

Årssammanfattning 2023

UBTR, UTVECKLINGSGRUPPEN FÖR BÄTTRE TRAFIK- OCH RESENÄRSINFORMATION

Järnvägsbranschens samverkansforum

Sammanfattning

UBTR är ett förbättringsinitiativ inom Järnvägsbranschens samverkansforum (JBS). Målet för UBTR är en trafik- och resenärsinformation som kommuniceras i rätt tid och upplevs som användbar och samstämmig. Gruppen består av utsedda representanter för JBS parter samt andra aktörer med stor bäring på trafik- och resenärsinformation. Under 2023 har en ny aktör (Vossloh) tillkommit och UBTR har även fått in nya representanter från befintliga medlemmar inom JBS branschsamverkan.

Med hjälp av insikter från bland annat kundundersökningar och dataanalyser driver UBTR branschgemensamma förbättringar och utveckling av trafik- och resenärsinformation utifrån kundens behov. En stor utmaning har varit att få igenom förbättringar i alla led, då dessa ofta bygger på förändringar hos alla aktörer och instanser.

Målet för NKI i normalt läge (80) uppnås och landar på NKI 81 under helår 2023. Målet uppnås även under samtliga tertial. Målet för NKI vid trafikstörning (NKI 70, år 2025) uppnås inte utan resultatet hamnar på NKI 55 för helåret 2023. Vi ser dock en positiv utveckling under året (T1-T3) vilket är glädjande, men det återstår en hel del arbete innan vi kan vara nöjda med resenärsinformation vid trafikstörning.

UBTR: s budget har gått till konsultarvoden för de projekt som drivits under året. Gruppens aktiviteter har skett inom ramen för den uppsatta strategin samt de fyra olika prioriteringsområdena.

Innehållsförteckning

<i>Inledning</i>	4
Bakgrund.....	4
<i>Fakta om UBTR</i>	5
Organisation.....	5
Syfte	5
Uppföljning	5
<i>UBTR:s strategi t o m 2025</i>	6
Vägledande för vår strategi.....	6
Prioriterade områden	6
<i>Mål och resultat 2023</i>	8
Nöjdhetsindex (NKI)	8
NKI – Mål och resultat	9
Effektivitet och resultat vid trafikstörning.....	9
Kompletterande mål för UBTR 2023	9
<i>Genomförande</i>	10
Ekonomi	10
Arbetsätt	10
Möten och dokumentation	10
Utmaningar under 2023	10
<i>Aktiviteter under 2023</i>	11
Datadelning: Realtidspositionering.....	11
Förbättrad trafikinformation vid ersättningstrafik	11
Pågående projekt i branschen	11
Tematräffar	12
SPOC – Singel Point Of Contact.....	12
TuT – Tidsbunden Uppdaterad Trafikinformation	12
Standardiserade underhållsprocesser.....	12

Inledning

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 vid trafikstörning 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 eller växelfel
- Information om tåget; vagnsordning, bistro etc.

Trafikinformation

Exempelvis:

- Avgångs- och ankomsttid
- Spår
- Beskrivning av en händelse vid trafikstörning
- Prognos för att åtgärda eventuellt fel
- Uppdaterad status för händelse

Fakta om UBTR

Organisation

UBTR har fått in flera nya representanter under året. För närvarande består gruppen av 12 medlemmar:

Helen Andreasson, Västtrafik
Carina Holm, Region Stockholm
Tomas Gustafsson, Trafikverket
Sanna Sundell, SJ
Maria Sarbäcken, Green Cargo
Maria Hägerdal, Jernhusen
Håkan Östlund, Samtrafiken
Kevin Brandt-Leander, Skånetrafiken
Sandra Tonn, MTR
Björn Lundwall, Vossloh
Tobias Wallertz, biträdande programledare
Ulrica Sörman, programledare

Syfte

UBTR ska gemensamt driva på förbättringar och utveckla trafik- och resenärsinformationsfrågor utifrån kundens behov.

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 på branschgemensamma förbättringar och utveckling av trafik- och resenärsinformation utifrån kundens behov.

- 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 föreslår prioriterar förbättringar/utveckling inom branschen.
- UBTR sätter mätbara mål och följer upp målen samt effekter av förbättringar.

Vägledande för vår strategi



Vi arbetar 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 sedan tidigare identifierat fyra fokusområden:

Datakvalitet och 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 och JBS Datadelning.

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 att visa på möjligheter med bättre teknikstöd och 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 att utveckla samarbete och förbättra den gemensamma störningsprocessen.

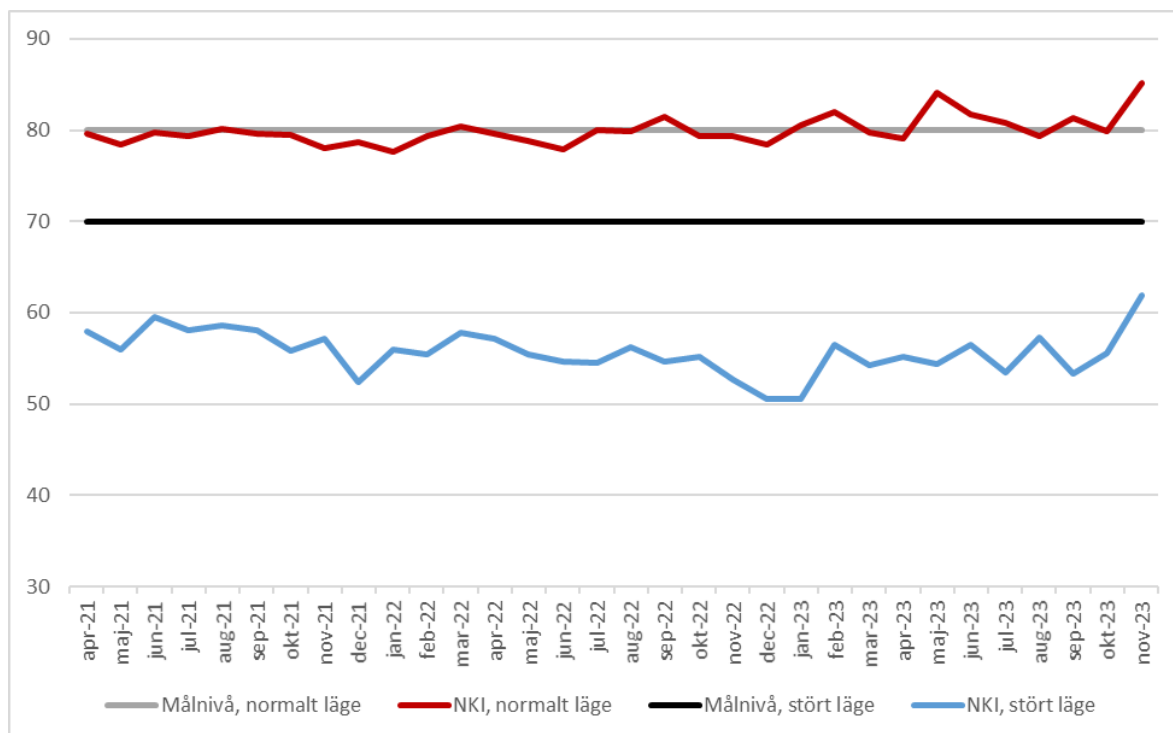
Mål och resultat 2023

Nöjdhetsindex (NKI)

Nöjdhetsindex (NKI) är ett vedertaget sätt att mäta kunders nöjdhetsindex. I denna undersökning är NKI tu-delat: normalt läge och trafikstört läge. Under trafikstört läge kan tåget exempelvis ha blivit försenat någonstans på sin resa mellan resenärens start- och slut-destination, ändrat plattform eller så kan annat ha hänt som påverkar resenären i någon grad.

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. I undersökningen finns även möjlighet att lämna fritextsvar. En av de vanligaste kommentarerna i fritextsvaren är att det önskas snabbare information och täta uppdateringar vid störningar.

I NKI-årsrapport (Trafikinformation – Resenärnöjdhetsindex inom järnväg, årsrapport 2023) visas utvecklingen av nöjdhetsindex bland resenärer. Rapporten syftar i första hand till att redovisa utfallen av undersökningen under det senaste året, men även utveckling av NKI i ett längre perspektiv. I figur 1 nedan visas utveckling av NKI per månad mellan april 2021 till och med november 2023.



Figur 1. Nöjdhetsindex (NKI), normalt läge och vid trafikstörning. April 2021-november 2023

NKI – Mål och resultat

NKI (normalläge)

Målet vid normalt trafikläge är ett NKI på minst 80 för innevarande år. Resultatet för 2023 hamnar i normalt trafikläge på NKI 81, vilket är strax över målet.



NKI 80 (normalt trafikläge)



NKI 70 (vid trafikstörning)

NKI (trafikstörning)

Målet vid trafikstörning är ett NKI på minst 70. Målet ska uppnås senast under år 2025. Resultatet för 2023 hamnar på NKI 55, vilket är klart under målet vid trafikstörning. Det finns en positiv utveckling av NKI under 2023, men helårsresultatet visar ingen förbättring.

Effektmål och resultat vid trafikstörning

I rätt tid

Effektmålet *Info i rätt tid* vid en trafikstörning är satt till 55 procent för året 2023. Resultatet för året hamnar på 49 procent, vilket är under målet. Under årets sista tertial (T3) uppmättes en viss förbättring.

Användbar

Effektmålet *Info var användbar* vid en trafikstörning är satt till 65 procent för året 2023. Resultatet för året hamnar på 61 procent, vilket är under målet. Dock uppmättes en viss förbättring under T3.



55 % (Info i rätt tid)



65 % (Info var användbar)



60 % (Info var samstämmig)

Samstämmig

Effektmålet *Info var samstämmig* vid en trafikstörning är satt till 60 procent för 2023. Resultatet för året hamnar på 55 procent, vilket är under målet. Som i övriga effektmål uppmättes en viss förbättring under T3.

Kompletterande mål för UBTR 2023

Nå full bemanning i UBTR.

Detta mål har uppnåtts. Under 2023 har även en ny aktör (Vossloh) tillkommit vilket betyder att vi går in i 2024 med full bemanning inom UBTR.

Positiv utveckling av NKI för resenärsnöjdhet i trafikstörning.

Detta mål har delvis uppnåtts, men förändringen är knapp om vi jämför helår 2022 med helår 2023. Ser vi däremot på förändringar mellan tertialen under 2023 (T1, T2, T3) är den positiva utvecklingen tydligare.

Genomförande

Ekonomi

500 000 kr tilldelades av JBS styrelse och ytterligare 300 000 kr sköts till av Trafikverket under hösten 2023. Pengarna har gått till konsultarvoden för de aktiviteter som UBTR drivit under året.

Arbetsätt

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 samt genomför piloter för att testa förbättringsförslag och teorier i praktiken.

Möten och dokumentation

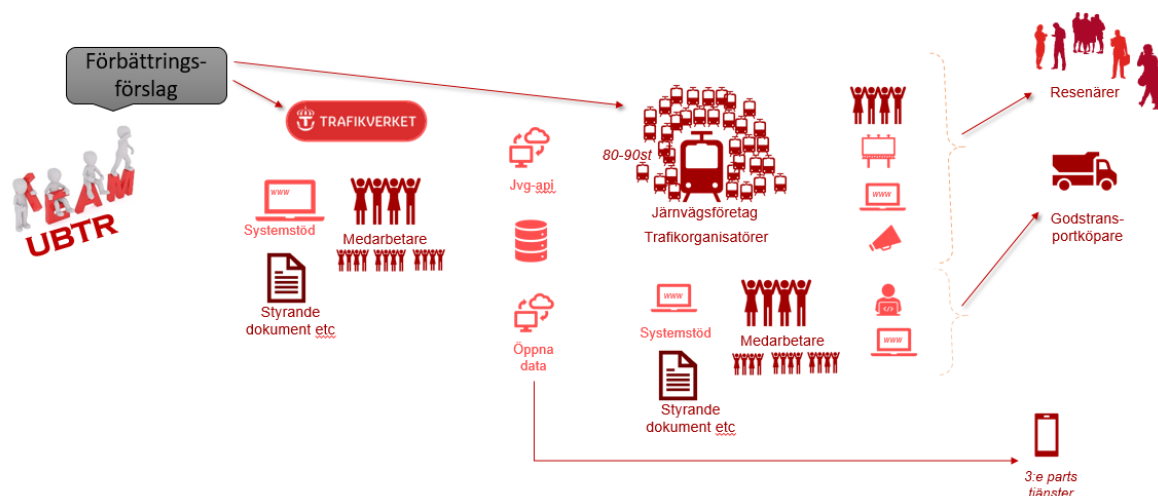
UBTR har återkommande digitala och fysiska möten under verksamhetsåret.

- Digitala arbetsmöten för samtliga medlemmar har genomförts varannan vecka.
- Gruppen har träffats fysiskt två gånger under året för längre arbetsmöten kring riktning, strategi och planen framåt.
- Arbetet dokumenteras via beslut och aktivitetslogg i ett externt arbetsrum.

Utmaningar under 2023

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.

Trots dessa utmaningar finns ett stort behov att fortsätta samverka inom järnvägsbranschen eftersom vi är beroende av varandra för att lyfta vår gemensamma leverans till resenärer och godsköpare.



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

Aktiviteter under 2023

Datadelning: Realtidspositionering

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 trafikhuvudmän som delar positioneringsdata, GPS, till Trafikverket.

Leverans: Utskick av material till alla järnvägsföretag via kundansvariga på Trafikverket. Informationsmöten och teknisk support.

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

Nästa steg: Slutsatsen är att det i nuläget är svårt att nå en hundra procentig positionering genom GPS då man kommit olika långt i utvecklingen hos järnvägsföretagen. Trafikverket har gjort en alternativ lösning för att använda GPS-data från de nya energimätarna som installeras successivt på de flesta lok.

Förbättrad trafikinformation vid ersättningstrafik

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 fördjupad analys har tagits fram under våren 2023 där utvalda initiativ utredes vidare för att göra lösningsförslagen mer konkreta. I augusti 2023 fattade UBTR beslut att genomföra en pilot för att testa vad som är möjligt att göra. Piloten genomfördes i nära samarbete Trafikverket, Vy och Nobina i Norrtågssystemet mellan den 8 november 2023 och 8 januari 2024. För att utvärdera piloten genomfördes en resenärsundersökning som besvarades av dem som fick ersättningstrafik via buss.

Nästa steg: En slutrapport kommer att tas fram och analyseras av UBTR under våren 2024. Erfarenheter och lärdomar kommer delas med branschen.

Pågående projekt i branschen

Syfte: Kartläggningen är ett verktyg för samla information om kommande, pågående eller avslutade initiativ i branschen så vi kan lära av varandra. Det blir också ett hjälpmedel att veta var UBTR kan skjuta in eventuella uppkomna inspel.

Leverans: En kartläggning innehållande omkring 70 projekt och initiativ från branschen samt uppskattad påverkan på trafikinformation och UBTR:s effektmål är utförd.

Nästa steg: Dokumentet kommer årligen uppdateras, nyttjas och kommuniceras av UBTR.

Tematräffar

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

Leverans: Två tematräffar med fokus på trafik- och resenärsinformation har genomförts under 2023. Den första genomfördes i februari och den andra i november. Intresset för dessa träffar är stort och visar på ett behov av att dela erfarenheter och inspireras.

Nästa steg: Utvärdera och vidareutveckla tematräff som koncept så att den ger nytta för branschen. För kommande år är planen att utöka antalet tematräffar.

SPOC – Singel Point Of Contact.

Syfte: Att skapa ett kontaktnät till alla aktörer som bidrar till trafik- eller resenärsinformation för att ha en väg in. Med hjälp av dessa kan UBTR lättare kommunicera branschgemensamma beslut, informera och stötta.

Leverans: Till dags dato har cirka 20 SPOC:ar kommit in. Det fattas med andra ord många för att nå flertalet operatörer och RKM.

Nästa steg: UBTR ser över fler möjligheter för att nå ut.

TuT – Tidsbunden Uppdaterad Trafikinformation

Syfte: Att testa ett nytt arbetssätt för att mer frekvent och regelbundet uppdatera trafik och resenärsinformation vid varaktiga trafikstörningar.

Leverans: Under perioden mars 2023 till december 2023 genomfördes en pilot på ett gemensamt nytt arbetssätt i Trafikområde Syd. Skånetrafiken och Trafikverket har tillsammans arbetat fram nya rutiner och processer för att minst var 20 minut uppdatera informationen till resenär. Samtliga utkanaler hos båda organisationer har använts under piloten. En mätning rörande hur resenärer upplever informationen gjordes i april 2023 som nollmätning sedan gjordes en ny mätning i november 2023. I mätningen i november framgick det att 34% av resenärerna upplevde en förbättring av informationen. I november gjordes även en mätning i de berörda personalgrupperna inom båda organisationerna rörande hur de upplever arbetet. I mätningen hos Skånetrafiken framgår det att där funnits stora utmaningar i att få fram rätt information från Trafikverket för att kunna följa arbetssättet. Från Trafikverket framgår det att systemstöd saknats.

Nästa steg: En utvärdering av piloten kommer genomföras under första delen 2024. Om utvärderingen kan stötta systemstödsutveckling så måste behov och kravställning påbörjas.

Standardiserade underhållsprocesser

Syfte: Förbättra trafik- och resenärsinformation genom att ta fram ett standardiserat arbetssätt för felsökning av spårväxlar.

Leverans: Vid akuta störningar behöver järnvägsföretag och resenärer få snabb information om den uppkomna situationen och så tidigt som möjligt få relevant information om påverkan på trafiken samt tider för hur länge störningen kommer att vara. Arbetet har startat under hösten 2023 och planeras fortskrida under kommande år.

Nästa steg: Arbetet kommer att intensifieras under 2024 med analys av olika infrastrukturfel, framtagning av processer och tester vid Trafikverksskolan.

JBS JÄRNVÄGSBRANSCHENS SAMVERKANSFORUM

vossloh

BYGGFÖRETAGEN

Skånetrafiken

västtrafik

| 4 | Tåg företagen

green
cargo

Jernhusen



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

MTR

Region Stockholm

TRAFIKVERKET

Järnvägsbranschens samverkansforum, JBS, har etablerats av järnvägens aktörer för att uppnå konkreta resultat i utvecklingen av järnvägen.