

Passagerernes ønsker og behov i relation til ”den gode kombinationsrejse”

Passagerpulsen

16.03.2023

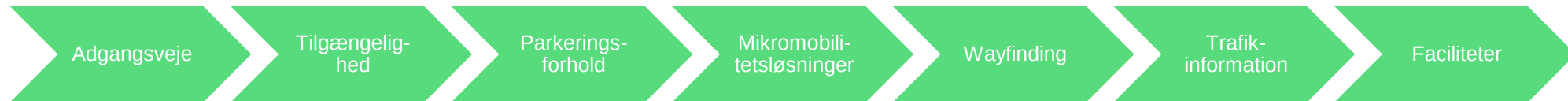
FORBRUGERRÅDET
 **tænk**

Om denne præsentation

I denne præsentation gennemgås en række forhold, som er vigtige for passagerenes oplevelser med at kombinere kollektiv transport med andre transportformer.

Fokus er på knudepunktet og de omkringliggende områder, og hvad der skal til for at gøre det mere attraktivt at bruge kollektiv transport i kombination med fx cykel og mikromobilitetsløsninger.

Præsentationen tager udgangspunkt i følgende **temaer**:



Summary

Den gode kombinationsrejse sikres bl.a. via:

- Gode adgangsveje så unødige omveje til knudepunktet undgås. Kræver et godt samarbejde mellem forskellige myndigheder.
- God tilgængelighed for passagerer med forskellige behov, herunder passagerer der medbringer cykel.
- Overdækket og gerne aflåst cykelparkering tæt på perroner/busholdeplads.
- Bicykler og el-løbehjul ved stationer/knudepunkter med lav eller varierende muligheder for at tage videre med kollektiv transport.
- Tydelig skiltning så rejseflowet ikke afbrydes.
- Trafikinformation på relevante steder i rejseflowet. Husk at ikke alle passagerer er lige digitale. Sørg også for en formidling, der sikrer et hurtigt overblik.
- Gode ventefaciliteter, rengøring og mulighed for at komme på toilettet.

Tema 1: Adgangsveje

Adgangsveje omfatter **veje og stisystemer**, der leder hen til knudepunktet. Gode adgangsveje er vigtige, uanset hvordan passagererne ankommer til stationen.

Der bør fokuseres på at sikre den kortest mulige **afstand** fra veje og stisystemer hen til knudepunktet, så **unødige omveje** undgås. Det kan fx sikres ved, at der er adgang til knudepunktet fra **begge sider af sporene**, hvis der er tale om en togstation.

Det er også vigtigt, at der er god **belysning** og gode **oversigtsforhold**, så det er nemt at finde hen til knudepunktet.

Udfordringen kan være, at forskellige **myndigheder** har ansvar for at sikre gode adgangsveje. Ofte vil ansvarsområdet være delt mellem kommune, infrastrukturforvalter og i nogle tilfælde også trafikselskabet / togoperatøren.

Faktaboks:

- 27 procent nævner adgangsveje som en kilde til besvær med at få adgang til togstationer.
- Det oplevede besvær skyldes bl.a. vejbelægning og manglende adgang direkte fra gadeplan.

Kilde: Passagerpulsen (2023)

Faktaboks:

- 56 procent af danskerne er tilfredse med mulighederne for at cykle til nærmeste busstoppested.
- 66 procent af danskerne er tilfredse med mulighederne for at cykle til nærmeste station.

Kilde: Passagerpulsen (2021)

Faktaboks:

- Udenlandske undersøgelser indikerer, at stationer med gode adgangsveje har flere passagerer.

Kilde: DTU Transport (2016)

Tema 2: Tilgængelighed

God tilgængelighed er vigtig for at sikre nem adgang til knudepunktet. Det gælder for alle passagerer, uanset hvordan de ankommer til knudepunktet, og uanset evt. fysiske udfordringer de måtte have.

Niveaufri adgang er afgørende for god tilgængelighed. Er der ikke niveaufri adgang til knudepunktet, skal dette sikres via **elevatorer** og/eller **rulletrapper** ved alle adgangsveje.

Passagerer, der medbringer **cykel** på rejsen, skal kunne få nem adgang til perroner via niveaufri adgang, ramper og/eller slisker på trapper. Der bør også sikres niveaufri **indstigning** i bus og tog og tilstrækkelig plads til cykler.

Ved **større knudepunkter** bør design af trapper og elevatorer tage højde for, at der er tilstrækkelig **kapacitet** på alle tider af døgnet, også i myldretidsperioder.



Faktaboks:

- 28 procent nævner trapper som en kilde til besvær med at få adgang til togstationer.
- Det oplevede besvær skyldes fx, at de er glatte, stejle, eller at der ikke er tilstrækkelig kapacitet/plads i myldretidsperioder.

Kilde: Passagerpulsen (2023)

Faktaboks:

- 23 procent nævner elevatorer som en kilde til besvær med at få adgang til togstationer.
- Det oplevede besvær skyldes fx, at elevatorerne ofte er ude af drift, at man skal gå en omvej for at benytte dem, at de er langsomme, og at der er for få af dem.

Kilde: Passagerpulsen (2023)

Tema 3: Cykelparkering

Gode cykelparkeringsforhold er vigtige for den gode kombinationsrejse.

Passagerpulsen gennemførte i 2016 en undersøgelse af, hvad passagererne især lægger vægt på omkring cykelparkering. Resultaterne er præsenteret i figuren nedenfor.



Kilde: Passagerpulsen (2016), N=737

Forklaring:

Tallene i figuren angiver den relative betydning af hvert forhold. Forhold med en score over 100 er vigtige og bør prioriteres i rækkefølge.



Faktaboks:

- Bedre cykelparkeringsforhold vil kunne få 10-14 procent flere til at cykle til stationen og 1-3 procent flere til at bruge den kollektive transport.

Kilde: Celis Consult og Via Trafik (2022)

Faktaboks:

- 29 procent af de 18-29 årige vil rejse mere kollektiv transport, hvis cykelparkeringsforholdene ved stationen var bedre.

Kilde: Passagerpulsen (2022)

Tema 4: Mikromobilitetsløsninger

Mikromobilitetsløsninger i form af bycykler og el-løbehjul kan **supplere** kollektiv transport og være med til at sikre **first og last mile**. Det gælder både i byområder og i områder med lav busbetjening.

Indretningen af områder med fx bycykler og el-løbehjul bør følge de samme **principper** som for cykelparkering. Dvs. **tæt** på perroner/busholdepladser i velstrukturerede områder, hvor det er **nemt** at hente og aflevere.

Brugen af mikromobilitetsløsninger er dog **lavt** sammenlignet med fx cykel og bil i kombination med kollektiv transport. Det kan dels skyldes **adgangsbarrierer**, da det ofte kræver en smartphone, og dels manglende kendskab. Fx er **kendskabet** til og brugen af fx delecycler i Rejseplanen lavt, hvorfor der kan være et uudnyttet potentiale.



Faktaboks:

- 42 procent har bemærket muligheden for rejseforslag med bl.a. bycykler i Rejseplanen.
- Blot 4 procent har købt en billet til en rejse, der inkluderer fx en bycykel.

Kilde: Epinion for Rejseplanen (2022)

Faktaboks:

- Et flertal af passagererne foretrækker bedre mulighed for at medbringe cykel på rejsen fremfor dele- og lejecycler ved stationen.

Kilde: Passagerpulsen (2021)

Tema 5: Wayfinding

Wayfinding er vigtig i forhold til at minimere **tidsforbrug** på knudepunktet og sikre et ordentlig rejseflow ved overgangen fra et transportmiddel til et andet. Det gælder især i de situationer, hvor man er på en **ukendt rejse**. Dårlig wayfinding kan i værste fald betyde en **mistet** forbindelse.

God wayfinding sikres bl.a. gennem:

- **Skiltning** de relevante steder i **rejseflowet** ved knudepunktet, fx fra cykelparkeringsområdet og videre til perroner.
- Anvendelse af **typografier** der kan læses i alle lysforhold og som tilgodeser alle brugere, også de med synshandicap.
- Ledelinjer og anden taktil information, der hjælper **synshandicappede** med at finde vej.
- Tydelig cykelafmærkning på perroner så passagerer, der medbringer cykel, kan placere sig rigtigt inden påstigning.



Faktaboks:

- En undersøgelse gennemført af DTU transport viser, at wayfinding har signifikant betydning for rutevalg og tidsforbrug. Det gælder særligt for fritidsrejser.

Kilde: DTU transport 2019

Tema 6: Trafikinformation

Trafikinformation omfatter:

- Faste skilte og opslag, herunder køreplaner.
- Elektroniske skærme med fast information.
- Elektroniske skærme med realtidsinformation, fx næste afgang og evt. forsinkelser.
- Højtalerudkald.

Trafikinformation skal sikre passagererne handlerum og præsenteres, hvor det er relevant i rejseflowet fra adgangsveje til selve knudepunktet.

Er der flere aktører, som betjener knudepunktet, er det vigtigt, at informationen præsenteres med udgangspunkt i, at passagererne benytter flere aktører. Det betyder bl.a. informationsskærme, der viser afgang for både bus og tog, så passagererne ikke skal orientere sig på forskellige skærme for at få overblik.



Faktaboks:

- 48 procent af passagererne mener, at trafikinformationen hænger godt sammen, uanset hvor de befinder sig på rejsen

Kilde: Wilke og de danske trafikvirksomheder (2021)

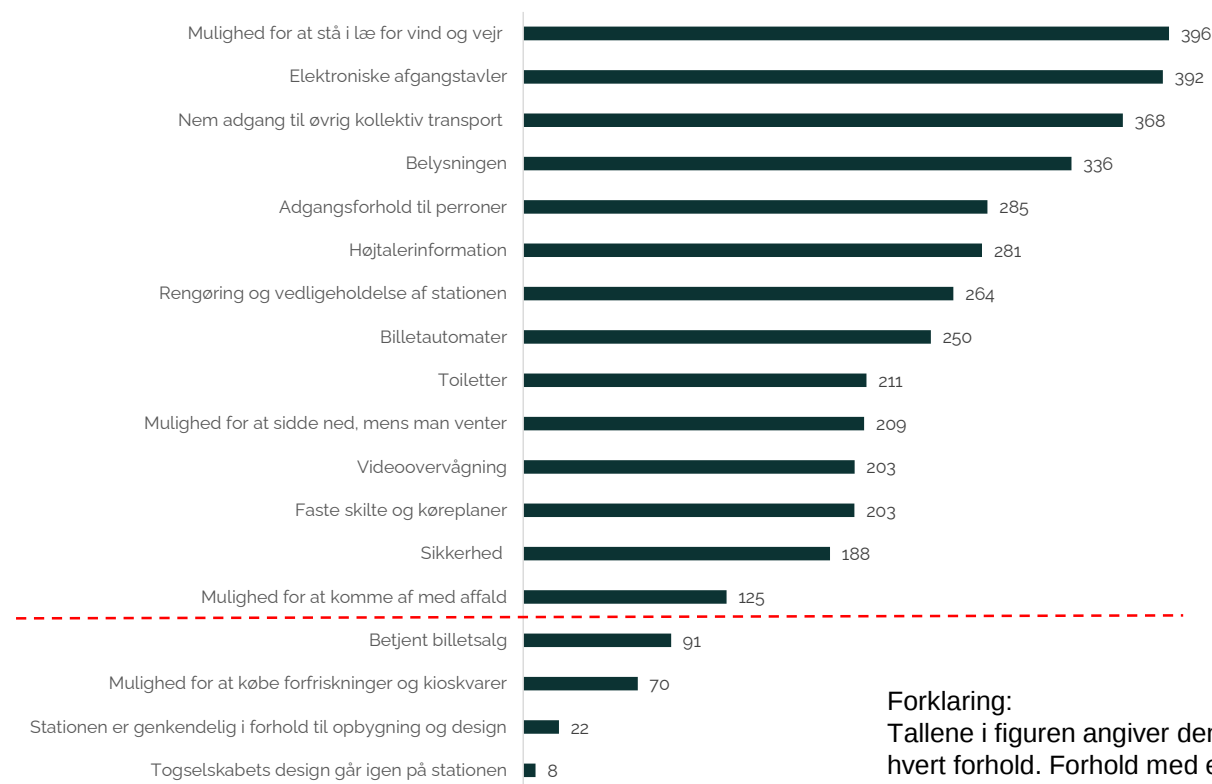
Faktaboks:

- Mange passagerer, især ældre, lægger stadig stor vægt på information via skærme og højtalere.
- 84 procent af de ældre synes fx, at elektroniske afgangsskærme er vigtige på store stationer, sammenlignet med 46 procent for mobil eller sms.

Kilde: Passagerpuls (2018)

Tema 7: Faciliteter

Passagererne prioriterer faciliteter på stationen forskelligt. Passagerpulsen gennemførte i 2016 en undersøgelse af, hvordan passagererne prioriterer forskellige faciliteter på stationer. Resultaterne er præsenteret i figuren nedenfor.



Kilde: Passagerpuls (2016), N=1.000

Forklaring:

Tallene i figuren angiver den relative betydning af hvert forhold. Forhold med en score over 100 er vigtige og bør prioriteres i rækkefølge.



Faktaboks:

- Passagerer kan have forskellige præferencer. Fx har ældre i gennemsnit en større præference for toiletter og mulighed for at sidde ned.

Kilde: Passagerpuls (2018)

Faktaboks:

- Muligheden for at købe mad og drikke i ventetiden er også vigtig i visse situationer. Fx hvis man skal opholde sig på stationen i længere tid.

Kilde: Van Hagen (2014)

Kildeliste

- Befolkningsundersøgelse, rapport, Passagerpulsen (2021 og 2022).
- Betydningen af skiftekarakteristika for passagerers rutevalg i kollektiv transport, præsentation Trafikdage i Aalborg, DTU Transport (2019).
- Cykelparkering på stationer, rapport, Passagerpulsen (2016).
- Den gode kombinationsrejse, rapport, Celis Consult og Via Trafik (2022).
- Forskellige typer højklasset kollektiv transport og tæthed til stationer og standsningssteder, rapport, DTU Transport (2016).
- Internationale og nationale erfaringer for effekten af forskellige typer højklasset kollektiv transport og tæthed til stationer og standsning, DTU Transport (2016)
- Passagerernes ønsker til stationer, rapport, Passagerpulsen (2016).
- Rejseplanen, Kundeundersøgelse, Epinion (2022).
- Tilgængelighed på stationer, WIP, Passagerpulsen (2023).
- Waiting experience at train stations, Mark van Hagen (2014)