

Årssammanfattning 2022

UTVECKLINGSGRUPPEN FÖR BÄTTRE TRAFIK- OCH
RESENÄRSINFORMATION

Järnvägsbranschens samverkansforum



Innehållsförteckning

Bakgrund	4
Resenärsinformation	4
Trafikinformation	4
Fakta om UBTR	5
Organisation	5
Syfte.....	5
Uppföljning.....	5
UBTR: s strategi t o m 2025	6
Vägledande för vår strategi	6
prioriterade områden.....	7
Mål 2022.....	8
Mål för resenärsnöjdhet och resultat 2022	9
Genomförande	11
Ekonomi.....	11
Arbetsätt	11
Möten	11
Utredning/kartläggning.....	11
Informationsdelningsyta	11
Utmaningar under 2022	12
Summering av arbetet under 2022	13
Datadelning: Realtidspositionering	13
Datadelning: förbättrad information om ersättningstrafik.....	13
Nytt arbetssätt för analys och rapportering.....	14
NII-undersökning	14
Kartläggning av pågående projekt och initiativ i branschen	14
Begreppsmodellering	15
Tankesmedja "Möta kunden i stört läge"	15
Tematräffar	15
Uppföljningsmöten efter större störning.....	16
Uppföljning av DUA	16

Entreprenörsmöte stört läge.....	17
Analys C-das för trafikinfo	17
Bättre tvåvägskommunikation vid stört läge	17
Kommunikationsplan	18
Ta fram kravspecifikation på händelsemejlen.....	18
Sammanfattning.....	19

Bakgrund

Trafik- och resenärsinformation är sedan halvårsskiftet 2020 ett prioriterat område inom Järnvägsbranschens samverkansforum, JBS. Då bildades också Utvecklingsgruppen för bättre trafik- och resenärsinformation, UBTR.

UBTR arbetar inte enbart med trafik- och resenärsinformation i stört läge men konstaterar att det är där vi har de stora utmaningarna. I normalt läge, när tågen går enligt tidtabell, är nöjdheten med resenärsinformation mycket hög.

Även godssidan är representerad i UBTR. Det innebär ett större fokus på trafikinformation och med det även störningshantering.

Resenärsinformation

Exempelvis:

- Tågnummer
- Annonserad start- och slutstation
- Planerade ankomst- och avgångstider
- Beräknad avgång och ankomst vid störning
- Beskrivning av eventuell störning som exempelvis olycka, växelfel eller annat
- Information om tåget; vagnsordning, bistro etc.

Trafikinformation

Exempelvis:

- Avgångs- och ankomsttid
- Spår
- Beskrivning av en händelse som stör trafiken
- Prognos för att åtgärda eventuellt fel
- Uppdaterad status för händelsen

Fakta om UBTR

Organisation

Gruppen har under 2022 förtydligat sitt uppdrag och roller, det har varit en förutsättning för gemensamt ansvarstagande. För närvarande är följande medlemmar med i gruppen:

Helen Andreasson, *Västtrafik*
Carina Holm, *Region Stockholm*
Tomas Gustafsson, *Trafikverket*
Erik Erlandsson, *SJ*
Carl Strandberg, *Green Cargo*
Maria Hägerdal, *Jernhusen*
Reidar Larsson, *Samtrafiken*
Kevin Brandt-Leander, *Skånetrafiken*
Staffan Grönwald, *MTR*
Caroline Wahlgren, *bitr. programledare*
Ulrica Sörman, *programledare*

Syfte

UBTR ska gemensamt driva förbättringar och utveckla trafik- och resenärsinformationsfrågor utifrån kundens behov, samt aktivt delta i och ansvara för olika arbets- och projektgrupper i området.

Uppföljning

Effektuppföljningar av genomförda åtgärder ska göras enligt överenskommet arbetssätt. En analysgrupp analyserar resenärsundersökningen och kopplingar till gruppens arbete.

UBTR:s strategi t o m 2025

UBTR är en strategisk ledningsgrupp som driver branschgemensamma förbättringar och utveckling av trafik- och resenärsinformation utifrån kundens behov.

- UBTR ska vara fånga kundernas behov samt bevaka att dessa leder till framgångsrika initiativ. UBTR visar riktning och identifierar potentiella förbättringsområden.
- UBTR är en brygga inom branschen och bidrar till att inspirera och överföra erfarenheter.
- UBTR stödjer initiativ för att ge bättre förutsättningar och bättre framdrift.
- UBTR prioriterar förbättringar/utveckling och gör tydliga avgränsningar av omfattningen.
- UBTR sätter mätbara mål och följer upp målen och genomförande av prioriterade förbättringar/utvecklingspunkter.

Vägledande för vår strategi



Vi utvecklar med kunden i fokus och lyssnar aktivt efter behov.



Vi främjar innovation och utveckling.



Vi skapar värden genom samverkan.



Vi främjar utveckling genom digitalisering.



Med hjälp av insikter fattar vi smarta beslut om hur vi utvecklar våra tjänster.



Vi använder moderna modeller och arbetssätt.



Vi främjar samarbete kring arkitektur och systemlösningar.



Vi skapar värde genom att dela data.

PRIORITERADE OMRÅDEN

UBTR har identifierat fyra fokusområden.

Datakvalitet, digisering, digitalisering

Informationen kommer i dag ofta för sent eller ger inte det handlingsutrymme som efterfrågas. Med teknik som stöd utvecklar branschen processer, arbetssätt och leveranser, framför allt under trafikstörning. Till exempel genom delad data och gemensam dataplattform för bättre trafik- och resenärsinformation – tillsammans med TTT.

Störningsinformation

Under trafikstörningar ska vi vara som bäst. Ge användbar information för möjlighet att agera. Vi ska arbeta med svar på frågor som: Vad behöver mottagarna för att kunna agera? Hur uttrycker vi oss? Detta genom bättre prognoser med hjälp av bättre teknikstöd samt föreslå och genomföra förbättringar i arbetssätt.

Kvalitet i leveransen

Samstämmig och korrekt information ger kunderna en trygghet och tillit till järnvägen som transportmedel. Vi säkerställer mer och rätt information i informationsflödet, bygger systematiskt lärande och sprider kunskap genom mål och mått, analyser och undersökningar.

Arbetssätt och process

Förståelse för den gemensamma processen och för varandras förutsättningar ger bättre leveranser och utvecklade arbetssätt. Vi ska arbeta kontinuerligt och metodiskt med att minimera ledtider, informationsbrist med mera genom utveckla samarbete och förbättra den gemensamma störningsprocessen.

Mål 2022



Mål	Resultat
Samtliga förbättringsaktiviteter inom UBTR under 2022 ska vara baserade på spårbar kunskap om problematiken.	Uppfyllt. Alla aktiviteter har sitt ursprung i kartläggningar och kundinsikter.
Resultatet av samtliga förbättringsaktiviteter ska öka nöjdheten med våra tre effektmål.	Samtliga aktiviteter har varit riktade mot ett eller flera effektmål, men det finns inga synliga positiva rörelser i mätningarna.
Nå full bemanning i UBTR.	Under året har vissa medlemmar haft kortare pauser från UBTR men när vi går in i 2023 är alla platser i UBTR fyllda.
Se en positiv utveckling av NKI för resenärsnöjdhet i trafikstörning.	Detta mål har inte uppnåtts. Tvärtom, NKI för resenärsnöjdhet i trafikstörning har sjunkit om än inom felmarginalen. Detta är ett mål som kräver uthållighet.

Mål för resenärsnöjdhet och resultat 2022

NKI Trafikstörning	• NKI 2022: 55 • Mål: minst 70 år 2025
NKI Normalläge	• NKI 2022: 79 • Mål: minst 80
I rätt tid	• 2022: 46 procent • Effektmål 2022: 55 procent
Användbar	• 2022: 58 procent • Effektmål 2022: 65 procent
Samstämmig	• 2022: 54 procent • Effektmål 2022: 60 procent

Nöjdhetsindex (NKI) är ett vedertaget sätt att mäta kunders nöjdhet. I denna undersökning är NKI tvådelat: normalläge och trafikstört läge. I trafikstört läge kan tåget exempelvis ha blivit försenat någonstans på sin resa mellan resenärens start- och slutdestination, tåget har bytt plattform eller så kan annat ha hänt som påverkar resenären i någon grad.

Årsrapporten, se *bilaga 20230126_JBS styrelse_UBTR_bilaga 1_NKI-årsrapport 2022*, visar hur nöjdhetsindex bland resenärer utvecklats sedan i april 2021. Fokus i rapporten är för 2022 (brutna tertiäl) och där det är möjligt är det särredovisat resultaten tertiälvis. Respondenter är tågresenärer i Sverige, som rest med tåg åtminstone en gång under de senaste fyra veckorna. Har resenären råkat ut för ett stort läge någon gång under dessa fyra veckor, styrs frågeformuläret till den upplevelsen via specifika frågor. Övriga får frågor som härrör till den senaste resan.

Under 2022 ligger NKI i stort läge, såväl per tertiäl samt mätt över hela året, på ungefär 55 vilket är klart under målet på 70. I normalt läge nås ett NKI på 79 vilket är väldigt nära målet på 80.

I undersökningen finns ett fritextfält som vi försökt att översiktligt systematisera. En av de vanligaste kommentarerna i fritextsvaren är att det önskas snabbare information och att få

täta uppdateringar vid störningar. Undersökningen visar samtidigt att information i rätt tid är det effektmål som minst andel respondenter är nöjda med.

Ett annat resultat som är värt att lyfta är att det tycks finnas en koppling mellan förseningsminutrar och nöjdhet. NKI verkar sjunka markant ju längre tid en försening har uppfattats att vara. En fråga som uppstår är om den sjunkande nöjdheten är ett resultat av kvaliteten av information eller om det beror på andra faktorer. Resenärerna är mest nöjda med trafikinformation via mobilappar och internet.

ÖVERSIKT

JAN 2022 - DEC 2022 | REFERENS: dec 2021 - nov 2022 | ANTAL SVAR: 4847

Start/Byte
Sverige

Slut
Sverige

Månad
dec 2022

Tidsperiod
År

Filter
Ingen filtrering

Direktresande (A-B)

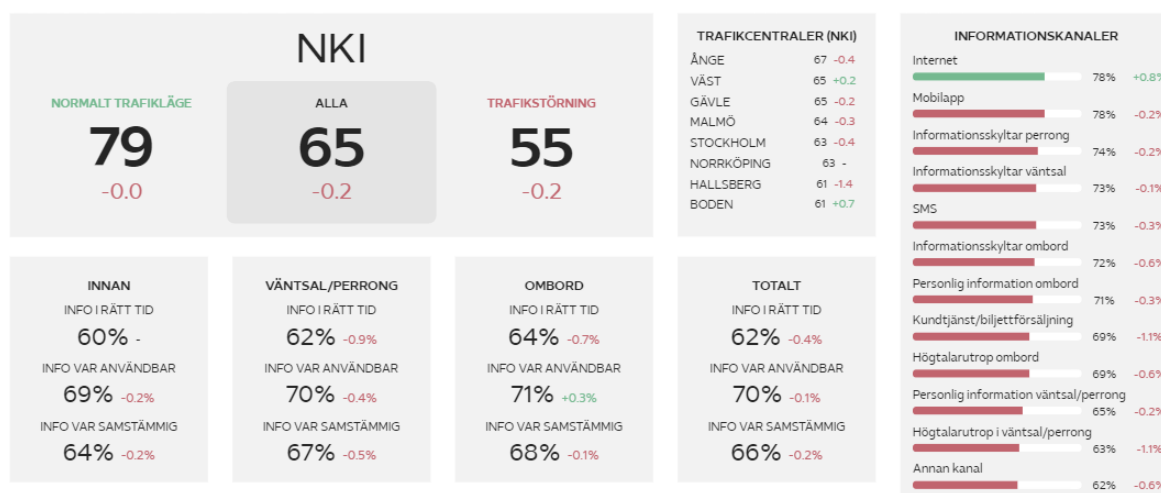


Trafikläge

NORMALT

ALLA

STÖRNING



Figur 1 NKI-undersökningens portal.

Genomförande

Ekonomi

500 000 kr tilldelades av JBS styrelse och ytterligare 300 000 kr sköts till av Trafikverket under hösten 2022. Pengarna har gått till konsultarvoden för de projekt som UBTR drivit under året (se avsnittet *Summering av arbetet under 2022*), samt en liten del till gruppens två fysiska möten.

Arbetssätt

För att genomföra aktiviteter tillsätts tillfälliga grupperingar och roller där UBTR agerar styrgrupp. Genom att bryta ner aktiviteten gemensamt i gruppen säkerställs att alla har samma bild av vad som ska åstadkommas. UBTR arbetar data- och insiktsdrivet för att göra rätt prioriteringar.

Möten

- Digitala arbetsmöten varannan vecka
- Weekly standup varannan vecka – avhandlar snabba beslut, informationsgivning
- Gruppen har träffats fysiskt två gånger under året för längre arbetsmöten kring riktning, strategi och planen framåt.

Dokumentation: Besluts/aktivitetslogg

Utredning/kartläggning

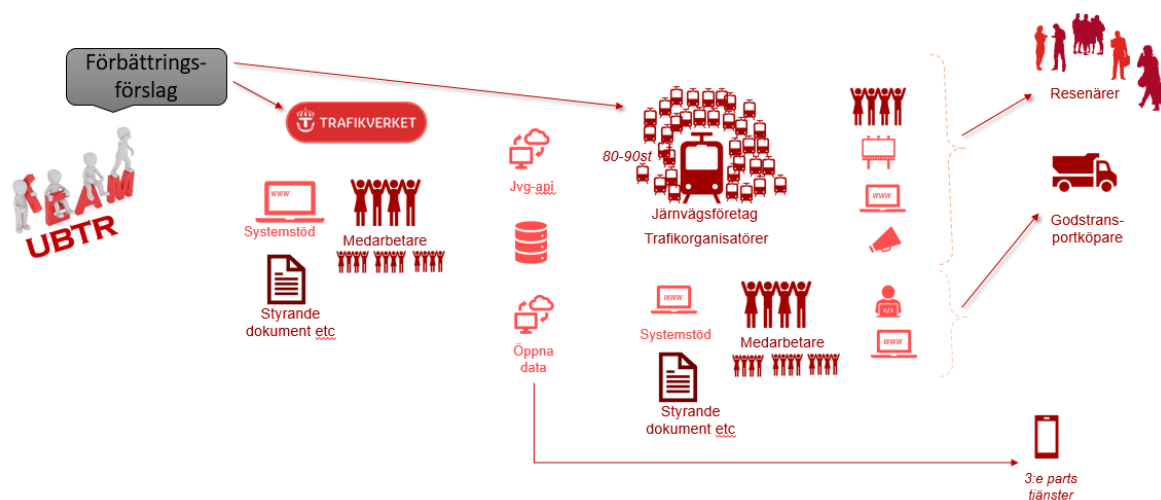
- UBTR har under året genomfört flera utredningar och kartläggningar. Dessa har varierat i storlek och antingen drivits av resurser inom gruppen eller med hjälp av konsultstöd.

Informationsdelningsyta

- Externt arbetsrum i Trafikverkets miljö.

Utmaningar under 2022

Insikten att UBTR har små möjligheter att åstadkomma större förbättringar då dessa ofta bygger på förändringar hos alla aktörer. Det är komplexa processer och strukturer som ska påverkas, och UBTR har inget mandat att driva på förändringar i organisationerna.



Figur 2 För att en förändring ska slå igenom krävs oftast förändringar i och hos många olika aktörer och instanser.

Summering av arbetet under 2022

AKTIVITETER

Datadelning: Realtidspositionering

Går mot effekt: I rätt tid, samstämmig, användbar

Syfte: Att utifrån det arbete som Trafikverket drivit med realtidspositionering och en förbättrad tågposition i samarbete med flera järnvägsföretag få ett ökat antal trafikföretag och trafikhuvudman som delar positioneringsdata, GPS, till Trafikverket.

Leverans: Temamöten och informationsmöten har genomförts med Svensk kollektivtrafik. Utskick av material till alla järnvägsföretag via kundansvariga på Trafikverket.

Trafikverket har lanserat en karttjänst för persontåg som visar den kvalitetsförbättring GPS-positioner ger. Andelen GPS-positioner har under och efter aktiviteten ökat, från cirka 25 procent av det totala antalet positioner till 30. Fortfarande saknas med andra ord en stor leverans av GPS-data för att få karttjänsten komplett med positioner.

Nästa steg: Slutsatsen är att det i nuläget både är svårt och ej genomförbart att nå en hundraprocentig positionering genom GPS då man kommit olika långt i utvecklingen hos järnvägsföretagen. Slutsatsen är att det inte finns förutsättningar för "tvingande" åtgärder för att få samtliga aktörer att dela GPS-data.

Trafikverket kommer fortsättningsvis att dela "tågposition" i sitt API, baserat till viss del på GPS och viss del på signalhändelser. Tåkartan permanentas som en del av trafikverket.se och sannolikt kommer det att gradvis stimulera fler aktörer att installera utrustning och dela GPS-data.

Datadelning: förbättrad information om ersättningstrafik

Går mot effekt: I rätt tid, samstämmig, användbar

Syfte: Klarlägga vilken information resenärer efterfrågar och behöver i samband med att buss ersätter tåg. Tydliggöra vem som i dag "äger" vilken information och hur den kan delas för att tillgängliggöras i relevanta kanaler.

Leverans: En förstudie har genomförts under oktober till december 2022. Frågan är komplex bland annat eftersom många aktörer är involverade; järnvägsföretag, RKM, bussoperatörer, Samtrafiken och Trafikverket. Fokus har varit utveckling av störningsinformation i olika kanaler ut mot kund, utveckling av linje- och tidtabellslagd för akut ersättningstrafik och utveckling av sökfunktioner i reseplanerare och app.

Nästa steg: Förstudien kommer att leverera en slutrapport under januari 2023 och utifrån den beslutas om aktiviteter.

Nytt arbetssätt för analys och rapportering

Går mot effekt: I rätt tid, samstämmig, användbar

Syfte: Att klargöra process för analys och rapportering av resenärsundersökningen för att omhänderta resultatet på rätt sätt samt se till att det leder till ständiga förbättringar och ökat NKI-resultat.

Leverans: Arbetssätt för analys och rapportering är framtaget, provkört och lanserat. Branschgemensam analysgrupp haltade lite under året både i bemanning och i arbete. Vi levererade tertialanalyser enligt plan men har inte kommit så långt under 2022 som vi räknade med.

Nästa steg: Analysgruppen inleder i mindre skala sitt arbete med årsrapporten för 2022 och etablerar sig som en ny konstellation inledningsvis 2023. Att arbeta mer kontinuerligt med analyser för att skapa underlag för utveckling och förbättring.

NII-undersökning

Går mot effekt: I rätt tid, samstämmig, användbar

Syfte: Att få uppfattning och kunskap om vad järnvägsföretagen anser om Trafikverkets trafikinformation då det inte utförts någon Nöjd Informations Index-undersökning tidigare.

Leverans: Undersökningen genomfördes vecka 49 2021 till vecka 2 2022. Resultatet av undersökningen och förslag på fokusområden bekräftade tidigare antaganden, att UBTR i planeringen inför år 2022 valt rätt fokusområden för året. Det innefattar bland annat att utreda hur uppföljning efter en störning kan gå till samt hur kommunikationen kan bli bättre i stört läge (bättre tvåvägskommunikation) och slutligen att ta fram en kravspecifikation av hur händelsemejlen ("OPAL-meddelanden") ska se ut. Mer om dessa aktiviteter beskrivs längre ner i årssammanfattningen. *Se bilaga 20230126_JBS Styrelsemöte_UBTR_Bilaga 2_NII-rapport.*

Nästa steg: Planen är att genomföra en ny NII-undersökning i början av år 2024 för att se om förbättring skett. Erfarenheterna från genomförd undersökning kommer tas med i det förberedande arbetet vilket kommer att påbörjas efter sommaren 2023. Strukturen har vi nu, fokus kommer bland annat ligga på vilken typ av frågor som vi ska ställa samt hur undersökningen ska nå vår målgrupp.

Kartläggning av pågående projekt och initiativ i branschen

Går mot effekt: I rätt tid, samstämmig, användbar

Syfte: Kartläggningen blir ett verktyg för intressentkartläggning vid uppstart av nya aktiviteter i UBTR. Det blir också ett hjälpmedel att veta var UBTR kan skjuta in eventuella uppkomna inspel.

Leverans: En kartläggning innehållande 76 projekt och initiativ från branschen, samt uppskattad påverkan på trafikinformation och UBTR:s effektmål, är utförd.

Nästa steg: Framöver ska dokumentet förvaltas och uppdateras av UBTR:s medlemmar. UBTR ska också se till att dokumentet används inför start av nya aktiviteter.

Begreppsmodellering

Går mot effekt: Samstämmig

Syfte: Att kartlägga begrepp som används inom främst trafikinformation, även delvis resenärsinformation, samt se vilka som är tydligt definierade och vilka som behöver definieras för ett gemensamt språkbruk i branschen. Det kan minska risken för missförstånd både i kommunikation och i informationsöverföringar.

Leverans: Sammanställning av begrepp, spårbarhet varifrån de kommer, definition om en sådan är tydlig. Förslag till fortsatt arbete. Slutrapport som även beskriver andra ”findings”.

Nästa steg: Beslut om fortsatt arbete. Trolig fortsättning: Att kommunicera de begrepp som har en tydlig definiering. Sätta samman en arbetsgrupp som tar ett urval av resterande begrepp, definierar upp dem och kommunicerar även dem. En återstående fråga är om man bör fatta ett officiellt beslut kring begrepp- och var det beslutet i så fall ligger.

Tankesmedja ”Möta kunden i stört läge”

Syfte: Kartlägga hur vi hanterar kunder som drabbas av störningar under resa och då det inte finns personlig service eller tekniskt stöd för att få information eller den hjälp kunden behöver och vilka behov kunderna har. Dokumentera och tydliggöra kundens behov och hur vi kan ta hand om kunden, efter kundens behov, i det störda läget under resa, oavsett var kunden befinner sig under sin resa.

Leverans: Tankesmedjan genomfördes inte under hösten 2022 som planerat av flera anledningar, bland annat att införandet av MPK tog tid och energi från alla parter i branschen.

Nästa steg: Besluta om en tankesmedja på detta tema ska genomföras 2023 istället.

Tematräffar

Syfte: UBTR informerar om trafik- och resenärsinformation för att öka fokus och kunskap i branschen.

Leverans: En tematräff har hållits med tema GPS.

Nästa steg: Utvärdera tematräff som koncept och anpassa så att den ger nytta för branschen och därefter utveckla till ett återkommande event. En träff är planerad till februari 2023.

Uppföljningsmöten efter större störning

Går mot effekt: I rätt tid, samstämmig, användbar

Syfte: För att kunna utvärdera och förbättra trafikinformationen behöver vi utvärdera. Så syftet är att ta fram och utveckla en modell för att följa upp trafikinformationen som går att implementera nationellt. Denna modell skall kunna användas för att mäta och utvärdera trafikinformationsinsatsen efter varje större störning.

Leverans: Projektledare/processledare på Skånetrafiken har under hösten 2022 utrett hur en sådan modell skulle kunna se ut. Under den utredningen kom man fram till att Trafikverket redan har en modell för utvärdera större störningar där även trafikinformation var den del. Delen som innehöll trafikinformation ansågs tillräcklig för att nå syftet. Dock så används inte denna modell i hela landet, till exempel i Trafikområde syd har den inte använts någon gång under 2022. Så för att kunna fortsätta titta på nästa steg, så måste vi ha in underlag från utvärderingar.

Nästa steg: Spela in behovet av översyn och eventuell reimplementering hos Trafikverket. Ta fram och analysera dessa utvärderingar. I dessa analyser konkret komma med förslag på förbättringar som går att införa nationellt. Men första steget måste vara att se till så att modellen verkligen används regelbundet i alla trafikområden.

Uppföljning av DUA

Går mot effekt: I rätt tid, samstämmig, användbar

Bakgrund: Systemet Dua (digitaliserad uppdatering av annonseringsuppgifter), med tillhörande webbgränssnitt Duwa, infördes under hösten 2021 till juni 2022. Det möjliggör för järnvägsföretag att skriva annonseringsinformation direkt in i Trafikverkets annonseringssystem utan att gå omvägen att mejla eller ringa TrV:s trafikinformatörer för att dessa skulle skriva in uppgifterna i systemet.

Syfte: Det har funnits många synpunkter på hur DUA fungerat. Trafikverket initierade under andra halvåret 2022 en utvärdering för att identifiera eventuella utvecklingsbehov i system eller arbetssätt.

Leverans: Utvärderingen har bestått av dataanalys och enkätintervjuer med medarbetare på trafikcentraler och järnvägsföretag. Bland annat visar utvärderingen att DUA på ett år inneburit att motsvarande 30 000 mejl och telefonsamtal ersatts av direktinskrivning. Mängden resenärsinformation har ökat. Särskilt gäller det "extrainformation" det vill säga specifik information om ett visst tåg som vagnsordning, bistro med mera. Däremot visar utvärderingen att det finns tillfällen, främst vid större störningar, då trafikinformationen försämrats. En presentation har hållits för UBTR och internt Trafikverket.

Nästa steg: Slutrapport lämnas under Q1 2023. En aktivitetsplan kommer att presenteras utifrån de åtgärdsbehov som rapporten identifierat. Arbetet leds av enheten TRvetij på Trafikverket.

Entreprenörsmöte stört läge

Syfte: Öka förståelsen för hur kommunikation med entreprenörer skapar trafik- och resenärsinformation. Denna aktivitet ersatte detta år den planerade trafikstörningsövningen för operativ personal.

Leverans: TTT arrangerade en utbildningsdag mellan infrastrukturentreprenörer och operativ personal i branschen. UBTR spelade in behovet av att lyfta perspektiv på trafikinformation och resenärsinformation. Vikten av information från entreprenörerna kunde förmedlas under dagen.

Nästa steg: Inget planerat.

Analys C-das för trafikinfo

Syfte: Utreda och skapa förståelse för hur initiativet C-Das (Connected Driver Advisory System) påverkar den trafikinformation som levereras, speciellt i stört läge.

Leverans: Skriftlig beskrivning och en muntlig dragning för UBTR om C-Das och påverkan på trafikinformation. Slutsatsen blev att mer exakta ankomstberäkningar framför allt möjliggörs av Digital graf. C-Das är ett viktigt steg för att förbättra trafikledning men trafik- och resenärsinformationen förbättras i andra steg.

Nästa steg: -

Bättre tvåvägskommunikation vid stört läge

Går mot effekt: I rätt tid, samstämmig, användbar

Syfte: Under 2020 utarbetades process Stört läge inom ramen för det Trafikverkets regeringsuppdrag. Ett antal gap mot befintligt arbetssätt identifierades. Däribland bristande kommunikation mellan intressenter i processen vilket resulterar i försämrade tjänsteleverans och kundvärde. Syftet med uppdraget är att analysera hur befintlig kommunikationsprocess och -kanaler fungerar i stört läge samt identifiera förbättringsmöjligheter för att säkerställa förståelse och samverkan samt snabbhet i processen.

Leverans: Genomlysning av befintlig process samt kanal för kommunikation. Identifiera förbättringsmöjligheter samt utarbeta förslag till förbättringar. Implementera föreslagna åtgärder samt följ upp och utvärdera.

Nästa steg: Beslut att avvakta med uppdraget då det ansågs för omfattande. Uppdrag ”Ta fram kravspecifikation på händelsemejlen” prioriterades istället för genomförande under 2022.

Kommunikationsplan

Syfte: Att planera UBTR:s kommunikation så att den blir mer effektiv.

Leverans: En kommunikationsplan är framtagen tillsammans med kommunikatör på Trafikverket.

Nästa steg: Implementation kvarstår tillsammans av utsedd kommunikatör när sådan finns.

Ta fram kravspecifikation på händelsemejlen

Går mot effekt: Samstämmig, användbar

Syfte: Att utifrån insikter om hur händelsemejl används specificera krav på dem så att järnvägsföretagen får bättre trafikinformation vid störningar.

Leverans: Analys av behov och nuläge, analys av NII-undersökning. Sammanställning av krav och behov samt överlämning till projektet OLS på Trafikverket. Händelsemejlen kommer att försvinna när Externt OLS införs men behoven av information kvarstår. Efter UBTR:s arbete har även projektet inlett ett kravarbete på EOLS tillsammans med branschen. I avvaktan på EOLS har arbete gjorts för att säkra att orsakskoder finns med i de nuvarande händelsemejlen. En bugg i händelsehanteringssystemet som gjorde att orsak kunde försvinna identifierades och åtgärdades av Trafikverket.

Nästa steg: Fortsatt arbete inom ramen för OLS-projektet.

Sammanfattning

UBTR har under 2022 förtydligat sitt uppdrag och sin roll. Tre av de fyra uppsatta målen har uppnåtts men det har inte blivit en positiv påverkan på NKI för resenärsnöjdhet i trafikstörning. Resultatet för NKI i stört läge är klart under målet. Målet för NKI i normalt läge är väldigt nära målet.

En stor utmaning har varit att få igenom förbättringar i alla led, då dessa ofta bygger på förändringar hos alla aktörer och instanser. UBTR:s budget har gått till konsultarvoden för de projekt som drivits under året. Gruppens femton aktiviteter, projekt och utredningar har skett inom ramen för den uppsatta strategin samt de fyra olika prioriteringsområdena.