



Pierwsza w Europie kampania mobilności aktywnej dla obszarów wiejskich

Innowacyjne podejście

Linia Waldviertel to usługa transportowa wysokiej jakości zapewniająca dostępność austriackiego regionu Waldviertel. Po jej uruchomieniu w 2009 roku przyciągała jednak stosunkowo niewielką liczbę pasażerów. W związku z tym, operator transportu publicznego przeprowadził kampanię doradztwa w zakresie mobilności (AMC) w celu wzmocnienia relacji z obecnymi pasażerami, przyciągnięcia nowych użytkowników oraz otrzymania informacji zwrotnych odnośnie świadczonych usług. Kampania stanowiła istotne uzupełnienie dla już funkcjonującego centrum mobilności, ze względu na potencjalne ukierunkowanie na osoby, które nie korzystały wcześniej z usług transportu publicznego.

Zorientowanie na pasażera

Kampania trwała od marca do lipca 2011 roku. W tym czasie skontaktowano się z łącznie 1500 losowo wybranymi gospodarstwami domowymi, zlokalizowanymi wzdłuż dwóch tras wiejskich linii autobusowych. Ankietowani otrzymali informacje o dostępnych połączeniach autobusowych i byli jednocześnie proszeni o udzielenie wskazówek odnośnie tego, jak poprawić jakość usługi. Bardziej szczegółowe dane na temat metodologii przeprowadzonych badań (zawarte w broszurze oraz wytycznych) dostępne są na stronie internetowej projektu SmartMove.

Sukcesy kampanii

W wyniku kampanii liczba pasażerów na obu testowanych liniach autobusowych wzrosła o 14%.

- Otrzymano **868 odpowiedzi** (uzyskanych z 54% gospodarstw domowych, z którymi próbowano nawiązać współpracę). Z odpowiedzi wynikało, że 56% respondentów nie było użytkownikami transportu publicznego, a 32% było pasażerami regularnymi.

- Ankiety otrzymano z **725 gospodarstw domowych**: 568 zwróciło kwestionariusz, 433 poprosiło o darmową mapę regionu, 374 zwróciło się z prośbą o mapę sieci linii autobusowych, 317 poprosiło o rozkłady jazdy, 309 zainteresowało się kwestiami taryfowo-biletowymi i porównaniami kosztów podróży, 229 poprosiło o darmowy bilet dobowy, a 227 wniosło o inne materiały informacyjne.
- **94%** spośród wszystkich osób, z jakimi udało się nawiązać współpracę zadeklarowało, że udało im się dowiedzieć czegoś nowego, 83% stwierdziło, że byłoby skłonni wziąć udział w kolejnych kampaniach, 58% przyznało się do tego, że zostało zachęconych do skorzystania z połączeń autobusowych, a 56% respondentów rozmawiało na temat kampanii z innymi osobami.
- Spośród dostępnych informacji, osoby pytane wybierały te materiały, które były najbardziej istotne z punktu widzenia użytkownika połączeń autobusowych. Z informacji zwrotnych otrzymywanych od respondentów wynika, że byli oni bardzo zadowoleni z udziału w kampanii oraz jakości otrzymanych materiałów informacyjnych.
- Wyniki badań uzyskane w trakcie kampanii (stanowiącej pierwsze tego typu przedsięwzięcie w obszarach wiejskich) były zbliżone do odpowiedzi otrzymanych w drodze analogicznych badań od respondentów z takich miast jak Wiedeń, Linz czy Salzburg.
- Faza pilotażowa obejmowała jedynie gospodarstwa domowe znajdujące się wzdłuż wybranych dwóch tras linii autobusowych i pozwoli na rozszerzenie kampanii na całe terytorium Waldviertel, gdzie około 50% gospodarstw zostanie zankietowanych.
- Wiele użytecznych informacji zwrotnych i sprecyzowanych sugestii otrzymano w związku z wydrukowanymi bądź opublikowanymi w Internecie: rozkładami jazdy, czasami odjazdu oraz przejazdu środków transportu publicznego, preferowanymi lokalizacjami przystanków, integracją z innymi środkami transportu, a także długoterminową dostępnością połączeń autobusowych.
- Na podstawie zebranych informacji, zespół organizujący projekt zidentyfikował następujące priorytety: zwrócenie większej uwagi na potrzeby osób dojeżdżających do pracy, wyznaczenie większej liczby przystanków na żądanie, zmianę interwałów czasów odjazdów i weekendowych rozkładów jazdy, poprawę jakości połączeń. Ponadto, wyniki ankiet posłużyły operatorowi połączeń autobusowych do określenia możliwych środków oszczędności oraz do poprawy działań marketingowych i komunikacyjnych.

Zdjęcie: **Roman Klementschtz**

Wyłączna odpowiedzialność za treść niniejszej publikacji spoczywa na autorze. Nie musi ona odzwierciedlać opinii Unii Europejskiej ani Agencji Wykonawczej ds. Małych i Średnich Przedsiębiorstw. Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek użycie treści zawartej w niniejszym materiale.



Projekt współfinansowany
z programu Unii Europejskiej
„Inteligentna Energia dla Europy”

