



Passagerernes oplevelser med digital selvbetjening

November 2019

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1. Forord	3
2. Resumé.....	5
3. Anbefalinger	8
4. Resultater	10
4.1 Relevant supplerende viden fra andre kilder	10
4.2 Generel oplevelse af udviklingen fra ikke-digitale til digitale løsninger	12
4.3 Planlægning af rejser	13
4.4 Finde information om priser og billetter	20
4.5 Købe billetter	27
4.6 Finde information om rejsen undervejs	29
4.7 Komme i kontakt med selskaberne	34
5. Åbne besvarelser	38
5.1 Mere besværligt at planlægge dine rejser. Hvorfor?	38
5.2 Mere besværligt at finde information om priser og billetter. Hvorfor?	39
6. Om undersøgelsen	41
6.1 Metodebeskrivelse	41
6.2 Om deltagerne i undersøgelsen	42
6.3 Spørgeskema	43
7. Om Passagerpulsen	51

1. Forord

Digitale selvbetjeningsløsninger bliver stadig mere og mere udbredte i Danmark. Det sker blandt andet i de offentlige systemer, hvor e-boks og borger.dk er et par eksempler, som de fleste danskere efterhånden er fortrolige med.

Også i den kollektive transport forventes passagererne i stigende grad at betjene sig selv med digitale løsninger i forbindelse med billetkøb, informationssøgning og kontakt til trafiksselskaberne. Den teknologiske udvikling skaber nye muligheder, som langt hen ad vejen gør det nemmere at benytte den kollektive transport.

Men udviklingen mod digitale selvbetjeningsløsninger risikerer også at skabe ulighed i adgangen til den kollektive transport, når de erstatter de analoge løsninger. Klippekort er afløst af rejsekort, billetsalg er mange steder lukket til fordel for selvbetjening på smartphonen eller en hjemmeside, og køreplaner erstattes flere steder af QR-koder og sms-services.

Nogle danskere kan af forskellige årsager ikke benytte de digitale selvbetjeningsløsninger. 5 procent af husstandene i Danmark har endnu ikke adgang til internet i hjemmet¹, og i 12 procent af de danske husstande findes der ikke en smartphone². Især den ældre del af befolkningen har begrænsede færdigheder og mulighed for at benytte de digitale løsninger. Samtidigt viser undersøgelser, at folk med kort uddannelse generelt har sværere ved at begå sig i digitale selvbetjeningsløsninger end folk med længere uddannelser.

FN's verdensmål 11,2 forpligter Danmark til at skabe ”*adgang for alle til sikre, tilgængelige og bæredygtige transportsystemer til en overkommelig pris*”, herunder den kollektive transport. Det skal ske ”*med særlig hensyn til behov hos sårbare befolkningsgrupper, kvinder, børn, personer med handicap og de ældre.*”

Det er derfor vigtigt, at politikere og selskaber er opmærksomme på, om og med hvilken hast digitale løsninger bør erstatte de analoge.

At sikre en balance mellem digital selvbetjening og andre løsninger handler ikke kun om den mindre gruppe, der har vanskeligt ved at begå sig i den digitale verden. Det handler om at skabe god kundeservice for alle passagerer. Alle kan risikere at stå med en smartphone uden strøm eller løbe tør for data. Ligeledes kan der være situationer, hvor den analoge løsning simpelthen er en bedre løsning.

Passagerpulsens arbejde med ’Passagerernes behovspyramide’³ har påvist, at de underste, tre forhold forventes at være opfyldt, for at kollektiv transport ikke opleves negativt.

¹ <https://www.dst.dk/da/Statistik/emner/uddannelse-og-viden/informationssamfundet/it-anvendelse-i-befolkningen>

² <https://www.dst.dk/da/Statistik/emner/priser-og-forbrug/forbrug/elektronik-i-hjemmet>

³ Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togtrejse? Passagerpuls, 2017

Figur 1 – Passagerernes behovspyramide



Skal passagerernes behov for 'nemhed og overskuelighed' opfyldes, er det nødvendigt, at passagererne føler sig godt hjulpet, når de skal planlægge rejsen, finde og købe billet, og når det gælder god information undervejs på rejsen. Ofte er der behov for både digitale og analoge løsninger.

Med denne undersøgelse forsøger vi at give en forståelse af, hvornår de forskellige typer af løsninger er at foretrække, og hvorfor de digitale løsninger i visse tilfælde ikke er de foretrukne for alle typer passagerer. Ved at gennemgå forskellige, typiske situationer i forbindelse med en rejse i den kollektive transport, har vi spurgt ind til passagerernes præferencer i forskellige situationer.

Spørgeskemaet er blevet til på baggrund af to fokusgrupper afholdt af Passagerpuls, hvor der blev spurgt ind til deltagernes brug af digitale og analoge løsninger i forbindelse med planlægning, billetkøb, information undervejs og kontakt til trafikselskabet.

Vi håber, at undersøgelsen kan være med til at give et nuanceret billede af passagerernes holdninger til de forskellige løsninger og samtidigt pege på de områder, hvor der er et særligt behov for at bevare de analoge løsninger side om side med de digitale.

God læselyst!

2. Resumé

Undersøgelsen er foretaget blandt personer, der benytter kollektiv transport mindst en gang i kvartalet. I alt 1.011 personer har besvaret spørgsmålene.

Af økonomiske årsager er undersøgelsen blevet gennemført på et web-baseret befolkningspanel. Vi var bevidste om, at denne metode på forhånd ville afskære personer, der slet ikke – eller kun i mindre omfang – benytter digitale tjenester fra at deltage i undersøgelsen. Deltagerne i et web-baseret befolkningspanel må nødvendigvis være frekvente brugere af internettet og mail-tjenester – ellers ville de ikke kunne deltage i den type panel.

Vi var derfor på forhånd klar over, at undersøgelsens manglende repræsentation af 'ikke-digitale' borgere sandsynligvis ville resultere i, at en overvejende del af deltagerne var glade for digitale selvbetjeningsløsninger og ikke havde behov for andet. Derfor er det interessant, at der faktisk er relativt mange af svarpersonerne, der i visse situationer foretrækker ikke-digitale løsninger frem for de digitale. Det er særligt tydeligt, hvis svarpersonen har en kort uddannelse (folkeskole, erhvervsuddannelse, kort videregående uddannelse), er over 50 år eller er kvinde.

Generel oplevelse af udviklingen fra ikke-digitale⁴ til digitale løsninger⁵

- 63 procent oplever, at udviklingen fra ikke-digitale til digitale løsninger gør det nemmere eller meget nemmere at begå sig i den kollektive transport.
- 15 procent oplever, at udviklingen har gjort det vanskeligere eller meget vanskeligere at begå sig i den kollektive transport.
- Deltagere med en mellemlang eller kort videregående uddannelse, eller en erhvervsuddannelse, oplever i højere grad, at udviklingen gør, at det er blevet vanskeligere at begå sig i den kollektive transport end folk med en lang, videregående uddannelse. Samme tendens gælder i resten af undersøgelsen, både når det gælder rejseplanlægning, information om priser og billetter, billetkøb og information undervejs på rejsen.
- En markant større andel af kvinder (19,9 %) og deltagere over 50 år (27,7 %) oplever, at udviklingen har gjort det vanskeligere eller meget vanskeligere at begå sig i den kollektive transport. Samme tendens gælder i resten af undersøgelsen, både når det gælder rejseplanlægning, information om priser og billetter, billetkøb og information undervejs på rejsen.

Planlægning af rejsen

- Langt de fleste deltagere bruger digitale selvbetjeningsløsninger til at planlægge både kendte og ukendte rejser. Flest bruger Rejseplanens app og hjemmeside (44,5 – 59,1 %). Herefter kommer Google (26,5 – 34,4 %) og selskabernes egne hjemmesider og apps (11,3 – 18,1 %).
- 2,5 procent bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger til planlægning af rejsen.
- 89,2 procent oplever, at de digitale selvbetjeningsløsninger fuldstændigt eller i høj grad opfylder deres behov, når det gælder rejseplanlægning.
- Blandt dem, der oplever, at de digitale selvbetjeningsløsninger ikke kan opfylde deres behov, angiver de fleste, at løsningerne er

⁴ Med ikke-digitale løsninger mener vi de løsninger, hvor information præsenteres for passageren eller hvor løsningen er klassisk analog. Det er for eksempel køreplaner, informationstavler (uanset om de er digitale eller ej), telefonisk kundebetjening, personlig betjening og billetautomater.

⁵ Med digitale selvbetjeningsløsninger mener vi digitale løsninger, der kræver, at passageren selv gør en indsats for at få information, købe billetter og så videre. Det er for eksempel hjemmesider og apps.

mangelfulde i tilfælde af akutte forstyrrelser (39,3 %) og rejser med forskellige transportmidler og selskaber (34-35 %).

- Som alternativer til de digitale selvbetjeningsmuligheder peger deltagerne på køreplaner på stationer eller stoppesteder, personale og trykte køreplaner. Deltagerne oplever blandt andet, at disse løsninger giver bedre overblik, mere pålidelig og uddybende information, og at de er hurtigere og nemmere at bruge.

Finde information om priser og billetter

- Langt de fleste deltagere bruger digitale selvbetjeningsløsninger til at finde information om priser og billetter. Flest bruger Rejseplanens app (45,2 %) og hjemmeside (41,7 %). Herefter kommer selskabernes egne hjemmesider (28,9 %) og apps (19,9 %).
- 8,3 procent bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger til at finde information om priser og billetter. Det er lidt mere, end når det gælder planlægning af rejsen.
- 64,1 procent oplever, at de digitale selvbetjeningsløsninger fuldstændigt eller i høj grad opfylder deres behov, når det gælder information om priser og billetter. Det er noget færre, end når det gælder rejseplanlægning.
- Blandt dem, der oplever, at de digitale selvbetjeningsløsninger ikke kan opfylde deres behov, angiver de fleste, at løsningerne er mangelfulde i tilfælde af ukendte rejser (37,3 %), rejser med forskellige transportmidler og selskaber (34-35 %) og længere rejser (29,8 %).
- Som alternativer til de digitale selvbetjeningsmuligheder peger deltagerne på fysiske salgssteder, telefonisk kundeservice og trykte opslag på stationer eller stoppesteder. Deltagerne oplever blandt andet, at disse løsninger giver mere personligt tilpasset og mere korrekt information. Derudover foretrækker flere personlig service.

Købe billetter

- De fleste deltagere bruger normalt digitale selvbetjeningsløsninger til at købe billet. Flest bruger Rejsekort tank-op-aftale (45,6 %) og trafikkselskabets/togselskabernes apps (22,1 %).
- En del bruger rejsekortautomater (21,4 %) og billetautomater (12,8 %).
- 9,8 procent køber billet via fysiske salgssteder.
- 75 procent oplever, at indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' har gjort det nemmere eller meget nemmere at købe billet. 7 procent oplever, at det er blevet mere eller meget mere besværligt.

Information om rejsen undervejs

- Langt de fleste deltagere bruger både digitale selvbetjeningsløsninger og ikke-digitale løsninger til at finde information om rejsen undervejs.
- Når det gælder digitale selvbetjeningsløsninger, bruger flest Rejseplanens app (47,8 %). Herefter kommer Google/Google maps (21,3 %), Rejseplanens hjemmeside (20,2 %), og trafikkselskabernes hjemmesider (12,5 %) og apps (11,9 %).
- Når det gælder ikke-selvbetjente løsninger, bruges en række informationskilder i bussen, toget, på stationen eller stoppestedet. Det gælder inforskærme (73,7 %), højtalerudkald (41,2 %), elektroniske nedtællingstavler (36,8 %), trykt information (31,4 %) og at spørge personale (29,7 %).

- 25 procent angiver, at de ikke søger information via digitale selvbetjeningsløsninger under rejsen. 14,6 procent siger, at de ikke bruger info via *ikke*-selvbetjente kanaler.
- 61,9 procent oplever, at de digitale selvbetjeningsløsninger fuldstændigt eller i høj grad opfylder deres behov, når det gælder information undervejs på rejsen. Det er færre, end både når det gælder rejseplanlægning, og når det gælder information om priser og billetter.
- Blandt dem, der oplever, at de digitale selvbetjeningsløsninger ikke kan opfylde deres behov, angiver de fleste, at løsningerne er mangelfulde i tilfælde af akut opståede forsinkelser/ driftsforstyrrelser (73,6 %), planlagte driftsforstyrrelser (42,8 %) og ved skift mellem kollektive transportformer (34,1 %).

Kontakt til selskaberne

- De fleste deltagere bruger telefonen til at komme i kontakt med selskaberne (35,6 %). Herefter kommer e-mails (18,3 %), kontaktformularer på selskabernes hjemmesider (17,6 %) og fysisk fremmøde (12,2 %)
- Generelt oplever passagererne telefonisk kontakt, fysisk fremmøde og e-mails som de mest brugervenlige, fleksible og pålidelige kontaktformer.

3. anbefalinger

Undersøgelsen viser, at et stort flertal af passagererne oplever, at de digitale selvbetjeningsmuligheder gør det nemmere at bruge den kollektive transport. Derfor er det godt, at trafik- og togselskaberne prioriterer at tilbyde og udvikle disse muligheder.

Ikke desto mindre oplever et betydeligt mindretal, at udviklingen mod digitale selvbetjeningsløsninger gør det sværere at bruge den kollektive transport. Og endnu flere oplever, at de nuværende, digitale selvbetjeningsløsninger ikke i tilstrækkelig grad opfylder deres behov. Det gælder i særlig grad ældre, kvinder og passagerer med kort uddannelse. En ensidig udvikling mod digital selvbetjening risikerer derfor at svække adgangen til kollektiv transport for nogle af de grupper, der har mest brug for den.

Der er brug for, at selskaberne på den ene side udvikler de digitale løsninger, så de bliver mere brugervenlige. På den anden side bør selskaberne bevare og udvikle gode alternativer til de digitale selvbetjeningsløsninger. Det gælder både af hensyn til de digitalt svage passagerer, men også af hensyn til passagererne bredt set. Særligt når det gælder information på selve rejsen, har passagererne brug for andre kilder til information end de selvbetjente muligheder.

Når det gælder udvikling af de digitale selvbetjeningsmuligheder, anbefaler Passagerpuls:

- At brugerne inddrages tæt i udvikling og test af digitale selvbetjeningsløsninger. Der bør ske inddragelse af forskellige slags brugere med forskellige behov og forudsætninger.
- At de digitale selvbetjeningsløsninger videreudvikles med henblik på at afhjælpe de situationer, hvor passagererne oplever dem som utilstrækkelige. Det drejer sig særligt om ukendte rejser og rejse på tværs af transportmidler og selskaber.
- At der arbejdes på at udvikle de digitale selvbetjeningsløsninger, så de opfylder de behov, som passagererne oplever, at de ikke opfylder i dag. Det gælder blandt andet personligt tilpasset indformation, overblik, pålidelighed og brugervenlighed.
- Særligt når det gælder akut opståede forsinkelser, oplever passagererne de digitale informationsværktøjer som utilstrækkelige. Der bør arbejdes på at udvikle deres brugervenlighed og pålidelighed under rejsen.
- Når der indføres nye, digitale selvbetjeningsløsninger, bør trafikalselskaber, kommuner, togselskaber eller andre aktører tilbyde passagererne muligheder for at blive introduceret og uddannet i brugen. Det kan for eksempel ske via borgermøder, kurser eller via foldere, information, film og lignende.

Når det gælder andre løsninger, anbefaler Passagerpuls:

- At den telefoniske kundeservice fortsat prioriteres, herunder med lange åbningstider. Der bør så vidt muligt være åbent i weekenden.
- At de fysiske salgssteder holdes åbne, eventuelt i samarbejde med andre butikker, der kan varetage opgaverne. I disse tilfælde bør der være medarbejdere i kiosker og lignende, som er klædt godt på til at vejlede passagererne i spørgsmål om blandt andet planlægning af rejsen, priser og billetter.
- Når det gælder trafikinformation på rejsen, betjener flertallet af passagererne sig af andre muligheder, hvor de ikke selv skal søge en rejse frem. Det gælder skærme, højtalerudkald og trykt information. Disse muligheder bør bevares og udvikles.

- Der bør være trykte køreplaner på stationer og stoppesteder - eventuelt med prioritet på de steder, hvor der ikke er digitale skærme eller count-down standere.

4. Resultater

For at sætte resultaterne af Passagerpulsens kvantitative undersøgelse i perspektiv indleder vi resultatgennemgangen med nogle fakta fra andre undersøgelser og kilder.

Herefter gennemgår vi resultaterne af undersøgelsen opdelt i følgende afsnit:

- Generel oplevelse af udviklingen fra ikke-digitale til digitale løsninger.
- Brug af digitale selvbetjeningsløsninger ved planlægning af en rejse.
- Brug af digitale selvbetjeningsløsninger ved søgning af information om priser og billetter.
- Brug af digitale selvbetjeningsløsninger ved køb af billetter.
- Brug af digitale selvbetjeningsløsninger ved søgning af information undervejs på rejsen.
- Brug af forskellige løsninger til at komme i kontakt med tog- og trafikselskaberne.

Resultatgennemgangen er primært baseret på en kvantitativ undersøgelse gennemført af Norstat for Passagerpuls i oktober 2019. Spørgeskemaet, der ligger til grund for undersøgelsen, kan ses i afsnit 6.3. Undersøgelsen er foretaget blandt personer, der benytter kollektiv transport mindst en gang i kvartalet. I alt 1.011 personer har besvaret spørgsmålene.

Af økonomiske årsager er undersøgelsen blevet gennemført på et web-baseret befolkningspanel. Vi var bevidste om, at denne metode på forhånd ville afskære personer, der slet ikke – eller kun i mindre omfang – benytter digitale tjenester, fra at deltage i undersøgelsen. Deltagerne i et web-baseret befolkningspanel må nødvendigvis være frekvente brugere af internettet og mailtjenester – ellers ville de ikke kunne deltage i den type panel.

Deltagerne i undersøgelsen er således ikke repræsentative for den ikke-digitale del af befolkningen, og resultaterne skal læses på den baggrund.

Vi var på forhånd klar over, at undersøgelsens manglende repræsentation af 'ikke-digitale' borgere sandsynligvis ville resultere i, at en overvejende del af deltagerne var glade for digitale selvbetjeningsløsninger og ikke havde behov for andet. Derfor er det interessant, at der er relativt mange af svarpersonerne, der i visse situationer foretrækker ikke-digitale løsninger frem for de digitale. Det er særligt tydeligt, hvis svarpersonen har en kort uddannelse (folkeskole, erhvervsuddannelse, kort videregående uddannelse), er over 50 år eller er kvinde.

4.1 Relevant supplerende viden fra andre kilder

På trods af de åbenlyse fordele ved at benytte digitale løsninger i en lang række transaktioner mellem firmaer, organisationer, det offentlige og privatpersoner har samfundet været nødt til at acceptere, at nogle borgere af forskellige årsager ikke har mulighed for at være med på digitaliseringsvognen.

Ifølge Digitaliseringsstyrelsen/Danmarks Statistik⁶

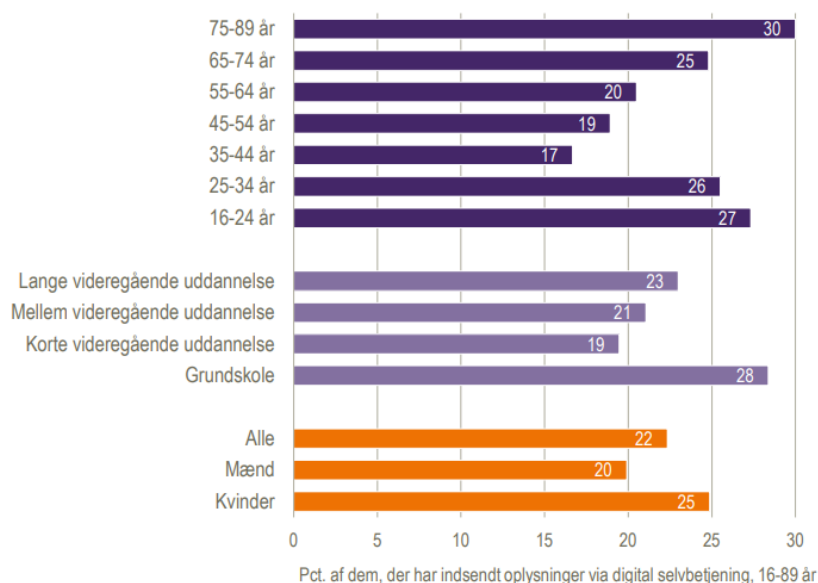
- har 33 procent af de 75-89-årige ikke adgang til internettet i hjemmet.
- har 23 procent af de 75-89-årige aldrig brugt internettet
- har 4 procent af alle fra 16 til 89 år aldrig brugt internettet
- er 405.000 borgere (8,3 %) fritaget fra Digital Post fra det offentlige.

⁶ <https://digst.dk/tal-og-statistik/> og <https://www.dst.dk/da/Statistik/Publikationer/VisPub?cid=29448>

Danskere, der bruger offentlige myndigheders selvbetjeningsløsninger, svarer ifølge Danmarks Statistik, at løsningerne enten er ”meget overskuelige” eller ”overskuelige” (67 %), men 22 procent har haft brug for hjælp til at bruge dem. Det fremgår af figur 2, at det primært er de ældste og de yngste borgere, der har haft brug for hjælp, og de med den korteste uddannelse. Det vil senere fremgå af Passagerpulsens undersøgelsesresultater, at det også er i disse grupper, at flest efterspørger ikke-digitale løsninger som supplement/alternativ til digitale selvbetjeningsløsninger.

Figur 2

Havde brug for hjælp sidst jeg brugte digital selvbetjening. 2018



Kilde: Danmarks Statistik, *It-anvendelse i befolkningen 2018*⁷

Stadigt ifølge Danmarks Statistik bruger 87 procent af personer i alderen 16-89 år en smartphone til private formål. 95 procent har været på internettet inden for de seneste tre måneder, men kun 83 procent har været på internettet fra en smartphone, og 12 procent har ikke været på internettet via en mobil enhed uden for hjemmet eller arbejdspladsen. 15 procent af de 16-89-årige oplever, at den digitale udvikling primært har gjort det sværere at komme i kontakt med offentlige myndigheder.

Der er med andre ord stadig en relativt stor del af befolkningen, der ikke råder over en smartphone, og yderligere en del, der ikke tilgår internettet fra mobile enheder uden for hjemmet eller arbejdspladsen. Disse er altså ikke hjulpet af digitale selvhjælpsløsninger, når de færdes i det offentlige rum.

Ifølge Rambøll og Dansk IT (IT i Praksis 2019-2020)⁸ synes 44 procent af borgerne, det er i orden, at man som udgangspunkt skal betjene sig selv digitalt ved kontakt med det offentlige. 53 procent af borgerne foretrækker generelt digitale kanaler. Når den generelle præference for digitale kanaler i kontakten med det offentlige alligevel ikke er højere end 53 procent, kan det skyldes flere faktorer. De væsentligste ser ud til at være, at borgere har differentierede præferencer alt efter, hvilke situationer de står i, og hvilke opgaver de skal løse, og at præferencerne hænger sammen med uddannelsesniveau.

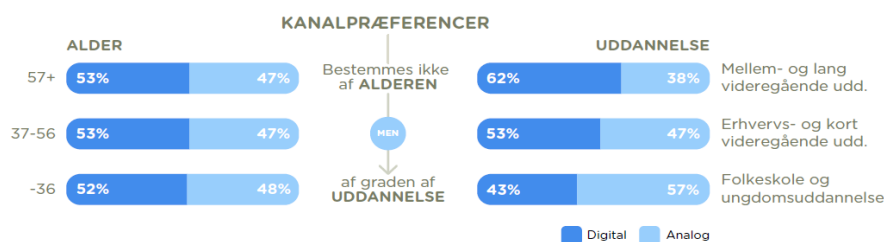
Som det fremgår af figur 3, er der blandt borgere med en folkeskole- eller ungdomsuddannelse en klar præference for at benytte analoge kanaler til at

⁷ <https://www.dst.dk/Site/Dst/Udgivelser/GetPubFile.aspx?id=29448&sid=itbef2018>

⁸ <https://dk.ramboll.com/medier/publikationer/rapporter/it-i-praksis>

kontakte det offentlige. Det modsatte gør sig gældende for personer med en mellem- og lang videregående uddannelse.

Figur 3



Kilde: Rambøll og Dansk IT – IT i Praksis 2019-2020

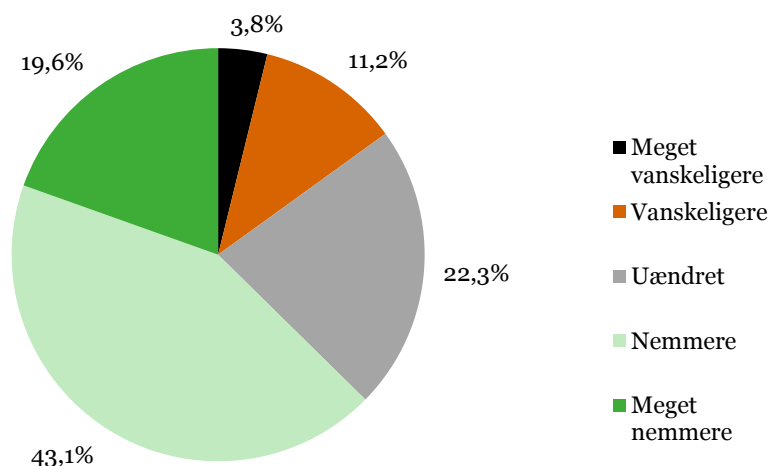
Af 'IT i Praksis 2019-2020' fremgår i øvrigt, at "Forskning viser, at de kortuddannedes udfordring ikke så meget handler om det digitale i sig selv, men om at kunne forstå "det offentlige" og føle sig tryk nok i denne forståelse til at klare opgaverne på egen hånd. (...) Behovet for supplerende kontakt på analoge kanaler vil dog næppe kunne reduceres væsentligt, hvis borgerne tyer til disse kanaler, fordi de har brug for noget, der kun vanskeligt kan håndteres digitalt, fx råd og vejledning, udlægning af afgørelser, sikkerhed og tryghed i vanskelige eller ukendte situationer."

Med andre ord er behovet for analoge løsninger størst, når der er behov for sikkerhed og tryghed, og når borgeren er i ukendte situationer. Store dele af disse iagttagelser kan med stor sikkerhed overføres til passagerernes informationsbehov i tilsvarende situationer.

4.2 Generel oplevelse af udviklingen fra ikke-digitale til digitale løsninger

Som forventet svarer 63 procent af deltagerne i undersøgelsen, at udviklingen fra ikke-digitale til digitale løsninger har gjort det nemmere at begå sig i den kollektive transport. Men som det fremgår af figur 4, er der også 15 procent, der synes, det er blevet vanskeligere.

Figur 4 - I løbet af de senere år er der kommet mange flere digitale løsninger såsom apps og selvbetjening på hjemmesider i den kollektive transport, f.eks. når det gælder billetkøb, information og kundeservice. Til gengæld er der færre ikke-digitale løsninger såsom betjente billetsalg og trykte køreplaner. Oplever du generelt at udviklingen gør det nemmere eller vanskeligere for dig at begå dig i den kollektive transport?



Base: 1.011 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet

Det er, som det fremgår af tabel 1, i højere grad kvinder end mænd, der oplever, at det er blevet vanskeligere, og ligeledes i højere grad de ældre. Således oplever 27,5 procent af deltagerne over 50 år, at det er blevet 'vanskeligere' eller 'meget vanskeligere'.

Svarpersonernes uddannelsesniveau har, som det fremgår af tabel 2, også indflydelse på, hvordan de oplever, at udviklingen har påvirket dem. Særligt de med en mellemlang eller kort videregående uddannelse eller en erhvervsuddannelse oplever, at udviklingen gør, at det er blevet vanskeligere at begå sig i den kollektive transport.

Tabel 1 - Oplever du generelt at udviklingen gør det nemmere eller vanskeligere for dig at begå dig i den kollektive transport? (Krydset med køn og alder)

	Mand	Kvinde	15-29 år	30-39 år	40-49 år	50-99 år
Meget vanskeligere	2,3%	5,3%	0,5%	0,5%	3,9%	7,7%
Vanskeligere	7,6%	14,6%	1,8%	5,0%	13,3%	19,8%
Uændret	23,2%	21,5%	19,2%	20,3%	24,9%	24,4%
Nemmere	45,8%	40,6%	50,3%	50,2%	39,3%	36,3%
Meget nemmere	21,2%	18,0%	28,2%	24,0%	18,6%	11,8%
Base	469	542	169	120	120	602

Tabel 2 - Oplever du generelt at udviklingen gør det nemmere eller vanskeligere for dig at begå dig i den kollektive transport? (Krydset med uddannelse)

	Folkeskole	Gymnasial udd.	Erhvervs-Udd. (faglært)	Kort videreg. udd. (1-2 år)	Ml.lang videreg. udd. (3-4 år, incl. Bachelor)	Lang videreg. udd. (5+ år)
Meget vanskeligere	3,5%	3,0%	4,3%	2,7%	5,4%	2,4%
Vanskeligere	11,9%	0,7%	12,3%	13,2%	14,4%	9,2%
Uændret	25,0%	19,6%	37,0%	12,8%	22,8%	17,1%
Nemmere	41,8%	49,0%	34,2%	46,1%	42,7%	45,9%
Meget nemmere	17,8%	27,7%	12,2%	25,2%	14,7%	25,4%
Base	57	67	161	94	367	260

4.3 Planlægning af rejser

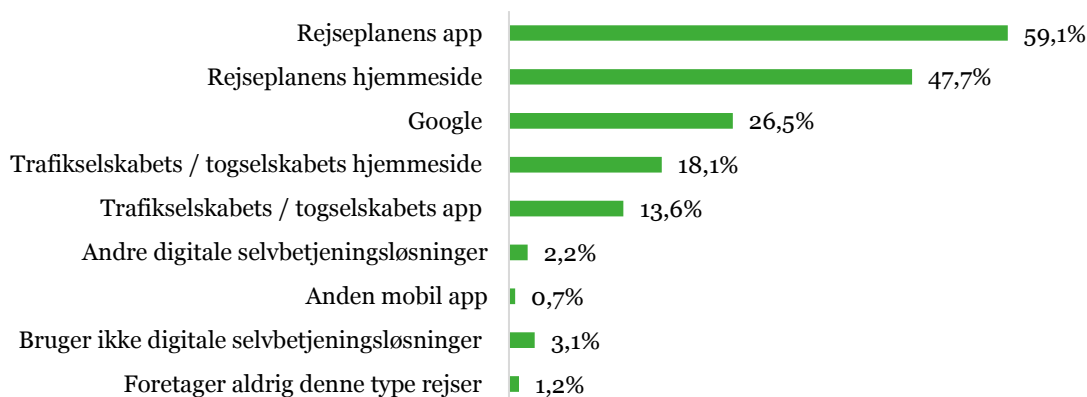
Planlægning af rejser er et område, der for de fleste er blevet meget lettere i takt med, at digitale løsninger gør det muligt at få hurtige rejseforslag, selv på komplicerede søgninger, fra Rejseplanen, Google med videre. Det bruges i kollektiv transport, ved flyrejser, hotelbestillinger og meget mere.

Vi har spurgt deltagerne i undersøgelsen hvilke digitale selvbetjeningsløsninger, de anvender til at planlægge deres rejser med kollektiv transport. Ved 'planlægning' mener vi søgning på afgangstider, rejserute og/eller orientere sig om eventuelle forsinkelser, inden de tager afsted. I spørgsmålene skelnes desuden mellem henholdsvis kendte rejser, som de har prøvet før, og ukendte rejser, som de ikke har prøvet før eller ikke er fortrolige med.

Af figur 5 og figur 6 fremgår, at Rejseplanen (såvel app'en som hjemmesiden) er de foretrukne værktøjer, stærkt fulgt af Google. Trafik-/togselskabets apps og hjemmesider bruges også af en stor del af svarpersonerne. Som det fremgår, er der ikke den store forskel i anvendelsen

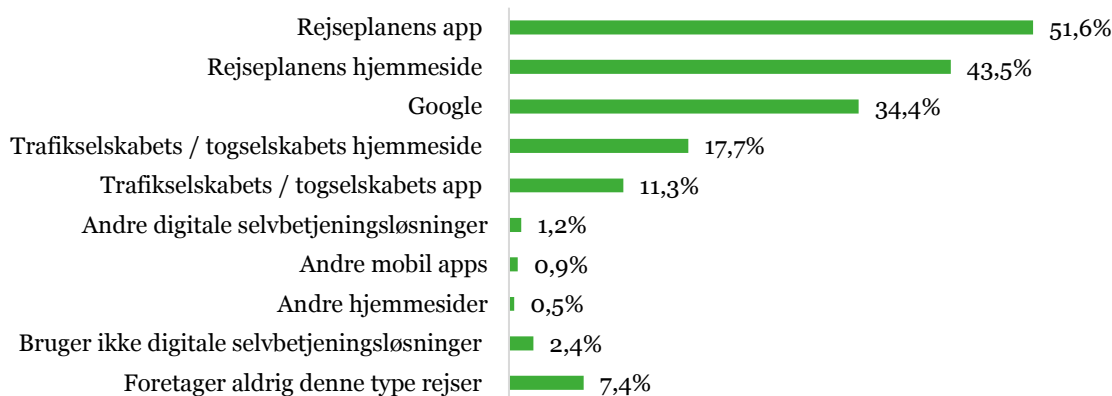
afhængigt af, om det er kendte eller ukendte rejser, der skal planlægges. Det fremgår også, at der er mindre grupper (henholdsvis 3,1 % og 2,4 %), der ikke bruger digitale selvbetjeningsløsninger til at planlægge deres rejser. Cirka halvdelen af disse angiver, at de ikke har et informationsbehov ved rejseplanlægningen, hvorfor de ikke bruger en digital løsning. En lidt mindre gruppe angiver, at de foretrækker 'ikke-digitale' løsninger. En endnu mindre gruppe svarer, at de digitale løsninger er for svære at anvende.

Figur 5 - Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at planlægge dine kendte rejser?



Base: 1.011 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet

Figur 6 - Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at planlægge dine ukendte rejser?



Base: 1.011 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet

Som det fremgår af tabel 3 og tabel 4 er der store regionale forskelle på i hvilken grad svarpersonerne bruger selskabernes hjemmesider og apps til planlægning. Rejseplanens hjemmeside og app benyttes stort set lige meget, uanset hvilken region svarpersonen kommer fra, men der er markant flere, der benytter trafikselskabernes hjemmesider og apps i Region Syddanmark og Region Midtjylland. Det ses også, at der er markant flere i Region Hovedstaden, der ikke bruger digitale selvbetjeningsløsninger, når de planlægger deres kendte rejser. Dette skyldes formodentlig, at det ikke er nødvendigt, fordi udbuddet af kollektiv transport er så højt.

Tabel 3 - Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at planlægge dine kendte rejser? (Krydset med Region)

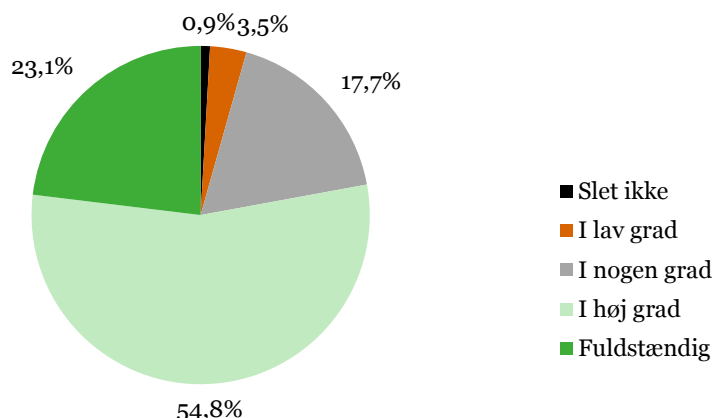
	Hovedstaden	Sjælland	Syd-danmark	Midt-jylland	Nord-jylland
Rejseplanens app	57,4%	58,6%	60,4%	63,6%	56,1%
Rejseplanens hjemmeside	49,2%	49,1%	47,9%	44,5%	43,8%
Trafik-/togselskabets app	6,9%	7,0%	28,5%	23,5%	14,6%
Trafik-/togselskabets hjemmeside	9,1%	8,1%	32,1%	33,9%	25,8%
Google	28,5%	22,7%	21,7%	25,9%	31,1%
Anden mobil app	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Andre digit selvbetjeningsløsn	2,7%	1,7%	1,1%	2,4%	1,5%
Bruger ikke digit selvbetjeningsløsn	4,9%	1,5%	1,1%	0,8%	3,1%
Foretager aldrig denne type rejser	1,3%	3,1%	0,0%	0,7%	0,8%
Base	472	148	127	190	74

Tabel 4 - Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at planlægge dine ukendte rejser? (Krydset med Region)

	Hovedstaden	Sjælland	Syd-danmark	Midt-jylland	Nord-jylland
Rejseplanens app	50,9%	52,0%	51,9%	55,7%	44,6%
Rejseplanens hjemmeside	44,9%	45,1%	39,3%	42,6%	42,0%
Trafik-/togselskabets app	5,1%	7,6%	21,5%	20,9%	13,2%
Trafik-/togselskabets hjemmeside	9,9%	14,5%	24,2%	31,0%	25,7%
Google	34,1%	32,1%	31,1%	38,7%	35,6%
Andre mobil apps	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Andre hjemmesider	0,5%	0,5%	0,8%	0,7%	0,0%
Andre digit selvbetjeningsløsn	1,7%	0,5%	0,0%	1,2%	1,6%
Bruger ikke digit selvbetjeningsløsn	1,7%	2,7%	3,2%	2,2%	5,3%
Foretager aldrig denne type rejser	6,9%	9,7%	8,2%	6,4%	7,4%
Base	472	148	127	190	74

Direkte adspurgt svarer knap 78 procent af deltagerne i undersøgelsen, at de digitale selvbetjeningsløsninger opfylder det behov, de har, i forbindelse med planlægning af deres rejser. Af figur 7 fremgår også, at 4,4 procent svarer, at de digitale selvbetjeningsløsninger 'slet ikke' eller kun 'i lav grad' opfylder deres behov, og at 17,7 procent svarer, at det gør de kun 'i nogen grad'.

Figur 7 - Hvis du tænker generelt på planlægning af dine rejser. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov?



Base: 1.011 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet

Ligesom i det indledende generelle spørgsmål kan vi se, at det er de ældste svarpersoner, særligt dem over 50 år, der svarer, at de digitale løsninger 'slet ikke' eller kun 'i lav grad' kan dække deres behov ved planlægning af rejser. Og omvendt kan vi se, at det i højere grad er mændene og de yngste svarpersoner, der svarer, at de digitale løsninger 'i høj grad' eller 'fuldstændig' kan dække deres behov ved planlægning af rejser. Således er det lige knap 90 procent af de 15-29-årige, der mener det. Se tabel 5.

Tabel 5 - Hvis du tænker generelt på planlægning af dine rejser. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov? (Krydset med køn og alder)

	Mand	Kvinde	15-29 år	30-39 år	40-49 år	50-99 år
Slet ikke	0,9%	0,9%	0,7%	0,0%	0,8%	1,5%
I lav grad	3,4%	3,5%	1,4%	0,9%	3,3%	6,2%
I nogen grad	15,9%	19,5%	8,7%	12,0%	26,9%	22,9%
I høj grad	51,9%	57,5%	58,3%	50,2%	53,8%	55,0%
Fuldstændig	27,8%	18,6%	30,9%	36,9%	15,3%	14,3%
Base	469	542	169	120	120	602

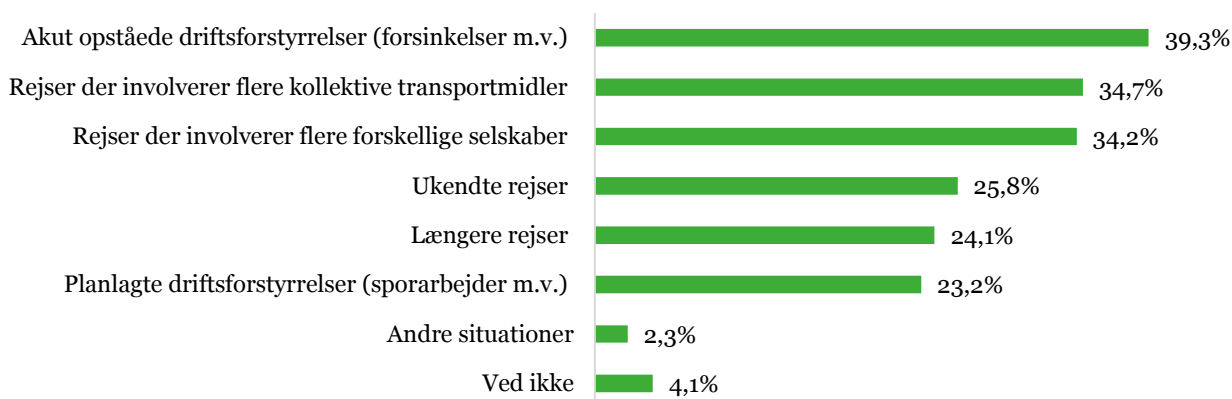
Af tabel 6 fremgår tilsvarende, at det er dem med de korteste uddannelser, særligt dem kun med en folkeskoleeksamen (10,4 %), der mener, at de digitale løsninger 'slet ikke' eller kun 'i lav grad' kan dække deres behov ved planlægning af rejser.

Tabel 6 - Hvis du tænker generelt på planlægning af dine rejser. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov? (Krydset med uddannelse)

	Folkeskole	Gymnasial udd.	Erhvervs-Udd. (faglært)	Kort videreg. udd. (1-2 år)	Ml.lang videreg. udd. (3-4 år, incl. Bachelor)	Lang videreg. udd. (5+ år)
Slet ikke	4,6%	0,0%	0,5%	0,7%	1,0%	0,6%
I lav grad	5,8%	5,1%	3,9%	4,8%	2,8%	2,8%
I nogen grad	17,0%	20,5%	29,1%	13,4%	18,6%	11,5%
I høj grad	51,0%	45,8%	51,7%	57,4%	58,3%	54,6%
Fuldstændig	21,6%	28,7%	14,8%	23,7%	19,2%	30,5%
Base	57	67	161	94	367	260

Vi har fulgt op med et uddybende spørgsmål, og besvarelsene fra de svarpersoner, der ikke mener, at de digitale løsninger 'i høj grad' kan dække deres behov ved planlægning af rejser, viser, at det særligt er ved akut opståede driftsforstyrrelser (39,3 %), at de digitale løsninger er mangelfulde. Men også når rejsen involverer flere transportmidler (34,7 %) og/eller selskaber (34,2 %), oplever flere, at de digitale løsninger er utilstrækkelige. Se figur 8.

Figur 8 - I hvilke situationer er de digitale selvbetjeningsløsninger mangelfulde eller utilstrækkelige ved planlægning dine rejser?



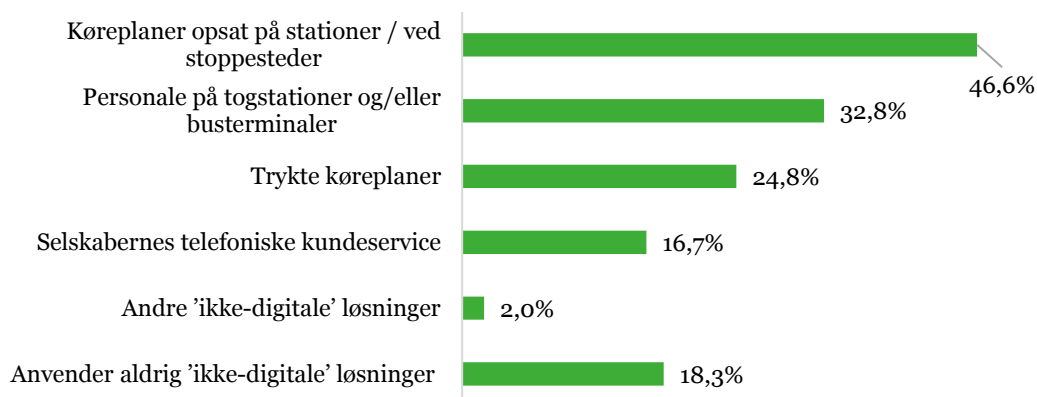
Base: 260 personer der kun i ingen/lav/nogen grad synes at digitale selvbetjeningsløsninger dækker deres behov

Når de digitale løsninger ikke slår til ved planlægningen af rejserne, så bruger disse svarpersoner andre 'ikke-digitale' løsninger. Det er primært køreplaner på stationer/ved stoppesteder (46,6 %), som anvendes. Men også 'at spørge personalet' (32,8 %), trykte køreplaner (24,8 %) og den telefoniske kundeservice (16,7 %) er i brug. Knap en femtedel (18,3 %) svarer, at de aldrig anvender 'ikke-digitale' løsninger. For dem må konklusionen være, at de må leve med, at de digitale løsninger ikke helt kan opfylde deres behov, og at de ikke søger alternativer. Se figur 9.

"Indimellem synes jeg ikke rejseplanen er god nok, den kan jo ikke se om du er dårligt gående og hvor lang tid du bruger på at skifte. Den siger det tager 5 min [at skifte], men jeg ved om jeg skal fra den ene ende af stationen til den ende, eller bare kan skifte hurtigt. Men det er måske svært at [at få med i rejseplanen]... det er jo individuelt for hver enkel station."

Kvinde, 32

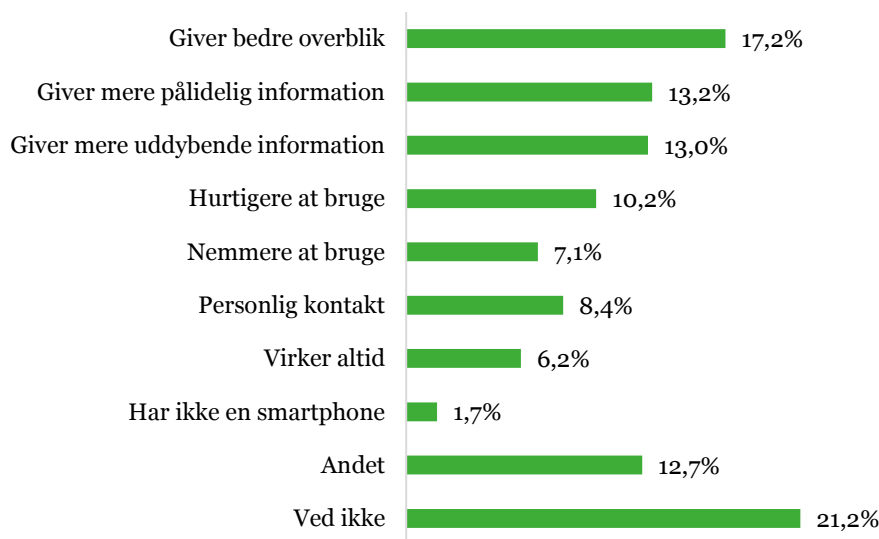
Figur 9 - Hvis du tænker på de situationer, hvor digitale selvbetjeningsløsninger ikke fuldt ud dækker dine informationsbehov ved planlægning af dine rejser. Hvilke andre 'ikke-digitale' løsninger anvender du?



Base: 260 personer der kun i ingen/lav/nogen grad synes at digitale selvbetjeningsløsninger dækker deres behov

De 'ikke-digitale' løsninger giver, som det fremgår af figur 10, denne gruppe brugere et bedre overblik, en mere pålidelig og uddybende information end de digitale løsninger. Samtidigt er de hurtigere og nemmere at bruge og giver mulighed for en personlig kontakt. Der er med andre ord noget tryghed, sikkerhed og nemhed i anvendelsen af de 'ikke-digitale' løsninger, som tiltaler denne gruppe.

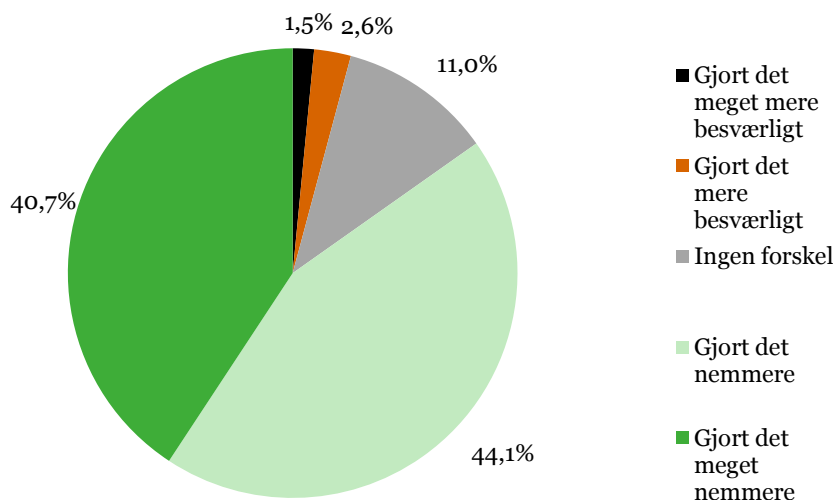
Figur 10 - Hvad kan disse ikke-digitale løsninger, som digitale selvbetjeningsløsninger ikke kan?



Base: 219 personer der i nogle situationer anvender ikke-digitale løsninger ved planlægning af deres rejser

Som det fremgår af figur 11, svarer cirka 85 procent af svarpersonerne, at indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det nemmere for dem at planlægge deres rejser. 4,1 procent mener, at det er blevet mere besværligt, og 11 procent mener, at der ikke er nogen forskel.

Figur 11 - Hvad har indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger generelt betydet for dine muligheder for at planlægge dine rejser?



Base: 988 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet og som benytter digitale selvbetjeningsløsninger til at planlægge rejser

Som ved de tidligere spørgsmål ser vi, at der særligt blandt de ældste svarpersoner er flere, der synes, at det er blevet mere besværligt, nemlig 7,6 procent blandt de 50-99-årige og 4,7 procent blandt de 40-49-årige. Kvinderne synes også i højere grad end mændene, at det er blevet besværligere. Se tabel 7.

Tabel 7 - Hvad har indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger generelt betydet for dine muligheder for at planlægge dine rejser? (Krydset med køn og alder)

	Mand	Kvinde	15-29 år	30-39 år	40-49 år	50-99 år
Gjort det meget mere besværligt	0,3%	2,7%	0,0%	0,8%	2,4%	2,6%
Gjort det mere besværligt	2,0%	3,2%	0,6%	1,2%	2,3%	5,0%
Ingen forskel	9,5%	12,5%	8,9%	7,2%	11,2%	14,4%
Gjort det nemmere	46,4%	41,9%	38,4%	40,5%	48,3%	48,1%
Gjort det meget nemmere	41,9%	39,6%	52,2%	50,3%	35,9%	29,9%
Base	460	528	169	120	118	581

Der er også nogen forskel på besvarelsene afhængigt af svarpersonernes uddannelse. Således synes 6,1 procent af de med en erhvervsuddannelse og 5,2 procent af de med en mellemlang videregående uddannelse, at det er blevet besværligere at planlægge sine rejser efter indførelsen af digital selvbetjening. Se tabel 8.

Tabel 8 - Hvad har indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger generelt betydet for dine muligheder for at planlægge dine rejser? (Krydset med uddannelse)

	Folkeskole	Gymnasial udd.	Erhvervs-Udd. (faglært)	Kort videreg. udd. (1-2 år)	Ml.lang videreg. udd. (3-4 år, incl. Bachelor)	Lang videreg. udd. (5+ år)
Gjort det meget mere besværligt	1,4%	0,8%	0,9%	0,7%	2,7%	0,9%
Gjort det mere besværligt	1,0%	2,6%	5,2%	1,5%	2,5%	2,0%
Ingen forskel	17,1%	13,6%	17,7%	6,8%	11,2%	7,0%
Gjort det nemmere	42,2%	38,9%	42,6%	48,5%	45,1%	43,9%
Gjort det meget nemmere	38,3%	44,1%	33,5%	42,5%	38,5%	46,2%
Base	55	67	156	90	359	256

Vi har valgt ikke at kode et opfølgende og uddybende spørgsmål om årsagen til, at svarpersonerne synes, at indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det mere besværligt at planlægge deres rejser. Men vi har inkluderet alle besvarelser i rapporten i afsnit 5.1. Her følger et lille udsnit.

Det er blevet mere besværligt at planlægge sine rejser med kollektiv transport efter indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger, fordi:

- det er tidskrævende at skulle lede. Ofte er der ikke svarmuligheder, som passer til mine spørgsmål.
- ikke-digitale systemer er lettere at forstå. Du får klarere svar fra personalet.
- man ikke altid forstår deres sprog, og hvad man skal slå op under.
- førhen havde jeg bare en køreplan, nu skal man slå alting op og det er mere besværligt.
- hvis man ikke har strøm eller sin telefon med så er man på den. Har prøvet at et stoppested var flyttet og jeg ikke kunne finde vej til det næste stoppested.

"Jeg bruger den [Rejseplanen] som regel til at finde ud af, hvad skal jeg med. Og så går jeg ind og tager en fysisk køreplan og tjekker køretiderne. Fordi køreplanerne i Rejseplanen passer altså som Kong Volmers..."

Kvinde, 69

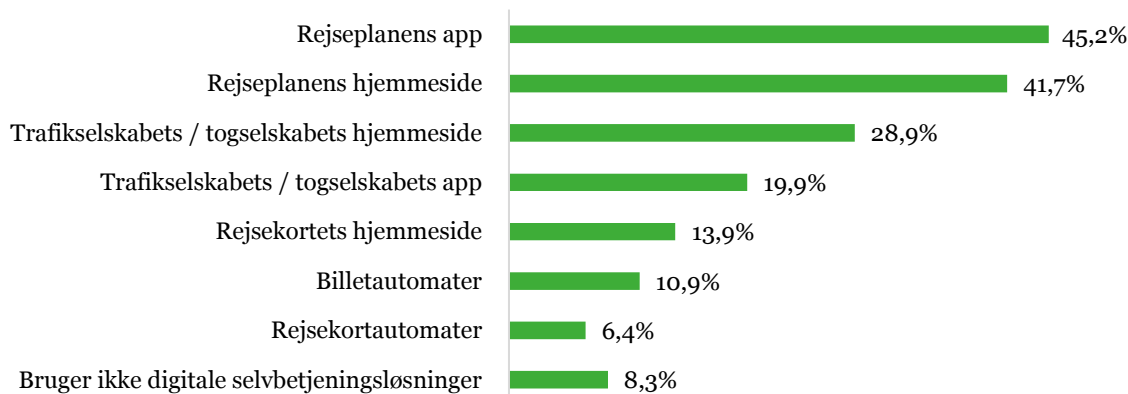
4.4 Finde information om priser og billetter

At kunne finde information om priser og billetter er for de fleste en forudsætning for at kunne rejse. Selv om der er kommet rejsekort og andre 'smarte' billettyper, så har brugerne stadig behov for at vide, hvad rejsen koster, og hvilken billet der bedst kan svare sig.

Rejseplanen er, som det fremgår af figur 12, den primære indgang til information om priser og billetter. Det gælder såvel app-løsningen som hjemmesiden. Trafik-/togselskabets app og hjemmeside benyttes også af mange. Rejsekortets hjemmeside, rejsekortautomater og billetautomater er andre løsninger, der hver især benyttes af mellem 6 og 14 procent af

svarpersonerne. 8,3 procent anvender ikke digitale selvbetjeningsløsninger til at finde information om priser og billetter.

Figur 12 - Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om priser og billetter?



Base: 1.011 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet

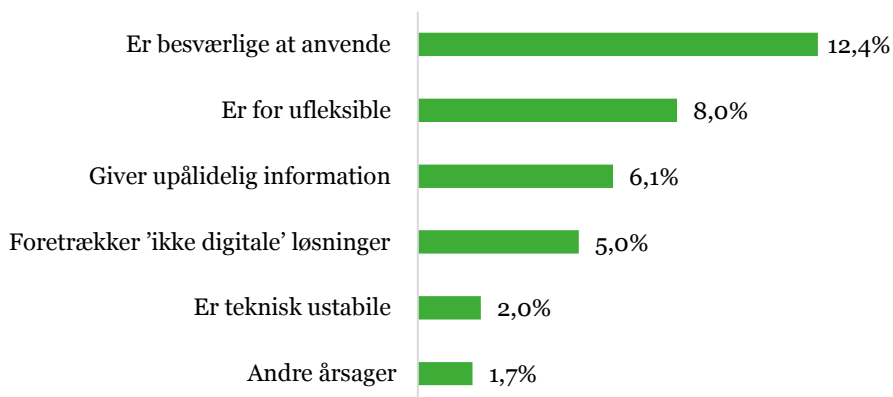
I lighed med 'planlægning af rejser', ser vi også store regionale forskelle i hvilke digitale selvbetjeningsløsninger svarpersonerne anvender. Se tabel 9. Igen er det markant, at selskabernes hjemmesider og apps anvendes langt mere i Region Syddanmark og Region Midtjylland, uden at det resulterer i en lavere anvendelsesgrad for de andre løsninger. Derfor er det også logisk, at markant færre i de to regioner angiver, at de ikke benytter digitale selvbetjeningsløsninger til at finde information om priser og billetter.

Tabel 9 - Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om priser og billetter? (Krydset med Region)

	Hovedstaden	Sjælland	Syddanmark	Midtjylland	Nordjylland
Rejseplanens app	43,3%	46,1%	48,6%	47,2%	44,3%
Google maps	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Anden mobil app	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%
Rejseplanens hjemmeside	42,2%	45,1%	41,1%	38,5%	42,1%
Trafik-/togselskabets app	13,4%	11,0%	37,8%	31,9%	13,5%
Trafik-/togselskabets hjemmeside	24,1%	17,0%	40,1%	40,8%	29,5%
Rejsekortets hjemmeside	14,1%	21,1%	8,4%	12,9%	12,9%
Anden hjemmeside	0,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%
Billetautomater	9,3%	12,5%	13,6%	10,3%	15,5%
Rejsekortautomater	6,5%	7,2%	3,9%	4,9%	12,7%
Andre digitale løsninger	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Bruger ikke digit selvbetjeningsløsninger	11,4%	12,7%	1,6%	3,6%	5,1%
Base	472	148	127	190	74

76,5 procent af dem, der har svaret, at de ikke bruger digitale selvbetjeningsløsninger, siger, at de slet ikke har behov for at søge information om priser og billetter. De, der så har behovet, men ikke bruger de digitale løsninger, svarer, at det skyldes, at det er for besværligt, for ufleksibelt og giver upålidelig information. Se figur 13.

Figur 13 - Hvorfor bruger du ikke digitale selvbetjeningsløsninger, når du skal finde information om priser og billetter?⁹

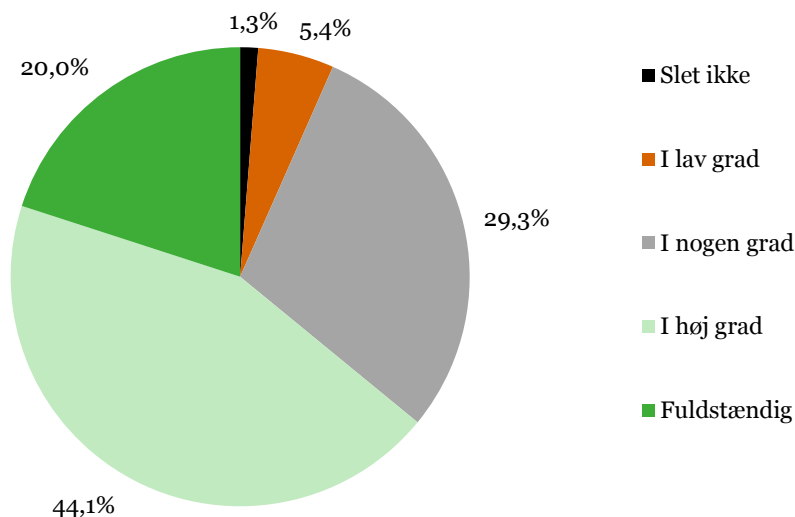


Base: 93 personer der ikke bruger digitale selvbetjeningsløsninger, når de skal finde information om priser og billetter

Direkte adspurgt er det de fleste af svarpersonerne (64,1 %), der synes, at de digitale selvbetjeningsløsninger kan dække deres behov for at finde information om priser og billetter. Af figur 14 fremgår dog også, at 6,7 procent 'slet ikke' eller kun 'i lav grad' synes, at de digitale løsninger kan dække deres behov. 29,3 procent svarer, at det kan de 'i nogen grad'.

De digitale løsninger er med andre ord knapt så gode til at opfylde behovet, når passagererne skal finde information om priser og billetter, som de er, når passagererne skal planlægge sin rejse.

Figur 14 - Hvis du tænker generelt på situationer, hvor du har behov for at finde information om priser og billetter. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov?



Base: 918 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet og som benytter digitale selvbetjeningsløsninger til at finde information om priser og billetter

Som i de tidligere sammenligninger ser vi også i tabel 10, at kvinderne og de ældste af svarpersonerne i lavere grad synes, at de digitale selvbetjeningsløsninger kan dække deres behov for at finde information om priser og billetter, end mændene og de yngre svarpersoner svarer. Det er således 10 procent af de 50-99-årige, der svarer, at de digitale løsninger 'slet ikke' eller

⁹ 76,5 procent har ikke behov for at søge information om priser og billetter

kun 'i lav grad' kan dække deres behov. 7,8 procent af kvinderne svarer det samme.

Tabel 10 - Hvis du tænker generelt på situationer, hvor du har behov for at finde information om priser og billetter. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov? (Krydset med køn og alder)

	Mand	Kvinde	15-29 år	30-39 år	40-49 år	50-99 år
Slet ikke	1,0%	1,6%	0,6%	0,9%	0,0%	2,5%
I lav grad	4,4%	6,2%	4,8%	5,0%	1,8%	7,5%
I nogen grad	26,7%	31,7%	23,9%	28,8%	37,0%	30,1%
I høj grad	41,5%	46,4%	44,5%	41,0%	43,9%	45,4%
Fuldstændig	26,4%	14,1%	26,1%	24,4%	17,3%	14,5%
Base	420	498	159	113	113	533

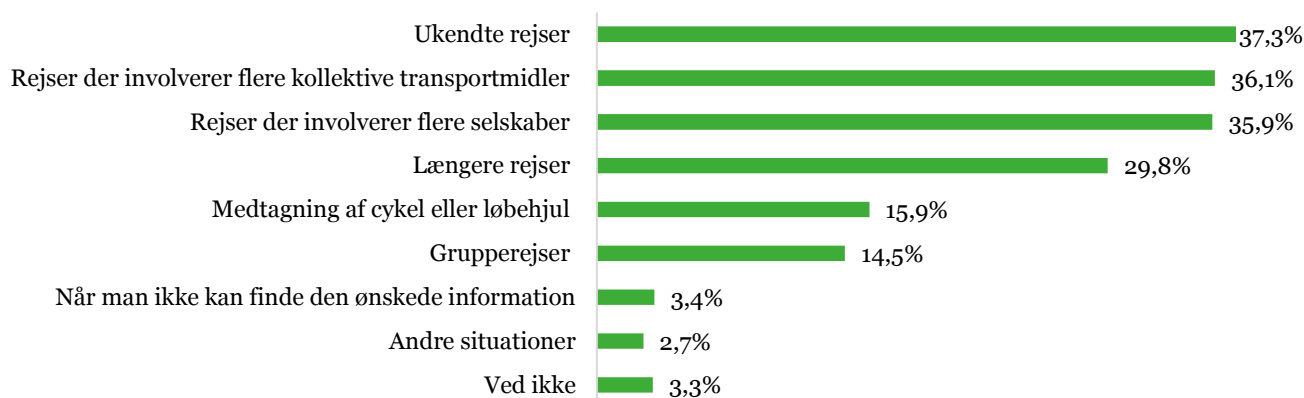
Også på dette spørgsmål er der en tydelig sammenhæng mellem svarpersonernes uddannelsesniveau og deres svar. Af tabel 11 fremgår, at 13,9 procent af dem med en folkeskoleeksamen svarer, at de digitale løsninger 'slet ikke' eller kun 'i lav grad' kan dække deres behov for at finde information om priser og billetter, sammenlignet med dem med en videregående uddannelse (kort-, mellem-, lang), hvor mellem 5,2 og 7,1 procent svarer det samme.

Tabel 11 - Hvis du tænker generelt på situationer, hvor du har behov for at finde information om priser og billetter. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov? (Krydset med uddannelse)

	Folkeskole	Gymnasial udd.	Erhvervs-Udd. (faglært)	Kort videreg. udd. (1-2 år)	Ml.lang videreg. udd. (3-4 år, incl. Bachelor)	Lang videreg. udd. (5+ år)
Slet ikke	5,6%	0,0%	1,6%	1,5%	0,7%	1,2%
I lav grad	8,3%	4,5%	5,4%	5,0%	4,5%	5,9%
I nogen grad	25,1%	31,9%	34,0%	19,6%	32,2%	26,7%
I høj grad	37,9%	43,4%	44,7%	49,2%	47,5%	39,5%
Fuldstændig	23,0%	20,2%	14,3%	24,6%	15,2%	26,6%
Base	52	61	146	83	329	242

Som ved spørgsmålet relateret til planlægning af rejsen ser vi også i figur 15, at det særligt er ved 'ukendte rejser', 'længere rejser' og rejser, der involverer flere trafikmidler og/eller flere tog- og trafiksselskaber, at de digitale løsninger opleves som mangelfulde eller utilstrækkelige, når der skal findes information om priser og billetter.

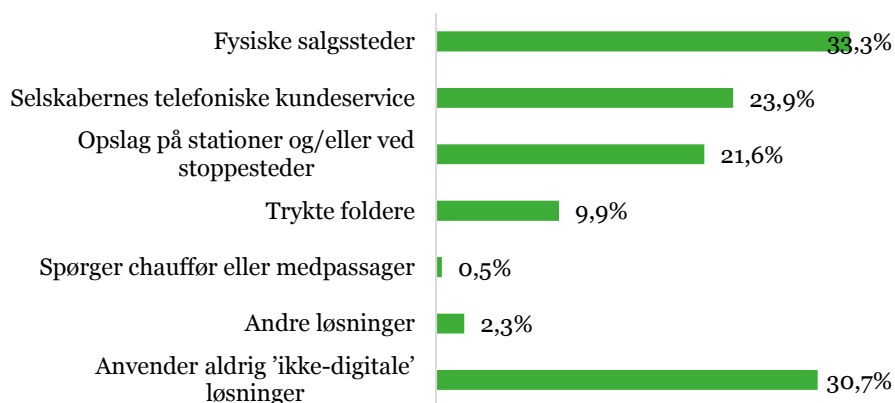
Figur 15 - I hvilke situationer er de digitale selvbetjeningsløsninger mangelfulde eller utilstrækkelige, når du skal finde information om priser og billetter?



Base: 347 personer der kun i ingen/lav/nogen grad synes at digitale selvbetjeningsløsninger dækker deres behov

Som alternative ikke-digitale løsninger anvender svarpersonerne fysiske salgssteder (33,3 %), telefonisk kundeservice (23,9 %) eller opslag på stationer og/eller ved stoppesteder (21,6 %). Se figur 16. 30,7 procent svarer, at de aldrig benytter ikke-digitale løsninger. De må med andre ord have affundet sig med de digitale løsninger, selv om de ikke helt lever op til forventningerne og behovet.

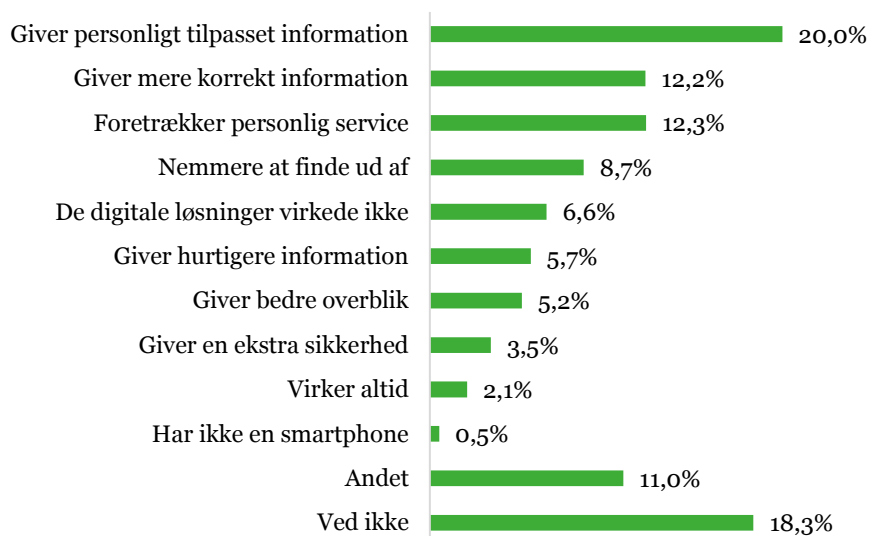
Figur 16 - Hvis du tænker på de situationer, hvor digitale selvbetjeningsløsninger ikke fuldt ud dækker dine behov, når du skal finde information om priser og billetter. Hvilke andre 'ikke-digitale' løsninger anvender du?



Base: 347 personer der kun i ingen/lav/nogen grad synes at digitale selvbetjeningsløsninger dækker deres behov

De ikke-digitale løsninger giver denne gruppe af svarpersonerne en oplevelse af personlig service og personligt tilpasset information. Informationen opleves også som mere korrekt, og løsningerne er nemmere at finde ud af. Flere oplever, at de digitale løsninger ikke virker, og at de får hurtigere information og bedre overblik ved at benytte de ikke-digitale alternativer. Se figur 17.

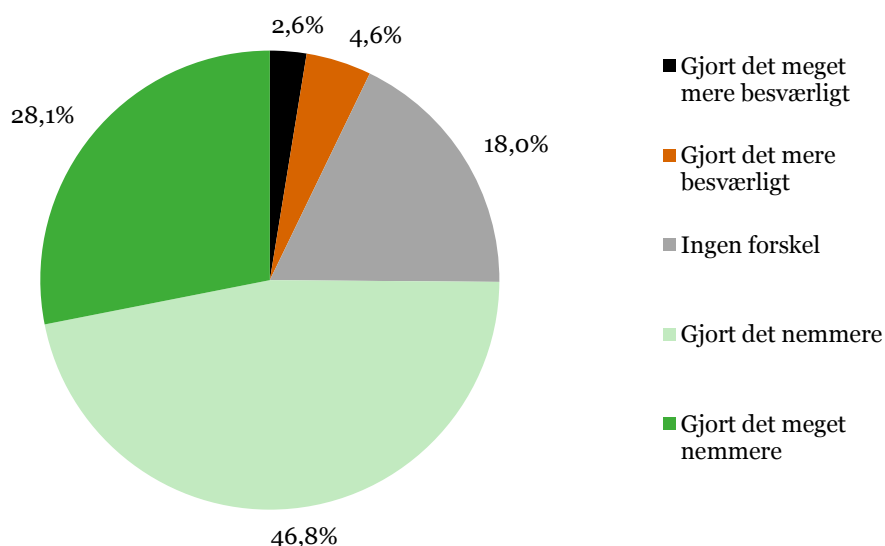
Figur 17 - Du har svaret, at du i nogle situationer anvender ikke digitale løsninger, når du skal finde information om priser og billetter. Hvad er det disse løsninger kan, som digitale selvbetjeningsløsninger ikke kan?



Base: 259 personer personer der i nogle situationer anvender ikke-digitale løsninger når de skal finde information om priser og billetter

Mulighederne for at finde information om priser og billetter er for de fleste blevet lettere med indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger. Se figur 18. 7,2 procent mener dog, at det er blevet mere besværligt, og 18 procent mener, at der ikke er nogen forskel i forhold til tidligere.

Figur 18 - Hvad har indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' betydet for dine muligheder for at finde information om priser og billetter?



Base: 1.011 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet

Som vi har set tidligere, er det kvinderne (8,6 %) og de ældste blandt svarpersonerne (50-99-årige; 11 %), der i højere grad synes, at de digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det mere besværligt at finde information om priser og billetter. Se tabel 12.

Tabel 12 - Hvad har indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' betydet for dine muligheder for at finde information om priser og billetter? (Krydset med køn og alder)

	Mand	Kvinde	15-29 år	30-39 år	40-49 år	50-99 år
Gjort det meget mere besværligt	2,6%	2,6%	2,0%	1,7%	1,4%	3,9%
Gjort det mere besværligt	3,1%	6,0%	0,4%	5,9%	4,0%	7,1%
Ingen forskel	18,9%	17,1%	13,4%	15,7%	21,0%	20,9%
Gjort det nemmere	44,5%	48,9%	50,2%	41,9%	51,4%	44,9%
Gjort det meget nemmere	30,9%	25,4%	34,0%	34,8%	22,2%	23,3%
Base	469	542	169	120	120	602

Af tabel 13 fremgår, at det også i denne sammenhæng er personer kun med en folkeskoleeksamen (7,2 %) og dem med en mellemlang videregående uddannelse (8,3 %) der i højere grad synes, at indførelsen af de digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det mere besværligt at finde information om priser og billetter.

Tabel 13 - Hvad har indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' betydet for dine muligheder for at finde information om priser og billetter? (Krydset med uddannelse)

	Folkeskole	Gymnasial udd.	Erhvervs-Udd. (faglært)	Kort videreg. udd. (1-2 år)	Ml.lang videreg. udd. (3-4 år, incl. Bachelor)	Lang videreg. udd. (5+ år)
Gjort det meget mere besværligt	2,5%	0,8%	3,9%	1,5%	3,3%	1,9%
Gjort det mere besværligt	4,7%	5,0%	2,2%	3,5%	5,0%	5,4%
Ingen forskel	19,4%	17,6%	22,6%	17,4%	19,6%	13,9%
Gjort det nemmere	44,3%	45,9%	48,4%	42,6%	46,0%	49,0%
Gjort det meget nemmere	29,1%	30,6%	22,9%	34,9%	26,1%	29,9%
Base	57	67	161	94	367	260

Der er mange årsager til, at svarpersonerne synes, at indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det mere besværligt at finde information om priser til billetter. Vi har inkluderet alle besvarelser i rapporten i afsnit 5.2. Her følger et lille udsnit.

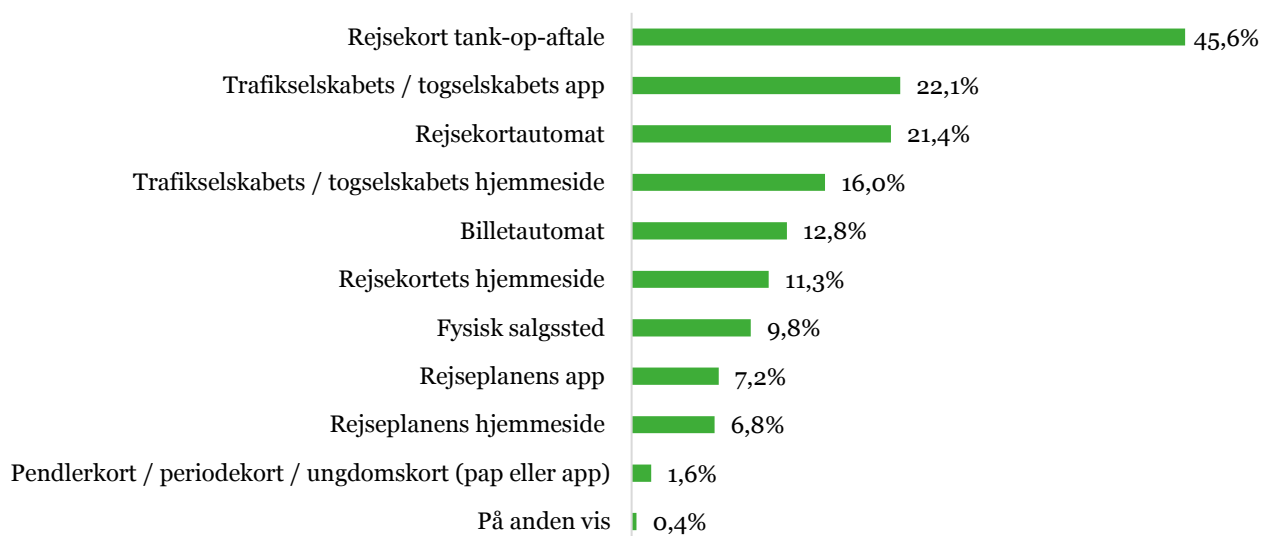
Det er blevet mere besværligt at finde information om priser og billetter efter indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger, fordi:

- det er alt for tidskrævende. Hvis man overser en mærkværdig detalje, som skal krydses af, er det forfra.
- alting skal slås op og det gider jeg ikke.
- de er ensrettet efter efterspørgsel, som man mener de fleste ønsker svar på. Desuden skal man bruge usandsynlig meget tid på at lede efter lige det behov man har. Ingen digital løsning kan erstatte menneskelig kontakt.
- førhen var der et menneske, som var vant til at søge informationerne, måske endda havde en slags ekspertise i det, der kunne hjælpe en, nu er det op til ens egne evner ud i det digitale, der er afgørende for, om man får den rigtige pris - og ens tålmodighed.

4.5 Købe billetter

I takt med at Rejsekort benyttes af flere og flere, bliver de tilhørende 'salgskanaler' (tank-op-aftaler, rejsekortautomater og rejsekortets hjemmeside (tank-op)) også de steder, hvor man normalt køber sin 'billet', med tank-op-aftaler som det klart dominerende. Andre muligheder, der stadig bruges af mange, er trafik- og togselskabets apps og hjemmesider og fysiske salgssteder. Se figur 19.

Figur 19 - Hvordan køber du normalt billet til dine rejser med kollektiv transport?



Base: 1.011 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet

Også i forbindelse med 'hvordan billetkøbet normalt foregår', er der en del regionale forskelle i besvarelsene. Tabel 14 viser, at billetkøb via selskabernes hjemmesider og i særdeleshed apps er langt mere udbredt i Region Syddanmark og Region Midtjylland. Dette må tilskrives, at trafikselskaberne i de to regioner har satset på udvikling af brugerevenlige apps, der gør det nemt både at finde information og købe billet til rejsen. Som konsekvens af den mere udbredte brug af apps i de to regioner er der tilsvarende færre, der bruger tank-op-aftaler til rejsekortet og øvrige muligheder med rejsekortet.

Tabel 14 - Hvordan køber du normalt billet til dine rejser med kollektiv transport? (Krydset med Region)

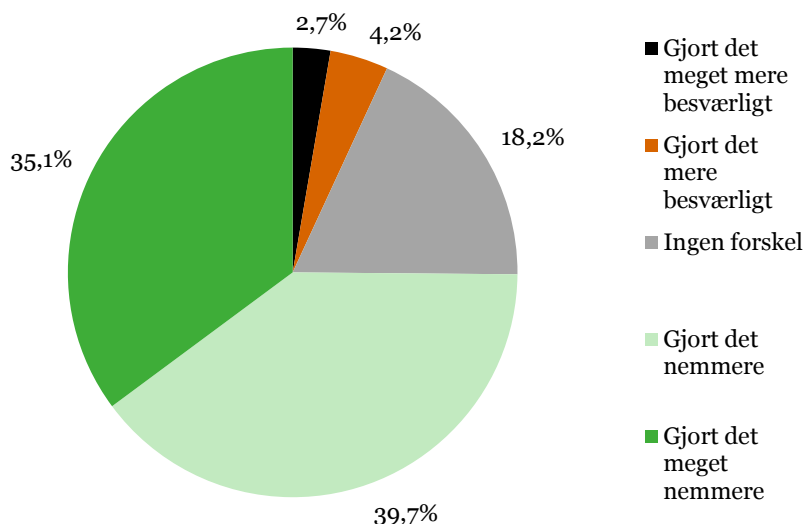
	Hovedstaden	Sjælland	Syd- danmark	Midt- jylland	Nord- jylland
Fysisk salgssted	9,0%	13,2%	8,5%	8,7%	14,9%
Billetautomat	10,5%	12,8%	15,0%	14,1%	19,9%
Rejsekortautomat	22,4%	21,8%	19,7%	17,3%	27,9%
Rejseplanens app	3,5%	3,3%	15,6%	12,9%	7,2%
Rejseplanens hjemmeside	5,3%	3,4%	14,2%	8,7%	4,5%
Trafik-/togselskabets app	15,9%	14,6%	36,8%	37,0%	10,1%
Trafik-/togselskabets hjemmeside	11,5%	7,9%	25,8%	23,7%	20,4%
Rejsekortets hjemmeside	12,1%	14,4%	8,6%	8,7%	12,7%
Rejsekort tank-op-aftale	52,3%	49,4%	25,2%	40,6%	46,3%
Pendler-/periode-/ungdomskort (pap el. app)	2,4%	1,7%	0,0%	0,8%	1,9%
På anden vis	0,2%	0,0%	0,0%	1,0%	1,9%
Base	472	148	127	190	74

De digitale selvbetjeningsløsninger (Rejsekort, apps mv.) har for de fleste (74,8 %) betydet, at det er blevet meget nemmere at købe en billet. 6,9 procent synes, det er blevet besværligere, og 18,2 procent synes, at der ingen forskel er. Se figur 20.

"Jeg har ikke kunnet finde ud af at købe en billet på nettet fra Borup. Enten ringer jeg derind, men typisk tager jeg toget ind til Nørreport og køber den i billetsalget."

Mand, 68

Figur 20 - Hvad har indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' betydet for dine muligheder for at købe billet?



Base: 1.011 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet

Af tabel 15 fremgår, at det særligt er kvinderne (8,2 %), de 40-49-årige (8,7 %) og de 50-99-årige (11,6 %), der synes, at indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' har gjort det besværligere at købe en billet.

Tabel 15 - Hvad har indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' betydet for dine muligheder for at købe billet? (Krydset med køn og alder)

	Mand	Kvinde	15-29 år	30-39 år	40-49 år	50-99 år
Gjort det meget mere besværligt	1,2%	4,1%	0,0%	0,8%	4,6%	4,7%
Gjort det mere besværligt	4,3%	4,1%	1,2%	2,9%	4,1%	6,9%
Ingen forskel	17,4%	19,1%	13,5%	16,4%	20,8%	21,3%
Gjort det nemmere	37,5%	41,8%	42,2%	41,0%	37,8%	38,2%
Gjort det meget nemmere	39,6%	30,9%	43,1%	38,9%	32,7%	28,9%
Base	469	542	169	120	120	602

Også i denne sammenhæng er det svarpersonerne med en folkeskoleeksamen som længste, gennemførte uddannelse (7,3 %), en erhvervsuddannelse (7,9 %) og en mellemlang videregående uddannelse, der synes, at indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' har gjort det besværligere at købe en billet. Se tabel 16.

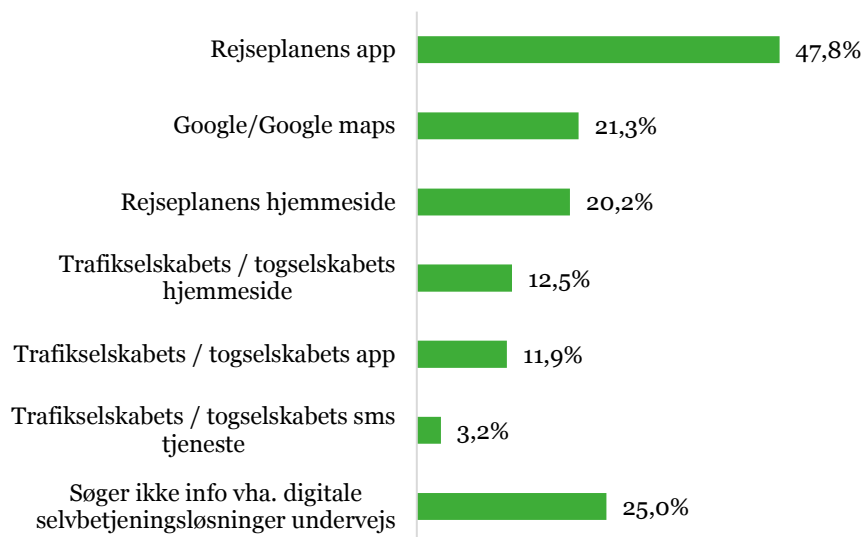
Tabel 16 - Hvad har indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' betydet for dine muligheder for at købe billet? (Krydset med uddannelse)

	Folkeskole	Gymnasial udd.	Erhvervs-Udd. (faglært)	Kort videreg. udd. (1-2 år)	Ml.lang videreg. udd. (3-4 år, incl. Bachelor)	Lang videreg. udd. (5+ år)
Gjort det meget mere besværligt	3,9%	0,8%	2,8%	1,3%	4,4%	1,5%
Gjort det mere besværligt	3,4%	6,0%	5,1%	3,8%	3,2%	4,4%
Ingen forskel	24,2%	18,7%	22,1%	13,7%	19,1%	15,3%
Gjort det nemmere	40,7%	32,4%	38,7%	49,3%	40,1%	38,8%
Gjort det meget nemmere	27,8%	42,1%	31,2%	32,0%	33,1%	40,0%
Base	57	67	161	94	367	260

4.6 Finde information om rejsen undervejs

Undervejs på rejsen anvender svarpersonerne, som det fremgår af figur 21, i flest (47,8 %) tilfælde Rejseplanens app til at finde information om den igangværende rejse. Google (21,3 %), Rejseplanens hjemmeside (20,2 %) og trafik-/togselskabets digitale kanaler anvendes også af mange. 25 procent søger ikke information ved hjælp af digitale selvbetjeningsløsninger undervejs. Det vil sige, at 75 procent benytter digitale løsninger til at få information undervejs på rejsen.

Figur 21 - Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om din rejse undervejs?



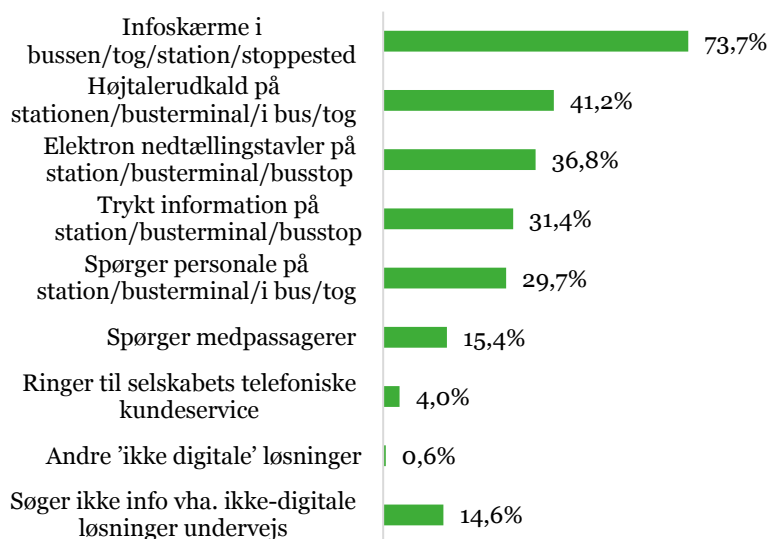
Base: 1.011 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet

Infoskærme i bus/tog og ved station/stoppesteder er de ikke-digitale løsninger, som flest anvender til at få information om rejsen undervejs (73,7 %). Højtalerudkald (41,2 %) på stationer/terminaler/i bus/tog og count-down standere (36,8 %) anvendes også af mange, og endelig anvendes trykt information på station/terminal/busstop og det at spørge personale eller medpassagerer fortsat af en del svarpersoner. Se figur 22. 14,6 procent svarer, at de ikke anvender ikke-digitale løsninger til at få information om rejsen undervejs, hvilket betyder at cirka 85 procent af personerne benytter ikke-digitale løsninger til at få information. Det skal ses i relation til de 75 procent, der anvender digitale løsninger.

"Jeg kan godt lide den der menneskestemme, der siger hvad man skal gøre. Jeg gider ikke begynde på rejseplanen, for jeg ved ikke om jeg kan stole på den."

Kvinde, 66

Figur 22 - Hvilke af følgende ikke-digitale løsninger anvender du til at finde information om din rejse undervejs?



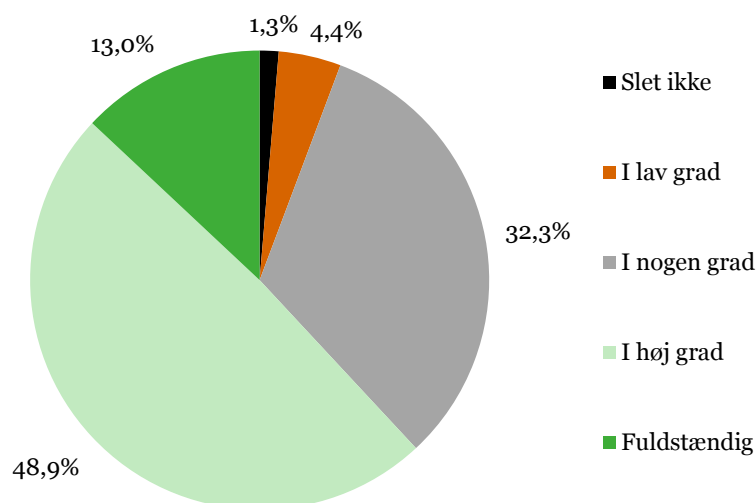
Base: 1.011 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet

Figur 23 viser tydeligt, at de digitale selvbetjeningsløsninger ikke dækker behovene for at få information undervejs på rejsen helt så godt, som de dækker de andre behov undervejs i rejseflowet. 61,9 procent svarer, at de digitale selvbetjeningsløsninger 'i høj grad' eller 'fuldstændig' dækker deres behov for at finde information undervejs på rejsen. 5,7 procent svarer, at det 'slet ikke' eller kun 'i lav grad' er tilfældet, og 32,3 procent svarer, at det 'i nogen grad' er tilfældet.

"Hvis du ikke kan komme på wifi som turist bliver det rigtig dyrt at skulle undersøge hvordan et system virker på nettet. QR koder kan være smart nok, men det burde bare sidde der helt standard."

Kvinde, 32

Figur 23 - I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov for at finde information undervejs på rejsen?



Base: 689 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet og som benytter digitale selvbetjeningsløsninger til at finde information undervejs på rejsen

Af tabel 17 fremgår, som vi har set tidligere, at det er blandt kvinderne (6,7 %) og de 50-99-årige (9,6 %), at der er flest, der 'slet ikke' eller kun 'i lav grad' oplever, at deres informationsbehov undervejs på rejsen bliver dækket af de digitale selvbetjeningsløsninger.

Tabel 17 - I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov for at finde information undervejs på rejsen? (Krydset med køn og alder)

	Mand	Kvinde	15-29 år	30-39 år	40-49 år	50-99 år
Slet ikke	1,6%	1,1%	0,9%	1,7%	1,0%	1,7%
I lav grad	3,2%	5,6%	4,0%	0,0%	4,3%	7,9%
I nogen grad	28,3%	36,3%	23,9%	31,9%	40,4%	37,5%
I høj grad	53,0%	44,9%	53,6%	55,4%	42,9%	42,5%
Fuldstændig	13,9%	12,2%	17,6%	11,0%	11,3%	10,3%
Base	321	368	155	102	92	340

Tabel 18 viser, at der også i vurderingen af dette spørgsmål er en sammenhæng med svarpersonens uddannelsesniveau om end knapt så markant som tidligere set. Personer med en mellemlang videregående uddannelse er mindst tilfredse med de digitale selvbetjeningsløsninger. 9,2 procent mener ikke, at deres informationsbehov undervejs på rejsen bliver dækket af de digitale selvbetjeningsløsninger. Det samme er kun tilfældet for 3,4 procent af dem med en lang videregående uddannelse.

Tabel 18 - I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov for at finde information undervejs på rejsen? (Krydset med uddannelse)

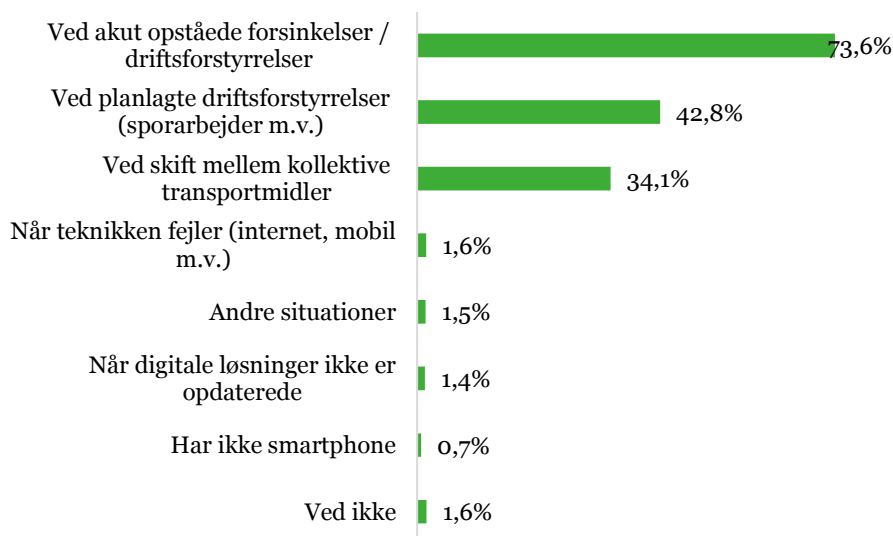
	Folkeskole	Gymnasial udd.	Erhvervs-Udd. (faglært)	Kort videreg. udd. (1-2 år)	Ml.lang videreg. udd. (3-4 år, incl. Bachelor)	Lang videreg. udd. (5+ år)
Slet ikke	0,0%	0,0%	0,5%	2,3%	2,3%	1,2%
I lav grad	1,4%	4,7%	5,0%	2,9%	6,9%	2,2%
I nogen grad	29,8%	28,8%	38,2%	22,1%	29,9%	37,0%
I høj grad	49,9%	47,1%	47,7%	58,3%	46,8%	49,5%
Fuldstændig	18,8%	19,4%	8,7%	14,5%	14,1%	10,1%
Base	41	55	101	63	242	185

De digitale selvbetjeningsløsningers utilstrækkelighed kommer tydeligst til udtryk i forbindelse med akut opståede driftsforstyrrelser (73,6 %), ved planlagte driftsforstyrrelser (42,8 %) og ved skift mellem transportmidler (34,1 %), hvor svarpersonerne ikke oplever, at deres behov for information undervejs på rejsen opfyldes.

"Det er svært, når man står med sine pakkenelliker, og man skal nå det ene og det andet. Så kan det sgu godt være sin sag at rode med en smartphone, for at se, hvor man skal gå hen og hvornår kører toget."

Mand, 66

Figur 24 - I hvilke situationer, er digitale løsninger mangelfulde eller utilstrækkelige, når du har behov for at finde information undervejs på rejsen?



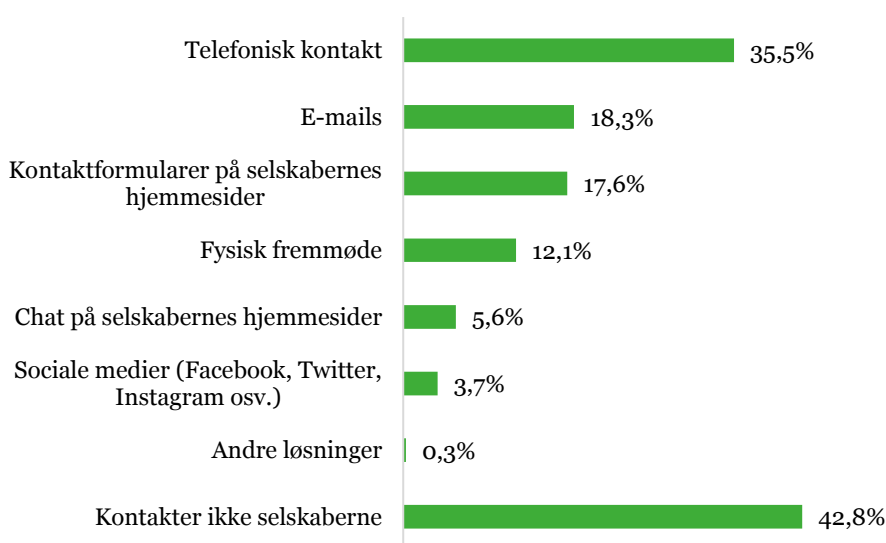
Base: 285 personer der kun i ingen/lav/nogen grad synes, at digitale selvbetjeningsløsninger dækker deres behov

4.7 Komme i kontakt med selskaberne

Over halvdelen af svarpersonerne i undersøgelsen (57,2 %) kontakter, som det fremgår af figur 25, fra tid til anden tog- og trafikkselskaberne. Og når de gør det, bruger de ofte ikke-digitale kontaktformer. Telefonisk kontakt er mest anvendt (35,5 %). Herefter kommer e-mail (18,3 %) og brug af kontaktformularer (17,6 %).

Fysisk fremmøde er også stadigvæk en meget anvendt kontaktform. 12,1 procent (cirka hver femte af dem der kontakter tog- og trafikkselskaberne) kontakter selskaberne ved fysisk fremmøde i et kundecenter, billetsalg eller lignende.

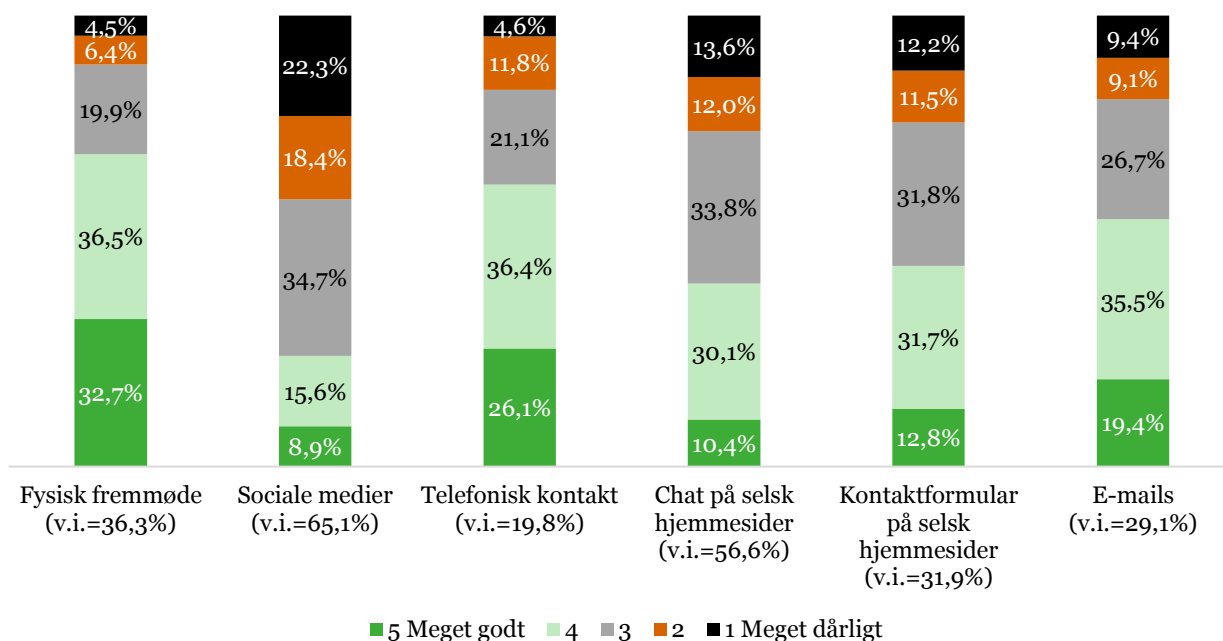
Figur 25 - De sidste spørgsmål handler om kontakt til selskaberne i den kollektiv transport, dvs. DSB, Arriva Tog og de regionale trafikkselskaber, der har ansvar for busser, letbane og lokaltog. Hvilke løsninger bruger du til at komme i kontakt med selskaberne?



Base: 1.011 personer der bruger kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet

Som det fremgår af figur 26, er der en sammenhæng mellem de anvendte kontaktformer, og hvor brugervenlige de opleves af svarpersonerne. Således vurderes brugervenligheden for 'fysisk fremmøde' højest blandt de svarpersoner, der har en holdning til det (69,2 % har svaret '5' eller '4' på en skala hvor 5 er 'meget godt'), efterfulgt af 'telefonisk kontakt' (62,5 %). E-mails og kontaktformularer tillægges lavere brugervenlighed.

Figur 26 - Hvis du tænker på følgende kontaktformers brugervenlighed. Hvor godt synes du, at de fungerer?



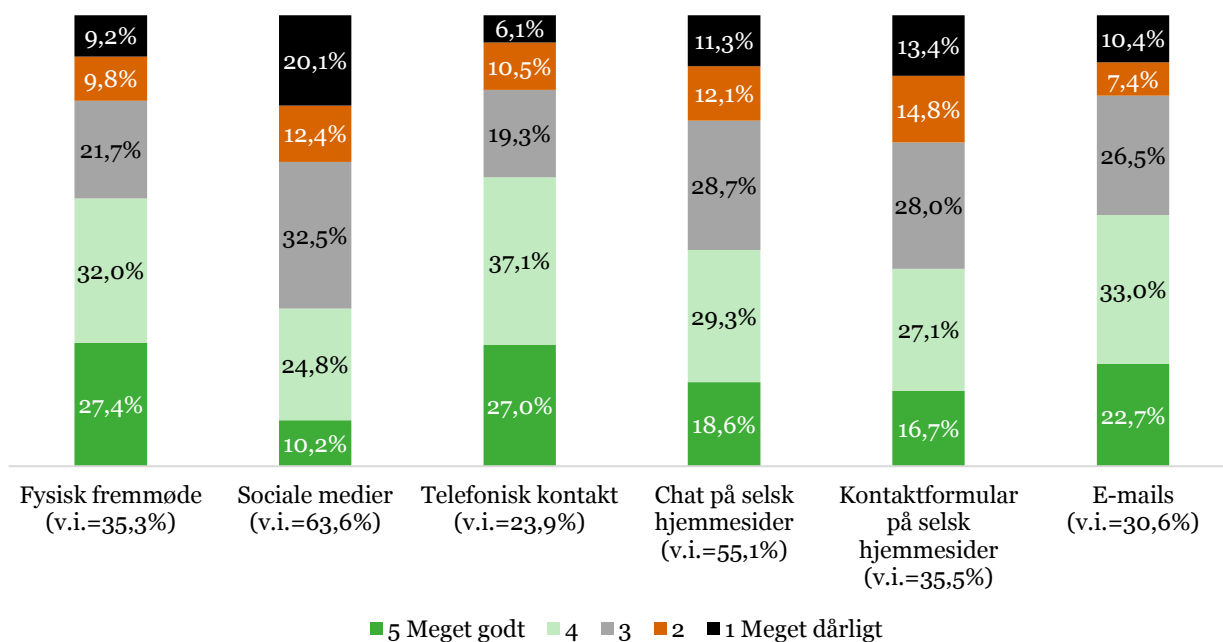
Note: 'Ved ikke' er fraregnet og data rekalkuleret. Andel 'ved ikke' står ved hvert kontaktform. Base: 578 personer der fra tid til anden er i kontakt med et trafik- eller togselskab

"Nogle gange ringer jeg til DSB og taler med en medarbejder, jeg synes altid jeg har fået en fin service, men det er ikke så mange gange det er sket."

Kvinde, 66

Tilsvarende billede får vi, når svarpersonerne skal vurdere kontaktformernes fleksibilitet. Som det fremgår af figur 27, vurderes 'telefonisk kontakt' til at have den bedste fleksibilitet i forhold til svarpersonens behov (64,1 % synes, at det er godt) og 'fysisk fremmøde' som den kontaktform med den næstbedste fleksibilitet (59,4 % synes, at det er godt), på trods af de mere begrænsede åbningstider med videre.

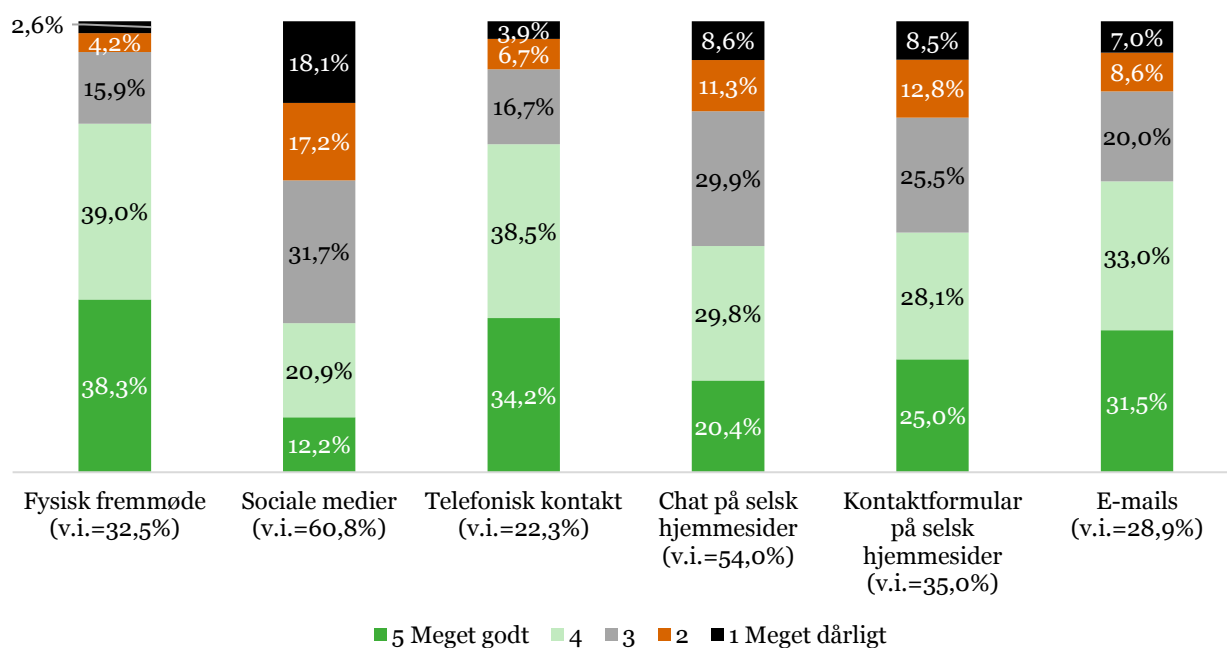
Figur 27 - Hvis du tænker på følgende kontaktformers fleksibilitet, dvs. deres evne til at tilpasse sig dine behov. Hvor godt synes du, at de fungerer?



Note: 'Ved ikke' er fraregnet og data rekalkuleret. Andel 'ved ikke' står ved hvert kontaktform. Base: 578 personer der fra tid til anden er i kontakt med et trafik- eller togselskab

Endeligt er der også, som det fremgår af figur 28, en klar markering af, at svarpersonerne oplever 'fysisk fremmøde' og 'telefonisk kontakt' som de to kontaktformer, der er mest pålidelige. Altså, om de forventer, at de kan stole på den information, de får gennem den kontaktform. E-mails vurderes også som ret pålidelige, mens chat-funktioner på hjemmesider og kontakt via sociale medier er markant mindre pålidelige i svarpersonernes opfattelse.

Figur 28 - Hvis du tænker på følgende kontaktformers pålidelighed, dvs. deres evne til at give information, du kan stole på. Hvor godt synes du, at de fungerer?



Note: 'Ved ikke' er fraregnet og data rekalkuleret. Andel 'ved ikke' står ved hvert kontaktform. Base: 578 personer der fra tid til anden er i kontakt med et trafik- eller togselskab

"Fordi når man så vælger at ringe, så er det jo netop fordi man har noget, der er kompliceret. Så har man sikkert prøvet alle de andre løsninger. Og hvis man ikke har prøvet alle de andre, så det nok fordi man ikke er i stand til det, og så skal man alligevel tale med nogle rigtige mennesker, så skal man ikke i gang med et tryksystem."

Mand, 55

5. Åbne besvarelser

5.1 Mere besværligt at planlægge dine rejser. Hvorfor?

- Apps virker ikke ordentlig. Går kold eller lukker ned
- At finde rundt på nettet er svært. Det tager lang tid at finde og købe billet.
- Der er ingen overblik over rejsen. Vi kan ikke sammenligne ankomst/afgangstider og skift med kortets muligt ventetid
- Der er meget mere at holde øje med
- Der mangler information ved fx stoppesteder
- Det er omstændigt ikke at kunne betale direkte i transport midlet. Endvidere er det ikke altid åbenlyst hvor og hvilke hjemmesider der skal bruges.
- Det er svært at finde ud af hvor man kan finde hvilkeninformationer
- Det er svært at navigere i
- Det er svært at overse en plan på en skærm
- Digitale løsninger kræver fortrolighed med de digitale medier
- Digitale løsninger giver ikke altid den mest hensigtsmæssige rejserute
- Fordi de tager ikke højde for ønsker som prioritet af lyntog eller bestemte buslinier. Jeg bor på Amager og skal til Odense. Rejseplanen foreslår konstant rejser over Valby således at rejser med intercitytog lyn ikke er muligt da der ikke holdes på Valby
- Fordi der ikke er betjent station
- Fordi det er besværligt at bruge - ikke lettere
- Fordi det er tidskrævende at skulle lede. Ofte er der ikke svarmuligheder, som passer til mine spørgsmål.
- Fordi digitale løsninger kun kan fores hjemme via en pc
- Fordi ikke-digitale systemer er lettere at forstå. Du får klarere svar fra personalet
- Fordi jeg har svært ved at genfinde det jeg har søgt efter. Er ikke så fortrolig med it endnu
- Fordi køreplaner med tider mangler ved busstoppestederne.
- Fordi man bruger meget tid på at finde planer mv. Mange ting skulle blive simplere med digitale løsninger men alting er blevet mere kompliceret.
- Fordi man er nødt til at bede rejseplanen om flere korte dele af rejsen hvis man vil kunne regne med den
- Fordi man ikke længere kan bede et bureau om at gøre det, og fordi f.eks. DSB og mange flyselskaber har gjort det næsten umuligt at tale med en tilstrækkeligt kvalificeret person til at løse problemer
- Fordi, man ikke altid forstår deres sprog, og hvad man skal slå op under
- Fordyrelse af anvendelse af offentlig transport
- Foretrak at have en trykt tog/busløseplan. Eller at henvende mig på den nærliggende togstation.
- Fx fortæller rejseplanen ikke udtømmende, hvilke trinbræt/byer/stoppesteder, man kommer forbi. Det betyder, at man ikke kan regne ud, hvor det evt. er snedigst at foretage et evt. skift. I papirform fik man flere informationer, så der var en synergieffekt af de forskellige papirkøreplaner. Man kan ikke selv få lov til at planlægge sin rejse. Hvilket muligvis er udmærket, hvis man er snotdum. Ellers bliver man det da. Spørg google/rejseplanen/telefonen - undgå at tænke selv og bliv endnu dummere. Alternativt prøv at bruge hovedet og find en lettere og mere glat rejse. Hvorfor bliver software aldrig testet ordentligt? Betaler man virkelig mange penge for dumb ass systemer? Som de rejsende så kan betale i form af skyhøje billet-over-priser. Det er vel nok flot...

- Førhen havde jeg bare en køreplan, nu skal man slå alting op og det er mere besværligt
- For hvis man ikke har strøm eller sin telefon med så er man på den. Har prøvet at et stoppested var flytte og jeg ikke kunne finde vej til det næste stoppested
- Har i forrige/forrige svar givet en klar beskrivelse... om min alder ctr. teknologi og vaner og glæder ved at bruge de små og store trykte rejseplaner - køreplaner!
- Ingen hjælp ved problemer
- Ja det er da irriterende at man ikke længere kan se hvad tid bussen kører, når man står ved et stoppested. I det mindste har I da hængt stoppestederne op igen. Det kan da ikke passe man skal sidde og bruge så meget tid på en app eller hjemmeside før man skal hjemmefra. Samt jeg kender mange der ikke ejer en smartphone eller en computer. Det er håbløst
- Jeg foretrækker gammeldags trykte køreplaner
- Jeg kan ikke se de digitale løsninger på min telefon, kun hjemme på computeren
- Jeg savner personlig betjening. Har ikke adgang til internettet, når jeg er hjemmefra.
- Kan ikke benytte de nye digitale midler
- Man kan ikke se alt og den forslår også steder i f.eks. Jylland når man er i København
- Mangelfulde køreplaner ved stoppestederne
- Mangler ind imellem et menneske i den anden ende der ved noget om rejsen
- Måltretthed og personlig betjening
- Nogle gange synes jeg det er uoverskueligt at finde den billigste rejsemåde
- Nye ruter der tar længer tid og mere inviklet
- Når man er pensionist, er det et cirkus at finde ud af rabatter. Den ene vej er det smartest at bruge pensionistrejsekort og den anden vej er pensionistrabat billigst. Og så afhænger det i øvrigt af dag og tid på dagen.
- Pga usikkerhed
- Rejseplanen er ELENDEG! Meget langsom at bruge - og ubrugelig i regnvejr.
- Savner personlig kontakt og rådgivning om alternativer
- Skal bruge meget tid ved pc'en
- Svært at finde
- Tager for megen tid
- Tager meget længere tid end at gå på billetkontor eller rejsebureau
- Tager tid
- Tiderne passer ikke til køretiderne for busserne.

5.2 Mere besværligt at finde information om priser og billetter. Hvorfor?

- Alt for tidskrævende. Hvis man overser en mærkværdig detalje, som skal krydses af, er det forfr.
- Alting skal slås op og det gider jeg ikke
- Bliver ikke informeret nok, synes generelt info er blevet dårligt, særligt på stationer og ved stoppe steder
- Bruger kun pensionist priser
- De kan snakke
- De virker ikke
- Det er ekstremt svært at finde prisoversigter. Det offentlige kunne lære af flyselskaberne hvor det er let og overskueligt i en priskalender
- Det er for kompliceret for mig
- Det er generelt et rod

- Det er ikke logisk hvor man skal klikke for at komme til den oplysning man skal bruge.
- Det er, somom DSB har fralagt sig ethvert betjeningsansvar
- Det synes jeg virkelig, jeg har forklaret og skåret fuldstændigt ud i pap, så selv den mest evnesvage leder, der kun tænker i Excel-ark, ligesom må kunne fatte det. Ellers henviser jeg til mit mobilnummer, så skal jeg da gerne forsøge at skære det endnu mere ud i pap.
- Det tager for lang tid
- Det tog kun et par minutter at slå op i en plan
- For tredje gang, fordi jeg ikke har en smartphone
- For mange valg
- Fordi de er ensrettet efter efterspørgsel, som man mener de fleste ønsker svar på. Desuden skal man bruge usandsynlig meget tid på at lede efter lige det behov man har. Ingen digital løsning kan erstatte menneskelig kontakt.
- Fordi det kan tage lang tid at få fundet frem.
- Fordi DSB ikke viser prisen på en funden afgang, der hvor jeg søger. Tidskrævende at kigge på flere sider
- Fordi man skal sidde og rode rundt på alle mulige hjemmeside, det kan man da ikke forlange, hvad med turister de er da på herrens mark
- Fordi, de kræver, at jeg har adgang til nettet.
- Foretrækker opl. på papir
- Førhen var der et menneske, som var vant til at søge informationerne, måske endda havde en slags ekspertise i det, der kunne hjælpe en, nu er det op til ens egne evner ud i det digitale, der er afgørende for, om man får den rigtige pris - og ens tålmodighed.
- Ingen - manglende kendskab til digital service
- Ingen personlig vejledning
- Jeg er ikke ung
- Jeg har ofte brug for hjælp til at komme på eller af det står ingen steder. Henvisning til handicappede
- Jeg mangler en personlig betjening
- Jeg synes det er en jungle at finde rundt i
- Kan være svært at forstå
- Man kender aldrig prisen ved rejse med rejsekort
- Muligvis på grund af min alder foretrækker jeg klart trykte køreplaner frem for digitale køreplaner. På samme måde som jeg foretrækker en trykt avis frem for en digital. Digitale løsninger har dog den fordel at man også kan se priser. Det kunne man ikke i køreplanernes tid.
- Samtale er nemmere
- Synes det er ved at blive en jungle.
- Uoverskuelighed
- Uoverskueligt
- Ældre mennesker må investere i en dyr smartphone for at kunne anvende offentlig transport. Ældre bruger da bare bilen i stedet for. Det gør vi. He he

6. Om undersøgelsen

6.1 Metodebeskrivelse

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet af Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk på baggrund af input fra to fokusgrupper med brugere af kollektiv transport. I fokusgrupperne blev der spurgt ind til deltagernes brug af digitale og analoge løsninger i forbindelse med planlægning, billetkøb, information undersvejs og kontakt til trafikselskabet.

Inden undersøgelsen gik i gang, blev spørgeskemaet testet på en mindre målgruppe for dels at sikre den rette forståelse af spørgsmålene og dels at sikre, at den tekniske opsætning var korrekt i forhold til, at alle relevante spørgsmål blev vist til – og besvaret af – svarpersonerne.

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført ved brug af spørgeskemaer udsendt via e-mail. Spørgeskemaerne er blevet sendt ud af Norstat til Norstats befolkningspanel.

Metoden blev valgt, fordi ønsket har været at lave en kvantificerbar undersøgelse, der på en økonomisk forsvarlig måde nåede ud til et bredt udsnit af målgruppen. Samtidigt sikrer metoden, at svarpersonerne kan deltage fuldstændigt anonymt, og at besvarelsenerne ikke påvirkes af, at svarpersonen eventuelt ønsker at være politisk korrekt overfor en interviewer.

Vi var bevidste om, at denne metode på forhånd ville afskære personer, der slet ikke – eller kun i mindre omfang – benytter digitale tjenester, fra at deltage i undersøgelsen. Deltagerne i et webbaseret befolkningspanel må nødvendigvis være frekvente brugere af Internettet og mail-tjenester – ellers ville de ikke kunne deltage i den type panel.

Deltagerne i undersøgelsen er således ikke repræsentative for den ikke-digitale del af befolkningen og resultaterne skal læses på den baggrund.

Fakta

Dataindsamlingsperiode: 4. til 10. oktober 2019

Målgruppe: 15-99 år, bruger kollektiv transport mindst en dag i kvartalet

Nettostikprøve: 1.011

Nettostikprøven på 1.011 besvarelser betyder, at den maksimale statistiske usikkerhed på Totaler er +/- 3,1 procentpoint.

Vejning af stikprøven

Vejning er sket på rejsefrekvens, køn, alder og regionsniveau.

Datarens og -kontrol

Efter afslutningen af dataindsamlingen har Passagerpuls foretaget en kvalitetskontrol af de indsamlede besvarelser med udgangspunkt i følgende kriterier:

- Dubletter
- Svartider
- Svarmønstre
- Logiske tjek

6.2 Om deltagerne i undersøgelsen

Stikprøven er, som det ofte ses ved interview i onlinepaneler, lidt skæv i forhold til alder på deltagerne. Der er lidt for få deltagere i de yngre aldersgrupper – særligt gruppen 18-24 år og gruppen 36-49 år. Modsat er der for mange deltagere i aldersgruppen 60-69 år. Skævheden, vurderer vi dog, er ikke større, end at det er fuldt ud forsvarligt at veje datamaterialet således, at det vejede datagrundlag er repræsentativt for danskerne i alderen 18 år og over.

Tabel 19 - Køn

	Uvejet	Vejet
Mand	46,4%	48,4%
Kvinde	53,6%	51,6%
Base	1.011	1.011

Tabel 20 - Alder

	Uvejet	Vejet
15-29 år	16,7%	26,7%
30-39 år	11,9%	18,5%
40-49 år	11,9%	16,0%
50+ år	59,5%	38,9%
Base	1.011	1.011

Tabel 21 - Region

	Uvejet	Vejet
Hovedstaden	46,7%	47,0%
Sjælland	14,6%	12,9%
Syddanmark	12,6%	13,4%
Midtjylland	18,8%	19,2%
Nordjylland	7,3%	7,4%
Base	1.011	1.011

Tabel 22 – Rejsefrekvens med kollektiv transport

	Uvejet	Vejet
5-7 dage om ugen	13,1%	15,5%
3-4 dage om ugen	11,7%	12,0%
1-2 dage om ugen	16,7%	15,8%
1-3 dage om måneden	34,9%	34,8%
1-2 gange i kvartalet	23,6%	21,9%
Base	1.011	1.011

6.3 Spørgeskema

Scr.1: Er du...

Mand
Kvinde

Scr.2: Hvad er din alder?

Notér: ____

Scr.3: I hvilket af følgende geografiske områder bor du?

Region Hovedstaden
Region Sjælland
Fyn og Øerne
Syddanmark (Region Syddanmark minus Fyn og Øerne)
Region Midtjylland
Region Nordjylland
Bornholm

Scr.4: Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?

5-7 dage om ugen
3-4 dage om ugen
1-2 dage om ugen
1-3 dage om måneden
1-2 gange i kvartalet
1-2 gange hvert halve år -> AFSLUT
1-2 gange om året -> AFSLUT
Sjældnere -> AFSLUT
Aldrig -> AFSLUT

Scr.5: Hvad er den højeste uddannelse du enten har afsluttet eller er i gang med?

Folkeskole
Gymnasial uddannelse
Erhvervsuddannelse (faglært)
Kort videregående uddannelse (1-2 år)
Mellemlang videregående uddannelse (3-4 år, incl. Bachelor)
Lang videregående uddannelse (5+ år)
Andet, notér: ____

Scr.6: Hvor mange voksne personer på 18 år eller derover bor der i husstanden, inklusive dig selv?

1
2
3 eller flere

Scr.7: Hvor mange børn under 18 år bor der i husstanden?

Ingen
1
2
3 eller flere

Scr.8: Hvad er husstandens samlede årlige bruttoindkomst, dvs. indkomsten før skat?

Under 100.000 kr.
100.000-199.999 kr.
200.000-299.999 kr.
300.000-399.999 kr.
400.000-499.999 kr.
500.000-749.999 kr.
750.000-999.999 kr.
1-2 millioner kr.
Over 2 millioner kr.
Ønsker ikke at oplyse

Hvis Scr.2=15 eller derover og Scr.4:1-5, fortsæt til Spm.1. Ellers afslut.

PLANLÆGNING

Indledning:

De næste spørgsmål handler om planlægning af dine rejser med kollektiv transport. Ved 'planlægning' forstås søgning på afgangstider, rejserute og/eller orientere dig om eventuelle forsinkelser, inden du tager afsted. I spørgsmålene skelnes desuden mellem hhv. *kendte* og *ukendte* rejser. Ved 'kendte rejser' forstås de rejser, du foretager enten dagligt eller af og til. Ved 'ukendte rejser' forstås de rejser, der ikke er 'kendte', dvs. rejser du enten aldrig tidligere har foretaget, og/eller rejser du tidligere har foretaget, men ikke er helt fortrolig med.

[Batteri]

Spm.1: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at planlægge hhv. dine *kendte* og *ukendte* rejser med kollektiv transport?

Skala (rækker):

Kendte rejser

Ukendte rejser

Svarmuligheder (kolonner), Multiple:

Rejseplanens app

Rejseplanens hjemmeside

Trafikselskabets / togselskabets app

Trafikselskabets / togselskabets hjemmeside

Google

Andre digitale selvbetjeningsløsninger, angiv: _____

Bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger **[single]**

Foretager aldrig denne type rejser **[single. IT: kan dog ikke vælges både for kendte og ukendte rejser, for så passer man ikke ind i undersøgelsen!]**

[Spm.1_1:7]

[Multiple]

Spm.1A: Hvorfor bruger du ikke digitale selvbetjeningsløsninger, når du planlægger dine kendte rejser?

Er besværlige at anvende

Er teknisk ustabile

Er for ufleksible

Giver upålidelig information

Andre årsager, angiv: _____

Foretrækker 'ikke-digitale' løsninger **[single]**

Har ikke et informationsbehov ved kendte rejser **[single]**

[Spm.1_2:7]

[Multiple]

Spm.1B: Hvorfor bruger du ikke digitale selvbetjeningsløsninger, når du planlægger dine ukendte rejser?

Er besværlige at anvende

Er teknisk ustabile

Er for ufleksible

Giver upålidelig information

Andre årsager, angiv: _____

Foretrækker 'ikke-digitale' løsninger **[single]**

Har ikke et informationsbehov ved ukendte rejser **[single]**

Spm.3: Hvis du tænker generelt på planlægning af dine rejser. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov?

Slet ikke

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

Fuldstændig

[Spm.3:1,2,3]

[Multiple]

Spm.3A: I hvilke situationer er de digitale selvbetjeningsløsninger mangelfulde eller utilstrækkelige ved planlægning dine rejser?

Ukendte rejser

Længere rejser

Rejser der involverer flere kollektive transportmidler

Rejser der involverer flere forskellige selskaber

Planlagte driftsforstyrrelser (sporarbejder m.v.)

Akut opståede driftsforstyrrelser (forsinkelser m.v.)

Andre situationer, angiv: _____

[Spm.3:1,2,3]

[Multiple]

Spm.3B: Hvis du tænker på de situationer, hvor digitale selvbetjeningsløsninger ikke fuldt ud dækker dine informationsbehov ved planlægning af dine rejser. Hvilke andre 'ikke-digitale' løsninger anvender du?

Trykte køreplaner

Selskabernes telefoniske kundeservice

Personale på togstationer og/eller busterminaler

Køreplaner opsat på stationer / ved stoppesteder

Andre 'ikke-digitale' løsninger, angiv: _____

Anvender aldrig 'ikke-digitale' løsninger

[Spm.3B:1,2,3,4,5]

[Open]

Spm.3C: Du har svaret, at du i nogle situationer anvender ikke-digitale løsninger ved planlægning af dine rejser. Hvad er det disse løsninger kan, som digitale selvbetjeningsløsninger ikke kan?

Skriv her: _____

[Spm.1_1:1,2,3,4,5,6 og/eller Spm.1_2:1,2,3,4,5,6]

Spm.3D: Hvad har indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger generelt betydet for dine muligheder for at planlægge dine rejser?

Gjort det meget mere besværligt

Gjort det mere besværligt

Ingen forskel

Gjort det nemmere

Gjort det meget nemmere

[Spm.3D:1,2]

[Open]

Spm.3E: Du har svaret, at indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det mere besværligt at planlægge dine rejser. Hvorfor?

Skriv her: _____

INFORMATION OM PRISER OG BILLETTER

Indledning:

De næste spørgsmål handler om at finde information om priser og billetter. Med 'billet' menes alle typer billetter, inklusive periodekort, klippekort og Rejskort.

[Multiple]

Spm.4: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om priser og billetter?

Rejseplanens app

Rejseplanens hjemmeside

Trafikselskabets / togselskabets app

Trafikselskabets / togselskabets hjemmeside

Rejskortets hjemmeside

Billetautomater

Rejskortautomater

Andre digitale løsninger, angiv: _____

Bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger [single]

[Spm.4:9]

[Multiple]

Spm.4A: Hvorfor bruger du ikke digitale selvbetjeningsløsninger, når du skal finde information om priser og billetter?

Er besværlige at anvende

Er teknisk ustabile

Er for ufleksible

Giver upålidelig information

Andre årsager, angiv: _____

Foretrækker 'ikke digitale' løsninger [single]

Har ikke behov for at søge information om billetter, priser m.v. [single]

[Spm.4:1,2,3,4,5,6,7,8]

Spm.5: Hvis du tænker generelt på situationer, hvor du har behov for at finde information om priser og billetter. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov?

Slet ikke

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

Fuldstændig

[Spm.5:1,2,3]

[Multiple]

Spm.6A: I hvilke situationer er de digitale selvbetjeningsløsninger mangelfulde eller utilstrækkelige, når du skal finde information om priser og billetter?

Ukendte rejser

Længere rejser

Grupperejser

Rejser der involverer flere kollektive transportmidler

Rejser der involverer flere selskaber

Medtagning af cykel eller løbehjul

Andre situationer, angiv: _____

[Spm.5:1,2,3]

[Multiple]

Spm.6B: Hvis du tænker på de situationer, hvor digitale selvbetjeningsløsninger ikke fuldt ud dækker dine behov, når du skal finde information om priser og billetter. Hvilke andre 'ikke-digitale' løsninger anvender du?

Selskabernes telefoniske kundeservice

Fysiske salgssteder

Opslag på stationer og/eller ved stoppesteder

Trykte foldere

Andre løsninger, angiv: _____

Anvender aldrig 'ikke-digitale' løsninger

[Spm.6B:1,2,3,4,5]

[Multiple]

Spm.6C: Du har svaret, at du i nogle situationer anvender ikke digitale løsninger, når du skal finde information om priser og billetter. Hvad er det disse løsninger kan, som digitale selvbetjeningsløsninger ikke kan?

Skriv her: _____

Spm.6D: Hvad har indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' betydet for dine muligheder for at finde information om priser og billetter?

Gjort det meget mere besværligt

Gjort det mere besværligt

Ingen forskel

Gjort det nemmere

Gjort det meget nemmere

[Spm.6D:1,2]

[Open]

Spm.6E: Du har svaret, at indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det mere besværligt at finde information om priser og billetter. Hvorfor?

Skriv her: _____

KØB AF BILLET

De næste spørgsmål handler om køb af billet til dine rejser med kollektiv transport. Med 'billet' menes alle typer billetter, inklusive periodekort, klippekort og Rejekort.

[Multiple]

Spm.7: Hvordan køber du normalt billet til dine rejser med kollektiv transport?

Fysisk salgssted

Billetautomat

Rejekortautomat

Rejseplanens app

Rejseplanens hjemmeside

Trafikselskabets / togselskabets app

Trafikselskabets / togselskabets hjemmeside

Rejekortets hjemmeside

Rejekort tank-op-aftale

På anden vis, angiv: _____

[Single]

Spm.8: Hvad har indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' betydet for dine muligheder for at købe billet?

Gjort det meget mere besværligt

Gjort det mere besværligt

Ingen forskel

Gjort det nemmere

Gjort det meget nemmere

[Spm.8:1,2]**[Open]**

Spm.8A: Du har svaret, at indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det mere besværligt at købe billet. Hvorfor?

Skriv her: _____

INFORMATION UNDERVEJS

De næste spørgsmål handler om information undervejs på dine rejser med kollektiv transport.

[Multiple]

Spm.9: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om din rejse undervejs?

Rejseplanens app

Rejseplanens hjemmeside

Trafikselskabets / togselskabets app

Trafikselskabets / togselskabets hjemmeside

Trafikselskabets / togselskabets sms tjeneste

Google/Google maps

Søger ikke information vha. digitale selvbetjeningsløsninger undervejs på mine rejser **[single]**

[Multiple]

Spm.10: Hvilke af følgende ikke-digitale løsninger anvender du til at finde information om din rejse undervejs?

Infoskærme i bussen / toget / på stationer / ved busstoppesteder

Trykt information opsat på stationer / ved busterminaler / ved busstoppesteder

Spørger personale på stationen / ved busterminalen / i bussen / toget

Højtalerudkald på stationen / ved busterminalen / i bussen / toget

Elektroniske nedtællingstavler stationen / ved busterminalen / ved busstoppestedet

Ringer til selskabets telefoniske kundeservice

Spørger medpassagerer

Andre 'ikke digitale' løsninger, angiv: _____

Søger ikke information vha. ikke-digitale løsninger undervejs på mine rejser **[single]**

[Spm.9=1,2,3,4,5,6]

Spm.11: I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov for at finde information undervejs på rejsen?

Slet ikke

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

Fuldstændig

[Spm.11:1,2,3][Multiple]

Spm.12: I hvilke situationer, er digitale løsninger mangelfulde eller utilstrækkelige, når du har behov for at finde information undervejs på rejsen?

Ved skift mellem kollektive transportmidler

Ved planlagte driftsforstyrrelser (sporarbejder m.v.)

Ved akut opståede forsinkelser / driftsforstyrrelser

Andre situationer, angiv: _____

KONTAKT TIL SELSKABERNE

De sidste spørgsmål handler om kontakt til selskaberne i den kollektiv transport, dvs. DSB, Arriva Tog og de regionale trafikselskaber, der har ansvar for busser. Letbane og lokaltog.

[Multiple]

Spm.13: Hvilke løsninger bruger du til at komme i kontakt med selskaberne?

E-mails

Kontaktformularer på selskabernes hjemmesider

Chat på selskabernes hjemmesider

Telefonisk kontakt

Sociale medier (Facebook, Twitter, Instagram osv.)

Fysisk fremmøde

Andre løsninger, angiv: _____

Kontakter ikke selskaberne **[single]**

[Spm.13:1,2,3,4,5,6,7]

[Batteri]

Spm.14A: Hvis du tænker på følgende kontaktformers brugervenlighed. Hvor godt synes du, at de fungerer?

Svar på en skala fra 1-5, hvor 1 er 'Meget dårligt' og 5 er 'Meget godt', 'ved ikke'

E-mails

Kontaktformularer på selskabernes hjemmesider

Chat på selskabernes hjemmesider

Telefonisk kontakt

Sociale medier (Facebook, Twitter, Instagram osv.)

Fysisk fremmøde

[Spm.13:1,2,3,4,5,6,7]

[Batteri]

Spm.14B: Hvis du tænker på følgende kontaktformers fleksibilitet, dvs. deres evne til at tilpasse sig dine behov. Hvor godt synes du, at de fungerer?

Svar på en skala fra 1-5, hvor 1 er 'Meget dårligt' og 5 er 'Meget godt', 'ved ikke'

E-mails

Kontaktformularer på selskabernes hjemmesider

Chat på selskabernes hjemmesider

Telefonisk kontakt

Sociale medier (Facebook, Twitter, Instagram osv.)

Fysisk fremmøde

[Spm.13:1,2,3,4,5,6,7]

[Batteri]

Spm.14C: Hvis du tænker på følgende kontaktformers pålidelighed, dvs. deres evne til at give information, du kan stole på. Hvor godt synes du, at de fungerer?

Svar på en skala fra 1-5, hvor 1 er 'Meget dårligt' og 5 er 'Meget godt', 'ved ikke'

E-mails

Kontaktformularer på selskabernes hjemmesider

Chat på selskabernes hjemmesider

Telefonisk kontakt

Sociale medier (Facebook, Twitter, Instagram osv.)

Fysisk fremmøde

Spm.15: I løbet af de senere år er der kommet mange flere digitale løsninger såsom apps og selvbetjening på hjemmesider i den kollektive transport, f.eks. når det gælder billetkøb, information og kundeservice. Til gengæld er der færre ikke-digitale løsninger såsom betjente billetsalg og trykte køreplaner.

Oplever du generelt at udviklingen gør det nemmere eller vanskeligere for dig at begå dig i den kollektive transport?

Meget vanskeligere

Vanskeligere

Uændret

Nemmere

Meget nemmere

Det var det sidste spørgsmål. Tak for dine svar.

7. Om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

Vi lytter til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- Mobilitet i tyndt befolkede områder (november 2019)
- Passagerernes definition af kundeservice (oktober 2019)
- Brugerinddragelse inden for kollektiv transport (oktober 2019)
- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2019)
- Kundeservice på de sociale medier (oktober 2019)
- Utryghed på stationer (september 2019)
- Passagerernes oplevelse af tryghed på stationerne (september 2019)
- Passagerernes oplevelse af information ved busforsinkelser (juli 2019)
- Passagerernes tilfredshed med og ønsker til Rejseplanen (juli 2019)
- Responstid – test af selskabernes sms-tjeneste (juli 2019)
- Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)
- Danskernes holdning til klima- og miljøvenlig transport (marts 2019)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (december 2018)
- National Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2018)
- Information om togselskabernes reisetidsgarantier (november 2018)
- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2018)

Du kan se endnu flere af de undersøgelser, vi har lavet, på vores hjemmeside passagerpulsen.taenk.dk/undersogelser

Redaktion

Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Laura Kirch Kirkegaard

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsmedarbejder: Christina Vejsgaard

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk

