

## Initiativärende Kundundersökningar i Skånetrafikens app

### Ordförandens förslag

1. Kollektivtrafiknämnden anser initiativärendet som besvarat.

### Sammanfattning

Socialdemokraterna har inkommit med ett initiativärende rörande utredning av införande av kundundersökningar i Skånetrafikens app. Skånetrafiken arbetar redan med kundinteraktioner i flera kanaler och med flera metoder och ingen ytterligare kanal anses nödvändig.

### I ärendet finns följande dokument:

1. Beslutsförslag 2024-05-22
2. Kundundersökningar i Skånetrafikens app

### Beskrivning av ärendet och skälen för förslaget

Socialdemokraterna har i initiativärende 2024-03-08 föreslagit att kollektivtrafiknämnden uppdrar åt trafikdirektören att utreda ett införande av kundundersökningar i Skånetrafikens app.

Skånetrafiken har samlar idag in kundsynpunkter på flera olika sätt, med olika metoder och i olika kanaler. Mot bakgrund av detta bedöms det inte finnas ytterligare behov av ytterligare kanaler för att hantera kundsynpunkter. De tekniska anpassningar av appen som krävs bedöms som omfattande och det finns även risk för att appen framstår som mindre tillgänglig och kundvänlig.

Nedan följer ett antal exempel på nuvarande arbetsformer:

### *Kollektivtrafikbarometern*

Kollektivtrafikbarometern är en branschgemensam kvalitets- och attitydundersökning som drivs och utvecklas av Svensk Kollektivtrafik.

Kollektivtrafikbarometern har gjorts sedan 2001. Genom att använda den som verktyg får många upphandlande bolag och kollektivtrafikmyndigheter ett mätbart, objektivet resultat för kundupplevd kvalitet på sin trafik, både lokalt och regionalt.

Antalet intervjuer är 120 000 (varav cirka 10 000 i Skåne) och genomförs löpande under hela året via webb och telefon. De som intervjuas i undersökningen är ett representativt urval av svenska folket mellan 15-85 år, både de som använder kollektivtrafiken och de som inte gör det.

### *Kvalitetsmätning ombord*

En av de standardundersökningar som genomförs varje år är kvalitetsmätning ombord. Mätningen görs genom en enkätundersökning ombord på våra stads- och regionbussar samt på Pågatågen. Syftet är att få veta hur kunden upplever den resa som hen gör just när undersökningen sker.

### *Panelista*

Skånetrafikens använder ett verktyg för kundpaneler som heter Panelista. Det är en digital tjänst där det finns möjlighet att ställa personliga videofrågor direkt till kunder. I verktyget Panelista finns möjlighet att ställa följdfrågor direkt till respondenterna. När en fråga avslutas efter ett par dagar genereras en automatiserad insiktsrapport, som är baserad på kundernas input.

Cirka två gånger per månad skickas en videofråga ut till panelen. Utöver svaren på den aktuella frågan finns det möjlighet att ställa följdfrågor direkt till respondenten. Svaren sammanställs i en insiktsrapport som kan användas som underlag till beslut. Ett annat sätt att nå ut till våra kunder är genom fysiska och digitala touchpoints i form av en knapp, länk eller QR-kod som leder till en videofråga. Genom att finnas där kunden finns kan vi få svar på hur kunden upplever olika situationer. Panelista används förutom av Skånetrafiken även av ett flertal andra kollektivtrafikhuvudmän.

### *Kundkontakter via telefon och mail*

Kundsynpunkter samlas systematiskt in av Skånetrafikens kundservice. Det är möjligt för kunder att kontakta Skånetrafiken genom telefon, chatt eller formulär på hemsidan. Det pågår även ett arbete med att undersöka förutsättningar för att bättre följa upp de synpunkter som kommer in till Skånetrafikens kundservice via e-post och telefon. Med ett så kallat Talk to Text-verktyg är det möjligt att använda AI funktioner för att fånga upp aktuella synpunkter, men även mäta trender och tonalitet i kontakten med Skånetrafiken.

**Ekonomiska konsekvenser och finansiering**

Ärendet medför inga ekonomiska konsekvenser.

**Juridisk bedömning**

Det föreligger inga juridiska hinder att fatta detta beslut.

**Miljökonsekvenser**

Ärendet medför inga miljökonsekvenser.

**Samverkan med berörda fackliga organisationer**

Ingen samverkan har bedömts nödvändig.

**Uppföljning**

Det krävs ingen ytterligare uppföljning av ärendet.

Carina Zachau  
ordförande

Maria Nyman  
trafikdirektör