



KORTLÆGNING AF HINDRINGER FOR REJSENDE I GREATER COPENHAGEN

5 ANBEFALINGER

2019-09-06



ANBEFALINGER

ANBEFALINGERNE ER UDARBEJDET I ET SAMSPIL OG ER TÆNKT I EN TIDSHORISONT PÅ 1-3 ÅR

REJSENDE:

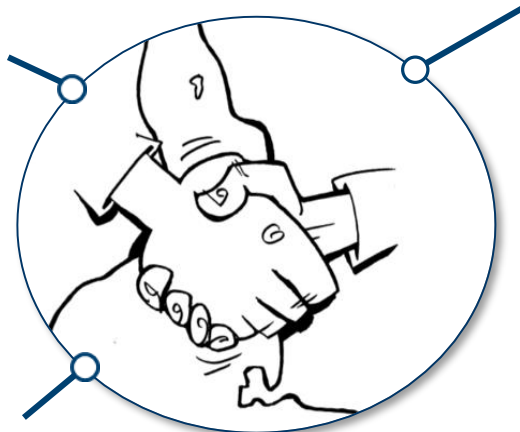
KORTLÆGNING AF HINDRINGER FOR REJSENDE I GREATER COPENHAGEN

Analysen af rejsen over Øresund danner den empiriske baggrund for anbefalingerne. Anbefalingerne udspringer således af de rejsendes egne ønsker og udfordringer - i kondenseret form med fremhævelse af de vigtigste indsatsområder.

EPINION:

ERFARINGER MED OMRÅDET FRA DENNE OG TIDLIGERE ANALYSER

Epinion har fokuseret på anbefalinger, der er specifikt Øresundsrelateret, og har i denne forbindelse trukket på erfaringer fra tidligere analyser og kundeundersøgelser på transportområdet generelt.



ARBEJDSPROCES:

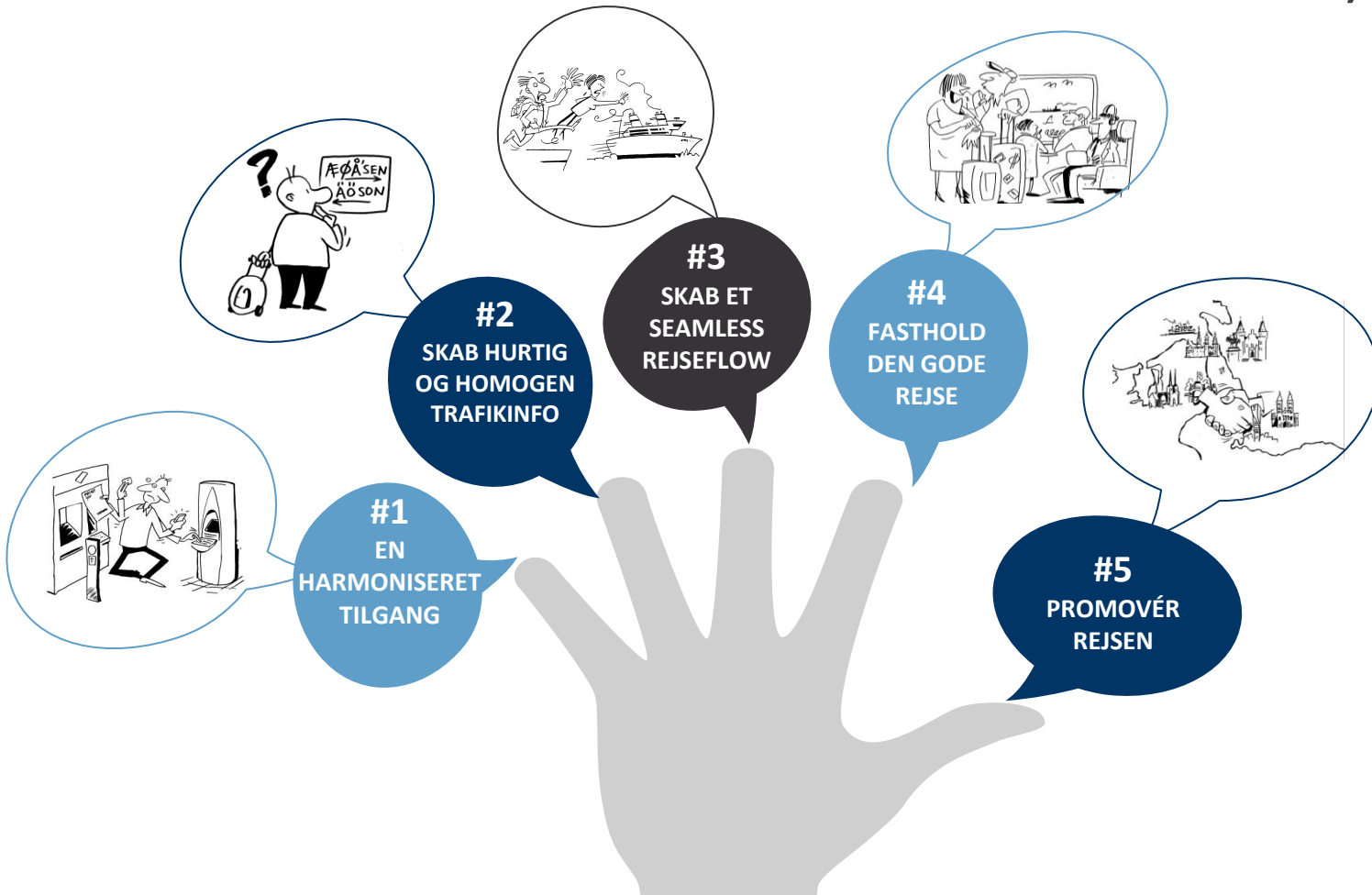
SAMSPIL MED RELEVANTE AKTØRER

Der er mange interessenter på området med forskellige tilgange til problemstillingerne og regionen. Ved en første workshop med relevante aktører er anbefalingerne blevet præsenteret og diskuteret. Efterfølgende er anbefalingerne justeret efter aktørernes input og diskuteret med projektets referencegruppe. Eksisterende arbejdsgrupper internt og mellem aktørerne er yderligere relevante for udformning og implementering af anbefalingerne i praksis. Disse er ligeledes inddraget i størst muligt omfang.

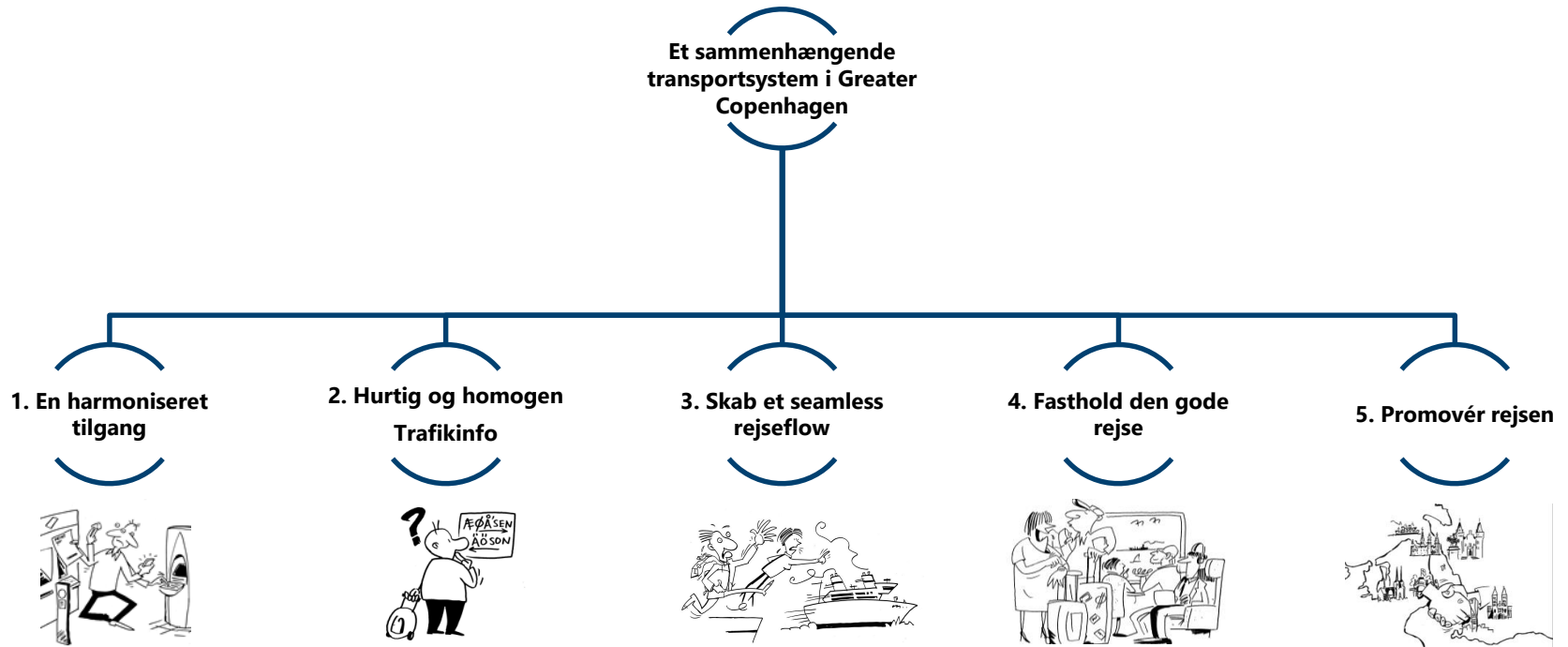
AKTØRER, SOM ER INDGÅET I ANALYSEN:

Partnerne i Projektet 'Et sammenhængende transportsystem i Greater Copenhagen', DSB A/S, Trafikskab Movia, Metroselskabet I/S, Rejsekort & Rejseplan A/S, Skånetrafikken, Forsea AB, Wonderful Copenhagen, Jernhusen.

5 ANBEFALINGER - TIL EN MERE SAMMENHÆNGENDE REJSE OVER ØRESUND



ANBEFALINGER OG INITIATIVER UNDERSTØTTER EN BEDRE REJSEOPLEVELSE OG SAMMENHÆNGENDE TRANSPORTSYSTEM I GREATER COPENHAGEN





1

EN HARMONISERET TILGANG - DER GIVER OPLEVELSEN AF ET SAMLET SYSTEM

ANBEFALING

Der efterspørges en mere harmoniseret indgang, der giver oplevelsen af et samlet system som er nemt at navigere i. Det anbefales, at man i første omgang bygger videre på eksisterende systemer og får de forskellige platforme til at "tale" mere sammen. Med udfasning af traditionelle billetprodukter er der mulighed for at introducere nye digitale løsninger. For selskaberne er det en opgave at sikre, at der er et sammenhængende digitalt tilbud, der dækker Øresundsregionen.

BAGGRUND

De rejsende ønsker, at eksisterende systemer taler bedre sammen. Det vil give dem en oplevelse af et fælles system, der vil gøre det lettere at rejse mellem Sjælland og Sydsverige. Ønsket er særlig udtalt blandt fritidsrejsende, turister og erhvervsrejsende, mens behovet for en mere gennemskuelig og harmoniseret rejsegaranti og integreret informationssystem er særligt efterspurgt blandt pendlere. I det mindste er der et behov for mere information om sidst nævnte.

INITIATIV

- 1 Homogenisering af betalingsmuligheder og billetprodukter over Øresund både analog og digitalt. Afsæt i eksisterende systemer og data.

Målgrupper: Alle målgrupper

Effekt: Rejsende får et bedre og mere samlet overblik over billetmulighederne. På sigt et øget antal rejser i et bedre integreret transportsystem.

Ansvarlige: SJ, DSB, Skånetrafikken, DOT, Movia, Metroselskab, Forsea

INITIATIV

- 2 Sikre at de samme informationer er tilgængelige for rejsende over Øresund på både Rejseplanen og Reseplaneraren inkl. også bedre information om rejsegaranti.

Målgrupper: Alle målgrupper

Effekt: Planlægning involverer få sider og apps. Sikring af dør-til-dør planlægning på tværs af sundet uanset om rejsende bruger den nationale eller regionale informationskanal.

Ansvarlige: Skånetrafikken, Rejsekort & Rejseplanen, Reseplaneraren, Forsea

INITIATIV

- 3 Homogenisering af rejsegarantiregler. Rejsegaranti på tværs af Øresund er forskellige pga. forskel på hvordan EU -regler er implementeret i de to lande.

Målgrupper: Primært pendlere

Effekt: Øge pendlernes følelse af sikkerhed og tilfredshed. På sigt flere pendlerrejser i regionen.

Ansvarlige: DSB, Skånetrafikken, Movia, Metroselskab, DOT, Transport- og Boligministeriet, Region Skåne og Infrastrukturdepartementet.

1

EN HARMONISERET TILGANG - DER GIVER OPLEVELSEN AF ET SAMLET SYSTEM

Uddybning af anbefaling

Denne anbefaling bygger på de rejsendes **ønske om et fælles system der vil gøre det lettere at rejse mellem Sjælland og Sydsverige**. Ønsket om et samlet planlægnings- og billetsystem er særlig udtalt blandt uvante rejsende, mens behovet for en mere gennemskuelig rejsegaranti og et integreret informationssystem er særligt efterspurgt blandt vante rejsende. Med indførelse af fx tredjepartssalg af billetløsninger, er de rejsendes ønske til en samlet platform ekstra vigtigt at holde i fokus.

Rejsegaranti

Rejsegarantien er forvirrende for de rejsende, da DSB (dermed også Movia og Metroselskabet) og Skånetrafikken ikke har samme regler. Ansøgningen sker ligeledes hos de respektive selskaber afhængig hvor den rejsende befinder sig og hvilket transportsystem der bruges. Så der er ikke et fælles system. **De rejsende efterspørger én indgang hvor de kan se deres samlede rejse og søge rejserefundation.**

Rejseinformation under rejsen

Ved akutte ændringer af rejsen mangler de rejsende en platform til informationer om hvad det betyder for deres rejse. Informationen skal være uafhængig af om der benyttes en national eller regional informationsplatform i Sverige eller Danmark. I mangel af dette deler mange rejsende pt. information med kollegaer og netværk gennem uformelle kanaler som fx Facebookgruppen "BroenLive".

Billetløsning

De rejsende udtrykker at de mangler et fælles billetsystem og kan ofte ikke købe en samlet billet til hele rejsen, hvis man fx bevæger sig udenfor Øresundstakstområdet. Yderligere er der forskel på billetløsningerne fra de forskellige selskaber, og **de rejsende har ikke overblik over deres reelle købsmuligheder.**

Ved køb i billetautomater opleves det som **forvirrende at de enkelte selskaber har hver deres automater**, samt at disse er placeret ulogisk for de rejsende ved stationerne. Mange uvante rejsende er ligeledes i tvivl om, hvilken billet der er mest fordelagtig til deres brug og risikere dermed at købe den forkerte billet som dækker ikke deres behov.

Planlægning

Planlægning af rejsen foretages på mange sider og i forskellige digitale løsninger, hvilket opleves som besværligt. Mange har droppet at bruge fx rejseplanen da det ikke er muligt at søge på destinationer (adresseniveau ikke kun stationer) på tværs af sundet. **De rejsende efterspørger en platform hvor den samlede rejse kan planlægges.** Flere rejsende benytter i dag Google Maps eller lignende for at finde en samlet rejse over Øresund.



2

SKAB HURTIG OG HOMOGEN TRAFIKINFORMATION – PÅ TVÆRS AF ØRESUND OG VED AKUTTE ÆNDRINGER

ANBEFALING

De rejsende over Øresund skal møde et ensartet og afstemt udtryk i den trafikinformation de modtager – både på tværs af kanaler, lokationer og transportmidler på begge sider af Øresund. For de rejsende er det vigtigt, at rejsens flow opretholdes gennem en umiddelbar, konkrete og hurtigt information, især under rejsen og ved akutte ændringer. Det vil lette deres wayfinding og valg af alternativer, hvis rejsen bliver akut afbrudt.

BAGGRUND

Fritids- og erhvervsrejsende kan blive i tvivl om hvad der er gældende eller "rigtigt" information, især ved akutte ændringer. Pendlerne, derimod, har hver især lavet egne "work arounds" der gør, at de opfanger den information, de har brug for – men det opleves ofte som besværligt og de kommer til tider for sent. De rejsende efterspørger et bedre overblik og mere tilgængelig trafikinformation med et mere ensartet indhold og udtryk samt en mere optimal placering af ved fx færgeterminaler og på stationerne.

INITIATIV

- 1 Harmonisering af informationen på både digitale og fysiske platforme på tværs af Øresund, evt. med EU-regulering som rettesnor.

Målgrupper: Alle målgrupper

Effekt: Reducere forvirring og gøre rejsen lettere for uvante rejsende. Vante rejsende undgår at lave individuelle work arounds og der skabes mere tryghed.

Ansvarlige: DSB, BaneDanmark, DOT, Rejsekort & Rejseplan, Skånetrafikken, SJ, Trafikverket, Forsea.

INITIATIV

- 2 Gennemgang og forbedring af placeringen af skærme på stationer, stoppesteder og terminaler.

Målgrupper: Alle målgrupper

Effekt: Rejsende får bedre fysiske rejseflow på stationer, stoppesteder og terminaler - især ved skiftesituationer.

Ansvarlige: Skånetrafikken, DSB, Movia, Metroselskabet, Forsea.

INITIATIV

- 3 Giv hurtigt konkrete forslag til videre rejse ved akutte ændringer på strækning over Øresund. Informationen skal være ens på de respektive digitale og analoge informationskanaler.

Målgrupper: Pendlere og erhvervsrejsende

Effekt: Rejsende får hurtigt besked og dermed ubrudt rejseflow ved akutte ændringer. På sigt større tilfredshed.

Ansvarlige: DSB, Skånetrafikken, Rejsekort & Rejseplan, Rejseplaneraren

2

SKAB HURTIG OG HOMOGEN TRAFIKINFORMATION – PÅ TVÆRS AF ØRESUND OG VED AKUTTE ÆNDRINGER

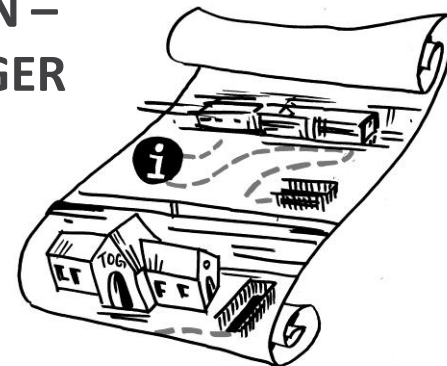
Uddybning af anbefaling

Anbefalingen tager udgangspunkt i de rejsendes brug af skærme og højtalerinformation på stationen. De rejsende benytter hovedsageligt information, der kan ses og høres. **Men mange rejsende møder ikke den information de har brug for intuitivt på stationen.** Årsagen er bl.a. at skærmene med den relevante information ikke er placeret på de rejsendes ”naturlige” rute.

Information om færgaefange og ankomster opleves som afkoblet den resterende kollektive trafik. Fra de rejsendes perspektiv er det ikke så vigtigt om udbyderen er offentlig eller privat aktør, der ønskes blot information om deres transportmuligheder.

Særligt uvante rejsende har svært ved at finde information om spornummer og hvilket tog de skal med. Alt efter hvilke stationer man befinder sig på, opleves der forskelle i hvilke informationer der fremgår af skærmene på stationen. Fx er der **tvivl om på hvilke stationer toget standser** - og hvor denne information fremgår.

Yderligere mangler de uvante rejsende information om hvor og hvordan de kan købe billet – fx er SJs billetautomater svære at finde på Københavns Hovedbanegård.



Ved akutte ændringer:

Turen over Øresund er kendetegnet ved, at der er ingen eller få alternativer til den rejse, de rejsende havde planlagt. Det betyder, at det er vigtig for de rejsende at få information i god tid ved akutte ændringer med henblik på fx at finde alternative ruter, hvis det er muligt eller give konkrete forslag til hvordan rejsen konkret ændres for (alle) de rejsende ved akutte ændringer.

Rejsende oplever, at informationen ofte kommer for sent eller at informationen fx på stationerne (både højtaler og skærme) ikke altid stemmer overens med den digitale trafikinformation.

3

SKAB ET SEAMLESS REJSEFLOW – I HELE GREATER COPENHAGEN OMRÅDET



ANBEFALING

De rejsende over Øresund kommer til og fra Øresundtoget og færgen med mange forskellige transportmidler. Det er afgørende for rejsens flow, at skiftet mellem transportmidler kan ske intuitivt og planlægges uden væsentlig spildtid – det gælder særligt når skiftesituationen er udenfor København og Malmø.

INITIATIV

- 1 Sikre god korrespondance uden for Malmø og det centrale København, hvilket også inkluderer at sikre et bedre samarbejde med færgeoperatøren Forsea.

Målgrupper: Pendlere og fritidsrejsende

Effekt: Rejsen udenfor København og Malmø bliver mere intuitivt og gnidningsløs. Mindre ventetid og færre hektiske skrift for rejsende. På sigt øget integration af yderområder i regionen.

Ansvarlige: DOT, DSB, Movia, Skånetrafikken, Forsea

BAGGRUND

Et afgørende element for "den gode rejse" over Øresund er, at der er sammenhæng mellem forskellige kollektive transportmidler på tværs af Sundet. For de vante rejsende giver et ubrudt rejseflow bedre mulighed for at udnytte tiden undervejs til fx arbejde eller afslapning. For de uvante rejsende skaber det en større sikkerhed om at komme frem (til tiden). Mere sammenhæng mellem transportmidler forbedre samtidig planlægningsmulighederne og gør det mere attraktivt at vælge en kollektiv transportløsning.

INITIATIV

- 2 For at sikre bedre mobilitet er der behov for en bedre koordinering og brug af kildedata mellem aktører. Samtidigt skal der inkluderes flere data fra eksterne aktører i informationskanalerne.

Målgrupper: Alle Målgrupper

Effekt: Pålidelig og let planlægning af hele rejsen og på sigt er der mulighed for at inkludere flere transportformer eller private aktører i planlægning af rejsen. Dette skaber flere og bedre mulighed for at gennemføre rejser på tværs af transportmidler i hele Greater Copenhagen.

Ansvarlige: Transport- og Boligministeriet, Infrastrukturdepartementet, Rejsekort & Rejseplan, Reseplaneraren, Forsea

3

SKAB ET SEAMLESS REJSEFLOW – I HELE GREATER COPENHAGEN OMRÅDET

Uddybning af anbefaling

Denne anbefaling tager udgangspunkt i de rejsendes forskelligartede oplevelser af skiftesituationer i center og i periferien udenfor metropolerne (København/Malmø).

Misses en bus eller et tog i centrene kan passagererne ofte vælge et alternativt transportmiddel eller blot vente kort tid på næste afgang, da fx togdriften opleves som en 'rullende fortovej' med et 10 min drift i myldretid.

I periferien er der færre alternativer og informationen er her helt central for at rejsen foretages. Samtidig er de rejsende i periferien mere sårbare overfor små-forsinkelser der kan betyde lange ventetider.

Særligt uvante rejsende oplever usikkerhed i forhold til skrift og korrespondance med andre transportmidler. Medbringes cykel eller bagage er skiftesituationen yderligere hektisk, og kan betyde at turen ikke tages igen og det kollektiv trafikløsning fremover fravælges.

Især færgen opleves ikke som koordineret med andre offentlig transportmidler, og **mange føler sig nødsaget til at løbe enten til eller fra færgen for at nå deres tog eller færg videre.** Dette er et irritationsmoment for især pendlerne, men også for erhvervsrejsende og fritidsrejsende hvor rejseflowet forstyrres.



4

FASTHOLD DEN GODE REJSE



ANBEFALING

En tættere samarbejde og forstærket vidensdeling mellem ansvarlig aktører er essentielt når ændringer skal implementeres som vil påvirke rejsen over Øresund. Der anbefales et fokus på at fastholde den gode rejseoplevelse for alle målgrupper. På sigt skal der indføres nye togsæt og ny køreplaner, og man håber på flere rejsende på forbindelsen. Derfor er en fastholdelse af den gode kunderejse ekstra vigtigt specielt med ændringer er på vej .

BAGGRUND

Det er en særlig rammebetingelse for Øresundsregionen, at tog og færge i høj grad skal rumme pendlere, erhvervsrejsende, fritidsrejsende og turister samtidig. De rejsende udtrykker generel tilfredshed med rejsen over Øresund, men der er altid en risiko for, at én målgruppes rejseflow kan forstyrres af en anden rejsetype når så uhomogene grupper rejser så hyppigt sammen. De rejsendes behov er fortsat at kunne rejse sammen så gnidningsfrit som muligt – især med indførelse af nye tiltag fra 2020.

INITIATIV

1 Inddeling af toget i særlige zoner efter rejsendes eller målgruppernes behov fx stillezone, zoner med meget bagage- og cykelplads.

Målgrupper: Alle målgrupper

Effekt: Rejsendes forskellige behov imødekommes. Pendlere får mulighed for ro, "mig-tid" og evt. en fast siddeplads.

Ansvarlige: SJ, DSB, Skånetrafikken

INITIATIV

2 Afklaring af kundeansvar og koordinering både internt og mellem ansvarlige aktører i de forskellige touch points.

Målgrupper: Alle Målgrupper

Effekt: Rejsende oplever, at der er sammenhængende service mellem touch points som fx planlægning, billetsalg, billetkontrol på tværs af sundet.

Ansvarlige: DOT, Metroselskabet, Movia, SJ, DSB, Skånetrafikken

INITIATIV

3 Ensret tilfredshedsmålninger på hhv. dansk og svensk side så de bedre kan bruges som værktøj til at forbedre rejsen over Øresund nemmer for de rejsende.

Målgrupper: Alle målgrupper

Effekt: Tilfredshedsmålninger giver grundlag for at skabe en bedre rejseoplevelse, ligesom der kan sammenlignes mellem SE og DK.

Ansvarlige: SJ, DSB, Skånetrafikken, DOT, Movia, Metroselskabet, Transport og boligministeriet, Infrastruktur-departementet, Region Skåne

4

FASTHOLD DEN GODE REJSE



Uddybning af anbefaling

Anbefalingen sætter fokus på, at **rejsen over Øresund generelt opleves som god** blandt alle kundegrupper. Det er vigtigt at have dette in mente, når der indføres ændringer. Både ved ændringer af strukturel karakter - som overdragelsen af driften til SJ og Skånetrafikken - og ved mindre drift ændringer der påvirker kunderejsen.

De enkelte kundegrupper efterspørger forskellige forhold og betingelser for deres rejse. Det er derfor vigtigt, at de kundeansvarlige aktører på begge sider af sundet **taler sammen og koordinerer ændringer i fællesskab**. Dette vil bidrage til, at **betingelserne for en gnidningsfri rejse for alle kundegrupper fastholdes og forbedres**.

Eksempler på vigtige elementer der er med til at facilitere den gode rejse er bl.a. antallet af afgang og den fysiske indretning af toget. Dog er behovene forskellige for hhv. vante og uvante rejsende.

Vante rejsende

- For de vante rejsende er der flere ting, der fungerer i dag, som med fordel kan fortsættes. Som eksempler kan nævnes **hyppige afgang** fra alle stationer, der bidrager til oplevelsen af rejseflow og "rullende fortove".
- Ligeledes er **sikring af siddeplads og ro under rejsen væsentligt** for, at rejsen opfattes positivt, og at tiden ombord på toget/færgen kan bruges som man vil - enten til at slappe af eller til at arbejde. Muligheden for begge dele er vigtig for den vante rejsende.
- De vante rejsende ønsker **ikke at blive forstyrret** for meget af andre typer af rejsende, fx støjende turister med store mængder bagage, eller at opleve at toget er overfyldt.

Uvante rejsende

- For de uvante rejsende er det vigtigt med **tydelighed omkring hvor der er plads til bagage, cykler og lign.** i toget. Især for turisterne er det vigtigt, at denne og anden **information skal være tilgængelig på engelsk** for at mindske forvirring, men også for erhvervsrejsende kan sproget være vigtigt.
- For mange turister er det **nem og hurtig transport til og fra Københavns Lufthavn** der er essentiell.

5

PROMOVÉR REJSEN - SÅ ØRESUNDSREJSEN BLIVER ET OPLAGT VALG



ANBEFALING

Rejsen over Øresund kan med fordel promoveres både for at understøtte et vækstpotentiale blandt turister/fritidsrejsende og for at understøtte Greater Copenhagens målsætning om at skabe flere jobs på tværs af Øresund.

INITIATIV

Ensretning af produkter og udvidelse af købsmuligheder (Fx Øresund rundt). Fælles og øget markedsføring af Øresunds-/Greater Copenhagen produkter.

Målgruppe: Turister og fritidsrejsende

Effekt: Sæt i gang i aktiviteter der understøtter vækstpotentialer i turismebranchen, samt oplevelses og gastronomi sektoren i Greater Copenhagen. Det bidrager til oplevelsen af en sammenhængende region.

Ansvarlig: WoCo, Visit Skåne, DSB, Movia, Skånetrafik, Forsea og SJ

BAGGRUND

Analysen viser, at der generelt er en høj tilfredshed med rejsen over Øresund både med færge og tog og blandt alle fire målgrupper, på trods af man skal krydse landegrænser. Selve rejsen over Øresund opleves som en gain blandt alle målgrupper og kan derfor anbefales for andre potentielle eller helt ny rejsende.

INITIATIV

Promover rejsen over Øresund som en nem pendler- og erhvervsrejse. Evt. gennem fælles kampagner og ambassadører.

Målgruppe: Pendlere og erhvervsrejsende

Effekt: Etabler aktiviteter og kampagner, der forstærker kendskab til mulighederne for at arbejde på den anden side af sundet, samtidigt skabe "top of mind" kendskab til rejsen, job og studie på tværs af Øresund.

Ansvarlig: DSB, Skåne, Forsea og SJ, Øresunddirekt

5

PROMOVÉR REJSEN - SÅ ØRESUNDSREJSEN BLIVER ET OPLAGT VALG

Uddybning af anbefaling

Anbefalingen tager udgangspunkt i, at analysen har vist at rejsende oplever rejsen over Øresund som en god rejse der godt kan anbefales videre til potentielle nye rejsende.

Først og fremmest ses trafikken over Øresund som pendlertrafik, svenskernes vej til Københavns lufthavn og muligheden for turismepotentiale. Hvis ambitionerne er at skal regionen skal bindes bedre sammen og vi udnytter mulig vækstpotentiale i Greater Copenhagen, er det vigtigt også at få fat i fritidsrejsende, og få dem til at opfatte rejsen over Øresund som et oplagt valg. Især blandt danskere er der 'mentalt' langt til fx Malmø og det anføres ofte at det ikke er top-of-mind.

Mange turister fremhæver, at turen til Greater Copenhagen området indebærer at "krydse to lande af på listen" (DK/SE) hvilket er en attraktion i sig selv. Det er 'eksotisk' at tage turen over Øresund.

Pendlere, studerende og erhvervsrejsende oplever, at det er forholdsvis nemt at rejse over Øresund, når man har gjort det flere gange. Derudover giver de mange afgange, som er sammenligneligt med at rejse med det danske S-tog, en vis fleksibilitet for rejse på tværs af Øresund. For dem er det at krydse Øresund ikke en mental barriere og de ser sig selv som en 'Øresundsstatsborger'.



OPDRAGSGIVER:

REGION SJÆLLAND

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

PRODUCERER AF:

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

www.epinionglobal.com