

# KARTLÄGGNING AV HINDER FÖR RESANDE I GREATER COPENHAGEN

RESUMÉ SVENSKA

JUNI 2019



## RESUMÉ (I)

### Bakgrund

I denna rapport presenterar Epinion de första resultaten av undersökningen **‘Kartläggning av förhinder för resenärer i Greater Copenhagen’**, som är en del av projektet ‘Ett sammanhängande transportsystem i Greater Copenhagen’.

**Syftet är att få en bättre förståelse av resan över Öresund** och kartlägga vilka problem och utmaningar (pains), möjligheter och vinster (gains) resenärerna upplever, när de reser med kollektivtrafik över Öresund.

I analysen fokuserar man på fyra målgrupper: **Pendlare, affärsresenärer, fritidsresenärer och turister**. Själva undersökningen är genomförd som en **kvalitativ studie**, som består av ”travel along”-intervjuer, ett webbforum, djupintervjuer, observationer och stoppintervjuer. Kombinationen av metoder är noga utvald för att täcka resenärernas resor, där målgruppernas resor över Öresund beskrivs från start (bl.a. planering) till slut (bl.a. utvärdering av resan).

### Vinster (Gains)

Analysen visar, att det **generellt är en hög nöjdhet med resan över Öresund** bland alla fyra målgrupper. Det gäller både med färja och tåg.

**Själva resan över Öresund upplevs som en vinst**. Tiden används olika beroende på om man är pendlare, affärsresenär, fritidsresenär eller turist. Gemensamt är att tiden på färjan och i tåget upplevs som ett vilorum i en upptagen vardag och som en upplagd möjlighet för ”mig-tid” eller familjetid.

För turister och några fritidsresenärer är resan över Öresund däremot exotisk och här är det en stor vinst, att landsgränser kan passeras förhållandevis snabbt med tåg och färja.



## RESUMÉ (II)

Samtidigt blir resenärer **förhållandevis snabbt förtrogna med** resan över Öresund. Resenärer växlar alltså snabbt från att vara ”på en ovanlig resa” till att vara ”på en vanlig resa”. Det betyder att affärsresenärer och fritidsresenärer skall analyseras och förstås utifrån en ovanlig versus vanlig dimension var för sig.

**Gränskontrollen** fungerar i praktiken långt bättre idag än den gjorde vid införandet och uppfattas av pendlarna som ett **”nytt normalt läge”**.

Fritidsresenärer och turister är dock osäkra på om det fortfarande finns en gränskontroll och vilket ID som i så fall skall tas med.



### Utmaningar (Pains)

Analysen visar att det finns **tre större utmaningar** som är gemensamma i alla målgrupper.

Den första är kopplad till **planering** och den andra till **biljettköp och biljettprodukter**. Den tredje är en situationsberoende utmaning, som handlar om **trafikinformation**.

Analysen visar emellertid också att de vana resenärerna finner sina egna lösningar, som får vardagen och resan att fungera.



## RESUMÉ (III)

**1. Planeringen** är en utmaning då det inte finns en **samlad plattform**, som möjliggör planering av hela resan över Öresund. Det är en utmaning speciellt om resan antingen börjar eller slutar utanför Greater Copenhagen eller Öresundsområdet, om man skall med färja eller om resan består av flera byten.

**Den begränsade möjligheten för att planera hela resan** betyder också att planeringen inkluderar många olika sidor eller appar. Detta gör resan över Öresund uppdelad redan innan den påbörjas.

Google Maps ger goda möjligheter för att planera hela resan, men för många är Google Maps inte omedelbart det första valet.



**2. Biljettköp och biljettprodukter** är ett problem för både vana och ovana resenärer. De ovana resenärerna **saknar överblick** och är osäkra på om de har köpt den mest optimala biljetten. Turister och ovana fritidsresenärer köper därför gärna den dyraste biljetten, för att vara på den säkra sidan. Flera danska resenärer är osäkra på om det är möjligt att resa med "Rejsekort" till Sverige.

För de vana resenärerna är utmaningarna primärt relaterade till **skillnaden i de danska och svenska pendlarprodukterna**.

Häri skillnaden angående resegaranti och zontäckning. Zontäckning är ett stort problem för de danska pendlarna, som är tvungna att köpa **tilläggsbiljetter** då pendlarkortet endast gäller i det gamla HT-området.



## RESUMÉ (IV)

**3. Trafikinformationen** är bra när den kommer, men upplevs ofta vara försenad. För de vana resenärerna är det centralt att trafikinformationen är **placerad mer logiskt** i förhållande till deras väg, så de inte skall gå en omväg för att få informationen. Däremot finns det en önskan om att **informationen ges mera "live"**.

Eftersom planeringen för de vana resenärerna är låg och de ofta upptäcker ändringar först då de ankommer till stationen, är trafikinformation på skärmarna och via högtalarna extra viktig. Trafikinformationen är huvudsakligen på svenska och/eller danska, vilket är utmanande för turisterna.



### Önsknings inför framtiden

Resenärer över Öresund önskar sig ett mer **sammanhängande, simpelt och digitalt system**, som både kan hantera planering av och biljettköp till hela resan. Ett sådant system skulle också kunna ge löpande trafikinformation om ändringar på den individuella resan och t.ex. visa alternativa möjligheter vid förändringar, så att speciellt pendlare inte känner sig tvungna till att hitta på egna lösningar. Idag är detta något som de vana resenärerna själva har tagit reda på, medan de ovana lägger in tidsbuffert till byten.



**GREATER  
COPENHAGEN**

ET SAMMENHÆNGENDE TRANSPORTSYSTEM

**Interreg**

Öresund-Kattegat-Skagerrak  
European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION

REGION  
SJÆLLAND  
- vi er det for dig

EPINION

**UPPDRAGSGIVARE:**

**REGION SJÆLLAND**

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

**PRODUCERAT AV:**

**EPINION AARHUS**

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

**EPINION KØBENHAVN**

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

På vägnar av Interreg ØKS projektet:  
*Ett sammenhängande transportsystem i  
Greater Copenhagen*

[www.epinionglobal.com](http://www.epinionglobal.com)

# KORTLÆGNING AF HINDRINGER FOR REJSENDE I GREATER COPENHAGEN

RESUMÉ DANSK

JUNI 2019



## 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.

Rejsende nævner at Google Maps er 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 (IV)

**3. Trafikinformati**onen 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 højttalere ekstra vigtig. Trafikinformati on 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.



GREATER  
COPENHAGEN

ET SAMMENHÆNGENDE TRANSPORTSYSTEM



REGION  
SJÆLLAND  
- vi er altid der -

EPINIØN

**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](http://www.epinionglobal.com)