



Transport-, Bygnings- og Boligministeriet

Notat

2. maj 2018

Orientering om Ny passagertilfredshedsanalyse i kollektiv trafik

Parterne bag Bus & Tog samarbejdet har besluttet at etablere en ny fælles årlig passagertilfredshedsanalyse. Formålet er at tilføre branchen ny viden om kundens oplevelse af offentlig transport, som trafikvirksomhederne aktivt kan agere på for at øge kundernes tilfredshed.

Med den nye fælles passagertilfredshedsanalyse, får vi samlet information om alle trafikvirksomheder på tværs af bus, tog og metro. Analysen vil kunne afdække tilfredsheden med hele den sammenhængende rejse, da man ikke interviewer undervejs i ét af transportmidlerne, men i stedet efter endt rejse. Det bliver også muligt nationalt at benchmarke alle trafikvirksomhederne indbyrdes og lære af hinanden. Dermed får trafikvirksomhederne et endnu bedre beslutningsgrundlag for at iværksætte initiativer for at øge kundetilfredsheden - sammen landsdækkende, regionalt eller i hver enkelt virksomhed.

Arbejdet med at gennemføre den nye passagertilfredshedsanalyse forankres i trafikvirksomhedernes fælles samarbejdsorganisation Bus & Tog. Resultaterne vil blive bearbejdet i fællesskabet, med fælles handlinger og samtidig blive forankret hos de enkelte trafikvirksomheder, som det i dag kendes i fb.m. rejsekort tilfredshedsundersøgelsen og handlingsplan.

Den første nye passagertilfredsanalyse, som foretages online, forventes afrapporteret i efteråret 2018. Trafikvirksomhederne forventer at offentliggøre resultater fra undersøgelsen vedr. tilfredsheden med at være kunde i offentlig transport generelt og tilfredsheden omkring den sammenhængende rejse. Endvidere vil trafikvirksomhederne offentliggøre benchmark resultater.

Den nye fælles passagertilfredshedsanalyse erstatter den Nationale Passager Tilfredshedsundersøgelse (NPT), som Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk hidtil har udført for trafikvirksomhederne.