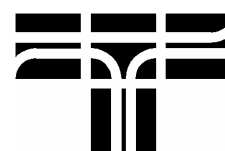


# **0-takst på Svendborgbanen**

**- Effekten af at gøre brugen gratis i januar 2004**

Juni 2004



# **0-takst på Svendborgbanen**

**- Effekten af at gøre brugen gratis i januar 2004**

Juni 2004

## Sammenfatning

### *Baggrund*

I januar 2004 var det gratis at benytte Svendborgbanen. DSB's baggrund for dette initiativ var, at kompensere de mange gener kunderne havde oplevet under og efter Svendborgbanens modernisering i 2003 og om muligt at genvinde frafaldne passagerer. Derudover håbede DSB på, at personer der ellers ikke benytter banen ville prøve den, og på den måde tiltrække nye kunder. Gratismånedens kom umiddelbart efter en større driftsudvidelse i december 2003 på ca. 30% flere udbudte togkilometer.

Trafikministeriet og DSB besluttede at gennemføre en undersøgelse af de passagermæssige effekter af at gøre det gratis at benytte tog. Der er meget lille erfaring med effekterne af gratis transport med tog og bus. Derfor var det en unik mulighed for at få noget at vide om, hvordan både nuværende, frafaldne og potentielle kunder reagerer, når der tilbydes gratis kollektiv transport. Selv om tilbuddet kun skulle gælde i en kortere periode, en måned, blev det vurderet til at være tilstrækkelig lang tid til at få et indblik i de passagermæssige effekter.

Der blev gennemført en interviewanalyse i slutningen af januar måned 2004. Cirka 2500 kunder svarede på et spørgeskema. Interviewundersøgelsen blev suppleret med passagertællinger. I midten af marts 2004 blev der gennemført en opfølgende spørgeundersøgelse, hvor 10% af dem der havde udfyldt spørgeskema i januar samt oplyst deres e-mail adresse besvarede et internetbaseret spørgeskema.

### *Effekter*

#### *Passagermæssige effekter i gratismånedens*

Der var 275.000 påstigninger på Svendborgbanen i januar 2004. Det er mere end en fordobling i forhold til, hvad man skulle forvente under normale omstændigheder. Passagererne kan opdeles i to grupper:

- Prøvebrugerne der ikke ville være rejst med tog, hvis det ikke var gratis. De tegner sig for 150.000 af påstigningerne. Det skønnes at prøvebrugerne i gennemsnit foretog fire ture. Der er således ca. 35.000 personer, som har benyttet anledningen til en togtur. Det svarer til at 8% af Fyns befolkning har taget mod tilbuddet om at køre gratis med tog.

- De loyale brugere der ville være rejst med tog under alle omstændigheder. De tegner sig for 125.000 af påstigningerne. Det skønnes, at de i gennemsnit foretog 6 ture. Der er således ca. 20.000 personer, som under alle omstændigheder ville have benyttet toget, også selvom det ikke var gratis.

For mere end en tredjedel af prøvebrugerne var gratismånedens en anledning til at foretage en rejse, der alternativt slet ikke ville være blevet foretaget: på indkøb, en bytur, opsøge kultur eller på udflugt. For mange var togturen et udflugtsmål i sig selv. En anden tredjedel af prøvebrugerne benyttede anledningen til at erstatte en biltur med en togtur. Heraf benytter en fjerdedel toget til arbejde eller uddannelse, og resten til fritidsformål. Den sidste tredjedel af prøvebrugerne er en blandet gruppe f.eks. af tidligere busbrugere og cyklister. Blandt disse er arbejde og uddannelse de dominerende rejsemål. I denne gruppe finder man formentlig en del som har haft toget midlertidigt fravalgt i 2003 pga. uregelmæssigheder i driften.

Blandt de loyale brugere er arbejde og uddannelse dominerende rejsemål, som man finder for mere end halvdelen af de påstigninger der foretages. De loyale brugere er ikke grundlæggende påvirket i deres transportmiddelvalg af, at det er gratis, men helt upåvirkede er de heller ikke. En fjerdedel angiver i spørgeskemaet, at de har benyttet gratismånedens til at rejse lidt oftere med Svendborgbanen, end de ellers ville have gjort.

#### *Passagermæssig effekt umiddelbart efter gratismånedens*

I februar måned 2004, hvor taksterne igen var normale, var der 25% flere påstigninger på Svendborgbanen end året før og 15% flere end to år tidligere. På baggrund af disse tal samt besvarelser i spørgeundersøgelsen vurderes at:

- Der er sket en stigning i passagertallet på 5% helt eller delvis som følge af gratismånedens
- Der er sket en stigning i passagertallene på mindst 10% pga., at togudbuddet er forbedret med flere afgang og bedre regularitet

Gratismånedens har hjulpet nogle på vej i en beslutningsproces om at ændre transportadfærd. Halvdelen af dem som prøvede tog i januar og som fortsat anvender det i marts måned tillægger selv gratismånedens en betydning for, at de har ændret adfærd. Mange af de nye brugere er fortsat afprøvende, hvilket afspejles i en noget lavere hyppighed i anvendelse af toget end blandt de loyale brugere.

Den udvidede og forbedrede togdrift har især betydning for at tidligere passagerer genvindes. Cykel, knallert, bus og for enkelte bil har været alternative transportformer i en periode. Nu vender disse personer tilbage til toget.

#### *Længerevarende passagermæssig effekt*

I betragtning af hvor mange der var ude at prøve toget i januar måned er de passagermæssige effekter umiddelbart efter begrænsede. Det kan i vidt omfang forklares med, at mange som var ude at prøve toget i januar ganske enkelt ikke har behov for at rejse mellem de byer, som Svendborgbanen betjener. 80% af prøve-

brugerne oplyser, at de sjældnere end én gang om ugen rejser i de relationer banen betjener.

Effekterne af gratismånedens kan imidlertid vise sig på endnu længere sigt. Der sker konstant en udskiftning blandt togbrugere: nogle kommer til og andre forlader togene. I de fleste tilfælde sker det som følge af ændrede livsvilkår: nyt arbejde, ny bolig, anskaffelse eller afskaffelse af bil mm. Der vil blandt prøvebrugere, der som nævnt omfatter ca. 8% af indbyggerne på Fyn, være folk som på et senere tidspunkt får behov for transport mellem byerne på Svendborgbanen. For dem kan det at have prøvet banen bidrage til, at den positivt tages ind i overvejelser, når der senere skal tages stilling til opfyldelse af ændrede transportbehov.

#### *Effekt på kundernes tilfredshed*

Togene var godt fyldte i januar 2004. Blandt de loyale kunder var kritik af, at pladsforholdene var forringede. En del skrev skriftlige kommentarer på spørgeskemaet om, at de fandt det generende med så mange passagerer i togene. På trods af denne kritik var de loyale brugere alligevel godt tilfredse i gratismånedens. I januarundersøgelsen blev tilfredsheden målt på spørgsmål om rejsen alt i alt, rettidighed, rejsetid, togets standard og forhold på afrejsestation. Hovedresultatet var:

- De loyale brugere har på alle tilfredshedsspørgsmål en højere tilfredshedsscore, end man finder i tilsvarende målinger af tilfredshed i 2003
- Prøvebrugere har på alle tilfredshedsspørgsmål en større tilfredshedsscore end de loyale brugere.

I den opfølgende e-mail undersøgelse i marts måned blev også stillet spørgsmål om tilfredshed. Her finder man, at de nye togbrugere (der i januar var prøvebrugere) generelt har en højere tilfredshed end de loyale brugere på spørgsmål om: Vurderingen af rejsen alt i alt, overholdelse af køreplanen, rejsetiden og togenes generelle standard. De nye brugere er i en fase, hvor det at bruge tog endnu ikke er en vanebunden adfærd, og derfor styres adfærden formentlig i højere grad af holdninger end blandt de vanebundne brugere. Det kan være medvirkende til at forklare den højere tilfredshed. I spørgsmålet om antallet af afgangspores en større utilfredshed blandt de nye brugere end blandt loyale brugere, hvilket kan have en sammenhæng med, at det alternativ der sammenlignes med for norges vedkommende er bilen.

#### *Øvrige effekter*

DSB vurderer at gratismånedens har betydet et indtægtstab på ca. én million kroner. DSB vurderer, at dette indtægtstab er tjent hjem på tre måneder, hvis passagerstigningen på 25% flere i februar 2004 i forhold til året før kan holdes.

Udover den økonomiske effekt, hvis passagertilgangen holder, har gratismånedens en imagemæssig betydning for DSB. Gratismånedens fik megen pressemæssig omtale også i de landsdækkende medier. Mange vil formentlig opfatte gratismånedens som en måde at tage ansvar for tidligere problemer, og hermed bidrage forsøget til en mere positiv opfattelse af DSB som virksomhed. Måske kan det igen bidrage til, at flere overvejer at benytte tog - også andre steder end på Svendborgbanen.

I januar måned angav 18% af passagererne, at de ville have taget bilen, hvis det ikke var gratis at rejse med tog. Et stort antal rejsende har altså ladet bilen stå og er hoppet på toget i stedet. Vejdirektoratet konstaterede et mindre fald i biltrafikken på motorvejen Odense-Svendborg op til og i weekender i gratismåned. Det er i overensstemmelse med, at mange netop benyttede weekenden til at tage en udflugtstur med Svendborgbanen. Overflytningen fra bil til tog efter gratismånedens ophør er begrænset og vurderes ikke at have nogen mærkbar miljømæssig effekt.

### ***Prisfølsomhed – ifølge passagererne selv***

Den gratis kørsel på Svendborgbanen i januar 2004 var i første række tænkt som en form for kompensation til de trofaste togbrugere, der havde oplevet en række store driftsforstyrrelser i 2003. Men samtidig blev det også et fuldskalaforsøg med at gøre det gratis at køre kollektivt, om end det var begrænset til en enkelt togstrækning i en enkelt måned. Anledningen blev bl.a. benyttet til at stille togbrugere spørgsmål om deres egen vurdering af betydningen af pris for brug af tog. Det er ikke sikkert, at de adfærdsmæssige reaktioner reelt ville være de samme, som respondenterne giver udtryk for. Men eftersom alle har prøvet gratiskørsel, sker besvarelsen på et erfaringsbaseret grundlag, hvilket anses for tættere på reel adfærd, end svar afgivet på en hypotetisk baggrund.

I interviewundersøgelsen i januar blev de rejsende spurgt om: Prisens betydning for at de rejser med tog, de ville rejse mere med tog hvis det altid var gratis og hvis det kostede det halve. Der viser sig her at være forskel på prøvebrugere og de loyale brugere:

- Blandt de prøvebrugere som ikke ville være rejst med tog eller ville have taget bilen angiver 60% at prisen har en betydning for, at de normalt fravælger toget. Ca. 90% angiver at de ville benytte tog mere, hvis det altid var gratis. Lidt over 80% angiver at de ville bruge toget mere, hvis det kostede det halve.
- Blandt de loyale togbrugere angiver ca. 40% at prisen har en betydning for at de bruger tog. Ca. 70% angiver at de ville rejse mere med tog, hvis det var gratis. En tilsvarende andel ville også rejse mere med tog, hvis det kostede det halve.

Prøvebrugere, der som alternativ ikke ville være rejst eller som ville have taget bilen, giver udtryk for en meget stor prisfølsomhed. Prisen for at benytte tog har for en stor dels vedkommende betydning for fravalg af toget. Mange giver udtryk for at ville bruge tog mere, hvis det var gratis eller hvis det kostede det halve. Det skal bemærkes at prøvebrugere med bilrådighed ikke udgør et repræsentativt udsnit af fynske bilister, alene af den grund de har demonstreret en større prisfølsomhed i deres adfærd end de bilister, der ikke har benyttet toget.

Både blandt loyale brugere og prøvebrugere er der næsten lige så mange der giver udtryk for at ville rejse mere med tog, hvis det er gratis som, hvis det koster det halve. Der er stort set tale om de samme personer, der vil rejse mere, uanset om

det bliver gratis eller koster det halve. Det er imidlertid ikke sikkert, de ville rejse i samme omfang, hvis det var gratis, som hvis det kostede det halve.

En anden interessant ting at observere er, at næsten hver fjerde af de loyale togbrugere ikke vil blive påvirket i deres brug af tog, uanset om det bliver gratis eller kommer til at koste det halve. Det er især de regelmæssige brugere på pendlerkort og brugere, der får betalt deres skole og uddannelseskort. Disse brugere rejser så meget med tog i forvejen, som de har behov for.

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Indledning.....</b>	<b>8</b>
1.1 Baggrund .....	8
1.2 Formål .....	9
1.3 Metode.....	9
1.4 De deltagende parter.....	9
1.5 Rapportens indhold.....	10
<b>2. Dataindsamling .....</b>	<b>11</b>
2.1 I gratismånedens januar 2004 .....	11
2.1.1 Påstigertællinger .....	11
2.1.2 Interview .....	11
2.1.3 Stikprøve.....	12
2.1.4 Gennemførelse.....	13
2.1.5 Databehandling.....	14
2.2 Efter gratismånedens marts 2004.....	14
2.2.1 Interview .....	14
2.2.2 Stikprøven.....	15
2.2.3 Gennemførelse og databehandling.....	16
<b>3. Passagerer på Svendborgbanen.....</b>	<b>17</b>
3.1 Driften .....	17
3.2 Passagerer i januar 2004.....	17
3.2 Passagerudviklingen.....	20
<b>4. Resultater fra interview i gratismånedens .....</b>	<b>22</b>
4.1 Segmenter .....	22
4.1.1 Ville have rejst med tog under alle omstændigheder .....	23
4.1.2 Ville ikke have rejst.....	24
4.1.3 Ville have rejst men brugt bil.....	26
4.1.4 Ville have rejst men brugt bus, cykel eller knallert.....	27
4.2 Øvrige resultater.....	28
4.2.1 Hvem benyttede Svendborgbanen og hvor kom de fra?.....	28
4.2.2 Karakteristika ved togrejsen.....	32
4.2.3 Tilfredshed .....	34
4.2.4 Udsagn om tog .....	36
4.2.5 Svendborgbanen generelt .....	37
4.2.6 Fra påstigere til personer .....	38
<b>5. Resultater fra interview i marts 2004 .....</b>	<b>40</b>
5.1 Segmenter .....	40
5.1.1 Nye brugere .....	40
5.1.2 Loyale brugere .....	42
5.1.3 Prøvebrugere.....	42
5.1.4 Frafaldne brugere.....	43



## **Bilagsrapport**

Bilag A: Påstigertælleskema

Bilag B: Opregning af tællinger

Bilag C: Spørgeskema – januar 2004

Bilag D: Døgnprofil – Vesttælling 2002

Bilag E: Interviewerinstruktion

Bilag F: Internetinterview – marts 2004

Bilag G: Deskriptiv statistik – januarundersøgelse

Bilag H: Deskriptiv statistik – martsundersøgelse

## 1. Indledning

### 1.1 Baggrund

DSB besluttede i efteråret 2003 at lade alle køre gratis mellem Odense og Svendborg i hele januar måned 2004. Baggrunden for beslutningen var de mange gener, kunderne havde oplevet under og efter Svendborgbanens modernisering tidligere på året 2003.

DSB's initiativ havde til formål, at:

1. kompensere de "trofaste" kunder for den dårlige service og kvalitet de havde måttet leve med i gennem en længere periode.
2. få så mange som muligt af de frafaldne passagerer til at vende tilbage til togene.

DSB håbede derudover at personer, der ikke tidligere har benyttet toget, ville blive opmærksomme på Svendborgbanen, dens muligheder og kvaliteter og benytte tilbuddet om gratis kørsel til en tur med toget. Ved at give de nye kunder en positiv oplevelse, vil man måske kunne opnå at nogle også fremover vil benytte toget.

Der er meget lille erfaring med gratis transport med tog eller bus. Den gratis kørsel med tog på Svendborgbanen i januar måned var derfor en unik mulighed for at få noget at vide om, hvordan både nuværende, frafaldne og potentielle kunder reagerer, når det gøres gratis at tage toget. Tidligere har man været henvist til at spørge kunderne, hvordan de kunne tænkes at agere, hvis det blev gratis at køre, bl.a. gennem de såkaldte stated preference analyser. Her var chancen for at måle og analysere, hvordan kunderne rent faktisk reagerer (revealed preference), når det bliver gratis. Selv om tilbuddet kun skulle gælde i en kortere periode, en måned, blev det vurderet til at være tilstrækkelig lang tid til at få et billede af ændringer i kundernes adfærd som følge af den gratis kørsel.

DSB vil gennem analysen få svar på, om det at gøre det gratis at køre med tog i en periode er en god idé som kan bruges i andre sammenhænge. Forskningsmæssigt er perspektivet at få svar på en række spørgsmål om prisfølsomheden blandt de rejsende.

## 1.2 Formål

Det overordnede formål med at gennemføre en analyse af kundernes adfærd i gratisperioden på Svendborgbanen, var at måle:

1. Den umiddelbare effekt af at gøre det gratis at køre med tog.

*I hvor høj grad vil:*

- allerede eksisterende kunder benytte lejligheden til at foretage ekstra rejser med tog
- frafaldne kunder vende tilbage til toget
- kunder, som ikke tidligere har benyttet toget, finde vej ind i toget

*Hvem er disse kunder, hvad er deres rejseformål og for de to sidste gruppers vedkommende: Ville de overhovedet have rejst og med hvilke transportmidler, hvis toget ikke var gratis?*

2. Den langsigtede effekt efter at det ikke længere er gratis at køre med toget

*I hvor høj grad vil de frafaldne og nye kunder fortsætte med at tage toget. Hvem er de og hvor mange? Hvad er deres bevæggrunde og erfaringer ved at rejse med tog?*

## 1.3 Metode

Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse i gratisperioden. Spørgeskemaerne er uddelt og indsamlet på et repræsentativt udsnit af togturene. Der er indsamlet ca. 2.500 brugbare interview. Det er sket i perioden 16. januar til 25. januar.

Samtidig er der talt påstigere på et endnu større udsnit af alle togture for at kunne estimere det samlede antal passagerer i gratismåned. Påstigertællinger er foretaget således, at passagertal kan beregnes for hver enkelt station på strækningen. Der er talt passagerer i ca. 500 tog svarende til ca. 1/6 af alle tog i januar. Tællingerne er foretaget i perioden 17. januar til 31. januar.

På spørgeskemaerne kunne respondenterne angive om de måtte genkontaktes. Alle der har opgivet e-mail blev kontaktet i marts måned med et opfølgende interview. Der er opnået ca. 250 interview på denne måde.

## 1.4 De deltagende parter

Trafikministeriet og DSB har betalt for analysens gennemførelse. DSB har desuden, med hjælp af analysefirmaet Wilke, stået for tællinger, uddeling og indsamling af spørgeskemaer i togene samt gennemførelse af internetbaseret opfølgningsinterview. Konsulentfirmaet TetraPlan A/S har stået for tilrettelæggelsen af analysen samt behandling af de indsamlede data.

Der har til arbejdet været tilknyttet en projektgruppe med følgende deltagere:

Tine Lund Jensen, Trafikministeriet

Jan Albrecht, DSB

Janne Nielsen, DSB

Goran Vuk, Danmarks TransportForskning

Peter Bjørn Andersen, TetraPlan A/S, projektleder

Lykke Magelund, TetraPlan A/S

## **1.5 Rapportens indhold**

I kapitel 2 beskrives den gennemførte dataindsamling. I kapitel 3 estimeres det samlede passagertal i gratismåned og der sammenlignes med tal for perioden inden og efter. I kapitel 4 beskrives gennemførelse, behandling og resultater fra spørgeskemaundersøgelsen der blev gennemført i togene i januar 2004. Kapitel 5 rummer beskrivelse og resultater fra den internetbaserede opfølgingsundersøgelse. For en samlet beskrivelse henvises til rapportens indledende sammenfatning. Rapportens bilagsmateriale er forholdsvis omfattende og derfor samlet i et selvstændigt bilagsnotet.

## 2. Dataindsamling

### 2.1 I gratismånedens januar 2004

I januar 2004 blev der gennemført to dataindsamlinger: Påstigertællinger og spørgeskemaundersøgelse. Uddeling og indsamling af spørgeskemaer blev foretaget af et interviewkorps, der samtidig talte påstigere. Det skete på udvalgte afgangse i perioden 16.-25. januar. Dertil kom at DSB personalet talte påstigere på en række yderligere afgangse. Det skete i perioden 17.-31. januar.

#### 2.1.1 Påstigertællinger

Skemaet som interviewerne anvendte til påstigertælling er vist i bilag A. Skemaet var påtrykt en kuvert, der også blev benyttet til at samle de udfyldte spørgeskemaer fra den pågældende tur. På de tælleskemaer, som togførerne benyttede, var indberetningen begrænset til tognummer og tælling af påstigere på hver station. På baggrund af tognummer og afgangsstation er afgangstidspunktet efterfølgende indsat.

Interviewerne har bemanded og talt på i alt 148 ture og DSB personalet har talt på i alt 381 ture. På en uge i januar var samlet set 691 togafgangse på banen. I bilag B fremgår hvor mange afgangse der er blevet talt på, samt hvilke dagtyper og tidsrum de ligger i.

#### 2.1.2 Interview

Det benyttede spørgeskema er vist i bilag C. Hvert skema har et unikt nummer i øverste højre hjørne. De er udleveret i sammenhængende serier på hver enkelt tur, således at det er muligt at henføre specifikke skemaer til specifikke ture.

Skemaet blev pilottestet i begyndelsen af januar på ca. 30 respondenter. Pilottesten førte til justeringer. Interviewene herfra er ikke anvendt i den endelige stikprøve.

Spørgeskemaet indeholder spørgsmål om:

- Den aktuelle tur: OD, til- og frabringetransportmiddel, rejseformål, alternativer til tog, billettype (hvis det ikke var gratis), spørgsmål om rejsen ville være foretaget hvis det ikke var gratis, tilfredshed med forskellige forhold på rejsen

- Transport generelt: transportmidler der benyttes til arbejde/udannelse, transportmidler der benyttes til fritidsformål
- Svendborgbanen generelt: spørgsmål om den uregelmæssige periode i 2003 fik respondenterne til at anvende andre transportformer, rejser respondenterne oftere fordi det er gratis, enighed/uenighed med forskellige udsagn om at bruge tog, tilfredshed med banen for tiden, vigtige forhold på Svendborgbanen, forventninger til brug fremover
- Socioøkonomiske forhold: beskæftigelse, alder, køn, husstand, bilrådighed, indkomst, postnummer for bopæl
- Kontaktoplysninger: hvis respondenterne må kontaktes, eventuelle kommentarer

### 2.1.3 Stikprøve

Det måtte forventes at passagersammensætningen, især hvad angår rejseformål, ville være forskellig på hverdage og i weekender. Desuden måtte der forventes forskelle på forskellige tidspunkter af dagen. Som hovedstrata er anvendt:

- Hverdage, mandag - torsdag samt fredag indtil kl. 14.00
- Fredag efter kl. 14.00
- Weekend

Årsagen til at give fredag eftermiddag sit eget strata, var at passagersammensætningen her er en blanding af "hverdagsrejsende" og af "weekendrejsende". I databehandlingen er fredagssegmentet i flere tilfælde dog sammenlagt med hverdagssegmentet.

Der er udtaget en stikprøve af togture, som dækker ca. halvdelen af alle ture på én hverdag, én fredag eftermiddag og en weekenddag (både lørdag og søndag). Her ved er opnået et tilstrækkeligt stort materiale til at kunne nedbryde analyserne til de enkelte dagtyper. Stikprøven er imidlertid ikke repræsentativ, idet hverdagssegmentet er underrepræsenteret. Det er håndteret ved at beregne og anvende vægte, således at det opregnede materiale er repræsentativt for en hel uge.

Der er desuden foretaget en stratificering efter tidsbånd på de forskellige dagtyper. Ved fastlæggelsen af disse tidsbånd er skelet til døgnprofilen for antallet af passagerer. I bilag D er en sådan vist fra Vesttællingen i 2002. Indenfor hver af de tre dagtype- og tidsbåndstrata er ture udvalgt forholdsmæssigt efter køreplanlagte ture. Tabel 2.1 viser hvor mange køreplanlagte ture, og hvor mange udvalgte ture der er i de forskellige strata.

**Køreplanlagte afgange på en uge**

	Mandag- Fredag kl. 14.00	Fredag	Weekend	
Før 6	30		1	
6-9	95		26	
9-12	90		30	
12-14	60		20	
14-17	72	18	26	
17-21	80	20	32	
Efter 21	52	13	26	
I alt	479	51	161	691

**Ture udvalgt til interview**

	Mandag- Fredag kl. 14.00	Fredag	Weekend	
6-9	11		9	
9-12	10		20	
12-14	8		12	
14-17	13	12	14	
17-21	10	8	21	
I alt	52	20	76	148

Tabel 2.1. Antal køreplanlagte ture på en uge. Antal ture udvalgt til interview

Stikprøven for interview blev styrende for, hvilke påstigertællinger interviewerpersonalet kunne foretage. For togførertællingerne blev det besluttet, at der skulle opnåes så mange som muligt, og efterfølgende foretoges en korrektion for eventuelle skævheder i denne stikprøve.

#### 2.1.4 Gennemførelse

Der er udarbejdet en vagtplan, således at hver interviewer har haft en helt fast plan at følge. Derudover er udarbejdet en skriftlig instruktion – se bilag E. Vagtplanen dækker gennemførelse i perioden fredag d. 16. januar til søndag d. 25. januar.

Interviewene blev gennemført efter planen. Enkelte afgang, hvor der opstod uregelmæssigheder, er flyttet til en efterfølgende afgang. Samlet set er der opnået dækning af alle de ønskede 148 ture.

På nogle afgang med to togsæt og mange passagerer viste det sig ikke muligt at registrere alle påstigere. På disse ture var instruktionen at registrerer ét togsæt, hvilket var tilfældet på 33 ture. Der er efterfølgende foretaget en opregning.

Togførerne har registreret påstigere i perioden lørdag d. 17. januar til lørdag d. 31 januar. Togførerne har talt påstigere på i alt 381 ture.

### 2.1.5 Databehandling

Der er i alt indsamlet 2.543 brugbare interview. Disse er tastet og indlagt i en SPSS database.

Påstigertællinger er ligeledes tastet og indlagt i SPSS databaser: én for interviewertællinger og én for togførertællinger.

Oplysninger fra påstigertællinger er ”påført” interview. Det gælder f.eks. oplysninger om interviewdag og -tidspunkt.

Der er foretaget en opregning af påstigertællingerne til en gennemsnitsuge i januar – se bilag B. Indenfor hvert tidsbånd- og dagtypestrata er beregnet en opregningsfaktor fra talte ture til totalt antal ture. På de talte ture er påstigere fra interview og togførerregistreringer sammenlagt. Interviewertællingerne er korrigeret for de 33 ture, hvor der kun er talt passagerer i et af to togsæt.

Der er beregnet vægte til interviewene, idet antallet af interview er sat i forhold til påstigertal indenfor hver dagtype- og tidsbåndstrata.

## 2.2 Efter gratismånedens marts 2004

### 2.2.1 Interview

Der er i marts 2004 foretaget opfølgende interview. De personer som i januar udfyldte et spørgeskema og opgav en e-mail adresse er kontaktet. Hovedinteressen i disse opfølgende interview var at se, om nogle af dem som var ude og prøve toget i januar måned fortsat benyttede tog. Da DSB samtidig havde et ønske om at benytte undersøgelsen som rekrutteringsgrundlag for deres faste kundepanel, er det valgt at designe internetspørgeskemaet således at alle former for brugere fra januar kontaktes, dvs. såvel brugere der under alle omstændigheder ville have rejst med tog (i det følgende kaldt loyale brugere) som brugere der ikke ville have rejst, hvis det ikke var gratis. Der er således defineret fire segmenter, der er blevet interviewet med i princippet fire forskellige spørgeskemaer:

*Nye togbrugere*

Prøvede i januar og benytter fortsat i marts

*Prøvebrugere:*

Prøvede i januar og benytter ikke i marts

*Loyale togbrugere*

Ville under alle omstændigheder have benyttet banen i januar og benytter fortsat i marts

*Frafaldne togbrugere*

Ville under alle omstændigheder have benyttet banen i januar, men benytter ikke i marts

Spørgeskemaet er vist i bilag F. Indledningsvis identificeres om respondenter har benyttet banen i marts måned. Hvis det er tilfældet stilles en række spørgsmål om



hvor ofte og til hvilke formål. Desuden stilles spørgsmål om tilfredshed med en række forhold på banen.

For de *loyale togbrugere* afsluttes interviewet herefter idet der dog, som for alle de andre segmenter, stilles spørgsmål om køn, alder og beskæftigelse. De *nye togbrugere* stilles spørgsmål om årsager til, at de er nu benytter tog, hvilket de jo kun gjorde i januar fordi det var gratis. De bliver bedt om at prioriterer mellem disse årsager. Endvidere bliver de spurgt om, hvorvidt det har haft en betydning for deres nuværende adfærd, at det var gratis i januar.

De *frafaldne togbrugere* bliver spurgt om hvilke årsager de har til ikke længere at benytte banen. Desuden bliver de bedt om at prioriterer mellem disse årsager, ved at udpege den væsentligste. *Prøvebrugerne*, der kun benyttede banen fordi det var gratis, og som ikke har en adfærdsændring i form af at bruge banen fortsat, er spurgt om hvor ofte de har behov for at rejse mellem de byer Svendborgbanen betjener, og i givet fald med hvilke transportmidler. En indlysende grund til ikke længere at benytte banen kan jo være et manglende behov. Derudover er spurgt om hvilke forhold, der kan få dem til igen at benytte Svendborgbanen.

### 2.2.2 Stikprøven

Blandt dem der har opgivet kontaktoplysninger i januarundersøgelsen, har de fleste også opgivet en e-mail adresse. Der er i alt 555 personer, som har oplyst brugbare e-mail adresser. De er alle blevet kontaktet. Heraf har 236 besvaret det internetbaserede spørgeskema.

Der er en aldersskævhed i hvem, der kan kontaktes pr. e-mail. Næsten alle unge har og benytter e-mail, hvorimod flere ældre ikke er på nettet. Blandt DSB kunder er der imidlertid relativt mange unge, og dermed er denne "aldersbias" knap så problematisk. I tabel 2.2 er vist middelværdi og median for respondenternes alder i januarundersøgelsen, bruttostikprøven til e-mail undersøgelsen samt de opnåede besvarelser i e-mail undersøgelsen. Som forventet ser man, at respondenter som har oplyst e-mail adresser er yngre end gennemsnittet i januarundersøgelsen. Dette kompenseres imidlertid næsten helt af, at de yngre ikke er så flittige til at svare på spørgeskemaet som de ældre. Stikprøven i martsundersøgelsen er hvad alder angår næsten ens med januarundersøgelsen. Der er dog en klar forskel på mænd og kvinder, som det også fremgår af tabel 2.2 . Det er i særlig grad de ældre mænd og de yngre kvinder der har besvaret e-mail undersøgelsen. Der er ikke gjort forsøg på at korrigerer for dette.

	<i>januar</i>		<i>e-mail i alt</i>		<i>e-mail svar</i>	
	mid- del- værdi	medi- an	mid- del- værdi	medi- an	mid- del- værdi	medi- an
Mand	35	30	31	28	35	34
kvinde	35	32	30	24	30	25
Alle	35	31	31	26	33	29

Tabel 2.2 Alder for respondenter i spørgeskemaundersøgelse i januar, stikprøve med e-mail adresser samt besvarede e-mail interview

I tabel 2.3 er frafald vist fordelt på spørgsmålet stillet i januarundersøgelsen om, og i givet fald hvordan, den aktuelle tur ville være blevet foretaget, hvis det ikke var gratis. Man ser at frafaldet er mindst blandt de ”faste” kunder, der i højere grad har kunnet motiveres til at svare på det opfølgende interview. Frafaldet er større blandt dem der i januar var ude for at prøve toget. Der er ikke gjort forsøg på at korrigere for dette, men resultaterne skal tolkes i lyset af denne skævhed.

	<i>Januar</i>	<i>e-mail i alt</i>	<i>e-mail svar</i>
Antal	2463	555	236
Ja, jeg ville være rejst under alle omstændigheder	48%	56%	60%
Nej, jeg ville slet ikke have rejst	18%	12%	12%
Nej, jeg ville have kørt i bil i stedet	18%	15%	8%
Nej, andet	10%	13%	16%
Ved ikke	6%	4%	4%
	100%	100%	100%

*Tabel 2.3 Formål med den tur, hvor respondenterne modtog spørgeskema i januar. Fordeling på stikprøven i januar, andel som har oplyst e-mail adresse og andel som har besvaret e-mail interview*

### **2.2.3 Gennemførelse og databehandling**

Analysebureauet Wilke gennemførte e-mail interviewene. Alle med en brugbar e-mail adresse blev kontaktet medio marts måned. Der blev efter en uges tid udsendt en rykker til de respondenter der ikke havde svaret. Der kom i alt 236 besvarelser ud af 555 mulige, hvilket må betegnes som en pæn svarprocent.

Data er implementeret i en SPSS database og oplysninger fra førundersøgelsen er blevet påført.

### 3. Passagerer på Svendborgbanen

#### 3.1 Driften

Gratisperioden for Svendborgbanen begrænsede sig til januar måned 2004. Køreplanen var som vist i figur 3.1. Der er på strækningen tre linievarianter:

- A. Odense – Ringe, med stop på alle stationer
- B. Odense – Svendborg, uden stop Odense-Ringe
- C. Odense – Svendborg, med stop ved de største stationer

Linievariant A og B kører hele ugen, hvorimod C kun kører i dagtimer på hverdage samt formiddag og tidlig eftermiddag om lørdagen. Denne køreplan blev introduceret i december 2003, hvor der skete en udvidelse af driften i størrelsesordenen en tredjedel af det hidtidige udbud af togkilometer.

#### 3.2 Passagerer i januar 2004

Det er beregnet, at der samlet set var ca. 275.000 påstigere på Svendborgbanen i januar 2004 – se bilag B. I tabel 3.1 er de opregnede påstigertal vist, opdelt på hverdage (mandag-fredag) og weekend samt opdelt på tidsbånd. Ca. 62.000 benyttede på en uge i januar 2004 tog mellem Odense og Svendborg. 75% benyttede togene på ugens fem hverdage og 25% på weekendens to dage. Selvom mange valgte at prøvekøre togene i weekenden var der samlet set fortsat flere passagerer på en hverdag end på en weekenddag. Påstigerne fordeler sig nogenlunde ligeligt på de definerede tidsbånd, hvilket dækker over, at der indenfor enkelte tidsbånd har været udsving med lokale myldretider.

	Påstigere i alt på en uge		Fordeling af påstigere	
	Hverdag	Weekend	Hverdag	Weekend
Før 6	376		1%	0%
6-9	8.990	584	19%	4%
9-12	8.271	3.724	18%	24%
12-14	8.108	3.373	17%	22%
14-17	12.056	4.540	26%	29%
17-21	5.708	2.500	12%	16%
efter 21	3.123	836	7%	5%
I alt	46.631	15.558	100%	100%
	75%	25%		

Tabel 3.1. Påstigere på en uge i januar 2004

<b>61 Svendborgbanen</b>			
<b>Odense - Svendborg</b>			
<b>Odense</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>08</b>
Odense Sygehus	28 x		12 x
Fruens Bøge	31		15
Hjallese	33 x		
Højby	37		
Årslev	41		23
Pederstrup	44 x		
<b>Ringe</b>	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>29</b>
Rudme		58 x	
Kværndrup		02	a
Stenstrup		07	39
Stenstrup Syd		09 x	
Svendborg Vest		16 x	b
<b>Svendborg</b>		<b>20</b>	<b>49</b>
<b>Odense - Ringe</b>			
ma - fr	5.24 - 23.24		
lø	6.24 - 23.24		
sø	7.24 - 23.24		
<b>Odense - Svendborg</b>			
ma - fr	5.38 - 23.38		
lø	5.38 - 23.38		
sø	6.38 - 23.38		
<b>Odense - Svendborg</b>			
ma - fr	5.08 - 18.08		
lø	7.08 - 14.08		
a standser kun kl. 5.35			
b standser kun kl. 7.46 og 8.46			

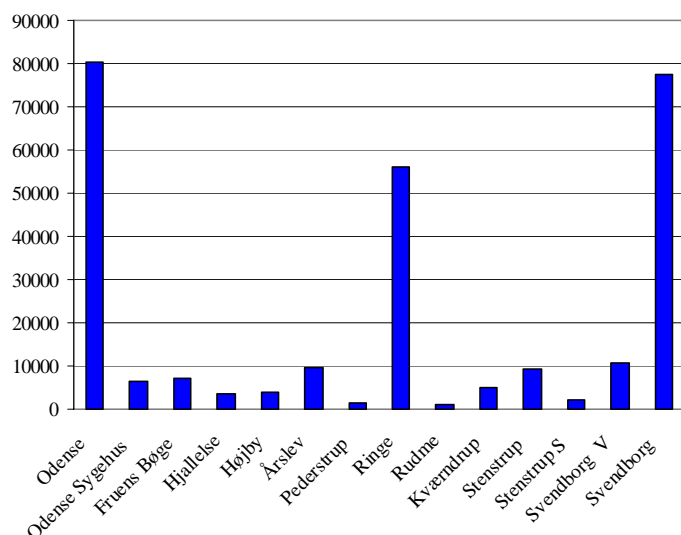
<b>61 Svendborgbanen</b>			
<b>Svendborg - Odense</b>			
Svendborg	26		4.50
Svendborg Vest	29 x		4.53 x
Stenstrup Syd	36 x		5.00 x
Stenstrup	39		5.02
Kværndrup	44		5.07
Rudme	47 x		5.10 x
Ringe	53	57	5.15
Pederstrup		01 x	5.19 x
Årslev		04	5.22
Højby		08	5.26
Hjallese		12 x	
Fruens Bøge		15	5.31
Odense Sygehus		17 x	5.33 x
Odense	08	21	5.37
<b>Ringe - Odense</b>			
ma - fr	5.57 - 23.57		
lø	6.57 - 23.57		
sø	7.57 - 23.57		
<b>Svendborg - Odense</b>			
ma - fr	5.26 - 0.26		
lø	6.26 - 0.26		
sø	7.26 - 0.26		
<b>Svendborg - Odense</b>			
ma - fr	5.56 - 18.56		
lø	7.56 - 14.56		

Figur 3.1. Køreplan for Svendborgbanen januar 2004

Påstigere på banens enkelte stationer er vist i tabel 3.2 og i figur 3.2. Tallene er opregnet til hele januar måned 2004. Der er på banen tre helt dominerende stationer: Odense, Ringe og Svendborg. 78% af alle påstigninger sker på en af disse tre stationer. Detailanalyser af passagerstrømme viser, at der mellem disse tre byer er forskellige trafikstrømme. F.eks. er der om morgenen på hverdage både trafik til og fra Odense. Fyn er altså ikke kun et opland til Odense. Odense "leverer" også arbejdskraft til arbejdspladser og institutioner i andre større byer på Fyn.

Station	Påstigere Januar 2004
Odense	80.527
Odense Sygehus	6.301
Fruens Bøge	7.095
Hjallelse	3.647
Højby	3.818
Årslev	9.620
Pederstrup	1.540
Ringe	56.103
Rudme	919
Kværndrup	5.108
Stenstrup	9.373
Stenstrup S	2.295
Svendborg V	10.881
Svendborg	77.668
I alt	274.895

Tabel 3.2 Antal påstigere på stationer i hele januar 2004



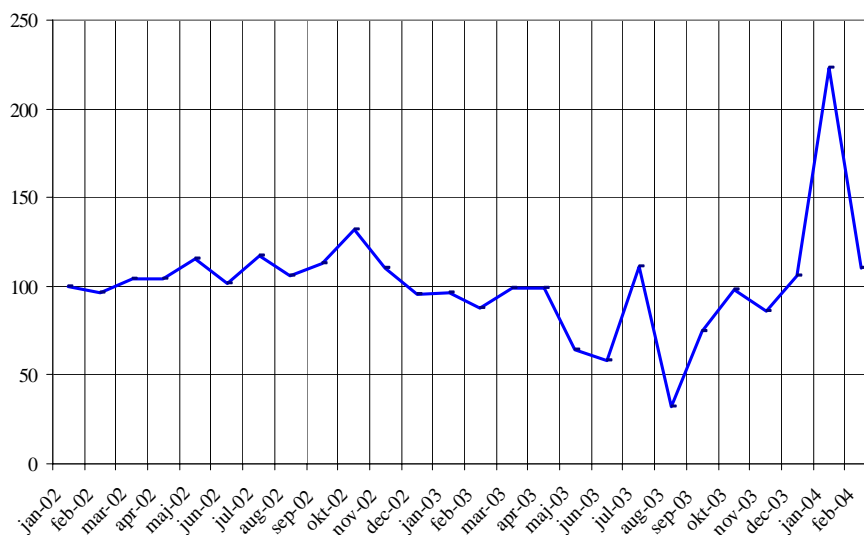
Figur 3.2. Antal påstigere på stationer i januar 2004

### 3.2 Passagerudviklingen

I følge de passagertalsberegninger som DSB gennemfører, var der i alt 1.033.000 passagerer på Svendborgbanen i 2001. Dette passagertal steg nogle tusinde i 2002, mens det faldt til ca. 890.000 passagerer i 2003. Det store fald i antallet af passagerer i 2003 skyldes primært de omfattende sporarbejder, der betød at driften var delvist eller helt indstillet i længere perioder. Derudover gav indsættelsen af de nye Desirotog, også en del aflysninger og uregelmæssigheder i driften, hvilket uden tvivl også har været medvirkende årsag til at kunderne har fravalgt toget.

Passagerudviklingen fra januar 2001- februar 2004 er vist indekseret i figur 3.3. Figuren baseres på DSB's såkaldte TRAP-tællinger. Tallene er behæftet med en vis usikkerhed og skal derfor også fortolkes med forsigtighed. Den udvikling der tegner sig i perioden er: Bortset fra visse overvejende sæsonbestemte variationer er der frem til 2003 en stabil passagermængde. I begyndelsen af 2003 sker et mindre passagerfald som tager fart hen over sommeren og efteråret 2003. Der er tegn på at passagermængderne i slutningen af 2003 er ved at stabilisere sig på et lavere niveau end for de samme måneder årene før. Gratismåneden giver gevaldigt passagermæssigt løft. Tallene for februar 2004 viser at passagermængderne efter gratismåneden er på et højere niveau end udgangssituationen i 2002, før de store driftsforstyrrelser. Følgende kan udledes af figur 3.3.

- Passagertallet var i januar 2004 125% højere end det ville have været under normale omstændigheder - uden driftsforstyrrelser og uden gratismåned – målt på passager niveauet i januar 2002.
- Passagertallet var i februar 2004 15% højere end det ville have været under normale omstændigheder målt på passagerniveauet i februar 2002.



Figur 3.3 Indexeret passagerudviklingen på Svendborgbanen. Januar 2002=100.

Kilde: DSB's TRAP tællinger

Følgende nøgletal kan herefter estimeres:

- Under ”normale” omstændigheder ville der kunne forventes ca. 125.000 påstigere på Svendborgbanen i januar 2004, hvis ikke det var gratis – svarende til passagertallet i januar 2002
- Der var 275.000 påstigere, hvorfor den forbedrede drift og gratismånedens i kombination har betydet ca. 150.000 flere påstigere

## 4. Resultater fra interview i gratismåned

I det følgende beskrives kort nøgletal fra interviewundersøgelsen i januar måned. I bilag G er vist en udskrift af svarfordelinger på samtlige spørgsmål opdelt på forskellige segmenter af passagerer. Passagersegmenter defineres efter, hvad respondenterne ville have gjort på den aktuelle tur, hvis det ikke var gratis at benytte Svendborgbanen: Have rejst med tog alligevel, ikke have rejst, benyttet bil eller gjort noget andet.

Hvor der findes sammenlignelige tal fra DSB's Kundebarometer vises de også i de følgende tabeller. Tal fra Kundebarometret baseres på 775 interview gennemført på Svendborgbanen i marts og september 2003.

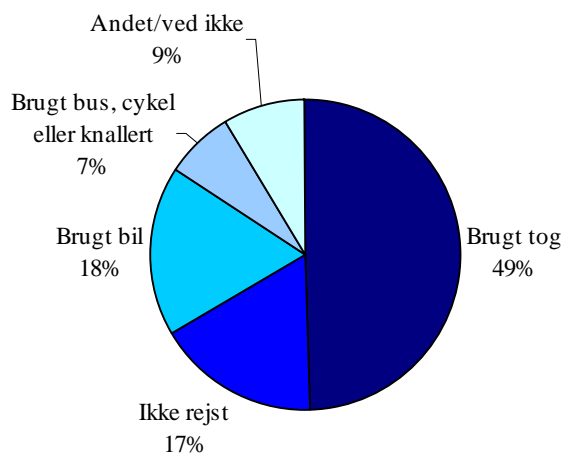
### 4.1 Segmenter

Passagererne på Svendborgbanen i januar 2004 kan deles i følgende segmenter opgjort efter deres egne udsagn om den tur, de aktuelt foretager:

1. Rejsende, der *ville have rejst med tog under alle omstændigheder*
2. Rejsende, der *ikke ville have rejst*, hvis det ikke var gratis
3. Rejsende, der *ville have rejst men brugt bil*
4. Rejsende, der *ville have rejst men brugt bus, cykel eller knallert*
5. Rejsende, der har angivet "*Andet/ved ikke*"



Fordelingen af de rejsende mellem de fem segmenter fremgår af figur 4.1.



Figur 4.1: Rejsende fordelt på segmenter

Det skal bemærkes, at segmenterne er opdelt efter én enkelt tur. Man kan derfor ikke entydigt sige at den 1. gruppe er ”gamle” loyale kunder og de øvrige er ”nye” prøvebrugere. Også mange stamkunder benyttede lejligheden til en ekstratur. Man kan dog sige at gruppe 1 indeholder mange stamkunder og de øvrige grupper indeholder mange prøvebrugere. I det følgende benyttes af praktiske grunde flere steder begreberne ”loyale brugere” og ”prøvebrugere”, og begreberne knytter sig da til segmenter identificeret ud fra den tur, hvor spørgeskemaet blev udleveret.

Interviewstikprøven er udtaget, så den groft taget er repræsentativ for påstigere på banen. Da man ikke har ønsket at interviewe de samme personer flere gange, er dog en mindre underrepræsentation af de hyppige brugere, da nogle af disse flere gange er blevet udvalgt til interview, men der ikke er udleveret et skema mere end én enkelt gang.

I det følgende gives en overordnet beskrivelse af de fire første segmenter ud fra spørgeskemaanalysens resultater. Hvad karakteriserer de enkelte segmenter og på hvilken måde adskiller de sig fra hinanden?

#### 4.1.1 Ville have rejst med tog under alle omstændigheder

Der er her tale om de loyale togbrugere, som også ville have brugt toget til rejsen, selv om det ikke var gratis. Nogle centrale karakteristika for gruppen er vist i tabel 4.1.

Segment	Andel	Karakteristika		
<b>Brugt tog</b>	49,4%	Hvorfra	Svendborg	29,5%
		Hvortil	Odense	34,1%
		Transportmiddel til station	Bil, kører selv	4,6%
			Bil, bliver bragt	9,8%
		Rejseformål	Bolig-arbejde/uddannelse	47,0%
			Besøg	27,5%
		Tilfredshed med rejsen	Meget tilfreds	27,7%
			Meget utilfreds	4,1%
		Dyrt at rejse med tog	Helt enig	35,0%
		Vigtigste forhold	Toget går til tiden	84,2%
		Beskæftigelse	Studerende/elev/lærling	39,5%
		Familietype	Par uden børn	28,6%
			Enlige uden børn	25,8%
		Alder	Gennemsnit	34 år
		Mulighed for at køre i bil	Så ofte jeg ønsker	26,8%
		Personlige indkomst	Over 200.000 kr.	32,4%

*Tabel 4.1. Karakteristika for gruppen af passagerer, der ville have rejst med tog uanset om turen var gratis eller ej*

Langt hovedparten går eller cykler til og fra stationen. Cirka 15%, kører selv eller bliver kørt i bil. Næsten halvdelen rejser mellem bolig og enten arbejde eller uddannelse og godt en fjerdedel besøger familie eller venner. Tre ud af ti har et pendler- eller uddannelseskort, hver fjerde rejser på almindelig kontantbillet og hver fjerde på ungdomsbillet. Otte ud af ti er generelt tilfredse eller meget tilfredse med rejsen alt i alt på denne tur. Under 10% er utilfredse eller meget utilfredse. Der er størst tilfredshed med rejsetiden og mindst med rettidigheden. Seks ud af ti har været så påvirket af uregelmæssigheder på Svendborgbanen, at det har fået dem til benytte bil, bus eller cykel oftere end de ellers ville have gjort. To ud af tre synes det er dyrt at køre med tog, mens kun 10% er uenig heri. Hvis det kostede cirka halvt så meget ville cirka 70% rejse mere med tog. Det er den samme procentdel som hvis det var helt gratis. Hvis Svendborgbanen kører som den skal vil godt halvdelen rejse mere med tog. Næsten 85% mener at tog til tiden er det vigtigste forhold. På anden pladsen med cirka 60% kommer, at togene går ofte. Fire ud af ti er studerende, lærling eller elev og to ud af ti henholdsvis funktionær og faglært eller ufaglært arbejder. Seks ud af ti bor i familier uden børn næsten ligeligt fordelt mellem enlige og par. Gennemsnitsalderen er 34 år. Kun hver fjerde har mulighed for at køre i bil så ofte de vil, mens 40% aldrig har rådighed over bil. Cirka hver tredje har en personlig indkomst på over 200.000 kr. og 20% tjener under 50.000 kr.

#### **4.1.2 Ville ikke have rejst**

Der er tale om en sammensat gruppe af rejsende, der både omfatter stamkunder og personer, der normalt aldrig bruger tog. I og med at rejsen er gratis har de besluttet at foretage en tur med toget, som de ellers ikke ville have foretaget. Det afspejler sig også i turformålet, hvor mere en halvdelen er på udflugt og hver tredje

på indkøb eller bytur. En tredjedel af turene er foretaget i weekenden og totredjedele på hverdage. I tabel 4.2 er vist centrale karakteristika.

Segment	Andel	Karakteristika		
<b>Ikke rejst</b>	17%	Hvorfra	Odense	47,5%
		Hvortil	Svendborg	51,4%
		Transportmiddel til station	Bil, kører selv	21,8%
			Bil, bliver bragt	5,6%
		Rejseformål	Udflugt	51,4%
			Indkøb mm.	34,4%
		Tilfredshed med rejsen	Meget tilfreds	48,1%
			Meget utilfreds	4,4%
		Dyrt at rejse med tog	Helt enig	47,8%
		Vigtigste forhold	Toget går til tiden	69,6%
		Beskæftigelse	Studerende/elev/lærling	37,7%
		Familietype	Par uden børn	32,2%
			Enlige uden børn	22,5%
		Alder	Gennemsnit	36 år
		Mulighed for at køre i bil	Så ofte jeg ønsker	41,3%
		Personlige indkomst	Over 200.000 kr.	32,0%

*Tabel 4.2. Karakteristika for gruppen af passagerer, der ikke ville have rejst, hvis turen ikke var gratis*

Seks ud af ti går eller cykler til stationen, men også mange har taget bilen eller er blevet kørt. Næsten hver ni ud af ti er tilfredse eller meget tilfredse med rejsen alt i alt på denne tur. Der er specielt en overvægt af meget tilfredse, cirka halvdelen i forhold til de normale togbrugere. Otte ud af ti synes at det er dyrt at køre med tog, mens kun cirka 5% ikke mener det er tilfældet. Hvis prisen blev halveret ville ligeledes otte ud af ti rejse mere med tog. Mere end hver tredje giver udtryk for, at de hellere vil køre med tog end med bil. Det vigtigste forhold ved en togrejse er – ligesom for togbrugerne – at togene går til tiden og dernæst at togene går ofte. Fordelingen på beskæftigelse er nogenlunde den samme som togbrugerne med en overvægt af studerende, elever og lærlinge. Det samme gælder familietyper med et flertal uden børn. Der er dog en overvægt af par uden børn med godt 30% mod godt 20% enlige uden børn. Gennemsnitsalderen ligger på cirka 36 år. Mere end fire ud af ti har mulighed for at køre i bil så ofte de ønsker det, mens cirka tre ud af ti aldrig har rådighed over en bil. Cirka hver tredje har en personlig indkomst på over 200.000 kr.

De rejsende i dette segment minder i sammensætning, adfærd og holdninger meget om segmentet, der ville være rejst med tog uanset om det var gratis eller ej. De udtrykker generelt en lidt større tilfredshed med togrejsen alt i alt. Det kan skyldes nyhedens interesse kombineret med at det er gratis. Derudover er bilrådigheden generelt højere end for de normale togbrugere.

### 4.1.3 Ville have rejst men brugt bil

Dette segment består af bilister, der har valgt toget frem for bilen til denne rejse, fordi det var gratis at køre. Segmentet er karakteriseret ved en meget høj bilrådighed. Næsten  $\frac{3}{4}$  af har mulighed for at køre i bil så ofte de ønsker det. Cirka 30% er rejst i weekenden og 70% på hverdage. Karakteristika for gruppen er vist i tabel 4.3.

Segment	Andel	Karakteristika		
<b>Brugt bil</b>	17,9%	Hvorfra	Svendborg	34,1%
		Hvortil	Odense	37,8%
		Transportmiddel til station	Bil, kører selv	26,4%
			Bil, bliver bragt	8,0%
		Rejseformål	Indkøb mm.	27,1%
			Bolig-arbejde/uddannelse	21,5%
		Tilfredshed med rejsen	Meget tilfreds	47,5%
			Meget utilfreds	6,8%
		Dyrt at rejse med tog	Helt enig	45,3%
		Vigtigste forhold	Toget går til tiden	76,5%
		Beskæftigelse	Funktionær	31,4%
		Familietype	Par uden børn	36,3%
			Par med børn	24,9%
		Alder	Gennemsnit	41 år
		Mulighed for at køre i bil	Så ofte jeg ønsker	73,5%
		Personlige indkomst	Over 200.000 kr.	49,5%

Tabel 4.3. Karakteristika for gruppen af passagerer, der ville have brugt bil, hvis turen ikke var gratis

Selv om 4 ud af ti går til stationen er der næsten lige så mange der foretrækker at køre i bil. Indkøb, bytur og udflugt er de vigtigste formål med rejsen, men mere end 20% er på vej til eller fra arbejds- eller uddannelsessted. På hverdage er andelen, der rejser til eller fra arbejde eller uddannelsessted, oppe på næsten 30%. Op mod halvdelen er meget tilfredse og 40% tilfredse med rejsen alt i alt på denne tur. Det er samme høje andel, som de der ikke ville have rejst. Under 10% er utilfredse eller meget utilfredse med rejsen alt i alt. Der er størst tilfredshed med togets standard og mindst med forholdene på afrejsestationen, men forskellene er ikke store. Cirka hver tiende brugte tog til eller fra arbejde eller uddannelse én til flere gange om ugen, heraf halvdelen dagligt eller næsten dagligt. Til sammenligning bruger mere end halvdelen bil til eller fra arbejde og uddannelse daglig eller næsten daglig. Otte ud af ti synes at det er dyrt at rejse med tog. Den samme andel vil rejse mere med tog hvis det kostede det halve. Tre ud af fire mener, at det vigtigste forhold ved en togrejse er, at togene går til tiden efterfulgt af, at togene går ofte. Mere end hver tredje giver udtryk for, at de vil bruge Svendborgbanen mere, hvis banen kører som den skal. Næsten hver tredje er funktionær og hver femte henholdsvis faglærte/ufaglærte arbejdere eller studerende/elever/lærlinge. Der er hovedsagelig tale om par med og uden børn. Gennemsnitsalderen er 41 år og næsten halvdelen har en personlig indkomst på over 200.000 kr.

Dette segment af bilbrugere adskiller sig fra togbrugere primært ved en væsentlig højere bilrådighed, der bl.a. hænger sammen med en højere indkomst. Der er hovedsageligt tale om funktionær og faglærte familier med og uden børn i modsætning til de mange unge enlige togbrugere under uddannelse. Gennemsnitsalderen er 41 år mod togbrugernes 34 år. Ligesom segmentet, der ikke ville have rejst, udtrykker dette segment generelt en lidt større tilfredshed med togrejsen alt i alt end de personer der ville have brugt tog under alle omstændigheder. Som tidligere nævnt kan det skyldes nyhedens interesse, og at det er gratis. De vigtigste forhold ved en togrejse er, at togene går til tiden, og at de går ofte. På det punkt adskiller de sig ikke fra loyale togbrugere.

#### 4.1.4 Ville have rejst men brugt bus, cykel eller knallert

Der er tale om et forholdsvist sammensat segment af personer der ville have benyttet bus, cykel eller knallert, hvis det ikke var gratis at tage toget. Der er en overvægt af busbrugere i segmentet. Karakteristika for gruppen er vist i tabel 4.4.

Segment	Andel	Karakteristika		
<b>Brugt bus, cykel eller knallert</b>	7%	Hvorfra	Odense	38,5%
		Hvortil	Odense	31,1%
		Transportmiddel til station	Bil, kører selv	7,5%
			Bil, bliver bragt	7,9%
		Rejseformål	Bolig-arbejde/uddannelse	35,6%
			Besøg	26,9%
		Tilfredshed med rejsen	Meget tilfreds	29,4%
			Meget utilfreds	12,9%
		Dyrt at rejse med tog	Helt enig	50,8%
		Vigtigste forhold	Toget går til tiden	74,7%
		Beskæftigelse	Studerende/elev/lærling	52,0%
		Familietype	Par uden børn	32,7%
			Enlige uden børn	21,1%
		Alder	Gennemsnit	31 år
Mulighed for at køre i bil	Så ofte jeg ønsker	20,0%		
Personlige indkomst	Over 200.000 kr.	25,3%		

Tabel 4.4. Karakteristika for gruppen af passagerer, der ville have brugt bus, cykel eller knallert, hvis turen ikke var gratis

Mere end seks ud af ti går eller cykler til stationen, og hver fjerde tager bussen. Hver tredje er på vej til eller fra arbejde og uddannelse, hver fjerde skal besøge familier og venner og hver femte på indkøb eller bytur. For seks ud af ti er bussen det vigtigste alternativ til at benytte tog på denne rejse. Kun cirka 15% har mulighed for at benytte bil. Mere end halvdelen bruger bus eller cykel/knallert én til flere gange om ugen på ture til og fra arbejde eller uddannelse. En tredjedel har kørt oftere med bus på grund af uregelmæssigheder på Svendborgbanen. Godt 70% er meget tilfredse eller tilfredse med rejsen alt i alt, mens næsten hver femte meget utilfreds eller utilfreds. Det er en noget lavere tilfredshed end de segmentet af loyale togbrugere og væsentligt lavere end i segmentet af bilbrugere. De er mindst tilfreds med rettidigheden efterfulgt af forholdene på afrejsestationen. Tre

ud af fire synes at det er for dyrt at køre med tog. Næsten 90% vil rejse mere med tog, hvis det var gratis og cirka 75% hvis prisen var det halve. Kun tre ud af ti vil hellere køre med bil end med tog, hvis de havde mulighed for det, nogenlunde samme andel som de normale togbrugere. Hver femte forventes at benytte Svendborgbanen mindst én gang om ugen efter 1. februar. Mere end halvdelen er studerende, elever eller lærlinge, cirka 20% er funktionærer og godt 10% faglærte eller ufaglærte. Par uden børn udgør en tredjedel, mens enlige uden børn og par med børn hver tegner sig for cirka 20%. Gennemsnitsalderen er 31 år. Kun hver fjerde tjener over 200.000 kr. og et tilsvarende antal under 50.000 kr. om året.

Dette segment af busbrugere, cyklister og knallertkørere minder i sammensætning, adfærd og holdninger en del om segmentet af loyale brugere. Andelen af unge under uddannelse er dog en del større og dermed er den gennemsnitlige indkomst også lavere. Segmentet er det af de fire, der er mindst tilfreds med togproduktet. Segmentet er derudover mere prisfølsomt end de normale togbrugere. En større andel synes at det er for dyrt at køre i tog og flere vil begynde at mere i tog, hvis det blev gratis eller prisen blev det halve.

## 4.2 Øvrige resultater

### 4.2.1 Hvem benyttede Svendborgbanen og hvor kom de fra?

I tabel 4.5 er vist en række karakteristika for passagererne på Svendborgbanen. Fra undersøgelsen i gratisperioden er vist profilen for alle respondenter og for respondenter, der angav at de under alle omstændigheder ville benytte tog (loyale brugere). Til sammenligning er vist Kundebarometerets profil af en togbruger i 2003.

Mest iøjnefaldende er forskellen i bilrådighed i de to undersøgelser. Færre togbrugere angiver i denne undersøgelse, at de aldrig har mulighed for at benytte en bil. Forskellen skyldes, at der ikke spørges på helt samme måde. I Kundebarometeret spørges om der er bil i husstanden (som oftest det samme som bilejerskab). I denne undersøgelse spørges til bilrådighed. Især unge har ofte adgang til at låne bil uden selv at eje den.

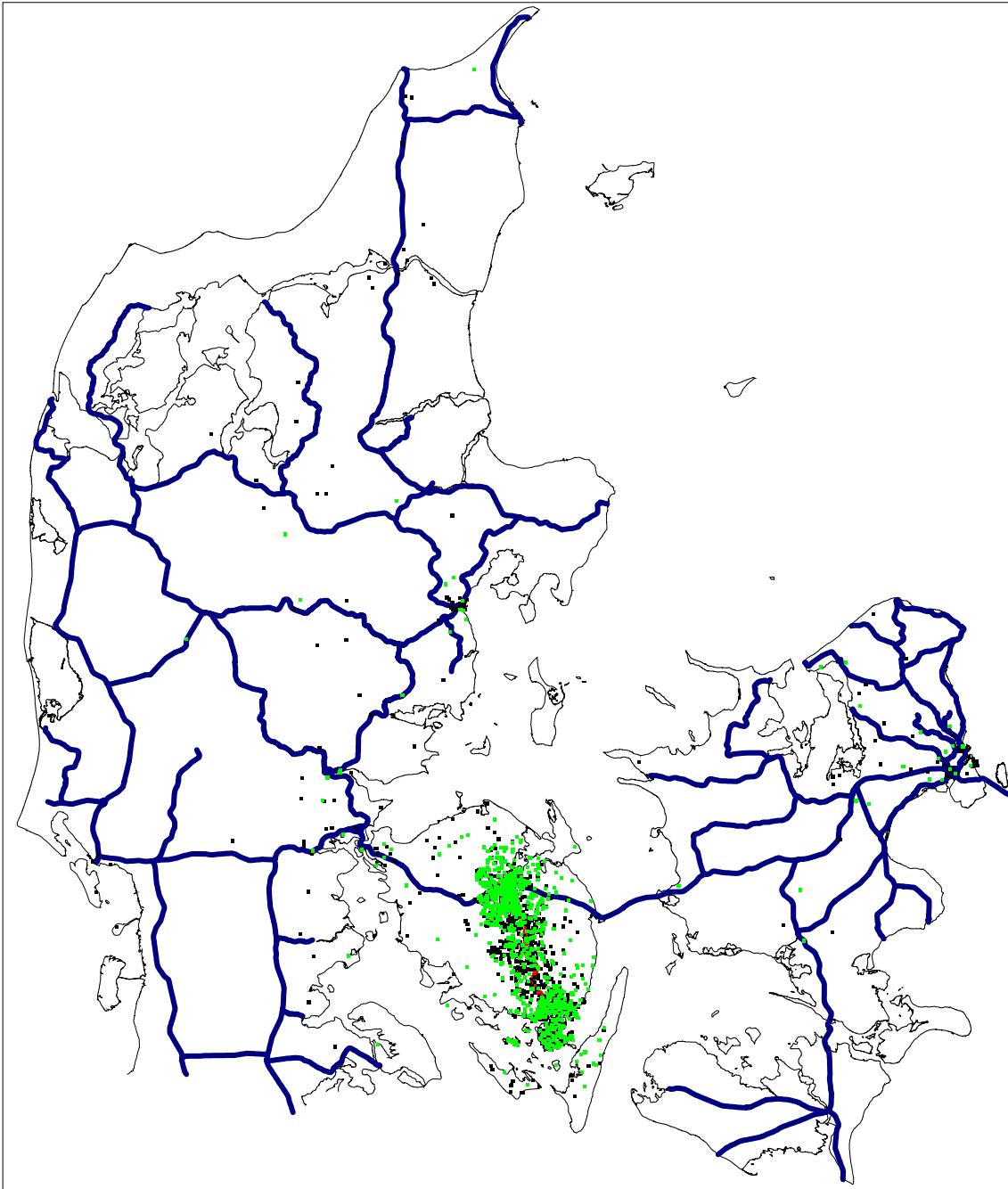
De to undersøgelser viser i store træk samme profil hvad angår togbrugeres fordeling på køn, alder og beskæftigelse.

	Alle	Loyale brugere	Kundebarmeter
<b>Køn:</b>			
mand	44%	45%	40%
kvind	56%	56%	60%
<b>Alder:</b>			
Gennemsnit	36 år	34 år	31 år
<b>Bilrådighed:</b>			
Aldrig	32%	41%	52%
Af og til	28%	31%	32%
Altid	39%	27%	15%
<b>Beskæftigelse:</b>			
I arbejde	43%	41%	37%
Under uddannelse	36%	40%	47%
Ude af erhverv	11%	9%	8%
Andet	10%	10%	9%
<b>Husstand:</b>			
Enlig uden børn	23%	26%	Spørges der ikke om
Par uden børn	31%	29%	
Enlig med børn	7%	7%	
Par med børn	22%	22%	
Andet*	17%	17%	
<b>Personlig indtægt:</b>			
Under 100.000 kr.	32%	32%	Spørges der ikke om
100.000-300.000 kr.	42%	39%	
over 300.000 kr.	12%	12%	
Ikke oplyst	14%	16%	

\*Herunder familier med hjemmeboende voksne børn

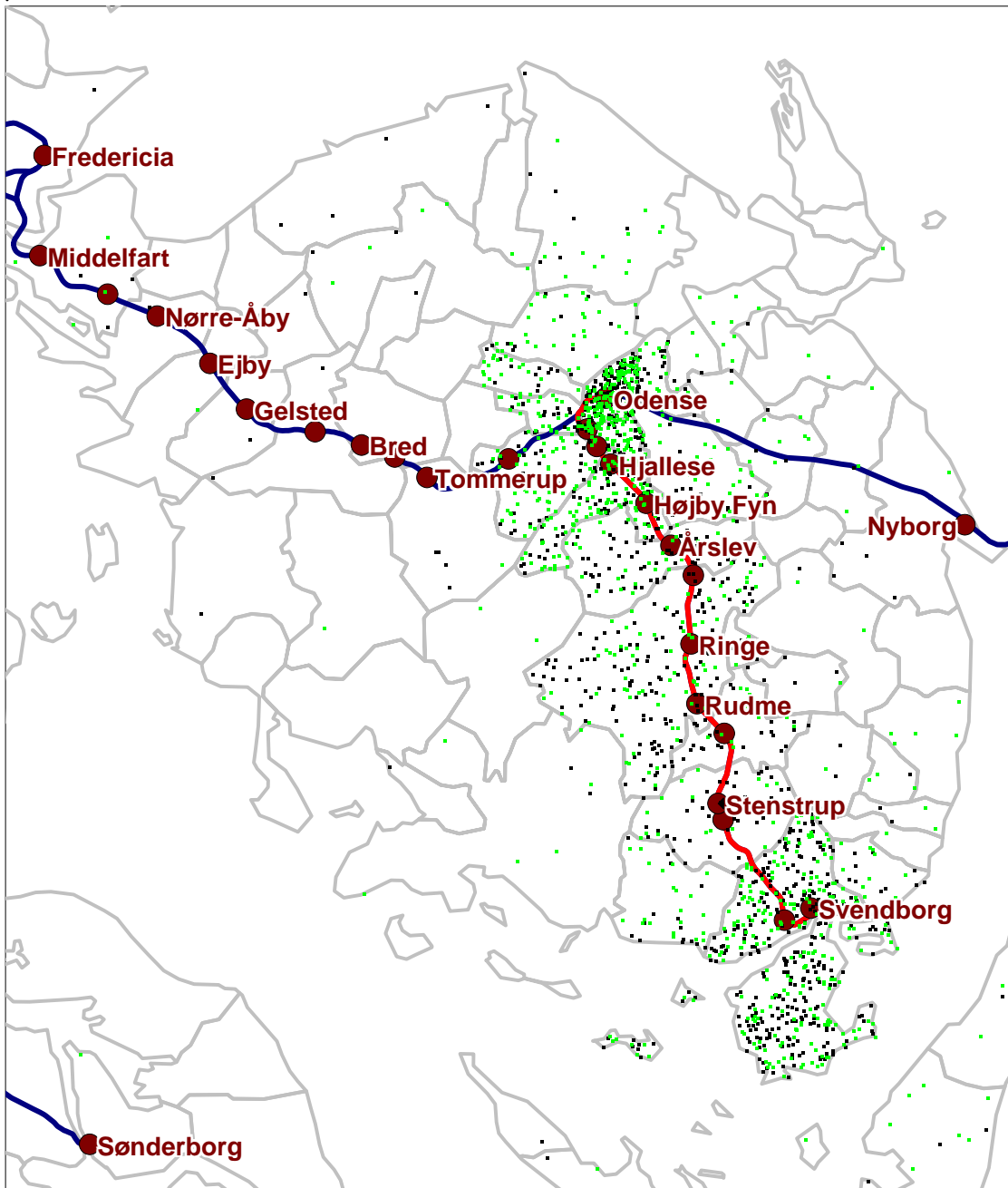
Tabel 4.5. Socioøkonomiske karakteristika ved respondenterne i denne undersøgelse og i DSB's Kundebarmeter

Det var overvejende Fynboerne der benyttede sig af muligheden for en gratis tur med Svendborgbanen. I figur 4.1 er vist hvor i landet respondenterne har deres bopæl. Bopæl er identificeret på postnummer, og adresserne er i figuren "spredt ud" indenfor hvert postdistrikt. I figur 4.2 er zoomet ind på Fynsområdet. Her ser man en koncentration af respondenter som kommer fra Svendborgbanens næromland. Respondenter som angiver at de ville være rejst under alle omstændigheder er vist med sort. Dem, der angiver at de benytter Svendborgbanen fordi det er gratis, er vist med grønt. Man aner en tendens til at de loyale brugere har en større geografisk spredning i deres bopæl, end prøvebrugerne.



Figur 4.1. Hvor kommer respondenterne fra? De sorte ville være rejst med tog under alle omstændigheder. De grønne tager togturen fordi det er gratis





Figur 4.2. Hvor kommer de fynske respondenterne fra? De sorte ville være rejst med tog under alle omstændigheder. De grønne tager togturen fordi det er gratis. Postnummerdistrikter er vist med gråt. Respondenter er delt "ligeligt" ud indenfor det enkelte postnummer. Bemærk at Svendborg-Tåsinge har fælles postnummer

I tabel 4.6 er opgjort hvor passagererne har bopæl. Tabellen bekræfter at prøvebrugere i særlig grad var Fynboer. Heraf kom næsten halvdelen fra Odense. Blandt de loyale brugere er mønstret lidt anderledes idet flere kommer fra områder udenfor Odense herunder områder udenfor Fyn.

	Prøve brugere	Loyale brugere	I alt	Prøve brugere	Loyale togbrugere	I alt
<b>Fyn</b>	960	993	1.953	95%	89%	92%
<i>Heraf fra:</i>						
Odense	476	333	809	47%	30%	38%
Svendborg	223	290	513	22%	26%	24%
Ringe	74	137	211	7%	12%	10%
"Restfyn"	187	233	420	19%	21%	20%
<b>Sjælland</b>	23	46	69	2%	4%	3%
<b>Jylland</b>	23	72	95	2%	6%	4%
<b>I alt</b>	1.006	1.111	2.117	100%	100%	100%

*Tabel 4.6. Hvor kommer respondenterne fra? togbrugere er dem der ville være rejst med tog under alle omstændigheder. "Nye" togbrugere er dem der tager togturen fordi det er gratis.*

#### 4.2.2 Karakteristika ved togrejsen

Rejsemønstret kendes på den aktuelle rejse, hvor respondenterne har angivet på hvilke station de er steget på toget og hvor de er steget af. I bilag G er på- og afstigerstationer vist for de forskellige segmenter. Der er ikke store åbenlyse forskelle i rejsemønstret for prøvebrugere og for loyale togbrugere. I tabel 4.7 er for alle respondenter vist mellem, hvilke stationer de er rejst. Ca. 55% har haft såvel udgangspunkt som endemål på en af de tre store stationer: Svendborg, Odense eller Ringe.

<i>Til station</i> <i>Fra station</i>	Svendborg	Svendborg Vest	Stenstrup Syd	Stenstrup	Kværndrup	Rudme	Ringe	Pederstrup	Årslev	Højby	Hjællelse	Fruens Bøge	Odense Sygehus	Odense Banegård	Øvrige Fyn	Sjælland	Jylland	Anden station	I alt
Svendborg	46	34		194	171	37	960		363	299	597	884	817	9447	169	238	572	82	14911
Svendborg V		34			100		303		67	9	77	68	163	1316		11	11	40	2199
Stenstrup S	54	51					10					11	59	177			11		373
Stenstrup	200			34	49		118		17		55	162	49	852					1536
Kværndrup	218	34					63		18	40	34	10	54	348			11		830
Rudme				17									16	129					162
Ringe	685	108			34		188		62	9	94	317	318	2931	66	82	81		4974
Pederstrup		98			40		10						158	222					528
Årslev	265	9	11				80					22	86	1188					1661
Højby	355	68					153			16		49	128	251					1020
Hjællelse	513	11					124						32	206					886
Fruens Bøge	1115	50		9			214					182		17		9			1594
Odense Sygehus	689	54		40	59		52	9	109	54							9		1074
Odense Banegrød	11903	777	83	261	230	86	2022	63	923	542	170	41	19	224	10		45	44	17441
Øvrige st. Fyn	198						40								18				256
Sjælland	188			18			155		10	17							18		407
Jylland	566	26		57			103							17			32	20	821
Anden station	17																10		27
I alt	17014	1353	94	629	682	123	4593	72	1570	986	1027	1746	1900	17324	263	340	801	186	50701

*Tabel 4.7. Oversigt over hvilke stationer respondenterne er rejst i mellem. Opregnet til ugetal. Eksklusiv respondenter med uoplyst på- og/eller afstigerstation.*

Tabel 4.8 viser karakteristika for rejser på Svendborgbanen. Blandt dem der ville have rejst under alle omstændigheder er de væsentligste til- og frabrin-gertransportmidler at gå eller cykle. Det viser såvel Kundebarometret som undersøgelsen i gratismåned. Blandt prøvebrugerne benyttede en større andel bilen som tilbringertransportmiddel. Det stemmer godt overens med en forholdsvis større andel med bilrådighed i denne gruppe. Svendborgbanen bruges overvejende til arbejdsrejser, uddannelsesrejser og besøgsrejser. Det viser begge undersøgelser. Blandt dem som var ude at prøve banen i januar, var der en væsentlig andel, der angav rejseformålet ”udflugt” – måske var togrejsen en udflugt i sig selv.

De to undersøgelser viste pæn overensstemmelse i spørgsmålet om, hvilke billetter de loyale togbrugere benytter eller ville benytte – hvis ikke det var gratis. Kontantbillet og pendlerkort er de hyppigst angivne. Prøvebrugerne angiver, ikke uventet, at de ville have benyttet kontantbillet, hvis det ikke var gratis.

	Alle	Loyale brugere	Kundebarometer
<b>Til og fra station:</b>			
Cykel/knallert	19%	23%	22%
Til fods	42%	44%	48%
Bus	16%	17%	16%
Taxi	1%	1%	2%
Bil, kører selv	13%	4%	2%
Bil, hentes/bringes	8%	9%	9%
Andet	1%	2%	1%
<b>Rejseformål:</b>			
Til/fra arbejde	19%	27%	30%
Til/fra uddannelse	13%	20%	24%
Erhverv	4%	4%	2%
Besøg	22%	28%	19%
Indkøb mm	18%	9%	11%
Udflugt*	18%	5%	-
Andet	6%	7%	15%
<b>Billettype**</b>			
Almindelig billet	34%	25%	23%
65-billet	10%	9%	6%
Ungdomskort	19%	20%	14%
10 turs klippekort	8%	10%	8%
Fynbus/pendlerkort	15%	24%	25%
SU-kort	3%	4%	7%
Skole/udd. kort	2%	4%	11%
Andet	4%	3%	5%
Ved ikke	6%	2%	0%

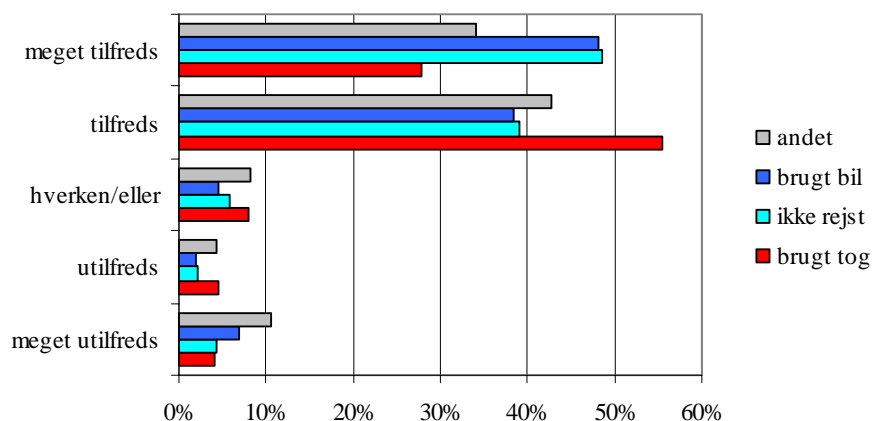
\*Udflugt er ikke et turformål i Kundebarometret

\*\*Hvis det ikke var gratis

*Tabel 4.8 Karakteristika ved den aktuelle rejse i denne undersøgelse og i DSB's Kundebarometer*

### 4.2.3 Tilfredshed

Kundernes tilfredshed med den aktuelle rejse er målt på en fempunktsskala. Der er spurgt om tilfredshed med den samlede rejse, rettidigheden, rejsetiden, togets standard samt forhold på afrejsestationen. Svarfordelingen på spørgsmålet om tilfredshed med rejsen alt i alt er vist i figur 4.3. Samlet set er der ikke så stor forskel på andelen af utilfredse og tilfredse blandt loyale brugere og prøvebrugere. Der er imidlertid den forskel, at prøvebrugere oftere angiver at være ”meget tilfredse”. De loyale brugere er mere afdæmpede og tilkendegiver i højere grad blot tilfredshed. Dette er godt i tråd med iagttagelser indenfor andre forbrugsområder, hvor holdninger til produkter afdæmpes efterhånden som brugen bliver dagligdags, måske endog vanebundet.



Figur 4.3. Tilfredshed med den aktuelle rejse (alt i alt), for forskellige segmenter: dem der under alle omstændigheder ville have brugt tog, dem der ikke ville være rejst, dem der ville have brugt bil og dem der ville have gjort noget andet.

En samlet tilfredshedscore beregnes som gennemsnittet af den samlede tilfredshed, hvor der er tildelt følgende værdier: Meget utilfreds=1, utilfreds=2, Neutral=3, tilfreds=4 og meget tilfreds=5. Scores ses i tabel 4.9.

	Alle	Loyale brugere	Kundebarometer
<b>Tilfredshed med:</b>			
Rejsen alt i alt	4,05	3,98	3,80
Rettidighed	3,88	3,79	3,77
Rejsetid	4,01	3,98	3,52
Togets generelle standard	4,00	3,92	3,72
Forhold på afrejsestationen*	3,80	3,76	3,33

\* I Kundebarometret er dette spørgsmål delt i to – dels informationsniveauet på afrejsestation, dels øvrige forhold. Informationsniveauet på stationen scorede 3,55 i tilfredshed

Tabel 4.9 Tilfredshed med forhold på aktuelle rejse. Sammenligning af denne undersøgelse og DSB's Kundebarometer

På alle parametre opnås i gratismånedens en højere score, end der blev opnået i Kundebarometrets undersøgelser i 2003. Den højere grad af tilfredshed gælder også, hvis man udelukkende ser på de loyale togbrugere. Det er formentlig en afspejling af, at der har været en bedre togdrift i januar 2004 end ved de to målinger i 2003. Det kan også skyldes, at gratiskørslen har påvirket tilfredshedsgraden.

Ser man på alle respondenter i januar 2004, finder man på alle målepunkter en højere tilfredshed end blandt de loyale togbrugere. Det kan skyldes, at dem, der er

ude at prøve toget, ikke er belastet med tidligere dårligere erfaringer. Det kan også skyldes, at forventninger på en gratis udflugtsrejse er stemt anderledes end på en betalt pendlerrejse. Som nævnt ovenfor kan det også have en sammenhæng til vanebunden eller ikke vanebunde adfærd.

I interviewet er også spurgt om tilfredshed med Svendborgbanen for tiden, altså ikke blot den aktuelle rejse. Der er spurgt om de samme forhold som for den aktuelle rejse, blot ikke om forhold på afrejsestation. Derudover er spurgt om tilfredshed med overholdelse af køreplan. I tabel 4.10 er vist scores for spørgsmålet om tilfredshed med Svendborgbanen for tiden. På samtlige spørgsmål, som kan sammenlignes med det tilsvarende spørgsmål for den aktuelle rejse, opnås lavere scores. Det gælder svar fra alle respondenter og det gælder de loyale togbrugere.

	Alle	Loyale brugere
<b><i>Tilfredshed med</i></b>		
Rejsen alt i alt	3,89	3,83
Overholdelse af køreplan	3,43	3,29
Rejsetid	3,89	3,88
Togets generelle standard	3,92	3,85
Hvor ofte togene går	3,77	3,77

Tabel 4.10 Tilfredshed med forhold på Svendborgbanen for tiden

#### 4.2.4 Udsagn om tog

I interviewet er stillet en række generelle udsagn om det at benytte tog. Respondenterne blev bedt om at tage stilling til, om de er enige eller uenige i udsagn, der overvejende omhandler spørgsmålet om prisen for at benytte tog: Er det dyrt, hvilken betydning har prisen for at der benyttes tog, ville respondenterne bruge tog mere, hvis det var gratis og, hvis det kostede det halve. Derudover er et spørgsmål om rettidighed samt et om præference for tog eller bil.

På samme måde som for spørgsmål om tilfredshed kan beregnes en "enighedsscore" idet følgende værdier benyttes: helt uenig=1, enig=2, neutral=3, enig=4 og helt enig=5. I tabel 4.11 er scores vist opdelt på loyale brugere og prøvebrugere.

De passagerer som var ude og prøve Svendborgbanen, fordi det var gratis er mere markante i deres enighed/uenighed i spørgsmål om pris. De er generelt mere enige i at det er dyrt og mindre enige i at prisen kun har en lille betydning for adfærden end de loyale togbrugere. Dette forklares formentlig kun delvist med at nogle af de eksisterende brugere har gratis kørsel eller har klækkelige rabatter. Pris er formentlig for flere en årsag til fravalg af tog.

Både nye og gamle brugere giver udtryk for en høj grad af enighed i, at de ville benytte tog mere hvis det var gratis eller hvis det kostede det halve. Igen er prøvebrugerne mere markante i deres tilkendegivelser. For de loyale brugere kan det være udtryk for at toget allerede bruges så meget som det er muligt.

	Hvis ikke gratis?				Alle
	brugt tog	ikke rejst	brugt bil	andet	
Det er dyrt, at rejse med tog	3.92	4.23	4.24	4.18	4.07
Prisen har kun en lille betydning for, om jeg rejser med tog	2.94	2.51	2.53	2.47	2.72
Hvis det altid var gratis, ville jeg rejse mere med tog	4.09	4.59	4.55	4.43	4.32
Hvis det kostede det halve, ville jeg rejse mere med tog	4.03	4.32	4.28	4.27	4.17
Hvis Svendborgbanen kører, som den skal, vil jeg bruge den mere fremover	3.76	3.17	3.39	3.54	3.58
Hvis jeg kan vælge, vil jeg hellere køre med bil end med tog	2.84	3.00	3.32	3.00	2.98

Tabel 4.11 Enighedsscores for generelle udsagn om tog

#### 4.2.5 Svendborgbanen generelt

I tabel 4.12 er samlet svar fra de forskellige segmenter på en række spørgsmål relateret til Svendborgbanen brug af og prioriteringer vedrørende Svendborgbanen.

Mere end halvdelen af respondenterne har været påvirket af tidligere uregelmæssigheder på Svendborgbanen. Mange måtte benytte bus eller bil. En mindre del har benyttet cykel eller knallert. Også mange af de respondenter der ikke ville foretage den aktuelle rejse, hvis det ikke var gratis, angiver at de har været berørt af uregelmæssighederne.

Mange fortæller at de rejser oftere på Svendborgbanen end de ellers ville i januar 2004. Færre blandt dem der under alle omstændigheder ville foretage den aktuelle rejse med tog end blandt dem der rejser med tog fordi det er gratis. Forventninger til den fremtidige brug er også forskellig blandt segmenterne. Kun en begrænset del af dem der er med fordi det er gratis, forventer at rejse med banen fremover.

Respondenterne er blevet bedt om at vælge hvilke af de følgende forhold de finder vigtigst på Svendborgbanen: Rettidighed, hastighed, togenes standard eller at togene går ofte. Her er enighed på tværs af segmenterne: rettidighed prioriteres højest af flest. På andenpladsen kommer frekvens. På tredjepladsen kommer hastighed. Og til sidst kommer togenes standard.

	Hvis ikke gratis?				
	Brugt tog	Ikke rejst	Brugt bil	Andet	Alle
<i>Påvirket at uregelmæssigheder på Svendborgbanen?</i>					
Nej	39%	52%	47%	34%	42%
Ja, kørt oftere i bil	22%	10%	26%	16%	20%
Ja, har kørt oftere med Fynbus	23%	7%	4%	25%	17%
Ja, har kørt med de busser som har erstattet toget	23%	7%	4%	10%	15%
Ja, har kørt oftere på cykel eller knallert	4%	2%	2%	7%	4%
Ved ikke	10%	29%	23%	20%	17%
<i>Rejser du oftere med Svendborgbanen i januar, fordi det er gratis?</i>					
Nej, jeg rejser som jeg plejer	65%	10%	15%	18%	39%
Ja, rejser oftere end jeg ellers ville	30%	82%	77%	74%	55%
Ved ikke	5%	8%	8%	8%	7%
<i>Vælg de to forhold på Svendborgbanen der er vigtigst for dig</i>					
At togene går til tiden	82%	69%	76%	37%	77%
At det går hurtigt	42%	39%	40%	21%	40%
At togene har høj standard	13%	19%	17%	8%	15%
At togene går ofte	57%	57%	54%	31%	57%
Ved ikke	2%	9%	7%	4%	5%
<i>Hvor ofte vil du benytte Svendborgbanen efter 1. februar?</i>					
Aldrig	3%	25%	11%	10%	10%
Sjældnere end én gang om måneden	25%	48%	61%	42%	39%
En eller flere gange om måneden	29%	12%	11%	22%	21%
En eller flere gange ugentligt	11%	1%	3%	6%	7%
Dagligt eller næsten dagligt	26%	2%	3%	7%	14%
Ved ikke	5%	11%	11%	13%	9%

Tabel 4.12. Spørgsmål relateret til Svendborgbanen

#### 4.2.6 Fra påstigere til personer

Såvel i tællinger som i interview har udvalgsenheden været påstigere. Nogle påstigere vil imidlertid over en måned tage mange ture med Svendborgbanen og andre vil måske kun foretage en enkelt tur. Påstigertallene dækker derfor over et mindre antal personer. Der er ikke direkte spurgt, hvor mange gange Svendborgbanen blev benyttet i januar 2004, hvilket heller ikke på interviewtidspunktet ville være muligt for respondenterne at opgøre.



Hyppigheden for brug af tog i januar måned kan imidlertid skønnes ud fra andre af spørgeskemaets spørgsmål kombineret med antagelser om hvor hyppigt den pågældende turtype forekommer.

Det kan skønnes at 35.000 personer har været ude og prøve banen i januar. Skønnet baseres på følgende antagelser om gennemsnitligt antal dobbeltture for prøvebrugerne i januar måned 2004 opgjort på rejseformål:

- Arbejde/uddannelse: 10
- Forretning, kursus, udflugt, andet: 1
- Familie, indkøb: 2

Det kan tilsvarende skønnes at 20.000 personer under alle omstændigheder ville have benyttet banen i gratismåned. Dette skøn, som der knytter sig en betydelig usikkerhed til, baseres på følgende antagelser om gennemsnitligt antal dobbeltture for loyale brugere i januar 2004 opgjort på hvor hyppigt der anvendes tog til arbejde/uddannelse og/eller fritidsformål.

- Én eller flere gange om måneden: 2
- Én eller flere gange om ugen: 6
- Dagligt eller næsten dagligt: 20

## 5. Resultater fra interview i marts 2004

### 5.1 Segmenter

I bilag H er vist hvordan de fire segmenter har besvaret internetspørgsmål. Der er ikke foretaget opregning af materialet. Der er tale om et forholdsvis beskedent datamateriale og systematikken i frafaldet kendes ikke. Det må dog formodes at frafaldet er skævt. Nye togbrugere vil formentlig være de mest motiverede til at besvare spørgeskemaet. Personer der kun var ude på en enkelt prøvetur i januar vil være mindre motiverede.

I det følgende beskrives internetundersøgelsens resultater for hvert af de følgende grupper:

*Nye togbrugere - 10% af de interviewede*  
Prøvede i januar og benytter fortsat i marts

*Loyale togbrugere - 54% af de interviewede*  
Ville under alle omstændigheder have benyttet banen i januar og benytter fortsat i marts

*Prøvebrugere - 19% af de interviewede*  
Prøvede i januar og benytter ikke i marts

*Frafaldne togbrugere - 17% af de interviewede*  
Ville under alle omstændigheder have benyttet banen i januar, men benytter ikke i marts

#### 5.1.1 Nye brugere

10%, svarende til 24 af de 236 internetinterviewede oplyser, at de har benyttet Svendborgbanen i marts måned og, at de kun benyttede den i januar måned fordi det var gratis. Heraf oplyser halvdelen at gratismånedens har bidraget til en ændret adfærd i retning af at benytte toget mere.

De nye brugere er fortsat tilbageholdne i hvor hyppigt de anvender Svendborgbanen. Mere end halvdelen benytter den mindre end én gang om ugen. Det står i modsætning til de loyale brugere, hvor mere end halvdelen benytter banen dagligt eller flere gange om ugen.

De nye brugere har en socioøkonomisk profil der minder om de loyale brugere. Deres alderssammensætning er ens, med et gennemsnit på 30 år (median 24 år). Lidt over halvdelen er studerende, elever eller lærlinge og de resterende er personer som er i arbejde.

Ser man på hvad der er det vigtigste rejseformål for de nye brugere fordeler det sig nogenlunde ligeligt på arbejde, besøg og indkøb/bytur. Sammenlignes med de loyale brugere er forskellen fraværet af uddannelse som primært formål blandt de nye. Dette på trods af at der er forholdsvis mange studerende blandt de nye brugere.

De nye brugeres lavere hyppighed i brug af banen end de loyale forklares delvis ved et lidt større element af de sjældnere rejseformål: besøg og udflugt. Men det forklarer ikke det hele. Også de nye brugere der anvender banen til og fra arbejde gør det forholdsvis sjældent. Måske er mange fortsat i en periode, hvor det at benytte banen prøves af, og hvor mere vedvarende og daglige adfærdsændringer måske kommer senere. Det kan for nogle måske være vævet sammen med en beslutning om at opgive bil eller at overlade bilen til andre i det daglige.

En tredjedel af de nye brugere begrundes den ændrede adfærd med, at det er behageligt og billigt at bruge tog. Derudover er der en række af meget forskellige begrundelser: ændret transportbehov, ikke længere bilrådighed, ikke villet køre bil pga. alkohol mm.

I tabel 5.1 er vist scores for spørgsmål om tilfredshed. De nye brugere har en generelt højere tilfredshed end de loyale brugere i vurderingen af rejsen alt i alt, overholdelse af køreplanen, rejsetiden og togenes generelle standard. De nye brugere er fortsat i en fase, hvor det at bruge tog ikke er en vanebunden adfærd, og styres derfor måske i højere grad af deres holdninger. Det kan delvis forklare den generelt højere tilfredshed. I spørgsmålet om antallet af afgangspore imidlertid en større utilfredshed blandt de nye end blandt de loyale, hvilket kan have en sammenhæng med, at det alternativ der sammenlignes for nogles vedkommende er bilen.

	nye brugere	loyale brugere	Alle
<b>Tilfredshed med:</b>			
Rejsen alt i alt	3.92	3.69	3.73
Overholdelse af køreplan	3.71	3.51	3.54
Rejsetid	4.21	4.08	4.10
Togets generelle standard	4.08	3.65	3.72
Afgange i dagtimerne	3.63	3.95	3.90
Afgange i aftentimerne	3.25	3.35	3.34

Tabel 5.1 Tilfredshed med at benytte tog i marts måned

Samlet kan man om de nye brugere sige, at mange formentlig fortsat er i en afprøvende fase i forhold til det at bruge tog. Den høje grad af tilfredshed i gruppen kan på længere sigt betyde hyppigere brug.

Der er i alt 12 ud af 151 togbrugere (nye brugere samt loyale brugere), der i efterundersøgelsen siger, at de helt eller delvist benytter tog i marts måned, fordi det var gratis i januar. Med udgangspunkt i at stikprøven formentlig er skæv med en større repræsentation af nye brugere end af loyale brugere, skønnes at samlet set 5% af passagererne i marts måned helt eller delvist benytter toget under indflydelse af, at det var gratis i januar måned.

### 5.1.2 Loyale brugere

54% svarende til 127 af de 236 internetinterviewede oplyser, at de benyttede Svendborgbanen i marts måned, og de under alle omstændigheder ville have benyttet den i januar – også hvis det ikke var gratis. Denne gruppe har ikke været påvirket af gratismåneden udover, at nogle har haft billigere transport i en periode. Mange er imidlertid studerende og skoleelever der i forvejen har gratis kørsel eller klækkelige rabatter. Nogle af de loyale brugere gav i januarundersøgelsen udtryk for, at de synes det var generende med gratisforsøget, fordi der var alt for mange passagerer med togene.

De loyale brugeres tilfredshed med togene i marts måned er identificeret – se tabel 5.1. Sammenlignet med tilfredshedsgraden blandt loyale brugere i januar måned – se tabel 4.10 – er den samlede tilfredshed faldet en anelse. Hvis tilfredshed med togene alt i alt tages som udtryk for den samlede sum af positive og negative vurderinger, tyder det på at gratismåneden samlet set har været en positiv oplevelse også for de loyale brugere. Tilfredsheden med overholdelse af køreplan samt rejsetid er større i marts end i januar måned, så det er ikke disse forhold der trækker ned i tilfredshedsgraden.

### 5.1.3 Prøvebrugere

19% svarende til 46 af de 236 internetinterviewede oplyser, at de ikke benyttede Svendborgbanen i marts måned, og de gjorde det kun i januar måned, fordi det var gratis.

Den socioøkonomiske profil adskiller sig fra de loyale brugere ved et højere aldersgennemsnit på 38 år (median også 38 år). Desuden er der forholdsvis mange funktionærer – over halvdelen – og relativt færre studerende/elever/lærlinge.

Der er kun få af disse prøvebrugere som har et dagligt eller ugentligt behov for at rejse mellem de byer som Svendborgbanen betjener. Totredjedele rejser sjældent eller aldrig i disse relationer. Når prøvebrugerne rejser mellem byer som Svendborgbanen betjener foregår det for mere end 80% vedkommende med bil.

På spørgsmålet om, hvad der kunne få disse respondenter til igen at benytte Svendborgbanen, er det dominerende svar, at det kan prisen. 70% siger at gratis-kørsel igen kunne få dem til at benytte Svendborgbanen. Overraskende siger næsten lige så mange (60%) at en pris på det halve også kunne få dem til igen at benytte togene mellem Odense og Svendborg.

Samlet kan man om prøvebrugerne sige, at de kun i lille grad har behov for transport i de rejserelationer Svendborgbanen betjener. Det er personer som har benyttet lejligheden til at tage en gratis prøvetur med toget. Man kan imidlertid ikke sige at gratismånedet ikke har haft en effekt for denne gruppe. Effekten kan godt vise sig at være mere langsigtet. Toget bliver måske taget i betragtning på et senere tidspunkt, hvis rejsebehov og -muligheder ændrer sig.

#### **5.1.4 Frafaldne brugere**

17% svarende til 39 af de 236 internetinterviewede oplyser, at de under alle omstændigheder ville have benyttet Svendborgbanen i januar måned, uanset om det var gratis eller ej. Derimod har de ikke benyttet banen i marts måned.

Det stemmer godt overens med de forventninger, som de samme personer gav udtryk for i januar måned. 80% af de frafaldne gav udtryk for at de sjældnere end ugentligt forventede at benytte tog efter 1. februar (generelt, ikke specifikt Svendborgbanen). Der tegner sig altså mere et billede af en gruppe, af sjældne togbrugere end af en gruppe hvor mange bevidst har fravalgt toget. På spørgsmålet om hvorfor Svendborgbanen ikke er benyttet i marts måned svarer hen ved halvdelen ”andet”, og de fleste angiver herefter i tekstform at turen i januar måned var en enkeltstående eller sjælden rejse.