

TSJ
2017-1405

Resenärers syn på järnvägsmarknaden

© Transportstyrelsen

Väg- och järnväg

Enheten för verksamhetsutveckling och stöd

Rapporten finns tillgänglig på Transportstyrelsens webbplats www.transportstyrelsen.se

Dnr/Beteckning TSJ 2017-1405

Författare Michael Stridsberg, Jonathan Sundin

Månad År November 2017

Eftertryck tillåts med angivande av källa.

Förord

Enligt det så kallade SERA-direktivet ska Transportstyrelsen regelbundet rådföra företrädare för användare av järnvägstjänster för persontransporter om hur de ser på järnvägsmarknaden. Transportstyrelsen gav under våren 2017 Intermetra 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 mycket 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.

Ett stort tack riktas till alla som bidragit med kunskap och inspel till denna rapport. Ett särskilt tack riktas till de resenärer som ställt upp på intervjuer och därigenom möjliggjort undersökningen.

Borlänge, november 2017

Stina Eklund
Chef sektion Omvärld

Innehåll

SAMMANFATTNING	7
1 BAKGRUND OCH ARBETETS UPPLÄGG	8
1.1 Bakgrund.....	8
1.2 Syfte	8
1.3 Metod	8
1.4 Potentiella felkällor	10
1.5 Rapportens upplägg och disposition	11
2 RESENÄRERNAS NÖJDHET OCH PRIORITERINGAR	12
2.1 De flesta som reser med tåg är nöjda	12
2.2 Säkerhet och punktlighet är viktigast för resenärerna	13
2.3 Resenärerna är nöjda med mycket – men inte allt	15
3 BILJETTER.....	18
3.1 De flesta köper sin biljett via internet	18
3.1.1 SJ dominerar på webben och i mobilen	19
3.1.2 Få köp sker i fysiska butiker	20
3.2 Det är enkelt att köpa biljetter	21
3.3 Tågresor ses som prisvärda	23
3.4 Resorna har blivit dyrare – men kvalitén har höjts	24
4 PUNKTLIGHET.....	27
4.1 Punktlighet är viktigt för helheten	27
4.2 En av tre resenärer upplever ofta förseningar	28
4.3 Resenärerna och statistiken säger olika saker	29
5 RESEALTERNATIV.....	31
5.1 Valmöjligheter finns – även i resenärernas medvetande	31
5.2 Bilen är alternativet	32
6 SLUTSATSER	34
6.1 Insatser krävs trots att resenärerna är nöjda	34
6.2 Bilden av förseningar är lika viktig som punktligheten i sig	35
6.3 Biljetterna stoppar inte resenärerna	36
6.4 Tillväxtpotentialen finns bland bilisterna	37
BILAGA 1 – FRÅGEFORMULÄR	39

Sammanfattning

De flesta som reser med tåg i Sverige är nöjda. Totalt sett är ungefär nio av tio resenärer nöjda med den totala upplevelsen av sina tågresor. Mest nöjda är äldre resenärer medan resenärer i 30-årsåldern är minst nöjda.

När resenärerna får prioritera vad som är viktigast vid resor med tåg hamnar vad som kan betraktas som grundläggande faktorer i topp. Det gäller saker som säkerhet, punktlighet och tillgång till sittplats. Mindre viktigt är istället sådant som är mer att betrakta som extratjänster, nämligen tillgång till servering och att det finns Wi-Fi ombord.

Ombordpersonalens uppträdande är det tågresenärer upplever fungerar allra bäst när de reser med tåg. Detta följs av tillgång till sittplats och hur stationsutropen ombord fungerar. De aspekter som fungerar sämst är tillgången till Wi-Fi, biljettpriset och punktligheten. Just punktligheten är också det som får störst påverkan på den totala nöjdheten.

Utifrån resultaten i denna undersökning blir det uppenbart att det svenska järnvägssystemet har en bra grund att stå på för att fortsätta utvecklas. Säkerheten i systemet är hög och en stor andel av resenärerna är nöjda med hur det mesta fungerar. Detta innebär dock inte att det saknas områden där förbättringar behöver komma till skott. Framförallt skulle en förbättring av punktligheten kunna leda till ännu nöjdare resenärer. Järnvägen kan genom sitt slutna system i stort sett aldrig överträffa resenärernas förväntningar vad gäller att komma fram i tid. Att vara i tid är därför centralt för att resenärerna i alla fall inte ska bli missnöjda med sin resa.

Utöver att få tågen att gå i tid behöver även störningsinformationen som ges till resenärerna förbättras. Att detta är ett problemområde har vi kunnat se även i tidigare arbeten, vilket stärker vår bild av att Trafikverket behöver förbättra arbetet med att snabbt leverera tydlig och korrekt information vid stört läge. Samtidigt kan järnvägsföretagen arbeta mer med att kommunicera en mer positiv bild av hur punktligheten i systemet faktiskt ser ut. Statistiken visar att nio av tio tåg kommer i tid, men det är inte så resenärerna uppfattar det.

Även om det förekommer konkurrens både mellan järnvägsföretag och mellan de olika trafikslagen finns järnvägens tillväxtpotential främst bland bilister. En stor andel av tågresenärerna svarar att bilen är deras främsta alternativ och detta stämmer överens med hur resvanorna ser ut i landet. En utmaning för trafikutövare är därför att få bilister att prova att resa med tåg, för att ge dessa en chans att skapa sig en egen uppfattning om hur järnvägsresor fungerar.

1 Bakgrund och arbetets upplägg

1.1 Bakgrund

Inom EU har det länge funnits en ambition att harmonisera regelverken på järnvägsområdet. Målsättningen är att skapa en gemensam inre marknad för transporter där järnvägen är en viktig del. Vägen till en gemensam marknad har visat sig vara lång och i många länder är marknadsinslagen begränsade, särskilt vad gäller persontransporter.

En del i den europeiska regleringen på järnvägsområdet är det så kallade SERA-direktivet.¹ Det är en marknadsreglering och den berör således inte exempelvis tekniska krav eller säkerhet. SERA-direktivets artikel 56.7 är en bestämmelse som anger att regleringsorganet, i Sveriges fall Transportstyrelsen, regelbundet ska tillfråga användare av järnvägstjänster om hur de ser på marknaden.

Harmoniseringen av järnvägsmarknaden syftar ytterst till att göra det lättare för människor och företag att transportera sig själva och sina varor inom EU. Vad användarna anser om järnvägen är därför centralt för om regelverken ska kunna få den effekt man eftersträvar. I en tidigare rapport, Godstransportköparnas syn på järnvägsmarknaden, har vi presenterat hur de aktörer som vill transportera varor på järnvägen upplever att det fungerar.² I denna rapport har vi istället undersökt hur resenärerna ser på järnvägen och deras inställning till hur det fungerar att resa med tåg.

1.2 Syfte

Syftet med undersökningen har varit att få en uppfattning om hur resenärerna ser på järnvägsmarknaden och därigenom få en bild av vilka frågor som behöver prioriteras framöver. Olika aktörer kan vara berörda av de uppgifter som kommer fram och ansvaret för att ta hand om det resenärerna lyfter fram som problem kan röra exempelvis Transportstyrelsen, infrastrukturförvaltare eller järnvägsföretag. Målet har därför varit att rapporten och dess resultat ska kunna vara till nytta för samtliga dessa aktörer, samtidigt som den är intressant för resenärerna.

1.3 Metod

För att genomföra undersökningen valde Transportstyrelsen att under första halvåret 2017 anlita konsultföretaget Intermetra AB för att utföra en kvantitativ marknadsundersökning bland tågresenärer. Tågresenärer definierades som personer mellan 17 och 85 år bosatta i Sverige som rest med tåg under det senaste året. Avgränsningen avseende att ha rest det

¹ Europaparlamentets och Rådets direktiv 2012/34/EU av den 21 november 2012 om inrättande av ett gemensamt europeiskt järnvägsområde. SERA står för Single European Railway Area.

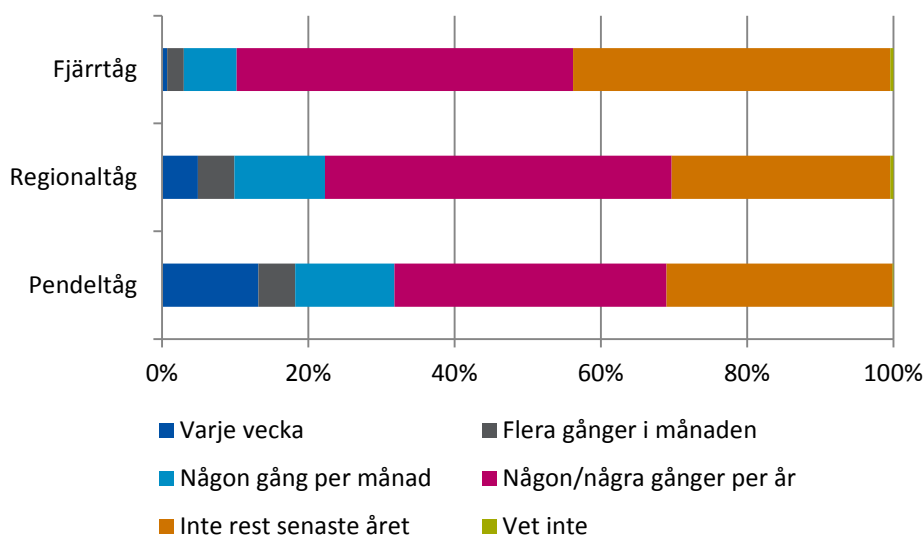
² Rapporten finns tillgänglig via transportstyrelsen.se, TSJ 2016-3642.

senaste året gjordes för att respondenterna skulle ha en rimlig chans att minnas sin senaste resa. Åldersbegränsningarna gjordes av praktiska skäl. Uppgifterna från resenärerna var tänkta att ge svar på följande frågeställningar:

- Vad anser resenärerna vara viktigt när de reser med tåg?
- Vad fungerar bra, respektive dåligt?
- Vart vänder sig resenärer för att köpa biljett?
- Upplever resenärerna att det är enkelt att köpa biljett?
- Anser resenärerna att de har alternativ att välja mellan när de ska resa med tåg?
- Vad anser resenärerna om priset för att resa med tåg?

Undersökningen utfördes genom telefonintervjuer som genomfördes i maj där respondenterna fick besvara ett antal frågor om vad de anser är viktigt vid järnvägsresor och hur de anser att olika aspekter fungerar idag.³ Undersökningen inleddes med en fråga om ifall personen rest med tåg under det senaste året. Av 2 144 tillfrågade hade 1 000 rest med tåg under det senaste året och ingick därmed i målgruppen. De fick därför besvara samtliga frågor i undersökningen. För dem som inte rest med tåg avslutades intervjun efter den inledande frågan.

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



³ Frågeformuläret som användes vid intervjuerna återfinns i Bilaga 1.

Bland de som rest med tåg är det vanligaste att ha rest med pendeltåg eller regionaltåg, det vill säga tåg som färdas kortare distanser. En mindre andel hade rest med fjärrtåg. Generellt skedde resandet relativt sällan, och som förväntat mer sällan ju längre tågen färdas.

Respondenterna har delats in i ett antal områden utifrån var i landet de bor. Områdena baseras på länsindelningen, men i de flesta fall har ett flertal län slagits samman för att antalet respondenter ska bli tillräckligt många för att kunna göra korrekta analyser.

Figur 2: Gruppering av län.

	Länsgrupperingar	Antal respondenter
	Norr: Norrbotten och Västerbotten	39
	Mitt: Dalarna, Gävleborg, Jämtland och Västernorrland	83
	Stockholm	256
	Öst: Södermanland, Uppsala, Västmanland, Örebro och Östergötland	155
	Väst: Halland, Värmland och Västra Götaland	235
	Småland: Jönköping, Kalmar och Kronoberg	82
	Syd: Blekinge och Skåne	147

Kartkälla: Lantmäteriet. Då antalet respondenter från Gotland varit få har dessa exkluderats från regionala jämförelser. Det totala antalet respondenter i undersökningen är därför 1 000, medan summan av respondenterna i de olika länsgrupperingarna blir färre än så.

1.4 Potentiella felkällor

Som i alla undersökningar gör metodval och avgränsningar att det uppstår vissa potentiella felkällor som är värda att nämna. 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. 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.

När i tiden undersökningen genomfördes kan också vara en potentiell felkälla. Intervjuerna genomfördes i maj 2017. Under denna månad var punktligheten i järnvägssystemet något lägre än de senaste årens snitt. Detta skulle kunna ha viss påverkan på resenärernas svar på frågorna som rör punktlighet, inte minst från de resenärer som rest under just denna period. Vi gör dock bedömningen att detta inte påverkat det totala resultatet av undersökningen.

1.5 Rapportens upplägg och disposition

Resultaten om resenärernas syn på järnvägsmarknaden kommer från den undersökning Intermetra AB genomfört. Dessa resultat kompletteras med uppgifter från andra källor för att kunna föra resonemang kring varför resultaten ser ut som de gör. Exempelvis kompletteras resenärernas uppfattning om hur ofta tågen är i tid med den officiella punktlighetsstatistiken. I vissa fall jämförs även resultaten från vår undersökning med resultat från liknande undersökningar.

Resultatdelen av rapporten inleds med resultat på övergripande nivå. Det gäller dels hur resenärer ser på resor med tåg generellt följt av hur olika aspekter värderas och upplevs fungera. I relevanta fall bryts resultaten ned för att tydliggöra skillnader mellan exempelvis olika åldergrupper, resfrekvens, var i landet respondenterna bor och så vidare.

Efter de övergripande resultaten studerar vi särskilt tre olika områden som är särskilt intressanta. Det gäller 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 resenärsnöjdhet.

Rapporten avslutas med en presentation av de slutsatser vi drar med anledning av de resultat som presenterats.

2 Resenärernas nöjdhet och prioriteringar

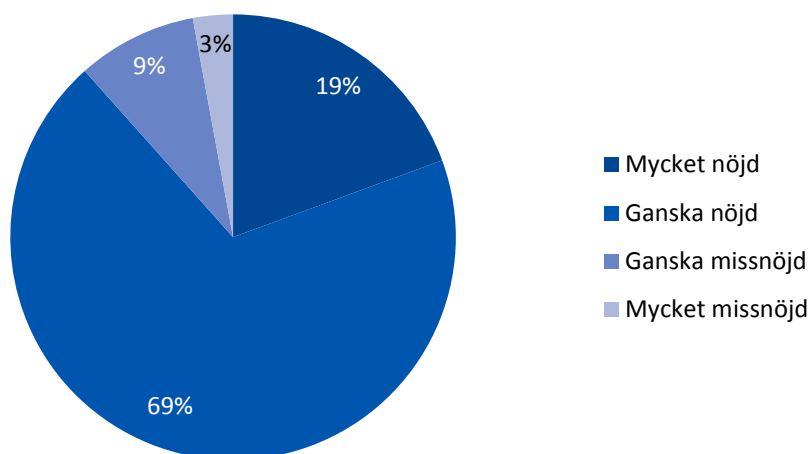
Detta inledande kapitel utgår dels ifrån den fråga som ställts om övergripande nöjdhet, dels den värdering resenärerna fått göra om vad de anser vara viktigt samt hur olika aspekter fungerar i samband med att de reser med tåg. Detta är således de huvudsakliga resultaten från undersökningen och aspekterna vi frågat om täcker in en stor del av sådant resenärer i regel bryr sig om och som påverkar deras upplevelser.

Resultatet baseras på de faktorer som identifierats innan undersökningen genomfördes. Resenärerna skulle teoretiskt kunna tycka att ytterligare aspekter utöver de vi frågat om är viktiga. I och med att vi ställt en fråga kring om de velat lägga till något, och där inte sett något område som stuckit ut på ett tydligt sätt, gör vi bedömningen att vi identifierat de mest centrala faktorerna.

2.1 De flesta som reser med tåg är nöjda

Nöjdheten bland de som reser med tåg är generellt sett hög. Nästan nio av tio resenärer är mycket eller ganska nöjda med hur det fungerar att resa med tåg idag. Andelen mycket nöjda är dock betydligt mindre än de som är ganska nöjda.

Figur 3: Total nöjdhet bland tågresenärer.



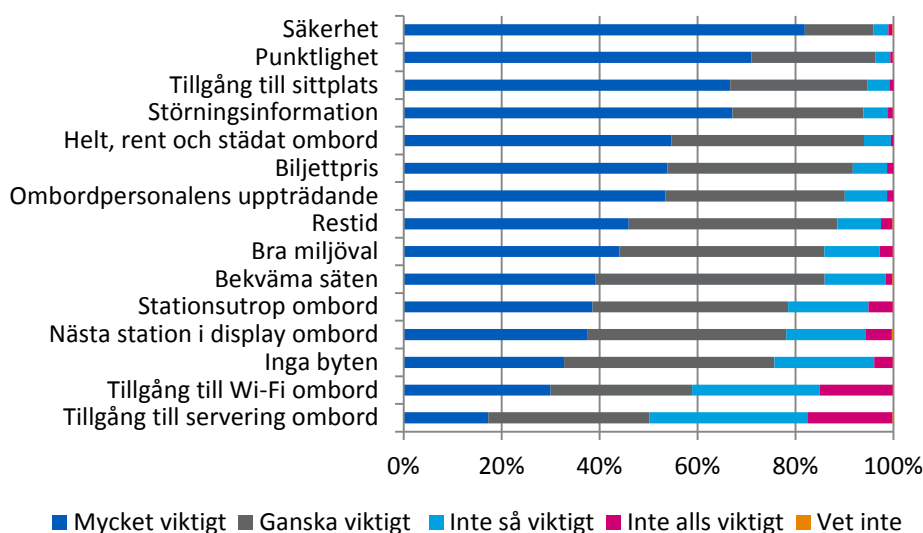
En mycket liten andel av resenärerna är mycket missnöjda med hur det fungerar att resa med tåg idag. Det har inte gått att identifiera några större skillnader i total nöjdhet mellan de som reser ofta och de som reser mer sällan. Vissa mindre skillnader finns bland olika ålderskategorier. Resenärer över 60 år är mest nöjda, medan resenärer i 30-årsåldern är minst nöjda.

Detta beror både på att färre resenärer över 60 är missnöjda, men andelen mycket nöjda resenärer är klart större i denna grupp än bland övriga. Kvinnor är något mer nöjda än män, men skillnaderna är små. Resenärer som bor i norra Sverige är mindre nöjda med sina tågresor än vad de som bor i södra halvan av landet är.

2.2 Säkerhet och punktlighet är viktigast för resenärerna

Vid resor med tåg kan olika resenärer prioritera olika saker. Vissa väljer tåget för att det är det snabbaste alternativet, andra för att det är miljövänligt och ytterligare andra för att de anser att de med tåget får den bekvämare resan. Viktigast för resenärerna är aspekter som kan betraktas som grundläggande.

Figur 4: Prioritering av viktiga aspekter vid tågresor.



Allra viktigast för resenärerna är säkerheten. Som resenär vill man känna sig trygg. Begreppet säkerhet kan samtidigt tolkas olika av olika personer och kan relatera till såväl personlig trygghet som säkerhet i systemet.⁴ Alla grupper prioriterar säkerheten högt, men den är viktigare för kvinnor än för män. Resenärer som är 40 år eller äldre rankar säkerheten högre än yngre resenärer. Transportstyrelsen har konstaterat att säkerheten i det svenska järnvägssystemet är hög och det är ytterst ovanligt med personskador bland människor som reser med tåg.⁵ Ingen passagerare omkom eller skadades

⁴ På engelska görs en distinktion mellan begreppen security och safety. Safety översätts som säkerhet, medan security saknar en heltäckande svensk översättning.

⁵ Transportstyrelsen 2017 Säkerhetsrapport järnväg – Transportstyrelsens årsrapport för 2016, TSG 2017-2928.

allvarligt i järnvägssystemet under 2016. Faktum är att ingen passagerare dödsats i det svenska järnvägssystemet sedan 2010.⁶

Efter säkerhet anser resenärerna att det viktigaste när de ska resa med tåg är punktligheten, alltså att tågen går, och framförallt kommer fram, i tid. Att kunna lita på att man som resenär kommer fram när man tänkt sig är viktigt för att tåget ska vara ett alternativ för fler resenärer och för att öka människors förtroende för järnvägen. Punktlighet kommer att behandlas mer ingående i kapitel 4. Värt att notera är också att störningsinformation, som är nära besläktat med punktlighet, också rankas högt av resenärerna. Det indikerar, föga förvånande, att resenärerna helst vill komma fram i tid, men om det uppstår störningar vill de få information om vad som hänt och hur störningen påverkar deras resa. Att detta är väldigt betydelsefullt för många avspeglas även i att många resenärer poängterat punktlighetens betydelse när vi frågat om de velat lägga till någon ytterligare aspekt bland sådant som är viktigt.

Att ha tillgång till sittplats under sin resa är ytterligare en aspekt som rankas högt av resenärerna. Nästan 95 procent av resenärerna tycker att det är mycket eller ganska viktigt. Hur viktigt man anser att tillgången till sittplats är följer åldern bland resenärerna. Bland resenärer mellan 17 och 29 år anser 57 procent att det är mycket viktigt med tillgång till sittplats, medan motsvarande siffra för resenärer över 70 år är 77 procent, alltså 20 procentenheter högre. Även hur lång resan är tycks spela viss roll, då fjärrtågsresenärer anger att tillgången till sittplats är viktigare än vad pendeltågsresenärer gör. Intressant rörande detta är också att hur bekväma sätena är inte tycks ha samma dignitet för resenärerna. Det framstår således som att det är viktigare att sätena finns och är rena än att de är sköna att sitta i.

Relativt få resenärer anger att möjligheten att kunna resa utan byten är viktig för dem. Tidigare undersökningar har visat att om resenärer tvingas till byten under sin resa minskar tågets attraktivitet och väntetiden upplevs som klart längre än vad den egentligen är.⁷ Resenärer i åldern 30-39 samt resenärer över 60 år prioriterar möjligheten att slippa byten högre än övriga åldersgrupper. Intressant nog skiljer även resenärer hemmahörande i Stockholmsområdet ut sig genom att ange att resor utan byten är viktigt i högre utsträckning än resenärer i övriga landet. En anledning till detta skulle kunna vara att Stockholm är en viktig knutpunkt för Sveriges järnvägstrafik och många linjer har start- och slutdestination i Stockholm. Boende i Stockholmsområdet kan således vara mer vana vid att kunna nå sin

⁶ Trafikanalys statistik 2017:25 Bantrafikskador 2016.

⁷ Transportstyrelsen 2017 Utveckling av utbud och priser på järnvägslinjer i Sverige 1990-2016, TSA 2016-238.

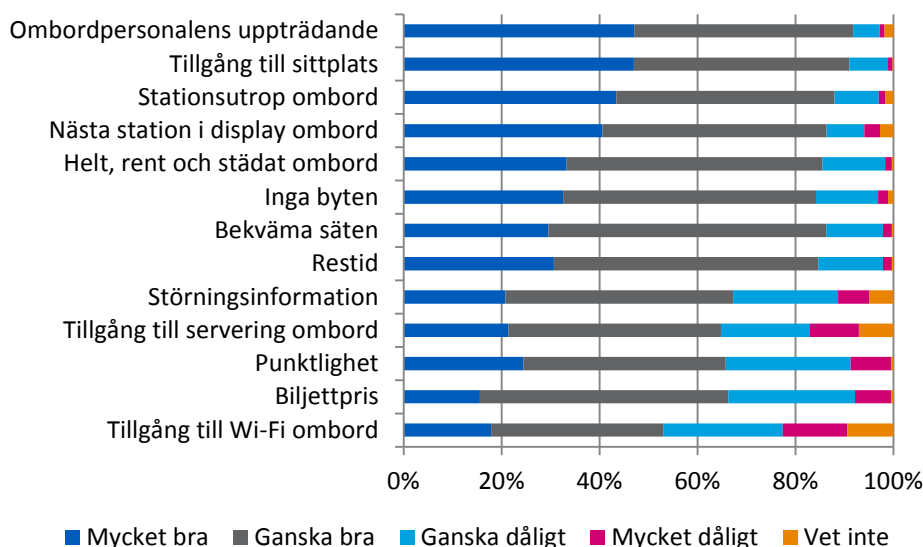
destination utan att behöva byta tåg, något som gör att man prioriterar det högre.

De saker som resenärerna prioriterar som minst viktiga bland de saker vi frågat om är sådant som kan betraktas som tilläggs- eller bekvämlighetstjänster, nämligen tillgång till Wi-Fi respektive servering ombord. Knappt sex av tio anger att det är viktigt med Wi-Fi och att ha tillgång till servering bedömer endast hälften av resenärerna vara viktigt. Det kan vara lätt att tro att tillgången till Wi-Fi är viktigare för yngre resenärer, men ett sådant antagande stämmer inte helt. Äldre resenärer, särskilt de över 70 år, anser visserligen inte att tillgång till Wi-Fi är särskilt viktigt, men resenärer mellan 40 och 59 år har svarat att detta är viktigt i något högre utsträckning än resenärer mellan 17 och 39 år. Kvinnor tycks även prioritera tillgång till Wi-Fi högre än män. Vad gäller tillgång till servering ombord sticker unga resenärer, 17-29 år, ut genom att inte anse att detta är viktigt. Intressant nog tycks tillgången till servering även vara viktigare för sällanresenärer än för frekventa resenärer. Detta skulle kunna ha flera förklaringar, exempelvis att frekventa resenärer oftare reser korta sträckor. Detta tycks sannolikt då fjärrtågsresenärer anger att tillgången till servering ombord är viktigare än vad regional- och pendeltågsresenärer gör.

2.3 Resenärerna är nöjda med mycket – men inte allt

Som konstaterats tidigare är de flesta som reser med tåg generellt sett nöjda med hur det fungerar. När vi frågat respondenterna om särskilda aspekter av tågresan är bilden i mångt och mycket likartad. Resenärerna är nöjda med det mesta som vi frågat om. Dock finns vissa undantag där nöjdheten är betydligt lägre, men ingen aspekt har en majoritet av missnöjda resenärer.

Figur 5: Betyg på olika aspekter av tågresa.



Allra nöjdast är resenärerna med ombordpersonalens uppträdande. Nära hälften av de tillfrågade är mycket nöjda, och ytterligare 45 procent är ganska nöjda vilket får ses som ett mycket gott betyg för den personal som arbetar ombord på tågen. Då vi inte frågat resenärerna om vilket eller vilka bolag de reser med kan vi inte säga något om skillnader mellan olika järnvägsföretag.

Näst mest nöjda är resenärerna med tillgången till sittplats ombord på tågen. Att få en sittplats innebär för många en bättre möjlighet att nyttja restiden på ett mer produktivt sätt, exempelvis genom att kunna arbeta ombord på tåget, och vid lite längre resor är det en viktig bekvämlighetsfaktor. Under senare år har det blivit vanligare att platsbokning blivit obligatoriskt i samband med biljettköp, framförallt på vissa av SJ:s tåg.⁸ Detta kan ha bidragit till att fler resenärer uppfattar att det finns bra tillgång till sittplatser, då det finns angivet på deras biljett var de ska sitta.

De flesta resenärer tycks vara nöjda med den information de får ombord vad gäller nästa station, både genom information på displayer och i tågens högtalarsystem. Att detta fungerar kan vara väldigt viktigt för vissa resenärsgupper, inte minst ovana resenärer och personer med vissa funktionsnedsättningar. De flesta tåg i Sverige har idag den utrustning som krävs för att kunna tillhandahålla information via såväl display som högtalarsystem. Undantaget är de äldre vagnar som fortfarande används i delar av järnvägstrafiken.

⁸ Exempelvis införs från den 10 december obligatorisk sittplatsbokning på SJ:s tåg mellan Gävle och Linköping. nyhetsrum.sj.se/news/sittplats-paa-koepet-minskar-traengseln-paa-taag-linkoeping-gaevle-257748, publicerad 2017-09-01.

Om resenärerna är nöjda med den information de får när allt flyter på som det ska är de betydligt mindre nöjda med den information de får vid störningar. Mer än var fjärde resenär anger att de tycker att störningsinformationen fungerar ganska eller mycket dåligt. Vid störningar i järnvägssystemet är ofta flera olika aktörer inblandade och det kan ibland ta ett tag att identifiera och lösa problem i systemen. Tidigare undersökningar har visat att resenärer i regel har viss förståelse för detta, men att de vill veta vad som hänt och hur försenade de kan förväntas bli. Branschen har även, inom ramen för samarbetet Tillsammans för tåg i tid, satt upp ett mål om att 80 procent av resenärerna ska vara nöjda med informationen som ges vid störningar.⁹

En majoritet av resenärerna är nöjda med hur aspekterna punktlighet och biljettpris fungerar. Andelen som anser att de fungerar dåligt är dock hög jämfört med de flesta andra aspekter, ungefär var tredje resenär anser att de fungerar ganska eller mycket dåligt. Biljetter och punktlighet behandlas mer ingående i kommande kapitel (3 respektive 4).

Allra sämst, bland det vi frågat om, anser resenärerna att tillgången till Wi-Fi ombord fungerar. Detta kan bero på avsaknad av Wi-Fi eller att uppkopplingen i sig inte fungerar så väl som man önskar. Att ha tillgång till uppkoppling ombord på tåget kan vara mycket värt, inte minst för människor som reser i tjänsten eller på väg till och från sin arbetsplats och som vill kunna nyttja tågresan till att arbeta. Då mobiluppkopplingen på en del tågsträckor dessutom är britsfällig blir tillgång till Wi-Fi nödvändigt för att kunna vara uppkopplad på vissa sträckor. Denna aspekt har den högsta andelen respondenter som inte kunnat svara.

⁹ Trafikverket 2017:086 Tillsammans för tåg i tid – Resultatrapport 2017.

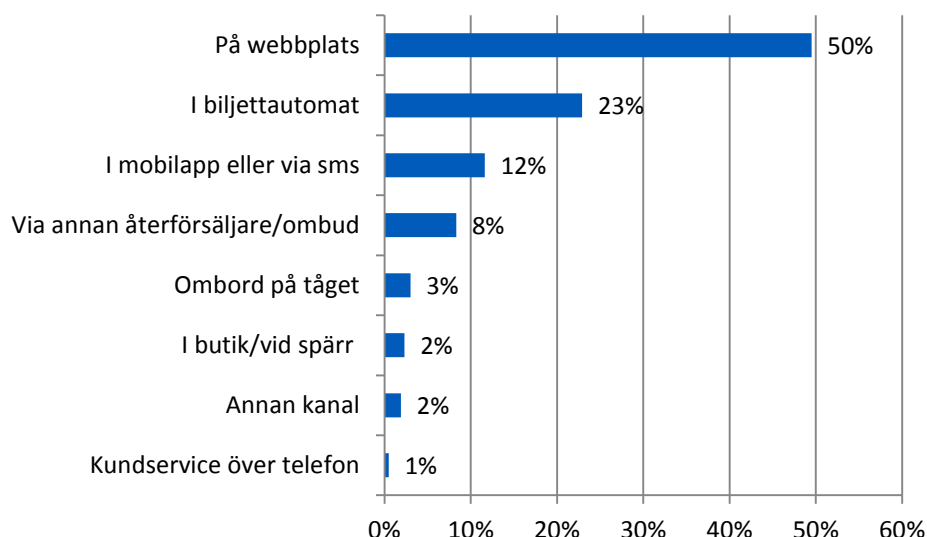
3 Biljetter

Bland frågorna i undersökningen handlade några om hur resenärerna köper sina biljetter samt om detta upplevs som svårt att göra. Utöver detta frågade vi även om vad resenärerna anser om priset för att resa med tåg.

3.1 De flesta köper sin biljett via internet

Resultaten i vår undersökning visar att köp via någon form av självbetjäning blivit det klart vanligaste sättet för människor att köpa biljett när de ska resa med tåg. Detta är något som tågbolagen aktivt arbetat för, då det innebär kostnadsbesparingar för dem. Omkring 85 procent av biljettköpen sker på internet, i biljettautomater eller via mobiltelefoner.

Figur 6: Inköpskanal för tågbiljetter.



Hälften av resenärerna som tillfrågats i vår undersökning köper sin biljett via en webbplats. Fördelningen är relativt jämn mellan olika ålderskategorier. Det enda som sticker ut är att yngre resenärer, mellan 17 och 29 år, använder webbplatser i något lägre utsträckning, men då till förmån för mobilappar. I denna grupp finns även en viss andel som inte själva köper sina tågbiljetter, utan får dem via jobb eller skola. Appar är klart viktigare för resenärer upp till 39 år, där ungefär var femte person har dem som primärt alternativ. Bland resenärer över 70 år är apparna en väldigt ovanlig inköpskanal.

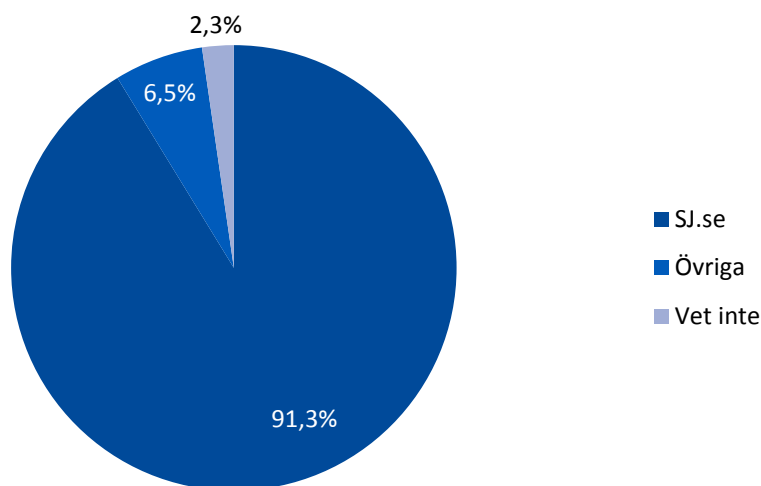
Noterbart är att resenärer i södra Sverige använder webben i lägre utsträckning och istället ofta använder biljettautomater för köp av biljetter. I norra och mellersta Sverige är istället webben än mer dominerande, med omkring 70 procent av biljettköpen. Samtidigt går det även att se att

frekventa resenärer använder appar och biljettautomater i klart högre utsträckning än sällanresenärer, där webbplatser istället är det vanligaste.

3.1.1 SJ dominerar på webben och i mobilen

Bland de som köper sina biljetter via internet använder sig en överväldigande majoritet, drygt nio av tio resenärer, av SJ:s hemsida sj.se för att köpa sina biljetter.

Figur 7: Webbplats vid köp av biljett via webben.

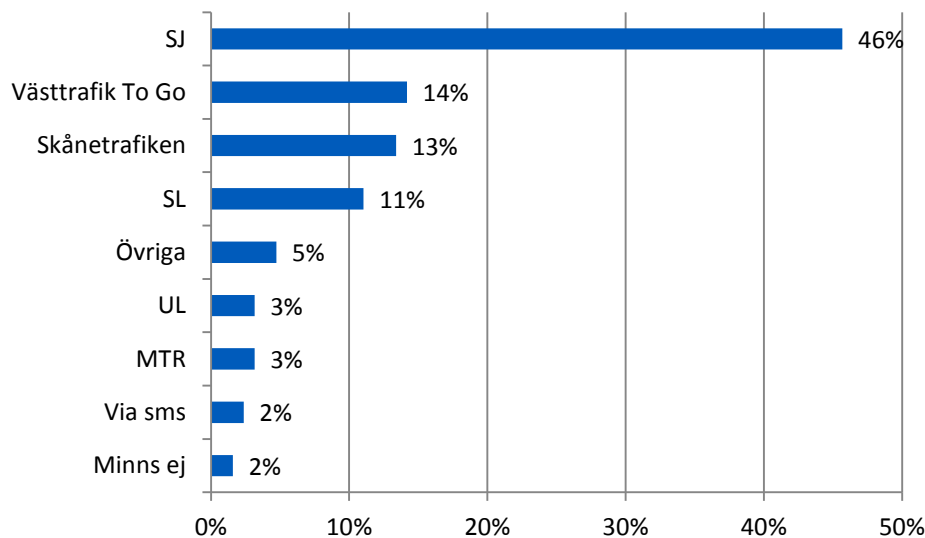


Övriga aktörer som säljer sina biljetter via webben står vardera för enstaka procent av resenärernas köp. Detta indikerar att SJ kunnat behålla en fördel av att tidigare haft monopol på persontrafik på den svenska järnvägen. MTR Express, som konkurrerar med SJ på sträckan Göteborg-Stockholm, har lyft att sj.se:s dominans som säljkanal innebär en stor fördel för SJ. MTR ser det som ett marknadshinder att de inte tillåts sälja sina biljetter via den kanalen, något som flera andra tågoperatörer tillåts göra. MTR anmälde för några år sedan SJ till Konkursverket då de ansåg att SJ missbrukade sin dominerande ställning. Konkursverket valde att lägga ner ärendet utan åtgärd.¹⁰

Även vid biljettköp via appar dominerar SJ, dock inte alls på samma sätt som vid köp via webben. Detta tycks i hög utsträckning bero på att flera regionala trafikutövare tillhandahåller appar med möjlighet att köpa biljetter.

¹⁰ Konkursverket Beslut 2014-05-14 Påstått missbruk av dominerande ställning – leveransvägran av tillträde till s.k. onlineförsäljning av fjärrtågsbiljetter, Dnr 178/2014.

Figur 8: App vid köp av biljett via mobilapp.

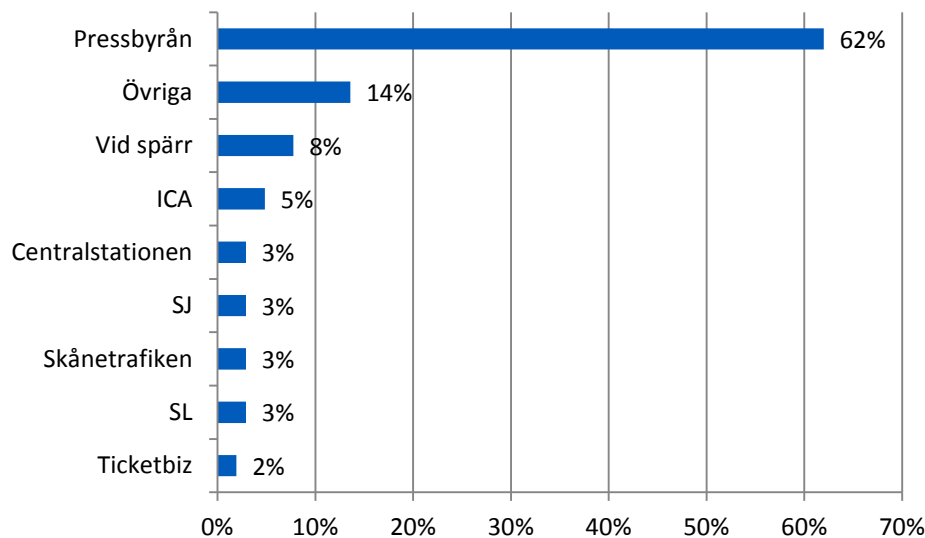


Bland resenärerna som oftast köper sina biljetter med hjälp av appar använder sig varannan resenär av SJ:s app. Därefter följer de tre storstadslänens regionala trafikutövares appar. Intressant nog följer användandet inte länens storlek, utan både Västtrafik och Skånetrafikens appar används av fler resenärer än vad SL:s gör. Apparna tycks även ha nästintill fullständigt konkurrerat ut biljettköpen via sms.

3.1.2 Få köp sker i fysiska butiker

Få resenärer köper sina biljetter i någon form av fysisk butik, det vill säga hos någon återförsäljare, i resebutiker eller vid spärrar. Bara var tionde resenär väljer en försäljningskanal av denna typ.

Figur 9: Butik vid köp av biljett i butik.

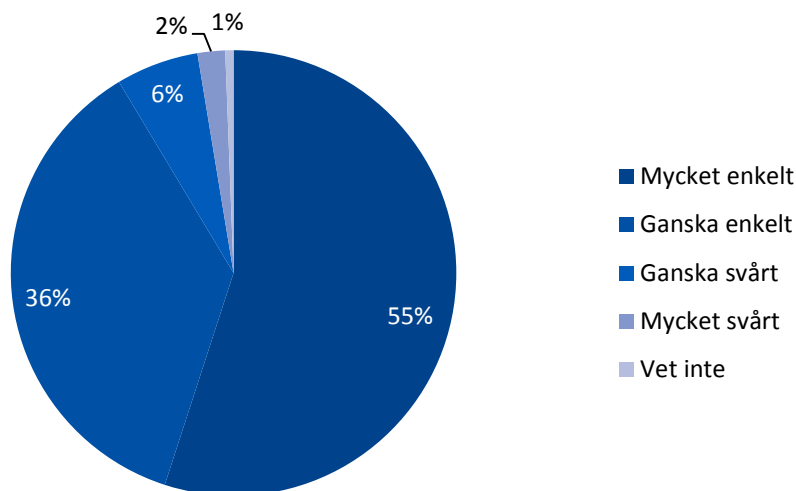


Bland de som köper via ombud är det klart vanligast att vända sig till Pressbyrån för biljettköpen. Detta är inte förvånande då Pressbyrån finns på många orter och inte minst stationer runt om i landet och ofta säljer biljetter till såväl fjärrtåg som regionala resor. Därefter följer ytterligare butiker som agerar ombud och säljer olika former av biljetter, där andelen för respektive dock är liten.

3.2 Det är enkelt att köpa biljetter

När resenärerna får frågan om det är enkelt att köpa biljetter svarar nio av tio att det är mycket eller ganska enkelt. Endast ett par procent av de svarande anger att det är mycket svårt.

Figur 10: Inställning till biljettköp vid tågresor.



Hur många som anser att det är svårt att köpa biljetter följer åldersfördelningen tämligen väl. I stort sett inga unga, mellan 17 och 29 år, anser att det är mycket svårt att köpa biljetter och få säger att det är ganska svårt. De siffrorna ökar sedan i takt med åldern. 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 18 procent, vilket innebär att ungefär var femte resenär över 70 anser att det kan vara svårt att köpa en tågbiljett.

Rörande denna fråga är det särskilt viktigt att minnas att vi i denna undersökning endast frågat de personer som rest med tåg om vad de anser. Det betyder att en del av de som inte reser med tåg skulle kunna låta bli att göra det just för att de anser att det är svårt eller krångligt att köpa biljetter. Den omställning som skett som alltmer styrt över försäljningen av biljetter till digitala plattformar riskerar att göra det svårt för vissa resenärsgupper som har svårt att hantera digitala verktyg. Det är därför viktigt att poängtera att just resenärerna anser att det är enkelt att köpa biljetter, men det innebär inte att allmänheten har denna uppfattning.

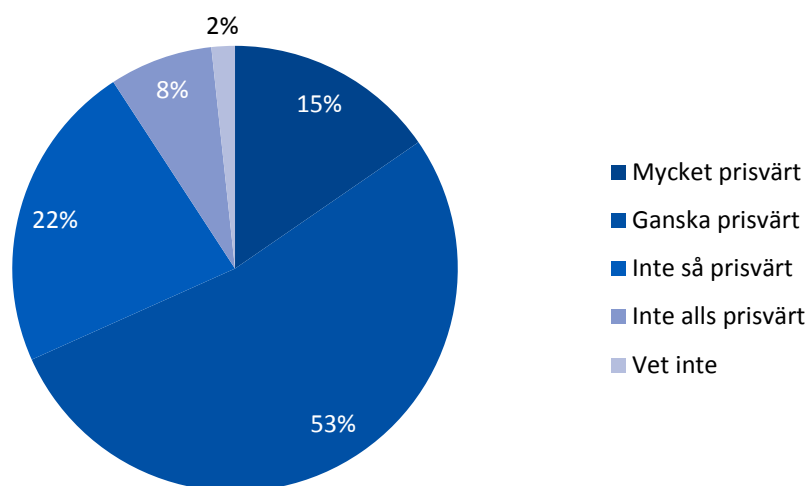
Viss debatt har uppstått i samband med att SJ valt att begränsa antalet biljettautomater på stationer runt om i landet. Totalt har företaget begränsat antalet automater till 200 stycken som finns på de stationer där de säljer mest. Enligt SJ själva behöver en automat sälja minst tio biljetter om dagen för att inte vara en ren förlustaffär. Istället hänvisas resenärer till att köpa

biljetter via andra säljkanaler, främst webben eller mobilapplikationen.¹¹ På vissa orter finns ombud som säljer SJ:s biljetter, men då mot en tilläggsavgift.¹² Detta har upprört vissa resenärer som fortsatt vill kunna köpa biljetter i automater.¹³ SJ har dock stått fast vid att de ekonomiska förutsättningarna för att ha automater på lågt trafikerade stationer inte finns.

3.3 Tågresor ses som prisvärda

Generellt upplever en majoritet av tågresenärerna att det är prisvärt att resa med tåg. Två av tre resenärer anser att det är mycket eller ganska prisvärt.

Figur 11: Inställning till prisvärdhet vid tågresor.



Rörande prisvärdhet finns vissa skillnader i olika åldersgrupper. De yngsta, under 29 år, och äldsta, över 70 år, resenärerna är de som anser att det är mest prisvärt att resa med tåg. Detta kan ha ett flertal orsaker. En sådan är att dessa grupper i en hel del fall kan åtnjuta rabatterade priser i form av ungdoms-, student- och seniorrabatter som gör resan något billigare. En annan orsak till nöjdheten kan vara att yngre, och då främst studenter, samt äldre personer som gått i pension i regel 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 (se vidare i nästa avsnitt).

¹¹ Avesta Tidning 2017-06-14 Debattartikel "Replik: SJ: Med få sålda biljetter finns det inget behov av en biljettautomat i Leksand". avestatidning.com/opinion/debatt/replik-sj-med-fa-salda-biljetter-per-dag-finns-inget-behov-av-en-biljettautomat-i-leksand.

¹² SJ Kundservice Bokningsavgift i våra olika kanaler kundo.se/org/sj/d/bokningsavgift-sjse-appen-och-biljettautomat/, publicerad 2016-11-25.

¹³ Allehanda 2016-07-26 Nyhetsartikel "Borttagen biljettautomat upprör tågresenärer: "Det utestänger många"". allehanda.se/vasternorrland/harnosand/borttagen-biljettautomat-uppror-tagresenarer-det-utestanger-manga
Avesta Tidning 2017-05-08 Insändare "Inte rimligt att man ska behöva åka från Rättvik till Mora för att köpa sin tågbiljett". <http://www.avestatidning.com/opinion/insandare/insandare-inte-rimligt-att-man-ska-behova-aka-fran-rattvik-till-mora-for-att-kopa-sin-tagbiljett>.

Resenärer mellan 30 och 69 arbetar i högre utsträckning och kan därför vara mer begränsade i sina val gällande restider. 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 istället upplevas som ett mer attraktivt alternativ, då den kostar lika mycket att använda oavsett hur många som åker i den (se vidare om resenärernas alternativ i kapitel 5). Minst nöjda är resenärer i åldersgruppen 30-39 år, en ålder då många bildar familj och skaffar barn.

Resenärer i norra och mellersta Sverige är mer missnöjda med tågresornas prisvärdhet än resenärer i övriga landet. Framförallt är det en större andel som inte tycker att tåg är prisvärt alls. Att det ofta är dyrare att resa i norra Sverige till följd av längre avstånd kan vara en viktig anledning till att det inte anses vara lika prisvärt att resa. Även resenärer i Stockholm anser i lägre utsträckning att det inte är så prisvärt att resa med tåg. Detta skulle kunna bero på att Stockholm är en viktig knutpunkt dit många resor går och vissa populära avgångar gör att priserna för resor ibland blir höga.

3.4 Resorna har blivit dyrare – men kvalitén har höjts

Resenärer är generellt inte särskilt känsliga för prisökningar på biljetter. Även om priserna höjs fortsätter många att resa med det trafikslag de skulle ha valt även innan prisökningen. Detta har sin förklaring i att det finns mer än priset som spelar roll när resenärer planerar sin resa. Exempel på sådant är restid, bekvämlighet, hur mycket packning man har med sig med mera.¹⁴

Under den senaste 10-årsperioden har priset för långväga järnvägsresor endast ökat marginellt. Trots en låg generell prisutveckling, mätt som konsumentprisindex (KPI), under perioden har prisutvecklingen för järnvägsresor varit ännu lägre.¹⁵ Priserna ökade visserligen under perioden 2008-2013, men har efter det sjunkit en aning. Även genom andra metoder för att undersöka priser har det visat sig att prisutvecklingen legat stilla eller till och med varit sjunkande de senaste åren.¹⁶ Den tilltagande konkurrensen inom järnvägstrafiken har sannolikt haft en prispressande effekt.

Under en tid har det även gått att observera att skillnaderna mellan olika priskategorier blivit allt större. Det innebär att de dyraste biljetterna blivit betydligt dyrare, men att priset på de billigaste biljetterna sjunkit. Under de senaste åren har dock även de dyraste biljetterna sjunkit i pris och således minskat skillnaderna något.¹⁷ De olika priserna för vad som kan tyckas vara samma resa är en effekt av det efterfrågestyrda prissystem som tillämpas av de flesta tågbolag som kör fjärrtrafik. Systemet används även av övriga

¹⁴ K2 Working Paper 2016:17 Kollektivtrafikens roll i resenärens vardagsliv – En litteraturoversikt.

¹⁵ Transportstyrelsen 2017 Transportmarknaden i siffror 2016, TSG 2016-3493.

¹⁶ Transportstyrelsen 2017 Utveckling av utbud och priser på järnvägslinjer i Sverige 1990-2016, TSA 2016-238.

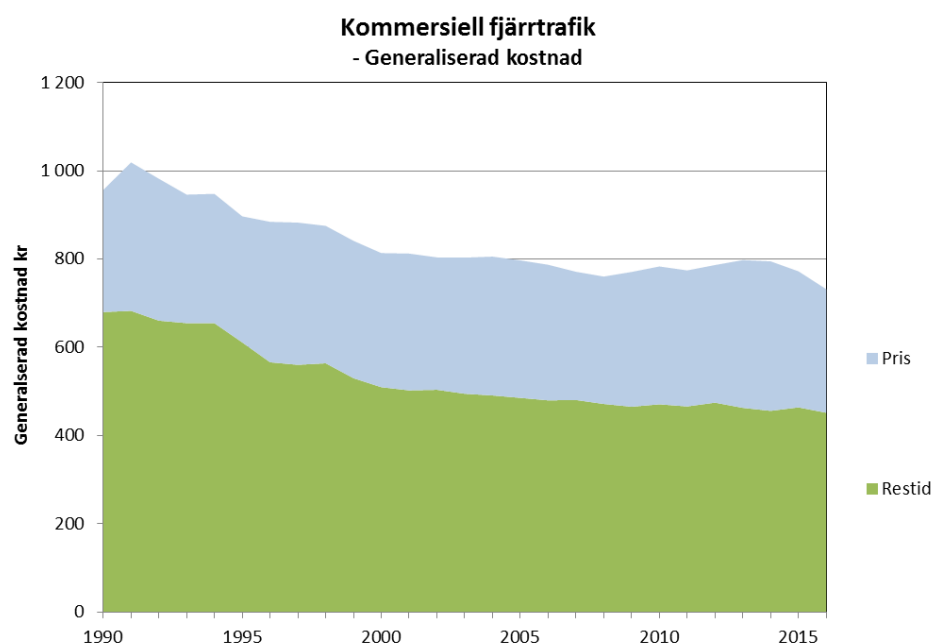
¹⁷ Transportstyrelsen 2017 Utveckling av utbud och priser på järnvägslinjer i Sverige 1990-2016, TSA 2016-238.

trafikslag och är således inte unikt för järnvägsresor. Enkelt förklarat innebär systemet att resenären får betala mer för avgångar som är populära och resan blir i regel dyrare ju närmre avgång den bokas. Det gör att resor på populära sträckor under tider då många vill åka kan bli flera gånger dyrare än samma resa när efterfrågan är låg.

Under samma period har priserna på resor inom den regionala kollektivtrafiken ökat, något som gjort de korta tågresorna dyrare. Det går dock inte att se någon skillnad mellan olika tågtyper vad gäller resenärernas inställning till hur prisvärda resorna är.

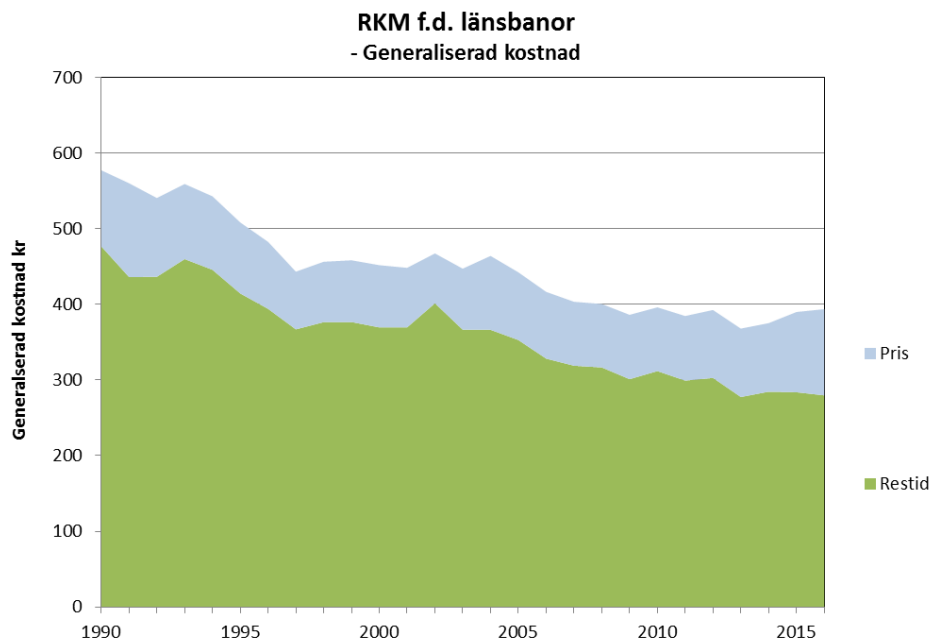
Ett sätt att försöka mäta effekterna av förändringar av utbud, priser och olika kvalitetsaspekter inom järnvägssektorn är att använda sig av generaliserade kostnader. Detta innebär att de olika faktorerna får värden som gör det möjligt att beräkna om resenärerna betalar mer eller mindre i förhållande till vad de får för sina pengar. Den generaliserade kostnaden innehåller dels tidsuppsoffringen omräknad till tidvärden, dels priset för biljetten.

Figur 12: Utveckling av generaliserad kostnad för kommersiell fjärtrafik.



Källa: Transportstyrelsen 2017 Utveckling av utbud och priser på järnvägslinjer i Sverige 1990-2016, TSA 2016-238.

Figur 13: Utveckling av generaliserad kostnad för regional trafik i regionala kollektivtrafikmyndigheters regi.



Källa: Transportstyrelsen 2017 Utveckling av utbud och priser på järnvägslinjer i Sverige 1990-2016, TSA 2016-238.

Resultat från beräkningarna av generaliserade kostnader visar att sett över en längre tidsperiod får resenärerna mer för pengarna oavsett om de rest regionalt eller interregionalt. Stora delar av förbättringarna härrör dock till introduceringen av snabbtåg som både kortat restiderna och lett till ökad komfort. De senaste åren har den generaliserade kostnaden sjunkit för fjärrtågsresor, men ökat för regionala resor. Förklaringen till detta ligger i utvecklingen av priser som beskrivits ovan, med sjunkande priser för långväga resor och höjda priser för regionala resor.

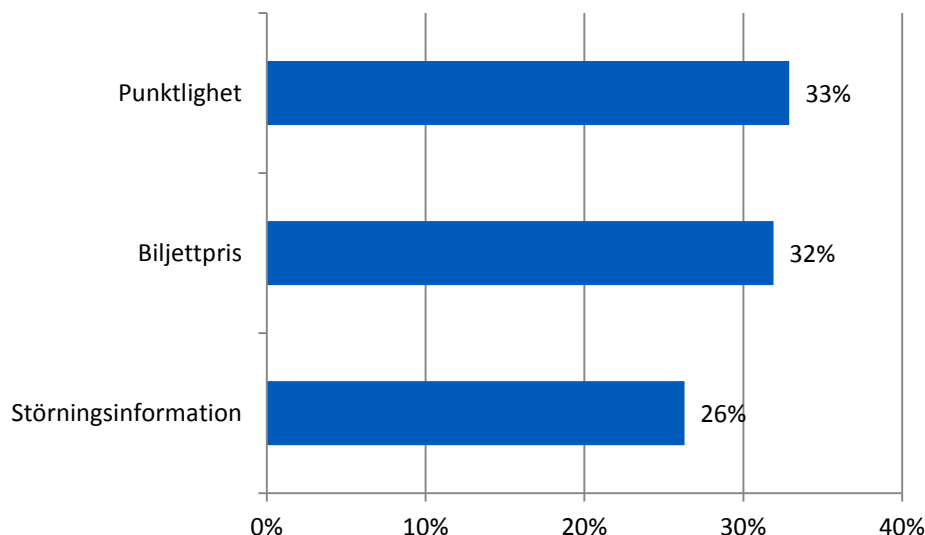
4 Punktlighet

Punktlighet är ett ämne 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 många försenade och inställda tåg, något som i sin tur innebar att resenärer blev strandsatta och att förtroendet för järnvägen försämrades. Sedan de åren har punktligheten och samordningen förbättrats, men minnet av dessa vintrar lämnade tydliga spår i resenärernas medvetande, spår som ännu inte helt försvunnit.¹⁸ Sverige har även en omfattande underhållsskuld i järnvägssystemet, något som förväntas ta ytterligare år att komma tillrätta med.¹⁹ Detta bidrar till att förseningar uppstår, men även till att diskussioner om tågens punktlighet blossar upp titt som tätt. Med anledning av detta ställde vi i undersökningen ett par frågor om hur resenärerna ser på punktligheten och hur ofta de upplever att tågen är i tid.

4.1 Punktlighet är viktigt för helheten

Som presenterats i avsnitt 2.2 är punktlighet en av de aspekter som resenärerna anser är viktigast vid resor med tåg. Det är samtidigt en av de aspekter som de uppfattar fungerar sämst. Ifall dessa två värderingar vägs samman framgår att punktlighet hamnar i topp bland sådant resenärer uppfattar som viktigt men som samtidigt fungerar dåligt idag.

Figur 14: 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.

¹⁸ Transportstyrelsen 2017 Utveckling av utbud och priser på järnvägslinjer i Sverige 1990-2016, TSA 2016-238.

¹⁹ Trafikverket 2017:082 Underhållsplan 2017-2020.

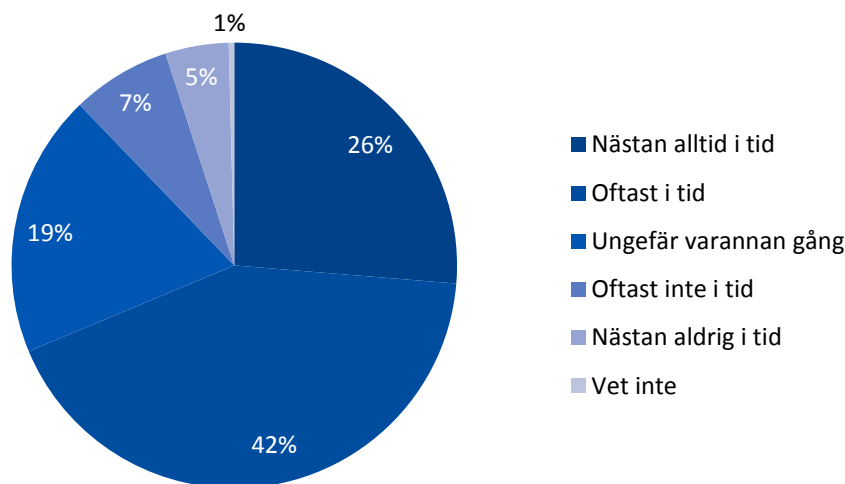
En förbättring eller försämring av punktligheten är det som ger störst positiv eller negativ påverkan på den totala nöjdheten. Det betyder att förbättrad punktlighet höjer resenärernas nöjdhet mer än något annat. Samtidigt ger det motsatta, en försämring av punktligheten i motsvarande grad, en ännu större negativ påverkan på totalnöjdheten.

Genom sin stora påverkan på den totala nöjdheten blir det tydligt att punktligheten är väldigt viktig för resenärerna och ett område som fortsatt behöver prioriteras. Sannolikt är även toleransen för störningar, även små sådana, mindre inom järnvägen än bland övriga trafikslag. Detta kan bero på flera saker, bland annat att tågresor kan vara korta och en försening som tycks vara begränsad kan utgöra en rejäl förlängning av restiden. Exempelvis får en pendeltågsresenär som reser mellan Huddinge och Stockholm sin restid förlängd med en tredjedel om tåget är fem minuter sent.

4.2 En av tre resenärer upplever ofta förseningar

Vi har i undersökningen frågat resenärerna om hur ofta de upplever att tåget är i tid när de reser. Två av tre resenärer upplever att tågen alltid eller oftast är i tid, medan resterande tredjedel upplever att tågen ofta är försenade.

Figur 15: Resenärernas upplevelse av hur ofta tågen är i tid.



Det finns vissa skillnader mellan olika resenärsgupper vad gäller hur man upplever att punktligheten fungerar. Äldre resenärer tycks anse att punktligheten fungerar bättre än vad yngre resenärer gör. Resenärer över 60 upplever att tågen alltid eller oftast är i tid i högre utsträckning än vad yngre resenärer gör, och resenärer över 70 är mest nöjda av alla. Även bland resenärer mellan 40 och 59 svarar en större andel än bland resenärer under

40 att tågen nästan alltid är i tid. Samtidigt är gruppen som svarar att tågen nästan aldrig är i tid störst bland resenärer mellan 40 och 49 år. Hur ofta man rest med tåg tycks inte ha någon egentlig påverkan på uppfattningen om förseningar.

Vid en jämförelse med nöjdheten i olika delar av landet framgår att resenärer i områdena Mitt, Öst och Stockholm är mest nöjda med tågens punktlighet. I dessa länsgrupper svarar omkring tre av fyra resenärer att tågen alltid eller oftast är i tid. Minst nöjda är resenärer i Småland, där omkring 60 procent anger att tågen alltid eller oftast är i tid. Den största andelen resenärer som upplever att tågen oftast eller aldrig är i tid finns i norra Sverige, där nästan en av fyra resenärer svarar på detta sätt.

4.3 Resenärerna och statistiken säger olika saker

Ungefär två av tre resenärer anser alltså att tågen alltid eller oftast är i tid. Denna siffra kan jämföras med den officiella punktlighetsstatistiken, som anger att ungefär 90 procent av tågen kommer i tid, med skillnader beroende på tågens körsträcka.²⁰

Tabell 1: Punktlighet (STM 5) för persontrafik på järnväg 2013-2016 uppdelat på distans.

	2013	2014	2015	2016
Totalt	90,0	90,0	90,1	90,1
Kortdistans	94,1	93,4	93,7	94,0
Medeldistans	87,4	88,0	88,2	87,9
Långdistans	78,2	77,1	77,2	77,5

Källa: Trafikanalys statistik 2017:6 Punktlighet på järnväg 2016.

Samtidigt som nio av tio tåg anländer till slutstationen i tid är det många resenärer som upplever att tågen inte alls är i tid så ofta. Denna skillnad kan bero på ett flertal saker. En sådan är vad man som resenär har för förväntningar när det gäller punktlighet. Människor förväntar 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. I punktlighetsstatistiken anses ett tåg vara i tid om det är som mest fem minuter sent. Det är dock inte säkert att resenärerna uppfattar det så, särskilt inte vid korta resor. Vi kan också se att skillnaderna vad gäller tågens punktlighet ser annorlunda ut beroende på vilken avvikelse som accepteras.

²⁰ Punktlighetsstatistiken baseras på ett 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) för persontrafik på järnväg 2013-2016 uppdelat på antal försenade minuter.

	2013	2014	2015	2016
0 minuter	65,1	65,6	65,2	65,0
2 minuter	81,7	81,7	81,5	81,6
5 minuter	90,0	90,0	90,1	90,1
15 minuter	95,8	95,7	96,0	95,9

Källa: Trafikanalys statistik 2017:6 Punktlighet på järnväg 2016.

Av tabellen framgår att om ingen avvikelse alls accepteras är siffran ganska likartad den för hur många resenärer som upplever att tåget alltid eller oftast är i tid. Tabellen tydliggör även att en stor andel av förseningarna är marginella. Redan vid två minuters avvikelse är punktligheten över 80 procent, och vid fem minuter är den kring 90 procent. Vid 15 minuters försening, som är det vanliga att använda för att mäta punktlighet för flygresor, är punktligheten över 95 procent. Här kan dock konstateras att långdistanståg, som är mest lika flyg i avstånd, endast nått knappt 90 procents punktlighet även med 15 minuters avvikelse.

En annan anledning till att resenärer upplever att tågen går i tid mer sällan än vad statistiken visar är att de i regel minns resor där tåget varit sent tydligare än resor där allt gått i tid. Förseningar genererar irritation och kan leda till konsekvenser såsom missade anslutningar eller att man blir försenad till en bokad tid. Här blir störningsinformationen ett viktigt verktyg för att minska frustrationen bland resenärer i samband med förseningar. Om resenärerna får reda på vad som orsakar förseningen och hur den påverkar deras resa finns betydligt större chanser att de inte upplever förseningen som lika jobbig som om de blir utan information.

Järnvägsbranschen har inom ramen för samarbetet Tillsammans för tåg i tid satt upp ett mål om att järnvägen till år 2020 ska leverera 95 procents punktlighet med 5 minuters marginal.²¹ Vad gäller kortväga tåg är man relativt nära målet, men för medel- och långdistanståg är vägen att vandra betydligt längre. Det är i dagsläget tveksamt om målet kommer nås. Därför kan det vara 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.

²¹ Trafikverket 2017:068 Tillsammans för tåg i tid – Resultatrapport 2017.

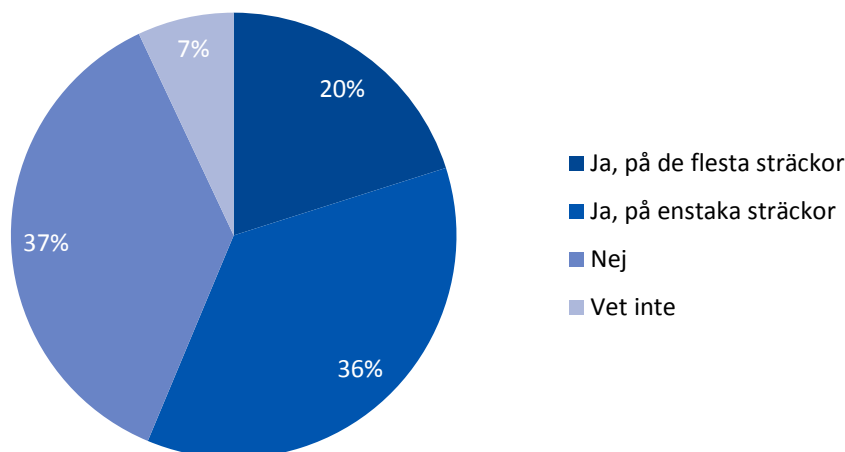
5 Resealternativ

Under ett antal år avreglerades marknaderna för samtliga trafikslag. Sist ut var järnvägen, som sedan drygt fem år varit öppen för konkurrens. Konkurrenten finns dock inte enbart inom trafikslagen, den finns även mellan dem. Vi ställde därför i undersökningen ett par frågor som var tänkta att ge en bild av om resenärerna uppfattar att det finns alternativ vid och till resor med tåg.

5.1 Valmöjligheter finns – även i resenärernas medvetande

För att kunna göra en övergripande bedömning kring om resenärerna anser att de kan välja mellan olika operatörer när de ska resa med tåg har vi frågat om det. Svaren kan även ge en indikation om marknadsöppningen på järnvägen fått något genomslag bland resenärerna. I förhållande till våra förväntningar svarade en stor grupp att de anser att det finns alternativ, antingen på de flesta eller på enstaka sträckor.

Figur 16: Möjlighet att välja operatör vid tågresor.



Var femte resenär svarar att de kan välja mellan operatörer på de flesta sträckor de reser på. Var tredje resenär svarar att alternativ finns på i alla fall enstaka sträckor. Ungefär lika många anser att de inte kan välja mellan operatörer. En för denna undersökning ovanligt stor andel, sju procent, har inte kunnat svara på frågan. Detta indikerar att den kan ha varit svår att förstå, vilket vi varit medvetna om.

Yngre resenärer tycks i högre grad känna att de kan välja mellan olika operatörer när de reser med tåg. Bland resenärer över 50 år svarar däremot

mindre än hälften att de kan välja operatör. Bland dessa är det dessutom vanligare att inte kunna svara på frågan än bland yngre resenärer.

Det tycks även finnas vissa geografiska skillnader. Resenärer i Småland och Västra Sverige anser i högst grad att det finns alternativ på de sträckor de reser. Boende i områdena Nord och Syd är de som i lägst utsträckning anser att det finns alternativ.

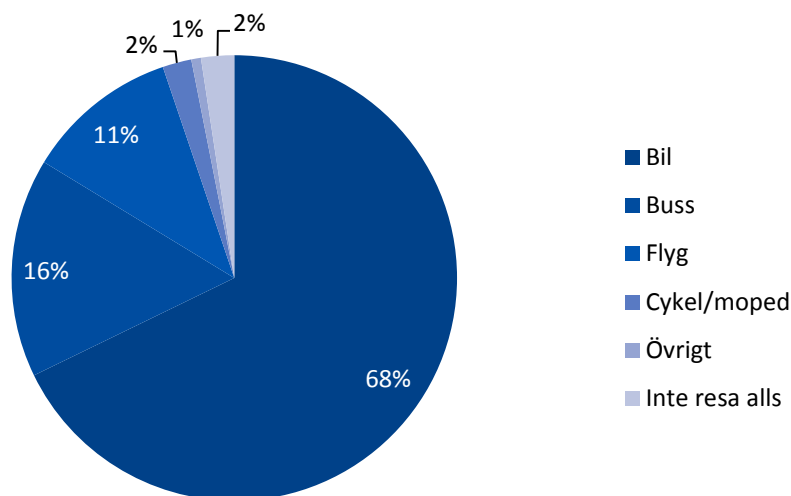
I förhållande till de alternativ, det vill säga utbudet av tågtrafik, som finns för resenärer i de olika delarna av landet är vissa resultat logiska och andra mer förvånande. Att resenärer i norra Sverige anser att det är dåligt med alternativ är inte särskilt förvånande, i norr är det få aktörer som kör trafik även om vissa sträckor körs av såväl Norrtåg som SJ. Det är inte heller förvånande att resenärer i västra Sverige anser att det finns möjlighet att välja aktör, då framförallt Göteborg trafikeras av exempelvis SJ, MTR Express och Öresundståg. Att så få resenärer i södra Sverige anser att det finns dåligt med alternativ är något förvånande. Detta eftersom exempelvis SJ, Pågatågen och Veolia (Snälltåget) trafikerar dessa delar av landet.

5.2 Bilen är alternativet

Vi har även frågat resenärerna i undersökningen om deras främsta alternativ till att resa med tåg. Bilen är det vanligaste alternativet till tågresor, vilket både statistik och tidigare studier indikerat.²² Nästan sju av tio resenärer svarar att detta är deras huvudsakliga alternativ. Därefter kommer buss och flyg. Övriga alternativ samlar endast enstaka procent vardera. Totalt sett är det få som svarar att de inte reser alls om de inte kan resa med tåg.

²² Trafikanalys statistik 2017:13 RVU Sverige – den nationella resvaneundersökningen 2015-2016.

Figur 17: Resenärernas primära färdmedelsalternativ till resor med tåg.



Yngre och äldre resenärer har bilen som främsta alternativ i klart lägre utsträckning än övriga. Bland resenärer mellan 17 och 29 samt över 70 år är bilen det främsta alternativet i 55-57 procent av fallen, medan motsvarande siffra för åldrarna däremellan är 76-77 procent. Bland yngre är bussen ett betydligt vanligare alternativ. Det är den även för äldre resenärer, även om de också svarar flyg i högre utsträckning än övriga åldersgrupper. Bland resenärer över 70 år är det också fler som svarar att de inte reser alls om de inte tar tåget.

Fördelningen över landet är relativt jämn vad gäller alternativ till tåg. Två områden sticker ut och det är Stockholm och norra Sverige. I båda dessa områden är bilen det främsta alternativet i lägre utsträckning än i övriga landet. I Stockholm kan det bero på ett lägre bilinnehav samt bättre alternativ i form av bussar som trafikerar liknande sträckor som exempelvis pendeltågen och flyg som går till samma destinationer som tågen, såsom Göteborg och Malmö. I norra Sverige är flyg ett vanligare alternativ, något som med hög sannolikhet beror på att man reser så långa sträckor att bilen inte blir ett realistiskt alternativ.

Resultaten i vår undersökning stämmer som sagt väl överens med vad tidigare studier visat, nämligen att bilen är tågets främsta konkurrent. Resultaten indikerar också att den största potentialen vad gäller antal resenärer finns bland bilförare och inte bland exempelvis flygresenärer. Detta ger stöd till antagandet att den intermodala konkurrensen, alltså konkurrensen mellan trafikslag, är viktigare än den intramodala konkurrensen, det vill säga konkurrensen inom trafikslagen.

6 Slutsatser

I detta avslutande avsnitt presenterar vi slutsatser utifrån resultaten av undersökningen bland resenärerna. En övergripande slutsats är att en stor majoritet av järnvägens resenärer på det stora hela är nöjda med hur det fungerar att resa med tåg. Detta innebär att det finns en god grund att utgå ifrån i samband med arbete för att åstadkomma ytterligare förbättringar. Under flera år har även ett ökat tågresande kunnat noteras, något som tyder på att allt fler upplever tåget som ett alternativ när de ska resa.²³ Det gäller för järnvägsbranschen som helhet att ta vara på detta i stora delar positiva utgångsläge för att på sikt nå en än högre andel nöjda resenärer.

6.1 Insatser krävs trots att resenärerna är nöjda

Vi har i denna undersökning kunnat konstatera att en övervägande majoritet av järnvägens resenärer är nöjda med hur deras resor fungerar. Totalt sett är ungefär nio av tio nöjda och även om det finns en del skillnader är de flesta nöjda med olika aspekter av resorna. Denna upplevda nöjdhet ska dock inte tolkas som att det saknas förbättringsområden på järnvägssidan.

Allra viktigast för resenärerna är att det är säkert att resa med tåg. Därför är det positivt att vi kunnat konstatera att säkerheten i det svenska järnvägssystemet är hög och att alla säkerhetsmål nåddes under 2016.²⁴ En fortsatt hög säkerhetsnivå är en grundförutsättning för att tilltron till järnvägen ska kunna utvecklas och för att tågresor ska kunna vara ett attraktivt alternativ för fler.

Denna undersökning har i viss mån bekräftat tidigare kunskap om att även punktlighet är väldigt viktigt för järnvägsresenärer. Det är ett av de områden resenärerna prioriterar högst, samtidigt som det är ett område de inte är helt nöjda med. Punktligheten är även den faktor som har störst påverkan på resenärernas totala nöjdhet. Här är det även värt att påpeka att bristande punktlighet har större negativ påverkan på resenärernas upplevelse än vad en god punktlighet har i termer av positiv påverkan. Resenärerna har lättare att komma ihåg gångerna då tåget inte kom fram i tid än de gånger allt gick enligt plan. En anledning till detta kan vara att resenärerna har höga förväntningar och önskar att tåget håller sig till tidtabellen fullt ut. Eftersom järnvägssystemet är ett slutet system finns i stort sett inga möjligheter att komma fram tidigare än vad tidtabellen anger. Här har järnvägen ett par nackdelar jämfört med främst flyg, där tidtabellen inte är lika exakt samtidigt som flyg ibland kan tjäna in tid vid exempelvis medvind. Tåget kan i stort sett bara möta resenärernas förväntan eller mindre vad gäller just tidhållningen.

²³ Trafikanalys statistik 2017:21 Bantrafik 2016.

²⁴ Transportstyrelsen 2017 Säkerhetsrapport järnväg – Transportstyrelsens årsrapport för 2016, TSG 2017-2928.

Transportstyrelsen har under flera år, tillsammans med Trafikanalys, i rollen som oberoende granskare uttryckt oro över att det branschsamarbete som sker inom ramen för Tillsammans för tåg i tid inte lett till några egentliga resultat.²⁵ Vi kan i denna rapport konstatera att arbetet med att förbättra punktligheten är centralt för att järnvägen bättre ska motsvara resenärernas förväntningar och att det därför är av vikt att punktligheten förbättras. Det är därför nödvändigt med fortsatta investeringar för att förbättra punktligheten, samtidigt som det är viktigt att satsningarna sker där de gör störst nytta och verkligen bidrar till ett mer robust järnvägssystem.

6.2 Bilden av förseningar är lika viktig som punktligheten i sig

Samtidigt som en förbättrad punktlighet sannolikt skulle göra fler resenärer nöjda är det även relevant att ifrågasätta hur stor påverkan bilden av förseningar inom järnvägen har. Som vi kunnat konstatera i rapporten upplever en av tre resenärer att tåget är i tid ungefär varannan gång eller mer sällan. Detta stämmer inte särskilt väl överens med statistiken, som anger att i snitt nio av tio tåg kommer fram i tid. Statistikens definition innebär dock att ett tåg räknas som försenat om det är mer än fem minuter sent. Detta stämmer inte nödvändigtvis överens med resenärernas syn på en försening. Denna kan även variera från fall till fall, exempelvis beroende på hur lång resenärens resa varit eller om resenären ska hinna med ett byte där marginalerna är små.

Utöver punktligheten i sig hamnar även störningsinformation i den nedre halvan när resenärerna får svara på hur de anser att olika aspekter av deras resor fungerar. Detta är ett problemområde som vi tidigare belyst i en rapport som handlade om godstransportköparnas syn på järnvägsmarknaden.²⁶ Störningsinformationen tycks alltså ha förbättringspotential för såväl gods- som persontrafiken. Det tyder på att en betydande del av ansvaret för förbättringsarbetet vilar på Trafikverket, så att relevant information når såväl järnvägsföretag som användare.

Även om förseningar påverkar resenärernas nöjdhet negativt kan påverkan bli mindre om de får veta vad förseningen beror på, hur lång tid ett problem förväntas ta att lösa och inte minst hur förseningen påverkar deras resa. Det är därför centralt för järnvägens aktörer att arbeta med att på ett tydligt sätt kommunicera vad en störning kan förväntas få för effekter. Digitala verktyg, såsom järnvägsföretagens appar, bör på sikt kunna användas för att ge resenärerna mer personlig information om hur störningarna påverkar just dem och deras resa. Just nu pågår även ett arbete med att utveckla och implementera ett nytt system för utbyte av information kopplat till

²⁵ Trafikverket 2017:068 Tillsammans för tåg i tid – Resultatrapport 2017.

²⁶ Transportstyrelsen 2017 Godstransportköparnas syn på järnvägsmarknaden, TSJ 2016-3642.

järnvägstransporter.²⁷ Tanken är att harmonisera hur järnvägsföretag och infrastrukturförvaltares system kommunicerar inom EU. Det förväntas bland annat ge positiva effekter för störningsinformation både ombord på tåg och vid stationer.

Med detta i beaktande framgår att det är lika viktigt för branschen att arbeta med bilden av järnvägens punktlighet som med förseningarna i sig. Oavsett vad statistiken säger är det vad resenärerna upplever som blir avgörande för den allmänna bilden av tågens tidhållning. Här vilar ett tungt ansvar på järnvägsföretagen som behöver klara av att kommunicera en positiv bild av tågresor och medvetandegöra operatörernas förutsättningar och vad den produkt de säljer kan förväntas leverera. Järnvägsföretagen kan inte själva åtgärda allt som orsakar förseningar, där behövs insatser från samtliga inblandade aktörer. Mycket tyder på att resenärer lättare accepterar förseningar i flygtrafiken än i järnvägstrafiken, detta trots att flygtrafiken i grunden verkar i ett mer flexibelt system. Det borde inte vara omöjligt att skapa förståelse för att exempelvis ett blixtnedslag i ett ställverk leder till förseningar på samma sätt som motvind kan göra för flygtrafiken. Det gäller för järnvägsföretagen att förstå resenärernas förväntningar och arbeta med att förbättra upplevelsen av järnvägsresor. Kanske behöver järnvägsföretagen även på ett tydligare sätt uppmärksamma när tågen är i tid för att medvetandegöra att det faktiskt är det allra vanligaste.

6.3 Biljetterna stoppar inte resenärerna

Sätten att köpa biljett till en tågresa har förändrats över tid. Från att det tidigare varit vanligt att köpa biljett i en fysisk butik eller över telefon har de digitala kanalerna blivit klart dominerande, inte minst för resor med fjärrtåg. Webbplatser och appar är det allra vanligaste, följt av biljettautomater. Dessa system kan vara både lättare och svårare för resenärer att hantera, beroende på vana av att använda digitala verktyg, vilka kunskaper man har om hur det fungerar att resa med tåg med mera. Även prissättningen för tågresor har förändrats. Från att alla biljettpriser varit politiskt beslutade gäller det idag enbart för upphandlad tågtrafik. I den kommersiella trafiken får järnvägsföretagen själva välja vilka priser de ska ta ut och vilken modell för prissättning de tillämpar. Det har fått till följd att i stort sett samtliga företag tillämpar efterfrågebaserad prissättning. Den får till följd att samma resa kan ha kraftigt skiftande pris beroende på när den bokas, hur många som vill resa med den aktuella avgången och ytterligare parametrar.

²⁷ Telematikapplikationer för gods respektive passagerare (förkortat TAF/TAP). Kommissionens förordning (EU) nr 1305/2014 av den 11 december 2014 om teknisk specifikation för driftskompatibilitet avseende delsystemet Telematikapplikationer för godstrafik i järnvägssystemet i Europeiska unionen och om upphävande av förordning (EG) nr 62/2006 respektive Kommissionens förordning (EU) nr 454/2011 av den 5 maj 2011 om teknisk specifikation för driftskompatibilitet avseende delsystemet "Telematikapplikationer för persontrafik" i det transeuropeiska järnvägssystemet.

Dessa förändringar skulle kunna leda till att många uppfattar det som krångligt att köpa tågbiljett och att man inte förstår vad man betalar för. I denna undersökning pekar dock svaren från resenärerna på att de upplever att det är enkelt att köpa biljett. Hela nio av tio resenärer upplever att det är mycket eller ganska enkelt att köpa biljett. Eftersom frågorna endast är ställda till människor som rest med tåg kan vi inte uttala oss om vad befolkningen som helhet anser, men av de som kommer sig för att resa med tåg tycks just biljettköpen inte utgöra något större problem. Det tyder på att omställningen till digitala former för biljettköp inte utgjort något större problem för den stora majoriteten av resenärerna. För vissa kan förändringen till och med ha gjort det lättare, då det idag är möjligt att boka sin resa dygnet runt och dessutom kunna se samtliga resealternativ. Övergången till digitala former för biljettköp skulle därför kunna vara en positiv del i att få fler att resa med tåg.

Inte heller tycks den dynamiska prissättningen göra att människor uppfattar att det är för dyrt att resa med tåg. Två av tre resenärer anger att de anser att det är ett prisvärt alternativ, vilket får betraktas som ett gott betyg. Samtidigt har ett antal av svaren på frågan om vad resenärerna upplever som viktigt när de reser med tåg berört billiga biljetter, så en viss efterfrågan tycks finnas. Då ska man dock komma ihåg att den dynamiska prissättningen möjliggör billiga biljetter. Detta då avgångarna med stor efterfrågan blir dyra, men avgångar som inte är lika populära har relativt låga priser. Att ha olika priser vid olika tider kan även bidra positivt till andra aspekter av resan, bland annat genom att sprida resandet mellan olika avgångar så att miljön ombord kan uppfattas som lugnare och bidra till minskad trängsel.

6.4 Tillväxtpotentialen finns bland bilisterna

Persontransportmarknaden är en konkurrensutsatt marknad där buss, tåg och flyg konkurrerar både mellan och inom trafikslagen i lite olika omfattning. Totalt sett står dock bilresor för en stor del av det totala resandet. I denna undersökning har det också blivit uppenbart att bilen är det vanligaste alternativet människor ser till att resa med tåg oavsett om det handlar om pendel-, regional- eller fjärrtåg. Bland bilisterna finns alltså en stor resenärsgrupp och även den främsta potentialen för att öka antalet resande med tåg.

Det kan finnas många skäl till att människor väljer att resa med bil framför något kollektivt färdmedel. Behov av att få med sig packning, flera stopp på vägen, krångliga omvägar och behov av maximal flexibilitet är bara några exempel. En hel del resor med bil görs dock av vana, där resenärerna gör som de alltid har gjort när de ska resa och inte funderar nämnvärt på om det finns alternativ som skulle kunna vara enklare, bekvämare eller mer prisvärda.

En utmaning för trafikutövare är att få vanebilister att prova att resa med kollektivtrafik. Lyckas man väl med det behöver man även klara av att ge dem en positiv upplevelse. Då vi i denna undersökning endast tillfrågat människor som rest med tåg kan vi inte utifrån våra resultat uttala oss om vad som gör att vissa människor inte reser med tåg. Dock visar andra undersökningar att de som reser mycket med kollektivtrafik i regel är mer positiva till hur det fungerar än de som sällan eller aldrig reser. Ett sätt att råda bot på en hel del negativa åsikter om järnvägen skulle därför kunna vara att få fler att prova att resa med den och därigenom kunna bilda sig en egen uppfattning om vad som fungerar mer eller mindre bra.

Bilaga 1 – Frågeformulär

Nedan presenteras de frågor som ställt till respondenterna i undersökningen. Den första frågan besvarades av alla som ställde upp på att svara på frågor, medan frågorna därefter enbart besvarades av de som rest med tåg det senaste året (grönt fält i fråga 1). Alternativet ”vet ej” har i de flesta frågor varit ett tyst alternativ, det har inte nämnts som alternativ för respondenten utan enbart används om respondenten inte kunnat eller velat svara. Utöver dessa frågor ställdes även bakgrundfrågor rörande respondentens bostadsort, födelseår och kön.

1. Hur ofta har du rest med följande färdmedel under det senaste året?

	Varje vecka	Flera gånger i månaden	Någon gång per månad	Någon/några gånger per år	Inte rest senaste året	Vet inte
Pendeltåg						
Regionaltåg						
Fjärrtåg						

2. Hur viktiga är följande faktorer för dig när du ska resa med tåg?

	Mycket viktigt	Ganska viktigt	Inte så viktigt	Inte alls viktigt
Restid				
Inga byten				
Biljettpris				
Punktlighet				
Tillgång till sittplats				
Bekväma säten				
Tillgång till servering ombord				
Tillgång till Wi-Fi ombord				
Bra miljöval				
Säkerhet				
Stationsutrop ombord				
Nästa station i display ombord				
Det är helt, rent och städlat ombord				
Ombordpersonalens uppträdande				
Störningsinformation				

3. Finns det något annat som du anser är viktigt när du reser med tåg?

4. Hur bra fungerar följande aspekter när du ska resa med tåg?

	Mycket bra	Ganska bra	Ganska dåligt	Mycket dåligt	Vet inte
Restid					
Inga byten					
Biljettpris					
Punktlighet					
Tillgång till sittplats					
Bekväma säten					
Tillgång till servering ombord					
Tillgång till Wi-Fi ombord					
Stationsutrop ombord					
Nästa station i display ombord					
Det är helt, rent och städlat ombord					
Ombordpersonalens uppträdande					
Störningsinformation					

5. Hur ofta upplever du att tåget är i tid när du reser med tåg?

- ☐ Nästan alltid i tid
- ☐ Oftast i tid
- ☐ Ungefär varannan gång
- ☐ Oftast inte i tid
- ☐ Nästan aldrig i tid
- ☐ Vet inte

6. Hur köper du oftast din tågbiljett?

- ☐ På webbplats
 - Vilken webbplats?
- ☐ I mobilapp eller via sms
 - Vilken mobilapp?
- ☐ Kundservice över telefon
 - Vems kundservice?
- ☐ I butik/vid spär
 - Vilken butik?
- ☐ I biljettautomat
- ☐ Via annan återförsäljare/ombud (t.ex. Pressbyrån)
 - Vilken återförsäljare?
- ☐ Obord på tåget
- ☐ Annan kanal
 - Vilken annan kanal?

7. Hur enkelt tycker du det är att köpa tågbiljetter?

- ☐ Mycket enkelt
- ☐ Ganska enkelt
- ☐ Ganska svårt
- ☐ Mycket svårt
- ☐ Vet inte

8. Om du tänker på de valmöjligheter som finns när du ska välja tåg idag, upplever du att du kan välja mellan olika operatörer när du ska resa?

- ☐ Ja, på de flesta sträckor
- ☐ Ja, på enstaka sträckor
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

9. Hur prisvärt tycker du att det är att resa med tåg om du jämför med andra alternativ?

- ☐ Mycket prisvärt
- ☐ Ganska prisvärt
- ☐ Inte så prisvärt
- ☐ Inte alls prisvärt
- ☐ Vet inte

10. Hur nöjd är du totalt sett med hur det fungerar att resa med tåg idag?

- ☐ Mycket nöjd
- ☐ Ganska nöjd
- ☐ Ganska missnöjd
- ☐ Mycket missnöjd

11. Vilket är ditt främsta alternativ till att resa med tåg?

- ☐ Bil
- ☐ Motorcykel
- ☐ Buss
- ☐ Flyg
- ☐ Cykel/moped
- ☐ Annat:
- ☐ Inte resa alls



**TRANSPORT
STYRELSEN**

transportstyrelsen.se
telefon 0771-503 503