



Sự Tham gia của Công chúng vào Tương lai của Clipper 2017 Tóm lược 26 tháng Ba, 2018

Clipper là hệ thống thanh toán tiền vé vận chuyển công cộng cho chín quận hạt của Vùng Vịnh San Francisco. Hành khách vận chuyển công cộng có thể sử dụng thẻ Clipper với khả năng nạp thêm tiền để thanh toán tiền vé cho 22 cơ quan vận chuyển, cung cấp 1,8 triệu lượt đi trong một ngày làm việc điển hình. Với hơn 2 triệu tài khoản đang hoạt động, Clipper xử lý khoảng \$50 triệu doanh thu vận chuyển mỗi tháng. Clipper được quản lý bởi Ủy ban Giao thông Đô thị (Metropolitan Transportation Commission (MTC)) thay mặt cho các cơ quan tham gia.

MTC và các cơ quan vận chuyển đang thiết kế thế hệ tiếp theo của Clipper để sẽ phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng khi chương trình chuyển sang thập niên thứ ba. Ban Điều hành Clipper, đại diện cho các cơ quan tham gia, đưa ra chính sách, giám sát hoạt động và lập kế hoạch dài hạn.

Trong năm 2017, chúng tôi đã tập trung vào việc phát triển một yêu cầu đề xuất (request for proposal (RFP)) cho một nhà thầu về tích hợp hệ thống để phát triển và quản lý hầu hết các khía cạnh của hệ thống thế hệ tiếp theo, thường được gọi là C2. Sau khi ban hành bản dự thảo RFP vào đầu năm 2017, MTC đã ban hành RFP chung cuộc vào tháng 9 năm 2017 và đã nhận được các đề xuất vào tháng 3 năm 2018. MTC đã tiến hành các hoạt động tham gia công chúng để thông báo về sự phát triển của RFP và thiết kế của hệ thống.

Các Hoạt Động Về Sự Tham Gia Của Công Chúng

Đề tạo ra phản hồi từ nhiều khách hàng của Clipper, hành khách vận chuyển và các bên liên quan, MTC:

- Đã nhận được các ý kiến phê bình qua email, thư thoại và phương tiện truyền thông xã hội về dự thảo RFP cụ thể (từ ngày 28 tháng 2 đến ngày 3 tháng 4 năm 2017) và trên cơ sở liên tục (trong suốt năm 2017);
- Tổ chức các nhóm tập trung để giúp phát triển bảng thăm dò khảo sát trực tuyến có tính cách chọn tham gia (ngày 9 và 14 tháng 3 năm 2017);
- Tiến hành khảo sát trực tuyến có tính cách chọn tham gia, không đại diện với 8.735 phản hồi để thu thập ý kiến đóng góp của công chúng về các vấn đề cụ thể (từ ngày 17 tháng 4 đến ngày 1 tháng 6 năm 2017);
- Phỏng vấn các bên liên quan về khả năng tiếp cận, chương trình giúp người lợi tức thấp có thể tiếp cận, chương trình phúc lợi về vận chuyển; và
- Tiến hành một cuộc khảo sát với 1,088 người không sử dụng Clipper để xác định các rào cản đối với việc sử dụng Clipper và các khái niệm thử nghiệm để cải tiến thế hệ tiếp theo của Clipper.

MTC và các cơ quan vận chuyển đã sử dụng nhiều phương pháp để thu hút sự tham gia của công chúng vào quá trình, bao gồm quảng cáo, tài liệu có sẵn, phương tiện truyền thông xã hội và các buổi thuyết trình, cùng với các chiến lược khác.

Những phát hiện

Mặc dù có sự khác biệt về loại người tham gia và mức độ tham gia, nhưng kết quả vẫn khá nhất quán:

- **Các cơ quan vận chuyển phục vụ nhiều loại khách hàng và mỗi người đều có những sở thích riêng hoặc nhu cầu xung quanh việc thanh toán vé vận chuyển.** Mặc dù sự tiện lợi là đặc điểm

Tóm lược về Sự tham gia của Công chúng vào Tương Lai của Clipper

26 tháng Ba, 2018

quan trọng nhất đối với hầu hết mọi người, ngoài những điều đó, hành khách có những ý tưởng riêng về những gì họ muốn từ hệ thống thanh toán. Sự đa dạng này làm cho việc giáo dục hành khách - đặc biệt là những người tập trung vào một hoặc hai khía cạnh – về việc Clipper thực sự hoạt động như thế nào, tạo ra những khoảng trống đáng kể về thông tin. Thế hệ tiếp theo của Clipper phải linh hoạt và có thể thích ứng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của hành khách vận chuyển và khai thác những thay đổi trong công nghệ, đặc biệt là khi các công nghệ mới trở nên khả dụng. Ngoài ra, Clipper cần tiến hành nhiều nỗ lực tập trung hơn, ngay bây giờ và khi triển khai hệ thống thế hệ tiếp theo, để lấp khoảng trống thông tin của hành khách và thuyết phục họ chuyển sang sử dụng Clipper.

- **Nhiều người quan tâm đến việc sử dụng Clipper cho nhiều việc khác hơn là thanh toán tiền vé vận chuyển trên các tuyến cố định.** Hầu hết đã muốn sử dụng Clipper để thanh toán cho các dịch vụ khác, liên quan đến giao thông, từ phí cầu đường (nhiều người trích dẫn cụ thể là FasTrak) và phí đậu xe đến các dịch vụ giao thông khác. Những hành khách khuyết tật, những người bệnh vực và các nhà cung cấp dịch vụ của họ muốn thấy sự kết hợp với dịch vụ chuyên chở người khuyết tật. Khả năng sử dụng Clipper cho nhiều việc khác hơn là vận chuyển sẽ khiến cho nhiều người phân nào hoặc nhiều khả năng sử dụng Clipper hơn.
- **Hành khách vận chuyển muốn có thể thêm giá trị vào thẻ trên đường đi và sử dụng ngay lập tức.** Đối với nhiều người, điện thoại thông minh hoặc ví kỹ thuật số là giải pháp tốt nhất, mặc dù theo khảo sát cho thấy, miễn là việc đó thực hiện được, hành khách ít quan tâm hơn về việc nó xảy ra như thế nào. Ba phần tư số người trả lời khảo sát cho biết họ sẽ phân nào hoặc có nhiều khả năng bắt đầu sử dụng Clipper nếu họ biết rằng đây là một tính năng của hệ thống mới.
- **Mọi người muốn có nhiều thông tin hơn là ít thông tin, và hầu hết đều cảm thấy thoải mái với cách tiếp cận dịch vụ khách hàng theo kiểu tự phục vụ.** Nhiều người thích có quyền truy cập vào thông tin, từ các báo cáo tài khoản đến các loại cảnh báo khác nhau. Rất nhiều người thích nghiên cứu và giải quyết các vấn đề của chính họ về dịch vụ khách hàng khi có thể, và các ki-ốt tự phục vụ cho dịch vụ khách hàng và bán hàng là một thành công với nhiều người, trong khi những người khác vẫn thích nói chuyện với một người trên điện thoại.
- **Hành khách vận chuyển muốn có một chính sách giá vé trong khu vực, cung cấp sự giảm giá vé khi sử dụng nhiều cơ quan vận chuyển.** Nhiều người bày tỏ mong muốn mạnh mẽ về một hệ thống giá vé khu vực đơn giản và cung cấp một loạt các lựa chọn để làm như vậy. Thế hệ kế tiếp của hệ thống sẽ linh hoạt đủ để điều chỉnh bất kỳ chính sách nào được các cơ quan vận chuyển trong khu vực đề ra.