

## TILGÆNGELIGHED FØR OG UNDER REJSEN

af Mogens Kjøller, HT

Manglende viden og negativ holdning er væsentlige årsager til, at mange ikke bruger den kollektive trafik. De vælger andre måder at transportere sig på.

40 trafikselskaber er i et UITP-projekt nået frem til, at der kan gøres noget ved det.. Hvis man tilføjer viden og måske endda får tvivlerne til at prøve den kollektive transport, giver det gode resultater. Det forudsætter naturligvis at basisproduktet er i orden, så fordommene nedbrydes.

Arbejdet med at overbevise tvivlerne skal udføres af mange i forening, men hovedsagelig er det markedsføring og kundeservice, der skal trække store dele af slæbet.

Markedsføringen skal få tvivlerne til at tro på, at det er værd at forsøge. Kundeservice skal med sine aktiviteter kvalificere tilgængeligheden før og under rejsen.

Det er forskellige behov, der afgør, hvad der betragtes som tilgængelighed før og under rejsen, men helt adskilles kan behovene ikke.

Den, der for første gang prøver den kollektive trafik, har primært behov for, forud for rejsen, nemt at finde ud af, hvordan man kommer fra A til B. Efterfølgende er der behov for tryghed i form af at blive bekræftet i, at rejsen afvikles som planlagt.

Den, der dagligt benytter den kollektive trafik, f.eks. til og fra sit arbejde, kender sin rejsevej. Her er det primære behov at få information om forhold eller driftsforstyrrelser, der forhindrer at den sædvanlige rejse kan gennemføres.

Der skal for begge grupperes vedkommende dækkes behov FØR og UNDER rejsen.

Mulighederne for at dække disse behov er mange. Rigtig mange. I en tid hvor IT udvikler sig med rivende hast, er det ikke et spørgsmål om at finde muligheder nok, det er nærmere et spørgsmål om begrænsningens kunst.

Leverandørerne af informationerne kan let lade sig gribe af de mange spændende muligheder.

Store forkromede projekter sættes i værk - mange gange uden forinden at konstatere, om løsningen vil dække kundebehov eller, om det i det hele taget er en løsning, som kunderne finder rigtig.

I iver efter at udnytte de sidste IT landvindinger ender mange projekter på så højt et stade at kun dem, der udvikler dem kan se et formål med dem.

**Kundernes behov er basale:**

**Fortæl mig hvordan jeg kommer fra A til B. Hjælp mig undervejs, så jeg er tryk ved rejsen.**

**Fortæl mig hvis der sker noget før eller under min rejse. Så bliver jeg i stand til at disponere.**

HT deltager i og har gennemført flere forskellige projekter for at skabe tilgængelighed før og under rejsen.

Det drejer sig bl.a. om:

Rejseplanlægger

BIS

PrioBus

Internet

men har herudover en række rutiner kørende daglig.

Vi skal om lidt følge Rikke.

Hendes situation vil bringe os igennem til de forskellige tiltag, som jeg efterfølgende vil kommentere. Jeg vil fortælle lidt om selve projektgennemførelsen og status, lidt om teknik og lidt om kundereaktioner, der hvor disse har været målt.

Lad os hilse på Rikke.

(VIDEOSEKVENNS)

Opfølgende kommentarer :

Kompleksiteten i den kollektive trafik er kendt af alle. Hvis ikke hjemmefra så måske når man er på ferie eller ude i andre sammenhænge.

Når vi kigger på kompleksiteten, skal vi ikke glemme hvad den mest naturlige hjælp er.

Når vi er på “Herrens Mark” vil vi gerne finde en, der kan hjælpe os. En vi kan spørge.

Det mest naturlige er chaufføren.

Stramme køretider, kortere pauser og tæt trafik, er faktorer der kan betyde, at nogle chauffører mangler overskud til at håndtere denne opgave som frontperson.

Andre skal have udviklet evnen.

Det kræver en uddannelse, der visualiserer hvor stor betydning chaufføren har, for at rejsen kan blive en succesoplevelse. Også en uddannelse, der giver chaufføren stor paratviden om bl.a. linier, zoner og priser samt en positiv holdning til at udnytte tiden effektivt med god service til følge.

Man taler om certificering af chauffører, der gennemgår og består et uddannelsesforløb.

Efter den menneskelige faktor, som er uundværlig, er der basisinformation i form af køreplaner, busser der er korrekt skiltet, stoppestedsskiltene der klart fortæller hvilke linier der kører, har information om hvorfra og hvortil og letforståelig information om afgangstider fra stoppestedet.

Basisinformationen og frontpersonalet er stadig uhyre vigtige elementer - selv i en IT-alder.

(VIDEOSEKVENNS)

Rikke kom trygt til sin onkel på grund af sin basisinformation.

Hun havde behov for at få lagt en nøjere plan for sine aktiviteter. Hun kunne have valgt at sætte sig grundigt ind i den tykke køreplan, men det kan være vanskeligt for begyndere.

Hun valgte at gøre brug af HTs Kundeservice for at få lagt en plan.

Det gik let og smertefrit. Det var hurtigt, og det var korrekt.

Arbejdet med at fremstille en elektronisk køreplan startede allerede i 1993 i regi af Bus- og togsamarbejdet med deltagelse af Trafikministeriet, Amtsrådsforeningen og de regionale trafikselskaber

Rejseplanlæggeren vil kunne anvendes på forskellige medier bl.a.

Diskette

CD-rom

Internet

Interaktivt TTV

Infostandere

De to første er statiske medier, de to sidste er dynamiske.

De statiske lider af samme problem som den almindelige køreplan. De vil ikke kunne ajourføres med løbende ændringer eller med højaktuelle driftsforstyrrelser.

For at skabe muligheden for en National Rejseplanlægger, kræver det at alle trafikselskaber har en brugbar datatrunktur samt et kvalificeret datagrundlag.

Det arbejdes der på at skabe.

P.t. er næste fase en Bus-/Togrejseplanlægger i hovedstadsområdet samt NT

Det vil blive en videreudvikling af den eksisterende version, som p.t. indkøres i HTs Kundeinformation. Den giver mulighed for at planlægge en rejse fra stoppested/station til stoppested/station.

Medio 98 forventes en adressebaseret version til internt brug i kundeservicefunktioner og på internettet.

Et stykke ud i fremtiden ser vi en rejseplanlægger, der er landsdækkende, kan udregne billigste rejsemåde og kan tage højde for både akutte og planlagte driftsforstyrrelser.

På nuværende tidspunkt vil man på Internettet kunne finde HTs store køreplan, hvilket naturligvis også giver mulighed for en form for rejseplanlægning.

(VIDEOSEKVENNS)

Rikke vovede sig ud på sin vidunderlige rejse med sin rejseplan som guide.

Rikke har flyttet sit informationsbehov fra tidsmæssigt at være FØR rejsen og dreje sig om PLANLÆGNING, til at være UNDER rejsen og dreje sig om tryghed for at kunne gennemføre planen og nå, det hun skal.

Under disse bestræbelser støder hun på det næste projekt, nemlig PrioBus samt et afsluttet projekt BIS (Businformationsystem).

PrioBus er et projekt, der gennemføres i samarbejde med Københavns Kommune og Trafikministeriet. Projektet startede i 94.

Projektet har flere formål :

- aktiv prioritering af busserne
- dynamisk information samt realtidsinformation til chaufførerne og til passagererne i bussen og ved stoppestederne.

Her skal fokuseres på den del, der direkte er medvirkende til at kunden får dækket sine behov UNDER rejsen.

På stoppestedet gives realtidsinformation om, hvornår bussen kommer. Der vil også kunne gives information om driftsforstyrrelser.

I bussen kan kunden hele tiden følge sin rejse. På et stort display fortælles, hvilken bus man er med, bussens destination, næste stoppested, hvilke skiftemuligheder der er, forventet ankomst til knudepunkter samt tidspunkt og aktuel zone.

Projektet er p.t. igang med en driftsprøve, og der forventes officiel indvielse i efteråret.

Derefter skal systemet afprøves et års tid med henblik på duelighed og måling af kundereaktioner.

Det andet projekt er afsluttet. Det hedder BIS.

Systemet leveres af Siemens og bygger på VICOSI, som er en standard software. (VEHICLE and INFRASTRUCTUR CONTROL and OPERATIONS SYSTEM - INFORMATION).

Systemet indgår i et informationskompleks bestående af 4 elektroniske tavler med statisk information (køreplansinformation) samt 4 informations- og oversigtstavler.

Projektet startede i foråret 95 (idefasen).

Der blev skrevet kontrakt i oktober 95.

Der var introduktion overfor kunderne i august 96, og systemet blev afleveret fra leverandøren til HT februar 97.

Internt blev projektet overdraget til drift i april 97

Den samlede pris ex moms blev ca. 4½ mio kr. Der blev brugt ca. 6000 mandetimer i interne ressourcer.

Projektet lærte os mange ting bl.a.

- Afklaring af internt commitment
- Leverandørstyring
- Kundernes behov afdækkes og inddrages tidligt.

Kunderne fortæller, at det er noget, de kan bruge (undersøgelsen i uddrag):

### **Holdning, kendskab og forståelse af elektroniske afgangsinformationstavler på Rådhuspladsen**

Der bliver taget godt imod HTs nye afgangsinformationstavler på Rådhuspladsen:

- De er lette at anvende.
- De elektroniske tal er lette at læse.

- Det er væsentligt, at der er mulighed for at få elektronisk information om busafgange.
- Det er en god ide, at HT opsætter lignende informationssystemer ved andre større trafiknudepunkter.
- Tre ud af fire vil benytte den elektroniske trafikinformation, når de tager bus fra Rådhuspladsen.
- Hver femte tror, at informationssystemet viser de aktuelle afgangstider uafhængigt af køreplanen.
- Ni ud af ti synes, det er en god ide, at afgangstavlerne viser både første og anden afgangstid.
- Praktiske tests viser at kunderne, hvis de kender bussens slutdestination, **alle nemt** kan orientere sig om først mulige afgang.

**Markedsafdelingens konklusion er, at det elektroniske afgangsinformationssystem på Rådhuspladsen er rigtigt udført, både hvad angår teknik og information.**

270.000 lysdioder viser de 17 dag- og 12 natlinier, som krydser Rådhuspladsen.

Med håndtering af ca. 3400 afgange i døgnet er systemet formodentlig det største på verdensplan.

Rikke er hjulpet godt på vej. Lad os se hvordan det videre går.

(VIDEOSEKVENNS)

Rikke har skiftet status og er blevet en vanebruger.

Hendes informationsbehov har ændret sig. Nu er det væsentligste ikke længere rejseplanlægningen, men om hun kan gennemføre rejsen, som hun plejer og nå frem rettidigt.

Rikke vil have besked om ting der påvirker hendes rejseplan.

Hun er ikke uforstående overfor at der sker ting som påvirker den kollektive trafik, men hun er uforstående overfor, at hun ikke får det at vide.

HT dækker behovet FØR rejsen, hvilket altså er i hjemmet, ved hjælp af Tekst TV, som løbende opdateres via en modemforbindelse samt samarbejde med lokalradiostationer, hovedsagelig Københavns Radio som sender meldinger hver ½ time. Den enkelte kan benytte det medie, der passer bedst.

Informationerne fra TTV overføres automatisk til Internettet, hvor man altså også kan få de aktuelle oplysninger.

Ikke ret langt ude i fremtiden vil det være muligt at abonnere på sin buslinie og få driftsforstyrrelser på netop denne linie, ind på sin mobiltelefon via SMS.

UNDER rejsen formidles driftsforstyrrelser via de etablerede elektroniske muligheder, som vi har omtalt, men også via BUSRADIO. Et tæt samarbejde med DSB gør, at eventuelle driftsforstyrrelser i togdriften kan udsendes over busradioen. Det betyder at den rejsende f.eks. ikke risikerer at stå af bussen for at erfare, at togdriften på det aktuelle tog er indstillet eller stærkt forsinket.

Det giver den rejsende frihed til at disponere, så driftsforstyrrelsen får mindst mulig indflydelse på ankomsttidspunktet til destinationen.