

JANUAR 2018
PASSAGERPULSEN, FORBRUGERRÅDET TÆNK

EVALUERING AF PASSAGERPULSEN

RAPPORT



COWI

JANUAR 2018
PASSAGERPULSEN, FORBRUGERRÅDET TÆNK

EVALUERING AF PASSAGERPULSEN

RAPPORT

PROJEKTNR.

A103915

DOKUMENTNR.

002

VERSION

2.0

UDGIVELSESDATO

24. januar 2018

BESKRIVELSE

Rapport

UDARBEJDET

VIFO, POS

KONTROLLERET

NEO

GODKENDT

VIFO

INDHOLD

1	Indledning og baggrund	7
1.1	Tilgang og metode	7
1.2	Rapportens opbygning	8
2	Sammenfatning	9
3	Beskrivelse af Passagerpulsens	11
4	Passagerpulsens aktiviteter, resultater og effekter	13
4.1	De planlagte aktiviteter og outputs	14
4.2	Interessevaretagelse, herunder samarbejdet med passagerer	17
4.3	Produktion og formidling af viden og analyser	20
4.4	Passagerpulsens indsats inden for konkrete temaer	24
4.5	Samarbejdsrelationer, herunder samarbejdet med branchens aktører	25
4.6	Hvilken impact har Passagerpulsens haft?	28
4.7	Revideret forandringsteori	29
5	Perspektivering	31
5.1	Interessevaretagelse og samarbejde med passagerer	32
5.2	Produktion og formidling af viden og analyser	32
5.3	Passagerpulsens indsats i konkrete sager	32
5.4	Samarbejdsrelationer, herunder samarbejdet med branchens aktører	33

BILAG

Bilag A	Spørgeundersøgelse	35
Bilag B	Spørgeguide til kvalitative interviews	39
Bilag C	Interviewliste	43

1 Indledning og baggrund

Passagerpulsen blev stiftet i slutningen af 2014 af partierne bag forliget 'Bedre og Billigere Kollektiv Trafik'. På baggrund af et forprojekt udarbejdet af Forbrugerrådet Tænk blev der i aftalen afsat en bevilling på 30 millioner kr. til Passagerpulsens i perioden juli 2014–ultimo 2018, fordelt på seks millioner kr. om året.

I forligsteksten står der, at:

"Passagerpulsens har til formål at sætte fokus på passagerernes samlede rejse med den kollektive trafik, skabe ny viden samt sikre, at passagerernes interesser varetages af en uafhængig instans. Forbrugerrådet har foreslået, at Passagerpulsens består af en organisering af passagererne i den kollektive trafik, som giver et talerør til passagererne og fungerer som en uafhængig stemme i dialogen med trafikselskaber, myndigheder mv. samt nationale og uafhængige passagerundersøgelser, som systematisk vil indsamle viden om passagerernes tilfredshed på tværs af selskaber, trafikformer og geografi".

I projektbeskrivelsen for Passagerpulsens er det desuden fastlagt, at Passagerpulsens arbejde skal evalueres efter tre år, dvs. i 2017.

COWI har gennemført denne evaluering for Passagerpulsens, Forbrugerrådet Tænk i perioden november–december 2017.

1.1 Tilgang og metode

Denne evaluering analyserer de indsatser, som Passagerpulsens har gennemført i årene 2014-2017. Desuden ser evalueringen på de overordnede mål og konkrete succeskriterier for Passagerpulsens målopfyldelse. Ved at opstille en forandrings-teori for Passagerpulsens virke har vi struktureret vores analyser med udgangspunkt i Passagerpulsens input, aktiviteter, outputs, outcome og impact. På den måde har vi kunnet etablere en effektkæde, der kan bidrage til at besvare evalueringens hovedspørgsmål: 'Fungerer Passagerpulsens som passagerernes uvildige talerør i dialogen med trafikselskaber og myndigheder?'

Evalueringen søger at afdække følgende:

- > Passagerpulsens formål, målgruppe, aktiviteter og succeskriterier
- > Tilfredsheden med Passagerpulsens rolle som passagerernes stemme i dialogen med trafikselskaber og myndigheder – struktureret omkring fire hovedtemaer: 1) interessevaretagelse, 2) vidensproduktion, 3) indsats i konkrete sager/temaer og 4) samarbejdsrelationer
- > Mulige justeringer af Passagerpulsens aktiviteter i et fremadrettet perspektiv.

For at gennemføre evalueringen har vi anvendt følgende metoder til indsamling af kvantitative og kvalitative data:

- > Desk studie og opstartsmøde med Passagerpulsens
- > Elektronisk spørgeundersøgelse udsendt til medlemmer af Passagerpulsens Interessentforum. Spørgeundersøgelsen er sendt til de knap 90 medlemmer af Interessentforum, og 34 har svaret, heraf 10 repræsentanter for interesseorganisationer og de resterende pendlerrepræsentanter. De 34 svar giver en besvarelsesprocent på 38, hvilket vurderes at være tilfredsstillende for denne type analyser.
- > 20 kvalitative interviews med branchens aktører og interessenter, dvs. trafikselskaber, myndigheder, pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer. En liste over de interviewede aktører findes i Bilag C. Der er gennemført ét interview i hvert af de omfattede trafikselskaber og –operatører. De interviewede er blevet bedt om at repræsentere hele deres organisation, men da der er tale om individuelle, kvalitative interviews, er det naturligvis også i et vist omfang enkeltpersoners oplevelser og holdninger, der bliver reflekteret i undersøgelsen.

1.2 Rapportens opbygning

Rapporten består – foruden dette kapitel - af følgende kapitler:

- > Kapitel 2 opsummerer kort evalueringens resultater.
- > Kapitel 3 beskriver i korte træk Passagerpulsens.
- > Kapitel 4 indeholder en analyse af Passagerpulsens aktiviteter, resultater og effekter.
- > Kapitel 5 perspektiverer analysens resultater; det vil sige overvejelser vedrørende Passagerpulsens fremtidige indsats.

2 Sammenfatning

COWI har for Passagerpulsens, Forbrugerrådet Tænk, gennemført en evaluering af Passagerpulsens i november-december 2017.

Evalueringens formål har været at følge op på de succeskriterier, som er formuleret for Passagerpulsens, samt at kvalificere og dokumentere interessenters og samarbejdspartneres oplevelse af Passagerpulsens målopfyldelse.

Dataindsamlingen er sket via en elektronisk spørgeundersøgelse blandt Passagerpulsens Interessentforum, 20 kvalitative interviews med interessenter og samarbejdspartnere samt desk studier af skriftligt materiale fra Passagerpulsens.

Passagerpulsens målopfyldelse og øvrige resultater skal ses i lyset af, at det normalt tager lang tid for en interesseorganisation at etablere netværk og opnå en position som en kendt samarbejdspartner blandt etablerede aktører, ligesom det tager tid eksempelvis at etablere organisatoriske kompetencer og rutiner.

Overordnet set konkluderer evalueringen, at Passagerpulsens har en høj målopfyldelse på de fleste af de konkrete succeskriterier. Bare målet om en kendskabsgrad blandt passagererne på 10 % i 2017 er kun delvist opfyldt.

Den mere kvalitative del af evalueringen fokuserer på fire temaer:

- > Interessevaretagelse, herunder samarbejdet med passagerer
- > Produktion og formidling af viden og analyser
- > Passagerpulsens indsats i konkrete sager
- > Samarbejdsrelationer, herunder samarbejdet med branchens aktører.

For så vidt angår disse, er der generelt stor tilfredshed med Passagerpulsens **interessevaretagelse** og samarbejdet med passagerer, pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer i Interessentforum. Samtidig anbefales det, at man bliver mere fokuseret/segmenteret i sin tilgang til passagerer fremadrettet.

Produktion og formidling af viden vurderes relevant af både trafikelskaber og passagerer, omend der især fra trafikelskabernes side stilles spørgsmålstejn ved, om Passagerpulsens har bidraget med ny viden, eller om der i højere grad er

tale om, at eksisterende viden er blevet dokumenteret. Det vurderes desuden, at der er et vist overlap i analysearbejdet mellem trafikselskaber og Passagerpulsens. Passagerrepræsentanter i Interessentforum vurderer, at Passagerpulsens har bidraget til at skabe ny viden og at Passagerpulsens med sin analyseindsats har skabt offentlighed og uvildighed omkring analyserne af den kollektive trafik.

Samlet set kan vi sige, at Passagerpulsens med sine analyser og undersøgelser har bidraget til at kvalificere debatten om den kollektive trafik ved at fremstå som Passagerernes faktabaserede stemme overfor branchens aktører.

Passagerpulsens indsats i **konkrete sager**, som f.eks. cykelparkering ved stationer, informationsniveau ved forsinkelser og uklare takstforhold fremhæves af branchens aktører og især af passagerrepræsentanter som relevant og vigtig. Dog er der også en oplevelse af, at enkelte af de temaer, der tages op af Passagerpulsens, ligger uden for trafikselskabernes handlemuligheder, og at de derfor føler sig uretmæssigt ramt, når Passagerpulsens sætter kritisk fokus på specifikke forhold i den kollektive trafik.

I forhold til Passagerpulsens bidrag til at skabe forandringer i den kollektive trafik mener både passagerrepræsentanter og trafikselskaber, at det hidtil kun er sket i begrænset omfang som følge af de sager og temaer, som Passagerpulsens har taget op. Imidlertid er det svært at forvente tydelige resultater og forandringer i et treårigt tidsperspektiv (Passagerpulsens levetid) inden for den kollektive trafik. Med en vedholdende indsats og 'det lange seje træk' over en længere årrække vil Passagerpulsens resultater i form af forandringer i den kollektive trafik formentlig træde klarere frem.

Samarbejdsrelationen med branchens aktører har ændret sig det seneste år. I de første par år af Passagerpulsens levetid var der et frugtbart samarbejde mellem Passagerpulsens og aktørerne, men trafikselskaber og -operatører oplever nu samarbejdet som mindre tilfredsstillende med en mindre konstruktiv dialog. Aktørerne bemærker generelt, at Passagerpulsens er blevet mere politiserende og konfronterende i sit arbejde.

Da aktørerne bidrager økonomisk i de nationale passagertilfredshedsanalyser, NPT, og indgår i forskellige mødefora med Passagerpulsens, har Passagerpulsens samarbejds-mæssigt fået en vanskelig position, hvor man både har et tæt organisatorisk og økonomisk samarbejde med aktørerne, og samtidig – som passagerernes talerør – søger at holde en kritisk position til de samme aktører.

3 Beskrivelse af Passagerpulsen

Passagerpulsen består af et sekretariat, som har hjemme hos Forbrugerrådet Tænk, og en række tilknyttede organer:

- > Et **interessentforum**, som omfatter en lang række interesseorganisationer med relation til den kollektive trafik, herunder bl.a. pendlerklubber, Dansk HET **passagerpanel**, som er en stor gruppe passagerer, der løbende deltager i elektroniske spørgeundersøgelser om den kollektive trafik.
- > En gruppe frivillige **passageragenter**, som er passagerer i den kollektive trafik og fungerer som Passagerpulsens 'øjne og ører' i den kollektive trafik til hverdag.
- > **Samarbejde** med branchens aktører foregår dels via bilaterale møder mellem Passagerpulsen og trafikselskaber, -operatører eller infrastrukturejere, dels via et **Samarbejdsforum** og en **undersøgelsesfaglig følgegruppe**. Samarbejdsforum er i praksis lig med kundestyregruppen under Bus & Tog-samarbejdet og den undersøgelsesfaglige følgegruppe består af bl.a. analyseansvarlige fra de deltagende trafikselskaber, Bus & Tog-samarbejdet, Passagerpulsens.

Passagerpulsens sekretariat har i alt otte medarbejdere, og deres opgaver er blandt andet at iværksætte de analyser og undersøgelser, som Passagerpulsen har forpligtet sig til at gennemføre. Desuden står sekretariatet for at opbygge og vedligeholde gruppen af passageragenter, passagerpanelet og for at iværksætte formidling og dialog med den kollektive trafiks aktører, beslutningstagere og offentligheden.

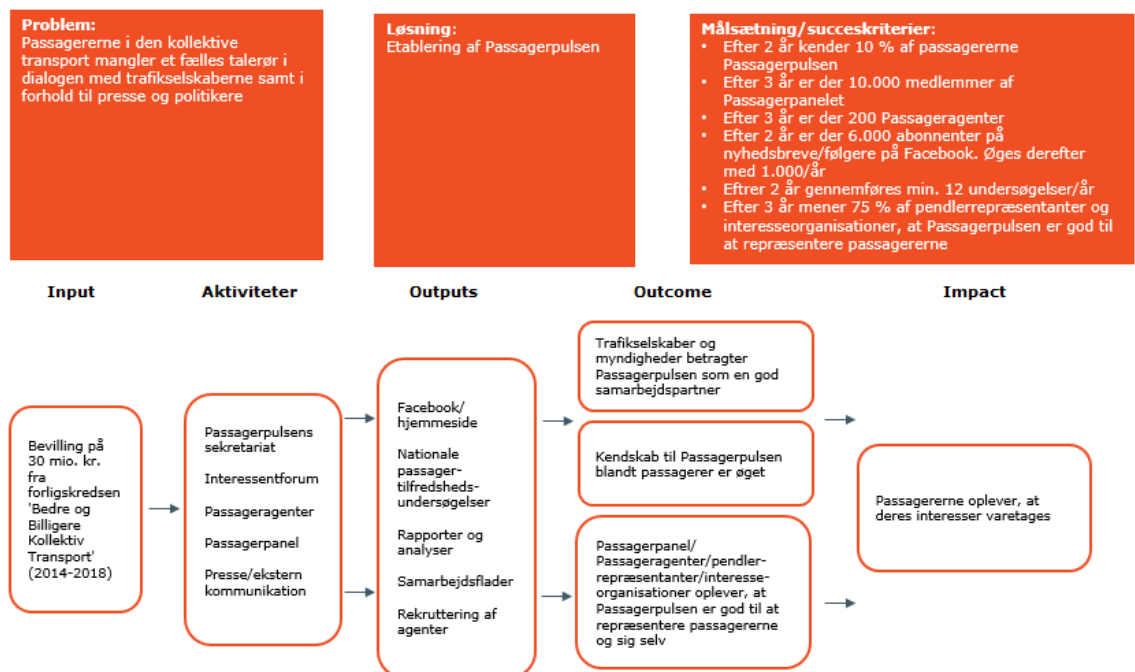
Passagerpulsens aktiviteter beskrives i årlige handlingsplaner, der drøftes i det etablerede Samarbejdsforum. Efterfølgende dokumenteres de årlige aktiviteter i en årsrapport, hvor der også gøres status over målopfyldelse i forhold til Passagerpulsens succeskriterier.

4 Passagerpulsens aktiviteter, resultater og effekter

I dette kapitel analyserer COWI Passagerpulsens aktiviteter, resultater og effekter fra 2014 og frem til evalueringstidspunktet ultimo 2017.

Indledningsvist ser vi på, i hvilket omfang de lovede aktiviteter og outputs er leveret, og dernæst fokuseres der på Passagerpulsens evne til at skabe effekt i relation til de overordnede formål om at varetage passagerernes interesser i den kollektive trafik.

Til brug for denne evaluering anvendes en forandringsteori for Passagerpulsens virke. Forandringsteorien er præsenteret i Figur 1.



Figur 1 Forandringsteori for Passagerpulsens

Forandringsteorien læses fra højre mod venstre og beskriver i den højre side den effekt (impact), man gerne vil opnå med Passagerpulsens i form af øget op-

levelse af interessevaretagelse inden for den kollektive trafik. Denne effekt skabes via resultater (outcomes), som igen er afhængige af leverede output, aktiviteter og i sidste ende det input, som Passagerpulsens arbejder ud fra, nemlig en bevilling og et beslutningsgrundlag fra trafikforliget om den kollektive trafik fra 2014.

I analysen af Passagerpulsens resultater og effekter er udvalgt fire indsatsområder, som gennemgås i denne del af evalueringen. De fire områder repræsenterer for det første områder, som i særlig grad er fremhævet i den projektbeskrivelse, som Forbrugerrådet Tænk udarbejdede i forbindelse med etableringen af Passagerpulsens, og for det andet temaer, som er blevet fremhævet af aktørerne i forbindelse med de gennemførte interviews.

Områderne dækker over følgende:

- > Interessevaretagelse, herunder samarbejdet med passagerer
- > Produktion og formidling af viden og analyser
- > Passagerpulsens indsats i konkrete sager
- > Samarbejdsrelationer, herunder samarbejdet med branchens aktører.

4.1 De planlagte aktiviteter og outputs

Passagerpulsens undersøgelsesresultater og producerede viden stilles til rådighed for bl.a. passagerer, branchens aktører og pressen og kan downloades som rapporter og notater fra Passagerpulsens hjemmeside.

4.1.1 Gennemførte aktiviteter i Passagerpulsens

Passagerpulsens kommunikerer med og indsamler viden om passagerer gennem en række forskellige kanaler, heriblandt Facebook, hjemmeside, nationale passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) samt andre undersøgelser og analyser.

Et af succeskriterierne for Passagerpulsens lyder *"Efter 2 år gennemføres årligt mindst 12 undersøgelser i alt på Passagerpanelet og af Passageragenterne."* I 2016 offentliggjorde Passagerpulsens 14 og i 2017 er der til dato offentliggjort 11 undersøgelser.

Gennemførelse af nationale passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) og andre analyser

Siden 2016 har Passagerpulsens to gange årligt indsamlet datamateriale og udgivet de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser. Datamaterialet, som indsamles til de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, bruges også som baggrund for andre mere specifikke undersøgelser. Undersøgelserne, der er foretaget i 2017, kan kategoriseres som passagertilfredshedsundersøgelser, kendskabsundersøgelser og 'øvrige analyser'.

4.1.2 Outputs fra Passagerpulsens arbejde

Alle undersøgelser er tilgængelige på Passagerpulsens hjemmeside, hvor det også er muligt at tilmelde sig Passagerpanelet eller blive Passageragent. Herud-

over er det også muligt at tilmelde sig de to paneler via de årlige Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser.

Kommunikation via
Twitter og Facebook







Passagerpulsens benytter Twitter og især Facebook til at oplyse og komme i kontakt med passagererne. På Facebook gør Passagerpulsens bl.a. opmærksom på ændrede køreplaner, informerer om stigninger i billetpriser, passagerernes rettigheder og en række andre emner med relevans for passagererne. Derudover involverer Passagerpulsens passagererne ved at opfordre følgerne til at dele deres historier og oplevelser i den kollektive trafik og ved at invitere til afstemninger, f.eks. om passagerernes oplevelse af det ændrede takstsystem i Region Sjælland. I skrivende stund har Facebook-gruppen 'Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk' 6.524 følgere. På Twitter deles undersøgelser og relevante artikler, og profilen @Passagerpulsens har 436 følgere. De sociale medier fungerer således både som en platform for kommunikation med passagerer og andre interessenter og som oplysende medie.

Etablering af
Samarbejdsforum
med branchens
aktører

Et andet vigtigt værktøj er samarbejdet mellem Passagerpulsens og branchens aktører. Samarbejdet foregår via Samarbejdsforum, den undersøgelsesfaglige følgegruppe og via bilaterale møder med trafikselskaber, -operatører og infrastrukturejere. Samarbejdsforummet skal skabe dialog og sparring mellem Passagerpulsens og aktørerne i branchen, og mødes to-fire gange årligt. Derudover er Passagerpulsens løbende i dialog med branchens aktører, når nye undersøgelser forberedes og afrapporteres. Aktørerne får følgelig også adgang til alt materiale indsamlet af Passagerpulsens.

4.1.3 Succeskriterier og målopfyldelse

På baggrund af Passagerpulsens formål om større inddragelse af og fokus på passagerernes interesser blev der ved aftalens indgåelse vedtaget en række succeskriterier. Enkelte kriterier er siden blevet tilpasset efter godkendelse af en ændringsanmodning hos Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, der er bevilgende myndighed. Nedenfor oplystes succeskriterier med mål og graden af målopfyldelse.

Mål		Målopfyldeelse	
Kendskab	Efter 2 år kender 30 % af danskerne Passagerpulsens og ved, at Passagerpulsens er den organisation, der varetager passagerernes interesser. Efter 3 år kender 50 % Passagerpulsens. Dette mål er ændret til 10 % af passagererne via en ændringsanmodning i september 2017. Passagererne defineres som alle, der rejser med kollektiv transport mindst en gang i kvartalet.	I den seneste kendskabsmåling fra december 2017 kender 4 % af de adspurgte til Passagerpulsens. For passagerer, der rejser med kollektiv transport mindst en gang i kvartalet er kendskabet til Passagerpulsens faldet fra 9 % i 2016 til 6 % i 2017. Kendskabet er størst hos de, der rejser 2-3 dage om ugen eller oftere (10 %). (Kilde: Status for kendskabet til Passagerpulsens, december 2017)	
Passagerpanel	Efter 3 år er der 10.000 medlemmer af Passagerpanelet. I en ændringsanmodning til Trafikstyrelsen den 26. maj 2015 tages der forbehold for dette succeskriterium, idet Passagerpulsens ikke forventer at kunne opnå dette.	Den 1. november 2017 var der 7.425 medlemmer af Passagerpanelet. (Kilde: Passagerpanelet, Panel Book, november 2017).	
Passageragenter	Efter 3 år er der 200 Passageragenter.	Januar 2017 var der 400 passageragenter. (Kilde: Årsrapport 2016)	
Abonnenter på nyhedsbreve/ Facebook	Efter 2 år er der 2.500 abonnenter på Passagerpulsens nyhedsbrev. Dette mål er ændret fra juli 2016 til 6.000 abonnenter på nyhedsbrev/følgere på Facebook. Det antal øges med 1.000 pr. år.	Den 14. december 2017 var tallet 8660 fordelt på Facebook: 6.524; Twitter: 436; nyhedsbreve: ca. 1700 (Kilde: Årsrapport 2016)	
Rapporter/ undersøgelser	Efter 2 år gennemføres årligt mindst 12 undersøgelser i alt på Passagerpanelet og af Passageragenterne.	2014: 2; 2015: 8; 2016: 14; 2017: 11 (Kilde: Oversigt fra Passagerpulsens)	
Interessevaretagelse	Efter 3 år mener over 75 % af pendlerrepræsentanterne og interesseorganisationerne, at Passagerpulsens er god til at repræsentere passagererne og dem selv.	I november 2017 mener 72 % af respondenterne fra Interessentforum (i en vis grad, i høj grad og i meget høj grad), at Passagerpulsens har bidraget til, at deres interesser varetages professionelt. (Kilde: Spørgeundersøgelse, COWI, november 2017)	

Tabel 1 Passagerpulsens succeskriterier og målopfyldeelse

God målopfyldeelse på flere områder

På fire områder, Passageragenter, Passagerpanelet, Abonnenter på nyhedsbreve/følgere på Facebook samt Rapporter/undersøgelser har Passagerpulsens opfyldt målet helt og endda overopfyldt målet for så vidt angår antallet af Passageragenter. Passagerpanelet tæller knap 7.500 medlemmer, hvilket ganske vist er 2.500 medlemmer fra målet. Der er imidlertid taget forbehold for målet i en ændringsanmodning, der er godkendt i maj 2015, så derfor betragtes målet her som opnået.

Målet vurderes som opfyldt for rapporter/undersøgelser, idet det er opfyldt/meget tæt på opfyldt i de to seneste år. 2014 og 2015 tæller ikke med i opgørelsen, da målet først træder i kraft efter de første to år.

I den spørgeundersøgelse, som COWI har gennemført blandt medlemmer af Passagerpulsens Interessentforum i forbindelse med denne evaluering, svarer 72 %, at de (i en vis grad, i høj grad og i meget høj grad) mener, at Passagerpulsens har bidraget til, at deres interesser varetages professionelt. Dette tolker vi som meget tæt på målopfyldeelse.

For så vidt angår kendskabet til Passagerpulsens er målet langt fra nået, når man ser på passagererne generelt, men opnået, når man alene ser på dem, der rejser to til tre dage om ugen.

4.2 Interessevaretagelse, herunder samarbejdet med passagerer

Passagerpulsens varetagelse af passagerernes interesser i den kollektive trafik er et centralt element i Passagerpulsens virke, hvilket evalueringens forandringsteori også afspejler. Varetagelse af passagerernes interesser sker blandt andet ved at samarbejde med passagererne i den kollektive trafik. I praksis sker det ved at samarbejde med interesseorganisationer, foreninger og pendlerklubber, som repræsenterer forskellige passagersegmenter.

Interessentforum med pendlerklubber m.fl.

Mest direkte sker det gennem Interessentforum, hvor Passagerpulsens inddrager bl.a. pendlerklubber, handicaporganisationer og studenterorganisationer i arbejdet med at holde fokus på passagerernes interesser. Interessentforum deltager i møder, orienteres om Passagerpulsens arbejde og deler viden med hinanden.

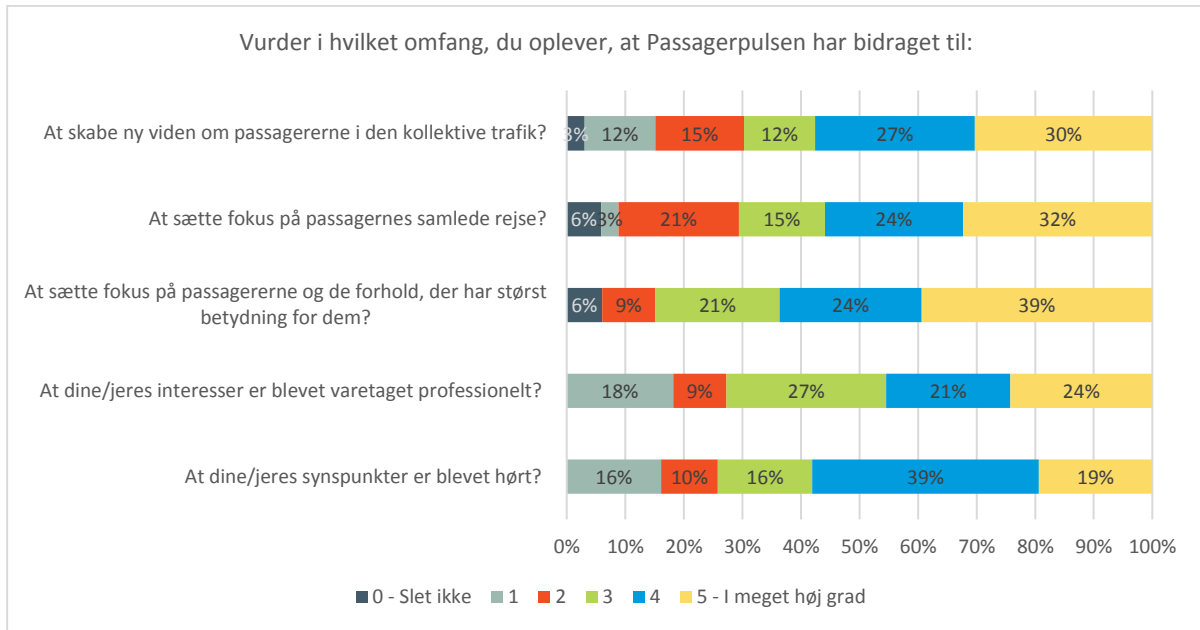
Interessentforum har ca. 90 medlemmer nogenlunde ligeligt fordelt på interesseorganisationer og repræsentanter for pendlergrupper i hele landet. Der er afholdt årsmøder i Interessentforum hvert år siden 2014, med mellem 20 og 30 deltagere på hvert møde. Derudover er der afholdt temamøder om kampagner, og udvalgte medlemmer af Interessentforum har deltaget i en særlig 'Takst Sjælland Følgegruppe'.

Den grundlæggende idé med at inddrage passagerer og interesseorganisationer, som repræsenterer passagerer, er at sikre, at Passagerpulsens er en organisation for alle passagerer.

4.2.1 Passagerpulsens fokus i interessevaretagelsen

Det er især pendlerrepræsentanter, som har bemærkninger om, hvilke passagerinteresser som passagerpulsens vurderes at varetage.

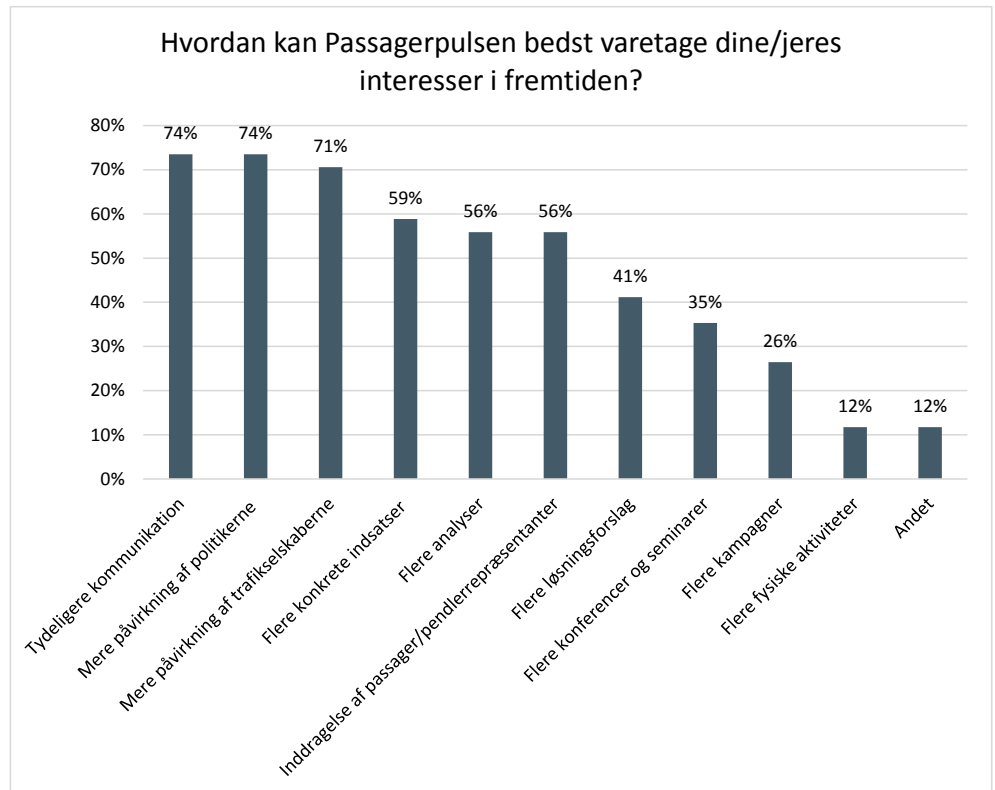
I den gennemførte spørgeundersøgelse blandt Passagerpulsens Interessentforum roser flere respondenter Passagerpulsens for at tage pendlernes kamp op. Undersøgelsen viser desuden, at 64 % af de adspurgte medlemmer vurderer, at Passagerpulsens har bidraget til at sætte fokus på de forhold, der har størst betydning for dem som passagerer i den kollektive trafik. 15 % mener slet ikke eller kun i mindre grad, at der er fokus på de forhold, der har stor betydning.



Figur 2 Kilde: *Passagerpulsens bidrag til .. COWI-spørgeundersøgelse blandt medlemmer af Interessentforum, november 2017. Skalaens midtpunkt udgøres af 2 og 3, hhv. 'I mindre grad/I nogen grad'.*

72 % af de adspurgte medlemmer vurderer i nogen grad, i høj grad og i meget høj grad, at Passagerpulsen har bidraget til at varetage interessenternes interesser professionelt. Det udsagn, der får den største tilslutning handler om at Passagerpulsen har bidraget til at sætte fokus på passagerernes og de forhold, der har størst betydning for dem. Se Figur 2.

I spørgeundersøgelsen blandt medlemmer af Interessentforum har respondenterne desuden forholdt sig til, hvordan Passagerpulsen i fremtiden bedst kan varetage passagerernes interesser i den kollektive trafik. Her udpeger flest respondenter tydeligere kommunikation, mere påvirkning af politikere og mere påvirkning af trafikselskaber som de vigtigste områder. Se Figur 3.



Figur 3 Hvordan kan Passagerpulsens bedst varetage din/jeres interesser fremadrettet?
Kilde: COWI-spørgeundersøgelse blandt medlemmer af Interessentforum november 2017.
Note: Det var muligt at afgive flere svar, hvorfor procenterne ikke summer til 100.

Et meget generelt passagerfokus

I de gennemførte interviews peger flere pendlerrepræsentanter på, at de oplever at Passagerpulsens har et meget bredt eller generelt fokus på passagererne og passagerernes interesser. Med Passagerpulsens store vægt på at undersøge eksempelvis kundeservice, informationsniveau ved forsinkelser og rejsetidsgarantier er det især pendlerrepræsentanternes opfattelse, at man netop ikke fokuserer på pendlernes interesser.

En enkelt siger i en kommentar til spørgeundersøgelsen, at

"Passagerpulsens gør et rigtig godt stykke arbejde, men en gang i mellem virker det som om, at de hører mere efter de mennesker, der brokker sig over små problemer i stedet for at sætte sig ind i dagligdagen."

Pendlerne vurderer, at man med dette fokus i højere grad har fokus på de øvrige passagerers interesser, det vil sige de passagerer, som ikke er så rejsevante, og som har et informationsbehov, som man typisk ikke har som pendler. Pendlerne lægger i højere grad vægt på en stabil og forudsigelig kollektiv trafik.

Særlige passager-segmenter kan overses

Andre repræsentanter fra Interessentforum peger på, at Passagerpulsens med sit brede fokus på passagerer i virkeligheden risikerer at overse grupper, som har nogle særlige behov i den kollektive trafik, eksempelvis handicappede, ældre eller borgere i udkantsområder med meget begrænset trafikbetjening.

En interessant udtrykker det således:

"Hvad hjælper det at vi kan registrere, at bussen kommer rettidigt frem, hvis den ikke kommer ind til kantstenen, så den gangbesværede passager kan komme om bord?"

En anden interessant nævner, at man faktisk godt via sin egen interesseorganisation kunne rejse spørgsmål om varetagelse af ens interesser i den kollektive trafik, men at det er vigtigt, at det sker via Passagerpulsens interesseorganisation. På den måde varetages gruppens interesser som passagerer og ikke eksempelvis som handicappede, seniorer eller studerende.

Der peges også på, at Passagerpulsens opleves især at have fokus på passagerer, hvor der er et stort volumen i den kollektive trafik. Det betyder, at man ikke opleves i særligt stort omfang at varetage passagerinteresser i udkantsområder, hvor der er få passagerer, men hvor der også kan opleves udfordringer med sammenhængen i den kollektive trafik.

4.2.2 Overvejelser i det fremadrettede perspektiv

- > Mere differentieret definition af passagerinteresser: De brede passagerinteresser, pendlerinteresser eller en mere individuel tilgang til de enkelte passagersegmenter fra sag til sag?
- > Hvor bør passagerfokus være? På volumen (hvor der er mange passagerer) eller på oversete passagergrupper?
- > Hvordan sikres det rette fokus på de forhold, der har størst betydning for passagererne, herunder de områder, som passagererne lægger mest vægt på: Tydeligere kommunikation samt mere påvirkning af politikere og trafik-selskaber?

4.3 Produktion og formidling af viden og analyser

Af Passagerpulsens projektbeskrivelse fremgår det, at Passagerpulsens skal være en stærk, faktabaseret stemme i den offentlige debat om den kollektive trafik. Afsættet for at være en faktabaseret stemme er løbende udarbejdelse af analyser, som skal sikre viden om den kollektive trafik.

Nationale passager-tilfredshedsundersøgelser (NPT)

I den oprindelige projektbeskrivelse for Passagerpulsens er der lagt vægt på udarbejdelse af de **nationale passager-tilfredshedsundersøgelser (NPT)** som en gennemgående aktivitet, der skal bidrage til at samle viden om passagerernes tilfredshed med den kollektive trafik. I projektbeskrivelsen er det formuleret sådan, at NPT skulle afløse de passager-tilfredshedsundersøgelser, som selskaberne selv gennemførte.

Som konkrete redskaber til analyserne benytter man **passagerpanelet**, som er et digitalt høringspanel, der medvirker i surveys om kvaliteten i den kollektive trafik. Passagerpanelet har 7.425 medlemmer.

Derudover har man i regi af Passagerpulsens ca. 400 **passageragenter**, som observerer konkrete forhold i den kollektive trafik, eksempelvis forhold, som skaber utryghed i den kollektive trafik, eller på anden måde ikke fungerer tilfredsstillende.

I perioden siden 2014 har Passagerpulsens udgivet i alt ca. 50 publikationer, hvoraf hovedparten er egentlige analyser af den kollektive trafik. Der er indtil videre udgivet fire nationale passagertilfredshedsundersøgelser (NPT). Princippet for NPT er at gennemføre og publicere to årlige undersøgelser.

De øvrige analyser omhandler blandt andet tilfredshed med specifikke forhold i den kollektive trafik, eksempelvis rejsekortet, cykelparkering, togstationer, informationer ved forsinkelser mv. Desuden er der eksempelvis lavet analyser af samfundsøkonomiske omkostninger ved forsinkelser, undersøgelser af trafiksselskabernes rejsetidsgarantier samt analyser af den kollektive trafiks rettidighed.

4.3.1 Er Passagerpulsens analysearbejde relevant?

Trafiksselskaber og
-operatører

Det er først og fremmest branchens aktører, som er medlemmer af Passagerpulsens Samarbejdsforum – det vil sige trafiksselskaber, Bus & Tog-samarbejdet og trafikoperatører - som har en holdning til Passagerpulsens analysearbejde.

I denne kreds er der generelt enighed om, at Passagerpulsens analyser er relevante. Viden om passagerernes tilfredshed med den kollektive trafik er et vigtigt fokusområde for alle trafiksselskaber og for de øvrige trafikoperatører. Det samme gælder de fleste af de øvrige analyser, som er udarbejdet i regi af Passagerpulsens.

Blandt andet peger aktørerne på, at analyserne har en særlig værdi ved at være landsdækkende og dermed gå på tværs af de regionale trafiksselskaber. Det giver mulighed for at sammenligne tilfredshed og kvalitet på tværs af trafiksselskaberne. På den anden side er der også selskaber, der påpeger, at de landsdækkende analyser netop har for generel karakter til at resultaterne kan bruges regionalt.

En del af Passagerpulsens analysearbejde vedrører emner, som ikke tidligere er blevet undersøgt systematisk, før Passagerpulsens blev etableret. Det drejer sig blandt andet om trafiksselskabernes kundeservice og om en række analyser af specifikke emner som bl.a. cykelparkering og togselskabernes information ved forsinkelser.

Set fra trafiksselskabernes side kan man derfor i vid udstrækning konkludere, at analyseindsatsen er relevant, idet analyserne tager fat på væsentlige spørgsmål vedrørende den kollektive trafik.

Interesseorganisationer og passagerrepræsentanter

Interesseorganisationer og passagerrepræsentanter er også blevet spurgt om relevansen af analysearbejdet. Det kendetegner disse aktører, at de har mere specifikke eller snævre interesser i den kollektive trafik, end trafiksselskaberne har.

De interviewede interessenter anerkender derfor principielt behovet for at gennemføre analyser af den kollektive trafik, men de lægger i højere grad vægt på, at Passagerpulsens kan skubbe til konkrete uhensigtsmæssigheder og kvalitetsmangler i den kollektive trafik.

Passagerrepræsentanterne peger dog på et par forbehold vedrørende relevansen af Passagerpulsens analysearbejde. Enkelte repræsentanter peger på, at analyserne har haft et meget bredt passagerfokus, og at der dermed har manglet fokus på særlige passagersegmenter, såsom brugere af den kollektive trafik i udkantsområder (eksempelvis på småfærger), ældre og handicappede.

Et par repræsentanter for pendlerklubber peger desuden på, at analysernes fokus på "gennemsnitspassageren" betyder, at pendlerne – som både udgør et stort antal brugere, og som er meget afhængige af en stabil kollektiv trafik – ikke har særlig stort fokus i Passagerpulsens analysearbejde.

Endelig peger enkelte pendlerrepræsentanter på, at Passagerpulsens fokus på trafikselskabernes præstationer ind i mellem rammer skævt i forhold de reelle udfordringer i den kollektive trafik. De skyldes, at de anser den kollektive trafiks overordnede udfordringer med infrastruktur og bevillinger som vigtige for kvaliteten af den kollektive trafik.

4.3.2 Har Passagerpulsens skabt ny viden?

Spørgsmålet om, hvorvidt Passagerpulsens har bidraget med ny viden, deler vandene.

Noget ny viden men også overlap

Med hensyn til passagertilfredshedsanalyser vurderer trafikkselskaber og -operatører, at analyserne kun i begrænset omfang har bidraget med ny viden. Ifølge trafikkselskaberne er de allerede i vid udstrækning i besiddelse af omfattende viden via deres egne analyser. Selskaberne peger på, at de har haft fokus på både kvalitet og på tilfredshedsanalyser gennem mange år og har udarbejdet deres egne analyser til dette. Trafikkselskaberne forventer at forsætte med deres eget analysearbejde også i fremtiden.

I et vist omfang er der altså tale om overlap i analysearbejdet, idet både trafikkselskaber og Passagerpulsens gennemfører passagertilfredshedsanalyser. Forskellen på undersøgelserne er ifølge Passagerpulsens, at Passagerpulsens undersøgelser går på tværs af selskaberne, har fokus på undersøgelser, der er relevante for passagerer, og at undersøgelserne bliver offentliggjort. Sidstnævnte er ikke nødvendigvis tilfældet i trafikkselskaberne.

Med hensyn til en række af de andre analyser vurderer trafikkselskaberne, at analyserne har en vis nyhedsværdi, omend de mener, at analyserne repræsenterer en viden, som selskaberne "har haft på fornemmelsen", men ikke har dokumenteret via offentlige analyser. Det gælder blandt andet kendskab til rejsetidsgarantien og rettidigheden i den kollektive trafik.

Passagerpulsens har desuden med indførelsen af Passagerpulsens Kundeservicepris sat fokus på kundebetjeningen i trafikselskaberne, hvilket trafikselskaberne selv fremhæver som et nyt tiltag og som et initiativ, der har sat ny fokus på kundeservice i den kollektive trafik. Kundeserviceprisen er det initiativ, der modtager mest ros blandt trafikselskaberne, blandt andet fordi den fremhæver positive og inspirerende tiltag hos trafikselskaberne.

I spørgeundersøgelsen blandt medlemmerne af Interessentforum siger knap to tredjedele af respondenterne, at Passagerpulsens i nogen grad, i høj grad eller i meget høj grad har bidraget til at skabe ny viden om passagererne i den kollektive trafik. Se Figur 2.

Blandt passagerrepræsentanter lægges der vægt på, at Passagerpulsens med sin analyseindsats har skabt offentlighed og uvildighed omkring analyserne af den kollektive trafik. Det er således nyt, at udbredelsen af viden står så stærkt.

Passagerrepræsentanterne bemærker således også, at de tidligere ikke har haft særligt kendskab til de analyser, der er udarbejdet i regi af trafikselskaberne.

Samlet set kan vi sige, at Passagerpulsens med sine analyser og undersøgelser har bidraget til at kvalificere debatten om den kollektive trafik ved at fremstå som passagerernes faktabaserede stemme overfor branchens aktører.

4.3.3 Overvejelser i det fremadrettede perspektiv

Overordnet set er der behov for afklaring af analyseindsatsen mellem Passagerpulsens og trafikselskaberne. Der er tydeligvis behov for begge typer af undersøgelser: Både de regionale, som selskaberne gennemfører, og som giver input til regionale/lokale ændringer, og de landsdækkende (bl.a. NPT), der ser på passagerernes tilfredshed på tværs af trafikselskaber.

- > Hvordan skal viden og analyser være en del af grundlaget for Passagerpulsens i fremtiden?
- > Hvilke analyser skal laves og for hvem? Find et fælles fokus og begræns overlap ved hjælp af en tydeligere arbejdsdeling.
- > NPT har ikke opnået den ønskede forankring i trafikselskaberne – hvilken status skal disse undersøgelser have fremover?
- > Overvej om benchmarks og læring på tværs af selskaberne skal fylde mere i fremtiden.
- > Skal Passagerpulsens i højere grad have karakter af rådgiverfunktion på vegne af passagererne?

4.4 Passagerpulsens indsats inden for konkrete temaer

Ved siden af de generelle kundetilfredshedsanalyser, som Passagerpulsens gennemfører, går Passagerpulsens også ind i konkrete sager eller temaer, som vedrører passagererne og deres tilfredshed med den kollektive trafik.

De konkrete temaer, som Passagerpulsens tager fat på, afspejles i praksis i en del af de publikationer, som Passagerpulsens har udgivet siden sin etablering. Passagerpulsens er bl.a. gået ind i følgende sager:

- > Undersøgelser af selskabers/operatørers rejsetidsgarantier
- > Togselskabers information ved forsinkelser
- > Rettidighed for busser og for tog og metro
- > Cykelparkeringsforhold ved stationer
- > Undersøgelser i forbindelse med Takst Sjælland (et nyt fælles takstsystem for hele det sjællandske område).
- > Kundeservice – bl.a. via 'Mystery shoppers'.

4.4.1 Aktørers og interessenters vurdering af indsatsen i de konkrete temaer

Relevante temaer

Fra både trafikkselskaber og -operatører er der i langt de fleste tilfælde en vurdering af, at Passagerpulsens fokus på disse temaer er relevant og vigtigt. Baggrunden for disse vurderinger er, at man med undersøgelser af disse forhold tager fat på områder, der meget tæt på at være basisydelser for en velfungerende kollektiv trafik, og hvor selskaberne og operatørerne har en egentlig forpligtelse til at levere tilfredsstillende resultater.

Særligt passagerrepræsentanter peger på, at det er vigtigt løbende at rejse forskellige problemstillinger vedrørende den kollektive trafik.

I spørgeundersøgelsen kommenterer en respondent, at

"De kommer rundt i emner, som os pendlerrepræsentanter ikke kan nå. Fx busser (hvor der mangler pendlergrupper) og de lange landsdelsrejser, hvor fritidsrejsende er."

'Indsatser i konkrete sager' er også det fjerde mest efterspurgt på spørgsmålet om, hvordan Passagerpulsens bedst kan varetage passagerernes interesser fremover. Se Figur 3.

Enkelte trafikkselskaber nævner, at temaerne også har været rejst af eksempelvis pendlerklubber, men at de med fokus fra Passagerpulsens har fået større be-

vågenhed og dermed fået lagt et pres på Trafikselskaberne om enten at leve op til vedtagne standarder eller at udvikle kvaliteten i den kollektive trafik.

Især trafikselskaber og trafikoperatører nævner dog også, at Passagerpulsens ofte tager fat på temaer, hvor selskaber og operatører har meget begrænsede handlemuligheder. Det gælder eksempelvis fysiske forhold ved stationerne og sporarbejder, som skaber forsinkelser.

I andre tilfælde er det selskabernes opfattelse, at den kollektive trafik i Danmark generelt fungerer inden for stramme, politisk fastsatte økonomiske rammer. Derfor vil debatten om kvalitet og tilfredshed inden for den kollektive trafik i realiteten ofte handle om, hvilken kvalitet man kan forvente inden for den kollektive trafik, med de ressourcer der er til rådighed.

I andre situationer – eksempelvis med indførelsen af Takst Sjælland – vil det man opnår, være et resultat af en forhandling. Man når derfor ikke nødvendigvis det perfekte, men det mulige resultat.

Både passagerrepræsentanter og trafikselskaber peger dog på, at der hidtil kun i begrænset omfang er sket forandringer i den kollektive trafik som følge af de sager og temaer, som Passagerpulsens har taget op via bl.a. undersøgelser og efterfølgende debat samt medieomtale. Set i lyset af ovenstående afsnit er det imidlertid svært at forvente tydelige resultater og forandringer inden for et tre-årigt tidsperspektiv (Passagerpulsens levetid) inden for den kollektive trafik. Med en vedholdende indsats og 'det lange seje træk' over en længere årrække vil Passagerpulsens resultater i form af forandringer i den kollektive trafik formentlig træde klarere frem.

4.4.2 Overvejelser i det fremadrettede perspektiv

- > Hold fast i indsatser i forhold til konkrete temaer, som er værdsat af både trafikselskaber og passagerrepræsentanter.
- > Overvej om indsatserne fremadrettet skal fokuseres på områder, hvor trafikselskaber har reelle handlemuligheder.
- > Overvej om Passagerpulsens i højere grad skal have fokus på ejerne af infrastruktur som en af forudsætningerne for en effektiv kollektiv trafik og i samme forbindelse, om der i højere grad skal sættes fokus på at øge presset på politikere for at skabe forandringer.

4.5 Samarbejdsrelationer, herunder samarbejdet med branchens aktører

Samarbejdet med brancheaktørerne i den kollektive trafik er et centralt element i varetagelsen af passagerernes interesser i den kollektive trafik.

Samarbejdet foregår via Passagerpulsens Samarbejdsforum og den undersøgelsesfaglige følgegruppe. Rammerne for dette samarbejde er beskrevet i kommissorier, der bl.a. fastsætter mødefrekvenser og høringsfrister.

Ud over disse rammer har Passagerpulsens haft en praksis med at drøfte NPT-analyserne med trafiksselskaberne på bilaterale møder, hvor man har overdraget relevante data til selskaberne. I Passagerpulsens projektbeskrivelse har man desuden beskrevet en procedure for, hvordan selskaberne skal informeres inden udsendelse af analyser.

4.5.1 Hvordan oplever aktørerne samarbejdsrelationerne?

Samarbejdet de første to år

I de første to år oplevede selskaber og operatører samarbejdet som frugtbar og givende med jævnlige møder i Samarbejdsforum og aftaler om høringsprocedurer, der blev overholdt. Selskaberne giver desuden udtryk for at være glade for kundeserviceprisen og det deraf følgende fokus på passagerernes oplevelser, som i flere tilfælde har givet anledning til refleksioner og ændringer af praksis hos selskaberne – til gavn for passagererne. Som et eksempel kan nævnes de QR-koder, der blev introduceret som en del af stoppestedsinformationen på Bornholm, og som mange passagerer havde svært ved at forstå og anvende. Koderne blev senere afskaffet på grund af Passagerpulsens indgriben.

Samarbejdet nu

Generelt er samarbejdsrelationen god, når det handler om arbejdet med NPT og Kundeserviceprisen, som flere af branchens aktører roser. Imidlertid er der inden for det seneste år sket en ændring i samarbejdsrelationen mellem Passagerpulsens og trafiksselskaberne.

Af en række relativt enslydende meldinger fra selskaber og operatører fremgår det, at praksis med at sende analyser i høring og kommentering hos selskaberne reelt er ophørt, idet selskaberne nu blot orienteres om analyserne og de pressemeldelser, som udsendes, umiddelbart inden analysernes resultater offentliggøres.

Selskaberne oplever, at de er blevet fanget på det forkerte ben i den offentliggørelse, som finder sted, og at de føler sig hængt ud i den offentlige omtale, der følger med offentliggørelsen af analyseresultaterne.

I forlængelse af de procedurer for offentliggørelse af analyseresultater, som Passagerpulsens nu benytter sig af, bemærker trafiksselskaber og -operatører også, at tonen i Passagerpulsens pressemeldelser og kampagner er blevet mere offensiv.

Passagerpulsens eller Forbrugerrådet Tænk?

I efteråret 2017 gennemførte Forbrugerrådet Tænk via sit webpanel en undersøgelse af forsinkelser i den kollektive transport. Resultatet af undersøgelsen blev offentliggjort i Tænks medlemsblad uden om den aftalte høringsprocedure i Passagerpulsens Samarbejdsforum, da det ikke var Passagerpulsens, der var afsender. Det samme gør sig gældende for et COWI-notat om samfundsmæssige konsekvenser af forsinkelserne.

Vi har ikke i denne undersøgelse spurgt ind til disse konkrete hændelser, men det kan ikke afvises, at det, at Forbrugerrådet Tænk tager temaer op, som ligger så tæt på Passagerpulsens fokusområder, vil bidrage til, at trafiksselskaber og -operatører oplever, at Passagerpulsens træder ved siden af det aftalte samarbejdskommissorium.

Selskabernes oplevelse er derfor, at de ikke længere får lejlighed til at kommentere hverken konkrete forhold eller resultater, som ikke er i overensstemmelse med selskabernes oplysninger, og at analyserne i flere tilfælde peger på mangler eller kvalitetsproblemer, som ligger uden for selskabernes handleområde. Det gælder eksempelvis, når problemerne skyldes problemer med infrastrukturen eller kommunale/regionale beslutninger om den kollektive trafik.

Trafiksselskaber og -operatører vurderer dermed, at der er sket en egentlig ændring i relationen mellem Passagerpulsens og selskaberne/aktørerne. Hvor selskaberne i de første par år af Passagerpulsens eksistens har oplevet et åbent samarbejde med Passagerpulsens præget af konstruktiv dialog om blandt andet analysearbejdet, oplever selskaberne nu samarbejdet som klart mere distance-ret fra Passagerpulsens side.

Et par selskaber peger på, at Passagerpulsens nu har indtaget en mere klassisk position som en organisation, der entydigt varetager forbrugerinteresser og sætter sig i et modsætningsforhold til selskaber og aktører inden for den kollektive trafik. Om den position udtaler flere aktører, at Passagerpulsens har *"malet sig op i et hjørne"*, og at Passagerpulsens *"taler den kollektive trafik ned"* og dermed ikke arbejder bredt for at udbrede brugen af den kollektive trafik og i sidste ende for passagerernes interesser.

Aktørerne bemærker i den anledning også, at Passagerpulsens ikke indgår i forpligtende samarbejde med selskaberne/aktørerne om analyse og udvikling af nye initiativer. I et enkelt tilfælde (udviklingen af Takst Sjælland) har aktørerne oplevet, at Passagerpulsens har deltaget i møder undervejs i tilblivelsesarbejdet, men efterfølgende har taget afstand ved lanceringen.

Som en mere generel bemærkning peger selskaberne på, at omfanget af Passagerpulsens møder med trafiksselskaber og -operatører har været faldende det seneste års tid.

Samarbejde med passagererne

Passagerrepræsentanterne har ikke på samme måde som selskaberne bemærket en ændring i kommunikationen eller kommunikationsformen fra Passagerpulsens. Der er afholdt årlige møder i Interessentforum, hvor Passagerpulsens sekretariat har informeret om analyseresultater og øvrig viden, og medlemmerne har haft mulighed for at bidrage med input om relevante passagertemaer. Samarbejdet med passagerer og øvrige interessenter er beskrevet i afsnit 4.2.

Passagerpulsens vurdering af samarbejdsrelationen

Passagerpulsens bemærker selv, at man er bevidst om, at man har anlagt en ny stil i kommunikationen og i den måde, man kommunikerer og samarbejder med og om trafiksselskaberne på.

Ifølge Passagerpulsens er baggrunden for denne ændring, at man ønsker at opnå mere synlighed omkring rollen som forbrugerorganisation for den kollektive trafik, og at man desuden har haft behov for at tilpasse sin arbejdsform og sin position som forbrugerorganisation til den praksis, man i øvrigt benytter i Forbrugerrådet Tænk.

Denne tilnærmelse til Forbrugerrådet Tænks arbejdsform – og kommunikationsstil – kan måske tilskrives, at Passagerpulsens to gange i sit forløb har skiftet leder, og at ledelsen nu er forankret entydigt i Forbrugerrådet Tænk.

Passagerpulsens oplever ikke, at den kritiske tone i pressen nødvendigvis står i vejen for et positivt samarbejde med branchens aktører, som man fortsat stræber efter. Passagerpulsens selv oplever samarbejdsrelationen som god og fremhæver, at kommunikationen ikke kun foregår via pressen, men at der også har været hyppige møder om konkrete emner med trafikelskaber og –operatører; tre til fire gange om året med de store selskaber og en til to gange med de mindre.

4.5.2 Overvejelser i det fremadrettede perspektiv

- > Giver den nuværende relation til trafikelskaberne den ønskede effekt, eller bør Passagerpulsens finde en ny balance i samarbejdet med trafikelskaber/-operatører?
- > Er der forskel på at være forbrugerorganisation over for en kommerciel branche end over for politisk styrede aktører?
- > Vil man kunne opretholde en funktion som uafhængige stemme, samtidig med at man udvikler et tæt samarbejde med trafikelskaber/øvrige aktører?

4.6 Hvilken impact har Passagerpulsens haft?

På baggrund af de analyser der er beskrevet i kapitel 4, kan vi konkluderende sige, at Passagerpulsens og dens inputs, aktiviteter, outputs og outcome tilsammen har haft den effekt (impact), at passagererne oplever, at deres interesser bliver varetaget og varetaget professionelt. Det er dog også oplevelsen, at Passagerpulsens kun i begrænset omfang har bidraget til at skabe reelle forandringer for passagererne i den kollektive trafik.

Her er det værd at bemærke, at det at skabe forandringer i den kollektive trafik tager tid og kræver store ressourcer, og at Passagerpulsens er én blandt mange aktører i den sammenhæng. Passagerpulsens kan gøre opmærksom på problemer og praksis, der bør ændres, set fra passagerernes perspektiv, men har ikke selv mandat eller økonomi til at gennemføre forandringer.

For så vidt angår produktion og formidling af viden peger både passagerrepræsentanter og trafikelskaber på, at de analyser, som Passagerpulsens gennemfører og udgiver, i vid udstrækning er relevante og velunderbyggede. Passagerpulsens analysearbejde har medvirket til, at viden om den kollektive trafik er blevet

mere offentlig, end den var tidligere. Til gengæld oplever selskaberne, at der er behov for at få aftalt grænsefladerne mellem Passagerpulsens NPT-analyser og trafikelskabernes egne passagertilfredshedsmålinger.

Indsatser i forhold til konkrete temaer er også et område, der bliver rost af både passagerer og trafikelskaber, dog med det forbehold, at Passagerpulsens ofte tager fat på områder, hvor trafikelskaberne har meget få handlemuligheder. Det gælder eksempelvis fysiske forhold ved stationerne og konsekvenser af sporarbejder.

Det mest centrale punkt, hvor Passagerpulsens outcome på længere sigt kan få betydning for effekten, er samarbejdsrelationen med trafikelskaberne. Både trafikelskaber og trafikoperatører peger på, at relationen til Passagerpulsens på nuværende tidspunkt ikke er tilfredsstillende, og at dialogen er mindre konstruktiv end tidligere. Samarbejdet med selskaber og operatører bidrager derfor ikke i samme grad som tidligere, og som oprindeligt var forudsat, til at opnå den ønskede effekt af Passagerpulsens indsats.

Se revideret forandringsteori i Figur 4.

4.7 Revideret forandringsteori

I figuren neden for er forandringsteorien revideret i forhold til de observationer, der er gjort i denne evaluering.

Hvad angår de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser – NPT - viser evalueringen, at de oprindelige forestillinger om at lade de nationale undersøgelser erstatte de regionale undersøgelser ikke er blevet indfriet. Der er ikke tegn på, at de regionale selskaber ønsker at opgive de regionale analyser. Der mangler derfor en afklaring af, hvordan Passagerpulsens og trafikelskaberne i fællesskab får udarbejdet et vidensgrundlag, som tilsammen styrker den kollektive trafik og varetagelsen af passagerernes interesser.

Evalueringen viser desuden, at samarbejdsrelationerne mellem Passagerpulsens og trafikelskaberne har fungeret bedre, end den gør i øjeblikket. Selskabernes kritikpunkter i forhold til samarbejdet relaterer sig især til manglende høringsprocedurer ved offentliggørelse af analyseresultater og pressemeldelser om eksempelvis kvalitet og tilfredshed med trafikelskabernes opgaver. Desuden oplever selskaberne generelt et tillidsbrud qua Passagerpulsens skarpe og mere politiserende tone i medierne. Sidstnævnte skyldes måske, at visse af Forbrugerrådet Tænks analyser af forhold i den kollektive trafik af selskaberne er blevet tolket som udgivet af Passagerpulsens, og at selskaberne derfor har haft en oplevelse af, at Passagerpulsens har overtrådt aftaler om høringsprocedurer.

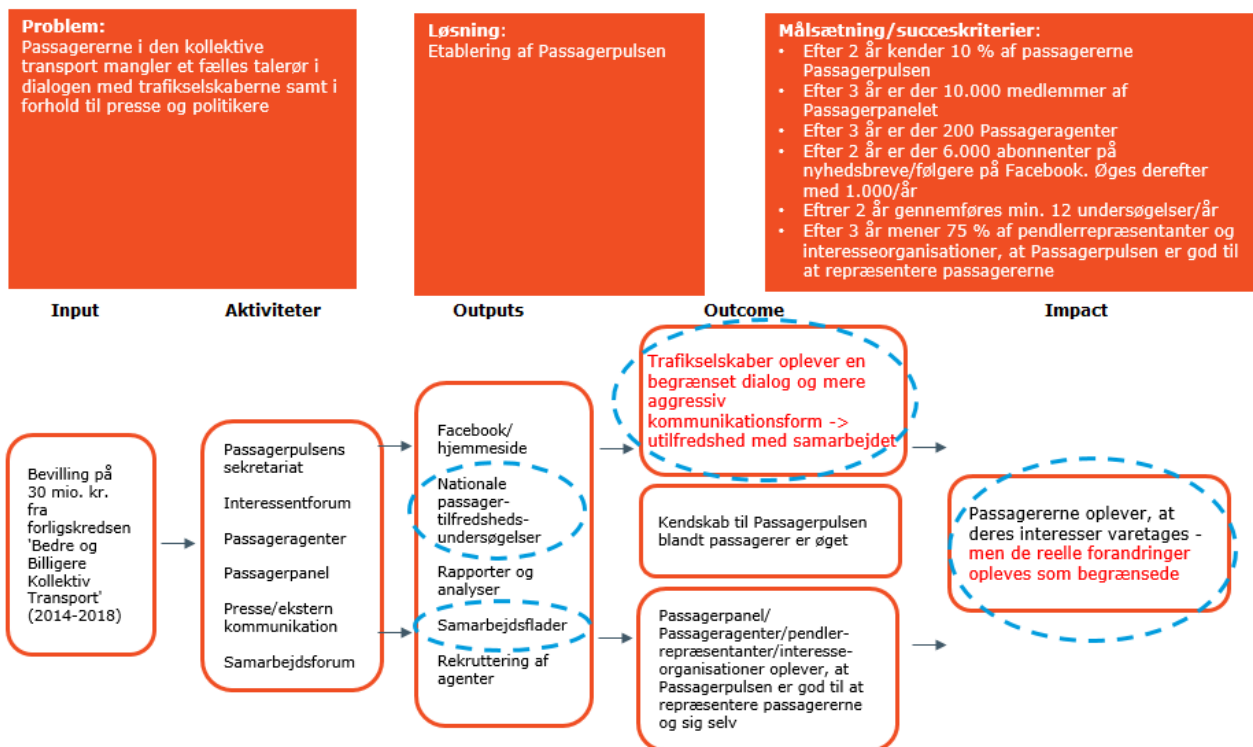
På baggrund af meldingerne fra trafikelskaber og -operatører vurderer vi, at udfordringerne i dette samarbejde påvirker den samlede samarbejdsrelation mellem parterne negativt. Især trafikelskaberne betragter derfor ikke aktuelt Passagerpulsens som en god samarbejdspartner, og man kan derfor frygte, at

samarbejdet derfor heller ikke i tilstrækkelig grad bidrager til at varetage passagerernes interesser i den kollektive trafik.

Imidlertid oplever passagererne selv, at Passagerpulsens bidrager til at sætte fokus på forhold, der har relevans for passagererne i den kollektive trafik, og at passagerernes interesser varetages professionelt. Passagerernes oplevelse af, at de reelle forandringer er begrænsede, skal ses i det perspektiv, at forandringer – ikke mindst i den kollektive trafik – tager lang tid at gennemføre, og at Passagerpulsens, som ikke har et egentligt mandat og ingen økonomi til at gennemføre forandringer i den kollektive trafik, kun har eksisteret i tre år.

Skal vi derfor afslutningsvis besvare evalueringens hovedspørgsmål, som det er formuleret i afsnit 1.1: 'Fungerer Passagerpulsens som passagerernes uvildige talerør i dialogen med trafikselskaber og myndigheder', må svaret blive todelt:

- 1 Ja, Passagerpulsens fungerer som passagerernes uvildige talerør.
- 2 Men dialogen med trafikselskaber og -operatører halter.



Figur 4 Revideret forandringsteori for Passagerpulsens.

5 Perspektivering

Analyserne peger på en række forhold, som Passagerpulsens med fordel kan overveje i forbindelse med sit fremadrettede virke. Vi har afsluttet gennemgangen af hvert af de fire overordnede temaer med et afsnit med titlen 'Overvejelser i det fremadrettede perspektiv'.

I dette kapitel samler vi disse refleksioner formuleret som spørgsmål, som Passagerpulsens bør overveje i relation til sine fremtidige opgaver, mandat og succeskriterier.

Passagerpulsens er sat i verden for at give passagererne en samlet stemme og varetage deres interesser overfor trafikelskaber og -operatører.

Trafikelskaber/kollektive trafikudbydere har i mange år været – og er stadig – et område, der er politisk styret. Udbydere er underlagt økonomiske strukturer, hvor de tildeles budgetter, der er politisk fastsatte, og kan ikke selv skrue op og ned for bevillinger/økonomi. Forandringer i den kollektive trafik tager tid og kræver store ressourcer, og Passagerpulsens har ikke selv mandat eller økonomi til at gennemføre forandringer.

Samtidig har selskaberne oprindeligt alene skulle forholde sig til trafikforlig, der blev indgået på Christiansborg, og har ikke i nær samme omfang som i dag skullet agere som (eller se sig selv som) serviceorganisationer med passagerernes tilfredshed for øje.

Der er altså tale om en situation, hvor trafikelskaberne på den ene side befinder sig i en situation, hvor de skal tilbyde en service, hvis finansiering de ikke selv er fuldstændigt herre over. På den anden side står Passagerpulsens og repræsenterer selskabernes 'kunder', med fokus på at ændre forhold og serviceniveau, der er strukturelt betingede og derfor ofte ikke ligger inden for selskabernes handlemuligheder.

5.1 Interessevaretagelse og samarbejde med passagerer

- > Mere differentieret definition af passagerinteresser: De brede passagerinteresser, pendlerinteresser eller andre passagersegmenter?
- > Hvor bør passagerfokus være? På volumen (hvor der er mange passagerer) eller på oversete passagergrupper?
- > Hvordan sikres det rette fokus på de forhold, der har størst betydning for passagererne?

Passagerpulsens bør overveje i højere grad at målrette dele af sin analyse- og vidensindsats mod specifikke målgrupper og særlige passagersegmenter forskellige behov og udfordringer i den kollektive trafik.

Passagerpulsens bør desuden overveje en mere differentieret kommunikation om passagerernes ønsker og behov. Brugere af den kollektive trafik kan have forskellige ønsker og behov til service og kvalitet, og passagererne oplever ikke nødvendigvis en klar identifikation med Passagerpulsens budskaber, når passagerer omtales generelt.

5.2 Produktion og formidling af viden og analyser

- > Hvordan skal viden og analyser være en del af grundlaget for Passagerpulsens i fremtiden?
- > Hvilke analyser skal laves og for hvem?
- > NPT har ikke opnået den ønskede forankring i trafikskaberne – hvilken status skal de have fremover?
- > Behov for afklaring af analyseindsatsen mellem Passagerpulsens og trafikskaberne: Find et fælles fokus og begræns overlap.

Passagerpulsens bør overveje et initiativ over for trafikskaberne om et klarere samarbejde om analysearbejdet på især passagertilfredshedsområdet. Især hos trafikskaberne er der en fornemmelse af overlap mellem selskabernes og Passagerpulsens analyser, men selskaberne vurderer også, at der hos selskaberne og Passagerpulsens er forskellige behov og målsætninger med analysearbejdet.

Denne uklarhed bør ryddes af vejen, ikke mindst når trafikskaberne medvirker til at finansiere NPT-analyserne.

5.3 Passagerpulsens indsats i konkrete sager

- > Hold fast i indsatser i forhold til konkrete temaer, som er værdsat af både trafikskaber og passagerrepræsentanter

- > Overvej om indsatserne fremadrettet skal fokuseres på områder, hvor trafikskaber har reelle handlemuligheder
- > Overvej om Passagerpulsens i højere grad skal have fokus på ejerne af infrastruktur som en af forudsætningerne for en effektiv kollektiv trafik.

Passagerpulsens (eller Trafik-, Bygge- og Boligministeriet som bevilgende myndighed) bør tage initiativ til at udarbejde en egentlig definition eller tematisk afgrænsning af sin indsats i konkrete sager eller temaer, så de i højere grad er i overensstemmelse med de aktører, som Passagerpulsens er i dialog med. En definition eller afgrænsning bør fastlægges i Passagerpulsens handlingsplan, så virkefeltet er kommunikeret åbent til alle aktører.

5.4 Samarbejdsrelationer, herunder samarbejdet med branchens aktører

- > Giver den nuværende relation til trafikskaberne den ønskede effekt eller bør Passagerpulsens finde en ny balance i samarbejdet med trafikskaber/operatører?
- > Er der forskel på at være forbrugerorganisation over for en kommerciel branche end over for politisk styrede aktører?
- > Vil man kunne opretholde en funktion som uafhængige stemme, samtidig med at man udvikler et tæt samarbejde med trafikskaber/øvrige aktører?

Passagerpulsens bør beslutte, om man

- > ønsker at fastholde den dialogform, der har været fremherskende det seneste år, hvor rollen som uafhængig forbrugerorganisation er blevet skarpere tegnet op, eller om man
- > ønsker at være den konstruktive samarbejdspartner, der giver rådgivning på tværs, og som arbejder på at forbedre forholdene for passagerer i den kollektive trafik *sammen med* branchens aktører.

Passagerpulsens bør foretage en forventningsafstemning med deltagerne i Samarbejdsforum for at afklare den fremtidige samarbejdsform.

I forbindelse med etableringen af Passagerpulsens er der nedsat et Samarbejdsforum mellem Passagerpulsens og branchens aktører, og der er regelmæssigt afholdt både fælles og bilaterale møder mellem parterne. Samtidig bidrager trafikskaberne økonomisk til en del af Passagerpulsens analysearbejde, nemlig de nationale passagertilfredshedsundersøgelser, NPT.

Passagerpulsens har desuden i stigende grad ønsket at påtage sig en mere aktiv og synlig rolle som varetager af forbrugerinteresser inden for den kollektive trafik. Det har blandt andet betydet en mere kritisk tone over for branchen i forbin-

delse med offentliggørelse af resultaterne af bl.a. analyser af passagerernes tilfredshed.

Med den nuværende konstruktion for Passagerpulsens arbejde, hvor der er nedsat samarbejdsorganer, og hvor trafikskaberne medvirker til at finansiere dele af analysearbejdet, samtidig med at man valgt en mere kritisk linje i varetagelsen af forbrugerinteresser, har Passagerpulsens fået en placering mellem to stole: Man har valgt en rolle som entydig forbrugerrepræsentant, men har forsat nære organisatoriske og økonomiske bånd til trafikoperatører og trafikskaber.

Denne position giver usikkerhed og utilfredshed hos disse aktører, og det bør overvejes, om der i en fremtidig konstruktion for Passagerpulsens skal ske en tydeligere afklaring af rollen.

Bilag A Spørgeundersøgelse

Blandt de 34 respondenter (ud af 90 adspurgte), repræsenterer 10 (29 %) en interesseorganisation, og 24 (71 %) er pendlere eksempelvis som repræsentant eller gennem en organisation.

Tabel 2: I hvilken region bor du?

	Antal	Procent
Region Hovedstaden	11	32 %
Region Midtjylland	1	3 %
Region Nordjylland	1	3 %
Region Sjælland	10	29 %
Region Syddanmark	1	3 %
Ikke besvaret	10	29 %
I alt	34	100 %

Tabel 3: Hvad er din primære form for kollektiv transport?

	Antal	Procent
DSB Regionaltog/Øresundstog	10	29 %
S-tog	8	24 %
DSB Fjerntog	3	9 %
Færge/indenrigsfly	2	6 %
Metro	1	3 %
Ikke besvaret	10	29 %
I alt	34	100 %

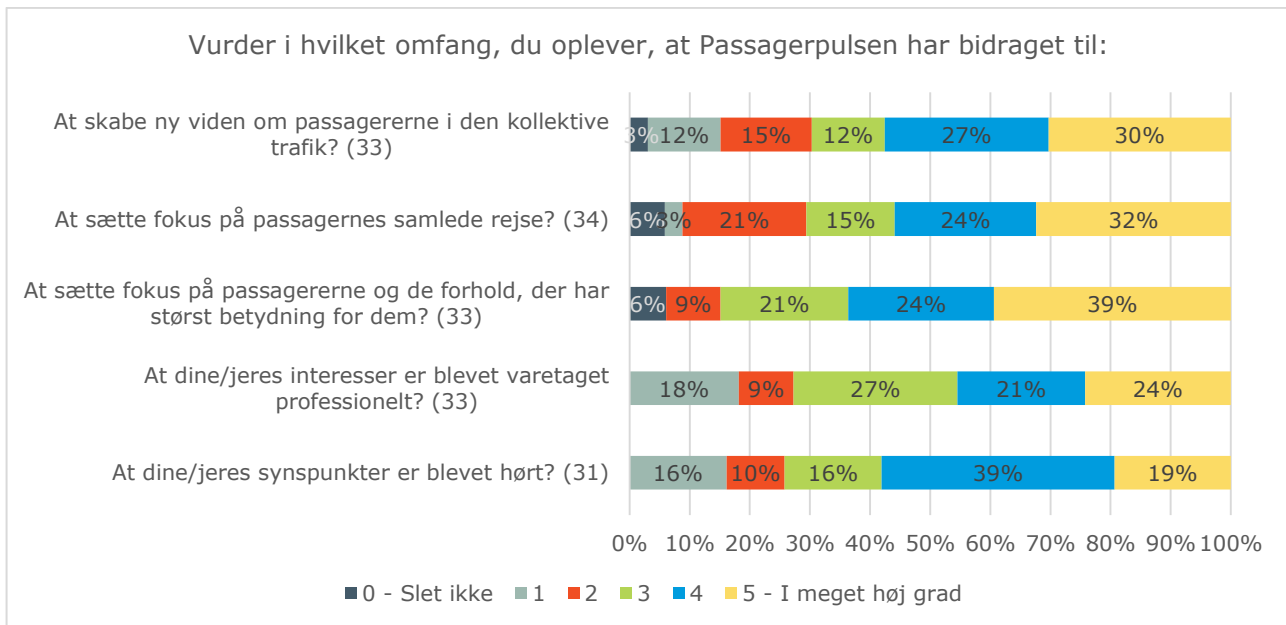
3 ud af 10 (29 %) svarer, at DSB Regionaltog/Øresundstog er deres primære form for kollektiv trafik. Det er dermed den transportform, som flest af de 34 adspurgte angiver. Hernæst følger S-tog med 24 procent og DSB Fjerntog med 9 procent.

Tabel 4: Hvordan er dit kendskab til Passagerpulsens arbejde og formål?

	Antal	Procent
Jeg har et stort kendskab til deres arbejde og formål	16	47 %
Jeg har et rimelig godt kendskab til deres arbejde og formål	15	44 %
Jeg har hørt om deres arbejde og formål	2	6 %
Jeg kender ikke deres arbejde og formål	1	3 %
I alt	34	100 %

Mere end 90 procent har et stort eller rimelig godt kendskab til Passagerpulsens arbejde og formål, fordelt på 47 procent med stort kendskab og 44 procent med rimelig godt kendskab. To personer, svarende til 6 procent, har hørt om Passagerpulsens arbejde og formål, mens én person ikke har kendskab til Passagerpulsens.

De 34 adspurgte er blevet bedt om at vurdere Passagerpulsens bidrag til en række parametre, hvilket fremgår af Figur 5.



Figur 5: *Passagerpulsens bidrag*
 Note: Procenterne er udregnet uden medtagelse af tomme besvarelser, og antal besvarelser fremgår af parenteserne.

På alle parametre, på nær professionel varetagelse af interesser, har mere end halvdelen af de adspurgte angivet enten 4 eller 5 på skalaen, hvilket indikerer, at Passagerpulsens i høj grad har bidraget positivt. Passagerpulsens har især bidraget til at sætte fokus på passagererne og de forhold, der har størst betydning for dem. Her har 2 ud af 5 (39 %) angivet, at Passagerpulsens i meget høj grad har bidraget hertil.

Kommentarer – På hver parameter

Ved hvert parameter har de adspurgte også haft mulighed for at komme med uddybende kommentarer.

At skabe ny viden om passagererne i den kollektive trafik? (Syv kommentarer)

- > En nævner, at de daglige passagerer/pendlerne bliver glemt blandt alle de andre passagerer.
- > Flere nævner, at de ikke kender til, at Passagerpulsens har skabt ny viden om den kollektive trafik.

At sætte fokus på passagerernes samlede rejse? (Syv kommentarer)

- > En adspurgt roser Passagerpulsens evne til at nå bredt ud: "De kommer rundt i emner, som os pendlerrepræsentanter ikke kan nå. Fx busser (hvor der mangler pendlergrupper) og de lange landsdelsrejser, hvor fritidsrejsende er."
- > Flere nævner, at det er vanskeligt for Passagerpulsens at sætte fokus på den samlede rejse, og at korttidsrejsende prioriteres over langtidsrejsende.

At sætte fokus på passagererne og de forhold, der har størst betydning for dem? (Ni kommentarer)

- > Flere roser Passagerpulsens for at tage pendlernes kamp op.
- > To nævner, at Passagerpulsens ikke er i stand til at sætte fokus på de forhold, der har størst betydning for passagererne, især i relation til handicappede.

At dine/jeres interesser er blevet varetaget professionelt? (10 kommentarer)

- > To nævner, at Passagerpulsens er et godt sparingsredskab.
- > To nævner, at Passagerpulsens i nogle tilfælde prioriterer de forkerte problemer, bl.a. udtryk i det følgende: *"Passagerpulsens gør et rigtigt godt stykke arbejde, men en gang i mellem virker det som om, at de hører mere efter de mennesker, der brokker sig over små problemer i stedet for at sætte sig ind i dagligdagen."*

At dine/jeres synspunkter er blevet hørt? (13 kommentarer)

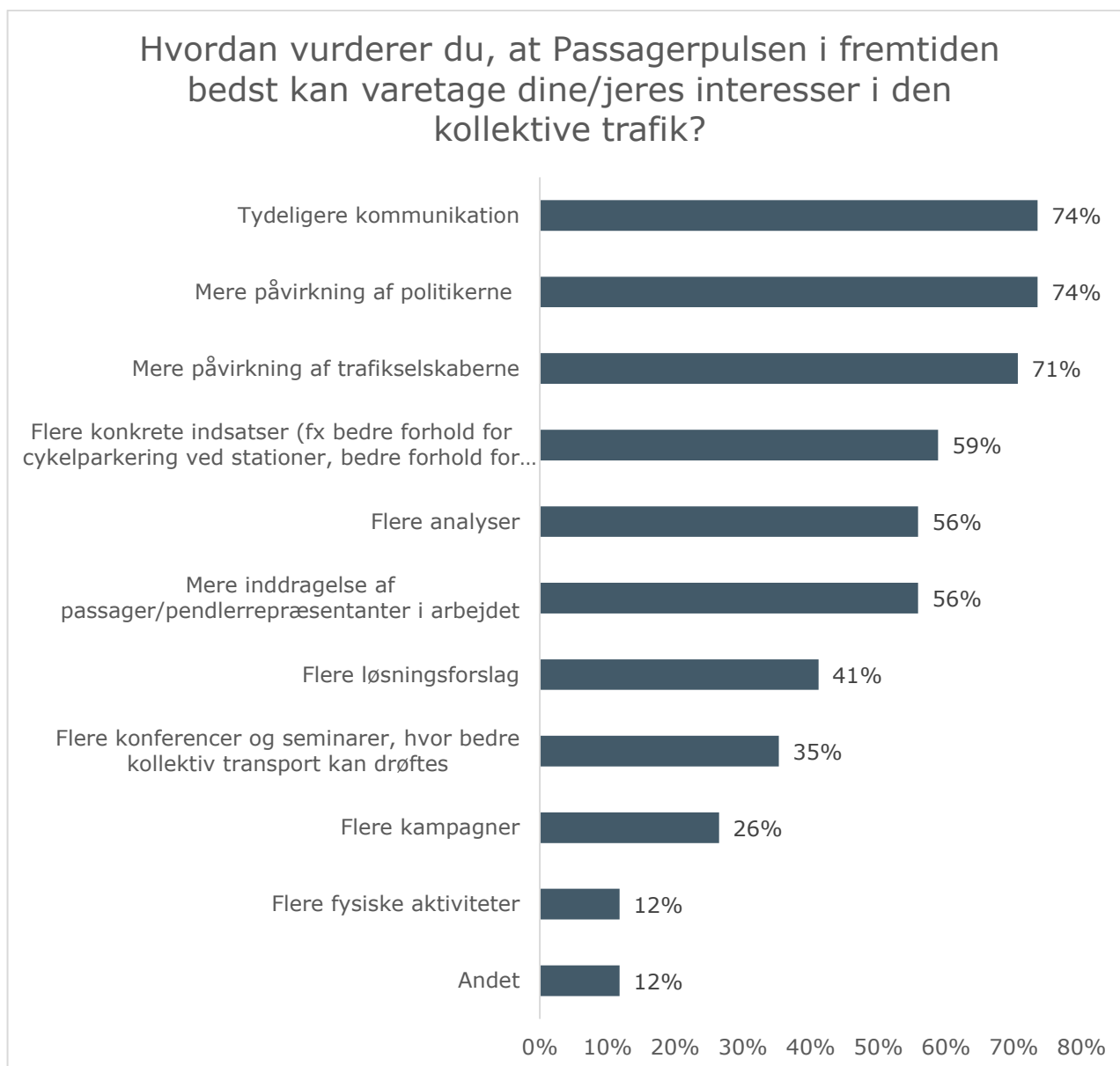
- > Flere nævner, at Passagerpulsens ved at spænde over alle offentlige transportmidler gør det muligt, at føre kampagner, der gavner alle passagerer. Andre nævner, at den brede passagerskare fjerner fokus for de mere specifikke problemer.
- > To nævner, at Passagerpulsens mangler at inddrage handicappede og ældres behov i den offentlige trafik.

Kommentarer – samlet

For alle fem parametre har det været muligt for de adspurgte, at uddybe deres svar. Kommentarerne er nogenlunde ens for alle parametrene, og er opsummeret i det følgende:

- > **Fælles front:** Ved at inddrage alle passagerer, har Passagerpulsens mulighed for at sætte fokus på brede passageproblematikker med stor gennemslagskraft. Passagerpulsens evner at nå alle former for passagerer, hvilket en pendlerrepræsentant uddyber i det følgende: *"De kommer rundt i emner, som os pendlerrepræsentanter ikke kan nå. Fx busser (hvor der mangler pendlergrupper) og de lange landsdelsrejser, hvor fritidsrejsende er."*
- > Et godt sparingsredskab: Passagerpulsens fungerer som et godt sparingsredskab, hvor pendlerrepræsentanter kan diskutere og få sparring på forskellige pendler- og passagerproblematikker.
- > Forkerte prioriteter: Flere nævner, at Passagerpulsens fokuserer på de forkerte problemer, især ved at fokusere for lidt på de egentlige pendlere, og mere på andre korttidsrejsende passagerer. En passager skriver følgende: *"Passagerpulsens gør et rigtigt godt stykke arbejde, men en gang i mellem virker det som om, at de hører mere efter de mennesker, der brokker sig over små problemer i stedet for at sætte sig ind i dagligdagen."*
- > Mangler handicapinddragelse: Flere nævner, at Passagerpulsens mangler at inddrage synspunkter fra og tage hensyn til handicappede, herunder syns- og hørebesværede og kørestolsbrugere.

Hernæst er de adspurgte blevet bedt om at vurdere, hvordan Passagerpulsens i fremtiden bedst kan varetage pendlernes interesser for kollektive trafik.



Figur 6: *Passagerpulsens varetagelse af pendlernes interesser i fremtiden*
 Note: Det har været muligt at afgive flere svar, hvorfor procenterne ikke summerer til 100.

Af Figur 6 fremgår det, at tre ud af fire adspurgte (74 %) mener, at Passagerpulsens bedst varetager pendlernes interesser i fremtiden, ved at fokusere på tydeligere kommunikation og mere påvirkning af politikere. Hernæst følger mere påvirkning af trafiksselskaberne med 71 procent, flere konkrete indsatser med 59 procent, og flere analyser og mere inddragelse af passager/pendlerrepræsentant i arbejdet med 56 procent.

Blandt de fire respondenter, der har svaret andet, nævner to, at der bør være et større fokus på handicappede og handicaptilgængelighed, herunder for blinde og kørestolsbrugere. En tredje nævner, at Passagerpulsens bør fokusere mere på samarbejde, og en fjerde, at undersøgelser på selve transportstrækningerne vil skabe bedre resultater.

Bilag B Spørgeguide til kvalitative interviews

1 (Spørgsmål til passagerorganisationer, trafikelskaber mv.) Samarbejdet med Passagerpulsens – hvad og hvordan

- > Hvad består dit/jeres samarbejde med Passagerpulsens konkret i?
 - > I hvilke fora møder du/samarbejder du med Passagerpulsens?
 - > Hvor ofte har du/I møder med Passagerpulsens på årsbasis?
- > I hvilket omfang vurderer du, at Passagerpulsens har bidraget til at I har haft mulighed for at mødes og drøfte passagerrelaterede emner?
 - > Uddyb gerne
- > Har du/I haft indflydelse på, hvilke emner der skal drøftes, når I har haft møde i regi af Passagerpulsens
 - > Er det væsentligt for jer at have indflydelse på de emner som skal drøftes?

2 Hvilke interesser repræsenterer Passagerpulsens?

- > Hvilke forhold omkring den kollektive trafik og passagerernes interesser oplever du som Passagerpulsens primære fokus?

(følgende er opfølgningsspørgsmål)

 - > Arbejde for højnelse af kvaliteten af den samlede rejse?
 - > Er talerør for passagererne i den kollektive trafik
 - > Sikre lavere priser for brugere af den kollektive trafik?
 - > Højne vidensniveauet om passagerernes brug af den kollektive transport?
 - > Arbejde for konkrete forbedringer i den kollektive trafik
 - > Påvirkning af politiske beslutninger vedrørende den kollektive trafik
- > I hvilket omfang oplever du, at der har været dialog mellem Passagerpulsens og aktørerne (trafikelskaber, -operatører, infrastrukturejere m.fl.) om passagerernes behov og ønsker
 - > Hvilken type dialog er der tale om
- > Oplever du, at denne dialog har været baseret på viden og fakta?

- > Har dialogen i øvrigt levet op til jeres forventninger?

2.A (Særligt til repræsentanter for passagerorganisationer, pendlerklubber mv.)

- > I hvilket omfang vurderer du, at passagerernes synspunkter bliver hørt og deres interesser varetaget professionelt af Passagerpulsens?
- > I hvilket omfang vurderer du, at netop dine/din organisations interesser bliver hørt og deres interesser varetaget professionelt?
- > Uddyb gerne

3 (Spørgsmål til passagerorganisationer, trafikselskaber mv.) I hvilket omfang har Passagerpulsens bidraget til at skabe ny viden om passagererne i den kollektive transport?

- > Hvilket samarbejde har I med Passagerpulsens om at udvikle ny viden (eksempelvis gennem analyser mv.) om passagerernes tilfredshed med den kollektive trafik?
- > I hvilket omfang har Passagerpulsens udviklet/frembragt ny viden om passagerernes holdning til den kollektive trafik?
- > Oplever I at den indsamlede viden stilles til rådighed for jer som aktører i branchen?
- > Er den viden, som Passagerpulsens frembringer, relevant for jer?
- > I hvilket omfang har I mulighed for at drøfte indhold og prioriteringen af Passagerpulsens analysearbejde?
 - > Er det en indflydelse som I lægger vægt på?

4 Relevans og kvalitet af viden

- > I hvilket omfang oplever I at er der skabt ny viden med analysearbejdet?
 - > Oplever I at analysearbejdet supplerer jeres eget analysearbejde?
 - > Oplever I at der er overlap til jeres eget analysearbejde?
 - > Hvis ja: Hvilken betydning har det for jeres vurdering af analysearbejdet og dets betydning?
- > Hvordan vurderer I kvaliteten at den viden, som frembringes?
- > I hvilket omfang vurderer I, at viden er fakta baseret?
- > Har du konkrete eksempler på, at I selv har anvendt den viden, som er frembragt af Passagerpulsens i jeres organisation?

5 Passagerpulsens indsats i konkrete sager

Passagerpulsens går ind i mellem ind i konkrete sager, såsom Rejsekortets funktion, cykelparkering ved stationer, informationsniveau ved forsinkelser, uklare takstforhold mv.

- > Hvordan vurderer du relevansen af, at Passagerpulsens går ind i disse spørgsmål?
- > Er der andre konkrete sager, forhold eller situationer vedrørende passagers forhold, som Passagerpulsens også burde tage op, men som ikke varetages i dag?
 - > Hvilke og med hvilke begrundelse?

6 Forandringer, som følge af Passagerpulsens

- > I hvilke omfang vurderer du, at passagerpulsens har medvirket til konkrete forandringer for den kollektive trafik?
- > Nævnt gerne eksempler på konkrete bidrag

7 Hvordan oplever du Passagerpulsens tilgang til trafikskaber/kollektive trafikudbydere?

- > Oplever du Passagerpulsens tilgang som for passiv/aktiv i sin kommunikationsform/sager der tages op/andet?
- > Uddyb gerne

8 Hvilken rolle ser du for Passagerpulsens i fremtiden

- > Anser du Passagerpulsens som en central aktør for den kollektive trafik i fremtiden?
- > Har du forslag/ideer til, hvordan Passagerpulsens rolle kunne styrkes?
- > Har du forslag/ideer til, om Passagerpulsens skulle have et andet fokus i sit arbejde?
 - > Hvad er din begrundelse for dette?
- > Hvordan bør Passagerpulsens eventuelt prioritere sin indsats i fremtiden?
 - > Er der områder, som Passagerpulsens bør prioritere højere i fremtiden?
 - > Er der områder, som Passagerpulsens bør prioritere mindre i fremtiden?
 - > Begrund gerne svaret

Bilag C Interviewliste

Følgende aktører er interviewet i de kvalitative interviews:

- > Passagerer: 5 interviewpersoner fra Passagerpulsens Interessentforum fundet via elektronisk spørgeundersøgelse
- > Passagerpulsens sekretariat (gruppeinterview)
- > DSB
- > BaneDanmark
- > Bus & Tog
- > Rejsekortet
- > Metroselskabet
- > Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen
- > BAT
- > Movia
- > Sydtrafik
- > Midttrafik
- > NT
- > Fynbus
- > Arriva
- > Dansk Industri – DI Transport