



DIEGO F.F.

LAS INFORMACIONES VAN AHORA MAS ALLA DE RUTAS Y HORARIOS

Las compañías ferroviarias mejoran los sistemas de información

Los sistemas de información al viajero han sido, quizás, la parte a la que menos atención han prestado hasta ahora las compañías ferroviarias. Sin embargo, los tiempos cambian, y los viajeros demandan cada vez informaciones más rápidas y completas. Las administraciones ferroviarias comienzan a vislumbrar la mejora de los sistemas de información como una forma de conservar y captar nuevos clientes. Los ferrocarriles británicos y los holandeses se han situado a la cabeza de esta nueva revolución.

Una efectiva información a los pasajeros depende en definitiva de los trabajadores, no de las máquinas, parece ser la filosofía de la compañía ferroviaria británica British Rail, que apuesta por una plantilla bien formada, capaz de obtener el mejor rendimiento de la tecnología a su disposición, tanto en situaciones normales como de emergencia.

Los Ferrocarriles Regionales de BR, por poner un ejemplo, explotan muchos servicios deficitarios, que en un futuro no muy lejano verán reducidas sus subvenciones. Es aquí donde la información al viajero juega un papel primordial, ya que puede obrar

milagros a la hora de mantener la clientela.

John Lacy, director de Terminales de Ferrocarriles Regionales de BR, identifica tres partes diferenciadas en el proceso de información.

La primera parte se refiere a la información previa al viaje, en la que el viajero recaba información sobre horarios y tarifas. La segunda se tiene lugar en la estación, y la tercera tiene lugar en el transcurso de situaciones problemáticas.

Los Ferrocarriles Regionales están estudiando nuevas formas de enfocar la información previa al viaje. Es el caso de los sistemas de teletexto con horarios electrónicos. Estas informaciones se podrían ofrecer en lugares como bibliotecas públicas e inclui-



DIEGO F.F.

rían información actualizada, modificaciones de horarios, etc... La idea formaría parte de un proyecto mucho más ambicioso, que revolucionaría los sistemas de información y la venta de billetes.

British Rail están estudiando el concepto de un terminal que incluyese las informaciones más minuciosas. Al parecer, el modelo más sofisticado se localizaría en las principales estaciones, mientras que las más pequeñas y las agencias de viajes contarían con una versión más simple.

Estas instalaciones serían compartidas por las cuatro compañías de viajeros de BR: Ferrocarriles Regionales, Servicios Europeos de Pasajeros, InterCity, y la red Sudeste.

La compañía ferroviaria británica tatea en estos momentos el mercado en busca del sistema que mejor se adapte a sus necesidades. "Es un proceso de dos direcciones -afirma Lacy-, en el que también los fabricantes intentan sugerir ideas para satisfacer nuestros objetivos".

Los Ferrocarriles Regionales están desarrollando el sistema de "horarios parlantes" para personas parcial o totalmente ciegas, así como tele-textos para sordos. En este caso, las personas con dificultades auditivas reciben la información de horarios por telefax.

La segunda etapa del proceso de información a los viajeros comienza en el viaje. Encontrar la estación sin de-

masiadas dificultades y una correcta señalización en el interior de estos edificios, son cuestiones a las que BR no resta importancia. La estación, por ejemplo, debe estar bien iluminada y claramente señalizada.

El tradicional cartel anunciador de horas continuará jugando un papel notable en las estaciones; se situará en zonas adecuadas y bien iluminadas, al tiempo que cambiará de aspecto para amoldarse a las nuevas circunstancias.

En los andenes, por otra parte, los pasajeros necesitan información fiable y abundante de horarios. "Estamos desarrollando -explica Lacy- un sistema de software que puede proporcionar a los viajeros una información muy exacta". Con la introducción progresiva de la tecnología IECC (Centro de Control Electrónico Integrado) en la red la mejora de la información da un salto de gigante. Este sistema hará posible que los trenes activen a su paso paneles indicadores con la hora prevista de llegada a cada estación. Esta información aparecerá en pantallas y audible mediante computadores digitales.

La megafonía, según Lacy, no es una solución satisfactoria, ya que puede conducir a muchos errores y falta de exactitud. Sin embargo, esto no quiere decir que BR desprecie el factor humano en el proceso informativo, sino que le da toda la importancia en situaciones de emergencia. Así, por ejemplo, los sistemas de emer-

gencia que garantizan que los viajeros están informados en cada momento, han de estar bajo control humano. Los usuarios reaccionan mejor cuando una voz humana les dice que algo no marcha como debiera.

La tecnología también juega su papel en la tercera etapa de este proceso. Las máquinas integradas de tarifas e información que BR está desarrollando serán programadas para distribuir a las agencias de viajes instrucciones de emergencia para la suspensión de las reservas.

Muchas de las estaciones de BR, por ejemplo, no disponen de personal, de forma que los viajeros han de comprar el billete en el mismo tren o al llegar a su destino. Lacy es reacio a instalar máquinas de venta de billetes en estas estaciones debido al vandalismo y a los robos. Este problema ha animado a BR a estudiar las posibilidades de las tarjetas, que resolverían los problemas en las estaciones que no disponen de personal, mediante la instalación de máquinas validadoras que no se pueden forzar.

La información en el exterior de los trenes sigue basándose en la tecnología tradicional, es decir, en los carteles y en las persianas enrollables. Algunos trenes, los de la clase 158, por ejemplo, llevan pantallas digitales en la parte superior de la cola del tren. En el interior del coche, el interventor informa a los viajeros de las próximas estaciones y de los posibles retrasos. "Muy pronto -afirma Lacy- el

98 por ciento de nuestro material rodante dispondrá de megafonía. Nos aseguraremos de que la tripulación sepa manejarlo adecuadamente para mantener a nuestros viajeros informados a lo largo del viaje".

Los Ferrocarriles Regionales han desarrollado algunos métodos para mantener a los viajeros informados durante emergencias importantes. Tal es el caso de un proyecto que incluye la instalación de cabinas de cambio de agujas para controlar el área afectada, poniéndola en comunicación con los agentes de explotación. En esas circunstancias, el personal es el responsable de informar a los viajeros sobre los retrasos. En la actualidad este sistema se aplica sólo a los viajeros que esperan en estaciones, pero en el futuro, será posible comunicar con los maquinistas e interventores de los trenes quienes, a su vez, podrán informar a los pasajeros.

AL DIA. El próximo mes de mayo, las 24 empresas de transportes que operan en Holanda inaugurarán un centro nacional de información al viajero para proporcionar informaciones relativas a todo tipo de viajes a través del país. La introducción de este sistema marca el final de un complicado sistema de horarios de trenes y autobuses en Holanda, y ofrece al viajero un sólo punto de referencia para obtener las más variadas informaciones.

Digamos, por ejemplo, que una persona vive en Vaals, en el extremo sur de Holanda y ha de viajar al día siguiente a una localidad al norte del país. Planear la mejor ruta podría llevar horas con los métodos tradicionales: averiguar el número de transbordos, calcular la distancia entre estaciones, y sumar el coste de los viajes intermedios.

Toda esa información, y más, se podrá conocer mediante una simple llamada telefónica al centro nacional de información, donde se informará de la ruta más rápida y económica para viajar entre dos puntos del país. También se informará de los principales destinos extranjeros, y sobre informaciones accesorias, tales como si existen aparcamientos para bicicletas o cafetería, información sobre ciudades, hospitales, y precios de admisión de parques de atracciones, museos, etc....

En el fondo de toda esta maquinaria informativa, se encuentra el ICTIS (Sistema Integral Informatizado de Información al Viajero) en el que se han introducido todos los horarios e



DIEGO F.F.

informaciones respectivas de los NS (Ferrocarriles Holandeses), y otros servicios de transporte metropolitanos y regionales.

El programa desarrollado por CFPI (Centro para el Proceso de la Información) puede procesar la información introducida en poco más de 30 segundos, indicando, en la pantalla de un ordenador conectado a uno de los 9 centros de información existentes en el país, el enlace más corto entre dos puntos cualesquiera; información que pasa, a su vez, al solicitante. En un futuro no muy lejano, la información podría transmitirse directamente al viajero mediante telefax o modem.

Se pueden solicitar rutas que no incluyan el tren en los itinerarios, e incluso se puede solicitar la distancia a pie desde un lugar a la parada más cercana de autobús, o desde un andén o parada de autobús a la siguiente.

La información almacenada por ICTIS es enorme: 33.500 estaciones y paradas de autobús, 180.000 calles, y alrededor de 60.000 parques de recreo y otras instalaciones. Toda la información se comprueba previamente, y, precisamente, uno de los contratiempos más comunes hasta la fecha es el de encontrar que algunas paradas de autobús, por ejemplo, tienen más de un nombre o número porque las utilizan varias compañías de transportes.

Al final, se ha optado por utilizar el nombre que cada compañía asigna a las paradas. También se han detectado algunos errores de cálculo, como el del autobús que viajaba, según los horarios, a mayor velocidad que el TGV Atlántico.

La información se actualizará diariamente, de forma que la cooperación de las compañías implicadas será crucial. □