

Projektet er støttet af



Wayfinding til Frederiksborg





Introduktion

Det skal være mere attraktivt at tilvælge offentlig transport, når danske og internationale gæster besøger Frederiksborg.

Følgende rapport indeholder en række hovedindsigter omkring den generelle wayfinding, samt specifikke barrierer og motivation for at tage offentlig transport til Frederiksborg. Rapporten indeholder desuden anbefalinger til, hvor og hvordan Frederiksborg kan optimere sin kommunikation for at sikre bedre wayfinding med offentlig transport.

Ruten fra Nørreport Station er udgangspunktet for wayfinding.

Arbejdet er udført af Lead Agency i efteråret 2023 og støttet af Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse samt Wonderful Copenhagen, VisitNordsjælland og Dansk Kyst- og Naturturisme.

Indhold		
	Indsigter: Motivation og barrierer for den offentlige transport	4
	Principper for kommunikationen	7
	Hovedbudskab	9
	Billedbrug	10
	Websitet i dag	11
	Aktivering af kommunikation på website	12
	Yderligere anbefalinger til aktivering af kommunikationen	15
	Guide til måling af kommunikationen	17

Photo credits

Page 1, 9, 10, 13, 18: Ann Jørgensen

Page 2, 4: Getty Images

Page 10, 13: Tine Uffelmann

Page 16,17: Kasper Rasmussen, Unsplash

Page 16: Marek Lumi, Unsplash

Page 16: Hannibal Frydendal Hansen

Indsigter: Motivation og barrierer for den offentlige transport



Motivation for at tage offentlig transport til Frederiksborg

Vejen fra Nørreport Station til Hillerød Station (transport)

Frederiksborgs gæster har gode muligheder for at komme fra Nørreport Station til Frederiksborg med offentlig transport. Ruten er nem, simpel og fleksibel, da S-toget kører cirka hvert 10. minut. Det er en stor fordel, da en tredjedel af danskerne i Region Hovedstaden er utilfredse med den kollektive transport, grundet upålidelige og manglende afgang¹. Gæsterne behøver dermed ikke bruge tid og energi på at indrette sig efter S-toget, da de maksimalt kan risikere at vente 10 minutter på det næste tog, hvis toget kører efter planen.

En anden motivation ved at tage offentlig transport frem for bilen kan være af økonomisk karakter, da man dermed undgår at skulle betale for parkering ved slottet.

Vejen fra Hillerød Station til Frederiksborg (gåtur)

Fra Hillerød Station til Frederiksborg findes to overordnede transportformer; enten med bus fra stationen eller til fods. Gåturen kan gøres på 15–20 minutter, da den korteste rute er 1,5 kilometer. Der er to oplagte ruter, som har noget forskelligt at byde på. Den ene rute er gåturen gennem Hillerød by, via Slotsgade, hvor der er en hyggelig gågade med butikker og caféer. Den anden rute er langs Slotssøen, hvor der er en naturskøn sti.

Disse gåture kan være stor motivation for gæster, der ønsker at opleve mere end det enkelte slot. Hvis den besøgende går den ene rute derhen og den anden rute tilbage til stationen, kan der både opleves hyggeligt byliv og flot natur som tillæg til besøget på Frederiksborg.

Et alternativ til gåturen kan være at cykle fra Hillerød Station. Cykler kan medbringes i S-toget, men det er også muligt at leje cykler på stationen.



51 min.

Ruten fra Nørreport Station til Frederiksborg

Den nemmeste rute fra Nørreport Station til Frederiksborg med offentlig transport er via S-togets linje A til Hillerød. Hvis man derefter går fra Hillerød Station til Frederiksborg tager turen i alt 51 minutter. Med bus fra stationen tager turen i alt 48 minutter.

Bæredygtighedsaspektet ved offentlig transport er også en motivation. Især for den unge målgruppe, som Frederiksborgs Petra Kleis-udstilling må tænkes at tiltrække, er det klimavenlige valg en motivation samtidig med, at størstedelen af denne målgruppe ofte ikke har en bil til rådighed – og i endnu mindre grad i byområderne.²

¹Danskerne og kollektiv transport 2022, Forbrugerrådet Tænk

²Bil og bolig, Danmarks Statistik

Barrierer for at tage offentlig transport til Frederiksborg

Vejen fra Nørreport Station til Hillerød Station (transport)

Selvom S-toget er simpelt og fleksibelt, er der også barrierer for at vælge offentlig transport. Det kan være usikkerheden omkring at komme fra A til Z samt togets køretider. Cirka 70% af Frederiksborgs gæster er fra udlandet, hvilket er et vigtigt aspekt at have for øje.

Nørreport Station kan være forvirrende og uoverskuelig på grund af den dårlige skiltning, og det kan give en frustrerende start på turen. Transporten kan desuden opfattes dyr, især hvis man er en hel familie. Derudover har mange danskere dårlige erfaringer med forsinkede toge, hvilket også kan også være en bekymring. Alligevel

adskiller de internationale gæsters barrierer sig fra de danske gæsters på flere parametre. Barrierer ved den offentlige transport for internationale gæster kan være manglende information om selve billetkøbet og manglende information om, hvordan de kommer fra A til Z³. Selvom Frederiksborgs hjemmeside henviser til rejseplanen, er app'en ikke almen kendt blandt internationale gæster.

Hvis den besøgende vælger at tage bus, er selve skiftet og muligheden for længere ventetid, inden bussen kommer, også en barriere. Derudover kan betaling ved skift af transportmiddel være svært at gennemskue for internationale gæster⁴.

Vejen fra station til slot (gåtur)

Turen fra Hillerød Station til Frederiksborg skaber yderligere barrierer. 1,5 kilometer kan være en lang tur for gangbesværede, især med henblik på at skulle frem og tilbage. På trods af at hjemmesiden nævner "tydelig retningsangivelse fra Hillerød Station", fortæller Frederiksborgs repræsentanter, at mange gæster farer vild på vejen hen til slottet. Skiltningen på stationen og de to ruter er ikke tydelig nok.

³Turist/Transport workshop 23. marts 2022, Hatch & Bloom

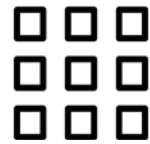
⁴Turist/Transport workshop 23. marts 2022, Hatch & Bloom

Principper for skriftlig kommunikation



Et besøg skal ikke være et lynvisit

Gæster skal tage sig tid til at sanse, dufte, mærke og nyde besøget. Det indebærer også muligheden for at se og opleve omkringliggende seværdigheder på vej til kulturinstitutionen, hvad end det er natur, kunst eller kultur. Derfor bør kommunikationen omkring den valgte kulturinstitution også adressere de muligheder og oplevelser, der ligger i ruten til kulturdestinationen, når de vælger offentlig transport.



Skab overblik over mulighederne

Besøgende skal hurtigt og nemt kunne danne sig et overblik over, hvordan de kommer frem til deres mål. Derfor skal kommunikationen give et overblik over de forskellige muligheder for at besøge den valgte kulturinstitution og nudge gæsterne til, at offentlig transport er det naturlige førstevalg.



Reducér kompleksiteten

Det skal være nemt og overskueligt at tage offentlig transport til den valgte kulturinstitution. Kommunikation kan ikke ændre ruter og lokation, men den kan reducere kompleksitet. Derfor skal kommunikationen være enkel og forståelig for modtageren.

Principper for visuel kommunikation



“Find vej” skal op i hierarkiet

Vi skal nå de besøgende med vores fortælling – det gør vi kun, hvis de rent faktisk kan finde “Find vej” på sitet. Derfor er det vigtigt, at det opprioriteres i UX-designet. Vi anbefaler, at “Find vej” kan nås ved hjælp af 1 eller 2 klik fra forsiden.



Offentlig transport skal være førsteprioritet

Når vi lister de forskellige transportmuligheder til kulturinstitutionen er det vigtigt, at vi arbejder med en klar prioritering af offentlig transport. Hvis brugeren bliver mødt af en lang tekst om bilkørsel og parkering, når de måske aldrig at blive overtalte af argumenterne for at benytte offentlig transport.



Giv den besøgende information bid for bid

Det er vigtigt, at den besøgende ikke bliver overrumplet af information omkring mulige gåruter, busruter, togtider etc. Sørg for, at præsentationen af ruten folder sig ud bid for bid, så det at vælge det offentlige føles som et nemt valg.



Hovedbudskab

Den lige vej til Frederiksborg er med S-toget

Billedbrug

Når I udvælger billeder til wayfinding, er det vigtigt at iscenesætte gåturen og de omkringliggende omgivelser. Selve slottet må gerne være med, så den besøgende tydeligt forstår konteksten, men det er vigtigt, at gåturen er i centrum for billederne.

Der kan med fordel arbejdes med sæsonbetonede billeder, da de hjælper med at gøre siden mere aktuel og relevant for brugeren.

Her er fire eksempler på billeder, der på forskellige måder bruger ovenstående greb.

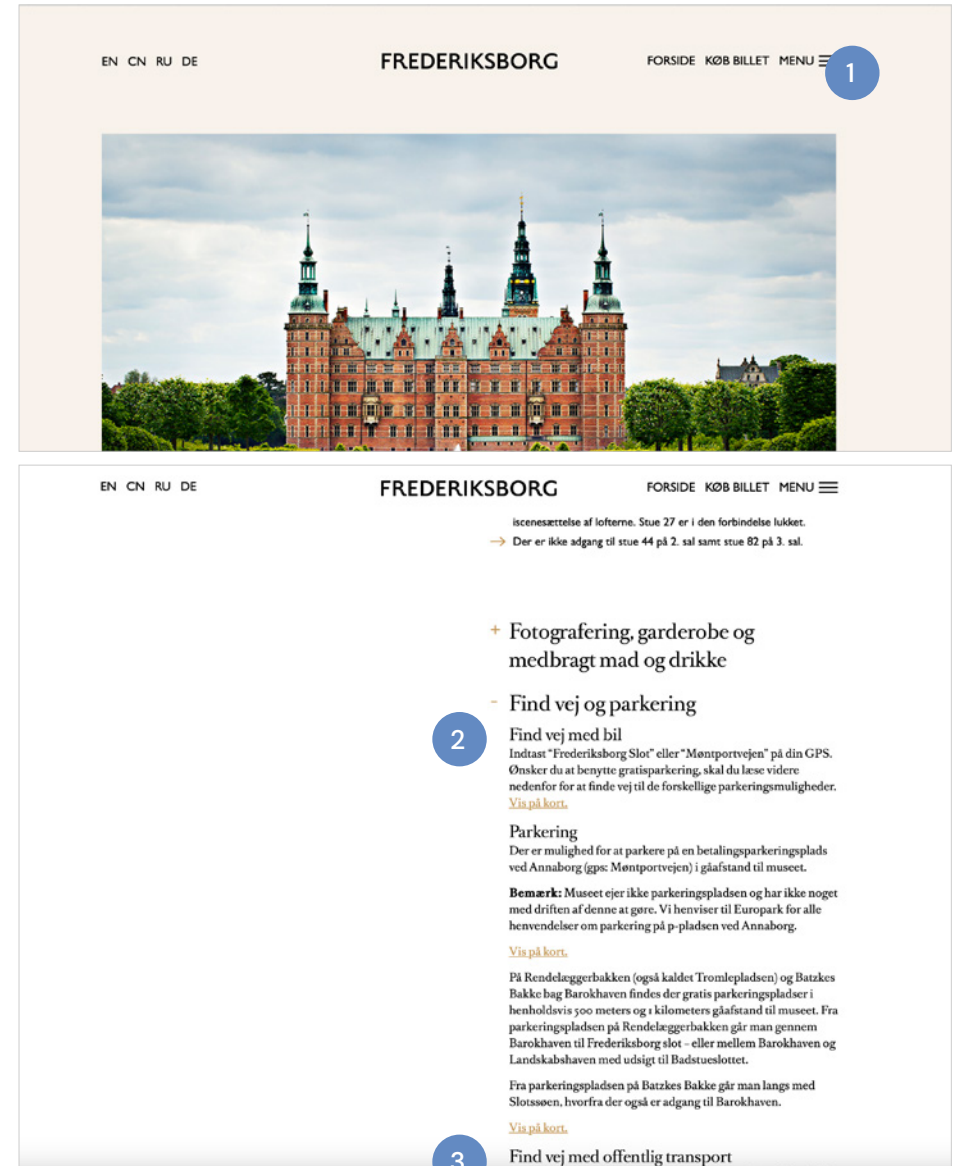


Websitet i dag

1 Det største problem på Frederiksborgs website i dag er, at "Find vej og parkering" er svært at finde og gemt langt ned i hierarkiet. På den måde risikerer vi, at besøgende på websitet selv prøver at finde vej ved at bruge tredjepartssider i stedet for Frederiksborgs egen kanal.

2 Ved at fokusere på "Find vej med bil" først, kommunikerer vi mellem linjerne, at bilen er det nemmeste og den primære måde at komme til Frederiksborg på.

3 Når teksten til "Find vej med bil" er så lang og detaljeret, som den er, risikerer man, at mange brugere på mindre skærme slet ikke ser punktet "Find vej med offentlig transport", da det ligger så langt nede på siden.



Aktivering af kommunikation på website

Forside

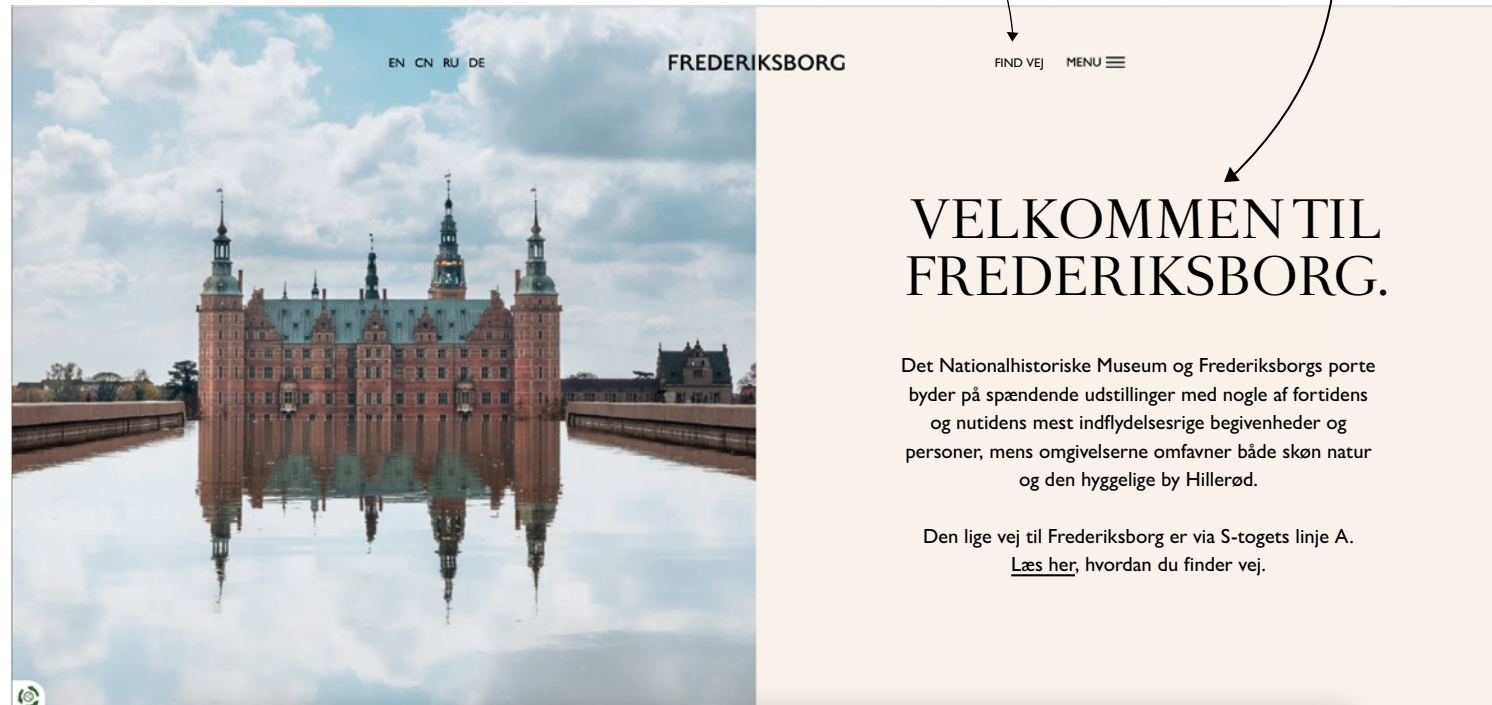
Her er en skitse af det nuværende website, hvor vi har aktiveret kommunikationen på forsiden.

Det er vigtigt at gøre "Find vej" mere prominent på siden, så vi sikrer, at det er tydeligt for brugeren. Det kan gøres ved, at lægge den op i hovednavigationen og gøre den til et af de første punkter.

Derudover har vi i vores tekst lagt vægt på den offentlige transport, så vi nudger den besøgende til at tage S-toget frem for bilen til Frederiksborg.

Opdateret navigation:
"Find vej" sættes
først

Vores bud på tekster
til websitet her



Aktivering af kommunikation på website

Find vej

På "Find vej"-siden skal vi bruge billedemateriale, som iscenesætter en af gåruterne bedst muligt som blikfang.

Vi anbefaler, at "Tog og bus" rykkes op som førsteprioritet i designet og får mest muligt blikfang. Det kan gøres på mange måder – i dette eksempel har vi brugt en 'accordion menu', hvor "Tog og bus"-fanen er foldet ud fra start i modsætning til "Cykel" og "Bil".

På den danske version af websitet foreslår vi at linke til rejseplanen.dk, og på den engelske version af websitet vil vi linke til publictransport.dk.

På den engelske version af undersiden 'Køb billet' vil vi anbefale at tilføje en linje om, at man ved at købe Copenhagen Card både får billet til indgangen på Frederiksborg og til transporten dertil.

Vores bud på tekster til websitet er indsat i eksemplet her



Find vej

Du finder Frederiksborg i naturskønne Hillerød. Slottet ligger på tre små holme i Slotssøen cirka 1,5 kilometer fra Hillerød Station.

Tog og bus

Du kan komme nemt og fleksibelt til Frederiksborg ved at tage S-toget til Hillerød St. Fra stationen er der to oplagte ruter:

Du kan gå på stien langs Slotssøen og opleve den smukke nordsjællandske natur. Du kan gå ad Slotsgade og opleve Hillerøds pulsåre med hyggelige caféer og butikker.

[Klik her for at se gåruterne](#)

Alternativt kan du hoppe på bus 301 eller 302 fra Hillerød St. og blive sat af et stenkast fra slottet.

[Find vej med Rejseplanen](#)

Cykel



Bil



Aktivering af kommunikation på website

Interaktivt kort

Vi anbefaler at udvikle et kort, eventuelt interaktivt, til websitet.

Da den besøgende højst sandsynligt allerede benytter Google Maps, skal kortet blot visualisere ruten, med formålet om at gøre det nemt og overskueligt for den besøgende at danne sig et overblik over ruten.

Ligeledes kan man på kortet fremhæve specifikke steder på ruten for at vække den besøgendes interesse.



Stien langs Slotssøen

Gennem Hillerød

Yderligere anbefalinger til aktivering af kommunikationen

1 Målettet kommunikation til events

Lav målettet kommunikation, som specifikt oplyser om muligheden for at tage offentlige transport i forbindelse med jeres events. Det er oplagt at kommunikere, at den besøgende med fordel kan tage S-toget og lade bilen stå med henblik på nemhed, fleksibilitet og for at opleve nærområdet.

2 Vejvisning fra station til de to ruter

Lav klarere information og vejvisning allerede på Hillerød Station. Kommuniker, at der er to oplagte ruter til Frederiksborg – den hyggelige byrute gennem gågaden og den naturskønne rute langs søen. Skiltene bør være tydelige på stationen og konsekvent vise vej på hele ruten.

1



2



Wayfinding til Frederiksborg Slot

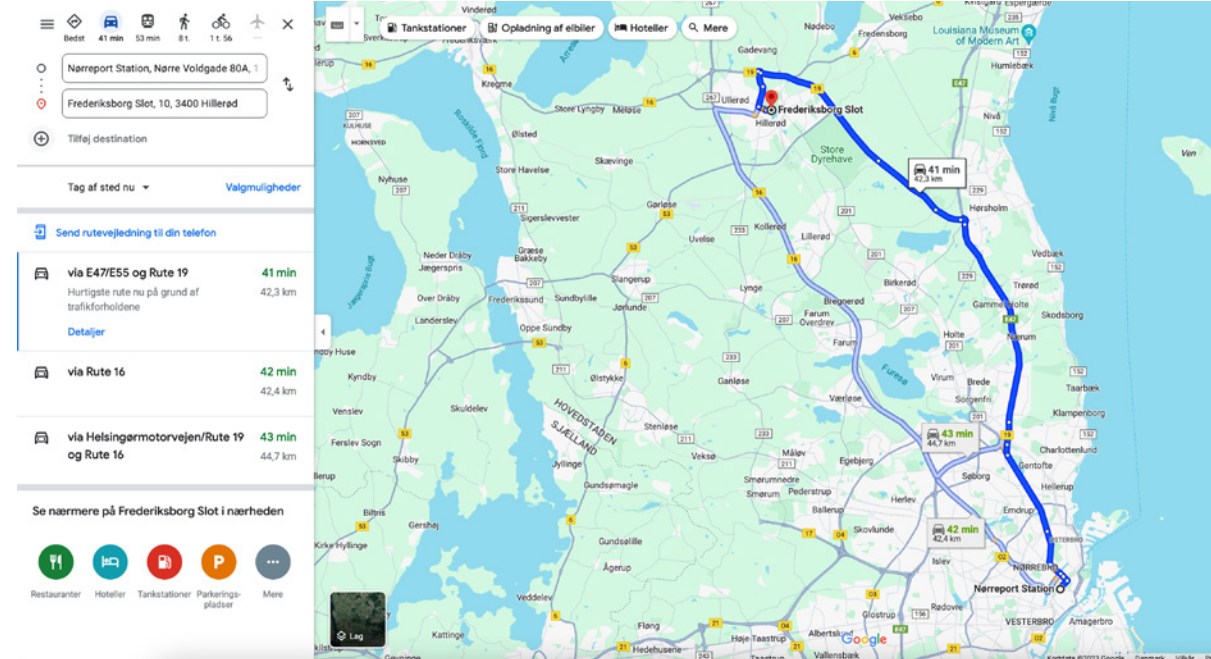
3 Samarbejde med Google Maps

Undersøg muligheden for at informere gæster om de forskellige ruter til og fra Frederiksborg via Google Maps. I denne forbindelse kan den besøgende i sin søgning fra Nørreport Station til Frederiksborg tilvælge omveje eller alternative ruter til fods – hermed både by- og naturruten.

4 Kommunikations- eller influencersamarbejde

Det er oplagt at lave influencersamarbejde, hvor influenten specifikt bedes om at inkludere den offentlige transport (S-toget) i indholdet på sociale medier. Dette giver mulighed for at nå en bredere målgruppe, herunder især yngre aldersgrupper.

3



4



Guide til måling af kommunikationen

Vi anbefaler, at I måler effekten af jeres kommunikation på to forskellige måder: Via målinger på jeres hjemmeside samt ved fysisk at spørge jeres gæster ind til, hvordan de er kommet til jeres museum. Målingerne bør foretages fra januar 2024 til og med juni 2024, så der tages højde for sæsonudsving.

Sådan måler I på hjemmesiden

De simple målinger kan måles via analysesystemer som Google Analytics eller Piwic Pro, mens de mere dybdegående målinger kan kræve yderligere værktøjer.

SIMPEL MÅLING

1 Præmåling januar 2024:

Indhent tal for antal sidevisninger og brugere/ unikke brugere på nuværende "Find vej"-side.

2 Måling løbende frem til slutningen af forår 2024:

Indhent tal for antal sidevisninger og brugere/ unikke brugere på ny "Find vej"-side.

3 Postmåling sommer 2024:

Indhent tal for antal sidevisninger og brugere/ unikke brugere på ny "Find vej"-side for at kunne sammenligne med resten af perioden.

DYBDEGÅENDE MÅLING

1 Præmåling januar 2024:

Udform en A/B-test på den nuværende og nye "Find vej"-side eller forsiden for at teste ændringer på siden – det kan være i tekster, layout, billeder, etc.

De to forskellige versioner skal via annoncer målrettes forskellige brugere, hvorefter man kan analysere på antal sidevisninger, brugere/unikke brugere og klik fra forsiden til "Find vej"-siden. Dette vil give jer en idé om, hvor engagerende og relevante de besøgendes oplevelser er – og om de bliver ledt videre.

På baggrund af analysen foretages eventuelle ændringer på den nye "Find vej"-side.

2 Målinger løbende frem til slutningen af forår 2024:

Opret et spørgeskema på undersiden "Find vej", som kan stille jeres brugere spørgsmål som:

- Oplever du, at det er nemt at finde information om ruten til Frederiksborg?
- Hvad kunne du savne af informationer om ruten til Frederiksborg?

Brug værktøjer som Mouseflow eller Heatmap, som viser, hvor brugerne bevæger sig hen på jeres hjemmeside

3 Postmåling sommer 2024:

Indhent de samme tal som fra A/B testen over antal sidevisninger, brugere/unikke brugere og klik fra forsiden til "Find vej"-siden.

Guide til måling af kommunikationen

Sådan tester I fysisk blandt målgruppen

Vi anbefaler, at I systematisk spørger gæsterne, hvordan de er kommet dertil.

Det er en mulighed både at spørge gæsterne via digitale devices, når de ankommer eller alternativt, når de går rundt på museet, hvis det vurderes at have en bedre effekt.

Svaret indsamles, så de kan sammenlignes hen over hele testperioden.

Hvis svaret fra en familie på fire er enten bil eller tog, noteres fire gange 'bil' eller 'tog' ned, så antallet af personer, og ikke grupper, registreres.

Spørgsmål bør være:

Hvordan er du kommet hertil?

Hvor fandt du info om turen herhen?

Følte du dig ordentligt informeret om mulighederne for at finde vej?



