

TEKX04-20-14

Trafikverket - analys av trafikinformation

Problem

Trafikverket är den aktör som ansvarar för Sveriges järnvägar och därmed även trafikinformationen för tåg, vilket framförallt gäller förseningar. Denna information är viktig för att underlätta tågresandet för alla resenärer. Trafikverket har idag ett effektivitetsmått för att mäta resultaten av verksamheten som enbart baseras på i hur god tid en försening informeras. Det finns brister i detta sätt att mäta effektiviteten i trafikinformationen, exempelvis genom att måttet inte tar hänsyn till oförutsägbara händelser, hur bra prognosen är eller hur många gånger en försening uppdateras. Därför vill Trafikverket undersöka möjligheterna att förändra arbetssättet kring denna effektivitetsmätning.

Syfte

Syftet med arbetet är att analysera dagens effektivitetsmått, varför det ser ut som det gör och vilka brister som finns. Utifrån detta ska vi undersöka möjligheterna till att förändra arbetssättet och ge förslag till ett nytt effektivitetsmått.

Metod

Arbetet kommer initialt utgå ifrån följande punkter

- Kartläggning av nuvarande effektivitetsmått för trafikinformation gällande försenade tåg
- Datainsamling genom till exempel intervjuer för analys av vad olika aktörer (resenärer, Trafikverket samt kunder) värderar i trafikinformationen för försenade tåg.
- Ta fram förslag på nytt arbetssätt för att mäta effektiviteten för trafikinformationen.

Medlemmar

Tilda Uddenstig

Isac Boman

Maja Berglund

Prioriterad avdelning

Service Management and Logistics