



Taxiundersøgelse for

Færdselsstyrelsen

Udarbejdet af:
Charlotte Egholm Nielsen
Majbrit Petersen

Baggrund og metode

I 2004 blev der på anledning af Færdselsstyrelsen gennemført en undersøgelse om danskernes holdning til brug, opfattelse og vurdering af taxakørsel. På baggrund af ændringerne i Taxiloven i 2006, er der i 2009 blevet lavet en opfølgning på undersøgelsen, for at se på, hvordan danskernes holdninger til taxa har udviklet sig.

I undersøgelsen fra 2009 er der desuden særlig fokus på personer, der er bosiddende i tyndt befolkede områder. Når der sammenlignes med 2004, ses det, at der i 2009 er lang flere, der opfatter sig selv som bosiddende i større byer, hvorfor det har været nødvendig at udvide definitionen af tyndt befolkede områder til at indeholde både landdistrikter og byer med under 10.000 indbyggere. I 2009 er der 22% af den danske befolkning, der har svaret, at de bor i disse områder. Der er ikke de store forskelle i, hvad disse to grupper (landdistrikter og byer med under 10.000 indbyggere) svarer i undersøgelsen, hvorfor vi har kunnet retfærdiggøre denne sammenlægning.

Undersøgelserne i både 2004 og 2009 er gennemført af analyseinstituttet The Nielsen Company. Der er i 2004 gennemført 1.000 interview, men dette antal er udvidet til 1.500 i 2009 for at sikre, at der var tilstrækkelig med interview til, at der kunne tolkes på resultaterne i de tyndt befolkede områder. Interviewene er gennemført telefonisk (CATI) i uge 43-44, 2009 med danskere i alderen 15 år og derover. Data er vejet på køn, alder, antal personer i husstanden samt geografi, således at resultaterne er repræsentative i forhold til den danske befolkning.

Tilfredshed

Når taxabrukerne i 2009 **vurderer den samlede taxapakke** i dag set i forhold til for 5 år siden, er der 9%, der mener, at denne er bedre i dag og 66%, der mener at den er ligeså god i dag som for 5 år siden. 16% synes, at den samlede taxapakke er dårligere i dag, hvilket er en stigning fra 9% i 2004. I de tyndt befolkede områder ses samme tendens, med 9% der synes, det er bedre og 68% der synes det er på niveau.

Taxabrukerne er blevet bedt om at vurdere (på en skala fra 1=meget utilfreds til 5=meget tilfreds), hvor tilfredse de er med 11 forskellige parametre i forbindelse med taxakørsel. Der ses en meget høj tilfredshed, med en gennemsnitlig værdi på 4,0 eller derover på 10 af

parametrene. Dette er en usædvanlig høj tilfredshed, især når man tager i betragtning at undersøgelsen er foretaget mens Danmark var påvirket af finanskrise.

Det er der størst tilfredshed med er *Bilens komfort* (gennemsnit 4,4), *Hygiejnen i bilen* (4,33) samt *Atmosfæren i bilen* (4,28). De parameter der bliver vurderet lavest er *Turens pris* (3,51), *Hastigheden* (4,01) og *Ventetiden fra bestilling til bilen ankom* (4,09) – men også disse ligger højt.

Der er kun en af parametrene der har ændret sig signifikant siden 2004, og det er *Chaufførens viden om lokalområdet*, der er faldet fra 4,22 i 2004 til at være 4,05 i 2009. Tilfredsheden med denne parameter er meget afhængig af, hvor man er bosiddende, da brugere fra hovedstadsområdet har en gennemsnitlig tilfredshed på 3,85, mens personer bosiddende i tyndt befolkede områder har en gennemsnitlig tilfredshed på 4,30.

Generelt er der større tilfredshed i de tyndt befolkede områder. Det er kun *ventetiden fra bestilling til bilen ankom*, der ligger lavere end befolkningen generelt (ikke signifikant).

På spørgsmålet om hvor mange minutter de **ventede sidste gang de bestilte en taxa**, svarer 58% af taxabrukerne, at de ventede mindre end 10 minutter fra taxaen blev bestilt, til den var fremme. I tyndt befolkede områder er det 42% og i landdistrikter er det nede på 37% - men dette kan også skyldes, at taxaen skal længere for at nå frem, ikke nødvendigvis, at de er længere om at reagere på opkaldet.

Det sidste understøttes af, at 77% siger, at de ikke venter for længe på en taxa. I tyndt befolkede områder er det 73%, hvilket ikke er en signifikant lavere end befolkningen. Landdistrikter ligger dog lavere med 62%, der siger, at de ikke venter for længe.

Tryghed ved transportformer

For at vurdere hvor trygge befolkningen er, ved at køre i taxa, er de blevet bedt om at vurdere (på en skala fra 1=meget utryg til 5=meget tryg), hvor trygge de er ved at anvende bil, bus, cykel, færge, indenrigsfly, taxa samt tog.

Alle transportformerne ligger meget højt i tryghed, med en gennemsnitlig vurdering af 6 af transportformerne på over 4,0. Taxa opnår et gennemsnit på 4,13 – et meget flot resultat, der viser, at **befolkningen føler sig trygge når de kører med taxa**. I de tyndt befolkede områder er der enddog sket en signifikant stigning i, hvor trygge de føler sig ved at køre med taxa (3,95 i 2004 til 4,13 i 2009).

Det befolkningen føler sig mest tryk ved er tog (gennemsnit 4,25) og bus (4,16), mens befolkningen er mest utryk ved cykel (3,80) og indenrigsfly (4,06). Der er to af transportformerne, som befolkningen siden 2004 er blevet signifikant mere trykke ved at anvende, og det er bil (gns. 4,17 i 2004 til 4,26 i 2009) og færge (gns. 4,06 i 2004 til 4,13 i 2009). **Taxa** ligger på en 5. plads med 4,13 i 2009, hvilket er på niveau med 2004, hvor det var et gennemsnit på 4,06.

Pris

Til spørgsmålet om man ville køre mere i taxa, hvis **priserne var 10-20% lavere** end i dag men med lavere kvalitet, svarer 40% af befolkningen, at det ville de. I de tyndt befolkede områder er det signifikant færre, der mener dette, nemlig kun 28%.

43% af befolkningen er ikke villige til at **betale ekstra for ekstra services** (miljøvenlig taxa, børnevenlig taxa, chaufføren bærer ting til døren/indenfor, chaufføren ledsager til døren/indenfor) i forbindelse med taxakørsel. Dette er en signifikant stigning siden 2004, så der nu er 7%-point flere, der siger, at de ikke vil betale ekstra.

Der er en tendens til, at taxabrugere bosat i tyndt befolkede områder, er mere villige til at betale for ekstra services. Men der er ikke en signifikant forskel på de 43% i hele befolkningen og de 35% i de tyndt befolkede områder, der ikke vil betale ekstra.

Blandt de, der gerne vil betale ekstra, er det især miljøvenlig taxa, der er interesse for (36%). Hvor der derimod siden 2004 er sket et signifikant fald i de, der vil betale for en børnevenlig taxa samt at chaufføren bærer tingene helt til døren/indenfor.

Brug af taxa

I 2004 var der 37%, der sagde, at de aldrig **kørte i taxa privat**. Dette er steget signifikant, og er i 2009 på 46%, hvilket giver en andel der kører i taxa privat på 54%. Ses der på de tyndt befolkede områder, er der 62%, der aldrig kører med taxa privat, hvilket er signifikant flere end i befolkningen generelt. Generelt minder udviklingen i de tyndt befolkede områder om den i befolkningen, så også her ses en signifikant stigning i andelen der aldrig bruger taxa (fra 50% i 2004 til 62% i 2009).

Taxa anvendes ikke særlig hyppigt i privat sammenhæng. I 2009 er det 2% af befolkningen, der svarer, at de anvender taxa privat ugentligt, 10% der anvender taxa privat flere gange om måneden, 8% der anvender taxa privat ca. 1 gang om måneden og 34% der anvender taxa privat sjældnere. Dette billede har ikke ændret sig siden 2004.

Når det drejer sig om **taxakørsel i forbindelse med arbejde**, ses der ikke den store udvikling. I 2004 var andelen der aldrig bruger taxa i forbindelse med arbejde 84%, hvor den i 2009 er på 85%. I de tyndt befolkede områder er der 91%, der aldrig anvender taxa i forbindelse med arbejdet, hvilket er signifikant flere end i befolkningen generelt. Men også her er niveauet det samme som i 2004, hvor der var 90%, der aldrig brugte taxa arbejdsmæssigt.

Taxa i forbindelse med arbejdet anvendes heller ikke særlig tit, der er 1% af befolkningen, der anvender taxa ifm. arbejde ugentligt, 2% der anvender taxa flere gange om måneden, 2% der anvender taxa ca. 1 gang om måneden og 9% der anvender taxa sjældnere.

Lidt over halvdelen af taxabrukerne anvender taxa som transportmiddel **til andre transportmidler**. Flest bliver kørt til fly, hvilket der var 33% i 2009 mod 39% i 2004 der gjorde, altså et fald på 6%-point.

Dette efterfølges af tog med 28% (30% i 2004), egen bil med 9% (10% i 2004), færge med 7% (9% i 2004), bybus med 7% (6% i 2004) og langdistancebus med 4% (8% i 2004). Billedet i de tyndt befolkede områder er det samme, men her ses der et signifikant fald i andelen, der aldrig bruger taxa som transport til andre transportformer, fra 55% i 2004 til 46% i 2009.

Det **gennemsnitlige beløb der anvendes på taxa** i 2009 er 176 kr. om måneden (både privat og arbejdsmæssigt), mod 149 kr. i 2004. I hovedstadsområdet er gennemsnittet højest og ligger på 251 kr. (227 kr. i 2004), hvorimod taxabrugere i landdistrikterne gennemsnitligt bruger 62 kr. (77 kr. i 2004) på taxa om måneden.

I gennemsnit **forudbestilles** 71% af alle taxaer i 2009, hvor det i 2004 lå på 72%. Niveauet er ligeledes det samme for de tyndt befolkede områder, hvor der i gennemsnit forudbestilles ved 73% af alle taxakørsler. Men der er en tendens til, at jo længere fra byerne, man bor, jo højere en andel af taxakørslerne er forudbestilt.

56% siger, at de anvender taxa i samme **omfang** som for 5 år siden. Blandt de resterende brugere er der en tendens til, at taxa anvendes mindre nu end for 5 år siden. 30% svarer, at de anvender taxa sjældnere end for 5 år siden, hvor tallet i 2004 var på 25%. Derimod er der kun 12% der i 2009 anvender taxa oftere end for 5 år siden, mod 19% i 2004.

I de tyndt befolkede områder er der langt flere end i befolkningen generelt, der svarer, at de anvender taxa i samme omfang som for 5 år siden. Der er desuden et signifikant fald i andelen, der siger, at de anvender taxa oftere. Så også i denne gruppe er der en tendens til, at der skæres ned på taxaforbruget.

De primære **grunde til at anvende taxa mere** er en højere indkomst (signifikant højere end i 2004), går mere i byen, er blevet ældre, har fået nyt job med øget behov for taxa og har dårligt helbred.

De primære **grunde til at anvende taxa mindre** er, at man går mindre i byen, har købt bil, er flyttet, har fået nyt job med mindre behov for taxa og at taxa er for dyr (signifikant højere end i 2004).

Generelle holdninger til taxakørsel

Befolkningen er desuden blevet bedt om at vurdere (på en skala fra 1=helt uenig til 5=helt enig), hvor enige de er i 5 forskellige holdninger til taxakørsel.

Det viser sig, at der er signifikant flere i befolkningen i 2009 sammenlignet med 2004, der mener, at *Taxakørsel er den sidste udvej, når alle andre transportformer er umulige* (gns. 3,15 i 2004, til 3,27 i 2009), at *Taxakørsel er en ekstra luksus* (gns. 2,90 i 2004 til 3,02 i 2009) samt *Taxa er et supplement til den kollektive trafik* (gns. 2,90 i 2004 til 2,73 i 2009).

De sidste to parametre *Taxa er et almindeligt transportmiddel* (gns. 2,46 i 2004 til 2,39 i 2009), og *Jeg benytter ind imellem taxa, selvom jeg kan benytte kollektiv trafik* (gns. 2,13 i 2004 til 2,09 i 2009) er ligeledes begge faldet, men der er ikke tale om et signifikant fald.

Alt i alt er der utrolig mange signifikante ændringer i holdningerne, der omhandler taxakørsel siden målingen blev lavet sidst i 2004. Befolkningen er i dag mere tilbageholdende overfor at køre med taxa, og betragter det mere som et luksusgode, hvilket kan skyldes, at undersøgelsen er gennemført under finanskrisen.

I de tyndt befolkede områder er billedet det samme, blot i langt mere udbredt grad. Især på holdningen til, om man tager en taxa ind imellem, selvom offentlig transport kan anvendes, ses

det at befolkningen i de tyndt befolkede områder i gennemsnit ligger på 1,70 – hvilket er meget lavt i forhold til befolkningen som helhed, der ligger på 2,09.