

optibus

Recuperar el número de pasajeros después del COVID-19



La nueva normalidad

Durante los primeros meses de la pandemia, el miedo al contagio de COVID-19 en el transporte público, al igual que las cuarentenas y el trabajo remoto, se combinaron para detener completamente nuestras redes de transporte masivo.

El uso del transporte público se redujo en 80% en ciudades de todo el mundo, incluidas Londres, Nueva York, San Francisco y Singapur.

Los patrones de desplazamiento cambiaron o fluctúan, y un año después, persisten las preocupaciones por el uso del transporte público.

Los nuevos hábitos de desplazamiento y las normas sanitarias han creado una «nueva normalidad», con una previsión de tiempo cuestionable para revivir el uso del transporte público como antes de la pandemia.

Hay varios cambios que actualmente debemos afrontar:

- Ahora las personas no van a los mismos **lugares** que acostumbraban
- Ahora las personas no salen los mismos **días ni a las mismas horas** que acostumbraban
- Ahora las personas no llegan a sus destinos de la misma **manera** que acostumbraban

Estos cambios significan que hay que recuperar incluso a los pasajeros que utilizan el transporte público diariamente. Hoy en día es más importante que nunca mostrar a los anteriores, actuales y potenciales pasajeros que el transporte público no solo es una opción segura, sino también fiable, con servicio de gran calidad y que es lo suficientemente flexible y adaptable para satisfacer la demanda actual, incluso si esta demanda sigue cambiando.

Pero ¿qué es exactamente lo que podemos esperar que suceda con el uso del transporte público en los próximos meses?

A principios de este año encuestamos aproximadamente a 400 profesionales del sector para conocer lo que piensan y hablamos con un panel de expertos del sector del transporte, con experiencia en Transport for London (TfL), International Association of Public Transport (UITP), TransitCenter y NICE Bus, para hablar sobre los mayores problemas que afronta el transporte público a medida que el mundo comienza a salir de la pandemia, lo que amenaza la recuperación del uso del transporte público, las tácticas y previsiones de tiempo para la recuperación.

Estos son los resultados.



Tiempo previsto para la recuperación

Regresar los pasajeros a los buses es el mayor reto para el sector del transporte público en 2021.

El uso del transporte público se ha reducido drásticamente durante la pandemia debido al temor al contagio de COVID-19, a los cambios en los hábitos de desplazamiento debidos a las cuarentenas y el trabajo remoto, y a los cambios en el servicio tomados como medidas para proteger la salud de los conductores y pasajeros y cumplir con el distanciamiento social.

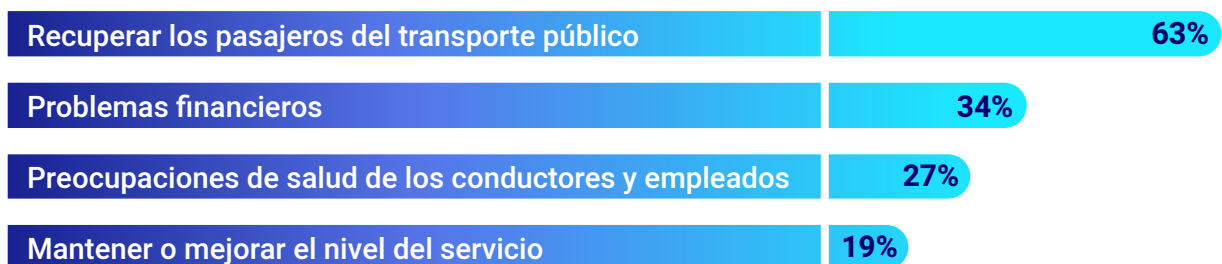
Recuperar el uso del transporte público es definitivamente la mayor preocupación de este año, evidenciado por un 63% de los votos (Los resultados de la encuesta y las citas de los panelistas son de un webinar de Optibus realizado a finales de enero del 2021).

Las preocupaciones por el nivel de uso del transporte público en gran medida superan a todos los demás problemas que enfrenta el sector este año. Incluso el asunto que ocupa el segundo lugar, los problemas financieros, que amenazan con colapsar a operadores y agencias en todo el mundo, está lejos en comparación, con el 34 % de los votos.

Aunque las preocupaciones sanitarias fueron la causa de los cambios que trajo la pandemia, tienen una clasificación incluso menor, seguida por mantener o mejorar el nivel del servicio.

1 ¿Cuáles son sus mayores preocupaciones para el 2021?

(Los encuestados pueden seleccionar múltiples respuestas)



El tiempo previsto para que el nivel de uso del servicio público regrese a los niveles que tenía antes de la pandemia es debatible.

Aproximadamente un cuarto de los encuestados afirma que dudan que el nivel de pasajeros regrese a los niveles que tenía antes de la pandemia.

«La marca de nivel máximo del uso del transporte público nos ha pasado», afirmó Leon Daniels, quien trabajó como director gerente de transporte terrestre en Transport for London (TfL) durante siete años.

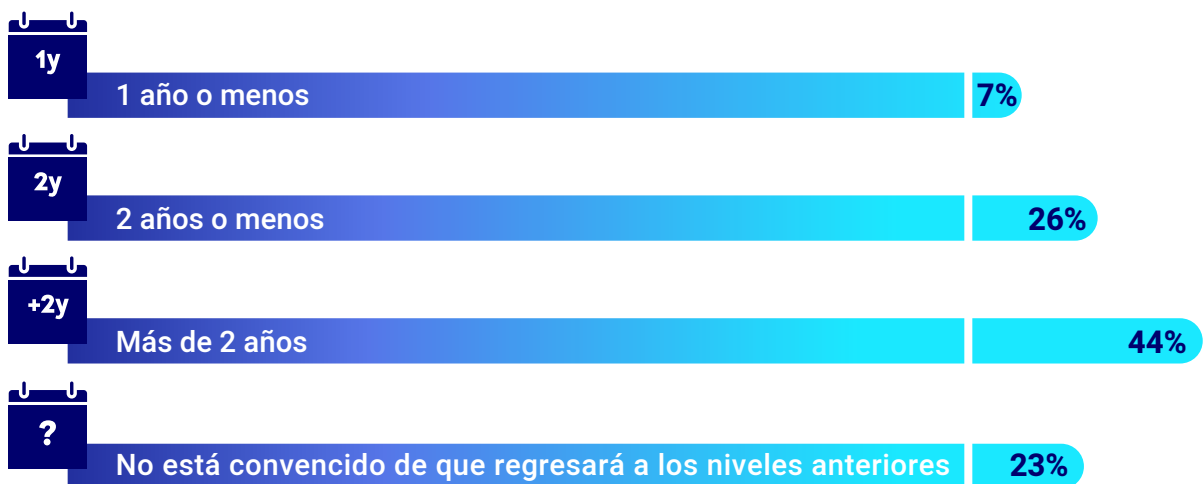
Daniels citó la terminación de los requisitos del distanciamiento social como un potencial punto de inicio para comenzar a ver recuperación en las cifras del uso del transporte público, pero es receloso respecto a lo significativas que serán estas mejoras. «Si recuperamos el 70% de la utilización de los autobuses, nos habrá ido realmente bien. Ciertamente, no creo que mejore más allá de esto a corto plazo».

Las tres cuartas partes restantes de los encuestados fueron menos pesimistas, y expresaron que sí esperan que el uso del transporte público regrese a los niveles anteriores a la COVID-19.

Sin embargo, estaban divididos en lo que respecta a la previsión del tiempo necesario. El 44% espera que esto tome por lo menos dos años, y el 26% afirmó que tomaría menos de dos años.

Solo el 7% espera que los niveles regresen a la normalidad para fines de 2021.

2 ¿Cuánto tiempo cree que tomará que el uso del transporte público regrese a los niveles antes del COVID-19?



Los proveedores de transporte deben focalizarse en la calidad del servicio, no solo en recuperar el nivel de pasajeros.

Aunque los encuestados expresaron su preocupación por la recuperación de la tasa de pasajeros a los niveles previos a la pandemia, los panelistas afirmaron que estas cifras no son necesariamente el mejor punto de referencia de un transporte público exitoso.

«En el transporte, no es igual que un objetivo de ventas», dijo Daniels. «Nuestro trabajo en el transporte público es llevar a las personas a donde desean llegar. Por esto, aquí el nivel de pasajeros en sí mismo no es el objetivo principal».

Chris Van Eyken, un planificador de transporte y asociado sénior del programa de un centro de pensamiento con sede en Nueva York y del grupo promotor TransitCenter, también destacó que, aunque las cifras de pasajeros son importantes, no son su «fin último ni totalidad».

Arno Kerkhof, director de la división de autobuses de UITP, estuvo de acuerdo, afirmando que el nivel de pasajeros del transporte público «en sí no es la meta, ni el objetivo principal del transporte público».

Por el contrario, los panelistas sugirieron que, en efecto, mantener y mejorar el nivel del servicio podría ser la principal prioridad, lo que, podría conducir a un mayor uso del transporte público.

«Nuestro trabajo es proporcionar transporte seguro, fiable y oportuno, con la velocidad y seguridad que necesitan nuestros clientes», afirma Jack Khzouz, CEO de NICE Bus (Nassau Inter-County Express), una filial norteamericana de Transdev y el principal sistema de autobuses que presta servicio en el Condado Nassau, Nueva York. «Si hacemos esto correctamente, el nivel de pasajeros se recuperará naturalmente. Pero si nos centramos en esto, creo que estamos perdiendo completamente el objetivo».

“

Nuestro trabajo es proporcionar transporte seguro, fiable y oportuno, con la velocidad y seguridad que necesitan nuestros clientes

”

Jack Khzouz | CEO de NICE Bus

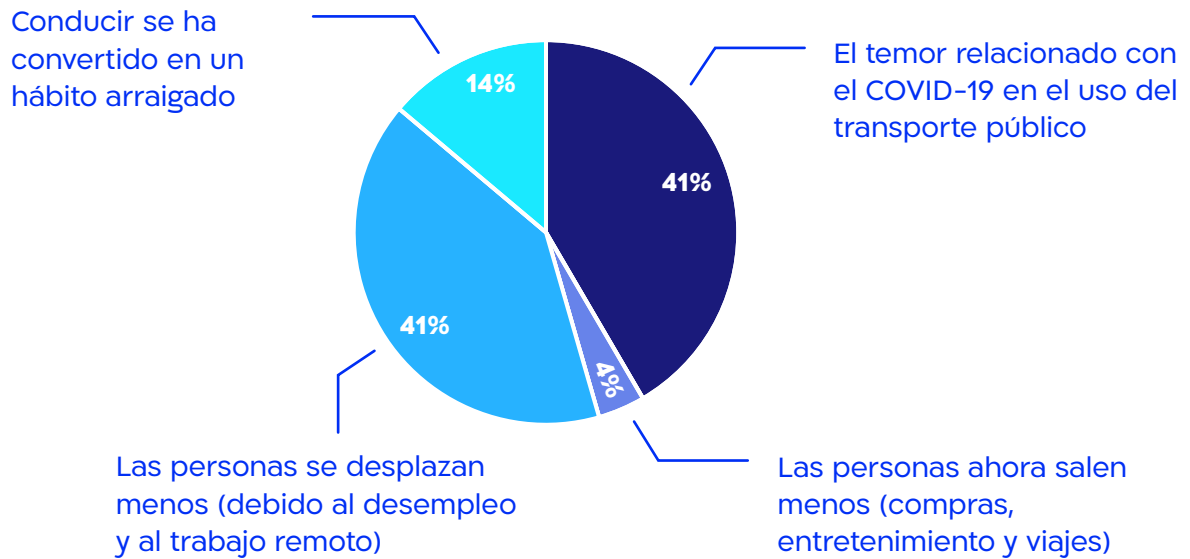
Amenazas para el transporte público

Se espera que en el 2021 las preocupaciones sanitarias y los nuevos hábitos de desplazamiento tengan el mayor impacto negativo en la cantidad de pasajeros.

Nuestra encuesta encontró que las dos mayores amenazas para el transporte público en 2021, de acuerdo al 41% de los encuestados, son temores relacionados con COVID-19 en el transporte público y los cambios ocasionados por la pandemia en los hábitos de desplazamiento.

3

¿Qué tendencias podrían tener el mayor efecto negativo en el uso del transporte público en el 2021?



De cara al uso del transporte público reducido, una gran preocupación es que los pasajeros pueden regresar a utilizar los vehículos personales para desplazarse.

Aunque solo el 14% de los encuestados afirmó que conducir tendrá el mayor impacto negativo en el uso del transporte público en 2021, los panelistas expresaron grandes preocupaciones sobre la mayor preferencia por los automóviles privados sobre el transporte público. Si esto sucede, afectará negativamente, no solo al sector del transporte público, sino también los esfuerzos por reducir la contaminación y la congestión.

Según Daniels, antes de la pandemia, muchos propietarios de vehículos estaban a punto de ceder a la presión social y disminuir su uso de los coches o cambiar al transporte público. Esto estaba complementado por una generación de personas jóvenes ambientalmente conscientes, quienes dependen menos de los coches y comprenden mejor las alternativas a los vehículos personales.

Pero con los cambios de programas y temores de contagio, la pandemia a detenido este impulso.

«Pasé 40 años de mi vida intentando sacar a las personas de los coches y subirlos al transporte público. Y el año pasado simplemente volvimos atrás. Lo último que posiblemente queramos es una recuperación liderada por el uso de coches», dijo Daniels. «Tenemos que trabajar el doble, y el triple de duro para regresar a esas personas al transporte público y hacer que dejen sus coches».

Van Eyken cree que prestar un servicio de alta calidad y destacar las ventajas del transporte público sobre los coches, como que los desplazamientos son menos estresantes, será clave para recuperar a los pasajeros.

«Incluso en Nueva York, en ocasiones es más rápido tomar el coche, pero uno prefiere tomar el subterráneo porque es una mejor experiencia de viaje», afirmó. «Creo que debemos continuar construyendo esas fortalezas, para asegurarnos que no tengamos una recuperación liderada por el uso de los coches, porque eso también sería otra crisis y un cambio climático que tendríamos que manejar en algún momento».

Tácticas para la recuperación

Mejorar la calidad del servicio puede ser una manera efectiva de contrarrestar los efectos negativos en el uso del transporte público y lograr que sea el modo de movilidad preferido.

Las mejoras en el servicio deben abordar los cambios radicales que han ocurrido durante el último año debido a la pandemia. Todos los proveedores de servicio que deseen mantenerse relevantes y sobrevivir a las mareas del cambio deberán ser adaptables y ágiles.

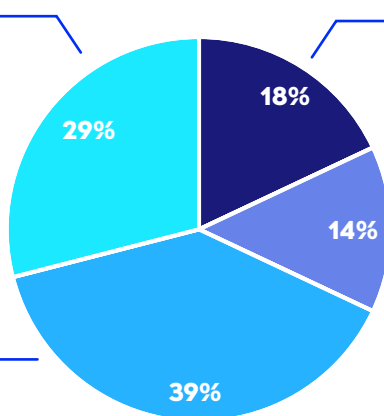
«Necesitamos la capacidad de suministrar lo que necesitan en el contexto de sus vidas actuales», dijo Khzouz. «Nuestras vidas han cambiado. Debemos cambiar de acuerdo a estos cambios».

4

¿Qué cambios en el servicio tendrían el mayor impacto POSITIVO en el uso del transporte público en el 2021?

Rutas que facilitan el uso de varios modos de transporte

Rutas que se ajustan mejor a la demanda del pasajero



Mayor frecuencia

Más fiabilidad

De acuerdo al 39% de los encuestados, el cambio en el servicio que tendría el mayor efecto positivo en el uso del transporte público en 2021 serían las rutas más ajustadas a las demandas de los pasajeros.

«Creo que la gestión adecuada de la demanda tiene el potencial de hacer más eficiente a todo el sistema», afirmó Van Eyken. «Servirá mejor a los pasajeros que actualmente se desplazan por fuera de las horas pico. Estos son mayormente nuestros pasajeros de bajos ingresos. Si podemos atender mejor a estas comunidades, creo que podemos crear sistemas más equitativos. Depende de la ciudad y de su contexto actual la manera en la que podemos cumplir esas metas de gestión de demanda».

Otras soluciones son rutas que faciliten el uso de varios modos de transporte. Por ejemplo, los planificadores, al observar en un mapa varias redes, rutas de bicicletas y estaciones de estacionamiento de patinetas y bicicletas, pueden planificar más fácilmente los puntos de transbordo para que los pasajeros puedan hacer conexiones entre bicicletas y autobuses o autobuses y trenes.

Cerca de un tercio de los encuestados expresó que hay necesidad de más frecuencias o mayor confiabilidad.

Abordar las preocupaciones de salud y seguridad relacionadas con el COVID-19, especialmente la limpieza, el hacinamiento de pasajeros y las reglas de uso de mascarillas, también será clave.

«En TransitCenter, el año pasado hicimos una encuesta con grupos localizados y encontramos que las personas, primero que todo, simplemente desean sentirse seguras», dijo Van Eyken.

Para enfatizar la salud y seguridad del transporte público, las agencias y los operadores pueden continuar haciendo cumplir el uso de las mascarillas por parte de los pasajeros y conductores. También pueden destacar las inversiones que se han hecho en la limpieza y desinfección de los autobuses, superficies y estaciones, e inclusive, considerar la adopción de estas prácticas para el largo plazo.

«Visibilizar lo invisible puede contribuir a ganar de nuevo la confianza de los pasajeros», afirmó Kerkhof.

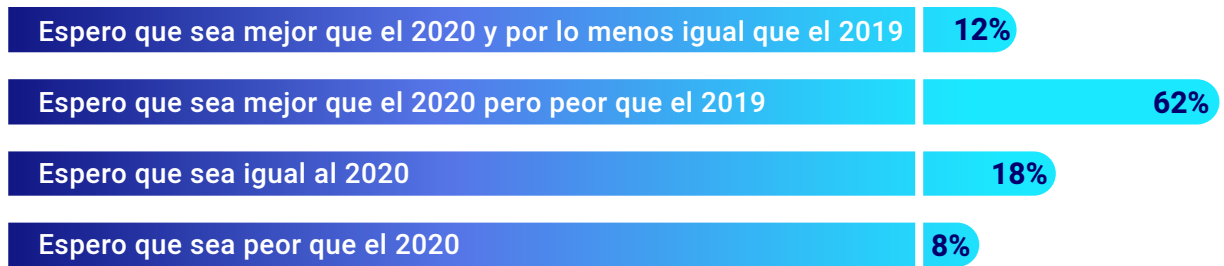
«Creo que el público desea ver qué tipo de régimen de limpieza se realizará en el futuro», añadió Daniels.

Lo que sigue

Teniendo en mente estas preocupaciones y mecanismos de afrontamiento para el manejo de los problemas del transporte público relacionados con la pandemia, aproximadamente tres cuartas partes (74%) de los panelistas están optimistas de que el 2021 será un mejor año para el transporte público que el 2020. Pero de estos, la gran mayoría afirma que de todas maneras será peor que el 2019.

La cuarta parte (26%) es más pesimista, no espera ninguna mejoría en 2021, incluido el 8% que espera que el 2021 sea peor que el 2020.

5 ¿Cuál afirmación se ajusta más a sus expectativas sobre el transporte público en 2021?



El sector del transporte a nivel mundial enfrentará muchos desafíos e incertidumbres en los próximos meses.

Jack Khzouz de NICE Bus enfatizó el papel que tiene la tecnología en aliviar la ansiedad de los pasajeros y mejorar la calidad del servicio.

Por ejemplo, las preocupaciones por el abarrotamiento se pueden mitigar mediante la gestión de carga en tiempo real y el despacho de vehículos adicionales cuando haya horas picos de demanda.

«Si descubrimos formas de mantener la relevancia mediante el uso de la tecnología», dijo Khzouz, «nos ayudará con la conversación».

optibus

Optibus es una plataforma de inteligencia artificial que brinda la innovación muy necesaria al modo de movilidad que es esencial para el corazón de nuestras ciudades: el transporte público. Optibus aprovecha una combinación robusta de inteligencia artificial, algoritmos de optimización avanzados y la plataforma en la nube distribuida para hacer que el transporte público sea más inteligente, mejor y más eficiente, y promover la libertad de movimiento y las ciudades sostenibles.

Optibus es una empresa de SaaS en la nube nativa fundada en 2014, que es la base de operaciones de transporte público complejas en más de 450 ciudades de todo el mundo. Planifica y programa el movimiento de vehículos y conductores para mejorar la calidad y confiabilidad del servicio de transporte público y lograr que las operaciones sean más eficientes.

Optibus ha sido reconocida por el Foro Económico Mundial como un Pionero Tecnológico y por Gartner como Cool Vendor. Tiene oficinas en Londres, Tel Aviv, Nueva York, Chicago, Seattle, San Francisco, Londres y Sao Paulo.

www.optibus.com | info@optibus.com

