Strategisk utveckling

Jens Plambeck
08-686 1651
jens.plambeck@sll.se

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2017-12-08

Trafiknämnden
2018-01-30 punkt 15

Ärende
TN 2017-1498

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Förslag till svar på skrivelse från MP avseende trafikantservice i vänthallar

Ärendebeskrivning

Miljöpartiet (MP) har lämnat in en skrivelse till trafiknämnden gällande önskat uppdrag till förvaltningschefen att genom resenärsundersökningar ta reda på vilken information och service resenärerna anser saknas i kollektivtrafikens stationer.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande 8 december 2017 samt Skrivelse från Miljöpartiet (MP) gällande trafikantservice i vänthallar inkommen 2017-10-24.

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att anse skrivelsen besvarad.

Förslag och motivering

Trafikförvaltningen har under 2016 och 2017 genomfört kundundersökningar samt sammanställning av tidigare kundundersökningar gällande bl.a. områdena ökat kundvärde på stationer och informationsskyltning på stationer.

Strategisk utveckling
Affärsutveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2017-12-08

Ärende
TN 2017-1498

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

I uppdraget gällande ökat kundvärde genomfördes även en marknadsanalys och omvärldsanalys för att prioritera de olika önskemålen som kommit fram i kundundersökningarna.

Uppdragen har resulterat i prioriteringar hur vi bör komplettera med mer kundservice i olika former samt principer för skyltning i våra stationsmiljöer. Arbete pågår nu med att skapa förutsättningar och genomföra arbeten för att löpande ta vara på resultaten från dessa kundundersökningar.

Status i slutet på 2017 är att några stationsmiljöer skyltats om enligt framtagna principer. Några stationer har valts ut för att bli piloter för genomförande inom uppdraget ökat kundvärde, där pågår säkerhetsbedömningar och kostnadsberäkningar inför ett genomförande. I respektive uppdrag kommer kundundersökningar senare återigen att användas för att se om önskade effekter upplevs ha uppnåtts efter genomförda förändringar.

Trafikförvaltningen ser positivt på de önskemål och arbetssätt som anges i skrivelsen och anser att förslaget kring resenärsundersökningar nyligen är genomförda i form av kundundersökningar 2016 och 2017.

Trafikförvaltningen kan om trafiknämnden så önskar återkomma under 2018 med status på genomförda åtgärder inom ökat kundvärde och omskyltning i våra stationsmiljöer

Caroline Ottosson
Förvaltningschef

Jens Plambeck
Chef Strategisk utveckling

Stockholms läns landsting

Trafiknämnden

SKRIVELSE
2017-10-24

Bilaga 1

miljöpartiet de gröna

Trafikantservice i vänthallar

När nya tunnelbanelinjer införs får vi rösta om färgen på den nya linjen men varför bryr sig inte Alliansen om medborgarinflytandet över relevanta frågor som målpunkter och service på stationerna?

När en resenär kommer upp ur underjorden från blå linjen vid Stadshagen förväntas de lokalisera sig rätt tack vare skylten ”trafikförvaltningen” vid Stadshagen, men frågan är hur viktig denna målpunkt är för en genomsnittlig resenär i länet. Det kanske skulle vara rimligare att skylta mot ICA maxi eller Lindhagens gata.

Kollektivtrafikens vänthallar upplevs ofta som otrygga och icke-informativa, särskilt gäller detta på flertalet tåg/tunnelbanestationer då resenären passerat spärrlinjen. Vänthallen ska inte vara en plats att uppehålla sig på men ändock ska det vara trevligt att vänta på tåget. Införandet av tex eluttag, digitala kartor och relevanta skyltningar kan göra resan tryggare, bättre och mer tidseffektiv. Vad som gör resan tryggare och vilken service som saknas är något som resenärerna bäst besvarar men sällan får möjlighet att påverka.

Därför föreslår vi att trafikförvaltningen får i uppgift att genomföra resenärsundersökningar på vad som saknas. Resenärerna föreslås få svara på vilken information och vilken service de saknar.

Vi vill uppdra till förvaltningschefen att öka medborgardialogen och återkomma till Trafiknämnden med resultatet av en resenärsundersökning om vad som saknas i kollektivtrafikens vänthallar.