

Fra: Gry Midttun [<mailto:gmi@fbr.dk>]

Sendt: 23. juni 2022 15:33

Til: PassagerPulsen <PassagerPulsen@fbr.dk>

Emne: Rapport om digital tilgængelighed i den kollektive transport

Kære transportordførere og medlemmer af transportudvalget

Passagerpulsen har netop offentliggjort en ny rapport om den digitale udvikling i den kollektive transport. Formålet med rapporten er at afdække fordele og opmærksomhedspunkter ved digitaliseringen af den kollektive transport for at sikre, at udviklingen af de digitale løsninger, som et flertal af danskerne foretrækker, ikke kommer til at ekskludere og diskriminere den del af befolkningen, der enten er utrygge ved, har svært ved eller ikke kan benytte digitale løsninger.

Af undersøgelsen fremgår det, at **63-70% af de danskere, der i udgangspunktet er digitale, synes, at de digitale løsninger indenfor kollektiv transport i høj grad eller fuldstændigt dækker deres behov.** Desuden viser undersøgelsen, at der er fordele at hente for trafikvirksomhederne. De digitale løsninger gør det bl.a. muligt at nå ud til flere kunder samtidigt og sikre ensartet service til kunderne inden for den enkelte trafikvirksomhed. For passagererne er der ofte også en økonomisk fordel forbundet med de digitale løsninger frem for de analoge. Fx er en enkeltbillet (som kan købes kontant) ofte dyrere end at bruge rejsekort.

Digitale løsninger er gode for mange. Men det er nemt at overse de grupper, som ikke får glæde af løsningerne, og derfor risikerer at blive glemt på stationen. I vores undersøgelse svarer **23-35 procent af de danskere, der i udgangspunktet er digitale, at de digitale selvbetjeningsløsninger kun 'i nogen grad' opfylder deres behov, og 4-6 procent mener, at de digitale selvbetjeningsløsninger 'i lav grad' eller 'slet ikke' kan opfylde deres behov.**

Dertil kommer mennesker uden adgang til internet og smartphone, ældre som ikke har de fornødne digitale færdigheder, hjemløse som ikke har en NemKonto, eller mennesker med fysiske eller mentale handicaps, som gør, at de enten har svært ved at holde på og betjene en smartphone eller har svært ved at overskue muligheder og processer i de digitale løsninger. I undersøgelsen har vi forhørt os hos en række interesseorganisationer om udfordringer for disse grupper.

At den digitale udvikling risikerer at udelukke en stor gruppe passagerer er desuden et problem i en tid, hvor kollektiv transport bløder passagerer, og trafikkselskaber og politikere søger løsninger på at få flere til at bruge kollektiv transport efter Covid-19. Hvis vi skal have alle ombord og styrke den grønne omstilling, er det nødvendigt at bevare eller finde på løsninger, som så mange danskere som muligt får glæde af. Derfor er vi i rapporten kommet med en række anbefalinger, som vi mener, I bør tage med i videreudviklingen af den kollektive transport. Et par af de væsentligste pointer er fremhævet nedenfor:

- For at sikre at kollektiv transport er tilgængelig for alle, bør danskerne også fremover kunne benytte den kollektive transport uden at være tvunget til at bruge digitale løsninger. Derfor bør kontantbetaling, pensionistkort, telefonisk kundeservice, trykte køreplaner og andre analoge løsninger forsat være en mulighed. Desuden bør fysiske salgssteder holdes åbne/genetableres, eventuelt i samarbejde med stationsnære butikker.
- God information ved forsinkelser via højtaler og informationsskærme bør stadig prioriteres, da mange passagerer – selv dem, der har fundet og købt rejsen digitalt – forsat finder digitale løsninger til information under rejsen utilstrækkelige.

- Trafikvirksomhederne bør sikre, at rabatterede produkter ikke kun er digitalt tilgængelige, men at de mennesker, som har behov for det, også kan tilgå rabatterede produkter analogt.
- Digitale og analoge løsninger bør fortsat udvikles og ensartes mere på tværs af regioner og trafikvirksomheder i samarbejde med brugerne. Ligeledes kan der måske være noget at hente for trafikvirksomhederne rent økonomisk, hvis de ikke hver især så sig nødsaget til at opretholde og videreudvikle egne løsninger – både digitale og analoge.
- I udviklingen af nye og mere ensrettede digitale selvbetjeningsløsninger bør trafikselskaber, kommuner, togselskaber eller andre aktører inddrage potentielle og eksisterende brugere med forskellige grader af digitale færdigheder. På den måde kan de fx afklare løsningernes kompleksitet og brugernes muligheder for at bruge dem samt behovet for at bevare analoge løsninger sideløbende med de nye digitale.
- Hjælp og assistance til at forstå og få gavn af de digitale løsninger bør fastholdes, og trafikvirksomhederne bør lære af hinandens best practice fx med opsøgende mobile kundecentre og kundeambassadører.

Hele rapporten er vedhæftet til orientering. Såfremt I har spørgsmål, er I meget velkomne til at kontakte os.

Rigtig god læsning.

Med venlig hilsen

Gry Midttun

POLITISK RÅDGIVER, KOLLEKTIV TRANSPORT

T +45 7741 7755 | M +45 4188 1604

W taenk.dk

Forbrugerrådet Tænk

Ryesgade 3A, 2. th. | 2200 Kbh. N

FORBRUGERRÅDET TÆNK



**PASSAGER
PULSEN**