



Den grundläggande principen för anropsstyrd trafik är enkel. Claes Annerstedt och Peter Holmberg på Dalatrafik demonstrerar.

Alla anrop på en plats

Ny trafiksamordnare. Nyutbildad personal. Nya transportörer. Nya telefonnummer för resenärerna. Allt är nytt utom IT-systemet som ska se till att tekniken fungerar.

Nu samlar Dalarna all anropsstyrd kollektivtrafik på en plats. I den nya beställningscentralen i Ludvika kommer tjugo beställningsmotagare från och med 1 juli 2007 att hantera 750 000 resor om året.

Det är Samres som har fått uppdraget att driva den nya beställningscentralen. Lokalerna är desamma som landstinget tidigare använt som beställningscentral för sjukresor. Den verksamheten fick 1995 datorstöd i form av Sam3001 från Malmator. Samma system ska användas i den nya beställningscentralen och får nu hantera betydligt större resandevolymer. [Läs mer på sid 2](#)

HandSam ger stöd åt färdtjänsten

[Läs mer på sid 4](#)

Alla anrop från en plats (forts)

DEN NYA BESTÄLLNINGSSCENTRALEN blir alltså en utvidgning av en redan etablerad verksamhet. Den har tillkommit på initiativ av ägarna till trafikhuvudmannen Dalatrafik det vill säga landstinget och länets 15 kommuner. Målsättningen är att nå större samordning och bättre service. Man vill skapa ett gemensamt kollektivtrafiksystem för länet genom att föra över särskild kollektivtrafik till allmän kollektivtrafik. Dessutom till en lägre kostnad än i dag. Bara färdtjänsten kostar länets kommuner 55 miljoner kronor om året.

– Volymen blir större liksom möjligheten att samordna, säger Dalatrafiks nytilträdde VD Claes Annerstedt.

Med en enda beställningscentral för samhällsbetalda transporter ökar samord-

ningsvinsterna. Kommunerna ingår i ett gemensamt trafikområde och det blir enklare att utnyttja varandras fordon.

– Vi får en gränslös trafik, säger Claes.

OM SAMORDNING ÄR viktigt för att få ekonomi i de lågintensiva delarna av kollektivtrafiken är möjligheten att *kombinera* resor ofta avgörande för att en resenär överhuvudtaget ska lockas att använda kollektivtrafik.

Dalatrafik har avtal med Tågkompaniet så att tågresor kan bokas och medverka till en obruten transportkedja.

– Vi har redan idag kombinationsresor med taxi, tåg och bussar i linjetrafik när det gäller sjukresor från en kommun till en annan eller till andra län, säger Peter Holmberg, chef för särskild kollektivtrafik inom Dalatrafik.

Eftersom långa sjuk- och färdtjänstresor med taxi är dyra betyder varje resa som går att styra över till andra transportsätt sparade pengar åt samhället.

BÅDE SAMORDNING OCH kombinerade resor behöver utgå från resenärens förutsättningar. Gäller det sjukresor och färdtjänst klarar vissa resenärer mer än andra. I den nya beställningscentralen har entreprenören Samres genom Sam3001 möjlighet att använda profiler över resenärer som utnyttjar samhällsbetalda resor.

– Där kommer det bland annat att finnas uppgifter om behov av hjälpmedel, hur långt gångavstånd man klarar av till hållplats och liknande, säger Peter.

Vill ni öka andelen anropsstyrd trafik?

– Nej! svarar Claes spontant. Vi ska

Med ett enda trafikområde kommer det att bli enklare att knyta samman anrops- och tidtalsstyrd trafik mellan Dalarnas 15 kommuner.



ha ett trafiksystem, vi vill föra över så mycket som möjligt av särskild kollektivtrafik till allmän kollektivtrafik.

Men om frågan inte bara gäller samhällsbetalda resor utan även "öppen anropsstyrd trafik" som är tillgänglig för alla resenärer blir svaret ett annat. Claes berättar att det finns planer på tre nya anropsstyrda flexfordon i Borlänge och ett i Ludvika. De börjar köra i slutet av oktober 2007. Flexfordonen kommer dels att stanna vid hållplatser och dels att köra fram till dörr.

– Flextrafiken ska ersätta "Mjuka linjen" vars bussar fick kritik för sina smala gångar, säger Claes och tillägger att det finns intresse för flextrafik hos fler av länets kommuner.

FÄRDTJÄNSTRESOR, KOMBINERADE resor, sjukresor, flextrafik, samordning med linjetrafik ... svarar tekniken och Sam3001 upp till kraven?

– Vi bedömer att Sam3001 är det mest kompetenta systemet på marknaden, säger Peter.

Tänker ni utnyttja systemets möjlighet till fordonslokalisering?

– I de nya fordonsavtalen som träder i kraft 1 juli ställer vi krav på att samtliga fordon ska ha GPS och även alkoholås, säger Peter.

Blir bokning av resa via webben möjlig?

– Vi tittar på möjligheten för sjukvården att boka resor via webben (SamOnline) liksom beställning av resor via sms, säger Peter.

Och vilka är visionerna?

Både Claes och Peter tvekar lite. Kanske är det inte rätt tillfälle att tala om visioner mitt i alla förberedelser för starten av den nya beställningscentralen. Men till slut säger Peter:

– Det är viktigt att *hela* resan fungerar. Att man vid ett och samma tillfälle kan boka plats för hela resan. Det ska vara enkelt att åka i ett kollektivtrafiksystem som är öppet för alla.

BeslutSam

En trafik huvudman styrs av politiska beslut där ramarna för verksamheten anges. Att i motsatt riktning kunna förse politiker och beslutsfattare med beslutsunderlag i form av relevanta nyckeltal är viktigt.

– Det gäller att få så mycket trafik som möjligt för de pengar politikerna sätter av till verksamheten, säger Claes Annerstedt, VD på Dalatrafik.

Han anser att övergången till central handläggning av anropsstyrd trafik i Dalarna kommer att ge de ansvariga bättre beslutsunderlag.

Med systemet som den nya beställningscentralen använder (Sam3001) kan man exempelvis göra jämförelser mellan befintlig linjetrafik och anropsstyrd trafik. Man kan undersöka antalet färdtjänstresor till en viss ort. Det går att analysera kvantiteter, tidpunkter för resa respektive beställning, samordningsgrad, kostnad med eller utan samordning, egenavgifter för resenärer, reslängder, beläggningsgrad på nyttjade fordon, begärda extra insatser av service med mera. Alla uppgifter från beställningar och transporter i Sam3001 går att sammanställa till olika trafikflöden.



Drygt 200 fordon kommer att köra Dalarnas anropsstyrda kollektivtrafik från och med 1 juli. Samtliga märkta med Dalatrafiks logotype.



Förr hade vi akterna i pärmar

I Malmö sorterar färdtjänsten under Serviceförvaltningen. Fyra ordinarie färdtjänstutredare delar utrymme med beställningscentralen där rader av transportsamordnare arbetar framför sina skärmar. Färdtjänstutredarna tar varje år emot ungefär 1 500 nya färdtjänstansökningar. Numera lagras alla beslut och handlingar på en server där de finns tillgängliga via ett speciellt ärendehanteringssystem kallat HandSam.

FÄRDTJÄNSTEN I MALMÖ har varit delaktig i utvecklingen av HandSam. Eftersom man redan använde Sam3001 kändes det naturligt att vända sig till Malmator för att få tekniken till ett nytt handläggarsöd. Diskussionerna inleddes 2000 och 2003 var systemet klart att tas i bruk. Arbetet med att scanna in befintliga dokument var färdigt två år senare.

Varför ville ni ha datorstöd?

– Vi hade behov av att samla dokumenten, säger Torbjörn Lindstedt som är tekniksamordnare.

Tidigare när dokumenthanteringen sköttes manuellt placerades alla akter i pärmar. Förutom bättre tillgänglighet och enklare uppdatering av beslut har IT-lösningen gett högre sekretessnivå. För att få tillgång till dokumenten måste utredaren logga in och varje inloggning registreras.

DE INSCANNADE dokumenten sparas i HandSam som pdf-filer och kan lätt skrivas ut för att exempelvis biläggas ett ärende. Nya dokument sparar systemet som Wordfiler.

– Vi skapar själva egna dokument i HandSam, säger Torbjörn som uppskattar möjligheten att man kan göra layouter och dokumentmallar.

Att förflytta sig mellan Sam3001 och Handsam sker genom ett musklick men i övrigt upplevs de som två skilda applikationer. Handsam körs i webbläsaren.

Utredarna använder gärna bevakningsfunktionen. Till exempel för påminnelser

om kommande ändringar i rutinerna eller helt enkelt för att komma ihåg att ringa upp en kund.

På färdtjänsten anser man att datorstödet har medfört bättre service till de 5 500 färdtjänstkunderna. Men det hindrar inte att man har idéer om hur HandSam skulle kunna vidareutvecklas. På önskelistan står bland annat att uppgifter som skrivs in i Handsam automatiskt förs in i Sam3001.

Läs mer om HandSam på www.malmator.se