

UNIVERSITAS ROSKILDENSIS

Digital Eksamen

Case: offline-opgaveretning

FRANQUILLO MORS · IN FLUCTU

Version 12/2015, AIT, sh

Illustrationer guider store menneskemængder. Eksempelvis på Københavns Metro via et ventestedskilt på hver side af banen med 50 meterne til næste passagerer. Sammenlignelse har til formål at frigøre plads foran dem for at passagerer som skal af stationen og derfor skal stå et mere roligt flow af passagerer der skal af og på toget.

Sikkerhedsforanstaltninger for toget, så det er effektivt og smidigt. Hvert passagerer skal ved afstigning og bestigning være orienteret, ved det er nødvendigt. Dog forventede at ikke alle passagerer kommer til tiden (der tilfældige ventesteder). Men et andet det som er nødvendigt her, det er ikke alle plads, ventestederne afstigning og ved ventestederne i gader.

Evaluering: Plads og arealudnyttelse af gatoområderne

Vi gennemgår i dag et af vores succesfaktorer. Ikke desto mindre, at vi vil undersøge hvordan en effektiv på hverden passagerer udfører i gatoområderne. Dette var sidste del af gate 38 og 39. Udby og fra vores tidligere fra brug 2 igen tidligere.

"Passagerer står ved ventesteder i gate 38. De står ikke længere på den ene side af ventesteden. De står på den anden side af ventesteden, dog står de ved siden. Det er det der er måske det står for den mest effektive deling. Men har noget af gate 38, at der står meget roligere mere der står, de står et af ventesteder for passagerer der de, som erklærede i dagligt og dagligt tidligere." (Interview i terminalen. Vores afgørelse er at de tager hensyn til de passagerer som har brug for en hurtigere. Men der bliver lidt af fordeling mellem passagerer med gader. Det, at nogle står og lige selvstændigt, kan også have noget af gate 38, at der står et af meget typiske "terminaler".

(Bilag 3 - 5)

Vi kunne i dette område se at ventesteder havde en effekt, da passagererne stillede sig uden for ventesteder eller lige udenfor. De stod i hvert fald i nærheden af dem. På samme tidspunkt var der en afgang lige overfor i gate 38 hvor markeringerne også havde en effekt. Vi observerede at der var flere passagerer der ventede på gader, stillede sig mellem ventesteder i gader. Efter det blev flow til gader som de første passagerer længere med i gader. Da gate 38 var fuld, blev de resterende passagerer nødt til at stå udenfor stegen. Vi observerede at der afgik et stort antal mennesker fra ventestederne. De passagerer der ventede i gader var fordelingen mellem stegen og stegen af indgangen. Dette kan have noget af gate 38, at de ikke var markeringerne i gader, eller at de var fordelingen af gate 38, og ikke andet af gader (Bilag 3). En af grundene til at passagerer i gate 38 i forbindelse med gate 38 også er måske et andet gader, kan tænkes at have noget af gate med markeringer, der ventede røg ud med indgangen. Passagerer har ved tidligere brug pågævet at

Forbedringsforslag 2

Design opfordring

Harvorden kan i påberøft passagerernes afstand i og ved ventestederne og på den måde øge fremkommeligheden i terminalen?

Planlægningen af et problem i Oslo Lufthavn, meget af afstand under vores besøg og undersøgelser i lufthavnen. Vi kan som sagt ikke gøre gatoområderne i lufthavnen større, men vi kan gøre vores forbedringsforslag forudsat at andre på måden passagererne har en gang terminaler og gatoområderne. Det er lige præcis det nærværende forbedringsforslag ønsker at belyse til.

Mange passagerer vælger at benytte sig af indgangen i terminalen som ventestedssteder fremfor at vente i gate 38. Dette er fordi for at der ikke er nogle indledninger eller plads til at stå foran stegen i gate 38. Dette kan være til at få lufthavnen stregen og sig ventestederne i gatoområderne i terminalerne. Vi foreslår således et forslag, der arbejder med at frigøre plads i indgangen, så andre passagerer og smutte kan komme hurtig og effektivt gennem terminalen.

Ved at implementere sensorer der fortæller antal passagerer i ventesteder, kan Oslo Lufthavn nemmere få kontrol over hvor passagererne befinder sig i terminalen. Sensorerne kan afbøde hvor der er en større mængde af passagerer eller meget trafik, samt hvor der er ledig plads til i forbindelse med brugen af prioritet og for kan lufthavnen danne og markere "hot spots" og således guide passagererne henover hals der er ledig plads. Lysene og brugen af "hot spots" kan også anvendes i indgangen i forbindelse med meget trafik og mange passagerer, kan prioriteterne af indgangen i nærheden af gader tjene sig, og muligheden at dette område af indgangen åbner gader. Lysene kan samtidig hjælpe hals gader i samme fase eller lys, så passagererne nemmere kan se, at området i indgangen hører til den aktuelle gader. Ved brug af fordeling sensorer kan vi det muligt at reducere og reducere fordeligt gatoområder.

Vi ser potentielt i forslaget, da der kan belyse til en bedre areal- og produktivitet af gatoområderne i Oslo Lufthavn, samtidig som det frigør plads i indgangen og kan belyse til at ændre passagerernes gang i og omkring gatoområderne. Samtidig forbedres flowet i terminalen, og der bliver bedre fremkommelighed i indgangen for både passagerer og smutte.

PLADS- OG AREALUDNYTTELSE AF GATEOMRÅDERNE

Passagerer:

- Passagerer venter i indgangen fremfor at vente i gate 38 (hvor der er plads i gader).
- Ventende passagerer i indgangen blokerer og reducerer fremkommeligheden i terminalen.
- Overstødet kan lys til en mindre god passagereroplevelse i gatoområderne og terminalen.
- Overstødet er mest fremkommelighed i rush-tiden, eller hals til gader især for kvinder bærer samtidig.

Hvad betyder forslaget til?

- Betere udnyttelse af arealerne i gader.
- Et dynamisk gatoområde.
- Ydelsesforbedring for ventende passagerer.
- Smidte og trykke passagerer.
- Frigør plads i indgangen.
- Betere fremkommelighed for både passagerer og smutte i terminalen.
- Betere arbejdsmiljø for ansatte i Oslo Lufthavn.
- Forbedre flowet af mennesker som passerer indgangen.

48/15

Indholdsfortegnelse	
Del 1: Introduktion	side 4
Indledning.....	side 5
Problemformulering.....	side 6
Motivation og tilgang.....	side 6
Fokus.....	side 7
-	
Servicen 'at rejse'.....	side 9
Stakeholdere.....	side 11
Passageroplevelse – hvad ved vi?.....	side 13
Teknologien i dagens lufthavne.....	side 14
Præsentation af case.....	side 17
Del 2: Metodiske overvejelser	side 20
Passageroplevelse - et teoretisk udgangspunkt.....	side 21
Projektetablering.....	side 22
Tilgang til undersøgelsesfeltet.....	side 24
Human-centred Design.....	side 24
Indsamling af data (Hear).....	side 26
Observationer.....	side 26
Interviews.....	side 27
Informativ samtaler.....	side 29
Bearbejdning af data (Create).....	side 30
Evaluering (Deliver).....	side 31
Del 3: Undersøgelse	side 32
Besøg 1	side 33
Gateområder – atmosfære og interiør.....	side 33
Passager-segmenter.....	side 38
Information.....	side 43
Besøg 2	side 46
Information.....	side 46
Mobiltelefon som informationskanal.....	side 47
Information omkring gangafstand.....	side 49
Information under boarding-processen.....	side 51
Plads- og arealudnyttelse.....	side 53
Passagerernes adfærd i og ved gaten.....	side 53
Køturen og hvad der sker inden og under boarding.....	side 56
Holdninger til gatemiljøet.....	side 58
Forbedringsforslag.....	side 63
Forbedringsforslag 1.....	side 64
Forbedringsforslag 2.....	side 65
Forbedringsforslag 3.....	side 66
Forbedringsforslag 4.....	side 67
Planlægning af test.....	side 70
Test – information omkring gangafstand.....	side 71
Evaluering – information omkring gangafstand.....	side 71
Test – plads- og arealudnyttelse.....	side 72
Evaluering – plads- og arealudnyttelse.....	side 73
Test – visualisering af boarding-processen.....	side 75
Evaluering – visualisering af boarding-processen.....	side 76
Test – en stimulerende oplevelse i gaten.....	side 77
Evaluering – en stimulerende oplevelse i gaten.....	side 79
Del 4: Refleksion og konklusion	side 80
Refleksion.....	side 81
Konklusion.....	side 88
Litteraturliste.....	side 89
Bilag (vedhæftet som pdf)	
<small>Om Bilag 6, 7 og 11 er ledt af 17 transskriberingerne i Bilag 8, 9 og 12. Da der kun kunne optages 5 filer ved aflevering blev disse udeladt.</small>	

Bogmærke

Bogmærke

<p>grundet kapacitetsproblemer, og det er derfor værd at stille spørgsmålstegn ved, om Oslo Lufthavn under ombygningen kan varetage passagererne i samme grad som de gjorde inden ombygningen. Ombygningen har et stort omfang og har forårsaget ændringer i lufthavnens praksis for både ansatte og passagerer. Til trods for den store ombygning, har Oslo Lufthavn opretholdt normal drift af lufthavnen. Det er interessant hvorvidt omstruktureringerne har påvirket passageroplevelsen i gateområderne for de som rejser gennem lufthavnen, men ombygningen giver samtidig anledning til at tænke nye muligheder, og for os at kunne bidrage til og have indflydelse på hvordan passageroplevelsen kan forbedres. Dette har været en drivkraft for os. Specialet tager således ikke udgangspunkt i ombygningen og de udfordringer det medfører, men har den in mente i udviklingen og forbedringen af passageroplevelsen i Oslo lufthavn. Specialets hovedmål er derfor at undersøge hvordan vi kan bidrage til at skabe en bedre passageroplevelse i gatemiljøet i Oslo Lufthavn ved at fokusere på passagerernes behov, og hvordan vi kan anvende teknologi for at imødekomme disse behov.</p> <p>Problemformulering</p> <p>Vil vi på baggrund af ovenstående besvare nedenstående problemformulering:</p> <p> Hvordan kan vi forbedre den fremtidige passageroplevelse i gatemiljøet i Oslo Lufthavn?</p> <p>Undersørgsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1)Hvordan betyder passagererne gateområdet i Oslo Lufthavn? 2)Hvordan oplever passagererne boarding/butikken i Oslo Lufthavn? 3)Hvilke ønsker og behov har passagererne i gateområderne i Oslo Lufthavn? 4)Hvilke teknologiske trends betyder Oslo Lufthavn sig af i dag, og hvad betyder dette for passageroplevelsen? 5)Hvordan kan digitale tiltag fremme passageroplevelsen i Oslo Lufthavn? <p>Formålet med specialet er to-delt: at (1) undersøge passageroplevelsen i gatemiljøet og på baggrund af dette (2) komme med forslag til hvordan Oslo Lufthavn kan forbedre passageroplevelsen i gatemiljøet. Specialet reflekterer den designproces vi har været igennem frem mod udviklingen af forslag, der kan bidrage til en bedre passageroplevelse. Med udgangspunkt i Human-centred design ser vi snarere vores problemformulering som en design challenge (IDEO 2009) vi skal løse, hvorfor vi ser det relevant, at benytte termen videre i specialet.</p>	<p>Motivation og tilgang</p> <p>Vores valgte fokus stammer fra en interesse for services og deres betydning for os mennesker og vores hverdag, hvorfor servicedesign, et relativt nyt designfelt, som er human-centred, danner udgangspunkt for specialet. Gennem vores studie på IT Universitet har vi arbejdet med forskellige projekter, der fokuserer på brugerne og deres behov for at forbedre deres oplevelse af en given service. Interessen for projektsamarbejdet med Oslo Lufthavn stammer fra et tidligere servicedesign-projekt i CPH Lufthavn, hvor vi via desk research udviklede services til CPH Lufthavn. Det udmundede i services rettet mod bagagehåndtering og transfer-oplevelsen i CPH Lufthavn. Vi fandt lufthavnen som et spændende undersøgelsesområde, hvor kombinationen af logistik, sikkerhed og oplevelser konstant krydser hinanden.</p> <p>Vi kontaktede i den forbindelse i august 2014 både CPH Lufthavn og Oslo Lufthavn for at høre om muligheden for et samarbejde. Vi fik en tilbagemelding fra Oslo Lufthavn. Den ene af os er nord-mænd og rejser ofte frem og tilbage mellem København og Oslo og vi havde i den forbindelse kendskab til ombygningen på Oslo Lufthavn. Selvom ombygningen ikke står færdigt inden nærværende speciale er afsluttet, så vi muligheder i at bidrage med de kompetencer og den kundskab vi har erhvervet os gennem vores studietid på IT Universitet, og på den måde have indflydelse på noget i den virkelige verden; vi så heri muligheden for at arbejde med og herigennem forbedre passageroplevelsen i Oslo Lufthavn. Dette var i høj grad noget der boostede vores motivation.</p> <p>Samarbejdet med Oslo Lufthavn udspringer samtidig af et stort ønske fra vores side, om en virkelighedsnær relation til specialet, hvorfor en reel problemstilling med grobund i det virkelige liv var af stor interesse. Vi så et udbytterigt potentiale i et samarbejde; en lærerig proces og en spændende oplevelse samt indsigt og fordybelse i den virkelige verden som vi havde mulighed for at præge gennem en løsnings- og design-orienteret tilgang.</p> <p>Med udgangspunkt i human-centred design er passagererne omrejsningspunktet i nærværende speciale. Vi ønskede en forståelse af passagerernes ønsker og behov for at kunne udvikle og forbedre passageroplevelsen i Oslo Lufthavn. I boks 1.1 på næste side ses en oversigt over vores tilgang; hvad vi har gjort, hvordan vi har gjort det samt hvad der kom ud af det.</p>
---	---

6191

Close
Note
Save

Hvilke overvejelser om etik er gjort ifm med observations-designet?

arbejde for Oslo Lufthavn. Vi valgte dog at være mere diskret og sætte fast tidsramme for vores bevægelse rundt i terminalen. Dette var et bevidst valg fra vores side da vi ofte sad og noterede observationer, og hvis nogle skulle blive skeptiske, kunne de se at vi havde været på arbejde. Observationerne har derfor været relativt lukkede, da passagerne ikke har været tilstede, eller vores hensigt (Grønmo, 2013). Benyttet os af værktøjerne service safari og shadowing. Vores logbog der blev udarbejdet ved hvert af de respektive besøg. Logbøgerne findes i bilag 1, 2 og 3. Logbøgerne bærer præg af at vi selv har været passagerer da vi selv har rejst frem og tilbage for at foretage vores undersøgelser. Vi har i den forbindelse været eksponeret for passagerer både i Oslo Lufthavn, men også da vi har været på arbejde i disse rejser haft muligheden til at kende på følelsen af at være der har givet godt og hvad der kunne have været bedre. Her har vi taget ud på en service safari betyder at vi har oplevet en anden service ved denne service (Stickdorn & Schneider 2013). I dette tilfælde kan man se at hyrd København Lufthavn gør det anderledes fra Oslo Lufthavn. Enkle måder vi som designere kan sætte os i brugernes situation (Grønmo, 2013) en anden service end den aktuelle vi undersøger kan bidrage til, at man kan snakke med, får friske ideer samt. ser Oslo Lufthavn i et skærmbillede på hver vores modersmål.

Interviews
Udover observationer i gateområderne har vi også foretaget forskellige former for interviews. Interviews af passagererne er vores primære interviews, men vi har, for at få en bredere forståelse for det felt vi arbejder indenfor, også foretaget interviews af aktører inden for luftfartsindustrien. Interviewene er som observationerne dokumenteret i en logbog der blev udarbejdet ved hvert af de respektive besøg over de notater vi hver dag foretog. Logbøgerne findes i bilag 1, 2 og 3. Herunder vil vi forklare forklare vores valg omkring fremgangsmåden for samt afviklingen af de forskellige interviews.

Interviews med passagerer
Interviews af passagerer har været vores primære interviews da det er passagerernes oplevelse af gatemiljøet, vi har været interesseret i at få indsigt i og viden om. Da vi har haft direkte adgang til passagererne er vi blevet meget inspireret af deres tanker og reaktioner på de enkelte forbedringsforslag, og har givet en indikation på hvorvidt forslagene kan videreudvikles og bidrage til en bedre passageroplevelse i Oslo Lufthavns gateområder. Vi kan med den feedback vi har fået bevæge os tilbage på det abstrakte niveau i designprocessen (Fig 2.2) og udvikle nye prototyper. Denne iterative proces skal gennemgås adskillige gange inden et færdigt design kan præsenteres og implementeres i lufthavnen. En samlet oversigt over tredje besøg og resultater af samtlige tests er at finde i bilag 3, som er logbogen fra det respektive besøg.

Testene af forbedringsforslagene har sat i gang en tankeproces hos os som designere, der har mundet ud i en refleksion omkring en potentiel videreudvikling af de fire forbedringsforslag i Oslo Lufthavn. Dette vil blive præsenteret i næste del af specalet.

Boks 2.4 Service Safari

Boks 2.5 – kontekstuelle interviews

Interviewene med passagererne er foretaget i terminalen under hvert enkelt besøg i lufthavnen. Interviews foretaget i konteksten har den fordel at vi som designere, er omgivet af miljøet servicen indgår i, og dette tillader os både at observere og interviewe på samme tid (Stickdorn & Schneider 2013). På denne måde har det været nemmere for os at stille spørgsmål ind til det der skete i øjeblikket, og vi kunne samtidig nemmere være flue-på-væggen og gribe fat i passagerer, der gjorde noget interessant og spørge dem om deres motivation bag denne specifikke handling. Det var også en fordel for os som interviewere, at vi hele tiden indtog alle dele af servicen mens vi foretog interviews. Vi fik på denne måde et holistisk billede, da vi kunne observere hvordan dynamikken i terminalen påvirkede både passagererne vi snakkede med, men også de ansatte og andre passagerer omkring os.

27 | 191

Evaluering – en mere stimulerende oplevelse i gaten

Tilbagemeldinger og holdninger til forslaget:

- Det var nemt at forstå konceptet.
- Passagerer kan godt lide når noget indbyder til interaktion.
- Passagerer ser nytteværdien i en sådan service, da det er noget de kan udnytte ventetiden med samt der er inspiration at hente.
- Nyttigt for passagerer der ikke planlægger alt hjemmefra, da det giver mulighed for planlægning, forberedelse og inspiration i sidste sekund.
- Kalender-funktionen er god, da det ikke er alting man får undersøgt hjemmefra ilf events.
- Passagerer kan godt lide de forskellige kategorier (kulturelle arrangementer, hvad de kan lave og hvad de burde se)
- Passagererne ser praktisk information om ankomstlufthavnen som nyttig, særligt ift transport til og fra lufthavnen, og mener dette ville have en beroligende effekt.
- Passagerer ser skærmen som noget, der gør det mindre kedeligt i gaten; "Det er altid sjovt om det sker noget. Det sker jo ingenting her ellers." (Dame i 40-erne, gate 19B indland. Bilag 3: 5)
- Det er et godt tiltag for forretningsrejsende fordi de ofte ikke planlægger fritiden på forhånd, når de er på forretningsrejse, hvorfor kalenderen især ville være en nyttig funktion: "J... for når man reiser i forbindelse med jobb, så reiser man jo bare. Man planlegger ikke som man gjør på ferie. Så når man er på jobbreise ville det vært kjempebra å få tips om hva som skjer i byen raskt og enkelt, når man kanskje får noen ledige timer til å se og oppleve byen." (Mand i 50-erne, gate 38 utland. Bilag 3: 6)

Inputs fra passagererne til videre udvikling af forbedringsforslaget:

- Spil til børn så de havde noget at give sig til når de var i gaten. "De leder sig gevaldigt hvis man sidder her i to timer" (Dame i 40-erne, gate 19B indland. Bilag 3: 5)
- Mulighed for at downloade informationen fra skærmen, eksempelvis via QR-kode, da informationen også var vigtig når man ankom sin destination, ellers risikerede man at glemme det.
- Betalt tjeneste ved download til personlig mobilenhed eller iPad.
- Pausefunktion eller forsideskærm, der inspirerer til interaktion.

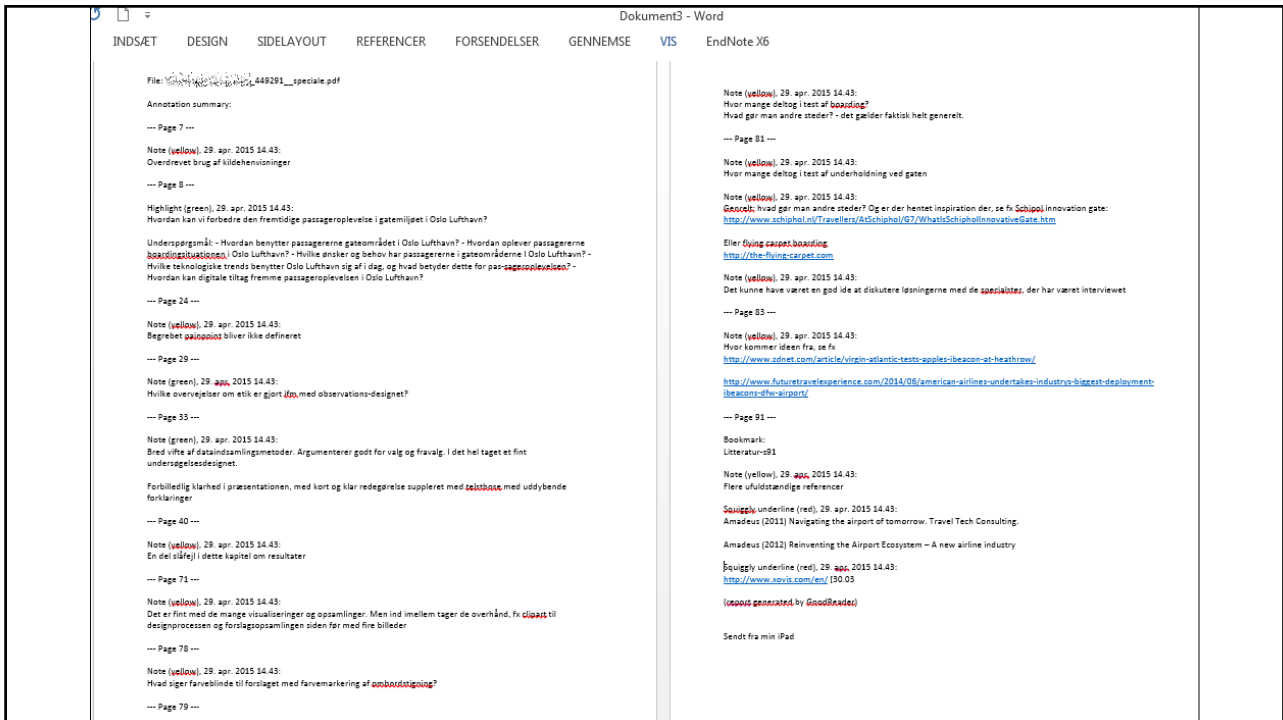
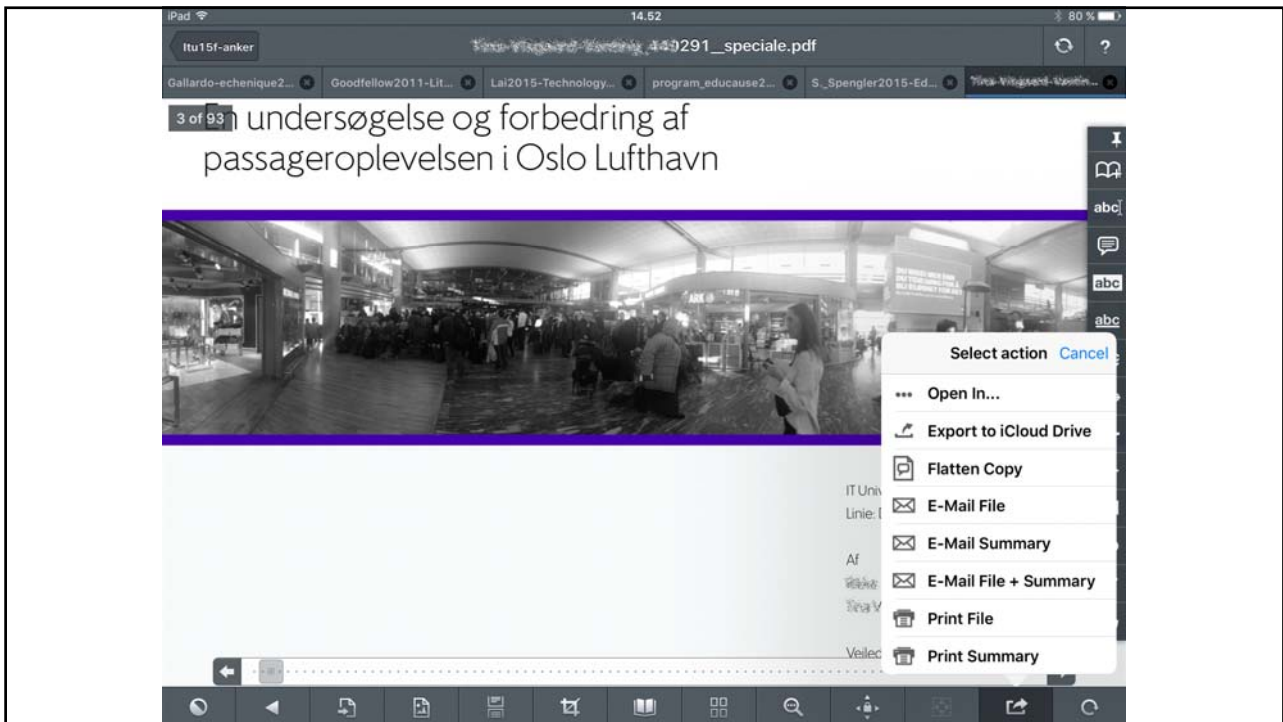
Vi ser succeskriteriet som indfriet da passagerernes forståelse af hensigten med forbedringsforslaget, og de så nytteværdien af det. Det, at der også blev givet udtryk for at passagererne ønskede at interagere med skærmen var også meget positivt, i tillæg til at de godt kunne se potentiale for videreudvikling af forslaget og fremtidige tillægsfunktioner.

Opsamling af test

Testene har bidraget til et indblik i passagerernes tanker og reaktioner på de enkelte forbedringsforslag, og har givet en indikation på hvorvidt forslagene kan videreudvikles og bidrage til en bedre passageroplevelse i Oslo Lufthavns gateområder. Vi kan med den feedback vi har fået bevæge os tilbage på det abstrakte niveau i designprocessen (Fig 2.2) og udvikle nye prototyper. Denne iterative proces skal gennemgås adskillige gange inden et færdigt design kan præsenteres og implementeres i lufthavnen. En samlet oversigt over tredje besøg og resultater af samtlige tests er at finde i bilag 3, som er logbogen fra det respektive besøg.

Testene af forbedringsforslagene har sat i gang en tankeproces hos os som designere, der har mundet ud i en refleksion omkring en potentiel videreudvikling af de fire forbedringsforslag i Oslo Lufthavn. Dette vil blive præsenteret i næste del af specalet.

79 | 191



cke_tina.pdf - Adobe Acrobat Pro
Edit View Window Help

En undersøgelse og forbedring af passageroplevelsen i Oslo Lufthavn. ITU 30.4.2015, AHJ

Ambitious afhandling med stort anlagt undersøgelse udført i 'den rigtige verden'. PF. *Hvordan kan vi forbedre den fremtidige passageroplevelse i gateområdet i Oslo Lufthavn?*
Undersørgsmål: - *Hvordan benytter passagererne gateområdet i Oslo Lufthavn?* - *Hvordan oplever passagererne boardingssituationen i Oslo Lufthavn?* - *Hvilke ønsker og behov har passagererne i gateområderne i Oslo Lufthavn?* - *Hvilke teknologiske trends benytter Oslo Lufthavn sig af i dag, og hvad betyder dette for passageroplevelsen?* - *Hvordan kan digitale tiltag fremme passageroplevelsen i Oslo Lufthavn?*

PF besvares udførligt med metodisk og sikkerhed og godt kendskab til domænet. Rammesætningen, lufthavnsmiljøet og trafikken gennem det, beskrives godt. Et afsluttende kapitel trækker fint fremtidsperspektiver op. Der anvendes en række observations-, interview og analysemetoder. Der argumenteres godt for valg og fravalg. Metoderne er velvalgte, tilsyneladende veludførte, og de er vel dokumenteret i et omfattende bilagsmateriale. Dette er imidlertid ikke helt let at orientere sig i, da det er kronologisk, og der mangler en indholdsfortegnelse. Videoen med den lange ved til PirSyd er illustrativ og morsom.

Om end metoderne synes velvalgte til formålet ville det have været ønskeligt med lidt afsluttende refleksion over metodernes egnethed og mulige fejlkilder. Kunne ligeledes ønske etiske overvejelser om de anvendte data-indstillingsmetoder (undercover, observationer og optagelser af passager).

Der er ikke udført interviews med eksperterne (tidligere interviewet) om løsningsforslagene. Det kan forklares med, at man ønsker passagererfaringer, men det kunne alligevel have bidraget med en hel del fsva. tidligere erfaringer og gennemførlighed. Og er personalet ikke også på en måde målgruppe for løsningerne?

De identificerede problemer er relevante og reelle, og løsningsforslagene er kreative og velgennemtænkte. Men problematikkerne er velkendte, og der findes en del materiale om dem i forvejen. Noget af dette citeres, men netop når det gælder løsninger, kunne det have givet mening at se på, hvad man gør andre steder. Et par steder kunne man godt mistænke, at der var lånt inspiration. Ved hurtig søgning er fundet flere eksempler på eksisterende løsninger:
Schiphol innovation gate:
<http://www.schiphol.nl/Travellers/AtSchiphol/G7/WhatsSchipholInnovativeGate.htm>
ibeacon:
<http://www.zdnet.com/article/virgin-atlantic-tests-apples-ibeacon-at-heatthrow/>
<http://www.futuretravelexperience.com/2014/06/american-airlines-undertakes-industrys-biggest-deployment-ibeacons-dfw-airport/>
Eller (ikke inddraget) flying carpet boarding: <http://the-flying-carpet.com>, som i varianter praktiseres fx i USA (Dulles bogstav-koer)

tegnsetningsfejl og særpræget sprogvalg især i del 3 og følgende. Meget af det må kunne tilskrives, at den ene forfatter har norsk baggrund.

Mindre ting

Pdf 79 og 81. Savner tal på antal deltagere i tests. Der er overordnet nævnt en ramme, og man kan finde frem til det i bilagene. Men det burde stå i broteksten.

Pdf-7 og andre steder: Overdreven brug af kildehenvisninger.

Pdf-24 begrebet painpoint er til at forstå, men jeg mener ikke, det bliver defineret overhovedet.

Pdf 91 ff. Flere ufuldstændige referencer, fx
Amadeus (2011) Navigating the airport of tomorrow. Travel Tech Consulting.
Amadeus (2012) Reinventing the Airport Ecosystem – A new airline industry
OSL (2013) SLUTRAPPORT – Reisetenes oplevelser
Scanorama (2014) no: 10, 2014
SITA (2013). The Baggage Report 2013. Air Transport Industry Insights
Xovis, (2015) <http://www.xovis.com/en/> [30.03.2015]

Pdf-78: Hvad siger farveblinde til forslaget med farvemærkning af ombordstigning (ex. Protanopia)?

