

Intäktssäkringsproblemet

Sedan mars 2004 bestämde våra politiker och uppdragsgivare att spärrexpeditörerna på Connex Tunnelbana skulle skärpa viseringen av färdbevisen för att säkra intäkterna. Det fastslogs att personalen skulle ta in samtliga färdbevis för att verifiera äktheten av dem i de fall som kunderna inte använde automat-spärrarna.

Visste du detta? Ja, troligen har du fått kännedom om delar av detta åtminstone. Jag har nu skrivit tre artiklar angående något som efter Filip Björners briljanta förslag fick heta sambandsproblemet. Där redogjorde jag för ett vardagligt problem som många av oss stöter på varje dag i stort sett. Sannolikheten för hur ofta problemen inträffar beror bl a på vilken station, vilken uppgång, vilken veckodag, vilken tidpunkt på dygnet vi arbetar på. Sammantaget kan jag nog med stor säkerhet säga att riskerna ökar avsevärt på alla de stationer där vi har en sluten spärrlinje. I dagsläget fungerar dock tillämpningen av SL:s politik teoretiskt endast på 84 tunnelbanestationer av 100, då de övriga stationerna inte är fullständigt slutna. 16 % av stationerna saknar således en fullständigt sluten spärrlinje som täcker respektive station på alla sidor. Nåväl, uppföljaren till sambandsproblemet kommer tyvärr att dröja ytterligare en tid då jag i dagarna skickade mitt utkast till Kenneth Hamberg. Han har således inte hunnit kontrollera att allt blivit korrekt. När han väl är klar med detta så kommer vi få reda på hur rutinerna skall fungera från sambandscentralen och vilka befogenheter ordningsvakterna har vid eventuella gripanden. Detta blir sedan ett viktigt underlag även i denna fråga.

Första spadtaget

Nu skall jag under en lång framtid ägna mig åt att angripa de problem som uppkommit av intäktssäkringens införande. Som ni säkert har märkt så har ytterligare stressfaktorer tillkommit i vår arbetssituation.

En positiv sak som intäktssäkringen fört med sig är att om vi blir anmälda för hur vi betar oss gentemot trafikanterna, så är vi bättre skyddade nu genom att vi hela tiden kan hänvisa till att problemen uppkommit genom en konflikt som handlat om intäktssäkringen. Därav blir arbetsledningen skyldig att stötta oss. Detta resulterar

givetvis i sämre service gentemot kunderna då många säkert utnyttjar denna möjlighet genom att agera mindre respektfullt gentemot trafikanterna, än man annars skulle gjort.

Vad består problemet av med intäktssäkringen?

Problemet är mycket komplext. Ingen vet hur många problem det finns att lösa kring intäktssäkringen. Problemet kan liknas vid en gammal klassiker om Gud kan skapa en så pass stor sten att han inte kan lyfta den. Någon/några parametrar måste ändras för att det skall fungera. Det vi kan konstatera i dagsläget är att vi har en mängd motstridigheter och oklara direktiv för hur vi skall prioritera våra arbetsuppgifter på ett försvarbart sätt, vilket skapar stress.

Den verklighetsfrämmande "regelboken" för hur vi skall arbeta skapar stress då vi vet att man hela tiden kan ställas till svars för alla förnuftiga beslut som vi måste göra, och som avviker från "regelboken". Det tragiska är att alla inte har förmågan att veta vad man skall svara när t ex en enhetschef ställer en till svars för ett avsteg. Man kan helt enkelt bli ställd. Om dessutom enhetschefen har en attityd som förutsätter att man är skyldig, så är det psykologiskt känt att man lätt agerar som skyldig om man inte behärskar lite retorik och har självförtroende eller kanske självkänsla för att bemästra situationen. En av de värst utsatta är förstas våra nykomlingar som ännu inte fått tillsvidareanställning. De flesta av dem vet säkert att arbetsgivare inte är skyldiga att anställa efter provanställningens slut. Vad skall de då göra för att behålla sin anställning? Får de behålla anställningen om de aldrig gör avsteg från "regelboken" (vilket är omöjligt) eller betraktas de för fyrkantiga med ett sådant beteende varvid de inte får behålla anställningen?

Vad har våra chefer att säga om intäktssäkringen?

Jag har redan vänt mig till Connex med en hel del frågor. Dessvärre har de inte varit kapabla att kunna svara på mina frågor. De har nämligen också svårt att leda och fördela dessa komplexa arbetsuppgifter. Beslutet om intäktssäkringen sägs nämligen komma från en blandad skara politiker som sitter i SL:s styrelse. Många av dessa politiker vet självklart inte hur deras beslut påverkar oss, samt vilka konflikter deras beslut

kan leda till – såväl på arbetsplatsen som i samhället. Det kan man inte klandra dem för då de inte arbetar i företaget. Inte ens våra chefer verkar förstå vidden av dessa problem. Därav måste vi aktivt kommunicera med politikerna för att uppnå förbättringar i vår arbetsmiljö. Dessvärre verkar det inte som Connex vågat kommunicera om problemen med politikerna. Antingen på grund av rädsla att förlora nästa upphandling eller att de som sagt inte förstår vidden av problematiken.

På ett arbetsplatsmöte 050127 berättade t ex platschefen Anna Mostert att det avtal man tecknat med SL innehöll bl a att den viktigaste uppgiften för en spärrexpeditör var att ta betalt. Faktum är att det finns flera uppgifter som är viktigare än att ta betalt. Den viktigaste är självklart säkerheten. Därav påtalade jag att detta är ett bra typexempel på de motstridiga direktiven vi har. Anna Mostert tyckte dock inte alls att vi hade några motstridiga direktiv. Allt verkade solklart för henne. Hon frågade inte ens om ett förtydligande. Därav tolkade jag detta som ett tydligt avfärdade. Tyvärr hade jag inte möjlighet att bemöta hennes svar då någon annan medarbetare gick in för att diskutera sambandsproblemet. Lustigt nog så skulle mötet handla om intäktssäkringen men Anna Mostert gjorde inget för att styra upp det till huvudfrågan. Jag skickade således ett mail till henne dagen därpå med lite frågor för att få samma klarhet i frågorna som hon hade. Här är delar ur mailet:

Om du nu menar att direktiven inte är motstridiga och att den viktigaste uppgiften för spx är att ta betalt, hur skall jag då prioritera enligt texten jag skickade till Michalis? Tycker du inte att det vore mindre motstridigt om formuleringen istället löd "Viktigaste uppgiften efter säkerhetsfrågorna är att ta betalt."? Även denna formulering har brister trots att den är betydlig mer logisk och tydlig. Bristen i denna formulering är att man inte kan säga att det viktigaste är att ta betalt, samtidigt som man hävdar att den aktuella kunden skall ha 100% fokus. Hur får du ihop det? Arbetar man korrekt om man efter säkerhetsfrågorna enbart inriktar sitt arbete på att ta betalt? Dvs så fort man får en fråga om t ex en adress eller hur man skall åka hit och dit, ska man då svara "Jag är ledsen men jag måste få be dig att stiga åt sidan en stund, då min viktigaste uppgift är att ta betalt, och som du ser så finns det en betalningsvillig

*kund precis bakom dig med pengarna framme!".
Är detta ok?*

Trots att allt var solklart för henne har hon inte svarat på mina frågor – inte ens på mötet. Jag frågar mig varför, när solklara frågor borde kunna besvaras snabbt och enkelt, samt att det skulle hjälpa oss så mycket i de svårigheter vi kämpar emot dagligen.

Jag kan även berätta att vissa chefer klurar på hur de skall göra med den personal som inte följer direktiven om intäktssäkringen. Det som förbryllar är att de tror att lösningen är så enkel att problemet ligger hos personal som inte följer direktiven, istället för att de t ex arbetar för att trafikanterna skall få reda på våra viseringsdirektiv!!! Connex har gjort egna viseringmätningar och vill i inledningsskedet få reda på vilka som inte viserat "korrekt" och därefter ta "en snack" med de. Om inte "snacket" skulle räcka så skulle detta i långa loppet eventuellt kunna leda till uppsägningar/avsked. Här kan jag säga att SEKO inte tycker att det är rätt sätt att tackla problemet.

Vad har våra politiker att säga om intäktssäkringen?

Den 21 januari skickade jag ett långt mail med en fråga till ordföranden Anna Berger Kettner i SL:s styrelse för att etablera en första kontakt i våra frågor. Anna har varit oerhört hjälpsam i vår korrespondens och svarat att hon kommer att kolla upp min fråga med övriga styrelseledamöter eftersom jag inte bara vänt mig till henne med min fråga. Hon tillade även att hon verkligen uppskattade chansen att få jobba ihop med dessa svåra frågor och lovade ge oss både svar och stöd. Jag är sannerligen positiv till detta svar och hoppas att detta skall bana väg för en bättre arbetsmiljö. Mailet till Anna Berger Kettner finner du på nästa sida.

Anna Berger Kettner!

Inledning

Sedan mars 2004 har vi spärrexpeditörer fått instruktioner för att arbeta enligt något som kallas för intäktssäkringen. Detta har vållat en hel del problem som jag i egenskap av redaktionsmedlem för vår klubbtidning, samt facklig representant vill reda ut. Jag har ställt många frågor till min arbetsgivare kring hur vi skall arbeta i diverse situationer. Ibland har jag inte fått något svar, ibland har jag fått svar som inte går att förstå hur de skall tillämpas. Man har t ex menat att vissa handikappade inte skall behöva lämna in färdbevisen för visering. Detta vållar givetvis massor med komplikationer då de närvarande trafikanterna ser att man inte viserar alla, vilket de dessutom inte är sena med att påpeka. Med din hjälp vill jag nu reda ut alla frågor för att sedan kunna informera övrig personal om de oklarheter som råder. Jag har massor med frågor men väljer att ställa dem en i taget. Frågorna är inte enbart mina, utan kommer också från de medlemmar jag företräder och som belyst detta som ett stort problem i deras arbetssituation.

Klubbtidningen heter Selma och denna artikelserie kommer jag att benämna under namnet "Intäktssäkringsproblemet" som är en fortsättning av en pågående artikelserie som heter SAMbandsproblemet. Innan publiceringen så skickar jag ett utkast till dig så att du har möjlighet att omformulera dina svar. Jag hoppas att du tar dig tid till detta då det råder stor förvirring i de motstridiga arbetsuppgifterna vi har, vilket bl a skapar en hel del onödig stress och konflikter som vi många gånger inte hinner reda ut med trafikanterna då de är så många.

Syfte

Min ambition är att vi skall kunna få bort alla motstridigheter så att alla kan arbeta enligt ett koncept som våra kunder, medarbetare och chefer finner logiskt, enhetligt och vettigt.

Redaktionen

I varje mail så skickar jag en kopia till de som ingår i redaktionen för den klubbtidning som samtliga inom tunnelbanan har tillgång till. Redaktionen består av vår chefsredaktör Jan Melakoski (Jampe), och redaktionsmedlemmarna Serg Zadruzny, Tim Söderström & Filip Björner. Mer information om oss kan du hitta på våra

respektive klubbwebbsidor. I min klubbwebbsida har jag även lagt alla mina artiklar, därbland SAMbandsproblemet.

Jan Melakoski:

www.klubb20.se/medlem-jan-melakoski.html

Serg Zadruzny:

www.klubb20.se/medlem-serg-zadruzny.html

Tim Söderström:

www.klubb20.se/medlem-tim-soderstrom.html

Filip Björner:

www.klubb20.se/medlem-filip-bjorner.html

En typisk situation som alla spärr-expeditörer kan identifiera sig med

Ibland, eller ofta (beroende på var och när man tjänstgör) så har man många kunder efter varandra. Först i ledet kan det vara en turist som ställer diverse frågor kring taxsystemet/lokalgata. Det kan även vara en kund som letar efter sitt färdbevis eller sina pengar. Variationen är stor på hur vi kan uppehållas.

För oss som arbetar enligt direktiven från mars, hamnar oftast i konflikter när vi försöker förklara varför vi måste "känna" på färdbevisen. Vi vet att detta tar tid och har fått direktiv om att man måste prioritera den aktuella kunden, och därav inte vika sin blick åt något annat håll. Dessvärre är det väldigt många som åker tunnelbana, varvid det är oerhört stressigt när det ofta kommer en annan trafikant som samtidigt viftar med sitt färdbevis, för att få gå igenom barnvagnsgrinden med ett par kassar eller dylikt. Här borde vi kanske säga "var vänlig och ställ dig i kön", men vet samtidigt att regelboken säger att kunden framför skall ha 100% fokus. Dessutom vet vi att uppmaningen oftast inte accepteras av en kund, utan ifrågasätts istället, vilket lätt inleder till ytterligare en konflikt. Åtminstone till flera "va?" eftersom grinden är en bit ifrån det glas vi arbetar bakom. (Den högtalare som trafikanterna får höra våra uppmaningar ifrån, och som vi är beordrade att ha påslagen när vi har kunder, är dessutom inte riktad mot barnvagnsgrinden varvid den inte hjälper någonting.) Detta kan alltså leda uppmärksamheten allt för mycket från den aktuella kunden. Samtidigt märker vi ofta att kön blir snabbt längre, och att en stark irritation uppstår i köbildningen då trafikanterna upplever oss som löliga, ineffektiva och som kvaspoliser vilket vi dessvärre förstår med tanke på att de inte tilldelats information om våra skyldigheter

gentemot dem. Vi brukar ofta få självklara tips på hur vi borde utföra våra arbetsuppgifter för att ge bättre service eller arbeta effektivare, då de "faktiskt har bråttom och skall med tåget". Dessa tips är oftast illasinnade och kränkande, med upprörda eller rent av förbannade känsloutbrott. De kommer ofta fram en efter en och tar sig helt enkelt plats från den aktuella kunden och ryter till och frågar "Kan du inte ta den här emellan, jag skall faktiskt bara till T-Centralen...". Här borde vi kanske svara "Nej, jag måste ge 100% fokus till den aktuella kunden enligt mina arbetsinstruktioner." men vi vet att detta också skulle leda till en konflikt där den aktuella trafikanten åsidosätts.

I värre situationer kan man ha mer otur än så. Sannolikheten för ytterligare störningar kan kanske öka många gånger beroende på om man arbetar på en högt frekventerad station. Då kan även någon rulltrappa stoppats. Spärrexpeditören vet att det är helt okej att stänga för att starta rulltrappan. Spärrexpeditören har dock inga instruktioner om hur han skall hantera kunden som han måste ge 100 % fokus till, som fortfarande vill reda ut den aktuella konflikten. Spärrexpeditören fortsätter att förklara. Snart kommer arga trafikanter och säger att rulltrappan inte fungerar. Här får spärrexpeditören samma dilemma som tidigare: fokus till trafikanten eller ytterligare en konflikt... Av en ren slump kan även telefonen ringa, och här vet inte heller spärrexpeditören vad som skall prioriteras med stöd av arbetsinstruktionen. Samtalet kan ju vara viktigt och komma från trafikledningen, sambandscentralen eller trafikexpeditionen. Samtidigt så blir återigen knepigt med fokuset... Ja, nu är det för många bollar och motstridiga saker som står på spel, att här blir det svårt att fungera korrekt. Det blir även oerhört knepigt att förklara om man blir ifrågasatt för en sådan situation av arbetsledningen.

En vanlig dialog med en kund på Mariatorget

På Mariatorget finns en Vivobutik som tycks dra enormt mycket kunder då de kommer med sina matkassar och viftar med sina färdbevis vid barnvagnsgrinden. Trots att jag följer rutinerna varje dag, så har jag i stort sett samma enformiga dialog med de flesta kunderna varje dag. Det är som om jag alltid hade olika kunder. Jag känner dessvärre igen några av dem, men det innebär tyvärr inte att de kommer fram självmant, vilket

är besvärande för oss spärrexpeditörer, och som ofta leder till att kunderna suckar och ibland tillägger något otrevligt. Dialogen som är vanligast förekommande är dock enligt följande:

- Jag måste numera känna på kortet om man inte drar det själv.
- Va?
- Jag måste numera känna på kortet om man inte drar det själv.
- Va?
- Jag måste numera känna på kortet om man inte drar det själv.
- Känna? Varför då? Driver du med mig?

Det sista svaret varierar oftast mellan de nämnda frågeställningarna. Det märkliga är att det kanske är 1 på 200 som ger mig sitt färdbevis utan denna dialog trots att jag är schemalagd där från söndag till torsdag. En annan vanlig dialog ser ut så här:

- Jag måste numera känna på kortet om man inte drar det själv.
- Va?
- Jag måste numera känna på kortet om man inte drar det själv.
- Va, men jag har ju kassar???
- Jag måste tyvärr ändå känna på kortet om du inte drar det själv.
- Känna? Varför då? Vart skall jag dra det någonstans? Driver du med mig? Jag vet, men jag har ju kassar?

Om du klockar dessa diskussioner så märker du säkert att de tar ganska mycket tid att ge denna uppmärksamhet till samtliga trafikanter på de stationer som har hög kundbelastning. (Sådana stationer har vi ganska många av. Därtill samtliga stationer vid respektive stations trafikanttoppar.) Än värre är när dessa diskussioner utvecklas till konflikt på konflikt i och med att trafikanterna tror att vi driver med dem. Det uppstår lätt köbildningar som i sin tur utmynnar i flera olika typer av konflikter på samma gång. Trafikanterna har varit av allehanda slag som t ex poliser, väktare, ordningsvakter, politiker, egen personal, trafikanter med färdtjänstkort, personal som arbetar med underhåll på stationerna mm.

Vi har haft många enhetschefer mm som varit ute och tittat på våra arbetsplatser. Vi har sett att trafikanterna inte respekterat dom mer än oss

spärrexpeditörer när de försökt informera om gällande bestämmelser. Vi har haft en politiker som också försökt att informera om de gällande bestämmelserna. När hon berättade vem hon var för en trafikant så fick hon bara svaret "Dra åt helvete!". En gång var en polis vid Mariatorget på eget initiativ för att försöka hjälpa till. Även framför polisen valde många att planka trots tydliga uppmaningar. Däremot har jag liksom många andra spärrexpeditörer märkt att de flesta trafikanterna respekterat ordninsvakternas tillsägelser. Kanske med tanke på deras sämre rykte.

Med denna arbetsmiljö är det lätt att förstå, att det stora flertalet spärrexpeditörer, har svårt för att kunna ge god service till trafikanterna en hel arbetsdag, samt återkomma till arbetsplatsen med dessa tragiska förväntningar på hur dagen kommer att te sig. Man brukar säga att ett leende smittar av sig. Även andra projicerade sinnesstämningar smittar lätt av sig när de blir för många.

Fråga

I den kursiverade texten har vi som sagt vår normala arbetssituation. Vi blir stressade av att våra instruktioner inte är anpassade till den verklighet vi arbetar i. Om vi avviker från arbetsinstruktionen genom att t ex arbeta på det sättet som jag mellan raderna menar är normalt, och vi blir anmälda av någon av dessa omgivande trafikanter, då blir vi kallade till arbetsledningen.

Jag vet att man inom en styrelse diskuterar/analyserar olika fördelar och nackdelar innan man tar ett beslut om någonting. Här skulle jag och mina läsare vilja veta hur ni har tänkt er att man skall agera gentemot kunderna när man hamnar i situationer enligt det jag redogjort för med kursiverad stil under rubriken "En typisk situation som alla spärrexpeditörer kan identifiera sig med" med stöd av dig? Här är jag alltså intresserad hur ni har tänkt att vi skall prioritera och agera när flera trafikanter påkallar ens uppmärksamhet samtidigt.

/Tim

Tim Söderström
Förtroendevald SEKO Klubb 20

Tim Söderström