



Danskernes holdning til **kollektiv transport**

Undersøgelse af danskernes holdning til, brug af
og tilfredshed med den kollektive transport.

December 2014

Forbrugerrådet
Tænk

Passagerpuls

- din stemme i den kollektive transport

Indhold

1.	Kære læser	3
2.	Baggrund og målsætning med undersøgelsen	4
3.	Metodebeskrivelse	5
4.	Summary og anbefalinger	6
5.	Resultatgennemgang	10
5.1	Danskernes adgang til den kollektive transport	10
5.1.1	Delkonklusion	12
5.2	Den kollektive transports evne til at opfylde danskernes transportbehov	12
5.2.1	Delkonklusion	17
5.3	Hvilke forhold ved den kollektive transport skal forbedres for, at danskerne vil benytte den mere i fremtiden	17
5.3.1	Delkonklusion	24
5.4	Tilfredshed med den kollektive transport	25
5.4.1	Delkonklusion	36
5.5	Tilfredshed med en række forhold ved den kollektive transport i Danmark	37
5.5.1	Delkonklusion	40
6.	Om deltagerne	41
7.	Om undersøgelsen	43



1. Kære læser

Vi er stolte af, at kunne præsentere den første undersøgelse fra Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk.

Passagerpuls åbnede dørene 1. oktober 2014 og har som sit formål, at sikre større inddragelse af og fokus på passagererne, og på den måde være med til, at skabe en bedre kollektiv transport.

Passagerpuls er passagerens stemme og arbejder for bedre forhold for passagerer i bus, tog og metro. For at kunne målrette indsatsen mod de områder der har størst betydning for danskernes tilfredshed med – og oplevelse af – den kollektive transport, har Passagerpuls behov for, kontinuerligt, at skabe viden om danskerne og den kollektive transport. Viden, der skal kunne anvendes i dialog med politikere og branchens beslutningstagere, med henblik på at skabe konkrete forbedringer - med udgangspunkt i passagerernes behov og ønsker.

Vi er startet med at undersøge danskernes brug af - og holdninger til - den kollektive transport. Vi har blandt andet stillet spørgsmålene: I hvilken grad opfylder den kollektive transport dit behov for transport i dag? Og hvad skal der til for, at du vil benytte den kollektive transport mere? Svarene på disse grundlæggende spørgsmål vil vi bruge til, at holde fokus på de områder, hvor passagererne oplever, at behovet er størst og hvor vi som passagerernes stemme skal arbejde for, at der sker konkrete forbedringer.

Det er et princip for denne og alle fremtidige undersøgelser, at de skal være anvendelige, gennemføres professionelt, være af god kvalitet, og offentliggøres med en detaljeret beskrivelse af formål, metode og konklusioner. På den vis håber vi, at kunne bidrage til, at viden om passagerernes behov bliver brugt og omsat til konkrete forbedringer. Vi glæder os til, at diskutere resultaterne med alle interesserede.

God læselyst!



Anja Philip
Formand



2. Baggrund og målsætning med undersøgelsen

Dette er den første undersøgelse lavet af Passagerpuls. Den er et indledende spadestik. Eventuelle interessante temaer, der måtte dukke op i undersøgelsen vil evt. kunne uddybes i senere undersøgelser.

Undersøgelsen skal give grundlæggende viden om danskernes brug af - og holdninger til - den kollektive transport.

Undersøgelsens resultater skal kunne bruges til at vurdere, i hvilken udstrækning den kollektive transport opleves at være tilgængelig for danskerne, i hvilket omfang den kollektive transport kan dække danskernes transportbehov, i hvilket omfang, de benytter den kollektive transport og til hvilke formål.

I den udstrækning, at danskerne oplever, at den kollektive transport ikke fuldt ud kan dække deres transportbehov, er det væsentligt, at undersøgelsen kan pege på, hvilke forhold ved den kollektive transport, der skal forbedres, for at disse danskere i højere grad vil benytte den kollektive transport fremover – og om det overhovedet er realistisk.

Passagerpuls har som målsætning, at arbejde for at brugerne af bus, tog og metro bliver mere tilfredse med den kollektive transport. Derfor er det også vigtigt, at undersøgelsen afdækker denne tilfredshed. Både overordnet set, men også i forhold til enkelte forhold ved den kollektive transport, så Passagerpuls bliver i stand til, at udpege de områder, der skal arbejdes med i fremtiden, for at sikre en højere tilfredshed med den kollektive transport.

Det er tænkt, at undersøgelsen skal gentages hvert år, med henblik på at vurdere udviklingen i danskernes tilfredshed med den kollektive transport, og undersøgelsen må derfor nødvendigvis være kvantitativ.

Undersøgelsen skal kunne stå alene, men resultaterne må gerne give anledning til ønsker om andre - og mere dybtgående – undersøgelser, der yderligere kan belyse de forhold, der har størst betydning for oplevelsen af forbedringer i den kollektive transport.



3. Metodebeskrivelse

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført ved brug af spørgeskemaer udsendt pr. e-mail i perioden oktober – november 2014. Spørgeskemaværktøjet SurveyXact er blevet anvendt.

Metoden blev valgt, fordi ønsket har været at lave en kvantificerbar undersøgelse, der på en økonomisk forsvarlig måde nåede ud til et bredt udsnit af målgruppen. Samtidig sikrer metoden, at svarpersonerne kan deltage fuldstændigt anonymt, og at besvarelsenerne ikke påvirkes af, at svarpersonen evt. ønsker at være politisk korrekt overfor en interviewer.

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet af Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk. Inden undersøgelsen gik i gang blev spørgeskemaet testet på en mindre målgruppe for dels at sikre den rette forståelse af spørgsmålene, og dels at sikre, at den tekniske opsætning var korrekt i forhold til, at alle relevante spørgsmål blev vist til – og besvaret af – svarpersonerne. På baggrund af denne test blev der foretaget mindre rettelser i spørgeskemaet inden udsendelsen.

Stikprøven til undersøgelsen er udvalgt fra et telefonrekrutteret web-panel, der tilstræbes at være repræsentativt for befolkningen i alderen 18 år og ældre. Web-panelet bestyres af Forbrugerrådet Tænk, men har ingen særlig tilknytning hertil. Stikprøven er blevet udtrukket, så den er repræsentativ efter køn, alder og geografi, i forhold til befolkningen over 18 år jf. Danmarks Statistik.

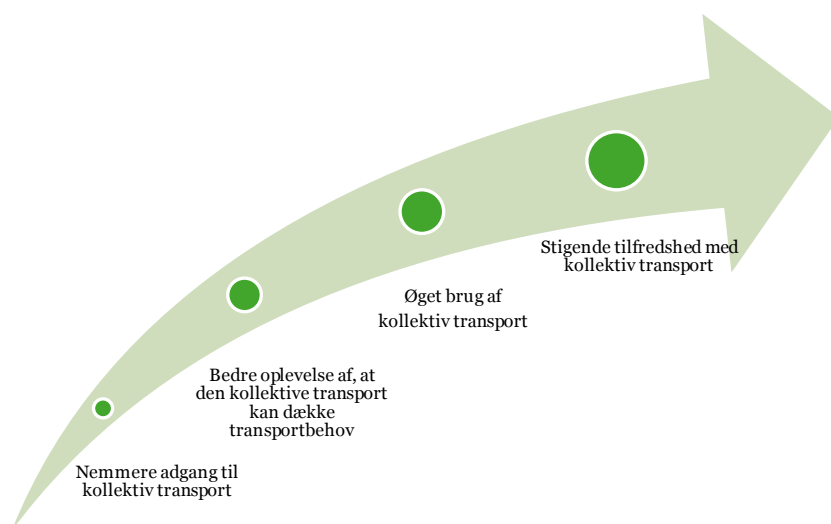
Web-paneler vil typisk have en lavere andel af svage ældre, af personer med lavfrekvent brug af internettet, og af danskere med en anden etnisk baggrund end dansk. Undersøgelsen kan derfor ikke siges at være fuldstændig repræsentativ for hele den danske befolkning.



4. Summary og anbefalinger

Undersøgelsen viser, at der, som forventet, er en sammenhæng mellem adgangen til kollektiv transport og danskernes oplevelse af, og tilfredshed med, den kollektive transport. Sammenhængen kan beskrives som i figur 1.

Figur 1 – Sammenhæng mellem adgangen til kollektiv transport og tilfredshed med denne



Model: Passagerpuls

En forbedret tilgængelighed af kollektiv transport giver danskerne en forbedret oplevelse af, at den kollektive transport kan dække deres transportbehov. Hvis den kollektive transport kan dække deres transportbehov oplever de en større tilfredshed med den kollektive transport.

Undersøgelsen har givet relevante svar på de stillede spørgsmål og en masse interessant viden, som vi formidler i dette og det følgende kapitel. Den fremkomne viden er grupperet efter det flow, der fremgår af figur 1.

VIDEN:

Generelt

64% af borgerne bor 1 km eller mere fra en togstation og 31% bor 500 meter eller mere fra et busstoppested.

6% har mere end 2 km til nærmeste station eller busstoppested.

Regionalt

Borgerne i Region Hovedstaden har meget tættere til en togstation og/eller et busstoppested end borgerne i de øvrige regioner.

I Region Nordjylland er der 73% af borgerne, der har over 2 km til nærmeste togstation.

Adgang til kollektiv transport

Oplevelse af, at den kollektive transport kan dække transportbehov

VIDEN:

Generelt

29% af danskerne mener, at kollektiv transport i høj grad kan opfylde deres transportbehov.

Nem adgang til togstationer og busstoppesteder er afgørende for oplevelsen af, at kollektiv transport kan opfylde transportbehovene.

67% af de, der siger, at kollektiv transport kan opfylde deres transportbehov, benytter kollektiv transport mindst 1 dag om ugen.

De 29%, der siger, at kollektiv transport i høj grad kan opfylde deres transportbehov bruger bil i mindre omfang, og cykel og gang i højere omfang, end de 71%, der ikke kan få dækket deres transportbehov ordentligt af kollektiv transport.

Regionalt

I Region Hovedstaden mener 46%, at kollektiv transport i høj grad kan opfylde deres transportbehov.

I de andre regioner er det fra 17% til 24%.

Demografisk

De unge mener i højere grad end de ældre, at den kollektive transport kan opfylde deres transportbehov.

Hvilke forhold skal ændres, for at kollektiv transport bedre kan opfylde transportbehov?

VIDEN:

Generelt

45% af personerne med uopfyldte kollektive transportbehov mener, at priserne skal være lavere.

39% af personerne med uopfyldte kollektive transportbehov svarer, at der skal være flere afgang.

'Rettidighed' og 'bedre koordinering af køreplaner' nævnes af ca. 10% hver som forbedringsområder.

For de 17%, der 'slet ikke' kan få opfyldt deres transportbehov af den kollektive transport drejer det sig primært om, at få skaffet nogle flere afgang og en bedre tilgængelighed, for at kollektiv transport skal kunne deres transportbehov.

23% af personerne med uopfyldte kollektive transport-behov kan ikke nævne ændringer, dertil få dem til at benytte kollektiv transport mere. Det må antages, at de på forhånd afviser det som usandsynligt.

Regionalt

I Region Nordjylland er der flest, der ikke kan nævne ændringer, der vil få dem til at benytte kollektiv transport mere.

I Region Hovedstaden finder man flest der nævner lavere priser og rettidighed.

Demografisk

De yngre svarpersoner nævner i højere grad end de ældre lavere priser og rettidighed.

De ældre nævner i højere grad flere afgang og kortere ventetid/bedre koordinering.

Baseret på ovenstående viden har vi formuleret en række anbefalinger til selskabernes beslutningstagere.

Anbefalingerne tager udgangspunkt i den forudsætning, at vi ønsker, at brugerne i højere grad skal opleve, at den kollektive transport kan opfylde deres transportbehov.

ANBEFALINGER:

- Danskerne efterlyser mere attraktive priser – særligt når der er flere, der rejser sammen – hvis den kollektive transport skal være et mere attraktivt alternativ for dem, der ikke synes at kollektiv transport opfylder deres transportbehov. Bilen opleves som et billigere alternativ end offentlig transport. Selskaberne bør arbejde med prisstrukturen generelt og alternative prismodeller, der har fokus på særlige målgrupper. Fx i forhold til de unge, der ofte har færrest midler, og derfor også er den aldersgruppe, der hyppigst nævner prisen som et forhold, der skal forbedres ved den kollektive transport, for at den i højere grad kan opfylde deres transportbehov. Fastholdelse af den unge brugergruppe er også væsentlig i forhold til deres fremtidige transportvaner.
- Der bør laves en mere dybtgående undersøgelse af danskernes oplevelse af den 'værdi for pengene', som den kollektive transport tilbyder sine brugere, med henblik på bedre at kunne tilpasse tilbuddet til passagererne og dermed gøre kollektiv transport mere attraktiv for flere.
- Selskaberne bør ligeledes arbejde med at skabe flere afgange og bedre tilgængelighed – særligt i Jylland og på Fyn. Flere afgange efterlyses primært af pendlere, på tværs af aldersgrupper. Flere afgange vil også minimere ventetiden i skiftesituationer og give et indtryk af, at den kollektive transport hænger bedre sammen.
- Selskaberne bør arbejde på at skabe større rettidighed. Rettidigheden nævnes primært som forbedringsområde i Hovedstadsregionen og Østdanmark. Det er i høj grad de unge og pendlere/de højfrekvente brugere, der efterlyser bedre rettidighed, som det, der skal til, for at den kollektive transport bedre kan opfylde deres transportbehov. Et forstærket fokus på rettidigheden vil altså hjælpe såvel de fremtidige brugere (de unge), som de nuværende 'heavy-usere'.

Tilfredshed med den kollektive transport

VIDEN:

Generelt

Danskerne er meget mere tilfredse med deres seneste rejse end de er med kollektiv transport generelt.

Danskerne er mest utilfredse med den kollektive transport i deres nærområde.

Afstanden til bus og tog er en væsentlig årsag til utilfredshed med den kollektive transport.

Jo hyppigere den kollektive transport benyttes, jo større er andelen af tilfredse brugere, med undtagelse af pendlerne, der er mere utilfredse end andre brugere, der rejser mindst 1 gang om måneden.

Regionalt

Borgerne i Region Hovedstaden er markant mere tilfredse med den kollektive transport, såvel i Danmark som i deres nærområde, end borgere i Region Midtjylland og Region Nordjylland.

Tilfredsheden med den seneste rejse er lidt højere i Region Hovedstaden end i de øvrige regioner.

ANBEFALINGER:

- For at højne tilfredsheden med den kollektive transport bør beslutningstagerne fokusere på, at minimere afstanden mellem danskernes bopæl og det nærmeste busstoppested eller station. Vi ser, at utilfredsheden med den kollektive transport i nærområdet stiger markant, hvis afstanden til et busstoppested er over 1 km, og personer, der har mere end 2 km til nærmeste busstoppested stort set aldrig benytter den kollektive transport.
- Et andet væsentligt fokusområde er pendlerne og andre højfrekvente brugere. De er ofte godt tilfredse med den seneste rejse, men de er mindre tilfredse end andre med den kollektive transport generelt. Pendlerne er særligt følsomme overfor uregelmæssigheder i den daglige transport og rejser ofte på de tidspunkter af dagen, hvor der er flest passagerer og mest pres på systemerne. Dette er med til at give en dårligere rejseoplevelse. Pendlerne er mindre fokuserede på prisen, men mere på antallet af afgang, minimere ventetider og rettidigheden.
- Selskaberne bør også søge dialog med - og mere viden om - de mellemfrekvente brugere (de, der rejser 1-4 dage om måneden). Det er de mest tilfredse af alle brugere, og der er derfor umiddelbart et stort potentiale for at øge brugen af offentlig transport inden for denne målgruppe. De mellemfrekvente brugere benytter ofte den kollektive transport til fritidsformål, familiebesøg mv. De er derfor ikke så påvirkede af myldretidsproblematikker, men kan have andre behov, der er vigtige at få afdækket. En stor del af de mellemfrekvente brugere mener kun, at den kollektive transport 'i nogen grad' kan opfylde deres transportbehov. De efterlyser (ud over bedre priser og flere afgang) bedre koordinering og bedre rettidighed, for at de i højere grad kan benytte den kollektive transport.

5. Resultatgennemgang

Dette kapitel vil indledningsvist se på danskernes adgang til den kollektive transport og sætte fokus på den kollektive transports evne til at opfylde deres transportbehov. Det er et stort spørgsmål, der kan belyses fra flere forskellige vinkler.

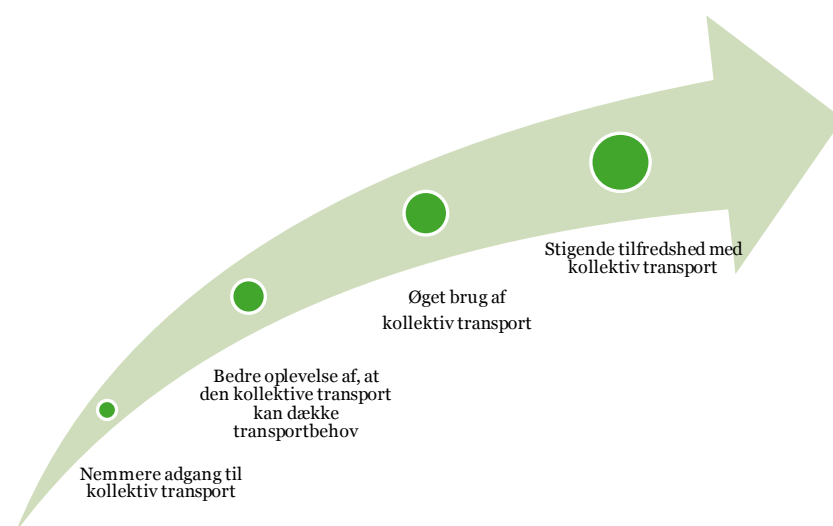
Flere faktorer viser sig afgørende for danskernes oplevelse: Nærheden til nærmeste station/stoppested, hvor man bor i landet og ens alder. Den kollektive transports evne til at opfylde danskernes transportbehov er også afgørende for brugen af andre transportmidler.

Dernæst sætter vi i kapitlet fokus på, hvad der skal til, for at danskerne vil benytte sig af mere kollektiv transport i fremtiden. Her kommer der en lang række forslag fra passagererne selv med klare tendenser for, at pris og frekvens er afgørende forhold for brugen af den kollektive transport.

Endelig fokuserer vi på danskernes tilfredshed med den kollektive transport. Dette belyses dels ud fra en nationale og en regional vinkel på tilfredsheden overordnet set, og dels ud fra alder og nærhed til station og busstoppested.

Der viser sig, som vi også havde forventet, en sammenhæng i danskernes oplevelse af den kollektive transport. Denne sammenhæng kan illustreres således:

Figur 2 – Sammenhæng mellem adgangen til kollektiv transport og tilfredshed med denne



Model: Passagerpuls

5.1 Danskernes adgang til den kollektive transport

Bussernes fint forgrenede rutenet i Danmark betyder, at 87% af svarpersonerne bor maksimalt 1 km fra et busstoppested, som det fremgår af tabel 1. 69% bor indenfor maksimalt 500 meter. Det er da også busserne, der i Danmark står for langt størstedelen af passagertransporten, målt i antallet af påstignere (rejser). Da den gennemsnitlige rejselængde med bus imidlertid er meget kortere end en togetur, betyder togeture mere i km-regnskabet.



Andre undersøgelser indikerer, at togrejser opleves mere positivt af danskerne. Derfor må det formodes, at afstanden til en togstation (og dermed muligheden for at benytte toget), har stor betydning for opfattelsen af, at den kollektive transport er tilgængelig for danskerne.

Af tabel 1 fremgår, at ca. 35% af svarpersonerne bor indenfor en afstand på maksimalt 1 km til både bus og tog. Ca. 53% bor maksimalt 2 km fra både et busstoppested og en station. Ca. 47% har altså kun et af alternativerne indenfor en radius af 2 km.

Ca. 6% bor langt fra de kollektive transportmuligheder. De har mere end 2 km til den nærmeste station eller det nærmeste busstoppested.

Tabel 1

Hvor langt er der ca. til nærmeste tog, s-tog eller metrostation fra din bopæl?	Hvor langt er der ca. til nærmeste busstoppested fra din bopæl?				
	Under 500 m	500-999 m	1-2 km	Over 2 km	Ved ikke
Under 500 m	18%	1%	0%	0%	0%
500-999 m	12%	4%	0%	0%	0%
1-2 km	13%	3%	2%	0%	0%
Over 2 km	26%	10%	4%	6%	0%
Ved ikke	0%	0%	0%	0%	0%
Besvarelser	684	174	63	59	11

Kilde: Passagerpuls

Nærheden til et busstoppested er stor i de fleste dele af landet, som det fremgår af tabel 2. I Region Hovedstaden har således 86% af svarpersonerne et busstoppested indenfor 500 meter fra deres bopæl. I Region Nordjylland er dækningen knap så god. Her har 77% et stoppested indenfor 1 km fra hjemmet. Det er også i denne region, at man finder den største andel (11%), der har over 2 km til et stoppested.

Tabel 2

Hvor langt er der ca. til nærmeste busstoppested fra din bopæl?	Region					
	Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Total
Under 500 m	86%	59%	59%	65%	60%	69%
500-999 m	11%	24%	22%	18%	17%	18%
1-2 km	2%	10%	8%	8%	8%	6%
Over 2 km	0%	7%	8%	9%	11%	6%
Ved ikke	1%	1%	2%	0%	3%	1%
Besvarelser	316	141	211	226	97	991

Kilde: Passagerpuls

Afstanden til togstationer er typisk længere for de fleste danskere, som det fremgår af tabel 3. I Region Hovedstaden er det dog alligevel 62%, der bor maksimalt 1 km fra en station. Hvis grænsen forøges til 2 km er det 85%, der bor indenfor denne radius.



- 5. Resultatgennemgang
- 5.1 Danskernes adgang til den kollektive transport
- 5.1.1 Delkonklusion
- 5.2 Den kollektive transports evne til at opfylde danskernes transportbehov

I Region Nordjylland er der flest (73%), der har over 2 km til nærmeste togstation.

Tabel 3

Hvor langt er der ca. til nærmeste tog, s-tog eller metrostation fra din bopæl?	Region					
	Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Total
Under 500 m	35%	15%	10%	15%	9%	20%
500-999 m	27%	16%	11%	10%	11%	16%
1-2 km	23%	22%	17%	15%	6%	18%
Over 2 km	14%	47%	61%	60%	73%	45%
Ved ikke	1%	0%	1%	0%	1%	1%
Besvarelser	316	141	211	226	97	991

Kilde: Passagerpuls

Adgangen til den kollektive transport er således ikke lige god for alle danskere, og de efterfølgende afsnit vil vise, at det i høj grad påvirker såvel brugen af, som tilfredsheden med, den kollektive transport.

5.1.1. Delkonklusion – Danskernes adgang til den kollektive transport

VIDENBOKS

Generelt

64% af danskerne bor 1 km eller mere fra en togstation og 31% bor 500 meter eller mere fra et busstoppested. 6% har mere end 2 km til nærmeste station eller busstoppested.

Regionalt

Borgerne i Region Hovedstaden har meget tættere til en togstation og/eller et busstoppested end borgerne i de øvrige regioner.

I Region Nordjylland er der 73% af borgerne, der har over 2 km til nærmeste togstation.

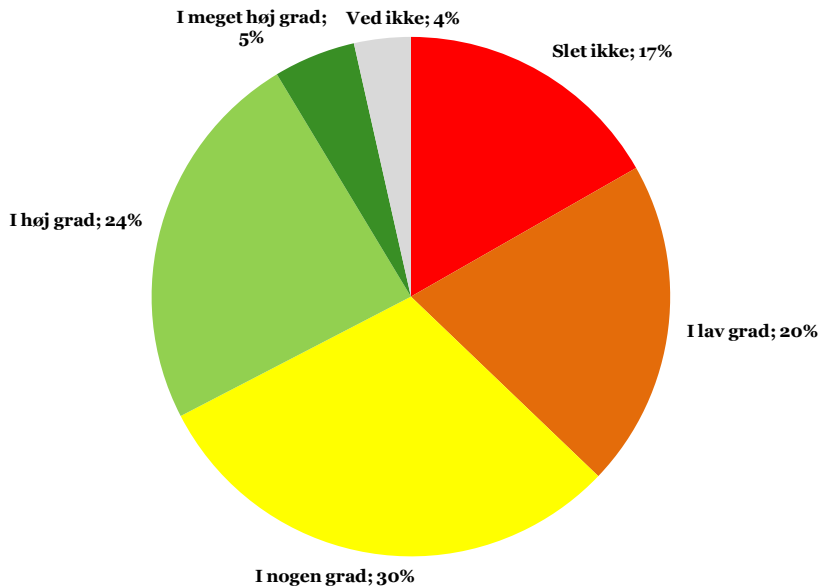
5.2 Den kollektive transports evne til at opfylde danskernes transportbehov

Transportformer vælges af de fleste danskere efter 2 kriterier: 1. den skal kunne opfylde transportbehovet og 2. den skal være økonomisk overkommelig. Ofte vil flere transportformer kunne opfylde transportbehovet i forskelligt omfang og den oplevede pris vil blive afgørende for valget.

For at kollektiv transport skal være et attraktivt alternativ for danskerne, skal den altså i første omgang kunne opfylde deres transportbehov.

Som det fremgår af nedenstående figur 3 oplever 29 % af de danskere, der deltog i undersøgelsen, at den kollektive transport i Danmark i 'høj' eller 'meget høj' grad kan opfylde deres transportbehov. Omvendt mener 37 %, at den kollektive transport 'slet ikke' eller kun 'i lav grad' kan opfylde deres transportbehov.

Figur 3 – ”I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag?”



Kilde: Passagerpulsen

Tabel 4

Hvor ofte bruger du Kollektiv transport?	I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag?					
	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I lav grad	Slet ikke	Ved ikke
4-5 dage om ugen eller derover	40%	21%	15%	3%	0%	0%
2-3 dage om ugen	20%	14%	11%	2%	0%	0%
En dag om ugen	7%	16%	9%	2%	0%	0%
1-3 dage om måneden	16%	22%	23%	12%	6%	0%
1-2 dage i kvartalet	7%	12%	14%	19%	10%	8%
1-3 dage om året	6%	8%	15%	30%	30%	15%
Sjældnere	3%	6%	9%	20%	23%	28%
Aldrig	2%	0%	4%	13%	30%	49%
Ved ikke	0%	1%	1%	0%	0%	0%
Besvarelser	51	237	300	202	166	35

Kilde: Passagerpulsen

Der er en klar sammenhæng mellem den kollektive transports evne til at opfylde danskernes transportbehov, og hvor ofte de faktisk benytter kollektiv transport.

Af tabel 4 fremgår, at 67% af de, der siger, at kollektiv transport ’i meget høj grad’ kan opfylde deres transportbehov, faktisk også benytter kollektiv transport mindst 1 gang om ugen. Blandt de, der siger, at kollektiv transport ’slet ikke’ kan opfylde deres transportbehov, er der ingen, der benytter kollektiv transport ugentligt.

Der er en stor gruppe (30% af svarpersonerne (figur 3)) som ’i nogen grad’ kan få dækket deres transportbehov med kollektiv transport. Denne gruppe har meget varierende brug af kollektiv transport: 35% bruger kollektiv transport hver uge, 15% bruger højst kollektiv transport et par gange om året, ’sjældnere’ (9%) eller ’aldrig’ (4%).



Brugen af andre transportmidler

Det står også klart, at den kollektive transports evne til at opfylde transportbehovene påvirker brugen af andre transportmidler. Af tabel 5 fremgår, at brugen af bil (bruger mindst 1 gang om ugen) er stigende, jo dårligere kollektiv transport er til at opfylde transportbehovene.

Der er også en tendens til, at danskerne i højere grad cykler og går, når god kollektiv transport kan opfylde deres transportbehov.

Således er der 65%, der cykler mindst 1 gang om ugen, hvis den kollektive transport 'i meget høj grad' kan opfylde deres transportbehov, mens det kun er 32%, der cykler mindst en gang om ugen, hvis den kollektive transport 'slet ikke' kan opfylde deres transportbehov. God forsyning med kollektiv transport lader altså til også, at have en positiv indvirkning på danskernes daglige motion.

Tabel 5

I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov du har for transport i dag?	Bruger mindst 1 gang om ugen			
	Kollektiv transport	Bil	Cykel	Gang
I meget høj grad	67%	58%	65%	87%
I høj grad	50%	56%	66%	90%
I nogen grad	35%	75%	59%	87%
I lav grad	6%	86%	48%	82%
Slet ikke	0%	96%	32%	69%

Kilde: Passagerpuls

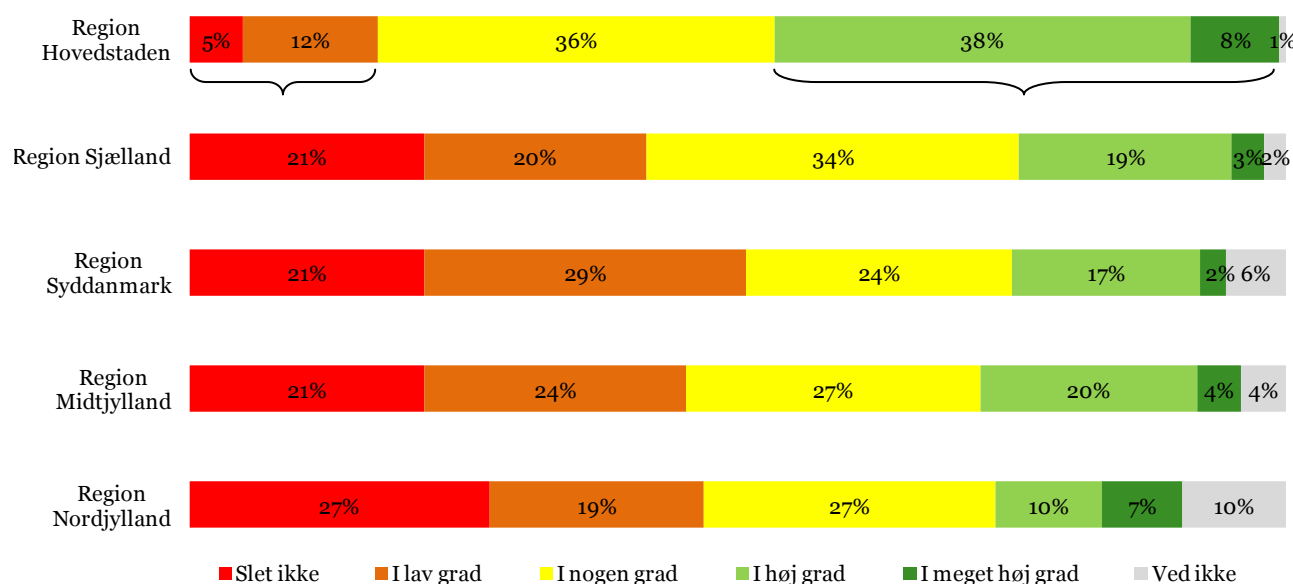
Regionale forskelle på opfyldelsen af passagerernes transportbehov

Oplevelsen af, i hvor høj grad kollektiv transport kan opfylde transportbehovene er kraftigt påvirket af, hvor i landet man er bosiddende.

Som det fremgår af figur 4, er der i Region Hovedstaden markant flere end i resten af landet, der mener, at kollektiv transport kan opfylde deres transportbehov i 'høj' eller 'meget høj' grad (46%). I den øvrige del af landet er behovsopfyldelsen mindre og varierer fra 17% i Region Nordjylland til 24% i Region Midtjylland.

Tilsvarende er der færre i Region Hovedstaden, der mener, at kollektiv transport ikke kan opfylde deres transportbehov (17%) sammenlignet med resten af landet, hvor andelen varierer fra 41% i Region Sjælland til 50% i Region Syddanmark.

Figur 4 – ”I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag?” krydset med ”Region”



Kilde: Passagerpuls

I alle regioner er der en forholdsvis stor gruppe, der mener, at den kollektive transport kun ’i nogen grad’ kan opfylde deres transportbehov. Tallene varierer fra 24% i Region Syddanmark til 36% i Region Hovedstaden. Denne gruppe af danskere vil, som vist tidligere, have et blandet brug af transportmidler med bilen som det mest benyttede alternativ til kollektiv transport.

I Region Nordjylland er der en relativt stor andel (10%), der slet ikke har taget stilling til om den kollektive transport kan opfylde de daglige transportbehov eller ej.

Transportbehovet ændrer sig med alderen

Lige som der er en sammenhæng mellem, hvor man bor i landet og oplevelsen af den kollektive transports evne til at opfylde de daglige transportbehov, er der også en sammenhæng mellem svarpersonernes alder og denne oplevelse.

Af tabel 6 fremgår, at de unge i markant højere grad (45% af de 18-24-årige) sammenlignet med de ældre (18% af de 50-60-årige) oplever, at den kollektive transport i ’høj’ eller ’meget høj’ grad kan opfylde deres transportbehov. Blandt de 50-60-årige mener 47% ’slet ikke’ eller kun ’i lav grad’, at dette er tilfældet.

Denne forskel kan skyldes en række faktorer: Dels kan det være et resultat af trafikelskabernes fokus på at sikre god kollektiv transport til/fra uddannelsesinstitutioner, dels kan det være et udtryk for, at de unge i højere grad bor i og omkring de store byer (pga. uddannelse). Endelig kan det skyldes forskellige livsstadier, der fx kan betyde, at de ældre i højere grad har sammensatte transportbehov.

”Kunne komme direkte fra bopæl til arbejde”

Mand, 50-60 år, Region Syddanmark, kører bil 4 dage om ugen eller mere, bruger sjældent kollektiv transport.

Tabel 6

I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag?	Alder					
	18-24 år	25-35 år	36-49 år	50-60 år	Over 60 år	Total
Slet ikke	7%	11%	18%	24%	18%	17%
I lav grad	14%	19%	21%	23%	20%	20%
I nogen grad	35%	29%	31%	32%	28%	30%
I høj grad	39%	33%	23%	14%	22%	24%
I meget høj grad	6%	8%	4%	4%	6%	5%
Ved ikke	0%	1%	4%	2%	7%	4%
Besvarelser	99	150	254	186	302	991

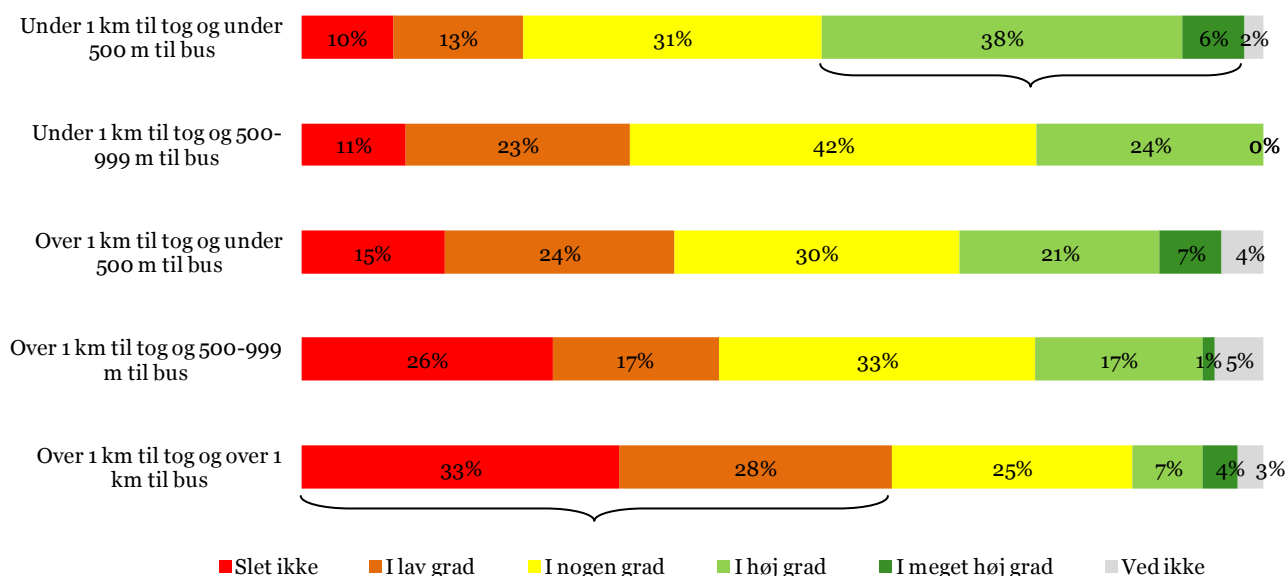
Kilde: Passagerpuls

Over 1 km til offentlig transport opfylder ikke passagerernes behov

Afstanden til den kollektive transport (i figur 5 udtrykt som afstanden til nærmeste busstop hhv. station) er også afgørende for oplevelsen af, hvor godt den kollektive transport kan opfylde de daglige transportbehov.

Er der over 1 km til såvel bus som tog mener 61% af svarpersonerne, at den kollektive 'slet ikke' eller kun 'i lav grad' kan opfylde transportbehovene. Er der under 1 km til toget og under 500 meter til bussen er det kun 23%, der mener dette. Er der kort til bus og tog, mener 44% af den kollektive transport i 'høj' eller 'meget høj' grad kan opfylde deres transportbehov.

Figur 5 – "I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov du har for transport i dag?" krydset med "Afstand til nærmeste busstop hhv. nærmeste station"



Kilde: Passagerpuls

Det fremgår af figuren, at både afstanden til bussen og toget, er afgørende for oplevelsen af, at den kollektive transport kan opfylde transportbehovene.

Stiger afstanden til toget til over 1 km samtidig med, at der stadig er under

- 5. Resultatgennemgang
- 5.2 Den kollektive transports evne til at opfylde danskernes transportbehov
- 5.2.1 Delkonklusion
- 5.3 Hvilke forhold ved den kollektive transport skal forbedres for, at danskerne vil benytte den mere i fremtiden

500 meter til bussen, falder andelen der mener, at den kollektive transport i 'høj' eller 'meget høj' grad kan opfylde deres transportbehov fra 44% til 28%.

Stiger afstanden til bussen fra 'under 500 meter' til '500-999 meter' samtidig med, at afstanden til toget stadig er under 1 km, falder andelen der mener, at den kollektive transport i 'høj' eller 'meget høj' grad kan opfylde deres transportbehov fra 44% til 24%. En stor del (42%) oplever i denne situation, at den kollektive transport kun 'i nogen grad' kan opfylde deres transportbehov.

5.2.1. Delkonklusion – Den kollektive transports evne til at opfylde danskernes transportbehov

VIDENBOKS

Generelt

29% af danskerne mener, at kollektiv transport i høj grad kan opfylde deres transportbehov.

Nem adgang til togstationer og busstoppesteder er afgørende for oplevelsen af, at kollektiv transport kan opfylde transportbehovene.

67% af de, der siger, at kollektiv transport kan opfylde deres transportbehov, benytter kollektiv transport mindst 1 dag om ugen.

De 29%, der siger, at kollektiv transport i høj grad kan opfylde deres transportbehov bruger bil i mindre omfang, og cykel og gang i højere omfang, end de 71%, der ikke kan få dækket deres transportbehov ordentligt af kollektiv transport.

Regionalt

I Region Hovedstaden mener 46%, at kollektiv transport i høj grad kan opfylde deres transportbehov.

I de andre regioner er det fra 17% til 24%.

Demografisk

De unge mener i højere grad end de ældre, at den kollektive transport kan opfylde deres transportbehov.

5.3 Hvilke forhold ved den kollektive transport skal forbedres for, at danskerne vil benytte den mere i fremtiden?

Vi har spurgt de personer, der svarede, at kollektiv transport 'slet ikke', 'i lav grad' eller kun 'i nogen grad' kan opfylde deres transportbehov, om hvilke forhold ved kollektiv transport, der skal forbedres, for at de vil benytte kollektiv transport mere det næste halve år.

Spørgsmålet er stillet åbent – uden forkodede svarmuligheder – dvs., at svarpersonerne selv har skullet skrive hvilke forhold, der skal forbedres, for at de i højere grad vil benytte kollektiv transport. Svarene er efterfølgende blevet kodet i de kategorier, der naturligt er opstået på baggrund af besvarelsene. Hver svarperson har kunnet skrive op til 3 forhold.

Passagererne: Lavere priser og flere afgang vil øge brugen af offentlig transport

Det fremgår af figur 6, at 'lavere priser' (45% nævner dette) og 'flere afgang' (39% nævner dette) er de to forhold, som ifølge markant flest svarpersoner, skal forbedres, for at de vil benytte den kollektive transport mere det næste halve år. Ser man alene på, hvad svarpersonerne nævner først, nævnes disse to forhold af 6 gange så mange, som det 3.-mest nævnte forhold ('kortere ventetider').

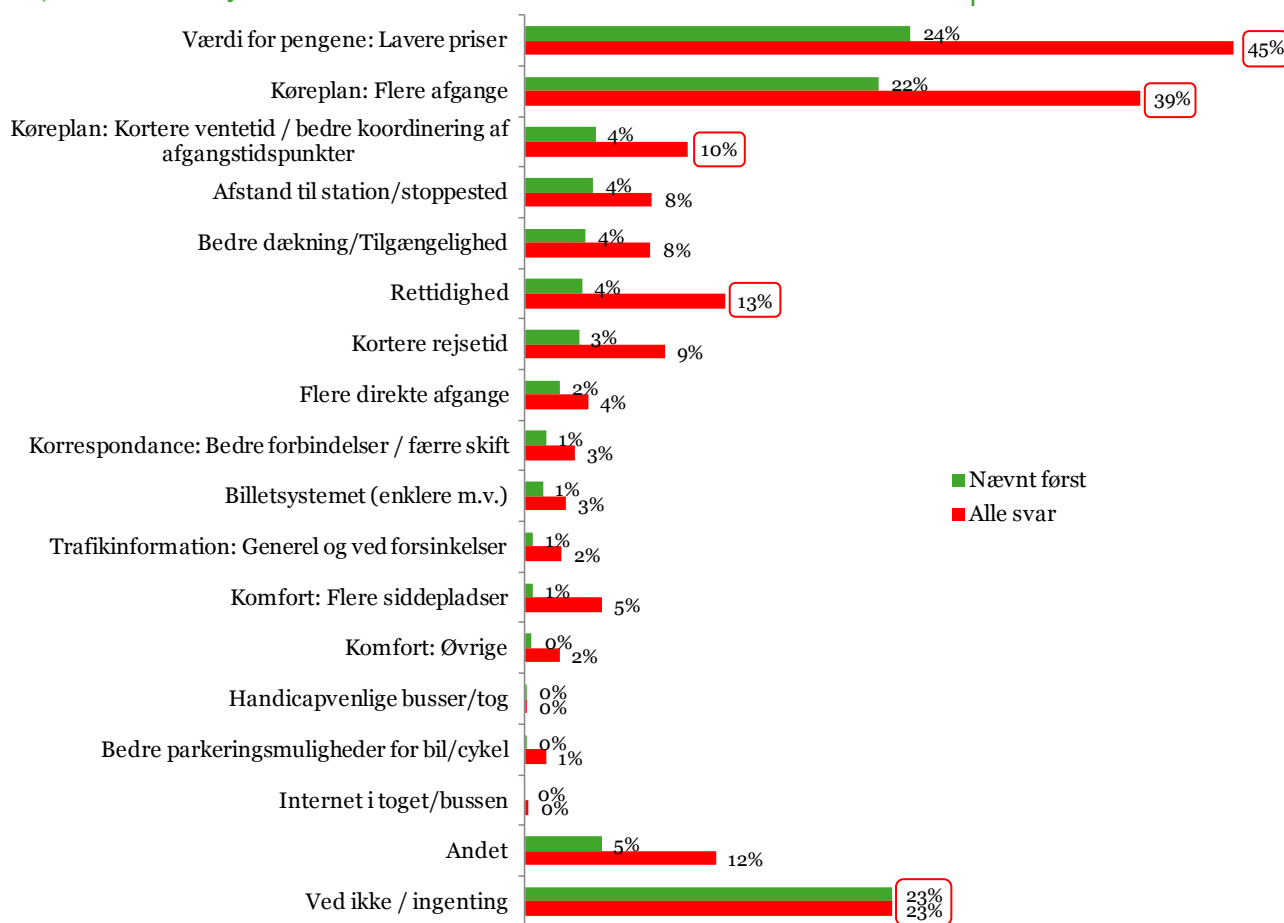
"Vil gerne tage toget, men det er dyrere end at tage bilen"

Kvinde, 50-60 år, Region Syddanmark, kører bil 4 dage om ugen eller mere, bruger sjældent kollektiv transport.

Ser man på det samlede antal svar, så kommer 'rettidighed' (nævnt af 13%) og 'kortere ventetid' (10%) ud som de næste forhold, der kan/bør gøres noget ved, hvis disse personer skal benytte den kollektive transport mere inden for det næste halve år.

Det fremgår også, at 23% har svaret 'ingenting' eller har undladt at svare. Det kan tolkes i den retning, at de ikke mener, at der kan ændres noget ved den kollektive transport, der kan gøre det mere tiltrækkende for dem.

Figur 6 – Hvilke forhold ved den kollektive transport skulle forbedres for, at du ville benytte den mere det næste halve år?



Kilde: Passagerpuls

5. Resultatgennemgang
 5.3 Hvilke forhold ved den kollektive transport skal forbedres for, at danskerne vil benytte den mere i fremtiden

Tabel 7 (Første afgivne svar)

Hvilke forhold ved den kollektive transport skulle forbedres for, at du ville benytte den mere det næste halve år?	Alder					
	18-24 år	25-35 år	36-49 år	50-60 år	Over 60 år	Alle
Værdi for pengene: Lavere priser	40%	28%	31%	17%	17%	24%
Køreplan: Flere afgang	18%	21%	24%	22%	23%	22%
Køreplan: Kortere ventetid / bedre koordinering af afgangstidspunkter	2%	6%	5%	5%	4%	4%
Rettidighed	9%	5%	3%	4%	2%	4%
Kortere rejsetid	0%	5%	7%	3%	1%	3%
Bedre dækning/Tilgængelighed	5%	6%	3%	5%	3%	4%
Afstand til station/stoppested	2%	4%	1%	7%	5%	4%
Ved ikke / ingenting	17%	12%	16%	26%	33%	23%
Besvarelser	55	88	178	148	199	668

Kilde: Passagerpuls

Der er en del forskel på, hvad de forskellige aldersgrupper svarer først, når de skal tage stilling til, hvilke forhold ved den kollektive transport, der skal forbedres for, at de ville benytte den mere det næste halve år.

Af tabel 7 fremgår, at de 18-24-årige først og fremmest nævner prisen (40%), mens de ældre (50-60-årige og dem over 60 år) nævner 'flere afgang' hyppigere end pris. I de ældste grupper, at der er mange (26% af de 50-60-årige og 33% af dem over 60 år), der svarer 'ved ikke' eller 'ingen ting'.

Ser man på alle de svar, der er afgivet på spørgsmålet (tabel 8) tegner der sig et mere differentieret billede. 'Lavere priser' og 'flere afgang' er vigtigt for alle aldersgrupper, men for de 18-24-årige betyder det også meget at få forbedret 'rettidigheden' (35% siger dette). De lidt ældre nævner oftere 'kortere ventetid' og 'afstand til station/stoppested', som forhold, der skal forbedres.

Af dette mønster kan vi tolke, at prisfølsomheden er størst for de yngre passagerer, der måske har lavere indkomster og ikke samme rabatordninger inden for den kollektive transport, som de ældre over 60 år. Modsat er det en vigtig faktor for de ældre aldersgrupper, at det skal være nemt og bekvemt at rejse med kollektiv transport.

"Jeg har 110 km på arbejde og jeg ville komme mere 3 timer for sent hvis jeg skulle anvende offentlige transportmidler"

Mand, 36-49 år, Region Syddanmark, kører bil 4 dage om ugen eller mere, bruger sjældent kollektiv transport.

5. Resultatgennemgang
 5.3 Hvilke forhold ved den kollektive transport skal forbedres for, at danskerne vil benytte den mere i fremtiden

Tabel 8 (Alle afgivne svar – max. 3 pr. person)

Hvilke forhold ved den kollektive transport skulle forbedres for, at du ville benytte den mere det næste halve år?	Alder					
	18-24 år	25-35 år	36-49 år	50-60 år	Over 60 år	Alle
Værdi for pengene: Lavere priser	52%	59%	52%	39%	33%	45%
Køreplan: Flere afgang	32%	40%	41%	38%	38%	39%
Køreplan: Kortere ventetid / bedre koordinering af afgangstidspunkter	4%	10%	13%	8%	12%	10%
Rettidighed	35%	13%	11%	11%	8%	13%
Kortere rejsetid	12%	15%	11%	10%	2%	9%
Korrespondance: Bedre forbindelser / færre skift	0%	8%	1%	3%	3%	3%
Flere direkte afgang	5%	7%	5%	3%	2%	4%
Bedre dækning/Tilgængelighed	13%	11%	5%	10%	6%	8%
Afstand til station/stoppested	2%	4%	8%	12%	8%	8%
Komfort: Flere siddepladser	4%	12%	6%	5%	1%	5%
Andet	8%	19%	13%	9%	12%	12%
Ved ikke / ingenting	17%	12%	16%	26%	33%	23%
Besvarelser	55	88	178	148	199	668

Kilde: Passagerpuls

Forskel mellem regionerne

Bopælen har også betydning for, hvilke forhold ved den kollektive transport, svarpersonerne helst ser ændret, hvis de skal benytte den kollektive transport mere det næste halve år. Af tabel 9 fremgår, at svarpersoner fra Region hovedstaden primært nævner 'lavere priser' (31%), 'flere afgang' (20%) og 'rettidighed' (10%), som de forhold, der skal ændres på. For svarpersoner i Region Nordjylland er der i 37% af tilfældene ikke noget at gøre, mens 25% mener, at der skal være flere afgang. Også i de øvrige regioner er det 'lavere priser' og 'flere afgang', der nævnes først af de fleste.

Forskellene er i nogen udstrækning et spejl af befolkningssammensætningen og udbuddet af kollektiv transport i de enkelte regioner. I Region Hovedstaden bor mange unge uddannelsessøgende og i København i særdeleshed mange med en lavere indkomst. Det hænger fint sammen med, at 'lavere priser' efterspørges i størst omfang i Region Hovedstaden.

På den anden side er den kollektive transport mest veludbygget i Region Hovedstaden, med mange linjer og hyppige afgang. Det er derfor helt naturligt, at det primært er i de øvrige regioner, at der efterlyses 'flere afgang' og 'bedre tilgængelighed'.



5. Resultatgennemgang
 5.3 Hvilke forhold ved den kollektive transport skal forbedres for, at danskerne vil benytte den mere i fremtiden

Tabel 9 (Første afgivne svar)

Hvilke forhold ved den kollektive transport skulle forbedres for, at du ville benytte den mere det næste halve år?	Region					
	Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Alle
Værdi for pengene: Lavere priser	31%	24%	27%	20%	11%	24%
Køreplan: Flere afgang	20%	18%	25%	24%	25%	22%
Køreplan: Kortere ventetid / bedre koordinering af afgangstidspunkter	5%	3%	5%	5%	3%	4%
Rettidighed	10%	2%	2%	1%	0%	4%
Kortere rejsetid	7%	1%	3%	2%	2%	3%
Bedre dækning/Tilgængelighed	3%	2%	4%	6%	4%	4%
Afstand til station/stoppested	2%	4%	5%	6%	3%	4%
Ved ikke / ingenting	14%	32%	21%	23%	37%	23%
Besvarelser	169	107	158	163	71	668

Kilde: Passagerpuls

Ser man på alle svarene (tabel 10) er billedet af hvilke forhold, der skal arbejdes med, for at gøre kollektiv transport mere attraktiv, mere differentieret på tværs af regionerne. 'Lavere priser' og 'flere afgang' nævnes af flest, men også forhold som 'kortere ventetid' (8% til 12%), 'rettidighed' (23% i Region Hovedstaden), 'kortere rejsetid' (6% til 11%) og 'bedre tilgængelighed' (7% til 11% i Fyn/Jylland) nævnes som væsentlige forbedringsområder.

Disse svar tjener til at understrege, at der skal mere til end kun 'lavere priser' og 'flere afgang', hvis den kollektive transport skal være attraktiv for flest muligt. Transportbehov er i høj grad individuelle – og transportløsningen må derfor også kunne favne de individuelle behov.

Løsningen i Region Hovedstaden er med andre ord ikke den samme, som i de øvrige regioner i landet.

Tabel 10 (Alle afgivne svar – max. 3 pr. person)

Hvilke forhold ved den kollektive transport skulle forbedres for, at du ville benytte den mere det næste halve år?	Region					
	Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Alle
Værdi for pengene: Lavere priser	53%	37%	46%	49%	23%	45%
Køreplan: Flere afgang	33%	35%	47%	40%	36%	39%
Køreplan: Kortere ventetid / bedre koordinering af afgangstidspunkter	11%	12%	11%	8%	8%	10%
Rettidighed	23%	10%	13%	6%	7%	13%
Kortere rejsetid	11%	6%	7%	10%	7%	9%
Korrespondance: Bedre forbindelser / færre skift	5%	3%	1%	5%	0%	3%
Flere direkte afgang	5%	3%	1%	4%	8%	4%
Bedre dækning/Tilgængelighed	6%	5%	11%	10%	7%	8%
Afstand til station/stoppested	5%	8%	7%	13%	7%	8%
Komfort: Flere siddepladser	7%	4%	3%	4%	7%	5%
Andet	10%	15%	10%	16%	8%	12%
Ved ikke / ingenting	14%	32%	21%	23%	37%	23%
Besvarelser	169	107	158	163	71	668

Kilde: Passagerpuls

"Bedre forbindelse fra S-tog til Regionaltoget"

Mand, 36-49 år, Region Sjælland, kører bil 4 dage om ugen eller mere, bruger sjældent kollektiv transport.

Sammenhæng mellem behovsopfyldelse, ønsker til forbedringer og øget brug af offentlig transport

Ser man på sammenhængen mellem i hvor høj eller lav grad svarpersonerne mener, at den kollektive transport kan opfylde deres transportbehov og hvilke forhold, de gerne vil have forbedret, hvis de skal kunne benytte kollektiv transport mere det næste halve år (figur 7), er der et par klare tendenser:

30% af de adspurgte, der har svaret, at kollektiv transport 'slet ikke' kan opfylde deres transportbehov, mener ikke, at der er noget som kan forbedres for, at de vil benytte kollektiv transport mere det halve år. I de to andre grupper er det 21%. Disse grupper, der altså tilsyneladende ikke selv ser nogen løsninger for den kollektive transport i forhold til deres transportbehov, vil det sandsynligvis være svært at få til at benytte kollektiv transport mere end det allerede er tilfældet.

Blandt de resterende nævnes 'lavere priser' ikke lige så tit af de, der siger at den kollektive transport 'slet ikke' kan opfylde deres transportbehov (36%), som af de to andre grupper (47% i begge grupper). Dette hænger sandsynligvis sammen med, at det ikke er prisen, der er den væsentligste barriere for disse personer, men ofte tilgængelighed og frekvens.

'Flere afgang' nævnes ikke lige så ofte af de, der 'i nogen grad' kan få opfyldt deres transportbehov (34%), som af de to andre grupper (38% henholdsvis 45%). Dette kan hænge sammen med, at de jo netop allerede oplever, at de 'i nogen grad' kan få opfyldt deres transportbehov. Der er derfor sandsynligvis allerede afgang, der passer til transportbehovet, men det er måske ikke altid optimalt.

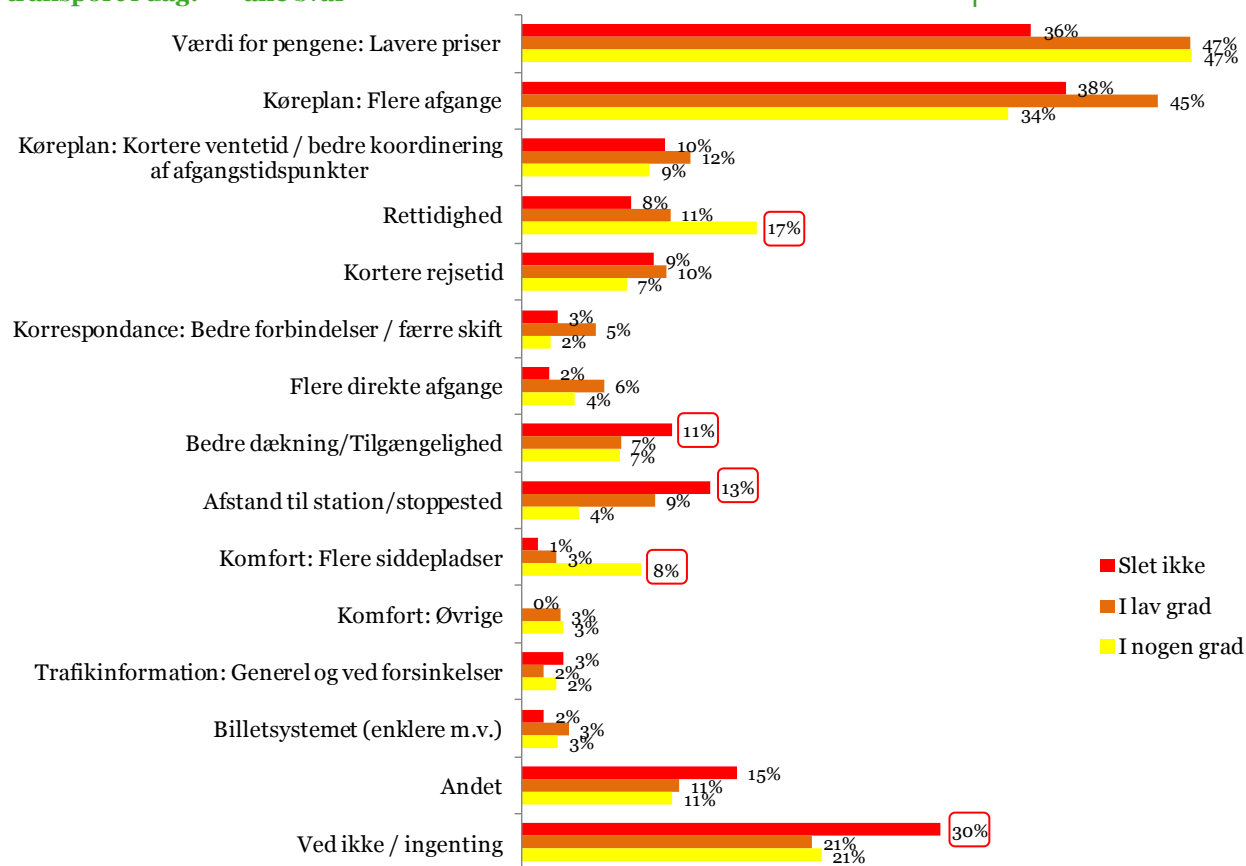
'Bedre dækning' (11%) og 'afstanden til station/stoppested' (13%) nævnes hyppigst af gruppen, der siger, at den kollektive transport 'slet ikke' kan opfylde deres transportbehov. Det tyder altså på strukturelle problemer, måske forårsaget af placeringen af bopælen, som gør, at den kollektive transport ikke opleves som tilgængelig.

Forbedret 'rettidighed' har størst betydning (17% nævner dette) i gruppen, der 'i nogen grad' kan få opfyldt deres transportbehov. 'Flere siddepladser' nævnes også af flere i denne gruppe (8%). Denne gruppe oplever, som før nævnt, at den kollektive transport er et brugbart alternativ i en række tilfælde, men har erfaret nogle udfordringer på de to nævnte parametre.

"Busserne kører ikke i det tidsrum jeg har brug for det"

Kvinde, 36-49 år, Region Midtjylland, kører bil 4 dage om ugen eller mere, bruger sjældent kollektiv transport.

Figur 7 – ”Hvilke forhold ved den kollektive transport skulle forbedres for, at du ville benytte den mere det næste halve år?” krydset med ”I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov du har for transport i dag?” – alle svar



Kilde: Passagerpuls

Implementering af forbedringsforslagene vil føre til øget brug af den kollektive transport

For at få en indikation af, om det vil have nogen effekt på brugen af kollektive transport, at der sættes ind på de områder, der er nævnt ovenfor, har vi spurgt de danskere, der har tidligere har svaret, at den kollektive 'slet ikke', 'i lav grad' eller 'i nogen grad' kan opfylde deres transportbehov, og som havde forbedringsforslag, hvor ofte de ville benytte kollektiv transport, hvis deres ønsker til forbedringer blev gennemført.

Svarpersonerne signalerer en markant højere brugsfrekvens efter en implementering af deres ønsker til forbedringer. Således vil 69% benytte kollektiv transport hyppigere, end de gør i dag. 19% vil benytte kollektiv transport lige så meget som i dag og 12% svarer 'ved ikke'. Andelen af høj-frekvente brugere (bruger kollektiv transport 2 dage om ugen eller mere), i den adspurgte gruppe, vil stige fra 15% til 51%, og andelen af mellem-frekvente brugere (1-4 dage om måneden) stige fra 23% til 28%.

Særligt blandt de 18-24-årige svarer 66%, at de vil blive høj-frekvente brugere, hvis forbedringerne gennemføres. Blandt gruppen over 60 år svarer 45%, at de vil blive høj-frekvente brugere. Den noget lavere andel i denne gruppe kan dog skyldes, at deres transportbehov generelt ikke er så stort. I alle aldersgrupperne fra 25 til 59 år svarer ca. 50% at de vil benytte kollektive

5. Resultatgennemgang
 5.3 Hvilke forhold ved den kollektive transport skal forbedres for, at danskerne vil benytte den mere i fremtiden

5.3.1 Delkonklusion

transport '2 eller flere dage om ugen', hvilket for alle grupper er markant højere end deres nuværende brug.

På tværs af regionerne angiver svarpersonerne, at de vil benytte kollektiv transport i højere grad, end de gør i dag, hvis deres ønsker til forbedringer gennemføres. I Region Sjælland er det 67% af gruppen, der angiver, at de kan se sig selv som høj-frekvente brugere, færrest, nemlig 40% er det i region Syddanmark. Dette kan fx skyldes, at der i indpendlingen til København fra Region Sjælland, særligt om morgenen, er en del problemer med kødannelser i biltrafikken, som bil-pendlerne gerne ville undgå, hvis de blot havde et (for dem) godt - og pålideligt - kollektivt transport alternativ. Samme trafikale udfordringer eksisterer ikke helt i Region Syddanmark, så selv med forbedringer i den kollektive transport vil bilen stadig være det hurtigste alternativ for mange.

Det er klart, at svarene bygger på hver enkelt persons fortolkning af, hvad det vil sige, at ønskerne til forbedringer er blevet opfyldt (og vi har ikke spurgt til, hvad der helt præcis skulle til), så resultaterne skal tages som en indikation af, at det vil have en mærkbar positiv effekt, at forbedre de ønskede områder, snarere end at der er tale om faktuelle potentielle fremgange i brugen.

5.3.1. Delkonklusion – Hvilke ændrede forhold kan øge brugen af den kollektive transport for de personer, der ikke mener, at den kollektive transport i høj grad kan opfylde deres transportbehov?

"Samarbejde mellem Arriva og DSB , så Arriva venter, når DSB er lidt forsinket. Og ikke bare kører til tiden for at få bonus, og så skal man vente en time på næste tog"

Kvinde, 50-60 år, Region Midtjylland, kører bil 4 dage om ugen eller mere, bruger kollektiv transport 1 dag om ugen.

VIDENBOKS

Generelt

45% af personerne med uopfyldte kollektive transportbehov mener, at priserne skal være lavere.

39% af personerne med uopfyldte kollektive transportbehov svarer, at der skal være flere afgange.

'Rettidighed' og 'bedre koordinering af køreplaner' nævnes af ca. 10% hver som forbedringsområder.

For de 17%, der 'slet ikke' kan få opfyldt deres transportbehov af den kollektive transport drejer det sig primært om, at få skaffet nogle flere afgange og en bedre tilgængelighed, for at kollektiv transport skal kunne deres transportbehov.

23% af personerne med uopfyldte kollektive transport-behov kan ikke nævne ændringer, der vil få dem til at benytte kollektiv transport mere. Det må antages, at de på forhånd afviser det som usandsynligt.

Regionalt

I Region Nordjylland er der flest, der ikke kan nævne ændringer, der vil få dem til at benytte kollektiv transport mere.

I Region Hovedstaden finder man flest der nævner lavere priser og rettidighed.

Demografisk

De yngre svarpersoner nævner i højere grad end de ældre lavere priser og rettidighed.

De ældre nævner i højere grad flere afgange og kortere ventetid/bedre koordinering.

ANBEFALINGER

- Danskerne efterlyser mere attraktive priser – særligt når der er flere, der rejser sammen – hvis den kollektive transport skal være et mere attraktivt alternativ for dem, der ikke synes at kollektiv transport opfylder deres transportbehov. Bilen opleves som et billigere alternativ end offentlig transport. Selskaberne bør arbejde med prisstrukturen generelt og alternative prismodeller, der har fokus på særlige målgrupper. Fx i forhold til de unge, der ofte har færrest midler, og derfor også er den aldersgruppe, der hyppigst nævner prisen som et forhold, der skal forbedres ved den kollektive transport, for at den i højere grad kan opfylde deres transportbehov. Fastholdelse af den unge brugergruppe er også væsentlig i forhold til deres fremtidige transportvaner.
- Der bør laves en mere dybtgående undersøgelse af danskernes oplevelse af den 'værdi for pengene', som den kollektive transport tilbyder sine brugere, med henblik på bedre at kunne tilpasse tilbuddet til passagererne og dermed gøre kollektiv transport mere attraktiv for flere.
- Selskaberne bør ligeledes arbejde med at skabe flere afgang og bedre tilgængelighed – særligt i Jylland og på Fyn. Flere afgang efterlyses primært af pendlere, på tværs af aldersgrupper. Flere afgang vil også minimere ventetiden i skiftesituationer og give et indtryk af, at den kollektive transport hænger bedre sammen.
- Selskaberne bør arbejde på at skabe større rettidighed. Rettidigheden nævnes primært som forbedringsområde i Hovedstadsregionen og Østdanmark. Det er i høj grad de unge og pendlerne/de højfrekvente brugere, der efterlyser bedre rettidighed, som det, der skal til, for at den kollektive transport bedre kan opfylde deres transportbehov. Et forstærket fokus på rettidigheden vil altså hjælpe såvel de fremtidige brugere (de unge), som de nuværende 'heavy-usere'.

5.4 Tilfredshed med den kollektive transport

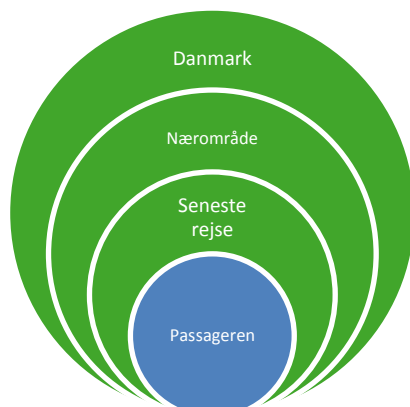
Som det fremgår af figur 2 på side 10, er der en sammenhæng mellem tilgængeligheden af kollektiv transport, oplevelsen af, at den kollektive transport kan opfylde transportbehovet, og tilfredsheden med den kollektive transport. Det er derfor naturligt, at der er et stort sammenfald mellem tilfredsheden med den kollektive transport og den kollektive transports evne til, at opfylde danskernes transportbehov.

Der er imidlertid stor forskel på, hvordan danskerne vurderer tilfredsheden med den kollektive transport generelt, og tilfredsheden med deres senest gennemførte rejse med kollektiv transport. Vi har derfor fundet det aktuelt også, at undersøge disse tilfredshedsniveauer.

Vi har i forbindelse med undersøgelsen spurgt ind til passagerernes tilfredshed med den kollektive transport på 3 forskellige niveauer:

- Tilfredsheden med den kollektive transport i Danmark
- Tilfredsheden med den kollektive transport i det område, hvor man bor
- Tilfredsheden med den senest gennemførte rejse med kollektiv transport

De 3 niveauer er angivet i figur 8 med udgangspunkt i nærheden til den enkelte passager.

Figur 8 - Passagerens nærhed til rejseoplevelse med den kollektive transport

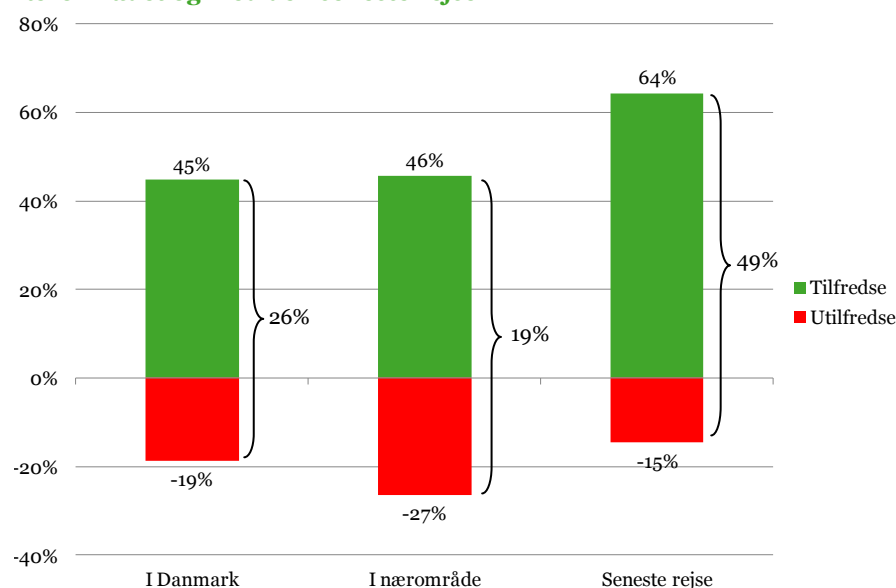
Model: Passagerpuls

Højere tilfredshed med seneste rejse end for nærområdet og i Danmark

Tilfredsheden med *den seneste rejse* er det forhold omkring den kollektive transport, der er tættest på passageren og angiver den umiddelbare (kortsigtede) tilfredshed med den leverede service.

Tilfredsheden med den kollektive transport *i nærområde*, dvs. det område, hvor passagerne bor, angiver tilfredshed med den leverede service, som passagererne oplever over tid, der hvor man normalt foretager sine rejser med kollektiv transport.

Tilfredsheden med den kollektive transport *i Danmark* angiver tilfredshed med den service passagererne selv oplever, samt en generel oplevelse af, hvordan den kollektive transport generelt fungerer i hele landet.

**Figur 9 – Tilfredsheden med den kollektive transport i Danmark, i nærområdet og med den seneste rejse**

Note: "Utilfreds" = (Meget utilfreds + Utilfreds); "Tilfreds" = (Meget tilfreds + Tilfreds)
Kilde: Passagerpuls

64% af svarpersonerne er tilfredse med den seneste gennemførte rejse, mens kun 45-46% er tilfredse med den kollektive transport i henholdsvis deres nærområde og i Danmark.

Ser man på forholdet mellem 'tilfredse' ('meget tilfreds' + 'tilfreds') og 'utilfredse' ('meget utilfreds' + 'utilfreds'), så er der en markant højere netto-tilfredshed med seneste rejse ($64\% - 15\% = 49\%$) end det er tilfældet med kollektiv transport i nærområdet (19%) og i Danmark (26%).

Denne forskel kan indikere, at tilfredsheden med den kollektive transport generelt er høj, men at en enkelt dårlig oplevelse trækker ned i den samlede bedømmelse, når der spørges ind til den generelle tilfredshed med kollektiv transport i nærområdet og i hele landet.

Således er andelen af utilfredse størst, der hvor de fleste rejser gennemføres, nemlig i nærområdet, mens der for de flestes vedkommende går længere tid mellem, at de har erfaringer med den kollektive transport i øvrige dele af Danmark.

Netto-tilfredsheden er et udtryk for forskellen i antallet af tilfredse og utilfredse borgere. En høj netto-tilfredshed viser således en stor overvægt af tilfredse borgere og ikke så mange utilfredse. Tallet gør det nemt at sammenligne områder, hvor der kan være store forskelle på såvel andelen af tilfredse og som utilfredse borgere.

Markante forskelle i tilfredsheden med kollektiv transport på tværs af regionerne

Det fremgår af tabel 11, at der i Region Hovedstaden er flest borgere (55%), der er tilfredse med kollektiv transport i Danmark. I Region Midtjylland er der færrest tilfredse (36% 'tilfredse' + 'meget tilfredse'). Den direkte utilfredshed er størst i Region Midtjylland (27% 'utilfredse' + 'meget utilfredse'). I Region Sjælland er den kun 13%.

Tabel 11

Hvor tilfreds er du generelt med den kollektive transport i Danmark?	Region					
	Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Alle
Meget utilfreds	2%	2%	7%	7%	7%	5%
Utilfreds	13%	11%	12%	20%	12%	14%
Hverken eller	24%	29%	31%	24%	20%	26%
Tilfreds	45%	37%	34%	29%	35%	37%
Meget tilfreds	10%	8%	6%	7%	7%	8%
Ved ikke	5%	14%	11%	12%	19%	10%
Besvarelser	316	141	211	226	97	991

Kilde: Passagerpuls

Det skal dog bemærkes, at der, uden for Region Hovedstaden er mange, der svarer "ved ikke". Muligvis fordi de ikke benytter kollektiv transport så ofte.

Det er interessant, at positive erfaringer med et stort udbud af kollektiv transport i Region Hovedstaden også resulterer i en højere tilfredshed med

den kollektive transport i Danmark som helhed. Dette kan skyldes, at den nemmere tilgang til den kollektive transport i Region Hovedstaden resulterer i, at flere borgere i denne region oplever, at det er muligt, at benytte den kollektive transport i hele Danmark, simpelt hen fordi den er til at benytte helt fra deres bopæl.

Tabel 12

Hvor tilfreds er du generelt med den kollektive transport i det område, hvor du bor?	Region					
	Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Alle
Meget utilfreds	2%	8%	11%	14%	17%	9%
Utilfreds	14%	15%	22%	22%	12%	17%
Hverken eller	18%	24%	23%	16%	21%	20%
Tilfreds	45%	31%	27%	30%	28%	34%
Meget tilfreds	19%	8%	6%	10%	7%	11%
Ved ikke	2%	14%	10%	8%	15%	8%
Besvarelser	316	141	211	226	97	991

Kilde: Passagerpuls

Af tabel 12 ses, at det også er i Region Hovedstaden, at der er den største andel af borgere, der er tilfredse med kollektiv transport i deres lokalområde (64%) og samtidig færrest, der er utilfredse (16%). Der er altså en netto-tilfredshed på 48%.

I den øvrige del af landet er billedet temmelig anderledes. I Region Syddanmark er henholdsvis 33% tilfredse og lige så mange er utilfredse med kollektiv transport i det område, hvor de bor. Altså en netto-tilfredshed på +/- 0%. I Region Midtjylland er netto-tilfredsheden 4%, i region Nordjylland 6% og i Region Sjælland 16%.

Disse resultater er i helt i overensstemmelse med svarpersonernes angivelse af, i hvilken grad den kollektive transport kan opfylde deres transportbehov.

Årsagerne til forskellene mellem regionerne kan være mange, men det faktum, at den kollektive transport ofte koncentrerer omkring de større byer, hvor der er et tilstrækkeligt kundeunderlag og behov, og at der generelt er større afstande og færre store byer i regionerne på Fyn og i Jylland, spiller selvfølgelig en stor rolle.

Samtidig har der tidligere været en tendens til at regionale ruter (særligt busruter) har skullet betjene mange bysamfund på ruten, hvilket har betydet, at den samlede køretid fra start til slut er markant længere, end den er i bil. Disse regionale ruter bliver derfor sandsynligvis, af de fleste, ikke opfattet som reelle alternativer til bilen over større afstande.

Med den stigende udbredelse af R-busser og X-busser, med høj komfort, internet og færre stop på ruten, kan der måske ændres på denne opfattelse.



Tabel 13

Hvor tilfreds var du sidste gang du rejste med kollektiv transport?	Region					
	Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Alle
Meget utilfreds	5%	7%	6%	3%	10%	5%
Utilfreds	8%	8%	10%	13%	4%	9%
Hverken eller	14%	16%	15%	16%	13%	15%
Tilfreds	46%	44%	51%	42%	39%	45%
Meget tilfreds	25%	17%	13%	19%	17%	19%
Ved ikke	2%	7%	5%	8%	17%	6%
Besvarelser	316	141	211	226	97	991

Kilde: Passagerpuls

Som det fremgår af tabel 13, er der også i Region Hovedstaden flest (71%), der er tilfredse med deres seneste rejse med kollektiv transport.

I denne sammenligning er forskellen til de øvrige regioner ikke så stor. Det bemærkelsesværdigt, at der overhovedet er en forskel, idet der her spørges til den seneste aktuelt, foretagne rejse. Forskellen er altså et udtryk for, at en rejse er mere tilfredsstillende i Region Hovedstaden, end i de øvrige regioner. En årsag kan være, at der typisk i Region Hovedstaden er en højere frekvens i afgangene med den kollektive transport, og at passagererne derfor ofte vil opleve en bedre sammenhæng i transporten og mindre ventetid i eventuelle skiftesituationer.

Hvis man udelader den gruppe, der svarer 'ved ikke' (sandsynligvis fordi de ikke har nogen direkte rejseerfaring med kollektiv transport), og foretager en ny beregning, så er forskellen i antallet af tilfredse svarpersoner ikke så stor. I Region Hovedstaden er der så 73% tilfredse ('tilfreds' + 'meget tilfreds') og i de andre regioner mellem 65% og 67% tilfredse.

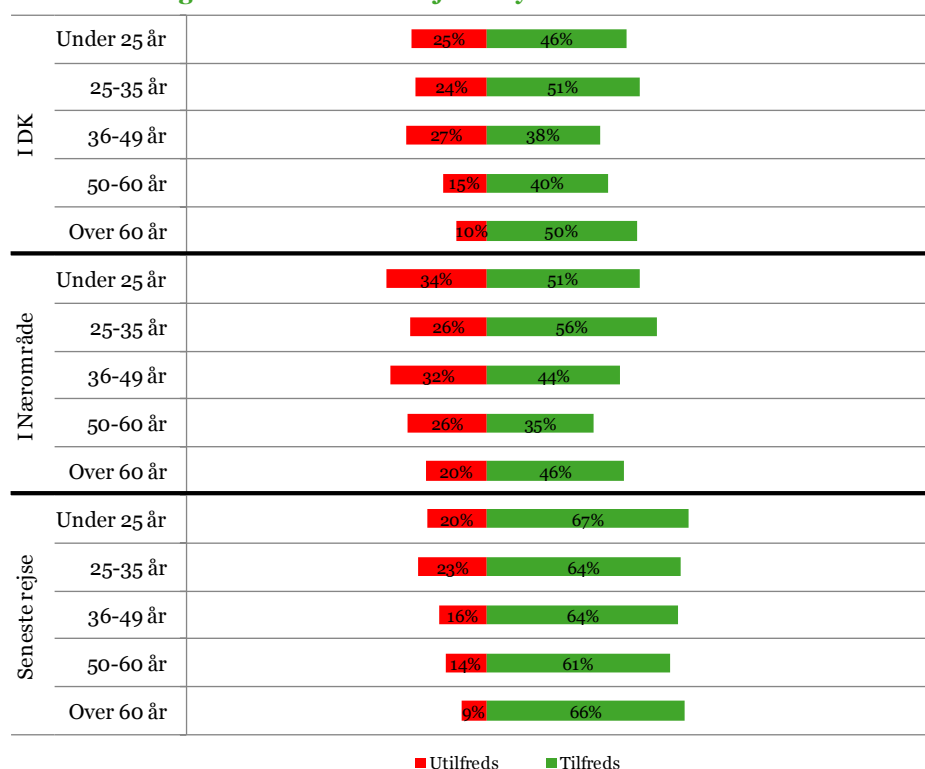
Tilfredshed og alder hænger sammen

Også på tværs af aldersgrupper er der forskel i tilfredsheden med den kollektive transport.

Af figur 10 ses, at der generelt er en høj tilfredshed (61% til 67% tilfredse) med den seneste rejse, blandt svarpersonerne i alle aldersgrupper. Der er dog, særligt blandt de yngre også en del, der er direkte utilfredse. Det er således 20% af de 18-24-årige og 23% af de 25-35-årige. Denne gruppe af utilfredse kan skyldes, at mange af de yngre er pendlere til/fra uddannelse eller arbejde, og derfor har de fleste erfaringer med den kollektive transport i myldretiden, hvor der ofte er et større pres på materiellet, flere passagerer, mindre plads og større risiko for forsinkelser.

Blandt svarpersonerne over 60 år er det kun 9%, der er utilfredse med den seneste rejse. Dette kan skyldes, at de ældre rejser mindre, eller måske rejser på tidspunkter, hvor der ikke er myldretids'pres' på den kollektive transport. De vil således ofte opleve bedre plads, og færre forsinkelser, end den yngre del af svarpersonerne. Der kan også være tale om, at de ældre svarpersoner generelt er mindre kritiske og har en større forståelse og tolerance overfor uregelmæssigheder, end de yngre.



Figur 10 – ”Tilfredsheden med den kollektive transport i Danmark, i nærområdet og med den seneste rejse” krydset med ”Alder”

Note: ”Utilfreds” = (Meget utilfreds + Utilfreds); ”Tilfreds” = (Meget tilfreds + Tilfreds)

Kilde: Passagerpuls

Også når det kommer til tilfredsheden med den kollektive transport i Danmark og i nærområdet, er de ældre mindre utilfredse.

Den laveste netto-tilfredshed med den kollektive transport i nærområdet, finder man blandt de 50-60-årige. Her er 35% tilfredse og 26% utilfredse, svarende til en netto-tilfredshed på bare 9%, sammenlignet med landsgennemsnittet på 19% (figur 9, side 22).

Det er også i denne gruppe, at vi finder den højeste andel af indifferente (hverken tilfredse eller utilfredse) og den laveste frekvens for brug af kollektiv transport. Den lave andel af tilfredse kan altså tilskrives manglende eller sporadisk brugserfaring. Andelen af utilfredse skyldes samme forhold, som også nævnes af de andre aldersgrupper: for få afgang, for lang afstand til bus/tog, for lang køretid og ’for dyrt’. Gruppen bliver sandsynligvis svær at omvende, bl.a. fordi det er i denne aldersgruppe, at vi finder de fleste daglige brugere af bil (64%).

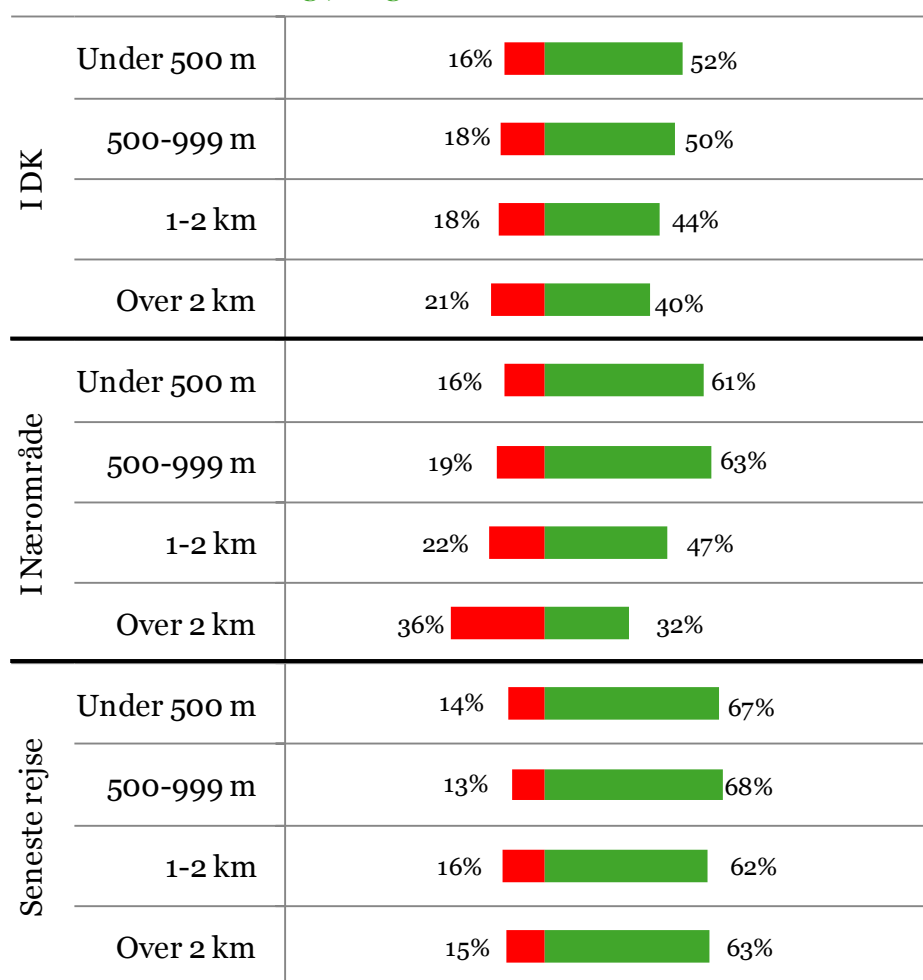
Det er i gruppen 36-49-årige, at vi finder både den laveste andel af tilfredse (38%) og den højeste andel af utilfredse (27%) med kollektiv transport i Danmark. Det svarer til en netto-tilfredshed på 11% i modsætning til landsgennemsnittet på 26%. Årsagerne til dette er i store træk identiske med det foran beskrevne. Det skal dog bemærkes, at det er gruppen 36-49-årige, der er mest kritiske overfor længden af rejsetiden i den kollektive transport, og det, kombineret med, at de fleste i aldersgruppen er erhvervsaktive, er måske også en del af forklaringen.

Større afstand giver lavere tilfredshed

Afstanden fra bopælen til nærmeste station eller busstoppested har selvsagt stor betydning for tilfredsheden med den kollektive transport. Ikke så meget for tilfredsheden med den seneste rejse – svarpersonerne havde jo valgt, at benytte kollektiv transport i forbindelse med den rejse – men i høj grad med tilfredsheden med kollektiv transport i nærområdet.

Ses der på tilfredsheden i forhold til afstanden til en togstation (figur 11) ser man tydeligt, at tilfredsheden med den kollektive transport i nærområdet falder markant hvis afstanden til stationen overstiger 1 km. Det svarer fint overens med de svar, der fremkom på spørgsmålet om hvorvidt den kollektive transport kan opfylde svarpersonernes transportbehov.

Figur 11 – ”Tilfredsheden med den kollektive transport i Danmark, i nærområdet og med den seneste rejse” krydset med ”Afstand til nærmeste tog-, s-tog eller metrostation”



■ Utilfreds ■ Tilfreds

Note: ”Utilfreds” = (Meget utilfreds + Utilfreds); ”Tilfreds” = (Meget tilfreds + Tilfreds)
Kilde: Passagerpuls

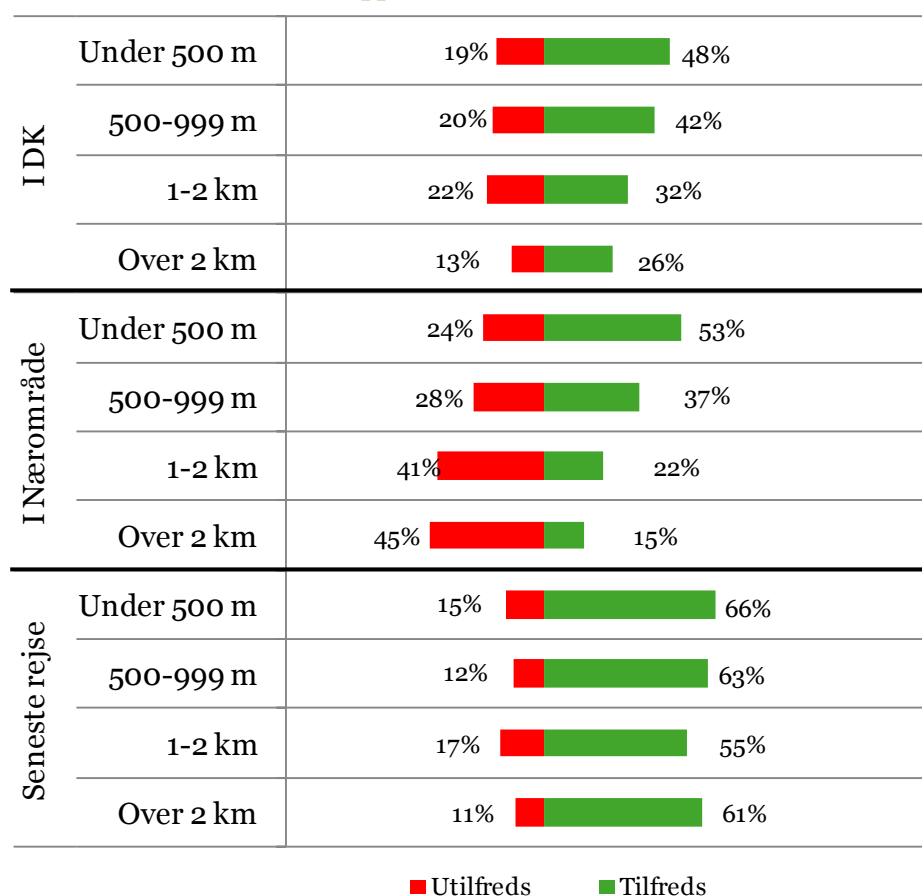
Der er også en klar sammenhæng mellem tilfredsheden med den kollektive transport og afstanden fra svarpersonens bopæl til nærmeste busstoppested (figur 12). Her ser vi dog allerede ved en afstand på over 500 meter, at tilfredsheden med den kollektive transport i nærområdet falder markant. I særdeleshed er der stor utilfredshed med kollektiv transport i nærområdet,

hvis afstanden til nærmeste busstop er over 2 km. I disse tilfælde er netto-tilfredsheden -30 %. Det indikerer tydeligt, at danskerne i høj grad forbinder lokal transport med bustransport og at ingen lokal busforbindelse er lig med dårlig kollektiv transport i lokalområdet.

Den generelle tilfredshed med kollektiv transport i Danmark påvirkes kun i mindre grad af afstanden til nærmeste station, men i højere grad af afstanden til nærmeste busstoppested. Måske fordi de fleste er klar over, at der normalt er længere mellem togstationer end mellem busstoppesteder, og at den lange afstand til et busstoppested derfor er det, der gør det umuligt at benytte den kollektive transport i Danmark. Fordi der bliver 'for langt' til bussen, og man dermed ikke kan bruge kollektiv transport til stationen eller nærmeste bys indkøbsmuligheder og fritidsaktiviteter.

Disse observationer er helt i overensstemmelse med de svar, der kom på spørgsmålet om den kollektive transports evne til at opfylde transportbehovene. Jo længere afstanden er til den kollektive transport, jo mindre kan den dække transportbehovet og jo lavere bliver tilfredsheden.

Figur 12 – "Tilfredsheden med den kollektive transport i Danmark, i nærområdet og med den seneste rejse" krydset med "Afstand til nærmeste busstoppested"



Note: "Utilfreds" = (Meget utilfreds + Utilfreds); "Tilfreds" = (Meget tilfreds + Tilfreds)

Kilde: Passagerpuls

Pendlerne er mindst tilfredse

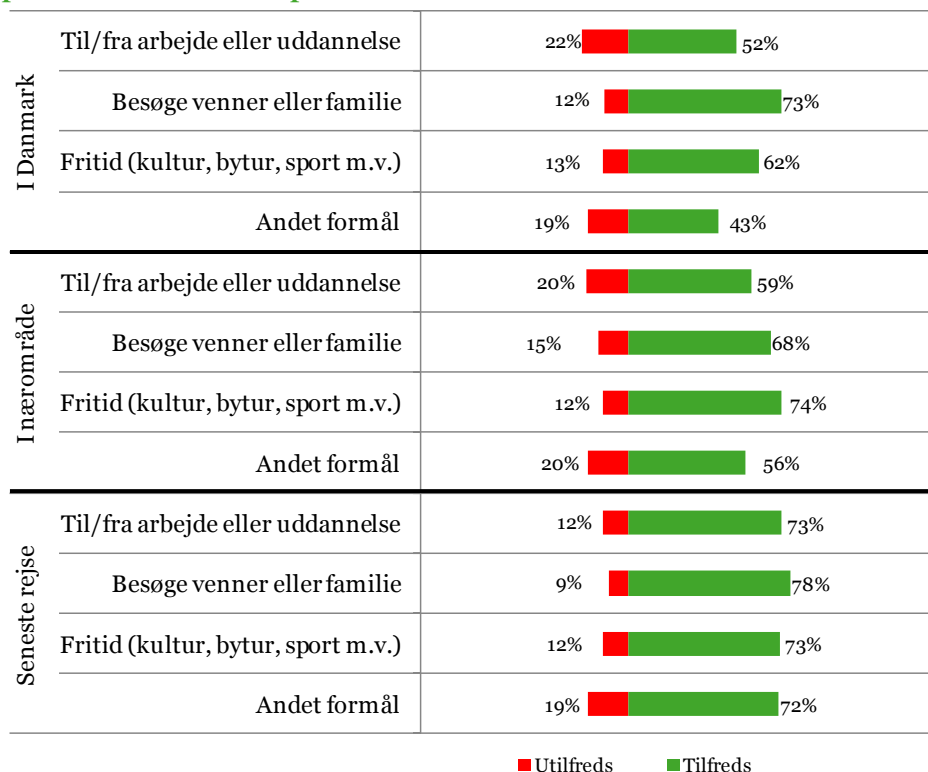
Ud over den forventede sammenhæng mellem afstanden til bus/tog og tilfredsheden med den kollektive transport, viser undersøgelsen også en sammenhæng mellem svarpersonernes normale rejseformål med kollektiv transport og tilfredsheden.

Som det fremgår af figur 13, er der en høj grad af tilfredshed (fra 72% til 78% er tilfredse) med den seneste rejse uanset rejseformålet, men også nogen utilfredshed.

Ser man derimod på den generelle tilfredshed med den kollektive transport i Danmark og i lokalområdet er de svarpersoner, der primært benytter kollektiv transport til/fra arbejde eller uddannelse (pendlere), markant mindre tilfredse end de, der benytter kollektiv transport til fritidsformål eller besøge venner/familie. Det skyldes med stor sandsynlighed, at pendlerne har en højere brugsfrekvens (daglig) med kollektiv transport og derfor har hyppigere erfaringer – også når der er noget, der ikke fungerer optimalt. Typisk vil en pendler også være mere påvirket af eventuelle forsinkelser på grund af fx mødetider i skolen, afhentning af børn i institutioner osv. end en fritidsrejsende, der måske ikke har lige så travlt.

At pendlerne generelt er mindre tilfredse med den kollektive transport kan også skyldes, at de primært benytter kollektiv transport i myldretidsperioder, hvor der er flere passagerer, mindre plads og større risiko for forsinkelser på grund af det større trafikpres i disse perioder. Passagerer, der bruger kollektiv transport til fritidsformål og til besøg hos venner og familie, vil typisk have et rejsemønster, der i højere grad gør, at de benytter kollektiv transport uden for myldretidsperioderne.



Figur 13 – ”Tilfredsheden med den kollektive transport i Danmark, i nærområdet og med den seneste rejse” krydset med ”Hvad bruger du primært kollektiv transport til?”

Note: "Utilfreds" = (Meget utilfreds + Utilfreds); "Tilfreds" = (Meget tilfreds + Tilfreds)

Kilde: Passagerpuls

Klar sammenhæng mellem rejsefrekvens og tilfredshed

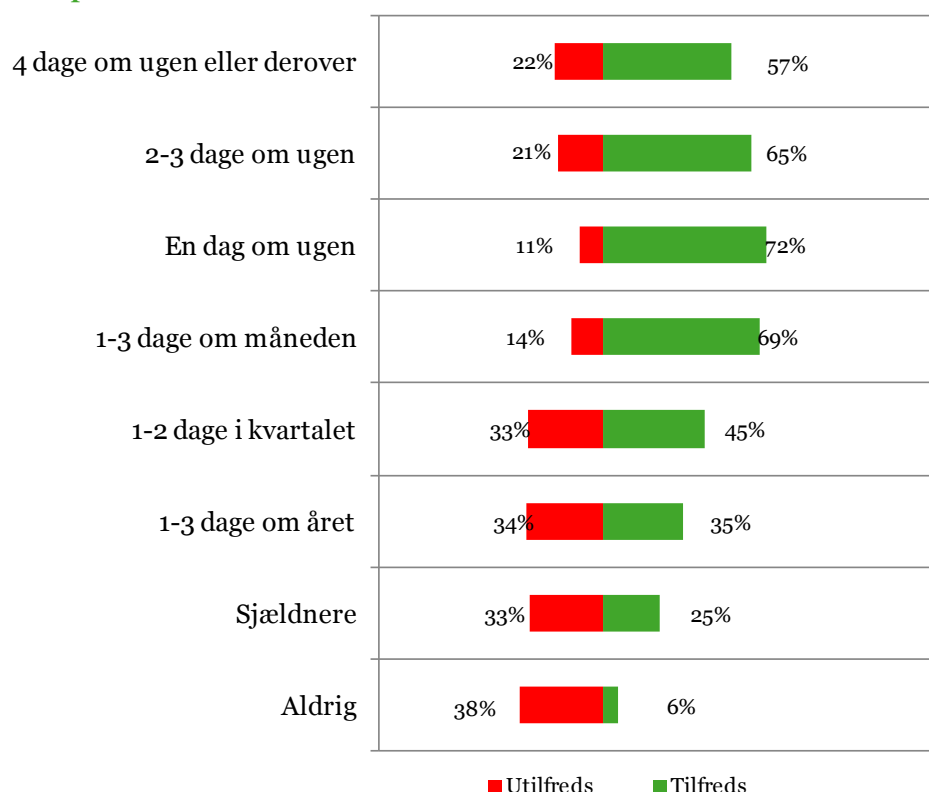
På samme måde, som der er sammenhæng mellem det typiske rejseformål og tilfredsheden med den kollektive transport, er der også en klar sammenhæng mellem, hvor ofte svarpersonerne rejser med kollektiv transport og hvor tilfredse de er med den kollektive transport i det område, hvor de bor.

Af figur 14 fremgår, at de svarpersoner, der rejser 4 dage om ugen eller mere, ikke er de mest tilfredse (57% er tilfredse). Som nævnt ovenfor vil personer med en høj brugsfrekvens også have større sandsynlighed for at møde den kollektive transport på dage, hvor det ikke fungerer optimalt, og det påvirker deres generelle tilfredshed. De mest tilfredse er personer, der benytter kollektiv transport en dag om ugen (72 % tilfredse) eller 1-3 dage om måneden (69 % tilfredse). Det er også i disse grupper, at der er færrest utilfredse.

Tilfredshedskurven for den kollektive transport i lokalområdet knækker for alvor ved den månedlige brug. Personer, der har en lavere brugsfrekvens er alle signifikant mindre tilfredse og mere utilfredse.

Utilfredsheden skyldes, at den kollektive transport ikke kan løse transportbehovet for disse personer, som vist i tabel 4 på side 13. Deraf følger utilfredsheden og den lave brugsfrekvens.

Figur 14 – ”Hvor tilfreds er du generelt med den kollektive transport i det område hvor du bor?” krydset med ”Hvor ofte bruger du Kollektiv transport?”



Note: ”Utilfreds” = (Meget utilfreds + Utilfreds); ”Tilfreds” = (Meget tilfreds + Tilfreds)
Kilde: Passagerpuls

Som det blev påvist i afsnit 5.2 om den kollektive transports evne til at dække transportbehovet og brugen af forskellige transportmidler, er der også en sammenhæng mellem svarpersonernes brugsfrekvens for kollektiv transport og brugsfrekvensen for andre transportmidler.

Af tabel 14 ses, at det kun er 43% af de daglige brugere af kollektiv transport, der benytter bilen 1 gang om ugen eller hyppigere. Jo sjældnere den kollektive transport benyttes, desto oftere benyttes bilen. Således svarer 97% af de, der aldrig benytter kollektiv transport, at de bruger bilen mindst 1 gang om ugen.

Der ses også en tendens til, at de der benytter kollektiv transport hyppigt også bruger cyklen hyppigere. Den største andel af cykelbrugere finder man dog i de grupper, der benytter kollektiv transport 1 dag om ugen (72% cykler mindst 1 dag om ugen), eller benytter kollektiv transport 1-3 dage om måneden (71% cykler mindst 1 dag om ugen). Her kan der være tale om personer, der har cyklen som et foretrukket transportmiddel, men en gang imellem benytter den kollektive transport som erstatning på grund af vejret eller lignende.

Gruppen, der aldrig benytter kollektiv transport er den gruppe, der sjældnest cykler (33% cykler 1 gang om ugen eller mere) eller går (63% går 1 gang om ugen eller mere).

Tabel 14

Hvor ofte bruger du Kollektiv transport?	Brug af andre transportmidler (mindst 1 gang om ugen)		
	Bil	Cykel	Gang
4-5 dage om ugen eller derover	43%	59%	88%
2-3 dage om ugen	56%	65%	89%
En dag om ugen	57%	72%	88%
1-3 dage om måneden	66%	71%	91%
1-2 dage i kvartalet	84%	62%	87%
1-3 dage om året	91%	42%	81%
Sjældnere	94%	35%	80%
Aldrig	97%	33%	63%

Kilde: Passagerpuls

5.4.1. Delkonklusion – Hvilke forhold er afgørende for tilfredsheden

VIDENBOKS

Generelt

Danskerne er meget mere tilfredse med deres seneste rejse end de er med kollektiv transport generelt.

Danskerne er mest utilfredse med den kollektive transport i deres nærområde.

Afstanden til bus og tog er en væsentlig årsag til utilfredshed med den kollektive transport.

Jo hyppigere den kollektive transport benyttes, jo større er andelen af tilfredse brugere, med undtagelse af pendlerne, der er mere utilfredse end andre brugere, der rejser mindst 1 gang om måneden.

Regionalt

Borgerne i Region Hovedstaden er markant mere tilfredse med den kollektive transport, såvel i Danmark som i deres nærområde, end borgere i Region Midtjylland og Region Nordjylland.

Tilfredsheden med den seneste rejse er lidt højere i Region Hovedstaden end i de øvrige regioner.

ANBEFALINGER

- For at højne tilfredsheden med den kollektive transport bør beslutningstagerne fokusere på, at minimere afstanden mellem danskernes bopæl og det nærmeste busstoppested eller station. Vi ser, at tilfredsheden med den kollektive transport i nærområdet stiger markant, hvis afstanden til et busstoppested er over 1 km, og personer, der har mere end 2 km til nærmeste busstoppested stort set aldrig benytter den kollektive transport.
- Et andet væsentligt fokusområde er pendlerne og andre højfrekvente brugere. De er ofte godt tilfredse med den seneste rejse, men de er mindre tilfredse end andre med den kollektive transport generelt. Pendlerne er særligt følsomme overfor uregelmæssigheder i den daglige transport og rejser ofte på de tidspunkter af dagen, hvor der er flest passagerer og mest pres på systemerne. Dette er med til at give en dårligere rejseoplevelse. Pendlerne er mindre fokuserede på prisen, men mere på antallet af afgange, minimere ventetider og rettidigheden.
- Selskaberne bør også søge dialog med - og mere viden om - de mellem-frekvente brugere (de, der rejser 1-4 dage om måneden). Det er de mest tilfredse af alle brugere, og der er derfor umiddelbart et stort potentiale for at øge brugen af offentlig transport inden for denne målgruppe. De mellem-frekvente brugere benytter ofte den kollektive transport til fritidsformål, familiebesøg mv. De er derfor ikke så påvirkede af myldretids problematikker, men kan have andre behov, der er vigtige at få afdækket. En stor del af de mellem-frekvente brugere mener kun, at den kollektive transport 'i nogen grad' kan opfylde deres transportbehov. De efterlyser (ud over bedre priser og flere afgange) bedre koordinering og bedre rettidighed, for at de i højere grad kan benytte den kollektive transport.

5.5 Tilfredshed med en række forhold ved den kollektive transport i Danmark

For at komme lidt dybere ned i danskernes holdning til den kollektive transport i Danmark, er svarpersonerne blevet spurgt om deres enighed i en række udsagn om kollektiv transport i Danmark.

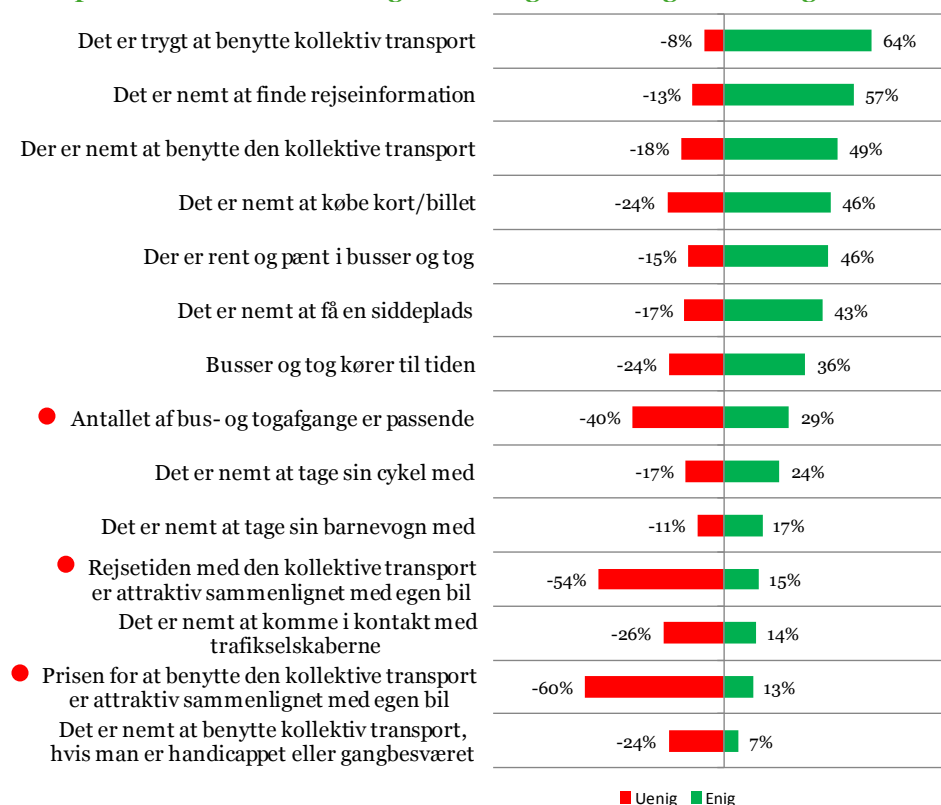
Udsagnene er udvalgt på baggrund af drøftelser med passagerer, så de dækker et bredt udsnit af de forhold, der er vigtigst for passagererne i den kollektive transport.

Den kollektive transport er ikke konkurrencedygtig i forhold til bilen

Figur 15 viser, at de fleste er enige i, at det er trygt at benytte kollektiv transport i Danmark (64 % enige), og at det er nemt at finde rejseinformation (57% er enige).

De fleste er også enige i, at en række væsentlige forhold omkring kerneproduktet 'kollektiv transport' er i orden. Det gælder således 'rejseinformation', at 'det er nemt at benytte kollektiv transport', 'billetkøb', og at der er 'rent og pænt'.

Figur 15 – "Hvis du tænker generelt på din opfattelse af den kollektive transport i Danmark. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?"



Note: "Uenig" = (Meget uenig + Uenig); "Enig" = (Meget enig + Enig)

Kilde: Passagerpuls

Længere nede i oversigten bemærkes, at 29 % mener, at antallet af bus- og togaftange er passende, men at 40% ikke mener, at det er tilfældet. Dette harmonerer med, at vi tidligere har set, at det især er antallet af afgang i den kollektive transport, der skal forøges, hvis den kollektive transport i højere grad skal være et alternativ for de personer, der ikke mener, at den kollektive transport kan dække deres transportbehov.

15% mener, at rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv, sammenlignet med bil, men 54% mener ikke, at det er tilfældet. Det er i fin overensstemmelse med, at ca. 2/3 ikke (eller kun i nogen grad) mener, at den kollektive transport kan løse deres transportbehov, og at mange af disse efterspørger 'mere direkte forbindelser' og 'mindre ventetid', som en del af løsningen.

13% mener, at prisen for at benytte kollektiv transport er attraktiv sammenlignet med egen bil, men 60% mener ikke, at det er tilfældet. Prisen er det forhold ved den kollektive transport, som flest svarpersoner mener, skal ændres, for at de i højere grad vil benytte den.

Om antallet af bus- og togaftange anses for passende afhænger af hvem man er, og hvor man bor

Dykker man ned i besvarelsene ses, at ikke alle svarpersonerne har den samme oplevelse af antallet af bus- og togaftange.

Således er de 18-24-årige langt mere enige i, at antallet af afgang er passende (43% enige) end de 50-60-årige (18% enige). Se tabel 15. Der er i alle aldersgrupper en stor del af svarpersonerne (svinger fra 36% til 44%), der er 'uenige' eller 'helt uenige' i, at antallet af afgang er passende.

Tabel 15

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Antallet af bus- og togaftange er passende	Alder					
	18-24 år	25-35 år	36-49 år	50-60 år	Over 60 år	Total
Helt uenig	10%	11%	14%	13%	9%	11%
Uenig	26%	28%	29%	31%	27%	28%
Hverken eller	18%	17%	23%	22%	22%	21%
Enig	41%	36%	23%	14%	26%	26%
Helt enig	2%	4%	3%	4%	2%	3%
Ved ikke	2%	4%	10%	17%	15%	11%
Besvarelser	99	150	254	186	302	991

Kilde: Passagerpuls

I Region Hovedstaden er der flest (42%), der er enige i, at antallet af afgang er passende. I Region Nordjylland er det kun 19%. Se tabel 16. I Region Nordjylland er der dog også 25%, der ikke mener at kunne svare på spørgsmålet, sandsynligvis på grund af manglende erfaring med kollektiv transport.



I Region Syddanmark er der flest, der er uenige (49%) i at antallet af afgang er passende. Det er også i Region Syddanmark, at vi finder flest (50%), der 'slet ikke' eller kun 'i lav grad' mener at kollektiv transport kan opfylde deres daglige transportbehov (se figur 4, side 15). Sammenhængen er tydelig.

Selv i Region Hovedstaden er der 30%, der er uenige i at antallet af bus- og togaftage er passende. Vi kender ikke svarpersonernes præcise bopæl, men det må antages, at der er tale om svarpersoner, der er bosiddende i landdistrikter i Regionen eller har arbejdstider, der gør det vanskeligt for dem at benytte kollektiv transport.

Tabel 16

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Antallet af bus- og togaftage er passende	Region					
	Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Alle
Helt uenig	6%	9%	16%	16%	12%	11%
Uenig	24%	28%	33%	30%	27%	28%
Hverken eller	24%	25%	16%	20%	16%	21%
Enig	37%	23%	18%	23%	18%	26%
Helt enig	5%	2%	2%	1%	1%	3%
Ved ikke	4%	14%	14%	10%	25%	11%
Besvarelser	316	141	211	226	97	991

Kilde: Passagerpuls

Afstanden fra boligen til nærmeste tog- eller metrostation har også stor indflydelse på, om svarpersonerne mener, at antallet af bus- og togaftage er passende. Se tabel 17.

Jo kortere afstand, desto flere mener, at antallet af afgang er passende. Er afstanden under 500 meter er det således 39%, der mener, at antallet af afgang er passende, men det er kun 21%, hvis afstanden er over 2 kilometer.

Dette må antages at hænge sammen med, at passagerer, der rejser med tog eller metro ikke så ofte benytter bussen til stationen, hvis afstanden er kort, som hvis afstanden er lang. De, der har længst til stationen, bliver derfor i højere grad eksponeret for antallet af busafgang på den relevante rute. Og bor man lidt udenfor byområderne, kan der nogen gange være lang tid mellem busserne.

Tabel 17

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Antallet af bus- og togaftage er passende	Hvor langt er der ca. til nærmeste tog, s-tog eller metrostation fra din bopæl?					
	Under 500 m	500-999 m	1-2 km	Over 2 km	Ved ikke	Alle
Helt uenig	3%	6%	10%	17%	0%	11%
Uenig	28%	24%	26%	30%	35%	28%
Hverken eller	23%	25%	25%	17%	14%	21%
Enig	35%	35%	23%	20%	0%	26%
Helt enig	4%	4%	3%	1%	0%	3%
Ved ikke	6%	6%	13%	14%	51%	11%
Besvarelser	195	163	180	448	6	991

Kilde: Passagerpuls

5.	Resultatgennemgang
5.5	Tilfredshed med en række forhold ved den kollektive transport i Danmark
5.5.1	Delkonklusion

De færreste mener, at rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med bilen

På forhånd var det forventet, at den kollektive transport er mest konkurrencedygtig på rejsetiden, hvor der er størst pres på biltrafikken og vejnettet, altså i og omkring de store byer.

Undersøgelsen viser da også, at det er i Region Hovedstaden, at de fleste (20%) er enige i, at rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med egen bil. Se tabel 18. Færrest enige er der i Region Syddanmark (11%). Generelt mener de fleste uden for Hovedstadsregionen, at rejsetiden med den kollektive transport *ikke* er attraktiv sammenlignet med egen bil. I Region Midtjylland er det således 61%, der ikke er enige i udsagnet.

Tabel 18

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? - Rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med egen bil	Region					
	Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Alle
Helt uenig	19%	22%	20%	34%	24%	24%
Uenig	28%	31%	38%	27%	29%	31%
Hverken eller	24%	19%	21%	19%	14%	21%
Enig	15%	15%	9%	11%	14%	13%
Helt enig	5%	1%	2%	1%	0%	2%
Ved ikke	9%	10%	9%	8%	19%	10%
Besvarelser	316	141	211	226	97	991

Kilde: Passagerpuls

5.5.1. Delkonklusion – Holdninger til forhold vedr. kollektiv transport

VIDENBOKS

Generelt

64% af danskerne mener, at det er trygt at benytte kollektiv transport.

57% mener, at det er nemt at finde rejseinformation.

40% mener *ikke*, at antallet af bus- og togafgange er passende.

54% mener *ikke*, at rejsetiden i kollektiv transport er attraktiv sammenlignet med egen bil.

60% mener *ikke*, at prisen for at benytte kollektiv transport er attraktiv sammenlignet med egen bil.

Jo tættere svarpersonerne bor på en station, jo mere enige er de i, at antallet af bus- og togafgange er passende.

Regionalt

Borgere i Region Hovedstaden er meget mere enige i, at antallet af afgange er passende end borgere i de andre regioner.

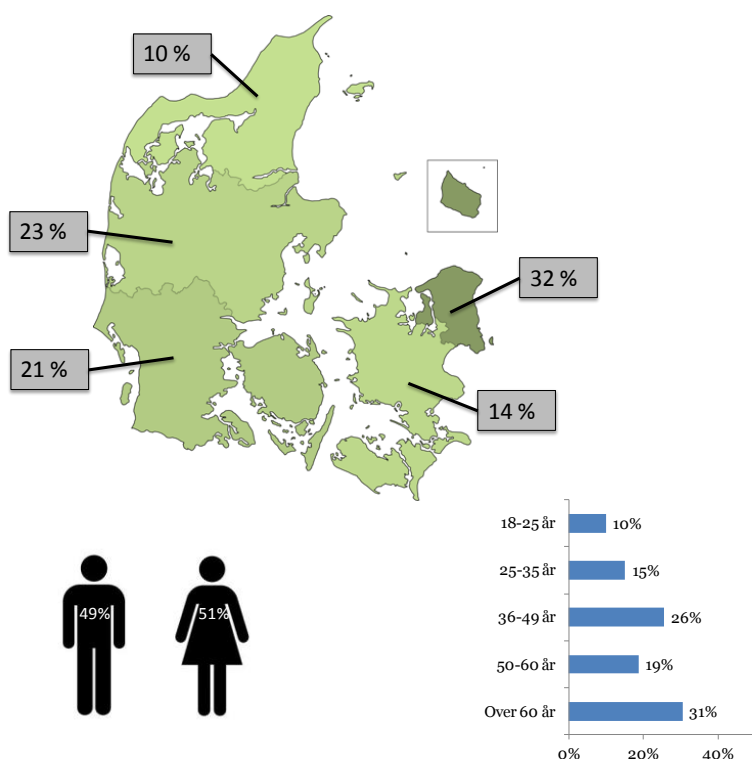
Borgere i Region Midtjylland er mest kritiske overfor rejsetiden med kollektiv transport. 61% synes ikke den er attraktiv sammenlignet med egen bil. I Region Hovedstaden er det 47% der ikke synes det.

Demografisk

De yngre svarpersoner er meget mere enige i, at antallet af afgange er passende end de ældre.

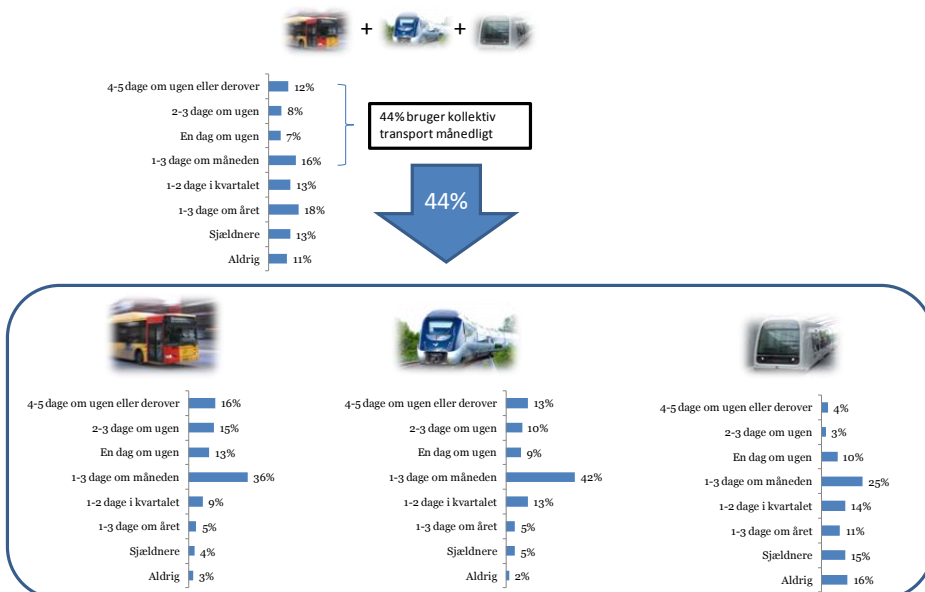
6. Om deltagerne

Demografi

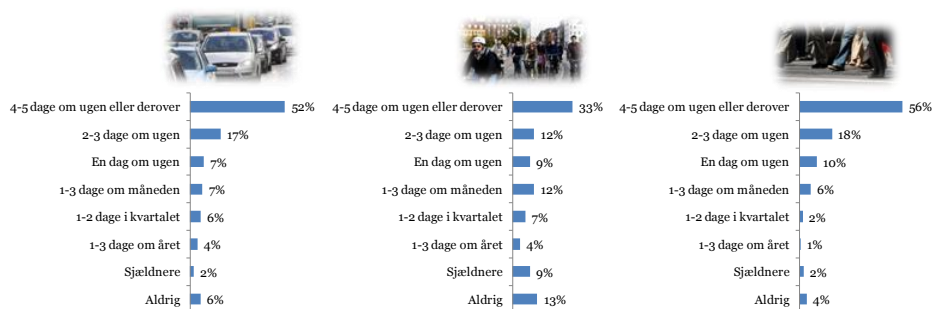


Brug af transport

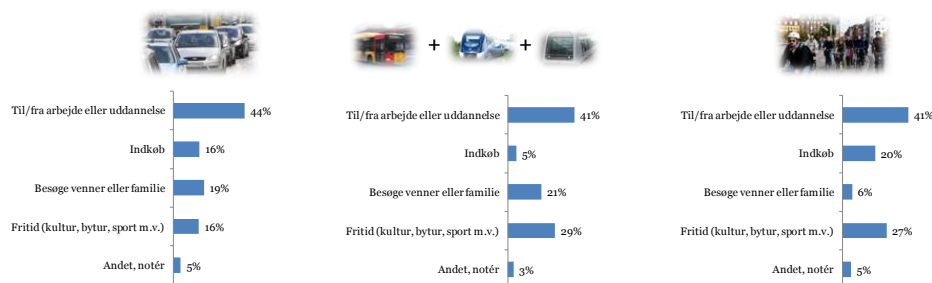
Kollektiv transport



Andre transportformer



Primære transportformål



7. Om undersøgelsen

Kvalitetssikring af dataindsamling

Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.

Sampling

Denne undersøgelse er gennemført med det udgangspunkt at tage temperaturen på alle voksne danskeres holdning til den kollektive transport i Danmark, hvorfor sampleuniverset udgøres af alle dansker på 18 år og derover.

Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af onlineinterviews i et webpanel.

Webpaneler udgør kun en mindre udsnit af den samlede befolkning (populationen), og har typisk en lavere andel af svage ældre, af personer med lavfrekvent brug af internettet og af danskere med en anden etnisk baggrund end dansk.

Den indsamlede stikprøve er derfor ikke er fuldstændig repræsentativ for hele den danske befolkning.

Opsætning af spørgeskema og test

Inden undersøgelse blev sendt ud, kontrollerede vi alle hop- og visningsbetingelser, for at sikre, at alle spørgsmål blev vist.

Da spørgeskemaet blev godkendt, gennemførte vi en pilottest, hvor der blev sendt en invitation ud til de første 100 tilfældigt udvalgte respondenter. Formålet var at rette op på eventuelle uklarheder i begreber og formuleringer som kunne føre til dårlig svar kvalitet. Der blev samtidig foretaget en optælling af antal besvarelser på hvert spørgsmål og sammenlignet med hop- og visningsbetingelser for at sikre, at de fungerede korrekt. Pilottesten forløb planmæssigt og uden konstatering af fejl.

Udsendelse og rykkerprocedure

Efter pilottesten udsendte vi undersøgelsen de følgende dage undersøgelsen til den resterende del af det udtrukne sample.

Efter den første uge var der indsamlet 849 interviews. Herefter udsendtes en rykker til alle der ikke havde besvaret undersøgelsen, hvilket resulterede i yderligere 191 besvarelser.

Der blev ikke efterfølgende udsendt flere rykkere.

Datarens- og kontrol

Efter afslutningen af dataindsamlingen undergik de indsamlede 1.040 besvarelser en kvalitetskontrol med henblik på at identificere og frasortere dårlige besvarelser.

Vi foretog kvalitetskontrollen med udgangspunkt i følgende kriterier:

1. Dubletter
2. Svartider
3. Svarmønstre
4. Logiske tjek

I alt blev der fundet og frasorteret 49 besvarelser efter ovenstående fire kvalitetstjek.

Vejning af stikprøven

Svarprocenten har ikke været ens i alle grupper (kombination af køn, alder og geografi). Nettostikprøven på 991 besvarelser er derfor blevet vejlet i forhold til befolkningen fordelt på køn, alder og region ud fra de seneste tilgængelige befolkningsdata fra Danmarks Statistik, så de samlede resultater giver et retvisende billede af målgruppens holdninger.

Der er ikke forsøgt at korrigere for skævheder i den indsamlede stikprøve i forhold til svage ældre m.v., da vi ikke har en sikker viden om, hvordan fordelingen falder ud i forhold til hele populationen.

De enkelte vægte varierer på individniveau i intervallet 0,56-3,41 hvilket anses som tilfredsstillende, idet kun 7 besvarelser ligger uden for intervallet 0,50-2,0 der normalt anses som acceptabelt.

Om undersøgelsen

Feltperiode: 10. oktober – 4. november 2014

Bruttosample: 2.946

Opnåede besvarelser: 1.040

Svarprocent: 35 %

Frasorteret efter kvalitetskontrol: 49

Nettostikprøve: 991

Nettostikprøven på 991 besvarelser betyder, at den maksimale statistiske usikkerhed på Totaler er +/- 3,1 % points.

Foto henvisning

Fotos er udlånt af:

Side

4	DSB
5	Sydtrafik
10	Nordjyllands Trafikselskab
11	Arriva
13	Nordjyllands Trafikselskab
20	Lokalbanen
26	Regionstog
28	Sydtrafik
29	DSB
33	Regionstog
38	Nordjyllands Trafikselskab
45	Sydtrafik



Rapporten er udarbejdet af:

Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk,
Analyseansvarlig: Lars Wiinblad og
Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Vores adresse:

Passagerpuls hos
Forbrugerrådet Tænk
Fiolstræde 17B
Postboks 2188
1017 København K.

Kontaktinformation:

Passagerpulsens telefontid
mandag-torsdag kl. 9-15 og
fredag kl. 9-13
Tlf.: +45 77 41 77 41
Mail: passagerpuls@fbr.dk
Hjemmeside: www.passagerpuls.dk

Forbrugerrådet
Tænk

Passagerpuls
- din stemme i den kollektive transport