

# Kollektivresor måste vara attraktiva - en europeisk erfarenhet

Kollektivtrafikdagen 2010-05-11

Kurt Hultgren

generalsekreterare Resenärsforum

**Resenärsforum – medlem i**

**Sveriges Konsumenter**

**EPF European Passengers' Federation**

**27 organisationer i 18 länder**

# Resenärsforum – resenärsperspektivet på nationell nivå

Samverkar med ett trettiotal regionala och  
lokala resenärsgrupper

Nätverk med drygt 6000 personer

# Konsumentkrav på kollektivtrafiken

- Turtäthet
- Pålitlighet
- Enkelhet
- Tillgänglighet
- Korta restider
- Fullgod information
- Prisvärda resor



# Resenärerna är individer

- De har valt sitt färdmedel
- De har alternativ
- De är beredda betala rimligt pris för prisvärd resa
  
- Olika kvalitet ska kunna väljas
- Konkurrens är bra
- Attraktiviteten avgör

# Individuellt val - men “kollektiv trafik”

- Språkets makt
- Ordet förvirrar
- “Mångindividuell”
  
- Okunniga påståenden förvirrar:
  - - Fler resenärer blir bara mera kostnader
  - - Kollektivtrafik är “dyrt”, bilvägar är “nyttiga”

# ”Fördubblingsprojektet” fördubblad koll till 2020

- Koll Framåt 2007 summerade utvecklingsåtgärder
- Operatörerna beslutade 2008 visa vilja fördubbla
- Även politiskt stöd av alla partier
- Men räcker fördubbling??

# Klimathotet ger fler resenärer med buss och på spår

- Idag 85 procent bilresor och 10 procent koll
- Antag 75 procent bil
- då ökar koll från 10 till 20
- dvs ökar 100 procent
- Antag 60 procent bil
- då ökar koll från 10 till 35
- dvs blir 350 procent av idag



# Produktionstänk: resenärerna en enhetlig massa

- Förr: ”bara resor t/fr arbetsplatser och studier”
- “enhetsgröt” till enhetspris
- UITP identifierat ”monokulturen” som fel
- Fördubblingsmål även internationellt – äntligen!

# Fler som reser - och bristande kapacitet

- Smockfulla tåg och bussar avskräckande
- 8 personer/kvm accepabelt bara i Japan
- Sittplatser ett rimligt krav - vissa ståplatser OK
  
- Investeringar för ökad kapacitet måste påbörjas nu
- Fler bussar på koll-körfält (ökad pass-kapacitet)
- Sätt igång utöka kapacitet och kvalitet!

# Merparten av alla resor är korta

- Ökad kapacitet krävs särskilt för korta resor
- Många nya bussar och busslinjer
- Vissa busslinjer bör bli spårvägslinjer
- “spårväg ger 80 procent av effekten för 20 procent av kostnaden för tunnelbana”

# Trafikföretagen måste se resenärernas HELA resbehov

- Duger inte betrakta resenärerna som “tvungna resenärer” (“captive riders”)
- Sluta betrakta arbetsresor som enda uppgiften
- Fritidsresor, hälsa-på-resor, inköpsresor
- Turister i egen region
- Turister från andra regioner och länder

# Resenärsgruppen ungdomar - en mycket viktig brukarkategori för kollektivtrafiken

- Den grupp som har störst andel koll-användare
- Behärskar koll-nätet och dess detaljer
- Kan nå datoriserad information
- Skapar resvanor för framtiden
  
- Måste bemötas seriöst!

# Ungdomar - betraktas av många trafikföretag som en plåga

- Ungdomar känner sig föraktade
- Borde lära sig veta hut, myndighetsattityd,
- Rackarungar, busfrön, vandaler
- Ungdomar möts med misstro

# Ungdomar - är primära konsumenter

- Framtidens resenärer
- Beredda på att prova nyheter i service
- Lätt ta till sig ny teknik
- Kräver ett enkelt och välkomnande biljettsystem
- Kräver tydlig verklighetsbaserad information
- Spjutspetsgrupp som ställer kvalitetskrav
- Mer medvetna än medelålders

# Resenärerna: Det ska fungera även på annan ort!

- Olika biljettsystem, zoner och regler, risk köpa fel
- Olika inköpsställen, köpa ombord eller ej? - konstiga biljettautomater - SVÅRT
- Den som har fel biljett är tjuvåkare
- Riskerar bli utskälld-bötfälld-avslängd



# Kollektivresenärerna ska resa lika enkelt som bilisterna

- Bilister har samma vägmärken,
- Köper bensin på kort
- Riskerar inte bli utskällda
  
- Koll-resenärerna kräver ENKELHET
  
- Kompatibelt kort - datorn får räkna ut

# Olika priser, samma betalsystem

- Resenären vill betala på det sätt man är van
- Lokala “smarta” kort ökar förvirringen
- Krav GEMENSAMT BETALSYSTEM
  
- Hela Europa fullt av olika kort
- Ett europeiskt krav på personresor – inte bara för bilister
- DG TREN/DG MOVE utreder nu

# ”Smarta kort” inte särskilt smarta

- Prat i tio år – trafikföretagen klarar inte av att komma överens
- Västerås – Stockholm tre olika kort
- Produktionstänk - inte resenärsperspektiv

# Kredit eller reskassa?

- Efterdebitering för kreditkortsresenärer
- Kontantbelopp dras från laddat kort för den som önskar betala utan kredit eller vill vara anonym
- - bankernas kort är tröga

# Gemensamt krav lyckades

- Mobiltelefoner internationellt
- Streckkoderna i butiker
- Kollektivtrafiken måste snabbt bli enkel

**Vi betalar gärna – bara det är enkelt!**

# Konkurrensen är ett medel

- Konkurrensen är inget självändamål
- Det är brukarna som kan avgöra om konkurrensen bidrar till förbättring eller försämring
- Ska gynna konsumenterna

# Förr produktionstänk

- Den ensamma tillverkaren erbjuder vara el tjänst
- Ensidigt åtagande
- Köparen fick acceptera eller avstå



# I konkurrenssituationen...

- är säljaren och köparen LIKA VIKTIGA
- De måste finna varandra
- De måste föra en dialog
- De är LIKABERÄTTIGADE PARTER

# Källsortera resandet

- ”rösta med fötterna”
- EU driver konsumentperspektivet hårt

# Det krävs en dialog i planeringskedet

- Inte bara när något har gått fel
- Resegarantier och ersättningar för sent agera
- Dialog måste tillkomma - erfarenheter nyttjas

# Dialog med resenärerna

- I Storbritannien lag om resenärsdialog

- Snökaoset visar behovet

Operatörerna visar ointresse för resenärerna

# Attraktivitet?

- Det är bara resenärerna som kan avgöra vad som är attraktivt

# Pålitlighet

- Turtäthet även kvällar och helger på stomlinjerna -  
- även kommersiella företag har smh-ansvar
- Störningsinformation till varje hållplats
- Information både i text och i talad form, inte bara i mobiler

# Kollektivkörfält

- Bättre framkomlighet
- Kortare restider
- Bättre hållplatslägen
- Tillgänglighet för funktionshindrade
- Närmare butiker
- Fler kunder än på gata blockerad av parkerade bilar

# Framkomlighet

- Gångator med hållplatser ger flest personer tillgänglighet till butiker - närhet
- Det är personerna som är köpare – inte fordonen
- Gator utan blockerande bilar har störst attraktivitet



# Refuger inte farligt - tvärtom

- Refuger ger bra tillgänglighet
- Problemen med störande parkerade bilar elimineras
- Fotgängare får lättare korsa gatan med refug
- Bilhastigheten minskar

# Bemötande

- Någon att fråga
- Självbetjäning för den som önskar (kartor, tidtabeller, skyltning nödvändiga)
- Störningssituationer
- Byten besvärliga

# Kollektivtrafik är frihet

- Tillgänglighet för alla (åldrar t ex)
- Mänsklig kontakt – träffa bekanta
- Mänskliga behov vid längre resor: sova, äta
- Individen kan ägna resurser åt annat än resorna
- Bil behövs då och då (taxi, bilpool, egen)

# Resenärsforum

[www.resenarsforum.se](http://www.resenarsforum.se)