

Del 1 af 2

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

Fokusgruppe undersøgelse udarbejdet af
analysevirksomheden Wilke på vegne af
Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk

2016-2017

Indhold

Introduktion og tilgang

Den handlingsorienterede afsender

Rådgivning og information i forskellige situationer

Konkrete eksempler på information og rådgivning

INTRODUKTION & 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

4 fokusgrupper med 6-7 deltagere - 2 i København og 2 i Århus – varighed 2 timer

Fokusgruppediskussionen har taget afsæt i deltagernes egne beskrivelser af konkrete situationer, hvor de har oplevet akutte forsinkelser. Undervejs i grupperne har vi kortlagt de gode og dårlige oplevelser og set nærmere på den information og rådgivning, der blev anvendt i situationen.

Sammen med deltagerne blev den ønskede information og rådgivning beskrevet, så den i højere grad understøtter deres behov og ønsker for eventuel rådgivning og handlerum.

På baggrund af fokusgrupperne står vi således med konkret feedback og nye eksempler på trafikinformation/rådgivning.

Udvalgskriterier

- Spredning på brugsfrekvens
- Spredning på selskaber der typisk anvendes

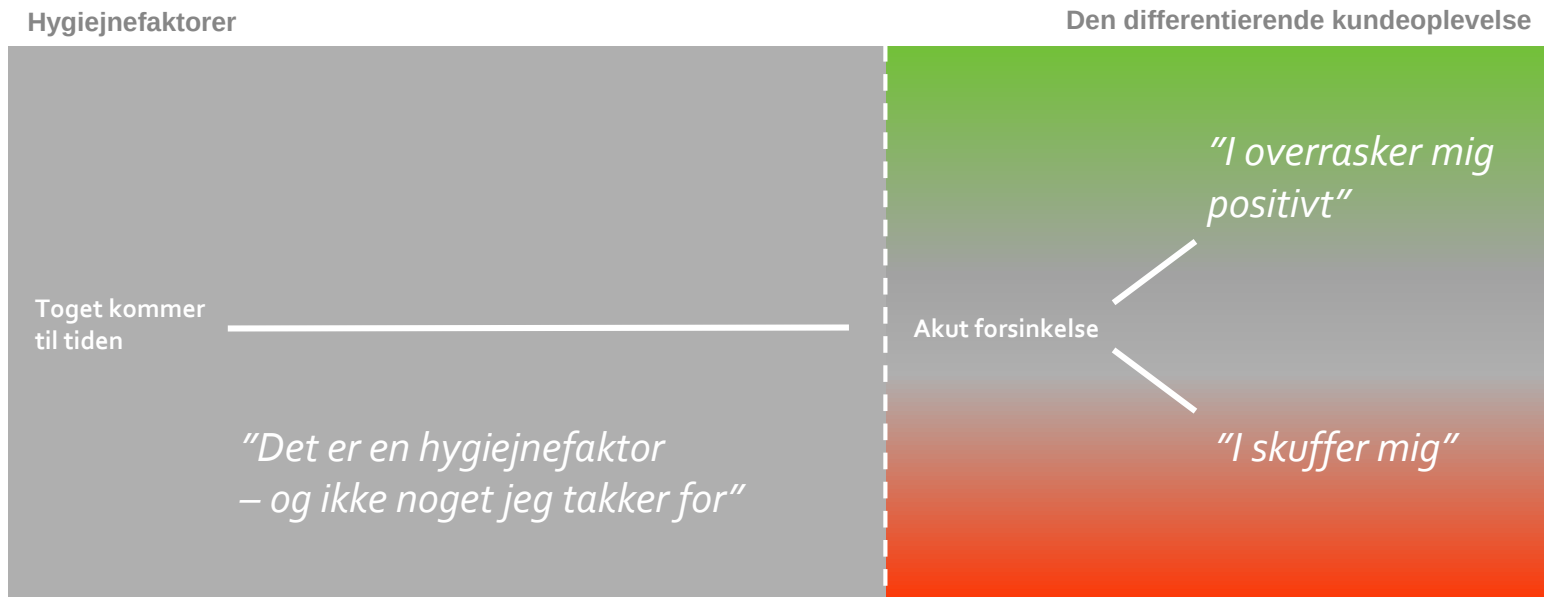
Rapportens opbygning

Denne rapport er den første ud af 2, som beskriver passagerernes ønsker og behov for information og rådgivning ved akutte forsinkelser og aflysninger. Igennem rapporten vil passagerernes behov løbende blive beskrevet samt anbefalinger til ny information og rådgivning.



BLIV DEN HANDLINGS- ORIENTERED AFSENDER

Ved akutte forsinkelser er der noget på spil – og mulighed for at skabe differentierende kundeoplevelser



Den nuværende og ønskede afsender

Nuværende afsender

De gode oplevelser overskygges af de mindre gode

Trods enkelte gode oplevelser synes mange passagerer, at trafikselskaberne er svære at stole på, og beskriver dem i værste fald som:

- Utroværdige
- Sløve og diffuse
- Uærlige
- Lammende
- Hemmelighedsfulde
- Centralt styrede

Flere føler, at de bliver ladet i stikken

Passagererne fortæller, at trafikselskaberne mangler føling med det enkelte sted, og de har oplevelsen af at blive *holdt på* fremfor at blive guidet videre til anden transport.

Ønskede afsender

Nogle gange lykkes det

De fleste passagerer kan huske en akut forsinkelse, hvor afsenderen af trafikinformation var:

- Personlig
- Troværdig og ærlig
- Hurtig og klar
- Handlingsorienteret
- Åben og gennemsigtig
- Lokal

Den handlingsorienterede afsender

Passagererne ønsker en afsender, der er ærlig, og som indrømmer, når overblikket glipper eller informationen mangler. Det kan man nemlig forholde sig til. De vil gerne have en afsender, der fortæller, hvad de skal gøre og hvad deres handlerum er.

Passagerernes udtalelser om en nuværende og ønsket afsender

Nuværende afsender

"Det er absurd alt det der ikke bliver informeret om" – kvinde, vant rejsende

"De er altid meget diffuse, når de ikke har det fulde overblik, men så hellere vær ærlig og sig det!" – kvinde, vant rejsende

"Det føles som om, at de griber fat om passagererne. De holder på en. Man skulle jo nødtigt lægge sine penge andre steder" – mand, vant rejsende

"De lader bare en i stikken, hvis de aflyser det sidste tog" – kvinde, uvant rejsende

"Lad mig sige det sådan - Jeg håber, de har nogle informationer, de ikke deler, når der er så mange forsinkelser" – mand, vant rejsende

Ønskede afsender

"Bare informer os og tal lidt, også selvom du ikke ved noget endnu. Fortæl at du også oplever det. Der skal bare være noget kontakt" – mand, vant rejsende

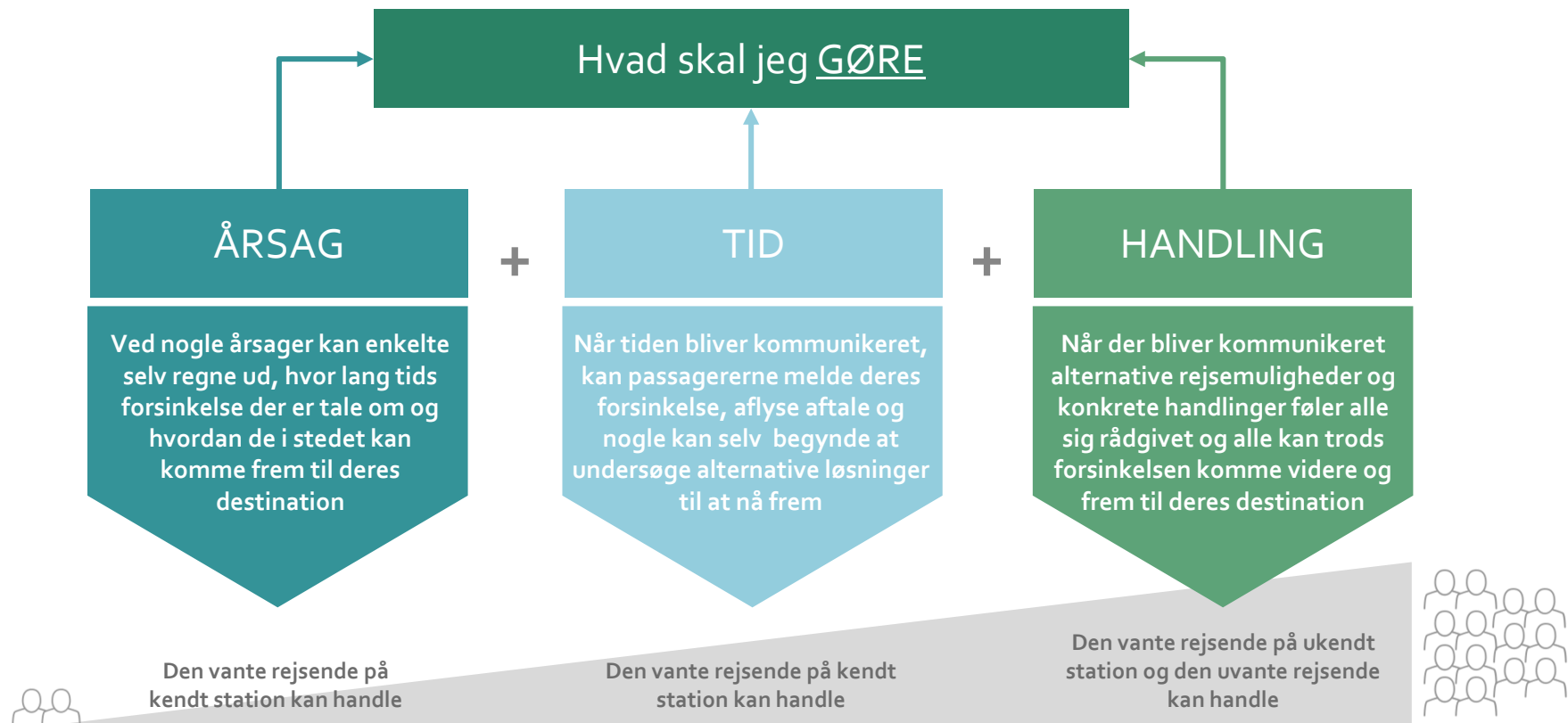
"Når det hele brænder sammen, skal der også være nogle, der kan lette stemningen lidt" – kvinde, uvant rejsende

"Det er altså prisværdigt, at der kommer en mand og fortæller en, hvad man skal gøre. Sådan nogle løsninger er bare guld værd" – kvinde, vant rejsende

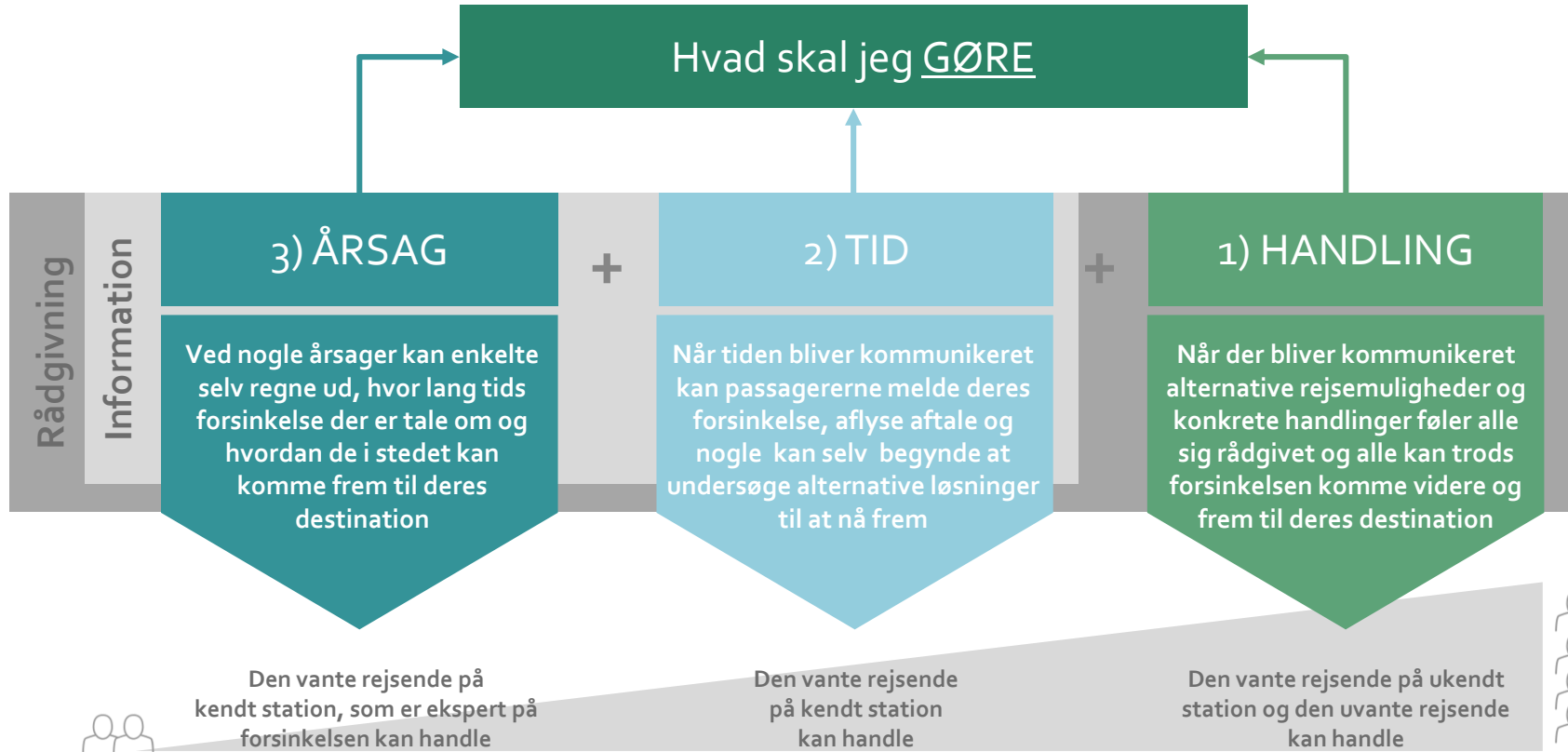
"For mig er det bare vigtigt, jeg kan agere på det. Aflyse mit møde eller springe på et andet tog" – mand, vant rejsende

RÅDGIVNING & INFORMATION I FORSKELLIGE SITUATIONER

Hvem kan handle på baggrund af det, der bliver kommunikeret



Hvad er information og hvornår bliver det rådgivning



Situationer

Situationer hvor jeg har behov for information og rådgivning

SMÅ RULLENDE
FORSINKELSER

STØRRE
RULLENDE
FORSINKELSER

TOGET
ER AFLYST ELLER
DEL-AFLYST

DER ER
FORSINKELSER I
"SYSTEMET"

DER ER "FASTE"
AKUTTE
FORSINKELSER

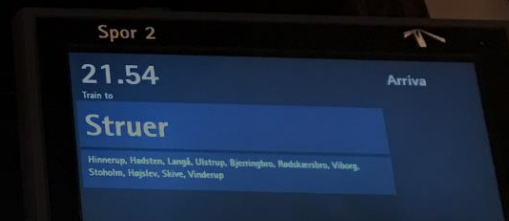
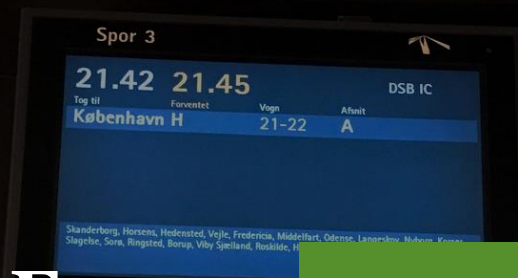
SMÅ RULLENDE FORSINKELSER

Situation og konsekvenser

Jeg bliver ofte informeret om mindre *forventede* forsinkelser på nogle minutter, og de har det med løbende at blive både kortere og længere.

Informationen er sådan set til at forstå, men det er på den anden side svært at vide, hvad jeg skal gøre ved den. Skal jeg f.eks. gå 5 minutter senere ud af døren, eller melde ud, at jeg kommer for sent til et møde? – Nej, for toget har måske indhentet forsinkelsen igen.

Jeg er altså hele tiden nødt til at være orienteret mod informationskanalerne, og mit handlingsrum er derfor uændret.



Behov ved små rullende forsinkelser

Gør det klart, om jeg skal handle anderledes

- Fortæl mig, at I også er opmærksomme på forsinkelsen
- Fortæl mig hvor lang tid forsinkelsen minimum og maksimum varer
- Fortæl mig, at I prøver at indhente forsinkelsen, hvis det er tilfældet
- Fortæl mig, at I gør, hvad I kan

Specifikke behov inden rejsen

Jeg føler fortsat, at jeg har et medansvar, så klæd mig på til at træffe beslutninger om alternative rejseveje, hvis det er nødvendigt.

På rejsen

Vi er i samme båd, så vigtigst er det at høre, at I gør, hvad I kan.



STØRRE RULLENDE FORSINKELSER

Situation og konsekvenser

Jeg oplever både større rullende forsinkelser på stationer, når jeg sidder i et tog og inden afrejse. Informationerne om forsinkelsen kan komme fra en række forskellige informationskanaler, der ikke altid fortæller mig samme historie. Jeg er derfor ofte meget på, så længe den rullende forsinkelse varer, og kan godt føle mig ladt lidt i stikken.

Jeg begynder gerne at overveje mit *next step* ud fra den information, jeg har fået. Derfor føler jeg mig snydt – både hvis jeg bliver stående, og forsinkelsen udvikler sig, og hvis jeg benytter en alternativ rejserute, og det viser sig, at mit første tog alligevel kører.

Behov ved større rullende forsinkelser

Sæt mig fri og sørg for, at jeg ikke skal være på standby

- Fortæl mig om mine muligheder og alternative rejseveje på tværs af trafiksselskaber
- Giv mig et "frikvarter" ved at fortælle, hvor lang forsinkelsen minimum bliver
- Meld klart ud om I ved, hvor lang forsinkelsen bliver – også hvis I ikke ved det
- Giv besked om, hvad forsinkelsen skyldes
- Vis at I gør, hvad I kan
- Vis at I taler sammen med de øvrige tog – er der f.eks. mulighed for at nå typiske videre forbindelser/venter toget mm.

Specifikke behov inden rejsen

Jeg føler fortsat, at jeg har et medansvar, så klæd mig på til at træffe beslutninger om alternative rejseveje. Fortæl om det kun er denne afgang, der er forsinket, og hvornår næste planmæssige afgang går, så jeg ikke skal være standby. Fortæl mig om min billet stadig er gældende.

Specifikke behov på rejsen

Vi er i samme båd, så vigtigst er det at høre, at I gør, hvad I kan. Sørg gerne for at tage kontakt til taxaer, busser mm, der kan fragte os videre og fortæl om rejsegarantien.



TOGET ER AFLYST ELLER DEL-AFLYST

Situation og konsekvenser

Hvis et tog tages ud af drift, skal jeg genoverveje mine muligheder. Det er ikke sikkert, at jeg har styr på andre ruter end netop denne – hverken hvis toget jeg sidder i pludselig stopper, eller hvis jeg står på perronen. Jeg er derfor på udebane i denne situation, og har brug for tryghed og rådgivning.

Jeg er meget optaget af, om den næste afgang går planmæssigt, da det er en information, jeg nemt kan forholde mig til. Jeg vil dog også meget gerne vide, om der er nogle alternative rejsemuligheder – og så er det de nye muligheder, jeg er mest interesseret i.

Behov ved aflysninger

Fortæl mig om næste afgang afgang planmæssigt

- Fortæl mig, om jeg kan blive og vente til næste planmæssige afgang – gør det *helt* klart, om det tog kører til tiden
- Fortæl mig om mine muligheder og alternative rejseveje på tværs af trafikselskaber
- Giv besked om, hvad forsinkelsen skyldes
- Fortæl mig, om I har styr på situationen

Specifikke behov inden rejsen

Jeg føler fortsat, at jeg har et medansvar, så klæd mig på til at træffe beslutninger om alternative rejseveje.

Fortæl om det kun er denne afgang, der er forsinket, og hvornår næste planmæssige afgang går, så jeg ikke skal være standby. Fortæl mig om min billet stadig er gældende.

Specifikke behov på rejsen – når toget ikke kører længere

Her er jeg virkelig på udebane, så nu skal I hjælpe mig. Det er vigtigt, at I skaber tryghed, og fortæller mig, at I håndterer situationen.

Sørg gerne for at tage kontakt til taxaer, busser mm, der kan fragte os videre og fortæl om rejsegarantien.



FORSINKELSER I "SYSTEMET"

Situation og konsekvenser

Ind imellem er der dage, hvor forsinkelserne rækker udover enkelte afgang og linjer, og mere eller mindre hele systemet lader til at være påvirket. I de situationer bliver jeg meget i tvivl om, hvor jeg skal kigge hen for at få information og rådgivning, da jeg har svært ved at overskue, hvor omfangsrigt problemet er.

Ofte forstår jeg sådan set godt, at I ikke kan løse situationen her og nu, men jeg har virkelig behov for, at I ikke "holder" på mig, men derimod sender mig videre i eller udenfor systemet, så snart det er muligt.

Behov ved forsinkelser i "systemet"

Hjælp mig ud af systemet – eller bær mig igennem

- Fortæl mig, om I anbefaler, at jeg søger muligheder og alternative rejseveje udenfor jeres system
- Fortæl mig helt tydeligt hvilke dele af "systemet", der er påvirket
- Gør det helt klart, om nogle tog kører til tiden
- Giv mig et "frikvarter" ved at fortælle, hvor lang forsinkelsen minimum bliver
- Meld klart ud om I ved, hvor lang forsinkelsen bliver – også hvis I ikke ved det. Oplys hvor lang den som minimum bliver
- Giv besked om, hvad forsinkelsen skyldes
- Vis at I gør, hvad I kan
- Vis at I taler sammen med de øvrige tog – er der f.eks. mulighed for at nå typiske videre forbindelser/venter toget mm.

Specifikke behov inden rejsen

Jeg føler fortsat, at jeg har et medansvar, så klæd mig på til at træffe beslutninger om alternative rejseveje – også udenfor systemet. Fortæl mig om min billet stadig er gældende.

Specifikke behov på rejsen

Vi er i samme båd, så vigtigst er det at høre, at I gør, hvad I kan. Sørg gerne for at tage kontakt til taxaer, busser mm, der kan fragte os videre og fortæl om rejsegarantien.



FASTE AKUTTE FORSINKELSER

Situation og konsekvenser

Jeg oplever på nogle ruter, at den samme type forsinkelse opstår igen og igen. Det gælder f.eks. forsinkelser pga. signalproblemer.

Den slags forsinkelser er særligt frustrerende, fordi mine negative forventninger bliver bekræftet, og ind imellem er jeg simpelthen ved at miste tiltroen til, at togselskaberne kan løfte opgaven. Samtidig føles det også lidt som om, at det er min skyld, når jeg kommer for sent, for jeg burde næsten have vidst, at der ville være forsinkelser. Det er ikke en rar følelse at stå tilbage med.

Behov ved faste akutte forsinkelser

Fortæl mig hvordan jeg skal forholde mig til forsinkelsen i dag og næste gang

- Sig at I beklager og fortæl mig om mine muligheder og alternative rejseveje på tværs af trafikselskaber
- Klæd mig på til næste rejse, hvor samme akutte forsinkelse kan opstå (skal jeg f.eks. tage en tidligere afgang?)
- Giv mig et "frikvarter" ved at fortælle, hvor lang forsinkelsen minimum bliver
- Giv besked om, hvad forsinkelsen skyldes
- Vis at I gør, hvad I kan
- Vis at I taler sammen med de øvrige tog – er der f.eks. mulighed for at nå typiske videre forbindelser/venter toget mm.

Specifikke behov inden rejsen

Jeg føler fortsat, at jeg har et medansvar, så klæd mig på til at træffe beslutninger om alternative rejseveje.

Fortæl mig om min billet stadig er gældende.

Specifikke behov på rejsen

Vi er i samme båd, så vigtigst er det at høre, at I gør, hvad I kan. Sørg gerne for at tage kontakt til taxaer, busser mm, der kan fragte os videre. Fortæl mig om min billet stadig er gældende

Vores muligheder for at handle er meget forskellige i og udenfor toget – det påvirker vores behov

Inden rejsen

Jeg føler, jeg **står med en del af ansvaret selv**, da jeg har mulighed for at handle på tværs af systemerne.

Jeg har derfor først og fremmest behov for viden om, **hvad jeg selv kan gøre for at komme frem.**

På rejsen/I toget

Vi er i samme båd, og mine muligheder for at handle er begrænsede.

Jeg har først og fremmest behov for, at I skaber tryghed ved at vise, at I gør, hvad I kan. **Fortæl mig, hvordan jeg skal forholde mig til situationen og hvad mine handlemuligheder er på tværs af systemerne.**

KONKRETE EKSEMPLER PÅ RÅDGIVNING OG INFORMATION

Højtalerudkald på station

Nuværende

På Københavns Hovedbanegård

Der kører i øjeblikket ingen Øresundstog mellem Østerport og Rungsted Kyst på grund af en påkørsel ved Skodsborg. Skal du til Østerport, kan du tage S-tog fra spor 9 og 10. Skal du videre fra Østerport mod Rungsted Kyst, er der indsat Togbusser mellem Østerport og Rungsted Kyst.

Ny formulering

På Københavns Hovedbanegård

Alle rejsende mod Østerport og Rungsted Kyst skal tage S-tog fra spor 9 og 10. Skal du videre mod Rungsted Kyst, er der indsat togbusser ved Østerport busterminal, som afgår hel og halv. Ændringen skyldes en personpåkørsel ved Skodsborg.

Togene går hvert 20 min. Næste tog afgår om 5 minutter fra spor 9.

Deltagernes kommentarer til udkaldet:

- *Hvad er et Øresundstog?*
- *Godt at der er årsag og handlingsmuligheder!*
- *Den er lang. Skal nok gentages flere gange.*
- *Hvor ofte går togbusserne og hvorfra?*
- *Hvor lang tid tager det?*
- *Hvornår forventes genoptagelse af almindelige tog-drift?*

Alle deltagerne var enige om, at det nye udkald skal starte med at oplyse, hvem udkaldet henvender sig til og hvad den rejsende skal gøre anderledes – I det her tilfælde begynde at bevæge sig mod spor 9 og 10. Dernæst er det vigtig at præcisere, hvor togbusserne går fra, og hvornår de går, så den rejsende kan begynde at beregne sin forsinkelse. Endeligt skal de rejsende vide hvor hurtigt, de skal bevæge sig mod spor 9 og 10.

Højtalerudkald i toget

Nuværende

I toget lige før Roskilde Station

Vi har et tog holdende med teknisk fejl foran os på sporet efter Roskilde. Dette tog kører derfor ikke videre og I skal derfor forlade toget, når vi kommer til Roskilde Station, hvor der vil være et tog, som venter på jer i modsatte spor og kører jer til København.

Ny formulering

I toget lige før Roskilde Station

Dette tog kører kun til Roskilde St.! På Roskilde Station holder et tog og venter på jer i modsatte spor, som vil køre jer til København. Vi kan forvente op til 10 minutters forsinkelse. Ændringen skyldes at der holder et tog uden for Roskilde Station, som spærrer for dette tog.

Deltagernes kommentarer til udkaldet:

- Hvor meget bliver min rejsetid forlænget?
- Husk gentagelser, da jeg ikke altid fanger den første gang
- Specifikt hvilket spor og hvornår kører det nye tog?
- Giv mig nogle guidelines, så jeg kan få feedback på, om jeg gør det rigtige

I denne situation er der en løsning: et tog der venter, og det skal fortælles som det første, så de rejsende ikke bliver unødvendigt stressede. Dernæst skal der informeres om, hvor stor forsinkelsen vil blive, så de rejsende kan planlægge deres videre færd. Afslutningsvis skal årsagen til forsinkelsen kommunikeres, da denne fortælling kan være brugbar, når de rejsende skal undskylde deres egen forsinkelse.

Højtalerudkald på perron

Nuværende

Ved større skiftestationer

Vi kører desværre i øjeblikket med store forsinkelser. Du kan finde alternative rejsemuligheder på Rejseplanen.

Ny formulering

Ved større skiftestationer

Vi kører desværre i øjeblikket med store forsinkelser på alle afgange mod xxxxx, xxxxx og xxxxx på grund af tekniske problemer. Du kan finde alternative rejsemuligheder på Rejseplanen eller ved at ringe til kundeservice på 70 13 14 15.

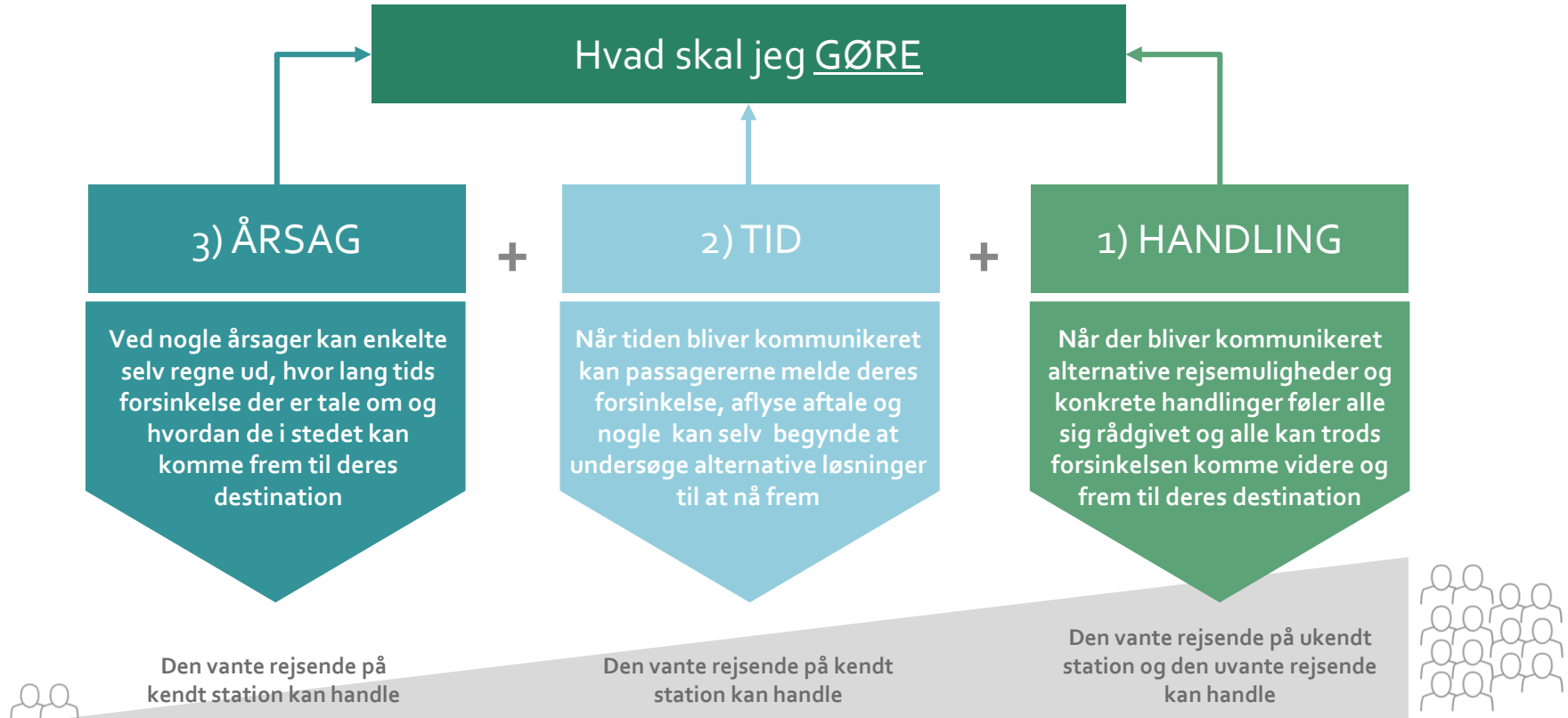
Vi forventer at være tilbage til normal drift fra kl 15.

Deltagernes kommentarer til udkaldet:

- Det er alt for ukonkret og sindssygt provokerende
- Hvad er store forsinkelser i minutter?
- Hvilke stationer/tog er berørt?
- Henvis også til informationsskranke/personale på perron/personale i 7-eleven
- Oplys også et nummer, man kan ringe eller sms'er til

Alle deltagerne blev meget provokeret af dette højtalerudkald og var enige om, at det skulle blive mere konkret. I højtalerudkaldet skal der indledningsvist oplyses, hvilke stækninger der er ramt af forsinkelserne. Dernæst skal de rejsende informeres om, hvor de kan søge information. Her er det vigtigt at oplyse alternativer, der ikke kræver smartphone. Endeligt skal der oplyses, hvornår man forventer at vende tilbage til normal togdrift, så den rejsende har mulighed for at planlægge en mulig returrejse.

Værdifuld rådgivning der henvender sig til alle: handling + tid + årsag



Thank you!