



KORTLÆGNING AF HINDRINGER FOR REJSENDE I GREATERT COPENHAGEN

EPINION, JUNI 2019



INDHOLDSFORTEGNELSE

3	RESUMÉ
7	BAGGRUND, FORMÅL OG MÅLGRUPPER
12	RAMMEBETINGELSER OG KULTURELLE FORHOLD
15	CUSTOMER JOURNEYS
23	ANALYSENS FUND OG TEMAER
24	• FØR REJSEN
38	• UNDER REJSEN
52	• EFTER REJSEN
56	BILAG: METODE

RESUMÉ (I)

Baggrund

I denne rapport præsenterer Epinion de første resultater af undersøgelsen **‘Kortlægning af hindringer for rejsende i Greater Copenhagen’**, som er en del af projektet **‘Et sammenhængende transportsystem i Greater Copenhagen’**.

Formålet er at få en bedre forståelse af rejsen over Øresund og kortlægge hvilke friktioner og udfordringer (pains), muligheder og gevinster (gains) de rejsende oplever, når de rejser med kollektiv transport over Øresund.

I analysen zoomes ind på fire målgrupper: **Pendlere, forretningsrejsende, fritidsrejsende og turister**. Selve undersøgelsen er gennemført som et **kvalitativt studie**, der består af travel along interviews, et mobiletnografisk webforum, dybdeinterviews, observationer og stopinterviews. Kombinationen af metoder er nøje udvalgt for at dække de rejsendes Customer Journeys, hvor målgruppernes rejse over Øresund beskrives fra start (bl.a. planlægning) til slut (bl.a. evaluering af rejsen).

Gains

Analysen viser, at der **generelt er en høj tilfredshed med rejsen over Øresund** blandt alle fire målgrupper. Det gælder både med færge og tog.

Selve rejsen over Øresund opleves som en gain. Tiden bruges forskelligt alt efter om man er pendler, forretningsrejsende, fritidsrejsende eller turist. Fælles er det dog, at tiden på færgen og i toget opleves som et pusterum i en travl hverdag, og som en oplagt mulighed for ”mig-tid” eller familietid.

For turister og nogle fritidsrejsende er rejsen over Øresund derudover eksotisk, og det er her en stor gain, at landegrænser kan krydses forholdsvis hurtigt med tog og færge.



RESUMÉ (II)

Samtidig bliver de rejsende **forholdsvist hurtigt bliver fortrolige med** rejsen over Øresund. De rejsende skifter altså hurtigt fra at være "på en uvant rejse" til at være "på en vant rejse". Det betyder, at især de forretningsrejsende og de fritidsrejsende skal analyseres og forstås ud fra en uvant versus vant dimension.

Grænsekontrollen fungerer i praksis langt bedre i dag, end den gjorde ved indførelsen og opfattes af pendlerne som en 'ny normal'.

Fritidsrejsende og turister er dog i tvivl om, hvorvidt der stadig er grænsekontrol og hvilken ID der i så fald skal medbringes.



Pains

Analysen viser, at der er **tre større pains** som går igen ved alle målgrupper.

Den første er koblet til **planlægning** og den anden til **billetkøb og billetprodukter**. Herudover er der en situationsafhængig udfordring, som relaterer sig til **trafikinformation**.

Analysen viser imidlertid også, at de vante rejsende finder deres egne **work arounds**, som får hverdagen og rejsen til at gå op.



RESUMÉ (III)

1. Planlægningen er en udfordring, da der ikke findes en **fælles platform**, der muliggør planlægning af den samlede rejse over Øresund. Det er især en udfordring, hvis rejsen enten begynder eller slutter udenfor Greater Copenhagen eller Øresundstaksområdet, hvis man skal med færgen eller hvis rejsen rummer flere skift.

Den begrænsede mulighed for at planlægge den samlede rejse, betyder også, at planlægningen typisk vil inkludere mange forskellige sider eller apps, hvilket får rejsen over Øresund til at virke fragmenteret allerede inden den påbegyndes.

Google Maps er dog en god mulighed for at planlægge sin samlede rejse, men for flere er Google Maps ikke det intuitive førstevalg.



2. Billetkøb og billetprodukter er en pain både for vante og uvante rejsende. De uvante rejsende **mangler overblik** og er i tvivl om, hvorvidt de har købt den mest optimale billet. Turister og uvante fritidsrejsende køber derfor gerne den dyreste billet blot for at være på den sikre side. Flere danske rejsende er i tvivl om, hvorvidt det er muligt at rejse med Rejsekort til Sverige.

For de vante rejsende relaterer udfordringerne sig primært til **forskelle i de danske og svenske pendlerprodukter**, herunder forskelle vedrørende rejsegaranti og zonedækning. Zonedækning er et stort problem for de danske pendlere, som er nødsaget til at købe **tillæggsbilletter**, da pendlerkortet kun gælder i det gamle HT-område.



RESUMÉ (III)

3. Trafikinformatiønen er god når den kommer, men opleves ofte at være forsinket. For de vante rejsende er det centralt, at trafikinformationen er placeret mere logisk i forhold til deres flow, så de ikke skal gå ad omveje for at få informationen. Derudover er det et ønske, at informationen gives mere 'live'.

Fordi planlægningen blandt de vante rejsende er lav, og de derfor ofte først opdager ændringer, når de ankommer til stationen, er trafikinformation på skærme og via højtalere ekstra vigtig. Trafikinformatiønen er derudover primært på svensk og/eller dansk, hvilket udfordrer turisterne.



Ønsker for fremtiden

Rejsende over Øresund ønsker sig et mere **sammenhængende, simpelt og digitalt system** som både kan håndtere planlægning af den samlede rejse og billetkøb til den samlede rejse. Et sådant system vil også kunne give løbende trafikinformation om ændringer på den individuelle rejse, og f.eks. vise alternative muligheder ved ændringssituationer, så især pendlere ikke føler sig nødsaget til at finde på egne work arounds. I dag er det noget, som de vante selv har fundet ud af, mens de uvante indlægger tidsbuffer til skift.



**BAGGRUND,
FORMÅL &
MÅLGRUPPER**



Baggrund, formål og målgrupper

BAGGRUNDEN FOR ANALYSEN ER...

Øresundsregionens Interreg projekt 'Et sammenhængende transportsystem i Greater Copenhagen' har til formål **at bidrage til en realisering af Trafikcharteret for Greater Copenhagen**. Det gøres ved at udarbejde et fælles beslutningsgrundlag samt udvikle fælles videns- og samarbejdsfora til at fremme et mere sammenhængende transportsystem.

Målet for projektet er at bidrage til at **fremme tilgængeligheden til bæredygtige transportformer i Greater Copenhagen og styrke regionen** som et knudepunkt i det Transeuropæiske Transportnetværk TEN-T.

Der er tre delprojekter i projektet:

1. Strategiske scenarier for togtrafikken i Greater Copenhagen
2. Et sammenhængende kollektivt trafiksystem i Greater Copenhagen
3. Fremtidens Mobilitet i Greater Copenhagen

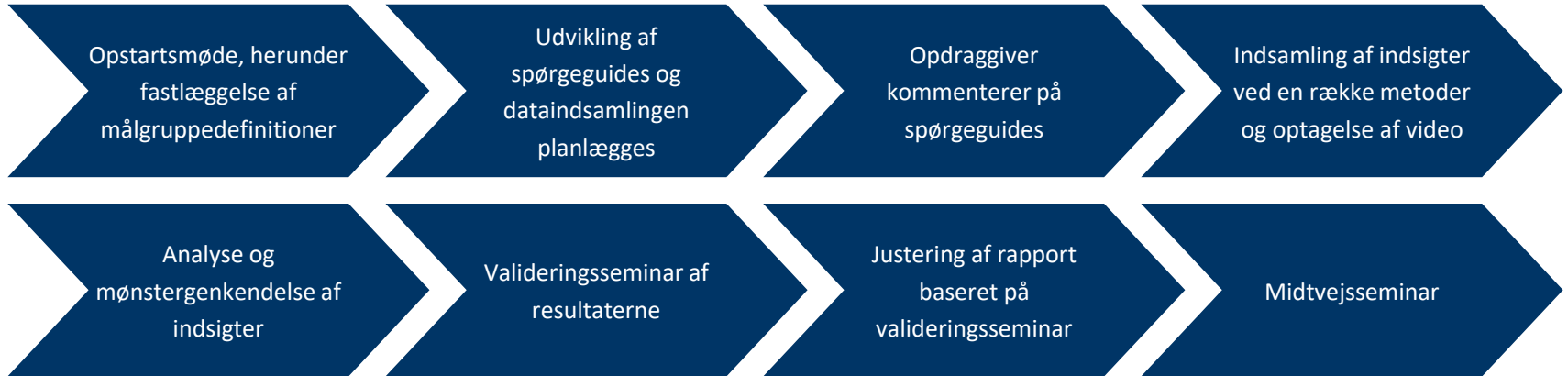
Et af delprojekterne omhandler 'Et sammenhængende kollektivt transportsystem i Greater Copenhagen'. Her skal der dannes en baggrund for, at ejerkredsen og trafikelskaberne træffer fælles beslutninger om, hvordan **det sammenhængende kollektive transportsystem i Greater Copenhagen kan styrkes gennem konkrete tiltag**, ligesom der skal være en plan for hvornår og hvordan tiltagene implementeres. Med en kortlægning og beskrivelse af fysiske, praktiske og administrative hindringer for rejsen over Øresund **skal der belyses muligheder, udfordringer og anbefales løsninger til fx enklere køb af billetprodukter eller forbedring af trafikinformationer** ved rejser på tværs af Øresund.

- *Greater Copenhagen er et erhvervspolitisk samarbejde mellem regionerne Skåne, Halland, Sjælland og Hovedstaden og 85 kommuner.*
- *I alt bor der 4,3 mio. mennesker i Greater Copenhagen.*
- *Greater Copenhagen arbejder for at skabe mere vækst og flere jobs blandt andet gennem tre signaturprojekter.*
- *Et af dem hedder: "Greater Copenhagen – Grænseløs Kollektiv Trafik"*

Baggrund, formål og målgrupper

PROJEKTETS PROCESSER

Udarbejdelse af rapporten har bestået af en række faser, som illustreret i nedenstående:



Udarbejdelse af videoen sideløbende med udarbejdelse af rapporten:



Baggrund, formål og målgrupper

ANALYSENS FUNDAMENT

Projektet er gennemført som et kvalitativt studie med henblik på at få indblik i de oplevelser og udfordringer, som rejsende over Øresund har.

FORMÅL

Formålet med analysen er at få en bedre forståelse af de rejsende over Øresund i forhold til hvilke friktioner og udfordringer (pains), muligheder og gevinster (gains) de rejsende oplever, når de rejser med kollektiv transport der krydser Øresund.

MÅLGRUPPER

I analysen er der zoomet ind på fire målgrupper: Pendlere, forretningsrejsende, fritidsrejsende og turister.

KUNDEREJSE

Kunderejsen er defineret fra valg af transportmiddel, planlægning af rejsen, valg af billet, køb af billet til afvikling af rejsen. Forudsætningen for at træde ind i en kunderejse er imidlertid, at kunden allerede har truffet en positiv beslutning om at bruge kollektiv transport, når de krydser Øresund. Det vil sige, at de enten rejser med tog over broen eller færge mellem Helsingør og Helsingborg.

Baggrund, formål og målgrupper

VI ARBEJDER MED FIRE MÅLGRUPPER MED FORSKELLIGE REJSEFORMÅL, -VANER OG -BEHOV. HVER GRUPPE ER DEFINERET UD FRA EN RÆKKE KRAV

PENDLERE OG STUDERENDE	FORRETNINGSREJSENDE	FRITIDSREJSENDE	TURISTER
<ul style="list-style-type: none"> Defineret som passagerer, der rejser frem og tilbage til job eller studie. Arbejdsplads eller studie ligger således på den anden side af Øresund. Fokus er primært på personer i arbejde. Alle i denne målgruppe har købt et pendlerprodukt. Alle i denne målgruppe har mindst ét skift mellem transportmidler. 	<ul style="list-style-type: none"> Defineret som lokale forretningsrejsende fra både Danmark og Sverige. I denne målgruppe er der tale om vante rejsende. Det vil sige mellemfrekvente rejsende, som krydser Øresund mere end én gang om måneden i forretningsøjemed. Blandt svenske forretningsrejsende er der særligt fokus på forretningsrejsende til og fra Københavns Lufthavn. 	<ul style="list-style-type: none"> Defineret som lokale fritidsrejsende, der er bosat i Danmark eller Sverige – primært inden for Greater Copenhagen. Passagerer i denne målgruppe krydser Øresund i deres fritid for fx at shoppe, besøge venner mv. Fokus er på uvante rejsende dvs. en gang om måned eller sjældnere, men mindst en gang om året (lavfrekvente). Har mindst et skift mellem transportmidler. 	<ul style="list-style-type: none"> Defineret som ikke-forretningsrejsende fra udlandet. Fokus er på turister fra Europa/Skandinavien. Passagerer i denne målgruppe krydser Øresund for fx at shoppe, få en kulturel oplevelse, opleve at andet land mv. Fokus er både på små grupper/familier og enkeltpersoner. Store turistgrupper er ikke en del af denne målgruppe.

RAMMEBETINGELSER OG KULTURELLE FORHOLD



Rammebetingelser og kulturelle forhold

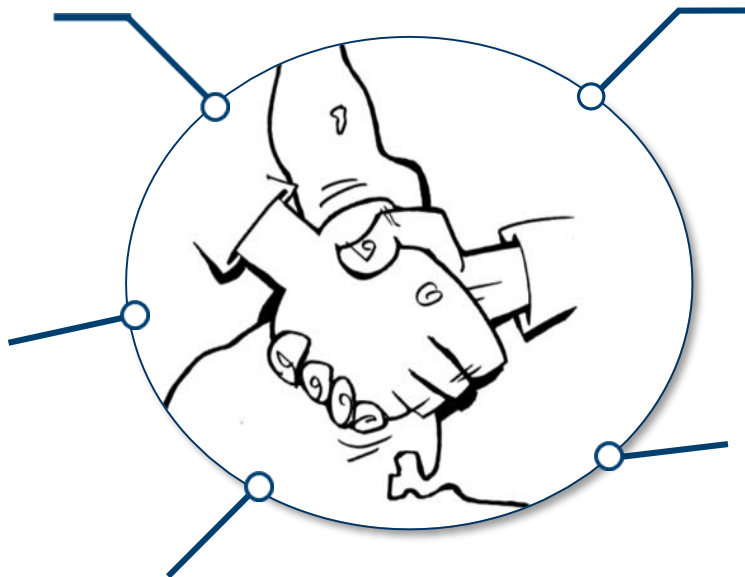
ØRESUNDSREJSENDE BESKRIVER EN RÆKKE BETINGELSER DER PÅ FORSKELLIG VIS DANNER RAMMERNE FOR DERES REJSER

ØRESUNDSTOGET SAMMENLIGNES MED S-TOGET

Øresundstoget sammenlignes med S-tog og ikke Fjern- og Regionaltog. De mere vante rejsende (pendlere, forretningsrejsende og fritidsrejsende) ser det som "et rullende fortov", fordi Øresundstogene kører hele tiden og det er en stor forbedring, at der er hyppige afgang i myldretiden.

OVERVEJELSER OM BOSÆTNING

De nuværende pendlerprodukters geografiske begrænsninger nævnes af flere pendlere som et forhold, der påvirker deres overvejelser omkring bosætning. Dette skyldes, at de ønsker en så gnidningsfrit pendling som muligt.



FLEKSIBLE ARBEJDSPLADSER

For pendlerne er det altafgørende, at deres arbejdspladser er fleksible hvad angår hjemmearbejdspladser og forståelse for, at de indimellem er forsinkede og fx må flytte eller aflyse møder.

GRÆNSEKONTROL

De fritidsrejsende glemmer muligheden for at tage over Øresund og når de overvejer det, er grænsekontrollen en begrænsende faktor. Det skyldes, at de uvante fritidsrejsende ikke umiddelbart ved hvilken form for dokumentation, de skal have på sig. Pendlerne italesætter omvendt store forbedringer i henhold til grænsekontrollen.

FORSKELLIGE REJSENDE

Især toget, men også færgen, skal kunne rumme forskellige rejsende med forskellige rejsebehov og rejse længder. Det er en central rammebetingelse som indimellem giver nogle pains for de rejsende i forhold til oplevelsen af bekymringsfrihed og bevægelsesfrihed. Toget skal kunne rumme den glade turist til/fra lufthavnen med meget bagage samtidigt med at pendlere, studerende og forretningsrejsende ønsker 'mig-tid' til enten at slappe af eller til at arbejde.

Rammebetingelser og kulturelle forhold

MÅLGRUPPERNES OPLEVELSE AF KULTURELLE FORHOLD OG FORSKELLE

- Pendlere arbejder eller studerer ofte i et internationalt miljø, så dét at krydse Øresund er en del af deres hverdag. De lægger fx. ikke mærke til, at sproget skifter. **Nogle opfatter sig selv som 'Øresundsborgere'**. Det samme oplever flere af de forretningsrejsende.
- For fritidsrejsende og turister opleves dét at krydse grænsen mellem Sverige og Danmark som noget **eksotisk og en mulighed for at få en ekstra oplevelse**.
- Der er generelt **mentalt kortere til Danmark end Sverige**. Det tilskrives to metropoler: **Københavns Lufthavn og København by**, som fungerer som trækplastre for mange rejsende. Svenskere, især de som bor tæt på København, ser København og lufthavnen som en naturlig udvidelse af deres egen region. Broforbindelsen (men også tæt færgetrafik) har tydeligvis øget nærværet og oplevelsen af tilgængelighed. Det styrkes ydermere af, at der kommet nye stationer til.
- Konkret opleves der kulturelle forskelle i forbindelse med **helligdage** som ikke falder ens i Danmark og i Sverige.
- Overordnet set bliver der **ikke italesat mange kulturelle forskelle** af de rejsende over Øresund, og sproget er ikke en begrænsende faktor, men ses endda nogen gange som en berigelse.

"Jag tänker att jag korsar en gräns - det är bra att kunna åka till ett annat land så lätt. Att kommunicera på olika språk besvärar mig inte."

(Pendler, Svensk)

"I get to visit two countries on one trip. It is an extra add on."

(Turist, Ukrainer)

"Det at komme til Sverige er hverdag - det er mere når jeg taler med danske venner, at jeg bliver opmærksom på, at jeg arbejder i et andet land."

(Pendler, Dansk)

"Jeg har været i Malmø et par gange før til bare sådan en hyggelig dag. Det er så tæt og den samme type mennesker, men alligevel anderledes. Det er ligesom en ekstra bydel til København, så det er en måde at opleve noget nyt på samtidig med at det er nemt og ikke for anderledes."

(Fritidsrejsende, Dansk)

"Alle taler svensk og dansk i toget. Jeg synes det virker meget godt. Vi er 'Øresundsborgere.'"

(Pendler, Dansk)

CUSTOMER
JOURNEYS



HVAD ER EN CUSTOMER JOURNEY OG HVORDAN LÆSER DU EN?

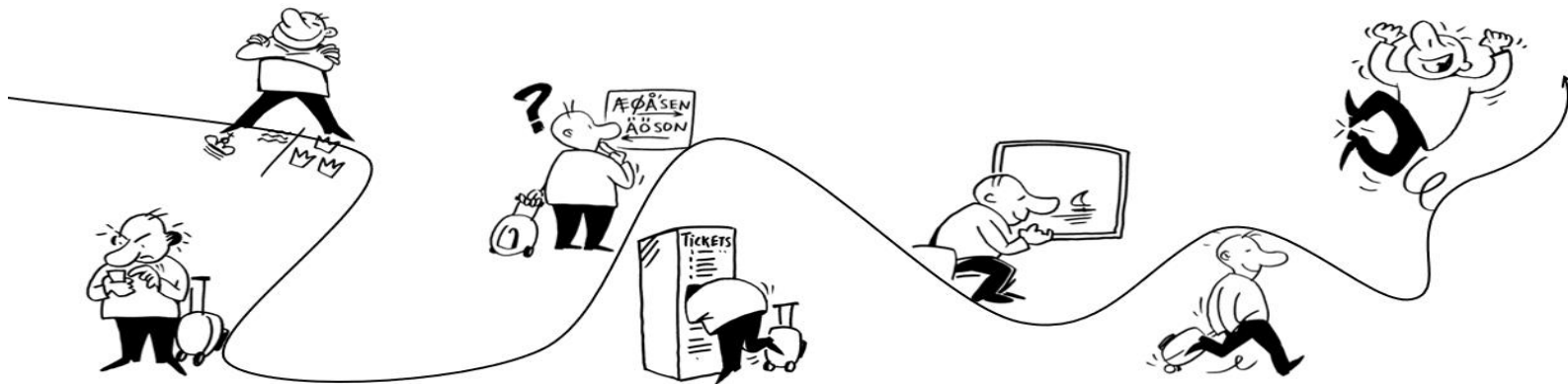
Customer Journeys identificerer friktioner og muligheder samt den betydning, de har for passagererne.

Hvad er en Customer Journey?

- Customer Journeys beskriver trin eller faser, som **en specifik journey** består af – her rejsen over Øresund - samt **et fokus på udvalgte kunder med et bestemt rejseformål eller mønster**: Fra valg af transport, planlægning, køb, gennemførelse og evaluering – til evt. genvalg eller genovervejelse af rejsen.
- Customer Journey **placrer sig på et mellemniveau i detaljeringsgrad** - mellem et detaljeret fokus på konkrete elementer som fx køb af billet via en specifik kanal (User Journey), og et bredere perspektiv på tværs af markeder og kundegrupper (Consumer Journey).

Hvordan læses Customer Journey i rapporten?

- Customer Journeys er i denne rapport inddelt i tre overordnede faser; **Før rejsen, under rejsen og efter rejsen**. Der fokuseres på kunder, der har truffet en beslutning om at benytte kollektiv transport på rejsen over Øresund.
- Der er udformet en Customer Journey for alle fire målgrupper (pendlere, forretningsrejsende, turister og fritidsrejsende), da de oplever forskellige pains og gains ved forskellige kontaktpunkter.
- Kontaktpunkter på kunderejsen er **gengivet i den rækkefølge de rejsende oplever dem**. De enkelte punkter er markeret alt efter kundernes oplevelse med det specifikke touch-point på rejsen. Rød er lig pain, grøn gain og gul midt imellem.



PENDLEREN

Pendlerne er generelt tilfredse med rejsen over Øresund og selve rejsen udgør et pusterum i en travl hverdag. Det er dog samtidig deres oplevelse, at strækningen er utilregnelig og risikoen for forsinkelser skaber et (ubevidst) behov for fx at indregne buffer-tid.



FØR REJSEN

UNDER REJSEN

EFTER REJSEN

At pendle over Øresund er et aktivt tilvalg.

Indregner buffer-tid. Oprindelig planlægning huskes som besværlig.

Planlægger mindre end øvrige grupper, og laver sjældent om i deres rutiner.

Savner et fælles digitalt pendlerprodukt til ens pris (kursvariationer) og samme rejsegaranti.

Bruger primært information som kan ses og høres. Info opleves ofte at være forsinket.

Rejsen over Øresund er positiv "tvungen mig-tid", men afhænger af muligheden for siddeplads.

De vante rutiner følges, og pendleren er tryk ved disse.

Generel tilfredshed, men der er forbedringspotentialer.

HVORFOR REJSEN?

"Jeg pendler, fordi jeg er flyttet til Sverige og gerne ville bibeholde mit job. At tage toget er både billigere end at betale for benzin og brobizz samtidig med, at jeg kan bruge tiden undervejs. Jeg har en forstående arbejdsplads i tilfælde af forsinkelser."

PLANLÆGNING

"Jag kan tider i mitt huvud och vet att både tåg och färja går ofta. Den uppenbara planeringsplattformen för hela min resa finns inte, så min förberedelse handlar mest om att komma ihåg vattenflaska, stickning och mat för resan. Och då åker jag alltid i god tid."

BILLET OG PRIS

"Jeg mangler én samlet digital løsning til både færge og tog. Det er oldnordisk, at de står og klipper færgebilletterne med en saks. Derudover frustrerer det mig, at Øresundskortet kun gælder i HT området, for det betyder, at jeg hver dag skal jeg bruge penge på en tillægsbillet."

TRAFIKINFO PÅ STATION/FÆRGE

"Jeg opdager typisk først forsinkelser, når jeg ankommer til stationen. Infoen er god, men den kommer ofte for sent og så skal man selv lege detektiv. Derfor er jeg også medlem af BroenLive, så vi pendlere kan holde hinanden opdaterede."

OVER ØRESUND

"Hvis toget ikke er overfyldt, og jeg kan få en siddeplads, så nyder jeg faktisk turen over Øresund. Jeg spiser morgenmad, læser en bog eller besvarer lidt mails. Grænsekontrollen er blevet meget bedre - den forlænger selvfølgelig rejsetiden, men det er ligesom bare blevet en del af rejsen nu."

FRA FÆRGE/STATION

"Jag går bara ner och byter till följande transportmedel, vilket jag har gjort i åtta år nu. Det är enkelt. Och resegarantin ger mig säkerhet. Det skulle dock kunna vara lättare att få ersättning."

HVORDAN VAR OPLEVelsen?

"Jeg er rigtig glad for at pendle med færgen, men jeg ville ønske, at færgen ikke var så afkoblet fra den øvrige kollektive transport. Det er lidt som om, at den kører sit eget show."

FORRETNINGSREJSENDE

Forretningsrejsende benytter oftest kollektiv transport, hvis det er en oplagt løsning, og bruger ofte turen på mødeforberedelse og arbejde. De efterspørger et fælles system, hvor de kan planlægge turen samt muligheden for at købe mad og drikke undervejs.



FØR REJSEN

Rejsen er en del af jobbet og opleves derfor ikke som pain. Tager kun tog/færge hvis destinationen er nem at komme til med tog/færge.

Kan ikke planlægge den samlede rejse ét sted hvis de skal videre med anden kollektiv transport. Indregner buffertid for at nå møder.

Ikke prissensitive. Foretrækker Rejsekort eller digital løsning, så refundering bliver nem.

Mange kilder – spørger kollegaer til råds. Vante bruger udkald, skærme, Google Maps. Uvante forsøger sig med Rejseplanen og Skånetafrikken.



UNDER REJSEN

Er på arbejde og bruger ofte turen til at få det sidste på plads før et møde. Positivt at der er plads til computer, tlf. mv.

Glade for færgens mulighed for mad og drikke. Mangler dette i toget. De vante har købt mad og kaffe med.

Kan ofte gå resten af vejen. Hvis ikke anden kollektiv transport passer tages taxi.



EFTER REJSEN

Turen er et velkomment break i dagligdagen, men der efterspørger et samlet digitalt system til planlægning samt faciliteter i toget.

HVORFOR REJSEN?

"I sometimes instruct employees in our store in Hyllie – so the train is both faster and easier if you compare to taking the car."

PLANLÆGNING

"Google er din ven som man siger, men nu har jeg taget turen et par gange efterhånden, så nu tager jeg bare afsted i sådan nogenlunde tid - så er jeg sikker på at nå det."

BILLET OG PRIS

"Jeg rejser altid på mit Rejsekort, hvis jeg kan – og det kan jeg, når jeg skal til møder i Malmø. Der er den her app, hvor jeg bare kan gå ind og tage et billede, når jeg laver udlæg."

TRAFIKINFO

"Altså jeg kigger jo altid på skærmene, når jeg kommer ned på stationen, men Øresundstoget kører med så høj frekvens at jeg ikke kan gå i panik ved ændringer eller aflysninger."

OVER ØRESUND

"I usually go over the last details while on the train. But sometimes I just try to empty my head, so I am clear-minded when I arrive."

FACILITETER

"Jeg kan godt lide at tage færgen fordi det er sådan en slags afbræk og også en flot tur. Så køber jeg altid en hotdog og en kop kaffe eller sådan noget."

FRA FÆRGE/STATION

"Alt efter hvor jeg skal til møde, så tager jeg enten en taxi videre eller går."

EVALUERING

"Jag gillar att åka tåg, men speciellt om jag måste åka lite längre vill jag ha en kopp kaffe. Och då skulle det inte göra någonting om toaletterna inte var så äckliga"

FRITIDSREJSENDE

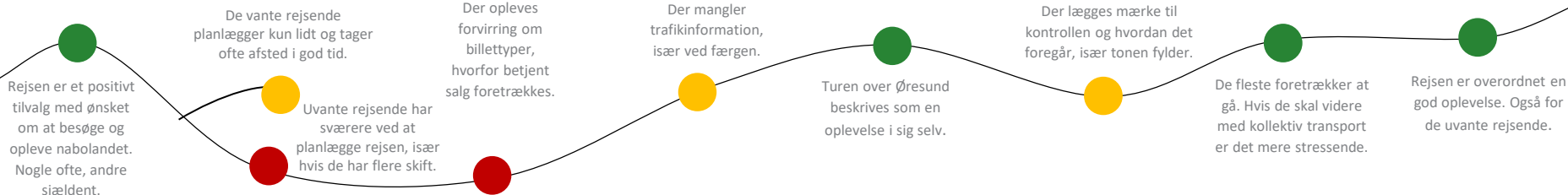
De uvante fritidsrejsende bruger mere tid på at planlægge og er usikre på, om de har den rette billet. Grænsekontrollen fylder mere hos dem end ved pendlerne. Man bliver hurtig en vant fritidsrejsende.



FØR REJSEN

UNDER REJSEN

EFTER REJSEN



HVORFOR REJSEN?

“En eller måske två gånger om året åker vi till Köpenhamn för att handla och gå på restaurang.”

“Jeg og min familie tager turen over Øresund forholdsvis ofte for at besøge vores familie i Sverige.”

PLANLÆGNING

“Jag ska besöka vänner som har flyttat in i ett nytt hus. Jag har använt en del tid på att undersöka hur jag kommer till Roskilde. Jag har gett mig av i god tid.”

“Första gången var svår - nu känner jag till rutten och vet att färjan går ofta.”

KØB AF BILLET

“Jeg køber billetten i automaten. Jeg ved faktisk ikke, om jeg har den billigste billet.”

“For mig er det virkelig mærkeligt, at jeg ikke bare kan bruge mit rejsekort til Sverige.”

“Færebilletten er dyrere om sommeren, det er ikke i orden.”

TRAFIKINFO PÅ STATION/FÆRGE

“Jag har inte tagit färjan innan. Faktum är att det finns två färjor, det visste jag inte. De delar inte info så bra.”

“Jeg spørger personalet, for kan ikke lige finde ud af hvilken skærm jeg skal se på.”

OVER ØRESUND

“Jeg nyder turen, jeg filmer gerne når vi kører over broen og lægger det op på de sociale medier.”

“Færgeturen er en skøn oplevelse i sig selv.”

GRÆNSEKONTROL

“Kontrollen går hurtigt, men jeg kan ikke lade være med at lægge mærke til den. Tonen kan godt være hård.”

“Den gør mig ikke urolig som sådan, men lidt anspændt bliver jeg alligevel når de kommer. Mest om jeg nu har rette ID med.”

FRA FÆRGE/STATION

“Jeg regner med, at vi fortsætter til fods når vi kommer frem.”

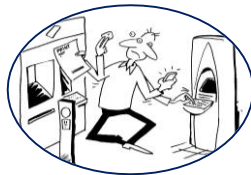
“Vi skal videre fra Malmø med en bus og så en bus igen senere, så det skal gerne klappe ellers kommer vi til at vente.”

HVORDAN VAR OPLEVELSEN?

“Resan över Øresund är trevlig och då är det trevligt att resa med sina vänner.”

TURISTEN

Generelt er det turistens oplevelse, at turen over Øresund er en flot tur, ligesom at de holder af at kunne besøge to lande på én rejse. De mangler et fælles system, hvor de kan planlægge turen og købe billet.



FØR REJSEN

UNDER REJSEN

EFTER REJSEN

Det opleves som en bonus at besøge to lande på en rejse.

Meget svært at planlægge rejsen på forhånd, og usikkerhed omkring grænsekontrol.

Forvirring om billettyper og automater, hvorfor betjent salg foretrækkes.

Der mangler generelt trafikinformation på engelsk.

Turen over Øresund er flot og en oplevelse i sig selv.

De fleste foretrækker at gå eller tage en bybus, der opleves nemt.

Selve rejsen var en god oplevelse. Planlægning og billet var sværere.

HVORFOR REJSEN?

"I get the chance to visit two countries on a journey. It is a great opportunity."

PLANLÆGNING

"I do not know any Danish or Swedish apps or website so I use Google and Google maps. It is difficult to figure out what to do. Also, I am not sure if there is a border control or not."

KØB AF BILLET

"I just bought the most expensive ticket - just to be sure it's valid. When I travel I prefer to buy the ticket in person to avoid personal error. You get more assured with personal contact."

TRAFIKINFO PÅ STATION/FÆRGE

"The information is mainly available in Danish or Swedish. I had to ask people where to buy my ticket and where to get the train."

OVER ØRESUND

"The train ride is pleasant. I get to see the nature, the ocean and crossing the bridge. The border control was better than I thought it would be."

"The ferry is nice and it gives me the possibility to shop tax free. It was nice feeling the ocean. The border control took some time but it was ok."

FRA FÆRGE/STATION

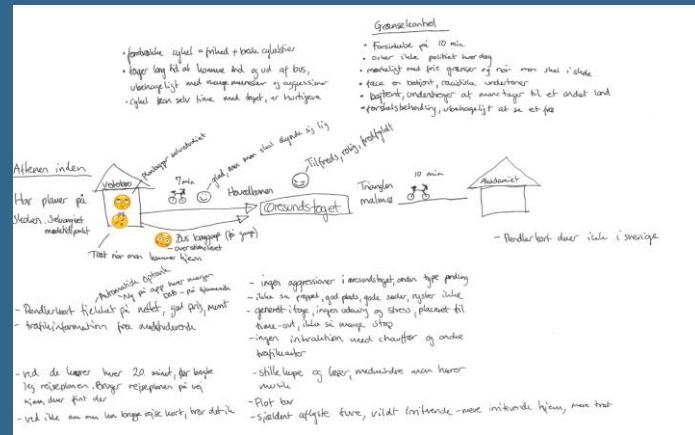
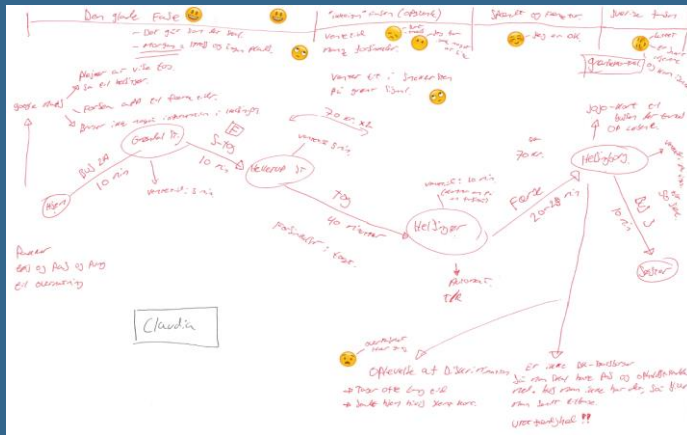
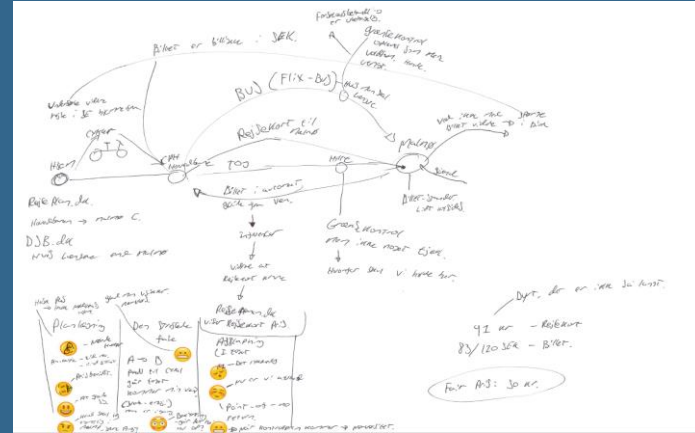
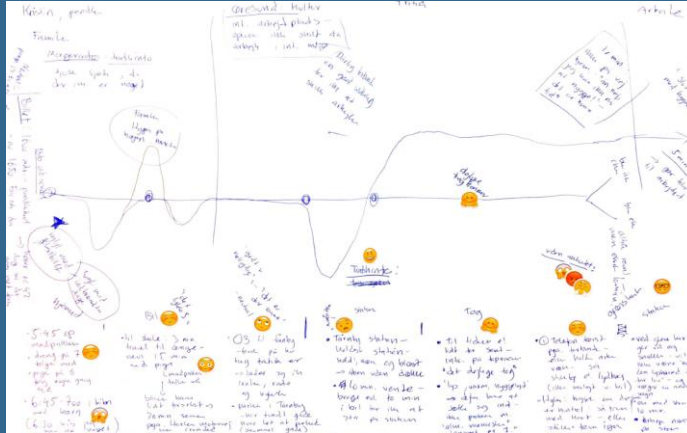
"I prefer to walk since the train station was close to Malmö city."
"I took a bus from the ferry to Helsingborg city but I could easily have walked."

HVORDAN VAR OPLEVELSEN?

"It was a great experience - I am glad that I got the chance to take the trip. But it would be nice if there was an overall app, that works from abroad for bookings with info on ticketing within the region."

CUSTOMER JOURNEY: Empiri fra dybdeinterview

DE REJSENDES EGNE FORTÆLLINGER SAMT TEGNINGER AF DERES REJSE OVER ØRESUND



ANALYSENS FUND OG TEMAER

I dette afsnit skitseres analysens centrale fund opdelt i temaer, der italesættes tydeligt i datagrundlaget.



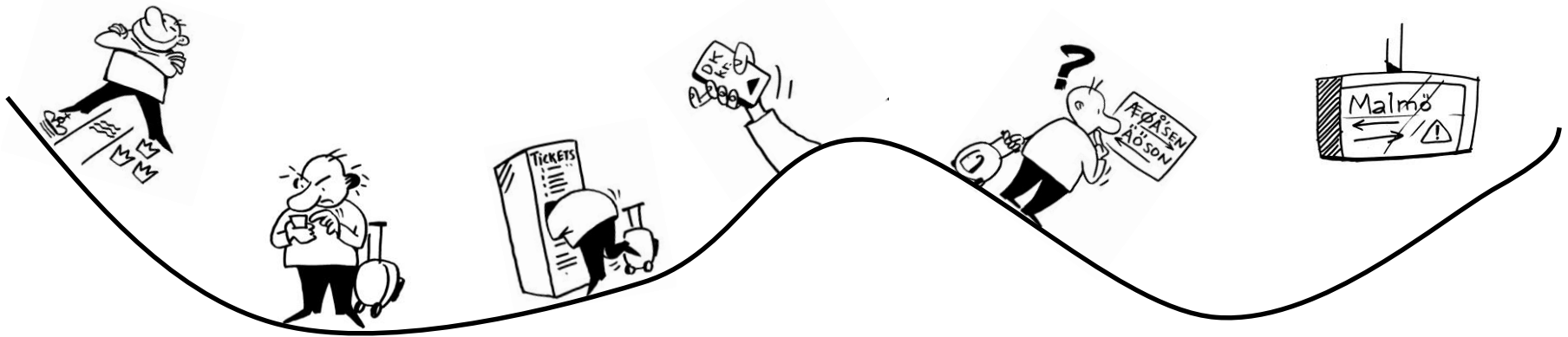
FØR REJSEN

Tema 1: Planlægning

Tema 2: Billetløsning

Tema 3: Pris

Tema 4: Forsinkelser/ændringer



Tema 1: Planlægning

PLANLÆGNING AF REJSEN OPLEVES FORSKELLIGT FOR VANTE OG UVANTE REJSENDE

Uvante rejsende

- Uvante rejsende (fritidsrejsende og turister) oplever, at det er **besværligt at planlægge en sammenhængende rejse** over Øresund. De mangler et samlet planlægningssystem hvor de kan **søge information og planlægge** rejsen inden de tager afsted. Det er ofte nødvendigt at bruge forskellige informationskilder spændende fra rejseplanen, Skånetrafiks app, over Google Maps og trustpilot til DSBs hjemmeside.
- De uvante oplever i særlig grad informationen ved færgen som mangelfuld. **Information søges separat og fremkommer ikke i apps som fx Rejseplanen eller DSB App.** Man skal på forhånd vide, at det er en mulighed at tage færgen, og selve informationen om færgernes sejltider opleves som indforstået og svær at finde.

Vante rejsende

- De vante rejsende (pendlere og vante fritidsrejsende) søger derimod kun **sjældent information om deres rejse før de tager afsted.** Det skyldes, at de kender turen godt, husker afgangstiderne eller ved, at der er hyppige afgang båd for færge og tog.
- Planlægningen af selve den praktiske rejse blandt vante rejsende er derfor forholdsvis lav. Planlægningen handler i højere grad om hvordan **‘mig-tiden’ eller ‘familie-tid’** ombord på toget eller færgen skal bruges.

”Generellt sett så söker jag aldrig någon information om min resa eftersom jag reser vid samma tid punkt och samma sträcka varje dag. Första gången jag började pendla sökte jag redan i Google maps för att hitta den bästa morgonavgången.”

(Pendler, Svensk)

”Jeg har godt nok brugt langt tid på at planlægge min rejse. Jeg skulle ind på forskellige hjemmesider for at finde ud af, hvordan jeg kommer frem til min destination. Hvis ikke min kone skulle bruge bilen, ville jeg have taget den fordi det var så besværligt”.

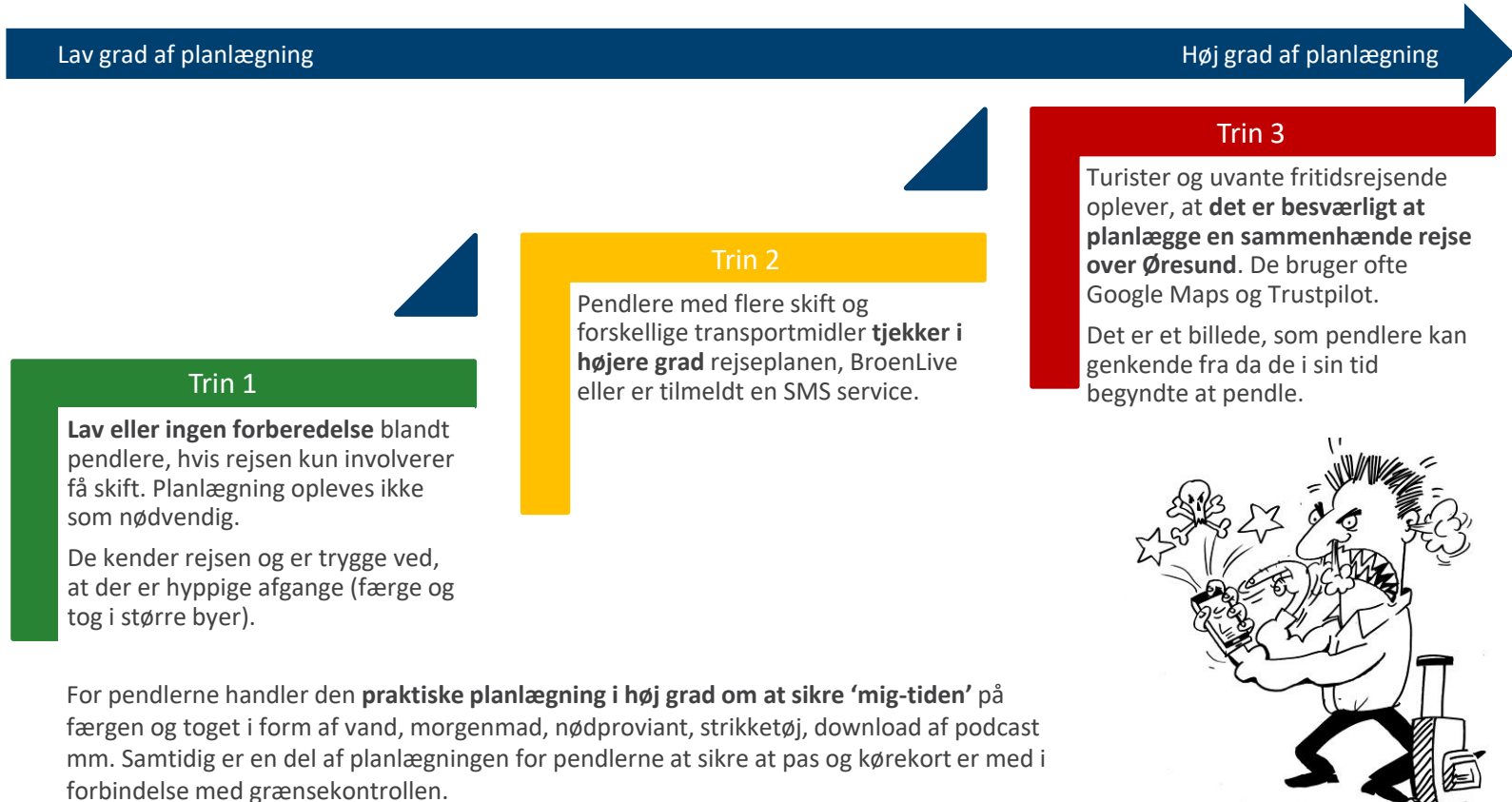
(Fritidsrejsende, Dansk)

”Når man pendler fra Jystrup over broen og skal både med bus og tog, så er det allervæsentligste at sikre sig at der ikke er forsinkelser eller aflysninger. Rutinen kan være at tjekke rejseplanen eller SMS’er til 1250 for information.”

(Pendler, Dansk)

Tema 1: Planlægning

PLANLÆGNINGSTRAPPE



Tema 1: Planlægning af pendlerture – empiri fra webforum med pendlere og studerende

PLANLÆGNING HANDLER LIGESÅ MEGET OM BRUGEN AF TIDEN PÅ TOGET

"Jeg ved i hovedet hvad tid togene går (har pendlet i 2 år), så jeg gør ikke noget ekstra for at undersøge eller planlægge det"

(Pendler, Dansk)

"Jeg planlægger ikke længere, for jeg kender færgens sejltider efterhånden. Den primære forberedelse er at huske mit pas og en af min kones boller, som jeg kan spise på dækket, når færgen sejler". (Pendler, Dansk)



"När väckarklockan ringt [...] packar [jag] rester, en 1/2-liters petflaska kranvatten och ett bestick som jag inte blir ledsen om jag tappar bort i en tygpåse." (Pendler, Svensk)



"Inför hemresan kollar jag också DSBs trafikinfo online. På morgonen är det väldigt fasta rutiner [...], så eventuella problem med tågen får man ta när man kommer till stationen." (Pendler, Svensk)

Linje	Till	Spår	Åkstart
Linje 101	Norås St.	2	18:20
Linje 101	Örebro C og Helsingborg C	1	18:20
Linje 101	Helsingborg St.	2	18:41
Linje 101	Helsingborg C	1	18:42
Linje 101	Stockholm C og Helsingborg C	1	18:42
Linje 101	Stockholm C	2	18:49
Linje 101	Helsingborg St.	1	18:52
Linje 101	Helsingborg C	1	18:52
Linje 101	Stockholm C	2	18:53
Linje 101	Helsingborg C og Helsingborg C	1	18:53
Linje 101	Helsingborg St.	2	18:53
Linje 101	Helsingborg C	1	18:53
Linje 101	Stockholm C	2	18:53
Linje 101	Helsingborg C og Helsingborg C	1	18:53
Linje 101	Helsingborg St.	2	18:53
Linje 101	Helsingborg C	1	18:53
Linje 101	Stockholm C	2	18:53



"Møder jeg tidligt forbereder jeg morgenmad dagen inden til at have med og spise på toget." (Pendler, Dansk)



"Jag har min väska som innehåller det jag kan tänka mig behöva om tåget havererar och man blir stående på bron eller i en tunnel." (Pendler, Svensk)

"Egentligen det enda jag förbereder på morgonen är att jag gör en kopp kaffe i en termosmugg som jag tar med mig på tåget. Jag kollar inte upp tidtabeller eller så, eftersom jag redan vet när tågen går. Ibland kollar jag vädret för att veta om jag borde ta med mig paraply"

(Pendler, Svensk)



"Normalt, forbereder jeg mig med et kig i rejseplanen, hvis jeg har et tidligt møde (før kl. 9:00) i Malmø, ellers er det fast kl. 7:30 ud af døren." (Pendler, Dansk)

Tema 2: Billetløsning

BILLETSYSTEMET ER SVÆRT AT GENNEMSKUE

- På tværs af målgrupperne er der en undren over, at der ikke er en samlet billet til hele rejsen: *”Hvorfor kan man ikke have hele sin samlede rejse på én billet?”*
- De uvante rejsende **ved ikke, hvilken type billet de bør bruge**. Eksempelvis ved flere ikke, at man kan bruge rejsekortet til Malmø og ved heller ikke hvor man checker ud.
- Der opleves stor forskel mellem **SJ, DSB og Skånetrafiken udbud af billetter, da de alle tilbyder forskellige billetløsninger**. De rejsende – på tværs af målgrupper - overvejer kun at købe billetproduktet fra den udbyder der er i det land, de bor i. På Sjælland er det DSB og i Sydsverige er det Skånetrafiken eller SJ.
- Både vante og uvante rejsende bliver **introduceret word of mouth (WoM) til billetsystemet af en der kender systemet på forhånd**, da det opleves som svært at gennemskue på egen hånd.



”Jeg har valgt at tage et pendlerkort fra DSB. Man kunne spare ca. 200 kr. ved at vælge JoJo kort. Det har jeg valgt ikke at gøre fordi det er også noget med rejsegaranti. Jeg kunne ikke lige finde ud af, om det var bedre med det svenske.”

(Pendler, Dansk)

”Jeg kører på både Jojo-kort og Rejsekort. [...], Jeg synes, at det er dumt, at jeg ikke kan bruge den samme billet på hele turen, og jeg bliver nødt til at stå af på KBH H for at købe en svensk billet.”

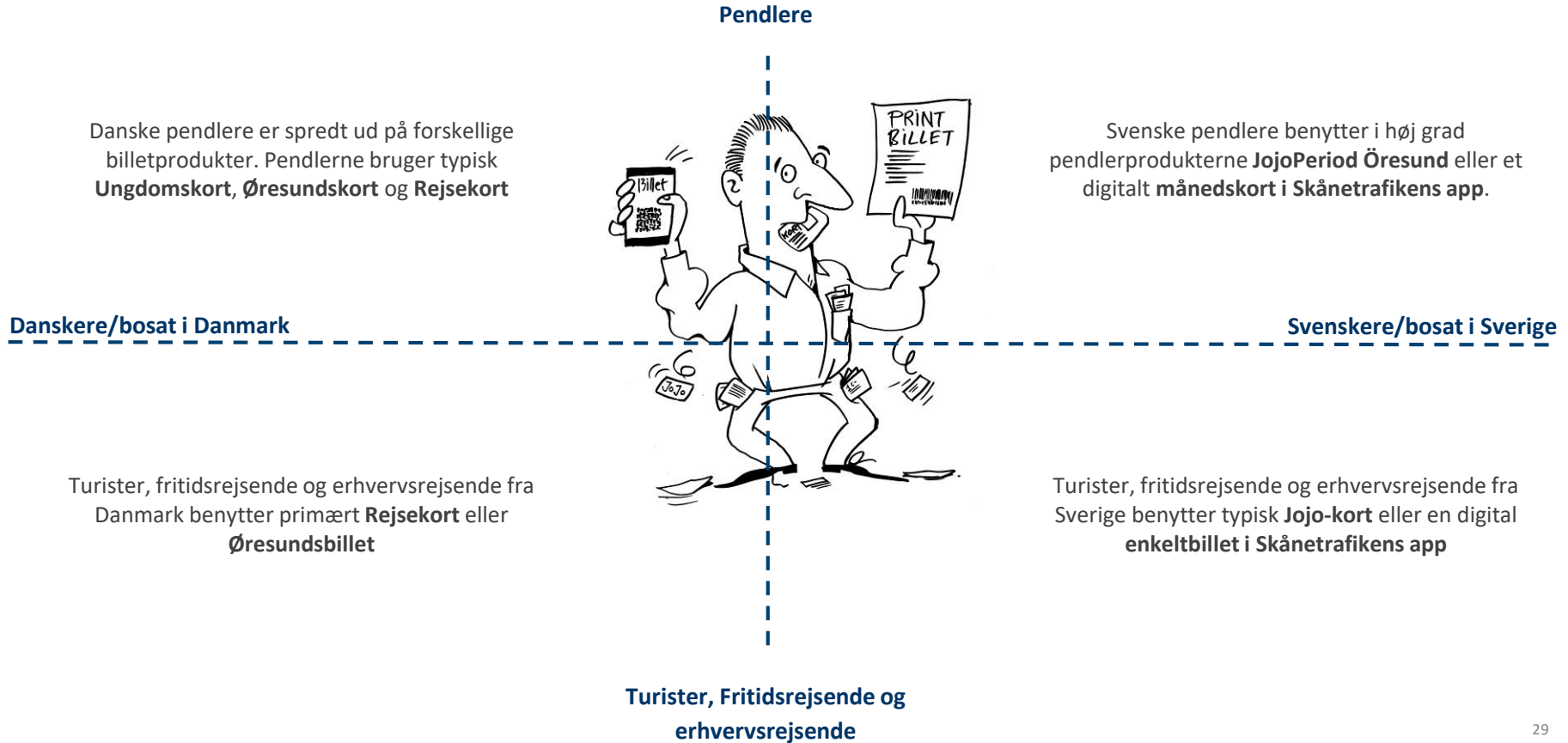
(Pendler, Dansk)

”Jeg købte en billet i automaten, fordi jeg ikke ved, om jeg kan bruge mit Rejsekort til Sverige og jeg vil nøddigt risikere en bøde. Jeg ved faktisk heller ikke hvad der ville være billigst.”

(Fritidsrejsende, Dansk)

Tema 2: Billetløsning

DER ER STOR FORSKEL PÅ, HVILKE BILLETPRODUKTER DER BLIVER KØBT PÅ HVER SIDE AF ØRESUND



Tema 2: Billetløsning

PASSAGERERNE HAR FORSKELLIGE UDFORDRINGER MED BILLETLØSNINGERNE

ERHVERVSREJSENDE

De erhvervsrejsende ønsker at bruge Rejekort eller anden digital billet til rejsen over Øresund, da det hermed bl.a. er nemt for dem at lave udlæg.

PENDLERE

Mange pendlere fortæller, at deres pendlerkort er begrænset til det gamle HT område. Dette kan være en medvirkende faktor i at begrænse området, hvor der søges arbejde eller bolig. Derudover opleves det som besværligt at rejse på Jojo-kort i Danmark, fordi kontrollørerne kræver en udprintet tillægsbillet.

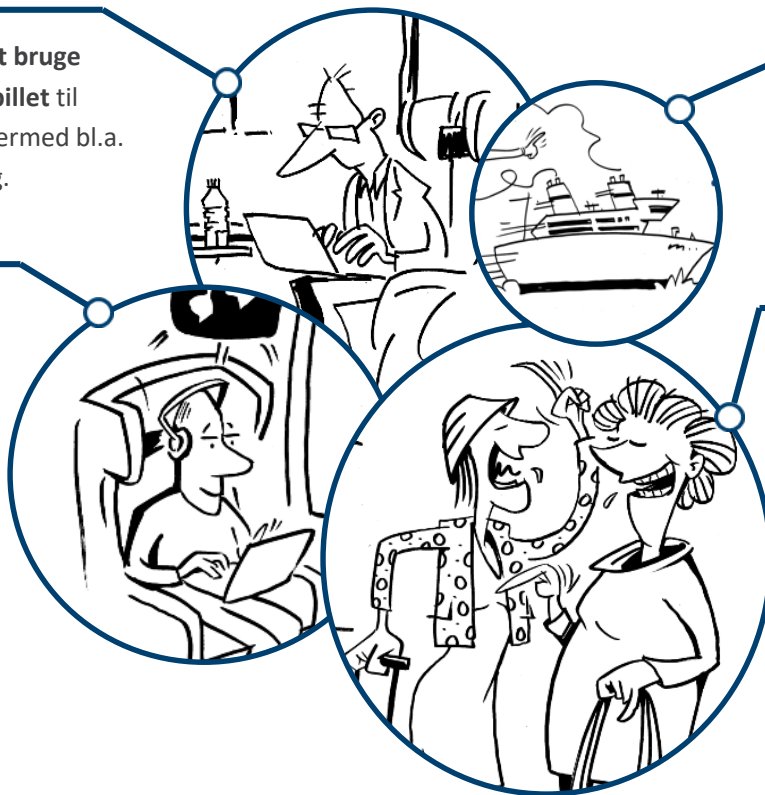
PASSAGERER MED FÆRGE

Ved færgen opstår der tvivl om hvor man tager man sin cykel med og hvor der købes billet til dette. Generelt opleves **billetter til færgen som svære at finde information om**. Selve købet er dog forholdsvis intuitivt i automaten eller betjent salg.

LAVFREKVENTE REJSENDE

Blandt turister og fritidsrejsende er der **generelt usikkerhed** forbundet med billetkøbet til rejsen over Øresund.

De er **mest trygge ved at købe deres billet i betjent salg**, da det gør dem mere sikre på, at de køber den mest optimale og 'korrekte' billet. Bruges **billetautomaterne** er der tvivl om hvilken billet der er mest fordelagtig. De køber ofte den dyreste billet for at være **"på den sikre side"**.



Tema 2: Billetløsning - Pendlerprodukter

MÅNEDSKORTET I SKÅNETRAFIKENS APP ER NEMMEST FOR DE REJSENDE**Månedskort i Skånetrafikens app**

- Nemt at forny pendlerkortet i Skånetrafikens app.
- Nemt at låne månedskort ud til venner og bekendte, da kortet kan lånes ud digitalt.
- Nemt at huske pendlerkortet, da man altid har sin smartphone på sig.

- Smartphone kan løbe tør for strøm

**JojoPeriod Öresund**

- Pendlerkortet skal ikke tjekkes ind eller ud i transportmidlerne.
- Pendlere kan registrere sig som brugere og kan få et nyt pendlerkort, hvis de mister det gamle – uden ekstra betaling.
- Pendlerkortet kan lånes ud til venner og kan også bruges i dansk bus, tog og metro

- Danske billetkontrollører godtager ikke pendlerproduktet, hvis følgesedlen er falmet eller mangler – er problematisk når SJ automater er løbet tør for papir og ikke kan udskrive en følgeseddel.
- Pendlerkortet er ufleksibelt, da kortet altid gælder for 30 dage.
- Pendlerkortet kan kun fyldes op på København H på den danske side.

**Øresundskort**

- Pendlerkortet skal ikke tjekkes ind eller ud i transportmidlerne.
- Pendlerkortet er fleksibelt ift. perioden - dvs. pendlerne kan selv bestemme antal dage kortet gælder til.
- Mulighed for automatisk rejsegaranti ordning for pendlere med danske CPR-numre

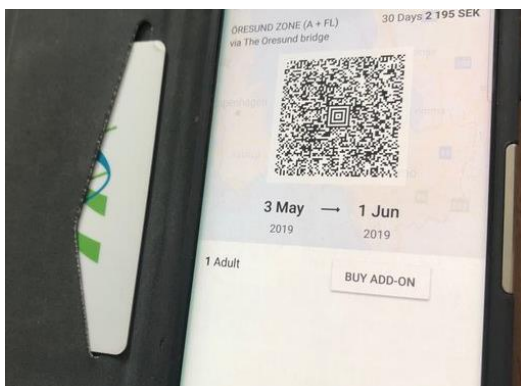
- Pendlerkortet skal fornyes på DSB's billetkontor eller i DSB 7-eleven.
- Det er dyrt at miste pendlerkortet, da pendlerne ikke kan få erstatning og må købe et nyt pendlerkort.
- For nogle pendlere er det ikke muligt at få pendlerkort til sidste del af strækningen på dansk side.





Tema 2: Billetløsning – empiri fra webforum med pendlere og studerende

PENDLERNE ER TILFREDSE MED JOJO KORT OG SKÅNETRAFIKENS APP. PENDLERE MED ØRESUNDSKORT ITALESÆTTER PAINS VED PRODUKTET, MEN OVERVEJER IKKE DE SVENSKE BILLETPRODUKTER



”Jeg synes, at det er rigtig smart at have sit månedskort i mobilen af flere årsager. For det første er det rigtig praktisk at man har det hele i mobilen, så man blot kan vise mobilen til konduktøren, og for det andet er der den ekstra fordel, at man kan låne billetten ud via appen til 5 personer på en måned, og man kan vælge 4, 8, 12 og 24 timer.” (Pendler, Dansk)



”Just nu använder jag JoJo-kort med månadsbiljett. DSBs tågvärdar kontrollerar ibland biljetter på danska sidan och de kan inte blippa dem, så man måste ha med kvittot/biljetten som man får när man uppdaterar månadsbiljetten på kortet. [...] Om någon av dessa delar av biljetten blir för blekt under månaden så är den ogiltig för DSBs tågvärdar.” (Pendler, Svensk)



”Jeg skal også beregne minimum en halv time på Kbh. H hver måned til fornyelse af kortet. Det kan kun gøres på hovedbanen i den betjente DSB butik. Bespargelserne på personale til betjening af kunder og lukning af alle udsalgssteder er uden sammenligning den dårligste beslutning DSB har truffet.” (Pendler, Dansk)

Tema 3: Pris

PRISEN KOBLES SAMMEN MED VALUE FOR MONEY. FORSKEL I VALUTAKURS OG KØB AF TILLÆGSBILLET OPLEVES SOM FRUSTRERENDE

Pendlere

- **Er prissensitive.** De fleste oplever, at prisen er dyr men rimelig. De vurderer det ofte ift. andet pendling med andre transportmidler (bilen) eller ift. rejser med DSB og Skånetrafik på andre strækninger.
- Kursvariationen opleves derimod unfair. Pendlerne Så gerne at trafikelskaberne automatisk justerede efter valutakurs.
- At færgen sætter prisen op over sommeren opleves som unfair.
- Bliver relativt dyrt hvis man skal købe en tillægsbillet. Hvis pendlerkortet gælder i flere zoner vil oplevelsen af 'value for money' øges.

Fritidsrejsende

- **Medium prissensitive.** De oplever at det er forholdsvis dyrt at krydse Øresund. Især unge fritidsrejsende synes det er dyrt.
- Nogle mener, at prisen gør at de ikke tager turen så ofte.

Turister

- **Medium prissensitive.** De har en oplevelse af, at det er dyrt - men modsat så får de mulighed for at besøge 2 lande hvilket trækker i den anden retning.
- Ved ikke altid hvad det koster.
- Køber dyreste billet for at være sikker.

Forretningsrejsende

- **Er ikke speciel prissensitive.** De får ofte billetten refunderet.
- Flere sammenligner med fly og oplever derfor at prisen er billig.

"Jag tycker att priset är väldigt högt. Det är väldigt begränsat i Köpenhamn i vilka zoner man kan använda kortet. Om kortet hade varit giltigt i flera zoner hade det gett mer valuta för pengarna eftersom jag nu behöver ha två kort istället för ett."

(Pendler, Svensk)

"Prisen er lidt dyr, det er med til at gøre at det er en rejse som jeg ikke gør så tit."

(Fritidsrejsende, Dansk)

"Der er for mange ting, der påvirker pendlingen negativt i forhold til prisen. Hvis jeg skal betale 2.200 for et månedskort, så synes jeg, at det er ok at have som mindstekrav, at man kunne sidde ned i toget. Men desværre står jeg ofte op - ikke så ofte som tidligere, men stadig sker det 1-2 gange om ugen, at der ikke er siddepladser."

(Pendler, Dansk)

Tema 4: Forsinkelser/ændringer

FORSINKELSER OG ÆNDRINGER HAR FORSKELLIG BETYDNING FOR HVER ENKELT MÅLGRUPPE AF REJSENDE

- Det er kendetegnende for rejsen med Øresundstoget, at der typisk ikke er andre oplagte alternativer ved forsinkelser. For størstedelen af passagererne har forsinkelser på Øresundstoget dog kun få konsekvenser, da toget kører med høj frekvens.
- Det italesættes som en stor forbedring, at Øresundstogene kører med timinuttersdrift i myldretiden - den hyppige frekvens gør nemlig, at **forsinkelser generelt bliver mindre betydningsfulde.**
- Dog kan en forsinkelse eller ændring opleves som en pain, **hvis passageren først bliver opmærksom på den, efter at rejsen er påbegyndt.** Det oplever pendlerne typisk, da de ofte først opdager ændringerne, når de er på stationen (jf. lav grad af planlægning).
- Forsinkelser og ændringer har derudover størst betydning, hvis de har **konsekvenser for den samlede A-Z-rejse.** Derfor opfattes ændringer og forsinkelser generet **mest foruroligende ved rejser med skift** - især hvis passageren skal skifte til et transportmiddel med lav frekvens.
- Der er generelt **nærmest aldrig forsinkelser med færgen**, da den sejler konsekvent på bestemte tidspunkter.

"Øresundstoget kører med så høj frekvens, at jeg ikke kan gå i panik ved ændringer eller aflysninger. Så tager man bare det næste tog - det er der jo ikke meget at gøre noget ved".

(Forretningsrejsende, Dansk)



Tema 4: Forsinkelser/ændringer

DER ER OVERORDNET TRE TYPER AF ÆNDRINGER I TRAFIKKEN

BIG PAIN ÆNDRING

Ændringen er **ofte ikke varslet/opdaget før rejsen** påbegyndes og opfattes derfor som en pludselig ændring.

Ændringen har **stor (oplevet) konsekvens** for passagerernes rejse og ødelægger rejsens flow.

Fx større forsinkelser eller aflysninger som først opdages ved ankomst til stationen. Det kan også være et pludseligt vognskift.

SMALL PAIN ÆNDRING

Ændringen har ofte kun **en lille konsekvens** for passagerernes rejse. Det varierer om ændringen er varslet/opdaget før rejsen påbegyndes.

Mange ændringer på Øresundsstrækningen er small pain-ændringer, da togdriften er forholdsvis hyppig og passagererne ofte **indregner buffertid**.

Fx småforsinkelser (op til 5-7 min.) eller en sporændring, som dog opdages i tide. Pludselige sporændringer forekommer ofte ved Øresundstoget.

PEDITESSE ÆNDRINGER

Ændringen har **ikke konsekvens** for passagerens rejse og opdages ofte før rejsen påbegyndes.

Fx småforsinkelser (1-2 minutter) eller sporændring som allerede opdages inden ankomst til stationen.



Tema 4: Forsinkelser/ændringer

PENDLERNE HAR UDVIKLET WORK-AROUNDS I TILFÆLDE AF STØRRE FORSINKELSER

Der findes forskellige **strategier**, som pendlerne bruger for at undgå, at forsinkelser på Øresundstoget påvirker deres forpligtigelser på arbejdet og i hjemmet. Strategierne bærer præg af, at både tog og færge over Øresund afgår med høje frekvenser.

Især tre gør sig gældende:

1. Buffer-tid

Mange pendlere **indregner "buffer-tid"** på deres rejser – særligt når der er noget på spil (et vigtigt møde, et andet transportmiddel, hentning af børn). Bufferen giver mulighed for, at rejsen "hænger sammen", selvom der sker ændringer undervejs, og at forsinkelsens betydning på den samlede A-Z rejse således minimeres.

2. Valg af andre transportknudepunkter/stationer

Nogle pendlere vælger at tage til **andre transportknudepunkter** i tilfælde af forsinkelser. Få pendlere har lavet deciderede udregninger for, hvad der bedst kan betale sig i forskellige situationer.

3. Forsyninger på rejsen

Flere pendlere har **sørget for forsyninger** i tilfælde af, at rejsetiden skulle blive forlænget. Dette er blandt andet bøger, snacks, vand, strikkesøj, god musik mv (jf. planlægning).

"Förseningar på Öresundståget på vägen hem på verkar mig typiskt sett så här: min anslutning från Malmö C till Östervärn går 2 gånger i timmen (x.05 och x.35). Om Öresundståget är lite försenat till Malmö C och det innebär att jag precis missar ett tåg till Östervärn så blir jag därför 30 min sen hem. Däremot går det också tåg till Östervärn från Hyllie (x.07 och x.37) så beroende på ankomsttid till Hyllie är det ibland snabbare att jag går av dör. Om jag har planerat att ta pågatågen från Malmö C men jag inser i förväg att jag inte hinner till Malmö C i tid så går jag ibland av på Hyllie istället. Jag har gjort en excel-modell som jag har laddat ned till telefonen för att avgöra vilket som är snabbast."
(Pendler, Svensk)



Tema 4: Forsinkelser/ændringer – empiri fra webforum

REJSEN OVER ØRESUND ER EN STRÆKNING, DER ER PRÆGET AF ÆNDRINGER OG SMÅFORSINKELSER AF VARIERENDE OMFANG

Från → Till	Läge	Tid
Tårnby		15:25 △Inställ
Malmö Hyllie		15:47 △Inställ
Riktning: Helsingborg C		
Anmärkningar:		
X - 18 april, 17 maj och 10 juni är tågets utgångsstation Malmö C.		
q - Går även 1 maj, 6 juni och 21 juni.		
i Gränskontroll på Hyllie		
Ta med giltig legitimation när du reser över Öresundsbron. Läs mer om gränskontrollerna på skanetrafiken.se		
i Inställ		



"I dag er der aflysninger og det er irriterende for jeg løb for at nå toget kl. 15.25, hvor jeg så opdagede, at det var aflyst på informationskærmen. Det var selvfølgelig min egen skyld, at jeg ikke tjekkede appen inden jeg tog afsted. Det havde betydet at jeg kunne undgå at flekse ud før tid." (Pendler, Dansk)

"Jeg har oplevet 5-6 gange at toget ikke stoppede i CPH lufthavn og kørte forbi. Det er noget man får at vide, når man sidder i toget. Så skal man stå af på Tårnby og vente 20 min eller tage den til Ørestad og tage metro. Når det sker, tager det op til 1,5 time at komme hjem i stedet for 45 min." (Pendler, Dansk)

"Det största och vanligast förekommande problemet med Öresundstågen är förseningar. Det innebär så klart en risk att komma för sent, och ibland väldigt mycket för sent, till jobbet. Det gör det också väldigt svårt att planera aktiviteter efter jobbet eftersom jag aldrig vet med säkerhet när jag kommer hem." (Pendler, Svensk)

UNDER REJSEN

Tema 5: Trafikinformation

Tema 6: Service/faciliteter

Tema: 7: Grænsekontrol

Tema 8: Tiden i toget/på færgen

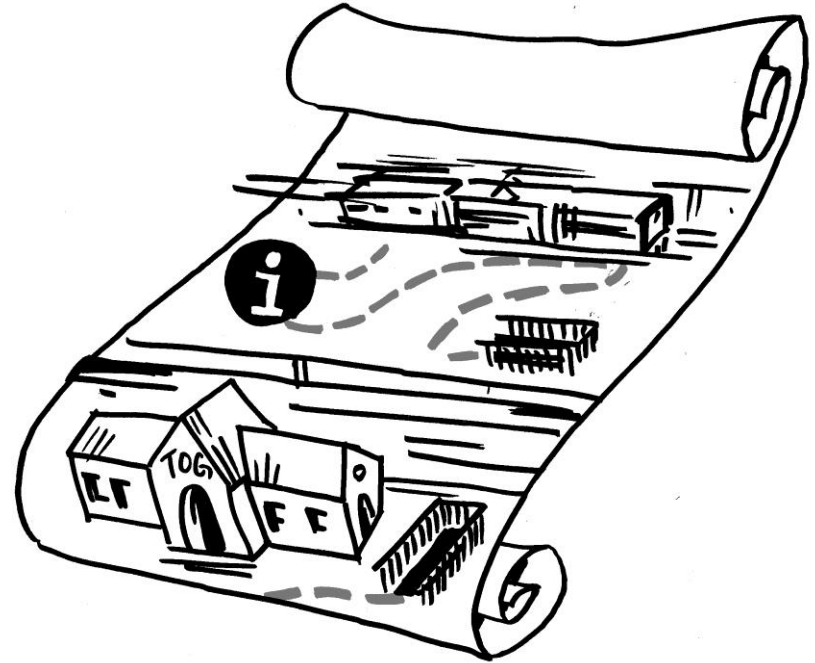
Tema 9: Skift



Tema 5: Trafikinformation på stationen

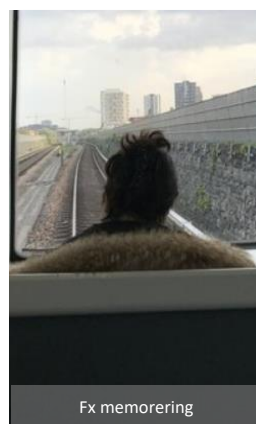
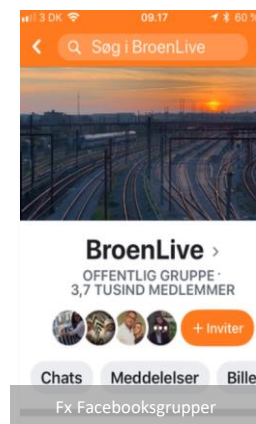
TRAFIKINFORMATIONEN PÅ STATIONERNE ER GOD, MEN OPLEVES IKKE ALTID SOM INTUITIVT PLACERET

- På stationen benyttes hovedsageligt **information der kan ses og høres**. Særligt pendlerne benytter primært skærmene på stationen, højttalerudkald, personalet eller andre passagerer. Dette er klassisk pendleradfærd.
- Flere udtrykker, at de **ikke møder information tidligt eller naturligt**, når de ankommer til stationen. Derimod må de tage en "omvej" for at få den information de har brug for på stationens skærme.
- Fritidsrejsende og turister har **svært ved at finde information om spornummer og hvilket tog, de skal med**. Dette skyldes bl.a., at det opleves som svært at finde ud af hvilke stationer togene stopper på. Yderligere er typen af information forskellig på skærmene i hhv. Sverige og Danmark.
- Fritidsrejsende og turister **mangler information om hvor der kan købes billetter**, og fx på Københavns Hovedbanegård er billetautomaterne for SJ svære at finde.



Tema 5: Trafikinformation på stationen – empiri fra webforum med pendlere og studerende

PENDLERE BENYTTET PRIMÆRT INFORMATION SOM KAN SES OG HØRES



Apps + hjemmesider

- Google Maps
- Rejseplanen
- Skånetrafikens Rejseplanaren
- trafikverket.se

Det fysiske rum

- Andre passagerers adfærd, fx passagerer i kø eller fravær af passagerer
- Lyde, stemninger mv.
- Personale

Ankomsthallen

- Afgangs- og ankomststavler
- Højtalerkald
- Personale

Perronen

- Skærme
- Højtalerkald
- Personale

Uformelle kilder

- Facebook-sider/-grupper, fx BroenLive
- Netværk, herunder kollegaer og naboer
- Messenger, SMS
- Morgenradio

Hukommelsen

- Memorering af afgang- og ankomsttidspunkter

Tema 5: Trafikinformation under rejsen

TRAFIKINFORMATIONEN UNDER REJSEN ER GOD, MEN KOMMER OFTE FOR SENT

- Den efterspurgte trafikinformation under rejsen omhandler hovedsageligt **ændringer eller aflysninger**. Da der er få alternativer til toget/færgen over Øresund efterspørges konkrete forslag til hvordan rejsen ændres ved akutte ændringer.
- Den generelle oplevelse er, at **trafikinformationen ved ændringer, forsinkelser og aflysninger er god, men modtages for sent**. Fx opdateres Rejseplanen ikke med de ændringer der forekommer under rejsen.
- Mange Øresundspendlere **deler information og gode råd med kollegaer og deres netværk**. Facebookgruppen "Broenlive" nævnes af flere som et godt sted at holde sig opdateret på Øresundsspecifikke ændringer og forsinkelser.



"Typisk går rejserne fint. Indimellem er der forsinkelser, men det finder jeg først ud af når jeg er afsted – Jeg tjekker ikke - for rejseplanen er alligevel ikke opdateret."

(Fritidsrejsende, Dansk)

"Jeg har oplevet nogle gange at der står store forsinkelser på stationen og så ser man at der holder et tog hvor der så ikke er blevet oplyst det på tavlerne endnu, det er ikke hurtigt nok."

(Pendler, Dansk)

"I have no idea what it says, I just use my eyes and see if there is a train coming."

(Turist)



Tema 5: Trafikinformation på stationen – empiri fra webforum med pendlere og studerende

MANGLENDE (ELLER FORSINKET) TRAFIKINFORMATION OM ÆNDRINGER ER EN AF DE STØRSTE UDFORDRINGER FOR ØRESUNDEPENDLERNE



*”Jeg har flere gange oplevet, at toget var mere end 30 min. forsinket, og i disse tilfælde **er der ofte dårlig information omkring status på togdrift.** Ofte er det svært at finde information omkring store forsinkelser og min generelle erfaring er, at hverken DSB eller Skånetrafiken har noget overskueligt sted hvor man let kan få et overblik over Øresundstrafikken. **Man skal selv prøve at lege detektiv** og finde ud af hvor store forsinkelserne er, hvorfor der er forsinkelser og hvornår man kan forvente at komme frem.”*

(Pendler, Dansk)

Tema 6: Service/faciliteter

DER ER FORSKEL PÅ SERVICE OG FACILITETER ALT EFTER OM MAN TAGER FÆRGE ELLER TOGET. FÆRGEN OPLEVES MERE LUKSURIØS

VED OG I TOGET



- Faciliteterne er generelt blevet bedre sammenlignet med tidligere bl.a. fordi der er hyppigere afgang og dermed bedre plads ombord på toget.
- Flere mener, at det er dejligt med Wi-Fi fri zone, når man krydser Øresund. Det understøtter den afslappede følelse, mange forbinder med rejsen.
- Cykelparkeringen er bedre ved de svenske stationer end ved de danske stationer. Det er både nemmere og hurtigere at komme af med cyklen her.



- Toiletter er ofte ude af drift og beskidte.
- Mangel på Wi-Fi og telefonforbindelse er irritationsmoment for nogle.
- Toget er overfyldt i myldretid. Det skaber udfordringer med bagage. Når toget er overfyldt risikeres uro i stillekupe.
- Mangler at kunne købe vand og kaffe.
- Koldt om vinteren, varmt om sommeren.

VED OG PÅ FÆRGEN



- Mulighed for at købe sig til forplejning (kaffe, mad mv.) ombord på færgen.
- Tax free-shop.
- Gode muligheder for at sidde ned, bedre plads, mulighed for at gå rundt undervejs, god udsigt, mulighed for at gå ud på dækket og få noget luft undervejs.
- Bedre toiletforhold.
- Personalet i færgen udstråler i højere grad 'service', hvor personalet i toget i højere grad udstråler 'kontrol'.



- Svært at finde ud af om man må have cykel med. Har du cykel med er det ikke logisk hvor man skal stå for at komme med.
- Toiletterne kan godt være nussede, men er bedre end i toget.



Tema 6: Service og faciliteter– empiri fra webforum med pendlere og studerende

SIDDEPLADS OG RO UNDER REJSEN ER VÆSENTLIGT FOR, AT PENDLERTUREN OPFATTES POSITIVT



”Jeg har en aftale med mit firma om, at jeg kan arbejde i toget. Så derfor er det fint med Øresundstoget at man kan finde en plads at sidde og at der er strøm og mobildækning. Det er vigtigt for mig.” (Pendler, Dansk)



”Det kan være negativt for os rejsende over Øresund som pendler er alle de almindelige rejsende via lufthavnen. [...] oftest er det ikke positive oplevelser med alle de kufferter og ”forvirrede” mennesker, der skal have hjælp til, om de nu er på det rigtige tog, og så at placere deres kufferter, så alle kan være der eller komme til.” (Pendler, Dansk)



”Det är ofta som det är för få tåg-set i ett tåg, och det blir ofta väldigt trångt på tågen. Problemet blir dubbelt så illa om exempelvis föregående tåg dessutom varit inställt, vilket också händer ofta. Trängseln är inte bara obekvämt, utan den gör också att jag oftast inte kan använda pendlingstiden effektivt eftersom det inte finns plats att ta fram min laptop.” (Pendler, Svensk)

Tema 7: Grænsekontrol

GRÆNSEKONTROLLEN FUNGERER FINT, MEN KAN VÆKKE UBEHAGELIGE FØLELSER

Grænsekontrollen fungerer i praksis langt bedre i dag, end den gjorde førhen og opfattes af pendlerne som **en ny normal**. Grænsekontrollen i Øresundstoget og på færgerne fungerer også bedre end i bussen, hvor det er langt mere omstændigt og tager længere tid.



Der er dog stadig nogle oplevede **pains** ved grænsekontrollen:

- **Fritidsrejsende og turister er i tvivl om**, hvorvidt der stadig er **grænsekontrol og hvilken ID** der i fald skal medbringes.
- **Grænsekontrol kan vække ubehagelige følelser**, da nogle ser en tydelig udvælgelse af, hvem der bliver tjekket og dermed kæder kontrollen sammen med diskrimination.
- Den **forlængede rejsetid på 10 minutter er et irritationsmoment** for nogle pendlere.
- I forbindelse med helligdage og ferier, kan **grænsekontrollen på færgerne ikke følge med**, hvilket betyder, at det tager op til 20 minutter.

”Grænsekontrollen i Flixbus var voldsom og tog lang tid. Jeg synes det er tydeligt, at der er forskelsbehandling på hudfarve i forhold til hvem der bliver taget til side. På grund af det tog jeg toget til Gøteborg næste gang. Hvis grænsekontrollen blev afskaffet, så ville jeg gå tilbage til Flixbus pga. prisen.”

(Fritidsrejsende, Dansk)

”Grænsekontrollen er noget man bare vender sig til.”

(Pendler, Dansk)

”Grænsekontrollen er småirriterende, det er en forsinkelse på 10 minutter. Men mest af alt, så orker jeg bare ikke politiet hver dag og man skal konfronteres og kigge en stor betjent i øjnene når man bare er på vej til studie.”

(Pendler, Dansk)



Tema 7: Grænsekontrol – empiri fra webforum med pendlere og studerende

GRÆNSEKONTROLLEN HAR TIDLIGERE VÆRET EN STOR PAIN FOR ØRESUNDEPENDLERNE, MEN ER NU 'EN NY NORMAL'



"Her er et gammelt billede fra kaosset i lufthavnen, som var dagligt i 1.5 år da ID kontrollen var værst. Der er intet, der kan sammenlignes med den periode, hvor vi var udsat for så mange ubehagelige oplevelser som pendlere. Faktisk endte det med, at jeg gik ned med stress. Nu er det meget bedre." (Pendler, Dansk)



"Det största besväret var dock id-kontrollerna på Kastrup. Den ökade restiden det innebar var förödande för familjelivet. Jag hann knappt träffa mina barn. Min lycka i allt det där var min stöttande hustru. Det är ett spel för galleriet som vi måste delta i och missa anslutande tåg för." (Pendler, Svensk)



"Jeg synes, at grænsekontrollen fungerer helt fint, når jeg rejser med færgen over Øresund. Det er efterhånden bare en del af rejsen. Det eneste der er træls er, når der er helligdage og mange mennesker, for så kan grænsekontrollen godt tage op til 20-30 minutter og det er lang tid at stå og vente." (Pendler, Dansk)

Tema 8: Tiden i toget/på færgen

TIDEN OMBORD KAN BRUGES SOM MAN VIL

- En af de store fordele ved at rejse med tog og færgе over Øresund er muligheden for at **bruge tiden undervejs, som man ønsker**. Rejsen opleves her som et **tiltrængt pusterum i en travl hverdag**, hvor man kan læne sig tilbage og nyde rejsen. Netop dette er også en af hovedårsagerne til, at flere pendlere vælger at rejse med toget/færgen fremfor bilen, hvor der skal navigeres i myldretidstrafik mv.
- Selvom flere pendlere og erhvervsrejsende fremhæver muligheden for at arbejde på toget eller færgen. **De fleste bruger tiden på afslappende "mig tid"**, hvor de fx spiser morgenmad, læser en bog, kigger ud ad vinduet, sover, lytter til musik/podcasts osv. Turen er nemlig **tilpas kort til**, at det ikke kan betale sig at gå i gang med de store arbejdsrelaterede projekter.
- For turister og fritidsrejsende er turen over Øresund **en integreret del af rejseoplevelsen**. De lægger vægt på, at rejsen over Øresund er smuk og bekvem. Rejsen er for turister og fritidsrejsende samtidig en mulighed for kvalitetstid med familie og venner og færgеoverfarten er fx en oplagt mulighed for en tur ud på dækket og en hotdog eller kold øl.



"Jeg kan egentlig godt lide turen over Øresund. Man kan hvile sig på toget eller være produktiv afhængigt af energiniveauet eller bare læse en god bog."

(Pendler, Dansk)

"Jeg synes, at turen over Øresund er behagelig. Jeg kan godt lide at filme når jeg kører over - flot natur, fascinerende bro og jeg uploader ofte på sociale medier for at vise at jeg er på tur. Turen er gerne forbundet med spænding og oplevelse."

(Fritidsrejsende, Dansk)

"Det dejlige tog" kommer og "redder" mig fra den kolde og blæsende Tårnby station. I toget er der hyggeligt - jeg bruger tiden på at strikke og læse. Jeg kan gå helt i panik hvis jeg har glemt en aktivitet til togturen."

(Pendler, Dansk)

"Jag tycker om att resa med tåg över Öresund, jag gillar att göra det när jag drar till Köpenhamn för att handla eller bara njuta av staden. Jag tycker att det är en av de vackraste tågsträckorna"

(Fritidsrejsende, Svensk)

Tema 8: Tiden i toget – empiri fra webforum med pendlere og studerende

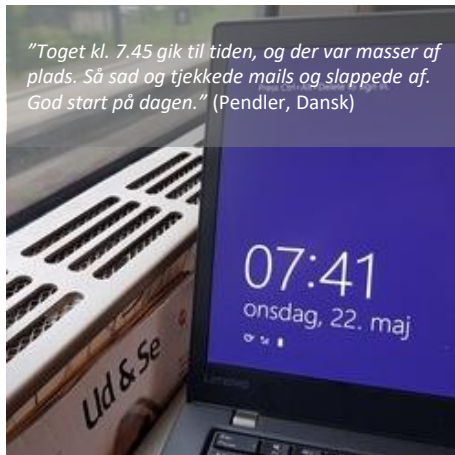
TIDEN I TOGET ER "TVUNGEN AFSLAPNING" I EN TRAVL HVERDAG

"Jeg havde netop sat Carsten Jensens nye bog "Hovedspringet" på som lydbog og glemte næsten tiden. Anbefales :-)

Det giver dog også anledning til lidt eftertanke, for jeg har måttet vænne mig til altid at downloade alt hvad jeg eventuelt skal bruge i løbet af togrejsen fra nettet før jeg starter min rejse."

(Pendler, Dansk)

"Toget kl. 7.45 gik til tiden, og der var masser af plads. Så sad og tjekkede mails og slappede af. God start på dagen." (Pendler, Dansk)



"Efter job (inkl. standard torsdags overarbejde) tog jeg i fitness, som ligger tæt på min arbejdsplads. Aftensmad blev en falafelpita på stationen som jeg spiste på toget." (Pendler, Dansk)



"Man kan tage det lidt roligere på morgen. Hvis man ikke lige når at spise morgenmad hjemmefra, så kan man gøre det på toget. Man kan læse en bog eller prøve at være lidt produktiv. Og så er toget meget hyggeligt."

(Pendler, Dansk)



"Frukost äter jag alltid på tåget och eftersom jag oftast lyssnar på musik under resan tar batteriet slut så jag brukar alltid ladda mobilen under resan." (Pendler, Svensk)



"Jeg sov i toget i dag på vej på arbejde. Når jeg er træt er det helt perfekt med de ekstra 10 min ved Hyllie. (Specielt når der ikke kommer grænsekontrol)." (Pendler, Dansk)

"Toget kom til tiden kl. 06.48 og jeg fik en siddeplads. Det var en behagelig tur og dejligt afslappende i toget. Jeg sad med musik i øjerne, og tænkte på hvad jeg skulle huske at handle ind i dag. :-)"

(Pendler, Dansk)



"Jeg arbejder på toget med laptop, der er fint med plads i dag (langt togsæt 4-sæt)." (Pendler, Dansk)

Tema 9: Skift

DER ER FORSKEL PÅ OPLEVELSEN AF SKIFTESITUATIONER I CENTER OG PERIFERI

Center

De større byer – især København og Malmø - er kendetegnet ved et stort udbud af **alternativer og høj frekvens** hvilket betyder, at skiftesituationer bliver mindre betydningsfulde. Her kan passagererne ofte vælge et alternativt transportmiddel eller blot vente kort tid. Det betyder, at **ændringer generelt skal være omfattende**, før de har reel betydning for den samlede rejse.

Periferi

I periferien er der **færre alternativer og lavere frekvens**, hvilket medfører en større pain ved skiftesituationer, da passagerens samlede rejse og flow kan afhænge af at nå én bestemt afgang. Her kan selv småforsinkelser have store konsekvenser, da rejsen er "låst" pga. manglende alternativer – man er i venteposition indtil næste bus/tog ankommer.



"Togene kører som regel til tiden og hvis ikke jeg når det ene tog, så kommer der snart et nyt."

(Pendler, Dansk)

"For mig er en stressfri rejse det vigtigste. En stressfri rejse får jeg ved få skift. Hvis der er skift er det vigtigt, at der er god tid mellem skiftene, da jeg hader at have travlt. I skiftet i dag har jeg planlagt 30 minutter, sådan så jeg var sikker på at kunne nå det hvis det ene tog fx blev lidt forsinket, eller hvis det var svært at finde toget."

(Fritidsrejsende, Dansk)

"I weekenderne kan det være et problem at jeg må vente 20 min på min bus på Sverigesiden (lavere frekvens). Der er det den sammenhængende rejse der forlænges."

(Pendler, Dansk)

Tema 9: Skift

SKIFT KAN VÆRE KAOTISK – ISÆR PÅ BESTEMTE TIDSPUNKTER OG FOR BESTEMTE MÅLGRUPPER

For samtlige pendlere indgår **skiftesituationer som en del af deres samlede rejse**, og de er derfor vant til (og forholdsvis trykke ved) skiftesituationerne – medmindre de oplever, at de har kort tid til at nå deres transportmiddel.

Der kan dog være en del **usikkerhed forbundet med skift** for flere turister, fritidsrejsende og erhvervsrejsende på uvante rejser.



Udfordringer ved skiftesituationer – både før og efter rejsen over Øresund:

- Finde det rigtige transportmiddel (på uvante rejser). Ved fx ikke hvor bussen kører fra.
- Der er for kort tid til at nå forbindelsestransportmiddel. Det skaber lav tolerance for forsinkelser- det er særligt i forbindelse med færgen om morgenen.
- Færgen er afkoblet det øvrige system.
- Det kan være svært at finde færgen, hvis man ikke har taget den før og landgangsbroen er meget lang.
- Det opleves besværligt at have bagage eller cykler med i skiftesituationer, da det tager mere tid, og ind- og udstigning opleves mere stressende.

“Færgerne går hvert kvarter og toget fra Helsingør går hvert 20 minut. Så nogen gange passer det bare ikke sammen. Landgangsbroen fra færgen er meget lang, og hvis man skal nå et tog kan det godt være lidt træls.”

(Fritidsrejsende, Dansk)

“Hvis toget er bare en smule forsinket, er det mega stressende, når jeg skal skifte fra toget til bussen. Det er noget med at løbe op af rulletrapperne og spurte hen til busholdepladsen i samlet flok. Det er meget hektisk og ubehageligt”

(Pendler, Dansk)



Tema 9: Skift – empiri fra webforum med pendlere og studerende

ØRESUNDSTOGET FUNGERER GODT I KOMBINATION MED ØVRIGE TRANSPORTMIDLER – NÅR TOGET ALTSÅ KØRER TIL TIDEN



”Generellt kombinerar jag alltid min resa med buss. Om tåget är 15 minuter försenat innebär det att jag missar bussen jag normalt tar från Hyllie men eftersom jag kan ta två olika bussar och en av dem går var 15 min så får det inte jättestora konsekvenser mer än att jag blir ett par minuter senare till jobbet än normalt.”

(Pendler, Svensk)



”Resan till Örestad påverkas inte mer än att jag blir så sen som Öresundståget orsakar mig att bli. Hemturen däremot kräver att jag matchar anslutande avgång med pågatåg. En kvarts förening hos Öresundståget orsakar en halvtimmas försening av hemkomsten.”

(Pendler, Svensk)

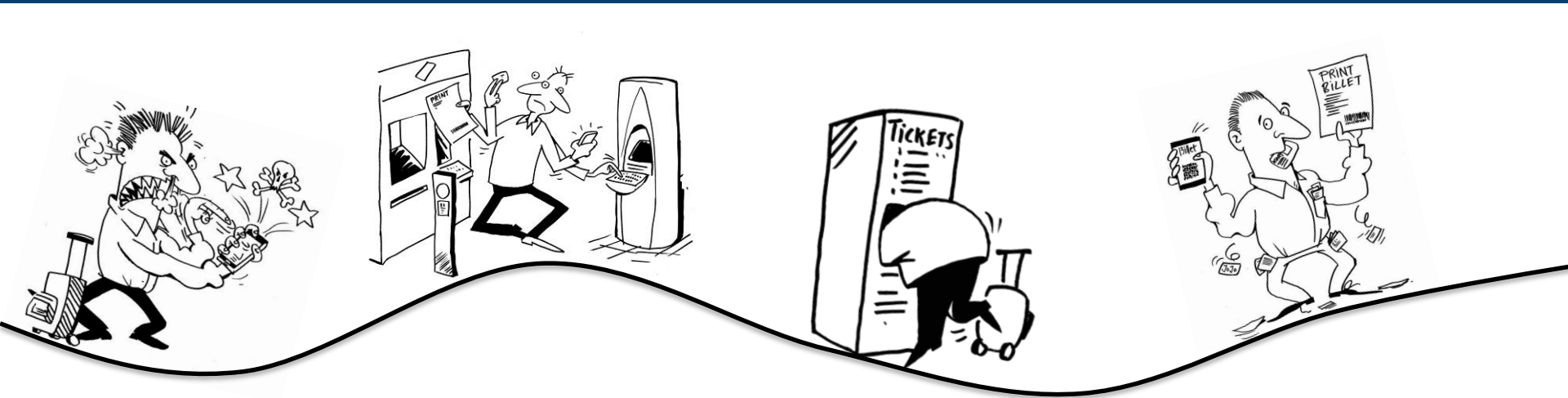


”Om Öresundståget är lite försenat till Malmö och det innebär att jag precis missar ett tåg till Östervärn så blir jag därför 30 min sen hem. Däremot går det också tåg till Östervärn från Hyllie så beroende på ankomsttid till Hyllie är det ibland snabbare att jag går av där.”

(Pendler, Svensk)

EFTER REJSEN

Tema 10: Fælles system



Tema 10: Fælles system

DE REJSENDE MANGLER OVERBLIK OG EFTERSPØRGER "ET FÆLLES SYSTEM"

De rejsendes oplevelse i dag

Det opleves som besværligt at **Rejseplanen kun gælder i Danmark og til Malmø C** og at planlægningen af den samlede rejse inkluderer mange forskellige sider eller apps.

Flere rejsende giver udtryk for **et manglende overblik over billetmulighederne hos de forskellige selskaber**, og der er stor forskel på hvilke billettyper der anvendes, alt efter om man har bopæl i Danmark eller i Sverige. Personer bosat på Sjælland benytter Øresundskort, Rejsekort, Øresundsbilletter, mens personer bosat i Sydsverige benytter JoJo periode Øresund eller Skånetrafikens App.



De rejsendes ønsker

De rejsende over Øresund **efterspørger et fælles system der vil gøre det lettere at rejse mellem Sjælland og Sydsverige**. Med dette menes både et mere **integreret billetsystem** som er nemt gennemskueligt og som gælder på hele Sjælland samt i hele Sydsverige, og en platform hvor **planlægning af den samlede rejse** er mulig.

Yderligere efterspørgeres **en platform hvor relevant trafikinformation kan findes i både Danmark og i Sverige**, samt **en rejsegaranti der er gennemskuelig** og ikke er forskellig i hhv. Danmark og i Sverige.

"Jeg planlægger altid mine rejser før jeg tager afsted. Her bruger jeg tre forskellige sider: Skånetrafiken.se. Forsea.dk og Rejseplanen.dk. Jeg synes ikke selv længere at det er svært eller irriterende at bruge alle tre sider, og synes at det måske er lidt "utopisk" at ønske sig en samlet side eller app. Men jeg synes det er for svært med alle de mange forskellige systemer, og jeg kan da godt huske hvor svært jeg synes det var at finde rundt i til at starte med."

(Fritidsrejsende, Dansk)

"Det skal ikke være for besværligt, for så fravælger man altså den kollektive transport til fordel for bilen. Det gjorde jeg sidst, da jeg skulle videre fra Helsingborg og ikke kunne finde den samlede rejse på Rejseplanen."

(Pendler, Dansk)

Tema 10: Fælles system

UDFORDRINGER, DER BIDRAGER TIL ØNSKET OM ET FÆLLES SYSTEM

- **Manglende fælles** billetsystem, hvor det til tider er nødvendigt med flere billetter (fx hvis man skal med færgen) og/eller tillægsbilletter for at komme helt frem (fx hvis man bor uden for det gamle HT-område) (Tema 2: Billetløsning).
- **Højere pris** for tillægsbilletter, og mange kan kun købes i betjent salg på stationen (Tema 2: Billetløsning).
- **Manglende viden om billettyper** på tværs af sundet (Tema 2: Billetløsning).
- **Planlægning af rejsen** skal foretages på mange sider og i forskellige apps. Google Maps er pt. eneste mulighed for at planlægge sin samlede rejse i app (Tema 1: Planlægning).



- **Manglende platform til informationsøgning** om ændringer af rejsen over Øresund (Tema 4: Forsinkelser/ændringer).
- **Rejsegarantien er forvirrende** da DSB og Skånetrafiken ikke har samme regler. Ansøgningen sker hos de respektive selskaber og ikke i et fælles system (Tema 2: Planlægning).
- **Færgen opleves ikke som integreret med anden kollektiv transport.** Flere fortæller fx at færgebilletter skal købes separat som 10turs billetter eller enkeltrejser (Tema 9: Skift).
- **Grænsekontrollen** er et brud på rejsen og understreger at en grænse krydses (Tema 7: Grænsekontrol).

Tema 10: Fælles system – empiri fra webforum med pendlere og studerende

MANGLENDE 'UNIFIED SYSTEM' – BÅDE IFT. BILLETLØSNINGER, SOM GÆLDER GADE-TIL-GADE OG PLANLÆGNINGSPLATFORME

"Jeg fik et lift her til morgen af naboen til Roskilde station. På den måde slap jeg for bus 240. Rent tidsmæssigt betyder det ikke det store, men Øresundskortet virker ikke uden for det gamle HT område. Det betyder en merudgift på ca. 40 kr. om dagen med bussen. Det undrer mig, at det stadig skal være så ufleksibelt. Hvorfor kan jeg ikke få den sidste zone på, så jeg kan komme helt hjem?"
(Pendler, Dansk)



Hovedbanegården (Istedga

[helsingborg](#)

Helsingborgvej/Stockholmsvej (Silkeborg Kom)
 Helsingborggade 2100 København Ø, Københavns
 Helsingborgvej 8600 Silkeborg, Silkeborg Kommune
 Helsingborggade 5000 Odense C, Odense Kommune
 Helsingør Gymnasium (Borgm.P.Christensens V.)
 Helsingørmotorvejen (Klampenborgvej)
 Helsingør Rådhus (Frederiksborgvej)
 Helsingør Gymnasium (Borgm.P.Christensens Vej)
 Helsingørsvej 3480 Fredensborg, Fredensborg Kom
 Helsingervej 4281 Gørlev, Kalundborg Kommune

**BILAG:
METODE**



Metode

UNDERSØGELSEN ER BASERET PÅ EN KOMBINATION AF KVALITATIVE TEKNIKKER

At komme tæt på en rejse og følge en rejse kan understøttes af en række kvalitative teknikker. I denne undersøgelse har de valgte metoder taget højde for, at selve rejsen over Øresund er begrænset til omkring 15-20 minutter.

Kombinationen af en række kvalitative metoder og teknikker har sikret, at vi har kunne følge rejsen helt tæt - både i sin helhed og de enkelte delelementer (fx. billetkøb). Vi har kombineret klassiske metoder (fx dybdeinterview) med nyere, etnografiske metoder (webforum), hvilket har været **nødvendigt for at få fyldestgørende og dybdegående indsigt i den samlede rejseoplevelse for alle fire målgrupper**. De brugte teknikker sikrer samtidig, at vi har fået en vidensindsamling, der kommer langt bredere ud end hvis vi udelukkende anvendte traditionelle interviews. Desuden har den brede sammensætning af teknikker sikret, at vi er kommet tæt på de rejsende fra forskellige vinkler og dermed er kommet til at følge deres rejse endnu tættere.



*Det skal noteres, at Epinion ikke fik tilladelse til at filme og lave interviews ombord på Forsea-færgerne

Metode

FORDELING PÅ MÅLGRUPPER

Metoder	Omfang	Målgrupper			
		Turister	Pendler	Fritid	Erhverv
Observation	1 dag ved færgen 2 dage ved toget	-	-	-	-
Stopinterviews	77 stopinterviews	10	35	15	17
Selvobservation (Mobiletnografi)	11 deltagere i en uge		11		
Travel-a-long	38 interviews	8	13	11	6
Dybdeinterviews	45 dybdeinterviews		20	13	12
Videoetnografi	22 voxpops	4	8	5	5

Alle indsamlingsmetoder er fordelt ligeligt mellem svenske og danske respondenter.

Det skal noteres, at Epinion ikke fik tilladelse til at komme ombord på færgen.

Metode – webforum

DEN MOBILETNOGRAFISK METODE TIL STUDIET AF ØRESUNDSPENDLERE

- Undersøgelsen er gennemført som en kvalitativ undersøgelse, hvor 11 pendlere har deltaget i et mobiletnografisk forum.
- Et mobiletnografisk forum er et lukket digitalt forum, hvor pendlerne bliver inviteret til at svare på en række opgaver om deres hverdag via en app på deres smartphones.
- Mobiletnografi giver mulighed for at møde og forstå pendlerne i deres naturlige hverdag med henblik på at kortlægge deres oplevelser og adfærd ved at lade dem føre en digital dagbog samt svare på relevante tematiske opgaver.



Opgaver i webforummet

Deltagerne i webforummet har besvaret følgende opgaver:

- Alle hverdage: Daglig transportdagbog
- 1/7: Præsenter dig selv
- 2/7: Forberedelse af ud- og hjemtur
- 3/7: Udfordringer ved pendlerrejsen
- 4/7: Brug af og behov for trafikinformation
- 5/7: Koordinering af tog/færge med andre transportmidler
- 6/7: Opfattelse af billetløsninger
- 7/7: Nutidens og fremtidens rejse over Øresund

Metode– webforum

UNDERSØGELSENS DATAGRUNDLAG ER DE 401 INDKOMNE BESVARELSER I DET MOBILETNOGRAFISKE FORUM

Det mobiletnografisk forløb i praksis

1. Epinion udarbejdede en drejebog og opsatte mobilforummet baseret på temaer aftalt med Sandrina.
2. I alt blev 15 personer fra målgruppen rekrutteret og onboardet til mobilforummet som varede 7 dage. 11 personer deltog i hele forummets forløb.
3. Forummet bestod af to typer af opgaver; en fast dagbogsopgave samt ugentlige tematiske opgaver.
4. Deltagerne svarede på opgaverne med tekst, lyd og billeder via en app – de kunne svare alle dage og hele døgnet.
5. Epinion har drevet forummet aktivt undervejs, dvs. ydet teknisk support, fulgt op på deltagernes aktivitetsniveau og stillet opfølgende spørgsmål til de indkomne besvarelser.

Undersøgelsens datagrundlag

- Mobilforummet forløb i perioden fra mandag d. 20. maj til mandag d. 27. maj.
- I alt er der indsamlet 401 besvarelser med kombinationer af tekst, billeder og video.
- Heraf er 211 besvarelser af den faste dagbogsopgave, mens 190 er besvarelser på de ugentlige tematiske opgaver.

Hvem er Øresundspendlerne i webforummet?

PENDLERNE FRA DET MOBILETNOGRAFISKE WEBFORUM



OPDRAGSGIVER:

REGION SJÆLLAND

Alleen 15
4180 Sorø, Denmark
Projektleder: Sandrina Lohse-Larsen
E: sloh@regionsjaelland.dk

PRODUCERER AF:

EPINIØN AARHUS

Hack Kampmanns Plads 1-3
8000 Aarhus C, Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: aarhus@epinion.dk

EPINIØN KØBENHAVN

Ryesgade 3F
2200 Copenhagen N, Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: copenhagen@epinion.dk

På vegne af Interreg ØKS project:
*Et sammenhængende transportsystem i
Greater Copenhagen*

www.epinionglobal.com