

Trafiknämnden

Tid	2017-03-30 09:00-14:00
Plats	Vidöstern, Region Kronoberg, Nygatan 20, Växjö
Kallade	Ordinarie ledamöter Peter Freij (S), ordförande Fanny Battistutta (V), vice ordförande Sven Sunesson (C), 2:e vice ordförande Carl-Olof Bengtsson (S) Julia Berg (S) Camilla Ymer (S) Ann-Charlotte Wiesel (M) Viktor Emilsson (M) Eva Johnsson (KD) Ersättare Marianne Nordin (S) Conny Simonsson (S) Erik Jansson (MP) Tommy Andersson (M) Mattias Edlund (KD)
Övriga kallade	Patric Littorin Thomas Nilsson Patrik Tidåsen Clas Carlsson Ulf Pettersson Julija Markensten

1. Justering av protokoll

Sammanfattning

Föreslås att utse Sven Sunesson att jämte ordförande jusera protokollet.
Justering sker måndagen 3 april.

2. Fastställande av dagordning

3. Svar på medborgarförslag – Inför gratisresor för pensionärer 17RK250

Förslag till beslut

Trafiknämndens presidieberedning föreslår att trafiknämnden beslutar

att medborgarförslaget därmed anses besvarat.

Sammanfattning

Gabriella Rosenfeld har lämnat ett medborgarförslag angående gratisresor för pensionärer. Som argument för ett kostnadsfritt resande anføres att det inte skulle medföra några extra kostnader. Trafiknämndens presidium har redan, i ett annat tidigare ärende till nämnden (TN 170223 §8), uppdragit åt trafikdirektören att låta belysa möjligheterna till särskild prissättning som en del i länstrafikens arbete med framtida taxor och resevillkor .

Beslutsunderlag

- *Svar på medborgarförslag 'Inför gratisresor för pensionärerna'*
- *Medborgarförslag - inför gratisresor för pensionärer på stadsbussarna*

4. Rapporter från externa uppdrag

Sammanfattning

Trafiknämndens ledamöter rapporterar från externa uppdrag.

5. Aktuella lägesrapporter

Sammanfattning

Ansvariga tjänstemän redogör för aktuella lägesrapporter.

6. Månadssammandrag februari 2017 17RK108

Förslag till beslut

Trafiknämndens presidieberedning föreslår att trafiknämnden beslutar

att godkänna månadssammandrag februari 2017 för trafiknämnden samt att överlämna den till regionstyrelsen för information.

Sammanfattning

Det ekonomiska resultatet för januari - februari 2017 uppgår sammanlagt till 4,1 miljoner kronor. Prognos för helåret 2017 lämnas vid delårsrapport för mars. Resandet i busstrafiken har fortsatt att öka under januari - februari 2017.

Beslutsunderlag

- *Förslag till beslut - trafiknämnden månadssammandrag februari 2017*
- *Trafiknämnden Månadssammandrag februari 2017*

7. Linjeutvärdering 2017 15RK884

Förslag till beslut

Trafiknämndens presidieberedning föreslår att trafiknämnden beslutar

att notera information till protokollet.

Sammanfattning

År 2013 ändrades mycket i Länstrafikens linjenät. Förändringarna har följts upp i delrapporter i två omgångar år 2014 och 2015. Bifogad utredning är en slutrapport över dessa förändringar. Sammanfattningsvis har förändringarna varit positiva och starkt bidragit till de senaste årens resandeökningar. Endast varsamma förändringar i linjenätet bör därför göras de närmaste åren.

Beslutsunderlag

- *Förslag till beslut - Linjeutvärdering 2017*
- *Linjeutvärdering 2017*

8. Närtrafik, hållplatser i Tingsryds kommun och justering av regelverk 16RK119

Förslag till beslut

Trafiknämndens presidieberedning föreslår att trafiknämnden beslutar

att fastställa hållplatser för närtrafik i Tingsryds kommun i enlighet med upprättat beslutsunderlag.

att fastställt regelverk ändras så att resenärer som har mer än 20 km till närmaste hållplats med samhällsservice tillåts resa till närmaste hållplats med samhällsservice.

att fastställt regelverk ändras så att senaste tid att boka den första tidtabellslagda turen ändras till kl 15:00 dagen innan.

Sammanfattning

Trafiknämnden beslutade 2016-10-20 att fastställa regelverk för Närtrafik och att Närtrafiken ska införas succesivt kommun för kommun med start under 2017. Först ut blir Tingsryds kommun där trafikstart planeras till hösten 2017.

Beslutsunderlag

- *Förslag till beslut - Närtrafik, hållplatser i Tingsryds kommun och justering av regelverk*
- *Närtrafik, hållplatser i Tingsryds kommun - beslutsunderlag*
- *§95 TN Närtrafik regelverk*
- *Närtrafik regelverk, beslutsunderlag*

9. Försäljningskanalsstrategi för länstrafiken 17RK566

Förslag till beslut

Trafiknämndens presidieberedning föreslår att trafiknämnden beslutar

att fastställa försäljningskanalsstrategi för länstrafiken i enlighet med upprättad skrivelse.

Sammanfattning

Försäljningskanalsstrategin beskriver vilken prioritering länstrafiken har för avsikt att göra rörande framtida försäljningskanaler kopplade till projektet Framtidens Resesystem vilket har startats med anledning av att nuvarande biljettsystem tas ur drift 2020.

Med ledning av strategin som tas fram i dokumentet görs lämpliga vägval för försäljning och biljettering vilket i sin tur har bäring på vilken utrustning som ska användas i och omkring fordon och på vilket sätt kundmötet ska ske. De åtgärder som strategin föranleder kommer att leda till vissa kanalförflyttningar, och en strategi är nödvändig för att dessa omflyttningar ska ske på önskat sätt och leda till önskat resultat.

Sammanfattning av de viktigaste kanalförflyttningarna pga strategiska val:

- Ökad försäljning via mobilapp – snabb självservice stöttad av vår mest uppdaterade information och vårt bästa pris
- Minskad andel köp ombord – för att möjliggöra snabbare trafik och bättre viseringsmöjligheter
- Färre kontanter i trafiken – på sikt ett fullständigt upphörande av kontanthantering
- Sammankoppling mellan e-handel och appen – för att ge stöd till fler produkter i appen och erbjuda en bättre kundtrygghet i kanalen
- Mer information i de nya biljettautomaterna – t ex tidpunkter för de närmaste avgångarna (inkl ändrade tider p g a störningar) och upplysningar om produktalternativ
- Mindre försäljning på Kundcenter – till förmån för mer kvalificerad kundrådgivning

Beslutsunderlag

- *Förslag till beslut - Försäljningskanalstrategi för länstrafiken*
- *Försäljningskanalsstrategi TN170330*

10. Inbjudningar till kurser och konferenser 17RK111

11. Anmälan av delegationsbeslut

Förslag till beslut

Trafiknämnden beslutar

att notera delegationsbeslut till protokollet.

Sammanfattning

Anmälan av beslut om Färdtjänst och Riksfärdtjänst under perioden 2017-02-01 - 2017-02-28.

12. Övriga ärenden

3

**Svar på medborgarförslag – Inför gratisresor för
pensionärer 17RK250**

Trafiknämnden

Svar på medborgarförslag – Inför gratisresor för pensionärer

Ordförandes förslag till beslut

Föreslås att trafiknämnden beslutar

att medborgarförslaget därmed anses besvarat.

Sammanfattning

Gabriella Rosenfeld har lämnat ett medborgarförslag angående gratisresor för pensionärer. Som argument för ett kostnadsfritt resande anføres att det inte skulle medföra några extra kostnader. Trafiknämndens presidium har redan, i ett annat tidigare ärende till nämnden (TN 170223 §8), uppdragit åt trafikdirektören att låta belysa möjligheterna till särskild prissättning som en del i länstrafikens arbete med framtida taxor och resevillkor.

Bakgrund

Drygt hälften av intäkterna i linjetrafiken kommer från biljettintäkter och resten är skattemedel från Region Kronoberg. Förslag om subventionerat resande i vilken form det än må vara behöver analyseras för att bedöma ekonomiska såväl som resandemässiga förutsättningar. För den händelse att en budgetneutral kostnadspåverkan inte kan påvisas krävs utökade budgetramar om en bibehållen självfinansieringsgrad för linjetrafiken är önskvärd.

Peter Freij
Trafiknämndens ordförande

Thomas Nilsson
Trafikdirektör

Bilaga: Medborgarförslag – Inför gratisresor för pensionärer

Lamb Anna Fiona RST kansliavdelningen

Från: region@kronoberg.se
Skickat: den 23 januari 2017 19:58
Till: Region Kronoberg Officiell brevlåda
Ämne: Medborgarförslag från webben

namn: Gabriella Rosenfeld

adress: Skördev 67, 35253 Växjö

telefon: 0470-83505

forslag: Inför gratis resor för pensionärer på stadsbussarna .

Vi har "gröna" bussar, täta turer och bra förbindelser. Den köpta biljetten gäller i 2 timmar, man kan byta fritt eller använda den på hemresan.

När man blir pensionär vill man inte stressa, titta på klockan.

Många kan tänka sig lämna bilen i garaget och ta bussen till centrum eller till köpcentrat om man införde det gratisa busskortet.

Det kostar inget extra, bussarna körs oavsett hur många passagerare åker med.

Man skulle minska betydligt luft föroreningarna orsakade av bilarnas avgas utsläpp.

Växjö är Europas grönaste stad och det är vi stolta över!

6

Månadssammandrag februari 2017 17RK108

Trafiknämnden

Månadssammandrag februari 2017

Förslag till beslut

Föreslås att Trafiknämnden beslutar

att godkänna månadssammandrag februari 2017 för trafiknämnden samt att överlämna den till regionstyrelsen för information

Sammanfattning

Det ekonomiska resultatet för januari - februari 2017 uppgår sammanlagt till 4,1 miljoner kronor. Prognos för helåret 2017 lämnas vid delårsrapport för mars. Resandet i busstrafiken har fortsatt att öka under januari - februari 2017.

Peter Freij
Ordförande trafiknämnden

Thomas Nilsson
Trafikdirektör

Bilaga: Månadssammandrag februari 2017 för trafiknämnden

**MÅNADS-
SAMMANDRAG**

TRAFIKNÄMNDEN

FEBRUARI 2017



**REGION
KRONOBERG**

Resultatuppföljning per bas/delenhet

Resultaträkning (tkr)	Månad: Januari – Februari 2017			Rullande	Årsbudget
	Utfall ack	Budget Ack	Differens	12 mån	2017
Länstrafikens Kansli	-4 669	-4 517	-152	-26 532	-30 092
Teknik och omkostnader	-2 398	-4 035	1 636	-21 637	-24 209
Marknadsföring	-758	-1 200	442	-7 848	-7 200
Utrednings- uppdrag	-298	-167	-132	-1 494	-1 000
Regiontrafik	-19 386	-19 565	179	-112 011	-117 000
Växjö stadstrafik	-10 196	-11 103	907	-59 938	-64 400
Älmhult stadstrafik	-151	-207	55	-924	-1 200
Krösatåg Nord	-2 538	-3 307	770	-16 024	-19 845
Krösatåg Syd	-5 905	-5 200	-705	-32 219	-31 200
Öresundståg	-604	-1 747	1 144	1 618	-13 100
Pågatåg	-294	-298	5	-1 459	-1 790
Vidarefakturerering tågtrafik	0	0	0	0	0
Anropsstyrd trafik	-454	-467	12	-3 082	-5 500
Serviceresor	-46	-46	0	-469	-382
Sjukrese- administration	0	0	0	0	0
Färdtjänst- avdelning	0	0	0	-63	-64
Abonnerad skolskjuts	-20	0	-20	-166	0
Totalsumma	-47 719	-51 859	4 140	-282 248	-316 982

Kommentar:

Periodens resultat innebär ett överskott på totalt 4 140 tkr jämfört med budget.

Störst avvikelse har Teknik och omkostnader (1 636 tkr) och Öresundståg (1 144 tkr).

Prognos för 2017 lämnas i samband med delårsrapporten för mars.

Resandet för perioden mars 2016 – februari 2017 ökade med 4,1 % för regiontrafiken och 7,5 % för Växjö stadstrafik jämfört med samma period tidigare år (exklusive skolkort).

Det samlade betyget för NKI (nöjd kundindex) enligt Kollektivtrafikbarometern var 74 % för perioden mars 2016 – februari 2017 vilket var högre än för samma period tidigare år (69 %).

Betyget för den senaste resan enligt Kollektivtrafikbarometern var 84 % för perioden mars 2016 – februari 2017 vilket var högre än för samma period tidigare år (82 %).

Självfinansieringsgrad per trafikslag (linjetrafik)

Trafikslag	Intäkter tkr jan-feb 2017	Kostnader tkr jan-feb 2017	% jan-feb 2017	Jämförelse % Bokslut 2016	Jämförelse % Budget 2017	% Prognos 2017
Öresundståg	18 346	18 935	96,9%	100,5%	89,7%	
Älmhults stadstrafik	240	391	61,4%	61,1%	54,7%	
Regiontrafik buss	15 774	35 160	44,9%	45,1%	43,0%	
Växjö stadstrafik	7 840	18 035	43,5%	41,5%	39,9%	
Krösatåg Nord	1 999	4 537	44,1%	45,4%	38,3%	
Pågatåg	96	390	24,6%	28,5%	24,5%	
Krösatåg Syd	1 937	7 842	24,7%	27,6%	26,6%	
SUMMA	46 232	85 290	54,2%	55,8%	52,1%	

Kommentar:

Självfinansieringsgraden för januari - februari 2017 är 54,2 % vilket är lägre än Bokslut 2016 (55,8 %) men något högre än Budget 2017 (52,1 %).

Normalt sett har vintermånaderna en högre självfinansieringsgrad än årsgenomsnittet.

Sjukfrånvaro (i procent av ordinarie arbetstid)

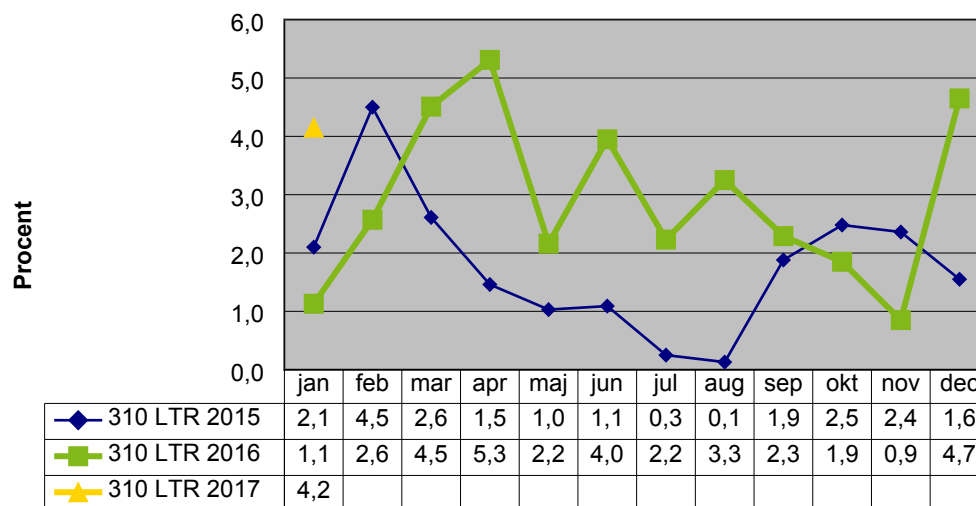
Centrum	JANUARI – FEBRUARI 2017			JANUARI – FEBRUARI 2016		
	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män
LTR Länstrafiken Gemensamt	4,4	4,8	4,0	1,3	1,3	1,4
UTR Uppdragsverksamhet Trafik	6,9	9,5	0,7	12,9	17,1	0,3
Trafiknämnd tot.	5,3	6,9	3,1	5,9	9,3	1,1

Kommentar:

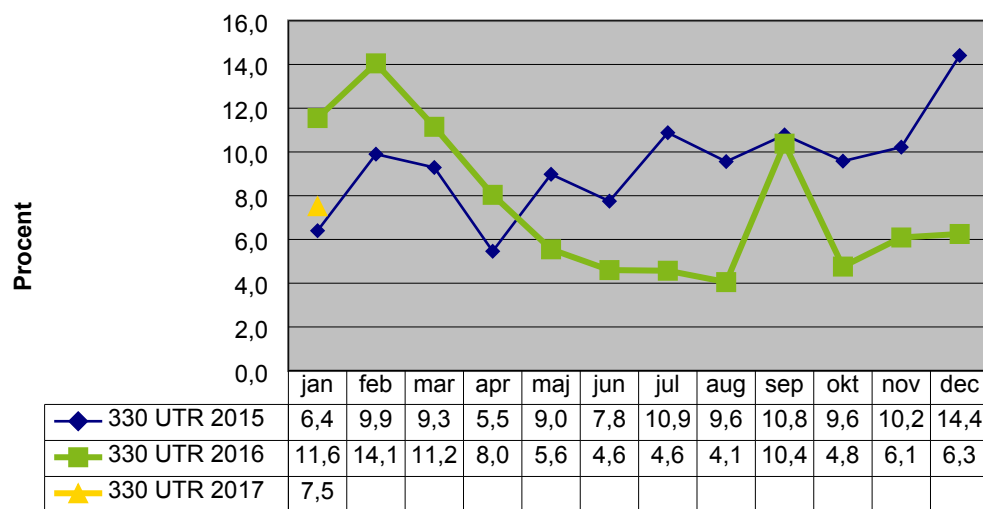
Siffrorna i tabellerna avser sjukfrånvaron för perioden december -januari som regleras vid lönen i januari - februari.

Månadsvis statistik framgår nedan. Statistiken för UTR Uppdragsverksamhet avser Serviceresor och färdtjänstavdelning; statistiken för LTR Länstrafiken Gemensamt avser all övrig personal.

LTR Länstrafiken Gemensamt
Sjukfrånvaro i procent, per månad
(innevarande månad)



UTR Uppdragsverksamhet
Sjukfrånvaro i procent, per månad
(innevarande månad)



7

Linjeutvärdering 2017 15RK884

Trafiknämnden

Linjeutvärdering 2017

Ordförandes förslag till beslut

Föreslås att trafiknämnden beslutar

Att notera information till protokollet.

Sammanfattning

År 2013 ändrades mycket i Länstrafikens linjenät. Förändringarna har följts upp i delrapporter i två omgångar år 2014 och 2015. Bifogad utredning är en slutrapport över dessa förändringar.

Sammanfattningsvis har förändringarna varit positiva och starkt bidragit till de senaste årens resandeökningar. Endast varsamma förändringar i linjenätet bör därför göras de närmaste åren.

Peter Freij
Trafiknämndens ordförande

Thomas Nilsson
Trafikdirektör

Bilaga: Utredning: Linjeutvärdering 2017

Linjeutvärdering 2017

Hur gick det med Länstrafiken
Kronobergs nya busslinjer?



Mars 2017
Patrik Tidåsen

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	1
Sammanfattning	2
Syfte och avgränsningar	2
1 Bakgrund	3
2 Linjeförändringar - regiontrafiken	4
3 Linjeförändringar – Växjö stadstrafik	7
4 Hur togs linjeförändringarna emot?	15
5 Analys per linje	17
Linje 1	17
Linje 2 och 6	18
Linje 3	20
Linje 4	21
Linje 5	22
Linje 7	24
Linje 8	25
Linje 9	26
Linje 12	27
Linje 15	28
5.1 Sammanställning linjerna i Växjö stadstrafik	29
Linje 840 Växjö - Tingsryd - Ronneby	30
Linje 845 Växjö - Ljungby	31
Linje 850 Ljungby - Markaryd	32
Linje 857 Ljungby - Älmhult	33
Linje 873 Ljungby - Värnamo	34
5.2 Sammanställning snabblinjerna	35
6 Slutsatser	36
7 Rekommendationer	37

Sammanfattning

Under 2013 genomfördes stora förändringar i Länstrafiken Kronobergs busstrafik. En av förändringarna gällde bussarnas körsträckor: olika linjer tillkom, lades ner eller gjordes om. I regiontrafiken startades nya snabblinjer som körs mellan större orter utan att stanna på alla mellanliggande hållplatser. I Växjö stadstrafik gjordes linjenätet om och antalet bussar utökades.

Denna rapport är en slutrapport av de nystartade eller förändrade linjerna. Den första utvärderingen gjordes i april 2014 och den andra i juni 2015. För att kunna vara jämförbar med de tidigare rapporterna, görs utvärderingen på samma tidsintervaller som dessa. Angivna prognoserna för 2016 är de som gjordes vid första utvärderingen i april 2014.

I regiontrafiken analyseras de fem snabblinjerna, delvis tillsammans med deras parallella, långsammare linjer. I Växjö stadstrafik analyseras alla de 11 linjerna.

Generellt var trafikstarten sommaren 2013 bra, och de nya eller förändrade linjerna fick relativt snabbt nya resenärer. Den nya trafiken har alltjämt ökat resande och ökade intäkter, men det krävs också en fortsatt ökning för att de långsiktiga målen ska nås.

I Växjö stadstrafik började resandet öka direkt efter trafikomläggningen i september 2013, och ökningen fortsätter, även om ökningstakten minskar. Alla stadsdelar har ökat resande med bussarna. I regiontrafiken skiljer sig resandeutvecklingen något mellan de olika snabblinjerna. Olika linjer har haft bra resandeutveckling olika år. Generellt var det inledningsvis en låg självfinansieringsgrad, som dock har förbättrats men ytterligare förbättringar behövs.

Gällande inkomna synpunkter fick vi in ovanligt många i samband med ändringarna 2013, framför allt från de som var missnöjda med förändringarna. Efterhand har antalet klagomål minskat och numera får vi ungefär lika mycket synpunkter på denna trafik som vi får på övrig trafik.

Slutsatserna i rapporten är att de ändrade linjesträckningarna fallit väl ut. De närmaste åren bör därför endast varsamma förändringar i linjesträckningar göras. Att nå det övergripande målet om ökat resande bör genomföras genom andra åtgärder än att ändra i linjesträckningar.

Syfte och avgränsningar

Under 2013 gjordes ovanligt många förändringar i Länstrafikens verksamhet. Merparten av förändringarna var en del av arbetet inom Kvalitetslyftet som påbörjades 2010. En slutrapport av Kvalitetslyftet presenterades för trafikinämnden 2 april 2014. En av förändringarna som gjordes 2013 var att ett antal busslinjer startades eller fick annorlunda sträckning än tidigare. Ursprunget till linjeomläggningarna fanns i Kvalitetslyftet, men förändringen var inte explicit en del av det arbetet. Trafikinämnden uttalade därför en vilja att, utöver en slutrapport för Kvalitetslyftet, även få en rapport som mer specifikt analyserar de busslinjer där större förändringar gjordes under 2013. Den presenterades också i april 2014. Sedan gjordes en andra uppföljning i juni 2015 och nu presenteras denna slutrapport.

Denna rapport har därför syftet

att analysera de busslinjer där större förändringar gjordes under 2013.

Busslinjerna som analyseras avgränsas i regiontrafiken till de reserelationer där de fem nya snabblinjerna startats. I Växjö stadstrafik avgränsas analysen till de nuvarande 11 linjerna.

Analysen begränsas till att gälla resandet, ekonomin, inkomna synpunkter samt en bedömning av linjens framtida förutsättningar.



1 Bakgrund

Under 2013 genomfördes stora förändringar i Länstrafiken Kronobergs busstrafik. Att förändringarna genomfördes just det året var till stor del kopplat till att den linjelagda busstrafiken hade en avtalsperiod som slutade i juni 2013. Förutsättningen för att kunna genomföra många förändringar var att avtalet med entreprenörerna ändrades och därför kopplades många förändringar till starten av det nya trafikavtalet.

Förändringarna grundades utifrån huvudsakligen två perspektiv:

1. Fördubblingsmålet

I flera år har det på nationell nivå diskuterats och arbetats för en stor ökning av resandet i kollektivtrafiken. Svensk kollektivtrafik satte först upp målet att resandet med kollektivtrafiken skulle fördubblas fram till år 2020. Senare har man modifierat målet till att det ska vara kollektivtrafikens marknadsandel som ska fördubblas, dock utan något bestämt måldatum.

De olika länen har gjort egna analyser och satt mål för hur respektive län ska bidra till fördubblingsmålet utifrån egna förutsättningar och ambitionsnivåer. I Kronoberg beslutades först att resandet skulle öka med 50% fram till 2020, men ändrades senare av regionförbundets styrelse först till att marknadsandelen (som var 9,2% år 2011) ska öka till 15% år 2030, sedan i det senaste trafikförsörjningsprogrammet till att marknadsandelen skulle bli 13,5% år 2025. För att nå dessa mål bedömdes att en stor satsning borde göras relativt omgående.

2. Missnöje som ledde fram till Kvalitetslyftet

Under andra halvan av trafikavtalsperioden 2004-2013 ökade missnöjet med busstrafikens kvalitet. Både kunder, politiker och tjänstemän önskade se en förändring. Under 2009 sjönk både kundnöjdheten och resandet med ovanligt stora siffror. En kraftsamling påbörjades under 2010 under begreppet Kvalitetslyftet som trafikinämnden beslutade om i april 2010. Det arbetet syftade först till snabba åtgärder på kort sikt, men låg sedan till grund för mycket av kvalitetsförbättringarna som genomfördes i samband med starten för den nya trafikavtalsperioden i juni 2013.

Några övergripande förändringar som skrevs in i det nya avtalet var

- Viten och incitament

Det var inför trafikupphandlingen viktigt att utforma ett anbudsunderlag som inte straffade ut de små bolagen, vilket kunnat leda till sänkt kvalitet och höjda priser. Att kunna lägga anbud på enstaka bussar samt att inte skapa för stor risk för entreprenörerna, var därför viktigt. Samtidigt identifierades ett behov av att ge entreprenörerna vissa ekonomiska incitament till att driva verksamheten med hög kvalitet. Ett renodlat bruttoavtal sågs som en risk för kvaliteten. Därför utformades en verktygslåda med viten på mätbara kvalitetsfrågor och incitament för mjuka mer subjektiva kvalitetsfrågor.

- Fordonsstandard

Inför trafikupphandlingen fanns en stark politisk vilja att öka kvaliteten på bussarna som körs i Länstrafikens regi. Kvaliteten reglerades både genom incitament och viten, men också genom anbudsunderlagets kravspecifikation.

- Enhetlig fordonsflotta

Tidigare fanns olika kvalitetsnivåer på olika bussar hos Länstrafiken. En stor kvalitetsförbättring var att alla bussar nu skulle ha samma standard.

- Miljösatsningar

I det gamla avtalet användes näst intill enbart fossila bränslen i Länstrafikens bussar. I det nya avtalet är i princip allt fordonsbränsle fossilfritt.

Alla förändringar kläddes i en helt ny varumärkesprofil, som tydligt markerade att en större förändring gjordes. Några konkreta synliga resultat var ny lackering på bussarna, ny logotyp och digitala skyltar ombord på bussarna. Utöver dessa mer övergripande förändringar skrevs en rad mindre kvalitetsförbättringar in i det nya trafikavtalet. Förutom själva avtalet och alla dess förutsättningar, utreddes också trafiken och hur trafiken skulle kunna ändras för att i första hand nå fler resenärer. Den största potentialen till resandeökningar bedömdes finnas i snabba resor mellan länets större orter, samt i Växjö stadstrafik.

2 Linjeförändringar – regiontrafiken



Bild: Karta över de 5 snabblinjerna

För regiontrafiken presenterades redan vid trafikdagarna år 2008 i Köpenhamn ett förslag om ökat trafikutbud innehållande bland annat mer snabbare trafik. Med lågkonjunkturen sköts dock detta arbete på framtiden. Inför trafikupphandlingen med trafikstart 2013 studerades olika trafikförslag, framför allt kombinationer av stomlinjetrafik och anslutande lokaltrafik, som också diskuterades i omgångar med dåvarande regionförbundets medlemmar. Kontentan blev i stort att dagens regiontrafikutbud behövs, men att vissa modifieringar kan göras. Till exempel förkortades körtiderna i Växjö stad genom att antalet hållplatser för alla regionbussar minskades. Ny trafik som tillkom i och med den nya upphandlingen, skulle dock utformas som snabblinjer med sikte på att skapa snabb, attraktiv trafik mellan orter där det finns ett stort resandeunderlag.

Samtidigt med utredningar och utvärderingar av regionbusstrafiken, planerades och startades regionaltåg och sex nya tågstationer i länet öppnades. Med inspiration från tåget, arbetades med begrepp som ”tänk tåg, kör buss” för att beskriva de nya snabblinjerna. För att inte skapa parallell trafik buss och tåg, koncentrerades snabblinjerna till sträckor där det inte går att resa med tåg. Snabblinjerna blev dessa sträckors tåg, och vice versa blev de nya regionaltågen snabblinjer på räls.



Bild: Karta över regionbusslinjer i Växjö stad.

De fem snabblinjer som startades var

- 840 Växjö – Tingsryd
- 845 Växjö – Ljungby
- 850 Ljungby – Markaryd
- 857 Ljungby – Älmhult
- 873 Ljungby – Värnamo

Generellt mottogs snabblinjerna mycket positivt. Kritiken som funnits har handlat om specifika avgångar som tidigare stannat på alla hållplatser men som nu körs som snabblinje med endast få stopp. Framför allt gäller det sträckan mellan Tingsryd och Ronneby. Där gjordes också en revidering av upplägget i december 2013. Men där de långsamma linjerna varit kvar som tidigare och där snabblinjen lagts som ett täcke ovanpå, där har kritiken uteblivit. Reaktionerna har varit positiva. Det har inte varit avundsjuka kommentarer, utan istället en positiv vilja av att kunna använda sig av snabblinjen, samtidigt som det har funnits förståelse för att det inte ska vara fler stopp på snabblinjerna.



Förutsättningarna för de nya snabblinjerna var olika. På två linjer (840 och 845) fanns sedan tidigare ett stort underlag som åkte med den redan befintliga långsammare linjen, som hade någon enstaka snabb avgång. På övriga tre linjer (850, 857 och 873) fanns mest

resenärer som åkte delsträckor, men sällan hela vägen. Utifrån dessa olika utgångspunkter bedömdes

starten av de nya snabblinjerna skilja sig åt väsentligt. Och så har det också blivit. Både utbudet och resandet skiljer sig åt väsentligt mellan de 5 linjerna varför det är svårt att se dem som en enhet.

Linje	Antal avgångar per vardag	Resande helår 2016
840	18	117 751
845	8	36 424
850	3	4 503
857	14	25 233
873	8	7 344

Tabell: Antal avgångar och resor på snabblinjerna

Totalt sett gjordes strax under 200 000 resor med snabblinjerna under 2016 vilket motsvarar 6% av det totala resandet med regionbussarna. Den stora majoriteten av resenärerna finns alltså på övriga linjer. Linje 840 som är den klart största snabblinjen, är trots att den är så mycket större än de andra snabblinjerna endast den nionde största linjen i regiontrafiken. Stommen i regiontrafiken är därför fortsatt de traditionella linjerna. Snabblinjerna bör ses som komplement till basutbudet.

Generellt reser en större andel med periodkort på snabblinjerna jämfört med regiontrafiken i sin helhet. 63% av resenärerna på snabblinjerna reser med periodkort. På regiontrafiken i sin helhet är det 42%. Däremot är det betydligt färre skolelever som reser på snabblinjerna. Detta stämmer väl överens med snabblinjernas syfte: att i första hand främja arbetspendling mellan större orter.

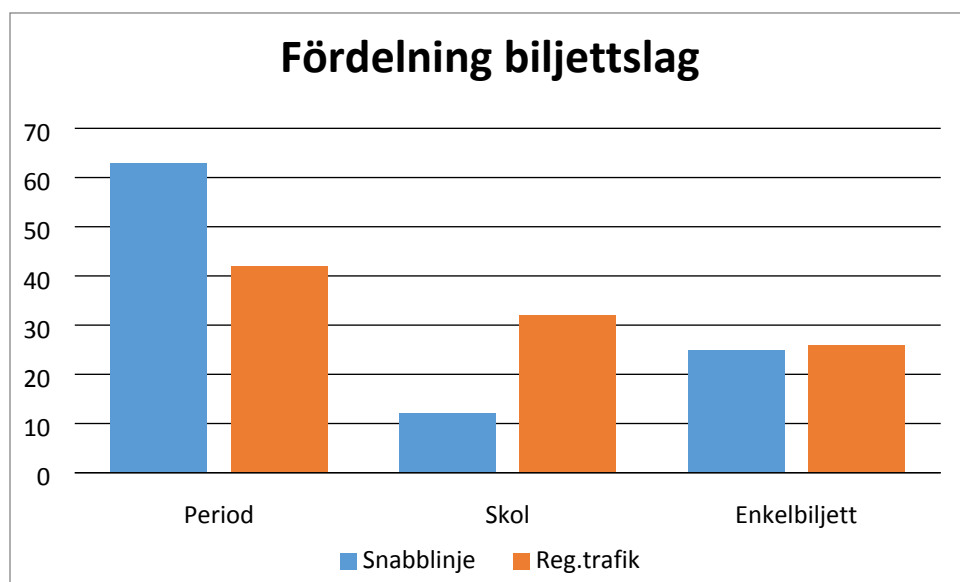


Diagram: Andel resenärer per biljettyp på snabblinjerna resp. regiontrafiken i sin helhet.

Resenärernas åsikter

Vid intervjuer med resenärer på snabblinjerna har framkommit att linjerna är mycket uppskattade av de som använder dem. Att snabblinjen ofta är en helt avgörande faktor till att resenärerna väljer bort bilen. Många av dem önskar också fler avgångar att välja mellan. Om man ändå tvingas vänta en längre tid innan snabbussen kommer så vägs tidsvinsten i restid upp av väntetid. Många resenärer försöker anpassa sina arbetsdagar så att de kan ta snabblinjen i båda riktningar. Men när det inte fungerar är det viktigt att det finns bra alternativ vid övriga tider också, för att man ska välja bort att bilpendla.

Generellt kunde vi se en ökad kundnöjdhet efter trafikstarten sommaren 2013. Länstrafiken totala nöjd-kund-index steg och har fortsatt stiga. Nu är Kronoberg ett av de län som har högst nöjd-kund-index för sin trafik.

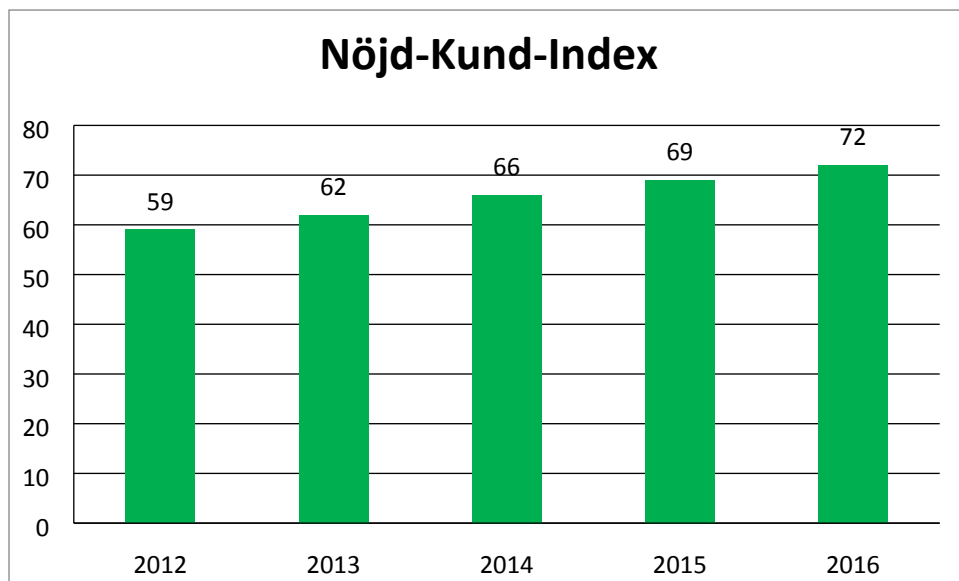


Diagram: Nöjd-Kund-Index 2012 – 2016. Källa: Kollektivtrafikebarometern.

3 Linjeförändringar – Växjö stadstrafik

Inför trafikupphandlingen gjordes en bedömning att potentialen till ökat bussresande i Växjö stadstrafik var stor. Två parallella politiska processer fördes: en om vilken trafikvolym Växjö stadstrafik skulle ha, och en om vilket linjenät som skulle locka flest resenärer. Trafiknämnden beslutade i september 2011 om linjenätet och i december 2011 beslutade regionförbundets styrelse om trafikvolymen, bland annat att antalet bussar skulle utökas från 29 till 37 stycken.

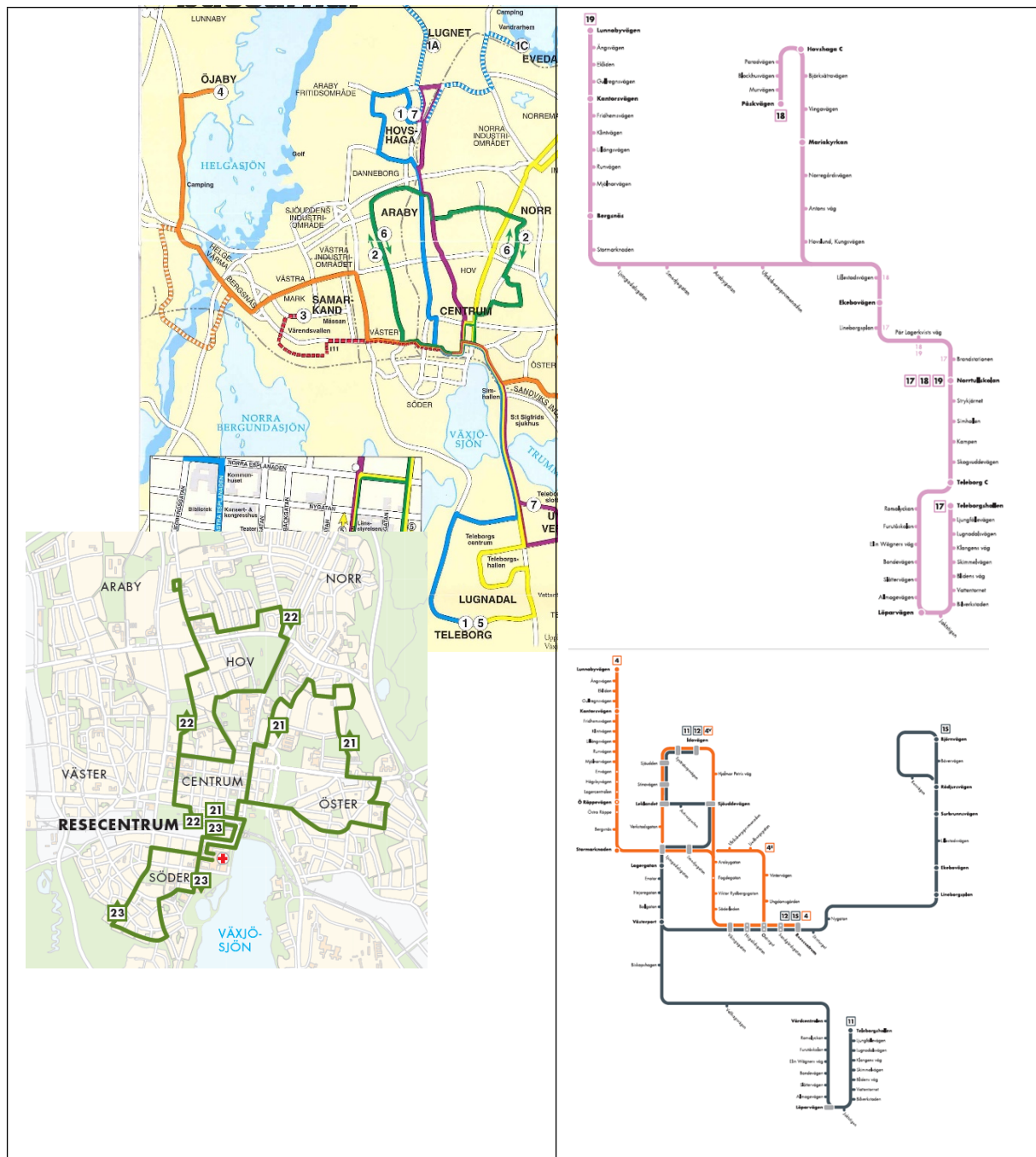


Bild: De gamla linjesträckningarna

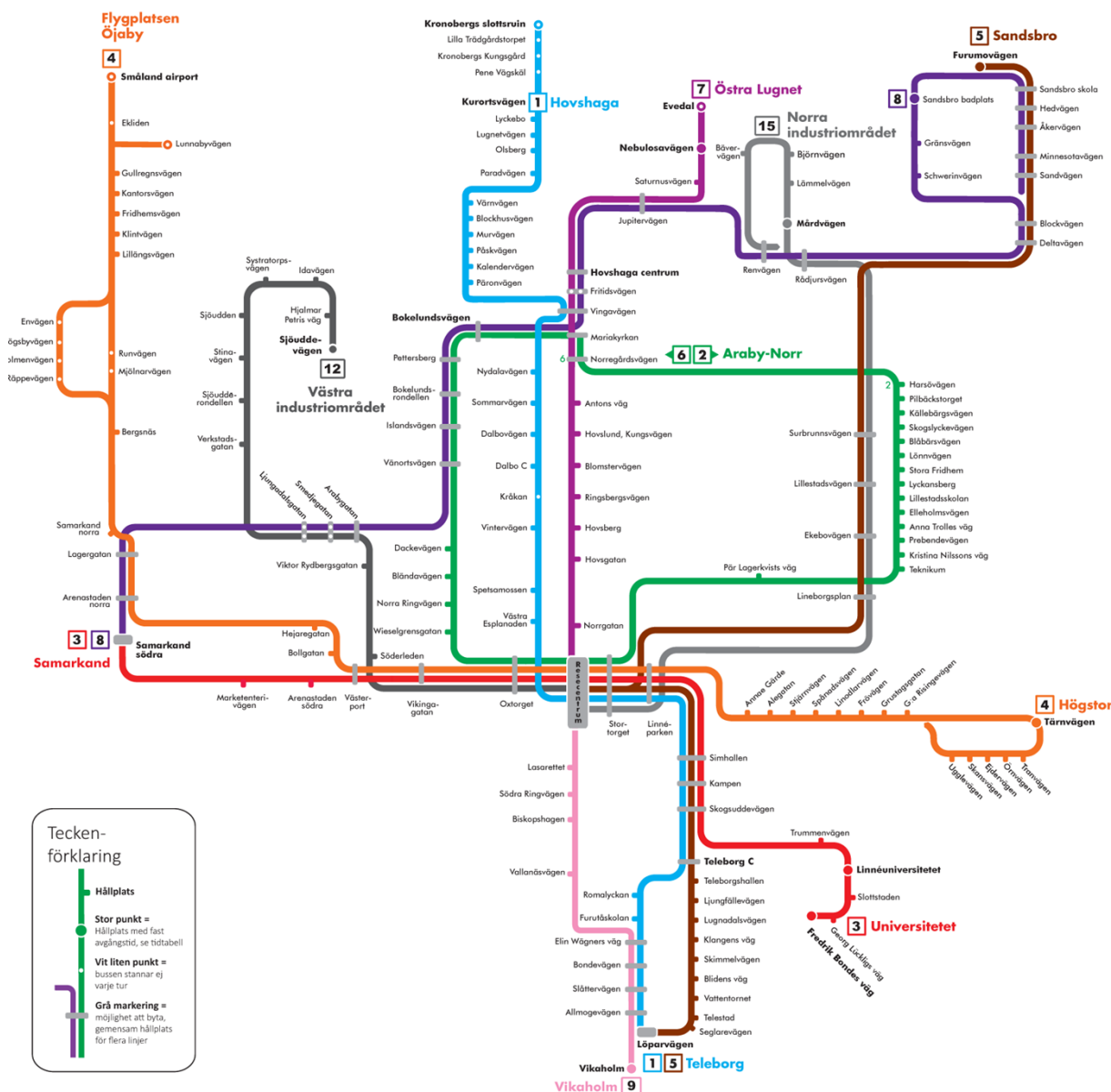


Bild: De nya linjesträckningarna

Under 2010 och 2011 gjordes relativt stora modifieringar av det dåvarande linjenätet. Förändringarna följde branschens råd och erfarenhet om hur stadstrafik ska läggas upp för att locka fler resenärer: rakare linjesträckningar, färre undantag, enhetliga körvägar, regelbundna avgångstider etc. Växjö stadstrafik hade börjat att förändras från att vara en liten stads busstrafik med mycket detaljerad planering med många specialvarianter, till att närma sig en medelstor svensk stads busstrafik med fokus på de stora massorna snarare än på olika specialintressen. Förändringarna 2010 och 2011 gav mycket positivt resultat. Resandet ökade relativt kraftigt.

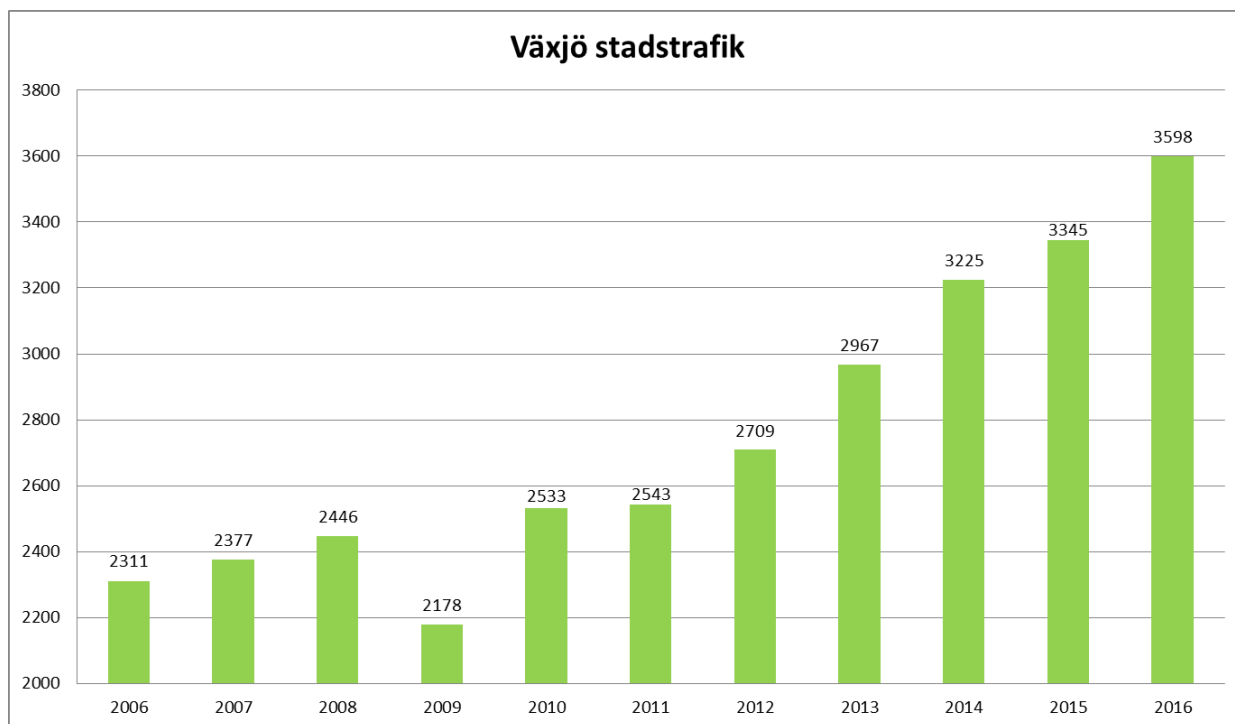


Diagram: Resande med Växjö stadstrafik i 1000-tals resor 2006-2016.

Till upphandlingen eskalerades arbetet med förändringen och moderniseringen av stadstrafiken. Underlaget för det nya linjenätet var också en analys av hur staden förändrats samt information från kommunen om kommande planerade förändringar. Dessutom fanns det en konsultutredning "Kollektivtrafik i ÖP 2010" som användes som underlag till delar av kommunens översiktsplan. Konsultutredningen hade fokus på hur ett (ur resandeperspektiv) optimalt linjenät för Växjö stad skulle se ut på lång sikt.

Stadstrafiken hade fram till sommaren 2013 runt 20 linjer. Men från och med 2 september 2013, när det nya linjenätet sjösattes, är antalet linjer endast 11 stycken. De linjer som lades ned under 2013 var:

Linje 11 – en industrilinja mellan Teleborg och västra industriområdet, med lågt resande och en specialanpassad linjesträckning. De som åkte denna linje hänvisas till de stora linjerna som i gengäld fått utökad turtäthet.

Linje 17-19 – tre linjer med endast morgontrafik till de kommunala gymnasieskolorna. Eftermiddagsturerna var indragna sedan något år tillbaka. Nu hänvisas gymnasieeleverna på morgnarna till samma linjer som de använder på eftermiddagarna; linjer som fått utökad turtäthet samt större bussar på de avgångar som har flest resenärer.

Linje 21-23 – tre centrumlinjer som tidigare kallades servicelinjer. Tio år i rad hade resandet minskat och självfinansieringsgraden var nere i 15%. Även här hänvisas resenärer till de stora linjerna, och vad gäller resor till/från lasarettet hänvisas till den nya linje 9.

Linje 50 – en speciell linje till flygplatsen, anpassad till lågprisflygets avgångs- och ankomsttider. Linjen ersattes genom att linje 4 förlängdes till flygplatsen.

Linjerna som lades ner var dyra i förhållande till antalet passagerare. Genom att lägga dessa resurser på de stora linjerna kunde betydligt fler resenärer nås. Till exempel ledde en indragen gymnasielinje till att den stora linjen från samma stadsdel fick tätare trafik, något både gymnasieeleverna och övriga resenärer kunde dra nytta av. I samband med nedläggningarna förekom protester från befintliga resenärer både vad gäller industrilinen, gymnasielinjerna samt centrumlinjerna. Det var förståeligt eftersom den trafiken passat just de resenärer som nyttjade dessa. Nu kunde de få längre gångavstånd till bussen, ytterligare ett bussbyte eller någon annan försämring. Omläggningen från små speciallinjer till stora linjer med ett attraktivt utbud var, tillsammans med utbyggnaden från 29 till 37 bussar, en stor anledning till att resandet började öka direkt efter trafikstarten som för stadstrafiken gjordes 2 september 2013.

Trafikomläggningarna som gjordes 2010 och 2011 hade lett till en stabil resandeökning. Fram mot avtalskiftet i juni 2013 började ökningen ebba ut. Under sommaren skedde ingen resandeökning alls, trots att t ex alla bussar byttes ut 15 juni. Det var först i och med trafikstarten 2 september, då det nya linjenätet lanserades, som resandeökningen tog fart. Omedelbart noterades en resandeökning om 10 procent, och därefter fortsatte ökningstakten att stiga, för att efter ett år börja mattas av. Resandet har dock fortsatt att utvecklas positivt. Fortfarande, vintern 2016/17, har vi en stark resandeökning.

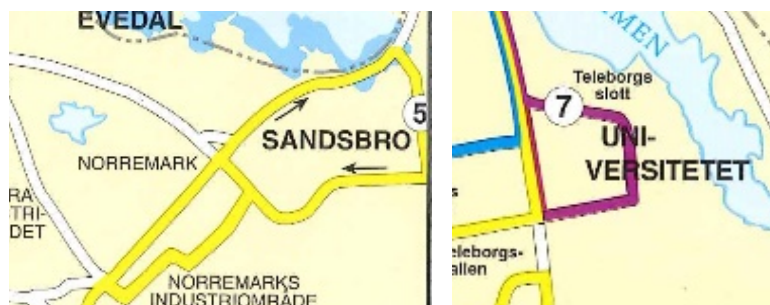
Runt om i linjenätet gjordes många förändringar. Som exempel kan nämnas:

Exempel 1: Arenastaden/Samarkand



Linje 3, 4 och 8 anpassades för att passa resande till och från Arenastaden och Samarkand bättre.

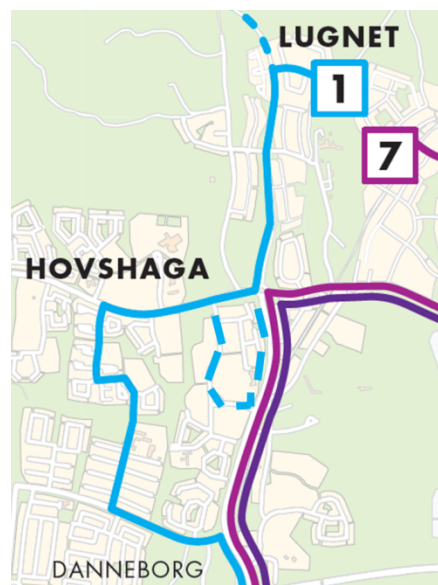
Exempel 2: Slingor togs bort



Körslingorna i Sandsbro och runt universitetet ersattes med ändhållplatser vilket gav resenärerna kortare restider samt bättre punktlighet på hela linjerna.

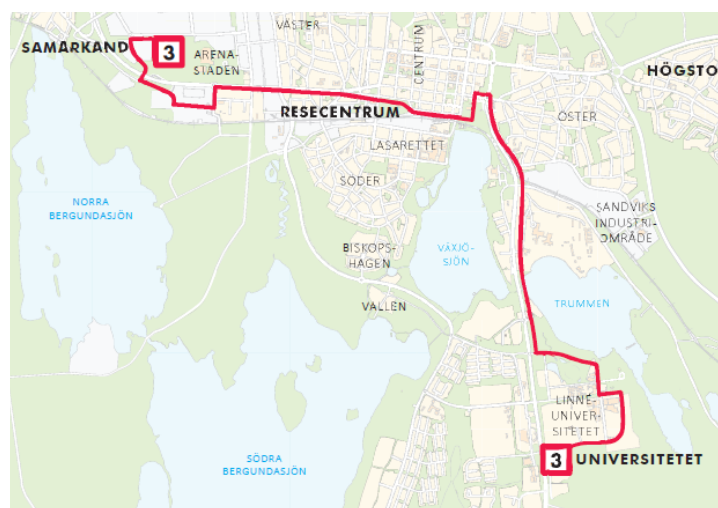
Exempel 3: Hovshaga centrum

Linje 1 rätades ut och kördes inte längre över Hovshaga centrum (den streckade blå linjen). Resenärerna hänvisades till linje 7 istället.



Exempel 4: Ny framtidslinje: Linje 3

En ny linje 3 skapades som band ihop universitetet, simhallen, resecentrum, Arenastaden och Samarkand.



Uppdelat per stadsdel ser man att alla delar av staden haft en positiv resandeutveckling. Störst har den, helt enligt plan, varit på Väster. Där har resandet nästan fördubblats. Procentuellt sett har den varit lägst på Teleborg, där det redan fanns ett stort resande, men även där har resandet ökar relativt mycket, inte minst i absoluta tal.

Siffrorna per stadsdel har en osäkerhet på några procentenheter.

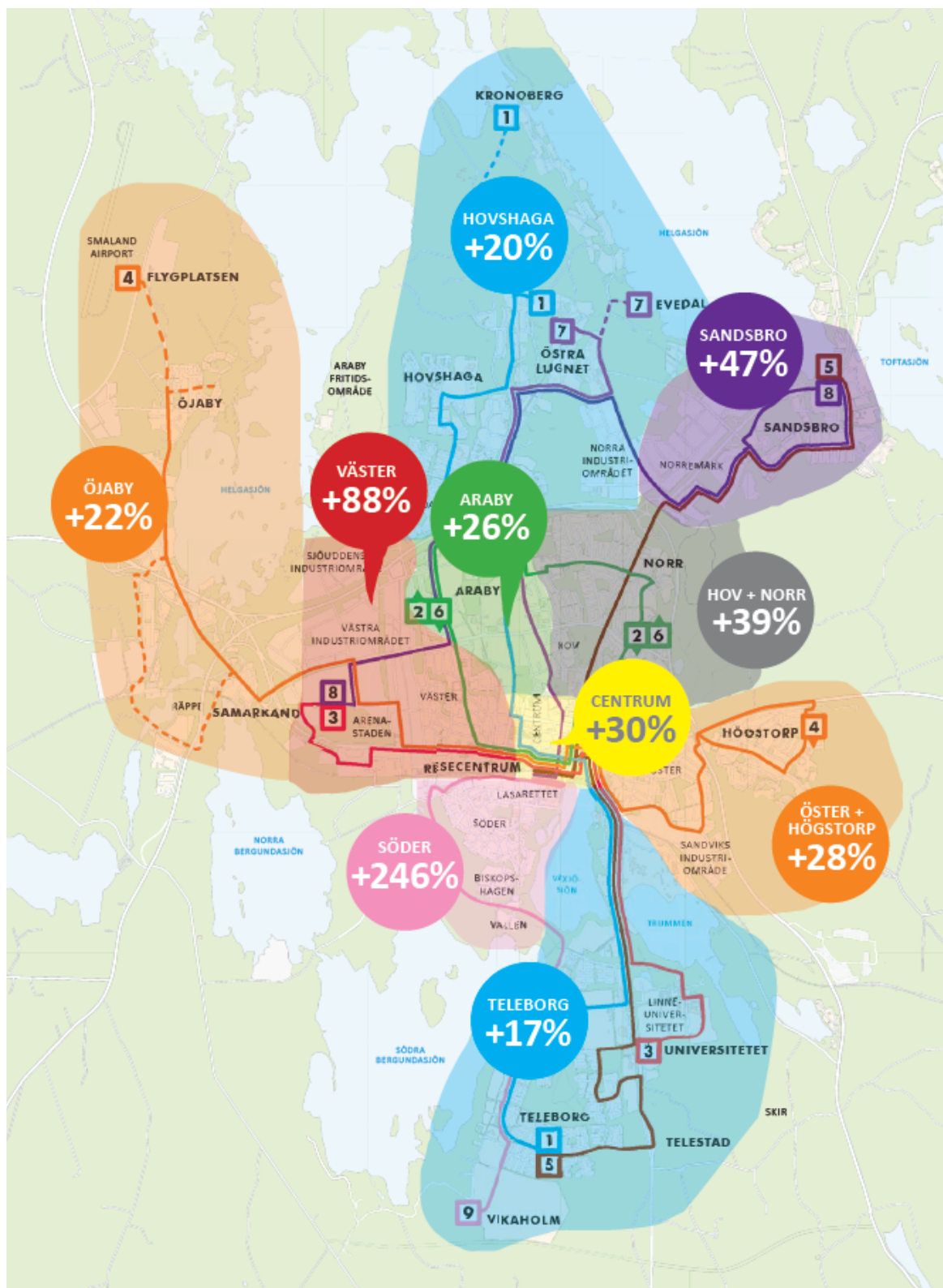


Bild: Resandeförändringar i Växjö stadstrafik per stadsdel sep-dec 2016, jfr sep-dec 2012.

Räknat i absoluta tal, är resandeökningen störst i tur och ordning på Centrum, Väster och Teleborg. Alla stadsdelar har dock en resandeökning.

	Gjorda resor	Absolut förändring	Procentuell förändring
Öjaby	47 444	+ 8 694	+ 22%
Väster	147 412	+ 69 184	+ 88%
Hovshaga	110 837	+ 18 607	+ 20%
Sandsbro	60 315	+ 19 205	+ 47%
Araby	96 336	+ 19 756	+ 26%
Hov + Norr	66 824	+ 18 589	+ 39%
Centrum	474 885	+ 108 498	+ 30%
Öster + Högstorp	44 472	+ 9 605	+ 28%
Söder	2 775	+ 1 973	+ 246%
Teleborg	304 135	+ 44 469	+ 17%
SUMMA	1 355 433	318 580	+ 31%

Tabel

l: Antal resor gjorda 160901-161231. Förändringen är i förhållande till samma period år 2012.

När man tittar på resandet per biljettyp ser man en stark överflyttning till biljetter för mer trogna kunder. Periodkortsresenärerna ökar kraftigt medan enkelbiljetterna endast ökar marginellt. Inom enkelbiljettskategorin har även en stor förskjutning gjorts från kontantbiljetter till reskassa (förladdade kort). Den genomsnittliga biljettintäkten per resa minskar därför. Men det är helt enligt förväntningarna att det ökade totalutbudet ska göra det möjligt för kunderna att göra allt fler av sina resor med stadsbussarna och att de därför väljer de biljetter som gynnar troget resande.

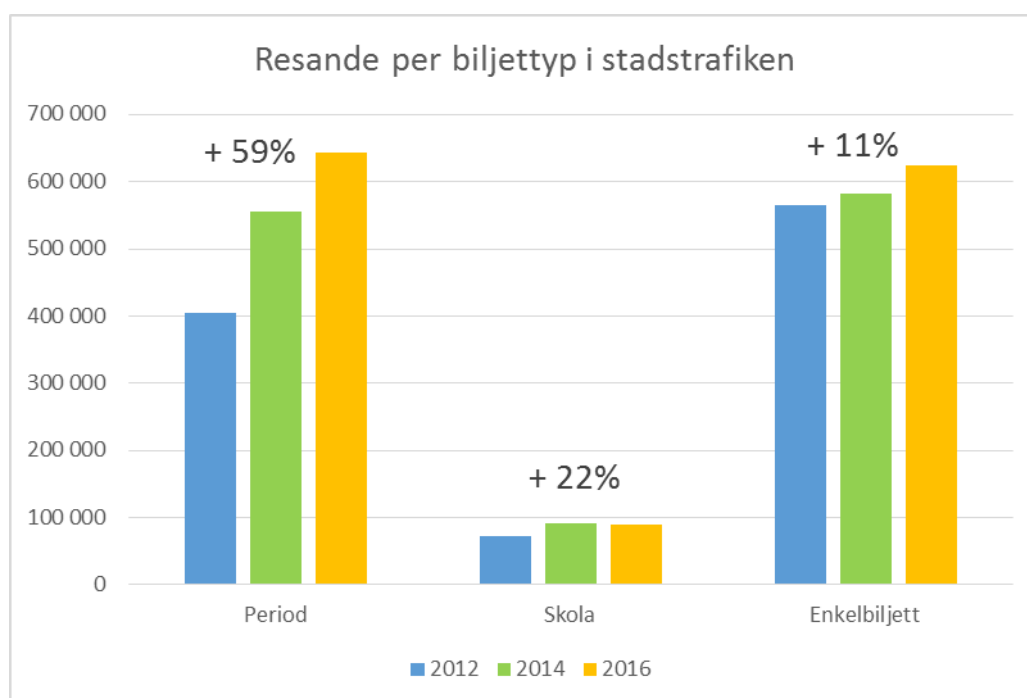


Diagram: Resande per biljettyp i Växjö stadstrafik 1/9 – 31/12 2012, 2014 och 2016.

4 Hur togs linjeförändringarna emot?

Som vi tidigare sett ökade kundnöjdheten när linjerna lades om, och den ökar än. I kollektivtrafikbarometern som görs ställs även en fråga om hur väl linjesträckningen passar mig. Där låg betyget år 2013 för Kronoberg på 48, vilket sedan stigit till 53-54 de senaste åren. Värdet omfattar dock alla resenärer och all trafik – inte bara där vi gjort förändringar. Likaså låg värdet längre tillbaka i tiden på 53-54 varför vi inte långsiktigt kan se någon större förändring i just den frågan.

Regiontrafiken – snabblinjerna

Snabblinjerna var ett nytt koncept i Länstrafiken Kronobergs utbud. Vi hade sedan tidigare trafik som gick snabbare i form av tåglinjer eller enstaka snabbturer på befintliga busslinjer. Men vi hade tidigare inte skapat hela busslinjer som snabblinjer. Det kunde därför finnas anledning att befara kritik mot snabblinjerna med argument som ”varför stannar inte bussen överallt när den ändå kör den sträckan”. I stort uteblev den kritiken. Den kritik som fanns, var på linje 840 söder om länsgränsen, där snabblinjen ersatte den tidigare långsammare linjen. Fast inomläns där de långsammare linjerna fick vara kvar och snabblinjerna lades ”som ett täcke” ovanpå, där uteblev kritiken nästan helt. Acceptansen för att det fanns underlag för kunder som ville resa snabbare från start- till ändhållplats var stor, och har fortsatt varit så. Det kommer fortsatt in önskemål om att lägga till enskilda hållplatser, men ofta åtföljt av en förståelse av att man inte vill utöka antalet hållplatser totalt på linjen.

Önskemål bland resenärerna är främst ytterligare utbud och service. Att utbudet ska göras än mer affärsmässigt, exempelvis genom fler avgångar samt wifi och strömuttag på bussarna.

Växjö stadstrafik

Växjö stadstrafik upplevde en stor förändring under 2013. Det var inte bara linjenätet som ändrades, och därför är det svårt att utvärdera linjenätet explicit eftersom så många andra ändringar gjordes samtidigt. Inför trafikomläggningen 2 september 2013 gjorde Länstrafikens personal en analys av vilka som skulle vara förlorare av det nya linjenätet. Utifrån den analysen informerades dessa kunder på olika sätt. T ex informerades det om indragningen av gymnasielinjerna 17-19 och linje 1:s körväg om Hovshaga centrum på hållplatsanslagen fr o m april 2013. Likaså fick kundcenter tidigt information om ändringarna och material om varför varje ändring gjorts, för att kunna förklara för missnöjda kunder. Protesterna bland resenärerna blev därför förhållandevis få. De protester som uppkom var främst från en kategori som missats att ta med i analysen: icke-resenärer. I första hand skedde detta i Sandsbro där boende utmed busslinjerna fick mer än dubbelt så många busspassager förbi sina fastigheter jämfört med tidigare. Men även i andra delar av staden förekom kritik från icke-resenärer som klagade på att antalet busspassager blivit fler förbi den egna bostaden.

Generellt uppfattades de nya bussarna som en oerhörd förbättring jämfört med tidigare bussflotta. Efterhand började dock klagomål på lågfrekvent buller inkomma. Delvis sammanföll dessa med klagomål om många busspassager förbi egna fastigheter, varför det var svårt att särskilja om klagomålen rörde buller eller linjesträckning.

Ökningen av trafikutbudet och de nya sträckningarna verkar överlag ha uppfattats positivt. Stadstrafiken uppfattades idag som mer modern och storstadsmässig. Kundnöjdheten har ökat och resandet har ökat väldigt mycket. Generellt är dock nöjda kunder tysta. De börjar resa mer och mer, men hör inte av sig till

Länstrafiken om varför. En viktig lärdom är därför att också lyssna på dem som inte gör sig hörda. Ett talande exempel fanns på linje 4 där vi vid västra ändhållplatsen innan omläggningen endast fick synpunkter från personer som ville att hållplatsen skulle tas bort. Vid förändringen 2013 lades trafiken om. Tidigare klagande blev då tysta, medan nu började resenärer höra av sig som ville ha den ändhållplatsen.

I klagomålen som kom in i början fanns också vissa drag av att se Växjö som en liten stad där bussarna endast finns till för dem som inte har bil. Det fanns ibland oförståelse för varför busstrafiken skulle vara marknadsmässigt konkurrenskraftig med bilen genom attraktiva linjedragningar och hög turtäthet. En del icke-resenärer kom in med synpunkter som andades ”busstrafiken behöver väl inte va så bra, den duger väl åt ”dem” ”. Efterhand har dessa upphört, och vi upplever att fler och fler ser stadsbussarna som ett inslag i att göra staden attraktiv samt mer storstadsmässigt. Fler och fler väljer aktivt att resa med stadsbussarna. Att ”backa” och göra om stadstrafiken till en liten stads trafik, skulle rimligen ha väldigt liten acceptans i allmänhetens tycke idag. Istället förväntas en trafik som fortsätter att moderniseras och utgör ett attraktivt resealternativ som allt fler aktivt väljer att använda.



5 Analys per linje

I detta kapitel görs en studie av var och en av de nya linjerna som infördes eller förändrades 2013. I regiontrafiken analyseras de fem nya snabblinjerna som studeras tillsammans med sina respektive parallella långsammare linjer. I Växjö stadstrafik analyseras alla elva linjerna.

Linje 1

1.1 Beskrivning av linjen

Körsträcka:

Kronoberg – Östra Lugnet – Hovshaga – Araby – Centrum – västra Teleborg.

Viktiga målpunkter:

Bostadsområdena på Hovshaga, Araby och Teleborg. Centrum, universitetet och Teleborg centrum.

Turtäthet:

10-minuterstrafik i högtrafik. Oftast 20-minuterstrafik annars, men söndagar 30-minuterstrafik.

Förändring:

Körsträckan runt Hovshaga centrum har tagits bort vilket gjorde trafiken billigare samt förbättrade resandetider till/från Östra Lugnet. Alla avgångar har förlängts till västra delen av Östra Lugnet. Samma turtäthet som tidigare.

Punktlighet helår 2016:

93,8%

1.2 Resande

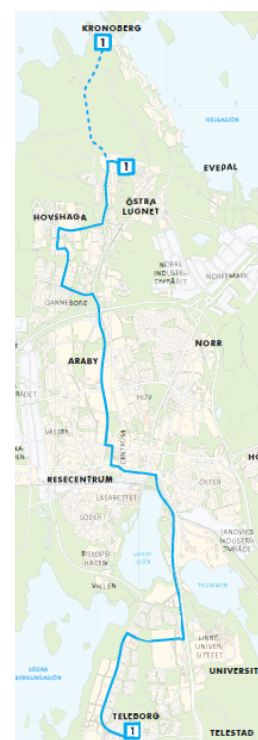
160901-161231: 332 367

Förändring sedan 2012: +6 981, +2%

Avvikelse från prognos: + 8367, +3%

Antal resande per avgång (nov 2016): 22,0

Linje 1 var innan omläggningarna den linje som hade mest resenärer, flest avgångar samt den tätaste trafiken (10-minuterstrafik). Utbudet var redan bra, och detta blev därför den enda linjen som inte fick någon förbättring vad gäller turtäthet. För att möta dåvarande kapacitetsproblem samt att kunna möta kommande resandeökningar, gjordes istället ett avlastningsprogram där flera andra linjer (3, 5, 7 och 9) avlastade linje 1 på olika sträckor. Tydligast var detta vid Hovshaga centrum där linje 1 slutade angöra för att skapa en effektivare trafik och där linje 7 istället ersatte linje 1. Initialt beräknades därför resandet på linje 1 minska något, och så skedde också. -4% under första året var helt enligt plan, men ytterligare -3%



2014 var i underkant. Under 2016 vände dock resandet kraftigt uppåt igen varför prognosen från 2014 överträffas något.

1.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 60%

Avvikelse från prognos: +10%

1.4 Inkomna synpunkter

Sparsamt. Mest synpunkter på tidhållningen på vissa delsträckor och vissa tider på dygnet. Löstes genom omfördelning av körtiden samt införande av ytterligare två reglerhållplatser.

1.5 Framtidsförutsättningar för linjen

Resandeminskningen på linjen upphörde enligt plan under 2015 och nu ökar resandet igen. Även om fortsatt några resenärer kommer flytta över till andra linjer, bör det totala resandet på linjen kunna stiga något framöver. Den naturliga tillväxten i form av nya bostäder eller arbetsplatser utmed linjen, beräknas vara ytterst liten. Underlaget för det ökade resandet från och med 2015 är därför andra förbättringar som gjorts och framöver görs i stadstrafiken, bl a bussgator på Liedbergsgatan. För att kunna möta resandeökningen behöver kapaciteten på linjen utökas exempelvis genom fler ledbussar.

Inga planerade ändringar finns vad gäller linjesträckningen.

Avlastningen av linje 1 gör att kapaciteten räcker de senaste åren. Det är dock relativt vanligt med mycket fulla bussar på linjen, varför fler ledbussar behövs på kort sikt.

Linje 2 och 6

26.1 Beskrivning av linjen

Körsträcka:

Ringlinjer som trafikerar centrum och stadsdelar strax norr om centrum. Linje 2 körs medsols, linje 6 körs motsols.

Viktiga målpunkter:

Boende utmed linjerna, de många skolorna utmed linjerna, centrum.

Turtäthet:

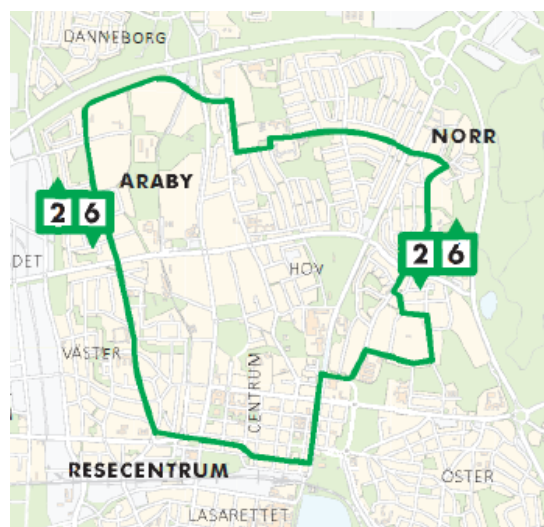
15-minuterstrafik i högtrafik. I övrigt 30-minuterstrafik. Kvällar och söndagar körs endast linje 2.

Förändring:

Turtätheten har förbättrats och gjorts mer regelbunden.

Punktlighet helår 2016:

94,9%



26.2 Resande

160901-161231: 125 790

Förändring sedan 2012: +22 426, + 22%

Avvikelse från prognos: - 39 210, -24%

Antal resande per avgång (nov 2016): 13,2

Direkt efter trafikförändringarna 2013 ökade resandet överraskande mycket. Därför såg prognosen som gjordes under 2014 mycket positiv ut. Men under 2014 vände resandeutvecklingen så att vi t o m hade ett minskat resande under en period. Efterhand har resandet på linjerna börjat öka igen, men inte upp till den nivå som lades i prognosen.

26.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 56%

Avvikelse från prognos: -3%

26.4 Inkomna synpunkter

Ytterst få.

26.5 Framtidsförutsättningar för linjen

Relativt ”mogna” linjer där inga stora förändringar planeras vare sig i sträckning eller utbud. En viss tillväxt de närmaste åren.

Inga planerade ändringar finns vad gäller linjesträckningen.

Kapaciteten bör räcka ett antal år. Vissa kortare sträckor i centrum kommer bussarna visserligen vara välfyllda ibland, men för linjerna som helhet ska kapaciteten räcka.



Linje 3

3.1 Beskrivning av linjen

Körsträcka:

Samarkand – Centrum – universitetet.

Viktiga målpunkter:

Samarkand, I11, Arenastaden, centrum, universitetet.

Turtäthet:

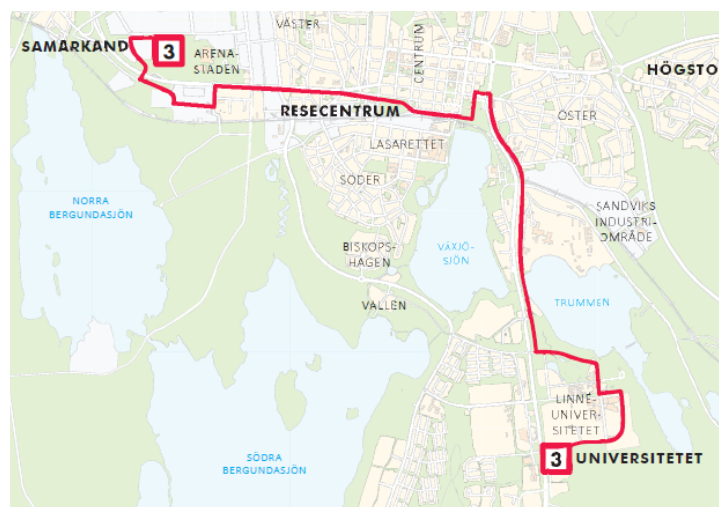
10-minuterstrafik större delen av vardagarna. I övrigt 20-, 30- eller 40-minuterstrafik.

Förändring:

Nyskapad linje där, lite förenklat, förra linje 3 och södra halvan av förra linje 7 bundits ihop. Körslingan runt studentområdet har ersatts av en sträckning med ändhållplats. Kraftig förbättring av turtäthet mot Arenastaden/Samarkand. Mer kvällstrafik infört mot universitetet.

Punktlighet helår 2016:

96,4%



3.2 Resande

160901-161231: 318 088

Förändring sedan 2012: +102 342, + 47%

Avvikelse från prognos: - 39 912, -11%

Antal resande per avgång (nov 2016): 21,0

Resandet på de sträckor som idag är linje 3 har kraftigt ökat i flera års tid. Med skapandet av den nya linjen och de förbättringar som gjorts i samband med det, har resandet fortsatt att öka mycket. Resandet mot universitetet är större än mot Arenastaden/Samarkand, men båda delsträckorna har ökat starkt. Nu sker resandeutvecklingen främst till/från Arenastaden/Samarkand. Ojämn beläggning framför allt till/från universitetet. Samma avgång kan ena dagen köras näst intill tom och nästa dag köras överfull. Mot universitetet finns alltför ofta kapacitetsbrist vilket gör att resenärer får vänta på nästa avgång. Resandeutveckling till/från universitetet har i princip upphört och det krävs nu kapacitetsförbättringar för att resandet ska kunna utvecklas positivt.

3.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 85%

Avvikelse från prognos: -3%

3.4 Inkomna synpunkter

Klagomål på kapaciteten när bussarna har många stående passagerare. Missnöje med neddragningen i sommartidtabellen i sträckningen mot Samarkand.

3.5 Framtidsförutsättningar för linjen

Resandeutvecklingen på linjen har varit mycket kraftig. Nu har den mattats av, men den beräknas ändå kunna fortsätta, framför allt på västra delen av linjen genom utvecklingen av Arenastaden, handelsområde I11 och Samarkand. Fortsatt resandeökning kommer ställa krav på förändringar som kan ske på olika sätt: omfördelningar från andra linjer, fler avgångar, fler ledbussar, omfördelningar inom linjen.

I väster planeras linjesträckningen flyttas från Markenterivägen till Storgatan. En framtida linje för Bäckaslöv och Bredvik planeras istället trafikera Markenterivägen.

Kapaciteten räcker inte idag. Alltför ofta blir resenärer frånåka pga överfulla bussar. Fr o m 20 augusti 2017 planeras för fler ledbussar på linjen. På sikt även tätare trafik.

Linje 4

4.1 Beskrivning av linjen

Körsträcka:

Öjaby – Väster – Centrum – Öster – Högstorp.

Viktiga målpunkter:

Flygplatsen, Samarkand, Arenastaden, centrum och gymnasie- samt grundskolor.

Turtäthet:

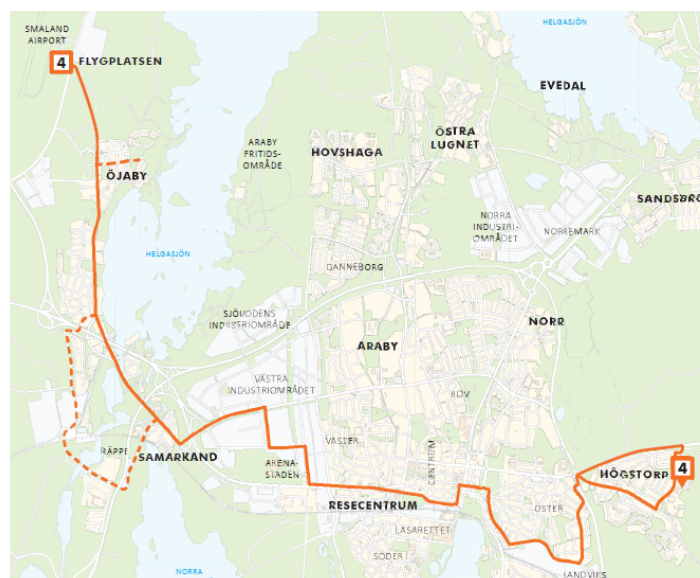
15-minuterstrafik i högtrafik. I övrigt 30-minuterstrafik.

Förändring:

Istället för att svänga ned på Lunnabyvägen i Öjaby har linjen förlängts till/från flygplatsen. Likaså har linjen förts in till Arenastaden istället för att trafikera en sträcka på Mörnens väg. Den bästa turtätheten har fördubblats från 30-minuterstrafik till 15-minuterstrafik.

Punktlighet helår 2016:

93,3%



4.2 Resande

160901-161231: 196 037

Förändring sedan 2012: +65 809, +51%

Avvikelse från prognos: +12 037, +7%

Antal resande per avgång (nov 2016): 18,8

Resandet på linjen ökar stabilt och förändringen är jämnt fördelad över linjen. Alla delsträckor har en resandeökning. Vissa avgångar och vissa delsträckor kan bussen vara mycket välfylld. Linjen har, för stadstrafikens del, långa körsträckor vilket gör att självfinansieringsgraden är relativt låg.

4.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 42%

Avvikelse från prognos: +8%

4.4 Inkomna synpunkter

Fortfarande inkommer motsatta åsikter om ändhållplats Öjaby resp flygplatsen, även om det numera är ytterst få synpunkter som kommer in. Även synpunkter på alltför väl tilltagen körtid på vissa sträckor.

4.5 Framtidsförutsättningar för linjen

En viss naturlig tillväxt, främst tack vare Arenastaden och Samarkand, men det utökade trafikutbudet kommer ge ökat resande generellt utmed hela linjen de närmsta åren.

I östra änden av linjen kan linjesträckningen ändras, beroende på om och i så fall hur kommunen beslutar att bygga ut staden i det området. Sträckningen över Råppe kommer att utvärderas i samband med busstrafik till/från det blivande området Bredvik.

Kapaciteten räcker oftast, men enstaka avgångar skulle behöva ledbuss istället för normalbuss.

Linje 5

5.1 Beskrivning av linjen

Körsträcka:

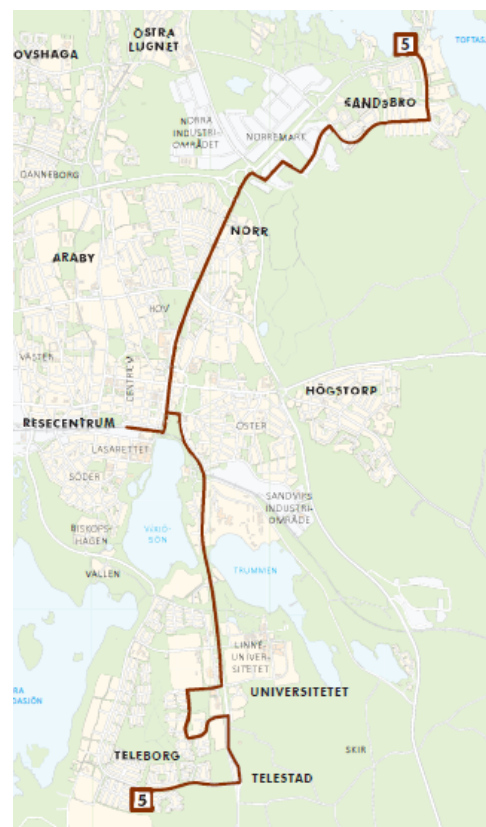
Sandsbro – Centrum – östra Teleborg.

Viktiga målpunkter:

Boende utmed linjen, handelsplatser, centrum samt skolorna bl a universitetet.

Turtäthet:

20-minuterstrafik större delen av dagen. I övrigt 30-minuterstrafik.



Förändring:

Körslungan i Sandsbro har ersatts av en sträckning med en ändhållplats.

Norremark trafikeras i båda körriktningar.

Turtätheten har förbättrats från 30- till 20-minuterstrafik.

Punktlighet helår 2016:

94,9%

5.2 Resande

160901-161231: 195 492

Förändring sedan 2012: +55 863, +40%

Avvikelse från prognos: +1 492, +1%

Antal resande per avgång (nov 2016): 18,0

Resandet ökar i alla områden längs med linjen, men främst i Sandsbro. Resandeökningen kom inte lika snabbt som i övrig stadstrafik, men har förhållandevis hållit i sig längre.

5.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 48%

Avvikelse från prognos: +6%

5.4 Inkomna synpunkter

Den linjeförändring som vid trafikstarten gav mest reaktioner, dock inte i första hand från resenärer utan främst från boende utmed linjen. Protester både direkt till Länstrafiken och via media, samt att även ett offentligt möte som en följd av detta hållits i stadsdelen. Efter beslut om oförändrad linjesträckning (dock ändrad på linje 8) i Sandsbro minskade antalet inkomna synpunkter. Dock upphörde de inte. Problem med tidhållning vid vissa tidslägen och delsträckor.

5.5 Framtidsförutsättningar för linjen

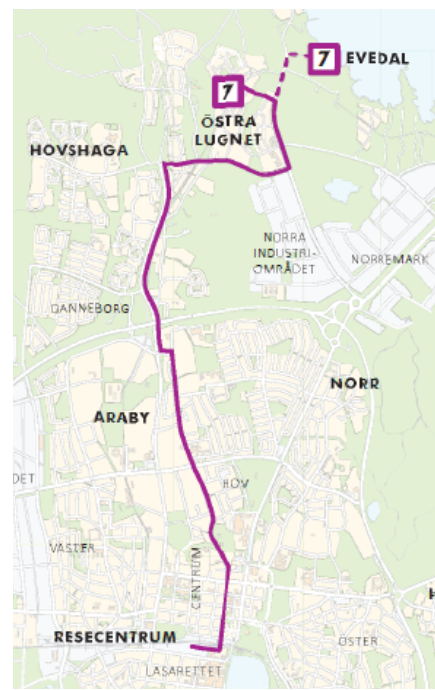
Resandeökningarna efter trafikomläggningen 2013 har kommit senare än för övriga linjer. År 2014 var ökningen till och med större än under 2013. Och under 2015 och 2016 fortsatte ökningen att vara kraftig.

Det närmsta året finns inga planer på ändringar i linjesträckning. På sikt kan vissa avgångar på linjen förlängas norr om Sandsbro till ett blivande område ”Tofta”. I söder kan sträckningen bli annorlunda beroende på planerade området Telestad.

Kapaciteten räcker oftast men inte alltid. Viktigt att kunna sätta in ledbussar på vissa avgångar. På sikt bedöms utökad turtäthet behövas. Den är idag lägre än på övriga stora linjer.

Linje 7

7.1 Beskrivning av linjen



Körsträcka:

Centrum – Östra Lugnet (sommartid: – Evedal)

Viktiga målpunkter:

Boende utmed linjen, centrum.

Turtäthet:

12-minuterstrafik större delen av dagen. 20-minuterstrafik på kvällar och helger.

Förändring:

Tidigare gick linje 7 till universitetet, men den delsträckan är nu en del av linje 3, varför linje 7 blivit en linje som vänder i centrum. Turtätheten på denna sträcka har förbättrats från 30-minuterstrafik till 12-minuterstrafik. Nattrafik har införts.

Punktlighet helår 2016:

96,1%

7.2 Resande

160901-161231: 99 139

Förändring sedan 2012: +34 465, +53%

Avvikelse från prognos: -2 861, -3%

Antal resande per avgång (nov 2016): 7,4

Linjen har fått betydligt tätare trafik och har övertagit resandet till/från Hovshaga centrum från linje 1, men samtidigt avslutas nu linjen vid centrum, varmed man inte längre kan åka genomgående resor till/från universitetet på linjen. Eftersom linjen inte är genomgående utan bara går åt ett håll från centrum, är det naturligt att denna linje har färre resenärer per avgång än övriga stora stadslinjer. Under 2015 upphörde resandeökning i samband med långvariga vägomläggningar. Under 2016 har dock resandet ökat igen.

7.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 39%

Avvikelse från prognos: +7%

7.4 Inkomna synpunkter

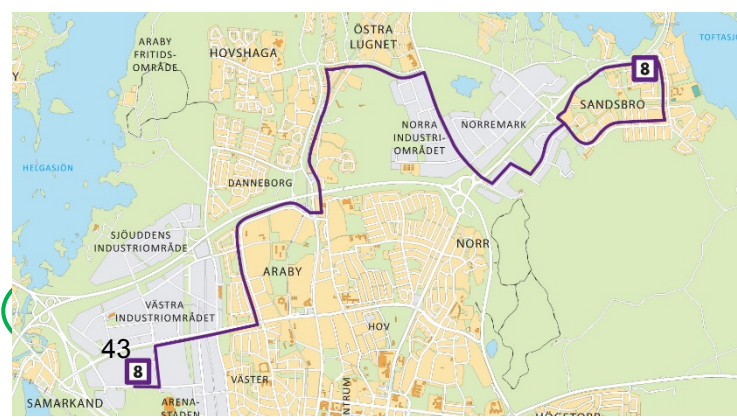
Mycket lite.

7.5 Framtidsförutsättningar för linjen

Den kraftigt utökade turtätheten samt viss byggnation längs med linjen gör att resandet kommer öka de närmsta åren.

På lång sikt vore det bra om linjen kan byggas ihop med en annan linje och därmed inte behöva vända vid resecentrum.

Kapaciteten bör räcka de närmaste åren.

Linje 8**8.1 Beskrivning av linjen**

Körsträcka:

Samarkand – Araby – Hovshaga – östra Lugnet – Sandsbro.

Viktiga målpunkter:

Samarkand, Arenastaden, västra industriområdet och boende utmed linjen.

Turtäthet:

30-minuterstrafik

Förändring:

Körslinjan i Sandsbro ersattes 2013 av en sträckning med en ändhållplats. Hösten 2014 återinfördes slingan. Turtätheten har förbättrats från 60-minuterstrafik till 30-minuterstrafik.

Punktlighet helår 2016:

93,6%

8.2 Resande

160901-161231: 45 180

Förändring sedan 2012: +23 507, +108%

Avvikelse från prognos: +4 180, +10%

Antal resande per avgång (nov 2016): 7,7

Linje 8 startades hösten 2011 och har hela tiden haft en positiv utveckling sedan dess. Vid trafikstarten i september 2013 utökades turtätheten vilket genast fick genomslag i ytterligare ökat resande. Ökningstakten har sedan minskat efterhand, men är fortsatt god.

8.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 22%

Avvikelse från prognos: +2%

8.4 Inkomna synpunkter

Önskemål om revidering av avgångstider. Som en följd av att turutbudet är relativt glest kan den exakta tiden passa olika resenärskategorier olika bra.

8.5 Framtidsförutsättningar för linjen.

Den förbättrade turtätheten samt tillväxten i Arenastaden och Samarkand kommer tillsammans med att resenärer fortfarande ”upptäcker” att det finns en linje som går på tvären, att ge en bra resandeökning de närmsta åren.

Inga ändringar i linjesträckning finns planerade den närmsta tiden, även om det för resenärerna skulle innebära förbättringar om vi återgår till att inte köra slinga i Sandsbro.

Kapaciteten bör räcka de närmaste åren.

Linje 9

9.1 Beskrivning av linjen



Körsträcka:

Vikaholm – Centrum via Söderleden och Södra järnvägsgratan.

Viktiga målpunkter:

Boende utmed linjen, lasarettet, centrum

Turtäthet:

40-minuterstrafik

Förändring:

Helt ny linje.

Punktlighet helår 2016:

99,5%

9.2 Resande

160901-161231: 23 192

Förändring sedan 2012: Ny linje

Avvikelse från prognos: -17 808, -43%

Antal resande per avgång (nov 2016): 4,2

Linjen startades 2 september 2013 i blygsam omfattning. Resandet är inledningsvis lågt men beräknas nå samma beläggning som övrig stadstrafik när Vikaholm är färdigbyggt.

9.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 16%

Avvikelse från prognos: -13%

9.4 Inkomna synpunkter

Positiva reaktioner på den nya linjen främst från boende utmed sträckningen. Många önskemål om hållplats på Södra järnvägsgratan, vilket åtgärdades maj 2014. Även önskemål om trafik inne på Söder, vilket körs under en testperiod maj 2016 – maj 2017. Frågor ställs om hur linjen kommer att utvecklas i Vikaholmsområdet.

9.5 Framtidsförutsättningar för linjen

Här finns en naturlig tillväxt eftersom bostadsområdena Vikaholm och Vallen kommer att byggas de närmsta åren. Dagens låga resande kommer därför öka efterhand och beräknas nå samma nivåer som övriga stadslinjer. Efter årsskiftet 2014/15 började resandet ta fart.

Under 2017 kommer linjen att förlängas in på Vikaholm, samt turtätheten att öka från 40-minuterstrafik till 20-minuterstrafik. Omloppstider är anpassade för att klara av denna förändring. På sikt vore det bra om linjen byggs ihop med någon annan delsträcka. Testet med den alternativa körvägen på Söder avslutas i maj 2017.

Kapaciteten på linjen bedöms räcka de närmaste åren.

Linje 12

12.1 Beskrivning av linjen

Körsträcka:

Centrum – Västra industriområdet.

Viktiga målpunkter:

Västra industriområdet

Turtäthet:

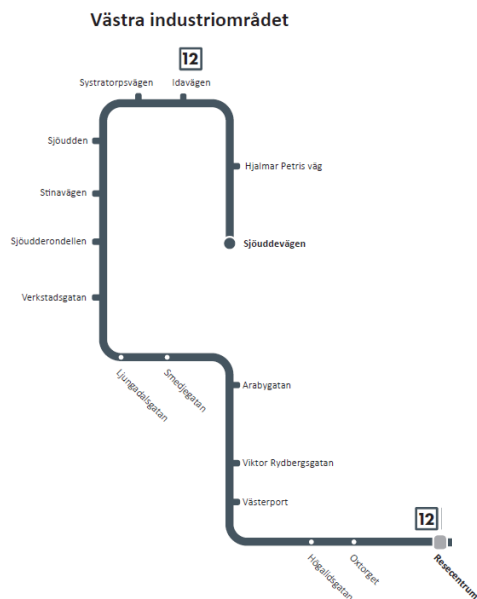
4 morgonturer och 6 eftermiddagsturer

Förändring:

Mer samplanerad med regionbussar som inte längre kör till västra industriområdet. Därför delvis ny linjesträckning samt ökning från 2 till 10 turer om dagen.

Punktlighet helår 2016:

98,8%



12.2 Resande

160901-161231: 12 691

Förändring sedan 2012: +10 006, +373%

Avvikelse från prognos: +4 591, +57%

Antal resande per avgång (nov 2016): 17,2

En stor procentuell ökning på pappret, men mestadels är det resenärer som tidigare åkt regionbuss istället för stadsbuss. Mycket stor andel av resenärerna reser på periodkort.

12.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 72%

Avvikelse från prognos: +31%

12.4 Inkomna synpunkter

Inledningsvis protester från resenärer som tidigare kunnat åka direktbuss till området med regionbuss.

12.5 Framtidsförutsättningar för linjen

En linje som kommer förbli en speciallinje till västra industriområdet och därför aldrig kommer bli särskilt stor. De närmsta åren beräknas resandet öka i takt med att fler och fler anländer till Växjö med tåg. Tidtabellerna kommer då också att behöva ses över, och prioriteringar i avgångstider måste vägas mellan regionbussar och tåg, alternativt att fler avgångar sätts in.

Inga planerade ändringar finns vad gäller linjesträckningen.

Kapaciteten på linjen bedöms räcka de närmaste åren.

Linje 15

15.1 Beskrivning av linjen

Körsträcka:

Centrum – Norra industriområdet.

Viktiga målpunkter:

Norra industriområdet

Turtäthet:

2 morgonturer och 2 eftermiddagsturer

Förändring:

Ingen

Punktlighet helår 2016:

87,8%



15.2 Resande

160901-161231: 7 457

Förändring sedan 2012: +4 241, +132%

Avvikelse från prognos: +3 557, +91%

Antal resande per avgång (nov 2016): 29,2

Stor ökning, men delvis pga överflyttning av resenärer från linje 5. Mycket stor andel av resenärerna reser på periodkort.

15.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 72%

Avvikelse från prognos: +25%

15.4 Inkomna synpunkter

Just ingenting.

15.5 Framtidsförutsättningar för linjen

Speciallinje med litet utbud men med bra resande per avgång och även hyfsad ekonomi. Ingen resandeökning beräknas de kommande åren. Har haft sämre punktlighet än övriga stadstrafiklinjer varför omloppsförändringar genomfördes i början av 2017.

Inga planerade ändringar finns vad gäller linjesträckningen.

Kapaciteten på linjen bedöms räcka de närmaste åren.

5.1 Sammanställning linjerna i Växjö stadstrafik

Linje	Resande (1609-1612)	Resandeutv. 2012-2016	Resande per avgång	Punkt- lighet	Självfinansi- eringsgrad
1	332 367	+ 2%	22,0	93,8%	60%
2,6	125 790	+ 22%	13,2	94,9%	56%
3	318 088	+ 47%	21,0	96,4%	85%
4	196 037	+ 51%	18,8	93,3%	42%
5	195 492	+ 40%	18,0	94,9%	48%
7	99 139	+ 53%	7,4	96,1%	39%
8	45 180	+ 108%	7,7	93,6%	22%
9	23 192	Nytt	4,2	99,5%	16%
12	12 691	+ 373%	17,2	98,8%	72%
15	7 457	+ 132%	29,2	87,8%	72%



Linje 840 Växjö - Tingsryd - Ronneby

840.1 Beskrivning av linjen

Mellan Växjö och Tingsryd kör linje 840 som ett Krösatåg skulle ha kört: snabbaste vägen och med endast ett stopp i vardera Ingelstad och Väckelsång. Linjen körs vidare till Ronneby med några stopp längs med vägen.

Körsträcka:

Växjö – Tingsryd – Ronneby.

Hållplatser:

Växjö resecentrum, Linnéparken, Brände Udde, Ingelstad kyrka, Väckelsång C, Tingsryd terminal, några Blekinge-hållplatser, Ronneby resecentrum

Turtäthet:

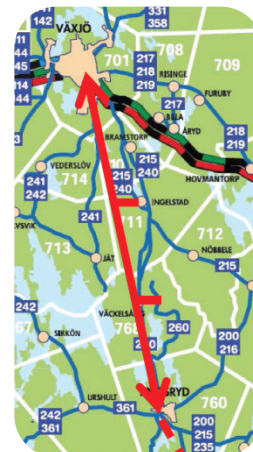
vardagar 8 turer i vardera riktning

Förändring:

Fyra nya avgångar, fyra överflyttade från den långsammare linjen (240)

Punktlighet helår 2016:

82,8%



840.2 Resande

140615-141231: 63 423

Förändring sedan 2012: Ny linje. Sammanslaget med den långsammare parallella linjen 240, har resandet ökat med 10 000 (6%) till sammanlagt 177 132 resor.

Avvikelse från prognos: +423, +1%

Antal resande per avgång (nov 2016): 27,7

Vissa korrigeringar av upplägget gjordes i december 2013. Dessa har fallit väl ut och efter en initial minskning av resandet totalt på relationen har resandet vänt och ökar nu, framför allt på snabblinjen. De resor som ökar mest är periodkortsresor på hela sträckan Tingsryd och Växjö.

840.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 28% (Linje 240: 49%)

Avvikelse från prognos: -1%

840.4 Inkomna synpunkter

Mycket synpunkter under 2013 framför allt om sträckan söder om Tingsryd. Efter omläggningen i december 2013 har det varit få inkomna synpunkter, men det finns fortsatt olika önskemål för olika delsträckor.

840.5 Framtidsförutsättningar för linjen

Resandet är redan stort på linjen och beräknas ha stor betydelse för flera av orterna längs med linjen de närmsta åren. En viss tillväxt beräknas, vilket efterhand leder till risk för överfulla bussar på de mest frekvent använda avgångarna. Punktligheten behöver förbättras, varför en egen analys kommer göras med därpå följande åtgärder. Linjen kommer göra det mer attraktivt för boende i de olika orterna att börja pendla med buss.

Linje 845 Växjö - Ljungby

845.1 Beskrivning av linjen

Mellan Växjö och Ljungby fanns redan en stark och väl utbyggd linje: 145. De åtta avgångarna som tillkom sommaren 2013 kunde därför tillgodose pendlarnas önskemål om att resa direkt mellan Ljungby och Växjö, utan stopp på vägen.

Körsträcka:

Växjö – Ljungby

Hållplatser:

Växjö resecentrum, Arenastaden södra, Myrebo, Lasarettet Ljungby, Ljungby terminal

Turtäthet:

vardagar 4 turer i vardera riktning

Förändring:

Ny trafik.

Punktlighet helår 2016:

97,6%



845.2 Resande

140615-141231: 18 522

Förändring sedan 2012: Sammanslaget med den långsammare parallella linjen 145, har resandet minskat med 800 (0%) till sammanlagt 158 141 resor.

Avvikelse från prognos: +2 522, +16%

Antal resande per avgång (nov 2016): 19,6

Snabblinjen har fortsatt utvecklats positivt. Den långsammare linjen har dock minskat, något som emellertid förklaras av minskat bussresande mellan Alvesta och Växjö, inte till och från Ljungby.

845.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 32% (Linje 145: 43%)

Avvikelse från prognos: 0%

845.4 Inkomna synpunkter

Mycket sparsamt.

845.5 Framtidsförutsättningar för linjen

Efterhand som linjen ”mognar” beräknas fler och fler resenärer mellan Ljungby och Växjö försöka anpassa sina restider för att kunna ta denna snabba linje. Linjen kommer göra det mer attraktivt för boende i Ljungby och Växjö att söka jobb i den andra orten. Risk för att bussarna på vissa avgångar på sikt kommer bli överfulla.

Linje 850 Ljungby - Markaryd

850.1 Beskrivning av linjen

Genom att köra på E4:an och endast stanna i Markaryd och Ljungby blev restiden 20 minuter kortare än med den långsammare linje 150 som kör riksettan med många stopp utmed vägen.

Körsträcka:

Ljungby – Markaryd

Hållplatser:

Ljungby terminal, Hansatorpsvägen, Markaryd station

Turtäthet:

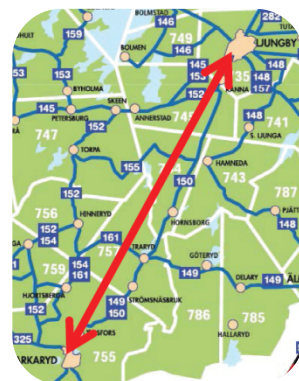
vardagar 2 turer i vardera riktning

Förändring:

Ny trafik.

Punktlighet helår 2016:

99,3%



850.2 Resande

140615-141231: 2 310

Förändring sedan 2012: Sammanslaget med den långsammare parallella linje 150, har resandet ökat med 22 500 (33%) till sammanlagt 91 229 resor.

Avvikelse från prognos: -1 690, -42%

Antal resande per avgång (nov 2016): 6,5

Eftersom vi dagligen hade många stående på morgonen på en avgång på linje 150, gjordes en av turerna på linje 850 om till en förstärkningstur på linje 150. Resandestatistiken på explicit linje 850 har därför minskat under år 2016, men det resandet har istället övergått till linje 150.

850.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 11% (Linje 150: 58%)

Avvikelse från prognos: -4%

850.4 Inkomna synpunkter

Önskemål om andra hållplatser samt fler avgångar.

850.5 Framtidsförutsättningar för linjen

Linjen kommer göra det mer attraktivt för boende i Ljungby och Markaryd att söka jobb i den andra orten. Likaså kommer det bli mer attraktivt att bo kvar i Markaryd och gå på gymnasiet i Ljungby. Resandet beräknas därför öka framöver. Troligen inga problem med överfulla bussar de närmaste åren, men önskemål om fler avgångar kommer troligen inkomma efterhand.

Linje 857 Ljungby - Älmhult

857.1 Beskrivning av linjen

Linjen byggdes under två år ut i tre steg, där det tredje steget togs i juni 2013. Nu finns en utbyggd och relativt snabb linje mellan två av länets kommunhuvudorter. Viss del av satsningen har gjorts genom att minska den långsammare trafiken på linje 148 och 157.

Körsträcka:

Ljungby – Älmhult

Hållplatser:

Ljungby terminal, Långgatan norra, Hansatorpsvägen, Storgatan Ljungby, Össjö, Agunnaryd vägskaï, Brandstationen Liatorp, Diö station, Älmhult station, södra industriområdet Älmhult

Turtäthet:

vardagar 7 turer i vardera riktning

Förändring:

Två nya avgångar i vardera riktning, i övrigt omfördelningar mellan 148, 157 och 857.

Punktlighet helår 2016:

97,5%



857.2 Resande

140615-141231: 12 836

Förändring sedan 2012: Ny linje. Sammanslaget med de långsammare parallella linjerna 148 och 157, har resandet ökat med 3 200 (+11%) till sammanlagt 31 185 resor.

Avvikelse från prognos: -3 164, -20%

Antal resande per avgång (nov 2016): 8,4

Resandet mellan Ljungby och Älmhult ökar långsiktigt men kan variera från år till år.

857.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 14% (Linje 157: 31%)

Avvikelse från prognos: -3%

857.4 Inkomna synpunkter

Sparsamt.

857.5 Framtidsförutsättningar för linjen

Linjesträckningen mellan Älmhult och Ljungby är fortfarande relativt ny och en viss tillväxt beräknas ske de närmsta åren. De snabbare bussarna kommer göra det mer attraktivt både för arbetande och studerande att söka jobb eller skola i orter som trafikeras av linjen. Troligen kommer det löpande komma in motstridiga önskemål där några vill ha fler avgångar på linje 157, medan andra vill ha fler avgångar på linje 857.

Linje 873 Ljungby - Värnamo

873.1 Beskrivning av linjen

Genom att köra E4:an och endast stanna vid stationen och lasarettet i både Ljungby och Värnamo, har det skapats en snabb och attraktiv förbindelse mellan de näst största orterna i Jönköpings resp Kronobergs län.

Körsträcka:

Ljungby – Värnamo

Hållplatser:

Ljungby terminal, Lasarettet Ljungby, Doktorsgatan, Värnamo station.

Turtäthet:

vardagar 4 turer i vardera riktning

Förändring:

Ny trafik.

Punktlighet helår 2016:

96,8%



873.2 Resande

140615-141231: 3 679

Förändring sedan 2012: Resandet med den långsammare parallella linjen minskade i flera år, men vände uppåt 2015 och 2016. Även om resandet på snabblinjen ökar, har resandet totalt på relationen endast ökat med 2 300 (+6%) till 41 573 resenärer, i stort sett beroende på färre resor inom Ljungby kommun.

Avvikelse från prognos: -1 321, -26%

Antal resande per avgång (nov 2016): 4,0

Linje 873 har inte så många resenärer, vilket var väntat. Vid trafikstarten, som för linje 873 gjordes i augusti 2013, fanns nästan inga som pendlade med buss hela sträckan. Resandet ökar fortsatt bra, men fortfarande utifrån låga nivåer.

873.3 Ekonomi

Självfinansieringsgrad: 25% (Linje 273: 46%)

Avvikelse från prognos: 0%

873.4 Inkomna synpunkter

Ytterst få.

873.5 Framtidsförutsättningar för linjen

Länsgränsen gör att det inte finns traditionellt ”basresande” i form av t ex gymnasieelever eller sjukhuspatienter. Med den nya linjen beräknas dock fler kunna tänka sig att börja arbeta eller studera i Ljungby eller Värnamo. Linjen beräknas ha en långsam men stabil tillväxt i antal resande. För att kunna motivera linjen behövs på några års sikt högre resande och att självfinansieringsgraden fortsätter att öka. En hållplats vid Trafikplats Laganland planeras.

5.2 Sammanställning snabblinjerna

Linje	Resande (160615- 161231)	Resandeutv. 2012-2016 inkl långsam linje	Resande per avgång	Punkt- lighet	Självfinansi- eringsgrad
840	63 423	+ 6%	27,7	82,8%	28%
845	18 522	0%	19,6	97,6%	32%
850	2 310	+ 33%	6,5	99,3%	11%
857	12 836	+ 11%	8,4	97,5%	14%
873	3 679	+ 6%	4,0	96,8%	25%



6 Slutsatser

Regiontrafiken

Snabblinjerna är mycket uppskattade av kunderna och bidrar till att locka över bilresenärer till kollektivtrafiken. Antal resande är dock inte så stort, och upplägget lämpar sig där det finns stora resandeströmmar. Annars blir underlaget för litet och självkostnadsgraden för låg.

De snabblinjer som finns har fortfarande potential att växa. De bör därför finnas kvar i nuvarande omfattning, ev med smärre korrigeringar. Linje 840 och 845 har flest resenärer och kan attrahera ytterligare resenärer genom fler avgångar. Linje 850, 857 och 873 bör först få fler resenärer för att ytterligare avgångar ska läggas till.

Någon naturlig utökning av snabblinjenätet i länet finns inte i dagsläget. De reserelationer där det kan finnas underlag är Lessebo-Växjö och Åseda-Växjö. Men för Lessebo-Växjö finns det redan en snabblinje i form av Öresundstågen. Och sträckan Åseda-Växjö körs redan idag relativt snabbt. En snabblinje skulle inte innebära någon stor tidsvinst jämfört med dagens trafikutbud. Vi får heller inte in önskemål om fler snabblinjer på nya reserelationer.

Utifrån rapporten ovan kan följande antaganden göras:

- Snabblinjerna kan vara avgörande för att få bilister att åka kollektivt.
- Många pendlare behöver ett attraktivt totalutbud med många avgångar, alternativt att en långsammare parallell linje kompletterar snabblinjen.
- Resenärerna önskar fler avgångar.
- Tidsvinsten som görs med snabblinjen får inte ätas upp av längre väntetid innan avgång.
- Linjerna kräver ett relativt stort resande för att självfinansieringsgraden inte ska bli låg.
- Det bör finnas ett relativt stort underlag för resande med linjerna. Annars passar en traditionell busslinje bättre.
- Det finns för de närmaste åren inte underlag för fler snabblinjer.

Växjö stadstrafik

Dagens linjenät för Växjö stadstrafik har varit framgångsrikt och bör därför inte göras om i någon större omfattning de närmaste åren. Staden ändras ständigt varför det kan vara viktigt med vissa justeringar. En större förändring bör dock inte göras de närmaste åren. Utifrån rapporten ovan kan följande antaganden göras:

- Linjenätet som lanserades 2013 har starkt bidragit till de senaste årens kraftiga resandeutveckling i Växjö stadstrafik.
- Förändringar i linjenät tar flera år innan de ger full effekt. Viss sparsamhet med förändringar bör därför ske.
- På längre sikt, när staden ändrats allt mer kan linjenätet göras om
- Vid varje förändring finns förlorare. Det är viktigt att i förväg analysera vilka dessa är och skapa alternativ samt informera.
- Kapacitetsproblem kan reellt vara ett hot mot kommande resandeökningar

7 Rekommendationer

Snabblinjerna

- **Behåll snabblinjerna**

Snabblinjerna fungerar bra och är uppskattade av resenärerna. De är ett reellt alternativ till bilpendlande för resenärer på de aktuella sträckorna. Efterhand kan linjerna byggas ut, men det krävs relativt stort resandeunderlag för att få ekonomi i linjerna.

- **Starta ej fler snabblinjer**

Övriga relationer i länet bedöms inte ha underlag för snabblinjer. Där motsvarar traditionella busslinjer bäst resandebehovet.

Stadstrafiken

- **Gör endast varsamma revideringar av stadslinjenätet**

Förändringar bör ur kundsynpunkt inte göras för ofta. Och eftersom stadslinjenätet varit framgångsrikt bör endast smärre förändringar göras de närmaste åren.

- **Bygg ut stadstrafiken efterhand**

Resandet i Växjö stadstrafik fortsätter att öka. Om kapaciteten inte utökas kommer resandeökningen hämmas. Detta bör ske löpande i takt med resandeökningar.

- **Gör trafiken snabbare – inte långsammare**

Trafiken har blivit attraktivare genom åtgärder för framkomlighet och påstigningshastighet. Detta gör trafiken både snabbare och punktligare. Men mer kan göras.

- **Medverka i stadsplaneringen**

För att stadstrafiken ska vara attraktiv långsiktigt är det av stor betydelse att dess aspekter finns med och påverkar stadsplaneringen.



8

**Närtrafik, hållplatser i Tingsryds kommun och justering av
regelverk 16RK119**

Trafiknämnden

Närtrafik, hållplatser i Tingsryds kommun och justering av regelverk

Ordförandes förslag till beslut

Föreslås att trafiknämnden beslutar

Att fastställa hållplatser för närtrafik i Tingsryds kommun i enlighet med upprättat beslutsunderlag.

Att fastställt regelverk ändras så att resenärer som har mer än 20 km till närmaste hållplats med samhällsservice tillåts resa till närmaste hållplats med samhällsservice.

Att fastställt regelverk ändras så att senaste tid att boka den första tidtabellslagda turen ändras till kl 15:00 dagen innan.

Sammanfattning

Trafiknämnden beslutade 2016-10-20 att fastställa regelverk för Närtrafik och att Närtrafiken ska införas succesivt kommun för kommun med start under 2017. Först ut blir Tingsryds kommun där trafikstart planeras till hösten 2017.

Peter Freij
Ordförande Trafiknämnden

Thomas Nilsson
Trafikdirektör

Bilaga: Närtrafik, hållplatser i Tingsryds kommun – beslutsunderlag
§95 TN Närtrafik regelverk
Närtrafik regelverk - beslutsunderlag

Förslag på hållplatser för närtrafik i Tingsryd

Område Ryd

Hållplats
Kyrkan i Ryd
Torget i Ryd
Busstationen i Ryd
Idrottsplatsen i Ryd
Kuppersjön

Område Mien

Hållplats
Laxasand badplats (i Midingstorp)
Midingsbråte badplats
Gäddeviksås Bygdegård

Område sydvästra Åsnen

Hållplats
Blidingsholm
Åshults handelsbod med café
Getnö Gård

Område Urshult

Hållplats
Kyrkan i Urshult
Busstationen i Urshult
Kalles och Matöppet
Ladan
Rävabacken/Urshults Camping
Lunnabacken
Kärrasand
Mjölknabbens camping/Amys Café
Bjurkär Nationalparksentré
Bredaslätt - hantverk och café (mellan Urshult och Tingsryd)

Område Tingsryd

Hållplats
Tingsryd Ridskola i Mårslycke
Tingsryd resort - parkeringen
Ebbalycke Kyrkogård
Kyrkan i Tingsryd
Tingsryd Terminal
Torget i Tingsryd
Kaskad i Tingsryd
Idrotten 1 i Tingsryd - norra entrén
Travbanan i Tingsryd

Område Väckelsång

Hållplats
Väckelsång busshållplats
Skolan i Väckelsång
Kyrkan i Väckelsång
Styragården
Björkvalla
Fiskestadsjöns badplats

Område Linneryd

Hållplats
Kyrkan i Linneryd
Handlarn i Linneryd
Nabbens bad och camping
Korrö
Älmedboda kyrkogård och kyrkogårdsruin

Område Rävemåla

Hållplats
Kullbergs plan i Rävemåla
Byahuset i Rävemåla
Handlarn i Rävemåla
Trollsländan i Rävemåla
Kyrkan i Rävemåla
Hembygdsgården i Rävemåla

Område Yxnanäs

Hållplats
Holken
Djupasjön badplats

Område Konga

Hållplats
Södra Sandsjö Kyrka
Näsets Naturcamping
Hembygdsgården i Dångebo
Konga bil och husvagnsservice
Konga Allhus
Folkets Hus i Konga
Konga Handelsträdgård
Blötan badplats (mellan Tingsryd och Konga)

Kompletteringar utanför kommunen

Återkommer med komplettering av förslag på hållplatser utanför Tingsryds kommun som kan nås av invånarna i Tingsryds kommunen.

Is kommun

5 hållplatser

Beskrivning av vad som nås via föreslagen hållplats
Kyrkan + Bandstationen
Dagligvaruhandel, apotek, vårdcentral, bibliotek, bank, tandvård mm
Idekullaskolan, färghandel och övrigt handel
Trojaskolan + idrottshall, idrottsplats (fotboll mm)
Badplats sommartid

3 hållplatser

Beskrivning av vad som nås via föreslagen hållplats
Badplats
badplats, kiosk sommartid
Samlingslokal, kurslokal

3 hållplatser

Beskrivning av vad som nås via föreslagen hållplats
Hotell, konferens och grupplogi. Aktivitetsutbud framöver
Café, loppis, tourist information point, möteslokal
Konferens, café, naturaktiviteter, pub mm

10 hållplatser

Beskrivning av vad som nås via föreslagen hållplats
Kyrka, församlingshem (möteslokal), hembygdsgård (Sannolikt bibliotek)
Nya biblioteket?, nytt servicehus på gång, Ljushuset och övrig handel
Dagligvaruhandel, restaurang, café, loppis och bilverkstad.
Restaurang, mötes- och festlokal
Badplats, café sommartid, båt- och kanotuthyrning, campingverksamhet
Hembygdsgård, naturreservat, utsiktsplats, evenemangsarena
Camping och nöjesplats. Badplats, konferens, café
Camping, båt- och kanotuthyrning, café,
Entré till nationalparken
Hantverksbutik och café året om

9 hållplatser

Beskrivning av vad som nås via föreslagen hållplats
Ridskolan
Camping, café/bistro/restaurang, Lion Loppis, dagis, badplats, tennis, möteslokaler mm
nya kyrkogården
Kyrka, Dackeskolan, änden på storgatan, församlinghemmet
Bussterminalen, Dagligvaruhandel, arbetsföremedlingen, Börjes söderifrån
Bank, café, handel, börjes Varuhus mm.
Tränings- och badanläggning, vårdcentral, apotek, restaurang Ladan, Hotell och konferens
Bollhallen, ishallen, Tinghallen, AMB och Wasaskolan
Evenemangsarena, företagshotell mm

6 hållplatser

Beskrivning av vad som nås via föreslagen hållplats
Dagligvaruhandel, restaurang mm
Skolan, idrottshall
Kyrkan, församlingshem
Trädgård, glass och prylbutik
Bygdegård, idrottsplats, grus- och tennisplan, elljusspår mm
Badplats

5 hållplatser

Beskrivning av vad som nås via föreslagen hållplats
Skola, idrottsplats och badhus. Kyrka, församlingshem
Dagligvarubutik
Camping, Café och matservering (sommartid)
Turistattraktion med café och matservering, konferens, kanot- och cykeluthyrning
Sevärdhet, kyrkogård

6 hållplatser

Beskrivning av vad som nås via föreslagen hållplats
Fotbollsplan, idrottsaktiviteter utomhus
Idrotts- och biblioteksanläggning, friskola, gym
Dagligvarubutik
Restaurang och kiosk.
kyrka, församlingshem
café (sommartid), tourist information point

2 hållplatser

Beskrivning av vad som nås via föreslagen hållplats
Loppis, konferenslokal, samlingslokal
badplats

7 hållplatser

Beskrivning av vad som nås via föreslagen hållplats
Kyka, församlingshem, evenemangsarena
Badplats
Hembygdsgård
Dagligvarubutik
Skola, idrottshall, restaurang, utomhusbassäng, servicehus
Bio, möteslokaler
försäljning av blommor och växter

§ 95. Närtrafik regelverk 16RK119

Beslut

Trafiknämnden beslutar

att fastställa regelverk för Närtrafik i enlighet med upprättat beslutsunderlag.

att Närtrafiken ersätter nuvarande kompletteringstrafik samt de tre projekten Tåganslutning Moheda, Serviceturen Sigfrid samt Närtrafik Ljungby.

att Närtrafiken införs successivt kommun för kommun med start under 2017.

att anropsstyrd stadstrafik i Ljungby ska ersätta den trafik som genom Närtrafik Ljungby idag utförs inom Ljungby stad.

Sammanfattning

Trafiknämnden vill erbjuda resmöjligheter för alla regionens invånare. Flertalet invånare har tillgång till tåg eller linjelagd busstrafik. Men de som bor längre från den trafiken ska erbjudas en anropsstyrd trafik. Det ska vara ett enhetligt koncept i regionen, en landsbygdsatsning med inriktning främst mot regionens egna ungdomar och äldre.

Förslag till beslut

Trafiknämndens presidieberedning föreslår att trafiknämnden beslutar

att fastställa regelverk för Närtrafik i enlighet med upprättat beslutsunderlag.

att Närtrafiken ersätter nuvarande kompletteringstrafik samt de tre projekten Tåganslutning Moheda, Serviceturen Sigfrid samt Närtrafik Ljungby.

att Närtrafiken införs successivt kommun för kommun med start under 2017.

att anropsstyrd stadstrafik i Ljungby ska ersätta den trafik som genom Närtrafik Ljungby idag utförs inom Ljungby stad.

Beslutsunderlag

- *Förslag till beslut - Närtrafik regelverk*
- *Närtrafik regelverk, beslutsunderlag*

Paragrafen är justerad

Närtrafik regelverk

Trafiknämnden har låtit utreda hur regionens framtida anropsstyrda linjetrafik ska utformas. Syftet är främst att erbjuda resmöjligheter i de områden av regionen där det inte körs tåg eller linjelagd busstrafik. Förslaget ska vara en landsbygdssatsning riktad mot regionens egna medborgare, främst ungdomar och äldre. Likaså ska konceptet vara likvärdigt i hela regionen.

Närtrafiken ersätter nuvarande kompletteringstrafik samt de tre projekten Tåganslutning Moheda, Serviceturen Sigfrid samt Närtrafik Ljungby. Övergången från nuvarande trafik till den nya Närtrafiken görs kommun för kommun. I Ljungby införs anropsstyrd stadstrafik som ersätter den trafik som genom Närtrafik Ljungby utförs inom Ljungby stad.

Förslag regelverk Närtrafik

Vem ska få åka?

-folkbokförda i Kronobergs län

-boende längre än 1000 meter (fågelvägen) från busshållplats för linjetrafik. Som busshållplats för linjetrafik räknas hållplats med mer än 3 turer i vardera riktning per vardag.

-Åldersgräns 12 år och uppåt. Yngre reser i vuxens sällskap.

-Folkbokförd resenär tillåts ta med sig max 2 medresenärer.

-Närtrafik kan inte garanteras i de kommuner som ej deltar i gemensam upphandling av skolskjuts eller färdtjänst/serviceresor.

Vart får man åka?

-Resenären får åka mellan folkbokföringsadressen och i Närtrafiken utpekade hållplatser. Hållplatser kommer inför trafikstart att beslutas i trafiknämnden.

-Resenären får åka som längst 20km (fågelvägen) från folkbokföringsadressen inkl över kommun- och länsgränser.

När får man åka?

Länstrafiken definierar fasta ankomsttider (till i Närtrafiken utpekade hållplatser) och avgångstider (från i Närtrafiken utpekade hållplatser) inom följande tidsintervall

Vardagar 9:00 – 13:00 (3 dubbelturer), 17:00 – 20:00 (2 dubbelturer)

Lördagar 10:00 – 14:00 (2 dubbelturer)

Resenär får göra högst 4 enkelresor/vecka.

Skulle fordonsbrist uppstå hänvisas resenären till annan avgång.

Vad kostar det?

Närtrafiken har samma taxa som den linjelagda busstrafiken. Reskassa gäller dock inte. För periodkort ska aktiveringskvitto på aktuell period visas upp.

Hur bokar man?

Resenären bokar resan senast 3 timmar innan ankomst till i Närtrafiken utpekad hållplats (ditresa) eller 3 timmar innan avgång från i Närtrafiken utpekad hållplats (hemresa). Undantag första tidtabellslagda turen på dagen som ska bokas senast 17:00 dagen innan.

9

Försäljningskanalsstrategi för länstrafiken 17RK566

Trafiknämnden

Försäljningskanalsstrategi för länstrafiken

Ordförandes förslag till beslut

Föreslås att trafiknämnden beslutar

att fastställa försäljningskanalsstrategi för länstrafiken i enlighet med upprättad skrivelse.

Sammanfattning

Försäljningskanalsstrategin beskriver vilken prioritering länstrafiken har för avsikt att göra rörande framtida försäljningskanaler kopplade till projektet Framtidens Resesystem vilket har startats med anledning av att nuvarande biljettsystem tas ur drift 2020.

Med ledning av strategin som tas fram i dokumentet görs lämpliga vägval för försäljning och biljettering vilket i sin tur har bäring på vilken utrustning som ska användas i och omkring fordon och på vilket sätt kundmötet ska ske.

De åtgärder som strategin föranleder kommer att leda till vissa kanalförflyttningar, och en strategi är nödvändig för att dessa omflyttningar ska ske på önskat sätt och leda till önskat resultat.

Sammanfattning av de viktigaste kanalförflyttningarna pga strategiska val:

- *Ökad försäljning via mobilapp – snabb självservice stöttad av vår mest uppdaterade information och vårt bästa pris*
- *Minskad andel köp ombord – för att möjliggöra snabbare trafik och bättre viseringsmöjligheter*
- *Färre kontanter i trafiken – på sikt ett fullständigt uppbörande av kontanthantering*
- *Sammankoppling mellan e-handel och appen – för att ge stöd till fler produkter i appen och erbjuda en bättre kundtrygghet i kanalen*
- *Mer information i de nya biljettautomaterna – t ex tidpunkter för de närmaste avgångarna (inkl ändrade tider p g a störningar) och upplysningar om produktalternativ*
- *Mindre försäljning på Kundcenter – till förmån för mer kvalificerad kundrådgivning*

Peter Freij
Trafiknämndens ordförande

Thomas Nilsson
Trafikdirektör

Bilaga: Tjänsteskrivelse - Försäljningskanalsstrategi för Länstrafiken Kronoberg

Försäljningskanalsstrategi för Länstrafiken Kronoberg

Mars 2017



Sammanfattning

En försäljningskanalsstrategi skulle kunna förklaras på följande sätt:

”Hur mycket ska en vara eller tjänst kosta i respektive kanal och av vilken anledning ska priset skilja?”

Det innebär att dokumentet beskriver vilken prioritering vi vill göra rörande våra framtida försäljningskanaler kopplade till projektet Framtidens Resesystem vilket har startats med anledning av att nuvarande biljettsystem tas ur drift 2020.

Med ledning av strategin som tas fram i dokumentet görs lämpliga vägval för försäljning och biljettering vilket i sin tur har bäring på vilken utrustning som ska användas i och omkring fordon och på vilket sätt vi väljer att bemöta kunder – digitalt såväl som i det fysiska mötet.

De åtgärder som strategin föranleder kommer att leda till vissa kanalförflyttningar, och en strategi är nödvändig för att dessa omflyttningar ska ske på önskat sätt och leda till önskat resultat. Tidshorisonten för de moment som beskrivs i dokumentet har en tonvikt på åren 2018-2020 – med en viss utblick mot 2025.

Sammanfattningsvis kan vi säga att den framtida omprioriteringen av försäljningskanalerna innebär att vi prioriterar upp självbetjäningsskanaler och dessa har även de inneboende egenskaper att de erbjuder en hög tillgänglighet och en god kontakt med kund, samtidigt som det är möjligt att utforma dem med ett modernt och personligt anslag.

Sammanfattning av de viktigaste kanalförflyttningarna som de strategiska valen innebär:

- Ökad försäljning via mobilapp – snabb självservice stöttad av vår mest uppdaterade information och vårt bästa pris
- Minskad andel köp ombord – för att möjliggöra snabbare trafik och bättre viseringsmöjligheter
- Färre kontanter i trafiken – på sikt ett fullständigt upphörande av kontanthantering
- Sammankoppling mellan e-handel och appen – för att ge stöd till fler produkter i appen och erbjuda en bättre kundtrygghet i kanalen
- Mer information i de nya biljettautomaterna – t ex tidpunkter för de närmaste avgångarna (inkl ändrade tider p g a störningar) och upplysningar om produktalternativ
- Mindre försäljning på Kundcenter – till förmån för mer kvalificerad kundrådgivning

Strategidokumentet avslutas med en sammanställning av nödvändiga beslut som måste tas för att genomföra de förändringar som läggs fram i dokumentet. Detta formuleras i en föreslagen åtgärdsplan.

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	2
Innehållsförteckning.....	3
1. Inledning.....	4
1.1 Syfte.....	4
1.2 Mål.....	4
2. Nulägesbeskrivning.....	5
2.1 Resultat av fokusgruppstudie.....	8
3. Historik och omvärldsanalys.....	9
3.1 Befintlig kanalsegmentering i form av prisdifferentiering	12
3.2 Nulägesanalys av kontanthantering och kortbetalning i kollektivtrafiken i landet	12
3.3 Sydntaxan och samarbete mellan grannlän i syd	14
4. Kanalprioritering (klassificering av kanaler)	15
4.1 De viktigaste önskade effekterna av kanalförflyttning	16
4.2 Generell riskbedömning av kanalförflyttning.....	17
5. Försäljningskanalsstrategi	18
5.1 Strategiska val per kanal.....	18
5.1.1 Försäljningskanalstrategins påverkan på framtida kanalfördelning	22
5.1.3 Reskassa	24
5.1.4 Enkelbiljetter	25
5.1.5 Periodprodukter	25
5.2 Kostnader förenade med olika försäljningskanaler.....	26
5.3 Styrning till prioriterade kanaler	27
5.4 Åtgärder för att uppnå kanalförflyttningen	28
5.5 Förslag till strategiska förändringar.....	30

1. Inledning

En försäljningskanalsstrategi används för att lägga fast riktlinjer och vägval för på vilket sätt en vara eller tjänst ska säljas och omfattar på vilka premisser en varierande prissättning väljs för att styra kunder till de kanaler man vill främja samt anledningen till att vissa kanaler ska prioriteras framför andra.

Detta dokument ställs samman av den anledning att vi behöver en ny strategi för hur Länstrafiken Kronoberg i framtiden ska prioritera försäljningskanaler i den framtida betallösningen i och med att det kommande biljettsystemet innebär andra möjligheter till biljettering och försäljning. I samband med ett kommande systemskifte finns även möjligheter att förbättra områden där det finns en förbättringspotential exempelvis genom att utöka servicemöjligheterna till kund och öka ombordstigningshastigheten på buss.

1.1 Syfte

Syftet med dokumentet är att ge en bakgrund till nuvarande kanalfördelning, en omvärldsanalys rörande försäljning och sätt att betala i stort – samt en analys av de olika kanalernas problem och förtjänster för att därefter mynna ut i framtida prioritering av försäljningskanaler.

1.2 Mål

Målet är att våra framtida försäljningskanaler i möjligaste mån ska stämma överens med målbilden för projektet Framtidens Resesystem inom vilket framtida betallösningar kommer att hanteras.

Målbild – Framtidens Resesystem

- Enkelt – lätt att förstå och lätt att använda.
- Driva resandet – konkurrenskraftigt koncept som premierar lojalitet och inspirerar till att fler reser mer.
- Modernt – flexibelt, nytänkande och utvecklingsbart för framtida behov.
- Intäktssäkring – affärsstödjande för en tryggad ekonomisk bas.
- Personligt – utgångspunkt i kundens behov och önskemål (kundanpassat).
- Funktionellt – säkert, snabbt och pålitligt för alla användare.
- Samverkan – sömlöst resande för kunden oavsett gränser och trafikslag.

Strategidokumentet ska ge svar på vad vi väljer att basera kanalprioriteringen på och av vilka anledningar vi väljer att prioritera en viss kanal framför en annan.

Tidsmässigt handlar det om att under åren 2017 fram till utgången av 2019 genomföra nödvändiga åtgärder på flera plan; både avseende regler och riktlinjer, taxor, investeringar i ny utrustning samt marknadsföring och information.

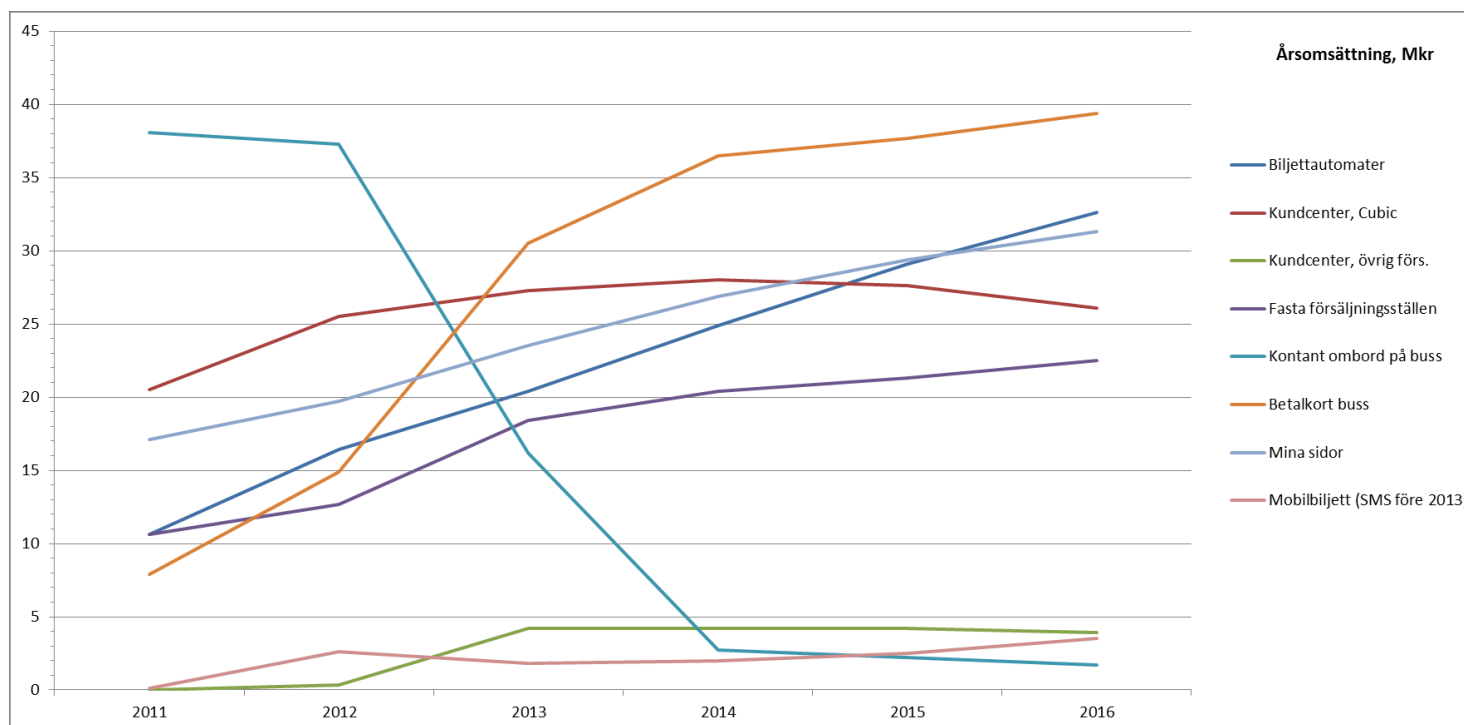
2. Nulägesbeskrivning

Idag har länstrafiken dessa försäljningskanaler:

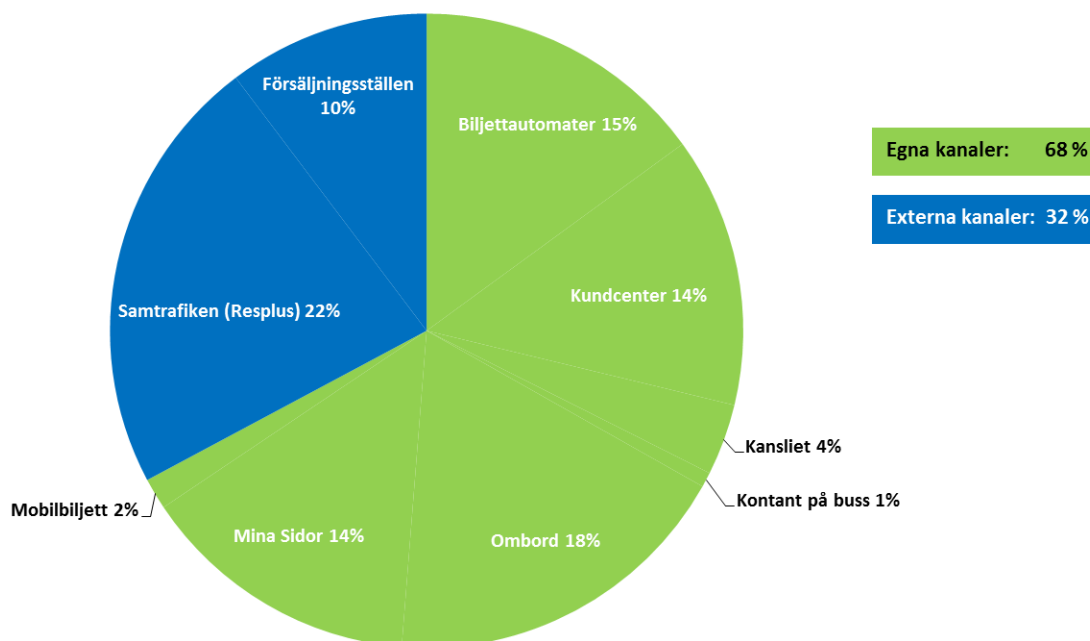
- Biljettautomater
- E-handel (Mina sidor)
- Mobilbiljett
- Kansliet
- Kundcenter
- Ombord (buss & förekommande fall tåg)
- Resplus
- Försäljningsställen

Det bör poängteras att vi har intäkter utöver dessa kanaler som inte redovisas som försäljning på sedvanligt vis. Till dessa hör resandet på skolkort, resandet med Linnéuniversitetets tjänsteresekort, försäljning av internationella tågbiljetter, men även gränsavräkningar mot grannlänerna. Intäkter i dessa kanaler är heller inte med i prioriteringsmodellen.

Fördelningen av länstrafikens årsomsättning i de olika kanalerna har varit relativt konstant sedan 2014. De riktigt stora omsvängningarna skedde tidigare.



Årsomsättning i olika kanaler 2011-2016



Kanalfördelning 2016

Kanaluppdelningen som vi använder oss av idag är den som löpande används i våra månadsrapporter och här särredovisas kontantandelen ombord i buss som ett led i att följa denna minskning enligt den tidigare prisdifferentieringsstrategin (se s 12). För att spara tid i trafiken är det inte sättet att genomföra betaltransaktioner ombord som har betydelse utan snarare det faktum att det görs transaktioner. Av denna anledning så lade vi samman "Betalkort" och "Kontant på buss" till "Ombordförsäljning" när vi genomförde en workshop med styrgruppen till projektet Framtidens resesystem där vi belyste för- och nackdelar med de olika kanalerna.

Följande för- och nackdelar är vad som kom fram på workshopen:

Biljettautomater

Fördelar: självbetjäning, förköp, försäljning dygnet runt, enhetligt koncept, brett sortiment

Nackdelar: ej anpassade för funktionshindrade, dyrt serviceavtal, tar tid vid försäljning, dåligt gränssnitt, dyr investering, dåligt köpflöde, långsamma

Kundcenter

Fördelar: hög servicegrad, bygger varumärke, personligt bemötande, fullservice = brett sortiment, hög kompetens

Nackdelar: begränsade öppettider, dyrt, begränsad fysisk tillgänglighet, hot om våld/rånrisk för egen personal

Kansliet

Fördelar: personlig service, möjlighet till fakturaköp

Nackdelar: otillgängligt (tid, geografi), otydligt, tar administrativ kraft, endast för vissa kunder

Försäljningsställen

Fördelar: personlig service, relativt bra geografisk spridning, avlastar övriga kanaler, geografisk rättvisa.

Nackdelar: varierande och bristande kompetens och intresse, dyr provision, dyr teknisk utrustning, otydlig bild av länstrafiken, administrativt tunga redovisningsrutiner

Ombordförsäljning

Fördelar: enkelt för kund, brett sortiment, personlig service, hög tillgänglighet,

Nackdelar: tar tid i trafik, rånrisk, krångligt för föraren, teknikkrävande, ojämn kvalitet i utförandet, betungande redovisningsrutiner, kräver dyra investeringar

Mina sidor (dagens e-handel)

Fördelar: mervärde för kund, relationsskapande, billig kanal (transaktionskostnad), försäljning dygnet runt, enkelt för kund, vi äger kanalen

Nackdelar: rabatterad kanal, begränsat utbud, teknikberoende, kräver framförhållning, kräver svenskt personnummer (registreringskrav)

Mobilbiljett

Fördelar: förköp (snabb ombordstigning), självbetjäning, alltid tillgänglig, mervärde för kund

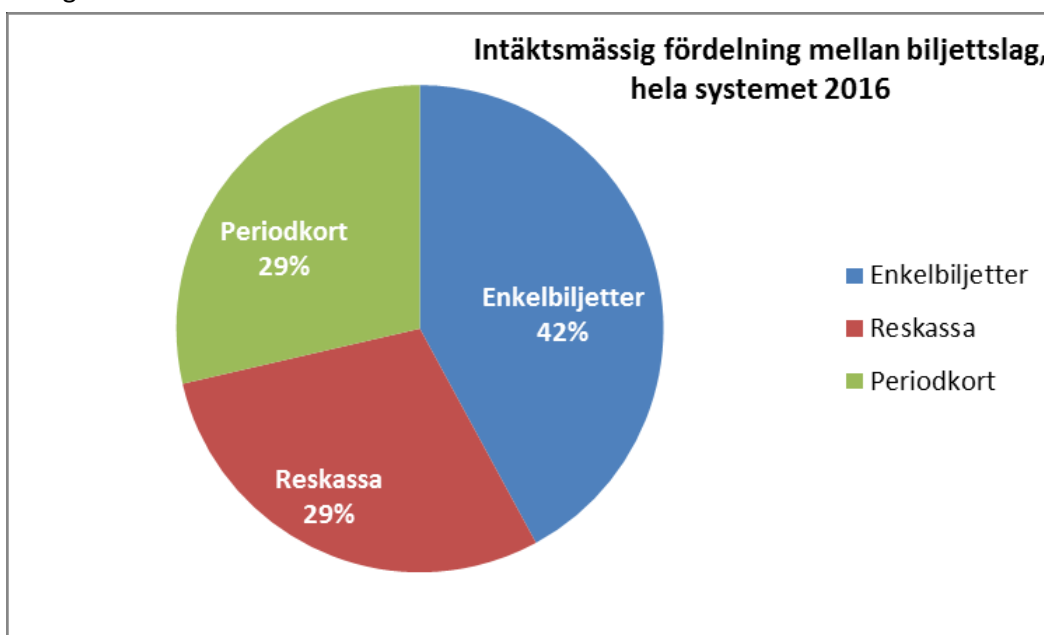
Nackdelar: viss tröskel in, teknikberoende, dagens typ av visering saknar validering, separat biljettsystem (dock ej i framtiden), plattform kan locka till fusk med dagens lösning utan validering

Resplus

Fördelar: självbetjäning, alltid tillgänglig, kombinerbara resor (hela resan på en biljett)

Nackdelar: otydlig kanal, svårt att påverka såväl information som försäljningsflöde, endast bokad resande, teknisk validering saknas, ställer extra krav på länstrafikens planerare

Ovanstående försäljning i de olika kanalerna fördelar sig på följande sätt mellan de vanligaste biljettslagen:



2.1 Resultat av fokusgruppstudie

I början av 2017 genomfördes kvalitativa intervjustudier i form av fokusgrupper där invånare i Kronobergs län med olika resvanor fick lämna synpunkter kring dagens utbud men också lämna önskemål om framtidens försäljningskanaler och kringtjänster.

Resultatet från undersökningen visar bland annat att yngre och vana resenärer önskar köpa och bära sin produkt i en mobilapp, där de kan administrera sin produkt själva och följa sina resor direkt i sin mobiltelefon. Denna grupp ser inte behov av att erbjudas många alternativ utan önskar färre men moderna betal metoder.

Ombordförsäljning upplevs som ett störande moment för gruppen yngre samt vana eftersom det hindrar en snabb ombordstigning och riskerar att göra så att resan blir försenad.

Äldre, samt grupper som inte reser så ofta idag, önskar fler alternativa försäljningskanaler än den vana resenären. Denna grupp är mer positivt inställd till kanaler som inte kräver förköp utan kan köpas direkt i anslutning till resan.

Resultatet visar på att båda grupperna prioriterar trygghet och enkelhet. De vill kunna lita på att systemen fungerar och att det är tydligt vad som gäller för produkten. En annan viktig aspekt är att de inte vill övervakas genom de digitala kanalerna utan att ha gett sitt medgivande till detta. Kontanthantering ifrågasätts också som ett betalmedel av båda grupper, de som inte önskar använda sin mobiltelefon vill istället använda sitt kreditkort och ser då helst att det är kontaktlöst.

Fokusgruppstudien visade även på att deltagarna var positiva till någon typ av lojalitetsprogram, dvs att man på något sätt belönas (t ex i form av rabatter) för upprepade köp. När det gäller vilken typ av erbjudande som skulle kunna vara aktuellt för frekventa kunder så var uppfattningen i fokusgrupperna att erbjudandena skulle hållas enkla och lättfattliga och med nära anknytning till kollektivtrafikresandet (exempelvis återbetalning utifrån gjorda resor enligt en förutbestämd modell).



3. Historik och omvärldsanalys

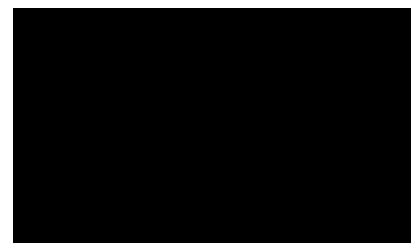
Sedan början av 2000-talet har en av kollektivtrafikbranschens utmaningar varit att minimera antalet köp som genomförs ombord i trafiken. Istället har man arbetat med att styra kunden mot produkter med lång giltighetstid eller förladdning av produkter likt reskassefunktionen, som används i nuvarande biljettsystem men som även funnits i tidigare, vilket underlättar köp av enkelbiljetter. Reskassan har också fått effekten att kunder i och med att de förladdat kort binder upp de pengar som laddats till att användas i kollektivtrafiken, vilket från branschen setts som något positivt.

Detta tänk har på 2010-talet kommit att ifrågasättas sedan det blivit betydligt vanligare i handeln att kunder kan genomföra mindre köp på ett betydligt enklare och snabbare sätt. Denna utveckling har också möjliggjort att många kunder i större utsträckning accepterar och även önskar att själv kunna köpa sina produkter t ex via sin telefon eller dator.

Efter att möjligheten att sälja SMS-biljetter togs bort ökade kravet på kollektivtrafiken att utveckla mobilappar som möjliggör att kunden kan använda sin smartphone som bärare av produkt, men också kunna administrera sin produkt direkt utan att behöva uppsöka ett försäljningsställe eller en buss.

Nästintill samtliga aktörer som bedriver kollektivtrafik i Sverige har idag anammat detta koncept och erbjuder möjligheten att köpa produkter via digitala kanaler, t ex via en mobilapp eller e-handel. Samtidigt som man förser kunden med ett mer modernt sätt att betala och bära sin produkt ger detta andra fördelar som att få en tätare kommunikation med kunden. Eftersom försäljning ökar i dessa kanaler arbetar nu kollektivtrafiksverige med att få dessa produkter maskinellt avläsbara i fordonen för inkomstsäkring och statistikinsamling.

Nya standarder kring kontaktlösa kredit/betalkort har lanserats på flera platser i Europa. Vissa trafikhuvudmän i Europa har redan implementerat detta som ett komplement till kortbaserade RFID-kort. En standard som denna (t ex EMV contactless) skulle kunna möjliggöra snabbare köp ombord men också fungera som en identifierare i ett system där produkten ligger i molnet. Detta kräver dock en säker kommunikation från samtliga fordon. De stora bankerna beräknar att lansera kontaktlösa kort i större skala i Sverige under andra halvåret av 2017 och man bedömer att 50 % av alla betalkort skall vara kontaktlösa år 2018.



Symbol för EMV contactless-kompatibel kortterminal

Best price är ett koncept där systemet räknar ut det bästa priset för resan baserat på vilka försäljningsregler som används. Detta kan användas när man t ex inte har några periodkort utan kunden reser på enkelbiljetter som sedan når ett tak och kunden åker därifrån gratis fram till ett visst datum. Detta kan automatiseras med hjälp av teknik kallad Low energy Bluetooth som känner av när kunden kliver på och av fordonen och processar sedan betalningen mot det betalmedel som kunden valt. Detta kräver dock att kunden är registrerad och har Bluetooth aktiverat på sin mobiltelefon.

Nya betalsätt kräver tekniska lösningar och utmaningen är att göra det enkelt för kunden i så mån att man "döljer" vad som kan uppfattas som tekniskt krångel för kunden och istället uppvisar ett enkelt och tydligt gränssnitt mot kunden. Helt otekniskt blir det dock sällan, och det är tydligt att acceptansen för ett visst mått av "tekniska val" för den enskilde bör vara relativt hög och t o m öka med tanke på funktion och teknik i vår omvärld – exempelvis abonnemang på tjänster som Netflix och Spotify, administration mobiltelefonabonnemang och tillhörande surfmängder, samt allehanda köp och bokningar via nätet.

Generellt kan sägas att snabba betalningar som sker genom interaktion med någon typ av app eller via webben är något som verkar efterfrågas av allt fler, och som kund vill man ha lätt överblickbar kontroll över förloppet.

När det gäller resande i allmänhet och kollektivtrafik i synnerhet så är det tydligt att den individanpassning som digitaliseringen innebär är något som passar denna marknad väl. Det är naturligt att man före, under och även efter den avslutade resan är betjänt av tids- och prisuppgifter som kan erbjudas i en smartphone. Men detta öppnar också för att kunna erbjuda kringtjänster som inte alltid behöver vara kopplade till resan utan kan vara tjänster som tillåter kunden att utnyttja tiden under resan på ett effektivare sätt. Detta ger då ett mervärde för kunden och kan göra att valet att resa kollektivt blir mer attraktivt.



Kombinerad mobilitet

Kombinerad mobilitet och Mobility as a Service (MaaS) är begrepp som används allt mer och kan förklaras som att mobilitet (dvs att förflytta sig från en plats till en annan) är något som kan köpas som en tjänst och inte kräver att man äger en egen bil. Att själva resan är en tjänst som kan köpas är knappast något nytt, utan det är mer kombinationen av flera färdmedel som präglas av ett nytänk. Inom kollektivtrafikbranschen ser vi naturligt nog kollektivtrafiken som ryggraden i den kombinerade mobiliteten som kan erbjudas allt fler i och med att tjänster som hyrcykel, taxi eller samåkning kan kopplas på i ändarna eller som mellanled i kollektivtrafikresan.

Utöver de alternativa färdätten kan också göras en koppling till privata aktörer som bedriver kollektivtrafik. Här kan kunden ges en möjlighet att själv köpa eller beställa hela resan vid ett köptillfälle och då kombinera tåg, buss och taxitrafik från privata aktörer tillsammans med offentligt finansierad trafik. Detta kan också ge kunden ett bättre utbud och en smidigare upplevelse när båda delarna utnyttjas på en och samma resa.

För detta ändamål faller det sig naturligt att dra nytta av de möjligheter som digitaliseringen innebär i form av goda möjligheter till bokning, betalning, geografisk positionering och intäktsfördelning.

För att lösa de tekniska utmaningarna det innebär att koppla samman trafik från flera olika aktörer har ett nationellt projekt kallat BoB (Biljett- och Betalprojektet) slutförts i januari 2017. Projektet har drivits av Samtrafiken och utmynnat i en standard för biljettering vilket utgör en gemensam samverkansplattform för aktörer inom kollektivtrafikbranschen. Standarden syftar bland annat till att ta fram tekniska specifikationer och gränssnitt för en nationell arkitektur avseende biljett- och betalsystem, som i sin tur ska kunna ligga till grund för att kunna sälja och läsa av olika aktörers biljetter. Länstrafiken Kronoberg har tagit en aktiv roll i detta arbete.

3.1 Befintlig kanalsegmentering i form av prisdifferentiering

I december 2012 genomfördes kontanttillägg vid betalning ombord som det sista steget i den tidigare beslutade handlingsplanen för minimering av kontanthantering och hot om våld, vilken innebar följande åtgärder (punkterna genomfördes successivt under åren 2006-2012):

- installation av övervakningskameror
- utökning av betjänade försäljningsställen
- nytt biljettsystem med laddning via Internet
- översyn av taxor med förmånligare villkor för nattaxa
- möjlighet att betala med bank- och kreditkort ombord
- införande av SMS-biljett
- översyn av otrygga hållplatser
- ökade insatser med väktarpersonal
- utbildning i konflikthantering för förare
- information till resenärer om var man bäst laddar sitt kort
- kontanttillägget om 20 kr på all kontant betalning av kort och biljetter ombord i buss

Ett flertal åtgärder hade en direkt bäring på försäljningskanaler och i samband med att kontanttillägget infördes så sammanfattades länstrafikens prisdifferentiering enligt nedanstående modell. Prissättningsstrategin är sedan dess det närmaste en kanalsegmentering vi kommit.



Modell för prisdifferentiering, så som den uttrycktes vid införandet.

Ledorden för prisdifferentieringen var: enkelt, rättvist och styrande. Med det menas att det ska vara enkelt för kunden att förstå varför priset kan vara olika beroende var biljetten köps. Att prissättningen upplevs som rättvis, samt att den styr till de kanaler som ska premieras.

3.2 Nulägesanalys av kontanthantering och kortbetalning i kollektivtrafiken i landet

Enligt Svensk Kollektivtrafiks biljettprisundersökning för 2016 fortsätter möjligheterna till kontant betalning ombord att minska. 2016 var det 10 regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM) som tillät kontanter ombord (av 24), vilket är två färre än 2015. Flera av RKM som inte har kontantstopp försöker dock styra betalningen till andra kanaler t ex genom att ha ett prispåslag vid ombordförsäljning. Alla RKM utom tre (SL, Region Gotland och Dalatrafik) tillåter betalning med betalkort ombord i någon del av sin trafik.

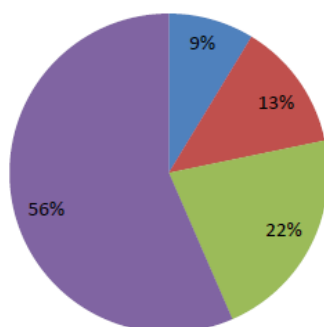
Följande RKM svarade att man tillät köp med kontanter:

Hallandstrafiken (endast på regionaltåg)
 Jönköpings Länstrafik
 Region Gotland
 Dalatrafik
 Värmlandstrafik (endast på regionaltåg)
 X-trafik
 Västtrafik (endast på regionaltåg)
 SL (endast spårvagnslinje 7 och Roslagsbanan)
 Waxholmsbolaget
 Länstrafiken Kronoberg

Som kan noteras av ovanstående uppställning så är kontant betalning i någon mån att betrakta som ett undantag och ofta knutet till spårbunden trafik.

Kan man betala med kontanter ombord?

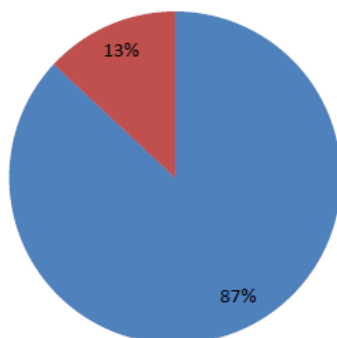
■ JA i Stadstrafiken ■ JA i Regionstrafiken ■ JA i all trafik ■ NEJ



Hos 22 % av RKM i landet kan man betala med kontanter.

Kan man betala med kreditkort ombord?

■ JA ■ NEJ



Hos 87 % av RKM i landet kan man betala med kredit- eller betalkort ombord.

3.3 Sydtaxan och samarbete mellan grannlän i syd

Länstrafiken Kronobergs taxa är en integrerad del av Sydtaxan, ett samarbete mellan länstrafikbolagen i Sydsverige, vilket har sitt ursprung i upphandlingen av ett gemensamt biljettsystem som togs i bruk 2009 och där det chipbaserade Resekortet är en central komponent. Detta fick extra kraft genom starten av Öresundståg i länstrafikbolagens regi samma år.

Sydtaxan är ett överenskommet sätt att prissätta och ställa ut färdbevis för buss och tågresor och bygger på en modell för adderad zontaxa, där respektive huvudman själv beslutar om zonpriser i det egna länet men där övergripande produkter som 30-dagars periodkort och biljetter som kan betalas med en förladdad reskassa är gemensamma överenskommelser. Likaså är enhetliga ålderskategorier för biljetterna och övriga resevillkor överenskomna och gemensamma.

Principen för Sydtaxan innebär att ett pris fastställs för en resa inom en viss zon. En längre resa som företas genom flera, sinsemellan angränsande zoner, prissätts till det adderade priset av dessa zoner. Grundprincipen är att man betalar för den sträcka man reser. Ambitionen är att inom ramen för Sydtaxan fortsätta att förbättra samarbetet för att ytterligare förfinas det gemensamma systemet för länstränsöverskridande resor och det pågår ett arbete med att ta fram ett avtal för en uppdaterad modell för Sydtaxan för användning med framtida biljett- och betalsystem.

Skånetrafiken har redan tagit beslut om en ny taxemodell där det nuvarande sättet att använda zonerna i länet byts ut mot "personliga zoner" som är kilometerbaserade.

Med anledning av att samtliga trafikbolag inom Sydtaxan står inför det faktum att dagens biljettsystem inom några år behöver ersättas av ett nytt till följd av att leverantörsavtalet löper ut, är det viktigt att poängtera dels att de mått och steg som tas med en försäljningskanalsstrategi ska ses i ljuset av ett fortsatt samarbete mellan sydläna och dels att verksamheterna kommer att använda sig av befintlig utrustning fram till 2020. Detta betyder att kanalstrategin behöver anpassas för att fungera med, och dra nytta av, gjorda investeringar samtidigt som den främjar ett skifte till ny teknik som kommer att rullas in successivt.



4. Kanalprioritering (klassificering av kanaler)

För att göra det möjligt att bedöma i vilken grad som de olika kanalerna lever upp till den målbild vi arbetar med för framtidens betallösning har vi valt att ta fram ett antal försäljningsegenskaper som befinner sig i nära samklang med varje punkt i målbilden. Genom att beskriva dessa önskvärda egenskaper vid försäljning och knyta dessa egenskaper till målformuleringarna menar vi att det är möjligt att skapa en profil för bedömning av framtida kanalprioritering.

Mål:

Enkelt
Driva resandet
Modernt
Intäktssäkring
Personligt
Funktionellt
Samverkan

Egenskap vid försäljning:

Tillgängligt, Kundvänligt insteg
Uppkopplad, personligt, snabb ombordstigning
Uppkopplad, personligt, självbetjäning
Kostnadseffektiv, säker biljettering
Personligt, kundanpassat
Tydlig information
Försäljning över länsgräns

Genom att skapa en matris som visar i vilken utsträckning som respektive kanal infriar kravet eller önskemålet på en viss egenskap kan man sedan göra vissa utfästelser över hur man, baserat på dessa egenskaper, bör prioritera försäljningskanalerna:

Matris som visar prioriteringsmodell över försäljningskanalerna:

Försäljningsegenskaper	Mobil	Biljettautomat	Försäljningsställen	Ombordförsäljning	Kundcenter	Resplus	E-handel
Personligt, kundanpassat	x		x	x	x		x
Uppkopplad kontakt med kund	x	o					x
Tillgänglighet	x			x		x	x
Självbetjäning	x	x				o	x
Kostnadseffektiv	x	x					x
Kundvänligt insteg	o	o	x	x	x		o
Försäljning över länsgräns	x	x	x	o	x	x	x
Tydlig och enhetlig information	x	o	o		x		x
Snabb ombordstigning	x	x	x		x	x	x
Säker biljettering	x	x	x	x	x	x	x

X=infriar kravet o=infriar delvis kravet

Baserat på ovanstående försäljningsegenskaper ska kanalerna prioriteras på följande sätt:

- | | |
|------------------------|--|
| 1. Mobil | Det kommande biljett- och betalsystemet med mobilen som bärare |
| 2. E-handel | Nästa generations kundportal på nätet |
| 3. Biljettautomat | Tågtrafiken ökar och försäljningen behöver mötas upp effektivt |
| 4. Kundcenter | Kundmötet är fortfarande viktigt |
| 5. Försäljningsställen | Bidrar till spridning av assisterad försäljning |
| 6. Ombordförsäljning | Manuell försäljning ombord, omfattning återstår att utreda |
| 7. Resplus | Viktig intäktskälla, som vi dock har svårt att påverka |



Det är värt att poängtera att e-handel och mobilappen, som vi tänker oss dem i framtiden, är beroende av varandra för att kunna bli så bra som möjligt. Dvs att de i någon mån "lever i symbios". Om det inte finns en stark koppling mellan dessa köp- och informationskanaler så blir båda svagare.

Detta återspeglas inte fullt ut i matrisvärderingen, och möjligen kan man finna liknande kopplingar, om än inte lika starka, mellan t ex ombordförsäljning och kundcenter.

När det gäller begreppet kostnadseffektivitet så är detta i nuläget huvudsakligen en uppskattning baserad på erfarenhet och handlar främst om löpande kostnader. Här har vi vägt in att de kanaler som vi betraktar som kostnadseffektiva är dels egna kanaler där vi har bättre kontroll över kostnaderna samt kanaler som inte är personalintensiva.

4.1 De viktigaste önskade effekterna av kanalförflyttning

Mer självservice avlastar förare från försäljningsmoment i trafiken. Med tanke på att resandet ökar blir självservice också viktigare för att inte försäljnings- och kundservicemomentet ska bli en trång sektor.

En annan effekt av ökad självservice blir också att Kundcenter kan koncentrera sig på de kunder som bäst behöver personlig service (istället för försäljning till alla).

Kunden får bättre kontroll på sin resesituation. Med detta menas att när vi styr försäljning och information till färre men bättre kanaler är det enklare att ge en sammanhållen och konsekvent bild som innehåller färsk information om exempelvis trafik, resmönster och gjorda utlägg.

När vi har en majoritet av kunderna i de prioriterade kanalerna ökar också möjligheterna för att få en så komplett bild som möjligt av kunderna och deras behov. Vi kan även få bättre möjligheter till direktkoppling via app eller hemsida som kan användas oavsett geografisk belägenhet – något som kan vara till nytta vid ett exempelvis vid förseningar i trafiken. Men vad vi dessutom har nytta av oavsett trafikläge är att vi skaffar oss bättre möjligheter att målgruppsanpassa vår kommunikation så att rätt kund nås av ett mera relevant budskap.

I ett ekonomiperspektiv ska kanalförflyttningen inte bli fördyrande; dvs försäljningsomkostnaden antingen totalt eller mätt per transaktion bör inte bli högre i de prioriterade kanalerna. Skulle det ändå bli en fördyring av att flytta försäljning till prioriterade kanaler är det angeläget att man nyttoberäknar de fördelar som verksamheten värdesätter med en viss vald kanal.

4.2 Generell riskbedömning av kanalförflyttning

En förflyttning av försäljning medför såväl förutsedda som oförutsedda effekter. Av denna anledning är det nödvändigt att göra en riskbedömning av kanalförflyttning så att det är möjligt att belysa eventuella risker med de åtgärder som planeras.

Den yttersta risken vore ett minskat resande till följd av antingen krångliga system, ofördelaktig prissättning eller en kombination därav. Vi bedömer dock detta som ganska osannolikt eftersom det inte varit vanligt förekommande när det gäller kollektivtrafikbranschen i andra delar av landet. För att möta denna eventuella risk bedömer vi att det är tillräckligt att följa upp förändringar i regelverk och produktutbud, samt att genomföra tester under implementationsfasen och tidigt fånga upp synpunkter följt av noggrann ekonomisk uppföljning – detta för att minimera risker med intäktsbortfall.

En mer allmän risk är att förflyttningar inte sker på det sätt som vi förutsett. Det skulle innebära att en större del än förväntat hamnar i kategorin oprioriterade kanaler – vilket får till följd att det blir fler kunder som vi inte bemöter på ett optimalt sätt och att det blir fler resenärer som påverkar ombordstigningshastigheten.

En risk med moderna betalsystem är att det kan finnas kundgrupper som inte fullt ut kan ta till sig ny teknik. Här tror vi att det kan bli nödvändigt med flera olika åtgärder för att bemöta dessa grupper, exempelvis är det inte säkert att yngre och äldre resenärer är betjänta av samma lösning för biljettbärare.

Även om det utifrån ett organisatoriskt perspektiv eller i informations- och marknadsförings-sammanhang kan synas lockande att koppla en pris- eller försäljningsmässig förändring till ett tekniskifte så kan det vara värt att fundera över risken att eventuell negativ publicitet rörande förändringen förknippas med den nya tekniken eller betalsättet. Detta är ett övervägande som bör beaktas i införandeplanen.

5. Försäljningskanalsstrategi

För att den färdiga strategin ska bli slagkraftig och fungera vägledande på ett antal områden i verksamheten så tror vi att det är viktigt att den kan förklaras och marknadsföras internt i ett antal lättförståeliga punkter där vi kan tillåta oss att "höja blicken" – men samtidigt utan att förlora fotfästet i en fast förankring i driften. Det är sannolikt klokt att inte låta punkterna i försäljningskanalsstrategin vara *exakt* det som vi ska förändra – utan istället sätta in förändringsarbetet och dess effekter på verksamheten (trafik, kunder, personal) i ett större sammanhang.

Bärande principer för kanalstrategin är:

- Enkelt – lätt att göra rätt
- Flexibelt – anpassningsbart efter kundens behov
- Styrande – en prissättning som styr mot de prioriterade kanalerna

5.1 Strategiska val per kanal

Genom att stimulera överflyttning och ökad försäljning i de kanaler som vi vill prioritera blir en naturlig följd att öka i de kanaler som vi själva äger och där vi har en direkt kundpåverkan (dvs där vi äger relationen till kund). I nuläget har vi dock, utöver kontanttillägget, inga styrmedel i form av regler eller prismässiga tillägg som påverkar var kunderna handlar. Däremot har vi en rabattering vid laddning av produkter i form av reskassa eller periodkort via Mina sidor.

En direktkoppling till kund så långt det är möjligt, möjlighet att nå ut med konsekvent och lättförstådd information (oavsett om det handlar om priser, regler eller förseningar), samt möjlighet att kommunicera varumärke och de inneboende kärnvärden som vi önskar förknippas med – allt detta är sådant som är viktigt att framhäva i de försäljningskanaler som vi ska prioritera i framtiden.

Omvänt kan man säga att om vi inte kan infria större delen av dessa krav eller önskemål så kan kanalen inte prioriteras. Eller så får man arbeta på att undanröja de hinder som finns för att kanalen ska nå upp till de standarder eller riktlinjer som vi ställt upp.

Vad vi vill uppnå i varje kanal under åren framöver är centralt för den slutgiltiga kanalstrategin.

Det finns goda skäl att behålla det nuvarande kanalutbudet för att tillgodose alla kundsegment med tanke på länets beskaffenhet – med få stora centralorter och mycket glesbygd. Dessutom tyder goda resultat av kundnöjdhetsmätningar i Kollektivtrafikbarometern på att vår hittillsvarande strategi att erbjuda flera olika sätt att köpa biljetter och kort varit lyckad. Däremot ser vi det som nödvändigt att få till stånd vissa förflyttningar vilka vi ska redovisa i detta kapitel.

De strategiska valen att flytta en stor del av försäljningen till de digitala kanalerna och då framförallt mobilappen bekräftas som rätt väg av de kunder som deltog i fokusgrupperna (se kapitel 2). Dock behövs alternativ för de kunder som inte önskar använda de kanalerna, vilket tillgodoses i form av försäljningsställen, viss ombordförsäljning och alternativ bärare till mobiltelefon. Den generella samhällstrenden är att allt fler försäljnings- och informationsfunktioner flyttas närmare kunden i digital form. I den omvärldsbevakning som länstrafiken ständigt gör är det tydligt att ökad service via appar och digitala gränssnitt är verksamhetsbeslut som tas på motsvarande sätt av länstrafikbolagen



runt om i landet. Resultat i Kollektivtrafikbarometern visar, särskilt när det gäller information om tider och turer, att digitaliseringen ger möjligheter att snabbt presentera aktuell information – något som uppskattas (och allt mera förväntas) av dagens resenärer.

E-handel

Den nuvarande e-handelskanalen Mina sidor har en försäljningsvolym som är nummer tre i ordning efter ombordbetalningar och Kundcenter, och är därmed en viktig försäljningskanal. Dessutom har vi över 37 000 registrerade kunder. Det är därmed nödvändigt att förvalta kanalen och se till att den utvecklas även i framtiden. För att möjliggöra detta behöver vi bygga ihop appen och den framtida e-handelskanalen på något sätt till en sammanhållen e-handelsfunktion. Med fler funktioner eller produkter i appen ökar nödvändigheten av att erbjuda ett "back-office" och omvänt behövs kopplingen till app för att på ett mera "mobiliserat" sätt erbjuda attraktiva tjänster till kund. För den händelse att vi inte kan (eller vill) fortsätta att erbjuda dagens rabatter i denna kanal är det viktigt att e-handelstjänsten fylls med andra mervärden än rent ekonomiska. För att kunna kommunicera med våra kunder på ett modernt och ändamålsenligt sätt ser vi det som nödvändigt att bygga upp ett kundhanteringssystem (CRM, Customer Relationship Management) för att som ett minimum knyta samman existerande kunddata med de data som finns kopplade till dagens mobilapp. Det kan även vara attraktivt att koppla fler kundrelaterade funktioner till denna lösning (exempelvis inkomna kundsynpunkter och förseningersättningsärenden). Den totala omfattningen av denna lösning återstår att utreda.

Mobilappen

För att kunna åstadkomma en minskning i vissa kanaler behöver vi naturligt nog öka i andra. Mobilbiljettens andel av den totala försäljningen behöver öka, och vi ser detta som den mest prioriterade kanalen i framtiden vilket även avspeglades i matrisen i kapitel 4. I appen blir vi närmst kunden, vi ger den bästa informationen om resan och vi erbjuder ett rabatterat pris. En viktig faktor är att Mina sidor (eller snarare kunderna i denna databas) i en framtida e-handelslösning knyts samman med en mobilapp för att totalt sett kunna öka försäljningsandelen (dvs att vi inte tappar försäljningsandelen som Mina sidor utgör i nuläget utan att denna istället smälts samman och ökar tillsammans med appens försäljningsandel). En mobilapp bedöms även som det i nuläget säkraste sättet att agera kundnära i frågor som kombinerad mobilitet och kringtjänster (både sådana som kan knytas till resan och andra eventuellt tillkommande). Det kan vara lämpligt att se över vilka betalfunktioner som ska finnas i appen (t ex via registrerat betalkort eller fakturering i efterhand) och i samband med detta även utvärdera Swish som en av flera betalfunktioner. Precis som idag så ska en framtida applösning möjliggöra biljettköp över länsgräns.

Köp ombord

Vi vill arbeta för en förflyttning från köp ombord eftersom att det tar tid i trafiken (främst i Växjö Stadstrafik) vilket påverkar punktligheten negativt – något som drabbar alla resenärer. Ombord på tåg har försäljningen den nackdelen att det påverkar biljettviseringen negativt – något som främst är negativt för ekonomin, men som långsiktigt även urholkar respekten för värdet med det kollektiva

resandet. Att begränsa köp ombord är dock en balansgång mellan kundvänlighet och ”strömlinjeformning” i trafiken. Här ser vi att en kombination mellan att införa regler som begränsar möjligheterna att köpa biljetter och ladda Resekort ombord samt att erbjuda prismässiga fördelar med förköpta biljetter är en framkomlig väg. Det är värt att poängtera att regelverket kring köp ombord i våra grannlän är högst varierande – vilket märks särskilt tydligt på länsgränsöverskridande linjer. Redan idag skiljer sig betalningsmöjligheterna ombord för kunder som reser med Öresundståg, Krösatågen eller med SJ. En samordning här skulle ge ett enklare kundbudskap.

Biljettautomater

Med sitt strategiska läge vid tågstationerna är biljettautomaterna en viktig kanal som passar majoriteten av resenärerna bra under dygnets alla timmar när det gäller köp av enkelbiljetter. Vi tror dock att det, mot bakgrund av de tekniska möjligheter som erbjuds resenärer via dator/smartphone, är nödvändigt att höja nivån på den information som ges i biljettautomaten – både rörande den aktuella resan, men även generell information om tillgängligt produktutbud (som inte nödvändigtvis behöver vara fullständigt). Vi kommer även att utreda om det är möjligt att ställa ut fler automater i framtiden – t ex vid välfrekventerade bytespunkter i busstrafiken.

Kundcenter

I takt med att försäljningen ökar i appen tror vi att det är rimligt att anta att de rena biljettförsäljnings- och laddningsärendena minskar på Kundcenter. Vi ser detta som en välkommen förändring som bör uppmuntras så att Kundcenter kan avlastas från ren försäljning till förmån för kundinformation. Det informativa och mänskliga kundmötet är värdefullt, men tonvikt bör läggas på just de ärenden där den mänskliga kontakten är särskilt betydelsefull. Det betyder att kundrådgivningen kan bli mer kvalificerad.

Försäljningsställen

Tidigare arbete har visat att det är svårt att öka antalet försäljningsställen p g a att det på mindre orter i länet är svårt att finna lämpliga samarbetspartners, samt att mindre försäljningsställen ofta har svårt att uppnå den kritiska massa av rena försäljningstransaktioner som är nödvändig för att kunna upprätthålla en tillräcklig kompetens kring biljettförsäljningen. Externa försäljningsställen kommer inte att vara en prioriterad kanal för oss i framtiden och vi kommer inte att arbeta för att öka antalet försäljningsställen i länet.

Resplus (Samtrafiken)

Varken kombinerad försäljning med andra operatörer (klassisk Resplus) eller förköpt enkelbiljett (sträcka med endast en operatör) kommer att vara en prioriterad kanal i framtiden. På grund av Kronobergs geografiska läge med många bytesresor i Alvesta så står dock Resplus för en stor del av våra biljettintäkter och det är viktigt att vi håller oss à jour med nyheter och eventuella förändringar som kan påverka oss. Däremot har vi inte den påverkan på försäljningskanalen som vi menar krävs för att vi fullt ut ska kunna prioritera kanalen. Vårt åtagande i denna kanal begränsas till att leverera

rätt pris- och tidtabellsuppgifter. På ett annat plan samarbetar vi däremot mycket ingående med Samtrafiken exempelvis när det gäller informationssamverkan och inte minst med arbetet i Bob-projektet (se kapitel 3). I dagsläget är Resplus-biljetterna inte maskinellt avläsningsbara. Det är en förutsättning att kunna få till detta i framtiden med tanke på betydelsen av resandestatistik.

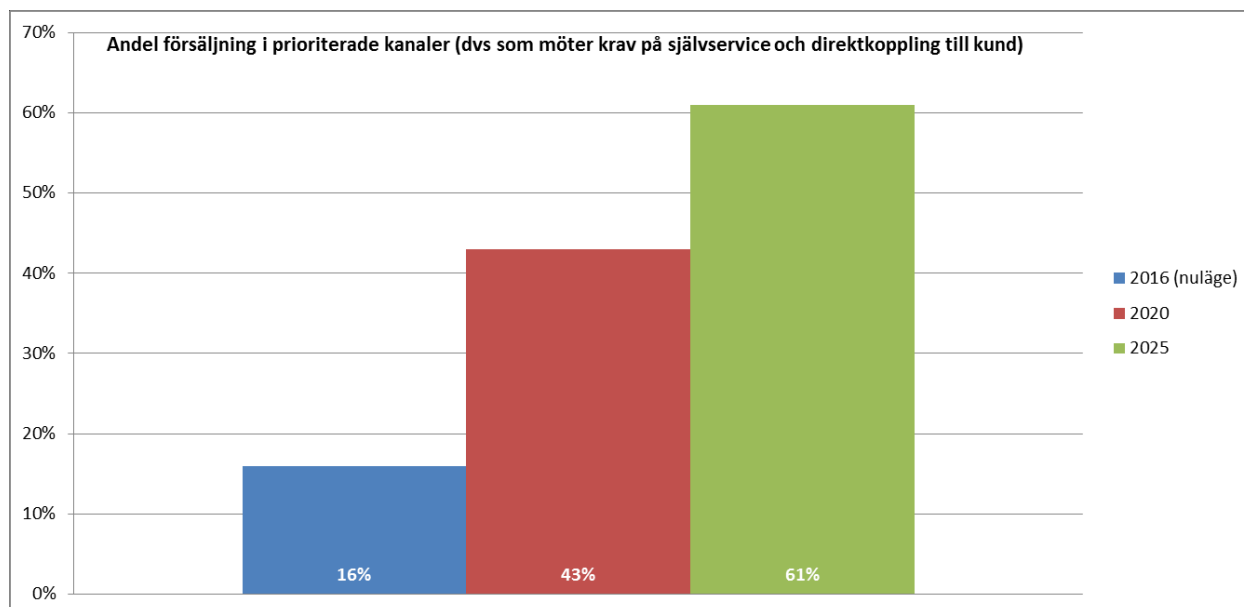
Sammanfattning av strategiska val

Sammanfattningsvis kan vi säga att den framtida omprioriteringen av försäljningskanalerna innebär att vi prioriterar upp självbetjäningsskanaler och dessa har även de inneboende egenskaper att de erbjuder en hög tillgänglighet och en god kontakt med kund, samtidigt som det är möjligt att utforma dem med ett modernt och personligt anslag – vilket går i linje med såväl matrisen i kapitel 4 såväl som resultatet av de utförda fokusgruppsundersökningarna.



5.1.1 Försäljningskanalstrategins påverkan på framtida kanalfördelning

Uttryckt i ekonomiska termer skulle man kunna beskriva strategin på följande vis:



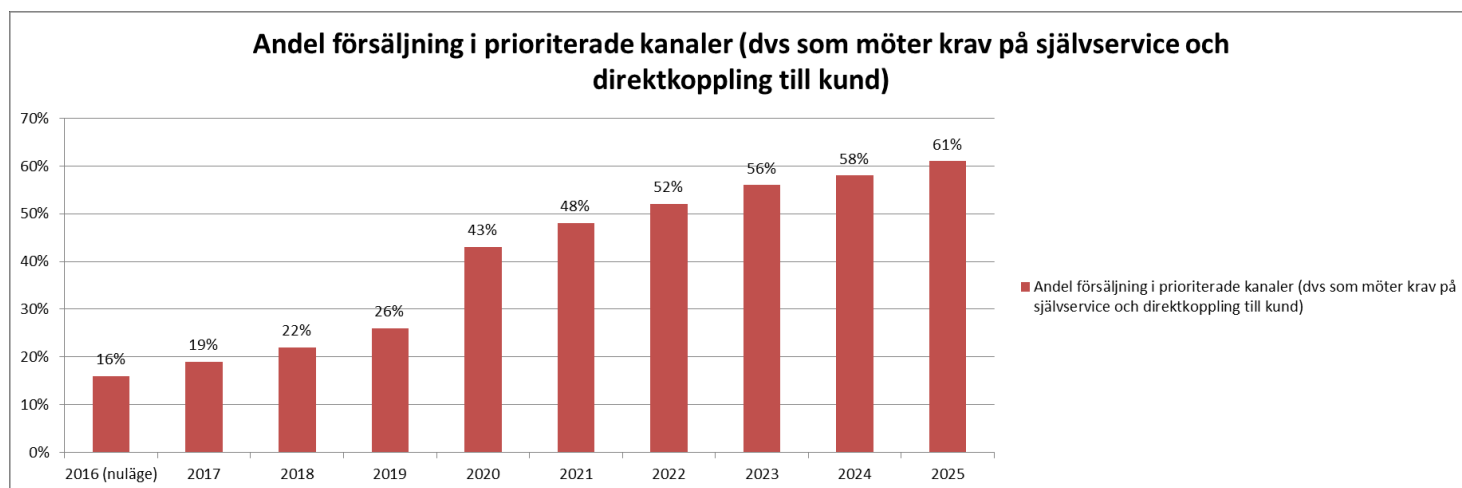
Med detta menas att dagens försäljning via Mina sidor samt försäljning i appen kan anses möta krav på självservice och direktkoppling till kund.

Denna ska mer än fördubblas till en procentandel om 43 % år 2020 samt stå för 61 % av försäljningen år 2025.

Detta innebär att vi i stort sett uteslutande gör en fördelning *inom* våra egna kanaler.

Försäljningsandelen i de externa kanalerna (rödmarkerade i tabellen 'Procentuell kanalfördelning' på omstående sida) kommer sannolikt att minska i takt med att våra egna kanaler blir bättre.

Den årliga procentuella förändringen av försäljning i prioriterade kanaler framgår av nedanstående stapeldiagram.





Om vi skissar på ett scenario för förändringen av den procentuella kanalfördelningen under åren fram till 2025 enligt ovanstående modell så skulle den kunna beskrivas på följande sätt:

Procentuell kanalfördelning	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mobilapp	2	3	7	12	18	20	21	23	26	29
E-handel (framtidens)*					12	16	20	22	22	22
E-handel (dagens)	14	16	15	14						
Biljettautomater	15	15	15	15	13	12	11	11	10	10
Kundcenter	14	13	13	10	10	10	10	9	9	7
Ombord	18	16	14	13	12	11	9	7	7	6
Kansliet	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1
Kontant ombord	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Försäljningsställen	10	10	9	9	9	9	8	8	7	7
Resplus	22	22	23	23	23	20	20	19	18	18
* Iaddning av periodprodukt via hemsida (med mobil eller komplement som bärare)										

Det gröna området står för det som vi kan anse vara de mest prioriterade kanalerna, dvs de egna kanaler som bäst möter krav på självservice och direktkoppling till kund. Det gula området är våra egna kanaler som successivt behöver minska i volym för att styra över till prioriterade kanaler. Alternativt att vi väljer att lyfta upp och höja statusen för någon eller några av dessa kanaler till att vara prioriterade. Det röda området är de icke-prioriterade externa kanalerna. Scenariot innebär att år 2025 kommer 75 % av intäkterna att finnas i de egna kanalerna – vilket är en viss ökning jämfört med idag.

Mobilbiljett:

Detta är vår huvudsakliga kanal och biljettbärare i framtiden. Större delen av produktutbudet lyfts in i kanalen och 2019-2020 är då försäljningen tar fart ordentligt i takt med att det gamla systemet fasas ut.

Framtidens e-handel:

Från och med 2020 har vi även en e-handelsfunktion som inte är knuten till Cubic-systemet (som då avvecklats) och de nuvarande resekorterna utan snarare till en ny lösning med mobilen som den huvudsakliga biljettbäraren (komplement kommer dock att behövas). Kanaler som ger möjlighet att lära känna och kunna ha direktkontakt med kunden är som tidigare beskrivet prioriterade.

Fokusgrupperna visar dock att vissa kunder efterfrågar möjligheten att göra ett anonymt köp vilket betyder att man inför framtiden bör utreda hur man kan genomföra oregistrerade köp även i de digitala kanalerna.

Dagens e-handel:

Vi ser att ökningen av intäktsandelen för Mina sidor planar ut och kommer 2020 att ersättas av en ny e-handelslösning som är kopplat till framtidens betalsystem.

Biljettautomater:

Under 2020 planerar att vi ha biljettautomater som bättre möter kraven på information kring resor. I nuläget är det dock inte bestämt exakt vilken typ av försäljning som dessa automater ska kunna klara av.

**Kundcenter:**

Försäljningen kommer att minska på kundcenter till att 2025 vara hälften av vad den är idag. Målgrupper som behöver assisterad försäljning ska prioriteras.

Ombord:

Vi ser framför oss att endast en tredjedel av försäljningen ombord kommer att vara kvar 2025. Målgruppen är instegskunder och tillfälliga besökare. Nya standarder som kontaktlöst EMV som beskrivs under omvärldsbevakningen är något som kan komma att förändra strategin kring ombordförsäljningen. Denna typ av betalningar möjliggör snabba köp vilket skulle kunna användas för att t ex snabba på ombordstigningen i stadstrafiken.

Kansliet:

Vi strävar efter att införa en högre grad av automatiserad försäljning via faktura vilket bör innebära att dagens manuella försäljning via kansliet kommer att minska.

Kontant ombord:

Givet tendenserna med minskad kontantanvändning i samhället bedömer vi det inte som kontroversiellt att upphöra med kontant betalning ombord december 2018.

Försäljningsställen:

Denna kanal bedömer vi kommer att minska i intäktsandel, men fortfarande ha ett berättigande för assisterad försäljning med bättre geografisk spridning.

Resplus:

Den nationella standarden spås i framtiden kunna möjliggöra försäljning mellan länstrafikbolagens egna system varför intäktsandelen i denna kanal lär minska och försäljning istället flyttas över till länstrafikbolagens egna kanaler.

5.1.3 Reskassa

Som nämndes i omvärldsanalysen ifrågasätts idag reskassan som produkt från flera håll. Problem som att hålla koll på sitt saldo och att ständigt behöva återuppladda sin reskassa gör att hanteringen av produkten inte blir särskilt smidig för kunden. Dock har produkten alltid varit fördelaktig med sina 20 % rabatt vid varje resa oavsett om du som kund reser en gång om året eller flera gånger i veckan, vilket också skapat en flexibilitet bland de kunder som ännu inte reser tillräckligt för att välja en periodkortsprodukt. Tänket att alltid rabattera med ett fast belopp oavsett hur många resor kunden gör skapar en situation där kunder inte har något incitament att resa mer eftersom rabatten alltid är densamma, vilket inte per automatik driver resandet.

För att nå de mål som finns uppsatta kring antalet resor krävs att även enkelbiljettsresenärerna reser mer vilket gör att många i kollektivtrafiksverige när man tittar på framtida lösningar dömer bort produkter med raka rabatter likt reskassan. Det som flera planerar att införa istället är en typ av poängbaserade lojalitetsprogram som då premierar de som reser mer. Programmen kan efterlikna övriga handeln där du som kund känner igen dig i upplägget från andra medlemsklubbar och belöningen till kund skall då vara produkter i form av billigare resor eller produkter som kan utnyttjas på resan.

I Kronoberg står vi inför samma utmaningar som övriga Sverige och ifrågasätter därför reskassans existens. Flera av våra grannlän planerar att fasa ut reskassan när dagens biljettsystem avvecklas. Situationen som då uppstår påverkar också oss då reskassan inte kommer kunna användas över länsgräns i framtiden. Detta tillsammans med avsaknaden av incitament att resa mer gör att även vi bör fasa ut reskassan till förmån för modernare program som tidigare beskrevs.

Reskassan är idag starkt kopplad till det befintliga biljettsystem som planeras fasas ut år 2020 vilket ger en bra möjlighet att göra förändringen vid den tidpunkten och då samtidigt följa flera av våra grannläns planer för utfasningen av deras reskassa. Detta kräver dock en åtgärdsplan som tidigt påbörjar överflyttningen från reskassan till de bärare som ingår i de prioriterade kanalerna. Detta kräver också att mobilappen är anpassad och dimensionerad till att börja ta över större delen av enkelbiljettsförsäljningen. Skånetrafiken har sedan tidigare sänkt sin rabattsats för reskassan till 10 % vilket gör att den enhetliga bilden av en sammanhållen rabattsats redan är urholkad.

För att gå vidare med modeller likt de lojalitetsprogram som beskrivs tidigare bör utöver framtagande av det system som skall hantera funktionaliteten även en utredning göras kring hur vi formar programmet till att bli de incitament som behövs för att kunder som reser på enkelbiljetter uppmuntras till att resa mer.

5.1.4 Enkelbiljetter

Enkelbiljetter står för en stor volym av intäkterna och kännetecknas av att de köps och används på mycket varierande sätt. Det kan handla om sällanresenärer likaväl som kunder som känner till systemet väl, och biljetterna kan köpas i förväg – via ett bemannat försäljningsställe – likaväl som de kan köpas ombord eller med hjälp av mobilen. På detta sätt kan biljettbäraren komma att variera, och det blir viktigt att ta höjd för flexibla lösningar som både är kundvänliga och ger ett smidigt flöde i trafiken. Ett gemensamt arbete i Sydlänen har startats upp för att inom Sydtaxan säkerställa länsgränsöverskridande biljettering av enkelbiljetter även i framtiden.

I framtiden ser vi en hög fortsatt användning av enkelbiljetten, och vi ser behov av att på ett bättre sätt knyta till oss kunderna oavsett om de reser på enkelbiljett eller med någon periodprodukt för att kunna erbjuda bra information.

En god kund som köper många enkelbiljetter bör kunna dra nytta av någon typ av rabatt, bonus eller liknande som stimulerar till ökat resande.

5.1.5 Periodprodukter

Hos de som köper periodprodukter har vi våra mest trogna kunder, med ett frekvent resande – oftast mellan samma ändpunkter. Även i framtiden kommer periodprodukter att vara en viktig intäktsskälla och ett kunderbjudande som vi fortsätter att ge en stor betydelse. Dock kommer bäraren att variera. I framtiden ska kunden kunna välja; mobilen likaväl som ett plastkort eller annan kommande bärare med ny teknik ska kunna användas. Fördelen med mobilen som bärare är återigen att det kan förknippas med en utbredd personalisering och riktad information, exempelvis vid trafikstörningar eller för erbjudanden.

Även periodprodukterna är något som de samverkande Sydlänen vill finna gemensamma samarbetsformer kring även i framtiden inom Sydntaxan.

5.2 Kostnader förenade med olika försäljningskanaler

Det finns naturligtvis försäljningsomkostnader förknippade med de olika försäljningskanalerna. I detta avsnitt beskrivs översiktligt vilka kostnader, fasta såväl som löpande, som särpräglar varje kanal.

E-handel: Den nuvarande e-handelslösningen har löpande kostnader för drift av webbplats som inte är omsättningsberoende. För varje transaktion betalas en liten avgift till betalväxeln som handhar betalning via betalkort. För en kommande e-handelslösning går det i nuläget inte att göra några utfästelser för vare sig investeringar eller driftskostnader. Rörande betalväxel kan det vara gynnsamt att omförhandla avtal i samband med att nya system tas i bruk.

Mobilappen: Den nuvarande mobilappen har dels löpande kostnader; delvis omsättningsberoende medan andra är fasta månadsavgifter. I sammanhanget bör det poängteras att appen inte enbart är en försäljningskanal, utan även en informationskanal. Utöver detta finns även här kostnader för betalväxel och även inlösen. En framtida applösning är föremål för upphandling, i vilken det är relevant att lyfta alla kostnader förknippade med appen till en närmare analys.

Köp ombord: För betalkortstransaktioner ombord gäller ett löpande avtal med befintlig leverantör med en fast månadskostnad som inte påverkas av mängden transaktioner. En ny upphandling för motsvarande tjänst måste göras. När det gäller kontanthantering ombord är det endast ett fåtal entreprenörer som särredovisat kostnader för detta i de gällande linjetrafiksavtalen. Kostnader för förbrukningsmateriel såsom biljettrullar tillkommer.

Biljettautomater: Denna kanal är förenad med ett antal olika kostnader som är fördelade på: service- och underhållsavtal med befintlig leverantör, kostnader för ström och datakommunikation, kostnader för förbrukningsmateriel samt kostnader för hantering av betalkortstransaktioner. Samtliga dessa kostnader är inte avhängiga av antalet gjorda försäljningstransaktioner.

Kundcenter: För vårt Kundcenter i Växjö Resecentrum finns ett stort antal kostnader för själva driften i form av personalomkostnader, lokalkostnader och driftskostnader för teknisk utrustning utanför själva biljettsystemet. Även här är det relevant att notera att det som bekant inte bara säljs biljetter och kort på Kundcenter utan en stor del av arbetstiden ägnas åt att svara på kundfrågor via telefon, per e-post, via sociala medier – men även över disk.

Försäljningsställen: De fasta externa försäljningsställen som vi har avtal med uppbär en provisionsbaserad ersättning utefter försäljning. Det innebär att det är en rörlig kostnad som ökar med försäljningen. Utöver detta så har vi kostnader (datakommunikation och del av service- och underhållsavtal för biljettmaskin) för den försäljningsutrustning som vi utrustar dem med.

Resplus (Samtrafiken): Den försäljning som sker via denna kanal avräknas månatligen via Samtrafiken. Från biljettpriiset dras omkostnader för biljettförsäljning och distribution av biljetter med vissa fastställda procentsatser. Utöver detta har vi i stort sett fasta kostnader för vår del av det gemensamma nationella systemet för trafikantinformation (vilket baseras på antalet hållplatser och

turer). Det nuvarande partneravtalet med Samtrafiken är föremål för omförhandling och det går i nuläget inte att säga hur den framtida kostnadsbilden ser ut.

Som kan noteras av ovanstående är det inte alldeles enkelt att särskilja vilka kostnader i respektive kanal som strikt kan knytas till försäljning och vilken kostnad som mera är att förknippa med kundservice eller information. I mobilappen görs idag ca hundra gånger fler resesökningar än vad det görs biljettköp. På Kundcenter gör man som bekant mycket mer än att sälja biljetter. Även våra försäljningsställen får kundfrågor som inte mynnar ut i någon försäljning – dock i betydligt mindre omfattning. Teknik för maskinell avläsning av biljetter är en kostnad att ta hänsyn till i framtiden dock är alla försäljningskanaler betjänta av tekniken på sikt.

5.3 Styrning till prioriterade kanaler

För att styrningen av försäljningen till de kanaler som länstrafiken prioriterar ska kännas transparent och enkel att förstå för alla parter är det viktigt att regelverket kring prissättning och biljettering är så enkelt som möjligt. Antalet prissättningsvarianter för samma resa bör vara så få som möjligt; och det bör tydligt framgå av vilken anledning som man får betala ett tillägg – och minst lika tydligt bör det framgå vilket sätt att köpa och betala för sin resa som länstrafiken premierar – både i form av ett lägre pris och i form av serviceutbud.

Baserat på ovanstående resonemang vill vi på sikt prioritera ned ombordförsäljning och förse denna med någon form av tillägg eller högre prissättning som ett styrmedel till andra, mer prioriterade, kanaler där kunden i förväg köper sin biljett själv. Särskilt i Växjö Stadstrafik är ombordköp en tidsstörande faktor som påverkar punktligheten i trafiken och ombordstigningshastigheten vid hållplatsangöring.

Tendensen i samhället är allt fler självservicefunktioner, och kombinerat med en valfrihet samt ett prissättningsincitament räknar vi med att det ska både bli tydligt samt uppfattas positivt av våra kunder att vi arbetar med att förbättra servicen såväl före, som under och efter resan. Detta är något som möjliggörs genom en högre grad av digitalisering av köpprocessen.

För att stimulera överflyttning till de prioriterade kanalerna bör, särskilt inledningsvis, någon typ av ekonomiska styrmedel användas i form av rabatterad prissättning där vi vill se de flesta kunderna i framtiden.

Med tanke på den adderade zonprissättningen som används i Sydntaxan, och som i oförändrad form kommer att användas fram till 2020, samt prissättning i Resplus har vi behov av att utgå från ett grundpris från vilket vi räknar på dels ett tillägg och dels en rabattering.

Vi är medvetna om att vi representerar en viktig samhällsfunktion och av denna anledning ser vi det som nödvändigt att även i framtiden erbjuda en mångsidighet när det gäller att betala för sin resa. Samtidigt är det nödvändigt att vi följer med samhällsutvecklingen i stort och att de val vi presenterar för våra kunder ska kännas naturliga och följa med sin tid.

Kontantanvändning är exempel på ett område där det kan vara värt att följa samhällsutvecklingen; den är stadigt minskande – och med tanke på långa avtalstider kan det vara relevant att lyfta bort denna ombord i bussar samt på tåg.

Sammanfattning av de viktigaste kanalförflyttningar som de strategiska valen innebär:

- Ökad försäljning via mobilapp – snabb självservice stöttad av vår mest uppdaterade information och vårt bästa pris
- Minskad andel köp ombord – för att möjliggöra snabbare trafik och bättre viseringsmöjligheter
- Färre kontanter i trafiken – på sikt ett fullständigt upphörande av kontanthantering
- Sammankoppling mellan e-handel och appen – för att ge stöd till fler produkter i appen och erbjuda en bättre kundtrygghet i kanalen
- Mer information i de nya biljettautomaterna – t ex tidpunkter för de närmaste avgångarna (inkl ändrade tider p g a störningar) och upplysningar om produktalternativ
- Mindre försäljning på Kundcenter – till förmån för mer kvalificerad kundrådgivning

5.4 Åtgärder för att uppnå kanalförflyttningen

Åtgärder och satsningar för att nå målen skulle kunna förklaras som vad vi behöver för att kunna nå dit vi tänker oss att nå.

För att kunna nå upp till den framtagna målbilden är detta viktiga punkter (utan inbördes ordning) där vi menar att vi behöver genomföra satsningar:

- Skapa en e-handelslösning med koppling till framtida biljettbärare för bibehållen möjlighet till självservice
- Införande av CRM - gemensam plattform för kundbearbetning med koppling till e-handel
- Ta fram nya moderna biljettautomater med snabbare funktion och bättre information
- Förändra reskasserabatten och rabattera mobilbiljetten för att påskynda förflyttning till prioriterade kanaler
- På sikt avskaffa kontanthantering ombord
- Stopp för ombordförsäljning på tåg
- Prisdifferentiering för att premiera självservice och förköp
- Maskinell validering av biljetter och kort med mobilappen som bärare
- Utvärdera ett framtida lojalitetsprogram
- Utvärdera produktutbud i respektive kanal
- Utfasning av dagens biljettsystem

Dessa förändringar behöver ske i flera steg. De flesta åtgärderna är beroende av politiska beslut och alla åtgärder kan inte genomföras samtidigt. Detta beror på att de olika tekniska systemen inte kan skiftas ut omedelbart. Det betyder däremot inte att vi kan vänta med att genomföra åtgärder i linje med strategin utan måste istället påbörja ett medvetet förändringsarbete så snart som möjligt.



2018 beräknas nödvändig utrustning som möjliggör maskinell validering av färdbevis i mobiltelefon finnas på plats, vilket gör det lämpligt att under nästa år sträva efter att sälja fler biljetter i denna kanal. Med detta uppnås primärt två saker; dels minskas andelen köp ombord och dels stötts försäljningen i en prioriterad självservicekanal.

En fördel med att inleda förflyttning med hjälp av mobilappen och införa maskinell visering ombord är att detta kan ske fullständigt parallellt och inte påverkar vare sig befintlig utrustning eller regelverk.

Införandet bör kunna förväntas få ett positivt mottagande av förarkåren eftersom dessa avlastas från kontrolluppgiften.

För att stödja denna förflyttning kan med fördel någon typ av prisdifferentiering av ombordförsäljning ombord på buss användas. Främst gäller detta Växjö Stadstrafik där det finns ett tydligt behov av att kunna begränsa försäljningen ombord eftersom detta tar tid i trafiken vilket resulterar i långsammare ombordstigning och försämrad punktlighet gällande ankomster till hållplatser utmed linjen.

Modernare biljettautomater lär dröja till 2019, men det är inget hinder att redan tidigare genomföra åtgärder för att ta bort ombordförsäljningen på tåg.

Användningen av periodprodukter står för en stor del av resandet och med möjlighet att ombord maskinellt kunna visera färdbevis där mobiltelefoner är bäraren så kan även periodprodukter flyttas över till mobilen. Då blir det nödvändigt att kunna skapa en starkare koppling mellan reseappen och e-handelslösningen eftersom vi gärna vill att kunden ska få bättre möjligheter att administrera sin produkt på båda plattformarna - inte minst eftersom att periodprodukter är en kostsammare produkt som gäller över längre tid och kunden skulle kunna råka tappa sin mobiltelefon eller byta till en ny (som två exempel på behov för att kunna administrera via ett back office).

5.5 Förslag till strategiska förändringar

Nedanstående plan är försäljningsrelaterade aktiviteter utöver eventuella förändringar i ordinarie taxa för respektive år. Även fördjupade intäkts- och kostnadsanalyser för respektive förändring genomförs i samband med taxerevideringar.



Förklaring av respektive åtgärdssteg:

1. Stopp för ombordförsäljning på tåg – detta är ett första steg som är relativt enkelt att införa och som får till följd att vi kan möjliggöra en enklare visering (och även kontrollverksamhet) ombord med ökad intäktssäkring som följd.
2. Försäljning av periodprodukter i app – blir aktuellt när vi kan ta det nya systemet i drift och erbjuda maskinell validering av mobilbiljetter (såväl enkel som period).
3. Sänkt rabatt för reskassa till 10 % – här tänker vi oss att påbörja den kommande utfasningen av reskasseprodukten genom att göra det mindre attraktivt att använda denna. Eftersom att det finns ett stort antal laddade kort i omlopp är det viktigt att i god tid gå ut och meddela kunder om framtida planer och vilka möjligheter som finns. Med en sänkt rabatt för reskassa blir priset detsamma som i mobilappen. Förändringen införs för att stimulera mobilappen som försäljningskanal och den förväntade intäktsökningen finansierar överflyttningen.
4. Sänkt pris på appbiljetten med 10 % – innebär att vi prismässigt stimulerar till fler sålda biljetter i vår app. Detta eftersom att vi vill vänja fler resenärer till att själva köpa sin biljett i förväg, och att minska försäljningsandelen ombord. Detta genomförs under förutsättning att det finns en maskinell avläsning av appbiljetterna på plats när rabatteringen införs.
5. Införande av nytt lojalitetsprogram – det blir sannolikt nödvändigt att möta upp kundbehovet med någon form av rabatterat resande för trogna kunder när reskassan fasas ut. Detta genomförs under förutsättning att det finns en teknisk plattform som kan hantera lojalitetsprogrammet.
6. Stopp för ny laddning av reskassa – detta blir nödvändigt för att möjliggöra en total utfasning av reskassa och minimera de belopp som vi på annat sätt kommer att behöva överföra till kunder. Laddning av reskassa via Mina sidor upphör samtidigt. Det är önskvärt att alla län i Sydsverige genomför åtgärderna kring reskassan vid samma tidpunkter (för att tydliggöra kundkommunikation och minimera missförstånd).
7. Eventuellt nytt ombordpris för kortköp ombord – för den händelse att de nya smidiga sätten att köpa och betala sin biljett inte är tillräckliga kan det bli nödvändigt att prismässigt påverka en eventuellt ökande ombordförsäljning.
8. Start för aktiv utfasning av det nuvarande biljettsystemet – under det sista halvåret i drift kommer såväl periodkortsresenärer som reskassekunder att upplysas om nya möjligheter att betala för sin resa.
9. Kontantstopp i busstrafiken – som ett ytterligare led i kanalförflyttningen ser vi det som ett lämpligt steg att upphöra med kontant betalning ombord i buss.
10. Stopp för användning av reskassa och periodkortsprodukter som används i det nuvarande systemet.
11. Samma pris i app/e-handel och biljettautomat – innebär att vi prismässigt vill likställa förköpskanaler med självservicefunktioner vilket går i linje med försäljningskanalstrategin dvs att det ska vara tydligt och enkelt som kund att göra rätt val. Under förutsättning att detta kan lösas tekniskt och inom Sydtaxan.

Kommande taxebeslut

Eftersom att den föreslagna prisdifferentieringen är taxepåverkande och länstrafiktaxan är föremål för politiska beslut är det nödvändigt att ta ett inriktningsbeslut för de förändringar som strategiarbetet föreslår för åren fram till 2020. Detta är nödvändigt, dels för att kunna göra intäktsberäkningar till kommande budgetarbete och dels för att kunna planlägga långsiktig kundkommunikation och investeringsåtgärder som har bäring på de beslut som tas.

Den normala processen är att taxan beslutas av regionfullmäktige i juni för införande i december samma år. Det ger oss två ordinarie tillfällen att förändra priserna fram till dess att ett nytt betalsystem ska vara på plats. I lagda verksamhetsplaner finns mål om ökat resande och ökande intäkter – vilket innebär att de önskade kanalförflyttningarna måste möta såväl intäktsmål som resandemål.

Det är nödvändigt att taxebesluten under de närmsta kommande åren går i linje med försäljningskanalsstrategin och verkar understödjande för att främja genomförandet av densamma.

Eftersom att vi löpande kommer att införa förändringar av biljettsystemet kan det vara nödvändigt att frånga de ordinarie taxeändringstidpunkterna i december för att uppnå en större tydlighet mot kund. När det är möjligt att synkronisera en förändring samtidigt som vi marknadsför en ny funktion är det lättare att få acceptans för förändringen.

