

Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) – Metodebeskrivelse til brug for DSB kontrakt

København 01. januar 2016

NPT gennemføres af COWI A/S (leverandøren) for Passagerpulsens. Der er indgået en kontakt til og med 30. september 2017, med option på yderligere et år til 30. september 2018. Herefter foretages der et nyt udbud af opgaven.

NPT har til formål at afdække passagerernes tilfredshed med deres rejse med den kollektive transport – opdelt i hhv. tog (inkl. metro) og bus.

Dataindsamlingen vil blive indledt ultimo 2015 og omfatter blandt andet DSB fjern- og regionaltog og DSB S-tog. Dataindsamlingen vil ske løbende over året, således at det tilstræbes, at der indsamles 1/12 af de årlige besvarelser hver måned, dog justeret for eventuelle udsving i de månedlige passagertal. Denne fordeling er gældende for det totale antal besvarelser. For det enkelte selskab vil der kunne forekomme afvigelser, men det tilstræbes også på selskabsniveau, at opnå en så korrekt fordeling som muligt.

Dataindsamlingen sker fordelt over hele året, herunder hverdage, weekender og helligdage, i tidsrummet kl. 06.00 til 22.00. Der skal pr. halvår minimum indsamles 8.800 besvarelser fra passagerer der rejser med DSB Fjern- og Regionaltog og 3.700 besvarelser fra passagerer der rejser med DSB S-tog. Fordelingen af disse besvarelser fremgår nedenfor.

Leverandøren udarbejder en plan for uddeling af spørgeskemaerne, der skal sikre, at det ønskede antal besvarelser totalt og for de enkelte strækninger og stationer opnås, og at disse er fordelt repræsentativt i forhold til passagerernes forventede fordeling på ugedage (hverdage/weekend/helligdage) og tidspunkter på døgnet. Det er desuden leverandørens opgave, at sikre, at besvarelserne er repræsentative for fordelingen af passagerer på standard/stillekupé/1. klasse, myldretid/ikke myldretid og billettyper. Passagerpulsens vil, i samarbejde med DSB, løbende kontrollere, at dette er tilfældet.

Antallet af spørgeskemaer, der uddeles på de enkelte strækninger/stationer vil løbende blive tilpasset, så det afspejler fordelingen af passagerer på strækningerne/stationerne.

Leverandørens interviewere vil som udgangspunkt køre med på hele togstrækninger, fra startstation til slutstation, for at sikre, at alle passagerer har mulighed for at deltage i undersøgelsen, uanset hvor de stiger på og af toget på strækningen.

Dataindsamlingen foregår ved uddeling af papirspørgeskemaer til passagererne på de aktuelle stationer og strækninger. Uddelingen af spørgeskemaer foretages af leverandørens interviewere. Uddelingen kan ske på stationerne eller på toget afhængigt af hvad der giver den bedste sikkerhed i dataindsamlingen, og sikrer opnåelse af det ønskede antal besvarelser pr. strækning og/eller station. Uddelingerne sker efter et tilfældighedsprincip, der sikrer, at alle passagerer, der stiger på et tog på en bestemt station, har samme sandsynlighed for, at blive tilbudt et spørgeskema.

Passagererne har mulighed for at færdiggøre deres besvarelse af spørgeskemaet umiddelbart før afslutningen af deres rejse, eller efter, hvis de måtte ønske det. Passagerpulsens vil gerne have hele rejseoplevelsen med. Derfor vil der blive udleveret en frankeret svarkuvert sammen med spørgeskemaet. Passagererne kan vælge at aflevere det udfyldte spørgeskema til interviewerens, hvis de ønsker det. Intervieweren må ikke opfordre passagererne til at gøre dette.

Som et alternativ til besvarelsen på papir tilbyder Leverandøren også mulighed for en elektronisk besvarelse af spørgeskemaet. Enten ved brug af en QR-kode (og en efterfølgende besvarelse på en smartphone eller tablet) eller ved brug af en URL (og en efterfølgende besvarelse på en PC).

Leverandøren overvåger hele tiden antallet af indkomne besvarelser og justerer eventuelt uddelingsplanerne, hvis de opsatte mål ikke nås.

De indkomne besvarelser vejes på selskabsniveau, med udgangspunkt i kendte passagertal for de enkelte strækninger, stationer, ugedage og tidsbånd. DSB samarbejde med Passagerpulslen og Leverandøren i denne forbindelse.

Resultaterne af NPT rapporteres hvert halve år. Sommerhalvåret dækker perioden 1. april til 30. september. Vinterhalvåret dækker perioden 1. oktober til 31. marts. Den første rapport vil dog kun dække perioden fra ultimo december 2015 til 31. marts 2016.

NPT rapportererne vil indeholde en detaljeret gennemgang af passagerernes tilfredshed med de målte tilfredshedsfaktorer. Resultaterne vil dels blive vist totalt og dels opdelt på selskaber og strækninger, således at det vil være muligt at sammenligne selskaberne totalt og nedbrudt på selskabets strækninger. Dette gælder for alle de strækninger, hvor datagrundlaget er tilstrækkeligt.

Det forventes, at rapportererne vil blive offentliggjort ultimo juni og ultimo december. Offentliggørelsen vil ske på Passagerpulsens hjemmeside og ved at rapportererne sendes direkte til de selskaber, der indgår i NPT.

Tabel 1: DSB Fjern- og Regionaltog – NPT stikprøve pr. 1. januar 2016

Strækning	Besvarelser pr. halvår *)	Tilstræbt fordeling	
		Hverdage	Weekend
TOTAL	8800	83%	17%
DSB Øresund	400		
- Helsingør - CPH Lufthavn	200		
- Helsingør - Kbh (Myldretidstog)	100		
- Nivå - CPH Lufthavn	100		
EuroCity: Aarhus – Padborg	400		
EuroCity: København – Rødby F.	400		
IC Bornholm: København – Ystad	400		
Regional: København – Roskilde	400		
Regional: Roskilde - Køge - Næstved	400		
Regional: Roskilde – Nykøbing F.	400		
Regional: Roskilde - Holbæk/Kalundborg	400		
Regional: Odense – Svendborg	400		
Regional: Odense – Middelfart/Fredericia	400		
Regional: Aarhus - Grenå	200		
Regional: Aarhus - Odder	200		
Regional: Herning – Holstebro	400		
Lyntog: København – Århus	400		
InterCity: København – Korsør	400		
InterCity: Nyborg – Middelfart	400		
InterCity: Vejle – Århus	400		
InterCity: Lunderskov – Tinglev	400		
Intercity: Århus – Struer	400		
InterCity: Hadsten – Randers – Aalborg (incl. Regional: Aalborg nærbane)	400		
InterCity/Regional: Aalborg – Frederikshavn	400		
InterCity: Kolding – Esbjerg	400		
InterCity: Vejle – Struer - Thisted	400		

*) Den strækning hvor spørgeskemaet uddeles. Påstigningen kan godt være sket på en station forud for denne strækning pga. DSBs omløbsplaner. Fx kan en passager, der får udleveret spørgeskemaet på strækningen Aarhus-Struer, være steget på toget på en station på strækningen København-Aarhus, da det er samme fysiske tog (litra) der kører hele vejen fra København til Struer.

Tabel 2: DSB S-tog - NPT stikprøve Pr. 01. januar 2016

Station	Besvarelser pr. halvår	Tilstræbt fordeling	
		Hverdage	Weekend
TOTAL	3700	83%	17%
Albertslund	60		
Allerød	40		
Avedøre	30		
Bagsværd	30		
Ballerup	80		
Bernstorffsvej	20		
Birkerød	40		
Bispebjerg	30		
Brøndby Strand	20		
Brøndbyøster	30		
Buddinge	30		
Charlottenlund	20		
Danshøj	20		
Dybbølsbro	60		
Dyssegård	20		
Egedal	20		
Emdrup	30		
Enghave	40		
Farum	30		
Flintholm	80		
Frederikssund	30		
Friheden	40		
Fuglebakken	30		
Gentofte	20		
Glostrup	80		
Greve	30		
Grøndal	20		
Hareskov	20		
Hellerup	100		
Herlev	60		
Hillerød	70		
Holte	40		
Hundige	40		
Husum	30		
Hvidovre	30		
Høje Taastrup	40		
Ishøj	50		
Islev	20		
Jersie	20		
Jyllingevej	20		
Jægersborg	20		
Karlsunde	20		
KB Hallen	20		
Kildebakke	20		
Kildedal	20		

Klampenborg	20		
København H	240		
Køge	40		
Langgade	20		
Lyngby	110		
Malmparken	20		
Måløv	30		
Nordhavn	80		
Ny Ellebjerg	30		
Nørrebro	70		
Nørreport	360		
Ordrup	20		
Peter Bangs Vej	20		
Ryparken	40		
Rødovre	30		
Sjælør	40		
Skovbrynet	20		
Skovlunde	20		
Solrød Strand	30		
Sorgenfri	20		
Stengården	20		
Stenløse	20		
Svanemøllen	80		
Sydhavn	30		
Taastrup	40		
Valby	110		
Vallensbæk	20		
Vangede	20		
Vanløse	70		
Veksø	20		
Vesterport	110		
Vigerslev Allé	30		
Virum	20		
Værløse	30		
Ølby	30		
Ølstykke	20		
Østerport	110		
Ålholm	20		
Åmarken	20		