

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst

PROTOKOLL  
2024-01-31  
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Alice Hollingworth

alice.hollingworth@regionstockholm.se

## **Resursgruppen Workshop 31 januari 2024**

### **Agenda:**

1. Hej och välkomna
2. Workshop med fokus på färdtjänstens digitala kanaler
3. Demonstration av de tankar våra digitala designers har idag
4. Tack för idag.

### **Workshop:**

#### **Fråga 1**

Digitala kanaler: (App, Mina Sidor, Talsvar, Webbsidan)

*Teamet som jobbar med färdtjänstens digitala kanaler vill prata om vad det finns för orsaker till att fler inte använder Färdtjänst appen när de ska beställa resa.*

Hur går snacket hos era medlemmar?

Anteckningar:

- Om man hjälper en resenär så måste man beställa via mina sidor
- Samplanering går inte via appen

- Många med skador har kognitiva besvär och kan inte lära sig appen. Många föredrar att ringa. Jag vet inte hur man ska få dessa människor att komma in till den digitala världen.
- Väldigt många har den gamla typen av mobiltelefoner. Och då blir det lite svårt.
- Det är ju en generationsfråga naturligtvis.
- Även om man har assistenter så är det inte möjligt att få dom att hjälpa till. Alla som är ledsagare kanske inte kan eller har redskap och kunskap. De vet inte hur man gör. De kanske behöver utbildning i hur man ska göra.
- Mobilt BankID är ett litet hinder också. Sen tycker jag att en utbildning för oss som är synskadade skulle vara bra, en del av oss kan läsa men många ser inte hela skärmen. En bra utbildning skulle vara jättebra.
- Diskussion om pinkod, begränsat åtkomst.
- Appen spökar så man blir osäker om det är rätt eller om det står fel i appen. Så då känner man ofta att man behöver ringa och kontrollera detta.
- Felaktig info, fel adress, det kan också vara på hemsidan. Så det vore bra om ni kommer till rätta med det. Då skulle fler använda.  
Håll gärna nära kontakt med syncentralen så kan de tipsa om appen.  
Man måste kanske titta på vilket andel användare som kan använda appen sett till målgruppen.  
Fler har reagerat på att det är 3 olika steg för att beställa. De 3 stegen skulle behöva komma ner till 2.
- I min grupp får inte alla Bank-id. Därför är pinkod bra att ha.
- Funktionsrätt Stockholms län: vi efterforskar att testa appen utan att det är i skarpt läge.
- Hur många använder appen i förhållande till tillstånd. Vad är få?

- Pedram svarar att det är 15-18% av de beställda resor som görs kommer från Appen.

## Fråga 2 – del 1

Digitala kanaler: Färdtjänstens App, Mina Sidor, Talsvar, Webbsidan

*Teamet som jobbar med färdtjänstens digitala kanaler vill kartlägga hur våra resenärer använder Appen eller Mina sidor.*

Genom:

- Användartester som görs av resenärer på trafikförvaltningen med designers och utvecklare.
- Flera olika tillfällen under året
- Vi kommer söka användare i olika åldrar, bakgrund, och funktionsnedsättning.
- Ca 6–10 stycken per omgång.
- Ersättning kommer att finnas för dessa tester.
- Ersättning för resa till Trafikförvaltningen kommer finnas.

Anteckningar:

- Kommunerna biståndshandläggare kanske kan hjälpa till att sprida hur man göra. Hjälp om hur man når ut.
- Det här låter ju bra. Jag tänker på rekryteringsbyrån. Innan ni anlitar så vill jag att de får med sig att ha funktionsrättstänket med sig. Dom kommer hantera betalning och personuppgifter.
- Tidsplanering, antal användare och resultatet?
  - Under 2024, ca 6-10 användare per omgång.
- Kolla så att formuläret är tillgängligt.

- Det kan vara bra om man får en rapport av resultatet. Ibland kan vi få frågor av medlemmar som handlar om appen. Och då kan det vara bra att vi kan förklara hur ni har tänkt. Därför vore det bra med en rapport.
- Vi på trafikförvaltningen skriver ihop ett förslag om användartester för rekryteringen så ni kan dela det inom era organisationer. Vi skriver så tydligt och bra vi kan om vad vi efterfrågar.

## Fråga 2 – del 2

Digitala kanaler: (App, Mina Sidor, Talsvar, Webbsidan)

*Teamet som jobbar med färdtjänstens digitala kanaler vill kartlägga hur våra resenärer använder Appen eller Mina sidor.*

Genom att:

- En annan undersökning av hur resenärer använder Appen eller Mina Sidor.
- Träffa användare av Appen som visar hur de gör.
- Vi skulle önska att träffa någon som använder skärmläsare i Färdtjänstens App eller på Mina Sidor. Vi vill gärna se hur det går till när användaren beställer en resa med skärmläsare.
- Vi vill att alla våra utvecklare får en chans att möta en riktig användare för att öka förståelsen av tillgänglighet.
- Kan någon rekommendera någon eller några som vi kan bjuda in till en träff?

Anteckningar:

Inga utöver anteckningar från del 1.

## Demonstration

Pedram och Niki visar hur designteamet har tänkt kring behovet av trygghet i olika situationer och hur man i appen och på Mina sidor skulle kunna möta det.

### Anteckningar:

- Vissa chaufförer skriver när de kommer. De har ingen skyldighet att göra det. Så det kan man inte lita på att det sker.  
Om man designar ett nytt system så tycker jag att om en chaufför bommar en resa så ska en ny förfrågan skickas ut automatiskt.
  - Koppla ihop avtalsförvaltare med designer.
  - Prata med avtalsförvaltare: Hans Adeby på Sektion Färdtjänst.
- Ibland bommar de för att de inte orkar leta tex. Dom ringer och säger att de väntar men de är på fel adress. Vissa bommar om de inte in ta sig in till adressen. De vägrar och så skäller de lite och så bommar de. Och då måste man vänta 20 minuter för att sedan ringa resegarantin.
  - kanske något man kan ta med leverantörerna, vid ett sådant möte?
- Taxibolaget som är försenad kan skicka sms om att de är försenade.
- Alla kan inte heller ringa, så det måste finnas fler alternativ där i slutet om bilen inte kommer. Dessutom så kanske vissa blir upphämtade.
- Om man ringer och beställer ny taxi så tycker jag att det ska faktureras till färdtjänsten direkt. För man kanske inte har de pengarna (Om man tar en privat taxi vid resegaranti)

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen  
Sektion Färdtjänst

PROTOKOLL  
2024-01-31  
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

- Haninge Nynäshamn taxi. Växeln talar inte om det är färdtjänstresor eller vanligt. Om de bommar en resa så får föraren en tillsägelse från chefen tydligen.

## **Övrigt:**

Samplanering som tema på workshop.