

Pilot Plusresa - Slutrapport



Inledning

Skånetrafiken har på kollektivtrafiknämndens uppdrag genomfört en "Pilot Plusresa" i det geografiska området mellan Hässleholm – Osby. Piloten har utvärderats under perioden 2021-03-01—2021-09-30. Härmed överlämnar förvaltningen slutrapporten för den genomförda piloten till kollektivtrafiknämnden.

Sammanfattning och slutsatser

"Pilot Plusresa" har genomförts i syfte att studera möjligheten att skapa ett nytt sätt att bedriva kollektivtrafik på den skånska landsbygden. Situationen är ofta den att de bussar som körs på landsbygden har dålig kostnadstäckningsgrad, eftersom resandet är mycket lågt.

Enligt den uppdragsbeskrivning som förvaltningen fastställt var syftet med piloten att studera följande frågor:

- Går det att skapa en flexibel landsbygdslösning till en betydligt lägre kostnad än den för tidtabellsstyrd, linjelagd trafik?
- Går det bibehålla eller öka kundnöjdheten i en sådan lösning?
- Går det att bibehålla eller öka resandet?

Målsättningarna i uppdragsbeskrivningen styrdes mot ovanstående frågor där den efterfrågade kostnadseffektiviseringen fastställdes till 30 %.

Från piloten kan man dra en rad olika slutsatser. De mest relevanta presenteras i denna sammanfattning:

- Målet om en kostnadseffektivisering på 30% nås med råge. Skillnaden mellan linjelagd trafik och plusresa i provområdet uppgår till 76% per resa.
- Brytpunkten för när en bussresa på landsbygden bör övervägas att ersättas med plusresa går vid en resekostnad på 170-200 kr.
- Om man vill ta bort parallell busstrafik och istället flytta resenärer till en mer kapacitetsstark tågtrafik är plusresa ett bra koncept för att möjliggöra den förflyttningen.
- Någon form av avståndsbegränsning bör finnas för att korta (och därmed dyrare) resor ska kunna undvikas.
- Det får förutsättas att vissa resenärer väljer bilen framför kollektivtrafiken om möjligheten till korta resor inom tätorterna försvinner. Vissa kunder som får tillgång till plusresa kommer också troligen att välja bilen.
- Plusresa innebär ett minskat antal kollektivtrafikresor totalt sett, framförallt eftersom antalet korta resor blir färre.
- Plusresa ger en bättre täckning på landsbygden, vilket gör att man når resenärer som finns utanför de traditionella busstråken.
- Plusresa utgör ett mycket bra koncept för att förbättra möjligheterna till ett ökat fritidsresande till platser i Skåne där det inte finns reguljär kollektivtrafik.

Det är även viktigt att framhäva den kommunikativa utmaning som genomförandet av "Pilot Plusresa" har inneburit. Den huvudsakliga anledningen till kritiken består i det faktum att

Skånetrafiken, genom att anpassa utbudet till trafikförsörjningsprogrammet, halverat antalet linjelagda turer i det aktuella området. Man har också tagit bort en beprövad lösning, i form av linje 536, och ersatt den med en oprövad. I den andra fasen av piloten infördes även en avståndsbegränsning runt stationerna i tätorterna, vilket medförde att de korta resor som gjort inom tätorterna inte längre kunde göras.

Mycket av kritiken som framförts mot projektet har därför inte varit riktat mot plusresa i sig, utan mot Krösatågen och nedläggningen av linje 536 och den kritiken måste naturligtvis tas på allvar.

Som nämnts ovan har den ekonomiska målsättningen från uppdragsbeskrivningen infriats. Detsamma gäller för kundnöjdheten, som får ett högre värde än linje 536. När det gäller antalet resor i området så har det inte bibehållits eller ökat utan tvärtom minskat. Det beror på att det längre finns möjlighet att resa inom eller mellan tätorter med plusresa på det sätt som tidigare kunnat göras med linje 536. Det har skett en överflyttning av resor från buss till Krösatåg, men det har troligtvis också skett en förlyttning från buss till bil. Jämför man bara resor som gjorts på landsbygden har också det antalet minskat under piloten jämfört med resandesiffrorna med linje 536 under 2019. Pandemin har säkerligen varit en bidragande faktor till minskningen men det förklarar inte hela tappet. Det är därför rimligt att anta att vissa av de som bor utanför tätorterna valt bort plusresa till förmån för bilen.

Plusresans stora fördel, förutom de ekonomiska vinsterna, består i den väsentligt förbättrade yttäckning som den erbjuder jämfört med en linjelagd buss. Ur ett rättviseperspektiv är det positivt eftersom man med plusresa kan plocka bort de "vita fläckar" som finns på den skånska kollektivtrafikkartan. Med ett utvecklat och väl anpassat plusresekoncept finns det inget som hindrar tillgången till kollektivtrafik, oavsett var man bor i Skåne.

1	Versionshistorik.....	5
2	Inledning och syfte	6
2.1	Bakgrund	6
2.2	Syfte & mål	6
2.3	Avgränsningar.....	6
2.4	Tidplan	6
2.5	Projektorganisation	7
3	Projektets genomförande	8
4	Resultat.....	9
4.1	Kostnad och intäkt.....	9
4.1.1	Resekostnader för linjelagd busstrafik.....	9
4.1.2	Resekostnader för plusresa	10
4.1.3	Jämförelse av resekostnaderna mellan buss och plusresa - resonemang	10
4.1.4	Slutsatser	10
4.2	Resande	10
4.2.1	Jämförelser mellan buss och plusresa.....	10
4.2.2	Resandet med plusresa	11
4.2.3	Resandet i plusresa jämfört med linje 536.....	14
4.2.4	Vilka använder plusresa?.....	16
4.2.5	Måluppfyllnad för resandet.....	16
4.2.6	Slutsatser om resandet.....	17
4.3	Kundnöjdhet.....	17
4.3.1	Måluppfyllnad kundnöjdhet.....	18
4.3.2	Slutsatser avseende kundnöjdhet	18
5	Erfarenheter	19
5.1	Input och reflektioner	19
5.1.1	Tröskel- och anpassningsproblematik.....	20
5.1.2	Information, kommunikation och kunskap	20
5.1.3	Behov, förväntningar och önskemål.....	20
5.1.4	Ambassadörer	20
5.1.5	Ökad tillgänglighet på landsbygden	20
5.1.6	Nått våra målgrupper	20
5.1.7	”Bättre än kollektivtrafik”	20
5.1.8	Reflektioner över de erfarenheter som dragits	20

5.2	Tre frågeställningar	21
5.2.1	Hur lanserar vi en ny produkt/lösning?	21
5.2.2	Hur främjar man innovation i befintlig organisation?	22
5.2.3	Hur kan man få en bättre dialog med kunderna?	22
5.3	Retrospektiv	23
5.3.1	Bakgrund och syfte med workshopen	23
5.4	Övriga insikter	23
5.5	Plusresa ur ett hållbarhetsperspektiv	24
5.6	Utblick – aspekter i det fortsatta arbetet	25
5.6.1	Geografisk täckning	25
5.6.2	Komplettering kundnöjdhet	25
5.6.3	Fortsätt med pilotområdet som labb	25
6	Dokument och bilagor	27
6.1	Kundupplevelsen plusresa: Resultatet av Ipsos intervjuer	27
6.1.1	Rapportens innehåll	27
6.1.2	Bakgrundsfrågor	27
6.1.3	Bokning och beställning	28
6.1.4	Resan	28
6.1.5	Tilläggsfrågor	29
6.1.6	Av svarsunderlaget möjliga slutsatser	30

1 Versionshistorik

Version	Datum	Beskrivning	Författare
0.1	2021-10-13	Första versionen	Stephan Bösch, Joakim Westerberg, Henrik Johannesson
0.2	2021-10-15	Andra versionen	Stephan Bösch, Joakim Westerberg, Henrik Johannesson
0.9	2021-10-29	Tredje versionen	Stephan Bösch, Joakim Westerberg, Henrik Johannesson
1.0	2021-11-05	Fjärde versionen	Stephan Bösch, Joakim Westerberg, Henrik Johannesson
1.1	2021-12-02	Femte versionen	Stephan Bösch, Joakim Westerberg, Henrik Johannesson
1.2	2021-12-03	Sjätte versionen	Stephan Bösch, Joakim Westerberg, Henrik Johannesson
1.3	2021-12-05	Slutlig version	Stephan Bösch, Joakim Westerberg, Henrik Johannesson, Ulf Welin

2 Inledning och syfte

2.1 Bakgrund

Regionfullmäktige har genom budget- och verksamhetsplan för 2019 beslutat införa en lösning för flexibel landsbygdstrafik. Kollektivtrafiknämnden gav förvaltningen fram till 1:a april 2021 att starta en pilot som kan utvärderas och efter justeringar införas som en färdig lösning. Förvaltningen startade därför upp en pilot den 1 mars 2021 i ett område mellan Hässleholm och Osby.

2.2 Syfte & mål

Uppdragsbeskrivningen har formulerat syftet enligt följande:

”Att inom ett geografiskt avgränsat område, under en bestämd tidsperiod, genomföra ett pilottest med flexibel landsbygdstrafik. Detta ska ske genom att en eller flera befintliga regionbusslinjer med få resenärer och låg kostnadstäckningsgrad, helt eller delvis omvandlas till ett flexibelt och för kunden enkelt bokningsbart trafikupplägg som ökar kundvärde och samtidigt sänker den totala kostnaden (netto) jämfört med dagens utbud. Utgångspunkten ska vara att skapa ett fungerande erbjudande som kopplar ihop landsbygd med större trafikstråk/system med fokus på främst arbets- och studiependling samt i rimlig omfattning fritidsresor för en fungerande vardag.”

Uppdraget skall enligt uppdragsbeskrivningen mäta:

- Kostnad och intäkt – 30% effektivare verksamhet räknat i nettokostnad
- Kundnöjdhet – bibehållen eller ökad kundnöjdhet
- Resande – ökad eller oförändrad resandevolym

Resultaten som redovisas i kapitel 4 anknyter direkt till syfte och mål. Kapitel 5 sammanställer därutöver erfarenheter som utifrån pilotens resultat bedöms kunna bidra till framtida förbättringar för samma eller liknande trafikupplägg.

2.3 Avgränsningar

- Synkronisering med andra projekt, såsom lansering Österlen som del av 21/22-upphandlingen och det nya regionsbussavtalet samt Pandora, ingår inte.
- Överlämning till linjeorganisationen ingår ej i piloten. Projektet har dock initierat möten mellan delar av projektorganisationen samt representanter från Affärsområde Buss för att säkerställa övergången från pilot till linjeverksamhet.

2.4 Tidplan

Piloten plusresa startades september 2020 med förberedande arbeten. Själva trafiken kom igång den 1 mars 2021. Innan sommaren 2021 har delrapporten levererats, inklusive en avrapportering till KTN. Sedan augusti 2021 har det arbetats med slutrapporteringen som innehåller ett brett spektrum av utvärderingsfrågor. I perioden efter sommaren har även frågor kring övergången till linjeverksamheten per 1 november 2021 diskuterats. Det bör här nämnas att under oktober 2021 har representanter från pilotens projektorganisation deltagit i en extern workshop anordnad av

kollektivtrafikkunskapscentret K2. Denna spridning av kunskap är viktig för att lyfta fram plusresa och inbjudan visar också på intresset för lösningen från akademien.

En förenklad tidslinjal för projektet följer nedan:



Figur 1: Projektets tidslinjal.

2.5 Projektorganisation

Organisationen har bestått av en arbetsgrupp och en styrgrupp. Båda grupper var tvärfunktionellt bemannade. Projektledningen har i början av projektet utförts av Joakim Westerberg. Fr.o.m. maj 2021 har en extern konsult (Stephan Bösch, Trivector) tagit över projektledarrollen med stöd av Joakim Westerberg. För slutrapportens färdigställande har Ulf Welin bidragit.

3 Projektets genomförande

Projektet har genomförts utifrån tidplanens upplägg (se figur 1).

Pilotområdet mellan Hässleholm och Osby är indelat i fyra zoner (plusresaområdena 1-4). I varje område har det erbjudits runt 30 dubbelturer per vardag till olika målpunkter (Ljungdala Center i Hässleholm och områdets station/stationsort, t.ex. Hästveda station för området Hästveda). Området Osby har erbjudits ungefär halva utbudet, vilket beror på att direktresor till Ljungdala center inte kunde beställas.

Från 1 mars till 24 april 2021 har resor inom och mellan tätorterna varit möjliga vilket också delvis användes. Då detta inte är syftet med piloten har en 2-kilometers avgränsning runt stationerna införts där plusresor inte varit möjliga att beställa. Som man kan se i kapitel 4, "Resultat", har de första två månaderna haft ett högre resande än övriga månader, vilket främst beror på införandet av avgränsningen i tätorterna.

Anpassningar av piloten plusresa har främst skett innan sommaren 2021 (avgränsning för tätorter, lösa tekniska problem etcetera). Från och med juni 2021 har därför vikt lagts på stabilitet i upplägget. Från augusti 2021 har fokus gått över i en utvärderingsfas för att förbereda föreliggande slutrapport. Slutrapporten redogör inte enbart för måluppfyllnad enligt uppdragsbeskrivningen utan redogör även för erfarenheter som gjordes under projektets gång. Denna del av slutrapporten är mer framåtblickande och syftar till att ge en bild av de många diskussioner som fördes under piloten. Resonemangen ger även ett värdefullt underlag för framtida piloter generellt och för kommande plusresetjänster.

4 Resultat

Projektsresultatet mäts formellt på de punkter som tas upp under syfte & mål, dvs kostnad och intäkt, kundnöjdhet samt resande. På grund av olika orsaker är projektmålen svåra att mäta direkt, se respektive område.

4.1 Kostnad och intäkt

Validering av biljetter har ej varit en del av piloten, vilket innebär att intäktssidan exkluderats från uppföljningen. Således fokuserar vi på kostnadsuppföljning. Kostnader för piloten är indelade i följande poster:

- Trafikkostnad
- Kvalitetsmätning
- Info & Marknadsföring
- Köpta tjänster
- Personalkostnader
- Övriga kostnader relaterat till resurser i projektteam är inte inräknade.

Bortsett från trafikkostnaden (produktionen, fordon) bedöms punkterna inte generaliserbara för en etablerad Plusresa. Nedan studeras även trafikkostnaderna för plusresa i förhållande till den tidigare regionbusslinjen 536. Kostnadsutfallet för perioden 2021-03-01 – 2021-09-30 ser ut enligt följande tabell:

Post	Kostnad (kr)
Trafikkostnad	115 722
Kvalitetsmätning	58 659
Information och marknadsföring	94 229
Köpta tjänster (konsult)	194 751
Personalkostnader	514 854
Totalt	978 215

Figur 2: Kostnad för projekt Pilot Plusresa. Vid jämförelse mellan kostnader för buss respektive plusresa används bara posten för trafikkostnad samt en administrativ kostnad på 30 kronor för det arbete som beställningsmottagningen gör för att planera resan.

4.1.1 Resekostnader för linjelagd busstrafik

Trafikkostnaderna för linje 536 (Hässleholm-Osby) uppgick under 2019 till 4,5 miljoner kronor. Den tidtabell som erbjöds innebar 11 dubbelturer på sträckan Hästveda-Hässleholm. På sträckan Osby-Hässleholm erbjöds 10 dubbelturer. Den elfte turen var en sen kvällstur (avgång från Hästveda 23.04) som alltså inte trafikerade hela linjesträckningen.

Kostnaden per resa från samtliga hållplatser uppgick 2019 till 66 kr/resa. För att göra en relevant jämförelse med plusresa (som bara servar hållplatser utanför tätorterna) ska dock endast de resor som görs från hållplatser på landsbygden räknas in. Priset per bussresa uppskattas då till 850 kr och det är den summan som används vid jämförelser med kostnaderna för plusresa.

4.1.2 Resekostnader för plusresa

Under perioden 2021-03-01 – 2021-09-30 utfördes 679 resor, vilket är 1 164 resor på årsbasis. Trafikkostnaden/resa uppgår därmed till 170 kr. Därtill kommer en kostnad för beställningsmottagningens administrativa arbete på 30 kr. Kostnaden per plusresa blir därmed 200 kr. Den totala kostnaden för plusresa i pilotområdet blir på årsbasis 232 800 kr.

4.1.3 Jämförelse av resekostnaderna mellan buss och plusresa - resonemang

Jämförs kostnaderna mellan linjelagd busstrafik och plusresa uppgår skillnaden till 650 kr/resa till plusresans fördel. Det innebär att för samma pris som en linjelagd buss på sträckan kostar kan man genomföra 22 500 plusresor.

Det är viktigt att komma ihåg att en övergång till plusresa förutsätter en villighet bland kunderna att ändra sina resvanor. De boende i tätorterna kan inte längre åka buss inom orten utan hänvisas till gång eller cykel. De som tidigare har åkt från en landsortshållplats utanför tätorten och valt att sitta kvar på bussen hela resan till exempelvis Hässleholm får istället räkna med att byta till tåget. Eftersom det troligen inte är alla kunder som är villiga att göra förändringen kan det antas att vissa väljer bilen framför kollektivtrafik.

Vidare kan man föra ett resonemang om den avgränsning på 2 km som används i pilot plusresa. Skulle man plocka bort den avgränsningen skulle efterfrågan på korta resor öka avsevärt. Eftersom kostnaden för framkörningen av en plusresa proportionellt sett är högre för en kort resa än för en längre skulle genomsnittspriset per resa därför öka.

4.1.4 Slutsatser

Av ovanstående ekonomiska resonemang kan man dra följande slutsatser från pilotområdet:

- Brytpunkten för när en bussresa på landsbygden bör övervägas att ersättas med plusresa går vid en resekostnad på 170-200 kr.
- Om man vill ta bort parallell busstrafik och istället flytta resenärer till en mer kapacitetsstark tågtrafik är plusresa ett bra koncept för att möjliggöra den förflyttningen.
- Någon form av avståndsbegränsning bör finnas för att korta (och därmed dyrare) resor ska kunna undvikas.
- Det får förutsättas att vissa resenärer väljer bilen framför kollektivtrafiken när möjligheten till korta resor inom tätorterna försvinner.

4.2 Resande

4.2.1 Jämförelser mellan buss och plusresa

Det år som används som beräkningsår för linje 536 är 2019. Då pilot plusresa genomfördes under pågående pandemi är det därför svårt att få relevanta jämförelsetal. Då vi dessutom ersätter en befintlig lösning som möter vissa behov (buss 536, resor primärt tätort till tätort) med en beta-version av en helt ny lösning som primärt möter andra behov (pilot plusresa, landsbygd till tätort) haltar jämförelsen något.

Vidare är resandestatistik för Krösatågen osäker. Eftersom det inte finns någon automatisk passagerarräkning på Krösatågen och eftersom den manuella valideringen av biljetter tidvis inte genomförts på grund av Covid-19 är det svårt att bedöma överflyttningen från linje 536 till tåget.

Trots att underlaget bitvis är bristfälligt kan flera resultat utifrån resandeperspektivet göras. För analysen har följande underlag och verktyg använts:

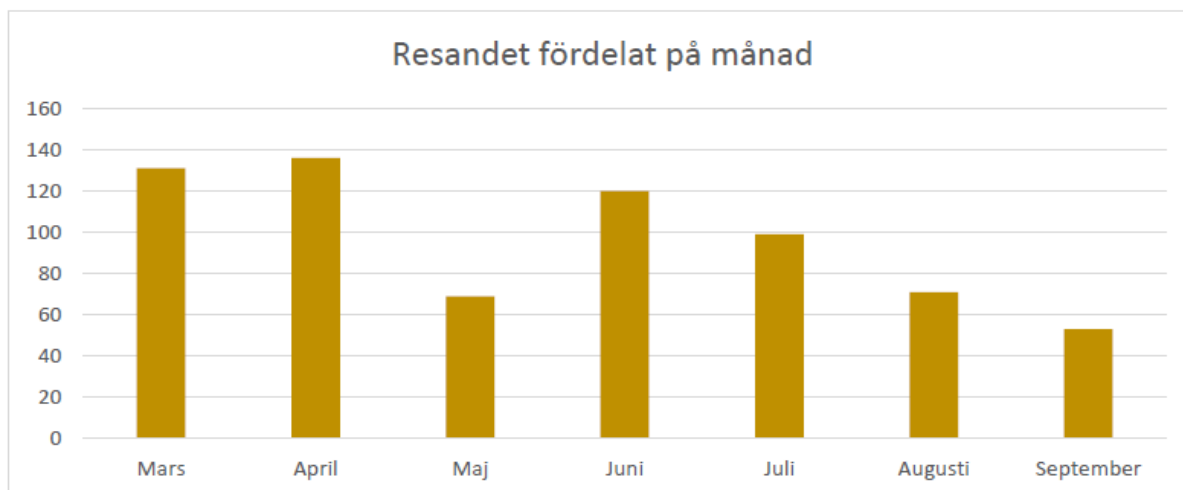
- Beställningscentralens statistik över beställningar av plusresor. I denna statistik redovisas utfallet för perioden 1 mars till 30 september 2021.
- Statistik (QlickView) över linje 536. Där har året 2019 valts som är det senaste året utan påverkan av pandemin.
- Statistiken har främst sammanställts och behandlats i excel.
- Som ett komplement har ett geografiskt informationssystem (GIS) används som verktyg för att få en bättre förståelse för hur plusresa bör utformas med hänsyn tagen till aktuell geografi.

Det finns ett antal aspekter som påverkar tolkar utfallet av underlaget:

- Under perioden 1 mars till 25 april hade resenärerna möjlighet att resa obegränsat även inom tätorterna och mellan tätorterna. Detta har ändrats fr.o.m. den 26 april där en två kilometers avgränsning runt stationerna infördes.
- En beställning (för en viss tid och dag) tolkas som en resa, även om resan inte genomförts. Detta är visserligen en förenkling men med tanke på de relativt få resorna bedöms förenklingen som acceptabel.
- Smittskyddet under pandemin inneburit att samåkningen var starkt begränsat.

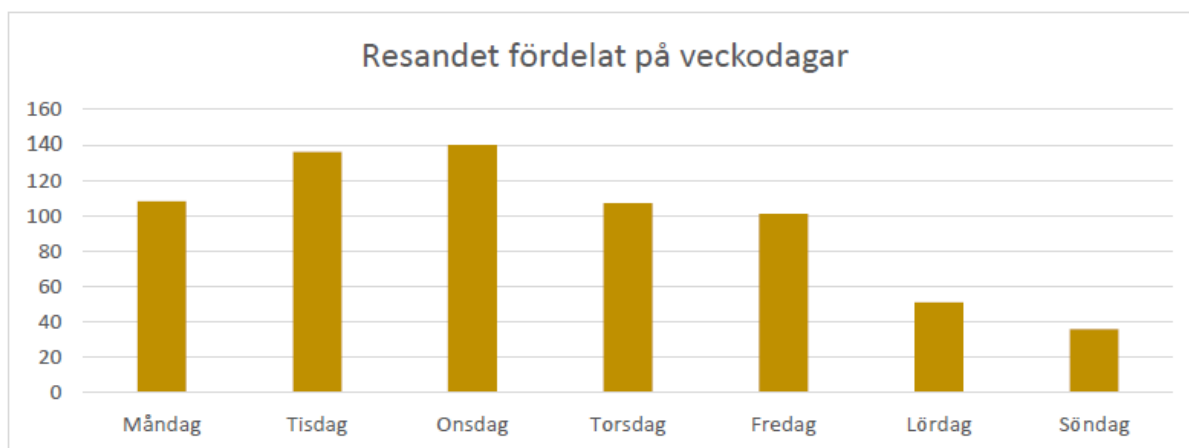
4.2.2 Resandet med plusresa

Det totala antalet resor i plusresa har under perioden uppgått till 679. Detta motsvarar 3,3 resor per dag i snitt. Någon större säsongsvariation kan inte utläsas utifrån statistiken. Som framgår av figur 3 nedan har resandet varierat mellan månaderna. Att mars och april har flest resande bedöms bero på att två-kilometersavgränsningen infördes fr.o.m. slutet av april.



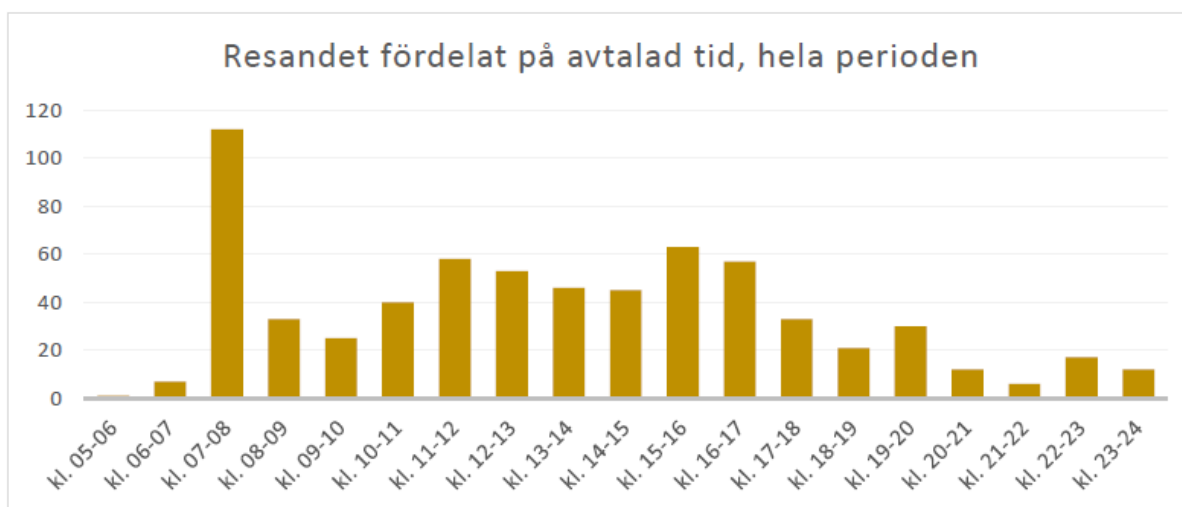
Figur 3: Resandet i plusresa fördelat på perioden mars-september 2021.

Vidare kan konstateras att de populäraste veckodagarna för en plusresa är tisdagar och onsdagar. En annan intressant aspekt är resandet på lördagar och söndagar. Visserligen är resandet på helgerna liksom i annan kollektivtrafik lägre, men med tanke på att linje 536 inte hade något utbud på veckosluten kan konstateras att plusresa lyckades möta ett behov av kollektivtrafik även på helger.

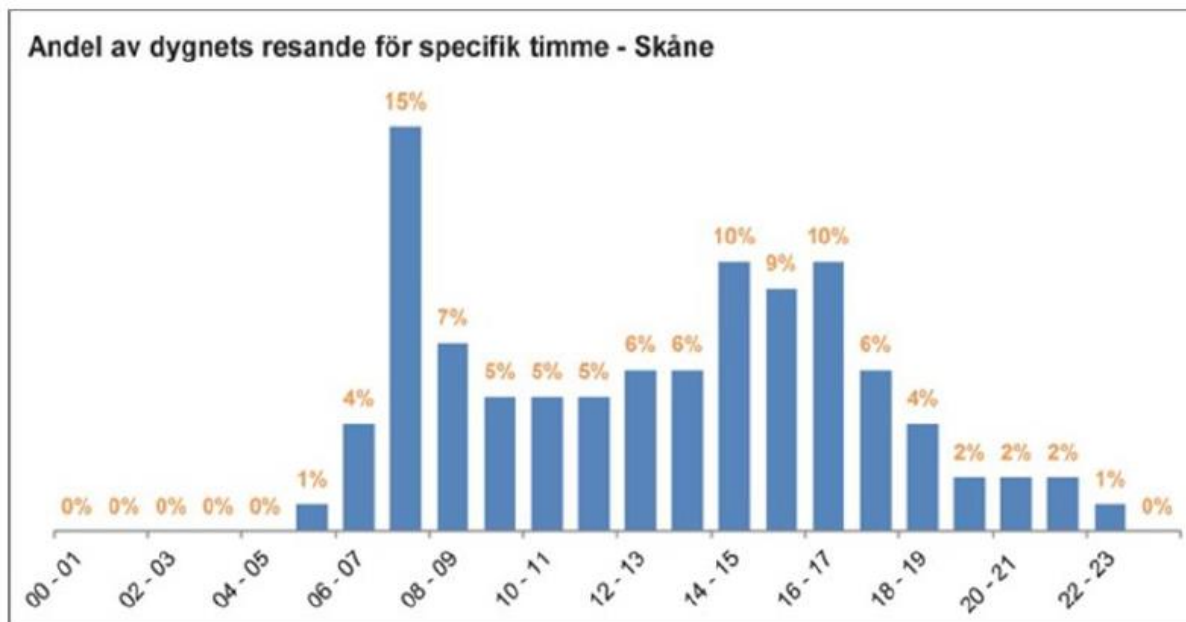


Figur 4: Resandet i plusresa fördelat på respektive veckodag. Statistiken visar samtliga resor per veckodag under hela pilotperioden.

Resandet kan även fördelas på dygnets timmar. Tidsintervallet mellan 07:00 och 08:00 i rusningstiden framstår som den mest attraktiva tidpunkten för en plusresa. Cirka 1/6 av alla resor har genomförts under denna timme. Generellt kan konstateras att mönstret för efterfrågan under dygnet är mycket lik övrig kollektivtrafik. Detta belyses tydligt av diagrammen (figur 5 och 6) nedan varav det första är plusresans utfall och det andra är från kollektivtrafiktrafikplaneringshandboken "KolTrast" där hela Skånes kollektivtrafik redovisas.

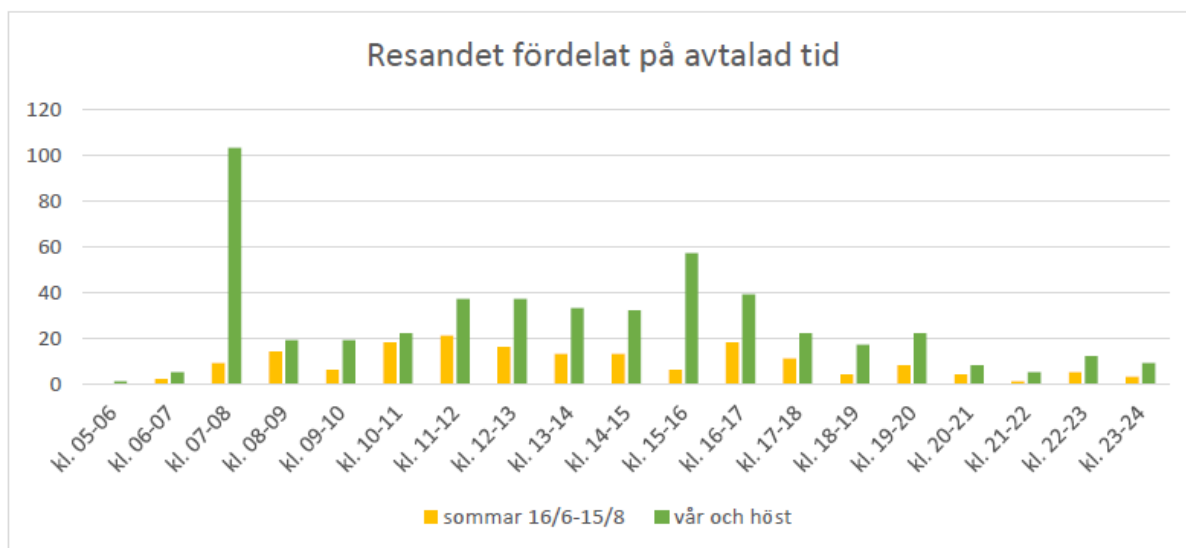


Figur 5: Resandet i plusresa fördelat på dygnets timmar. Mellan 00-05 har det inte körts någon trafik.



Figur 6: Resandet i Skåne fördelat på dygnets timmar. Resandet i plusresa stämmer väl överens med hur det ser ut i resten av kollektivtrafiken.

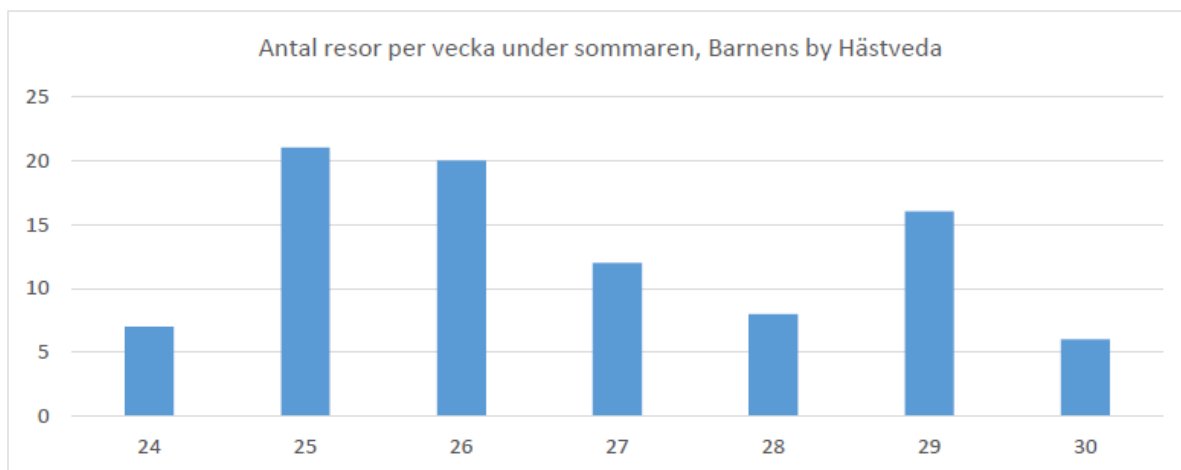
Särredovisas sommarmånaderna i diagrammet (figur 7) över resandet fördelat på dygnets timmar tydliggörs att plusresa under vår/höst framförallt har en funktion för pendlare. Tiden mellan 07:00 och 08:00 på morgonen sticker inte alls ut på samma sätt under sommarmånaderna som utanför semesterperioden.



Figur 7: Resandet i plusresa fördelat mellan sommaren respektive vår/höst. Under sommaren är pendlingspeaken inte lika markant utan resandet är mer jämt under dagen.

När det gäller sommarperioden utmärker sig Barnens by utanför Hästveda som ett särskilt attraktivt resmål. Barnens by genererade inga resor förrän sommarlovet inleddes i mitten av juni då flera sommarkollo ägde rum. Detta tyder på att en tjänst som plusresa tillgängliggör platser som under

vissa tidpunkter har många besökare. Barnens by kunde tidigare inte nås med linje 536, så dessa resor motsvarar en ny kundgrupp. Resorna till och från Barnens by motsvarade 19% av alla resor under perioden 16 juni till 15 augusti.



Figur 8: Resandet till Barnes by utanför Hästveda. Resandet tyder på att plusresa har en funktion att fylla när det gäller fritidsresor till platser i Skåne som inte försörjs med vanlig kollektivtrafik.

4.2.3 Resandet i plusresa jämfört med linje 536

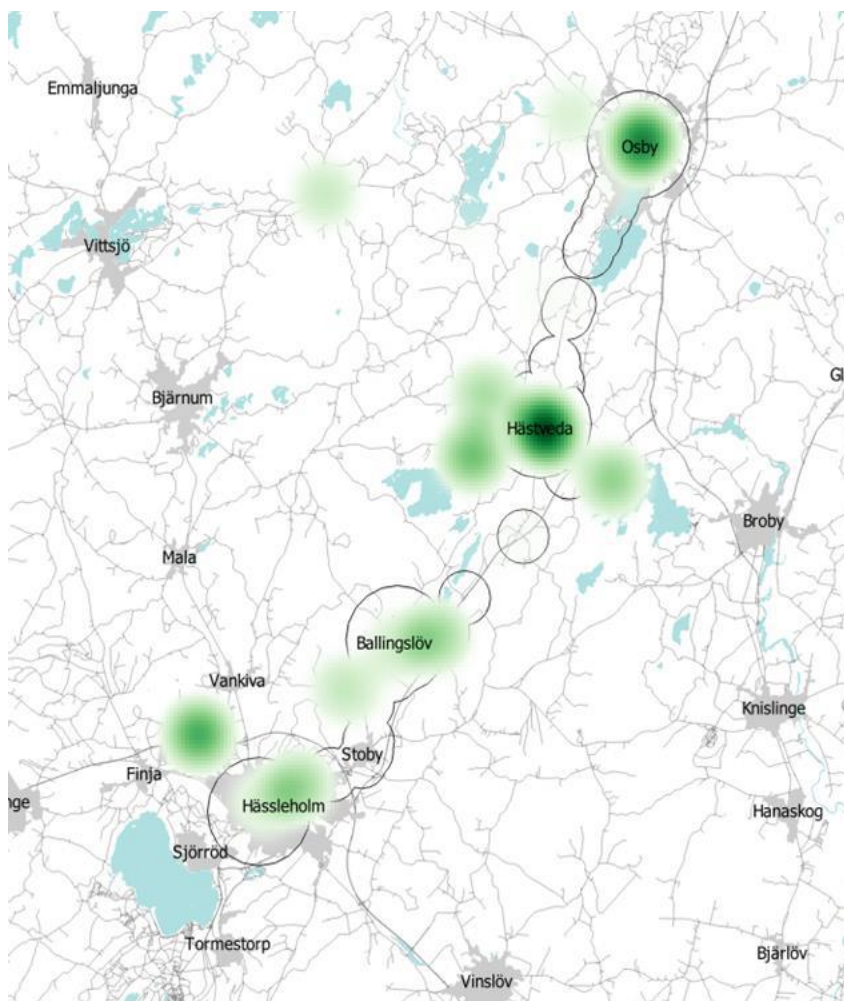
Linje 536 erbjöd en parallell trafik med Krösatåget mellan Osby och Hässleholm via Hästveda och Ballingslöv. Resandet på linjen var i stor utsträckning koncentrerat till kopplingar mellan tätorterna. Om man tittar på resandet 2019, dvs. senaste året pandemipåverkan, kan man konstatera att 10% av resorna på linjen helt och hållet kopplas till hållplatser utanför tätorter (start- eller målhållplatser). Detta motsvarar runt 20 resor/dag som kan uppskattas ha skett från eller till en hållplats utanför tätorterna (plusresa har dimensionerats för upp till 50 resor/dag).

Hur stort resandet har varit på linje 536 under 2020 är osäkert eftersom det inte genomfördes några biljettvalideringar. Däremot finns det viss data för Krösatågen där resandet under perioden mars till augusti motsvarade 65% under 2021 jämfört med 2019. Det bedöms som ett rimligt antagande att linje 536 har betett sig på motsvarande sätt vilket innebär att landsbygdsresande kan uppskattas till 13 resor/dag för pandemitiden (plusresa: 3,3 resor/dag, eller -77%). Detta innebär att resandet bedöms ha minskat kraftigt, dock från redan mycket låga nivåer. Det är viktigt att notera att en ny tjänst kräver lång tid för att nå full potential, men det är också rimligt att anta att det finns kunder som valt bilen före plusresa.

Vidare, som tidigare nämnts under 4.2.1. är det oklart i vilken utsträckning det har skett en överflyttning av tidigare bussresenärer till tåget. Då det totala utbudet även tätorterna emellan har minskat¹ bedöms även i detta fall att resandet totalt sett (färdslogsövergripande) ha minskat. Ett rimligt antagande är att 20% (erfarenhetsvärde) av resenärer mellan tätorterna har förlorats i och med avvecklingen av linje 536.

¹ 2019 fanns 12 dubbelturer med tåg och 11 dubbelturer med buss. 2021 fanns endast 12 dubbelturer med tåg samt plusresa.

Trots ett förmodat resandetapp kan det konstateras att plusresa har förbättrat den grundläggande tillgängligheten till kollektivtrafik på pilotytan. Med hjälp av beställningscentralens statistik kunde resandet med plusresa studeras i relation till linje 536 ur ett geografiskt perspektiv. Kartan (figur 9) visar koncentrationer över plusresabeställningarnas destinationer. Föga förvånande sticker tätorterna Hässleholm, Ballingslöv, Hästveda och Osby ut eftersom plusresa har sina målpunkter i tätorterna. Men det finns även ett tydligt mönster att det funnits ett resande utanför de tidigare busshållplatsernas upptagningsområde (1 km från busshållplats fågelväg).



Figur 9: Platser dit man framförallt reser med plusresa. Ju mörkare grön färg, desto fler resor. De svarta heldragna kurvorna visar upptagningsområdet för linje 536 busshållplatser. Som synes finns det resor som går i ett större geografiskt område än vad den tidigare busslinjen gav upphov till.

Ser man fördelningen procentuellt är platser med tidigare eller befintlig tillgång till linjelagd trafik alltså mest attraktiva. Detta beror på att alla resor, även de från eller till platser utan tidigare tillgång till kollektivtrafik, har sin start eller sitt mål i en tätort med linjelagd kollektivtrafik. Trots det kan 43% av beställningarna lokaliseras till platser utan tidigare direkt tillgång till kollektivtrafik. Diagrammet nedan (figur 10) sammanfattar fördelningen.



Figur 10: Fördelningen mellan platser med eller utan tidigare tillgång till kollektivtrafik.

4.2.4 Vilka använder plusresa?

En förståelse för om det är en särskild grupp av resenärer som använder plusresa kan man använda bokningscentralens statistik. Genom att uppskatta varifrån resorna bokas kan man bedöma om resandet främst utgörs av ett antal "storanvändande" hushåll eller om användandet är mer utspritt. Adresser (målhallplatser exkluderade) har därför använts för att få denna förståelse där alla adresser med 10 eller fler beställningar/resor (avgångsplats) har filterats ut. Då dessa bedöms åka tillbaka har summan av beställningarna dubblerats för att få en andel av totalresandet.

Det kan konstateras att åtta enskilda adresser i pilotområdet står för runt 40% av alla beställningar/resor och resterande 60% är betydligt mer utspridda över pilotytan. Man kan därmed tala om ett fåtal pionjärer som nyttjar det nya erbjudande betydligt mer omfattande än resterande område och att plusresa fångar upp det behov som de resenärerna har.

4.2.5 Måluppfyllnad för resandet

Målet om bibehålllet eller ökat resande har inte uppnåtts.

Även om överflyttningen från buss till tåg för resor mellan tätorterna inte går att fastställa kan det med stor säkerhet antas att resandet i tätortsrelationerna har minskat eftersom det totala utbudet har minskats. När det gäller landsbygdsresande kan vi även där se en resandeminskning men från redan låga nivåer. Vi kan utgå ifrån att det vunnits nya resenärer utanför den linjelagda kollektivtrafikens upptagningsområdet medan det har förlorats resenärer längs den gamla linje 536. Vinsten och förlusten är inte i balans.

Det är rimligt att antalet resor minskar när man tar bort ett antal reserelationer. Eftersom det inte längre går att göra korta resor inom tätorterna förviner de resorna helt. Genom att plusresan dessutom kör till en bytespunkt (station eller hållplats) och man därför behöver göra ett byte, finns det säkerligen resenärer som upplever att det innebär en försämring.

Resultatet är delvis kopplat till förutsättningarna i provområdet, där Skånetrafiken tagit bort en tågparallell busslinje och därmed halverat det tidtabellslagda utbudet. Det går därför inte att direkt överföra resultatet på plusresa Österlen, eftersom det inte finns samma förutsättningar. I Österlenavtalet finns det olika lösningar som Skånetrafiken tittar på. Det kan vara att ersätta busslinjer helt med plusresa, att korta ner en linje och köra plusresa den sista biten, att sätta in mindre fordon i linjetrafik under del av dagen medan man kör en vanlig buss i högtrafik osv. Det man kan förutspå är dock att det kommer finnas resenärer som är tveksamma till att ändra sina resvanor och att de kommer att sakna det gamla sättet att bedriva kollektivtrafik. Att det därför kommer att ske en viss överflyttning till framförallt bil är högst sannolikt.

Plusresa ger dock bättre grundläggande tillgänglighet till kollektiva kommunikationer även i områden bortom linjerna. Denna faktor är viktigt ur ett rättvis-/jämlikhetsperspektiv. Då syftet med plusresa bland annat är att attrahera arbets- och studiependling utanför tätorterna så visar fördelningen av resandet på dygnets timmar att just morgonrusningen sticker ut, vilket tyder på att arbets- och studiependling är en viktig marknad för plusresa. Anmärkningsvärt är även fritidsresandet som förtydligas genom sommarresandet till Barnens by i Hästveda och helgresandet som båda tidigare med linje 536 inte var möjliga. Syftet bedöms utifrån detta perspektiv uppnått.

4.2.6 Slutsatser om resandet

Med ovanstående som grund kan man dra följande slutsatser:

- Plusresa innebär troligen ett minskat antal kollektivtrafikresor totalt sett, framförallt eftersom antalet korta resor blir färre.
- Det är högst troligt att det sker en viss överflyttning till bil.
- Plusresa ger en bättre täckning på landsbygden, vilket gör att man når resenärer som finns utanför de traditionella busstråken.
- Plusresa utgör ett mycket bra koncept för att förbättra möjligheterna till ett ökat fritidsresande till platser i Skåne där det inte finns reguljär kollektivtrafik.

4.3 Kundnöjdhet

Kundnöjdhet mäts primärt genom de intervjuer (genom Ipsos) som görs med resenärer som genomfört en Plusresa. Man kan få en relativt god bild genom att jämföra intervjuresultaten med tidigare ombordmätningar på buss 536 som genomförts innan pandemin, även om en direkt jämförelse inte är möjlig.

Åtta frågor har identifierats som samma eller likvärdiga med ombordmätningen på linje 536 och de intervjuunderlag som används av Ipsos/Svensk kollektivtrafik. Resultatet i dessa ligger till grund för jämförelsen och mätning av målet kundnöjdhet. Som komplement mäts och jämförs resultatet även med När- och Anropsstyrd trafik.

Utfall och analys påvisar att kundnöjdheten i 8 av 8 kategorier upplevs som samma eller bättre i jämförelse med linje 536. I 7 av de 8 kategorierna t o m påtagligt bättre, t ex då det gäller själva resan, inklusive upplevelsen av chauffören. Den kategori som inte påvisar förbättring i jämförelse är den generella upplevelsen av Plusresa som ger ett likvärdigt samlat betyg i jämförelse med linje 536. Ett inte orimligt antagande är att nedläggningen av linje 536 och upplevelsen av Krösatågens otillräcklighet som komplement till Plusresan påverkar betyget i negativ riktning. Feedback till kundservice och samtal direkt med resenärer visar att detta har stor påverkan på resenärernas uppfattning av det samlade mobilitetserbjudandet i området.

Trenden är positiv i samtliga kategorier utom då det gäller den generella upplevelsen av plusresan, där respondenterna som svarat under Q3 förmedlar en försämrad upplevelse. Väntetiden i telefon vid bokning/beställning har ökat under hösten och antas också bidra till ett lägre betyg. Det är inte omöjligt att just väntetiden i telefon kan vara en stor del av (eller hela) svaret på varför betyget går ner för den generella upplevelsen av plusresan under Q3.

För att kort nämna jämförelsen med När- och Anropsstyrd trafik går det för samma period att se att det generellt är ett lägre samlat betyg till plusresan. Dock har trenden över tid varit till plusresans fördel och i flera av kategorierna/frågorna är nu plusresa på samma eller ibland t o m lite bättre betygssatta av resenärerna. Underlaget utgörs av 40 fullgjorda intervjuer från projektstart t o m - september 2021).

4.3.1 Måluppfyllnad kundnöjdhet

Målet om lika nöjda eller nöjdare kunder är uppnått när det gäller faktiska användare. Det finns dock inga uppgifter om de resenärer som väljer bort kollektivtrafiken och skälen till att de gör det. Den samlade bedömningen är därför att målet om kundnöjdhet delvis är uppnått.

Man kan konstatera att det generella betyget för plusresa inte är lika bra som resterande betyg och det tros bero på delvis andra faktorer än själva plusresan (Krösatåg, nedlagd linje 536). Detta tyder på att kunderna ser kollektivtrafiken som ett system. Även om plusresekunderna är nöjda krävs fortsatt insatser för att få nöjda kunder i hela geografien som plusresa är en del av.

En fördjupande sammanställning finns kapitel 6.

4.3.2 Slutsatser avseende kundnöjdhet

Slutsatserna som kan dras avseende kundnöjdhet är:

- De kunder som använt plusresa är mer nöjda än den genomsnittliga kollektivtrafikresenären.
- Kunderna upplever väntetiden i telefon som negativ, vilket understryker vikten/nyttan av ett digitalt beställningssystem.

5 Erfarenheter

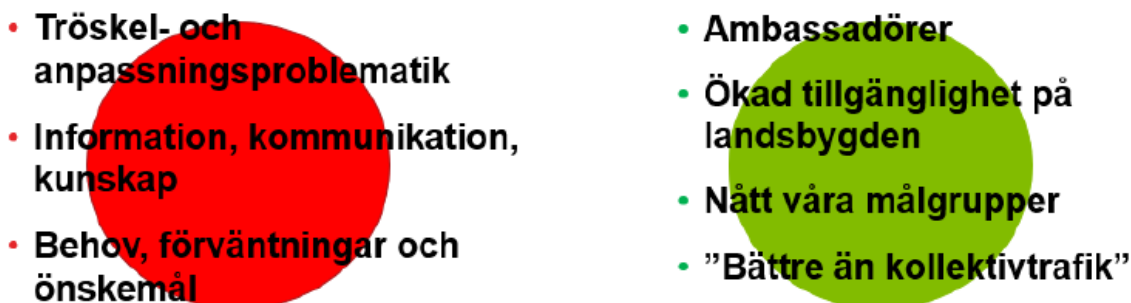
5.1 Input och reflektioner

De erfarenheter och den analys som gjorts under pilotprojektet baserar sig i huvudsak på följande:

- Kundservice, och de ärenden som inkommit där. Per telefon är det ett 40-tal registrerade ärenden.
- Intervjuer av resenärer som genomfört resan. Intervjuerna görs genom Ipsos. Det rör sig om 40 intervjuer.
- Möten med Hästveda intresseförening och Ballingslöv byalag. Totalt ett tiotal möten före och efter uppstart av piloten.
- Samtal med enskilda kunder. Dels vid förändringen då avståndsbegränsningen runt tätorterna infördes den 26/4 ringde vi upp alla kunder som rest mer än en gång, dels vid spontankontakter från kund som ringt direkt till projektmedlemmar för att ge feedback. Det senare har skett vid ett 10-tal tillfällen.
- Sociala medier, främst Skånetrafikens Facebook-sida, men även Facebook-sidan *Du vet att du är från Ballingslöv*.
- Löpande interna samtal med projektmedlemmar samt annan personal som på ett eller annat sätt är inblandade i piloten.
- Intervjuer och enkäter med förare, personal på kundservice och i resebokningen som genomfördes under försommaren.
- Fördjupade intervjuer med två kunder/resenärer som gjordes under juli månad.

Kundinsikterna är mångfacetterade och i figur 11 presenteras de centrala insiktsområden som framkom under pilotens gång. En fördjupad genomgång av "samskapandet" under piloten finns i kapitel 6.

Kundinsikter / Kundupplevelsen

- 
- **Tröskel- och anpassningsproblematik**
 - **Information, kommunikation, kunskap**
 - **Behov, förväntningar och önskemål**
 - **Ambassadörer**
 - **Ökad tillgänglighet på landsbygden**
 - **Nått våra målgrupper**
 - **"Bättre än kollektivtrafik"**

Figur 11: Kundinsikter. De röda insikterna innebär en negativ upplevelse, medan de gröna innebär en positiv upplevelse.

5.1.1 Tröskel- och anpassningsproblematik

Faktumet att plusresa inte är färdigt som resekoncept är tydligt. Det innebär att kunderna inte är vana vid eller känner igen plusresa. Man känner inte heller till erbjudandet och dess möjligheter och man upplever att det är svårt att hitta och få information. Att byta ut en linjelagd buss till plusresa innebär även att kunderna behöver ändra sina resvanor, vilket naturligtvis är en initial påfrestning. Det går inte "bara att gå ner till sin hållplats" utan man måste planera i förväg samt beställa sin resa. Kunderna har även pekat på den allmänna opinionen i området där upplevelsen av att ha blivit av med linje 536 är väldigt negativ, vilket kan påverka den egna viljan att prova det nya konceptet.

5.1.2 Information, kommunikation och kunskap

Som nämnts ovan har kunderna upplevt att varit svårt att få information om plusresa. Kunderna har bitvis även upplevt att Skånetrafikens personal på resebokningen och kundcenter varit osäkra eller saknat detaljkunskap när de svarat på frågor. Det är tydligt att det finns ett stort behov av kommunikation och information inför att stora förändringar görs. Projektet bemannades tidigt med en kommunikatör för att möta kundbehovet, men det framstår ändå som att det inte kan bli för mycket information inför en trafikförändring.

5.1.3 Behov, förväntningar och önskemål

Trots ett mycket omfattande utbud önskar kunderna att utbudet varit ännu bredare. Detta kan delvis hänga ihop med bristen på kunskap om tjänsten. Det har funnits förväntningar om att tjänsten skulle vara mer lik taxi, med friare regler för var man kan bli hämtad och avlämnad. Det har även framkommit synpunkter på att kunderna blivit hämtade för tidigt eller för sent, samt att man ibland missat sin anslutning.

5.1.4 Ambassadörer

De som nyttjat erbjudandet är överlag väldigt nöjda. Framför allt då det gäller själva resan. Det infinner sig en taxikänsla ("Du är här för MIN skull, för att fylla MINA behov."). Mötet mellan kund och förare blir mer personligt, vilket upplevs som positivt.

5.1.5 Ökad tillgänglighet på landsbygden

Flera upplever en förbättrad tillgänglighet. Detta stämmer med bilden från resanderesultaten som visade att många av resenärerna tidigare inte hade direkt tillgång till kollektivtrafik. Vidare upplevs möjligheten att kunna åka på helgen som mycket positivt. Tillgängligheten har alltså inte enbart förbättrats i rum, utan även i tid utanför tätorterna och utanför det busstråk som tidigare fanns.

5.1.6 Nått våra målgrupper

De löpande intervjuerna indikerar att vi nått de primära målgrupperna (arbets- och studiependling i första hand) utanför tätorterna.

5.1.7 "Bättre än kollektivtrafik"

De resenärer som använt plusresa ger resan högre betyg än linje 536 tidigare fått.

5.1.8 Reflektioner över de erfarenheter som dragits

Av ovanstående insikter kan man göra följande reflektioner:

- Den övervägande delen av den negativa kommunikationen från kunderna har inte gällt plusresa utan nedläggningen av linje 536 och Krösatågen.
- Baserat på intervjuerna av de som faktiskt åkt uppfattas själva resan positivt.
- Bokningen har fått blandad feedback. Oftast ett bra bemötande med korrekta svar, ibland felaktig information och ett upplevt bemötande som varit mindre bra. Enligt intervjuerna av Ipsos har dock bemötande och service fått ett högt betyg.
- En del kunder tycker att det är svårt att förstå tjänsten.
- Vikten av kommunikation, såväl intern som extern, kan inte överskattas.
- Avsaknaden av systemstöd gjorde hanteringen av plusresa krångligare än vi trodde, vilket drabbat främst kund och bokningspersonal.

5.2 Tre frågeställningar

Baserat på ovanstående och andra reflektioner, har tre för Skånetrafiken kritiska frågeställningar utkristalliserat sig:

- Hur lanserar vi en ny produkt/lösning på ett smart sätt?
- Hur arbetar vi med innovation i en befintlig organisation?
- Hur kan vi få en bättre dialog med kund?

5.2.1 Hur lanserar vi en ny produkt/lösning?

I piloten har Skånetrafiken ersatt buss 536 med ett för kunderna helt oprövat koncept. Kunskapen som samlades i detta pilotprojekt kan vara till stor nytta för lanseringen av en liknande tjänst på Österlen. Fyra faktorer som påverkat lanseringen negativt har varit:

- Upplevelsen av att man förlorat linje 536. För de kunder som använt bussen för resor inom eller mellan tätorterna har inte vunnit något på att linje 536 försvunnit.
- Den nya lösningen (piloten) möter ej samma behov som den gamla lösningen (buss 536), vilket förstärker upplevelsen av förlust. Buss 536 användes i mer än 90% av resorna för resa tätort till tätort. Piloten är främst till för resa från landsbygd till tätort.
- Innovationsadoption. Kunder kan mycket generellt delas in i pionjärer, majoriteten samt de som är senare i adoptionscykeln. Det är rimligt att anta att ju mer etablerad en lösning blir, desto fler är beredda att prova den.
- Utmaningen med kommunikation. Att lansera en nyhet samtidigt som man tar bort en lösning som kunderna är vana vid är svårt. Det är även svårt att rikta kommunikationen mot vissa målgrupper sått eftersom kollektivtrafiken har ett brett allmänintresse.

För att motverka ovanstående problem kan man tänka sig följande:

- Att inte ta bort en buss helt utan bara ersätta de bussturer som är tomma eller nästan tomma med plusresa. Det skulle möjligtvis kunna dämpa känslan av förlust av busslinjen men inte ta bort den helt. Ekonomiskt blir det inte särskilt lönsamt eftersom man behöver ha bussen kvar om än i mindre omfattning.
- Att utöka utbudet genom en större geografisk täckning och friare regler för var man får åka. Inte heller den här lösningen är optimal. Friare regler leder ofelbart till ett högre resande till

fler platser, vilket påverkar samordningsmöjligheterna och därmed kostnaderna för plusresa negativt.

Inom ramen för Österlenavtalet diskuteras det första alternativet som en lösning eftersom resandemönstret gör att plusresa inte räcker till i högtrafik. För ett område som pilotområdet, där det finns tågtrafik är en sådan lösning inte lika intressant. Där blir huvudsyftet med plusresa istället att skapa möjlighet att resa från landsbygden till en tätort där man kan byta färdmedel. Det andra alternativet, med ett friare regelverk och större valmöjlighet ses ur förvaltningens perspektiv inte som realistiskt eftersom de ekonomiska konsekvenserna bedöms bli för stora. De besparingar som görs när plusresa införs äts upp om plusresa förvandlas till något som mer påminner om taxi än om allmän kollektivtrafik.

Rent kommunikativt kan man även jobba med att försöka identifiera de olika målgrupperna. På så vis kan man till del anpassa kommunikationen till respektive grupp och därmed till del minska motståndet mot att en ny tjänst eller lösning införs.

5.2.2 Hur främjar man innovation i befintlig organisation?

Förenklat kan man dela in innovation och utveckling i två typer, inkrementell och radikal:

- Inkrementell: små eller större förbättringar inom ramen för den befintliga organisationen, med stöd av existerande processer med mål att stärka existerande KPI:er. Utförs som regel inom en given organisationsstruktur. Organisationer har oftast ett mer eller mindre väloljat maskineri för den typen av innovationer.
- Radikal: större förbättringar där nuvarande processer och/eller organisation inte räcker till. Nuvarande KPI:er riskerar att påverkas negativt på kort sikt.

Radikal innovation och utveckling riskerar att "störa" den befintliga verksamheten, både i termer av resurser och negativ påverkan på KPI:er. Pilotverksamhet utgör därvid inget undantag. Provmått konkurrerar om samma resurser som linjen, vilket innebär en ökad belastning på organisationen. Dessa erfarenheter har även dragits inom pilot plusresa. Det har märkts tydligast i resebokningen där framförallt avsaknaden av ett fungerande systemstöd åtminstone under pilotens första veckor påverkade arbetsbelastningen negativt.

Om målet är radikal innovation och utveckling behöver man framförallt frigöra resurser för arbetet. Det kan antingen göras genom prioritering (innebärande att andra arbetsuppgifter tas bort). Samma mål kan nås genom att bygga upp en separat projektorganisation med egna resurser, processer och KPI:er.

Inför kommande projekt är frågan om valet mellaninkrementell eller radikal innovation högst relevant. Skånetrafiken har därför påbörjat ett arbete för att ta fram en innovationsprocess som stödjer de två utvecklingsformerna.

5.2.3 Hur kan man få en bättre dialog med kunderna?

Som tidigare poängterats, så har det mesta av den negativa feedback som kommit från kunderna rört andra delar än piloten, främst nedläggningen av buss 536 och Krösatåg. De flesta artiklar i media har

varit negativa. Med tanke på att något välkänt ersätts med något oprövat så är den negativa mediabilden inte förvånande. Som tidigare nämnts är det en kommunikativ utmaning att få en ny lösning att framstå som positiv i det sammanhanget.

Projektet har även fått konstruktiv kritik från de kundserviceärenden som inkommit och från de intervjuer som gjorts med de kunder som använt plusresa. Kritiken har varit såväl positiv som innehållit förslag på förbättringsområden.

Det är ska poängteras att en tidig dialog, information och involvering är en framgångsfaktor redan i god tid innan uppstart. Att hitta dem som berörs och påverkas mest är där avgörande. Det visade sig i piloten att det var otillräckligt att fokusera på byalagen då de inte nödvändigtvis representerar pilotens prioriterade målgrupp. Det hade troligtvis varit mer framgångsrikt att t.ex. intervjua kunder som åkte med 536 från landsbyggshållplatserna innan nedläggningen och införandet av plusresa. En dialog med byalagen är också nödvändig eftersom de representerar många av dem som blir av med bussen och förväntas välja tåget istället, men dialogen ska fokusera på andra saker än dialogen med dem som vi tänker ska åka med plusresa.

5.3 Retrospektiv

5.3.1 Bakgrund och syfte med workshopen

Workshopen syftade till att få en samlad bild över de gjorda erfarenheterna inom ramen för pilotprojektet Plusresa. Workshopen delades upp i två delar à två timmar vardera. Mötena ägde rum den 2 juni 2021 och 9 juni 2021 i digital form. Denna erfarenhetsinsamling gjordes redan innan pilotprojektet avslutades för att deltagarna bedöms ha ett ganska tydligt minne vilket till hösten 2021 skulle kunna ha påverkats av att mycket tid har gått.

Workshopdel 1 fokuserade på erfarenheterna inom piloten Plusresa, alltså en tydlig retrospektiv på det som har hänt, medan workshopdel 2 har fokuserade på rekommendationer för framtida plusreseprojekt i synnerhet men även mer generellt för utvecklingsprojekt i allmänhet.

Pilotprojektet Plusresa har haft ett tydligt kundfokus som också återspeglas i nöjda kunder (nöjda med resan, nöjda med bemötandet från bokningscentralen, bra kommunikationsstrategi etc.). Dessa aspekter och flera listas som framgångsfaktorer för piloten.

Erfarenheterna från projektet visade även på viken och behovet av god internkommunikation, samt att bokningspersonalen kunde fått ytterligare utbildning. Att bokningsprocessen och det tekniska stödet för bokningspersonalen inte var helt färdigställt vid projektstarten lyftes även fram som en utmaning. Att prova nya processer och tekniska lösningar i en form av "labbmiljö" gör att eventuella fel och brister kan upptäckas och åtgärdas på ett tidigt stadium.

I övrigt har projektet framförallt varit en kommunikativ utmaning, kopplade till nedläggningen av linje 536 och de problem som upplevs finnas med Krösatågen.

5.4 Övriga insikter

Plusresa är ett fungerande verktyg för att erbjuda kollektivtrafik på landsbygden där underlaget och efterfrågan är låg. Att ersätta linjelagd kollektivtrafik som utöver landsbygdsuppgiften

sammankopplar tätorter är dock inte möjlig utan att tappa resenärer. Plusresa behöver därför utformas för att passa in i geografin och till de olika resealternativ som finns i det aktuella området. I pilotområdet bedöms antalet resor ha minskat med ca 15 000 och 20 000 resor/år. Att möjligheten att göra korta resor inom tätorten har försvunnit samt att överflyttningen till Krösatågen inte är fullständig tros vara de största anledningarna till att resandet har minskat.

Ett annat område för att förbättra plusresans attraktivitet och därmed resultatet är kopplat till restiden. Plusresa har en förbeställningstid samt ganska stora marginaler i början (hämtning) och i slutet av resan (lämning). Alla dessa tidsfaktorer som på ett eller annat sätt förlänger resan ska försöka minimeras. Några resonemang gällande frågan i punktform som baseras på kunskap om den upplevda restiden enligt planeringshandboken KolTrast:

- Förbeställningstiden är i piloten satt till 2 timmar (motsvarande närtrafiken). En kortare förbeställningstid är att eftersträva då det påverkar positivt den så kallade väntetiden, alltså tiden man väntar hemma eller på jobbet innan man ger sig ut för att vara redo nära fordonet kommer. Vid digital bokning via app minskar troligtvis förbeställningstiden. Att tidsfönstret mellan beställning och upphämtning är så litet som möjligt är viktigt för attraktiviteten.
- Spannet där fordonet kommer ska inte vara för vältilltagen då det påverkar väntetiden.
- Omvägstid är den tiden som tillkommer för att eventuellt hämta upp ytterligare en medresenär som inte bor längs den mest direkta körvägen. Naturligtvis ska även den hållas kort men 1 minut omvägstid är mindre känslig än 1 minut väntetid då kunden upplever tiden på ett annat sätt när man är i fordonet och på väg.
- När resenären till slut kommer fram är det viktigt att man är i tid eftersom förseningstiden är den tid som framförallt påverkar upplevelsen av restid negativt.
- För de resenärer som ska göra ett byte är det viktigt att bytestiden är väl avvägd. En för kort bytestid upplevs som stressande, medan en för lång tid uppfattas som onödig väntetid. Platsen för väntan har också betydelse för upplevelsen. Att vänta vid en upplyst station uppfattas av naturliga skäl som trevligare än att vänta vid en ensam hållplatsstolpe ute på landet.

5.5 Plusresa ur ett hållbarhetsperspektiv

Plusresans huvudsakliga marknad är befolkningen som bor utanför tätorterna. I siffror innebär detta att 10% av Skånes befolkning (drygt 130 000) som fördelar sig på 93% av Skånes landareal. För att kunna erbjuda en grundläggande försörjning med kollektivtrafik i detta glesa Skåne (12 invånare/km² utanför tätorter) är plusresa en lösning med potential om den kombineras med andra kollektivtrafikfrämjande åtgärder i de starkare stråken. De stora vinsterna för klimatfrågan kommer vi troligen inte finna i plusresa direkt genom en omfattande minskning av bilresandet utan snarare indirekt genom att frigjorda ekonomiska resurser kan omfördelas till stråk med betydligt bättre resandeökningspotential. Genom att använda mindre fordon som är anpassade till resandeunderlaget i plusresa kan utsläppen minskas ytterligare.

När det gäller minskad ojämlikhet är plusresa ett direkt svar. Att kunna erbjuda alla medborgare en minsta nivå på kollektivtrafik minskar klyftor mellan stad och land. Det absoluta bilberoendet kan åtgärdas även bortom kollektivtrafikens starka stråk.

Även minskad belastning på våra städer i form av färre fordon, minskad trängsel och minskad inflyttning/förtätning och en mer levande landsbygd ("hela Skåne ska leva") är exempel på potentiella effekter.

En eventuell påkoppling av MaaS-tjänster (Mobility as a Service) kan ge ytterligare utväxling av plusresa där den ingår som en pusselbit (plusresa, samåkning, hyrcykel i städer, bilpool etcetera).

5.6 Utblick – aspekter i det fortsatta arbetet

5.6.1 Geografisk täckning

Skånetrafiken når med trafiken i dag runt 92% av befolkningen i Skåne. Med tanke på att 90% av befolkningen bor i tätorter på 7% av Skånes landareal kan konstateras att det är främst befolkningen på den skånska landsbygden (93% av landarealen och 10% av befolkningen) som inte har tillgänglighet till kollektivtrafiken. Plusresa möter dock i stor omfattning just denna aspekt – inte bara i rum utan även i tid med ett generöst utbud av beställningsbara resmöjligheter.

För att plusresa ska kunna användas som ett verktyg i verksamheten behöver den anpassas till de geografiska förutsättningarna och till de resandemönster som finns. Innan plusresa införs någonstans krävs därför en detaljerad studie ner på varje enskild busslinje, för att på så vis säkerställa att plusresa får den funktion man avser. Det finns alltså ingen universallösning för plusresa och den variant som införts i provområdet kan inte införas i andra områden utan en föregående analys. God geografisk täckning som kompletteras med goda öppettider kan hjälpa plusresa i etableringen. Det behöver inte påverka innehållet i trafikförsörjningsprogrammet nämnvärt. Tvärtom kan etablerade öppettider användas som grund i en dialog med kommunerna rörande tillköp i de fall man önskar generösare trafik.

5.6.2 Komplettering kundnöjdhet

Kundnöjdhet har inom ramen för piloten studerats utifrån resenärernas upplevelse vilket ger viktiga insikter. Resandeminskningen på landsbygden visar dock också att vissa tidigare kunder har valt bort kollektivtrafiken. För att få insikter utifrån detta kundperspektiv rekommenderas att antingen en särskild insats görs inom pilotområdet för att kunna komplettera denna aspekt efter pilotprojektets slut eller att inom plusresa Österlen läggs resurser för en sådan undersökning. Här förordas att frågan undersöks inför etableringen av plusresa Österlen.

5.6.3 Fortsätt med pilotområdet som labb

Pilotprojektet är fr.o.m. 1 november 2021 en del av linjeverksamheten. Trots det rekommenderas att pilotområdet även fortsättningsvis används för att testa ytterligare justeringar för att förbättra tjänsterna i området för att samla än mer kunskap och insikter inför sjösättningen av plusresa Österlen. Här följer ett axplock av möjliga ytterligare anpassningar som reaktion på pilotprojektets resultat eller som förberedande inför plusresa Österlen:

- Om utvecklingen av det nya digitala systemet fortskrider väl kan det testas i plusresa Hässleholm/Osby. Inte minst självbetjäningen (beställning direkt via appen) och abonnemangsfunktionen är av stort intresse.
- Integration av sjuk- och färdtjänstresor i plusresa så långt det är möjligt.

6 Dokument och bilagor

6.1 Kundupplevelsen plusresa: Resultatet av Ipsos intervjuer

6.1.1 Rapportens innehåll

Rapporten innehåller resultatet av de intervjuer som utförts av det externa konsultbolaget Ipsos och är en del i arbetet med att skapa underlag till mätning och utvärdering av plusresekonceptet (Hässleholm - Osby). Resultatredovisningen kompletteras av resonemang och analys. Frågorna som ställts bygger på det nationella frågebatteri som används för Närtrafik (NT) och Anropsstyrd trafik (AT) vilket även möjliggjort benchmarking mot dessa. Frågorna har inte varit möjliga att påverka i sin utformning och att lägga till frågor har inte heller varit möjligt.

Redovisningen nedan bygger på den information intervjuerna givit och behöver därmed inte vara fullt överensstämmande med det faktiska totala utfallet och redovisningen av kundupplevelsen vid projektets slutrapportering när alla källor beaktas. Om inget annat nämns är det hela mätperioden som refereras till. Denna sträcker sig från mars till augusti 2021. För att kunna påvisa trender och avvikelser används också en uppdelning i Period 1 (P1) och period 2 (P2). P1 sträcker sig från mars till april och innefattar respondenters upplevelse och påverkan av det ursprungliga erbjudandet². P2 omfattar huvudsakligen det erbjudande som finns i dag och sträcker sig från maj till augusti. Det totala antalet fullgjorda intervjuer är 35. 20 under på P1 och 15 under P2. Viss generell försiktighet i tolkning och slutsats bör råda då underlaget är förhållandevis litet. Betygsskalan som intervjuerna grundar sig i sträcker sig från 1 till 5, där 5 är högsta/bästa betyg. Om trender eller avvikelser över tid finns framgår det av texten.

6.1.2 Bakgrundsfrågor

Sett till hela perioden har könsfördelningen mellan resenärerna varit 60% kvinnor och 40% män (inga andra svarsalternativ erbjöds). Utfallet påvisar också att könsfördelningen jämnats ut över tid och att den under P2 varit helt jämnt fördelad.

Generellt är resenären 19 år eller yngre eller i spannet 40 till 49 år. Detta indikerar att vi nått de primära målgrupperna, d v s att det huvudsakligen är studie- och yrkespendlare som nyttjar tjänsten. Att notera är att snittåldern på resenären sjunkit under sommaren. Vår tes är att beror på de resor som skett till Barnens By utanför Hästveda under perioden.

En eller några Plusresor i veckan är det vanligaste svaret, men vi kan under den senare delen se att antalet som svarar en resa per vecka ökar. Inte osannolikt beroende på semester och lov. På frågan om hur ofta de nyttjar den "vanliga" linjetrafiken är svaren ungefär det samma vilket inte osannolikt skulle kunna indikera att många av Plusresorna efterföljs eller föregås av en "vanlig" kollektiv resa. Cirka 60% av de svarande uppger att de känner till eller någorlunda känner till regelverket för plusresan. För anropsstyrd- och närtrafik är siffrorna jämförbara. Ca 40 % uppger att de inte känner till regelverket särskilt väl. Att det finns ett behov av att öka kännedomen om erbjudandet och dess regelverk stärks av övriga källor vi använt för inhämtning av kundupplevelser³.

² Ingen 2 km gräns Hästveda och Ballingslöv, fler servicehållplatser samt möjlighet att åka via Broby.

³ Tex via Kundtjänst, bokning och egen direkt interaktion med kund.

6.1.3 Bokning och beställning

Av de som kunnat definiera sitt syfte med resan svarar en stor majoritet studie- eller arbetspendling, knappt 40%, med en liten nedgång under sommaren. Lika stor procentsats får svaret "Annat" vilket vore intressant att veta mer om, denna uppgår till 50% under P2. Tyvärr finns inte mer information att tillgå via Ipsos intervjuer. Värt att notera är att alternativet "Fritidsresa" under P2 får 0 (noll) % av de svarande, vilket gör undersökning av innehållet i "Annat" som svarsalternativ än mer intressant.

Cirka 90% av bokningarna sker via telefonsamtal, således är det väldigt få bokningar som gör via det digitala erbjudandet. Även då det gäller att boka schemalagd/regelbunden resa är tillfällena synnerligen få. Här kan man göra kopplingar till resenärernas svar kring kännedom kring regelverket samt de övriga källor vi har att tillgå⁴. Väntetiden i telefon i bokningsprocessen upplevs som lång. Över 60% uppger att de väntat mer än 5 minuter, och trenden är negativ (P2=71%). En intressant och förvånande betraktelse i sammanhanget är att så mycket som 74% av de svarande finner väntetiden som rimlig. Här ska dock tilläggas att denna siffra är nedåtgående, och uppgick i P2 till 58%. En siffra som i sig också kan upplevas som förvånansvärt hög.

Bemötandet vid beställning får av resenärerna ett högt betyg, 4,2, vilket dock är något lägre än det genomsnittliga betyget resenärerna i AT och NT ger. Samma höga betyg, dock med uppåtgående trend, ger de för hur lätt det var att prata med den som tog emot bokningen. Även här är betyget något lägre än för AT och NT. Det är inte osannolikt att det precis som i frågan kring bemötande kan härledas till den feedback vi fått via andra källor som berättar om osäkerhet och ovana hos medarbetare i bokningen ibland. Framför allt i inledningen och under perioden då vi inte hade 2 km-gränsen i Hästveda och Ballingslöv vilket försvårade bokningsprocessen.

Resenärens upplevelse av den tid man fick för resan i bokningen i förhållande till när man önskade påvisar en påtagligt positiv ökande trend där en jämförelse mellan P1 och P2 resulterar i en förflyttning från 25% som ger bästa betyg till 80%. Här kan det finnas anledning att utforska vad som kan ha påverkat denna förbättring. En effekt av införandet av 2 km-gränsen och neddragning av det totala erbjudandet. På frågan om hur stor skillnaden i tid var mellan det önskade och det man fick går det att se samma utveckling. Det samlade utfallet påvisar att 55% upplever att de fick åka den tid de önskar, men om man bryter ner och jämför P1 med P2 framträder en förflyttning från 27% till 78% som upplever att de fick åka när de ville. Värt att notera är att under P2 fanns det ingen svarande som upplever att skillnaden var större än 20 minuter i förhållande till det man önskade. Det samlade betyget för den specifika beställningen är 4,0 i en något ökande trend (P2 = 4,1). Det är glädjande att notera att de som ger högsta betyg dubblas mellan P1 och P2 och siffrorna under den senare är att jämföra med den upplevelse som de som beställer AT och NT har.

6.1.4 Resan

63% av resenärerna upplevde att fordonet kom den tid som aviserats. 25% upplevde till och med att den kom för tidigt (således, i drygt 75% av fallen kom bilen inte senare än "i tid"). Trenden är att "i tid" ökar något och "för tidigt" minskar något, vilket är positivt. Att utvärdera den effekten "för tidig bil" ger mer nogsamt kan vara värdeskapande då det finns inslag i dialogen med andra källor att detta kan skapa stress och oro hos resenären. Om inte annat att via lämpliga kanaler försöka kommunicera

⁴ (Tillgång till) Mer information och kunskap om erbjudandet är värdeskapande och efterfrågas inte bara av resenärerna utan även av Skånetrafikens medarbetare.

tydligare att detta kan ske och inte är något "farligt" eftersom bilen kommer avgå det klockslag som överenskommits.

Förarens bemötande får ett högt samlat betyg och hela 64% av de svarande ger högsta betyg. Upplevelsen är i paritet med det som resenärerna anger för AT och NT. Värt att notera är att trenden är ökande i positiv riktning och för P2 är det hela 77% som anger högsta betyg. I det närmaste samma utfall och trend kan man se kopplat till frågorna kring förarens förmåga att köra mjukt och smidigt samt dennes förmåga att köra trafiksäkert. Resenärerna upplever också stor trygghet när de åker Plusresa. Här kan man också jämföra med senaste ombordmätningen på buss 536 där resenärerna i samma frågor/kategorier ger ett förvisso gott betyg, men påtagligt lägre.

Att ta sig i och ur fordonet har under hela perioden upplevts som enkel och i det närmaste fått högsta betyg hela tiden. Bekvämligheten i fordonet bedöms vara mycket god, över 4 i betyg, men är lägre än i jämförelse med hur de som åker AT eller NT upplever det samma.

Samtliga svarande har under hela perioden uppgett att restiden (själva resan) har varit rimlig. Här bör man dock beakta att det har varit få resor det funnits mer än en destination/resenär i bilen vilket i de allra flesta fall inneburit "raka vägen till målet". I tillägg kan nämnas att de få som de facto samåkt generellt inte har upplevt detta som något bekymmer. 97% av de svarande uppger att de kommit fram i tid (högre procentsats än för AT och NT). Under P2 har 100% denna upplevelse. Det samlade betyget för själva resan uppgår för perioden till 4,5 och i jämförelse med senaste mätningen på buss 536 högre. Här är trenden ökande och P2 påvisar ett snittbetyg om 4,6. Det samlade betyget för den totala resan (beställning, upphämtning och resa) uppgår till 4,0 i en stigande trend. Här är betyget betydligt lägre än för AT och NT, men högre än betyget för liknande fråga på buss 536. Det kan finnas anledning att resonera kring om, och i så fall hur mycket, nedläggningen av buss 536 har påverkat resenärernas betygsättning i denna fråga, speciellt under P1. Detta utifrån det faktum att det samlade betyget om man i stället lägger samman dessa "del för del" blir betydligt högre.

6.1.5 Tillägsfrågor

På frågan kring hur och om resenären har förändrat sina resvanor med Plusresa med anledning av utbrottet av Corona-viruset menar 15% att de inte reser lika ofta som de skulle gjort annars. 45% svarar att de reser i samma utsträckning. En stor del av de övriga har svarat att de inte vet. 3% uppger att de använder bil i större utsträckning. Värt att notera (även om underlaget är litet) är att i jämförelse mellan P1 och P2 går användandet av bil från 0% till 7% och att inte någon av respondenterna i P2 menar att de reser mindre (30% i P1).

På frågan om huruvida resenärerna är orolig att bli smittade av Corona vid Plusresa anger endast 3% att de är något oroliga, ingen är mycket orolig. 95% är inte oroliga.

42% av resenärerna upplever att det finns något de är missnöjda med under någon av de resor de gjort de senaste 30 dagarna. I jämförelse med AT och NT är siffran nästan dubbelt så hög. De huvudsakliga anledningarna till detta uppger resenärerna vara bokning (46%) och förseningar (23%). I jämförelse med AT och NT är missnöjet med bokning mer än dubbelt så hög, samtidigt är missnöje kopplat till förseningar bara hälften så stor i jämförelse med AT och NT.

6.1.6 Av svarsunderlaget möjliga slutsatser

Av det svarsunderlag som inkommit kan man urskilja ett antal möjliga slutsatser. Underlaget är dock mycket begränsat, varför slutsatserna ska tolkas med ett visst mått av försiktighet.

- Könsfördelningen är tämligen jämn.
- Utifrån den samlade bilden av åldersstruktur och syfte med resan används plusresa till stor del av de två primära målgrupperna.
- Det finns mycket som talar för att Plusresan i de flesta fall föregås eller efterföljs av en "vanlig kollektiv resa".
- Det kan vara värdeskapande att arbeta med information om tjänsten och erbjudandet samt göra det mer tillgängligt och tydligt. Som exempel möjligheten att boka digitalt och/eller göra schemalagda bokningar tydliggöras.
- Det kan vara värdefullt för Skånetrafiken att ta reda på mer om det som ligger bakom svarsalternativet "Annat" då det gäller resans syfte.
- Väntetiden i telefon för att kunna göra en bokning upplevs ökande och att resenärerna känner att (vänte-) tiden börjar bli för lång.
- Bemötande och service i bokning av plusresa upplevs som riktigt bra, men något sämre än i förhållande till AT och NT. Detta kan bero på ovana och osäkerhet hos våra medarbetare i bokningen.
- Fler och fler i en påtagligt positiv trend upplever att de får åka den tid de önskade/önskar samt att skillnaden mellan tiderna för dem som inte får det påtagligt minskar.
- Fordonen är i 9 av 10 gånger i tid, men att de ibland kommer "för tidigt".
- Upplevd trygghet, förarens sätt att framföra fordonet och bemöta resenären får ett mycket högt betyg av resenärerna och i samtliga påtagligt högre i jämförelse med ombordmätningen på buss 536.
- Plusreseresenärerna upplever bekvämligheten som lite sämre än AT- och NT-resenärerna.
- Samtliga anser restiden som rimlig, men få har samåkt.
- Resenärerna kommer fram i tid nästan varje gång och mer ofta än de som reser med AT och NT upplever.
- Det samlade betyget för Plusresa är i en stigande trend, men lägre än det betyg som framgår om man tar det samlat "del för del".
- Få har förändrat sina resebeteenden utifrån Corona och inte är rädda för att smittas under Plusresa.
- Åtgärder kopplat till bokningsprocessen samt upplevelsen av tidshållning är de mest värdeskapande för att minska missnöjet hos resenärerna.