

Styrelsen

Yttrande över motion 2002:06 om bättre information till SL:s resenärer

(1 bilaga)

Motionärerna föreslår att landstingsfullmäktige uppmanar SL att förbättra informationen till resenärerna och nämner ett antal exempel på sådana förbättringar. Motionen bifogas.

SL:s synpunkter

SL delar motionens uppfattning att informationen till resenärerna är viktig, och att förbättringsarbetet måste fortsätta.

Motionen innehåller förslag som dels berör allmän information, och dels det specifika fallet med störningsinformation, dvs när trafiken inte går som den ska.

Information vid större störningar

Exemplet branden i Akallatunneln, och att Kundtjänst stängde för kvällen:

Vid större händelser träder också behovet av en mer allmän samhällsinformation in – det gäller inte bara kollektivtrafiken. Samordningen mellan de olika aktörer som vid en svårare kris eller störning har ansvar för information till allmänheten är under utveckling i Stockholmsregionen, bl a med deltagande av Länsstyrelsen, staden, Landstinget, polisen, brandförsvaret och SL.

Kundtjänst har i dag öppet till klockan 21.00. Tidigare erfarenheter av senare öppethållningstid har visat på dels begränsad efterfrågan de allra flesta kvällar och dels en stor del samtal vars syfte inte är specifikt inriktat på SL-trafiken. Kundtjänsts öppethållningstid diskuteras dock fortlöpande, speciellt möjligheterna att enstaka dagar med kort varsel kunna förlänga öppethållningstiderna. Förslaget till verksamhetsplan 2003 innehåller också en viss förlängning av öppettiderna.

Information vid trafikstörningar

SL-trafiken är ett omfattande och komplext trafiksystem, där risken för störningar av olika slag aldrig kommer att vara lika med noll. Informationen till resenärerna i samband med sådana händelser är historiskt sett långt ifrån tillfredsställande. De kvalitetsmätningar som vi gör regelbundet visar att just störningsinformationen får de sämsta omdömena av våra kunder.

Sedan drygt ett år tillbaka arbetar vi därför tillsammans med samtliga våra trafikentreprenörer i ett särskilt projekt, Störningsprojektet, för att förbättra denna viktiga del av servicen.

Väntetider i SL:s kundtjänst

Utnyttjandet av trafikinformationen via röstsvår, på Internet och via wap-telefoni har ökat dramatiskt, utan att för den skull efterfrågan på manuell betjäning minskat påtagligt. Kundtjänsten får genomgående mycket goda omdömen av våra kunder. Långa väntetider, speciellt i samband med tidtabellsbyten eller andra större händelser, är servicens svaga sida. En ny telefonväxel våren 2002 har väsentligt förbättrat tillgängligheten. Vid årets mätning av kundnöjdheten har gruppen kunder som är missnöjda med framkomligheten på telefon minskat med närmare två tredjedelar.

Information vid förändringar i trafiken

I samband med trafikomläggningar eller att hållplatser behöver flyttas eller dras in är vår målsättning att kunderna i god tid ska vara väl informerade. Både generell information via annonsering i media och riktad till boende och arbetande i närområdet används.

Ansvar för informationen är SL:s, men det operativa arbetet är delegerat till de berörda entreprenörerna. Denna arbetsmetod måste vidareutvecklas, det har förekommit att informationen i vissa fall varit klart bristfällig.

Handikappskyltar i fordonen

Självklart är målet med all märkning och alla skyltar att dessa ska vara synliga och läsbara för resenärerna. Det är också en truism att bland SL:s mer än 600 000 dagliga kunder finns alla typer av människor representerade. Mängden och storleken på skyltar och pictogram får inte i sig bli ett hinder för informationen – informationen ska vara enkel att ta till sig, inte plottrig 'för mycket' eller på annat sätt obegriplig. Detta är en balansgång, men målet är alltid högsta möjliga läsbarhet för största möjliga antal kunder.

Högtalarsystem och högtalarutrop

Vi är medvetna om att högtalarsystemet i tunnelbanan inte alltid fungerar som det ska. Tillsammans med Connex arbetar vi för att säkerställa kvaliteten i utropen i den inte alltid så enkla ljudmiljö som tunnelbanans resenärer befinner sig.

I pendeltågssystemet ägs högtalarna av Banverket. SL ställer krav på vilken information som går ut och på dess hörbarhet.

Även i busstrafiken arbetar vi fortlöpande med entreprenörerna för att höja kvaliteten på högtalarutropen. Som en viktig del i det så kallade realtidsprojektet kommer fler och fler bussar att få automatiska utrop av den typ som idag finns på de nya tunnelbanevagnarna och på stombussarna. Vid framtagande av "audiell information" har speciell vikt lagts vid att hörbarheten och tydligheten skall vara bästa möjliga.

Höja medvetenheten om informationens betydelse bland personalen. Personalens motivation och kunskap om verksamheten är grunden för god extern kommunikation. Resenärerna skall ha förtroende för våra och entreprenörernas anställda, och för detta krävs att interninformation är god. Formerna för detta utvecklas tillsammans med våra trafikentreprenörer, som alla har lite olika förutsättningar för ett effektivt informationsarbete. SL:s centrala resurser har också förstärkts för att driva på denna utveckling.

Alltid aktuell information till alla, oavsett var de befinner sig

Under de närmaste åren avser vi introducera så kallad realtidsinformation i SL-trafiken. Förebilden är bland annat Göteborg, där "Kom-Fram-systemet" blivit en stor framgång.

Realtidssystemet består av tre delar, var och en i sig mycket komplex:

- ett system för att samla in information om var samtliga fordon befinner sig
- databaser för trafikutbud, aktuella störningar och prognoser samt
- ett mångfacetterat utbud av kanaler till resenärerna.

Genomförandet kommer att ske i etapper, med många tester och prov för att undvika problem som vi av erfarenhet vet kan finnas i samband med introduktion av tekniska system.

Satsningen på IT-stöd till kundinformation innebär stora investeringar under flera år. Som jämförelse kan nämnas att de dynamiska informationssystem som redan idag finns i olika delar av SL-trafiken har kostat cirka 400 mkr.

Målet med realtidssatsningen är att öka andelen resenärer som är nöjda med informationen dramatiskt: från dagens cirka 60% till 80% när det gäller information i allmänhet och från 30% till 60% när det gäller störningsinformation. När vi når dessa målnivåer vet vi från den systematiska benchmarking vi genomför med flera europeiska trafikhuvudmän att informationen om SL-trafiken ligger i topp i Europa.

Förslag till beslut

Styrelsen föreslås besluta

att som yttrande över motionen översända denna skrivelse

Gunnar Schön
Verkställande direktör

Jan Ström
Informationsdirektör

Bilaga: Motionen