



Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser

Juli 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1	Baggrund og formål	3
2	Resumé og anbefalinger	4
2.1	Resumé	4
2.2	Anbefalinger	5
3	Resultater	7
3.1	Ved busstoppestedet/-terminalen	7
3.2	I bussen	10
3.3	Dilemmaer	13
3.4	Udvalgte resultater fra fokusgruppe	15
4	Om undersøgelsen	16
4.1	Om deltagerne i undersøgelsen	17
4.2	Spørgeskema	19
5	Om Passagerpulsen	24

1 Baggrund og formål

Tidligere undersøgelser fra Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk viser, at faciliteter i den kollektive transport er et afgørende parameter i forhold til passagerernes tilfredshed. Muligheden for at kunne gennemføre en komfortabel rejse uden stress og utryghed er i høj grad bestemt af de faciliteter, der befinder sig på og ved stoppesteder og busterminaler samt ombord på busserne. Fra de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser ved vi, at særligt serviceparametre som rengøring, toiletter og siddepladser har en væsentlig betydning for tilfredsheden. Det samme gælder muligheden for at få information om rejsen undervejs via elektroniske tavler og skilte.

Faciliteter er vigtige for alle passagerer. Men særligt for de mere sårbare grupper af passagerer, som er mindre mobile, i begrænset fysisk form og ikke besidder stærke digitale færdigheder, er det afgørende, at udvalgte faciliteter er til stede og fungerer efter hensigten. En del ældre passagerer befinder sig i højere eller mindre grad i en af førnævnte kategorier. Samtidig udgør de ældre en betydelig andel af det samlede passagertal. Fra vores samarbejder med Danske Seniorer og Ældre Sagen ved vi, at mange ældre er afhængige af kollektiv transport, hvis de skal kunne holde det sociale aktivitetsniveau, de ønsker sig.

Spørgeskemaet til denne undersøgelse er blevet til efter afholdelsen af en fokusgruppe med otte ældre passagerer, der bor og rejser i hovedstadsområdet. Deltagernes konkrete udfordringer og erfaringer har dannet grundlag for en række af de emner, vi behandler i undersøgelsen.

Undersøgelsen afdækker hvilke faciliteter, de ældre passagerer mener, er de vigtigste på deres busrejse. Faciliteterne har vi i rapporten opdelt i tre hovedkategorier, der på hver sin vis har betydning for oplevelsen og gennemførslen af rejsen; "informationsfaciliteter", "fysiske faciliteter" og "rengøring og tryghed". Vi antager, at de faciliteter, som er vigtige for de ældre passagerer, langt hen ad vejen også er vigtige for de resterende passagerer. Nogle faciliteter vil således for nogle være afgørende for selve gennemførslen af rejsen (for eksempel muligheden for at købe en fysisk billet og adgangsforhold for bevægelseshæmmede), mens disse faciliteter for andre blot vil være et supplement til alternativerne.

Ved at fokusere på de ældre passagerer, sikrer vi os, at den gruppe af passagerer, for hvem faciliteterne har den største betydning, bliver hørt. Undersøgelsen viser, hvilke faciliteter der bør prioriteres, når der skal anlægges nye busstoppesteder og busholdepladser samt indrettes nye busser.

Mulighederne for at etablere faciliteter er naturligvis ikke uanede. Derfor skelner undersøgelsen mellem mindre stoppesteder og større terminaler samt mellem bybusser og regional-/fjernbusser for på den måde at fremsætte et nuanceret bud på, hvilke faciliteter passagererne forventer at blive mødt af.

God læselyst.

2 Resumé og anbefalinger

2.1 Resumé

I denne undersøgelse har vi undersøgt de ældre (60+ år) passagerers holdning til vigtigheden af forskellige faciliteter på busstoppesteder i by-/land-områder, busterminaler og ombord på henholdsvis bybusser og regional-/langtursbusser. Generelt viser undersøgelsen, at flere ældre passagerer vurderer faciliteterne som vigtige på busterminaler end mindre busstoppesteder, og at flere vurderer faciliteterne som vigtige i regional- og langtursbusser end i bybusser.

Fysiske tavler og skilte er vigtigere end information på mobil

Når det gælder informationsfaciliteter, viser undersøgelsen, at mellem halvdelen og to tredjedele af de ældre passagerer finder det vigtigt, at der er god information til stede ved busstoppesteder og busterminaler både i form af elektroniske tavler og fysiske opslag/oversigtskort. Ligeledes mener mellem halvdelen og tre fjerdedele, at det er vigtigt, at der er information til stede i busserne i form af elektroniske tavler og fysiske opslag/oversigtskort.

Når det gælder tilstedeværelsen af information på telefon, er andelen mindre, både når det gælder busstoppesteder, busterminaler og busser. Dette peger på, at information via telefon ikke kan erstatte information på stedet i form af tavler og lignende.

Siddepladser er vigtige, både på stoppestedet og i bussen

Når det gælder fysiske faciliteter, er det forhold, som flest vurderer som vigtigt på busstoppesteder og busterminaler, muligheden for at stå i læ (88 %). Muligheden for at sidde ned vurderes ligeledes som værende vigtigt af mange, både ved busstoppesteder (58 %) og ved busterminaler (73 %). Det samme gælder ombord i bybusser (83 %) og regional-/langtursbusser (90 %). I den sammenhæng foretrækker de fleste rigtige bænke, hvor de sidde ned, frem for skrå bænke de kan læne sig op ad - også selvom det giver mulighed for, at hjemløse kan bruge bænkene til at sove på.

Andre forhold, som over halvdelen af de adspurgte vurderer som vigtige ombord i bussen, er aircondition/behagelig temperatur og stropper/håndtag at holde fast i.

Niveaufri indstigning i bussen vurderes som vigtigt af knap halvdelen af de adspurgte, og lang åbningstid af døre vurderes som vigtigt af mellem 22 og 39 procent. Selvom der ikke er tale om faciliteter, som flest mener er vigtige, er der dog tale om en betydelig andel. Det må ligeledes antages, at disse faciliteter er afgørende for tilgængeligheden for passagerer med nedsat mobilitet, for eksempel ældre, der benytter rollator eller kørestol.

Mulighed for at købe billet og for at tanke sit rejsekort op på busterminalen er vigtigt for 23 procent af de adspurgte. Selvom der her ikke er tale om de faciliteter, som flest passagerer efterspørger, må det ligeledes antages, at de er afgørende for visse ikke-digitale passagerers tilgængelighed, herunder nogle ældre passagerer.

God belysning, skraldespande og rengøring er vigtigere end overvågning

Når det gælder rengøring og tryghed, er god belysning og mulighed for at komme af med affald de faciliteter, som flest passagerer finder vigtigt ved

busstoppestedet (50/47 %) og busterminalen (64/62 %). Rengøring og oprydning vurderes som vigtigt af 2 ud af 3 både ved busterminaler og i bussen. Videoovervågning er den facilitet, som færrest af de adspurgte mener, er vigtig. Mellem 10 og 38 procent angiver videoovervågning som vigtig, færrest ved busstoppesteder og flest i regional- og langtursbusser.

Når det gælder placeringen af busstoppesteder, foretrækker flest, at stoppestederne er placeret tæt på hinanden med kort vej til tog/metro med større risiko for kødannelse og forsinkelser, frem for at stoppestederne er spredt over et større område.

2.2 anbefalinger

De rette faciliteter er afgørende for, at den kollektive transport er tilgængelig for ældre passagerer. Derfor er det afgørende, at busselskaberne og andre beslutningstagere tænker ældre passagerer og personer, der er mindre mobile og mindre digitale, ind i indretningen af bustransporten. Dette vil med stor sandsynlighed også medføre, at komforten og tilfredsheden for buspassagererne generelt vil stige. På baggrund af undersøgelsen, anbefaler Passagerpulsens derfor følgende.

- Busselskaberne bør fortsætte med at udbyde information om køreplaner, afgang, driftsforstyrrelser og andre væsentlige forhold ved rejsen direkte ved stoppesteder og busterminaler samt i busserne. Informationen bør gives både i form af elektroniske skærme og trykte opslag/oversigtskort, alt efter hvilken type information, der er tale om. Det udelukker naturligvis ikke, at mulighederne for at få information direkte på smartphones og andre mobile enheder løbende udvikles og forbedres.
- Selskaberne bør fortsat prioritere, at der er læskure og bænke til stede ved busstoppesteder og busterminaler - også selvom disse kan bruges af hjemløse. Eventuelle problemer med øget utryghed bør imødegås på andre måder end ved at fjerne muligheden for, at passagererne kan sidde ned og være i læ, mens de venter på bussen. Det er værd at bemærke, at behovet for siddepladser og læ er størst på de steder, hvor passagererne kan risikere at skulle vente længe på bussen.
- Busselskaber og andre aktører bør prioritere god belysning, mulighed for at komme af med affald og rengøring og oprydning ved etablering og vedligehold, særligt af busterminaler.
- En behagelig temperatur og stropper eller håndtag at holde fast i bør prioriteres i bybusser og regional- langtidsbusser
- Passagerpulsens anbefaler, at busselskaber og andre aktører viser særligt hensyn til passagergrupper med nedsat mobilitet, herunder visse ældre passagerer. Niveaufri indstigning og lang åbningstid for døre bør derfor være et fokusområde i forbindelse med indkøb af nyt materiel, da disse faciliteter styrker tilgængeligheden og muligheden for at kunne benytte bussen uden assistance.
- Toiletadgang, adgang til at købe billetter og tanke sit rejsekort op kan ligeledes have stor betydning for nogle passagergrupper. Derfor

bør busselskaberne og andre aktører fortsat prioritere disse faciliteter. Det gælder særligt ved busterminaler.

- Vi anbefaler, at busselskaber og andre aktører prioriterer, at der er kort vej mellem de forskellige stoppesteder, samt at der opsættes tydelige oversigtstavler over de forskellige stoppesteder og en samlet oversigt over afgangstider i realtid. Vi anerkender, at det kan give anledning til flere forsinkelser at lægge stoppestederne tættere, hvorfor det heller ikke er en simpel opgave at finde balancen for de enkelte stoppesteder. Det bør dog de fleste steder kunne lade sig gøre at vise større hensyn til passagererne, uden at det går væsentligt ud over køreplanen.

3 Resultater

3.1 Ved busstoppestedet/-terminalen

I den første del af undersøgelsen bad vi de ældre (60+ år) passagerer vælge, hvilke faciliteter der er vigtige for dem, når de benytter busstoppesteder i by-/landområder og busterminaler.

Resultaterne er opdelt på følgende temaer:

- Informationsfaciliteter
- Fysiske faciliteter
- Rengøring og tryghed

Tabel 1 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter...?

(Informationsfaciliteter – opdelt på busstoppesteder i byområder eller på landet og busterminal)

	Busstoppested i byområde eller på landet	Busterminal
Information om afgangstider/køreplan på elektronisk tavle	69,6%	79,3%
Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald	62,6%	75,2%
Oversigtskort over ruter, stoppesteder mv. (for bus, tog, metro)	46,9%	62,8%
Information om afgangstider/køreplan på fysiske skilte/opslag	57,5%	66,9%
Information om busdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)	30,9%	61,4%
BASE	369	145

I relation til informationsfaciliteter ses det i tabel 1 ovenfor, at der generelt er flere, der vurderer disse som vigtige ved busterminaler sammenlignet med busstoppesteder i by- og landområder.

Flest vurderer information om afgangstider på elektroniske tavler som vigtig, efterfulgt af information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller via højtalerudkald.

Oversigtskort over ruter, stoppesteder og fysiske skilte med køreplaner ved busterminaler vurderes som vigtigt af henholdsvis knap 6 ud af 10 og 2 ud af 3 ved busstoppesteder og ved busterminaler. Dette peger på, at fysiske skilte og oversigtskort giver information, der vurderes som vigtig af mange ældre passagerer, og at disse ikke kan erstattes af information via mobil eller andre elektroniske medier.

Det er interessant, at dobbelt så mange vurderede information om busdriften på telefonen som vigtig ved busterminaler (61,4 %) som ved stoppesteder (30,9 %). Det kan måske hænge sammen med, at der er flere omstigere ved busterminaler og flere, der er på en uvant rejse, hvorfor information på telefonen tjener som en ekstra gardering i forhold til planlægning af den videre rejse.

Tabel 2 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter...?

(Fysiske faciliteter – opdelt på busstoppesteder i byområder eller på landet og busterminal)

	Busstoppested i byområde eller på landet	Busterminal
Mulighed for at stå i læ	88,1%	87,6%
Mulighed for at sidde ned	58,0%	73,1%
Toiletagang	23,0%	27,6%
Mulighed for at købe mad/drikke (fx kiosk)	4,9%	22,8%
Mulighed for at købe billet (fx billetautomat)	9,2%	22,8%
Mulighed for at købe eller foretage optankning på rejsekort (fx rejsekortautomat)	7,3%	22,8%
BASE	369	145

Ser vi på fysiske faciliteter viser tabel 2, at mønstret er det samme for fysiske faciliteter, som det var for informationsfaciliteter. Flest vurderer faciliteterne som vigtige ved busterminaler.

Flest vurderer muligheden for at stå i læ som vigtig, efterfulgt af mulighed for at sidde ned.

Faciliteterne, der giver mulighed for at købe billet, foretage optankning af rejsekort eller at købe mad/drikke, er der relativt få, der finder vigtig, især ved busstoppesteder.

Også tilstedeværelsen af toiletter er der relativt få, der vurderer som vigtig, idet kun cirka hver fjerde finder dette vigtigt.

Både når det gælder for eksempel muligheden for at købe billetter og adgangen til toilet, er det dog sandsynligt, at disse faciliteter har stor betydning for en bestemt gruppe ældre og er afgørende for deres tilgængelighed til den kollektive transport i det hele taget.

Tabel 3 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter...?

(Rengøring og tryghed – opdelt på busstoppesteder i byområder eller på landet og busterminal)

	Busstoppested i byområde eller på landet	Busterminal
Rengøring og oprydning	45,0%	61,4%
Mulighed for at komme af med affald	46,6%	62,1%
God belysning	50,4%	64,1%
Nem adgang for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.	23,3%	35,9%
Sikker afstand til andre trafikanter (fx cykler biler mv.)	28,2%	42,1%
Videoovervågning	9,5%	23,4%
BASE	369	145

Tabel 3 ovenfor viser vigtigheden af faciliteter i relation til rengøring og tryghed. Her gælder det også, at flest vurderer faciliteterne som vigtige ved busterminaler.

Flest vurderer god belysning som vigtig efterfulgt af rengøring og oprydning og mulighed for at komme af med affald.

Videoovervågning vurderes kun som vigtigt af henholdsvis knap hver fjerde og knap hver tiende på henholdsvis busterminaler og ved stoppesteder. Det kan hænge sammen med, at det generelt vurderes som trygt at færdes ved stoppesteder og busterminaler samt en skepsis mod overvågning, der findes hos mange danskere, også blandt de ældre.

3.2 I bussen

I den anden del af undersøgelsen bad vi de ældre (60+ år) passagerer vælge, hvilke faciliteter der er vigtige for dem, når de benytter bybusser og regional/langtursbusser.

Resultaterne er opdelt på følgende temaer:

- Informationsfaciliteter
- Fysiske faciliteter
- Rengøring og tryghed

Tabel 4 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter...?

(Informationsfaciliteter – opdelt på bybusser og regional-/fjernbusser)

	Bybus	Regionalbus eller fjernbus
Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på elektronisk tavle	64,3%	78,4%
Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald	59,7%	69,3%
Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på fysiske skilte/opslag	51,8%	55,7%
Information om busdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)	27,8%	42,0%
BASE	367	88

Tabel 4 ovenfor viser, at lidt flere vurderer informationsfaciliteter som vigtige i regional- og langtursbusser sammenlignet med bybusser.

Flest vurderer oversigtskort over ruten, stoppesteder og køreplan på elektronisk tavle som vigtige efterfulgt af information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald.

Fysiske skilte/opslag over ruten, stoppesteder og køreplaner vurderes som vigtige af lidt færre end elektroniske tavler, men vurderes dog som vigtigt af mere end hver anden for både bybusser og regional-/langtursbusser.

Færrest vurderer information om busdriften på telefonen som vigtig, men efterspørges dog af mere end 40 procent i relation til regional- og langtursbusser.

Tabel 5 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter...?

(Fysiske faciliteter – opdelt på bybusser og regional-/fjernbusser)

	Bybus	Regionalbus eller fjernbus
Mulighed for at sidde ned	83,4%	89,8%
Aircondition/behagelig temperatur	57,5%	63,6%
Stropper/håndtag til at holde fast i	55,3%	59,1%
Niveaufri indstigning i bussen for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.	39,0%	44,3%
God belysning/læselys	25,3%	39,8%
Mulighed for at købe billet (fx hos chauffør eller billet-automat)	22,1%	38,6%
Lang åbningstid af døre for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.	21,5%	38,6%
Mulighed for at medtage en cykel	15,0%	36,4%
Stillezone	13,9%	31,8%
Toiletadgang i bussen/toget	9,8%	27,3%
Internetadgang	9,3%	23,9%
Stikkontakt / opladningsmulighed	6,8%	19,3%
Bordplads	1,9%	19,3%
Mulighed for at købe mad/drikke hos personalet	1,1%	10,2%
BASE	367	88

I relation til fysiske faciliteter fremgår det af tabel 5, at forhold relateret til personlig komfort, det vil sige mulighed for at sidde ned, klima/aircondition og stropper/håndtag til at holde fast i, vurderes vigtige af flere i regional-/fjernbusser end i bybusserne. Flest vurderer muligheden for at sidde ned som vigtig efterfulgt af klima.

Niveaufri indstigning i bussen vurderes som vigtigt af knap halvdelen af de adspurgte.

Cykelmedtagning vurderes som vigtigt af mere end hver tredje, når det gælder regional- og langtursbusser.

Det er bemærkelsesværdigt, at stillezoner vurderes som vigtigt af næsten hver tredje, når det gælder regional- og langtursbusser, mens behovet ikke ser ud til at være til stede i samme grad i bybusser. Det peger i retning af, at en del ældre buspassagerer gerne vil kunne rejse uden at blive forstyrret af medpassagerer, når de er på en længere busrejse.

Tabel 6 - Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter...?

(Rengøring og tryghed – opdelt på bybusser og regional-/fjernbusser)

	Bybus	Regionalbus eller fjernbus
Rengøring og oprydning	62,9%	72,7%
Mulighed for at komme af med affald	38,7%	43,2%
Videoovervågning	16,3%	37,5%
BASE	367	88

Tabel 6 viser, at rengøring og oprydning vurderes som vigtigt af flest, når det gælder faciliteter i relation til rengøring og tryghed.

Værd at bemærke er, at knap 4 ud af 10 mener, at videoovervågning i regional- og langtursbusser er vigtigt, mens under 2 ud af 10 anser videoovervågning som en vigtig facilitet i bybusser. At der ikke er flere, der vurderer dette som vigtigt, kan hænge sammen med, at tilstedeværelsen af en buschauffør i sig selv er tryghedsskabende, hvorfor videoovervågning ikke øger følelsen af tryghed væsentligt.

3.3 Dilemmaer

I spørgeskemaets tredje del, har vi bedt de ældre (60+ år) passagerer om at forholde sig til to dilemmaer i relation til faciliteter ved busterminaler og trafikknudepunkter, hvor bus, tog og metro korresponderer. I den sammenhæng har vi også undersøgt, om der er nogen sammenhæng mellem alder og præferencer ved at inddele svarpersonerne i tre aldersgrupper, 60-64 år, 65-74 år og 75+ år.

Tabel 7 - Tænk på dine egne præferencer, hvilken af følgende to alternativer vil du foretrække?

	60-64 år	65-74 år	75 + år	Total
Alternativ 1: At der er skrå bænke til at læne sig op ad, til gengæld bliver stationen/busterminalen ikke benyttet som opholdssted.	24,2%	28,7%	26,2%	27,1%
Alternativ 2: At der er rigtige bænke, også selv om de nogle gange bliver optaget af hjemløse	64,0%	65,4%	63,1%	64,6%
Ved ikke / har ingen mening om	11,9%	6,0%	10,7%	8,3%
BASE	236	537	168	941

Det første dilemma går på, om passagererne foretrækker skrå bænke til at læne sig op ad eller almindelige bænke, de kan sidde på. De skrå bænke giver qua deres fysiske udformning ikke mulighed for, at eksempelvis hjemløse kan sove der. Bænkene er omvendt også mindre komfortable. De almindelige bænke er mere behagelige at sidde på, men giver til gengæld mulighed for at hjemløse kan sove der.

Konklusionen er ret klar, idet knap 2 ud af 3 af de adspurgte passagerer foretrækker almindelige bænke, hvor de kan sidde ned, frem for skrå bænke. Det gælder på tværs af alle aldersgrupper.

Tabel 8 - Tænk på dine egne præferencer, hvilken af følgende to alternativer vil du foretrække?

	60-64 år	65-74 år	75 + år	Total
Alternativ 1: Alle busser holder ved få stoppesteder, der ligger meget tæt ved hinanden og med kort vej til tog/metro. Til gengæld kan busserne ikke holde særlig længe ved stoppestedet, og der vil være større risiko for kødannelse og forsinkede busser.	44,9%	50,3%	51,8%	49,2%
Alternativ 2: Busstoppestederne er spredt ud over et større område, hvilket betyder længere vej og det bliver sværere at finde rundt. Til gengæld kan busserne holde længere tid ved stoppestedet og busserne kommer ikke i vejen for hinanden.	30,1%	23,3%	21,4%	24,7%
Ved ikke/har ingen mening om	25,0%	26,4%	26,8%	26,1%
BASE	236	537	168	941

Det andet dilemma handler om, hvorvidt busserne holder ved få stoppesteder i kortere tid, eller spredt ud over en større områder, hvor de så kan holde i længere tid.

Cirka halvdelen af de adspurgte ældre på tværs af alle aldersgrupper foretrækker, at busserne holder ved så få stoppesteder som muligt, men i kortere tid. Der er en lille tendens til, at præferencen er stigende med alderen, idet andelen er højest hos de 65-74 årige og de 75+ årige sammenlignet med de

60-64 årige. Det må antages at hænge sammen med andelen af ældre med nedsat mobilitet i de ældre aldersgrupper.

3.4 Udvalgte resultater fra fokusgruppe

Passagerpulsens fokusgruppe med otte ældre passagerer fra hovedstadsområdet gav en række gode indsigter i de udfordringer, ældre kan opleve, når de rejser med kollektiv transport. Fokusgruppen var ikke repræsentativ og konklusionerne kan således ikke bruges til at generalisere – ligesom det ikke nødvendigvis er de problemer, deltagerne nævnte, der er størst behov for løsninger på. Ikke desto mindre er der et par pointer, der er værd at give videre.

En af de ting, der blev nævnt, var de ældres fysiske utryghed i forbindelse med både på- og afstigning. Situationen er stressende og de ældre er bange for at falde, når de ikke kan sidde ned eller få fat nogle steder.

- ”Jeg bliver så irriteret på 5c, med alle de ind- og ud- døre, det er vældig besværligt at komme af og på og der er meget få steder hvor man kan sidde og holde fast. Jeg synes det er svært, og jeg er forholdsvis mobil. Der er heller ikke mange steder man kan orientere sig”

Deltagerne havde også blandede erfaringer med de elektroniske informationstavler, der er på mange af busstoppestederne i København og omegn. Nogle af deltagerne havde gode erfaringer, mens andre var mindre tilfredse:

- ”Når der er ændringer går der tit kludder i det. Det er ret ofte, at infotavlerne ved busserne er i udu eller viser forkerte minuttal (...) Som ældre menneske tør du ikke gå videre til næste stop. De små skridt er så vigtige for ældre mennesker”

Nogle havde også opfattelsen af, at de ældres behov ikke var lige så højt prioriterede som yngre passagerers behov:

- ”I det hele taget ligger man busstoppestederne i forhold til de unge og studerende, for eksempel ved Nørre Campus på Tagensvej”

Det samme gør sig gældende for brugen af digital information, som passagererne selv skal tilgå på deres telefoner:

- ”Jer der er så kvikke med de der telefoner, I skal ikke først have brillerne frem af tasken, brillerne på og mobilen op. Overordnet set handler det om, at holde de ældre medborgere kvikke og aktive så længe som muligt, og det gør vi kun når vi føler os trygge. For mig handler det om at tænke nogle ting ind på forhånd i stedet for at fejlfinde bagefter. Det er ikke fordi, vi skal have revolution, man skal bare have det med.”

4 Om undersøgelsen

Dataindsamlingen til denne rapport er gennemført ved hjælp af online spørgeskemaer på Passagerpulsens Passagerpanel.

Vi har også afholdt en fokusgruppe med otte ældre passagerer fra hovedstadsområdet. Fokusgruppen har bidraget med indsigter om de ældre passagerer samtidig med, at den har fungeret som input til udformningen af spørgeskemaet.

Passagerpanelet er rekrutteret blandt brugere af kollektiv transport i hele Danmark. Passagerpanelets medlemmer har en højere gennemsnitlig brug af kollektiv transport end i landet som helhed. Da panelet er web-baseret, har det desuden en lavere forekomst af ikke-digitale brugere, end man finder i kollektiv transport generelt.

Fakta

Data er indsamlet: 18. - 29. juni 2018.

Målgruppe: Passagerer over 60 år, der rejser med kollektiv transport i Danmark mindst 1 gang i kvartalet.

Spørgeskema er udsendt til et udsnit af Passagerpanelet panelmedlemmer.

I forbindelse med besvarelsen er de personer, der ikke passer i målgruppen, blevet sorteret fra.

Udsendte invitationer: 4.908

Opnåede besvarelser brutto: 1.021

Svarprocent: 20,8 %

Frasorteret fordi de ikke passede i målgruppen (rejsefrekvens): 80

Nettostikprøve: 941

Data anvendes uvejet i undersøgelsen.

Kvalitetssikring af data

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

4.1 Om deltagerne i undersøgelsen

Personer, der benytter kollektiv transport minimum 1 gang i kvartalet, i alderen 60 år og ældre.

Tabel 9 – Køn

	Respondenter	Procent
Kvinde	528	56,1%
Mand	413	43,9%
I alt	941	100%

Tabel 10 - Alder

	Respondenter	Procent
60-64 år	236	25,1%
65-74 år	537	57,1%
75 + år	168	17,9%
I alt	941	100%

Tabel 11 – Region

	Respondenter	Procent
Region Hovedstaden (minus Bornholm)	566	60,1%
Bornholm	5	0,5%
Region Sjælland	150	15,9%
Fyn og Øerne	39	4,1%
Syddjylland (Region Syddanmark minus Fyn og Øerne)	43	4,6%
Region Midtjylland	104	11,1%
Region Nordjylland	34	3,6%
I alt	941	100%

Tabel 12 – Rejsefrekvens med kollektiv transport

	Respondenter	Procent
5-7 dage om ugen	250	26,6%
3-4 dage om ugen	218	23,2%
1-2 dage om ugen	227	24,1%
1-3 dage om måneden	199	21,1%
1-2 dage i kvartalet	47	5,0%
I alt	941	100,0%

Tabel 13 – Hyppigste rejseformål når kollektiv transport benyttes

	60-64 år	65-74 år	75 + år	I alt
Pendler til/fra arbejde	55,1%	16,2%	6,5%	24,2%
Pendler til/fra uddannelse	0,0%	0,4%	0,6%	0,3%
Erhvervsrejse (møder, konferencer m.v.)	4,7%	2,8%	2,4%	3,2%
Indkøb	1,3%	6,9%	16,7%	7,2%
Besøge venner / familie	16,9%	26,6%	23,2%	23,6%
Besøge læge, tandlæge, sygehus o.lign.	0,4%	3,2%	5,4%	2,9%
Fritid (fritidsaktivitet, tur i byen m.v.)	16,1%	38,7%	39,9%	33,3%
Rejse ifm. ferie i Danmark	1,7%	1,5%	0,0%	1,3%
Andet	3,8%	3,7%	5,4%	4,0%
I alt	236	537	168	941

Tabel 14 – Transportmidler der benyttes mindst 1 gang i kvartalet

	Respondenter	Procent
S-tog	645	68,5%
Bybus	586	62,3%
Metro	560	59,5%
Regionaltog	424	45,1%
Intercitytog og lignende	348	37,0%
Lokalbane	209	22,2%
Regionalbus/fjernbus	187	19,9%
Flextrafik	30	3,2%
Letbane	16	1,7%
I alt	941	100,0%

Tabel 15 – Stationer/stop der benyttes mindst 1 gang i kvartalet

	Respondenter	Procent
Stor station (hvor man kan skifte mellem flere togtyper)	598	63,6%
Busstop i byområde	585	62,2%
Metrostation	528	56,1%
Mellemstor station	456	48,5%
Busterminal ved togstation	396	42,1%
Trinbræt/lille station	174	18,5%
Busstop på landet	121	12,9%
Busterminal - ikke i nærheden af togstation	68	7,2%
Letbanestation	15	1,6%
I alt	941	100,0%

4.2 Spørgeskema

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter et bus-stoppested i byområde eller på landet?

- (1) ☐ Information om afgangstider/køreplan på fysiske skilte/opslag
- (2) ☐ Information om afgangstider/køreplan på elektronisk tavle
- (3) ☐ Oversigtskort over ruter, stoppesteder mv. (for bus, tog, metro)
- (4) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (5) ☐ Information om busdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (6) ☐ Mulighed for at stå i læ
- (7) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (8) ☐ Sikker afstand til andre trafikanter (fx cykler biler mv.)
- (9) ☐ Toiletadgang
- (10) ☐ Mulighed for at købe billet (fx billetautomat)
- (11) ☐ Mulighed for at købe eller foretage optankning på rejsekort (fx rejsekortautomat)
- (12) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke (fx kiosk)
- (13) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (14) ☐ Rengøring og oprydning
- (15) ☐ Nem adgang for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (16) ☐ God belysning
- (17) ☐ Videoovervågning
- (18) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter en bus-terminal?

- (1) ☐ Information om afgangstider/køreplan på fysiske skilte/opslag
- (2) ☐ Information om afgangstider/køreplan på elektronisk tavle
- (3) ☐ Oversigtskort over ruter, stoppesteder mv. (for bus, tog, metro)
- (4) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (5) ☐ Information om busdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (6) ☐ Mulighed for at stå i læ
- (7) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (8) ☐ Sikker afstand til andre trafikanter (fx cykler biler mv.)
- (9) ☐ Toiletadgang
- (10) ☐ Mulighed for at købe billet (fx billetautomat)

- (11) ☐ Mulighed for at købe eller foretage optankning på rejsekort (fx rejsekortautomat)
- (12) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke (fx kiosk)
- (13) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (14) ☐ Rengøring og oprydning
- (15) ☐ Nem adgang for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (16) ☐ God belysning
- (17) ☐ Videoovervågning
- (18) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter en bybus?

- (1) ☐ Niveaufri indstigning i bussen for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (2) ☐ Lang åbningstid af døre for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (3) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (4) ☐ Stropper/håndtag til at holde fast i
- (5) ☐ Toiletadgang i bussen/toget
- (6) ☐ Mulighed for at købe billet (fx hos chauffør eller billetautomat)
- (7) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke hos personalet
- (8) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (9) ☐ Rengøring og oprydning
- (10) ☐ God belysning/læselys
- (11) ☐ Aircondition/behagelig temperatur
- (12) ☐ Videoovervågning
- (23) ☐ Bordplads
- (22) ☐ Stikkontakt / opladningsmulighed
- (13) ☐ Internetadgang
- (14) ☐ Stillezone
- (15) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på fysiske skilte/opslag
- (16) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på elektronisk tavle
- (17) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (18) ☐ Information om busdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (19) ☐ Mulighed for at medtage en cykel
- (20) ☐ Ingen af disse

Hvilke af følgende faciliteter er vigtige for dig, når du benytter en Regionalbus eller en Fjernbus?

- (1) ☐ Niveaufri indstigning i bussen for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (2) ☐ Lang åbningstid af døre for dårligt gående, barnevogne, kørestole m.fl.
- (3) ☐ Mulighed for at sidde ned
- (4) ☐ Stroppe/håndtag til at holde fast i
- (5) ☐ Toiletadgang i bussen
- (6) ☐ Mulighed for at købe billet (fx hos chauffør eller billetautomat)
- (7) ☐ Mulighed for at købe mad/drikke hos personalet
- (8) ☐ Mulighed for at komme af med affald
- (9) ☐ Rengøring og oprydning
- (10) ☐ God belysning/læselys
- (11) ☐ Aircondition/behagelig temperatur
- (12) ☐ Videoovervågning
- (23) ☐ Bordplads
- (22) ☐ Stikkontakt / opladningsmulighed
- (13) ☐ Internetadgang
- (14) ☐ Stillezone
- (15) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på fysiske skilte/opslag
- (16) ☐ Oversigt over ruten, stoppesteder, køreplan på elektronisk tavle
- (17) ☐ Information om driftsforstyrrelser på skilte, elektroniske tavler eller ved højtalerudkald
- (18) ☐ Information om busdriften (fx driftsforstyrrelser) på min telefon (sms eller fx rejseplanen)
- (19) ☐ Mulighed for at medtage en cykel
- (20) ☐ Ingen af disse

Trafikselskaberne har begrænset økonomi, og skal derfor finde den rette balance mellem faciliteter og udgifter i relation til passagerernes behov.

I de følgende spørgsmål vil vi præsentere dig for nogle dilemmaer i relation til faciliteter i bus, tog og metro.

Dilemmaerne er hypotetiske, men lignende dilemmaer indgår i flere af selskabernes overvejelser.

Det første dilemma vedrører muligheden for siddepladser på stationer og busterminaler.

Nogle trafikselskaber har valgt at fjerne bænke fordi disse ofte benyttes som soveplads for fx hjemløse og er dyre at etablere og vedligeholde.

Tænk på dine egne præferencer, hvilken af følgende to alternativer vil du foretrække?

- (1) ☐ Alternativ 1: At der er skrå bænke til at læne sig op ad, til gengæld bliver stationen/busterminalen ikke benyttet som opholdssted.
- (2) ☐ Alternativ 2: At der er rigtige bænke, også selv om de nogle gange bliver optaget af hjemløse
- (3) ☐ Ved ikke / har ingen mening om

Det næste dilemma handler om toiletter på stationer og busterminaler.

Tænk på dine egne præferencer, hvilken af følgende to alternativer vil du foretrække?

- (1) ☐ Alternativ 1: At der er toiletter på alle stationer. De koster 5 kr. at benytte og gøres rene 1 gang i døgnet
- (2) ☐ Alternativ 2: At der kun er toiletter på de største stationer. De er til gengæld gratis og gøres rene flere gange i døgnet.
- (3) ☐ Ved ikke / har ingen mening om

Det sidste dilemma handler om busser og standsningstider ved større trafikknudepunkter og busterminaler.

Tænk på dine egne præferencer, hvilken af følgende to alternativer vil du foretrække?

- (1) ☐ Alternativ 1: Alle busser holder ved få stoppesteder, der ligger meget tæt ved hinanden og med kort vej til tog/metro. Til gengæld kan busserne ikke holde særlig længe ved stoppestedet, og der vil være større risiko for kødannelse og forsinkede busser.
- (2) ☐ Alternativ 2: Busstoppestederne er spredt ud over et større område, hvilket betyder længere vej og det bliver sværere at finde rundt. Til gengæld kan busserne holde længere tid ved stoppestedet og busserne kommer ikke i vejen for hinanden.
- (3) ☐ Ved ikke / har ingen mening om

Hvilket af følgende passer på dig?

(Gerne flere svar)

- (1) ☐ Er dårligt gående
- (2) ☐ Bruger kørestol
- (3) ☐ Er synsbesværet
- (4) ☐ Er hørebeseværet
- (5) ☐ Rejser ofte med barnevogn el. lign.
- (6) ☐ Rejser ofte med cykel el. lign.
- (7) ☐ Andet (skriv selv): _____
- (8) ☐ Intet af ovenstående

Tak for dine svar. Du kan nu lukke dette vindue.

5 Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

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

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

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

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)
- Udviklingen i togpasagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)
- 5. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med rejsekortet (maj 2018)
- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- Passagerernes oplevelse af sammenhæng i køreplaner (februar 2018)
- 4. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2017)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (oktober 2017)
- Punktlighed for tog og metro (oktober 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Notat: S-togpassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (september 2017)
- 3. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2017 (maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (april 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (marts 2017)
- Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed (marts 2017)
- Kendskab til Passagerpulsen (februar 2017)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Projektkonsulent: Johannes Haugen-Hansen

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsmedarbejder: Christina Vejsgaard Koch

Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Anette Sønderby Madsen

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk

