



Digital tilgængelighed i kollektiv transport

Juni 2022

Indhold

Indledning	3
Den digitale udvikling i kollektiv transport	4
Formål	5
Afgrænsning og metode	6
Konklusioner og anbefalinger	8
Konklusioner	8
Anbefalinger	9
Fordele ved digitalisering i den kollektive transport	11
Opmærksomhedspunkter ved digitalisering i den kollektive transport	16
De digitalt udsatte.....	16
De digitalt udfordrede	17
Trafikvirksomhedernes tilbud til de digitalt udfordrede	21
Brug af ikke-digitale (analoge) løsninger og fordelene ved dem	22
Opmærksomhedspunkter ved digitale selvbetjeningsløsningers pålidelighed	26
Brug af digitale selvbetjeningsløsninger i forbindelse med planlægning af rejsen	28
Brug af digitale selvbetjeningsløsninger ved informationssøgning om priser og køb af billet	36
Information undervejs på rejsen	42
Lovgivning på området: Rettigheder for personer med handicap	47
FN's Handicapkonvention	47
EU-forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser	47
EU-forordning om buspassagerrettigheder	48
EU's direktiv om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester	48
Nationale bestemmelser	49
Opsummering	50
Om denne undersøgelse	51
Den kvantitative del.....	51
Den kvalitative del.....	51
Om Passagerpuls	52
Bilag A: Undersøgelsens spørgeskema	53

Indledning

Danmark er et af de mest digitaliserede samfund i verden. Udviklingen medfører ny lovgivning og nye produkter og services, som enten supplerer eller erstatter eksisterende analoge løsninger. Det gælder også i forbindelse med kollektiv transport. I løbet af de seneste år er det fysiske klippekort eksempelvis erstattet af mobilbilletter og billetkøb via apps og hjemmesider, ligesom fysiske køreplaner er fjernet fra busser og stoppesteder øst for Storebælt og nogle steder erstattet af skærme eller countdown-standere. Og den digitale udvikling slutter næppe der.

Med den digitale udvikling følger muligheden for at samle billetkøb, køreplaner og rejseinformation i ét – fx på mobilen, som kan tages med overalt. Desuden kan passagerer med en tank op-aftale på deres rejsekort sikre sig, at de altid har mulighed for at rejse. For mange passagerer er de digitale løsninger en fordel. Det kunne vi fx se i vores undersøgelse fra 2019¹, hvor 63 procent svarede, at de oplever, at digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det nemmere at rejse.

Desuden er der 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. Eksempelvis har passagerer mulighed for at købe billet med kontanter i bussen eller via billetautomater og salgssteder på stationer², men de billigste billetter, som fx DSB Orange, kan ikke købes kontant. På samme måde kan passagerer, der køber billet kontant eller bruger enkeltbilletter, heller ikke få de rabatter, som brugere af rejsekort nyder godt af.

Digitale løsninger er gode for mange. Men. For der er et men. I bestræbelserne på at finde gode digitale løsninger er det nemt at overse de grupper, som ikke får glæde af løsningerne, men derimod risikerer at blive glemt på stationen. Det kan være 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.

Det betyder, at nogle mennesker pga. manglende digital adgang eller digitale færdigheder risikerer at blive udelukket fra den kollektive transport. Og hvis de bruger den kollektive transport, koster det dem ofte flere penge end deres digitalt vante medpassagerer. Det er et problem, eftersom bus, tog og metro for mange mennesker skaber forbindelsen til andre mennesker samt til arbejde og fritidsaktiviteter. Desuden peger EU-forordningen om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser på, at personer med handicap eller nedsat mobilitet ikke må udsættes for forskelsbehandling ved bestilling, køb og benyttelse af jernbanetransport (jf. EU-forordning 1371/2007 af 23. oktober 2007). Ligeledes står der i EU-forordningen om buspassagerers rettigheder, at "Reservationer og billetter skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede uden ekstra omkostninger" (jf. EU-forordning 181/2011 af 16. februar 2011, artikel 9, stk. 2). Lovgivningen er dog samtidig omfattet af en række nationale undtagelser, som delvist svækker rettighederne i praksis.

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 passagererne tilbage 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.

Når vi taler digitalisering, er det ikke et spørgsmål *om*, men *hvornår* nye produkter kommer på banen og supplerer eller på sigt helt erstatter nuværende løsninger. I det arbejde er det vigtigt, at trafikvirksomheder udvikler løsninger

¹ <https://passagerpulslen.taenk.dk/bliv-klogere/undersogelse-passagerernes-oplevelser-med-digital-selvbetjening>

² Under Covid-19 i 2020 suspenderede Movia dog i en periode kontantkøb i busser og flextrafik.

til et bredere publikum end blot dem, som allerede er vant i den digitale verden, og at de holder sig for øje, at nogen skal have hjælp til at komme med ombord på rejsen. I øjeblikket er der forsøg med førerløse busser flere steder i landet, og DSB har lagt en plan for et fuldautomatiseret førerløst S-togsnet.³ Det betyder færre muligheder for personlig kontakt, betjening og hjælp for passagererne, som i endnu højere grad skal betjene sig selv.

Analoge løsninger er ikke nødvendigvis kun for de passagerer, som er digitalt udfordret. Vores undersøgelse fra 2019 viste, at en gruppe af de digitale danskere på trods af deres muligheder og kompetencer foretrækker analoge løsninger. Her svarede 15 procent af de adspurgte, at de oplever, at det er blevet mere besværligt at rejse med kollektiv transport med de digitale løsninger.⁴

På baggrund af data fra både brugere og ikke-brugere af kollektiv transport har vi nu undersøgt, hvad danskerne mener om de digitale løsninger inden for kollektiv transport, herunder rejseplanlægning, billetkøb og trafikinformation. Vi har også undersøgt, hvilke udfordringer der kan være forbundet med løsningerne for den befolkningsgruppe, som ikke er så digitalt stærke. Desuden har vi talt med interesseorganisationerne LEV, Ældre Sagen, SAND, Hjernesagen, Danske Handicaporganisationer og Dansk Blindesamfund om, hvilke fordele og udfordringer de forskellige grupper af mennesker kan møde, når det kommer til digitalisering i kollektiv transport. De cases har vi brugt som udgangspunkt i en række spørgsmål til trafikvirksomhederne for at afklare, hvad de gør for at hjælpe borgere, der har udfordringer med at bruge de digitale løsninger. Vi har desuden spurgt trafikvirksomhederne om, hvordan de forholder sig til den nye EU-forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, som træder i kraft den 7. juni 2023, og som på en række områder skærper rettighederne for personer med handicap.

Den digitale udvikling i kollektiv transport

De sidste 10-20 år er der sket en stor digital udvikling i det danske samfund og i den kollektive transport, særligt i forbindelse med billetkøb, rejseplanlægning og trafikinformation. Den stigende udvikling af digitale løsninger medfører, at passagererne i højere grad skal betjene sig selv.

Ifølge trafikvirksomhederne sker 85-90 procent af billetsalget i dag elektronisk via hjemmesider, apps, SMS og rejsekort. Trafikvirksomhederne har benyttet den faldende efterspørgsel på kontantsalg og personlig betjening til at reducere antallet af fysiske salgssteder for billetter og kort kraftigt. I dag har DSB kun tre betjente salgssteder i landet⁵, og de andre trafikvirksomheder har tilsvarende få eller ingen. Rejsekortet, der (bl.a.) har erstattet de fysiske klippekort inden for de seneste 8-10 år, bliver solgt online og i kiosker, og det kræver internetadgang, NemID og betalingskort, når kortet skal tankes op.

I 2018 blev de fysiske køreplaner fjernet fra stoppesteder og i busser øst for Storebælt og erstattet af countdown-standere, QR-koder, sms-løsninger og henvisning til rejseplanen.dk.⁶

Betjente salgssteder bliver erstattet af apps og hjemmesider, fysiske billetter og kort udfases til fordel for mobilbilletter og rejsekort, og den information der før fandtes på trykte køreplaner skal du nu bruge apps som rejseplanen for at få adgang til.

³ <https://www.dsb.dk/om-dsb/baeredygtighed/fremtidens-s-bane/>

⁴ <https://passagerpulsens.taenk.dk/bliv-klogere/undersoegelse-passagerernes-oplevelser-med-digital-selvbetjening>

⁵ <https://www.dsb.dk/kundeservice/stationer/>

⁶ Dog besluttede Bornholms Amts Trafikselskab, BAT, i 2021 at genindføre fysiske køreplaner på standere og stoppesteder. Fynbus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab tilbyder stadig fysiske køreplaner ved stoppesteder, og Midttrafik tilbyder at sende en fysisk køreplan ved efterspørgsel.

Fra analog til digital – udviklingen i kollektiv transport

Betjente billet salg → apps og hjemmesider

Fysiske billetter og kort → mobilbilletter, mobilperiodekort og rejsekort

Trykte køreplaner → apps, rejseplanen.dk, infoskærme og countdown-standere

I den nærmeste fremtid vil vi formentlig se flere digitale løsninger. Eksempelvis bliver næste generation af rejsekortet sandsynligvis ændret til en app frem for et fysisk kort, ligesom billetkøb og rejseplanlægning på tværs af kollektive og private transporttilbud formentlig bliver samlet i en MaaS-app (Mobility-as-a-Service), og vi vil se førerløse busser (og på sigt også S-tog), der kan transportere passagererne fra A til B.

Formål

Denne undersøgelse har fokus på både fordele og opmærksomhedspunkter i forbindelse med digitalisering i kollektiv transport. Rapporten bygger på eksisterende litteratur, hørings svar, en spørgeskemaundersøgelse og spørgsmål til interesseorganisationer og trafikvirksomheder og opridser de fordele, som passagerer og trafikvirksomheder oplever samt de udfordringer og barrierer, digitaliseringen medfører for nogle grupper af borgere.

Formålet med at afdække opmærksomhedspunkter på området er at hjælpe med 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. Formålet er også at give vores bud på, hvor store grupper af befolkningen der i forskellig grad er udfordret af den digitale udvikling. Vi håber, at politikere, trafikvirksomheder med flere vil se rapporten som et input til deres arbejde for at skabe gode løsninger for så mange danskere som muligt.

Afgrænsning og metode

Digitalisering og den digitale udvikling i samfundet er et komplekst og omfangsrigt forskningsfelt. Denne rapport er ikke en fyldestgørende kortlægning af alle fordele og udfordringer knyttet til digitalisering i kollektiv transport. Den er derimod et forsøg på at nuancere området, så vi ikke kun opdeler danskerne i 'de digitale' og 'de ikke-digitale' men også husker den gruppe i midten, der som udgangspunkt (og ifølge statistikker) er digitale men ikke altid er komfortable med de digitale løsninger. Vi har således både undersøgt de udfordringer, som de ikke-digitale støder på og de fordele og ulemper, som de digitale oplever. Det gør vi for at fremhæve opmærksomhedspunkter, som er vigtige at have for øje i forbindelse med danskernes (fortsatte) mulighed for at benytte kollektiv transport i et samfund, der bliver mere og mere digitaliseret.

Vi har taget udgangspunkt i både udbudssiden, dvs. trafikvirksomhederne, og efterspørgselsiden, dvs. passagererne, da vi mener, at begge sider er vigtige for at forstå fordele og ulemper ved digitalisering i kollektiv transport.

I forbindelse med trafikvirksomhedernes oplevelse af digitalisering vil vi i rapporten prøve at besvare følgende spørgsmål:

- Hvad betyder digitaliseringen for trafikvirksomhedernes forretning?
- Hvilke løsninger har trafikvirksomhederne til passagerer uden bankkonto, smartphone og mobil, og hvad koster disse produkter i forhold til de digitale?
- Hvad gør trafikvirksomhederne for at hjælpe ældre, borgere med fysiske og psykiske handicap og andre sårbare grupper som fx hjemløse, når det gælder digitale løsninger i den kollektive transport (fx rejseplanlægning, billetkøb samt køb og optankning af rejsekort)?
- Hvilke muligheder og opmærksomhedspunkter ser trafikvirksomhederne i fremtiden inden for digitalisering og kollektiv transport?

I forbindelse med passagerernes oplevelse af digitalisering vil vi i rapporten forsøge at besvare følgende spørgsmål:

- Hvor stor en andel af borgerne kan uden problemer betjene sig selv digitalt, og hvor stor en andel har enten problemer med eller kan slet ikke betjene sig selv digitalt?
- Hvordan oplever passagererne generelt de digitale løsninger? Kan de stå alene, eller er der (fortsat) behov for supplerende analoge løsninger?
- Hvilke analoge løsninger anvender passagererne, når de oplever, at de digitale løsninger ikke slår til?

Vi har desuden forsøgt at kortlægge, i hvilken udstrækning trafikvirksomhedernes bedste tilbud (fx DSB Orangebilletter, særlige billetter i forbindelse med større arrangementer mv.) er tilgængelige for ikke-digitale borgere.

For at besvare ovenstående spørgsmål har vi inddraget følgende datakilder:

1. Desk research af artikler og rapporter om digitalisering, både generelt og i relation til kollektiv transport.
2. Høringssvar fra organisationer, der repræsenterer digitalt udsatte borgere.
3. Høringssvar fra trafikvirksomheder.
4. Vores egen spørgeskemaundersøgelse om digitalisering i kollektiv transport blandt et bredt udsnit af befolkningen, herunder både brugere og ikke-brugere af kollektiv transport. Undersøgelsen blev gennemført via et webbaseret befolkningspanel, da vi ønskede at afdække om personer, der i udgangspunktet er digitale (i og med at de besvarer et online spørgeskema), også oplever udfordringer med digitalisering i den kollektive transport.

Definition af digitalisering og digital tilgængelighed

I denne undersøgelse refererer **digitalisering** til digitale løsninger, der enten supplerer eller helt erstatter analoge løsninger i forbindelse med kollektiv transport, fx billetter og trafikinformation. Digitale løsninger kan således være køb af billetter via SMS, hjemmesider og apps samt køb af billetter i billetautomater og køb og brug af rejsekort, der kræver internetadgang, NemID, betalingskort mv. Digital trafikinformation er alle løsninger, der kræver brug af PC, tablet, smartphone mv., men i realiteten også digitale afgangstavler og oversigtstavler, countdown-standere mv.

Digital tilgængelighed skal i denne undersøgelse forstås som menneskers adgang til digitale løsninger.

Konklusioner og anbefalinger

Konklusioner

Når vi taler om digitalisering, skelner vi i den offentlige debat ofte mellem to grupper af mennesker, som bliver påvirket af udviklingen på forskellig vis: De digitale og de ikke-digitale. Vi mener dog, at den skelnen udviser vigtige nuancer, når vi taler om fordele og opmærksomhedspunkter. Derfor nuancerer vi denne inddeling i undersøgelsen her. Vi konstaterer nemlig, at der er mangler en gruppe mellem de to poler. En gruppe, som er digitalt udfordrede. Det er danskere, der som udgangspunkt er digitale, men som ikke altid er trygge ved de digitale løsninger, eller som kan have brug for hjælp fra andre. På baggrund af denne undersøgelse og tal fra Digitaliseringsstyrelsen estimerer vi, at grupperne fordeler sig således:

1. De digitalt stærke (danskere, som er selvkørende og ikke behøver hjælp): 45-60 procent
2. De digitalt udfordrede (danskere, som ikke altid er komfortable med digitale løsninger og sommetider har brug for hjælp): 23-33 procent
3. De digitalt udsatte (fx danskere uden NemID og bankkonto): 17-22 procent

Vores undersøgelse viser, at 85 til 90 procent af trafikvirksomhedernes salg foregår via digitale kanaler. Det er dog uklart, om niveauet skyldes, at trafikvirksomhederne har mistet nogle kunder, som var analoge, eller om det er fordi, de er lykkedes med at flytte så mange over på de digitale løsninger. Mens nogle trafikvirksomheder mener, at der er potentiale for at få endnu flere kunder over på de digitale løsninger, mener andre, at potentialet for andelen af digitale brugere er ved at være nået, og det afspejler sig i forskellene i trafikvirksomhedernes udbud af analoge løsninger.

Trafikvirksomhederne er dog i store træk enige om, at digitaliseringen giver mulighed for at tilbyde en bedre og mere individualiseret løsning til flere kunder. De peger på den fordel, at løsningerne er tilgængelige 24/7 samtidig med, at alle de respektive trafikvirksomheders digitale kunder oplever samme serviceniveau uafhængig af, hvor de bor.

Digitaliseringen udgør dog kun i mindre grad en økonomisk fordel for trafikvirksomhederne, som påpeger høje udviklings- og vedligeholdelsesomkostninger sideløbende med et forsat behov for at opretholde analoge løsninger. Omkostningerne bliver formentlig ikke mindre af, at trafikvirksomhederne i stor udstrækning har hver deres løsning frem for fælles løsninger på tværs. De forskellige digitale tilbud betyder markante forskelle i graden af digitalisering på tværs af regioner og trafikvirksomheder.

Den samme udfordring gælder de analoge løsninger, som også i stor udstrækning udvikles af de enkelte trafikvirksomheder uafhængigt af hinanden, hvilket betyder, at brugerne oplever forskellige tilbud afhængigt af geografi. Det gælder bl.a. adgangen til trykte køreplaner, men også analoge produkter som senior-, førtids- og pensionistkort.

Hvordan opfatter brugerne så trafikvirksomhedernes digitale løsninger? Vores undersøgelse viser, at 60-73 procent af de adspurgte digitale brugere mener, at de digitale selvbetjeningsløsninger 'i høj grad' eller 'fuldstændig' kan dække deres behov. Det betyder således også, at der er en ret stor gruppe brugere, der oplever, at de digitale selvbetjeningsløsninger ikke dækker deres behov. 23-35 procent af dem, som anvender de digitale løsninger, har således svaret, 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.

Undersøgelsen viser, at alder spiller en væsentlig rolle for, hvorvidt brugerne opfatter de digitale selvbetjeningsløsninger som tilstrækkelige for at dække deres behov. De digitale selvbetjeningsløsninger opfylder brugernes behov bedst, når det gælder rejseplanlægning og dårligst, hvis der opstår behov for at søge information

undervejs på rejsen. Vores undersøgelse viser, at knap halvdelen af de 60-69- og 70+-årige mener, at digitale selvbetjeningsløsninger 'i høj grad' eller 'fuldstændig' kan opfylde deres informationsbehov, mens mere end to tredjedele af de 18-29-årige har denne oplevelse.

Med undersøgelsens manglende repræsentation af 'ikke-digitale' borgere (idet undersøgelsen blev gennemført online) regnede vi som udgangspunkt med, at en overvejende del af deltagerne var glade for digitale selvbetjeningsløsninger og ikke havde behov for andet. Derfor er det interessant, at der faktisk er relativt mange svarpersoner, der i visse situationer foretrækker analoge løsninger frem for digitale.

For at nå de ikke-digitale brugere spurgte vi en række interesseorganisationer om deres kendskab til digitale udfordringer blandt deres medlemmer. Af svarene fremgår det, at der er mange brugere, som finder de digitale løsninger uoverskuelige og forvirrende, fordi de er baseret på hjælp til selvhjælp frem for personlig betjening. Nogle af disse mennesker kan med lidt hjælp opnå digitale færdigheder, som gør, at de kan klare sig i en forudsigelig hverdag, mens de ved uforudsete hændelser stadig vil møde udfordringer.

For andre er de digitale løsninger desværre ikke en mulighed. Hvad end det fx skyldes kognitive udfordringer eller helt lavpraktiske udfordringer som mangel på betalingskort og/eller NemID, viser vores undersøgelse, at der fortsat vil være mennesker, der er afhængige af analoge løsninger som kontantbilletter, højtalerudkald og fysiske opslag med information.

Anbefalinger

På baggrund af vores undersøgelse har vi formuleret en række anbefalinger opdelt i fire temaer: Billetkøb, kundeservice, information og brugerinddragelse. Anbefalingerne vil bl.a. kunne bruges af politikere og trafikvirksomheder.

Billetkøb

Kollektiv transport spiller en væsentlig rolle i den grønne omstilling. Derfor er det vigtigt, at den er let tilgængelig for alle. Derfor skal danskerne også fremover kunne benytte den kollektive transport uden at være tvunget til at bruge digitale løsninger. Derfor bør kontantbetaling og andre analoge løsninger fortsat være en mulighed. Fysiske salgssteder bør holdes åbne, eventuelt i samarbejde med andre butikker i de stationsnære områder. I disse tilfælde bør der være medarbejdere, som er klædt godt på til at vejlede passagererne i spørgsmål om blandt andet planlægning af rejsen, priser og billetter.

Da brugerne af analoge og kontante løsninger ofte er mennesker med få ressourcer til rådighed, bør trafikvirksomhederne ligeledes sikre, at rabatterede produkter ikke kun er digitalt tilgængelige, men at de mennesker, som har behov for det, også kan tilgå rabatterede produkter analogt.

Kundeservice

Telefonisk kundeservice bør fortsat prioriteres af trafikvirksomhederne og der bør sikres, at passagerer kan komme i kontakt med kundeservice i hele driftsdøgnet – så vidt muligt også i weekenden. Det kan med fordel ske i et samarbejde på tværs af trafikvirksomhederne fx som et fælles call-center.

Digitale og analoge løsninger bør fortsat udvikles og ensartes mere på tværs af regioner og trafikvirksomheder, da det vil gøre det nemmere at orientere sig og være passager på tværs af regionerne. 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.

Hjælp og assistance til at forstå og få gavn af de digitale løsninger bør fastholdes, og trafikvirksomhederne bør lære af hinandens best practice med opbyggende mobile kundecentre og kundeambassadører.

Når nye, digitale selvbetjeningsløsninger indføres, bør trafikselskaber, kommuner, togselskaber og andre aktører tilbyde passagererne mulighed for at blive introduceret og uddannet i brugen. Det kan fx ske via borgermøder, kurser, foldere, information og film.

Information

Der bør være trykte køreplaner på stationer og stoppesteder – eventuelt prioriteret på steder uden digitale skærme eller countdown-standere.

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.

Brugerinddragelse

Analoge løsninger såsom senior-, førtids- og pensionistkort bør løbende udvikles i samarbejde med interesseorganisationerne for de berørte personer, så produkterne bedst muligt tilgodeser de mennesker, der benytter dem.

I udvikling 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.

Fordele ved digitalisering i den kollektive transport

Fordelene ved digitalisering i den kollektive transport kan være for både **trafikvirksomhederne** og brugerne, og det optimale er selvfølgelig, at begge parter nyder fordel af de digitale løsninger. Selvom en trafikvirksomheds digitale løsning ikke direkte kommer brugerne til gode, kan besparelser, lettere arbejdsgange eller andre fordele for trafikvirksomheden give virksomheden flere ressourcer til fx at forbedre det specifikke tilbud på andre områder eller holde billetpriserne nede.

Vi har rettet henvendelse til alle trafikselskaber, jernbaneoperatører samt Banedanmark, men har kun fået svar fra DSB, Arriva og Midttrafik.⁷

Af svarene fremgår det, at 85-90 procent af trafikvirksomhedernes salg foregår via digitale kanaler, samt at virksomhederne løbende udvikler og udvider antallet af digitale løsninger. Løsningerne omhandler både billetkøb og rejseinformation og omfatter alt fra apps, hjemmesider, mobilbilletter og rejsekort. Ud over de fælles digitale løsninger som rejsekort og rejseplanen er det i øjenfaldende, at mange af virksomhederne i stor udstrækning udvikler og vedligeholder deres egne digitale løsninger frem for fælles løsninger til at kommunikere med kunderne. Det betyder, at kunderne skal orientere sig mod forskellige løsninger alt efter, hvilken trafikvirksomhed der opererer i det geografiske område. Brugere, der rejser rundt i landet, skal altså selv opsøge de digitale løsninger, der knytter sig til det specifikke områdes trafikvirksomhed. Særligt Midttrafik har en lang række digitale løsninger.

Både DSB, Midttrafik og Arriva påpeger, at kunderne i stor udstrækning efterspørger de digitale løsninger. De digitale løsninger giver ifølge DSB mulighed for at nå bredt ud til mange kunder samtidig og sikre, at alle kunder oplever samme serviceniveau uanset geografisk placering.

Trafikvirksomhederne påpeger desuden, at digitaliseringen giver mulighed for at tilbyde en bedre og mere individuel løsning til kunderne, som er tilgængelig 24/7. Virksomhederne har desuden fokus på at gøre løsningerne nemmere og mere intuitive at bruge for kunderne, og det er bl.a. Arrivas forventning, at det vil blive yderligere styrket i de kommende år fx med udviklingen af en kommende MaaS-app (Mobility-as-a-Service). Der er umiddelbart stor forskel på, hvorvidt trafikvirksomhederne oplever økonomiske fordele som led i den øgede digitalisering. Det hænger sammen med i hvilket omfang virksomhederne fastholder et sideløbende udbud af analoge løsninger. Her er det tydeligt, at Arriva i højere grad sigter mod overvejende digitalt salg og i stigende grad lukker betjente salgssteder, mens Midttrafik påtænker at fastholde og videreudvikle deres analoge løsninger, som de i stigende grad oplever efterspørgsel på.

De interesseorganisationer, som Passagerpulsens har talt med⁸, nævner flere af de samme fordele ved den øgede digitalisering, som trafikvirksomhederne fremhæver. De oplever, at mange af deres medlemmer har glæde af fx Rejseplanen og muligheden for at planlægge rejsen på forhånd samt det live-overblik, som infoskærme på stationer og ved busstoppesteder giver under rejsen. Ligeledes giver de digitale løsninger syns- og hørehæmmede brugere bedre mulighed for at orientere sig, idet de kan få læst information op og modtage skriftlig information gennem apps og hjælpefunktioner.

Som det fremgår af **figur 1**, mener 60-73 procent af digitale danskere, at de digitale selvbetjeningsløsninger 'i høj grad' eller 'fuldstændig' kan dække deres behov. Ved hjælp af vores spørgeskemaundersøgelse⁹ har vi afdækket

⁷ Se afsnittet "Om denne undersøgelse" for de konkrete spørgsmål, vi stillede.

⁸ Ældre Sagen, SAND, Danske Handicaporganisationer, LEV og Hjernesagen.

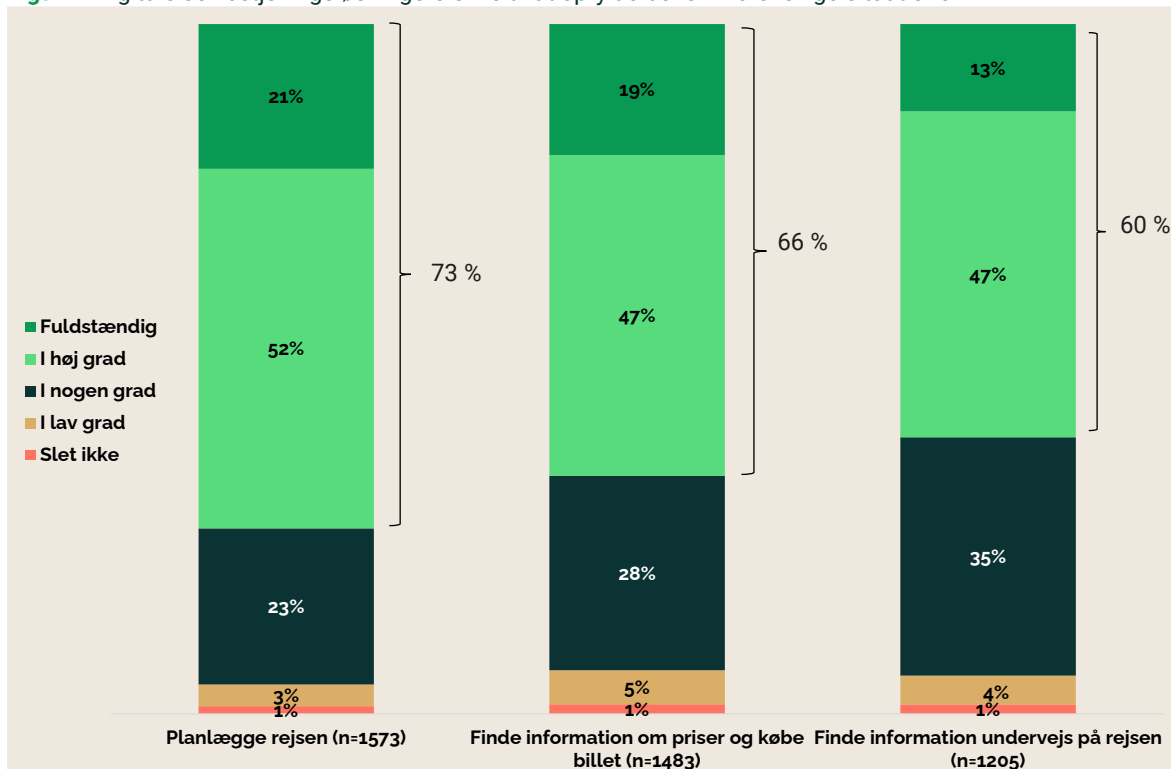
⁹ Se hele spørgeskemaet i bilag 1.

digitale danskeres generelle opfattelse af de digitale selvbetjeningsløsningers evne til at opfylde deres behov i forbindelse med kollektiv transport.

De digitale selvbetjeningsløsninger opfylder behovene bedst, når det gælder rejseplanlægning og dårligst, hvis der opstår behov for at søge information undervejs på rejsen.

For alle tre brugssituationer ('planlægge rejsen', 'finde information om priser og købe billet' samt 'finde information undervejs på rejsen') gælder, at 23-35 procent af de adspurgte svarer, at de digitale selvbetjeningsløsninger kun 'i nogen grad' opfylder deres behov, og at 4-6 procent mener, at de digitale selvbetjeningsløsninger 'i lav grad' eller 'slet ikke' kan opfylde deres behov.

Figur 1: Digitale selvbetjeningsløsningers evne til at opfylde behov i forskellige situationer

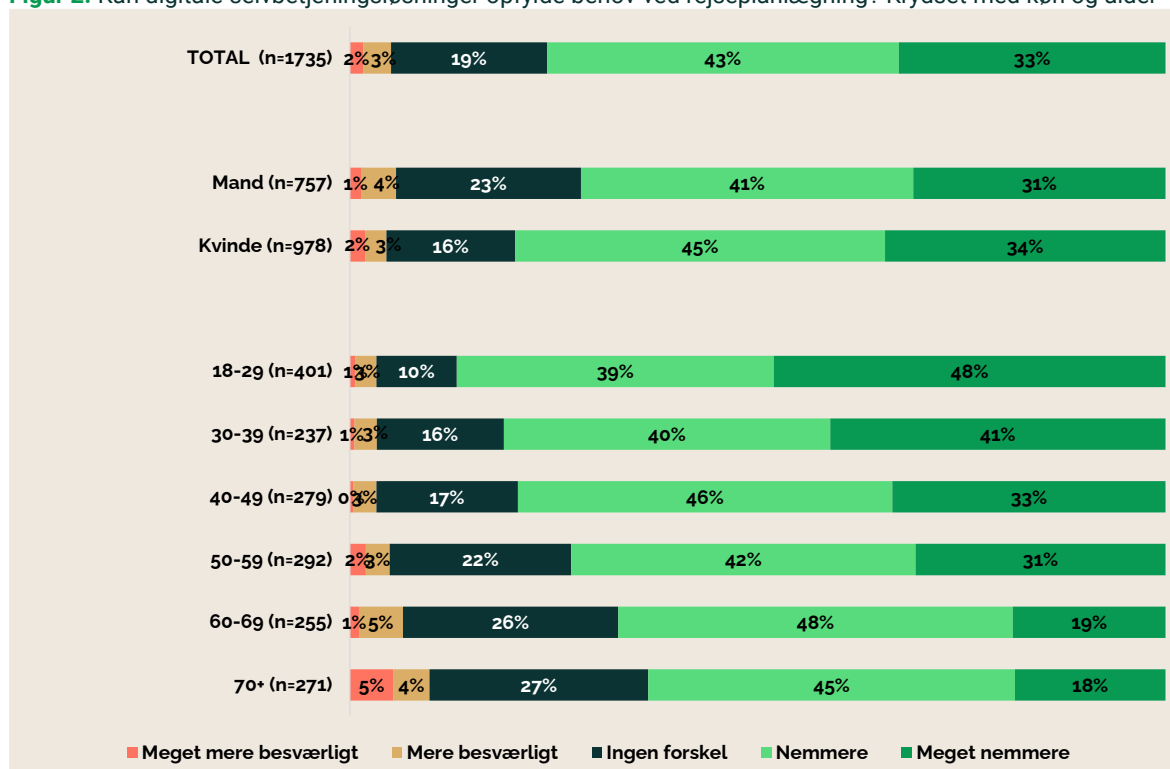


Filter: Alle der rejser med kollektiv transport

Spm: Hvis du tænker generelt på [...]. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov?

Der er en række forskelle i oplevelsen af, hvorvidt de digitale selvbetjeningsløsninger kan opfylde behovene, på tværs af køn og alder, især når det gælder planlægning af rejsen og informationssøgning undervejs på rejsen. Det fremgår af **figur 2**.

Figur 2: Kan digitale selvbetjeningsløsninger opfylde behov ved rejseplanlægning? Krydset med køn og alder



Filter: Alle der rejser med kollektiv transport

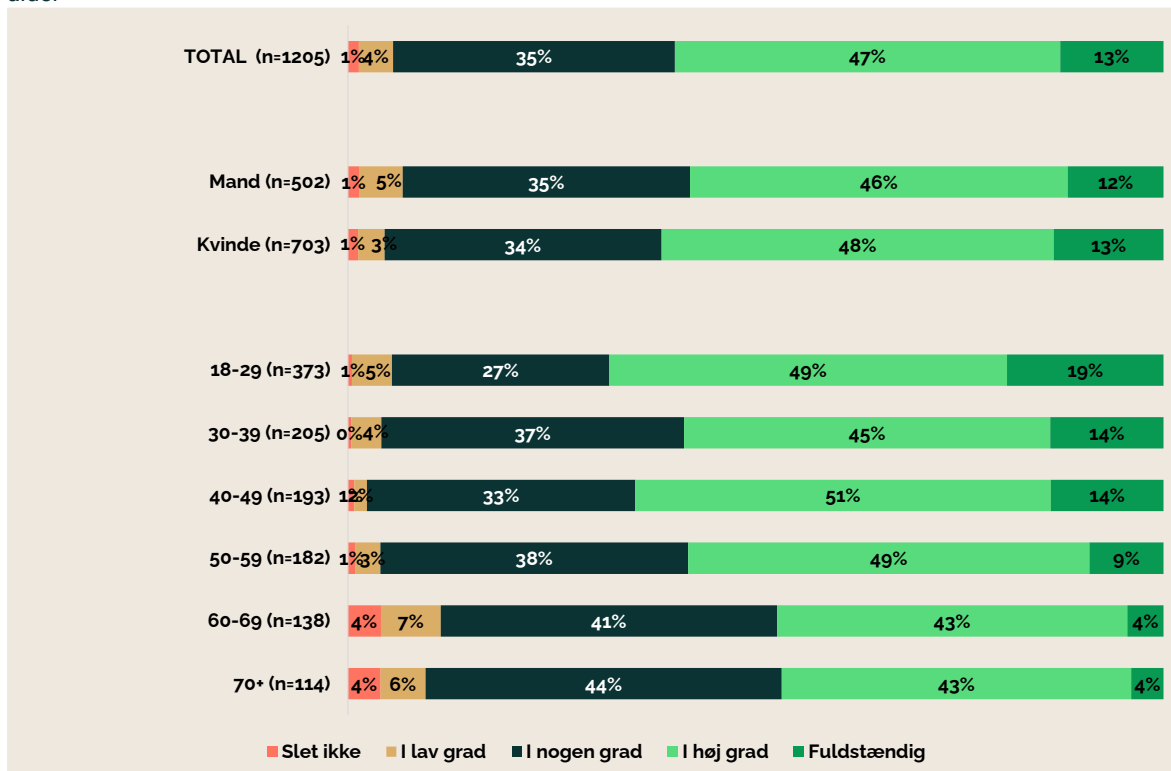
Spm: Hvis du tænker generelt på planlægning af dine rejser. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov?

Blandt de 60+-årige er andelen af dem, der har svaret, at digitale selvbetjeningsløsninger fuldstændig kan opfylde deres behov ved rejseplanlægning, således markant lavere end for især de 18-29 årige. Vi antager, at det i nogle tilfælde kan hænge sammen med aldersgruppens generelle adgang til og fortrolighed med smartphones, computere og andre digitale enheder.

Andelen der har svaret, at digitale selvbetjeningsløsninger 'i lav grad' eller 'slet ikke' kan opfylde deres behov ved planlægning, er også højere blandt de 60+-årige. Samlet set er andelen dog kun 6-8 procent.

Når det gælder alder, er der også forskelle i vurderingen af, om digitale selvbetjeningsløsninger kan opfylde informationsbehovet undervejs på rejsen. Blandt de 60-69- og 70+-årige mener knap halvdelen, at digitale selvbetjeningsløsninger 'i høj grad' eller 'fuldstændig' kan opfylde deres informationsbehov, mens mere end to tredjedele af de 18-29-årige har den samme oplevelse. Det fremgår af **figur 3**.

Figur 3: Kan digitale selvbetjeningsløsninger opfylde informationsbehov undervejs på rejsen? Krydset med køn og alder



Filter: Bruger digitale selvbetjeningsløsninger til informationssøgning undervejs på rejsen

Spm: I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov for at finde information undervejs på rejsen?

De danskere, der oplever, at de digitale selvbetjeningsløsninger opfylder deres behov for i forbindelse med rejseplanlægning og/eller i forbindelse med information om billetter og køb af billetter fremhæver særligt, at løsningerne gør det nemmere at planlægge eller købe billet til ukendte rejser, længere rejser og rejser, der involverer flere kollektive transportmidler. Det fremgår af **figur 4 og 5**.

Figur 4: I hvilke situationer gør digitale selvbetjeningsløsninger det nemmere at planlægge rejser?

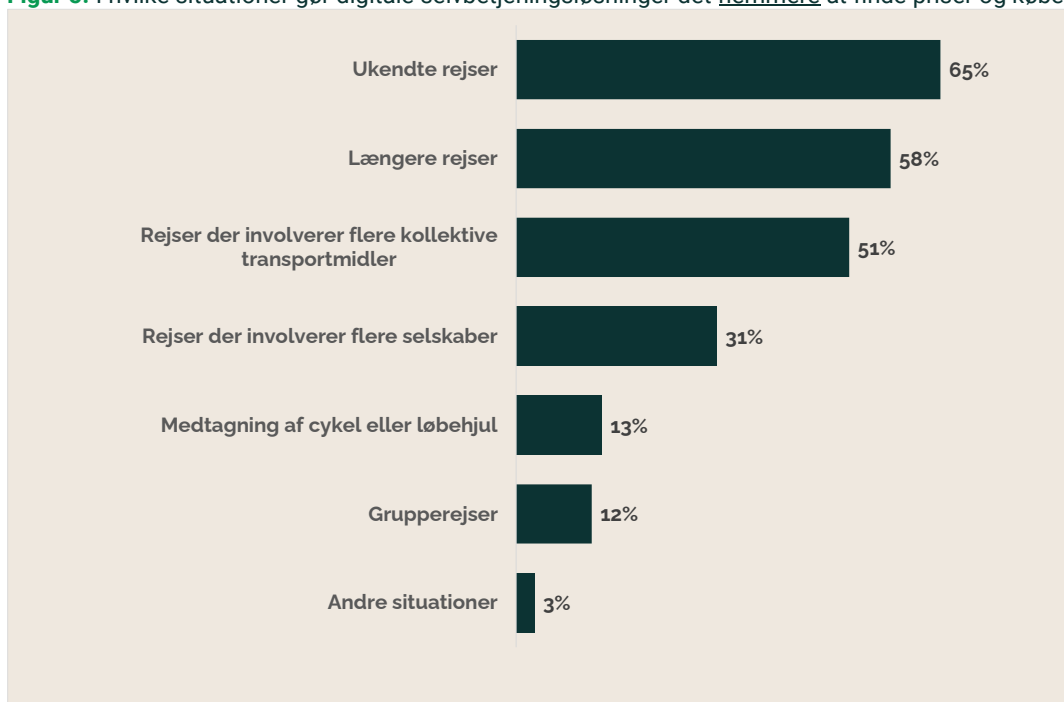


N = 1.509

Filter: Syntes i 'nogen', 'høj' eller 'meget høj' grad at digitale selvbetjeningsløsninger opfylder behov

Spm: I hvilke situationer gør de digitale selvbetjeningsløsninger det nemmere at planlægge dine rejser?

Figur 5: I hvilke situationer gør digitale selvbetjeningsløsninger det nemmere at finde priser og købe billet?



N = 1.392

Filter: Har svaret at digitale selvbetjeningsløsninger 'i nogen grad', 'i høj grad' eller 'fuldstændig' kan opfylde behov ved information om billetter og køb af billet

Spm: I hvilke situationer gør de digitale selvbetjeningsløsninger det nemmere, når du skal finde information om priser og købe billet?

Opmærksomhedspunkter ved digitalisering i den kollektive transport

Digitaliseringsstyrelsen estimerer, at 17-22 procent af den voksne befolkning er *digitalt udsatte*. Digitalt udsatte defineres som dem, der ikke kan begå sig digitalt på lige fod med flertallet.¹⁰ Potentielt kan tallet være højere, hvis man tager pludseligt opståede vanskeligheder i betragtning, og sandsynligvis gemmer opgørelsen på et mørketal. Derudover anslår Digitaliseringsstyrelsen, at 10-15 procent af den voksne befolkning befinder sig i den såkaldte *digitale gråzone*. Det er borgere, der klarer sig digitalt, men har brug for hjælp i større eller mindre grad. Ifølge Danmarks Statistik har 18 procent af de 75-89-årige aldrig været på internettet.¹¹ Selvom det tal er faldet drastisk fra 66 procent i 2010, er det stadig væsentligt at have for øje, at der (fortsat) er danskere, som langt fra er digitalt vant. Det er særligt de ældre (75-89 år) og de yngre (16-24 år) og danskere med kort uddannelse, som har brug for hjælp til digitale selvbetjeningsløsninger.¹²

Alt i alt estimerer Digitaliseringsstyrelsen, at 27-37 procent af den voksne befolkning enten slet ikke kan klare sig i et stadig mere digitaliseret samfund eller har brug for hjælp i større eller mindre grad for at kunne begå sig. Når vi taler om danskernes muligheder i forbindelse med digitalisering i den kollektive transport, ser vi (som nævnt i afsnittet 'Afgrænsning og metode') overordnet tre brugergrupper baseret på Digitaliseringsstyrelsens estimater og vores egen spørgeskemaundersøgelse. Vi vurderer, at grupperne udgør følgende størrelser:

- **De digitalt udsatte**, som er udfordrede på digitaliseringen. Denne gruppe svarer sandsynligvis til de 17-22 procent, som Digitaliseringsstyrelsen estimerer.
- **De brugere, som måske i udgangspunktet er digitale, men som kan møde udfordringer** og dermed kan have brug for hjælp. Denne gruppe udgør måske 30-40 procent af resten (jf. **figur 1-3** på **side 12-14**), dvs. 23-33 procent af alle danskere.
- **De digitalt stærke**, som er helt selvkørende, når det gælder de digitale løsninger. Denne gruppe, anslår vi, udgør 45-60 procent af danskerne.

Vores dialog med interesseorganisationerne¹³ om, hvilke udfordringer deres medlemmer oplever med de digitale løsninger, viser dels, at mange af deres medlemmer fint kan være med på dele af de digitale løsninger, men også at der er et bredt spektrum af opmærksomhedspunkter.

De digitalt udsatte

Af svarene fra interesseorganisationerne fremgår det først og fremmest, at der er en gruppe mennesker, som er helt afkoblet fra at bruge digitale betalingsløsninger, fordi de ikke har betalingskort, bankkonto, NemID og/eller smartphone og mobiltelefon. De er dermed afskåret fra at lave tank op-aftale på et rejsekort, bruge billetautomater uden kontantbetaling og købe billetter gennem apps eller SMS.

Samme gruppe er ifølge SAND udfordret af, at kontrolafgifter hos fx Arriva kun kan betales via netbank, hvilket forudsætter, at kunden som minimum har en bankkonto og et aktivt NemID eller skal have hjælp i banken.¹⁴ Denne gruppe mennesker er dybt afhængig af muligheden for kontantbetaling. De er desuden ofte udfordret af, at mange billetautomater ikke tager sedler, hvilket forudsætter, at de kan få vekslet til mønter.

¹⁰ <https://digst.dk/media/24389/digital-inklusion-i-det-digitaliserede-samfund.pdf>

¹¹ <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/Publikationer/VisPub?cid=39431>

¹² <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/Publikationer/VisPub?cid=39431>

¹³ Ældre Sagen, SAND, Danske Handicaporganisationer, LEV og Hjernesagen.

¹⁴ Interview med SAND 12. maj 2022.

Oftentimes har denne gruppe også svært ved at orientere sig og finde den rette information før og under rejsen samt at navigere i trafikken, når der ikke er personale at spørge til råds. Det gælder fx en del af medlemmerne hos LEV og Hjernesagen, hvor hjernetræthed og andre kognitive udfordringer gør det vanskeligt for medlemmerne at orientere sig og gennemskue de mange digitale tilbud og informationer.

De digitalt udsatte er samtidig afskåret fra de rabatterede produkter, som kun er digitalt tilgængelige. Mens passagerer med rejsekort får rabat uden for myldretiden, koster en kontantbillet det samme uanset tidspunkt på dagen. Desuden kan DSB Orange-billetter kun købes online (med betalingskort, hvilket ofte kræver tofaktor-godkendelse med NemID) eller via app. Rejsepas kan også først og fremmest købes online. DSB oplyser dog på deres hjemmeside, at "Har du ikke selv adgang til at købe Rejsepas online, er der dog mulighed for at få hjælp til at købe Rejsepas på de opsatte Kundecp'er hos Salg og Service på Københavns Hovedbanegård, Aarhus Hovedbanegård og Odense Banegård. Vær opmærksom på, at du selv skal medbringe et betalingskort samt NemID/MitID, der på forhånd skal være sat op til onlinekøb."¹⁵ Desuden kræver et personligt rejsekort NemID, mens et anonymt rejsekort kan købes og betales kontant i en 7-Eleven-kiosk. Dog kan den efterfølgende optankning af kortet i en automat kun ske med betalingskort.

I sidste ende kan den manglende evne til at bruge digitale løsninger føre til, at en række mennesker afskæres fra at bruge den kollektive transport. Mennesker som vel og mærke ofte ikke har andre alternativer end den kollektive transport. I en undersøgelse lavet af DH i 2019 fremgår det, at hver anden af de adspurgte deltager i færre fritidstilbud (48 procent) og besøger familie og venner mindre (47 procent) på grund af digitale såvel som fysiske udfordringer i den kollektive transport. Hver tredje siger samtidig, at de bliver mere ensomme, fordi de afskæres fra at deltage i fællesskaberne.¹⁶

De digitalt udfordrede

Af svarene fra interesseorganisationerne fremgår det, at en lang række af medlemmerne godt kan anvende nogle af de digitale løsninger men i større eller mindre grad har brug for hjælp til det.

Det gælder fx mennesker, som har fået hjælp til at anskaffe sig et rejsekort og etablere en tank op-aftale. Det er også mennesker, som forud for deres rejse har fået hjælp til at finde den rette rejse på Rejseplanen, men derefter selv kan klare turen uden yderligere hjælp. Desuden er der alle dem, som godt kan klare sig på deres sædvanlige rute, hvis alt går planmæssigt, men som ikke kan anvende de digitale løsninger til at holde sig opdaterede, søge viden om deres rettigheder og søge kompensation, hvis der sker uforudsete ændringer eller omlægninger i trafikken.

Sidst men ikke mindst er der de brugere, der som udgangspunkt kan betjene sig selv og egentlig har gjort det hele rigtigt, men som bare gerne vil have bekræftet, at de nu også har forstået det hele korrekt og har købt den rette billet. Som det fremgik af **figur 1-3** på **side 12-14** viser vores online spørgeskemaundersøgelse, at der, selv blandt personer, som i udgangspunktet (til en vis grad) er digitale, er mange, der synes, at de digitale løsninger ikke kan opfylde deres behov, kan have brug for hjælp eller i nogle tilfælde foretrækker analoge løsninger.

De danskere, der synes, at de digitale selvbetjeningsløsninger ikke opfylder deres behov eller kun gør det i 'nogen' eller 'mindre' grad, peger på en række situationer, hvor det er blevet mere besværligt at planlægge rejser.

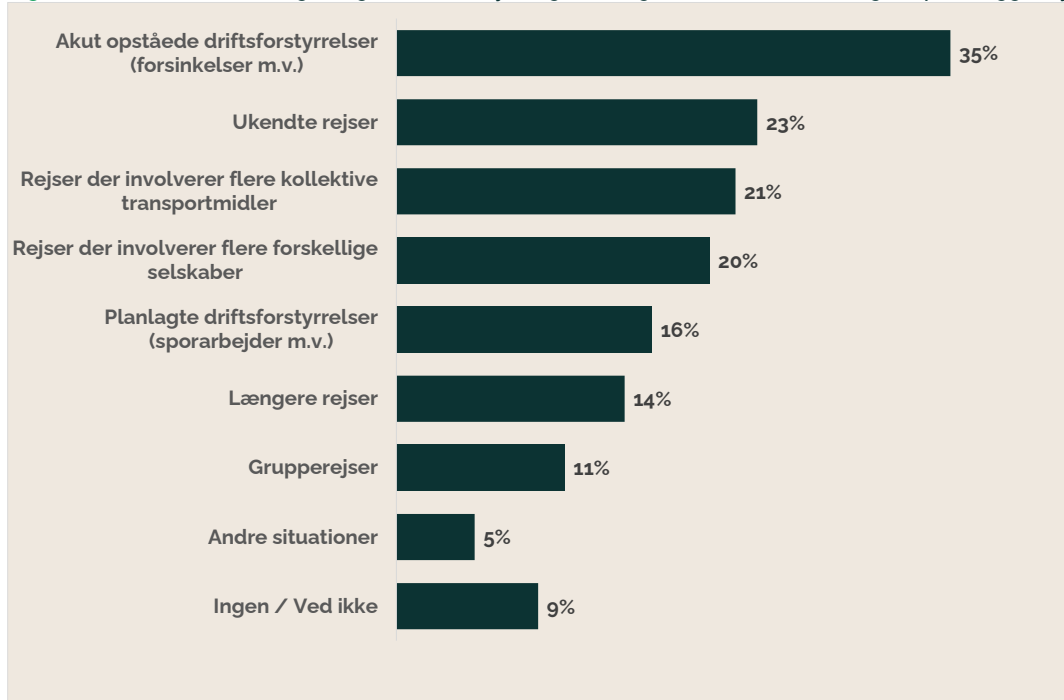
Blandt de 27 procent der har svaret, at digitale selvbetjeningsløsninger 'i nogen grad', 'i lav grad' eller 'slet ikke' opfylder deres behov ved rejseplanlægning har 35 procent angivet, at det især gælder akut opståede driftsforstyrrelser. Se **figur 6**.

En forklaring kan fx være, at information i Rejseplanen ikke opdateres tilstrækkeligt hurtigt, og der derfor kan opstå et behov for at få information fra andre kilder, fx i billetsalg, på informationsskærme eller via telefonisk kundeservice.

¹⁵ https://www.dsb.dk/kampagner/rejsepas/?gclid=Cj0KCQjwzLCVBhD3ARIsAPKYTcRvtQ2ch46TMXu3IDiX7QicbCRJabWNFFkkaGJ0C698qtxeuM-YPK4aAjQiEALw_wcB

¹⁶ <https://handicap.dk/arbejder-vi-for/vidensbank/notat-om-survey-tilgaengelighed-til-kollektiv-transport>

Figur 6: I hvilke situationer gør digitale selvbetjeningsløsninger det mere besværligt at planlægge rejser?



N = 412

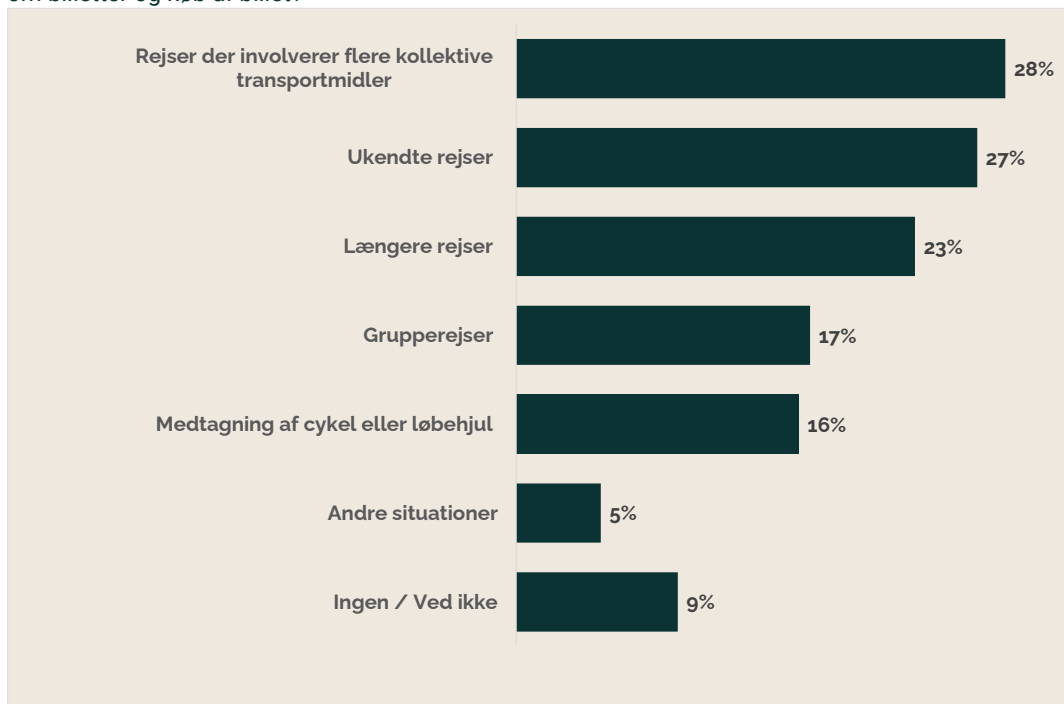
Filter: Synes 'i nogen grad', 'i lav grad' eller 'slet ikke', at digitale selvbetjeningsløsninger opfylder behov

Spm: I hvilke situationer gør de digitale selvbetjeningsløsninger det mere besværligt at planlægge dine rejser?

Også i forbindelse med information om og køb af billetter nævner danskerne en række situationer, hvor de digitale selvbetjeningsløsninger ikke er så gode til at opfylde deres behov. Som det fremgår af **figur 7**, drejer det sig primært om rejser, der inkluderer flere transportmidler, ukendte rejser og længere rejser.

En af udfordringerne med rejser, der involverer flere kollektive transportmidler, kan være, at det ikke er muligt at købe en samlet billet til hele rejsen, hvilket besværliggør billetkøbet. På ukendte rejser kan der desuden opstå tvivl om, hvorvidt billetten er gyldig i alle transportmidler. Det gør ligeledes planlægningen mere besværlig.

Figur 7: I hvilke situationer er digitale selvbetjeningsløsninger mangelfulde eller utilstrækkelige ved information om billetter og køb af billet?



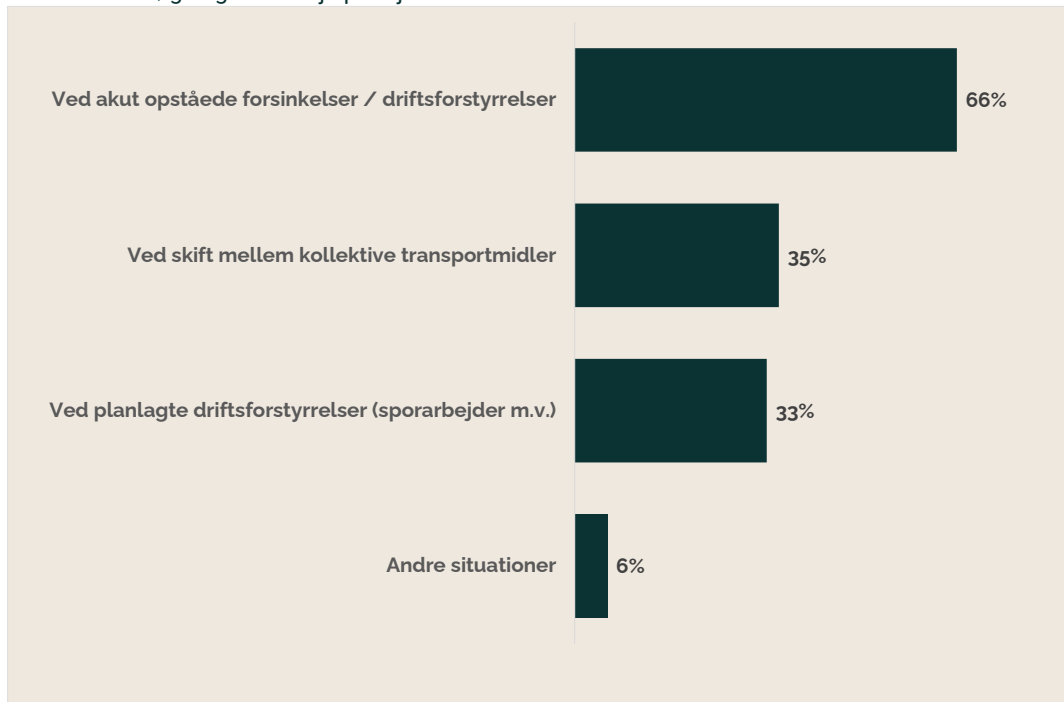
N = 514

Filter: Har svaret, at digitale selvbetjeningsløsninger 'i nogen grad', 'i lav grad' eller 'slet ikke' kan opfylde behov ved information om billetter og køb af billet

Spm: I hvilke situationer gør de digitale selvbetjeningsløsninger det nemmere, når du skal finde information om priser og købe billet?

Og som det fremgår af figur 8, er det særligt ved akut opståede forsinkelser, at danskerne oplever de digitale selvbetjeningsløsninger som mangelfulde og/eller utilstrækkelige. Det kan dels skyldes, at løsningerne ikke er tilgængelige og dels, at de ikke er opdaterede med korrekt information.

Figur 8: I hvilke situationer er digitale selvbetjeningsløsninger mangelfulde eller utilstrækkelige ved informationssøgning undervejs på rejsen?



N = 478

Filter: Digitale selvbetjeningsløsninger kan 'i nogen grad', 'i lav grad' eller 'slet ikke' opfylde informationsbehov undervejs på rejsen

Spm: I hvilke situationer er digitale løsninger mangelfulde eller utilstrækkelige, når du har behov for at finde information undervejs på rejsen?

Trafikvirksomhedernes tilbud til de digitalt udfordrede

Vores rundspørge blandt trafikvirksomhederne viser, at der er stor forskel på, hvilke løsninger, de tilbyder de digitalt udfordrede, men også hvor stort fokus virksomhederne har på at opretholde og udbyde analoge løsninger.

De trafikvirksomheder, som har besvaret vores spørgsmål til denne undersøgelse, tilbyder telefonisk kundeservice, men derudover er der stor forskel i løsningerne til de digitalt udfordrede. Arriva tilbyder kontantbetaling i billetautomaterne på størstedelen af deres stationer undtagen på Vestbanen. Desuden har Arriva fokus på at hjælpe borgere med behov for at oprette et rejsekort for at gøre den enkelte mere selvhjulpne.

DSB giver mulighed for kontantbetaling og kontantoptankning af rejsekort på salgssteder i Odense, Aarhus og København samt mulighed for kontantbetaling i billetautomater på stationerne. DSB arbejder derudover tæt med handicaporganisationerne, og i DOT-regi er der etableret samarbejde om at udstede billetter på asylcentre.

Midttrafik tilbyder personlig betjening i kundecenteret i Aarhus, hvor medarbejderne udsender trykte køreplaner og ruteinformation til dem, der ønsker det.

Ligeledes har Midttrafik ansat en kundeambassadør, som besøger ældrecentre og kommuner, og de har etableret et mobilt kundecenter, som tager rundt til biblioteker mv. Midttrafik tilbyder desuden pensionistkort i pap til alders-, førtids- og seniorpensionister i samarbejde med kommunerne og til samme pris som de digitale produkter.

Brug af ikke-digitale (analoge) løsninger og fordelene ved dem

Som det fremgår af denne undersøgelse, er der en række tilfælde, hvor personer med digitale færdigheder og muligheder angiver, at de digitale løsninger ikke er tilstrækkelige for dem. Det kan skyldes, at de digitale løsninger ikke er tilgængelige, er utilstrækkelige, ikke virker, er upålidelige eller andet. I disse tilfælde er brugerne afhængige af analoge løsninger for at kunne benytte kollektiv transport. Vi har spurgt passagererne uddybende til deres brug af analoge løsninger i forbindelse med en række situationer på rejsen og om deres vurdering af fordelene ved de analoge løsninger.

Hvis de digitale løsninger ikke er tilstrækkelige, når brugerne skal planlægge en rejse, er det vigtigste, at der er alternative informationskilder. Det kan være fysiske køreplaner ved stationer eller stoppesteder, som ca. hver tredje passager benytter. Personale på stationer/busterminaler er en vigtig informationskilde for næsten lige så mange. Derudover spørger ca. hver femte passager medpassagerer til råds eller bruger trykte køreplaner (foldere) og trafikvirksomhedernes telefoniske kundeservice. Det fremgår af **figur 9**.

Figur 9: Hvilke informationskilder anvendes, når de digitale ikke er tilstrækkelige ved planlægning af rejsen?



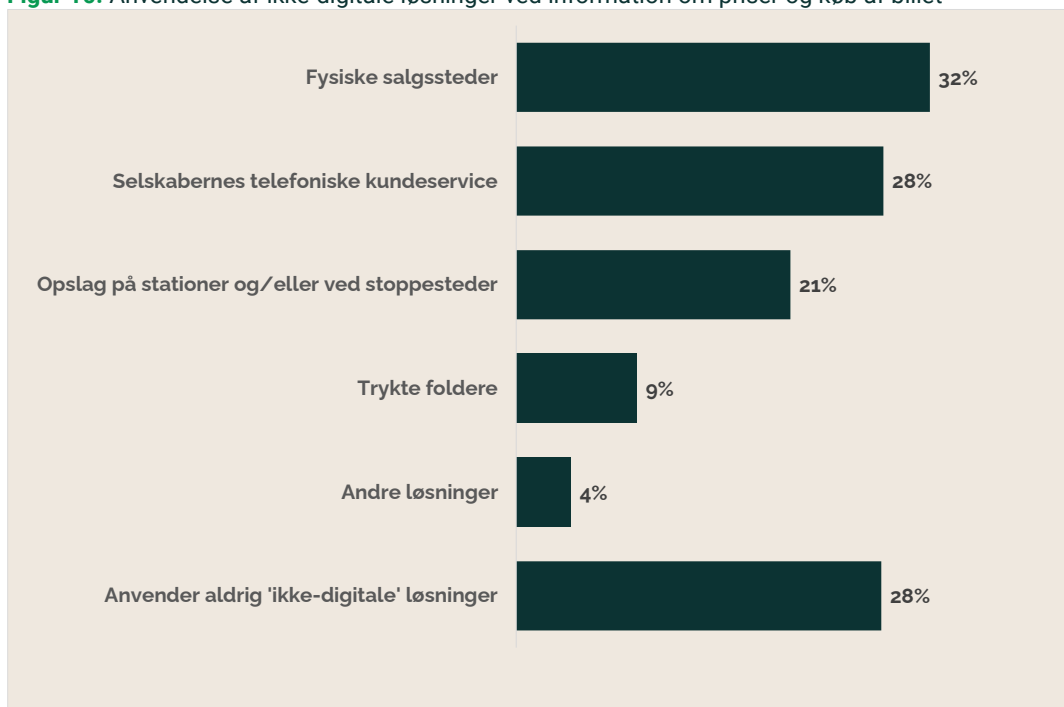
N = 412

Filter: Har svaret at digitale selvbetjeningsløsninger 'i nogen grad', 'i lav grad' eller 'slet ikke' kan opfylde behov ved planlægning af rejsen

Spm: Hvis du tænker på de situationer, hvor digitale selvbetjeningsløsninger ikke fuldt ud dækker dine informationsbehov ved planlægning af dine rejser. Hvilke andre 'ikke-digitale' løsninger anvender du?

Også i forbindelse med billetkøb og informationssøgning om billetter oplever mange brugere af kollektiv transport, at de digitale selvbetjeningsløsninger ikke fuldt ud kan opfylde deres behov. Ca. hver tredje af dem henvender sig i stedet til trafikvirksomhedernes fysiske salgssteder eller bruger den telefoniske kundeservice. Ca. hver femte orienterer sig om priser, zoner og billetkøb på det materiale, som trafikvirksomhederne har sat op på stationer og ved stoppesteder, hvilket fremgår af **figur 10**.

Figur 10: Anvendelse af ikke-digitale løsninger ved information om priser og køb af billet



N = 514

Filter: Har svaret at digitale selvbetjeningsløsninger 'i nogen grad', 'i lav grad' eller 'slet ikke' kan opfylde behov ved information om billetter og køb af billet

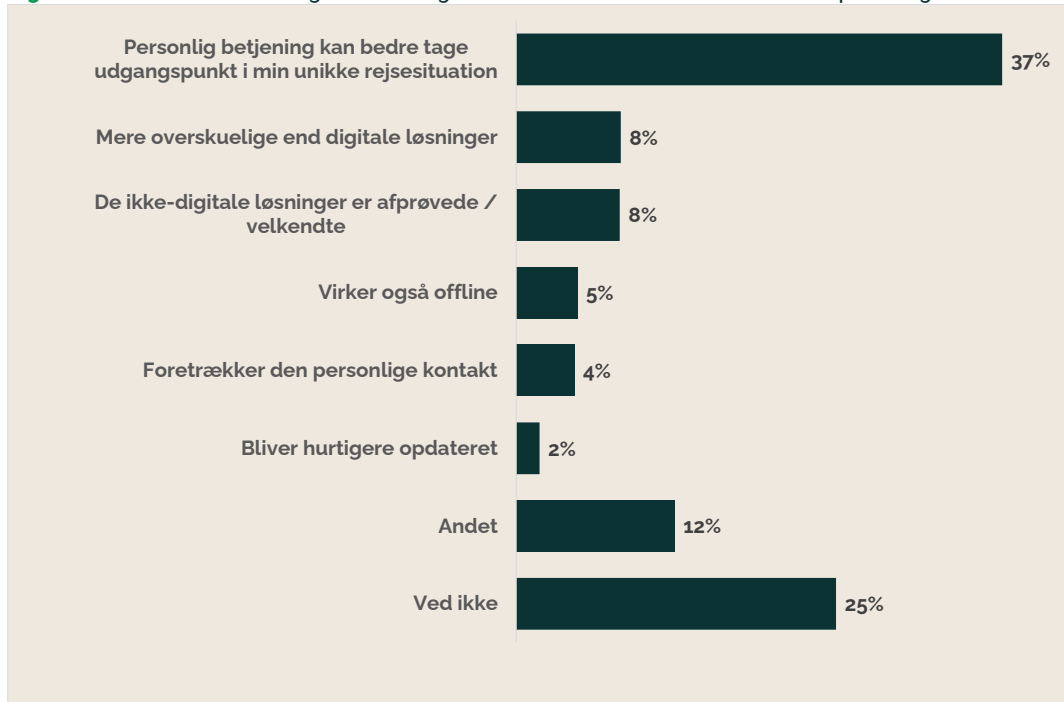
Spm: Hvis du tænker på de situationer, hvor digitale selvbetjeningsløsninger ikke fuldt ud dækker dine behov, når du skal finde information om priser og købe billet. Hvilke andre 'ikke-digitale' løsninger anvender du?

Af **figur 11** fremgår at de, der benytter ikke-digitale/analoge løsninger, især fremhæver, at personlig betjening, i forhold til digitale selvbetjeningsløsninger, har den fordel, at den bedre kan tage udgangspunkt i den enkeltes unikke rejsesituation.

"De løber ikke tør for strøm, man kan tale med servicefolk, og man kan tage en trykt folder med i lommen, uden at man skal begynde at søge en masse, når den skal bruges"

Kvinde, 56 år

Figur 11: Fordele ved ikke-digitale løsninger i forbindelse med information om priser og køb af billet



N = 365

Filter: Har svaret at de benytter ikke-digitale løsninger ifm. information om billetter og køb af billet

Spm: Du har svaret, at du i nogle situationer anvender ikke digitale løsninger, når du skal finde information om priser og købe billet. Hvad er det disse løsninger kan, som digitale selvbetjeningsløsninger ikke kan?

Undervejs på rejsen er der mange, der benytter løsninger, som enten er analoge, eller i hvert fald ikke er bundet til en personlig, digital enhed. Altså løsninger, som trafikvirksomhederne stiller til rådighed, men som ikke kræver, at passagererne selv søger informationen frem. Det fremgår af **figur 12**. Langt de fleste benytter skærme med trafikinformation på stationer, i busserne, toget mv. og nedtællingstavler, de steder hvor de er. Men der er også ca. en tredjedel af alle passagererne, der bruger højtalerudkald som informationskilde og en anden tredjedel, der spørger personalet, hvis de har brug for information.

Figur 12: Brug af ikke-digitale løsninger undervejs på rejsen



N = 1.605

Filter: Søger information undervejs på rejsen

Spm: Hvilke af følgende ikke-digitale løsninger anvender du til at finde information om din rejse undervejs?

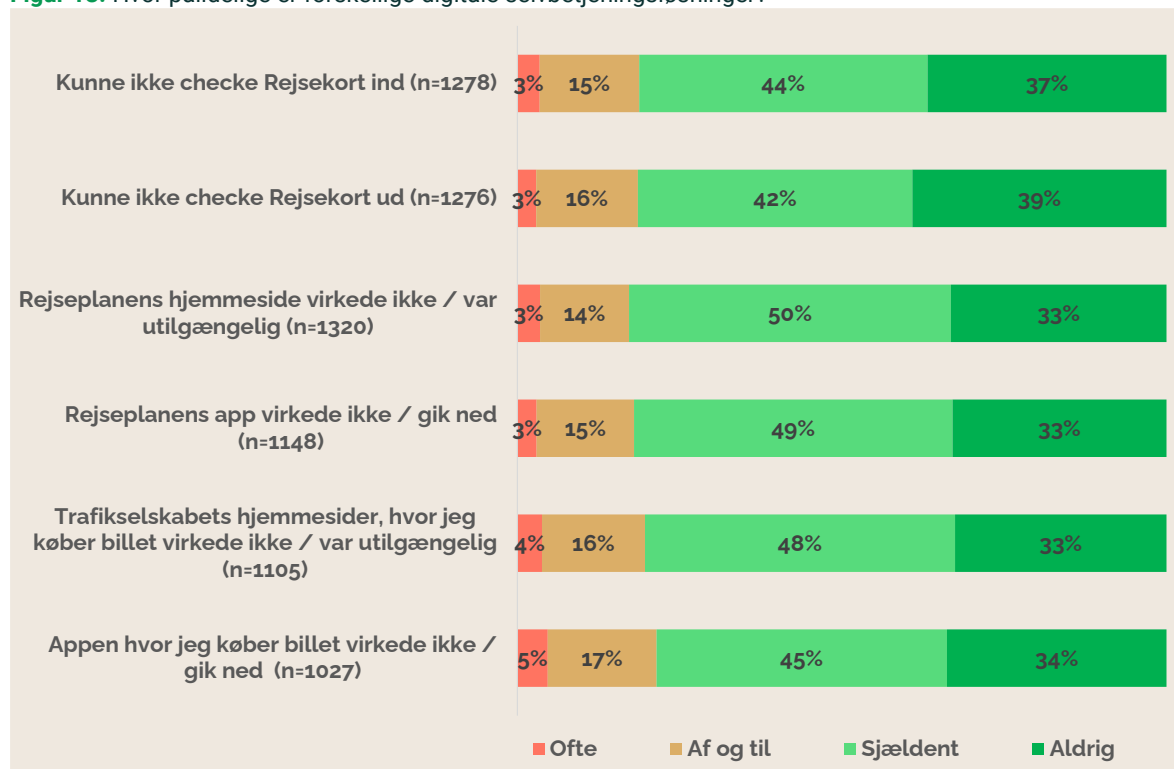
Opmærksomhedspunkter ved digitale selvbetjeningsløsningers pålidelighed

Vi har tidligere beskrevet de fordele, der er for mange passagerer ved de digitale selvbetjeningsløsninger. Vi har også konstateret, at mange af passagererne bruger disse løsninger og er glade for dem. Men de digitale selvbetjeningsløsninger er afhængige af, at IT-systemer virker, at der er internetforbindelse, at brugerne har strøm på telefonen m.v., og det er måske ikke altid tilfældet. Vi har derfor spurgt danskerne, hvor pålidelige de oplever forskellige digitale selvbetjeningsløsninger.

Ca. hver femte af de svarpersoner, der benytter digitale selvbetjeningsløsninger, har svaret, at de 'af og til' eller 'ofte' har oplevet problemer med en eller flere af disse. Det gælder alt fra problemer med check ind og check ud med rejsekort til apps eller hjemmesider, der er nede eller ikke fungerer, som de skal.

Flere af disse funktioner er kritiske for muligheden for at rejse og orientere sig undervejs, så alternative services – analoge eller digitale – er vigtige, da det ellers kan påvirke mange passagerers muligheder for at rejse eller være med til at give dem en dårlig rejseoplevelse.

Figur 13: Hvor pålidelige er forskellige digitale selvbetjeningsløsninger?



Filter: Alle der rejser med kollektiv transport og bruger hver af de digitale selvbetjeningsløsninger

Spm: Hvor ofte har du oplevet noget af følgende?

Note: 'Ikke relevant' / 'bruger ikke' svar er fjernet og resultaterne genberegnet, så der vises resultater for de, der bruger hver selvbetjeningsløsning

At være afhængig af, at IT-systemer, apps og hjemmesider fungerer, kan virke som en ekstra stressfaktor for nogle passagerer, hvilket fx kan være begrundet i konkrete erfaringer og en generel mistillid til digitale selvbetjeningsløsninger.

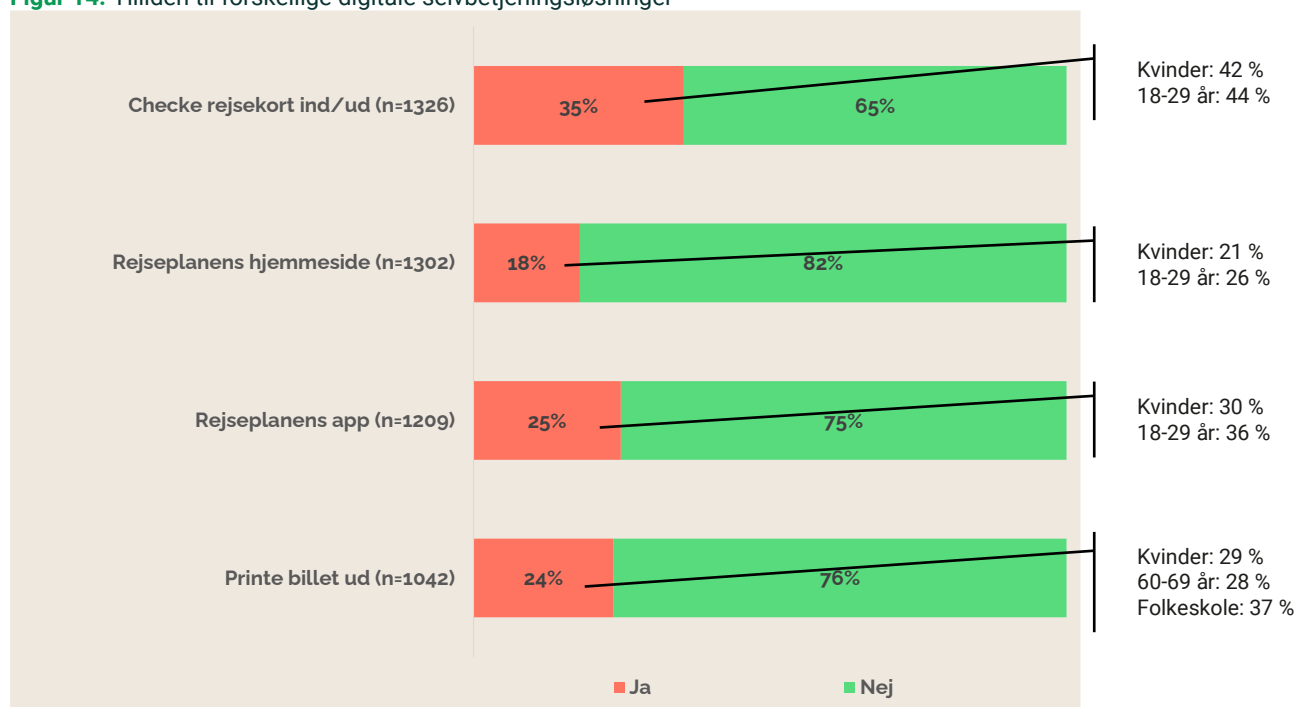
I den forbindelse har vi spurgt til danskernes tillid til fire digitale selvbetjeningsløsninger:

- Checke rejsekort ind/ud
- Rejseplanens hjemmeside
- Rejseplanens app
- Printe billet ud (via billetautomat eller privat printer)

Figur 13 viser, at bekymringen for, at de digitale selvbetjeningsløsninger ikke fungerer, er størst, når det gælder check ind og check ud af rejsekort. Her svarer mere end hver tredje, at de er nervøse for, at det ikke virker. Tallet er overraskende højt, når man tænker på, at systemet bag rejsekortet efterhånden har været i brug mange år i de fleste regioner i Danmark. Ca. hver fjerde er nervøs for, at hhv. rejseplanens app ikke virker, eller at det ikke er muligt at printe en print-selv billet.

Når det gælder rejsekort og Rejseplanen, er en overvægt af kvinder og 18-29 årige nervøse, mens der for print-selv billetter er en overvægt af kvinder, 60-69-årige og folk med lav uddannelse, som er nervøse for, at det ikke virker.

Figur 14: Tilliden til forskellige digitale selvbetjeningsløsninger



Filter: Alle der rejser med kollektiv transport og bruger hver af de fire services

Spm: Er du nervøs for, at noget af følgende ikke fungerer, når du rejser med kollektiv transport?

Note: 'Ikke relevant' / 'bruger ikke' svar er fjernet og resultaterne genberegnet, således at der vises resultater for de, der bruger hver af de fire services

Resultaterne viser, at de digitale selvbetjeningsløsninger ikke opfylder behovene hos alle passagerer, og at services, der er uafhængige af IT-systemer, smartphones m.v., stadig er relevante. Det gælder fx muligheden for at købe billetter i automater eller billetsalg og muligheden for at se afgangstider på fysiske opslag på stationen eller ved stoppestedet.

De primære årsager til, at nogle passagerer er nervøse for, at de digitale selvbetjeningsløsninger ikke virker, er følgende:

1. Tidligere erfaringer
2. Rejsen bliver generelt mere besværlig
3. Rejsen bliver dyrere
4. Man bliver forsinket på sin rejse
5. Rejsen kan ikke gennemføres pga. manglende billet

I forbindelse med punkt 3 har flere den opfattelse, at de er nødt til at købe en almindelig billet for at kunne gennemføre deres rejse, hvis der er problemer med at checke rejsekortet ind.

I forbindelse med punkt 2 og 5 nævner en del, at de er nervøse for at skulle diskutere med personale om gyldighed af billet og kontrolafgifter. Det gælder især, hvis rejsekortet ikke kan checke ind, eller hvis der opstår problemer med at printe billetten ud (enten hjemme eller på stationen).

I forbindelse med punkt 5 nævner svarpersonerne også besværet med at benytte 'check udvej'-løsningen, hvis det ikke var muligt for dem at checke ud ved rejsens afslutning.

**"Er ikke interesseret i at få en bøde og
kontrollørerne er ikke altid lydhøre over for
"dårlige" undskyldninger"**

Kvinde, 39 år

Brug af digitale selvbetjeningsløsninger i forbindelse med planlægning af rejsen

For de fleste er planlægning af rejser med kollektiv transport blevet lettere med digitale løsninger. Løsningerne gør det nemlig muligt hurtigt at få rejseforslag, selv på komplicerede søgninger¹⁷, fx via Rejseplanen eller Google¹⁸.

I spørgeskemaundersøgelsen har vi spurgt danskerne om, hvilke digitale selvbetjeningsløsninger de anvender til at planlægge deres rejser med kollektiv transport. Ved 'planlægning' mener vi at søge på afgangstider, rejserute og/eller at orientere sig om eventuelle forsinkelser, inden brugerne tager afsted. I spørgsmålene skelner vi desuden mellem kendte rejser, som brugerne har prøvet før og ukendte rejser, som brugerne ikke har prøvet før eller ikke er fortrolige med.

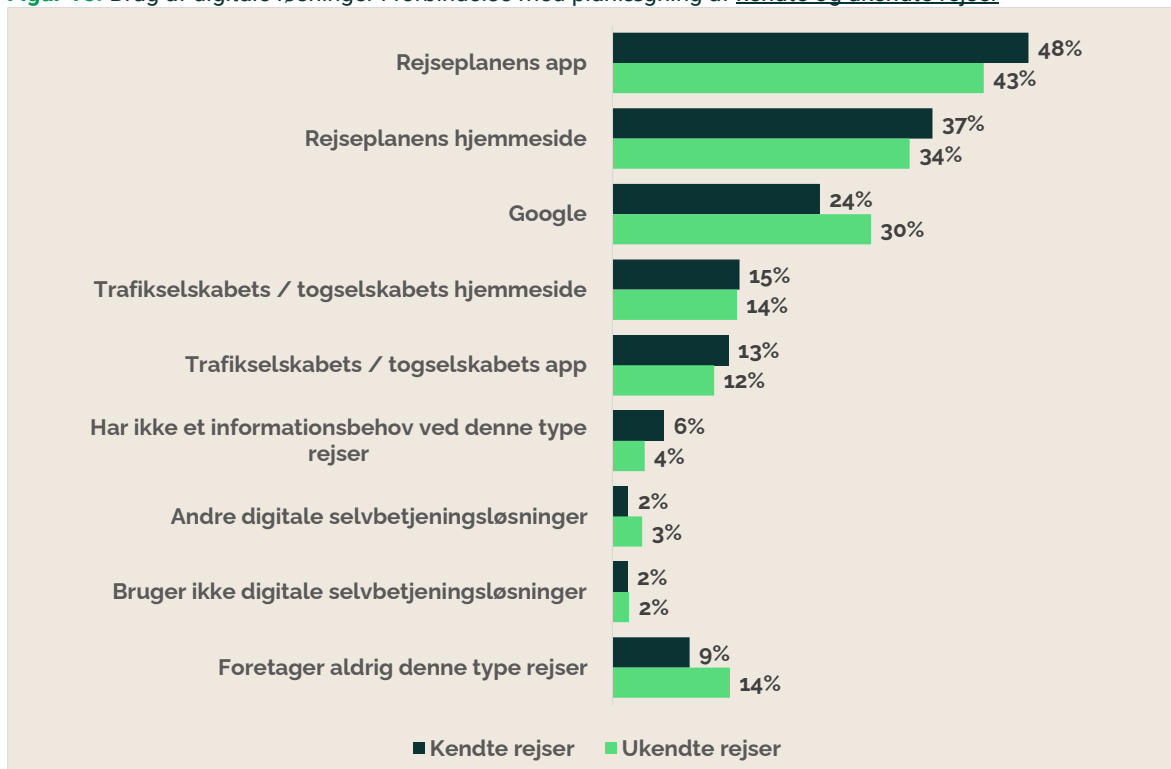
Som det fremgår af **Figur 14**, er Rejseplanen (app og hjemmeside) den mest anvendte digitale selvbetjeningsløsning, når det gælder rejseplanlægning, efterfulgt af Google. Trafikselskabernes apps og hjemmesider bruges også af en del passagerer, mens en mindre andel (15-20 procent) har svaret, at de enten ikke har et informationsbehov eller ikke foretager disse typer rejser (kendte og ukendte rejser). Endelig har ca. to procent svaret, at de slet ikke bruger digitale selvbetjeningsløsninger.

¹⁷ Fx søgninger som involverer flere transportmidler eller flere kollektive transportformer.

¹⁸ Google ligger udenfor trafikvirksomhedernes digitale løsninger.

Der er ikke den store forskel i brugen afhængig af, om det er kendte eller ukendte rejser. Dog anvender en lidt højere andel af danskerne Google til ukendte rejser.

Figur 15: Brug af digitale løsninger i forbindelse med planlægning af kendte og ukendte rejser



N = 1.735

Filter: Alle der rejser med kollektiv transport

Spm: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at planlægge hhv. dine kendte og ukendte rejser med kollektiv transport?

Som det fremgår af **tabel 1** og **tabel 2**, er der en overvægt af kvinder og personer under 30 år, som bruger Rejseplanens app, når de planlægger hhv. kendte og ukendte rejser. Brugen af app'en viser en faldende tendens med alderen, hvilket bl.a. kan hænge sammen med, at færre ældre har og/eller kan bruge en smartphone til formålet.

Det er især personer under 40 år, som bruger Google.

Tabel 1: Brug af digitale løsninger i forbindelse med planlægning af kendte rejser – krydset med køn og alder

	TOTAL	Mand	Kvinde	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70+
Rejseplanens app	48%	44%	52%	77%	55%	48%	45%	28%	25%
Rejseplanens hjemmeside	37%	35%	38%	36%	35%	37%	40%	39%	35%
Trafikselskabets/ togselskabets app	13%	13%	14%	22%	12%	13%	14%	10%	7%
Trafikselskabets/ togselskabets hjemmeside	15%	13%	16%	11%	12%	15%	17%	14%	20%
Google	24%	26%	22%	33%	35%	28%	19%	14%	12%
Andre digitale selvbetjeningsløsninger	2%	2%	2%	2%	1%	2%	3%	1%	2%
Bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger	2%	2%	1%	1%	0%	1%	2%	3%	4%
Har ikke et informationsbehov ved denne type rejser	6%	7%	5%	2%	4%	6%	6%	10%	9%
Foretager aldrig denne type rejser	9%	11%	7%	3%	5%	9%	11%	13%	15%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Besvarelser	1.735	757	978	401	237	279	292	255	271

Filter: Alle der rejser med kollektiv transport

Spm: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at planlægge dine kendte rejser med kollektiv transport?

Note: **Rød skrift** betyder, at andelen er signifikant mindre end gennemsnittet, mens en **grøn skrift** betyder signifikant større end gennemsnittet.

Tabel 2: Brug af digitale løsninger i forbindelse med planlægning af ukendte rejser – krydset med køn og alder

	TOTAL	Mand	Kvinde	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70+
Rejseplanens app	43%	37%	48%	69%	50%	43%	39%	25%	21%
Rejseplanens hjemmeside	34%	33%	36%	32%	34%	33%	41%	36%	30%
Trafikselskabets/togselskabets app	12%	11%	12%	19%	12%	11%	11%	9%	6%
Trafikselskabets/togselskabets hjemmeside	14%	13%	15%	13%	15%	13%	16%	14%	15%
Google	30%	33%	27%	38%	39%	35%	25%	21%	19%
Andre digitale selvbetjeningsløsninger	3%	4%	3%	3%	1%	3%	4%	4%	5%
Bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger	2%	2%	2%	1%	0%	2%	2%	3%	4%
Har ikke et informationsbehov ved denne type rejser	4%	5%	2%	2%	2%	2%	5%	4%	7%
Foretager aldrig denne type rejser	14%	14%	13%	7%	5%	13%	16%	20%	24%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Besvarelser	1.735	757	978	401	237	279	292	255	271

Filter: Alle der rejser med kollektiv transport

Spm: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at planlægge dine ukendte rejser med kollektiv transport?

Note: **Rød skrift** betyder, at andelen er signifikant mindre end gennemsnittet, mens en **grøn skrift** betyder signifikant større end gennemsnittet.

Af **tabel 3** og **tabel 4** fremgår det, at der er regionale forskelle på, i hvilken grad danskerne anvender trafikvirksomhedernes egne apps og hjemmesider.

Der er markant flere brugere af virksomhedernes apps og hjemmesider vest for Storebælt i forbindelse med planlægning af kendte rejser, især på Fyn, Syd- og Sønderjylland og Midtjylland.

Tabel 3: Brug af digitale løsninger i forbindelse med planlægning af kendte rejser – krydset med geografi

	TOTAL	Region Hovedstaden, minus Bornholm	Region Sjælland	Fyn og Øerne	Syd- og Sønderjylland	Region Midtjylland	Region Nordjylland
Rejseplanens app	48%	50%	51%	47%	42%	48%	48%
Rejseplanens hjemmeside	37%	40%	39%	36%	35%	35%	32%
Trafikselskabets/ togselskabets app	13%	6%	7%	24%	21%	21%	12%
Trafikselskabets/ togselskabets hjemmeside	15%	7%	6%	22%	31%	18%	21%
Google	24%	25%	17%	21%	22%	27%	31%
Andre digitale selvbetjeningsløsninger	2%	1%	2%	2%	3%	2%	2%
Bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger	2%	2%	1%	2%	5%	1%	1%
Har ikke et informationsbehov ved denne type rejser	6%	10%	4%	4%	4%	3%	5%
Foretager aldrig denne type rejser	9%	6%	13%	7%	8%	11%	13%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Besvarelser	1.735	596	252	172	179	352	175

Filter: Alle der rejser med kollektiv transport

Spm: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at planlægge dine kendte rejser med kollektiv transport?

Note: **Rød skrift** betyder, at andelen er signifikant mindre end gennemsnittet, mens en **grøn skrift** betyder signifikant større end gennemsnittet.

I Region Hovedstaden bruger en markant lavere andel trafikvirksomhedernes apps og hjemmesider eller Google til planlægning af ukendte rejser. Rejseplanen har den højeste brugerandel i Nordjylland, mens andelen er markant lavere end gennemsnittet på Fyn og Øerne. Der er flest brugere af selskabernes apps og hjemmesider i Region Sjælland, Fyn og Øerne samt Syd- og Sønderjylland.

Table 4: Brug af digitale løsninger i forbindelse med planlægning af ukendte rejser – krydset med geografi

	TOTAL	Region Hovedstaden, minus Bornholm	Region Sjælland	Fyn og Øerne	Syd- og Sønderjylland	Region Midtjylland	Region Nordjylland
Rejseplanens app	47%	47%	40%	32%	40%	42%	47%
Rejseplanens hjemmeside	38%	36%	30%	31%	32%	31%	38%
Trafikselskabets/ togselskabets app	7%	7%	18%	15%	19%	12%	7%
Trafikselskabets/ togselskabets hjemmeside	9%	7%	21%	21%	19%	20%	9%
Google	31%	18%	31%	27%	33%	37%	31%
Andre digitale selvbetjeningsløsninger	3%	4%	3%	3%	4%	4%	3%
Bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger	2%	2%	1%	3%	2%	1%	2%
Har ikke et informationsbehov ved denne type rejser	5%	3%	2%	6%	2%	4%	5%
Foretager aldrig denne type rejser	10%	14%	13%	19%	15%	17%	10%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Besvarelser	596	252	172	179	352	175	596

Filter: Alle der rejser med kollektiv transport

Spm: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at planlægge dine ukendte rejser med kollektiv transport?

Note: **Rød skrift** betyder, at andelen er signifikant mindre end gennemsnittet, mens en **grøn skrift** betyder signifikant større end gennemsnittet

Digitale selvbetjeningsløsninger gør det især nemmere at planlægge ukendte rejser, rejser der involverer flere kollektive transportmidler og 'længere rejser', dvs. rejser mellem regioner og/eller landsdele.

Ca. hver tredje har dog også svaret, at de benytter digitale selvbetjeningsløsninger:

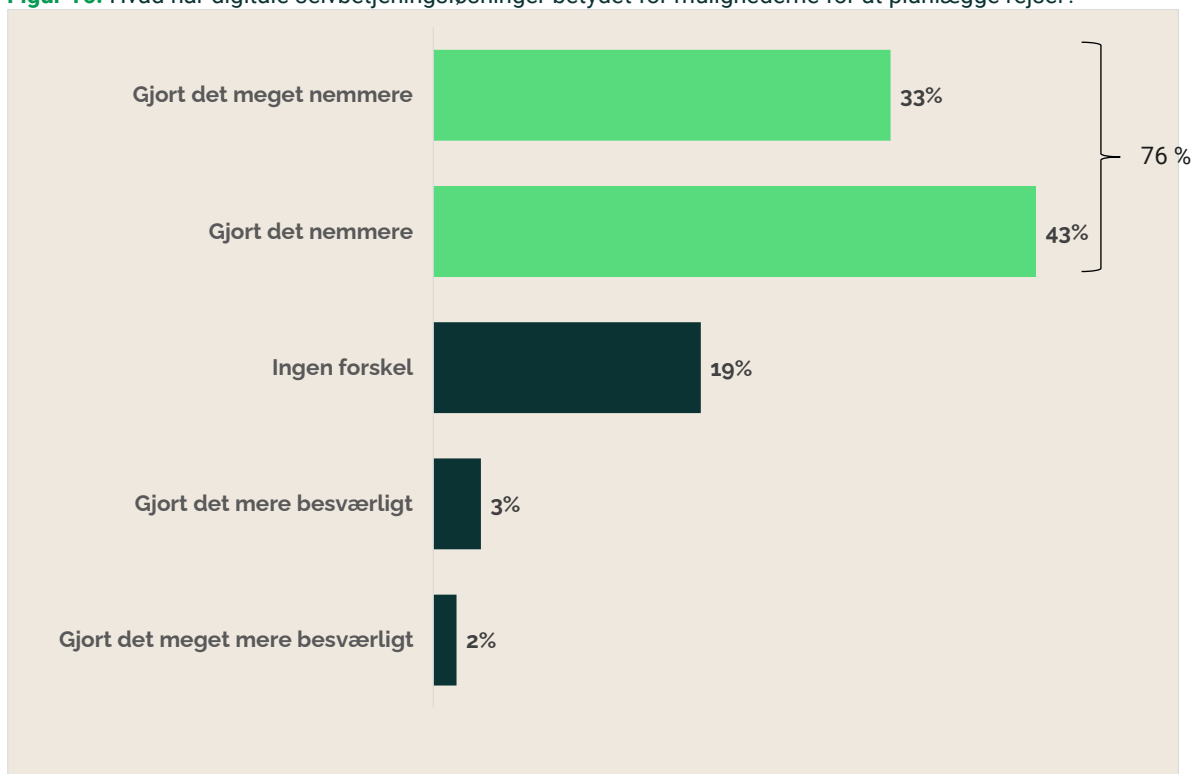
- Når der ikke er køreplaner ved stoppestedet/på stationen
- Ved planlagte driftsforstyrrelser, fx sporarbejder og
- For rejser, der involverer flere selskaber.

27 procent benytter også digitale selvbetjeningsløsninger ved akut opståede driftsforstyrrelser.

I de tilfælde, hvor digitale selvbetjeningsløsninger ikke fuldt ud dækker informationsbehovet, bruger danskerne især køreplaner opsat på stationer/ved stoppesteder og personale i stedet for eller som supplement.

Alt i alt har 76 procent svaret, at digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det 'nemmere' eller 'meget nemmere' at planlægge rejser. Kun fem procent mener, at det har gjort det mere besværligt.

Figur 16: Hvad har digitale selvbetjeningsløsninger betydet for mulighederne for at planlægge rejser?



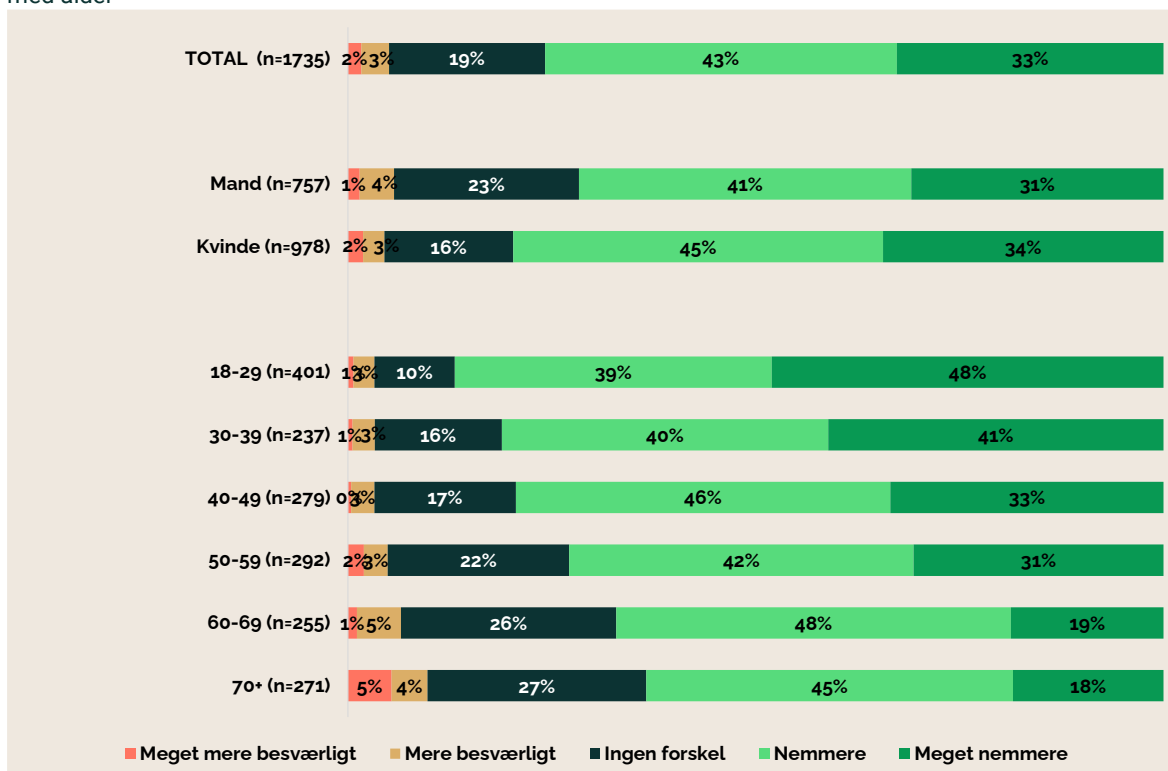
N = 1.735

Filter: Synes 'i nogen grad', 'i lav grad' eller 'slet ikke', at digitale selvbetjeningsløsninger opfylder behov

Spm: Alt i alt, hvad har indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger generelt betydet for dine muligheder for at planlægge dine rejser?

Andelen der mener, at digitale selvbetjeningsløsninger har gjort rejseplanlægning nemmere er aldersafhængig, idet andelen er højest blandt de unge og lavest blandt de ældre.

Figur 17: Hvad har digitale selvbetjeningsløsninger betydet for mulighederne for at planlægge rejser? Krydset med alder

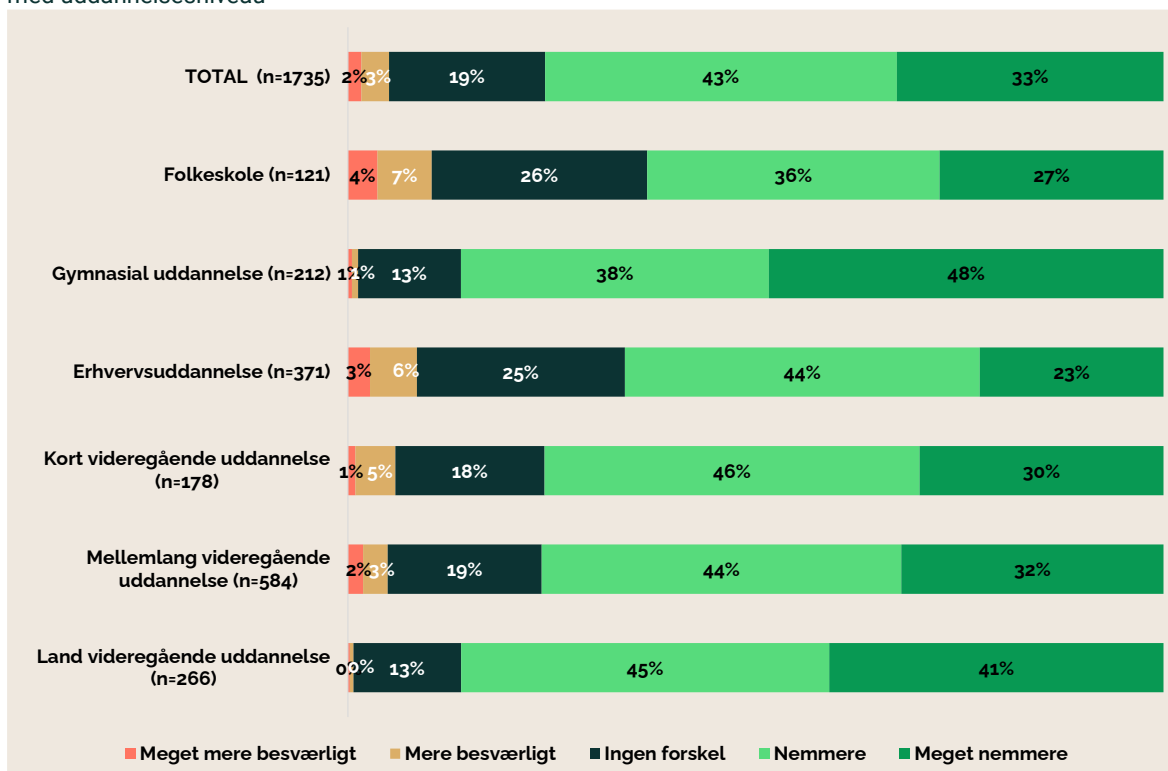


Filter: Synes 'i nogen grad', 'i lav grad' eller 'slet ikke', at digitale selvbetjeningsløsninger opfylder behov

Spm: Alt i alt, hvad har indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger generelt betydet for dine muligheder for at planlægge dine rejser?

Uddannelsesniveau har også betydning for oplevelsen af digitale selvbetjeningsløsninger i forbindelse med rejseplanlægning. Blandt svarpersoner med folkeskole eller erhvervsskole som højeste uddannelsesniveau er andelen, der synes, at digitale selvbetjeningsløsninger har gjort rejseplanlægning nemmere, således lavere end for svarpersoner med en kort, mellemlang eller lang videregående uddannelse.

Figur 18: Hvad har digitale selvbetjeningsløsninger betydet for mulighederne for at planlægge rejser? Krydset med uddannelsesniveau



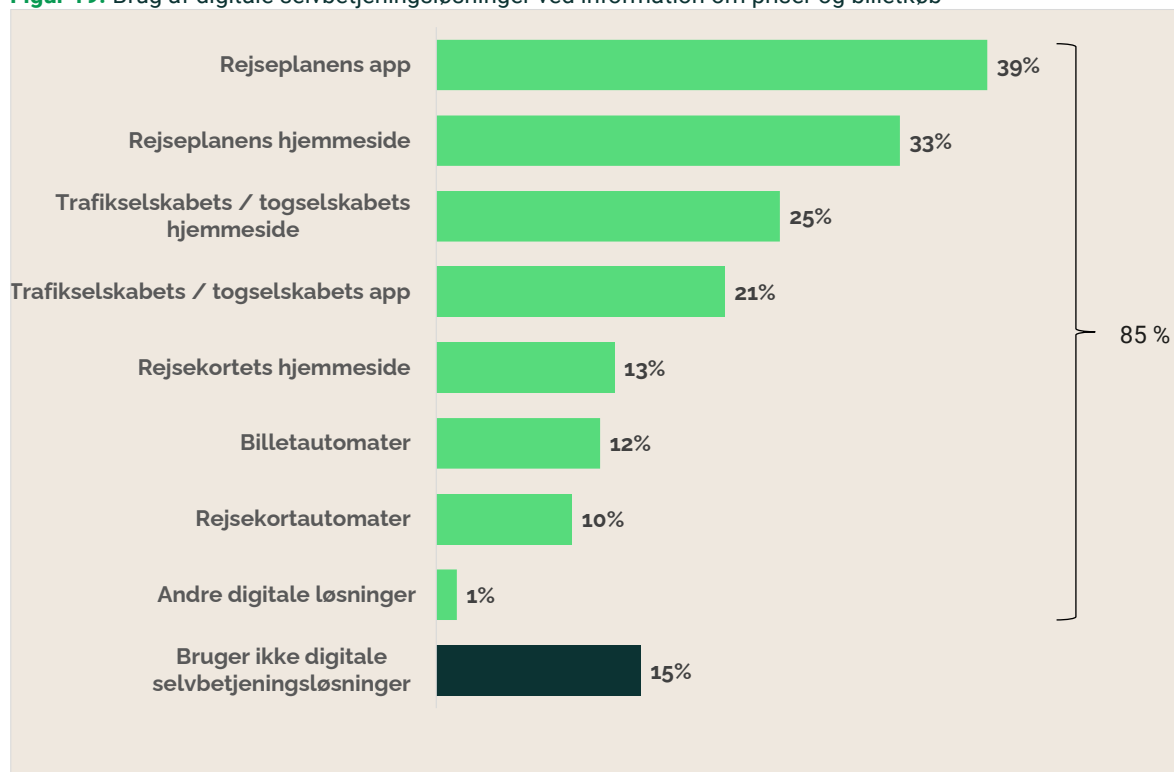
Filter: Synes 'i nogen grad', 'i lav grad' eller 'slet ikke' at digitale selvbetjeningsløsninger opfylder behov

Spm: Alt i alt, hvad har indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger generelt betydet for dine muligheder for at planlægge dine rejser?

Brug af digitale selvbetjeningsløsninger ved informationsøgning om priser og køb af billet

At søge information om priser og køb af billet er blevet en integreret proces i rejsekortet og apps. Dermed søger brugerne primært information om priser og køber billet i de salgskanaler. Rejseplanens app og hjemmeside er således de vigtigste kanaler efterfulgt af trafikvirksomhedernes hjemmesider og apps. 85 procent benytter én eller flere af disse digitale selvbetjeningsløsninger. Se **figur 19**.

Figur 19: Brug af digitale selvbetjeningsløsninger ved information om priser og billetkøb



N = 1.735

Filter: Alle der rejser med kollektiv transport

Spm: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om priser og købe billet?

Også i forbindelse med information om og køb af billetter er der forskelle i besvarelserne afhængigt af alder. Det fremgår af **tabel 5**, at de 18-29 årige i højere grad bruger apps (Rejseplanen og/eller virksomhedernes apps), mens især de ældre (60-69 år og 70+ år) i højere grad benytter hjemmesider (Rejseplanen og/eller virksomhedernes hjemmesider).

Table 5: Brug af digitale selvbetjeningsløsninger ved information om priser og billetkøb – krydset med alder

	TOTAL	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70+
Rejseplanens app	39%	61%	46%	41%	40%	24%	15%
Rejseplanens hjemmeside	33%	24%	30%	39%	37%	34%	37%
Trafikselskabets/togselskabets app	21%	35%	25%	20%	18%	12%	8%
Trafikselskabets/togselskabets hjemmeside	25%	23%	23%	26%	28%	22%	26%
Rejsekortets hjemmeside	13%	12%	14%	10%	9%	13%	18%
Billetautomater	12%	14%	18%	16%	12%	6%	4%
Rejsekortautomater	10%	14%	11%	11%	8%	7%	6%
Andre digitale løsninger, angiv:	1%	1%	1%	1%	2%	2%	2%
Bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger	15%	6%	11%	14%	18%	19%	24%
Besvarelser	1.735	401	237	279	292	255	271

Filter: Alle der rejser med kollektiv transport

Spm: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om priser og købe billet?

Note: **Rød skrift** betyder, at andelen er signifikant mindre end gennemsnittet, mens en **grøn skrift** betyder signifikant større end gennemsnittet

Når det gælder geografi, er tendensen den samme som for planlægning af rejsen; markant færre benytter virksomhedernes apps og hjemmesider til information om priser og køb af billet øst for Storebælt.

En af forklaringerne på de regionale forskelle kan være, at trafikselskaberne vest for Storebælt tilbyder flere rabatterede billetprodukter via app og på hjemmesider. Derfor bliver disse produkter anvendt hyppigere i forbindelse med billetkøbet. Øst for Storebælt derimod giver rejsekortet automatisk den samme rabat som klippekortet tidligere gav, hvilket de fleste brugere er klar over.

Table 6: Brug af digitale selvbetjeningsløsninger ved information om priser og billetkøb – krydset med geografi

	TOTAL	Region Hovedstaden, minus Bornholm	Region Sjælland	Fyn og Øerne	Syd- og Sønderjylland	Region Midtjylland	Region Nordjylland
Rejseplanens app	39%	39%	41%	37%	37%	40%	44%
Rejseplanens hjemmeside	33%	32%	31%	37%	36%	34%	33%
Trafikselskabets / togselskabets app	21%	13%	15%	29%	25%	32%	17%
Trafikselskabets / togselskabets hjemmeside	25%	14%	13%	33%	41%	32%	34%
Rejsekortets hjemmeside	13%	14%	13%	11%	10%	14%	12%
Billetautomater	12%	11%	11%	7%	15%	15%	12%
Rejsekortautomater	10%	10%	11%	7%	9%	10%	11%
Andre digitale løsninger, angiv:	1%	2%	1%	0%	1%	0%	3%
Bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger	15%	18%	17%	10%	9%	11%	19%
Besvarelser	1.735	596	252	172	179	352	175

Filter: Alle der rejser med kollektiv transport

Spm: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om priser og købe billet?

Note: **Rød skrift** betyder, at andelen er signifikant mindre end gennemsnittet, mens en **grøn skrift** betyder signifikant større end gennemsnittet

66 procent har svaret, at digitale selvbetjeningsløsninger 'i høj grad' eller 'fuldstændig' opfylder behovene ved information om priser og køb af billet. Tendensen er den samme på tværs af køn, alder, geografi og uddannelse.

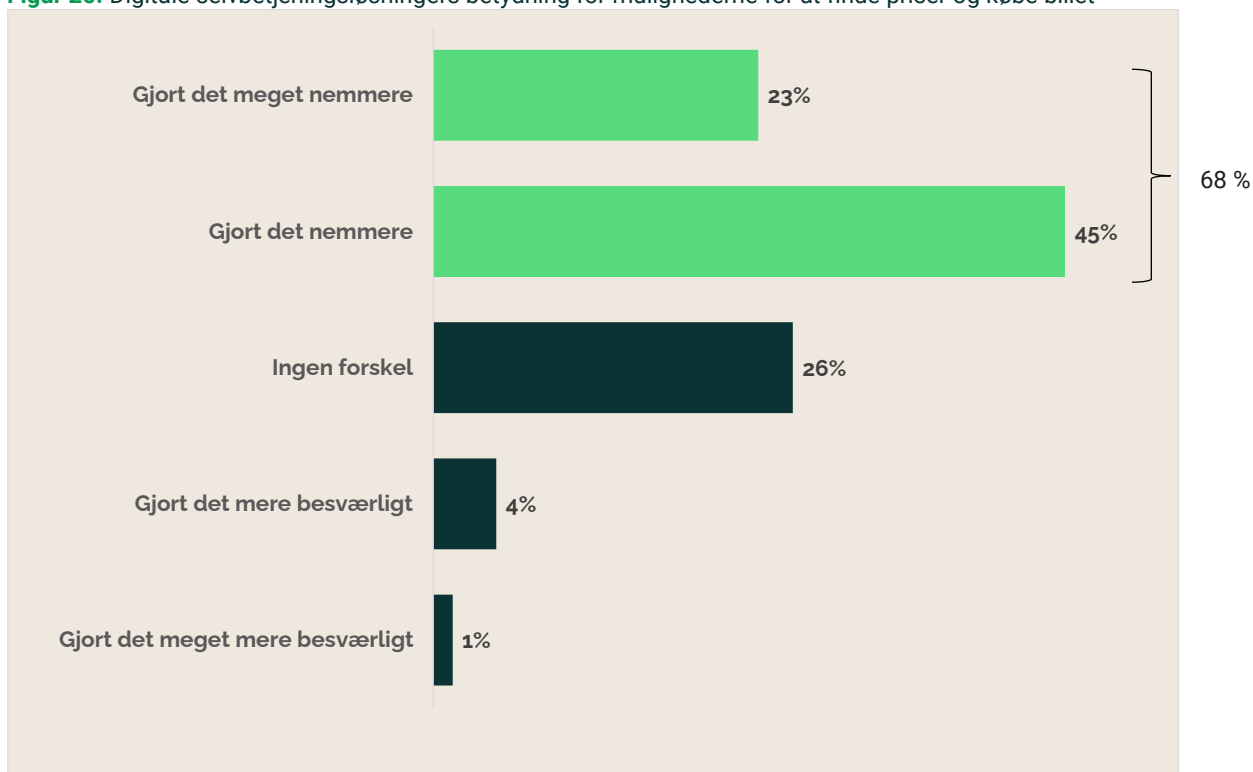
Ifølge svarpersonerne gør digitale selvbetjeningsløsninger det især nemmere af finde priser og købe billet ved ukendte rejser, længere rejser og rejser, der involverer flere kollektive transportmidler.

Blandt de, der har svaret, at digitale selvbetjeningsløsninger er utilstrækkelige, peger flest på, at det især gælder rejser, der involverer flere transportmidler, ukendte rejser og længere rejser.

Blandt de, der finder digitale selvbetjeningsløsninger utilstrækkelige, foretrækker flest at finde information om priser og købe billet i fysiske salgssteder, ved telefonisk kontakt til kundecentre eller via opslag på stationer/ved stoppesteder.

Af **figur 20** fremgår det, at 68 procent har svaret, at digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det 'nemmere' eller 'meget nemmere' at finde priser og købe billet.

Figur 20: Digitale selvbetjeningsløsningers betydning for mulighederne for at finde priser og købe billet



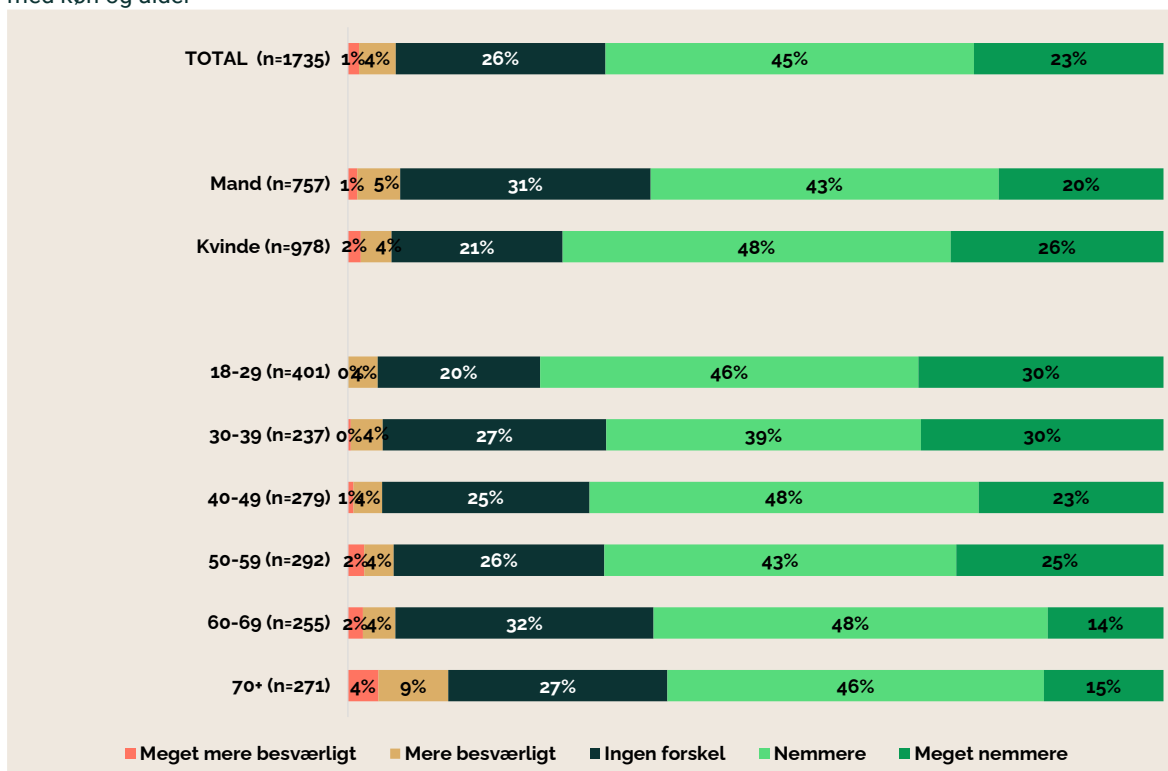
N = 1.735

Filter: Rejser med kollektiv transport

Spm: Du har svaret, at du i nogle situationer anvender ikke digitale løsninger, når du skal finde information om priser og købe billet. Hvad er det disse løsninger kan, som digitale selvbetjeningsløsninger ikke kan?

Andelen af kvinder, der synes, at digitale løsninger har gjort det nemmere, er højere sammenlignet med mænd. Der er også en klar sammenhæng mellem alder og oplevelsen af, at digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det nemmere at finde priser og købe billet, idet andelen er jævnt faldende i takt med alderen. Blandt de 18-29-årige synes 76 procent således, at det har gjort det lettere mod 61 procent blandt de 70+-årige.

Figur 21: Digitale selvbetjeningsløsningers betydning for mulighederne for at finde priser og købe billet – krydset med køn og alder

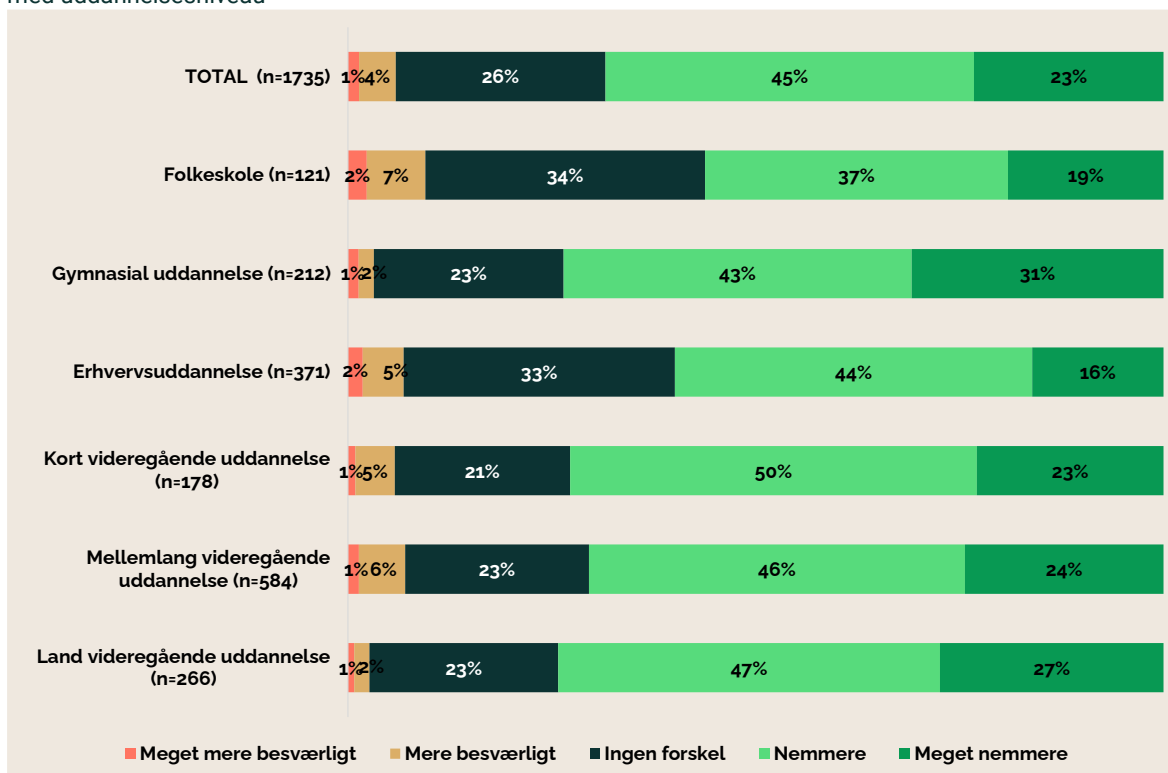


Filter: Rejser med kollektiv transport

Spm: Du har svaret, at du i nogle situationer anvender ikke digitale løsninger, når du skal finde information om priser og købe billet. Hvad er det disse løsninger kan, som digitale selvbetjeningsløsninger ikke kan?

Også uddannelse har betydning her. Andelen, der synes, at digitale selvbetjeningsløsninger har gjort det nemmere at finde priser og købe billet, er markant lavere blandt svarpersoner med folkeskole eller erhvervsskole som højeste afsluttede uddannelse.

Figur 22: Digitale selvbetjeningsløsningers betydning for mulighederne for at finde priser og købe billet – krydset med uddannelsesniveau



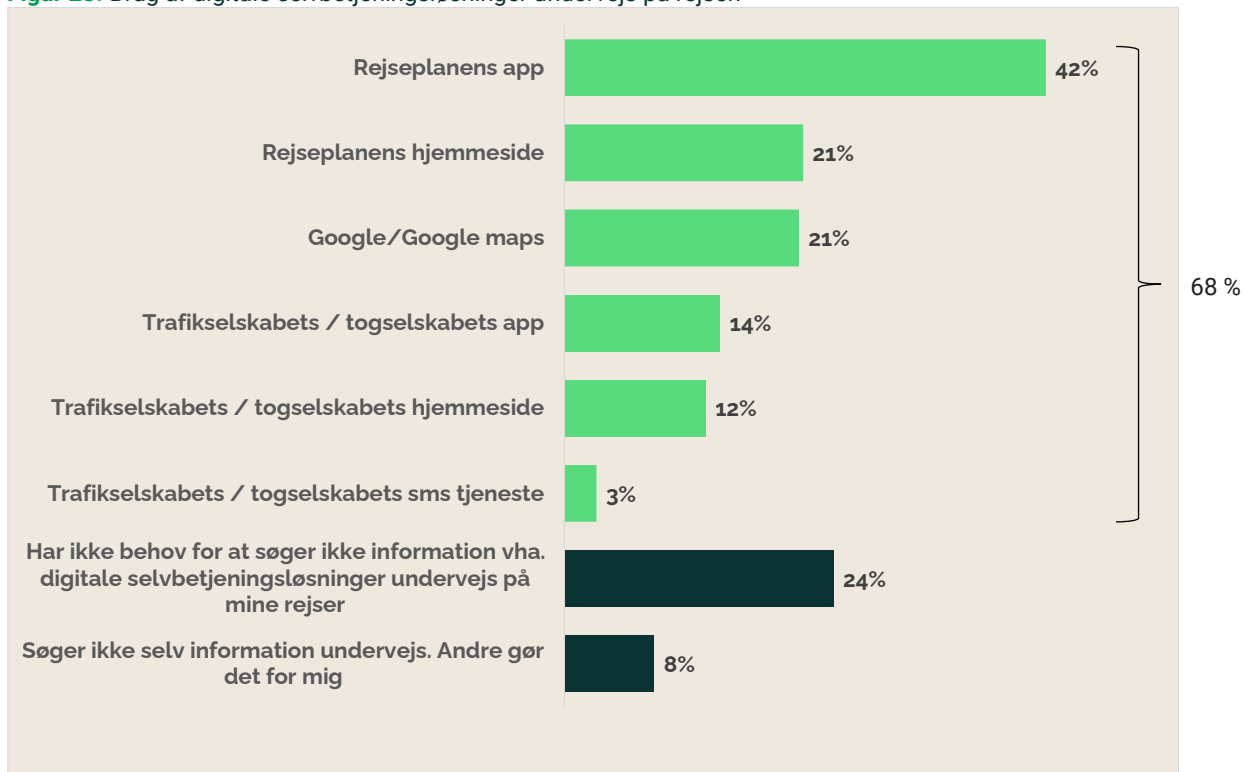
Filter: Rejser med kollektiv transport

Spm: Alt i alt, hvad har indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' betydet for dine muligheder for at finde information om priser og købe billet?

Information undervejs på rejsen

68 procent har svaret, at de benytter én eller flere digitale selvbetjeningsløsninger, når de søger information undervejs på rejsen. Heraf benytter flest (42 procent) Rejseplanens app.

Figur 23: Brug af digitale selvbetjeningsløsninger undervejs på rejsen



N = 1.735

Filter: Rejser med kollektiv transport

Spm: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om din rejse undervejs?

En overvægt af kvinder og svarpersoner i aldersgrupperne 18-29 år og 30-39 år har svaret, at de bruger Rejseplanens app undervejs på rejsen, mens andelen er markant lavere for svarpersoner på 60 år og derover.

Blandt de 70+-årige er andelen, der er afhængig af hjælp fra andre, markant højere (12 procent) end de øvrige aldersgrupper.

Table 7: Brug af digitale selvbetjeningsløsningers undervejs på rejsen – krydset med køn og alder

	TOTAL	Mand	Kvinde	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70+
Rejseplanens app	42%	38%	46%	73%	52%	41%	37%	22%	17%
Rejseplanens hjemmeside	21%	21%	21%	21%	26%	24%	23%	18%	16%
Google/Google maps	21%	23%	18%	29%	27%	19%	17%	17%	13%
Trafikselskabets/ togselskabets app	14%	13%	14%	21%	16%	13%	14%	9%	5%
Trafikselskabets/ togselskabets hjemmeside	12%	12%	13%	9%	14%	15%	15%	11%	11%
Trafikselskabets/ togselskabets sms tjeneste	3%	3%	3%	3%	3%	2%	4%	3%	1%
Andre gør det for mig	8%	9%	7%	2%	5%	9%	11%	9%	12%
Har ikke behov	24%	25%	22%	5%	9%	24%	27%	37%	47%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Besvarelser	1.735	757	978	401	237	279	292	255	271

Filter: Rejser med kollektiv transport

Spm: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om din rejse undervejs?

Note: **Rød skrift** betyder, at andelen er signifikant mindre end gennemsnittet, mens en **grøn skrift** betyder signifikant større end gennemsnittet.

Svarpersoner bosat i Region Hovedstaden benytter i mindre grad trafikvirksomhedernes apps og hjemmesider, og de benytter sig fortrinsvis af Rejseplanen (app og hjemmeside) og Google. Personer bosat i Jylland benytter i højere grad virksomhedernes apps og hjemmesider, men Rejseplanen er stadig den primære informationskanal.

En forklaring kan være, at en større andel af rejserne i Jylland foregår med bus, og at flere af trafikselskaberne, bl.a. Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab, har apps, hvor passagererne kan følge bustrafikken live, hvilket gør dem mere relevante undervejs på rejsen.

Table 8: Brug af digitale selvbetjeningsløsninger undervejs på rejsen – krydset geografi

	TOTAL	Region Hovedstaden, minus Bornholm	Region Sjælland	Fyn og Øerne	Syd- og Sønderjylland	Region Midtjylland	Region Nordjylland
Rejseplanens app	42%	44%	43%	39%	40%	43%	41%
Rejseplanens hjemmeside	21%	20%	18%	25%	25%	21%	20%
Google/Google maps	21%	21%	14%	18%	20%	22%	30%
Trafikselskabets/togselskabets app	14%	7%	10%	17%	21%	21%	14%
Trafikselskabets/togselskabets hjemmeside	12%	7%	8%	15%	24%	15%	17%
Trafikselskabets/togselskabets sms tjeneste	3%	1%	2%	3%	4%	5%	5%
Andre gør det for mig	8%	10%	9%	5%	6%	8%	6%
Har ikke behov	24%	23%	28%	22%	22%	23%	25%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Besvarelser	1.735	596	252	172	179	352	175

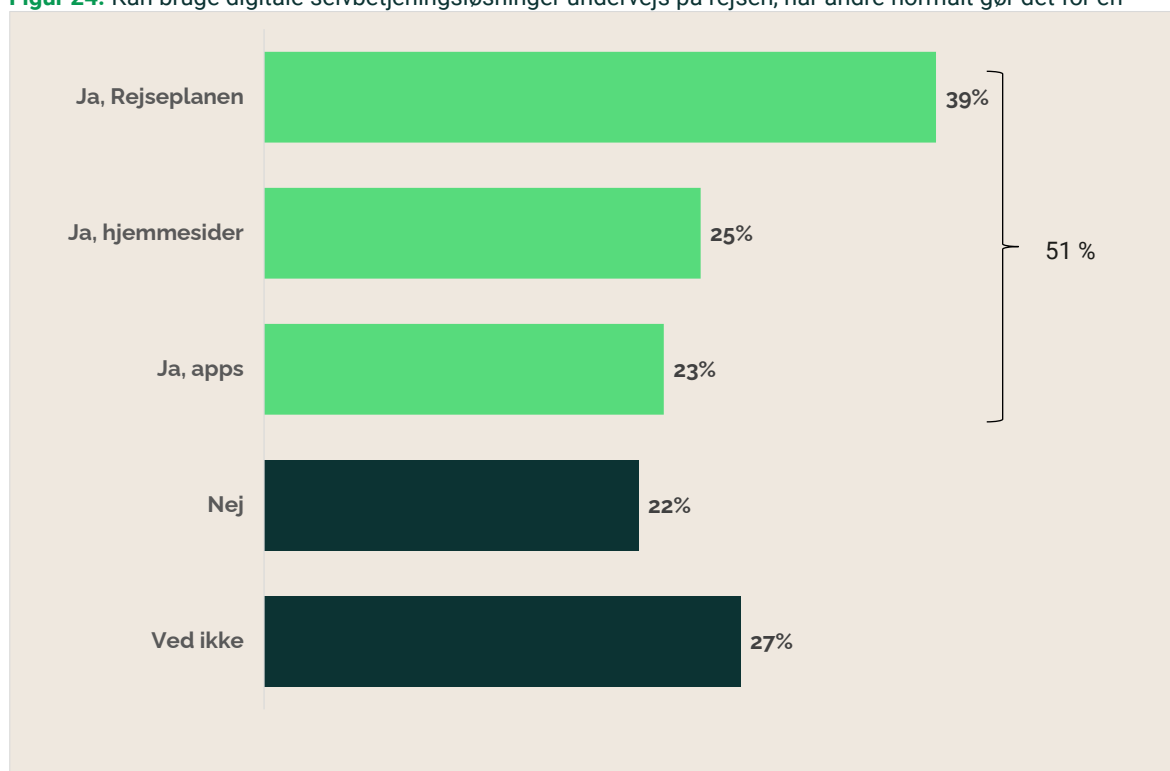
Filter: Rejser med kollektiv transport

Spm: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om din rejse undervejs?

Note: **Rød skrift** betyder, at andelen er signifikant mindre end gennemsnittet, mens en **grøn skrift** betyder signifikant større end gennemsnittet

Blandt de otte procent, som har angivet, at andre søger information for dem undervejs på rejsen, har 51 procent svaret, at de selv vil kunne benytte digitale selvbetjeningsløsninger. 27 procent er i tvivl, mens 22 procent har svaret, at de ikke selv vil kunne benytte digitale selvbetjeningsløsninger undervejs på rejsen.

Figur 24: Kan bruge digitale selvbetjeningsløsninger undervejs på rejsen, når andre normalt gør det for én



N = 130

Filter: Bruger ikke selv digitale selvbetjeningsløsninger undervejs på rejsen. Andre gør det for én

Spm: Du har svaret, at du ikke selv anvender digitale selvbetjeningsløsninger til at søge information undervejs på dine rejser. Vil du selv kunne anvende digitale selvbetjeningsløsninger som fx Rejseplanen, apps eller hjemmesider til at søge information undervejs på dine rejser, hvis ikke andre gjorde det for dig?

Selvom de fleste bruger digitale selvbetjeningsløsninger undervejs på rejsen, benytter et stort flertal (82 procent) også ikke-digitale løsninger, når de søger information. De fleste benytter info-skærme (66 procent), men mange bruger også analoge informationskilder som bl.a. personale, medpassagerer og trykt information. 60 procent af svarpersoner har angivet, at digitale selvbetjeningsløsninger 'i høj grad' eller 'fuldstændig' kan opfylde deres informationsbehov undervejs på rejsen. Omvendt har 35 procent svaret, at digitale selvbetjeningsløsninger kun 'i nogen grad' opfylder deres informationsbehov. Analoge løsninger er således stadig efterspurgt af en ganske stor del af passagererne, selvom hovedparten også benytter digitale selvbetjeningsløsninger.

De digitale selvbetjeningsløsninger er især utilstrækkelige ved akut opståede driftsforstyrrelser. Det skyldes bl.a., at der ofte går tid, før Rejseplanen opdateres til at tage højde for disse.

Lovgivning på området: Rettigheder for personer med handicap

Digital tilgængelighed i kollektiv transport er, ligesom fysisk tilgængelighed, underlagt en række internationale og nationale regler med mange nationale undtagelser og særregler. I denne undersøgelse fokuserer vi alene på reglerne for digital tilgængelighed. Det betyder, at vi fokuserer på adgang til rejseinformation og billetkøb før, under og efter rejsen. Her er analoge løsninger som fx klippekort og køreplaner i stor udstrækning blevet erstattet af digitale løsninger, der stiller nye krav til systemernes indretning og tilgængelighed, så det ikke skaber utilsigtede barrierer for tilgængeligheden for personer med handicap.

FN's Handicapkonvention

Den overordnede ramme for reglerne om tilgængelighed er først og fremmest beskrevet i FN's Konvention om Rettigheder for Personer med Handicap (FN's Handicapkonvention) artikel 20.¹⁹ Konventionen sigter først og fremmest mod at sikre personer med handicap den bedst mulige personlige mobilitet med størst mulig grad af uafhængighed, ligesom den forsøger at sikre understøttelse og hjælp i det omfang, det måtte være nødvendigt.

Konventionen fungerer imidlertid i højere grad som en hensigtserklæring end en lovforankret ret, der kan håndhæves over for trafikvirksomhederne i de konkrete transportsituationer. Hensynet til personer med handicap bliver derfor ofte tilsidesat med henvisning til tekniske specifikationer og økonomi.

På EU-niveau er man derfor gået skridtet længere for at sikre transportrettigheder for personer med handicap alt efter hvilken transportform, der er tale om. I det følgende gennemgår vi alene reglerne for tog og bus.

EU-forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser

Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 (i det efterfølgende benævnt 'forordningen') om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser har direkte virkning i medlemslandene. I den fremgår det af de indledende bemærkninger, at personer med handicap eller nedsat mobilitet har samme ret som andre passagerer til at benytte jernbanetransport. Det fremgår desuden, at de ikke må udsættes for forskelsbehandling ved bestilling, køb og benyttelse af jernbanetransport, ligesom afvisning af en reservation skal ske med udgangspunkt i en ikke-diskriminerende og velbegrundet årsag.

En 'handicappet' eller 'bevægelseshæmmet person' defineres i forordningen som "en person, hvis bevægelighed i forbindelse med benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller bevægelsesmæssigt, permanent eller midlertidigt), mentalt handicap eller nedsat funktionsevne af andre årsager, eller på grund af alder, og hvis situation kræver passende opmærksomhed og tilpasning af de ydelser, alle passagerer har adgang til, efter den pågældendes særlige behov." (Artikel 3, betragtning 15)

Ifølge forordningens undtagelser har medlemsstaterne mulighed for at fritage togselskaberne fra de fleste bestemmelser i forordningen i en begrænset periode på fem år ad gangen, hvis der kan argumenteres for, at undtagelsen er nødvendig.

Desuden er bybaner, letbaner og regionalbaner fritaget fra en række af kravene i forordningen, hvilket i stor udstrækning udhuler forordningens anvendelsesområde markant, idet store dele af jernbanetransporten i Danmark netop består af denne transporttype.²⁰

Retorikken omkring rettigheder for personer med handicap er imidlertid skærpet noget i den nye EU-forordning 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, som træder i kraft den 7. juni 2023. Her fremgår af

¹⁹ <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf?msclid=8d6967f7c6d411ec8df494cc014de8e9>

²⁰ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/35db0b59-5156-48d1-ab77-8476f4648eb7/language-da/format-PDF?msclid=a359294ac6e511ecac0594caeecc22a68>

det bl.a., at personer med handicap har til lov at købe billetter i toget uden ekstra omkostninger, hvis der ikke er et billetkontor eller en tilgængelig billetautomat på afgangsstationen eller andre måder, hvorpå personen kan købe billet på forhånd.²¹ Der er dog forsat en række undtagelser, så jernbanevirksomhederne kan begrænse eller nægte denne ret af berettigede hensyn til sikkerheden eller obligatorisk togreservation. Samtidig giver forordningen muligheder for, at jernbanevirksomheden kan få lov til at rådgive om køb af billet på anden vis, hvis der ikke er personale ombord i toget.

Bybaner, letbaner og regionalbaner kan også fortsat fritages fra en række af kravene i den nye EU-forordning i sin helhed, mens de ikke kan fravige bestemmelser om fx erstatningsansvar og handicaprettigheder. Det må være en markant forbedring i forhold til de eksisterende regler, om end undtagelserne fortsat er med til at udhule rettighederne for personer med handicap.

EU-forordning om buspassagerrettigheder

Den væsentligste udfordring i forordning (EU) nr. 181/2011 om buspassagerernes rettigheder (i det følgende benævnt 'forordningen') er, at den hovedsageligt dækker busruter på over 250 km og dermed udelukker hovedparten af de danske busruter med undtagelse af Flixbus og Kombardo-ekspressen.

Hovedparten af forordningens regler på handicapområdet gælder dog også for strækninger under 250 km, og ligesom i forordningen om jernbanepassageres rettigheder fremgår det blandt andet, at bustransporttjenester bør komme alle borgere til gode. Samtidig bør handicappede og bevægelseshæmmede personer, uanset årsagen til deres handicap eller reducerede mobilitet og invaliditet samt deres alder eller andre forhold, have samme mulighed for at rejse med bus som andre borgere med henvisning til valgfrihed og ikke-diskriminering.

Det fremgår desuden, at transportørerne bør tage hensyn til behovene hos personer med handicap, når de træffer afgørelse om nye og nyligt ombyggede køretøjers udstyr. Desuden fremgår det, at medlemsstaterne bør bestræbe sig på at forbedre den eksisterende infrastruktur, hvis dette er nødvendigt at sikre handicappede og bevægelseshæmmede personers adgang og passende assistance.

Det fremgår ligeledes, at buspassagerers rettigheder bør omfatte, at de modtager oplysninger om den service, transportørerne yder før og under rejsen. Desuden skal alle væsentlige oplysninger til buspassagererne kunne formidles i alternative formater, som er tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede personer, hvis de efterspørger det. Det kan fx være stor skrift, klart og tydeligt sprog i lyd og på skrift, blindskrift, elektronisk kommunikation tilgængelig gennem fleksibel teknologi, eller lydbånd.

Hvis busselskaberne afviser en billetreservation skal det ligesom i forordningen for togpassagers rettigheder ske med udgangspunkt i en ikke-diskriminerende og velbegrundet årsag. Transportørerne skal desuden tilbyde reservation og billetter til handicappede og bevægelseshæmmede personer uden ekstra omkostninger.

Også her er der dog en række undtagelser, idet busselskaberne kan fravige kravene med henvisning til sundhed og sikkerhedsmæssige krav, køretøjets konstruktion eller infrastrukturen ved busstoppesteder, terminalerne indretning og nationale forhold.

Den eksisterende infrastruktur spiller dermed en afgørende rolle for, hvorvidt reglerne er gældende eller ej. Desuden er der ikke umiddelbart tekniske lovkrav om tilgængelighed i forbindelse med investeringer i ny infrastruktur ud over kravet om bestræbelser på at forbedre infrastrukturen med handicappede og bevægelseshæmmedes personers behov for øje.

EU's direktiv om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester

Ud over forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser er selve billetkøbet underlagt Direktiv EU 2019/882 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (herefter benævnt direktivet). Direktivet omhandler betalingsterminaler og visse selvbetjeningsterminaler såsom pengeautomater, billetautomater,

²¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782&from=DA>

selvbetjeningsautomater til check-in og interaktive selvbetjeningsterminaler. Her fremgår det, at produkter skal designes og produceres, så personer med handicap har de bedst mulige forudsætninger for at anvende dem, og at brugerne skal oplyses om tilgængelighedsfunktioner og deres anvendelse fx muligheden for at få læst indholdet på en hjemmeside højt. Kravet om tilgængelighed betyder, at udformning af produkter, udstyr, tjenester eller miljøer skal kunne anvendes af personer med handicap på lige fod med andre.

Også her er der dog undtagelser. EU-landene kan nemlig indføre en femårig overgangsperiode for operatørernes brug af tidligere godkendte faciliteter (anvendt før 28. juni 2025), så de må bruge disse produkter helt frem til 28. juni 2030. Undtagelsen giver samtidig mulighed for, at fx betalingsautomater kan anvendes indtil slutningen af deres økonomiske levetid, dog maksimalt 20 år efter de er taget i brug. Dermed kan der gå mange år, før tilgængelighedskravene bliver en realitet.

EU's direktiv om tilgængeligheden af offentlige organers websteder og mobilapplikationer

Direktiv EU 2016/2102 om tilgængeligheden af offentlige organers websteder og mobilapplikationer er ligeledes implementeret via Lov om tilgængelighed af offentlige og offentligretlige organers websteder og mobilapplikationer (webtilgængelighedsloven). Denne lov trådte i kraft den 23. september 2018. Her fremgår det, at offentligretlige organer, som fx trafikvirksomheder²², skal sikre, at deres websteder og mobilapplikationer er mere tilgængelige, ved at gøre dem opfattede, anvendelige, forståelige og robuste ved at opfylde en række fastlagte standarder eller tekniske specifikationer. Også her er der dog en række muligheder for at blive undtaget fra kravene, hvis de medfører en uforholdsmæssig stor byrde jf. paragraf 3 stk. 2, hvis man som myndighed kan gøre rede for den vurdering.

Nationale bestemmelser

I Danmark er de enkelte jernbaneselskabers forpligtelser skrevet ind i individuelle kontrakter, mens de regionale trafikkselskaber reguleres samlet i Lov om trafikkselskaber.²³ Det er dog forskelligt, hvilke krav kontrakterne stiller til information og billetkøb og deres tilgængelighed. I Lov om trafikkselskaber er der ingen sådanne krav ud over en beskrivelse af reglerne for individuel handicapørsel.

I kontrakten med **DSB** for perioden 2015-2024 fremgår det imidlertid, at det på alle stationer skal være muligt at købe adgang til at benytte toget, fx via billetautomater eller personlig betjening, baseret på DSB's vurdering. Det skal desuden altid være muligt at købe rejsehjemmel (altså billet) til hver enkelt rejse via internettet eller andre kanaler afstemt efter passagerernes behov og den teknologiske udvikling. DSB har dog ret til at pålægge billetprisen omkostningsdækkende gebyrer svarende til meromkostningerne ved personlig betjening set i forhold til køb af rejsehjemmel via internettet eller andre selvbetjeningskanaler. Samtidig er DSB forpligtet til at opretholde tilgængeligheden på det niveau, som gjaldt på det tidspunkt, kontrakten blev indgået og i overensstemmelse med gældende lovgivning samt at følge gældende ret og EU-lovgivning.²⁴ DSB's rækkevidde på tværs af landet vil umiddelbart betyde, at virksomheden i meget lille udstrækning vil kunne benytte sig af undtagelser fra EU-forordningernes bestemmelser.

Det fremgår desuden af et tillæg til kontrakten, at DSB er forpligtet til indsamle, udarbejde og implementere en statusoversigt over jernbanestationers tilgængelighed jf. EU-forordningen om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser. Tilgængelighedsdatabasen skal indgå i en fælles EU-database, som skal kunne tilgås af passagerer via en hjemmeside, så passagerer kan finde information om tilgængeligheden på de enkelte stationer forud for og under en planlagt rejse.²⁵

I **Arrivas** kontrakt fra 2020 er der imidlertid en række langt mere eksplicite krav til information og køb af billetter i kontraktens bilag 8 om salg og passagerservice. Her fremgår fx, at informationen til passagererne som

²² Offentligretlige organer er defineret i lovens §2.2, og ifølge Passagerpulsens vurdering bør trafikvirksomhederne på den baggrund klassificeres som sådan.

²³ <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2005/582>

²⁴ <https://www.trm.dk/media/v4rbkgjtj/kontrakt-mellem-trm-og-dsb-2015-2024-underskrevet-pdf-a-final-a.pdf>

²⁵ <https://www.trm.dk/media/gsvbtffi/tillaegskontrakt-33-tilgaengelighedsdatabase-final-a.pdf>

udgangspunkt skal være let tilgængelig på stationer, via hjemmeside og telefonservice i tidsrummet 06.00-24.00. Det fremgår desuden, at operatøren i togene som minimum skal informere passagererne om service i toget, næste station, forsinkelser, de vigtigste tilslutningsforbindelser og sikkerhedsforhold.

Informationen skal gives i den mest hensigtsmæssige form, herunder med særlig hensyntagen til høre- og/eller synshæmmedes behov. Samtidig er lokomotivføreren og salgspersonalet forpligtet til at have et indgående kendskab til alle typer af billetter og kort, der sælges, til de gældende køreplaner og restriktioner samt til rejseplaner for alle indenlandske togrejser og tilsluttende busforbindelser.

Det fremgår desuden, at kunden gebyrfrit skal kunne købe billet af eventuelt togpersonale, hvis kunden er ude af stand til at betjene en billetautomat og i øvrigt ikke har behov for assistance til ind- og udstigning af toget.²⁶

Vi har ikke undersøgt, hvordan det forholder sig i de øvrige kontrakter på lokalbanerne, da de som udgangspunkt er undtaget af EU's regler.

Opsummering

Manglende tekniske krav til informationssystemer, billetautomater samt den understøttende infrastruktur vil også fremover udgøre de største barrierer for konkrete forbedringer for adgangen til den kollektive transport både fysisk og digitalt for personer med nedsat bevægelighed på grund af et fysisk eller mentalt handicap, nedsat funktionsevne af andre årsager eller på grund af alder.

Desuden er der i forbindelse med udmøntningen af konkrete forbedringer tit tale om langsigtede investeringer i infrastruktur og materiel, som ofte har en levetid på 12-25 år afhængig af, om der er tale om investering i nye informationssystemer, betalingsautomater eller andet materiel.

Alligevel er det tydeligt at se, at retorikken omkring handicaptilgængelighed er blevet skærpet med EU's forordning om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester og den nye EU- forordning 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, som træder i kraft i 2023. Samtidig har området de seneste år fået markant mere fokus end tidligere.

I de nationale bestemmelser og kontrakter er der i meget varierende grad indført krav om tilgængelighed af information og billetkøb for passagerer med nedsat bevægelighed på grund af et fysisk eller mentalt handicap, nedsat funktionsevne af andre årsager eller på grund af alder. Selvom Arrivas kontrakt fra 2020 er mindre konkret end den oprindelige kontrakt fra 2009, er der her langt mere detaljerede oplysninger om informationskrav samt en forsat mulighed for at købe billet i toget, hvis passageren ikke har været i stand til at bruge billetautomaten. Med den kommende revision af EU-forordningen bliver det interessant at se, om det også igen vil blive mere udbredt hos andre operatører.

Det bliver derfor interessant at se, om den nye EU-forordning vil være med til at ændre fokus hos trafikvirksomhederne yderligere, og om rettigheder for personer med handicap fremover også bliver højere prioriteret politisk.

²⁶ <https://www.trm.dk/media/jdmiglh2/bilag-8-passagerservice.pdf>

Om denne undersøgelse

Den kvantitative del

Spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført 7.-21. april 2022 via Norstats befolkningspanel med en nettostikprøve på 2.051 besvarelser.

Antallet af besvarelser betyder, at den maksimale, statistiske usikkerhed på totaler er +/- 2,2 procentpoint.

Data er vejret på køn, alder, region og rejsefrekvens med kollektiv transport.

Sample-universet udgøres af et repræsentativt udsnit af danskere på 18 år og derover.

Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.

Den kvalitative del

Som en del af undersøgelsen har vi sendt spørgsmål til de trafikkselskaber og jernbaneoperatører og til interesseorganisationer på området, ligesom vi har gennemført et telefoninterview med en enkelt interesseorganisation, SAND, om konkrete eksempler på udfordringer.

Spørgsmål stillet til trafikvirksomheder:

1. Hvor stor en andel af jeres billetkøb foregår digitalt – og hvordan har det udviklet sig?
2. Hvor mange forskellige digitale løsninger tilbyder I og hvilke?
3. Hvad betyder digitaliseringen for jeres forretning – klare gevinster og umiddelbare benspænd (er det fx med til at spare jer for udgifter, eller koster det jer flere penge, og hvilken betydning har det for antallet af kunder/passagerer)?
4. Hvilke produktløsninger tilbyder I til passagerer uden bankkonto, smartphone og mobil og hvor meget dyrere er disse billetter end de digitale?
5. Hvad gør I for at hjælpe ældre, borgere med fysiske handicap og psykiske handicap og andre sårbare grupper fx. hjemløse, når det gælder digitale løsninger i den kollektive transport, som fx rejseplanlægning, billetkøb, køb og optankning af Rejsekort?
6. Hvad ser I af muligheder og opmærksomhedspunkter i fremtiden inden for digitalisering og kollektiv transport?
7. Har I gjort jer nogen overvejelser omkring den kommende EU- forordning 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og de nye krav til køb af billetter?

Spørgsmål stillet til interesseorganisationer:

1. I hvilke situationer oplever de borgere, som I repræsenterer udfordringer med digitaliseringen i den kollektive transport?
2. Har I nogen fornemmelse af, hvor mange af de borgere, som I repræsenterer, der har de ovenstående problemer? (Groft estimat er ok)
3. Har I nogen fornemmelse af, hvor mange af de borgere, som I repræsenterer det afholder fra at bruge den kollektive transport?
4. Har der været nogen klare gevinster for de borgere, som I repræsenterer ved digitaliseringen, som I gerne vil fremhæve?
5. Såfremt I har nogen konkrete eksempler eller cases som I har lyst til at dele må I også meget gerne sende dem. Hvis vi medtager dem i vores endelig rapport, skal I nok blive kontaktet direkte, og naturligvis nævnt i rapporten, som I selvfølgelig meget gerne må dele. Rapporten bliver offentliggjort i begyndelsen af juni 2022.

Om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uvildige, uafhængige og troværdige stemme i den kollektive transport. Vi er en del af Forbrugerrådet Tænk, og vi arbejder for en bedre kollektiv transport og for mere klima- og miljøvenlig mobilitet.

I Passagerpulsen lytter vi til passagererne, laver undersøgelser om relevante temaer og tendenser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi har en unik viden, som vi bruger til at give passagererne en stærk stemme i den offentlige debat om bedre bus, tog, metro og letbane. Vi skaber forbedringer ved at synliggøre passagerernes oplevelser og behov og gå i dialog med selskaber, operatører og politikere om dem.

For at styrke passagerernes stemme og sikre, at de er i centrum for udviklingen af den kollektive transport, har Passagerpulsen i samarbejde med regioner og trafikelskaber oprettet fem regionale passagerråd. Her kan repræsentanter fra forskellige passagergrupper komme til orde og give input til udviklingen af den kollektive transport i den enkelte region.

Via Forbrugerrådet Tænk er Passagerpulsen repræsenteret i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, og vi laver høringssvar med udgangspunkt i vores viden om passagererne.

Passagerpulsen blev oprettet den 1. oktober 2014 under den politiske aftale om Bedre og Billigere Kollektiv Trafik, som SR-regeringen, Dansk Folkeparti, Socialistisk Folkeparti og Enhedslisten stod bag. Der blev afsat 30 millioner til Passagerpulsen frem til og med 2018. Denne bevilling blev siden forlænget med ét år.

Den 2. april 2020 meddelte en forligskreds bestående af regeringen (Socialdemokraterne), Radikale Venstre, Socialistisk Folkeparti, Enhedslisten og Alternativet, at der blev givet en ny bevilling på 6,5 mio. kr. årligt til Passagerpulsen i perioden fra den 1. januar 2020 til den 31. december 2023.

Bilag A: Undersøgelsens spørgeskema

BAGGRUND

B1: Hvad er dit køn?

Mand
Kvinde
Andet

B2: Hvad er din alder?

Notér:

B3: I hvilket geografisk område er du bosat?

Region Hovedstaden, minus Bornholm
Bornholm
Region Sjælland
Fyn og Øerne
Syd- og Sønderjylland
Region Midtjylland
Region Nordjylland
Er ikke bosat i Danmark → afslut

B4: Hvad er din højeste afsluttede uddannelse?

Folkeskole (7.-10. klasse)
Gymnasial uddannelse
Erhvervsuddannelse
Kort videregående uddannelse (1-2 år)
Mellemlang videregående uddannelse (3-4 år)
Lang videregående uddannelse (5+ år)
Andet, notér:

B5: Har du kørekort?

Ja
Nej

B6: Hvor mange biler er der i husstanden?

Ingen
1
2
3 eller flere

B7: Hvilke af følgende enheder har du?

Smartphone

Tablet (fx iPad)

PC

Mac

Andre enheder, der kan bruges til apps, internetadgang m.v.

Ingen af disse

B8: Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?

5-7 dage om ugen

3-4 dage om ugen

1-2 dage om ugen

1-3 dage om måneden

1-2 dage i kvartalet

1-3 dage om året

Sjældnere

Aldrig

Frascreen 'aldrig', når/hvis der allerede er indsamlet 400 eller flere besvarelser.

SPØRGSMÅL TIL IKKE-BRUGERE**[B8:8]****Spm.1: Hvorfor rejser du aldrig med kollektiv transport? Gerne flere svar**

For langt til nærmeste togstation/busstoppested

For få afgang

Passer ikke med mit rejsemønster

For lang rejsetid sammenlignet med bil, cykel m.v.

For dyrt i forhold til bil, cykel m.v.

Jeg ved ikke hvordan man køber billet

Det er besværligt at købe billet

Det er besværligt at finde ud af køreplaner

Det er besværligt at gennemskue priser og zoner

Andre årsager, angiv:

Ved ikke

[Spm.1: 7,8,9 og IKKE 1,2,3,4,5] [single]**Spm.1B: Ville du overveje at bruge kollektiv transport, hvis det var nemmere?**

Helt sikkert

Sandsynligvis

Måske/måske ikke

Sandsynligvis ikke

Helt sikkert ikke

PLANLÆGNING**IT:****Spørgsmålene stilles kun til dem, der rejser med kollektiv transport [B8: 1-7]****Indledning:**

De næste spørgsmål handler om planlægning af dine rejser med kollektiv transport. Ved 'planlægning' forstås søgning på afgangstider, rejserute og/eller orientere dig om eventuelle forsinkelser, inden du tager afsted.

I spørgsmålene skelnes desuden mellem hhv. *kendte* og *ukendte* rejser.

Ved 'kendte rejser' forstås de rejser, du foretager enten dagligt eller af og til.

Ved 'ukendte rejser' forstås de rejser, der ikke er 'kendte', dvs. rejser du enten aldrig tidligere har foretaget, og/eller rejser du tidligere har foretaget, men ikke er helt fortrolig med.

[Batteri]

Spm.2: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at planlægge hhv. dine *kendte* og *ukendte* rejser med kollektiv transport?

Skala (rækker):

Kendte rejser

Ukendte rejser

Svarmuligheder (kolonner), Multiple:

Rejseplanens app

Rejseplanens hjemmeside

Trafikselskabets / togselskabets app

Trafikselskabets / togselskabets hjemmeside

Google

Andre digitale selvbetjeningsløsninger, angiv:___

Bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger **[Må ikke kunne vælges sammen med svar 1-6]**

Har ikke et informationsbehov ved denne type rejser **[Må ikke kunne vælges sammen med svar 1-6]**

Foretager aldrig denne type rejser **[Må ikke kunne vælges sammen med svar 1-6, IT: kan ikke vælges både for kendte og ukendte rejser, for så passer man ikke ind i undersøgelsen!]**

[Spm.2_1: 7]

[Multiple]

Spm.2A: Hvorfor bruger du ikke digitale selvbetjeningsløsninger, når du planlægger dine kendte rejser?

Er besværlige at anvende

Er teknisk ustabile

Er for ufleksible

Giver upålidelig information

Andre årsager, angiv:___

Foretrækker 'ikke-digitale' løsninger **[Single]**

Familiemedlem, ven, bekendt, arbejdsgiver m.v. gør det for mig **[Single]**

[Spm.2A: 7]

Spm.2B: Du har svaret, at du ikke selv bruger digitale selvbetjeningsløsninger til at planlægge dine 'kendte' rejser. Vil du selv kunne anvende digitale selvbetjeningsløsninger til at planlægge disse rejser, hvis ikke andre gjorde det for dig?

Ja

Nej

Ved ikke

[Spm.2_2: 7]

[Multiple]

Spm.3A: Hvorfor bruger du ikke digitale selvbetjeningsløsninger, når du planlægger dine ukendte rejser?

Er besværlige at anvende

Er teknisk ustabile

Er for ufleksible

Giver upålidelig information

Andre årsager, angiv:___

Foretrækker 'ikke-digitale' løsninger **[Single]**

Familiemedlem, ven, bekendt, arbejdsgiver m.v. gør det for mig **[Single]**

[Spm.3A: 7]

Spm.3BD: Du har svaret, at du ikke selv bruger digitale selvbetjeningsløsninger til at planlægge dine 'ukendte' rejser. Vil du selv kunne anvende digitale selvbetjeningsløsninger til at planlægge disse rejser, hvis ikke andre gjorde det for dig?

Ja

Nej

Ved ikke

[Spm.2: 1-6 for enten kendte eller ukendte rejser, eller begge]

Spm.4: Hvis du tænker generelt på planlægning af dine rejser. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov?

Slet ikke

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

Fuldstændig

[Spm.4: 3,4,5]

[Multiple]

Spm.5A: I hvilke situationer gør de digitale selvbetjeningsløsninger det nemmere at planlægge dine rejser?

Ukendte rejser

Længere rejser

Grupperejser

Rejser der involverer flere kollektive transportmidler

Rejser der involverer flere forskellige selskaber

Planlagte driftsforstyrrelser (sporarbejder m.v.)

Akut opståede driftsforstyrrelser (forsinkelser m.v.)

Når der ikke er køreplaner på stationen / ved stoppestedet

Andre situationer, angiv:___

[Spm.4: 1,2,3]

[Multiple]

Spm.5B: I hvilke situationer gør de digitale selvbetjeningsløsninger det mere besværligt at planlægge dine rejser?

Ukendte rejser

Længere rejser

Grupperejser

Rejser der involverer flere kollektive transportmidler

Rejser der involverer flere forskellige selskaber

Planlagte driftsforstyrrelser (sporarbejder m.v.)

Akut opståede driftsforstyrrelser (forsinkelser m.v.)

Andre situationer, angiv:___

[Spm.4:1,2,3]

[Multiple]

Spm.5C: Hvis du tænker på de situationer, hvor digitale selvbetjeningsløsninger ikke fuldt ud dækker dine informationsbehov ved planlægning af dine rejser. Hvilke andre 'ikke-digitale' løsninger anvender du?

Trykte køreplaner

Selskabernes telefoniske kundeservice

Personale på togstationer og/eller busterminaler

Køreplaner opsat på stationer / ved stoppesteder

Spørger medpassagerer til råds

Andre 'ikke-digitale' løsninger, angiv:___

Anvender aldrig 'ikke-digitale' løsninger

[Spm.2_1: 7][Spm.2_2:7][Spm.5C:1,2,3,4,5,6]

[Multiple]

Spm.5D: Du har svaret, at du i nogle situationer anvender ikke-digitale løsninger ved planlægning af dine rejser. Hvad er det disse løsninger kan, som digitale selvbetjeningsløsninger *ikke* kan?

Skriv her:___

[Spm.1_1:1,2,3,4,5,6 og/eller Spm.1_2:1,2,3,4,5,6]

Spm.6: Alt i alt, hvad har indførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger generelt betydet for dine muligheder for at planlægge dine rejser?

Gjort det meget mere besværligt

Gjort det mere besværligt

Ingen forskel

Gjort det nemmere

Gjort det meget nemmere

INFORMATION OM PRISER OG KØB AF BILLET

IT:

Spørgsmålene stilles kun til dem, der rejser med kollektiv transport [B8: 1-7]

Indledning:

De næste spørgsmål handler om information i forbindelse med at finde priser og købe billet. Med 'billet' menes alle typer billetter, inklusive periodekort, klippekort og Rejsekort.

[Multiple]

Spm.7: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om priser og købe billet?

Rejseplanens app

Rejseplanens hjemmeside

Trafikselskabets / togselskabets app

Trafikselskabets / togselskabets hjemmeside

Rejsekortets hjemmeside

Billetautomater

Rejsekortautomater

Andre digitale løsninger, angiv:___

Bruger ikke digitale selvbetjeningsløsninger [Single]

[Spm.7: 9]

[Multiple]

Spm.7A: Hvorfor bruger du ikke digitale selvbetjeningsløsninger, når du skal finde information om priser og købe billet?

Er besværlige at anvende

Er teknisk ustabile

Er for ufleksible

Giver upålidelig information

Andre årsager, angiv:___

Foretrækker 'ikke digitale' løsninger **[Single]**

Familiemedlem, ven, bekendt, arbejdsgiver m.v. søger information for mig **[Single]**

Har ikke behov for at søge information om billetter, priser m.v. **[Single]**

[Spm.7A: 7]

Spm.7B: Du har svaret, at du ikke selv bruger digitale selvbetjeningsløsninger til at søge søger information om priser og købe billet. Vil du selv kunne anvende digitale selvbetjeningsløsninger til at søge information disse rejser og købe billet, hvis ikke andre gjorde det for dig?

Ja

Nej

Ved ikke

[Spm.7: 1,2,3,4,5,6,7,8]

Spm.8: Hvis du tænker generelt på situationer, hvor du har behov for at finde information om priser og købe billet. I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov?

Slet ikke

I lav grad

I nogen grad

I høj grad

Fuldstændig

[Spm.8: 3,4,5]

[Multiple]

Spm.8A: I hvilke situationer gør de digitale selvbetjeningsløsninger det nemmere, når du skal finde information om priser og købe billet?

Ukendte rejser

Længere rejser

Grupperejser

Rejser der involverer flere kollektive transportmidler

Rejser der involverer flere selskaber

Medtagning af cykel eller løbehjul

Andre situationer, angiv:___

[Spm.8: 1,2,3]

[Multiple]

Spm.8B: I hvilke situationer er de digitale selvbetjeningsløsninger mangelfulde eller utilstrækkelige, når du skal finde information om priser og købe billet?

Ukendte rejser

Længere rejser

Grupperejser

Rejser der involverer flere kollektive transportmidler

Rejser der involverer flere selskaber

Medtagning af cykel eller løbehjul

Andre situationer, angiv:___

[Spm.8: 1,2,3]

[Multiple]

Spm.8C: Hvis du tænker på de situationer, hvor digitale selvbetjeningsløsninger ikke fuldt ud dækker dine behov, når du skal finde information om priser og købe billet. Hvilke andre 'ikke-digitale' løsninger anvender du?

Selskabernes telefoniske kundeservice

Fysiske salgssteder

Opslag på stationer og/eller ved stoppesteder

Trykte foldere

Andre løsninger, angiv:___

Anvender aldrig 'ikke-digitale' løsninger

[Spm.8C: 1,2,3,4,5]

[Multiple]

Spm.8D:

Skriv her:___

Spm.9: Alt i alt, hvad har indførelsen af 'digitale selvbetjeningsløsninger' betydet for dine muligheder for at finde information om priser og købe billet?

Gjort det meget mere besværligt

Gjort det mere besværligt

Ingen forskel

Gjort det nemmere

Gjort det meget nemmere

INFORMATION UNDERVEJS PÅ REJSEN

IT:

Spørgsmålene stilles kun til dem, der rejser med kollektiv transport [B8: 1-7]

De næste spørgsmål handler om information undervejs på dine rejser med kollektiv transport.

[Multiple]

Spm.10: Hvilke af følgende digitale selvbetjeningsløsninger anvender du til at finde information om din rejse undervejs?

Rejseplanens app

Rejseplanens hjemmeside

Trafikselskabets / togselskabets app

Trafikselskabets / togselskabets hjemmeside

Trafikselskabets / togselskabets sms tjeneste

Google/Google maps

Har ikke behov for at søge ikke information vha. digitale selvbetjeningsløsninger undervejs på mine rejser

[Single]

Søger ikke selv information undervejs. Andre gør det for mig **[Single]**

[Spm.10: 8][Multiple]

Spm.10A: Du har svaret, at du ikke selv anvender digitale selvbetjeningsløsninger til at søge søger information undervejs på dine rejser. Vil du selv kunne anvende digitale selvbetjeningsløsninger som fx Rejseplanen, apps eller hjemmesider til at søge information undervejs på dine rejser, hvis ikke andre gjorde det for dig?

Ja, Rejseplanen

Ja, apps

Ja, hjemmesider

Nej **[Single]**

Ved ikke **[Single]**

[Spm.10: 1-7][Multiple]

Spm.11: Hvilke af følgende ikke-digitale løsninger anvender du til at finde information om din rejse undervejs?

Infoskærme i bussen / toget / på stationer / ved busstoppesteder
Trykt information opsat på stationer / ved busterminaler / ved busstoppesteder
Spørger personale på stationen / ved busterminalen / i bussen / toget
Højtalerudkald på stationen / ved busterminalen / i bussen / toget
Elektroniske nedtællingstavler stationen / ved busterminalen / ved busstoppestedet
Ringer til selskabets telefoniske kundeservice
Spørger medpassagerer til råds
Andre 'ikke digitale' løsninger, angiv:____
Søger ikke information vha. 'ikke-digitale' løsninger undervejs på mine rejser **[Single]**

[Spm.10=1,2,3,4,5,6]

Spm.12: I hvilken grad dækker digitale selvbetjeningsløsninger dine behov for at finde information undervejs på rejsen?

Slet ikke
I lav grad
I nogen grad
I høj grad
Fuldstændig

[Spm.12:1,2,3][Multiple]

Spm.13: I hvilke situationer er digitale løsninger mangelfulde eller utilstrækkelige, når du har behov for at finde information undervejs på rejsen?

Ved skift mellem kollektive transportmidler
Ved planlagte driftsforstyrrelser (sporarbejder m.v.)
Ved akut opståede forsinkelser / driftsforstyrrelser
Andre situationer, angiv:____

PÅLIDELIGHED OG TILLID

De sidste spørgsmål handler om pålidelighed og tillid til digitale løsninger i kollektiv transport.

IT:

Spørgsmålene stilles kun til dem, der rejser med kollektiv transport [B8: 1-7]

[Batteri][Randomiser]

Spm.14: Hvor ofte har du oplevet noget af følgende

Jeg kunne ikke checke mit rejsekort ind
Jeg kunne ikke checke mit rejsekort ud
Rejseplanens hjemmeside virkede ikke / var utilgængelig
Rejseplanens app virkede ikke / gik ned
Trafikselskabets hjemmesider, hvor jeg køber billet virkede ikke / var utilgængelig
Appen hvor jeg køber billet virkede ikke / gik ned

Skala:

Hver gang
Ofte
Af og til
Sjældent
Aldrig
Ikke relevant / bruger ikke

[Batteri][Randomiser]

Spm.15: Er du nervøs for, at noget af følgende ikke fungerer, når du rejser med kollektiv transport?

Checke rejsekort ind/ud

Rejseplanens hjemmeside
Rejseplanens app
Printe billet ud

Skala:

Ja
Nej
Bruger ikke / ikke relevant

[Spm.15_1: 1]

Spm.16A: Hvorfor er du nervøs for, at du ikke kan tjekke dit rejsekort ind/ud?

Skriv her:

[Spm.15_2: 1]

Spm.16B: Hvorfor er du nervøs for, at rejseplanens hjemmeside ikke virker?

Skriv her:

[Spm.15_3: 1]

Spm.16C: Hvorfor er du nervøs for, at rejseplanens app ikke virker?

Skriv her:

[Spm.15_4: 1]

Spm.16D: Hvorfor er du nervøs for, at du ikke kan printe din billet ud?

Skriv her:

© **Forbrugerrådet Tænk København 2022**

**Rapporten er udarbejdet af:
Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk**

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk
Ryesgade 3A, 2. th, 2200 København N.
Telefon: +45 77 41 77 41
E-mail: passagerpulsens@fbr.dk
Hjemmeside: www.passagerpulsens.taenk.dk