

2004-05-05

LS 0210-0428

Landstingsstyrelsen

Motion 2002:15 av Sten Erson-Wester och Jan Stefansson (kd) om att SL-upplysningen får dygnet-runt-öppet

Föredragande landstingsråd: Anna Berger Kettner

ÄRENDET

Motionärerna föreslår att SL-upplysningen skall vara dygnet-runt-öppen.

FÖRSLAG TILL BESLUT

Landstingsrådsberedningen föreslår landstingsstyrelsen föreslå landstingsfullmäktige besluta

att anse motionen besvarad.

För att kollektivtrafiken ska vara attraktiv måste informationen om linjesträckning, hållplatser, avgångstider, stopp och förseningar m.m. hålla hög kvalitet. Informationen måste bli mer tillgänglig, begriplig och användarvänlig för alla resenärer.

Redan i dag är de automatiska systemen för trafikinformation öppna dygnet runt. Dessa är i dag möjliga att nå via per telefon, wap och på SL:s internetsida. Dessa tjänster är oerhört populära.

Till detta kommer att den personliga trafikupplysningen har öppet måndag till fredag kl. 07.00-21.00 samt lördag till söndag kl. 08.00-21.00. Om de praktiska omständigheterna medger detta finns det anledning att påskynda investeringar som förbättrar informationen till resenärerna.

Bilaga
Motion

2004-05-05

LS 0210-0428

Arbete pågår inom SL för att finna kostnadseffektiva lösningar i syfte att förbättra den personliga upplysningen vid tider på dygnet då SL Kundtjänst inte är bemannad. Denna tjänst är tänkt att vara ett stöd för resenärer i akutsituationer, som t.ex. vid inlåsning, frånåkning av sista bussturen och liknande.

Ingela Nylund Watz

Anna Berger Kettner

Anders Lönn

ÄRENDET OCH DESS BEREDNING

Sten Erson-Wester och Jan Stefansson (kd) har i en motion (bilaga), väckt den 8 oktober 2002 föreslagit landstingsstyrelsen föreslå landstingsfullmäktige besluta att uppdra åt AB Storstockholms Lokaltrafik att genomföra vad som i motionen föreslagits om dygnet-runt-öppet för SL-upplysningen.

Yttrande har inhämtats från AB Storstockholms Lokaltrafik.

AB Storstockholms Lokaltrafiks styrelse har den 22 april 2003 anfört att den personliga trafikupplysningen idag har öppet måndag – fredag kl. 07.00 – 21.00 samt lördag – söndag kl. 08.00 – 21.00. Den bemannade servicen för synpunkter och förslag är öppen vardagar kl. 08.00 – 16.30.

De automatiska systemen har öppet dygnet runt. Resenärerna kan välja att få information via www.sl.se, wap eller röststyrningstjänsten via telefon 600 10 00. Samtliga dessa tre kanaler är mycket populära och väl utnyttjade med ca 2 500 frågor/dag via vardera wap och röststyrning samt över 100 000 frågor/dag via webben.

Med nya SL Kundtjänst är ambitionen och målsättningen att utveckla och förbättra servicen ytterligare för våra resenärer. Tillsammans med trafikentreprenörerna pågår för närvarande en diskussion om hur kvaliteten på de tjänster Kundtjänst erbjuder kan höjas. I arbetet ingår att utveckla såväl automattjänsterna som den bemannade servicen.

Ett projekt som diskuteras inom ramen för detta arbete är den s k SL-Jouren. Tjänsten är tänkt att vara öppen när trafikupplysningen inte är bemannad och vara ett stöd för resenärer vid akutsituationer, som exempelvis inlåsning, frånåkning av sista bussturen och liknande. Jouren är också tänkt att fungera som trafikpersonalens stöd vid kniviga kundfrågor ute i trafiken och support i användandet av webbtjänster och övriga mobila tjänster. SL-Jouren utreds för närvarande.

Kd-ledamoten *reserverade sig* till förmån för sitt förslag att bifalla motionen.

”Trafikupplysningen är en mycket viktig pusselbit för att hela resan ska fungera och att den enskilde resenären ska uppleva att SL står för en kvalitetsmässig och trygg trafik. De satsningar som har gjorts på att använda sig av modern IT är mycket positiva och uppskattas också av många. Men det måste finnas en god tillgänglighet även via vanlig telefoni, annars är risken uppenbar att alltför många blir informationshandikappade. Förslaget i motion 2002:15 av Sten Erson-Wester m fl (kd) om att SL-upplysningen får dygnet-runt-öppet kan motverka detta informationshandikapp.”

Landstingsrådsberedningen behandlade ärendet den 5 maj 2004.