



ROSKILDE – DANMARKS BEDSTE TRAFIKBY

Ved Jesper Nygård Kristensen

Trafikdage på Aalborg Universitet
25. august 2014

ROSKILDE KOMMUNE: DEN KOLLEKTIVE BUSTRAFIK ER HØJT PRIORITERET



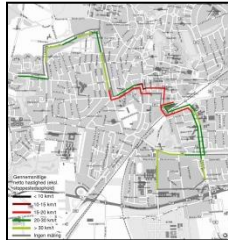
+WAY VISION

Politisk besluttet i 2011



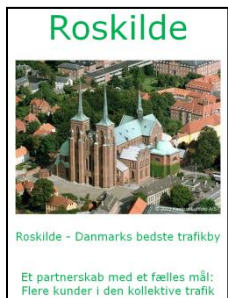
NYT BUSNET MED 2 A-BUSLINJER

Implementeret i december 2011



FREMKOMMELIGHEDSTILTAG

Gennemført løbende siden 2011 og flere er på vej



PROJEKT: ROSKILDE – DANMARKS BEDSTE TRAFIKBY

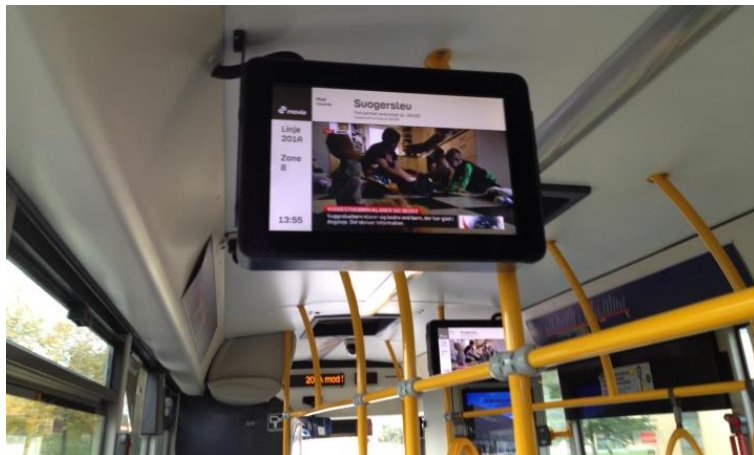
Påbegyndt i 2011 og afsluttes medio 2014

ROSKILDE – DANMARKS BEDSTE TRAFIKBY

- PARTNERSKABSPROJEKT
 - ARRIVA, Roskilde Kommune & Movia
- BUDGET MIO. KR.: 10,7
 - 8 mio. kr. statslig tilskud og 2,7 mio. kr. medfinansiering fra Movia og ARRIVA
 - Medfinansiering både kontantbeløb og i timer
- TIDSPLAN: 2011-2014

AKTIVITETER I PROJEKTET

UDBREDELSE AF DIGITAL TRAFIKINFORMATION



Næste Stop: Rådmandshaven
Next Stop:

		Om min. to min.		Om min. to min.
230R	Roskilde st, Busterminalen	02	240	Roskilde st, Busterminalen 19
230R	Frederikssund st (bus)	18	240	Ringsted st (bus) 27

Linje 201A

Zone 8

13:33

STOP Næste stop Next stop **Roskilde St.**

Linje 202A

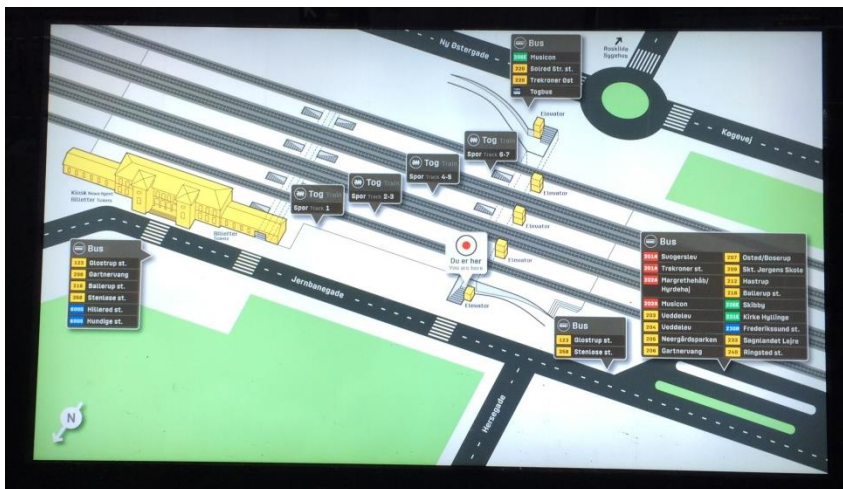
Zone 8

14:00

Linje Line	Til To		Spor Track	Afgang Departure
IC	Københavns Lufthavn, Kastrup st	ændring	4	14:00
Re	Kalundborg st	sporændring	1	14:03
Re	Østerport st	sporændring	5	14:03
Re	Østerport st	ændring	5	14:15
Re	Ringsted st	ændring	2	14:17
IC	Lindholm st	sporændring	3	14:21

AKTIVITETER I PROJEKTET

UDBREDELSE AF DIGITAL TRAFIKINFORMATION



AKTIVITETER I PROJEKTET

5 SUPERSTOP/+STOP



AKTIVITETER I PROJEKTET

SERVICEUDDANNELSE AF ALLE 180 CHAUFFØRER I ROSKILDE



- Mere miljøvenlig og komfortabel kørsel
- Bedre service og forståelse for produktet
- Øget arbejdsglæde



AKTIVITETER I PROJEKTET

AFHOLDELSE AF 4 STOPPESTEDSVÆRTSKAMPAGNER

(4 hold af 10 chauffører uddannet til stoppestedsværter)



AKTIVITETER I PROJEKTET

EVALUERING AF PROJEKTET

EPINION har evalueret projektets aktiviteter og proces

- 80 spørgeskemainterview blandt 80 ARRIVA-chauffører
- 500 telefoninterview blandt **borgere** og passagerer i Roskilde
- 2 fokusgruppeinterview med **chauffører** (Stoppestedsværtsuddannelsen & Serviceuddannelsen)
- 2 fokusgruppeinterview med **passagerer** (heavy-users og medium users)
- 1 telefonisk dybdeinterview med **underviser** på uddannelserne
- 9 telefoniske dybdeinterview med **projektets parter** (politisk og administrativt niveau)

EVALUERING AF PROJEKTET

RESULTATER:

DIGITAL TRAIKINFORMATION I A-BUSSER, ROSKILDE ST., OG STOPPESTEDER

1 STØRRE FRIHED OG TRYGHED
Informationen giver passagerer større mulighed for, frihed og tryghed til at planlægge og ændre rejsen undervejs – man er ikke så låst i den oprindelige plan

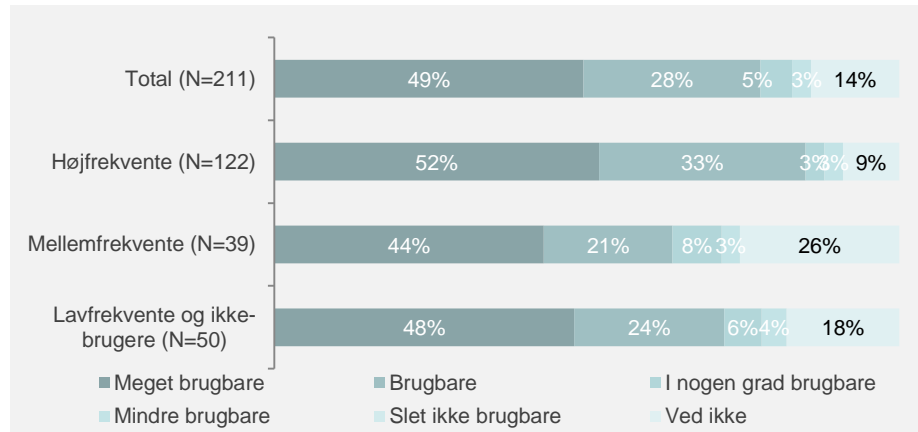
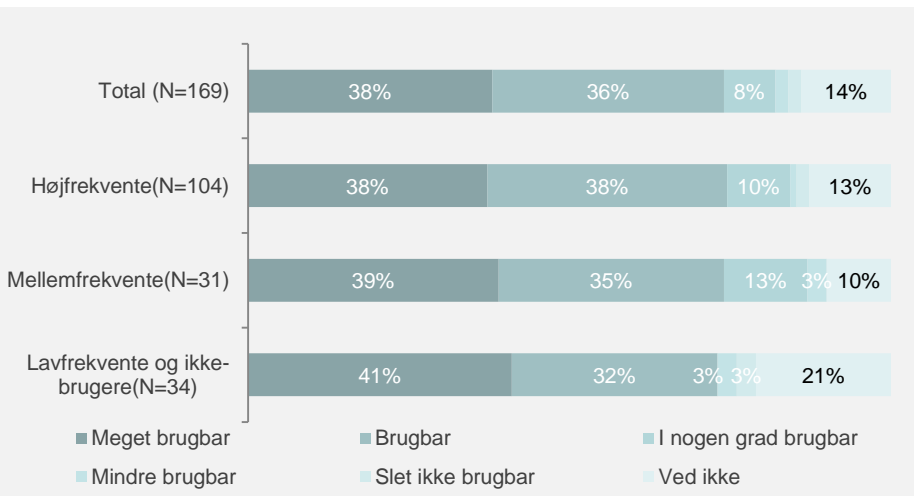
2 BEDRE UDNYTTELSE AF TID
Informationen giver passagererne bedre mulighed for at udnytte tiden mellem transportmidlerne

3 BEDRE SAMMENHÆNG
Informationen giver passagererne nemmere adgang til at bruge transportmidlerne i forlængelse af hinanden – i hverdagen falder de dog ofte tilbage på ”den vante rute”

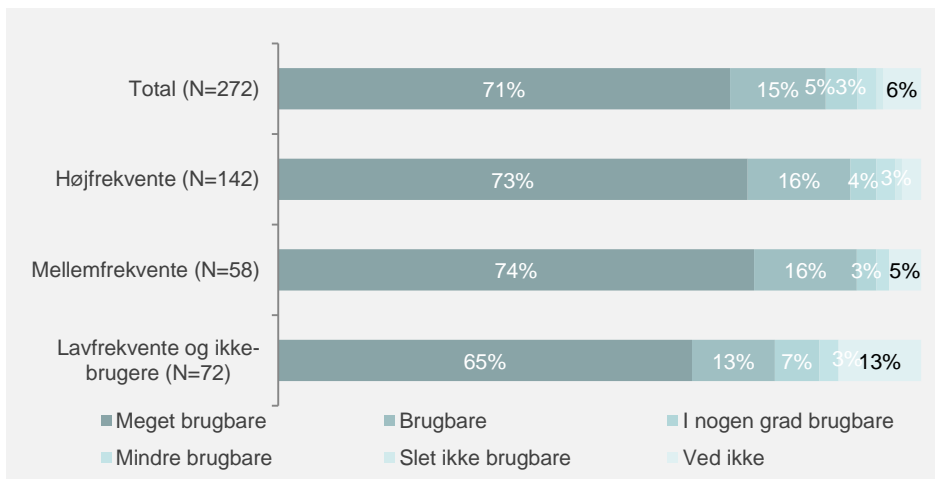
EVALUERING AF PROJEKTET

Borgere og passagerer: Hvor brugbar synes du alt i alt, at informationen på skærmene i **A-busserne om skiftemuligheder mellem forskellige kollektive transportmidler er?**

Borgere og passagerer: Hvor brugbare synes du alt i alt, at de nye skærme ved Roskilde St. og Busterminal er?



Borgere og passagerer: Hvor brugbare synes du alt i alt, at de nye nedtællingsdisplayene ved busstoppestederne er?



EVALUERING AF PROJEKTET

RESULTATER:

OPGRADERET BUSSTOP – SUPERSTOP/+STOP

1

NICE TO HAVE

Superstop er en sjov ide og en god service, men det er langt fra uundværligt eller det, som kan skabe mest værdi

2

SNÆVERT BEHOV

Få ser et egentligt behov for at bruge Superstop

EVALUERING AF PROJEKTET

RESULTATER:

INTERNET I A-BUSSERNE

1

SNÆVERT BEHOV

En snæver del af passagererne har brug for trådløst internet, fordi de enten ikke bruger internet på den korte rejsetid eller i forvejen har (flatrate) adgang til internet på telefonen

2

NICE TO HAVE

Opleves som en god service, men er mere rart at have en nødvendigt og direkte værdiskabende

3

SVÆR START

Flere passagerer oplever det som uoverskueligt at komme i gang med brugen af internettet, fordi det kræver tilmelding og tilkobling

EVALUERING AF PROJEKTET

RESULTATER:

STOPPESTEDSVÆRTER (KAMPAGNER)

1 LAVT KENDESKAB
Der er generelt lavt kendskab til kampagnen blandt passagerer og borgere, hvilket betyder, at der opnås kontakt med en forholdsvis snæver gruppe af borgere. Det kan overvejes at udbrede kampagneperioderne, så aktiviteten er baseret på flere, men kortere perioder

2 STOR TILFREDSHED
Den kontakt mellem chauffører og borgere/passagerer, der har været, har været meget positiv for begge parter. Kvaliteten af kontakten har altså været i top

3 GODE OPLEVELSER
Både passagerer og i særlig grad chauffører tager gode oplevelser med sig fra kampagnerne. For chaufførerne betyder disse oplevelser, at de generelt går til deres arbejde med større selvtillid og arbejdsglæde

4 BEHOV FOR MATERIALER
Der er behov for uddelingsmaterialer for at facilitere kontakten mellem chauffører og passagerer. Det gør, at mødet huskes mere

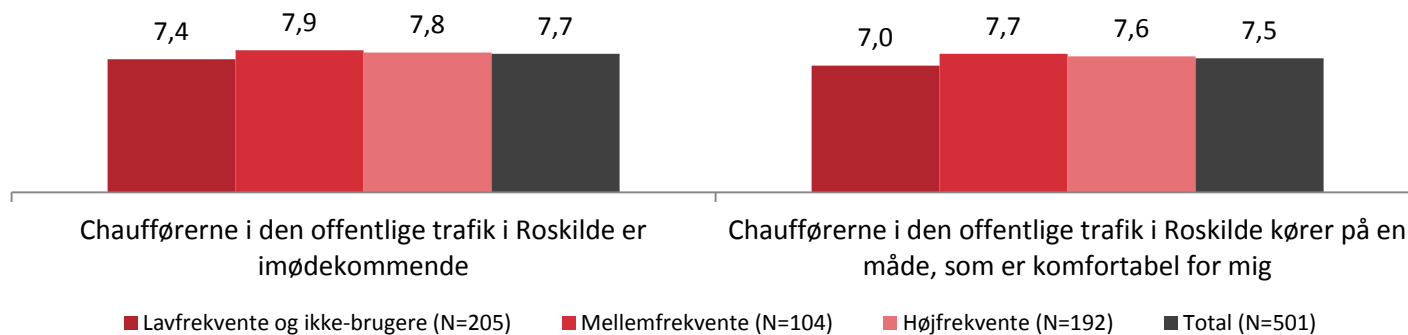
EVALUERING AF PROJEKTET

RESULTATER

SERVICEUDDANNELSEN AF CHAUFFØRER

Passagerer: Hvor enig eller uenig er du i de følgende udsagn om servicen i forbindelse med den offentlige trafik i Roskilde?

0 er "Meget uenig" og 10 er "Meget enig".



EVALUERING AF PROJEKTET

RESULTATER

SERVICEUDDANNELSEN AF CHAUFFØRER

1 ARBEJDSGLÆDE
Kurserne giver større arbejdsglæde og selvtillid særligt igennem et bedre forhold til kollegaer.

2 DEL AF HELHED
Chaufførerne får større forståelse for hinanden gennem kurset og for, at de er en del af noget større – men relationen til Movia er stadig svag.

3 TILFREDSHED
Der er moderat tilfredshed med kurserne, men kun få konkrete kritikpunkter fra chaufførerne. Kritikken går primært på afviklingen.

4 MENNESKEFORSTÅELSE
Ét af de vigtigste udbytter af kurserne er forståelse for sig selv og andre mennesker – herunder passagerernes reaktioner på chaufførernes egne handlinger.

EVALUERING AF PROJEKTET

KONKLUSIONER

1

FORBEDRET OG MERE SAMMENHÆNGENDE REJSEOPLEVELSE FOR PASSAGERNE I ROSKILDE. Projektet er især nået langt med initiativer, der skaber tryghed og gør rejsen mere fleksibel og sammenhængende for passagererne. Det har positiv afsmitning på passagertal og passagertilfredshed.

2

SELVTILLID, ØGET ARBEJDSGLÆDE OG STØRRE KOLLEGIALT SAMMENHOLD FOR CHAUFFØRERNE. Projektets indsatser med henholdsvis uddannelse af chauffører og kampagner, hvor chauffører går i dialog med borgere og kollegaer, har givet mange positive oplevelser – det er godt for chaufførtilfredsheden

3

STØRRE FORSTÅELSE OG FORBEDRET SAMARBEJDE MELLEM DE INVOLVERE PARTER. Projektet har medført en række positive sidegevinster i forhold til samarbejdet mellem Movia, ARRIVA og Roskilde Kommune. Gevinsterne består blandt andet af mere effektive beslutningsgange *undervejs* og *fremadrettet*.

EVALUERING AF PROJEKTET

ANBEFALINGER

1

RUL FLERE INDSATSER UD PÅ SAMME TID. Kombinationen af flere indsatser giver større samlet effekt – chaufførglæde hænger sammen med passageroplevelsen i bussen. Indfør gerne flere indsatser på én gang frem for flere drypvist.

2

PRIORITER DEDIKERET PROJEKTLEDER OG RELEVANTE PARTER, da det sikrer fremdrift og effektive beslutningsprocesser undervejs i projektet. Det betyder i sidste ende flere resultater på kortere tid.

3

FOKUSER PÅ DIGITAL TRAFIKINFORMATION til at forbedre passagernes rejseoplevelse. Den digitale trafikinformation betyder frihed og fleksibilitet på rejsen og mindsker oplevelsen af, at kollektiv trafik begrænser.

4

PRIORITER ”SLIPS” i forhold til at øge chaufførernes arbejdsglæde. De fælles oplevelser under serviceuddannelsen giver sammenhold og en mere positiv indstilling til at gå på arbejde. Hermed ses også flere smil bag rattet.

5

OPTIMER KAMPAGNERESSOURCERNE, så der er flere og mere synlige aktiviteter. Hellere hyppigere og kortere kampagner, som når bredere ud til et større antal borgere.

ROSKILDE – DANMARKS BEDSTE TRAFIKBY

RESULTATER: STATUS 2013 I FORHOLD TIL 2010

16 % flere passagerer i bybusserne

(2,17 til 2,51 mio. passagerer på bybusserne)

(I alt 5,3 mio. passagerer i kommunen)

14 % flere "Meget tilfredse" passagerer (12,1 % til 13,8 %)

34 % forbedring i chaufførtilfredsheden (67 % - 90 %)



FREMTIDIGE INVESTERINGER

ROSKILDE KOMMUNE ØNSKER:

- Flere fremkommelighedsprojekter
- Flere +Øer ("Superstop")
- Miljøtiltag for busser
- Digital trafikinformation ved alle busstop på A-busnettet?

