

# Kundråd

2024-05-16

Skånetrafiken

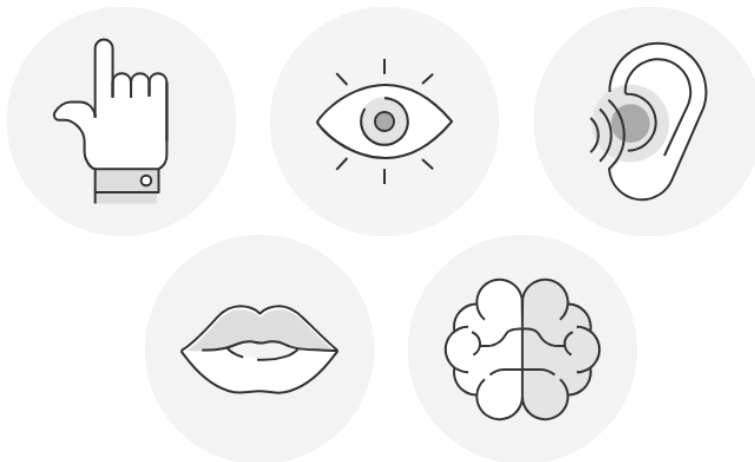
# Agenda

- Inledning
- Pandora
- Förarcertifiering
- Paus
- Frågestund

## UX (User Experience Design)

- Hur vi arbetar med tillgänglighet i design av Skånetrafikens nya mobilapp för Serviceresor.

# Digital tillgänglighet



Permanent



Synskadad

Tillfällig



Ögoninflammation

Kontextuell



Sol på skärmen

**Skånetrafiken**



Motorik



Syn



Hörsel



Tal



Kognition



Permanent



En arm



Synskadad



Döv



Språkstörning



ADHD

Tillfällig



Armbrott



Ögoninflammation



Öroninflammation



Strupkatarr



Migrän

Kontextuell



Bär på något



Sol på skärmen



Bullrig miljö



Tandvärk



Kontorslandskap

## Varför är digital tillgänglighet viktigt?

- ✓ Inkluderande, fler kunder
- ✓ Bättre användarupplevelse för alla
- ✓ Bra för varumärket och ryktet
- ✓ Lagkrav

## WCAG 2.1

# Fyra övergripande principer

### Möjlig att uppfatta

Till exempel: Information och komponenter ska kunna presenteras på olika sätt, till exempel genom syn eller hörsel.

### Hanterbar

Till exempel: Gränssnittet ska vara enkelt att navigera och använda med olika hjälpmedel, till exempel tangentbord eller skärmläsare.

### Begriplig

Till exempel: Information och funktioner ska vara lätta att förstå och innehållet ska vara logiskt strukturerat.

### Robust och pålitligt

Till exempel: Innehållet ska vara kompatibelt med olika webbläsare och hjälpmedel.



För att den publika resenärsappen ska vara tillgänglig enligt DOS-lagen behöver följande tas hänsyn till:



**Förstoring/Zoom**



**Uppläsande hjälpmedel**



**Skärmrotation**



**Tangentbordsnavigering eller röststyrning**



**Textstorlek**



**Uppläsning av bilder samt alt-text (bildtext)**

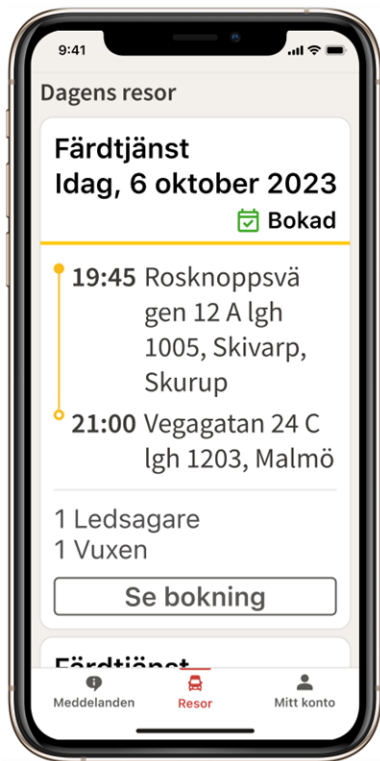


**Tydlig kontrast  
på färger**



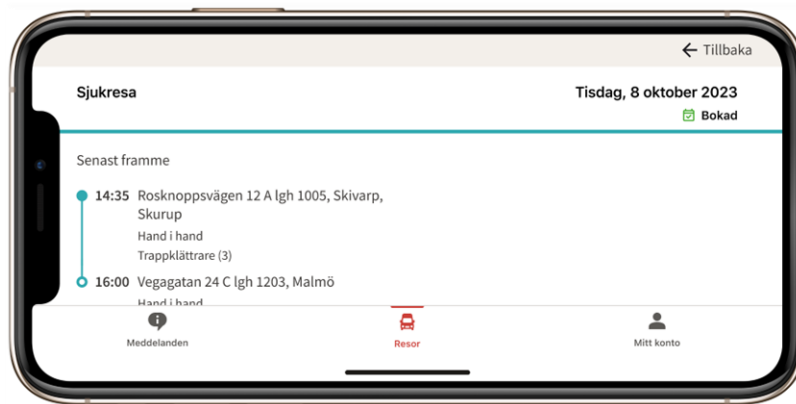
**Träffytor på interaktiva objekt**

För att den publika resenärsappen ska vara tillgänglig enligt DOS-lagen behöver anpassningar göras för att följande ska funka:

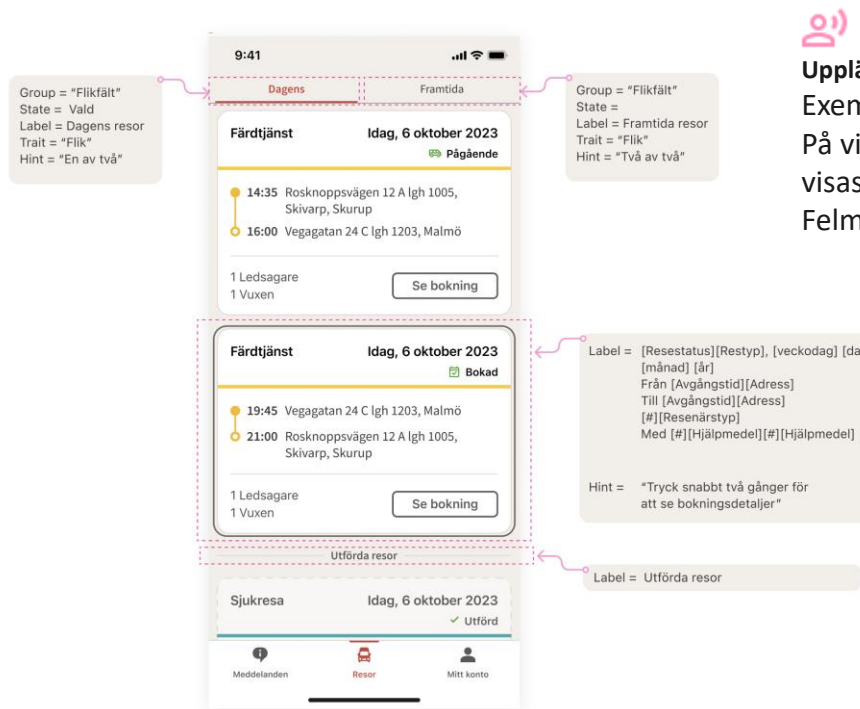


**A+** Skalbar text upp till 200% för all synlig text genom hela appen.

**Skärmrotation** (landscape mode) för alla vyer genom hela appen.



För att den publika resenärsappen ska vara tillgänglig enligt DOS-lagen behöver anpassningar göras för att följande ska funka:



## Uppläsning och gruppering av UI-texter

Exempel: all text i alla element i applikationen behöver kunna läsas upp. På vissa håll kommer det att behövas kompletterande texter som inte visas på skärmen utan enbart är till för förtydligande vid uppläsning. Felmeddelanden måste skrivas ut i text och kunna läsas upp.

# Arbetsätt

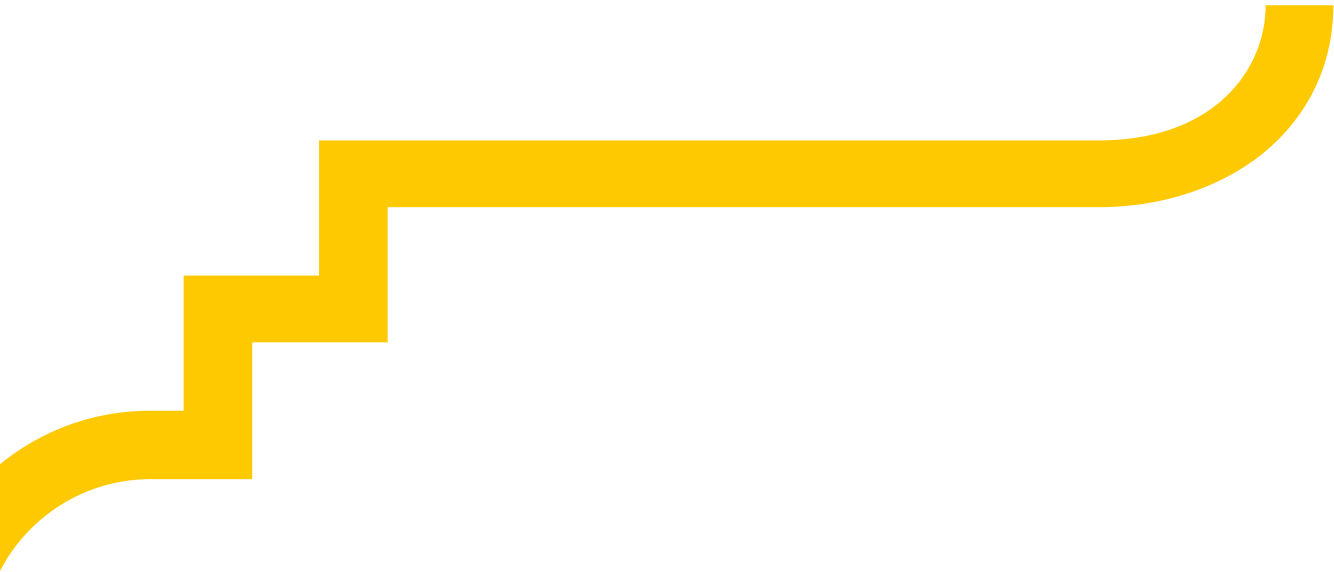
**Design och implementation** - för att få en första fungerande version (vi jobbar just nu på denna punkten)

**Interna tester** - för att se att vi har all funktionalitet som behövs för att testa med slutanvändare

**Tester med slutanvändare** - för att utvärdera funktionalitet

**Eventuell korrigering** - av design och implementation efter inhämtat resultat från tester

**Eventuella ytterligare tester** - med slutanvändare för att utvärdera funktionalitet

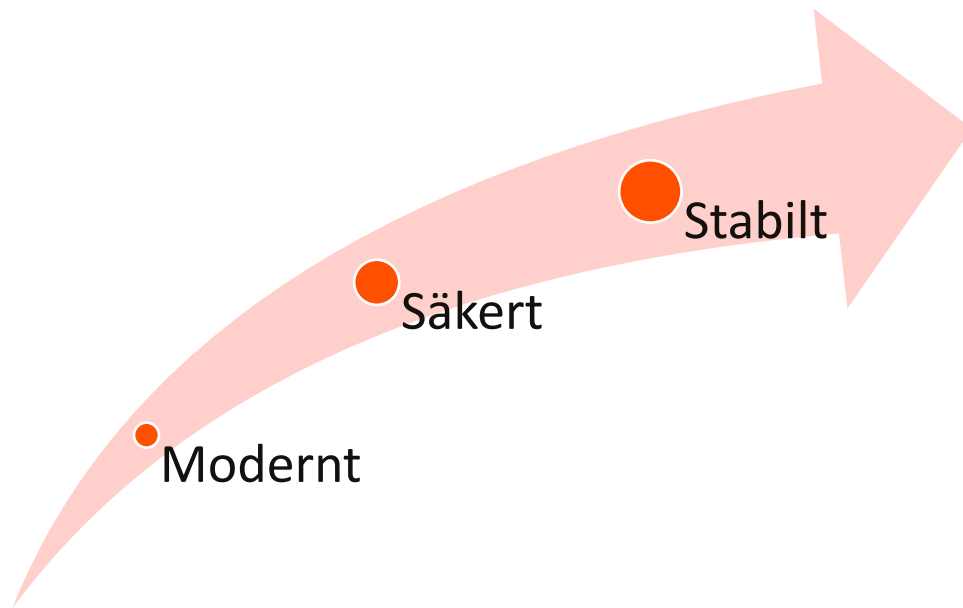


# Pandora

Janni Sturm

# Varför nya system?

- Avtal går ut
- Säkrare leverans
- Bättre kvalitet



# Film

# Vi behöver hjälpas åt

- Medarbetare på beställningscentralen och kundtjänst ska lära sig nya system
- Ovana förare
- Begränsa om möjligt resandet under startveckan





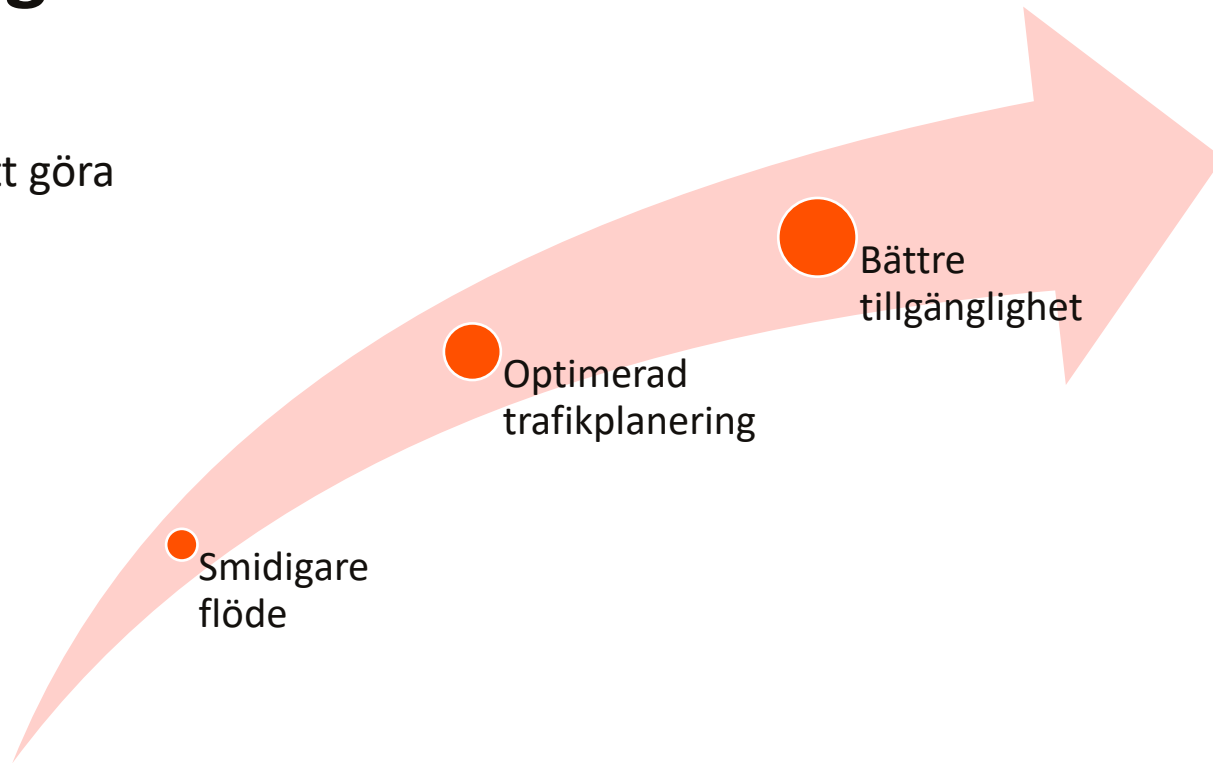
# Appen

- Nuvarande app försvinner
- I den nya appen kommer du få samma förslag som beställningsmottagarna
- Meddelandefunktion
- Till en början kan du endast se dina resor samt avboka dem
- Bokningsfunktionen kommer så fort som möjligt efter driftstart



# Förbättringar

Det ska vara lätt att göra rätt!



# Frågor?



**Skånetrafiken**



# Förarcertifiering

Liz Redner



# Förarcertifiering

## Förarcertifiering Serviceresor

- Förarcertifiering för förare inom serviceresor är ett utbildningskoncept som är framtaget av branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik och används inom stora delar av kollektivtrafiken i Sverige.
- Konceptet har pågått sedan 2011 och sedan starten har över 13 000 serviceförare certifierats runtom i landet.

## Varför förarcertifiering för serviceförare?

- Det ger föraren kunskap och verktyg för att utföra ett bättre arbete.
- Tryggheten, säkerheten och kvaliteten ökar för både föraren och kunderna.
- Ökad kunskap ger nöjdare kunder.
- Certifiering höjer statusen för förare inom serviceresor.
- Kunskapskraven blir gemensamma för hela landet.

# Hur går det till?

- Efter nödvändig utbildning hos trafikföretaget är det dags för förarna att bli certifierade.
- Certifieringen görs på vårt kontor i Hässleholm. Vi kan ta emot totalt 16 förare uppdelat på två grupper.
- Certifieringen består av två eller tre teoretiska prov - varav två av proven är obligatoriska.
- Klarar inte föraren sina prov första gången har de rätt till två omprov.
- Ingen förare får köra våra kunder förrän de är godkända på sina prov och därmed certifierade.



# Provens innehåll

## Delprov A

- handlar om service och bemötande.  
Nationellt prov och obligatoriskt.

## Delprov B

- handlar om de lokala kraven.  
Obligatoriskt.

## Delprov C

- handlar om rullstolar, bårar och trappklättrare.  
Kompletterande prov när man ska köra specialfordon  
Nationellt prov.



# Certifikatet

- När föraren har blivit godkänd utfärdas ett certifikat med bild på föraren.
- Kortet ska bäras synligt så att kunderna kan se att föraren är certifierad.
- Ett certifikat är giltigt i 5 år - därefter måste det förnyas genom ett nytt förarprov.

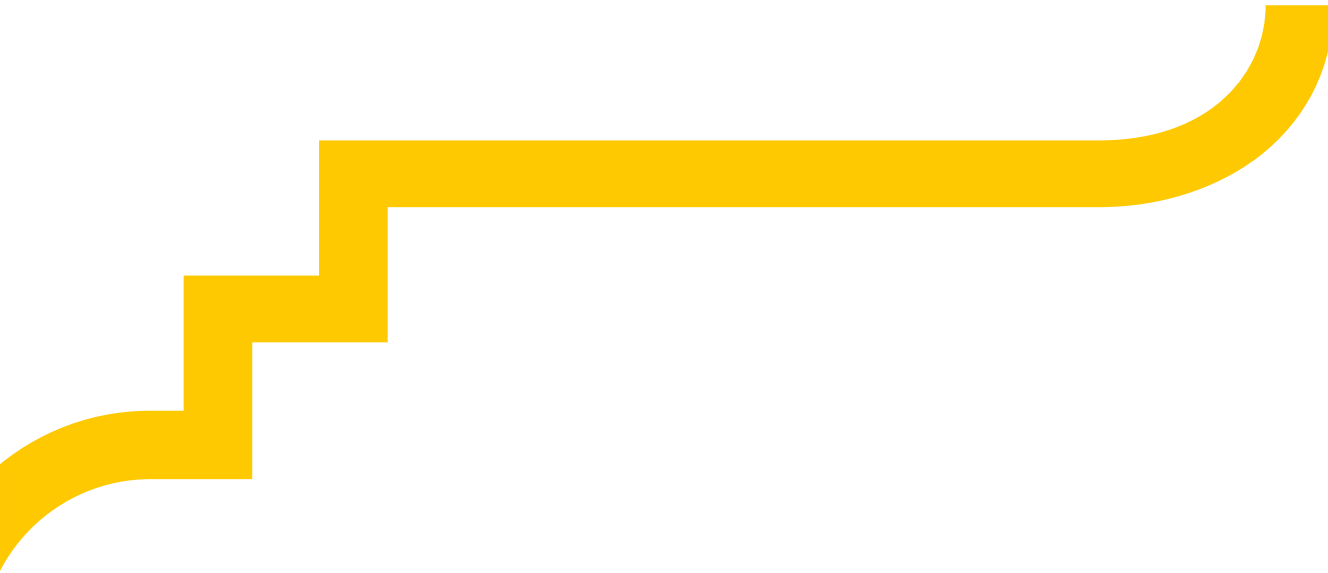


# Utbildning Förare.

- Våra trafikföretag har tillsammans ca 790 förare.
- Höga krav på Certifiering, Utbildning och Service
  - Taxiförarlegitimation
    - Vandelsprövning och läkarundersökning
  - Certifierad servicereseförare enligt Svensk Kollektivtrafiks regelverk
    - Förnyas vart 5:e år
  - Godkänt utdrag från Rikspolisstyrelsens belastningsregister
  - Certifierade HLR utbildning vartannat år
  - Certifierad utbildning för trappklättring med trappklättrare
  - Behärska svenska i tal och skrift enligt europeisk regelverk
  - Tystnadsplikt
  - Omfattande krav på kundservice och kunskap om bland annat
    - Klädsel, Hänsyn, Omtanke, Respekt, Värderingar och Trafiksäkerhet
  - Kundtjänst följer upp varje månad
  - Är du missnöjd med service och bemötande – Kontakta kundtjänst

# Utbildning Förare.

- Trafikföretaget utbildar förare internt.
  - Föraren ska ha god kännedom om arbetsmiljö, ergonomi och trafiksäkerhet. Arbetsmiljön ska hålla en nivå som överensstämmer med internationella riktlinjer.
  - Bärhjälp
  - Trappklättring
  - Bårutrustning
  - Hantering av fordonsutrustning.
  - Sparsam körning.



**Paus**

**Frågestund**

