

Avsedd för
DinTur

Typ av dokument
Rapport

Datum
2021-04-09

KOLLEKTIVTRAFIKUTREDNING VÄSTERNORRLAND RESVANEUNDERSÖKNING



Rapporten framtagen
med finansiering av:



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska regionala
utvecklingsfonden

RAMBOLL

Bright ideas. Sustainable change.

KOLLEKTIVTRAFIKUTREDNING VÄSTERNORRLAND

RESVANEUNDERSÖKNING

Projektnamn Kollektivtrafikutredningar Västernorrland
Projekt nr 1320051224
Mottagare Region Västernorrland
Typ av dokument Delrapport
Version 1.0
Datum 2021-04-09
Förberett av Oliver Miilus Larsen
Kontrollerad av Lars Brümmer
Godkänd av Lars Brümmer

Ramboll
Lokgatan 8
211 20 Malmö

T +46 (0)10 615 60 00
<https://se.ramboll.com>

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Inledning	2
1.1	Bakgrund	2
1.2	Syfte och mål	3
2.	Metod	4
3.	Sammanställning och analys	5
3.1	Övergripande resultat	5
3.2	Resvanor (A H)	8
3.3	Resmönster (B)	22
3.4	Drivkrafter (C)	34
3.4.1	Frågor/Faktorer som driver resefrekvens	35
3.4.2	Frågor/Faktorer som driver kundens nöjdhet	37
3.4.3	Övriga frågor/faktorer som driver resandet	39
3.5	Attityder (D E F)	41
3.5.1	Ombord (D)	42
3.5.2	Service och information (E)	43
3.5.3	Helhetsintryck (F)	45
4.	Appendix 1	46
4.1	Figurer och tabeller	46

1. INLEDNING

1.1 Bakgrund

Denna rapport är en del av Projekt Koll2020 som syftar till att utveckla kollektivtrafiken i Västernorrlands län. Projektet är ett 3-årigt EU-projekt som drivs av Region Västernorrland i samarbete med länets 7 kommuner, Trafikverket samt DinTur. De sju kommunerna är Härnösand, Kramfors, Sollefteå, Timrå, Ånge och Örnsköldsvik. En viktig del i projektet är att genom olika utredningar skapa kunskapsunderlag som kan ligga till grund för fortsatt utveckling av kollektivtrafiken.

Vägledande målsättningar för detta uppdrag hämtas från länets nya regionala utvecklingsstrategi (RUS) och från länets trafikförsörjningsprogram (TRFP). I trafikförsörjningsprogrammet finns ytterligare delmål under respektive mål. Målen är följande:

- 2030 underlättas vårt sätt att resa till och från arbete, och utbildning och samhällsservice av ett funktionellt och sammanhållet system för resande med kollektivtrafik, där vi enkelt byter mellan trafikslag och känner tillit till att systemet fungerar. Ny teknik hjälper oss till nya resesätt och klimatsmart resande, även på orter som inte trafikeras av traditionell kollektivtrafik (RUS)
- Kollektivtrafiken är attraktiv och modern och utgår från resenärens behov (TRFP)
- Behovsanpassad kollektivtrafik bidrar till ett hållbart och inkluderande samhälle (TRFP)
- Kollektivtrafiken bidrar till starka och växande arbetsmarknadsregioner (TRFP)



Sammanställning och analys i denna rapport baseras på data från Svensk Kollektivtrafik som hämtats från Kollektivtrafikbarometerns databas. Kollektivtrafikbarometern är en nationell kvalitets-, attityd-, och resvaneundersökning för kollektivtrafikbranschen med syfte att löpande följa och påverka utvecklingen i attityder samt kollektivtrafikens marknadsandel. Svensk Kollektivtrafik ansvarar för undersökningen på uppdrag av regionala kollektivtrafikmyndigheter och länstrafikbolag. Resestatistiken och underlaget för Svensk Kollektivtrafiks undersökning av kollektivtrafiken i Västernorrland är invånare mellan 15 och 85 år, både kollektivtrafikresande och personer som inte reser med kollektivtrafik.

Datainsamlingen som denna rapport bygger på har skett löpande mellan juli 2019 och februari 2020. Insamling har skett via postal inbjudan till webbenkät, påminnelser via sms samt efterföljande telefonintervjuer. Totalt samlades 10 038 besvarade enkäter in. Regionens sju kommuner delas in i kommungrupper enligt SKR:s senaste kommungrupps-indelning från 2017 (se tabell nedan).

Tabell 1-1 Kommuner och kommungrupper

Kommun	Kommungrupp
Härnösand	Landsbygd
Kramfors	Landsbygd
Sollefteå	Gles landsbygd
Sundsvall	Stad
Timrå	Landsbygd
Ånge	Gles landsbygd
Örnsköldsvik	Landsbygd

1.2 Syfte och mål

Syftet med uppdraget är att ta fram ett aktuellt kunskapsunderlag gällande länsinvånarnas resvanor och resebehov. Detta underlag ska ligga till grund för kommande utredningar samt för fortsatt arbete med utvecklingen av Region Västernorrlands kollektivtrafik. Rapporten ska ha ett upplägg som liknar den nationella rapporten för Kollektivtrafikbarometern. Där sammanställs resultaten utifrån tre rubriker som är attityder, drivkrafter och resvanor. Dessutom finns en övergripande sammanställning. För de frågeställningar där jämförelsedata finns tillgängliga ska resultatet ställas i jämförelse med den nationella resvaneundersökningen från Kollbar (Årsrapport 2018 Kollektivtrafikbarometern) samt länets föregående resvaneundersökning (Bästa Resan 2010). All redovisning ska så långt det är möjligt brytas ned utifrån kommuntillhörighet, kön och ålder.

2. METOD

Denna utredning består av tre moment – ett uttag av dataset bestående av enkätsvar på 50 frågor i Kollektivtrafikbarometerns resvaneundersökning, följt av hantering/sammanställning av detta dataset och slutligen en analys av denna sammanställning.

Data för de 3 avsnitten har hämtats från Kollektivtrafikbarometerns webbapplikation/databas under oktober/november 2020. 10 0036 enkätsvar inom tidsperiod 1 juli 2019 till 31 februari 2020 har filterats ut för invånare i Västernorrland. För senare jämförelse har även ett nationellt genomsnitt för samtliga enkätfrågor under samma tidsperiod extraherats från databasen. Extrahering och filtrering har skett med avseende på kön, ålder och kommungrupp (se Tabell 1-1).

Sammanställning av datasettet har gjorts i Excel, där varje enskild fråga i resvaneundersökningen har visualiserats i ett separat diagram. Resultaten har därefter analyserats utifrån tre aspekter enligt Kollektivtrafikens indelning – Attityder, Drivkrafter och Resvanor samt ett sammanfattande avsnitt med övergripande och mer generella resultat. Varje fråga har redovisats separat.

3. SAMMANSTÄLLNING OCH ANALYS

Följande kapitel redogör för sammanställning och analys av en resvaneundersökning utförd mellan juli 2019 och februari 2020 av Svensk Kollektivtrafik, vilken utgår från enkätfrågor i Kollektivtrafikbarometern.

3.1 Övergripande resultat

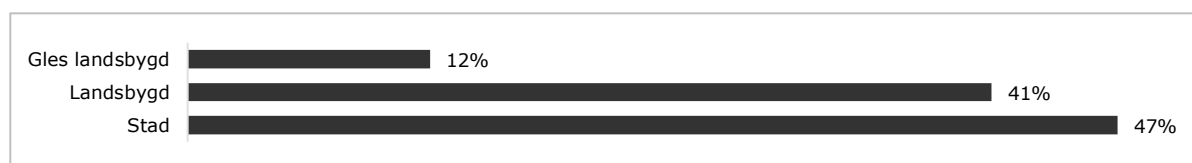
Följande avsnitt redogör för de övergripande resultaten från resvaneundersökningen och baseras på kapitel och avsnittsindelning i Kollektivtrafikbarometern (2019). Frågor och diagram hämtas från rapportens övriga delar.

Resvaneundersökningen visar att en tredjedel (29%) av Region Västernorrlands befolkning åker kollektivtrafik mer än en gång i månaden (enligt Figur 3.2-2 och Figur 3.2-3). Resvaneundersökningen möjliggör inte för att beräkna kollektivtrafikens marknadsandel i Västernorrland men kan utifrån invånarnas egen uppskattning av resefrekvens antas vara mindre än det nationella snittet (som enligt föregående Kollektivtrafikbarometer 2019 är ca 30%). Dock visar resvaneundersökningen att hälften av alla kunder (mönstrade staplar Figur 3.14) är nöjda med kollektivtrafikbolagen i Västernorrland. Inkluderat respondenter som inte är kunder är andelen nöjda 2 av 5. Nöjdheten är störst i landsbygdskommuner - Härnösand, Kramfors, Timrå och Örnsköldsvik. Här är nästan 3 av 5 kunder nöjda med kollektivtrafiken. Strax över hälften av kunderna är nöjda i Sundsvall (kategoriseras som stad) och de glesa landsbygdskommunerna Sollefteå och Ånge. Skillnaderna i nöjdhet mellan Västernorrlands tre kommungrupper är inte signifikant, dock kan det konstateras att resenärerna på landsbygden upplever kollektivtrafiken som lite bättre än inne i de större tätorterna (se Figur 3.1-3).

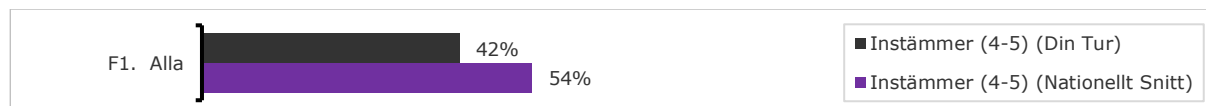
Andelen kunder som kan tänka sig att rekommendera sitt regionala kollektivtrafikbolag är en fjärdedel (25% Figur 3.1-7). En av 5 invånare (allmänhet, dvs. kunder och icke-kunder) kan räknas som ambassadörer som rekommenderar kollektivtrafiken. Kunder och allmänhet i Västernorrland är alltså mindre benägna att bidra till att fler i deras vänskapskrets åker kollektivt.

NPS för perioden juli 2019 till februari 2020 är totalt 18% (Figur 3.1-5). Detta innebär att ca 1 av 5 av alla tillfrågade kan tänka sig att rekommendera kollektivtrafiken till vänner eller bekanta.

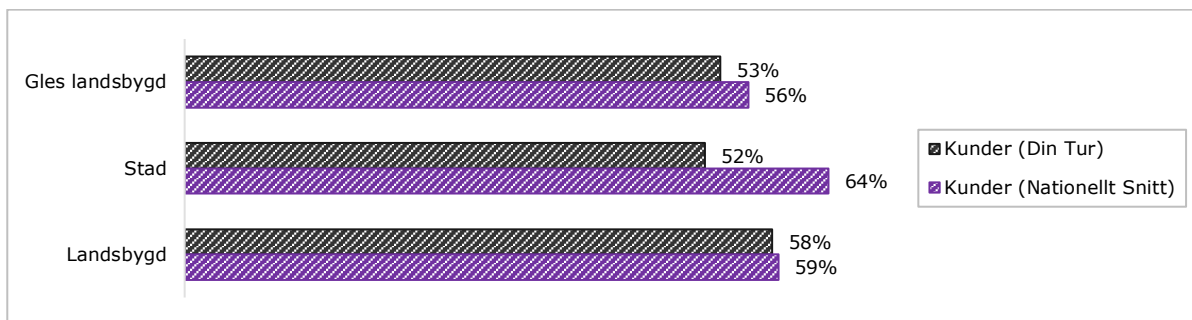
Figur 3.1-1. Andel respondenter (allmänhet) per kommungrupp



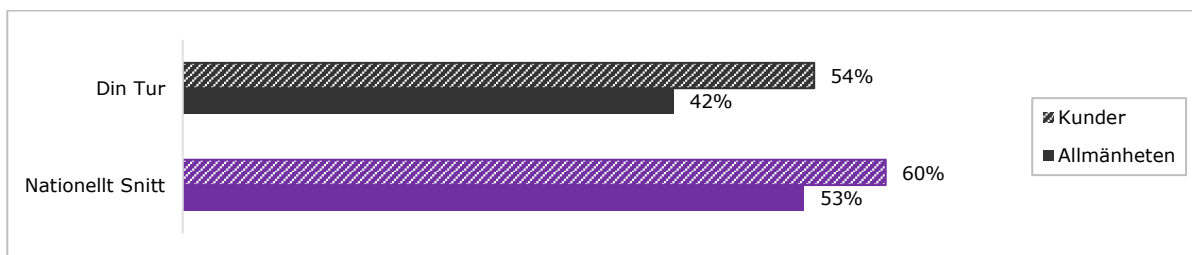
Figur 3.1-2. Nöjd Kund Index (NKI) samtliga respondenter (allmänhet), jämfört med Nationellt Snitt



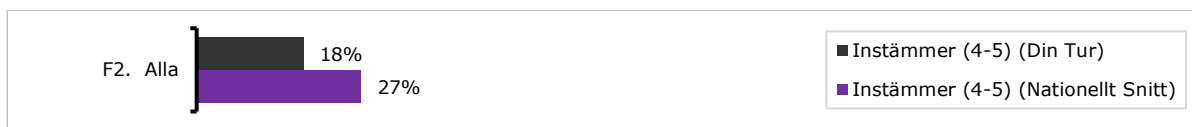
Figur 3.1-3. Nöjd Kund Index (NKI) för kunder uppdelat per kommungrupp



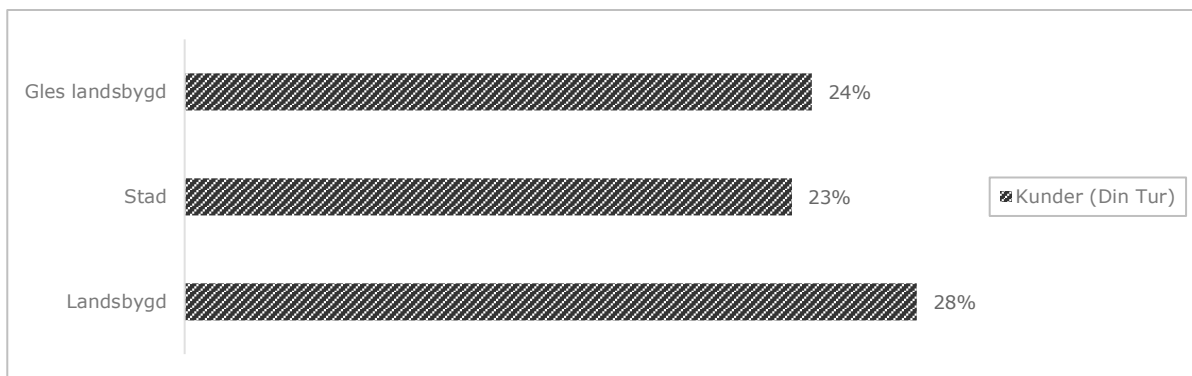
Figur 3.1-4. Nöjd Kund Index (NKI) för kunder och allmänhet uppdelat på Din Tur och Nationellt Snitt



Figur 3.1-5. Net Promoter Score (NPI) samtliga respondenter, jämfört med Nationellt Snitt



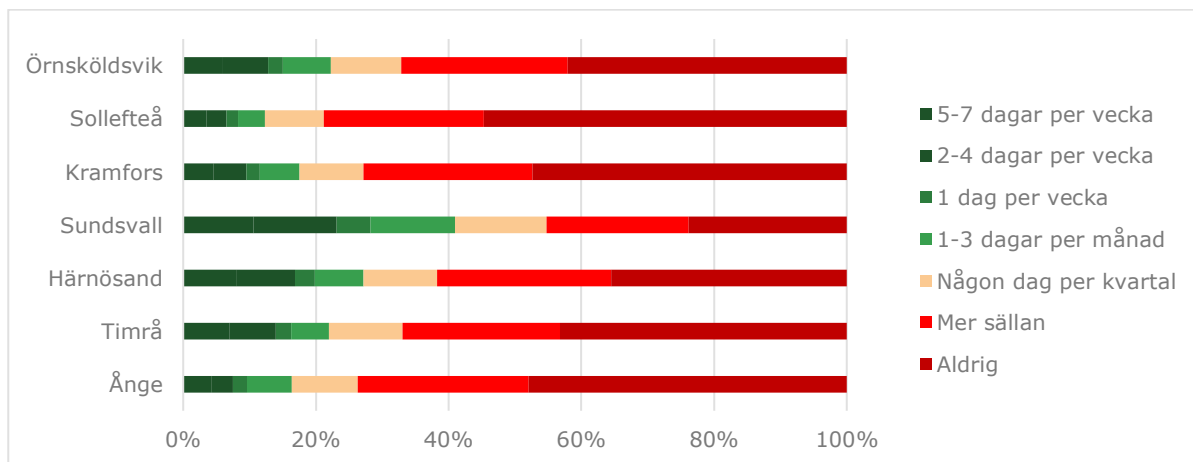
Figur 3.1-6. Net Promoter Score (NPI) för kunder per kommungrupp



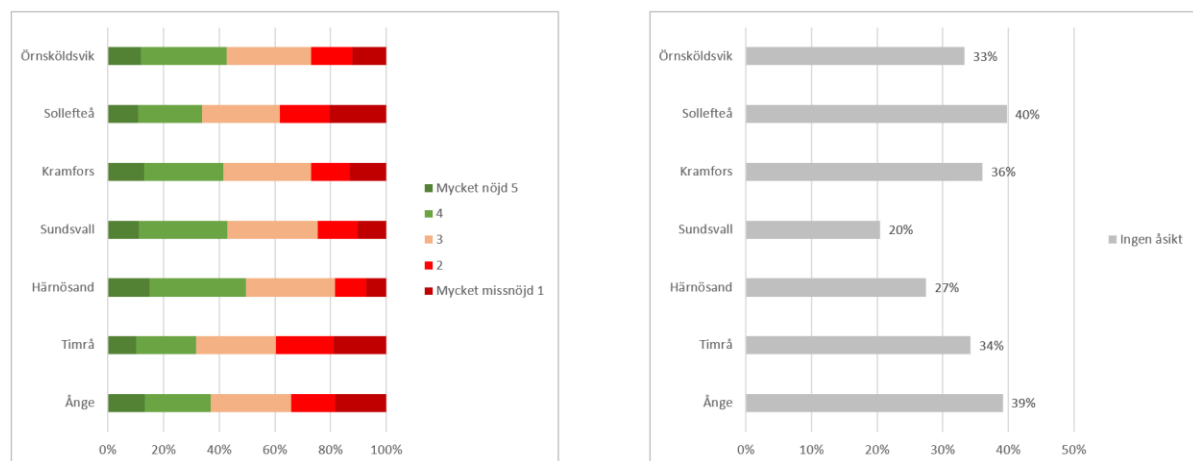
Figur 3.1-7. Net Promoter Score (NPI) samtliga respondenter och kunder



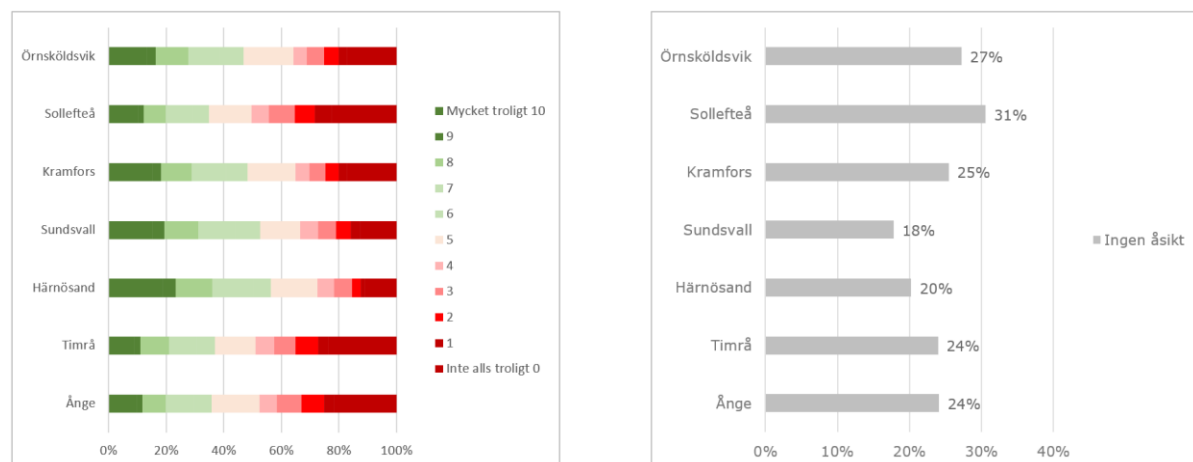
Figur 3.1-8. Hur ofta åker du med bolaget? (Andel resande per kommun)



Figur 3.1-9. NKI. Hur nöjd är du sammanfattningsvis med Bolaget? (Andel resande per kommun)



Figur 3.1-10. NPS. Hur troligt är det att du skulle rekommendera att åka med Bolaget? (Andel per kommun)



3.2 Resvanor (A H)

Följande avsnitt redogör för respondenternas resvanor. De enskilda frågor som har starkast samband med resvanor är enligt kollektivtrafikbarometern resefrekvens (A1 och A2), övervägande av utökat nyttjande (A6) och bakomliggande skäl (A5). Svaren för de olika grupperna/kategorierna bör jämföras inbördes för respektive fråga, men särskilt mot gruppen *alla* (samtliga 10 000 respondenter). Därför har gruppen *alla* inkluderats både i jämförelse med svarsfördelning utifrån kön och ålder. För att få en inledande översikt över svaren jämförs initialt svarsfördelningen för alla respondents svar.

Svaren på frågan om hur ofta man reser med bolaget visar att 29% av respondenterna reser regelbundet med kollektivtrafiken, dvs. kollektivtrafikresor görs mellan 1–3 dagar i månaden till 5–7 dagar i veckan (Figur 3.2-2). Övriga 71% reser aldrig eller mycket sällan. 36% säger att de aldrig reser med kollektivtrafiken (se Figur 3.2-2). 53% överväger att nyttja kollektivtrafiken mer än vad de gör i dagsläget (Figur 3.2-9). 18% anser att det är praktiskt möjligt. Andelen som inte överväger att nyttja kollektivtrafiken mer är 44% (se Figur 3.2-9). De främsta skälen till att man reser med kollektivtrafiken (Figur 3.2-7) är att man inte äger bil eller har körkort (37% av samtliga respondenter), att det är miljövänligt och att man slipper parkera (ca 30% respektive). Samtliga frågor och svarsalternativ om resvanor presenteras nedan.

Tabell 3-1. Frågor A1-A7 och H1-H11

A1-A7
*A1. Hur ofta åker du med bolaget?
*A2. Hur ofta åker du med bil?
**A4. Om du tänker på din senaste resa med bolaget, hur nöjd var du med den?
*A5a. Vilka är de främsta skälen till att du åker med bolaget?
*A5b. Vilka är de främsta skälen till att du inte åker med bolaget?
*A6. Har du övervägt att nyttja kollektivtrafiken mer jämfört med bil?
**A7. När du åker kollektivt, vilket färdmedel använder du oftast?
**A7a. Vilken typ av buss använder du oftast?
**A7b. Vilken typ av tåg använder du oftast?
H1-H11
H1. Hur gammal är du? (Åldersgruppstillhörighet/fördelning)
H2. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning för närvarande?
H3. Hur långt har du till arbetet/skolan?
H4. Har du körkort för bil?
H5. Har ditt hushåll tillgång till någon bil?
H6. Har du någon form av funktionsnedsättning som begränsar dina möjligheter att resa med kollektivtrafik?
H7. Vilket är ditt kön?
H8. Har du tillgång till parkering vid din arbetsplats?
H9. Förmånsbeskattas du för parkeringen vid arbetsplatsen?
H10. Om du skulle få ett månadskort i kollektivtrafiken som löneförmån, vem skulle använda kortet?
H11. Vilken är hushållets sammanlagda månadsinkomst före skatt inklusive eventuella bidrag och pension?

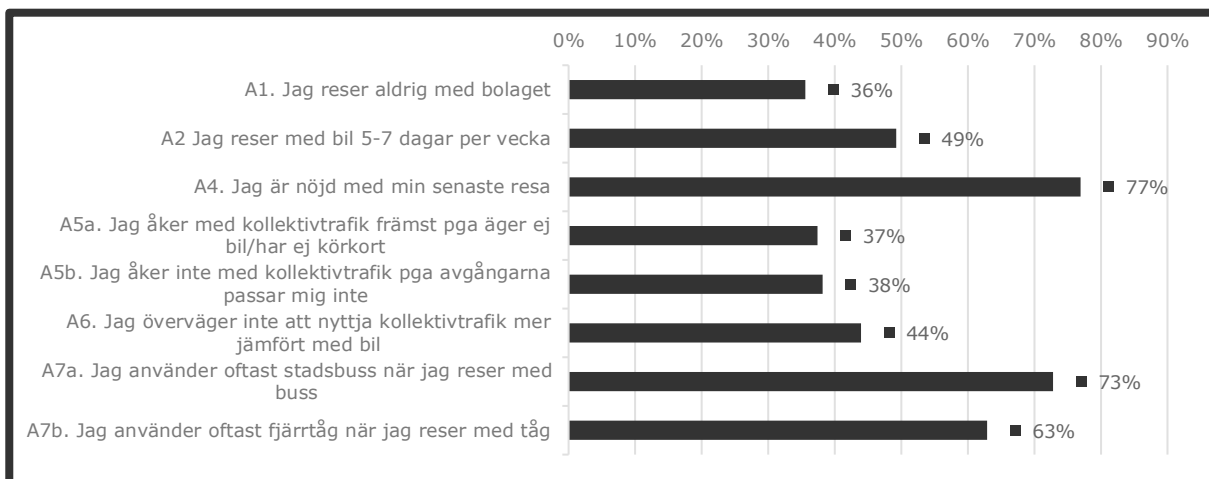
* Viktigast enligt Kollektivtrafikbarometern 2019

**Fråga där ett svarsalternativ har stor majoritet i Västernorrlands RVU

De enskilda påståenden/frågor där ett av svarsalternativen har överhängande majoritet är A4, A7, A7a och A7b (se Figur 3.2-1 nedan). Respondenterna anser i mycket hög grad (77%) att de är nöjda med sin senaste resa. 71% använder oftast buss när de reser kollektivt (Figur 3.2-11) och de som reser med buss använder stadsbuss till 73% (Figur 3.2-12). Fjärrtåg är vanligast bland tågresenärer (63%). 49% av respondenterna reser med bil nästan dagligen (5–7 dagar i veckan) och 36% av respondenterna säger att de aldrig reser med Din Tur. 44% vill inte nyttja kollektivtrafiken mer än de gör idag. Utifrån dessa svar kan man anta att de som inte reser med kollektivtrafiken idag till stor del utgörs av bilister som inte heller överväger att nyttja den mer, dvs. kan 82% (36/44) av outnyttjarna utgöras av aldrigresenärerna. Hur många är det som idag inte har möjlighet eller tillgänglighet att resa kollektivt som kan tänka sig att göra det om de fick möjlighet? 37–38%

anser att de främsta anledningarna till att de åker kollektivt är att de inte äger bil eller inte har körkort. Respondenterna verkar vara missnöjda med avgångstider och turtäthet (Figur 3.2-1).

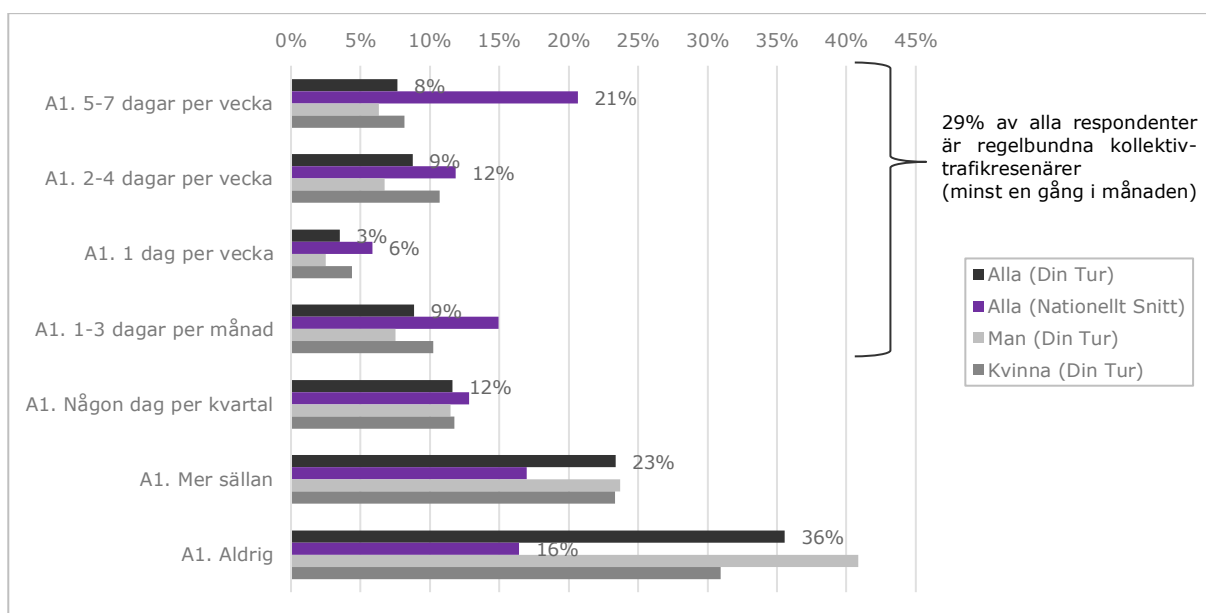
Figur 3.2-1. Vanligast förekommande svarsalternativ för frågor A1–A7, samtliga respondenter

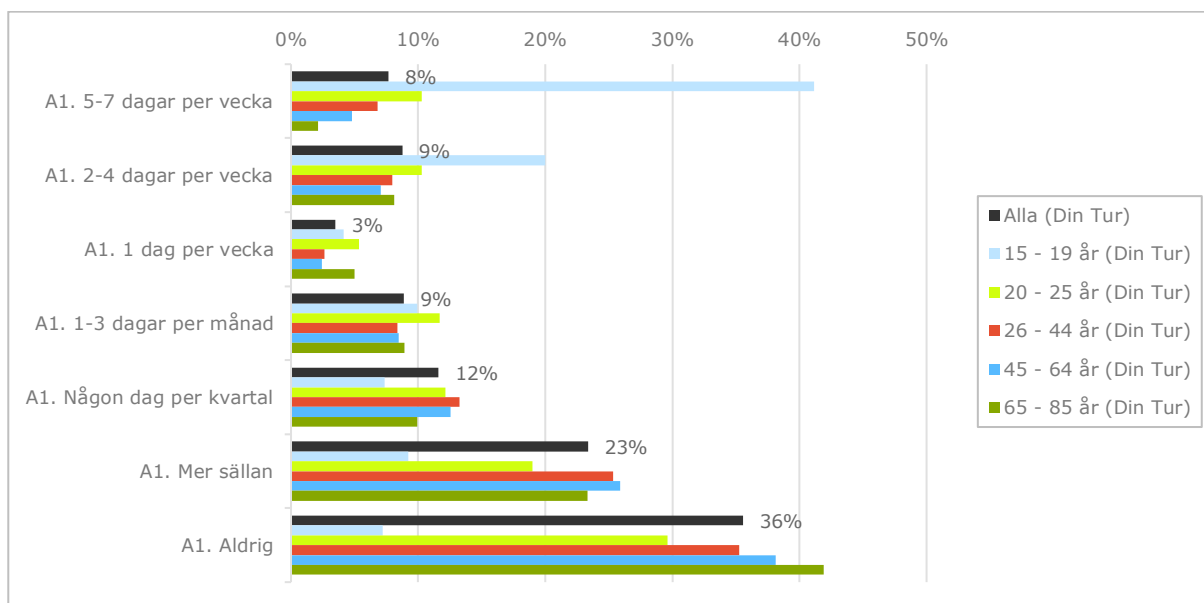


A1. Hur ofta åker du med bolaget?

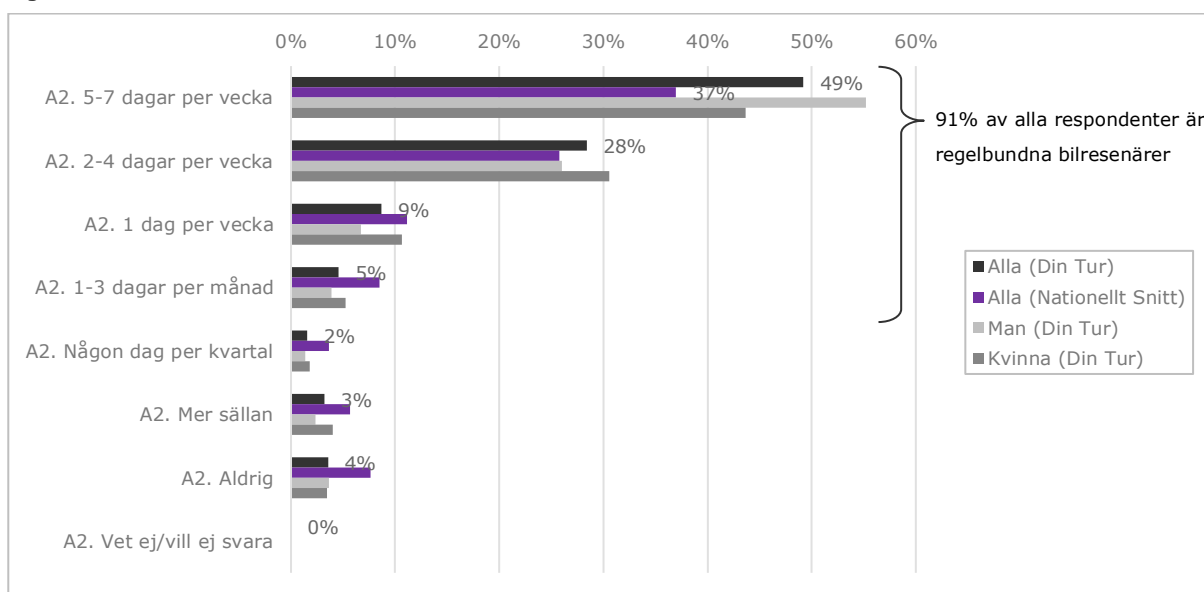
Fördelningen av kollektivtrafikens resefrekvens visar att 29% av respondenterna reser oftare än en dag i månaden och om man inkluderar de som åker en gång per kvartal är andelen 41%. Män tenderar att resa kollektivt mer sällan än både kvinnor och det gemensamma snittet (*Alla*). 41% män svarar att de aldrig åker med kollektivtrafik, jämfört med 31% av kvinnor. 10 procentenheter färre män är regelbundna kollektivtrafikanter jämfört med kvinnor (33% kvinnor och 23% män reser regelbundet). En femtedel av respondenterna i Västernorrlands resvaneundersökning reser kollektivt mer än en dag i veckan jämfört med det nationella snittet på 2 av 5. Det nationella snittet visar på att resandet tenderar att fördela sig jämnare mellan de som reser ofta med kollektivtrafik och de som reser mycket sällan. I Västernorrland är fördelningen mycket mer ojämnt viktad med mycket större andel som sällan kollektivt eller inte alls.

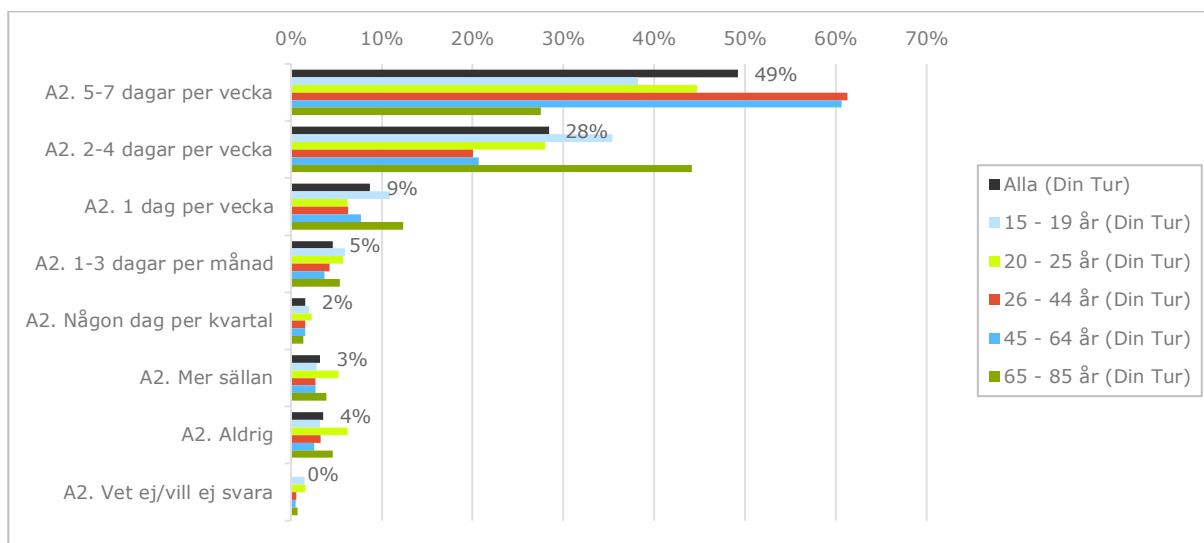
Figur 3.2-2. A1. Hur ofta åker du med bolaget?



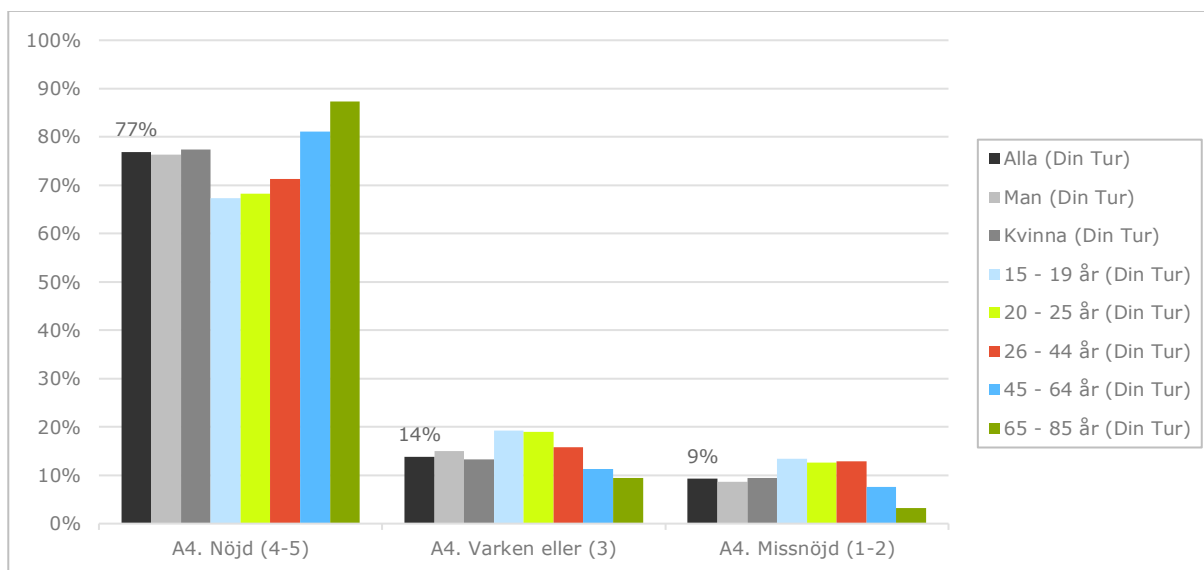
Figur 3.2-3. A1. Hur ofta åker du med bolaget?**A2. Hur ofta åker du med bil?**

Fördelningen av biltrafikens resefrekvens visar att män reser oftare med bil än kvinnor och det gemensamma snittet (*Alla*). 55% män svarar att de reser med bil 5–7 dagar i veckan, jämfört med 44% av kvinnor. Dock är det 1% färre kvinnor än män som är regelbundna bilresenärer (91% kvinnor och 92 män reser regelbundet mellan 1–3 dagar i månaden till 5–7 dagar i veckan). 9% reser sällan med bil (mindre än 1 dag per kvartal), varav 4% aldrig reser med bil. Nästan hälften (49%) säger att de reser med bil 5–7 dagar i veckan. Jämfört med det nationella snittet på strax under 40% visar det på att länsinvånarna i Västernorrland är mer beroende av bil än i resten av landet. Över 60% av både 25–44 åringar och 45–64 åringar reser med bil 5–7 dagar i veckan. Denna höga andel bilresenärer tyder på en outnyttjad kollektivtrafik med bristande konkurrenskraft mot bilen. Majoriteten av invånarna anser att det är mer fördelaktigt att resa med sin egen bil än att ta kollektivtrafiken.

Figur 3.2-4. A2. Hur ofta åker du med bil?

Figur 3.2-5. A2. Hur ofta åker du med bil?**A4. Om du tänker på din senaste resa med bolaget, hur nöjd var du med den?**

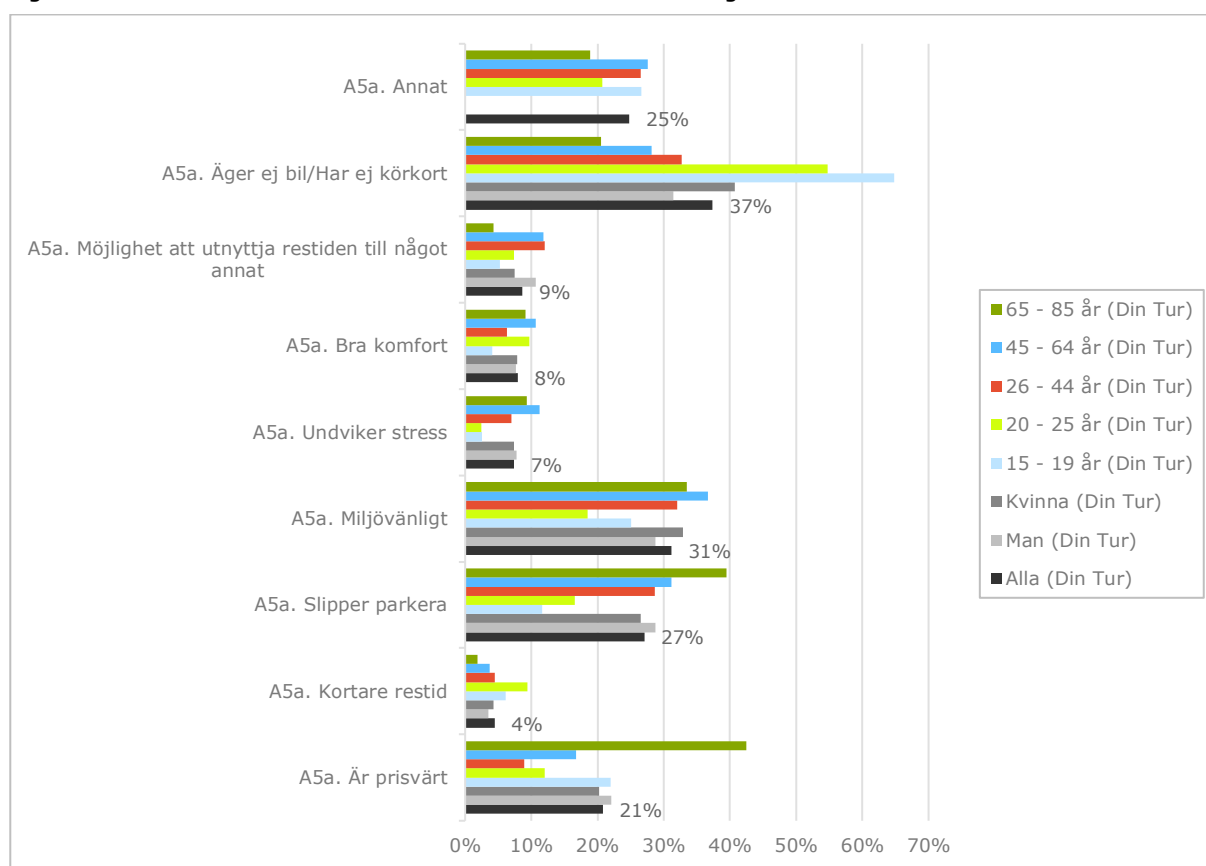
77% av alla respondenter är nöjda med sin senaste resa, 9% är missnöjda. Inga signifikanta skillnader mellan män och kvinnor. Personer i åldrarna 15–44 är mindre nöjda med den senaste kollektivtrafikresan än övriga grupper jämfört med det gemensamma snittet (Alla). 45–85 åringar är nöjdare än snittet. De äldsta är mest nöjda på 87% och minst missnöjda på 3%.

Figur 3.2-6. A4. Om du tänker på din senaste resa med bolaget, hur nöjd var du med den?**A5a. Vilka är de främsta skälen till att du åker med bolaget?**

Det främsta skälet till att respondenterna åker kollektivt är att de inte äger bil eller saknar körkort, detta säger 37% av alla respondenter. Fler kvinnor än män säger att de åker kollektivt för att de saknar bil eller körkort, 41% kvinnor och 31% män. 65% av 15–19 åringar och 55% av 20–25 åringar anser att det är främst detta skäl som gör att de åker kollektivt. Många av de resande är ungdomar och unga vuxna (under 25), vilket bidrar till stor vikt för just detta skäl. Dessa personer kan ha tillgång till bil genom föräldrar och andra vuxna och är inte lika beroende av bil som äldre

vuxna. Detta visar på vikten av att uppfylla resebehovet för de som inte har möjlighet att köra bil, de som inte har andra valmöjligheter än exempelvis stadsbussen. Andra skäl till att man väljer att resa kollektivt är miljövänligheten och att slippa parkera sitt fordon, dessa skäl har 31% respektive 27%. 21% tycker att kollektivtrafiken fördelaktig på grund av att det är mer prisvärt jämfört med andra transportmedel. De äldsta respondenterna (65–85) anser i högre grad att prisvärdheten påverkar deras val mer (43%) jämfört med övriga grupper. 39% av de äldsta anser att slippa parkera är den främsta anledningen till att åka kollektivt. Miljövänligheten är också viktig för den äldre befolkningen, 32–37% av 26–85 åringar. De skäl som stämmer minst är; kortare restid (4%), mindre stress, bra komfort och att kunna göra andra saker samtidigt som man reser (7–9%).

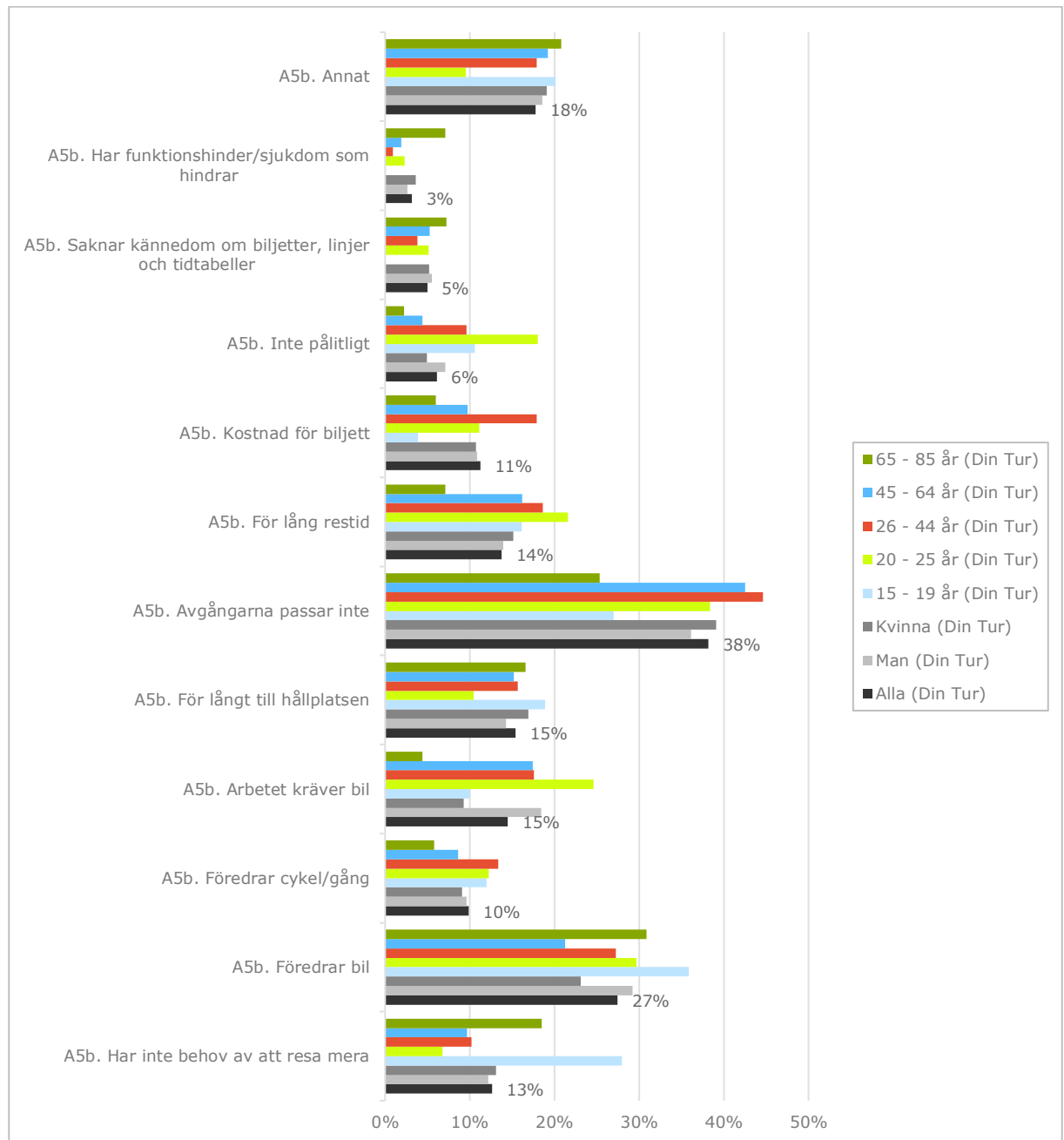
Figur 3.2-7. A5a. Vilka är de främsta skälen till att du åker med bolaget?



A5b. Vilka är de främsta skälen till att du inte åker med bolaget?

38% av alla respondenter anser att det främsta skälet till att de inte åker kollektivt är att avgångarna inte passar. Ca 40% av 20–64 åringar håller med om detta. Ungdomar och de äldsta håller inte med i samma utsträckning. 27% av alla väljer bort kollektivtrafiken på grund av att de föredrar bilen. Störst andel som håller med om detta är ungdomar på 36%. 28% av ungdomarna anser att de inte har ett behov av kollektivtrafik. 25% av 20–25 åringar säger att de inte åker kollektivt på grund av att arbetet kräver resor med bil. Den minsta anledningen är funktionshinder på 3%.

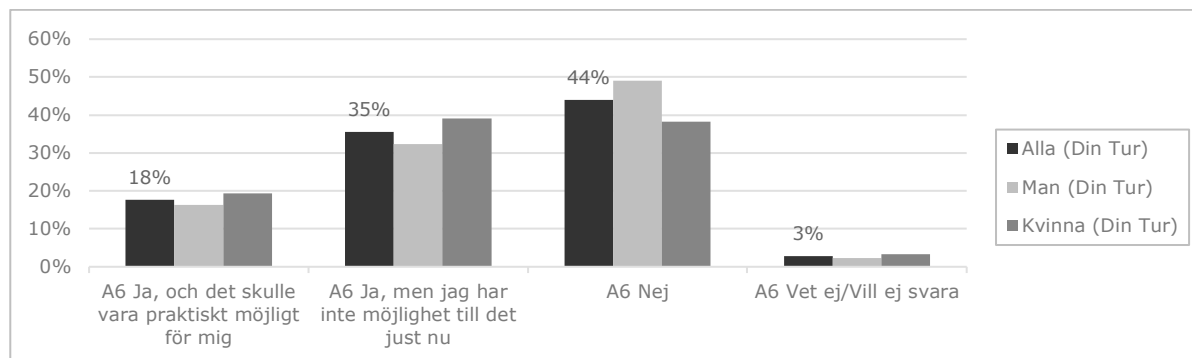
Figur 3.2-8. A5b. Vilka är de främsta skälen till att du inte åker med bolaget?



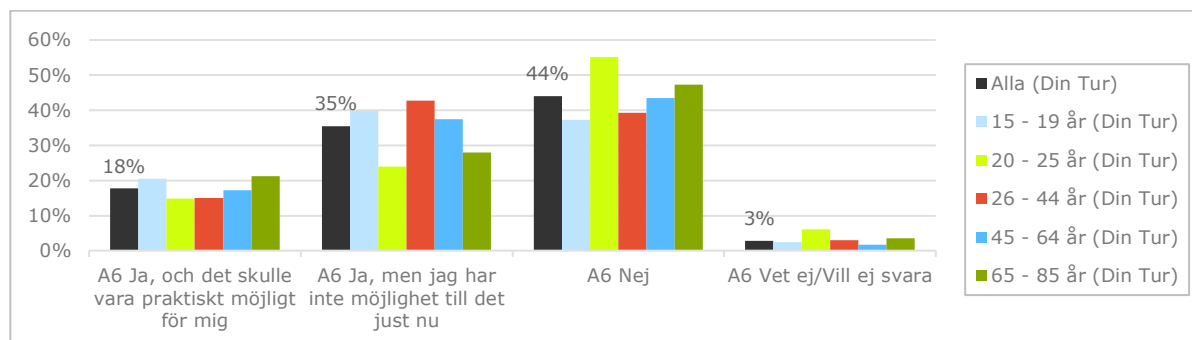
A6. Har du övervägt att nyttja kollektivtrafiken mer jämfört med bil?

Sammanlagt 53% överväger att nyttja kollektivtrafiken mer än vad de gör i dagsläget, varav 18% anser att det är praktiskt möjligt och 35% inte tycker att de har möjlighet. Andelen respondenter som inte överväger att nyttja kollektivtrafiken mer är 44%. Något fler män och 20–25 åringar säger nej till övervägandet jämfört med snittet.

Figur 3.2-9. A6. Har du övervägt att nyttja kollektivtrafiken mer jämfört med bil?



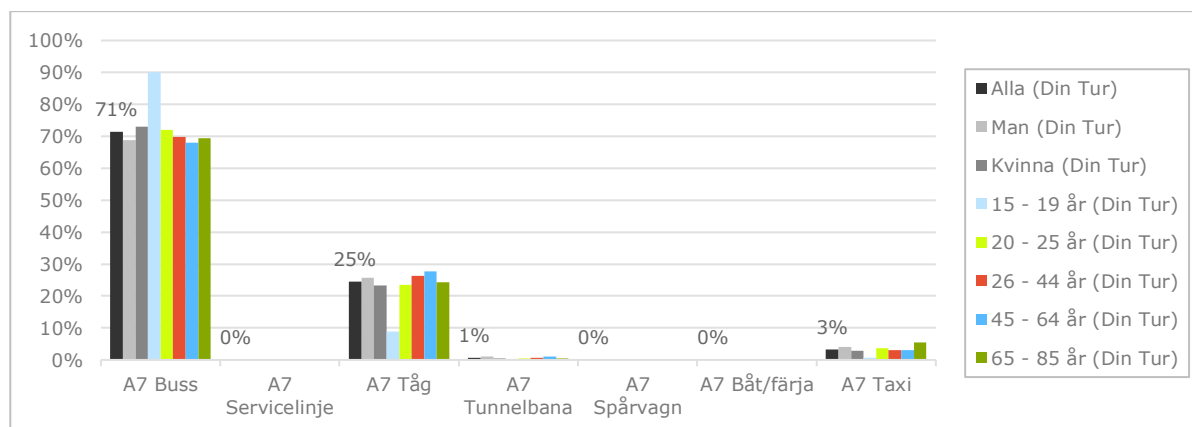
Figur 3.2-10. A6. Har du övervägt att nyttja kollektivtrafiken mer jämfört med bil?



A7. När du åker kollektivt, vilket färdmedel använder du oftast?

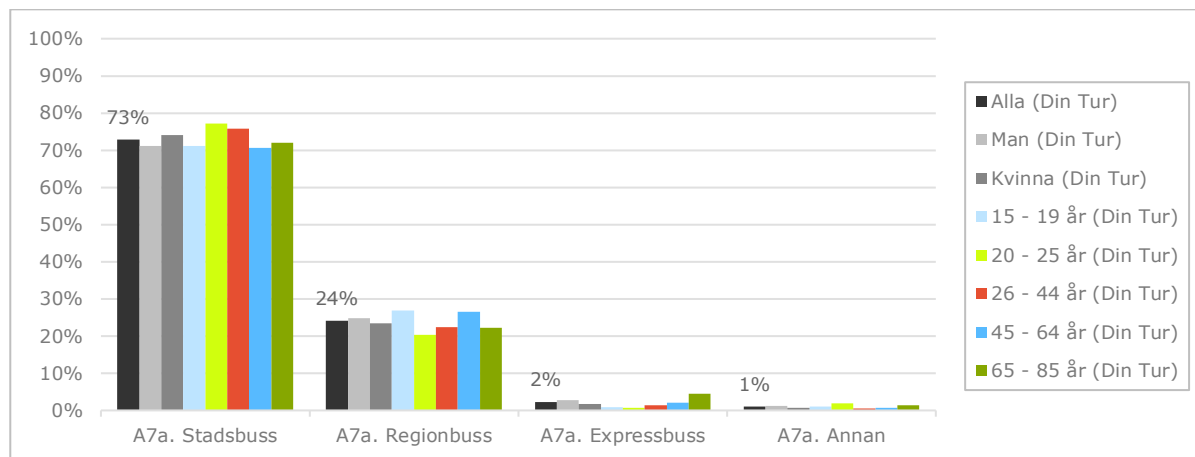
71% av respondenterna åker oftast buss när de reser med kollektivtrafiken. 25% reser med tåg. 90% av ungdomar 15–19 år reser med buss och 9% med tåg. Endast 3% av respondenterna säger att de oftast reser med taxi, här är de äldsta i majoritet på 5%. Inga respondenter reser med Servicelinje, Spårvagn eller båt.

Figur 3.2-11. A7. När du åker kollektivt, vilket färdmedel använder du oftast?



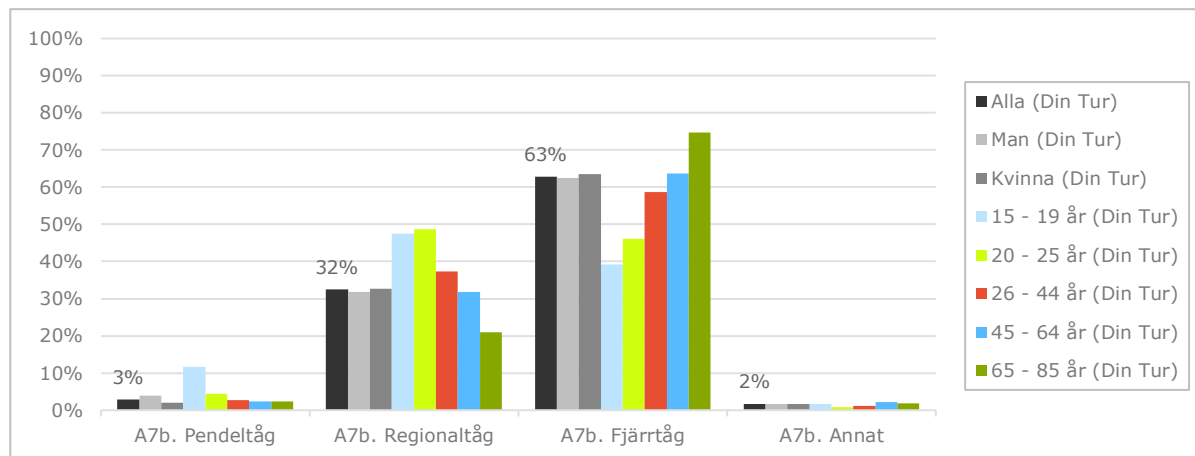
För de olika bussarna är den huvudsakliga uppdelningen för samtliga respondenter enligt följande; 73% använder stadsbussen och 24% regionsbussen. Endast 2% åker med expressbussen

Figur 3.2-12. A7b. Vilken typ av buss använder du oftast?



För tågtyperna är uppdelningen enligt följande; 63% åker fjärrtåg, 32% oftast regionaltåg, 3% pendeltåg. Färre ungdomar och unga vuxna åker fjärrtåg, 39-46% jämfört med 63% i snitt. De äldsta åker oftare med fjärrtåg, 75%. Regionaltågen är vanligare bland ungdomar och unga vuxna, 47-49% jämfört med 32% snitt. Pendeltågen har en klar majoritet av ungdomar, 12% jämfört med 3% snitt.

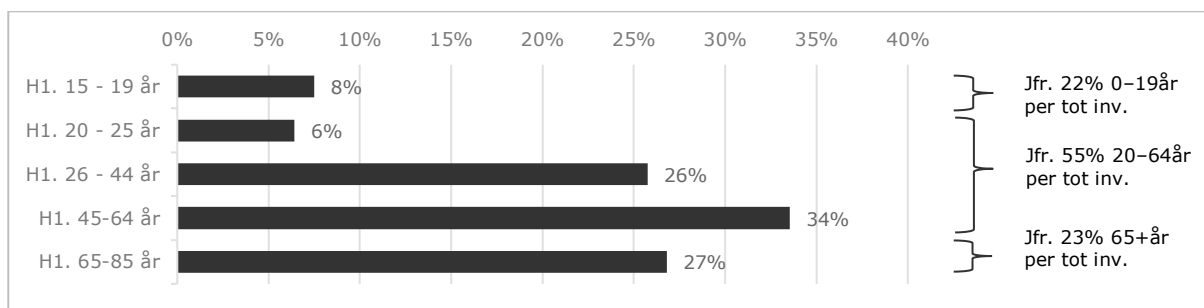
Figur 3.2 13. A7b. Vilken typ av tåg använder du oftast?



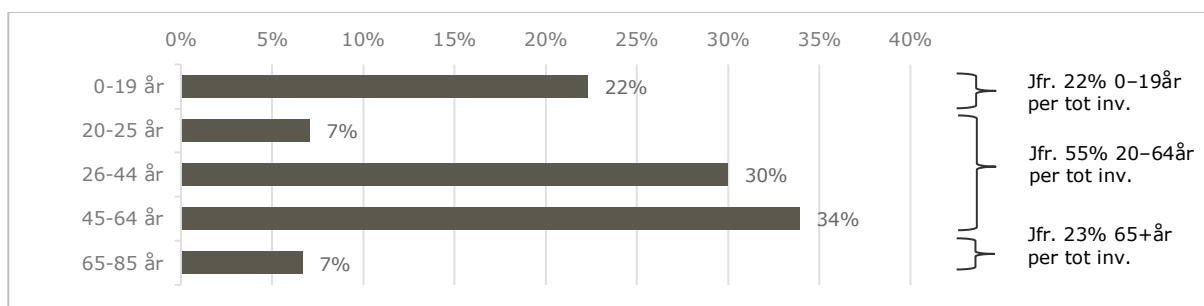
H1. Hur gammal är du? (Åldersgruppstillhörighet/Åldersgruppsfördelning)

De 10'000 respondenterna är indelade i grupper efter ålder. Drygt en tredjedel av respondenterna (34%) är mellan 45–64 år. De äldsta mellan 65–85 år utgör 27%. 8% är mellan 15–19 år och endast 6% är mellan 20–25. 26% är mellan 26–44 år. Denna fördelning visar på att svarsunderlaget för personer yngre än 25 år är mycket underrepresenterat. Andelen ungdomar (under 19 år) i denna resvaneundersökning är mycket liten jämfört med SCB:s statistik för regionens invånarantal (2019) och åldersfördelning (2015). SCB:s data visar att folkmängden 245'400 personer (år 2019) där andelen personer under 19 uppgår till ca 22%, 20–64 åringar 55% och 23% över 65 år (enligt 2015 års åldersfördelning per län som görs vart 5e år). Då 66% av respondenterna är mellan 20–64 år och den faktiska andelen invånare i denna åldersgrupp är 55%, får man en överrepresentation i svaren från denna grupp. och 15–19 åringar kan vara underrepresenterade. 8% av alla respondenter är under 19 år jämfört med 22% av invånarna i regionen. 66% av alla respondenter är mellan 20–64 år jämfört med 55% av alla invånare. 27% av alla respondenter är över 65 år jämfört med 23% av alla invånare som är över 65 år.

Figur 3.2-13. H1a. Andel respondenter per åldersgrupp (yngsta åldersgrupp 15–19)



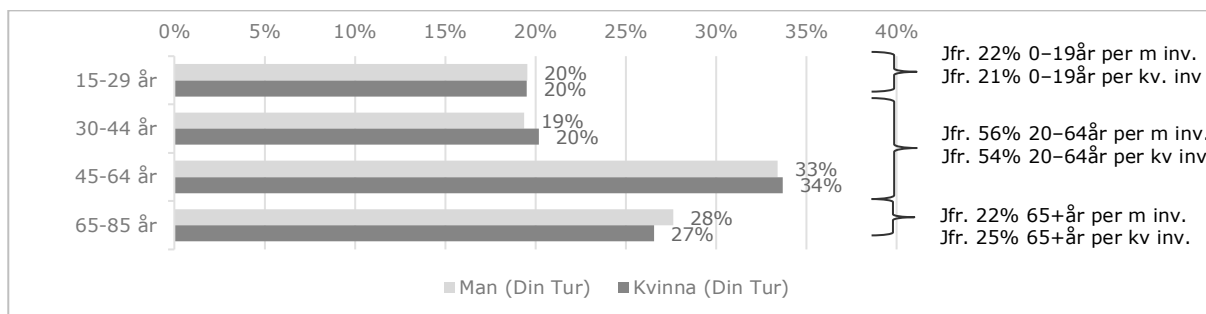
Figur 3.2-14. H1b. Andel respondenter per åldersgrupp (yngsta åldersgrupp 0–19 år)



Åldersfördelningen mellan män respektive kvinnor i undersökningen kontra befolkningen stämmer bättre överens. Ca 20% män respektive kvinnor under 19 år har deltagit i resvaneundersökningen jämfört med 22% respektive 21% män respektive kvinnor under 19 år som finns i befolkningen. 28% män respektive kvinnor över 65 år har deltagit jämfört med 22 respektive 25% i befolkningen. 52% män i ålder 30–64 har svarat på undersökningen jämfört med 56% av invånare som är män i åldern 20–64 år. 54% Kvinnor i ålder 30–64 har svarat jämfört med 54% av invånare som är Kvinnor i åldern 20–64 år. Om man kan bortse från de olika åldersindelningarna, dvs RVUns 30–44 kontra SCB:s 20–64 år, stämmer åldersfördelningarna relativt bra mellan könen där 65+ år bara är något överrepresenterat i resvaneundersökningen jämfört med befolkningsandelen. Dock gör den större åldersgruppen i RVUn där intervallet är 15–29 istället för 15–19 att fler ungdomar hamnar i denna första åldersgrupp. Detta gör att andelarna för RVUn och SCB stämmer överens med inte åldersgruppsintervallen. Med ett kortare intervall på 15–19 hade denna åldersgrupp inte utgjort 20% för vare sig män eller kvinnor 15–19 år. Ungdomar mellan 15–19 kan därför antas vara un-

derrepresenterade i hela resvaneundersökningen jämfört med hur många ungdomar som bor i regionen. Dessa uppdelningar visar dock inte om resvaneundersökningens har en bra balans mellan antal kvinnor och män, dvs. vi vet inte om det är 50% av respektive kön.

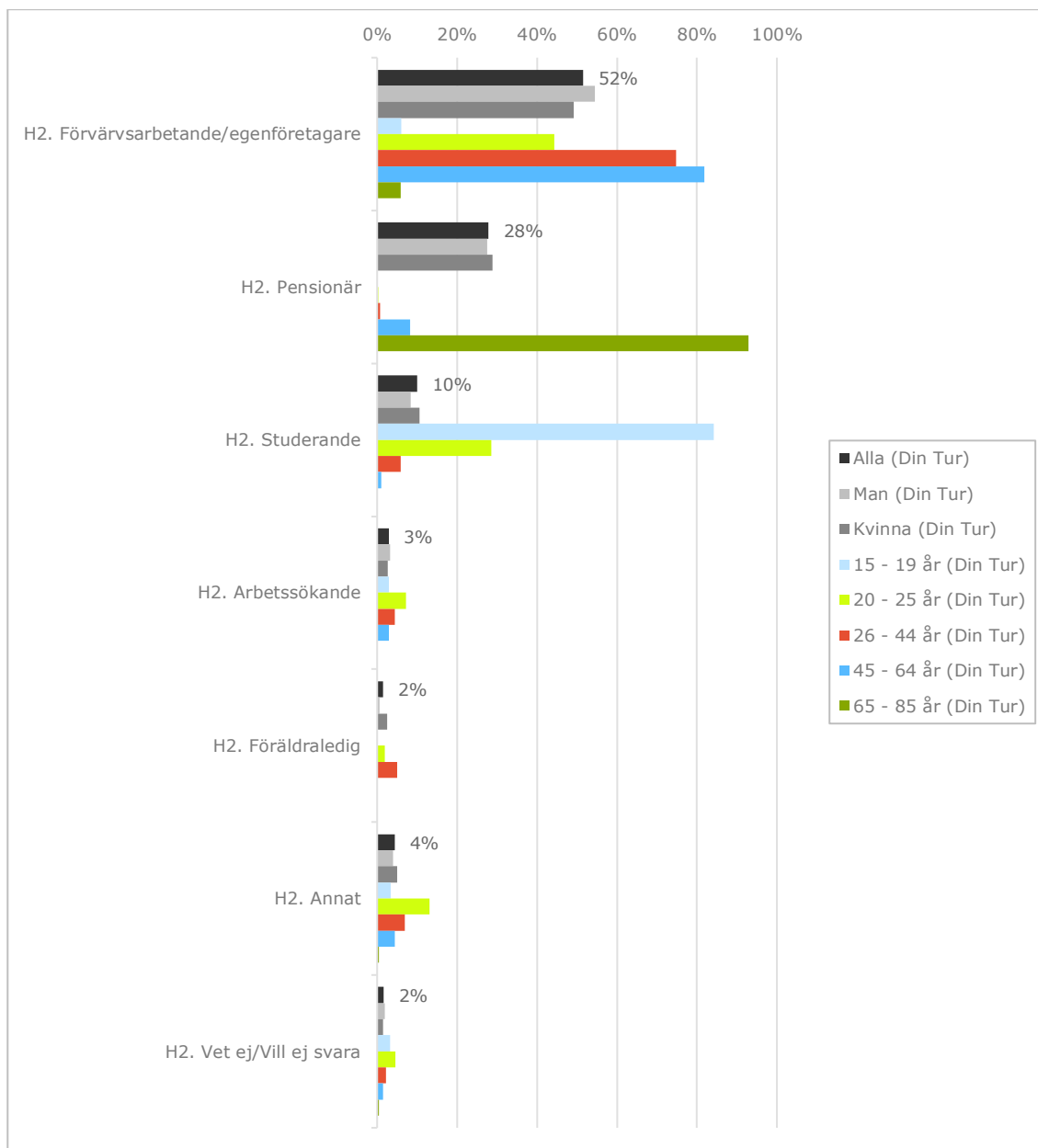
Figur 3.2-15. H1c. Andel manliga/kvinnliga respondenter per åldersgrupp



H2. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning för närvarande?

Generellt sett till samtliga respondenter är de flesta (52%) förvärvsarbetande eller egenföretagare. Ca 75–80% av personer mellan 26–64 har detta som huvudsaklig sysselsättning. Drygt 0,5% av 65+ hör till de arbetande medan ca 93% av 65+ är pensionärer. 84% av ungdomarna är studenter och endast 0,6% är förvärvsarbetande. Ca 29% av 20–25 åringar studerar, 44% arbetar.

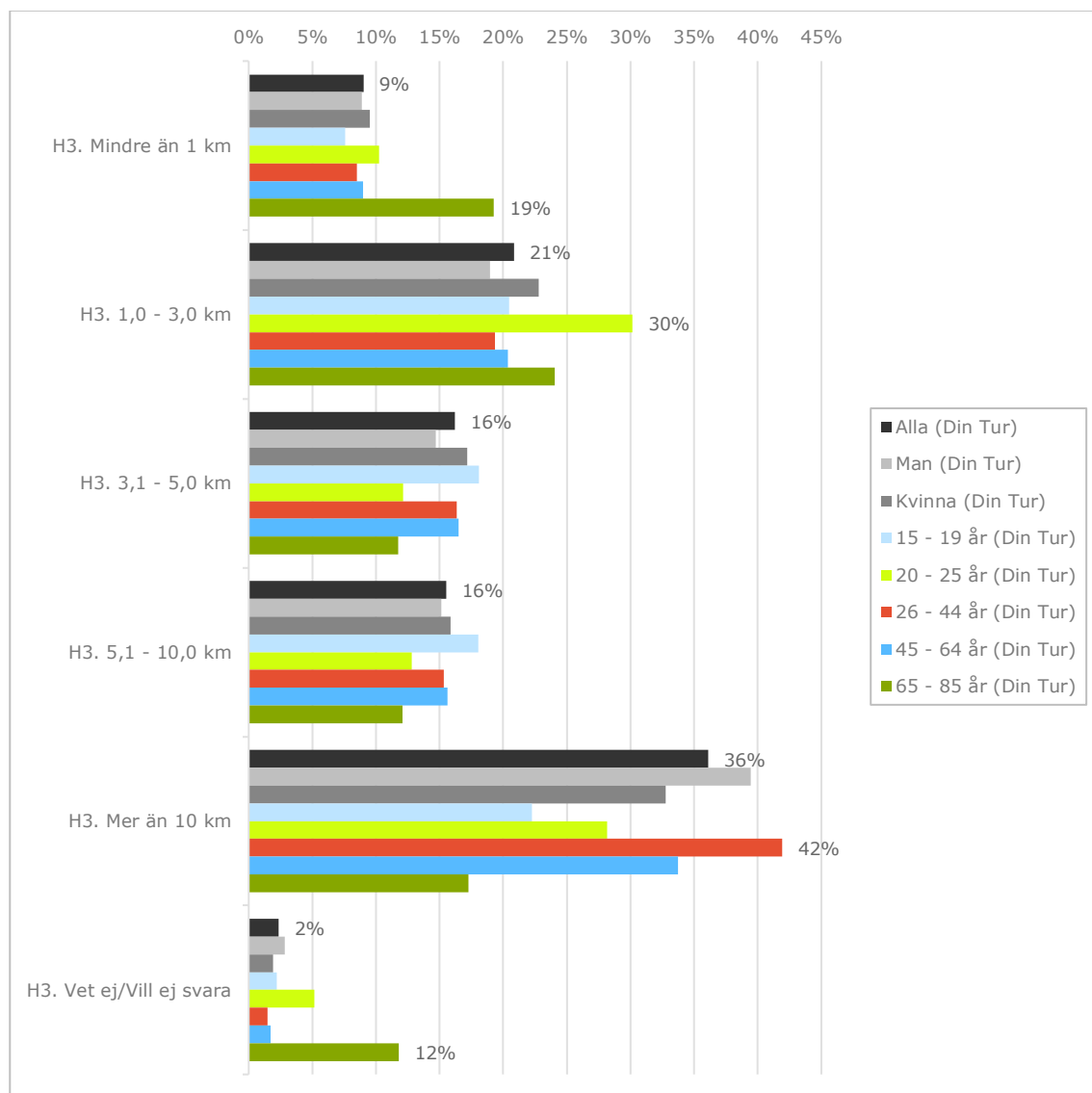
Figur 3.2-16. H2. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning för närvarande?



H3. Hur långt har du till arbetet/skolan?

Generellt sett reser män oftare längre sträckor och högre hastigheter till arbete och skola än kvinnor. Detta ser man även stämmer med resvaneundersökningen i Västernorrland. Fler män (40%) reser mer än 10 kilometer till arbete och skola jämfört med kvinnor (33%). De åldersgrupper som reser längst är 26–44 åringar, 42%, och 45–65 på 34%. 20–25 åringar reser oftast 1–3 km eller mer än 10 km. Fler kvinnor reser 1–5 km. För sträckor mellan 5 och 10 km är andelarna lika. Flest 65+ reser under 1 km (19%), andelen 65+ är dubbelt så stor som snittet och övriga grupper. Ca 12% av 65+ vet inte eller vill inte svara på hur långt de reser.

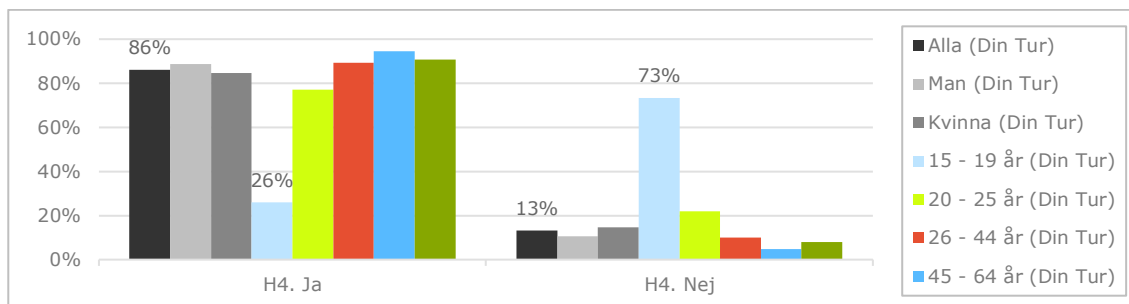
Figur 3.2-17. H3. Hur långt har du till arbetet/skolan?



H4. Har du körkort?

86% av respondenterna har körkort. 13% har inte. Den åldersgrupp där lägst andel (26%) har körkort är 15–19 åringar. För övriga grupper är andelarna för körkortsinnehav mellan 77% och 94% med 20–25 åringar i botten respektive 45–64 åringar i toppen. 73% av 15–19 åringar har inte körkort.

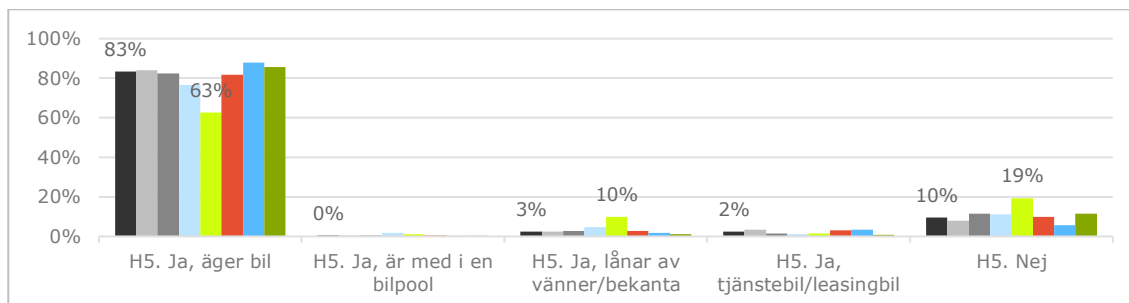
Figur 3.2-18. H4. Har du körkort?



H5. Har ditt hushåll tillgång till någon bil?

83% av respondenterna har tillgång till bil. 20–25 åringar utmärker sig i tre svarsalternativ, de är den åldersgrupp där lägst andel (63%) har tillgång till bil med ca 19% som inte har tillgång. 10% har tillgång genom lån av vänner eller bekanta. Detta kan jämföras med det gemensamma snittet på 10% som inte har tillgång till bil. Den åldersgrupp som där flest har tillgång till bil är 45–64 åringar (88%).

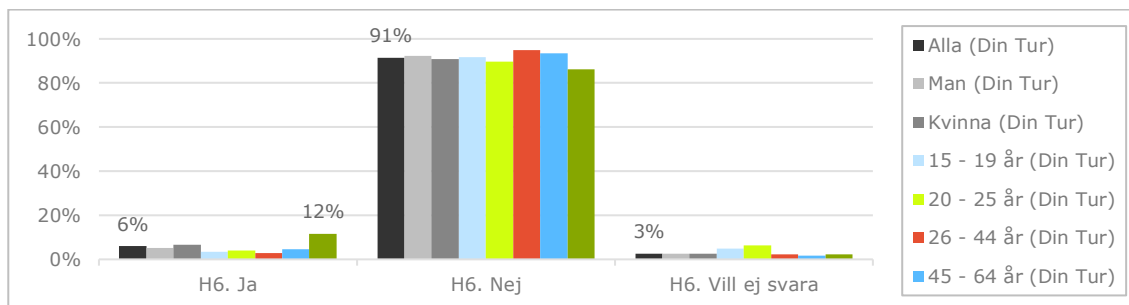
Figur 3.2-19. H5. Har ditt hushåll tillgång till någon bil?



H6. Har du någon funktionsnedsättning som begränsar dina möjligheter att resa kollektivt?

91% svarar att de inte har någon funktionsnedsättning som hindrar dem från att åka kollektivt. 6% av alla respondenter säger att de har funktionsnedsättning. 12% av 65+ svarar ja.

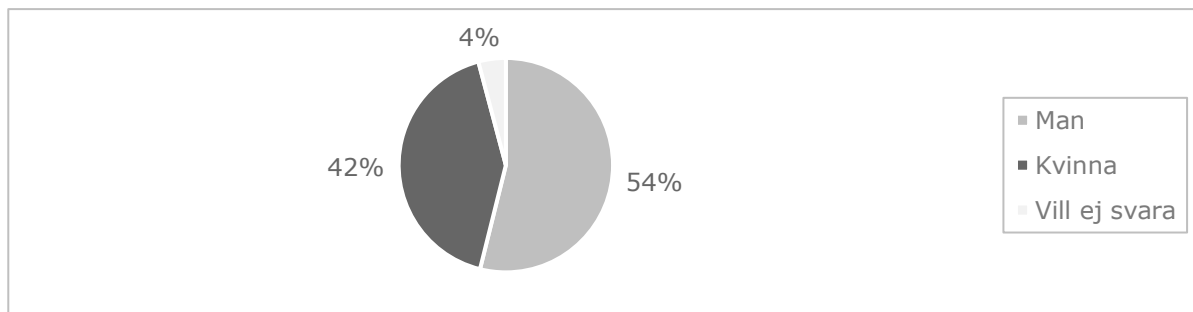
Figur 3.2-20. H6. Har du någon funktionsnedsättning som begränsar dina möjligheter att resa kollektivt?



H7. Vilket är ditt kön?

Resvaneundersökningens fördelning per kön var 54% män och 42% kvinnor. 4% ville inte svara.

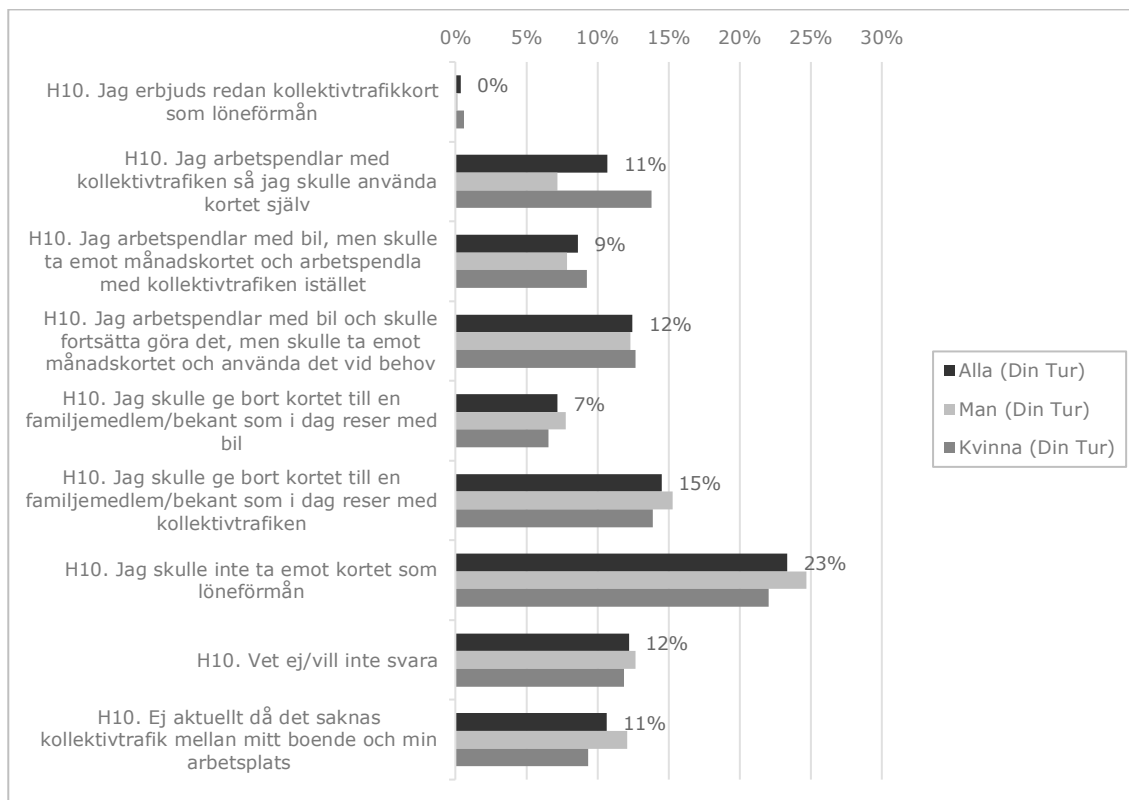
Figur 3.2-21. H7. Vilket är ditt kön?



H10. Om du skulle få ett månadskort i kollektivtrafiken som löneförmån, vem skulle använda det?

Svar på denna fråga finns endast för grupperna Alla, Män och Kvinnor. Svar uppdelade efter åldersgrupp finns inte för fråga H10. Majoriteten av respondenterna (23%) skulle inte ta emot ett månadskort som löneförmån. 11% skulle själv använda det till arbetspendling. Kvinnor verkar vara mer benägna att använda det själv jämfört med män, 14% kontra 7%. 15% av respondenterna skulle ge bort kortet till någon annan som reser med kollektivtrafiken. 11% anser inte att det skulle vara aktuellt med ett månadskort då det saknas kollektivtrafik mellan dennes arbete och bostad.

Figur 3.2-22. H10. Om du skulle få ett månadskort i kollektivtrafiken som löneförmån, vem skulle använda det?



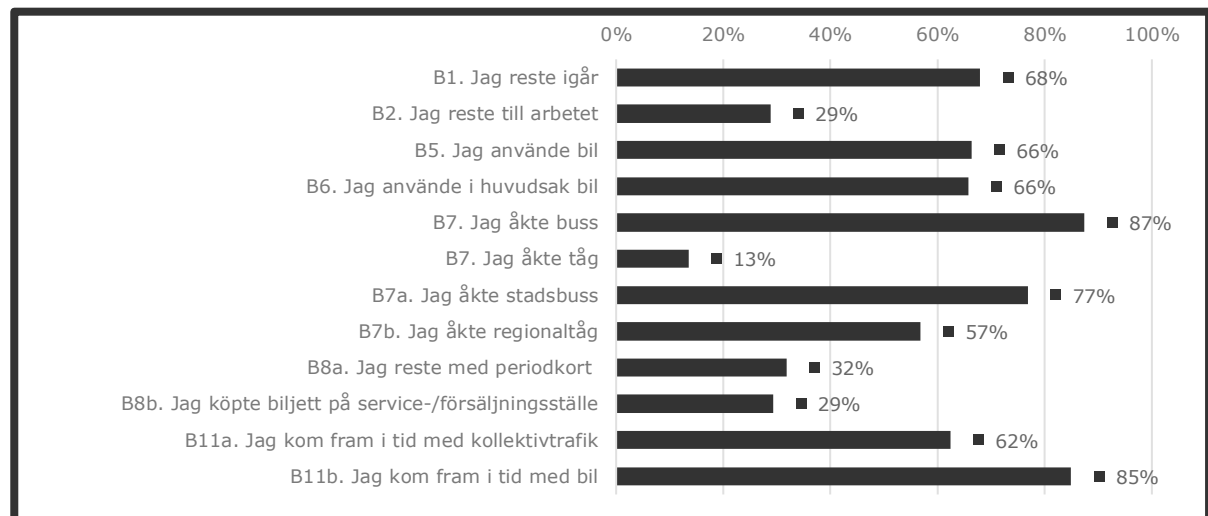
3.3 Resmönster (B)

Följande avsnitt redogör för respondenternas resmönster enligt frågor B1–B12 nedan. Svar redovisas för de respondenter som gjort en resa dagen innan enkäten. Respondenten tar ställning till påståendet enligt ett av tre svarsalternativ -Instämmer, Tar avstånd, Varken eller.

Tabell 3-2. Fråga B1-B12

B1. Gjorde du någon förflyttning/resa under gårdagen?
B2. Vilket var ditt ärende med denna resa? (Exkludera hemresa)
B3. Var började resan?
B4. När började resan?
B5. Vilka färdmedel använde du under resan?
B6. Vilket var det huvudsakliga färdmedlet under resan?
B7. Vilket/vilka typer kollektivt färdmedel åkte du?
B7a. Vilken/vilka typer av bussar åkte du?
B7b. Vilken/vilka typer av tåg åkte du?
B8a. Vilken typ av biljett reste du med?
B8b. Var köptes biljetten?
B9. Var slutade resan?
B10. När slutade resan?
B11a. Kom du fram till resmålet i tid? (Kollektivt färdmedel)
B11b. Kom du fram till resmålet i tid? (Bil/Moped/MC)
B12. Gjorde du fler resor igår?
B12a. Var din sista resa inte en hemresa?

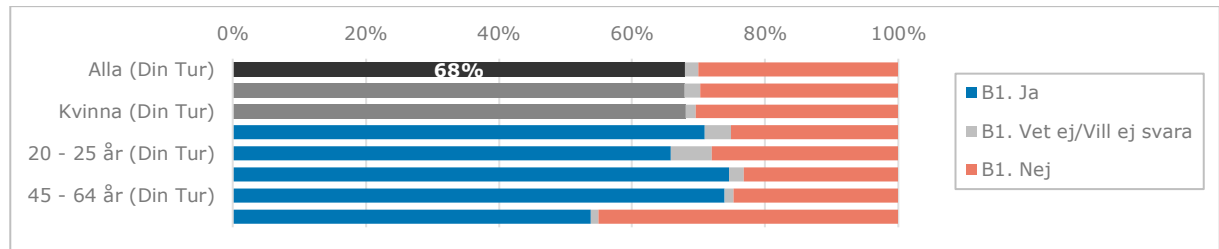
Figur 3.3-1. B0. Vanligast förekommande svar på frågor om resmönster.



B1. Gjorde du någon förflyttning/resa under gårdagen?

68% av respondenterna uppger att de gjorde en resa dagen innan de medverkade i enkäten, 30% reste inte. Den åldersgrupp som hade störst andel på 45% som inte gjorde någon resa var personer i åldern 65–85 år. Ca 75% av respektive 26–45 och 45–64 åringar gjorde en resa.

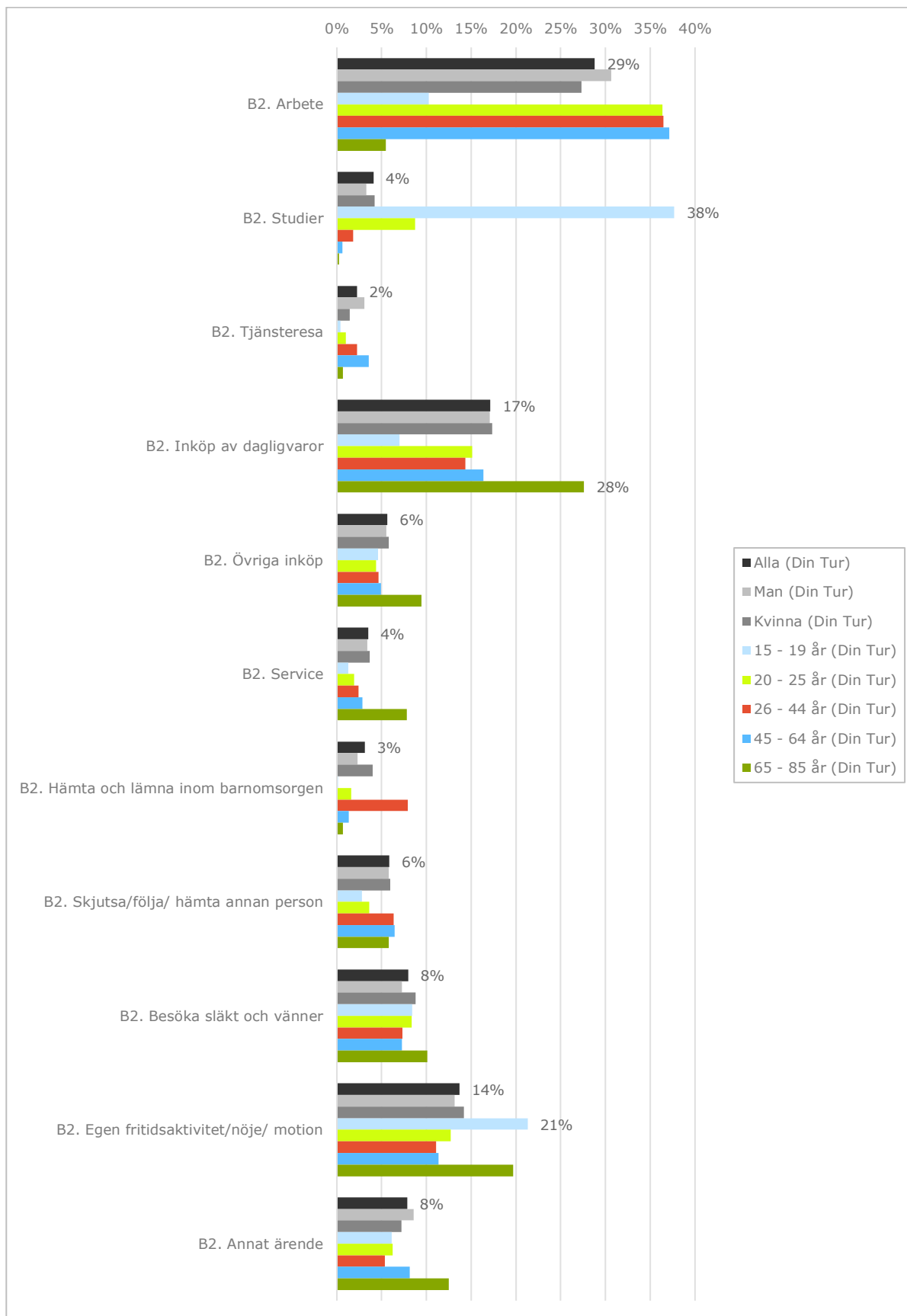
Figur 3.3-2. B1. Gjorde du någon förflyttning/resa under gårdagen?



B2. Vilket var ditt ärende med denna resa? (Exkluderat eventuell hemresa)

De tre utmärkande och vanligaste resmålen var arbete, inköp av dagligvaror och fritidsaktivitet. 29% av respondenterna reste till arbetet, 18% reste för att göra inköp av dagligvaror och 14% reste för fritidsaktivitet. Män reste till arbetet i något högre grad än kvinnor, 31% jämfört med 27%. Totalt sett gjordes få resor relaterade till studier, tjänst, service eller barnomsorg. Sett till ärendenas fördelning mellan åldersgrupperna är andelen arbetsresande fortsatt hög dock, som förväntat, med få personer i åldrarna 15–19 och minst andel för 65–85 åringar. 38% (majoriteten) av ungdomarna (15–19 år) reser till skolan och 28% av de äldsta reser för inköp av dagligvaror. 21% och 20% av 15–19 åringarna respektive 65+ reste med fritidsaktiviteter som ändamål. För barnomsorgen var andelen störst för 26–44 åringar, 8%.

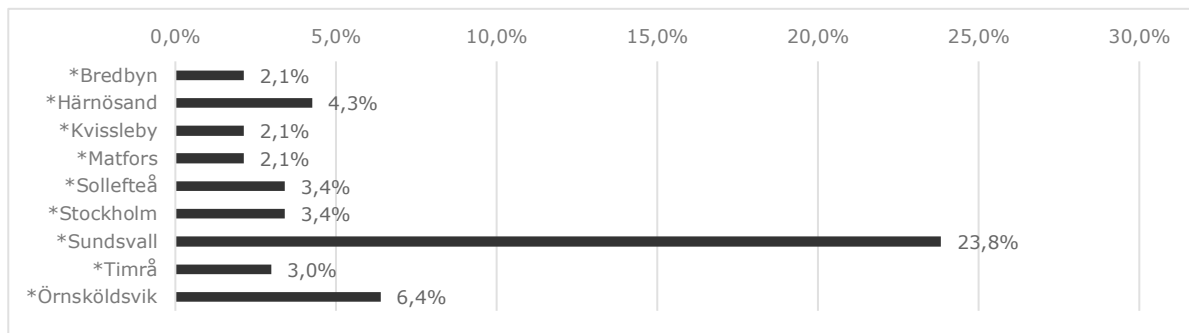
Figur 3.3-3. B2. Vilket var ditt ärende med denna resa? (Exkluderat eventuell hemresa)



B3. Var började resan?

Respondenterna angav totalt 80 olika startpunkter för de senaste resorna. De flesta av dessa resor började i Sundsvall. Örnsköldsvik och Härnösand var också vanliga startpunkter med 4–7% av de startade resorna. Mer än hälften av de angivna startpunkterna var ursprung för endast 1 resa.

Figur 3.3-4. B3a. Orter med 5 eller fler startade resor

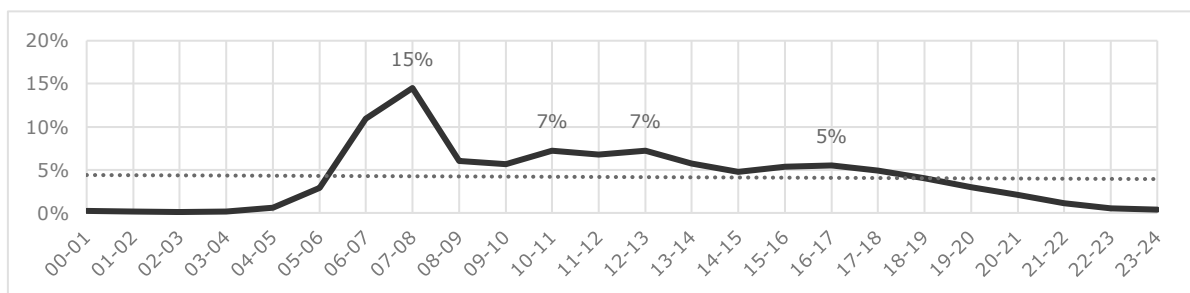


Startpunkter			
Alnö	Hudiksvall	Långviksmon	Arlanda
Arnäsfall	Husum	*Matfors	Stöde
Bergeforsen	Hägersten	Mora	**Sundsvall
Bergsjö	*Härnösand	Njurunda	Sveg
Bjästa	Indal	Noraström	Söråker
Björna	Junsele	Nordingrå	*Timrå
Bollnäs	Järved	Nyland	Tällberg
*Bredbyn	Kalix	Näsåker	Ullånger
Bruksvallarna	Katrineholm	Onsala	Umeå
Bräcke	Kilafors	Ramsele	Uppsala
Docksta	Kovland	Ramvik	Vemdalen
Domsjö	Kramfors	Robertsfors	Vendelsö
Flen	Kumla	Sandviken	Viksjo
Forsa	*Kvissleby	Sandöverken	Västerås
Fränsta	Köpmanholmen	Sidensjö	Ånge
Gideå	Lannavaara	Själevad	Änåset
Gnarp	Liden	Skövde	Åre
Gräninge	Ljustorp	*Sollefteå	Älandsbro
Haninge	Lugnvik	Stocka	Örebro
Hassela	Långsele	*Stockholm	*Örnsköldsvik

B4. När började resan?

De flesta resor började mellan kl. 06 och 09 på morgonen. 15% av resorna startade mellan kl. 07 och 08. Mitt på dagen ökade resandet mellan kl. 10-11 och 12-13. Eftermiddagen nådde sitt maxvärde mellan kl. 16-17. Detta tyder på en normal fördelning av starttider för arbetspendlingsresor, med ett något utdraget startintervall för eftermiddagsresorna som ofta brukar visa en mer koncentrerad ökning.

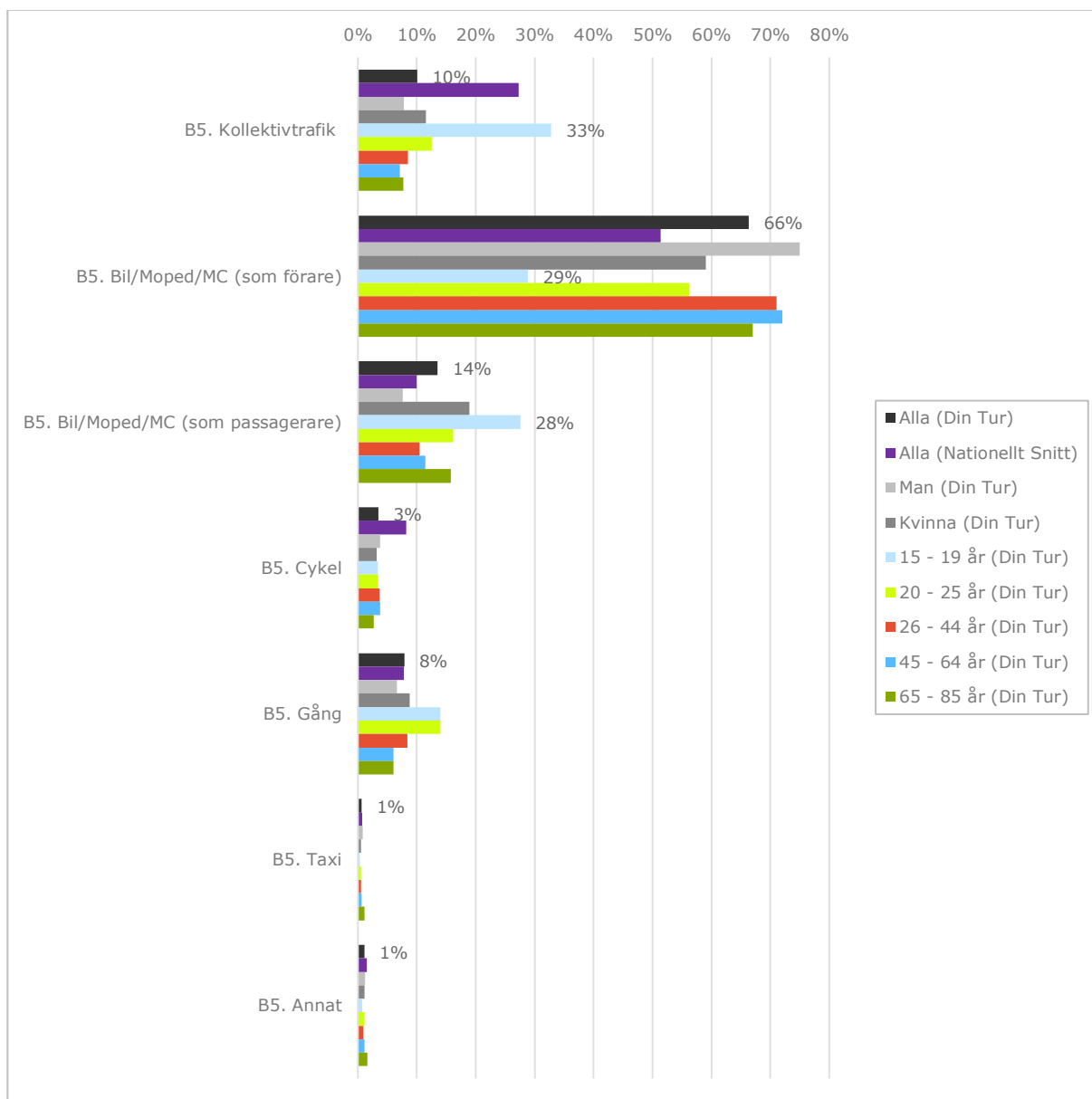
Figur 3.3-5. B4. När började resan?



B5. Vilka färdssätt använde du under resan?

De vanligaste sätten att färdas för dessa resor att resa med bil som förare eller passagerare. Båda dessa är totalt sett vanligare än kollektivtrafiken. Totalt 80% reste med bil, varav 14% som passagerare och 66% som förare. 10% reste med kollektivtrafik och 11% var fotgängare/cyklister. Män reste i större utsträckning som förare i bil än kvinnor. Kvinnor reste i något större utsträckning med kollektivtrafik jämfört med män. Kollektivtrafiken var mest populär bland ungdomar (33%). Endast 29%

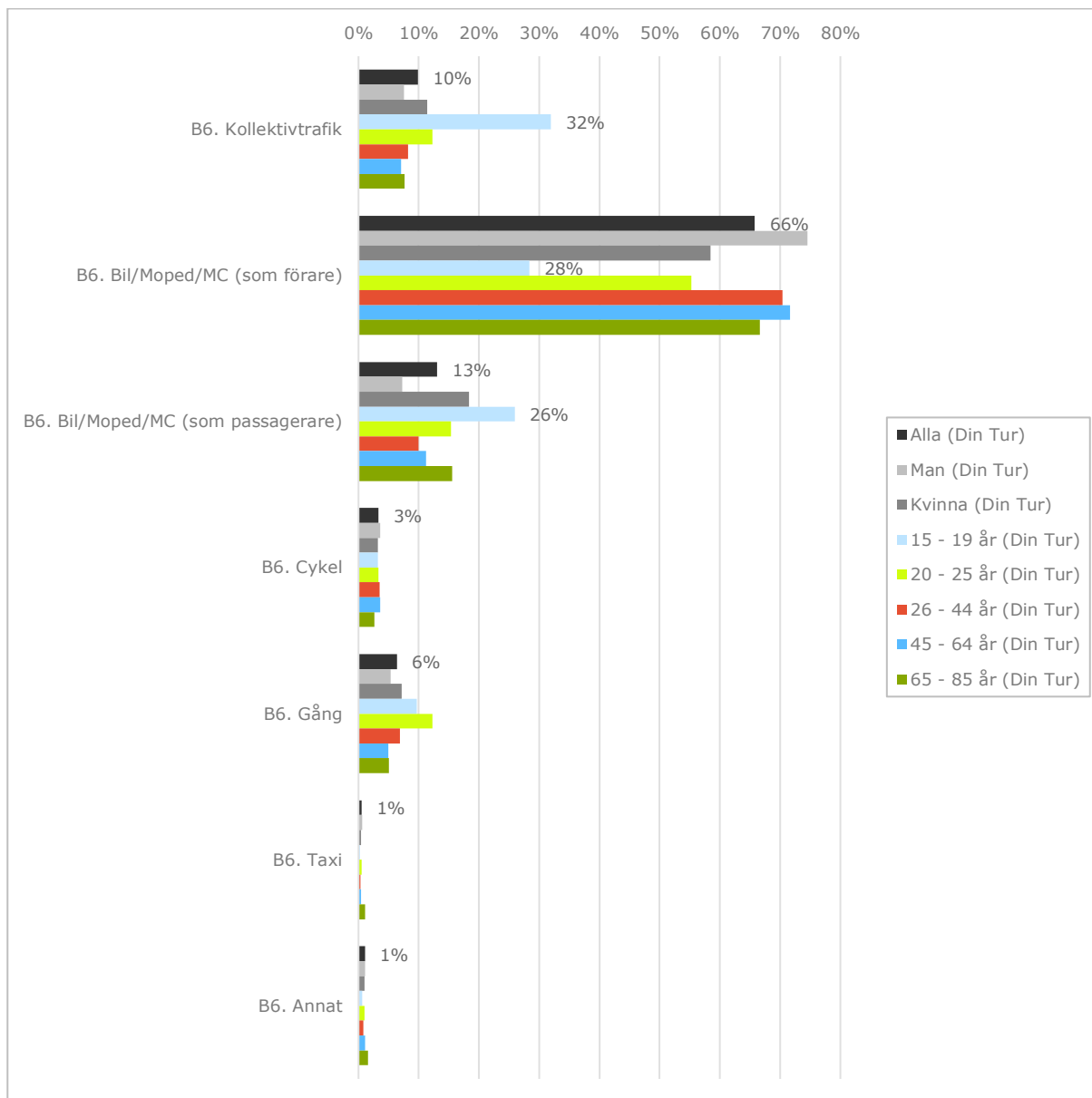
Figur 3.3-6. B5. Vilka färdssätt använde du under resan?



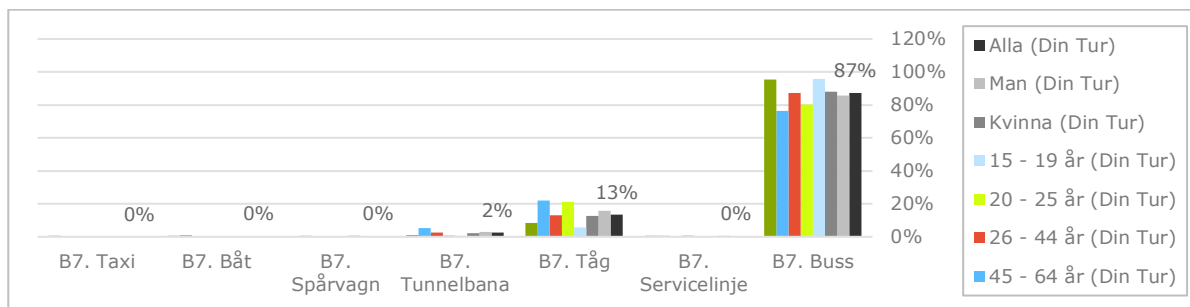
B6. Vilket var det huvudsakliga färdmedlet under resan?

Fördelningen för resans huvudsakliga färdmedel är mycket likt B5. Något färre svarar att de huvudsakligen gått eller varit passagerare i bil.

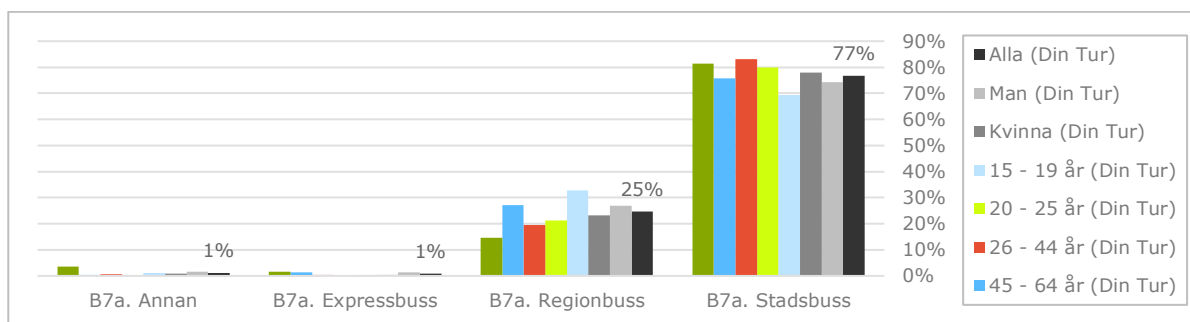
Figur 3.3-7. B6. Vilket var det huvudsakliga färdmedlet under resan?



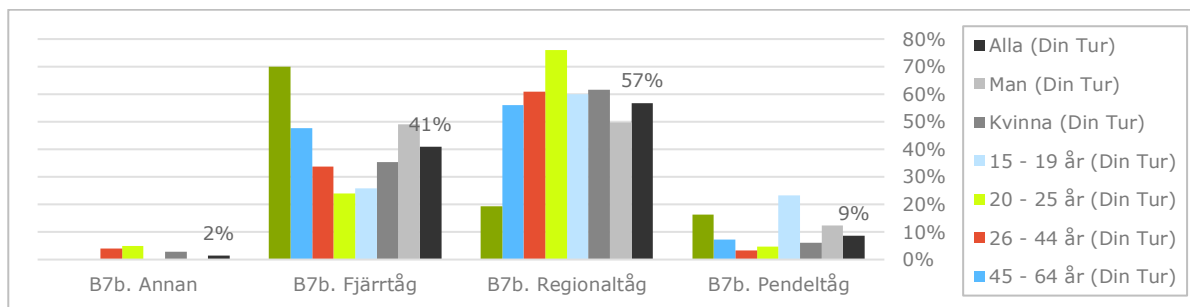
Den vanligaste typen av kollektivt färdmedel är buss (86%), 13% valde tåg. Inga respondenter reste med servicelinje, taxi, båt eller spårvagn. 2% hade rest med tunnelbana.

Figur 3.3-8. B7. Vilket/vilka typer kollektivt färdmedel åkte du?

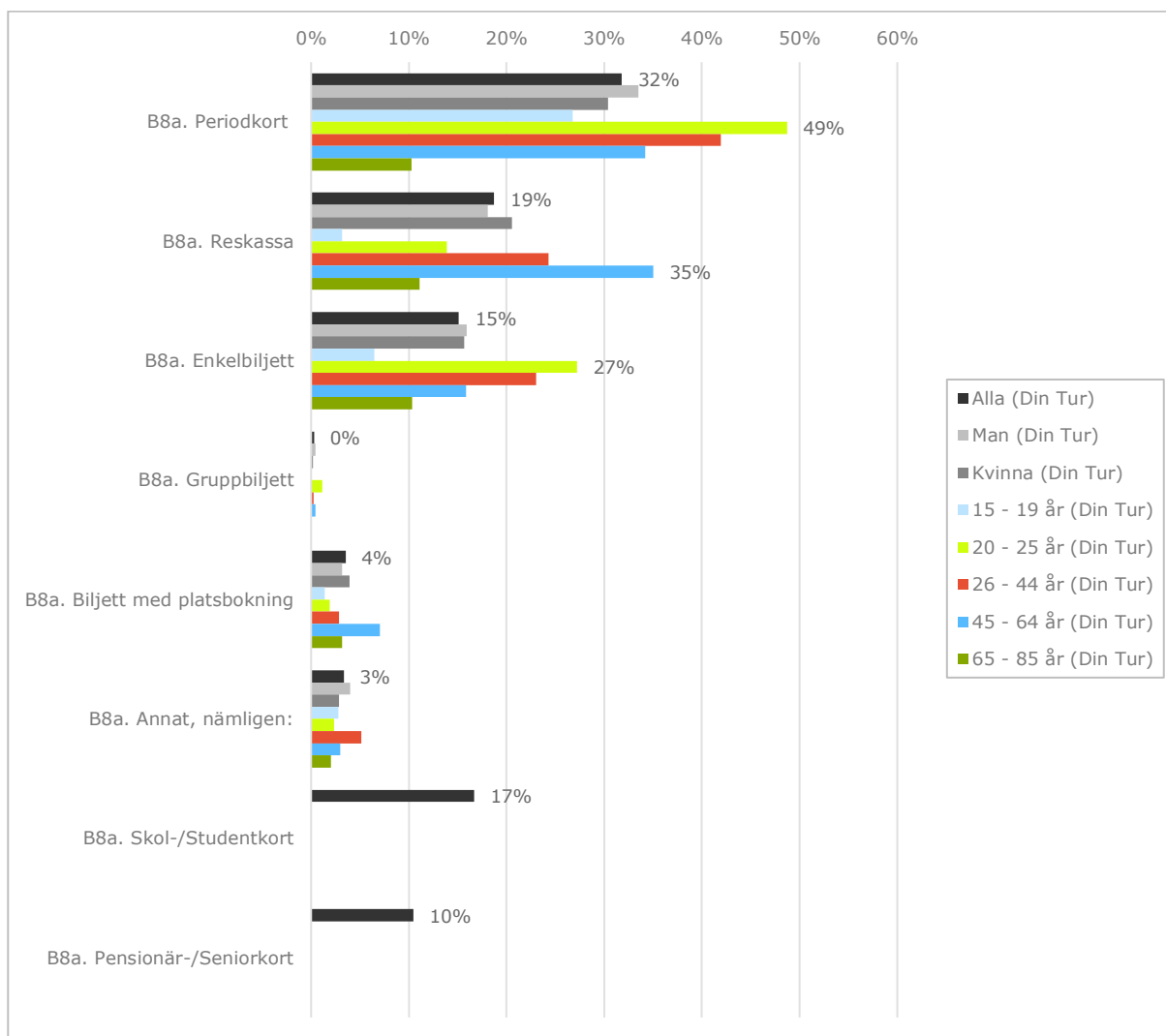
Vanligast val av buss är stadsbuss, 77%. 25% åkte regionbuss.

Figur 3.3-9. B7a. Vilken/vilka typer av bussar åkte du?

Vanligast val av tåg är totalt sett regionaltåg med snitt på 57%. 76% av 20–25 åringar åkte regionaltåg. Endast 19% av 65+ åkte regionaltåg. I snitt åkte 41% av resenärerna fjärrtåg. Här var andelen 65+ mycket hög på 70%. Regionaltåg är alltså vanligare bland 20–25 och fjärrtåg vanligare bland 65+. Fler kvinnor åkte regionaltåg och fler män åkte fjärrtåg, 61% mot 50% respektive 49% mot 36%.

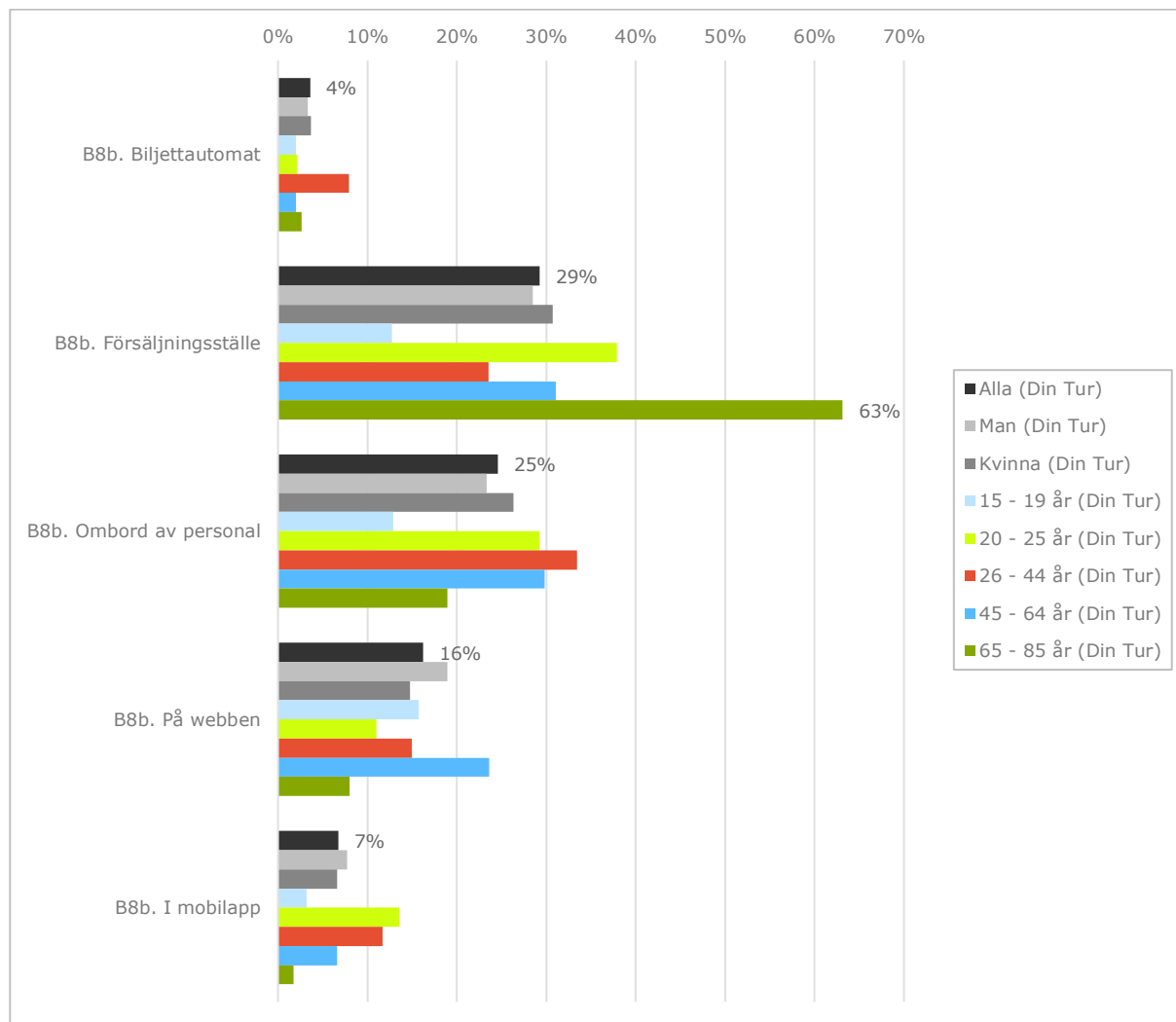
Figur 3.3-10. B7b. Vilken/vilka typer av tåg åkte du?

De vanligaste typerna av biljetter är Periodkort, Reskassa, Enkel och Skol-/studentkort. Ca en tredjedel reste med periodkort. Strax under en femtedel reste med Reskassa, Enkelbiljett eller Skol-/Studentkort. 10% reste med Pensionärskort. Många 20–25 reser med enkelbiljett. 35% 45–64 åringar reser

Figur 3.3-11. B8a. Vilken typ av biljett reste du med?

29% av respondenterna köpte sin biljett på fysiskt försäljningsställe. Detta alternativ var vanligt bland 65+, som bidrog med 65% av gruppens resande. Få (13%) 15–19 åringar köpte biljett vid försäljningsställe. De ovanligaste sätten att köpa biljett var via Biljettautomat och i mobilapplikationen.

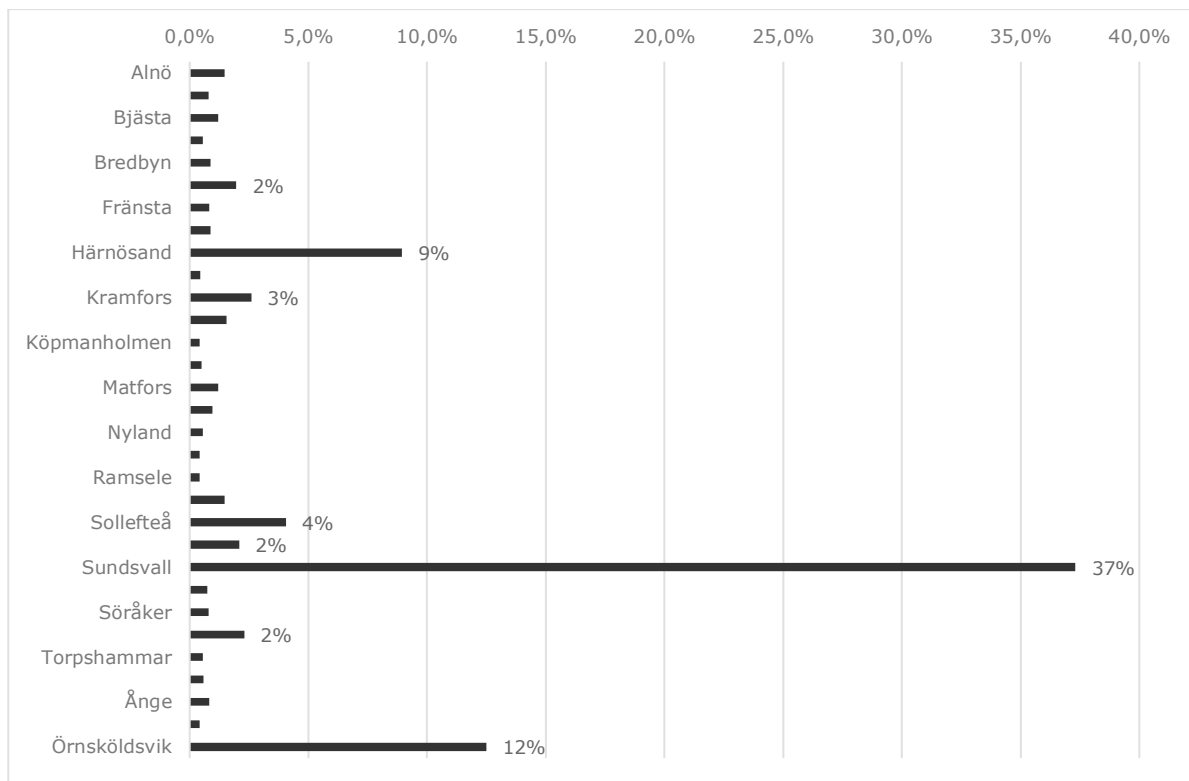
Figur 3.3-12. B8b. Var köptes biljetten?



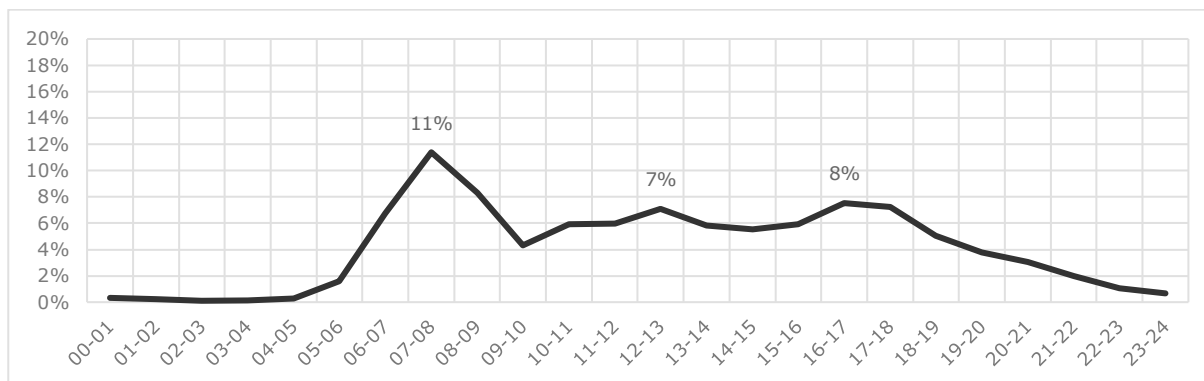
B9-B12. Resans start och slut

Respondenterna angav totalt 124 olika målpunkter för de senaste resorna. Ca 2 av 5 resor avslutas i Sundsvall. 12% har Örnsköldsvik som slutdestination och 9% reser till Härnösand. Sollefteå, Domsjö och Timrå hade mellan 2–4%.

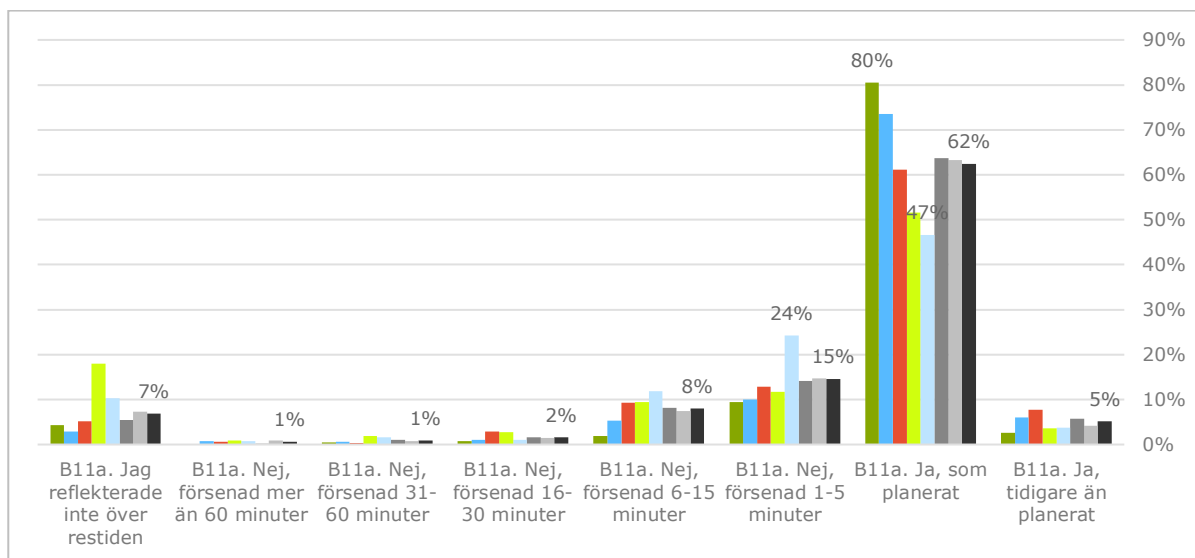
Figur 3.3-13. B3a. Platser med 10 eller fler avslutade resor



Målpunkter				
Alby	Gideå	Linköping	Ramsele	Ullånger
Alfta	Gräninge	Ljungaverk	Ramvik	Ulvöhamn
Alnö	Gävle	Ljustorp	Robertsfors	Umeå
Ankarsvik	Hassela	Lugnvik	Rätan	Undersåker
Arnäsfall	Hasselfors	Luleå	Sandviken	Undrom
Backe	Helgum	Lunde	Sandöverken	Vemhån
Bergeforsen	Hudiksvall	Långsele	Själevad	Vetlanda
Bispgården	Husum	Långviksmon	Skellefteå	Viksjo
Bjärträ	*Härnösand	Malmö	Skog	Vittangi
Bjästa	Hörnefors	Matfors	Skorped	Väja
Björna	Indal	Mellansel	*Sollefteå	Vällingby
Bollstabruk	Junsele	Mjällom	Stockholm	Västerås
Bredbyn	Järbo	Moliden	Stockholm–Arlanda	Ånge
Broby	Järved	Mora	Strömsund	Åsele
Bromma	Klövsjö	Märsta	Stöde	Ålandsbro
Brunflo	Kolmården	Nacka1Strand	Sundsbruk	Älmhult
Bräcke	Kovland	Njurunda	**Sundsvall	Örebro
Docksta	Kramfors	Noraström	Sveg	Örkellunga
*Domsjö	Kumla	Nordingrå	Sävar	*Örnsköldsvik
Edsele	Kungsbacka	Nordmaling	Söderhamn	Östavall
Erikslund	Kvissleby	Norrträle	Sörberge	Östersund
Fagervik	Köpmanholmen	Nyland	Söråker	Överhörnäs
Farsta	Leksand	Näsviken	*Timrå	Överturingen
Fredrika	Liden	Näsåker	Torpshammar	
Fränsta	Limmared	Oxie	Trehörningsjö	

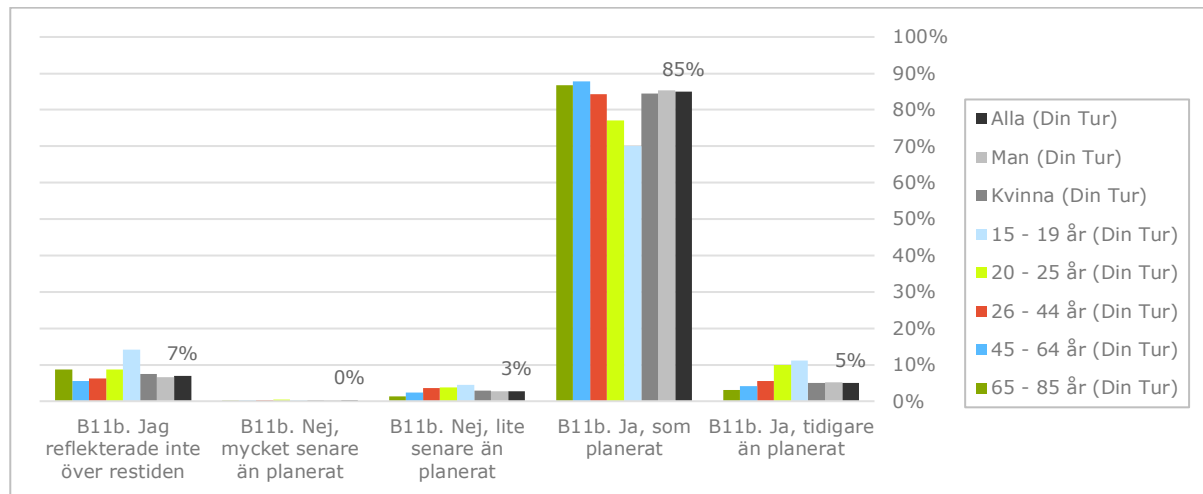
Figur 3.3-14. B10. När slutade resan?

Sammantaget uppskattar resenärerna att 62% av kollektivtrafikresorna fram i tid, 5% kom fram tidigare än planerat. 4 av 5 65–85 åringar kom i tid. Endast 47% av ungdomarna säger att deras resor var framme på utsatt tid. Mycket få resor blev mer än 15 minuter försenade (4%). Totalt 23% av resorna blev försenade med 5–15 minuter. Ca en fjärdedel av ungdomarna anser att de blev mellan 1–5 minuter försenade till resmålet. 7% reflekterade inte över restiden.

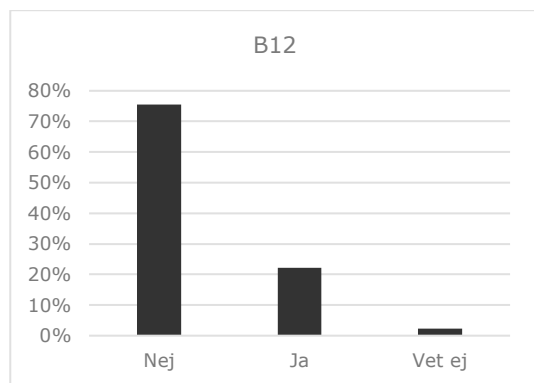
Figur 3.3-15. B11a. Kom du fram till resmålet i tid? (Kollektivt färdmedel)

85% av resorna som gjordes med eget motorfördmedel kom fram i tid. Här bör tilläggas att resenären har mer möjlighet att påverka den förväntade ankomsttiden för resan och kan vara mer partisk till dessa resor jämfört med kollektivtrafiken. Även för dessa resor upplevde ungdomarna i högre grad än övriga åldersgrupper att de kom försent. Även för dessa resor var det i snitt 7% som inte reflekterade över restiden.

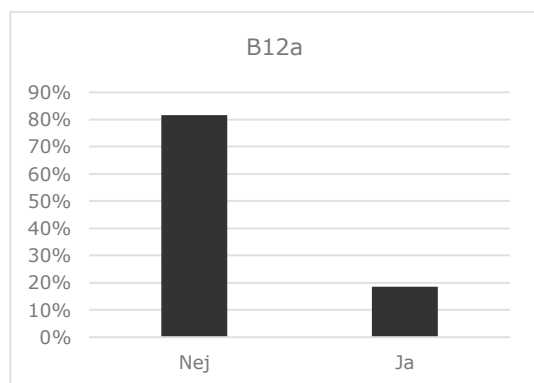
Figur 3.3-16. B11b. Kom du fram till resmålet i tid? (Bil/Moped/MC)



Figur 3.3-17. B12. Gjorde du fler resor igår?



Figur 3.3-18. B12a. Avslutade du din sista resa på annan plats än hemma?



3.4 Drivkrafter (C)

Följande avsnitt redogör för vilka frågor och faktorer som driver resandet med kollektivtrafiken samt vilka svar som ges på dessa i Västernorrlands resvaneundersökning. Kollektivtrafikbarometern (2019) definierar de faktorer som mest driver resefrekvens och kundnöjdhet som *Relevans*, *Kunskap* och *Produktfördel*. Relevans anses ha högst påverkan på resefrekvensen. De enskilda frågor som har starkast samband med resefrekvensen är enligt kollektivtrafikbarometern C3 och C1. Kundens nöjdhet med kollektivtrafiken drivs främst av *Relevans* och *Kvalitet/Punktlighet*. De enskilda frågorna som enligt kollektivtrafikbarometern påverkar NKI (Nöjd Kund Index) mest är C6 och C12 om enkelhet respektive att komma fram i tid. Svaren för de olika grupperna/kategorierna bör jämföras inbördes för respektive fråga, men särskilt mot gruppen *alla* (samtliga 10 000 respondenter). Frågorna presenteras i tabell nedan. Samtliga är instämmandefrågor med 3 svarsalternativ.

Tabell 3-3. Fråga C1-C12

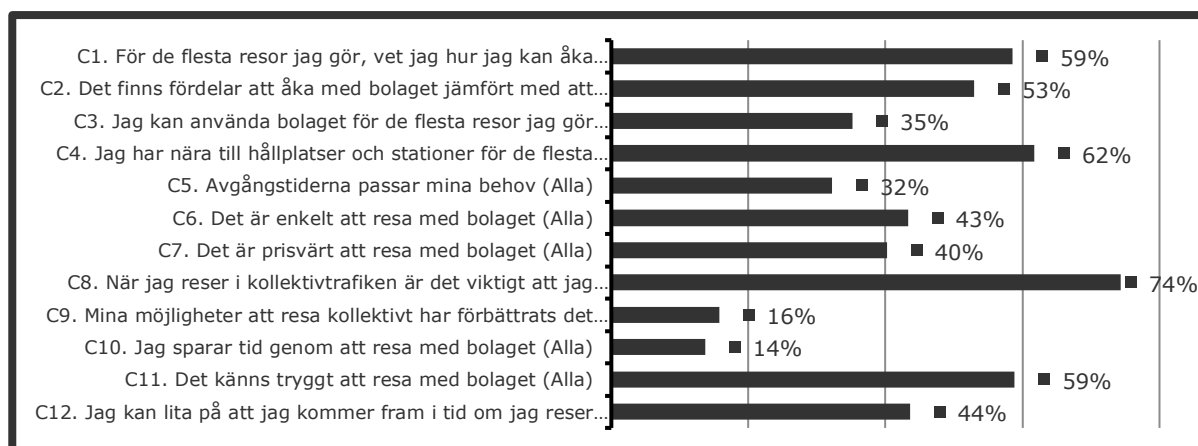
*C1. För de flesta resor jag gör, vet jag hur jag kan åka med bolaget	Resefrekvens	Kunskap
C2. Det finns fördelar att åka med bolaget jämfört med att åka med bil	Övrigt	Produktfördel
*C3. Jag kan använda bolaget för de flesta resor jag gör	Resefrekvens	Relevans
**C4. Jag har nära till hållplatser och stationer för de flesta resor jag gör	Övrigt	Tillgänglighet
*C5. Avgångstiderna passar mina behov	Resefrekvens/Nöjdhet	Relevans
*C6. Det är enkelt att resa med bolaget	Resefrekvens/Nöjdhet	Relevans
*C7. Det är prisvärt att resa med bolaget	Nöjdhet	Prisvärdhet
**C8. När jag reser [...] är det viktigt att jag [...] bidrar till en bättre miljö	Övrigt	Miljöpåverkan
C9. Mina möjligheter att resa kollektivt har förbättrats det senaste året	Övrigt	Tillgänglighet
*C10. Jag sparar tid genom att resa med bolaget	Resefrekvens	Produktfördel
*C11. Det känns tryggt att resa med bolaget	Nöjdhet	Trygghet
*C12. Jag kan lita på att jag kommer fram i tid om jag reser med bolaget	Nöjdhet	Punktlighet

*Viktigast enligt Kollektivtrafikbarometern 2019

**Viktigast enligt RVU Västernorrland

De enskilda påståenden som har störst instämmandegrad för drivkrafter bakom resandet är C1, C2, C4, C8, C11 (se figur nedan). Respondenterna anser i mycket hög grad (74%) att bidragande till en bättre miljö är viktigt när de reser med kollektivtrafiken (C8). 62% anser att de har nära till hållplatser och stationer. 59% anser att de vet hur de ska använda kollektivtrafiken samt att de upplever kollektivtrafiken som tryggt. Respondenterna håller inte med om att de sparar tid med kollektivtrafiken eller att möjligheterna att åka kollektivt har förbättrats.

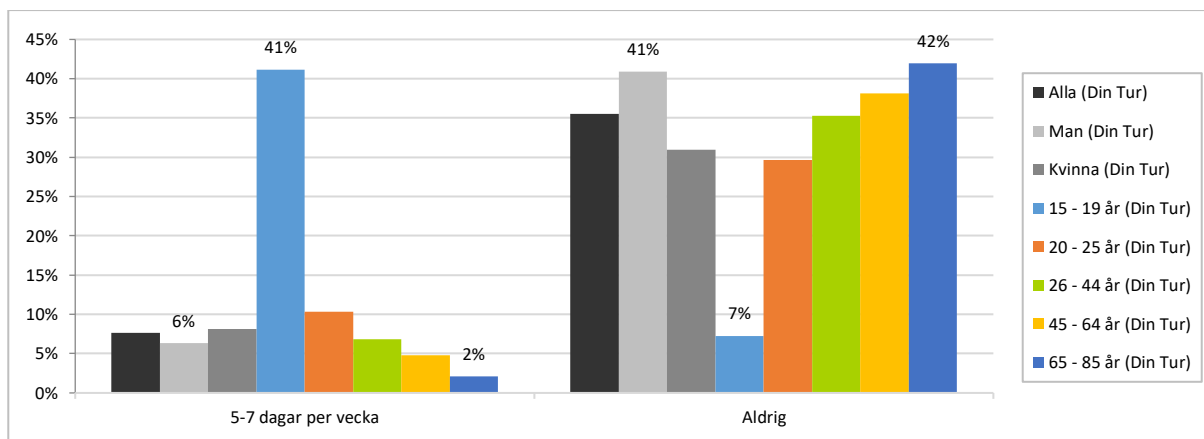
Figur 3.4-1. C0a. Samtliga frågor om drivkrafter, sammanlagd instämmandegrad för alla respondenter



3.4.1 Frågor/Faktorer som driver resefrekvens

Resvaneundersökningen för kollektivtrafiken i Västernorrland (Q3 2019 – Q1 2020) visar att den grupp som åker oftast (5–7 dagar per vecka) med kollektivtrafiken i Västernorrland är personer i åldrar 15–19 år. De grupper som åker mest sällan är män och personer i åldrar 65–85 år (se figur A1).

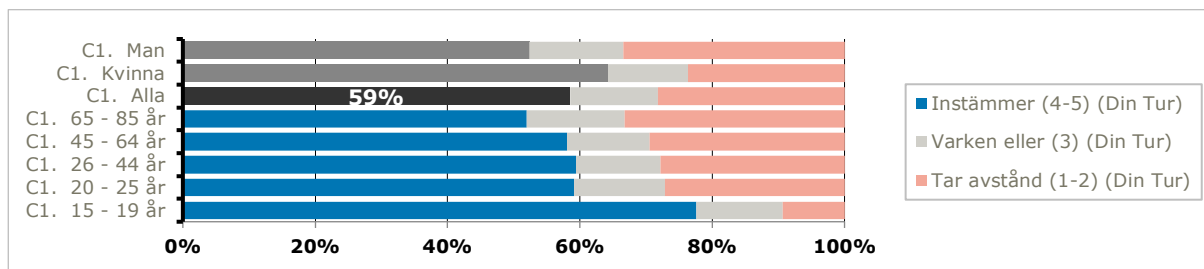
Figur 3.4-2. A1b. Hur ofta åker du med kollektivtrafik? (Resefrekvens)



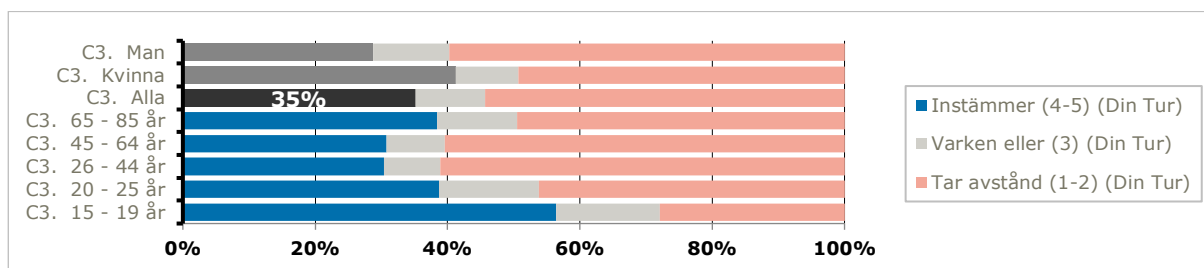
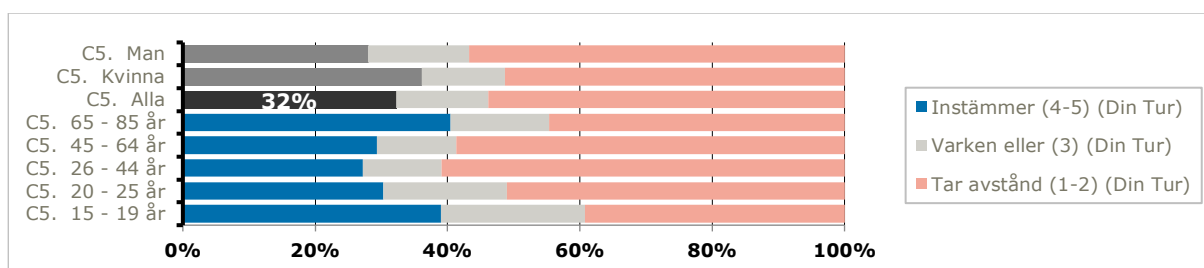
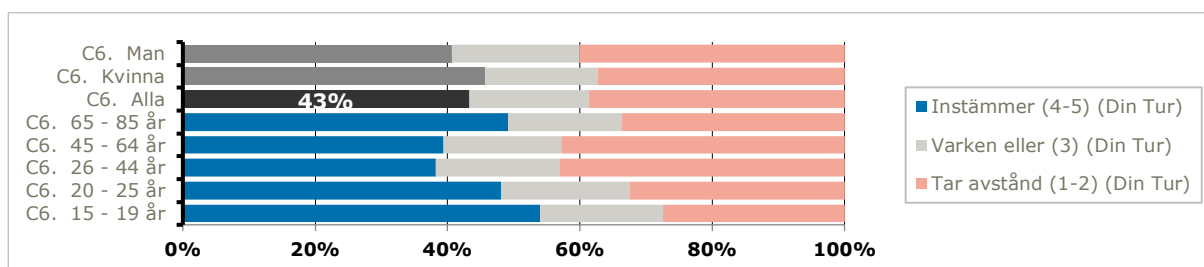
De faktorer som enligt Kollektivtrafikbarometern driver resande med kollektivtrafik mest är *Relevans*, *Kunskap* och *Produktfördel*. Dessa faktorer bygger på följande 5 frågor/påståenden i kollektivtrafikbarometerns RVU-enkät; C1, C3, C5, C6 och C10 (se tabell ovan).

Av dessa 5 påståenden är det C1 som respondenterna instämmer mest med, dvs. 59% av respondenterna anser att de vet hur de ska använda kollektivtrafiken i Västernorrland. 43% säger att det är enkelt att resa med Din Tur (C6). 35% säger att de kan använda kollektivtrafiken till de flesta resorna och 32% anser att avgångstiderna passar deras behov. Det påstående som respondenterna instämmer minst med är att de sparar tid genom att resa kollektivt, detta anser endast 14%. Respondenternas svar på dessa frågor presenteras per grupp i figurer nedan.

Figur 3.4-3 nedan visar på att oftare resenärerna (15–19 år) i större utsträckning instämmer med påståendena om drivkrafter jämfört med övriga grupper. Vidare kan man utläsa att gruppen 15–19 år har överlägset mest positiv inställning till deras kunskap om hur man reser kollektivt -78% instämmer och endast 9% tar avstånd (se Figur 3.4-3). Detta kan visa på att ungdomar upplever en större tillgänglighet till information om kollektivtrafiken och kan även innebära att denna grupp är relativt nöjd med den information och kunskap som finns (de har tillräckligt med information och kunskap för att resa med kollektivtrafiken). De uppskattar att de i större utsträckning vet hur de åker med bolaget, att de kan använda bolaget till de flesta resorna och att det är enkelt att resa med bolaget. Kvinnor och 65–85 åringar visar på samma tendenser som ungdomar (15–19 år), dock ej för deras kunskap om kollektivtrafiken där det är de äldsta (65+ tillsammans med män) som tar mest avstånd från att de upplever tillräcklig kunskap. Detta visar på att Din Tur behöver bli bättre på att informera och tillgängliggöra information för de äldre.

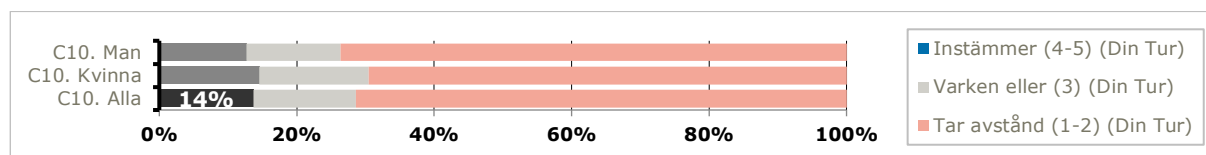
Figur 3.4-3. C1. För de flesta resor jag gör, vet jag hur jag kan åka med bolaget (Kunskap)

Oavsett grupp tar ca 70% avstånd från att kollektivtrafiken sparar dem tid, med något fler kvinnor som instämmer jämfört med män och alla. Majoriteten av respondenterna anser att de har tillräcklig kunskap om hur de kan använda kollektivtrafiken med en instämmandegrad över mellan 52–78% (se figur xx C1). De som tar avstånd i påståendet varierar mellan 9–22%. Det påstående som flest tar avstånd till är att kollektivtrafiken sparar dem tid (C10), vilket är 71% av alla respondenter, 69% av alla kvinnor och 74% av alla män. Därefter följer påståenden som angår passande avgångstider (C5) och att kollektivtrafiken täcker de flesta resorna (C3). Avgångstiderna (C5) verkar passa bättre för ungdomar mellan 15–19 och äldre mellan 65–85 än övriga grupper, de anser även i större utsträckning att det är enkelt att resa kollektivt (C6). Avgångstiderna passar sämst för män och personer i åldrarna 26–64, denna grupp instämmer även minst med att det är enkelt att resa kollektivt (C6).

Figur 3.4-4. C3. Jag kan använda bolaget för de flesta resor jag gör (Relevans)**Figur 3.4-5. C5. Avgångstiderna passar mina behov (Relevans)****Figur 3.4-6. C6. Det är enkelt att resa med bolaget (Relevans)**

Oavsett grupp tar många (ca 70%) avstånd från att kollektivtrafiken sparar dem tid, med något fler kvinnor som instämmer jämfört med män och alla. Majoriteten av respondenterna anser att de har tillräcklig kunskap om hur de kan använda kollektivtrafiken med en instämmandegrad över mellan 52–78% (se figur xx C1). De som tar avstånd i påståendet varierar mellan 9–22%. Det påstående som flest tar avstånd till är att kollektivtrafiken sparar dem tid (C10), vilket är 71% av alla respondenter, 69% av alla kvinnor och 74% av alla män. Därefter följer påståenden som angår passande avgångstider (C5) och att kollektivtrafiken täcker de flesta resorna (C3). Grupp 15–19 år verkar generellt ta avstånd i mindre utsträckning än andra grupper.

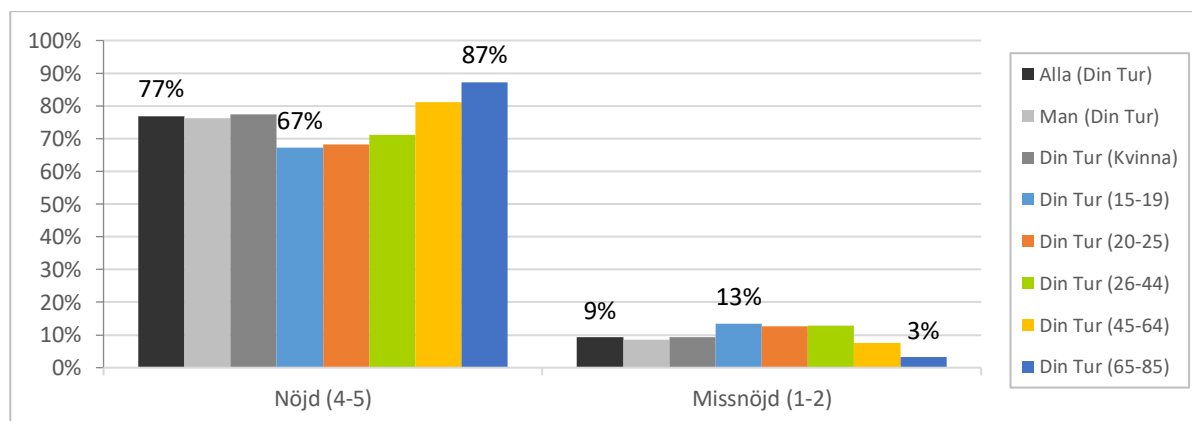
Figur 3.4-7. C10. Jag sparar tid genom att resa med bolaget (Produktfördel)



3.4.2 Frågor/Faktorer som driver kundens nöjdhet

Resvaneundersökningen (fråga A4) visar att majoriteten (67–87%) är nöjda med kollektivtrafiken i Västernorrland, oavsett grupp (alla respondenter, man/kvinna eller ålder). Den grupp som är mest nöjd (med senaste resan) är personer i åldrarna 65–85. I denna grupp anger 87% av respondenterna att de är nöjda med den senaste resan. De grupper som är minst nöjda är personer i åldrarna 15–44, där är ca 70% nöjda och ca 13% aktivt missnöjda. Figur 3.4-8 visar hur generellt nöjda resenärer ur samtliga grupper var med deras senaste resa.

Figur 3.4-8. A4b. Om du tänker på din senaste resa med bolaget, hur nöjd var du med den? (Nöjdhet)

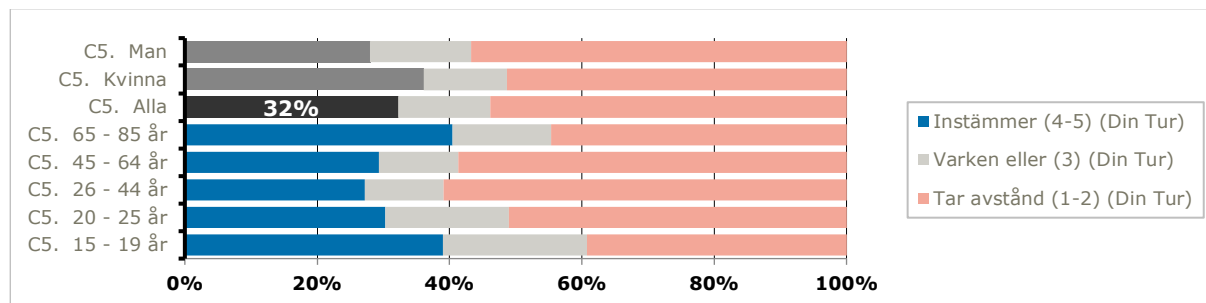


De faktorer som enligt Kollektivtrafikbarometern driver kundens nöjdhet mest är *Relevans*, *Kvalitet/Punktlighet*, *Trygghet* och *Prisvärdhet*. Dessa faktorer bygger på följande 5 frågor/påståenden i kollektivtrafikbarometerns enkät; C5, C6, C7, C11 och C12 (se tabell ovan).

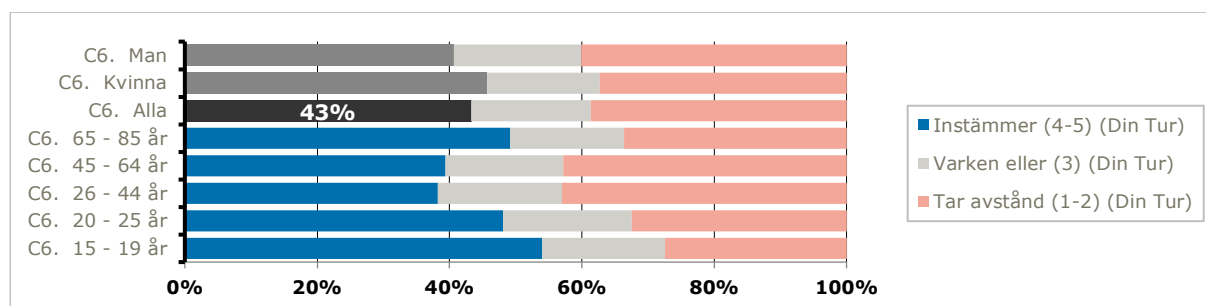
Av dessa 5 påståenden är det C11 som respondenterna instämmer mest med, dvs. 59% av respondenterna anser att det är tryggt att använda kollektivtrafiken i Västernorrland. 43–44% säger att de kan lita på att de kommer fram i tid (C12) och att det är enkelt att resa med Din Tur. 40% anser att kollektivtrafiken är prisvärd. Det påstående som respondenterna instämmer minst med är att avgångstiderna passar deras behov, detta anser endast 32%. Respondenternas svar på dessa frågor presenteras per grupp i figurer nedan.

Som tidigare nämnt (i avsnitt 4.2.1) verkar avgångstiderna passa sämre för män och personer i åldrarna 26–64, där ca 30% i dessa grupper instämmer. De 3 grupperna har även lägst instämmandegrad på ca 30% i frågan om huruvida de upplever att det är enkelt att resa kollektivt (C6). Ca 50% av ungdomar 15–19 år och 65–85 anser att det är enkelt att resa med Din Tur. Upp emot 60% i dessa grupper anser även att kollektivtrafiken är prisvärd, vilket skulle kunna bero på att dessa grupper erhåller rabatter i form av skol-/studentkort och pensionärskort eller liknande. 26–44 åringar anser inte att kollektivtrafiken är prisvärd (rabatten tar ofta slut när du fyller 26–27), 26% 26–44 åringar instämmer med C7.

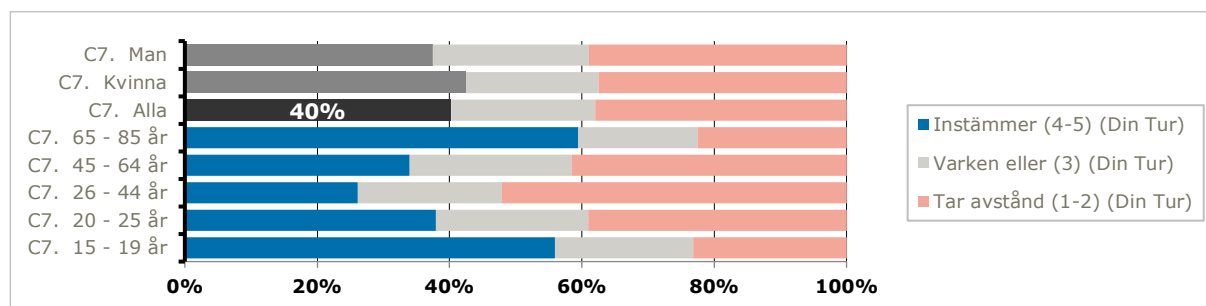
Figur 3.4-9. C5. Avgångstiderna passar mina behov (Relevans)



Figur 3.4-10. C6. Det är enkelt att resa med bolaget (Relevans)



Figur 3.4-11. C7. Det är prisvärt att resa med bolaget (Prisvärdhet)

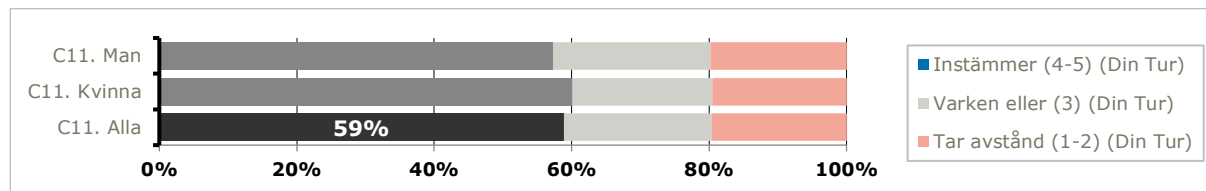


Ca 60% av respondenterna anser att det är tryggt att resa kollektivt (C11) medan ca 44% tycker att de kommer fram i tid (C12). Fördelningen mellan ställningstagande i dessa två frågor är mycket lika mellan grupperna inom respektive fråga, dock finns en något större tendens för män att svara neutralt (varken eller) än kvinnor och när man tittar sammantaget på alla respondenter.

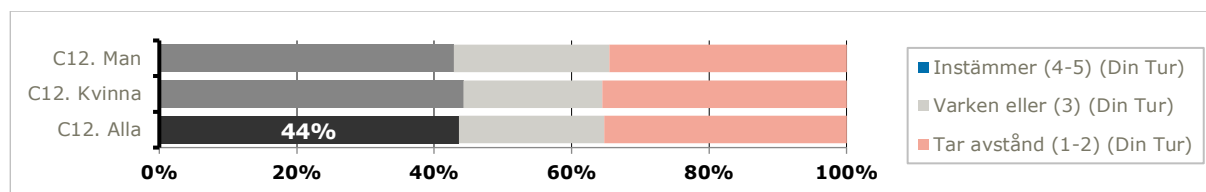
För frågorna C5, C6, C7, C11 och C12 som driver kundens nöjdhet är det endast trygghet som har en instämmande majoritet. Prisvärdheten har en inställandegrad på strax under 60% men då bara hos äldre (65–85 år) och ungdomar (15–19). 52% av 26–44 åringar anser inte att kollektivtrafiken

är prisvärd. Bortsett från ungdomarna (15–19 år) anser övriga grupper att kollektivtrafikens avgångstider inte passar deras behov.

Figur 3.4-12. C11. Det känns tryggt att resa med bolaget (Trygghet)



Figur 3.4-13. C12. Jag kan lita på att jag kommer fram i tid. (Kvalitet/Punktlighet)

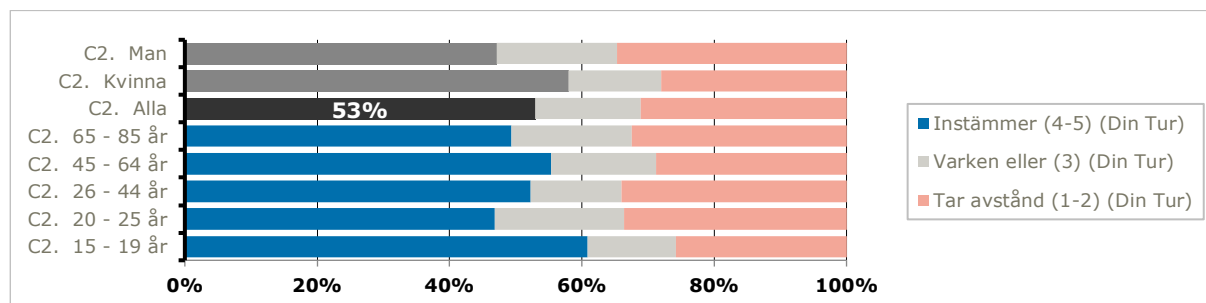


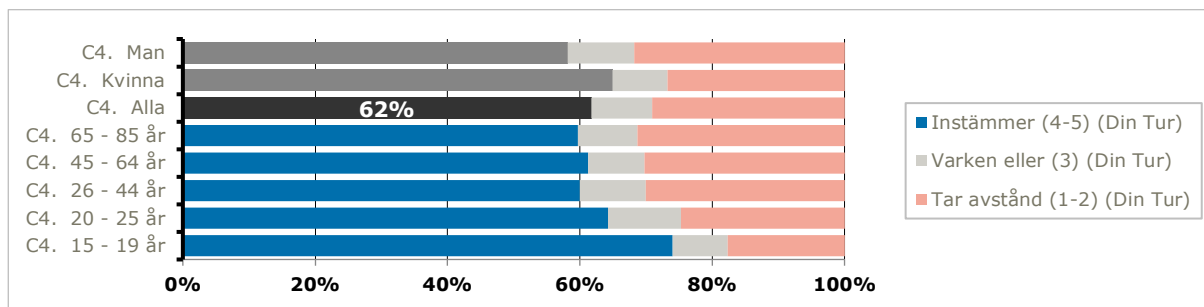
3.4.3 Övriga frågor/faktorer som driver resandet

Följande 4 frågor tas inte upp i Kollektivtrafikbarometern som huvudsakligt drivande till resandet; C2, C4, C8 och C9 (se tabell xx ovan). Dock visar de på hur respondenterna förhåller sig till tillgänglighet och miljöpåverkan i relation till kollektivtrafikreor.

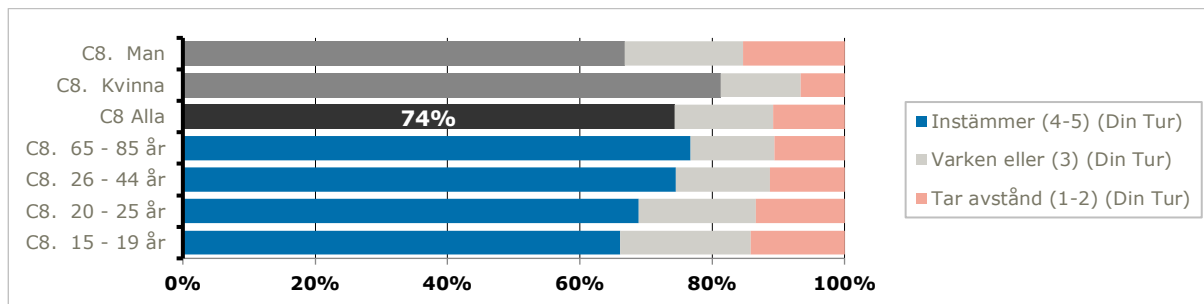
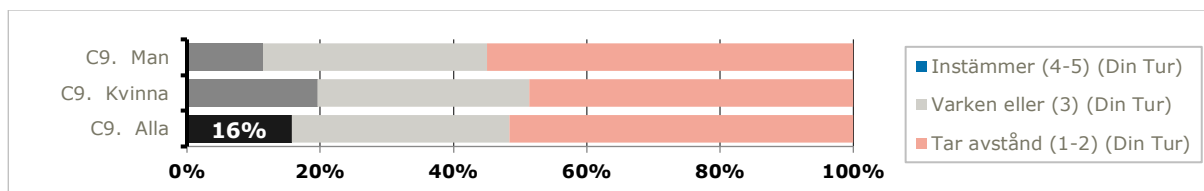
Av dessa 4 påståenden är det C8 som respondenterna instämmer mest med. Denna fråga om vikten av bidragande till en bättre miljö (C8) har högst instämmandegrad av samtliga frågor i enkäten. 74% av sammanlagda respondenter instämmer. Frågan om utvecklade resmöjligheter (C9) har efter upplevd tidsvinst (C10) den näst lägsta instämmandegraden på 16%. Majoriteten av respondenterna anser att de har nära till hållplatser och stationer samt att det finns fördelar med att åka kollektivt jämfört med bilen. Respondenternas svar på dessa frågor presenteras per grupp i figurer nedan. De flesta grupper har en majoritet som håller med om att det finns fördelar med att åka kollektivt (C2), där 47% av männen och 20–25 åringarna håller med. Ca 30% tar avstånd från detta påstående.

Figur 3.4-14. C2. Det finns fördelar att åka med bolaget jämfört med att åka med bil (Övrigt)



Figur 3.4-15. C4. Jag har nära till hållplatser och stationer för de flesta resor jag gör (Övrigt)

Över 60% anser att de har nära till hållplatser och stationer. Ungdomar håller till 74% med om detta. Kvinnor och 20–25 åringar instämmer till högre grad än *Alla*. Ungdomar och kvinnor tar generellt mindre avstånd till denna upplevda närhet till hållplatser. Majoriteten av respondenterna anser att möjligheterna att åka kollektivt inte har förbättrats det senaste året. Ca 33% svarar neutralt. Fler kvinnor tar avstånd till att utveckling av resmöjligheter gjorts.

Figur 3.4-16. C8. När jag reser i kollektivtrafiken är det viktigt att jag samtidigt bidrar till en bättre miljö (Övr.)**Figur 3.4-17. C9. Mina möjligheter att resa kollektivt har förbättrats det senaste året (Övrigt)**

3.5 Attityder (D E F)

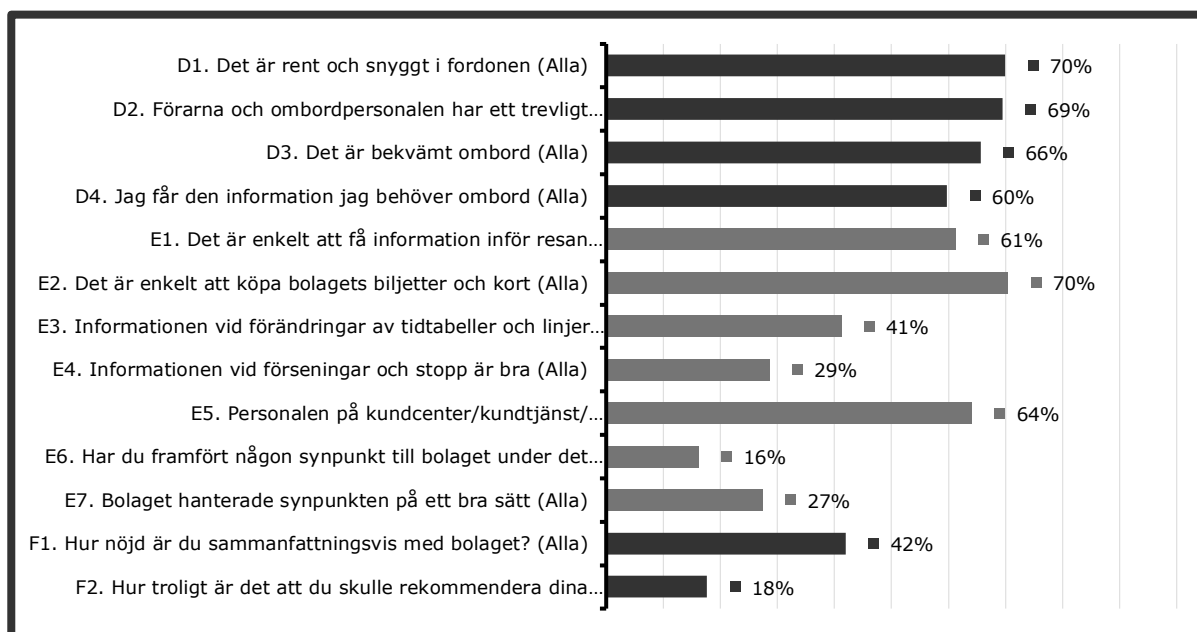
Följande avsnitt redogör för respondenternas inställning/attityd för kollektivtrafiken enligt frågor D1–D4, E1–E6 och F1–F2 nedan. Frågorna ställs endast till de respondenter som reser med kollektivtrafiken minst en gång per kvartal eller oftare, vilket är totalt 41% (se Figur 3.2-3). Respondenten tar ställning till påståendet enligt ett av tre svarsalternativ -Instämmer, Tar avstånd, Varken eller.

Tabell 3-4. Frågor D1-D4, E1-E7, F1-F2

D1. Det är rent och snyggt i fordonen	Ombord
D2. Förarna och ombordpersonalen har ett trevligt bemötande	Ombord
D3. Det är bekvämt ombord	Ombord
D4. Jag får den information jag behöver ombord	Ombord
E1. Det är enkelt att få information inför resan avgångstider, biljettpriser m.m.	Service och information
E2. Det är enkelt att köpa bolagets biljetter och kort	Service och information
E3. Informationen vid förändringar av tidtabeller och linjer är bra	Service och information
E4. Informationen vid förseningar och stopp är bra	Service och information
E5. Personalen på kundcenter/kundtjänst/ trafikupplysning har ett trevligt bemötande	Service och information
E6. Har du framfört någon synpunkt till bolaget under det senaste året?	Service och information
E7. Bolaget hanterade synpunkten på ett bra sätt	Service och information
F1. Hur nöjd är du sammanfattningsvis med bolaget?	Helhetsintryck
F2. Hur troligt är det att du skulle rekommendera dina vänner och bekanta att åka med bolaget?	Helhetsintryck

Andelen som är nöjda med faktorer ombord fordonen är större än hälften och instämmandegraden verkar öka med åldern. Inställningen till service och information varierar mycket, majoriteten anser att det är enkelt att köpa biljett men få tycker att informationen vid stopp eller fel i trafiken inte fungerar bra. Gällande den helheten och den sammanfattade nöjdheten med bolaget instämmer mindre än hälften och bara en femtedel skulle rekommendera att resa kollektivt.

Figur 3.5-1. D0. Vanligast förekommande svarsalternativen för frågor E, D och F om attityd och inställning till kollektivtrafik



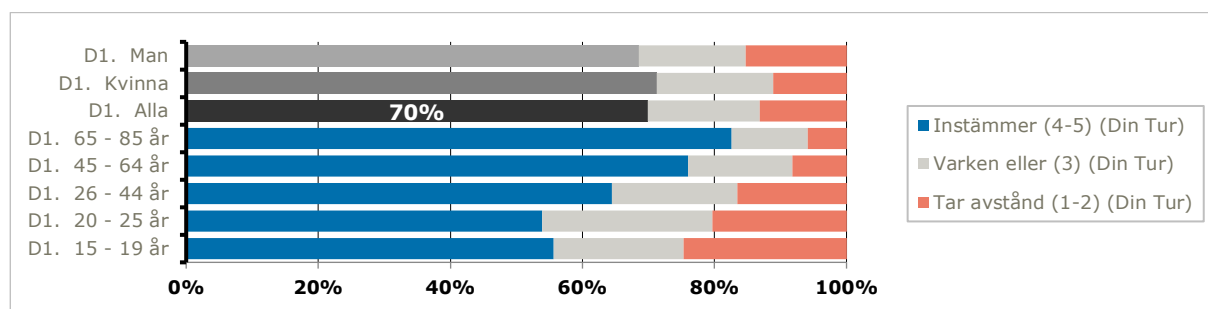
3.5.1 Ombord (D)

70% instämmer med att det är rent ombord bussar och tåg. Fler äldre (76–83%) anser att det är rent jämfört med yngre (54–56%). Fler yngre tar avstånd till påståendet. Detta är rimligt då de exponeras mer för denna miljö jämfört med de äldre (41% av 15–19 åringar och 2% av 65+ reser 5–7 dagar i veckan). Majoriteten i samtliga grupper anser att det är rent och snyggt.

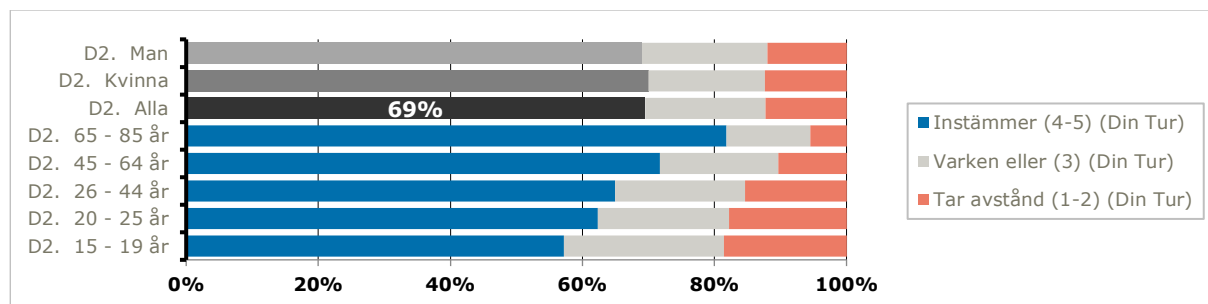
69% anser att förarna har ett trevligt bemötande. Fördelningen av instämmande grad mellan de olika grupperna liknar D1 ovan. Fler äldre instämmer och fler yngre tar avstånd till påståendet. Detta kan bero på att förarna bemöter de olika eller olika förväntningar hos grupperna själva. Män och kvinnor har samma inställning samma som snittet. De som ställer sig neutrala till påståendet är runt 20% i varje grupp utom 65–85 åringar, där är 13% neutrala.

66% anser att det är bekvämt ombord. Kvinnor instämmer i något högre grad än män. Även här instämmer 65+ mer än ungdomar och unga vuxna, dock inte lika stor skillnad som D1 och D2 ovan. Neutrala är kring 20%. 60% anser att de får den information som behöver. Kvinnor instämmer något mer än män. De äldsta instämmer till högre grad än de yngsta (70% mot 53%).

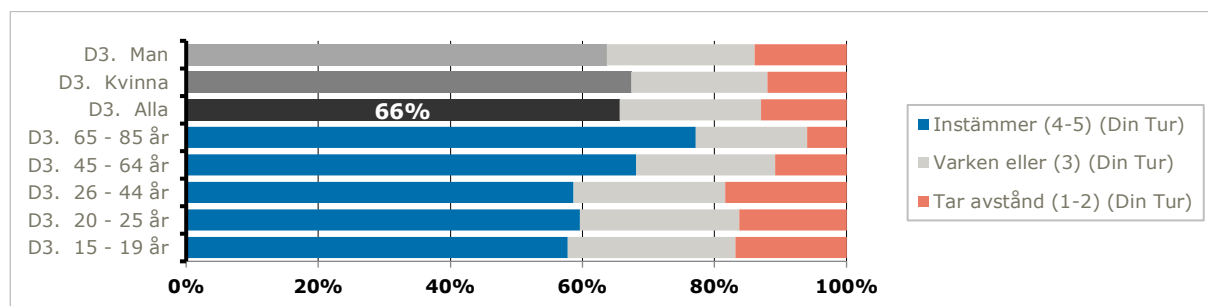
Figur 3.5-2. D1. Det är rent och snyggt i fordonen

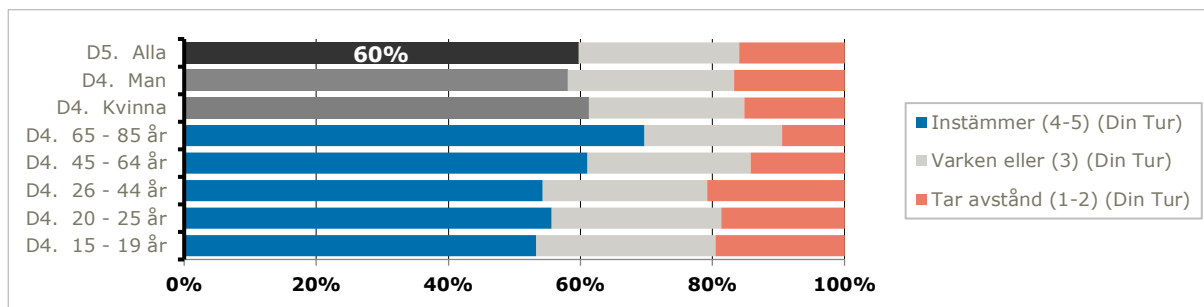


Figur 3.5-3. D2. Förarna och ombordpersonalen har ett trevligt bemötande



Figur 3.5-4. D3. Det är bekvämt ombord



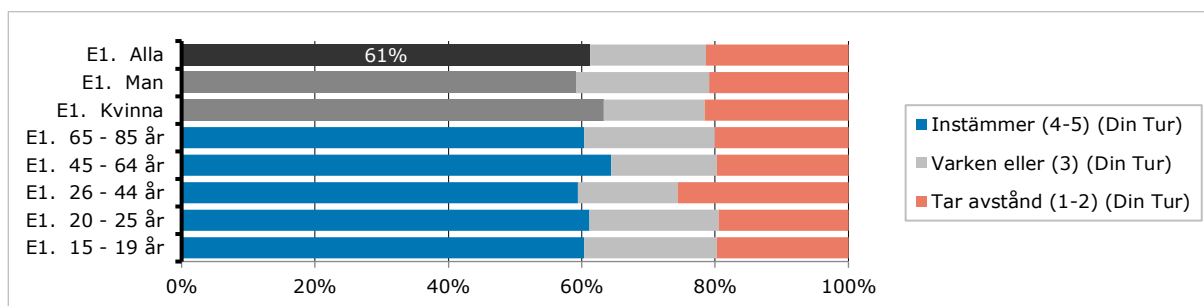
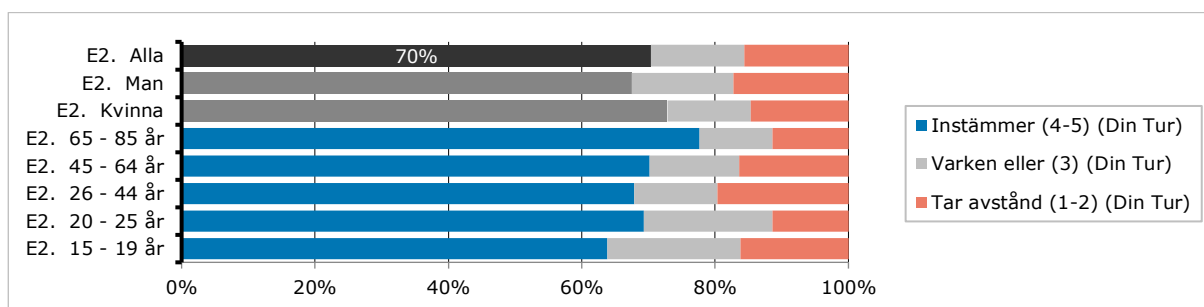
Figur 3.5-5. D4. Jag får den information jag behöver ombord

3.5.2 Service och information (E)

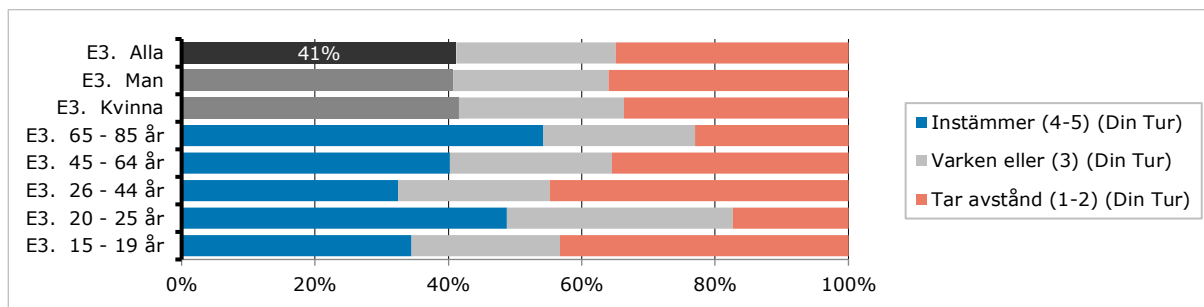
61% anser att det är enkelt att få information inför resan. Instämmandegraden stämmer bra överens mellan grupperna, mellan 59–64%. De som tar avstånd är ca 20% i varje grupp med undantag för 26% av 26–44 åringar. Denna grupp är mindre nöjd med informationen.

70% anser att det är enkelt att köpa biljetter till kollektivtrafiken. Kvinnor instämmer i något högre grad än män. 65+ instämmer mest och 15–19 åringar instämmer minst. 26–44 åringar tar mest avstånd till att det är enkelt att köpa biljetter.

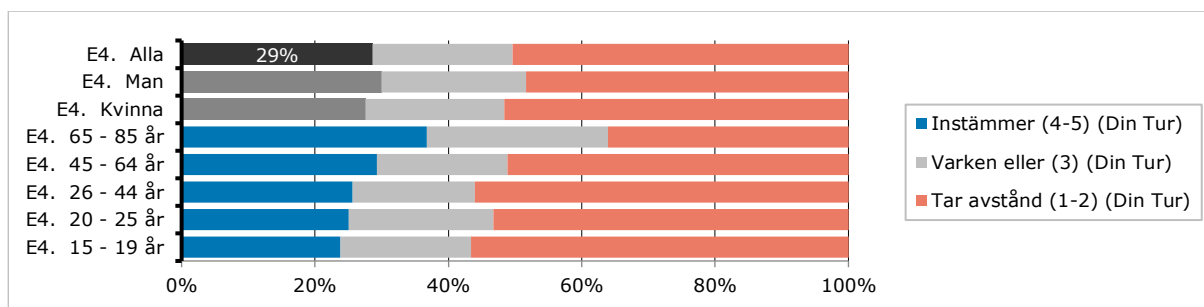
41% är nöjda med informationen vid förändring av tidtabeller och linjer. 54% av de äldsta instämmer och 49% av 20–25 åringar. 45% av 30–35 åringar tar avstånd från detta. 43% av 15–19 åringar tar avstånd. Fördelningen mellan män och kvinnor är lika. Endast 30% anser att informationen vis försening och stopp är bra. Mest positiva är 65+ på 37%, övriga grupper mellan 24–29%. 60% anser att de får ett gott bemötande på kundcenter. 65+ är mest positiva. Unga är mest negativa. Under det senaste året (2019) har 12% av respondenterna framfört en eller fler synpunkter till Din Tur. 20% av 20–25 åringar instämmer. 27% av respondenter som framfört synpunkt uppger att ärendet hanterats på ett bra sätt.

Figur 3.5-6. E1. Det är enkelt att få information inför resan avgångstider, biljettpreiser m.m.**Figur 3.5-7. E2. Det är enkelt att köpa bolagets biljetter och kort**

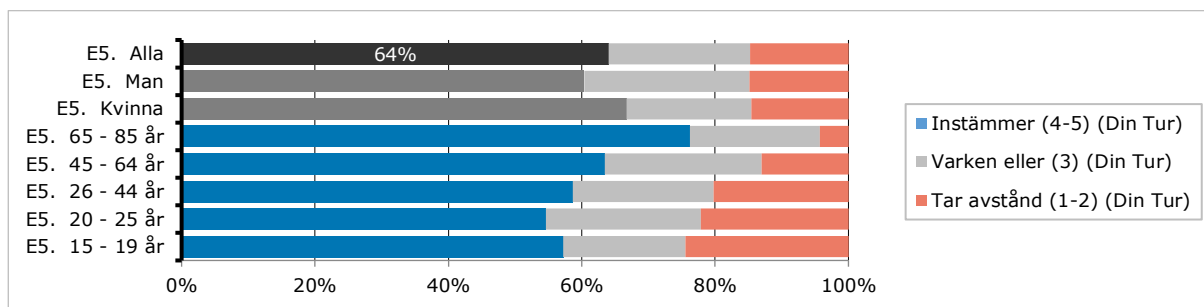
Figur 3.5-8. E3. Informationen vid förändringar av tidtabeller och linjer är bra



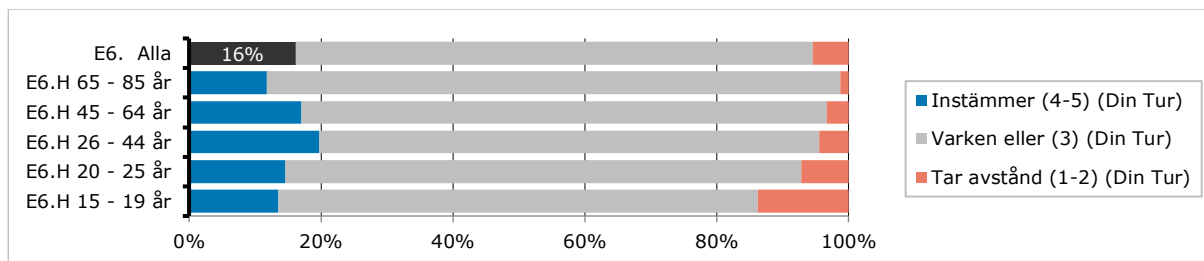
Figur 3.5-9. E4. Informationen vid förseningar och stopp är bra



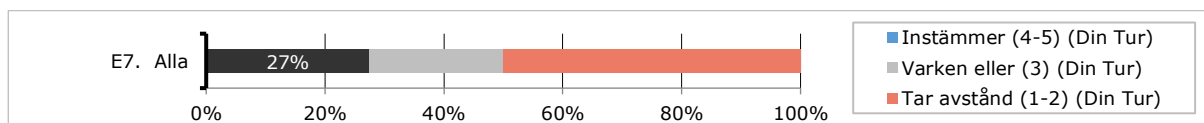
Figur 3.5-10. E5. Personalen på kundcenter/kundtjänst/ trafikupplysning har ett trevligt bemötande.



Figur 3.5-11. E6. Har du framfört någon synpunkt till bolaget under det senaste året?



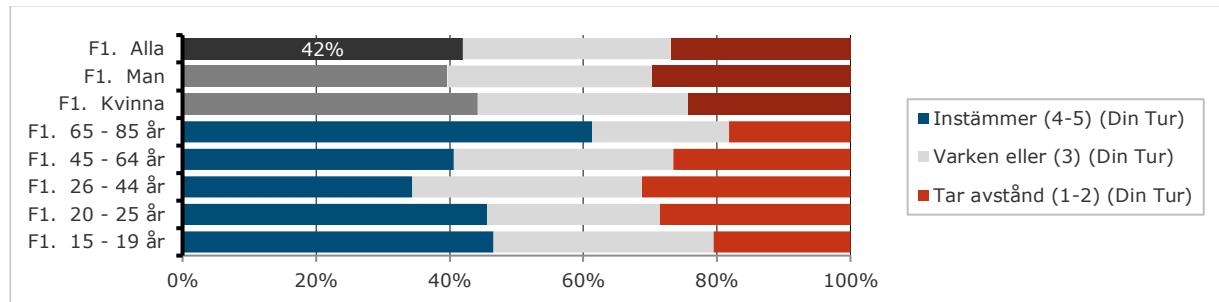
Figur 3.5-12. E7. Bolaget hanterade synpunkten på ett bra sätt



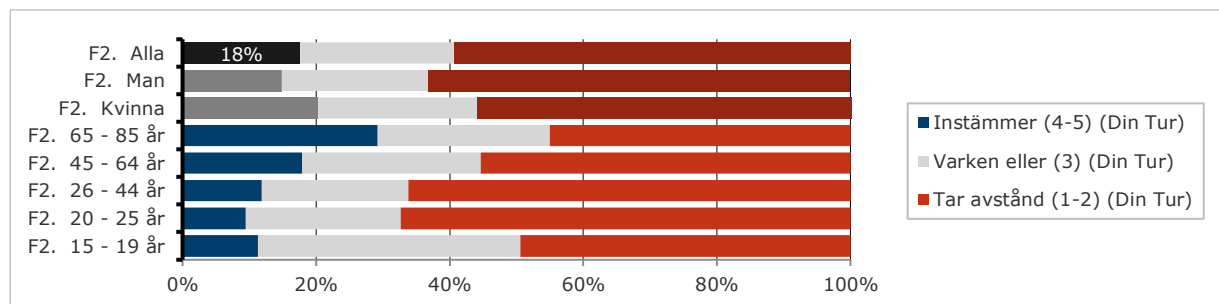
3.5.3 Helhetsintryck (F)

42% av respondenterna är överlag nöjda med Din Tur, 27% är inte nöjda. 61% av de äldsta instämmer och 34% av 26–44 åringar. Övriga grupper är strax över 40%. 31% av 26–44 åringar är inte nöjda. De äldsta och de yngsta tar minst avstånd till detta påstående. 18%, nästan var femte resenär, kan tänka sig att rekommendera att resa med Din Tur, 59% skulle inte rekommendera. 65+ anser till 29% att de skulle rekommendera kollektivtrafiken.

Figur 3.5-13. F1. Hur nöjd är du sammanfattningsvis med bolaget? (NKI)



Figur 3.5-14. F2. Hur troligt är det att du skulle rekommendera dina vänner och bekanta att åka med bolaget? (NPS)



4. APPENDIX 1

4.1 Figurer och tabeller

Figur 3.1-1. Andel respondenter (allmänhet) per kommungrupp	5
Figur 3.1-2. Nöjd Kund Index (NKI) samtliga respondenter (allmänhet), jämfört med Nationellt Snitt	5
Figur 3.1-3. Nöjd Kund Index (NKI) för kunder uppdelat per kommungrupp	6
Figur 3.1-4. Nöjd Kund Index (NKI) för kunder och allmänhet uppdelat på Din Tur och Nationellt Snitt	6
Figur 3.1-5. Net Promoter Score (NPI) samtliga respondenter, jämfört med Nationellt Snitt	6
Figur 3.1-6. Net Promoter Score (NPI) för kunder per kommungrupp	6
Figur 3.1-7. Net Promoter Score (NPI) samtliga respondenter och kunder	6
Figur 3.1-8. Hur ofta åker du med bolaget? (Andel resande per kommun)	7
Figur 3.1-9. NKI. Hur nöjd är du sammanfattningsvis med Bolaget? (Andel resande per kommun)	7
Figur 3.1-10. NPS. Hur troligt är det att du skulle rekommendera att åka med Bolaget? (Andel per kommun)	7
Figur 3.2-1. Vanligast förekommande svarsalternativ för frågor A1–A7, samtliga respondenter	9
Figur 3.2-2. A1. Hur ofta åker du med bolaget?	9
Figur 3.2-3. A1. Hur ofta åker du med bolaget?	10
Figur 3.2-4. A2. Hur ofta åker du med bil?	10
Figur 3.2-5. A2. Hur ofta åker du med bil?	11
Figur 3.2-6. A4. Om du tänker på din senaste resa med bolaget, hur nöjd var du med den?	11
Figur 3.2-7. A5a. Vilka är de främsta skälen till att du åker med bolaget?	12
Figur 3.2-8. A5b. Vilka är de främsta skälen till att du inte åker med bolaget?	13
Figur 3.2-9. A6. Har du övervägt att nyttja kollektivtrafiken mer jämfört med bil?	14
Figur 3.2-10. A6. Har du övervägt att nyttja kollektivtrafiken mer jämfört med bil?	14
Figur 3.2-11. A7. När du åker kollektivt, vilket färdmedel använder du oftast?	14
Figur 3.2-12. A7b. Vilken typ av buss använder du oftast?	15
Figur 3.2-13. H1a. Andel respondenter per åldersgrupp (yngsta åldersgrupp 15–19)	16
Figur 3.2-14. H1b. Andel respondenter per åldersgrupp (yngsta åldersgrupp 0–19 år)	16
Figur 3.2-15. H1c. Andel manliga/kvinnliga respondenter per åldersgrupp	17
Figur 3.2-16. H2. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning för närvarande?	18
Figur 3.2-17. H3. Hur långt har du till arbetet/skolan?	19
Figur 3.2-18. H4. Har du körkort?	20
Figur 3.2-19. H5. Har ditt hushåll tillgång till någon bil?	20
Figur 3.2-20. H6. Har du någon funktionsnedsättning som begränsar dina möjligheter att resa kollektivt?	20
Figur 3.2-21. H7. Vilket är ditt kön?	21
Figur 3.2-22. H10. Om du skulle få ett månadskort i kollektivtrafiken som löneförmån, vem skulle använda det?	21
Figur 3.3-1. B0. Vanligast förekommande svar på frågor om resmönster.	22
Figur 3.3-2. B1. Gjorde du någon förflyttning/resa under gårdagen?	23
Figur 3.3-3. B2. Vilket var ditt ärende med denna resa? (Exkluderat eventuell hemresa)	24
Figur 3.3-4. B3a. Orter med 5 eller fler startade resor	25
Figur 3.3-5. B4. När började resan?	25
Figur 3.3-6. B5. Vilka färdmedel använde du under resan?	26
Figur 3.3-7. B6. Vilket var det huvudsakliga färdmedlet under resan?	27
Figur 3.3-8. B7. Vilket/vilka typer kollektivt färdmedel åkte du?	28
Figur 3.3-9. B7a. Vilken/vilka typer av bussar åkte du?	28
Figur 3.3-10. B7b. Vilken/vilka typer av tåg åkte du?	28
Figur 3.3-11. B8a. Vilken typ av biljett reste du med?	29
Figur 3.3-12. B8b. Var köptes biljetten?	30
Figur 3.3-13. B3a. Platser med 10 eller fler avslutade resor	31
Figur 3.3-14. B10. När slutade resan?	32
Figur 3.3-15. B11a. Kom du fram till resmålet i tid? (Kollektivt färdmedel)	32
Figur 3.3-16. B11b. Kom du fram till resmålet i tid? (Bil/Moped/MC)	33

Figur 3.3-17. B12. Gjorde du fler resor igår?	33
Figur 3.3-18. B12a. Avslutade du din sista resa på annan plats än hemma?	33
Figur 3.4-1. C0a. Samtliga frågor om drivkrafter, sammanlagd instämmandegrad för alla respondenter	34
Figur 3.4-2. A1b. Hur ofta åker du med kollektivtrafik? (Resefrekvens)	35
Figur 3.4-3. C1. För de flesta resor jag gör, vet jag hur jag kan åka med bolaget (Kunskap)	36
Figur 3.4-4. C3. Jag kan använda bolaget för de flesta resor jag gör (Relevans)	36
Figur 3.4-5. C5. Avgångstiderna passar mina behov (Relevans)	36
Figur 3.4-6. C6. Det är enkelt att resa med bolaget (Relevans)	36
Figur 3.4-7. C10. Jag sparar tid genom att resa med bolaget (Produktfördel)	37
Figur 3.4-8. A4b. Om du tänker på din senaste resa med bolaget, hur nöjd var du med den? (Nöjdhet)	37
Figur 3.4-9. C5. Avgångstiderna passar mina behov (Relevans)	38
Figur 3.4-10. C6. Det är enkelt att resa med bolaget (Relevans)	38
Figur 3.4-11. C7. Det är prisvärt att resa med bolaget (Prisvärdhet)	38
Figur 3.4-12. C11. Det känns tryggt att resa med bolaget (Trygghet)	39
Figur 3.4-13. C12. Jag kan lita på att jag kommer fram i tid. (Kvalitet/Punktlighet)	39
Figur 3.4-14. C2. Det finns fördelar att åka med bolaget jämfört med att åka med bil (Övrigt)	39
Figur 3.4-15. C4. Jag har nära till hållplatser och stationer för de flesta resor jag gör (Övrigt)	40
Figur 3.4-16. C8. När jag reser i kollektivtrafiken är det viktigt att jag samtidigt bidrar till en bättre miljö (Övr.)	40
Figur 3.4-17. C9. Mina möjligheter att resa kollektivt har förbättrats det senaste året (Övrigt)	40
Figur 3.5-1. D0. Vanligast förekommande svarsalternativen för frågor E, D och F om attityd och inställning till kollektivtrafik	41
Figur 3.5-2. D1. Det är rent och snyggt i fordonen	42
Figur 3.5-3. D2. Förarna och ombordpersonalen har ett trevligt bemötande	42
Figur 3.5-4. D3. Det är bekvämt ombord	42
Figur 3.5-5. D4. Jag får den information jag behöver ombord	43
Figur 3.5-6. E1. Det är enkelt att få information inför resan avgångstider, biljettpriser m.m.	43
Figur 3.5-7. E2. Det är enkelt att köpa bolagets biljetter och kort	43
Figur 3.5-8. E3. Informationen vid förändringar av tidtabeller och linjer är bra	44
Figur 3.5-9. E4. Informationen vid förseningar och stopp är bra	44
Figur 3.5-10. E5. Personalen på kundcenter/kundtjänst/ trafikupplysning har ett trevligt bemötande.	44
Figur 3.5-11. E6. Har du framfört någon synpunkt till bolaget under det senaste året?	44
Figur 3.5-12. E7. Bolaget hanterade synpunkten på ett bra sätt	44
Figur 3.5-13. F1. Hur nöjd är du sammanfattningsvis med bolaget? (NKI)	45
Figur 3.5-14. F2. Hur troligt är det att du skulle rekommendera dina vänner och bekanta att åka med bolaget? (NPS)	45
Tabell 1-1 Kommuner och kommungrupper	3
Tabell 3-1. Frågor A1-A7 och H1-H11	8
Tabell 3-2. Fråga B1-B12	22
Tabell 3-3. Fråga C1-C12	34
Tabell 3-4. Frågor D1-D4, E1-E7, F1-F2	41