

Svar på interpellation 2010:9 av Erika Ullberg (S) om den bristande störningsinformationen i SL-trafiken

Erika Ullberg (S) har ställt följande frågor till mig om den bristande störningsinformationen i SL-trafiken

1. Vilka åtgärder har du vidtagit för att tillse att de mest centrala funktioner på SL:s hemsida fungerar vid allvarliga störningar?
2. Vilka orsaker ser du till att synlig personal i SL-trafiken inte ges förutsättningar att ge service och utgöra en del av en fungerande störningsinformation?
3. Anser du det vara försvarbart att befintliga kanaler såsom realtidstavlor och utrop inte nyttjas eller är korrekta under trafikstörningar?

Som svar vill jag anföra följande:

SL:s hemsida har fått alltfler besökare de senaste åren vilket är mycket glädjande. Samtidigt visar besökstopparna i december att systemet måste uppgraderas i betydligt högre takt än förväntat. När Banverkets och SJ:s trafikinformation brister vänder sig många till SL för korrekt information om trafikläget. Att SL:s hemsida inte fungerade tillfredställande på grund av otillräcklig serverkapacitet är därför beklagligt. Detta har åtgärdats och SL har mer än fördubblat hemsidans serverkapacitet. SL:s hemsida kan därmed ta emot ett mycket större antal besökare.

SL:s personal genomför varje dag ett viktigt service- och informationsarbete gentemot resenärerna i kollektivtrafiken. Inom busstrafiken har andelen nöjda resenärer vad gäller störningsinformationen varit 40 procent under hösten 2009. Detta kan ställas i relation till våren 2006, då oppositionen styrde SL. Då var endast 22 procent nöjda med störningsinformationen på bussarna, medan hela 64 procent var uttalat missnöjda.

Jag kommer dock inte vara nöjd med SL:s störningsinformation förrän den fungerar även under extrema väderförhållanden och betydligt fler resenärer är nöjda med den.

Under förra året utrustades trafikpersonal med handdatorer för att kunna ge trafik- och störningsinformation till resenärerna. SL har även tagit initiativ till en kundserviceutbildning för att ge stöd åt personalen och betonat vikten av att ge korrekt störningsinformation.

För att personalen ska kunna ge snabb och korrekt information krävs dock att hela informationskedjan fungerar i alla led. Förklaringen till många av bristerna under vintern ligger i att Banverkets trafiknära IT-system har fungerat mycket bristfälligt.

Även Banverkets utropssystem och SL:s egna system har utsatts för stor belastning. Dessa brister kommer att ses över i den genomgång av systemen som SL:s styrelse har gett vd i uppdrag att genomföra.

SL kommer att följa upp hur trafikentreprenörerna hanterar den nya tekniken med målet att resenärerna hela tiden ska ha tillgång till korrekt trafik- och störningsinformation via webb, mobil, skyltar och högtalare samt genom personlig information.

Därmed anser jag interpellationen besvarad.

Stockholm den 11 mars 2010

Christer G Wennerholm