

UBTR och JBS

i samarbete med

ACIGENTI

ANALYTICS - STRATEGY - SYSTEMS

Annonserade orsakskoder

Om uppdraget

UBTR och JBS driver branschgemensamt förbättringar och utveckling av trafik och resenärsinformation utifrån kundens behov.

Järvägsbranschen har anlitat Acigenti för framtagning av kvantitativa och kvalitativa undersökningsmetoder. Metoderna används för att säkerställa resenärsinvolvering i branschens projekt och initiativ samt för att mäta effekterna av branschens projekt, initiativ och andra investeringar.

UBTR och JBS använder denna metodologi för att undersöka, förstå och mäta nöjdheten med trafikinformationen i förändrat läge.

Om uppdraget

Acigenti är en partner inom research, analys, insiktsbaserad strategisk rådgivning och systemutveckling. Vi tror på framtiden och brinner för att skapa hållbar nytta för människor, företag och samhälle.

Edin Säker

Seniorkonsult

Tel: 070 054 1234

edin.saker@acigenti.se

Ulrika Lundberg

Seniorkonsult

Tel: 070 853 26 32

ulrika.lundberg@acigenti.se

Kvalitativ sprint

Kvalitativ sprint

UBTR önskar utvärdera befintlig störningsinformation med relevant kundgrupp.

Varför kvalitativ sprint?

Att observera när relevant kundgrupp (resenärer) mottar information om en förändrad resa är det bästa sättet att upptäcka stora problem i resenärernas förståelse av orsakskoderna och annan information. Detta arbetssätt identifierar om orsakskoderna och informationen upplevs som pålitliga, enkla att förstå och användbara. Sprinten besvarar varför målgruppen är positivt, neutralt eller negativt inställd till informationen.

Sprinten ger projektmedlemmarna möjligheten att lyssna och förstå resenärsbehovet vid trafikstörningar och detta möjliggör snabbare åtgärder och effektivare utvecklingsprocesser.

Metod

Virtuell djupintervju med 22 resenärer, 30-45 minuter lång intervju per resenär. Projektgruppen observerar när resenärerna motiverar upplevelsen av informationen.

Plattform

Tavlor på station med störningsinformation.

Målgrupp

Fritidsresenärer, pendelresenärer och tjänsteresenärer som reser kort, mellan eller långt inrikes med Samtrafikens och JBS medlemmar/ägare. Resenärerna är bosatta i hela Sverige och har blandade åldrar, kön, bakgrund, sällan – samt frekventa resenärer.

Syfte med undersökningen

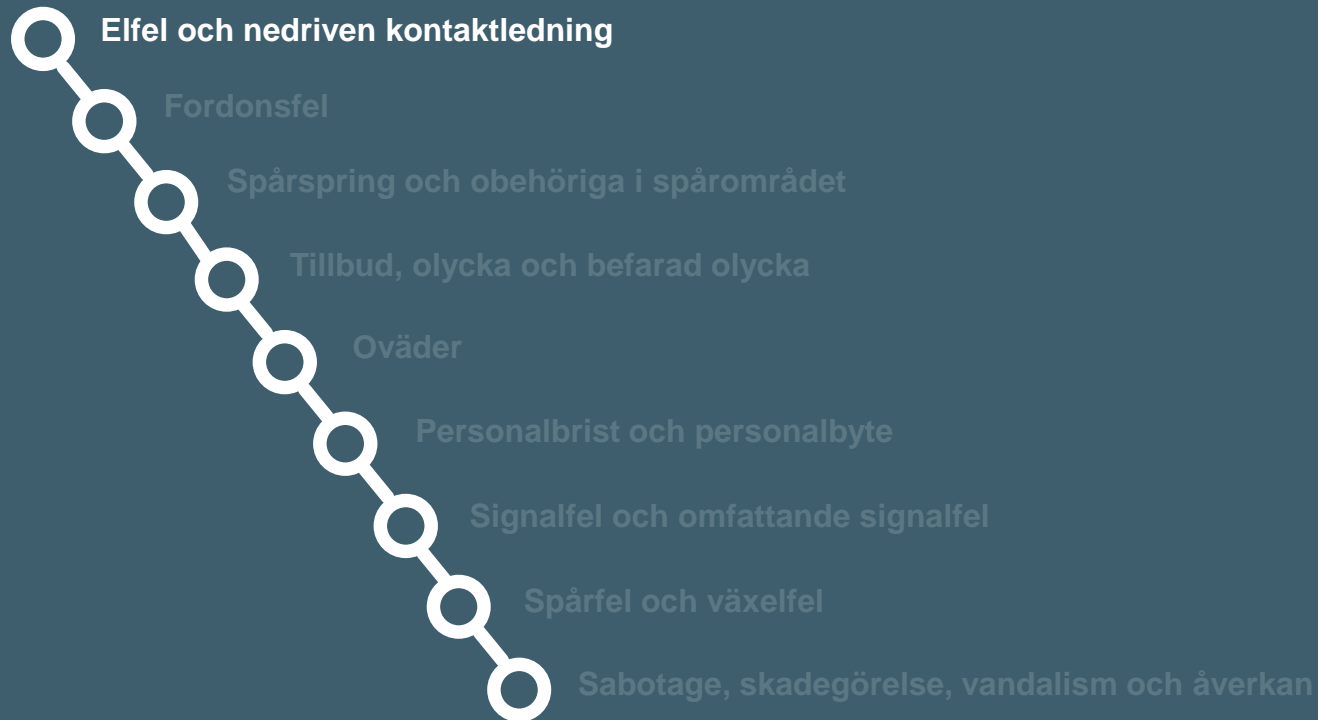
Undersöka hur resenärerna hämtar och förstår informationen om tågförseningar på tågstationerna.

Kvalitativt test av 19 annonserade orsakskoder

Scenario: Resenären presenteras för ett scenario som utgår från resenärens senaste tågresa inom Sverige.

Anta att du ska resa till [ort] för att [resenärens syfte med senaste resan]. Klockan är 06:50 när du är på tågstationen och ser denna skylt:





Elfel

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Göteborg C Borås via Bollebygd	08:00	3	Västtågen Elfel

Information:

Göteborg-Borås:

Stopp i tågtrafiken på grund av elfel mellan Mölnlycke och Hindås. Personal beräknas vara på plats 08:00 och först därefter kan en prognos lämnas.

Elfel

Förekomsten av "Elfel" informerar resenärerna om att Trafikverket har identifierat orsaken till förseningen, vilket upplevs som något användbart. Få resenärer förstår dock vad "Elfel" egentligen betyder. Resenärerna spekulerar om elfelet beror på en nedriven kontaktledning eller någon annan orsak.

Upplevelsen av informationen

Majoriteten av resenärerna tolkar informationen som att tåget kommer att avgå tidigast 08:00, men sannolikt efter 08:00. Informationen på skylten upplevs som användbar, enkel att förstå och pålitlig.

Samstämmighet

Resenärerna uppger att en prognos "Ny tid" är viktigast vid trafikstörningar. Användbarheten, förtroendet och förståelsen påverkas dock negativt av avsaknaden av samstämmighet mellan "Ny tid" och "Personal beräknas vara på plats 08:00 och först därefter kan en prognos lämnas".

Många resenärer litar inte på den nya prognosen och tolkar "Ny tid" som en "glädjeprognois". Frekventa resenärer har upplevt att den nya tiden flyttas en eller flera gånger när de har rest med tåg, detta påverkar förtroendet för prognosen negativt. Därav är majoriteten av resenärerna negativt inställda till "Ny tid".

Användbarhet

Texten "Personal beräknas vara på plats 08:00 och först därefter kan en prognos lämnas" upplevs som mest användbar av resenärerna. Texten ger resenärerna möjlighet att estimeras förseningens längd samt att informera berörda parter om förseningen. Denna information ger resenärerna möjlighet att agera på tågstationen, t.ex. lämna plattformen och uppsöka en varm plats.

Nedriven kontaktledning

Avgående tåg - Train departures **06:50**

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Göteborg C Borås via Bollebygd	08:00	3	Västtågen Invänta info

Information:

Göteborg-Borås:

Stopp i tågtrafiken på grund av nedriven kontaktledning mellan Mölnlycke och Hindås. Personal beräknas vara på plats 08:00 och först därefter kan en prognos lämnas.

Nedriven kontaktledning

"Nedriven kontaktledning" informerar resenärerna om att Trafikverket har identifierat orsaken till förseningen. Detta i kombination med texten om personalen beräknas vara på plats upplevs som användbar information och gör att många överväger alternativa färdmedel.

Upplevelsen av informationen

Majoriteten av resenärerna tolkar informationen som att tågresan påverkas av en mycket mer omfattande försening, jämfört med "Elfel". Informationen på skylten upplevs som användbar, enkel att förstå och pålitlig.

Nästan samtliga resenärer förstår innebörden av "Invänta info", nämligen att resenärerna ska invänta mer information om trafikstörningen".

Samstämmighet

Resenärerna uppger att en prognos "Ny tid" är viktigast vid trafikstörningar. Användbarheten, förtroendet och förståelsen påverkas dock negativt av avsaknaden av samstämmighet mellan "Ny tid" och "Personal beräknas vara på plats 08:00 och först därefter kan en prognos lämnas".

Resenärerna litar mindre på och är mer kritiska till att ny tid anges på denna skylt, jämfört med föregående skylt "Elfel". Detta beror på att "nedriven kontaktledning" tolkas som ett mycket mer omfattande fel som tar längre tid att åtgärda.

Användbarhet

Resenärerna uppger att kombinationen av "nedriven kontaktledning" och "Personal beräknas vara på plats 08:00 och först därefter kan en prognos lämnas" som mest användbara. Orsaken och texten hjälper resenärerna estimerar förseningens längd, informera berörda parter och ger resenärerna möjligheten att agera, t.ex. lämna plattformen och uppsöka en varm plats.

Rekommendationer

Avgående tåg - Train departures		06:50		
Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Göteborg C Borås via Bollebygd	08:00	3	Västtågen Elfel

Information:

Göteborg-Borås:
Stopp i tågtrafiken på grund av elfel mellan Mölnlycke och Hindås. Personal beräknas vara på plats 08:00 och först därefter kan en prognos lämnas.

Avgående tåg - Train departures		06:50		
Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Göteborg C Borås via Bollebygd	08:00	3	Västtågen Invänta info

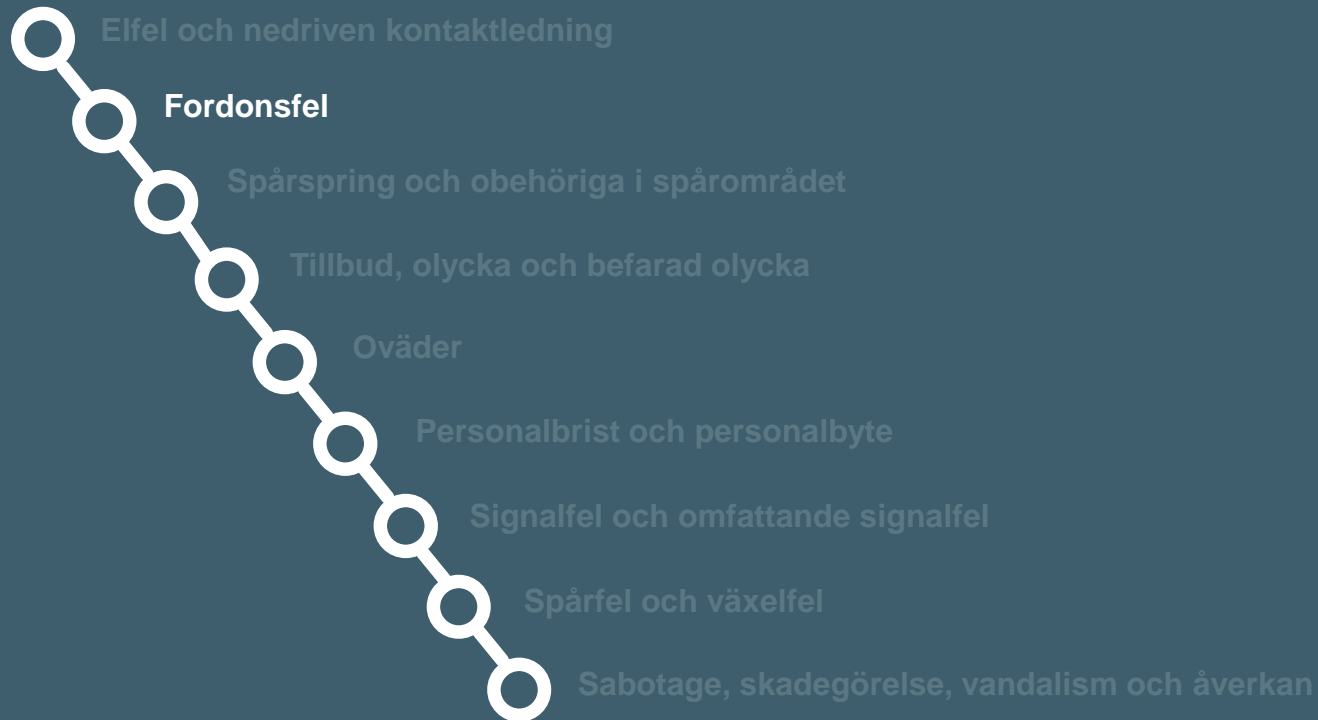
Information:

Göteborg-Borås:
Stopp i tågtrafiken på grund av nedriven kontaktledning mellan Mölnlycke och Hindås. Personal beräknas vara på plats 08:00 och först därefter kan en prognos lämnas.



Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med denna skylt vid nedriven kontaktledning:

- Öka samstämmigheten mellan "Ny tid" och "Information".



Fordonsfel

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Köpenhamn H via Triangeln, Hyllie, Copenhagen Airport	--:--	3	Öresundståg Fordonsfel

Information:

Växjö-Köpenhamn:

Stopp i tågtrafiken mellan Malmö C och Triangeln sedan kl. 06:45 på grund av ett fordonsfel. Förseningar och inställelser kan förekomma. För mer information om din resa hänvisar vi till respektive tågbolag.

Fordonsfel

Resenärerna kan inte tolka orsaken eller vilken resenärspåverkan orsaken medför. Några resenärer spekulerar om resan påverkas av mindre förseningar, större förseningar eller inställda tåg och ersättningstrafik med buss.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna uppger att informationen är otillräcklig, svår att tolka och svår att förstå.

Användbarhet

Avsaknaden av "Ny tid" i kombination med avsaknaden av information om hur arbetet med fordonsfelet fortlöper skapar irritation hos resenärerna. De vet inte hur lång eller omfattande förseningen blir.

Texten "För mer information om din resa hänvisar vi till respektive tågbolag" är den delen av skylten som är användbar. Resenärerna uppger att de hade sökt information om tågresan via Öresundstågs hemsida, app, telefonsamtal till kundtjänst eller genom att besöka en informationsdisk på tågstationen omgående, efter att ha läst skylten.

Resenärerna förväntar sig att tågbolaget har mer information så som "Ny tid" och mer utförlig beskrivning av fordonsfelet. Om tågbolaget inte har mer information skapas ytterligare irritation hos resenärerna.

Samstämmighet

Resenärerna uppger att de förväntar sig samstämmig information mellan skylten och tågbolaget. Förtroendet för informationen påverkas mycket negativt om tågbolaget inte har samstämmig och mer information än skylten på tågstationen.

Rekommendationer

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Köpenhamn H via Triangeln, Hyllie, Copenhagen Airport	--:--	3	Öresundståg Fordonsfel

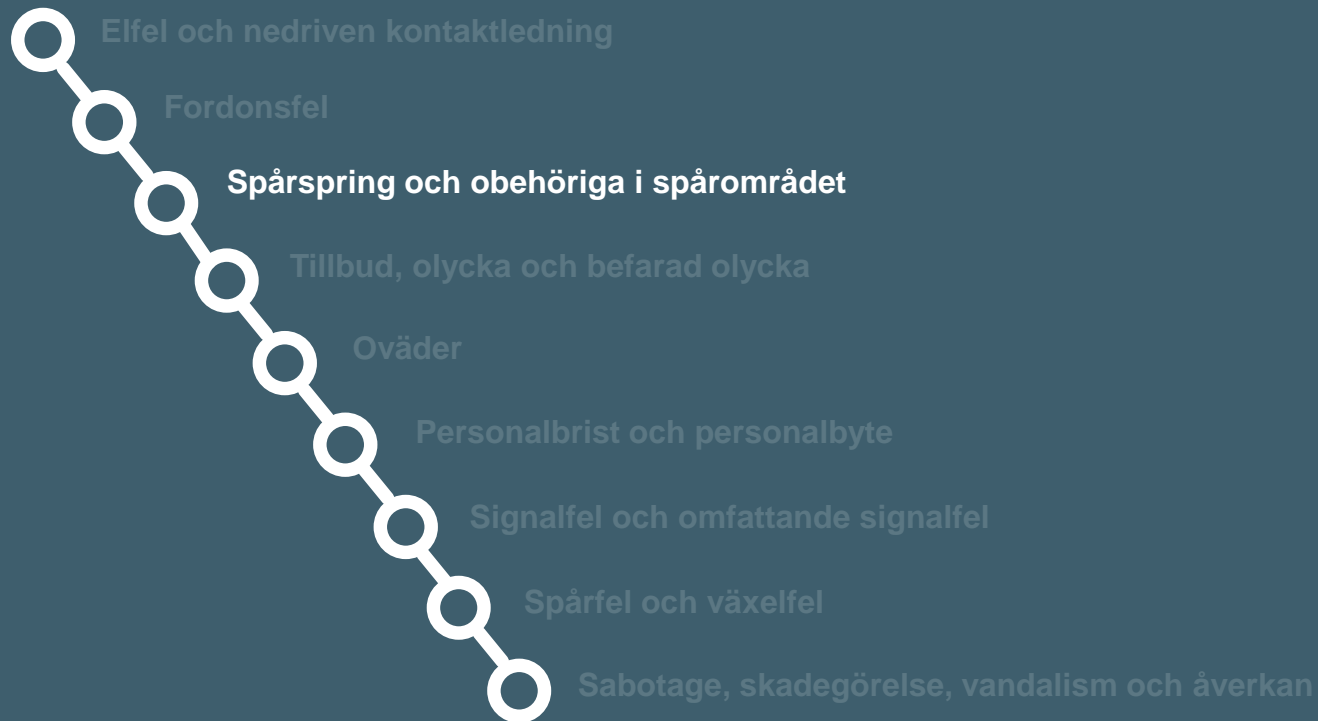
Information:

Växjö-Köpenhamn:

Stopp i tågtrafiken mellan Malmö C och Triangeln sedan kl. 06:45 på grund av ett fordonsfel. Förseningar och inställelser kan förekomma. För mer information om din resa hänvisar vi till respektive tågbolag.

Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med denna skylt vid fordonsfel:

- Komplettera "Information" med typ av fordonsfel.
- Lägg till prognos eller tidsspann.
- Utöka med information om hur arbetet med felet fortlöper.
- Hänvisa inte till respektive tågbolag, innan tågbolaget har tagit beslut om lösning.



Spårspring

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Märsta via Stockholm City	--:--	3	Pendeltåg Spårspring

Information:

Årstabergr-Älvsjö:

Det är för tillfället stopp i tågtrafiken mellan Årstabergr och Älvsjö på grund av obehöriga i spåret. Prognos saknas för när trafiken kan vara igång igen. Vi återkommer så snart som möjligt med mer information.

Spårspring

Spårspring tolkas olika och ofta felaktigt av resenärerna. Majoriteten av resenärerna tolkar orsaken som byte av spår. Några resenärer tolkar "Spårspring" som obehöriga i spåret. Andra resenärer tolkar orsaken som ett infrastrukturfel (fel på spåret).

Upplevelsen av informationen

Resenärerna kan inte estimera hur de kommer att påverkas av händelsen.

Användbarhet

Många resenärer uppger att användbarheten saknas i informationen då de inte förstår vad orsaken betyder. Avsaknaden av "Ny tid" i kombination med avsaknaden av information om hur arbetet med orsaken fortlöper skapar irritation hos resenärerna. De vet inte hur lång eller omfattande förseningen blir.

Resenärerna fokuserar initialt på den översta delen av skylten. Ursprunglig avgångstid i kombination med avsaknaden av "Ny tid" och en orsak som resenärerna inte kan förstå, medför stor risk för felaktig tolkning. Avsaknaden av "Ny tid" kan exempelvis tolkas som att tåget avgår enligt ursprunglig avgångstid, fast från ett annat spår.

Obehöriga i spårområdet

Avgående tåg - Train departures **06:50**

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Märsta via Stockholm City	--:--	3	Pendeltåg Invänta info

Information:

Årstabergr-Älvsjö:

Det är för tillfället stopp i tågtrafiken mellan Årstabergr och Älvsjö på grund av obehöriga i spårområdet. Prognos saknas för när trafiken kan vara igång igen. Vi återkommer så snart som möjligt med mer information.

Obehöriga i spårområdet

Obehöriga i spårområdet tolkas korrekt av resenärerna, nämligen att obehöriga personer befinner sig på spårområdet och att det därför är tillfälligt stopp i trafiken.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna förstår orsaken till förseningen men kan inte estimerar hur de kommer att påverkas av händelsen.

Användbarhet

Många resenärer uppger att denna skylt är mer användbar än föregående skylt "Spårspring". Resenärerna förstår att det för tillfället är stopp i trafiken på grund av obehöriga i spårområdet. "På grund av obehöriga i spårområdet" upplevs som den mest användbara delen av informationen, följt av "Invänta info", som tolkas som att mer information kommer.

Avsaknaden av "Ny tid" i kombination med avsaknaden av information om hur arbetet med orsaken fortlöper skapar irritation hos resenärerna. De vet inte hur lång eller omfattande förseningen blir.

Resenärerna fokuserar initialt på den översta delen av skylten. På denna skylt är det dock fler resenärer som uppmärksammar "Information" och texten "På grund av obehöriga i spårområdet". Resenärerna uppger att denna skylt är mer användbar jämfört med föregående skylt "Spårspring".

Rekommendationer

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Märsta via Stockholm City	--:--	3	Pendeltåg Spårspring

Information:

Årstabergr-Älvsjö:

Det är för tillfället stopp i tågtrafiken mellan Årstabergr och Älvsjö på grund av obehöriga i spåret. Prognos saknas för när trafiken kan vara igång igen. Vi återkommer så snart som möjligt med mer information.

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Märsta via Stockholm City	--:--	3	Pendeltåg Invänta info

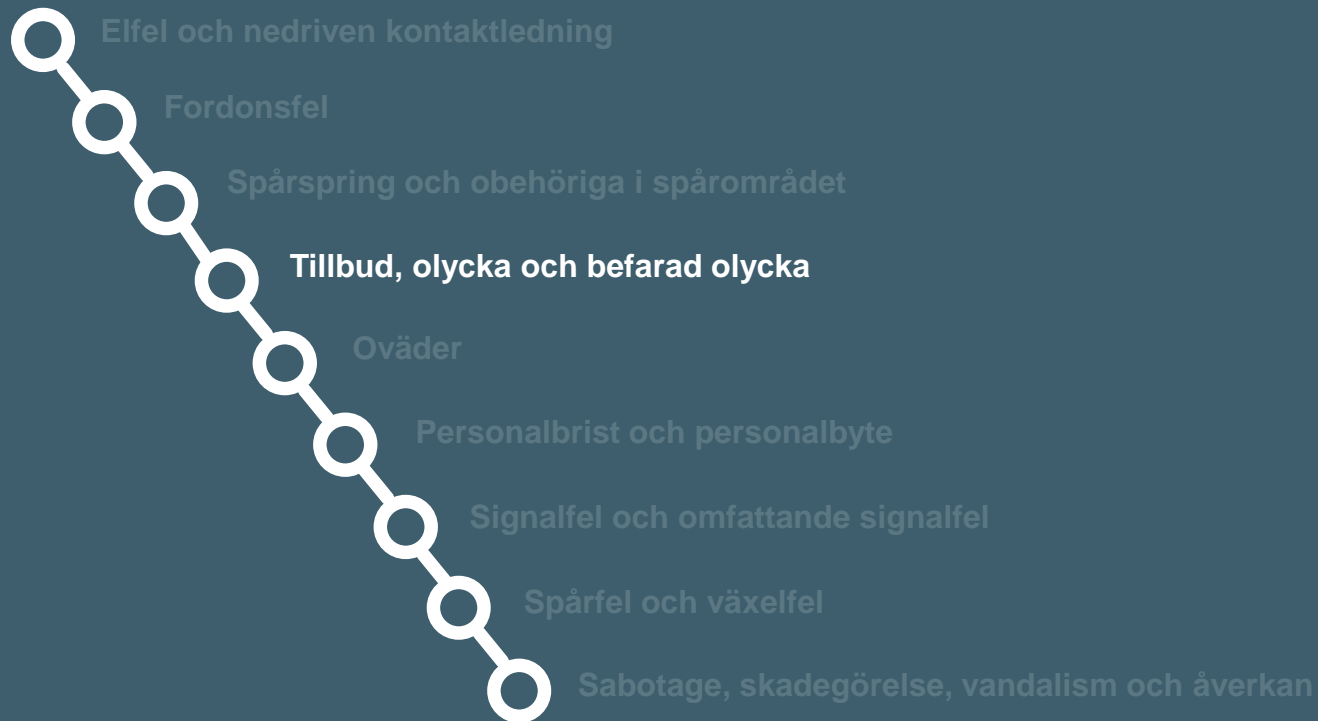
Information:

Årstabergr-Älvsjö:

Det är för tillfället stopp i tågtrafiken mellan Årstabergr och Älvsjö på grund av obehöriga i spårområdet. Prognos saknas för när trafiken kan vara igång igen. Vi återkommer så snart som möjligt med mer information.

Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med denna skylt vid obehöriga i spårområdet:

- Informera att tåget påverkas av en försening och uppmana resenärerna att läsa mer information, t.ex. anmärkning växlar mellan "Försening" och "Läs info".
- Komplettera "Information" med information om hur arbetet med orsaken fortlöper, t.ex. polis är tillkallad till spåret (tidigaste skedet) eller polis är på plats för att avhysa obehöriga personer från spåret (senare skede).
- Eventuellt komplettera informationen med "tidigast trafikstart" när detta kan ges. T.ex. när polis är på plats och kan uppskatta tiden för avsökning av området. Ny tid bör eventuellt uppdateras vid detta senare skede.



Tillbud

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Luleå C via Sundsvall C, Örnsköldsvik C, Umeå C, Boden C	--:--	3	SJ Snabbtåg Tillbud

Information:

Stockholm-Gävle:

Det är för tillfället stopp i tågtrafiken vid Gävle C på grund av ett tillbud. Information kommer att uppdateras efter hand på respektive avgång.

Tillbud

Tillbud tolkas olika och ofta felaktigt av resenärerna.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna förstår inte orsaken till förseningen och kan inte estimeras hur de kommer att påverkas av händelsen.

Användbarhet

Resenärerna uppger att användbarheten saknas i informationen då de inte förstår vad orsaken betyder. Avsaknaden av "Ny tid" i kombination med avsaknaden av information om hur arbetet med orsaken fortlöper skapar irritation hos resenärerna. De vet inte hur lång eller omfattande förseningen blir.

Resenärerna uppger att de inte kan använda informationen för att agera t.ex. genom att uppsöka en varm plats på tågstationen eller byta till annat färdmedel.

Rekommendation

Järnvägsbranschen bör inte arbeta vidare med denna skylt vid befarad olycka.

Olycka

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Luleå C via Sundsvall C, Örnsköldsvik C, Umeå C, Boden C	--:--	3	SJ Snabbtåg Olycka

Information:

Stockholm-Gävle:

Det är för tillfället stopp i tågtrafiken vid Gävle C på grund av en olycka. Information kommer att uppdateras efter hand på respektive avgång.

Olycka

Olycka tolkas som en personpåkörning/skada eller annan typ av olycka.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna förstår orsaken till förseningen och kan estimerar hur de kommer att påverkas av händelsen. Resenärerna tror att det sannolikt rör sig om en mycket lång försening.

Användbarhet

Resenärerna uppger att informationen är användbar, de förstår orsaken och kan använda informationen för att agera.

Orsaken är den mest användbara delen av informationen på skylten och ger resenärerna möjlighet att estimerar förseningens längd, informera berörda parter om förseningen eller välja ett annat färdmedel.

Informationen ger även resenärerna möjlighet att agera på tågstationen, t.ex. lämna plattformen och uppsöka en varm plats om resenärerna saknar alternativa färd sätt.

Resenärerna tolkar däremot informationen felaktigt, då händelsen är en befarad olycka (misstänkt personpåkörning som ännu ej är bekräftad).

Befarad olycka

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Luleå C via Sundsvall C, Örnsköldsvik C, Umeå C, Boden C	--:--	3	SJ Snabbtåg Invänta info

Information:

Stockholm-Gävle:

Det är för tillfället stopp i tågtrafiken vid Gävle C på grund av en befarad olycka. Information kommer att uppdateras efter hand på respektive avgång.

Befarad olycka

Befarad olycka tolkas som en **bekräftad** personpåkörning/skada eller annan typ av olycka, alternativt som en **befarad** personpåkörning/skada eller annan typ av befarad olycka.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna förstår orsaken till förseningen och kan estimerar hur de kommer att påverkas av händelsen. Resenärerna tror att det sannolikt rör sig om en mycket lång försening.

Användbarhet

Resenärerna uppger att informationen är användbar, de förstår orsaken "befarad olycka" och kan använda informationen för att agera.

Orsaken, "befarad olycka", är den mest användbara delen av informationen på skylten och ger resenärerna möjlighet att estimerar förseningens längd, informera berörda parter om förseningen eller välja ett annat färdmedel.

Informationen ger även resenärerna möjlighet att agera på tågstationen, t.ex. lämna plattformen och uppsöka en varm plats om resenärerna saknar alternativa färd sätt.

Användbarheten påverkas negativt av avsaknaden av "Ny tid" i kombination med avsaknaden av information om hur arbetet med orsaken fortlöper.

Irritation kan uppstå och förtroendet för Järnvägsbranschen kan påverkas negativt utan information om hur arbetet med orsaken fortlöper, samt estimerad förseningslängd vid liten/mellan/stor olycka. Resenärer som agerar på att orsaken är en olycka kan bli irriterade om trafiken återupptas relativt snabbt.

Rekommendationer

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Luleå C via Sundsvall C, Örnsköldsvik C, Umeå C, Boden C	--:--	3	SJ Snabbtåg Olycka

Information:

Stockholm-Gävle:

Det är för tillfället stopp i tågtrafiken vid Gävle C på grund av en olycka. Information kommer att uppdateras efter hand på respektive avgång.

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Luleå C via Sundsvall C, Örnsköldsvik C, Umeå C, Boden C	--:--	3	SJ Snabbtåg Invänta info

Information:

Stockholm-Gävle:

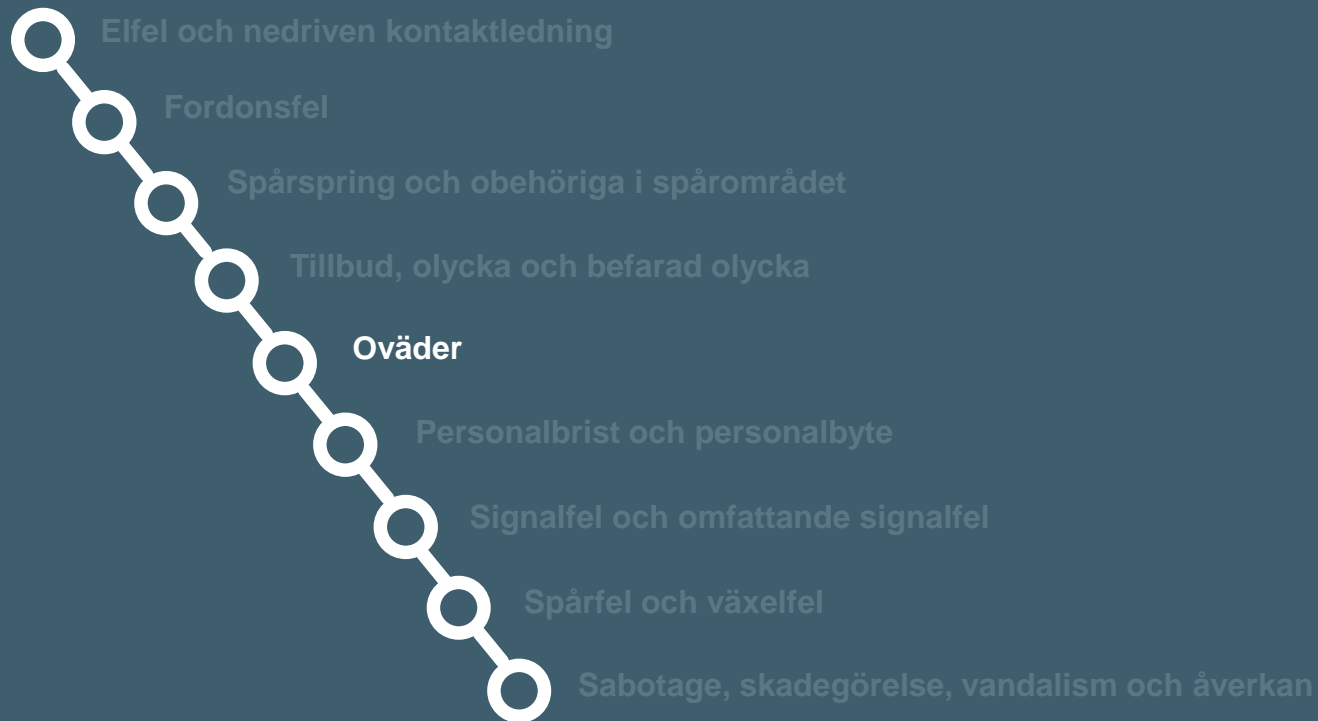
Det är för tillfället stopp i tågtrafiken vid Gävle C på grund av en befarad olycka. Information kommer att uppdateras efter hand på respektive avgång.

Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med denna skylt vid olycka:

- Komplettera informationen med hur arbetet med orsaken fortlöper, t.ex. personal är tillkallad (tidigaste skedet) för att undersöka den befarade olyckan eller personal är på plats för att undersöka den befarade olyckan (senare skede).
- Om möjligt, lägg till prognos eller tidsspann samt informera om effekterna om mindre/större olycka t.ex. "Vid mindre olycka kan trafiken återupptas relativt omgående".

Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med denna skylt vid befarad olycka:

- Komplettera informationen med hur arbetet med orsaken fortlöper, t.ex. personal är tillkallad (tidigaste skedet) för att undersöka den befarade olyckan eller personal är på plats för att undersöka den befarade olyckan (senare skede).
- Om möjligt, lägg till prognos eller tidsspann samt informera om effekterna om mindre/större olycka t.ex. "Vid mindre olycka kan trafiken återupptas relativt omgående".



Oväder

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Trelleborg via Åkarp, Burlöv, Malmö C, Triangeln	08:00	3	Pågatåg Oväder

Information:

Kävlinge-Trelleborg:

På grund av oväder är det för tillfället stopp i tågtrafiken. Trafiken beräknas återupptas tidigast 08:00. För mer information om din resa hänvisar vi till respektive tågbolag.

Oväder

Oväder informerar resenärerna om anledningen till förseningen på ett bra och tydligt sätt. Resenärerna förstår orsaken och litar på orsakskoden samt övrig information.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna tolkar informationen som att tåget kommer att avgå tidigast 08:00. Informationen på skylten upplevs som användbar, enkel att förstå och pålitlig.

Användbarhet

Texten "Trafiken beräknas återupptas tidigast 08:00" i kombination med "Ny tid" upplevs som mest användbar. Resenärerna uppger att de får tillräcklig och användbar information. Informationen ger resenärerna möjligheten att agera på tågstationen, t.ex. lämna plattformen och uppsöka en varm plats (med tanke på ovädret).

Resenärerna litar på informationen och berättar att "Ny tid", "Oväder" och texten om "Trafiken beräknas återupptas" kompletterar varandra och adderar förtroende samt förståelse för händelsen och informationen. Resenärerna förstår att oväder är utanför Trafikverkets och tågbolagens kontroll, vilket ytterligare skapar förståelse för händelsen.

Resenärerna upplever att de fått bra och tillräcklig information om förseningen, vilket gör att de inte kontaktar sitt tågbolag, trots att skylten hänvisar till tågbolaget för mer information.

Rekommendationer

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Trelleborg via Åkarp, Burlöv, Malmö C, Triangeln	08:00	3	Pågatåg Oväder

Information:

Kävlinge-Trelleborg:

På grund av oväder är det för tillfället stopp i tågtrafiken. Trafiken beräknas återupptas tidigast 08:00. För mer information om din resa hänvisar vi till respektive tågbolag.

Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med denna skylt vid oväder:

- Hänvisning till respektive tågbolag bör inte göras innan tågbolagen beslutat om lösning för resenärerna.



Personalbrist

Avgående tåg - Train departures **06:50**

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Göteborg C	--:--	3	SJ Snabbtåg Personalbrist

Information:

Malmö-Göteborg:

På grund av personalbrist kan förseningar förekomma för tågnummer 20490. Invänta information.

Personalbrist

Personalbrist tolkas olika och är svår att förstå.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna tolkar informationen som att tåget blir mycket försenat, inställt på grund av personalbrist (oftast sjukdom) eller att ersättningstrafik ersätter tågresan.

Personalbrist tolkas som en allvarlig orsak. Orsaken i kombinationen med avsaknaden av "Ny tid" tolkas som en längre försening, risk för inställelse eller ersättningstrafik.

Användbarhet

Avsaknaden av "Ny tid" i kombination med avsaknaden av information om hur arbetet med orsaken fortlöper skapar irritation hos resenärerna. De vet inte hur lång eller omfattande förseningen blir.

Information om vilken personalkategori som saknas, påverkar användbarheten negativt. Resenärerna skulle exempelvis tolka brist på lokförare som mer allvarligt, jämfört med brist på annan personal.

"På grund av personalbrist kan förseningar förekomma" är mest användbart på denna skylt, men i övrigt uppfattas inte skylten som användbar.

Sällanresenärer känner inte till sitt tågnummer. Vana/frekventa resenärer använder tågnummer för att identifiera sitt tåg/perrong på tågstationen. Tågnummer används sällan för att söka mer information om resan i andra kanaler.

Personalbyte

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Göteborg C	--:--	3	SJ Snabbtåg Personalbyte

Information:

Malmö-Göteborg:

På grund av personalbyte kan förseningar förekomma för tågnummer 20490. Invänta information.

Personalbyte

Orsaken tolkas antingen som ett planerat personalbyte med överlämning av arbetsuppgifter och information. Alternativt att personal saknas, men är på väg till tåget/tågstationen.

Upplevelsen av informationen

Informationen på skylten tolkas som att tåget avgår i tid eller lite senare än ursprunglig avgångstid. Orsaken "Personalbyte" tolkas som en mycket mindre allvarlig händelse än "Personalbrist".

Resenärerna tolkar skylten som att problemet är på väg att lösas eller att händelsen påverkar tågets avgångstid i liten eller ingen utsträckning alls.

Användbarhet

"På grund av personalbyte kan förseningar förekomma" är mest användbart på denna skylt. Det finns en tydlig orsak till den eventuella förseningen och i jämförelse med "Personalbrist" anses "Personalbyte" vara ett betydligt mindre allvarligt fel som leder till en kortare försening eller ingen försening alls.

Avsaknaden av "Ny tid" i kombination med orsaken "Personalbyte", tolkas som att tåget sannolikt avgår enligt ursprunglig tidtabell eller avgår lite senare än ursprunglig tidtabell.

Resenärerna önskar en ungefärlig prognos om hur lång förseningen beräknas bli så att de vet hur de ska agera utifrån sitt syfte med resan.

Rekommendationer

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Göteborg C	--:--	3	SJ Snabbtåg Personalbrist

Information:

Malmö-Göteborg:

På grund av personalbrist kan förseningar förekomma för tågnummer 20490. Invänta information.

Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med denna skylt vid risk för större försening eller inställelse.

Järnvägsbranschen bör tydliggöra informationen och undersöka om följande aspekter förbättrar/tydliggör informationen:

- Komplettera "Information" med vilken personalkategori som saknas.
- Komplettera med uppskattad försening.

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Göteborg C	--:--	3	SJ Snabbtåg Personalbyte

Information:

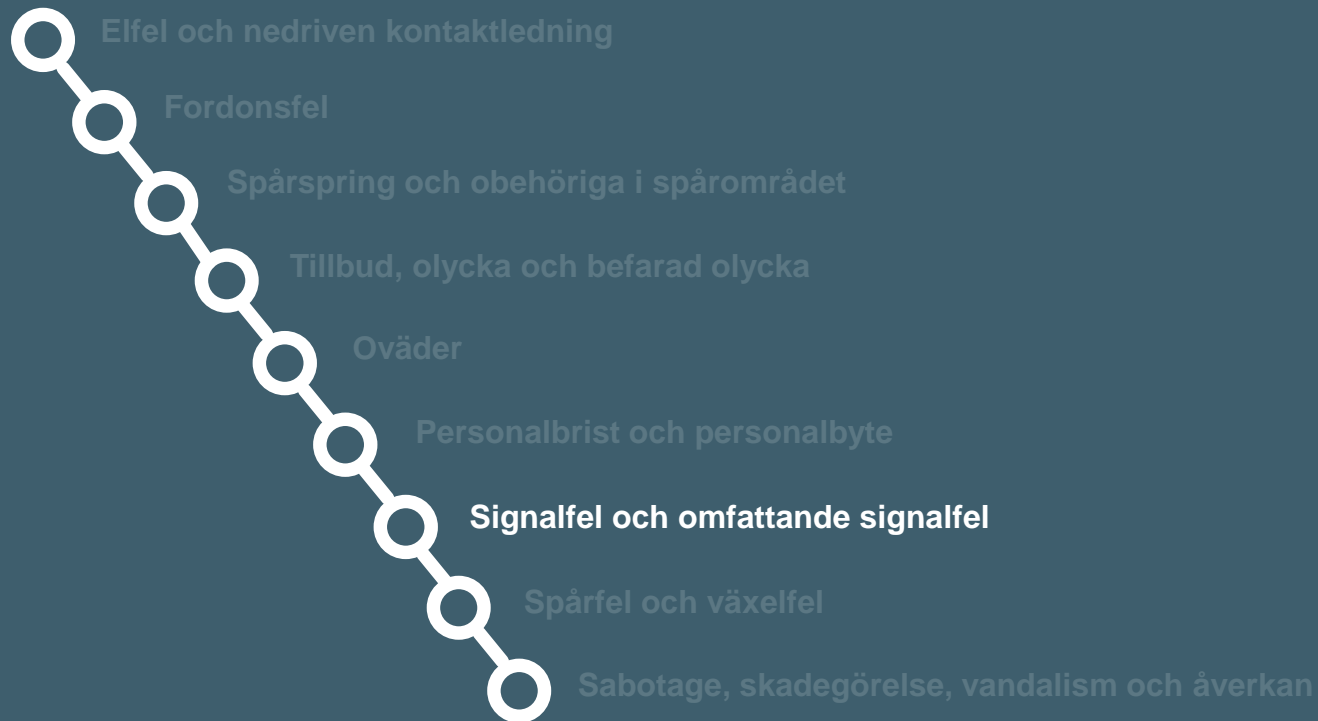
Malmö-Göteborg:

På grund av personalbyte kan förseningar förekomma för tågnummer 20490. Invänta information.

Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med denna skylt vid risk för mindre försening.

Järnvägsbranschen bör tydliggöra informationen och undersöka om följande aspekter förbättrar:

- Komplettera "Information" med vilken personalkategori som saknas.
- Komplettera med uppskattad försening.



Signalfel

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Umeå C via Gävle C, Söderhamn, Sundsvall C, Örnsköldsvik C	--:--	3	SJ Snabbtåg Signalfel

Information:

Stockholm-Sundsvall:

Det är för tillfället störningar i tågtrafiken på grund av ett signalfel i Gävle. Felsökning pågår.

Användbarhet

Informationen på skylten uppfattas inte som användbar av resenärerna. "Felsökning pågår" är den mest användbara informationen för resenärerna på denna skylt, men inte ens denna information uppfattas som särskilt användbar.

Resenärerna önskar få en ungefärlig prognos om hur lång förseningen beräknas bli så att de vet hur de ska agera utifrån sitt syfte med resan.

Signalfel

De flesta resenärerna är osäkra på betydelsen av "Signalfel" men förstår att det inte är själva tåget det är fel på, utan att det är någon form av kommunikationsfel eller tekniskt fel på signalerna.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna förstår inte orsaken och kan inte estimeras hur de påverkas av felet. Majoriteten tror att resan kommer att påverkas av en försening eller t.o.m. inställelse.

Avsaknaden av "Ny tid" i kombinationen med "störningar i tågtrafiken" förvirrar resenärerna, som inte med säkerhet kan avgöra om deras tågresa kommer att påverkas i form av senare avgångstid eller förseningar under tågresan.

Omfattande signalfel

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Umeå C via Gävle C, Söderhamn, Sundsvall C, Örnsköldsvik C	--:--	3	SJ Snabbtåg Invänta info

Information:

Stockholm-Sundsvall:

Det är för tillfället störningar i tågtrafiken på grund av ett omfattande signalfel i Gävle. Felsökning pågår.

Signalfel

De flesta resenärer är osäkra på betydelsen av "Signalfel" men förstår att det inte är själva tåget det är fel på, utan att det är någon form av kommunikationsfel eller tekniskt fel på signalerna.

Omfattande signalfel

"Omfattande signalfel" tolkas som ett betydligt större problem än "Signalfel", som tar längre tid att lösa, medför längre förseningar och påverkar betydligt fler resenärer.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna förstår inte orsaken och kan inte estimerar hur de påverkas av felet. Majoriteten tror att resan kommer att påverkas av en försening eller t.o.m. inställelse.

Avsaknaden av "Ny tid" i kombination med "omfattande signalfel" gör att flertalet resenärer skulle välja alternativa färdmedel om möjligt.

Användbarhet

"Omfattande signalfel" är den delen av informationen som uppfattas som mest användbar, följt av felsökning pågår.

Resenärerna önskar få en ungefärlig prognos om hur lång förseningen beräknas bli så att de vet hur de ska agera utifrån sitt syfte med resan.

Rekommendationer

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Umeå C via Gävle C, Söderhamn, Sundsvall C, Örnsköldsvik C	--:--	3	SJ Snabbtåg Signalfel

Information:

Stockholm-Sundsvall:

Det är för tillfället störningar i tågtrafiken på grund av ett signalfel i Gävle. Felsökning pågår.

Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med båda dessa skyltar:

- Komplettera med tid för ny och uppdaterad information.
- Hitta nytt användbart och resenärsvänligt sätt att kommunicera signalfel och omfattande signalfel.

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Umeå C via Gävle C, Söderhamn, Sundsvall C, Örnsköldsvik C	--:--	3	SJ Snabbtåg Invänta info

Information:

Stockholm-Sundsvall:

Det är för tillfället störningar i tågtrafiken på grund av ett omfattande signalfel i Gävle. Felsökning pågår.



Spårfel

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Stockholm C via Vingåker, Katrineholm C, Flen, Gnesta	--:--	3	Mälartåg SJ Spårfel

Information:

Hallsberg-Stockholm:

Stopp i tågtrafiken på grund av ett spårfel mellan Vingåker och Katrineholm. Personal beräknas vara på plats kl. 07:30 och först därefter kan en prognos lämnas.

Användbarhet

"Personal beräknas vara på plats kl. 07:30" upplevs som mycket användbart av resenärerna, det är den delen av informationen som är mest användbar på skylten. Det finns risk för feltolkning om resenärerna inte uppmärksammar "Information". Skylten kan tolkas som att tåget avgår enligt ursprunglig avgångstid, fast från ett annat spår.

Resenärerna vill ha en ungefärlig tid om när tåget beräknas avgå så fort som möjligt och vill veta hur processen med att avhjälpa felet fortlöper.

Spårfel

"Spårfel" tolkas olika och ofta felaktigt av resenärerna. "Spårfel" tolkas som att något blockerar spåren, hala spår eller lövhalka, något fel på elförsörjningen, fel på växel, skada på skena eller byte av spår på tågstationen.

Upplevelsen av informationen

Samtliga resenärer uppger att tåget kommer att avgå efter 07:30 samt att ny och uppdaterad information kommer efter 07:30. Informationen upplevs som pålitlig och enkel att förstå.

Däremot medför avsaknaden av "Ny tid" samt bristen av förståelse för orsaken att resenärerna ej förstår hur de kommer att påverkas av störningen, förrän ny prognos lämnas.

Växelfel

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Stockholm C via Vingåker, Katrineholm C, Flen, Gnesta	--:--	3	Mälartåg SJ Växelfel

Information:

Hallsberg-Stockholm:

Stopp i tågtrafiken på grund av ett växelfel mellan Vingåker och Katrineholm. Personal beräknas vara på plats kl. 07:30 och först därefter kan en prognos lämnas.

Användbarhet

”Personal beräknas vara på plats kl. 07:30” upplevs som mycket användbart av resenärerna, det är den delen av informationen som är mest användbar på skylten.

Resenärerna vill ha en ungefärlig tid om när tåget beräknas avgå så fort som möjligt och hur processen med att avhjälpa felet fortlöper.

Växelfel

Resenärerna förstår inte betydelsen av ”Växelfel”, men däremot tror de att felet är hittat, då ”Växelfel” tolkas som en specifik beskrivning av felet. I och med att resenärerna tolkar ”Växelfel” som att felet är hittat bedömer de att felet går snabbare att åtgärda än spårfel.

Upplevelsen av informationen

Samtliga resenärer uppger att tåget kommer att avgå efter 07:30 samt att ny och uppdaterad information kommer efter 07:30. Informationen upplevs som pålitlig och enkel att förstå.

Däremot medför avsaknaden av ”Ny tid” i kombination med bristande förståelse för orsaken att resenärerna ej förstår hur de kommer att påverkas av störningen, förrän ny prognos lämnas.

Rekommendationer

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Stockholm C via Vingåker, Katrineholm C, Flen, Gnesta	--:--	3	Mälartåg SJ Spårfel

Information:

Hallsberg-Stockholm:

Stopp i tågtrafiken på grund av ett spårfel mellan Vingåker och Katrineholm. Personal beräknas vara på plats kl. 07:30 och först därefter kan en prognos lämnas.

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Stockholm C via Vingåker, Katrineholm C, Flen, Gnesta	--:--	3	Mälartåg SJ Växelfel

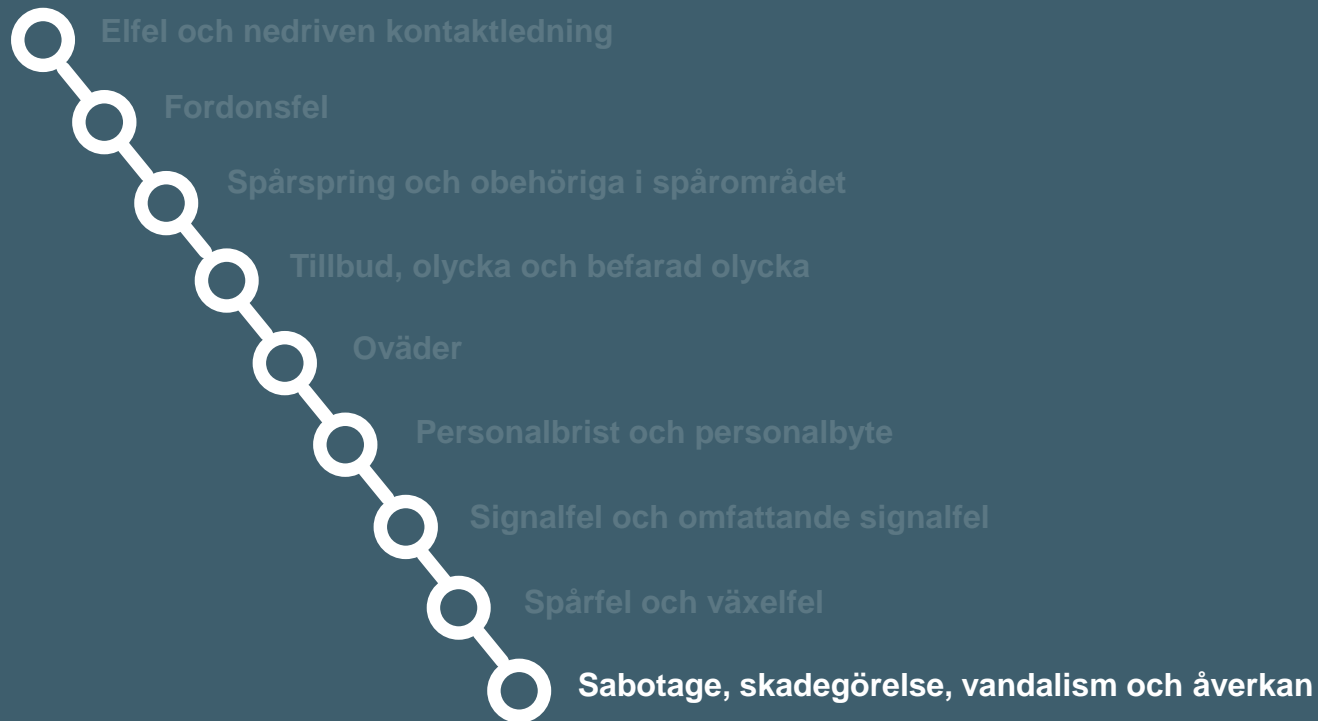
Information:

Hallsberg-Stockholm:

Stopp i tågtrafiken på grund av ett växelfel mellan Vingåker och Katrineholm. Personal beräknas vara på plats kl. 07:30 och först därefter kan en prognos lämnas.

Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med båda dessa skyltar:

- Orsakskoden spårfel bör inte användas.
- Informera att tåget påverkas av en försening och uppmana resenärerna att läsa mer information, t.ex. anmärkning växlar mellan Försening och Läs info.
- Eventuellt komplettera informationen med tidigast trafikstart när detta kan ges. T.ex. när personal är på plats och kan uppskatta tiden det tar att reparera rälsbrottet. Ny tid bör eventuellt uppdateras vid detta senare skede.
- Hitta nytt användbart och resenärsvänligt sätt att kommunicera rälsbrott och växelfel.



Sabotage

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Stockholm C via Herrljunga, Skövde C, Örebro C, Västerås C	08:00	3	SJ Regionaltåg Sabotage

Information:

Göteborg-Stockholm:

På grund av sabotage är det just nu stopp i tågtrafiken. Trafiken beräknas återupptas tidigast kl. 08:00. För mer information om din resa hänvisar vi till respektive tågbolag.

Sabotage

Sabotage tolkas olika men oftast som organiserat och planerat brott, som eventuellt påverkar tågen eller infrastrukturen.

Upplevelsen av informationen

Majoriteten av resenärerna associerar orsaken sabotage med planerat brott (t.o.m. terrorbrott), dessa är därför mycket tveksamma till att resa med detta tåg när de ser ordet sabotage.

Resenärerna tolkar informationen som att tåget kommer att avgå tidigast 08:00.

Användbarhet

Begreppet sabotage uppfattas som otydligt och påverkar därmed användbarheten negativt.

Resenärerna uppger att informationen om sabotage behöver förtydligas med typ av sabotage samt om sabotaget är riktat mot tåget, tågstationen eller infrastrukturen.

Majoriteten av resenärerna uppger att de hade kontaktat sitt tågbolag, personal på tågstationen, alternativt sökt efter mer information via de digitala kanalerna gällande typ av sabotage.

Skadegörelse

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Stockholm C via Herrljunga, Skövde C, Örebro C, Västerås C	08:00	3	SJ Regionaltåg Skadegörelse

Information:

Göteborg-Stockholm:

På grund av skadegörelse är det just nu stopp i tågtrafiken. Trafiken beräknas återupptas tidigast kl. 08:00. För mer information om din resa hänvisar vi till respektive tågbolag.

Användbarhet

Ordet skadegörelse anses som mest användbart på denna skylt. Resenärerna anser att informationen om skadegörelse är tillräckligt tydlig och de hade avvaktat ytterligare information på skylten istället för att söka mer information hos tågbolag, personal på tågstationen eller via de digitala kanalerna.

Resenärerna bedömer att trafiken kommer att återupptas kl. 08:00 eller nära därefter. Beroende på syftet med resan skulle resenärerna antingen byta färdmedel eller ta en fika på stationen i och med att ny tid anges på skylten.

Skadegörelse

Skadegörelse informerar resenärerna om anledningen till förseningen på ett bra och tydligt sätt. Resenärerna förstår orsaken och litar på orsakskoden samt övrig information på skylten.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna tolkar informationen som att tåget kommer att avgå tidigast 08:00. Informationen på skylten upplevs som användbar, enkel att förstå, tydlig och pålitlig. Skadegörelse tolkas som något som förstörts inuti eller utanpå tåget eller på rälsen. I jämförelse med sabotage anses skadegörelse vara ett betydligt mindre allvarligt fel som går snabbare att åtgärda.

Vandalism

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Stockholm C via Herrljunga, Skövde C, Örebro C, Västerås C	08:00	3	SJ Regionaltåg Vandalism

Information:

Göteborg-Stockholm:

På grund av vandalism är det just nu stopp i tågtrafiken. Trafiken beräknas återupptas tidigast kl. 08:00. För mer information om din resa hänvisar vi till respektive tågbolag.

Vandalism

Vandalism informerar resenärerna om anledningen till förseningen på ett bra och tydligt sätt. Resenärerna förstår orsaken och litar på orsakskoden samt övrig information på skylten.

Majoriteten av resenärerna tolkar vandalism och skadegörelse på ett liknande sätt, men resenärerna föredrar ordet skadegörelse framför vandalism.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna tolkar informationen som att tåget kommer att avgå tidigast 08:00. Informationen på skylten upplevs som användbar, enkel att förstå, tydlig och pålitlig. Vandalism tolkas som något som förstörts inuti eller utanpå tåget eller på rälsen. I jämförelse med sabotage är vandalism ett mindre allvarligt fel som går snabbare att åtgärda.

Användbarhet

Ordet vandalism anses som mest användbart på denna skylt. Resenärerna anser att informationen om vandalism är tillräckligt tydlig och de hade avvaktat ytterligare information på skylten istället för att söka mer information hos tågbolag, personal på tågstationen eller via de digitala kanalerna.

Resenärerna bedömer att trafiken kommer att återupptas kl.08:00 eller nära därefter. Beroende på syftet med resan skulle resenärerna antingen byta färdmedel eller ta en fika på stationen i och med att ny tid anges på skylten.

Åverkan

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Stockholm C via Herrljunga, Skövde C, Örebro C, Västerås C	08:00	3	SJ Regionaltåg Åverkan

Information:

Göteborg-Stockholm:

På grund av åverkan är det just nu stopp i tågtrafiken. Trafiken beräknas återupptas tidigast kl. 08:00. För mer information om din resa hänvisar vi till respektive tågbolag.

Åverkan

Åverkan tolkas olika av resenärerna och några resenärer förstår inte betydelsen av ordet åverkan. Åverkan tolkas av vissa som ett allvarligt fel som är bestående under lång tid, medan andra tolkar åverkan som ett mindre allvarligt fel som går snabbt att åtgärda.

Åverkan informerar inte resenärerna om anledningen till förseningen på ett tillfredsställande sätt och resenärerna föredrar ett annat ordval än åverkan.

Upplevelsen av informationen

Resenärerna tolkar informationen som att tåget kommer att avgå tidigast 08:00.

Användbarhet

Ny tid och tidigast trafikstart anses som mest användbart på denna skylt.

De resenärer som tolkar åverkan som ett allvarligt fel skulle kontakta tågbolaget för mer information medan resenärer som tolkar åverkan som ett mindre fel skulle avvakta ny information på skylten.

Resenärerna har helt olika bedömningar av när trafiken kommer att återupptas på grund av tolkningen av ordet åverkan. Vissa resenärer tror att trafiken kommer att återupptas vid kl. 08:00, medan andra bedömer att detta fel tar många timmar att lösa.

Rekommendationer

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Stockholm C via Herrljunga, Skövde C, Örebro C, Västerås C	08:00	3	SJ Regionaltåg Skadegörelse

Information:

Göteborg-Stockholm:

På grund av skadegörelse är det just nu stopp i tågtrafiken. Trafiken beräknas återupptas tidigast kl. 08:00. För mer information om din resa hänvisar vi till respektive tågbolag.

Järnvägsbranschen bör inte använda orsakerna vandalism, åverkan och sabotage vid kopparstöld:

Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med denna skylt vid kopparstöld:

- Hänvisning till respektive tågbolag bör inte göras innan tågbolagen beslutat om lösning för resenärerna.

Slutsatser

- Järnvägsbranschen bör arbeta vidare med de rekommenderade skyltarna och orsakskoderna. Informationen bör förfinas och valideras gentemot resenärerna innan ny kommunikation implementeras.
- Branschen bör arbeta med störningsinformation på tavlor och skyltar, som är händelsespecifika. Skyltar består av flera informationselement och tolkas olika av resenärerna, exempelvis:
 - Tid saknas i kombination med personalbrist tolkas som en allvarlig försening med risk för inställelse.
 - Tid saknas i kombination med personalbyte tolkas som en opåverkad eller mindre påverkad tågresa.
- Många resenärer efterfrågar en enklare tonalitet och terminologi. Järnvägsbranschen bör undvika ett byråkratiskt språk och fackmässiga termer, exempelvis signalfel, tillbud och åverkan.
- Resenärerna efterfrågar användbar information som gör att de kan estimeras förseningens omfattning. Information om hur arbetet med orsaken fortlöper:
 - Kommunikerar till resenärerna att järnvägsbranschen aktivt arbetar med att lösa orsaken till störningen, detta påverkar branschens anseende positivt.
 - Ger resenärerna möjlighet att estimeras förseningens längd samt att agera och kommunicera med berörda parter.
- Järnvägsbranschen bör eftersträva att uppskatta en prognos snarast möjligt i all kommunikation mot resenärerna. Om prognos inte kan lämnas önskar resenärerna ett tidsspänn eller "tidigaste trafikstart".
 - Resenärerna eftersträvar sanningsenlig och korrekt information, prognoser "Ny tid" som ändras flera gånger skadar förtroendet och försvårar reseplaneringen för resenärerna.

Slutsatser

- Det viktigaste initiala resenärsbehovet är att uppmärksammas på att tågresan påverkas av en trafikstörning. Järnvägsbranschen bör undersöka hur resenärerna snabbare och enklare hittar information på tågstationen, om sin resa. När resenärerna har hittat informationen skapas ett nytt resenärsbehov, att snabbt identifiera om resan påverkas av en förändring eller ej.
 - Järnvägsbranschen bör därför undersöka hur skyltarna på bästa sätt uppmärksammar resenärerna på om deras resa påverkas av en förändring eller ej.

Avgående tåg - Train departures 06:50

Tid	Till	Ny tid	Spår	Anmärkning
07:00	Umeå C via Gävle C, Söderhamn, Sundsvall C, Örnsköldsvik C	, --:--	3	SJ Snabbtåg Signalfel

Information:

Stockholm-Sundsvall:

Det är för tillfället störningar i tågtrafiken på grund av ett signalfel i Gävle. Felsökning pågår.

Järnvägsbranschen bör uppmärksamma om resan påverkas av en förändring eller ej i denna del av skylten. Annars finns risk att resenären inte läser övrig information i nedre delen av skylten.

Avsaknaden av ny tid kan uppfattas som att tåget avgår enligt ursprunglig tidtabell om resenären ej uppmärksammar eller misstolkar orsaken i anmärkning.

- Läs mer om detta under rekommendationer på respektive berörd skylt.

Slutsatser

En samstämmig och samordnad information inom en kanal och mellan kanalerna ökar förtroendet för branschen.

- Resenärerna önskar löpande och samstämmig information om sin berörda resa inom informationskanalen, t.ex. skyltar på stationerna. Järnvägsbranschen bör snabbt ge initial information med arbetet kring lösningen samt hur arbetet fortskrider, med bibehållen samstämmighet från första till sista kommunikationstillfället.
- Resenärerna önskar samstämmig och samordnad information mellan informationskanalerna, skyltar på tågstationerna och de digitala kanalerna hos tågbolagen:
 - Trafikverket bör enbart hänvisa till respektive tågbolag när tågbolagen beslutat om lösning för resenärerna samt har uppdaterat sina kanaler med mer information om trafikstörningen.
 - Järnvägsbranschen bör informera resenärerna var de kan se löpande information om sin trafikstörning utanför skyltarna på tågstationerna. Vid längre förseningar vill resenärerna spendera sin väntetid på andra platser än perrongen, exempelvis en varm restaurang och vill då kunna se information om förseningen i de digitala kanalerna.
- Järnvägsbranschen bör överväga om störningsinformation ska utformas baserat på hur branschen vill att resenärerna ska agera. Exempelvis om branschen vill att resenärerna ska stå kvar vid plattformen eller ej.

Edin Säker

Seniorkonsult

Tel: 070 054 1234

edin.saker@acigenti.se

Ulrika Lundberg

Seniorkonsult

Tel: 070 853 26 32

ulrika.lundberg@acigenti.se