

Del 2 af 2

Passagerernes ønsker og behov til information ved akutte forsinkelser og aflysninger – et kvalitativt studie

Travel-along undersøgelse udarbejdet af analysevirksomheden Wilke på vegne af Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

2016-2017

INDHOLD

Introduktion og tilgang

Tal ind i de oplevede konsekvenser af forsinkelser

Tal ind i de rejsendes tre primære strategier

INTRODUKTION OG TILGANG

Udfordring

30 % af passagererne oplever ikke at få information, når der er forsinkelser

Nuværende situation

Passagerpulsen lavede i 2016 en undersøgelse, der desværre viste, at togpassagererne ikke oplever, at de får information ved forsinkelser og aflysninger.

Passagerpulsen har tidligere lavet en række analyser på området, men oplever alligevel, at de mangler mere viden om, hvordan udfordringen skal løses.

Passagerpulsen har derfor indgået et samarbejde med Banedanmark, DSB, Arriva, Movia Metroselskabet og NJBA for at afdække passagerernes ønsker og behov for information.

Research fokus

- 1) I hvilke situationer er der behov for information/rådgivning?
- 2) Hvornår opleves information og rådgivning som pålidelig?
- 3) Hvor hurtigt og hvor ofte har passagererne brug for information/rådgivning?
- 4) Hvordan skal ufuldstændig viden håndteres?
- 5) Hvad er rådgivning?
- 6) Hvordan kan trafikselskaberne gennem information og rådgivning give passagererne oplevelsen af, at de tager hånd om deres situation?

Ønsket fremtid

Passagerpulsen ønsker at passagererne skal føle sig velinformerede og trygge, så de kan handle på baggrund af informationen.

Derfor skal det afdækkes, hvornår/i hvilke situationer behovet for information er størst, og hvordan trafikselskaberne kan indtage en mere rådgivende rolle.

På baggrund heraf skal der udvikles klare retningslinjer for kommunikationen til forskellige passagertyper i de vigtigste situationer.

Metode og afrapportering

10 travel-alongs - varighed ca. 2 timer

Under de 10 travel-alongs har vi fulgt passagererne på deres rejser til eller fra arbejde, uddannelse eller fritidsaktiviteter mv. Vi har bedt dem vise os, hvor og hvordan de normalt søger information både før og under rejsen, og beskrive hvilke informationer de mangler. Vi har derudover præsenteret dem for en række hypotetiske scenarier under rejsen (f.eks. aflysninger) og bedt dem vise, hvilke informationer de normalt ville søge og hvordan, samt beskrive deres ønsker og behov.

Udvælgelseskriterier

- Fordeling på høj/lav frekvent
- Fordeling på by/land samt forskellige strækninger

Rapportens opbygning

Denne rapport er den anden af 2, som beskriver passagerernes ønsker og behov for information og rådgivning ved akutte forsinkelser og aflysninger. Rapporten søger at skabe klarhed over, hvordan togselskaberne bedst muligt kan tale ind i:

- Passagerernes behov og de konsekvenser (strategiske, følelsesmæssige mv.), passagererne oplever af forsinkelser
- Den adfærd forsinkelserne udmønter sig i



TAL IND I DE OPLEVEDE KONSEKVENSER AF FORSINKELSER



EN FORSINKELSE BETYDER JO IKKE
BLOT, AT JEG KOMMER SENT FREM
TIL MIN DESTINATION...



De rejsendes reaktioner på forsinkelser har et meget **STÆRKT EMOTIONELT UDTRYK**, bl.a. fordi:

- Det er en akkumuleret oplevelse
- Det påvirker relationen mellem trafikselskaberne og den rejsende
- Det smitter negativt af på den rejsende og påvirker dermed den rejsendes relation til andre i sit netværk
- Det kan have direkte konsekvenser for andre end den rejsende selv

Det er en central pointe, at det er vigtigt dels at **ANERKENDE BETYDNINGEN** af det stærke emotionelle udtryk og dels at lade kommunikation omkring forsinkelser **TALE IND I DE TYPISKE FØLELSESMÆSSIGE REAKTIONER**, som beskrives på de følgende sider. Selv små greb kan potentielt gøre en stor forskel.



Det er ENDNU en forsinkelse

- Jeg bærer tidligere forsinkelser med mig som en art traume, der hurtigt aktiveres.
- Min tolerancetærskel er derfor meget lav, og jeg bliver hurtigt frustreret, stresset osv.

OBSERVATION FRA TRAVEL-ALONG

På en rejse mod Gilleleje bliver dette meget åbenlyst, da S-toget bremser op lidt uden for Hillerød st. Allerede idet farten aftager, kigger passagererne uroligt på hinanden, ned af gangen og ud af vinduet for at få en forklaring. Det er en linje, der har været plaget af forsinkelser pga. implementeringen af et nyt signalsystem, og da højtalerkaldet kort efter kommer, er flere allerede synligt frustrerede.

"Nu er det jo ikke første gang, der er problemer på denne strækning, så jeg bliver frygtelig stresset og utålmodig ved selv de mindste afvigelser. Når toget bremser lidt ned – som her – så sidder alle jo allerede uroligt på sædet."

(Mand < 60 år)



Forsinkelsen er MIT svigt

- Togselskabet svigter mig, men deres forsinkelse bliver også mit svigt:
 - Jeg havde lovet mit barn at komme tidligt i dag
 - Jeg svigter pædagogerne, når jeg kommer 5 min efter lukketid.
 - Jeg svigter min chef, mine kolleger eller kunder, når jeg kommer for sent til et møde – måske risikerer jeg endda mit job.
 - Det er illoyalt over for kolleger, jeg skal afløse.

Forsinkelsen påvirker altså ikke kun mig, og jeg fremstår pinlig, uprofessionel osv.

"Om morgenen må jeg sende en sms til min chef, hvis jeg kommer for sent. Det er bare pinligt og uprofessionelt at gøre så tit, men det er værst om eftermiddagen, når jeg skal hente børn. Der må min mand stå standby, indtil jeg finder ud af, hvor meget jeg bliver forsinket. På den måde påvirker min forsinkelse også ham"

(Kvinde > 30 år)

"Jeg pendlede en gang fra Tune til Ballerup, hvor jeg arbejdede på en brandstation. Ved morgenvagter skulle jeg med det første tog for at kunne nå det, og det var vanvittig stressende, når det var forsinket – for når man er brandmand, så kommer man bare ikke for sent. Til sidst måtte jeg købe en bil."

(Mand > 60 år)



Forsinkelsen er et kontroltab

- Måske har jeg tjekket driftsstatus hjemmefra og taget højde for det i min planlægning. Hvis jeg er mere usikker, har jeg måske endda både planlagt og printet min rejseplan hjemmefra.
- Når jeg så alligevel bliver forsinket, føler jeg et kontroltab, fordi jeg ikke længere selv bestemmer, hvad tid jeg er fremme, og måske heller ikke hvordan jeg kommer frem. At rejse af en alternativ rute skaber især usikkerhed, hvis man er dårligt gående eller dårligt kendt på strækningen eller de pågældende stationer.

"Jeg har jo forsøgt at forberede mig og skabe så lidt usikkerhed som muligt ved at tjekke Rejseplanen i forvejen, for det er rigtig vigtigt for mig som person at komme til tiden. Så ja, jeg føler faktisk, at jeg taber kontrollen, når jeg så alligevel kommer for sent."

(Kvinde < 30 år)

"Jeg går ikke så godt, så når jeg ikke når min foretrukne forbindelse fra Hillerød til Gilleleje, er det et problem, selvom der går et andet tog 10 min efter, fordi jeg på den rejse er tvunget til at gå op og ned af nogle trapper med min indkøbstaske."

(Mand > 60 år)



Forsinkelsen fikserer mig

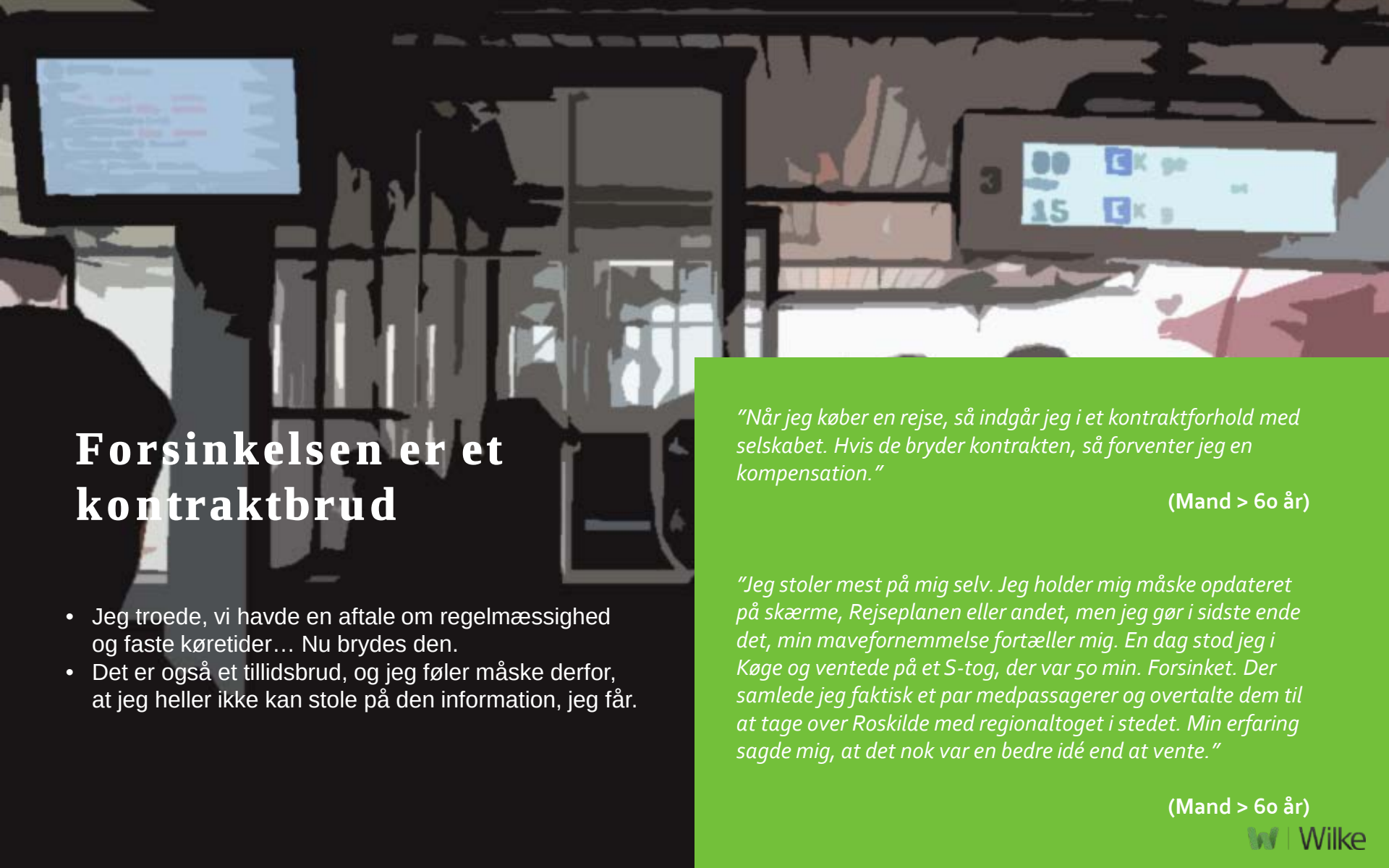
- Jeg er tvunget til passivt at vente på at kunne komme videre. Jeg føler, at togselskabet holder mig hen, og jeg føler mig især handlingslammet, når jeg ikke ved, om der er alternativer.
- Jeg er tvunget til at opholde mig på et "ikke-sted", som jeg foretrækker at passere ureflekteret, og som er designet til transit frem for ophold. Det gør mig rastløs, fordi jeg kun er her mhp. at komme et andet sted hen.

OBSERVATION FRA TRAVEL-ALONG

På en rejse mod Stenløse med skift på Vanløse Station er afgangsskærmen i stykker. Passageren kan kun forholde sig til, at toget skulle køre til tiden men ved ikke, hvornår "til tiden" er. Hun er derfor tvunget til at blive på perronen og vente, da hun ikke ved, hvor længe der er til næste afgang.

"De små forsinkelser og de store forsinkelser holder en i limbo. Men det frustrerende er især, at de kan holde en hen, ved at de bliver ved med at sige, om 5 min. kommer dit tog. Og så holder de en hen på denne måde i 25 min. f.eks. Det er dybt frustrerende og ens alternativer passerer for en. Så det eneste du kan gøre er at blive ved med at vente."

(Mand 40+ år)



Forsinkelsen er et kontraktbrud

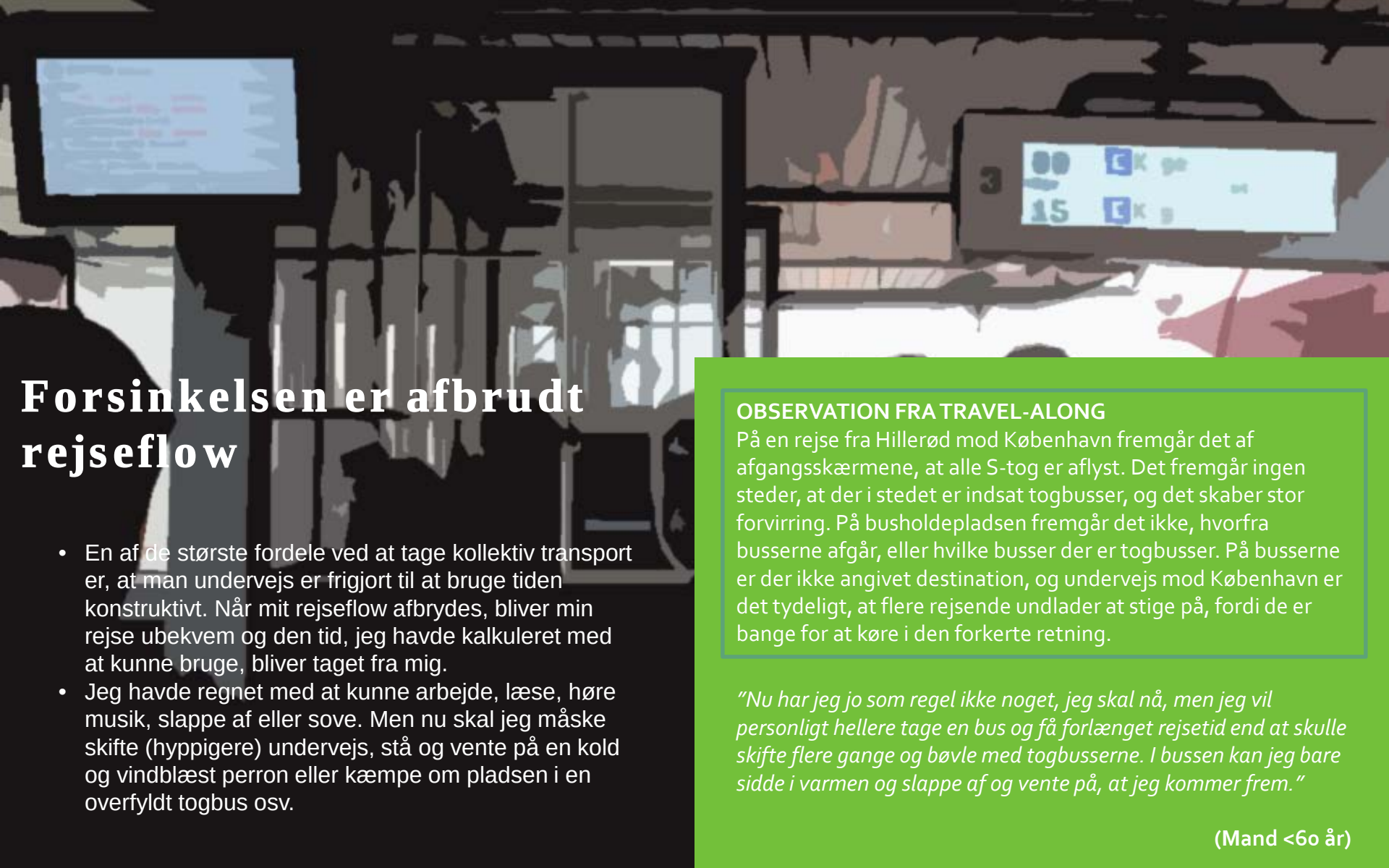
- Jeg troede, vi havde en aftale om regelmæssighed og faste køretider... Nu brydes den.
- Det er også et tillidsbrud, og jeg føler måske derfor, at jeg heller ikke kan stole på den information, jeg får.

"Når jeg køber en rejse, så indgår jeg i et kontraktforhold med selskabet. Hvis de bryder kontrakten, så forventer jeg en kompensation."

(Mand > 60 år)

"Jeg stoler mest på mig selv. Jeg holder mig måske opdateret på skærme, Rejseplanen eller andet, men jeg gør i sidste ende det, min mavefornemmelse fortæller mig. En dag stod jeg i Køge og ventede på et S-tog, der var 50 min. Forsinket. Der samlede jeg faktisk et par medpassagerer og overtalte dem til at tage over Roskilde med regionaltoget i stedet. Min erfaring sagde mig, at det nok var en bedre idé end at vente."

(Mand > 60 år)



Forsinkelsen er afbrudt rejseflow

- En af de største fordele ved at tage kollektiv transport er, at man undervejs er frigjort til at bruge tiden konstruktivt. Når mit rejseflow afbrydes, bliver min rejse ubekvem og den tid, jeg havde kalkuleret med at kunne bruge, bliver taget fra mig.
- Jeg havde regnet med at kunne arbejde, læse, høre musik, slappe af eller sove. Men nu skal jeg måske skifte (hyppigere) undervejs, stå og vente på en kold og vindblæst perron eller kæmpe om pladsen i en overfyldt togbus osv.

OBSERVATION FRA TRAVEL-ALONG

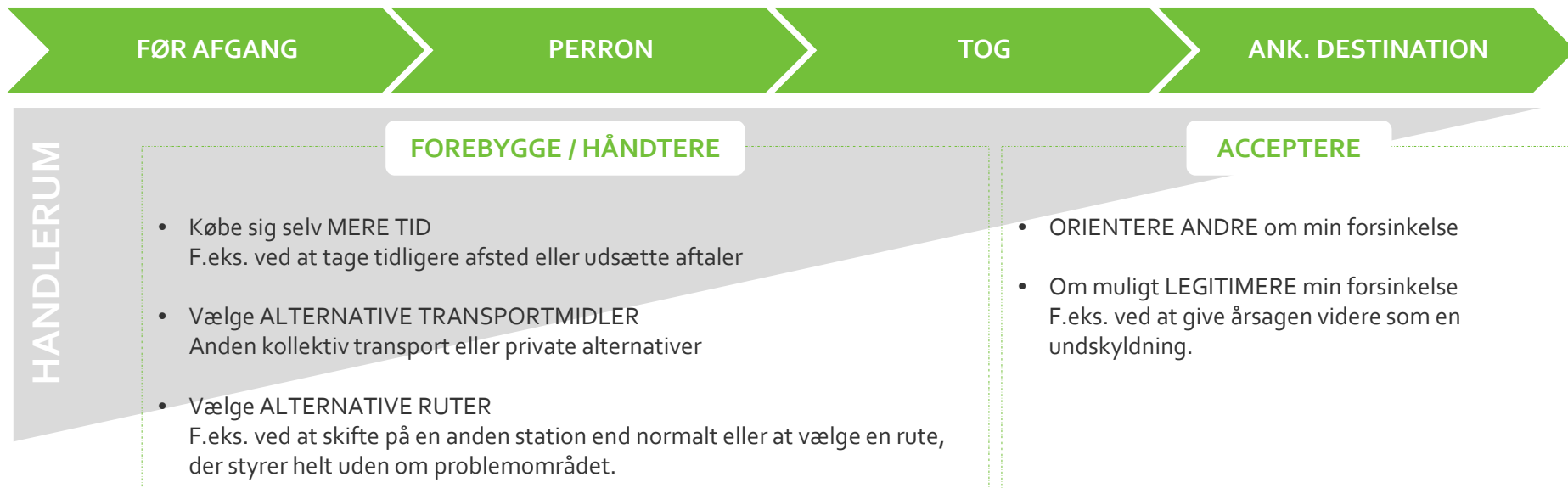
På en rejse fra Hillerød mod København fremgår det af afgangsskærmene, at alle S-tog er aflyst. Det fremgår ingen steder, at der i stedet er indsat togbusser, og det skaber stor forvirring. På busholdepladsen fremgår det ikke, hvorfra busserne afgår, eller hvilke busser der er togbusser. På busserne er der ikke angivet destination, og undervejs mod København er det tydeligt, at flere rejsende undlader at stige på, fordi de er bange for at køre i den forkerte retning.

"Nu har jeg jo som regel ikke noget, jeg skal nå, men jeg vil personligt hellere tage en bus og få forlænget rejsetid end at skulle skifte flere gange og bøvle med togbusserne. I bussen kan jeg bare sidde i varmen og slappe af og vente på, at jeg kommer frem."

(Mand <60 år)

TAL IND I DE REJSENDES TRE PRIMÆRE STRATEGIER

Jo senere på rejsen, forsinkelsen opstår, eller den rejsende orienteres, jo mindre er den rejsendes HANDLERUM.



Det udmønter sig i forskellige STRATEGIER hos de rejsende, der ideelt kan forebygge og dermed undgå forsinkelsen, sekundært kan håndtere og dermed minimere forsinkelsen og sluttelig blot må acceptere forsinkelsen.

FØR AFGANG

PERRON

TOG

ANK. DESTINATION

Det at kunne forebygge eller håndtere forsinkelser ved afgang forudsætter typisk, at man OVERHOVEDET ORIENTERER SIG inden afgang, at man bliver orienteret i TILSTRÆKKELIG GOD TID til at kunne handle på det, samt at OMFANGET af driftsforstyrrelserne ikke står i vejen for alternativer.

Information vil på dette tidspunkt typisk også være relevant, hvor man...

- er tilmeldt en AUTOMATISK SMS service
- allerede er OPMÆRKSOM PÅ MULIGE DRIFTSFORSTYRRELSER (f.eks. erfaring dagen før, permanente forstyrrelser mm)
- skal ud på en UKENDT rejse
- skal på en LÆNGERE REJSE med SKIFT undervejs – især hvor man skal nå forbindelser med længere afgangsintervaller, hvor forsinkelser derfor potentielt har større konsekvenser
- har en skarp BAGKANT ved destination

PRIMÆRE VIDENSBEHOV

- Hvilke linjer (ideelt afgange) er påvirket og i hvilket omfang? Hvor tidligt skal jeg hjemmefra og er min rute ændret?
- Hvor er problemet lokaliseret? Er min egen strækning ramt af problemer, eller ligger det før / efter? Kan jeg selv vælge at rejse udenom?

TYPISKE KANALER

- Overvejende Rejseplanen men også SMS services, Byens Puls, DSB.dk (aktuel driftsstatus)

"Hvis det er vigtigt, at jeg kommer til tiden, så tager jeg afsted ét tog tidligere. Jeg vil hellere vente 20 min, når jeg er kommet frem, end at risikere at blive forsinket pga. aflysninger."

(Mand > 20 år)

"Jeg har efterhånden gjort det til en vane at være på skolen 45 min. før min første time, fordi jeg ikke gider at have fravær. Så bruger jeg tiden til at lave lektier."

(Kvinde < 20 år)

ET PAR EKSEMPLER FRA DE REJSENDES LIV

REJSEPLANEN...

... skal fortælle mig, hvad tid jeg skal hjemmefra, og om der er driftsforstyrrelser, så jeg evt. bør tage afsted i god tid.

Hvis der er driftsforstyrrelser vil jeg derudover gerne vide, hvor de er lokaliseret, og hvor omfattende de er, så jeg kan tage stilling til, om jeg skal vælge en alternativ rute, og om jeg er nødt til at udsætte aftaler.

Vigtigste nøgleord:

- (Nogenlunde) opdateret all-in-one information – den eneste platform der samler alle brikkerne for mig.
- Tilgængelig alle steder hele tiden (forudsat at man har en smartphone, og der er internetforbindelse)
- Forudsætter at man aktivt opsøger information om eventuelle forsinkelser, for at man kan handle på dem.



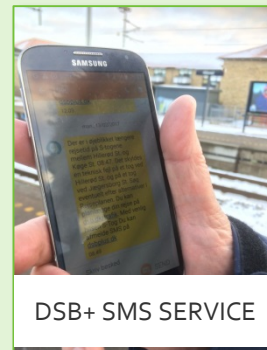
KØREPLANER OG PRINT AF RUTE
FRA REJSEPLANEN

SMS SERVICES ...

... skal informere mig, i fald der er driftsforstyrrelser. Jeg vil som på Rejseplanen gerne vide, hvor de er lokaliseret, og hvor omfattende de er, så jeg kan tage stilling til, om jeg skal tidligere hjemmefra, om jeg skal vælge en alternativ rute, og om jeg er nødt til at udsætte aftaler.

Vigtigste nøgleord:

- Straks-information øger handlerummet.
- Giver information om ændringer i driften på udvalgte rejseruter – men ikke (i samme udstrækning) på relevante / specifikke afgange.
"Jeg vil have information om MIN rejse – ikke kun min rute".
- Ved større / længerevarende driftsforstyrrelser for mange enslydende Sms'er – en af deltagerne havde modtaget 16 i løbet af 2 døgn!



DSB+ SMS SERVICE

FØR AFGANG

PERRON

TOG

ANK. DESTINATION

Når man ankommer til perronen, er det udbredt RUTINEADFÆRD FØRST AT ORIENTERE SIG PÅ AFGANGS- ELLER OVERSIGHTSSKÆRME for hurtigst muligt at få klarhed: Hvornår kører MIT tog, er det forsinket - og i så fald hvor meget? Uanset om man skal nå noget, er det en god følelse at få umiddelbar klarhed over, præcis hvor længe man skal vente.

På dette punkt af rejsen begynder man ved forsinkelser typisk at føle sig mere i togselskabernes vold, og der er et langt STØRRE BEHOV FOR HJÆLP TIL AT NAVIGERE.

PRIMÆRE VIDENSBEHOV

- Fortæl mig, hvordan jeg skal forholde mig til situationen? Fortæl mig med det samme, om jeg skal gøre noget andet, end jeg plejer.
- Er MIN rejse påvirket og i hvilket omfang? Er min rute ændret, og kommer jeg for sent frem? I så fald hvor meget?
- Hvor er toget pt. lokaliseret, og hvor er problemet? Er min egen strækning ramt af problemer, eller ligger det før / efter? Kan jeg selv vælge at rejse udenom?
- Giv mig en årsag og en tidshorisont – hvis ikke I kender tidshorisonten med sikkerhed, så giv mig hellere et interval end en forkert information.
- Fortæl mig, at I arbejder på sagen (især ved større forsinkelser)
- Fortæl mig hvad I ved – og også hvad I endnu ikke ved. Det hjælper mig mere at kende jeres usikkerhed end slet ikke at vide noget.

TYPISKE KANALER

- Overvejende afgangsskærme, oversigtsskærme og højtalerudkald men også div. apps (Rejseplanen, Byens Puls m.fl.).

"Nogle gange tror jeg, at de er bange for at melde ud på stationen, hvis et tog er forsinket. Men jo før man får information omkring forsinkelserne, jo længere tid har folk til at finde alternativer."

(Mand > 40 år)

"Når jeg kommer på perronen, så vil jeg bare gerne vide; hvornår går mit tog. Og så ser jeg sådan en oversigt over alle tog! Det kan jeg ikke bruge til noget."

(Kvinde > 40 år)

ET PAR EKSEMPLER FRA DE REJSENDES LIV



HØJTALERUDKALDET...

... skal komplementere skærmene med (relevant) information. Det skal fortælle mig, om informationen overhovedet er relevant for mig, om jeg skal foretage mig noget med det samme (f.eks. gå til et andet spor), hvad driftsforstyrrelserne skyldes, hvor de er lokaliseret, og hvor omfattende de er. På den måde risikerer jeg ikke at spilde dyrebar tid, og jeg kan tage stilling til, om jeg skal vælge en alternativ rute, og om jeg er nødt til at udsætte aftaler.

Vigtigste nøgleord:

- Potentiale for at samle relevante informationer ét sted samt linke til andre informationskanaler.
- Komplementerer skærmene på stationen godt.
- Ikke stationær information.
- Kan overhøres pga. lydproblemer eller manglende opmærksomhed.
- Centralt placeret person, der pga. distancen ikke altid opleves at have føling med den lokale virkelighed
– *Det, hun siger, passer ikke med det, jeg ser. Hvordan skal jeg forholde mig til den forskel?*

OVERSIGHTSSKÆRMEN...

... skal informere mig om MIN rejse. Den skal fortælle mig, hvornår mit tog afgår, og hvor meget det er forsinket.

Vigtigste nøgleord:

- Opdateret stationær information (hele tiden tilgængelig)
- Ikke så detaljeret som f.eks. højtalerudkaldet eller Rejseplanen



- Fortæller om drift på alle linjer – ikke lokale / specifikke afgang. Fortæller mig ikke noget om MIN rejse.
- Opleves som et irriterende pausebillede og i værste fald image pleje – *Togselskaberne har brug for at vise, at de som oftest kører til tiden.*



- Fortæller om drift på linjerne på perronen – inkl. MIT tog.
- Essentiel information, som de rejsende ønsker så hurtigt som muligt (jfr. side 18), men som overbliksskærmen ofte forsinket.

FØR AFGANG

PERRON

TOG

ANK. DESTINATION

I toget er de rejsendes HANDLERUM EFTERHÅNDEN STÆRKT BEGRÆNSET, og det er i sig selv med til at ØGE FRUSTRATIONEN, når de bliver præsenteret for en forsinkelse.

Især i S-toget opleves at være et stort UFORLØST POTENTIALE I SKÆRMENE, der modsat højtalerudkaldet leverer stationær - men desværre også alt for generisk - information, som er vanskelig at handle på. Man oplever derfor at være MEGET AFHÆNGIG AF LOKO- / TOGFØREREN, der samtidig, givet sin tilstedeværelse i situationen, har en privilegeret position.

PRIMÆRE VIDENSBEHOV

- Fortæl mig, hvordan jeg skal forholde mig til situationen? Fortæl mig med det samme, om jeg skal gøre noget andet, end jeg plejer – f.eks. stå af på næste station eller skifte et andet sted, end jeg plejer.
- Hvor stor er forsinkelsen? Kommer jeg for sent frem?
- Hvor er problemet pt. lokaliseret? Er min egen strækning ramt af problemer, eller ligger det før / efter?
- Giv mig en årsag og en tidshorisont – hvis ikke I kender tidshorisonten med sikkerhed, så giv mig hellere et interval end forkert information.
- Fortæl mig, at I arbejder på sagen (især ved større forsinkelser)
- Fortæl mig, hvad I ved – og også hvad I endnu ikke ved. Det hjælper mig mere at kende jeres usikkerhed end slet ikke at vide noget.
- Anerkend og tag toppen af min frustration.

TYPISKE KANALER

- Overvejende højtalerudkald men også div. apps (Rejseplanen, Byens Puls m.fl.) og skærme i toget.

”Det er frustrerende at sidde i et tog, der holder stille, uden at kunne gøre noget. Omvendt er togførerne ofte de mest velinformerede. De er ofte også rigtig gode til at lave sjov eller at sige 'jeg ved godt, at det er træls det her'. De er jo i samme båd.”

(Mand > 40 år)

”I toget er mine muligheder lidt begrænsede, men jeg har stadig mulighed for at planlægge mine forbindelser. I den ideelle verden snakker trafikselskaberne sammen, så jeg allerede i S-toget får at vide, hvis metroen er ramt af store forstyrrelser.”

(Mand < 40 år)

ET PAR EKSEMPLER FRA DE REJSENDES LIV



HØJTALERUDKALDET...

... er min livline i denne situation og skal fortælle mig alt, hvad jeg har brug for at vide.

Informationen skal først og fremmest centrere sig om det tog, jeg pt. sidder i, men jeg forventer

også at blive orienteret, hvis driftsforstyrrelserne må forventes at påvirke min videre færd.

Vigtigste nøgleord:

- Potentiale for at samle relevante informationer ét sted samt evt. linke til andre informationskanaler.
- Står ofte alene.
- Ikke stationær information.
- Kan overhøres pga. lydproblemer eller manglende opmærksomhed.
- Loko- / togfører er tilstede i toget og har eksklusiv adgang til information på stedet og via div. informationskanaler. Han / hun har derfor høj troværdighed.
- Man har en mere personlig relation til loko- / togføreren, hvilket giver mulighed for en mere uformel tone og gør, at man oplever at være *i samme båd*. Det tager toppen af frustrationen.

SKÆRMEN I S-TOGET...

... har jeg stort set afskrevet som informationskanal – og ikke kun, fordi reklamerne skaber støj.

Modsat på perronen komplementerer skærm og højtaler ikke hinanden men kører i to separate spor. Samtidig viser skærmen drift på linjeniveau og forholder sig ikke konkret til det specifikke tog. Det gør informationen vanskelig at handle på, men bliver også mødt med manglende forståelse.

Skærme i regional- og lyntog fungerer derimod godt, fordi de informerer om ankomsttiderne på ruten løbende i stedet for blot at oplyse om "forsinkelser".





HVAD ER DEN GODE AFSLUTNING? – OG HVORFOR ER DEN SÅ VIGTIG?



Hvad skal trafiksselskaberne have fokus på:

- Hjælp mig med at **FOREBYGGE, HÅNDTERE ELLER AT ACCEPTERE** min forsinkelse.
Øg om muligt mit handlerum.
- **ANERKEND** den dårlige situation, I har sat mig i.
Empati er et nøgleord, givet det stærke emotionelle udtryk, som de rejsendes reaktioner har. Undersøgelser* viser, at den gode afslutning betyder meget for, hvilken følelse man tager med sig på sin videre færd – dvs. hvordan oplevelsen erindres.
- **KOMPENSÉR** om muligt for min forsinkelse.
Uddel f.eks. kaffe eller bolsjer, bestil taxaer eller informér om rejsegaranti.

Hvornår er det især relevant:

- Ved **STØRRE FORSINKELSER ELLER AFLYSNINGER**.
- Det største potentiale er nok **ITOGET** hen mod slutningen af rejsen (evt. et højtalerudkald på perronen på endestationen), hvor de rejsende deler en fælles oplevelse, som man kan italesætte.

Thank you

EKSEMPLER FRA FELTEN: CITATER

"Nogle gange tjekker jeg flere gange på rejsen. Det kan jo også være, at bussen er forsinket, når jeg når frem til stationen."

(Mand < 60 år)

"Arriva er rigtig gode til at hænge plakater op, hvis der opstår forsinkelser, eller hvis de bliver nødt til at sætte togbusser ind. Og der står altid et telefonnummer på!"

(Mand < 60 år)

"Hvis jeg skal stille det op, så er det vigtigste: Hvornår kommer MIT tog. Hvis det er forsinket, hvor er det så henne, og til slut, hvorfor er det forsinket?"

(Mand > 30 år)

"Jamen, nogle gange tænker jeg på min mor. Hun bruger ikke Rejseplanen. Hvordan skal hun kunne finde alternativer?"

(Kvinde > 40 år)

"Jeg bruger aldrig Rejseplanen. Den kan ikke fortælle mig alternativer alligevel. Jeg ved, at der er muligheder, som giver længere rejsetid, men kører uden om de steder, hvor der altid er problemer."

(Mand < 60 år)

"Rejseplanen er ikke nem at bruge. F.eks. kan jeg ikke se, om elevatoren er i stykker eller ej på en station."

(Kvinde < 30 år)

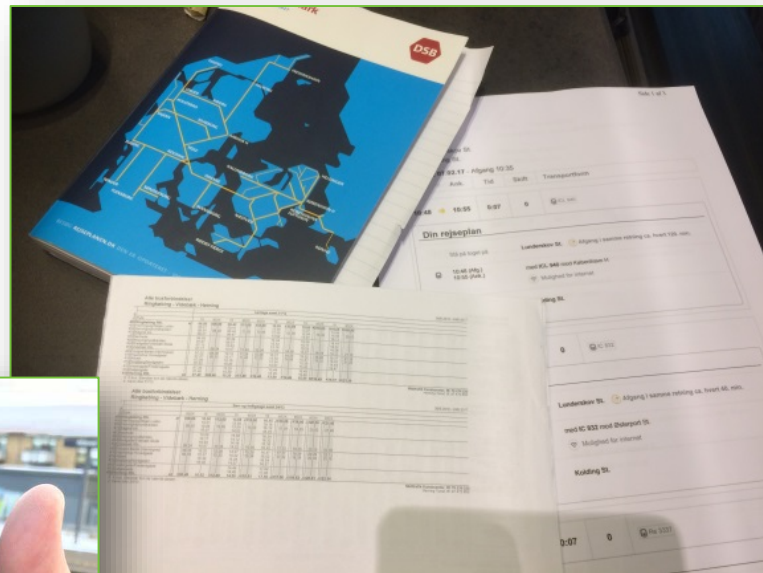
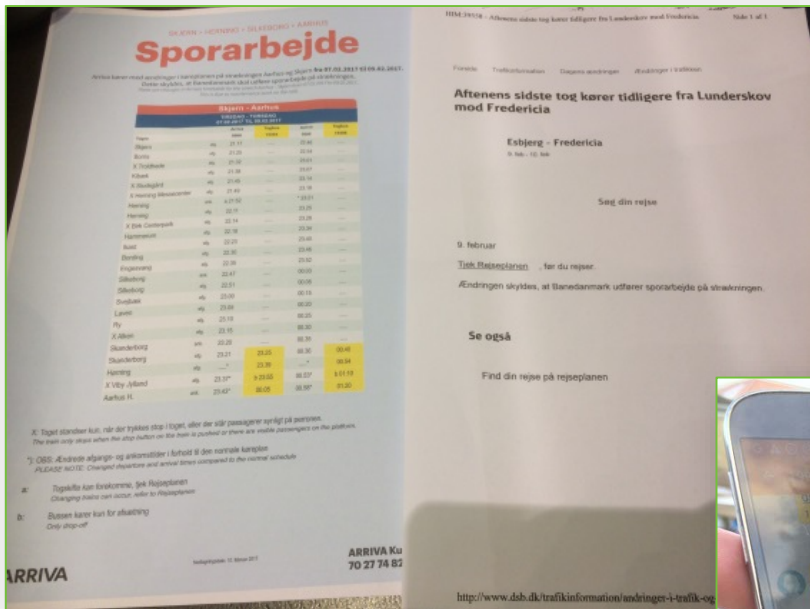
"Jeg vil gerne vide, hvor toget er. Ideelt set en skærm, der kan fortælle mig, hvor det næste tog er henne, og hvor længe der er, til det kommer herhen."

(Mand > 30 år)

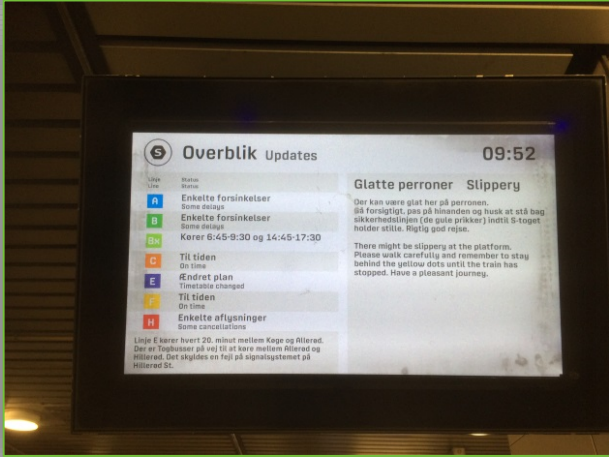
"Jeg vil egentlig gerne have årsagen at vide, selvom det er for sent at gøre noget ved det. Man tilgiver måske nemmere DSB, hvis det er pga. en personpåkørsel eller ekstremt vejr. Men det er også, fordi jeg selv kan bruge det som undskyldning, når jeg kommer for sent. Om de så godtager den, er en anden sag."

(Kvinde > 20 år)

EKSEMPLER FRA FELTEN: INFORMATION OP TIL AFGANG



EKSEMPLER FRA FELTEN: INFORMATION PÅ / VED PERRONEN



EKSEMPLER FRA FELTEN: INFORMATION I TOGET

