APPENDIX TO THE REPORT: SEAMLESS BI-MODAL PASSENGER TRANSFERS

Master's Thesis
Ece Rousian
Strategic Product Design
Faculty of Industrial Design Engineering
Delft University of Technology

CONTENTS

A: Air-rail journey Amsterdam Airport Schiphol operated by KLM and Thalys - Full resolution 3

B: Air-rail journey steps with statement cards Amsterdam Airport Schiphol operated by KLM and Thalys 4

C: Transcript of the air-rail journey at Amsterdam Airport Schiphol 6

D: Clusters of the air-rail journey at Amsterdam Airport Schiphol 12

E: Bi-modal journeys in Europe with an overview of the communicated services included in the journey. 14

F: CDG 16

G: Air-rail journey steps with statement cards Paris-Charles de Gaulle Airport operated by AirFrance and SNCF 20

H: Transcript of the air-rail journey at Paris-Charles de Gaulle Airport 22

I: Clusters of the air-rail journey at Paris-Charles de Gaulle Airport 28

J: FRA 30

K: Air-rail journey steps with statement cards Frankfurt Schiphol operated by Lufthansa Express Rail 34

L: Transcript of the air-rail journey at Frankfurt Airport 37

M: Air-rail journey steps with statement cards Amsterdam Airport Schiphol operated by KLM and Thalys 43

N: HEL 46

O: Air-rail journey steps with statement cards Helsinki Airport operated by Finnair 50

P: Transcript of the air-rail journey at Helsinki Airport 52

Q: Air-rail journey steps with statement cards Helsinki Airport operated by Finnair 56

R: Key insights of the transfer at CDG 58

S: Key insights of the transfer at FRA 59

T: Key insights of the transfer at HEL 60

U: Cross-case analysis 62

V: Ideation 64

W: One of the boards of the concept evaluation sessions 66

X: Baggage integration 67

References 68

Brussel ✈ Berlijn

Zondag 06 November 2022, 16:52-21:55
Totale vluchtduur: **5h03**

16:52 **Brussel, Treinstation Brussel Midi (ZYR)**

Vluchtduur 1h33
Uitgevoerd door Thalys International, KL0224 THALYS
Let op: u reist per trein voor dit deel van de reis. Ga naar de Air & Rail gecombineerde reizen-pagina van de Air France-website.
Klasse Standard

Aan boord

- WiFi
- Een speciale ruimte waar u uw apparaten kunt opladen.
- 2 x 2 carréstoelen (tegenover elkaar)
- Bagage-opslagplekken
- Horeca aan boord
- Speciale kinderruimte
- Telefoonruimte: een speciale ruimte waar u kunt bellen.
- Een selectie van digitale media

18:25 **Amsterdam, Amsterdam Schiphol Airport (AMS)**

Overstaptijd: 2h10

20:35 **Amsterdam, Amsterdam Schiphol Airport (AMS)**

Vluchtduur 1h20
Uitgevoerd door KLM, KL1835 KLM
Toestel Boeing 737-800
Klasse Economy Class

Aan boord

- Snacks en dranken
- Standaard verstelbare stoel
- Stoelindeling 3-3

Wat kunt u nog meer verwachten?

Veiligheidsmaatregelen
We nemen extra maatregelen wat betreft het schoonmaken en onderhouden van onze toestellen. De cabines worden dagelijks grondig gereinigd met desinfecteermiddelen. Tijdens de vlucht vernieuwen we de lucht zo vaak mogelijk met schone lucht van buiten.

Service aan boord
We hebben onze service aan boord aangepast om bewegingen en contact te beperken. Op korte vluchten in Europa serveren we snacks en drankjes, maar geen volledige maaltijden.

Economy Class-stoel
Geniet van een ontspannen vlucht en zak weg in deze ergonomisch ontworpen en verstelbare stoel.

21:55 **Berlijn, Berlin Brandenburg Airport (BER)**

BRU Rec00002 15:22:06

What: "Ik sta nu voor een bord wat mij verteld waar ik naartoe moet.. naar het

So what: It is not clear where I

BRU Rec00001 15:21:06

What: "Letsgo naar de

So what: No online check-in

BRU Rec00001 15:21:00

What: "Ik sta op Brussel Midi,

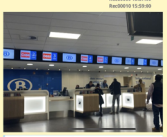
So what: Start of the journey

BRU Rec00011 16:00:00

What: "Ik heb het gevonden.

So what: Found the service

BRU Rec00003 15:26:00 Rec00004 15:30:00 Rec00007 15:46:00 Rec00008 15:54:00 Rec00009 15:57:00 Rec00010 15:59:00



What: "Ik sta hier voor een heel groot ticket centrum. Dus ik denk dat ik daarheen moet."

What: "Ik ben de juiste plek, want er stond heel groot ticket plek en hier moet ik mijn ticket ophalen. Ik zal er een foto van maken. Er staat wel alleen Thalys, KLM ofzo.. Een vliegtuig staat er niet bij."

What: "Oké, die mevrouw was vrij aardig, want van haar mocht ik een paar vragen stellen, alleen ik was dus wel bij de verkeerde incheckbalie. Want ja, uh, blijkbaar zijn er sommige treinen die dan bij

So what: Since I couldn't figure out where the check-in desk was, I assumed that it

BRU Rec00014 16:02:00

What: "Ik heb mijn ticket. Ze was heel behulpzaam. Je kan dus elke trein nemen die je wil. Ze zei, als ik nu snel dit doorneem, dan kan je de

So what: I obtained my boarding pass. The options for trains you can take are flexible (one earlier and one later). However, you don't

BRU Rec000022 16:35:00 Rec000023 16:38:00 Rec000025 16:54:00

What: ""Ik heb niet opgelet, maar ik hoor dat we naar een ander spoor moeten. Naar spoor.. Vertrek te bevestigen?.. Naar 7A.. Er staat vertrek te bevestigen, geen idee wat het betekend. Ik ga er nu een foto van maken. Ik ga naar 7A."

What:"Bij het vliegveld doen

So what: The train's expected

So what: There is some confusion over where to

So what: The train has a delay

BRU Rec000017 16:04:00 Rec000019 16:16:00 Rec000020 16:16:00 Rec000016 16:02:00

What: "Oke, ik weet niet of ik tijd ga hebben voor, uh, hoe zeg je da,t voor koffie? Maar mijn overall experience is echt heel veel zwervers hier. Beetje stress, Het is best wel koud. Verder bagage wordt niet ingecheckt, dus het zal wel. Ik vind de air quality eigenlijk eigenlijk wel goed, maar het is gewoon heel koud. Veel geluid, veel ruis, best wel grijs en grauw. Er zijn wel winkels en koffiewinkels en zo maar niet echt kledingwinkels. Of ik iets zie voor children, nou met mijn children zou ik hier niet willen komen is best wel gevaarlijk met al die zwervers, ik zie wel ook veel banken en een pharmacie heb ik ook gezien. Toilet, het was prima, moest wel betalen, vind ik wel een beetje matig informatie was dus wel aanwezig, maar niet echt duidelijk over waar Air-Rail was. Signage ook, maar informatie over wanneer de trein gaat is wel duidelijk. En er staat wel Amsterdam en wel Thalys, maar niet echt iets met air rail, dus ik weet niet echt of ik daar ga vliegen en hoe geintegreerd het is. De

So what: There was no

So what: It's an unpleasant environment because it's chilly and gloomy. However, the air quality was good and it appeared to be accessible for

So what: The absence of Air-Rail/KLM signage gave the journey the appearance of a stand alone system rather

So what: There is nothing there when you arrive 30

So what: To use the restroom,

So what: The train platform is

So what: I'm envious now

BRU Rec000015 16:02:00

What: "Ik vind het wel, uh, spannend dat hij nu al 19

So what: The train is delayed

AAS Rec000025 19:20:00

What: "Oké, we zijn eindelijk, althans, ik ben eindelijk op Amsterdam Centraal, op Schiphol, bedoel ik, niet op Amsterdam Centraal, maar op Schiphol. Best wel een beetje te laat, dus we hebben nu een uur de tijd om te gaan. En ik

So what: Arrived at AAS at

So what: There was no

So what: As soon as I got off the train, I walked right up to

What: "Oke, i
wel veel wink
vluchten. Ik g
er wel doorh
borden, yes i
geen, uh, spe
Air-Rail staar
departures 1
is wel duidelij

So what: The

So what: It fe
the middle o

15:21		16:02				19:20	
Entering train station	*Searching for check-in desk*	*Check-in, pasport control, and boarding pass*	*Look for train platform*	*Entering train platform*	*Enter train*	*Train travel*	*Exit train*	*Searching informati*	*Going ups elev*

AAS Rec000326 19:20:00

k zie heel veel. Ik ga opzoek naar een bord. Ik zie trein borden.. En vlucht borden. En best
kels om mij heen.. Even kijken op het bord, oke dat is het verkeerde bord. Het zijn geen
ga nu naar de vluchten lopen. Vluchtschema borden. Het is opzich druk, maar opzich kan ik
een. Oke even een filmpje maken. Dus ik ben, met de trein gekomen, en toen, zie ik deze
k heb het gefilmd. Oke nu heel snel kijken 8... Ik ben gewoon midden op Plaza ook, ik heb
eciale doorgang gehad, gewoon echt de trein uit en nu op Plaza, geen integratie, ik zie niet
. Acht vijvendertig gaat mijn trein. 6,7 check-in, 6-7, oke, nou, uh, departcures 1, ik zie
, verder checken. Informatie is dus gewoon basic informatie die altijd hebben vliegveld. Dat
jk waar ik heen moet gaan. Wayfinding is ook duidelijk, het is er direct naast. De distance

re are many

So what: The signage makes it

So what: The location of baggage check-in is quite a

els like you are in
f everything. As a

So what: Good environment, a large selection of shops and restaurants, a safe feeling

AAS Rec00027 19:35:00
Rec000028 19:38:00
Rec000031 19:52:00

What: "Oké, Ik heb zojuist mijn tas ingecheckt. En Ik had wel Sky Check in, zodat ik zelf eerder mocht inchecken, maar dat heb ik niet gedaan aangezien er helemaal niemand was. Dus ze zei, doe maar niet, en ik heb nu Sky Priority, dus Ik ga priority to Gates doen.. Chill, oke nice.. Dat is denk ik hier. Oke, daar ga ik doorheen. Ik heb er een foto van gemaakt, volgensmij mag dat niet, maar ik heb het gewoon gedaan. En dan ben ik gewoon door de check in heen. Dus ik heb allemaal.. Pre-dingen.. Nog een keer checken of ik alles heb gezegd. Informatie, ja, er is

So what: Self-check-in allows

So what: The service includes fast lanes for baggage and

So what: The boarding pass is

AAS Rec000032 20:01:00

What: "Oké, Ik ben even naar de lounge gelopen en ze zei dat ik alleen maar priority boarding heb, dus wat het

So what: There is no lounge

AAS Rec000030 19:42:00
Rec000036 19:45:00
Rec000033 20:09:00

What: "De security ging best wel snel.. Oh, nu nog een paspoort controle.. en dan klaar."

What: "Oke, ik ben door de security check heen met fast lanes, dus dat ging best wel snel. Ik heb al mijn spullen. Ik loop nu naar de gate, geen paspoortcontrole. Ik zei dat net per ongeluk wel... Gaat mijn vlucht optijd?.. Mijn vlucht gaat op tijd, staat op het bordje, 6 minuten lopen... Dus dat is vrij fijn dat dat er staat. Ik ga der ook een foto van maken, vind ik leuk. 6 minuten lopen, dan ready. Dus opzich is het wel veel lopen. Tot nu toe valt het wel mee, door die fast lanes. Ik zie dat we weer een verdieping naar beneden gaan. Informatie is nog steeds wel duidelijk. Vliegveld informatie van Schiphol is meestal wel.. Duidelijk. Environment is prima. Ik zie wel overal zit pleken etcetera. Weer roltrap om naar beneden te

So what: Quick security at

So what: Here there are signs

So what: After the security, you enter a new environment. There are

So what: Arrived at the gate

Going upstairs for the security check

Walking to baggage check-in

Checking-in baggage with priority

Walking around the corner to the priority to gates
(entering with boarding pass)

Walking towards gate

20:09

Boarding with priority

Flying

g for right
ion signs

Searching for information about flight (baggage check-in and gate)

Looking for wayfinding signs to walk to baggage check-in

tairs with
ator

16 november 15:21:00, Rec00001, Spreker 1:
“Ik sta op Brussel Midi, daar gaan we net uit de trein.”
6 november 15:21:06, Rec00001, Spreker 1:
“Letsgo naar de incheckbalie, want ik moet nog inchecken.”
6 november 15:23:00, Rec00002, Spreker 1:
“Ik sta nu voor een bord wat mij verteld waar ik naartoe moet.. naar het spoor.. ik ga gewoon naar de tickets lopen.. van de trein zelf want ik zie geen air-rail iets staan.. ook niet iets voor KLM of iets.. wel Brussel Airport maar daar moet ik niet heen”
6 november 15:26:00, Rec00003, Spreker 1:
“Ik sta hier voor een heel groot ticket centrum. Dus ik denk dat ik daarheen moet.”
6 november 15:30:00, Rec00004, Spreker 1:
“Ik ben de juiste plek, want er stond heel groot ticket plek en hier moet ik mijn ticket ophalen. Ik zal er een foto van maken. Er staat wel alleen Thalys, KLM ofzo.. Een vliegtuig staat er niet bij.”
6 november 15:30:16, Rec00004, Spreker 1:
“En er was net iemand, een meneer, en die ging ook deze vlucht doen en hij vroeg naar de lounge, maar er is geen lounge en daar was hij verdrietig om.. maar misschien is er lounge bij de overstap. Ik weet het niet. Misschien kom ik hem nog tegen. Hij liep een beetje boos weg.”
6 november 15:31:00, Rec00005, Spreker 1:
“Ik zit nu nog steeds bij die balie en er zijn dus best wel wat mensen. Ik moet gewoon wachten voor het inchecken, maar ik kan wel zitten, zoals je ziet op die foto.”
6 november 15:39:00, Rec00006, Spreker 1 met Service Medewerker:
Service Mederwerker: “De meest voorkomende vragen die we krijgen is of de check-in van de bagages gebeuren, want er zijn bepaalde vlucht waarbij de check-in van de bagages wel gebeurd.. uh wanneer de mensen met de trein reizen naar een luchthaven, maar niet In het geval van richting Schiphol. Ja dus die vraag, krijgen we wel van mensen die richting Schiphol gaan en dan moeten ze teleurstellen of zeggen, nee, nee, de check-in van bagage gebeurt in Schiphol zelf. Uhm, dat zijn mensen die hier komen, die zeggen van het lukte mij niet om in te borden online.
Spreker 1: “Ja”
Service Mederwerker: “En dan moeten we eigenlijk uitleggen dat dat bedoelt dat dat bewust is, want ze moeten langs ons komen voor in te checken. De boardingpas wordt eigenlijk pas gegenereerd nadat je langs ons gekomen bent.. langs ons systeem.”
Spreker 1: “Ja”
Service Mederwerker: “Het is ook wel een systeem dan het verdwijnen is hè? Dit zijn de laatste weken hè? Want het systeem.”
Spreker 1: “Je hebt wel andere verbindingen, die hebben al wat langer verbonden zijn met Air-Rail, maar dit is inderdaad een pilot. Ja, daar ben ik ook van op de hoogte.”
Service Mederwerker: “Ja ja het gaat nog bestaan, maar om het via ons te doen, bij het loket, gaat verdwijnen.”
Spreker 1: “Oh?”
Service Mederwerker: “Ja, vluchten die een treinreis hebben worden geconverteerd richting Schiphol en ik denk ook voor CDG binnenkort als richting Frankfurt die gaan blijven bestaan, maar niet via het loket.”
Spreker 1: “Weet je wel via waar dan of geen idee?”
Service Mederwerker: “Online”
Spreker 1: “Online, online, oke”

Service Mederwerker: “Helemaal zeker, ja. Er zijn al gelijk u vandaag uw reis die door Thalys beheerd en wordt toch uitgegeven bij KLM Air France Bureau, dat hier In het station aanwezig is, maar zelf die zaak, ja, gaat verdwijnen.”
Spreker 1: “Oké oké interessant alles wordt dan online”
Service Mederwerker: “Alles wordt gedigitaliseerd”
Spreker 1: “Online, is dat dan niet moeilijk voor de passagiers die hier met vragen zijn, maar?”
Service Medewerker: “Met vragen moet het altijd bij ons terecht, toch?”
Spreker 1: “Ja, dat is waar, dat is waar, precies. En zijn.. Is.. er nog wat anders waar ze iets over vragen.?”
Service Mederwerker: “Ja de vraag is is vaak ook naar naar.. ze zijn bezocht dat hun aankomsttijd en hun vertrek van vlucht te kort zijn en of ze al dan niet eerder mogen vertrekken. En dat is wel zo dat in het geval van een air-rail hun vertrek bestaat uit met Thalys dat toelaat een trein eerder of later te nemen. Beelden dat zich te laat zouden zijn, maar later iets vaak zorgwekkend dan omdat het tijd heel kort is, behalve als ze hun vlucht hebben zeer vroeg ‘s ochtends en dat ze door KLM eigenlijk een vlucht dag ervoor, maar dat is een zeldzaamheid. Dat gebeurt wel soms, maar dat is een zeldzaamheid als ze treinen van te voren nemen. Dus die vraag is er wel, en daar kunnen we natuurlijk op antwoorden. Je mocht natuurlijk een trein eerder nemen, doe maar.”
Spreker 1: “Ja”
Service Mederwerker: “Je moet zelfs geen toelating vragen zolang het maar een trein eerder is of later.”
Spreker 1: “Oké”
Service Mederwerker: “En uh en dan vragen naar perron en zo en natuurlijk wel wat een hele treinen vertraging hebben. Bezorgde vragen over wat gebeurt er. Maar eigenlijk moeten we gewoon zeggen, afwachten en zien, want alles hangt af van hoeveel vertraging en of de vertraging aan de aankomst een impact heeft op het al dan missen van de vlucht. Want soms is er vertraging nog oke dan halen ze het toch. Dus ja, veel kunnen we eigenlijk niet doen hier dan.”
Spreker 1: “Nee snap ik en weet je ook waarom, waarom ik eigenlijk dan bij Air France nu moet inchecken en niet hier? Want je kan ook hier inchecken.”
Service Mederwerker: “Nee niet die treinen, dat zijn bepaalde treinen die bij hun worden gedaan en andere treinen die bij ons worden gedaan. Geen idee, hoe of wat?”
Spreker 1: “En bij hun is?”
Service Mederwerker: “Het is gewoon een systeem waar we toelaten om te zeggen, ingecheckt en bij hun dat is het Bureau van KLM Air France binnen Brussel Zuid station, maar ik heb geen idee waarom bepaalde treinen bij hen zijn en andere treinen bij ons.”
Spreker 1: “Oke is goed. Nou bedankt. “
Service Mederwerker: “Vroeger was het al het alle treinen richting Schiphol luchthaven was bij ons en alle treinen richting Aéroport CDG was bij hen.. Eigenlijk is dat niet waar, want wij hebben nog treinen richting Airport CDG van bepaalde luchtvaartmaatschappijen maar die niet Air France of KLM zijn die hebben wij dan nog altijd. Maar hoelang dat nog gaat duren weet ik ook niet.
Spreker 1: “Oke bedankt veel informatie, dankjewel en dan zou ik je verder niet storen.”
6 november 15:46:00, Rec00007, Spreker 1:
“Oké, die mevrouw was vrij aardig, want van haar mocht ik een paar vragen stellen, alleen ik was dus wel bij de verkeerde incheckbalie. Want ja, uh, blijkbaar zijn er sommige treinen die dan bij Air France moeten inchecken, terwijl ik met KLM.. ga een beetje confused. Maar ja, we gaan dus naar de Air France/KLM plek.. denk ik.”
6 november 15:54:00, Rec00008, Spreker 1:
“Oké, Ik ben dus nog steeds aan het lopen naar de.. uh.. Check-in, maar kan ik kan het niet vinden en ze zei twee keer links en ik zie echt niks staan en ik weet wel dat het de Rue de Frans is, maar ik loop daar en Ik kan het niet zien. Ik zie wel veel zwervers, Maar dat maakt voor deze locatie niet uit. Maar ik

zeg het toch. Uh, we hebben nog een uur dus dat is fijn, wel een beetje paniek, want Ik weet niet aan wie ik het moet vragen. En er zijn heel veel zwervers."
6 november 15:57:00, Rec00009, Spreker 1:
"Ik zie Thalys Lounge en More, ik ga maar daarheen, ik ben wel buiten het station nu en het is sowieso niet hier, want ze zei Air France KLM, but well. Ik ga het maar vragen, haha, het is echt niet duidelijk aangegeven."
6 november 15:59:00, Rec00010, Spreker 1:
"Het was niet bij de Thalys and More Lounge, maar die meneer wist waar ik naartoe moest, dus we gaan weer IN het station. Nog steeds voor de incheck."
6 november 16:00:00, Rec00011, Spreker 1:
"Ik heb het gevonden. Er staat Air-Rail. Kijk maar naar de foto. Ik ga nu naar binnen."
6 november 16:03:00, Rec00012, Spreker 1 met Service Medewerker:
"Maar ik mag het wel opnemen?"
"Jawel, jawel"
"Top, ja, wat mijn vraag is, welke vraag het meest wordt gesteld door de passagiers. zoals ik, die hierheen komen?"
"De eerste, de meeste vraag is uh als we moeten de bagage terugnemen als uh als uh uitstappen van de trein. Dus bij KLM gaat de bagage mee met de passagier en ze moeten de bagage bij hun houden en voor Parijs de bagage ga automatisch door, dus meestal, uh, vragen ze, uh, wat gebeurt met mijn bagage?
"Oke"
"Dat is de meeste, uh, vraag"
"Zijn er ook nog andere vragen die ze stellen?"
"Heeft mijn vlucht vertraging, heeft de treinvertraging. Ja"
"Daar maken ze zich zorgen over?"
"Ja, ja"
"En zijn de meeste positief of negatief als ze hierheen komen? Hebben ze stress?"
"Stress, ja, ja, haha!"
"Het was ook wel moeilijk te vinden."
"Moeilijk te vinden, want ze komen meestal komen ze aan in de hoofdgang en het is niet zo hoe de aangeduid en ja, meestal komen ze, en ze zeggen: "Ah jullie zijn hier"."
"Oke"
"En, dan zijn ze blij als we zeggen, oké, maar de trein vertrekt juist hier tegenover en dan zijn ze terug blij. Hahaha."
"O, de trein vertrekt gelijk hier, oh, oke, top."
"Ja, ja"
"Dankjewel, is er verder nog iets wat u erover kwijt wilt?"
"Nee, dat is de meeste vraag, dus vertraging en bagage, want de bagage is super belangrijk voor onze passagiers."
"Oke."
6 november 16:02:00, Rec000014, Spreker 1:
"Ik heb mijn ticket. Ze was heel behulpzaam. Je kan dus elke trein nemen die je wil. Ze zei, als ik nu snel dit doorneem, dan kan je de eerdere trein nemen, maar die heb ik dus gemist. De volgende trein heeft dus wel al 19 minuten vertraging en mijn stoel is ook gewijzigd, die ik eerst had, en ik moet een half uur van tevoren aanwezig zijn. Ja, dat was het. En, Ik heb blijkbaar Skypriority, dus ik mag de fast lanes nemen bij het vliegveld. Dus dat."
6 november 16:02:00, Rec000015, Spreker 1:
Ik vind het wel, uh, spannend dat hij nu al 19 minuten vertraging heeft, ik ga even naar het toilet. Dus

ik ben te laat voor die ene. Maar ik ga even plassen."
6 november 16:02:00, Rec000016, Spreker 1:
"Ja, dan moet je hier betalen voor het toilet. Nou, dan ga ik wel weer helemaal teruglopen waar je niet hoeft te betalen voor die toilet, want Ik heb toch nog best wel veel tijd. Ze zei dus de incheckbalie is dichtbij het spoor, dus dat is fijn, als ik dat had geweten, maar dat wist ik dus niet. En verder zei ze dat je bij andere vluchten al wel kan inchecken met je bagage, maar ik dus niet. Daardoor voel ik me wel een beetje, uh, vind ik wel een beetje jammer.
6 november 16:04:00, Rec000017, Spreker 1:
"Het is nu dus 16 uur 4 en om 16 uur 52 gaat mijn trein. En om 16 uur 22 moet ik boarden. Dus ik heb nog 18 minuten. Ik ga even plassen, nog niet gevonden waar, ik gratis kan plassen, en dan koffie en dan weer teruglopen en het is dus wel fijn dat dus die incheckbalie dichtbij het perron is."
6 november 16:13:00, Rec000018, Spreker 1:
"Oke, ik weet niet of ik tijd ga hebben voor, uh, hoe zeg je dat voor koffie? Maar mijn overall experience is echt heel veel zwervers hier. Beetje stress, Het is best wel koud. Verder bagage wordt niet ingecheckt, dus het zal wel. Ik vind de air quality eigenlijk eigenlijk wel goed, maar het is gewoon heel koud. Veel geluid, veel ruis, best wel grijs en grauw. Er zijn wel winkels en koffiewinkels en zo maar niet echt kledingwinkels. Of ik iets zie voor children, nou met mijn children zou ik hier niet willen komen is best wel gevaarlijk met al die zwervers, ik zie wel ook veel banken en een pharmacie heb ik ook gezien. Toilet, het was prima, moest wel betalen, vind ik wel een beetje matig informatie was dus wel aanwezig, maar niet echt duidelijk over waar Air-Rail was. Signage ook, maar informatie over wanneer de trein gaat is wel duidelijk. En er staat wel Amsterdam en wel Thalys, maar niet echt iets met air rail, dus ik weet niet echt of ik daar ga vliegen en hoe geïntegreerd het is. De distance is dus ja niet ver. Het is naast de incheckbalie. Ja, je moet dus wel weten waar je naartoe gaat en ticketing is. Ik heb dus wel een boardingpass gekregen. Ja, dat. Toilet for all, er zijn geen prayer rooms. Toilet was semi schoon, het was wel prima. Gewoon wel een 7 ofzo. En ja, dat was het. Ik zie wel wat security langs lopen, maar ik voel er me niet perse safe door. Omdat er heel veel zwervers zijn die gewoon daar overal op de grond liggen en slapen en drinken, ja."
6 november 16:16:00, Rec000019, Spreker 1:
"Oh ja en het is ook wel fijn dat er veel roltrappen zijn hier van boven naar beneden, dus ik hoef niet echt trappen te lopen, er zijn ook veel trappen, maar wel ook roltrappen overal. Ik zie geen lift, maar dat zal er denk ik ook wel zijn als er zoveel roltrappen zijn."
6 november 16:16:00, Rec000020, Spreker 1:
"Er is toch wel veel informatie, zoals altijd je wel op een treinstation hebt, misschien zelfs vaker, maar is wel groot station. Alleen niemand vertelt me waar mijn Air-Rail is en hoe dat werkt en er is ook gewoon 11 minuten vertraging, ook nog niet gehoord. Dus ja, ik ben nu weer weg van het toilet lopen naar het perron. Ik ga wel alvast staan wachten. Want ja, je moet een half uur van tevoren aanwezig zijn, dus I guess geen koffie dan… Niet dat het verder uitmaakt, maar deze plek heeft gewoon een sushi shop en een Pret, maar misschien is dat wel normaal, hier, in België. Ik weet niet, ik vind het wel nice. Nou, het is alleen maar eten en natuurlijk Dunkin Donuts. Het is en veel druk, dus Ik ga maar naar het perron. Misschien is er daar boven nog wat te eten. Er zijn ook vending machines en zo dus ik ga weer langs de zwervers."
6 november 16:18:00, Rec000021, Spreker 1:
"Wat ik eigenlijk ook wel interessant vind, is dat ze me op paspoort vroeg, is niet echt een controle zonder tickets checken, but still, waarom vraag je mijn naam, om die boardingpass uit te printen, maar ja. Dat, ik wist niet dat ze dat altijd deden voor Europese vluchten of trein. Geen idee.
6 november 16:35:00, Rec000022, Spreker 1:
"Ik heb niet opgelet, maar ik hoor dat we naar een ander spoor moeten. Naar spoor.. Vertrek te bevestigen?.. Naar 7A.. Er staat vertrek te bevestigen, geen idee wat het betekend. Ik ga er nu een foto van

maken. Ik ga naar 7A."
6 november 16:38:00, Rec000023, Spreker 1:
"Bij het vliegveld doen ze altijd nader te bepalen, maar nu zeggen ze het al, en dan verander het heel de tijd, het spoort, dus dat is wel een beetje vaag."
6 november 16:45:00, Rec000024, Spreker 1:
"We moesten doorlopen, maar er staat niks op het spoor. Er zijn dus wel twee service personeel mensen die hebben dat gezegd. Dus hij komt, dus vertrek nader te bepalen geloof ik niet meer. Hij komt. Dit is trouwens, terwijl ik op het perron sta op het goede spoor, bedoel ik op het goede perron.. Ik loop wel heel ver door, dat doet niemand. Maar ja, een iemand wel, dus ik ga maar."
6 november 16:54:00, Rec000025, Spreker 1:
"Oké, Het is de eerste keer. Ik sta nog steeds op het spoor en dit is de eerste keer dat ze om hebben geroepen dat de trein op 7A gaat in plaats van 9. Maar, uh, ze zeggen ook dat die vertraging heeft. 26 minuten vind ik best wel veel als ik even kijk op mijn reisschema, dan betekent dat dan de transfer een uur en 40 minuten is en ik moet mijn bagage nog inchecken. Dat heb ik dus niet kunnen doen. Ja. Maar ik sta in ieder geval wel goed".
6 november 19:20:00, Rec000025, Spreker 1:
"Oké, we zijn eindelijk, althans, ik ben eindelijk op Amsterdam Centraal, op Schiphol, bedoel ik, niet op Amsterdam Centraal, maar op Schiphol. Best wel een beetje te laat, dus we hebben nu een uur de tijd om te gaan. En ik moet mijn tas nog inchecken. De trein heeft helemaal niks gezegd over het inchecken. Ze zeiden alleen, sorry dat we vertraging hebben en ik hoop dat jullie nog een keer met ons reizen. Dat was het en verder verder niks, dus nou, het fijne is ik kan gewoon naar boven lopen en dan ben ik bij Plaza. Wel met roltrap, dus ik weet dat er ook een lift is, en er zijn best wel veel dingen voor als je blind bent, maar lijkt me niet leuk nu om blind te zijn omdat het best wel kort dag is, korte tijd.
6 november 19:20:00, Rec000026, Spreker 1:
"Oke, ik zie heel veel. Ik ga op zoek naar een bord. Ik zie trein borden.. En vlucht borden. En best wel veel winkels om mij heen.. Even kijken op het bord, oke dat is het verkeerde bord. Het zijn geen vluchten. Ik ga nu naar de vluchten lopen. Vluchtschema borden. Het is op zich druk, maar opzich kan ik er wel doorheen. Oke even een filmpje maken. Dus ik ben, met de trein gekomen, en toen, zie ik deze borden, yes ik heb het gefilmd. Oke nu heel snel kijken 8... Ik ben gewoon midden op Plaza ook, ik heb geen, uh, speciale doorgang gehad, gewoon echt de trein uit en nu op Plaza, geen integratie, ik zie niet Air-Rail staan. Acht vijfendertig gaat mijn trein. 6,7 check-in, 6-7, oke, nou, uh, departures 1, ik zie departures 1, verder checken. Informatie is dus gewoon basic informatie die altijd hebben vliegveld. Dat is wel duidelijk waar ik heen moet gaan. Wayfinding is ook duidelijk, het is er direct naast. De distance was niet ver, maar ik moet nog inchecken. Dus ik ben benieuwd hoe ver dat lopen is. Hoe ver dat lopen is. Een ticket heb ik in mijn hand daarin gecheckt. Bagage heb ik nog steeds, in mijn hand. Environment is prima, minder koud dan op Brussel. Ja gewoon nice mooi retro Schiphol. Ik zie winkels om mij heen, La Place, Stach, Rituals.. Uh.. Het is ook wel schoon, best wel. Hier wordt niet gewerkt, dus ik heb daar geen last van, geen zwervers, soms mijn treinstation en het is volgens mij is best wel toegankelijk voor andere mensen. Maar ja, die borden en het lezen. Ik weet niet hoe iemand anders die die blind dat dit leest. En safety en security; ik zie geen security voor me op zich wel veilig, want het is helemaal binnen. Het zit echt helemaal binnen nu bij deze overstap, dus dat is wel chill. Oké. Ik ga nu naar departures een. Departures een lopen. Ik loop langs allemaal winkels, bloemen, ik zie echt elke 5 meter een bord waar ik naartoe moet, met heel groot een en tww. Dus dat is heel chill. Ga ik weer even een foto van maken.... Oké, dit wordt wel een lange trip. Aangezien, ik wel een beetje moet haasten... Even kijken, waar moest ik ook weer heen?.. Ik moest naar.. De.. Flight Arrivals?.. Oh, dit is niet arrivals, ik moet naar departures... Oke, ik ben niet, helemaal bekend. Maar ik ben dus wel gelijk in het vliegveld vanaf de trein, dus dat was wel chill... Departures een... Departures een en twee... Vijfendertig zes en zeven, een tot zes en zeven. Ik heb even nog een keer op een bord gekeken hoor... En ik ga nu naar

boven, met de roltrap, yay. Dus ik kan sneller lopen, ik ga dus nu naar de check in en Ik ben gewoon eigenlijk nog een verdieping omhoog aan het gaan nu. Daarvoor, het was wel prima. Duidelijk.. Oke, even kijken.. Departures een. Check-in een tot acht.. Ik moet naar zes.. Oke ik ben nu bij de KLM check-in. En volgens mij mag ik dus Priority inchecken, dat zag ik dus niet online staan, dus dat ga ik even proberen."

6 november 19:35:00, Rec000027, Spreker 1:

"Oké, Ik heb zojuist mijn tas ingecheckt. En Ik had wel Sky Check in, zodat ik zelf eerder mocht inchecken, maar dat heb ik niet gedaan aangezien er helemaal niemand was. Dus ze zei, doe maar niet, en ik heb nu Skypriority, dus Ik ga priority to Gates doen.. Chill, oke nice. Dat is denk ik hier. Oké, daar ga ik doorheen. Ik heb er een foto van gemaakt, volgens mij mag dat niet, maar ik heb het gewoon gedaan. En dan ben ik gewoon door de check in heen. Dus ik heb allemaal.. Pre-dingen.. Nog een keer checken of ik alles heb gezegd. Informatie, ja, er is geen air-rail informatie, maar wel snel wayfinding erdoorheen, waar ik heen moest. Ik ben van verdieping veranderd. Ticketing, geen nieuw ticket gedaan, gewoon mijn bagage gegeven met ticket en werkte op allebei. Bij de trein en de vliegveld tot nu toe."

6 november 19:38:00, Rec000028, Spreker 1:

"Ik denk dat ik 10 minuutjes geleden hier was, heel even checken ja, 10 minuten geleden waren we hier. Ik ben die bij de priority gate. Ik heb mijn bagage ingecheckt. Het is ook niet heel druk, dus dat is ook fijn en nu ga ik door de priority security heen en dan ben ik klaar."

6 november 19:42:00, Rec000030, Spreker 1:

"De security ging best wel snel.. Oh, nu nog een paspoortcontrole.. en dan klaar."

6 november 19:43:00, Rec000006 (folder A), Spreker 1:

"Oke, ik ben door de security check heen met fast lanes, dus dat ging best wel snel. Ik heb al mijn spullen. Ik loop nu naar de gate, geen paspoortcontrole. Ik zei dat net per ongeluk wel… Gaat mijn vlucht op tijd?.. Mijn vlucht gaat op tijd, staat op het bordje, 6 minuten lopen… Dus dat is vrij fijn dat dat er staat. Ik ga der ook een foto van maken, vind ik leuk. 6 minuten lopen, dan ready. Dus opzich is het wel veel lopen. Tot nu toe valt het wel mee, door die fast lanes. Ik zie dat we weer een verdieping naar beneden gaan. Informatie is nog steeds wel duidelijk. Vliegveld informatie van Schiphol is meestal wel.. Duidelijk. Environment is prima. Ik zie wel overal zit plekken etcetera. Weer roltrap om naar beneden te gaan. Toilet niet opgelet trouwens, maar zal vast wel toilet for all zijn en ook wel schoon zijn. Dus allemaal winkels. Ik ben nu gewoon in de lounge. Superveel winkel area. Dus dat is wel chill. Het voelt eigenlijk alsof ik niet eens door de security heen ben nu, maar dat ben ik. Verder safety en security nog steeds. Ik heb wel een paar security mensen gezien, maar ze vallen niet heel erg op, maar een paar… Dit is allemaal dus na de check in, veel winkels. Het is wel gezellig, knus, kerstlichtjes.. Nog steeds maar een ticket gehad die ik nog maar één keer gescand naar de bagage incheck die ik heb gehad en dat is het. Signage is gewoon clear, die gele borden helpen wel, maar de trein worden wel volgens mij ook geel. Dus dat was wel een beetje verwarrend. En ja, dat is het. Overal zijn hier borden enzo en daarvoor was het inchecken. Dus ik ben wel set."

6 november 19:52:00, Rec000031, Spreker 1:

"7 uur 51. En Ik ben er, dus ja, ik kon gewoon achter de bagage ingecheckt hebben, kon ik gewoon gelijk. Sky Priority was ik boven. We hadden 4 5 mensen voor mij en ik kon er doorheen. Bij de Skypriority. De band naast me was wel kapot, maar ik kon alsnog snel er doorheen, dus ik was bijna echt binnen een 30 40 minuten doorheen gegaan, dus was echt een ziek snelle transfer, ook wel prima. Maar ja, Ik ben ook wel een ervaren reiziger, dus daarom kon ik ook wel snel lopen… Ik ga nu even kijken waar die priority lounge is of ik daar in kan, althans, de sky lounge."

6 november 20:01:00, Rec000032, Spreker 1:

"Oké, Ik ben even naar de lounge gelopen en ze zei dat ik alleen maar priority boarding heb, dus wat het allemaal deed met de check in en ik heb er ook een screenshot van gemaakt, dus de check in security priority is heel chill. Dus ja, boarding ook. En, dat is dat, dus Ik ga weer terug naar de gate.

EVERYTHING EVERYWHERE ALL AT ONCE AT PLAZA

THERE IS NO FRAME OF TRANSFER

No uniform(ity in) signage between Air and Rail
A lot of signage spread in one place
Feeling of being in the middle of everything

So what: The absence of Air-Rail/KLM signage gave the journey the appearance of a stand alone system rather than an integrated system. There was a ton of information spread across the large station. The platform of where the

So what: There are many signs when arriving at Plaza. Finding the right signpost to look at is

So what: It feels like you are in the middle of everything. As a transferring person, it is difficult to know whether to head to arrivals or

So what: Here there are signs about how far it is walking to the gate

So what: There was no announcement regarding the transfer in the train.

SEAMLESS ARRIVAL TO AAS

Seamless train arrival
Short walking distance from train to terminal

So what: The train platform is close to the check-

So what: As soon as I got off the train, I walked right up to the elevator. I arrived the general area of the airport before passport control

So what: Here there are signs about how far it is walking to the gate

HELPFUL PERSONNEL

Personnel helped me during the check-in which made my journey more convenient

So what: Self-check-in allows for easy baggage check-in. Also, it wasn't busy. There was enough

So what: Quick security at priority. There were no crowds. The KLM staff showed me

GOOD ENVIRONMENT

High quality environment at AAS

So what: Start of the journey at 15:21 (at the

So what: After the security, you enter a new environment. There are several spots to sit in this area. Numerous stores. I don't have time to use these services, therefore I just see

So what: The location of baggage check-in is quite a distance from where you exit the train. At the baggage check-in, there is, however, a

So what: Good environment, a large selection of shops and restaurants, a safe feeling (especially because it feels like you're inside and there aren't any homeless people), but it's unclear if

UNCLEARITY OF INCLUDED SERVICES

Available services
Unavailable services
Flexibility in services
Unreasoned expectations

So what: The service includes fast lanes for baggage and security and boarding. The baggage drop of is close to the priority security

So what: There is no lounge service included

So what: No online check-in possible

So what: There was no possibility to check-in

So what: I obtained my boarding pass. The options for trains you can take are flexible (one earlier and one later). However, you don't really know this until you arrive at the check-in counter. Additionally, I didn't know the Sky Priority service was included until I got my

So what: I'm envious now after service staff informed me that luggage check-in is possible at

So what: There is nothing there when you arrive 30 minutes before departure, despite the fact that you are required to be on the platform.

So what: To use the restroom, you must pay.

UNCLEAR AND UNCOMFORTABLE CHECK-IN

Location of the check-in desk
Signage on the check-in desk
Unsafe walkway to the check-in desk

So what: Found the service desk, because the branding said Air-Rail. Took a total of 32 minutes

So what: Since I couldn't figure out where the check-in desk was, I assumed that it was around the main ticket area. During the walk from the main ticket area to the check-in desk, no signs

So what: It's an unpleasant environment because it's chilly and gloomy. However, the air quality was good and it appeared to be accessible for all (e.g. toilet and elevator) and clean. There were plenty of (nice) food places, ATM's, pharmacy and vending machines but no other types of stores. It also did not feel like the

It is not clear where I have to check-in when at the train station

Amsterdam Airport Schiphol (AMS)
KLM Royal Dutch Airlines (KLM) and Thalys began an Air-Rail experiment for travelers transferring between Amsterdam and Brussels. Passengers get the opportunity to travel from Brussel-South railway on the high-speed train to Amsterdam Airport Schiphol and from there you fly to other places of the world. (KLM Royal Dutch Airlines, n.d.)

Frankfurt airport (FRA)
Lufthansa Express Rail gives the opportunity to travel on high-speed trains from 23 German stations to Frankfurt Airport to other places of the world. (Lufthansa, n.d.)

Paris Charles de Gaulle Airport (CDG)
AirFrance gives the opportunity to travel by train from 18 different cities within France to the Paris-Charles de Gaulle train station for a Paris-Charles de Gaulle departure. The next leg of your journey will be on an international airline that Air France operates. (Kylie, 2022)

Additionally, there are connections between Brussels-South train station and Paris-Charles de Gaulle, from whence you can board an Air France flight to continue your journey. (Kylie, 2022)

Zurich Airport (ZUR)
In collaboration with SBB, SWISS provides a transportation network that will take you from specific Swiss train stations and stations near the Swiss border outside of Switzerland to Zurich airport so you may catch a flight. (SWISS, n.d.)

In addition, there is a railway that goes from Milan to Zurich Airport. For this multimodal trip, you must organize your own rail and plane travel separately. (SWISS, n.d.)

London Heathrow Airport (LHR)
There is a train that runs every 15 minutes from 22 sites in England to London Heathrow, with an additional transfer at London Paddington. You can begin your flight journey after this one. For this multimodal trip, you must organize your own rail and plane travel separately. (Great Western Railway, n.d.)

Furthermore, there is a train that runs from London to Brussels. However, it takes a train about an hour to get to this railway station from the airport. Again, for this multimodal trip, you must organize your own rail and plane travel separately. (Eurostar, n.d.)

Munich Airport (MUN)
From Nuremberg, a Lufthansa Express bus travels to Munich Airport, where you can board a flight. The same service to Munich Airport also departs from Kempten. (Madrid Barajas International Airport, n.d.)

The Munich Airport website also highlighted the flixbus, which departs from the airport and travels to many sites both inside and outside of Germany. For this multimodal trip, you must organize your own bus and plane travel separately. (Madrid Barajas International Airport, n.d.)

Adolfo Suárez Madrid-Barajas Airport (MAD)
At the airport there are various bus companies which offer you travel within Spain, such as Avanzabus, Alsahas and Socibus. These all depart from the terminal bus parking. For this multimodal trip, you must organize your own bus and plane travel separately. (Madrid Barajas International Airport, n.d.)

Istanbul Airport (IST)
At the airport there are buses which take you to Bursa Terminal, Tekirdag - Edirne and Kocaeli Sakarya. These all depart from the terminal bus parking. For this multimodal trip, you must organize your own bus and plane travel separately. (Istanbul Airport, n.d.)

Leonardo da Vinci-Fiumicino Airport (FCO)
This airport is in Rome. Customers of DeltaAir Lines have the option of taking a train from four Italian cities to Rome Airport before flying to locations outside of Europe (Wong, 2022). Subsequent research revealed that the travel could not be found. You can still purchase a separate train ticket to travel from one of these cities to the airport, though.

Vienna Airport (VIE)
Austrian Airlines gives the opportunity to travel on high-speed trains from 3 stations within Austria to Vienna Airport to other places of the world. (Austrian, n.d.)

Helsinki Airport (HEL)
You have the opportunity to travel on a bus from 2 stations within Finland to Helsinki Airport to other places of the world. (Finnair, 2022)

Next to this you can also travel from various train stations to Helsinki Airport. For this multimodal trip, you must organize your own rail and plane travel separately. (VR.fi, n.d.)

F.1 Context of the travel

The journey taken is the journey which is offered by AirFrance and SNCF transferring at Paris-Charles de Gaulle (CDG). This journey has been operated by the two firms for over 25 years, with over 16000 customers using it each year. (Caswell, 2021)

AirFrance asserts that they have a new fully digitalized service for customers, where you can check in online for their entire journey. They say that the AiRail service has several benefits for customers, including a guaranteed seat on the train and flight also in case of delay. Customers get seated in first class on the SNCF services (Caswell, 2021). According to AirFrance, a waiting area for Air France customers welcomes you at the AIR&RAIL terminal. A Wi-Fi connection and a selection of magazines are also at your disposal (AirFrance, n.d.).

F.2 Pre-travel information

The information obtained before the trip is displayed in Figure F.1. This is an email from AirFrance. The same data is shown on the AirFrance app as well. Furthermore, before this journey, no information was sent or looked up.

F.3 Prior knowledge

Some aspects will affect the auto-ethnographic research I conducted at CDG. These should be considered. The following influences are identified:
- I am Dutch and speak Dutch, elementary french, and fluent English
- I am a frequent traveler and have used public transit in the past.
- The information pre-knowledge on the Air-Rail service is explained in this chapter and Chapter 5.
- Have visited Brussel-Midi train station for the first case study.

Figure F.1: Air-rail journey transferring at Paris-Charles de Gaulle Airport operated by AirFrance and SNCF

F.4 The travel

At 11:23, I arrived at the Brussel-Midi train station. I had to pick up my boarding pass at the train station, so I arrived early. The train arrived at the platform at 13:07. The train left at 13:17. At 14:56, the train arrived at CDG. At 18:10, the plane was scheduled to take off. This gave a transfer time of 3 hours and 14 minutes. I arrived at the gate to board at 15:17. It took me 21 minutes to get to the gate.

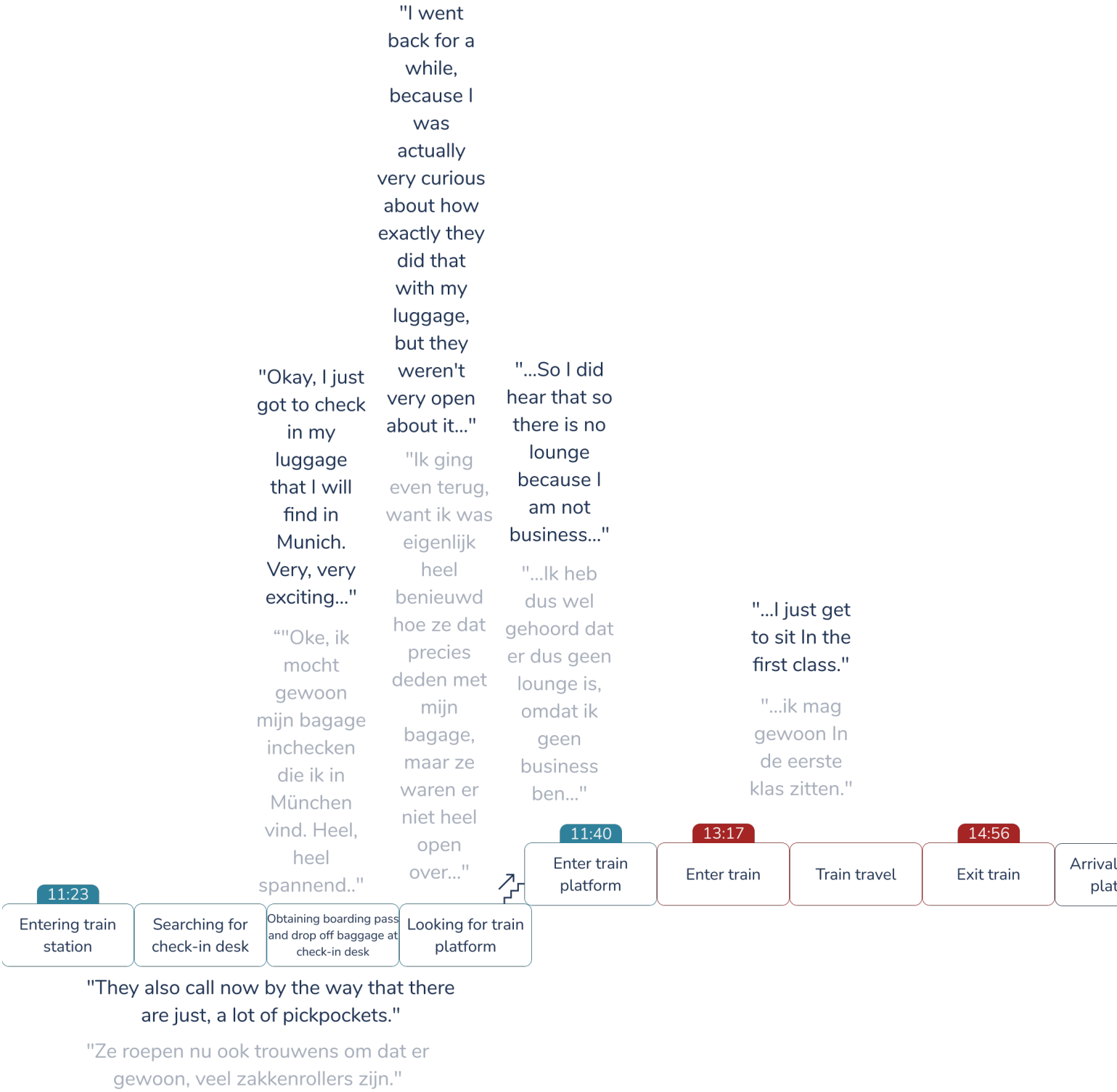
F.5 Information used during the travel

The information on the application (as shown in Figure F.1), and the information available at the train station and airport (e.g. screens, signs, fellow travelers, and service personnel) were the sources of the information used for the trip.

Figure F.2: Atmosphere impression of the journey transferring at CDG operated by AirFrance and SNCF

F.6 The customer journey

Figure F.3 illustrates the steps of the journey. The journey steps including the statement cards can be found in Appendix G. The complete transcript is in Appendix H. Insights are gained after clustering the statement cards. The clusters can be found in Appendix I.



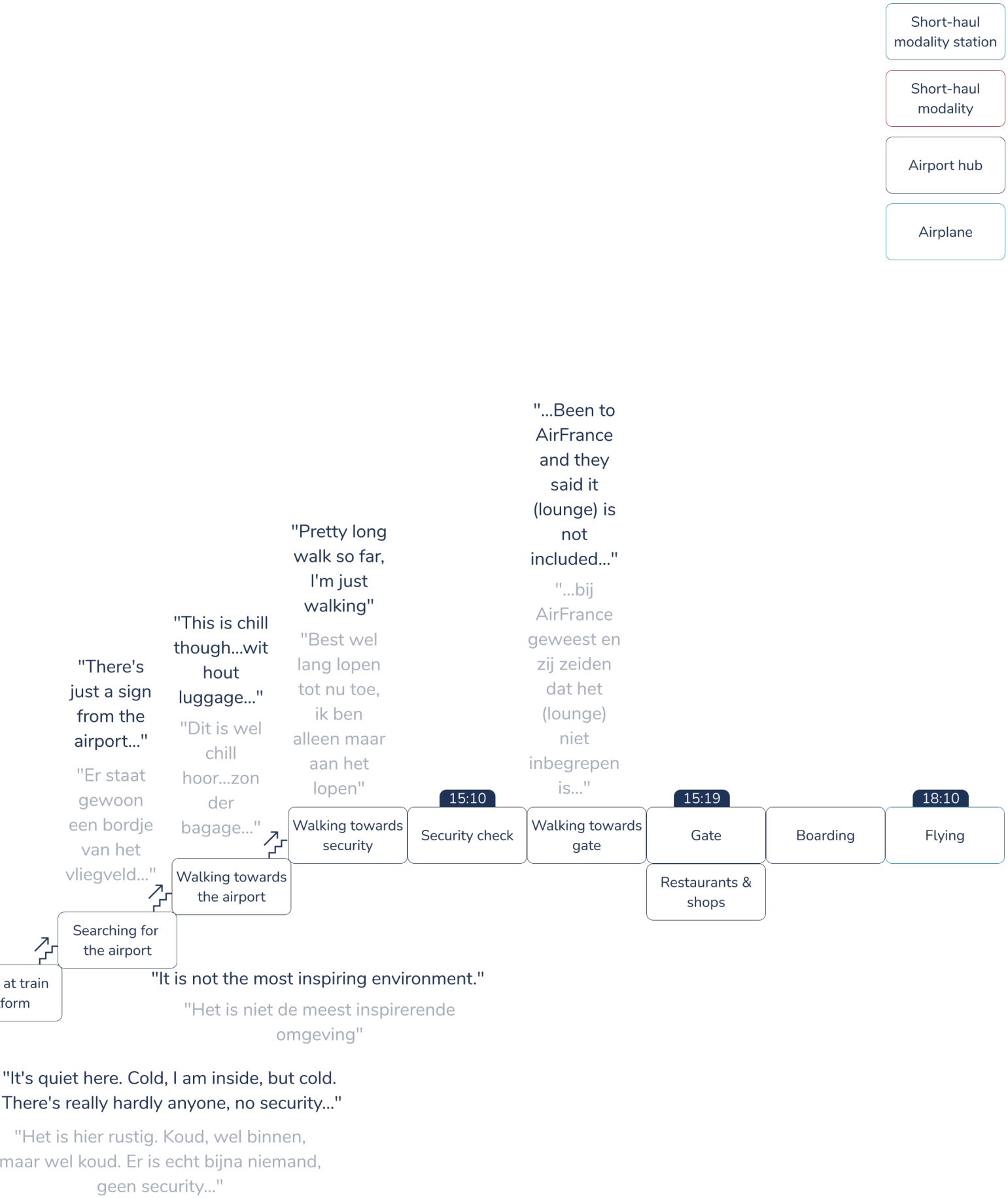
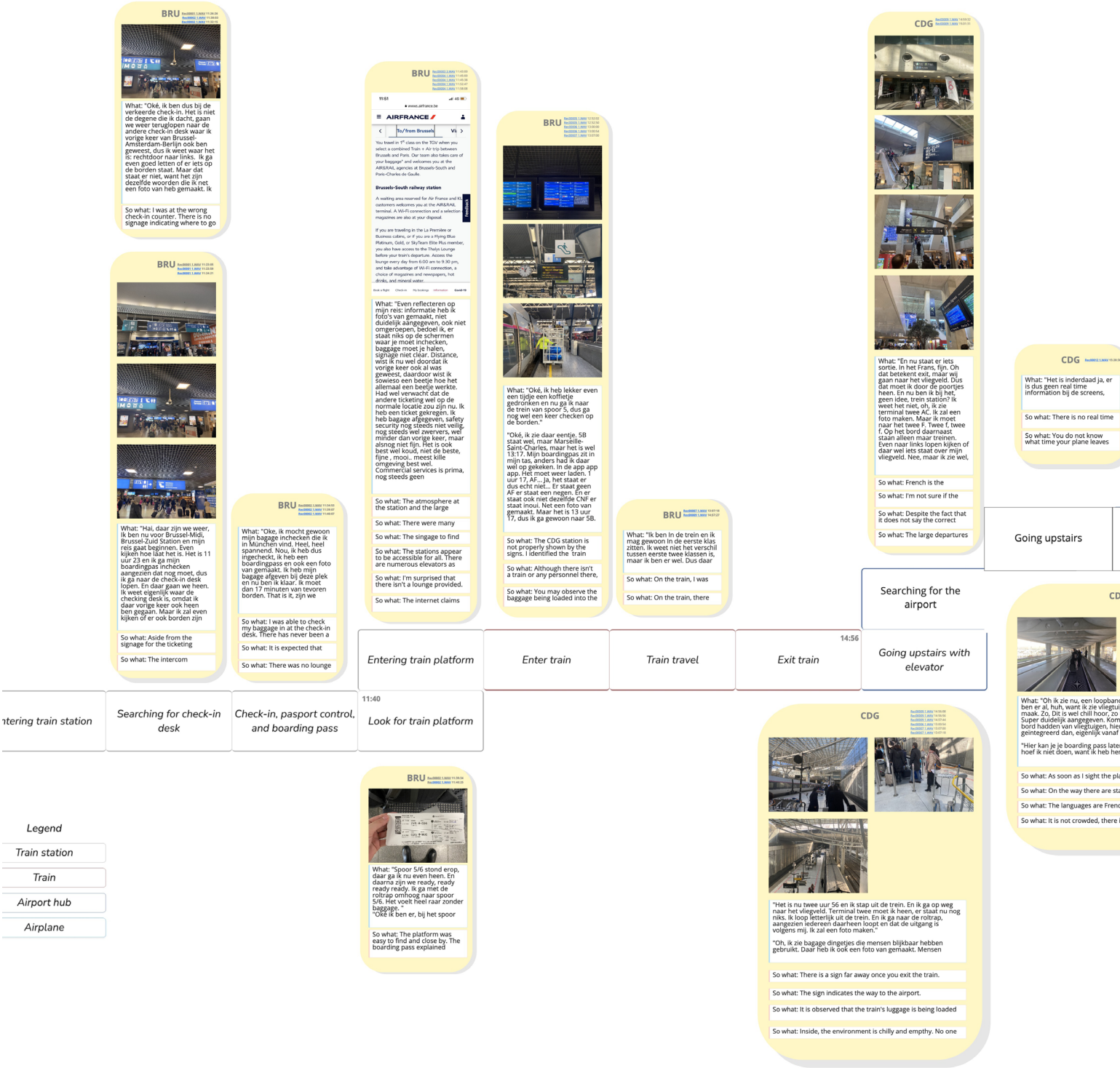


Figure F.3 Air-rail journey steps transferring at Paris-Charles de Gaulle Airport operated by AirFrance and SNCF and Thalys

G Air-rail journey steps with statement cards Paris-Charles de Gaulle Airport operated by AirFrance and SNCF



CDG Rec00012.3.MAV 15:26:00

What:
"Nou, ben dus naar de lounge gegaan. Ik probeerde mijn boardingpass te scannen, maar dat lukte niet. Waarschijnlijk is het dan alleen voor specifieke vluchten. Dan gaan we maar weer terug naar het algemene gedeelte en daar, maar ja daar, maar wachten. Dus dat was mijn transfer. De ervaring was best wel goed. De temperatuur was goed. De environment was goed, althans niet inspirerend, erg gezellig, maar wel veilig, ik weet niet hoe het voelt als je hier 's avonds bent, aangezien het hier het heel leeg en kil en koud is en ik weet niet of 's avonds dan veel zwervers komen. Ik zag er nu

So what: Good overall experience. De cent temperature.

So what: Clear information because to the large plane icons.

So what: Only a security check was done.

So what: Very far walk. Did not notice people with disabilities

So what: When you enter the airport, there are quite some

CDG Rec00013.WAV, 15:56:08

What: "Ik ben net naar het toilet even geweest en ik zag een toilet for all. Ik heb nog geen prayer rooms gezien, maar wel rookruimtes. Het is heel chill ingedeeld, boven lijnen zijn allemaal de gates

So what: There is a toilet for

CDG Rec00010.1.WAV 16:17:36 Rec00011.1.WAV 16:18:02 Rec00011.1.WAV 16:19:28

What:
"Ik zie een Air France service desk aan het begin van al die Gates en ik ga het daar eventjes vragen of ik nou een air rail terminal heb. Ja, ik ben zo terug."

"Oké, ik heb zojuist naar de

So what: There is no lounge

CDG Rec00005.1.WAV 15:05:23 Rec00005.1.WAV 15:05:35 Rec00005.1.WAV 15:08:14

What: "We gaan weer met een roltrap omhoog, hebben we net ook gedaan aan het begin toen ik het eerste trein bord zag."

"Het is niet de meest inspirerende omgeving. Maar het is wel goeie temperatuur, wel goed ademhalen. Maar het is allemaal best wel prima. Ik zie een farmaci rechtsvoor mijn ogen, ook heel fijn... Oh, en nu ben ik.. En een ATM.. volgens mij ben ik, nu ga foto maken. Ik zie heel groot Air France staan, wordt hier gelijk naartoe geleid. Check in, maar ging wel eigenlijk in

So what: You ride on several elevators to the upper floors.

So what: The surroundings are uninspiring. It is at a good

So what: While walking for quite a while, you come across AirFrance. This is the first you come across where you can go to the airport. At first glance, it feels like this is where you have to

CDG Rec00006.1.WAV 15:06:44 Rec00006.1.WAV 15:06:59 Rec00006.1.WAV 15:09:24 Rec00006.1.WAV 15:10:25

What: "Best wel lang lopen tot nu toe, ik ben alleen maar aan het lopen."

"Yes, ik zie... de boarding, ik ga vragen of ik met de fast track mag. Maar ik denk het niet."

So what: It is quite a walk

So what: Fast lanes are not

CDG Rec00010.1.WAV 15:13:33 Rec00010.1.WAV 15:17:13

What: "Yes, Ik ben door de security heen, alles helemaal prima. Nu ben ik in dit airport gedeelte, maar zo voelde het al eigenlijk al dat ik daarin was. Ik zie Relya, Boss. Ik moet naar F52 zei de meneer. Want ik moest mijn boarding pass scannen toen ik mijn bagage ging laten.. door de security ging voor mijn handbagage en ikzelf, dus dat was interessant, maar hij vertelde wel gelijk waar ik heen moest. En, ik moet naar terminal F52. En er is een heel groot woord die meteen zegt F52 of F41 tot F52, dus dat gaat heel makkelijk. Weer in het Frans, Engels en Chinees, ik zie een Victorious Secret. Kijk, er zijn veel winkels waar ik langs loop, ik loop nog steeds in een gang, niet heel inspirerend. Het is wel fijn dat temperatuur lekker warm was, niet lekker warm, maar gewoon

So what: Boarding pass is

So what: The security check

So what: On the way there

So what: The walking route is

So what: The signs are big,

So what: The temperature is

So what: The signs indicate

So what: The big gate is

So what: The Lounge is not

So what: Very on time for this

	Going upstairs	Walking to the check-in	Walking to the security check	Security check	Walking to gate	15:19 Gate	17:40 Boarding	Flying
Walking to airport						Eating spots		

G Rec00009.1.WAV 15:03:10 Rec00009.1.WAV 15:04:02 Rec00009.1.WAV 15:04:25 Rec00009.1.WAV 15:04:54 Rec00009.1.WAV 15:05:15

d waar ik overheen kan. Oh ik gen. Waar ik ook een foto van ekker dichtbij, zonder bagage. t gewoon omdat ze gelijk dat heen. Ik vond het wel, wel het moment dat je eruit gaat."

n scannen, uitprinten. Dat n al."

nes, I realize that it is not far

nds where you can print your

h, Chinese and English.

s almost no one, also no

25 november, 11:23:05, rec00001 1.WAV, Spreker 1:
Hai, daar zijn we weer, Ik ben nu voor Brussel-Midi, Brussel-Zuid Station en mijn reis gaat beginnen. Even kijken hoe laat het is. Het is 11 uur 23 en ik ga mijn boardingpass inchecken aangezien dat nog moet, dus ik ga naar de check-in desk lopen. En daar gaan we heen. Ik weet eigenlijk waar de check in desk is, omdat ik daar vorige keer ook heen ben gegaan. Maar ik zal even kijken of er ook borden zijn die daarnaar wijzen. Dus dat gaan we doen.
25 november, 11:23:59, rec00001 1.WAV, Spreker 1:
Ik zie wel een bord met tickets staan, nu ik 2 meter naar voren ben gelopen in het station. Ga ik even foto van maken. Heb ik gedaan. En we gaan gewoon die tickets volgen, dus we gaan rechtdoor.
25 november, 11:24:21, rec00001 1.WAV, Spreker 1:
Ik ga langs de borden die iets van mij vertellen over mijn perron, daar hoef ik nu niet te zijn. Oh ja, hier. Er staat hier tickets. Channel terminal, geen idee wat dat betekent. Ik maak er een fotootje van. Die negeer ik dus, ik ga naar tickets, omdat ik weet dat het daar is. Yes en dan staat er daarna tickets. Daar was ik vorige keer ook. Er worden wat dingen over de treinen omgeroepen in het Frans en Nederlands. Yes, ik ga nu naar de ticket desk en dan ga ik mijn ticket ophalen.
25 november, 11:26:26, rec00001 1.WAV, Spreker 1:
Oké, ik ben dus bij de verkeerde check-in. Het is niet de degene die ik dacht, gaan we weer teruglopen naar de andere check-in desk waar ik vorige keer van Brussel-Amsterdam-Berlijn ook ben geweest, dus ik weet waar het is: rechtdoor naar links. Ik ga even goed letten of er iets op de borden staat. Maar dat staat er niet, want het zijn dezelfde woorden die ik net een foto van heb gemaakt. Ik ga gewoon rechtdoor een links. Het is echt best wel druk. Ik ga heel even checken, stoppen en checken of ik mezelf goed hoor.
25 november, 11:30:03, rec00002 1.WAV, Spreker 1:
Yes, daar zijn we weer. Ik ga nu lopen naar de check-in voor mijn vlucht of trein en vlucht. Het is weer de andere air-rail check-in als de vorige keer en daar lopen we heen. Het is vanaf de ingang eigenlijk gelijk naar rechts, maar staat geen bordje waar het op staat. Kijk maar naar de tweede foto die Ik heb gemaakt van deze reis, het staat er niet op.
25 november, 11:32:15, rec00002 1.WAV, Spreker 1:
Ik ga door de Zuid Galerij, daar is eigenlijk dus die check-in, de Air-Rail check-in van vorige keer, dus ik had beter door die in gang kunnen gaan. Als er betere informatie was geweest. Ik ga nu weer een foto maken en dan mezelf inchecken.
25 november, 11:34:53, rec00002 1.WAV, Spreker 1:
Oke, ik mocht gewoon mijn bagage inchecken die ik in München vind. Heel, heel spannend. Nou, ik heb dus ingecheckt, ik heb een boardingpass en ook een foto van gemaakt. Ik heb mijn bagage afgeven bij deze plek en nu ben ik klaar. Ik moet dan 17 minuten van tevoren borden. That is it, zijn we klaar, gaan we even naar het spoor lopen. En dan ready.
25 november, 11:39:07, rec00002 1.WAV, Spreker 1:
Ik ging even terug, want ik was eigenlijk heel benieuwd hoe ze dat precies deden met mijn bagage, maar ze waren er niet heel open over, maar zij gaan dus basically, ondertussen loop ik naar platform 5 trouwens, zij gaan dus gewoon eigenlijk mijn bagage in de trein meenemen en dan van de trein naar het vliegtuig, en dan haal ik hem daar op.
25 november, 11:39:34, rec00002 1.WAV, Spreker 1:
Spoor 5/6 stond erop, daar ga ik nu even heen. En daarna zijn we ready, ready ready ready. Ik ga met de roltrap omhoog naar spoor 5/6. Het voelt heel raar zonder bagage.
25 november, 11:40:07, rec00002 1.WAV, Spreker 1:

Oh ja, ik ging dus terug om te vragen over de bagage, maar ook over de lounge zeiden ze dus dat er geen lounge is. Was wel een beetje gek.
25 november, 11:40:25, rec00002 1.WAV, Spreker 1:
Oké ik ben er, bij het spoor prima, er staat nog niks. Even checken. Ik sta op het goede platform, ik ben gestopt, ik ga dus weer sluiten en ik haal hem weer open wanneer ik In de trein stap, want ik heb alles. Ik moet nu gewoon wachten, dus ik heb nu in principe best wel veel tijd nog. 1,5 uur om iets eten en te drinken, dus dat ga ik doen. Er zijn hier daarvoor wel wat faciliteiten voor. Ik ga gewoon naar de Pret. Dat is het. Ik zal nog wel wat foto's maken.
25 november, 11:43:00, rec00003 3.WAV, Spreker 1:
Even reflecteren op mijn reis: informatie heb ik foto's van gemaakt, niet duidelijk aangegeven, ook niet omgeroepen, bedoel ik, er staat niks op de schermen waar je moet inchecken, bagage moet je halen, signage niet clear. Distance, wist ik nu wel doordat ik vorige keer ook al was geweest, daardoor wist ik sowieso een beetje hoe het allemaal een beetje werkte. Had wel verwacht dat de andere ticketing wel op de normale locatie zou zijn nu. Ik heb een ticket gekregen. Ik heb bagage afgegeven, safety security nog steeds niet veilig, nog steeds wel zwervers, wel minder dan vorige keer, maar alsnog niet fijn. Het is ook best wel koud, niet de beste, fijne , mooi.. meest kille omgeving best wel. Commercial services is prima, nog steeds geen kledingwinkels enzo, maar misschien als je verder loopt wel hoor. Het is echt heel groot hier. Cleanliness en maintenance is acceptabel, maar gewoon grauw en grijs. Het is heel druk vandaag. En Special Services zijn er volgens mij wel.Ik zag net iemand van Eurostar met assistance. Geen foto van gemaakt, maar ik zag er een man de koffers draagt van twee oudere mensen. Prayer rooms, toilet for all, prayer rooms weet ik niet, toilet for all is er wel. En veel liften en roltrappen voor mensen zelf.
25 november, 11:45:00, rec00004 1.WAV, Spreker 1:
Ik heb dus wel gehoord dat er dus geen lounge is, omdat ik geen business ben, maar dit is letterlijk wat er wel kwam uit de deskresearch, dus ik vind dat wel een beetje jammer. Ik ga het nog een keertje zo opzoeken. Het is toch echt wat ik dacht. Klopt mijn onderzoek gewoon niet of zo of is gewoon niet duidelijk. Ik moet hier ook goed op mijn spullen letten. Oke ik ga het opzoeken en dan koppel ik het later terug.
25 november, 12:45:38, rec00004 1.WAV, Spreker 1:
Ze roepen nu ook trouwens om dat er gewoon, veel zakkenrollers zijn.
25 november, 11:52:47, rec00004 1.WAV, Spreker 1:
Ik zit op de website te kijken, maar ik zie inderdaad nu niks over de lounge, maar ik zie wel een update van 16 november 2022 dat je je ticket online ook kan krijgen, je e-tickets. Dan kan je gelijk naar de trein gaan, maar dit is mij niet gelukt. Dus ik moest naar de check-in.
25 november, 11:58:08, rec00004 1.WAV, Spreker 1:
Oké, Ik heb nu gekeken, ik zie het wel op de website staan dat er een lounge had moeten zijn. Ik heb een screenshot, maar daar waren wij niet, daar ben ik niet welkom. Verder over op het vliegveld, zie ik nu niets staan.
25 november, 12:52:02, rec00005 1.WAV, Spreker 1:
Oké, ik heb lekker even een tijdje een koffietje gedronken en nu ga ik naar de trein van spoor 5, dus ga nog wel een keer checken op de borden.
25 november, 12:52:50, rec00005 1.WAV, Spreker 1:
Oké, ik zie daar eentje. 5B staat wel, maar Marseille-Saint-Charles, maar het is wel 13:17. Mijn boardingpass zit in mijn tas, anders had ik daar wel op gekeken. In de app app app. Het moet weer laden. 1 uur 17, AF... Ja, het staat er dus echt niet... Er staat geen AF er staat een negen. En er staat ook niet dezelfde CNF er staat inoui. Net een foto van gemaakt. Maar het is 13 uur 17, dus ik ga gewoon naar 5B. Wel raar dat het verschillend is.. Is er nog een andere 13:17 die rijdt vandaag... Dat is er niet.. Nou ik ga gewoon naar 5B. En dan ga ik ja.. Dan update ik later wel of er iets bij 5B is.

25 november, 13:00:00, rec00006 1.WAV, Spreker 1:
Ik sta nu op het platform 5B. Op het bord staat Marseille-Saint-Charles, maar dan moet ik helemaal niet heen. Ik denk niet dat ik het uitspreek, maar staat CDG staat in ieder geval. Ik heb er een foto van gemaakt. Hij gaat om 13:17. Er stond wel qua plaats te staan dat ik eerste klasse zit, maar de vrouw bij de servicedesk zei dat dat niet klopt. Online zag ik het wel weer iets erover staan, maar we gaan het zien waar ik word neergezet. Ik ben 17 minuten van tevoren aanwezig, zoals er stond, maar er is ook geen service personeel volgens mij.. van deze trein.. wel van de Thalys, maar verder niet.
25 november, 13:00:54, rec00006 1.WAV, Spreker 1:
Er wordt nu ook omgeroepen dat deze op 5B gaat, de trein.
25 november, 13:07:00, rec00007 1.WAV, Spreker 1:
Het is één uur 07, 10 minuten voor vertrek en de trein is er. Er stond voor de trein wel dat SNCF, maar als je verder kijkt zie je ook dat OUI OUi. Ik ga er nu in.
25 november, 13:07:18, rec00007 1.WAV, Spreker 1:
Ik ben In de trein en ik mag gewoon In de eerste klas zitten. Ik weet niet het verschil tussen eerste twee klassen is, maar ik ben er wel. Dus daar gaan we met de trein.
25 november, 14:56:08, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Het is nu twee uur 56 en ik stap uit de trein. En ik ga op weg naar het vliegveld. Terminal twee moet ik heen, er staat nu nog niks. Ik loop letterlijk uit de trein. En ik ga naar de roltrap, aangezien iedereen daarheen loopt en dat de uitgang is volgens mij. Ik zal een foto maken.
25 november, 14:56:56, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Oh, ik zie bagage dingetjes die mensen blijkbaar hebben gebruikt. Daar heb ik ook een foto van gemaakt. Mensen kunnen dus blijkbaar hier wel een bagage trolley pakken en hier laten liggen.
25 november, 14:57:27, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Mijn kaartje is trouwens wel in de trein gecheckt door iemand en ze hebben omgeroepen dat we bij het vliegveld zijn.
25 november, 14:57:44, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Het is hier rustig. Koud, wel binnen, maar wel koud. Er is echt bijna niemand, geen security, alleen mensen met bagage en ik heb geen bagage. Oh, ik zie het iemand uitladen. Ik ga er foto van maken. Oké, Dit is heel erg ingezoomd. Maar de meneer die het aan het inladen was, is het weer aan het uitladen. Dus hij gaat het volgens mij zelf brengen. Ik zie ook een plek waar je de bagage trolley meenemen. Dat is wel chill uit de trein kan je gelijk zo een bagage trolley meenemen.
25 november, 14:59:32, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
En nu staat er iets sortie. In het Frans, fijn. Oh dat betekent exit, maar wij gaan naar het vliegveld. Dus dat moet ik door de poortjes heen. En nu ben ik bij het, geen idee, trein station? Ik weet het niet, oh, ik zie terminal twee AC. Ik zal een foto maken. Maar ik moet naar het twee F. Twee f, twee f. Op het bord daarnaast staan alleen maar treinen. Even naar links lopen kijken of daar wel iets staat over mijn vliegveld. Nee, maar ik zie wel, ik ga wel gewoon bij twee naar boven, dan kom ik zelf vast twee f tegen, denk ik. Er staat gewoon een bordje van het vliegveld, maar verder zie ik niets. *roltrap omhoog*
25 november, 15:01:31, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Ik zie hier het toilet, een paar winkels, althans, winkels het zijn volgens mij treinkaartjes plekken. Ik zie hier kledingwinkels. Ik ga nu op de mega grote departures kijken. Ik denk dat het departures is. Ik kijk op het bord en ik zie munich, twee f, on time. Oke, ik zie rechts ervan twee f staan. Dus dat is helemaal duidelijk, Ik weet nou nog steeds niet of dit nou een treinstation is, of dat dit het al het vliegveld is. Ik zie ook een balls en een bank, ATM, koffer winkel. Zou dit betekenen dat ik op.. Ik ben op het vliegveld, denk ik. Hoe lang het lopen is, weet ik niet. Ik zie alleen bordjes van twee f, terminal. Again zie ik, helaas, een zwerver.
25 november, 15:03:10, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Oh ik zie nu, een loopband waar ik overheen kan. Oh ik ben er al, huh, want ik zie vliegtuigen. Waar ik

oo een foto van maak. Zo, Dit is wel chill hoor, zo lekker dichtbij, zonder bagage. Super duidelijk aangegeven. Komt gewoon omdat ze gelijk dat bord hadden van vliegtuigen, hierheen. Ik vond het wel, wel geïntegreerd dan, eigenlijk vanaf het moment dat je eruit gaat.
25 november, 15:04:02, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Hier kan je je boarding pass laten scannen, uitprinten. Dat hoef ik niet doen, want ik heb hem al.
25 november, 15:04:25, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Het is hier best wel rustig.
25 november, 15:04:34, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Waarom staat die twee f in het engels maar ook in het Chinees eronder. Dat zijn de enige talen die ik hier zie. Nou ja, Aziatische taal. Nou ja en nu, zie ik ook Frans? Frans, Aziatisch, Chinees waarschijnlijk, en Engels, zijn de talen hier. Hier zie ik ben plek waar de bagage trolley kan meenemen / droppen. Dat hoef ik dus niet, want mijn bagage wordt meegenomen.
25 november, 15:05:15, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Safety en security zie ik niemand trouwens. En ik zie ook geen personeel.
25 november, 15:05:23, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
We gaan weer met een roltrap omhoog, hebben we net ook gedaan aan het begin toen ik het eerste trein bord zag.
25 november, 15:05:35, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Het is niet de meest inspirerende omgeving, Maar het is wel goeie temperatuur, wel goed ademhalen, Maar het is allemaal best wel prima. Ik zie een farmaci rechts voor mijn ogen, ook heel fijn... Oh, en nu ben ik.. En een ATM.. volgens mij ben ik, nu ga foto maken. Ik zie heel groot Air France staan, wordt hier gelijk naartoe geleid. Check in, maar ging wel eigenlijk in gecheckt, dus.. Wat moet ik doen.. Is de vraag.. Nou, ik moet wel door de security heen.. En, Ik denk dat. Dat hier is.. Ik weet niet. Wel een hele rare check-in. Ik zie Air France, Skypriority. Ik ga even kijken waar ik moet inchecken. Want ik weet het even niet. Of kan ik nog niet inchecken? 18 uur 10, check-in 6... Check-in het 5, 5-6. Oké, we gaan naar check-in 5. Dit gaan we doen nog even dit dingetje in mijn zak, zodat niet ledereen ziet dat ik hier in praat.
25 november, 15:08:14, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Ok, ik hoef niet in te checken, ik kan gewoon rechtdoor lopen. Of het nu duidelijker is voor mij.. Ik verwachtte ergens wel dat ik nog moest inchecken of zo. Ik moet gewoon rechtdoor blijven lopen, zei ze. Ik heb het net gevraagd aan twee mensen van Air France.
25 november, 15:08:44, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Best wel lang lopen tot nu toe, ik ben alleen maar aan het lopen.
25 november, 14:09:19, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Yes, ik zie... de boarding, ik ga vragen of ik met de fast track mag. Maar ik denk het niet.
25 november, 15:10:24, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Oké, uh, geen priority boarding, gewoon normale boarding, dus daar gaan we heen.
25 november, 15:10:33, rec00009 1.WAV, Spreker 1:
Ik ga zometeen door de boarding heen, maar ik ga wel eventjes deze uitdoen, want het mag eigenlijk niet. Of ja, ik doe hem wel uit. Tot over een paar minuutjes.
25 november, 15:13:33 rec00010 1.WAV, Spreker 1:
Yes, Ik ben door de security heen, alles helemaal prima. Nu ben ik in dit airport gedeelte, maar zo voelde het al eigenlijk al dat ik daarin was. Ik zie Relay, Boss. Ik moet naar F52 zei de meneer. Want ik moest mijn boarding pass scannen toen ik mijn bagage ging laten.. door de security ging voor mijn handbagage en ikzelf, dus dat was interessant, maar hij vertelde wel gelijk waar ik heen moest. En, ik moet naar terminal F52. En er is een heel groot woord die meteen zegt F52 of F41 tot F52, dus dat gaat heel makkelijk. Weer in het Frans, Engels en Chinees, ik zie een Victorious Secret. Kijk, er zijn veel winkels waar ik langs loop, ik loop nog steeds in een gang, niet heel inspirerend. Het is wel fijn dat

temperatuur lekker warm was, niet lekker warm, maar gewoon goed warm. Dus dat is fijn. Ik ga naar de gate. Overal staan departures borden, er staat niet perse transfer of iets. En dan lopen we helemaal rechtdoor en dan zien we alle Air France gates. Ik zal er nog een foto van maken. Het is niet heel.. nog steeds niet inspirerend. Maar ik mocht ook eigenlijk naar de lounge, maar toen ik het vroeg, toen mocht dat niet. Ik ga eerst naar de gate en dan ga ik opzoek naar de Air-Rail lounge, want zo heet, dat heb ik net online opgezocht. Er worden wel een paar dingen omgeroepen hier, over de vluchten natuurlijk. Ik ben nog steeds aan het lopen. Er staan ook echt veel mensen bij.. Bij F52. Die er ook echt al doorheen gaan. Maar waarom is dat? Is dit een andere vlucht of zo? Ja, Barcelona, dus dat klopt dus niet. Ik ben nu bij de gate. F52, maar hij gaat nog niet.. Er is zelfs nog een andere vlucht aan het boarden. Dus dat is chill, maar ik ga nu opzoek naar een Air-Rail terminal. Waar dat zou moeten zijn, geen idee. Dus ik ben naar de gate gelopen dus dat was mijn totale looptijd, maar nu ga ik op zoek naar een lounge.
25 november, 15:17:13, rec00010 1.WAV, Spreker 1:
We zijn naar de security gewoon rechtdoor gelopen. Maar je kan zo naar beneden en dan heb je allemaal eet plekjes en daarboven heb je de terminal. Dat is wel chill.
25 november, 15:17:36, rec00010 1.WAV, Spreker 1:
Ik zie een Air France servicedesk aan het begin van al die Gates en ik ga het daar eventjes vragen of ik nou een air rail terminal heb. Ja, ik ben zo terug.
25 november, 15:19:02, rec00011 1.WAV, Spreker 1:
Oké, ik heb zojuist naar de servicedesk bij Air-Rail..uh.. Ik bedoel bij Air France geweest en zij zeiden dat het niet inbegrepen is. Dus, uh, dat klopt niet in de deskresearch. Hij zei wel, je kan het proberen, om het hoekje is de lounge, en, dat ga ik gewoon doen.
25 november, 15:19:28, rec00011 1.WAV, Spreker 1:
Dus ik loop weer terug langs de lange rij. Ik zie nu ook lounge staan, dus, daar ga ik maar heen. Ik kom dan weer terug als ik daar ben geweest.
25 november, 15:26:00, rec00012 1.WAV, Spreker 1:
Nou, ben dus naar de lounge gegaan. Ik probeerde mijn boardingpass te scannen, maar dat lukte niet. Waarschijnlijk is het dan alleen voor specifieke vluchten. Dan gaan we maar weer terug naar het algemene gedeelte en daar, maar ja daar, maar wachten. Dus dat was mijn transfer. De ervaring was best wel goed. De temperatuur was goed. De environment was goed, althans niet inspirerend, erg gezellig, maar wel veilig, ik weet niet hoe het voelt als je hier 's avonds bent, aangezien het hier het heel leeg en kil en koud is en ik weet niet of 's avonds dan veel zwervers komen. Ik zag er nu twee. Maar de informatie was vrij duidelijk aangezien ik gelijk een vliegtuig icoontje zag en daarna hoefde ik eigenlijk alleen nog maar door de security heen en ook om mijn bagage al weg was vond ik dat niet zo erg om te doen. Het ging vrij snel, ik hoefde niet heel lang te wachten, geen fast lanes. Verder is het allemaal wel schoon en prima, het voelt voor de terminal heel erg als na de security. Alles signage is hetzelfde, alleen focust het hier dan meer op het vliegen. De icoontjes zijn ook heel groot van de vliegtuigen, dus dat maakt het ook wel duidelijker. Special services, dat is wel echt als je niet goed kan lopen, is het wel echt heel ver lopen. Ik heb niet iemand gezien in een rolstoel vanaf de trein wel dat bagage ding is vanaf de trein, hoe je die op de roltrap meeneemt, weet ik niet, maar zal ook wel een lift zijn. Maar het is wel heel ver lopen. Ik heb geen dingen gezien op de grond voor mensen die blind zijn. En als trein en vliegtuig, dat heb ik allemaal niet gezien, dus dat zou je dan echt allemaal zelf moeten uitvogelen. Denk ik? Ja en het is echt heel ver lopen, maar wel duidelijk. Je loopt alleen maar rechtdoor rechtdoor rechtdoor rechtdoor en dan zie je de security. Dat is niet super duidelijk, maar daar moet je dan heen, er is genoeg personeel om je dat te vertellen. Ik hoefde niet nog een keer in te checken. Het was allemaal prima.
25 november, 15:28:38, rec00012 1.WAV, Spreker 1:
Het is inderdaad ja, er is dus geen real time information bij de screens, maar dat heb je niet als je al bij de trein bent, dan heb je echt geen idee of een vlucht nog op tijd gaat en zo, dat zie je echt pas later.

Dat was het voor deze overstap.
25 november, 15:36:00, rec00013.WAV, Spreker 1:
Ik ben net naar het toilet even geweest en ik zag een toilet for all. Ik heb nog geen prayer rooms gezien, maar wel rookruimtes. Het is heel chill ingedeeld, boven lijnen zijn allemaal de gates en daaronder kan je zitten eten, toilet, alles, dus dat is heel fijn. Het is echt in een hele strook opgedeeld, de infrastructuur hier, waardoor je eigenlijk alleen maar rechtdoor hoeft te lopen. Dat maakt het heel convenient. Nu nog wachten tot 6 uur. Best wel lange tijd. Maar we zijn er wel. Ik zou eigenlijk bijna sneller kunnen, maar ja. Het is maar zo. Ja nog 30, twee uur en 30 minuten. Zo, dat heb ik echt snel gedaan.

WALKING STRAIGHT FOR TOO LONG, WITHOUT ANYTHING HAPPENING

Long, straight, walk with some elevators
Nothing (no checks) is happening on the route
There is almost noone
It feels like something should be happening

So what: It is quite a walk

So what: Very far walk. Did not notice people with disabilities or any

So what: Fast lanes are not included. Also there is no priority boarding.

So what: You ride on several elevators to the upper floors.

So what: While walking for quite a while, you come across AirFrance. This is the first you come across where you can go to the airport. At first glance, it feels like this is where you have to go. At second glance it is the check-in and I

So what: It is not crowded, there is almost no one, also no security.

THE UNINSPIRING ROUTE MADE THE WALK LONGER BEFORE SECURITY

Chilly, uninspiring and empty environment
Long, straight, walk with some elevators
No commercial shops

So what: The walking route is not

So what: Inside, the environment is chilly and empthy. No one is present, even

So what: The surroundings are uninspiring. It is at a good temperature and the air quality is also good. While walking, there is an ATM and a pharmacy.

So what: You ride on several elevators to the upper floors.

So what: It is quite a walk

So what: Very far walk. Did not notice people with disabilities or any

So what: The temperature is good.

So what: On the way there were multiple shops after the security

So what: There were many commercial services at the train

So what: Good overall experience. Decent temperature. Good environment, yet uninspiring. It felt safe, but might not feel like that at

UNCOMMUNICATED (EXTRA) SERVICES

The included baggage service, first class on the train are not communicated
There is no lounge service

So what: On the train, I was assigned to first class, which I did not

So what: There is no option to check in online; boarding passes must be

So what: Fast lanes are not included. Also there is no priority boarding.

So what: There is no lounge and also no Air-Rail terminal included.

So what: I was able to check my baggage in at the check-in desk. There has never been a prior

So what: I'm surprised that there isn't a lounge provided. Looking back at the internet, it is likely that the poor

So what: There was no lounge service

So what: I was able to check my baggage in at the check-in desk. There has never been a prior

So what: The Lounge is not found.

PASSENGER CONVIENIENCE DUE TO SPREAD OF CHECKS

At the airport only a security check was done
The check-in and baggage check-in was at the train station

So what: Only a security check was done.

So what: I was able to check my baggage in at the check-in desk. There has never been a prior

So what: Boarding pass is scanned during security check. The employee

So what: The security check was

LARGE, SIMPLISTIC, SQUARE ICONS

There are first icons of the different modalities. It starts brief.
The icons are large
The icons are simplistic

So what: Clear information because to the large plane icons.

So what: The platform was easy to find and close by. The boarding pass explained where to be and when. There was no train and no

So what: The sign indicates the way to the airport.

So what: Despite the fact that it does not say the correct terminal, I assume the airplane icon on the

So what: The large departures sign assures me that I am in the right

So what: The signs are big, with not to much informatiod and therefore

LACKING SIGNAGE AT THE TRAIN STATION; HARD TO FIND THE CHECK IN DESK

Lacking signage at train station, firstly to find the check-in counter and secondly to find the train

So what: The singage to find the

So what: Aside from the signage for the ticketing station, there are no signs pointing to the check-in desk's

So what: The atmosphere at the station and the large number of homeless people did not make me

So what: I was at the wrong check-in counter. There is no signage indicating where to go to check in. I

NO TIME INDICATION

No time indication of plane departure

So what: There is no real time information on the screens at the

So what: You do not know what time your plane leaves until walking for quite a while. There are no realtime

NO TIME COORDINATION:

The transfer layover was quite long
Unnesseccary boarding time

So what: Very on time for this planes

So what: Although there isn't a train or any personnel there, you must arrive 17 minutes early. Ten minutes

NOT INSIDE OF A TRANSFER: NO TRANSFER SIGNAGE

Only departures signage
Unclear where the airport starts

So what: The signs indicate

So what: I'm not sure if the airport is close to me, or how far I have to

J.1 Context of the travel

The journey taken is offered by Lufthansa Express Rail with the transfer at Frankfurt Airport (FRA) (Lufthansa, n.d.).

Lufthansa Express Rail asserts that they have a digitalized service for customers, where customers can check in online for their entire journey. They say that the AiRail service has several benefits for customers, including a guaranteed seat on the train and flight also in case of delay. You can drop off your luggage directly at the AiRail Terminal at the long-distance train station. (Lufthansa, n.d.)

J.2 Pre-travel information

The information sent before the trip is displayed in Figure J.1. This information was sent through e-mail. The same data was displayed on the Lufthansa app as well. Furthermore, before this journey, no information was sent or looked up.

J.3 Prior knowledge

Some aspects will affect the auto-ethnographic research I conducted at CDG. These should be considered. The following influences are identified:
- I am a frequent traveler and have used public transit in the past.
- I speak Dutch, elementary German, and fluent English
- The information pre-knowledge on the Air-Rail service is explained in this chapter and Chapter 5.

J.4 The travel

At 05:08, I arrived at Munich train station. I arrived a little early because my booking seemed to indicate that I could check my bag in at the train station (see the timing in Figure J.2). The train arrived at the platform at 05:13. The train left at 05:23. At 08:42, the train arrived at FRA. At 11:05, the plane was scheduled to take off. This gave a transfer time of 2 hours and 23 minutes. I arrived at the gate to board at 09:36. It took me 54 minutes to get to the gate.

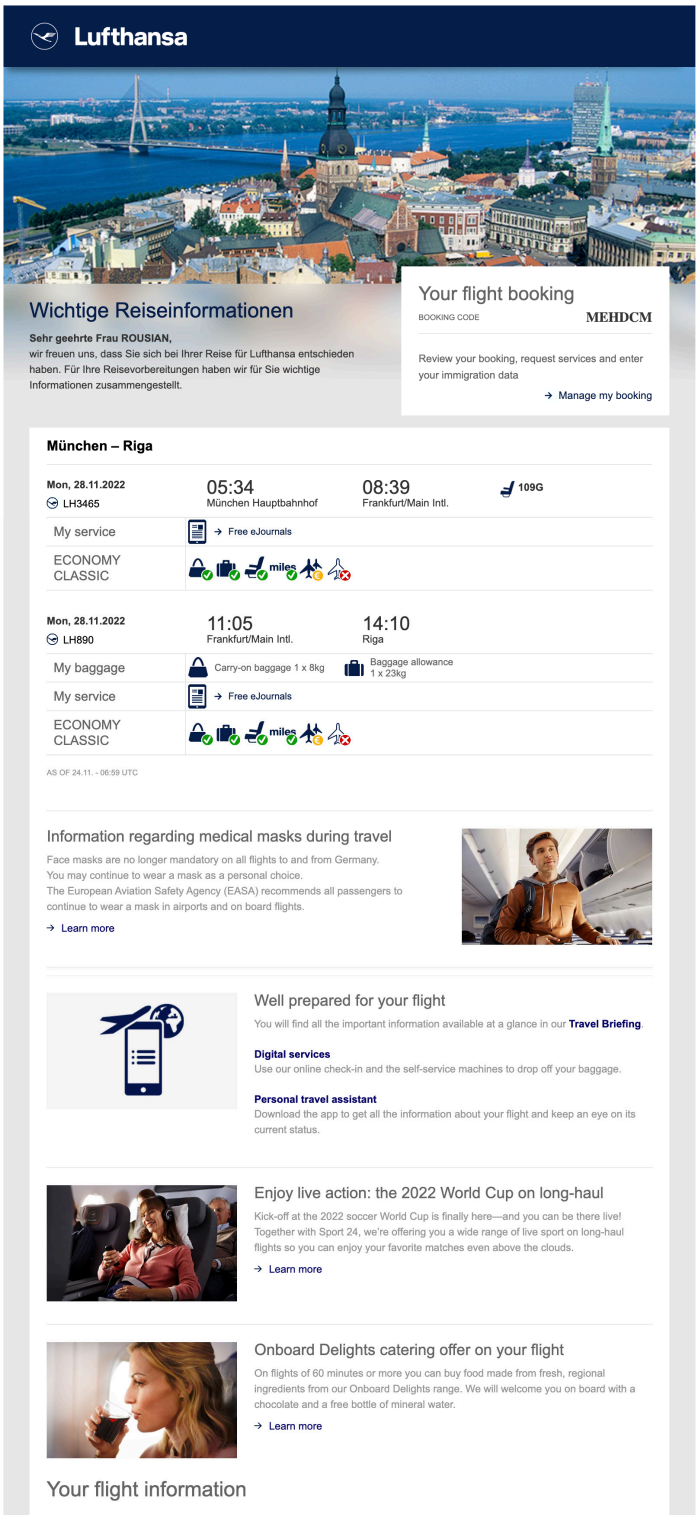


Figure J.1: Air-rail journey transferring at Frankfurt Airport

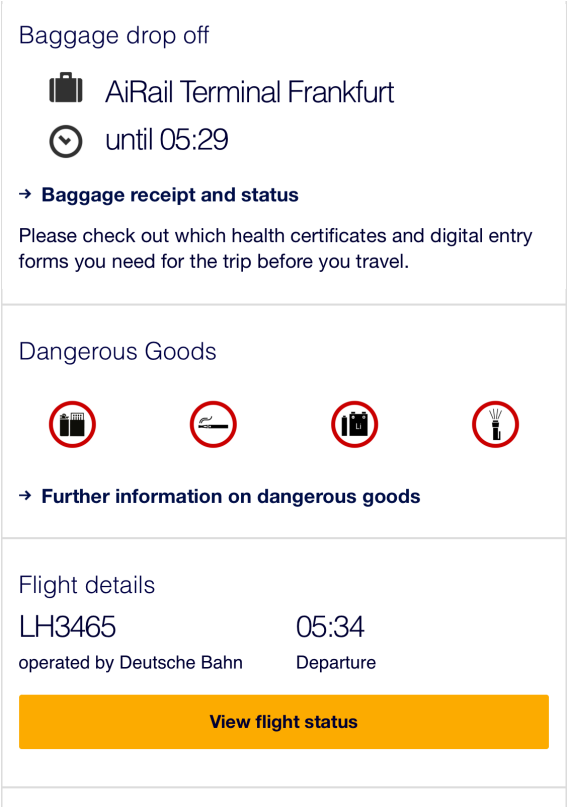


Figure J.2: Air-rail journey transferring at Frankfurt Airport operated by Lufthansa Express Rail

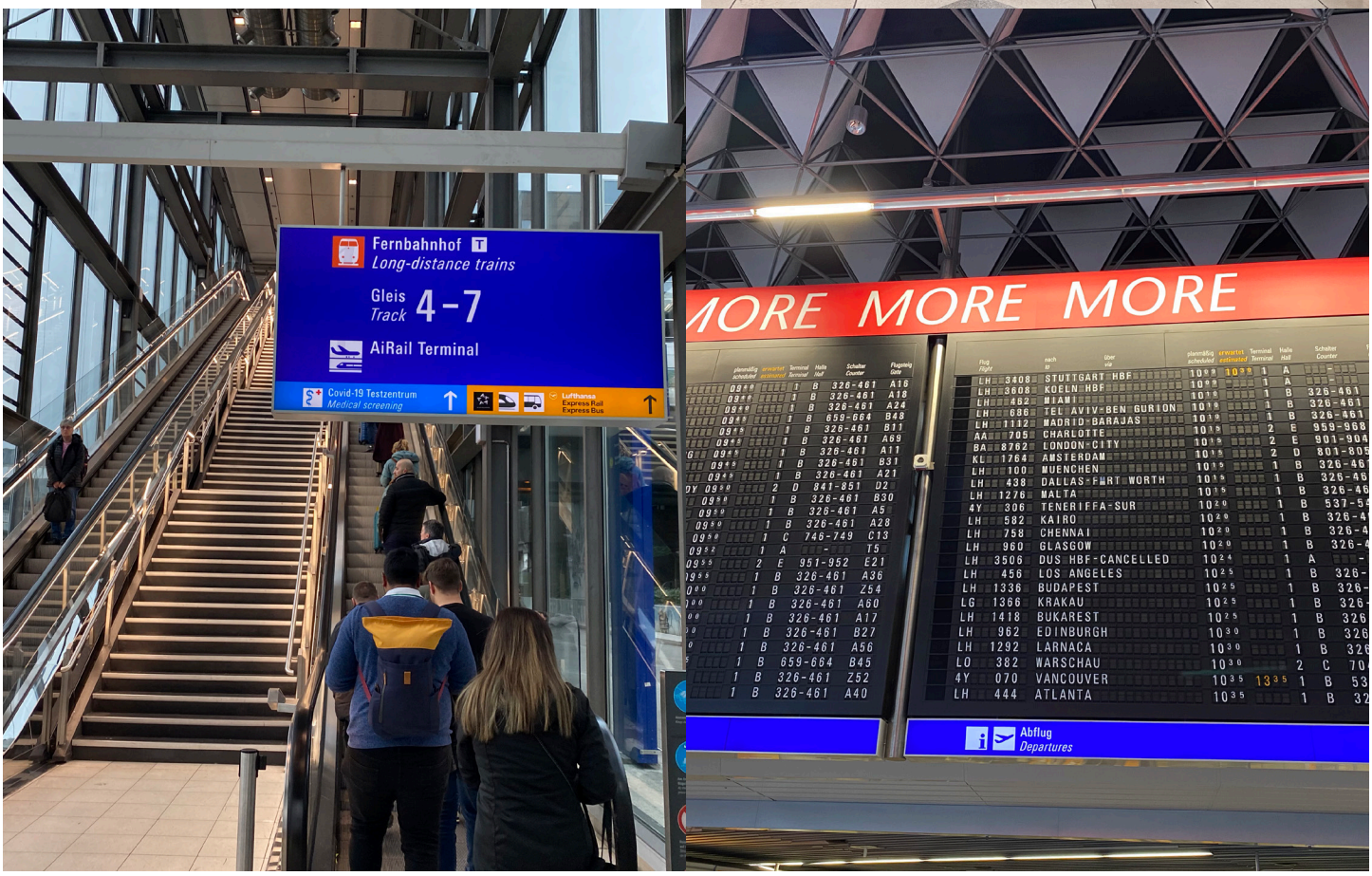


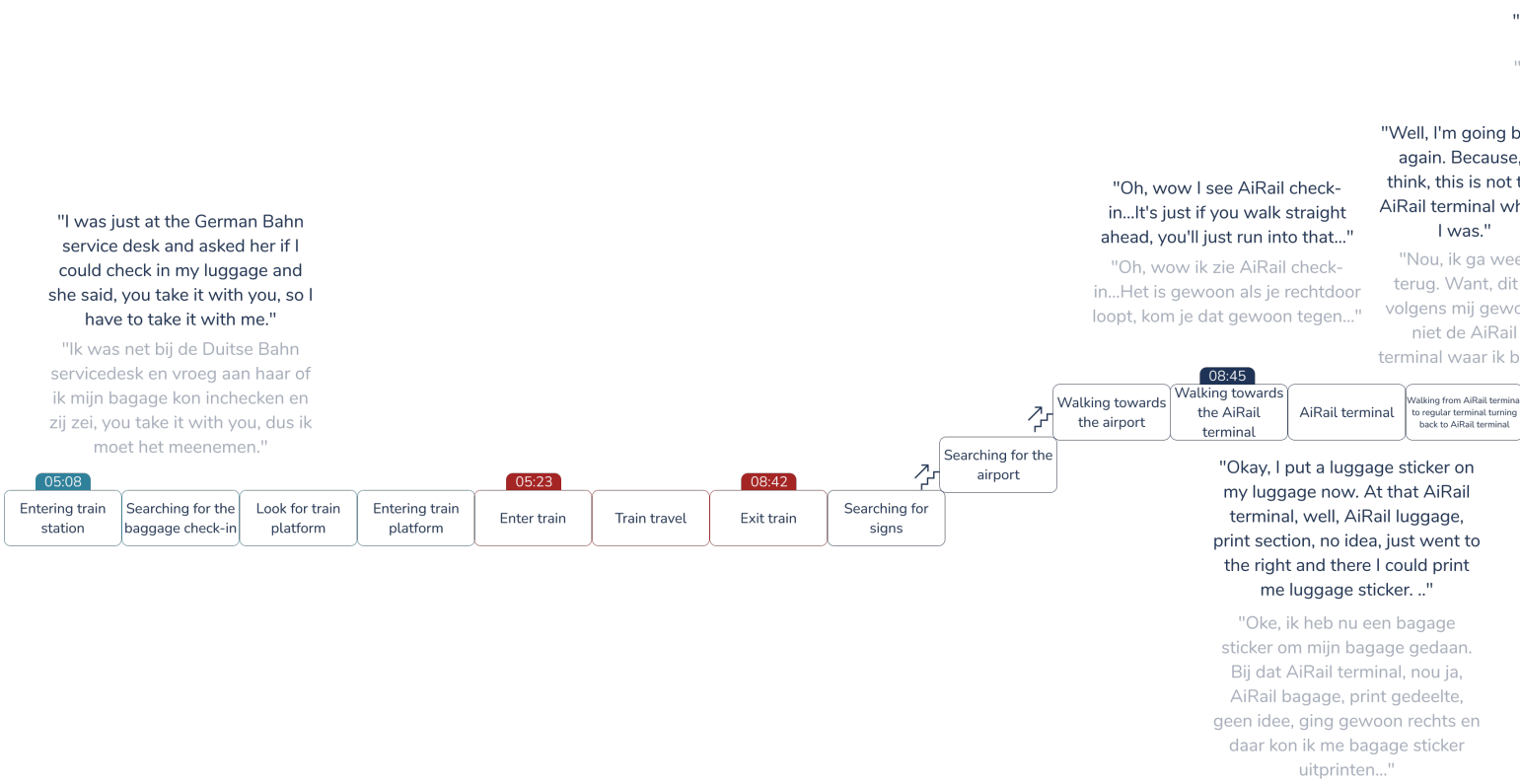
Figure J.3: Atmosphere impression of the journey transferring at FRA operated by Lufthansa Express Rail

J.5 Information used during the travel

The information on the application (as shown in Figure J.1), and the information available at the train station and airport (e.g. screens, signs, fellow travelers, and service personnel) were the sources of the information used for the trip.

J.6 The customer journey

Figure J.3 illustrates the steps of the journey. The journey steps including the statement cards can be found in Appendix K. The complete transcript is in Appendix L. Insights are gained after clustering the statement cards. The clusters can be found in Appendix M.



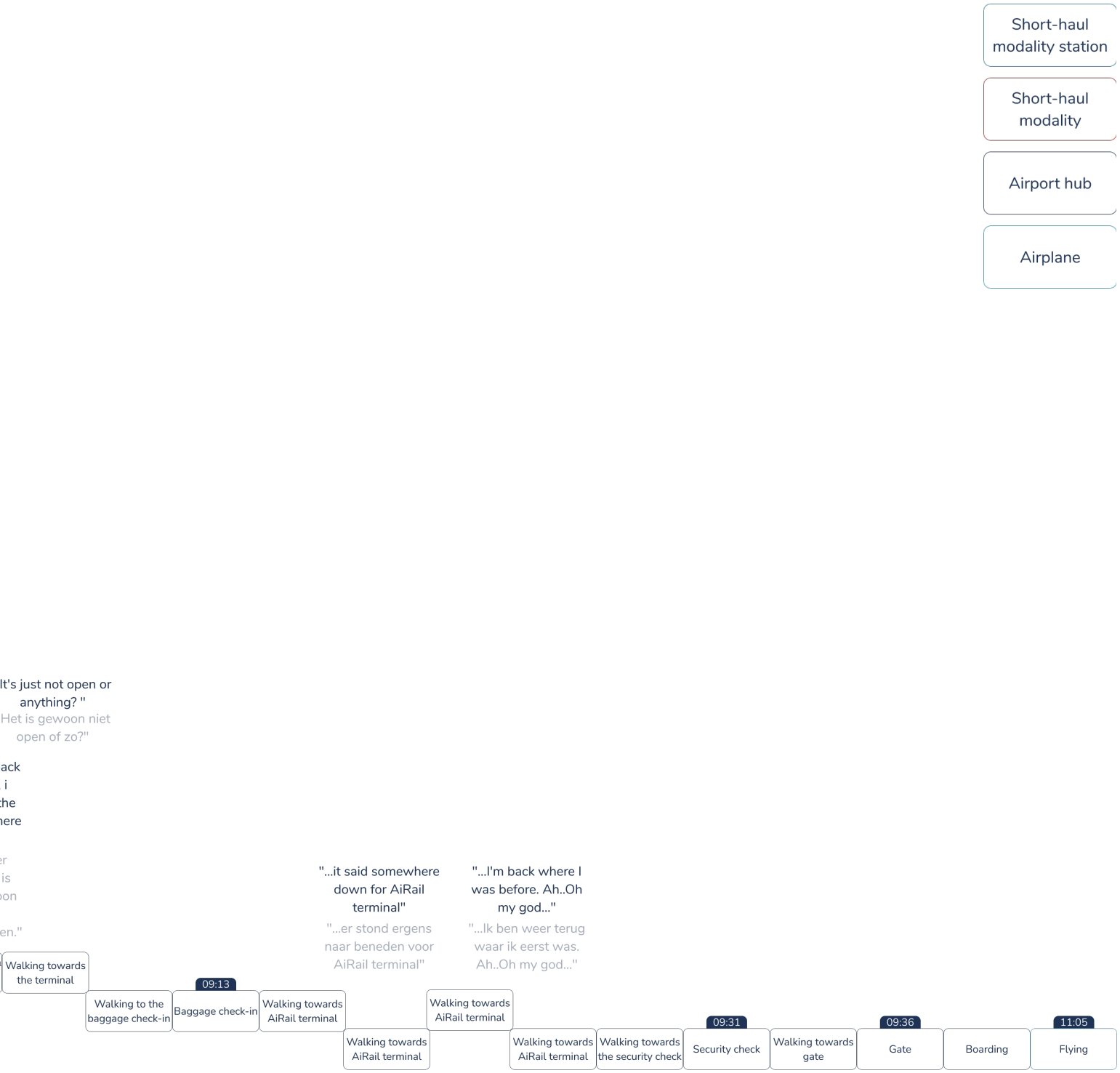
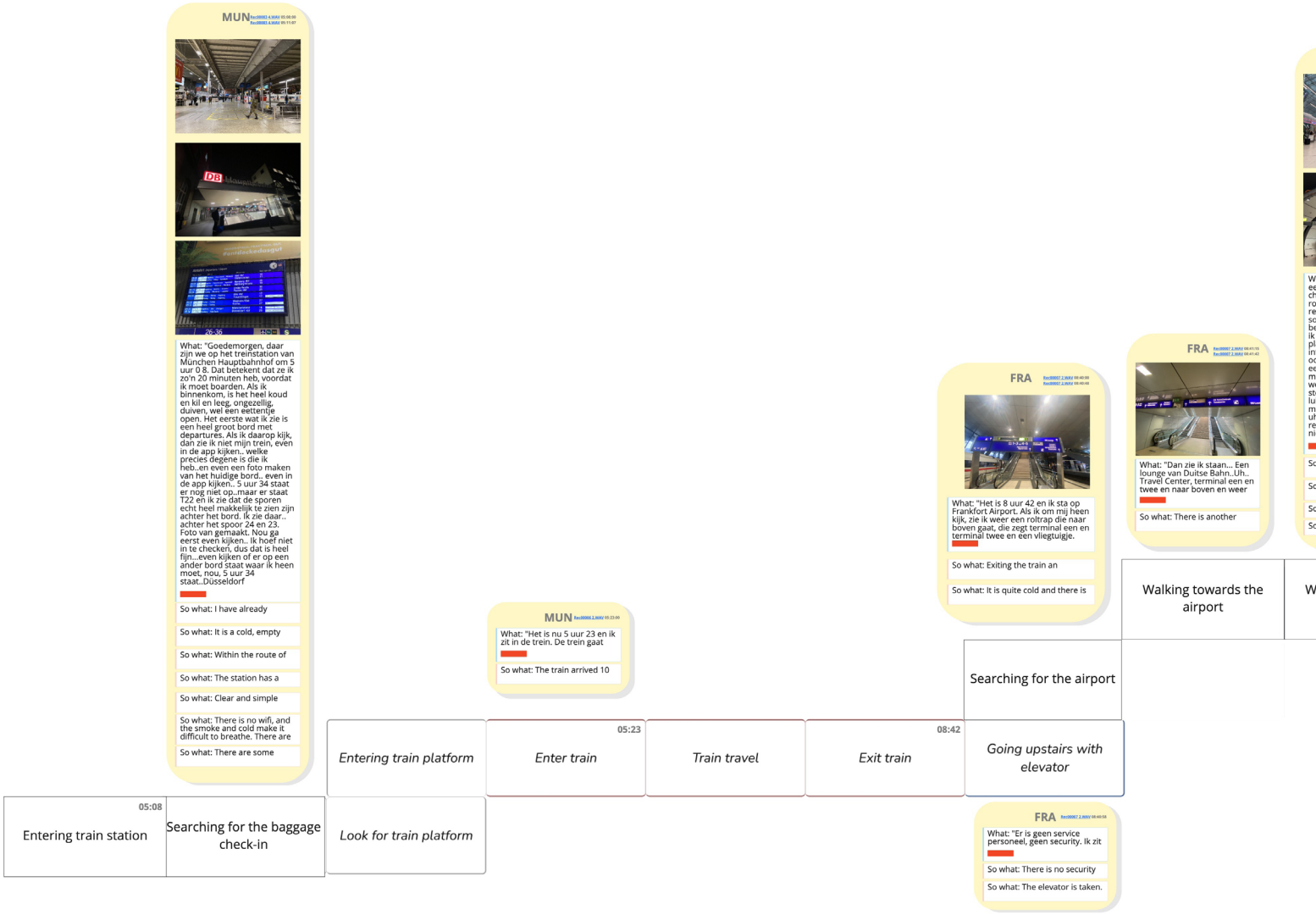


Figure J.3: Air-rail journey steps Frankfurt Airport operated by Lufthansa Express Rail


MUN
What: "Goedemorgen, daar zijn we op het treinstation van München Hauptbahnhof om 5 uur 0 8. Dat betekent dat ze ik zo'n 20 minuten heb, voordat ik moet boarden. Als ik binnenkom, is het heel koud en kil en leeg, ongezellig, duiven, wel een eettentje open. Het eerste wat ik zie is een heel groot bord met departures. Als ik daarop kijk, dan zie ik niet mijn trein, even in de app kijken.. welke precies degene is die ik heb..en even een foto maken van het huidige bord.. even in de app kijken.. 5 uur 34 staat er nog niet op..maar er staat T22 en ik zie dat de sporen echt heel makkelijk te zien zijn achter het bord. Ik zie daar.. achter het spoor 24 en 23. Foto van gemaakt. Nou ga eerst even kijken.. Ik hoef niet in te checken, dus dat is heel fijn...even kijken of er op een ander bord staat waar ik heen moet, nou, 5 uur 34 staat..Düsseldorf
So what: I have already
So what: It is a cold, empty
So what: Within the route of
So what: The station has a
So what: Clear and simple
So what: There is no wifi, and the smoke and cold make it difficult to breathe. There are
So what: There are some
05:08
Entering train station
Searching for the baggage check-in
Look for train platform
Entering train platform
MUN
What: "Het is nu 5 uur 23 en ik zit in de trein. De trein gaat
So what: The train arrived 10
05:23
Enter train
Train travel
08:42
Exit train
FRA
What: "Het is 8 uur 42 en ik sta op Frankfort Airport. Als ik om mij heen kijk, zie ik weer een roltrap die naar boven gaat, die zegt terminal een en terminal twee en een vliegtuigje.
So what: Exiting the train an
So what: It is quite cold and there is
Searching for the airport
Going upstairs with elevator
FRA
What: "Er is geen service personeel, geen security. Ik zit
So what: There is no security
So what: The elevator is taken.
FRA
What: "Dan zie ik staan... Een lounge van Duitse Bahn..Uh.. Travel Center, terminal een en twee en naar boven en weer
So what: There is another
Walking towards the airport

FRA

hat: "En dan zie ik terminal
en terminal twee rechts
eck-in, wanneer ik op de
ltrap sta. Ik moet naaaaaaar
chts. Nu ben ik, oh, echt een
ort van Schiphol gevoel. Ik
en daar naar boven gaan, en
ben in een soort van in een
aza-achtig iets, met winkels,
formatie, reiscentrum, maar
k eten, etcetera. Ik ga daar
n foto van een foto van
aken.. Het is binnen. Het is
el mooi. Kerstverlichting,
eeds onverstaanbare hele
ide geluiden hier. Het is
inder kou dan bij de trein,
, ik loopt nu gewoon
chtdoor, ik weet eigenlijk
et waar ik heen loop. Oh,

what: There is a good,

what: There is one way to

what: There is AiRail

what: The terminal is very

FRA

What: "Oke, ik heb nu een bagage sticker om mijn bagage gedaan. Bij dat AiRail terminal, nou ja, AiRail bagage, print gedeelte, geen idee, ging gewoon rechts en

So what: At the AirRail

So what: There is also

FRA

What: "Oh, moest ik door de andere ingang, denk ik. Ik loop even terug."

"Oke, ik ben even verward waar ik precies naar binnen moest. Ik zie Lufthansa, een normale check-in en ik zie ook

So what: It is confusing what

FRA

What: "Het is..Ik ga rechtdoor. Het is wel in het Airport gedeelte. Links van mij is en een bagageband waar je overheen kan lopen. Het ziet er allemaal prima uit. Wel duidelijk, koffie standjes.. zie ik.. niet echt security. Ik zie ATM. Waterfiesje kun je halen.. Ik zie een hotel uitgang. Uh.. Ja. Oh, ik zie AiRail terminal staan. Maar dat was ik net.. En hij zei toen

So what: It is confusing where to go as it is not explained

FRA

What: "Maar ik vind het dan wel een beetje gek dat je dan beloofd wordt dat je een AiRail terminal heb, maar dat was lettelrijk alleen een label

So what: I'm not confused where to go because the

FRA

What: "Ik loop nu weer over de rolband, naar terminal.. een. "

"Gaan we naar terminal een, nog steeds aan het lopen. "

"Ja, en welke letter dat is, geen

So what: Walking towards the

FRA

What: "Nou, er staat weer een

So what: The signage for

FRA

What: "We gaan naar

So what: As following the

FRA

What: "Oké, ik ben weer terug bij waar ik eerst was.. en toen stond er ergens naar beneden voor AiRail terminal, ga ik nu een foto van maken en dan ga ik daar.. naar beneden. Het zal blijken waar ik terecht kom."

"Uh...Ik loop gewoon nog steeds rechtdoor..ben ik nu weer terug? Bij waar Ik was? Uh..Ik heb een foto gemaakt van de bordjes die de hele tijd AiRail zeggen. Ik ben nu opeens bij eten enzo, bij het eten. Ik ben de verdieping omlaag gegaan, zoals ik zei...Ja maar is dit wel de AiRail terminal..Straks ga ik weer terug naar de trein."

"Oke, we lopen rechtdoor.."

"Ik ga sowieso weer naar de zelfde plek, denk ik. Daar ga ik toch een keer vragen en daarna geef ik op. Of misschien is het wel de goede plek hoor."

"Het maakt eigenlijk helemaal geen... het is helemaal niet logisch bedoel ik. Dat ik nu naar die AiRail terminal ga terwijl hij zei dat ik naar A56 moest gaan. Maar we gaan het opzoeken wat het is."

"Heel veel lopen. Zo kom ik zeker aan mijn stappen."

"Er zijn heel veel bordjes die zeggen in ieder geval er AiRail

So what: Following the AiRail Terminal signs after dropping off

So what: The AirRail signage at the baggage hall leads back to

So what: The AirRail Terminal is defect. This is the first time

So what: It is quite a walk. It costs a lot of energy, especially

What:
lopen
termi
kom i
uh, se
allem
Comm
wel, g
benec
maar
is alle
nou n
label
moest
kon ik
halen,
en toe
uh.. h
ik mij
heb w
notific

So wh
not re

So wh

So wh

So wh

So wh

So wh

Walking towards the AiRail terminal	At the AiRail terminal	Walking from airrail terminal to regular terminal turning back to air rail terminal	Walking towards the terminal	Taking the elevator down

Walking to the baggage check-in	09:13 Baggage check-in	Walking towards AiRail terminal	Walking towards AiRail terminal	Walk
		Walking towards AiRail terminal	Walking towards AiRail terminal	

FRA

What: "Ja hier is alleen checking voor bagage van, uh, business class en first class. Wat ben ik? Eco. "

"Ja, ik ga maar proberen daar mijn bagage in te checken. Oh, ik zie iemand staan, daarvoor, een persoon, dus ik ga het aan haar vragen, want ik snap er niks van. Ik ben.. Uh.. Ik laat hem wel aan. "

"Oké nou, ze wilden even bijna niet reageren op mijn

So what: There is total confusion because it is

FRA

What: "Nou, Ik heb mijn bagage ingecheckt. Dat ging allemaal prima, snel, maar je kon daar ook je ticket uitprinten. Volgens mij werkt het die AiRail terminal helemaal niet. Uhm, ja, tot nu toe is het personeel echt verschrikkelijk onaardig. Ze willen niet luisteren wat je vraagt. Ik zei, ik heb 3 keer gevraagd waar die AiRail terminal is en hij zegt, nee, je moet gewoon een gate A 56... ja...fijn. Uh, ik ga nu toch maar op een bord kijken... waar precies staat waar ik heen moet zien...10....Hoe laat vlieg ik ook wel weer....

So what: The baggage is checked in. At this place you could also print out

So what: The personell is not helpful in helping me to understand what is

So what: The sign is hard to process as there is a lot of information. At this

So what: Another AiRail sign is seen. This one is followed.

n toen
a ik nu
. Het zal

weer
an de
ns bij eten
n, zoals ik
weer

ga ik
ien is het

niet
terwijl
opzoeken

AiRail

pping off

back to

t time

ecially

FRA Rec00009 2.WAV 09:29:00

What: "Oké, ik heb heel lang gelopen naar terminal A, maar ergens heb ik me gerealiseerd

So what: Due to the long walk

FRA Rec00008 4.WAV 09:26:05

What: "Ik ga maar gewoon lopen naar de gate, A56, terminal een, A56, en, uh, dan kom ik daar later terug. Dus, uh, service personnel niet hulpvol. Special services, zie ik niet is eigenlijk gewoon allemaal gewoon airporteigen. Commercial services zijn er wel, gewoon prima eten, beneden zag ik heel veel, maar super verwarrend, hoe is allemaal is geregeld nu.. nou moest eens mijn bagage label ergens halen. Toen moest ik verder lopen. Daar kon ik ook een bagagelabel halen, bij de normale checken en toen moest ik eigenlijk... uh.. hoe zegt dat, toen moest ik mijn baggage erin doen. Ik heb wel een ticket en ik heb notifications gekregen in de

So what: Special services are not really noticed. The

So what: The customer

So what: The distance from

So what: There is no real time

So what: There language

So what: There is not a lot of

So what: The airport is clean,

FRA Rec00010 2.WAV 09:31:00 Rec00010 2.WAV 09:31:34

What: "Nou, Ik ben nu door de security heen. Het was best wel vreselijk, aangezien ja, Ik niet wist waar ik moest staan, want het was een hele hele brede check in of security check waar je doorheen kan, door het poortje; first class, business class, economy class. Nou, maar niemand kijkt je ook aan om je te helpen terwijl er echt 5 mensen stonden die mij hadden kunnen helpen en er was niemand."

"Vervolgens ga ik door de

So what: It was confusing which track to take at the

So what: After this you notice

So what: Dropping my baggage and going through

FRA Rec00011 2.WAV 09:32:00

What: "Ik ben er bijna, maar de rolband doet het ook niet. Ik heb echt heel veel gelopen.

So what: I have walked a long

So what: The elevator is not

FRA Rec00011 2.WAV 09:36:00

What: "Ik dacht dat er geen einde meer aan mijn reis zou komen, maar ben er, bij A56

So what: The total transfer

ards AiRail nal	Walking towards gate	09:31 Security check	Walking to gate	09:36 Gate	Boarding	Flying
ards AiRail nal						

28 november, 05:08:00, rec00003 4.WAV, Spreker 1:
Goedemorgen, daar zijn we op het treinstation van München Hauptbahnhof om 5 uur 0 8. Dat betekent dat ze ik zo'n 20 minuten heb, voordat ik moet boarden. Als ik binnenkom, is het heel koud en kil en leeg, ongezellig, duiven, wel een eettentje open. Het eerste wat ik zie is een heel groot bord met departures. Als ik daarop kijk, dan zie ik niet mijn trein, even in de app kijken.. welke precies degene is die ik heb..en even een foto maken van het huidige bord.. even in de app kijken.. 5 uur 34 staat er nog niet op..maar er staat T22 en ik zie dat de sporen echt heel makkelijk te zien zijn achter het bord. Ik zie daar.. achter het spoor 24 en 23. Foto van gemaakt. Nou ga eerst even kijken.. Ik hoef niet in te checken, dus dat is heel fijn...even kijken of er op een ander bord staat waar ik heen moet, nou, 5 uur 34 staat..Düsseldorf Hauptbahnhof is een ander woord dat hij rechts voor staat.. Nou, ik weet.. Neurenberg – Keulen... Nou, ik weet het nog niet. Ik ga wel langs de sporen lopen om te kijken of er daar..OH! Lufthansa, Oh 3 4 6 5 5 staat er, snel foto maken. Dat is chill. Is dat hetzelfde? Ja, oke, nou, dan weet ik dat het dat spoor is. Het is wel klein. Met de Express Rail. Dus dan moet ik op spoor 20 zijn en niet op 22. Dat klopt dus niet in de app. Er zijn een paar etens dingen open, niet verwacht om 5 uur 's nachts.
28 november, 05:10:44, rec00003 4.WAV, Spreker 1:
Het moment.. dat mensen je hier raar aankijken als je tegen een recorder praat.
28 november, 05:10:53, rec00003 4.WAV, Spreker 1:
Even kijken of de trein er al staat.. onderweg naar de Lufthansa, Oh, de Duitse Bahn check-in balie.
28 november, 05:11:07, rec00003 4.WAV, Spreker 1:
Maar het is dus echt gewoon, je loopt naar binnen. Het is gelijk rechts, koud kil, wel een paar vage types, geen security, zie ik, ook geen service personeel, zie ik. Misschien zie ik wel iemand die voor de trein staat, ga er even heen lopen om te vragen aan hem, hij misschien weet waar ik kan inchecken. De signage is dus op zich wel duidelijk. Het is gewoon een platform. Het is gewoon allemaal bij elkaar. In een lijn. Environment is niet nice. Volgens mij kan je echt nergens zitten, behalve in de lounge, maar daar mag ik hier in. Het is koud, het ruikt naar rook. Ik kan niet goed ademen, want het is heel koud. Er is geen Wifi of iets. Commercial services, zijn dus twee restaurants die open zijn, Starbucks etcetera is wel dicht. Vind het wel heel vroeg. Cleanliness and maintenance, zijn ze de hele tijd..zijn ze wel.. aan het schoonmaken, wel heel vroeg, niet fijn. Maarja, daardoor is het wel schoon. Maar er zijn wel duiven. En special services zie ik wel een paar lijnen voor om te begrijpen hoe het in elkaar zit..op de grond. Opzich, kan je zijn wel kun je begrijpen hoe je daarin moet, maar ik weet niet hoe je moet begrijpen welk spoor je bent. Ik sta nu voor het spoor. Het was 15 m.. 20 m lopen foto gemaakt en ik ga even vragen bij het spoor of ik mijn bagage kan inchecken. Dus ik ben straks terug, dan start ik een nieuwe memo.
28 november, 05:15:00, rec00004 2.WAV, Spreker 1:
Ik bent terug, maar er is Niemand van de trein service hier of van Lufthansa bij de trein zelf, dus ik kan het niet vragen. Dus ik ga even kijken waar de servicebalie of die open is en het daar vragen. Daar kom ik weer zo terug.
28 november, 05:18:00, rec00005 2.WAV, Spreker 1:
Ik was net bij de Duitse Bahn servicedesk en vroeg aan haar of ik mijn bagage kon inchecken en zij zei, you take it with you, dus ik moet het meenemen. Confirmed dus, oké, ik heb het gezien het spoor.. waar ik moet zijn, en daar ga ik zometeen heen en dan stap ik in de trein. Ik zal het nog wel exact laten weten hoe laat gaat, maar ik loop er nu in ieder geval heen om te wachten.
28 november, 05:23:00, rec00006 2.WAV, Spreker 1:
Het is nu 5 uur 23 en ik zit in de trein. De trein gaat over 10 minuten. Hij was er al. Hij stond er al, dus dat was fijn, dus ik zie jullie over 3 uur weer.

28 november, 08:40:00, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Het is 8 uur 42 en ik sta op Frankfurt Airport. Als ik om mij heen kijk, zie ik weer een roltrap die naar boven gaat, die zegt terminal een en terminal twee en een vliegtuigje. Dus ik gok, dat ik daar naartoe moet, het is hier heel koud en heel veel geluid van de treinen, dus ik hoop dat ik verstaanbaar ben. Maar ik ga dus met de roltrap omhoog.
28 november, 08:40:48, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Het is wel dus in het Nederlands, Duits en Engels. Het is wel heel hard.
28 november, 08:40:58, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Er is geen service personeel, geen security. Ik zit nu op een roltrap. Er was ook een normale trap naast. We gaan naar boven.
28 november, 08:41:15, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Dan zie ik staan... Een lounge van Duitse Bahn..Uh.. Travel Center, terminal een en twee en naar boven en weer een vliegtuigje. Dus denk dat ik naar boven moet. Ga ik een foto van maken.
28 november, 08:41:42, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Daarna moet ik nog gewoon roltrappen omhoog.
28 november, 08:41:59, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
En dan zie ik terminal een terminal twee rechts check-in, wanneer ik op de roltrap sta. Ik moet naaaaaaar rechts. Nu ben ik, oh, echt een soort van Schiphol gevoel. Ik ben daar naar boven gaan, en ik ben in een soort van in een plaza-achtig iets, met winkels, informatie, reiscentrum, maar ook eten, etcetera. Ik ga daar een foto van een foto van maken.. Het is binnen. Het is wel mooi. Kerstverlichting, steeds onverstaanbare hele luide geluiden hier. Het is minder kou dan bij de trein, uh, ik loopt nu gewoon rechtdoor, ik weet eigenlijk niet waar ik heen loop. Oh, wow ik zie AiRail check-in. Dit is de eerste keer dat ik dit ooit zie. Ik ga er een foto van maken.
28 november, 08:43:15, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Het is gewoon als je rechtdoor loopt, kom je dat gewoon tegen.
28 november, 08:43:24, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Dus ja. Daar gaan we heen.
28 november, 08:43:34, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Ik keek dus gewoon een beetje omheen. Ik zag vliegtuig bord en daarop stond AiRail terminal. Eerder zag ik het niet staan. Ik ga even teruglopen om te checken of het niet ergens anders ook staat. Ik liep zeg maar gewoon rechtdoor, naar het midden. Volgens mij is dit het verzamelpunt waar iedereen naar toe loopt. Dat is het enige plek waar die AiRail voor het eerst staat. Er zijn van twee kanten, zijn er sporen en dan in het midden staan er borden van de terminal.. van de loopweg naar de terminals en daar staat AiRail check-in. Uh, ik zie nu Lufthansa Express Rail. Dat ben ik, denk ik, gewoon de Lufthansa Check-in is echt 20m, vanaf, uh, de trein en ik ga daar nu heen en eventjes kijken.. Dat werkt ja, Lufthansa check-in in AiRail check-in staat er.
28 november, 08:44:48, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
En daar ben ik maar...even om mij heen kijken...hoe dit precies werkt.
28 november, 08:45:28, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Oh, moest ik door de andere ingang, denk ik. Ik loop even terug.
28 november, 08:46:04, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Oke, ik ben even verward waar ik precies naar binnen moest. Ik zie Lufthansa, een normale check-in en ik zie ook Express Rail check-in. Zoals het bord bracht, is het op dezelfde locatie.
28 november, 08:47:17, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Nou, ik denk dat ik gewoon in de normale check-in moet. Ik ga het wel even vragen als ik er ben. Want de service personeel is er alleen bij het begin. Ik ga even kijken of ik daar mijn bagage in kan checken.
28 november, 08:50:01, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Oke, ik heb nu een bagage sticker om mijn bagage gedaan. Bij dat AiRail terminal, nou ja, AiRail ba-

gage, print gedeelte, geen idee, ging gewoon rechts en daar kon ik me bagage sticker uitprinten.. zijn heel veel mensen hier en toen heb ik gevraagd aan iemand die er werkt, waar ik heen moest en hij zegt naar terminal een, T..T..Tiets.. Nou, we gaan gewoon naar terminal een, moeten we weer rechtdoor lopen en dan, uh, ga ik ergens wel mijn bagage droppen, denk ik.
28 november, 08:50:43, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Het is..Ik ga rechtdoor. Het is wel in het Airport gedeelte. Links van mij is en een bagageband waar je overheen kan lopen. Het ziet er allemaal prima uit. Wel duidelijk, koffie standjes.. zie ik.. niet echt security. Ik zie ATM. Waterflesje kun je halen.. Ik zie een hotel uitgang. Uh.. Ja. Oh, ik zie AiRail terminal staan. Maar dat was ik net.. En hij zei toen naar, terminal een.
28 november, 08:52:02, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Nou, ik ga weer terug. Want, dit is volgens mij gewoon niet de AiRail terminal waar ik ben.
28 november, 08:52:35, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Ik loop nu dus weer terug, naar de.. Borden, om te kijken waar die AiRail terminal zou moeten zijn.
28 november, 08:52:58, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Ja, het is dus echt waar ik net was, maar hij zegt dat ik naar terminal een moet. Heel raar.
28 november, 08:53:12, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Het is gewoon niet open of zo?
28 november, 08:53:57, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Je ziet wel op de foto die ik nu maak, dat er, zo, de branding is maar, ik kan gewoon niet naar die terminal.
28 november, 08:54:17, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Dan gaan we maar naar terminal een. Wat een onzin.
28 november, 08:54:41, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Lag daar ook gewoon iemand te slapen bij de AiRail terminal. Volgens mij, een zwerver wel.
--28 november, 08:55:08, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Ik loop nu weer over de rolband, naar terminal.. een.
28 november, 08:55:47, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Gaan we naar terminal een, nog steeds aan het lopen.
28 november, 08:55:58, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Ja, en welke letter dat is, geen idee, even checken in de app.. ook niet heel veel schermen.
28 november, 08:56:20, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Ik zie wel iemand die hier werkt.
28 november, 08:56:27, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
T 2 2 8 2, ja, gaan we wel naar de T. Er staat T22 op mijn boardingpass, dus we gaan wel naar terminal 22.
28 november, 08:56:41, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Maar ik vind het dan wel een beetje gek dat je dan beloofd wordt dat je een AiRail terminal heb, maar dat was letterlijk alleen een label ophalen.
28 november, 08:57:20, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
En dan staat hij weer terug AiRail terminal.
28 november, 08:57:34, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Snap er niks van.
28 november, 08:58:12, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
We gaan naar beneden, want er stond beneden voor mensen met Lufthansa. Dus, uh, daar gaan we heen.
28 november, 08:58:51, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Nou, er staat weer een paaltje beneden naar Air Rail terminal. Ik snap er niks meer van.
28 november, 08:59:17, rec00007 2.WAV, Spreker 1:

Ja hier is alleen checking voor bagage van, uh, business class en first class. Wat ben ik? Eco.
28 november, 08:59:37, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Ja, ik ga maar proberen daar mijn bagage in te checken. Oh, ik zie iemand staan, daarvoor, een persoon, dus ik ga het aan haar vragen, want ik snap er niks van. Ik ben.. Uh.. Ik laat hem wel aan.
28 november, 09:00:25, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Oké nou, ze wilden even bijna niet reageren op mijn vraag. Maar daarna zei ze, rechtdoor, naar rechts. Dus dat gaan we doen. Three, three, nine, zei ze.. waar ik mijn bagage moet inchecken.
28 november, 09:00:52, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Het zweet komt binnen, omdat ik heen en weer aan het lopen ben.
28 november, 09:01:16, rec00007 2.WAV, Spreker 1:
Ze zijn gewoon rechtdoor lopen, dus loop rechtdoor totdat ik weer, uh, bagage drop dingen zie. Ik heb wel mijn label, maar het inchecken kan nog niet. Het zal vast hier rechts zijn. Ja.. He, he. Ik ga er foto van maken, van de bagage drop, het is gewoon de regular bagage drop van de.. Van hun.. En dan uh.. En kom ik straks weer terug, na het bagage droppen.
28 november, 09:13:00, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Nou, Ik heb mijn bagage ingecheckt. Dat ging allemaal prima, snel, maar je kon daar ook je ticket uitprinten. Volgens mij werkt het die AiRail terminal helemaal niet. Uhm, ja, tot nu toe is het personeel echt verschrikkelijk onaardig. Ze willen niet luisteren wat je vraagt. Ik zei, ik heb 3 keer gevraagd waar die AiRail terminal is en hij zegt, nee, je moet gewoon een gate A 56... ja...fijn. Uh, ik ga nu toch maar op een bord kijken... waar precies staat waar ik heen moet zien...10....Hoe laat vlieg ik ook wel weer.... Jeetje, wat veel vluchten en zo'n ouderwets bord. Ik maak er even een foto van. Oh, mijn Lufthansa app zegt wel dat mijn bagage is geaccepteerd, fijn. Verder.. Verder niks. Even kijken wat hij zegt. Ja niet echt iets boeiends over mijn AiRail. Oh..Oké en dan gaan we kijken... Naar...A56....Ik zie het niet staan op het bord... er staan echt heel veel dingen.. Uhhhh.. Ja.....Ik ga even teruglopen naar de AiRail terminal. Kijken of ik er nu doorheen kan lopen of zo. Gekke... gekke check-in, onbehulpzaam, dus ik ga maar kijken of het toch wel kan, want ik zag daar een lift naar beneden en dan ga ik kijken of ik daar doorheen kan, want ik kon letterlijk alleen mijn label halen en toen moest ik alsnog verder gaan om in te checken, dus waarom moet ik dan daar mijn label halen. Volgensmij werkt die service gewoon niet, nu. Heel kut. Terwijl er staat dat hij gewoon open zou moeten zijn, want hij is vanaf 6 uur s ochtends open. Ja, ja what to say, what to say.. Dit kan gewoon niet.
28 november, 09:16:42, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Oké, ik ben weer terug bij waar ik eerst was.. en toen stond er ergens naar beneden voor AiRail terminal, ga ik nu een foto van maken en dan ga ik daar.. naar beneden. Het zal blijken waar ik terecht kom.
28 november, 09:17:33, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Uh...Ik loop gewoon nog steeds rechtdoor..ben ik nu weer terug? Bij waar Ik was? Uh..Ik heb een foto gemaakt van de bordjes die de hele tijd AiRail zeggen. Ik ben nu opeens bij eten enzo, bij het eten. Ik ben de verdieping omlaag gegaan, zoals ik zei...Ja maar is dit wel de AiRail terminal..Straks ga ik weer terug naar de trein.
28 november, 09:18:21, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Oke, we lopen rechtdoor..
28 november, 09:18:30, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Ik ga sowieso weer naar dezelfde plek, denk ik. Daar ga ik toch een keer vragen en daarna geef ik op. Of misschien is het wel de goede plek hoor.
28 november, 09:18:40, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Het maakt eigenlijk helemaal geen... het is helemaal niet logisch bedoel ik. Dat ik nu naar die AiRail terminal ga terwijl hij zei dat ik naar A56 moest gaan. Maar we gaan het opzoeken wat het is.
28 november, 09:19:24, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Heel veel lopen. Zo kom ik zeker aan mijn stappen.

28 november, 09:19:46, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Er zijn heel veel bordjes die zeggen in ieder geval er AiRail terminal. Maar waar ik ga uitkomen, geen idee.
28 november, 09:20:02, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Oh. Gaan we weer naar boven?
28 november, 09:20:24, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
En dan gaan we, nog een roltrap omhoog.
28 november, 09:20:55, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Ik sta nu op de roltrap.
28 november, 09:21:38, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Oke, zijn van de roltrap af en dan gaan we weer lopen.
28 november, 09:21:43, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Nog steeds borden met AiRail, ik meen het, ik ben weer terug waar ik eerst was. Ah..Oh my god, ik ga weer terug naar plek waar ik net was.
28 november, 09:22:01, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Ik ga echt... haha...Nog een keer vragen of ik er doorheen mag, en daarna ga ik gewoon naar die gate, als het niet lukt, met gewoon geen AiRail terminal. Ik denk dat hij gewoon dicht is.
28 november, 09:22:22, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Oh, ik krijg nu een e-mail en message. New gate A56, Oke...
28 november, 09:22:38, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Gaan we weer terug naar de AiRail terminal, waar ik net ook was. En dan vragen naar A56. Ja, of ik er doorheen mag.
28 november, 09:25:00, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Nou, zoals je het misschien hebt gehoord, ben ik weer teruggegaan en heb ik servicemedewerker aangesproken en hij heeft me verteld dat het defect is, dus het kan niet, dus ik moet gewoon naar mijn eigen gate lopen. Dus of dit nu meetelt, weet ik niet. Geen idee. Ik ga in ieder geval weer lopen naar de gate, wat ik net ook heb gelopen. En dan kom ik daar wel weer terug. Dus, uh, tot nu toe was nu was het verschrikkelijk, want het werkt niet. Ik ging heen en weer heen en weer heen en weer heel lang.. Ik ben twee keer teruggegaan. Na de eerste keer omdat het niet mijn duidelijk wordt uitgelegd: “Het is kapot, je moet normaal reizen” of normaal geen AiRail terminal. Ja, daardoor ja, geen idee hoe de AiRail terminal was. Ik ga maar, uh, hoe zeg je dat?
28 november, 09:26:05, rec00008 4.WAV, Spreker 1:
Ik ga maar gewoon lopen naar de gate, A56, terminal een, A56, en, uh, dan kom ik daar later terug. Dus, uh, service personnel niet hulpvol. Special services, zie ik niet is eigenlijk gewoon allemaal gewoon airport eigen. Commercial services zijn er wel, gewoon prima eten, beneden zag ik heel veel, maar super verwarrend, hoe is allemaal is geregeld nu.. nou moest eens mijn bagage label ergens halen. Toen moest ik verder lopen. Daar kon ik ook een bagagelabel halen, bij de normale checken en toen moest ik eigenlijk... uh.. hoe zegt dat, toen moest ik mijn bagage erin doen. Ik heb wel een ticket en ik heb notifications gekregen in de app. Maar ja, de distance is tot nu toe niet fijn. Wayfinding, verwarrend. Ze zeggen AiRail terminal en dan een en a. En sowieso staat ABCZ. Dus waarschijnlijk hele alfabet mee. Het is heel ver lopen. Ik ben wel moe, niet echt realtime information tot nu toe. Uh, ja, ik weet überhaupt niet hoeveel, uh, ik, uh, erover kan zeggen, aangezien het niet echt heeft gewerkt nu. Realtime information on screens valt dus heel erg tegen, je ziet het niet echt. Dat hele groot scherm, wat ik had, ik snapte daar niks van, dus ik keek maar in de app. Help/service desk totaal niet behulpzaam, ze zij er wel, maar...Audio information hoor ik niet. Language of speech, nou, vooral heel veel Duits. Niemand kan heel goed Engels. Ik kreeg ook een papiertje, dat het niet werkt in het Duits. Daar heb ik ook een foto van. En uh, ja, nu gaan we weer naar de gate. Special services, ja, als ik het al niet kan vinden en je moet heen en weer lopen in een rolstoel, verschrikkelijk. Maar dan nemen ze waar-

schijnlijk mee naar waar je naartoe moet. Maar verder zie ik ook niet heel veel dingen voor mensen die slecht zicht hebben. Maar, ze zullen er vast wel zijn. Niet heel veel liften gezien, maar ja, ik ga natuurlijk met de roltrap. Dus ja, dat cleaningness, het was gewoon. En, er is heel veel maintenance, dus dat is verschrikkelijk. Ik ga nu nog steeds, ik ben nog steeds aan het lopen en ik ga nog steeds lopen totdat ik bij de terminal A56 ben.
28 november, 09:29:00, rec00009 2.WAV,Spreker 1:
Oké, ik heb heel lang gelopen naar terminal A, maar ergens heb ik me gerealiseerd dat ik helemaal nog niet door de security heen ben gegaan. Dat moet ook nog. Ik ben nu bij het security check-in. Ik ga er een security heen, en dan, uh, kom ik terug. En dan ga ik naar de gate.
28 november, 09:31:00, rec00010 2.WAV, Spreker 1:
Nou, Ik ben nu door de security heen. Het was best wel vreselijk, aangezien ja, ik niet wist waar ik moest staan, want het was een hele hele brede check in of security check waar je doorheen kan, door het poortje; first class, business class, economy class. Nou, maar niemand kijkt je ook aan om je te helpen terwijl er echt 5 mensen stonden die mij hadden kunnen helpen en er was niemand.
28 november, 09:31:34, rec00010 2.WAV, Spreker 1:
Vervolgens ga ik door de poortjes heen zelf en dan denk ik, ik ga gewoon naar links, dat leek me het meest logisch, maar dat was voor first and business class. Toen moest naar rechts, vertelde ook niemand mij, terwijl daar ook twee mensen stonden. En toen hebben ze een security check gedaan. Eerste keer dat iemand aardig tegen me was toen ze iets wilde checken. Aardig tegen me was toen ze iets wilde checken. Dat was wel heel fijn. En, nu ben ik aan het lopen, naar de gate. Oh, nu ga ik weer.. Door.. Door de security heen. Ik loop letterlijk de langste first and business class. Ik ben er gewoon naar links gegaan en toen erachter en nu ben ik In het winkelgedeelte etcetera van het vliegveld, zie ik. En ik ga gewoon naar de gate lopen. Zo je weet loop ik nu gewoon door de Duty Free. Vaak heb je bij een vliegveld. Het is heel lang, het eerste stuk gedaan. Het is nu 9 uur 30, dus Ik heb gewoon...Even kijken...Ja iets korter dan een uur erover gedaan om alleen tot de security te komen. Nu naar de gate, 56. Ik loop naar de gate en daarna updates ik weer.
28 november, 09:32:00, rec00011 2.WAV, Spreker 1:
Ik ben er bijna, maar de rolband doet het ook niet. Ik heb echt heel veel gelopen. Uh, voor mijn gevoel, maar ook in het echt. Dus dat de rolband het nu ook nu weer niet doet is echt heel vervelend. Dus ik ga maar lopen langzaamaan naar mijn gate.
28 november, 09:36:00, rec00012 2.WAV, Spreker 1:
Ik dacht dat er geen einde meer aan mijn reis zou komen, maar ben er, bij A56 waar ik moet zijn. En er staat Barcelona, heel fijn. Oh, nee er staat Riga, top. Gehaald en nu rust.

QUICKER JOURNEY WITH ONLINE BOARDING PASS

Did not have to check-in anymore
I came only 20 minutes before
I only had to search for the train
The transfer time is long enough to drop off your baggage at the airport

So what: Within the route of

So what: I have already

So what: The total transfer

A FEW EXTRA SERVICES ARE AVAILABLE

There are some commercial services
There are some special services
There are elevators

So what: Special services are not really noticed. The

So what: It is a cold, empty environment. However, there

So what: There are some

So what: The elevator is taken.

AT THE AIRAIL TERMINAL, THE OPERATION C

The baggage band is defect at the AiRail

So what: The AirRail Ter

FAR WALK TO GET TO THE NEXT STEP: BAGGAGE LABEL > BAGGAGE > SECURITY CHECK

It is quite a walk
Especially because of the confusement on the way

So what: It is quite a walk. It costs a lot of

So what: Due to the long walk

So what: The distance from

So what: The total transfer

So what: I have walked a long

So what: Dropping my baggage and going through

So what: At the AirRail

IT IS UNCLEAR WHAT YOU CAN DO AT THE AIRAIL TERMINAL

There are different check-ins at the AiRail terminal
You can only print a baggage tag at the AiRail terminal
You can also print your label at the regular terminal

So what: At the AirRail

So what: It is confusing what

So what: The baggage is checked in. At this place you

So what: The customer

I DO NOT UNDERSTAND WHAT IS EXACTLY HAPPENING ASTHE PERSONNEL SPEAKS MOSTLY GERMAN

The personnel speaks mostly German
The personnel is not helpful

So what: The personell is not

So what: There language

AT THE AIRAIL TERMINAL, THE OPERATION OF THE BAGGAGE BELT AND CHECK-IN SERVICES IS A MAJOR LIABILITY.

The baggage band is defect at the AiRail service

So what: The AirRail Terminal is defect. This is the first time

FAR WALK TO GET TO THE NEXT STEP: BAGGAGE LABEL > BAGGAGE > SECURITY CHECK

It is quite a walk
Especially because of the confusement on the way

So what: It is quite a walk. It costs a lot of

So what: Due to the long walk

So what: The distance from

So what: The total transfer

So what: I have walked a long

So what: Dropping my baggage and going through

So what: At the AirRail

IT IS UNCLEAR WHAT YOU CAN DO AT THE AIRAIL TERMINAL

There are different check-ins at the AiRail terminal
You can only print a baggage tag at the AiRail terminal
You can also print your label at the regular terminal

So what: At the AirRail

So what: It is confusing what

So what: The baggage is checked in. At this place you

So what: The customer

I DO NOT UNDERSTAND WHAT IS EXACTLY HAPPENING ASTHE PERSONNEL SPEAKS MOSTLY GERMAN

The personnel speaks mostly German
The personnel is not helpful

So what: The personell is not

So what: There language

THE ROUTE THAT THE AIRRAIL SIGNAGE DIRECTS YOU ON IS DIFFICULT TO UNDERST

Instead of leading to the next step, the Airail singage at the baggage drop off leads back to the AiRail terminal.

So what: As following the

So what: Another AiRail sign is

So what: Following the AiRail Terminal signs af

So what: The AirRail signage at the baggage ha

ULTIMATE CONFUSION DUE TO MANY DIFFERENT INFORMATION ON THE SIGNS

You see AiRail signage
You see Lufthansa signage
You hear something different from the personnel than you see on the signs
Not clear which class to check-in the bags

So what: There is AiRail

So what: There is also

So what: It is confusing where to go as it is not explained

So what: I'm confused where to go because the situation is

So what: The signage for

So what: There is total confusion because it is

So what: The sign is hard to process as there is a lot of

So what: It was confusing which track to take at the

So what: There is no real time

AND

ter dropping off

ll leads back to

N.1 Context of the travel

The journey taken is the journey which is offered by Finnair transferring at Helsinki Airport. (Finnair, 2022)

According to Finnair, consumers can check in online for their entire trip. As per Finnair, the schedules were designed to make smooth connections to their flights. They claim to guarantee your connections in cases of traffic congestion and, if necessary, reroute you to your destination. Customers who are using the bus to connect to a flight may use priority services. (Finnair, 2022)

N.2 Pre-travel information

The information obtained before the trip is displayed in Figure N.1. As Finnair advised using the application as the basis this the information used. The Finnair app provided the same details as the email, but it was far more user-friendly. Furthermore, before this journey, no information was sent or looked up.

N.3 Prior knowledge

Some aspects will affect the auto-ethnographic research I conducted at CDG. These should be considered. The following influences are identified:
- I am a frequent traveler and have used public transit in the past.
- The information pre-knowledge on the service is explained in this chapter and Chapter 5.

N.4 The travel

At 12:25, I arrived at Turku Bus Station. The bus arrived at the platform at 12:39. The bus left at 12:55. At 14:38, the bus arrived at CDG. At 16:20, the plane was scheduled to take off. This gave a transfer time of 1 hour and 42 minutes. I arrived at the gate to board at 15:04. My journey to the gate, where I also had to check in my luggage, took me 23 minutes.

N.5 Information used during the travel

The information on the application (as shown in Figure N.1), and the information available at the train station and airport (e.g. screens, signs, fellow travelers, and service personnel) were the sources of the information used for the trip.

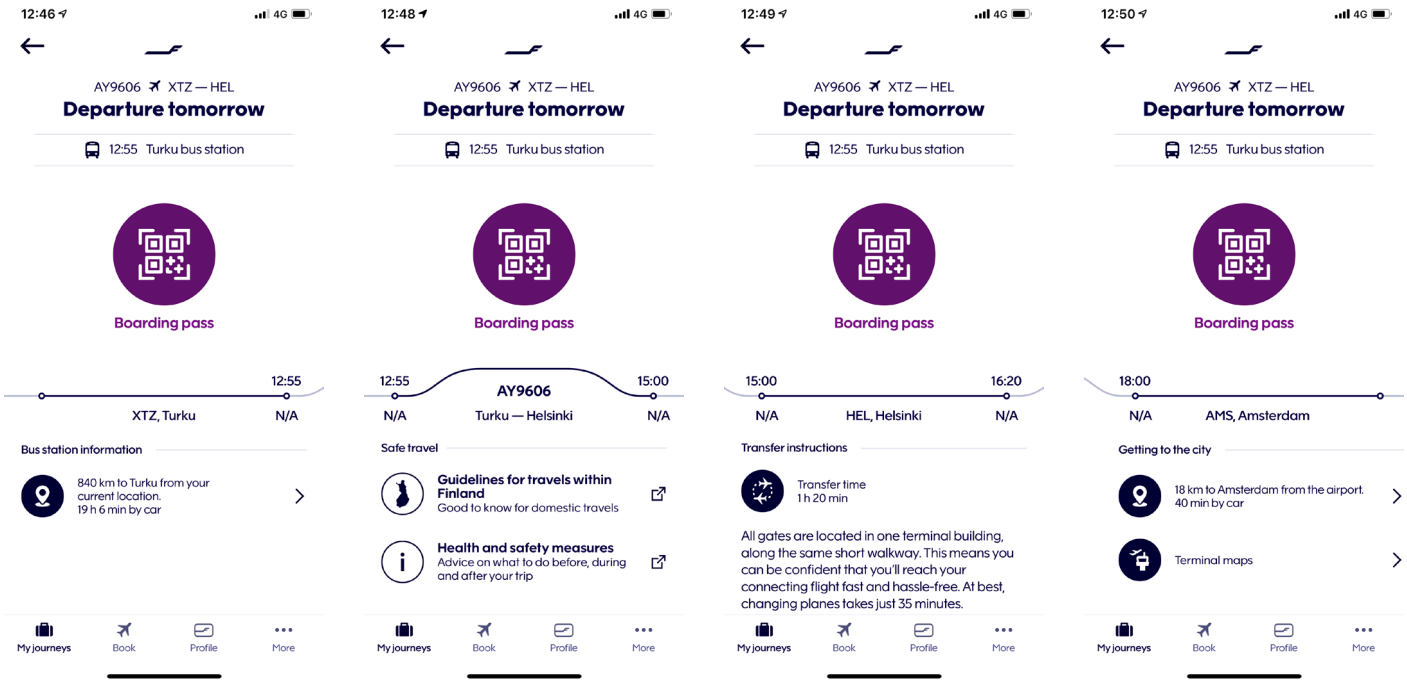


Figure N.1: Air-rail journey transferring at Helsinki Airport operated by Finnair

Figure N.2: Atmosphere impression of the journey transferring at HEL operated by Finnair

N.6 The customer journey

Figure N.3 illustrates the steps of the journey. The journey steps including the statement cards can be found in Appendix O. The complete transcript can be found in Appendix P. Insights are gained after clustering the statement cards. The clusters can be found in Appendix Q.

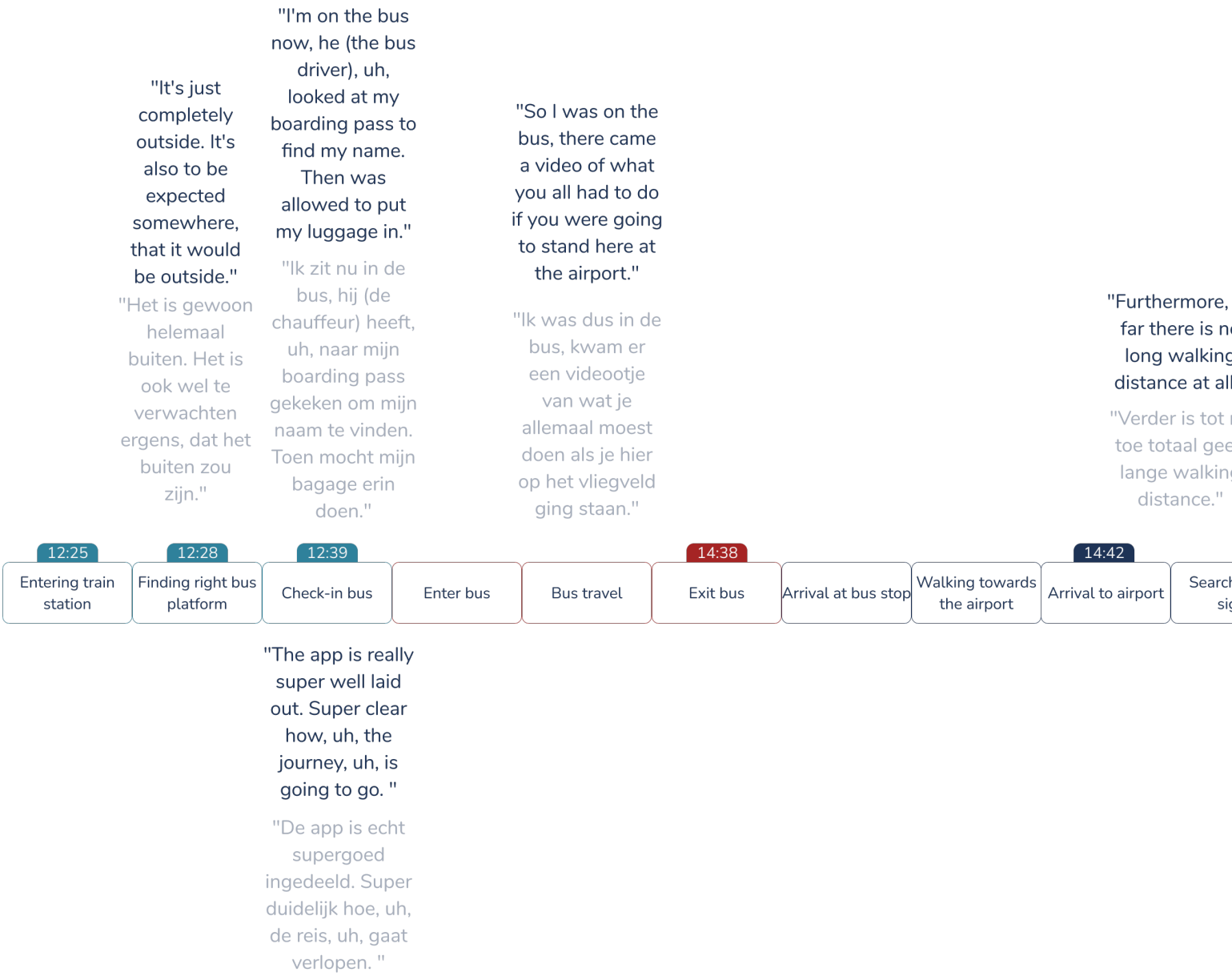


Figure N.3: Air-rail journey steps HEL operated by Finnair

TKU

What: "Ik wacht op de bus, maar qua informatie is er niet echt realtime information on screen. Er is alleen de nummers van de platforms, kan je zien. Geen audio informatie, dus ook geen taal of iets. Ik heb wel dus met twee servicemedewerkers, althans van andere busmaatschappijen gesproken en eentje vertelde mij dat het hier was en dat zag ik ook op internet. Verder zijn dus nee, ja, niet, alleen die platforms. Het is koud. Het is buiten. Het gewoon een busstation zoals je kan zien op de

So what: There is no information

So what: The platforms are closeby

So what: The Finnair app is very

So what: There are no places to sit.

So what: There is no wifi etc.

So what: There is a parking lot next

TKU

What: "Ik loop nu naar het busstation van Turku. Het is 12 uur 23. En ik zie heel veel bussen. Het is buiten best wel koud. Er omheen zijn wel een paar dingen waar je koffie en thee kan halen en de McDonalds en de burgertent. Maar ik heb eigenlijk eventjes een koffietje gedronken en nu loop ik naar de bus. 10 minuten van tevoren aanwezig zijn, maar het is wel buiten en besneeuwd en wel koud. Ik ga een foto maken. Het is gewoon helemaal buiten. Het is ook wel te verwachten ergens, dat het buiten zou zijn. Ik heb een foto gemaakt. Ik ga wel iets dichterbij staan en nog een foto maken. Het zijn gewoon bussen. Weet ergens dat ik bij platform 4 moet zijn, had

So what: The bus station is completely outside. It is quite cold. Around

So what: There is no information about where which bus departs. In my

So what: I saw a bus with a plane and boat. I thought that this was my

So what: The other bus drivers knew where the bus was departing and

So what: There is no service desk or something at the bus station.

TKU

What: "Het is, 12 uur 39, precies 16 minuten, dus een kwartier voordat de bus vertrekt en de bus is er. Finnair Helsinki Airport staat er superduidelijk. Althans nu die er is, daarvoor niet. Ik ga nu in de bus stappen, mag mijn bagage daar beneden doen. Ik ga mijn ruggzak meenemen en dan gaan we verder."

So what: The bus arrived 16

So what: The bus clearly states that

So what: The driver checked the

So what: I put my baggage

So what: Another passenger told me in a conversation that he had a hard

TKU

What: "Verder heeft ook het filmpje heel erg geholpen in de bus om te

So what: The instruction video in

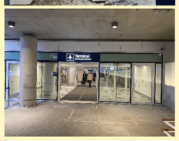
TKU

What: "Ja mijn ervaring is best wel positief. Het was heel makkelijk. Ook fijn dat je je bagage in de bus

So what: You can put your baggage

So what: The bus was dedicated to

TKU



What: "Oké, het is twee uur 37, 38 en ik ga nu lopen naar het vliegveld. Ik stap uit van de bus en het eerste wat ik zie is terminal. Ik heb een foto gemaakt. Je kan rechts zien dat daar de, uh, bussen staan en dan links staat een bordje naar terminal.

So what: When exiting the bus the

So what: The exit of the bus to the

So what: You have to take your

So what: After walking there is only

TK

What: "Oké, ik weet niet wat er net gebleven, maar ik ben nu naar binn hadden wat borden die dat lieten z ik arrivals en departures staan en, ik naar departures moet, dus ik ga in het vliegveld gedeelte voor de se winkels, kledingwinkels, uh, plekke

So what: I know that I have to go to

So what: There are a lot of eateries

So what: When up the elevator, the

So what: In the bus there was a vide

So what: There is baggage self-chec

12:25				12:55	14:38		
Entering the bus station	Searching for the right bus platform	Check-in bus	Enter bus	Bus travel	Exit bus	Going towards the terminal	Going towards the departures / Looking for the signs to know where to go

TKU Rec00011.3.WAV 15:30:00

What: "Ik ging dus net even wat koffie halen en wat eten en dat is best wel ver van de gate waar we nu zijn. Ik moest best wel veel doorlopen. Maar het was wel heel kwalitatief heel goed. Alles is kwalitatief best wel hoog. Het is schoon, goeie services, goede integratie. Ik kreeg echt hoge kwaliteit van deze, van dit vliegveld.

So what: The gate is quite far from

So what: The commercial services at the airport feel of high quality due to its apperrance, cleanliness, help

So what: The walking path outside

So what: As the first and only thing

TKU Rec00009.3.WAV 15:04:14

What: "Wat vooral fijn dat die mensen dan behulpzaam zijn, ook al is er dan zo een check in desk, zelf check in desk of zelf package link desk dat ze dan gelijk komen om je te helpen. Dus dat betekent dat genoeg personeel is. Maar ik had ook naar de priority kunnen gaan, maar die was een beetje daarachter kon ik niet goed vinden meteen en er was heel veel ruimte bij de normale, dus ik ging gewoon door

So what: The help offered at the baggage self check-in is highly

So what: There priority service was quite hidden in the back.

So what: It is a very calming airport.

So what: There are no elevator walkways to walk faster.

So what: At 15:04 I arrived at the gate.

TKU Rec00010.3.WAV 15:08:00

What: "Oké, ik ben dus even naar het toilet, maar het toilet heeft dus

So what: The toilet has calming bird

TKU Rec00008.3.WAV 15:01:13

What: "Verder is tot nu toe totaal geen lange walking distance. Maar van de bus naar het vliegveld best wel convenient, best wel makkelijk. De informatie is realtime op de schermen. Help services, nou er waren echt heel veel mensen, heel erg behulpzaam gelijk zonder dat ik om hulp moest vragen hielpen ze met me bagage inchecken. Audio informatie hoor ik niet. Language and Speak, nou, alles staat in het Engels, in het Fins en in het, ja, Chinees. Ik zie verschillende soorten talen. Een ticket. De app is super duidelijk. Distance, nou, volgens mij ben ik er al bijna. Ik nu wel even recht doorlopen naar mijn gate, maar het is niet super ver. Bagage was dus gelijk, wanneer ik

So what: The walking distance is short. It is a easy to follow route.

So what: There is real time information on the screens.

So what: There is a lot of staff which help you before you asking them

So what: There is no audio information.

So what: The language used is Finnish, Chinese and English

So what: There is not a lot of security. Although I feel very safe due to

So what: There are a lot of places to sit while walking.

So what: Inside the air quality and temperature is good. It is clean.

So what: There are a lot of toilets. Also a lot of spots to ask for special

TKU Rec00009.3.WAV 15:03:43

What: "Oh, is dat nu ook heel leuk. Een bord, dan weet ik dat ik goed loop. Staat mijn Amsterdam op 36

So what: There is a sign with real

So what: It is a little walk from the

TKU Rec00007.3.WAV 14:42:00

van mijn spraakmemo over is
en gelopen. Het was dichtbij. We
ien, waar ik heen moest. En nu zie
uh, dat is vrij duidelijk. Ik weet dat
rechtdoor. Nu ben ik warm in, uh,
curity. Het is, je heb genoeg
n waar je kan zitten, en

the departures.

and restaurants.

re is a big sign with departures.

eo which told about the steps you

k in.

TKU Rec00008.5.WAV 14:51:09

What: "Oké, ik kwam net binnen, ik liep dus naar de check in en er waren daar zelf check in apparaatjes waar je heel makkelijk je boardingpass kon uitprinten, maar ook je bagtag. En ook je seat kon veranderen. Nou, ik heb voor de bagtag en de boardingpass gekozen. Toen werd ie uitgeprint, heb ik hem maar opgeplakt, kon ik echt op 123456 ja, iets van 20 plekken, mijn bagage derin doen, dus dat was best wel efficiënt. Dat was gewoon leeg. Ik hoefde niet te wachten. En

So what: The baggage check-in was very convenient. There was a lot of

So what: At the baggage check in you could also print your boarding

So what: It is clear that the next step is the security check. This is due to

So what: There is special assistance close to the baggage check in.

So what: I realize I missed the priority baggage check-in. The first thing I

TKU Rec00009.3.WAV 15:00:00
Rec00009.3.WAV 15:00:22

What: "De Priority Service heeft gewerkt voor mijn, voor mijn, security check in. Ik zie nu transferservice staan. Maar ik ben natuurlijk niet bij de transferservice. Ik moet naar 36 a gaan."

"Ik zie een bord die mij laat zien waar ik ben. Ik ben dus door de

So what: There was a priority check-

So what: There were some

So what: It was more busy at the

So what: The security check was

So what: After the security there are

So what: There is some

TKU Rec00013.1.WAV 15:53:00

What: "Verder is ook echt een FinnAir app supermakkelijk, ze laten echt zien waar je moet transferen, wat je moet doen, welke tijd, realtime updates, hoe lang nog tot de boarding, welke gate, welke seat, informatie staat eronder en je kan

So what: The plane had a delay.

So what: The steps which are explained in the Finnair app are

So what: The bus travel was longer than a train travel. However, it was

TKU Rec00014.1.WAV 16:24:00

What: "Ik ga nu borden. Maar ik

So what: There is no priority

					15:04	16:24	
Going towards the baggage/self check-in	Baggage check in	Going towards the security check	Security check	Walking to the gate	Gate	Boarding	Flying

1 december, 12:25:00, rec00001 2.WAV, Spreker 1:
Ik loop nu naar het busstation van Turku. Het is 12 uur 23. En ik zie heel veel bussen. Het is buiten best wel koud. Er omheen zijn wel een paar dingen waar je koffie en thee kan halen en de McDonalds en de burgertent. Maar ik heb eigenlijk eventjes een koffietje gedronken en nu loop ik naar de bus. 10 minuten van tevoren aanwezig zijn, maar het is wel buiten en besneeuwd en wel koud. Ik ga een foto maken. Het is gewoon helemaal buiten. Het is ook wel te verwachten ergens, dat het buiten zou zijn. Ik heb een foto gemaakt. Ik ga wel iets dichterbij staan en nog een foto maken. Het zijn gewoon bussen. Weet ergens dat ik bij platform 4 moet zijn, had ik een keertje gelezen. Oh wow, ik zie een bus met een boot en een vliegtuig erop. Ga ik even een foto van maken. Zou het die zijn? Nee, dat is platform een.... Nou, dit is dus het busstation? Platform 4 stond gewoon op de website, had ik nog onthouden. Oh, maar het lijkt niet op de bus waar ik in moet. Omnibus? Uh....Ik, uh, ga het, denk ik misschien, maar zo vragen.....Ik ga het vragen aan degene bij het platform, een, want die had een vliegtuig, het heeft een vliegtuig op hun, uh, bus.
1 december, 12:27:31, rec00001 2.WAV, Spreker 1:
Oké, die meneer wist waar het was, was dus nu platform een, maar het platform 4 en ik had dus gelijk...Maar is het dan deze? Helsinki staat erop, nou, het is echt totaal geen branding van, uh...van Finnair, maar dit zou het moeten zijn.
1 december, 12:28:26, rec00001 2.WAV, Spreker 1:
Oké, die vrouw voelde zich opgelopen, denk ik, maar het is niet deze bus. Het is de bus waarschijnlijk hierna, dus ik ga hier wachten. Ik kom terug als ik, uh, als er nog een bus is.
1 december, 12:34:00, rec00002 4.WAV, Spreker 1:
Ik wacht op de bus, maar qua informatie is er niet echt realtime information on screen. Er is alleen de nummers van de platforms, kan je zien. Geen audio informatie, dus ook geen taal of iets. Ik heb wel dus met twee servicemedewerkers, althans van andere busmaatschappijen gesproken en eentje vertelde mij dat het hier was en dat zag ik ook op internet. Verder zijn dus nee, ja, niet, alleen die platforms. Het is koud. Het is buiten. Het gewoon een busstation zoals je kan zien op de foto, dus geen fast lanes. Het is heel dichtbij lopen. Nog steeds maar een ticket die ik heb. De app is echt super goed ingedeeld. Super duidelijk hoe, uh, de reis, uh, gaat verlopen. Bagage weet ik niet tot nu toe zelf moeten verplaatsen. Het is ook open er is niks hier. Environment koud, buiten, kan niet zitten. Moet gewoon staan. Geen Wifi, geen internet. Wel dus eromheen een paar plekken waar je kan zitten en eten. Zoals McDonalds, Hasburger, koffie plekje. Geen facilities for Children. Het is ook heel koud, dus je kan niet echt buiten zijn. Ik zie ook geen ATM zo 1 2 3 maar die zal er wel zijn. Denk ik, ja. Ik zie hem niet. Denk ik ja. Ook geen medicine en farmacy. Het is, uh, het is niet schoon of geen, uh, geen verbouwing. Maar het is niet echt schoon, het is gewoon buiten. De straten zijn hier wel schoon, maar, heeft er niet echt mee te maken. Ik hoor nu iemand anders naast me zegt dat hij het heel onduidelijk vindt waar hij moet zijn. En special services, nee, dat is hier echt totaal niet, want het is gewoon buiten en je moet hier zelf gewoon heen komen. Het is wel bereikbaar met de auto. Parkeerplek is ernaast, maar verder geen toilet of iets anders.
1 december, 12:39:00, rec00003 5.WAV, Spreker 1:
Het is, 12 uur 39, precies 16 minuten, dus een kwartier voordat de bus vertrekt en de bus is er. Finnair Helsinki Airport staat er super duidelijk. Althans nu die er is, daarvoor niet. Ik ga nu in de bus stappen, mag mijn bagage daar beneden doen. Ik ga mijn rugzak meenemen en dan gaan we verder.
1 december, 12:39:00, rec00004 3.WAV, Spreker 1:
Ik zit nu In de bus, hij heeft, uh, naar mijn boardingpass gekeken om mijn naam te vinden. Toen mocht mijn bagage erin doen. En vervolgens ben ik in de bus gestapt. Ik heb wel even een gesprek gehad

met een persoon die mij vertelde dat hij het heel moeilijk vond om te vinden waar die moest zijn, kon het niet zien in de app, kon het ook niet zien op zijn ticket. En toen heeft hij met een chatbot gepraat, zei die. En die vertelde hem waar die moest zijn, ja, maar hij wist niet...hij vond het alsnog onduidelijk dat.. volgens mij zijn iets van platform 4, maar hij wist niet hoe dat er dan uit zou zien. Dus hij was heel blij dat de bus er was. Dat was wat die zei. Ja en ik zit nu in de bus en dan gaan we vertrekken.
1 december, 14:38:00, rec00005 3.WAV, Spreker 1:
Oke, het is twee uur 37, 38 en ik ga nu lopen naar het vliegveld. Ik stap uit van de bus en het eerste wat ik zie is terminal. Ik heb een foto gemaakt. Je kan rechts zien dat daar de, uh, bussen staan en dan links staat een bordje naar terminal. Ik zie ook gelijk bagage rekjes staan, karretjes die je kan meenemen. Ik ga het niet gebruiken, want ik heb alleen een rolkoffer, dus ik rol dermee. Het is wel heel besneeuwd. En je begint buiten, het is ook wel fris. Ik loop gewoon rechtdoor. Ik zie heel groot Helsinki Airport staan. Het is dus wel buiten. Wat je hoort, het geluid komt door de sneeuw....Staat er weer op zo'n bordje als net. En dan gaan we naar links naar de terminal. En dan lopen we zo de terminal in. Ik ga een foto maken.
1 december, 14:42:00, rec00007 3.WAV, Spreker 1:
Oké, ik weet niet wat er net van mijn spraakmemo over is gebleven, maar ik ben nu naar binnen gelopen. Het was dichtbij. We hadden wat borden die dat lieten zien, waar ik heen moest. En nu zie ik arrivals en departures staan en, uh, dat is vrij duidelijk. Ik weet dat ik naar departures moet, dus ik ga rechtdoor. Nu ben ik warm in, uh, in het vliegveld gedeelte voor de security. Het is, je hebt genoeg winkels, kledingwinkels, uh, plekken waar je kan zitten, en koffiedrinken, eten. Ik ga nu naar boven, want ik zie nog een bord staan die mij verteld dat ik naar boven moet. Ga met de roltrap naar boven. Daarnaast is 3 liften en daarnaast is ook een trap. Ik zie weer de bagage trolleys die je kan pakken en ik kom eraan in een soort van...plek met bord waar je heen moet en een groot bord met die departures. Twee borden staan er, ik zal er een foto van maken. Sta lekker stil voor iedereen. Ik ga nu kijken naar mijn departures op het bord. Amsterdam 16 40. Uh. Even kijken of ze het.. Met check in area 200 staat er. Even checken in de app of dit dezelfde vlucht is. Je weet maar nooit. A 1 3. 1 3 0 5? Ja. Oké, check in area...200... Gaan we daarheen om mijn bagage in te checken. Ik was dus in de bus, kwam er een videootje van wat je allemaal moest doen als je hier op het vliegveld ging staan. Dat was echt superhandig van je bagage incheckt en self check-in en dat was heel handig. Ik ga nu mijn bagage inchecken en dan kom ik terug.
1 december, 14:51:00, rec00008 5.WAV, Spreker 1:
Oké, ik kwam net binnen, ik liep dus naar de check in en er waren daar zelf check in apparaatjes waar je heel makkelijk je boardingpass kon uitprinten, maar ook je bag tag. En ook je seat kon veranderen. Nou, ik heb voor de bag tag en de boardingpass gekozen. Toen werd ie uitgeprint, heb ik hem maar opgeplakt, kon ik echt op 123456 ja, iets van 20 plekken, mijn bagage derin doen, dus dat was best wel efficiënt. Dat was gewoon leeg. Ik hoefde niet te wachten. En het fijne was dat er gelijk mensen die daar werkten naar me toe kwamen toen hij een keertje zei dat het niet werkte. Ze hielpen mij gelijk met mijn bagage, uh, hoe ik dat erin moest doen en vervolgens heb ik bagage er dus in gedaan. En, uh, dat was het, nu ga ik naar de security control. Ik heb ook een foto gemaakt trouwens van hoe het werkt het dan met die bagtag en op het einde stond er het is Airport boarding at 15 50 dus 3 uur 50. Ik heb nog een uur. Boarding gate 36 A. Dus ik moet naar 36 A. Ik zie priority security control, dus ik ga daarheen. Ik zie ook heel veel special assistance daarachter staan, dus dat hebben ze hier ook. All gates, priority bordje. En ik ga naar priority want volgens mij heb ik dat dus...Uh...Security control....Oh, daar had ik ook bagage misschien kunnen inchecken. Oh, ik heb de priority drop off gemist...Zie ik dat ze erachter... na die van mij was, ook niet heel druk. Maar ik ga nu wel naar de priority check in, kijken of dat werkt en daar kom ik later terug.
1 december, 15:00:00, rec00009 3.WAV, Spreker 1:
De Priority Service heeft gewerkt voor mijn, voor mijn, security check in. Ik zie nu transferservice staan.

Maar ik ben natuurlijk niet bij de transferservice. Ik moet naar 36a gaan.
1 december, 15:00:22, rec00009 3.WAV, Spreker 1:
Ik zie een bord die mij laat zien waar ik ben. Ik ben dus door de security heen. Het duurde even. Alleen het was, hoe moet je dat zeggen, het was wel druk bij de priority. Ik ging er doorheen, prima. Mocht alles erin houden. Het was best wel hightech, net als op Schiphol. Je mocht je water enzo erin houden. En nu ben ik dus door de security heen. Ik zie kleding, winkels. Ik zie eetplekjes. Het is een mooie omgeving. Heel fijn. Ik zie bordjes staan met waar ik naartoe moet. Naar 36. Ik zie niet echt a of zo staan, maar we gaan gewoon naar 36 lopen en dan zie ik het daarna wel. Ik zie nog wel wat maintenance hier, maar ik had ook gelezen dat het vliegveld wordt verbouwd.
1 december, 15:01:13, rec00009 3.WAV, Spreker 1:
Verder is tot nu toe totaal geen lange walking distance. Maar van de bus naar het vliegveld best wel convenient, best wel makkelijk. De informatie is realtime op de schermen. Help services, nou er waren echt heel veel mensen, heel erg behulpzaam gelijk zonder dat ik om hulp moest vragen hielpen ze met me bagage inchecken. Audio informatie hoor ik niet. Language and Speak, nou, alles staat in het Engels, in het Fins en in het, ja, Chinees. Ik zie verschillende soorten talen. Een ticket. De app is super duidelijk. Distance, nou, volgens mij ben ik er al bijna. Ik nu wel even recht doorlopen naar mijn gate, maar het is niet super ver. Bagage was dus gelijk, wanneer ik binnenkwam het eerste wat ik moest droppen. Ik moest niet heel ver lopen met de bagage, maar door de sneeuw was eigenlijk niet echt heel fijn. Gelukkig was het heel erg dichtbij. Daarna moest ik naar boven en kon ik het inchecken. En vervolgens had je ook, nou, safety en security heb ik nog niet heel erg gezien hier. En dat, uh.. Ik weet niet waardoor dat komt. Ik voel me wel veilig. Het voelt het allemaal open, licht mooi, leuke kerstlichtjes. Oh, ik moet natuurlijk nog door de paspoortcontrole. Oh nee, ik ben gate 36. Ik ben er. Ik ben waar ik moet zijn. Denk ik? Ik ben waar ik moet zijn, maar het is nog geen tijd om te boarden. Er is nog een andere vlucht hier. In de app staat ook wanneer de bag drop closes. Nou, ik ben er, denk ik. Dus je staat nog wel een andere vlucht. Oh, ik ben er nog niet, ik moet nog iets meer daar lopen, oeps. Ik was er nog niet. Ik moet nog iets meer doorlopen. En daarna ben ik er. Dus het is wel een fijne loop omgeving, je kan overal zitten. Althans, heel veel zitplaatsen langs het looppad. De luchtkwaliteit goed is niet koud, niet warm, goed ademhalen. Ik heb nog nu niet echt facilities for children gezien of prayer rooms. Wel toiletten en ook heel veel special services dingen, dus dat is ook fijn. Commercial services zijn er dus ook heel veel. ATM hebben we nog niet gezien. Farmacie ook niet. Nou, ik moet nog wel ver naar achter lopen voor de gate, maar super makkelijk te begrijpen. Het is schoon. Er is wel wat verbouwing.
1 december, 15:03:26, rec00009 3.WAV, Spreker 1:
Ja mijn ervaring is best wel positief. Het was heel makkelijk. Ook fijn dat je je bagage in de bus gewoon daaronder kon doen. Het was niet druk. We konden eerder weg, dus ik kwam eerder aan, was perfect. Ik loopt nu nog steeds.
1 december, 15:03:43, rec00009 3.WAV, Spreker 1:
Oh, is dat nu ook heel leuk. Een bord, dan weet ik dat ik goed loop. Staat mijn Amsterdam op 36 a. Nou, perfect, het is wel eventjes lopen, maar er zijn wel veel special service dingen. Ik weet niet of dat ook vanaf de bus al kan. Want dat is misschien wel een beetje onhandig. Nou leuke kerstverlichting boven de gates, ziet er gezellig uit.
1 december, 15:04:14, rec00009 3.WAV, Spreker 1:
Wat vooral fijn dat die mensen dan behulpzaam zijn, ook al is er dan zo een check in desk, zelf check in desk of zelf package link desk dat ze dan gelijk komen om je te helpen. Dus dat betekent dat genoeg personeel is. Maar ik had ook naar de priority kunnen gaan, maar die was een beetje daarachter kon ik niet goed vinden meteen en er was heel veel ruimte bij de normale, dus ik ging gewoon door de normale. Oke. Ik loop nog steeds, is wel eventjes ver lopen. Er zijn ook geen banden waar ik kan lopen. En nog steeds veel zitplek. Ik zie ook iemand slapen. Ik zie veel het toilet plekken. Ben wel nog steeds aan het lopen. Ik zie 36a staan, ben er bijna. Wat een rustgevend Airport, rustig. Volgens mij is het

ook niet heel groot. Of het voelt niet zo. Ja, Ik ben er. Bij mijn eindstation, dus dat was het. Voor nu, ga even naar het toilet en dan kom ik hier weer terug. Het is 3 uur 0 4. En ik heb nog 45 minuten om te boarden, tot de boarding opengaat. Dus dat was heel, heel kort. Was wel even lang lopen, Maar het viel allemaal wel mee. Dus dat was kom ik later misschien nog even terug. Kijken of ik priority boarding heb, maar dit was het voor nu.
1 december, 15:08:00, rec00010 3.WAV, Spreker 1:
Oké, ik ben dus even naar het toilet, maar het toilet heeft dus rustgevende geluiden, want het heeft vogelgeluidjes. En, dat is wel grappig.
1 december, 15:50:00, rec00011 3.WAV, Spreker 1:
Ik ging dus net even wat koffie halen en wat eten en dat is best wel ver van de gate waar we nu zijn. Ik moest best wel veel doorlopen. Maar het was wel heel kwalitatief heel goed. Alles is kwalitatief best wel hoog. Het is schoon, goeie services, goede integratie. Ik kreeg echt hoge kwaliteit van deze, van dit vliegveld. Het is allemaal heel goed geregeld. Innovatief qua security van de bus hoefde je, maar even te lopen. Wat door de sneeuw, niet de, niet het beste was als je echt veel koffers hebt. Maar het was wel te doen. Verder de security priority services moeilijk te vinden, maar de andere service desks waren ook al best wel toegankelijk en niet heel druk. De borden waren duidelijk. Het eerste wat je ziet, borden, en dan weet je waar je heen moet. Als in informatie, real time information borden, en dan het bord met waar je heen moest. Dat is het fijnst. Ja, het was dus wel ver lopen, maar het was wel een hele mooie omgeving. Aangezien er kerstlichtjes waren, mooie restaurants, mooie kledingwinkels. Dus dat was allemaal prima. Maar de gate waar ik specifiek zit was wel een beetje ver.
1 december, 15:52:00, rec00012 3.WAV, Spreker 1:
Verder heeft ook het filmpje heel erg geholpen in de bus om te weten wat je precies moest doen, als je iets moest doen waar je het moest doen, dat maakt het de reis heel veel makkelijker.
1 december, 15:53:00, rec00013 1.WAV, Spreker 1:
Verder is ook echt een FinnAir app supermakkelijk, ze laten echt zien waar je moet transferen, wat je moet doen, welke tijd, realtime updates, hoe lang nog tot de boarding, welke gate, welke seat, informatie staat eronder en je kan ook op de website verder zoeken, zeggen ze. Het is echt, uh, perfect. Mijn vlucht heeft wel 15 minuten vertraging. Ik vond het transfertijd ook echt ruim genoeg. Heel fijn. Nog tijd om eten te halen, alles, dus dat is best wel goed. En ja de busreis is natuurlijk wel lang voor hoe ver je reist, maar het was wel heel comfortabel, wifi, opladen. Mooie, mooie omgeving. Mooie route. Dus dat was wel allemaal top.
1 december, 16:24:00, rec00014 1.WAV, Spreker 1:
Ik ga nu borden. Maar ik mag niet door de priority heen.

FINDING THE PLATFORM WHERE THE BUS DEPARTS IS NOT POSSIBLE WITHOUT ASKING OTHERS

There is no service desk at the bus station
There are no signs which give information about where which bus departs
By asking a bus driver it became clear where the bus was departing
Another passenger also told me he had a hard time to find the right platform

So what: There is no service desk or something at the bus station.

So what: The other bus drivers knew where the bus was departing and

So what: There is no information about where which bus departs. In my

So what: There is no information

So what: Another passenger told me in a conversation that he had a hard

THE BUSSTATIONS ARE OUT IN THE OPEN; NOT VERY COMFORTABLE

The bus station is outside
There are no places to sit
There is also no WiFi
You have to take your luggage from the bus to the terminal. This walkway is outside

So what: The bus station is completely outside. It is quite cold. Around

So what: There are no places to sit.

So what: There is no wifi etc.

So what: The exit of the bus to the

So what: You have to take your

So what: The walking path outside

YOU CAN PUT YOUR BAGGAGE IN A SAFE COMPARTIMENT IN THE BUS

You can put your luggage in the bus
There is no one else who will get your luggage as only people from Finnair are on the bus

So what: I put my baggage

So what: You can put your baggage

So what: The driver checked the

So what: The bus was dedicated to

EXPECTATIONS OF THE JOURNEY ARE MANAGED BEFOREHAND

The steps of the proces are clearly explained in the app and in th

So what: The Finnair app is very

So what: The instruction video in

So what: The bus arrived 16

So what: In the bus there was a video

So what: The steps which are explained in the Finnair app are

CONVENIENT BUS TRIP

It was a nice route to look at
There was Wifi
The seats were comfortable

So what: The bus travel was longer than a train travel. However, it was

THE PRIORITY SERVICES WERE NOT EASY TO FIND BUT ALSO NOT NE

I had priority baggage drop-off and priority security
The priority service was hidden in the back
I missed the priority baggage service
The priority services were more crowded than the regular service

So what: There priority service was qu

So what: I realize I missed the priority

So what: There was a priority check-

So what: The baggage check-in was ve

So what: It was more busy at the

So what: There is no priority

e bus on the video

EEDED

s

uite hidden in the back.

baggage check-in. The first thing I

ery convenient. There was a lot of

THE ENVIRONMENT IS CALM AND HIGH-QUALITY

There are a lot of (high quality) commercial services
There is no audio information
There is not a lot of security around the airport
The drop off and checks are of high quality
There is a lot of light in the area
They have Christmas lights
The air quality and temperature are good
There are a lot of toilets (including bird noises)
There are a lot of personnel to help you
There are a lot of places to sit
The airport is clean
Communication is in multiple languages

So what: There are a lot of eateries and restaurants.

So what: There is no audio information.

So what: There is not a lot of security. Although I feel very safe due to

So what: Inside the air quality and temperature is good. It is clean.

So what: There are a lot of toilets. Also a lot of spots to ask for special

So what: There are a lot of places to sit while walking.

So what: The baggage check-in was very convenient. There was a lot of

So what: There is special assistance close to the baggage check in.

So what: The commercial services at the airport feel of high quality due to its apperrance, cleanliness, help

So what: The toilet has calming bird

So what: The help offered at the baggage self check-in is highly

So what: It is a very calming airport.

So what: The language used is Finnish, Chinese and English

So what: The security check was

So what: After the security there are

So what: There is some

CLEAR AND SIMPLE SIGNAGE: ONLY ONE WAY TO GO

There are big signs which show where to go
There is only one sign when exiting the bus, to go the airport
After walking there is only one way to go
The signs give real time information on gate and destination

So what: When up the elevator, there is a big sign with departures.

So what: When exiting the bus the

So what: After walking there is only

So what: I know that I have to go to the departures.

So what: As the first and only thing

So what: There is real time information on the screens.

So what: There is a sign with real

Key insights of the transfer at CDG

Insights are after investigating and analyzing the transfer experience. An overview of this can be found in Appendix F, G, H and I.

A check-in at the train station is uncomfortable
I was not able to obtain a boarding pass before the trip. The boarding pass is obtained at the train station. For this, you have to go to the service desk. As I had to pick up my boarding pass at the train station I arrived earlier at the station. This time felt wasted. In addition, spending as little time as possible at the station is preferred because the presence of so many homeless people makes the area uneasy.

Having a long walkway towards the terminal is inconvenient
Having traveled there myself, I can tell that the route toward the terminal felt rather lengthy. It took me 14 minutes from the train to the security check.

Having a long and uninspiring route makes the walk feel even longer
The walkway was straight ahead. According to my observations, the area was quite chilly and looked abandoned. There wasn't much to see nearby, e.g. shops or restaurants. There is also no (real-time) time indication regarding the plane or the walking time. These factors led to the perception that walking was longer.

Bad communication of extra services creates more confusion than the convenience that the extra services are supposed to give you
You can check in your luggage at the Brussel-South train station. Before the trip, these services' inclusion was unclear. This led to some confusion and hesitation (i.e. if everything would go well) to checking the baggage in at the train station.

A baggage check-in at the train station creates a level of convenience
It was practical to not bring your luggage into the train and have it with you during the transfer. Due to this, the transfer was quite convenient as the only thing that had to be done there was going through a security check.

A clear transfer is created by beginning with general directions to the airport and moving on to more detailed information about the flights once the airport has been located
The information at the transfer starts briefly. The first icons you see are of different modalities. The further you walk toward those icons, the more detailed it gets. This is why it was very easy to understand at the airport.

Figure 6.4: Long walkway towards airport

Figure 6.5: Service personnel loading checked-in baggage

Figure 6.6: General signage at trian exit in CDG

Insights are after investigating and analyzing the transfer experience. An overview of this can be found in Appendix J, K, L and M.

Lacking communication on the included services creates a lot of confusion

Due to the timing of the application about the baggage drop-off, it looked like you had the opportunity to drop off your baggage at the train station (see Figure 7.2). I discovered that this is not possible after speaking with the DB help desk at the train station.

Quicker and more convenient journey with an online boarding pass

In my experience, it was convenient that I did not have to check in at a service desk anymore. Due to the online boarding pass, I only had to look for the train platform.

The AiRail Terminal is inflexible and therefore a liability

The AiRail terminal was out of service which led to me having to walk a very long way toward the "normal" baggage check-in. After the baggage check-in, there were still signs pointing to the AiRail Terminal, which confused me because I assumed I was meant to follow them. I soon understood that I had to let go of the signs as they were only sending me back to the same location. When I let go of following the AiRail signage, I found out later that I missed the AiRail fast lanes.

Building an AiRail terminal would mean that for every new modality a new terminal has to be built. Building (a static) infrastructure for a modality that may even become obsolete in ten to thirty years is not a strategic move for airports.

Figure 7.4: Signage to the AiRail terminal
Figure 7.5: The baggage check-in at the (out of service)

Figure 7.6: Signage after regular baggage check-in leading back at the AiRail terminal

Insights are gained after the raw data is put in statement cards and clustered. The clusters can be found in Appendix N.

Time spent at the bus station should be as little as possible
The Turku bus station is not very comfortable. Since they are out in the open, they are chilly and feel unsafe.

Quicker and more convenient journey with an online boarding pass
In my personal experience, it felt convenient that I already had my boarding pass. This led to me arriving at the bus station +-15 minutes before the bus's departure.
As a passenger, I don't consider the time spent at the transfer as wasted because it feels like something you can't control
It is up to you as a passenger to decide how early you need to get to the bus stop. You get the impression that you need to arrive earlier when you have to check in at the bus station since you might have to wait in line, etc. When you already have your boarding pass you can cut down on this time since you only need to find the bus platform.

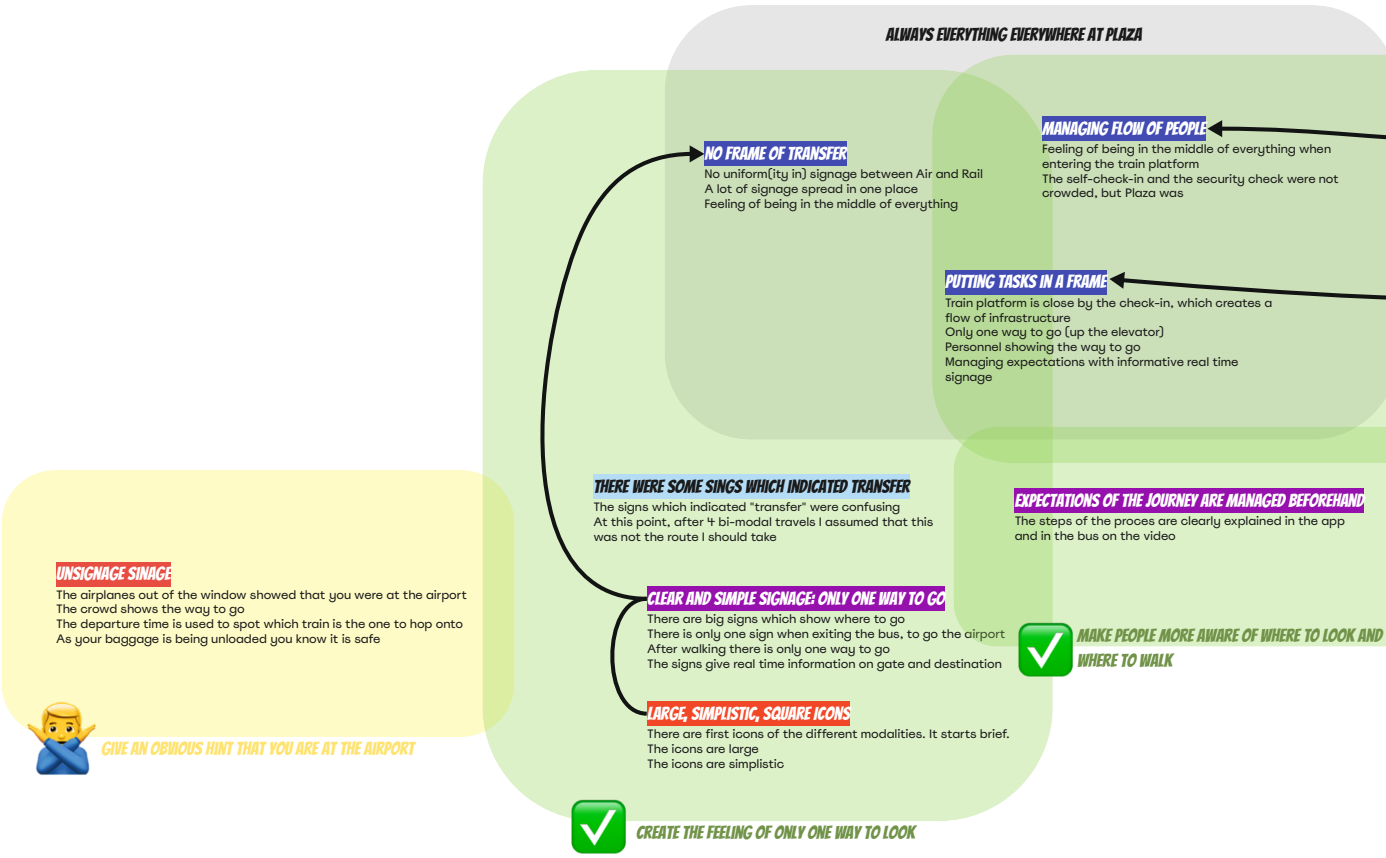
Expectations of the transfer are managed due to displaying a video in the first mode of transportation
Close to the end of the bus ride a video was shown to explain which steps you had to follow at the airport. This gave a certain focus to the journey and made it more confident.

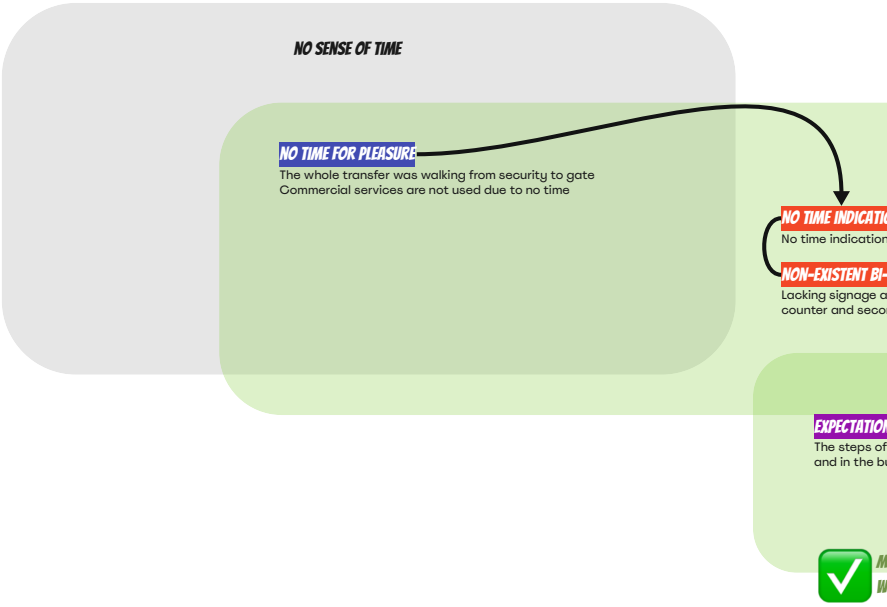
The application was a leading travel buddy as it was explaining every step of the journey
The app was guiding me during this journey. The Finnair app provides all information you needed in a user-friendly way. Each step of the journey is broken down into separate screens. This made the journey very manageable.

Figure 8.4: Bus at Turku bus station

Figure 8.5: Instruction video in bus

Figure 8.6: Walkway to Helsinki Airport from bus stop


ALWAYS EVERYTHING EVERYWHERE AT PLAZA
MANAGING FLOW OF PEOPLE
Feeling of being in the middle of everything when entering the train platform
The self-check-in and the security check were not crowded, but Plaza was
NO FRAME OF TRANSFER
No uniform(ity in) signage between Air and Rail
A lot of signage spread in one place
Feeling of being in the middle of everything
PUTTING TASKS IN A FRAME
Train platform is close by the check-in, which creates a flow of infrastructure
Only one way to go (up the elevator)
Personnel showing the way to go
Managing expectations with informative real time signage
THERE WERE SOME SINGS WHICH INDICATED TRANSFER
The signs which indicated "transfer" were confusing
At this point, after 4 bi-modal travels I assumed that this was not the route I should take
EXPECTATIONS OF THE JOURNEY ARE MANAGED BEFOREHAND
The steps of the proces are clearly explained in the app and in the bus on the video
UNSIGNAGE SINAGE
The airplanes out of the window showed that you were at the airport
The crowd shows the way to go
The departure time is used to spot which train is the one to hop onto
As your baggage is being unloaded you know it is safe
CLEAR AND SIMPLE SIGNAGE: ONLY ONE WAY TO GO
There are big signs which show where to go
There is only one sign when exiting the bus, to go the airport
After walking there is only one way to go
The signs give real time information on gate and destination
MAKE PEOPLE MORE AWARE OF WHERE TO LOOK AND WHERE TO WALK
LARGE, SIMPLISTIC, SQUARE ICONS
There are first icons of the different modalities. It starts brief.
The icons are large
The icons are simplistic
GIVE AN OBVIOUS HINT THAT YOU ARE AT THE AIRPORT
CREATE THE FEELING OF ONLY ONE WAY TO LOOK


NO SENSE OF TIME
NO TIME FOR PLEASURE
The whole transfer was walking from security to gate
Commercial services are not used due to no time
NO TIME INDICATI
No time indication
NON-EXISTENT BI-
Lacking signage a
counter and seco
EXPECTATION
The steps of
and in the bu

✅ CREATE THE FEELING OF ONLY ONE WAY TO WALK

SIMPLE LAYOUT TO FIND THE TRAIN AND AIRPORT: ONLY ONE WAY TO WALK

Everything is in a straight line at the train station
There is only one way to go after exiting the train

SIMPLE LAYOUT AT THE BUS STATION

Everything is in a straight line at the bus station
Around the bus station are shops and a parking lot

TASKS ARE CLOSEBY, SIMPLE AND QUICK

The bus stop is close to the terminal
There is a baggage self-check in and after that immediately the security check
The baggage self-check in is spacious and therefore it is really quick
When help is needed there is enough personnel to help

FAR WALK TO GET TO THE NEXT STEP: BAGGAGE LABEL > BAGGAGE > SECURITY CHECK

It is quite a walk
Especially because of the confusement on the way

AT THE AIRAIL TERMINAL, THE OPERATION OF THE BAGGAGE BELT AND CHECK-IN SERVICES IS A MAJOR LIABILITY.

The baggage band is defect at the AiRail service

MAKE A TERMINAL DEDICATED TO PASSENGERS WHO ARE TRAVELLNG BI-MODAL

MAKE SECURITY AND CHECK-IN CLOSE BY THE PLATFORM.

✅ CREATE REAL TIME INFORMATION WHEN LEAVING TRAIN

ON

of plane departure

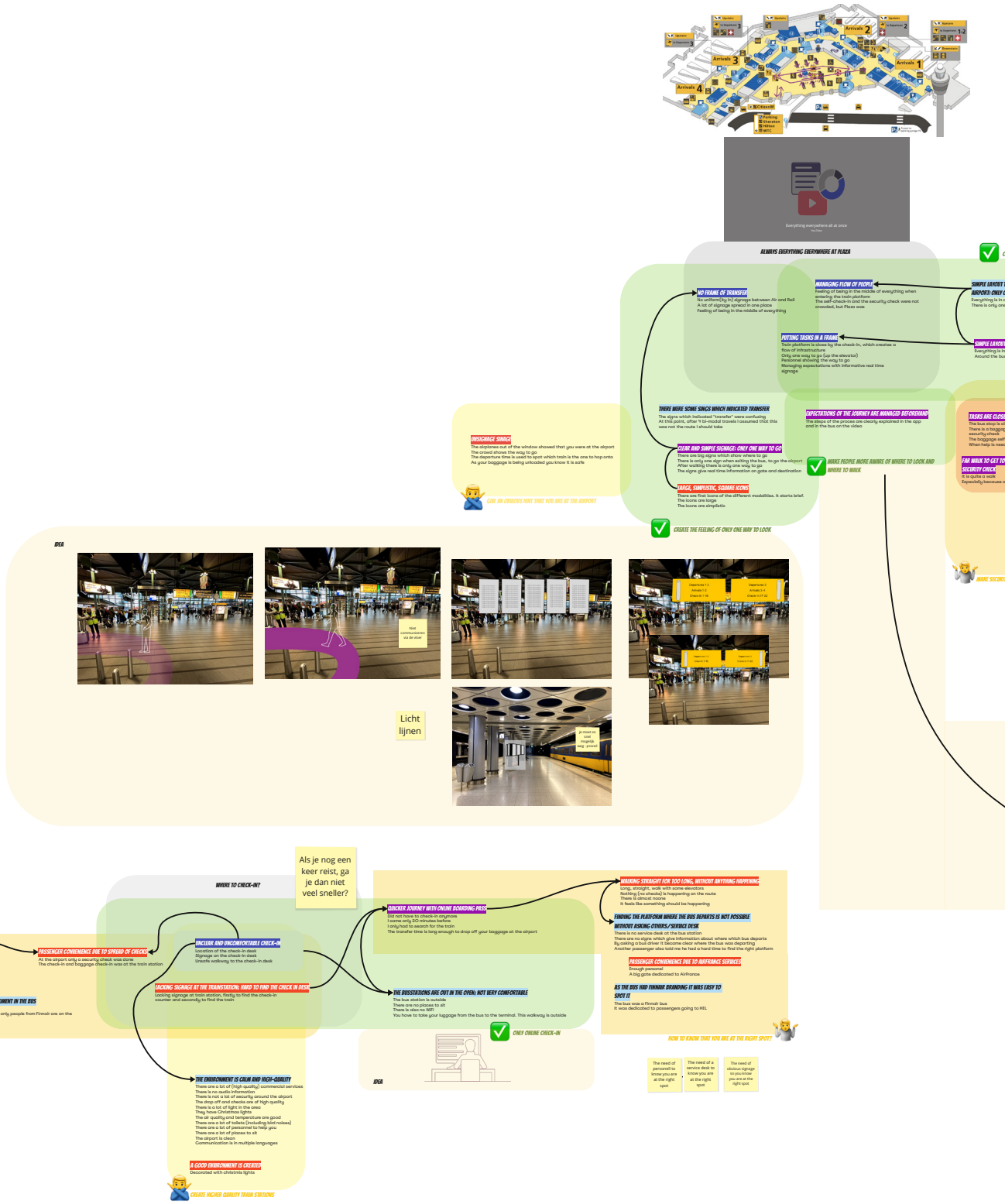
-MODAL JOURNEY: LACKING SIGNAGE AT TRAIN STATION

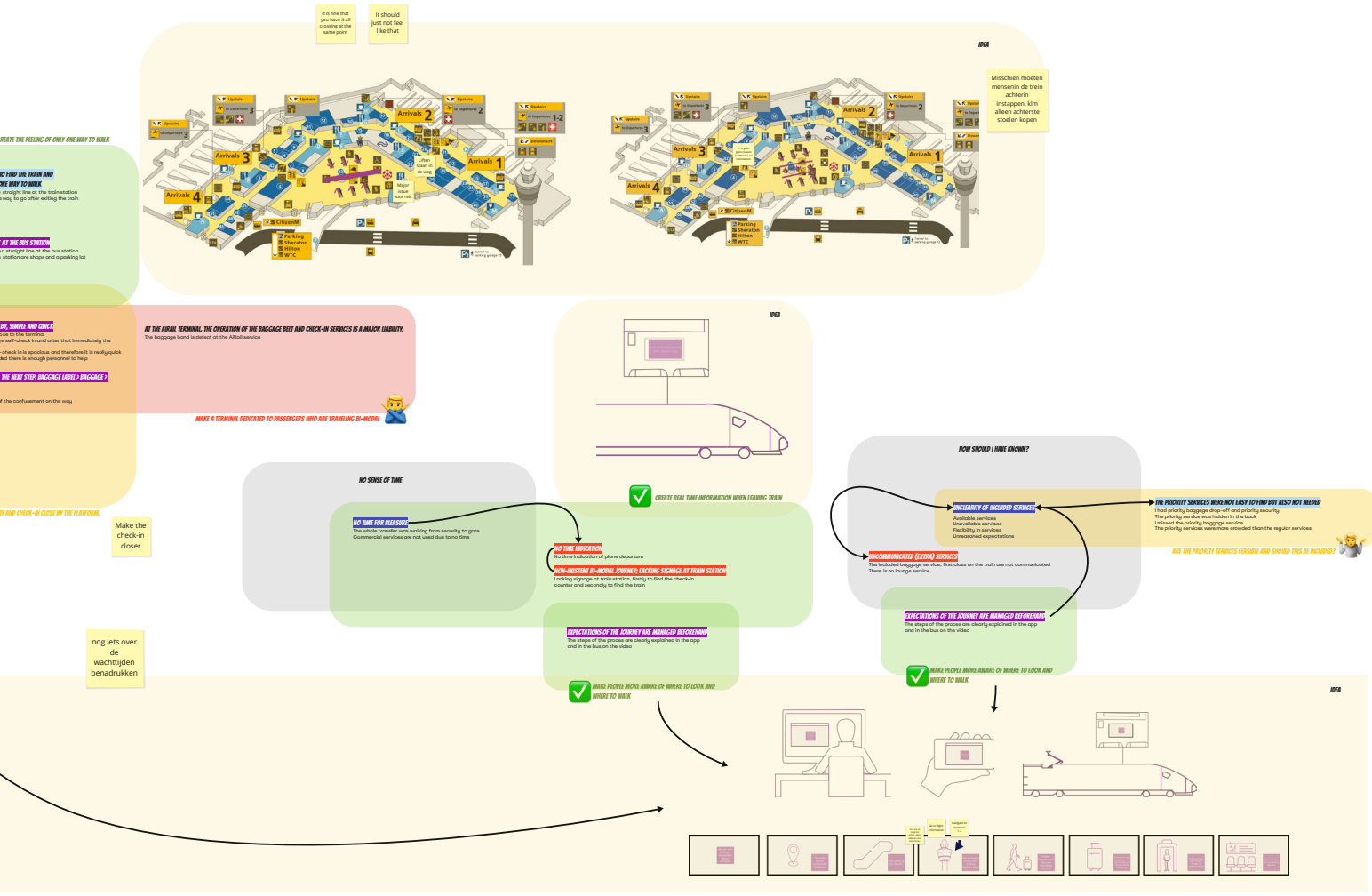
t train station, firstly to find the check-in
ndly to find the train

NS OF THE JOURNEY ARE MANAGED BEFOREHAND

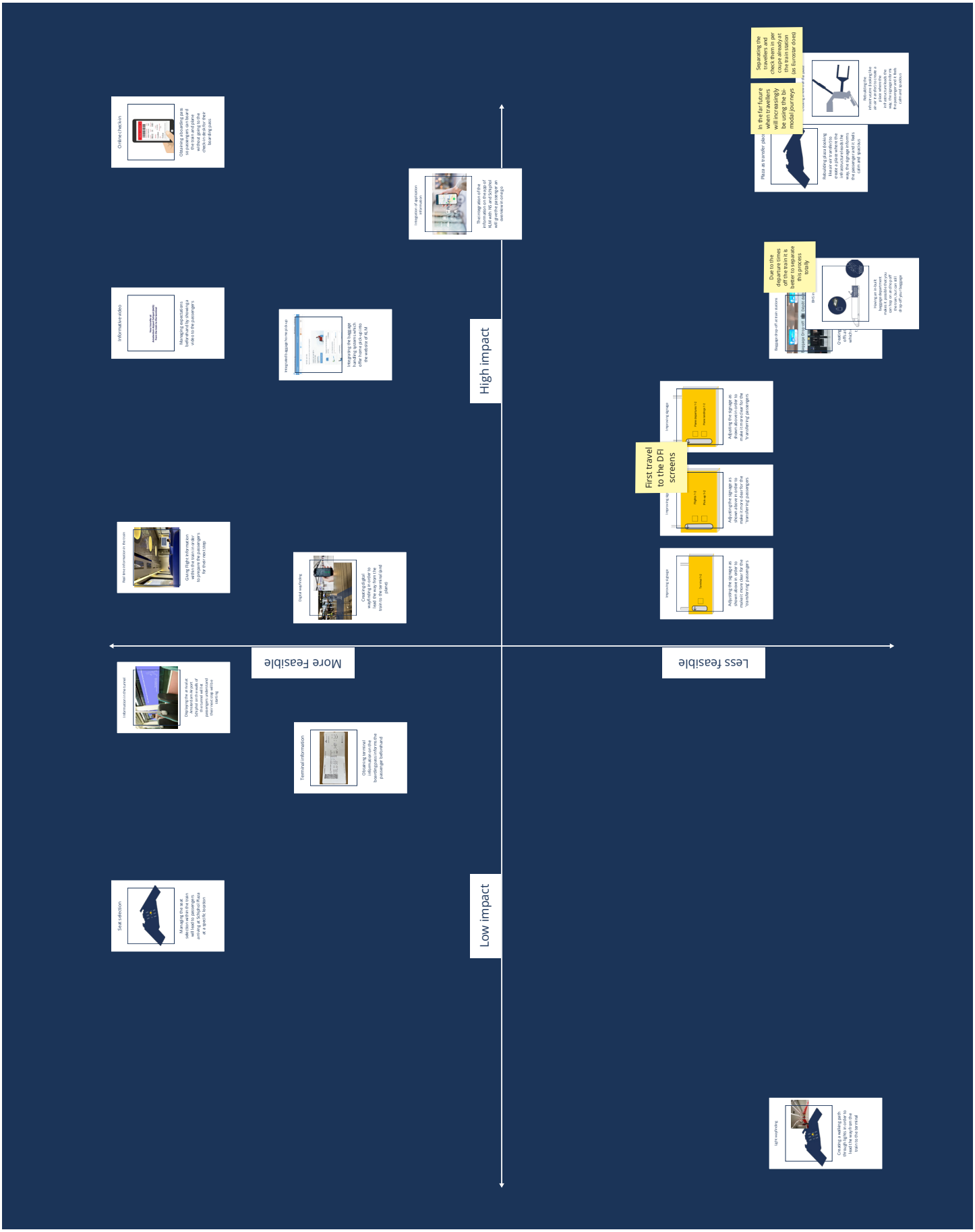
the proces are clearly explained in the app
us on the video

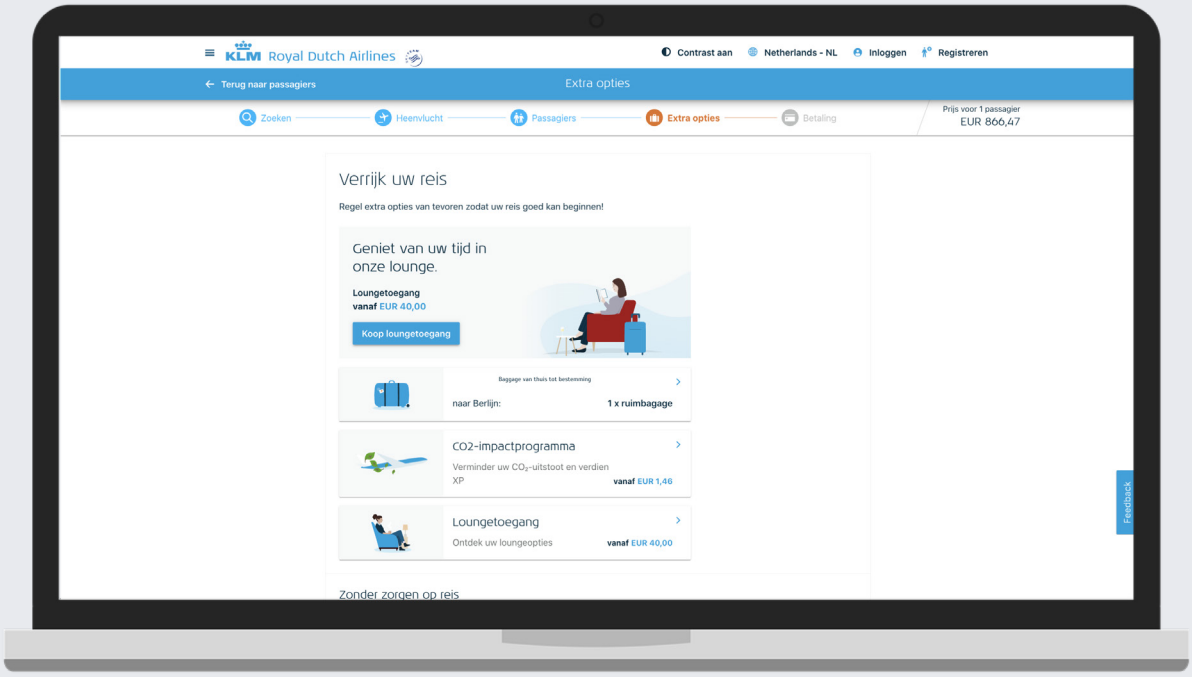
AKE PEOPLE MORE AWARE OF WHERE TO LOOK AND
HERE TO WALK


Arrivals 1
Arrivals 2
Arrivals 3
Arrivals 4
Everything everywhere all at once
ALWAYS EVERYTHING EVERYWHERE AT PLAZA
NO FRAME OF TRANSFER
No uniform/by no signage between Air and Rail
A lot of signage spread in one place
Feeling of being in the middle of everything
MANAGING FLOW OF PEOPLE
Feeling of being in the middle of everything when entering the train platform
The self-check-in and the security check were not crowded, but Plaza was
PUTTING TASKS IN A FRAME
Train platform is close by the check-in, which creates a flow of infrastructure
Only one way to go (up the elevator)
Personnel showing the way to go
Managing expectations with informative real time signage
THERE WERE SOME SINGS WHICH INDICATED TRANSFER
The signs which indicated "transfer" were confusing
At this point, after 9 bi-modal travels I assumed that this was not the route I should take
EXPECTATIONS OF THE JOURNEY ARE MANAGED BEFOREHAND
The steps of the process are clearly explained in the app and in the bus on the video
UNSIGNAGE SINAGE
The airplanes out of the window showed that you were at the airport
The crowd shows the way to go
The departure time is used to spot which train is the one to hop onto
As your baggage is being unloaded you know it is safe
CLEAR AND SIMPLE SIGNAGE: ONLY ONE WAY TO GO
There are big signs which show where to go
There is only one sign when exiting the bus, to go the airport
After walking there is only one way to go
The signs give real time information on gate and destination
LARGE, SIMPLISTIC, SQUARE ICONS
There are first icons of the different modalities. It starts brief.
The icons are large
The icons are simplistic
GIVE AN OBVIOUS HINT THAT YOU ARE AT THE AIRPORT
MAKE PEOPLE MORE AWARE OF WHERE TO LOOK AND WHERE TO WALK
CREATE THE FEELING OF ONLY ONE WAY TO LOOK
IDEA
Licht lijnen
Als je nog een keer reist, ga je dan niet veel sneller?
WHERE TO CHECK-IN?
PASSENGER CONVENIENCE DUE TO SPREAD OF CHECKS
At the airport only a security check was done
The check-in and baggage check-in was at the train station
YOU CAN PUT YOUR BAGGAGE IN A SAFE COMPARTIMENT IN THE BUS
You can put your luggage in the bus
There is no one else who will get your luggage as only people from Finnair are on the bus
MAKE THE BAGGAGE TRANSPORT CONVENIENT
UNCLEAR AND UNCOMFORTABLE CHECK-IN
Location of the check-in desk
Signage on the check-in desk
Unsafe walkway to the check-in desk
LACKING SIGNAGE AT THE TRANSITATION, HARD TO FIND THE CHECK IN DESK
Lacking signage at train station, finally to find the check-in counter and secondly to find the train
THE ENVIRONMENT IS CALM AND HIGH-QUALITY
There are a lot of (high quality) commercial services
There is no audio information
There is not a lot of security around the airport
The drop off and checks are of high quality
There is a lot of light in the area
They have Christmas lights
The air quality and temperature are good
There are a lot of toilets (including bird noises)
There are a lot of personnel to help you
There are a lot of places to sit
The airport is clean
Communication is in multiple languages
A GOOD ENVIRONMENT IS CREATED
Decorated with christmis lights
CREATE HIGHER QUALITY TRAIN STATIONS
Baggage drop off possibility?
Special services to carry baggage to train?
Baggage compartments on the train
Home pick up?
QUICKER JOURNEY WITH ONLINE BOARDING PASS
Did not have to check-in anymore
I came only 20 minutes before
I only had to search for the train
The transfer time is long enough to drop off your baggage at the airport
THE BUSSTATIONS ARE OUT IN THE OPEN; NOT VERY COMFORTABLE
The bus station is outside
There are no places to sit
There is also no WIFI
You have to take your luggage from the bus to the terminal. This walkway is outside
ONEY ONLINE CHECK-IN
IDEA
WALKING STRAIGHT FOR TOO LONG, WITHOUT ANYTHING HAPPENING
Long, straight, walk with some elevators
Nothing (no checks) is happening on the route
There is almost noone
It feels like something should be happening
FINDING THE PLATFORM WHERE THE BUS DEPARTS IS NOT POSSIBLE WITHOUT ASKING OTHERS/SERVICE DESK
There is no service desk at the bus station
There are no signs which give information about where which bus departs
By asking a bus driver it became clear where the bus was departing
Another passenger also told me he had a hard time to find the right platform
PASSENGER CONVENIENCE DUE TO AIRFRANCE SERVICES
Enough personel
A big gate dedicated to AirFrance
AS THE BUS HAD FINNAIR BRANDING IT WAS EASY TO SPOT IT
The bus was a Finnair bus
It was dedicated to passengers going to HEL
HOW TO KNOW THAT YOU ARE AT THE RIGHT SPOT?
The need of personnel to know you are at the right spot
The need of a service desk to know you are at the right spot
The need of obvious signage to you know you are at the right spot


It is fine that you have it all crossing at the same point
It should just not feel like that
IDEA
Misschien moeten mensenin de trein achterin instappen, klm alleen achterste stoelen kopen
Arrivals 1
Arrivals 2
Arrivals 3
Arrivals 4
CitizenM
Parking
Sheraton
Hilton
WTC
REATE THE FEELING OF ONLY ONE WAY TO WALK
D FIND THE TRAIN AND
NE WAY TO WALK
AT THE BUS STATION
AT THE AIRAIL TERMINAL, THE OPERATION OF THE BAGGAGE BELT AND CHECK-IN SERVICES IS A MAJOR LIABILITY.
The baggage band is defect at the ARail service
MAKE A TERMINAL DEDICATED TO PASSENGERS WHO ARE TRAVELING BI-MODAL
IDEA
CREATE REAL TIME INFORMATION WHEN LEAVING TRAIN
NO SENSE OF TIME
NO TIME FOR PLEASURE
The whole transfer was walking from security to gate
Commercial services are not used due to no time
NO TIME INDICATION
No time indication of plane departure
NON-EXISTENT BI-MODAL JOURNEY, LACKING SIGNAGE AT TRAIN STATION
Lacking signage at train station, finally to find the check-in counter and secondly to find the train
EXPECTATIONS OF THE JOURNEY ARE MANAGED BEFOREHAND
The steps of the proces are clearly explained in the app and in the bus on the video
MAKE PEOPLE MORE AWARE OF WHERE TO LOOK AND WHERE TO WALK
HOW SHOULD I MAKE KNOWN?
UNCLEARITY OF INCLUDED SERVICES
Available services
Unavailable services
Flexibility in services
Unreasoned expectations
THE PRIORITY SERVICES WERE NOT EASY TO FIND BUT ALSO NOT NEEDED
I had priority baggage drop-off and priority security
The priority service was hidden in the back
I missed the priority baggage service
The priority services were more crowded than the regular services
ARE THE PRIORITY SERVICES FEASIBLE AND SHOULD THIS BE INCLUDED?
UNCOMMUNICATED (EXTRA) SERVICES
The included baggage service, first class on the train are not communicated
There is no lounge service
EXPECTATIONS OF THE JOURNEY ARE MANAGED BEFOREHAND
The steps of the proces are clearly explained in the app and in the bus on the video
MAKE PEOPLE MORE AWARE OF WHERE TO LOOK AND WHERE TO WALK
Make the check-in closer
nog iets over de wachttijden benadrukken
IDEA

One of the boards of the concept evaluation sessions





X.1 Introduction

This research gives insight into luggage services during a bi-modal journey. At one of the travels (CDG), there was a luggage service where the passenger could drop their luggage at the train station. My personal experience showed that it was practical to not bring your luggage into the train and have it with you during the transfer. It made the transfer more seamless as the only thing that had to be done there was going through a security check. However, the check-in at Brussel-Midi train station is uncomfortable. Although it was easy to find due to the previous experience, it is still not a pleasant environment to be in (as described in Chapters 3 and 6). Due to this, I propose giving passengers the option of home pick-up services.

X.2 The purpose

The passenger is seeking convenience. This convenience was not made possible by checking your luggage at the train station because finding the check-in desk takes away from the allure of bi-modal travel, where you can hop on and hop off the short-haul modality. This idea offers the chance to develop convenience.

X.3 Characteristics

Airlines should offer this service. Making this service optional for users will appeal to those who view it as a barrier.

X.4 Implementation

These services are already under development (like Airportr). Airlines should collaborate with these businesses.

References

A

AirFrance. (n.d.). Corporate. Retrieved November 16, 2022, from https://corporate.airfrance.com/en/company

AirFrance. (n.d.). Train + Air, or intermodality according to Air France. AirFrance. Retrieved November 2, 2022, from https://wwws.airfrance.be/information/prepare/voyages-combines-avion-train#bruxelles

Austrian. (n.d.). AlRail Rail and Fly. Retrieved November 2, 2022, from https://www.austrian.com/it/en/airail-and-fly

Amsterdam.info. (n.d.). Amsterdam Airport Schiphol. Retrieved November 2, 2022, from https://www.amsterdam.info/airport/

B

Bachelor, B. (n.d.). Why one of Europe's top airports has become a "crazy mess". CNN. Retrieved November 2, 2022, from https://edition.cnn.com/travel/article/amsterdam-schiphol-airport-chaos/index.html

Business Traveller. (2021, 23 june). Air France boosts rail-air services to and from Paris airports. Retrieved November 2, 2022, from https://www.businesstraveller.com/business-travel/2021/06/23/air-france-boosts-rail-air-services-to-and-from-paris-airports/

C

Caswell, M. (2021, 23 june). Air France boosts rail-air services to and from Paris airports –. Business Traveller. https://www.businesstraveller.com/business-travel/2021/06/23/air-france-boosts-rail-air-services-to-and-from-paris-airports/

E

European Commission. (2011). Roadmap to a single European transport area—Toward a competitive and resource efficient transport system.

Eurostar. (n.d.). Train to London - Brussels to London. Retrieved November 2, 2022, from https://www.eurostar.com/uk-en/train/belgium/london-to-brussels

F

Finnair. (2022, September 19). Flight and bus connections. Retrieved November 2, 2022, from https://www.finnair.com/gb-en/flight-and-bus-connections

G

Geerts, E. (2021, May 25). Thalys krijgt 120 miljoen financiering van Europese banken. SpoorPro.nl. Retrieved November 2, 2022, from https://www.spoorpro.nl/management/2021/05/25/thalys-krijgt-120-miljoen-financiering-van-europese-banken/?gdpr=accept

Great Western Railway. (n.d.). Heathrow Express Integrated Ticket | Trains to Heathrow. Retrieved November 2, 2022, from https://www.gwr.com/travel-information/travel-connections/gwr-air

I

Istanbul Airport. (n.d.). Intercity Transportation. Retrieved November 2, 2022, from https://www.istairport.com/en/passenger/transport/airport-transfers/intercity-transportation?locale=en

K

KLM Royal Dutch Airlines. (n.d.). Comparably. Retrieved November 2, 2022, from https://www.comparably.com/companies/klm-royal-dutch

KLM Royal Dutch Airlines. (2022, July 18). KLM and Thalys launch trial for Amsterdam-Brussels transfer passengers. Retrieved November 2, 2022, from https://news.klm.com/klm-and-thalys-launch-trial-for-amsterdam-brussels-transfer-passengers/

Kylie, N. (2022, October). Which European Airlines Have Partnerships With Train Operating Companies? Simple Flying. Retrieved November 2, 2022, from https://simpleflying.com/european-airlines-train-operating-companies-partnerships/

L

Lufthansa. (n.d.). Convenient travel to your flight with transfer guarantee.Retrieved November 2, 2022, from https://www.lufthansa.com/de/en/lufthansa-express-rail

M

Madrid Barajas International Airport. (n.d.) Public transportation bus from/to Madrid Barajas International Airport. Retrieved November 2, 2022, from https://www.aeropuertomadrid-barajas.com/transportation/madrid-airport-bybus.html

Munich Airport. (n.d.) Public transport. Retrieved November 2, 2022, from https://www.munich-airport.com/public-transport-260822

S

SWISS. (n.d.) Air Rail. Retrieved November 2, 2022, from https://www.swiss.com/us/en/book-and-manage/partner-offers/swiss-airrail

V

VR.fi. (n.d.). Get to the airport by train. Retrieved November 2, 2022, from https://www.vr.fi/en/railway-stations-and-routes/get-to-the-airport-by-train

W

Wong, K. U. T. (2022, October 12). From plane to train: Delta's expands Air+Rail program offering seamless travel to 20 European cities. USA TODAY. Retrieved November 16, 2022, from https://eu.usatoday.com/story/travel/airline-news/2022/10/11/deltas-air-rail-program-europe/10469074002/