

A-bus og kundernes præferencer

Anlægschef Per Gellert
Hovedstadens Udviklingsråd

1. Baggrund

Hovedstadens Udviklingsråd (HUR) introducerede i perioden fra oktober 2002 til december 2003 seks nye stambuslinier i København – kaldet A-busser. De seks linier udgør rygraden i den kollektive bustrafik i København. Samtidig blev stort set alle øvrige buslinier omlagt, fik ændret driftsomfang eller nedlagt.

Baggrunden for denne store omlægning, var etableringen af den københavnske metro, som dels betød overflytning af buspassagerer til metroen og dels gav et behov for betjening af en række nye stationer. HUR diskuterede strategien for omlægningen, som enten kunne være en "traditionel" tilpasning, hvor færrest mulige linier blev ændret, eller en mere "offensiv" strategi, hvor betjeningsstrukturen grundlæggende blev ændret. Sidstnævnte strategi blev valgt, da den samtidig gav mulighed for at tilgodese en række af de ønsker til busdriften, som kunderne gennem en årrække havde udtrykt i HURs kundeundersøgelser.

Kunderne i den kollektive bustrafik ønsker mange afgange, høj pålidelighed og mulighed for siddeplads. Nøgleordene for A-busnettet blev derfor "Enkelthed, pålidelighed og kvalitet".

De seks A-busser blev introduceret i 3 etaper, som tidsmæssigt passede med udbygningen af metroen.

- Linje 2A og 5A startede i oktober 2002.
- Linje 1A og 6A startede i maj 2003.
- Linje 3A og 4A startede i december 2003.

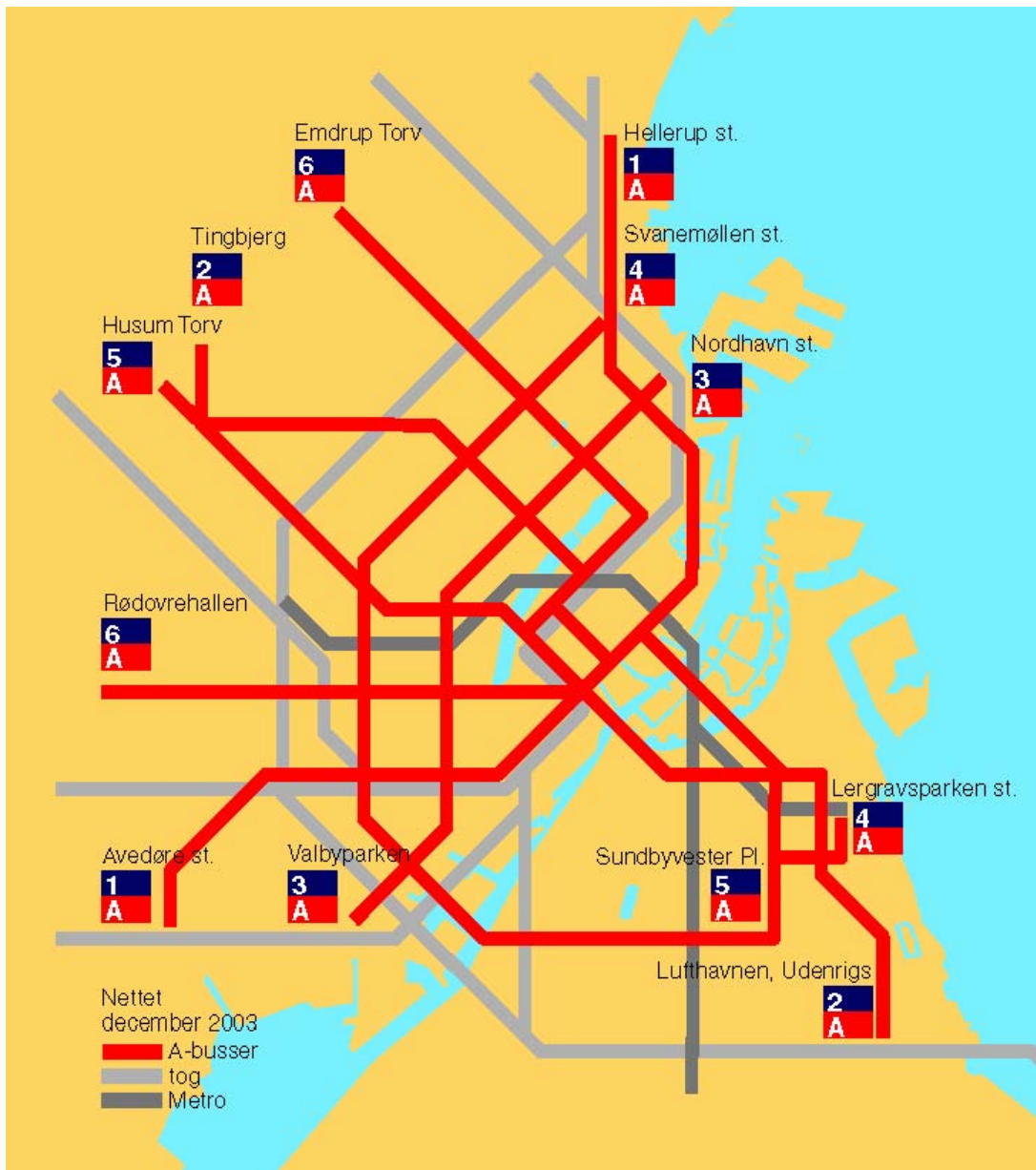
De seks linjer er vist på kortet i figur 1.

2. A-bus konceptet

HUR har med A-busserne lavet en satsning, hvor der opereres med færre linier, som til gengæld kører med en meget høj frekvens (3-5 min. i dagtimerne). Der er indkøbt nye 13,7 meter busser med mange siddepladser og aircondition. Busserne er lakeret med et markant design og har fået hoveddestinationer påtrykt i tagkanten. Der er investeret penge i forbedrede stoppesteder og busfremkommelighed. Alt sammen investeringer som skal styrke busproduktet og er i harmoni med kundernes ønsker.

Der er ydermere indgået et samarbejde med DSB S-tog og metroen om lancering af "Byens net", som er de 6 A-buslinier, S-togene og metroen. Kender man disse

linier, behøves ingen køreplan, og mere end 90% af boliger og arbejdspladser i København er dækket med maks. 6-7 minutters gang.



Figur 1. De seks A-buslinjer og "Byens net".

De seks A-buslinjer har på en normal hverdag ca. 215.000 påstigere, svarende til mere end 60% af samtlige buspåstigere i København. Andelen er endnu højere om aftenen, hvor A-busnettet kører med minimum 10-minutters drift.



Figur 2. A-bus

3. Kundemålinger

Det har været vigtigt for HUR at følge udviklingen i passagertal og kundetilfredshed meget tæt. Dels fordi der generelt er stor usikkerhed omkring metroens indvirkning på buspassagertallet, og dels fordi der ovenpå så stor en omlægning altid vil være behov for akutte justeringer.

Der blev derfor defineret et omfattende og systematisk kundeanalyse arbejde på de seks A-linjer. Megafon blev valgt som analyseinstitut og der blev udarbejdet et interviewskema med 35 spørgsmål, som skulle gennemføres i busserne. Grundideen var at gennemføre en før-måling på de buslinier der skulle erstattes helt eller delvist af en A-bus, samt efter-målinger efter hver etape. Der er dog gennemført en ekstra undersøgelse mellem etape 1 og 2, så der i alt er gennemført 4 efter-undersøgelser:

- Før-undersøgelse på linie 2, 3, 5, 6, 10, 11, 16, 19, 28, 39, 100S, 350S, 550S og 650S i september 2002. 3.651 respondenter.
- efter-undersøgelse på 2A og 5A i november/december 2002. 1.228 respondenter.
- 2. efter-undersøgelse på 2A og 5A i april/maj 2003. 1.208 respondenter.
- efter-undersøgelse på 2A og 5A, og samtidig 1. efterundersøgelse på 1A og 6A, i september/oktober 2003. 2.423 respondenter.

- efter-undersøgelse på 2A og 5A, 2. efter-undersøgelse på 1A og 6A og 1. efter-undersøgelse på 3A og 4A i maj/juni 2004. 2.412 respondenter.

Ved sammenligning af resultater og udvikling skal der tages højde for, at interviewene er gennemført på forskellige tidspunkter af året, hvilket påvirker resultaterne. Bl.a. er den seneste efter-undersøgelse gennemført kort efter, at busserne overgik til sommerkøreplan med reduceret driftsomfang. Også passager sammensætningen varierer efter årstiden.

På de stillede spørgsmål har kunderne kunnet vælge svarmulighed mellem:

- meget tilfreds (100 point)
- tilfreds (83,33 point)
- hverken/eller (66,67 point)
- utilfreds (50 point)
- meget utilfreds (0 point)

For at kunne lave en sammenligning over tid, er svarene omsat til et pointsystem, som anvendes i forbindelse med HURs løbende kvalitetsmålinger på alle buslinier. Point-skalaen er nævnt ovenfor, i parentes efter svarmuligheden.

Har man f.eks. to personer, hvor den ene svarer meget tilfreds og den anden har svaret "hverken/eller" får man et gennemsnit på 83,33, hvilket svarer til at de i gennemsnit er tilfredse. Hvis scoren er 66,67 point svarer det til middel, mens en score på 83,33 point vil sige, at respondenter i gennemsnit har svaret tilfreds, hvilket som gennemsnit er en meget tilfredsstillende/høj vurdering.

Svarene kan ikke alene vurderes på baggrund af gennemsnitsbetragtninger, idet der bagved tallene kan ligge en stor spredning i mellem antallet af tilfredse og utilfredse kunder.

Interviewskemaet omfatter spørgsmål om bl.a.:

- rejsemønster, rejseformål og tidligere transportmåde
- ruteføring, køreplan, sammenhæng til andre kollektive transportmidler, rejsehastighed, siddepladsmulighed, information og stoppesteder.

4. Hovedresultater

Grafer som viser udviklingen indenfor de enkelte spørgsmål, vil blive vist under selve præsentationen på Trafikdage 2004, og efterfølgende være tilgængelige på

Trafikdages hjemmeside. I det efterfølgende er nogle af hovedresultaterne fremhævet.

Den generelle tendens siden starten af A-busnettet

Det har nu været muligt at følge linje 2A og 5A i ca. 1½ år, og dermed se en generel trend i udviklingen af et sådant nyt produkt.

Den første efter-undersøgelse blev gennemført umiddelbart efter starten af de to linjer, og viste på flere punkter en øget utilfredshed ift. de tidligere buslinjer på strækningerne. Det var især tilfældet for linje 2A, som havde problemer med busserne i starten. De punkter, hvor kunderne var blevet mere utilfredse var især:

- Antal stoppesteder
- Ruteføringen
- Rejsetiden

Dette kunne primært forklares med, at der blev nedlagt en række S-buslinier, som har stoppesteder end A-busserne, og på nogle steder en anden ruteføring. Man tog nogle indarbejdede buslinjer, som passede godt til netop disse kunders behov og erstattede det med noget andet. Samtidig blev antallet af linjer reduceret og koncentreret i A-buslinjerne. Formålet var på længere sigt at skabe et produkt, som kunne fastholde flest mulige af de eksisterende kunder og samtidig tiltrække nye. Allerede ved første måling var der således også elementer i A-buskonceptet som blev positivt modtaget, det var især:

- Overholdelse af køreplanen
- Antal afgang
- Mulighed for en siddeplads

I startfasen var der også betydelige driftsproblemer på metroen, som påvirkede den samlede vurdering af det kollektive trafiknet negativt.

HUR besluttede at gennemføre yderligere en kundeundersøgelse når den værste "forvirring" over de store ændringer havde lagt sig. Denne undersøgelse viste forbedringer på stort set alle målepunkter ift. den første eftermåling. Denne tendens er fortsat i 3. eftermåling, ligesom det umiddelbare tilfredsdyk umiddelbart efter idriftsættelse af en A-buslinje også kan genfindes på linje 1A og 6A.

Generelt er der således tale om meget høje tilfredsniveauer på de 6A-buslinjer, til trods for, at de erstattede linjer som allerede havde meget høje vurderinger.

Der kan konstateres en indtrængningstid på ca. 1 år inden kunderne har lært de nye linjer at kende, herunder de fordele de tilbyder ift. de almindelige buslinjer.

I den seneste (den fjerde) efterundersøgelse på linje 2A og 5A er der imidlertid begyndt at være en faldende tilfredshed omkring mulighederne for at få en siddeplads, specielt på linje 5A. Populært sagt, er linjen ved at "drukne i succes", idet der er så mange daglige passagerer, at der opstår kapacitetsproblemer, selvom der køres med 3 minutters drift og store (13,7 meter) busser.

Der er derfor et løbende behov for at følge linjerne tæt og sikre at den kvalitetsstandard der var målet med A-busserne opretholdes. Konkret betyder det f.eks., at der nu indsættes ekstra kapacitet på dele af linje 5A.

Generelt for alle undersøgelser gælder også, at forholdene omkring stoppestederne er det der vurderes dårligst blandt kunderne. Det gælder muligheden for læ og siddeplads, samt renholdelsen af stoppestederne. På dette område er HUR afhængig af et godt samarbejde med vejmyndighederne, som har ansvaret for stoppestederne. HUR har sammen med både Københavns og Frederiksberg kommune forbedret forholdene på en del stoppesteder. Mest synligt er det gjort på H.C. Ørstedssvej, hvor 5 stoppesteder i samme område er forbedret med nye læskærme, affaldsspande og perroner til på- og afstigning. Her kan der på linje 3A konstateres, at antallet af tilfredse og hverken/eller er steget fra 58% til 77% på spørgsmålet om læforhold ved stoppestederne.

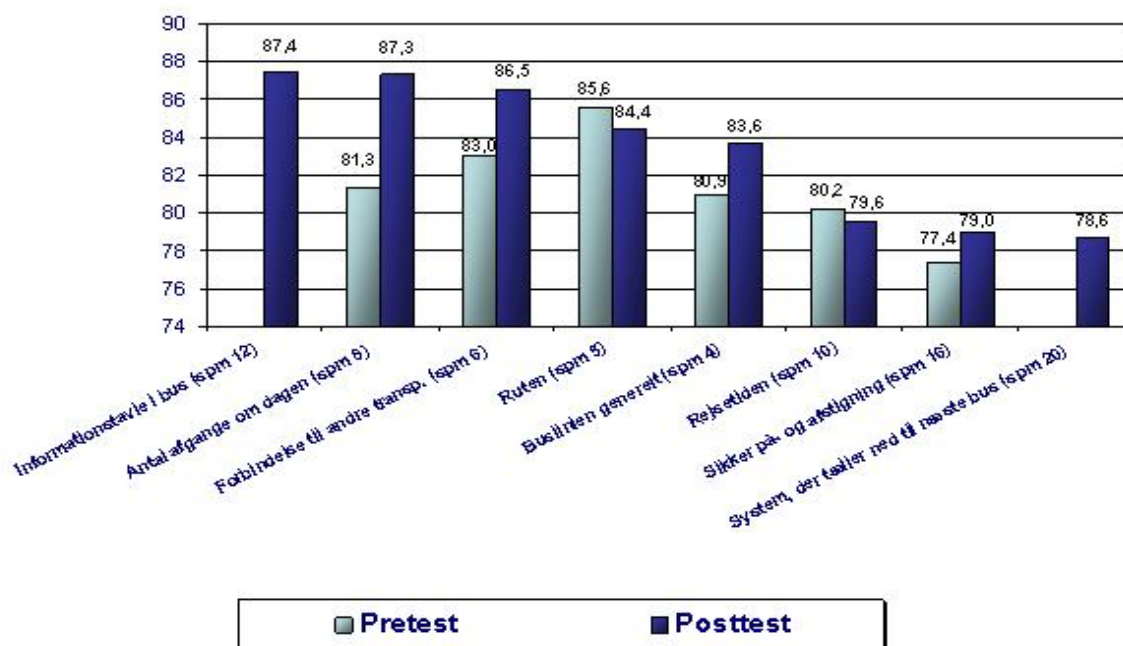
En anden ændret trend ses på de to seneste A-buslinjer – 3A og 4A – idet indtrængningstiden ikke har været så lang som på de øvrige A-buslinjer. De to linjer har på langt de fleste punkter fået en bedre vurdering end de tidligere linjer på strækningen. Det skyldes formentlig, at linjeføring og driftsomfang ikke afviger meget fra de tidligere linjer på strækningen. De synlige ændringer er primært nye busser med nyt design, en lille stigning i frekvens samt overgangen til intervalkøreplaner uden faste afgangstidspunkter. Men også det forhold at A-busproduktet efterhånden er velkendt hos københavnerne medvirker til en mere positiv vurdering.

Forholdene der vurderes højest af A-buskunderne

I figur 3 er vist de 8 punkter som får den højeste vurdering af kunderne. Værdierne ligger mellem 79 og 87, hvilket er meget højt. Som det fremgår, drejer det sig om følgende:

- Informationstavle i bussen, som viser tid, zone og navnet på næste stoppested. Visningen af næste stoppested er først indført i forbindelse med A-busnettet.
-

De 8 spørgsmål med højeste score



Figur 3. De otte forhold som får den højeste score i A-businterviewene.

- Antal afgang om dagen. A-busserne kører med en meget høj frekvens (typisk 3-5 minutters frekvens), hvilket bl.a. reducerer ventetiden ved stoppestedet.
- Forbindelsen til andre transportmidler vurderes også højt. A-busser, metro og S-tog udgør tilsammen Byens net, som gør det enkelt og overskueligt at skifte mellem højfrekvente transportmidler. Alene de 6 A-buslinjer dækker mere end 90% af alle boliger og arbejdspladser i København indenfor en maksimal gangafstand på 6-700 meter.
- Der er også stor tilfredshed med ruten, selvom den er faldet en smule i forhold til tidligere. Faldet skyldes formentlig at A-buslinjerne ikke har fuldstændig sammenfaldende linjeføring med tidligere linjer.
- Den generelle vurdering af A-buslinjen i forhold til andre buslinjer i København er også meget positiv. Scoren på 83,6 svarer til at alle passagerer i gennemsnit er tilfredse.
- Rejsetiden vurderes stort set uændret i forhold til tidligere, selvom der er nedlagt hurtigere S-buslinjer. Den lidt længere rejsetid med A-bussen opvejes af kortere ventetid ved stoppestedet og kortere gangafstande til disse.
- Sikker på- og afstigning knytter sig til stoppestedsforholdene. Her er der bl.a. arbejdet med såkaldte fremrykkede stoppesteder, hvor bussen ikke

skal køre ind i en buslomme, men standse ved en perron, som samtidig adskiller buspassagerer og cyklister.

- Nedtælling til næste bus ved stoppestedet har også været en succes. Selvom systemet kun findes ved ca. 50 ud af 600 stoppesteder, har mange bemærket systemet. Det vil i årene fremover blive yderligere udbredt.

I figur 4 er vist de seks forhold som får den laveste vurdering hos passagererne. Det skal bemærkes, at vurderingerne, som ligger over 70 point, stadig er forholdsvis høje.