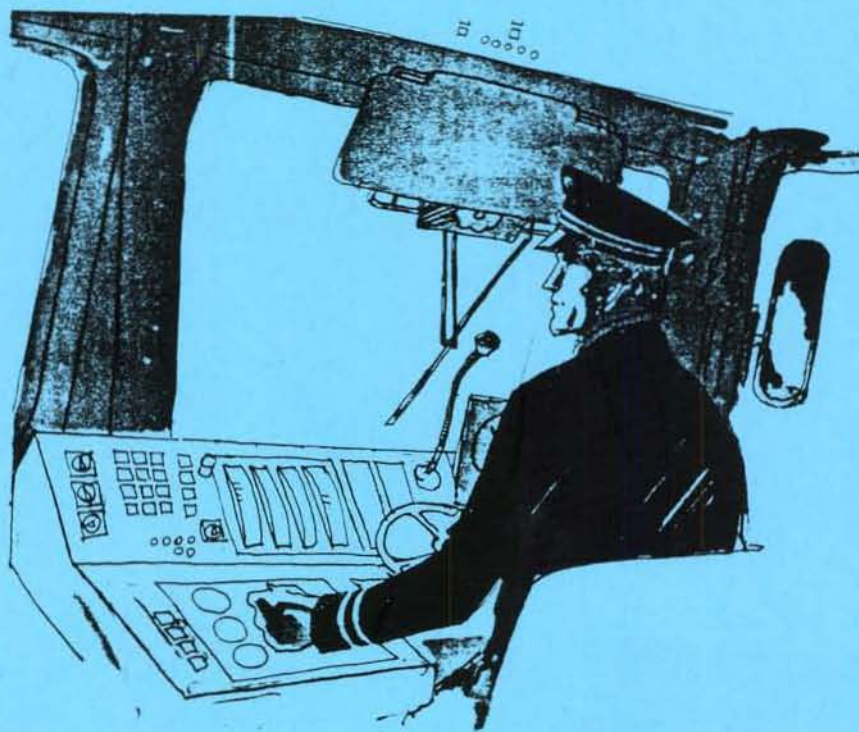




NSB

HVORDAN MOTIVERE PERSONALET TIL BEDRE BRUK AV HØYTTALER

- I tog og på stasjonene, med søkelys på Østfoldbanen



Prosjektarbeid

Utviklingsprogram for ledere, mellomnivå
Jernbaneskolen, januar 1989

Jernbaneverket
Direktoratet
Biblioteket

HVORDAN MOTIVERE PERSONALET TIL BEDRE BRUK AV HØYTTALER

- I tog og på stasjonene, med søkelys på Østfoldbanen

Et prosjektarbeid av

Erik Borgersen, Magnar Enggrav, Marie Lødrup, Bjørn Ståhl

Utviklingsprogram for ledere, mellomnivå
Jernbaneskolen, januar 1989

Jernbaneverket
Direktoratet
Biblioteket

INNHOLDSFORTEGNELSE

1. SAMMENDRAG.....	3
2. INNLEDNING.....	4
3. ARBEIDSMETODE.....	4
4. ANALYSE AV NÅSITUASJONEN.....	5
4.1. <u>Styrke</u>	5
4.2. <u>Svakheter</u>	6
4.3. <u>Muligheter</u>	8
5. GRUPPENS ANBEFALINGER.....	10
6. VEDLEGG.....	12
6.1. <u>Intervjuer</u>	13
6.1.1. Pendlere.....	13
6.1.2. Konduktørpersonalet.....	15
6.1.3. Lokpersonalet.....	19
6.1.4. Stasjonspersonalet.....	22
6.1.5. Togledere.....	24
6.2. <u>Teknisk kommunikasjonsutstyr - NSB's tog</u>	26
6.3. <u>Beskrivelse av opplæringen</u>	29
6.4. <u>Intervju om motivering til bedre bruk av høytaler</u>	30
6.5. <u>Plastkort med ferdigskrevne tekster</u>	31
6.6. <u>Trykk 435, kapittel 0-10</u>	32
6.7. <u>Avisartikkel fra Sarpsborg Arbeiderblad</u>	38
6.8. <u>Sporveisnytt nr. 8</u>	39
6.9. <u>Sporveisnytt nr. 8</u>	40

1. SAMMENDRAG

- * God informasjon gjennom høyttaler i tog og på stasjonene er en viktig del av persontrafikkproduktet.
- * Personalet kan motiveres ved å legge forholdene til rette slik at informasjon kan gis, ved opplæring og ved bevisst personalpolitikk og oppfølging.
- * Det er behov for faste og gode rutiner for å kontrollere at høyttaleranleggene er i stand.
- * Muligheten som ligger i togordreradio-systemet med å kople dette til togenes høyttaleranlegg må nyttes. Det krever en beskjeden ekstra investering.
- * Opplæringen må styrkes. Det bør kjøres kurs for alt personale (informasjon/kundebehandling). Kursene bør skje på tvers av gruppeskillene.
- * Bedriften må komme på offensiven slik at det å jobbe i NSB blir bedre ansett.

2. INNLEDNING

NSB's informasjon til kundene ombord i togene og på stasjonene er stadig et tema for klager både i media og direkte til bedriften. Det synes klart at dette er en side av persontrafikkproduktet som må bli bedre.

På bakgrunn av dette har arbeidsgruppen valgt "Hvordan motivere personalet til bedre bruk av høyttaler - i tog og på stasjonene" som tema for sin første prosjekt-oppgave ved mellomlederprogrammet 1988/89. For å begrense oppgaven har vi valgt å ta utgangspunkt i Østfoldbanen.

Vi har ønsket å få personalets synspunkter på det å informere. Vi har også undersøkt hva som finnes av tekniske hjelpemidler, instruksjoner og hva slags opplæring som gis.

3. ARBEIDSMETODE

Gruppen har samlet inn informasjon gjennom å intervjuer konduktører, stasjonsbetjening, lokførere og pendlere ved hjelp av enkle spørreskjemaer. Dessuten er togledere intervjuet siden de har høyttalertjeneste ved en del stasjoner og er sentrale for å gi informasjon om toggangen. Operativ leder ved T-banen, Oslo Sporveier, er også intervjuet for å få innsikt i hvordan en annen transportbedrift arbeider for å bedre høyttalertjenesten.

Vi har ikke hatt arbeidskapasitet til å kunne foreta en spørreundersøkelse basert på statistiske metoder fullt ut. Utvalget innen hver gruppe er tilfeldig og med ca. 5 - 10 personer i hver. Målet har først og fremst vært å lodde stemningen blant noe av personalet og enkelte pendlere for å få fram synspunkter på hvordan informasjonen til de reisende kan forbedres. Vi mener resultatene gir grunnlag til å trekke visse konklusjoner.

På grunnlag av den innsamlede informasjonen har vi analysert nåsituasjonen i styrke, svakheter og muligheter. Dette danner så bakgrunn for gruppens anbefalinger.

4. ANALYSE AV NASITUASJONEN

4.1. Styrke

I togene:

- Alle konduktørene og alle utenom 1 lokfører mener høyttalertjenesten er en viktig del av deres arbeid.
- Alle utenom 1 konduktør og 2 lokførere tror de reisende ønsker informasjon med en gang etter en stopp selvom de ikke kan fortelle nøyaktig årsak. En hadde kommentaren: "Informasjon = Service".
- Alle de spurte konduktørene og lokførerne ønsker å stå på for NSB og yte god service til kundene.

På stasjonene:

- 6 av 9 pendlere er fornøyd med informasjonen på stasjonene.
- De fleste av de spurte mener arbeidssituasjonen under normale forhold er slik at de tilfredsstillende de reisendes behov for informasjon.
- Alle mener å ha nødvendige tekniske hjelpemidler for å kunne informere de reisende.
- 6 av 7 mener høyttaleren fungerer tilfredsstillende.
- 5 av 7 ønsker ikke ferdigskrevet tekst. Kommentar: Individuelle uttrykksformer kan være med på å myke opp stemningen.
- En som var nyutdannet synes opplæringen ved JSK er bra.

I togledelsen:

- Det er egen info-tjeneste på Oslo S for nærtrafikk-området.
- Det er en egen togledervakt som daglig blir oppringt av 5-10 radiostasjoner (bl.a. Østlandssendinga) for å få informasjon om toggangen.
- Togledelsen regnes for en god arbeidsplass; lite gjennomtrekk.

Opplæring:

- Alle som benytter høyttaler får opplæring i dette på JSK. Praktisk øving skjer i tog og på stasjonært anlegg på JSK.

Tekniske hjelpemidler

- Det er telefonapparater (myntautomater) i BF-vogner
- På større stasjoner har de GTL(fjern)-skriver
- Det er nylig anskaffet 8 mobiltelefoner til IC-tog på Østfoldbanen (jfr. artikkel, vedlegg 6.7.)

4.2. Svakheter

I togene:

- Både pendlere og konduktører påpeker at det tar for lang tid å rette opp feil ved høyttalere i 69-sett.
- Pendlere og konduktører etterlyser høyttalere i utenlandstog.
- 8 av 9 pendlere mener det blir gitt for lite informasjon om årsak til forsinkelsene.
- 2 konduktører mener 2 timers opplæring i høyttalerbruk er for lite. 5 av 6 lokførere savner bedre opplæring i bruk av høyttaler.
- Omtrent halvparten av konduktørene og lokførerne synes det er vanskelig å informere på engelsk.
- Noen konduktører og lokførere savner tilbakemelding fra overordnede.
- Flertallet av konduktører og lokførere mener informasjon fra togfører ved driftsforstyrrelser er mindre bra, men at dette varierer en del. Noen konduktører nevner at det hender togleder legger på røret når han er stresset og at dette er veldig frustrerende.
- Omtrent halvparten var fornøyd og halvparten misfornøyd med informasjon fra togleder ved kryssing.
- 2 konduktører og 1 lokfører var overbevist om at de reisende etter en uforutsett stopp først ønsker informasjon når togfører har fått greie på hva som er skjedd og kan fortelle dette.
- Noen nevnte at det til tider kan være flaut å arbeide i NSB, særlig på Østfoldbanen.

- Noen nevnte at det finnes folk som er møkk lei arbeidet sitt og at slike holdninger kan smitte over.
- Det var stor usikkerhet både blant konduktører og lokførere om hvem de oppfattet som leder i sin arbeidssituasjon. Ingen av lokførerne oppgav sin formelle leder; lokmester.

På stasjonene:

- Omtrent halvparten av pendlerne er misfornøyd med informasjonen på stasjonene både generelt og ved driftsforstyrrelser. Det ble bemerket at forsinkelsene blir meldt sent.
- En av de ansatte savnet bedre opplæring i aspiranttiden, særlig ved driftsforstyrrelser.
- Halvparten synes informasjon på engelsk er vanskelig. En av de andre mente vanlig informasjon gikk greit mens det kunne være vanskelig ved driftsforstyrrelser.
- Alle 7 mener årsaken til dårlig høyttalertjeneste ved driftsforstyrrelser skyldes at de føler seg stresset og har dårlig tid. Ved uregelmessigheter blir informasjonen til de reisende liggende. Problemet er ofte at den som betjener høyttaleren selv ikke vet årsaken til forsinkelsene.
- Alle mener at det at andre tjenestegrupper oppholder seg hos tpx gjør at det er vanskelig å få arbeidsro. Det ble påpekt at det bør innskjerpes at andre ansatte minst mulig uroer tpx under vanskelige arbeidsforhold.
- 6 av 7 var misfornøyd med informasjonen fra togleder ved driftsforstyrrelser.
- 6 av 7 var misfornøyd med informasjon fra tog, revisjonstog, arbeidstog m.v. som har stoppet på linja.
- Det gamle interne telefonnett i NSB har ikke stor nok kapasitet. Dette er et problem for flere stasjoner på Østfoldbanen.

I togledelsen:

- Det er ingen rutiner for å sjekke om informasjon går ut til publikum eller ikke over høyttalerne på ubetjente stasjoner. "Indikasjonstegn" kunne være ønskelig.
- Toglederne mener høyttalerne på en del stasjoner ikke er gode nok. Høyttaleren er en liten "tut" på stasjonsbygningen. De reisende befinner seg ofte på mellom-

plattformen hvor høyttaleren ikke kan høres.

- Togledelsen kan bli stresset i enkelte situasjoner
- Når togpersonalet ringer togledelsen og får vanlig ringesignal, kan det faktiske forhold være at de står i telefonkø.
- Av og til ser ikke togleder hvor det ringer fra og han må lete seg fram.
- Det er vanskeligheter med å få rettet feil. F.eks. har signalmontørene strenge grenser for hvor de kan jobbe. Oslomontører jobber f.eks. bare til Ljan.

Opplæring:

- Det tar tid for lok.personalet, før de får tjeneste på de togsett der lokfører har høyttalertjeneste.
- Det finnes ikke samordnede tekster som skal benyttes for ulike situasjoner.
- Det er ingen opplæring av eldre personale/repetisjonskurs.
- For lite tid av opplæringen er viet informasjonstjenesten.

Tekniske hjelpemidler:

- Ikke radio tog-togledelse
- Ikke høyttaler i utenlandstogene
- Høyttaleranleggene følger ikke UIC-standard
- Det er kun 69-sett som har radio, og denne er lite egnet
- Blokktelefoner er fortrinnsvis for ordre i sikkerhetstjenesten.

4.3. Muligheter

I togene:

- Noen konduktører og lokførere mener ferdigskrevet tekst kan være greit å ha; så kan de selv velge om de vil bruke den.
- Konduktører og lokførere synes det hadde vært greit med plastkort med ferdigskrevet tekst på engelsk og tysk.

- 8 av 10 konduktører og alle de 6 lokførerne mente hyppigere bruk av høyttaler ved stasjonene kan være til stor hjelp, spesielt på forgreningsstasjoner og for å øke billettsalget.

Kommentar: "Hadde de fleste eller alle hatt billetter, hadde konduktøren hatt bedre tid til informasjon". Dessuten hjelper det om stasjonene gir informasjon om årsak til forsinkelsene.

- Flere lokførere og noen konduktører understreket viktigheten av kurs.

På stasjonene:

- Ferdigskrevet tekst på engelsk kan være greit å ha i stressede situasjoner.

I togledelsen:

- Toglederne foreslår bedre kommunikasjon og kontakt mellom gruppene slik at alle forstår hverandres arbeidssituasjon.
- Stasjonene bør sende meldinger over GTL

Opplæring:

- Opplæringspakke - 1 dags "kampanje"opplegg - er under utarbeidelse. Det skal benyttes i opplæringen av elevene på JSK og er et tilbud for eventuelle repetisjonskurs.
- Timetallet i opplæringen bør utvides. Det bør satses mer på service/informasjon i kursene på JSK og i divisjonene.
- Stasjonspersonalet bør ha grunnopplæring i bruk av høyttaler på stasjonene.

Tekniske hjelpemidler:

- Togrado kommer i 1991-1995. Det vil gi bedre samband tog-togledelse.
- Mulig å koble togradioen sammen med togets høyttaleranlegg slik at høyttaler kan anropes fra lokfører, togleder og biapparat (konduktør). Dette vil kreve ekstra investeringer.

5. GRUPPENS ANBEFALINGER

På bakgrunn av analysen av dagens situasjon vil gruppen anbefale følgende tiltak for å forbedre informasjonen til de reisende:

5.1. Ferdigskrevet tekst

På bakgrunn av trykk 435 og de faste setningene utarbeidet av info (se vedlegg 2) bør det utarbeides nye og forenklete kort med standardsetninger personalet kan bruke i informasjonstjenesten. Disse bør utarbeides i samarbeid mellom Jernbaneskolen og Info og representanter for personalet. Disse kortene bør oversettes til engelsk og tysk!

5.2. Tiltak for å øke salget av billetter ved stasjonene

Det bør iverksettes en "motivasjonskampanje" overfor stasjonspersonalet for at de aktivt skal gå inn for å øke billettsalget. Mer aktiv bruk av høyttaleren for å orientere de reisende om billettsalget ved stasjonen kan bli et viktig hjelpemiddel i denne sammenhengen. Ved å øke salget av billetter ved stasjonene vil konduktørene få bedre tid til informasjon i togene.

Det bør settes i verk tiltak for å øke billettsalget og minke køene i billettsalget på Oslo S.

5.3. Kurs og opplæring

Det er svært viktig med kurs der det legges vekt på informasjon og kundebehandling. Særlig lokpersonalet har behov for dette, men servicekurs er også aktuelt for annet personale. Servicekurs bør kombineres for konduktør-, lok-, stasjonspersonalet og togledelsen slik at bredere kontakt mellom disse arbeidsgruppene oppnås og de kan få forståelse for hverandres arbeid. Servicekurset bør komme igang så snart som mulig.

Timetallet i opplæringen generelt bør utvides og større vekt legges på informasjon og kundebehandling i grunnopplæringen på Jernbaneskolen og i divisjonene.

5.4. Ny togradio 1991-1995

Den nye togradioen vil gi bedre samband tog-togledelse. Det er mulig å koble den nye togradioen sammen med togets høyttaleranlegg slik at høyttaler kan anropes fra lokfører, togleder og biapparat (konduktør). Det anbefales på det sterkeste at denne muligheten benyttes

og de ekstra investeringene som blir nødvendig prioriteres.

5.5. Bedriftens ansikt utad

Det ble påpekt at det til tider kan være flaut å arbeide i NSB. De ansatte på Østfoldbanen ønsker ofte å skjule sin NSB-uniform så fort de er ferdig med sin tjeneste.

Vi mener det er en forutsetning for å gjøre en god informasjonsjobb (og en god jobb generelt) at vi har en positiv innstilling til den bedriften vi jobber i. Bedriften må komme på offensiven gjennom informasjon og samfunnskontakt og bedre produkter. Dette vil gi positive ringvirkninger tilbake.

5.6. Personalpolitikk

Frontlinjepersonalet er alltid meget viktig i en servicebedrift. Derfor kreves det en bevisst personalpolitikk. Det er viktig å rekruttere serviceinnstilt personale og gi dem utviklingsmuligheter.

Et opplæringstilbud i intervjueteknikk ved ansettelse er utarbeidet ved jernbansskolen.

6. V E D L E G G

6.1. Intervju

6.1.1. Pendlere

9 pendlere ble intervjuet. De var fra 30 til 60 år og de hadde pendlet mellom 4 og 15 år til Ski, Moss og Sarpsborg. 7 menn og 2 kvinner ble spurt.

1. Hvordan er informasjonen på stasjonene?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 5 svarte bra, 2 mindre bra, 1 godkjent og 1 dårlig

2. Hvordan er informasjonen på stasjonene ved driftsstyrrelser?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 4 svarte bra, 2 mindre bra og 3 dårlig

Kommentarer:

- Forsinkelsene blir meldt for sent, ofte etter togavgang.
- Det antas at den sviktende informasjonen skyldes at årsaken ikke er klarlagt og at personalet er opptatt med å finne feilen.

3. Hvordan er informasjonene i togene?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 3 svarte bra, 1 opp og ned, 5 dårlig

Kommentar:

- Flere etterlyser høyttaler i tog 468 (utenlandstog).
- Avhenger av konduktøren.
- 2 av de som reiser i 69-sett mente høyttalerne bør sjekkes hver dag - de er ofte i ustand.

4. Hvordan er informasjonen i togene ved driftsstyrrelser?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 3 svarte bra, 3 mindre bra og 3 dårlig

Kommentar:

- Avhenger av konduktør/togfører.
- Noen ganger takler togfører situasjonen bra.

5. Blir informasjonen i togene gitt klart og tydelig?

Svar: 7 svarte ja, 2 svarte nei

Kommentar:

- To påpekte at høyttalerne ofte ikke virker som de skal.

6. Blir informasjonen på stasjonene gitt i god tid før togavgang?

Svar: 7 svarte ja, 2 svarte nei

Kommentar:

- Det ventes for lenge med å gi informasjon om forsinkelser på stasjonene.

7. Synes du det blir gitt tilstrekkelig informasjon om årsak til forsinkelsene?

Svar: 1 svarte ja, 8 svarte nei

8. Hvor lenge synes du det er i orden å vente etter en uforutsett stopp for det sies noe i høyttaleren?

30 sek () 2 min () 5 min ()

Svar: 2 svarte 30 sek, 6 svarte 2 min og 1 svarte 5 min

9. Ønsker du at konduktøren/lokføreren først skal få greie på årsaken til at toget har stoppet før informasjon gis selvom dette kan ta tid?

Svar: 2 svarte ja, 6 svarte nei, 1 svarte både òg

Kommentar:

- Et par noterte at togfører/konduktør bør si fra at han ikke vet noe men kommer tilbake med nærmere informasjon så snart han vet noe.

6.1.2. Konduktørpersonalet

11 konduktører ble intervjuet. Konduktørene var fra 24 til 55 år. De har tjeneste i IC-tog og utenlandstog på Østfoldbanen.

1. For å kunne informere de reisende, mener du å ha de nødvendige tekniske hjelpemidler?

Svar: 9 svarte ja, 2 svarte nei

2. Er det nødvendig med andre hjelpemidler?
Hvis ja, i tilfelle hvilke hjelpemidler?

Svar: Alle 11 savner andre tekniske hjelpemidler

Kommentar:

- Flere etterlyste mobiltelefon.
- Flere etterlyser høyttaler i utenlandstog.
- Et par nevnte at de i danske og svenske tog har uttak til mikrofon i hver vogn; kanskje dette er noe for NSB?
- én etterlyser Rutebok for Norge i toget.

3. Ønsker du mere/bedre opplæring i bruk av høyttaler?

Svar: 2 svarte ja, 9 svarte nei

Kommentar:

- 2 timers opplæring ved Jernbaneskolen er for lite.

4. Ønsker du ferdigskrevet tekst som du kan bruke?

Svar: 2 svarte ja, 9 svarte nei

Kommentar:

- Med tekst arbeider man lettere
- Ferdigskrevet tekst er greit nok å ha; så kan du velge selv hvor mye du vil bruke det.

5. Er det vanskelig for deg å informere på engelsk?

Svar: 2 svarte ja, 3 svarte ja i stressede situasjoner og ved informasjon utenom det vanlige, 6 svarte nei

Kommentar:

- Det hadde vært greit å hatt ferdigskrevet tekst på plastkort på engelsk og tysk.

6. Kan hyppigere bruk av høyttaler på stasjonene hjelpe dere?

Svar: 8 svarte ja, 1 i noen tilfeller, 2 svarte nei

Kommentar:

- Det hjelper spesielt på forgreningsstasjoner.
- 3 understreker at betjente stasjoner bør informere over høyttaleren at billetter skal kjøpes i billettsalget. Hadde alle eller de fleste reisende hatt billetter, hadde konduktøren hatt bedre tid til informasjon.

7. Mener du at din arbeidssituasjon er slik at du kan tilfredsstille de reisendes behov for informasjon?

Svar: 3 svarte ja, 1 svarte ja ved normal drift, nei ved driftsforstyrrelser, 7 svarte nei

Kommentar:

- 3 nevnte at sikkerhet prioriteres framfor informasjon til de reisende.
- 3 mente det blir for mye billettsalg på konduktøren og at det derfor blir lite tid til informasjon.

8. Etterlyser du tilbakemelding (ris/ros) fra din arbeidsgiver?

Svar: 5 svarte ja, 6 svarte nei

Kommentar:

- Noen savner en sjef som kunne fortelle litt om hvor de sto.

9. Hvordan er informasjonen fra togleder ved driftsforstyrrelser?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 2 svarte bra, 2 synes det varierer og avhenger av togleder, 5 svarte mindre bra og 2 dårlig

Kommentar:

- 4 bemerket at det var konduktørpersonalet som må ta kontakt.
- 2 påpekte at togleder ofte bare legger på røret når han er stressa. Begge følte dette veldig frustrerende.

10. Hvordan er informasjonen fra togleder ved f.eks. kryssing?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 4 svarte bra, 5 mindre bra og 2 dårlig

Kommentar:

- Det hender togleder ringer opp og sier det kryssende toget er forsinket - men min henvendelse kommer som oftest først. (Togførere skal ifølge bestemmelsene ringe togleder etter 5 min.)

11. Hvordan er informasjonen fra txp ved driftsforstyrrelser?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 3 svarte bra, 2 vekslende erfaring, 6 mindre bra

Kommentar:

- Må som regel selv ta kontakt med txp.

12. Hvordan fungerer høyttalerne i togene?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 5 svarte bra, 6 mindre bra

Kommentar:

- 2 påpeker at det ofte er feil på høyttalere i 69-sett. Det tar altfor lang tid å få rettet på feil som er meldt.

13. Synes du høyttalertjeneste er en viktig del av ditt arbeid?

Svar: Alle 11 svarte ja

14. Etter en uforutsett stopp, tror du de reisende ønsker:

a) informasjon med en gang om at vi har stoppet, selvom du ikke kan fortelle nøyaktig årsak? ()

b) informasjon først etter at du har fått greie på hva som har skjedd og kan fortelle dette? ()

Svar: 9 svarte a), 2 svarte b)

Kommentar:

- Informasjon = service!

15. Ønsker du å stå på for bedriften NSB og yte god service til kundene (de reisende)?

Hvis nei, i tilfelle hvorfor?

Svar: Alle 11 svarte ja

Kommentar:

- Flere sa at det de siste 5 årene på Østfoldbanen har vært ganger hvor det har vært flaut å jobbe i NSB - det har vært pinlig å fortelle folk hvordan situasjonen er.
- Det finnes folk som gir blaffen og er møkk lei, og det kan smitte over.

16. Hvem oppfatter du som leder i din arbeidssituasjon?

Svar: 5 svarte togkontrollør, 6 var usikre

Kommentar:

- Flere føler de er sin egen leder i toget.

17. Har du andre synspunkter på dette tema?

Svar: 7 hadde ingen kommentarer

- 1 understreker nødvendigheten av høytalerkurs.
- 1 fremhever at informasjon om billettsalget ved stasjonene bør bedres.
- 2 forteller at det værste de opplever er at togleder legger på røret - og det skjer ofte.
- Flere viser til at stasjonene har teknisk utstyr i massevis. De har til og med calling mellom kontorene. Dette er en kontrast til de i togene - selvom det er i togene kundene er! Til og med de reisende savner kontakt med omverdenen ved driftsforstyrrelser og spør etter telefon.
- 2 mente det bør være mer informasjon og bedre kontakt på tvers av arbeidsgrupper i NSB!

6.1.3. Lokpersonalet

6 lokførere ble intervjuet. Lokførerne var fra 30 til 55 år. Svarene gjelder 69-sett da det er der lokførere har høyttalertjeneste. Spørsmålene er de samme som ble stilt til konduktørene.

1. For å kunne informere de reisende, mener du å ha de nødvendige tekniske hjelpemidlene?

Svar: 4 svarte ja, 2 svarte nei

2. Er de nødvendig med andre tekniske hjelpemidler?
Hvis ja, i tilfelle hvilke hjelpemidler?

Svar: 3 svarte ja, 3 svarte nei

Kommentar:

- Alle de tre som svarte ja savnet mobiltelefon.

3. Ønsker du mere/bedre opplæring i bruk av høyttaler?

Svar: 5 svarte ja, 1 svarte nei

Kommentar:

- Smilekurset var bra!
- Inspirerende med kurs.
(4 av de spurte har ikke hatt opplæring i bruk av høyttaler).

4. Ønsker du "ferdigskrevet tekst" som du kan bruke?

Svar: 3 svarte ja, 3 svarte nei

5. Er det vanskelig for deg å informere på engelsk?

Svar: 4 svarte ja, 1 nei, 1 har aldri gjort det

6. Kan hyppigere bruk av høyttaler på stasjonene hjelpe dere?

Svar: 6 svarte ja

Kommentar:

- Det hjelper at stasjonene gir årsak til forsinkelsene.

7. Mener du at din arbeidssituasjon er slik at du kan tilfredsstille de reisendes behov for informasjon?

Svar: 3 svarte ja, 2 nei, 1 svarte ja dersom han sjøl vet årsaken til forsinkelsene.

8. Etterlyser du tilbakemelding (ris/ros) fra din arbeidsgiver?

Svar: 1 svarte ja, 5 svarte nei

9. Hvordan er informasjonen fra togleder ved driftsforstyrrelser?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 3 svarte dårlig, 3 mindre bra - men kan variere

Kommentar:

- Togleder svarer ikke i telefonen.

10. Hvordan er informasjonen fra togleder ved f.eks. kryssing?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 4 svarte bra, 2 mindre bra

11. Hvordan er informasjonen fra txp ved driftsforstyrrelser?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 3 svarte bra, 1 mindre bra

12. Hvordan fungerer høyttalerne i togene?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 5 svarte bra, 1 mindre bra

13. Synes du høyttalertjenesten er en viktig del av ditt arbeid?

Svar: 5 svarte ja, 1 nei

14. Etter en uforutsett stopp, tror du de reisende ønsker:

- a) informasjon med en gang om at vi har stoppet,
selvom du ikke kan fortelle nøyaktig årsak ()
- b) informasjon først etter at du har fått greie
på hva som er skjedd og kan fortelle dette ()

Svar: 5 svarte a), 1 svarte b)

Kommentar:

- én av dem som svarte a) mente at han samtidig bør opplyse at nye informasjonen kommer så snart det vites mer om årsaken.

15. Ønsker du å stå på for bedriften NSB og yte god service til kundene (de reisende)?

Hvis nei, i tilfelle hvorfor?

Svar: Alle 6 svarte ja

Kommentar:

- Det kan av og til være vanskelig å "stå på". NSB er for byråkratisk slik at du av til mister motet. Ettersom bedriften NSB utad blir sett på som litt "sidrompa" er man av og til flau over at man er i NSB.

16. Hvem oppfatter du som leder i din arbeidssituasjon?

Svar: 3 svarte lokleder, 1 svarte lokformann, 2 mente de selv er ledere

(Det er interessant å merke seg at ingen her sier sin formelle overordnede som er lokmester.)

17. Har du andre synspunkter på dette tema?

Svar: 4 hadde ingen kommentarer

- 2 understreker viktigheten av kurs.

6.1.4. Stasjonspersonalet

7 personer ble intervjuet. De spurte var fra 25 til 50 år.

1. For å kunne informere de reisende, mener du å ha de nødvendige tekniske hjelpemidler?

Svar: Alle 7 svarte ja

2. Er det nødvendig med andre hjelpemidler?
Hvis ja, i tilfelle hvilke hjelpemidler?

Svar: Alle 7 svarte nei

3. Fungerer høyttaleren tilfredsstillende?

Svar: 6 svarte ja, 1 svarte nei

4. Ønsker du mere/bedre opplæring i bruk av høyttaler?

Svar: 1 svarte ja, 6 svarte nei

Kommentar:

- Bør ha bedre opplæring i aspiranttiden, spesielt ved driftsforstyrrelser.
- En som var nyutdannet synes opplæringen på JSK fungerer bra.

5. Ønsker du ferdigskrevet tekst som du kan bruke?

Svar: 2 svarte ja, 5 svarte nei

Kommentar:

- Individuelle uttrykksformer kan være med på å myke opp stemningen.

6. Er det vanskelig for deg å informere på engelsk?

Svar: 3 svarte ja, 4 svarte nei

Kommentar:

- Vanlig informasjon går greit, men ved driftsforstyrrelser er det vanskelig.

7. Mener du at din arbeidssituasjon er slik at du tilfredsstiller de reisende med informasjon?

Svar: 4 svarte ja, 3 svarte nei

Kommentar:

- Det er bra nok under normale forhold.

8. Kan årsaken til dårlig høytalertjeneste under driftsforstyrrelser være at du føler deg stresset, har dårlig tid?

Svar: Alle 7 svarte ja

Kommentar:

- Ved uregelmessigheter blir informasjonen til de reisende liggende.
- Problemet er at den som betjener høytaleren selv ikke vet årsaken til forsinkelsen.

9. Andre tjenestegrupper oppholder seg hos tpx, umulig å få arbeidsro?

Svar: Alle 7 svarte ja

Kommentar:

- Det medfører store forstyrrelser!
- Det bør innskjerpes at ansatte minst mulig uroer tpx under vanskelige arbeidsforhold.

10. Hvordan er informasjonen fra togleder ved driftsforstyrrelser?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 1 svarte bra, 4 mindre bra, 2 dårlig

Kommentar:

- Det er mindre bra særlig i stressede arbeidssituasjoner.

11. Hvordan er informasjonen fra tog, rev.tog, arbeidstog m.m. som har stoppet på linjen?

Bra () Mindre bra () Dårlig ()

Svar: 1 svarte bra, 3 mindre bra og 3 dårlig

12. Andre kommentarer?

Ingen av de 7 hadde øvrige kommentarer.

6.1.5. Togledere

To togledere med lang erfaring i togledelse ble intervjuet.

Høyttalertjenesten har i de senere år blitt betydelig bedre fordi høyttalerne er skilt ut fra fjernstyringsoperatøren i nærtrafikkområdet.

Det er egen info-tjeneste på Oslo S

kl. 06.00-19.00 ma-fre

kl. 16.00-23.00 søndager

Det er egne info-tjenester hvor det daglig ringes inn fra 5-10 radiostasjoner for å få opplysninger om toggangen.

På Østfoldbanen har Toginfo høyttalertjeneste fra Skøyen til Oppegård fra kl. 07.00 til kl. 19.00. Ski stasjon har høyttalertjenesten på Vevelstad, Langhus og Ski. Moss, Sarpsborg, Halden og Kornsjø egen høyttalertjeneste mens Fredrikstad, Ås, Vestby og stasjonene på Østre linje kun har på dagtid.

En av toglederne bemerket at det var dårlig info fra stasjonene Moss, Fredrikstad, Sarpsborg og Halden. Den andre mente at informasjonen fra stasjonene jevnt over var bra.

En av toglederne mente at informasjonen fra tog- og stasjonspersonalet om opphold utover det "normale" ikke var noe problem. En savnet hurtigere informasjon fra togpersonalet. Det tar også tid for togleder å komme i kontakt med togpersonalet.

Årsaken til at toglederne ikke svarer i telefonen: Togleder har to linjer på blokktelefonen og andre telefoner. Når togpersonalet får vanlig ringesignal og ingen svarer kan det faktiske forhold være at de står i telefonkø (som på et sentralbord). Av og til ser ikke togleder hvor det ringer fra, og han må lete seg fram.

Toglederne kan bli stresset i enkelte situasjoner. Tid til å betjene høyttalerne begrenses også av:

- forhold som lager feil, særlig gjentakelsessperre
- den nye linjeblokken til Ski som stadig går i stå
- vanskeligheter med å få rettet feil (f.eks. signal-montørene har strenge grenser for hvor de kan jobbe. Oslo montører jobber f. eks. bare til Ljan)

Det er vanskelig å vite om høyttalerne på stasjonene virker. Toglederne savner et "indikasjonstegn". Det har hendt at noen har snakket til en stasjon i 1 1/2 uke uten å være klar over at høyttaleren ikke virket. Det er ingen faste rutiner for å sjekke om høyttalerne på stasjonene virker.

Noen steder er høyttalerne dårlig plassert i forhold til publikum. F.eks. på Grorud sitter det en liten "tut" på stasjonsveggen. Ingen hører hva som blir sagt fordi de reisende befinner seg på mellomplattformen (til Oslo). Eller er det for dårlig lyd kvalitet.

Forslag til forbedring:

- togradio
- toginformasjon overtar all høyttalertjeneste
- kommunikasjon mellom gruppene slik at alle forstår hverandres arbeidssituasjon
- stasjonene bør sende meldinger på GTL.
Kornsjø er flike til dette.

Det er populært for skoleklasser å besøke togledelsen. Dette ser toglederne liten mening i. Det er svært få som viser interesse, dessuten kan det virke forstyrrende inn i deres arbeidssituasjon. Derimot er "Reiselivsklassen" velkommen.

Til tross for enkelte problemer er togledelsen en god arbeidsplass. Det er få som søker seg bort og det er en sluttstilling for de fleste.

6.2. Teknisk kommunikasjonsutstyr - NSB's tog

1. Utstyr som benyttes idag.

1.1. Bærbare felttelefon - telefonkontakter langs linja (Togtelefonlinje)

Dette danner basis for kommunikasjon til og fra tog ved stopp på linja. Telefonkontakter er anbragt med ca. 500 -1000 m avstand langs alle linjer. (Noen få steder finnes fortsatt trådtelefon-linje der telefonstenger må nyttes.) Nøyaktig plassering av togtelefonkontakter er oppført i distriktenes driftshåndbøker. Normalt er 10 sekunders ringesignal signal til togleder. Avvik og viktigere stasjoners ringesignal står anført i driftshåndboka.

1.2. Telefonapparater i togtelefonlinje

Noen steder finnes telefonapparater i togtelefonlinja.

1.3. Blokktelefoner

På strekninger med automatisk linjeblokk og på FJS (fjernstyring) er det blokktelefoner ved alle hoved-signaler og på stasjonene (innvendig og utvendig). Denne går kun til togleder.

1.4. Telefonapparater

Inne på stasjonene finnes telefonapparater i jernbanetelefonnettet og noen steder finnes telefon i det vanlige telenettet. Togbetjeningen kan låse seg inn på fjernstyrte stasjoner.

1.5. Midlertidig togradio (MiTR)

På alle 69-sett er det montert Vedlikeholdsradioapparat til bruk i MiTR-nett i lokalområdet rundt Oslo. Togleder, lokleder omformerstasjon kan anropes på kortnummer (2 anslag). Dessuten er hele jernbanenettet tilgjengelig.

Radioen må nyttes når toget står stille og har begrenset kapasitet. Togleder kan gjøre fellesanrop, dvs. et spesielt nummer i jernbanetelefonnettet gir kontakt med samtlige tog i et driftsområde (f.eks. Nordstrand-Moss).

1.6. Vedlikeholdsradio

Nyttes på enkelte strekninger (Høgfjellstrekninger m.v.). Alle svenske lok har slikt apparat, dvs. flere av utenlandstogene.

2. Utstyr som er vedtatt anskaffet

2.1. Togradio - TRA

NSB samarbeider med SJ om et Togordreradiosystem. Det skal monteres på samtlige BM 69-togsett og utbygges for nærtrafikken i Oslo-området. Det skal komme i drift i 1992 og for strekningen Oslo-Kornsjø i 1993. Det planlegges ut fra at togradio kan anskaffes til andre typer materiell og bygges ut på andre strekninger. Leverandør er Autocom-Telecom (Autophon), Sveits. Det er ikke avsatt midler enda til togradio.

TRA er et radiosamband togleder - tog som kan nyttes når toget er i fart og der det er sikkerhetsmessig forsvarlig å formidle ordrer i sikkerhetstjenesten. Sikkerheten ligger i posisjonskontroll ved hjelp av ATS-systemet.

Viktigste sambandsmuligheter:

Lokfører - togleder: Lokfører kan kalle opp togleder med ett anslag. Togleder kan kalle opp lokfører i et bestemt tog, eller fellesanrop til alle lokførere i et område. Ordre i sikkerhetstjenesten (kjøring forbi signal i "stopp" m.v.) kan gis. Lokfører kan gjøre nødansrop.

Konduktører - togleder: På tog kan man ha 4 biapparater. Disse programmeres inn i lokets radio med kortnummer 1 - 4, slik at togfører har appara med nummer 1, konduktører med 2 og 3 og eventuelt lokførerass. med 4. Dermed kan togleder anrope disse. Fra de mobile apparater kan man ringe togleder med kortnummer.

Konduktører - lokfører: Man kan ha samband mellom mobilapparatene, eller mobilapparater og lokfører. (Internradio).

Togbetjening - telefonnett: Man kan ringe hele NSB's telefonnett fra loket og fra biapparatene.

Høyttaler: Togets høyttaleranlegg kan anropes fra de mobile apparatene, fra lokfører og fra togleder. Togleder kan gå ut på høyttaleranlegget i et bestemt tog eller til alle tog i et område. Denne muligheten ligger i systemet, men det er ikke planlagt i utgangspunktet og vil kreve ekstra investeringer.

Faste meldinger: Det kan sendes et antall faste meldinger (koder) som ikke tar opp plass i sambandet, dvs. kan overføres selvom togleder er opptatt i telefonene (ikke NSB?).

Annet: Der det ikke er ATS kan man benytte TRA som vedlikeholdsradio (VLR). Der det er stasjonsradio kan man få forbindelse med denne.

2.2. Mobiltelefon

Det er bestilt 8 mobiltelefoner til bruk i IC-togene på Østfoldbanen.

2.3. Telefon - myntautomat

Myntautomater for de reisende monteres i BF-vogner. Dette er tatt i bruk på en del strekninger, og skal omfatte alle hovedlinjer.

6.3. Beskrivelse av opplæringen

1. Dagens situasjon

Konduktørpersonalet og jernbaneeekspeditørene får på Jernbaneskolen opplæring i service, kundebehandling og høytalertjeneste. Praktisk øving for konduktørene skjer ombord på togsett.

Lokpersonalet har hatt høytalertjenesten i nærtrafikken siden begynnelsen av 1970-tallet. Opplæring i dette ble satt igang i 1987 i tilknytning til lokførerkurset på Jernbaneskolen. Praktisk øving skjer ombord på et BM 69-togsett. Tid til faget inngår i sikkerhetstjenestetimene.

2. Læringsverdi

Studentene på Jernbaneskolen ser verdien av høytalertjenesten i forhold til sin jobbsituasjon. Det kan imidlertid gå en tid fra opplæringen finner sted til de selv skal praktisere dette.

For lokpersonalet er det 1 1/2 - 2 år fra lokførerkurset til de får opplæring og tjeneste på BM 69 (BM 92). Det vil være en fordel om opplæring i høytalertjeneste bli lagt nærmere opp til den dagen de skal praktisere det.

Det er en ulempe for læringen at det ikke er samordnet retningslinjer for hva som skal sies i forskjellige situasjoner. Info har etter eget initiativ utarbeidet en liste over faste setninger (vedlegg 6.5).

Utdrag fra Trykk 435, "Instruks for Informasjonstjenesten på stasjoner og i tog", ligger vedlagt (Vedlegg 6.6.).

3. Planer

Det utarbeides nå ved jernbaneskolen en opplæringspakke i informasjon/høytalertjeneste. En video skal også lages. "Pakken" skal benyttes i grunnopplæringen på skolen. Dessuten skal den være et tilbud til videreopplæring/oppdatering av eldre personale.

6.4. Intervju om motivering til bedre bruk av høyttaler

Intervju med Th. Bjerke, operativ leder T-bane øst i AS Oslo Sporveier (20.10.88)

I Sporveien legges det i opplæringen av personalet ute vekt på motivasjon. Det legges vekt på at personalet skal forstå **hvorfor** informasjon over høyttaler er viktig.

I opplæringen pleier de å invitere en person fra blindeforbundet med hvit stokk som forklarer hvor vanskelig det er uten informasjon. Dette gjør alltid inntrykk og gir en bedre forståelse for personalet som har høyttaler-tjeneste. I denne sammenhengen understrekes det at det ikke bare er blinde og svaksynte som har et sterkt behov for informasjon.

Det arrangeres repetisjonskurs for de som har vært lenge ute i driften. På disse kursene har de mikrofon og lydbånd slik at deltagerne kan høre seg selv gi informasjon.

Det gis ikke systematisk tilbakemelding til personalet ute i driften. Men når ledere selv er ute, prøver de å ta opp ting de legger merke til med personalet og gi noe ris/ros.

Det er radio i togene på T-banen slik at personalet kan få kommunikasjon med omverdenen, men disse svikter noen ganger teknisk. Det er mye likt NSB's utstyr.

Generelt mente Bjerke at det kreves mer informasjon idag. Ikke bare kundene, men også personalet krever informasjon. Dette stiller større krav til organisasjonen på alle plan for å spre informasjon både internt og eksternt.

6.5 Plastkort utgitt av NSB Info 1988

 Ved driftsforstyrrelser
GI ORIENTERING STRAKS
STOPP MELLOM STASJONENE

1. Ved stopp utenfor stasjon som er annonsert i toget, skal det omgående gis beskjed:

- vi har stoppet utenfor stasjonen og venter på signal for å kjøre videre. Dørene må ikke åpnes.

2. Ved stopp mellom stasjonene skal det straks gis melding til de reisende:

- vi har fått en uforutsett stopp, men vil komme tilbake med opplysninger så snart vi har fått informasjon

Dersom det ikke foreligger anrop fra togleder må togpersonalet omgående ta kontakt for å bli orientert om forholdene. Informasjon må deretter gis i toget:

- vi beklager men vi har stoppet på grunn av
 - . feil ved signalene
 - . forsinkelse på forankjørende tog
 - . teknisk feil ved:
 - . vårt tog
 - . forankjørende tog
 - . feil ved kjøreledningen

Vi regner med å kunne kjøre videre om minutter/ kort tid.

vi regner dessverre med betydelige forsinkelser til..... stasjon. Reisende som har viktige ærend og dårlig tid kan vurdere å gå av toget ved..... stasjon for å benytte annet transportmiddel/buss/T-banel..... (Togfører må konferere med lokfører slik at toget stopper ved sentral stasjon hvor det er muligheter for videretransport)

3. Dersom toget ikke kan kjøre videre etter den først oppgitte tid, skal ny melding gis:

- vi beklager, men vi venter fortsatt på at teknisk feil ved:
 - . vårt togsett
 - . forankjørende tog
 - . signalanlegget
 - . kjøreledningen blir rettet

4. Ved teknisk feil hvor det nyttes "telefonkjøring" skal det snarest gis melding i toget:

- vi beklager, men på grunn av teknisk feil må vi fortsette med redusert hastighet og vil derfor bli litt forsinket.

5. Vi beklager forsinkelsen som har oppstått. Reisende som skal videre med tog/buss fra stasjon bes gi beskjed til konduktøren som nå kommer gjennom toget.

FORLENGET OPPHOLD VED STASJON

1. Meldinger over stasjonens høyttaleranlegg skal straks gjentas i toget.

2. Vi beklager at vi blir stående her

- . for å vente på reisende fra
- . for å krysse møtende tog

Vi regner med å kjøre videre om minutter/kort tid.

3. Ved opphoping av tog og store forsinkelser skal det gis melding om dette for toget kjører fra stasjoner hvor det er mulig å benytte andre transportmidler:

- vi beklager, men på grunn av må vi regne med store forsinkelser til Reisende bør være oppmerksom på at det er mulig å benytte andre transportmidler/buss/T-banel herfra.



Tjenesteskriver utgitt av
Norges Statsbaner Hovedadministrasjonen

Instruks for informasjonstjenesten på stasjoner og i tog

Ved dette trykk oppheves
Trykk 435, trykt i mars 1982

INFORMASJONER TIL REISENDE PÅ STASJONER OG I TOG

0. GENERELT

NSB's kunder har krav på informasjon om forhold som gjelder reisen. Med høyttaleranlegg på de fleste stasjoner og i de fleste tog er det mulig å imøtekomme dette krav.

Ved hjelp av høyttaleranleggene og god skilting er det også mulig å gi opplysninger og rettleidninger med sikte på å styre publikum til riktig sted i riktig tid og å oppnå rask på-, av- og omstigning m.v.

1. PRØVING, INNSTILLING OG BRUK AV HØYTTALERANLEGG PÅ STASJONER

Anlegg prøves en gang pr. dag. Volum stilles i samråd med medarbeider eller reisende.

Gjengivelsen påvirkes av forskjellige forhold. Det anbefales at man får medarbeideres hjelp til å innøve tale mot mikrofon.

Melding og informasjon skal være klar og kort, men når det gjelder forsinkelse eller annen uregelmessighet, bør «dessverre» eller «vi beklager» flettes inn.

2. BESTEMMELSER FOR STASJONENES INFORMASJONSTJENESTE

2.1. Av hensyn til dem som har syns- eller hørselsproblemer skal informasjon til det publikum som befinner seg på stasjonen, for å reise eller møte reisende, gis både i høyttaler og ved skilter eller oppslag så langt dette er mulig.

2.2. Høyttalerinformasjon om *togavgang* skal følge nedenstående *monster*, med de tilføyelser, tilpasninger og uttalelser distriktsjefen fastsetter for hver enkelt stasjon. Distriktsjefen bestemmer også om informasjonene skal gis på andre språk og i tilfelle hvilke.

Alle meldinger over høyttaler skal innledes med en melodisk «gong». Hvor dette ikke er mulig med det utstyr som står til disposisjon, må oppmerksomheten påkalles på annen måte (t.eks. ved: Hallo-hallo).

På *utgangsstasjon* informeres 3 ganger om avgang.

Første og annen gang:

Togslag
avgangstid
til (endestasjon)
framføringsveg

forbindelse til
at toget er, eller når det blir satt opp
spor (plattform) nr.
Hvor toget stopper (ev. ikke stopper)

Tredje gang:

Togslag
til (endestasjon)
spor (plattform) nr.
at toget er klart til avgang
at de reisende bes ta plass og lukke dorene.

På underveisstasjon vil en gangs informasjon om avgang i alminnelighet være tilstrekkelig også som informasjon om ankomst. For tog som har lengre opphold, gis spesiell informasjon beregnet på publikum som skal møte reisende.

*På endestasjon informeres om
Togslag
fra
spor (plattform) nr.*

2.3. Om *korrespondanse* til annet tog, buss, flybuss, båt og eventuelt taxi som er reservert for reisende med spesielt behov, informeres slik som forholdene ved hver enkelt stasjon tilsier.

2.4. Om *forsinkelse eller annen uregelmessighet* skal informasjon gis i slik tid og gjentas og justeres så ofte at reisende og andre som har krav på opplysninger ikke har grunn til misnøye.

Som hovedregel gjelder at årsak skal angis, men med varsomhet, slik at NSB og de ansatte ikke unødig kommer i et uheldig lys. «Tekniske vanskeligheter» eller «Teknisk feil» vil svært ofte være en dekkende opplysning.

Også i de tilfeller årsakene til forsinkelse m.v. ligger utenfor NSB, bør en beklagelse legges inn.

3. PRØVING, INNSTILLING OG BRUK AV HØYTTALERANLEGG I TOG

Anlegg skal prøves før avgang fra utgangsstasjon.¹⁾ Volum stilles som angitt i oppslag og kontrolleres i samråd med medarbeider (ev. ved forespørsel hos reisende).

¹⁾ I forstadstogsett hvor anlegget betjenes av lokfører foretas prøve før dagens første avgang og senere av hver lokfører som overtar.

«Riktig» avstand munn–mikrofon er ca. 5 cm. Da gjengivelsen påvirkes av forskjellige forhold, anbefales at man får medarbeideres hjelp til å innøve tale mot mikrofon.

Meldinger og informasjon skal være klare og korte, men når det gjelder forsinkelse eller annen uregelmessighet, bør «dessverre» eller «vi beklager» flettes inn.

Meldinger m.v. avsluttes med «Takk» for å markere slutt.

Mikrofonens trykkontakt kan låses når den er inntrykket. For å unngå at mikrofonen blir stående innkoplet i utide, anbefales at kontakten holdes inntrykket mens mikrofonen brukes.

4. BESTEMMELSER FOR INFORMASJONSTJENESTEN I TOG

Hovedregelen er at de reisende skal gis de informasjonen de har krav på eller kan være interessert i.

Informasjonen skal følge nedenstående *monster*, med de tilføyelser, tilpasninger og utelatelser som strekning og togslag tilsier.

(For strekninger med stor turistrafikk finnes spesielle teksthefter.)

I tog uten høyttaleranlegg gis de nødvendige informasjonen ved utrop i vognene.

Etter avgang fra utgangsstasjon melder togføreren seg over høyttaleranlegget med:

«Dette er overkonduktoren (konduktoren) som ønsker velkommen til en reise med NSB.»

Eventuell forsinkelse opplyses og beklages. Deretter informeres om stopp og om de viktigste ankomsttider underveis, om ankomsttid til endestasjon og om servering i toget. (Den videre informasjon som spisetider og -tilbud kan gis av Narvesens personale, men togføreren har ansvaret for at informasjonen blir gitt.)

Ved annonsering om billettkontroll ber togføreren de reisende være vennlig å holde billetter og evt. legitimasjoner klar for kontroll, samt at reisende som skal gjøre opphold underveis må underrette konduktøren om dette.

I tilstrekkelig tid før stopp meldes:

«Neste stasjon er Avstigning på side».

Hvis plattformen ikke er tilstrekkelig lang, gis informasjon om det og nødvendig rettledning til dem som skal stige av. Deretter gis eventuelle informasjonen om togbytte, korrespondanser m.v.

Hvis det etter togførerens vurdering er berettiget, kan de reisende anmodes om å være raske ved avstigning.

Får tog stopp på linjen eller før det er kommet til plattform, gis straks underretning om at man ikke må stige av.

Ved informasjon om ankomst til endestasjon bes de reisende passe på at de ikke glemmer noe, og det avsluttes med «Takk for turen og på gjensyn».

I tog hvor høytaleranlegg betjenes av lokfører, har denne ansvaret for å holde de reisende informert om neste stopp m.v.

Av hensyn til reisende med syns- eller hørselproblemer skal lokfører dessuten, under *hver* stopp hvor påstigning skjer, gi kort opplysning om endestasjon (Tog til)

5. FELLESBESTEMMELSER FOR INFORMASJONSTJENESTE PÅ STASJONER OG I TOG

Reisende i tog og på stasjoner og de som befinner seg på stasjon for å møte, skal holdes informert om forsinkelser og andre uregelmessigheter som bevirker avvik fra den ytelse NSB har stillet dette publikum i utsikt.

Publikums behov for informasjon varierer fra det enkleste, f.eks. «Toget er min. forsinket» eller «Vi venter på kryssende tog» opp til det behov som er til stede under store driftsforstyrrelser.

Detaljbestemmelser som kan spenne over så store variasjoner kan ikke gis, men visse hovedregler skal alltid følges.

5.1. Når det er klart at forsinkelse eller annen uregelmessighet er oppstått eller vil oppstå, skal den som er ansvarlig for informasjonstjenesten – på stasjonen eller i toget – vurdere om publikum har behov for og krav på informasjon, eventuelt om bare servicehensyn tilsier at man bør informere.

5.2. Det er meget viktig at informasjon gis *snarest mulig*. En foreløpig informasjon i rett tid er langt å foretrekke fremfor en fullstendig som publikum må vente på.

5.3. Årsak skal angis, men med varsomhet, slik at NSB eller personalet ikke unødig kommer i uheldig lys. «Tekniske vanskeligheter» eller «Teknisk feil» vil i mange tilfeller være både dekkende og tilstrekkelig.

5.4. Informasjon skal gjentas tilstrekkelig ofte og justeres og utfylles, slik at publikum, også de som ikke har hørt tidligere informasjon, holdes orientert.

5.5. Forsinkelse får ofte virkning på forutsatte korrespondanser. Det skal tidligst mulig informeres om utsiktene til at korrespondanser holdes. Er det klart at korrespondanser brytes, skal det gis opplysning om neste mulighet for viderereise – eventuelt om at NSB sørger for bilbefordring, bespisning, overnatting m.v.

6. «TOMMELFINGERREGLER»

Foranstående bestemmelser om informasjon under forsinkelser og uregelmessigheter skal følges – når det er mulig. Men i de tilfeller tidsnød, gjøremål som må prioriteres høyere, vanskeligheter med å skaffe opplysninger o.s.v. bevirker at man ikke kan informere så korrekt og fullstendig som bestemmelsene krever, er det ikke bare tillatt, men påkrevet at man improviserer så godt man kan.

Til bruk i slike situasjoner anbefales noen enkle «tommelfingerregler»:

- Vær rask med å gi en første informasjon selv om du ikke har noe annet å si enn at du skal undersøke og komme tilbake.
- Skaff opplysninger og gi informasjon.
- Gjenta og fyll ut informasjonen tilstrekkelig ofte.
- Ikke kast bort kostbar tid med å formulere i kansellistil. Enkle og lettfattelige meldinger er ofte bedre – og det er ikke forbudt å bruke jeg- eller vi-formen.

7. ANDRE MELDINGER

Fra tid til annen vil det være aktuelt å gi andre meldinger i høytaleren enn de som er nevnt foran.

Eksempler på slike meldinger er gitt i art. 8.

8. DIVERSE INFORMASJONER TIL DE REISENDE

8.1. Vær vennlig å holde billettene klar for kontroll. Reisende som skal gjøre opphold underveis, bes vennligst underrette konduktøren om dette. (Merknad til kond.pers.: Må ikke nyttes i utide!)

Please have your tickets ready for checking. If there are any passengers who want to break their journey before their final destination, please contact the conductor.

Bitte halten Sie Ihre Fahrkarten zur Kontrolle bereit. Reisende, die Ihre Fahrt auf einem Unterwegsbahnhof unterbrechen wollen, teilen dies bitte dem Schaffner mit.

8.2. For De forlater toget ber vi Dem se etter om De kan ha glemt igjen noe.

Passengers are reminded to collect their belongings before leaving the train.

Ehe Sie den Zug verlassen, bitten wir Sie nachzusehen, ob Sie etwas vergessen haben.

8.3. En reisende i toget trenger legehjelp. Lege, eventuelt sykepleier bes vende seg til konduktøren.

One of the passengers needs medical assistance. If there is a doctor or nurse on the train, please could you contact the guard, urgently.

Ein Reisender im Zuge braucht dringend ärztliche Hilfe. Wenn sich ein Arzt oder Krankenpfleger im Zug befindet, so wird er gebeten, sich an den Schaffner zu wenden.

8.4. Herr – fru – frøken N.N. bes vende seg til konduktøren. Vi har en melding til Dem.

Would Mr. – Mrs. – Miss N.N. please contact the guard. We have a message for you.

Herr – Frau – Fräulein N.N. wenden Sie sich bitte an den Schaffner. Wir haben eine Nachricht für Sie.

8.5. En reisende har fått forbyttet en koffert. Vær god å se etter om De skulle ha funnet den.

A passenger has got the wrong luggage. Would you please check to see whether this luggage is in your care.

Ein Reisender hat seinen Koffer vertauscht. Bitte kontrollieren Sie Ihr Gepäck.

8.6. En (et) (smykke, ring, lommebok, ur etc.) er funnet. Den (det) kan fåes tilbake ved henvendelse til konduktøren.

A (brooch, ring, wallet, watch) has been found. Please contact the guard for further information.

Ein(e) (Schmuckgegenstand, Ring, eine Briefftasche, eine Uhr usw.) ist im Zug gefunden worden. Der Eigentümer wird gebeten, sich an den Schaffner zu wenden.

8.7. En (et) er tapt. Eventuelt finner bes vende seg til konduktøren.

A has been lost. If you have found it, please contact the guard.

Ein(e) ist abhanden gekommen. Der Finder wird gebeten, sich an den Schaffner zu wenden.

8.8. Kofferter og annen bagasje som er plassert på gulvet i vognens ganger, er til hinder for passasjen. Vær vennlig å sette bagasjen i vognens bagasjehyller.

Cases and other luggage placed in the gangways cause obstruction. Would you please put luggage in the luggage racks provided.

Koffer und anderes Gepäck in den Gängen behindern den Durchgang. Bitte benutzen Sie die Gepäckablagen.

8.9. Reisende som skal av på må gå fremover i toget, da de (antall) bakre vogner ikke vil nå frem til plattformen.

Would passengers who are alighting at move towards the front of the train as the (antall) rear coaches will not reach the platform.

Reisende, die in aussteigen wollen, werden gebeten im Zug nach vorne zu gehen, die letzten Wagen werden den Bahnsteig nicht erreichen.

9. MELDINGER VED TOGFORSINKELSER – UHELL

9.1. Tog er i rute.

The train is on time.

Der Zug verkehrt zur Zeit pünktlich.

9.2. Toget er time(r) og min. forsinket.

The train is hours minutes late.

Der Zug ist Stunde(n) und Minuten verspätet.

9.3. Det ventes å være i rute til

The estimated time of arrival at will be

Wir hoffen, dass wir in die Verspätung eingeholt haben und dort fahrplanmässig um Uhr ankommen.

9.4. Tog til vil ikke vente. Neste tog går kl.

The train to will not wait. The next train leaves at

Der Zug nach kann leider nicht warten. Der nächste Zug fährt um Uhr ab.

9.5. Reisende som skal videre med tog, buss, båt, fly fra bes underrette konduktoren.

Would passengers who are travelling on by train, bus, ship, air from please contact the guard.

Reisende, die mit Zug, Autobus, Schiff, Flugzeug von weiterfahren, werden gebeten sich an den Schaffner zu wenden.

9.6. Toget vil bli stående noen minutter da vi venter på kryssende tog. Når dette er kommet, kjører vi straks videre. Forlat ikke toget.

The train will wait for a few minutes for passing train. When the signals change, we shall continue at once. Please do not leave the train.

Der Zug wartet hier einige Minuten auf einen Gegenzug. Sobald dieser angekommen ist, fahren wir weiter. Verlassen Sie bitte den Zug nicht.

9.7. Toget vil bli stående en tid på grunn av maskinskade, strømbrudd. Nærmere opplysninger vil bli gitt senere.

The train will remain here for some time owing to a breakdown, power failure. Further information will be given later.

Der Zug wird wegen Maschinenschadens, Stromausfalls eine Weile stehenbleiben. Weitere Informationen folgen.

9.8. Linjen er sperret på grunn av ras, flom, togavsporing, skinnebrudd. Nærmere opplysninger vil bli gitt senere.

The line is blocked by a land-slide, - flood, - derailment, - damage to the track. Further information will be given later.

Die Strecke ist wegen Erdbeben, Überschwemmung, Entgleisung, Schienenbruch gesperrt. Weitere Informationen folgen.

a. Det vil bli ordnet med busstransport fram til hvorfra reisen igjen går videre med tog.

Bus transport will be arranged to and from there passengers will continue by train.

Wir werden für Busbeförderung nach sorgen. Von dort aus geht die Reise mit Zug weiter.

b. Toget vil gå tilbake til, hvor det vil bli gitt nærmere opplysninger.

The train will return to where further information will be given.

Der Zug fährt nach zurück. Dort werden Sie weitere Informationen erhalten.

c. Reisende som måtte ønske det, kan gå til fots over bruddstedet. Derfra går tog videre til, Dette tog må returnere til

Passengers who wish to do so, may walk carefully past the incident disturbance. From the other side there will be a train on to, This train will return to

Wenn Sie wollen, dürfen Sie zu Fuss an der Unterbrechungsstelle vorbeigehen. Von dort geht ein Zug weiter nach, Dieser Zug fährt nach zurück.

9.9. På grunn av togforsinkelse vil det bli servering i Bevertning vil skje for NSB's regning.

Due to the delay on the train, refreshments will be served free of charge at

Wegen der Verspätung wird in eine Bewirtung gegeben und zwar auf Rechnung der Norwegischen Staatsbahnen.

10. VEILEDENDE TEKST TIL BRUK FOR HØYTTALERTJENESTER PÅ STASJONENE

1. Tog fra til kjører om kort tid om ca. min. inn i spor Kort opphold, vær rask ved påstigningen.

Attention, please. The train from to arrives soon in about minutes on track no. Short stop. Please board the train quickly.

Achtung, bitte. Der Zug von nach wird in Kürze in etwa Minuten in Gleis Nr. eintreffen. Kurzer Aufenthalt. Bitte schnell einsteigen und Türen schliessen.

2. (Brukes for tog med lenger opphold enn firkant eller 2-3 min. opphold.)
Reisende med tog til i spor ta plass, ta plass.

Attention, please. Passengers with train to track no. please board the train.

Achtung, bitte. Reisende mit Zug von nach in Gleis Nr. bitte einsteigen.

3. Tog fra til - rutemessig ankomst kl., er meldt ca. min. forsinket.

Attention, please. The train from to - due to arrive at - will be about minutes late.

Achtung, bitte. Der Zug von nach -fahrplanmässige Ankunft um Uhr, ist etwa Minuten verspätet.

4. Tog fra til ventes å bli ca. min. forsinket på grunn av teknisk feil. Ny melding vil komme.

Attention, please. The train from to is expected to be about minutes late owing to a technical fault. Further information will be given.

Achtung, bitte. Der Zug von nach wird wegen eines technischen Schadens eine Weile stehenbleiben. Weitere Informationen folgen.

5. Tog til avgang kl. vil bli satt opp i spor nr. om ca. min.

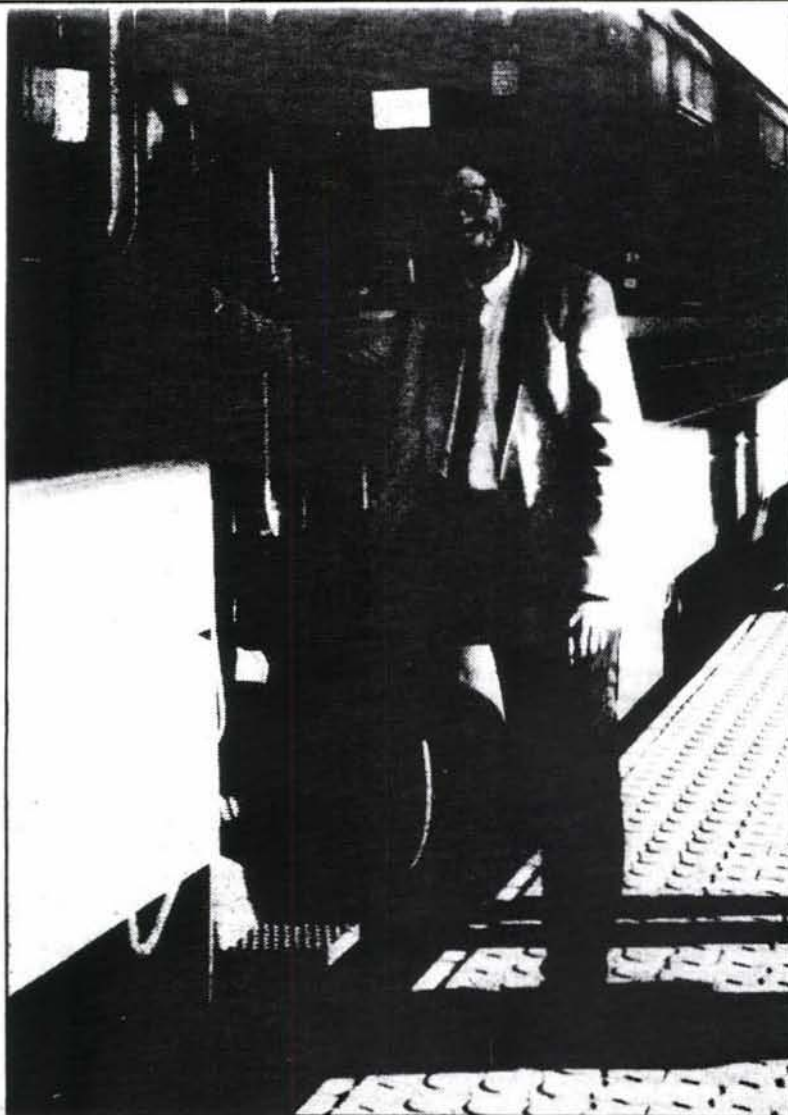
Attention, please. Train to departure at will in about minutes be made ready for departure on track no.

Achtung, bitte. Der Zug nach Abfahrt um Uhr, wird in Gleis Nr. in etwa Minuten bereitgestellt.

6. Dette er en melding til Froken Fru Herr vennligst henvend dem i billettekspedisjonen/stasjonens ekspedisjonskontor.

Attention, please. Would Miss Mrs. Mr kindly contact the ticket office/the station master. We have a message for you.

Achtung, bitte. Fräulein Frau Herr bitte wenden Sie sich an die Fahrkarten-abgabe/den Bahnhofsvorsteher. Wir haben eine Nachricht für Sie.



6.7. Avisartikke

Sarpsborg
Arbeiderblad

19.10.1988

Knut Blom Sørensen, persontrafikksjef gikk sporenstreks og bestilte åtte mobiltelefoner til Østfoldbanen igår formiddag.

NSBs hurtigste investering

En av de hurtigste investeringene i NSBs historie ble gjennomført i går formiddag. Persontrafikksjef Knut Blom Sørensen i Oslo gikk sporenstreks og bestilte åtte mobiltelefoner til Østfoldbanen. Dermed kan togførerne komme i kontakt med driftssentralen på Oslo S hvis toget stopper mellom to telefonstasjoner.

Av **JAN HENRIK IHLEBÆK**

Mange har undret seg over at det ikke er mobiltelefon i togene slik at togførerne kan holde seg orientert med togledelsen i Oslo der alt styres fra.

Spørsmålet ble stilt under presenkonferansen på Oslo S igår der hele ledelsen for Oslo og Østfoldtrafikken var samlet. Togdriftssjef Birger Karlsen sa at det var et økonomisk spørsmål og at NSB ville få spesielle sambandsradioer i 1991. etter en halvtime kom persontrafikksjef Knut Blom Sørensen tilbake og kunne fortelle at han hadde bestilt åtte mobiltelefonsett til Østfoldbanen. Det var svar på tiltale. Settene kan være installert før jul

og vil avhjelpe informasjonsbehovet både for passasjerer og togbetjeningen. Slike telefoner kan ikke brukes i trafikkavviklingsøyemed. Sikkerhetsreglene er strenge.

De nye radiosambandsenderne som kommer i 1991 gir driftssentralen beskjed om hvor toget befinner seg til enhver tid. Det gjør selvfølgelig ikke en vanlig mobiltelefon hvor språklige misforståelser lett kan oppstå.

Det var pendlerforeningens John Erik Eriksens spørsmål om NSB visste hvor mye en times forsinkelse kostet samfunnet med tanke på at 2000 mennesker befant seg på toget, som fikk Blom Sørensen til å handle. Han er økonom og fant fort ut at det kostet en hel del.

Togførere og trafikantinformasjon

Av informasjonsleder i Banedivisjonen, Marit Hammersmark

I høst pågår det oppfølgingskurs for togførere og sperrevakter i Banedivisjonen. En av hensiktene med kurset er å minne om at vi arbeider i en servicebedrift, og at informasjon til passasjerene er en viktig del av jobben.

Stoppstedsinformasjon

Stoppstedsinformasjonen fungerer ikke like bra overalt. Slik informasjon er helt nødvendig for publikum. Alle passasjerene er ikke født og oppvokst i Oslo. Selv ikke innbyggerne denne byen er lokalkjent på alle ruter.

- Men folk kan da se ut og finne ut selv hvilken stasjon de er kommet til, tenker du kanskje.

Ja, hvis de er så heldige å stoppe rett foran stasjonsskiltet, og hvis vinduene ikke er fulle av dugg. Som servicebedrift er det umåtelig viktig at vi har gode informasjonsrutiner. Det gir et godt inntrykk av AS Oslo Sporveier når dere, som er bedriftens ansikt utad, roper opp stasjonsnavnene. Folk vil ellers få en følelse av at vi gir blaffen i dem. Svært mye av den kritikken AS Oslo Sporveier får i avisene, går nettopp på manglende informasjon.

Informasjon ved driftsstans

Når det blir en stans, er det viktig at passasjerene blir varslet så fort som mulig. Folk kan tåle mye bare de blir holdt løpende orientert om hvor lenge toget vil bli stående og hvorfor. Ofte vet du kanskje ikke noe om grunnen, men da er det bedre å si at du ikke vet hva som er galt, enn å være taus.

Passasjerene våre er som folk flest. Vi vet at mange mennesker lider av angst. Da er det ikke så beroligende å sitte i en mørk tunnel i en halv time uten å få vite hvorfor man må sitte der, og når man får komme ut. Hvis de derimot får inntrykk av at her sitter det

et levende menneske og kjører, som bryr seg om hvordan de har det, blir reiseopplevelsen mye bedre. Kanskje du kan fortelle passasjerene at de ikke kan gå ut på grunn av en strømførende kabel? Prøv å tenke deg inn i rollen som passasjer. Vi liker alle å få vite hva som foregår rundt oss.

Togførerens situasjon er også vanskelig. Du blir sikkert nokså stressa hvis det skjer et uventet uhell, og du tenker naturlig nok mest på at du må få varslet trafikkleder, og at han i sin

tur kan få varslet de som skal til for å rette opp det som har skjedd. Men du har en nærhet til det som skjer, som ikke passasjerene har.

Det er naturlig at folk blir engstelige når de ikke får vite hva som skjer rundt dem. Det er ingen som venter at du skal holde en lang tale, men korte meldinger om hva som skjer vil gjøre underverker, og det vil gjøre Oslos befolkning mer fornøyd med AS Oslo Sporveier.

Hva med våre veterantrafikanter?

Tenk deg situasjonen (den er velkjent...): Et eller annet nek av en passasjer har akkurat skjelt deg huden full fordi du tilfeldigvis ikke kan gjøre noe med budsjettkuttet som tar akkurat den avgangen og ødelegger hele morgenritualet til familien Huermansen som dermed hverken får ned frokostgrøten eller rekker å plassere puddingen på daghjem...

I tillegg er det stappfullt, det dugger på ruta, du ligger langt etter rutetida, høyttaleren virker ikke og derfor kom ikke disse forvilla kongressfolka seg av på riktig stasjon enda de stiller med allverdens hjelpemidler og hadde fått informasjon på forhånd... Da tråkler en eldre dame seg møysommelig frem til deg og ber om å få gå ut foran, hun er dårlig til bens og derfor litt ustø, og det er akkurat da du lander på neste holdeplass hvor det pakker seg med folk som tydeligvis skal kjøpe billett...

Resten av historien har flere utgan-

ger, blant annet fordi vi sporveisfolk også er mennesker, blir irritable når vi får uberettiget kritikk og må ta støytten for bestemmelser som tas på helt andre plan. Og fordi vi jobber i en servicebedrift, blir vår reaksjon tatt til inntekt for hele bedriften. Derfor bør situasjonen som beskrives over selvsagt helst ende med at du klarer å ta det rolig på tross av forsinkelser og alt annet, at du fikser å være vennlig overfor en av våre veterantrafikanter. Da vil du i alle fall få passasjerene "dine" med deg, du får det triveligere selv, og det er mye viktigere enn å ta igjen minutter som bare stresser deg ytterligere og forsurer dagen din. Dessuten burde vi ofre de eldre en ekstra tanke, de fortjener da det?

Det er ikke noe "lett match" å være gammel i vår tid, og spesielt ikke i en storby hvor tempoet fullstendig tar pusten fra dem som ikke lenger er sprintere. Dessverre vet få hvordan det føles før de selv når veteranalderen, men det skulle likevel ikke være så vanskelig å sette seg inn i situasjonen. En journalist i VG gjorde det en gang helt bokstavelig, hun ble sminket og kledd som gammel for en dag, - og ble behandlet som lavkaste overalt. Også på våre transportmidler.

Eldre mennesker i byen vår har faktisk god grunn til å misunne eldre i andre kulturer hvor respekten, innflytelsen og makten bare øker i takt med alderen, og der markert høflighet overfor de gamle er en naturlig del av oppdragelsen. Noen vil kanskje hevde at det samme gjelder her, men det eneste tegn på noe i den retning er når unger i slyngelalderen tilbyr sin sitteplass på et eller annet overfylt transportmiddel.

Sporveien deler passasjerene inn i 4 kategorier: Barn, ungdom, voksen, honnør. De over 67 er våre honnørtrafikanter. Det bør vi ha i bakhodet ute i trafikken, og vi bør kunne komme med en oppfordring til andre passasjerer: Husk - vikeplikt for veteraner!

Cathrin



Jernbaneverket
Biblioteket

JBV



09TU03640
200000030355