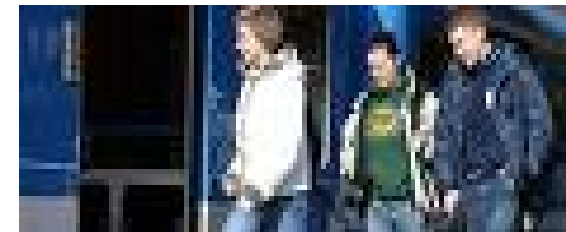


Vilka aspekter bör särskilt beaktas för att möta kundkraven?

Marika Jenstav, Resenärsforum
K2020 hearing 26 sept 2007

Vad är resenärsforum?

- Organisation för kollektivtrafikresenärer
- Enskilda medlemmar, organisationer och företag
- Pendlar/resenärsföreningar en viktigt bas
- Får stöd av Vägverket och Banverket
- Bildades 2005
- www.resenarsforum.se



Resenärsforum

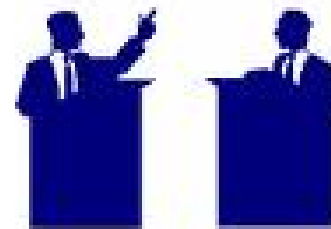
- Medlem i Sveriges Konsumentråd
- Medlem i BEUC Bureau Européen des Unions des Consommateurs
- EPF European Passengers' Federation

**Sveriges
Konsumenter**



Detta gör Resenärsforum

- Samverkan med pendlargrupper
- Remissyttranden
- Egna rapporter
- Samråd med trafikföretag och beslutande
- Kvalificerade argument
- Sprida kunskaper - kunskap är makt
- Artiklar, debatter, konferenser



Konsumentperspektiv på kollektivtrafiken

- En prisvärd kollektivtrafik
- Hög kvalitet
- Tillgängliga biljettsystem
- Utveckling av reseterminalerna
- Fullgod information i alla situationer
- Konsumentskydd i paritet med andra tjänster
- En hög trafiksäkerhet



Resan mot framtiden börjar med dagens resenärer

- Detta värderar resenärerna högst:
 - Förseningstid
 - Väntetid
 - Regularitet/turtäthet
- Viktigare att få det nuvarande systemet att fungera än att bygga ut med flera turer och linjer!
- Nöjda resenärer i dag en viktig grund för den framtida kollektivtrafiken!



Om detta tycker resenärerna mycket

- Turtäthet
- Fordonskvalitet
- Förseningar
- Bristande störningsinf
- Kommun, trafikföret lyssnar inte
- Stationernas kvalitet
- Dålig grundinformation
- Dåliga byten/passning
- Brist på sittplats
- Konstiga priser /länsgräns
- Ersättning vid störningar
- Ändringar så ofta att man inte kan lita på koll
- Ledsagning

Kritik mot dagens kollektivtrafik från pendlargrupper, framförallt mot

- Turtätheten
- Fordonskvalitet
- Förseningar
- Bristande störningsinformation
- Trafikföretag som inte lyssnar
- Jernhusens agerande/brist på agerande



Bristande turtäthet

- Indragna turer sommartid
- För få turer
- Försämrade tidtabeller
- Buss som inte trafikerar tätort, bara motorvägen



Bristande fordonskvalitet

- Sveriges äldsta tågagnar
- Dubbeldäckarna
- Utslitna, smutsiga, motbjudande bussar
- Platsbrist



Förseningar

- Oacceptabelt för pendlare även med “små” förseningar varje dag, indragna tåg
- Brutna anslutningar, opålitlighet, planera för att parera (ta tidigare förbindelse)
- Stora tidsförluster ex SL-omr 6-7 mrd, Uppsala 130 Mkr



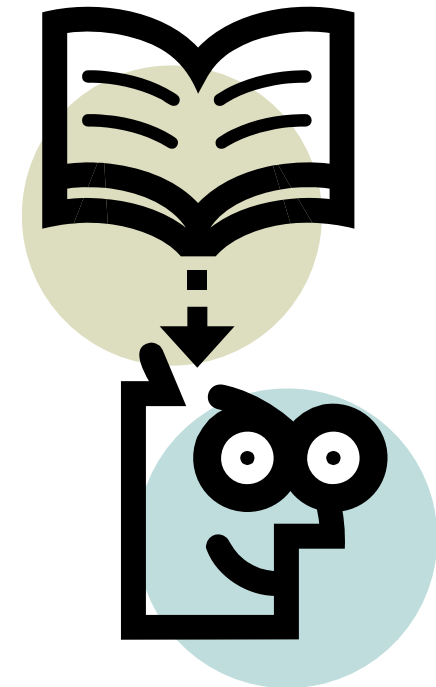
Bristande störningsinformation

- Successiva fördröjningar, brist framförhållning
- Brist på personal - helt oacceptabel orsak
- Ombordpersonalen vet inte
- Stationspersonal finns inte
- Skyltsystem används inte
- Små stationer saknar helt dynamiska skyltar



Kommuner och trafikföretag som inte lyssnar

- Kommuner som inte förstår koll-resenärerna
- Trafikföretag som inte använder kunderna som informationskälla
- Resenärerna är kunder som väljer & betalar



Jernhusens agerande eller brist på agerande

- Smutsiga väntsalar, trappor, hissar, gångpassager
- Stängda väntsalar och toaletter



Bristande basinformation

- Brist på linjekartor
- Störande prat om tågnummer
- Bristande information om spårnummer i förväg (tågtidsanslagen)

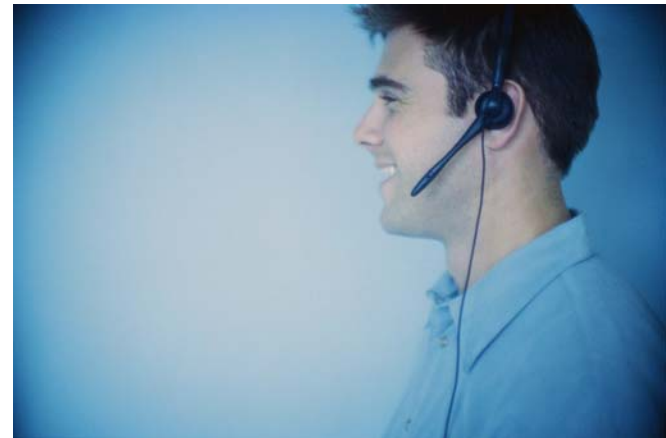


Brist på cykelparkeringsplatser



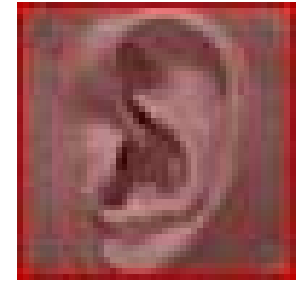
Inga stora klagomål från pendlare på

- Bilparkeringsplatser
- Telefoninformationen
- Biljettförsäljningen
(pendlarna vet hur man gör)



Synen på kunden är grunden

- Medborgare?
- Resenär?
- Potentiell resenär?
- Någon du säljer en bra tjänst till?
- En affärsrelation
- Det är kunden som väljer



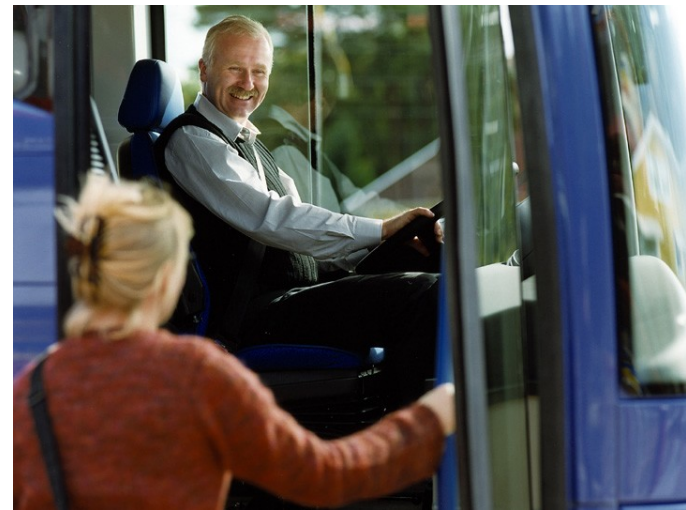
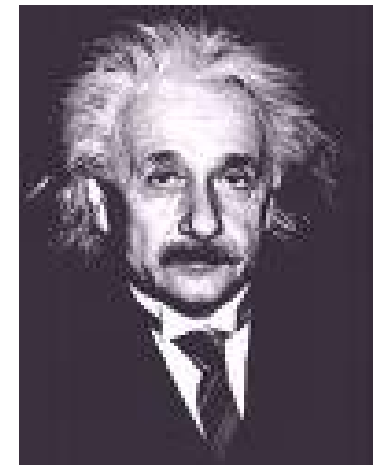
Kan kollektivtrafiken individualiseras?

- Låg status i dag
- Individ – kollektiv
- Ny teknik
 - tjänster
 - utbud
- Bemötande/omtanke



Framtidens personal

- Måste attraheras i dag
- Vem passar för vad?
- Vem ska göra vad?
- Ny tjänster?
- Andra tider?
- Karriärmöjligheter



Till sist

- Om det inte redan är så knyt pendlargrupper till arbetet
- Ta med informationssystemen redan från början
- Informera mycket om förbättringar
- Skapa en transparens mellan förbättringar och priset – i dag kostar det ”bra” och det ”dåliga” lika mycket!
- Men framför allt OMTANKE om resenärerna!



www.resenarsforum.se

Medlemsavgifter

Personer: 175 kr

Kommuner: 2 000 kr

Företag: 3 000 kr