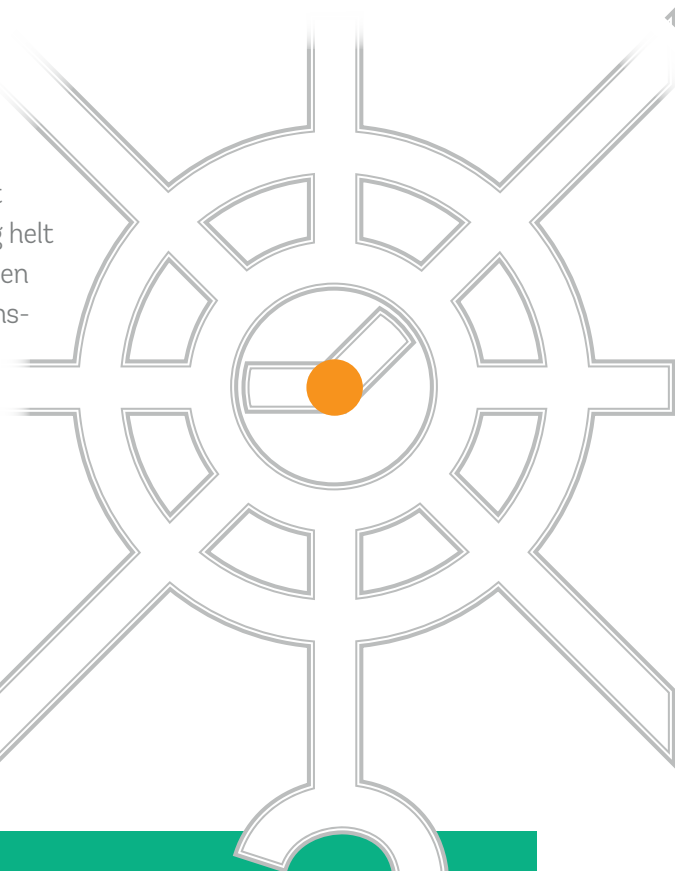




Så kan bättre information vid störningar underlätta resandet

I samband med en oplanerad störning i tågtrafiken måste både operatörerna och resenärerna fatta snabba beslut om åtgärder och alternativa resvägar. Samtidigt upplever resenärerna brist på information som ett stort problem. Därför är effektiv störningshantering helt centralt om det kollektiva resandet ska öka. Men i dagsläget saknas ett gemensamt informationssystem för Trafikverket och operatörerna. Operatörerna saknar också kunskap om resenärens resor. Dessutom är tiden en viktig faktor – snabba beslut krävs om åtgärder och alternativa resvägar. Vi har därför tagit fram två förslag på lösningar.



Dyrt med förseningar!

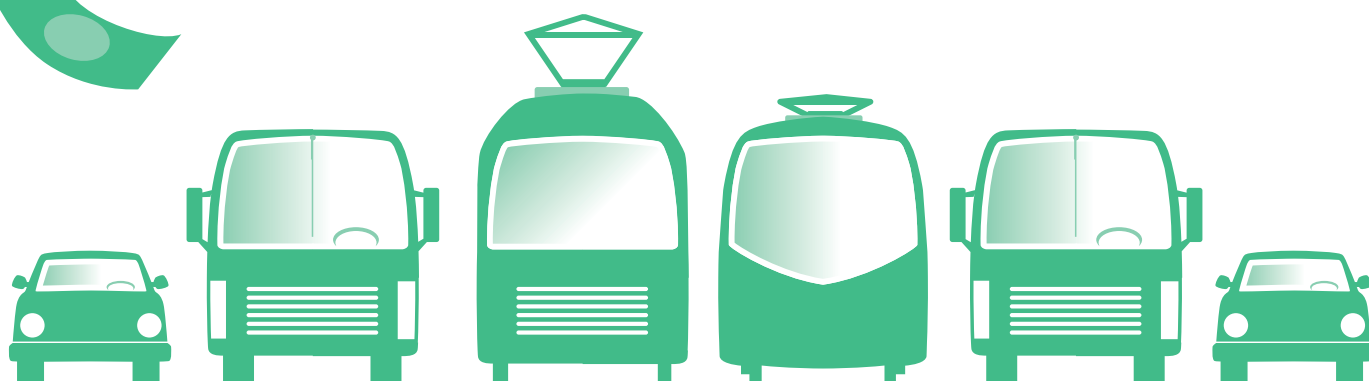
Resenärer som tar egna initiativ för att ta sig till sin planerade destination vid störningar kan få ersättning i högre utsträckning nu än förut. Detta på grund av en nyligen gjord lagändring. Förseningar kan därmed bli kostsamma vilket kan fungera som morot för aktörerna att snabbt hitta alternativa resvägar åt resenären.

Rörigt vid störningar

Vid störningar kommuniceras en hel del information aktörer emellan fortfarande via telefon. Detta medför tidsfördröjningar och att resenären får information från olika källor som inte alltid uppger samma sak. Dessutom får inte till exempel buss- och taxiföretag veta något vilket gör att de inte kan utnyttjas som kompletterande trafik vid en störning.

Resenärerna själva får också otillräcklig information om:

- Störningar
- Ersättningsbussar
- Alternativa resvägar





Två förslag till lösningar:



1 Ta fram ett gemensamt informationssystem för alla operatörer – även buss och taxi. Systemet ska ha uppdaterad information om störningen och vilka åtgärder som vidtas så att alla operatörer kan se vad de andra gör. Dessutom ska resenären få information från det gemensamma systemet, bland annat via reseplaneraren, vilket innebär att uppgifterna alltid kommer från en och samma källa.

2 Ge operatörerna kunskap om resenärernas resor i realtid. Ny teknik som sensorer i tåg och bussar samt elektroniska biljettsystem ger bättre möjligheter för operatörer att veta var och hur många resenärer som finns på bussar, tåg och perronger. Detta för att till exempel sätta in rätt antal ersättningsbussar eller sätta in extra bussar på en ordinarie busslinje.

Sådan information kan kompletteras med att resenären själv ger information till systemet om var hen planerar att åka för att aktören ska kunna vidta åtgärder utifrån detta. Detta kan ske genom en check-in-funktion som till exempel kan finnas i reseplaneraren. Samtidigt får resenären tillgång till information om alternativa resvägar med hänsyn tagen till störningseffekterna. Vilken ersättning som utgår enligt lagen om resenärers rättigheter kan också framgå.

Om forskningen

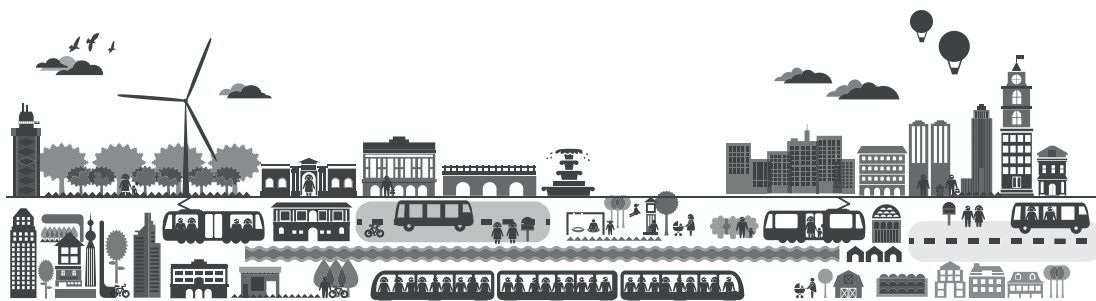
Detta är en sammanfattning av forskning som bedrivits vid K2 om störningshantering av Åse Jevinger och Jan Persson, Malmö högskola:

- Jevinger, Å. & Persson, J.A. (2016). Information-based Disturbance Management for Public Transport (K2 Working Papers 2016:15). Lund: K2.
- Jevinger, Å. & Persson, J.A. (2017). Disturbance Management and Information Availability in Public Transport, with Focus on Scania County, Sweden. Urban Transit & Sustainable Networks. Palermo, Italy 25-27 October 2017.
- Davidsson, P., Hajinasab, B., Holmgren, J., Jevinger, Å. & Persson, J. A. (2016). The Fourth Wave of Digitalization and Public Transport: Opportunities and Challenges. Sustainability, 8(12).

Huvudbudskap:

- Det behövs ett gemensamt informationssystem för alla operatörer för att aktörerna ska kunna samverka bättre vid störningar.
- Sensorer i tåg och bussar samt elektroniska biljettsystem underlättar för operatörerna att till exempel sätta in rätt antal ersättningsbussar.
- Resenären borde inte bara få utan också ge information till systemet. Detta kan vara i form av en check-in-funktion i reseplaneraren som även ger resenären tillgång till information om alternativa resvägar.

K2 är Sveriges nationella centrum för forskning och utbildning om kollektivtrafik. Här möts akademi, offentliga aktörer och näringsliv för att tillsammans diskutera och utveckla kollektivtrafikens roll i Sverige. K2 drivs och finansieras av Lunds universitet, Malmö högskola och VTI i samarbete med Stockholms läns landsting, Västra Götalandsregionen och Region Skåne. Vi får stöd av Vinnova, Formas och Trafikverket.



Medicon Village
Scheelevägen 2, Lund
info@k2centrum.se
www.k2centrum.se

Följ oss på Facebook
och Twitter: @k2centrum