

Denne artikel er publiceret i det elektroniske tidsskrift
Artikler fra Trafikdage på Aalborg Universitet
(Proceedings from the Annual Transport Conference
at Aalborg University)
ISSN 1603-9696
<https://journals.aau.dk/index.php/td/index>



Fremtidens knudepunkter

Nyt koncept for busterminaler og togstationer

Mette Olesen, mol@NTmail.dk
Projektleder, Nordjyllands trafikselskab.

Abstrakt

NT og de Nordjyske Kommuner har siden introduktionen af et fælles nordjysk stoppestedskoncept i 2009 arbejdet for at skabe et visuelt sammenhængende udtryk og ensartet serviceniveau på de nordjyske stoppesteder. Et nyt knudepunktskilt der markerer mødesteder og skiftepunkter for offentlige og private mobilitetsformer, er ved at blive udrullet i Nordjylland og det er et vigtigt led i at understøtte arbejdet med at udvide mobilitetspaletten i Nordjylland og understøtte arbejdet hen mod "Mobility as service". Et sidste og vigtig skridt er at få et nyt koncept for de faciliteter og servicetilbud der kan findes på de store knudepunkter i regionen: togstationer og busterminaler. I dette Paper præsenteres det nye koncept for fremtidens store knudepunkter i Nordjylland.

Oplægget er det første i en foreslået session 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 til at være 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

Baggrund

Vores busterminaler, togstationer og stoppesteder er vigtige kontaktpunkter for vores kunder i deres rejser fra A-B. Det er disse stop på rejsen der skaber sammenhæng i det kollektive net og understøtter nordjydernes hverdagsliv, hvad enten de skal på arbejde, i skole eller til fritidsaktiviteter. Samtidigt er de også vigtige bindeled for at skabe en tryk rejse for turister og andre besøgende i Nordjylland.

Nyt koncept for faciliteter og services på store knudepunkter

NT og de nordjyske kommuner har med lanceringen af NTs stoppestedskoncept i 2009 haft løbende fokus på at forbedre og ensrette stoppestedsfaciliteterne i Nordjylland. Formålet har været at skabe sammenhæng, et visuelt ensartet og indbydende design og ensartet serviceniveau i hele regionen, til glæde for kunderne.

I 2017 blev der, igennem projektet: "Knodepunkter: Sikrer sammenhæng mellem land og by", udviklet et nyt fysisk knudepunktsskilt til at markere særlige skiftepunkter mellem transportmidler, der skal understøtte en god og trygt skift på rejsen. Opsætningen af knudepunktsskilte er i fuld gang i Nordjylland og ved udgangen af 2020 forventes det, at samtlige ca. 130 knudepunktsskilte er implementeret i de 11 nordjyske kommuner. Knudepunktsskiltet markerer i første omgang skiftestedet mellem Plustur og Hovednettet, men der arbejdes på at udvide transportpaletten med andre nye mobilitetsformer som fx samkørsel. Knudepunktsskiltet er med til at understøtte en fremtid hvor vi i højere grad kombinerer flere forskellige transportmidler i rejsen fra A-B. En tilgang der kendes som "mobility as a service". Det betyder flere skift på rejsen, og da vi ved at skift ofte er forbundet med utryghed for vores kunder (Movia, 2018), er det vigtigt at gøre disse skift så smidige som muligt og samtidigt sikre at ventetiden bliver en behagelig oplevelse, der også kan støtte op om nogle af hverdagslivets andre gøremål.

Der har været behov for at videreudvikle NTs stoppestedskoncept til et samlet Knudepunktskoncept for NT. Tanken er, at knudepunktskonceptet indeholder de eksisterende elementer i stoppestedskonceptet, men at konceptet udvides med faciliteter der endnu ikke er indeholdt i stoppestedskonceptet. Her har der været et særligt behov for at se nærmere på fremtidens behov på de store knudepunkter: busterminaler og togstationer, det er dette koncept som præsenteres i oplægget.

Fortid, nutid og fremtid for de store knudepunkter

Tidligere rummede mange busterminalerne og togstationer funktioner med billetsalg, kiosk, cafefunktion og fragteekspedition. Den teknologiske udvikling har betydet, at stort set alle billetsalg på busterminaler og togstationer er lukket, og det samme gælder mange af de små kiosker, der havde netop salg af billetter som vigtig indtægt. Det betyder, at busterminalerne og togstationerne i dag ikke har de bemandede funktioner, de havde engang (se figur 1). De tomme og nedslidte busterminaler giver problemer med hærværk af ventesale og toiletter og tiltrækker uønsket ophold på terminalerne til gene for andre passagerer.

Ombygget 1999



Løgstør Busterminal. Busserne kører rundt om terminalbygningen, der er placeret i midten af terminalområdet. I terminalbygningen er der ventesal, café samt fragte ekspedition.



Ventecafeen i terminalbygningen på Løgstør Busterminal.

Status 2020



Figur 1 Løgstør busterminal i 1999 (tv) samt status i 2019 (th) hvor de betjente funktioner er lukket ned.

Mange busterminaler er pga. pladsbehov placeret i byens periferi på steder, der særligt i aften timerne kan opfattes som øde, hvilket også bidrager til en utryk oplevelse. Samtidigt er der ofte langt til de servicetilbud, der findes i byen, og som kunne benyttes i en naturlig forlængelse af en rejse med den kollektive trafik.

På togstationerne er de bemandede funktioner også lukket ned, og Nordjyske Jernbaner har solgt stationsbygningerne fra på lokalbanerne. DSB råder stadig over bygningerne på de stationer, de ejer, men der er ikke længere bemandede funktioner; udover kiosken på Aalborg Station.

NT har skabt et nyt koncept for fremtidens busterminaler og togstationer, som er modulært, fleksibelt, genkendeligt, funktionelt, bæredygtigt og kompakt. Konceptet bidrager til at styrke den sammenhængende og trygge rejse i Nordjylland og tilføjer flere faciliteter og services til NTs stoppestedskoncept.

En kundedrevet tilgang

I arbejdet med et nyt designkoncept for busterminaler og togstationer har det været centralt at inddrage kunderne for at få mere viden om erfaringer med de nuværende tilbud og viden om kundernes behov. NT har i dag ansvaret for driften af 18 busterminaler i Nordjylland. I processen med udviklingen af et nyt koncept er alle busterminaler besøgt og der er gennemført interviews med kunder og chauffører. I vores database for kundeforhold har vi registreret henvendelser fra kunderne vedr. busterminalerne, der også giver et godt datagrundlag for indblik i problemstillingerne.



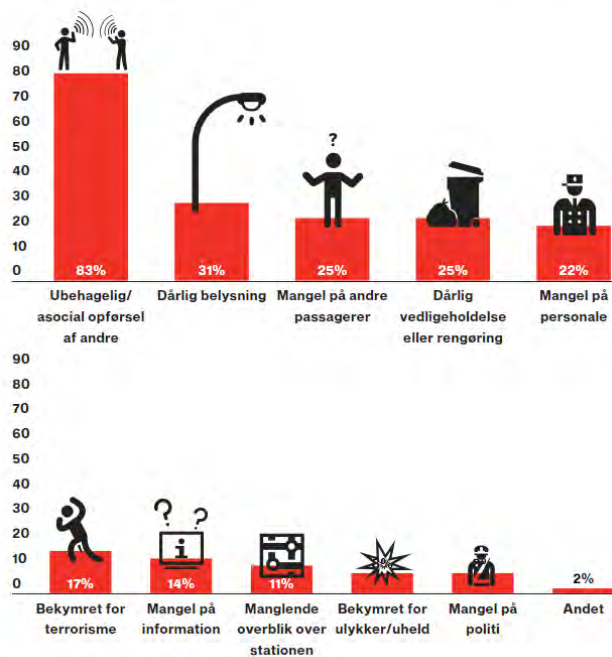
Figur 2 Citater fra passagerinterview. Vores services skal rumme mange forskellige typer af rejsende. Alt fra den vante pendler på vej til og fra uddannelse og arbejde, til den turist, der måske kun besøger Nordjylland en enkelt gang. Alle skal have en god og tryk rejse.

Erfaringerne viser, at mange kunder føler sig utrygge ved deres ophold på busterminalerne. De oplever ubehagelig og asocial opførsel fra andre, der benytter busterminalen til andre formål end ophold i forbindelse med den kollektive trafik. Det resulterer ofte i hærværk og problemer med at opretholde et acceptabelt serviceniveau for terminalernes faciliteter; særligt toiletterne.

En landsdækkende undersøgelse fra Passagerpulsens viser samme billede i en national optik, se figur 2.

Hver fjerde føler sig utryg

Her kan du læse årsagen/årsagerne til, danske passagerer føler sig utrygge på stationerne.



Kilde: Tryghed på togstationer, Passagerpulsens, august 2019

Figur 3 (Passagerpulsens, 2019)

Fremtidens knudepunkter – NT båndet

Den gode busterminal er placeret tæt på byen og de destinationer, som kunderne skal til og fra. Terminalen er let at finde og fremstår med et tydeligt NT aftryk. Der er god sammenhæng til både cykelparkering, stiforbindelser, parkering eller af- og pålæsning. Terminalen fungerer også som knudepunkt for Plustur, samkørsel, delebiler, delecycler, deleløbehjul eller andre fleksible transportformer.

Når kunderne ankommer til terminalen, er det let at finde rundt, og der er god tilgængelighed for alle. Der er en informationszone med alt relevant trafikinformation, og det er tydeligt, hvor man finder det transportmiddel, man skal videre med. Der er gode og komfortable ventefaciliteter; kunderne skal føle sig trygge ved at vente her. Terminalen har en menneskelig skala med træer og behageligt lys, og der er noget at give sig til, mens man venter. Der er forskellige oplevelser og serviceydelser, og terminalen er et centralt sted i byen, hvor der er liv.

Fremtidens terminaler skal rumme mange funktioner og fungerer som knudepunkter i borgernes hverdagsliv. Ud over at være knudepunkt i den kollektive trafik er det her, du henter dine pakker, oplader din el-bil eller køber en sandwich til din tur.



Figur 4 Illustration af fremtidens store knudepunkter. (Nordjyllands Trafikselskab, 2020)

Det nye koncept for de store knudepunkter kalder vi NT båndet. Vi bygger videre på eksisterende designlinje for NT's stoppesteder og udvider kataloget med nye elementer. Vi tilføjer flere elementer til vores eksisterende design, så vi får et samlet katalog over udstyr fra det lille stop til den store terminal eller togstation.

NT båndet er et nyt koncept for store stoppe eller skiftsteder i alle størrelser tilrettelagt uafhængigt af eksisterende og nye bygninger og med maksimal fokus på den gode og trygge brugeroplevelse. NT Båndet, som er NT's nye perspektiv på indretning af terminaler, bygger videre på anbefalingerne fra 'Håndbog om trafikterminaler' (Vejdirektoratet, 2014) og vedrører terminalens kunde- og chaufførvendte faciliteter.

NT Båndet kan antage mange forskellige størrelser og former, ligesom sammenhængen mellem båndet, perroner og busser kan variere. Det er forhåbningen, at NT Båndet åbner mulighed for en mere central placering i byerne tilpasset de lokale forhold og behøver som terminalområde ikke nødvendigvis at fungere som vendeplads.

Fra mini til maxi

Designkonceptet gør det muligt at bestykke en terminal, så den passer præcist til det lokale behov.

På hver terminal vil der altid være et terminalskilt, der tydeligt viser, at du som kunde er kommet til det rette sted. Terminalskiltet er samtidigt med til at synliggøre terminalen som et vigtigt knudepunkt for byens borgere. Terminalskiltet er tilpasset NT's øvrige design linje.

Du finder også altid en infozone, hvor du finder alt relevant information, som understøtter din rejse. Infozonen er et genkendeligt element, der altid indeholder de samme funktioner. Det gør det nemt og intuitivt for kunderne at forstå, da de altid møder det samme informationsniveau.

Typen og omfanget af udstyr kan tilpasses de arealer, der er til rådighed til de kundevedtatte faciliteter. På terminalerne findes der nogle basisfaciliteter, der er vigtige for rejsen med den kollektive trafik. Nogle faciliteter vil du altid finde på en NT busterminal, mens andre vil forekomme tilpasset de lokale forhold.



Figur 5 Illustration af NT båndet. Et fleksibelt areal med kundevedtatte faciliteter der kan tilpasses behovet på det enkelte sted (Nordjyllands Trafikselskab, 2020)

NT Båndet er et sammenhængende areal med geometri, areal og belægning, som det giver mening i forhold til den lokale kontekst. Arealet vil være visuelt og fysisk adskilt fra den kørende trafik qua niveauforskel, belægningsskift eller andet. NT Båndet er ikke nødvendigvis en Ø-perron, idet busser kan ankomme og afgang via bi-perroner. NT Båndet vil være indrettet med et større eller mindre udbud af faciliteter rettet primært mod kunder, men også mod chauffører i den udstrækning, det pågældende bånd og de lokale forhold tilsiger det. Disse faciliteter vil sigte imod at tilbyde ly og læ, rejseinformation, billettering, sidde- og opholdsmuligheder, tryk og meningsgivende ventetid samt andre tilbud, der kan bidrage til at skabe liv, god stemning og tryghed.

NT Båndets disponering og indretning vil i modsætning til f.eks. en banegård være fleksibel og foranderlig med henblik på til enhver tid at kunne imødekomme kundernes ønsker og behov på den mest hensigtsmæssige måde. Herunder at sikre, at terminalen udfylder sin funktion som trafikknudepunkt og opleves som et rart sted at være for NT's kunder.

NT Båndets faciliteter bygger videre på det modulære designkoncept for NT's stoppesteder og udvides efter behov med nye elementer og faciliteter, der understøtter det overordnede mål. I grafikken herunder opridses en række af de definerende karakteristika, som de lader sig sammenfatte i nøglebegreberne Genkendelighed, Flexibilitet og Bæredygtighed.

Tre nøglebegreber

Genkendelighed

Alle stoppesteder, terminaler og togstationer er en del af et samlet NT udtryk.

Det skal være tydeligt for nordjyderne, hvor terminaler og togstationer er placeret, og når de benyttes skal kunderne let kunne finde de informationer, funktioner og services, de skal bruge på deres rejse.

Vores kunder skal opleve trygge ophold på vores terminaler, og ventetiden skal være en god oplevelse.

Fleksibilitet

Behov for mobilitet forandrer sig, byerne forandrer sig, og nye teknologier skaber andre muligheder for at bevæge sig.

Derfor skal terminaler løbende kunne tilpasses denne foranderlighed. Det betyder, at vores kundevenlige faciliteter på terminalerne i fremtiden ikke er knyttet til en bygning, men optræder fleksibelt på NT Båndet efter behov.

Terminalerne kan hurtigt tilføjes andre faciliteter, hvis behovet opstår. Omvendt kan faciliteter ændres eller fjernes, hvis ikke de længere har en funktion.

Bæredygtighed

I indretningen af NT Båndet arbejder med bæredygtige løsninger og vil have stor fokus på bæredygtighed i de materialer og det udstyr, vi anvender.

Vi vil sikre en økonomisk bæredygtig drift.

Vi vil gerne afprøve nye ideer og samarbejde med lokale aktører, der kan bidrage med services, der understøtter kundernes rejse.

Figur 6 Nøglebegreber bag tilgangen til NT båndet

Kunderejsen – knudepunktets faciliteter og servicetilbud

På kundens rejse er det nogle helt basale behov der skal være til stede for at få det trygge skift. Det skal være led at komme frem til knudepunktet og det skal være let og enkelt at finde præcis den information der understøtter din videre rejse. Når disse behov er opfyldt skal der være faciliteter der sikrer en behagelig ventetid, hvis der også er serviceydelser der gør ventetiden meningsfuld og understøtter hverdagslivet i øvrigt har vi sikret en god oplevelse på vores knudepunkter.

Kunderejsen



Figur 7 Kunderejsen igennem fremtidens knudepunkt

I det følgende præsenteres i katalogform de faciliteter, der kan optræde på en terminal. Kataloget rummer faciliteter af flere slags rettet mod både passagerer og chauffører. Konceptet gør det muligt at skræddersy den enkelte terminal til behovet i den enkelte by.

Pga. størrelsen på dokumentet må kataloget eftersendes efterfølgende, før konferencen.

Kildeliste

- Movia. (2018). *Hvorfor transporterer vi os som vi gør? En antropologisk analyse af borgernes transportvaner*. København: Movia.
- Nordjyllands Trafikselskab. (2018). *Knudepunktsstrategi*. Aalborg: NT.
- Nordjyllands Trafikselskab. (2020). *NT Båndet: Designkoncept for store knudepunkter – busterminaler og togstationer*. Aalborg: NT.
- Passagerpuls. (2019). *Passagerernes*. København: Forbrugerrådet tænk.
- Vejdirektoratet. (2014). *Håndbog om trafikterminaler*. København: Vejdirektoratet.