

banedanmark



Transport- og Energiministeriet
Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K
Att.: Peter Gjesing, Banekontoret

08.09.06

Fælles trafikinformationsplan mellem DSB og Banedanmark

Transport- og Energiministeriets departement har med e-post d. 17. august 2006 bedt Banedanmark sammen med DSB udarbejde en redegørelse for, hvilke initiativer der allerede er igangsat eller planlægges igangsat for at forbedre kommunikationen til passagererne.

Indledningsvis skal vi oplyse, at der har været afholdt møde mellem bestyrelsesformændene og direktørerne for hhv. DSB og Banedanmark d. 28. august.

Trafikinformationens væsentligste funktion er at vejlede passageren før, under og efter rejsen – rettidigt, relevant og troværdigt – uagtet den trafikale situation.

Det nedslidte jernbanenet skaber et væsentligt større behov for trafikinformation end tidligere, idet passagererne oftere oplever afvigelser (sporarbejder, forsinkelser og uheld) fra den normale køreplan. Behovet for information er størst i uordenssituationer, men essentielt for passagererne til hver en tid

For at kunne levere denne information er det vigtigt at opbygge et sikkert og validt produktionsapparat, som teknisk og procesmæssigt kan levere hurtig og kvalitativ information. Dette gælder såvel de bagvedliggende styresystemer som skærme og højttalere, men omfatter også et veluddannet personale som til daglig skal varetage denne vigtige funktion.

Banedanmark og DSB har det seneste år styrket samarbejdet for at sikre en bedre trafikinformation til gavn for såvel kunder som frontpersonale.

Situationsbeskrivelse:

- Banedanmark varetager ansvaret for at levere information via højttalere og informations-skærme på perronerne i hele landet.
- DSB varetager ansvaret for informationen til kunder og personale i togene.
- DSB S-tog varetager al information på stationer og i tog på S-togsnettet.

Både DSB, DSB S-tog og Banedanmark arbejder derudover med information af kunderne inden rejsen via Internet, e-post, sms og tekst TV.



Med henblik på at verificere Banedanmarks fornyelsesbehov af skærme, højttalere og informationssystemer har Cowi og BSL på vegne af Banedanmark udviklet en finansiel livscyklusmodel (LCC-modellen). Denne model har bragt fornyet overblik over trafikinformationsudstyrets tilstand. Modellen viser bl.a. at gennemsnitsalderen er for høj i forhold til den forventede levetid af denne type udstyr, og at et stort efterslæb er opbygget på trafikinformationsområdet. En nøjere gennemgang af fornyelsesbehovet er at finde i Banedanmarks oplæg til ny Trafikaftale.

Oppetider og driftsstabilitet er helt centralt for at sikre en høj kvalitet på trafikinformationsområdet. Fejl på trafikinformationssystemer og udstyr har alvorlige konsekvenser for trafikinformationen. Skærme der svigter, og højttalere der ikke virker, giver problemer med tilgængeligheden af informationen og passagererne oplever mangelfuld eller slet ingen trafikinformation i disse situationer. Det er derfor vigtigt for den oplevede kvalitet, at både system og udstyr har mindst mulig fejlfrekvens.

I dag oplever ca. 22.000 fjernbane-passagerer dagligt mangelfuld information pga. fejl ved systemer eller udstyr¹ - svarende til 6 % af alle rejsende på landsplan. Hvis den gennemsnitlige alder af udstyret stiger vil antallet af fejl også stige, hvorved flere passagerer vil blive berørt af fejl.

Passagertilfredshed blandt DSB's passagerer

DSB har i flere år foretaget målinger af den generelle kundertilfredshed herunder tilfredsgraden med trafikinformation på stationerne og i toget. De seneste kundemålinger viser, at:

- i uordensituationer ønsker passagererne en bedre information om forsinkelsens årsag og omfang. Niveaueet opleves i dag som acceptabelt, når der er mindre forstyrrelser. I situationer med større uregelmæssigheder i togtrafikken er niveaueet dog langt fra godt nok, hvilket antallet af kundehenvendelser også dokumenterer
- den generelle opfattelse af trafikinformationen på stationerne og i toget er tilfredsstillende, mens tydeligheden af højttalerinformationen kun opleves som acceptabel
- tilfredsgraden med trafikinformation på stationerne og tydeligheden af højttalerinformationen er svagt stigende siden marts 2005.

Den oplevede trafikinformation bliver til hver en tid belastet af regulariteten på strækningen. Det er derfor vanskeligt at adskille trafikinformationen som et selvstændigt produkt, idet den indgår som en del af rejseoplevelsen.

DSB's indsats i 2006

DSB har mange projekter kørende i indeværende år, som skal være medvirkende til at løfte tilfredsheden hos passagererne. Af de mere kundevendte tiltag kan nævnes:

¹ Fejlene der opstår, kan f.eks. være nedbrud på en af serverne, der styrer skærmvisningen eller systemudfald på Københavns Hovedbanegårds højttalersystem. Det kan også være skærme, der ikke virker på en hel perron, osv. Fejl på ure indgår ikke i denne fejlstatistik.



- sms løsning som leverer realtidsinformation
- bemandet informationsdisk på Københavns Hovedbanegård
- et markant løft af informationen på stationerne i form af etablering af informationszoner, informationsskærme i forhallen samt kiosker og realtidsinformationsskærme på InterCity stationer
- forbedret info på hjemmeside og Tekst TV
- nyt højtaltersystem og nye dynamiske informationsskærme på dele af S-togsnettet
- DSB er i øjeblikket ved at vurdere en række yderligere aktiviteter med henblik på også at forbedre trafikinformationen i togene.

Banedanmarks indsats i 2006

- Væsentlig udvidelse af antallet af dedikerede info-medarbejdere (12 nye medarbejdere)
- intern holdningsændrende kampagne ”Informer først”
- målrettet fejlretning og driftsikring af det visuelle styresystem (VICOS I)
- udvikling af et nyt højtaltersystem, med semi-automatiske udkaldsfunktioner
- tættere dialog med pendlerne om oplevelsen af trafikinformationen
- ibrugtagning af ny Fjernstyrings- og informationscentral for S-togsnettet
- allekald fra fjernstyringscentralen til toget
- beslutningsoplæg til Trafikaftalen 2006

DSB's og Banedanmarks særlige indsats i andet halvår 2006

DSB og Banedanmark har i 2006 igangsat en række aktiviteter på forskellige niveauer, som bidrager til at forbedre trafikinformationen. DSB og Banedanmark har besluttet at fokusere særligt på en række allerede planlagte aktiviteter, som kan bidrage til en styrkelse af trafikinformationen, den nuværende trafikale situation taget i betragtning:

- det nye, fælles Driftscenter
- trafikmeldinger på TV direkte fra Det nye fælles Driftscenter (primo 2007)
- fokus på fejlretning af udstyr
- nye hjemmesider med forbedret trafikinformations indhold
- udarbejdelse af principplaner for en række pendlerstrækninger
- optimering af planlægningsprocessen ved trafikinformation i forbindelse med sporarbejder, køreplansændringer osv.

Med venlig hilsen

Kim Backmann Paulsen