



Årsberetning 2011

Tema:
Tæt på kunderne

Tre eksperter:
Sådan får I
flere til at
tage bussen

Fokus på:
Effektiv rejse
Mobil information
Det nye rejsekort
Tjek på tiderne

Movias kunder: Vi er godt tilfredse, men ...

TRAFIKSELSKABET MOVIA

- Er Danmarks største trafiksselskab.
- Drives af de 45 kommuner og to regioner i Østdanmark.
- Sørger for effektive udbud af buskørslen til private selskaber.
- Er eksperter i infrastruktur og trafikplanlægning.
- Driver ni lokalbaner – via to baneselskaber.
- Befordrer også patienter, elever og personer med handicap.
- Samarbejder tæt med andre trafiksselskaber og -aktører.
- Ledes af en bestyrelse af folkevalgte i regioner og kommuner.
- Betjener mere end 200 millioner passagerer om året.
- Har ansvaret for 490 buslinjer med mere end 15.000 stoppesteder.

Læs mere på
moviatrafik.dk/omos.

Indhold

Billig! Effektiv! Sikker!

Movia er de sidste fire år blevet langt bedre til at opfylde kundernes behov. Det viser en stor undersøgelse, der deler kunderne op i tre segmenter med forskellige forventninger til den kollektive trafik. Side 4



Hvad skal der til?

Præcis rejseinformation, en god samlet rejseoplevelse og tæt koordination mellem bus, tog og metro. Det er blandt tre eksperters bud på, hvordan vi får den kollektive trafik op i et højere gear. Side 10

Vi gider ikke bekymringer og besvær, så der skal investeres endnu mere i god, hurtig og ærlig rejseinformation

*Charlotte Wandorf,
direktør i Relation-Lab*

Kundernes dagsorden

Se eksempler på, hvad Movia har gjort i 2011 på fire af de områder, der betyder mest for kunderne. Hvad er der på vej – og hvad kan man selv gøre som lokal beslutningstager?

En effektiv direkte rejse

– om A-busser
Side 6



Let og troværdig rejseinformation

– om Movias app
Side 8



Attraktive billetter

– om rejsekort
Side 12



Bus til tiden

– om countdown-moduler.
Side 14



Fælles fokus på flere kunder

Ledelsens beretning for 2011. Side 16

2011 i tal

Økonomi, passagerer, kvalitet og miljø. Side 18

Stor undersøgelse: Bussen opfylder kundens behov langt bedre

Bussen leverer dobbelt så godt på de vigtigste kundebehov som for fire år siden. Især har Movia i høj grad indfriet kundernes behov for, at det skal være let og uden hindringer at købe billet, planlægge rejsen og blive transporteret sikkert.

Der er sket et markant løft i opfyldelsen af kundernes behov, efter at Movia de seneste år har gennemført en række målrettede og kundeorienterede tiltag. Det viser en undersøgelse fra 2011 af kundernes behov og Movias evne til at opfylde dem. Kundens totale behovsopfyldelse er steget til 44 procent mod 23 procent i 2007, hvor det sidst blev undersøgt.

Ifølge den såkaldte kundepræferenceundersøgelse er kundernes vigtigste behov samlet set:

- En effektiv og direkte rejse med høj frekvens i hverdagene.
- Rejseinformation, der er til at stole på og nem at få adgang til.
- Billetter uden begrænsninger (rejsekort).
- Rejsekomfort – før, under og efter rejsen.
- Rejse uden driftsforstyrrelser – og i modsat fald god rejseinformation.

Stadig plads til forbedringer

Undersøgelsen viser, at især en række vigtige forhold omkring billetsystem og rejseplanlægning i høj grad er indfriet. Det

gælder fx rejsekort, Rejseplanen, sikker transport samt effektiv billettering.

Blandt de behov, som kunderne ikke oplever som fuldt indfriet, finder man blandt andet rejseinformation, rejsetid og fravær af driftsforstyrrelser.

Kundernes oplevelse af bus, tog og metro er i store træk ens, men bussen står stærkest, når det gælder om at opfylde kundernes behov for digital rejseplan og en direkte rejse.

Kundepræferenceundersøgelsen

– bygger på svar fra 2.118 voksne brugere af den kollektive trafik på Sjælland – fortrinsvis kunder, der også bor i Region Hovedstaden eller Region Sjælland. En tilsvarende undersøgelse blev foretaget i 2007. Begge undersøgelser er udført af konsulentfirmaet Relation-Lab med spørgeskemaer via internettet.



Spare penge-segmentet

- Vil have noget for pengene. Transport skal være billig.
- Har fokus på effektiv rejse og brugbar rejseinformation.
- Fravælger bil, fordi den er dyr.
- Bruger kollektiv transport flere gange ugen.
- Tager typisk cyklen, når vejret er godt.
- Bor typisk i byen og tæt på arbejde/studium.
- Er på nettet dagligt, længe og ofte fra mobilen.

Vejen til flere af disse kunder: endnu bedre rejsetid og rejseinformation.

Tre forskellige segmenter

I Movias busser og tog sidder mange slags passagerer, men nogle ligner hinanden en hel del mere end andre. Når det kommer til behov, deler Movias kunder sig i tre segmenter, der hver udgør omkring en tredjedel af kunderne:

- **Spare penge-segmentet**, der især vil have en billig og effektiv rejse.
- **Dør til dør-segmentet**, der vægter den direkte rejse højest.
- **Sikker rejse-segmentet**, der fokuserer på at føle sig tryk før, under og efter rejsen.

Alle de tre kundesegmenter efterspørger, at det skal være nemt og enkelt at rejse med bus og tog. Men derudover har de forskellige prioriteter og forskellige årsager til at vælge bussen og toget.

Movia er i dag bedst til at opfylde behovene for segmenterne 'spare penge' og 'sikker rejse'. Dør til dør-segmentet oplever, at køreplanerne tilbyder for lav frekvens og dækning, og er derfor usikre på, om rejsen er tilstrækkeligt direkte og effektiv.



Dør til dør-segmentet

- Vil fra A til B uden ventetid og unødige ophold.
- Vil egentlig gerne tage tog og bus, hvis de er lige ved døren.
- Har fokus på, at køreplanen skal holde og rejsen være effektiv.
- Vælger især toget blandt de kollektive transportformer.
- Kører ofte bil.
- Har en vis afstand mellem hjem og arbejde.
- Har ofte stop undervejs for fx at købe ind eller hente børn.

Vejen til flere af disse kunder: endnu bedre rejsetid og service.



Sikker rejse-segmentet

- Vægter tryghed undervejs – og at nå frem efter planen.
- Stiller høje krav til rejseinformation – især ved forsinkelser.
- Bor typisk tæt på arbejde/studium.
- Anvender cykel og bil ligeligt.
- Bruger relativt få penge på kollektiv transport.
- Er de mest tilbøjelige til at skifte transportmiddel til bus.
- Bruger kun lidt tid på nettet og sjældent via mobilen.

Vejen til flere af disse kunder: endnu sikrere rejse.

TEMA:
EN EFFEKTIV
DIREKTE REJSE

A-bus overgår alle forventninger

Det vælter ind med passagerer i Køges nye A-busser. Konceptet med hyppigere afgange og mere direkte ruter bliver stadig mere populært.



Efter fem valgperioder som Teknik- og Miljøudvalgsformand i Køge Kommune er Erling Larsen en garvet lokalpolitiker og svær at imponere. Men tilstrømningen til byens nye A-busser har overvældet ham:

– A-bussen har givet os 28 procent flere buspassagerer i Køge Kommune. Det er en så fantastisk stor fremgang, at jeg må knibe mig lidt i armen, siger han.

Køge Kommune fik ved indgangen til 2011 to A-buslinjer: 101A og 102A. De nye buslinjer har hyppigere afgang og ny, direkte rute gennem bymidten og mellem sygehuset, gymnasiet, handelsskolen og to S-togsstationer, Køge og Ølby.

Blod på tanden

Køges borgere og pendlere har hurtigt taget nyskabelsen til sig. Otte ud af ti brugere af de nye A-buslinjer angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med A-bussen og det nye bussystem. Flere end hver tredje A-buspassager kører nu mere i bus end før omlægningen.

Passagertilstrømningen har givet Erling Larsen blod på tanden i forhold til at opgradere andre af kommunens buslinjer efter samme mønster. Og med de øgede billetindtægter er der råd til at give kommunens bustrafik et yderligere løft:

– Vi har i byrådet besluttet, at de ekstra penge, som A-busserne kører ind, skal bruges på at videreudvikle bussystemet i kommunen, så flest muligt af vores borgere tager bussen. Derved kan vi spare mange husstande for køb af bil nummer to – og miljøbelastningen falder, siger han.

Turbulent start

At ændre buslinjer er en følsom sag, der kræver politisk mod. Omlægningen fik da også en turbulent start, husker udvalgsformanden. For andre busruter måtte sløjfes, og dét udløste protester. Men ved at inddrage borgerne og kommunikere ærligt og klart er det lykkedes at skabe bred opbakning, vurderer han.

– Vi holdt borgermøde for fulde huse og har nedsat en borgerbusgruppe, som Teknik- og Miljøudvalget jævnligt mødes med. Borgerne vil strække sig langt, hvis de er med, og hvis sagen er rigtig. Og det er A-bussen, siger Erling Larsen.

Ringsted var det første sted uden for København med A-busbetjening, og her har man oplevet samme store passagerfremgang som Køge. Siden er der også oprettet A-linjer i Næstved, Helsingør, Holbæk og Roskilde.

Nytænk bybussens rolle

Bussen kan være et aktiv i byrummet, viser konceptet +Way, som prøves i Roskilde.

Ingen vil bo ved et busstoppested, men alle vil gerne have en god buslinje tæt på og fragtes derhen, hvor tingene sker. Det dilemma har Movia fundet svar på med konceptet +Way, der skal gøre bussen til en gevinst for bymiljøet.

Bussen kan fleksibelt og hurtigt forbinde bydele og byens rum og dermed være dynamo i fremtidens byudvikling, fastslår konceptet, der blandt andet lægger op til hurtige busser i egne busbaner og superstoppesteder – øer – der fungerer som indgange til byområder og samlingspunkter.

Konceptet testes i Roskilde Kommune, hvor det blandt andet anviser, hvordan byens nye A-busser kan komme hurtigere frem og bidrage til et bedre bymiljø.

KOMMENDE INITIATIVER

- Flere operatørkontrakter med indbygget incitament til passagerfremgang.
- Videreudvikling og udmøntning af +Way i bl.a. Roskilde og det kommende Nørre Campus i København.
- Projekt "Fremkommelighed, der batter" skal give 12 buslinjer reduceret rejsetid i myldretiden.

TRE GODE RÅD

- Opprioritér buslinjer med mange passagerer.
- Gør det lettere for bussen at komme frem.
- Kommunikér klart, hvad I gør og hvorfor.

Smart overblik på busturen

At følge med i sin egen rejse på et kort er nu et tilbud til Moviakunder med smartphone. Digital trafikinformation vokser hurtigt – ikke mindst på mobilen.

Det giver app'en svar på:

- Hvor er jeg i forhold til nærmeste stoppested?
- Hvornår går bussen fra et stoppested nær mig?
- Hvor på ruten er bussen, jeg sidder i?
- Er der ændringer eller forsinkelser på ruten?

Søg efter "Movia" i
Google Play/App Store
– eller scan koden.



Stadig flere passagerer vil gerne vide præcis, hvor langt de er nået på rejsen, hvornår bussen ankommer til næste stoppested, og hvilke bus- og togtruter de kan skifte til dér. Den information er nu tilgængelig via Movias populære app, som kan bruges af alle buskunder med en smartphone.

Følg med på ruten

Movias app gør det muligt under turen at bruge mobilens indbyggede GPS til løbende at få vist de nærmeste stoppesteder. App'en har en funktion, der oplister stoppestederne på ruten og tæller ned til bussens – planmæssige eller forventede – ankomst til hver af dem.

Når passageren har valgt en afgang i app'en og klikket kortet frem, er den valgte rute optegnet, og et busikon viser bussens placering i forhold til stoppesteder og stationer. App'en gør det også muligt for den rejsende at se, hvilke bus-, tog- og metro-linjer de nærmer sig, og hvornår disse afgår næste gang.

Kunderne har taget det nye gratis tilbud til sig. De ser app'en som en relevant nyskabelse, der matcher deres behov og er nem at hente og anvende. Det viser en fokusgruppeundersøgelse, Movia fik lavet en måned efter lanceringen i august 2011. Efterspørgslen på app'en peger i samme retning: På fire måneder blev den downloadet over 40.000 gange, og tendensen fortsætter.

Fremtiden er mobil

Mobilen er på vej til at blive mange kunders foretrukne medie til trafikinformation. Det viser Movias årlige evaluering af

digital trafikinformation fra efteråret 2011. Tendensen ses også ved, at antallet af daglige brugere af Movias hjemmeside er faldet en anelse, mens mobilportalens faste brugerkræds er tredoblet i 2011.

Med op mod 12.000 daglige brugere er Movias hjemmeside dog stadig en vigtig kanal til trafikinformation. Hjemmesiden blev i 2011 opgraderet med en kortfunktion og vil gradvist få tilført flere funktioner. Der er også en version 2 af Movias app på vej.

I 2011 har Movia desuden samarbejdet med DSB, DSB S-tog og Metroselskabet om en fælles app til køb af mobilbilletter. App'en blev lanceret i marts 2012, og alene den første måned blev den downloadet af 50.000 passagerer i Hovedstaden.

Lettere at finde vej på stationen

Tydelig og fælles skiltning ved trafikknudepunkter.

På en stor station, hvor mange trafikformer krydser hinanden, kan det være sin sag at finde rundt og næste forbindelse. Et nyt koncept for fælles trafikinformation og skilte-design viser vejen.

Konceptet er døbt TUS og testet på Flintholm Station i København, hvor S-tog, metro og buslinjer nu har fælles afgangstavler og oversigts-skærme og ens design af skilte.

Konceptet skal udrulles på andre knudepunkter i hovedstadsområdet og bliver også efterspurgt i andre dele af landet. Københavns Kommune har allerede indført det nye TUS-design og tværgående information på skærme og skilte på Nørreport Station.

KOMMENDE INITIATIVER

- › Movia app version 2 – herunder integration med MitMovia og en særlig version til blinde og svagsynede.
- › Kundeevaluering af TUS-projektet på Flintholm Station.
- › Udrulning af TUS til de 11 næste stationer i hovedstadsområdet.

TRE GODE RÅD

- › Vær opmærksom på, at borgerne i stigende grad forventer digital trafikinformation.
- › Understøt visningen af trafikoplysninger i realtid ved at opgradere busserne teknologisk.
- › Prioritér stoppestedet som en vigtig del af kundens samlede rejseoplevelse.

Kollektiv trafik skal op i gear

Men hvordan?
Tre eksperter
giver her
deres bud.

KUNDEEKSPERTEN:

Vi vil være herrer over egen tid

Sats endnu mere på god rejseinformation, lyder anbefalingen fra Charlotte Wandorf, direktør i konsulentfirmaet Relation-Lab og forfatter til bogen "Tag kunden med til bords" samt flere kundeundersøgelser for Movia.

Charlotte Wandorf havde denne morgen bestemt sig for at cykle ind til sit kontor ved siden af Amalienborg og med udsigt til Operaen. Men det ville kræve et taskeskift, og dermed blev det for besværligt, så hun tog alligevel bilen:

– Jeg er en af de mange, der tit vælger bilen, fordi vi så føler os som herrer over vores tid. Reelt er det ofte noget pjat, for bus og tog tilbyder meget mere kvalitetstid end bil, men kun hvis vi har en nem og enkel rejse.

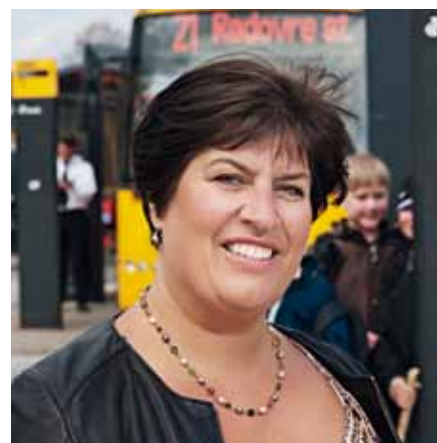
At opleve bus- og togrejsen som nem og enkel kræver først og fremmest god rejseinformation. Det må ikke føles som en udfordring at finde den rigtige bus og få billet, og vi vil have klar og hurtig besked om ventetid undervejs. Vi skal føle, at vi vælger frit og selv disponerer vores tid.

De fleste borgere er faktisk indstillede på at skifte forbindelse undervejs på rejsen og accepterer, at der kan være et stykke tid til næste bus, vurderer Charlotte Wandorf. Men det forudsætter rejseinformation, der fortæller os præcis, hvordan vi gør, og hvor længe det varer.

– Vi gider ikke bekymringer og besvær, så der skal investeres endnu mere i god, hurtig og ærlig rejseinformation. Movia er stærk på rejseinformation, men skal blive endnu bedre, og der venter stadig en stor kommunikationsopgave, før passagererne ser rejsekortet som en nem og enkel billet, siger hun.

Hun roser Movia for at have udviklet sig til et reelt alternativ til andre transportformer. Nu bør målet være at blive det *foretrukne* valg, for bustrafik er fleksibel, kan nemt skaleres op og ned og flyttes derhen, hvor behovet er. Men det bliver en alt andet end let opgave, tror hun.

– Det er ikke nok at styrke trafikplanlægningen. Det er også nødvendigt at adressere de barrierer, kunderne oplever ved at køre kollektivt. Mange har en fordom om, det er besværligt, og bliver derfor i deres bil – og opdager derfor ikke, hvor nemt og enkelt det er at tage bus og tog.



FORRETNINGSUDVIKLEREN:

Rejseoplevelsen vigtigere end køreplanen

Brug mere politisk energi på at give passagererne en god rejseoplevelse, opfordrer Frederik Wiedemann, partner i ReD Associates, der rådgiver store virksomheder i Danmark og internationalt om kundebehov og forretningsudvikling.

Du kender det sikkert selv. Nogle gange er fem minutter ved et stoppested en irriterende evighed. Andre gange er det helt fint. Oplevelsen af en bus- eller togrejse afhænger af meget mere end køreplaner og rettidighed.

Alligevel fylder logistik meget og rejseoplevelsen lidt, når beslutningstagere diskuterer den kollektive trafik, vurderer Frederik Wiedemann.

– Der er stort politisk fokus på dækning, statistisk rettidighed og priser. Det er fundamentalt vigtigt, men i sidste ende er den samlede transportservice afgørende for passagerens valg af rejseform.

Løsningen er ikke mere underholdning og gøgl i bussen, understreger han. Derimod er

målet og stedbestemt trafikinformation en meget væsentlig brik i at gøre de kollektive transporttilbud mere værdifulde.

– Oplevelsen af tid er personlig og situationsbestemt, og jo mere skræddersyet rejseinformation vi får, desto bedre kan vi planlægge og gennemføre rejser, der opleves som effektive, nemme, behagelige – eller hvad den enkelte nu lægger mest vægt på, påpeger Frederik Wiedemann.

Countdown-standere på stoppesteder og Movias mobilapp er skridt i den rigtige retning, mener han. Kommunerne skal investere i at gøre det nemmere for passagererne at finde den smarteste løsning her og nu – og huske, at den kollektive trafik for mange kun er en del af den samlede transportløsning mellem eksempelvis hjem og arbejde. Gode p-pladser for biler og cykler ved stationer og stoppesteder kan derfor være mindst lige så vigtige som minuttal og køreplaner.



FORBRUGERNES STEMME:

Smelt transportformerne sammen

Borgeren vil kunne skifte mellem kollektive trafikformer uden hindringer og forventer høj service, fastslår Lise Bjørg Pedersen, trafikpolitisk ekspert i Forbrugerrådet.

Passageren er ligeglad med, om bussen kører over kommunegrænsen, og forventer hurtige og nemme skift mellem bus og tog uden at skulle forholde sig til flere takst- og billetsystemer. Derfor skal kommuner og trafikselskaber samarbejde mere og bedre om trafikale helhedsløsninger, opfordrer Forbrugerrådets trafikekspert Lise Bjørg Pedersen.

– Hold op med at tænke snævert på egne lokale interesser. Kommuner og trafikselskaber er allierede om at få flere til køre kollektivt og fravælge bilen. Det kræver prioritering og samarbejde, siger hun.

Rejsekortet ser Forbrugerrådet som et fremskridt, men efterlyser meget mere information til kunderne om, hvordan det bruges, og at takstsystemerne også harmoniseres.

At få flere passagerer i bus og tog kræver pålidelig drift, høj frekvens og ikke mindst bedre service til kunderne undervejs på rejsen, mener Lise Bjørg Pedersen. Hun er også medlem af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvor en del passagerer klager over buschauffører og billetkontrollører.

– Chaufføren og kontrolløren skal være imødekommende, lyttende og servicemindet. De har den direkte kontakt til kunderne og er vigtige redskaber til at sikre kunderne en god rejse – og bussen et godt ry.



Fremtidens billetsystem godt fra start

Udrulningen af rejsekort skete fra den ene dag til den anden i Sydsjælland. Det nye billetsystem er hurtigt blevet kendt og bruges af mange.



24. oktober 2011 fik passagererne i Sydsjælland og på Lolland, Falster og Møn nyt billetsystem. Generelt har kunderne taget godt imod rejsekortet, der allerede var introduceret i Vestsjælland, og som fra midt i 2012 vil være i brug i hele Movias område.

Lanceringen i Movia Syds område var grundigt forberedt, og Moviamedarbejdere stod dagen igennem klar ved større stationer og stoppesteder for at hjælpe passagerer i gang med at bruge rejsekortet. Den indsats bar frugt. To måneder senere havde tre ud af fire borgere hørt om det ændrede billetsystem for busser og tog i Vest- og Sydsjælland, og lige så mange vil anbefale det til andre.

Nemmere at rejse

Bjørn Wahlsten er direktør i selskabet bag rejsekortet og meget tilfreds:

– Rejsekortet har allerede en bred kreds af brugere, og mere end tre ud af fire oplever, at rejsekort gør det nemmere at bruge den kollektive trafik. En stor andel siger, at de er indstillede på at bruge den kollektive trafik mere på grund af rejsekort.

Vestsjælland først fra start

Allerede 1. april 2011 var det slut med klippekortsalg i Vestsjælland, hvor Movia er i gang med at lave en glidende overgang til rejsekortet, og hvor antallet af rejsekortkunder stiger støt.

I Vestsjælland valgte Movia at bruge almindelige kampagner for at gøre kunderne opmærksom på det nye billetsystem, for her skulle kunderne ikke skifte til rejsekort fra den ene dag til den anden.

Vigtigt at forklare kortet

København kom for alvor med på rejsekortet 1. februar 2012, og fra 1. maj 2012 kunne kunderne bruge rejsekort i 350 busser i det centrale København. 1. juli 2012 er de sidste busser i Nordsjælland med, så rejsekortet kan bruges i alle busser og tog på Sjælland samt i metroen.

Og så venter ifølge Bjørn Wahlsten den vigtige kommunikationsopgave at forklare kunderne, hvad det koster at bruge rejsekort. At det ikke er så simpelt, kan ses af de mange spørgsmål, kunderne har om netop priserne. Det er vigtigt, at kunderne har tillid til, at rejsekortet regner rigtigt, og at priserne er til at forstå.

Rejsekort bliver med tiden den primære billettype overalt i den kollektive trafik, men kunden kan stadig også købe såvel mobil- som papirbillet.

Læs mere – og bestil et rejsekort – på rejsekort.dk

Borgermøder lønner sig

En god ide at holde borgermøder før større trafikændringer.

Før rejsekort blev rullet ud i Sydsjælland, Lolland, Falster og Møn, afholdt Movia sammen med DSB velbesøgte borgermøder 12 steder i regionen om det nye billetsystem. Erfaringen er entydigt positiv.

Som ved andre større trafikale omlægninger var en del borgere usikre på konsekvenserne. Et team af medarbejdere fra Movia og DSB stillede derfor op ved borgermøderne og svarede på spørgsmål om rejsekort. Det medvirkede til, at langt færre borgere kontaktede Movias kundeservice, da rejsekort blev lanceret i Syd end ved udrulningen i Vestsjælland.

KOMMENDE INITIATIVER

- En takstreform, der passer til rejsekort.
- Udfasning af de eksisterende klippekort.
- Fortsat kommunikation om rejsekort.

TRE GODE RÅD

- Betragt rejsekort som løftstang for hele den kollektive trafik.
- Informér grundigt om rejsekort.
- Overvej at invitere til borgermøde om den type af nye tiltag.

5A
Lufthavnen
eller Sundbyvester Pl.



2505 10
via ARTILLERIVEJ

4-3-2-1-NU

Passagerer ved tusind stoppesteder med countdownstandere ved altid, hvor længe de skal vente på næste bus. Stadig flere kommuner investerer i avanceret trafikinformation.

På cirka 1.000 stoppesteder i Movias område ved de ventende kunder præcis, hvornår deres bus ankommer. De kan følge nedtællingen minut for minut på en stander på stoppestedet – en såkaldt countdown-stander, der også kan oplyse, hvis driften er uregelmæssig.

I 2011 har Movia og mange kommuner fortsat med at øge antallet af stoppesteder med nedtælling, så der i løbet af sommeren 2012 vil være omkring 1.200 af slagsen. Det imødekommer et højt prioriteret ønske blandt stadig flere buspassagerer om relevant trafikinformation. Når man står ved stoppestedet, er det vigtigt at vide, hvor lang ventetiden er.

Passagererne ser countdown-standerne som en klar serviceforbedring, der gør det nemmere at tage bussen. I eksempelvis Køge Kommune har næsten ni ud af ti busbrugere benyttet sig af standernes oplysninger om forventet ankomsttid, og tre ud af fire erklærer sig tilfredse med dem.

Faktiske ventetider

Countdown-standeren har et display, der viser antal minutter til næste bus – enten i henhold til køreplanen eller den *faktiske* tid, bussen har til stoppestedet. At vise realtiden til næste bus er muligt for de kommuner og busoperatører, der har investeret i en lille boks i bussen, der løbende beregner

afstand til de kommende stoppesteder og automatisk sender minutprognoser til hver countdown-stander på ruten.

Aktuelt har kun busserne i hovedstadsområdet og i Næstved sådan en boks. Movia arbejder for at optimere teknologien i standere og i busser, så alle standerne på sigt vil vise ventetiden i realtid. Det er også et mål at få flest mulige kommuner til at investere i countdown-standere.

De våger over trafikken

Movias døgnovervågning sikrer hurtig besked om uregelmæssigheder i busdriften.

Da bussen fra Terslev til Roskilde forsinkes af broarbejde på ruten, bliver det straks varslet på Movias hjemmeside, og en sms ryger af sted til de passagerer, som abonnerer på mobil trafikinfo om den buslinje.

Det sker fra vagtpladsen i Movias Trafik-tjeneste, hvor medarbejdere døgnet og året rundt overvåger de 490 buslinjer og ca. 1.400 busser på Sjælland og øerne. Det sikrer Movias passagerer hurtig besked, når køreplanen fraviges så meget, at det giver gener.

Så orienterer vagtpladsen straks Movias kundeservice og varsler det på Movias hjemmeside. Passagerer på farten kan også få besked via countdown-standerne, sms, e-mail, lokalradio og serviceopkald i bussen.

KOMMENDE INITIATIVER

- › Countdown standere på flere stoppesteder.
- › Endnu bedre trafikinformation via standerne.
- › Styrket samspil med anden trafikinformation, fx mobil-app.

TRE GODE RÅD

- › Opsæt countdown standere på flere stoppesteder.
- › Invester i bedre styring af busflåden, herunder countdown-bokse.
- › Udbyg løbende trafikinformationen med opdateret teknologi.

Fælles fokus på flere kunder

En tidlig oktober morgen sidste år kørte tre busser med Moviamedarbejdere ud til stationer og andre trafikknudepunkter på Sydsjælland, Lolland og Falster, hvor rejsekortet skulle introduceres. Movia ville gerne være til stede og hjælpe kunderne godt i gang med at bruge den nye billetform.

For den enkelte kunde er rejsekortet en lettere og smartere måde at løse billet til en sammenhængende rejse. For alle, der har et ansvar for at drive og udvikle den kollektive trafik, markerer udrulningen af rejsekortet starten på en ny epoke.

Det er hverken hvert eller hvert andet årti, der gennemføres så betydningsfulde ændringer i hele den kollektive trafik. Rejsekortet sætter nemlig ikke bare nye standarder for billetsalget, men også for samarbejdet mellem aktørerne i den kollektive trafik.

Region Sjælland og de kommuner, hvor rejsekortet er introduceret, har vist Movia stor tillid og opbakning i hele processen. Busselskaber og -chauffører har gjort et imponerende arbejde med at forklare kunderne om ændringerne. Og sammen har vi skabt et godt fundament både for at øge brugen af rejsekortet og for at anvende kortets nye trafikdata til at tilrettelægge en endnu bedre kollektiv trafik.

At lytte til kunderne

Også når det gælder om at inddrage og informere, har processen omkring rejsekortet vist Movia nye veje. For med en så stor forandring som introduktionen af rejsekortet opstår der uundgåeligt en vis usikkerhed og skepsis blandt borgere og kunder

undervejs. Det har vi forsøgt at forebygge og håndtere – bl.a. ved sammen med DSB at afholde en række meget velbesøgte borgermøder før rejsekortintroduktionen.

I Movia mener vi, at den naturlige skepsis over for noget helt nyt skal mødes med åbenhed og lydhørhed. Og den tilgang vil ikke bare blive prioriteret højt i det videre samarbejde om at udbrede rejsekortet, men også ved planlægning af andre større ændringer af den kollektive trafik i fremtiden.

At lytte til kunderne har i det hele taget været et nøgleord i 2011 – og vil være det fremover. Når Movia spørger kunderne, efterspørger de især effektive og direkte rejser, god rejseinformation, attraktive billetter og bus til tiden. Heldigvis viser Movias seneste kundeundersøgelse, at kunderne også kvitterer for, at vi er blevet langt bedre end tidligere til at opfylde disse behov.

Det er vi naturligvis rigtig glade for – på egne og hele den kollektive trafiks vegne. Men vi kan ikke læne os tilfredse tilbage i sæderne. Vi ved, at busser og tog hele tiden er i hård konkurrence med privatbilen. Vi ved, at folk søger derhen, hvor de bedst får deres samlede behov opfyldt. Og vi ved, at behovene hele tiden udvikler sig. Derfor skal og vil Movia fortsat gøre alt, hvad vi kan, for at få endnu flere og endnu mere tilfredse kunder.

Nødvendigt at prioritere

Det kræver blandt andet mod til at søge nye innovative løsninger – også på tværs af kommunegrænser. Lysten til at prøve noget nyt havde mange kommuner i 2011.

Movia anerkender, at kommuner og regioner står med vanskelige økonomiske prioriteringer. Hvad der skal gøres og hvordan, afhænger altid af de lokale forhold og behov. Men fælles for alle nyskabelser og samarbejder må være, at vi sammen sætter kunden i centrum. Det er ikke altid så enkelt og ufarligt, som det lyder. For hvad er egentlig vigtigst for kunderne? Hvad skal vælges fra for at kunne give flere kunder det, de gerne vil have? Modet til at prioritere og tage en åben dialog med borgerne har blandt andet sikret A-busserne en overvældende succes i de sjællandske købstæder.

Bedre trafikplanlægning

Det er blandt Movias vigtige opgaver at understøtte kommunernes trafikplanlægning – blandt andet med et solidt beslutningsgrundlag.

Ét nyt værktøj i trafikplanlægningen er Movias Pendlernet, der omfatter de mest benyttede bus- og banelinjer på Sjælland. Movia, kommunerne og regionerne har indgået en musketered om at være fremsynede, når det gælder 50 mellembys buslinjer, 31 byinterne buslinjer og 10 lokalbaner.

En række kommuner har da også i 2011 investeret i ny teknologi som fx count-down-moduler og desuden omlagt veje og vejkryds, så bussen kan komme hurtigere frem. At fortsætte ad den kurs er vigtigt for at gøre den kollektive trafik endnu mere attraktiv for kunderne.

Kunderne vil have præcis besked

Intet ansporer bilister mere til at tage bus end at holde i kø, mens bussen suser forbi. I 2011 tog flere kommuner i samarbejde med Movia hul på en række projekter, hvor bussen har sit eget spor og dermed kommer hurtigere frem, og hvor bustrafikken bidrager til at skabe mere samlede, attraktive bymiljøer.

At sikre kunderne bedre trafikinformation har også været en mærkesag i 2011 – og vil være det fremover. Kunderne forventer både inden turen og undervejs at få enkel og præcis besked om alle relevante dele af deres samlede rejse. Helst i realtid. Her er mobilen det nye foretrukne medie, og Movia lancerede i 2011 en populær smartphone-app til formålet.

2011 har kort sagt været et godt år for samarbejdet om den kollektive trafik. Det gælder ikke mindst på fælles kerneområder som billetsalg, trafikinformation og trafikplanlægning. I Movia ser vi frem til i 2012 at fortsætte og styrke samarbejdet med alle aktører på området. Til glæde for kunderne – og dermed også for den kollektive trafik og alle os, der arbejder og brænder for at gøre den til endnu flere østdanarkers foretrukne transportform.



Finn Aaberg
Bestyrelsesformand



Dorthe Nøhr Pedersen
Adm. direktør

MOVIAS BESTYRELSE

Finn Aaberg (A), formand
Albertslund Kommune

Knud Larsen (V), næstformand
Vordingborg Kommune

Peter Thiele (F)
Københavns Kommune

Hans Toft (C)
Gentofte Kommune

Kaj Petersen (A)
Guldborgsund Kommune

Jørgen Glenthøj (C)
Frederiksberg Kommune

Thomas Bak (V)
Fredensborg Kommune

Steen Olesen (F)
Region Hovedstaden

Jørn Christensen (F)
Region Sjælland

2011 i tal

REGNSKABETS HOVEDTAL

Millioner kr.	Regnskab 2011	Regnskab 2010	Regnskab 2009
Busruiter			
Indtægter	-1.545,4	-1.527,7	-1.453,5
Operatørudgifter	2973,1	2.880,9	2.658,6
Rutespecifikke udgifter	133,3	122,0	102,5
Total busruiter	1.561,0	1.475,2	1.307,6
Flextrafik			
Brugerbetaling	-25,0	-22,8	-23,5
Operatørudgifter	439,9	439,8	449,8
Administration	37,3	37,6	34,1
Total flextrafik	452,2	454,6	460,4
Lokalbaner			
Indtægter	-160,5	-154,5	-146,9
Operatørudgifter	370,4	341,6	314,5
Leasingudgifter	65,8	67,1	52,3
Infrastrukturtilskud	43,4	45,7	43,6
Anlæg	16,5	45,1	121,6
Total lokalbaner	335,5	345,0	385,1
Fællesudgifter			
Administration og personale	293,1	291,4	307,6
Tjenestemandspensioner	9,7	8,0	5,8
Total fællesudgifter	302,8	299,4	313,4
Finansielle poster			
Renter	-5,2	-4,6	1,3
Afdrag driftslån	9,0	9,0	0
Total finansielle poster	3,78	4,4	1,3
Finansieringsbehov	2.655,3	2.578,6	2.467,7

Lidt større finansieringsbehov

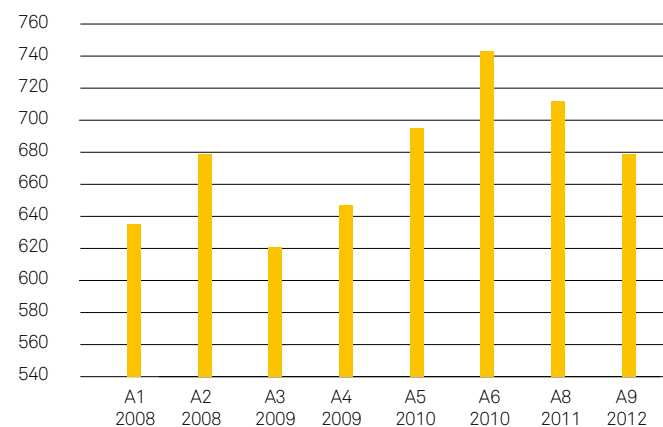
Selv om væksten i billetindtægterne fortsatte, voksede det samlede finansieringsbehov i 2011 med ca. 77 millioner kr. i forhold til 2010. Det er udgiften til at drive busruiterne og lokalbanerne, der påvirker resultatet. Regnskabet's øvrige poster er nogenlunde uændrede.

TILBUDSPRISER

Faldende timepriser

Da Movia i 2011 udbød over 200.000 årlige køreplankøretimer, faldt den gennemsnitlige timepris i forhold til de seneste to års udbud. Udbuddet omfattede kørsel i hele Movias område – i stedet for kun et enkelt takstområde – og det medførte en hårdere konkurrence og dermed lavere priser.

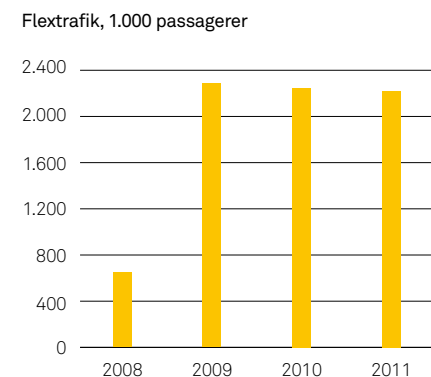
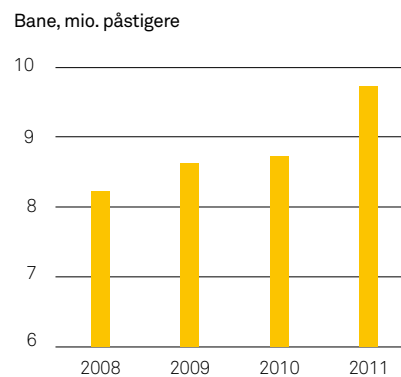
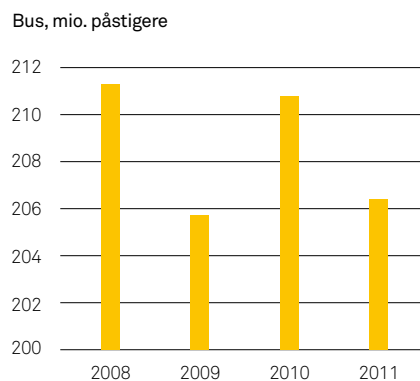
Kr. pr. vogntime
2011-priser



PASSAGERTAL

Passagervækst på lokalbanerne

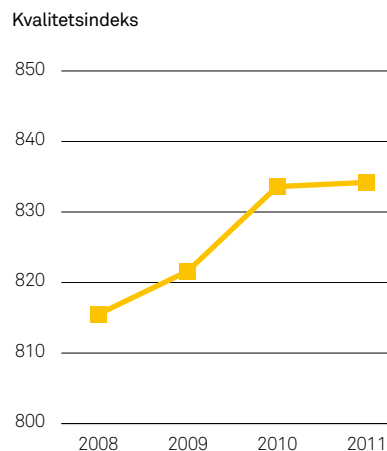
Busserne kunne ikke opretholde den store passagerfremgang fra 2010, men ligger dog stadig højere end i 2009. Lokalbanerne præsterede en vækst på over 10 pct. i forhold til 2010.



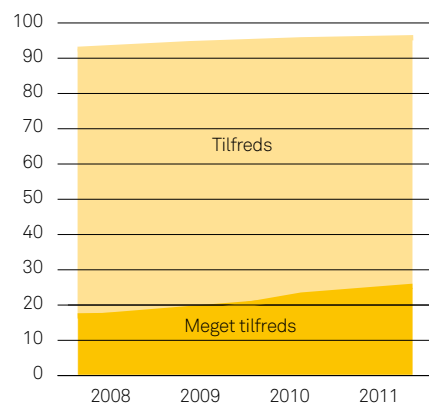
KVALITET OG TILFREDSHED

Fortsat høj kundetilfredshed

Man skal kigge langt efter utilfredse Moviakunder. 94 pct. erklærer sig tilfredse med den samlede service, hver fjerde er "meget tilfreds". Også Movias kvalitetsindeks holder de seneste års høje niveau.



Samlet tilfredshed, pct.



KLIMA OG MILJØ

Movia foran egne mål

Movia har sat ambitiøse 2020-mål for at reducere udledningen af såvel CO₂ og NO_x som partikler – og på alle tre områder ligger Movia foran målene for 2011. Den positive udvikling skyldes bl.a. skrappe udbudskrav, den teknologiske udvikling og fokus på brændstofforbrug.

