



A primeira campanha rural de consultoria ativa em mobilidade na Europa

Abordagem Inovadora

O Waldviertel-Linie é um serviço de transporte público de alta qualidade, proporcionando acesso à mobilidade na região de Waldviertel, na Áustria. Tendo entrado em funcionamento em 2009, atraiu inicialmente um número relativamente reduzido de passageiros. Por esse motivo, o operador de transporte público implementou uma campanha de consultoria ativa em mobilidade (AMC), a fim de reforçar o contacto com os passageiros existentes, atrair novos utilizadores, e obter feedback sobre os seus serviços. A campanha provou ser uma componente adicional valiosa para a Agência de Mobilidade existente, uma vez que teve como alvo pessoas potencialmente interessadas, mas que não tinham utilizado anteriormente o transporte público.

Estabelecer contacto

A campanha decorreu entre Março e Julho de 2011, e foram contactados 1.500 domicílios selecionados aleatoriamente, localizados ao longo de dois percursos rurais de autocarro. Aos residentes foram fornecidas informações personalizadas acerca dos serviços de transporte rodoviário disponíveis, tendo sido também convidados a fornecer sugestões de melhoria do serviço nas zonas rurais. Uma brochura e um documento orientador estão disponíveis para download no sítio do projeto SmartMove, fornecendo detalhes adicionais acerca da metodologia utilizada durante a campanha AMC.

Sinais de sucesso

Como resultado da campanha AMC, o número de passageiros nas duas carreiras de autocarro testadas cresceu 14% acima da tendência geral de aumento nos passageiros dos serviços de transporte rodoviário da região.

- Foram obtidas respostas de 868 famílias (57% dos 1.500 agregados familiares contactados). Daqueles que responderam, 84% solicitou mais informações sobre o sistema de transporte público (destes, 67% não eram utilizadores de transporte público e 33 por cento eram passageiros regulares).

- Foram recebidos pedidos de informação de 725 famílias: 568 devolveram o questionário preenchido; 433 solicitou um mapa regional gratuito; 374 solicitou um mapa da rede de autocarros; 317 solicitou um horário dos percursos; 309 solicitou informações sobre tarifários e custos comparativos; 229 solicitou um bilhete diário gratuito; e 227 solicitou diversos materiais informativos.
- 94% das pessoas contactadas afirmaram ter obtido novas informações; 91% manifestaram-se favoráveis à campanha; 83% manifestaram intenção em participar em outras campanhas; 58% afirmaram que se encontravam mais motivados a utilizar os serviços de transporte rodoviário; e 56% mencionaram a campanha a outras pessoas. Entre as informações disponíveis, os agregados familiares selecionaram os materiais considerados mais importantes em termos de utilização dos serviços de transporte rodoviário. O seu feedback indicou níveis de satisfação elevados com a campanha, e com a qualidade dos materiais informativos. As taxas de resposta dos agregados familiares contactados nesta primeira campanha AMC rural foram semelhantes às taxas de resposta obtidas em campanhas anteriores, nas cidades de Viena, Linz e Salzburgo.
- A fase piloto abrangeu domicílios localizados ao longo de duas carreiras de autocarro, e a campanha está agora pronta para ser adaptado a todo o território de Waldviertel.
- Foram recebidas diversas informações úteis e muitas sugestões concretas em relação aos horários dos percursos (versão impressa e online); horas de partida e duração do percurso; locais preferenciais para as paragens de autocarro; ligações a outros meios de transporte; e a disponibilidade a longo prazo dos serviços de autocarro.
- Com base no feedback recolhido, a equipa do projeto identificou as seguintes prioridades: ter em conta as necessidades dos passageiros nas deslocações pendulares; introduzir mais paragens a pedido; alterar a frequência do serviço e os horários de fim-de-semana; e melhorar as ligações. O feedback também ajudou o operador de autocarros a identificar medidas de redução de custos e melhorar as campanhas de marketing e comunicação.

Fotografias: **Roman Klementschtz**

A responsabilidade pelo conteúdo desta publicação pertence apenas aos seus autores. Não representa necessariamente a opinião da União Europeia. Nem a Agência Executiva para as Pequenas e Médias Empresas (EASME) nem a Comissão Europeia são responsáveis por qualquer utilização que possa ser feita da informação aqui contida.



Co-financiado pelo
Programa Energia Inteligente
para a Europa da União Europeia

