

2005-06-01

LS 0206-0305

Landstingsstyrelsen

Motion 2002:6 av Åke Askensten m fl (mp) om bättre information till SL:s resenärer

Föredragande landstingsråd: Anna Berger Kettner

ÄRENDET

Motionärerna föreslår att Storstockholms Lokaltrafik ska förbättra informationen till resenärer.

FÖRSLAG TILL BESLUT

Landstingsrådsberedningen föreslår landstingsstyrelsen föreslå landstingsfullmäktige besluta

att anse motionen besvarad.

Informationen till resenärerna är en mycket viktig kvalitetsfråga som har högsta prioritet i den fortsatta utvecklingen av SL-trafiken. Inom såväl SL som landstinget pågår därför ett mycket aktivt arbete för att på både kort och lång sikt förbättra resenärsinformationen.

Inom ramen för Just Nu-projektet och dess olika delprojekt har SL gjort en mycket omfattande översyn av bristerna i informationen till resenärerna. SL är nu i full färd med att genomföra en lång rad förbättringar och förstärkningar i informationssystemen.

Inom delprojektet Störningsinformation arbetar SL med såväl förbättrade rutiner som investeringar i nya tekniska system. SL arbetar tillsammans med trafikentreprenörerna för att

Bilagor

- 1 Motion
- 2 AB Storstockholms Lokaltrafiks yttrande

2002-10-28

2005-06-01

LS 0206-0305

stärka rutinerna genom att förbättra organisationen, uppföljningarna och med utbildningar med mera som behövs för en effektiv störningsinformation.

SL har under de senaste åren genomfört omfattande investeringar i tekniska system för att snabbt kunna skicka korrekt störningsinformation till olika delar av kollektivtrafiksystemet och till resenärerna via olika kanaler, som skyltar, högtalare, webbsidan m.m. Fram till år 2007 kommer resenärerna successivt att märka den förbättrade informationen.

Genom realtidsprojektet skapas tekniska förutsättningar för att resenärerna i realtid ska få information om avgångar och eventuella störningar. Realtids- och störningsinformationen kommer att kunna skickas ut dels med automatik och dels via trafikinformatörer till personal och resenärer via en mängd olika kanaler som t.ex. skyltar och högtalare på hållplatser och i bussar och tåg, men också över Internet och telefoner via WAP, SMS och talsvar. Realtidsprojektet tar också fram en modern och funktionell reseplanerare på Internet med kartfunktion och möjlighet att söka sin resa utifrån adressuppgifter.

De skyltar som informerar om rökförbud, var rulltrappor och utgångar leder samt var i fordonen som platser för funktionshindrade finns måste naturligtvis utformas och placeras så att de innehåller relevant information, är tydliga och lätta att ta till sig. Naturligtvis måste även informationen ute i trafiken, om exempelvis indragna hållplatser, finnas på plats och vara tydlig och lätt att ta till sig.

Tillgängligheten till trafikupplysning och reseplanerare är annan mycket viktig del av informationen till resenärerna. SL Kundtjänst har därför öppet för manuell trafikupplysning vardagar från 07.00 till 21.00 och lördagar, söndagar och helgdagar mellan 08.00 och 21.00. Till detta kommer SL:s automatiska reseplanerare per telefon och internet som är öppen dygnet runt, året om. De resenärer som har tillgång till wap och sms kan även få information genom dessa kanaler. SL:s erfarenheter av längre öppettider för den manuella trafikupplysningen visar att efterfrågan var låg. Kundtjänstens öppettider diskuteras dock fortlöpande. Om efterfrågan ökar bör en ny bedömning av öppettiderna göras. Väntetider kan naturligtvis uppstå, särskilt vid större händelser. Telefonväxeln som togs i bruk våren 2002 förbättrade dock tillgängligheten avsevärt.

SL:s strategiska plan och förslaget till övergripande trafikstrategi för Stockholms läns landsting har satt upp mål och strategier för arbetet med att förbättra resenärsinformationen på längre sikt.

Medvetenheten om informationens betydelse för SL-trafiken genomsyrar SL:s strategiska plan. Information och kommunikation till resenärerna är en viktig del av SL:s kärnvärden. Enligt planen, som samtliga partier ställt sig bakom, ska all SL:s kommunikation och information vara enkel att hitta, enkel att först och enkel att använda. Viktiga bärare av detta är trafikpersonalen, reseplaneraren samt skyltar och anvisningar i fordon och på stationer. För att nå de övergripande målen och leva upp till kärnvärdena ska SL bland annat jobba strategiskt med att förbättra trafikinformationen vid störningar och att förenkla byten.

Även trafikstrategin genomsyras av insikten om informationens mycket stora betydelse för kollektivtrafiken. Ett av delmålen i trafikstrategin är att landstingets trafik ska vara enkel att resa med. Detta mål ska bland annat uppnås genom att trafikverksamheterna strategiska ska arbeta med att förbättra informationen och orienterbarheten. Konkret ska detta bland annat genomföras genom att samordnad trafikupplysning, gemensam reseplaneringsportal och att en enhetlig, tydlig och korrekt skyltning införs senast år 2008.

Ingela Nylund Watz

Anna Berger Kettner

Anders Lönn

ÄRENDET OCH DESS BEREDNING

Åke Askensten m fl (mp) har i en motion (bilaga), väckt den 18 juni 2002, föreslagit landstingsstyrelsen föreslå landstingsfullmäktige besluta *att* uppmana Storstockholms Lokaltrafik att förbättra informationen till resenärer i enlighet med intentionerna i motionen.

Yttrande har inhämtats från AB Storstockholms Lokaltrafik.

AB Storstockholm Lokaltrafiks styrelse har den 5 november 2002 avgett yttrande (bilaga). Styrelsen antecknade därutöver följande *särskilda uttalande*:

”Vi vill även påpeka vikten av extra informationsinsatser vid krissituationer bl.a. ett jourssystem, vilket också har påpekats i en skrivelse till SL-styrelsen våren 2002 från Gertrud Brorsson.”

Landstingsrådsberedningen behandlade ärendet den 1 juni 2005.