

Dette resumé er publiceret i det elektroniske tidsskrift

### Artikler fra Trafikdage på Aalborg Universitet

(Proceedings from the Annual Transport Conference at Aalborg University)

ISSN 1603-9696

[www.trafikdage.dk/artikelarkiv](http://www.trafikdage.dk/artikelarkiv)



## Når stoppet fungerer

Line Ellesøe Jarlholm, [lej@midttrafik.dk](mailto:lej@midttrafik.dk)

Midttrafik

---

### Abstrakt

Når stoppesteder fungerer godt, er det fordi de møder de rejsendes forventninger og behov. Det er grundlæggende gennem tre parametre; tilgængelighed, tryghed og komfort, at kunderne måler kvaliteten af oplevelsen i den kollektive trafikrejse. I den samlede vurdering tillægges dog et fjerde parameter, kaldet friktion. Friktion dækker over kundernes bedømmelse af, hvor bøvlet eller ligetilturen har været. De enkelte temaer påvirker kunderne ligeligt og er derfor nøglen til at skabe gode stoppesteder. Denne analyseramme har dannet grundlag for et konkret projekt i Syddjurs kommune. Formålet har været at øge kundetilfredsheden ved at øge kvaliteten af den samlede rejseoplevelse på hele rejsekorridoren knyttet til busrute 123. Via en opgradering af serviceniveauet på ruten i kombination med gennemgribende moderniseringer af stoppestederne langs rutens forløb.

---

### Oplæg til tema om det gode skift

Oplægget er nummer to i en foreslået række på i alt tre oplæg om knudepunkter, stoppesteder og gode skift. Om hvad vi som trafikselskaber gør for at forbedre kundernes fysiske møde med den kollektive transport.

De tre oplæg udgør tilsammen en gennemgang af tre trafikselskabers tilgange og erfaringer med udviklingen af stoppestederne som attraktive og funktionelle mødesteder.

De tre oplæg er:

- NT Fremtidens knudepunkter - Nyt koncept for busterminaler og togstationer – v. Mette Olesen
- Midttrafik Når stoppet fungerer – Hele vejen rundt om stoppet – v. Line Ellesøe Jarlholm
- Movia Ude i vejkanten – mødet med borgerne – v. Anette Enemark og Søren Fischer Jepsen

### Når stoppet fungerer

*Traditionelt har stoppestedet været et overset element i den kollektive trafik. Stoppestedets indretning har generelt været præget af tradition og vanetænkning, men er det de rigtige elementer der findes på stoppestederne ude i vejkanten?*

Oplægget har fokus på brugeroplevelsen af stoppestedet og skiftet. Gennemgangen centrerer omkring hvilke tiltag der løfter kvaliteten af stoppestedets funktionalitet og brugervenlighed. Indlægget er baseret på litteraturstudier, kundeundersøgelser samt tidlige erfaringer fra et projekt med stoppestedforbedringer langs en den største busrute på Djursland.

Når stoppesteder fungerer godt, er det fordi de møder de rejsendes forventninger og behov. Når kunderne begynder en rejse, forventer de at det bliver en behagelig oplevelse. Kunderne opfatter således den behagelige rejse som en del af kerneydelsen i den kollektive trafik. En behagelig rejse, er en rejse hvor kunderne oplever at de kan mestre at rejse i den kollektive trafik, føler sig trygge, oplever at der er taget hensyn til dem og at det generelt er behageligt at være rejsesituationen. Det er derfor nødvendigt at trygheds- og komfortskabende faktorer indarbejdes helt fra kundernes første møde med den kollektive trafik og til de når deres mål.

For at finde frem til de rejsendes behov, er det afgørende at kende til to overordnede kundetyper, der findes i den kollektive trafik. De indviede og lejlighedsvis rejsende. De indviede rejsende er vant til transportsystemet og navigerer hjemmevant rundt i de rejsekorridorer, de bruger til dagligt. For denne type rejsende er den kollektive trafik hverdag, og de har således vænnet sig til de forhold, de tilbydes. De er generelt trygge og komfortable i rejsesituationen og har accepteret graden af besvær, rejsen indebærer.

De lejlighedsvis rejsende derimod kender ikke systemet og bruger langt mere energi på at navigere rundt i transportsystemet. Denne type rejsende har derfor behov for at blive taget ved hånden og guidet gennem rejsen. De lejlighedsvis rejsende efterspørger en højere grad af tryghed og har grundlæggende et behov for at opleve at de kan mestre rejsen, hvis de skal have mod på at bruge den kollektive transport igen. Den kollektive trafik bør således indrettes efter behovene hos den lejlighedsvis rejsende. Hvorfor tiltag som god skiltning, wayfinding og information generelt, bør øges markant ved stoppestederne.

### Tryghed opstår når behov opfyldes

"Er bussen mon på vej?" Ved stoppestedet har de rejsende brug for at få bekræftet, at de ikke venter forgæves. Desværre viser undersøgelser<sup>1</sup> at 47% af de buskunder, der jævnligt oplever forsinkelser/aflysninger, oplever at de aldrig får information om forsinkelsen/aflysningen inden afgang. Det peger på et behov for at rejseinformation ved stoppestederne bør forbedres.

Grundlæggende skal kunderne kunne opnå adgang til relevant information på det tidspunkt behovet opstår. Særligt hos den lejlighedsvis rejsende der skal skifte i den kollektive trafik melder spørgsmål som "Er jeg kommet af det rigtige sted?," "Hvor kører min næste bus fra?," "Kan jeg nå at finde den?." Information på skiftestedet skal således besvare disse spørgsmål, for at skabe en behagelig oplevelse. Formålet er at udstyre den rejsende med overblik og ved hjælp af vejvisning og informationstavler der guider kunderne videre mod næste afgang.

God skiltning er ligeledes vigtig i forbindelse med skift i kombinationsrejsen. Eksempelvis ved en rejse, hvor en lejlighedsvis rejsende kombinerer cykel og bus. Ved ankomstvejen til busterminalen peges med en vejviser på cykelparkeringens placering. Den rejsende følger skiltningen og har tillid til at der er plads til cyklen i stativet. På infotavlen ved cykelparkeringen vises de kommende busafgange, så han ved hvor lang tid han har til at låse cyklen. Dernæst finder han det stoppested på busterminalen der er relevant for hans afgang, ved at aflæse oversigtskortet og standerskiltningen på busperronen.

---

<sup>1</sup> Passagerpuls; "Passagerernes oplevelse af informationen ved busforsinkelser." Juli 2019.

Ved ankomsten til stoppestedet forsikres han om at han er ankommet til det rette stop ved at aflæse rutenummeret. Ligeledes bekræftes han i at han er ankommet i rette tid ved at aflæse countdown-skærmen på standeren. Ved at tilbyde den rette information på det rette sted, guides kunderne trygt gennem skiftet.

### **Komfort opstår når trygheden er stor**

Tryghed og oplevelsen af komfort er nært knyttet til hinanden. En høj grad af tryghed er forudsætningen for at skabe komfortable rejserum. Nedslidte, hærværksprægede og misvedligeholdte stoppesteder møder næppe forventningen om en behagelig rejse. Stoppesteder i dårlig stand øger utrygheden og forhindrer derved muligheden for at skabe en komfortabel atmosfære ved stoppet. Den fysiske tilstand og det æstetiske udtryk er derfor vigtige elementer i arbejdet med de komfortskabende faktorer. I Danmark har vi tradition for at indrette byens rum med græs, beton, granit og asfalt, men grønne planter og blomster, som forskønner, kan med fordel indarbejdes i det stopnære område. Generelt skaber beplantning en afslappet stemning tilbyder den rejsende noget interessant øjet kan hvile på.

### **Tilgængelighed er afgørende, men rejsen må ikke blive for besværlig**

Traditionelt har tilgængelighed været et overset element ved planlægning af stoppesteder. Ikke desto mindre er det meget influerende på de rejsendes samlede oplevelse af den kollektive trafik.

Det håndgribelige aspekt af tilgængelighed, er de helt konkrete adgangsforhold på stedet. Bl.a. viser forskning<sup>2</sup>, at 80 % af kunderne i den kollektive trafik ankommer/afgår fra stoppestedet til fods. Det er derfor afgørende, at der er gode adgangsveje til stoppestedet.

Opfattelsen af tilgængelighed er dog tæt forbundet med oplevelsen af friktion (summen af bøvl knyttet til den samlede rejse). Alle pauser i rejsens fremdrift, samt oplevelser af ubehag opfattes som friktion og tæller derfor negativt i den samlede vurdering af rejsen. Bl.a. bryder kunder sig generelt ikke om at bevæge sig i modsat retning af deres mål. Derfor indgår omveje som et tema, man i arbejdet med stoppet, bør være særlig opmærksom på. Undersøgelser<sup>3</sup> viser at kunder som udgangspunkt er villige til at bruge op til 10 min. på at ankomme til stoppestedet. På 10 min. når man ca. 600-700 m til fods og op til 2 km på cykel. Men ude ved vejkanten, er omveje en del af virkeligheden. Adgangsveje bør derfor, i det omfang det er muligt, have forløb, hvor kunden oplever fremdrift. Mange steder har man af hensyn til trafikikkerhed skabt omveje for fodgængere og cykellister f.eks. tunneller under færdselsårer. Disse opfattes af mange som barrierer der i mange tilfælde føles utrygge eller unødigt lange. Ofte øger disse omveje transporttiden til stoppet med op til flere minutter og indskrænker derved oplandets størrelse. Det er derfor afgørende at det stopnære område inddrages i arbejdet med moderniseringen af stoppestedet.

### **Djurslands gode rejsekorridor**

Den kollektive betjening af Djursland ændrer sig i 2020. Kunderne til og fra Djursland skal fremover vænne sig til at rejsen med den kollektive trafik, går gennem et eller flere knudepunkter på vejen mod den endelige destination. Med den nye trafikplan<sup>4</sup> styrkes busrute 123, som betjener strækningen mellem Aarhus, Rønne og Ebeltoft. Ruten bliver derved den primære forbindelse mellem det sydlige Djursland og Aarhus. Frekvensen på ruten øges og tilbyder fremover 15 min.-drift i myldretiden samt

---

<sup>2</sup> Helge Hillnhütter "Pedestrian Access to Public Transport." Oktober 2016.

<sup>3</sup> Helge Hillnhütter "Pedestrian Access to Public Transport." Oktober 2016.

<sup>4</sup> Midttrafik, Norddjurs Kommune, Syddjurs kommune, Region Midtjylland "Kollektiv Trafikplan Djursland 2020." April 2019.

halvtimesdrift i ydertimerne. Syddjurs kommune har ønsket at øge serviceniveauet og kvaliteten af den samlede rejseoplevelse på hele rejsekorridoren gennem modernisering af stoppestederne langs rutens forløb.

Midttrafik og Syddjurs Kommune har derfor indledt et projekt kaldet Djurslands gode rejsekorridor. Projektet har taget udgangspunkt i en kortlægning af stoppestedernes tilstand, udstyr samt trafikale funktion. Indledningsvis blev stoppene tildelt en overordnet karakter, ud fra en samlet vurdering om hvorvidt det enkelte stop levede op til anbefalingerne, i Midttrafiks håndbog for etablering og modernisering af stoppesteder<sup>5</sup>. Kortlægningen har dannet grundlag for den videre proces med udarbejdelse af handleplaner, for det enkelte stop. Handleplanerne er udarbejdet ud fra vurderinger af tilgængelighed, tryghed, komfort og friktion på det enkelte stoppested. Den planlægningsmæssige del af projektet forventes afsluttet ved udgangen af september 2020. Hvorefter etableringsfasen igangsættes og vil forløbe indtil årets udgang.

---

<sup>5</sup> Midttrafik "Hele vejen rundt om stoppet – håndbog til etablering og modernisering af stoppesteder." April 2020