

Ryk sammen i toget – nye rammer for gode passageroplevelser.

Passagervæksten er tilbage i den kollektive transport, og især i myldretiden ser vi allerede nu afgangene med mangel på ledig plads. Hvis denne udvikling fortsætter, vil vi om få år have nået vores maksimum kapacitet på S-tog i myldretiden. Kapacitetsudfordringer risikerer at få betydelig negativ påvirkning af kundernes oplevelse af rejsen med S-toget, - specielt komforten. Det sætter endnu højere krav til kundernes adfærd, og enighed om normer, uskrevede regler og generel opførsel ombord på S-toget, så pladsen udnyttes effektivt men også med respekt for forskellige behov ombord. Hvordan kan vi tackle denne udfordring og sikre en den bedst mulige rejseoplevelse for alle?

Sidste år havde jeg et oplæg med om hvordan DSB i samarbejde med andre trafikselskaber kan skabe plads til vækst i den kollektive transport ved gennem (Pris-) incitamenter, at flytte rejser fra myldretid til uden for myldretiden og dermed sikre bedre udnyttelse af den ledige kapacitet.

I år vil oplægget handle om, hvordan DSB arbejder med at skabe plads til vækst i S-toget i myldretiden gennem adfærdsanalyser og interviews med kunder og driftsvendte kollegaer.

Vores mål er: At omsætte kundeindsigter til fysiske og kommunikative adfærdsdesign, der fremmer en ønsket passageradfærd, så vi opnår en optimal kunde-fordeling på perronen, i toget og mellem afgangene.

Præsentationen vil tage tilhørende gennem projektets erfaringer og berøre:

- Hvad sker der ude i toget i dag og hvad er den sociale/kulturelle kontekst? (Observationer, stop-interviews og ekspertinterviews)
- Desktop research: Hvad har andre lande gjort for at løse lignende udfordringer?
- Identificerede mulighedsrum: Hvor ligger potentialet?
- Hvordan vi er kommet fra potentiale/mulighedsrum til 'færdige' adfærdsdesign-koncepter
- Testede adfærdsdesigns: Hvordan har vi eksperimenteret i S-toget?

2. april 2025

DSB

Telegade 2

DK - 2630 Taastrup

CVR 25 05 00 53

Camilla Bjerrum Hansen

Markedschef DSB S-tog

cabjha@dsb.dk

Mobil 24682131

www.dsb.dk

- Næste skridt: Hvad er vores fremtidige planer?

Formålet med oplægget er at dele vores erfaringer og observationer, da vi tror, at andre trafikselskaber står over for lignende udfordringer. Der inviteres til uddybende spørgsmål og gerne en diskussion om alternative veje at gå.

Indlægsholder
Camilla Bjerrum Hansen
DSB CX Team. TBA.