Lukning af Metro Cityringen Observationer af information, skiltning og wayfinding

NOTAT
Januar 2020

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpulsen

Baggrund og formål

Metrolinje M3, også kaldet Cityringen, åbnede i slutningen af september 2019. Kort herefter omlagde Movia 33 buslinjer for at tilpasse buslinjerne til den nye 'hverdag', hvor er stor del af de tidligere buspassagerer fremover ville benytte den nye metrolinje M3 i stedet.

I forbindelse med testkørsler til den nye metrolinje M4 har Metroselskabet besluttet at lukke metrolinje M3 fuldstændig fra 12. til 26. januar 2020. I lukningsperioden er metrotogene erstattet af kørsel med såkaldte metrobusser.

Metroselskabet, Metro Service og DOT har informeret brugerne om lukningen på en række forskellige måder. For eksempel annoncering i gratisaviser, på de sociale medier, ved højtalerudkald i metroen, ved skiltning i metroen og ved udsendelse af e-mails til brugere med personligt rejsekort.

På trods af den massive information er der en sandsynlighed for, at ikke alle brugere har fået den fornødne information. Det kan for eksempel skyldes, at der er tale om helt nye brugere såsom turister, eller at de fleste i hverdagen udsættes for massiv information og reklamer om mange forskellige ting, og at de derfor helt naturligt sorterer i den information, de udsættes for, efter hvor relevant, de synes, den er.

For at sikre, at brugerne af M3 også i lukningsperioden får tilstrækkelig information til, at de kan få deres daglige transport til at fungere, besluttede Passagerpulsen at foretage observationer ved et udsnit af stationerne på M3. Observationerne skulle dels afdække, om der kom passagerer til stationerne, der tilsyneladende ikke havde fået information om lukningen eller havde glemt det, og dels om der var god information, vejledning og vejvisning ved stationerne.

Dette notat indeholder resultaterne af vores observationer og vores anbefalinger på grundlag af observationerne. Vi deler notatet med de relevante selskaber, dels så der kan blive justeret på indsatsen her og nu, hvor der er behov, og dels for at give indspil til planlægningen i forbindelse med fremtidige lukninger, for eksempel når Sydhavnsmetroen skal indfases.

Resumé og anbefalinger

Vi observerede ved Kongens Nytorv, Østerport, Trianglen, Aksel Møllers Plads, Nuuks Plads og Københavns Hovedbanegård mandag den 13. januar 2020, da det var den første hverdag efter lukningen. De fleste steder skete observationerne i morgenmyldretiden fra klokken cirka 8, men på København H var det først om eftermiddagen.

Ved alle de observerede stationer kom der passagerer, der ikke var blevet orienteret om lukningen af M3 – eller som havde glemt informationen. Antallet varierede fra station til station. Fra flere i minuttet til mindre end én i minuttet. Det må antages, at omfanget vil falde i løbet af lukningsperioden.

Der var ikke guider ved alle stationerne. For eksempel observerede vi ingen guide ved København H, Østerport, og i gadeplan ved Kongens Nytorv var der en periode på 20 minutter, hvor der ingen guide var. Guiderne virkede servicemindede og gode til at guide passagererne i situationen.

Nogle guider havde en lille folder, de kunne udlevere til passagererne, men det var ikke alle.

Ved København H og Østerport var den 'normale' skiltning, der viser passagererne vej fra de øvrige tog til metroen, ikke fjernet eller tildækket, med det resultat, at passagererne går forgæves hen til en lukket metronedgang.

Ved nogle af stationerne (for eksempel Trianglen) var der skilte, der på en overskuelig måde forklarede om situationen og viste passagererne vej til metrobusserne, men det var langt fra tilfældet alle steder. Ved Østerport fandtes denne information for eksempel ikke. I nogle tilfælde var belysningen på stedet dårlig, så det var svært at læse teksten på skiltene. Skiltene var også placeret meget lavt, så alle skal bøje sig ned for at læse teksten.

Metrobusserne var blevet lagt ind i Rejseplanen, med det positive resultat, at de fremgik af de elektroniske afgangstavler, der hvor de eksisterer. Andre steder, som for eksempel ved Trianglen fremgik der kun tidsintervaller, som særligt ved nattetide (½-times drift) kan været utilstrækkelig information. Her ville en køreplan eller som minimum henvisning til Rejseplanen hjælpe.

Metrobusserne lod i øvrigt til at køre med en fin frekvens og i overensstemmelse med det lovede på skiltningen. Vi observerede ingen passagerer, der blev efterladt ved stoppestedet fordi busserne var overfyldte.

Flere passagerer gav i metrobusserne udtryk for tvivl om hvordan busserne kørte og hvor de standsede. Der var ingen information om dette i busserne.

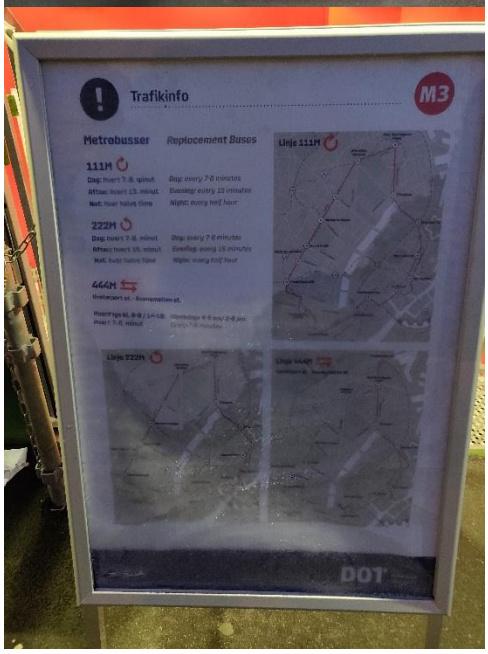
Passagerpulsens anbefalinger

Ved de observerede stationer, mødte vi flere steder venlige medarbejdere, der var gode til at hjælpe passagererne på vej. Alle steder var der også sat skilte op og afspærret ved nedgangen til stationerne. Det var dog varierende, hvor godt skiltningen fungerede, og hvor god servicen var. Passagerpulsen anbefaler derfor:

- *Sørg for skiltning ved andre transportformer:* Ved både Københavns Hovedbanegård og Østerport Station var der ikke information om, at M3 er lukket, der hvor brugere af de øvrige tog kommer ud. Tværtimod kunne man stadig se de sædvanlige skilte der viser hen til metroen. Først når vi nåede nedgangen til metroen, var der information. Der bør være skilte, der informerer om, at M3 er lukket, samt hvor man kan finde metrobusserne, så passagererne ikke går forgæves hen til metroen.
- *Sørg for god information om, hvor metrobusserne holder*: På nogle stationer, var der ingen eller kun uklar information om, hvor metrobusserne holder. Der bør være tydelig information om metrobussernes placering og eventuelt skilte hen til dem, der hvor de holder et stykke væk fra metrostationen.
- *Sørg for, at der er personale til stede hele tiden – mindst i dagtimerne*. Ved flere af de observerede stationer, var der ikke synligt personale ved metronedgangene. Dette skyldtes i nogle tilfælde, at personalet holdt pause. Personalet bør naturligvis kunne holde pause, gå på toilettet og spise frokost, men der bør være afløsere til at tage over, så der hele tiden er nogen til at guide passagererne.
- *Sørg for, at skiltning er lyst op*. Ved nogle af de observerede stationer, var skilte og kort svære at aflæse på grund af manglende lys. Skilte bør placeres, så der er lys på dem, og de bør stilles op, så de kan læses på alle tider af døgnet.
- *Brug en anden type skilte, så de kan læses 'i øjenhøjde'*. Vi observerede, at passagererne var nødt til at bøje sig ned for at læse hvad der stod på skiltene og forstå de indsatte kort. Særligt hvis belysningen er dårlig og man er dårligt seende giver det en ekstra – ikke rimelig – udfordring.
- *Lav en løsning til dem, der skal tanke deres Rejsekort op*. Nogle passagerer benytter rejsekortautomaterne på metrostationerne til at tanke deres Rejsekort op. Guiderne bør være klædt på til at hjælpe disse passagerer, enten ved at lade dem gå ned i metrostationen og bruge automaterne eller ved at henvise dem til det nærmeste betjeningssted. Passagerer, der skal bruge automaterne til at tanke op, vil i mange tilfælde ikke have andre reelle muligheder for at tanke deres rejsekort op og rejse umiddelbart herefter. Det skyldes, at der på selvbetjeningen kan gå op til 24 timer, før pengene kommer ind på kortet, og at brugere af Rejsekort Anonymt slet ikke har mulighed for at bruge selvbetjeningen.
- *Lav en køreplan for de tider af døgnet, hvor bussen ikke kører så tit*. Metrobussen kører kun hver 15. minut om aftenen og hver halve time om natten. Særligt om natten skal det være muligt at få et præcist tidspunkt for, hvornår bussen forventes at køre, så passagererne ikke skal stå i lang tid og vente, og så de kan tilpasse turen til andre transportmidler. Der bør være en aften- og natkøreplan ved stoppestedet. Som minimum skal der være en henvisning til Rejseplanen, og her bør tiderne for metrobusserne være opdaterede.
- *Læg foldere i busserne med information om metrobussernes kørsel, ruter og standsningssteder*. Flere passagerer gav udtryk for usikkerhed om bussernes ruter mv. Ved at lægge foldere i busserne kunne man afhjælpe denne usikkerhed.

1. Observationer

Fire medarbejdere fra Passagerpulsen har sammen med Tina Weber fra MetroPendler foretaget observationer ved seks stationer på Metro Cityringen mandag 13. januar 2020 om morgenen (ca. 7.45 til 8.30). Resultatet af observationerne fremgår af følgende gennemgang – station for station.



Østerport

Nedgangen til metroen (trappen) blev observeret 3 gange i løbet af 45 minutter. Samlet observationsperiode 5 minutter.

Passagererne ankom til trappen i 'klumper', sikkert i forbindelse med at der ankommer S-tog og F/R-tog til Østerport. Der kom 3-4 passagerer i minuttet i observationsperioden.

Der var ingen Metroguide til stede ved de 3 observationstilfælde.

Der var et skilt, der forklarede om lukningen og viste ruterne for metrobusserne.

Skiltet var meget svært læseligt på grund af lysforholdene på stedet. Desuden er skiltet meget lavt og teksten med forholdsvis små bogstaver, så passagererne var nødt til at bøje sig ned, for at læse teksten, hvilket tydeligvis gav problemer.

Der var ingen skiltning eller vejvisning hen til metrobusserne, der holder cirka 200 meter væk og ikke er synlige fra nedgangen til metroen.

Den 'almindelige' skiltning fra S-tog og F/R-perron til metroen var ikke dækket over. Det betyder, at man stadig henviser passagererne til metroen, der er lukket.

Ved metrobussens stoppested fremgik afgangstiderne for metrobusserne af den elektroniske afgangsskærm.

Alle passagerer kom med metrobusserne. Der kom nogle gange 2-3 busser lige efter hinanden.

Trianglen

Trappen ned til metroen blev observeret i sammenlagt cirka 15 minutter.

Passagererne ankom til trappen i en lind strøm. Der kom 1-2 passagerer i minuttet i observationsperioden.

Der var en venlig og meget servicemindet Metroguide til stede.

Rejsekortautomaten på metrostationen er tilsyneladende den eneste mulighed i området for at få tanket rejsekort op. Den benyttes således også af buspassagerer, da disse ikke kan tanke op i bussen eller ved busstoppestedet. Lukningen af stationen medførte, at disse passagerer ikke kunne få adgang til at tanke op.

Der var et skilt, der forklarede lukningen og et oversigtskort med vejvisning hen til metrobusserne, der holder cirka 150 meter væk og ikke er synlige fra nedgangen til metroen.

Ved metrobussens stoppested var der ikke information om afgangstiderne for metrobusserne, idet der ikke er nogen elektronisk skærm.

Alle passagerer kom med metrobusserne. Der kom nogle gange flere busser lige efter hinanden.

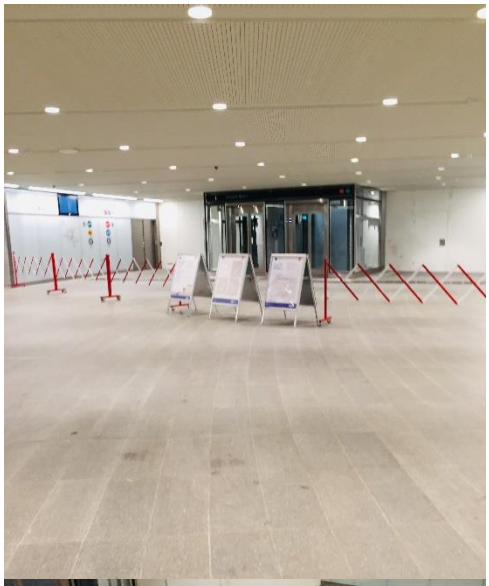
Ved kørsel med metrobussen mellem Østerport og Trianglen blev det observeret, at flere passagerer var usikre på hvordan metrobusserne kørte og hvor de stoppede. Der var ingen information om dette i bussen.

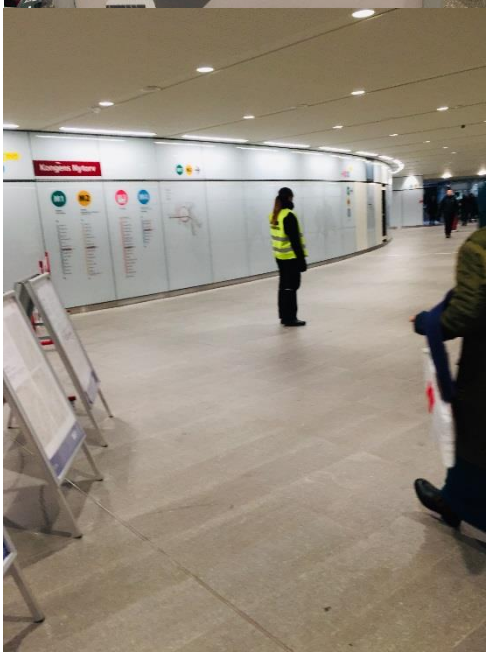
Kongens Nytorv

Der var lukket fint af på Kongens Nytorv. En Metro Service medarbejder var ved nedgangen til M3 (på platformen under jorden) og kunne svare på spørgsmål fra passagerne.

Problemet opstod oppe over jorden, hvor der ikke stod nogen metroguide, da der blev observeret cirka klokken 8.00. Der var forvirring hos en del passagerer, for de vidste ikke hvor Metrobussen holdt.

Der ankom en metroguide ca. kl. 08.20. Han fortalte, at han havde holdt pause, da han havde stået der siden kl. 06.00.





Aksel Møllers Have

Der stod en metromedarbejder ved nedgangen og guidede passagerer hen til metrobusserne ved observationen cirka klokken 8. I løbet af de 10 minutter der blev observeret, kom der cirka 10 passagerer, som troede de kunne tage metroen. Skiltningen fungerede efter hensigten, og medarbejderen var venlig og gav den fornødne information. Efterfølgende blev der observeret ved metrobusserne ved Falkoner Allé, hvor der kom 2 metrobusser med 15 minutters interval. Der var god plads i busserne.

Nuuks plads

Der stod en medarbejder ved metronedgangen og guidede de passagerer, der havde brug for hjælp. Vedkommende var venlig og imødekommende, og guidede også passagerer til andre busser end metrobusserne, hvis det var mere fordelagtig for dem.

Der var et skilt ved nedgangen med kort til metrobusserne.

På de 10-15 minutter, der blev observeret, kom der 5-10 mennesker hen til nedgangen, som ikke var opmærksomme på, at metroen ikke kørte. De blev alle hjulet af guiden.

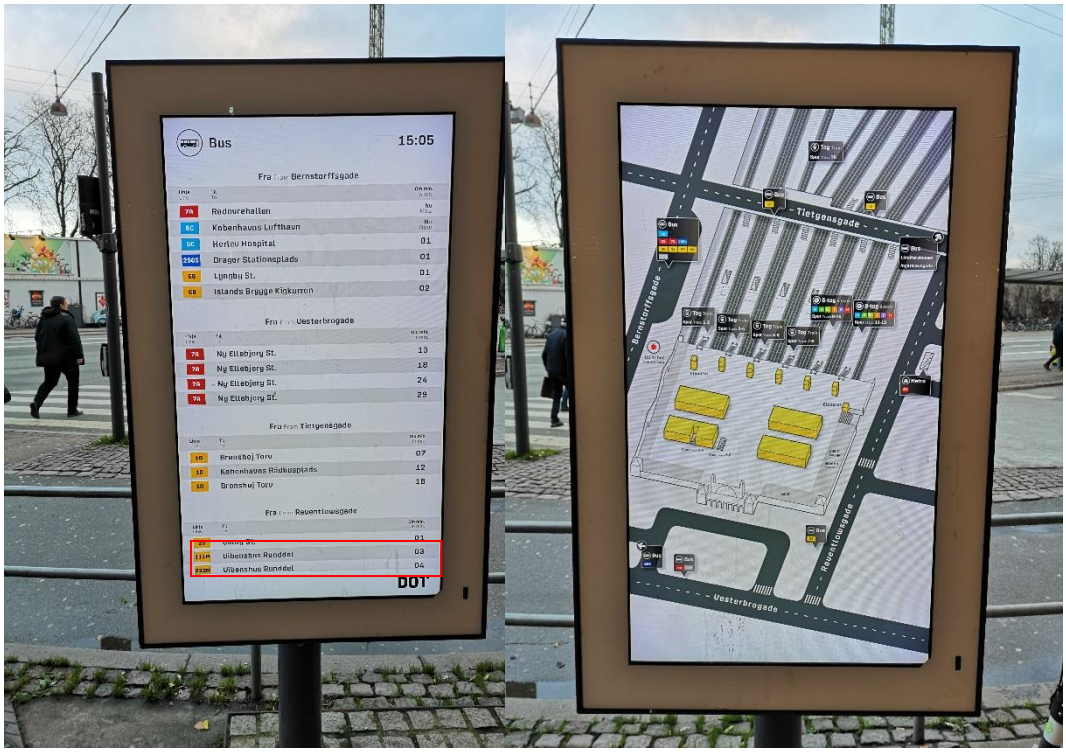
Der gik cirka 8 minutter mellem, at metrobusserne kom. Der blev ikke observeret nogen passagerer, der ikke kom med på grund af manglende plads.

København H

Der var skilte om lukningen ved afspærret nedgang til metroen ved Reventlowsgade, men ingen information om, hvor metrobusserne holder.

Der var mandag den 13. januar klokken cirka 15 intet personale til stede.

Der var ikke nogen skilte, der henviste til, hvor metrobusserne holdt ved udgangen mod Reventlowsgade.

Ved udgangen til Ingerslevsgade fremgår det af afgangsskærmen, at metrobusserne holder ved Reventlowsgade.

Holdepladsen fremgår dog ikke af oversigtskortet