Kristdemokraterna
Liberalerna

SÄRSKILT UTTALANDE
2024-05-29

TN 2024-0355

Trafiknämnden
2024-05-29, punkt 20

Svar på skrivelse från (KD) och (L) om benchmarking för reseplanerare

Ärendebeskrivning

I en skrivelse 2024-04-22 ställde vi tre frågor om benchmarking gentemot andra appar och karttjänster för reseplanering, bedömningen av kvaliteten på de tjänster som SL erbjuder via webb och app och bedömningen av kvaliteten på störningsinformationen.

Vår bedömning

Trafikförvaltningen konstaterar att det förekommer en rad olika appar på marknaden för reseplanering. Förvaltningen uppmuntrar detta via TrafikLab genom att tillhandahålla all trafikinformation som öppen data. Det finns därmed möjlighet för resenären att använda både reseförslag direkt från SL:s reseplanerare och att hämta olika detaljdata från till exempel Google och Apple för att kunna skapa egna alternativ.

Trafikförvaltningen framhåller att man kontinuerligt genomför benchmarking gentemot andra karttjänster i såväl landets regioner som i Norden och övriga Europa. Detta arbete sker i syfte att utvärdera SL:s egna tjänster och att ta fram nya koncept.

Den generella bedömningen i svaret är att kvaliteten på SL:S reseplanerare är god. Detta trots att många resenärer och luttrade pendlar vittnar om funktionsproblem med dagens tjänster och ofta ger uttryck för missnöje, både när alla trafikslag går enligt tidtabell och när det uppstår akuta problem i trafiken, som förarbrist, ”spårspring” och återkommande växelfel.

Förvaltningen menar att ”konkurrerande” appar och kartor ger ungefär motsvarande reseförslag som SL:s egna tjänster. Trots detta pågår nu ett skifte av ”reseplanerarmotor”, just för att kunna erbjuda information med bättre funktion och ökad kvalitet. Detta tyder på att den liknöjdhet som präglar svaret på skrivelsen inte är en är framkomlig väg, utan att både omvärldsbevakning och ständiga förbättringar är absolut nödvändiga för att kunna erbjuda en så god service och nöjda trafikanter som möjligt - oavsett trafikslag.

Även störningsinformationen i SL-appen bedöms av förvaltningen vara av god kvalitet, men där en viss självrannsakan infinner sig om att informationen kan bli överlastad, vilket kan leda till att resenären går miste om relevant information.

Men hellre för mycket information än för lite och självklart korrekt information istället för felaktig eller otydlig information. Det arbete som inletts för att göra störningsinformationen mer individanpassad välkomnas naturligtvis.

Sammanfattningsvis, vi kommer att följa det fortsatta utvecklingsarbetet av reseplaneraren respektive störningsinformationen, mycket noga. Adekvat benchmarking idag och i morgon är synnerligen angeläget i vår strävan att ökat antalet nöjda kollektivtrafikresenärer Region Stockholm.

Karl Henriksson
Kristdemokraterna

Daniel Adborn
Liberalerna