



TSJ
2019-5924

Resenärers syn på järnvägsmarknaden 2019

© Transportstyrelsen

Väg och järnväg
Enhet Trafikant

Rapporten finns tillgänglig på Transportstyrelsens webbplats www.transportstyrelsen.se

Dnr/Beteckning TSJ 2019-5924
Författare Jonathan Sundin
Månad År November 2019

Eftertryck tillåts med angivande av källa.

Förord

Enligt SERA-direktivet ska Transportstyrelsen regelbundet rådfråga företrädare för användare av järnvägstjänster för persontransporter om hur de ser på järnvägsmarknaden. Av den anledningen gav Transportstyrelsen under våren 2019 Intermetra AB (numera Point AB) i uppdrag att genomföra en kvantitativ marknadsundersökning bland resenärer. Denna rapport baseras på resultaten från den undersökningen.

Det är glädjande att rapportens resultat visar på att en stor andel av resenärerna är nöjda med hur det fungerar att resa med tåg. Samtidigt blir det uppenbart att det finns områden där förbättringar kan ske, något som är nödvändigt för att de politiskt uppsatta målen om en ökad andel hållbart resande ska kunna nås.

Borlänge, november 2019

Michael Stridsberg
Tf. sektionschef, strategisk analys

Sammanfattning

Undersökningen visar att järnvägsbranschen har mycket att glädjas åt:

- en majoritet av resenärerna är nöjda med hur det fungerar att resa med tåg,
- en majoritet av resenärerna är nöjda med hur olika delar av tågresan fungerar, och
- en majoritet av resenärerna tycker det är prisvärt att resa med tåg.

Undersökningen visar dessutom att allt fler väljer att resa med tåg. Närmare två av tre respondenter har uppgett att de har rest med tåg under det senaste året, vilket är märkbart fler än när motsvarande undersökning gjordes 2017. Enligt det transportpolitiska funktionsmålet ska alla kunna använda transportsystemet. Undersökningen visar dock att funktionsnedsatta reser mindre med tåg än vad befolkningen i övrigt gör och de är mindre nöjda med hur det fungerar att resa med tåg.

Viktigast för resenärerna är sådant som kan betraktas som grundläggande, det vill säga aspekter som trafiksäkerhet, punktlighet och tillgång till sittplats. Mindre viktigt är sådant som kan betraktas som tilläggs- och bekvämlighetstjänster, nämligen tillgång till servering och att det finns Wi-Fi ombord. Att tåget är ett bra val ur ett miljöperspektiv tycks inte heller vara särskilt viktigt för resenärerna. Ombordpersonalens uppträdande är det resenärerna upplever fungerar allra bäst när de reser med tåg. Detta följs av trafiksäkerhet och tryggheten ombord. De aspekter som upplevs fungera sämst är tillgång till Wi-Fi, biljettpriset och att tåget är i tid.

Det är uppenbart att det svenska järnvägssystemet har en stabil grund att stå på inför framtiden. Säkerheten i systemet är hög och en majoritet av resenärerna har en positiv inställning till resor på järnväg. Med det sagt så finns det utrymme för förbättringar. Jämfört med 2017 års undersökning är färre resenärer nöjda med hur det fungerar att resa med tåg. Särskilt stor försämring har skett av hur resenärerna upplever punktligheten. Att tågen är i tid är den aspekt som prioriteras högst av resenärer, men som samtidigt upplevs fungera sämst. Genom att arbeta för att förbättra tågens punktlighet går det således att öka resenärsnöjdheten. Fler tåg i tid skulle inte bara resultera i nöjdare resenärer utan även i fler resenärer. Att inte kunna lita på att tågen är i tid anses av icke-resenärerna vara en av de främsta anledningarna till varför de väljer bort tåget.

Innehåll

FÖRORD	3
SAMMANFATTNING	4
INNEHÅLL	5
1 BAKGRUND OCH ARBETETS UPPLÄGG	8
1.1 Bakgrund.....	8
1.2 Syfte.....	8
1.3 Metod.....	8
1.4 Potentiella felkällor.....	9
1.5 Rapportens upplägg	10
1.6 Information om urvalet	10
2 RESENÄRERS NÖJDHET OCH PRIORITERINGAR	13
2.1 Färre resenärer är nöjda.....	13
2.2 Trafiksäkerhet är viktigast.....	13
2.3 Resenärerna är nöjda med mycket – men inte allt.....	16
2.4 Tåg i tid är avgörande för nöjdheten.....	18
3 BILJETTER	20
3.1 Allt fler köp sker via mobilappar.....	20
3.1.1 SJ dominerar på webben	21
3.1.2 Få köp sker i fysiska butiker	23
3.2 Det är enkelt att köpa biljetter	23
3.3 Tågresor ses som prisvärda	25
3.4 Resorna är dyrare, men kvalitén har höjts.....	26
4 PUNKTLIGHET	27
4.1 Mer än var tredje resenärer upplever ofta förseningar	27
4.2 Punktligheten upplevs vara sämre än vad den faktiskt är	28
5 RESEALTERNATIV	31
5.1 Bilen är det främsta alternativet.....	31
6 RESENÄRER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNINGAR	33
6.1 Funktionsnedsatta reser mindre med tåg	33
6.2 Sju av tio är nöjda	35
6.3 Funktionsnedsättning eller inte – samma aspekter prioriteras	36
6.4 Anpassad störningsinformation är särskilt viktigt.....	38
6.5 Färre har bilen som främsta alternativ	39
7 PERSONER SOM INTE RESER MED TÅG	41

7.1	Varför man inte reser med tåg	41
7.2	Vad som krävs för att fler ska resa med tåg	43
8	SLUTSATSER	45
8.1	Inte tillräckligt att tåget är ett bra miljöval	45
8.2	Är en långsiktig resandeutveckling möjlig?	46
8.3	Bilden av förseningar lika viktig som förseningarna i sig	46
8.4	En mer användbar tågtrafik för funktionsnedsatta är en mer användbar tågtrafik för alla	47

1 Bakgrund och arbetets upplägg

1.1 Bakgrund

Inom EU har det länge funnits en ambition om att harmonisera regelverken på järnvägsområdet. Målsättningen är att skapa en gemensam inre marknad för transporter där järnvägen är en viktig del. En del i den europeiska regleringen på järnvägsområdet är det så kallade SERA-direktivet. För att regelverken ska kunna få den effekt som man eftersträvar är det centralt med kunskap om vad användarna, det vill säga resenärer och godstransportköpare, faktiskt anser om järnvägen. I SERA-direktivets artikel 56.7 finns en bestämmelse som anger att regleringsorganet, i Sveriges fall Transportstyrelsen, regelbundet ska tillfråga användare av järnvägstjänster för gods- och persontrafik om hur de ser på järnvägsmarknaden.

1.2 Syfte

Det huvudsakliga syftet med undersökningen är att få en bild av hur resenärerna ser på järnvägsmarknaden för att därigenom kunna skapa oss en uppfattning om vilka frågor som bör prioriteras framöver. Ett annat syfte med undersökningen är att titta närmare på de som normalt sett inte reser med tåg för att därigenom få en bild av deras förväntningar på järnvägen. Olika aktörer, exempelvis Transportstyrelsen, infrastrukturförvaltare eller järnvägsföretag, kan vara berörda av de uppgifter som kommer fram på olika sätt. Målet har varit att rapporten ska kunna vara till nytta för samtliga dessa aktörer, samtidigt som den ska vara intressant för resenärerna att ta del av.

1.3 Metod

För att genomföra undersökningen anlätades konsultföretaget Intermetra AB (numera Point AB) för att utföra en kvantitativ marknadsundersökning bland resenärer och icke-resenärer. Undersökningen utfördes via slumpmässiga telefonintervjuer, vilka genomfördes i maj. Vi har definierat tågresenärer som personer mellan 17 och 85 år bosatta i Sverige och som rest med tåg under det senaste året. Följaktligen har icke-tågresenärer definierats som personer mellan 17 och 85 år bosatta i Sverige som inte rest med tåg under det senaste året.

Genom att rikta oss till tågresenärer hoppas vi bland annat kunna ge svar på följande frågor:

- Vad anser resenärerna vara viktigt när de reser med tåg?
- Vad anser resenärerna fungera bra respektive dåligt när de reser med tåg?

- Vad anser resenärerna om priset för att resa med tåg?
- Hur ofta upplever resenärerna att tågen är i tid?
- Vilket är resenärernas främsta alternativ till att resa med tåg?

Genom att sedan rikta oss till icke-tågresenärer hoppas vi kunna ge svar på följande frågor:

- Varför dessa inte reser med tåg?
- Vad som krävs för att dessa ska börja resa med tåg?

1.4 Potentiella felkällor

Som i alla undersökningar gör metodval och avgränsningar att vissa potentiella felkällor uppstår. En sådan som finns inom ramen för denna undersökning är avgränsningen av järnvägsresenärer, som innebär att vi enbart tillfrågat människor som rest med järnvägen under det senaste året. Det gör att vi inte får med sådana som exempelvis skulle vilja resa med tåg men som av olika anledningar inte gör det. Dessa faller istället inom ramen för definitionen av icke-tågresenärer, vilket innebär att de får besvara ett par separata frågor. Vi kan även missa de som är allra mest missnöjda till följd av tidigare erfarenheter. Samtidigt kan avgränsningen föra med sig positiva aspekter, då vi inte får med respondenter som svarar utifrån andras erfarenheter eller fördomar istället för egna upplevelser.

En annan aspekt som behöver beaktas är att när resultat bryts ned på olika grupper ingår respondenter i regel enbart i en grupp (exempelvis ålder). Detta gäller dock inte för typ av tåg eller resfrekvens, då någon som rest med pendeltåg även kan ha rest med fjärrtåg och frekvenserna kan skilja sig åt. Det är därför svårt att generellt tala om vaneresenärer eller sällanresenärer, då en och samma person kan vara både och. I rapporten tar vi i största möjliga mån hänsyn till detta för att undvika att dra felaktiga slutsatser.

I rapporten görs ett antal jämförelser. Dels mellan olika resenärsgupper (framförallt mellan resenärer med och utan funktionsnedsättningar), dels mellan resultaten från årets undersökning och resultaten från 2017 års undersökning. Vid urvalsundersökningar, som denna, är en ständigt förekommande risk att de observationer som görs inte är faktiska utan beror på slumpmässiga variationer i urvalet. Vi har, i den mån det är möjligt, försökt att ta hänsyn till denna osäkerhet. Bland annat genom att kontrollera för signifikansen i jämförelserna.

1.5 Rapportens upplägg

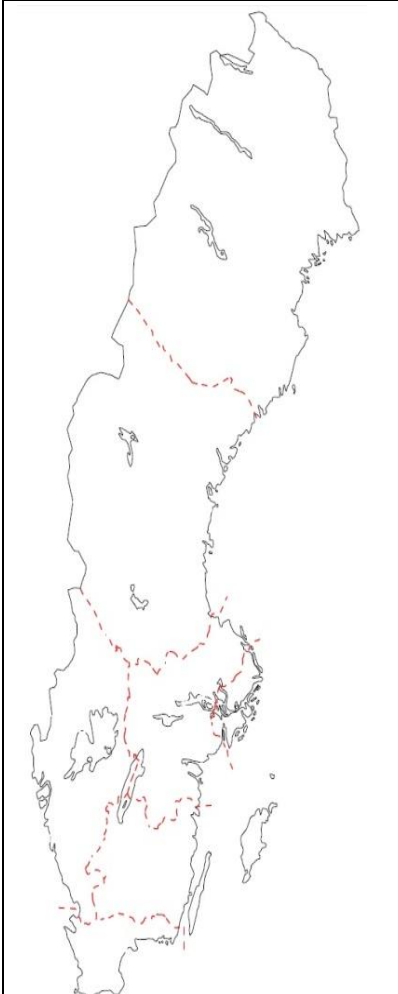
Resultatdelen av rapporten inleds med resultat på övergripande nivå. Vi berör dels hur resenärer ser på resor med tåg dels hur olika aspekter prioriteras och upplevs fungera. I relevanta fall bryts resultaten ned för att tydliggöra skillnader mellan exempelvis olika åldersgrupper, resfrekvens, var i landet respondenterna bor och så vidare. Efter de övergripande resultaten studerar vi tre olika områden som vi finner särskilt intressanta - biljetter, punktlighet och resealternativ. Detta är frågor som dels är viktiga för resenärerna, dels är nödvändiga att studera mer ingående för att förstå vad som kan prioriteras för att uppnå en högre resenärnöjdhet. Därefter följer ett avsnitt där vi tittat närmare på hur resenärer med funktionsnedsättningar upplever att tågtrafiken fungerar. Vi fortsätter sedan med att presentera resultaten från de frågor som ställdes till de som normalt sett inte reser med tåg. Avslutningsvis presenterar vi ett antal slutsatser, vilka dragits utifrån de resultat som presenterats i rapporten.

1.6 Information om urvalet

Av de 1 573 intervjuer som gjordes har 1 000 gjorts med sådana som rest med tåg under det senaste året. Dessa ingår den primära målgruppen. Följaktligen har två av tre respondenter rest med tåg under det senaste året. Det är fler än vid 2017 års undersökning, då ungefär hälften av respondenterna hade rest med tåg under det senaste året. Respondenterna är mellan 18 och 85 år gamla, varav hälften är under 49 år.

Vidare har respondenterna delats in i ett antal områden. Områdena baseras på länsindelningen, men i de flesta fall har ett flertal län slagits ihop för att antalet respondenter ska bli tillräckligt många för att en korrekt analys ska kunna göras.

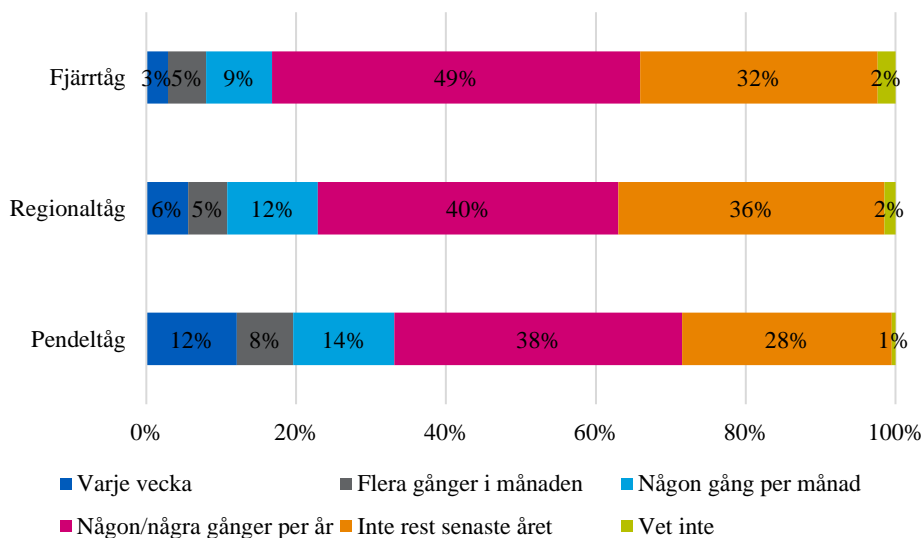
Tabell 1: Gruppering av län.

	Länsgrupperingar	Antal respondenter	Antal resenärer
	Norr: Norrbotten och Västerbotten	62	27
	Mitt: Dalarna, Gävleborg, Jämtland och Västernorrland	135	77
	Stockholm	345	268
	Öst: Södermanland, Uppsala, Västmanland, Örebro och Östergötland	258	155
	Väst: Halland, Värmland och Västra Götaland	342	204
	Småland: Jönköping, Kalmar och Kronoberg	143	81
	Syd: Blekinge och Skåne	268	180

Kartkälla: Lantmäteriet.

Den högsta andelen resenärer återfinns i Stockholms län, där 78 procent av respondenterna klassificeras som tågresenärer. I kontrast återfinns den lägsta andelen resenärer i länsgruppering Norr, där enbart 43 procent av respondenterna klassificeras som tågresenärer.

Figur 1: Resfrekvens med olika typer av tåg bland respondenter som ingår i undersökningen.



Generellt sker resor med tåg relativt sällan, och mer sällan ju längre de är. Allra vanligast är det att resa med pendeltåg, därefter fjärrtåg och sedan regionaltåg. Jämfört med 2017 års undersökning har det skett en relativt stor ökning av antalet fjärrtågsresenärer, som ökat med cirka 20 procent.

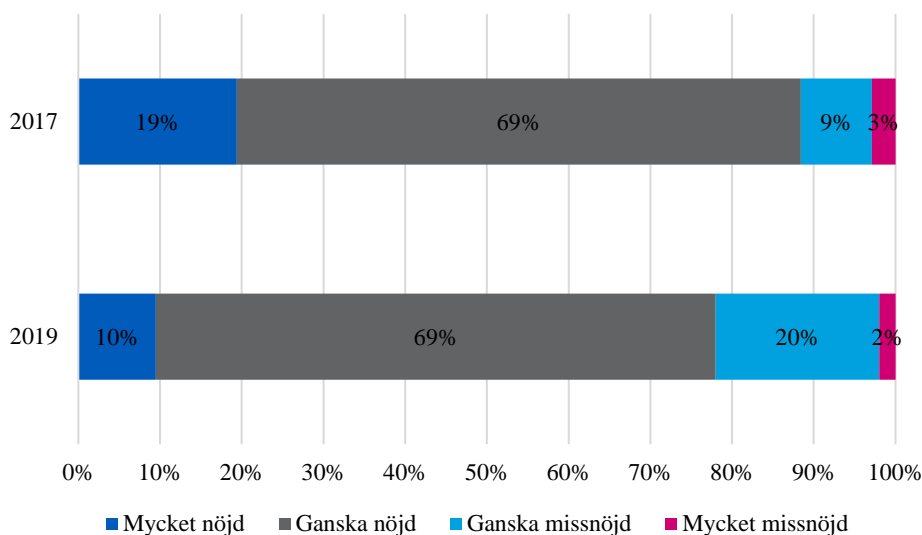
2 Resenärers nöjdhet och prioriteringar

Det inledande kapitlet utgår dels från den fråga som ställts om övergripande nöjdhet, dels den värdering resenärerna fått göra om vad de anser vara viktigt och hur olika aspekter fungerar i samband med att de reser med tåg.

2.1 Färre resenärer är nöjda

Generellt är en majoritet av resenärerna nöjda med hur det fungerar att resa med tåg. Ungefär åtta av tio resenärer har uppgett att de antingen är ganska eller mycket nöjda. Detta är dock färre än vid 2017 års undersökning, då motsvarande siffra uppgick till nio av tio resenärer.

Figur 2: Total nöjdhet bland tågresenärer.



Med andra ord är var femte resenär missnöjd med hur det fungerar att resa med tåg. Detta är dubbelt så många resenärer än vid den tidigare undersökningen. Genom att bryta ned siffrorna kan vi se att vissa skillnader förekommer mellan olika resenärskategorier, bland annat att:

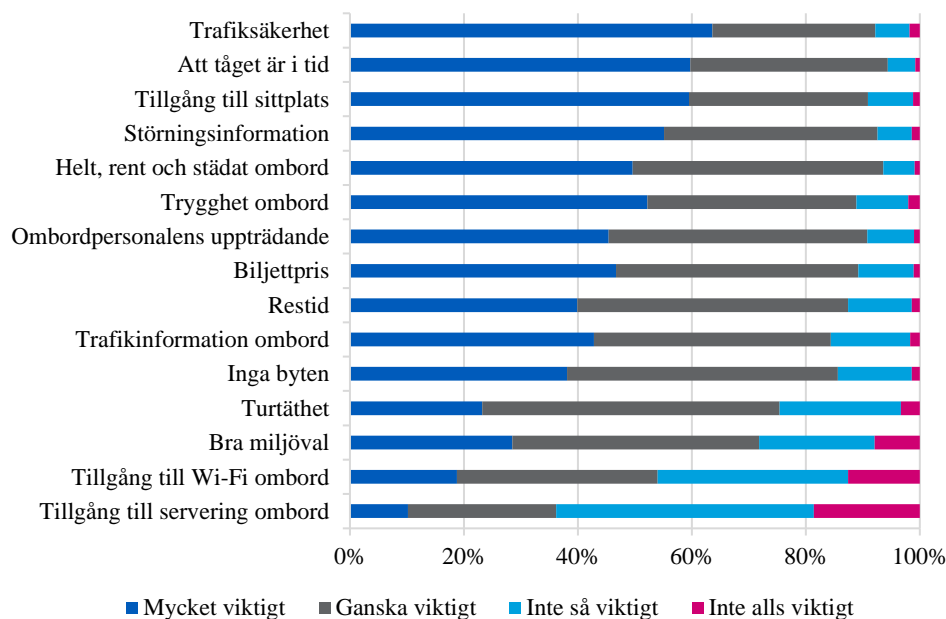
- Äldre resenärer är nöjdare än yngre resenärer. Som nöjdast är resenärer över 60 år, medan resenärer i 30-årsåldern är minst nöjda.
- Kvinnor är nöjdare än män, men att skillnaderna mellan könen är små.
- Sällanresenärer tycks vara nöjdare än vaneresenärer.

2.2 Trafiksäkerhet är viktigast

Vid resor med tåg prioriterar resenärer olika saker. För vissa är det viktigt att resan är snabb, för andra är viktigt att resan är miljövänligt och för

ytterligare andra är det viktigt att resan är bekväm. Vid 2017 års undersökning sågs säkerhet som den allra viktigaste aspekten. Då säkerhet, som begrepp, kan tolkas på olika sätt av olika personer och både relatera till säkerhet i systemet såväl som till personlig trygghet har vi i årets undersökning ersatt begreppet med trafiksäkerhet och trygghet ombord.

Figur 3: Prioritering av viktiga aspekter vid tågresor.



Resultaten visar att aspekter som kan betraktas som grundläggande är viktigast för resenärerna. Allra viktigast är trafiksäkerhet. 64 procent av resenärerna ser denna aspekt som mycket viktig och 29 procent ser den som ganska viktig. Som resenär vill man helt enkelt kunna känna sig trygg. I en undersökning, gjord av MSB, konstateras att frågor som rör den personliga säkerheten är något som prioriteras högt av de allra flesta.¹ Beroende på hur resultaten grupperas går vissa märkbara skillnader att observera. Det tycks exempelvis vara så att trafiksäkerhet rangordnas högre av kvinnor än av män, av äldre än av yngre och av sällanresenärer än av vaneresenärer. I den årligen utgivna Säkerhetsrapporten har Transportstyrelsen gjort bedömningen att säkerheten i det svenska järnvägssystemet är hög och konstaterat att det är ytterst ovanligt med skador bland passagerare.² Ingen passagerare omkom eller skadades allvarligt i järnvägssystemet under 2018. Faktum är att ingen passagerare omkommit i det svenska järnvägssystemet sedan 2010.³

¹ MSB 2011 Tryggare kan ingen...Svenskarnas uppfattning om säkerhet och trygghet

² Transportstyrelsen 2019 Säkerhetsrapport järnväg – Transportstyrelsens årsrapport för 2018, TSG 2019-4640.

³ Trafikanalys 2019:16 Bantrafikskador 2018.

Efter trafiksäkerhet anser resenärerna att den viktigaste aspekten är att tåget är i tid. 60 procent av resenärerna ser denna aspekt som mycket viktig, och 35 procent som ganska viktig. Att tåget är i tid rangordnades även som den näst viktigaste aspekten även vid den tidigare undersökningen. Att kunna lita på att man som resenär kommer fram när man tänkt sig är viktigt för att öka människors förtroende för järnvägen och i förlängningen för att få fler att vilja resa med tåg. Undersökningen visar även att huruvida tåget är i tid eller inte är den aspekt som har enskilt störst inverkan på resenärsnöjdheten. Även om skillnaderna mellan olika resenärgrupper är små tenderar resenärer mellan 40-49 år att se det som viktigare att tåget är i tid än övriga åldersgrupper. Störningsinformation, som är nära besläktat med punktlighet, rankas också högt av resenärerna. Tillsammans pekar detta på att det när störningar väl inträffar är det viktigt för resenärerna att få information om vad som hänt.

Att ha tillgång till sittplats under sin resa är en annan aspekt som prioriteras högt av resenärerna. 60 procent av resenärerna ser det som mycket viktigt med tillgången till sittplats under resan och 31 procent som ganska viktigt. Hur viktigt det är med tillgång till sittplats är tenderar att variera mellan olika ålderskategorier, där äldre resenärer ser det som viktigare än yngre resenärer. Föga förvånande tycks även längden på resan spela roll. Ju längre resenärerna ska resa desto viktigare är det med sittplats.

Det som resenärerna prioriterar lägst är sådant som går att betrakta som tillägs- och bekvämlighetstjänster. Allra lägst rangordnas tillgång till servering och Wi-Fi ombord. Knappt hälften av resenärerna anser att det är viktigt med Wi-Fi ombord, medan enbart 35 procent anser servering ombord vara viktigt. Äldre resenärer, särskilt de över 70 år, anser att det är mindre viktigt med tillgång till Wi-Fi än övriga åldersgrupper.

I relation till andra trafikslag är tåget ett miljövänligt sätt att resa på. I ljuset av den intensifierade klimatdebatten har detta lyfts som en av tågets främsta konkurrensfördelar och som en anledning till varför det är viktigt att fler resor sker på järnväg. Med detta i beaktning är det dock förvånansvärt få som svarat att det är viktigt för dem att tåget är ett bra val ur ett miljöperspektiv. Efter Wi-Fi ombord och tillgång till servering är bra miljöval den aspekt som prioriteras lägst av resenärerna. 29 procent av resenärerna ser det som mycket viktigt och 43 procent av resenärerna ser det som ganska viktigt. Detta är märkbart färre än vid föregående undersökning, då motsvarande siffror uppgick till 44 respektive 42 procent. Detta är ett resultat som dessutom går stick-i-stäv med en av SJ nyligen genomförd kundundersökning. I den konstateras att tågets låga klimatpåverkan var den främsta drivkraften bakom att resa med tåg.⁴ Delvis kan detta förklaras av

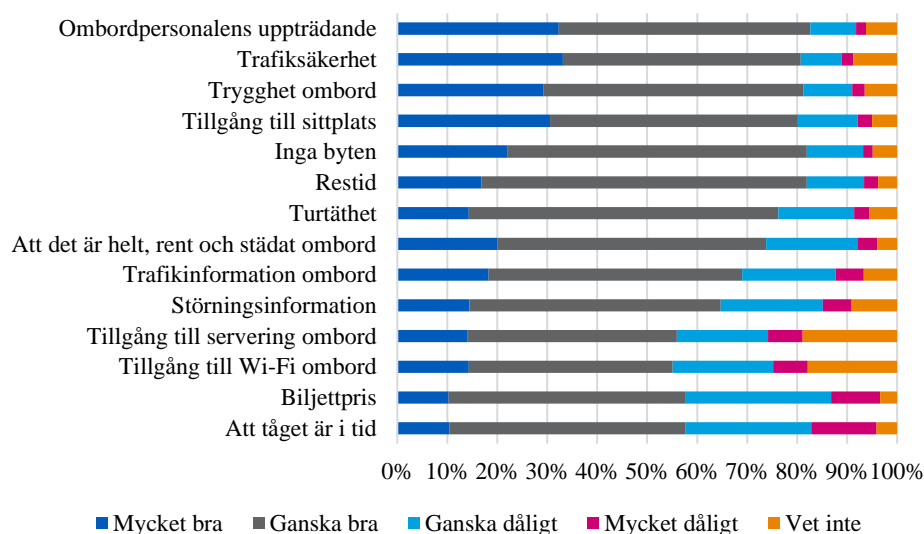
⁴ Rapport om klimatsmart resande 2019, SJ

att SJ:s undersökning främst genomförts bland fjärrtågresenärer. Vi kan i vår undersökning observera att det tycks vara viktigare för fjärrtågresenärer än pendeltågresenärer att tåget är ett bra miljöval. Andra skillnader mellan olika resenärsgupper är att det är viktigare för kvinnliga resenärer än för manliga, för yngre resenärer än för äldre och för resenärer i norra Sverige än för resenärer från andra delar av landet.

2.3 Resenärerna är nöjda med mycket – men inte allt

Vi har redan konstaterat är att de flesta resenärerna är nöjda med hur det idag fungerar att resa med tåg. Detta är något som också avspeglas i hur resenärerna bedömt olika aspekter av tågresan. På samtliga aspekter vi frågat resenärerna om har en majoritet svarat att de upplever att det fungerar bra. Samtidigt ska det sägas att resenärerna upplever att samtliga aspekter (förutom tillgång till Wi-Fi ombord) fungerar sämre idag än vid det tidigare undersökningstillfället, vilket skulle kunna indikera att det skett en generell försämring av inställningen till resor på järnväg.

Figur 4: Betyg på olika aspekter av tågresor.



Allra nöjdast är resenärerna med ombordpersonalens uppträdande. Detta var även den aspekt som upplevdes fungera bäst vid 2017 års undersökning. 32 procent av de tillfrågade uppgav att detta fungerade mycket bra och 50 procent att det fungerade ganska bra. Detta får ses som ett gott betyg till personalen som arbetar ombord på tågen. En brasklapp i sammanhanget är dock att antalet resenärer som tycker att aspekten fungerar bra minskat sedan den tidigare undersökningen.

Efter ombordpersonalens uppträdande är resenärerna mest nöjda med tillgången till sittplats ombord på tågen. 31 procent var mycket nöjda, och

ytterligare 50 procent var ganska nöjda. Att ha tillgång till sittplats är för många som reser i jobbet en förutsättning för att nyttja restiden på ett produktivt sätt. För många fritidsresenärer kan det istället vara en viktig bekvämlighetsfaktor. Under senare år har det blivit vanligare med obligatorisk platsbokning i samband med biljettköp av långväga tågresor, framförallt på vissa av SJ:s tåg.

Andra aspekter som många resenärer är nöjda med är trafiksäkerheten och tryggheten ombord. Vi har redan konstaterat att trafiksäkerheten inom Sveriges järnvägsnät bedöms som hög. Fyra av fem resenärer upplever att trafiksäkerheten fungerar bra. Samtidigt upplever en av tio resenärer att trafiksäkerheten fungerar dåligt. Även om detta bara utgör en liten del av alla resenärer får det ändå, med tanke hur sällan tåg är inblandade i olyckor, ses som förvånansvärt många. Vad gäller tryggheten ombord är resenärerna aningen mindre nöjda. I likhet med trafiksäkerhet har fyra av fem resenärer uppgett att de är nöjda. Fler resenärer har dock uppgett att de upplever att aspekten fungerar dåligt. Vissa märkbara skillnader går att se mellan olika resenärsgupperingar. Kvinnliga resenärer upplever den som bättre än manliga resenärer, äldre resenärer upplever den som bättre än yngre resenärer och fjärrtågsresenärer upplever den som bättre än pendeltågsresenärer. I sin årligen genomförda kundundersökning visar SL att tryggheten upplevs som sämre inom pendeltågstrafiken än inom andra delar kollektivtrafiken. I samma rapport konstateras också att det främst är på stationen (snarare än ombord på tågen) som tryggheten kan upplevas som dålig.⁵

Om vi istället riktar fokus mot aspekter som upplevs fungera mindre bra ser vi att mer än var fjärde resenär anser att tillgången till Wi-Fi fungerar dåligt. Detta kan bero på att Wi-Fi saknas eller att uppkopplingen i sig inte fungerar så väl som man önskar. Då mobiluppkopplingen på en del tågsträckor är bristfällig är det många gånger en förutsättning med tillgång till Wi-Fi för att vara uppkopplad.

Vidare är relativt få resenärer nöjda med aspekten biljettpris. Närmare 40 procent har uppgett att aspekten fungerar ganska eller mycket dåligt. Detta är betydligt lägre än vid föregående undersökning, då motsvarande siffra var 30 procent. Särskilt dåligt tycker yngre resenärer, vilka generellt har en högre priskänslighet, att aspekten fungerar. Allra sämst tycker resenärerna att punktligheten fungerar. 13 procent av resenärerna upplever att aspekten fungerar mycket dåligt, medan en fjärdedel upplever att den fungerar ganska dåligt. Detta är en markant försämring jämfört med 2017 års resultat. Undersökningen genomfördes i maj 2019. Under denna månad var cirka 91 procent av tågen i tid, vilket är en förhållandevis hög siffra. Som jämförelse

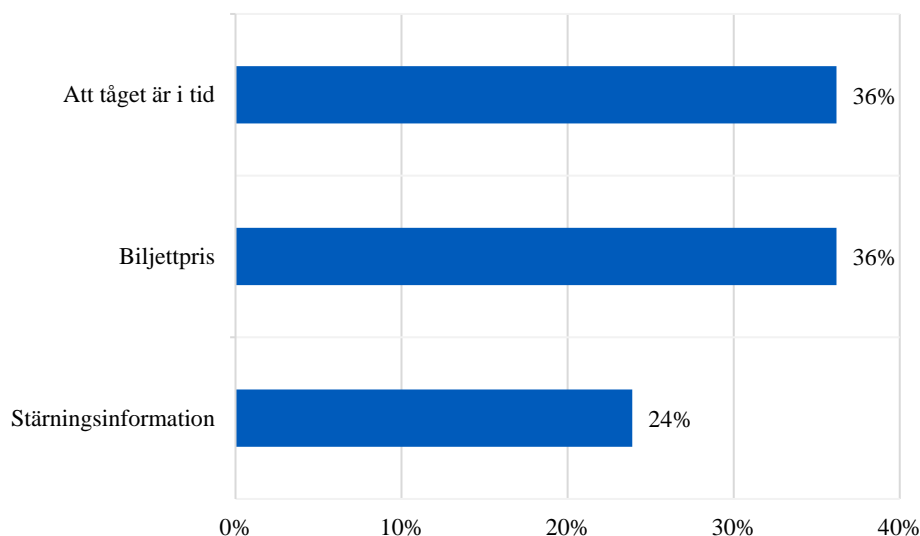
⁵ Stockholms läns Trafikförvaltning 2018 Årsrapport Upplevd kvalitet – SL och Waxholmsbolagen

kan nämnas att det är fem procentenheter högre än samma månad 2018 och cirka två procentenheter högre än vid det föregående undersökningstillfället. Med tanke på detta skulle man också kunna tro att fler resenärer skulle vara nöjda med hur aspekten fungerar. Det är dock troligt att resenärernas upplevelse formats av tidigare erfarenheter. I sin helhet var problemen med punktligheten större än vanligt under 2018. Statistiken visar att cirka 88 procent av tågen var i tid, vilket var den lägsta siffran på många år. Med detta i beaktning är det kanske inte heller oväntat att många resenärer upplever att aspekten fungerar dåligt.

2.4 Tåg i tid är avgörande för nöjdheten

Genom att väga samman hur resenärerna prioriterar olika aspekter, med hur resenärerna tycker att olika aspekter fungerar erhålls ett mått för sådant som är viktigt, men upplevs fungera dåligt. Med denna sammanvägning kan man få en bild av vilka aspekter som bör prioriteras för att kunna öka nöjdheten bland resenärerna. Att tåget är i tid, biljettpris och störningsinformation är de aspekter som resenärer i högst utsträckning uppfattar som viktigt men som samtidigt fungerar dåligt.

Figur 5: Viktiga åtgärdsområden för att uppnå en högre total nöjdhet bland tågresenärer.



Procentvärdet anger andelen respondenter som dels angivit att en viss aspekt är viktig, samtidigt som de anser att den fungerar dåligt.

Undersökningen visar också att en förbättring eller försämring av dessa aspekter är det som ger störst påverkan på den generella inställningen till att resa med tåg. För att kunna öka nöjdheten bland resenärerna, och i förlängningen bidra till fler resor på järnväg, är det alltså viktigt att ansvariga att prioriterar insatser som utvecklar dessa aspekter. Detta är

något som delvis också görs. Ett exempel på detta är Tillsammans för tåg i tid, där branschen tagit gemensamma krafftag för fler tåg i tid.

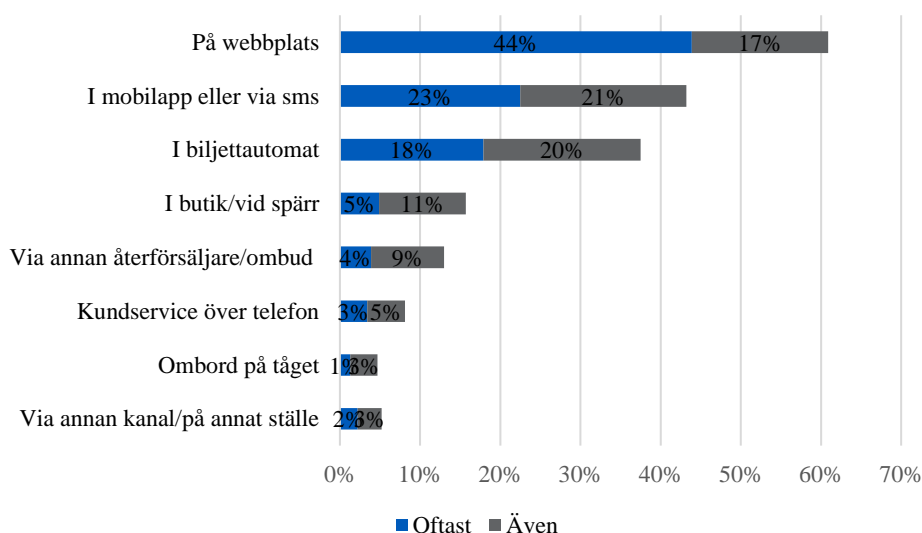
3 Biljetter

I undersökningen fick resenärerna besvara ett antal frågor som på olika sätt relaterade till biljetter: hur de köper sina biljetter, om detta upplevs som svårt att göra och om de anser att det är prisvärt att resa med tåg.

3.1 Allt fler köp sker via mobilappar

Resultaten visar att de flesta biljettköp sker via olika självbetjäningskanaler. 85 procent av resenärerna köper sina biljetter endera på internet, i biljettautomater eller via mobilappar. Att fler köp ska göras på webbplats eller via mobilapp är något operatörerna arbetar aktivt för då det innebär kostnadsbesparingar för dem.

Figur 6: Inköpskanal för tågbiljetter.



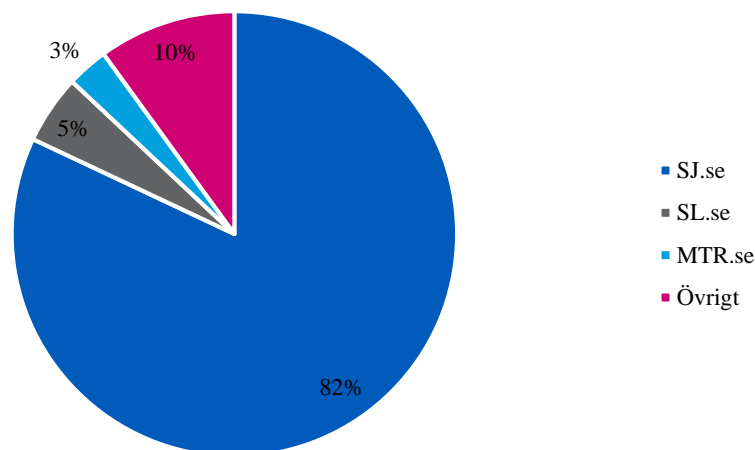
Allra vanligast är att resenärerna köper sina biljetter på internet. 44 procent uppgav att de oftast gör sina biljettinköp på en webbplats. Vidare uppgav 17 procent att de förvisso vanligen använder sig av andra inköpskanaler, men att de även köper sina biljetter via någon webbplats. Jämfört med den tidigare undersökningen har antalet resenärer som i första hand köper sina biljetter på internet minskat. Samtidigt har det blivit vanligare att använda sig av mobilappar. 23 procent av resenärerna uppgav att de främst gör sina biljettinköp via mobilappar. Vid det tidigare undersökningstillfället uppgick samma siffra till 12 procent. 18 procent uppger att de vanligen gör sina inköp via biljettautomater. Även detta är färre än vid det tidigare undersökningstillfället, då motsvarande siffra var 23 procent. Följaktligen har mobilappar ökat i popularitet. Av svaren att döma tycks ökningen framförallt skett på bekostnad av biljettautomater och webbplatser.

Vissa skillnader går att identifiera mellan olika åldersgrupper. Yngre resenärer använder webbplatser i något lägre utsträckning, men då till förmån för mobilappar. Mobilappar är klart viktigare för resenärer upp till 39 år, där en av tre har dem som primärt alternativ. Bland resenärer över 70 år är mobilappar en väldigt ovanlig inköpskanal. Istället är det klart vanligare bland dessa att köpa sina biljetter i butik eller vid spärr. Andra märkbara skillnader är att resenärer i länsgruppering Syd i högre utsträckning än övriga delar av landet köper sina biljetter via biljettautomat. I norra och mellersta Sverige är webben mer dominerande, med omkring 70 procent av biljettköpen. Samtidigt går det att se att frekventa resenärer använder mobilappar och biljettautomater i klart högre utsträckning än sällanresenärer.

3.1.1 SJ dominerar på webben

Ungefär åtta av tio resenärer som inhandlar sina biljetter online gör det via SJ:s hemsida. Även om detta är en stor majoritet är det färre än vid den tidigare undersökningen, då nio av tio resenärer uppgav att de främst vände sig till SJ:s hemsida. Detta är också naturligt. Dels för att SJ står för en betydande del av det totala trafikutbudet. Dels för att SJ faktiskt tillhandahåller försäljning av andra tågoperatörers biljetter. Det är dock enbart trafik som kompletterar SJ:s egna resor som tillåts säljas på hemsidan. Näst vanligast är det att göra sina inköp på SL:s hemsida. Cirka fem procent av resenärerna vänder sig i första hand till denna webbplats. Vidare gör tre procent av resenärerna huvudsakligen sina inköp på MTR:s hemsida. Även om detta i sammanhanget är en liten del så är det, jämfört med den tidigare undersökning, en kraftig ökning. Detta speglar det faktum att MTR över tid vunnit andelar på den kommersiella såväl som den upphandlade marknaden. Övriga aktörer som säljer sina biljetter via webben står vardera för några enstaka procent. Anmärkningsvärt är också att de gemensamma bokningsplattformerna knappt används överhuvudtaget.

Figur 7: Webbplats vid köp av biljett via webben.



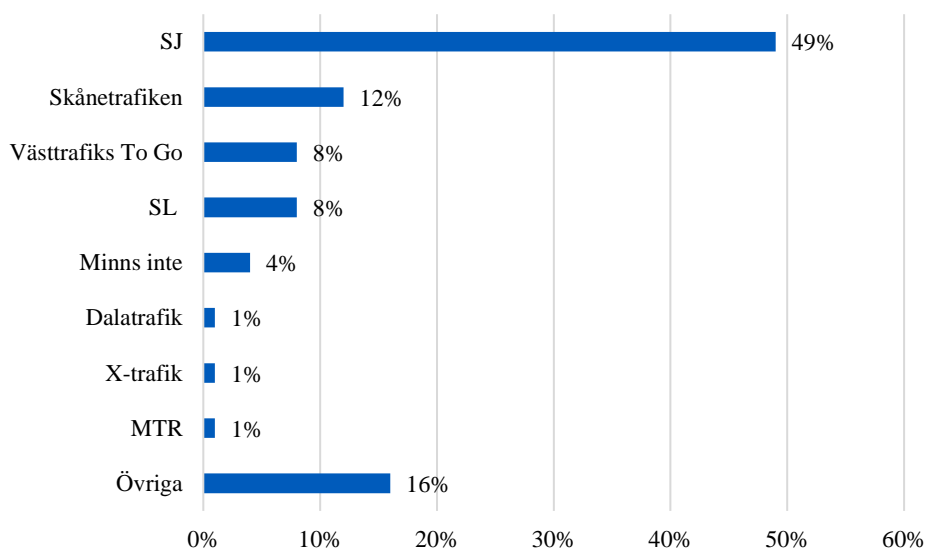
Siffrorna pekar på att SJ kunnat behålla en fördel av att tidigare haft monopol på persontrafik på den svenska järnvägen, men att resenärerna allt eftersom fått ökad kännedom om övriga operatörers hemsidor. MTR har lyft att det faktum att SJ:s hemsida är den dominerande säljkanalen innebär en stor konkurrensfördel för SJ. MTR ser det som ett marknadshinder att de inte tillåts sälja sina biljetter via hemsidan, något som flera andra tågoperatörer fått göra. Vid två olika tillfällen har MTR anmält SJ till Konkursverket då de ansett att SJ missbrukat sin dominerande ställning. Konkursverket har lagt ner båda ärenden utan åtgärd.⁶ Vid den senare utredningen medgav Konkursverket däremot att en reglering av hur biljettförsäljning inom den kommersiella persontrafikmarknaden går till sannolikt är nödvändig. Bland annat ställde de sig frågande till om det, med tanke på SJ:s starka ställning, ens är möjligt för andra tågoperatörer att etablera egna försäljningskanaler som effektivt kan konkurrera med SJ:s.⁷

Även vid biljettköp via mobilappar dominerar SJ, dock inte alls på samma sätt som vid köp via webben. Sannolikt beror det på att resenärerna använder sig av de mobilappar som tillhandahålls av regionala trafikutövarna när de ska resa regionalt.

⁶ Konkursverket Beslut 2014-05-14 Påstått missbruk av dominerande ställning – leveransvägran av tillträde till s.k. onlineförsäljning av fjärrtågsbiljetter, Dnr 178/2014.

⁷ Konkursverket Beslut 2019-06-04 Påstått konkurrensproblem – tillträde till sj.se m.m. Dnr 230/2018

Figur 8: Mest använda mobilappar vid köp av biljett.



Bland de resenärer som oftast köper sina biljetter med hjälp av mobilappar använder varannan sig av SJ:s app. Därefter följer de tre storstadslänens regionala trafikutövers mobilappar. Intressant nog följer användandet inte länens storlek, utan både Västtrafik och Skånetrafikens appar används av fler resenärer än vad SL:s gör. Man skulle kunna argumentera för att detta beror på att det finns andra relevanta alternativ att välja bland, exempelvis A-train och Movingo, för de som reser kring Stockholm.

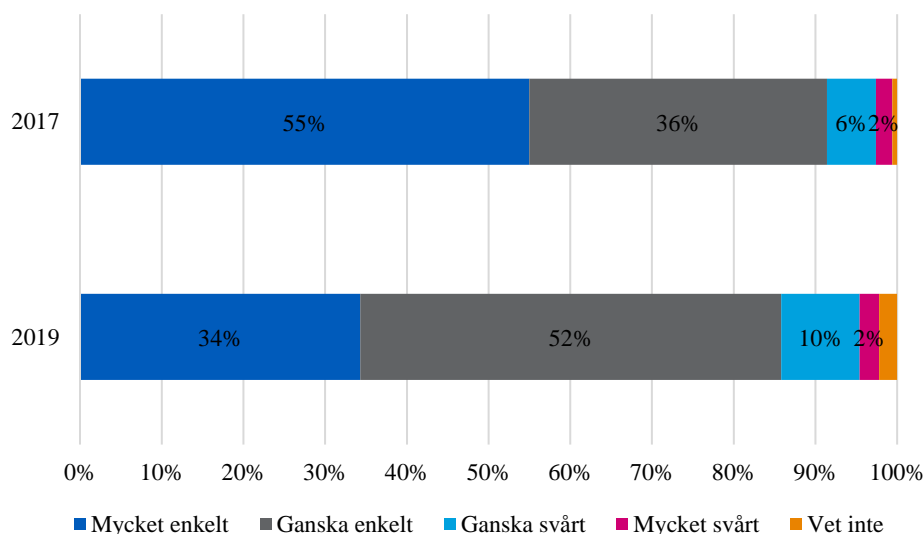
3.1.2 Få köp sker i fysiska butiker

Undersökningen visar att få resenärer gör sina biljettköp i fysiska butiker. Ungefär var tionde resenär väljer en försäljningskanal av denna typ, det vill säga antingen hos återförsäljare, i resebutiker eller vid spärrar. Bland dessa finns det en överrepresentation av äldre resenärer. Vidare är det bland de som köper sina biljetter via ombud klart vanligast att vända sig till Pressbyrån. Detta är inte förvånande då Pressbyrån finns på många orter och stationer runt om i landet och ofta säljer biljetter till såväl fjärrtåg som regionala resor. Därefter följer ytterligare butiker som agerar ombud och säljer olika former av biljetter.

3.2 Det är enkelt att köpa biljetter

För majoriteten av resenärerna upplevs det som enkelt att köpa biljett. 86 procent har svarat att det är mycket eller ganska enkelt. 12 procent har dock uppgett att det är ganska eller mycket svårt att köpa biljett.

Figur 9: Inställning till biljettköp vid tågresor.



Jämfört med 2017 års undersökning tycker resenärerna att det blivit svårare att köpa biljett. Det har skett en omfördelning mellan svarsalternativen ”mycket enkelt” och ”ganska enkelt”. Samtidigt som andelen resenärer som tycker det är mycket enkelt att köpa biljett minskat med 20 procentenheter har andelen som tycker att det är ganska enkelt i stort sett ökat med motsvarande mängd. I samband med intermodala resor kan det upplevas som krångligt att köpa biljett, då det ofta krävs att olika biljetter köps av olika operatörer till olika delar av resan. I syfte att göra det lättare för resenärer att söka och köpa biljetter vid denna typ av resor har regeringen tillsatt en utredning om hur ett nationellt biljettsystem för alla typer av kollektivtrafik skulle kunna utformas.⁸

Hur många som anser att det är svårt att köpa biljetter varierar mellan olika åldersgrupper. I stort sett inga unga resenärer, mellan 17 och 29 år, anser att det är mycket svårt att köpa biljetter och få säger att det är ganska svårt. Bland resenärer mellan 50 och 59 år anser ungefär tio procent att det är ganska eller mycket svårt att köpa biljetter. För resenärer över 70 år har den siffran stigit till närmare 25 procent. Var fjärde resenär över 70 tycker alltså att det är svårt att köpa biljett. Detta är sannolikt anledningen till varför äldre i högre utsträckning köper biljetter i fysiska butiker, då det i dessa finns möjlighet att få personlig service. Att fler resenärer upplever att de blivit svårare att köpa biljett hänger troligen delvis ihop med att biljettförsäljningen i allt högre utsträckning sker på olika digitala plattformar och att möjligheterna att köpa biljetter på andra sätt därmed försämrats. Bland annat har det faktum att biljettautomater används i allt

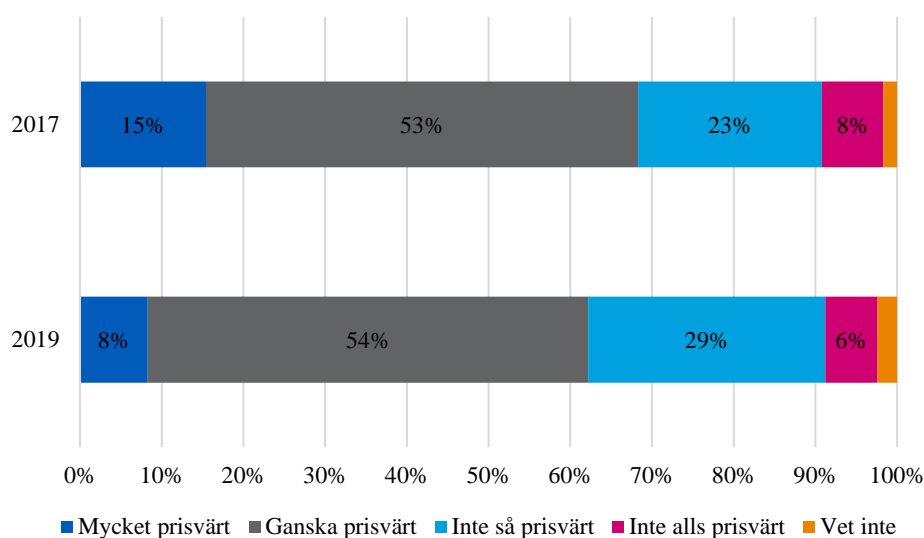
⁸ Pressmeddelande Regeringen 2019-08-18 Ett biljettsystem för all kollektivtrafik i Sverige

lägre utsträckning medfört att SJ begränsat antalet biljettautomater på stationer runt om i landet.

3.3 Tågresor ses som prisvärda

Majoriteten av resenärerna anser att tågresor är prisvärda. 62 procent har uppgett att det är mycket eller ganska prisvärt. Detta är dock färre än vid 2017 års undersökning, då 68 procent av resenärerna såg det som prisvärt. Värt att notera är att det skett en halvering av antalet resenärer som ser det som mycket prisvärt.

Figur 10: Inställning till prisvärdhet vid tågresor.



Vissa skillnader går att observera mellan olika åldersgrupper. Äldre resenärer anser att det är mer prisvärt än yngre resenärer. Bland resenärer 70 år eller äldre har tre av fyra uppgett att de ser det som prisvärt. Att äldre resenärer ser det som mest prisvärt kan vara en följd av olika orsaker. En orsak kan vara att äldre resenärer många gånger får rabatterade priser i form av seniorrabatter. En annan orsak kan vara personer som gått i pension är mer flexibla kring när under en dag de kan resa. Det gör att de kan välja avgångar utanför rusningstid, som är billigare om efterfrågestyrda priser tillämpas. Resenärer mellan 30 år och 69 år arbetar i högre utsträckning och kan därför vara mer begränsade i sina val. Bland de som är något äldre är det även vanligare att man reser med en hel familj, något som kan göra det betydligt dyrare om alla i familjen behöver varsin biljett. Då kan bilen, som kostar lika mycket att använda oavsett hur många som åker i den, upplevas som ett mer attraktivt alternativ.

3.4 Resorna är dyrare, men kvalitén har höjts

Trots att det över tid, och i genomsnitt, blivit dyrare att resa med tåg så har resandet tilltagit. Det pekar på att resenärer generellt inte är särskilt känsliga mot förändringar i priset. Detta har sin förklaring i att fler faktorer än priset spelar roll när resenärer planerar sin resa. Exempel på sådant kan vara restid, bekvämlighet och hur mycket packning man har med sig.

Under de senaste tio åren har priset på järnvägsresor, i genomsnitt, stigit med 30 procent. Detta är en förhållandevis stark utveckling. Som jämförelse kan nämnas att den generella prisutvecklingen i samhället (mätt som KPI), ökat med 10 procent under samma tidsperiod.⁹ Utvecklingen följer främst av stigande biljettpriser inom den regionala kollektivtrafiken. Inom den kommersiella fjärrtrafiken ser vi snarare en utveckling där biljettpriserna på en genomsnittlig nivå varit stabila, men där differentieringen mellan olika alternativ ökat. Följaktligen har de dyraste biljetterna blivit dyrare och de billigaste biljetterna blivit billigare. Förklaringar till detta går bland annat att finna i att avregleringen bidragit till en segmentering av marknaden. Men även i att rörliga prissystem, där biljettpriset bestäms av hur utbud och efterfrågan för tillfället förhåller sig till varandra, används i allt högre grad.

Ett högre biljettpris kan dock vägas upp av ett mer kvalitativt utbud. För många regionala kollektivtrafikmyndigheter är ett högre biljettpris också en förutsättning för att ett mer omfattande och kvalitativt utbud ska kunna erbjudas. Vi har i tidigare rapporter konstaterat att det över tid blivit mer prisvärt att resa med tåg, bland annat som följd av att avgångarna blivit fler, att restiderna blivit kortare och att tågen blivit mer komfortabla. För resenärerna har detta mer än kompensert för den prisutvecklingen som skett.¹⁰

⁹ Transportstyrelsen 2018 Transportmarknaden i siffror 2018, TSG 2018-5324.

¹⁰ Transportstyrelsen 2019 Utveckling av utbud och priser 1990-2019, TSJ 2018-2387

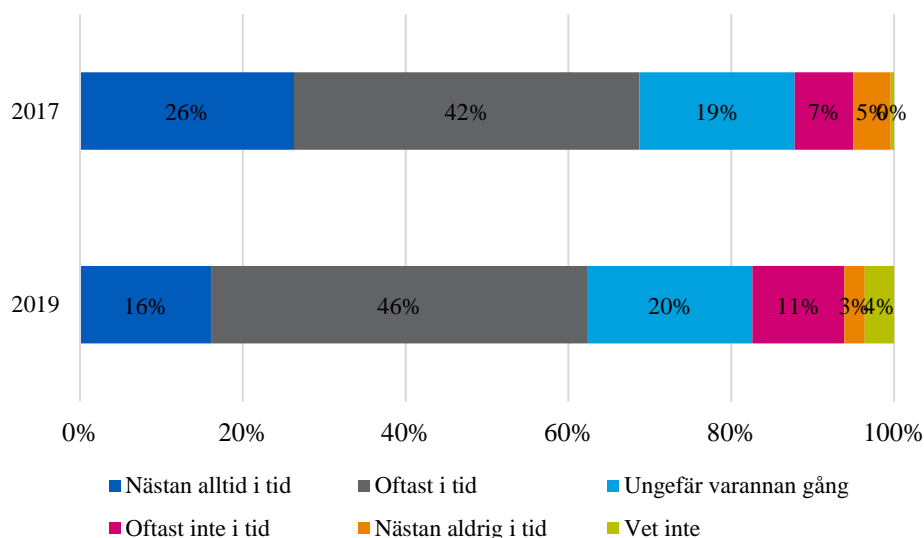
4 Punktlighet

Punktlighet är ett ämne som engagerar och som ofta kommer upp i samband med att tågresor diskuteras. I början av 2010-talet upplevde Sverige ett par hårda vintrar där det blev uppenbart att samordningen och förberedelser inom järnvägen inte fungerade på ett tillfredsställande sätt. Detta ledde till att tåg försenades och i vissa fall fick ställas in helt, något som innebar att förtroendet för järnvägen försämrades. Sedan dess har åtgärder vidtagits för att komma till bukt med punktlighetsproblematiken och vinna tillbaka det förtroende som gått förlorat. Bland annat genom Tillsammans för tåg i tid, vars syfte är att genom ökad samordning mellan branschens aktörer bidra till ett stabilare system och förbättra tågens punktlighet. Sverige har dock en omfattande underhållsskuld i järnvägssystemet. Samtidigt ställer den tilltagande trafiken allt högre krav på infrastrukturen. Det innebär att förseningar, och därigenom de efterföljande diskussionerna om tågens punktlighet, är oundvikliga och kommer att blossa upp titt som tätt. Med anledning av detta ställde vi ett par frågor om hur resenärerna ser på punktligheten och hur ofta de upplever att tågen är i tid.

4.1 Mer än var tredje resenärer upplever ofta förseningar

16 procent upplever att tågen nästan alltid och ytterligare 46 procent anser att tågen oftast är i tid. Det innebär att 38 procent upplever det som att tågen är i tid ungefär varannan gång eller mer sällan. Som framgår av figuren är detta en försämring jämfört med 2017 års undersökning. Detta trots att punktligheten var högre vid årets undersökningstillfälle än vid det tidigare undersökningstillfället. Det finns anledning att tro att den låga punktligheten under 2018 lämnat spår i resenärernas medvetande.

Figur 11: Resenärernas upplevelse av hur ofta tågen är i tid.



Det finns vissa skillnader mellan olika grupper av resenärer. Generellt tenderar äldre resenärer uppleva att tågen är i tid oftare än vad yngre resenärer gör. Vid en jämförelse mellan olika regioner framgår att resenärer i region Mitt upplever att tågen i tid oftare än vad resenärer i andra delar av landet upplever det som. Så många som tre av fyra resenärer i denna länsgruppering har uppgett att tågen oftast eller nästan alltid är i tid. I kontrast upplever enbart varannan resenär i Småland att tågen oftast eller nästan alltid är i tid. Vidare är det anmärkningsvärt många i Norrbotten och Västerbotten som svarat att de upplever att tågen nästan aldrig är i tid. 11 procent har angett detta svarsalternativ. Detta går att jämföra med övriga delar av landet, där denna siffra varierar mellan tre och fyra procent.

4.2 Punktligheten upplevs vara sämre än vad den faktiskt är

62 procent av resenärerna upplever att tågen nästan alltid eller oftast är i tid. Denna siffra går att jämföra med den officiella punktlighetsstatistiken, som anger att närmare 90 procent av tågen, med variationer beroende på distans, kommer i tid.¹¹

¹¹ Punktlighetsstatistiken använder sig av sammanvägt tillförlitlighetsmått (STM), som är en sammanvägning av förseningar och akut inställda tåg. STM följs av en siffra som anger hur många minuters försening som accepteras innan ett tåg räknas som försenat.

Tabell 2: Punktlighet (STM 5) för persontrafik på järnväg 2014-2018 uppdelat på distans.

	2014	2015	2016	2017	2018
Totalt	90%	90%	90%	90%	88%
Kortdistans	93%	94%	94%	93%	92%
Medeldistans	88%	88%	88%	89%	85%
Långdistans	77%	77%	77%	78%	72%

Källa: Trafikanalys statistik 2019:8 Punktlighet på järnväg 2018.

Följaktligen finns det en diskrepans mellan vad resenärerna upplever och vad statistiken säger. Samtidigt som nästan nio av tio tåg är i tid upplever många resenärer som att tågen inte alls är i tid så ofta. Att resenärer och statistik säger olika saker kan bero på ett flertal orsaker. Det är dock sannolikt att detta delvis grundar sig i att resenärernas uppfattning av ett tåg i tid inte är densamma som den faktiska definitionen av ett tåg i tid. Som resenär förväntar man sig att tågen ska avgå och anlända på det klockslag som finns angivet i tidtabellen. Eftersom tidtabellerna anger exakta minuttal för när tågen ska avgå förväntar sig resenärerna också att detta ska hållas. Enligt statistiken är dock ett tåg försenat först om det anländer till slutstation mer än fem minuter efter tidtabell. I tabellen nedan visas hur tågens punktlighet varierar beroende på vilken tidsavvikelse som accepteras.

Tabell 3: Punktlighet (STM) för persontrafik på järnväg 2014-2018 uppdelat på antal försenade minuter.

	2014	2015	2016	2017	2018
0 minuter	66%	65%	65%	66%	63%
2 minuter	82%	81%	82%	82%	79%
5 minuter	90%	90%	90%	90%	88%
10 minuter	94%	94%	94%	94%	92%
15 minuter	96%	96%	96%	96%	94%

Källa: Trafikanalys statistik 2019:8 Punktlighet på järnväg 2018.

Om ingen avvikelse alls accepteras är siffran likartad den för hur många resenärer som upplever att tåget alltid eller oftast är i tid. Av tabellen framgår också att en stor andel av alla förseningar är marginella. Redan vid två minuters avvikelse är punktligheten kring 80 procent, och vid fem minuter är den kring 90 procent. Vid 15 minuters försening, som vanligtvis är den tidsavvikelse som används för att mäta punktlighet för flygresor, är punktligheten närmare 95 procent.

Ytterligare en anledning kopplad till hur punktlighet definierats är att statistiken enbart tar hänsyn till om tåget är i tid till slutstationen eller inte. Ett tåg som går mellan Stockholm och Göteborg kan således vara försenat till samtliga stationer däremellan, men fortfarande räknas som punktligt ifall

det anländer till Göteborg i tid. Vidare tar statistiken enbart hänsyn till hur många tåg som är i tid – inte hur många resenärer som är i tid. Det innebär att ett tåg är lika försenat (eller punktligt) oavsett om det är tomt eller fullsatt. Med tanke på att punktligheten tenderar att vara som lägst när beläggningen är som högst finns det anledningen att tro att resenärer är mindre punktliga än tåg. SJ har jämfört hur tågens punktlighet skiljer sig från resenärernas punktlighet på ett antal tågsträckor i landet. Av dessa jämförelser blir det också tydligt att resenärernas och tågens punktlighet skiljer sig från varandra.¹²

Som vi tidigare konstaterat är punktlighet den aspekt som resenärerna ser som viktigast, men samtidigt upplever fungerar sämst. Det är också den aspekt som resenärerna i störst utsträckning väger in i den totala upplevelsen av tågresan. Med detta i beaktning är det nödvändigt för branschen att arbeta med hur man kan skapa förståelse för främst de mindre förseningarna och få sina resenärer att förstå att de inte alltid kan räkna med att tåget är framme exakt den minut som tidtabellen anger.

¹² <https://www.sj.se/sv/om/om-sj/hallbarhet/punktlighet/resenarspunktlighet.html>, Inhämtad 2019-11-07

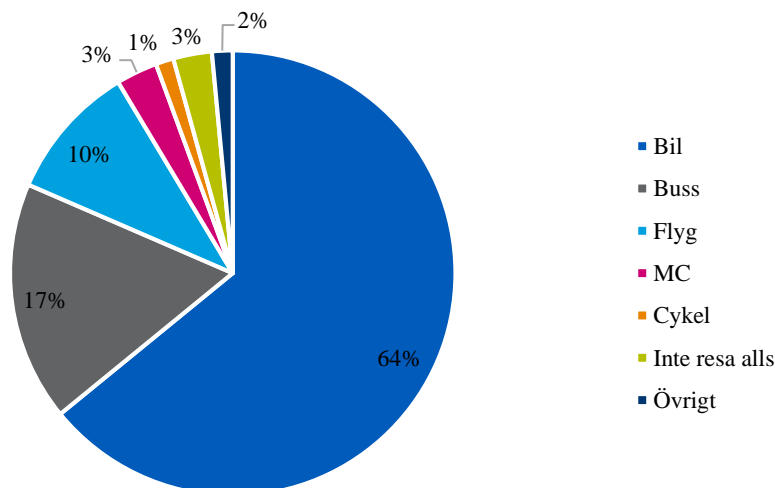
5 Resealternativ

Under ett antal år har marknaderna för samtliga trafikslag avreglerats. Järnvägsmarknaden, som öppnades upp för konkurrens för omkring tio år sedan, var sist ut. Det innebär att det numera finns en utbredd konkurrens inom såväl som mellan trafikslagen. Vi har av den anledningen sett det som relevant att ta reda på hur resenärerna ser på sina alternativ till att resa med tåg.

5.1 Bilen är det främsta alternativet

För de flesta resenärer är bilen det främsta alternativet till att resa med tåg. Närmare 65 procent har uppgett att bilen är deras huvudsakliga alternativ. Vidare har 17 procent uppgett att buss är deras främsta alternativ, 10 procent att flyg är deras främsta alternativ och tre procent att motorcykel är deras främsta alternativ. Övriga alternativ samlar endast enstaka procent vardera. Jämfört med 2017 års undersökning är det dock färre resenärer som uppgett att bil och flyg utgör deras främsta alternativ till att resa med tåg. Samtidigt är det fler som har buss som främsta alternativ. Detta får, med tanke på de ambitioner som finns om att öka det kollektiva resandet och bidra till ett mer resurseffektivt transportsystem, ses som indikationer på att steg i rätt riktning tagits.

Figur 12: Resenärernas primära färdmedelsalternativ till resor med tåg.



Yngre och äldre resenärer har bilen som främsta alternativ i lägre utsträckning än övriga åldersgrupper. Bland resenärer mellan 17 och 29 år samt över 80 år har varannan resenär bilen som det främsta alternativet. Bland dessa tenderar bussen istället vara ett vanligare alternativ. Vidare är

det fler bland resenärer mellan 20 och 39 år än bland övriga åldersgrupper som svarat att om de inte kan ta tåget så reser de inte alls.

I regionerna Mitt och Öst ses bilen som det främsta alternativet i högre utsträckning än i övriga delar av landet. I Stockholm är bussen det främsta alternativet i högre utsträckning än övriga delar av landet. Något som rimligen förklaras dels av ett lägre bilinnehav, dels av att det finns bättre alternativ i form av busstrafik på liknande sträckor som pendeltåg. Därutöver ersätts tåget av resenärer i Norrbotten och Västerbotten, i högre utsträckning än i övriga delar av landet, av flyget.

6 Resenärer med funktionsnedsättningar

Personer med funktionsnedsättningar gör färre resor med kollektivtrafiken än vad befolkningen i övrigt gör. Det är något som konstaterats i ett flertal undersökningar, däribland Resvaneundersökningen.¹³ Delvis förklaras detta av olika bakomliggande faktorer, som att funktionsnedsatta i högre utsträckning utgörs av äldre, ekonomiskt utsatta och arbetslösa. Det finns dock skillnader i resmönster som inte kan förklaras med hjälp av bakomliggande faktorer. Detta är något som pekar på att det sett ur ett hela-resan-perspektiv finns hinder inom den allmänna kollektivtrafiken, som gör det svårare för funktionsnedsatta att resa självständigt. Med detta i beaktning ser vi det som relevant att titta närmare på hur just funktionsnedsatta anser att resor på järnväg fungerar.

Vi har enbart frågat respondenterna ifall de har en funktionsnedsättning som är varaktig och försvårar deras vardag eller inte. Vi kan därför inte differentiera mellan resenärer med olika typer av funktionsnedsättningar. Då resenärens behov i hög utsträckning beror på dennes funktionsnedsättning kan detta vara problematiskt. En resenär med nedsatt rörelseförmåga har exempelvis helt andra behov än en resenär med nedsatt hörsel. I andra undersökningar har det också konstaterats att skillnaderna inom gruppen funktionsnedsatta många gånger är större än skillnaderna mellan grupperna med och utan funktionsnedsättningar.¹⁴ Att inte kunna ta hänsyn till detta är således något som begränsar oss i vår analys. Vid tolkning av resultaten är det därför viktigt att ta i beaktning att de nödvändigtvis inte går att applicera på alla resenärer.

6.1 Funktionsnedsatta reser mindre med tåg

Av 1 573 respondenter har 269, alltså 17 procent, uppgett att de har en funktionsnedsättning som är varaktig och försvårar deras vardag. Av dessa har sedan 131 respondenter, alltså närmare 50 procent, uppgett att de rest med tåg under det senaste året. I och med att urvalet är relativt begränsat görs inga nedbrytningar av resultaten, exempelvis för att kunna göra jämförelser mellan olika delar av landet. Innan vi fortsätter med resultaten finns det vissa skillnader mellan grupperna som bör nämnas.

- 60 procent av resenärerna med funktionsnedsättning är kvinnor. Motsvarande för befolkningen i övrigt är 50 procent.
- Medelåldern på resenärerna med funktionsnedsättning är 56 år. Motsvarande för befolkningen i övrigt är 53 år.

¹³ Trafikanalys 2018 Resvanor och funktionsnedsättningar – statistik ur resvaneundersökningen 2018:16

¹⁴ Trafikanalys 2019 Kollektivtrafikens barriärer 2019:3

- 31 procent av resenärerna med funktionsnedsättning bor i Stockholms län. Motsvarande för befolkningen i övrigt är 26 procent.

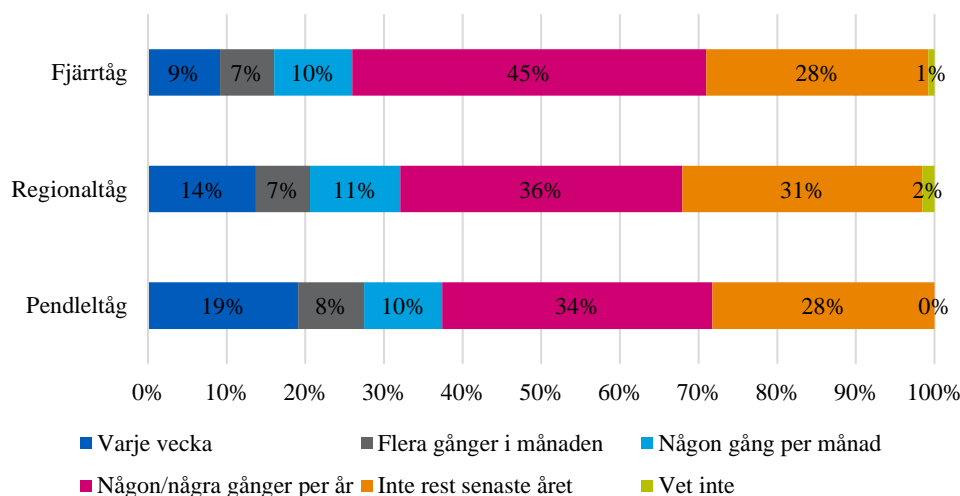
Detta innebär att de skillnader som observeras mellan grupperna inte nödvändigtvis beror på att den ena gruppen utgörs av funktionsnedsatta och den andra inte. Istället kan skillnaderna lika gärna följa av att den ena gruppen i högre utsträckning utgörs av kvinnor, äldre och resenärer i Stockholms län.

Samtidigt som varannan respondent med funktionsnedsättning kan klassificeras som tågresenär kan två av tre av respondenter bland urvalet i sin helhet klassificeras som tågresenär. Följaktligen tycks även denna undersökning peka mot att funktionsnedsatta reser mindre med tåg än vad befolkningen i övrigt gör. I regeringsuppdraget om att kartlägga hinder för funktionsnedsatta i kollektivtrafiken har Trafikanalys konstaterat att det ur ett hela-resan-perspektiv finns ett flertal hinder som påverkar och försvårar funktionsnedsattas möjligheter att resa självständigt med den allmänna kollektivtrafiken.¹⁵

Före resan kan ett potentiellt hinder utgöras av att närmaste hållplats ligger långt bort från hemmet. Under resan kan ett potentiellt hinder utgöras av svårigheter att kliva ombord på tåget. Efter resan kan ett potentiellt hinder utgöras av att det inte finns tillgång till ledsagning. Tillsammans bidrar detta till att det generellt är svårare för funktionsnedsatta att resa självständigt med kollektivtrafiken. I samma uppdrag konstateras att beroendet av olika hjälpmedel skapar en osäkerhet gällande ens möjligheter att kunna genomföra en resa från dörr till dörr, vilket vid många tillfällen utgör en anledning i sig till att inte resa. I sammanhanget bör det sägas att många hinder är universella och något som alla resenärer – med såväl utan funktionsnedsättningar – måste förhålla sig till. För funktionsnedsatta tenderar dessa hinder dock att vara mer påtagliga och svårare att överkomma.

¹⁵ Trafikanalys 2019 Kartläggning av hinder i kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning

Figur 15: Resfrekvens med olika typer av tåg bland resenärer med funktionsnedsättning.

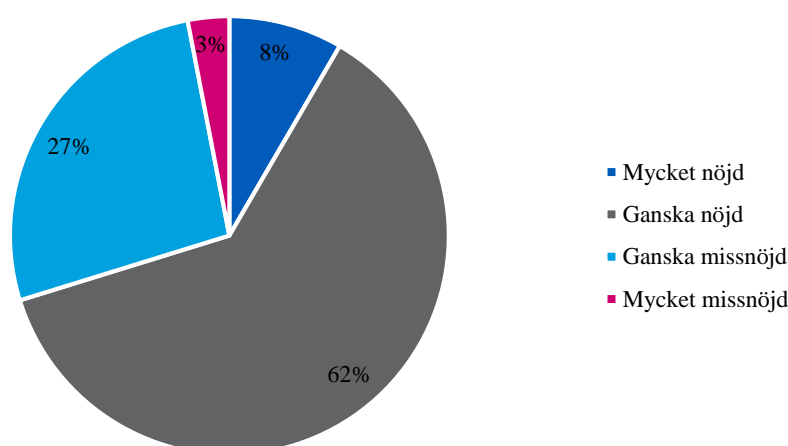


Av figuren framgår att det är vanligast att ha rest med tåg någon eller några gånger per år. I likhet med befolkningen i övrigt gäller att ju längre resorna är desto mer sällan tenderar de att ske. Till skillnad från befolkningen i övrigt är det däremot fler som uppger att de reser relativt ofta med tåg. Funktionsnedsatta tycks följaktligen resa med tåg i lägre utsträckning än vad befolkningen i övrigt gör, men de som faktiskt reser med tåg tenderar att använda den mer frekvent än vad befolkningen i övrigt gör.

6.2 Sju av tio är nöjda

Överlag är funktionsnedsatta nöjda med hur det fungerar att resa med tåg.

Figur 13: Total nöjdhet bland tågresenärer med funktionsnedsättningar.

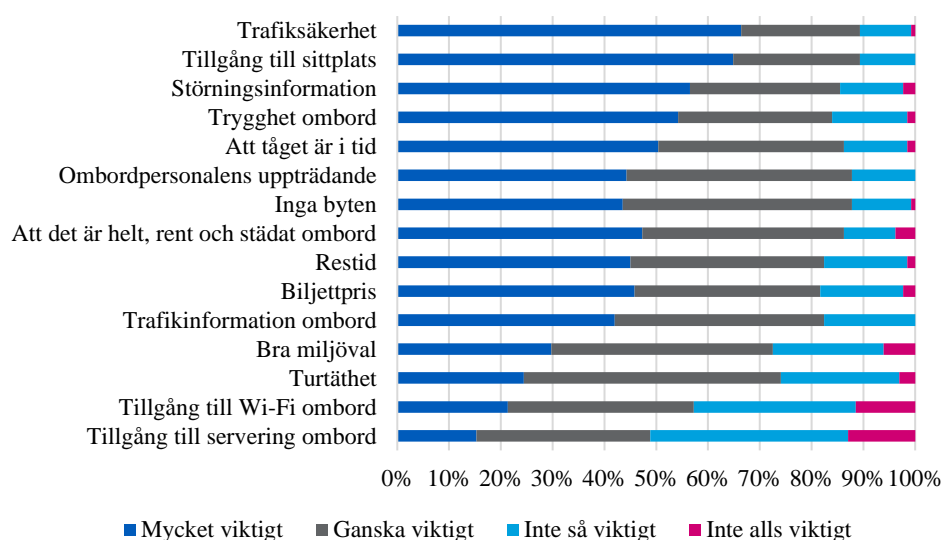


Åtta procent har uppgett att de är mycket nöjda och 62 procent att de är ganska nöjda. Med andra ord är sju av tio resenärer nöjda. Som vi redan påpekat uppgick motsvarande siffra för urvalet i sin helhet till åtta av tio. Även om skillnaden i resenärnöjdhet är liten ger det en indikation på att behoven bland funktionsnedsatta inte tillgodoses i lika stor utsträckning som behoven bland befolkningen i övrigt.

6.3 Funktionsnedsättning eller inte – samma aspekter prioriteras

Figuren nedan visar hur mycket vikt funktionsnedsatta lägger vid olika aspekter av tågresan.

Figur 14: Prioritering av olika områden bland resenärer med funktionsnedsättning.

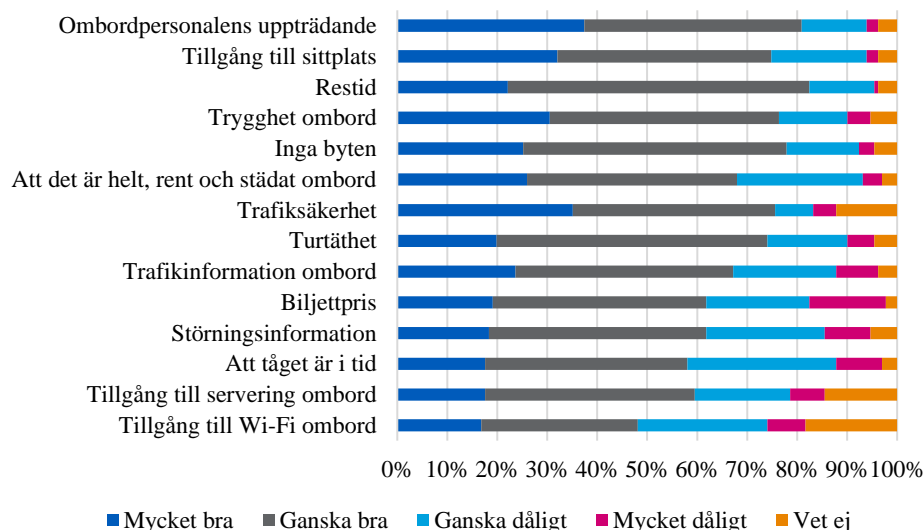


Alltjämt ses aspekter vilka kan betraktas som grundläggande som viktigast, det vill säga: att trafiksäkerheten är hög, att tågen är i tid och att det finns tillgång till sittplats, medan aspekter som går att betrakta som tillägg- eller bekvämlighetstjänster prioriteras lägst. Även om vi inte gör några distinktioner mellan resenärer med olika funktionsnedsättningar är det troligt att skillnaderna mellan dessa skulle vara stora. Att ha tillgång till sittplats torde vara högre prioriterat bland resenärer med nedsatt rörelseförmåga än bland resenärer med nedsatt hörsel. Trots att samma aspekter tenderar att prioriteras går vissa märkbara skillnader mellan grupperna att observera. För funktionsnedsatta är det viktigare att inga byten görs under resans gång, att det finns tillgång till sittplats ombord på tågen och att det finns tillgång till Wi-Fi ombord. Som störst är skillnaden när det kommer till aspekten tillgång till servering ombord. Ungefär 50 procent ser

denna aspekt är mycket eller ganska viktig, medan motsvarande för befolkningen är cirka 30 procent.

I figuren nedan visas hur resenärer med funktionsnedsättningar upplever att olika aspekter fungerar.

Figur 15: Betyg på olika områden bland resenärer med funktionsnedsättning.



Ombordpersonalens uppträdande, tillgång till sittplats och restid upplevs fungera bäst. Bland de aspekter som upplevs fungera sämre följer i tur och ordning tillgång till Wi-Fi, tillgång till servering ombord och att tåget är i tid. Således finns en samstämmighet med befolkningen i övrigt i båda ändar av spektrumet. Med detta sagt så förekommer också skillnader. Samtidigt som funktionsnedsatta i högre utsträckning anser att aspekterna biljettpris och att tåget är i tid fungerar bra, tycker de att trafiksäkerheten fungerar sämre. Gällande trafiksäkerhet har en av fyra uppgett att denna aspekt fungerar dåligt. För befolkningen i övrigt uppgick motsvarande siffra till en av tio. Det finns också, även om den inte alls är lika stor, en differens vad gäller hur tryggheten ombord upplevs. Följaktligen upplever funktionsnedsatta både trafiksäkerheten och tryggheten ombord som sämre än vad befolkningen i övrigt gör. I undersökningen Begripsam (vilken gjordes på uppdrag av Trafikanalys och som en del av det tidigare nämnda regeringsuppdraget) uppger omkring 60 procent att de alltid eller ibland känner sig otrygga när de reser med kollektivtrafiken. Särskilt stor tenderar otryggheten att vara på kvällar och nätter.¹⁶

¹⁶ Begripsam 2019 Personer med funktionsnedsättning och kollektivtrafik – hur tycker personer med funktionsnedsättning att kollektivtrafiken fungerar?

6.4 Anpassad störningsinformation är särskilt viktigt

Genom att kombinera de två ovanstående måtten med varandra får vi svar på vilka aspekter resenärerna ser som viktiga, men som de samtidigt upplever fungerar dåligt. När aspekterna rangordnas utifrån dessa två kriterier hamnar störningsinformation, att tåget är i tid och biljettpris i topp. Detta är samma aspekter som hamnade i topp när motsvarande gjordes för befolkningen i övrigt. En viktig skillnad däremellan är att funktionsnedsatta i högre utsträckning tycker att störningsinformation är viktig och fungerar dåligt. Enligt Trafikanalys är funktionsnedsatta känsligare för störningar än vad befolkningen i övrigt är. Därför är det viktigt med väl fungerande trafikinformation för att, i den mån det är möjligt, kunna reducera osäkerheten som resor med kollektivtrafiken kan vara förknippade med.¹⁷

Här är det värt att nämna att det finns stora variationer mellan olika typer av funktionsnedsättningar. I en studie gjord på Chalmers har man tittat närmare på hur olika grupper av resenärer upplever trafikinformation på järnvägsstationer. Där konstaterar man att hörselnedsatta, som främst får sin information från informationsskyltar (då det upplever det som svårt att ta till sig muntlig information) önskade sig snabbare uppdateringar och mer detaljerad information. Man konstaterar också att synnedsatta, som främst får sin information via högtalarutrop, önskade sig fler och mer detaljerade högtalarutrop.¹⁸ Idag är det enbart ett fåtal län som erbjuder anpassad information vid störningar.¹⁹ Ifall tågtrafiken ska göras mer användbar för funktionsnedsatta (och icke-funktionsnedsatta för den delen) förefaller det således vara viktigt att fortsätta att arbeta med hur information vid störningar kan hanteras på bästa sätt.

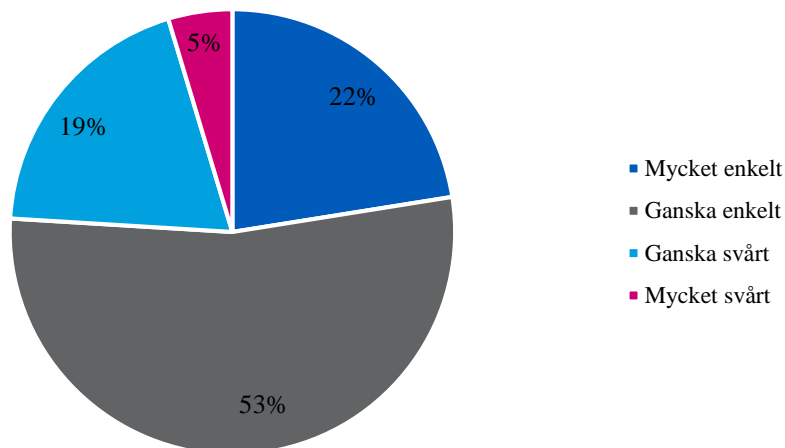
Ett annat område värt att viga ytterligare uppmärksamhet åt är biljetthantering. Som framgår av figuren upplever närmare en av fyra resenärer att det är svårt att köpa biljett när de reser med tåg. Detta är märkbart fler än bland befolkningen i övrigt, där motsvarande uppgick till en av tio resenärer.

¹⁷ Trafikanalys 2019 Kartläggning av hinder i kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning

¹⁸ Nybacka, Osvalder 2018 Muntlig information på järnvägsstationer

¹⁹ Trafikanalys 2019 Kartläggning av hinder i kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning

Figur 16: Inställning till biljettköp vid tågresor.



Nu kan differensen delvis förklaras av att det urval som utgör gruppen funktionsnedsatta är aningen äldre. I ett tidigare skede av rapporten har vi konstaterat att äldre generellt ser det som svårare att köpa biljett än yngre. I sin årligen genomförda undersökning Rivkraft har däremot MFD identifierat otillgängliga betalningsalternativ som ett hinder vilket särskilt drabbar funktionsnedsatta.²⁰

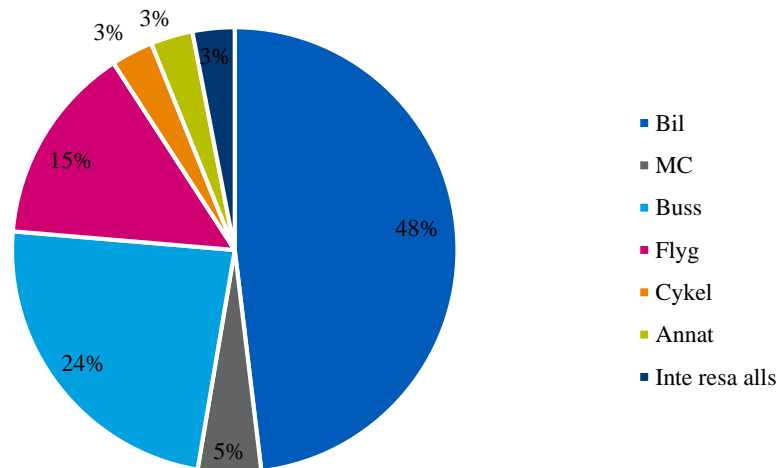
Tre av fyra köper oftast sina biljetter via någon form av självbetjäning. Allra vanligast är det att biljetterna köps på internet och via webbplats. Jämfört med befolkningen i övrigt är det relativt många som köper biljetter i butik, via kundservice och ombord på tågen. Det vill säga via inköpskanaler som innehåller någon form av personlig service. Även denna skillnad kan sannolikt, åtminstone delvis, förklaras av andra faktorer. Bland annat har vi redan konstaterat att det inte är lika vanligt bland äldre att köpa biljett via mobilappar eller webbplats. I Rivkraft lyfts dock att just bristen på personlig service vid själva biljettinköpet kan utgöra ett hinder för funktionsnedsatta vid resor med den allmänna kollektivtrafiken.

6.5 Färre har bilen som främsta alternativ

I figuren nedan visas vilka de vanligaste färdmedelsalternativen till att resa med tåg är.

²⁰ Myndigheten för delaktighet 2018 Rivkraft

Figur 17: Färdmedelsalternativ bland resenärer med funktionsnedsättning.



Varannan resenär med funktionsnedsättning har bil som främsta alternativ till att resa med tåg. Därefter följer buss, flyg och motorcykel. Även om rangordningen mellan de olika alternativen är densamma som för befolkningen i övrigt finns det stora skillnader i hur svaren fördelats. Samtidigt som färre har bilen som främsta alternativ har fler andra kollektiva färdmedel som främsta alternativ. För en av fyra är bussen det främsta alternativet när de inte kan resa med tåg. Detta går att jämföra med befolkningen i övrigt, där motsvarande siffra uppgick till en av sex resenärer. Förklaringar till detta går sannolikt att finna i att det bland funktionsnedsatta är mindre att äga eller att ens ha tillgång till bil. För att kunna resa självständigt är de således mera beroende av andra kollektiva färdmedel. Med detta i åtanke är det naturligtvis problematiskt att kollektivtrafiken upplevs som mindre tillgänglig av funktionsnedsatta. Tillsammans kan detta bidra till en situation där man tvingas förlita sig på hjälp från släkt och vänner för att kunna resa.

7 Personer som inte reser med tåg

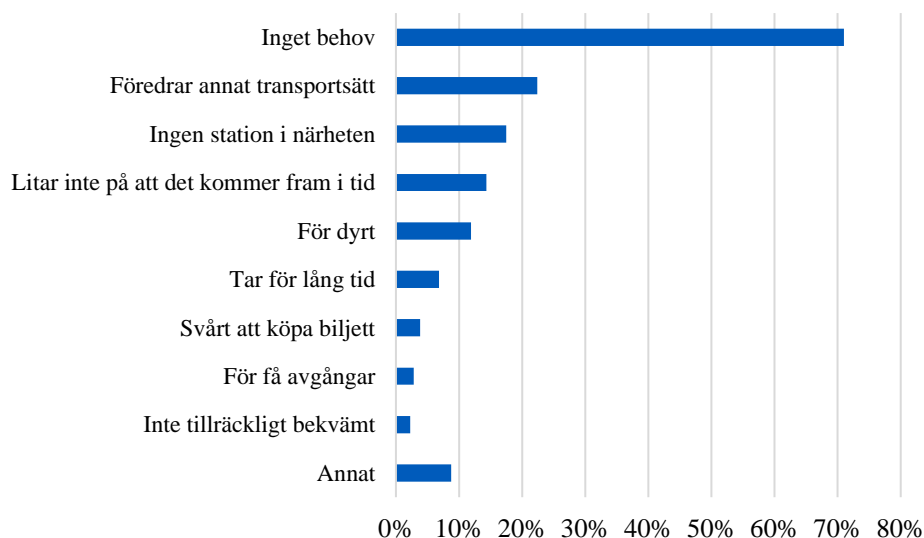
Ytterligare en vidareutveckling av årets undersökning är att vi riktat oss till sådana som normalt sett inte reser med tåg, och som därför inte heller faller inom ramen för vår definition av tågresenär. Med ett ökat tågresande följer en rad fördelar, däribland: reducerade växthusgasutsläpp, ökad trafiksäkerhet och minskad trängsel på vägarna. Det finns därför en ambition om att fler resor ska ske på järnväg i framtiden. Med detta i beaktning är det nödvändigt med kunskap dels om orsaker till varför vissa inte reser med tåg, dels om vad som krävs för att få fler att resa med tåg.

Av de 1 573 intervjuer som genomförts har 573 gjorts med sådana som inte rest med tåg under det senaste året. En av tre respondenter har följaktligen inte rest med tåg alls under det senaste året. Det finns vissa skillnader mellan urvalet av tågresenärer och urvalet av icke-tågresenärer, där den senare i högre utsträckning utgörs av äldre, av män och av människor på landsbygden. Exempelvis hade 60 procent av respondenterna i Norrbotten och Västerbotten inte rest med tåg under det senaste året, medan motsvarande siffra för Stockholms län var 20 procent.

7.1 Varför man inte reser med tåg

Till att börja med fick respondenterna ange orsaker till varför de inte rest med tåg under det senaste året.

Figur 18: Anledningar till varför icke-resenärer inte reser med tåg.



Resultaten visar att den absolut vanligaste anledningen till att inte ha rest med tåg är att behov helt enkelt saknats. Strax över 70 procent uppgav detta som en anledning. Flertalet uppgav dock detta tillsammans med något av de

andra svarsalternativen. Det är exempelvis vanligt att uppge ”inget behov” i kombination med ”föredrar annat transportsätt” eller ”litar inte på att det kommer fram i tid”, vilket pekar på att andra anledningar vid många tillfällen kan ha bidragit till att de saknar behov. Det behöver således inte vara så att det bland dessa respondenter inte finns något behov till att resa och inte heller någon potential till ökat tågresa. Istället förefaller avsaknaden av behov följa av att det inte ses tillräckligt attraktivt att resa med tåg. Genom att erbjuda dessa respondenter en mer konkurrenskraftig tågtrafik som bättre svarar mot deras förväntningar skulle ett behov kunna skapas.

Om vi avgränsar vi oss till de som uppgett att de har ett behov, men som ändå inte reser med tåg är de vanligaste orsakerna:

- att de föredrar andra sätt att transportera sig på,
- att det inte finns någon station inom lämpligt avstånd och
- att de inte kan lita på att tåget kommer fram i tid.

Att vissa väljer bort tåget på grund av att de inte känner förtroende för dess förmåga att vara i tid har andra undersökningar också kommit fram till. Bland annat visar Sifo att var tredje svensk någon gång valt bort tåget till förmån för ett annat transportslag just på grund av rädsla att bli försenad.²¹

Vissa skillnader går att identifiera mellan olika grupper av respondenter. Exempelvis uppger respondenter med någon form av funktionsnedsättning som är varaktig och försvårar deras vardag i högre utsträckning att det finns ett behov, men att det av andra anledningar inte varit möjligt att resa. Exempelvis på grund av att det är för långt bort till närmaste station. Detta är ett resultat i linje med vad vi kunnat konstatera i tidigare delar av rapporten.

Respondenter från olika delar av landet uppger olika orsaker till varför de inte reser med tåg. En av de tydligare skillnaderna är att respondenter från den norra länsgrupperingen i högre utsträckning valt bort tåget på grund av att det inte finns någon station i närheten, att avgångarna är för få och att det tar för lång tid. Andra regionala variationer är att respondenter i Stockholms län i högre utsträckning valt bort tåget på grund av att de inte litar på att tåget kommer fram i tid, att respondenter i Mitt i högre utsträckning valt bort tåget på grund av att det är svårt att köpa biljett och att respondenter i Skåne i högre utsträckning valt bort tåget på grund av att det inte är tillräckligt bekvämt. Det går även att observera variationer mellan olika åldersgrupper. Bland annat har yngre i högre utsträckning än äldre uppgett att det är för dyrt att resa med tåg. Därutöver tycks respondenter i

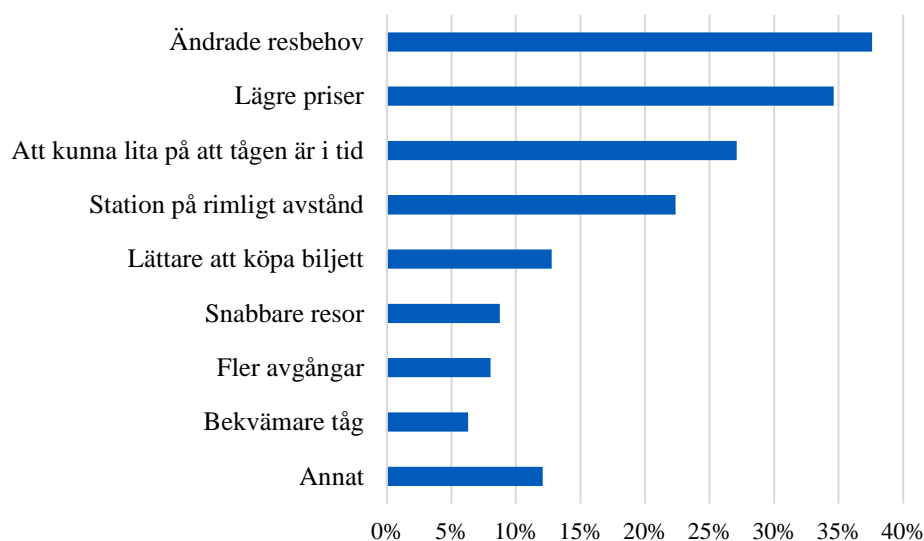
²¹ <https://www.di.se/brandstudio/sj/sjs-tag-ar-mer-punktliga-an-varldens-basta-flygbolag/>, Tillgänglig 2018-05-02

medelåldern avstå från att resa med tåg på grund av att de inte kan lita på att det är i tid.

7.2 Vad som krävs för att fler ska resa med tåg

Efter att respondenterna uppgett varför de inte reser med tåg fick de svara på vad som skulle kunna få dem att resa med tåg i framtiden.

Figur 19: Anledningar för icke-resenärer att börja resa med tåg.



Av figuren framgår att ändrade resbehov är det som skulle få flest icke-resenärer att resa med tåg i framtiden. Bland aspekter som, i viss mån, är möjliga att påverka ser vi att:

- en av tre respondenter skulle börja resa med tåg om biljettpriset var lägre,
- en av fyra respondenter skulle börja resa med tåg ifall de kunde lita på att det är i tid
- och en av fem respondenter skulle börja resa med tåg ifall det fanns en station inom ett rimligt avstånd.

Samtidigt är det i sammanhanget relativt få som uppger att snabbare resor, fler avgångar och bekvämare tåg skulle få dem att resa med tåg. Ifall generella tolkningar ska göras utifrån dessa resultat förefaller det som att insatser som bidrar till att öka järnvägens konkurrenskraft, i förhållande till andra trafikslag, krävs för att kunna stimulera ett ökat tågresandet.

Det förekommer tydliga skillnader mellan olika delar av landet, varav den mest slående gäller aspekten ändrade resbehov. Det är nämligen betydligt färre från den norra länsgruppering som uppger att ändrade resbehov skulle

få dem att ta tåget i framtiden. Istället är det snabbare resor och fler stationer på rimligt avstånd som skulle få dem att resa med tåg. Som vi tidigare påpekat är detta den länsgruppering där tågresandet är minst utbrett. Dessa resultat pekar dock på att det till stor del beror på att tåget, så som det fungerar idag, för många helt enkelt inte är ett reellt alternativ – eller ett alternativ överhuvudtaget. Det finns således potential till ett ökat tågresande i denna del av landet. Andra regionala skillnader är att bekvämare tåg skulle få respondenter i Stockholms län att resa med tåg, att lägre biljettpriser skulle få respondenter region Öst att resa med tåg och att ett mer lättbegripligt biljettsystem skulle få respondenter i region Mitt att resa med tåg. Gällande variationer mellan olika åldersgrupper uppger yngre, i högre utsträckning än äldre, att de skulle börja resa med tåg om biljettpriset vore lägre. I kontrast uppger äldre att de skulle börja resa med tåg ifall det var enklare att köpa biljett.

Det är tydligt att respondenter med funktionsnedsättningar skiljer sig från övriga i sina svar. Bland dessa är det vanligare att aspekter som relaterar till tågtrafikens tillgänglighet skulle leda till att fler skulle börja resa med tåg. Exempelvis som att göra det lättare att köpa biljett, att göra tågen mera bekväma att åka i och att se till att det finns stationer inom rimligt avstånd. Samtidigt är det färre inom denna gruppering som uppger att ändrade resbehov skulle få dem att resa med tåg.

Sammantaget visar undersökningen att det för majoriteten av respondenterna skulle krävas andra resbehov. Detta är dock något som kan vara svårt att påverka, vilket innebär att operatörer, infrastrukturförvaltare och regionala kollektivtrafikmyndigheter har begränsade möjligheter att främja ett ökat tågresande bland dessa. Genom att isolera de som har ett behov att resa med tåg, men som av andra anledningar inte gör det ser vi att framförallt lägre priser, att kunna lita på att tågen är i tid och att det finns stationer inom rimligt avstånd skulle öka tågresandet. Även om det inte är lätt gjort så är detta aspekter som åtminstone går att påverka. Genom att arbeta med dessa områden kan järnvägens relativa konkurrenskraft stärkas och i förlängningen leda till dagens icke-resenärer i framtiden väljer tåget framför, exempelvis, bilen.

8 Slutsatser

I detta avslutande avsnitt presenterar vi slutsatser utifrån resultaten av undersökningen. En övergripande slutsats är att en majoritet av resenärer på det stora hela är nöjda med hur det fungerar att resa med tåg. Med det sagt är dock två av tio resenärer missnöjda med hur det fungerar att resa med tåg idag. Det finns således anledning till att arbeta med att åstadkomma ytterligare förbättringar. Detta gäller särskilt om man, i enlighet med uppsatta målsättningar, ska kunna bidra till att fler och fler resor sker på järnväg.

8.1 Inte tillräckligt att tåget är ett bra miljöval

Undersökningen visar att järnvägsbranschen har mycket att glädjas åt: en majoritet av resenärerna är nöjda med hur det totalt sett fungerar att resa med tåg, en majoritet av resenärerna är nöjda med hur olika delar av tågresan fungerar och en majoritet av resenärerna tycker det är prisvärt att resa med tåg. Tillsammans leder detta oss till konstaterandet att resenärerna överlag är positivt ställda till hur järnvägsmarknaden fungerar. Detta reflekteras också i det faktiska resandet, som under en lång tid ökat kontinuerligt. Att allt fler väljer tåget är en viktig del i omställningen till ett mer resurseffektivt transportsystem. Enligt det etappmål som finns för transportsektorn ska utsläpp av växthusgaser från inrikes transporter minska med 70 procent till 2030 jämfört med 2010 års nivåer. Givet den utveckling som hittills skett innebär det att utsläppen från inrikes transporter i genomsnitt måste minska med åtta procent per år. För att målsättningen ska kunna nås i tid måste dock resandet på järnväg tillta ytterligare i framtiden.

Även om järnvägsbranschen har en stabil grund att stå på inför framtiden, kan vi konstatera att utvecklingen inte gått åt rätt håll i alla avseenden. Jämfört med 2017 års undersökning är färre resenärer nöjda med hur det fungerar att resa med tåg. Samtidigt upplever färre resenärer att det är prisvärt att resa med tåg. Detta är utveckling som sannolikt är svår att kombinera med ambitionerna om att fler resor ska ske på järnväg och färre på väg. Trots att klimatfrågan engagerar visar undersökningen att många resenärer inte ser det som särskilt viktigt att järnvägen är ett bra val ur ett miljöperspektiv. Istället är det aspekter som går att betrakta som grundläggande, det vill säga trafiksäkerhet, punktlighet och tillgång till sittplats, som är viktigast. Att tåget är ett bra val ur ett miljöperspektiv är således i sig inte tillräckligt för att resenären ska se tåget som ett attraktivt alternativ. Ifall de aspekter resenärerna ser som viktigast inte fungerar på ett tillfredsställande kommer de i förlängningen att välja bort tåget till förmån för andra trafikslag. Det är således en förutsättning att det finns ett förtroende för att de grundläggande aspekterna för att vi ska kunna tillgodogöra oss de nyttor som följer av en ökad tågtrafik. Om utvecklingen

fortsätter på inslagen väg och resenärsnöjdhet sjunker ytterligare är det dock svårt att se att resandeutvecklingen ska kunna vidmakthållas över tid.

8.2 Är en långsiktig resandeutveckling möjlig?

Undersökningen pekar på att ett flertal aspekter bidragit till att resenärernas bild av hur järnvägsmarknaden fungerar försämrats. Jämfört med 2017 års undersökning är färre resenärer bland annat mindre nöjda med aspekter som restid, biljettpris och störningsinformation. Det är dock troligt att den aspekt som haft enskilt störst inverkan på resenärernas inställning är punktlighet. 2018 var ett dåligt år för punktligheten. I sin helhet var 88 procent av tågen i tid, vilket var tre procentenheter lägre än året innan. I kölvattnet av detta har det förts livliga diskussioner kring järnvägens tillförlitlighet. Det förefaller som att detta lämnat sina spår, då punktlighet är den aspekt som erfar störst ökning av antalet missnöjda resenärer.

I viss mån har undersökningen bekräftat vad vi tidigare kunnat se. Det är viktigt för resenärerna att tågen är i tid. Samtidigt är det den aspekt som resenärerna anser fungerar sämst. Huruvida tåget är i tid eller inte är också den aspekt som har störst effekt på resenärernas totala nöjdhet. Tar vi allt detta i beaktning är det också lätt att förstå att det stora antalet tåg som försenades och ställdes in under 2018 avspeglas i resultaten. För att fler få resenärer att bli nöjda, kunna stärka förtroendet för järnvägen och stimulera ett ökat tågresande är det nödvändigt med ytterligare investeringar och åtgärder i syfte att öka tågens punktlighet.

Med tanke på hur viktig tågens punktlighet verkar vara för resenärernas inställning till järnvägen kan man fråga sig om en kontinuerlig resandeutveckling ens är möjlig att uppnå. Infrastrukturen är begränsad. Detta sätter gränser för hur mycket tågtrafiken kan öka utan att riskera att inverka på punktligheten. För varje ny avgång som planeras blir marginalerna i tågplanen mindre och känsligheten mot störningar större. Vilket innebär att i takt med att fler väljer att resa med tåg så blir det också svårare att upprätthålla en hög punktlighet. Givet att infrastrukturen hålls konstant finns det således en avvägning mellan hur många tåg som körs och risken för förseningar, eller om man så vill mellan hur många tåg som körs och resenärernas nöjdhet. Detta är något som bidrar till att begränsa potentialen i hur mycket resandet kan öka.

8.3 Bilden av förseningar lika viktig som förseningarna i sig

Utöver att arbeta för att fler tåg faktiskt ska vara i tid finns det mycket att vinna på att arbeta för att förändra bilden av hur ofta tågen är i tid. I denna undersökning har vi sett att resenärernas uppfattning om hur ofta tågen är i tid skiljer sig från vad som går att utläsa i statistiken. Enligt statistiken är nio av tio tåg. Samtidigt upplever resenärerna att tågen är i tid betydligt mer

sällan än så. Den bild som finns av punktligheten är således mer negativ än vad den behöver vara. Detta är något som också varit skadligt för förtroende för järnvägen. Att inte kunna lita på tåget är i tid ses nämligen av många icke-resenärer som den främsta anledning till varför de inte reser med tåg. Vidare uppger en av fyra icke-resenärer att de skulle reser börja reser med tåg ifall de skulle kunna lita på att tågen är i tid. Det blir av detta tydligt att bilden som allmänheten har av tågens punktlighet bidragit till att minska järnvägens attraktionskraft relativt andra trafikslag och därmed också begränsat resandeutvecklingen. Det är alltså lika viktigt för järnvägsbranschen att arbeta med bilden av förseningarna som med förseningarna i sig.

8.4 En mer användbar tågtrafik för funktionsnedsatta är en mer användbar tågtrafik för alla

Transportsystemet ska vara användbart för alla. Det går bland annat att läsa i de transportpolitiska målen, i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och i olika regionala trafikförsörjningsprogram. Att funktionsnedsatta ska ha samma möjligheter som befolkningen i övrigt att röra sig inom transportsystemet är med andra ord en högt prioriterad fråga.

Av resultaten från denna undersökning att döma kan vi dock konstatera att så inte alltid är fallet. Jämfört med befolkningen i övrigt har vi sett: att funktionsnedsatta reser mindre med tåg, att funktionsnedsatta är mindre nöjda med hur det fungerar att resa och att funktionsnedsatta tycker det är mindre prisvärt att resa med tåg. Utöver detta förekommer en överrepresentation av funktionsnedsatta bland de respondenter som uppgett att de har ett behov av att resa med tåg, men som av olika anledningar tvingats välja bort det. Tillsammans pekar det på att tågtrafiken dels är mera svårtillgänglig för funktionsnedsatta än för befolkningen i övrigt, dels inte tillgodoser behoven bland funktionsnedsatta i lika hög grad som behoven bland befolkningen i övrigt.

Dessa skillnader till trots finns det likheter i hur funktionsnedsatta och befolkningen i övrigt besvarat enkäten som bör uppmärksammas. Samma aspekter ses som viktiga, samma aspekter ses som mindre viktiga, samma aspekter upplevs fungera bra och samma aspekter upplevs fungera dåligt. Alltså samtidigt som resenärer med och utan funktionsnedsättningar ser samma aspekter som viktiga, upplever resenärer med funktionsnedsättningar att dessa aspekter fungerar sämre. Detta är ett resultat som tangerar något som konstaterats i andra undersökningar: att många hinder inom kollektivtrafiken är allmänna, men att dessa kan vara svårare för funktionsnedsatta att överkomma.

Detta innebär att det inte behöver finnas någon motsättning mellan insatser som syftar till att göra tågtrafiken mer användbar för funktionsnedsatta och andra insatser som syftar till att utveckla den inom andra områden. Istället kan man genom att utveckla sådant som funktionsnedsatta ser som viktigt samtidigt utveckla sådant som alla resenärer ser som viktigt.

