

Rejseundersøgelse af Øresundsrejsende

Endelig rapport

Interreg

Öresund-Kattegat-Skagerrak
European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION

Juni 2022



Skånetrafiken



Region
Hovedstaden



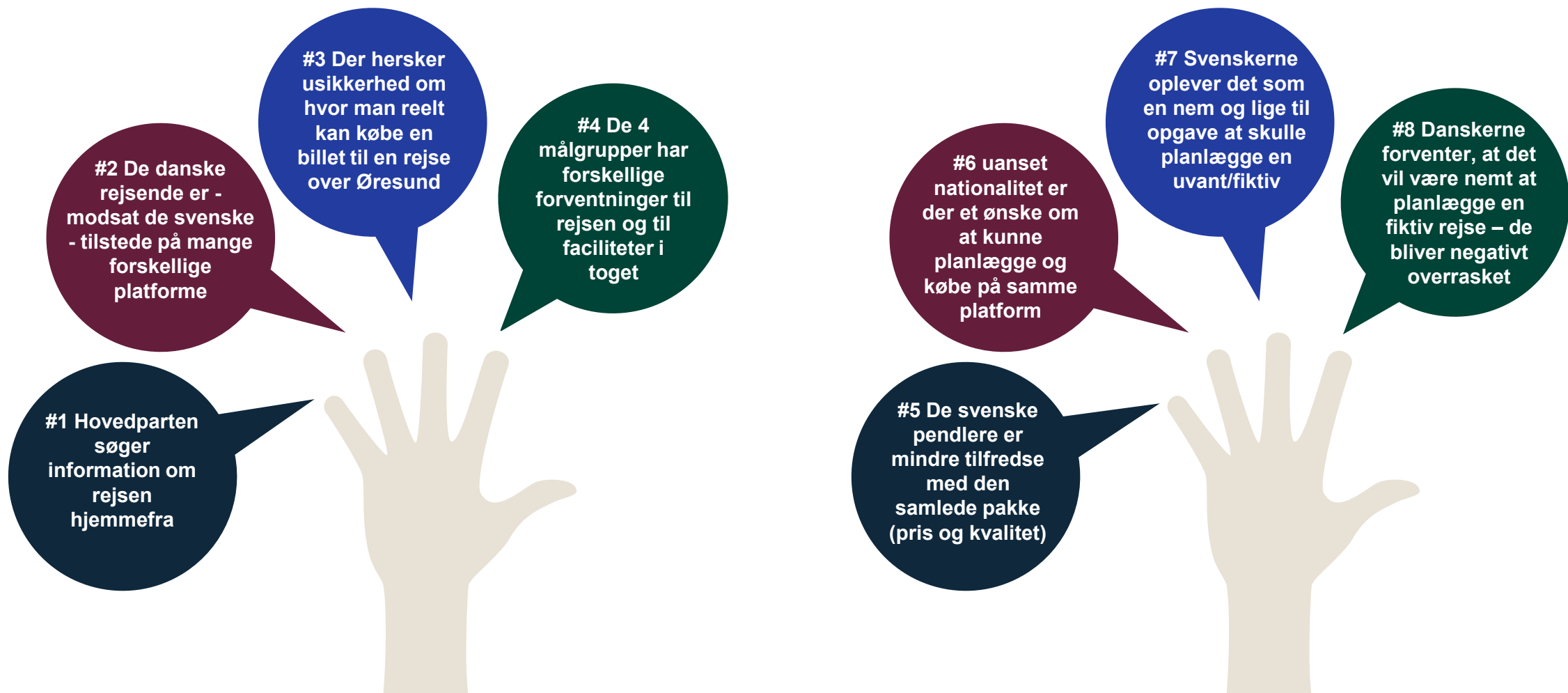
Epinion

Indhold

3	<u>Hovedkonklusioner</u>
7	<u>Indledning</u>
12	<u>Rejsen over Øresund</u>
13	<u>Informationssøgning og planlægning</u>
19	<u>Køb af billet</u>
28	<u>Selve rejsen</u>
33	<u>Evaluering af rejsen</u>
40	<u>Case journeys</u>
50	<u>Den fiktive rejse over Øresund</u>
51	<u>Baggrund og formål</u>
57	<u>Customer journey</u>
59	<u>Informationssøgning og planlægning</u>
66	<u>Billetkøb</u>
72	<u>Forventninger</u>
76	<u>Bilag</u>

Hovedkonklusioner

Analysens hovedkonklusioner kan kort sammenfattes i 8 punkter...



Hovedkonklusionerne mere uddybet (i)



#1

Analysen viser at hovedparten - uanset rejseformål - vælger at **søge information om rejsen hjemmefra**, og her oplever især de svenske rejsende at deres søge app (Skånetrafik app) er opdateret mens de danske rejsende hyppigere kan opleve at der er et mismatch mellem den information de fik hjemmefra og den information, der møder dem på stationen (trafiktavlerne).

#2

Danskerne er tilstede på **mange forskellige platforme** både i relation til at søge omkring trafikinformation i forbindelse med planlægning af en rejse, men også under rejsen, og når de skal købe en billet. Her er de svenske rejsende mere koncentreret omkring en platform i form af Skånetrafik app'en. Her finder de både den nødvendige information ligesom de kan planlægge og købe deres billet i app'en.

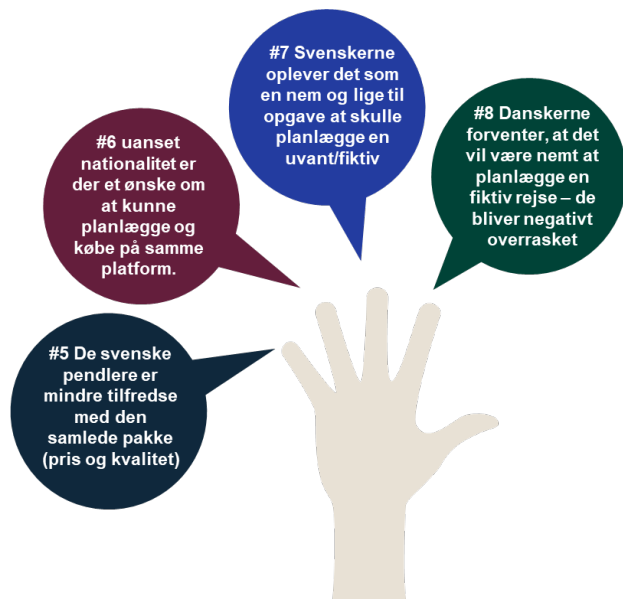
#3

Analysen viser, at der er en **usikkerhed om hvor man reelt kan købe en billet** til en rejse over Øresund. Fx tror mange danskere, at de kan købe en billet på DSB app, DSB's hjemmeside eller i på Rejseplanens app og hjemmeside. De svenske rejsende er mindre i tvivl.

#4

De 4 målgrupper har forskellige forventninger til rejsen og til faciliteter i toget. Pendlerne er dem, som benytter togets faciliteter mindst. Deres primære krav er rettidighed og en siddeplads. Fritidsrejsende, Erhvervsrejsende og de Flyrejsende vil gerne have en servicevogn, at der er plads til bagage, og at de kan oplade deres devices. Alle ønsker et personale ombord da det øger trygheden.

Hovedkonklusionerne mere uddybet (ii)



#5

Det fremkommer også af analysen, at de **svenske pendlere er mindre tilfredse med den samlede pakke (pris og kvalitet)** end de danske pendler. Det hænger formodentligt sammen med, at de svenske rejsende sammenligner priser over Øresund med prisen for andre rejser med den kollektive transport i Sverige og kan her se, at de for samme pris vil kunne rejse længere i Sverige. Det bekræfter de kvalitative interview.

#6

De rejsende, uanset nationalitet, foretrække i høj grad at have så meget som muligt på telefonen og allerhelst vil man kunne **planlægge og købe på samme platform**. Og meget gerne via apps.

#7

Svenskerne oplever det som en nem og lige til opgave at skulle planlægge en uvant/fiktiv rejse til enten Vikingemuseet i Roskilde eller til Bakken i Klampenborg. Både planlægning og køb foregår primært gennem Skånetrafik app'en. De kommer hurtigt frem til både afgang og type af billet. 24 timers billetten er populær. Google Maps er den foretrukne søgeplatform til "last-mile".

#8

Danskerne forventer, at det vil være nemt at planlægge en fiktiv rejse til Lund eller Ystad Saltsjöbad. De ønsker intuitivt at benytte kendte platforme som Rejseplanens app eller DSB's app. Frustrationerne melder sig når de ikke kan søge rejsen frem her. Og når de lander på DSB.dk, opleves det som gammeldags, at de skal ringe til DSB Udland eller gå i betjent salg / automater på stationen.

Indledning

Læsevejledning og metode

Læsevejledning

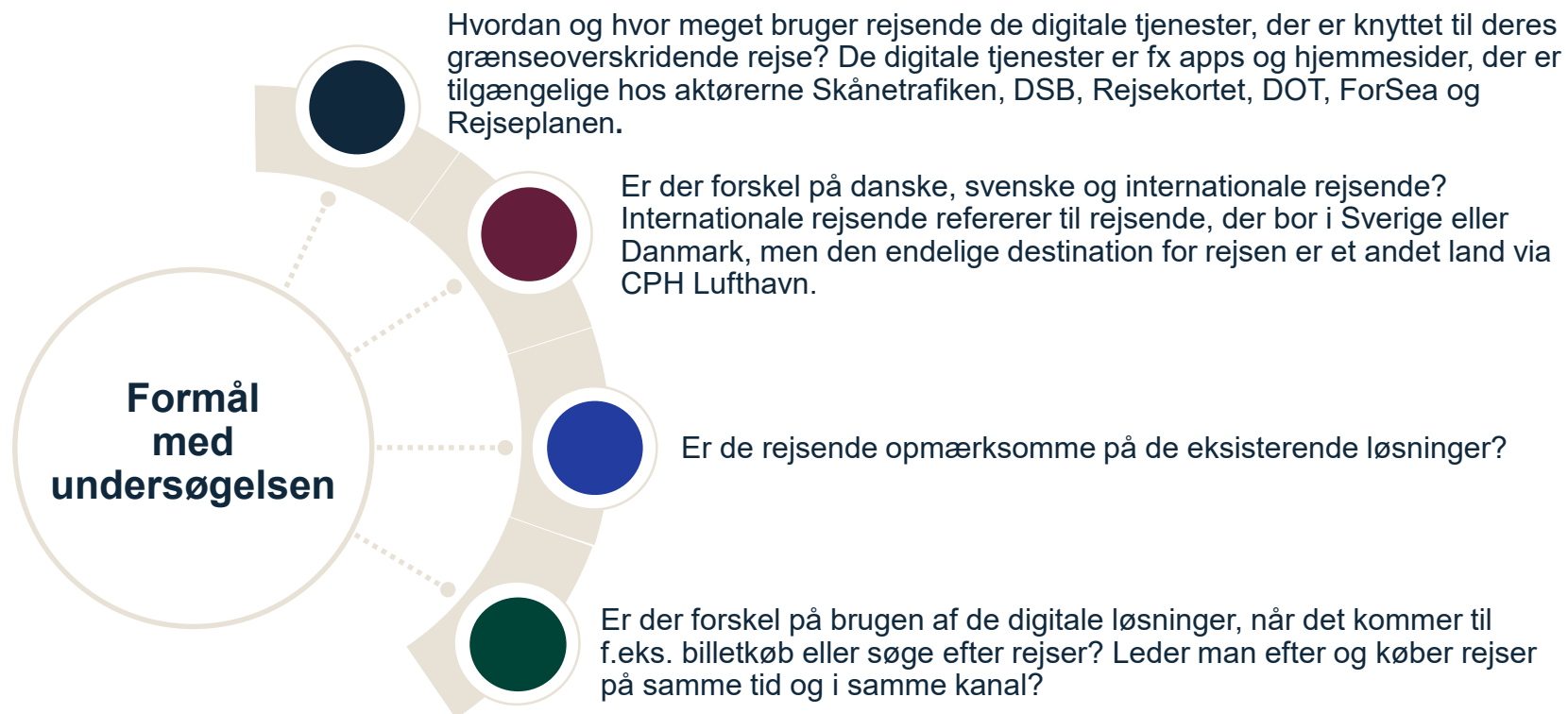
- Efter Indledning, følger kapitlet: 'Rejsen over Øresund'. Her gennemgås hver af de touch points de rejsende er blevet spurgt ind til: 1) Informationssøgning og Planlægning, 2) Køb af billet, 3) Selve rejsen og 4) Evaluering af rejsen. De kvantitative resultater suppleres og understøttes løbende af indsigter fra de kvalitative interview.
- Hernæst kommer et kapitel med Case journeys - en for hver af de fire målgrupper. De bygger udelukkende på kvalitative indsigter.
- De sidste kapitel: 'Den Fiktive rejse' viser resultaterne fra øvelsen om at planlægge en uvant/fiktiv rejse over Øresund.
- Det fremgår tydeligt på slidet når besvarelserne markant adskiller sig indenfor en målgruppe ift. Rejseformål, Digitaliseringsgrad, Dansk/svensk talende, Rejselængde/geografi, Salgskanal og Billettype.
- Rejselængde/geografi er opgjort på rejser under og over 1 times varighed. På rejser under 1 time kan man komme fra Københavns brokvarterer til Malmö eller Lund.

Metode

- Analysen er baseret på 1123 spørgeskemabesvarelser blandt danske og svenske rejsende og 10 kvalitative interview med rejsende over Øresund. De 10 er rekrutteret via survey'en.
- Herudover er der gennemført 12 kvalitative interview med informanter, der har skulle planlægge en uvant/fiktiv rejse over Øresund. De er rekrutteret via Epinions kvalitative panel.
- Analysen og rapporten skildrer 4 målgrupper (rejseformål): Pendlere, Erhvervsrejsende, Fritidsrejsende og Rejsende til Lufthavnen.

Baggrund for og formål undersøgelsen

Rejseundersøgelsen skal være med til at danne grundlag for en dialog mellem relevante transportaktører i Øresundsregionen. Projektet står bl.a. oven på en undersøgelse fra 2019 om "Hindringer for rejsende på tværs af Øresund".



- Siden Øresundsbroen blev åbnet i 2000, har det været muligt at købe billet til kollektiv transport på begge sider af Øresund: billetten gælder både i busser og tog samt metro og færge - en såkaldt Øresundsbillet.
- Billetten er gyldig i Øresundsområdet, som geografisk dækker hele Skåne og et geografisk område på Sjælland, der svarer til det gamle HT område.
- Selvom Øresundsbilletterne er gyldige for alle aktører, er det kun DSB og Skånetrafiken, der har direkte kundeansvar for Øresundsrejsende.
- Generelt er kundetilfredsheden lavere, når den rejsende krydser Øresund, end når der rejses lokalt i et land.

Undersøgelsens målgrupper er defineret ud fra rejseformål på deres igangværende eller seneste rejse over Øresund



Pendlere (18%)

- Rejse til arbejdsplads eller uddannelsessted
 - Krydser Øresund minimum 3 gange om ugen
- 18% af de interviewede er Pendlere, heraf
- 46% danskere
 - 54% svenskere
 - 77% er på en rejse under 1 time
 - 23% er på en rejse over 1 time



Erhvervsrejsende (13%)

- Rejse i forbindelse med arbejde (fx til møde, konference)
- eller
- Rejser til arbejdsplads eller uddannelsessted, men mindre end 3 gange om ugen
- 13% af de interviewede er Erhvervsrejsende, heraf
- 37% danskere
 - 63% svenskere
 - 54% er på en rejse under 1 time
 - 46% er på en rejse over 1 time



Fritidsrejsende (48%)

- Rejse i din fritid (fx oplevelser, besøge venner eller familie)
- 48% af de interviewede er Fritidsrejsende, heraf
- 33% danskere
 - 67% svenskere
 - 61% er på en rejse under 1 time
 - 39% er på en rejse over 1 time



Flyrejsende (22%)

- Rejse til/fra Københavns lufthavn
- 22% af de interviewede er Flyrejsende, heraf:
- 100% svenskere
 - Målgruppen består kun af svenskere, da undersøgelsen udelukkende indeholder rejsende der har krydset Øresund
 - 70% er på en rejse under 1 time
 - 30% er på en rejse over 1 time

De rejsende med Øresundstoget er forholdsvis digitale, så deres digitaliseringsgrad har begrænset betydning for informationssøgning og billetkøb

Digitaliseringsgrad

- Graden af digitalisering blandt de rejsende i Øresundstoget er identificeret via:
- Spørgsmål omhandlende ejerskab af digitale løsninger
 - NemID/MitID/BankID (bruges fx til e-Boks og Netbank)
 - Computer eller tablet
 - Smartphone (Telefon, der kan gå på nettet)
 - Adgang til internet i mit hjem
 - MobilePay, Swish, Samsung, Apple eller Google Pay
 - Betalingskort/Dankort
- Hvordan man oftest betaler i udvalgte sammenhænge
 - Handler i en fysisk butik
 - Handler online
 - Betaler for en billet til den kollektive trafik
 - Betaler for en billet til din rejse mellem Danmark og Sverige
 - Betaler for en flybillet

15%

Meget digitale

De meget digitale rejsende har samtlige af de digitale løsninger, og betaler oftest med deres smartphone i fysiske butikker, når de handler på nettet eller ved køb af billet til den kollektive transport.

De svenske rejsende (16%) er en smule mere digitale, end de danske rejsende (12%).

75%

Digitale

De digitale rejsende har de fleste af de digitale løsninger, og betaler oftest med betalingskort på tværs af de udvalgte sammenhænge.

10%

Mindre digitale

De mindre digitale er også digitale. Størstedelen har mange af de digitale løsninger, men mindre end halvdelen har MobilePay, Swish, Samsung, Apple eller Google Pay. Et fåtal angiver at have kontanter som deres oftest brugte betalingsform.

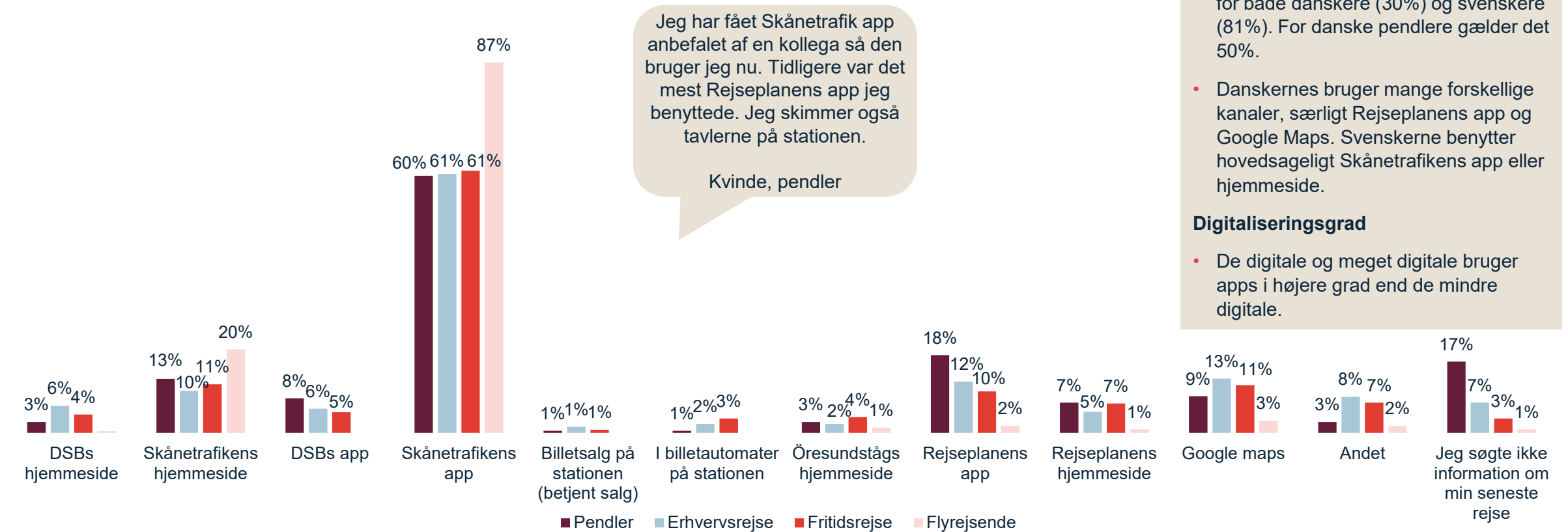
Rejsen over Øresund

Informationssøgning og Planlægning

Svensker holder sig hovedsageligt til Skånetrafik app mens de danske rejsende har et mere fragmenteret søgemønster. De fleste foretrækker at søge information via apps

Hvor søgte du efter information om din nuværende rejse med kollektiv transport mellem Danmark og Sverige?

N=1123



De danske og svenske rejsende

- Skånetrafikens app er den mest benyttede kanal til at søge information for både danskere (30%) og svenskere (81%). For danske pendlere gælder det 50%.
- Danskernes bruger mange forskellige kanaler, særligt Rejseplanens app og Google Maps. Svenskerne benytter hovedsageligt Skånetrafikens app eller hjemmeside.

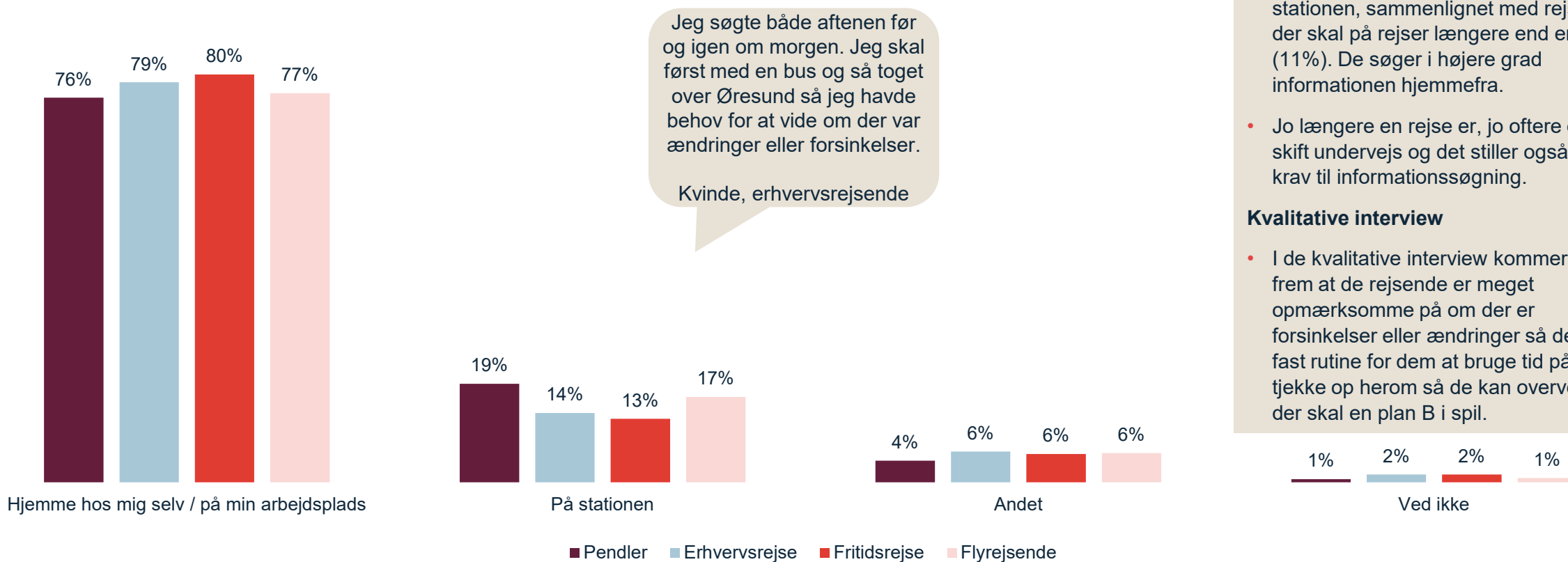
Digitaliseringsgrad

- De digitale og meget digitale bruger apps i højere grad end de mindre digitale.

Hovedparten søger information inden de tager afsted til stationen, det sker både på ud- og hjemrejsen

Hvor befandt du dig henne, da du søgte information om din nuværende rejse med kollektiv transport mellem Danmark og Sverige?

N=1060



Rejselængde/geografi

- På rejser under en time er der flere (17%), der først søger information på stationen, sammenlignet med rejsende der skal på rejser længere end en time (11%). De søger i højere grad informationen hjemmefra.
- Jo længere en rejse er, jo oftere er der skift undervejs og det stiller også andre krav til informationssøgning.

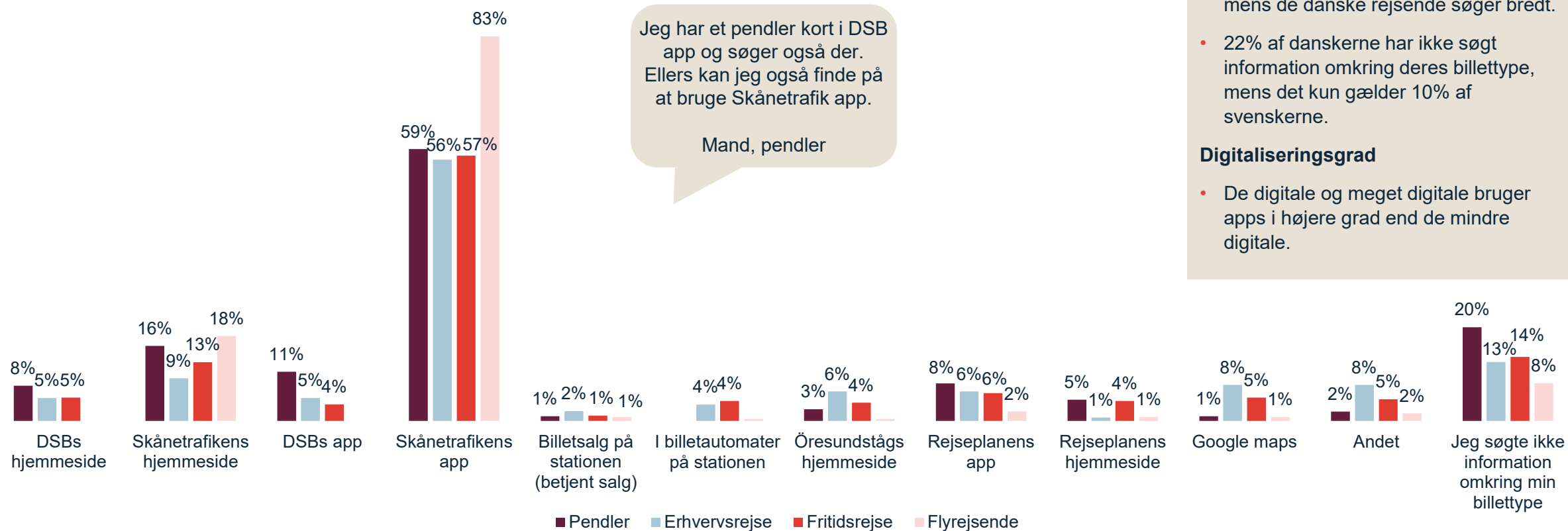
Kvalitative interview

- I de kvalitative interview kommer det frem at de rejsende er meget opmærksomme på om der er forsinkelser eller ændringer så det er fast rutine for dem at bruge tid på at tjekke op herom så de kan overveje om der skal en plan B i spil.

Uanset rejseformål er Skånetrafik app populær men også DSB's platforme og Rejseplanen benyttes. Google maps er mest populær blandt de erhvervsrejsende

Hvor søgte du efter information omkring din billettype til din rejse med kollektiv transport mellem Danmark og Sverige?

N=1123



De danske og svenske rejsende

- De svenske rejsende benytter primært Skånetrafikens app eller hjemmeside, mens de danske rejsende søger bredt.
- 22% af danskerne har ikke søgt information omkring deres billettype, mens det kun gælder 10% af svenskerne.

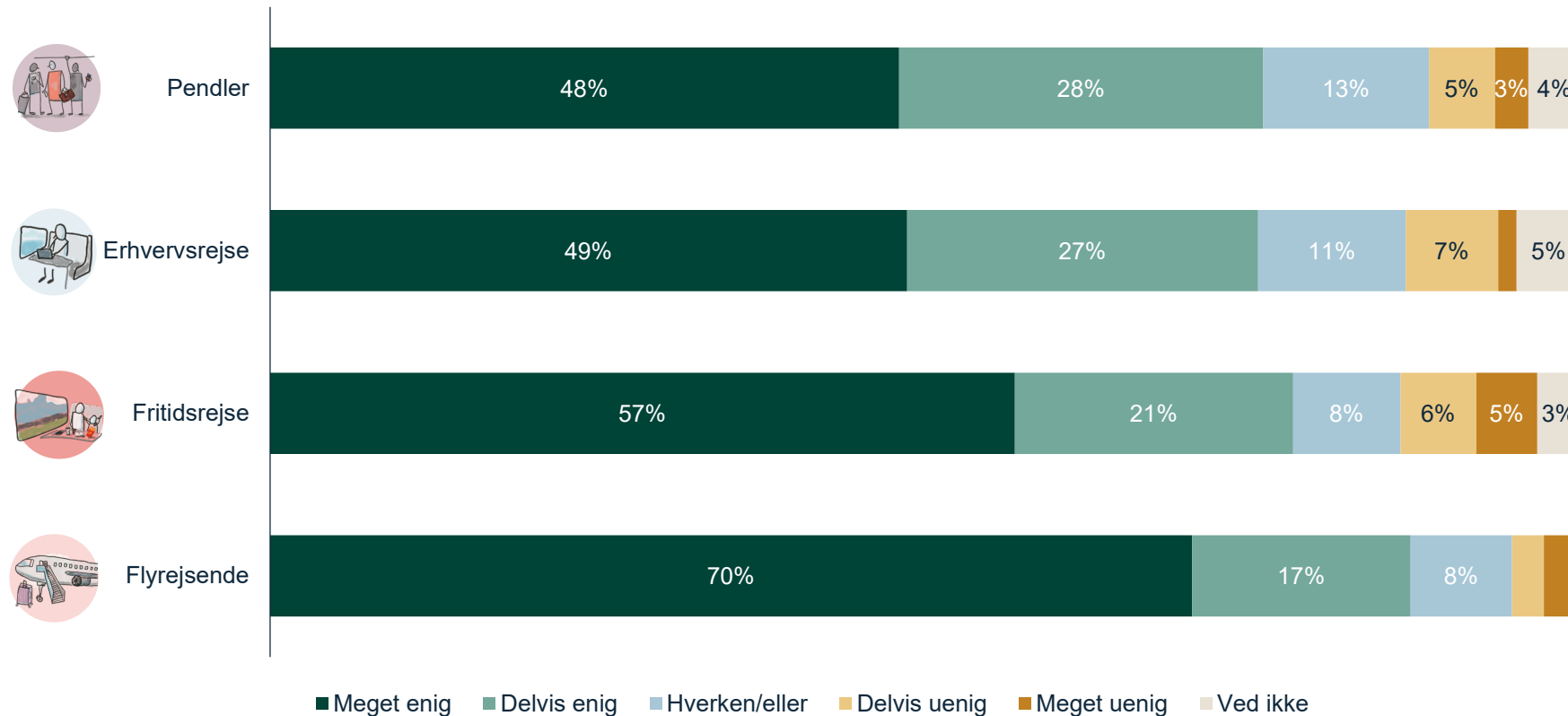
Digitaliseringsgrad

- De digitale og meget digitale bruger apps i højere grad end de mindre digitale.

85% af de svenske rejsende mener, at det er nemt at finde information omkring billetkøb, hvilket kun gælder 65% af de danske rejsende

Det var nemt at finde information omkring billetkøb

N=1123



Rejselængde/geografi

- På rejser på under 1 time er der flere (82%), der finder det nemt, sammenlignet med rejsende der skal på rejser længere end 1 time (74%).

Salgskanal

- Af rejsende, der har købt billet via Skånetrafikens app, finder 85% det nemt. For Rejsekort gælder det 62%, men det blot er 55% af dem der har købt billet i en billetautomat på stationen, der finder det nemt.

Informationssøgning om billetkøb

- Fordeling mellem de forskellige kanaler ift. billetkøb: DSB's hjemmeside (63%), DSB's app (74%), Skånetrafikens hjemmeside (78%), Skånetrafikens app (86%), Rejseplanens hjemmeside (66%), Rejseplanens app (79%)

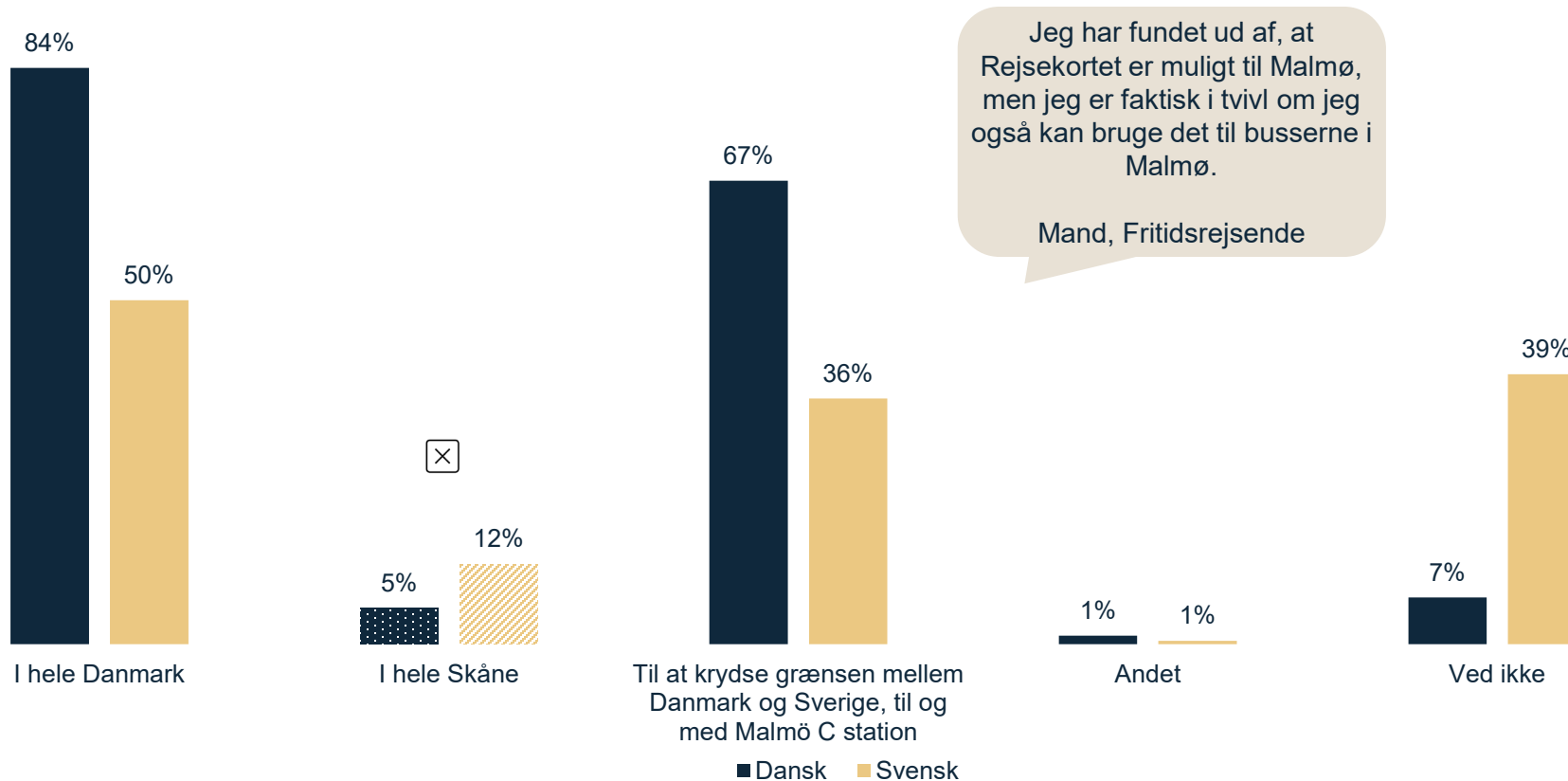
Digitaliseringsgrad og billetkøbsinfo

- Fordeling mellem de tre grupper: Mindre digitale (70%), Digitale (79%), Meget digitale (85%)

Danskerne er i høj grad bekendte med hvor man kan bruge Rejsekortet som billettype – mere end hver tredje svensker er i tvivl

Rejsekortet er en udbredt billettype til at rejse med den kollektive transport i Danmark. Hvor tror du at man kan bruge rejsekortet til at rejse?

N=1123



Rejseformål

- Danskerne har, ikke overraskende, bedre kendskab til hvor det er muligt at bruge Rejsekortet som billettype
- Blandt de svenske rejsende er det pendlerne, der er bedst bekendt med, hvor Rejsekortet kan benyttes. Her ved 70%, at det kan benyttes i hele Danmark, mens 49% ved, at man kan bruge Rejsekortet til at krydse grænsen mellem Danmark og Sverige.

Kvalitative interview

- I de kvalitative interview kommer det frem, at især fritidsrejsende fra Danmark anser Rejsekortet som en mulighed hvis ikke de kan få en billigere billet. Det er plan B for dem.

Svenske stationer med Rejsekort

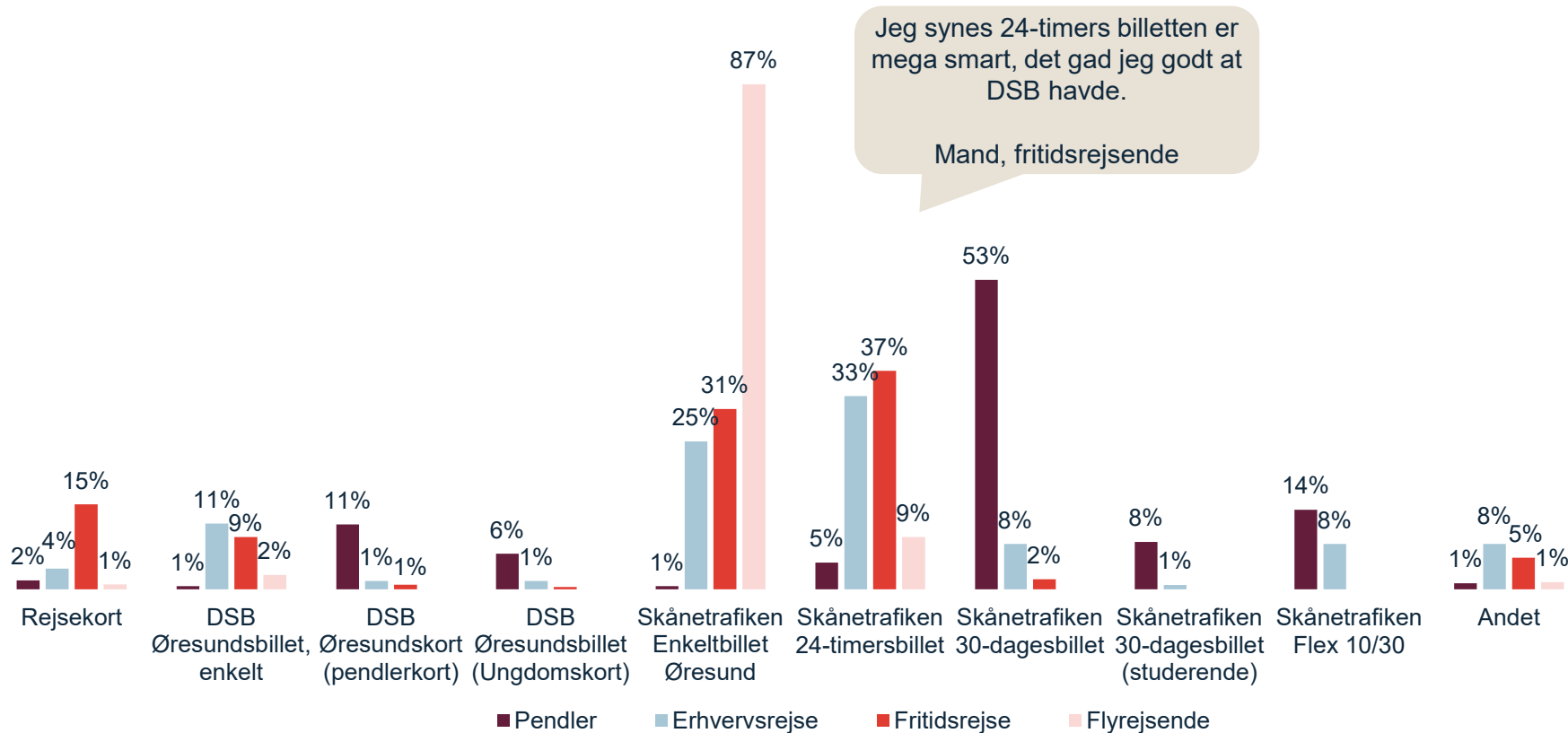
- Blandt rejsende med afgang/ankomst fra Hyllie, Triangeln eller Malmö C ved 49%, at man kan bruge Rejsekort til at krydse grænsen.

Køb af billet

Skånetrafikens billettyper er de mest brugte til at krydse grænsen over Øresund på tværs af målgrupperne

Hvilken billettype brugte du til at krydse grænsen på din nuværende rejse med kollektiv transport mellem Danmark og Sverige?

N=1123



De danske og svenske rejsende

- Svenskere benytter hovedsageligt Skånetrafikens produkter, mens danskernes brug er mere udsprede.
- De fritidsrejsende danskere bruger primært rejsekort (41%) og DSB Øresunds billet (21%) når de tager med kollektiv trafik over Øresund. De svenske fritidsrejsende benytter sig af Skånetrafikens 24-timersbillet (53%) og enkelt billet (38%).
- De erhvervsrejsende svenskere bruger oftest Skånetrafikens 24-timersbillet (47%) og enkelt billet (30%) mens de erhvervsrejsende danskere bruger flere forskellige billettyper.
- De svenske pendlere bruger primært Skånetrafikens 30-dagesbillet (65%) mens de danske pendlere bruger flere forskellige billettyper. Dog bruger de danske pendlere i langt højere grad billetprodukter fra Skånetrafiken sammenlignet med danskerne i andre målgrupper.

Note: Flex 10/30 giver 10 valgfri rejsedage at bruge inden for 30 dage, når man rejser inden for Skåne. Billetten kan også købes til rejser til og fra Danmark.

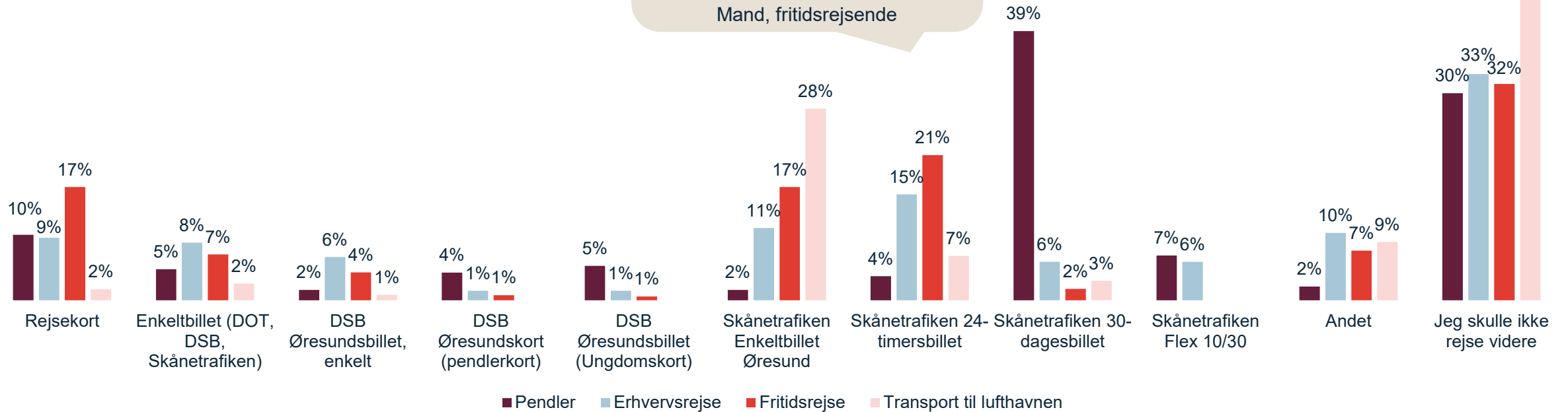
De rejsende, der skal rejse videre, bruger ofte den samme billettype til deres videre rejse, som den de brugte til at krydse Øresund

Hvilken billettype bruger du til din videre rejse efter Øresundstoget i Danmark eller Sverige?

N=1123

På denne rejse købte vi to enkeltbilletter i Skånetrafik app'en men ofte bruger vi 24 timers billetten da det er billigere. Denne gang skulle vi dog være i Danmark i mere end 24 timer.

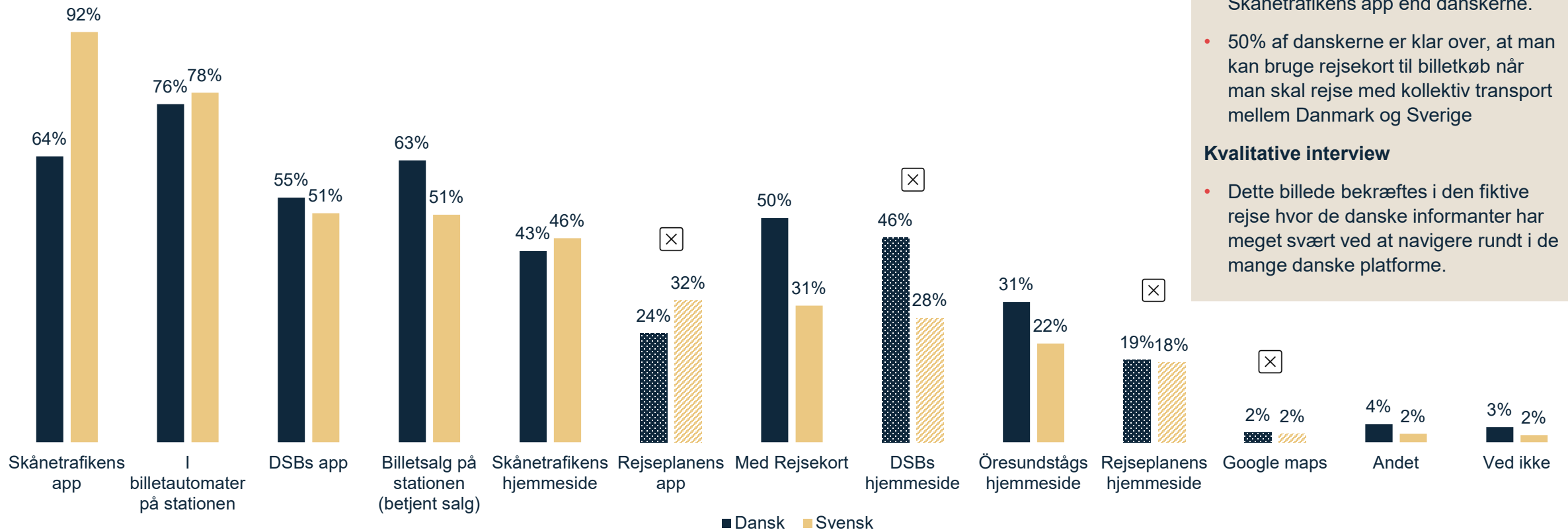
Mand, fritidsrejsende



Danskere er mere i tvivl om hvor det er muligt at købe billet til kollektiv transport mellem Danmark og Sverige sammenlignet med svenskere

Hvilke af nedenstående steder tror du at man kan købe billet, hvis man skal rejse med kollektiv transport mellem Danmark og Sverige?

N=1123



De danske og svenske rejsende

- Svenskerne har i højere grad viden om muligheden for billetkøb i Skånetrafikens app end danskerne.
- 50% af danskerne er klar over, at man kan bruge rejsekort til billetkøb når man skal rejse med kollektiv transport mellem Danmark og Sverige

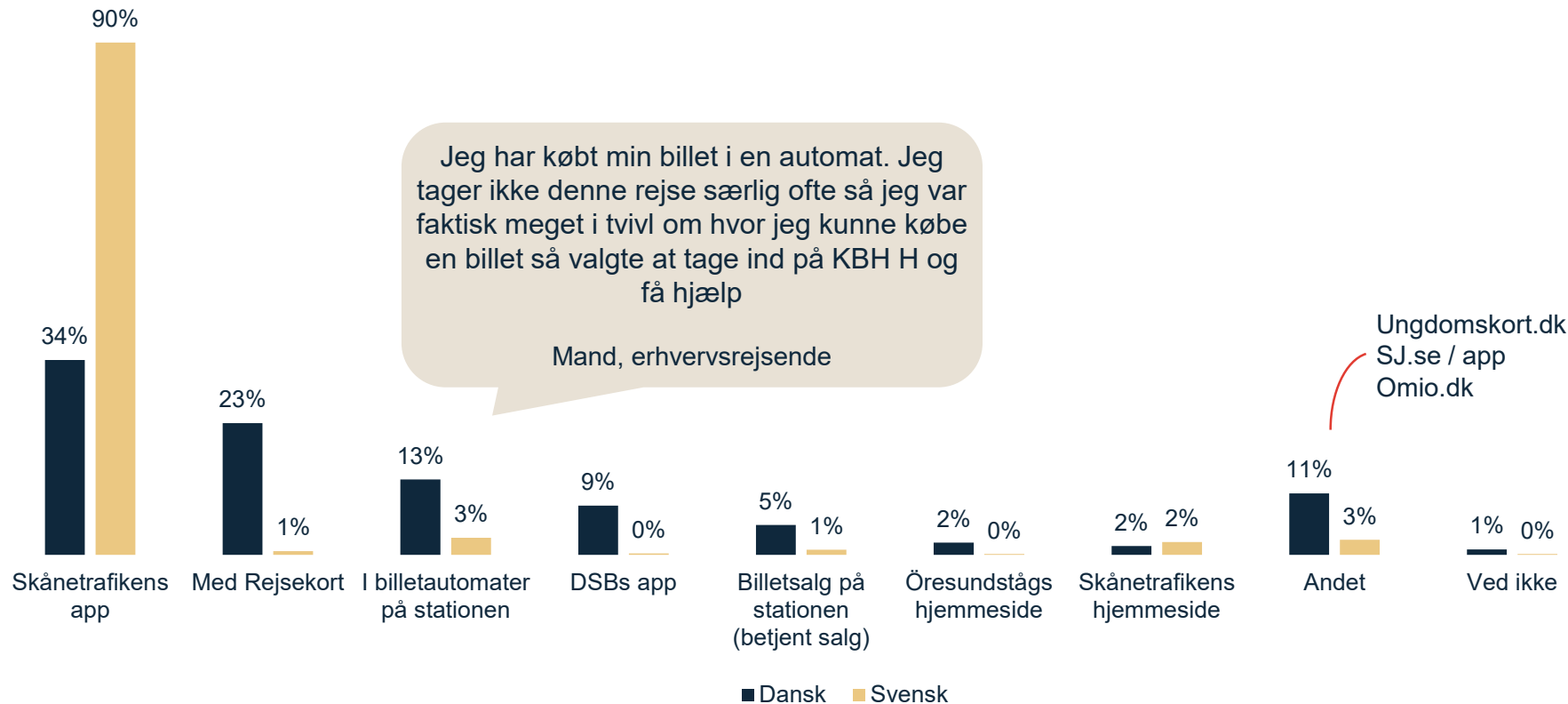
Kvalitative interview

- Dette billede bekræftes i den fiktive rejse hvor de danske informanter har meget svært ved at navigere rundt i de mange danske platforme.

Svenskerne køber primært deres billet via Skånetrafikens app mens danskerne er mere adspredte i deres valg af salgskanal

Hvor købte du din billet til din nuværende rejse med kollektiv transport mellem Danmark og Sverige?

N=1123



Danskerne's billetkøb

- De danske pendlere køber i højere grad deres billet via Skånetrafikens app (61%) sammenlignet med de resterende danskere.
- Cirka hver fjerde danske erhvervsrejsende har købt deres billet i billetautomaten på stationen (23%).
- De fritidsrejsende danskere benytter en stor variation af salgskanaler til billetkøb. 39% benytter Rejsekort, 20% benytter Skånetrafikens app mens 17% køber deres billet i en billetautomat på stationen når de skal med toget mellem Danmark og Sverige.

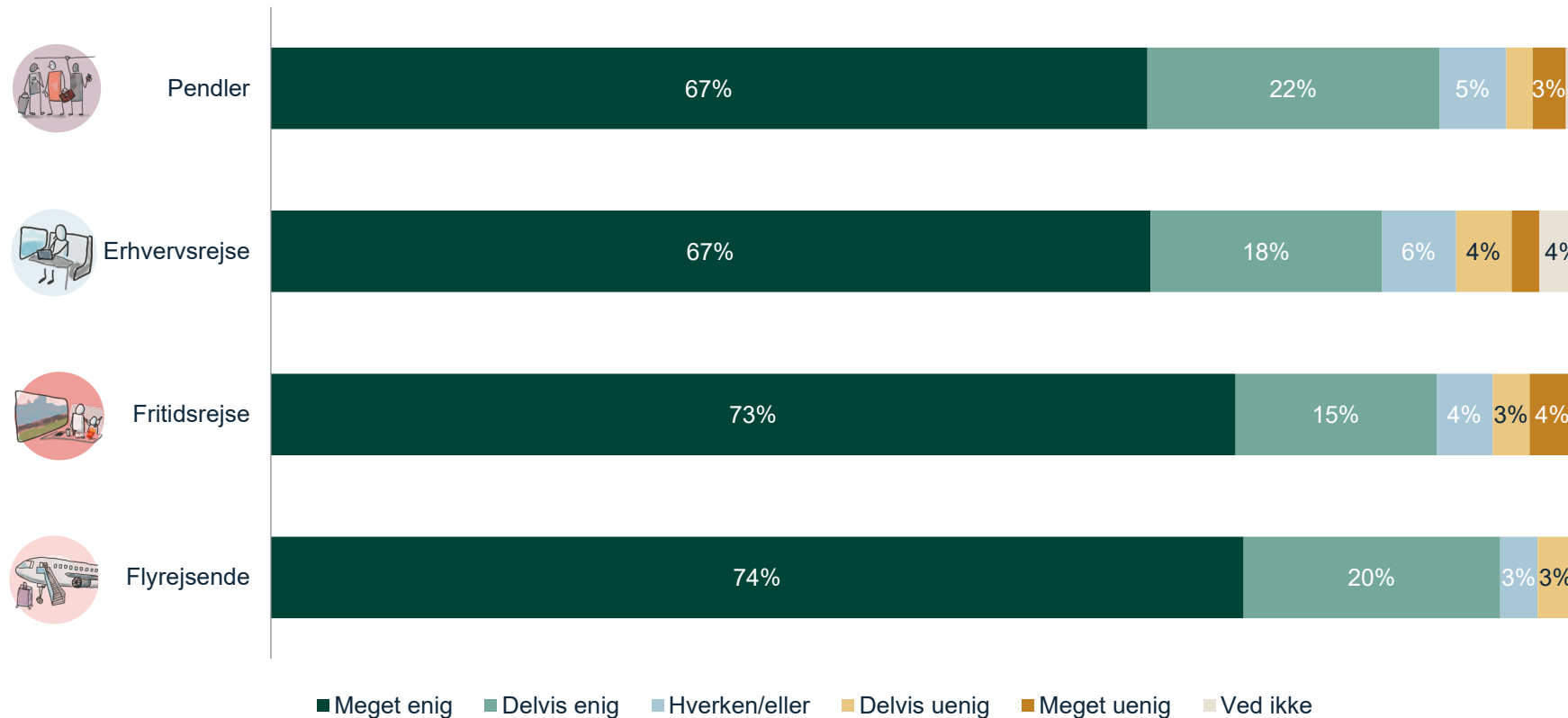
Kvalitative interview

- Denne forvirring går igen i de kvalitative interviews, hvor danskerne har væsentligt svære ved at finde ud af hvor de kan købe billet sammenlignet med svenskerne, der går direkte til Skånetrafik appen.

På tværs af målgruppe og nationalitet finder hovedparten det nemt at købe en billet. De svenske rejsende er lidt mere positive end de danske rejsende

Det var nemt at købe min billet

N=1123



De danske og svenske rejsende

- De svenske rejsende (91%) finder det nemmere end de danske rejsende (84%) at købe deres billet til kollektiv transport mellem Danmark og Sverige.

Salgskanal*

- Hvor billetten er købt har betydning for hvor nemt købet opleves. Andelen, der har benyttet følgende salgskanaler, og som finder det nemt er:
 - Skånetrafikens app 93%
 - DSB's app 83% (kun muligt for pendlere)
 - Rejsekort 86%
 - Billetautomater 74%

Rejselængde/geografi

- På rejser under 1 time finder 92% det nemt at købe billet, mens det gælder for 85% af de rejsende på længere rejser (over 1 ime).

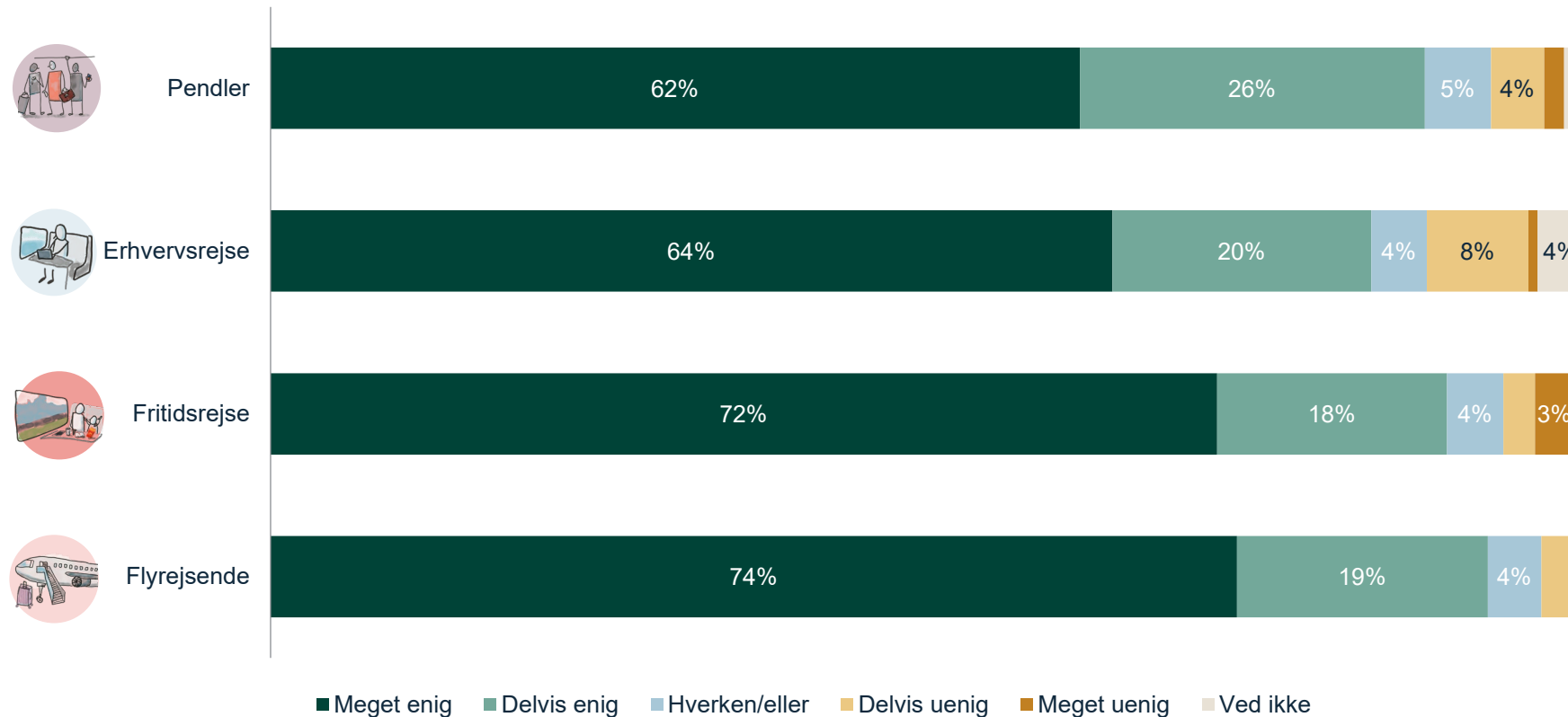
Note: Etiketter med værdier under 3% vises ikke.

* 74% af de interviewede har benyttet Skånetrafikens app, 3% har benyttet DSB's app, 7% har benyttet Rejsekort, 6% har benyttet billetautomater.

Når først de rejsende har fundet frem til hvilken billet de gerne vil købe, er selve betalingstransaktionen nem og ligetil

Det var nemt at betale for min billet

N=1123



Salgskanal*

- Hvor billetten er købt har betydning for hvor nemt købet opleves. Andelen, der har benyttet følgende salgskanaler, og som finder det nemt er:
 - Skånetrafikens app 91%
 - DSB's app (kun muligt at købe pendlerprodukt) 90%
 - Rejsekort 89%
 - Billetautomater 84%

Kvalitative interview

- Når først de rejsende er kommet til betaling i købsflowet, går det nemt. Det bekræftes også i de kvalitative interview. Det er mere faserne forud der kan være svære og for nogle meget frustrerende.

Note: Etiketter med værdier under 3% vises ikke.

* 74% af de interviewede har benyttet Skånetrafikens app, 3% har benyttet DSB's app, 7% har benyttet Rejsekort, 6% har benyttet billetautomater.

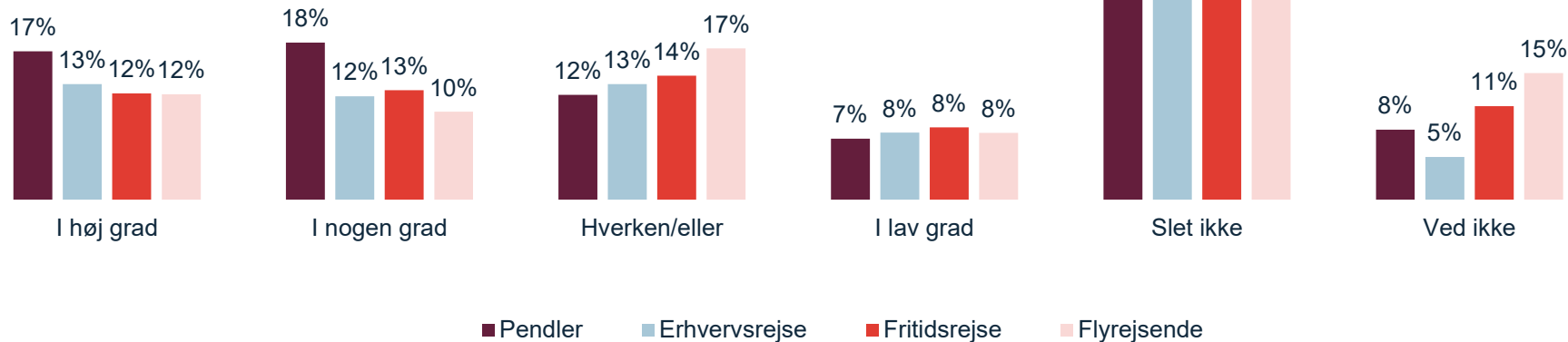
Blandt de rejsende over Øresund er valutaen i højest grad afgørende for hvor pendlerne køber deres billet – valutaen er mindst afgørende for de erhvervsrejsende

I hvilken grad er valutaen (DKK/SEK) afgørende for hvor du køber din billet til din rejse med kollektiv transport mellem Danmark og Sverige?

N=1123

Jeg tjekke ind imellem om jeg har det rette produkt og hvad der bedst kan betale sig. Her indgår valuta også men det er ikke afgørende. Det er mere hvordan min vagtplan for de kommende måneder ser ud.

Kvinde, pendler



De danske og svenske rejsende

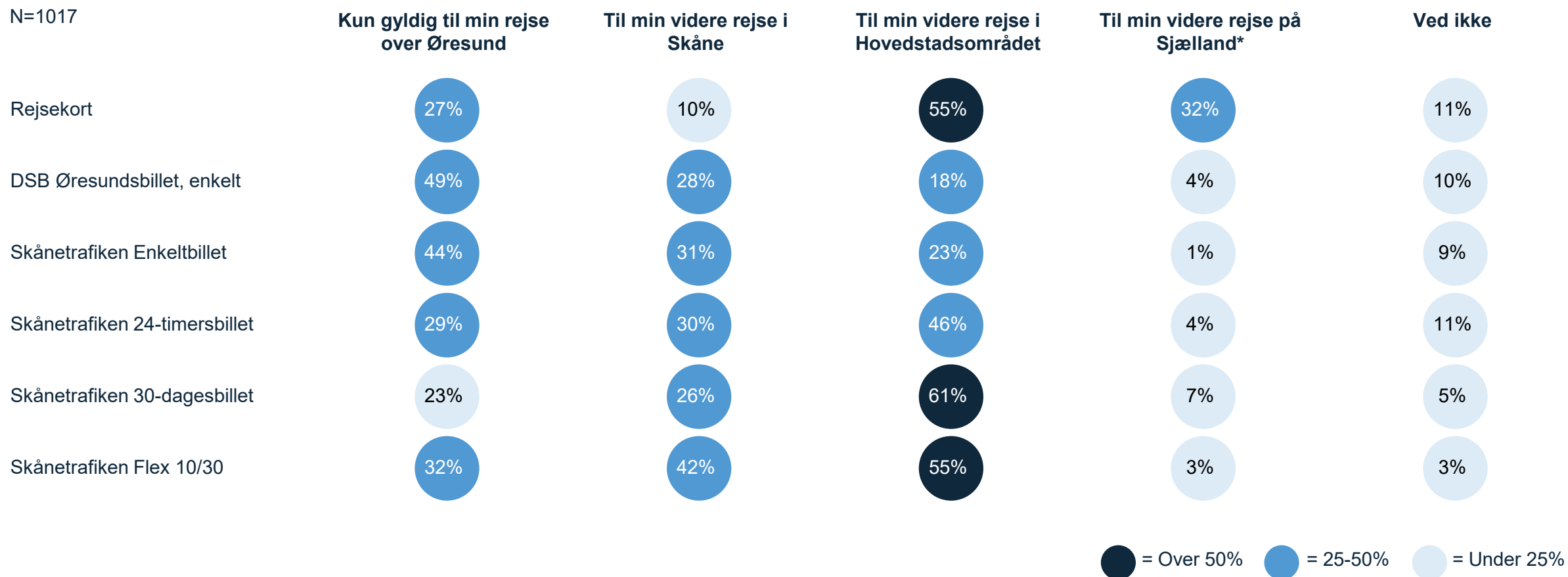
- Valutaen er i højere grad afgørende for hvor de danske pendlere køber deres billet (23%) sammenlignet med de svenske pendlere (12%).
- For knap hver anden svenske pendler (44%) er valutaen slet ikke afgørende for billetkøbet. Det samme gælder kun for knap en tredjedel af de danske pendlere (29%).
- Blandt erhvervs- og fritidsrejsende er valutaen i højest grad afgørende for de svenske rejsendes billetkøb.

Kvalitative interview

- I de kvalitative interview kommer det også frem, at valuta kun er en delmængde af den samlede vurdering af købet. Og at den fylder mere hos de svenske rejsende end hos de danske.

Analysen viser, at de rejsende er usikre på hvortil deres billet er gyldig – det er bl.a. ikke muligt at rejse videre i Skåne på Rejsekortet, mens man kan rejse videre i Danmark på det

På hvilke dele af din rejse er din [billettype brugt til at krydse grænsen] gyldig?



Selve rejsen

Pendlernes forventning til selve rejsen er, at de kommer frem til tiden til deres arbejde eller uddannelse og hjem igen til tiden



- For pendlerne er rettighed og ingen forsinkelser alt afgørende for, at deres dagligdag hænger sammen.
- Generelt tager de afsted i god tid således, at de har en buffertid ift. forsinkelser.
- De benytter i mindre grad diverse faciliteter ombord på toget, da turen over Øresund er kort og det kan derfor være svært at nå meget andet end at slappe af og/eller læse mails.
- De har sjældent behov for at gå på toilettet eller fx lade telefonen op. De savner ikke servering ombord.
- Fælles for pendlerne er, at de er opmærksomme på sæsonudsving ift. antal passagerer ombord. Flere nævner, at der på nogle afgang/uger er mange med, og at der er meget bagage til tider.
- De håber alle, at de kan komme til at sidde ned under turen og her fremhæves kapacitetsoverblikket i Skånetrafik app som en hjælp.

”

På bestemte afgang kan der være rigtig mange mennesker med toget – især til Lufthavnen om fredagen

Jeg benytter ikke faciliteterne ombord, jeg har ladet min telefon op hjemmefra og selve rejsen er meget kort så jeg når ikke at tage mit arbejde frem

Jeg bruger selve togturen til mig-tid – enten laver jeg noget arbejde eller også lytter jeg til musik eller Podcast

I sommerferien og omkring vinterferie samt efterårsferien er der meget bagage i toget

De erhvervsrejsende vil gerne kunne udnytte rejsetiden som arbejdstid



- For de erhvervsrejsende, er rejsetiden også ofte arbejdstid. Enten ved, at de åbner deres computer og arbejder eller ved, at de mentalt lader op til fx et møde eller et oplæg.
- Fordi de gerne vil bruge rejsetiden som arbejdstid, er det hellere ikke så afgørende om en rejse tager fx 20 minutter længere. Flere nævner, at de faktisk vil foretrække det frem for et eller to skift undervejs som vil afbryde deres arbejdsrytme.
- De vil gerne kunne købe en kop kaffe ombord på toget, ligesom at de forventer, at der er mulighed for både at oplade computer og telefon.
- De kan også godt lide, at der er personale med ombord som de vil kunne spørge om råd fx ved forsinkelser bl.a. fordi de ikke nødvendigvis kender ruten/rejsen særlig godt.

”

Det er nemt at tage toget - jeg bruger togtiden til at forberede mig til mine møder. Nogle gange arbejder jeg, andre gange er det mere mentalt, at jeg lader op.

Jeg kan godt lide, at der er personale med ombord – det giver en ekstra tryghed på rejsen. Især når jeg skal et sted hen hvor jeg ikke har været før.

Hvis jeg skal længere end Malmø, vil jeg gerne kunne købe en kop kaffe.

For mig betyder det noget, at jeg ikke behøver at skifte. Jeg tager hellere toget hele vejen end at skulle af og på færgen. Det er ok at det tager 20 minutter mere i rejsetid.

For de fritidsrejsende begynder deres miniferie eller udflugt allerede ombord på toget



- For de fritidsrejsende, er rejsetiden en del af oplevelsen. De anser selve togturen som en del af deres miniferie eller udflugt.
- Det betyder også, at de meget gerne vil benytte de faciliteter der i form af toilet, opladningsmuligheder mm.
- De vil også rigtig gerne kunne sidde sammen med dem de rejser med, og de vil også gerne kunne hygge sig ombord med fx at spise medbragt mad eller spille et spil.
- Flere nævner derfor også, at de gerne ville have kunnet bestille plads, og at de helst vil sidde ved et bord.
- De forventer, at der er plads til deres bagage, og at de nemt kan komme af med det.
- De så gerne, at de kunne købe en kop kaffe undervejs og de holder meget af, at der er personale med ombord som de vil kunne spørge hvis der opstår ændringer eller forsinkelser undervejs. Det er med til at gøre deres rejse tryk.

”

For mig er det vigtigt, at vi kan sidde sammen hele familien når vi rejser sammen, ligesom at vi gerne skal have plads til vores bagage.

Det er meget rart med personale – så er der nogle man kan spørge hvis der er ændringer undervejs.

Togrejsen er en del af oplevelsen og den tur vi er på. Det er en god måde at rejse på - jeg nyder turen med en god bog og jeg kan få ladet min telefon op hvilket giver en tryk.

Jeg synes vi hygger os i toget og især hvis vi kan sidde ved et bord og fx spille et spil eller spise madpakken.

For dem, som rejser til lufthavnen, er toget et oplagt alternativ til bilen – de sparer både tid og penge ved at tage toget



- For de, som benytter Øresundstoget til lufthavnen, er det især udsigten til at kunne spare udgifter til parkering og bøvlet med at booke en parkering, der gør, at de vælger toget til.
- Selve turen til Københavns Lufthavn er nem og flere anser turen som en del af deres rejse – både ift. prisen og rejsetid.
- De er dejligt, at de ankommer tæt på check-in i lufthavnen også når de har bagage med.
- Det er vigtigt, at der er plads til deres bagage, og at de ikke skal gå igennem hele toget med den. De vil helst ikke genere de andre medpassagerer.
- De savner ikke at kunne købe noget undervejs, men de vil gerne kunne sidde ned og hvis muligt tæt på deres bagage så de kan holde øje med den.
- Det er især rart, at de kan få ladet telefonen op da flere nævner, at de også har deres boardingkort mm på den.

”

Det er nemt at tage toget til Lufthavnen og jeg bruger togtiden til at forberede mig til mine møder. Det er vigtigere for mig, at jeg kommer frem til tiden og tjekke ind uden panik end at jeg kan købe alt muligt i toget.

Det er let at komme til lufthavnen med toget og jeg sparer udgifterne til parkering.

Der kan godt være mange med toget og jeg kan godt være lidt presset over om der mon er plads til alt bagage.

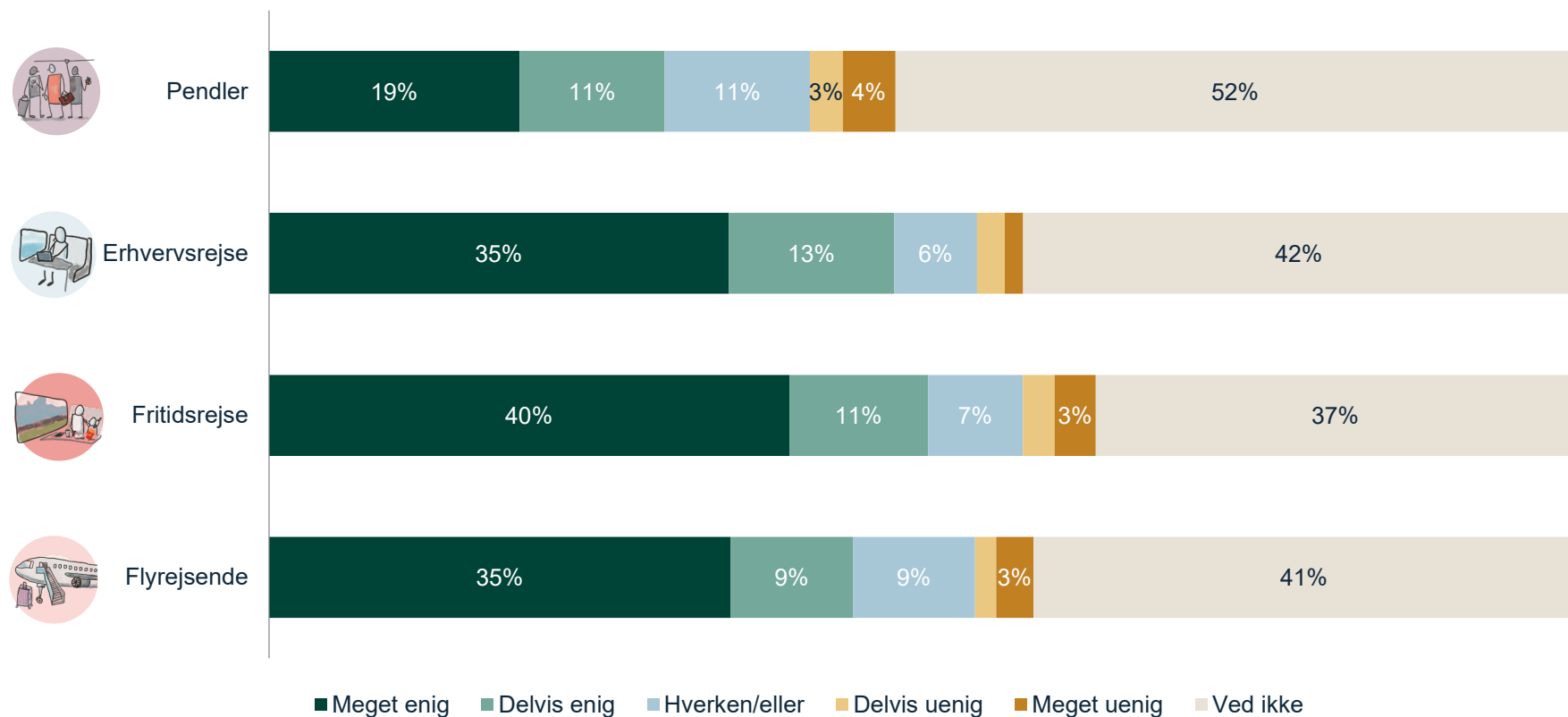
Det er rart, at man kan komme af med bagagen og begynde ferien roligt i toget med at sidde ned hele vejen.

Evaluering af rejsen

Forholdsvis mange "ved ikke" om det er let at finde afgang med ledige pladsbilletter, især pendlerne ved det ikke – de, som har prøvet, oplever det som overvejende nemt

Det var nemt at finde en afgang med ledige pladsbilletter

N=1123



De danske og svenske rejsende

- De svenske rejsende (47%) angiver i højere grad end de danske rejsende (39%) at have nemt ved at finde en afgang med ledige pladsbilletter.

Salgskanal

- Hvor billetten er købt har lille indflydelse på hvorvidt de rejsende finder det nemt at finde en afgang med ledige pladsbilletter.

Kvalitative interviews

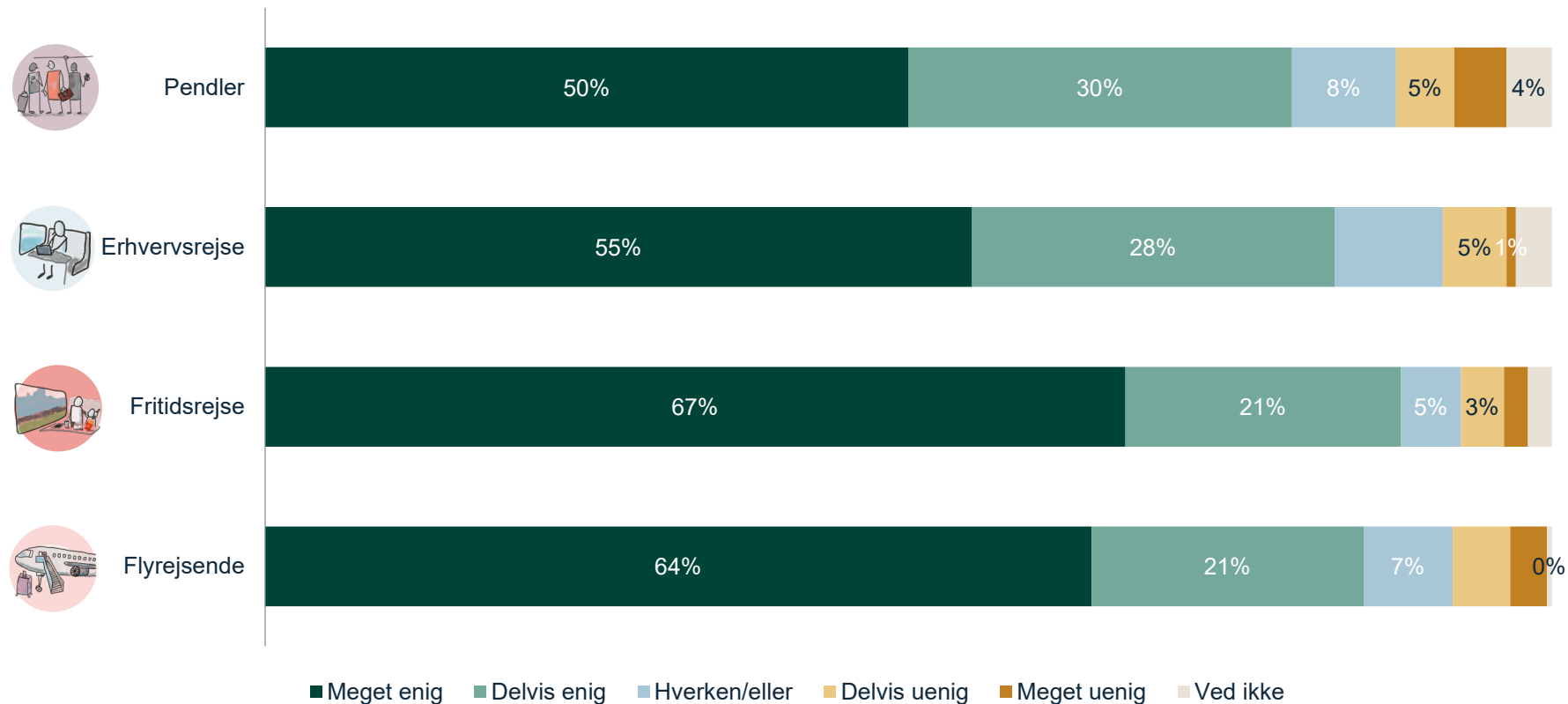
- I de kvalitative interview fylder pladsbillet ikke meget. For dem, som ofte rejser over Øresund, er det ikke noget de går ind og undersøger. De er på en kort rejse og vil ikke betale ekstra.
- De, som har prøvet, undrer sig over, at man ikke kan gøre det i Skånetrafik app, DSB's app eller på DSB.dk.

Note: Der er ingen pladsbilletkrav på rejsen over Øresund. Det var der under COVID-19. Man kan kun købe pladsbillet hos DSB billetautomater.

Det er oplevelsen, at Øresundstoget kører forholdsvis ofte og at det derfor en overvejende nemt at finde en afgang der passer ind i de rejsendes program

Det var nemt at finde en afgang, der passer mig

N=1123



Salgskanal

- På tværs af salgskanaler finder de rejsende det nemt at finde en passende afgang.

Kvalitative interviews

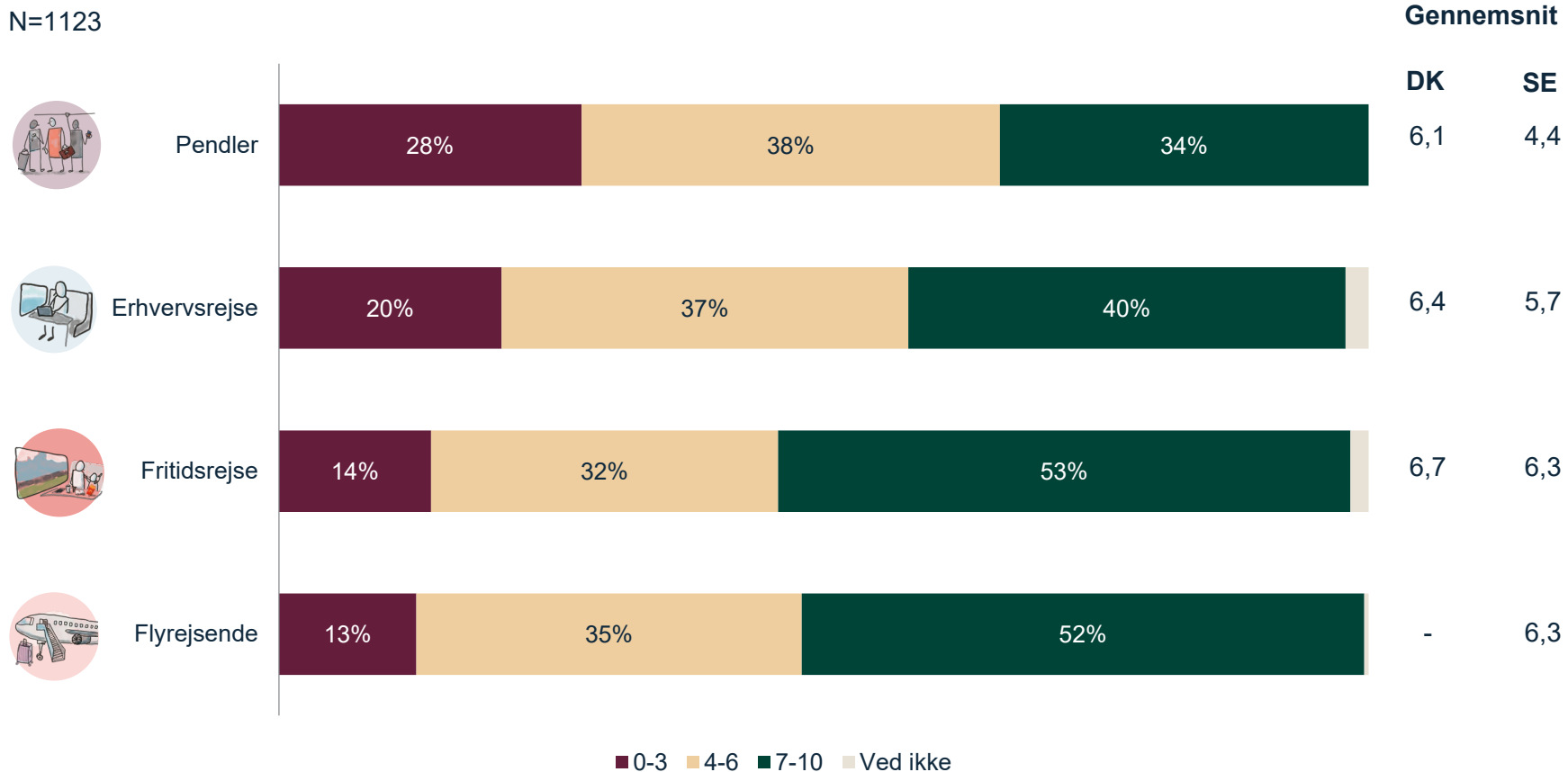
- De kvalitative interview viser, at de rejsende oplever, at toget kører ofte og at det derfor er forholdsvis let at få det til at passe sammen. De timer 'first' og 'last' mile efter Øresundstoget afgangstider.
- Hvis pendlerne kunne få hyppigere afgange ville de dog gerne det.

De danske og svenske rejsende

- Overordnet er der ingen signifikante forskelle mellem danske og svenske rejsende ift. hvorvidt det er nemt at finde en afgang, der passer.
- Svenske fritidsrejsende (91%) har i højere grad nemt ved at finde en passende afgang end danske (84%).

De svenske pendlere og erhvervsrejsende er de målgrupper, der oplever, at de får mindst værdi for pengene på rejsen over Øresund

Hvor tilfreds er du med værdi for pengene på din nuværende rejse med kollektiv transport mellem Danmark og Sverige?



DSB's kundetilfredshedsmåling

- Gennemsnittet på strækningen København H – Malmø er i 2022 ÅTD blev målt til 6,4 for rejser foretaget som en del af den faste dagligdag, 7,1 udover den faste dagligdag og 6,8 for erhvervsrejser.

De danske og svenske rejsende

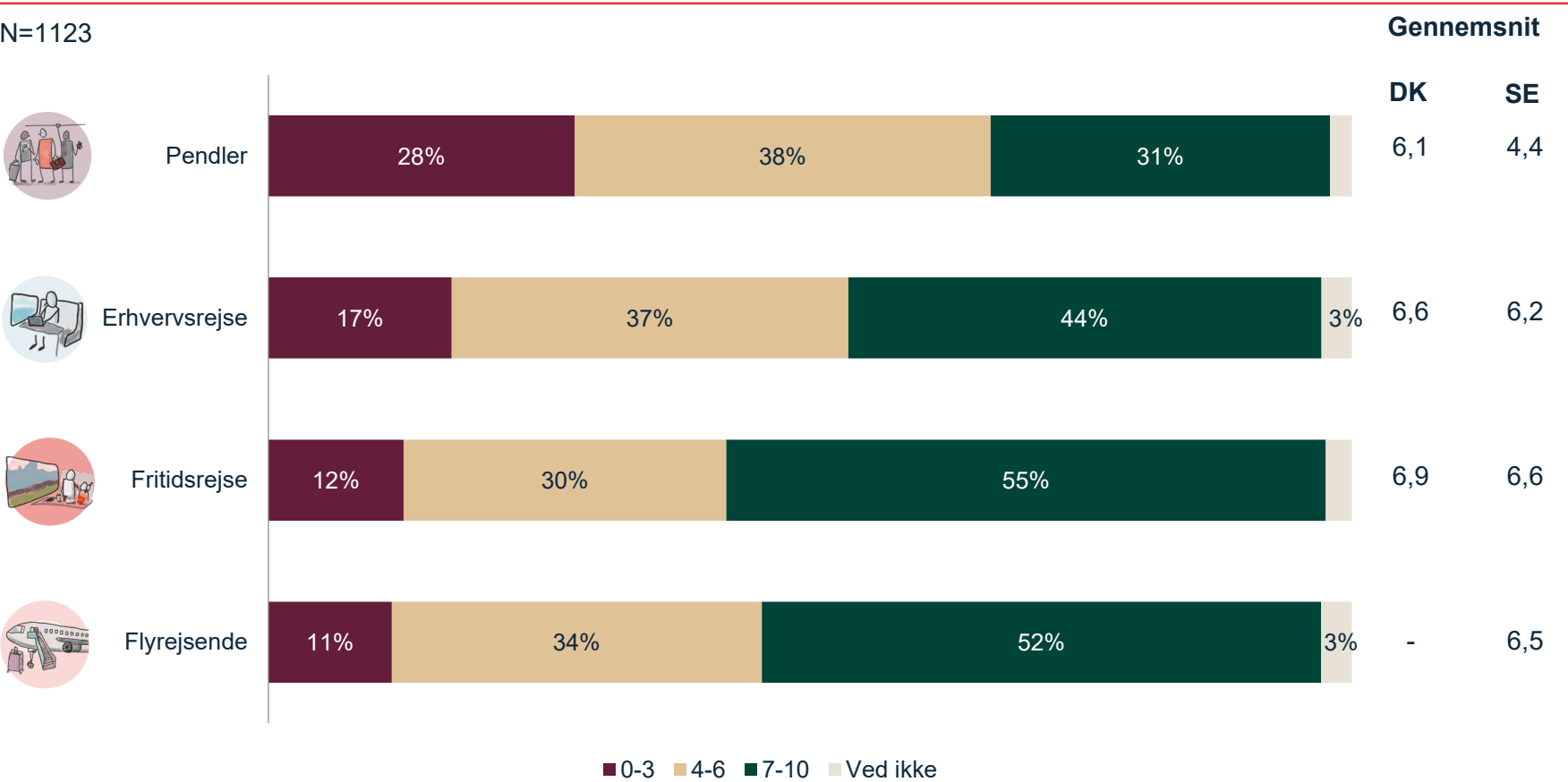
- Generelt er danskerne (6,5) mere tilfredse med værdi for pengene end svenskerne (5,9).

Kvalitative interview

- Generelt er det oplevelsen fra de kvalitative interview, at rejsen over Øresund opleves som forholdsvis dyr taget rejsens længde i betragtning. Og især de svenske rejsende synes det er dyrt når de sammenligner med hvad de ellers betaler for at køre med den kollektive transport i Sverige. Her er de danske rejsende mindre negative når de sammenligner med danske priser.

De svenske pendlere og erhvervsrejsende er igen mindst tilfredse - de fritidsrejsende er samlet set mest tilfredse og oplever, at de får det de har betalt for

Hvor tilfreds er du med, at man får det man betaler for på din nuværende rejse med kollektiv transport mellem Danmark og Sverige?



DSB's kundetilfredshedsmåling

- Gennemsnittet på strækningen København H – Malmø er i 2022 ÅTD blev målt til 6,3 for rejser foretaget som en del af den faste dagligdag, 7,6 udover den faste dagligdag og 6,8 for erhvervsrejser.

De danske og svenske rejsende

- Generelt er danskerne (6,6) mere tilfredse med, at man får det man betaler for end svenskerne (6,1). Dette kan skyldes, at danskere er vant til at betale mere for kollektiv transport end svenskere, og at rejsen over Øresund dermed ikke opleves meget dyrere.

Priseksempel*

- Malmö – Landskrona (40 km) ~37 DKK / 53 SEK
- København – Køge (40 km) 63 DKK / ~91 SEK

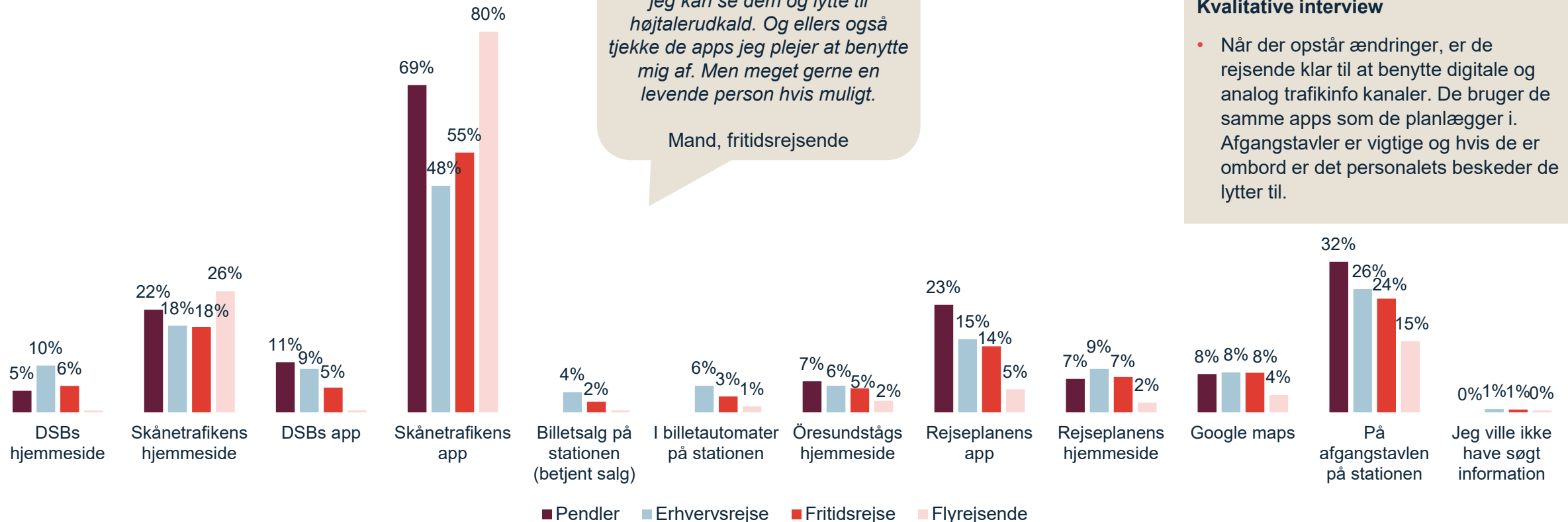
De rejsende bruger både digitale og analog informationskanaler når der er ændringer på rejsen – og igen er apps populære da de er nemme at søge frem på telefonen

Hvor vil du søge information hvis der opstår ændringer i forbindelse med din nuværende rejse med kollektiv transport mellem Danmark og Sverige?

N=1123

Jeg vil spørge togpersonalet hvis jeg kan se dem og lytte til højtalerudkald. Og ellers også tjekke de apps jeg plejer at benytte mig af. Men meget gerne en levende person hvis muligt.

Mand, fritidsrejsende



De danske og svenske rejsende

- Der ses ingen forskel mellem de danske og svenske rejsende. Det er samme adfærd der ses.

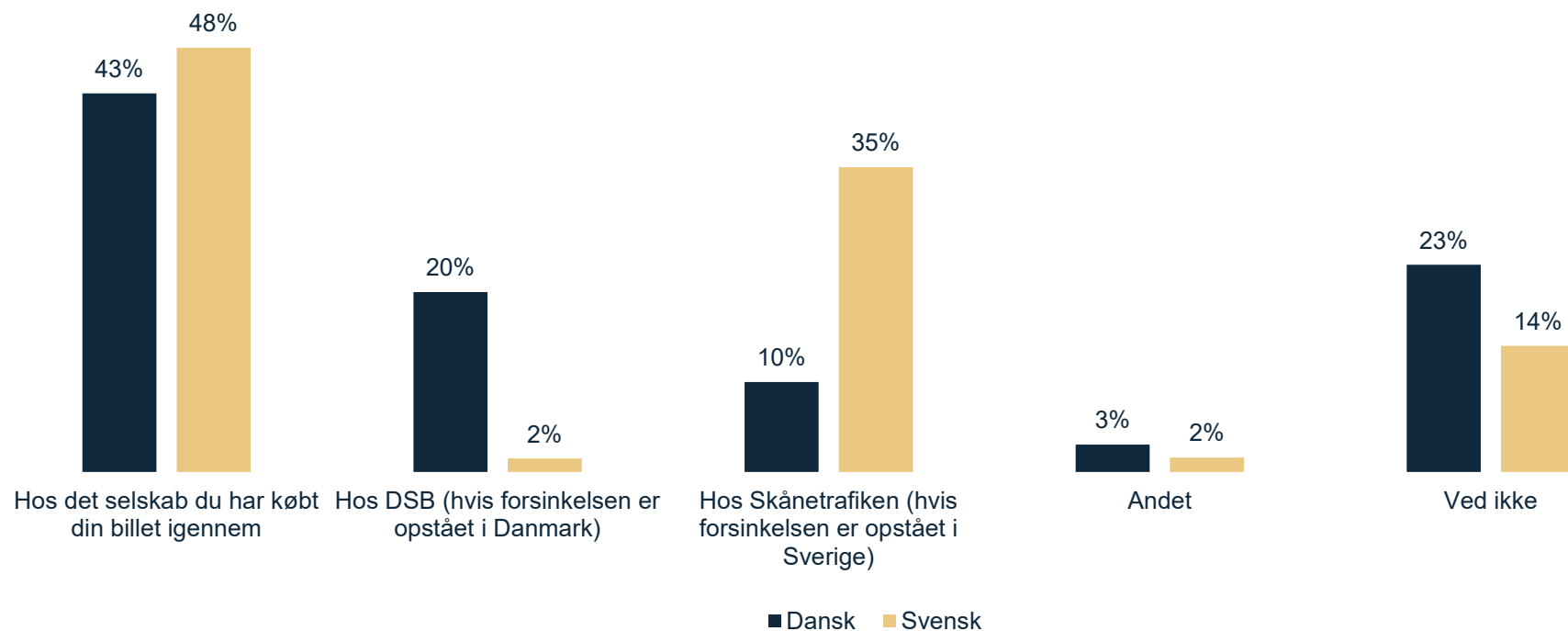
Kvalitative interview

- Når der opstår ændringer, er de rejsende klar til at benytte digitale og analog trafikinfo kanaler. De bruger de samme apps som de planlægger i. Afgangstavler er vigtige og hvis de er ombord er det personalets beskeder de lytter til.

Der hersker nogen forvirring om hvor, det er man skal henvende sig såfremt at rejsegarantien skal aktiveres

Hvor ville du henvende dig for at benytte dig af rejsetidsgarantien (hvis du fx er mere end 30 minutter forsinket)?

N=1123



Kvalitative interview

- Rejsegaranti regler er ikke top-of- mind blandt de rejsende, det viser de kvalitative interview.
- Alle ved, at det findes, få har brugt det og de fleste tror, at de skal henvende sig der hvor billetten er købt.
- Når så få har benyttet muligheden skyldes det primært, at det forbindes med meget bøvl, og at det er tidskrævende.

Case journeys

Case journey for pendlere tager udgangspunkt i 3 informanternes erfaringer

Profiler



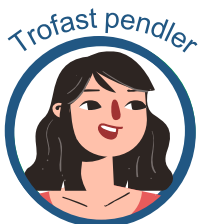
Den studerende

Den studerende bor i København og studerer i Malmø. Han har Ungdomskort hos DSB og synes det er en ok pris da han også kan bruge det på andre rejser i hele Region Hovedstaden. Han har mistet sin cykel så benytter tog, bus og metro meget. Han har nogle meget faste rejserutiner i hverdagen og tager afsted i god tid så han er ofte på universitet flere timer før forelæsningerne. Han planlægger ikke super meget – mest faktisk praktiske ting som mad og drikke. Ellers rejser han på rutinen - men tjekker dog altid afgangstavlerne på stationen.



Musikeren

Musikeren bor på Amager og arbejder som musiker i på teatret i Malmø. Hun bruger lang tid på at tjekke billettyper og priser ca. en gang i kvartalet for at sikre at hun rejser på det mest passende pendlerprodukt. Hun skifter mellem DSB og Skånetrafik app. Hun låner aldrig sit pendlerprodukt ud når hun har det via Skånetrafik app. Hun sætter pris på point når hun benytter DSB app. Rejseplanlægger gennem hele arbejdsdagen og tager afsted hjemmefra i meget god tid.



Trofast pendler

Den trofaste pendler bor i Malmø og pendler til Havneholmen i København. Hun har ændret pendlermønster efter Corona, arbejder mere hjemme nu end tidligere. Hun køber sit pendlerprodukt gennem Skånetrafik app'en. Det er også her hun finder information under hele rejsen og til at tracke den bus hun skal skifte til. Har kørekort men bryder sig ikke om at bruge bilen plus det er for dyrt.



Som pendler oplever jeg meget spildtid – både ift. aflyste tog, men også fordi jeg tager tidligere afsted for at være sikker på at nå frem i tide.

Jeg kunne halvere rejsetiden med bilen, og vælger bilen hvis jeg skal have mit barn med over broen til Danmark. Det er simpelthen for stressende for mig at tage med Øresundstoget i den forbindelse.

Tog er bedst når man kan arbejde – det er derfor irriterende når man ikke kan arbejde, og når folk der ikke er pendlere som kommer ind fra lufthavnen. Os pendlere har en særlig etikette

Kvinde 32 år, Svensk

1. Planlægning

2. Køb af billet

3. Undervejs

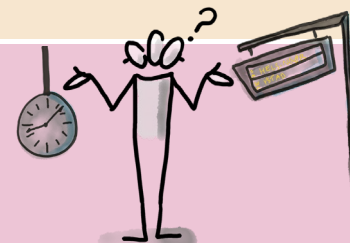
4. Evaluering

Passageroplevelsen

God

Hverken

Dårlig



- At være pendler kræver en periodisk tjek på billetpriser. Personlige tjekker jeg ca. hvert halve år og køber enten via Skåntrafik app eller DSB app. Det afhænger af hvilket produkt der kan imødekomme mine behov bedst ift. min arbejdsplan.

- Skærme på stationen skimmer jeg og i løbet af min arbejdsdag tjekker jeg flere gange min telefon for tog-forsinkelser. Det er rart at kunne time ens afgang ift. toget

- Det at kunne købe mine billetter digitalt, er smart og nemt. På den måde er alt samlet på telefonen. Det er fortrinsvis gennem Skåntrafik app.

- Det at kunne skifte mellem forskellige billettyper, og pendlerprodukter, er meget rart.

- Trafikinformationen under selve rejsen kan være lidt udfordrende da jeg ofte oplever ofte at der ikke er overensstemmelse mellem informationen på mine apps, og skærmene på stationen.

- Det at kunne arbejde undervejs er for det meste ok men omkring højsæson (vinter og sommerferier) er der mange passagerer med og med meget bagage. Så kan det ikke altid lade sig gøre

- Generelt er det rart med et personale ombord da det giver tryghed.

- Det er frustrerende at jeg ikke kan stole 100% på togtider, hvilket resulterer i at jeg tager tidligere afsted end nødvendigt, for at være sikker på at ankomme til tiden

- Generelt kan det være svært ved at forstå hvorfor det skal koste så meget at tage med togrejse på 20 minutter.

INDSIGT

Erhvervscasen tager udgangspunkt i 2 informanters erfaringer

Profilen

Den selvstændige



Den selvstændige indenfor grafisk design. Han er af og til på en erhvervsrejse med toget fra Sverige til Danmark – ofte Hellerup. Her har han en række kunder som gerne vil mødes fysisk. Togtiden bruges til enten af få afsluttet nogle arbejdsrelaterede ting så han er "hjemme" fysisk og mentalt forud for sit møde. Benytter Skånetrafik app da det er let og ligetil. 24 timers billetten er attraktiv når man skal frem og tilbage. Billigere end en enkel billet.

Sælgeren



Sælgeren fra Sverige, der ofte rejser rundt i hele Danmark til salgsmøder. Han bruger aldrig bilen. Han foretrækker toget uanset om han skal til Ålborg, Esbjerg eller Odense. Togturen bruges til at arbejde i og til at spise i. Han kan også godt finde på at slappe af, men for det meste er det arbejde. Han benytter Skåne app til KBH H og køber øvrige billetter rundt i Danmark med DSB app. Han er stor fan af stille kupe og pladsbilletter. På den måde er det nemt at tage kontoret med ind i toget. Han planlægger meget især turen rundt i Danmark mens rejsen over Øresund fylder mindre da togene kører hele tiden.

”

Som erhvervsrejsende har jeg brug for at kunne arbejde uforstyrret på turen, så jeg booker togbillet og pladsbillet igennem DSB-appen til min videre rejse fra Københavns Hovedbanegård. Selve turen over Øresund køber jeg i Skånetrafikens app – det er det nemmeste.

Muligheden for at kunne arbejde i en stillekupe og medbringe mad på rejsen gør togrejsen til et selvfølgeligt og oplagt valg når jeg skal til kundemøder rundt omkring i Danmark

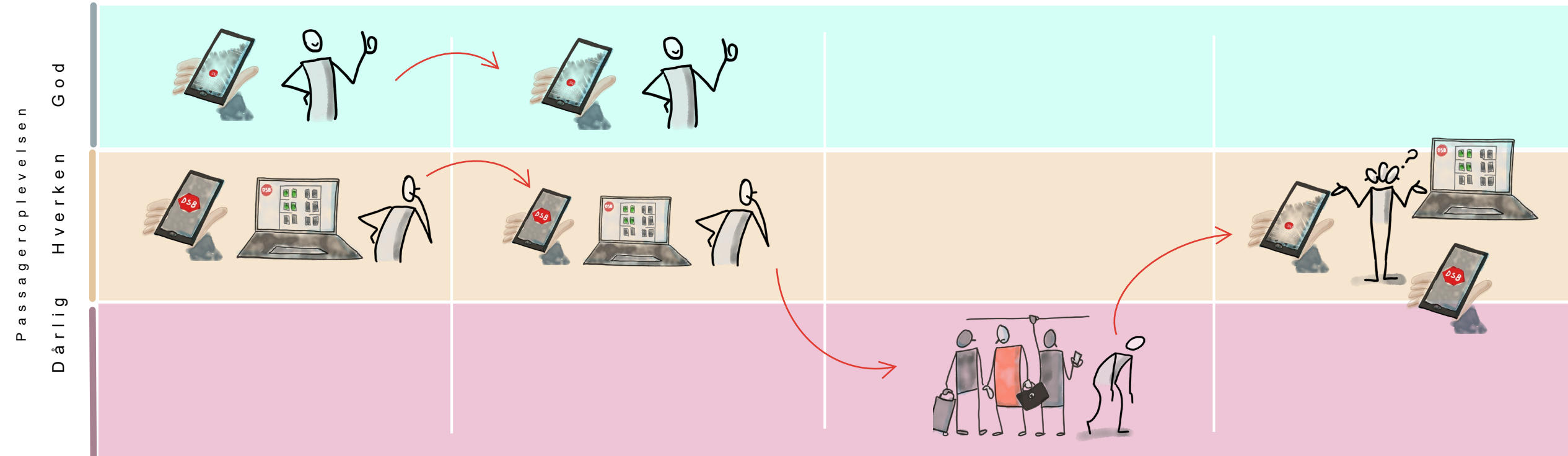
Mand, 29, svensk

1. Planlægning

2. Køb af billet

3. Undervejs

4. Evaluering



- 1 måske 2 dage før min erhvervsrejse, begynder jeg gerne at planlægge rejsen.

- Det er klart at foretrække at kunne rejse uden alt for mange skift. På den måde er der mere sammenhængende tid til at spise, arbejde, lade op eller evt. sove.

- De første gange gik jeg på automaten på stationen men nu har jeg fået downloadet Skånetrafik app. På lange rejser i Danmark, bruger jeg DSB app

- Den svenske del af rejsen til Københavns Hovedbanegård købes via Skånetrafikens app.

- Den videre rejse i Danmark, er forudbestilt og købt enten via DSB's app eller på DSB's hjemmeside. Fordelen ved DSB-hjemmesiden er at så kan jeg selv vælge plads.

- Selve rejsen over Øresund kan godt være kendetegnet ved, at der er mange mennesker med ombord. Særligt de mange lufthavnsrejsende med bagage fylder en del. Det kan godt være trættende
- Skiftet på Hovedbanegården til IC tog er nem og det er behageligt at vide, at der er en plads, som venter.
- Det er rart når der er personale med – de giver en tryghed også når der er så mange mennesker med. Og det ville være rart at man kunne løbe lidt i toget

- Skånetrafikens app er nem at bruge, og gør det muligt at komme enkelt og fleksibelt frem over tilbage fra Københavns Hovedbanegård.

- I Danmark er der mange forskellige platforme til køb af billetter, og det er meget forvirrende – i Skånetrafik app er alt samlet og det gør det meget nemmere at planlægge, og købe sin rejse

Casen med Fritidsrejsende tager udgangspunkt i 3 informanternes erfaringer

Profiler



Den vante fritidsrejsende som ofte er i København og Nordsjælland for enten at spille musik eller besøge venner. Han og kæresten har bil men tager den næsten aldrig både pga. prisen og pga. logistik med parkering og bro. De køber deres billet gennem Skånetrafik app for det meste og når de er i Danmark har de fundet ud af at de skal bruge DOT billetter App når de skal købe billetten og Rejseplanen for at planlægge en rejse. Men gør det sjældent da de billetter han køber i Skåne og gælder til selve KBH men gør det hvis de skal længere ud på Sjælland. Hvis det bare er en smuttur køber de en 24-timers billet og ellers 2 enkelt billetter.



Moderen rejser fra Triangeln til KBH H og så videre derfra til Odense. Hun booker billet til Hovedbanegården i Skånetrafik app og skifter herefter til DSB app. Afgange og billettype fra KBH H til Odense afgør hvornår hun skal hjemmefra. Hun rejser med sin søn og derfor er det sjovere og lettere at tage toget end bilen. Så kan de hygge undervejs. Hun er lidt i tvivl om hvornår hendes søn er voksen i Danmark.



Den uvante fritidsrejsende på 57 år og fra Roskilde skal på en herretur til Malmø. Han bruger meget sjældent den kollektive transport og dermed toget. Men denne gang vælger de toget til da det er rart ikke at skulle tænke over parkeringsafgifter og muligheder mm når man tager til en storby. Det er også hyggeligere at sidde sammen i toget. Desuden opleves det som en nem rejse og fordi de kunne rejse på Rejsekortet var det også den billigste måde at komme til Malmø på. Brugte Rejsekort hele vejen fra Roskilde til Malmø.

”

Jeg bruger apps og det er dem jeg kender og bruger fordi jeg hér kan få overblik over afgange og købe billetterne det samme sted.

Jeg søger efter lyntog, hvor jeg kan sidde og arbejde ved siden af min søn – specielt hvis jeg ved, at jeg ikke kan blive forstyrret. Jeg kan slet ikke forestille mig at tage bussen som et alternativ – det er for bøvlet, ukomfortabelt og langsomt.

Jeg kender min togrejse ret godt, så det er simpelt for mig, og jeg gider derfor ikke sætte mig ind i nye måder at komme afsted på

Kvinde 43 år, Svensk

1. Planlægning

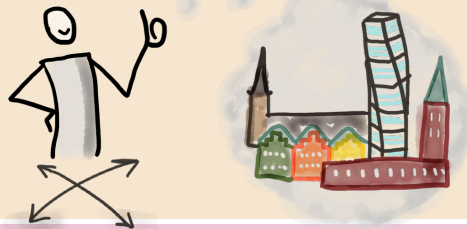
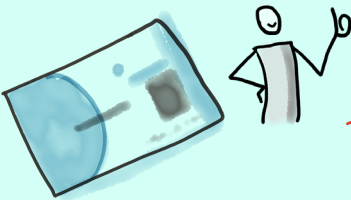
2. Køb af billet

3. Undervejs

4. Evaluering

Passageroplevelsen

God
Hverken
Dårlig



- INSIGT
- Weekendtur med venner til Malmø. Togturen er et afslappende første led i weekendens program.
 - Det giver ikke mening at tage bilen både fordi man så også skal forholde sig til parkering og det er også hyggeligt at kunne nyde en øl uden at tænke over at man skal køre bil.
 - Afgangstidspunkter og rejsetidens længde er sekundær. Det vigtigste er til gengæld at finde en afgang med så få skift som muligt.

- Tjekker ind med mit rejsekort på Roskilde station, og tænker ikke videre over det.
- Det er normalt for mig at bruge rejsekortet.
- Har ikke overvejet om der kunne være andre og evt. billigere billetmuligheder. De andre i gruppen rejser også på Rejsekortet.

- Skønt at kunne slappe af med vennerne i toget, og vi kommer heldigvis til at sidde sammen på det meste af rejsen. Kunne godt ønske mig at der var mere plads til det.
- Forplejning under rejsen er et long shot at få tilbage, men jeg har forberedt mig og indkøbt en øl og en sandwich på stationen.

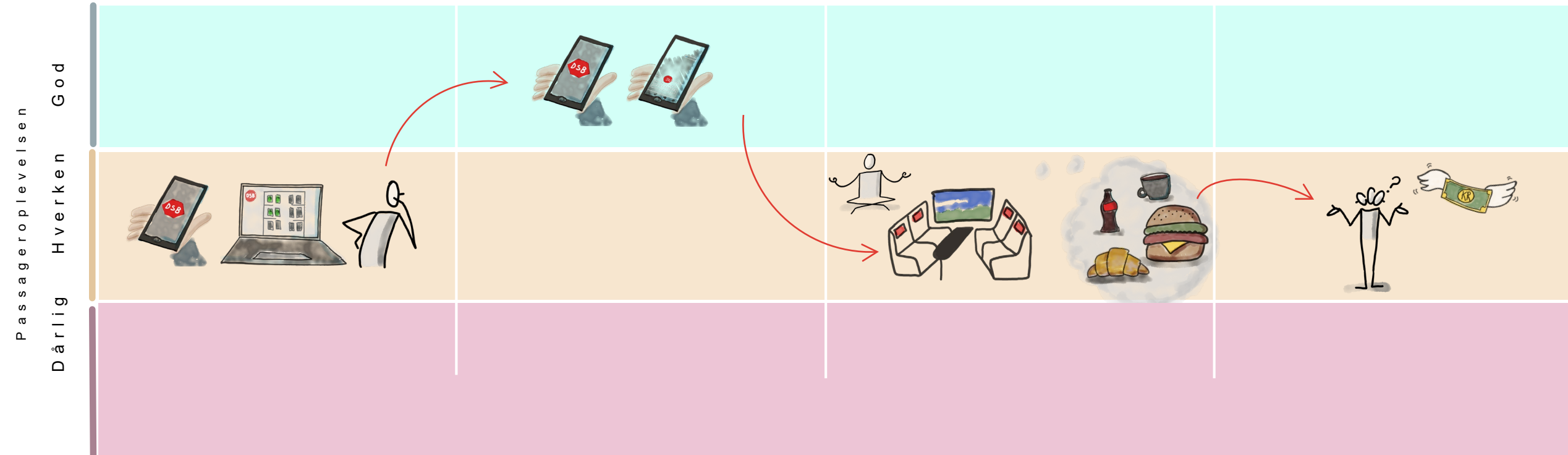
- Det var nemt og hyggeligt at tage toget til Malmø sammen med vennerne, uden at skulle tænke på parkering og promille.
- Det er langt fra af økonomiske årsager, men derimod friheden, fleksibiliteten og hyggen med vennerne der får mig til at vælge toget.

1. Planlægning

2. Køb af billet

3. Undervejs

4. Evaluering



INDSIGT

- Bilen er ikke i spil, så vil der være 4 broafgifter.
- For at time det hele planlægger jeg rejsen 'bagfra' og undersøger først DSB for billige orangebilletter fra KBH H til Odense. Herefter beslutter jeg hvilken afgang over Øresund, der passer bedst.
- Så få skift som overhovedet muligt er essentielt. Benytter flere apps som hhv. rejseplanskoordinator, billetkontor og billetmappe.
- Billetten til Øresundstoget købes via Skånetrafikens app, og den videre rejsekøbes via DSB's app.
- Køber begge billetter via min telefon, for så er der én mindre ting at holde styr på.
- På selve rejsen er det dejligt at kunne zoomer ud, og sidde sammen med min søn, og bare lave ingenting sammen.
- Vil ønske at der generelt er bedre forplejningsmuligheder under rejsen.
- Rejsen over Øresund er ikke en rigtig udenlandsrejse. Men der har været forskellige holdninger til Covid, og det har præget min informationssøgning og rejseplanlægning.
- Kan ikke forstå, at det skal være så dyrt at komme over Øresund. Jeg tager forbi KBH en gang hver 3. måned, og samler en masse ærinder sammen inden da. Ville ønske, at jeg pga. billigere billetter, kunne tage på smutture til København for at besøge mine veninder.

Casen med lufthavnsrejsende tager udgangspunkt i 2 informanters erfaringer

Profilen

Den ferierejsende



Den fritidsrejsende som skal på ferie med sin mand. De skal flyve fra Kastrup Lufthavn og tager toget da det er smidigt, hurtigt og enkelt. Det er bedre end at tage bilen som de har adgang til (delebil med min hendes mor). Det er nemlig unødigt, at bilen skal stå i lufthavnen imens de er på ferie og samtidig skal de også betale broafgift og parkering. Det er alt for dyrt. Og med toget ankommer man lige til lufthavnen og til check-in. Hun køber billet til dem begge gennem Skånetrafik app - en enkeltbillet for 2 personer – da det var det bedste alternativ. Det er også nemt når de lander igen at de bare kan tage toget hjem igen. Glad smiley og tommel op - også selvom prisen er høj. Hun indregner togprisen som en del af det at rejse med fly.

Den forretningsrejsende



Den forretningsrejsende, der altid benytter toget til lufthavnen da det både er det nemmeste og det billigste. Det er desuden også det mest effektive rent arbejdsmæssigt. Det er nemt at få bagage med og han ankommer tæt på check-in. Han kender ruten og er helt tryk ved det. Han overvejer slet ikke at tage bilen.



For my trip to the airport, I don't see any alternative way of transportation. Not even the car, but that's also because of environmental considerations.

There are busses of course, but they are not as easy: I would have to change busses at least one time.

And there might be busses that are not Skånetrafiken. Skånetrafiken is the biggest player covering all aspects of transportation in Skåne – and then I don't have to think and just go. Flix bus might be cheaper, but I have not checked – it doesn't really matter to me.

Mand, 67 år, svensk

1. Planlægning

2. Køb af billet

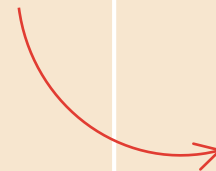
3. Undervejs

4. Evaluering



Passageroplevelsen

God
Hverken
Dårlig



- Toget vælges til fremfor bilen, fordi det ikke kan betale sig med parkering og broafgifter.

- Selve rejsen er planlagt ved hjælp af Skånetrafikens app og dens anvisninger – det er rart at have det hele samlet i én app. Jeg planlægger først rejsen til lufthavnen i dagene umiddelbart inden afrejse via Skånetrafikens app.

- Togene afgår hyppigt fra Malmøs stationer, så det er trygt og nemt.

- Køber enkeltbillet via Skånetrafikens app, og venter med at aktivere den til en time inden jeg tager ud af døren.

- Det er lidt dyrt, men det er rart at slippe for bilen, så det er ok. Jeg indtænker derfor prisen som en del af flybillettens pris.

- Under rejsen var der heldigvis masser af plads til vores bagage – det kan jeg godt være i tvivl om hvis vi skal med flyet på et myldretidspunkt. Skulle jeg medbringe cykler og barnevogne ville det kræve bedre forberedelse.

- Jeg ville ønske, at der var mere personale ombord, da det skaber tryghed at vide hvem der tager ansvar for sikkerheden i toget, under rejsen.

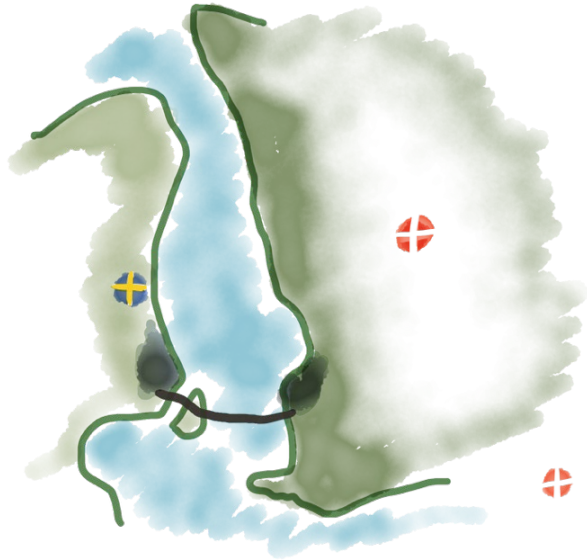
- Er generelt ganske tilfreds med rejsen, og synes at det går hurtigt, smidigt og direkte til døren.

INDSIGT

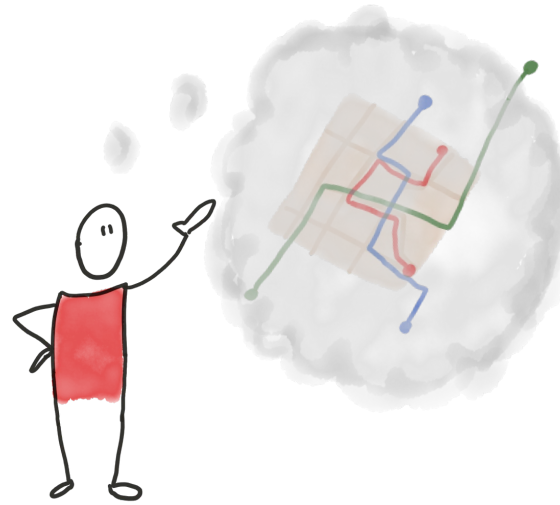
Den Fiktive rejse over Øresund

Baggrund og formål

12 danskere og svenskere er blevet bedt om at planlægge en fiktiv rejse på tvær af Øresund



- De har fået til opgave at planlægge en uvent/fiktiv togrejse over Øresund. Alle 12 er rekrutteret gennem Epinions kvalitative panel.
- Epinion har udarbejdet 4 rejsescenarier fx med/uden cykel/barnevogn, voksen/barn.
- De har kunne vælge mellem flere rejsedestinationer: *Danmark*: Vikingemuseet i Roskilde og Bakken i Klampenborg. *Sverige*: Lund by eller Ystad Saltsjöbad.



- Formålet med den "fiktive fritidsrejse over Øresund", har været at få et indblik i informanternes umiddelbare vurdering af rejseplanlægningen og købsmuligheder. Altså hvordan de vil gribe en sådan opgave an.
- Alle informanter benytter ind imellem den kollektive transport i enten Danmark eller Sverige.



- De har under interviewet siddet og foretaget de forskellige søgninger.
- De har skulle vælge en destination de ikke før har besøgt.

Den fiktive rejse tager udgangspunkt i 12 informanternes søgning (1/2)

Profiler

Den kreative



Den kreative kvinde på 25 år fra Sverige. Hun holder af at rejse sammen med andre når hun skal på fritidsrejser. I sin hverdag holder hun meget af at kunne cykle rundt, men tager det kollektive når hun skal længere væk fx på besøg hos hendes forældre.

Hun skal planlægge en rejse til Vikingmuseet i Roskilde fra Göteborg – 3 voksne med cykler.

Fundraiseren



Fundraiseren 55 år og bor på Østerbro. Da hun flyttede til Østerbro solgte hun sin bil og benytter i dag cykel og kollektiv transport i hverdagen. Sidstnævnte hvis hun skal på længere ture men også i hverdagen hvis hun fx skal i teatret og ikke gider komme frem helt gennemblødt af sved. Hun vil gerne rejse sammen med venner og familie og har været på 4 interrails – senest for 4 år siden.

Hun skal planlægge en rejse fra Østerbro til Ystad Saltsjöbad for 4 voksne med cykel

Kontomedarbejderen



Kontomedarbejderen, er 37 år gammel og rejser stort set med kollektiv transport til alt, der ligger uden for cykelafstand. Hun har ikke, og regner ikke med nogensinde at skulle have et kørekort.

Hun skal planlægge en shopping tur til Lund for 2 personer fra sit hjem i København.

Den studerende



Den studerende er 21 år gammel og fra Malmø, hvor hun bor sammen med sin kæreste. Benytter gerne kollektiv transport da det er en nem måde at komme rundt, men går også meget gerne til ting. Kæresten har en bil som de nogle gange bruger men hun tænker også over hvad der er bæredygtigt.

Hun skal planlægge en rejse fra Malmø til Vikingmuseet i Roskilde for 2 voksne og et barn.

IT-konsulent



IT-konsulent er 50 år og bor i en lille landsby tæt ved Hillerød. Han bruger bilen i dagligdagen, men tager gerne den kollektive transport i fritiden fx ind til København. Især hvis de skal flere afsted sammen. Han synes det er smart da man så ikke skal tænke i parkering.

Han skal planlægge en rejse fra Hillerød til Lund hvor han skal shoppe sammen med familien.

Sælgeren



Sælgeren på 29 år som bor lidt uden for Malmø. Han har tidligere boet i London og er nu flyttet hjem til Sverige. Han har et job hvor han rejser ofte. Han er single og når han rejser i fritiden er den enten med vennerne eller hen for at mødes med dem. Her bruger han ind imellem bus eller tog.

Han skal planlægge en rejse fra lidt uden for Malmø til Klampenborg til Bakken for 3 voksne.

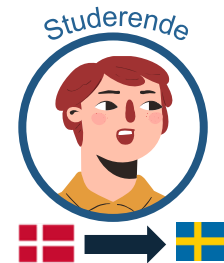
Den fiktive rejse tager udgangspunkt i 12 informanters søgning (2/2)

Profil



Pensionisten på 65 år. Han er tidligere folkeskolelærer i Nordjylland. Han bor sammen med sin kone i en lejlighed i Rødovre og har også et sommerhus i Løkken. Han rejser ofte på ferie til udlandet sammen med sin kone

Han skal planlægge en rejse fra Rødovre til Lund hvor de er 2 voksne og 2 børn der skal afsted.



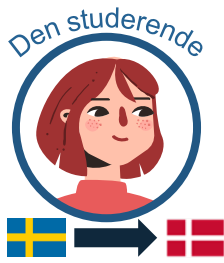
Den studerende på 21 år bruger kun den kollektive transport i fritiden da han foretrækker at cykle til de fleste ting. Det synes han er mere fleksibelt. Den offentlige transport kommer i spil når han skal videre ind til byen eller ud af byen fx på familiebesøg. Han rejser meget gerne i tog sammen med andre men også alene indimellem.

Han skal planlægge en rejse fra Albertslund til Lund for 2 voksne hvor de skal på en shoppingtur.



Afdelingslederen på 48 år. Da han for nogle år tilbage flyttede til Nordvest i København fra Nordjylland, oplevede han at han fik mange parkeringsbøder mm så han har solgt sin bil. Han benytter kollektiv transport meget.

Han skal planlægge en shopping tur fra Nordvest i KBH til Lund for 2 personer med cykler.



Den **pendlende studerende**, er 21 år og bor i Lund. Hun læser i Malmø, og tager derfor toget flere gange om ugen. Hendes familie bor spredt rundt omkring i Sverige, og hun besøger dem ofte ved at tage lange togture på tværs af landet.

Hun skal planlægge en rejse fra Lund til Vikingemuseet i Roskilde for 2 voksne og et barn.



Den bankansatte på 30 år og som bor i Valby hvor hun også arbejder. Hun rejser gerne sammen med sin kæreste i fritiden. Hun er ikke så glad for at cykle så bruger enten den kollektive transport eller går.

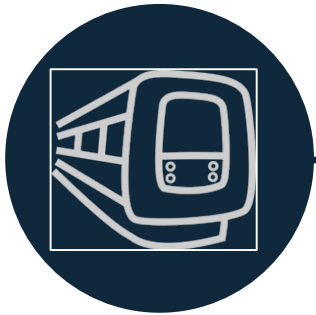
Hun skal planlægge en rejse fra Valby til Ystad Saltsjöbad.



Psykologen på 31 år bruger gerne bilen i hverdagen da det er mest praktisk når han rundt med sin kontrabas. I fritiden tager han ofte afsted sammen med sine venner, og gerne med den kollektive transport – især hvis det involverer at de drikke alkohol.

Han skal planlægge en rejse til Klampenborg til Bakken for 2 voksne og med cykler.

De fiktive rejsendes vælger den kollektive transport til på længere – og ofte vante – fritidsrejser. Det gør de fordi...



- Det er en nem og en god måde at komme ud og besøge familie, venner, familiesommerhuset mm.
- Tiden i den kollektive transport anses på længere fritidsrejser som "deep time" m.a.o. tid brugt på nærvær og hygge med rejsepartnere eller fokus på sig selv.
- De anvender kollektiv transport i fritiden som et rullende fortover hvor det er nemt at hoppe af og på.
- Særligt vejrforhold og udsigten til et eventuelt alkoholindtag trigger målgruppen til at vælge kollektive transportformer frem for cyklen.
- Den kollektive transport ses som en fleksibel løsning til fx en bekymringsfri udforskning af bylivet på to ben.
- Bilen er et besværligt køretøj i byen. Derfor tager de den kollektive som erstatning for bilen.

”

Jeg bruger bil i hverdagen, men i min fritid kan jeg godt finde på at rejse med kollektiv transport. Især hvis jeg skal noget sammen med min familie eller venner og hvis vi skal ind til byen og hygge os. Så er der ingen der skal køre og vi skal ikke bruge tid på at finde en parkeringsplads plus betale for den. Alle kan ligesom slappe mere af.

Mand, 50 år, dansker

Hvorvidt turen over Øresund udgør en udlandsrejse afhænger af den rejsendes overordnede rejseerfaring og antallet af skift undervejs

De danske og svenskes forestillinger om at krydse Øresund er éns

- De rejsendes perception af om de står overfor en udlandsrejse eller ikke afhænger meget af deres mindset og hvor meget de ellers rejser.
- Hvis de kan vælge en direkte rejse anser de det ikke som en kompliceret rejse og glemmer næsten, at de skal krydse en landegrænse.
- Det er en vigtig faktor, at de altid let kan komme hjem – der er tale om korte distancer og skulle alt gå galt kan de bare tage hjem.
- Danmark og Sverige minder meget om hinanden kulturelt, sprogligt og systemmæssigt.

”

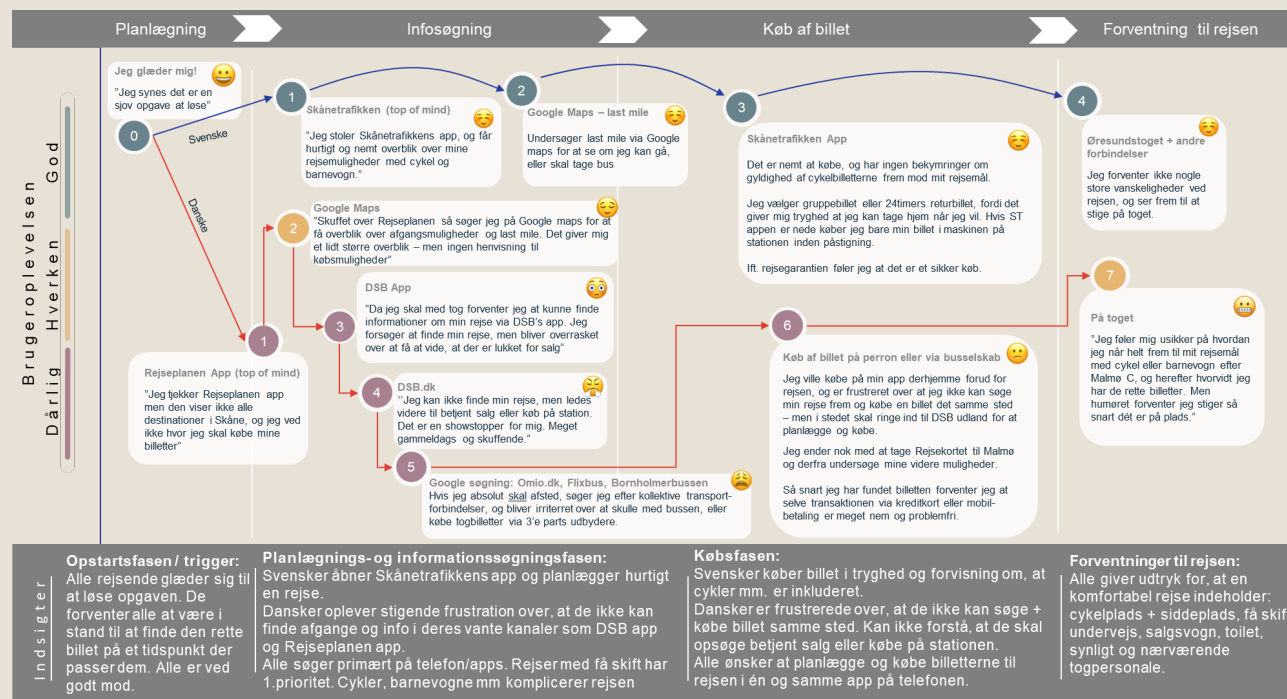
Min kone og jeg rejser så ofte vi kan komme afsted. Vi er faktisk lige kommet hjem fra en tur til Canada. At skulle planlægge en rejse fra Albertslund til Lund anser jeg hverken som en udlandsrejse eller som en besværlig rejse.

Mand 65 år

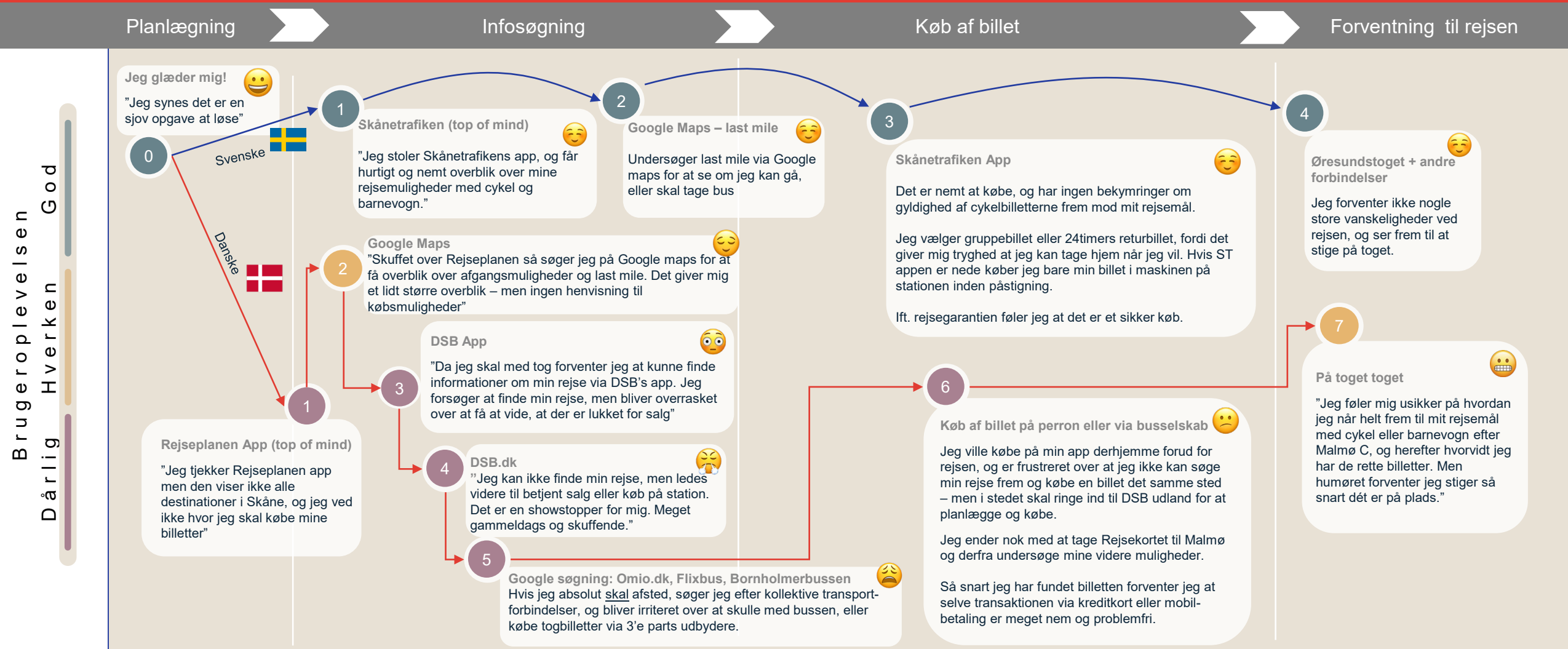
For mig er det at krydse Øresund mere en regional rejse end en udlandsrejse. Jo jo nok vel krydser vi en landegrænse men igen vi har jo kulturelt så meget til fælles med danskerne så det tænker jeg ikke nærmere over.

Kvinde, 21 år

Customer journey for den fiktive rejse



Den fiktive rejse over Øresund



Indsigter

Opstartsfasen / trigger:

Alle rejsende glæder sig til at løse opgaven. De forventer alle at være i stand til at finde den rette billet på et tidspunkt der passer dem. Alle er ved godt mod.

Planlægnings- og informationssøgningsfasen:

Svensker åbner Skånetrafikens app og planlægger hurtigt en rejse.
Dansker oplever stigende frustration over, at de ikke kan finde afgang og info i deres vante kanaler som DSB app og Rejseplanen app.
Alle søger primært på telefon/apps. Rejser med få skift har 1.prioritet. Cykler, barnevogne mm komplicerer rejsen

Købsfasen:

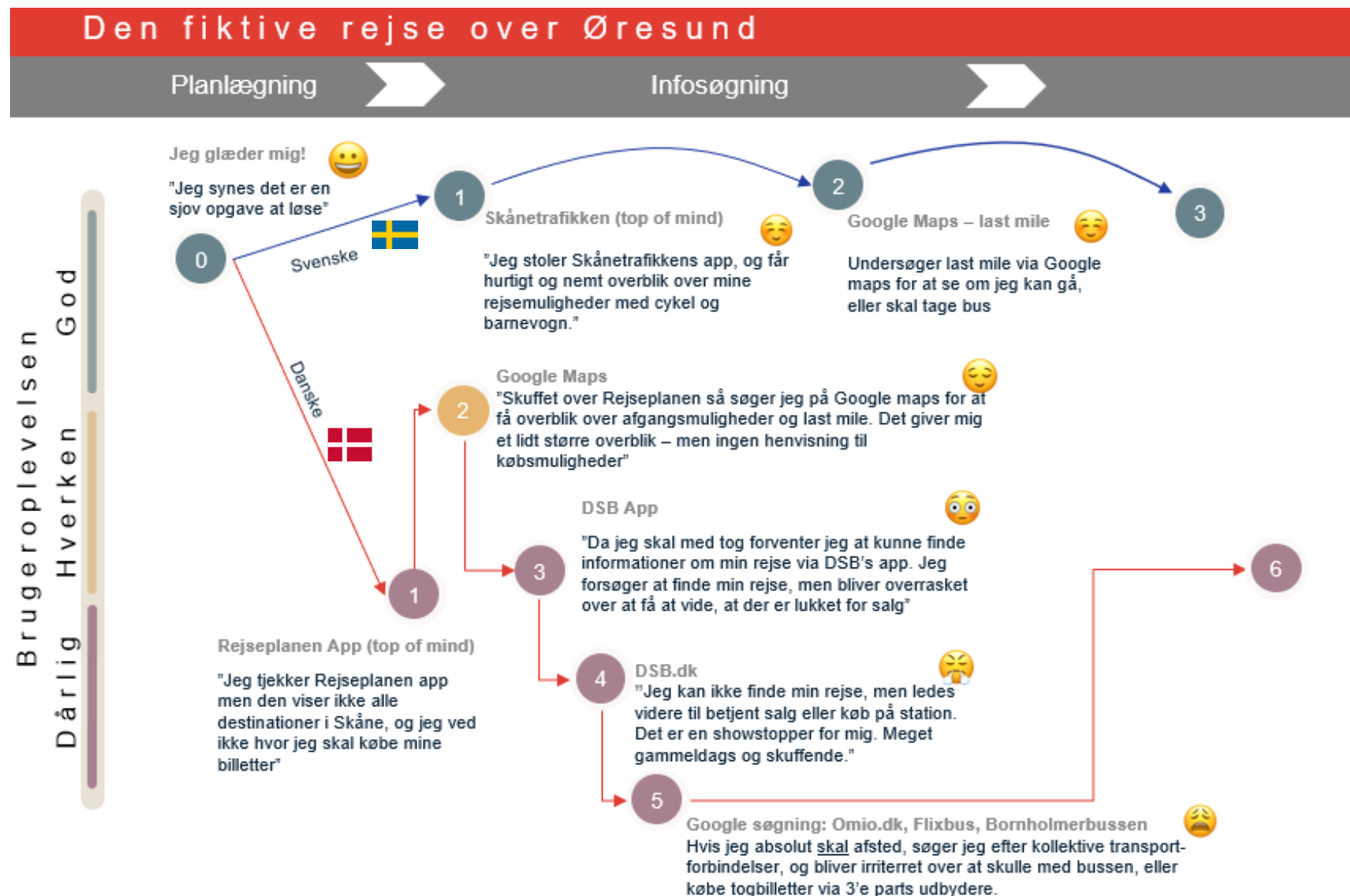
Svensker køber billet i tryghed og forvisning om, at cykler mm. er inkluderet.
Dansker er frustrerede over, at de ikke kan søge + købe billet samme sted. Kan ikke forstå, at de skal opsøge betjent salg eller købe på stationen.
Alle ønsker at planlægge og købe billetterne til rejsen i én og samme app på telefonen.

Forventninger til rejsen:

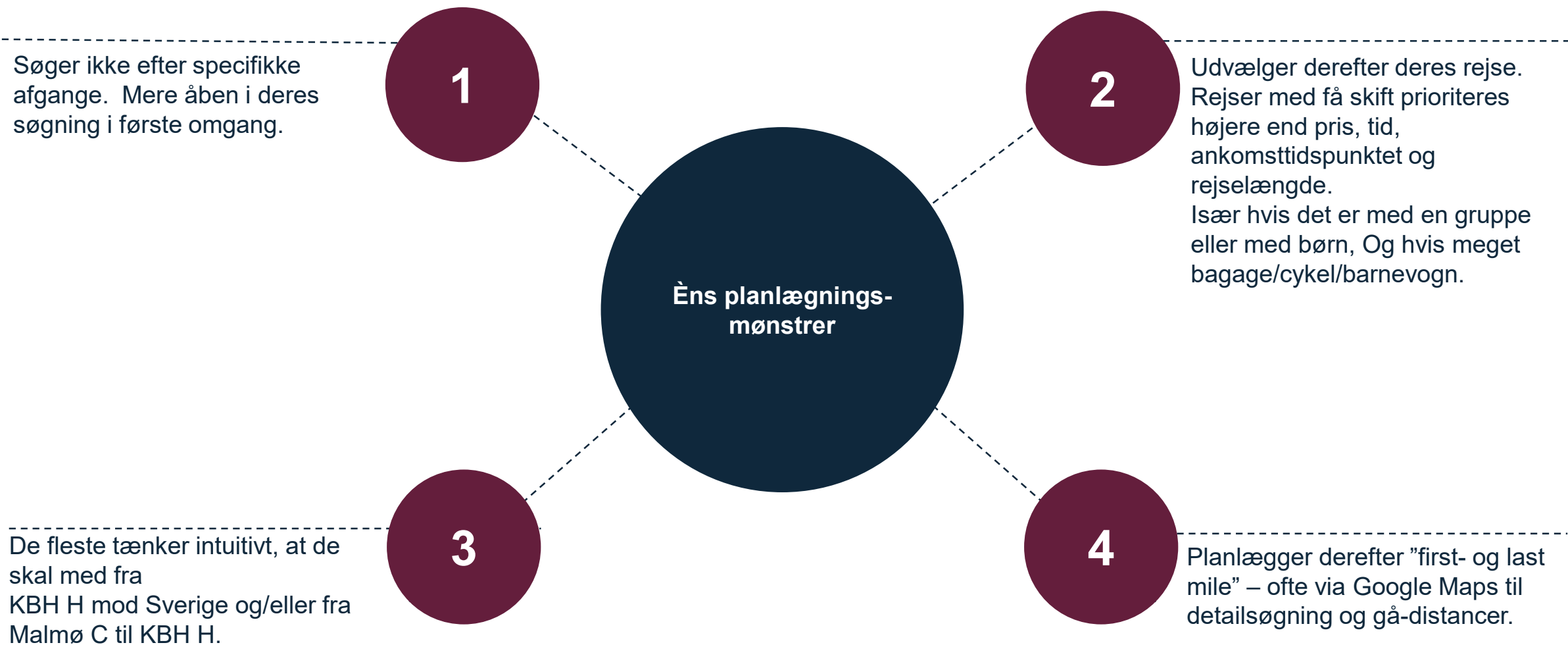
Alle giver udtryk for, at en komfortabel rejse indeholder: cykelplads + siddeplads, få skift undervejs, salgsvogn, toilet, synligt og nærværende togpersonale.

Informationssøgning og planlægning af den fiktive rejse

Touch pointet - Planlægning og informationssøgning



Alle – uanset nationalitet - søger åbent og bredt efter afgang, og anser ikke turen over Øresund som en udlandsrejse pga. de korte distancer og lign. rejsesystem



Dansker har Rejseplan app top-of-mind og påbegynder deres søgning der - de bliver meget overrasket over, at de ikke kan søge fx rejsen til Lund frem

Informationssøgning hierarki

Rejseplan App: høj troværdighed – oplever at rejseinformation kommer direkte fra kilden.

Google Maps App: fungerer evt. som supplement til Rejseplan App

DSB App: Søger rejser rejsen uden resultat

DSB.dk: søger efter selve rejsen og henvises til DSB udland telefonnummer eller betjent salg

Google søgning: ender på andre hjemmesider som Omio.com, Bornholmerbus, Flixbus

Skånetrafik App: er ikke kendt blandt de fleste. Nogle få kender fordi de har fået den anbefalet af svenskere.

“

Jeg kan simpelthen ikke forstå, at det skal være så besværligt – jeg troede, at Rejseplanen app ville kunne vise mig det, men den sender mig til Lund i Sønderjylland. Det giver ikke mening. Jamen så vil jeg gå på Google Maps

Ok nu har jeg brugt 10 minutter på at søge først på Rejseplanen app så Google Maps og nu er jeg så på DSB.dk og her beder de mig så om at ringe til DSB udland. Altså det her kan DSB bare ikke være bekendt.

Mand, 50 år, dansker

”

Svensker søger information og planlægger deres rejse på Skånetrafiken app – opleves som gnidningsfri planlægning. Kombineres med Google Maps ift. last mile

Informationssøgning hierarki

Skånetrafik App: Høj troværdighed - en app de har tillid til

Google Maps: Undersøge last mile, stednavne og adresser

SJ App og hjemmeside

“

Jag känner till Skånetrafiks app och även deras hemsida, men jag går först till Skånetrafiks app. Jag är ganska säker på att jag kan söka i Danmark också. Ja jag kan se det. Det är precis där uppe. Jag vill inte gå någon annanstans.

Jag vet inte hur jag tar mig vidare från Roskilde så här kommer jag att använda Google Maps för att se hur jag tar mig vidare.

Mand, 29 år, svensker

”

Ekstra bagage og cykler bidrager til bekymring og ekstra planlægning for danske og svenske rejsende – mens de danske rejsende ikke gennemskuer regler og tilkøb

Danskere:



Svært ved at gennemskue retningslinjer og hvordan de får en billet. I Rejseplanen bliver man gjort opmærksom på, at man skal have en cykelbillet, men man kan ikke købe den der og man får ikke guidens ift. køb. Modsat så gør cykel det lettere for "first- og last mile".



Der er en forventning om, at det er gratis, men de er ikke sikker på det. At medbringe en barnevogn komplicerer rejsen og det ændrer på forventningen til selve rejsen i form af flere bekymringer og man vil tage afsted i god tid da man ikke ved hvor nemt det er at få en barnevogn med ombord.



Forventer, at der er plads til bagage og har egentlig samme forventning omkring kæledyr.

Svenskere:



Stoler 100% på Skånetrafik app også når de skal have en cykel med. Komplicerer rejsen lidt. Modsat så gør cykel det lettere for "first- og last mile". Usikre på om cyklen må komme med metro og S-tog i DK. De er sikre på at cyklen ikke kan komme med bus



Hvis de skal have en barnevogn med forventer de, at det kan de finde svar på i Skånetrafik app. Komplicerer dog rejsen og ændrer på forventningen til rejsen. Lidt mere at tænke over og de vil prioritere at tage afsted i lidt bedre tid.



Forventer, at der er plads til bagage og har egentlig samme forventning omkring kæledyr.

"First- og last mile" kommer på banen når der er fundet en togforbindelse og man har lagt sig fast på rejsen

"First - mile"

- Hvis cyklen skal med, cykler de til stationen.
- Ellers er det primært bus og gang.
- De ved alle hvordan de vil gribe "first mile" an og har ikke behov for at søge på det.

"Last mile"

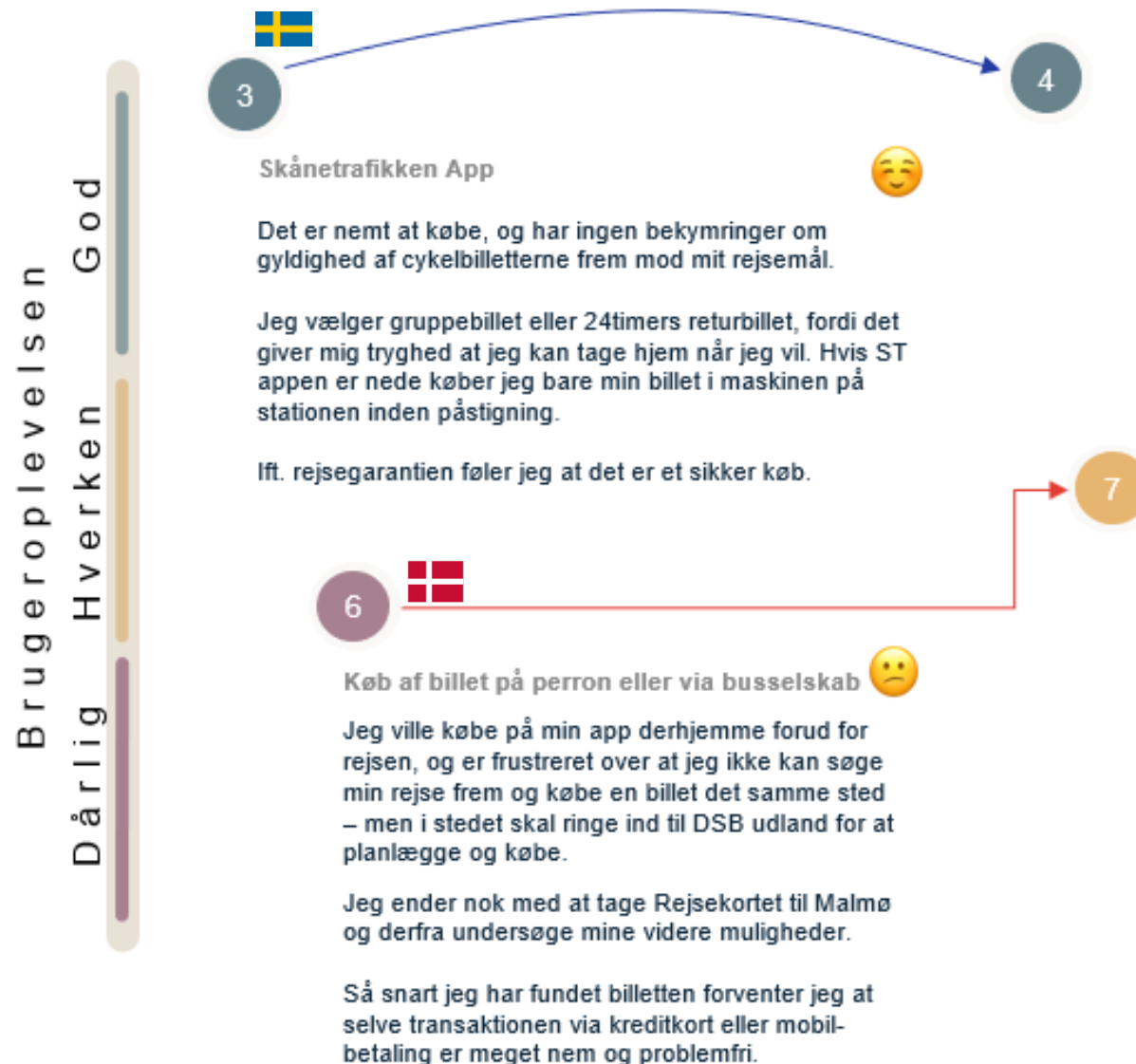
- Er cyklen med, benyttes den.
- Ellers primært gang og hvis ikke det kan lade sig gøre, er det bus og måske taxi.
- Google Maps er den foretrukne søgekanal til "last mile" da man her kan søge på specifikke adresser.

Billetkøb til den fiktive rejse

Touch pointet - Køb af billet

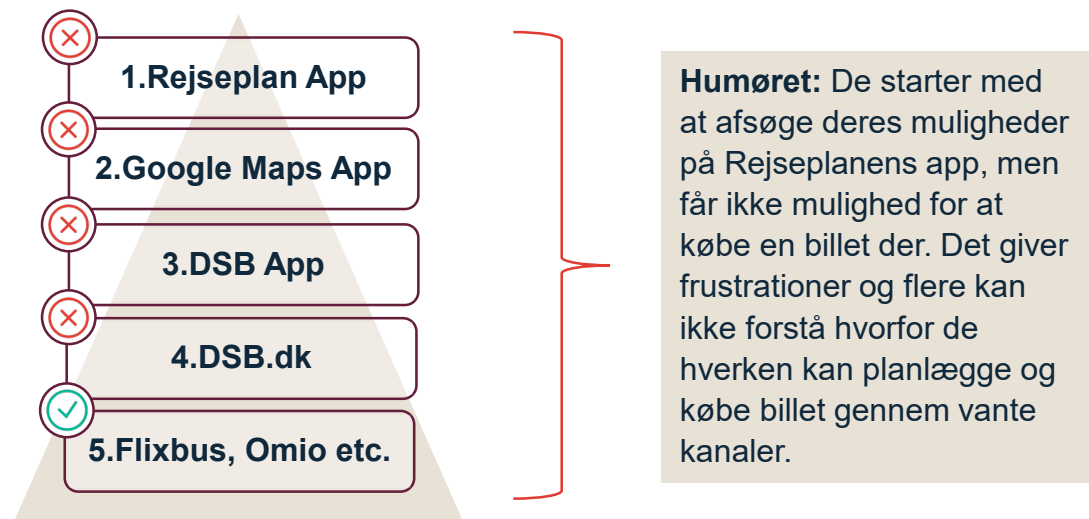
Den fiktive rejse over Øresund

Køb af billet



De *danske* fiktive rejsende skuffes og forvirres i høj grad over manglende muligheder for at købe billetter til rejsen – og dropper den spontane tur til Ystad og Lund

Danskerne dropper den spontane tur



- Manglende mulighed for digitalt billetkøb er en showstopper for den spontane rejse.
- De ønsker ikke at skulle ringe DSB Udland – opleves som tidskrævende og omstændigt.
- Frustration over manglende mulighed for online billetkøb leder dem til alternativer via Google. Ellers bruges rejsekortet til Malmø som en nødløsning, hvorfra de planlægger og køber billet til den videre "Skåne-tur".

”

Sidder med en følelse af at være lidt skuffet over hele processen, og at det ser så besværligt. Jeg vil gerne kunne søge og købe det samme sted, eller som minimum sendes videre til de rette steder. Jeg synes virkelig det opleves som gammeldags og unødvendigt bøvlet

Kvinde 55 år, dansker

Det kunne være rart hvis Rejseplanen skrev hvor man kunne købe billetten henne. Og ærligt talt, hvis jeg ikke lejede en bil til rejsen, ville jeg synes det var en meget irriterende måde at komme afsted på.

Kvinde 30 år, dansker

Danskerne forsøger forgæves at orientere sig om tilkøbsmuligheder og priser på Rejseplanen app og DSB's platforme, men forbliver uafklarede og frustrerede

Danskeres valg af billettype

- Ingen kom frem til at kunne købe deres billet via deres foretrukne kanaler: DSB.dk/DSB's app, eller Rejseplanen app. I stedet ledes de ind på DSB.dk, og derfra til DSB-udland, hvor de får besked om at ringe ind til deres telefonbetjente salgslinje. Skånetrafik app er ikke med i overvejelserne.
- Størstedelen læser sig frem til, at der findes en Øresundsbillet via DSB – men finder ikke en udgave af billetten, der passer deres behov.
- På intet tidspunkt i onlinesøgningen synes de, at det er ugenomsommeligt om man kan få cykel/barnevogn medbragt på hele rejsen.
- De, som i sin billetsøgning og rejseplanlægning, søger andre steder end sine foretrukne kanaler, kan se priser (fx Omio.com, Flixbus og Bornholmerbussen) da der her skiltes med tilkøbsmuligheder i begyndelsen af rejsesøgningsprocessen.
- De fleste ved, at de kan bruge Rejsekortet til Malmø, og påtænker derfor som "nødplan" at købe resten af billetten til Skåne-destinationen når de ankommer til Malmø C.
- Flere giver udtryk for, at de ville have opgivet at tage toget og fravalgt det som transportmiddel, hvis de havde siddet hjemme og skulle finde ud af at komme afsted.

”

Hvis jeg kunne købe billetten over appen og betale det hele dér, ville det være nemt og ligetil. Så skal man ikke tænke mere over at glemme billetter og det hele på vejen.

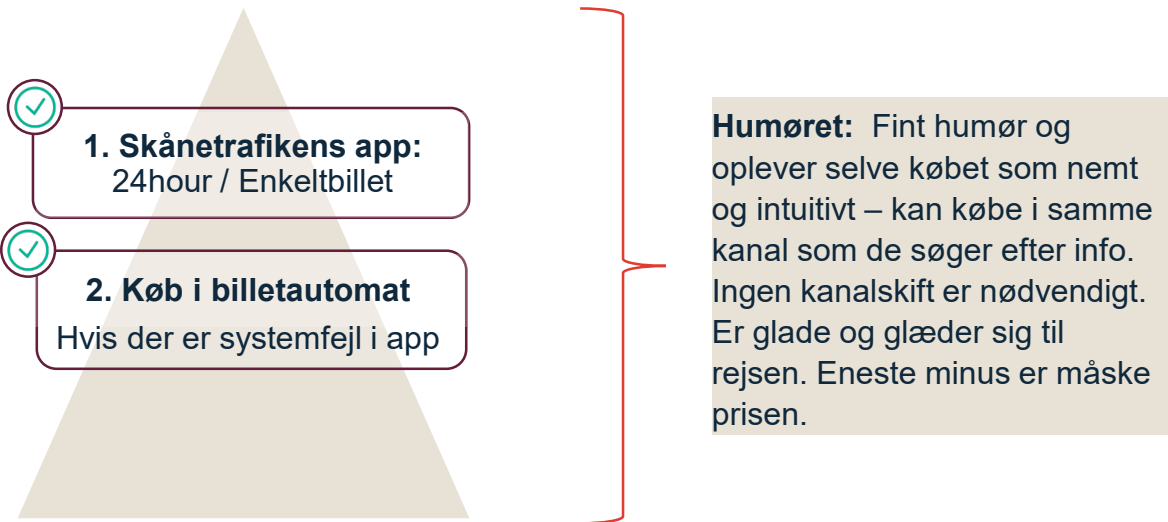
Kvinde 35 år, dansker

Jeg vil bare gerne kunne købe derhjemme så jeg ikke skal stå og fumle ved en automat eller i 7/11. Jeg gider ikke bekymre mig om den slags på turen –og det burde da være enkelt at lave?!

Mand 21 år, dansker

De svenske rejsende stoler blindt på Skånetrafikens app, og køber ubesværet og uden bekymring deres billet appen

Svenske billetkøb



- De ser ingen umiddelbare forhindringer i at rejse over Øresund
- De foretrækker at købe 24 timers billetten – både som enkelt og gruppe/familiebillet.
- Cykelbilletten tilkøbes også i app, uden søgeproblemer eller spørgsmål om gyldighed på den videre rejse inde i Danmark.
- De er sikre på at de har den rette billet -stoler på Skånetrafikens billetsystem.

”

Jeg er helt sikker på, at jeg har den rette billet. Det er nemt at købe på Skånetrafikens app, men hvis den er ude af drift, så har jeg også nogle gange måtte købe den på stationen. Generelt bekymrer jeg mig ikke så meget over mine billetter, vil jeg sige

Mand, 29 år, svensker

Jeg køber gennem Skånetrafikens app, og den beregner selv prisen inklusive rabat når man indtaster antal personer og alder. Jeg føler mig 100% tryk ved det og vil faktisk føle mig mindre tryk ved at skulle gå ned på stationen i en automat.

Kvinde, 21 år, svensker

Både *danske* og *svenske* rejsende foretrækker at købe over app's, men fravælger 1'e klasse da rejsetiden er kort og priserne generelt vurderes til at være i overkanten

Fællestræk

- Billetkøb over app foretrækkes på tværs af samtlige informanter på den fiktive rejse.
- Rejsens korte længde retfærdiggør ikke prisen for en 1. classes rejse.
- Formodninger om mulige prisstigninger på billetten til hjemturen, udgør hovedårsagen for at købe returbilletten sammen med adgangsbilletterne.
- Under billetkøbet prioriteres afgang med så få skift som muligt frem for billigere rejser med skift.
- Jo flere cykler, barnevogne og personer fx med nedsat førlighed, der skal med på rejsen, des mere kontrol og overblik over rejsens forløb kræves fra start – lige fra informantens rejseplanlægningsfase til købet af billetter og logistikken undervejs.

”

Jeg synes prisen er lige lovligt høj for en togtur på små 20 kilometer. Det må jeg indrømme, at jeg har svært ved at forstå. Også selvom det er billigere og nemmere og mere bekymringsfrit ikke at have bilen med til Malmø.

Mand, 48 år, dansker

Jeg kan godt lide det spontane, og køber derfor sjældent returbilletter. Men hvis billetterne er meget billigere, så har jeg da gjort det.

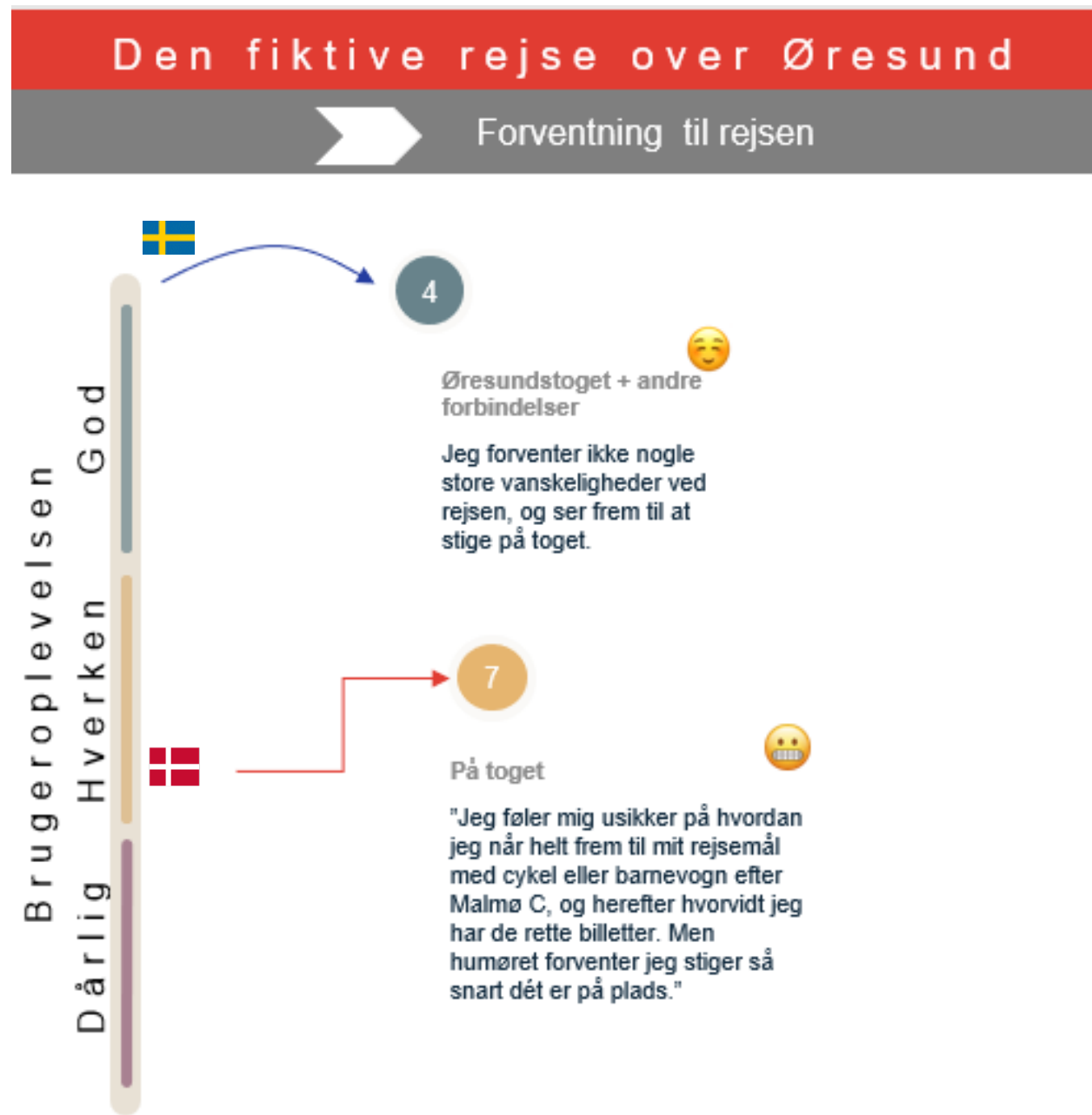
Kvinde, 36 år, svensker

Jeg synes det er totalt uoverskueligt at skulle skifte tog undervejs på en rejse. Især med cykel. Jeg kan ligge og stresse over det om natten – så jeg betaler gerne mere for en direkte billet.

Kvinde, 25 år, svensker

Forventninger til den fiktive rejse

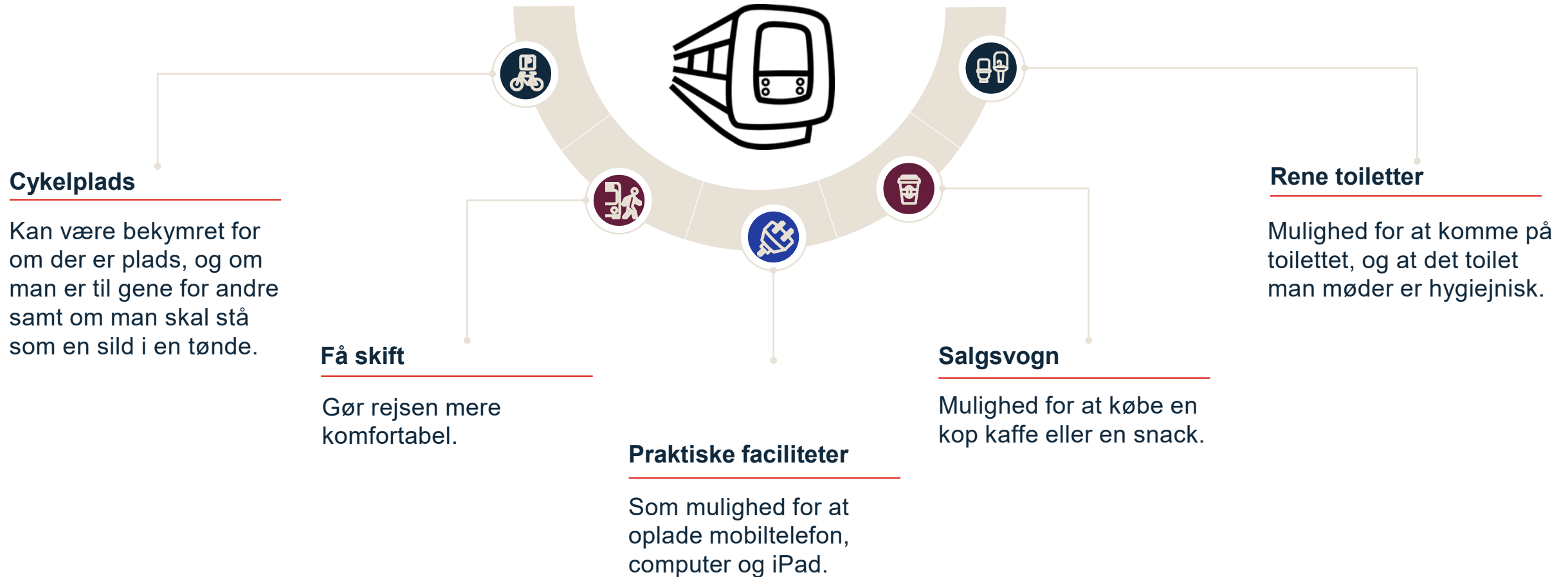
Touch pointet - Forventninger til rejsen



Forventninger til hvad der udgør en tryk rejse er ens for både de danske og svenske fiktive rejsende - ingen er decideret utrykge ved at skulle foretage rejsen



I forhold til *komfort* er der en forventning om ...



Bilag

Om analysen

- Undersøgelsen er gennemført i maj og juni 2022 og bygger på en kombination af kvantitative og kvalitative metoder.
- De valgte metoder afspejler den korte tidsperiode, der har været til at udarbejde analysen og den efterfølgende rapport.

Datafundament

- Analysen er baseret på 1123 spørgeskemabesvarelser blandt danske og svenske rejsende over Øresund.
- Undersøgelsen er gennemført som en websurvey hvor de rejsende har svaret på et spørgeskema link på eget devices.
- Der er desuden gennemført 10 kvalitative interview med rejsende over Øresund. De 10 er rekrutteret via surveyen.
- Herudover er der gennemført 12 kvalitative interview med informanter, der har skulle planlægge en uventet/fiktiv rejse over Øresund. De er rekrutteret via Epinions kvalitative panel. Et krav har her været, at de skal rejse med den kollektive transport ind imellem, men ikke over Øresund.

Målgrupper

Analysen og rapporten skildrer 4 målgrupper (rejseformål):

- **Pendlere:** Rejse til arbejdsplads eller uddannelsessted. De krydser Øresund minimum 3 gange om ugen.
- **Erhvervsrejsende:** Rejse i forbindelse med arbejde (fx til møde, konference) eller rejser til arbejdsplads eller uddannelsessted, men mindre end 3 gange om ugen.
- **Fritidsrejsende:** Rejse i din fritid (fx oplevelser, besøge venner eller familie).
- **Rejsende til Lufthavnen:** Rejse til Københavns lufthavn. Målgruppen består kun af danskere, da undersøgelsen udelukkende indeholder rejsende der har krydset Øresund.

Epinion Copenhagen

Ryesgade 3F
2200 Copenhagen N
Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: copenhagen@epinionglobal.com
www.epinionglobal.com

Opdragsgiver: Skånetrafiken
Kontaktinfo: Patrik Engfors (Skånetrafiken)

Analysen er lavet på vegnet af Interreg ØKS Brobyggerprojekt:
*"Digitalisering og harmonisering af rejsetjenester for
øresundsrejsende"*