

ENDELIG RAPPORT - PASSAGERPULSEN

En nemmere vej til den rigtige billet*

*En dybdegående undersøgelse af passagerernes oplevede barrierer i det danske billet- og takstsystem, samt ideer til hvordan det eksisterende billet- og takstsystem kan forbedres

Vi er et strategisk innovationsbureau*

IS IT A BIRD er etableret i 2011, og tæller 25 ansatte. Vi er specialister i at omsætte dyb brugerindsigt til nye forretningsmuligheder. Vi er en blandet gruppe af innovationsnørder, originale tænkere og passionerede praktikere, der alle brænder for menneskecentreret innovation. Vi bor i et nedlagt autoværksted i København og arbejder globalt.

Vi sætter spørgsmålstejn ved alt. Vær klar.



CLARINS

VELUX



Google



IS IT A BIRD

Hvordan kan vi gøre det lettere at bruge den offentlige transport?

Passagerpulsens er passagerernes uvildige, uafhængige og troværdige stemme i den kollektive transport. Vi er en del af Forbrugerrådet Tænk, og vi arbejder for en bedre kollektiv transport og for mere klima- og miljøvenlig mobilitet.

Vi kæmper – på vegne af og sammen med alle passagerer – for en kollektiv transport, vi alle kan stole på.

Fra vores tidligere arbejde ved vi, at ét af de områder, som er vigtige for passagererne, er billetsystemet. Vi ved også, at mange passagerer oplever problemer. Det kan være svært at gennemskue priserne på rejser med bus og tog og svært at finde frem til den billigste billet. Passagerernes oplevelse er blevet dokumenteret flere gange i undersøgelser fra blandt andet Rejsekort og Passagerpulsens.

Det er en udfordring for den kollektive transport. Et billetsystem, som opleves som besværligt og uigennemskueligt, svækker tilfredsheden hos de eksisterende passagerer og gør det svært at tiltrække flere til den kollektive transport. Og det er ikke godt i en tid, hvor klimakrisen og trængselsproblemerne kalder på, at vi i højere grad transporterer os sammen.

Billetsystemet er naturligvis langt fra det eneste, som betyder noget for passagerernes valg eller fravalg af kollektiv transport. Pris, punktlighed, kapacitet, frekvens og rejsetid er andre af de helt afgørende parametre. Det kan dog tage tid at skabe forbedringer her.

Billetsystemet er derimod et område, hvor der kan skabes mærkbare forbedringer på relativt kort tid.

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har ønsket at undersøge, hvad der ligger til grund for passagerernes oplevelse af manglende gennemskuelighed og brugervenlighed i billetsystemet.

Vi har ønsket at gå et spadestik dybere end tidligere undersøgelser og afdække: *Hvad ligger til grund for passagerernes oplevelser?* Og ikke mindst: *Hvordan* kan problemerne løses, så passagererne oplever et mere brugervenligt og fleksibelt billetsystem – og så flere har lyst til at bruge kollektiv transport.

Vi har bedt IS IT A BIRD om at lave en undersøgelse med udgangspunkt i deres speciale i brugerdriven innovation og kvalitative metoder.

Resultatet er – synes vi – et skarpt bud på, hvad udfordringerne i de nuværende billetsystemer er, og hvilke løsninger, der vil gavne passagererne og den kollektive transport i det hele taget.

Vi håber, både trafik- og togselskaber, myndigheder og politikere vil lade sig inspirere af undersøgelsen og bruge den i arbejdet for at styrke den kollektive transport.

Barriererne i billet- og takstsystemet bliver tydeliggjort når passagerer tager **en uvant rejse**

Passagerene har i deres dagligdag etableret en billetstrategi, hvor de bruger 1-3 billetprodukter, som dækker deres behov i den offentlige trafik. Denne strategi bliver dog udfordret, når passagererne er på en uvant rejse og vi finder, at 50% af passagererne oplever udfordringer med billet- og takstsystemet på **en uvant rejse**. Dette skyldes især tre barrierer i billet- og takstsystemet.

1. Billetsøgningen er uoverskuelig

Flere passagerer oplever, at billetsøgningen er uoverskuelig. Dette skyldes at passagererne skal navigere det store udbud af hjemmesider og apps, hvor man kan købe billet. Flere oplever at skulle starte deres søgning forfra eller har svært ved at finde den billet de søger. Dette gør billetkøbet til en stor barriere, hvor flere passagerer falder fra.

2. Billetsystemet er uigennemskueligt

Mange passagerer oplever, at det er svært at sammenligne både priser og billet- og kortprodukter. Flere passagerer har følelsen af, at de kan risikere at betale for meget for deres rejse, da de ofte skal krydstjekke mellem forskellige trafikselskaber og ikke kan gennemskue, hvorfor billetter varierer i pris. Dette giver en mistillid til billet- og takstsystemet.

3. Billet- og takstsystemet passer ikke til deres skiftende behov

Passager kan have forskellige behov, når de bruger den offentlige transport. Nogle dage kan det være vigtigst at få den billigste billet, mens det andre dage kan være rejsetiden som er afgørende. Lige nu oplever mange passagerer ikke, at billetsystemet er indrettet, så de kan finde den billet, som passer deres behov.

Vi anbefaler at man gør billetsystemet **nemt, intuitivt og bekymringsfrit**

På baggrund af passagerernes identificerede behov, to samskabelsesworkshops med passagerer og en kvantitativ undersøgelse har IS IT A BIRD udarbejdet 8 anbefalinger til, hvordan billet- og takstsystemet kan forbedres så det imødekommer passagerernes behov. Gennemgående for de 8 anbefalinger er, at passagerer skal opleve at billet- og takstsystemet er nemt, intuitivt og bekymringsfrit.

ANBEFALINGER TIL LØSNINGER



Et bekymringsfrit og fleksibelt billet- og takstsystem

- Præsenter altid passagererne for den billigste billet
- Gør billetter gyldige i alle transportmidler
- Gør det muligt at checke ind og ud på telefonen



Et simpelt og intuitivt billet- og takstsystem

- Gør billetpriser og rabatter let forståelige
- Gør zonesystemet mere intuitivt ved at lave større og færre zoner
- Rejsekortet skal automatisk give passagererne den billigste løsning baseret på deres rejsemønster



Et nemt og hurtigt billet- og takstsystem

- En samlet app hvor man kan købe billetter på tværs af alle trafikselskaber
- Mulighed for at bruge sit kreditkort som Rejsekort

Forbedringer af billet- og takstsystemet vil få både **høj- og lavfrekvente passagerer** til at bruge den offentlige transport mere

Undersøgelsen indikerer, at det er muligt at tiltrække forskellige passagergrupper, hvis man forbedrer billet- og takstsystemet i den offentlige rapport. Rapporten finder, at lavfrekvente passagerer, herunder bilister, især vil bruge den offentlige transport mere, hvis billetkøb og billet søgning bliver **nemmere**. Højfrekvente passagerer er generelt positive over for flere af løsningerne, men vil især bruge den offentlige transport mere, hvis billet- og takstsystemet blev mere **intuitivt**.

Højfrekvente passagerer

56%

af **højfrekvente passagerer*** vil bruge den offentlige transport mere, hvis billet- og takstsystemet bliver lettere at forstå

Lavfrekvente passagerer

37%

af **lavfrekvente passagerer*** vil bruge den offentlige transport mere, hvis billet- og takstsystemet bliver nemmere

Bilister

39%

af **bilisterne*** vil bruge den offentlige transport mere, hvis billet- og takstsystemet bliver nemmere

Indhold

1	Introduktion til undersøgelsen	8
2	Passagerernes generelle oplevelser med billetsituationen	15
3	Barrierer i det nuværende billet- og takstsystem	26
4	Løsninger til at skabe passagerernes ideelle billet- og takstsystem	38

1.

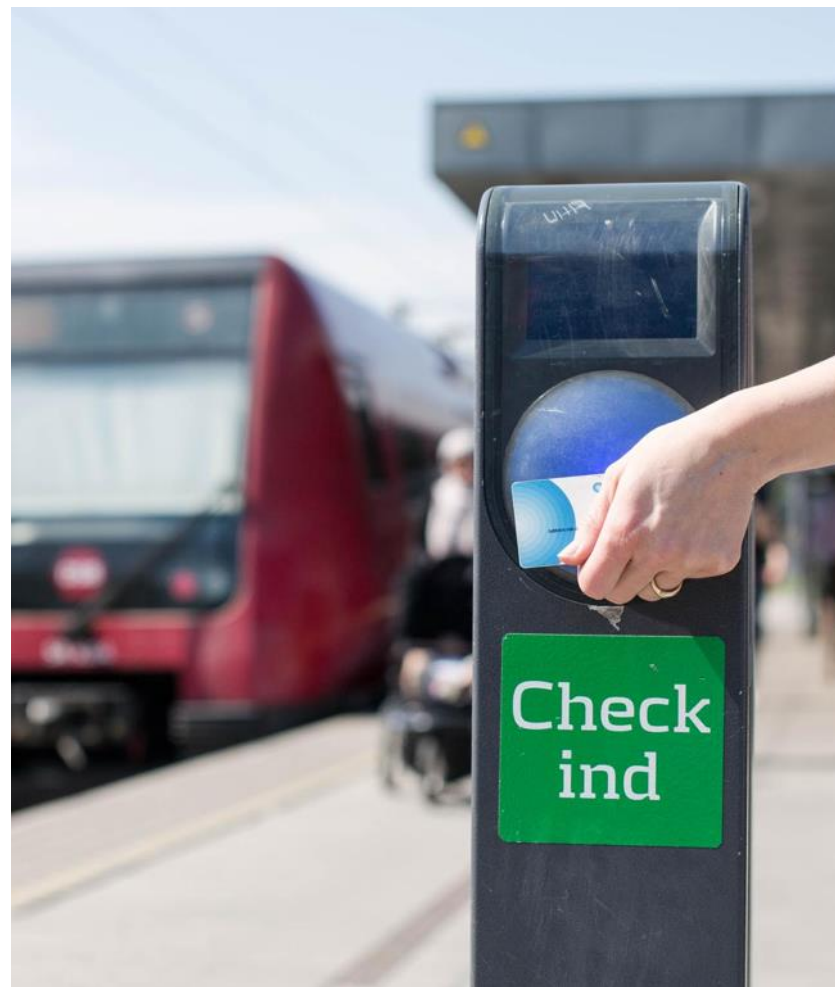
Introduktion til undersøgelsen

Billetkøbet skal ikke være en barriere for at vælge den offentlige transport til

Corona-krisen har forstærket den igangværende tendens, hvor flere og flere danskere vælger bilen frem for den offentlige transport. Den offentlige transport spiller en nøglerolle i forhold til den grønne omstilling og i forhold til at mindske trængslen i trafikken. Det er derfor nødvendigt at igangsætte initiativer, som sikrer at flere danskere vælger den offentlige transport til.

Vi ved fra andre undersøgelser, at billetkøbet i den offentlige transport kan opleves som en barriere for danskerne. Da billetkøbet ikke findes i andre transporttyper som fx bilen, er det helt afgørende, at billetkøbssituationen bliver så let som muligt, hvis vi skal lykkes med at få folk tilbage i den offentlige transport.

I nærværende analyse har vi derfor undersøgt, hvordan passagerer oplever og forstår billet- og takstsystemet. Vi ved, at der er forskelle på billet- og takstsystemet i forskellige dele af landet. I undersøgelsen ser vi på det som er fælles. Dels for at identificere, hvor de største problemer er, og dels for i samarbejde med passagererne at pege på, hvilke ideer til løsninger, der skal guide forbedringen af billet- og takstsystemet.



Passagerernes oplevelser er deres virkelighed

I kampen for at få folk tilbage i den offentlige transport er det nødvendigt for trafikselskaber, interesseorganisationer og politikere at forstå og acceptere, at passagererne agerer ud fra, hvordan de oplever den offentlige transport, også selvom oplevelsen ikke er faktuel rigtig.

Hvis nogle passagerer oplever, at det er besværligt at købe billet til den offentlige transport, så må vi tage denne oplevelse seriøst. Selvom en efterspurgt information allerede findes på en hjemmeside, en funktion allerede findes i en app, eller en billigere billettype allerede eksisterer, så er vi ikke lykkedes med opgaven, før passagererne også kender til og forstår at bruge de disse informationer, funktioner eller billetter, så de indgår som en del af deres realiserede oplevelse. Og hvis vi ikke lykkes med denne oversættelse, så vil passagererne i sidste ende vælge den offentlige transport fra, og benytte andre transportformer, som passer bedre til deres liv.

Hvis vi skal gøre os forhåbninger om at fastholde brugerne af den offentlige transport og tiltrække endnu flere, så er vi nødt til at give passagererne oplevelsen af, at det er *nemt, intuitivt*, og *bekymringsfrit* at betale for og bruge den offentlige transport.



NØGLESPØRGSMÅLET

Hvilke problemer oplever passagerer med billetsystemet og hvilke muligheder er der for at forbedre systemet, så den offentlige transport bliver mere attraktiv?

Vi har talt med passagerer på tværs af geografi, alder, køn og rejsefrekvens for at sikre flere perspektiver på problemet



SAMSKABELSES- WORKSHOPS

12

PERSONER HAR DELTAGET I
HJEMMEOPGAVER OG
SAMSKABELSESWORKSHOPS

Split på

- Alder og køn
- Geografi
- Rejsefrekvens

KVALITATIVE INTERVIEWS

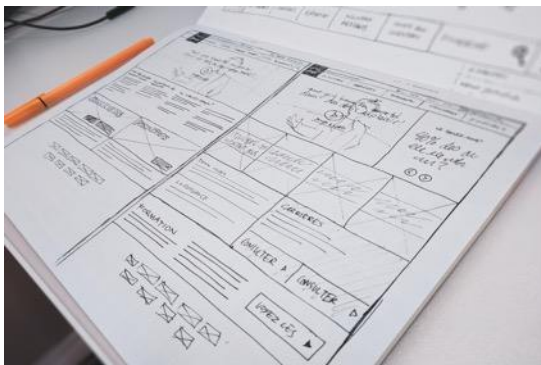
6

PERSONER HAR DELTAGET I
KVALTATIVE INTERVIEWS

Split på

- Alder og køn
- Geografi
- Rejsefrekvens

Vi har afdækket passagerernes oplevelser med alle dele af billet- og takstsystemet



Hjemmeopgaver

I undersøgelsen har vi anvendt hjemmeopgaver, hvor passagererne har planlagt og købt billet til forskellige ture ud fra opgaver, vi har stillet dem. Det har givet et kontekstnært indblik i, hvordan passagererne planlægger rejser, køber billetter, hvilke platforme de benytter, og hvor de oplever problemer i mødet med billet- og takstsystemet.



Dybdeinterviews

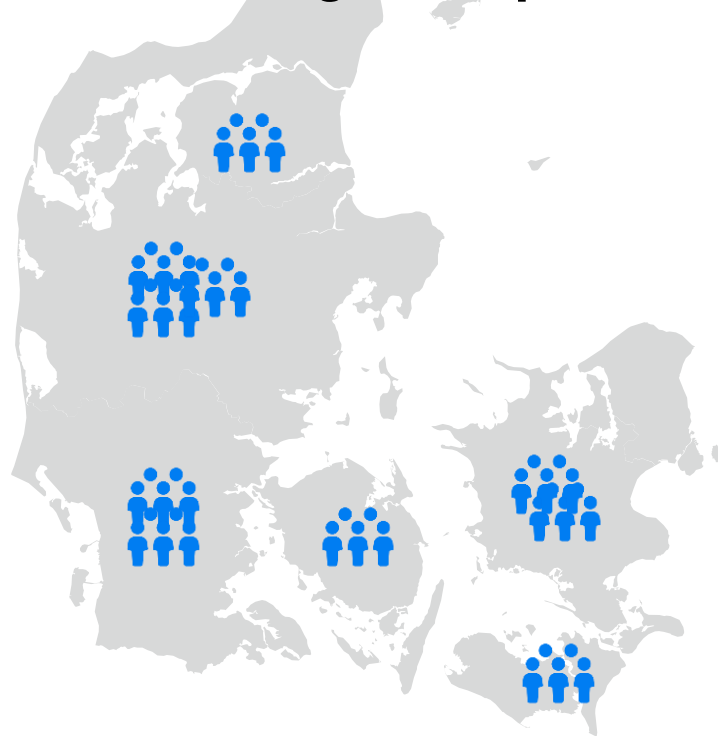
Gennem interviews har vi fået lejlighed til at spørge dyberegående ind til hjemmeopgaverne og passagerernes generelle oplevelse med billet- og takstsystemet. Ved at dykke ned i passagerernes historier og oplevelser med den offentlige transport, har det været muligt for os at forstå deres behov, og identificere barrierer og problemstillinger med billet- og takstsystemet.



Samskabelsesworkshops

Formålet med de to samskabelsesworkshops har været at identificere barrierer og problemstillinger ved billet- og takstsystemet sammen med passagererne, samt udvikle ideer til guidende principper for, hvordan forbedringer af billet- og takstsystemet i den offentlige transport kan bidrage til at gøre dette transportvalg mere attraktivt.

Vi har kvalificeret udfordringer og løsninger på et repræsentativt udsnit af danskerne, som bruger den offentlige transport



KVANTITATIV RESEARCH

1200

Respondenter som minimum
rejser med offentlig transport 1
gang om året

Split på

- 600 respondenter øst for Storebælt
- 600 respondenter vest for Storebælt

Spørgeskemaet har gjort det muligt at kvalificere og kvantificere indsigterne, som er identificeret gennem de kvalitative metoder. Derudover har vi gennem den kvantitative undersøgelse kunne identificere, hvilke udfordringer som er størst blandt passagererne, samt få indikationer på, hvilke løsninger der har størst potentiale ift. at få folk til at bruge offentlig transport mere.

2.

Passagerernes generelle oplevelser med billetsituationen

Billetkøbet er en indbygget barriere i den offentlige transport, som andre transportformer er foruden

Billetplanlægning og køb er et element af kunderejsen som alle passagerer skal forholde sig til, når de benytter den offentlige transport. Billetkøbet findes ikke i konkurrerende alternativer, som eksempelvis bilen, og det er derfor helt centralt, at billetplanlægning og køb gøres til en så lille barriere som overhovedet muligt.

“

”Jeg tror det mest besværlige for mange, der bruger den offentlige transport er at finde ud af, hvilken billet, som bedst passer til dem”

- Kalle 40 år, pendler

Informationssøgning og billetkøb er ikke to adskilte processer for passagererne

Når passagererne søger efter information forventer de, at de samtidigt kan købe en billet. Hvis dette ikke er muligt eller tager for lang tid, er der stor sandsynlighed for, at billetkøbet vil blive en for stor barriere, og at størstedelen af passagererne vælger et alternativt transportmiddel.



OBSERVATION

”Jamen hele dagen går jo med det her, jeg går videre”

Dette udbrud kom fra en respondent i forbindelse med en hjemmeopgave, hvor man skulle søge efter billetter til en rejse for 3 personer. Respondenten havde været i gang i 6 minutter



“

Det er det smarte her i Nordjylland, der kan man have cyklen med i toget. Så jeg cykler hen til stationen, så tager jeg toget, og så cykler jeg hen til mit arbejde fra stationen

- Lone, 64 år pendler

PASSAGERERNES GENERELLE OPLEVELSER MED BILLETSITUATIONEN

Passagerernes rejse går fra A-Z uanset om transportudbyderne transporterer dem fra A-B eller hele vejen

Når man skal forstå passagerernes brug af den offentlige transport er det vigtigt at forstå, at den offentlige transport ofte kun udgør en del af passagerernes samlede rejse.

Passagererne ser ikke deres rejse som noget, der foregår mellem to stationer eller to stoppesteder. I stedet tager passagererne udgangspunkt i deres **afrejsested** og deres **ankomstdestination**.

For passagererne handler det om at komme mellem disse to destinationer så effektivt og gnidningsfrit som muligt.

Derfor er der flere passagerer, som kombinerer den offentlige transport med fx cyklen, eller som bliver nødt til at tage højde for den tid, det tager at komme fra deres afrejsested og hen til stationen eller busstoppestedet.

I det nuværende billetsystem sammensætter passagererne deres egen billetstrategi, som de følger på hver rejse

Undersøgelsen viser, at de fleste passagerer sammensætter deres egen billetstrategi, bestående af 1-3 billetprodukter, som dækker de rejser, som passagererne normalt tager. Passagerernes billetstrategi sikrer, at de ikke skal tænke over billetkøbet i lige høj grad hver gang de bruger den offentlige transport i deres hverdag.

Rejsekort

Rejsekortet giver passagererne mulighed for at rejse med transportmidler på tværs af trafiksselskaberne uden at skulle tænke over billetkøb inden afgang. Den fordel passagererne fremhæver ved Rejsekortet er den store fleksibilitet, som mange sætter pris på.

Rejsekort + Orange-billet

Passagererne oplever, at det ikke kan betale sig at benytte Rejsekortet på lange distancer, da det bliver for dyrt. Derfor køber de billetten til disse ture i god tid, så de kan få en billigere Orange-billet. De kombinerer ofte Orange-billetten med Rejsekortet. Rejsekortet benyttes i bussen hen til stationen, hvor Orange-billetten gælder fra.

Rejsekort + Pendlerkort

Passagererne kombinerer deres Pendlerkort med et Rejsekort, når de har brug for let at kunne rejse uden for deres pendlerkorts-zoner. Det varierer, hvorvidt pendlerne vælger at have pendlerkortet på deres Rejsekort eller ikke. Når de ikke har det skyldes det ofte, at de ikke gider at tænke på at skulle tjekke ind og ud på deres pendlertur.

Rejsekortet er en vigtig del af passagerernes billetstrategi

60%

af passagererne bruger
Rejsekortet i deres
billetstrategi

55%

af passagererne bruger
Rejsekortet som deres
primære billet



Passagerernes mindset og behov ændrer sig alt efter om de er på en vant eller uvant rejse

I stedet for at skelne mellem, hvorvidt passagerene er høj- eller lavfrekvente brugere af billetsystemet i den offentlige transport, giver det mening at skelne mellem hvorvidt passagerene er på en vant eller uvant rejse.

I hjemmeopgaverne fra denne undersøgelse fremgår det nemlig, at passagererne, uanset hvor ofte de rejser har problemer med billet- og takstsystemet, når de ikke kan bruge deres etablerede billetstrategier, fordi de er på ukendt grund i form af geografi eller transportmidler, de ikke er vant til at bruge.



Jeg fandt ud af, hvor besværligt det er at tage offentlig transport

- Michael, 56 år og pendler – om at søge på en uvant rejse



OBSERVATION

I løsningen af hjemmeopgaverne bliver passagererne udfordret når de ikke kan falde tilbage til deres normale billetstrategi. Dette ses især når de bliver bedt om at planlægge en rejse til flere personer, som ikke har Rejsekort.



Passagererne er på hjemmebane, når de tager en vant rejse ...

Da passagererne har tilpasset deres billetstrategi efter de rejser, de normalt tager, oplever de ikke de store problemer med at navigere i billet- og takstsystemet i deres dagligdag. Dette skyldes primært, at passagererne har taget en beslutning om, hvilken billettype de vil bruge og holder sig

til den. På de længere ture ved de fleste passagerer fx at det er muligt at finde billige billetter og krydstjekker derfor Rejseplanen og DSB's hjemmeside, for at finde ud af, om der er Orange-billetter til salg. Omvendt bruger passagererne på kortere ture blot deres Rejsekort uden at tjekke, om der er andre billetter, som er billigere.



På min normale rejse kigger jeg på tid, men ikke på pris. Jeg kigger kun på hvornår toget går, og hvilken afgang jeg skal tage.

- Tue, 70 år



OBSERVATION

På de vante rejser er det tydeligt, at passagererne ved, hvor lang tid det tager at komme hen til stationen, ligesom de har en klar plan for, hvordan de kommer frem til deres endelige destination. De har således en klar idé om, hvordan de kommer fra A-Z.

... derfor er de mindre udfordret af billet- og takstsystemet

Da størstedelen af passagererne på forhånd har bestemt, hvilken billet de vil bruge, er det begrænset hvad de behøver af information på deres rejse. På de vante rejser søger passagererne primært information for at vide, hvornår deres tog eller bus afgår, så de kan

tilpasse deres afgang hjemmefra. Derudover søger de på mulige alternativer i tilfælde af aflysninger eller forsinkelser. Passagererne tænker dermed ikke over billetten, men holder sig til den billetstrategi, som de har lagt.

“

Jeg bruger typisk Rejseplanen eller DSB's app. Jeg synes, Rejseplanen fungerer rigtig godt. Jeg kigger primært efter, hvornår toget går – og efter om der er Orange-billetter.”

- Kenneth, 29 år

“

Når det er en kendt rute, så læser jeg ikke rigtig informationen på nær tiden. Jeg betaler bare med mit Rejsekort og tænker ikke over, hvad det bliver.

- Lisbeth, 53 år og pendler



Kun 8% af passagererne oplever problemer med billet- og takstsystemet på deres sædvanlige rejser



På uvante rejser er passagererne på udebane ...

Selv de skarpeste pendlere kan blive usikker, når de skal finde billetter til en uvant rejse. På uvante rejser er der mange faktorer, som passagererne er usikre på. Det kan være, hvor lang tid det tager at

komme fra deres afgangsdestination til stationen, hvordan man køber billetter til flere personer, eller hvad den billigste billet er. Alle disse faktorer og overvejelser er en del af billetkøbet på de uvante rejser.



Hvis du ikke kender området, så ved du ikke hvad du skal søge på. Der bruger jeg virkelig tit Google Maps, fordi den tager udgangspunkt i, hvor jeg er.

- Caroline, 23 år



OBSERVATION

På uvante rejser bliver passagererne mere usikre, hvis der sker små ændringer i deres billetsøgning og - køb. Dette kan være når adresser på stoppesteder ændrer sig eller hvis de oplever at få forskellige priser frem i deres billetsøgning.

... derfor har de behov for et system, der guider dem til den rigtige billet

På den uvante rejse har størstedelen af passagererne brug for at blive guidet fra søgning om rejsen og videre igennem billetkøbet. For passagererne sker der en samlet vurderingen af faktorer som rejsens tid, pris og antal skift, inden det besluttes, hvorvidt de vil tage den offentlige

transport. Hvis søgningen og billetkøbet ikke kan lade sig gøre hurtigt og nemt, vælger passagererne hurtigt den offentlige transport fra og falder tilbage til mere kendte transportmidler, som fx bilen eller cyklen.

“

Det mest besværlige ved at tage den offentlige transport ville være, hvis jeg skulle købe billet hver dag. Jeg bliver faktisk sur over, at jeg ikke bare kan købe billet til 2 voksne og en på 21.

- Mariann, 31 år - om at søge på en uvant rejse

“

Jamen jeg ville til hver en tid så vælge Rejsekortet, fordi jeg ikke kan finde ud af hvad jeg ellers skal vælge.

- Iben, 27 år om at søge på en uvant rejse.
(I opgaven var det muligt at finde en Orange-billet som var ca. 40 kr. billigere end Rejsekort)



50%

af passagererne oplever udfordringer med billet- og takstsystemet på en uvant rejse

3

Barrierer i det nuværende billet- og takstsystem

Passagererne forventer at den offentlige transport fungerer som et samlet system ...

Selvom passagererne godt ved at den offentlige transport udgøres af forskellige virksomheder og aktører, så forventer de, at de som forbrugere kan bruge det som et samlet system.



Mere end hver fjerde passager mener, at antallet af apps og internetplatforme gør billet- og takstsystemet svært.

... men de oplever, at der er mange aktører som har hver deres individuelle løsning og tilbud

I praksis oplever størstedelen af passagererne, at den offentlige transport er fragmenteret, og at de forskellige virksomheder har lavet hver deres unikke løsning, som passagererne skal navigere og vælge imellem.



Når jeg skal bevæge mig rundt med offentlig transport, så er det jo forskellige baner. Jeg skal både med lokalbane og regionalbanerne og S-tog. Jeg ved faktisk overhovedet ikke hvordan de der ting spiller sammen ift. billet.

- Dorte, 34 år

BARRIERER I DET NUVÆRENDE BILLET- OG TAKSTSYSTEM

Passagererne oplever flere barrierer i billet- og takstsystemet

BILLETSØGNINGEN ER
UOVERSKUELIG

BILLETSYSTEMET ER
UIGENNEMSKUELIGT

BILLET- OG TAKSTSYSTEMET ER
UFLEKSIBELT I FORHOLD TIL DERES
SKIFTENDE BEHOV

Passagererne oplever billetsøgningen som **uoverskueligt**

Selvom passagererne har deres faste udgangspunkt for at navigere i den offentlige transport (fx Rejseplanen), så fremstår billetsystemet som et uoverskueligt og fragmenteret system, der er svært at navigere i. Dette skyldes især de mange indgange i form af hjemmesider og apps, som passagererne skal orientere sig mellem.

De fleste passagerer savner ét sted hvor de kan få et samlet overblik over deres muligheder og kan

sammenligne forskellige billettyper og priser. Selvom mange passagerer begynder deres søgning på Rejseplanen.dk kan de ikke finde priser på de forskellige billettyper.

I købssituationen oplever flere passagerer at blive sendt rundt mellem de forskellige trafikselskabers hjemmesider og må ofte begynde deres søgning forfra. Dette er medvirkende til, at systemet virker uoverskueligt.

28%

af passagererne er uenige i at billet- og takstsystemet er nemt

“

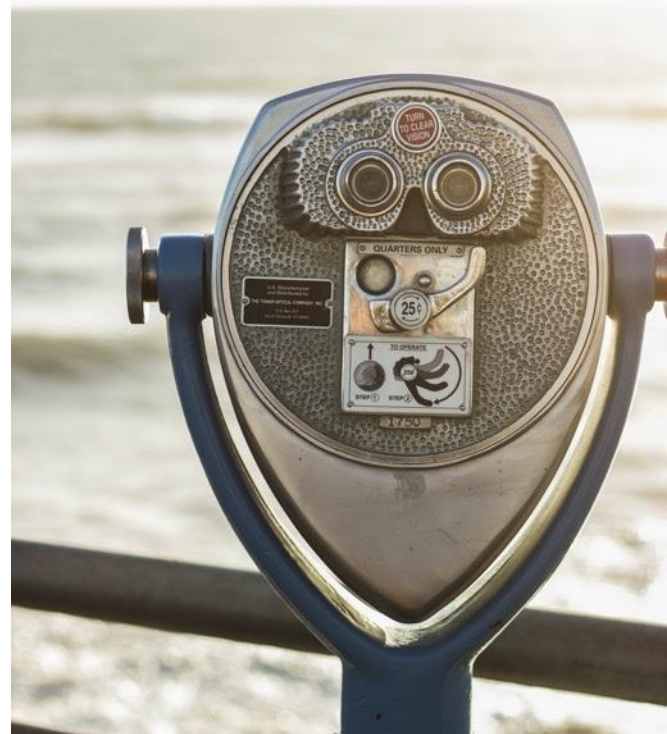
Jeg synes, det er forfærdeligt, når man skal købe billet. Det er svært at finde ud af, hvilken billet man skal have, især hvis man skal lidt længere end bare fra Roskilde til København. Der synes jeg virkelig der er mange forhindringer undervejs.

- Iben, 27 år

“

Det er nemmere at bestille en flybillet til Filippinerne end det er at købe en togbillet fra Nykøbing Falster til København.

- Michael, 56 år



Passagererne oplever billetsøgningen som uoverskuelig



OBSERVATION

En respondent skal under en hjemmeopgave igennem 4-5 hjemmesider før han har en ide om, hvad de forskellige billetmuligheder koster.



OBSERVATION

På Rejseplanen er funktionen, der giver overblik over forskellige billettyper og priser "gemt" bag prisen for en rejse med Rejsekort. Dette gør, at passagererne ofte ikke får et overblik over de forskellige billettyper, som er til rådighed udover Rejsekortet.



Nu havde jeg altså taget bilen. Hvis det var mig som skulle planlægge en tur, for tre personer og det tog så lang tid her, så havde jeg valgt bilen. Det er alt for besværligt at finde en billet.

- Marianne 31 år – om at finde en billet til en ukendt rejse

Passagererne oplever billetsystemet som **uigennemskueligt**

Mange Passagerer oplever, at det er svært at vide, hvorvidt de får det bedste produkt til den billigste pris, og at de nemt kan komme til at betale for meget for deres billet. Flere passagerer forsøger at komme omkring dette ved at krydstjekke mellem Rejseplanen og DSB's hjemmeside for at finde ud af, om der er Orange-billetter, som er billigere end Rejsekortet. Andre stoler blindt på, at de altid får den billigste pris med Rejsekortet, men har svært ved at forstå Rejsekortets pris.

I nogle tilfælde kan det også være svært for passagererne at finde ud af, hvad der er inkluderet i billetens pris. Dette gælder særligt Orange-billetterne, som kun gælder i toget, men ikke i bussen. Dette er noget man skal vide som passager, da der ikke bliver gjort særligt opmærksom på dette når man køber en Orange-billet.

“

Jeg kigger på de forskellige muligheder jeg har ift. pris. En koster 97 kr. og tager 1t 44min mens en anden koster 67kr. Og tager 1t 30 min. Det undrer mig, at jeg kan få to forskellige priser når begge er med Rejsekort.

- Abel, 53 år

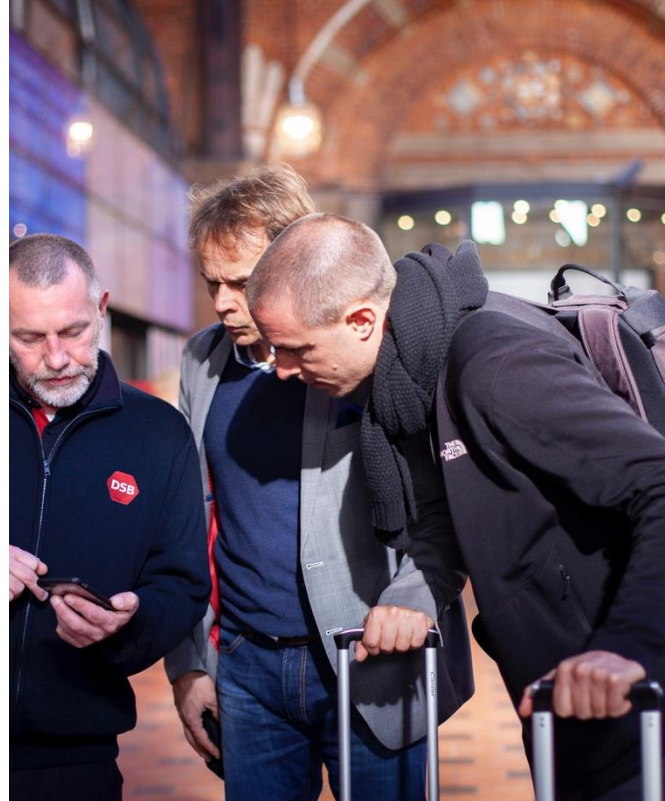
56%

af passagererne har svært ved at gennemskue prisen på deres billet eller kort

“

Jeg har lidt en følelse af, at man nemt kommer til at betale unødvendigt meget for sin billet i den offentlige transport.

- Iben, 27 år



Passagererne oplever billetsystemet som uigennemskueligt

“

Jeg kan huske jeg har siddet i S-toget nogle gange, hvor den tæller zoner, hvor der ikke har været nogen stationer. Jeg forstår ikke helt det der zonesystem.

- Marianne, 31 år



OBSERVATION

”Det ville være billigere at tage en Orange-billet og en taxa end at købe en almindelig billet”

En respondent finder i en hjemmeopgave frem til at det vil være billigere at kombinere en Orange-billet med en taxa i stedet for at købe en normal billet.

“

Selvom jeg er forsøger at dække mig ind med alle de zoner, jeg overhovedet kan, så kan jeg blive nervøs for, om det er nogle andre zoner jeg skulle have brugt, som jeg ikke helt har fanget. Så er jeg bange for at jeg ikke har gjort det rigtigt og kan få en bøde.

- Dorte, 34 år



27%

af pendlerne mener, det er svært at finde en billet eller kort som passer til deres behov

BARRIERER I DET NUVÆRENDE BILLET- OG TAKSTSYSTEM

Billet- og takstsystemet er ufleksibelt i forhold til passagerernes skiftende behov

Passageres behov i den offentlige transport kan skifte afhængigt af hvilken rejse de skal på, og hvad formålet med rejsen er. Derfor kan de også have forskellige krav til deres billet, og dermed også billet- og takstsystemet.

Nogle dage kan det være at passagererne

helst vil rejse med tog, da det er vigtigt, at de kan arbejde på rejsen, mens det andre dage er vigtigere, at de rejser med den billigste billet. Som billet- og takstsystemet er indrettet i dag, er det dog ikke muligt for passagererne at filtrere billetter, efter deres skiftende behov.

“

Jeg vælger den billet som passer til mit behov. Hvis det bare er en søndagstur, ville jeg vælge den billigste. Hvis det er arbejde eller andet man skal, så vil jeg vælge den som passer bedst ind i mit program.

- Lisbeth, 53 år

Passagererne oplever billetsystemet som ufleksibelt

“

Jeg kender til grupper på Facebook, hvor man kan få hjælp til at få det månedskort som giver mest mening. Så fortæller man, hvor man skal til og fra, så er der nogen som kan fortælle, at man skal købe mellem nogle helt andre zoner. På den måde kan man få alle de zoner man skal bruge billigere end det som bliver foreslået på DSB.dk.

- Kalle, 40 år



OBSERVATION

Passagererne ønsker at kunne specificere deres søgning på Rejseplanen. Dette gælder både i forhold til at kunne søge på billetter for flere personer, men også i forhold til at kunne søge mere specifikt på pendlerkort eller bestemte typer af transportmidler

“

Jeg tjekker ofte om den Orange Fri billet, som bliver tilbudt om den har nogle konkurrerende togtider på Rejseplanen. Jeg ved faktisk ikke, hvorfor det er sådan, men jeg har oplevet, at der er nogle af togene som ikke kommer frem i min søgning på DSB appen. Der kan fx ikke være en rejse, hvor der er en bus indimellem, som er hurtigere. Men jeg vælger oftest den billigste løsning.

- Caroline, 23 år

Passagererne bruger Rejsekortet til at fjerne mange af udfordringerne i planlægnings- og købsfasen ...

Mange af passagererne, både de høj- og lavfrekvente, har et Rejsekort, som enten fungerer som deres primære billettype, eller som kan supplere deres eksisterende kort eller billet.

Passagererne bruger Rejsekortet for let og gnidningsfrit at kunne anvende transportmidler på

tværs af trafikselskaberne. Derudover skal passagererne ikke bekymre sig om at købe billet inden hver rejse. Rejsekortet gør det dermed lettere for passagererne at rejse i hele landet uden at tænke på, hvorvidt de har købt den rigtige billet eller hvorvidt de har købt det rette antal zoner.

“

Jeg synes Rejsekortet er skide smart, fordi det virker uanset, hvordan jeg rejser rundt i landet. Det virker uanset om det er bussen her i Aarhus til Randers eller hvis jeg er i København og vil tage metroen eller S-toget.

- Marianne, 31 år

“

Jeg anskaffede mig et Rejsekort, fordi jeg fandt ud af, at jeg ikke kunne komme rundt nogen steder uden et Rejsekort. Det var for besværligt.

- Caroline, 23 år



56%

af passagererne angiver, at de har valgt et Rejsekort, fordi det sikrer, at de ikke skal tænke over billet inden deres rejse

Rejseområdet
Taske
Passagerpuls

IS IT A 3IRD

... men Rejsekortet giver andre udfordringer på rejsen

En udfordring med Rejsekortet er problemstillingen med at checke ind og ud. Hvis man som passager er i tvivl om, hvorvidt man har glemt at checke ind, er der ikke nogen måde at undersøge det eller rette sin fejl inden konduktøren kommer og man får en bøde.

Hvis man glemmer at checke ud oplever mange passagerer heller ikke at blive hjulpet med at blive husket på det – og glemmer man det for mange

gange bliver man frataget sit Rejsekort. Passagererne oplever derfor at blive sat i en situation, hvor det er svært agere "rigtigt" i billetsystemet, og frygter at få bøder.

En anden udfordring med Rejsekortet er pris- og rabatsystemet, som passagererne oplever som ugenomsigtigt. Passagererne oplever, at det er svært på forhånd at regne ud, hvor mange penge de kommer til at betale for rejsen.

“

Jeg aner ikke, hvad prisen er på Rejsekortet. Jeg har ondt af dem som sidder i en kneben situation og har brug for at vide, hvor mange penge de har til rådighed, for jeg ved ikke hvor jeg kan finde ud af det.

- Caroline, 23 år

“

Jeg har også prøvet at stige ud af bussen inden jeg havde checket ud. Og hvad gjorde jeg så? Jamen jeg ved nu, at jeg har en check ud app. Det kunne jeg bare ikke huske lige dér, fordi jeg var så befippet.

- Lone, 64 år

“

Jeg har et par gange været meget i tvivl, om jeg nu havde husket at checke ind. Jeg kan jo aldrig selv tjekke om jeg har checket ind. Det ved jeg jo først når kontrolløren står der og bipper den ind

- Iben, 27 år



4

Løsninger til at skabe
passagerernes ideelle
billet- og takstsystem

Passagerernes ideelle billet- og takstsystem er...

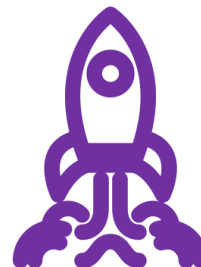
På baggrund af observationer, interviews og workshops har det været muligt at identificere passagerernes behov i billetkøbs- og brugssituationen. Som vist i det tidligere kapitel opfatter flere passagererne det nuværende billet- og takstsystemet som **uoverskueligt, uigennemskueligt og ufleksibelt**. På baggrund af de identificerede behov, gennem samskabelsesworkshops med en gruppe passagerer har IS IT A BIRD udarbejdet ideer til nye løsninger som kan imødekomme passagerernes umødte behov.



Bekymringsfrit og
fleksibelt



Simpelt og
intuitivt



Nemt og
hurtigt

PASSAGERERNES IDEELLE BILLET- OG TAKSTSYSTEM ER
BEKYMRRINGSFRIT OG FLEKSIBELT

Passagerernes ideelle billet- og takstsystem er bekymringsfrit og fleksibelt

Billet- og takstsystemet skal være indrettet således at passagererne aldrig skal være bange for, hvorvidt de betaler for meget, køber en forkert billet eller glemmer at checke ind eller ud.



Ideer til løsninger

- Præsenter altid passagererne for den billigste billet
- Gør billetter gyldige i alle transportmidler
- Gør det muligt at checke ind og ud på telefonen

Et bekymringsfrit billet- og takstsystem er, altid at kende den billigste pris

Som beskrevet i det tidligere afsnit oplever mange passagerer at billet- og takstsystemet er uigennemskueligt, fordi det er svært at overskue de forskellige billettyper og priser. Dette giver passagererne en oplevelse af, at de let kan blive snydt, når de køber billet i den offentlige transport.

En løsning til at undgå dette er, at passagererne altid bliver tilbudt den billigste pris, når de køber billet eller kort, både på nettet og i automater. Ved at informere passagererne om den billigste pris,

kan passagererne træffe et informeret valg, hvis de køber dyrere produkter eller bliver bevidste om, hvorfor nogle billetter er dyrere end andre.



46% af alle passagerer angiver at 'finde den billigste billet til min rejse' som en af de tre vigtigste ting når de køber billet.



57%

af højfrekvente passagerer mener det er svært at gennemskue prisen på deres billet eller kort.

*Passagerer som rejser 2-3 dage om ugen eller mere



41%

af passagererne mener, at den største udfordring ved Rejsekortet er at glemme/frygte at glemme at checke ud

PASSAGERERNES IDEELLE BILLET- OG TAKSTSYSTEM ER BEKYMRINGSFRIT OG FLEKSIBELT

Et bekymringsfrit billet- og takstsystem hjælper passagererne med at undgå fejl

Passagerer vil gerne følge billetsystemet og undgå bøder. Derfor er det vigtigt, at billetsystemet hjælper passagerene med at have billetter, som er gyldige til hele deres rejse.

En løsning er at gøre alle billetter gældende til alle transportmidler og øge kommunikationen om, hvilke transportmidler du som passager kan bruge på de forskellige typer af billetter. Lige nu er

der fx flere som ikke ved at Orangebilletter kun er til DSB-toge, og derfor fejlagtigt tror, at de kan bruge dem i bussen eller metroen. **Derudover** kunne man gøre det muligt for passagerer at checke ind og ud på deres mobiltelefon, da mange ser check ud situationen, som den største udfordring ved Rejsekortet.



Hver tredje lavfrekvente passagerer mener, at de ville bekymre sig mindre, hvis alle billetter var gældende i alle transportmidler

*Passagerer som rejser 1-3 gange om måneden eller mindre

Et bekymringsfrit billet- og takstsystem vil trække flere passagerer over i den offentlige transport

Det er vigtigt for alle grupper af passagerer, at de ikke skal bekymre sig om, hvorvidt de har fået købt den rigtige billet, det rigtige antal zoner eller har betalt for meget for deres billet. Hvis passagererne ikke skal bekymre sig om disse ting vil den offentlige transport blive et attraktivt alternativ til andre transportformer.



35 % af alle passagerer vil gerne præsenteres for den billigste billet, når de køber billet til den offentlige transport

41%

af alle passagerer vil bruge den offentlige transport mere, hvis de skulle bekymre sig mindre om billetten.

PASSAGERERNES IDEELLE BILLET- OG TAKSTSYSTEM
ER SIMPELT OG INTUITIVT

Passagerernes ideelle billet- og takstsystem er simpelt og intuitivt

Billet- og takstsystemet skal være simpelt og intuitivt, så passagererne forstå prisen på deres billet og så passagererne lettere kan få produkter, som passer til deres behov.



Ideer til løsninger

- Gør billetpriser og rabatter let forståelige
- Gør zonesystemet mere intuitivt ved at lave større og færre zoner
- Hvis rejsekortet automatisk gav mig den billigste løsning baseret på mit rejsemønster



55%

af passagererne mener, at det er svært at gennemskue prisen på deres kort eller billet

PASSAGERERNES IDEELLE BILLET- OG TAKSTSYSTEM ER SIMPELT OG INTUITIVT

Billetprisen og rabatordninger skal gøres intuitive

Hvis den offentlige transport skal kunne tiltrække flere passagerer er det vigtigt, at passagerer på tværs af rejsefrekvens og billettyper forstår, hvorfor de betaler den pris de gør. Dette er særligt vigtigt for passagerer som bruger Periode- og Rejsekort, da disse grupper ofte bliver frustreret over at rabatsystemet eller prisen på deres billet er uigennemskuelig.

En løsning til dette er at gøre prisen på en billet let forståelig. Man kan fx indføre en billet som lader passagerer rejse

ubegrænset i en time, eller man kan kommunikere udregningen af prisen på rejser på en simpel måde.

Ift. rabatter på Periode- og Rejsekort kan man kommunikere rabatten i pr. kørte kilometer, eller pr. time brugt i den offentlige transport, så det er tydeligere, hvornår dem der bruger den offentlige transport meget bliver belønnet. Overordnet set er det vigtigste, at passagererne forstår, hvordan prisen på billetterne udregnes, og hvornår de optjener rabat.



Hver fjerde pendler* mener, at billetsystemet ville være lettere at forstå, hvis billetprisen og rabatordninger var udregnet på baggrund af let forståelige parametre.

*Passagerer som rejser 2-3 dage om ugen eller mere

PASSAGERERNES IDEELLE BILLET- OG TAKSTSYSTEM ER SIMPELT OG INTUITIVT

Færre og større zoner vil gøre billet- og takstsystemet mere intuitivt

Flere passagerer og især pendlere oplever, at zonesystemet er besværligt. For pendlere kan det være en hæmsko, da zonesystem begrænser deres bevægelsesfrihed, mens passagerer med enkeltbillet finder det svært at navigere i zonesystemet.

En løsning er at gøre zonerne større og derved også mindske antallet af zoner. Zonesystemet vil

hermed passe bedre til pendlernes hverdag og generelt blive lettere at forstå. Man kan fx tage inspiration fra Berlin, hvor man opererer med et A-B-C zone system. Dette vil også gøre det lettere for folk med enkeltbillet at købe det rigtige antal zoner.



“

Jeg har en bus lige bag mit hus, som jeg kan se kører op til Ølby station, men den kan jeg ikke tage, fordi den kører i en anden zone end der hvor stationen ligger, så den kan jeg ikke tage på mit månedskort.

- Kalle, 40 år



40% af pendlere og 46% af passagererne, som primært bruger enkeltbilletter, oplever at det er uklart, hvilke zoner deres billet eller kort dækker over.

27%

af pendlere* mener at færre og større zoner vil gøre billet- og takstsystemet lettere at forstå

*Passagerer som rejser 2-3 dage om ugen eller mere



34%

Af passagererne mener, at billetsystemet ville være mere simpelt, hvis rejsekortet udregnede den billigste pris på baggrund af deres rejsemønster

PASSAGERERNES IDEELLE BILLET- OG TAKSTSYSTEM ER SIMPELT OG INTUITIVT

Billetsystemet ville være mere intuitivt, hvis rejsekortet gav mig den billigste pris, baseret på mit rejsemønster

Mange af passagererne forventer, at billetsystemet hjælper dem med at få den type af billet, som giver mest mening for dem. Derfor er det fx et problem, at passagererne, som bruger deres rejsekort på den samme strækning, kan komme til at betale mere, end hvis de havde købt et periodekort.

Derfor foreslår vi en løsning, hvor rejsekortet automatisk giver passageren den billigste pris, baseret på deres rejsemønster, således, at passagererne fx ikke kan komme til at betale mere end, hvad et periodekort koster, hvis de bruger deres rejsekort på den samme strækning.



40 % af passagererne som primært bruger periodekort og eller rejsekort mener, at billetsystemet ville være mere simpelt, hvis rejsekortet udregnede den billigste pris på baggrund af deres rejsemønster

Et let forståeligt billet- og takstsystem tiltrækker flere pendlere

Gennemskuelige priser og enklere zonesystem, er løsninger, som er særligt interessant for passagerer, som allerede bruger den offentlige transport, nemlig pendlere. Pendlere vil gerne forstå, hvad de får for deres penge og de vil gerne have et produkt, som passer til deres specifikke behov.

26%

af pendlere* mener det er svært at finde en billet eller kort som passer til deres behov

56%

af pendlere* vil bruge den offentlige transport mere, hvis billet-og takstsystemet var lettere at forstå

*Passagerer som rejser 2-3 dage om ugen eller mere

PASSAGERERNES IDEELLE BILLET- OG TAKSTSYSTEM ER
NEMT OG HURTIGT

Passagerernes ideelle billet- og takstsystem er nemt og hurtigt

Billetsystemet skal sikre, at passagererne på kort tid kan købe eller få overblik over de forskellige billet- og kortmuligheder. Derudover skal det være let at købe billetter til hele den offentlige transport.



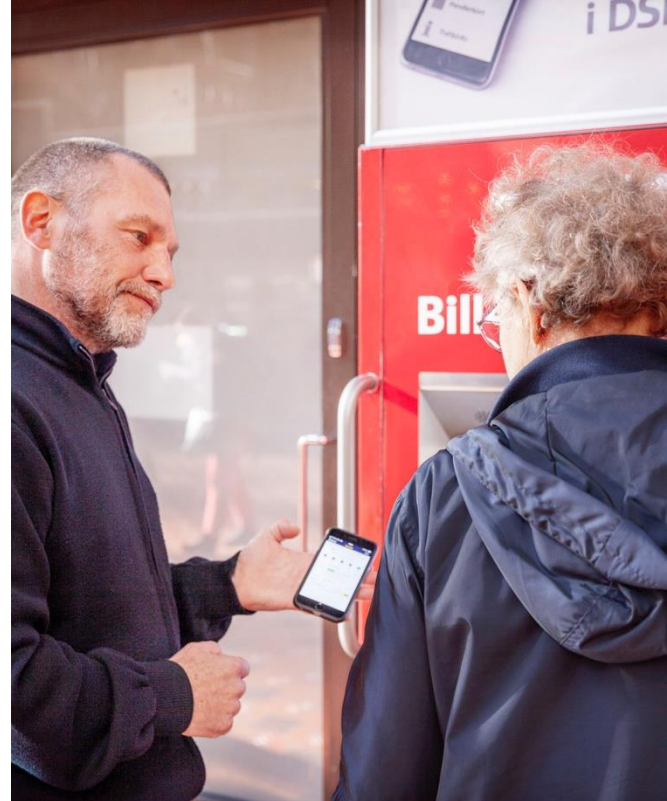
Ideer til løsninger

- En samlet app hvor man kan købe billetter på tværs af alle trafikselskaber
- Mulighed for at bruge sit kreditkort som Rejsekort

Et **nemt** billet- og takstsystem er én app, hvor man kan købe billetter til alle trafiksselskaber

Flere passagerer oplever billet- og takstsystemet som fragmenteret og uoverskueligt, fordi der er mange forskellige websider eller apps, hvor man kan købe billetter. **En løsning** på dette er at udvikle en samlet app, hvor det er muligt for passagererne at søge og købe billetter på tværs af

alle trafiksselskaber. Det er væsentligt, at der er mulighed for at købe billetter i appen, da vi kan se, at passagererne oplever det som en barriere, når de bliver omdirigeret, da de ofte skal starte deres søgning forfra. Dette ses eksempelvis når passagererne bruger Rejseplanen.



Mere end hver fjerde passager mener, at billet- og takstsystemet er **besværligt i dag**

41%

af passagerer, hvis primære billettype er enkeltbilletter mener, at en app, hvor man kan købe billetter til alle trafiksselskaber ville gøre billetsystemet nemmere



31% af alle passagererne mener at, en app, hvor man kan købe billet på tværs af trafiksselskaber, vil gøre billetsystemet nemmere



38%

af folk, som bruger enkeltbilletter som deres primære billettype mener, at det ville gøre billetsystemet lettere, hvis de kunne bruge deres kreditkort som et Rejsekort

PASSAGERERNES IDEELLE BILLET- OG TAKSTSYSTEM ER NEMT OG HURTIGT

Et **nemt** billetsystem er muligheden for at kunne bruge sit kreditkort som Rejsekort

Mange passagerer har et behov for at billetkøbet skal gå hurtigt og være intuitiv. Vi ser fx, at flere passagerer forventer, at de kan købe en billet på vejen mod stationen i en app eller på stationen, hvis det er nødvendigt.

En løsning til at imødekomme disse behov er at kunne bruge sit kreditkort som Rejsekort i den offentlige trafik. Løsningen

er blandt andet inspireret af en lignende løsning i Storbritannien, hvor det er muligt at betale med sit kreditkort i "Tuben", på samme måde som man kan bruge et Rejsekort. Denne løsning vil mindske billetkøbet som barrierer markant og dermed tiltrække flere lavfrekvente passagerer.

40%

af lavfrekvente passagerer* mener, at en af de vigtigste ting, når de køber billet, er at kunne købe den hurtigt.

*Passagerer som rejser 1-3 gange om måneden eller mindre

Et nemt og hurtigt billetsystem tiltrækker lavfrekvente passagerer

De lavfrekvente passagerer er oftere på udebane, når de tager den offentlige transport. Et nemmere og hurtigere billetsystem vil især henvende sig til disse passagerer, da billetkøbssituationen bliver mindre omfattende og dermed gør den offentlige transport til reelt alternativ til andre transportmidler.

37%

af lavfrekvente passagerer* vil bruge den offentlige transport mere, hvis billet- og takstsystemet bliver nemmere

41%

Af passagererne, som bruger enkeltbilletter som deres primære billet, vil bruge offentlig transport mere, hvis billetsystemet blev nemmere



Passagerer over 50 år er mere positive overfor at kunne bruge deres kreditkort som et Rejsekort end en app, hvor man kan købe til billet på tværs af trafiksselskaber

*Passagerer som rejser 1-3 gange om måneden eller mindre

Et nemt billetsystem er også et bekymringsfrit billetsystem især for lavfrekvente passagerer

28%

af lavfrekvente passagerer* mener, at en samlet app til billetkøb vil gøre at de ikke skal bekymre sig mindre om køb af billet

24%

af lavfrekvente passagerer* mener, de ville bekymre sig mindre om billetten, hvis de kan bruge deres kreditkort som Rejekort



36 % af lavfrekvente passagerer* vil bruge den offentlige transport mere, hvis de ikke skulle bekymre sig om billetten.

*Passagerer som rejser 1-3 gange om måneden eller mindre

Et nemt og hurtigt billetsystem trækker bilister over i den kollektive trafik

39%

af bilisterne vil bruge den offentlige
transport mere, hvis billet- og
takstsystemet bliver nemmere



33% af bilisterne mener, at løsningen
med at kunne bruge kreditkortet som
et Rejsekort vil gøre billetsystemet
nemmere

*Bilister er dem som har bilen som deres primære
transportmiddel

Et landsdækkende billet- og takstsystem er komplekst, men det behøver brugeroplevelsen ikke at være

Denne rapport er udarbejdet af Jakob Schjelderup,
Helena Linde Pedersen og Louise Vang Jensen
fra IS IT A BIRD på vegne af Passagerpulsens hos
Forbrugerrådet Tænk.

Billeder: Anette Sønderby
Jakob Schjelderup / jakob@isitabird.dk / www.isitabird.dk