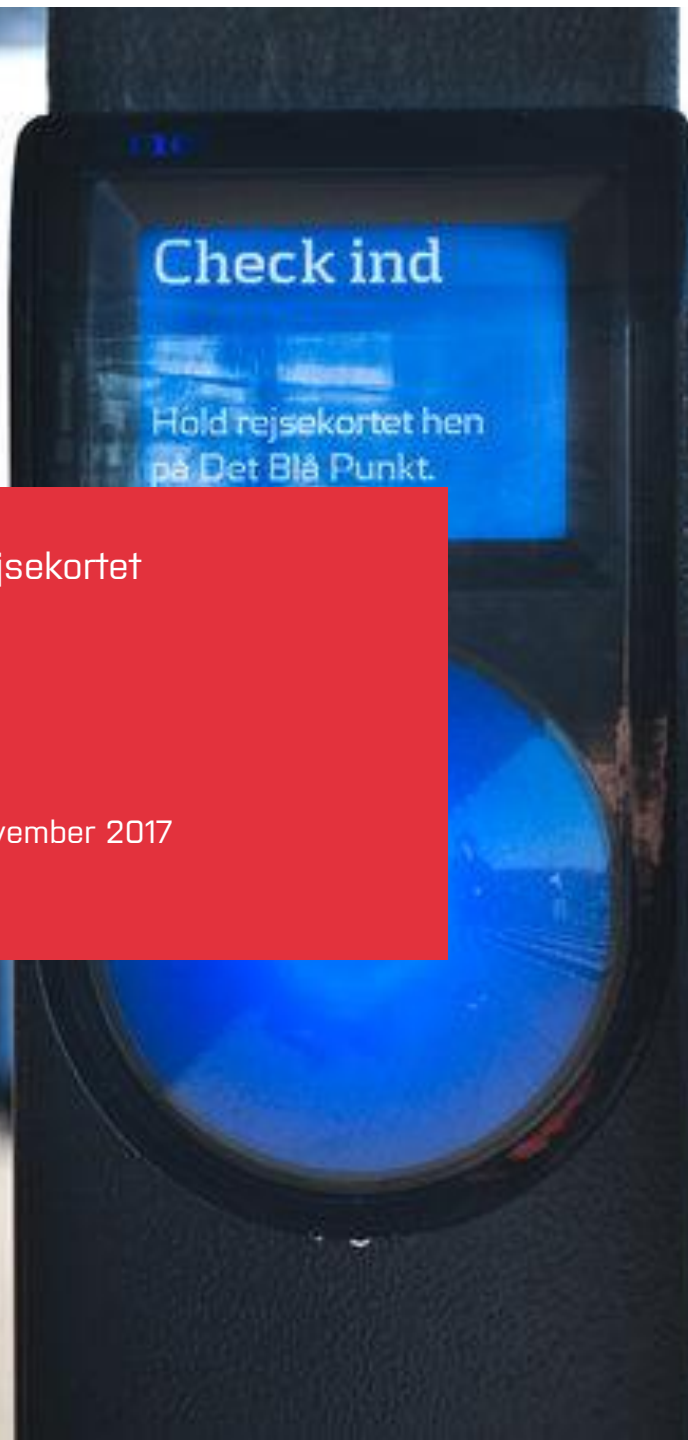




Check ind

Hold rejsekortet hen  
på Det Blå Punkt.

## Rejsekort-undersøgelse blandt brugere af Rejsekortet

Rejsekortet

November 2017

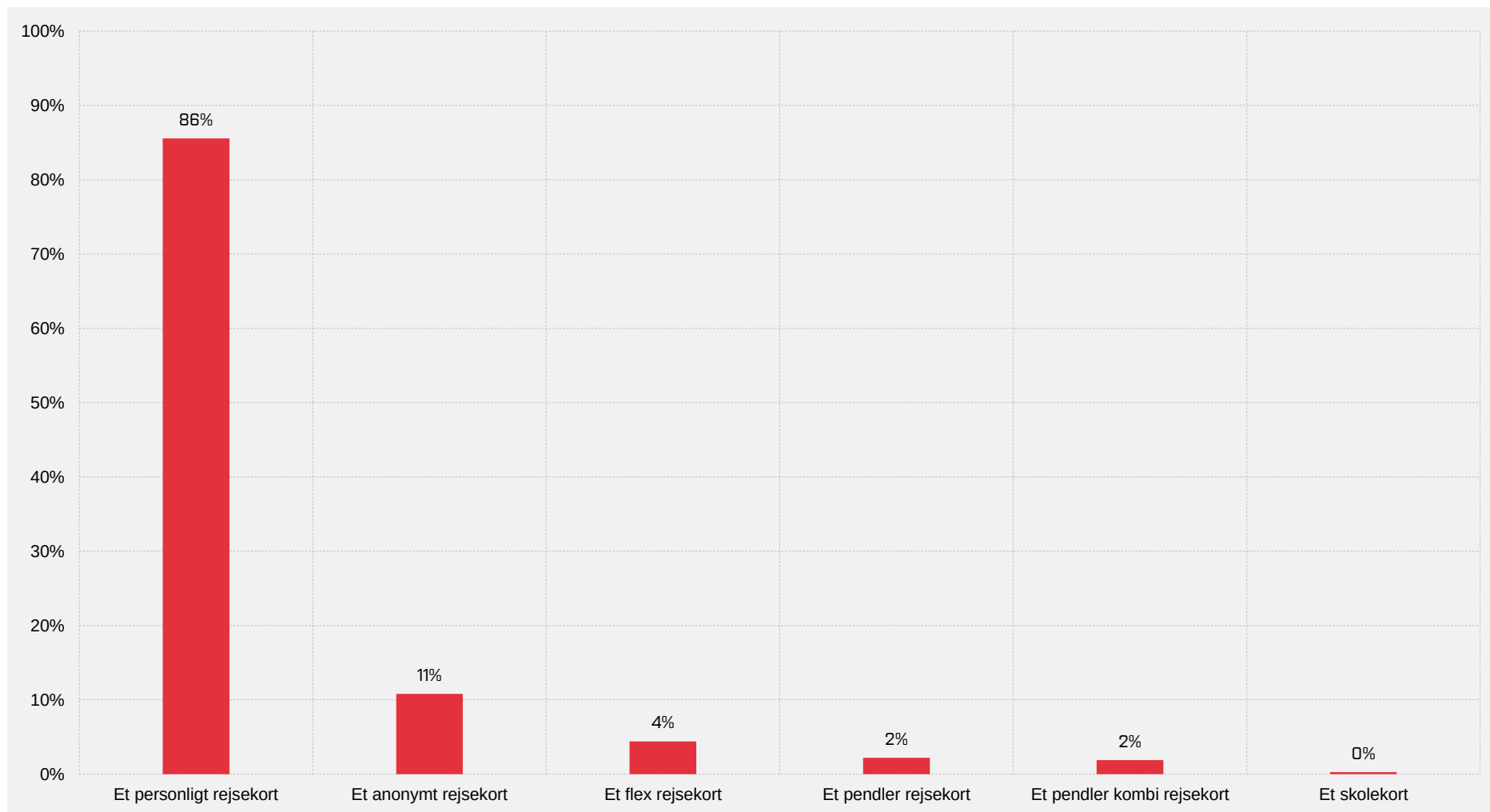
# Summary for brugerundersøgelsen

- 😊 Mulighed for at købe rejsekort, for at tanke op, tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer samt muligheden for at kunne betjene sig selv på rejsekort.dk samt på rejsekort-automaterne.
- 😊 Informationer om brug af rejsekortet på rejsekortet.dk og informationer om rejsekortet fra personalet i trafiksselskaberne.
- 😊 Muligheder for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet. Dette gælder dog også for offentlig transport generelt.

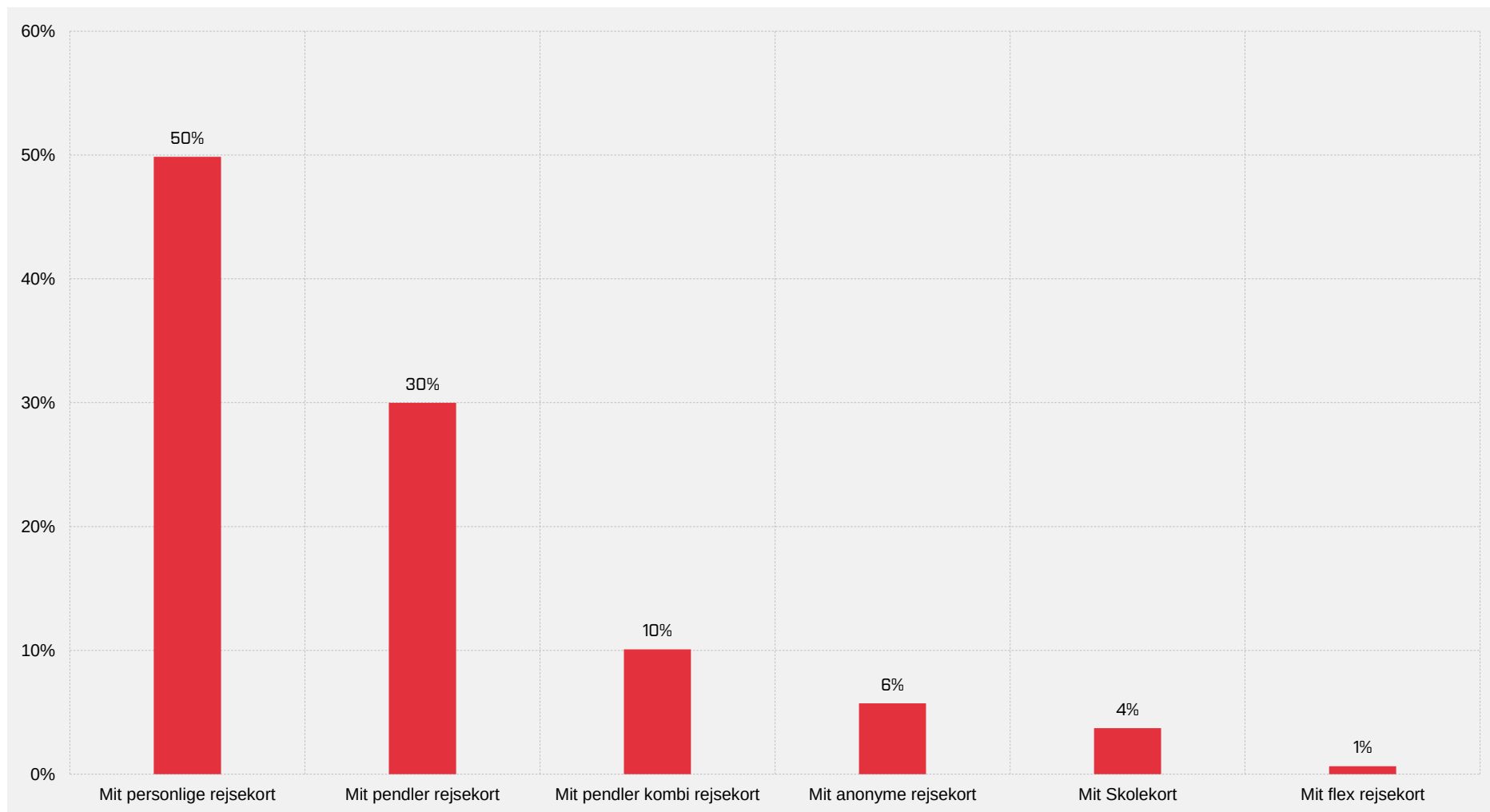
Rejsekortet fortsætter den positive udvikling. Tilfredsheden med rejsekortet stiger betydeligt fra 3,61 til 3,77 og andelen, der vurderer, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale rejsekortet, stiger ligeledes fra 34% i 2016 til 36% i 2017.

- Rejsekortet vurderes fortsat som en god ide af stort set alle brugere (84%) og mere end 7 ud af 10 synes, at rejsekortet gør det lettere at rejse med offentlig transport.
- 7 ud af 10 af de adspurgte brugere benytter rejsekortet til alle deres rejser. Af de resterende 33% betragter 44% rejsekortet som en billettype de primært anvender – en stigning på 6 procentpoint ift. 2016.
- Der er fortsat ca. 1 ud af 3 som ikke kender til rabatten uden for myldretid.
- 3 ud af 4 af rejsekort-brugerne har prøvet at glemme at checke ud og vi ser en tydelig sammenhæng utilfredse bruger og brugere, der har glemt at checke ud mere end 5 gange.
- Af fordele ved rejsekortet nævnes hyppigst at man kun behøver én billet til alle sine rejser, ikke at skulle have kontanter på sig til at købe billet og slippe for at tælle zoner. Under ulemper ved rejsekortet nævnes oftest at man skal checke ind igen, når man skifter transportmiddel, at man er i tvivl om, hvad rejsen kommer til at koste og at man skal checke ud.
- 63% har prøvet at tage ekstra ledsagere med på deres rejse med rejsekort. At man kan have flere personer med på kortet nævnes af næsten halvdelen af brugerne som en af fordelene ved rejsekortet.
- 86% har besøgt [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), heraf har 73% i nogen, høj eller i meget høj grad fået svar på hvad de søgte efter.
- 45% kender app'en eller hjemmeside Check Udvej. Af dem har 58% brugt app'en.

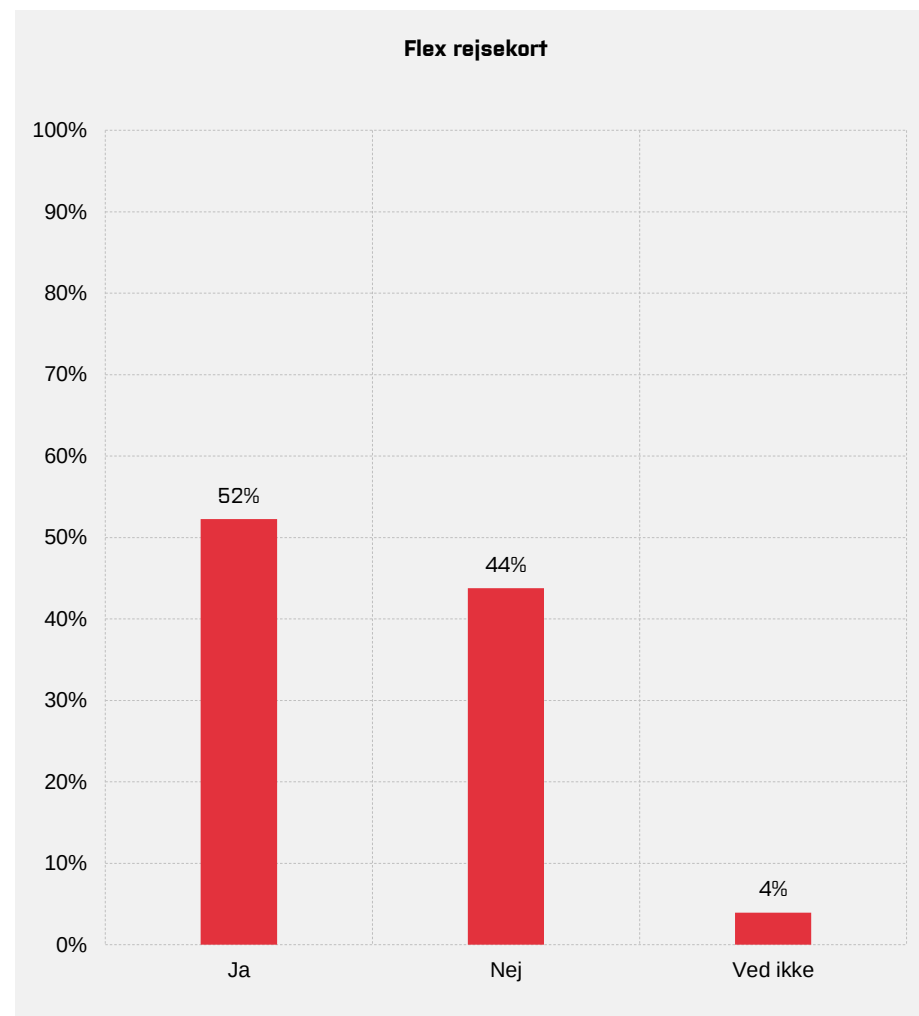
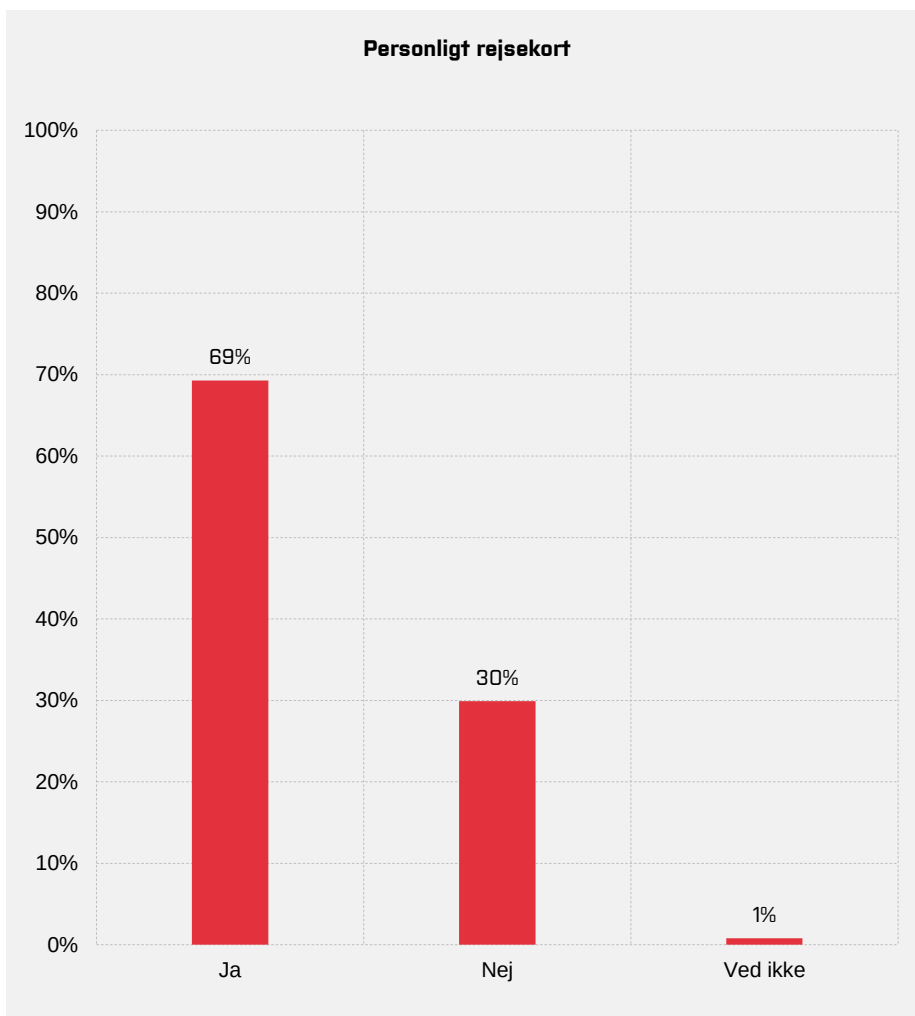
## Hvilken type rejsekort har du?



## Hvis man har mere end én type rejsekort - Hvilket af dine rejsekort anvender du primært?



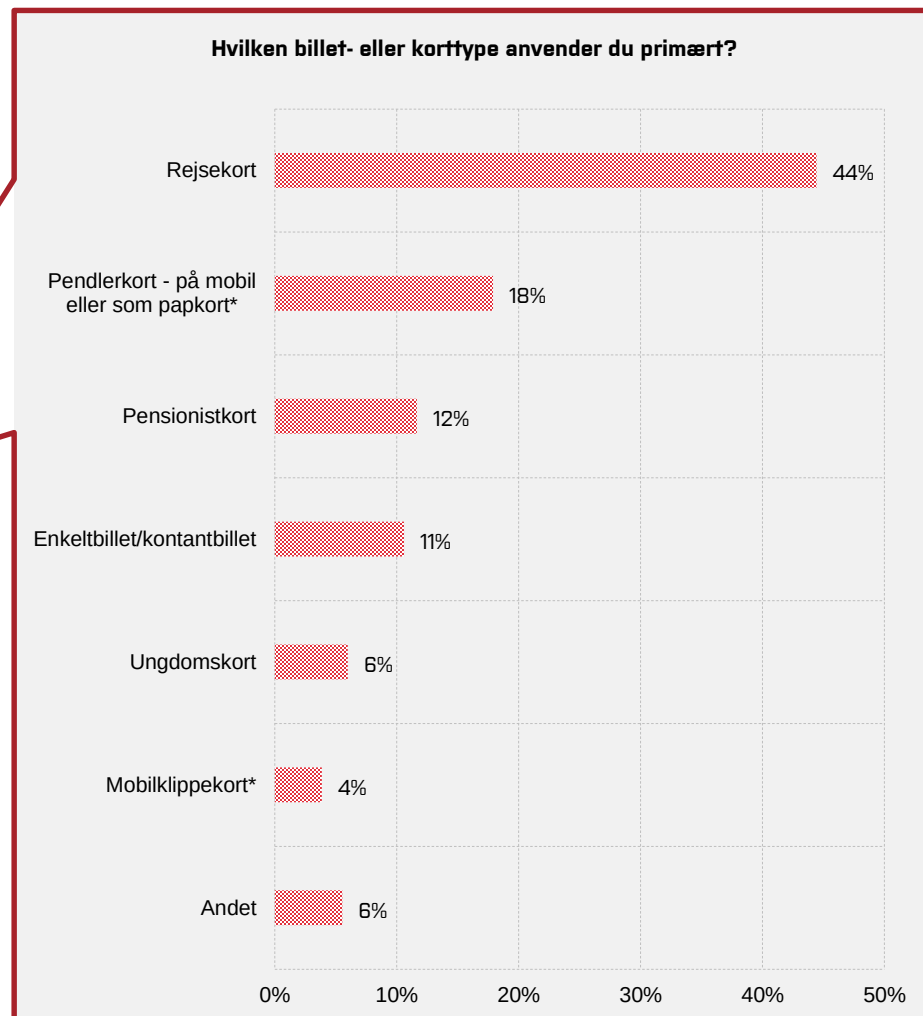
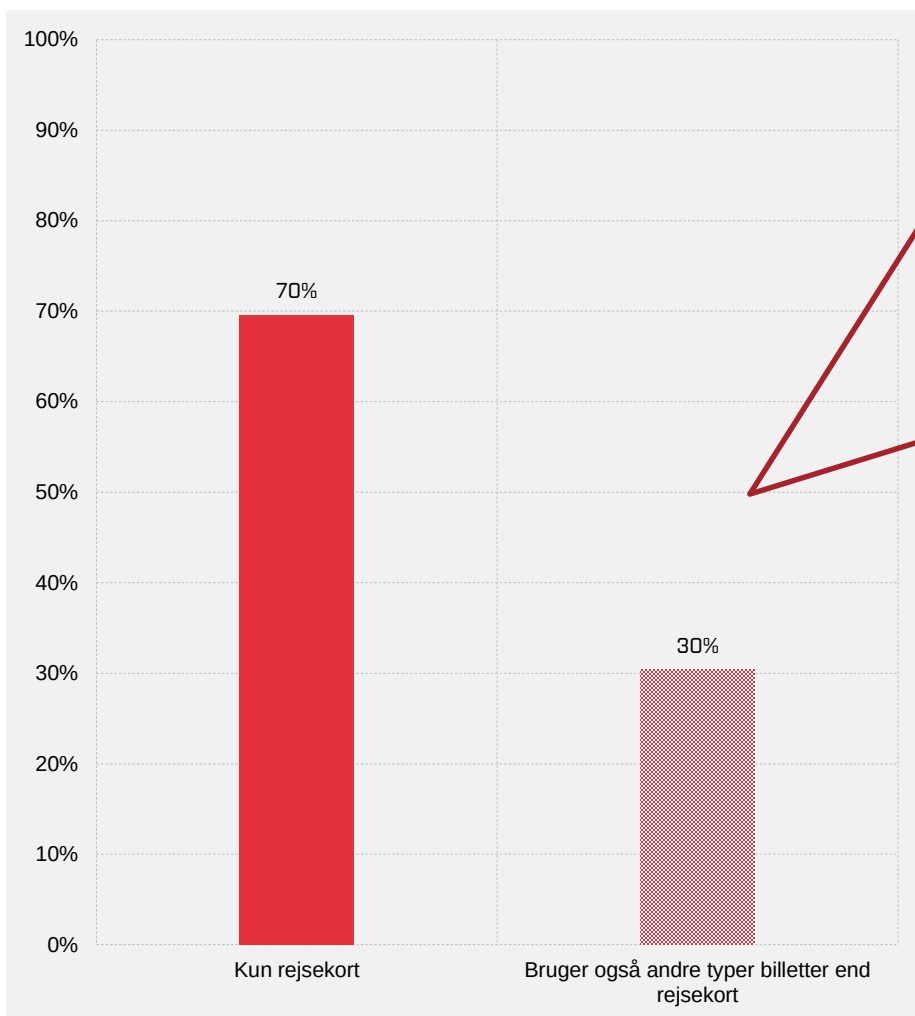
## Har du en tank-op aftale?



[N=2112] – Brugere af personligt rejsekort, der rejser mindst 1-2 dage i kvartalet.

[N=123] – Brugere af flex rejsekort, der rejser mindst 1-2 dage i kvartalet.

## Benytter du rejsekortet til alle dine rejser med offentlig transport, eller benytter du også andre typer billetter?

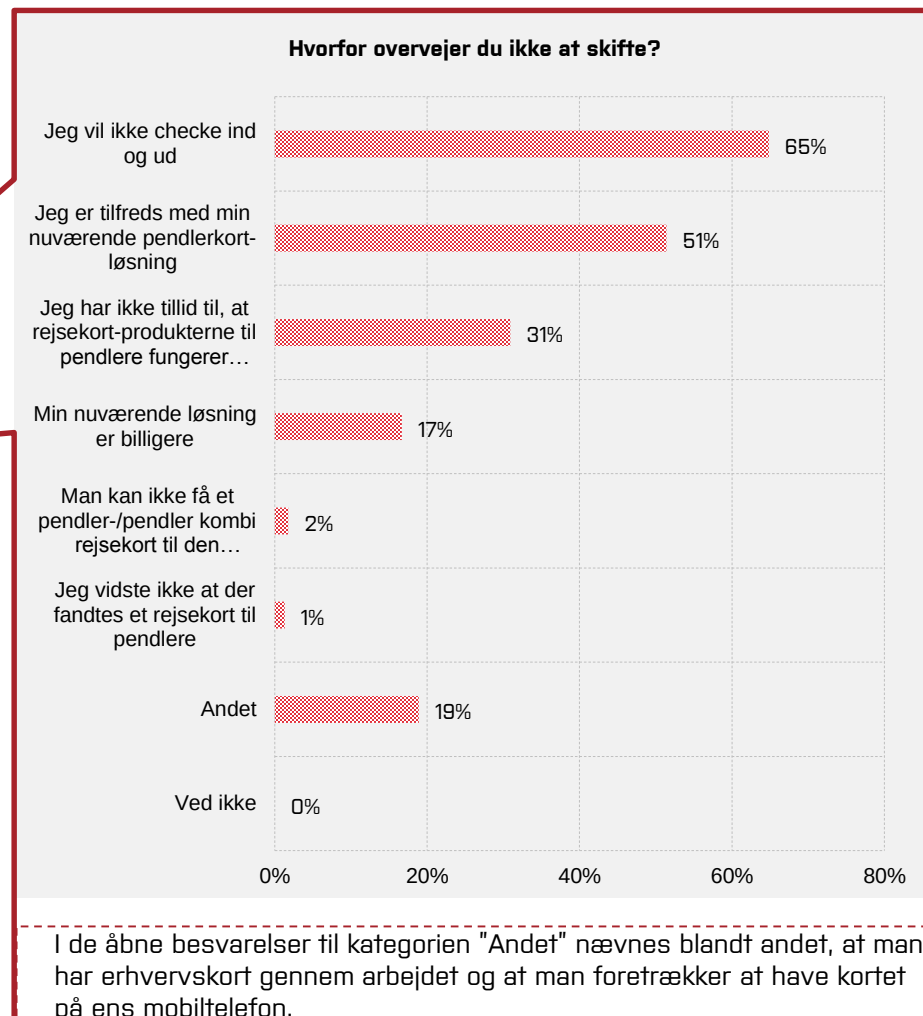
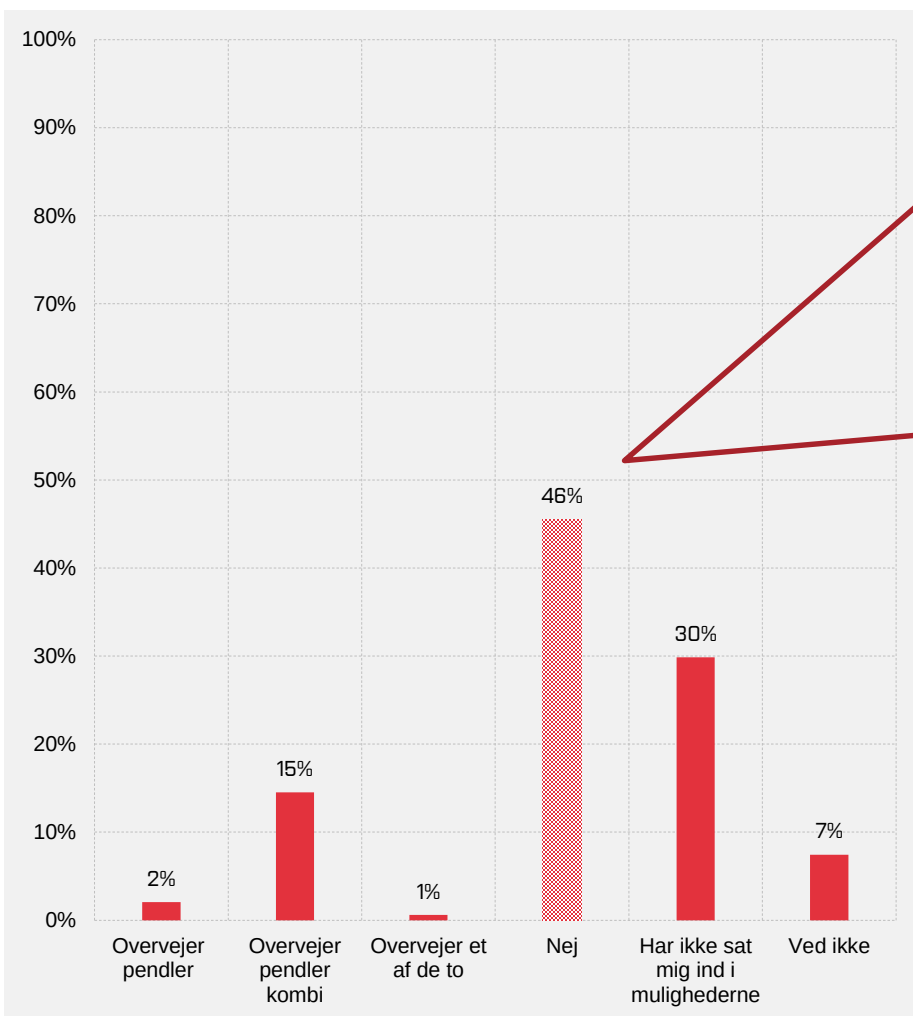


[N=2630] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet.

[N=816] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, som også bruger andre bilettyper

2016 formulering: \*1: Månedskort/periodekort. \*2: Klippekort

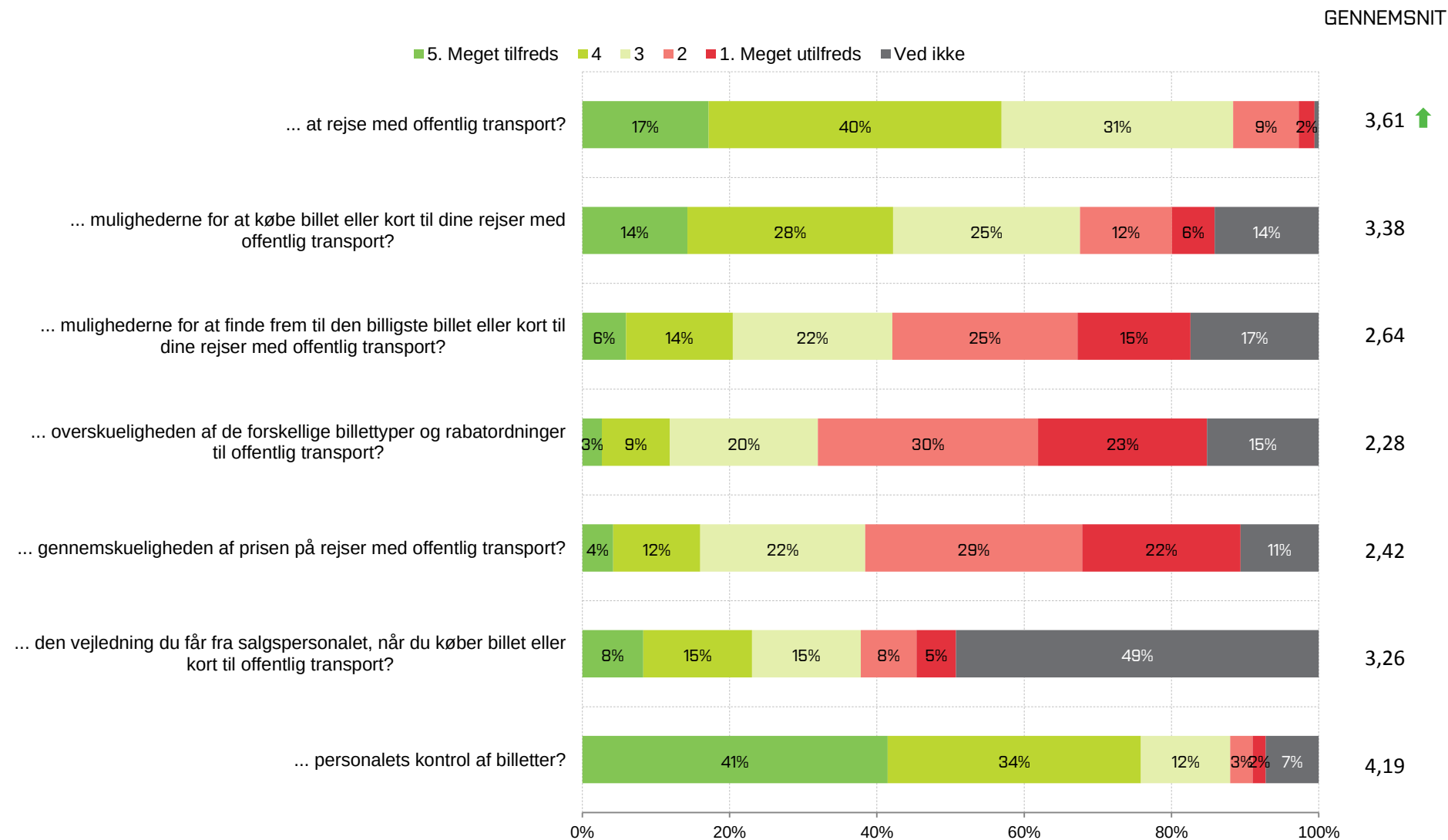
## Benytter primært pendlerkort (mobil eller papkort) - Overvejer du at skifte dit pendlerkort ud med et pendler rejsekort eller et pendler kombi rejsekort?



[N=99] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, som primært benytter pendlerkort på mobilen eller som papkort

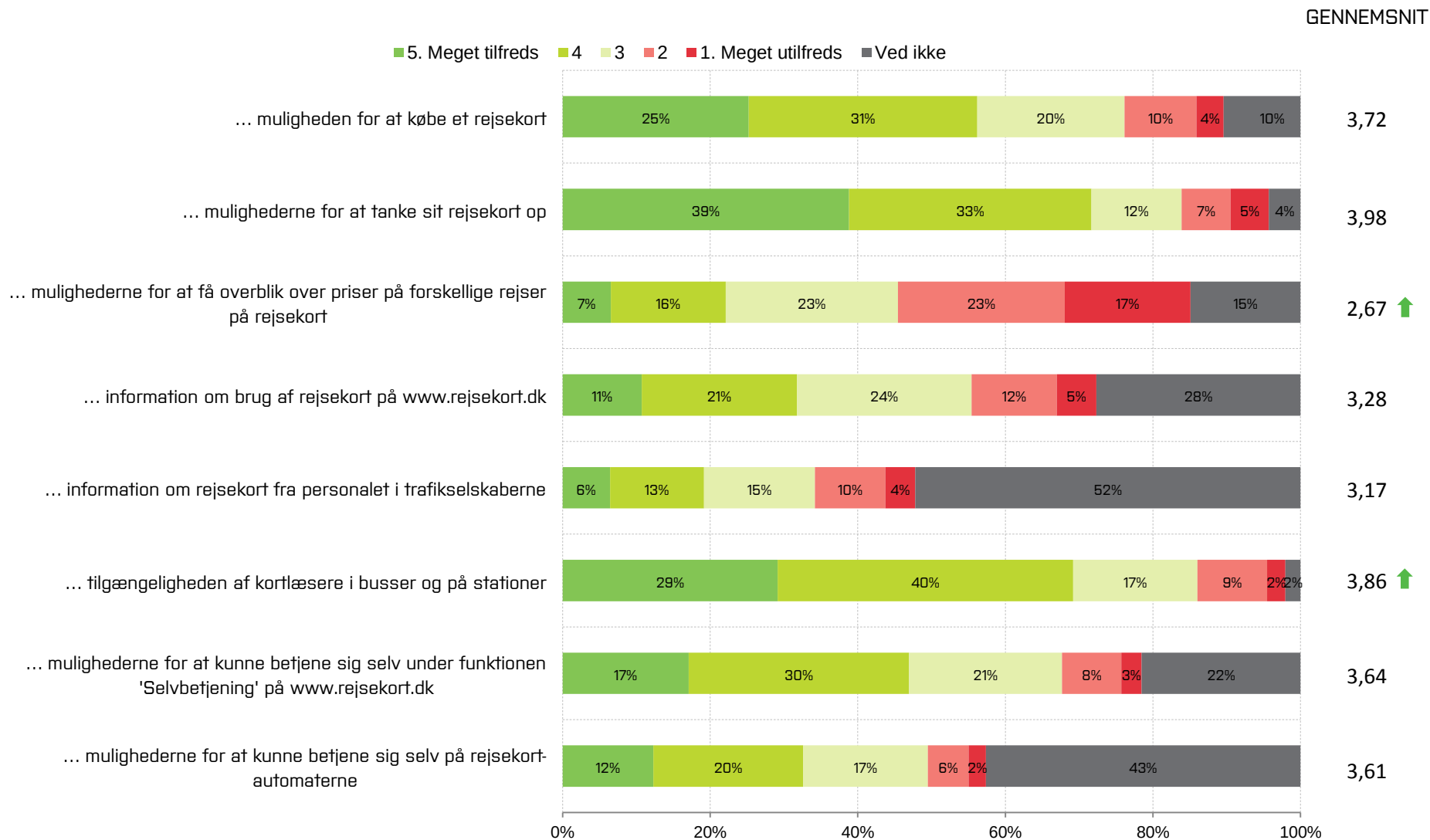
[N=48] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, som primært benyttet pendlerkort (mobil/pap) og som ikke overvejer at skifte til et rejsekort pendler / pendler kombi

# I de følgende spørgsmål bedes du vurdere en række forhold vedr. offentlig transport. Hvor tilfreds er du med...



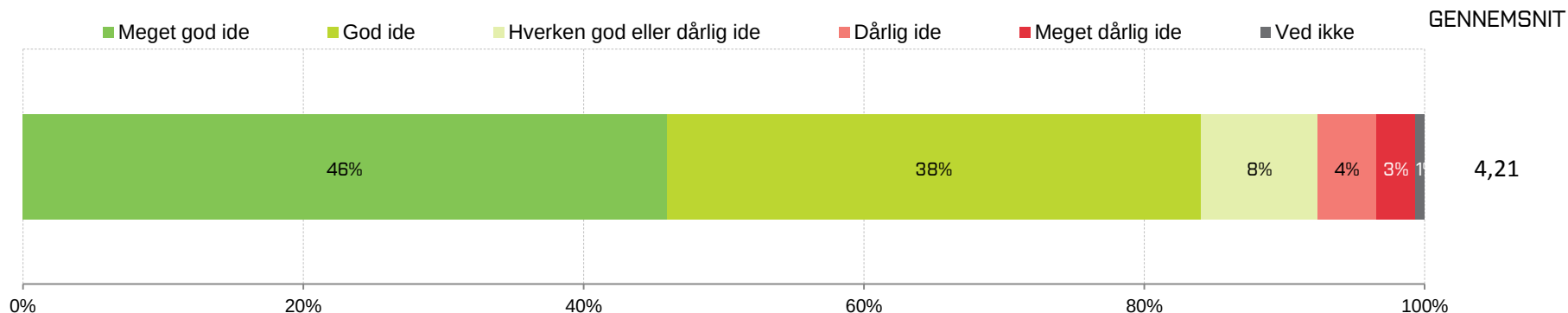


# I det følgende bedes du vurdere en række udsagn vedr. rejsekort. Hvor tilfreds er du med...

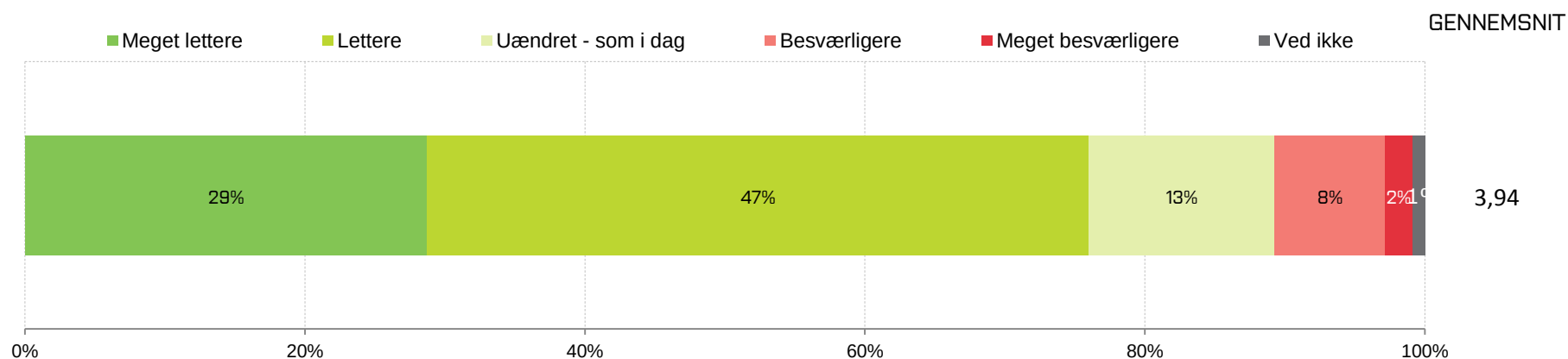


# Konceptopfattelse og rejsekortets betydning for besværlighed forbundet med rejser

Synes du, at det er en god eller dårlig ide med et rejsekort til offentlig transport?

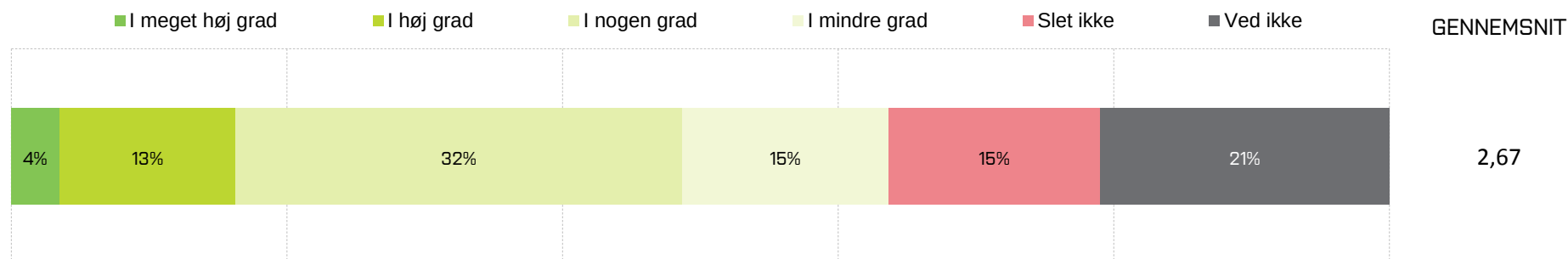


Synes du, at rejsekortet gør det lettere eller besværligere at rejse med offentlig transport?

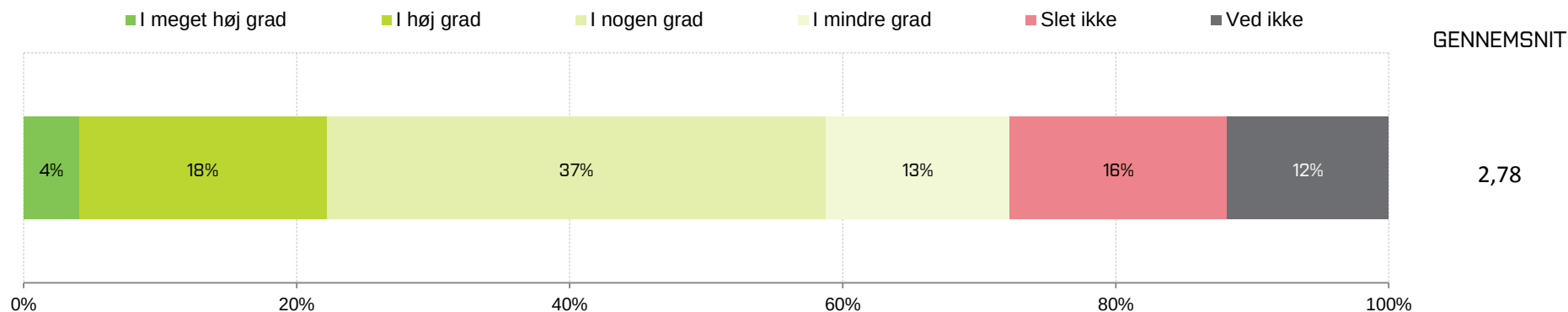


# Rejsekortets betydning for rejseudgifter og rejseoplevelsen

## Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?

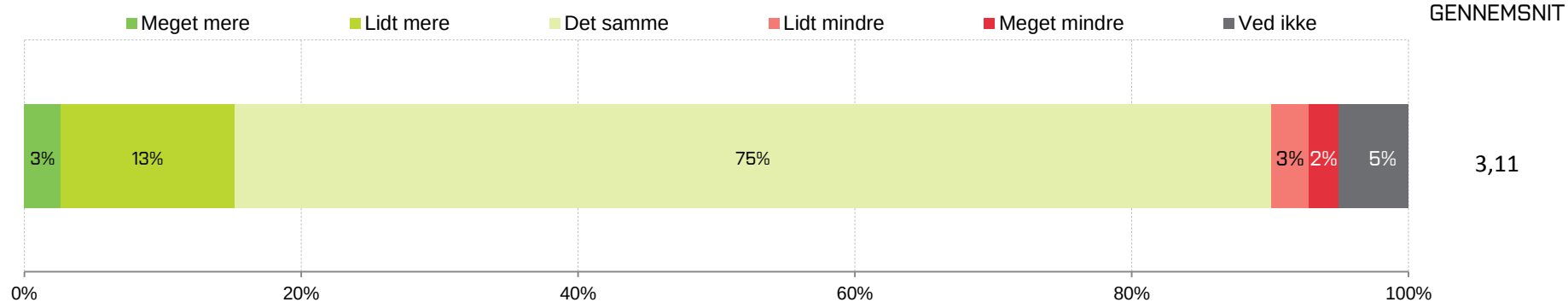


## Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med offentlig transport bliver bedre?



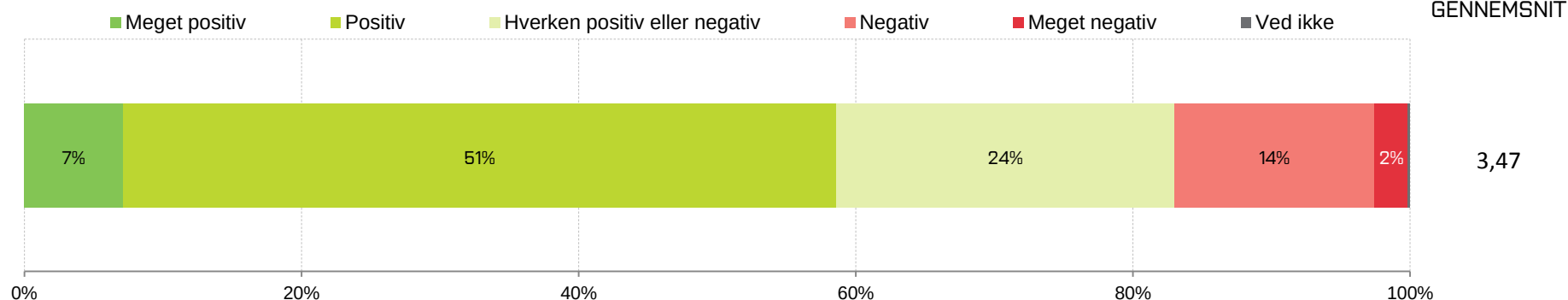
# Rejsekortets betydning for rejsefrekvens

Har rejsekort fået dig til at rejse mere eller mindre med bus, tog og metro?

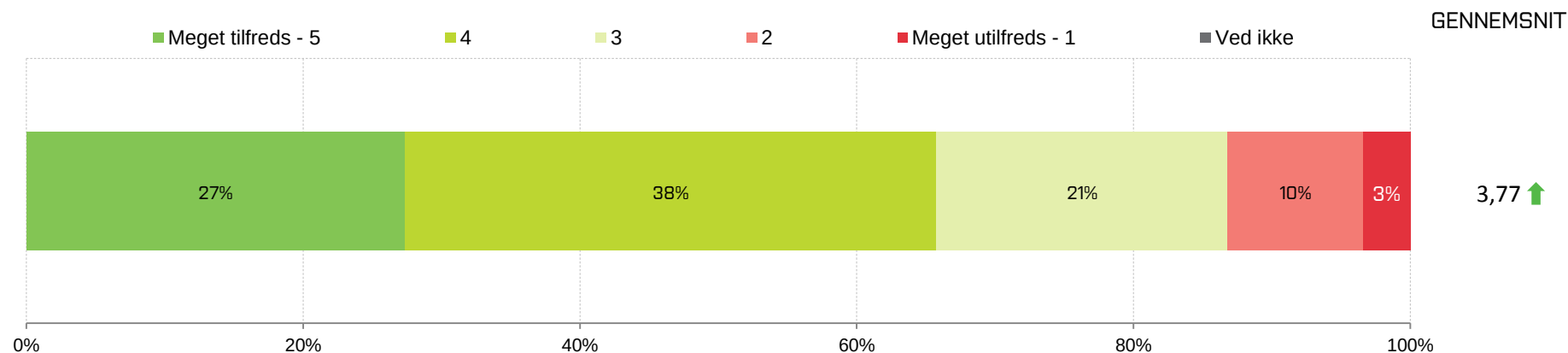


# Opfattelse af offentlig transport og tilfredshed med rejsekortet

## Er din overordnede opfattelse af offentlig transport positiv eller negativ?

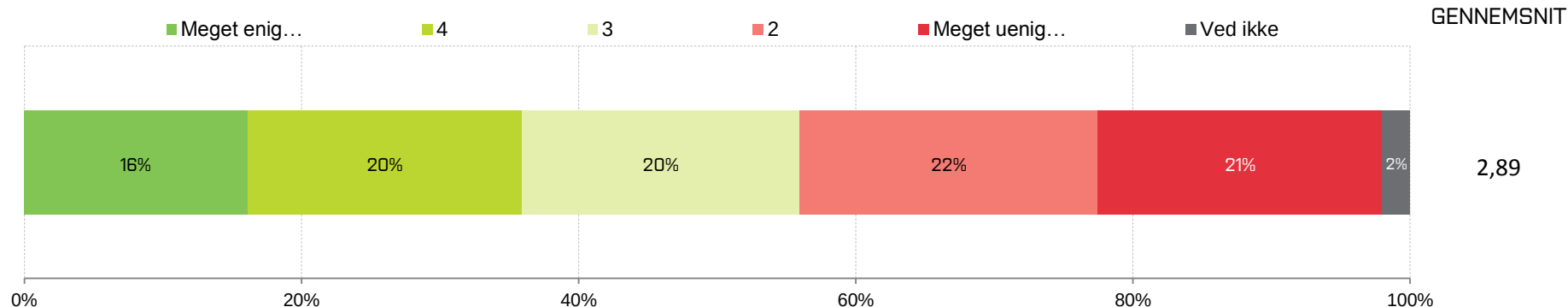


## Hvor tilfreds er du med rejsekortet alt i alt?

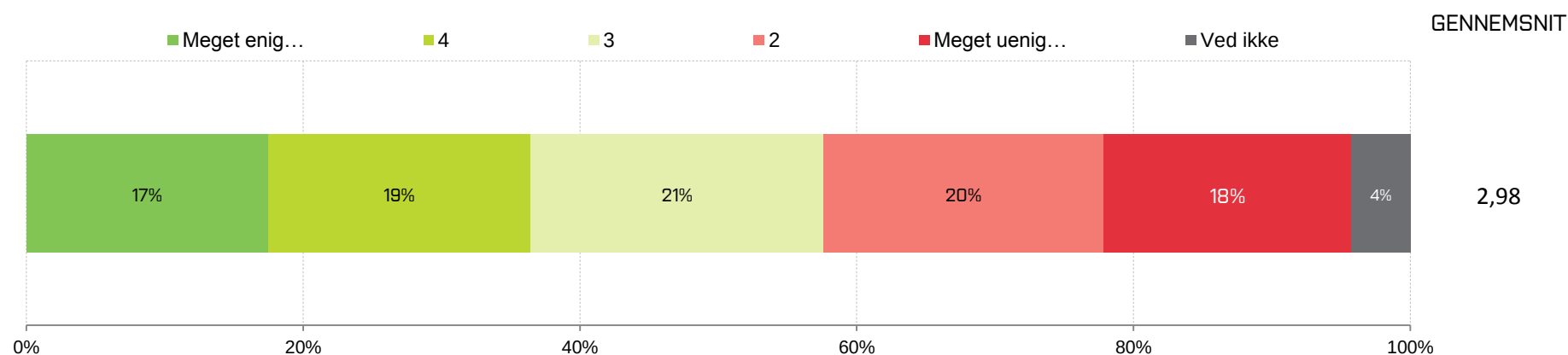


# Tillid til rejsekortet

Når jeg rejser på mit rejsekort, er jeg bekymret for om mine check ind og ud bliver registreret korrekt



Når jeg rejser på mit rejsekort, er jeg bekymret for at komme til at betale for meget for rejsen

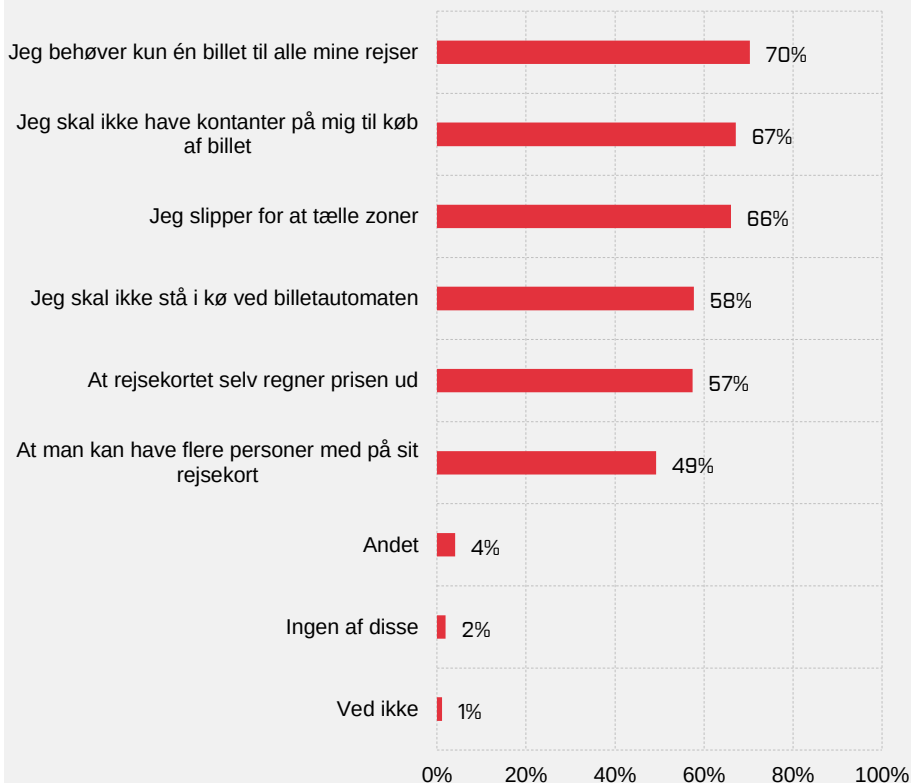


## Udrulningsområder – Gennemsnit på nøglespørgsmål

|                                                                                                      | Bornholm | Fyn  | Hovedstaden | Midtjylland | Nordjylland | Syddjylland | Sydsjælland | Vestsjælland | Total |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------|
| Er din overordnede opfattelse af offentlig transport positiv eller negativ?                          | 3,79     | 3,46 | 3,41        | 3,60        | 3,55        | 3,55        | 3,44        | 3,48         | 3,47  |
| Synes du, at det er en god eller dårlig ide med et rejsekort til offentlig transport?                | 4,64     | 3,92 | 4,16        | 4,26        | 4,36        | 4,37        | 4,31        | 4,21         | 4,21  |
| Synes du, at rejsekortet gør det lettere eller besværligere at rejse med offentlig transport?        | 4,49     | 3,67 | 3,87        | 3,98        | 4,16        | 4,10        | 4,11        | 3,99         | 3,94  |
| Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med offentlig transport bliver bedre? | 3,21     | 2,60 | 2,69        | 2,83        | 3,06        | 3,02        | 2,92        | 2,82         | 2,78  |
| Hvor tilfreds er du med at rejse med offentlig transport?                                            | 3,93     | 3,55 | 3,58        | 3,69        | 3,66        | 3,70        | 3,53        | 3,64         | 3,61  |
| Hvor tilfreds er du med rejsekortet alt i alt                                                        | 4,36     | 3,41 | 3,70        | 3,76        | 4,02        | 3,96        | 3,86        | 3,87         | 3,77  |

# Fordele og ulemper ved rejsekortet

## Hvilke fordele synes du rejsekortet har?



I de åbne besvarelser til kategorien "Andet" nævnes blandt andet at man altid har en billet på sig, som kan bruges i hele landet. Flere påpeger at det er nemt og hurtigt med rejsekort samt at det er billigere

## Hvilke ulemper synes du rejsekortet har?



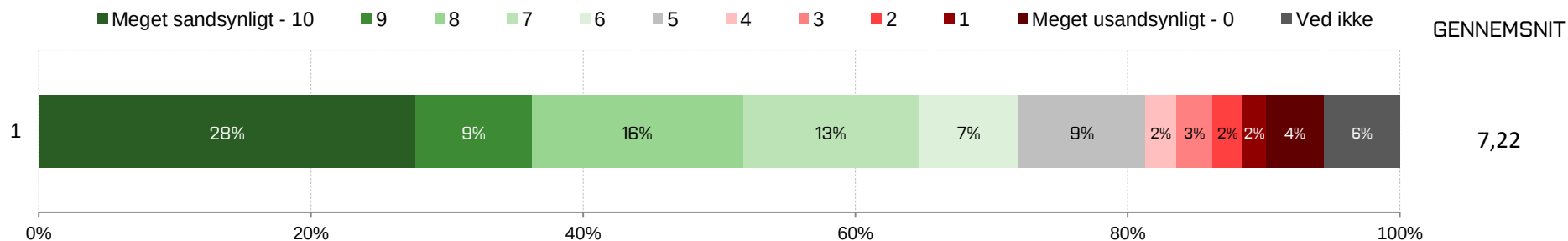
I de åbne besvarelser til kategorien "Andet" nævnes at prisen er uigennemskuelig og at det er dyrt/ikke billigste billet. Mange nævner også, at det ved optankning tager for lang tid før pengene er på kortet.



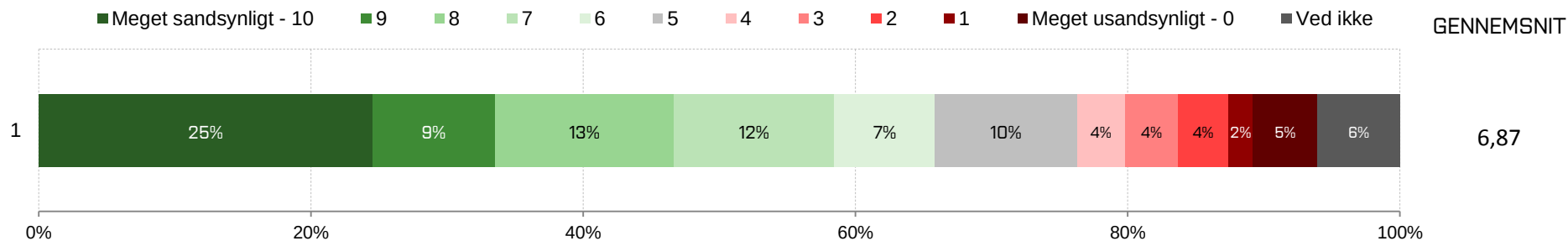
# Anbefalingsvillighed

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale rejsekortet til venner, bekendte og netværk?

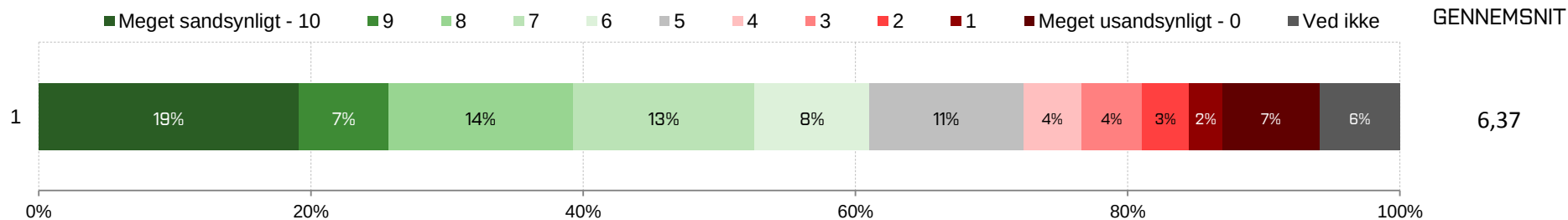
2017



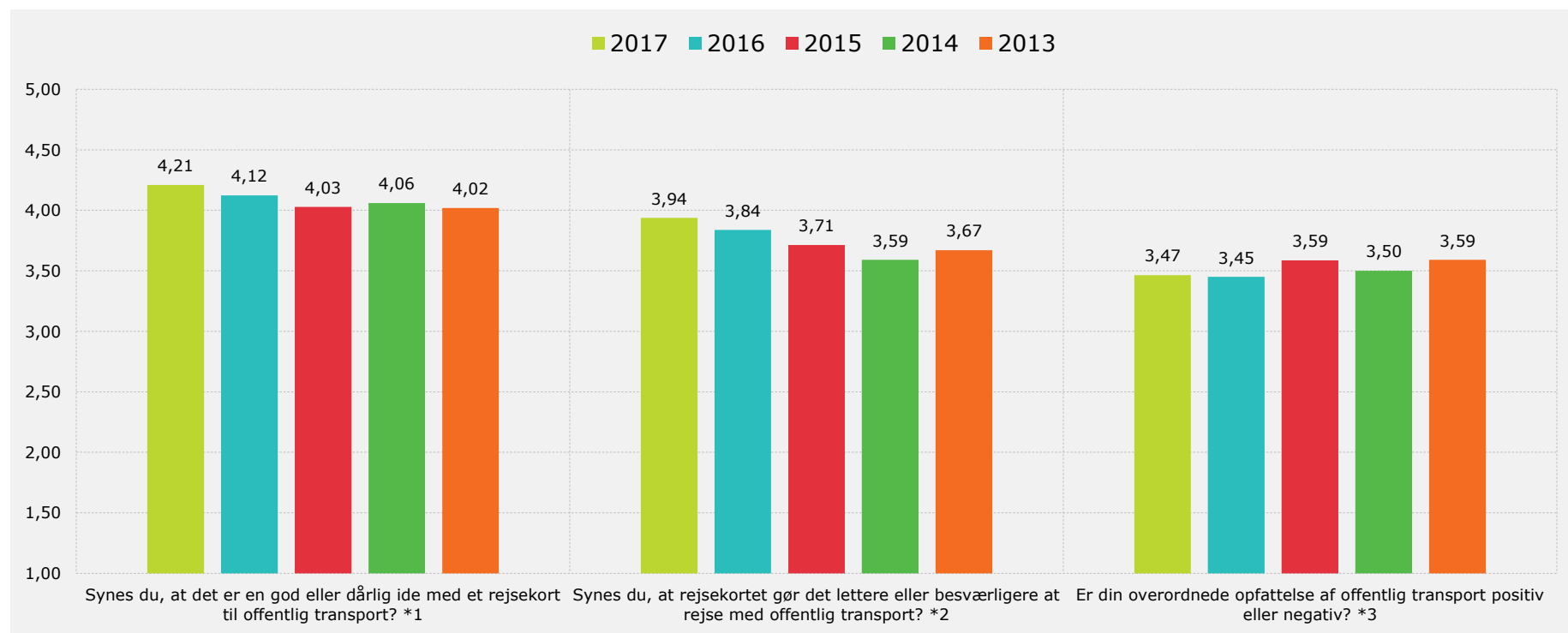
2016



2015



# Sammenligning af udvalgte items 2013 til 2016



2013 formulering

\*1: Synes du, at det er en god eller dårlig ide at indføre et rejsekort til kollektiv trafik?

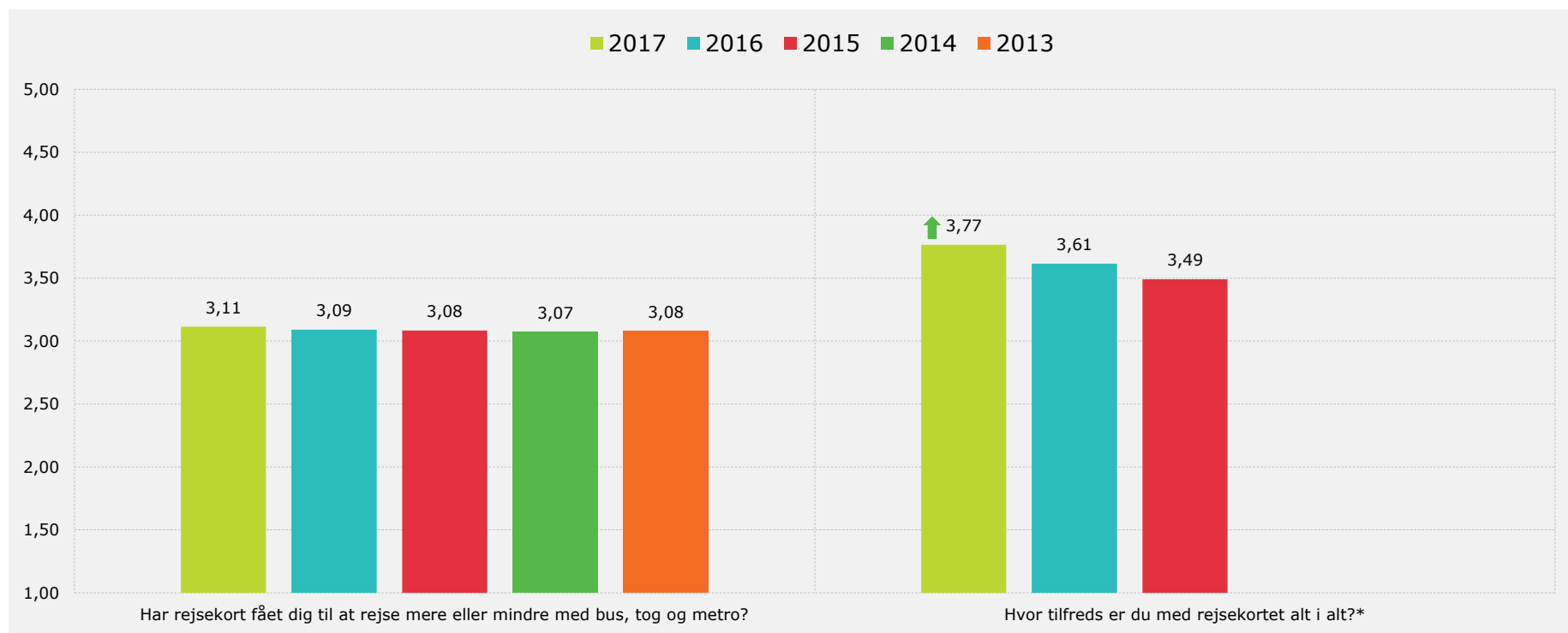
\*2: Tror du, at indførelsen af rejsekortet vil gøre det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv trafik end tidligere?

\*3: Er din overordnede opfattelse af kollektiv trafik positiv eller negativ?

[N 2017= 2630] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet

↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

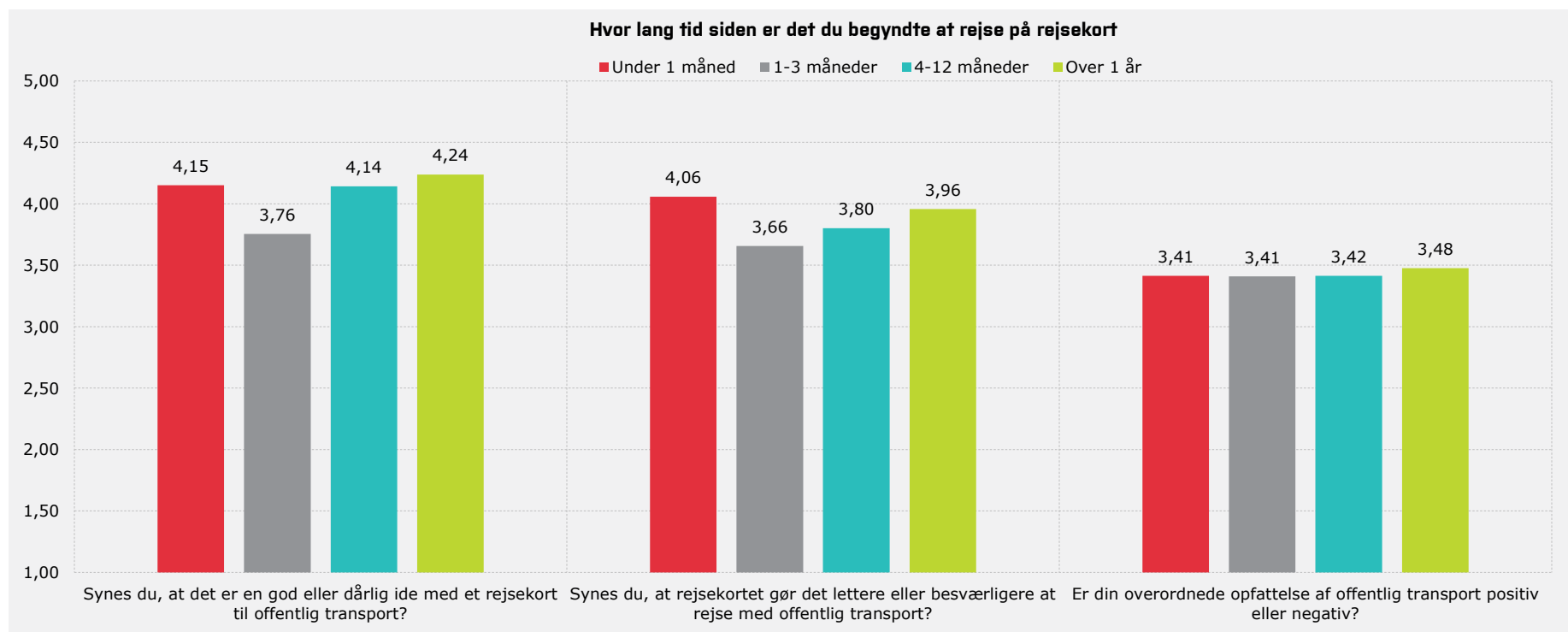
## Sammenligning af udvalgte items 2013 til 2016



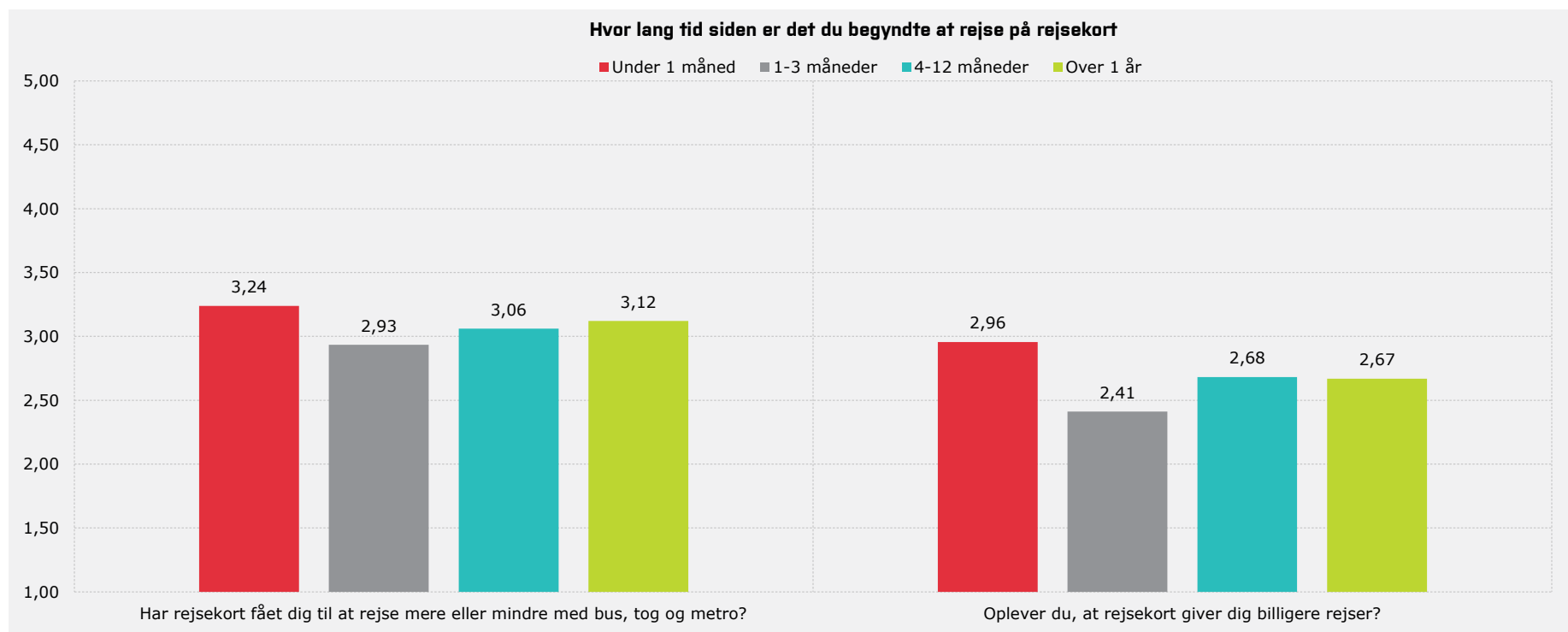
\*Spørgsmålet er ikke blevet stillet ved målinger før 2015.  
[N 2017=2630] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet

↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

# Sammenligning af udvalgt items ift. hvor lang tid man har rejst på rejsekortet



# Sammenligning af udvalgt items ift. hvor lang tid man har rejst på rejsekortet

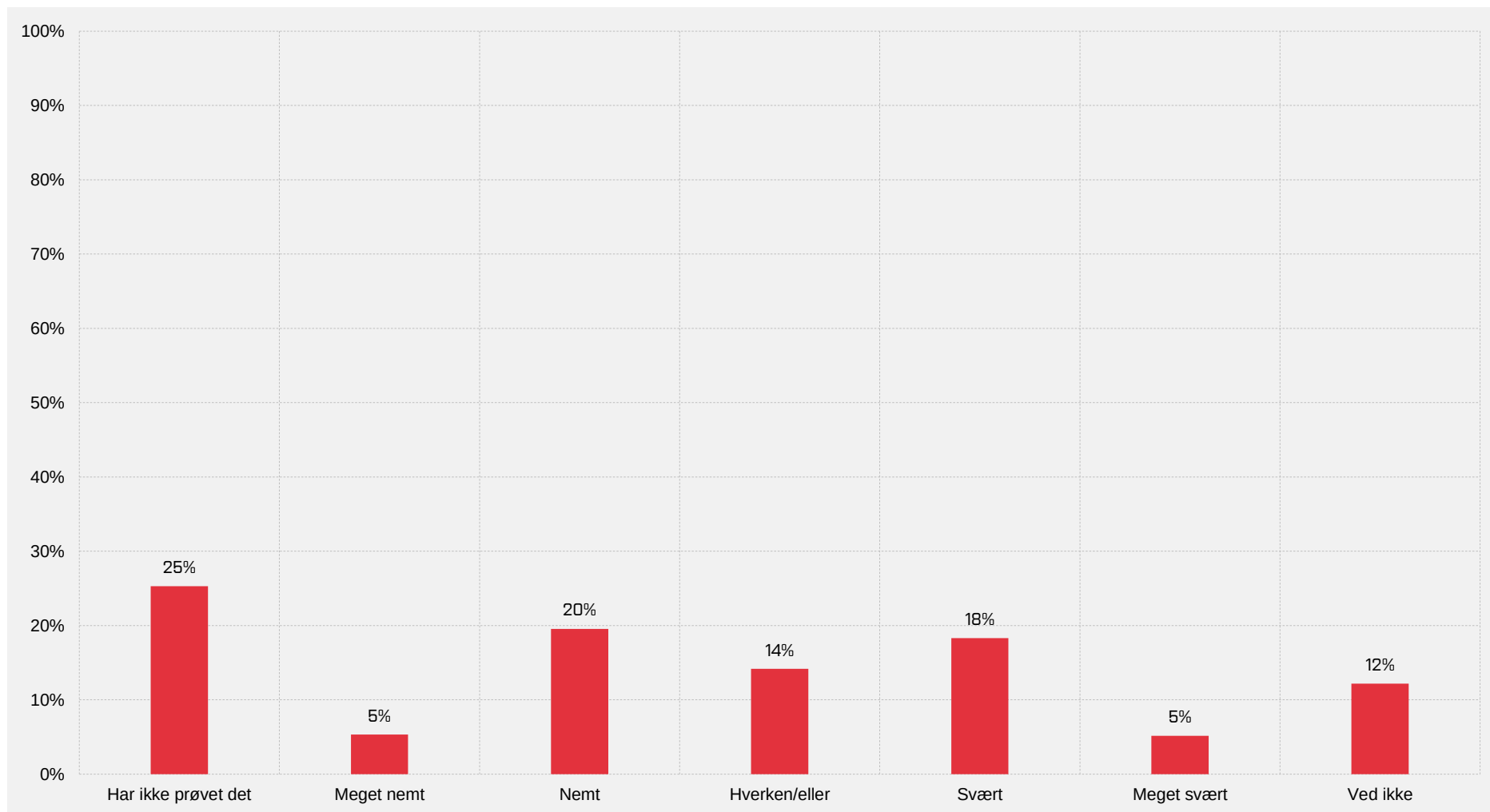


## Ekstra spørgsmål til rejsekort

Fokus på adfærd

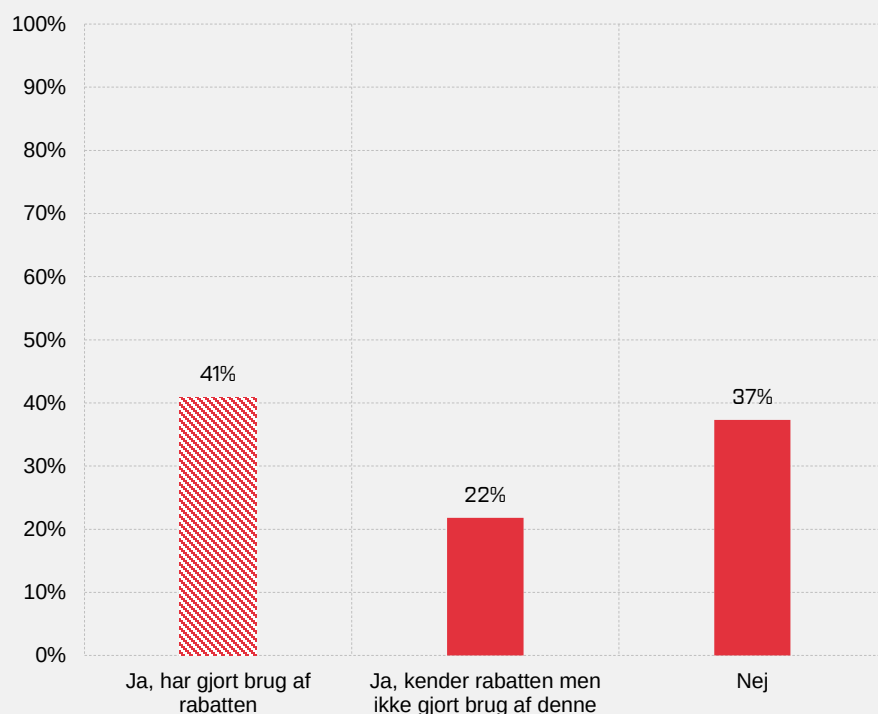


## Synes du at det er nemt eller svært at tilføje ekstra rejsende på dit rejsekort?



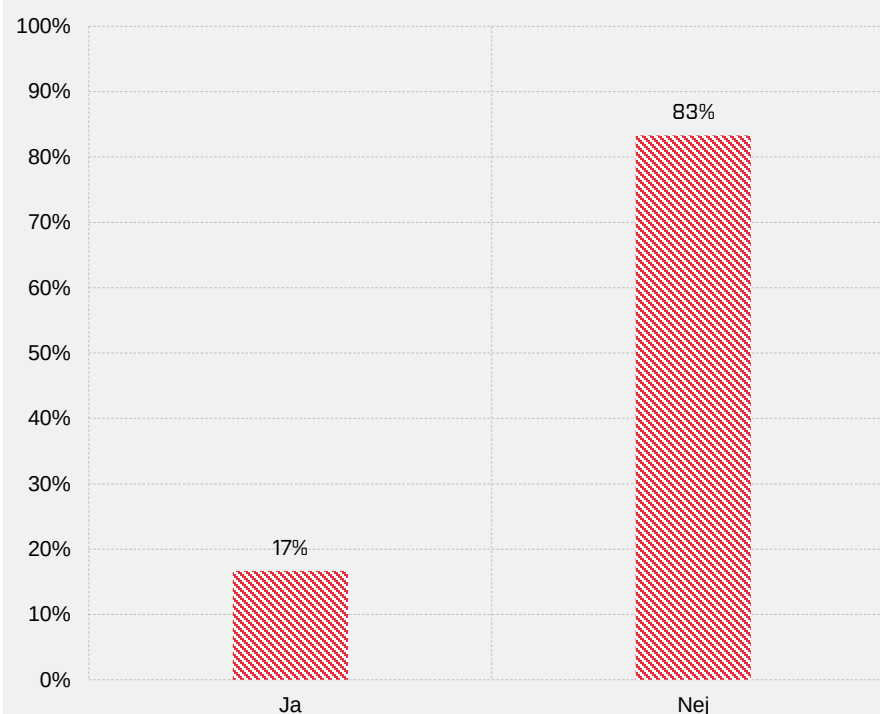
## Kendskab og brug af off-peak rabat

Når man benytter rejsekortet kan man få rabat, hvis man rejser i weekenden eller på hverdage uden for myldretiden. Kender du til denne rabat og har du evt. gjort brug af rabatten på dine rejser?



[N=2630] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet.

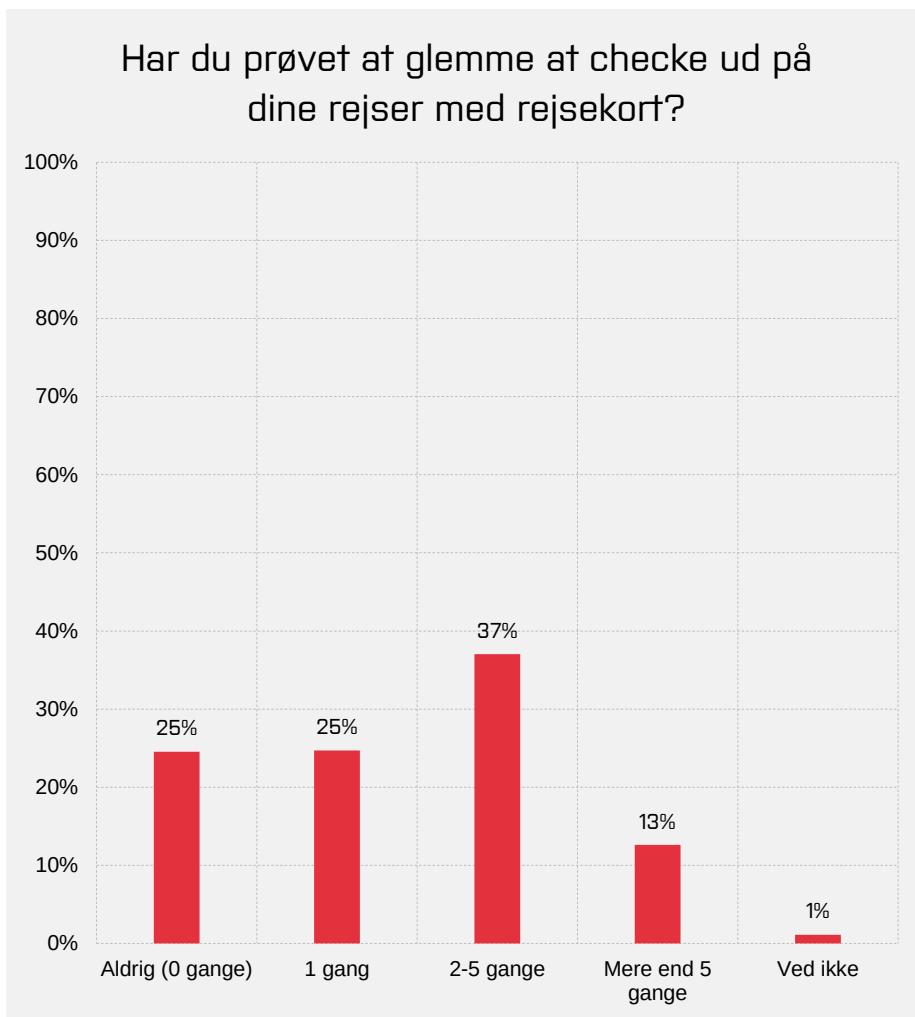
Har du flyttet tidspunktet for dine rejser, til uden for myldretiden, for at få rabat?



[N=942] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, der har gjort brug af off-peak rabatten.

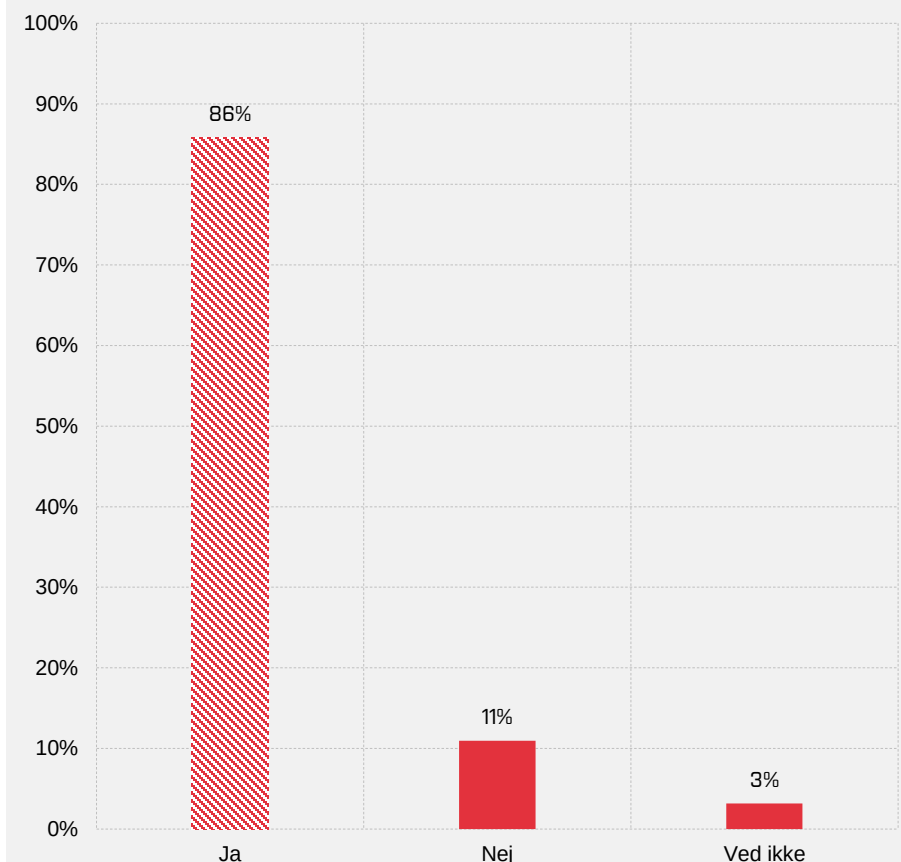


## Check ud situationer



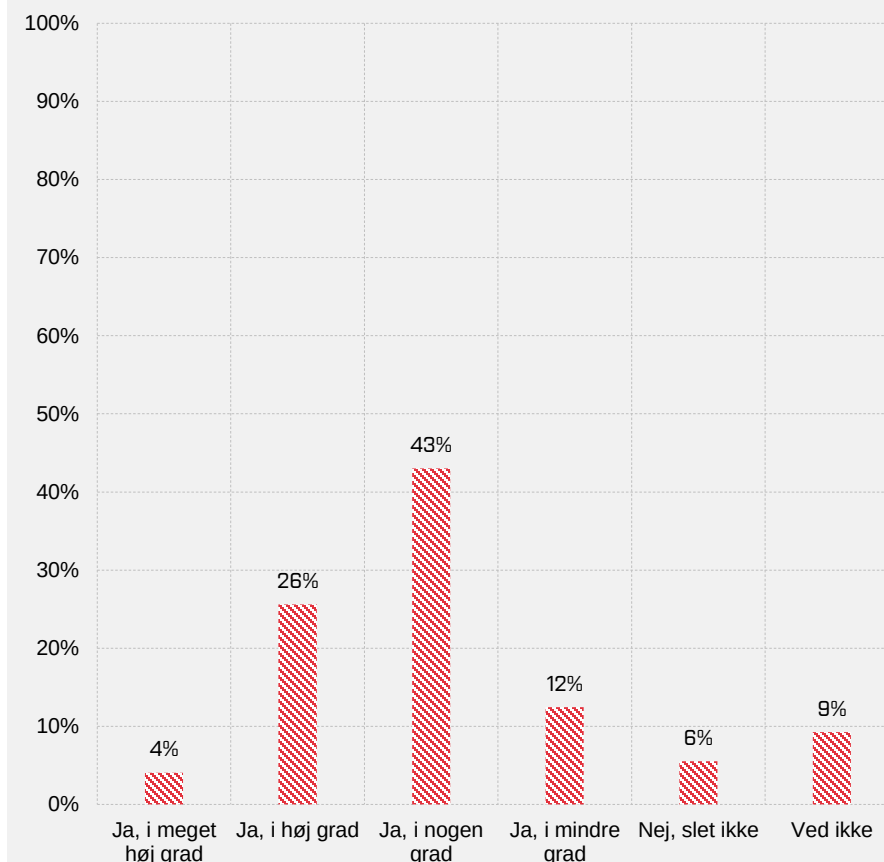
## Rejsekortets hjemmeside

Har du besøgt rejsekortets hjemmeside  
www.rejsekort.dk?



[N = 2630] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet.

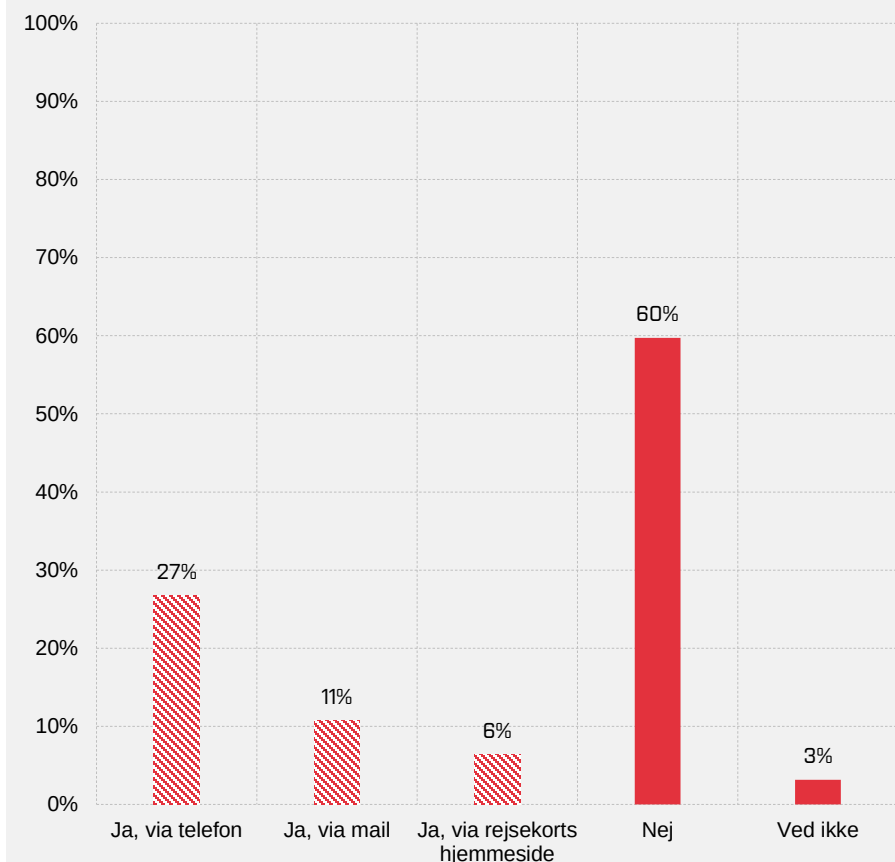
Fik du svar på det du søgte efter på  
www.rejsekort.dk?



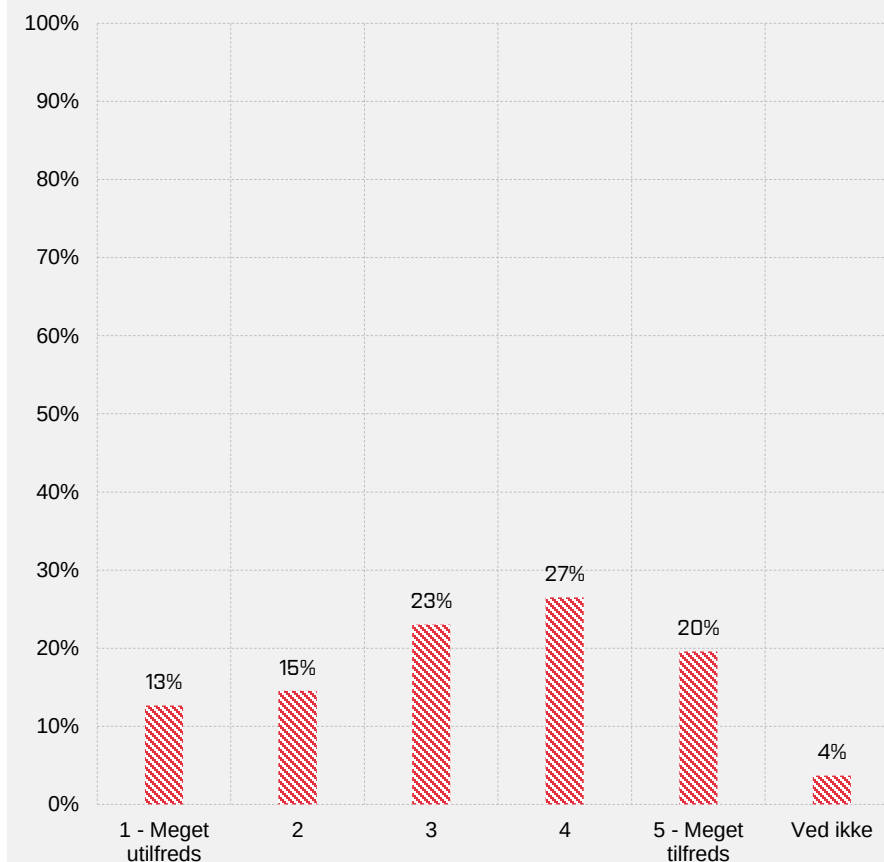
[N=2257] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, der har besøgt hjemmesiden.

## Rejsekort Kundecenter

Har du været i kontakt med Rejsekort Kundeservice?



Hvor tilfreds var du med den service du fik fra rejsekort Kundeservice?

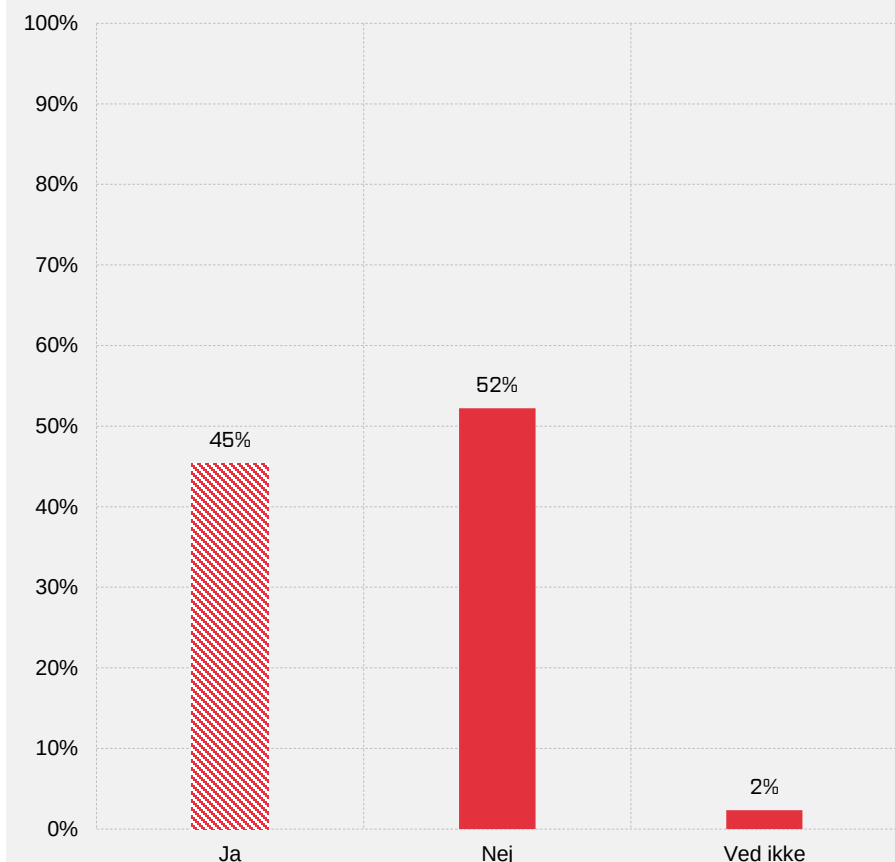


[N = 2630] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet.

[N=1097] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, der har været i kontakt med Kundeservice.

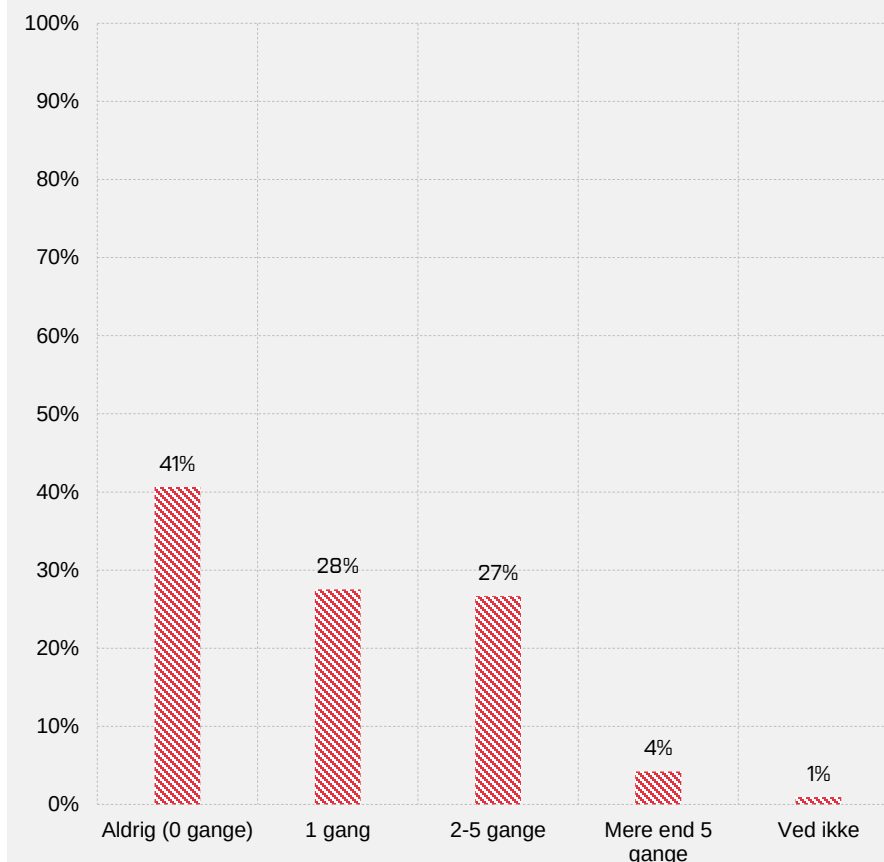
## Check Udvej

Kender du app'en eller hjemmesiden Check Udvej [checkud.rejsekort.dk]?



[N = 2630] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet.

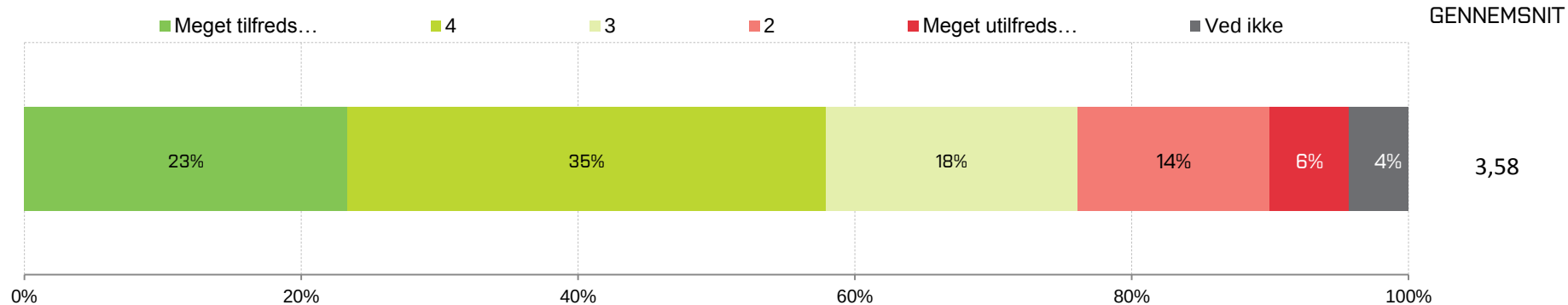
Hvor mange gange har du samlet set brugt app'en og/eller hjemmesiden Check Udvej?



[N=1096] – Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet, der har besøgt hjemmesiden.

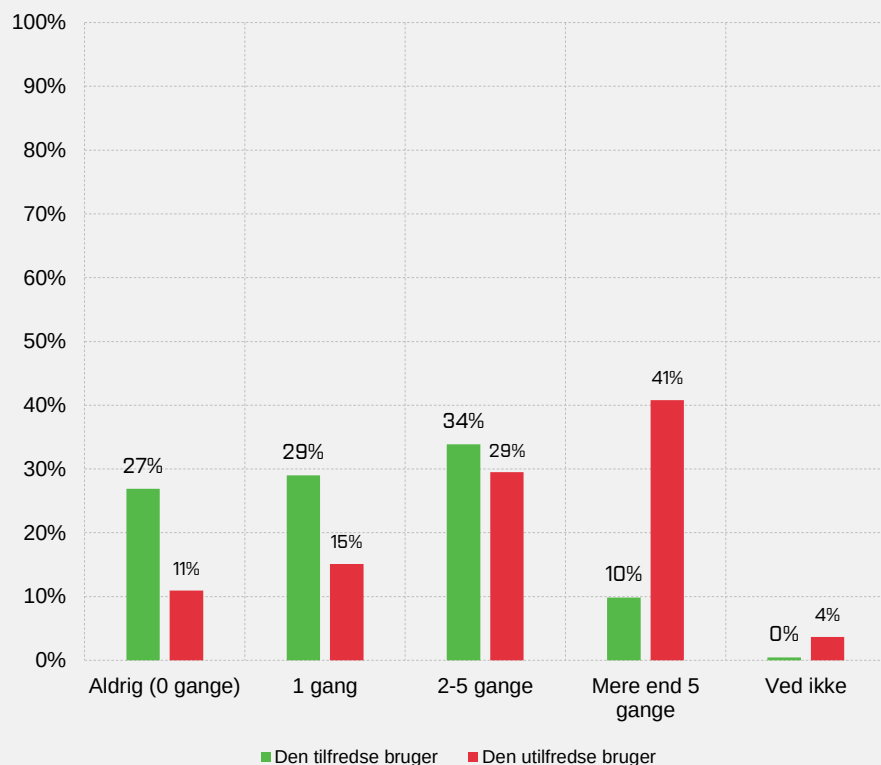
# Check Udvej

Hvor tilfreds er du samlet set med app'en/hjemmesiden Check Udvej?

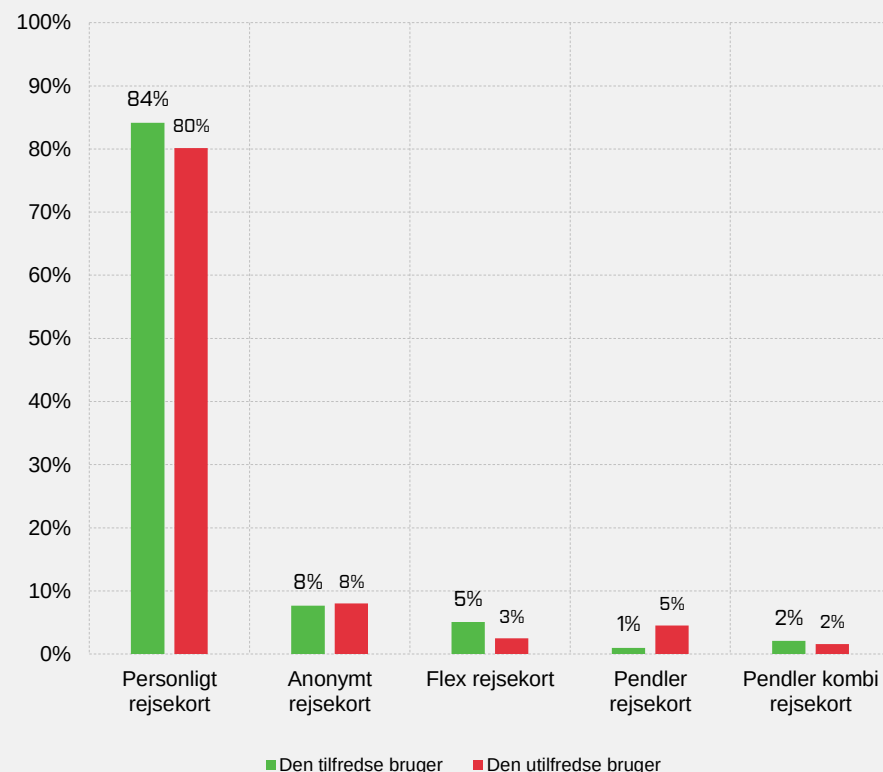


## Hvad karakteriserer den hhv. tilfredse\* og utilfredse\*\* bruger af rejsekort

Har du prøvet at glemme at checke ud på dine rejser med rejsekort?



Hvilket rejsekort anvender du primært?

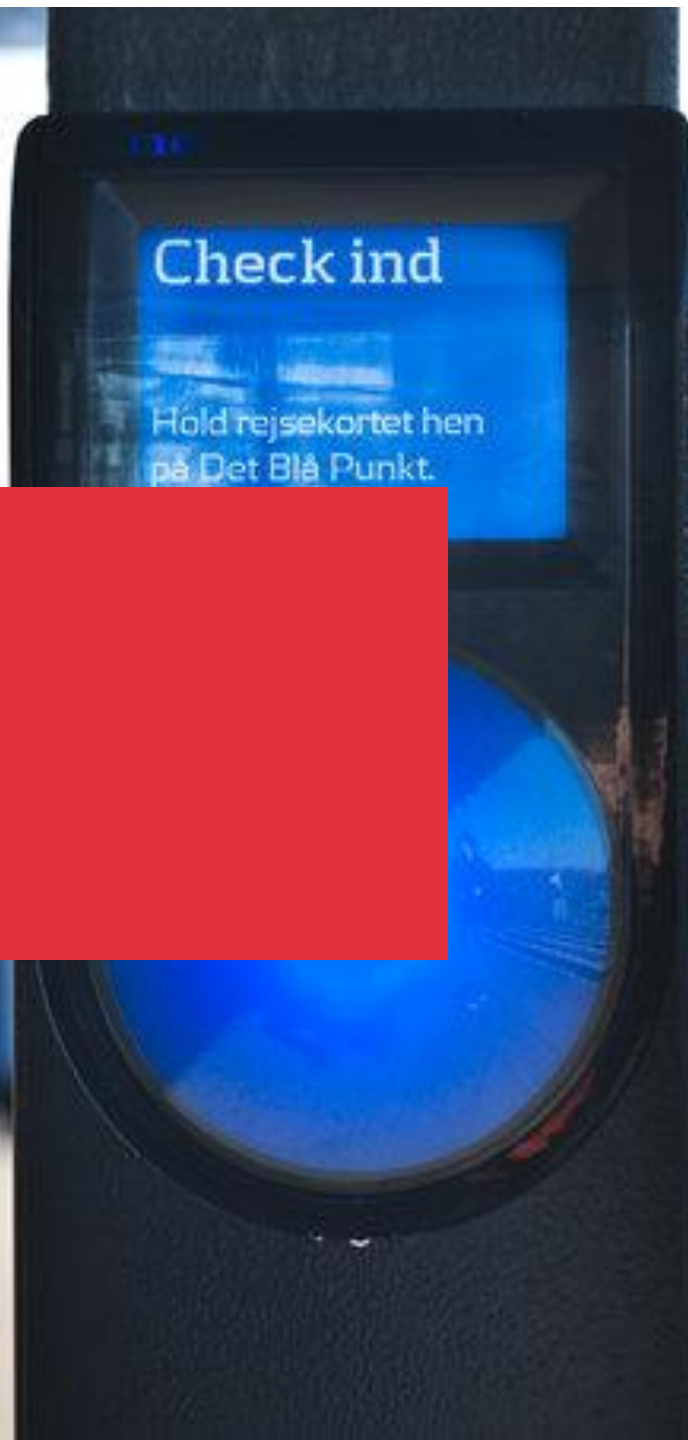


Gennemsnit: Er din overordnede opfattelse af offentlig transport positiv eller negativ?

- Den tilfredse bruger: 3,97
- Den utilfredse bruger: 2,55

\*Den tilfredse bruger (N=573) – synes at Rejsekort gør det lettere/meget lettere at rejse OG at rejseoplevelsen i høj/meget høj grad bliver forbedret OG at det er en meget god ide/god ide med et Rejsekort

\*\*Den utilfredse bruger (N=119) – synes at RK gør det besværligere/meget besværligere at rejse OG at rejseoplevelsen i ingen/mindre grad bliver forbedret OG at det er en meget dårlig ide/dårlig ide med et RK

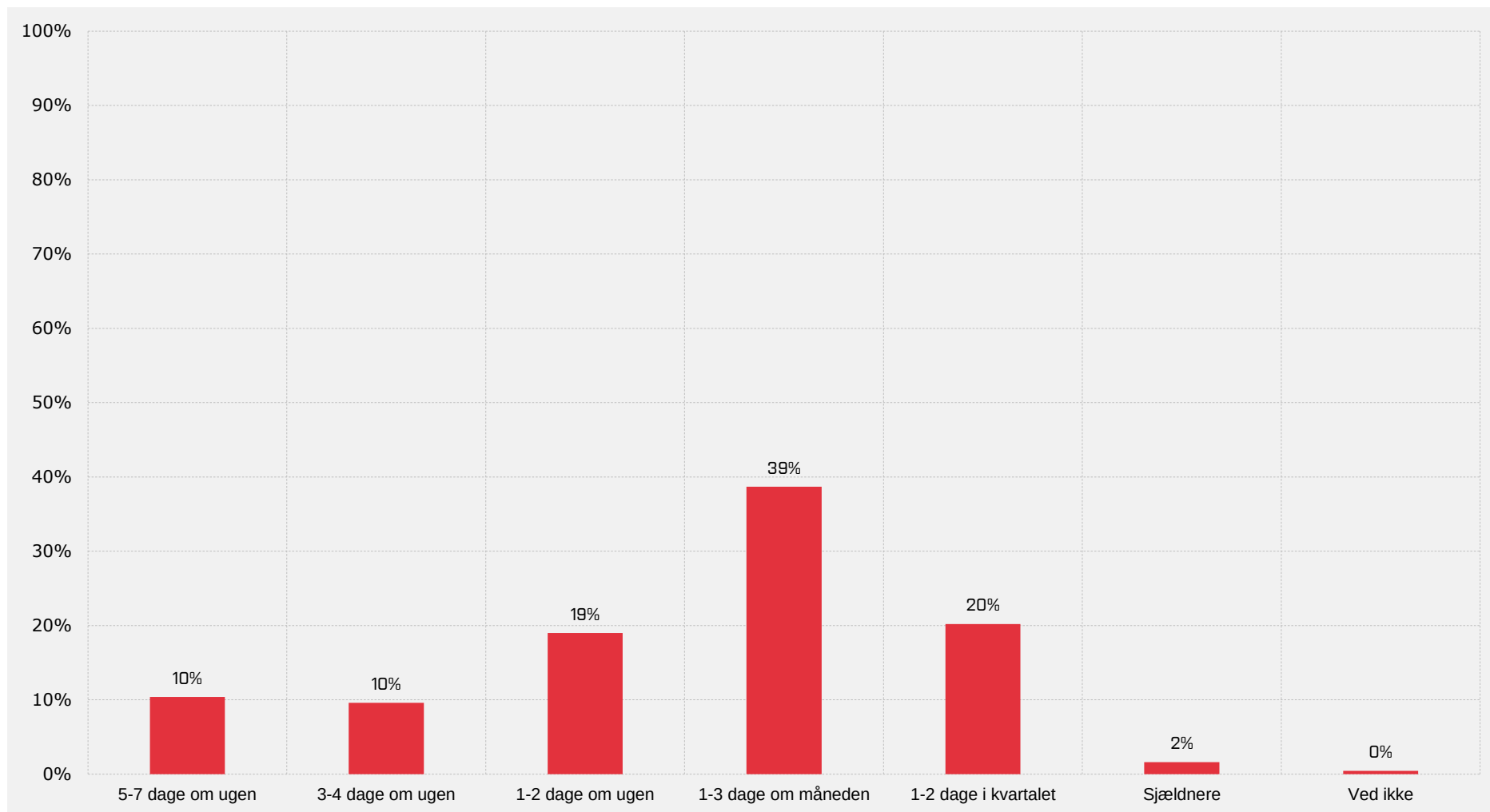


Check ind

Hold rejsekortet hen  
på Det Blå Punkt.

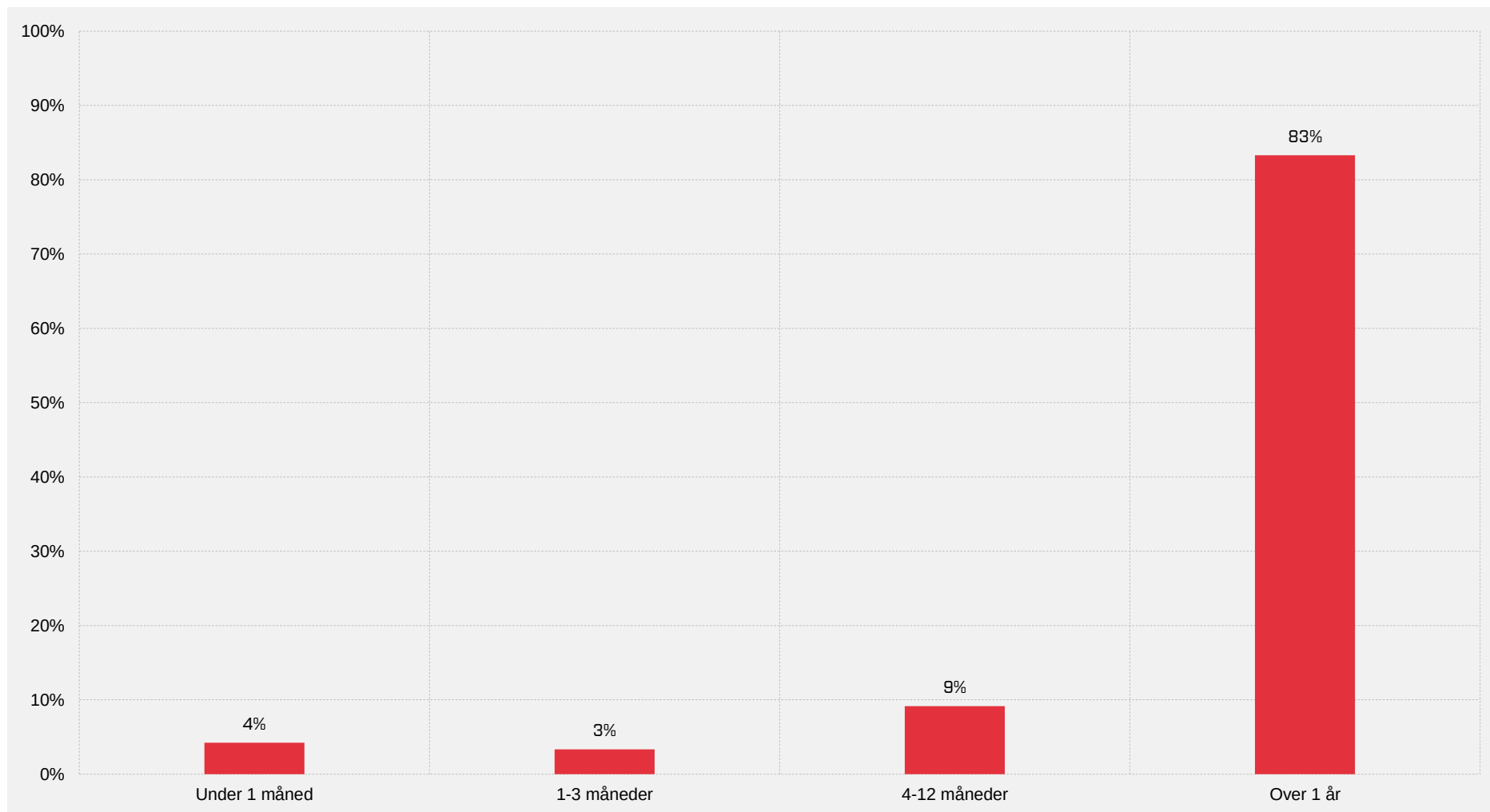
Baggrundsinformation

## Hvor ofte benytter du dit rejsekort?

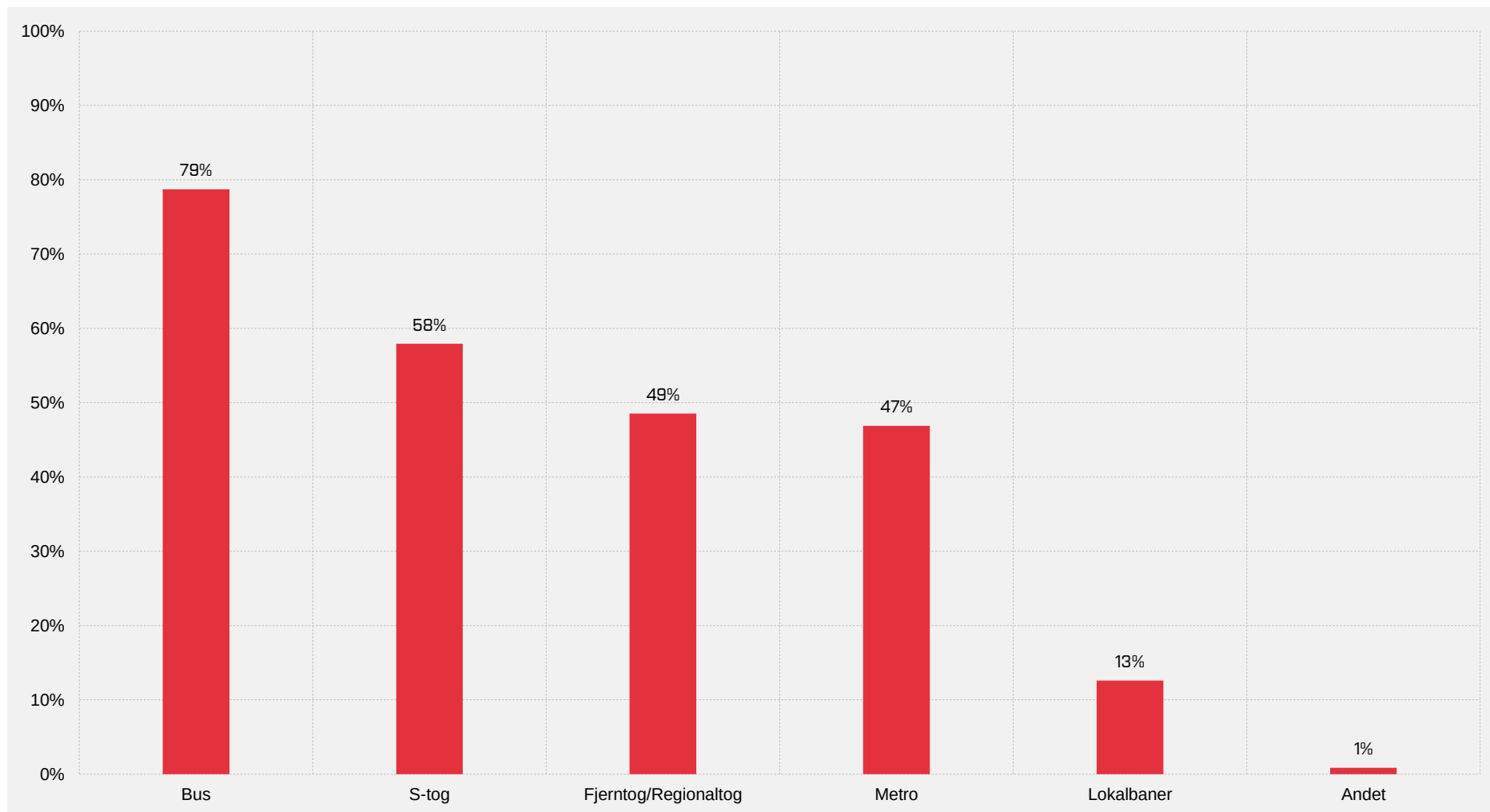




## Hvor lang tid er det siden, du begyndte at rejse på rejsekort?

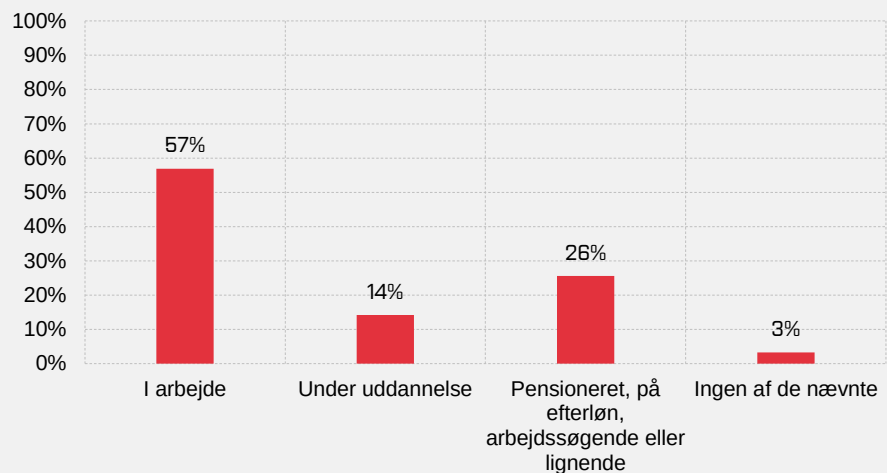


## Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med offentlig transport?

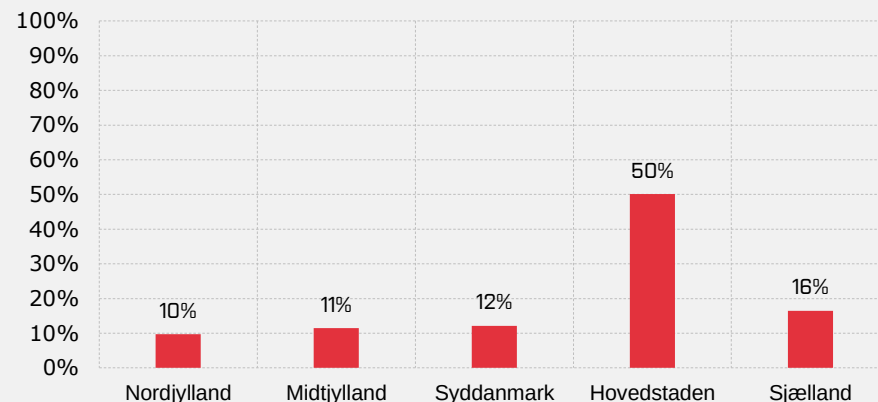


# Hvem er deltagerne i undersøgelsen?

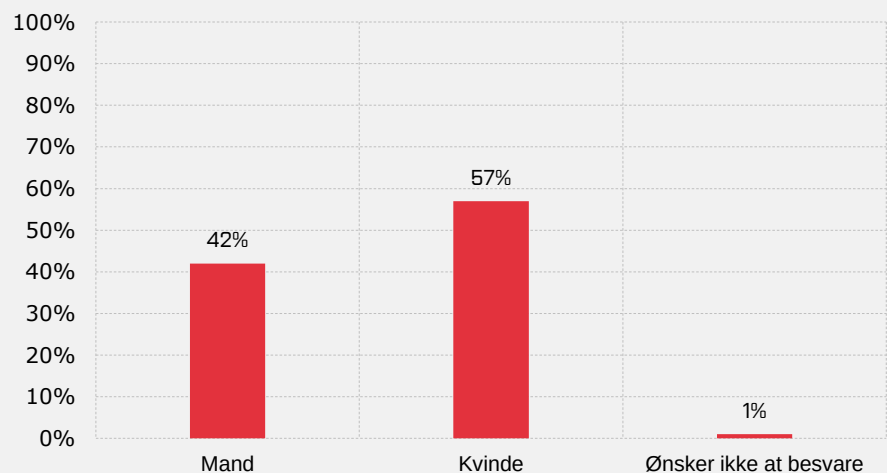
Nuværende situation?



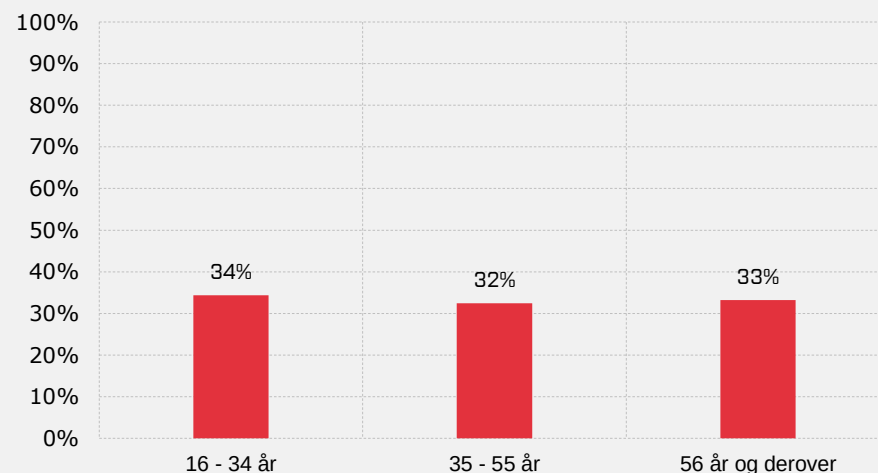
I hvilken region bor du?



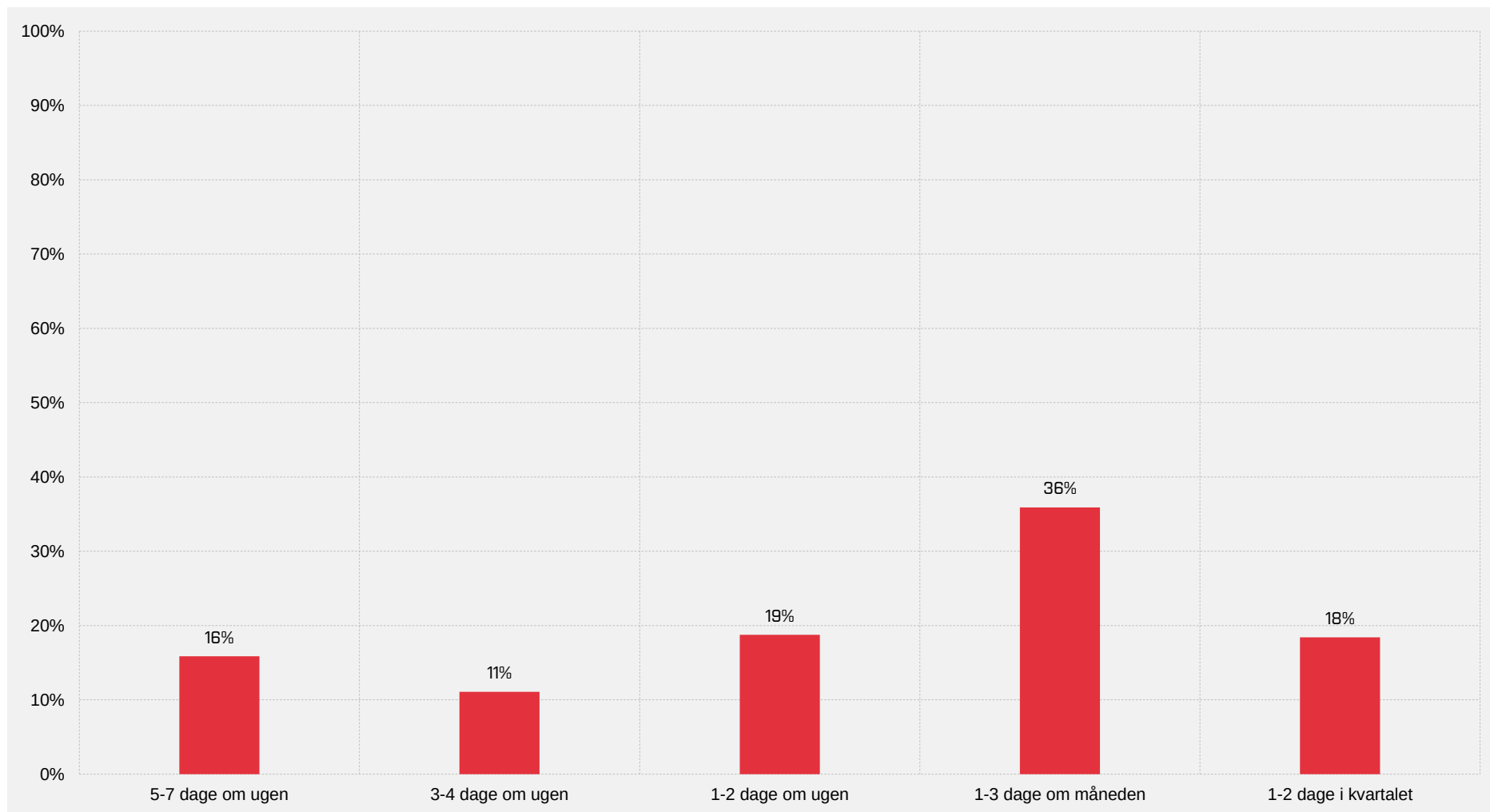
Er du?



Hvad er din alder?



## Hvor ofte rejser du med offentlig transport?



## Metode for brugerundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 23. oktober til 8. november 2017.
- Resultaterne i rapporten er baseret på målgruppen "Har et rejsekort [aktivt] – og som rejser minimum 1-2 dage i kvartalet med offentlig transport".
- Undersøgelsen baserer sig på 2.630 respondenter.
- For at sikre et tilstrækkeligt datagrundlag i alle områder er stikprøven disproportional stratificeret i forhold til følgende områder (Bornholm, Fyn, Hovedstaden, Midtjylland, Nordjylland, Syddanmark, Sydsjælland og Vestsjælland). Af samme årsag er der udtrukket ekstra sample af respondenter, der har et pendlerprodukt.
- Stikprøven er tilfældigt udtrukket på baggrund af på Rejsekorts samlede database over personlige Rejsekort.
- Det samlede data er efterfølgende vægtet på plads i forhold til fordelingen af rejsekort i hele landet. Data er desuden vægtet på køn, alder og om man har et pendlerprodukt i forhold til fordelingen blandt rejsekortets kunder.

## Appendix



# Appendix

## Har du nogle forslag til forbedringer af App'en/hjemmesiden Check Udvej?

- vi har aldrig modtaget besked om hvorvidt vores efterregistrering var accepteret
- Ved ikke hvordan, men den bør gøres enklere. Først og fremmest bør det sikres at man ikke skal huske at tjekke ud!
- "Udtrykket ""forhindret"" burde specificeres med f.eks. ikke funktionsdygtigt udstyr, hvilket betyder at jeg IKKE kan være ansvarlig. Når rejsekort udstyret ikke er korrekt indstillet i busserne, dvs. at der er fejl i checkin- og/eller checkud-placering samt tidspunkt, kan jeg IKKE være ansvarlig. Det bør præciseres i bestemmelserne, samt overfor kontrolpersonalet!"
- "Ubegrænset antal glemte chek ud.Mulighed for mere upræcise tidspunktsangivelser."
- Tænker det kunne være rart med noget mere generelt, hvor f.eks. saldoen, status og muligheden for at tanke op osv. var med i app'en
- Tager utrolig lang tid
- "Syns ikke siden/app'en er intuitiv eller logisk (set ud fra et brugersynspunkt).Jeg arbejder selv med IT og brugervejledning, men var meget usikker på brugen af app .. Og gik på hjemmesiden .. Og gik siden ind på Rejsekort.dk .. Og mener at jeg fik tilrettet efter hensigten."
- Synes den er meget uoverskuelig, trænger til en forenkling. Så man kan henvise til en specifik rejse med starttidspunkt og mulighed for at registrere sin destination med slut som det er nu, er det nok også det man gør, jeg bliver bare meget forvirret over den måde det skal gøres på og derfor har jeg droppet at prøve at bruge appen og i stedet taget kontakt til support via mail.
- Syne den skal gøres mere enkel.. synes alt ved rejsekortet skal gøres meget mere simpelt
- Svært at komme på
- Spar 10 - 20% på det samlede budget, gør tingene på en anden og smartere måde, for så løfter man kvaliteten, servicen og kundetilfredsheden, se på børne og ælder området de har store erfaringer med at omsætte kontinuerlige nedskæringer til øget kvalitet og service.
- skulle være nemmere at bruge
- Skrot "Check Udvej". En enkel app til håndtering af selvbetjening og tanktop ville være mere bruger venligt. Her kunne "check udvej" dog være en implementeret funktion.
- Sidst jeg prøvede, kunne jeg ikke checke ud på mit erhvervskort, som jeg havde brugt til den pågældende rejse. Hvis det ikke er gjort muligt, bør det ske.
- Selvom jeg brugte app'en fik jeg mail fra rejsekortet, om manglende tjek ud. Altså mit tjek ud var ikke slået igennem
- Saml det i én app med andre services og informationer omkring Rejsekortet. Eller drop app og fokuser resurserne på et mobilsite
- Rejsekortet kunne erstattes med en app svarende til for eksempel Parkman. Når man åbner en sådan app kan den kende ens position og derfor foreslå, hvilken offentlig transport, man vil bruge, for at komme frem til ens bestemmelsessted. Så klikker man sig ind på et valg. Appen følger en på rejsen, og når man når endestationen, logger den selv af og opkræver betalingen for rejsen
- På trods af at tidspunkt osv. blev noteret korrekt, kunne jeg stadig ikke få den til at registrere det manglende stop.
- "Pt. kan man ikke slette (gå tilbage) i pin kode ved brug af tastatur når man logger ind. (Android).Mulighed for at følge sin rejse live. I hvert faldet check ind, så man kan se man ikke glemte det og må checke ind på vejen."
- "Processen tager for lang tid. Hvis man har 2 aktive sager, kan alt efter hvilken først bliver afsluttet, have effekt på den anden."
- Oprettelse af bruger med Nem-Id, hvorfor skulle det dog være bundet op til Nem-Id, når man ikke behøver det til selvbetjening. Derudover skal I ikke forbinde det med Nem-Id af privatliv grunde!

# Appendix

## Har du nogle forslag til forbedringer af App'en/hjemmesiden Check Udvej?

- Opdateringer fra rejser må gerne kunne ses med det samme.
- Ofte virker den ikke. Dog er det længe siden jeg har haft brug for den sidst.
- Når man ikke rejser meget er det dobbelt så surt når man ikke kan finde ud af check udvej. Det er blevet et dyrt bekendtskab som nu er droppet
- NEMMERE AT BENYTTET
- Nej. Den er perfekt. Den har sparet mig for mange gange 25 kroner :-]
- Nej, den fungerer fint! :)
- Nej vil bare have klippekortet tilbage
- Muligheden for at genåbne sager der er blevet afvist
- mulighed for check ind, hvis man har glemt det u travlheden
- "Mulighed for at vælge "teknisk årsag" det er ikke altid at årsagen er glemt eller forhindret. Jeg opfatter ordet forhindret som "ude af drift" Fx har jeg prøvet at vi var 2 der tjekkede ud af bussen samtidig og den sagde fest bip og derefter båt og bussen havde travlt med at komme videre. Jeg var overbevist om at det var mig der havde tjekket ud, men det var det ikke og så har jeg jo hverken glemt eller været forhindret."
- Mulighed for at købe tillæg til DSB 1' REGIONAL i automaterne
- Mere feedback fra app'en via sms eller email. Fx om hvor i processen man er. Jeres procestid er for langsom. De fleste må kunne udcheckes automatisk
- Mere enkelhed
- Mere brugervenlighed. Det skal være nemmere at bruge app'en. En stresset morgen behøver ikke gøres værre af, at man skal bruge 10-15 min på at finde ud af om man har tjekket rigtigt ud.
- Mere automatic. Man skal skrive alt selv.
- Man skal kunne se sine rejser med det samme på rejsekort.dk - der kan gå 1-2 døgn inden ajourføring.
- Man kan kun vælge glemt eller hindret, jeg gad godt man kunne vælge fejl på scanner, så kan man vel også tydeligere finde ud af hvor ofte det sker.
- Man bør også kunne checke ind på den
- Man bør kunne lave en check ud i ca. 30 dage, for jeg har oplevet at mit check ud fra en bus ikke blev registreret selvom jeg havde checket rigtigt ud og det opdagede jeg først mange dage efter, da jeg var inde på min rejsekort side for at tanke op...
- "Man bør kunne få besked om at man har glemt at tjekke ud, hvis rejsen ikke er afsluttet efter så og så lang tid, f.eks. 2 eller 3 eller 4 timer efter rejsens begyndelse. Jeg har hørt om at denne funktion allerede eksisterer, men den fungerer ikke hos mig i så fald og I burde gøre det tydeligere, hvordan at man kan få besked, hvis man har glemt at tjekke ud. Evt. burde man kunne indstille for hver rejse, hvor lang tid efter rejsens begyndelse, at man får en besked, hvis man har glemt at tjekke ud. Den kunne normalt være indstillet på f.eks. 2 timer og hvis man rejser længere tid på en enkelt rejse, så kunne man ændre det på den specifikke rejse!"
- Man bør kun vælge destination, ikke tidspunkt for rejsen da dette jo er underordnet for strækningen/prisen.
- Lidt mere info på sagsgangen.
- Lav en udgave der virker til windows phone
- Lav en app der fungerer som rejsekort, og udnytter telefonens NFC-chip!



# Appendix

## Har du nogle forslag til forbedringer af App'en/hjemmesiden Check Udvej?

- Kunne være godt hvis man kunne se alle sine rejser i stedet for at skulle logge ind på rejsekortet.dk for at se om prisen er korrekt
- Kunne bruge app til flere rejsekort i familien
- Katastrofalt at man kun kan bruge det et begrænset antal gange. Det er uklart om det tæller for en gang selvom man har klaget og fået ret i sin klage og beløb er tilbagebetalt. Tjek udvej er alt for restriktivt
- Kan ikke huske har kun brugt den 1 gang
- Jeg var nødt til at hente app'en og bruge den fordi tjek-ud-maskinen i bussen ikke virkede og ikke fordi jeg selv havde glemt at tjekke ud; Lige pludselig var det mit problem at jeg ikke kunne tjekke ud - fordi jeres udstyr ikke virkede!!
- Jeg var i tvivl om min udtjekning var modtaget, det kunne jeg først se senere. Det ville være dejligt med en kvittering.
- Jeg synes der har været nogle gange hvor man ikke fik godkendt rejsen. Dvs. at jeg som glemsom person betaler langt mere for min rejse uden altid at få det godkendt. andre gange går den lige igennem. Måske ændre på hvordan man finder rejsen så den er mere sikker på at ramme rigtigt. Samt er koden man skriver for at logge ind meget laggende i hvert fald på en android telefon hvilket gør man skal være meget omhyggelig med at taste sin pinkode.
- Jeg havde glemt at tjekke ud en dag og var inde i check udvej for at se om der var oprettet en sag. Jeg har tidligere fået en mail om manglende check ud, men det fik jeg ikke denne gang. Det viser sig, efter at have snakket med kundeservice at der først kommer en besked når kortet aktiveres igen, og derfor fik jeg ikke denne besked før det var for sent!! Har man ikke 24 timer inden det registreres som manglende check ud? For så mener jeg der derefter bør sendes info eller oprettes en sag i check udvej og ikke først når kortet aktiveres igen!!
- Jeg har slet ikke brugt app'en/hjemmesiden nok til at jeg føler at jeg kan komme med forbedringen eller komme med en ærlig mening omkring produktet.
- Jeg har oplevet, at det ikke kunne lade sig gøre af anvende check udvej, og det er jo ærgerligt.
- "Jeg har et par gange opdaget at rejsekortet registreret at jeg har rejst til en anden by end det der var tilfældet. I sådanne situationer ville det være fint hvis jeg havde mulighed for at rapportere sådanne fejl"
- Jeg forstår ikke hvorfor der kræves så mange oplysninger, når man frivilligt vælger at angive et manglende Check Ud.
- Jeg fik ikke lov til at tjekke ud og måtte derfor betale for standard beløbet
- Jeg brugte den i går og fik aldrig svar på om jeg var blevet checket ud og synes i det hele taget at det er meget stift og besværligt når man har travlt - og ikke kunne få hjælp af buschaufføren.
- It would be nice if English version was always and easily available for me and tourists.
- Ikke speciel brugervenlig. Blandt andet lægger app'en intuitivt op til at checke ud flere gange end een.
- I lange perioder har den ikke fungeret så det har været nødvendigt at tjekke ud via hjemmeside (som til gengæld er besværligt)
- Hvorfor kan man ikke bare taste sit kort nr. i stedet for man skal udfylde adresse m.m. ?
- Hvorfor ikke via pc?
- Hvorfor er det en separat app? Den burde være en del af den almindelige rejsekort app(som også er elendig)
- Hvorfor bruge den hvis man bliver afvist?
- Hvis muligt, så få nogle hurtigere svar
- Hvis man tjekker ud via appen skal man vælge mellem glemt tjekud eller stander defekt. En 3. mulighed kunne være "Rejsetiden overskredet". En 4 mulighed kunne være "Andet" hvor man kunne forklare hvad der var sket

# Appendix

## Har du nogle forslag til forbedringer af App'en/hjemmesiden Check Udvej?

- Hvis man rejser korte ture at det skal være muligt at komme ud og hjem på samme "klip" - ellers betaler man jo meget mere end tidligere hvor vi havde klippekort
- Hvis man glemmer at checke ud første gang man tager en ny rute bliver det afvist. Det er ikke holdbart, idet det især er på nye ruter, man glemmer at checke ud idet man har fokus på at stige af ved det rigtige stop el. andet.
- Hurtigere tilbagemelding af check ud.
- Hurtigere svar
- Hurtigere sagsbehandling af glemte check ud
- Hurtigere sagsbehandling
- Hurtigere respons efter brug af `tjek udvej`
- Hurtigere afklaring end nu vil være at foretrække
- Har for lidt erfaring med appen
- Gøre det nemmere at indtast tiden man forlader bussen/ toget
- Gør så man ikke skal bøvl med at logge ind når forbindelsesbussen er forsinket/udeblevet så man må finde anden transport
- Genindfør kontaktformularen man kan bruge når man opdager fejl i rejsekortets registreringer af ens rejse. Pt tager det alt for lang tid at rapportere de fejl der jævnligt er.
- Få den til at virke. Når jeg Bruger den, registrer den ikke min check-ud
- Fjern begrænsningen på antal gange man kan bruge den
- Find ud af en måde, hvor jeg kan rejse og ikke skal huske at checkke ud!
- er det sandt at man kun har x antal gange til at glemme udtjek og bruge app? Det må laves om.
- Drop nem ide kravet
- "Det virkede ikke"
- Det ville være rart hurtigere at kunne se, at ens melding på siden er godkendt.
- Det ville være godt hvis man kunne se om man var checket in.
- Det ville være dejligt, hvis man kunne registrere tjek ud med det samme og ikke først, når man tjekker næste gang.
- Det tager lang tid får et udcheck bliver registreret. Måske det kunne gå lidt hurtigere.
- Det skal være lettere at kunne hurtigt lukke ud. Jeg glemte gang at logge ud da jeg nåede mit mål. Jeg registreret det i appen. Da jeg tog hjem igen, og loggede ud fik jeg at vide at min tur havde taget for lang tid. Og efter lang tid fik jeg svar fra appen at min min log ud på appen ikke var accepteret da jeg havde rejst igen ca. 4 timer efter jeg glemte at logge ud.
- Det skal gøres nemmere
- Det kunne være en del nemmere hvis app'en havde en scanner der bare kunne scanne ens rejsekort så man slap for at taste oplysninger ind igen og nemmere ren designmæssigt at finde frem til at checke ud. Jeg synes generelt at man skulle have en app i stedet for et rejsekort eller se ud mod udlandet (England, New York, Paris) hvordan de man registrere sin billet betaling i gennem sluser til folk så de ikke kan komme ind til off. transport uden at have scannet sin billet. på den måde glemmer man ikke at checke ind eller ud.

# Appendix

## Har du nogle forslag til forbedringer af App'en/hjemmesiden Check Udvej?

- Det kan være svært at huske hvornår rejsen foregik - det kunne være smart hvis man ikke nødvendigvis skulle angive dette
- Det går lidt langsomt derinde, så når man får svar på en forespørgsel, er man næsten ved at have glemt, hvilken rejse, det drejede sig om. Kunne måske gå lidt hurtigere?
- Det fungerede ikke den gang, og siden er det ikke benyttet. Sørger for, at tingene er i orden til brug.
- Det er uklart hvordan den virker og man er usikker på om man har registreret korrekt.
- "Det er så bøvlet at taste de nødvendige oplysninger ind - det må kunne gøres bedre. Desuden bør der ikke være begrænsning i antallet af gange den kan benyttes!"
- Det er sprogforvirring at kalde det en "Indmelding", når det er et Check ud!
- Det er lang tid siden. Men som jeg husker det, var jeg meget i tvivl om hvorvidt det hele var registreret korrekt, og hvordan jeg i det hele taget brugte app'en
- Det er irriterende at skulle opgive hvornår rejsen startede, det kan jeg da normalt ikke huske. Det burde være nok at fortælle hvor man skulle ha checket ud. Så ved i hvor jeg har rejst fra og til. Det burde være nok.
- Det er for besværligt at skulle stå og gøre lige når man har glemt det. det kræver at man har adgang til sit nem-id på givet tidspunkt og det er langt fra alle der tager det med i pungen - netop af sikkerhedsmæssige. Når man så kommer hjem, så har man glemt præcis hvornår man skulle have tjekket ud og sådan. man bør kunne udfylde en check udvej som det første, og så evt. senere kunne verificere med sit nem-id
- "Det er alt for komplekst at registrere sig og angive et glemt check ud, processen for lang og man kan ikke angivet et glemt check ud så snart man opdager det, man skal vente til systemet opdager det. Det burde være sådan at man kan scanne kortet og de status samt checke ind eller ud."
- Det er alt for besværligt. Man skal hver gang kontakte pr tlf for hjælp.
- Det burde være nemmere at bruge den. Men burde få endelig bekræftelse på at man har checket ud. Det virker næsten som om det er en fup app der skal narre folk til at tro de har checket ud.
- Det burde være muligt at bruge check udvej mere end 12 gange. Jeg bruger rejsekortet på den samme strækning, men glemmer ofte at checke ud. Det er enormt irriterende, at man ikke kan "købe" billet til rejsen af en gang.
- Det burde ikke være nødvendigt.
- "Der ville være bedre, hvis man kunne se sine rejser i appen og rette dem - frem for at skulle kigge i en anden oversigt og så udfylde i app. Jeg kunne forstille mig, at nogen kunne få brug for et større antal ændringer."
- "Der skal være en begrænsning på (ved ikke om der er det, så det ikke bliver misbrugt) Pt. kan man rejse landet rundt gratis"
- Der kunne sendes en sms hvis systemet konstaterer man har glemt at checke ud
- Der gik flere dage før man kunne se om ændringen gik igennem. Ikke let at bruge.
- Den virker slette ikke.
- Den kunne godt være mere brugervenlig, jeg har brugt den 1 x og det var meget bøvlet, først efter 3. forsøg gik det igennem
- Den første gang jeg brugte var det svært at finde ud af, om det var registreret. Derfor blev beskeden sendt 2 gange.
- Den fungerer fint
- Den er lidt uoverskuelig at komme i gang med .
- den er langsom Den er ikke overskuelig. Jeg er ikke sikker på at det er blevet registreret at jeg har meldt en en glemt check ud, og det ender med at jeg går ned på banegården bagefter og checker ud ved check - ud maskinen også.

# Appendix

## Har du nogle forslag til forbedringer af App'en/hjemmesiden Check Udvej?

- Den burde ikke være nødvendig!
- BØR OGSÅ KUNNE BRUGES TIL AT FÅ KVITTERING FOR REJSE (relevant, når jeg bruger mit rejsekort arbejdsmæssigt)
- Brugervenlighed.
- "Behandlingen af check-ud tager for lang tid. De muligheder appen tilbyder er meget begrænsede."
- "Behandle sager i den række følge de er indmeldt. Har fået oprettet to sager på samme udcheck fordi det ikke var tydeligt at den første var registreret, mangler dialog boks at udcheck er registreret og man skal trykke ok"
- Begrænsningen på max antal udcheck pr år, sammen med besværlighederne i øvrigt, gør brugen af rejsekort og offentlig transport meget negativt. Overvejer at skifte til periodekort af samme årsag, selvom det er betydeligt dyrere.
- Begge gange jeg har brugt den, var der fejl ved registrering af mit rejsekort. Det kunne app'en ikke forklare, så jeg har fået sære beskeder, når mit check ud er færdigbehandlet.
- bedre workflow
- Bedre brugervenlighed.
- "At rejser til/fra samme zoner koster det samme hele døgnet. At det blir billigere, IKKE dyrere. At der er GRATIS at forny sit rejse kort."
- At man skal kunne gøre det flere gange end 3 eller hvad grænsen er
- "At man selv med det samme, så snart man opdager at man har glemt at tjekke ud, selv kan "oprette" en sag, i stedet for at skulle vente på at systemet selv sender en besked om det. Der burde også være en mulighed for at vælge at man er uden skyld i ikke at kunne tjekke ud. Har oplevet at appen siger at jeg har glemt at tjekke ud, og at påstigningsstedet lå ved en station langt fra hvor jeg nogensinde har været... jeg kunne ikke vælge et andet sted, så her har systemet helt klart begået en fejl... hvor ofte sker det så uden at man opdager det??"
- At man kan checke ud på app'en lige så snart man har opdaget, man har glemt at checke ud og ikke skal vente timer eller dage på at besvare en henvendelse
- At man har flere valgmuligheder når udcheck ikke er muligt så som at stander melder fejl, selvom man står og vil checke ud. Og ikke bare forhindret eller glemt
- At jeg kan bruge den til min datters rejsekort. Hun er under 15 år og glemmer det ofte
- At det er muligt at tjekke andre ud, uden at oplysningerne bliver så personlige (Evt. kun kortnummer + en kode? Det ville være praktisk iff. til tekniske problemer. Og lidt mere handy måske: Ha' chaufførerne til at have en speciel version, hvor det evt. er muligt, så der eneste svar på, at man ikke kan tjekke ud, ikke er et træk på skuldrene og et forslag om at hoppe på en ny bus, så man kan få lov at tjekke ud. Det virker uprofessionelt, at jeg som passagerer skal betale for it fejl, samt at jeg skal informere en buschauffør om muligheden, som der faktisk reklameres for i bussen.
- At det bliver registreret inden for 1 dag i stedet for at der går 7 dage
- At alle rejser samt ind- og udtjekningen umiddelbart er tilgængelige. At jeg selv, når I nu gemmer mine data, også kan downloade alle mine rejsedata
- Appen virkede ikke da jeg skulle bruge den. den ville ikke åbne
- Aktiver nfc og gør rejsekortets nummer nemmere at indtaste.
- A few months ago that I tried to use it, it proved to be completely useless, as it took me some time to figure out how to check out and it didn't check me out, so I had to go from my house back to the train station.
- 3 timers 'lock-out' ved glemt check ud er upraktisk, hvis rejsen fortsætter...

**EPINION COPENHAGEN**

RYESGADE 3F  
2200 COPENHAGEN N  
DENMARK  
T: +45 87 30 95 00  
E: TYA@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.DK

**EPINION AARHUS**

NORDHAVNSGADE 1-3  
8000 AARHUS C  
DENMARK  
T: +45 87 30 95 00  
E: TV@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.DK

**EPINION OSLO**

TOLLBUGATA 7  
0152 OSLO  
NORWAY  
T: +47 40 45 89 00  
E: MRB@EPINION.NO  
W: WWW.EPINION.NO

**EPINION MALMÖ**

ADELGATAN 5  
21122 MALMÖ  
SWEDEN  
T: +45 87 30 95 00  
E: HAL@EPINION.SE  
W: WWW.EPINION.SE

**EPINION SAIGON**

11TH FL, DINH LE BUILDING,  
1 DINH LE, DIST. 4, HCMC  
VIETNAM  
T: +84 8 38 26 89 89  
E: OFFICE@EPINION.VN  
W: WWW.EPINION.VN