



KundKoll

Utredning nya zoner, produkter och priser för
kollektivtrafiken i Västmanland

Förord

En attraktiv och lättillgänglig kollektivtrafik är avgörande för ett livskraftigt Västmanland. För att skapa detta krävs många pusselbitar, varav pris, produkt och zon är några. I denna utredning har fokus legat på att förenkla och förtydliga Västmanlands zonstruktur och biljettflora, samt att prissätta produkterna på så sätt att de upplevs som rimliga och prisvärda av resenärerna samtidigt som de genererar intäkter som kan investeras i mer och bättre kollektivtrafik.

Rapporten skrevs innan coronapandemin drabbade samhället och därför finns inte effekter av pandemin med i analyserna. Då vår tro och förhoppning är att samhället så småningom kommer återgå till det normala, och denna utredning syftar till långsiktiga förändringar, har vi valt att inte revidera rapporten utifrån pandemins effekter.

Många resenärer har fått nya vanor under 2020. Det kommer vara utmanande och ta tid att locka tillbaka dem till kollektivtrafiken. Med utgångspunkt i denna utredning hoppas vi kunna bygga en zonstruktur och biljettflora som ger goda förutsättningar för ett enkelt, hållbart och attraktivt kollektivt resande i Västmanland.

Elisabet Wigholm & Oskar Jonsson

Januari 2021

Innehåll

Bakgrund	3
Syfte	3
Arbetsätt	3
Nationellt biljettsystem	3
Nulägesbeskrivning	4
Nuvarande produktsortiment	4
Försäljningskanal och biljettbärare	4
Prissättning och zonstruktur	4
Resande och resmönster	5
Finansiering	8
Angränsande trafiksystem	9
Omvärldsanalys	10
Priser, produkter och zoner i andra län	10
Megatrender och nationella trender	12
Teknisk utveckling	13
Beteendeteori	13
Lärdomar från andra branscher	15
Styrning mot lågtrafik	15
Analys	17
Produktsortiment	17
Försäljningskanaler	17
Zon- och prisstruktur	17
Betalsätt	18
Förslag	19
Förutsättningar	19
Alternativ 1	20
Alternativ 2	22
Alternativ 3	24
Alternativ 4	26
Slutsatser	28
Extramaterial	29
Familjerabatter	29
Studentrabatter	29
Bilagor	29
Bilaga 1 Kundsynpunkter	29
Bilaga 2 Referenser	29

Bakgrund

Hösten 2015 införde Kollektivtrafikförvaltningen i Region Västmanland ett nytt ID-baserat och molnbaserat biljettsystem. Två år tidigare, 2013, hade en ny zonstruktur skapats där 359 zoner blev 11. Den förväntade effekten var att zonstrukturen skulle vara enklare och långsiktig hållbar, samtidigt som den skulle höja attraktiviteten för regionens trafiksystem.

Mätningar via Svensk kollektivtrafik visar att kundnöjdheten gått upp sedan det nya zonsystemet infördes och Kollektivtrafikförvaltningen betraktar satsningen som lyckad. I en snabbt föränderlig omvärld där kundernas förväntningar på enkelhet, flexibilitet och personifiering ständigt ökar behöver förvaltningen dock se över sitt erbjudande när det kommer till produkt, zon och pris.

Produktfloran har vuxit organiskt under många år vilket resulterat i ett stort antal produkter med olika villkor. Ett system med många zoner och produkter kan upplevas som krångligt och ökar risken för att kollektivtrafiken väljs bort av kunden.

2017 föreslog Kollektivtrafikförvaltningen en översyn av prissättningsmodellen, zonstrukturen och produktportföljen. Kollektivtrafiknämnden gav som uppdrag till förvaltningen att utreda frågan.

Syfte

Utredningens syfte var att ta fram ett beslutsunderlag avseende framtida prismodell, produkter, försäljningskanaler och zonstruktur, genom att kartlägga och analysera kundbehov, resmönster, produkter, försäljningskanaler, priser, betelsätt och zonstrukturer.

Utredningen ska presentera:

- Tre alternativ
- En konsekvensbeskrivning av samtliga alternativs övergripande påverkan på kund, ekonomi och miljö.
- En rekommendation om vilket av alternativen som förordas.

Efter remissrundan lades ett fjärde alternativ till i rapporten.

Arbetssätt

Kundfokus och kunddialog har varit centralt i utredningen. Kollektivtrafikförvaltningen har besökt sju orter i Västmanland för att möta medborgarna och diskutera deras behov och önskemål kring kollektivtrafik. De som inte hade möjlighet att möta förvaltningen på plats hänvisades till ett webbformulär där de kunde lämna sina åsikter. Nyckelpersoner från förvaltningens avdelningar samt representanter från Svealandstrafiken har deltagit i sex workshops med fokus på:

- Nulägesanalys
- Möjliga zonstrukturer
- Kundbehov och resenärskategorier
- Framtida produkter
- Resor för organisationer
- Tre alternativ – styrkor och svagheter

Dessutom har samtliga kommuner i Västmanland bjudits in för att beskriva sina behov och önskemål. Vid sidan av detta har en jämförelse gjorts med 12 andra regioner, samt studiebesök i Jönköpings län, Uppsala län och Gävleborgs län. Diskussioner kring förslagen i utredningen har förts med tjänstemän i flera regioner i Mellansverige.

Slutligen har även en litteraturgenomgång gjorts för att fånga upp trender i samhället och branschen samt de senaste rönen kring beteendeeкономи.

Nationellt biljettsystem

Regeringen beslutade den 8 augusti 2019 att utreda vad som krävs för att införa ett nationellt biljettsystem för all kollektivtrafik i hela Sverige.

Utredningen redovisades i april 2020. Utifrån detta uppdrag är det viktigt att säkerställa att förslagen tar hänsyn till befintliga standarder och att regler och produkter i så stor utsträckning som möjligt harmoniserar med övriga landet.

Nulägesbeskrivning

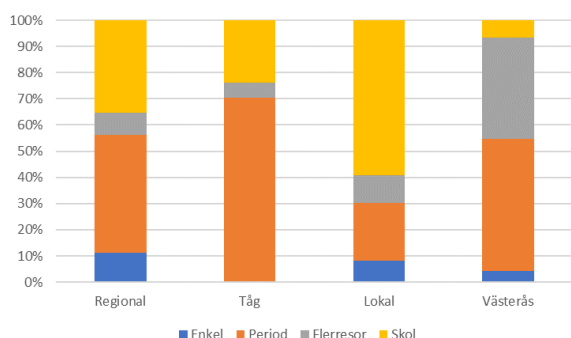
Nuvarande produktsortiment

Region Västmanlands nuvarande produkt- och prisstruktur etablerades 2013 i samband med att en ny zonstruktur infördes. Det tidigare avstånds-baserade taxsystemet ersattes då av ett system som utgår från fem större zoner och sex tätortzoner. Förändringen påverkade framförallt prissättningen medan produktsortimentet i stort var intakt. Produktsortimentet kan grovt kategoriseras enligt följande:

- Enkelbiljetter
- Rabattkort (fleresorsbiljett)
- Periodkort (30-dagar och år)
- Skolkort (2 resor per dag)

Dock medför nuvarande zonstruktur, där alla zoner kan kombineras med varandra, att antalet produkter i praktiken är över 300. Därtill kommer olika regler för olika produkter. Exempelvis finns seniorrabatt endast i Västerås, bara vissa produkter gäller på tåg och biljetterna har olika långa övergångstider.

De fyra produktkategorierna skiljer sig mellan färdmedel. Rabattkort dominerar i stadstrafiken i Västerås men har i övrigt en andel på 10 procent. Skolkortsresor dominerar i den inomkommunala, lokala, trafiken. Periodkortsresor dominerar i tågtrafiken där 70 procent av resorna görs med periodkort. Enkelbiljetter säljs endast för busstrafik.

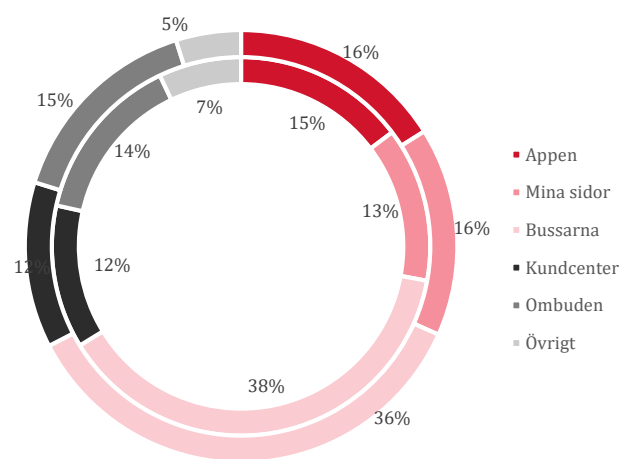


Figur 1 Registrerade påstigningar per produktkategori vecka 10 2019

Försäljningskanal och biljettbärare

Biljetter köps ombord på bussar, via ombud, VL kundcenter, webbshopen (Mina sidor) samt via VL-appen. Förutom betalkort kan biljetter köpas via förladdad reskassa.

Mer än en tredjedel av försäljningen skedde ombord på bussarna 2019. Ombud, tillsammans med VL:s Kundcenter, stod för ca en fjärdedel av försäljningen medan Mina sidor och app (som enbart säljer enkelbiljetter) stod för drygt 15 procent vardera. Därutöver finns myntautomater som är under avveckling och eventuellt, till viss del, kommer att ersättas av nya smarta automater. Det finns en trend mot ökad andel försäljning via app och Mina Sidor där Mina sidor ökade med tre procentenheter mellan år 2018 och 2019 (jan-nov).



Figur 2 Andel intäkter per försäljningskanal år 2018 (inre cirkel) och jan-nov 2019 (yttre cirkel)

Kuponger är den enda av de vanligaste biljettbärarna som inte kan valideras. Antalet kupongombud har minskats under 2019 och försäljningen av kuponger har därmed gått ner till förmån för andra produkter.

Övriga bärare är resekort (VL-kortet samt skolkort) och mobil. VL-kortet kan laddas med både period och rabattkort. Enkelbiljetter som köps ombord har ett papperskvitto som bärare med QR-kod som används vid validering (exempelvis vid byte).

Prissättning och zonstruktur

Priset för resa sätts utifrån start och slutzon för resan där priset blir högre ju fler zoner som resan passerar. Därutöver kan en kommun besluta om prissättning inom respektive kommun (lokala linjer och tätortstrafik). I zon Västerås, som omfattar Västerås kommun, avviker priserna jämfört med övriga zoner. Ytterligare en avvikelse från grundprincipen är att biljettpriiser mellan Sala och zon FNS (Fagersta, Norberg, Skinnskatteberg) kostar som att resan sker inom en zon. Noterbart är också att Eskilstuna är enda zon som ligger utanför länet medan Avesta ingår i zon FNS.

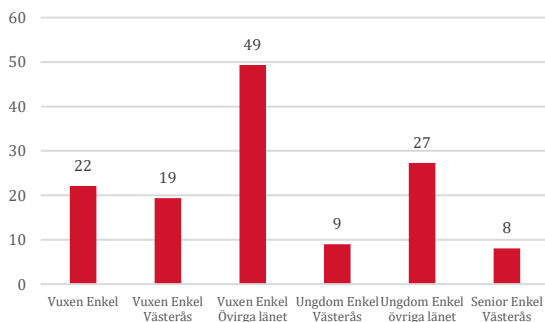
Tabell 1 Prissättning för Vuxenbiljetter 2019, grundprincip.

Antal zoner	Enkel (förköp)	Rabattkort 10-resor	Period 30 dagar
Västerås	27	235	595
1	44	390	890
2	60	500	1 015
3	90	785	1 140
4	115	980	1 285
Län	-	-	1 400

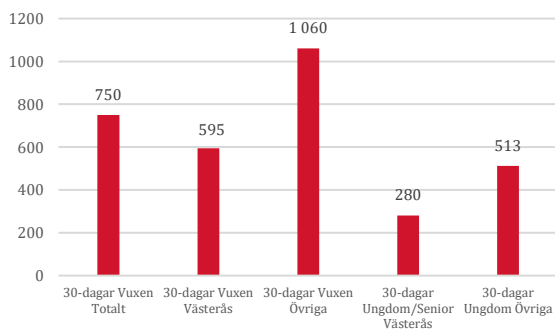
Den genomsnittliga intäkten för vuxenbiljetter är runt 750 kr för 30-dagarsbiljett och runt 22 kr för enkelbiljetter (inklusive rabattkort). För ungdom är motsvarande intäkt ca 320 kr respektive 14 kr. Att intäkterna för enkelbiljetter är så låga i genomsnitt beror på att huvuddelen säljs i Västerås samt att rabattkortet ger en väldigt låg intäkt per resa. Med 40-korten betalar en vuxen exempelvis knappt 15 kr per resa.

Ungdomsbiljetter och seniorbiljetter är alltid 50% av ordinarie pris, med undantag för 20-resor ungdom där det inte finns någon motsvarande biljett till ordinarie pris.

Biljetter sålda med giltighet i enbart tätortszon står för ca 0,3 procent av intäkterna.



Figur 3 Genomsnittintäkt för enkelbiljetter, mars 2019



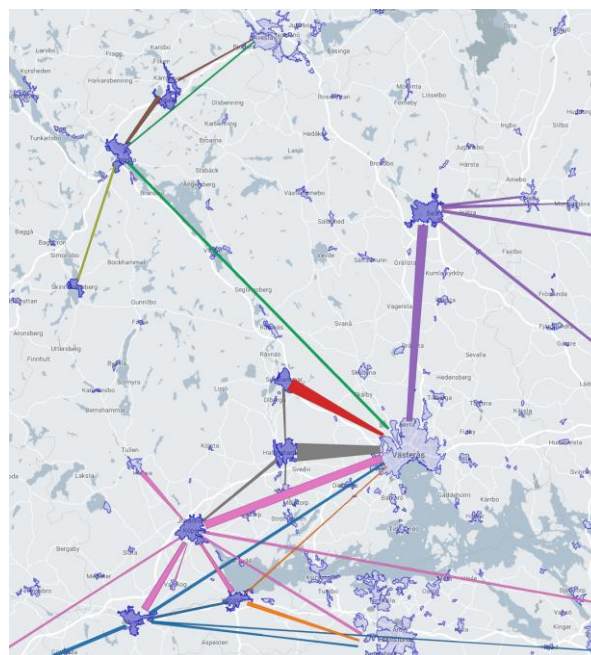
Figur 4 Genomsnittintäkt för 30-dagarsbiljetter, mars 2019

Resande och resmönster

Under en normal vardag registreras mellan 50 000 och 60 000 påstigningar i Region Västmanlands busstrafik och tågtrafik inom länet.

Ungefär hälften av alla resor (inklusive bil, cykel, gång etc.) i Sverige görs till och från skola och arbete. Drygt 30% är fritidsresor och resterande andel är resor till service, inköp och liknande. De längsta resorna görs för fritidsärenden, medan arbetsresor och resor för service och inköp tenderar att vara lite kortare. Medellängden för en arbetsresa är 32 minuter. I Västmanland var kollektivtrafikens andel av de motorburna transporterna 18% 2019.

Volymmässigt är resandet i Västmanland starkt koncentrerat till Västerås kommun som står för nästan 85 % av alla registrerade påstigningar. De regionala linjerna (linjenummer 5XX) står för drygt 10 % och tågtrafiken för runt 4 %. Lokala, inomkommunala, linjer står för 1 % av registrerade påstigningar. Flera av dessa linjer trafikeras dock av fordon utan utrustning för att registrera påstigande, vilket till viss del kan påverka siffrorna. Därutöver har flera kommuner nolltaxa.



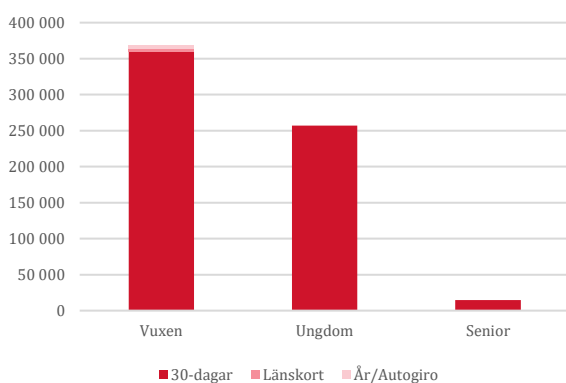
Figur 5 Pendlingsmönster kommunhuvudorter Västmanland (Källa: IWA 2017)

I den regionala buss- och tågtrafiken speglar resandet relativt väl pendlingsmönstret i länet. Det innebär att resandet till/från Västerås dominerar med flest resor mellan Hallstahammar och Västerås kommuner följt av Surahammar-Västerås, Sala-

Västerås och Köping-Västerås. Det finns också ett relativt omfattande resande i norra länet mellan Fagersta och Norbergs kommuner samt i sydvästra länet (KAK) mellan Arboga och Köping respektive Kungsör och Köping.

Periodresor

Periodkort används av resenärer som reser ofta. Det är den huvudsakliga biljettprodukten för arbetspendlare och är giltig på tåg och buss inom en zon eller mellan två valda zoner. Periodkort finns för vuxen och ungdom samt i Västerås kommun även för seniorer. De finns även som länskort (vuxen) och är då också giltiga på vissa tågsträckor utanför länet. Periodkort gäller 30 dagar men kan även köpas som årskort (endast vuxen) till en kostnad motsvarande nio månader eller via autogiro för en kostnad motsvarande 10 månader.



Figur 6 Andel registrerade resor per periodkortskategori, oktober månad 2019

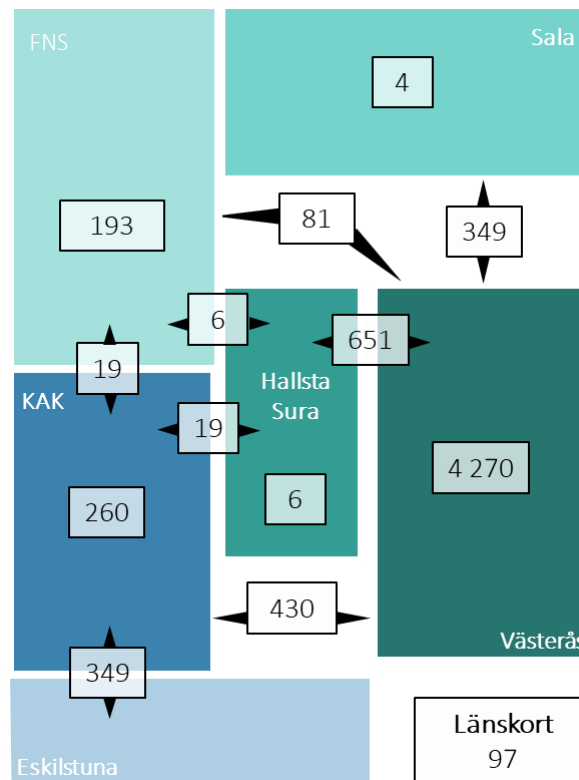
Periodkort kan köpas/laddas ombord på bussar, via Mina sidor, VL kundcenter och via ombud. Årskort säljs endast via Mina sidor eller ombud. För att bli autogirokund lämnar kunden in en blankett som administreras av kundservice. Då administrationen av autogiro är ganska tidskrävande har den produkten inte marknadsförts, vilket kan vara skälet till att det är en ganska liten produkt.

Periodkort ungdom gäller för resenärer under 20 år. De används i huvudsak av skolelever som inte är berättigade till skolkort exempelvis som följd av skolval alternativt för fritidsresor.

Försäljningen av länskort, årskort och periodkort senior är relativt låg.

Rent geografiskt säljs majoriteten av periodkorterna i Västerås. 30-dagars biljetter säljs också till viss del inom zonerna KAK och FNS. Annars sker den stora

försäljningen av pendlarkort med giltighet mellan Västerås och annan ort, till exempel Västerås – Hallsta/Sura.



Figur 7 Antal sålda periodbiljetter 30-dagar (Vuxen) inom och mellan zoner, mars månad 2019. Observera att siffrorna anger sålda kort och inte antal resor. Normalt görs ca 40 resor per sålt kort.

Enkelresor

Enkelresor kan köpas rabatterat via förladdade flerresorsbiljetter (rabattkort) eller för enstaka resor.

Kategorin rabattkort innebär att resenären köper/laddar ett kort med 10-resor. Inom tätortzonerna är det även möjligt att ladda 40 resor, vilket främst nyttjas i Västerås. Ungdomar kan ladda 20 resor (ungdomskortet) som gäller för resor i hela länet.

Särskilt 40-resorskortet är populärt och passar resenärer som inte har behov att nyttja kollektivtrafiken varje dag. Priset per resa blir med 40-resorskortet strax under 15 kr och innebär att kortet är mer förmånligt jämfört med 30-dagarskort i det fall resenären gör färre än 40 enkelresor per månad.

10-resorskortet finns i hela länet och ger runt 10-15 procent lägre pris jämfört med enkelresa. Den stora

förmånen med kortet är dock att det ger 3 timmars övergångstid jämfört med normala en timme vilket gör att kortet i många fall kan användas för en tur- och returresa.

20-resorskortet (ungdomskortet) ger två timmars övergång och kostar 465 kr. Kortet gäller i hela länet och är följaktligen i första hand inriktat för resor över zongräns.

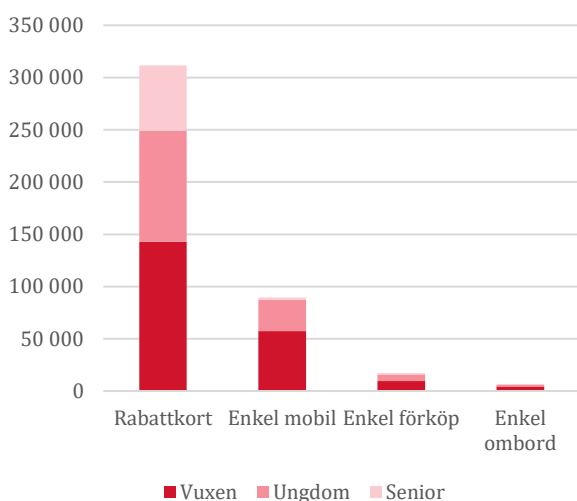
Rabattkort används också ofta för köp av resor till medresenärer vilket gör produkten till ett alternativ för större grupper som reser tillsammans. På så vis kan de också fungera som ett insteg i kollektivtrafiken för ovana resenärer som följer med en vän eller familjemedlem.

Att rabattkorten har olika övergångsregler gör att det idag inte är möjligt att lägga olika typer av rabattkort på samma resekort. Följden blir att många kunder har ett kort laddat med 10-resor och ett kort laddat med 40-resor.

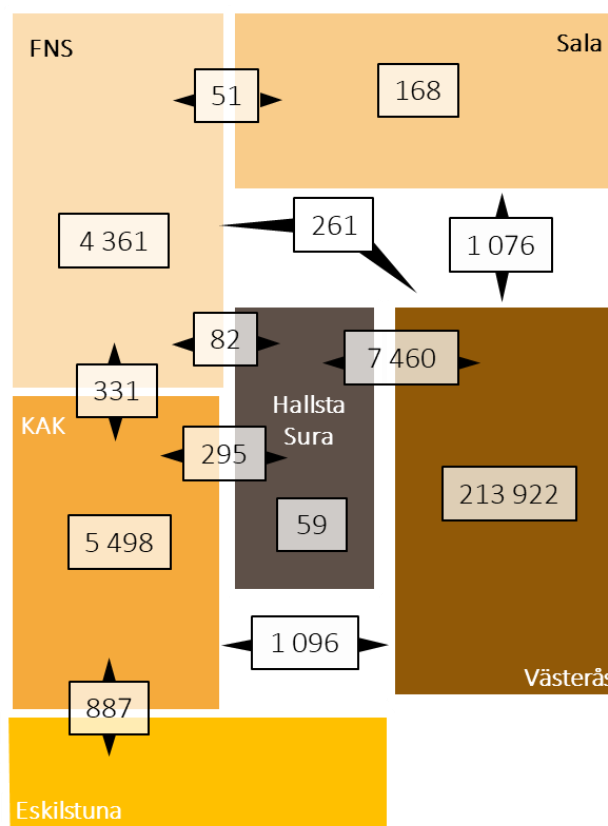
Med övriga enkelbiljetter menas här biljetter som säljs styckvis där resenären köper biljett för en resa. Enkelbiljett köps ombord, via ombud, i biljettautomater eller via VL:s mobilapp.

Enkelbiljett kan även köpas via en förladdad reskassa eller genom att köpa en kupong som byts mot en enkelbiljett ombord.

I Västerås kommun är ombordpriset för enkelbiljett högre jämfört med förköp. I övrigt finns ingen prisskillnad mellan försäljningskanaler. Enkelbiljetter gäller inte ombord på tåg utan där hänvisas till respektive tågoperatör.



Figur 8 Andel registrerade påstigningar per kategori, enkelresor, oktober 2019



Figur 9 Antal enkelresor (rabattkort och enkelbiljetter Vuxen) mellan och inom zoner, mars månad 2019

Resande över länsgräns

Störst andel resor över länsgräns sker till och från Stockholm. Andra städer med många in- och utpendlare till Västmanland är Enköping, Eskilstuna, Örebro, Avesta, Heby och Uppsala. Mellan Västerås och Enköping/Uppsala trafikerar UL vars biljetter då gäller. I övrigt gäller Movingos (periodkort) och SJ:s produktsortiment för resor inom Mälardalen.

Idag kan resenärer åka med VL:s bussar till Avesta och Eskilstuna där VL:s produktsortiment gäller. Med VLs länskort tar sig resenären också till ett fåtal orter utanför länsgräns med tåg. För övriga resor hänvisas till Movingo eller resplus. Mellan stationer inom länet gäller idag VL:s periodkort ombord på tågen.

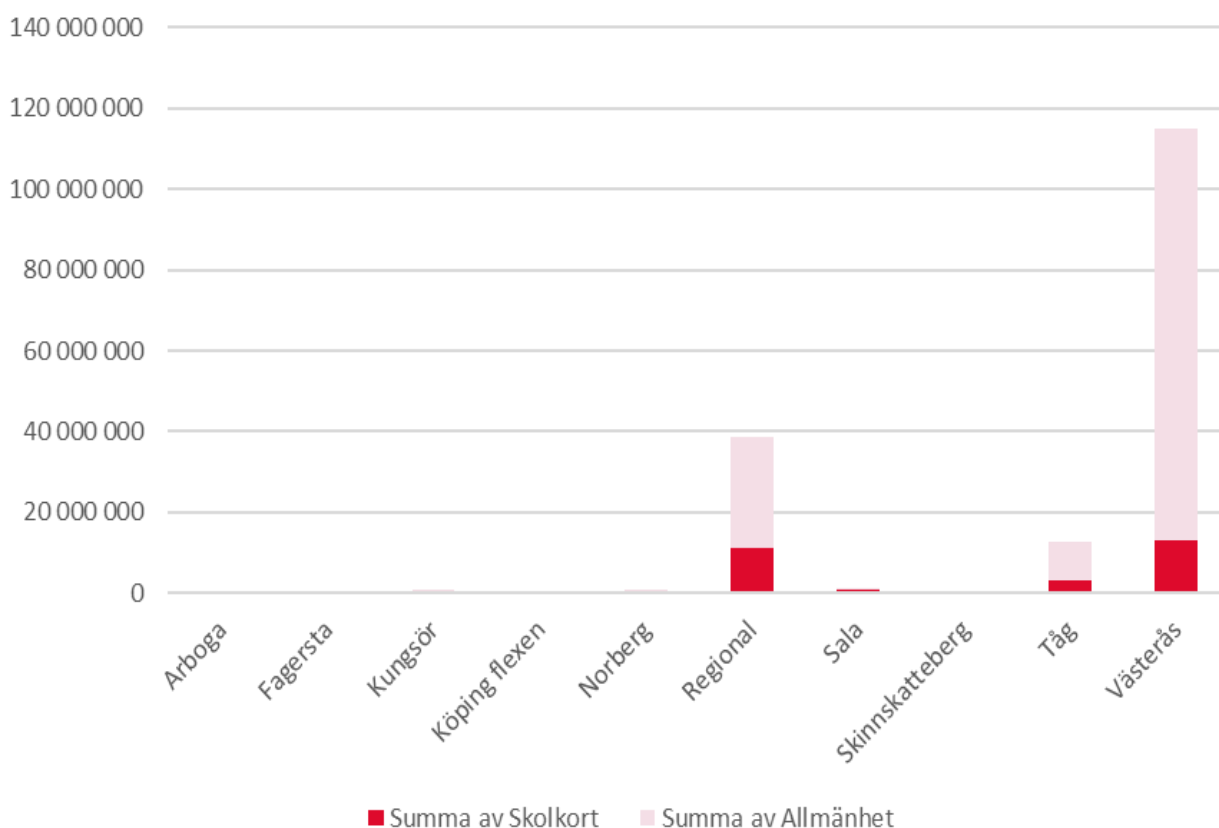
Finansiering

Länets kollektivtrafik finansieras av biljettintäkter och resterande (underskott) via skattemedel. Hur underskottet för kollektivtrafiken ska regleras mellan Region Västmanland (Regionen) och länets kommuner regleras i ett avtal (Avtal om kollektivtrafik i Västmanlands län).

Regionen tillhandahåller och finansierar underskott i stomtrafik vilken omfattar tågtrafik och busstrafik mellan kommunhuvudorter (linjenummer 500-599). Övrig trafik, vilken i huvudsak trafikeras inom respektive kommun, finansieras av kommunerna. Detta innebär även att biljettintäkter från trafiken fördelas mellan Regionen och Kommunerna.

Fördelningen görs på linjenivå där respektive linjes intäkter beräknas utifrån påstigande per biljettkategori och där varje biljettkategoris intäktsmassa sedan fördelas.

Effekten är att mer än 70 procent av biljettintäkterna (exklusive skolkort) återförs till Västerås kommun och 27 procent till Regionen. Övriga kommuner delar således på 1 procent av intäkterna. Det är en följd av att dessa kommuner har begränsat trafikutbud som i stort sett omfattar trafik för skolelever, alternativt eller i kombination med, avgiftsfri trafik.



Figur 10 Fördelning av intäkter per ägare (2018)

Angränsande trafiksystem

Mälardalstrafik

Mälardalstrafik ansvarar för trafiken på Mälarbanan, UVEN och Svelandsbanan. Movingo är namnet på pendlarbiljetten för resenärer som reser med tågtrafik i Mälardalen över länsgräns. En Movingobiljett köps mellan två stationer inom Mälardalstrafiks område och omfattar då även giltighet för resa i lokaltrafik i de län som resan omfattar. För Västmanland är Movingo uppdelad i två zoner, Västerås kommun och övriga länet. Vid köp av resa till station inom Västerås kommun (Västerås C och Kvicksund) ingår anslutande trafik inom Västerås kommun. Vid köp till/från övriga stationer ingår anslutande trafik i samtliga zoner utom Västerås kommun. Movingo kan även köpas från stationer som trafikeras av TiB.

I övriga län ingår alltid hela länets lokala trafik. Att Västmanland valt en lösning med två zoner beror på att priset för en Movingobiljett annars skulle bli lägre än priset för VL:s länskort (1 400 kr) och därmed göra det mer förmånligt att köpa den billigaste Movingobiljetten (Kungsör och Eskilstuna 1 100 kr).

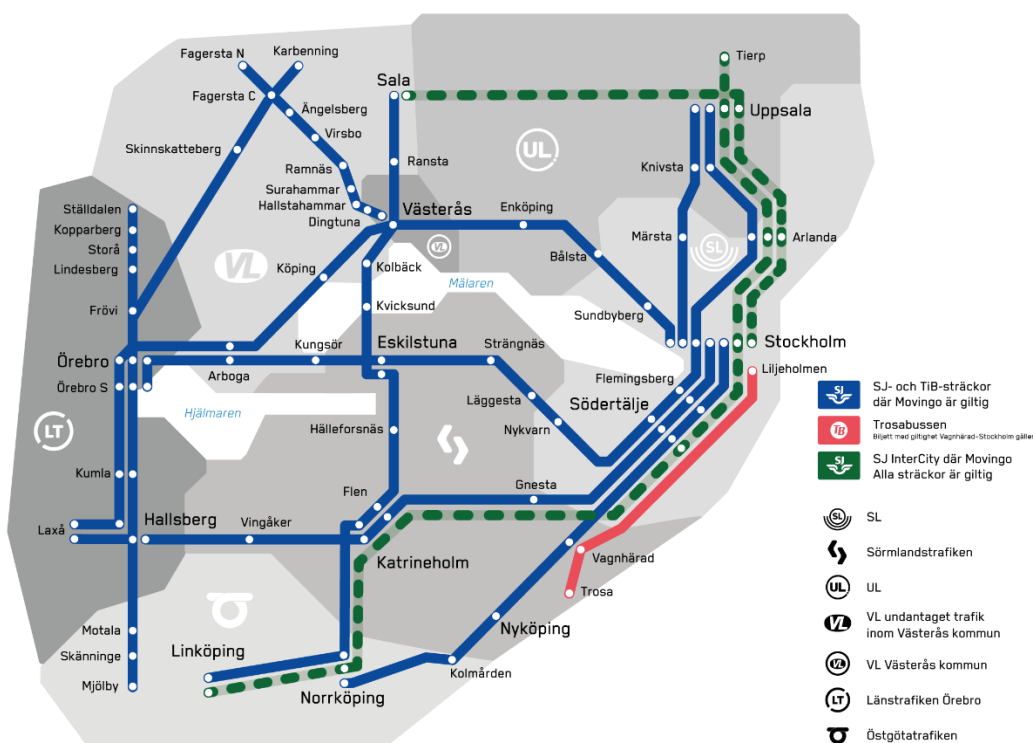
I samband med att Mälardalstrafiken etapp 2 ska upphandlas (med trafikstart december 2021) förväntas även enkel- och dygnsbiljetter säljas via Mälardalstrafik.

Tåg i Bergslagen (TiB)

TiB-trafiken är Västmanlands andra tågtrafiksystem och omfattar persontrafik på Bergslagspendeln mot Dalarna och godsstråket genom Bergslagen (Örebro-Gävle via Fagersta). VL:s periodbiljetter gäller även ombord på TiB inom länet. VL:s Länskort gäller också utan för länet, mellan Fagersta-Smedjebacken, Fagersta-Avesta samt Skinnskatteberg-Örebro.

Upptåget

Upptåget är UL:s pendeltågssystem och trafikerar Sala – Uppsala via Heby och Morgongåva. På Upptåget gäller endast UL:s biljettsortiment. Sträckan Sala-Uppsala planeras dock åter trafikeras av UVEN-trafiken och därmed bli en del av Movingo. UL kör också buss på sträckan Enköping- Västerås.



Figur 11 Movingotaxans giltighet 2019

Omvärldsanalys

Priser, produkter och zoner i andra län

Zonstruktur

Zonstrukturen avgör hur ett biljettpris räknas ut. I grunden finns två alternativ - avståndsbaserad och områdesbaserad prissättning. Generellt har utvecklingen gått mot områdesbaserad prissättning där samma pris gäller över ett större geografiskt område.

Exempelvis har Stockholms län ett pris oavsett resans längd såväl för period- som enkelbiljetter, så kallad enhetstaxa. Även Uppsala har enhetstaxa för periodbiljetter. I många län är en zon i storlek som en kommun eller grupp av kommuner som hänger ihop funktionellt, exempelvis Sörmland och Gävleborg.

En annan variant är att utgå från regionhuvudorten med zoner som omger denna i form av lager. Exempelvis delar UL in sitt trafikområde i fem zoner för prissättning av enkelbiljetter. Västtrafiks nya struktur delar in länet i tre zoner, Göteborg, Stor-Göteborg och därefter övriga länet.

Skånetrafikens nya zonstruktur är en form av lagerzon men där zonstrukturen utgår från den hållplats som resenären åker från. Priset beräknas utifrån tre nivåer - giltighet inom ca 10 km radie, inom ca 40 km radie och därefter giltighet i hela länet.

Dalarna och framförallt Örebro har en mer avståndsbaserad prissättning men har också inslag av kommunzoner.

Biljettregler, priser och produkttyper

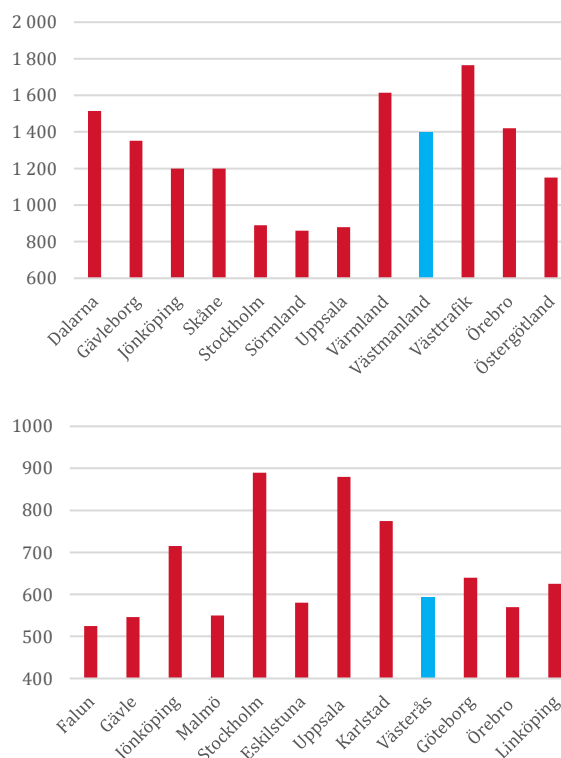
Regelverket för biljetter och prisstrategier skiljer sig åt mellan landets regioner.

Samtliga län har ungdomsrabatt, däremot skiljer det sig åt när det gäller nivån på rabatten. Det skiljer sig också mellan länen om det finns rabatterade priser för resenärskategorierna studenter och seniorer. Stockholms län har genomgående reducerade priser för såväl student som senior i hela produktsortimentet medan Östergötland har det för seniorer, men inte studenter och vice versa för Gävleborg och Sörmland som istället har genomgående reducerade priser för studenter/upp

till 26 år. Stockholm och Uppsala har väldigt generösa regler för barn upp till 12 år på helger. I övrigt är det, särskilt för seniorer, vanligt med enstaka nischade biljettprodukter och/eller lokala alternativa produkter. Fem län har någon form av lågtrafikerbjudande varav fyra har det kopplat till ett periodkort medan ett, Jönköping, även har lågtrafikpriser för enkelbiljetter vid betalning med reskassa.

Västmanland är det enda av de tolv länen som har flerresorsprodukt även om flera län har en annan biljettprodukt som riktar sig mot samma målgrupp. Exempelvis har Värmland och Jönköping produkter som ger rätt till 10 respektive 20 resdagar under en 60-dagarsperiod. Uppsala har 10-resorskort för ungdomar. Västmanland är tillsammans med Jönköping och Dalarna de enda länen som saknar dygnsbiljett.

Prismässigt placerar sig Västmanland bland de dyrare när det gäller månadskort som är giltigt i hela länet och i mitten när det gäller månadskort i den största tätorten och även när det gäller enkelbiljettpriset inom den största tätorten. Detta avser vid förköp, vid pris ombord har Västerås ett av de högsta priserna i landet



Figur 12 Pris 30 dagar Vuxen Längsgiltighet (överst) respektive Pris 30 dagar Vuxen Största tätorten

Tabell 2 Jämförelse regler för ungdom, student och senior i utvalda regioner/trafiksystem (avser år 2019)

Region/ Trafiksystem	Åldersgräns Ungdom	Rabattnivå Ungdom	Studentrabatt	Kommentar/rabattnivå	Seniorrabatt	Kommentar/rabattnivå
Dalarna	7-19 år	25-75%	Special	30-dagar periodbiljett finns rabatterad	Special	Årsbiljett
Gävleborg	7-19 år	50%	Ja	25 %, gäller även 20-25 år	Special	Årsbiljett samt fria resor i Gävle under lågtrafik
Jönköping	7-19 år	40%	Special	30-dagar periodbiljett	Special	30 dagar län 200 kr
Skåne	7-19 år	40%	Ja	25%	Special	Fria resor i flera kommuner
Stockholm	7-19 år	33%	Ja	33%	Ja	33%
Sörmland	7-19 år	33%	Ja	33%	Special	Fria resor i enstaka kommuner mot administrativ avgift
Uppsala	7-19 år	35%-40%	Special	30-dagar periodbiljett finns rabatterad	Special	Reducerat pris från 65 år på periodbiljetter
Värmland	7-19 år	40-60%	Special	Ungdom 20-25 år 15-20 % rabatt, Studentrabatt för produkt Flex 10/60	Special	Produkt Flex 10/60
Västmanland	7-19 år	50%	Nej		Special	Reducerat pris från 65 år i Västerås kommun
Västtrafik	7-19 år	25%	Special	30-dagar periodbiljett finns rabatterad	Special	Fria resor i flera kommuner
Örebro	7-19 år	50%	Nej		Nej	
Östergötland	7-25 år	33%	Special	30-dagar periodbiljett finns rabatterad	Ja	33%
Movingo	7-19 år	25%	Ja	25%	Nej	
SJ	7-25 år	15%	Ja	15%	Ja	10%

Megatrender och nationella trender

Klimatförändringarnas betydelse

Idag är forskarna eniga om att klimatförändringar sker och kommer att fortsätta ske oavsett om vi gör en omställning av samhället. Vi kan dock påverka nivån på förändringarna samt hur vi hanterar effekterna. En väl utbyggd kollektivtrafik är en förutsättning för att nå klimatmålen.

Allt fler människor ser klimatförändringarna som en mycket viktig fråga som bör hanteras inte bara på samhällsnivå utan även på individnivå. Att välja att resa kollektivt kan vara en lågt hängande frukt för den som vill göra en förändring i sitt eget klimatavtryck. Koldioxidutsläppen per capita är lägre i städer än på landsbygden, förutsatt att det finns en välfungerande kollektivtrafik.

Demografi

Befolkningen i Sverige ökar liksom medellivslängden. Födelseletalen är inte lika låga i Sverige som i andra länder i EU. Det stora antalet nyanlända bidrar till att hålla nere medellåldern. Behovet av kollektivtrafik är större hos nyanlända då de i lägre grad har körkort och bil samt inte är lika vana cyklister som befolkningen i övrigt. Samtidigt ökar andelen äldre och många bor hemma så länge som möjligt. Med åldern minskar körförmågan och risken för social isolering ökar. En välfungerande kollektivtrafik är viktig för livskvaliteten hos dessa grupper.

Konkurrens om kompetens

Konkurrensen om rätt kompetens ökar. Sjukvårdspersonal, lärare och socionomer är exempel på yrkesgrupper som är svåra att rekrytera och behålla. Västmanland har en relativt låg utbildningsnivå och samtidigt flera stora industrier med krav på hög kompetens. Många organisationer konkurrerar om arbetskraft både på nationell nivå och global nivå. En välfungerande kollektivtrafik kan utgöra en konkurrensfördel för Västmanland gentemot andra regioner.

Ökad bostadsbrist

Det råder brist på bostäder i Sverige, framför allt bland unga och nyanlända. Samtidigt är det stora regionala skillnader där bostadsbristen är som störst i de större städerna medan det på vissa orter kan finnas ett överskott. Dock bedömer 240 av 290 kommuner att de har ett underskott av bostäder.

Bostadsbristen medför att människor inte alltid kan bosätta sig där de önskar och att fler flyttar ut från städerna då priserna är lägre på landsbygden eller på mindre orter. Med en välfungerande kollektivtrafik kan fler välja att bo utanför städerna.

Digitaliseringen

I dagens samhälle genereras dagligen väldiga mängder data. Genom att bearbeta och analysera informationen kan nya innovationer uppstå i snabb takt. Samtidigt uppstår frågor kring integritet och säkerhet liksom kring demokrati och jämlikhet. Digitaliseringen möjliggör enklare, snabbare och mer individanpassade köp av biljetter och en högre automation i transportsystemet.

Urbanisering, men också ökat fokus på landsbygden

Urbaniseringen har medfört att servicenivån på landsbygden succesivt minskat och klyftan mellan stad och land har vuxit. Medellåldern är lägre i städerna och andelen äldre högre i glesbygd. Landsbygdsbefolkningen har markant lägre förtroende både för regeringen och EU än boende i städerna. För att minska polarisering och klyftorna har landsbygdsfrågor fått ett större fokus. Kollektivtrafiken är en viktig länk för att binda samma stad och land.

Delningsekonomi och tjänstebaserad ekonomi

Kollektivtrafik är delningsekonomi och har tidigare varit ganska ensam som sådan bland persontransporterna. Idag växer fler och fler exempel på delningsekonomi fram. Bilpooler, cykelpooler, elscootrar och Uber är några exempel från branschen. I och med detta ökar förutsättningarna för att maas-tjänster (mobility as a service) ska kunna utvecklas med kollektivtrafiken som stomme. Försäljningen av tjänster ökar i högre takt än försäljningen av varor. Människor har behov av tjänsten att transportera sig, inte av biljetter eller ens bussresan i sig.

Kundfokuserat arbetssätt

Allt fler organisationer använder sig av kundfokuserade, agila arbetssätt. Kunderna involveras tidigt i framtagandet av nya produkter och idéer. En produkt är sällan helt färdig utan utvecklas kontinuerligt för att passa de nya behov som uppstår hos kunden. User experience, customer experience och tjänstedesign är begrepp som den kundorienterade organisationen behöver arbeta med.

Teknisk utveckling

Biljetten i molnet

ID-baserade eller molnbaseradesystem innebär att information om biljetten inte finns på en biljettbärare utan i en databas mot vilken systemet kontrollerar en biljetts giltighet online. Ett molnbaserat system ger förutsättningar att kombinera flera tjänster, en annan tydlig trend. Exempelvis kan en biluthyrningstjänst inkludera ett periodkort i kollektivtrafiken och samma bärare låser upp både bilen och verifierar biljetten på bussen. Västmanland har idag goda tekniska förutsättningar med ett ID-baserat biljettsystem. Möjligheten att validera mobila biljetter ombord är en styrka som innebär att fler produkter kan erbjudas via appen.

Kontaktlösa betalkort och "capping"

En tydlig trend är att nyttja resenärens egna betalkort som biljett för kollektivtrafiken. Biljetten läggs på kundens betalkort vilket innebär att det går lika fort att köpa enkelbiljett ombord som att "blippa" ett resekort. Med kontaktlös betalning möjliggörs också användning av "capping", vilket innebär att systemet automatiskt omvandlar biljetter till den mest fördelaktiga biljetten för resenären. Exempelvis kan två enkelbiljetter bli till en dygnsbiljett. Kontaktlös betalning tillsammans med "capping" används idag bland annat i London, i SL:s trafiksystem samt i Skånetrafiken.

Västmanlands validatorer har stöd för kontaktlös betalning och leverantören är certifierad för kontaktlösa betalningar. Ett utvecklingsarbete gällande såväl teknik som avtal med betalningsförmedlare och biljettsystemleverantör är en förutsättning för att implementera lösningen.

Resekort kommer fortfarande fylla en viktig funktion för många resenärer, men i och med att fler produkter tillhandahålls i appen kommer allt fler kunder förflytta sig till den kanalen. Frivillig inloggningsfunktion ska medföra att appen, Mina sidor och resekort på sikt kan kopplas samman. Reskassan bör avvecklas som betalsätt och ersättas av betalkort som biljettbärare, appen samt funktionen att lägga flera biljetter på ett resekort.

Mobilen som biljettbärare

En utveckling i Sverige är att mobilbiljetter använder den så kallade BoB-standard. BoB (Biljett- och Betalstandard) är en standard för mobilbiljetter som innebär att trafikföretag kan

validera sina egna och andras biljetter samt även sälja andras biljetter. Movingo kan tack vare BoB-standard valideras ombord på SJ:s tåg, på bussar i Västmanland, Stockholms och Sörmlands län.

Västmanland har läsare för validering av mobilbiljetter och kan redan idag validera appbiljetter och Movingobiljetter. En ny app kommer att lanseras under 2021.



Figur 13 Foto VL

IOT Internet of things och AI

Smart teknik som kommunicerar med annan teknik och människor skapar nya möjligheter. Redan idag vet vi belägningsgraden ombord på bussarna och skulle kunna berätta för våra kunder vilka bussar som är fulla respektive har gott om plats.

Beteendeteori

"Om du vill uppmuntra någon att göra något, gör det enkelt."

Människan är inte särskilt rationell. Hon har svårt för att fatta optimala beslut och viljestyrkan är begränsad. Följande avsnitt utgår från Richard Thalers, nobelpristagare i ekonomi, bok *Beslut och beteenden*, som har analyserats utifrån ett kollektivtrafikperspektiv.

Beslutsfattande och rationalitet

De flesta människor är medvetna om att kollektivtrafik är mer miljösamt än att resa i egen bil. Bekvämligheten just idag väger dock tungt och när andra åker bil blir många mindre benägna att anstränga sig för det gemensamma bästa. "Varför ska jag, när så många andra åker bil?"

Att göra val är dessutom mycket svårare än man tror. Vardagens optimeringsproblem är ofta för svåra för att människor ska kunna lösa dem. I en

butik med många produkter är det väldigt svårt för kunden att välja den produkt som är bäst.

Inom ekonomisk teori har människan länge ansetts vara rationell. Hon kommer välja det alternativ som ger henne störst nytta. I praktiken använder människan istället enkla tumregler vid beslutsfattande. Hon använder sig av tidigare erfarenheter snarare än att ta reda på fakta. Om en kund brukar köpa enkelbiljetter ombord så utgår den frågan att det är den bästa produkten.

Som vanedjur gör människan gärna som hon alltid har gjort och tror dessutom att de flesta andra har samma uppfattningar och gör på samma sätt. En bilist kommer överskatta antalet människor som pendlar med bil, liksom en kollektivtrafikresenär kommer överskatta andelen som åker kollektivt. Dessutom vill människor gärna göra som andra vilket betyder att om vi upplyser om att till exempel 70% av invånarna i ett område (eller annan gruppstillhörighet) åker kollektivt ökar viljan att göra detsamma markant hos andra i samma område.

”Nudging”

Nudging handlar om att hjälpa människor att fatta beslut som är bra för dem. En nudge är ett litet inslag i miljön som lockar vår uppmärksamhet och påverkar beteendet. Exempelvis används ofta det val som sätts som förval. Människor är mindre benägna att ändra från det förvalda, oavsett vilket alternativ som sätts som förval. En organisation kan till exempel sätta bokning av kollektivtrafik som förval när en medarbetare ska göra en tjänsteresa. Därmed ökar chansen att medarbetaren väljer kollektivtrafik framför bil.

En nudge behöver inte vara vare sig kreativ eller dold. Sms-påminnelser eller pushnotiser kan vara oerhört effektiva, till exempel när det är dags att fylla på ett resekort.

Besittningseffekten

Människan värderar det hon äger lite högre än det hon inte äger. Hon tycker inte om att förlora en ägodel och kan ibland hålla fast vid den trots att det hade varit bättre att inte ha den kvar. Detta beteende kallas besittningseffekten och den uppstår omedelbart något kommer i vår ägo. Det kan därmed finnas en fördel med att förse potentiella kunder med resekort. Kortet kommer automatiskt få ett högre värde bara av att de är i kundens ägo, jämfört med om de bara fanns tillgängliga för köp.

Besittningseffekten innebär också att kunden anser sig ha rätt till de villkor den är van vid och kommer reagera negativt på en försämring. Att ta ut en avgift för något som tidigare har ingått i priset anses som ett övertramp och att bli berövad en rättighet.

Prissättning

Vid prissättning är det viktigt att inte debitera en kund mer än varan är värd, även om kunden skulle vara villig att betala ett högre pris. En kund som betalat ett överpris kommer inte tillbaka. Människan ogillar orättvisa erbjudanden så till den grad att hon är villig att ta en ekonomisk smäll för att bestraffa dem som erbjuder sådana. Att avgöra vad en resa med kollektivtrafiken är värd är naturligtvis en utmaning, särskilt som det förmodligen skiljer sig från person till person. Kunder anser att det är mer rättvist att ta ut ett högre pris om orsaken är att säljarens kostnader har ökat. Att succesivt höja priser ger mindre bakslag än chockhöjningar.

Människan tycker heller inte om tilläggsavgifter utan föredrar ett högre normalpris med rabatter, även om den totala kostanden blir densamma. Det beror på att hon ser en tilläggsavgift som en förlust och en rabatt som en vinst. Förluster gör ungefär dubbelt så ont som vinster känns bra. Att bli erbjuden en rabatt är dessutom mer uppskattat än att spara en liten, omärklig summa på varje vara.

Vid prissättning är det också viktigt att ta hänsyn till affärens upplevda kvalitet, det vill säga skillnaden mellan det pris kunden har betalat och det förväntade priset. Vilket pris en resenär med kollektivtrafiken förväntar sig att betala avgörs bland annat av historiska priser, priserna för kollektivtrafik i närliggande län samt kostnaden för att använda egen bil.

Att erbjuda en rabatt till en kund när den är på väg att genomföra ett köp skapar goodwill, men är en dålig prisstrategi. Kunden var redan beredd att handla till fullt pris. Att däremot ge en rabattkupong till nästa köp skapar både goodwill och driver merförsäljning.

Kostnad eller investering?

Ekonomer gör tydlig skillnad mellan kostnader och investeringar. Konsumenter har ofta en helt annan bild. Att köpa ett månadskort kan ses som en investering av kunden, då det innebär ”gratis” resor under den kommande månaden. När människor ser kostnader som investeringar känns det inte som att

de gör av med pengar. Det kan till och med kännas som att de sparar pengar.

Paketering av produkter, som till exempel 10-kort, har fördelen att de ger en tydlig rabatt samtidigt som de frikopplar köpbeslutet från användandet. Kunden upplever att hen gör en investering i sitt framtida resande. Även månadskort och årskort kan ses som en investering som ger möjlighet till obegränsat resande under en period.

När kunden lagt pengar på något vill den gärna använda det för att inte känna sig missnöjda med sitt köp. Ju kortare tid som gått sedan den senaste betalningen, desto mer angelägen är kunden att använda den nya produkten. Efter några månader avklingar effekten och kunden bryr oss inte längre om att kortet ligger oanvänt.

Lärdomar från andra branscher

Flyg och hotell

Inom hotellbranschen och flygbranschen har ett skifte skett där den stora försäljningsvolymen sker genom tredje part så som hotels.com och flygresor.se. Dessa tredjepartsförsäljare underlättar för kunderna och ökar sannolikt försäljningen hos många leverantörer, men innebär också att leverantörerna tappar kontakt med kunderna, att det ibland blir otydligt vem kunden ska vända sig till samt att tredjepartsförsäljarna får stor makt då leverantörerna blir beroende av att kunna synas i deras kanaler.

Att resa med flyg innebär att i många timmar sitta inträngd bland andra passagerare i en bullrig miljö med små fönster, små toaletter och flera andra obehag. Trots detta har flygbranschen lyckats få kunderna att förknippa flyg med någonting positivt, ett nöje i sig. Troligen bidrar det faktum att många flygresor görs av fritidsresenärer som ser fram emot att komma till sin destination. Ett arv från den tid då endast den med god ekonomi hade möjlighet att resa bidrar förmodligen också till att kunden ser flyg som något trevligt, lite exklusivt. Flygplatserna har vuxit till att bli gallerior där människor kan äta gott och roa sig. Kan kollektivtrafiken lära sig något om hur resan kan uppfattas mer positivt från flygbranschen? Större centralstationer med mycket service kan generera en liknande trivselkänsla som flygplatser.

Telecom

Den tidigare prissättningen i telecombranschen fungerade så att kunden fick betala per sms/mms/minut etc. Idag säljer telebolagen skräddarsydda paketlösningar (månadsabonnemang) där kunden vet exakt vad den ska betala och har friheten att nyttja tjänsten som den vill under abonnemangstiden. Kollektivtrafikens motsvarighet är periodkort, men idag erbjuds sällan paketlösningar eller mervärden.

Liksom de flesta andra webb-butiker erbjuder telecombranschen e-handel utan inloggningfunktion. Principen är att det ska vara enkelt att genomföra ett köp och i många fall krävs endast ett personnummer för att övrig betalningsinformation ska dyka upp automatiskt. VLs kunder måste idag logga in i på Mina sidor för att kunna genomföra ett köp vilket kan upplevas som krångligt och avskräckande.

Biometri

Att identifiera sig genom ansiktigenkänning, ögonscanning eller fingeravtryck är redan möjligt. Vid köp i mobiltelefonen används ofta fingeravtrycket och flera kortutgivare erbjuder ansiktigenkänning vid köp online. Framför allt äldre och yngre konsumenter är positiva till biometri. Den stora fördelen för kunden är att köpflödet går snabbare när de inte behöver lämna sidan för att knappa in en kod, som de kanske har glömt eller har svårt att skriva samt att risken för bedrägerier minskar.

Styrning mot lågtrafik

Om fler resenärer väljer att resa i lågtrafik kan trängseln i trafiksystemet minskas och kostnader för drift och investeringar bli lägre.

En stor andel av resenärerna har inte möjlighet att själva välja när de ska resa – det avgörs av när de behöver komma fram. De resor som är möjliga att flytta är i första hand fritidsresor och shoppingresor. Arbetspendling, skolpendling och besök till sjukvård är resor som är svårare att styra tidsmässigt. De grupper som i högre grad själva väljer tidpunkt för resan är pensionärer, föräldralösa, arbetslösa, sjukskrivna m.fl.

Flexibla arbetstider och arbete hemifrån minskar belastningen i högtrafik, men är faktorer som kollektivtrafiken inte kan styra över och har svårt att påverka.

Det finns två sätt att jämma ut efterfrågan under dygnet. Dels kan kommunerna välja att senarelägga skolstarten så att skolorna startar när peaken i trafiksystemet är över, alternativt sprida ut skolstarten så att alla skolor inte börjar samtidigt. Ett annat sätt är att införa prisdifferentiering mellan lågtrafik och högtrafik. Det kan göras för samtliga resenärer eller utvalda kategorier, som till exempel pensionärer. Det vanligaste i Sverige är att prisdifferentiera för en utvald grupp eller ett visst trafikslag. Det finns flera internationella exempel på lyckade prisdifferentieringar. En förutsättning tycks vara att priset mellan lågtrafik och högtrafik skiljer sig tillräckligt för att det ska vara relevant för resenären. I Melbourne fick resenärer resa gratis om de avslutade sin resa innan klockan sju på

morgonen och i Nederländerna infördes en lågtaxa med 40% rabatt.

Det finns i dagsläget ingen samstämmighet inom forskningen kring om prisdifferentiering i hög/lågtrafik är en god idé att införa. I vissa fall har den inneburit en kostnadssänkning och ibland även en intäktsökning.

Ett argument mot prishöjning är att det kan minska framkomligheten i städerna, då fler människor väljer bilen framför kollektivtrafiken. Differentierad prissättning är också svårare för resenären att förstå och komma ihåg. Resenärer uppskattar ett enkelt biljettsystem som är stabilt och förutsägbart, vilket i många fall varit skälet till att regioner avstått från differentierade taxor.



Figur 14 Foto VL

Analys

Produktsortiment

Dagens produktutbud är svåröverskådligt med många avvikelser och varierande regler. Det är svårt för kunder att välja den biljett som passar dem bäst och en tröskeffekt uppstår när nya resenärer direkt ställs inför ett komplicerat val. Det finns också flera "analog" produkter kvar såsom kuponger, som inte kan valideras vilket innebär risk för missbruk, intäktsstapp samt att de kräver mycket administration.

Från kundsidan är månadskorten och rabattkorten, i synnerhet 40-resorskorten, uppskattade. Dels då de är prissvärda, dels för att de ger en flexibilitet för resenärer som inte har behov att resa dagligen. Produkttyper som efterfrågas är framförallt dygnsbiljett, studentrabatt och pensionärsrabatt.

Slutsatsen är att produktsortimentet bör renodlas och förenklas. Det är dock viktigt att ta hänsyn till rabattkortens popularitet och ha förståelse för dess funktion och fördelar.

Försäljningskanaler

Ombord

2019 var försäljningen ombord på bussarna den största försäljningskanalen. Då köp ombord tar tid och det lätt kan bli fel om chauffören är stressad bör köp ombord begränsas till kontaktlösa betalkort, som går lika snabbt att visera som ett resekort. Endast enkelbiljetter går att köpa via kontaktlösa betalkort. För att fylla på månadskort och andra produkter bör vi hänvisa till andra kanaler.

Digitala kanaler

De digitala försäljningskanalerna (Mina sidor och appen) växer succesivt år för år. För att styra försäljningen mot de digitala kanalerna kommer både appen och Mina sidor att upphandlas/förbättras under 2020. En förutsättning för att ta bort försäljning av månadskort och rabattkort ombord är att produkterna kan köpas i appen och på Mina sidor. Om alla produkter blir tillgängliga i appen är det sannolikt att ombordförsäljningen kommer gå ner, vilket kommer göra det lättare att avveckla påfyllnaden av kort ombord.

Ombud och automater

Fler produkter i appen kommer troligen också leda till en minskad försäljning hos ombuden. Det kan leda till att färre blir intresserade av att vara VL-ombud vilket främst kommer påverka kunder utanför Västerås, där det finns färre ombud. De kunder som vill handla med kontanter blir då hänvisade till VL Kundcenter i Västerås.

Ett sätt att öka tillgängligheten i länet om antalet ombud minskar kan vara automater. Det är i så fall viktigt att dessa kan distribuera kort, vilket i sin tur innebär att de kräver en del service. En lösning kan vara att samverka med kommunerna så att dessa får välja om de önskar en automat på sina orter och i så fall ombesörjer påfyllnaden av kort. Fördelen med automater gentemot appen är att skärmen och knapparna är större samt att de kan distribuera resekort. De flesta kunder kommer dock sannolikt välja appen och Mina sidor i första hand. Automaterna bör inte hantera kontanter då det skapar incitament för skadegörelse.

VL Kundcenter och kundservice

VL:s kundcenter är den enda kanal där kunden kan komma i direktkontakt med Kollektivtrafikförvaltningen och vice versa. Det är ett av förvaltningens viktigaste känslspröt utåt och ett nödvändigt verktyg för en kundcentrerad organisation. Vid sidan av att vara en viktig kanal så väl för information som för köp är Kundcenter och Kundservice även kanalerna för återköp och för att rätta till fel. Vid denna typ av ärenden efterfrågar kunden ofta personlig kontakt och genom ett väl hanterat ärende kan kundnöjdheten vändas från negativ till positiv.

I framtiden bör fler ärenden kunna hanteras direkt av Kundcenter, istället för att skickas vidare inom organisationen med långsam service och ineffektiv administration som följd. För att öka effektiviteten kan kunderna erbjudas att göra fler ärenden på egen hand med stöd av kundcenterpersonalen, liknande den service som finns på Ica eller IKEA.

Zon- och prisstruktur

Färre zoner efterfrågas såväl internt som hos kommuner och till viss del även av kunder. Detta då det finns flera problem med nuvarande gränsdragning vilket bland annat får ökad administration som effekt. Kunder som bor nära en zongräns kan missgynnas och få betala ett pris som de anser är orättvist eller oskäligt. Färre zoner

underlättar också samverkan med övriga trafiksystem.

De zonindelningar som bedöms vara mest intressanta för Västmanland är:

- Hela länet är en zon (enhetstaxa)
- Bibehålla nuvarande zonstruktur, med undantag av stadszonerna. Därmed minskas antalet zoner från 11 till 5. I denna variant föreslås att kunden endast kan köpa biljett för antingen en zon eller hela länet. Pendlarkorten tas bort.
- Zonstruktur utifrån kommungränser.

System med personliga zoner, som i Skåne, är intressant men bedöms kräva omfattande utveckling och rekommenderas därför inte nuläget.

Modellen där Västerås utgör kärnan och zoner läggs på som skal utanför är möjlig, men riskerar att öka klyftorna mellan stad och land. Den enda variant av denna modell som inte skulle bli alltför komplex och kräva speciallösningar är att Västerås skulle utgöra en zon och resterande länet en annan dvs två zoner totalt. Ingen av de tillfrågade kommunerna har sett denna modell som önskvärd.

Betalsätt

Appen

Idag erbjuds kunden att betala med betalkort, klarnafaktura, swish eller företagskonto i appen. Att erbjuda flera betalsätt är en styrka då kunder har olika preferenser. Swish ses som smidigt av många och är det mest populära betalsättet. Faktura är det enda sättet att köpa biljett om kunden inte har pengar på sitt konto. Med företagskonto kan medarbetare göra tjänsteresor utan att behöva göra egna utlägg. Om ett betalsätt ligger nere av tekniska skäl är det en trygghet för kunden att kunna använda andra sätt.

Kundcenter och ombud

Via ombud och VL Kundcenter kan kunder betala både med kort och kontanter. Allt färre kunder betalar med kontanter, men då vissa grupper fortfarande är beroende av kontanter samt att en del kunder föredrar det betalsättet finns det i dagsläget inga planer på att avveckla dem. En nackdel med kontanter är risken för rån, vilket också kan göra att ombud är tveksamma till kontanthantering. En fördel är att de minskar sårbarheten vid tekniska problem eller

samhällsstörningar. På grund av säkerhetsaspekten kommer VLs rullande kundcenter inte hantera kontanter.

Udda betalmedel

Rekvisioner och kuponger är föråldrade betalmedel som bör avvecklas. De kräver mycket administration och är svåra att följa upp. Ett alternativ som kan erbjudas är rabattkoder som kan lösas in mot biljetter i appen, på Mina sidor, hos ombud och på VL Kundcenter. Ett annat alternativ kan vara att begränsa försäljningen av kuponger till företag som får köpa kuponghäften med QR-koder.

Organisationer

En företagsportal underlättar administrationen av biljetter till organisationer. Idag säljs enkelbiljetter via företagskonto i appen och skolkort säljs via ansökningsportalen. Att erbjuda alla företagsprodukter via en företagsportal skulle underlätta arbetet internt och även öka tillgängligheten och flexibiliteten gentemot kund. En välfungerande företagsportal kan vara en förutsättning för att kunna ta bort rekvisitionerna, som främst används av skolor i Västerås stad.



Figur 15 Foto VL

I framtiden är det viktigt att fortsatt bevaka kundernas behov och den tekniska utvecklingen för att kunna erbjuda de betalsätt kunden önskar och inte oavsiktligt göra köpet till en tröskel för att resa med kollektivtrafiken.

Förslag

Förutsättningar

I Kollektivtrafikförvaltningens förvaltningsplan för 2020-2022 slås följande mål fast.

- Andel resenärer som är nöjda med den allmänna kollektivtrafiken ska vara 80%
- Andel av allmänheten som ska vara nöjda med den allmänna kollektivtrafiken ska vara 63%
- Kollektivtrafikens marknadsandel i länet ska vara 20%
- Resandeökningen inom allmän kollektivtrafik ska vara + 3%

Pris, produkter, zoner, försäljningskanaler och betelsätt är verktyg som kan användas för att nå målen. Linjedragningar, turtäthet och resenärsinformation är andra minst lika viktiga parametrar som är avgörande för att nå målen. Intäkter är i sin tur en förutsättning för att finansiera ett utbud som tillgodoser behovet hos Västmanlands resenärer.

I nedanstående förslag redovisas tre modeller som i olika grad kan bidra till målen och som alla tre bedöms ge en balans mellan ökade intäkter och, åtminstone på sikt, bidra till ökat resande och nöjdhet. Efter remissrundan har ytterligare en modell tagits fram, alternativ fyra.

Priserna i alternativen syftar endast till att illustrera effekten på intäkter och resande. Samtliga beräkningar av intäkter och resandeförändring är gjorda på ett år. Om ambitionen är att öka resandet eller kostnadstäckningsgraden på sikt bör inte utfallet första året vara avgörande.

Förslagen utgår i huvudsak från tre varianter av zonindelning och grundtanken är att både produktflora, prissättning och zonstruktur ska bli enklare jämfört med idag. Innan de tre förslagen presenteras i detalj föreslås följande övergripande förändringar.

Enkelbiljett

- Enkelbiljett är den enda biljett som kan köpas ombord med betalkort ("tap and go"). Den kommer även kunna köpas i övriga kanaler. Enkelbiljetter kan rabatteras.

Dygnsbiljett

- Köps i alla kanaler utom ombord.

- Möjlighet att på sikt införa capping-funktion bör utredas.

30-dagarsbiljett

- Kan laddas på resekort via Mina Sidor, VL Kundcenter, ombud samt app. Kan även ha app som biljettbärare.
- Biljetten kan pausas en gång per 30-dagarsperiod.

Utifrån dessa "byggklossar" kan erbjudanden och nischade företagslösningar byggas. För länsöverskridande resor bör biljetten i första hand vara Movingo, med undantag för Avesta som ligger vid länsgränsen och dit VL kör busstrafik. Via Kungsör går det i dagsläget även att åka buss till Eskilstuna

Reskassa föreslås slopas som betelsätt, då det är tidskrävande internt och därför driver relativt stora administrationskostnader. Kunder erbjuds istället att ladda enkelbiljetter och dygnsbiljetter på resekort.

Reducerade priser antas i respektive alternativ ha samma regelverk i hela länet.

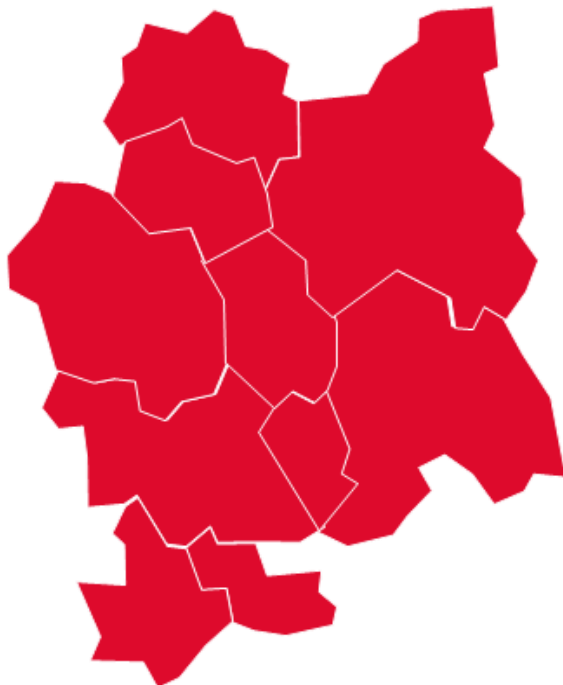
Samtliga förslag har beräknats utifrån att relation pris – resande (priselasticitet) är -0,3. Det innebär att en förändring av priset på 10 procent ökar eller minskar resandet med 3 procent. Det är en nivå som är relativt vedertagen men effekten av en prisjustering skiljer sig mellan lång- och kortsiktig effekt, mellan ofta- och sällanresenärer med mera.

Beräkningen har gjorts utifrån analys av antal sålda kort och genomförda enkelresor (se Figur 7 och Figur 8) som antas spegla en normal månad. Därefter beräknas effekt av prisjustering i respektive reserelation där resandet/sålda kort räknas upp eller ner beroende på om priset höjs eller sänks. Samtliga biljettyper har inte inkluderats i analysen. Dessa bedöms inte påverka det totala resandet i någon större omfattning. Beräkningen är gjord för att identifiera en procentuell effekt på intäkterna utifrån 2019 års taxenivå. Resenärer som idag reser med 40-resorskort antas 75 % välja att resa med 30-dagarskort och 25 % enkelbiljetter.

Att resandet i Västerås dominerar så pass kraftigt medför att en låg prishöjning där kan ge större intäkter än en större prishöjning i länet där resandet inte är lika frekvent.

Alternativ 1

Enhetstaxa



Figur 16 Zonstruktur enhetstaxa - kommunzoner kan komplettera för särskilda produkter eller inomkommunala beslut

Enhetstaxa innebär att hela länet är en zon där kostnaden för en resa/produkt är lika oavsett avstånd. Enhetstaxa förenklar kommunikationen med kunderna och minskar behov av intern administration.

I Tabell 3 visas en bedömd rimlig nivå för prissättning vid övergång till enhetstaxa. Enkelbiljetter översätts här till timmesbiljett. Om en ny påstigning sker efter en timme krävs en ny biljett. Detta kan möjliggöra relativt lågt pris och tar viss hänsyn till avstånd då de längsta resorna kommer kräva två biljetter. För att delvis parera ett ökat pris i Västerås kan en särskild 10-resorsprodukt finnas för Västerås kommun.

Ekonomiskt perspektiv

Tabell 3 Exempel prissättning enhetstaxa som underlag kalkyl

Biljetttyp	Helt pris	Reducerat pris
Enkel (timme)	30	20
10-resor Västerås	240	160
Dygn Västerås	65	45
30-dagar	790	490
Skolkort Län/Tåg	7 900	
Skolkort Kommun	4 900	

Utifrån de priser som använts för beräkning antas biljettintäkter öka med mellan 13 och 17 miljoner kr per år.

Kundperspektiv

Enhetstaxan gynnar de kunder som vill kunna röra sig fritt geografiskt inom Västmanland. Ett par som arbetar på olika orter kan dela på ett periodkort och därmed minska behovet av att ha två bilar. På helgen kan barnen använda kortet för att hälsa på farmor. Kollektivtrafiken sätter inte upp gränser för hur människor får resa.

Det går att argumentera att det är orättvist att korta resor kostar lika mycket som långa. Å andra sidan är inte nödvändigtvis avståndet det mest kostnadsdrivande vid produktion av trafik utan även nivån på utbud bör beaktas. I Uppsala infördes enhetstaxa på periodbiljetter med motiveringen att resan till och från arbetet ska kosta lika mycket oavsett var du bor. Ett syfte med införandet av enhetstaxan var att hela länet ska leva.

Enhetstaxan är enkel att förklara och kan sänka tröskeln för de personer som idag inte använder kollektivtrafiken. Antalet val minskar vilket uppskattas av ovana resenärer. Dock innebär enhetstaxan en höjning av priset för resenärerna i Västerås. Många av dessa resenärer har inte behov av att resa utanför staden och kommer inte uppskatta det mervärdet. När Uppsala införde enhetstaxa såg de en nedgång i resandet i det område där priset höjdes (Uppsala stad) för att efter något år återställas och åter öka i omfattning.

Om även rabattkortet tas bort kan förändringen upplevas som väldigt negativ av västeråsarna. Att kommunicera förändringen kommer vara en stor utmaning. Därför är det extra viktigt att det finns ett

tydligt syfte och en vision, om detta alternativ blir aktuellt. I förslaget har en rabattprodukt för Västerås kommun ingått i kalkylunderlaget. Sammanfattningsvis bör kundnöjdheten öka i samtliga kommuner utom i Västerås, där mer än 80% av resorna genomförs. I Västerås är det sannolikt att kundnöjdheten istället kommer att minska, till följd av högre priser.

Miljöperspektiv

En enhetstaxa innebär lägre priser för dem som reser långt. Att resa kollektivt kommer bli mycket prisvärt gentemot att ta bilen på längre sträckor. Vi kan förvänta oss ett ökat resande med kollektivtrafiken på länsnivå. Både pendlare och personer som köper enkelbiljetter kommer ha ett större incitament att åka kollektivt.

På längre sträckor är inte cykel eller gång ett alternativ så dessa nya resenärer förväntas vara före detta bilister. En personbil släpper ut i genomsnitt 2 kg koldioxid per mil. En dieselbuss släpper ut ungefär 12 kg koldioxid per mil, men kan å andra sidan frakta 50 passagerare. I Västmanland körs alla bussar på biogas eller el. En 18 meter lång biogasbuss (stadstrafik) släpper ut 2,9 kg koldioxid per mil och tar ca 120 passagerare. Per person blir det 0,024 kg koldioxid per mil.

Tabell 4 Effekt resande utvalda sträckor (vuxen) alternativ 1

Exempel på pendlingssträcka	Antal mil	Effekt resande år 1
Sala - Västerås	4 mil	+ 10 %
Hallsta/Sura - Västerås	2,5 mil	+ 8 %
Köping - Västerås	4 mil	+10 %
Fagersta Västerås	6,5 mil	+ 12 %
Västerås		- 9 %

Då mer än 80% av resorna görs i Västerås får en procentuell förändring mycket större effekt på antalet resenärer där än samma procentuella förändring i till exempel Köping. För resande i Västerås stad innebär enhetstaxan en höjning av priset vilket ger en effekt att fler väljer bort kollektivtrafiken. En del av dessa kommer välja att gå, cykla eller samåka, men en del kommer också välja att ta bilen eller taxi. Förflyttningen till bil innebär högre utsläpp av koldioxid och partiklar (vilket ger sämre luftkvalité i staden med risk för ökad ohälsa som följd). Dessutom ökar bullret och

trängseln i trafiksystemet. Bilismen tar stora ytor i anspråk både i form av parkeringsplatser och vägar. En bilist behöver ungefär 10 gånger mer vägyta i stadstrafik än en bussresenär (beräknat på ett genomsnitt av 1,2 resenärer per bil och 20 resenärer per buss).

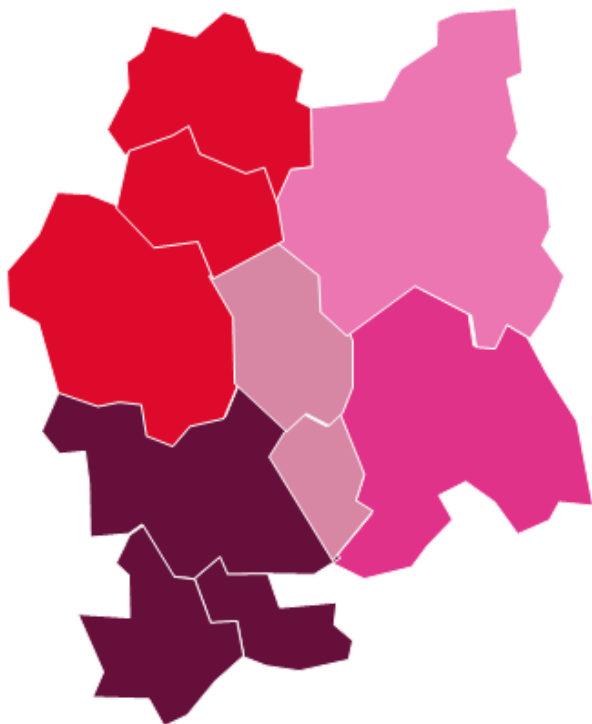
Det är svårt att uppskatta hur stor andel av bussresenärerna som kommer välja att gå eller cykla och hur stor andel som kommer att välja bilen. Genomsnittslängden på en resa med kollektivtrafik (inkl stad och land) är ca 9 km. Enligt naturskyddsföreningen är miljöpåverkan från en bussresenär i stadstrafik ungefär 40% av en bilresenärs påverkan. I regiontrafiken är bussresenärens miljöpåverkan ca 60% av bilistens. Det ger alltså större effekt per kilometer att konvertera en bilist i staden, men inräknat hela sträckan blir ändå miljöeffekten av att konvertera en bilist som pendlar mellan två orter bättre.



Figur 17 Foto VL

Alternativ 2

Fem zoner och tidsdifferentierade enkelbiljetter (låg-högtrafik)



Figur 18 Zonstruktur alternativ 2 och 3 - kommunzoner kan komplettera för särskilda produkter eller inomkommunala beslut

I detta alternativ bibehålls dagens zonstruktur, med undantag av stadszonerna (Sala, Norberg, Fagersta, Arboga, Köping) som tas bort. Dagens 11 zoner blir därmed 5. Biljetter blir automatiskt giltiga i hela länet vid resa över zongräns. Det innebär att kunden kan välja mellan att köpa en biljett som gäller i en zon eller i hela länet. Dagens system med pendlarkort som endast är giltiga i en viss zonrelation tas därmed bort.

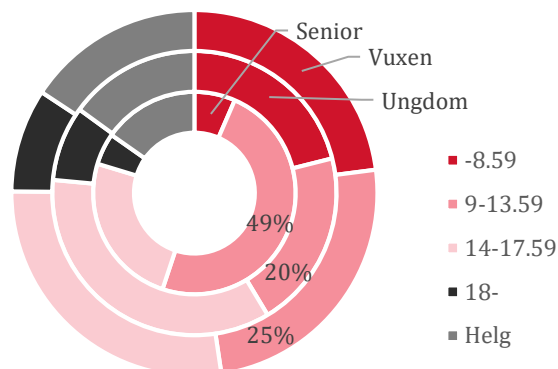
En annan förändring mot dagens system är att detta alternativ innehåller prisdifferentiering mellan hög- och lågtrafik för samtliga resenärer. Syftet är att få fler resenärer att välja att resa i lågtrafik. Dagens pris på enkelbiljetter (28 kr) bibehålls i Västerås, men mellan klockan 9 och 14 samtliga dagar kostar en enkelbiljett 18 kr. Motsvarande priser för länsresor är 65 kr i högtrafik och 40 kr i lågtrafik. Dagens rabatter för pensionärer tas bort då förhoppningen är att de i högre grad ska välja att resa i lågtrafik.

¹ Gäller för alla resenärer mellan kl 9-14

För ungdomar, som har svårt att resa mitt på dagen, finns ett rabatterat månadskort samt ett 10-kort som ger ett snittpris på 15 kr/resa. Priset för dygnsbiljetter är baserat på två biljetter i högtrafik.

Ekonomiskt perspektiv

I analysen av ekonomiska effekter antas 30 % av vuxna resenärer, 20 procent av ungdom och 60 procent av seniorer välja att resa i tidsspannet 9-14.



Figur 19 Fördelning av enkelresor tidsintervall vardagar samt helg (vecka 41 och 42 2019)

Tabell 5 Exempel prissättning Zon/Län med rabatter, underlag kalkyl.

Biljettyp	Helt pris		Reducerat pris	
	Zon	Län	Zon	Län
Enkel	28	65		
Enkel Lågtrafik ¹			18	40
Dygn	60	130		
10-resor			150	320
30-dagar	675	1 190	390	675
Skolkort	5 900	7 900		

Utifrån de priser som använts för beräkning antas biljettintäkterna öka med mellan 16 och 20 miljoner kr per år.

Kundperspektiv

Genom att bibehålla storzonerna kan prishöjningen i Västerås dämpas. Då det idag är relativt dyrt att resa inom zon KAK, FNS och Hallsta-Sura kommer detta alternativ göra det billigare att resa inom dessa zoner. Att resa över zongräns blir i stort sett som idag men något dyrare för Hallsta och Sura till Västerås och något billigare för de längsta

sträckorna som FNS-Västerås. Befintliga kunder är vana vid zonstrukturen, men genom att ta bort stadszonerna blir köpdialogen betydligt enklare både att kommunicera, välja och förstå.

En förutsättning för att hög/lågtrafik ska fungera smidigt ombord på bussarna är att erbjuda resenärerna kontaktlös betalning med EMV-kort. Dock uppstår problem med appbiljetter vilka aktiveras först vid visering ombord. Det går att styra bort från appen genom att endast erbjuda högtrafikbiljetter i den kanalen eller undersöka möjligheten att vidareutveckla appen så att pengarna inte dras förrän vid visering. Det går också erbjuda hög-respektive lågtrafikbiljetter i appen, men det ger en mer komplicerad köpdialog och större risk för felköp.

I detta alternativ tas reducerat pris för pensionärer i Västerås bort och även om de väljer att resa i lågtrafik blir prishöjningen över 100% jämfört med vad de betalar i genomsnitt idag. Reser de i högtrafik kommer de få betala 20 kr mer per resa. Priserna för pensionärer är idag kraftigt subventionerade, men en så stor prisökning kommer troligtvis generera både en resandeminskning och en minskning i kundnöjdhet.

Ungdomar betalar idag i genomsnitt 9 kr per resa. Med ett 10-kort kommer den billigaste enkelresan kosta 15 kr vilket är en höjning med nästan 70%. Dock ligger priserna för ungdomar väldigt lågt och en viss höjning är rimlig. Köper ungdomarna enkelbiljetter i högtrafik blir prishöjningen 19 kr per resa i Västerås. Risk finns för resandeminskning och en minskad kundnöjdhet.

Den grupp som delvis gynnas av detta alternativ är vuxna som kan resa mitt på dagen. Exempelvis kan förtidspensionärer, sjukskrivna och föräldralediga ha möjlighet att förlägga vissa av sina resor till lågtrafik.

En viktig kundgrupp i kollektivtrafiken är så kallade växlare, det vill säga resenärer som ibland reser kollektivt och ibland med bil. För denna grupp är idag 40-resorskortet en attraktiv biljettprodukt. Då det är lättare att få en befintlig resenär att resa mer, än att locka en ny resenär till kollektivtrafiken är växlare en grupp som är viktig att motivera att resa kollektivt. I detta alternativ finns en risk att växlarna stöts bort. De växlare som reser ofta kanske kommer välja att köpa månadskort, men de som bara reser någon gång per vecka kan bli avskräckta av att behöva betala 28 kr per resa istället för dagens 15 kr. Vi får räkna med att dessa

kommer att välja andra transportsätt om de har möjlighet. I rapportens beteendevetenskapliga avsnitt beskrivs hur kunder är benägna att straffa en leverantör om de anser att denne tar ut ett oskäligt pris. Även om kollektivtrafiken är kraftigt subventionerad finns en risk att kunden anser att prishöjningen från 15 kr till 28 kr, utan större mervärden, är så kraftig att den upplevs som oskälig. Detta kan även bli fallet för Västeråsarna i alternativ ett.

Månadskorten i Västerås höjs något. Bedömningen är att höjningen inte kommer ha någon större effekt på resandet i denna grupp. För resenärer på de längsta sträckorna i länet blir det en prissänkning av månadskorten.

I förslaget har vi prissatt dygnsbiljetten till samma pris som två enkelbiljetter. Syftet med detta är att driva resande. Den som behöver pendla endast vissa dagar och därför inte köper månadskort ska även kunna genomföra fritidsresor med kollektivtrafiken samma dygn.

För vuxna och pensionärer i länet kommer enkelresorna i många fall att bli billigare, både i låg och högtrafik. Resenärer från Surahammar och Hallstahammar kommer inte uppleva någon större skillnad på enkelresorna i högtrafik, men lågtrafikbiljetten blir billigare än dagens, vilket kan medföra att pensionärer och vuxna som är lediga dagtid kommer lägga sina resor under lågtrafik.

Priset för månadskort för ungdomar höjs i förslaget, men höjningen är inte så kraftig och för vissa länsresor blir det en minskning. Resenärer som köper månadskort är också mindre priskänsliga än resenärer som köper enkelbiljetter. Många ungdomar har skolkort så de ungdomsresor som framförallt kan minska är fritidsresorna. En nackdel med detta är att de till stor del sker när det finns gott om plats i trafiksystemet.

Dagens produkt 20-resor ungdom är relativt förmånlig. En resenär betalar 24 kr per resa oavsett sträcka. Även med 10-kortet för ungdomar blir priset högre än dagens och fritidsresandet bland ungdomar i länet kommer troligen att minska.

Den stora majoriteten resenärer kommer inte att välja att resa i lågtrafik, då de inte kan styra sin restid själva, men en viss överflyttning kommer att ske, vilket kan minska belastningen i peaktid. Storleken på överströmningen är dock svår att beräkna i förhand. I kundgrupperna pensionärer, växlare och ungdomsresor kan vi förvänta oss en

resandeminskning och ett tapp i kundnöjdhet. I kundgruppen som idag köper månadskort kommer det troligen inte ske någon större förändring.

Sammanfattningsvis innebär alternativ två att nästan samtliga kundgrupper får en prismässig försämring, vilket troligen påverkar målen kring kundnöjdhet, resandeökning och marknadsandel negativt.

Miljöperspektiv

Syftet med lågtrafikbiljetter är att färre personer ska resa i peaktid, vilket skulle kunna frigöra bussar. Då produktionen av en ny buss i sig innebär en miljöbelastning, samt att fordon som står stilla inte släpper ut koldioxid, innebär detta en miljöbesparing.

Dock innebär detta alternativ troligen att många växlare kommer välja andra färdssätt. Vissa väljer cykel och gång, vilket är positivt ur miljösynpunkt, men det riskerar också att ske en överströmning till bilresor. Fler bilar innebär mer utsläpp, både vid produktion och nyttjande, samt ökad trängsel i trafiksystemet och ökad bullernivå.

Med en ganska låg prishöjning på månadskorten kommer troligtvis pendlarna i länet att fortsätta åka kollektivt. Fler pensionärer kan välja att göra länsresor med kollektivtrafik istället för bil i lågtrafik, men pensionärerna i Västerås kommer troligen välja bilen om de har möjlighet. I staden kommer en större andel unga gå eller cykla medan de unga på landsbygden kanske i högre grad får skjuts eller åker moped.

Sammanfattningsvis kommer förslaget troligen leda till att fler ungdomar kommer gå och cykla i städerna, medan pensionärer och växlare i högre grad kommer välja bilen.

Tabell 6 Effekt resande utvalda sträckor (vuxen) alternativ 2

Exempel på pendlingssträcka	Antal mil	Effekt resande år 1
Sala - Västerås	4 mil	- 1 %
Hallsta/Sura - Västerås	2,5 mil	- 5 %
Köping - Västerås	4 mil	- 1 %
Fagersta Västerås	6,5 mil	+ 3 %
Västerås		- 4 %

Alternativ 3

Fem zoner & fokus prisvärdhet

2019 låg snittintäkten för en enkelbiljett på 22 kr. I Västerås stad låg snittintäkten för enkelbiljetter på 19 kr. Det innebär att alla prisnivåer på enkelbiljetter över dessa nivåer kommer att öka intäkterna.

Denna modell utgår från att förenkla för kunderna med ett tydligt och lättförståeligt system. Zonstrukturen är densamma som i alternativ två, där tätortzonerna togs bort liksom pendlarprodukterna. Modellen är lätt att kommunicera till kund och innebär en prissänkning av flera befintliga produkter, men de populära 40-korten tas bort. Borttagningen av 40-korten möjliggör en prissänkning på övriga produkter, utan att detta behöver innebära en intäktsminskning.

För att driva resande bibehålls 10-korten. Kunder som önskar lägga många resor på sitt kort kan fylla på flera 10-produkter vid samma tillfälle. Teorin är att en kund som köper enkelbiljetter troligen är nöjd med att köpa den produkten, men en kund som tycker att enkelbiljetterna är för dyra ska kunna hitta en rabatterad produkt. Med dagens 40-kort betalar resenärer 15 kr per resa. 10-korten i detta alternativ innebär en kostnad på 20 kr/resa.

Ekonomiskt perspektiv

Tabell 7 Exempel prissättning Zon/Län med rabatter, underlag kalkyl

Biljett	Helt pris		Reducerat pris	
	Zon	Län	Zon	Län
Enkel	25	60	15	40
10-resor	200	480	120	320
Dygn	60	130	40	90
30-dagar	690	1 090	390	560
Skolkort	5 900	7900		

Utifrån de priser som använts för beräkning antas biljettintäkterna öka med mellan 10 och 14 miljoner kr per år.

Kundperspektiv

I detta alternativ premieras sällanresenärer och nya resenärer. De som inte reser med kollektivtrafik idag anser ofta att det är ett för stort engagemang att binda upp sig på ett 40-kort för över 600 kr. Om de åker kollektivt köper de enkelbiljetter för 28 kr

styck. I bilistens mentala bokföring är kostnaden för en bilresa på korta sträckor 0 kr. I jämförelse framstår kollektivtrafiken som dyr och väljs bort. Detta alternativ har fördelen av en lägre tröskel som kan bidra till att locka över nya resenärer till kollektivtrafiken. Det är också lätt för kunden att förstå priset och lätt för förvaltningen att kommunicera. Att gå ut med en prissänkning av enkelbiljetten bör leda till ökad nöjdhet både hos kunder och allmänhet samt förhoppningsvis ett ökat resande. Dessutom blir priset lägre för 10-korten vilket kunderna kan tycka är en rimlig kompensation för att den biljetten inte kommer vara giltig ombord på tåg, samt att dagens 3-timmars övergång kan komma att dras ned till 1 timme.

Då biljetterna blir dyrare för resenärer som tidigare har köpt 40-kort kan en del av dessa resenärer välja andra transportmedel istället. Den stora kundgrupp som använder 40-kort är växlarna. Denna effekt ser vi i samtliga tre alternativ och orsakas av det mycket låga pris per resa som dagens rabattkort erbjuder. De växlare som reser ofta kommer troligen köpa månadskort istället. De som reser någon gång per vecka kommer välja 10-kortet eller andra färdssätt. Ett skäl att prissa 10-kortet är att det ska vara ett relevant alternativ för de kunder som tidigare köpt 40-kort.

Beteendevetenskaplig forskning visar att människor föredrar rabatter framför ett fast lågt pris. Genom att erbjuda 10-kort kommer kunden förhoppningsvis uppleva ett ökat värde (jämfört med att inte erbjudas rabatter) och välja att göra fler resor med kollektivtrafiken. Att köpa ett 10-kort kan också ses som en investering av resenären samt frikopplar beslutet om köp från beslutet att resa.

Liksom i de andra alternativen höjs priset för månadskort, men förväntan är att pendlarna inte kommer förändra sitt resande baserat på prishöjningen. Majoriteten av länspendlarna får ett lägre pris än idag, vilket kanske kan locka över fler till kollektivtrafiken. Möjligen kan de också börja göra fler fritidsresor till andra orter än deras vanliga pendlingsort, då de nu inte begränsas av en viss sträcka. Resandet inom främst KAK, men även FNS har potential att öka då dessa resenärer får en tydlig prissänkning, vilket även gäller för alternativ två.

Även pensionärer utanför Västerås får ett betydligt lägre pris än idag. En förväntad effekt är att fler pensionärer väljer att åka kollektivt på länsnivå.

Ungdomar i Hallstahammar och Surahammar får en höjning av månadsbiljetten och kan välja andra alternativ för sina fritidsresor om de har möjlighet. Dock är höjningen från 525 kr till 560 kr så pass liten att effekten bör blir låg. Eftersom Hallstahammar och Surahammar inte har egna gymnasieskolor har gymnasieungdomar där i regel skolkort. Ett förslag kan vara att antalet resor på skolkorten blir obegränsade under vardagar, vilket underlättar resor till fritidsaktiviteter.

Ungdomar och pensionärer i Västerås får en höjning av månadskorten, men då pensionärerna inte väljer denna produkt i dagsläget kommer det sannolikt bara påverka dem marginellt. Ungdomarna kommer i något högre grad välja att cykla och gå framför att ta bussen samt att köpa 10-kort i högre utsträckning.

Även i detta alternativ tas 20-resors ungdom bort, vilket kan minska antalet fritidsresor i länet och bidra till en minskad kundnöjdhet. En del av kundgruppen kommer istället att köpa 10-resorskort.

Miljöperspektiv

Detta alternativ bör leda till fler spontanresor med kollektivtrafiken och kan förhoppningsvis vara ett sätt att locka nya resenärer. Samtidigt finns risken att framför allt växlarna väljer att åka bil istället. Dock blir prishöjningen betydligt mindre för denna grupp än i alternativ två.

Länsresenärerna är den grupp som främst kommer att gynnas då de flesta får lägre priser och de inte längre behöver bestämma sträcka utan får ett länskort så fort de köper resa över länsgräns. De får en bättre produkt till ett lägre pris. På sikt bör detta alternativ leda till ökat resande i kollektivtrafiken och därmed en minskad miljöpåverkan.

Tabell 8 Effekt resande utvalda sträckor (vuxen) alternativ 3

Exempel på pendlingssträcka	Antal mil	Effekt resande år 1
Sala - Västerås	4 mil	+ 2 %
Hallsta/Sura - Västerås	2,5 mil	- 2 %
Köping - Västerås	4 mil	+ 2 %
Fagersta Västerås	6,5 mil	+ 5 %
Västerås		- 3 %

Alternativ 4

Alternativ fyra tillkom efter att rapporten varit ute på remiss. Det påminner till stora delar om alternativ tre. I alternativ tre behölls storzonerna KAK, FNS och Sura-Hallsta. I alternativ fyra separeras dessa så att varje kommun blir en egen zon. Precis som i alternativ tre blir en resa över zongräns automatiskt en länsresa. Resenären kan därmed resa i hela länet på sin biljett. En fördel med alternativ fyra är att det speglar verkligheten bättre än de andra alternativen. I Västmanland beslutar varje kommun om den inomkommunala taxan. Prissättningsprocessen underlättas om varje kommun är en egen zon. En annan fördel är att resenärerna är vana vid kommungränser och ofta vet i vilken kommun de befinner sig.

I alternativ ett, två och tre behöver också kommunzonerna finnas med i biljettsystemets bakgrund, även om de inte visas ut mot kund. I annat fall hade kommuner till exempel inte kunnat införa nolltaxa. Det ställer emellanåt till problem då biljettsystemets logik inte alltid stämmer med den struktur som visas ut mot kunden. Exempelvis finns en sträcka med fel pris i biljettsystemet, som inte kan korrigeras. I alternativ fyra uppstår inte sådana problem.

Ekonomiskt perspektiv

Utifrån de priser som använts för beräkning antas biljettintäkterna öka med mellan 18 och 22 miljoner kr per år jämfört med 2019 års nivå.

Tabell 9 Exempel prissättning Zon/Län med rabatter, underlag kalkyl

Biljett	Helt pris		Reducerat pris	
	Zon	Län	Zon	Län
Enkel	26	55	20	35
10-resor	210	440	160	280
Dygn	52	110	40	70
30-dagar	630	1 100	470	735
Skolkort	5 670	9 430		

Kundperspektiv

Samtliga alternativ innebär en förenkling och tydlighet jämfört med dagens system, både gällande produktflora och zonstruktur.

Den grupp som främst gynnas i detta alternativ är de som reser långt, de som reser inom en kommun

samt resenärer som tidigare både rest inom en zon och mellan zoner. Exempelvis en Köpingsbo som vill kunna resa både till Arboga, Hallstahammar och Västerås.

Det finns en viss styrning mot enkelbiljetter då dessa prissätts lägre än idag. Syftet med detta är att locka in sällanresenärer till kollektivtrafiken, få växlarna att oftare välja kollektivtrafik samt att enkelbiljetterna ger en högre intäkt per resa. Det kommer troligtvis även innebära att fler fritidsresor görs med kollektivtrafik vilket är positivt då dessa vanligtvis görs vid tider då det inte är trängsel i trafiksystemet.

Priserna på 30-dagarsbiljetter för vuxna ligger på ungefär samma nivå som idag. För kunder som rest inom FNS och KAK blir priset något högre, men å andra sidan kan de med dessa biljetter resa i hela Västmanland och får en större geografisk frihet och flexibilitet.

30-dagarsbiljett län för skolungdomar blir dyrare i detta alternativ. Dock får enkelbiljetter ofta ett lägre pris. Ungdomar gör främst sina pendlingsresor med skolkort. I regel behövs inte ett 30-dagarskort för fritidsresor. Vanligare är att köpa enkelbiljetter eller rabattkort för denna typ av resor. Det höjda priset för 30-dagar ungdom är dock det som kommer väcka starkast reaktioner i alternativ 4 och en succesiv prishöjning bör övervägas.

Inom tätorterna kan många resor göras via gång, cykel och liknande transportmedel. De ungdomar som främst drabbas av ett högre pris är de som reser mellan kommunerna i FNS och KAK. I jämförelse med några av Västmanlands grannlän sticker dock inte priserna ut. Resor mellan kommuner ligger på ungefär samma prisnivå i Uppsala, Sörmland och Dalarna. För VLs kunder blir det dock ett högre pris än man är van vid. Ett sätt att dämpa effekten för skolungdomar är att tillåta fler resor med skolkorten under vardagar. Förslaget är att priserna för skolkort ligger kvar på samma nivå som idag.

Miljöperspektiv

Då alternativ 4 på flera sätt liknar alternativ 3 blir även analysen liknande.

I alternativ fyra premieras framför allt långa resor med kollektivtrafik. På dessa sträckor är inte cykel ett alternativ utan valet står mellan kollektivtrafik och bil. Enkelbiljettpriset för länsresor (55 kr) speglar priset för en genomsnittlig tågresa.

Länsresenärer, som gör lite längre resor eller som pendlar till Västerås, är den grupp som främst kommer att gynnas i alternativ 4, då de flesta får lägre priser och de inte längre behöver bestämma sträcka utan får en länsbiljett så fort de köper resa över kommungräns.

Enkelbiljetterna på länsnivå blir i de flesta fall betydligt billigare och därmed mycket mer prisvärda gentemot bilresor än de varit tidigare.

Då även enkelbiljetterna inom kommunerna blir billigare än idag kan det spontana resandet öka.

Dock är det viktigt att komma ihåg att priset bara är en del av resenärens beslut kring färdmedel. Bekvämlighet, tidsaspekten med mera påverkar också i högsta grad.

Borttagandet av 40-korten kan på kort sikt minska resandet i Västerås, men på längre sikt bör enkelheten i alternativ 4 leda till ökat resande i kollektivtrafiken och därmed en minskad miljöpåverkan.

Tabell 10 Effekt resande utvalda sträckor (vuxen) alternativ 4

Exempel på pendlingssträcka	Antal mil	Effekt resande år 1
Sala - Västerås	4 mil	+ 2 %
Hallsta/Sura - Västerås	2,5 mil	- 2 %
Köping - Västerås	4 mil	+ 2 %
Fagersta Västerås	6,5 mil	+ 5 %
Västerås		- 6 %

Slutsatser

En samlad bedömning utifrån de tre perspektiven, ekonomi, kund och miljö indikerar att alternativ 4 ger den bästa nyttan. Det ger en bra intäktsutveckling samtidigt som de negativa effekterna, framförallt för den stora mängden resenärer i Västerås, kan begränsas. Det är också det enda alternativ som bedöms vara neutralt för Regionens intäkter medan övriga tre alternativ i olika grad skulle innebära en ökad kostnad för Regionen.

Samtliga alternativ ger positiv effekt på intäkter som helhet. Mer lättförståelig zonstruktur, biljettflora och prissättning bör leda till ett ökat resande, men effekten är inte möjlig att mäta på ett tillförlitligt sätt. I alternativ ett kommer troligen effekten av enkelheten ätas upp av prishöjningen för resenärerna i Västerås, åtminstone på kort sikt. Om visionen är ett ökat resande bör inte biljettpiserna i modellerna sättas för högt.

Baserat på tydligheten, enkelheten, den positiva resandeökning som förväntas på sikt samt minimeringen av negativa effekter förordas alternativ tre eller fyra. De modellerna bedöms mest bidra till en ökad kundnöjdhet, ökad nöjdhet hos allmänheten samt en resandeökning och högre marknadsandel på sikt. Då alternativ fyra även innebär fördelar i administration, intäktsfördelning, teknik och förvaltning förordas alternativ 4 i första hand.

Tabell 11 Samlad bedömning utifrån perspektiven Ekonomi, Kund och Miljö

Perspektiv	Alternativ	Totalt	"Ranking"
 Ekonomiskt perspektiv (Effekt på intäkter)	Alternativ 1	+ 13-17 mkr 😊	3
	Alternativ 2	+ 16-20 mkr 😊	2
	Alternativ 3	+ 10-14 mkr 😊	4
	Alternativ 4	+ 18-22 mkr 😊	1

 Kundperspektiv (effekt pris för resenär)	Alternativ 1	😞	3
	Alternativ 2	😞	4
	Alternativ 3	😞	1
	Alternativ 4	😞	2

 Miljöperspektiv (effekt utsläpp)	Alternativ 1	😞	2
	Alternativ 2	😞	3
	Alternativ 3	😞	1
	Alternativ 4	😞	2

Extramaterial

Familjerabatter

Hos SL och UL reser barn under 12 år gratis med en betalande vuxen på helgerna. Att betala för både ett (eller flera) barn och en vuxen blir snabbt oprisvärt gentemot att resa med bil. Under helgen är belastningen i trafiksystemet inte så hög och därmed finns anledning att försöka fylla platserna och plocka marknadsandelar från bilismen. Det är också ett sätt att lära barn och unga att åka kollektivt. Nackdelar är att lösningen är svår att kommunicera och innebär en speciallösning. Den kan också eventuellt minska intäkterna, beroende på om det främst är befintliga resenärer som nyttjar möjligheten eller om erbjudandet lockar resenärer som annars skulle ha tagit bilen. På sikt kan intäkterna komma att öka i och med att barnen lär sig att åka kollektivt.

Studentrabatter

Många regioner erbjuder någon form av studentrabatt. Det vanligaste är att 30 dagarsbiljetten är rabatterad, men i vissa regioner är hela sortimentet rabatterat för studenter. Argumentet för är ofta att det är en ekonomiskt utsatt grupp. Ett annat argument kan vara att många barn och ungdomar åker kollektivt, men i 20-års åldern bryts vanan då de skaffar körkort och eventuellt bil. Genom att erbjuda studentrabatter kan de eventuellt behållas i kollektivtrafiken och etablera vanan även efter att de fått körkortet. Ett skäl att införa studentrabatt är också att harmonisera med Movingo.

En nackdel kan vara att många studenter cyklar och det är inte meningen att kollektivtrafiken ska ta marknadsandelar av cyklismen. Studentrabatt kan också leda till minskade intäkter, ifall rabatten inte lockar så många nya resenärer.

Bilagor

Bilaga 1 Kundsynpunkter

Se separat dokument

Bilaga 2 Referenser

R. Thaler *Beslut och beteenden* 2015

SKL *Öppna jämförelser Kollektivtrafik 2017*

B Holmberg och J Hultén *Ny kunskap om kollektivtrafik* 2018:4

https://www.naturochmiljo.fi/vad_vi_gor/miljo_och_h_livsstil/article-28656-9653-lamna-bilen-hemma-ak-med-andra

http://www.k2centrum.se/sites/default/files/fields/field_bifogad_fil/forandrade_forutsattningar_for_framtidens_kollektivtrafik_2016_8.pdf

<https://skr.se/download/18.11bdf6001624d35f343945e1/1522164725619/V%C3%A4gval-f%C3%B6r-framtiden-3-omv%C3%A4rldsanalys-2018.pdf>

<https://www.vibilagare.se/nyheter/utslapp-av-co2-det-hogsta-pa-5-ar>

<http://miljofordonsverige.se/tag/koldioxidutslapp/>

<https://www.trafikverket.se/for-dig-i-branschen/miljo---for-dig-i-branschen/energi-och-klimat/jamfor-trafikslag/>

https://trafikverket.ineko.se/Files/en-US/51419/Ineko.Product.RelatedFiles/2018_180_trander_i_transportsystemet_trafikverkets_omv%C3%A4rldsanalys_2018.pdf

<https://www.svenskkollektivtrafik.se/globalassets/svenskkollektivtrafik/dokument/aktuellt-och-debatt/publikationer/mer-kollektivtrafik-och-samhallsnytta-for-pengarna.pdf>

http://www.k2centrum.se/sites/default/files/fields/field_uppladdad_rapport/vilken_grad_av_prisdifferentiering_2016-10.pdf