

Enkät om priser, biljetter och köpvanor

RAPPORT 16 NOVEMBER 2022

Region Jämtland Härjedalen
Område kollektivtrafik

Vad ska vi utreda?

Hur länsinvånares resvanor och preferenser har ändrats, hur väl dagens biljettutbud och prissättning motsvarar resenärers behov.

Hur länsinvånares köpvanor och beteende har ändrats, hur väl dagens säljkanaler motsvarar resenärers behov.

Hur väl nuvarande priszonindelning och taxa motsvarar dagens och framtidens resmönster, samt matchar vårt utbud av biljetter samt trafikutbudet.

Hur prisvärda Länstrafikens biljetter är för olika typer av resenärer i olika delar av länet, samt över länsgräns.

Hur lättförståeligt dagens biljettutbud och prissättning är och vilket informations- behov som finns för att attrahera nya resenärer, inklusive besökare.

Vilka ändringar av biljetter, priser och säljkanaler som skulle stärka kollektivtrafikens marknadsandel och öka kostnadstäckningsgraden på sikt.

Vilket utbud av biljetter och prissättningen för dessa som skapar goda förutsättningar till ökat resande och intäkter för kollektivtrafiken i länet.

Vilka andra åtgärder som behövs för att attrahera fler resenärer och öka marknadsandelen.

En viktig del i utredningen

- Kartläggning av alla nuvarande biljetter och priser, både i regiontrafiken och stadstrafiken, samt analys av säljvolymerna och intäkter.
- **Marknadsundersökning eller annan insamling av attityder och åsikter hos nuvarande och tidigare kunder angående biljettutbud och priser.**
- Analys av data från tidigare kundundersökningar, kartläggning av behov och önskemål inom olika resenärskategorier.
- Omvärldsbevakning av förändringar som andra aktörer i kollektivtrafiken genomfört avseende biljetter och priser.
- Konsekvensanalys av möjliga förändringar och deras effekter för intäkterna och för resandet.

Om undersökningen

- En enkät som mestadels **distribuerats online**, främst via sociala medier (Facebook) men också via vår hemsida och en poster med QR-kod som finns på busstorget
- V44 utökades med flera kanaler inklusive kommuner och anställda inom Region J/H
- Enkäten riktade sig till de som **redan reser med buss** (inte icke-resenärer) och köper sin egen biljett, eller köper biljett åt någon annan.
- Vi har främst nått ut till våra **regelbundna resenärer** och personer som följer länstrafiken på sociala medier. Detta speglas i det preliminära resultatet.
- Sällanresenärer är representerade, men en undersökning av besökare eller de som reser till ett specifikt event vore intressant för att få **perspektivet från nya resenärer** som inte är vana vid nuvarande. Bör göras i samband med ett större event eller turistsäsong.
- Viss data om prisvärdhet från **icke-resenärer finns redan i Kollbar**, men då de inte har köpt biljett är det inte relevant att ställa detaljfrågor om just biljettköp till denna grupp.

Om enkäten

- **Om respondenten** - ålder, resenärskategori, resvanor (trafikslag, biljettyp)

För att kunna sätta svaren i rätt sammanhang och få en bra spridning av svar

- **Om senaste resa** – reslängd, ärende (arbete/skola, inköp, besök osv.)

För att definiera vilken slags resa svaren om pris gäller. Priskänslighet kan variera med typ och längd av resa

- **Om senaste biljettköp** – biljettyp, varför denna biljett, var biljetten köpts, hur den betalats

För att ta reda på vilka biljetter som köps av vem, var, hur och varför, samt hur de används (tex rabattkort).

- **Om prisvärdhet** – hur prisvärd är biljetten, vilket pris ger prisvärdhet, hur viktigt i beslut att åka buss

För att ta reda på hur viktigt priset är och hur priset på olika biljetter matchar resenärers förväntningar

- **Om köpprocessen** – hur lätt att hitta info om priser, hur enkelt att köpa biljett, saknas någon info?

För att se var man hittar information, om det upplevs som enkelt att köpa biljett och identifiera ev. barriärer

- **Om framtiden** – hur vill man köpa biljett, hur vill man betala, ändrade resvanor, övriga synpunkter

För att få veta om det vi erbjuder nu och det vi planerar att införa matchar resenärers framtida behov och vilja.

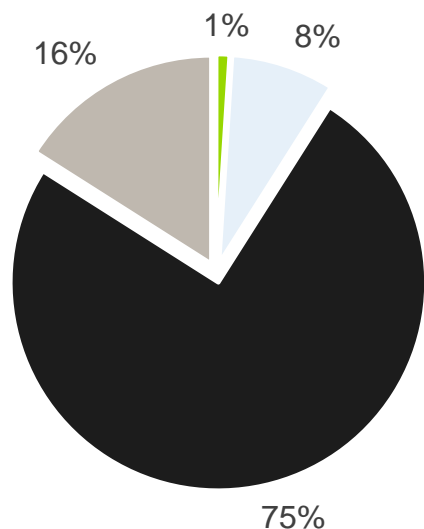
<https://sv.surveymonkey.com/r/Lanstrafiken2022>

Vem svarade på enkäten?

Resenärskategorier

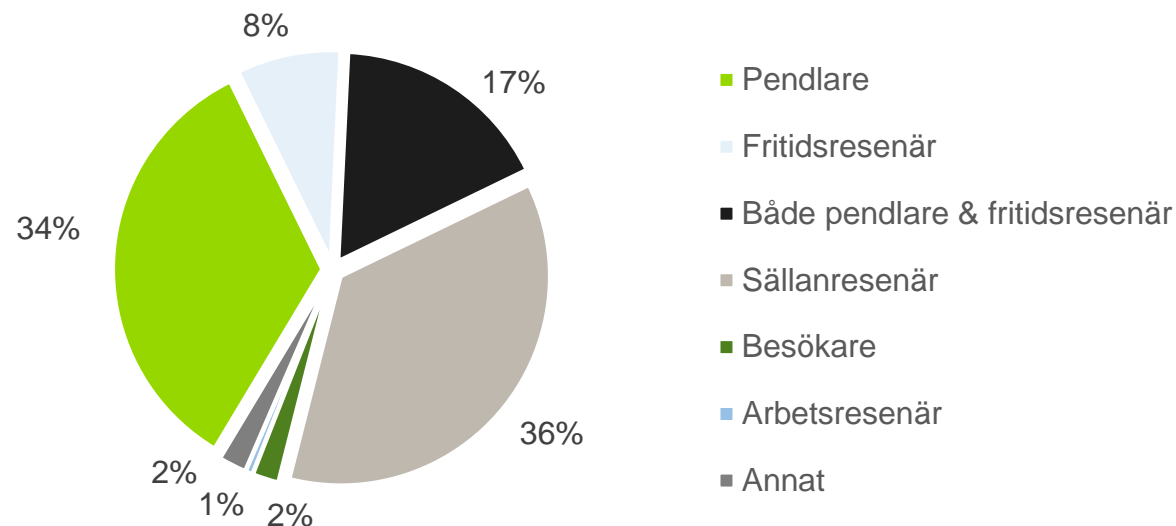
- Den 15 november hade vi fått in totalt 365 svar på enkäten. Några svar var inte fullständiga eller behövde sorteras bort, men 351 svar har inkluderats och analyserats.

Ålderskategorier



- 7-19 år: Barn/ Skolungdom
- 20-25 år: Ungdom
- 26-64 år: Vuxen
- 65+ år: Senior

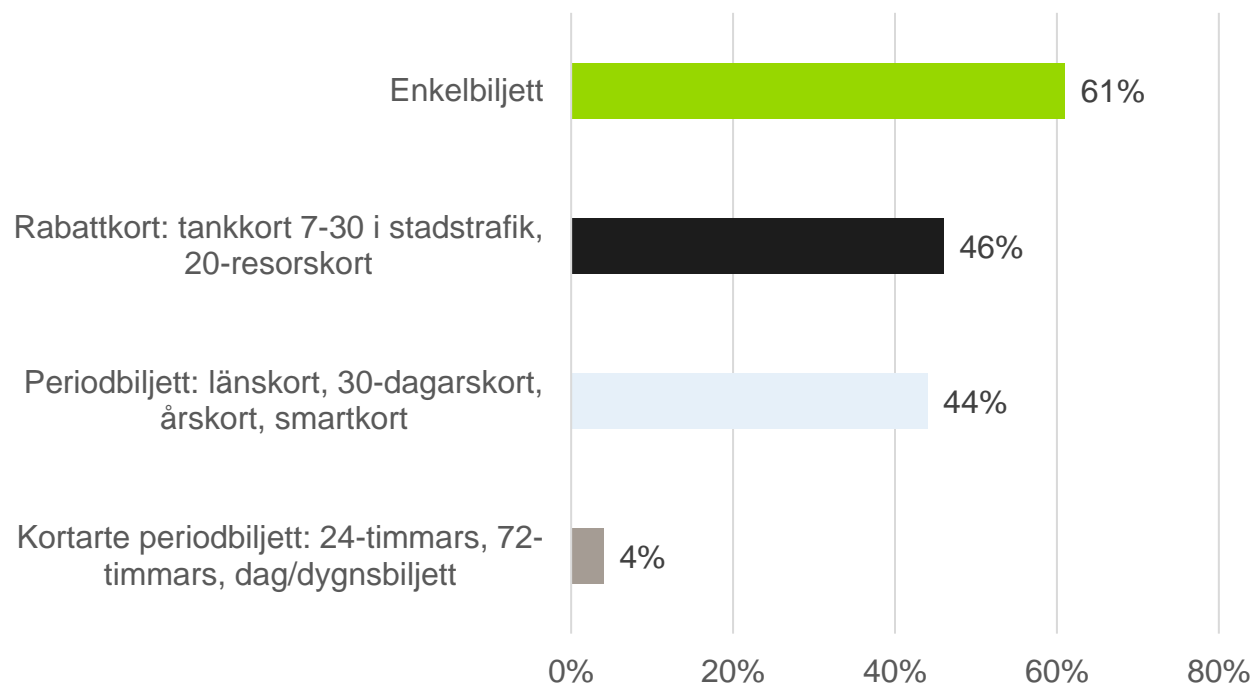
Resenärskategorier



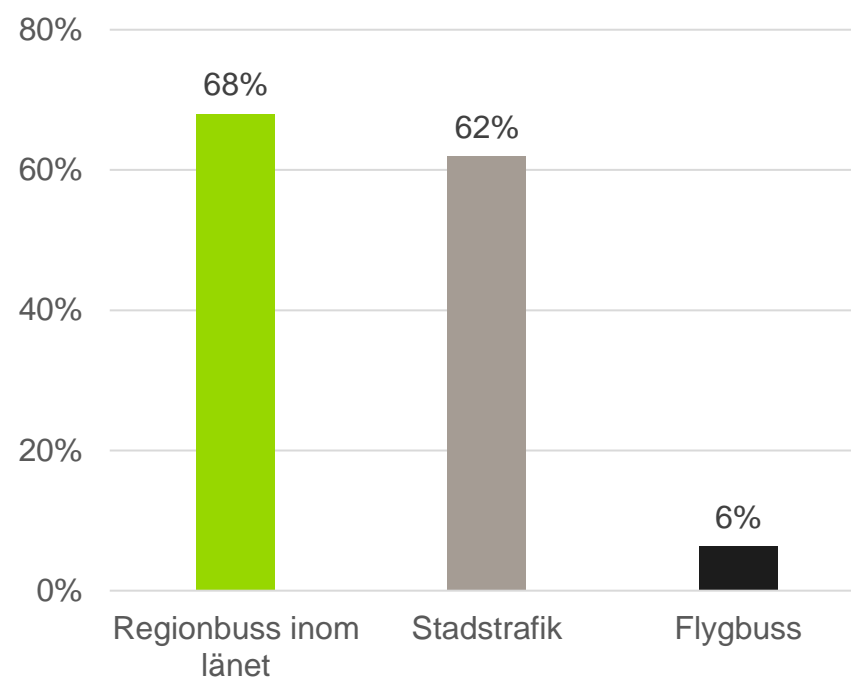
- Ganska representativ spridning av svar

Resvanor

Biljettyp köpt senaste 12 mån



Trafikslag senaste 12 mån

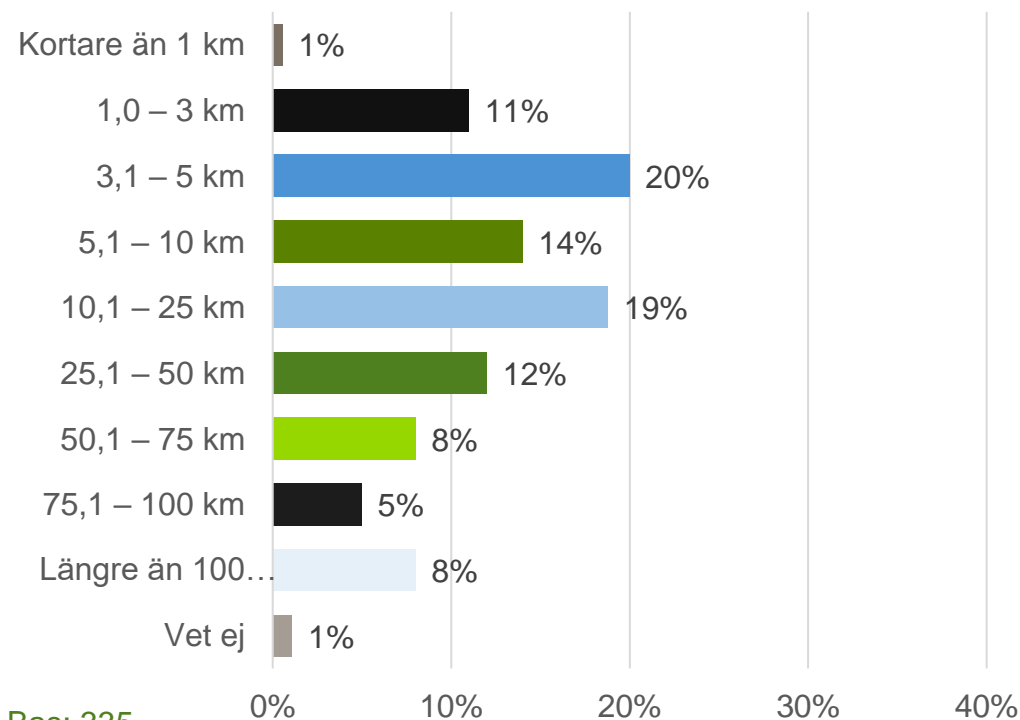


- Någorlunda representativt, men andelen resenärer som reser ofta samt de som reser med regiontrafiken är något överrepresenterade.

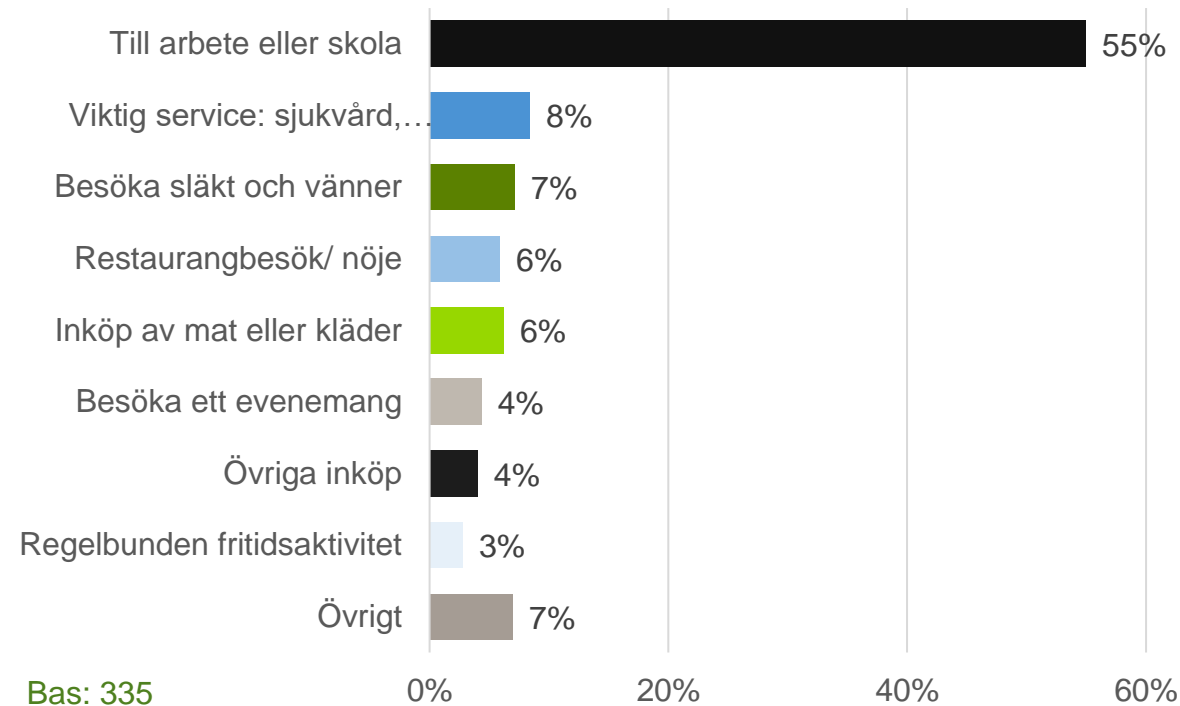
Vilken biljett valdes och varför?

Bakgrund: senaste resa

Avstånd senaste resa



Ärende senaste resa



- Spridning när det gäller längden på resan.
- Över 50% reste till arbete eller skola. Övriga; hämta/lämna inom barnomsorg, tjänsteresa, besöksresa etc.

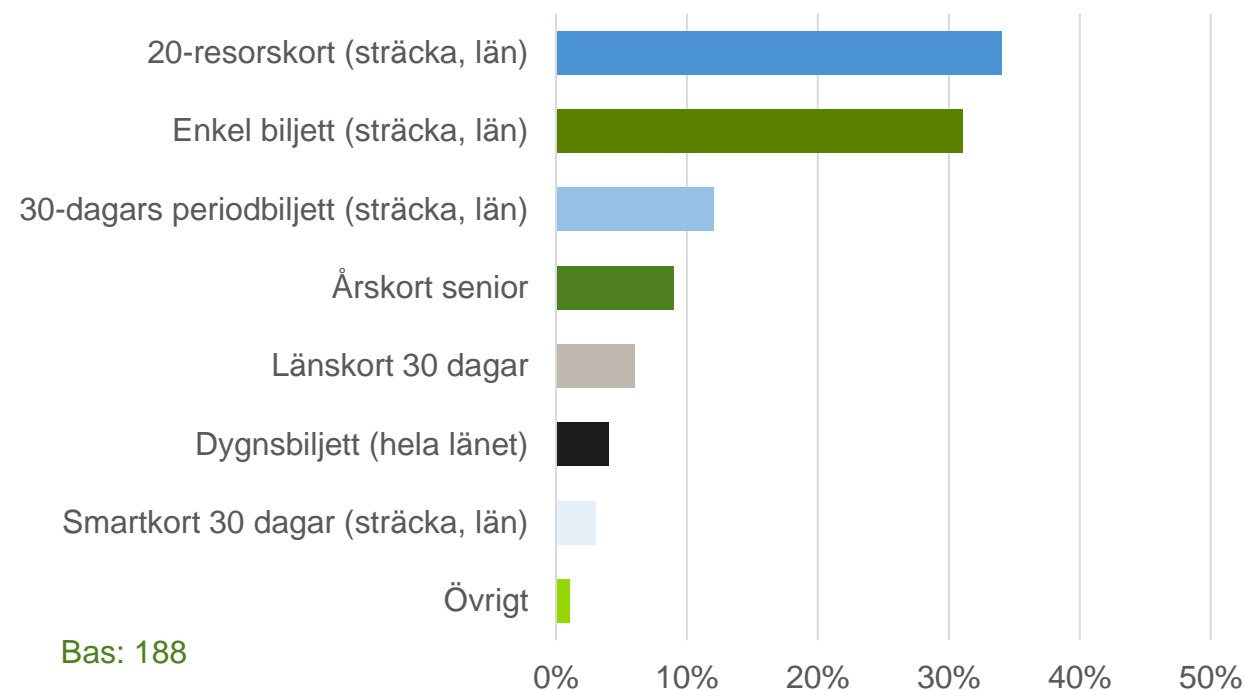
Bakgrund: biljett senaste resa

Q: Var köptes biljetten?



Bas: 316

Biljettyp senaste resa - Regiontrafik

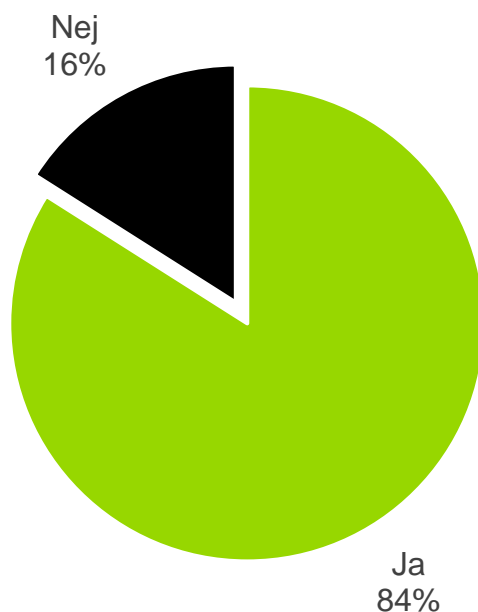


Bas: 188

- Ingen hade rest med gruppbiljett eller fritidsmärke som gällde på regionbussarna.
- Enkäten avslutades för de som reste med ungdomskort eller elevkort då de inte köpt sin egen biljett.

Upplevelse senaste resa

Q: Fanns det en biljett som passade ditt resande?



Bas: 335

- De flesta som svarat nej på frågan hade biljett på regionbuss.

"Det finns inget prisvärt familjealternativ. Tur och retur till Östersund med 2 barn 10 och 14 för 700kr. Vill man dessutom gå på bio t.ex. så kostar en sån simpel aktivitet nästan 1000kr. Vilken ensamstående med barn har råd med det mer än en gång per månad?"

"Ett familjealternativ/ Länskort som är prisvärt för oss i Strömsunds kommun. Min flickvän som bor utanför Härnösand kan åka en hel månad för 50kr i hela kommunen. Hon har 3 mil till Härnösand. Jag tar mig inte ens till flyget från centrala Östersund för 50kr"

"Finns inga student priser på enkla länsbiljetter"

"Då jag bor i Bräcke och jobbar i Östersunds kommun är det länskort som gäller, dock tycker jag den är dyr med tanke på hur dåligt med trafik det går under helgen, går ej att arbetspendla kollektivt från Bräcke kommun-Östersunds kommun under helger"

"Saknar möjligheten att ha ett billigare månadskort om man reser mellan tre orter. Just nu är det bara billigare mellan två orter och det speglar inte riktigt hur många bor tror jag"

"Finns inga enkelbiljetter med senior-rabatt i Östersund. Finns i andra städer"

Regiontrafik - anledning till biljettköp

Enkelbiljett



Åker sällan
Bäst just då
Enkelt

"Hade ärende till Östersund och kunde åka med en dotter hem".
"Jag hade lämnat bilen på verkstaden och behövde komma hem"
"Jag skulle åka just den sträckan bara denna dag"

Periodbiljett/ Länskort



Prisvärt
Pendlar till jobb
Länskort funkar på tåg/ i hela länet

"Det mest ekonomiska alternativet även om det kostar ganska mycket"
"Reser samma sträcka mån till fred"
"Länskort passar mig bäst då jag åker olika sträckor"

Rabattkort 20 resor



Mest prisvärt
Flexibelt alternativ
Reser oregelbundet

"Åker inte tillräckligt ofta för att köpa månadskort just nu"
"Åker när det är för kallt och blåsig för att cykla"
"Behändigt att alltid ha resor på kortet, priset och att det inte är personligt"

Årskort Senior



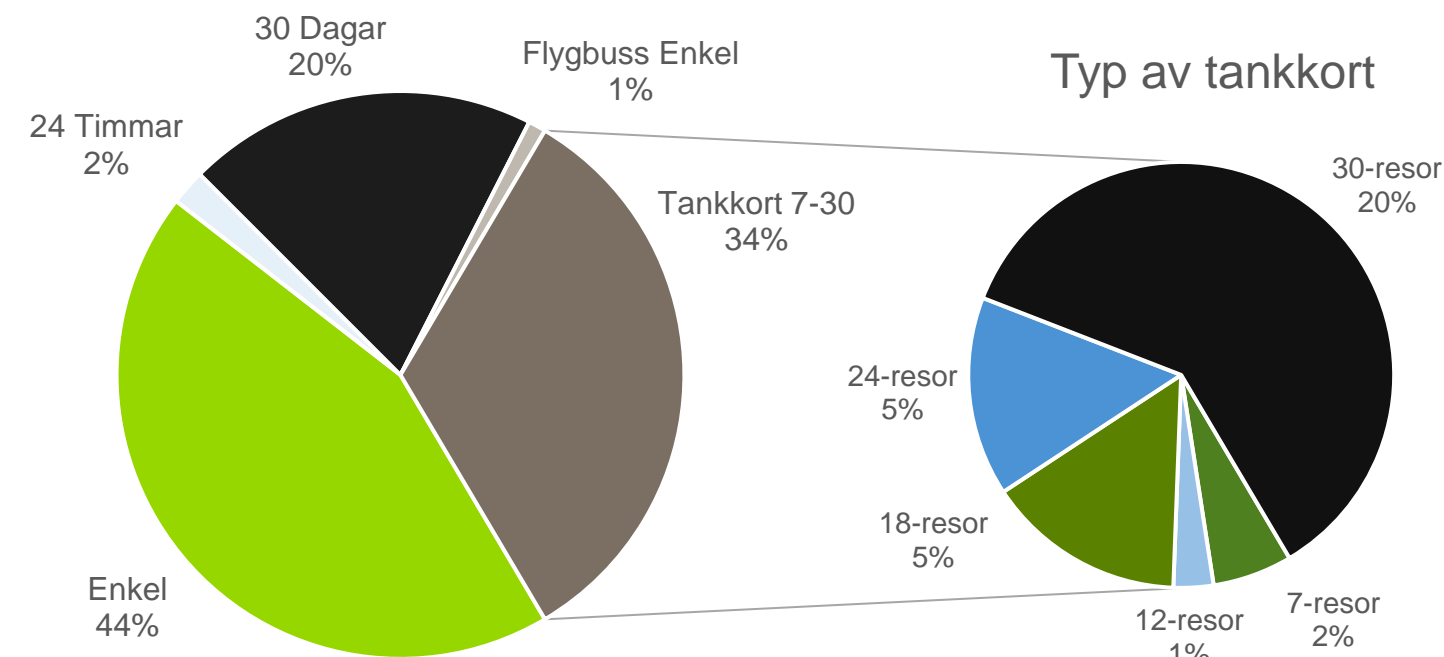
Billigt
Enkelt
Flexibelt

"Bästa val för senior utan bil. Kan ta mig överallt inom länet/staden, närhelst jag önskar"
"Tycker att det är bekvämt att ha detta busskort"
"Bra pris!"



Stadstrafikens biljetter

Biljett senaste resa - Stadstrafik

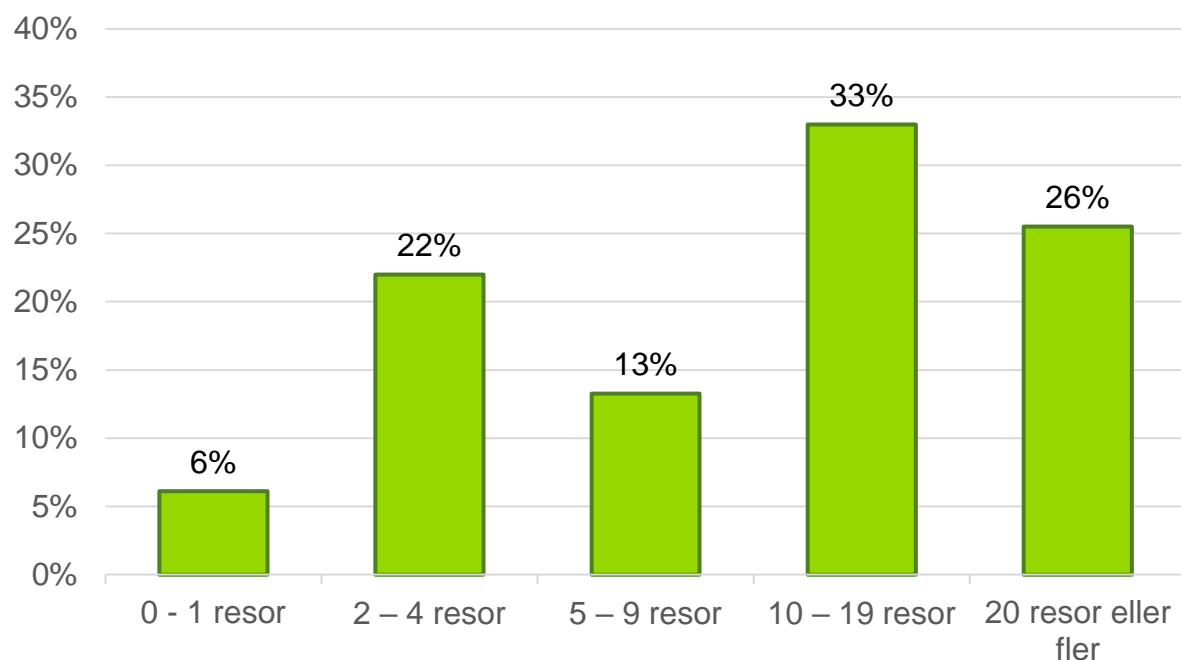


Bas: 142

- De flesta som svarade på enkäten och hade köpt en biljett i stadstrafiken reste på enkelbiljett.
- Ca en tredjedel av de som svarade hade tankkort. Av dessa hade 60% köpt 30 resor.
- Ingen angav 72-timmars, 10 resor flygbuss eller gruppresa som biljett på senaste resan. Alla andra biljettyper var representerade.

Hur används rabattkortet?

Tankkort - klipp per månad



Bas: 108

- Vi säljer flest tankkort i kategorin 30 resor, men det är styrt av pris per resa och inte alltid ett behov.
- De flesta använder mer än 10 klipp per månad - reser ganska ofta.
- Lång giltighet är en viktig faktor.
- Vissa 'köper på sig' för att ha om bilen går sönder eller man får behov av att åka buss.
- 6 månaders giltighetstid borde räcka enligt svaren för de flesta som reser i stadstrafiken.

Stadstrafik - anledning till biljettköp

Enkelbiljett



Åker sällan

Glömt ladda el. slutat köpa busskort

Enkelt i app

"Reser sällan och skulle resa enkel väg"

"Jag åker buss sällan så jag har inget kort. Vi sparar pengar på att ta bilen"

"Hade glömt att ladda busskortet i förväg"

Periodbiljett/ Länskort



Pendlar till jobb

Billigast

Inget annat alternativ

"Billigast då jag åker nästan varenda vardag"

"Köper varje månad då jag ej har körkort"

"För att jag kan åka så mycket buss jag kan och när jag vill"

Tankkort 7-30 resor



Billigast för sällanresenär

Flexibelt - reser oregelbundet

Bra att ha om man behöver resa

"Jobbar inte alltid fem dagar. Och ibland tar jag cykel eller går"

"Jag reser inte ofta kollektivt, men vid behov är det bra att ha en biljett"

"För tillfället den bästa för mig. Har haft seniorbiljett, men den är för dyr"



Enkelt

Slippa köpa biljett varje gång

Lång giltighet

"Billigaste resor och man kan nyttja den när man vill och inte enbart månadsvis"

"Bra alternativ då man inte åker varje dag"

"Prisvärt, enkelt, slipper ladda så ofta"



Övriga anledningar & synpunkter

- Resenärer med periodbiljetter (30-dagars, Smartkort, Årskort senior, Länskort) gjorde fler resor än nödvändigt då det blir mer prisvärt desto mer man reser.

"Köpte för att kunna åka så mycket som möjligt, efter som jag åker väldigt mycket buss. Till och från jobbet men även på fritiden"

"Vill åka mer buss, bra att känna att man behöver utnyttja det när man har investerat i det"

"Jag tycker om att åka buss, åker mest nu inom staden, men kan också åka till fjällvärlden"

- Resenärer köper med anledning av att man blivit rekommenderad en viss typ av biljett.

"Blev rekommenderad för några år sen att det skulle vara billigaste alternativet. Har sen bara fortsatt."

"Det är det alternativ Länstrafiken tipsar om i sin tjänst och som känns prisvärt och smart"



- Resenärer kombinerar/ alternerar mellan olika biljetter under t.ex. semesterperioder

"Har oftast periodkort som är sträckbaserad mellan två orter, kombinerar däremellan med 20 klippskort"

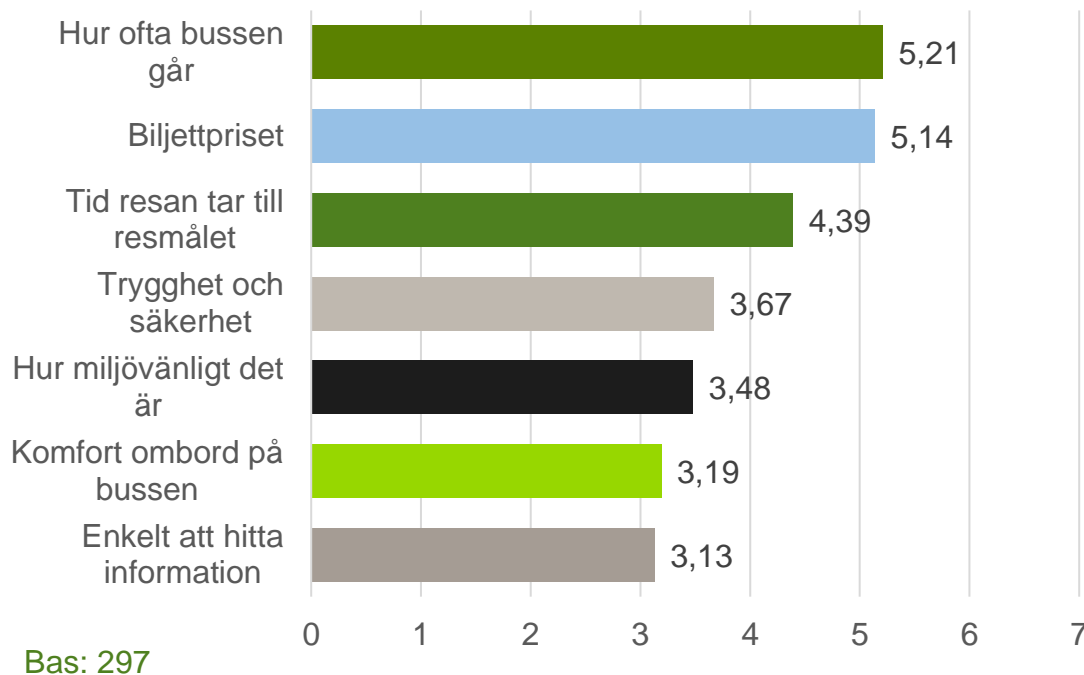
"Jag reser inte ofta nog att köpa ett 30 dagars kort, så då brukar jag köpa 30 resor. Nu när vädret blir kallt kommer jag byta tillbaka till ett 30 dagars kort"

- Vanligaste anledningen till köp av dygnsbiljett är en tur- och returresa på längre sträcka.

Hur prisvärd var biljetten?

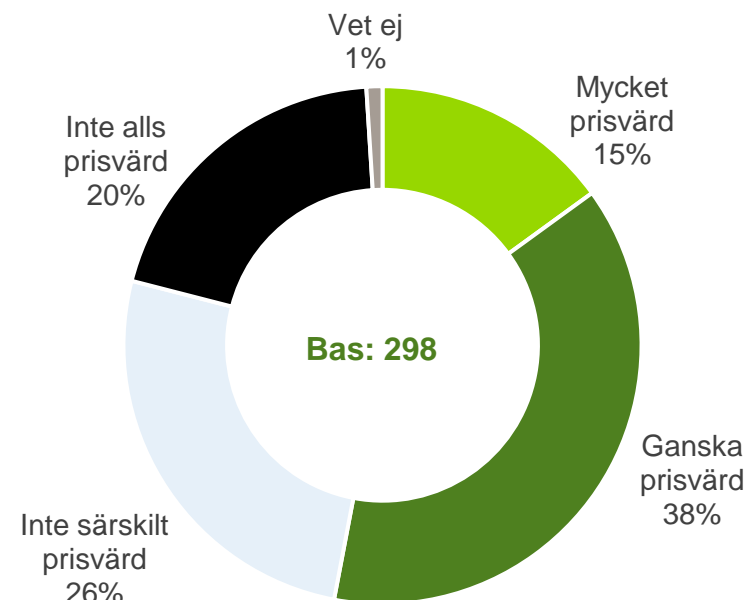
Prisvärdhet

Q: Vad är viktigast i ditt beslut att åka kollektivt?



- Biljettpriset är näst viktigast, efter turtäthet.

Q: Hur prisvärd var din biljett?



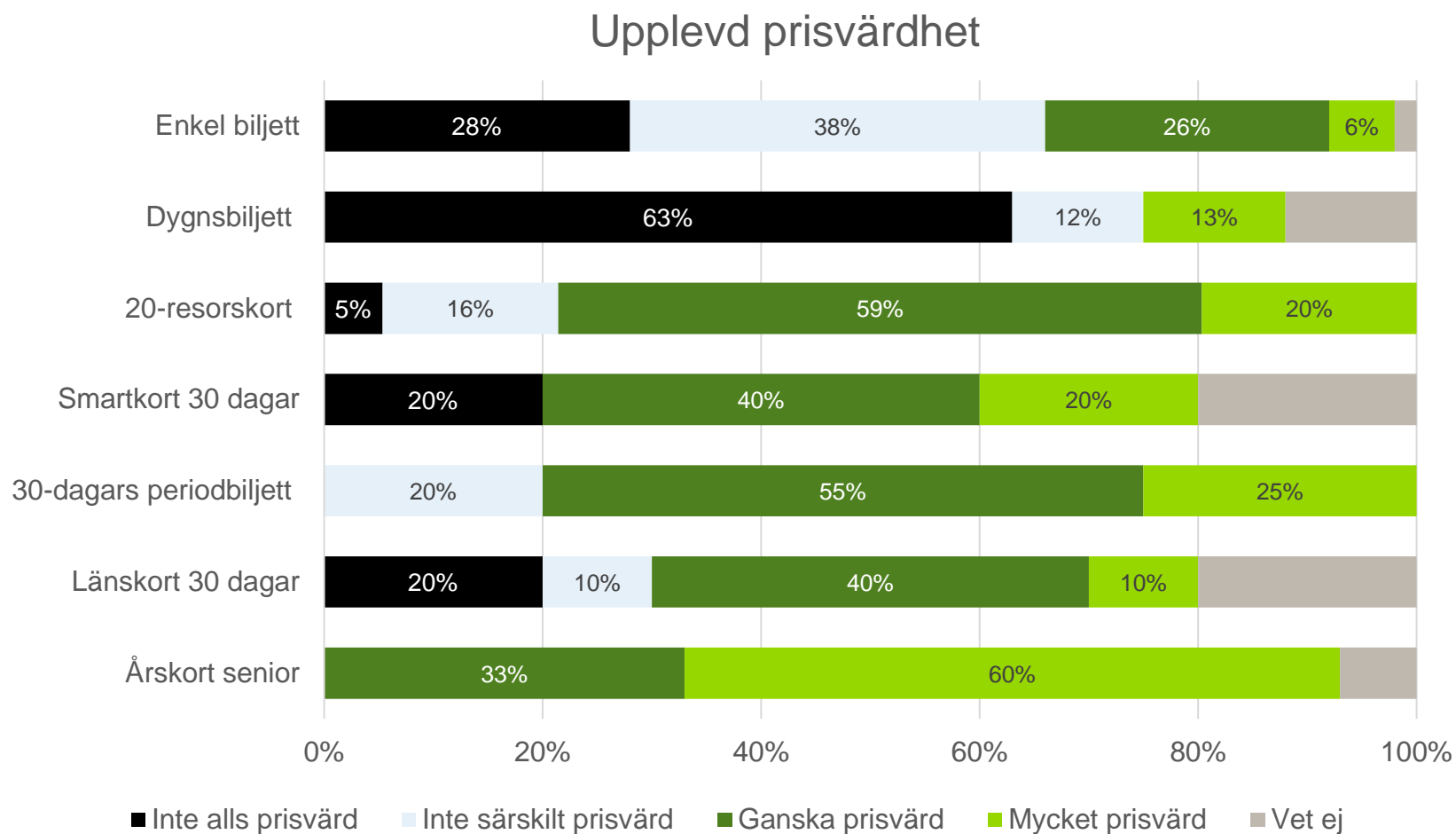
- 53% tyckte att biljetten var prisvärd. Jämfört med 26% i Kollbar.

Regiontrafikens biljetter: prisvärdhet

Q: Hur prisvärd anser du att den biljett du köpte senast var?

- De biljetter som flest tyckte var prisvärda är Årskort Senior och 30-dagars periodbiljett på viss sträcka, medan dygnsbiljetten och enkelbiljetten sågs som inte prisvärda.
- 66% anser att **enkelbiljetten** inte är prisvärd, men en tredjedel tycker ändå att den är ganska eller mycket prisvärd.
- Endast 13% tycker att **dygnsbiljetten** är prisvärd. Hela 63% tycker att den inte alls är prisvärd.
- **20-resorskortet** upplevs som prisvärt – 79% tycker att det är ganska eller mycket prisvärt.
- **Smartkortet** hade större spridning. 60% anser att det är prisvärt, men hela 20% svarade "vet ej". Är priset tydligt?
- För **periodkortet på viss sträcka** svarade 80% av alla som köpt denna biljettyp att det är ganska eller mycket prisvärt.
- Hela 60% av de som rest med **Årskort senior** anser att kortet är mycket prisvärt, ingen tyckte att det inte var prisvärt.
- Prisvärdhet är svårt att analysera för biljetten i regiontrafiken då priset beror på distansen. Rabattkortspriset följer inte heller samma prismodell som enkelbiljettspriset.
- Om vilket värde som är prisvärt kan man se att gränsen för enkelbiljett går någonstans vid 220 kr, och för dygnsbiljett vid 300 kr. Länskortet ligger på ungefär rätt nivå, medan det går att höja priset för Årskort Senior.

Regiontrafikens biljetter

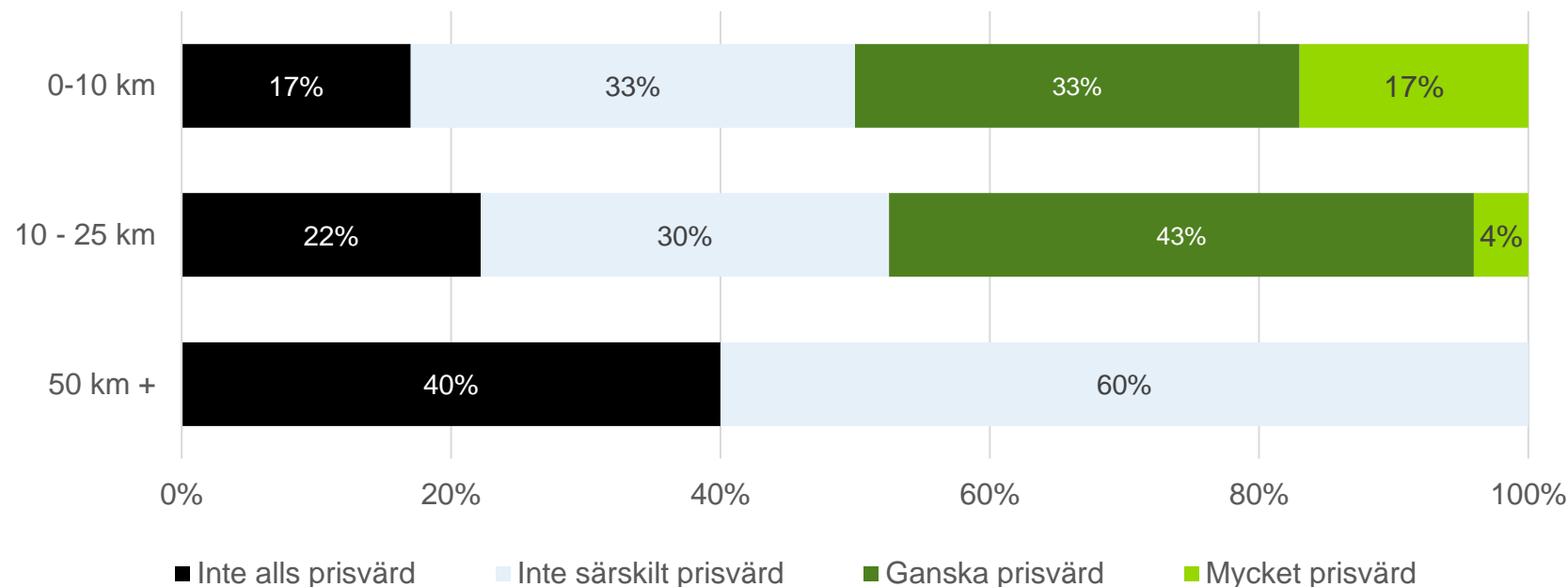


Prisvärdhet – upplevd gräns

Variation	Medelvärde
15 - 220 kr	76 kr
130 - 300 kr	228 kr
35 - 1410 kr	547 kr
500 - 1600 kr	850 kr
100 - 1225 kr	868 kr
600 - 1500 kr	1078 kr
200 - 1600 kr	656 kr

Q: Vid vilket pris skulle du tycka att den biljett du köpte vore prisvärd?

Prisvärdhet - reslängd



En dyr enkelresa på längre sträckor samt kraftigt rabatterade klippkort och månadskort har gett högre prisvärdhet för de som reser ofta.

Man vill känna att man fått en bra 'deal'.

Bidrar dock också till en stor tröskel för nya kunder/sällanresenärer.

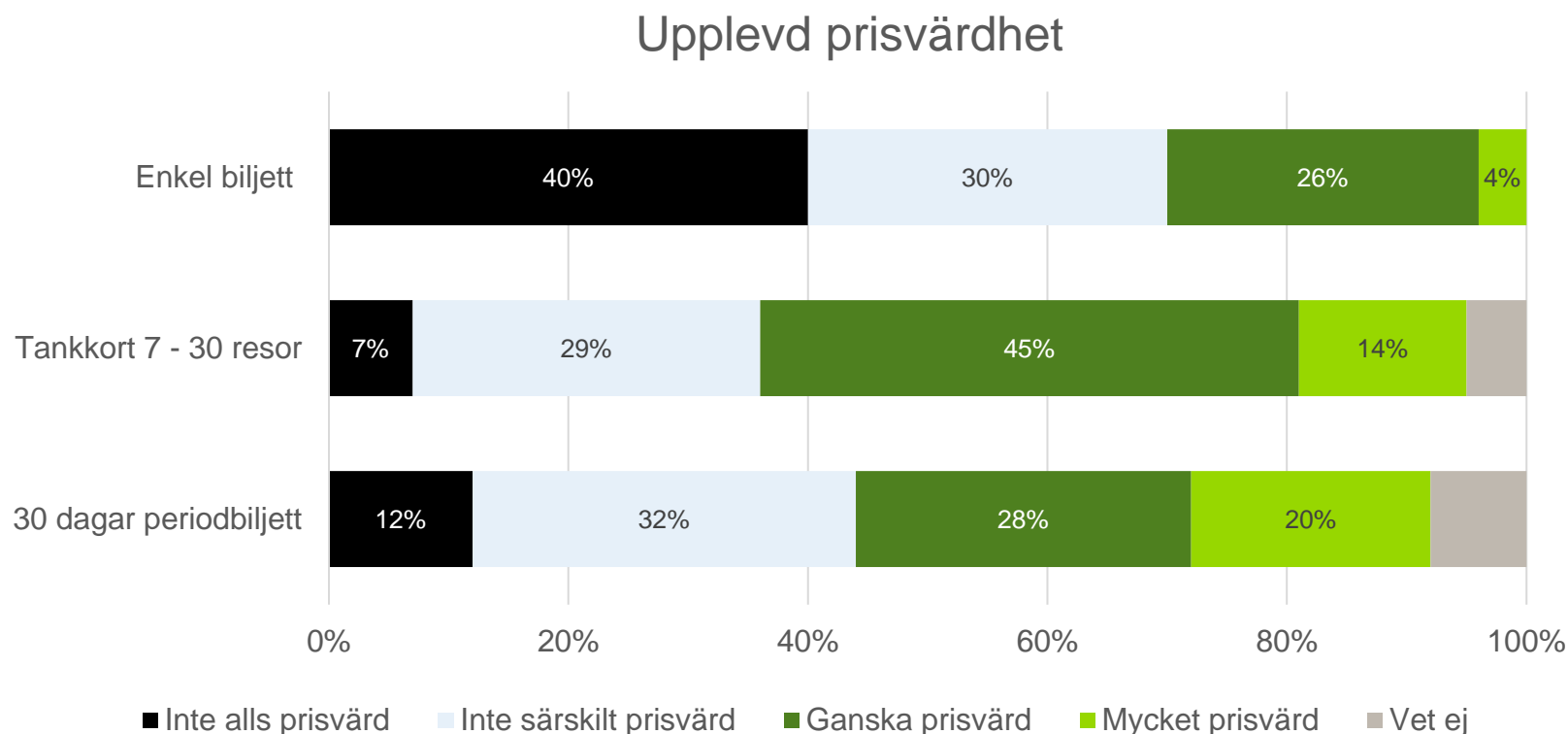
- På längre sträckor (över 50 km) ansåg alla tillfrågade att enkelbiljetten inte var särskilt eller alls prisvärd.
- Bland de som reser längre anses 20-resorskortet, 30-dagarskortet och länskortet mer prisvärda än för andra grupper (då man jämför med enkelbiljetten).

Stadstrafikens biljetter: prisvärdhet

Q: Hur prisvärd anser du att den biljett du köpte senast var?

- Den biljettyp som flest tyckte var prisvärd är Tankkort 7-30 resor, medan enkelbiljetten inte sågs som prisvärd alls.
- 70% anser att **enkelbiljetten** inte är särskilt eller alls prisvärd, av vilka hela 40% svarade att den inte alls är prisvärd.
- När det gäller **tankkortet** så finns det ju med olika antal resor, men sammantaget tycker 59% att tankkortet är prisvärt.
- **Periodkortet** ses som ganska eller mycket prisvärt av 48%, medan en tredjedel inte anser att det är prisvärt.
- Det var för få respondenter som köpt 24-timmarsbiljett och flygbussbiljett för att analysera svaren. Ingen som deltog i undersökningen hade köpt 72-timmarsbiljett eller 10-resorskort på flygbussen.
- För enkelbiljetter varierade svaren på frågan om var gränsen för prisvärdhet går mellan 5 och 50 kr. Medelvärdet hamnade på 21 kr.
- För periodbiljetter hamnade medelvärdet på 522 kr.

Stadstrafikens biljetter



Prisvärdhet – upplevd gräns

Variation	Medelvärde
5 - 50 kr	21 kr
295 - 700 kr	480 kr
249 - 710 kr	522 kr

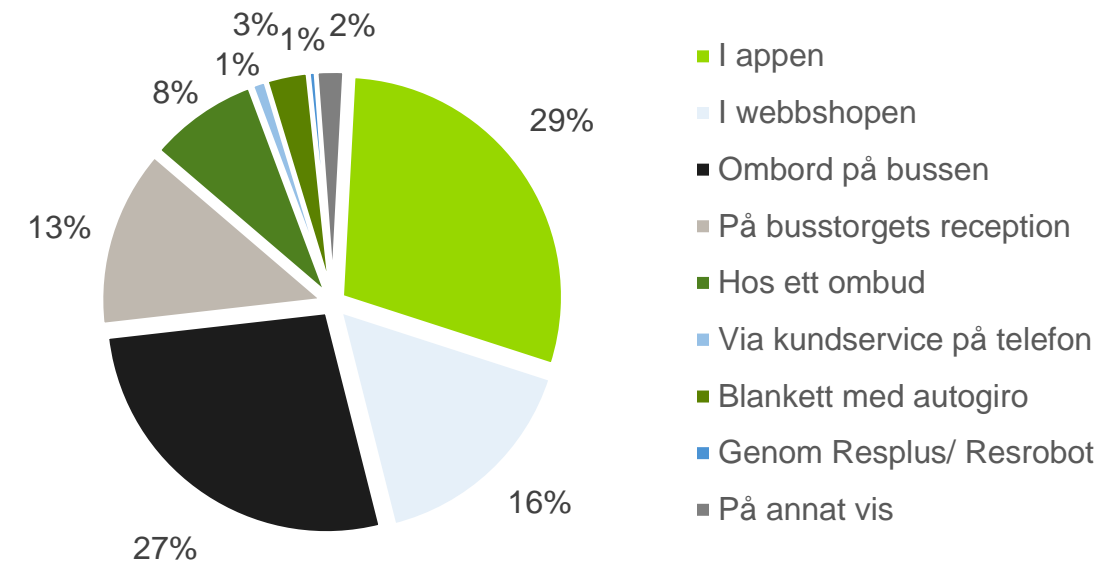
Q: Vid vilket pris skulle du tycka att den biljett du köpte vore prisvärd?

- 24-timmarsbiljett – för få som svarat. 100% av de som svarat sade att den inte alls är prisvärd.
- Enkelbiljett flygbuss – för få som svarat. 50% sade ganska prisvärd och 50% inte alls prisvärd.

Hur köptes biljetten och hur betalades den?

Biljettköp: säljkanaler

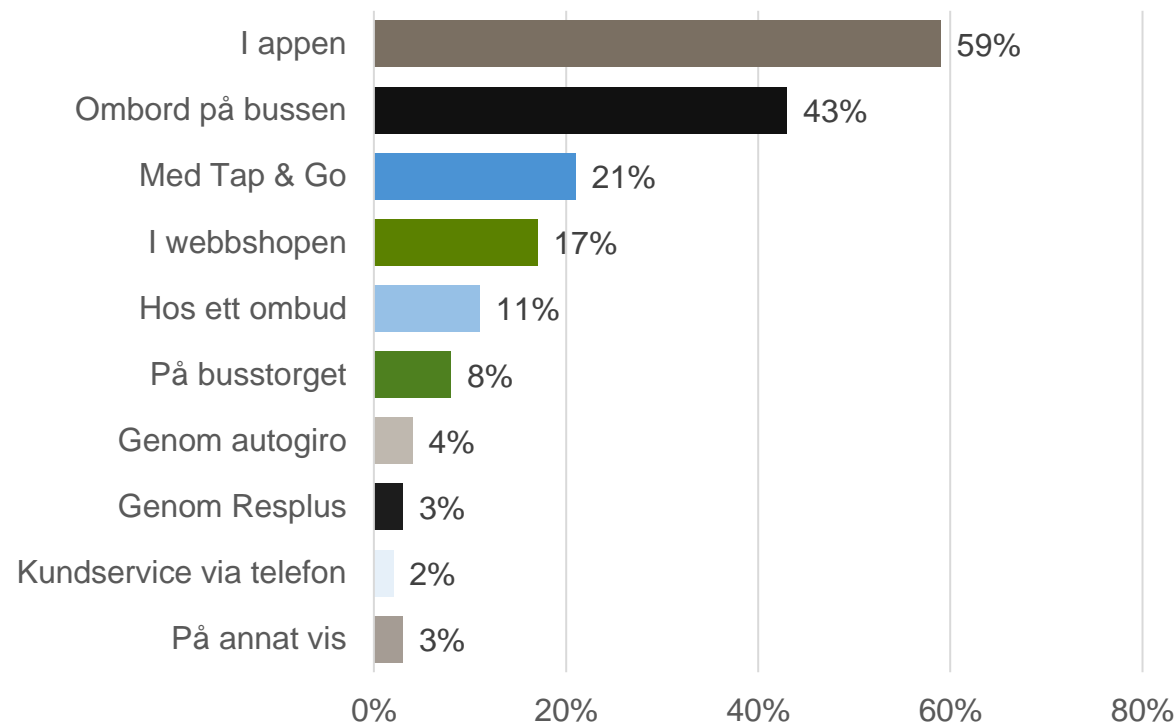
Q: På vilket sätt köpte du den biljett eller busskortsladdning du använde senast?



Bas: 308

- Övriga: resebyrå Big Travel, drogs som löneförmån

Q: Hur vill du helst köpa biljett? (flerval)



Bas: 290

Biljettköp: framtidens säljkanaler

Q: Hur vill du helst köpa biljett (övriga svar)?
Motivera ditt svar?

- Valfrihet - att kunna köpa med kontanter och betalkort på valfritt ställe.
- Fylla på ett digitalt busskort i appen
- Att det finns ombud i Hammarstrand och Bispgården att köpa busskort.
- Avdrag på lönen som förmån.
- SJ-appen.
- Se SLs lösning med app och swishbetalning på under fem sekunder.
- Ica eller Coop på hemorten
- På Norrtåg
- Autogiro månadsvis

Behöver köpa biljetter Tillgängligt Mobilen snabbt
Lättsamt Enkelt appen funkar
Passar mig bra Kortet behöver inte
På bussen Lätt Smidigt
Alltid med mig Att kunna



"Behövs ett ställe att köpa biljetter över disk i Åre kommun"

"Bor i H-strand och att köpa biljett på busstorget är dåligt, bättre att kunna köpa på Coop eller ICA"

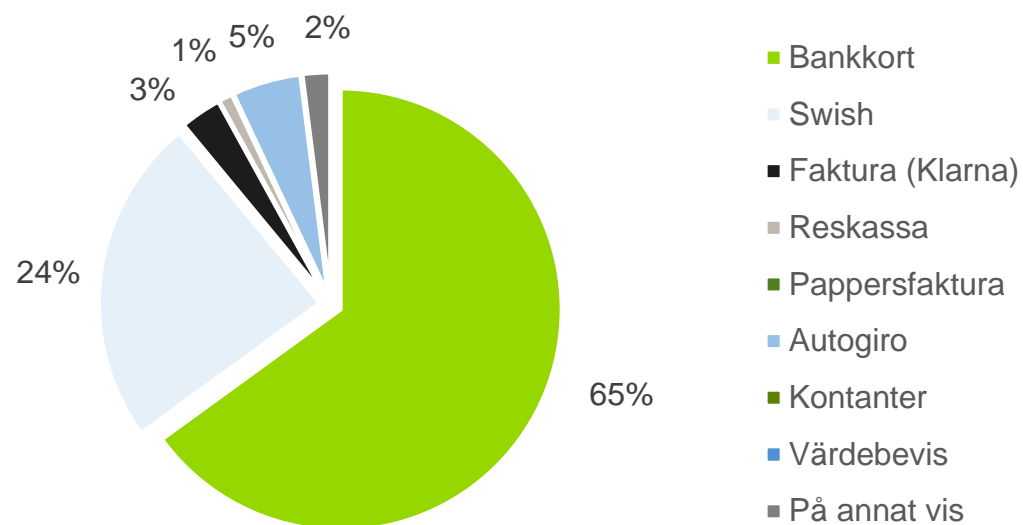
"Nackdel att behöva använda specifik app"

Det skulle vara super om ni kunde utveckla appen så att man kan köpa periodkort via den istället. Bökgigt att gå in via hemsidan.

"Men om man bor i Ragunda hur köper man ett 20 resa kort eller liknande".

Biljettköp: betalsätt

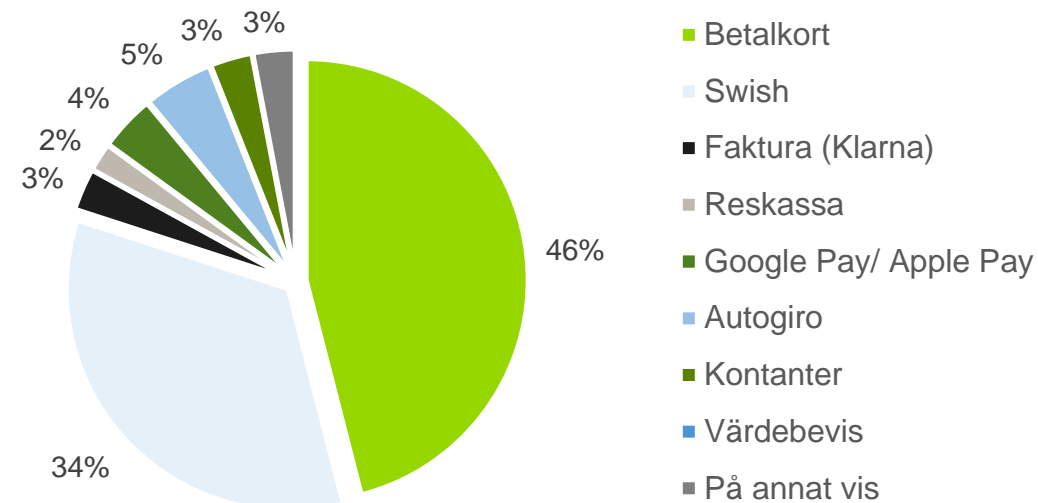
Q: På vilket sätt betalade du din biljett?



Bas: 308

- Övriga: faktura via resebyrå, drogs som löneförmån

Q: Hur vill du helst betala?



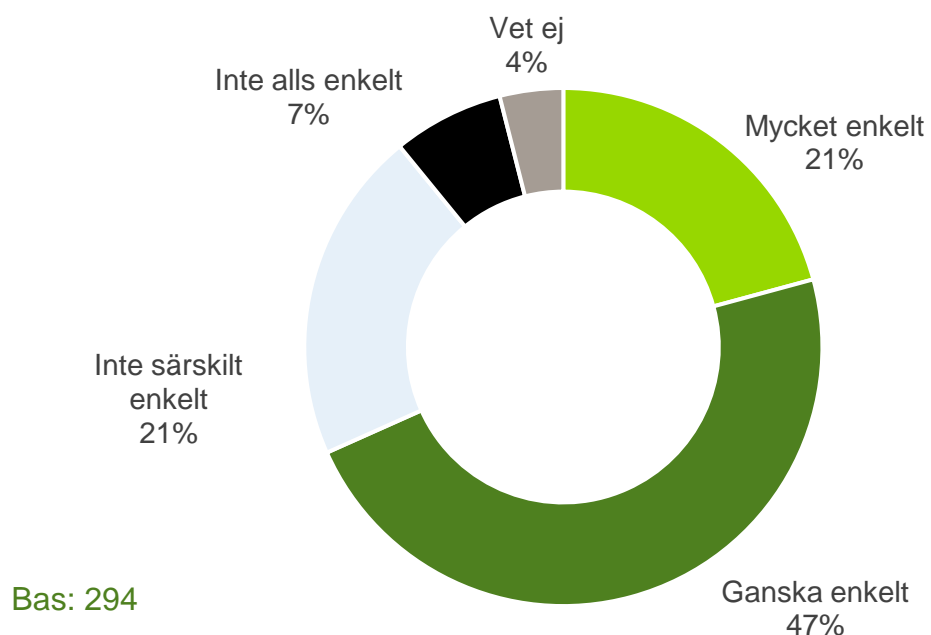
Bas: 290

- Övriga: ska finnas flera olika, kunna välja, avdrag på lön, digitalt busskort i appen

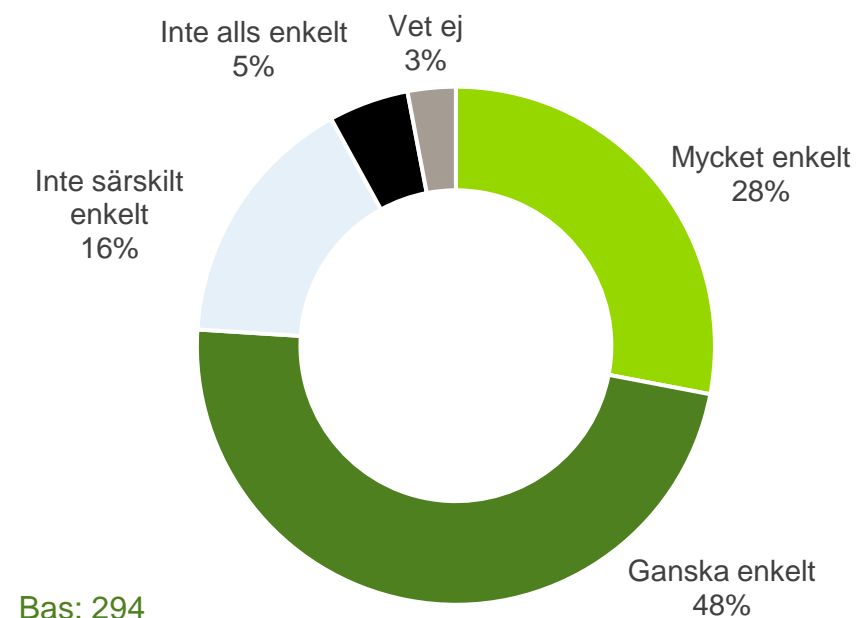
Hur enkelt är det att köpa biljett?

Biljettköp: Informationsbehov

Q: Hur enkelt var det att hitta information om olika biljettyper?



Q: Hur enkelt var det att ta reda på hur mycket biljetten skulle kosta?



- Majoriteten av de som svarat på enkäten tycker att det är lätt att hitta information. Men ca 25% tycker inte det, och målgruppen för undersökningen är de som redan reser med Länstrafiken i någon utsträckning. Kommentarer pekar på att det är enkelt om man köper samma som alltid.

Biljettköp: Informationsbehov

Q: Saknade du någon information när det gäller biljetter eller priser? Vad saknas?

- Totalt sett saknade 52 respondenter någon information.
- Många svarade dock nej på frågan av anledningar som:

"Nä priset står ju när man valt vilken biljett man vill ha"

"I appen är det enkelt att hitta priset"

"Behövde ingen information eftersom jag har årskort."

"Nej, jag vet ju vad månadskortet kostar"



Teman och önsksningar:

- Informera om olika alternativ och funktioner i app. Många frågar om sådant vi redan har.
- Berätta om olika säljkanaler och betalsätt.
- Förbättra webbshoppen & göra den lättare att hitta.
- Införa alla biljettyper i appen.
- Reducera antalet klick till prisinfo på hemsidan.
- Upplysa om övergångstid och giltighet i app.
- Klargöra hur man börjar åka, var man laddar ner app eller köper fysiskt kort.
- Råd om vilken biljett som är billigast för resan.
- Återinföra papperstidtabeller (informera om PDF på webb).

Biljettköp: Informationsbehov

Q: Saknade du någon information när det gäller biljetter eller priser? Vad saknas?



"Vart första köpet av ett kort kunde göras, visade sig att det var mycket enkelt att köpet kunde göras ombord på buss och att det inte var nödvändigt med en resa in till Östersund"

"Tid för övergång. Hur man laddar seniorkort på webben."

"Jag hittade ingenting på hemsidan om vad det kostar med 20-resor kort, bara vad enkel resa kostar"

"Jämförelsepriser för min resa mellan olika biljettnalternativ"

"Får bläddra mycket, pris borde ligga tidigare, samt tidig info om att man första gången måste köpa kortet."

"Med tanke på att mitt kort är registrerat önskar jag förvarning när köpta och betalda resor riskerar att förverkas p.g.a. inaktivitet."

"Vill gärna ha tillbaka busstidtabellen i pappersform!!! Är datavan men tycker ändå det är svårt hitta busstider speciellt om man måste byta linje efter vägen."

"Jag visste inte att det gick fylla på buskortet på t.ex. pressbyrån, har inte läst nåt om det vare sig på bussen, på pressbyrån eller busstorget. Hade ingen aning om alla olika betalningsalternativ förrän jag läste det nu i den här enkäten!"

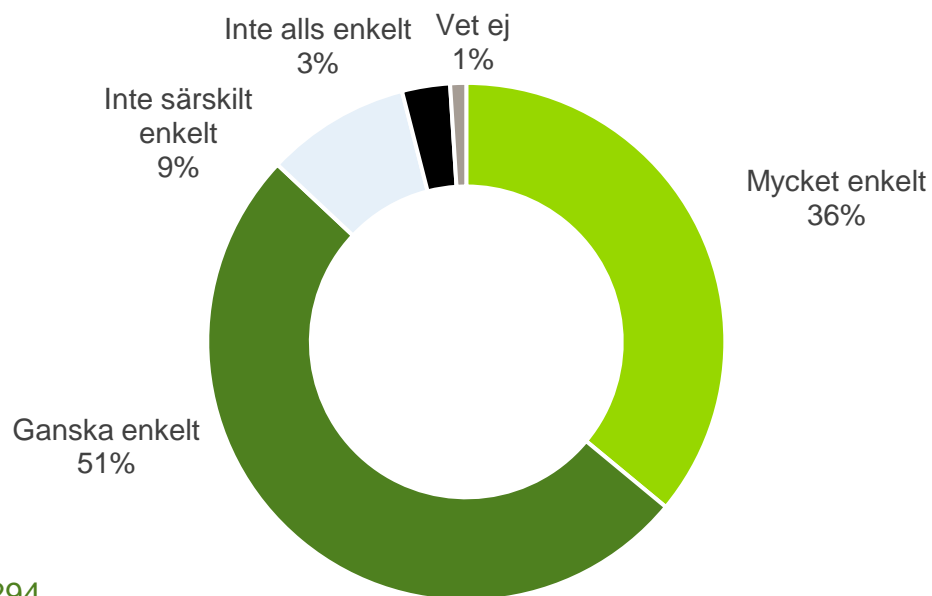
"Jag saknar turlista på busshållplatserna samt pappersturlista. Mobiltelefoner kan faktiskt gå sönder eller tappas bort! Många äldre har svårt att hantera appar i telefonen om de ens har telefon..."

"Om man kan åka på en enkel biljett från stadsbussen till en landsorts-buss"

"Jag tycker inte det är helt tydligt vart eller om jag kan köpa tex ett 20-kort på tex bussen."

Biljettköp

Q: På det stora hela, hur enkelt var det att köpa biljett? Samt valfri kommentar.



Bas: 294

- Hela 87% av de som svarat på enkäten tyckte att det var lätt att köpa biljett.

Mycket enkelt

"Bra att det går på bussen! Helt avgörande i mitt fall!"

"Köpte den på bussen, enklare kan det inte bli!"

"Via webbshoppen väldigt enkelt"

Ganska enkelt

"Det är krångligt att det inte går att aktivera biljetten på tåget första gången, utan att man måste gå till en buss att göra det. Om det åtminstone gick att göra på busstorget vore det ok."



Inte särskilt enkelt

"Önskar att det gick att swisha och att det inte tog ett dygn för laddningen att slå igenom"

"Fullständig taxeinformation i appen vore kanonbra"

"Man borde kunna köpa biljetterna via en app istället för att behöva köpa ett kort på busstationen"

"24 timmars påladdning?! Lägg av"

Inte alls enkelt

"Svårt att hitta webbshoppen första gången. Men om man sparar länken dit är det enkelt sen."

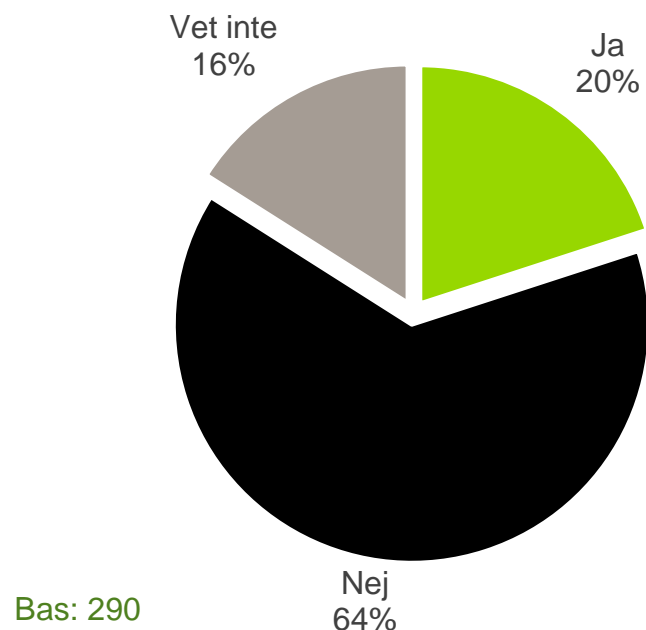
"Man borde kunna lösa det digitalt hemifrån"

"Svårt att orientera sig på webben"

Övriga synpunkter

Pandemins effekter

Q: Har pandemin lett till bestående ändringar av köpvanor? På vilket sätt?



- Av de som svarat på enkäten hade 20% ändrat sina köpvanor efter pandemin.



Reser mindre

Man kan bli sjuk

Förköper biljett online

Köper annan biljett än tidigare

"Köper 20-resor istället för periodkort 30 dgr eftersom det på min arbetsplats finns restriktioner som gör att jag inte får vara på jobbet vid minsta misstanke om förkylning"

"Reser väldigt sällan med buss nu, har vant mig vid bilåkande"

"Köper inte längre periodkort utan 20-kort. Reser inte lika ofta till kontoret samt att man aldrig vet om man blir sjuk och det känns onödigt att dagar brinner inne på periodkortet"

"Insåg hur bekvämt det är att ladda perioden på busstorget"

"Köper online istället för av chauffören - man fick ju vänja sig med det när man fick kliva på bak"

"Sagt upp abonnemang under den värsta pandemin"




"Åker mindre buss"

"Åker mindre buss, jobbar ofta hemifrån, tar bilen direkt från stugan till jobbet, helt ogörligt att ta bussen från stugan, kostar en förmögenhet och tar halva dan"



Övriga synpunkter

Q: Har du några övriga synpunkter som rör våra biljetter och priser? Dela med dig här.

Biljettpriset		55%
Rabattkategorier		14%
Biljettyper		8%
Avgångar		6%
Webb/ webbshop		5%
Appen		3%

"Det är synd att det är så strikt att man måste välja en sträcka för sitt periodkort. Annars hade jag tagit bussen mycket oftare men blir så låst nu till jobbetresan. Ex. att det är mycket dyrare att välja Östersund-Krokom istället för Ås-Krokom i mitt fall. Det blir att jag sällan tar bussen till Östersund utan bilen istället då min biljett ändå inte gäller till stan."

"Tacksamt att priset inte höjts trots bensinpriset! Skulle vara toppen om det gick att spara betalkortet på sin inlogg, så man inte behöver plocka fram det varje gång. Bäst hade ju varit om det gick att betala med Swish."

"Det lönar sig inte att använda appen eftersom biljetterna inte kan användas av andra familjemedlemmar. Därför gick jag tillbaka till fysiskt busskort. Det kändes otryggt när appen var ur funktion och det var en till anledning att byta till kort"

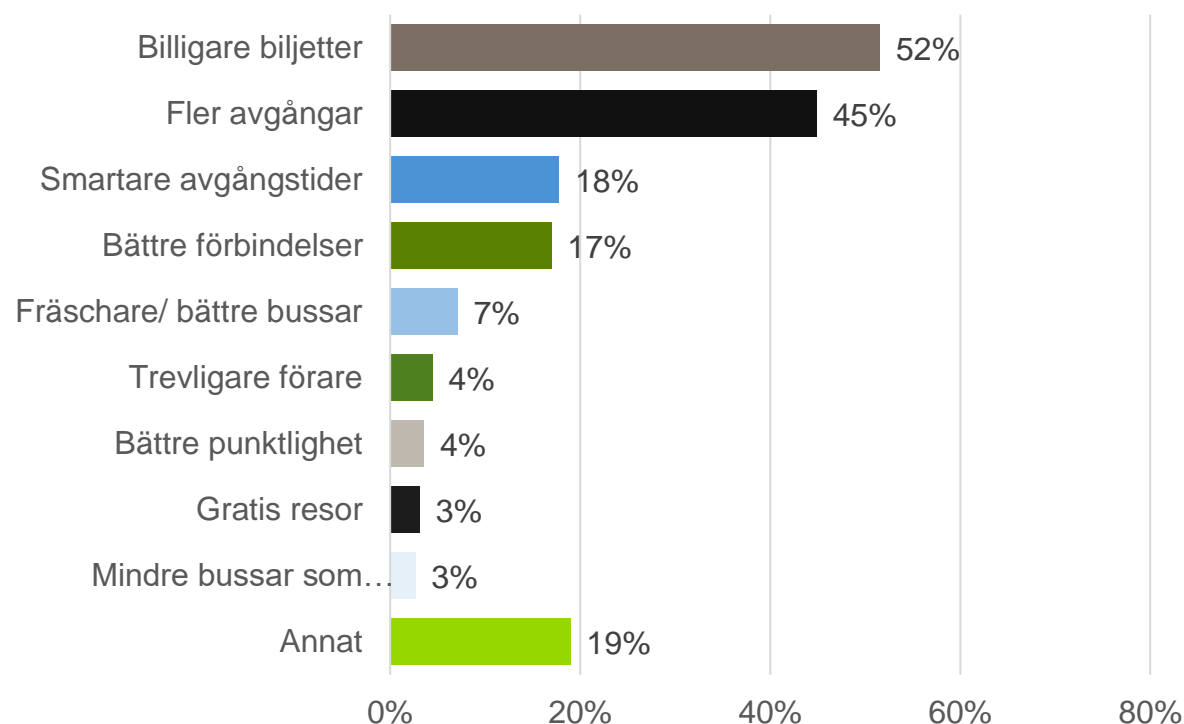
"Tycker att biljettpriserna för Länstrafiken Jämtland är på tok för dyra. Önskade att det var samma pris på biljetterna som Din Tur i Västernorrland har då skulle iaf jag åka buss mer än vad jag gör nu"

"Jag anser att biljettpriset måste vara anpassat efter hur vi bor inte efter avstånd. Tex så hade vi behövt ta bussen till närmaste tätort i somras, 1,2 mil bort, och det skulle kosta oss 148:- för 2 vuxna (2 barn under 7år) t o r. Det är 61,60kr/mil. Det är inte rimligt."

"Det bästa som hänt är seniorkortet"

Vad skulle öka resandet?

Q: Vad tror du skulle öka resandet i kollektivtrafiken?



- Stort engagemang i frågan, **385 kommentarer** mottogs av sammanlagt 225 respondenter.
- Trots att frågan var helt öppen svarade mer än 50% att **billigare resor** skulle öka resandet, och 3% tyckte att det skulle vara gratis i vissa fall.
- **Fler avgångar** (45%) samt smartare eller **bättre avgångstider** (18%) nämndes av många. Särskilt på tidiga morgnar, kvällar, helger och lov, både för pendling och fritid. Många som åker buss jobbar helger och lov.
- **Bättre förbindelser** mellan vissa orter, stads- och regiontrafik samt förbindelse med tåg. (17%)
- **Trygghetsfaktorer:** att föraren känns trygg, att kunna lite på att bussen kommer i tid, varma och rena bussar, samt att inte behöva trängas är viktigt. (15%)
- Många tyckte att mindre bussar borde gå oftare, och till mindre orter. (3%)
- Bättre information och mer reklam.

Kommentarer

Billigare biljetter



Pris som konkurrerar med bil
Billigare för familjer
Mer prisvärt på längre resor

"Enkla månadsbiljetter till rimlig prisnivå där man t.ex. kan åka 1 vuxen två barn över helgen. Som det är nu har man tyvärr inte råd."

"Ett pris som kan konkurrera med att åka i egen bil"

"Billigare, mycket billigare dagbiljetter inom länet!! Att åka kollektivtrafik från t ex Strömsund 2 vuxna och 2 barn en lördag är inte att tänka på."

Fler avgångar



Fler avgångar utanför Östersund
Fler turer tidig morgon, kvällar & helger
Se till att någon tur finns även på lov

"Bättre bussförbindelser ut från Östersund, omöjligt att börja kl. 07 om man arbetar ex. i Svenstavik"

"Om det skulle finnas fler turer! Jag kommer nämligen lite för sent/tajt till mitt jobb på sjukhuset. Nu hinner jag inte göra helt mina arbetstimmar utan hamnar på minus. Och måste därför ta bilen för att ta igen timmarna."

"Gör stadsbussens turtäthet till Ås ett år under experiment"

Bättre förbindelser



Bättre tillgänglighet
Bättre tidpassning stad + regionbuss
Tågpassning

"Delar av staden går inte att ta sig till - tex området vid Hjälpmedelscentralen. Närmaste hållplats är Jamtli vilket är 1 km bort med en brant backe."

"Hopplöst svårt att passa ihop bussar idag när man behöver byta."

"Mindre bussar som går oftare till även mindre ställen som Kall, Bydalen, Storulvån"

"En riktigt bra ringlinje var tidigare 1/9, Centrum/Odenskog/Söder/Centrum, vilket gav möjlighet att åka till fler ställen utan att behöva byta buss i Centrum"

Trygghetsfaktorer



Förare som känns trygga
Buss som kommer i tid (inte före)
Lita på att man får sittplats

"Att bussarna håller sina tider och inte åker ifrån hållplatsen flera minuter före utsatt tid vilket har hänt vid flertalet tillfällen och gör att man inte vågar ta bussen utan väljer bilen i stället."

"Trevligare busschaufförer som Hejar på varje person och inte pratar i mobilen hela resan"

"Väljer bort buss de tillfällen man inte orkar trängas med alla och riskera behöva stå hela resan. Stadsbuss linje 6."



Sammanfattning

Resultat – syfte och relevans

- Enkät som distribuerades online - sociala medier (egen och av kommuner), hemsida och en poster med QR-kod. Riktad till de som redan reser med buss och köper egen biljett.
- Stort engagemang – fler än 350 respondenter.
- Vi bjöd in till kommentarer. Har fått in över 1,000 observationer (även för frågor där det var valfritt) som ger viktiga kundinsikter. Över 70% (mer än 200 personer) vill bidra till framtida enkäter.
- De flesta av våra **nuvarande resenärer** tycker att det är relativt enkelt att köpa biljett (åtminstone den biljett som man vanligtvis brukar köpa) samt upplevde att det fanns ett biljettalternativ som passade deras resande.
- Förutom reskassa och de biljettyper som ska utgå ur sortimentet, var alla andra biljettyper, alla resedistanser och ålderskategorier representerade.
- Antalet svar var tillräckligt för analys. Urvalet kan ses som representativt för vår existerande kundbas. Besökare var dock underrepresenterade.

Resultat – centrala teman

■ **Flexibilitet**

- Ca 20% har ändrat sina resvanor efter pandemin.
- En mer flexibel biljett - Rabattkort eller 30 valfria dagar istället för månadskort.
- Man vill kunna resa fritt till flera destinationer inom ett område (tex en kommun), utan att behöva köpa Länskort.

■ **Enkelhet**

- Svårt att förstå det totala biljettutbudet och vilken biljett som är mest prisvärd
- Webbshopen är svår att hitta och det kan ta 24 timmar att ladda kort
- Informationsbehov – många kommentarer efterfrågar sådant som vi redan erbjuder.

■ **Fler sätt att köpa biljett och betala**

- Man vill betala med Swish, bankkort och Google Pay/Apple Pay.
- Fler biljetter (alla?) bör erbjudas i appen. Fler ombud behövs.
- Hela 21% kan tänka sig att betala med Tap & Go.

Resultat – kontext utredningen

- Ingen av respondenterna hade köpt de biljettyper som utgår (72-timmarsbiljett, 10-resorskort på flygbuss) på senaste resan. Alla andra biljettyper var representerade.
- Enkelbiljetter behöver bli billigare. Inte bara på längre resor. Att resa som familj behöver bli billigare.
- Att månadskort och rabattkort är fasta mellan två specifika orter är ett hinder. Man vill kunna resa fritt till flera destinationer, men ofta inom ett begränsat område tex en kommun, utan att behöva köpa Länskort.
- Seniorrabatt på fler biljetter efterfrågas. Studentrabatt efterfrågas då Östersund är en studentstad. Någon form av rabatt för personer med sjukersättning eller förtidspension efterfrågas. Ingen nämnde ungdom 20-25 år.
- Det är svårt att förstå det totala biljettutbudet och ta reda på vilken biljett som är mest prisvärd
- En hel del av det som efterfrågas kommer att erbjudas i nya biljettsystemet: laddning syns direkt på kortet, fler biljettyper i appen, se saldo och biljetter på kontot, kunna beställa ersättningskort, kunna aktivera biljetten själv i app, flytta biljetter mellan kort, betala alla biljetter med Swish.
- Att det **var enkelt** var den vanligaste anledningen till att man köpt en viss biljett.

Resultat – sammanfattning

- Biljettpriset är väldigt viktigt i beslutet att resa kollektivt. Billigare biljetter och fler avgångar skulle få fler att resa med buss.
- Enkelbiljetterna både i stads- och regiontrafik ses inte som prisvärda, särskilt vid längre resor och när man reser som familj.
- Trots detta visade undersökningen att 53% av våra nuvarande resenärer tyckte att biljetten var prisvärd. Prisvärdheten varierar för olika typer av biljett.
- Fler reser mer sällan, mer oregelbundet och efterfrågar en flexibel biljett. "Risk" att köpa periodkort ifall man måste stanna hemma.
- Föraren är enormt viktig för resenärens upplevelse. Många förare ger ett positivt intryck, några få ett dåligt.
- Bättre koppling mellan tidtabeller (region + stad) och längre tid för övergång till stadsbussbiljett (helst hela dagen) önskas. Kunna köpa biljett i regiontrafik till stad, och i stadstrafiken till region.
- Det finns ett informationsbehov – många kommentarer om att man skulle vilja kunna göra sådant som vi redan erbjuder.