

Passagerernes 6 bud til **Rejseplanen**

Forbrugerrådet
Tænk

Passagerpulsen

Forord

Rejseplanen er Danmarks største værktøj til rejseplanlægning. Mange danske passagerer bruger Rejseplanen og er afhængige af den, når de skal have information om rejsemulighederne i den kollektive transport. En pålidelig og brugervenlig rejseplan er derfor et vigtigt element i at skabe en god rejseoplevelse for passagererne i bus, tog, metro og letbane.

Derfor udgav Passagerpulsens i juli 2019 en undersøgelse af tilfredsheden med Rejseplanen. Undersøgelsen viser, at blandt dem, der rejser med kollektiv transport mindst en gang om måneden, bruger 97 procent Rejseplanen. 3 ud af 4 af brugerne er generelt tilfredse og giver Rejseplanen 7 til 10 på en skala, der går fra 0 til 10. Tilfredsheden daler dog, når der opstår forsinkelser i den kollektive transport.

I samme undersøgelse spurgte vi passagererne, om de havde nogle forslag til Rejseplanen. Svarene har vi brugt til at skrive disse seks bud

fra passagererne. De seks bud er nogle af de ønsker, der gik mest igen hos passagererne.

Budene afspejler den store tilfredshed med Rejseplanen. For selvom det ikke har været svært for passagererne at finde på gode ideer, så vidner budene her om, at Rejseplanens koncept er stærkt. Alle punkterne tager nemlig udgangspunkt i det, der allerede er i Rejseplanen. Det er ikke revolutionerende, nye features eller en fuldkommen gentænkning af konceptet, passagererne ønsker sig. Det er større pålidelig og mere brugervenlighed.

Vi håber, at passagerernes oplevelser i denne udgivelse bliver brugt som inspiration, når Rejseplanen skal videreudvikles. Hvis Rejseplanen får behov for en videre uddybning eller hjælp til yderligere at konkretisere løsningerne på passagerernes udfordringer, står Passagerpulsens til rådighed.

6 bud til Rejseplanen

- 1 Giv mig flere rejsemuligheder**
- 2 Gør Rejseplanen nemmere at bruge**
- 3 Vis mig, hvad jeg kan forvente af min station og rejse**
- 4 Gør resultaterne mere pålidelige**
- 5 Gør priserne mere gennemsiktelige og billetkøbet nemmere**
- 6 Vis mig rejser ud i verden**

Giv mig flere rejsemuligheder

Mange passagerer har skrevet, at de kender rejseveje, som Rejseplanen ikke viser dem. Det kan være rejser, der tager længere tid, eller rejser, hvor der er for lang eller for kort skiftetid ifølge Rejseplanen.

Alligevel kan passagererne have gode grunde til at foretrække disse rejser. Det kan være, at de har erfaring med, at de godt kan nå at skifte, selvom tiden virker knap. Eller det kan være, at den tur, der på papiret tager længere tid, alligevel er hurtigst, fordi der ofte opstår forsinkelser på den anden linje. Og så kan det selvfølgelig være fordi, det slet ikke er vigtigst for passagererne at komme hurtigst frem – det kan være, at de hellere vil køre direkte end at skifte, eller at de vil gå så kort som muligt.

Derfor foreslår mange passagerer, at der skal være mere diversitet i de rejser, der bliver vist i søgningen.

”Det er ikke altid, Rejseplanen ”kender” de forbindelser, jeg VED er der. Og så kan jeg blive nødt til at snyde og søge på en kortere distance. Det ville være skønt, hvis jeg kunne stole på, at alle forbindelser ER med.”

”Når jeg skal til Kongens Nytorv bliver jeg nødt til at tvinge Rejseplanen til at komme med forslag til rejsen ved at indsætte Flintholm Station, ellers sender den mig ikke automatisk med metroen, men med busser.”

”Jeg rejser nogle gange om året fra Ringkøbing til København med tog. Og jeg rejser altid med Arriva-tog fra Ringkøbing til Esbjerg og derfra med intercitytog. Rejseplanen er ikke god nok til at lave en rejse, der går den vej, selvom jeg skriver ”via Esbjerg”. Jeg må lave rejserne i to omgange.”

”Rejseplanen udelader nogle gange et tog (det langsomste tror jeg), hvis der går flere på cirka

samme tid til den ønskede destination - dette bør den ikke, for det er rart at kende alle muligheder.”

”At få angivet flere muligheder for rejsen, ikke blot den med kortest ventetid eller hurtigste rejse. For dem med kortest ventetid er ofte urealistiske, da de forskellige transportmidler næsten altid er forsinkede. Og hurtigste rejse er heller ikke altid den behageligste. Ankommer man for eksempel med bus, kan det være mere behageligt at fortsætte med bus frem for at skulle løbe op ad trappen for at nå et tog.”

Derudover fortæller nogle passagerer, at de ikke er tilfredse med de tidspunkter, Rejseplanen finder frem, når de søger. For eksempel fordi Rejseplanen finder afgange, der sørger for, at du kommer i god tid – men hvis du gerne vil komme mere præcist til tiden, så skal du klikke igen for at få vist flere resultater.

”Når man angiver et bestemt ankomsttidspunkt får man altid transportmuligheder, der lader en ankomme ret lang tid før det angivne ankomsttidspunkt. Ofte skal jeg klikke ’se senere tidspunkter’ for at komme til det ankomsttidspunkt, jeg har søgt efter. Det kan forbedres, så de rejser, der vises, ligger tæt på det angivne ankomsttidspunkt.”

Der er også den del passagerer, der angiver, at de er trætte af, at forsinkede afgange ikke vises efter deres planlagte afgangstidspunkt. Er toget 10 minutter forsinket, kan du godt nå det, hvis du kommer til stationen 5 minutter efter planlagt afgang, men på det tidspunkt er afgangens væk.

”At toge med forsinkelser, som derfor afgår senere, vises under det tidspunkt, hvor de dermed faktisk afgår.”

Gør Rejseplanen nemmere at bruge

En del passagerer fortæller, at de gerne vil have, at Rejseplanen bliver mere brugervenlig og intuitiv at bruge. Det kan være at minimere antallet af klik eller at gøre grundvisningen mere simpel. Ønsket kommer i nogle tilfælde fra en irritation over, at passagererne oplever at komme til at trykke forkert. Andre gange er det af hensyn til dem, der ikke er så hurtige på fingrene, når det er en smartphone, der skal betjenes.

”At forbedre køb af billet, når en rejse er fundet og valgt. Jeg oplever at blive kørt rundt i programmet for nogle gange at ende der, hvor jeg kom fra uden resultat.”

”Der kunne godt spares antal klik til funktionen med at vælge en anden dato og tid.”

”Siden loader meget langsomt. Det ville være dejligt, hvis der blev gjort noget ved det.”

”Når man ved en fejl går ud af Rejseplanen og går tilbage igen, har den slettet de seneste indtastede til/fra steder. Det er ret irriterende.”

”At den ikke automatisk kommer med forslag, da man ved ”store fingre” ikke altid vælger det, man ville, og derved skal starte forfra.”

I undersøgelsen fik vi også en del ønsker om analog information, eksempelvis trykte køreplaner, i stedet for Rejseplanen. I lyset af det, er det vigtigt, at Rejseplanen er nem at gå til og bruge for de passagerer, der længe har været vant til at få deres informationer på en helt anden måde.

”Overskuelig frem for alt. Ikke for mange detaljer i et billede. Ukyndige i databrug oplever forvirring i stedet for oplysninger.”

”Det skal være nemt og overskueligt at bruge. Husk på at handicappede også skal kunne bruge det (eksempelvis folk med hjerneskade, som oftest er et usynligt handicap). Der vil enkelthed og overskuelighed gøre en forskel for, om de kan bruge appen eller ej. De forskellige devices kan jo så mange forskellige ting, men spørgsmålet er, om det er nødvendigt at alle ting er med, bare fordi man kan.”

”Den største udfordring er for den del af befolkningen, der ikke er vokset op med computer, der burde sættes mere fokus på at gøre mulighederne på nettet mere tilgængeligt og overskueligt for dem.”

Vis mig, hvad jeg kan forvente af min station og rejse

En del passagerer foreslår også, at Rejseplanen skal kunne give et bedre overblik over de faciliteter, der er på stationer og de muligheder der er ombord på bus, tog og metro. Det kan være information om, om der er en elevator eller et toilet på stationen. Eller et klart svar på, om du kan tage din cykel med ombord i bussen.

”Angivelse af manglende hjælpemidler på stationer, for eksempel at der ikke er elevator på Rødekro Station.”

”Til stadighed sikre bedst mulig information i forbindelse med kombination af cykel og offentlig transport, for eksempel mulighed for at få cykel med i busser.”

”Da min mand er handicappet, bruger jeg ”cykel med”, når vi vælger rejse. Hidtil har vi kun brugt metro og S-tog, men mangler mulighed for at bruge regionaltoget eller angivelse af, hvilke stationer der kan bruges med elscooter. Vores forespørgsler hos DSB har givet forskellige svar. Vi drømmer om engang at tage en tur til Malmø fra København.”

Information om stationen skal helst også være opdateret, når der eksempelvis er en elevator, der er ude af drift. Og en passager fortæller også, at det kunne være smart, hvis Rejseplanen kunne have fortalt, at der var omfattende vejarbejde på Dybbølsbro.

”I går rejste jeg med bus/tog fra Rødovre til Kalvebod Brygge via Dybbølsbro. Hvis Rejseplanen havde oplyst mig om ren kaos på Dybbølsbro på grund af renovering af broen, var jeg taget en anden vej. Jeg er 82 år og kom ud i et inferno af cyklister og gående på samme smalle midlertidige stier i hele området omkring Dybbølsbro.”

”Jeg ville ønske at elevatordrift på stationerne indgik. Jeg var i kæmpe problem i dag på Ny Ellebjerg Station - med klapvogn, rejserygsæk, pusletaske og en dreng på to år - hvor elevator til spor 1 var ude af drift.”

Gør resultaterne mere pålidelige

Et stort ønske fra passagererne er også, at Rejseplanen bliver mere pålidelig. Køreplanstiderne skal selvfølgelig passe, også på dage med særlig kørsel. Og så efterspørger passagererne mere pålidelig realtidsinformation, især i busserne.

”At få optimeret den måde busserne kommunikerer med Rejseplanen på, så Rejseplanen i højere grad viser de faktiske bustider fremfor de planmæssige bustider.”

”Har flere gange oplevet, at Rejseplanen på ingen måde hænger sammen med virkeligheden,

mest i forhold til bustransport. Det er eksempelvis altid et problem, når jeg med bussen fra Buddinge Torv (Gladsaxe Ringvej). Jeg søger på Rejseplanen for at få et tidspunkt, men bussen kommer gerne 10-15 minutter senere. Det er aldrig lykkedes mig at ramme bussen mere korrekt fra dette stop.”

”Det allervigtigste er, at søgeresultaterne altid er helt opdateret.”

Gør priserne mere gennemsiknelige og billetkøbet nemmere

En stor del af passagererne fortæller, at de gerne vil kunne købe deres billet direkte i Rejseplanen og kommer med forslag til, hvordan dette kunne gøres bedre. De fleste ved godt, at de i Rejseplanen kan se prisen for en rejse, men ikke alle oplever, at den information, de får, er korrekt. Det kan være fordi Rejseplanen tager udgangspunkt i prisen på Rejsekort, og passageren ikke bruger rejsekort.

”Vis prisen på enkeltbillet fremfor prisen for rejsekort. Det er lige så misvisende, som hvis man viste prisen for et pendlerkort som det eneste.”

Passagererne vil gerne kunne købe flere slags billetter i Rejseplanen. Ud over billetten til selve rejsen skriver flere, at de gerne vil kunne vælge, hvor i toget de vil sidde, og købe pladsbilletten på Rejseplanen. En del skriver også, at de gerne vil kunne købe en cykelbillet og plads til denne.

”Jeg glæder mig til at billetkøb integreres i Rejseplanen. P.t. er det kun Bornholm, som forsøg formoder jeg. Og sørg endelig for, at man kan købe billet og især pladsbillet til cykel i tog.”

”Muligheden for at købe pladsbillet til IC og Lyntog. Jeg har pendlerkort.”

Vis mig rejser ud i verden

En del passagerer skriver også, at de gerne vil kunne søge togrejser til udlandet frem i Rejseplanen. Den funktion findes allerede, men kun på desktop, og det kræver, at passagererne ændrer indstillingen, inden de skriver deres rejsemål ind. Dette kunne med andre ord godt laves mere brugervenligt - og kendskabet kunne øges.

”Inkluder international trafik (for eksempel togtrafik til/fra Sverige og Tyskland)”

”Systemet er imponerende rigtigt, hvis man ønsker at rejse over Øresund. Det burde gøres mere flydende, eksempelvis at man ikke behøver vælge, om det er rejse i Skåne eller deslige, men at det er indarbejdet i mulighederne.”