



## Notat

Dato: 04.04.2017  
Arkivsak: 2017/938-9  
Saksbehandlar: rolrose

---

**Til:** Utval for miljø og samferdsel

---

**Frå:** Fylkesrådmannen

---

### Klager på sanntidsinformasjonssystemet.

På møte i MISA den 15. mars 2017 stilte representanten **Rasmus Laupsa Rasmussen (A)** følgjande spørsmål:

«Hvor mange klager har en fått på sanntidsinformasjonssystemet? Ber om å få statistikk over hvor mange feil dette systemet har i løpet av en angitt tidsperiode. Med feil menes f.eks. hvor mange busser som ikke ligger inne i systemet, feilmerking av busser, samt andre feil som medfører at systemet ikke gir korrekt informasjon til passasjerene.

Antall klager og feil der busser er merket med feil navn/nummer på tavlene.

Antall klager, og registreringer der avganger blir kansellert eller bussene ikke går i ruten de skal.

Vurdering av innføring av «kansellert»-merking for busser som ikke eksisterer/kommer til å gå.»

**Fylkesrådmannen** kan opplysa følgjande:

Skyss har ikkje nøyaktig statistikk på klagar knytt til sanntidssystemet. Dei fleste spørsmål om sanntid kjem innimellom andre spørsmål, og gjeld i hovudsak appen Skyss Reise. Om lag 20 klagar i veka er av ein slik karakter. Knapt nokre av spørsmåla som gjeld sanntid har som konsekvens at det er naudsynt med problemløysing eller teknisk retting. Sanntidsinformasjonssystemet har generelt høg oppetid og låg grad av tekniske feil, men av og til vil det vere feil i prognosar.

I tilfelle der Skyss får melding frå operatør om innstilt avgang før avgangen er planlagt køyrt, blir kundane informert om dette på haldeplasskilt og skjermar. I slike høve vekslar visninga av den planlagde avgangen mellom å vise planlagt rutetid og "innstilt". Denne funksjonen er så langt ikkje tilgjengeleg i appen Skyss Reise, men dette arbeider ein med å få på plass.

Kundane sine forventningar til oppdatert reiseinformasjon har auka i takt med at slik informasjonen har blitt betre og meir tilgjengeleg. Samstundes er det verdt å merke seg at publikum også blir stadig meir nøgde med informasjonen. I følgje Skyss si merkevaremåling har talet på dei som meiner informasjon om rutetilbodet er lett å forstå og lett tilgjengeleg auka med sju prosentpoeng berre frå 2015 til 2016, og ligg no på 69 prosent.

God og oppdatert informasjon er i dag ein heilt sentral del i Skyss sin leveranse til dei reisande, og prosessar knytt både til teknisk oppetid og til sjølve informasjonsformidlinga er derfor gjenstand for kontinuerleg forbetring.