



Handläggare: Henrik Silfverstolpe
Avdelningen för Strategisk Trafikplanering
Strategisk Trafikplanering
Tel: 508 263 77
henrik.silfverstolpe@gfk.stockholm.se

2005-01-19

Dnr 05-300-297

Till
Gatu- och fastighetsnämnden

Redovisning av utvecklingen för webb-sidan Trafiken.nu under 2004.

FÖRSLAG TILL BESLUT

1. Gatu- och fastighetsnämnden godkänner denna redovisning

Olle Zetterberg

Monica Hildingson

SAMMANFATTNING

Trafiken.nu som är ett samarbete mellan SL, Vägverket och GFK har under 2004 haft en 40%-ig ökning av antalet besök. Ett flertal undersökningar bland användarna har genomförts för att få fram synpunkter på den befintliga webbplatsen (design, struktur, innehåll) men också på framtida tjänster knutna till trafikinformation.

Besökarna ger trafiken.nu ett gott betyg. De synpunkter som framförs handlar mest om önskemål om fler traifkkameror och att de kameror som redan finns fungerar väl. Besökarna framför också att det är viktigt att webbplatsen är enkel och snabb att surfa på. Man upplever att det kan vara långa svarstider när man hämtar hem kamerabilder, kartor m.m., främst vid hög belastning (när efterfrågan är som störst).

UTLÅTANDE

Bakgrund

Parter

Webbplatsen www.trafiken.nu som är ett samarbete mellan Stockholms lokaltrafik (SL), Vägverket Region Stockholm (VST) och Stockholms stad (genom dess gatu- och fastighetskontor GFK) har under 2004 haft två aktiva medlemmar; VST och GFK. SL har under 2004 valt att vara passiv medlem.

Budgeten, både drift och utveckling, för trafiken.nu har under 2004 varit 2,3 miljoner kronor, vilka har fördelats mellan VST (1,2 miljoner kronor) och GFK (1,1 miljoner kronor).

Projektledare för trafiken.nu under 2004 var Henrik Silfverstolpe, Stockholms stad. Trafiken.nu har roterande projektledarskap och för 2005 är Anneli Johansson på Vägverket Region Stockholm projektledare.

Mål och inriktning

Under 2004 gjordes ett större arbete för att utarbeta tydliga mål för trafiken.nu. Målen skulle vara mätbara.

Målen för 2004 var:

- ? att slutet av året ha cirka 55 000 besök i genomsnitt per månad
- ? att 35% av stockholmarna känner till trafiken.nu

Totalt hade trafiken.nu under 2004 ca 728 000 besök. Detta motsvarar ca 60 000 användare per månad.

Två mätningar har gjorts under året, vår och höst, för att mäta hur många stockholmaren som känner till trafiken.nu. I båda fallen anger ca 30% att det känner till trafiken.nu.

Det fanns också en driftmål; webbplatsen trafiken.nu ska inte "krascha" eller "gå ner" någon gång under året. Detta har infriats.

Kommentar

Målet om antalet besök har uppfyllts väl. Jämfört med 2003 har antalet besök på trafiken.nu ökat med knappt 40%. Noteras kan att högsta antalet besök under 2004 var under november månad p.g.a. dåligt väglag med snö och halka.

Målet att göra trafiken.nu mer känd har inte uppfyllts. Endast begränsade insatser vad gäller reklam och exponering av trafiken.nu har gjorts. Trafiken.nu exponeras inte för stockholmarna enbart genom webbplatsen www.trafiken.nu utan också genom samarbete med tidningarna Metro, Svenska Dagbladet och Stockholm City. Eftersom informationen från trafiken.nu presenteras som en del av tidningarnas webbsidor, kanske besökarna inte känner till trafiken.nu som den som lämnar information.

Södra länkens öppnande

I samband med Södra länkens öppnande i oktober så fanns trafikenu med i ett informationstält för att berätta om webbplatsen. I samband med detta hade olika mindre reklamprodukter tagits fram t.ex. tablettask och visitkort. Reklamprodukterna togs fram tillsammans med trafikenu i Skåne.

Teknik och nya indata

För att garantera att trafikenu inte ”går ner” när antalet besök är många har en funktion som degraderar servicenivån på trafikenu tagits i bruk. Den innebär i stora drag att om många besöker sidan samtidigt så kopplas kamerabilder och /eller kartfunktion ur. Dessa delar är de som ”stjäl mest kraft”.

Ett önskemål som har kunnat tillgodoses under 2004 var möjligheten att skriva ut sökresultat från webbsidan. Det är nu möjligt att skriva ut en ”egen parkeringskarta” med t.ex. MC-platser på Kungsholmen om man så önskar.

Under 2004 har antalet trafikkameror utvidgats. Även kameror från Stockholms stad finns nu med på trafikenu. Det är nu möjligt att se trafikenu vid t.ex. Hornstull och Sveavägen.

Trafikenu har också förberett presentation av restider i realtid. Tyvärr har projektet med restider försenats kraftigt, men en första version av presentation av restider finns framtagen.

Nya samarbetspartner

Under 2004 började trafikenu att samarbeta med tidningar och TV.

På webbplatserna hos Svenska Dagbladet, www.svd.se, tidningen Metro, www.metro.se och tidningen City www.city.se finns det idag möjlighet att få viss information från trafikenu. Ett urval av informationen på trafikenu ”länkas in” på tidningarna webbplatser.

TV4 i Stockholm visar på sina morgonsändningar bilder från trafikkamerorna. Bilderna hämtas från webbplatsen trafikenu.

Undersökningar

Under 2004 har följande undersökningar av trafikenu gjorts:

- Användbarhetsstudie¹
- Stockholmsbussen², två gånger under året
- Studie kring mobila tjänster³
- Underlag för reseplanerare⁴
- Webbenkät

Studie av webbplatsen har gjorts av Teleca, ett IT-konsultföretag. Studien visade på vissa fel och brister i hur webbsidan utformats. Förbättringar utifrån studien har successivt genomförts under året.

¹ Studie genomförd av Teleca AU-system.

² Genomförd av Stockholms stad, Utredning- och statistikkontoret

³ Studien genomförd av Mint.

⁴ Studie genomförd av Transek.

Stockholmsbussen har genomförts två gånger under året; vår och höst. 600 stockholmare har tillfrågats om kännedom till trafikenu samt behov och sätt att informera sig om trafiken eller trafikläget inför en resa.

Under våren 2004 har en studie genomförts för att få fram synpunkter och förslag på hur olika mobila tjänster baserade på informationen på www.trafikenu kan utformas. Studien har gjorts tillsammans med Stockholms stads Kompetensfond.

Arbetet med att utarbeta en reseplanerar, även för biltrafik, har pågått under året. Intervjuer och diskussion i fokusgrupper har givit viktiga synpunkter inför det fortsatta arbete med reseplanerare. En reseplanerare för trafikenu förväntas upphandlas under våren 2005.

Webbenkäten som vänder sig till de som besöker trafikenu har genomförts under 16 december 2004 – 21 januari 2005. Totalt har över 2000 personer svarat på webbenkäten. Mycket få klagomål har framförts på trafikenu och dess innehåll och form. Det finns många önskemål om fler trafikkameror, snabbare laddningstider för webbsidan, snabbare rapportering vid olyckor eller händelser. De flesta besöker trafikenu då något speciellt har hänt (35%) men det är nästan lika många som går in någon gång lite då och då, alltså inte vid något speciellt tillfälle (29%)

”Månadens sajt”

Tidningen PC för alla har utsett trafikenu till månadens sajt i januari 2005. Kopia på artikeln biläges detta tjänsteutlåtande.

Trafik Stockholm

Trafiken.nu har knutits närmare till trafikledningscentralen Trafik Stockholm. Sedan hösten 2004 finns det en resurs på Trafik Stockholm som övervakar att korrekt information läggs ut på webbsidan. Personen har också möjlighet att direkt gå ut med information.

Kompentsfonden

Trafiken.nu har ansökt och beviljats pengar från Stockholms stads kompetensfond för att under 2005 och 2006 genomföra två projekt. Båda projekten syftar till att göra det möjligt att ta del av informationen via talsvartjänst (”text-to-speech” där informationen läses upp i telefon) eller via mobila tjänster (SMS, MMS, m.m.).

För de båda projekten har trafikenu beviljats sammanlagt 1,5 miljoner kronor från Kompetensfonden.

Slutsatser

Olika undersökningar och antalet besök på trafiken.nu under det gångna året vittnar om att trafikanterna i Stockholm efterfrågar trafikinformation. De är nöjda med informationen på webbplatsen men önskar att informationen täcker större område, blir snabbare men också på sikt att det blir möjligt att få informationen via andra kanaler än Internet.

Trafiken.nu bör stärka samarbetet med Trafik Stockholm och det är viktigt att SL snarast kommer med som i aktiv medlem. Trafiken.nu förväntas få ökad betydelse när försöket med miljöavgifter startar i Stockholm och trafikanterna kommer få andra resvanor, som innebär ökat behov av trafikinformation.

SLUT