakte dig en anden gang med spørgsmål om din rejse med Regionstog?

E-mailadresse:

Navn:

Dato: - 2013
Kl.:

Tog nr.:
Indsamler:

Cykler

Sæt venligst ét kryds ud for hvert af følgende spørgsmål:

1. Føler du dig generelt generet af cykler i toget?

Ja Nej

.....q q
2. Kender du reglerne for cykelmedtagning i toget?

.....q q
3. Benytter du dig nogensinde af muligheden for gratis at tage cyklen med i toget?

.....q q

Hvis ja til spørgsmål 3:

4. Respekterer du reglerne for cykelmedtagning i toget (forudsat at du har svaret ja i spørgsmål 2)?

.....q q
5. Vil en evt. brugerbetaling på 10 kr. pr. cykelmedtagning betyde, at du vil rejse mindre med Lokalbanen?

.....q q
6. Vil en evt. brugerbetaling på 10 kr. pr. cykelmedtagning betyde, at du vil tage cyklen med i toget færre gange end i dag?

.....q q
7. Vil spærretid for cykelmedtagning i myldretiden betyde, at du vil rejse mindre med Lokalbanen?

.....q q
8. Vil spærretid for cykelmedtagning i myldretiden betyde, at du vil tage cyklen med i toget færre gange end i dag?

.....q q

Ris/ros

Her kan du kommentere forhold du er meget glad for/gerne ser ændret. Nævn banestrækning/standsingssted hvis relevant:

Banestrækning/standsingssted: _____

Udfyldes af indsamleren:

Dato	Tid	Indsamler

Lokalbanens kundeundersøgelse 2013
Frederiksværkbanen

Kære kunde

Denne undersøgelse skal hjælpe Lokalbanen med at gøre servicen for vores kunder så god som mulig.

Spørgeskemaet giver dig mulighed for at fortælle os, hvor tilfreds du er med vores service, og hvilke forhold du i øvrigt anser for vigtige, når du rejser med vores tog.

Du bedes udfylde skemaet i toget og aflevere det hos togpersonalet, inden du står af.

Svarene skal gælde for netop denne rejse, hvis ikke andet er anført.

På forhånd tak for din deltagelse i undersøgelsen.

Med venlig hilsen

Adm. direktør Rösli Gisselmann
Lokalbanen A/S

Nedenfor beder vi dig angive hvor tilfreds du er med de eksakte forhold - sæt ét kryds for hvert spørgsmål . Forholdene gælder denne rejse, hvis ikke andet er anført .				
	Tilfredshed			
	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds
	Meget utilfreds	Ved ikke		
Hvor tilfreds er du med:				
1.	Information på den station, hvor du steg på dette tog (køreplanstavler, information om forsinkelser m.v.)?			
2.	Muligheden for at købe billet til <u>denne rejse</u> ?			
3.	Informationen i <u>dette tog</u> (køreplaner, skiltning, højttalerinformation, information om forsinkelser m.v.)?			
4.	Muligheden for at få en siddeplads i <u>dette tog</u> ?			
5.	Trygheden i <u>dette tog</u> ?			
6.	Temperaturen i <u>dette tog</u> ?			
7.	Ventilationen i <u>dette tog</u> ?			
8.	Indvendig rengøring, herunder fjernelse af graffiti i <u>dette tog</u> ?			
9.	Udvendig rengøring, herunder fjernelse af graffiti på <u>dette tog</u> ?			
10.	Vedligeholdelsen af <u>dette tog</u> ?			
11.	Din rejse ombord i <u>dette tog</u> alt i alt?			
12.	Overholdelse af køreplanen for <u>denne lokalbane generelt</u> ?			
13.	Overholdelse af korrespondancer med tog, bus eller færge for <u>denne Lokalbane generelt</u> ?			
14.	Mulighederne for at kontakte Lokalbanen og få almen information om <u>svare på spørgsmål</u> ?			

Baggrundsoplysninger: På hvilken station steg du på/stiger du af?	Hvordan kom du til dette tog? (gerne flere krydsr)
1. Hillerød 2. Brødskov 3. Gørløse 4. Skævinge 5. Grimstrup 6. Ølsted 7. Kregme 8. Lille-Kregme 9. Frederiksværk 10. Hanehoved 11. Melby 12. Dyssekilde 13. Østerbjerg 14. Vibehus 15. Hundested 16. Hundested Havn	På Af q
Køn: 1. Mand 2. Kvinde	q q
Alder: 1. -14 år 2. 15-24 år 3. 25-39 år 4. 40-59 år 5. 60- år	q q q q q q q q q q
Hvad er formålet med denne togrejse? (gerne flere krydsr)	Hvornår har du fået dette skema? (ét kryds)
1. Arbejde 2. Uddannelse 3. Indkøb 4. Fritid 5. Andet	1. Hverdag, inden kl. 7 2. Hverdag, kl. 7 - 9 3. Hverdag, kl. 9 - 15 4. Hverdag, kl. 15 - 18 5. Hverdag, efter kl. 18 6. Weekend
Hvilken billetform/ rejsehjemmel bruger du på denne rejse? (ét kryds)	Hvor lang er din rejse typisk med denne lokalbane? (ét kryds)
1. Kontantbillet 2. Klippekort 3. Periodekort 4. Erhvervskort 5. Mobil-billet 6. Ungdomskort 7. Rejsekort 8. Andet	1. Under 5 minutter 2. 5-9 minutter 3. 10-14 minutter 4. 15-19 minutter 5. 20-29 minutter 6. 30-60 minutter 7. Over 60 minutter 8. Ved ikke

Tilfredshedsundersøgelse Metro – 2012

Goddag, mit navn er _____ fra analysefirmaet MEGAFON. (evt. undskyld vi forstyrrer). Metro Service er i øjeblikket i gang med at gennemføre en undersøgelse om brugernes tilfredshed med Metroen. Jeg vil derfor gerne stille dig nogle spørgsmål om din tilfredshed. Interviewet tager ca. 4-5 min.

I de følgende 4 spørgsmål bedes du svare ud fra denne rejse i Metroen

1. Er du alt i alt tilfreds eller utilfreds med denne rejse i Metroen?

- [1] Meget tilfreds;
- [2] Tilfreds;
- [3] Hverken/eller;
- [4] Utilfreds;
- [5] Meget utilfreds;
- [6] Ved ikke.

2. Er du tilfreds eller utilfreds med rengøringen på Metro-stationerne på denne rejse i Metroen?

- [1] Meget tilfreds;
- [2] Tilfreds;
- [3] Hverken/eller;
- [4] Utilfreds;
- [5] Meget utilfreds;
- [6] Ved ikke.

3. Er du tilfreds eller utilfreds med rengøringen i Metro-togene på denne rejse i Metroen?

- [1] Meget tilfreds;
- [2] Tilfreds;
- [3] Hverken/eller;
- [4] Utilfreds;
- [5] Meget utilfreds;
- [6] Ved ikke.

4. Er du tilfreds eller utilfreds med overholdelsen af køreplanen på denne tur?

- [1] Meget tilfreds;
- [2] Tilfreds;
- [3] Hverken/eller;
- [4] Utilfreds;
- [5] Meget utilfreds;
- [6] Ved ikke.

I de følgende 3 spørgsmål bedes du svare ud fra din generelle opfattelse af Metroen

5. Er du samlet set tilfreds eller utilfreds med Metro-personalets service og fremtræden overfor kunderne på Metro-stationerne og i Metro-togene?

- [1] Meget tilfreds;
- [2] Tilfreds;
- [3] Hverken/eller;
- [4] Utilfreds;
- [5] Meget utilfreds;
- [6] Ved ikke.

6. Er du samlet set tilfreds eller utilfreds med muligheden for hele tiden at få opdateret trafikinformation på Metro-stationerne og i Metro-togene?

- [1] Meget tilfreds;
- [2] Tilfreds;
- [3] Hverken/eller;
- [4] Utilfreds;
- [5] Meget utilfreds;
- [6] Ved ikke.

7. Føler du dig samlet set tryk eller utryk, når du rejser med Metroen?

- [1] Meget tryk
- [2] Tryk
- [3] Hverken tryk eller utryk
- [4] Utryk
- [5] Meget utryk
- [6] Ved ikke

Baggrundsspørgsmål

8. På hvilken Metrostation stod du på toget?

- [1] Vanløse
- [2] Flintholm
- [3] Lindevang
- [4] Fasanvej st.
- [5] Frederiksberg
- [6] Forum
- [7] Nørreport
- [8] Kgs. Nytorv
- [9] Christianshavn
- [10] Amagerbro
- [11] Lergravsparken
- [12] Øresund
- [13] Amager strand
- [14] Femøren
- [15] Kastrup
- [16] Lufthavnen
- [17] Islands brygge
- [18] DR Byen
- [19] Sundby
- [20] Bella center
- [21] Ørestad
- [22] Vestamager

9. På hvilken Metrostation har du tænkt dig at stige af toget?

- [1] Vanløse
- [2] Flintholm
- [3] Lindevang
- [4] Fasanvej st.
- [5] Frederiksberg
- [6] Forum
- [7] Nørreport
- [8] Kgs. Nytorv
- [9] Christianshavn
- [10] Amagerbro
- [11] Lergravsparken
- [12] Øresund
- [13] Amager strand
- [14] Femøren
- [15] Kastrup
- [16] Lufthavnen
- [17] Islands brygge
- [18] DR Byen
- [19] Sundby
- [20] Bella center
- [21] Ørestad
- [22] Vestamager

10. Hvor mange dage om ugen (måneden) bruger du Metroen? {Hvis brugen varierer meget: Gennemsnit inden for den sidste måned.}

1. 7 dage pr. uge
2. 6 dage pr. uge
3. 5 dage pr. uge
4. 4 dage pr. uge
5. 3 dage pr. uge
6. 2 dage pr. uge
7. 1 dag pr. uge
8. 2-3 dage pr. måned
9. 1-5 dage hvert halve år
10. 1 gang om året
11. Sjældnere
12. Aldrig

11. Hvad er hovedformålet med denne tur? (Kun et svar)

1. Til/fra arbejde
2. Til/fra uddannelse
3. Til/fra indkøb o.l.
4. Til/fra fritidsbeskæftigelse
5. Til/fra privatbesøg
6. Til/fra fornøjelser (teater, bio, restaurant mm.)
7. Til/fra ferie

12. Må jeg spørge om din alder?

1. Noter i år _____ (13 år og derover)
2. Vil ikke svare

13. Noter køn

1. Kvinde
2. Mand

Til interviewer:

14. Noter Metro-linie og retning

1. M1 mod Vanløse
2. M1 mod Vestamager
3. M2 mod Vanløse
4. M2 mod Lufthavnen

15. Noter tidsbånd

- [1] Kl. 5-9
- [2] Kl. 9-15
- [3] Kl. 15-18
- [4] Kl. 18-01

16. Noter dag

- [1] Hverdag
- [2] Lørdag
- [3] Søndag

Nu er vi færdige med interviewet. Du skal have mange tak for hjælpen.
Fortsat god aften/dag.



Kundeundersøgelse på NT's ruter

Kære buspassager!

Denne undersøgelse skal hjælpe NT med at gøre servicen i vores busser så god som mulig. Spørgeskemaet giver dig mulighed for at fortælle os, hvordan du bedømmer vores busser, og den service vi tilbyder.

Vi beder dig udfylde spørgeskemaet og aflevere det i den "postkasse", der er opstillet midt i bussen. Hvis du ikke kan nå at udfylde det i bussen, kan du gøre spørgeskemaet færdig senere og lægge det i nærmeste postkasse. Portoen er betalt af NT.

Men husk at dit svar skal gælde netop denne tur, fra det stoppested hvor du steg på denne bus.

Blandt de indsendte besvarelser trækkes lod om:

1 stk. Appel Mini Ipad 3, som blandt andet kan bruges til at gå på www.nordjyllandstrafikskab.dk og søge trafikinformationer.

Hvis du vil deltage i lodtrækningen, skal du påføre navn og adresse nederst på denne side.

Resultaterne fra kundeundersøgelsen vil blive offentliggjort på NT's hjemmeside www.nordjyllandstrafikskad.dk.

På forhånd tak for din deltagelse i undersøgelsen.

JA - Jeg vil gerne deltage i lodtrækningen:

Navn:
Adresse:
Telefon:
Mail:

Få fede tilbud direkte ind i mailboksen

☐ NT må gerne kontakte mig via mail eller telefon i forbindelse med opfølgende undersøgelser og nye tilbud eller services fra NT.

Vinderen bliver kontaktet af NT. Alle besvarelser vil blive behandlet fortroligt af Jysk Analyseinstitut.

SoLo Grafisk, Nørresundby



Sendes ufrankeret
Modtageren
betaler porto

Jysk Analyse A/S

+ + + 22395 + + +

99993 Jylland USF B

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds
(For hvert punkt sættes ét kryds for tilfredshed.)					
1. Afgangs- og ankomsttidernes egnethed til dit behov	☐	☐	☐	☐	☐
2. Antallet af busafgange på denne rute	☐	☐	☐	☐	☐
3. Bussens overholdelse af køreplanen	☐	☐	☐	☐	☐
4. Antallet af standsninger på turen	☐	☐	☐	☐	☐
5. Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	☐	☐	☐	☐	☐
6. Den samlede rejse varighed inklusiv ventetid	☐	☐	☐	☐	☐
7. Venteforholdene og information ved stoppestedet	☐	☐	☐	☐	☐
8. Information om bussens afgangstider	☐	☐	☐	☐	☐
9. Information om busforsinkelser og udgåede ture	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	☐	☐	☐	☐	☐
11. Bussens indvendige vedligeholdelse	☐	☐	☐	☐	☐
12. Bussens indvendige rengøring	☐	☐	☐	☐	☐
13. Indeklimaet i bussen	☐	☐	☐	☐	☐
14. Støjen og rystelserne i bussen	☐	☐	☐	☐	☐
15. Mulighed for siddeplads i bussen	☐	☐	☐	☐	☐
16. Chaufførens kørsel	☐	☐	☐	☐	☐
17. Chaufførens kundeservice	☐	☐	☐	☐	☐
18. Muligheden for at købe billet	☐	☐	☐	☐	☐
19. Prisen for at rejse med bus	☐	☐	☐	☐	☐
20. Din samlede tilfredshed med denne rute	☐	☐	☐	☐	☐

- Hvad er dit køn: (kun ét X) ☐ Kvinde ☐ Mand ☐ +
- Hvad er din alder: (kun ét X)
01-15 år ☐ 16-19 år ☐ 20-29 år ☐ 30-49 år ☐ 50-64 år ☐ 65+ ☐
- Hvor ofte rejser du på denne rute: (kun ét X)
5-7 dage/uge ☐ 3-4 dage/uge ☐ 1-2 dage/uge ☐ Sjældnere ☐
- Hvor ofte oplever du at bussen ikke dukker op: (kun ét X)
Ugentligt ☐ Månedligt ☐ Årligt ☐ Aldrig ☐
- Har du kendskab til NT live og NT mobil på mobiltelefonen (f.eks. online driftsinformation)?: (kun ét X)
Ja - kender og bruger ☐ Ja - kender men bruger ikke ☐ Nej - kender ikke ☐
- Hvilken type rejsehjemmel anvender du på denne rejse? (kun ét X)
Kontantbillet ☐ Rejsekort ☐ Periodekort ☐ Mobilbillet ☐ Andet ☐
- Ved du, at periodekortholdere automatisk er medlem af NT's fordelsklub NT Inclusive: (kun ét X) Ja ☐ Nej ☐
- Har du benyttet nogle af de rabatmuligheder, fordelsklubben tilbyder: (kun ét X) Ja ☐ Nej ☐
- Har du læst avisen NT Inclusive? (kun ét X)
Ja ☐ Nej ☐ Kender ikke avisen ☐
- Hvordan er dit overordnede indtryk af NT som organisation? (kun ét X)
Meget positivt ☐ Positivt ☐ Hverken positivt eller negativt ☐
Negativt ☐ Meget negativt ☐
- Hvordan er dit overordnede indtryk af NT's buschauffører? (kun ét X)
Meget positivt ☐ Positivt ☐ Hverken positivt eller negativt ☐
Negativt ☐ Meget negativt ☐
- Hvordan henter du information om køreplanen? (gemte flere svar)
Via computer/mobil ☐ NT's hjemmeside ☐ Køber trykt køreplan ☐ Andet ☐
- Hvilket rutenr. har bussen på denne rejse:
(kun ét ciffer i hvert felt, f.eks.)

Spørgeskema – Sydtrafik kundetilfredshed

Metode:	Personlige interview
Længde:	7-8 min.
Målgruppe:	Hver 3. rejsende
Tidspunkt:	uge 38-39, 2013
Metode:	Papir eller tablet

Notér

Interviewer noterer følgende inden hvert interview:

Interviewer-ID:	_____
Dato:	_____
Tid på dagen:	_____
Busrute:	_____
Retning mod:	_____

Intro

Goddag, mit navn er NN. Jeg kommer fra Wilke Markedsanalyse. Sammen med Sydtrafik er vi i gang med at lave en kundetilfredshedsmåling. Resultaterne skal sikre at Sydtrafik arbejder mod at levere den bedste busdrift og kundeservice. Spørgeskemaet tager ca. 5-6 minutter at svare på. Må jeg have lov at stille dig nogle spørgsmål?

Ja ➔ fortsæt
Nej ➔ undskyld ulejligheden

Først har jeg lige et par indledende spørgsmål:

[Single]

1. Hvor lang tid varer denne bustur?

- ☐ under 5 min
- ☐ 5-10 min
- ☐ 10-15 min
- ☐ 15-20 min
- ☐ 20-30 min
- ☐ over 30 min

Spørgeskema – Sydtrafik kundetilfredshed

[Single]

2. Hvor ofte kører du med Sydtrafiks busser (ca.)?

- ☐ Dagligt
- ☐ 3-5 gange ugentligt
- ☐ 1-2 gange ugentligt
- ☐ 2-3 gange pr. måned
- ☐ 1 gang pr. måned
- ☐ 2-3 gange halvårligt
- ☐ 1 gang hvert halve år
- ☐ 1 gang om året
- ☐ Sjældnere

[single]

3. Hvilken type billet eller kort rejser du på, på denne rejse?

- Enkeltbillet
- sms-billet/mobil-billet
- Klippekort/chipkort
- Rejekort
- Erhvervskort
- Skolekort
- Ungdomskort
- Periodekort, købt på kortsalgsssted
- Periodekort, købt på sydtrafik.dk
- Periodekort på mobil
- Andet

[single]

4. Hvad er den primære årsag til, at du har valgt denne type billet/kort?

- Prisen
- Det er nemt
- Andet

[Single]

5. Hvad er hovedformålet med denne bustur?

- ☐ Transport til/fra arbejde
- ☐ Transport til/fra uddannelse
- ☐ Transport til/fra fritidsarrangement
- ☐ Indkøb
- ☐ Besøg hos venner, familie, bekendte
- ☐ Andet (notér)

[single]

6. Hvor har du søgt information om køreplanen forud for denne rejse?

- Rejseplanen.dk
- Sydtrafik.dk
- Papirkøreplan
- Stoppestedstavle
- Rutebilstation

Spørgeskema – Sydtrafik kundetilfredshed

- Kundecenter
- Andet sted
- Har ikke søgt information om køreplanen
- Ved ikke/husker ikke

Så har jeg nogle overordnede tilfredshedsspørgsmål

[Single]
7. Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?
Meget utilfreds 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Meget tilfreds
[] Ved ikke

[hvis der er svaret 7-10 i spørgsmål 7]
[Multiple]
8. Hvad synes du er godt ved turen? (læs ikke op!! – probe: er der andet godt ved turen?)

- Turen er kort
- Der er få stop på turen
- Der er mange afgang
- Ruten passer godt til mit behov
- Bussen kommer og kører til tiden
- Chaufføren er venlig
- Turen er afslappende og behagelige
- Der er ledige siddepladser
- Der er en god temperatur i bussen
- Der er et godt indeklima i bussen
- Der er god udsigt på turen
- Jeg sidder i læ for elementerne
- Informationsskærmene i bussen er gode
- Det er billigt
- Andet, notér:_____

[hvis der er svaret 1-6 i spørgsmål 7 eller ‘ved ikke’]
[Multiple]
9. Hvad kunne gøre busturen bedre? (læs ikke op!! – probe: er der andet, der kunne gøre turen bedre?)

- Flere afgang
- Kortere tur
- Færre stop på ruten
- Bedre koordinering med andre busser og tog
- Billigere billetpriser
- Færre forsinkelser
- Mere komfortable sæder
- Bedre udluftning i bussen
- Bedre rengøring af bussen
- At chaufføren kører bedre (kører langsommere, bremser mere forsigtigt o.l.)
- At chaufføren er mere serviceminded
- Flere ledige siddepladser
- Mindre larm
- Andet, notér:_____

Spørgeskema – Sydtrafik kundetilfredshed

[Single]
10. I hvilken grad ville du anvende Sydtrafiks busser, hvis du havde andre transport- muligheder på samme strækning?
I meget lav grad 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 I meget høj grad
[] Ved ikke[Single]

[Single]
11. I hvilken grad vil du anbefale Sydtrafiks busser til andre, fx. venner, familie og kolleger?
I meget lav grad 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 I meget høj grad
[] Ved ikke

[hvis der er svaret 1-6 i spørgsmål 11]
[open]
12. Hvad er årsagen til at du ikke, eller kun i lav grad, vil anbefale Sydtrafiks busser til andre?
Noter: _____

[hvis der er svaret 7-8 i spørgsmål 11]
[open]
13. Hvad skal der til for at du ‘i meget høj grad’ vil anbefale Sydtrafiks busser til andre?
Noter: _____

[Single]
14. I hvilken grad oplever du Sydtrafik, som et trafikselkab, der har et godt omdømme?
I meget lav grad 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 I meget høj grad
[] Ved ikke

15. Så har jeg nogle tilfredshedsspørgsmål vedrørende denne rejse og generelt

	1 Meget utilfreds	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Meg et tilfre ds	Ved ikke
Hvor tilfreds er du med.....											
Muligheden for at købe billet/kort til rejsen?											
Billet/kort-typen, som du rejser på?											
Sydtrafiks køreplaner?											

Spørgeskema – Sydtrafik kundetilfredshed

Hvor tilfreds er du med.....	1 Meget utilfreds	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Meg et tilfre ds	Ved ikke
Ventetiden ved skift til andre busser eller tog											
Afgangs- og ankomsttiderne på denne buslinie											
Venteforholdene ved stoppestedet											
Informationen ved stoppestedet											
Information om forsinkelser og aflysninger											
Synligheden af destinationsskilte og rutenumre på bussen											
Den generelle information fra Sydtrafik											
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse											
Antallet af ledige siddepladser i bussen											
Indeklimaet i bussen											
Den indvendige rengøring											
Chaufførens kørsel											
Chaufførens kundeservice (har chaufføren været smilende og hjælpsom)											
Bussens overholdelse af køreplanen											
Turens varighed											
Prisen for denne rejse											

[single]
16. Hvornår har du senest søgt kontakt eller oplysninger på Sydtrafiks hjemmeside?

- I dag
- Inden for den seneste uge
- Indenfor den seneste måned
- Indenfor det seneste halve år
- Længere siden eller aldrig

[Q16 = 1,2,3]
[single]
17. Hvor tilfreds var du med din seneste søgning på Sydtrafiks hjemmeside (skala fra 1-10)

Meget utilfreds 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Meget tilfreds
[] Ved ikke

Spørgeskema – Sydtrafik kundetilfredshed

[open]
18. Hvorfor svarede du [indsæt svar på sidste spørgsmål]?

Noter: _____

[single]
19. Hvornår har du senest søgt kontakt eller oplysninger hos Sydtrafiks kundecenter, personligt, telefonisk eller pr. e-mail?

- I dag
- Inden for den seneste uge
- Indenfor den seneste måned
- Indenfor det seneste halve år
- Længere siden eller aldrig

[Q19 = 1,2,3]
[single]
20. Hvor tilfreds var du med din seneste kontakt til Sydtrafiks kundecenter?

Meget utilfreds 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Meget tilfreds
[] Ved ikke

[open]
21. Hvorfor svarede du [indsæt svar på sidste spørgsmål]?

Noter: _____

Til slut har jeg kun et par spørgsmål om dig selv

[single]
22. Noter køn (spørg ikke)

[] mand
[] kvinde

[open]
23. Hvor gammel er du?

Noter: _____

[open]
24. Hvilket postnummer bor du i?

Noter: _____

Mange tak for hjælpen og fortsat god rejse

Spørgeskema – FynBus tilfredshedsundersøgelse

Metode:	Personlige interview
Længde:	5-6 min.
Målgruppe:	Hver 3. rejsende
Tidspunkt:	uge 10-11, 2013
Metode:	Papir

Notér

Interviewer noterer følgende inden hvert interview:

Interviewer-ID:	_____
Dato:	_____
Tid på dagen:	_____
Busrute:	_____
Retning mod:	_____

Intro

Goddag, mit navn er NN. Jeg kommer fra Wilke Markedsanalyse. Sammen med Fynbus er vi i gang med at lave en kundetilfredshedsmåling. Resultaterne skal sikre at Fynbus arbejder mod at levere den bedste busdrift og kundeservice. Spørgeskemaet tager ca. 5-6 minutter at svare på. Må jeg have lov at stille dig nogle spørgsmål?

Ja ➔ fortsæt
Nej ➔ undskyld ulejligheden

Først har jeg lige et par indledende spørgsmål:

- [Single]
1. **Hvor lang tid varer denne bustur?**
(hvis der svares 5 min. spørges der indtil om det er mere eller mindre end 5 min.)
[] 1-5 min
[] 5-10 min
[] 10-15 min
[] 15-20 min
[] 20-30 min
[] 30+ min

Spørgeskema – FynBus tilfredshedsundersøgelse

- [Single]
2. **Hvor ofte kører du med en af FynBus’ busser?**
[] Dagligt
[] 3-5 gange ugentligt
[] 1-2 gange ugentligt
[] 2 gange pr. måned
[] 1 gang pr. måned
[] 2-3 gange halvårligt
[] 1 gang hvert halve år
[] 1 gang om året
[] Sjældnere

- [single]
3. **Hvilken type billet eller kort rejser du på?**
[] Enkeltbillet
[] Kvikkort
[] Attraktionsbillet (SMS)
[] 10-turs kort
[] Dagsbillet
[] Erhvervskort
[] Periodekort
[] Skolekort
[] HyperCard
[] Uddannelseskort
[] Weekendbillet
[] Eventbillet
[] Andet

- [Single]
4. **Hvad er årsagen til denne bustur?**
[] Transport til/fra arbejde/uddannelse
[] Transport til/fra fritidsarrangement
[] Indkøb
[] Besøg hos venner, familie, bekendte
[] Andet

OVERORDNEDE TILFREDSHEDSSPØRGSMÅL:

- [Single]
5. **Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?**
Meget utilfreds 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Meget tilfreds
[] Ved ikke

- [Open]
6. **Hvad synes du er godt ved turen?**

Noter: _____

- [Open]
7. **Hvad synes du er dårligt ved turen?**

Noter: _____

Spørgeskema – FynBus tilfredshedsundersøgelse

[Single]
8. **Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?**
I meget lav grad 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 I meget høj grad
[] Ved ikke

[Single]
9. **Forestil dig det perfekte trafikselskab – hvor tæt på eller langt fra dette ideal er FynBus?**
Meget langt fra 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Meget tæt på
[] Ved ikke

OVERORDNEDE HOLDNINGSSPØRGSMÅL OG LOYALITETSINDIKATIONER:

[Single]
10. **Hvor attraktiv vil du vurdere en bustur med FynBus, i forhold til fx at cykle, tage toget, bilen eller gå, når du normalt skal fra ét sted til et andet?**
Slet ikke attraktiv 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Meget attraktiv
[] Ved ikke

[Single]
11. **I hvilken grad ville du anvende FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?**
I meget lav grad 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 I meget høj grad
[] Ved ikke

[Single]
12. **I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger?**
I meget lav grad 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 I meget høj grad
[] Ved ikke

[Single]
13. **Hvor sandsynligt er det, at du vil vælge at køre med FynBus igen?**
Meget usandsynligt 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Meget sandsynligt
[] Ved ikke

14. **Hvor enig er du i følgende udsagn?**

	1 Meget uenig	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Meget enig
Jeg er helst fri for at tage bussen										
Jeg vænner mig aldrig til kollektiv trafik										
Hvorfor tage bussen, når jeg ligeså godt kan cykle?										
Jeg tager bussen, fordi jeg ikke har andre muligheder										

Spørgeskema – FynBus tilfredshedsundersøgelse

Jeg tager bussen, fordi det er mest fornuftigt										
Hensynet til miljøet spiller ind i mit valg af transportmiddel										

TILFREDSHED MED FYNBUS GENERELT:

[Single]
15. **I hvilken grad oplever du FynBus som...?**

	1 I meget lav grad	2	3	4	5	6	7	8	9	10 I meget høj grad	Ved ikke
Et troværdigt busselskab?											
Et pålideligt busselskab?											
Et busselskab der har et godt omdømme?											

[Single]
16. **Hvor tilfreds er du alt i alt med...?**

	1 Meget utilfreds	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Meget tilfreds	Ved ikke
Prisen for at rejse med bus											
Ventetiden ved skift til andre busser eller tog											
Antallet af busafgange på denne linie											
Afgangs- og ankomsttiderne på denne linie											
Antallet af standsninger på turen											
Information om forsinkelser og aflysninger											
Den generelle information fra FynBus											
Synligheden af destinationsskilte og linienumre											
Stoppestedets skilte med køreplan, linienummer og destination											
Fynbus’ hjemmeside											
Fynbus’ køreplaner											
Billetsystemet											

Spørgeskema – FynBus tilfredshedsundersøgelse

TILFREDSHED MED BUSSEN OG KØRETUREN:

[Grid - Single]
17. Hvor tilfreds er du med følgende...?

	1 Meget utilfreds	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Meget tilfreds	Ved ikke
Antallet af ledige siddepladser i bussen											
Indeklimaet i bussen											
Den indvendige rengøring											
Chaufførens kørsel											
Chaufførens kundeservice (har chaufføren været smilende og hjælpsom)											
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse											
Bussens overholdelse af køreplanen											
Venteforholdene ved stoppestedet											
Opbevaringsmuligheder for bagage											
Turens varighed											
Det nuværende rutenet											

[Grid - Single]
18. Hvor ofte er du i kontakt med FynBus via følgende kontaktpunkter?

Skala	Dagligt	3-5 gange ugentli gt	1-2 gange ugentlig t	2-3 gange pr. måne d	1 gang pr. måne d	2-5 gange halvårlig t	1 gang hver t halv e år	1 gan g om året	Sjældner e	Aldri g	Ved ikk e
Hjemmeside n											
Facebook											
Kundecenter – personligt											
Kundecenter – telefonisk											
Kundecenter – pr. e-mail											

Spørgeskema – FynBus tilfredshedsundersøgelse

[filter: ikke sjældnere og aldrig og ved ikke i spm.18]
[Grid - Single]
19. Hvornår har du senest været i kontakt med FynBus via følgende kontaktpunkter?

Skala	I dag	Indenfor den seneste uge	Indenfor den seneste måned	Indenfor det seneste halve år	Længere tid siden	Husker ikke
Hjemmeside n						
Facebook						
Kundecenter – personligt						
Kundecenter – telefonisk						
Kundecenter – pr. e-mail						

[filter: ikke hvis: længere tid siden og husker ikke i spm.19]
[Grid - Single]

20. Hvor tilfreds var du med din seneste kontakt med FynBus via følgende kontaktpunkter?

	1 Meget utilfreds	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Meget tilfreds	Ved ikke
Hjemmesiden											
Facebook											
Kundecenter – personligt											
Kundecenter – telefonisk											
Kundecenter – pr. e-mail											

[hvis utilfreds (1-3) med hjemmesiden i spm 20]
[Multi]
21. Hvad var du utilfreds med ved din sidste kontakt med FynBus via hjemmesiden?
☐ Det var svært at finde en køreplan
☐ Det var svært at få information om busserne kører til tiden (driftsinformation)
☐ Det var svært at finde information om billettyperne
☐ Det var svært at finde information (andet)
☐ Det var svært at bestille/forny et kort på nettet
☐ Teksten på siden var svær at forstå
☐ Det var svært at navigere rundt
☐ Andet, notér:

[hvis utilfreds (1-3) med facebook i spm 20]
[Multi]
22. Hvad var du utilfreds med ved din sidste kontakt med FynBus via facebook?
☐ Jeg har ikke fået svar
☐ Jeg kunne ikke bruge svaret
☐ Der gik for lang tid før de svarede
☐ Jeg fik et andet svar, end jeg gjorde, da jeg kontaktede FynBus et andet sted
☐ Andet, notér:

Spørgeskema – FynBus tilfredshedsundersøgelse

[hvis utilfreds (1-3) med ”Kundecenter – personligt” i spm 20]

23a. Var du i kontakt med kundecenteret i...?

☐ Svendborg

☐ Odense

☐ Husker ikke

[hvis utilfreds (1-3) med ”Kundecenter – personligt” i spm 20]

[Multi]

23. Hvad var du utilfreds med ved din sidste kontakt med FynBus via personlig henvendelse til kundecenteret?

☐ Jeg kunne ikke bruge svaret

☐ De har ikke fulgt op som lovet

☐ Jeg fik et andet svar, end jeg gjorde, da jeg kontaktede FynBus et andet sted

☐ Andet, notér:

[hvis utilfreds (1-3) med ”Kundecenter – telefonisk” i spm 20]

[Multi]

24. Hvad var du utilfreds med ved din sidste kontakt med FynBus via telefonisk henvendelse til kundecenteret?

☐ Ventetiden var for lang

☐ Jeg kunne ikke bruge svaret

☐ De har ikke fulgt op som lovet

☐ Jeg fik et andet svar, end jeg gjorde, da jeg kontaktede FynBus et andet sted

☐ Andet, notér:

[hvis utilfreds (1-3) med ”Kundecenter – pr. e-mail” i spm 20]

[Multi]

25. Hvad var du utilfreds med ved din sidste kontakt med FynBus via e-mail?

☐ Jeg har ikke fået svar

☐ Jeg kunne ikke bruge svaret

☐ De har ikke fulgt op som lovet

☐ Jeg fik et andet svar, end jeg gjorde, da jeg kontaktede FynBus et andet sted

☐ Andet, notér:

Baggrundsvariable

Noter køn

[] mand

[] kvinde

Hvor gammel er du? Noter: _____

Hvilket postnummer bor du i? Noter: _____

Spørgeskema – FynBus tilfredshedsundersøgelse

Hvor stor er husstandens samlede indtægt årligt?

(Bruttoindtægt for hele familien - dvs. før skat)

[] Under 200.000 kr.

[] 200.000-399.999 kr.

[] 400.000-599.999 kr.

[] 600.000-799.999 kr.

[] 800.000-999.999 kr.

[] Over 1.000.000 kr.

[] Ved ikke/Ønsker ikke at oplyse

Hvor mange personer bor der i din husstand?

[] 1

[] 2

[] 3

[] 4

[] 5

[] 6 eller flere

Mange tak for hjælpen og fortsat god rejse

Notat

Til:

Brugere af kundetilfredshedsdata

Kopi til:

22. maj 2013

Spørgevejledning

Spørgsmålsformuleringen

Følgende er eksempel på spørgeguide.

Min. 20 spørgsmål. Max. 25 spørgsmål. Indholdet i dette eksempel er vejledende.

Med spørgsmål, kommentarer og hjælpesætninger.

Indscan/Indtast start stoppestedsnummer.

Indtast linje nummer.

Indtast det interne Movia nummer (busnummer.).

Start tidspunkt for interview.

”Undskyld må jeg forstyrre dig?”

<Hvis JA>

”Jeg laver en kundeundersøgelse om rejseoplevelsen i Movias busser, undersøgelsen tager kun et par minutter, har du lyst til at deltage?”

<Hvis JA>

”Formålet med undersøgelsen er at forbedre kundernes oplevelse af den kollektive trafik. De første spørgsmål handler om den bus vi er i lige nu og bagefter kommer lidt spørgsmål om den samlede rejse du er i gang med”

Kommentar	Hjælpesætning
-----------	---------------



Sagsnummer
ThecaSag-132873
Movit-2604339

Sagsbehandler JWI
Direkte +45 36 13 15 60
Fax -
JWI@moviatrafik.dk

CVR nr: 29 89 65 69
EAN nr: 5798000016798

Sagsnummer
ThecaSag-132873
Movit-2604339

Du skal fange respondentens opmærksomhed med det samme.	
---	--

1. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den bus, du sidder i lige nu?	
Kommentar	Hjælpesætning
(Læs svarmuligheder op første gang) - Meget tilfreds - Tilfreds - Både og - Utilfreds - Meget utilfreds (Ved ikke) Du skal fange respondentens opmærksomhed med det samme. ”Ved ikke” skal <u>ikke</u> nævnes, da det giver for mange ”ved ikke” svar! ”Både og” er et neutralt udtryk såfremt respondenten hverken er tilfreds elle utilfreds. Det er ikke et udtryk for ”ved ikke”! <u>Tøv ikke</u> med at bruge ”ved ikke”, hvis det er det, der menes. Ellers gentages svarmulighederne så ofte, som der er behov for!	

2. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse i denne bus?	
Kommentar	Hjælpesætning
Hvis respondenten ikke forstår spørgsmålet uddybes med hjælpesætningen.	Det kan f.eks. være gulve, sæder, graffiti – eller dit helhedsindtryk af den indvendige stand.

Sagsnummer
ThecaSag-132873
Movit-2604339

3. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med indeklimaet i denne bus?	
Kommentar	Hjælpesætning
Hvis respondenteren ikke forstår spørgsmålet uddybes med hjælpesætningen.	Det kan f.eks. være temperaturen og ventilationen

4. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med begrænsning af støj i denne bus?	
Kommentar	Hjælpesætning
Hvis respondenteren ikke forstår spørgsmålet uddybes med hjælpesætningen.	Det kan f.eks. være støj fra motor, bremses, ventilation. Det drejer sig om bussens støj, <u>ikke</u> medpassageres.

5. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med overholdelse af køreplanen på denne tur?	
Kommentar	Hjælpesætning

6. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med chaufførens kørsel på denne tur?	
Kommentar	Hjælpesætning
	Det skal være den chauffør, som kører lige nu.

Sagsnummer
ThecaSag-132873
Movit-2604339

7. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med chaufførens service og fremtræden overfor kunderne?	
Kommentar	Hjælpesætning
Hvis respondenteren ikke forstår spørgsmålet uddybes med hjælpesætningen.	Var chaufføren for eksempel høflig, venlig, pæn og ordentlig, da du kom op i bussen?

8. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af afgang på denne buslinje?	
Kommentar	Hjælpesætning

9. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du ALT i ALT med den bus du sidder i?	
Kommentar	Hjælpesætning

Det var spørgsmålene om bussen, nu kommer lidt spørgsmål, som går på den rejse du er i gang med og de omkring liggende forhold som f.eks. rejseinformation, rejsetid og køb af billetter.	
Kommentar	Hjælpesætning

10. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med muligheden for at få informationer om afgangstider på den igangværende rejse?	
Kommentar	Hjælpesætning

Sagsnummer
ThecaSag-132873
Movit-2604339

Hvis respondenterne ikke forstår spørgsmålet uddybes med hjælpesætningen.	Det kan for eksempel være information om afgangstider ved stoppested, på mobiltelefon, internet eller dit helhedsindtryk?
---	---

11. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med rejsetiden på denne rejse?	
Kommentar	Hjælpesætning

12. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med antallet af skift på denne rejse?	
Kommentar	Hjælpesætning
Hvis respondenterne ikke forstår spørgsmålet uddybes med hjælpesætningen.	Det kan for eksempel være antallet af skift mellem bus, tog og metro?

13. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med muligheden for at købe billetter?	
Kommentar	Hjælpesætning
Hvis respondenterne ikke forstår spørgsmålet uddybes med hjælpesætningen.	Det kan for eksempel være muligheden for at købe billetter og klippekort eller forny periodekort?

14. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med forholdene ved stoppestederne på denne buslinje?	
Kommentar	Hjælpesætning

Sagsnummer
ThecaSag-132873
Movit-2604339

Hvis respondenterne ikke forstår spørgsmålet uddybes med hjælpesætningen.	Det kan for eksempel være belysning, om der er hærværk og graffiti eller helhedsindtrykket.
Det er OK, hvis besvarelsen går på de stoppesteder, som respondenterne kan se ud af vinduet.	

15. Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den samlede oplevelsen af den rejse du er i gang med?	
Kommentar	Hjælpesætning
	Det kan for eksempel være muligheden for at købe billetter og klippekort eller forny periodekort?

Sagsnummer
ThecaSag-132873
Movit-2604339

16. Hvad er hovedformålet med denne tur?	
Kommentar	Hjælpesætning
Læs ikke svarkategorierne op i første omgang – men læs kategorierne, hvis respondenten ikke umiddelbar kan svare.	Til/fra fornøjelser
Det er <u>hovedformålet</u> , dvs. én svarkategori.	Til/fra privatbesøg
	Til/fra indkøb
	Til/fra fritidsbeskæftigelse
	Til/fra uddannelse
	(Andet)
	(Ved ikke)

17. Hvor mange minutter skal du sidde i denne bus?	
Kommentar	Hjælpesætning
Når der spørges i minutter, vil der også automatisk blive svaret i minutter.	
For "Ved ikke" tast "0".	

18. Hvor mange dage om ugen kører du med bus (gennemsnitlig)?	
Kommentar	Hjælpesætning
Når der spørges om dage, vil der også automatisk blive svaret i dage.	Når du tænker tilbage over en længere periode, hvor mange dage om ugen er det så cirka?

Sagsnummer
ThecaSag-132873
Movit-2604339

19. Indtast respondentens køn (SPØRG IKKE)?	
Kommentar	Hjælpesætning
SPØRG IKKE!	

20. Til sidst skal jeg spørge, hvor gammel du er?	
Kommentar	Hjælpesætning
For "vil ikke svare" tast "0".	

Det var sidste spørgsmål. Tak for hjælpen!	
Kommentar	Hjælpesætning
Foran	Her bruges sund fornuft ved tvivl
Midt	
Bagerst	

21. Hvor i bussen blev interviewet gennemført!	
Kommentar	Hjælpesætning



Løbenr.: 1000

Kære Busrejsende,

Midttrafik gennemfører i øjeblikket en kundetilfredshedsundersøgelse blandt busrejsende. Vi håber du vil besvare dette korte skema og dermed hjælpe os med at give dig en endnu bedre rejseoplevelse. Skemaet skal afleveres til den person, du har fået det af.

NB! udfyld venligst spørgeskemaet på begge sider

1. Hvilken bustype kører du med i forbindelse med udlevering af skemaet?

- ☐ Lokalrute / regionalrute
- ☐ Århus Sporveje
- ☐ Horsens bybus
- ☐ Randers bybus
- ☐ Viborg bybus

2. Busrute nr.: _____

3. Tidspunkt for buskørsel med denne bus:

- ☐ Mandag – fredag kl. 6:00 – 9:00 eller kl. 15:00 – 18:00
- ☐ Mandag – fredag øvrige tidspunkter
- ☐ Lørdag eller søndag

4. Hvad er hovedformålet med din rejse?

- ☐ Til / fra arbejde
- ☐ Fritid / indkøb / besøg
- ☐ Til / fra uddannelse
- ☐ Andet (hente / bringe børn, ferie, etc.)

5. Hvor ofte rejser du med bus på denne rute?

- ☐ Stort set alle hverdage
- ☐ 1-4 gange om måneden
- ☐ Flere gange om ugen
- ☐ Sjældnere end en gang om måneden

6. Køn

- ☐ Kvinde
- ☐ Mand

7. Alder?

- ☐ 15-24 år
- ☐ 45-64 år
- ☐ 25-44 år
- ☐ 65 år +



TILFREDSHED					Du bedes nu angive din tilfredshed med forskellige forhold på denne rute
Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke / ikke relevant	
1 Bussens overholdelse af køreplan					
2 Venteforhold ved stoppestederne					
3 Muligheden for at få en siddeplads					
4 Mulighederne for omstigning til andre ruter					
5 Bussens afgangs- og ankomsttidspunkter					
6 Prisen på denne rejse					
7 Tryghed i bussen					
8 Siddekomfort					
9 Indvendig rengøring i bussen					
10 Støj i bussen (eksempelvis fra mobiltelefoner)					
11 Ind- og udstigningsforhold i bussen					
12 Indeklimaet i bussen (temperatur, udluftning mv.)					
13 Chaufførens venlighed og vejledning					
14 Chaufførens kørsel					
15 Skiltning af endestation og rutenummer på bussen					
16 Information i bussen (om næste stop)					
17 Information ved stoppestederne					
18 Din samlede tilfredshed med denne busrute					

1536 0026 001



1 3
D D M M Y Y

National Rail Passenger Survey Spring 2013

Passenger Focus carries out regular large scale surveys of rail passengers' journeys. Passenger Focus is the official, independent rail consumer watchdog. The rail industry and government pay close attention to the survey results and use them to prioritise improvements. The Department for Transport and Office of Rail Regulation, among others, use the results to assess the performance of the rail industry. To find out more or see how previous surveys led to change see <http://www.passengerfocus.org.uk>

- Please comment on National Rail services only. Do not comment on Underground services.
- To answer the questions please tick the box next to the answer(s) that apply or write in your answer in the space provided. Unless the question allows you to tick several answers please just tick one box per question.
- When you have completed your questionnaire please return it to us in the envelope provided.
- If you would prefer to complete this questionnaire online (including a larger print version) it can be found at: www.npssurvey.co.uk

SECTION 1: TRAIN DETAILS

Q1a Please fill in the scheduled departure time of the train you caught after being given this questionnaire. Use the 24 hr clock e.g. 17: 25

:

Q1b You were given this questionnaire before boarding a train at London Victoria. At which station did you get off this train? Please write in the name of the station:

Q1c Did this journey involve you travelling on a rail replacement bus or coach service today?

Yes.....
No.....

Q2a Did you continue your journey by train after getting off at this station?
(Please remember not to include underground travel).

Yes..... Go to Q2b
No..... Go to Q3

Q2b Please write in the name of your final destination station:

Q2c Please write in the names of any other stations at which you changed trains before reaching your final destination:

Route:

§153600260010-

TCL

1 2 3

I M

ALL ANSWER

Q3 Which train company was operating the train which you boarded at London Victoria.

Southeastern.....
Gatwick Express.....
Southern.....

Other: Please write in

Don't know.....

SECTION 2: YOUR JOURNEY TODAY

Q4 What was the main purpose of the trip you were making when given this questionnaire?

Daily commuting to/from work
Less regular commuting to/from work
Daily commuting for education (to/from college/school/university)
Less regular commuting for education (to/from college/school/university)
On company business (or own if self employed)
On personal business (job interview, dentist etc.)
Visiting friends or relatives
Shopping trip
Travel to/from holiday
A day out
Sport
Other leisure trip

Q5 And were you on your outward or return journey when you were given a questionnaire?

Outward One way trip only
Return

Q6 Were you: (tick all that apply)

Travelling alone
Travelling with children aged 0-4
Travelling with children aged 5-10
Travelling with children aged 11-15
Travelling with other adults 16+.....

Q7 Were you: (tick all that apply)

Travelling with heavy/bulky luggage/other large items.....
Travelling with a pushchair.....
Travelling with a folding bicycle.....
Travelling with a non-folding bicycle.....
Travelling with a dog.....
Travelling with a wheelchair.....
Travelling with a helper.....
None apply.....

Q8a We recognise and acknowledge that the categories below do not cover the full range of disabilities, but do you consider yourself to be disabled by any of the following:
(tick all that apply)

No: None..... Go to Q10
Yes: Mobility..... Go to Q8b Yes: Eyesight..... Go to Q8b
Yes: Wheelchair user..... Go to Q8b Yes: Speech impairment..... Go to Q8b
Yes: Hearing..... Go to Q8b Yes: Learning difficulties..... Go to Q8b

Other: Please write in

Go to Q8b

Q8b How satisfied are you that London Victoria station met your needs as a passenger with a long term illness or disability?

Very Fairly Neither Fairly Very Don't know/
satisfied satisfied satisfied dissatisfied dissatisfied dissatisfied No opinion
.....
.....
.....
.....
.....

1536	0026	001
------	------	-----

[illegible]

ONLY ANSWER Q19B IF YOU SAY FAIRLY OR VERY DIFFICULT REGARDING USING THE TICKET GATES IN Q19A

Q19b If you found the gates difficult to use, why was that?

Q20 Overall how satisfied are you with London Victoria station?

Very satisfied	Fairly satisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Fairly dissatisfied	Very dissatisfied	Don't know/No opinion
☐	☐	☐	☐	☐	☐

NOW THINK JUST ABOUT THE TRAIN YOU WERE ABOUT TO CATCH WHEN HANDED QUESTIONNAIRE AT LONDON VICTORIA

ALL ANSWER

Q21 Based on your experience on that journey, how satisfied were you with:

	Very satisfied	Fairly satisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Fairly dissatisfied	Very dissatisfied	Don't know/No opinion
The frequency of the trains on that route.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Punctuality/reliability of the train (i.e. (the train arriving/departing on time).....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The length of time the journey was scheduled to take.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Connections with other train services.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The value for money of the price of your ticket.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q22a How would you rate the train you boarded for that journey in terms of:

	Very good	Fairly good	Neither good nor poor	Fairly poor	Very poor	Did not use/no opinion
Cleanliness.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Up keep and repair (condition of seats, walls, tables etc.).....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The provision of information during the journey.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The availability of staff on the train.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The helpfulness and attitude of staff on train.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The space for luggage.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sufficient room for all the passengers to sit/stand.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The comfort of the seating area.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Space for bicycles.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The ease of being able to get on and off the train.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Your personal security whilst on board the train.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The toilet facilities.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ONLY ANSWER Q22B IF YOU SAY FAIRLY OR VERY POOR REGARDING THE TRAIN TOILET FACILITIES (IN Q22A)

Q22b Please describe the nature of the problem and whether the problem was with a specific toilet (e.g. a disabled persons toilet or all the toilets).

Q23 Specifically thinking about the cleanliness of the train you boarded for that journey, how would you rate it for:

	Very good	Fairly good	Neither good nor poor	Fairly poor	Very poor	Don't know/no opinion
The cleanliness of the inside of the train.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The cleanliness of the outside of the train.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q24 Was there any catering (food/drinks) available on the train you travelled on?

Yes.....	☐	Go to Q26
No.....	☐	Go to Q25
Don't know.....	☐	Go to Q25

Q25 If catering had been available, do you think you would have used it?

Yes.....	☐	Go to Q28
No.....	☐	Go to Q28
Don't know.....	☐	Go to Q28

Q26 What type of catering did you use? (tick all that apply)

None used.....	☐	Go to Q28
The buffet.....	☐	Go to Q27
The trolley service.....	☐	Go to Q27
Restaurant service.....	☐	Go to Q27

Q27 Overall, how satisfied were you with the catering service on that train?

Very satisfied	Fairly satisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Fairly dissatisfied	Very dissatisfied	Don't know/No opinion
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q28 Overall, how satisfied are you with the train you boarded for your journey?

Very satisfied	Fairly satisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Fairly dissatisfied	Very dissatisfied	Don't know/No opinion
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q29 Did you experience any delay either on this train or because the train you had planned to catch there was cancelled? Again, please think only of the train you first boarded at London Victoria station directly after receiving the questionnaire.

No delay.....	☐	Go to Q34
Yes - minor delay.....	☐	Go to Q30
Yes - serious delay.....	☐	Go to Q30

Q30 What sort of delay did you experience? (tick all that apply)

The train was late departing at the beginning of my journey.....	☐
The train was late arriving at my destination.....	☐
The train I had planned to catch was cancelled.....	☐
Could not get on train as it was overcrowded.....	☐
Took longer than expected to buy train ticket.....	☐
Train I took to this station was late and I missed my connection.....	☐
Crowding at station meant it took a long time to reach my platform and I missed my train.....	☐
Lack of/poor information caused a delay to my journey.....	☐

Other: Please write in

Q31 How long was your delay?

Hours:	Minutes:

Q32 How well do you think the train company dealt with this delay?

Very well	Fairly well	Neither well nor poorly	Fairly poorly	Very poorly	Don't know/No opinion
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q33 How well do you rate the train company for each of the following, in relation to the delay that occurred?

	Very well	Fairly well	Neither well nor poorly	Fairly poorly	Very poorly	Don't know/No opinion
The amount of information provided about the delay....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The accuracy of information given about the delay.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The usefulness of the information.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The speed with which information was provided.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The time taken to resolve the problem.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The availability of alternative transport if the train service could not continue.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

WE WOULD NOW LIKE YOU TO GIVE US YOUR OVERALL OPINION OF YOUR JOURNEY TODAY

ALL ANSWER

Q34 Taking into account just **London Victoria** station where you boarded the train and the actual train travelled on after being given this questionnaire, how satisfied were you with your journey today?

Very satisfied	Fairly satisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Fairly dissatisfied	Very dissatisfied	Don't know/No opinion
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q35 How long were you on the train that you got on at **London Victoria** station?

Hours: Minutes:

Q36 How often do you make the train journey that you were on today when handed this questionnaire?

3 or more times a week.....	☐	Go to Q37
Once or twice a week.....	☐	Go to Q37
1 or 2 times a month.....	☐	Go to Q37
Once every 2-3 months.....	☐	Go to Q43
Once every 6 months.....	☐	Go to Q43
Less often.....	☐	Go to Q43
Never/first time today.....	☐	Go to Q43

SECTION 3: FOR FREQUENT USERS OF THIS ROUTE

ANSWER Q37-Q42 ONLY IF YOU MAKE TODAY'S TRAIN JOURNEY AT LEAST 1 OR 2 TIMES A MONTH

Q37 How long have you been using this route on a regular basis?

Under 1 year.....	☐
1-4 years.....	☐
5-9 years.....	☐
10 years or more.....	☐

Q38 How would you describe a typical trip over the past month?

I always get a seat.....	☐
I usually get a seat.....	☐
There are seats available but I prefer to stand.....	☐
I usually stand and it is crowded.....	☐
I usually stand and it is very crowded.....	☐
It varies.....	☐

Q39 How satisfied are you with the times when the ticket office is open on this route?

Very satisfied	Fairly satisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Fairly dissatisfied	Very dissatisfied	No opinion/don't know
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q40 How often is your ticket checked?

Too often.....	☐
About right.....	☐
Not often enough.....	☐

Q41 Were timetable changes introduced onto your route in mid December?

Yes.....	☐	Go to Q42
No.....	☐	Go to Q43
Don't know.....	☐	Go to Q43

Q42 The result of timetable changes on my route are:

	Much higher levels of crowding	Slightly higher levels of crowding	No difference to levels of crowding	Slightly lower levels of crowding	Much lower levels of crowding	Don't know/No opinion
Crowding	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Journey time	A much longer journey time ☐	Slightly longer journey time ☐	No difference to journey time ☐	Slightly shorter journey time ☐	A much shorter journey time ☐	Don't know/No opinion ☐
Train frequency	Much less frequent trains ☐	Slightly less frequent trains ☐	No difference to frequency ☐	Slightly more frequent trains ☐	Much more frequent trains ☐	Don't know/No opinion ☐

SECTION 4: ACCESS TO RAIL NETWORK

WE WOULD NOW LIKE TO ASK YOU SOME QUESTIONS ABOUT THE OTHER METHODS OF TRANSPORT YOU USED, AS PART OF THE OVERALL JOURNEY YOU WERE MAKING WHEN HANDED THIS QUESTIONNAIRE

ALL ANSWER

Q43 Which methods of transport did you use to get to **London Victoria** station where you were handed the questionnaire? (*tick all that apply*)

On foot/walked.....	☐
Bicycle (parked at or near station).....	☐
Bicycle (taken onto train).....	☐
Motorbike.....	☐
Bus/Coach.....	☐
Tram/light Rail.....	☐
Underground train.....	☐
Over ground (National Rail) train.....	☐
Taxi.....	☐
Car parked at or near station.....	☐
Car - dropped off.....	☐
Air/sea.....	☐

Other: Please write in

Q44 Is there an alternative method of transport you would like to have used to get to **London Victoria** station if circumstances were different?

Yes.....	☐	Go to Q45	No.....	☐	Go to Q47
----------	--------------------------	------------------	---------	--------------------------	------------------

Q45 Which alternative method of transport would you like to have used if it had been available?

On foot/walking.....	☐
Bicycle (parked at or near station).....	☐
Bicycle (taken onto train).....	☐
Motorbike.....	☐
Bus/Coach.....	☐
Tram/light Rail.....	☐
Underground train.....	☐
Over ground (National Rail) train.....	☐
Taxi.....	☐
Car parked at or near station.....	☐
Car - dropped off.....	☐
Air/sea.....	☐

Other: Please write in

Q46

Which, if any, of these additional facilities/services would have enabled you to use this alternative method of transport to get to **London Victoria** station?
(tick all that apply)

Improved lighting on approach to station...☐

Improved pavements on approach to station...☐

Bus/cycle lane on approach to station...☐

More car/motorbike parking space...☐

Secure car/motorbike parking space...☐

More bicycle parking space...☐

Secure bicycle parking space...☐

Cheaper parking...☐

Ability to take bicycle onto train...☐

More convenient drop off point...☐

More convenient pick up point...☐

Help with luggage...☐

More frequent bus/coach service...☐

Discounted fares...☐

Combined fares with train...☐

Direct/non stop service...☐

Help with disabilities...☐

Better connection timings between trains & buses...☐

Transport available earlier/later...☐

Preferred transportation not available...☐

Better location of bus stop...☐

None of these...☐

Other: Please write in

ALL ANSWER

Q47

Which methods of transport did you use to get from the station when you finished your train journey?
(tick all that apply)

On foot/walking...☐

Bicycle (parked at or near station)...☐

Bicycle (taken onto train)...☐

Motorbike...☐

Bus/Coach...☐

Tram/light Rail...☐

Underground train...☐

Over ground (National Rail) train...☐

Taxi...☐

Car parked at or near station...☐

Car - picked up...☐

Air/sea...☐

Other: Please write in

Q48

Did you take a bicycle on the train during this journey?

Yes...☐

No...☐

Go to Q49

Go to Q51

Q49

Did you need to book to take the bicycle on this train?

Yes...☐

No...☐

Don't know...☐

Go to Q50

Go to Q51

Go to Q51

Q50

How satisfied were you with these booking arrangements?

Very satisfied

Fairly satisfied

Neither satisfied nor dissatisfied

Fairly dissatisfied

Very dissatisfied

Don't know/No opinion

☐

☐

☐

☐

☐

☐

ALL ANSWER

Q51

Thinking about the whole journey you were making, of which the train journey was a part, how long did the whole journey take from the time you started out until the time you got to your final destination?

Less than 30 minutes...☐

30 - 59 minutes...☐

1 hour - 1 hour 59 minutes...☐

2 hours - 2 hours 59 minutes...☐

3 hours - 3 hours 59 minutes...☐

4 hours or more...☐

Q52

If any part of your journey involved changing between trains, did you feel that all aspects of this connection (from planning through to actually changing trains) were handled adequately?

Did not make a connection...☐

Yes - handled adequately...☐

No - not handled adequately...☐

Go to Q54

Go to Q54

Go to Q53

9

Side 169

12. Bilag
Bilag 8: Internationale spørgeskemaer

Q53

Which aspects of your connection do you feel were not adequately handled? *(tick all that apply)*

Not enough information when planning the journey...☐

Not enough information at station where the journey started...☐

Not enough information at station where connection made...☐

Had difficulty finding connecting train...☐

Not enough time between trains...☐

Had too much time between trains...☐

Had difficulty negotiating platform changes...☐

Had difficulty reading signs...☐

Other: Please write in

SECTION 5: SECURITY ON THE RAILWAY

PLEASE THINK ABOUT ALL THE OCCASIONS IN THE LAST SIX MONTHS (INCLUDING TODAY), WHEN YOU HAVE TRAVELLED BY TRAIN

ALL ANSWER

Q54

During the past six months, have concerns about your personal security ever prevented you from travelling by train, either forcing you to use another method of transport or not to make the journey at all?
(tick all that apply)

No...☐

Yes - I have travelled by another mode of transport...☐

Yes - I have not made the journey I wanted to...☐

The British Transport Police (BTP) is the national police force for the railways providing a policing service to rail operators, their staff and passengers throughout England, Wales and Scotland. When you see police officers and PCSOs (Police Community Support Officers) at stations you use, they will more than likely be working for BTP.

Q55

Prior to this survey, were you aware that BTP existed?

Yes...☐

No...☐

Go to Q56

Go to Q57

Q56

Taking everything into account, how good a job do you think BTP are doing at **London Victoria** station?

Excellent

Good

Fair

Poor

Very poor

Don't know

☐

☐

☐

☐

☐

☐

SECTION 6: GENERAL INFORMATION

ALL ANSWER

Q57

Which of these potential improvements do you think would be most likely to assist you when planning future rail journeys? *(tick all that apply)*

Better telephone enquiry/booking service...☐

Better Internet enquiry/booking service...☐

Better information facilities at stations...☐

Better ticket buying facilities at station ticket offices...☐

Better ticket buying facilities at station ticket machines...☐

Better route maps of the rail network...☐

Make timetables easier to read...☐

Better promotion of when advanced tickets will be available...☐

None of these...☐

Other: Please write in

Q58

Thinking back over the last six months, have you made a compensation claim following a delayed journey or complained to any of the train companies about their service? *(tick all that apply)*

No...☐

Yes - claimed for compensation on a weekly season ticket...☐

Yes - claimed for compensation on a monthly or longer season ticket...☐

Yes - claimed for compensation on a single/return ticket...☐

Yes - complained (e.g. by letter/phone/email) but did not claim for compensation...☐

Yes - complained (e.g. by letter/phone/email) and claimed for compensation...☐

Go to Q61

Go to Q59

Go to Q59

Go to Q59

Go to Q59

Go to Q59

10

IF YES, PLEASE ANSWER Q59 AND Q60 FOR THE MOST RECENT OCCASION

Q59 How satisfied were you with the way your complaint/claim was handled?

Very satisfied ☐	Fairly satisfied ☐	Neither satisfied nor dissatisfied ☐	Fairly dissatisfied ☐	Very dissatisfied ☐	Don't know/ No opinion ☐
Go to Q61	Go to Q61	Go to Q61	Go to Q60	Go to Q60	Go to Q61

Q60 Why were you dissatisfied? (tick all that apply)

Insufficient compensation.....	☐
Inappropriate form of compensation.....	☐
Time taken to respond.....	☐
Poor explanation given.....	☐
Have not yet received a response.....	☐
Other: Please write in	

ALL ANSWER

Q61 Did other passengers' behaviour give you cause to worry or make you feel uncomfortable during your journey?

Yes.....	☐	Go to Q62	No.....	☐	Go to Q63
----------	--------------------------	-----------	---------	--------------------------	-----------

Q62 Which of the following were the reason(s) for this? (tick all that apply)

Passengers drinking/under the influence of alcohol.....	☐	Feet on seats.....	☐
Passengers taking/under the influence of drugs.....	☐	Music being played loudly.....	☐
Abusive or threatening behaviour.....	☐	Smoking.....	☐
Rowdy behaviour.....	☐	Graffiti or vandalism.....	☐
		Other.....	☐

ALL ANSWER

Q63 Please use the space below for any further comments you would like to make about your trip today or the rail service generally.

SECTION 6: ABOUT YOU

IN ORDER TO ENSURE THAT THE RESPONSES OF ALL GROUPS OF PASSENGERS ARE INCLUDED, PLEASE GIVE US THE FOLLOWING DETAILS ABOUT YOURSELF.

Q64 Your age:

16 - 25.....	☐	60 - 64.....	☐
26 - 34.....	☐	65 - 69.....	☐
35 - 44.....	☐	70 - 80.....	☐
45 - 54.....	☐	81+.....	☐
55 - 59.....	☐		

Q65 Are you:

Male.....	☐	Female.....	☐
-----------	--------------------------	-------------	--------------------------

Q66 Are you:

Working full time.....	☐	Retired.....	☐
Working part time.....	☐	Full time student.....	☐
Not working.....	☐		

Q67 Which of the following best describes the occupation of the Chief Wage Earner in your household?

Professional/Senior Managerial.....	☐
Middle Managerial.....	☐
Junior Managerial/Clerical/Supervisory.....	☐
Skilled Manual (professional qualifications/served an apprenticeship).....	☐
Unskilled Manual (no qualifications/not served an apprenticeship).....	☐
Full time student.....	☐
Retired.....	☐
Unemployed/Between jobs.....	☐
Housewife/Househusband.....	☐
Other: Please write in	

Q68 Do you regularly use the internet? (tick all that apply)

Yes, at home.....	☐	No.....	☐
Yes, at work.....	☐		

Q69 To which of these ethnic groups do you consider you belong?

White		Black, Arab or Black/Arab British	
British.....	☐	Arab.....	☐
Any other white background.....	☐	Caribbean.....	☐
Mixed		African.....	☐
White and Black Caribbean.....	☐	Any other Black/African/Caribbean background.....	☐
White and Black African.....	☐		
White and Asian.....	☐		
Any other Mixed background.....	☐		
Asian or Asian British			
Indian.....	☐		
Pakistani.....	☐		
Bangladeshi.....	☐		
Chinese.....	☐		
Any other Asian background.....	☐		

Please complete the contact details requested below if you would be happy to participate in future research projects about the rail industry:

Name:	
Telephone number:	
Email address:	

Thank you for your help in completing this questionnaire.

Please return it in the envelope provided or use the following Freepost address:

	Passenger Survey Perspective Research Services Ltd FREEPOST (RSKU-SKUZ-TSYG) Kingsbourne House 229-231 High Holborn LONDON WC1V 7DA	
---	--	---

This survey is being undertaken for Passenger Focus by BDRC Continental, an independent market research agency based in London. You were handed the questionnaire by an interviewer working for Perspective Research Services, who are part of the same company as BDRC Continental.

The results from the survey are used by Passenger Focus to take passengers' views into account when representing rail travellers. In addition the data will be provided to the Department for Transport and a range of organisations to help them assess the performance of the train operating companies. To find out more about how the information is used please visit www.passengerfocus.org.uk.

All the answers you provide are entirely confidential and will be combined with those of many other passengers to produce overall figures for each train operating company and to generate regional and national summaries of performance.

If you have any questions about this survey, please feel free to contact Rebecca Hunt at BDRC Continental on 020 7490 9148. If you have any concerns about the bona fides of the survey itself, you can contact the Market Research Society on 0500 396999 who will verify our status as a legitimate market research organisation.

Forklaring til Eurobarometer 382a - “Europeans’ satisfaction with rail services”

INTRODUCTION

The Flash Eurobarometer survey on “Europeans’ satisfaction with rail services” (Flash 382a) is conducted to analyse public satisfaction with a number of features of rail transport. This survey is a follow-up to the Flash Eurobarometer 326 carried out in March 2011 among respondents who had travelled by train within their country.

However, this report has a slightly different target and broader objectives compared with the previous report. This Flash survey targets the general European public aged 15+. It also examines the sub-group of Europeans who use rail transport, and will measure changes since 2011 by providing comparisons with the previous report. The scope of the survey has also been extended compared with 2011 to include suburban services. This survey differentiates international, national or regional trains from suburban trains and measures Europeans’ satisfaction with the accessibility of rail services.

It is important to note that the report does not discuss respondents’ views of rail services in Cyprus and Malta, as there are no trains in those countries.

- The two main objectives of the survey are to:
- measure satisfaction with rail services; and
 - understand the accessibility issues that arise when using rail services and measure satisfaction with rail service accessibility (particularly among those with accessibility issues).

As questions on satisfaction were asked of all respondents - even those who do not use trains - the results of the rail satisfaction questions received high level of “not applicable” or “don’t know” answers in many cases. Therefore, it is important to look at the differences between levels of satisfaction and dissatisfaction in order to draw conclusions about the results of these questions. Consequently, this report makes frequent reference to differences between satisfaction and dissatisfaction.

This survey was carried out by TNS Political & Social network in 26 Member States of the European Union between 9 and 11 September 2013. Cyprus and Malta were not included in this survey as there are no national, regional or suburban trains in those countries. 26,034 respondents aged 15 years old or more from different social and demographic groups were interviewed via telephone (landline and mobile phone) in their mother tongue on behalf of the Directorate-General for Mobility and Transport. The methodology used is that of Eurobarometer surveys as carried out by the Directorate-General for Communication (“Strategy, Corporate Communication Actions and Eurobarometer” Unit). A technical note on the manner in which interviews were conducted by the Institutes within the TNS Political & Social network is appended as an annex to this report. Also included are the interview methods and confidence intervals.

MAIN FINDINGS

More than two-thirds of Europeans have travelled by international, national or regional trains at least once in their lives (67%).

- Respondents are most likely to have used these services at least once in Germany (80%), Austria (78%), Finland (77%) and Sweden (77%) and are least likely to have done so in Croatia (42%), Estonia (39%) and Lithuania (33%).
- Suburban rail use is polarized, with a group of heavy users (14%), which use it daily or several times per month, and a large group who do not use these trains at all (53%).
- Respondents are most likely to have used suburban trains at least once in the Netherlands (66%), Denmark (63%) and Germany (61%). Respondents were least likely to have done so in Bulgaria (20%), Estonia (19%) and Romania (19%).
- Europeans generally have good access to railway stations. In total, more than eight out of ten Europeans live within 30 minutes of a railway station (83%).
- Respondents in rural areas are less likely to live within 10 minutes of a railway station (24%) than those in large towns and mid-sized towns (both 34%).
- The most frequent reason why Europeans use trains is for leisure activities: 22% do so for holiday activities and 33% for other leisure activities.

Undersøgelse af kollektiv trafik, forår 2012

Godmorgen / Goddag, mit navn er ... og jeg ringer på vegne af Gallupinstituttet.
Jeg vil gerne tale med den person i husstanden på 16 år eller mere, som sidst har haft fødselsdag.

NÅR DEN RIGTIGE RESPONDENT ER I RØRET;

Vi er ved at foretage en undersøgelse af tilfredsheden med den kollektive trafik i Hovedstadsområdet. Kan jeg få lov til at stille dig nogle spørgsmål? De oplysninger, du giver mig vil selvfølgelig blive behandlet fortroligt. Læs herefter indledningen til spørgsmål 1-

INTERVIEWER: Hvis respondenterne ikke vil deltage i undersøgelsen med begrundelsen "Jeg bruger ikke offentlige transportmidler", skal du sige følgende: Vi gennemfører undersøgelsen for Movia (det tidligere HT), der gerne vil høre hvilken opfattelse man har af offentlige transportmidler, både fra dem, der rejser meget sjældent eller aldrig rejser med offentlige transportmidler og fra dem, der ofte bruger offentlige transportmidler. Som nævnt er du helt anonym i undersøgelsen.

Ja, vil gerne interviewes (Læs indledningen til spørgsmål 1)
Nej, vil ikke interviewes – stil følgende spørgsmål

Jeg har forståelse for, at du ikke vil deltage i undersøgelsen, men hvis jeg bare må stille ét spørgsmål: "Rejser du med offentlige transportmidler...?"

- 1 Dagligt
- 2 Et par gange om ugen
- 3 Et par gange om måneden
- 4 Mindre end en gang om måneden
- 5 Aldrig
- 6 Ved ikke / vil ikke svare (LÆS IKKE OP)

KUN HVIS SVARPERSONEN SPØRGER: Interviewet vil vare 7 – 8 minutter.

INDLEDNING TIL SPØRGSMÅL 1

Jeg vil bede dig give en vurdering af den kollektive trafik ud fra en række emner, og jeg vil læse udsagnene op for dig ét for ét. Jeg vil bede dig svare ved hjælp af en skala fra 1 til 5, hvor 1 betyder Helt uenig, 2 betyder Delvis uenig, 3 betyder Hverken enig eller uenig, 4 betyder Delvis enig, og 5 betyder Helt enig.

Skala:

- 1 Helt uenig
- 2 Delvis uenig
- 3 Hverken enig eller uenig
- 4 Delvis enig
- 5 Helt enig
- 6 Ved ikke / (LÆS IKKE OP)

UDBUD AF KOLLEKTIV TRAFIK (RUTENETVÆRK OG KØREPLANER)

*Q1
Først vil jeg stille dig nogle spørgsmål om udbudet af den kollektive trafik i Hovedstadsområdet. I hvilken grad er du enig i følgende udsagn...?*

[illegible]

PÅLIDELIGHED

Q2

Det næste spørgsmål handler om, hvor pålidelig den kollektive trafik i Hovedstadsområdet er. Du bedes stadig bruge en skala mellem 1 og 5, hvor 1 betyder Helt uenig, 2 betyder Delvis uenig, 3 betyder Hverken enig eller uenig, 4 betyder Delvis enig, og 5 betyder Helt enig.

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende udsagn?

Helt uenig	Delvis uenig	Hverken enig eller uenig	Delvis enig	Helt enig	Ved ikke
1	2	3	4	5	6

Den kollektive trafik kører for det meste til tiden

Q₃

LÆS OP HVIS NØDVENDIGT; Skala/I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende udsagn?

[illegible]

Q4

LÆS OP HVIS NØDVENDIGT; Skala/I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende udsagn?

[illegible]

Q5

LÆS OP HVIS NØDVENDIGT; Skala/I hvilken grad er du enig eller uenig følgende udsagn?

[illegible]

Q6

De næste spørgsmål handler om komforten inden for den kollektive trafik. Du bedes stadig bruge skalaen fra 1 til 5, hvor 1 betyder Helt uenig, 2 betyder Delvis uenig, 3 betyder Hverken enig eller uenig, 4 betyder Delvis enig, og 5 betyder Helt enig. I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende udsagn?

[illegible]

Q7

LÆS OP HVIS NØDVENDIGT; Skala/l hvilken grad er du enig eller uenig i følgende udsagn?

[illegible]

VALUTA FOR PENGENE

Q8

De følgende to spørgsmål drejer sig om, hvorvidt man får noget for pengene.
LÆS OP HVIS NØDVENDIGT; Skala/I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende udsagn?

ROTÉR UDSAGNENE	Helt uenig	Delvis uenig	Hverken enig eller uenig	Delvis enig	Helt enig	Ved ikke
	1	2	3	4	5	6
A Når man bruger kollektive trafik, får man noget for pengene	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B Prisen for at rejse kollektivt er rimelig	☐	☐	☐	☐	☐	☐

LOYALITET

Q9

Og nu til noget nyt
LÆS OP HVIS NØDVENDIGT; Skala/ I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende udsagn?

	Helt uenig	Delvis uenig	Hverken enig eller uenig	Delvis enig	Helt enig	Ved ikke
	1	2	3	4	5	6
A) Jeg anbefaler gerne andre at bruge den kollektive trafik	☐	☐	☐	☐	☐	☐

TILFREDSHED

Q10

Nu vil jeg bede dig sige, hvor tilfreds du er med den kollektive trafik

Hvor tilfreds er du generelt med den kollektive trafik? Er du ...?

Skala:	LÆS OP
1	☐ Meget utilfreds
2	☐ Utilfreds
3	☐ Hverken tilfreds eller utilfreds
4	☐ Tilfreds
5	☐ Meget tilfreds
6	☐ Ved ikke / (LÆS IKKE OP)

Specialelemner 2012

Q2012_1

Nu vil jeg stille dig nogle få spørgsmål angående den tur/rejse med kollektiv trafik som du oftest foretager.
Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads på denne tur/rejse (hvis du skal skifte, skal du tænke på turen/rejsen som en helhed)?

- 1) Meget utilfreds
- 2) Utilfreds
- 3) Hverken tilfreds eller utilfreds
- 4) Tilfreds
- 5) Meget tilfreds
- 6) Ved ikke / intet svar (LÆS IKKE OP)

Q2012_2

Hvor mange minutter af din rejse/tur med kollektiv trafik tilbringer du om bord i bussen, toget eller i metroen?
INFO TIL INTERVIEWER: HVIS REJSEN/TUREN BESTÅR AF FLERE SKIFT, SKAL DU REGISTRERE DEN SAMLEDE REJSETID OM BORD. LÆS OP, HVIS NØDVENDIGT

- 1) Mindre end 5 minutter
- 2) 6 til 15 minutter
- 3) 16 til 25 minutter
- 4) 26 til 40 minutter
- 5) 41 til 60 minutter
- 6) Mere end 60 minutter
- 7) Ved ikke (LÆS IKKE OP)

Q2012_3

Hvor ofte er du nødt til at stå op under noget af eller hele turen/rejsen?
LÆS OP

- 1) Altid eller næste altid (80 – 100 %)
- 2) Ret ofte (60 - 80 %)
- 3) En gang imellem (40 – 60 %)
- 4) Ret sjældent (20 – 40 %)
- 5) Aldrig eller næsten aldrig (0 – 20 %)
- 6) Ved ikke (LÆS IKKE OP)

Q2012_4

HVIS SVARET 1 TIL 4 I SPØRGSMÅLET OVENFOR
Hvor længe er du normalt nødt til at stå op?
LÆS OP

- 1) Under hele rejsen/turen
- 2) Under det meste af rejsen/turen
- 3) Under kortere dele af rejsen/turen
- 4) Ved ikke (LÆS IKKE OP)
- 5) Rejser ikke med offentlig transport (LÆS IKKE OP)

BAGGRUNDSPØRGSMÅL

Her til sidst vil jeg gerne stille dig nogle spørgsmål om dig selv.

Question 0.1

Du skal nu tænke på de rejser, du regelmæssigt foretager i Hovedstadsområdet. Hvilke typer af transportmidler bruger du normalt til denne type rejse?

LÆS OP – FLERE SVAR MULIGT:

- 1) Bil – som chauffør
- 2) Bil – som passager
- 3) Cykel
- 4) Til fods
- 5) Motorcykel /MC
- 6) Taxi
- 7) Båd
- 8) Metro
- 9) IC/Regionaltog
- 10) S-tog
- 11) Lokalbaner
- 12) Bus
- 98) LÆS IKKE OP – Ved ikke / intet svar

Baggrundsspørgsmål 1

Hvor ofte bruger du typisk den kollektive trafik, jeg tænker på alle former for rejser, er det?

LÆS OP

- 1 ☐ Daglig
- 2 ☐ Et par gange om ugen
- 3 ☐ Et par gange om måneden
- 4 ☐ Mindre end én gang om måneden
- 5 ☐ Aldrig
- 6 ☐ Ved ikke / intet svar (LÆS IKKE OP)

Baggrundsspørgsmål 2

HVIS RESPONDENTEN BRUGER OFFENTLIG TRANSPORT

Når du rejser med offentlig transport, bruger du så normalt...?

LÆS OP – MULTIPLE SVAR MULIGT

- 1 Bus
- 2 IC-/Regionaltog
- 3 S-tog
- 4 Lokalbaner
- 5 Metro
- 6 Tog
- 7 LÆS IKKE OP – ved ikke

Baggrundsspørgsmål 3

Hvad er din beskæftigelse?

LÆS IKKE OP. Arbejdsløse registreres under andet

- 1 ☐ Arbejder på fuldtid
- 2 ☐ Arbejder på deltid
- 3 ☐ Studerende
- 4 ☐ Pensionist
- 5 ☐ Andet
- 6 ☐ Ved ikke (LÆS IKKE OP)

Baggrundsspørgsmål 5

Hvilket år er du født?

Angiv hele årstal (Dvs. Fx 1965 og ikke 65)

For "Vil ikke svare" TAST -1

Årstal

Baggrundsspørgsmål 6

Hvad er dit postnummer?

Postnummer:

Baggrundsspørgsmål 7 (SPØRG IKKE)

NOTÉR KØN

- 1 ☐ Mand
- 2 ☐ Kvinde

TAK RESPONDENTEN OG AFSLUT INTERVIEW!

Bilag 9: Udkast til spørgeskemaer til de nationale passager-tilfredshedsundersøgelser

Spørgsmålsformulering TOG (+Metro – i en kortere version) – papirspørgeskema til selvudfyldelse

Spørgsmål om din rejse, frem til du modtog dette spørgeskema:

Q1. Hvor steg du på dette tog?
(Liste med svarmuligheder – eller åbentekstfelt)

Q2. Hvordan kom du til den station, hvor du steg på dette tog?
(Liste med transportmidler: cykel, bil, tog, bus osv.)

(Hvis der i Q2 er svaret et kollektivt transportmiddel = bus, tog, metro, færge, flextur osv.)
Q3. Hvorfra tog du det transportmiddel, du svarede i Q2?
(åbentekstfelt)

Q4. Hvor tilfreds var du alt i alt med din rejse med det transportmiddel, du svarede i Q2?
(skala fra 0 til 10)

Q5. Hvordan kom du til det sted, hvor du steg på det transportmiddel, du svarede i Q2?
(Liste med transportmidler: cykel, bil, tog, bus osv.)

(Hvis der i Q5 er svaret et kollektivt transportmiddel = bus, tog, metro, færge, flextur osv.)
Q6. Hvorfra tog du det transportmiddel, du svarede i Q5?
(åbentekstfelt)

Q7. Hvor tilfreds var du alt i alt med din rejse med det transportmiddel, du svarede i Q5?
(skala fra 0 til 10)

[osv. til alle dele af rejsen er afdækket]

(Hvis der i Q2 eller Q5 er svaret bil, cykel osv.)
Q8. Hvor tilfreds var du med parkeringsforholdene, hvor du satte din bil/cykel?
(skala fra 0 til 10)

NOTE: Ovennævnte spørgsmål Q2-Q7 m.fl. + Q8 sættes op i en visuel løsning, der gør det mere overskueligt og intuitivt for passageren at svare på.

På stationen: (Hvor tilfreds er du med....)
Q9. den trafikinformation, skiltning og vejvisning du fik på den station, hvor du steg på dette tog?
Q10. rengøringen og vedligeholdelsen på den station, hvor du steg på dette tog?
Q11. trygheden på den station, hvor du steg på dette tog?

I toget: (Hvor tilfreds er du med....)
Q12. muligheden for at få en siddeplads i dette tog?
Q13. toiletterne i dette tog? (fungerer de, er de rene osv.)
Q14. den indvendige rengøring og vedligeholdelse i dette tog?
Q15. den udvendig rengøring og vedligeholdelse af dette tog?

Q16. klimaet ombord i dette tog? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)
Q17. trygheden i dette tog?
Q18. den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?
Q19. togpersonalet på denne rejse?
Q20. togets overholdelse af køreplanen på denne rejse?
Q21. rejsetiden for rejsen på dette tog?
Q22. din rejse ombord i dette tog alt i alt?

Q23. Er toget, eller har toget været, forsinket på denne rejse?

(Hvis der er forsinkelse)
Q24. Hvor lang er/var forsinkelsen?
Q25. Er der blevet givet information om forsinkelsen, du har oplevet, i dette tog?

(Hvis der er givet information)
Q26. Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget i dette tog, om forsinkelsen?

Generelle spørgsmål: (Hvor tilfreds er du med....)
Q27. togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning generelt?
Q28. antallet af togafgange på denne strækning generelt?
Q29. forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?
Q30. muligheden for at kontakte selskabet og få almen information og svar på spørgsmål?

Q31. Hvor tilfreds er du med din samlede rejse alt i alt fra hvor du startede og til nu?

Q32. I hvilken grad vil du anbefale [selskab] til venner og bekendte?

Q33. Hvor stiger du af dette tog?
(Liste med svarmuligheder – eller åbentekstfelt)

Q34. Hvordan forventer du at komme videre fra den station, hvor du stiger af dette tog?
(Liste med transportmidler: cykel, bil, tog, bus osv.)

(Hvis der i Q34 er svaret et kollektivt transportmiddel = bus, tog, metro, færge, flextur osv.)
Q35. Hvorhen kører du med det transportmiddel, du svarede i Q34?
(åbentekstfelt)

[Osv. til hele rejsen er afdækket]

Q36. Hvilken type billet/kort rejser du på, på denne rejse?
Q37. Hvordan har du købt din billet/kort til denne rejse?
Q38. Hvor tilfreds er du med muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?
Q39. Hvor tilfreds er du med prisen på denne rejse?

Q40. Hvad er formålet med din rejse i dag?
Q41. Hvor ofte rejser du med toget på denne strækning?
Q42. Køn?
Q43. Alder?

Q44. Må vi kontakte dig på et senere tidspunkt, hvis vi har supplerende spørgsmål om din rejse?

Notér navn, e-mail

Spørgsmålsformulering BUS – personligt interview

Spørgsmål om din rejse, frem til du dette interview:

Q1. Hvor steg du på denne bus?
(Liste med svarmuligheder – eller åbentekstfelt)

Q2. Hvordan kom du til det stoppested, hvor du steg på denne bus?
(Liste med transportmidler: cykel, bil, tog, bus osv.)

(Hvis der i Q2 er svaret et kollektivt transportmiddel = bus, tog, metro, færge, flextur osv.)
Q3. Hvorfra tog du det transportmiddel, du svarede i Q2?
(åbentekstfelt)

Q4. Hvor tilfreds var du alt i alt med din rejse med det transportmiddel, du svarede i Q2?
(skala fra 0 til 10)

Q5. Hvordan kom du til det sted, hvor du steg på det transportmiddel, du svarede i Q2?
(Liste med transportmidler: cykel, bil, tog, bus osv.)

(Hvis der i Q5 er svaret et kollektivt transportmiddel = bus, tog, metro, færge, flextur osv.)
Q6. Hvorfra tog du det transportmiddel, du svarede i Q5?
(åbentekstfelt)

Q7. Hvor tilfreds var du alt i alt med din rejse med det transportmiddel, du svarede i Q5?
(skala fra 0 til 10)

[osv. til alle dele af rejsen er afdækket]

(Hvis der i Q2 eller Q5 er svaret bil, cykel osv.)
Q8. Hvor tilfreds var du med parkeringsforholdene, hvor du satte din bil/cykel?
(skala fra 0 til 10)

Ved stoppestedet: (Hvor tilfreds er du med....)
Q9. den trafikinformation, skiltning og vejvisning du fik ved det stoppested, hvor du steg på denne bus?
Q10. venteforholdene ved det stoppested, hvor du steg på denne bus?
Q11. synligheden af destinationsskilte på bussen?

I bussen: (Hvor tilfreds er du med....)
Q12. muligheden for at få en siddeplads i denne bus?
Q13. den indvendige rengøring og vedligeholdelse i denne bus?
Q14. den udvendig rengøring og vedligeholdelse af denne bus?
Q15. klimaet ombord i denne bus? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)
Q16. trygheden i denne bus?
Q17. den information, du har fået undervejs på din rejse med denne bus?
Q18. chaufførens kundeservice?
Q19. chaufførens kørsel?
Q20. bussens overholdelse af køreplanen på denne rejse?

Q21. rejsetiden for rejsen på denne bus?
Q22. din rejse ombord i denne bus alt i alt?

Q23. Er bussen, eller har bussen været, forsinket på denne rejse?

(Hvis der er forsinkelse)
Q24. Hvor lang er/var forsinkelsen?
Q25. Er der blevet givet information om forsinkelsen, du har oplevet, i denne bus?

(Hvis der er givet information)
Q26. Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget i denne bus, om forsinkelsen?

Generelle spørgsmål: (Hvor tilfreds er du med....)
Q27. bussernes overholdelse af køreplanen på denne strækning generelt?
Q28. antallet af busafgange på denne strækning generelt?
Q29. forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?
Q30. muligheden for at kontakte selskabet og få almen information og svar på spørgsmål?

Q31. Hvor tilfreds er du med din samlede rejse alt i alt fra hvor du startede og til nu?

Q32. I hvilken grad vil du anbefale [selskab] til venner og bekendte?

Q33. Hvor stiger du af denne bus?
(Liste med svarmuligheder – eller åbentekstfelt)

Q34. Hvordan forventer du at komme videre fra det stoppested, hvor du stiger af denne bus?
(Liste med transportmidler: cykel, bil, tog, bus osv.)

(Hvis der i Q34 er svaret et kollektivt transportmiddel = bus, tog, metro, færge, flextur osv.)
Q35. Hvorhen kører du med det transportmiddel, du svarede i Q34?
(åbentekstfelt)

[Osv. til hele rejsen er afdækket]

Q36. Hvilken type billet/kort rejser du på, på denne rejse?
Q37. Hvordan har du købt din billet/kort til denne rejse?
Q38. Hvor tilfreds er du med muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?
Q39. Hvor tilfreds er du med prisen på denne rejse?

Q40. Hvad er formålet med din rejse i dag?
Q41. Hvor ofte rejser du med bussen på denne strækning?
Q42. Køn?
Q43. Alder?

Q44. Må vi kontakte dig på et senere tidspunkt, hvis vi har supplerende spørgsmål om din rejse?
Notér navn, e-mail

Bilag 10: Detaljeret tidsplan for Passagerpulsen
Forslag til tidsplan for opstarten:

Måned (efter bevilling)	Sekretariat	Interessent- forum	Passager- panelet	Passager- agenterne	De nationale passager- tilfredsheds- undersøgelser
1	Etablering af intern Styregruppe. Projektstillinger slås op				
2		Etablering af interessentforum påbegyndes			
3	Projektleder og medarbejdere ansat. Møde i Samarbejdsforum			Rekruttering af passageragenter påbegyndes	Nedsættelse af undersøgelsesfaglig følgegruppe og dialog om udbudsmateriale og kravspecifikationer.
4	Åbningskonference afholdes. Hjemmeside (v1) i drift. Første nyhedsbrev udsendes til tilmeldte.	Interessentforum er etableret og har afholdt de første møder.	Rekruttering til passagerpanel påbegyndes.	Første undersøgelse med Passageragenterne gennemføres.	Udbudsmateriale er færdigt. Udbud igangsættes.
5	Nyhedsbreve udsendes løbende. Møde i Samarbejdsforum	Første erfa-grupper er nedsat.	Første kvalitative undersøgelse på Passagerpanelet gennemføres.	Første undersøgelse offentliggøres. Herefter gennemføres og offentliggøres undersøgelser løbende efter behov	Følgegruppen drøfter indkomne tilbud. Passagerpulsens forhandler med relevante bydere
6	Nyhedsbreve udsendes løbende	Virtuelt dialogforum virker.	Rapport fra første kvalitative undersøgelse på Passagerpanelet offentliggøres.		Aftale indgås med eksternt analysebureau.
7	Møde i Samarbejdsforum			App færdigudviklet	Analysebureau forbereder arbejdet.
8	Hjemmeside er i fuld drift.			Løbende undersøgelser, analyser og rapporter.	Analysebureau forbereder arbejdet.
9	Nyhedsbreve udsendes løbende				Dataindsamling påbegyndes
10	Nyhedsbreve udsendes løbende. Møde i Samarbejdsforum		Løbende undersøgelser, analyser og rapporter.		Test af data og forberedelse til rapportering
11	Nyhedsbreve udsendes løbende				Test af data og forberedelse til rapportering
12	Nyhedsbreve udsendes løbende			Løbende undersøgelser, analyser og rapporter.	Databehandling og analyse på første 3 måneders data.
13	Møde med direktører om undersøgelsesresultater.		Løbende undersøgelser, analyser og rapporter.		Første samlede rapport udarbejdes til internt brug (på baggrund af 3 måneders dataindsamling). Herefter løbende rapportering.

Forslag til årsplan for Passagerpulsens:

Måned	Sekretariat	Interessent- forum	Passager- panelet	Passager- agenterne	De nationale passager- tilfredsheds- undersøgelser
Jan		Løbende dialog, erfamøder mv.	Løbende undersøgelser, analyser og rapporter.		Dataindsamling. Databehandling 2. halvår.
Feb	Møde med direktører om resultater fra 2. halvår. Møde i undersøgelsesfaglig	Løbende dialog, erfamøder mv. Årsmøde		Løbende undersøgelser og rapporter.	Dataindsamling. Rapportering 2. halvår.
Mar	Årskonference. Statusmøde i Samarbejdsforum	Løbende dialog, erfamøder mv.	Løbende undersøgelser, analyser og rapporter.		Dataindsamling. Evt. specialanalyser og rapporter.
Apr		Løbende dialog, erfamøder mv.		Løbende undersøgelser og rapporter.	Dataindsamling. Evt. specialanalyser og rapporter.
Maj	Møde i undersøgelsesfaglig følgegruppe	Løbende dialog, erfamøder mv. Drøftelse af input til ny køreplan.	Løbende undersøgelser, analyser og rapporter.		Dataindsamling. Evt. specialanalyser og rapporter.
Jun	Statusmøde i Samarbejdsforum	Løbende dialog, erfamøder mv.		Løbende undersøgelser og rapporter.	Dataindsamling. Evt. specialanalyser og rapporter.
Jul		Løbende dialog, erfamøder mv.			Dataindsamling. Databehandling 1. halvår.
Aug	Møde med direktører om resultater fra 1. halvår. Møde i undersøgelsesfaglig	Løbende dialog, erfamøder mv.		Løbende undersøgelser og rapporter.	Dataindsamling. Rapportering 1. halvår.
Sep	Statusmøde i Samarbejdsforum	Løbende dialog, erfamøder mv.	Løbende undersøgelser, analyser og rapporter.		Dataindsamling. Evt. specialanalyser og rapporter.
Okt		Løbende dialog, erfamøder mv.		Løbende undersøgelser og rapporter.	Dataindsamling. Evt. specialanalyser og rapporter.
Nov	Møde i undersøgelsesfaglig følgegruppe	Løbende dialog, erfamøder mv.	Løbende undersøgelser, analyser og rapporter.		Dataindsamling. Evt. specialanalyser og rapporter.
Dec	Statusmøde i Samarbejdsforum	Løbende dialog, erfamøder mv.		Løbende undersøgelser og rapporter.	Dataindsamling. Evt. specialanalyser og rapporter.

Foto henvisning

Fotos er udlånt af:

- Forside: Sydtrafik
- 1

Sydtrafik
- 2

Regionstog
- 3

Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 4

NT
- 5

Regionstog
- 6

NT
- 7

Sydtrafik
- 8

DSB
- 9

Lokalbanen A/S
- 10

Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 11

Lokalbanen A/S
- 12

Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 13

NT. Fotograf: Rasmus Degnbol
- 14

Sydtrafik
- 15

Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 16

Sydtrafik
- 17

NT. Fotograf: Rasmus Degnbol
- 18

Lokalbanen A/S
- 19

NT. Fotograf: Rasmus Degnbol
- 20

Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 21

Regionstog
- 22

DSB
- 23

Lokalbanen A/S
- 24

Regionstog
- 25

NT. Fotograf: Rasmus Degnbol
- 26

Lokalbanen A/S
- 27

Sydtrafik
- 28

Sydtrafik
- 29

Sydtrafik
- 30

Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark

- 31 DSB
- 32 NT. Fotograf: Rasmus Degnbol
- 33 Sydtrafik
- 34 Regionstog
- 35 Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 36 Sydtrafik
- 37 Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 38 Sydtrafik
- 39 DSB
- 40 NT. Fotograf: Rasmus Degnbol
- 41 NT. Fotograf: Rasmus Degnbol
- 42 DSB
- 43 Sydtrafik
- 44 Regionstog
- 45 NT. Fotograf: Rasmus Degnbol
- 46 Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 47 Sydtrafik
- 48 Regionstog
- 49 Regionstog
- 50 Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 51 Sydtrafik
- 52 Regionstog
- 53 Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 54 Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 55 Regionstog
- 56 Arriva. Fotograf: Lars E/Arriva Danmark
- 57 Sydtrafik

Vi
tænker,
før du
handler

Forbrugerrådet
Tænk