

Samtal om resor

- en studie om resenärers resonemang och syn på resor



Foto: Örjan Leek

För frågor kring rapporten:

Daniel Gustafsson, Länsstyrelsen Västernorrland

0611-34 92 21, 073-275 16 37

daniel.gustafsson@lansstyrelsen.se

Ytterligare exemplar av denna rapport kan laddas ned från:

www.bastaresan.se

www.y.lst.se (Se publikationer)

Förord

Följande rapport innehåller resultatet av en fördjupad målgruppsanalys som genomförts under våren 2010. Syftet med studien är att ge en ökad kännedom om resenärers syn på och upplevelser av sina resor, vad som är viktigt för dem och hur de resonerar kring sina resvanor och val av färdstätt.

Studien har genomförts i två delar; en kvantitativ studie baserad på den regionala attityd- och resvaneundersökningen (rapportnummer 2009:16) och en kvalitativ studie i form av sex genomförda fokusgruppsintervjuer.

Den huvudsakliga delen i denna rapport redogör för den kvalitativa delen i studien, dvs. resultatet av fokusgruppsintervjuerna. Matrisen i rapportens slutdel åskådliggör de insatser/åtgärder (kommunikativa och/eller fysiska) som framkommit som angelägna under intervjuerna. Ett sammandrag från den kvalitativa delen redovisas per kommun och hela sammanställningen av den kvantitativa delen finns i Bilaga 3.

Trots geografiska skillnader i befolkningens mängd, trafikutbud och övriga förutsättningar finns påfallande likheter gällande hur resenärer resonerar kring sitt resande och vad som är viktigt för dem.

Rapporten är en del av projektet Bästa Resan som har till syfte att öka det kollektiva resandet med regionförstärkande effekt. Bästa Resan är ett samverkansprojekt med ambitionen att förändra individens syn på kollektivtrafik och resande. För att åstadkomma detta är en god kunskapsnivå om resenärer viktigt, något som denna rapport syftar till att höja.

Studien är genomförd av Trivector Information, Jimmie Hansson och Susan Lorentzen. Jimmie Hansson är författare till denna rapport och således ansvarig för rapportens innehåll. Från Länsstyrelsen Västernorrland har Anna Modin, Therese Rönnbäck och Viveka Öberg aktivt medverkat i arbetet och givit synpunkter längs resans gång.

Varmt tack till alla som ställt upp på fokusgruppsintervjuer och delat med sig av erfarenheter och synpunkter. Ett varmt tack riktas också till de medverkande kommunerna som gjort denna studie möjlig.

Härnösand, juni 2010

Daniel Gustafsson

Projektledare Bästa Resan

Innehåll

Förord	3
1 Sammanfattning	6
2 Metod	7
2.1 Genomförandet.....	7
3 Nordmaling	8
3.1 Nordmaling i stort	8
3.2 Resvanor och synen på resan	8
3.3 Att resa i Nordmaling.....	9
3.4 Information & Kunskap	11
3.5 Att ändra resvanor	12
4 Örnköldsvik	13
4.1 Örnköldsvik i stort.....	13
4.2 Resvanor och synen på resan	13
4.3 Att resa i Örnköldsvik	14
4.4 Information & Kunskap	18
4.5 Att ändra resvanor	19
5 Kramfors	21
5.1 Kramfors i stort	21
5.2 Resvanor och synen på resan	21
5.3 Att resa i Kramfors.....	21
5.4 Information & Kunskap	24
5.5 Att ändra resvanor	24
6 Härnösand	26
6.1 Härnösand i stort	26
6.2 Resvanor och synen på resan	26
6.3 Att resa i Härnösand.....	26
6.4 Information & Kunskap	29

6.5	Att ändra resvanor	30
7	Timrå	31
7.1	Timrå i stort.....	31
7.2	Resvanor och synen på resan	31
7.3	Att resa i Timrå	31
7.4	Information & Kunskap	33
7.5	Att ändra resvanor	34
8	Summering & Reflektioner	36
8.1	Nordmaling	36
8.2	Örnsköldsvik	36
8.3	Kramfors	37
8.4	Härnösand	37
8.5	Timrå.....	37
8.6	Gemensamt för samtliga kommuner	37
9	Åtgärdsmatris	40

Bilaga 1: Citat från fokusgruppsintervjuer

Bilaga 2: Intervjumall

Bilaga 3: Målgruppsanalys – en kvantitativ studie baserad på en regionala attityd- och resvaneundersökning

1 Sammanfattning

Föreliggande studie baseras på sammanlagt sex gruppintervjuer genomförda i kommunerna Nordmaling, Örnsköldsvik, Härnösand, Timrå samt Kramfors. En gruppintervju har genomförts i respektive kommun, med undantag för Örnsköldsvik där två gruppintervjuer genomfördes. I respektive grupp deltog mellan 6-10 respondenter.

Resultatet visar att det på vissa orter finns upplevelser (ibland självupplevda, ibland via rykten) av att bussarna framförts på ett osäkert och riskfyllt sätt. Orsakerna till detta är bl.a. att föraren pratar i mobiltelefon under färd, kör för fort eller kör svajig och inte koncentrerar sig på vägen.

Förarnas bemötande upplevs som viktigt av respondenterna och flera har mindre angenäma erfarenheter av förare som agerat stressat. Bemötandet varierar dock från förare till förare, och flera av respondenterna är nogga med att framhålla att flera förare är trevliga i sitt bemötande. Även bussarnas beskaffenhet är något som varierar från buss till buss och ort till ort i termer av underhåll och bekvämlighet. På flera orter framhålls bussarnas underhåll som undermålig.

Ett påtagligt informationsbehov om den kommande Botniabanan framkommer framförallt i de nordligaste kommunerna i studien. I övrigt anser flera av respondenterna att informations-tillgängligheten i vissa avseenden är undermålig. En av dessa brister ligger i tidtabellernas otilgänglighet, dvs. de är både svåra att få tag på och svåra att utläsa. Vidare så anser många att trafikinformationen borde förbättras. Det gäller både den reguljära trafikinformationen på och utanför bussen (tydligt markerade hållplatser, pålitlig information på webbplatsen, tydlig och överblickbar information om busslinjerna och hållplatserna etc.), och informationen vid trafikstörningar (realtidssystem, telefonnummer att ringa om bussen inte kommer, uppdaterad webbplats osv.).

Generellt finns ett positivt förhållningssätt till kollektivt resande, men alla har inte möjlighet att färdas med buss. Flera av respondenterna (både bilister och befintliga bussresenärer) framhåller att avgångstiderna och turtätheten i många fall är undermåliga, vilket resulterar i att man tar bilen istället. Framförallt handlar det om att avgångstiderna inte överensstämmer med arbetstiderna. Flera av deltagarna önskar med anledning av detta att det upprättas fler pendelparkeringar (både för bilister och för cyklister). På så sätt skulle fler kunna bli flexiblistar. Finns det redan pendelparkeringar behöver dessa synliggöras och marknadsföras gentemot framförallt de bilburna arbetspendlarna.

Reskostnaderna är en viktig fråga för många resenärer. Kunskapen om att bilen oftast är dyrare än bussen är generellt god, men vissa saknar denna insikt då de ibland glömmer bilens omkostnader (försäkring, service, parkering etc.). Det råder dock en stor förvirring gällande kollektivresornas rabattsystem. För det första framhåller vissa att systemet inte är logiskt i vissa avseenden, då nya bussresenärer exempelvis tvingas betala det högsta priset för en resa (och på samma sätt straffas trogna bussresenärer om de inte åkt buss på ett tag pga. semester eller sjukdom). Detta attraherar knappas inbitna bilister att byta färdmedel. För det andra råder det en osäkerhet kring hur rabattsystemet är uppbyggt och vad en resa egentligen kostar.

Bussresans främsta styrka, enligt de flesta av deltagarna i intervjuerna, är restidens användbarhet. Att kunna göra vad man vill under sin färd till fritidsaktiviteten eller arbetet – läsa, arbeta, sova, vila, prata osv. – är bussens absoluta produktfördel.

Parallellt med ovan beskrivna kvalitativa intervjustudie genomfördes även en kvantitativ målgruppsanalys av befintligt data från den Resvaneundersökning (RVU) som genomförts i Västernorrland 2009. Målgruppsanalysen visar övergripande att bilen dominerar i både omlandet och i tätorten. Alternativet till att åka bil är framförallt att gå i tätorterna och att åka buss i omlandet. Det är främst ungdomar som åker buss. På ett par orter upplevs bussen som ett mer konkurrenskraftigt alternativ än på de övriga orterna. Bussresenärerna har generellt en mer positiv attityd till kollektivtrafiken än bilisterna. Den fullständiga målgruppsanalysen återfinns i Bilaga 3.

2 Metod

Följande kapitel ger en kort beskrivning av studiens tillvägagångssätt.

2.1 Genomförandet

Sammanlagt har sex gruppintervjuer genomförts i nedanstående kommuner. En gruppintervju har genomförts i respektive kommun, med undantag för Örnsköldsvik där två gruppintervjuer har genomförts. Inom parentes presenteras antalet personer som deltog vid respektive gruppintervju (exklusive observationsmedverkande från kommunen eller uppdragsgivarens organisation).

- Nordmaling (7)
- Örnsköldsvik (10/10)
- Härnösand (9)
- Timrå (8)
- Kramfors (6)

Gruppintervjuerna genomfördes i lokaler på orten – tillhandahållna av respektive kommun. Rekryteringen av deltagarna genomfördes genom att respondenterna själva fick anmäla sitt intresse via Bästa Resans webbplats (ligger på Länsstyrelsen Västernorrlands webbplats). För att locka folk till anmälan annonserades det i dagspressen. Dessutom bistod flera av de medverkande kommunerna själva med namn på tänkbara deltagare.

När Trivector fått en lista med dels anmälda, dels tänkbara personer, kontaktades dessa via telefon med ett meddelande om att de blivit inbjudna att delta vid gruppintervjun alternativt med en förfrågan om de skulle kunna tänka sig att delta. På de orter där det fanns fler anmälda än vad som fick plats vid intervjun (max 10 personer) gjordes ett urval bland deltagarna – så att gruppens sammansättning inte skulle bli för homogen – dvs. en bra avvägning mellan unga och gamla, bussresenärer och bilister, kvinnor och män.

De personer som deltog vid gruppintervjuerna fick vardera två trisslotter som tack för medverkan. Deltagarna bjöds även på fika under intervjun.

Från Trivector deltog två personer: en intervjuledare samt en dokumentalist. Intervjun följde en på förhand upprättad intervjumall (se Bilaga 2), men diskussionerna kretsade givetvis till största delen kring de ämnen som deltagarna tyckte var mest angeläget att prata kring.

3 Nordmaling

Följande kapitel behandlar de resultat som framkommit under gruppintervjun i Nordmaling. I Bilaga 1 återfinns fler citat från gruppintervjun. Under den inledande rubriken **Nordmaling i stort** summeras även resultaten från den kvantitativa målgruppsanalysen, som i sin helhet kan läsas i Bilaga 3.

3.1 Nordmaling i stort

I Nordmaling är det många som kör bil, både i tätorten och i omlandet. Möjligheterna att åka kollektivt är ganska dåliga. I tätorten är alternativet till att köra bil att gå. Den viktigaste anledningen för bilisterna att välja att köra bil är tillgängligheten. I Nordmaling är man överlag mer nöjd med kollektivtrafiken, speciellt gäller detta bilisterna, än på de övriga orterna där fokusgrupperna genomförts. Här finns alltså en positivare attityd till kollektivtrafiken, och en sämre tillgång.

En stor andel av bilisterna uppger att de skulle åka mer kollektivt om det fanns fler förbindelser och bättre avgångstider. Av dem som åker buss till och från arbetet är det en ganska liten andel som uppger att de kan använda buss för de flesta resor de gör. En persons färdbehov kan alltså inte stillas endast av kollektivtrafiken, vilket gör att det är tvunget att ha (minst) en bil i hushållet också. Det påverkar givetvis hushållets resebudget och inverkar på vad man anser att kollektivtrafiken kan få kosta innan det blir för dyrt.

3.2 Resvanor och synen på resan

I Nordmaling deltog sju personer i gruppintervjun. Av dessa är tre personer inbitna bilister, tre flexibelister (dvs. varvar mellan bil och buss) samt en bussresenär. De flesta bor inom en radie av 3 mil från Nordmaling. Ett fåtal bor i Umeå.

På frågan om vad som är bra med det sätt de reser idag, svarar de som reser med bil enhälligt tidsvinsten; de sparar tid genom att ta bilen.

Det blir väldigt lite ställtid mellan hemmet och arbetet om man tar bilen.

Även flexibelisterna framhåller tidsvinsten de får genom att ta bilen jämfört med bussen.

Jag vinner i princip en timme varje dag genom att ta bilen. Samtidigt är det skönt att bara sätta sig i en buss och slippa tänka.

De som färdas med buss framhåller framförallt att det är billigare att färdas med buss (man slipper ha en bil/två bilar), att man kan koppla av genom att slippa fokusera på körningen (framförallt under vintertid) vilket medför att tiden kan användas till annat, exempelvis arbete.

Det är dyrt att åka bil. Man behöver inte oro sig för väglaget. Man kan koppla av och läsa in sig på materialet för morgondagen, så man kan faktiskt arbeta lite, och utnyttja tiden bra.

På frågan om vad som är mindre bra med befintligt färd sätt är bilisterna överens om att de höga kostnaderna är den främsta nackdelen. I samma andetag framhålls dock att de inte har något alternativ – de måste helt enkelt ta bilen för att ta sig till och från arbetet då det inte finns några kollektiva förbindelser (inom rimliga tidsramar). En bilist framhåller även säkerheten som en nackdel – framförallt riskerna att köra på en älg.

Bussresenärerna framhåller (likt bilisterna) tidsaspekten som den mest påtagliga nackdelen med att färdas med buss.

Man förlorar extra tid – ca 40 minuter per dag.

För att få en indikation på vad deltagarna anser som absolut viktigast ombads deltagarna att ange en sak som skulle göra deras resor bättre. Följande faktorer uppkom:

- Billigare att köra bil.
- Bättre busstider – framförallt till och från jobbet.
- Fräschare bussar.
- En busslinje till och från gymnasiet.
- Plogade vägar för bättre framkomlighet med bil.
- Redan nöjd som det är.

3.3 Att resa i Nordmaling

Gruppen ombads diskutera synen på bekvämlighet, tillgänglighet och service. Samtalet kom snabbt att handla om bussförarna och bussarnas beskaffenhet.

3.3.1 Bussföraren: Framförandet av fordonet & bemötandet

Det finns en påtaglig frustration gällande vissa förare. Man är dock noga med att poängtera att många förare är hur trevliga som helst, men att några är mindre bra – vilket gör upplevelsen av bussresan oangenäm. Det gruppen framförallt pekar på är att vissa förares bemötande upplevs som stressat och rentav otrevligt.

Bussförarna är inte alltid så trevliga. Det är väldigt personberoende. Men vissa är ganska irriterade.

Den andra faktorn som uppkommer under samtalet är att vissa förare framför fordonet på ett osäkert sätt. Flera deltagare har framförallt uppmärksammat och stört sig på att vissa bussförare pratar alldeles för mycket i mobiltelefonen medan de kör.

De pratar ofta i mobiltelefon. Det är inte särskilt tryggt och säkert. De ska koncentrera sig på vägen, och båda händerna på ratten.

Några anser att vissa förare kör på tok för ryckigt och dessutom svajar av och an på vägen.

En del kör bra, en del mindre bra. Vissa känns ryckiga. Kanske beror det på bussen. Det är läskigt när föraren kommer ut på den räfflade linjen och kör.

Många tror att anledningen till varför flera förare kör för fort eller ofokuserat beror på att deras arbetsschema är för stressigt. Flera av deltagarna delar med sig av sina erfarenheter av resor med buss där hastigheten varit alldeles för hög.

De har ju ett fruktansvärt stressat schema – så, mycket handlar nog om att deras arbetstillvaro måste bli bättre. Jag har ju haft skräckfärder härifrån till Umeå, för att bussen varit försenad. De borde kanske ha färdskrivare – för att kontrollera dem! Eller ha farthållare.

Mina barn åker skolbuss utmed E4:an, och man har ju inte så mycket förtroende när man hör dem berätta, för det är väldigt varierande tider när de kommer fram till skolan, för vissa håller inte hastigheten.

Gruppen diskuterar vad man skulle kunna göra åt den höga hastigheten och kommer fram till att bussarna borde ha färdskrivare så att förarnas hastighetsefterlevnad kan kontrolleras bättre, alternativt farthållare. Ett annat förslag som framkommer är önskemålet om att det borde finnas alkolås i alla bussar – för då skulle man som resenär känna sig tryggare.

En deltagare berättar hur han vid flera tillfällen varit med om att bussföraren backat på E4:an för att han hade missat en hållplats. Flera av de andra deltagarna har hört talas om detta också.

3.3.2 Bussarnas beskaffenhet och underhåll i allmänhet

Flera i gruppen framhåller att många bussar är i undermåligt skick. Någon i gruppen tror sig även veta varför flera av bussarna inte hålls efter: bussarna kommer bara att köras fram tills dess att Botniabanan är färdig – och då finns inte motivationen till att investera i nya bussar.

I vissa bussar luktar det ju bensin, sätena är trasiga, ingen mönsterdjup på däcken etc. Det är generellt väldigt dålig kvalitet på många bussar. Det beror ju på att de fick upphandlingen tills Botniabanan är färdig, och detta har ju skjutits upp, och de vill ju inte investera i nya bussar.

På frågan om vad som kan göras för att bussarna ska hålla en bättre standard, svarar en deltagare att det måste bli hårdare upphandlingskrav för att säkerheten ska öka i bussarna.

En deltagare framhåller även att belysningen vid hållplatserna ofta är dålig – vilket resulterar i att förarna ibland inte ser om det står någon och väntar på bussen. En annan deltagare kommer då med idén om att det borde sitta en reflex på busskortet – så kan man hålla fram det när bussen kommer.

Vinterväghållningen kommer även på tal, och här framhåller bilisterna att snöröjningen i många fall är dålig.

3.3.3 Linjedragningarna och bussarnas avgångstider & turtäthet

Både bilisterna och bussresenärerna framhåller bussarnas ankomst- och avgångstider sällan passar arbetstiderna. Ett påtagligt önskemål är därför att bussarna synkades bättre med kontorstiderna.

Man förstår ju att de inte kan åka hur mycket som helst, men de borde kunna anpassa tiderna lite bättre.

Den grupp som har bekymmer är de som arbetar på vårdcentralen, för de börjar före 8, men är aldrig där förrän 8.15. Jag vet att en läkare har slutat för han missade så mycket för han inte kunde komma dit i tid med bussen.

Man framhåller även att bussarna inte är synkade med varandra, vid de tillfällen då resenärerna behöver byta buss för att ta sig till sin målpunkt.

De borde ju kunna synka bussarna när man byter. Går klockan tre från Umeå, är framme här tio i fyra, men skolbussen går tjugo i fyra, så den missar man ju.

När det kommer till linjeutbudet är det framförallt bilisterna som har synpunkter – av förståeliga skäl då bussresenärerna bevisligen kan åka buss, medan flera av bilisterna inte har den möjligheten. De framhåller framförallt att de gärna hade åkt buss, men att det inte är möjligt i dagsläget.

Under diskussionerna om linjeutbudet framkommer även det problematiska med att resa mellan de olika länen. Flera anser att det i dagsläget är krångligt och förordar därför ett samarbete över länsgränserna.

3.3.4 Reskostnaderna

Gruppen är ense om att det är billigare att färdas med buss jämfört med bil, men en deltagare framhåller att många nog inte tänker på bilkostnaderna i termer av slitage, försäkring osv. Problemet som fler av bilisterna framhåller är att även om de skulle börja färdas med buss till arbetet, så hade de ändå haft de kostnaderna för bilen kvar, eftersom de inte skulle kunna göra sig av med bilen helt och hållet.

Jag tankar nog för 3000 i månaden, och det är ju bara till och från arbetet. Slitaget räknar man inte ens med, för bilen måste man ju ha ändå.

En bilist framhåller att kostnaderna för bil är mindre viktigt eftersom tidsvinsten man får genom att ta bilen istället för buss, är viktigare.

Kostnaderna för att resa med buss anser bussresenärerna vara överkomliga – åtminstone i ljuset av vad det kostar att färdas med bil.

3.3.5 Restiden

På frågan om hur deltagarna ser på restiden – vad de använder den till och hur de upplever den – framhåller bussresenärerna snabbt fördelarna med att åka buss: man kan använda restiden till annat än att fokusera på körningen. Vad man använder tiden till varierar, men någon passar på att arbeta, andra att sova.

Jag kopplar av och jobbar. Jag behöver inte tänka på hur trafiken är, det är skönt. Jag kopplar även upp mig.

Även bilisterna verkar ha insett att restiden skulle gå att använda till något annat än att bara framföra fordonet, om man istället valde att färdas med buss.

Jag hade gärna utnyttjat restiden till arbetstid, men som bilist är det ju omöjligt.

3.4 Information & Kunskap

Deltagarna ombads beskriva synen på hur informationen gällande hur bussresorna fungerar, dvs. vad som är bra, vad som är mindre bra och vad som kan göras bättre. Diskussionerna kom att kretsa kring framförallt tre saker: tidtabeller, trafikinformation och Botniabanan.

Gällande tidtabellerna så verkar dessa vara en bristvara på orten då flera av deltagarna påpekar att det inte finns någon tidtabell på någon av hållplatserna de besöker. Någon påpekar att de kanske finns där, men att de förstörs av vandaler. En deltagare föreslår att de som städar hållplatserna kan få i uppgift att även se till så att där finns en tidtabell.

Även de tryckta tidtabellerna verkar vara svåra att få tag på, enligt deltagarna.

Jag har varit och jagat en liten papperstabell – och det går inte att hitta någonstans. Finns bara i Umeå.

Någon framhåller att tidtabellerna går att hitta på Internet (tabussen.nu) i pdf-format, men att dessa är otydliga och sällan stämmer.

Ett påtagligt informationsbehov framkommer när gruppen börjar diskutera hur trafikinformationen fungerar idag. Det som man helst vill ha bättre information kring är trafikstörningar – man vill veta om bussen är sen och när den beräknas anlända.

Det hade varit bra att ha en skylt som berättade att bussen är sen. Man borde lösa informationsfrågan bättre. Jag hoppas att det kommer när resecentrumet är klart.

Sist men inte minst uppkommer en diskussion om Botniabanan. Frågan om hur det kommer att bli när väl Botniabanan börjar trafikeras den 30 augusti är den enskilt mest engagerande frågan i både Nordmaling och Örnsköldsvik. Här finns med andra ord ett påtagligt informationsbehov kring hur man som kollektivtrafikresenär kommer att kunna resa när väl tåget börjar rulla. Och frågorna är många.

Frågan är ju hur det kommer att bli med Botniabanan. Det finns många frågor, men ingen information att tillgå. Framförallt vill man veta hur bussarna kommer att gå – om det kommer att finnas anslutningsbussar, och vad det kommer att kosta.

3.5 Att ändra resvanor

Som sista diskussionsområde fick deltagarna resonera kring om de funderat på att ändra sina resvanor och vad de tror skulle kunna få bilisterna i Nordmaling att börja åka buss.

Bilisterna i gruppen framhåller att det inte är möjligt för dem att i dagsläget åka buss till och från arbetet. Samma argument används av flexibelisterna, men då gäller det oftast att de behöver ta bilen till fritidsaktiviteterna eftersom det inte går några bussar dit eller att de har mycket att bära. En bilist påpekar dock att han skulle kunna tänka sig att köra bil till en pendlarparkering – för att därefter byta till buss. Men för det krävs det en pendlarparkering.

Om jag skulle ta bussen så måste jag ha någonstans att ställa bilen, för jag kan inte ställa bilen på E4an. Så först måste man möjliggöra bytena.

En deltagare berättar, i anslutning till diskussionen om pendlarparkeringar, att i Gärsmyr finns det en pendlarparkering som är utrustad med elstolpar för motorvärme – vilket upplevs som väldigt positivt. Några i gruppen har ingen kännedom om detta, vilket talar för en möjlig kunskapslucka som lätt skulle avhjälpas med adekvat information.

På frågan om hur de ser på samåkning svarar en deltagare att det inte går eftersom arbetstiderna varierar. Det skulle med andra ord vara svårt att synka resorna med någon annan.

Samåkning är inte ett alternativ, för jag har knepiga tider.

Övriga bilister i gruppen anser att samåkning visst skulle vara ett alternativ – om det är möjligt. Ovissheten om det går att passa in tiderna med någon annan framkommer dock även här. Men en grundläggande positiv inställning till samåkning som fenomen finns åtminstone där.

På frågan om vad deltagarna tror skulle få övriga bilister att ställa bilen hemma till förmån för bussen, är samtliga i gruppen rörande överrens om att de avgörande faktorerna är tillgänglighet och tid. För att bilisterna ska bryta sina resvanor krävs det att det finns ett fungerande och attraktivt färdssätt att byta till – och tar bussresan mer än dubbelt så lång tid jämfört med bilen så tror deltagarna att det är svårt att få bilisterna att byta färdssätt.

Bara för att man är framme i Umeå, så är man ju inte hemma. Därför väljer många bilen, för då kommer man ju hem direkt och är inte beroende av lokaltrafiken.

En deltagare framför en idé om att tillgänglighetsproblematiken (en busslinje finns, men avgångstiderna passar inte arbetstiderna) eventuellt skulle kunna lösas med hjälp av ett samarbete mellan bussoperatörerna och arbetsgivarna. Skulle arbetsgivarna ta ett större ansvar för de anställdas resor (och då till förmån för kollektivtrafiken) så skulle arbetstiderna från deras håll kunna justeras i relation till kollektivtrafiken – och busstrafiken skulle från operatörens håll kunna justera tiderna utifrån arbetsgivarens önskemål. Ett samarbete för bättre arbetspendling helt enkelt.

4 Örnköldsvik

Följande kapitel behandlar de resultat som framkommit under gruppintervjuerna i Örnköldsvik. I Bilaga 1 återfinns fler citat från gruppintervjuerna. Under den inledande rubriken **Örnköldsvik i stort** summeras även resultaten från den kvantitativa målgruppsanalysen, som i sin helhet kan läsas i Bilaga 3.

4.1 Örnköldsvik i stort

I Örnköldsvik är det många som kör och åker bil, även om det finns bussresenärer både i tätorten och i omlandet. Bussresandet skiljer sig åt mycket mellan de olika stadsdelarna i tätorten, troligtvis beroende på både linjenät och social struktur. Bilisterna väljer bilen för att det är snabbt (tätorten) och bekvämt (omlandet). En stor del av dem som kör eller åker bil uppger att de inte kan göra sin resa med buss. Dock verkar det kunna bero på att de inte inser att kollektivtrafiken är ett alternativ, åtminstone i omlandet. Varken bilisterna eller bussresenärerna tycker det är speciellt prisvärt att åka buss, men bilisterna är mer negativa än bussresenärerna.

4.2 Resvanor och synen på resan

I Örnköldsvik genomfördes två gruppintervjuer. Den första gruppen bestod av tio personer. Av dessa är en person bilist, tre flexibelister och sex bussresenärer. Av bussresenärerna är det två deltagare som tidigare varit inbitna bilister, men som på senare tid helt och hållet gått över till buss. Pendlingsavståndet varierar kraftigt i gruppen – allt från 2 km till 6 mil.

Den andra gruppen bestod också av tio personer. Fördelningen mellan färdssätt är likadan som den första gruppen, dvs. en bilist, tre flexibelister samt sex bussresenärer. Pendlingsavståndet är något mer jämnt i denna grupp och är mellan 5-13 km. Grupperna presenteras härnäst som en enda grupp.

På frågan om vad som är bra med det sätt de reser idag, svarar de båda bilisterna att bilens styrka ligger i flexibiliteten.

Även flexibelisterna framhåller bilåkandets flexibla egenskaper som en påtaglig styrka.

Jag varierar mellan bil och buss, och det är väldigt bra att åka buss. Den enda gången jag tycker det är bättre med bil är när barnen ska lämnas, för då slipper man stressen. För man vill ju inte missa bussen.

Majoriteten av bussresenärerna framhåller en av bussens främsta produktfördelar: att man som resenär kan slappna av och använda restiden till valfri aktivitet.

Man hinner sova, tänka, planera på bussen. På kvällen hinner man rensa hjärnan.

Bussåkandet är nästan bästa tiden på dagen. Ibland önskar jag att det vore ett par mil längre.

Övriga faktorer som uppkommer är att:

- Bussen har täta avgångar.
- Man träffar trevliga människor.
- Man slipper parkering.
- Man får motion genom att promenera till hållplatsen.
- Bussen är billigare än bilen – framförallt om man slipper ha bilen eller kan ställa av den på vintern.
- Bussen är relativt snabb.

- Man får ett bra personligt bemötande eftersom man lärt känna förarna.

På frågan om vad som är mindre bra med befintligt färd sätt svarar bilisterna att det är kostnaden. En av bilisterna framhåller även miljöaspekten som något negativt.

Nästan samtliga bussresenärer framhåller bussarnas avgångar som det mest negativa med att färdas med buss. Flera av deltagarna har ganska målande beskrivningar om vilka problem de har med att ta sig till eller från arbetet – framförallt om de någon gång tvingas arbeta på obekvämt arbetstid eller vill använda kollektivtrafiken för att ta sig till en fritidsaktivitet.

Det dåliga är det här med avgångarna. Man hinner inte se sista perioden i hockey. Folk måste ju kunna gå ut senare på kvällen för en bit mat eller en hockeymatch. Kollektivtrafiken handlar ju om turismen, det handlar om stadens överlevnad – och många kritiserar ju att det inte går att åka. Resenären i fokus!

Jag arbetar på sjukhuset och det är stora problem med buss. De går för sällan i anslutning till mina arbetstider. Ofta åker jag med min man när det inte går några bussar. Men nu har vi fått barn, så jag vet inte hur vi ska lösa det framöver. Jag vet inte hur vi ska klara oss med bara en bil framöver, om jag fortsätter att sluta 21.30 på kvällarna.

Övriga enstaka faktorer som framkommer är åsikter av mer allmän karaktär och som även figurerar i de andra gruppsamtalen, nämligen att det tar lång tid att färdas med buss och att det är dyrt att åka buss. En kvinna framhåller dock något väldigt anmärkningsvärt som hon upplever som oerhört negativt – med all rätt. Hon har nämligen upprepade gånger varit med om att bussföraren inte stannar vid hållplatsen för att plocka upp henne.

Det negativa är att man inte riktigt vet om föraren kommer att se mig på busshållplatsen. Jag har bott på samma plats i 30 år, och det har alltid varit samma problem. Vissa pekar bara bakåt och vill att jag ska ta nästa buss, men jag kan inte ta nästa buss. Jag tycker att kunden måste stå mer i fokus – jag vill ju välja vilken buss jag ska åka med. Jag brukar få vänta 1 timme innan jag kan åka hem.

Ett förslag som framkommer gällande hur ovanstående problem skulle kunna avhjälpas är att installera en knapp vid busskuren där resenären kan tända en lampa så att föraren ser att det finns en resenär som vill åka med. Ett annat alternativ som uppkommer är att helt enkelt förbättra belysningen vid hållplatserna, så att det inte är så mörkt.

Diskussionerna kring vad som kan göras för att resan ska bli bättre kretsar inte helt oväntat kring fler och bättre avgångar.

4.3 Att resa i Örnsköldsvik

Gruppen ombads diskutera synen på bekvämlighet, tillgänglighet och service. Samtalet inleddes med en diskussion om förarnas bemötande och hur de framför fordonet.

4.3.1 Bussföraren: Framförandet av fordonet & bemötandet

Synen på förarnas servicevillighet och bemötande skiljer sig åt bland deltagarna. Vissa av deltagarna har bara gott att säga om de förare de möter under sina resor. Flera av deltagarna framhåller även att de har en nästintill personlig relation med vissa förare som de ofta brukar färdas med.

Föraren som vi har är jättebra – han känner alla och har koll på alla. Ibland när bussen far förbi saktar han in för att jag ska hinna med.

De flesta deltagare framhåller dock att förarnas bemötande varierar från person till person. Vissa är väldigt trevliga, medan andra är nästintill otrevliga.

Det är väldigt olika för olika förare. Allt från de som verkligen tänker på kunden, till de som inte alls bryr sig. Vissa är skandalöst dåliga på bemötandet, medan andra är bättre.

En av bilisterna berättar att när hon en gång skulle testa att åka buss så möttes hon av ett dåligt bemötande. Detta berodde på att hon inte visste hur biljettsystemet fungerade, och föraren kunde heller inte svara på hennes frågor utan blev istället irriterad på att hon inte visste hur det fungerade. Bättre och mer lättillgänglig information angående hur biljettsystemen och en bussresa mer generellt fungerar hade därför sannolikt gjort denna nya kunds upplevelse av sin första resa mer angenäm.

När det kommer till förarnas framförande av fordonet så framkommer likt i Nordmaling en hel del synpunkter om att vissa förare kör för fort – sannolikt för att de är stressade. Andra synpunkter som framkommer är att vissa förare pratar för mycket i mobiltelefonen och att de kör iväg för snabbt – utan hänsyn till att äldre och barn inte hunnit sätta sig än. Även i Örnsköldsvik är det deltagare som varit med om att förarna backat på en stor väg för att de har missat en hållplats.

Det är otrevligt när äldre åker för vissa förare väntar aldrig, utan de bara kör och de äldre de ramlar omkull. Så det handlar återigen om kundbemötandet.

Ovanstående citat pekar på en viktig sak att åtgärda då ett sådant beteende sannolikt kan medföra att flera väljer att ta bilen istället – om bussresan på något sätt upplevs som osäker. Tydligt så har liknande incidenter även skrivits om i pressen.

Man lockar ju knappast fler passagerare genom att köra på detta sätt. Det har ju till och med skrivits om detta i tidningarna, att en barnvagn välts.

4.3.2 Bekvämlighet

Under diskussionerna om bekvämlighet uppkommer det önskemål om att få bättre vindskydd för den som väntar på bussen. I många fall finns det inte ens något vindskydd, utan enbart en stolpe utmed vägen. Ett vindskydd är inte bara bra utifrån ett bekvämlighetsperspektiv, utan fyller även en säkerhetsfunktion: att stå vid en stolpe utmed en stor väg känns helt enkelt inte säkert.

Vissa får stå i snö och regn – utan att ha busskurar. Så det borde vara fler kurar, eller åtminstone fler bänkar.

Vi behöver vindskydd för att slippa stå i snålblåsten. Man tvingas stå på öppna vägen. Det känns inte säkert.

4.3.3 Bussarnas beskaffenhet och underhåll i allmänhet

Till skillnad från Nordmaling så anser Örnsköldsviksborna att bussarna på orten håller en god standard.

Däremot så framhåller flera att biljettsystemen är krångliga. Denna åsikt återfinns hos samtliga kategorier – de som åker dagligen och de som åker mer sällan. Kritiken handlar mestadels om svårigheterna att färdas över länsgränsen. Ett krångligt system skapar en hög tröskel för potentiella bussresenärer att ta sig över, och stressar även busspersonalen då ett strulande system sinkar effektiviteten.

Det är väldigt problem att färdas över gränserna – Västerbotten och Västernorrland. Systemen måste vara synkade med varandra, för annars blir ju förarna stressade av att det inte fungerar, och då skapas en väldigt otrevlig stämning. Det är en väldig tröghet i systemet. Dessutom behövs utbildning av förarna, så de kan använda systemet.

Man måste kunna åka hela vägen till Umeå, men det är svårt eller till och med omöjligt att köpa en biljett.

Med anledning av diskussionerna kring biljettsystemen konstaterar vissa deltagare att det behövs mer information om hur biljettsystemet fungerar.

Övriga synpunkter som framkommer rör att bussarnas luftkonditionering emellanåt kan vara ur funktion, vilket gör att bussen blir alldeles för varm under sommaren. Underhåll av luftkonditioneringen och annat borde styras hårdare i upphandlingarna.

Under upphandlingarna borde man ha tagit upp det här med luftkonditioneringen, för det är för varmt ofta på somrarna – och sådana krav har man alltså inte ställt.

Sist men inte minst diskuteras säkerheten på bussen. Det som framförallt uppkommer är att många inte använder bilbältet (om det finns något sådant, vilket flera påpekar att det sällan finns). Här framkommer önskemål om att förarna borde bli bättre på att informera om att bältet ska användas. Obältade utgör ju en risk för de andra passagerarna.

Det som man bör göra är ju att informera att man utgör en risk mot varandra, så man måste informera och motivera varför man ska ha bältet.

4.3.4 Linjedragningarna och bussarnas avgångstider & turtäthet

Redan under diskussionerna kring vad som är mindre bra med att färdas med buss, så framkom kritiken gällande avgångstider och turtäthet. Befintliga och potentiella bussresenärer upplever med andra ord att just det här med bussens tillgänglighet utifrån behoven utgör en av de (om inte den) största hindren när det kommer till att färdas med buss.

Framförallt så kretsar kritiken kring det faktum att avgångstiderna inte överrensstämmer med arbetstiderna. Det är i vissa fall svårt eller till och med omöjligt att ta sig till och från arbetet med buss.

Man får välja vilka dagar man kan åka, för de går inte alla gånger. Man tvingas pussla väldigt mycket och även samåka, för att de ska gå ihop.

Det är ju en så tragisk spiral, färre åker på grund av dålig turtäthet, vilket ger ännu färre turer. Så det är dåligt. Jag känner flera som vill åka buss, men som inte kan.

Det går inte att arbeta 100 % och samtidigt åka buss.

Flera framhåller även att det inte går några bussar på helger och framförallt helgkvällarna – något som upplevs som frustrerande.

Fler avgångar för unga, på kvällen.

Nu på kvällen är det ju problem att ta sig hem – framförallt på helger. På söndagar går ingen buss alls vad jag vet.

När det kommer till linjedragningar så uppkommer ett par synpunkter om att det inte alls finns buss att tillgå på vissa orter.

Många invandrare som bor i ex Björna, har inga körkort. Så det vore väldigt bra om det fanns åtminstone någon buss till dessa områden.

På somrarna är det ännu värre med avgångarna. Skulle det gå en buss till Gullvik så skulle ju bussen vara full. Så det borde man ha på sommaren.

Deltagarna förstår att man inte kan köra bussar till alla ställen då många bussar då skulle gå tomma. En deltagare framhåller dock att det borde ha avropsstyrd busstrafik med mindre bussar – så att alla kan få chansen att färdas kollektivt.

När det kommer till att byta mellan bussarna tycker de flesta deltagare att det fungerar bra. Några framhåller dock att avgångarna inte är synkade med varandra.

För dem som skulle vilja kombinera färdmedel och därmed bli flexiblisterna fungerar det inte lika bra. Här efterfrågas bättre parkeringsmöjligheter – för både cykel och bil. Och en deltagare har en

idé om hur bilisterna skulle kunna premieras om de istället väljer att parkera bilen på en pendelparkering till förmån för bussen:

För dem som vill åka buss, så måste det ju finnas vettiga parkeringsplatser. Kanske att de kan lägga något i bilrutan som säger "jag åker buss". För det kan ju inte gå bussar över allt, men kan man samla bilarna någonstans hade det varit bra! Pendelparkering med motorvärmare.

4.3.5 Reskostnaderna

Frågan om kostnaderna för resor delar in deltagarna i två läger. Vissa anser att det är alldeles för dyrt att färdas med buss idag, andra att det faktiskt är väldigt billigt – åtminstone om man jämför med vad det kostar att ha en bil.

Det kostar 25 kontant, det borde max få vara 20 kr. Kanske borde vara olika priser på olika tider på dygnet. Jag betalar gärna mer på kvällen, om det fanns linjer.

Jag har haft ett 30-dagarskort och pendlat till Umeå för 1400, och det är ju jättebilligt!

Efter att man konstaterat att upplevelsen av vad som är dyrt eller inte är väldigt subjektiv och individuell, övergår diskussionerna snabbt till att handla om biljettsystemet igen – och framförallt alla de frågetecken och oklarheter som finns kring hur systemet fungerar. Här finns ett uppenbart informationsbehov, men mer om det i nästa avsnitt.

Det är svårt att se hur mycket pengar som man har kvar på kortet.

Det finns bara en grupp människor som gillar de korten som finns idag – det är de som arbetar på Din Tur! Ingen annan gillar dem.

De flesta är överens om att man vill ha tillbaka månadskortet även om det skulle vara dyrare i längden – för då visste man åtminstone hur mycket det kostade att åka buss, och man hade bättre kontroll över kostnaderna.

Man borde återinföra månadskort, för då vet man den faktiska kostnaden. Och då vill man dessutom åka på den om man kan åka hur mycket som helst. Nu vet man inte hur mycket som man har kvar, plus att man kan bli lite snål ibland.

Några deltagare påtalar att det är krångligt att ladda reskortet på Internet eftersom systemet inte känner av laddningen, utan man måste själv påtala detta för föraren som då kan knappa in en kod och få fram beloppet som du laddat kortet med.

När man laddar på nätet, så får man en kodlapp som man ska lämna till föraren, så det är väldigt krångligt!

Sundsvallsbussen klarar inte av att jag har satt in pengar på internet – jag måste in på en lokalbuss för att registrera den först. Så det är krångligt.

4.3.6 Restiden

Som redan nämnts så upplever flera av bussresenärerna att restiden är fylld med positiva konnotationer – man kan umgås, vila eller arbeta. Bilisterna kan bara konstatera att de inte kan göra mycket annat än att fokusera på att köra.

En bussresenär framhåller dock att restiden kan bli stressande, då bussen tar en omväg och restiden blir avsevärt mycket längre än vad den skulle kunna vara om bussen hade tagit en snabbare väg.

4.4 Information & Kunskap

Deltagarna ombads beskriva synen på hur informationen gällande hur bussresorna fungerar, dvs. vad som är bra, vad som är mindre bra och vad som kan göras bättre. Diskussionerna kretsar framförallt kring tidtabeller, trafikinformation, Botniabanan och biljettsystemet.

Gällande tidtabellerna så finns likt Nordmaling en påtaglig efterfrågan att få dessa tillhandahållna på ett enkelt och överskådligt vis. Några vill att det ska finnas tidtabeller inne i bussarna eller på hållplatserna.

Andra vill att tabellerna ska finnas tillgängliga via mobiltelefonen – något som inte verkar fungera för samtliga i dagsläget.

Det ska finnas tidtabeller till mobilen, men den fungerar inte till Android-telefonerna.

Man kan ju ladda ner tabellen i mobilen, problemet är ju att när man ska söka på Din tur så är den inte mobilanpassad, så det går nästan inte att göra med en telefon. De verkar inte ha något tekniktänk på hemsidan, med GPS och närmsta hållplats etc. Det måste bli bättre.

Gällande trafikinformationen så önskas generellt mer och bättre informationshantering – både när det gäller trafikstörningar och gällande den reguljära trafiken. Framförallt vill man veta vilken nästa hållplats är när man sitter på bussen.

Vill ha display inne i bussen som berättar var vi är, eller vilken nästa hållplats är. Det är helt omöjligt att veta om man inte är från stan. Nu får ju passagerarna gå fram till förarna och fråga när de ska av.

När det kommer till information vid trafikstörningar, så är deltagarna ense om att det krävs mer information – då det i dagsläget sällan finns någon information att få. Det man framförallt vill ha är någon form av realtidssystem, så att de som väntar på en buss som är försenad vet när nästa buss kommer.

Flera vill även ha ett nummer dit man kan ringa och fråga vid en situation där en buss inte dykt upp. Några tror att en sådan tjänst redan finns, men är inte helt säkra. Här behövs onekligen bättre information.

Likt Nordmaling verkar det finnas en stor oro och många frågetecken i Örnsköldsvik kring den kommande Botniabanan.

Botniabanan – hur kommer det att bli? Kommer det att bli någon busskommunikation från Resecentrat? Nuvarande station kommer ju att stängas. Mer information om hur det kommer att fungera!

Hur ska det se ut nu när Botniabanan kommer? Kommer det gå bussar som samlar in människorna?

Som redan nämnts finns det även många frågetecken kring hur biljettsystemet fungerar. Här efterfrågas framförallt tydligare information kring rabatterna kopplade till reskortet – för inte en enda person kan berätta hur rabattsystemet fungerar.

Förslaget om hur man kan informera om kostnaderna framhålls av en deltagare som tycker att man borde gå ut på bred front med kampanjer för att berätta om hur rabatterna fungerar och vad det kostar.

Man borde ha kampanjer – riktade mot olika grupper. Jobba med flera kanaler och göra det ordentligt. Fler räkneexempel, för att visa på kostnader etc. Flera vet inte vad det kostar.

Under diskussionerna om biljettsystemen och kostnaderna för resorna berättar en deltagare att det funnits en period då pensionärerna faktiskt fick åka billigare på bussarna – något som de flesta instämmer i är en bra sak. Problemet var bara att ingen kände till detta erbjudande.

Många deltagare kan inte erinra sig om att de brukar få någon speciell information om just bussresande. Vill de få reda på något måste de själva söka upp det via kundcenter eller på Internet. En deltagare framhåller då det goda exemplet som finns i Västerbotten. Där har man en busstidning som går ut till alla hushåll och som heter ”Ta bussen”. Deltagarna gillar denna idé och skulle även vilja att en sådan fanns i Västernorrland. I den tidningen skulle man kunna sprida information om förändringar i busstrafiken, biljettsystem etc.

4.5 Att ändra resvanor

Som sista diskussionsområde fick deltagarna resonera kring om de funderat på att ändra sina resvanor och vad de tror skulle kunna få bilisterna i Örnsköldsvik att börja åka buss.

Bilisterna i gruppen framhåller att det inte är möjligt för dem att färdas med buss så som busslinjerna går i dagsläget.

Övriga deltagare tror dock att det i mångt och mycket handlar om avgångstider och tillgänglighet – och att hela systemet känns pålitligt över lång tid. En deltagare nämner nämligen att en bilist sannolikt inte överger bilen bara för att avgångstiderna förbättras något, eftersom alla vet att det ganska ofta sker förändringar i tidtabeller och busslinjer. Busstrafikens rykte om stabilitet och kontinuitet måste därför förbättras innan många vågar bryta resvanorna.

Det måste till en bra produkt som passar folk – och en långsiktighet. Man säljer ju inte bilen bara för att någon förbättrar busstiderna något – man måste ju veta att det kommer att vara så framöver.

Det måste vara långsiktighet i det – för som det är nu så hinner man inte ändra vanorna innan de ändrar på systemet igen.

Andra faktorer som deltagarna tror skulle kunna få bilisterna att lämna bilen hemma till förmån för bussen är att bensinpriset ökar kraftigt. Någon tror även att miljöargumenten måste användas mer flitigt – framförallt i en tid då miljömedvetenheten ständigt ökar.

En deltagare framhåller att det är svårt att bryta en invant beteende – framförallt hos bilisterna.

Det är ju tröskeln som man måste över, och den är hög hos bilisterna.

Av den anledningen måste tröskeln göras så låg som möjligt – så att fler vågar att prova utan att det för den skull är ekonomiskt påfrestande eller på annat sätt omständigt. Ett förslag som framkommer är därför att genomföra Prova-på-kampanjer där bilisterna gratis eller kraftigt rabatterat kan testa på att åka buss en månad. Som det är i dagsläget – med det rabattsystem som idag råder på orten – så är det ju som dyrast för den som precis ska börja åka buss, då det först är efter ett tag som rabatten aktiveras. Rabattsystemet lockar därmed inte folk till att testa på bussen – tvärtom. En deltagare anser därför att rabattsystemet borde bytas ut om månadskort, och att de som resor ofta borde premieras på annat sätt istället.

Kan man kanske ge de som reser ofta någon slags bonus? En gratis bussresa. Ofta-resenärer bör premieras. Eller så får man en check som man kan använda när man ska ladda kortet – det tycker alla är bra – ett bonussystem.

Men det är inte bara priset som kan locka bilisterna till att byta färdmedel. En deltagare berättar att flera av hans kollegor har bytt till buss på grund av en särdeles kall vinter...

Det är flera på mitt jobb som har börjat åka buss på grund av att det inte funnits motorvärmare på parkeringarna på jobbet – och insett att det är behagligt och bra och sedan fortsatt.

Ovanstående exempel visar tydligt på att det går att förändra människors resvanor – bara de motiveras till att testa på. En deltagare (som är en av de bilisterna som på senare tid övergått till att åka buss) berättar att hans arbetsplats hade tvingat de anställda till att ta bussen i tjänsten. Detta hade först upplevts som omständligt, men efter några veckor så hade han insett att det ju gick alldeles utmärkt att resa med buss – och att det till och med fanns fördelar med bussresan. Så nu reser han även till och från arbetet med buss och framhåller att det framförallt är tiden som är det främsta argumentet till varför man ska välja bussen.

Man måste pusha för det här med tiden – att man kan använda sin tid. Det handlar ju om att planera lite bättre, men när man väl har gjort det så är det ju inga problem.

5 Kramfors

Följande kapitel behandlar de resultat som framkommit under gruppintervjun i Kramfors. I Bilaga 1 återfinns fler citat från gruppintervjun. Under den inledande rubriken **Kramfors i stort** summeras även resultaten från den kvantitativa målgruppsanalysen, som i sin helhet kan läsas i Bilaga 3.

5.1 Kramfors i stort

I Kramfors tätort kör man bil eller går. I omlandet kör man bil eller åker buss. Bilisterna i tätorten väljer att köra bil för att de anser att det är snabbast. De är missnöjda med kollektivtrafiken, framförallt väldigt missnöjda med hur kollektivtrafiken fungerar där de bor. Många av dem anser att de inte kan använda kollektivtrafiken för sina resor. Gångtrafikanterna i tätorten är mer nöjda med kollektivtrafiken, även om de inte heller är speciellt nöjda, och de anser i högre utsträckning än bilisterna att de är välinformerade om sina möjligheter att åka kollektivt. En stor del av bilisterna på omlandet anser att det är prisvärt att åka buss, men de är missnöjda med hur kollektivtrafiken fungerar där de bor. Väldigt få anser att de kan använda buss för de flesta av sina resor. En stor del av bussresenärerna i omlandet är ungdomar som inte har körkort. De är nöjda med kollektivtrafiken.

5.2 Resvanor och synen på resan

I Kramfors deltog sex personer i gruppintervjun. Denna grupp är väldigt spännande för det finns en ambition bland samtliga att färdas med buss. Två av deltagarna åker uteslutande buss, medan de övriga antingen tar bilen till närmsta busshållplats och byter, eller tar bussen då det är möjligt och försöker de andra gångerna att samåka i bil med andra kollegor. De flesta i gruppen har förhållandevis långt att pendla – ofta 3-4 mil.

På frågan om vad som är bra med det sätt de reser idag, utgår samtliga från bussen i sina svar. De nämner framförallt restidens användbarhet och bekvämlighet (som citatet nedan; man har ju faktiskt sin egen chaufför) samt de billigare kostnaderna jämfört med bil.

Bästa med buss är att det är prisvärt – jämfört med bil. Bussen är betydligt billigare.

Bästa är att man har en egen chaufför. En annan sak är att man kan utnyttja tiden till att arbeta. Jag använder det trådlösa nätverket på buss 50 – vilket är väldigt praktiskt.

Det som deltagarna framhåller som de mindre bra sakerna med att resa på det sättet som de gör idag (och som följaktligen är de saker som de skulle vilja förbättra) är framförallt avgångstider och information vid trafikstörningar.

Det sämsta är informationen när det händer saker – störningar under resan, eller om bussen är sen. Information till passagerarna under resan är också dålig från föraren.

Det sämsta är det här med tiderna. När man ska åka till arbetet på somrarna så går inte skolbussarna, så då måste man trixa och krångla för att få det att gå ihop.

En av deltagarna tycker att det borde finnas vindskydd att vänta i – framförallt när det är kallt ute.

5.3 Att resa i Kramfors

Gruppen ombads diskutera synen på bekvämlighet, tillgänglighet och service. Samtalet inleddes med en diskussion om förarnas bemötande och hur de framför fordonet.

5.3.1 Bussföraren: Framförandet av fordonet & bemötandet

Gruppen i Kramfors tycker enhälligt att förarna överlag kör både bra och säkert – det kan dock gå lite för fort ibland.

Det borde finnas någon min- eller maxhastighet i turlistorna, för jag tycker att det ibland går lite väl fort. Jag tycker att det verkar vara lite väl stressat ibland.

När det kommer till serviceviljan anser vissa att det varierar mellan förarna. Några anser att det finns vissa förare som inte är så ”service-mindade”, medan andra tycker att man inte borde ställa så höga krav på förarna – de är ju också människor.

Många förare är jätteduktiga, men ibland känns det som deras känsla är att de ska köra från A till B – men detta ska ju vara ett serviceyrke som innefattar så mycket mer. Exempelvis att hjälpa stora sällskap när de ska av osv.

5.3.2 Bussarnas beskaffenhet och underhåll i allmänhet

I Kramfors har man inte så mycket att säga om bussarnas beskaffenhet, förutom vissa synpunkter om att flera bussar saknar bälte – och där det finns så är de ofta trasiga.

I övrigt så handlar diskussionerna istället om det som finns utanför bussen, dvs. när man väntar på bussen och när man ska ta sig till bussen. Först och främst pratar deltagarna mycket om hållplatserna i och kring Kramfors. Det man främst är negativ till är att det inte finns några vindskydd på många hållplatser, och finns det vindskydd så blir de ofta igenomplögade på vintern.

Det bör finnas vindskydd som inte blir igenplögade av snö på vintern. Detta borde kommunen ta hand om! Vill de inte det, så kan de väl sätta dit en skyffel, för jag har inget emot att skotta lite.

När det bara finns en skylt vid vägen så känns det inte heller så säkert. Bussen måste bort ifrån vägen in i en ficka.

En bra markerad hållplats (i form av vindskydd eller liknande) är inte enbart bra för säkerheten eller bekvämligheten – det är också en bra signal för ovana bussresenärer om var man ska gå av och på.

Då flera i gruppen är flexiblisterna, dvs. färdas med flera olika färdmedel (och i detta fall även under samma resa), går diskussionerna snabbt över till att handla om pendlarparkeringar. De flesta i gruppen skulle vilja ha bra pendlarparkeringar, men framhåller att det inte finns några sådana.

Det är även viktigt att komma ihåg cyklisterna i detta sammanhang – för de vill också kunna parkera sina cyklar på ett bra och säkert sätt för att sedan fortsätta sin resa med buss.

Man ska ju även kunna cykla! Och det finns inga cykelvägar. Det hade även varit bra med cykelparkeringar.

5.3.3 Linjedragningarna och bussarnas avgångstider & turtäthet

Likt gruppintervjuerna på de övriga orterna anser Kramforsborna att det går dåligt med bussar vissa tider – framförallt i anslutning till arbetstiderna samt mitt på dagen. Samtidigt har man identifierat att vissa bussar går tomma, och undrar varför man inte kan köra mindre bussar på vissa sträckor. Ett samarbete mellan kommunen och arbetsplatserna hade kanske varit ett alternativ.

Flera av resenärerna verkar även arbetspendla med skolbussarna – vilket ställer till det under sommarlovet.

Det är dumt att tidtabellen ändras på somrarna, när skolorna har lov. Avgångarna minskar avsevärt. Det är som om kollektivtrafiken är till för skoleleverna, inte för oss andra.

Diskussionerna kretsar även kring bussarnas oförmåga att vara flexibla. En deltagare är av åsikten att vissa närliggande busslinjer borde kunna göra en avstickare från sin rutt, för att plocka upp passagerare på en annan rutt om den under en längre tidsperiod inte trafikerar sträckan.

En annan deltagare tycker att turlistorna är för snäva, och borde därför vara lite mer flexibla för att underlätta för dem som måste byta buss, men samtidigt effektivisera resan genom att åka när väl den sista bussen kommit in till bytespunkten.

Turlistorna ska vara så tidsatta att man alltid måste vänta in den som är sist. Turlistan ska vara så satt att den är lite för snäv – så bussen ska åka när sista bussen kommer in. Det skapar effektivitet. De ska inte behöva vänta på en tid om alla bussar redan har kommit, men ska vänta in den sista bussen innan den åker.

Gällande busslinjer så känner de flesta till orter där det inte går någon buss alls, men där de veterligen finns människor som skulle vilja pendla med buss.

Många vill kunna pendla, men kan inte, av dem som arbetar på till exempel Sandö.

5.3.4 Reskostnaderna

Reskostnaderna – och framförallt rabattsystemet – är den frågan som engagerar mest i Kramforsgruppen. Ingen i gruppen verkar veta hur rabattsystemet fungerar – vilket skapar en viss frustration.

Reskortet är så himla konstigt. Jag vet inte hur det fungerar. Jag är riktigt irriterad över att det går upp och ner hela tiden, eftersom jag inte åker varje dag.

Det är konstigt med de här udda resorna – för här hoppas priserna väldigt mycket.

När det kommer till själva reskostnaderna är deltagarna kritiska till hur oekonomiskt det är att färdas med buss på lite kortare sträckor.

Det är de korta sträckorna som är dyra – åker man varje dag, längre sträckor så är systemet väldigt bra.

För det är ju, som en deltagare säger, viktigt att bussen är ekonomiskt konkurrenskraftig gentemot bilen.

Är det billigare med bil, även samåkning, än buss, så kommer man ta bilen.

En av deltagarna framhåller nämligen att om man åker buss från Bollsta bruk till Veja så kostar det 34 kronor milen – och då är bussen, åtminstone i många bilisters ögon, inte särskilt attraktiv.

Flera i Kramfors skulle gärna åka buss till Veja, men med dagens prissättning så gör de inte det, för det kostar ju 30 kr milen med buss.

Deltagarna framhåller att de tycker att prissättningen borde vara mer flexibel – så att varje resenär själv kan skraddarsy sitt reskort – och därmed sina kostnader – utifrån sina egna behov.

Det borde vara indelat i zoner – och att man kan köpa ett periodkort för exempelvis innerzonen – så man kan ha mer individuellt skraddarsydd lösning.

Dessutom framhåller de att rabattsystemets uppbyggnad slår för hårt mot många då man alldeles för fort tappar sin upparbetade rabatt om man inte reser på några dagar.

Jag tycker att det är sympatiskt att man får nedsatt pris om man åker ofta, men man ska inte straffas om man är borta en vecka. Det borde vara lite karenstid om man är borta en vecka – det kan inte gå så fort innan de höjer igen. Åker man även en udda resa så ska man även ha den här rabattsatsen.

5.3.5 Restiden

Likt många andra kommuner anser Kramforsborna att restiden med buss går att använda till mycket matnyttigt – så som att arbeta, vila eller läsa en bok.

5.4 Information & Kunskap

Deltagarna ombads beskriva synen på hur informationen gällande hur bussresorna fungerar, dvs. vad som är bra, vad som är mindre bra och vad som kan göras bättre. Diskussionerna kretsar framförallt kring tidtabeller, Internet och trafikinformation.

Flera i gruppen framhåller att de tryckta tidtabellerna är oerhört svåra att navigera i. Det framkommer även att det ofta råder en otydlighet kring vilken version av tidtabellen som är den aktuella.

En deltagare tycker att det är märkligt att man tvingas betala 10 kronor för att få en tidtabell, och önskar istället att tidtabellen fanns lättillgängligt på Internet för nedladdning.

Varför kan inte tidtabellen ligga på Internet? Nu måste man köpa. Det fanns förut, men det vill vi ha tillbaka.

Flera av deltagarna använder sig av webbplatsen för att planera sina resor, men många av dem har upptäckt att reseplaneraren ibland visar felaktig information vid presentationen av lämplig resrutt – och i vissa fall inte visar någon information alls.

Det finns inte information på webbplatsen om resor till Sandö – utan vi har upptäckt det själv och varit tvungna att informera alla på arbetet. För systemet ser eller hittar inte kopplingarna. Så ett bättre system som är mer lätthanterligt och ger en bra överblick. Vissa relationer är inte inlagda.

Roboten visar på väldigt konstiga lösningar, där den vill att man ska gå över älven.

Trafikinformation i allmänhet – och störningsinformation i synnerhet – är en fråga som engagerar då flera av deltagarna har drabbats av att de har blivit stående då bussen inte har dykt upp.

Jag drabbades av att sista bussen från Sundsvall inte kom. Och detta fick jag ingen information om. Jag visste verkligen inte vad jag skulle göra.

Det råder med andra ord en utbredd kritik kring att informationshanteringen är undermålig vid förseningar i trafiken – framförallt efter kontorstid då många inte vet var de ska vända sig om bussen inte kommer. En deltagare berättar dock att hon ringt Länstrafiken vid ett tillfälle då bussen var försenad – och där fått den hjälp och information hon eftersökte. Gruppen konstaterar så att telefonnumret dit man kan ringa måste framgå tydligare vid hållplatser och på Internet – så man tydligt vet var man ska vända sig.

När jag har ringt till Länstrafiken när bussen varit försenad, så har det fungerat väldigt bra. De tar mitt nummer och ringer sedan tillbaka till mig när de väl fått reda på vad som är problemet. Så det är väldigt bra. Det gäller bara att man vet vad numret är.

Gruppen efterfrågar någon form av fungerande service där väntande resenärer kan få information om eventuella störningar i trafiken. Förslaget är en fungerande SMS-tjänst samt att webbplatsens störningsinformation ständigt är uppdaterad och pålitlig.

5.5 Att ändra resvanor

Då samtliga i gruppen mer eller mindre redan är bussresenärer fick deltagarna resonera kring vad de tror skulle kunna få bilisterna i Kramfors att börja åka buss.

De flesta i gruppen framhåller det ekonomiska incitamentet att byta färd sätt – och att detta måste förstärkas genom att det faktiskt blir billigare att åka buss.

Det blir ju ett slag i ansiktet på dem som vill testa på – och så kostar det 75 kr enkel resa. Man borde dela ut laddade busskort på arbetsplatserna – så man får fler att testa på hur djävulskt skönt det är att åka buss.

Övriga i gruppen instämmer i ovanstående citat och framhåller att det måste vara lockande för bilister att testa på buss – då det viktigaste är att få dem att komma över denna höga tröskel.

Man måste lära folk också, för det finns en mental tröskel att komma över. Så man borde ha prova-på kampanjer så folk får testa.

En deltagare tror inte att det har så mycket med kostnaderna att göra, utan tror mer att det handlar om vanor – och att dessa måste brytas. Och för att de ska kunna brytas så måste det vara enkelt att testa på att åka buss.

Det är ett jättestort steg att ändra vanan att köra bil. det är nog inte så mycket pengafrågan som man tror, utan mer hur det fungerar och hur man ska bete sig. Man borde kanske ha en guide under prova-på perioden, så man lär sig hur det fungerar. "Åka buss – så gör man".

Flera av deltagarna kommer även in på vikten av att försöka locka över bilister till kollektivt resande i samband med att tågresorna kommer igång. Och här handlar det – likt Nordmaling och Örnsköldsvik – om att sprida information om hur det kommer att bli. Frågetecknen måste rätas ut och oron stillas.

Hur ska vi utforma våra liv nu när tågen kommer igång igen? Tågens tider är beroende av förbindelserna från Stockholm, bussarna ska anpassas till dessa tider. Allt detta är väldigt osäkert – kan jag bo kvar, kan jag fortsättningsvis arbeta där jag arbetar? Så det finns en stor oro här.

Sedan finns det många flaskhalsar där de ska släppa av folk – de får bara plats med 2 bussar. Hur ska det lösas?

Det är en stor omställning, för nu matar vi ut till E4:an, framöver ska vi mata till järnvägen. Det viktiga kommer ju att vara hur man prissätter, för det kommer vara viktigt att prissätta bra nu från början. Kommer busskortet exempelvis fungera på tågen?

6 Härnösand

Följande kapitel behandlar de resultat som framkommit under gruppintervjun i Härnösand. I Bilaga 1 återfinns fler citat från gruppintervjun. Under den inledande rubriken **Härnösand i stort** summeras även resultaten från den kvantitativa målgruppsanalysen, som i sin helhet kan läsas i Bilaga 3..

6.1 Härnösand i stort

I Härnösands tätort är det många som kör bil, går eller cyklar. På omlandet kör man bil eller åker buss. Man väljer att färdas på det sätt man valt för att det är snabbt och flexibelt. De som inte åker buss är överlag ganska missnöjda med kollektivtrafiken och speciellt missnöjda är bilisterna i tätorten med kollektivtrafiken där de bor. En stor del av bilisterna uppger att de inte kan använda kollektivtrafiken till de flesta av sina resor. Resultaten tyder på att mer information om vilka möjligheter de har att åka kollektivt skulle kunna ge dem ytterligare insikter om alternativ.

6.2 Resvanor och synen på resan

I Härnösand deltog nio personer i gruppintervjun. Av dessa är två personer inbitna bilister, fem flexibilster samt två renodlade bussresenärer. Några av flexibilsterna varvar mellan buss och cykel, några mellan bil och buss. Pendlingsavståndet varierar mellan 2 km upp till flera mil.

På frågan om vad som är det bästa med det sätt som de reser idag svarar bilisterna att det främst handlar om flexibilitet – man kan enklare styra över sin tid och sin resa.

Jag råder över min egen tid och hur jag far, det är fördelen.

Bussresenärerna framhåller framförallt restiden som den mest positiva egenskapen med att färdas med buss. En deltagare använder exempelvis resan till att fortbilda sig.

En av flexibilsterna väljer att kommentera cyklingen och säger att det bästa med cykling är just att cykla när det är fint väder – det ger en skön känsla och man får röra på sig.

När det kommer till de faktorer som är mindre bra med valt färd sätt (och om dessa problem löstes skulle göra resan bättre) så framhåller bilisterna att det framförallt är kostnaderna för bilpendling som är det sämsta. För bussresenärerna är det framförallt avgångstider/anslutningsbussar och kostnaderna som utgör de mest negativa aspekterna av resandet.

Det sämsta är helt klart priset på 25 kr. Nu har jag i och för sig kort, men det är alldeles för dyrt för att åka 1,5 km. 15 kr är mer normalt.

Nackdelarna är att anslutningarna inte passar. Man kan inte arbeta heltid – för man missar anslutningen på 4-5 minuter. Så det blir lätt att man tar bilen. Eftersom jag dessutom måste åka bil till pendlarparkeringen så äter det upp vinsten med den billigare bussresan.

För deltagaren som framhåller cyklingen så är det sämsta – likt det bästa – också väderbundet: det är problematiskt att cykla när det har snöat – framförallt om det inte är ordentligt plogat på cykelvägarna.

Det sämsta har också med vädret att göra – om de inte har hunnit ploga så det är slaskigt och då tvingas man cykla vid vägen. De hinner aldrig ploga på gång- och cykelvägarna. Så man tvingas ut på vägen.

6.3 Att resa i Härnösand

Gruppen ombads diskutera synen på bekvämlighet, tillgänglighet och service. Samtalet inleddes med en diskussion om förarnas bemötande och hur de framför fordonet.

6.3.1 Bussföraren: Framförandet av fordonet & bemötandet

Gruppen i Härnösand diskuterar ingående förarnas känsla för service och flera av deltagarna har erfarenheter av ett dåligt bemötande från vissa förare – framförallt förarnas bemötande av ungdomar. En av deltagarna berättar om sina två tonåringars syn på bussresan.

Jag har två ungdomar och de gillar inte bussen, för de får inte åka med när det är fullt. De har även blivit dåligt bemötta flera gånger – och de är ju våra framtida bussåkare, så det är inte bra!

Gruppen konstaterar att förarnas bemötande är oerhört viktigt för att resan ska bli angenäm och för att bussen ska vara ett attraktivt färdssätt. En deltagare tar dock förarna i försvar och framhåller att passagerarna i många lägen inte heller är så trevliga mot förarna.

Vissa är dåliga på att vara serviceinriktade. Men många passagerare är också riktigt otrevliga – det finns en dålig attityd i samhället rent generellt.

Det viktiga är ju att förarna är trevliga mot de som är trevliga – om man ska lyckas få in fler att åka buss.

Det framkommer även förslag på hur problematiken kan avhjälpas. Ett förslag går ut på att det borde anordnas en kampanj riktade mot resenärerna – för att öka förståelsen för förarnas situation.

Din Tur eller bussbolagen borde ha en kampanj som visar att förarna också är människor – en charmoffensiv.

Ett annat förslag är att förarna själva borde få gå en kurs i kundbemötande.

Gällande förarnas förmåga att framföra fordonen på ett behagligt och säkert sätt, så framhålls det att körstilarna överlag är bra – men att det finns undantag där vissa förare kör alldeles för fort och pratar i mobiltelefonen för mycket.

Övervägande bra med säkerheten – men man lär sig att vissa förare kör sämre än andra. Vissa kör oerhört snabbt. Andra är mer lugna. Vissa pratar i telefon.

Det här med att de stannar snabbt och accelererar snabbt är väldigt obehagligt. Så det borde vara lite prestige i att köra så det inte märks.

Vissa kör påtagligt för fort. Man märker det när de är stressade.

Flera har märkt av att de förare som kör dåligt, ofta verkar stressade och trötta. Detta anser deltagarna borde arbetas med mer från bussbolagens sida.

En deltagare undrar även om det finns alkoholås på bussarna. Finns det inte det så hade det varit önskvärt att det installerades på samtliga bussar i trafik.

6.3.2 Bekvämlighet, bussarnas beskaffenhet och underhåll i allmänhet

Efter diskussionen om förarna så styrs samtalet över till att kretsa kring bekvämlighet och bussarnas beskaffenhet. Flera av deltagarna har olika synpunkter på olika faktorer som de anser vara mindre bra inuti själva bussen – trots att det är nya bussar som trafikerar sträckorna.

De nya bussarna som köpts in har en ringklocka som sitter för högt upp – och det klarar ju inte folk som har det minsta ont i kroppen.

Sätena är även alldeles för trånga – både på tvären och på bredden. På en buss har de till och med internet, men det går ju inte att fälla upp skärmen på datorn.

Jag har korta ben och tvingas dingla med benen – vilket gör en trött i benen. En lösning är ett par lägre säten.

En av deltagarna lider av allergibesvär och kan inte vistas nära personer som exempelvis har mycket parfym på sig. Hon önskar att allergiplatserna var bättre utmärkta – så att folk inte sätter sig där om

de inte är allergiker. Hon önskar vidare att förarna kunde bli bättre på att informera om att dessa platser är reserverade åt de passagerare som behöver dem – åtminstone på långfärdsbussarna.

En deltagare påpekar även att underhållet av de blåa bussarna ofta är under all kritik.

De blåa bussarna underhålls inte. Ringklockorna är ofta trasiga, däckerna är slitna och det inträffar ofta haverier.

Några av deltagarna avslutar diskussionen med en undran om varför det finns busskurer på vissa platser men inte andra. Fler busskurer önskas – så att bussresenärerna kan söka skydd när vinden blåser som kallast. I citatet nedan framkommer även en viss kritik gällande Navet i Sundsvall, som enligt deltagaren är för dåligt skötta så att man inte ens vill gå in där.

Gärna busskurer i större omfattning. Frågan är hur de bestämmer var det ska finnas busskurer, för det finns på vissa ställen men inte på andra.

Det värsta jag vet är att vänta på bussen. I synnerhet på navet i blåsten och regnet. Lösningen är ju att förbättra resecentrumet – det gäller både busstation och järnvägsstationen. Det är inget roligt varken inne eller ute.

6.3.3 Linjedragningarna och bussarnas avgångstider & turtäthet

Likt övriga kommuner anser även Härnösandsborna att avgångstiderna och turtätheten inte är anpassade till arbetstiderna på ett tillräckligt bra sätt.

Flera av deltagarna anser att bussarnas avgångstider och turtäthet är alldeles för intimt kopplade till skolornas tider.

Sämsta är att bussen hem försvinner när skolan inte är öppen. Det andra är att jag måste ta bussen på konstiga tider. Så lösningen är bättre synkade avgångstider och en buss även när skolan har lov.

Då det finns flera flexiblisterna i gruppen övergår diskussionen snabbt till att handla om pendlarparkeringar. En bilist anser dock att det här med att byta färd sätt efter halva vägen inte är något för honom.

En flexiblist instämmer i påståendet och erkänner att det ofta är frestande att fortsätta köra hela vägen till arbetet, när man väl satt sig i bilen. Detta beror främst på att bytet inte premieras genom att göra det enkelt att byta till buss.

Åker ibland bil till hållplatsen. Men då är det frestande att ta bilen hela vägen. Det är nämligen krångligt med pendlarparkering – för man måste ha ett tankkort för att kunna betala. Så det blir mer och mer bil hela vägen.

Gruppen instämmer i att de som kör till en pendlarparkering för att sedan byta till buss borde premieras. Ett förslag är att tillhandahålla gratis bilvärme för resenärerna.

Jag vill ha gratis bilvärme genom att dra busskortet. För börjar det att bli dyrare att åka buss än bil, så är det inte längre försvarbart.

Det gäller även om man ska åka tåg här i stan, för runt resecentrum finns väl inga bra pendlarparkeringar? Det kostar ju hur mycket som helst att ställa bilen där!

En annan deltagare tycker att det här med pendlarparkering låter ytterst intressant, men erkänner att han inte har någon inblick i var dessa parkeringar finns. Han efterfrågar således mer information om var man kan finna tillgängliga pendlarparkeringar.

Även de cykelburna vill premieras med bra och säkra cykelparkeringar i anslutning till busshållplatserna.

6.3.4 Reskostnaderna

Under diskussionerna om reskostnaderna så handlar det inte så mycket om kronor och ören, som det har gjort i de andra gruppintervjuerna. I Härnösand vill man hellre prata om det krångliga rabattsystemet. Ingen i gruppen vet exakt vad det kostar att åka, hur ofta man måste åka för att få rabatten eller hur systemet i stort fungerar. Någon nämner att det finns en räknesnurra på Din Turs webbplats, men att den inte verkar stämma alls.

Flera i gruppen framhåller att de skulle vilja byta ut befintligt reskort med ett månadskort istället – för då vet man åtminstone hur mycket det kommer att kosta varje månad.

Reskortet verkar även strula emellanåt, något som en av deltagarna fått erfara. Detta har inneburit extraarbete eftersom deltagare var tvungen att lösa problemet själv eftersom föraren inte kunde bistå.

Det har även hänt att kortet inte fungerar, och då är det jag som ska lösa det problemet, inte föraren. Jag måste själv ta mig in till Kramfors för att lösa det – och det är krångligt. Så det bästa vore om problemet kunde lösas på plats.

En deltagare framhåller att reskortet även sinkar ner resan eftersom så pass många resenärer måste fylla på kortet ofta – och detta medför att de påstigande får vänta länge i kön på bussen. Han föreslår att laddningsmöjligheterna på Internet bör saluföras bättre samt att det borde införas laddningsstolpar på hållplatserna – så att resenärerna kan ladda sina kort medan de väntar på bussen.

6.3.5 Restiden

Restiden är som redan nämnts den faktor som omnämns som det mest positiva med att färdas med buss.

Bästa med bussen är att jag kan sova i 1.75 timmar

Det är behagligt att åka buss för man slipper köra själv och man kan vila.

Bästa är att man kan jobba och sova på bussen.

6.4 Information & Kunskap

Deltagarna ombads beskriva synen på hur informationen gällande hur bussresorna fungerar, dvs. vad som är bra, vad som är mindre bra och vad som kan göras bättre. Diskussionerna kretsar framförallt kring trafikinformation – när allt är som det ska och när det är störningar i trafiken.

Likt kritiken från deltagarna på andra orter så anser även Härnösandsborna att informationen vid trafikstörningar är obefintlig. Det råder stor osäkerhet kring var man kan vända sig för att få svar på sina frågor.

Information om trafikstörningar – var ska man vända sig för att få reda på om bussen kommer?

Jag ringde till Din Tur – men de har mindre koll än en själv.

Några deltagare framför önskemål om realtidssystem som visar när nästa buss kommer.

Några önskar en SMS-tjänst där man kan anmäla intresse för vilka linjer man vill ha information om.

Även mer allmän information om bussresan efterfrågas. En deltagare efterfrågar mer generell information om vad det verkligen kostar att åka buss. En annan önskar bättre överblick över hur mycket pengar som finns kvar på reskortet. Tydligt finns det en fördröjning när man laddat sitt kort via Internet, som gör att man inte kan se summan med en gång.

Återigen uppkommer även önskemål om bättre information angående pendlarparkeringar. Här föreslås att det borde tas fram en karta över tillgängliga pendlarparkeringar samt närliggande hållplatser. En tydlig karta över busslinjerna är också eftersträvansvärt.

Jag saknar linjekartor! Är man inte från Härnösand så kan man inte orten. Det är svårt att lista ut vilken linje man ska ta. Riktiga kartor på hållplatserna. Det borde ju åtminstone finnas på nätet, men det finns inte.

Ett par synpunkter framkommer om webbplatsen och de reseplanerare som finns där. Likt många andra har en deltagare erfarit att funktionen presenterar ytterst märkliga förslag på resväg.

6.5 Att ändra resvanor

Som sista diskussionsområde fick deltagarna resonera kring om de funderat på att ändra sina resvanor och vad de tror skulle kunna få bilisterna i Härnösand att börja åka buss.

Några av deltagarna framhåller den kommande Botniabanan och hoppas att den kommer att utgöra ett bra alternativ för arbetspendling.

En bilist framhåller att det är ren slöhet som gör att han väljer att åka bil. En annan deltagare som tidigare åkt bil men som gått över till buss påpekar att hans beslut att ändra resvanor inte bottnade i ekonomiska faktorer, utan miljömässiga.

Jag har räknat på detta och det är inte så stor skillnad i pris, så jag åker buss av miljöskäl. För mig är det miljöfrågan som är viktigast, och det är ju bara en övertygelse jag har, jag har ju bara bestämt mig.

En annan ”konverterad” bussresenär flikar in och berättar att för honom så har det ändrade resbeteendet påverkat ekonomin avsevärt.

Jag åkte tidigare bil, men åker nu buss – och har räknat på att jag sparar 2000 kr i månaden bara på bensinen.

Deltagarna tror att det främst handlar om pengar och tillgänglighet när det kommer till att locka Härnösands bilister till att börja åka buss. Ett förslag är att låta pensionärer och ungdomar åka gratis.

Ett annat förslag är att låta bilisterna prova på bussresandet gratis under en månad. Någon framhåller då att det ju inte är rättvist mot dem som ständigt åker buss och får betala för det. Ett förslag på en lösning på det problemet uppkommer dock snabbt: belöna den som lockar in en bilist.

7 Timrå

Följande kapitel behandlar de resultat som framkommit under gruppintervjun i Timrå. I Bilaga 1 återfinns fler citat från gruppintervjun. Under den inledande rubriken **Timrå i stort** summeras även resultaten från den kvantitativa målgruppsanalysen, som i sin helhet kan läsas i Bilaga 3.

7.1 Timrå i stort

I Timrå kör man bil och åker buss, både i tätorten och i omlandet. Både bilisterna och bussresenärerna väljer färdmedlet de valt för att de anser att det är snabbast. Varken bilisterna (både i tätorten och i omlandet) eller bussresenärerna i tätorten är speciellt nöjda med kollektivtrafiken. Bilisterna på omlandet är de som har mest negativ inställning till kollektivtrafiken. Bussresenärerna på omlandet är mycket mer nöjda. Bland de senare har de flesta inte körkort, vilket gör att de inte har något direkt alternativ till att åka kollektivt. Det kan påverka deras nöjdhet. Samtliga är mer eller mindre missnöjda med biljettsystemet.

7.2 Resvanor och synen på resan

I Timrå deltog åtta personer i gruppintervjun. Av dessa är en person motorcyklist/bilist, två flexibilister samt fem renodlade bussresenärer. Några av flexibilisterna varvar mellan buss och cykel, några mellan bil och buss. Pendlingsavståndet varierar mellan 2 km upp till två mil.

På frågan om vad som är det bästa med det sätt som de reser idag svarar motorcyklisten/bilisten att det främst handlar om hastigheten – det går fort att färdas med eget fordon.

Flexibilisterna och bussresenärerna utgår samtliga från bussen i sina svar angående vad som är bäst med det sätt de färdas på idag. Framförallt tre faktorer omnämns som de mest positiva med att färdas med buss: man slipper ha en bil (eller två) och allt vad det innebär, det går enkelt och smidigt att färdas samt att bussen är miljövänlig.

På frågan om vad som är mindre bra med valt färd sätt svarar motorcyklisten/bilisten att det är dyrt. Flera av bussresenärerna svarar att det sämsta med bussen är förbindelserna och avgångstiderna.

Några tycker även att det är omständigt att de behöver byta buss.

Det går bara tre turer genom Bergforsen vilket är dåligt. Ska jag till stan måste jag alltid byta i Timrå. De hade tidigare en hållplats där, men den har man tagit bort.

Ett par av deltagarna anser att det sämsta med att åka buss är att bussarna är dåligt underhållna.

Det sämsta är att bussarna är så himla risiga. Det är skillnad om man jämför bussarna med andra bussar. Här har de inte lärt sig att reglera värmen, för det är rena bastun.

7.3 Att resa i Timrå

Gruppen ombads diskutera synen på bekvämlighet, tillgänglighet och service. Samtalet inleddes med en diskussion om förarnas bemötande och hur de framför fordonet.

7.3.1 Bussföraren: Framförandet av fordonet & bemötandet

Gruppen i Timrå håller samtliga med om att både bemötandet och förarnas framförande av fordonet varierar mellan olika förare. Det som framhålls som dåligt är framförallt körstilen. Tydligt kör vissa förare som om de ”stulit bussen” – och några i gruppen har även identifierat vilka förare som generellt kör bättre än andra.

Det är väldigt skiftande förare – de kör som de stulit bussen och tar inte någon hänsyn till äldre så att de får sätta sig. Kvinnor och invandrare är generellt mer serviceinriktade och kör mjukare.

Det är även stor skillnad på föraren. Vissa kör fram och låter oss kliva på – det är ofta invandrare och kvinnor, men vissa struntar i det.

Vissa förare kör ju även som galningar, och jag åker med mina 5 barn, och de flyger som vantar.

Det är väldigt stor skillnad på förarna.

7.3.2 Bekvämlighet, bussarnas beskaffenhet och underhåll i allmänhet

En av de frågor som verkar engagera Timråborna mest är bussarnas underhåll. Flera av deltagarna framhåller att det råder stor kvalitetskillnad mellan bussarna i Timrå – men även i jämförelsen mellan Timrå och Härnösand.

Här i Timrå så har vi allt från 2-3 år gamla bussar, till de som har gått upp till 13 år. Så det är stor skillnad på kvalitén på bussarna.

Sedan är det även väldigt dåligt med underhållet på bussarna. Det verkar vara väldigt dåligt status detta med att åka buss. Man vill ju känna sig prioriterad.

Det skiljer väldigt mycket mellan bussarna. Skiljer sig mycket med Härnösand och Timråbussarna – som dag och natt.

Det som framförallt verkar vara problemet med många av bussarna är regleringen av värme och kyla.

En av deltagarna instämmer i synpunkterna gällande bussarnas beskaffenhet – och tillägger dessutom att kortläsarna är av dålig kvalitet.

Det fungerar väldigt dåligt med värme och kyla på bussarna. [...] det elektriska är det ofta problem med i bussarna. Även läsarna är det problem med – det är den sämsta kvalitén man kan tänka sig. För några år sedan fanns det kortläsare med en blå knapp, de behövde man aldrig byta ut. Nu byts det säkert 6-8 kortläsare per år och per buss.

En av deltagarna framhåller att det problemet sannolikt ligger i att man under upphandlingarna väljer det absolut billigaste alternativet – utan hänsyn till kvalitet.

Några av deltagarna framhåller även att bussarna inte är särskilt handikappanpassade – något som det enligt en av deltagarna faktiskt är lag på.

Egentligen ska ju alla bussar vara rullstolsanpassade sedan januari i år – det är de verkligen inte!

Ett par av deltagarna påpekar att de som bussresenärer inte känner sig särskilt prioriterade när det kommer till hållplatserna, då dessa ofta består av enbart en skylt vid vägen.

7.3.3 Linjedragningarna och bussarnas avgångstider & turtäthet

Likt övriga kommuner så anser även några av deltagarna i Timrå att avgångarna inte alltid överensstämmer med arbetstiderna.

En deltagare påpekar även det som uppkommit i andra gruppintervjuer: att bussarnas avgångstider och turtäthet är intimt förknippade med skolornas öppentider. Detta resulterar i att bussen inte kan vara ett färdmedel för vissa arbetspendlare året om.

Det går ju mycket mer turer under skoltiden, vilket innebär att familjer ställs inför situationer där bussen inte är ett färdmedel som de kan åka med året om – och då väljer man ju bilen hela året istället.

Därefter tar diskussionen en ny vändning och deltagarna börjar resonera kring att det generellt måste satsas mer på bussen – fler linjer och bättre avgångar – om bussen ska vara ett konkurrenskraftigt eller ens möjligt alternativ till bilen.

Det handlar om att det nog behövs fler bussar. Det finns så många potentiella bussåkare som måste välja bort bussen för att det är ologiska rutter.

Det borde ju finnas en potential eftersom hälften av alla arbetsföra arbetar utanför Timrå.

Man måste våga satsa mer på kollektivtrafiken om fler ska åka.

Men det borde ju finnas pengar till detta, för man vill vara en företagervänlig kommun och vill få folk att flytta hit – så då måste man satsa på detta med kollektivtrafik. Man måste ju se busstrafiken som en investering – att våga satsa på detta för att det ska ge resultat i längden. Exempelvis slussa ut till E4:an med mindre bussar, så har man 10-minuterstrafik på E4:an.

7.3.4 Reskostnaderna & Restiden

Deltagarna i Timrå har inga direkta åsikter om reskostnaderna. En av deltagarna framhåller dock att han gärna hade sett att det infördes zonkort – eftersom betalningssystemet är för trubbigt i dagsläget, dvs. man betalar lika mycket om man åker en kort sträcka som om man åker en lång sträcka.

Gällande restiden så framhåller en bussresenär att han tycker att tiden på bussen är användbar då han kan använda den till annat än att fokusera på att köra. Övriga bussresenärer i gruppen instämmer.

7.4 Information & Kunskap

Deltagarna ombads beskriva synen på hur informationen gällande hur bussresorna fungerar, dvs. vad som är bra, vad som är mindre bra och vad som kan göras bättre. Diskussionerna kretsar framförallt kring trafikinformation – när allt är som det ska och när det är störningar i trafiken.

Diskussionen tar sin början i att deltagarna resonerar kring att det inte går att få någon information om en buss är försenad eller inställd. En av deltagarna har noterat de realtidssystem som finns i vissa andra städer, och framhåller att detta även hade varit önskvärt i Timrå.

Trafikstörningsinformationen diskuteras dock kort, för att snabbt gå över till ett par andra punkter som deltagarna avser är mer väsentliga att dryfta. För det första anser flera av deltagarna att tidtabellerna är alldeles för svåra att utläsa.

Många tycker att busslistorna är svåra att förstå – det är svårt att veta var hållplatserna är, för det är bara massa Ortsbegrepp. Om man ska få folk att åka så måste man ju veta var man kan kliva på och hur det går till.

Det är på tok för krångliga tidtabeller – konstiga tider och svårläst.

Det sämsta är tidtabellen. Det är helt vansinnigt, det är så mycket olika tider så man får inte en bra överblick.

Dessutom är tidtabellerna inte helt enkla att få tag på – om man inte har tillgång till Internet eller en ny mobiltelefon.

Att få en bra överblick över resmöjligheterna genom tydligare information är något som deltagarna bestämt efterlyser. Framförallt efterfrågas bra överblick över de olika hållplatserna.

Det är dålig information på hållplatserna – det går inte att se vad hållplatserna heter.

I Umeå har de en karta som nästan ser ut som en tunnelbanekarta – och det är jättebra att få den överblicken.

Det sämsta är ju också att det inte står via vilka orter bussen går. Man måste vara lokalexpert för att kunna åka här.

På Timrålinjerna kan man inte få ut en karta över hur linjerna går. Det finns på linjerna i Sundsvall och det är jättebra!

Det mesta informationen saknas: ingen information på hållplatserna eller på bussarna. När resenärerna vill ha information så klarar förarna inte att ge resenärer det. Det kan handla om frågor om när nästa buss går osv.

Övriga kommentarer som framkommer under diskussionerna om informationen kring bussresorna är att det kan vara svårt att komma fram till kundtjänst, och de kan inte alltid svara på de frågor som ställs.

En annan sak som framkommer är att det på vissa ställen enbart finns en hållplatsskylt på ena sidan av vägen – vilket gör det svårt att veta om det överhuvudtaget går en buss åt andra hållet, och var man i sådana fall kan kliva på den.

Några av deltagarna kommenterar även reseplaneraren på Internet och nämner att den inte är fullt så uppdaterad som den borde vara.

Man borde utveckla den här resroboten – för jag vill kunna få informationen på ett enklare sätt, för nu får man väldigt konstig information om man skrivit nåt med Timrå. Frågar man någon om de vet var Mellberg är så vet inte 49 av 50 det, utan de känner ju bara till Ljustorp. Så det är ologiskt att resroboten har det som förslag.

Det ska räcka att man skriver Timrå i sökroboten – men nu måste man veta att man kan ta olika vägar hit.

7.5 Att ändra resvanor

Som sista diskussionsområde fick deltagarna resonera kring om de funderat på att ändra sina resvanor och vad de tror skulle kunna få bilisterna i Timrå att börja åka buss.

Flexibilisterna (och även den enda bilisten) framhåller framförallt att kommunen borde orda fram pendlarparkeringar för både cyklister och bilister. Det viktiga med cykelparkeringarna är att de är säkra, dvs. på något sätt skyddade mot stöld.

Efter önskemålen om pendlarparkeringar styrs diskussionen in på hur man kan få övriga bilister i Timrå att börja åka buss. En av deltagarna tror att det kommer att vara svårt att locka män i 60-årsåldern – och tycker att man kanske borde satsa på morgondagens bussresenärer istället.

Vidare påpekar en deltagare att det är svårt att konkurrera med bilen i Timrå då E4:an i princip är kö-fri. Bussens produktfördel (som då blir tydligare i storstäder med långa köer under rusningstiderna) går förlorad. Av den anledningen anser flera av deltagarna att bussen framförallt måste vara billigare än bilen – och bytet av färd sätt måste vara enkelt.

Flera av deltagarna framhåller idén med att anordna kampanjer där bilisterna får testa på att åka buss några månader gratis.

Man borde låta bilisterna testa 1-2-3 månader gratis.

Min gubbe är tvär och vill inte åka buss – för honom är det priset och att det är krångligt. Det han tänker på är bara bensinen.

Under diskussionerna om att bussresan måste vara så enkel som möjligt för att vara attraktiv för bilisterna, kommer vi återigen in på området med reskort. Likt övriga orter är Timråborna skeptiska till det rabattsystem som idag är rådande, då ingen riktigt vet hur det fungerar eller hur mycket resorna faktiskt kostar.

Biljettsystemet är väldigt konstigt – för är man sjuk så kostar det mer.

Jag har aldrig fattat vad det kostar.

Det är märkligt att bussresenärerna som åker sällan får betala mest, medan de som åker ofta får betala minst. Man måste ju locka in bilisterna.

Eftersom dagens reskort upplevs som krångligt vill många av deltagarna ha fler valmöjligheter.

Jag saknar det här med kommunkort – där man kan åka hur mycket som helst.

I andra län har de familjekort på kvällar och helger. De har månadskort och allt annat – så det är mycket större flexibilitet. Här har vi bara ett kort.

Jag vill ha Zon-kort – inte sträcka som vi har det nu!

Jag som har barn måste säga – badhuset har ju exempelvis familjekort, och det borde man kanske även ha på buss. Man borde stimulera fritidsresandet på olika sätt med olika erbjudanden.

8 Summering & Reflektioner

I följande kapitel summeras och kommenteras de (enligt författaren) viktigaste och mest kommunspecifika resultaten som framkommit i respektive gruppintervju. Dessutom jämförs de enskilda kommunresultaten med varandra, där så är relevant. Sist i kapitlet summeras och kommenteras de resultat som är av mer allmängiltig karaktär, dvs. synpunkter som verkar finnas i samtliga kommuner.

8.1 Nordmaling

Flera av deltagarna har upplevelser av att ha färdats med en buss som har framförts på ett osäkert sätt – kört för fort, kört svajigt eller pratat i mobiltelefon och inte koncentrerat sig på vägen. Att en deltagare har varit med om att bussföraren backat på E4:an – och att flera andra i gruppen ryktesvägen har hört talas om detta – kan vara en indikation på att sådana här säkerhetsrelaterade incidenter snabbt blir något som man ”pratar om kring fikabordet”. Att resa kollektivt får inte på något sätt vara synonymt med att resa osäkert. Dessa incidenter bör därför stävjas med både fysiska åtgärder och/följt av kommunikationsinsatser. Detta kan exempelvis göras genom att förarna får genomgå en utbildning – och att denna insats sedan kommuniceras till resenärerna. Ett annat förslag är att resenärerna på ett enkelt sätt kan lämna feedback gällande förarens körbeteende, som i sin tur sedan får den återkopplingen. Detsamma gäller upplevelsen av att bussarna är i undermåligt skick. Det är inte bra om det florerar uppfattningar såsom att man struntar i att underhålla bussarna eftersom de bara kommer att användas fram till dess att Botniabanan sätter igång.

Gällande Botniabanan så finns det ett påtagligt behov av information i Nordmaling. När banan kom på tal höjdes energinivån avsevärt i gruppen; många har frågor, men få svar finns att tillgå. En informationsinsats inom detta område är därför angelägen. Information kring Botniabanan verkar i dagsläget vara mest akut i Nordmaling och Örnsköldsvik.

I den kvantitativa studien framkommer det att många kör bil i Nordmaling – både i tätorten och i omlandet. Anledningen till detta är att tillgången till buss (avgångstider, turtäthet och busslinjer) inte upplevs som särskilt bra. Detta speglar sig även i grupp sammansättningen då endast en av deltagarna är en bussresenär – resten bilister eller flexibilister. Det finns dock ett positivt förhållningssätt gentemot kollektivtrafikresor bland de bilburna i Nordmaling – det visar både den kvalitativa studien och gruppintervjun.

I gruppintervjun framkommer det även att det finns en viss öppenhet både för att köra bil till en pendelparkering för att där byta till buss, och för att samåka. Kunskapen om/tillgängligheten av pendelparkeringar är dock begränsad och bör om möjligt åtgärdas: anlägga nya pendelparkeringar om de saknas och/eller informera om pendelparkeringars existens. Samåkning bör uppmuntras genom att exempelvis underlätta för villiga samåkare att finna varandra eller genom samåkningskampanjer på arbetsplatserna. Kampanjerna kan exempelvis vara av mer delaktig karaktär (utifrån testresenärsmetod, som en tävling med priser etc.) eller rena informationskampanjer.

8.2 Örnsköldsvik

Likt Nordmaling finns det i Örnsköldsvik även en sorts ”allmän kännedom” om att bussen ibland kan vara osäker att färdas med. Här florerar historier om backande bussar på E4:an och omkullvälta barnvagnar på bussen – något som alltså på sikt kan skada kollektivtrafikens rykte och motverka en strävan om att få fler bilister att välja bussen. Till skillnad från Nordmalingsborna så anser dock Örnsköldsviksborna att bussarna håller en god standard och är fräscha.

I den kvantitativa studien framkommer det att många väljer bilen för att det inte finns några alternativ; det går inga bussar eller avgångstiderna passar inte arbetstiderna. Detta bekräftas även under gruppintervjun – både av bilisterna och av bussresenärerna. Upplevelsen av undermåliga avgångstider, turtäthet och linjedragningar verkar starkast i Örnsköldsvik och Nordmaling. Även

om det säkert är många som verkligen inte kan välja bussen för sina resor till och från arbetet, kan garanterat vissa göra det – bara de får reda på hur. Bättre information om möjligheten att färdas kollektivt skulle därför säkerligen upplysa ett par ovetande bilister. Bättre tillgång till (information om?) pendlarparkeringar är även aktuellt i Örnsköldsvik.

Likt invånarna i Nordmaling hyser Örnsköldsviksborna en oro över hur det kommer att bli när Botniabanan sätter igång.

8.3 Kramfors

Till skillnad från de båda ovanstående kommunerna så anser Kramforsborna att bussresan är förhållandevis säker. Vissa anser dock att det går lite väl fort ibland.

Kramforsborna är relativt nöjda med underhållet och bekvämligheten på bussarna. Det som utmärker kramforsborna något är att många efterfrågar vindskydd – och om det finns ett sådant ska de hållas rena från snö. Denna åsikt förekommer även i andra kommuner, men framstår som starkare just i Kramfors. En möjlig insats skulle här kunna vara att faktiskt handskotta hållplatserna – och sedan kommunicera kring det.

Likt ovanstående kommuner vill Kramforsborna ha pendlarparkeringar – både för bilister och för cyklister.

Gällande prissättningen för bussresan har Kramforsborna många synpunkter, men framförallt en invändning är värd att notera: Generellt är man medveten om att det kostar mer pengar att färdas med buss jämfört med bil, men mellan vissa punkter i Kramfors verkar det finnas en övertygelse om att bussen är betydligt dyrare än bilen. För att bussen ska vara ett attraktivt alternativ på dessa sträckor behövs antingen en (mer flexibel) justering av priset i relation till avståndet, alternativt information om de faktiska kostnaderna för bil kontra buss.

8.4 Härnösand

I Härnösand framkommer egentligen inga åsikter som är anmärkningsvärt kommunspecifika. Deltagarna önskar bra pendlarparkeringar, anser att bemötandet från föraren i vissa fall är otrevligt, anser att avgångstiderna och turtätheten inte passar överrens med arbetstiderna, att trafikinformationen (framförallt vid störningar) är undermålig samt att rabattsystemet är krångligt. Dessa är samtliga faktorer som är av mer generell karaktär och presenteras mer utförligt i avsnittet ”Gemensamt för samtliga kommuner” nedan.

8.5 Timrå

I Timrå är bussarnas underhåll en av de frågor som engagerar deltagarna mest: missnöjet över hur gamla och slitna vissa bussar är märks tydligt. Många av bussarna har väldigt många år på nacken och att det främst är regleringen av värme och kyla som inte fungerar. Dessutom är de nya biljetmaskinerna av betydligt sämre kvalitet än föregångarna.

Trafikinformationen är även en viktig fråga i Timrå. Flera anser att tidtabellen är alldeles för svår att utläsa. Dessutom efterfrågas en bättre överblick över hållplatserna och linjedragningarna. En möjlig kommunikationsinsats skulle här vara att ta fram en mer greppbar och överskådlig linjekarta.

8.6 Gemensamt för samtliga kommuner

Som presentationerna ovan har visat så har vissa frågor varit mer framträdande än andra i vissa kommuner. På sina ställen uppkommer det till och med diskussioner och synpunkter som är helt och hållet kommunspecifika. Vanligast har dock varit att man har en relativt överrensstämmande och gemensam syn på vad som är bra och vad som är mindre bra – oavsett kommuntillhörighet. Nedan följer de resultat som genomgående framkommit som synpunkter i de flesta (i många fall samtliga) kommuner.

8.6.1 Restiden

När bussresenärerna själva ska framhålla det som de anser vara det bästa med att åka buss, nämner de flesta restidens användbarhet. Att kunna göra vad man vill – om det så är att läsa, arbeta, sova, vila, prata osv. – verkar onekligen vara bussens absoluta produktfördel. Åtminstone om man frågar resenärerna. Denna produktfördel bör därför med fördel användas i marknadsföringen för att locka bilister till att börja åka buss. *Vad hinner du med att göra på din resa mellan A och B?* För det första är sannolikheten stor att en bilist som testat att åka buss kommer att uppleva att budskapet stämmer in även på honom, för det andra finns det potentiella vidareinformatörer bland alla de som redan åker buss, och som kan komma att tillfrågas om restiden runt fikabordet på jobbet.

8.6.2 Kostnaderna

Reskostnaderna är en viktig fråga hos många resenärer. Överlag finns det en medvetenhet om att bilen oftast är dyrare än bussen, men inte alltid. Information om bilens kostnader i jämförelse med bussen kan dock vara effektiv oavsett grundinställning. De som åker bil och redan vet om att det är dyrt (bilresans största nackdel enligt många) kommer att få kunskapen bekräftad. De som inte anser att bilen är dyrare (de som oftast bara räknar på bensinförbrukningen) kommer att få ny kunskap. Informations spridning om bilens kostnader (och då inte enbart bensinen) jämfört med bussen är därför att rekommendera. Ett förslag är att åskådliggöra kostnaderna utslagna över ett helt år – för att få markanta ekonomiska skillnader.

På sina ställen framkommer dock ganska övertygande argumentation om att bilen på vissa korta sträckor faktiskt är billigare än bussen. För att locka dessa bilister till att ställa bilen hemma till förmån för bussen, krävs en mer flexibel prissättning – så att bussresan blir attraktiv även på korta sträckor.

8.6.3 Bemötandet

Bemötandet är viktigt. Det framkommer med all önskvärd tydlighet under samtliga gruppintervjuer. Och då bemötandet är viktigt kommer många ihåg de gånger då bemötandet från föraren inte var så angenämt. Kundbemötande och service är med andra ord något som vissa förare behöver utbildas i (vid en eventuell utbildning är det viktigt att även informera om detta till resenärerna – så att de får reda på att något görs för att förbättra situationen). Att vara bussförare är trots allt (som många också påpekar) ett serviceyrke, och kunderna förväntar sig ett visst bemötande när de har betalat för en tjänst.

Samtidigt är det, som någon påpekar, även ett möte mellan två människor – där även resenären bär ansvaret för att interaktionen och mötet ska bli trevligt. Så kanske behöver även bussresenärerna gå en kurs – eller åtminstone mötas av en kampanj likt den en av deltagarna föreslog: ”Förare är också människor”.

8.6.4 Avgångstider och turtäthet

I princip samtliga kommuner råder åsikten att avgångstiderna och turtätheten inte överrensstämmer med behoven som finns – framförallt behovet av att kunna komma i rätt tid till arbetet och att kunna resa hem efter arbetsdagens slut. I de fall där åsikten finns hos den inbitne bilisten, finns en chans att åsikten saknar grund, dvs. det går att färdas kollektivt, men bilisten vet inte hur. Information kombinerat med någon form av prova-på kampanj torde vara en rimlig väg att gå för att få dessa bilister att själv upptäcka att det går att färdas med buss. Bevisligen går det ju – flera personer i gruppsamtalen är före detta bilister som bytt färd sätt och nu trivs bra med det. Det viktiga här är att få bilisterna över den berömda tröskeln; få dem att själva upptäcka att det går bra och att det faktiskt finns fördelar med buss (ekonomiska, bättre använd restid etc.).

8.6.5 Reskortet

Det råder stor förvirring gällande det rabattsystem som reskortet grundar sig på. För det första så anser många å ena sidan att det är bra att det blir billigare ju mer man åker – då premieras ju

bussresenären för sin trofasthet. Å andra sidan anser vissa att man som ny bussresenär (eller om man varit på semester eller varit sjuk) straffas genom att man får betala det högsta beloppet. Dessa priser lockar inga nya bussresenärer, som flera påpekar.

För det andra verkar det inte finnas någon som exakt vet hur mycket rabatten egentligen är. Denna ekonomiska osäkerhet och systemets ologiskhet får väldigt många bussresenärer att ilska till. Det går till och med så långt att vissa önskar sig ett dyrare månadskort – bara de får kontroll över reskostnaderna.

Den bästa lösningen på problemet vore givetvis att byta ut systemet – eller åtminstone komplettera systemet med andra alternativ, såsom månadskort, familjekort osv. Går inte det så är det en rekommendation att genom information tydligt förklara systemet och visa på olika räkneexempel.

8.6.6 Tidtabeller

Många framhåller att tidtabellerna är otillgängliga – både fysiskt och mentalt: de är med andra ord svåra att utläsa samt svåra att få tag på. Av den anledningen borde tidtabellerna utformas så att de är mer användarvänliga. De borde även finnas uppsatta vid hållplatserna och finnas tillgängliga på bussarna. För de tekniskt bevandrade bör de finnas lätt tillgängliga via internet. Tidtabellerna får ju inte vara en tröskel man måste över för att välja bussresan framför bilen.

8.6.7 Trafikinformation

Information om resmöjligheterna är A och O för både den befintliga bussresenären och förstagångsresenären. Adekvat information i och utanför bussen måste därför vara en självklarhet. I gruppintervjuerna framkommer det ett informationsbehov gällande allt från tydligare markerade hållplatser (så man vet var man kan kliva på) till en mer pålitlig information som genereras i webbplatsens reseplanerprogram.

En genomgång av informationssystemet är därför att rekommendera, för att säkerställa att det tydligt framgår var jag kan åka, var jag ska kliva på och av bussen, när bussen ankommer, hur jag kan betala för min biljett, var jag kan vända mig om något går fel osv.

Många framhåller även att informationen vid en eventuell trafikstörning lyser med sin frånvaro. Flera efterfrågar avancerade realtidssystem, men kanske skulle det räcka med ett tydligt angivet telefonnummer dit man kan ringa för att fråga, eller en webbplats med pålitlig och uppdaterad trafikinformation? En sak är i alla fall tydlig: trafikstörningsinformation är väldigt efterfrågad.

8.6.8 Pendlarparkering

Frågan om pendlarparkering har redan framkommit under några av ovanstående kommuners presentationer. Faktum är dock att pendlarparkeringar efterfrågas (mer eller mindre högljutt) vid samtliga gruppintervjuer. På många orter finns säkerligen inte några pendlarparkeringar – varken för bilister eller cyklister. Detta borde förslagsvis åtgärdas. Om så skulle ske, är det av största vikt att man på bred front informerar om detta. För att locka bilister att testa på kan det även vara en idé att på olika sätt attrahera med öppningserbjudanden och liknande. Det viktigaste är att få bilisterna att testa på – för att själva se om det skulle fungera utifrån hans eller hennes resbehov.

Skulle det vara så att det redan finns pendlarparkeringar bör man informera om den. Ett förslag är att ta fram en karta över tillgängliga pendlarparkeringar (för både bilburna och cyklister) och vilka busslinjer som finns i deras anslutning.

9 Åtgärdsmatris

I detta avslutande kapitel presenteras ett antal åtgärdsförslag, baserat på det som framkommit i rapporten; dvs. en kondenserad version av föregående kapitel, utan inbördes rangordning. Listan utgörs av insatsområden som författaren från en objektiv horisont har kunnat urskilja. Förslagen tar med andra ord ingen hänsyn till vad som är ekonomiskt försvarbart eller på andra sätt möjliga att genomföra. Dessutom finns det givetvis fler intressanta och viktiga områden att hämta från rapporten, vilket innebär att nedanstående lista inte bör ses som ”det enda som bör göras”. Hela rapporten bör istället ses som ett arbetsunderlag för att finna viktiga och spännande insatsområden att arbeta kring.

Här följer en förklaring av respektive kolumn:

- **Insatsområde** = Det område inom vilket det bör riktas särskild uppmärksamhet.
- **Fysisk åtgärd** = Anger om insatsen utgörs av en fysisk förändring eller åtgärd, dvs. åtgärda/förändra X.
- **Kommunikation** = Anger om insatsen utgörs av en kommunikationsinsats, dvs. kommunicera/informera kring X.
- **Målgrupp** = Anger om insatsen bör riktas till (eller gynnar) en viss resenärgrupp (bilister, bussresenärer, cyklister) eller samtliga.
- **Ort** = Anger om insatsen bör prioriteras på en eller ett par orter, eller på samtliga orter där fokusgruppintervjuer genomförts.

<u>INSATSOMRÅDE</u>	<u>FYSISK ÅTGÄRD</u>	<u>KOMMUNIKATION</u>	<u>MÅLGRUPP</u>	<u>ORT</u>
Framförandet av fordonet	Kvalitetssäkra en behaglig och säker körstil genom exempelvis utbildning, oannonserad granskning eller ett feedbacksystem från resenärerna. Fokusera på områdena: ej prata i mobiltelefon under färd, mjuk accelerering vid start, hastighet osv.	Kommunicera kring eventuella utbildningsinsatser eller feedbacksystem gentemot resenärerna. Viktigt att synliggöra att problemet tas på allvar.	Bussresenärerna	Nordmaling Örnsköldsvik (kan även behövas på övriga orter)
Bussarnas beskaffenhet	Kvalitetssäkra bussarnas beskaffenhet och underhållet av dem. Förslagsvis bör detta regleras vid upphandlingarna.		Bussresenärerna	Nordmaling Timrå
Botniabanan		Informera kring hur det kommer att bli när väl Botniabanan startat; hur kommer bussarna att gå, vad kommer det att kosta?	Samtliga	Nordmaling Örnsköldsvik

INSATSOMRÅDE	FYSISK ÅTGÄRD	KOMMUNIKATION	MÅLGRUPP	ORT
Busstillgång → Linje → Turtäthet → Avgångstider	Utvärdera utbud/efterfrågan i relation till resandeunderlaget. Kanske är det så att det finns många potentiella bussresenärer som skulle motivera en ny linje, tätare trafik eller en förändring i avgångstiderna så att de bättre passar arbetstiderna.	Om en förändring genomförs angående exempelvis avgångstiderna är det av största vikt att på bred front kommunicera detta. Här kan riktad kommunikation gentemot stora arbetsplatser vara ett bra tillvägagångssätt. Många bilister vet säkerligen inte heller om att de kan färdas med buss till och från arbetet. Riktad information till bilisterna i samband med exempelvis prova på-kampanj är därför bra, i syfte att öka kunskaperna om möjligheterna att färdas med buss.	Samtliga	Samtliga
Samåkning		Initiera samåkningskampanjer tillsammans med olika arbetsplatser genom tävlingar, skapa plattform för "hitta din samåkningspartner" eller rena informationskampanjer.	Bilisterna	Nordmaling (Även bra på andra orter med arbetsplatser dit många pendlar, men där det finns undermålig kollektivtrafik.)
Hållplatserna	I en ideal värld hade samtliga hållplatser haft vindskydd och bekväma sittplatser. Detta är sannolikt inte möjligt att åstadkomma. Däremot borde befintliga busskurer hållas efter - framförallt fria från snö.	Om en insats genomförs bör detta kommuniceras gentemot allmänheten. Budskap likt: "Nu satsar vi på bussresenärerna – handskottade hållplatser i vinter" skulle kunna användas.	Samtliga	Kramfors
Kostnader	I vissa orter finns en övertygelse om att bussen är dyrare än bilen – åtminstone på kortare sträckor. En bra förändring hade här varit att skapa mer flexibla system, så att det blir lönsamt att ta bussen oavsett avstånd.	Om förändring genomförs – kommunicera kring ny prissättning. I många fall är det dock så att det finns en skev bild av kostnaderna för bil i relation till buss; man tror att bilen är billigare. Kunskapen om bilens faktiska kostnader jämfört med bussen behöver således nå ut till framförallt bilisterna. Detta kan med fördel göras i samband med eventuell prova på-kampanj. Kostnaderna kan även åskådliggöras med hjälp av en digital resesimulator på webbplatsen.	Samtliga	Samtliga

<u>INSATSOMRÅDE</u>	<u>FYSISK ÅTGÄRD</u>	<u>KOMMUNIKATION</u>	<u>MÅLGRUPP</u>	<u>ORT</u>
Restiden & bussens andra produktfördelar		<p>Bilisterna framhåller tidsvinsterna som en av de främsta fördelarna med att färdas med bil. Samtidigt är restidens användbarhet det som omnämns av flest bussresenärer. En lämplig åtgärd är således att använda sig av bussens produktfördel i kommunikationen gentemot bilisterna, och peka på olika saker som man kan använda tiden till om man inte behöver fokusera på att köra bil.</p> <p>Andra produktfördelar med bussen, som med fördel bör användas i marknadsföringen gentemot bilisterna, är att man slipper leta parkeringsplats, skrapa rutorna, sitta i en kall bil på vintern, har en egen förare etc.</p>	Bilister	Samtliga
Bemötandet	Vissa förars bemötande av kunderna borde förbättras. Kurs i kundbemötande är en möjlig lösning.	Vid en eventuell insats för att förbättra problemet, bör detta kommuniceras till resenärerna.	Bussresenärerna	Samtliga
Prova på-kampanj	Ta fram ett kraftigt rabatterat reskort för bilister som vill testa på att pendla med buss.	För många bilister är det en hög tröskel som de måste över innan de är villiga att byta färd sätt. Denna tröskel måste göra så låg som möjligt genom att exempelvis ett rabatterat eller gratis månads kort. En sådan kampanj bör marknadsföras på bred front och genom olika tillgängliga kanaler.	Bilister	Samtliga
Reskortet	<p>Många framför klagomål gällande befintligt reskort. Ambitionen borde således vara att skapa ett mer flexibelt system, där resenären kan välja det kort som passar henne bäst.</p> <p>Kritiken gällande befintligt rabattsystem är även påtaglig. Det behöver således tydliggöras hur rabatterna fungerar.</p>	<p>Om ett mer flexibelt system tas fram, bör detta kommuniceras på bred front.</p> <p>Väldigt många framhåller att de inte vet hur rabattsystemet fungerar. Systemet behöver därför tydliggöras genom information. Olika räkneexempel bör inkluderas i informationen.</p>	Samtliga	Samtliga

<u>INSATSOMRÅDE</u>	<u>FYSISK ÅTGÄRD</u>	<u>KOMMUNIKATION</u>	<u>MÅLGRUPP</u>	<u>ORT</u>
Tidtabellen	<p>Säkerställ att tidtabellen finns tillgänglig på hållplatser, på bussen och på Internet. Tidtabellen bör med fördel även finnas lättillgänglig via mobiltelefon.</p> <p>Tidtabellen upplevs av vissa som otillgänglig, dvs. svår att utläsa. Denna bör därför med fördel göras mer användarvänlig.</p>	Om det exempelvis tas fram en tidtabellsapplikation till mobiltelefonerna bör detta kommuniceras kring på bussar, hållplatser och på Internet.	Bussresenärer	Samtliga
Trafikinformation → Vid störning → Vid normal trafik	<p>Upprätta ett adekvat system för spridning av trafikstörningsinformation.</p> <p>En genomgång av den reguljära trafikinformationen på hållplatser, inne i bussen, på Internet etc. är att rekommendera då många på olika sätt anser att tillgänglig information är undermålig.</p>	<p>Upprättas ett fungerande system för störningsinfo bör detta kommuniceras kring.</p> <p>Allmän trafikinformation bör finnas lätt tillgängligt och vara lättförståelig. Ett förslag på en kommunikationskanal för allmän spridning av vad som händer inom kollektivtrafiken skulle kunna vara att ta fram en tidning som skickas ut till samtliga hushåll.</p>	Samtliga	Samtliga
Pendlarparkering → För bilister → För cyklister	Om pendlarparkeringar saknas, bör sådana upprättas.	<p>Upprättandet av en pendlarparkering bör följas av kommunikation till allmänheten.</p> <p>På vissa orter finns dock redan pendlarparkeringar. Dessa behöver informeras om tydligare, och kan göras genom att exempelvis ta fram en karta över tillgängliga pendlarparkeringar och närliggande busslinjer/hållplatser. En överblick över resmöjligheterna kan bidra till att fler uppmärksammar detta och överväger ett byte.</p>	Bilister	Samtliga

Bilaga 1 – Citat

Nordmaling

Tuffare upphandlingskrav – för säkrare bussar!

Snöröjningen är dålig. Ibland är det inte plogat. Många kör av vägen på grund av att det är isigt.

Jag skulle gärna åka buss om det gick bussar, men de kommer nog aldrig sätta in buss, för det är för få folk. Jag bor här och jobbar i Ersmyr. Så det kommer inte att gå.

Det funkade inte mellan länen. Man borde samarbeta mer över länsgränserna. Borde se regionen mer som en helhet.

Jag tvekar inte en sekund, för tiden är viktigare än kostnaden.

Priset för ett månadskort är överkomligt – åtminstone om man jämför med bil.

Det är svårt att få det att passa in i arbetet, när man ska sluta osv. Men jag hade gärna gjort det, för det är trevligare att åka med andra.

Det är framförallt tiden som gör att de väljer bil – för det tar för lång tid.

Örnsköldsvik

Bra med bil är flexibiliteten – jag bestämmer.

Det borde finnas senare bussar på helgerna.

Stadsbussarna är fräscha. Det som ibland fallerar är stoppknapparna.

Bussarna som använts här är moderna och jättebra.

Finns det kanske ekonomi i att ha minibussar? För alla förstår ju att det kostar mycket pengar med stora bussar, men man borde ju kanske kunna ha avropsstyrd trafik.

Det gäller även för cyklister – att man har bra cykelparkeringar.

Ibland blir det stressande att det tar så mycket längre tid än bilen – framförallt när bussarna tar en omväg. Några bussar borde gå direkt istället.

Sätt upp tidtabeller inne i bussarna – istället för all skräp till reklam.

Tidtabellerna är alltid slut. De räknar väl att man ska ha det på mobilen.

Man borde ha skyltar som beskriver när de är försenade – åtminstone på busstorgen.

Det hade varit bra att ha någonstans att ringa för att höra om det kommer någon buss – utifall det inte kommer.

Det har hänt flera gånger att bussen inte har kommit. Ringer man till kundservice på Din Tur så vet de inget.

Jourtelefon – finns det? Det hade varit bra att ha någonstans att ringa om man märker att bussen inte kommer. I så fall måste numren stå på varje hållplats, för de gör de ju inte idag!

Vi borde ha mer information om hur det fungerar – visa på räkneexempel, framförallt när man ska resa över länsgränserna.

Pensionärerna fick åka billigare, men ingen kände till detta. Denna information borde ha gått ut till dem via brev eller i pressen.

Man måste försöka locka individer med dels priset – och även miljöaspekten.

Kramfors

Det sämsta är att det inte finns några vindskydd när man ska vänta på bussen – när man väntar i 20 minusgrader.

Som det är nu så är det för stressat. De måste gasa på så himla mycket för att hålla tidtabellen.

Jag tycker inte att man kan ställa för stora krav på förarna, för de är också människor.

Vissa bussar saknar bälte. Det kan jag tycka att det ska finnas på samtliga bussar idag. På vissa finns det bälte, men underhållet är inte så bra ibland, så de fungerar inte.

På vissa platser finns inte ens en stolpe, och då är det svårt att veta var man ska kliva på – framförallt om man inte är från orten.

Jag vet flera som kan tänka sig att börja busspendla, bara det fanns en parkering. Förslag på parkeringsplatser är utanför Pärleporten – för där finns tre hållplatser, men ingen parkering.

Vissa bussar är ju tomma, så varför har man samma storlek på alla bussar. Vissa borde ju vara mindre.

Man borde ha fler mindre bussar som fungerar som matarlinjer, som kompletterar stomlinjerna, och som går till arbetsplatserna. Samarbete mellan kommunen och de större arbetsplatserna hade exempelvis varit bra.

Ibland är det en lucka på 2 timmar där det inte går någon buss. Då borde andra linjer kunna svänga in och plocka upp – så bättre flexibilitet.

Det måste vara intressant att åka buss – även om det bara är en mil att åka. Så här måste det vara billigare! Kurvan måste justeras. Bollsta bruk kostar det 34 kr milen till Veja – så där åker ingen buss.

De trycka turlistorna är väldigt svåra att navigera.

Det är svårt att veta vilken version som är den senaste.

Det sämsta är informationen kring trafikstörningar. Det förefaller att det inte finns någon kommunikationscentral dit man ringer in och rapporterar. Som passagerare så vet man ju då inte när bussen kommer eller om den ens kommer. Detta är framförallt problematiskt efter kontorstid. Då finns inte ens informationen på nätet.

Det finns ingen information om vad man ska göra om bussen inte kommer, inte ens på webbplatsen.

Det har ju utlovats att man ska kunna beställa störningsinformation via SMS, men det verkar inte fungera. Varför har man en sådan service när det inte fungerar?

De vill att informationen på webbplatsen ska ha uppdaterad information om störningar. SMS hade även varit bra – någon typ av prenumeration.

Det är svårt att motivera folk att betala 24 kr milen med buss, istället för att betala 18 kr med bil. Så det handlar mycket om pengarna.

Härnösand

Det bästa är att tiden på bussen då jag hinner fotbilda mig – så jag har hittat ett tillfälle att fortbilda mig.

Sedan borde även förarna få gå kurs i hur man ska bemöta folk. Förarna måste ju bli en del i företaget.

Det är stor risk att de är för trötta – för det är väldigt pressade tider och stressigt.

Tröttheten är en viktig fråga, och det är en osäkerhet, för man har ju sett hur trötta vissa är.

Bättre anpassade bussar till arbetstiderna generellt.

Tiderna är väldigt anpassade efter skolorna. De missar ofta pendlarna.

Det känns inte motiverat att köra halvvägs med bil för att sedan byta färdväg.

Jag skulle även vilja ha mer information om var det finns pendlarparkeringar.

Var ska man ställa cykeln när man är borta hela dagen? Jag önskar en säker cykelparkering.

Jag vet inte hur mycket det kostar!

Jag hade önskat ett periodkort – för då vet man vad det kostar.

Det är förhållandevis många som måste fylla på kortet hela tiden – så man borde kunna hitta bättre lösningar, t.ex. saluföra att man kan ladda på nätet. Problemet är bara att jag måste berätta för föraren att jag har laddat på nätet. Man tappar ju halva poängen med det smarta systemet när så många hela tiden måste fylla på. Så saluför laddningsmöjligheterna. Eller skaffa en laddningsstolpe.

Realtidssystem hade varit suveränt!

Man skulle även kunna anmäla en tjänst så får man SMS om en viss linje.

Allt finns på Din Turs hemsida – men vem fan har datorn med sig på stan. Trafikstörningar på mobilen borde finnas!

Jag vill veta hur mycket pengar som jag har på kortet. De har en märklig fördröjning på Internet – och det framgår inte hur lång tid eller när det kommer att uppdateras.

Vill man att folk ska åka så vore det bra med en karta som visar var cykel och bilpendlarparkeringarna finns – och även var hållplatserna finns. Så en karta måste finnas.

Reseroboten ger konstiga förslag på resor ibland.

Kanske borde man ha gratis för pensionärer och ungdomar. Sänks priset så skulle nog fler åka.

Att erbjuda gratis bussresor – en prova-på månad – är nog bra, men då blir vi som åker jämt sura. Men då kan vi som tipsar få en gratis biljett kanske.

Timrå

Bra med buss är att man bara behöver ha en bil. Det är miljövänligt och det tycker jag är bra. Jag har 7 minuters promenad – men det är ju bara skönt. Slipper parkeringsplats.

Det som är bra med buss är ju att man slipper skrapa rutorna på vintern.

Bästa med buss är att det går snabbt och enkelt att ta sig in till stan.

Det är ju miljövänligt!

Det sämsta är väl att det är dåliga förbindelser om man bor lite i utkanten. Det man kan göra är ju att det utökas, men det finns ju inga pengar till det.

Det sämsta är att det inte går någon buss till IKEA¹.

Det dåliga är att det är glest mellan turerna på helgerna.

Det sämsta är att jag måste byta buss.

Komforten är ju sämst när det kommer till temperaturen.

Man kan ju inte bara upphandla på den som är billigast – man måste ju ställa lite kvalitetskrav också!

Bussarna är inte handikappanpassade eller barnvänliga.

Ute i Sandan sitter bara skylten på en lyktstolpe – så det visar ju tydligt vilken status bussåkandet har.

Hållplatser hade varit bra, för det är kallt ute på vintern.

Bra avgångstider till jobbet, men dåligt med avgångar på kvällarna.

Bästa med buss är att jag har tid för annat – jag kan jobba eller sova.

I vissa städer har man ju digitala system, realtidssystem – det hade ju varit fantastiskt.

Har man inte Internet eller kan kolla det på telefonen, så finns det aldrig tidtabeller på hållplatserna – eller att få på bussarna.

När man försöker ringa in till kundtjänst är det nästan omöjligt att komma fram – och inte vet de något heller.

Det finns bara skyltar på ena sidan vägen – så man ser inte att det går en buss åt andra hållet.

Man når inte ut till männen över 60 år. Kanske ska satsa på ungdomarna istället?

Det ska vara enkelt – och betydligt billigare än att ta bilen.

¹ En deltagare påpekar att det visst går att åka buss till IKEA. Kanske behövs det bättre information om detta?

Bilaga 2 – Intervjumall

Om resorna/pendlingen – inledning (Frågorna ställs till var och en i gruppen)

Hur reser ni idag till arbetet/fritidsaktiviteterna?

Vad är bra/mindre bra med att resa på det sätt som ni gör? Vad skulle kunna göras bättre?

Bekvämlighet, Tillgänglighet & Service

Hur ser det ut idag med bekvämligheten och servicen? Vad är bra, vad är mindre bra? Hur bör det vara?

Hur ser det ut idag med underhållet? (Bussar, vägar, hållplatser etc.). Vad kan göras för att det ska bli bättre?

Hur ser det ut idag med säkerheten? Upplevs någon plats/situation om osäker? Vad kan göras för att det ska bli bättre?

Vad anser ni om bussförarnas framförande av fordonen?

Vad anser ni om turtätheten för bussar? Hur fungerar avgångstiderna för bussar i förhållande till era behov?

Vad anser ni om linjeutbudet?

Hur är avstånden till hållplatserna?

Hur fungerar det att byta mellan olika färdmedel?

Reskostnaden

Vad tycker ni om era reskostnader idag? (om för dyrt – vad får det kosta?)

Vet ni hur mycket era resor kostar idag? (bensin, parkering, service etc.)

Information/Kunskap

Ni som är bilister – vet ni hur ni kan göra era resor med buss istället? Saknar ni någon information?

Hur fungerar informationen gällande bussresor idag? Vad är bra, vad är mindre bra och vad kan göras för att det ska bli ännu bättre? Saknas det någon information?

Hur fungerar informationen gällande (Erbjudanden, Trafikinformation, Tidtabellsinformation) och hur vill ni att den ska fungera?

Restid

Hur ser ni på er restid idag? Vad används den till?

Om resorna/pendlingen – avslutning

Vilka fördelar finns med att resa kollektivt?

Har ni funderat på att byta färdstätt? Varför/varför inte?

Bilisterna: Vad skulle krävas för att ni ska byta färdstätt? Skulle det vara ett alternativ att samåka?

Bussresenärerna: Vad tror ni skulle få bilisterna att börja åka mer buss? (Håller ni bilister med det?)

Bussresenärerna: Ni som inte åker buss vid alla era resor, vad skulle krävas för att ni skulle börja göra det?

Övriga synpunkter

Vilken syn har resenärer på sina resvanor och vad är viktigt vid val av färdstätt? Hur resonerar olika målgrupper och vilka upplevelser och erfarenheter finns kring resandet?

Det är exempel på frågeställningar som behandlats i en studie om olika människors syn på resande och färdstätt. Studien innehåller två delar, dels en kvantitativ studie baserat på en tidigare genomförd attityd- och resvaneundersökning, dels en kvalitativ studie genom så kallade fokusgruppsintervjuer. De viktigaste resultaten av denna studie redovisas i denna rapport.

Rapporten är skriven av Jimmie Hansson, Trivector Information.

Rapporten är ett av flera underlagsmaterial inom ramen för projektet Bästa Resan. Bästa Resan arbetar för ökat kollektivt resande med en regionförstärkande effekt.