

Branschundersökning Nobina

Attraktivare kollektivtrafik – resenären i förarsätet

Undersökning om kundupplevelsen - rapport

2026

Om Lysio

– Vi genomför undersökningar och utredningar som leder till samhällsutveckling!

Om Lysio Research

- Grundades 2009 av Daniel Stuesson och Erik Granberg
- Göteborg, Lund och Stockholm
- Cirka 30 heltidsanställda

Lysios kunder

- Offentlig sektor, kommuner, myndigheter
- Ideella organisationer
- Akademisk sektor
- Privat sektor

Lysios vision

- Utveckling för samhället och för våra kunder
- Våra kunder ska få nya insikter och underlag som är enkla att förstå och ta vidare.

Sammanfattning

Bussresandet avgörs av helhetsupplevelsen i vardagen

När trafiken fungerar, informationen är tydlig och resan upplevs som trygg, smidig och bekväm stärks både nöjdhet, lojalitet och viljan att resa kollektivt. När grundupplevelsen brister riskerar missnöjet att få stor spridning och påverka både befintliga och potentiella resenärer negativt.

• Trafik & framkomlighet

Trafik och framkomlighet är avgörande för helhetsupplevelsen. Det handlar inte bara om punktlighet, utan om att hela resan ska upplevas som enkel och välfungerande från start till mål. Resenärer accepterar störningar bättre när informationen är tydlig och snabb men återkommande förseningar, bristande information och svaga byten påverkar förtroendet.

• Produkt & erbjudande

Pris upplevs som rimligt när trafiken fungerar väl, men ifrågasätts när kvaliteten brister. Särskilt kortare resor upplevs som dyra, vilket pekar på ett behov av flexibla och mer relevanta biljetter för olika typer av resenärer.

• Förarens betydelse

Föraren sätter tonen för resan. Trygg körning är en hygienfaktor, medan trevligt bemötande, service och tydlighet kan lyfta upplevelsen och skapa mervärde. Resultaten pekar också på att chaufförens arbetsmiljö och stressnivå påverkar kundupplevelsen direkt.

• En bekväm resa

Bussen har potential att vara en lugn och återhämtande paus i vardagen, men bara när miljön upplevs som trygg, ren och mindre trång. Trängsel är det tydligaste ombordproblemet, medan komfort, renlighet och lugn atmosfär stärker den positiva upplevelsen.

Sammanfattande slutsats

För att stärka bussresandet behöver fokus ligga på att säkra en pålitlig resa, förbättra informationen vid störningar, utveckla mer flexibla erbjudanden, stärka förarens roll och skapa en lugnare och mer bekväm ombordmiljö.

Fyra prioriterade förbättringsområden

- Trafik & pålitlighet, en grundförutsättning för förtroende
- Produkt & erbjudande såsom flexibla biljetter och prissättning
- Förarens roll, investera i chaufförens välmående och service
- Bekvämlighet är lugn, trygg och ren ombordmiljö

Bakgrund och syfte

Bakgrund

Kollektivtrafiken står i dag inför flera utmaningar. Sjunkande marknadsandelar förstärker behovet av en bättre förståelse för vad som driver resande och vad som påverkar människors val av färdstätt. Det finns också ett behov av att närmare undersöka vilka faktorer som formar människors bild av kollektivtrafiken. En sådan förståelse är viktig för att kunna bedöma hur kollektivtrafiken kan utvecklas på ett sätt som bättre svarar mot resenärernas behov och förväntningar.

Det finns sedan tidigare omfattande mätningar av resenärers nöjdhet, attityder och vanor inom kollektivtrafiken. Kollektivtrafikbarometern utgör en viktig kunskapskälla genom sina stora urval och möjligheter att följa utvecklingen över tid. Samtidigt ger dessa undersökningar främst en övergripande kvantitativ bild och fångar i mindre utsträckning de bakomliggande upplevelser och resonemang som formar resultaten.

Syfte med undersökningen

Den här studien bidrar med en djupare förståelse för resenärens faktiska vardagsupplevelse. Medan många undersökningar mäter nöjdhet, punktlighet och enskilda faktorer, går denna studie närmare resenärerna och djupare i frågan om hur bussresandet upplevs, vad som skaver, vad som fungerar och varför.

Genom att kombinera kvantitativa och kvalitativa metoder kompletterar studien befintliga undersökningar och tillför nya insikter som inte bara bekräftar redan kända utmaningar, utan också synliggör nyanser, drivkrafter och behov som annars lätt förbises. Ambitionen är att bredda branschens perspektiv i att bättre förstå resenärens hela upplevelse och därigenom skapa ett starkare underlag för insatser som kan göra bussresandet mer attraktivt över tid.

Kombinerar bredd och djup - kvantitativt och kvalitativt

Nya insikter om vad som formar resenärens upplevelse i vardagen

Kompletterar befintliga studier med djupare insikter om resenärens vardag

Kvantitativ mätning

Kvantitativ undersökning

Enkätundersökning via webbpanel nov-dec 2025.
Totalt **3 074 personer** svarade.

3 074

svar

Antal svar per område

Område	Antal svar
Stockholm	543
Stockholm (inresande)	235
Göteborg	542
Göteborg (inresande)	225
Malmö	535
Malmö (inresande)	228
Östergötland	766

Fokusgrupper

Kvalitativ undersökning

Om fokusgrupperna

- Fyra kvalitativa fokusgrupper hösten 2025
- Deltagare boende i Göteborg, Malmö, Stockholm samt Övriga Sverige
- 6-9 resenärer7 grupp med varierad ålder, kön, resvanor och livssituation
- Förstå resenärers attityder, upplevelser, behov och hinder

Den nöjda resenären

Nöjda resenärer är nyckeln till ökat kollektivt resande

Forskning visar att nöjda resenärer inte bara reser mer kollektivt, de blir också mer lojala och påverkar andras vilja att resa.

Nöjda resenärer reser mer kollektivt

Det finns ett tydligt samband mellan nöjdhet och faktiskt resande. Enligt Kollektivtrafikbarometern reser resenärer som är mer nöjda också oftare kollektivt.

Nöjdhet bygger lojalitet och skapar ambassadörer

Nöjda resenärer stannar inte bara kvar, de påverkar också andra. Branschens egna analyser visar att rekommendationsvilja spelar roll både för bilden av kollektivtrafiken och för andras vilja att börja resa. Den nöjda resenären blir därmed en viktig ambassadör.

Bilden formas även utanför den egna resan

Många människors uppfattning om kollektivtrafiken bygger inte på egen, aktuell erfarenhet. Studier från Trafikanalys och Trafikverket visar att grupper som främst kör bil ofta baserar sin bild på tidigare erfarenheter, andras berättelser och rapportering i media och sociala medier.

Nyckelinsikter

- Nöjdhet driver användning
- Nöjdhet driver lojalitet
- Nöjdhet driver rekommendation

Utmaningen

- Många bedömer kollektivtrafiken utan aktuell egen erfarenhet
- Negativa berättelser kan få stort genomslag
- Kundupplevelsen måste förstås bredare än själva resan

Den nöjda resenären

För att öka kollektivt resande behöver vi förstå vad som skapar en bättre upplevelse, både i och utanför själva resan.

Vad som gör att en resenär är nöjd och en annan missnöjd.



Kvantitativ undersökning

- Stor urvalsgrupp resenärer och icke-resenärer
- Mäter samband & mönster
- Statistiskt säkerställda resultat



Kvalitativ undersökning

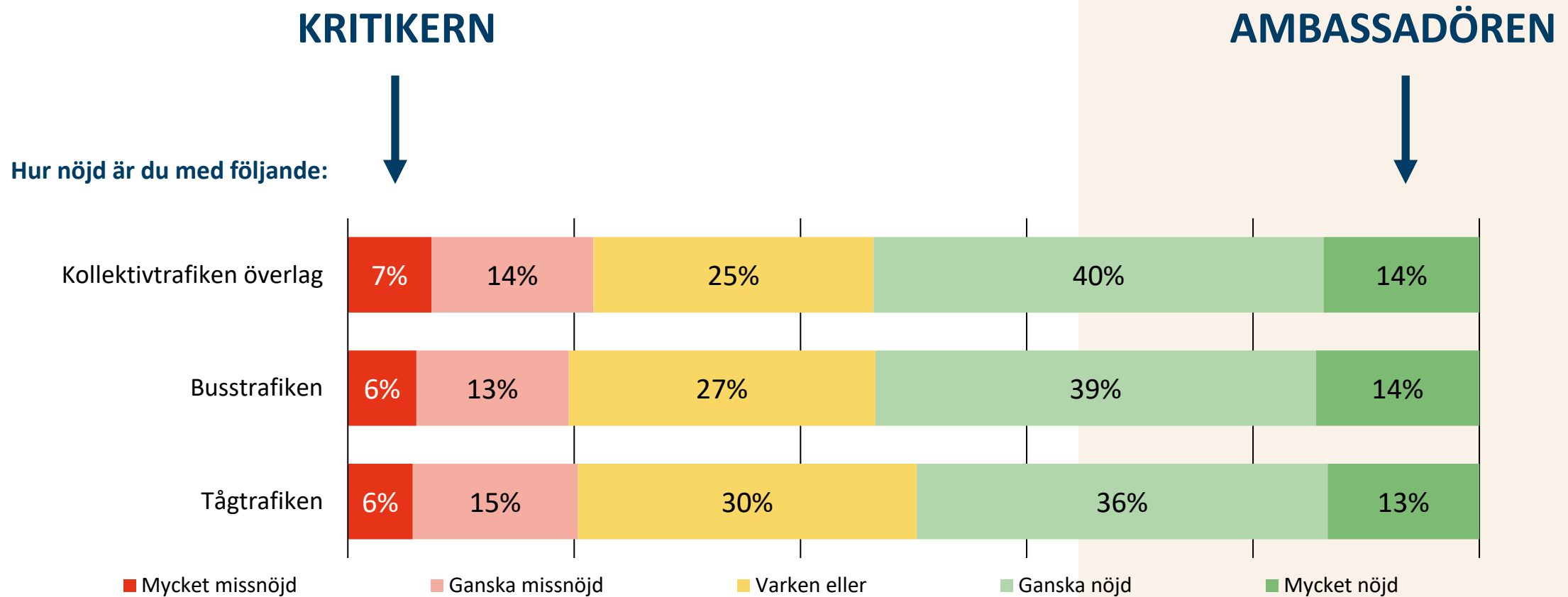
- Fokusgrupper med resenärer
- Djupare förståelse & orsaker
- Vad ligger bakom siffrorna



Slutsatser kring den nöjda resenären

Nöjdhet med kollektivtrafik – fler ambassadörer än kritiker

2 av 10 är dock missnöjda eller mycket missnöjda



Ambassadören

Vi gör som de som liknar oss

Forskning visar att vi i första hand härmar beteenden hos personer vi identifierar oss med. En ambassadör som är "en av oss" är därför mer övertygande än officiell kommunikation.

Förtroende som håller även när det skaver

En ambassadör har ett grundläggande förtroende för systemet och är mer tolerant mot störningar, de söker inte fel utan förklaringar.

Captive-resenären som väljer att stanna

En ambassadör bland captive-resenärer kommer fortsätta åka kollektivt även när de får alternativ, för att de vill, inte för att de måste.



Kritikern

Smittar av sig, missnöjet sprider sig

Negativa åsikter når tre grader av kontakter (Christakis & Fowler) och avskräcker potentiella resenärer starkare än positiv reklam lockar.

Captive-kritikern, stannar kvar men skadar

Missnöjda captive-resenärer kan inte lämna, men avråder aktivt andra. Hög trovärdighet (de åker faktiskt) kombinerat med stark motivation gör dem till de farligaste kritikerna.

Dyra att hantera, klagomål kostar mer än de syns

Forskning om klagomålshantering visar att varje eskalerat ärende kräver multipla kontaktpunkter, handläggning och uppföljning. Utöver den direkta kostnaden tillkommer indirekt resursåtgång.



*”Trång. Mycket oljud. Lite ofräscht
ibland.”*

Deltagare, Göteborg

”Buss. Smutsigt. Mycket folk.”

Deltagare, Göteborg

*”Smidigt att ta bussarna,
bekvämare än spårvagn. Tryggt
på bussarna.”*

Deltagare, Göteborg

”Mysigt, rogivande och intimt.”

Deltagare, Stockholm

*”Ganska bekvämt. Trångt.
Socialt.”*

Deltagare, Lund

”Högljutt, tillförlitligt och väntetid.”

Deltagare, Stockholm

*”Smidigt. Ibland är det tryggt
också. Man har rutiner, vardagligt.
Planering.”*

Deltagare, Eskilstuna

Vilka tre ord associerar du med att resa med buss (i din stad)?

- ❖ Fråga till deltagare i fokusgrupper
- ❖ Busstrafiken upplevs mycket olika beroende på stad, linje och område.
- ❖ Göteborg kännetecknas av stora **kontraster** mellan **bekväma** och mer **slitna resor**.
- ❖ Malmö präglas av en blandning av **smidighet och hållbarhet**, men också **opålitlighet och långsamhet**.
- ❖ Stockholm upplevs smidigt som speglar ett **stort linjenät**, men **brister i information** påverkar helhetsintrycket.
- ❖ I övriga Sverige varierar upplevelsen utifrån **byten** och **turtäthet**.

”Trångt. Man kan bli smittad.”

Deltagare, Malmö

”Snabbt, långsamt och mörkt.”

Deltagare, Malmö

”Trångt, billigt och förseningar.”

Deltagare, Malmö

*”Långsamt, smidigt och
miljövänligt.”*

Deltagare, Stockholm

*”Generellt bra tackning. Smidigt,
men otillräckligt med information.”*

Deltagare, Stockholm

*”Trångt och busschaufförerna kör
väldigt illa i min stad.”*

Deltagare, Lund

Vad skulle krävas för att du som resenär skulle få en "WOW-upplevelse?"

"Att det finns sittplats på hållplatsen, bussen kommer i tid med täta avgångar och att det finns plats att sitta. Fungerande luftkonditionering. Bra med snabbt wifi ombord och att stoppknappen fungerar."

Deltagare, Stockholm

"Att man känner sig välkomnad. Att det inte är några hinder på vägen in. Det ska vara lätt att blippa och sen ska det finnas en sittplats. Sen ska det vara tydligt vart man är någonstans. Att man får lite framförhållning så att man hinner plocka ihop sina saker. Inga hinder. Det ska vara trevligt och smärtfritt."

Deltagare, Göteborg

"Först en busshållplats med lite värme på. En glad chaufför, man behöver inte prata särskilt mycket men bra vibe på något sätt. Och så utrop. Att det finns plats och bra säten."

Deltagare, Stockholm

Den nöjda resenären enligt deltagare i fokusgrupper

- ❖ Trevlig och mysigt ombord, såsom bra luftkonditionering, bekväma säten, benutrymme
- ❖ Trevliga och serviceinriktade chaufförer
- ❖ Sittplatser och ingen trängsel
- ❖ Inga hinder på vägen, en "smärtfri" resa
- ❖ Information om resan innan och längs resans gång
- ❖ Billigare och flexiblare biljetter

Områden för fördjupning

- Trafik & framkomlighet (pålitlighet)
- Produkt & erbjudandeflora
- Förarens betydelse
- Bekvämlighet

Kollektivtrafikresenärer mest nöjda, bilister minst nöjda

I Kollektivtrafikbarometern definieras resenärstyper baserat på resefrekvens med kollektivtrafik och med bil.



Bilister

Åker bil minst 1–3 dagar/mån och INTE kollektivt lika ofta



Kollektivtrafikresenärer

Åker kollektivt minst 1–3 dagar/mån och INTE bil lika ofta



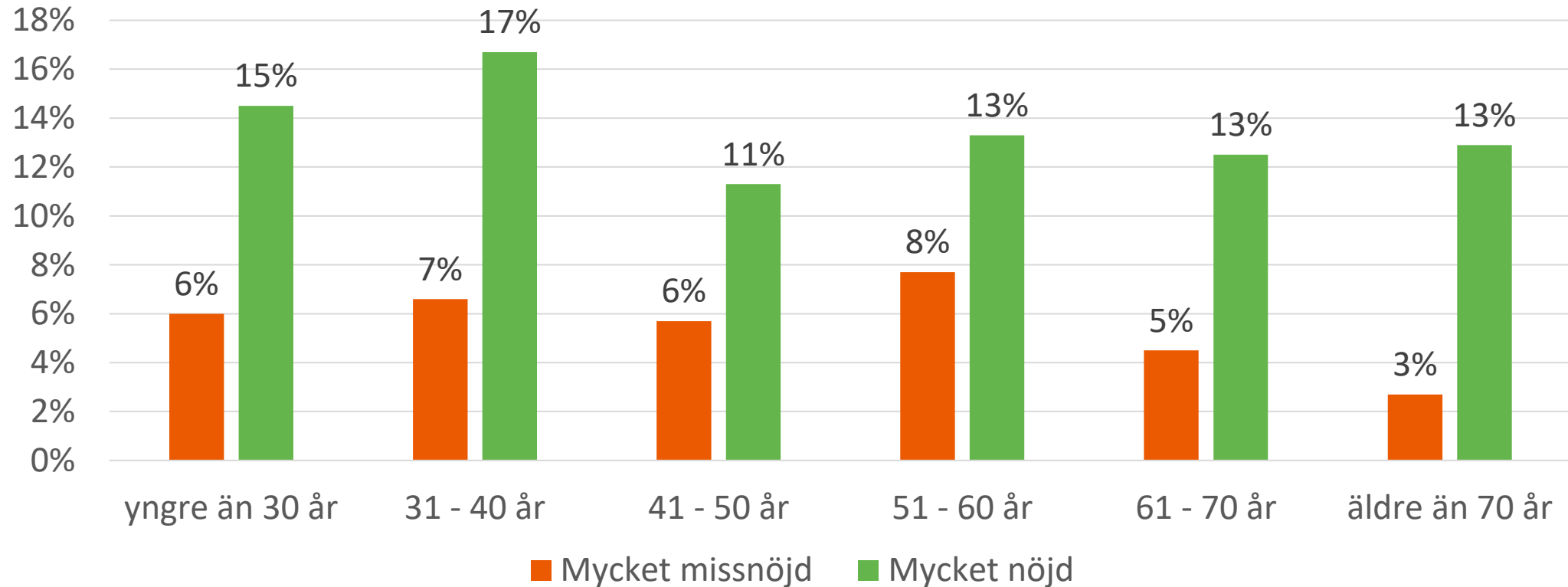
Växlare

Reser minst 1-3 dagar/mån med såväl bil OCH kollektivtrafik.

	Kollektivtrafik -resenärer	Bilister	Växlare
Mycket missnöjd	4%	9%	5%
Ganska missnöjd	11%	13%	13%
Varken eller	25%	38%	22%
Ganska nöjd	41%	24%	41%
Mycket nöjd	17%	5%	16%
Vet inte	3%	11%	3%

Äldre är mer nöjda

Det finns vissa samband mellan nöjdhet med busstrafiken och ålder. Främst gäller det att äldre är mindre missnöjda. Annars sticker gruppen 41-50 år ut som lite mindre nöjda och förhållandevis missnöjda.

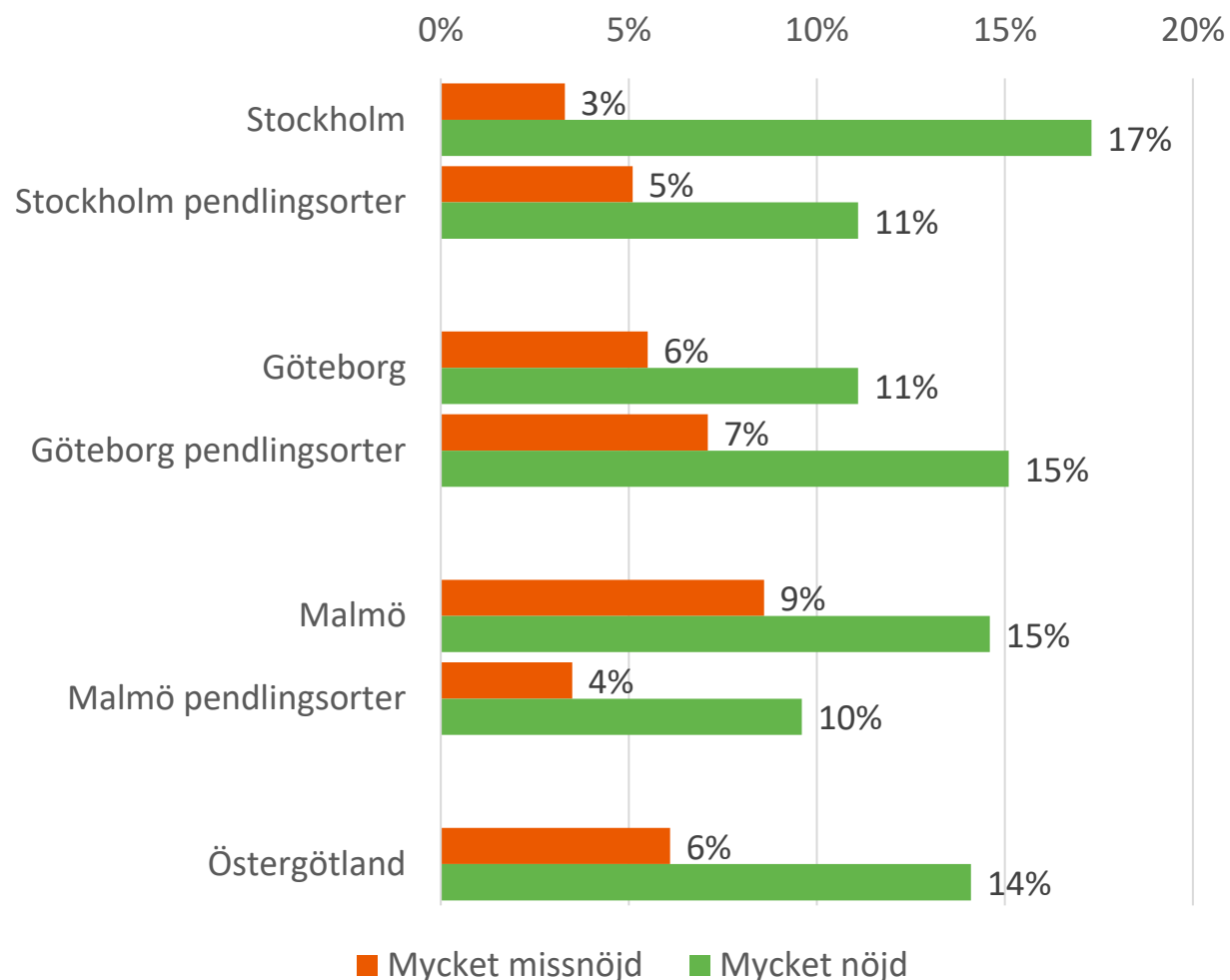


Stockholm sticker ut med en högre andel nöjda – högst missnöje i Malmö

Överlag så varierar inte nöjdheten med busstrafiken speciellt mycket i olika delar av landet.

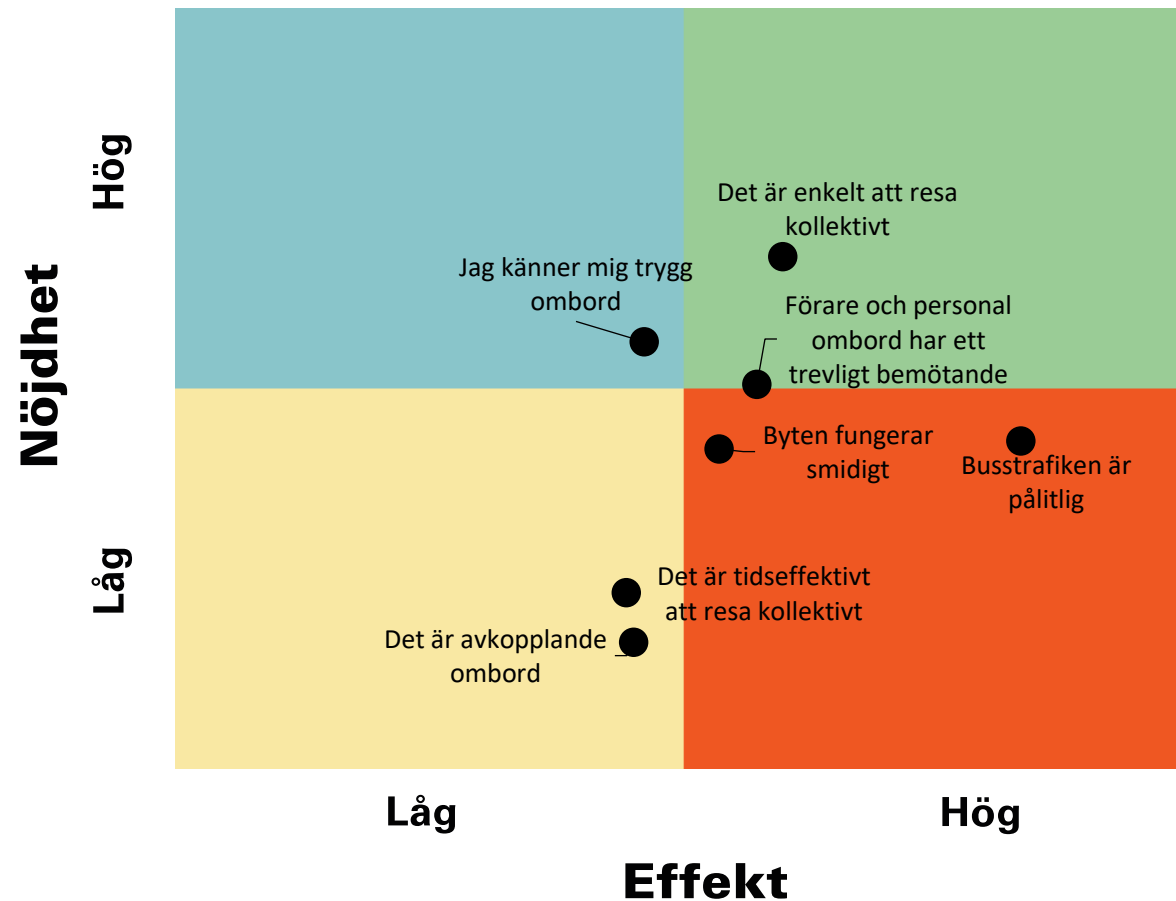
- Stockholm sticker dock ut med en högre andel nöjda och lägre andel missnöjda. Både i Stockholms kommun och i pendlingsorter runtomkring Stockholm.
- Malmö utmärker sig med 1 av 10 mycket missnöjda, missnöjet är dock lägre i inpendlingsorterna

I fokusgruppen med boende i Stockholm lyfts att det inte är främst exakt tidhållning som avgör upplevelsen, utan tydlig och korrekt information vid förseningar. Resenärerna uttrycker förståelse för störningar så länge kommunikationen fungerar.



Pålitlighet påverkar nöjda resenärer mest

Åtgärdsmatris, samtliga svar



Många frågor som samvarierar med nöjdheten. Starkast samvarierar frågan om pålitlighet. Men frågor som bemötande, enkelhet och smidiga byten är också tydligt drivande.

Som en första modell skapar vi en åtgärdsmatris som visar vad som driver nöjdhet i mätningen. Det som försöker förklaras är sammantagen nöjdhet med busstrafiken.

Matrisen är indelad i fyra olika fält.

I det blå fältet finns de områden med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten.

Det gröna fältet är områden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten.

Det orangea fältet inrymmer områden med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten.

Det gula fältet inrymmer de parametrar som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten.

Topp 6 faktorer för att få en nöjdare resenär

1. Gå att lita på
2. Enkelt och smidigt
3. Ett bra bemötande
4. Smidiga byten
5. Upplevelse av trygghet
6. Avkopplande resa

Hygienfaktor

- Gå att lita på
- Trygghet

Nöjdhetsdrivande faktorer

- Enkelt och smidigt
- Bemötande
- Smidiga byten
- Avkoppling



Topp 5 faktorer för att få en nöjdare resenär, olika grupper

Pålitlighet som är viktigast för de två första grupperna finns inte bland topp 5 hos bilisterna

Bilisterna värdesätter istället enkelhet, effektivitet och flexibilitet

Kollektivtrafiksresenärer

1. Busstrafiken är pålitlig
2. Det är enkelt att resa
3. Trevligt bemötande
4. Prisvärt att resa kollektivt överlag
5. Tydlig information vid tillfälliga ändringar

Växlare

1. Busstrafiken är pålitlig
2. Det är enkelt att resa
3. Det är avkopplande ombord
4. Prисvärt att resa kollektivt överlag
5. Byten fungerar smidigt

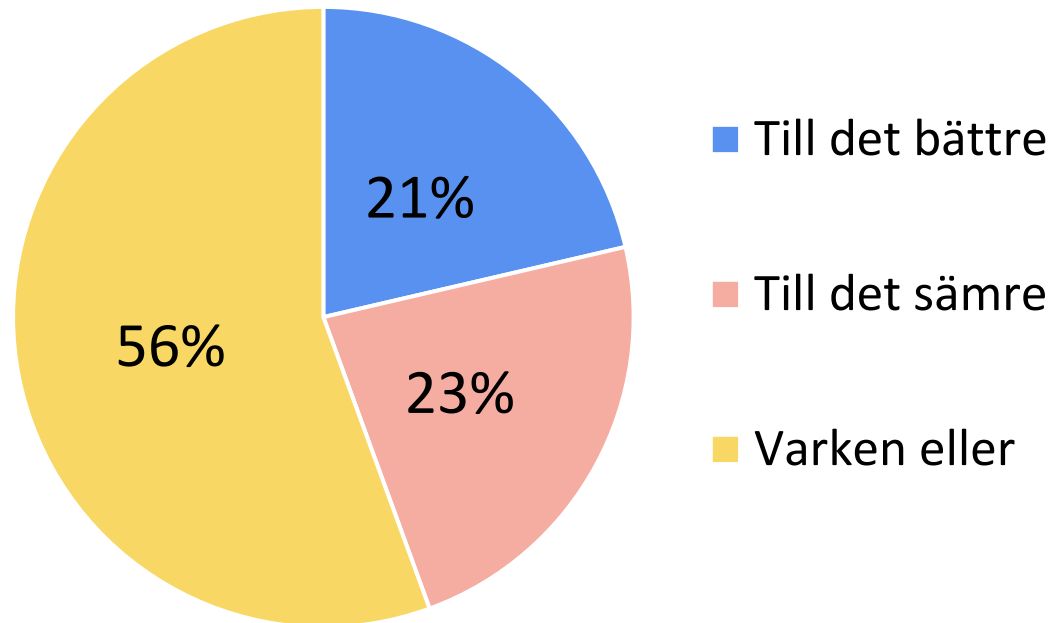
Bilister

1. Det är enkelt att resa
2. Biljettyper som fungerar för mina behov
3. Tidseffektivitet
4. Tidtabellen passar mina behov
5. Byten fungerar smidigt

Förändrade attityder

Kollektivtrafiken upplevs ha förändrats både till det bättre och det sämre – majoriteten upplever dock ingen förändring

Hur har din uppfattning om kollektivtrafiken förändrats under de senaste 12 månaderna?



Vad har gjort att din upplevelse av kollektivtrafiken har förändrats till det bättre?

Fritextfråga som har sammanfattats.

1. Tillförlitlighet

Förbättrad tidshållning och färre förseningar har ökat förtroendet för kollektivtrafiken. Bättre realtidsinformation och förutsägbarhet gör resan mindre stressande.

2. Tätare avgångar och utökat utbud

Fler turer och nya linjer har gett större flexibilitet och kortare väntetider. Utbyggd trafik gör det lättare att planera resor utan tidtabell.

3. Modernare och renare fordon

Nya bussar, tåg och spårvagnar upplevs som fräschare, tystare och mer miljövänliga. Elfordon och bättre komfort höjer resupplevelsen.

4. Ökad användning och förändrade resvanor

Många som rest mer kollektivt än tidigare har upptäckt fördelarna. Sålt bilen, bytt bostadsområde eller fått bättre vana har förändrat perspektivet positivt.

5. Trygghet, bemötande och miljö

Trevlig personal, mer kontrollanter och lugnare resor har skapat trygghet. Miljömedvetenhet och möten med trevliga medresenärer har bidragit till bättre upplevelse.

6. Enklare system och bättre information

Förbättrade appar, smidigare biljettköp och tydligare realtidsinformation har gjort resan mer tillgänglig och stressfri.

Vad har gjort att din upplevelse av kollektivtrafiken har förändrats till det sämre?

Fritextfråga som har sammanfattats.

1. Förseningar och opålitlighet

Bristande punktlighet, inställda turer och opålitliga tidtabeller skapar stress och förseningar. Resenärer kan inte lita på att komma fram i tid till viktiga möten och arbete.

2. Kraftigt höjda biljettpriser

Ständigt stigande biljettpriser upplevs som orimliga, särskilt när kvaliteten samtidigt försämras. Många menar att det blivit billigare att åka bil.

3. Färre avgångar och indragna linjer

Nedlagda busslinjer, färre turer och utglesade tidtabeller begränsar tillgängligheten. Längre väntetider och sämre täckning gör kollektivtrafiken mindre användbar.

4. Trängsel och överfulla fordon

Fler passagerare i kombination med färre avgångar och kortare bussar skapar obekvämlig trängsel. Svårt att hitta sittplats eller få plats med barnvagn.

5. Otrygghet och störande beteende

Borttagning av tågvärdar, stökiga resenärer, hot och våld skapar otrygghet ombord och vid hållplatser. Brist på personal som kan hålla ordning.

6. Dåligt bemötande och vårdslös körning

Otrevliga och stressade chaufförer, vårdslös och ryckig körning samt språkbarriärer skapar negativa upplevelser. Brist på service och omtanke.

Uppfattningen om kollektivtrafiken har förbättrats bland yngre, men försämrats i övriga åldersgrupper

Hur har din uppfattning om kollektivtrafiken förändrats under de senaste 12 månaderna? Per åldersgrupp

	Yngre än 30 år	31–40 år	41–50 år	51–60 år	61–70 år	Äldre än 70 år
Till det bättre	29%	26%	18%	16%	11%	15%
Till det sämre	21%	22%	27%	22%	20%	18%
Varken eller	44%	48%	51%	58%	64%	64%
Vet inte	6%	4%	5%	4%	5%	4%
Netto	+8%	+4%	-9%	-6%	-9%	-4%

Utvecklingen är mer positiv bland män medan kvinnor i högre grad uppger att kollektivtrafiken har försämrats det senaste året

Hur har din uppfattning om kollektivtrafiken förändrats under de senaste 12 månaderna? Man/Kvinna

	Man	Kvinna
Till det bättre	25%	16%
Till det sämre	20%	24%
Varken eller	52%	54%
Vet inte	4%	6%
Netto	+6%	-9%

Kvinnor blivit mer kritiska till kollektivtrafiken, män mer positiva

Splittrad bild mellan resenärstyper, växlare mest positiva

Uppfattningen om kollektivtrafiken har utvecklats positivt bland växlare men negativt bland både frekventa användare och bilister. Kollektivisterna kan vara mer exponerade för brister i vardagen, medan bilister saknar egna positiva erfarenheter.

Hur har din uppfattning om kollektivtrafiken förändrats under de senaste 12 månaderna? Per resenärstyp

	Kollektivist	Växlare	Bilist
Till det bättre	17%	26%	7%
Till det sämre	23%	22%	20%
Varken eller	56%	49%	61%
Vet inte	4%	2%	11%
Netto	-6%	+4%	-13%

Nyckelinsikter och fördjupningsområden

Nyckelinsikter

Pålitlighet



- Brist på information lika frustrerande som förseningar
- Byten är en kritisk sårbarhet

Föraren



- Körstil påverkar trygghet
- Bemötande avgörande för känslan ombord

Komfort och renlighet



- Mental paus
- Trygg och lugn

Produkt



- Jämförelse med andra transportmedel
- Önskar flexiblare biljetter

Fördjupning: Trafik & framkomlighet • Produkt • Föraren • Bekvämlighet



Trafik och framkomlighet

Trafik och framkomlighet

För att förstå vad som driver resenärsupplevelsen analyseras här trafik och framkomlighet. Vi har delat upp mellan hygienfaktorer som inte driver nöjdhet men kan driva missnöje, samt nöjdhetsdrivande faktorer som kan driva nöjdhet.

Pålitlighet framstår som en av de viktigaste faktorerna för hur resenärer upplever kollektivtrafiken. När trafiken fungerar som den ska, med god tidhållning och få förseningar, stärks förtroendet och resan upplevs som mer fungerande i vardagen. Samtidigt visar resultaten att det inte bara är punktligheten i sig som spelar roll, utan också hur väl trafiken hänger ihop som helhet.

En annan central del av upplevelsen handlar om information. Resenärerna har ofta förståelse för att störningar och förseningar kan uppstå, men då krävs tydlig, korrekt och snabb kommunikation. När informationen fungerar skapas större trygghet och kontroll, även när trafiken inte går helt enligt plan. Sammantaget visar resultatet att trafik och framkomlighet inte bara handlar om att komma fram i tid, utan om att hela resan behöver upplevas som förutsägbar, enkel och välfungerande.

Hygienfaktorer

- Pålitlighet
- Tydlig information vid störningar
- Smidiga byten

Nöjdhetsdrivande faktorer

- Enkelt att resa kollektivt
- Förutsägbar och väl kommunicerad resa
- Få byten och fungerande reskedja

“Pålitlighet för mig innebär att när den inte är i tid, då ska jag vara informerad. Då blir den leverantören pålitlig. Men bara för att man är pålitlig är man inte alltid punktlig. Men när man är punktlig är man alltid pålitlig.”

Deltagare, Stockholm

“Det finns vissa brister med uppdateringarna i appen. Ibland när det gäller att visa information om resan, hur försenad bussen är och ibland så står det inget. En buss har till och med utgått liksom, och det framkommer inte.”

Deltagare, Malmö

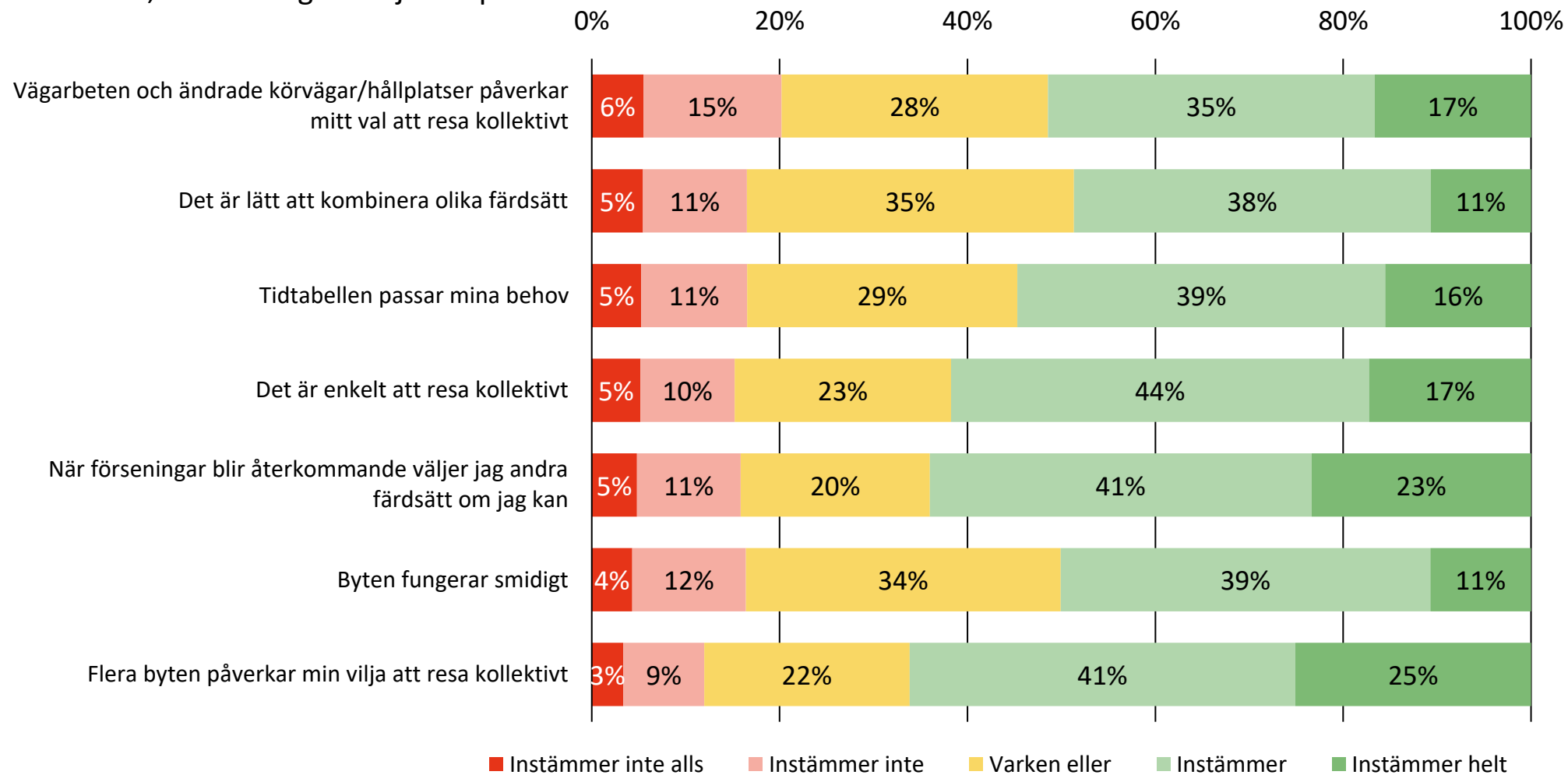
Vikten av information vid störningar

- ❖ Färre förseningar, bättre tidhållning och mer tillförlitlig trafik stärker resenärernas förtroende.
- ❖ Tydlig och korrekt information är ofta lika viktig som punktlighet.
- ❖ Försämrade upplevelser hänger främst ihop med bristande pålitlighet.
- ❖ För resenärer i övriga Sverige framstår tågtrafiken som den största och mest återkommande utmaningen. Detta gäller särskilt vid kombinationsresor, där en försening lätt påverkar hela reskedjan.
- ❖ Resenärerna har förståelse för störningar och förseningar så länge kommunikationen fungerar.
- ❖ Realtidsinformation blir särskilt viktig vid störningar, där bristfällig information i appar och på skyltar snabbt skapar oro och frustration.

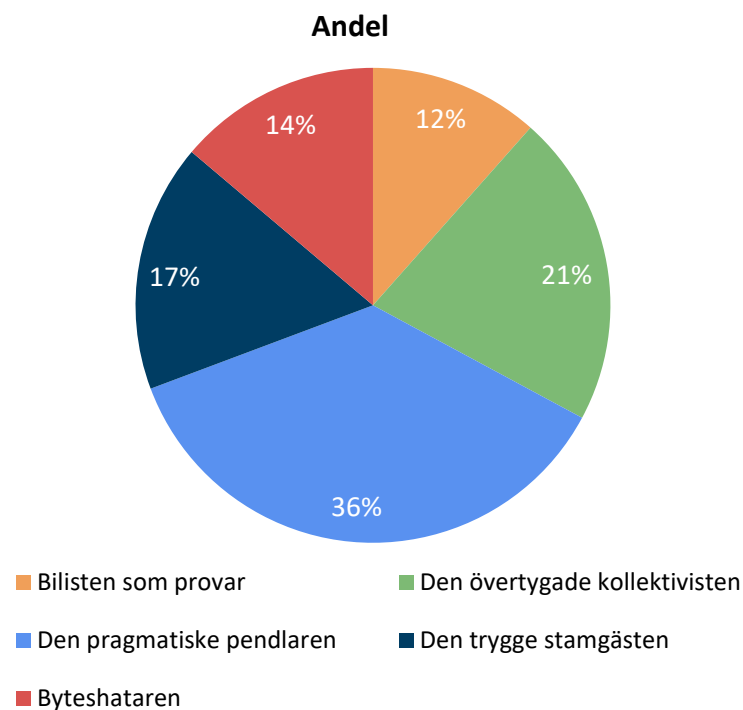


Vägarbeten, ändrade körvägar och fler byten har negativ påverkan på valet att resa kollektivt

Drivkrafter, Ta ställning till följande påståenden



Kluster av drivkrafterna



Om analysen

Klusteranalys (K-means) identifierar grupper av respondenter med liknande svarsmönster. Segmenten är datadrivna, varje resenär tillhör det kluster vars profil liknar deras svar mest.

■ Bilisten som provar, 11.5% (n=355)

Instämmer i låg grad i att kollektivtrafiken är enkel, att tidtabellen passar eller att byten fungerar smidigt. Gruppen är yngre, över hälften är under 40 år, och en majoritet har tillgång till bil. Nästan hälften reser sällan kollektivt och över en tiondel är arbetssökande. För dem är bussen eller tåget ett undantag snarare än ett förstaval. Potentialen att vinna dem finns, men systemet har ännu inte gett dem tillräckliga skäl att ändra vanor.

■ Den övertygade kollektivisten, 21.3% (n=655)

Instämmer starkt i att kollektivtrafiken fungerar på alla plan, tidtabellen passar, byten löper smidigt och att resa kollektivt känns enkelt och naturligt. Tre av fyra är kollektivisterna som reser regelbundet, och gruppen är jämnare fördelad över åldrar än övriga segment. De accepterar byten som en del av resan och störs inte av dem. Det är **systemets mest lojala ambassadörer**, den grupp som är svårast att förlora.

■ Den pragmatiska pendlaren, 36.4% (n=1,120)

Ser kollektivtrafiken som ett fungerande och naturligt val i vardagen, men är tydligt känsliga för när antalet byten ökar. Tidtabell och enkelhet upplevs som tillräckliga, men varje extra byte känns som ett hinder. Gruppen är den största i undersökningen och speglar en bred blandning av kollektivisterna och växlare i förvärvsarbetande ålder. De väljer aktivt rutten med färre omstigningar när alternativ finns.

■ Den trygge stamgästen, 16.9% (n=519)

Upplever att tidtabell och enkelhet fungerar väl och påverkas inte nämnvärt av byten. Gruppen har en tydligt äldre profil, en av fyra är pensionär och fler än en tredjedel är över 50 år. De reser i lugnare tempo, på egna villkor och utan höga prestandakrav på systemet. Stabilitet och förutsägbarhet värderas högt. En trygg och återkommande resenär som sällan klagar men märker när rutiner bryts.

■ Bytेशataren, 13.8% (n=425)

Instämmer i låg grad i att kollektivtrafiken är enkel eller smidig, men anger samtidigt mycket starkt att antalet byten är avgörande för om de väljer att resa kollektivt alls. Tre av fyra har tillgång till bil och fyra av tio identifieras som växlare som rör sig mellan färdssätt. Byten är inte bara ett besvär, de är det avgörande skälet att ta bilen istället. Minska omstigningarna och gruppen kan vinnas tillbaka.

Bilister jämför sannolikt kollektivtrafiken med bilens flexibilitet och upplever därför i högre grad begränsningar kopplade till byten, tidspassning och störningar.

Medelvärde, resenärstyp

	Kollektivist	Växlare	Bilist
Vägarbeten och ändrade körvägar/hållplatser påverkar mitt val att resa kollektivt	3,30	3,46	3,50
Det är lätt att kombinera olika färdstätt	3,51	3,49	2,86
Tidtabellen passar mina behov	3,58	3,62	2,96
Det är enkelt att resa kollektivt	3,76	3,71	3,09
När förseningar blir återkommande väljer jag andra färdstätt om jag kan	3,40	3,66	4,08
Byten fungerar smidigt	3,38	3,47	3,22
Flera byten påverkar min vilja att resa kollektivt	3,53	3,77	4,01

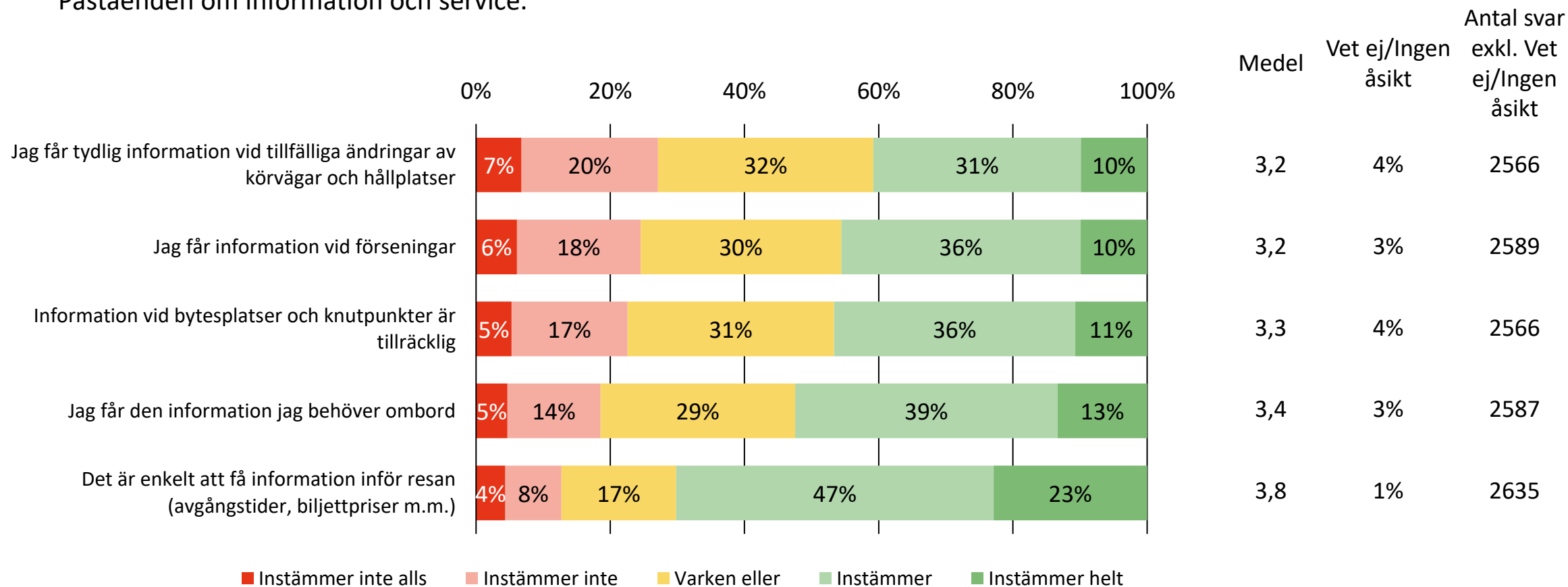
Yngre tycker det är lättare att kombinera färdstätt, medan äldre upplever att kollektivtrafiken är enkel och att tidtabellen möter deras behov

Medelvärde, ålder

	< 30 år	31–40 år	41–50 år	51–60 år	61–70 år	> 70 år
Vägarbeten och ändrade körvägar/hållplatser påverkar mitt val att resa kollektivt	3,42	3,49	3,52	3,37	3,37	3,30
Det är lätt att kombinera olika färdstätt	3,44	3,50	3,35	3,33	3,24	3,27
Tidtabellen passar mina behov	3,44	3,53	3,39	3,41	3,51	3,69
Det är enkelt att resa kollektivt	3,63	3,62	3,42	3,53	3,62	3,72
När förseningar blir återkommande väljer jag andra färdstätt om jag kan	3,51	3,68	3,69	3,78	3,74	3,66
Byten fungerar smidigt	3,37	3,47	3,31	3,39	3,41	3,46
Flera byten påverkar min vilja att resa kollektivt	3,70	3,80	3,79	3,76	3,79	3,71

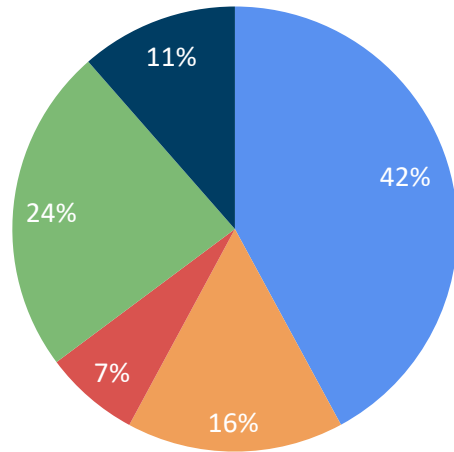
2 av 10 anser att informationen är bristfällig på flera punkter

Påståenden om information och service.



Informationskluster

Andel



- Den digitale planeraren
- Den störningsovane resenären
- Den informationsblinde
- Den fullinformerade entusiasten
- Den platsbundne resenären

Om analysen

Klusteranalys (K-means) identifierar grupper av respondenter med liknande svarsmönster. Segmenten är datadrivna, varje resenär tillhör det kluster vars profil liknar deras svar mest.

■ Den digitale planeraren, 42.1% (n=1,294)

Instämmer i att det är enkelt att hitta information inför resan men uppger i lägre grad att de får tydlig information vid störningar, körvägsändringar och vid bytesplatser. Gruppen är bred och jämnt åldersblandad med en hög andel förvärvsarbetande. De planerar resan väl, men är sårbara när något avviker från det planerade och informationsflödet i realtid tryter.

■ Den störningsovane resenären, 15.8% (n=485)

Uppger att det fungerar hyfsat att få information ombord och inför resan, men instämmer i låg grad i att de får tydlig information vid störningar, ändringar eller vid bytesplatser. Gruppen är en blandning av kollektivist och växlare i förvärvsarbetande ålder. De klarar det normala, men känner att de lämnas i sticket när undantagen inträffar.

■ Den informationsblinde, 6.9% (n=213)

Instämmer i låg grad i samtliga informationspåståenden, oavsett kanal eller situation. Gruppen är inte den yngsta men har en något högre andel studerande och arbetssökande. Det är oklart om bristen beror på att informationen faktiskt saknas eller på att den inte når fram på ett tillgängligt sätt. Segmentet riskerar att tappas helt utan riktade insatser.

■ Den fullinformerade entusiasten, 23.7% (n=730)

Instämmer starkt i att information fungerar väl i alla situationer, inför resan, ombord, vid störningar, vid ändringar och vid bytesplatser. Gruppen är den yngsta med nära en av fyra under 30 år och en hög andel förvärvsarbetande. De hittar informationen, använder den och är nöjda med hur den levereras. Systemets mest informationsvana resenärer.

■ Den platsbundne resenären, 11.5% (n=352)

Instämmer i att information vid störningar och bytesplatser fungerar, men uppger i låg grad att det är enkelt att hitta information inför resan. Gruppen är yngst av alla med tre av tio under 30 år och en hög andel studerande. De navigerar systemet på plats men saknar digitala verktyg eller vana att planera resan i förväg. Appen och tidtabellerna når inte fram.

Växlare upplever att informationen fungerar väl genom hela resan, medan bilister genomgående har en mer negativ uppfattning trots mindre regelbunden erfarenhet

Medelvärde, resenärstyp

	Kollektivist	Växlare	Bilist
Det är enkelt att få information inför resan (avgångstider, biljettpriser m.m.)	3,72	3,78	3,73
Jag får den information jag behöver ombord	3,32	3,48	3,31
Jag får information vid förseningar	3,15	3,30	3,04
Jag får tydlig information vid tillfälliga ändringar av körvägar och hållplatser	3,16	3,21	2,89
Information vid bytesplatser och knutpunkter är tillräcklig	3,21	3,36	3,06

Äldre resenärer är inte lika nöjda med information, möjligen kopplat till ett större behov av tydlig vägledning och osäkerhet kring teknik

Ta ställning till följande påståenden. Medelvärde.

	< 30 år	31–40 år	41–50 år	51–60 år	61–70 år	> 70 år
Det är enkelt att få information inför resan (avgångstider, biljettpriser m.m.)	3,65	3,80	3,72	3,87	3,83	3,74
Jag får den information jag behöver ombord	3,48	3,55	3,33	3,46	3,39	3,22
Jag får information vid förseningar	3,36	3,40	3,21	3,28	3,08	2,94
Jag får tydlig information vid tillfälliga ändringar av körvägar och hållplatser	3,22	3,32	3,14	3,15	3,03	2,98
Information vid bytesplatser och knutpunkter är tillräcklig	3,36	3,43	3,25	3,27	3,27	3,05

Produkt/erbjudandeflora

Produkten

Produkt och biljetterbjudande har en viss betydelse för resenärernas upplevelse, men påverkar nöjdheten mindre än exempelvis pålitlighet och information. Det som framträder tydligast är att priset upplevs som mer rimligt bland dem som redan reser kollektivt ofta, medan de som reser mer sällan eller inte alls i högre grad tycker att kollektivtrafiken är dyr och att dagens biljettyper inte passar deras behov. Särskilt kortare resor upplevs som oproportionerligt kostsamma, vilket gör att många efterfrågar mer flexibla och bättre anpassade biljetter.

Sammantaget tyder resultaten på att upplevelsen av prisvärdhet i hög grad hänger ihop med om trafiken fungerar väl och om erbjudandet upplevs som relevant i vardagen. För att få fler att resa mer buss lyfts framför allt lägre priser, billigare biljetter och ett mer träffsäkert utbud fram som viktiga förbättringsområden

Sällanresenärer
lyfter pris och
biljettyper i högre
utsträckning

Kortare resor
upplevs mindre
prisvärda

Nöjdhetsdrivande faktorer

- Flexibla biljetter
- Upplevd prisvärdhet

- ❖ Priset upplevs som rimligt när trafiken fungerar, men som högt eller orimligt när kvaliteten brister.
- ❖ Kunder accepterar att kollektivtrafik kostar, men bara om standarden motsvarar priset. När kvaliteten sjunker ifrågasätts prisvärdhet.
- ❖ Höga priser påverkar beteenden.
- ❖ Korta resor upplevs ofta som oproportionerligt dyra, och flera efterfrågar mer flexibla biljetter eller lägre pris för korta sträckor.

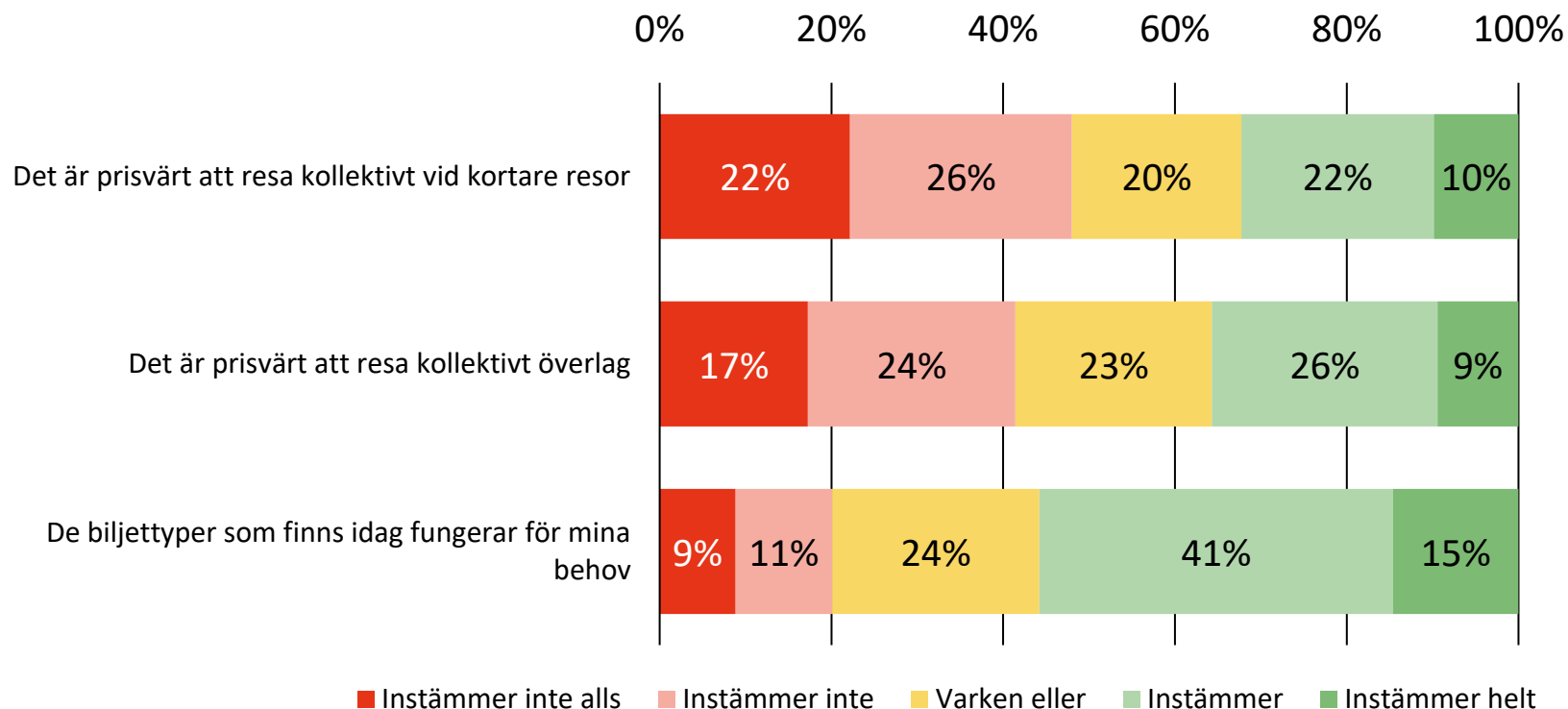
”I Berlin, om det är upp till fem hållplatser, då betalar man halva priset och sen går det över till att betala fullt pris. Jag är jättepå att betala bara 17 spänn för att åka ner till Järntorget eller till Majorna där jag bor. Men har ingen lust att betala 40 spänn.”

- Deltagare, Göteborg



Närmare hälften negativa till prisvärdheten vid kortare resor, 2 av 10 anser inte att dagens biljettyper motsvarar behoven

Påståenden om biljettyper och pris.



Biljettyper får bäst betyg: 56% instämmer i att dagens biljettyper fungerar för deras behov.

Prisvärdhet är ett område där många resenärer är mindre nöjda. Nära hälften (48%) är negativa till prisvärdheten vid kortare resor, och 41% är negativa till prisvärdheten överlag.

Kortare resor upplevs som särskilt dyra, bara 32% är positiva, jämfört med 36% för prisvärdhet överlag.

Få instämmer helt i att priset är rimligt (9–10%), vilket tyder på att även de som accepterar priset gör det med reservation snarare än övertygelse.

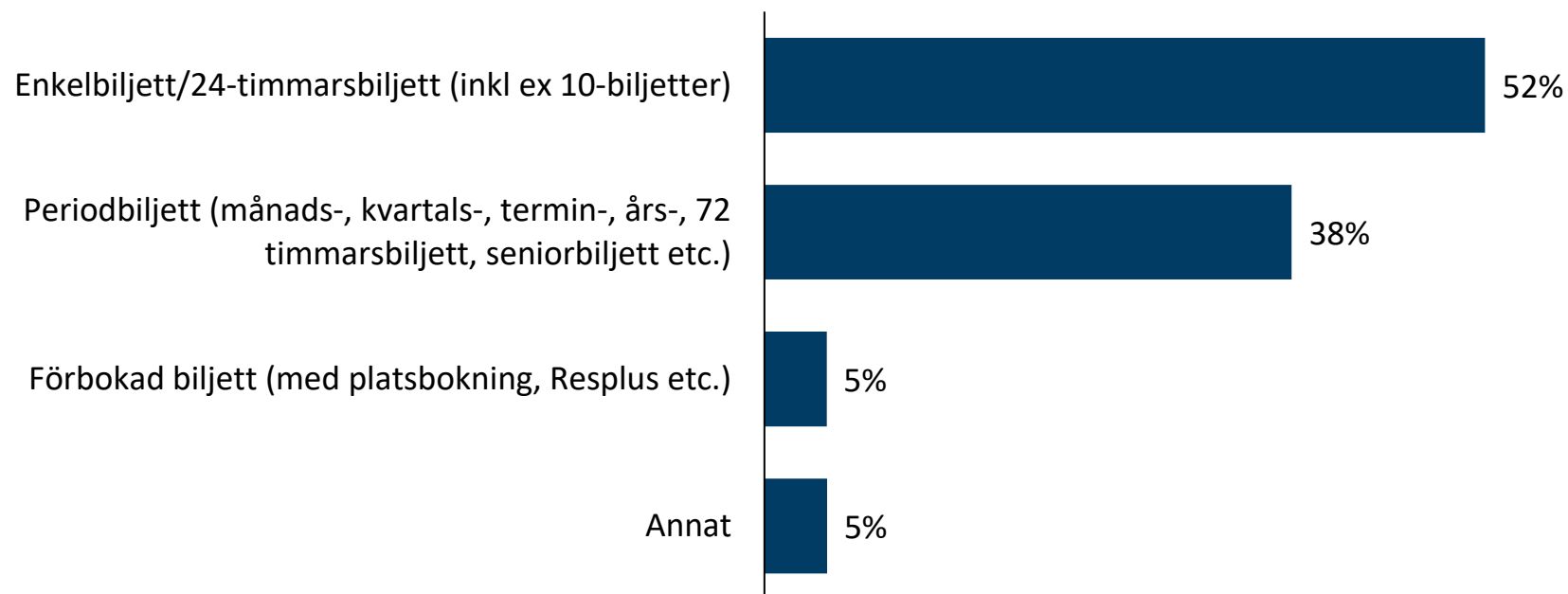
De som reser ofta upplever biljetter och priser som mer prisvärda än de som reser sällan

Medelvärde, frekvens av kollektivtrafiken

	5–7 dagar per vecka	2–4 dagar per vecka	1 dag per vecka	1–3 dagar per månad	Någon dag per kvartal	Mer sällan	Aldrig
Det är prisvärt att resa kollektivt överlag	3,07	3,02	2,9	2,79	2,57	2,44	1,69
Det är prisvärt att resa kollektivt vid kortare resor	2,89	2,86	2,8	2,68	2,51	2,27	1,69
De biljettyper som finns idag fungerar för mina behov	3,6	3,43	3,43	3,48	3,31	3,07	2,17

Enkelbiljett/24-timmarsbiljet vanligast bland respondenterna i undersökningen

Vilken biljettyp använder du oftast när du reser kollektivt?



Antal svar

2953

De som använder periodbiljett upplever högst prisvärde, medan enkelbiljetter i mindre utsträckning anses prisvärda

Medelvärde, biljettyp

	Periodbiljett	Enkelbiljett / 24-tim / 10-biljetter	Förbokad biljett (Resplus etc.)
Det är prisvärt att resa kollektivt överlag	3,12	2,76	2,79
Det är prisvärt att resa kollektivt vid kortare resor	2,86	2,66	3,07
De biljettyper som finns idag fungerar för mina behov	3,59	3,36	3,29

Förarens betydelse

Förarens betydelse

Analysen visar att föraren är viktig för helhetsupplevelsen. Föraren påverkar utifrån olika perspektiv. Vi har delat upp mellan hygienfaktorer som inte driver nöjdhet men kan driva missnöje, samt nöjdhetsdrivande faktorer som kan driva nöjdhet.

Vad gäller trygghet kring hur bussen körs så kan det i grunden inte skapa nöjdhet, men om upplevelsen är att körstilen är aggressiv och hetsig blir resenären missnöjd.

Däremot kan bra bemötande och god service driva nöjdhet. Speciellt när upplevelsen är över förväntan. Det kan handla om att föraren har ett trevligt bemötande, ger bra information eller är hjälpsam.

Förare som mår bra och inte är stressade driver tydligt nöjdheten. Att fokusera på förarens roll för att skapa en bättre upplevelse och få fler att resa kollektivt är därför tydligt värdeskapande.

Hygienfaktorer

- Trygghet gällande hur bussen körs

Nöjdhetsdrivande faktorer

- Bemötande
- Service

- ❖ Försämrade upplevelse kopplas till bemötande och körstil.
- ❖ Bussföraren sätter tonen för resan.
- ❖ När bemötandet saknar servicekänsla, så som utebliven hälsning, ögonkontakt eller information, upplevs man inte som kund utan som ett "nödvändigt ont".
- ❖ Körstilen har stor betydelse för upplevd säkerhet.
- ❖ Trygghet, tydlighet och kundfokus är viktigt för helhetsupplevelsen.
- ❖ Tidsbrist och stress hos förarna påverkar kundmötet negativt.



"Trevliga och serviceinriktade chaufförer krävs för en WOW-upplevelse."

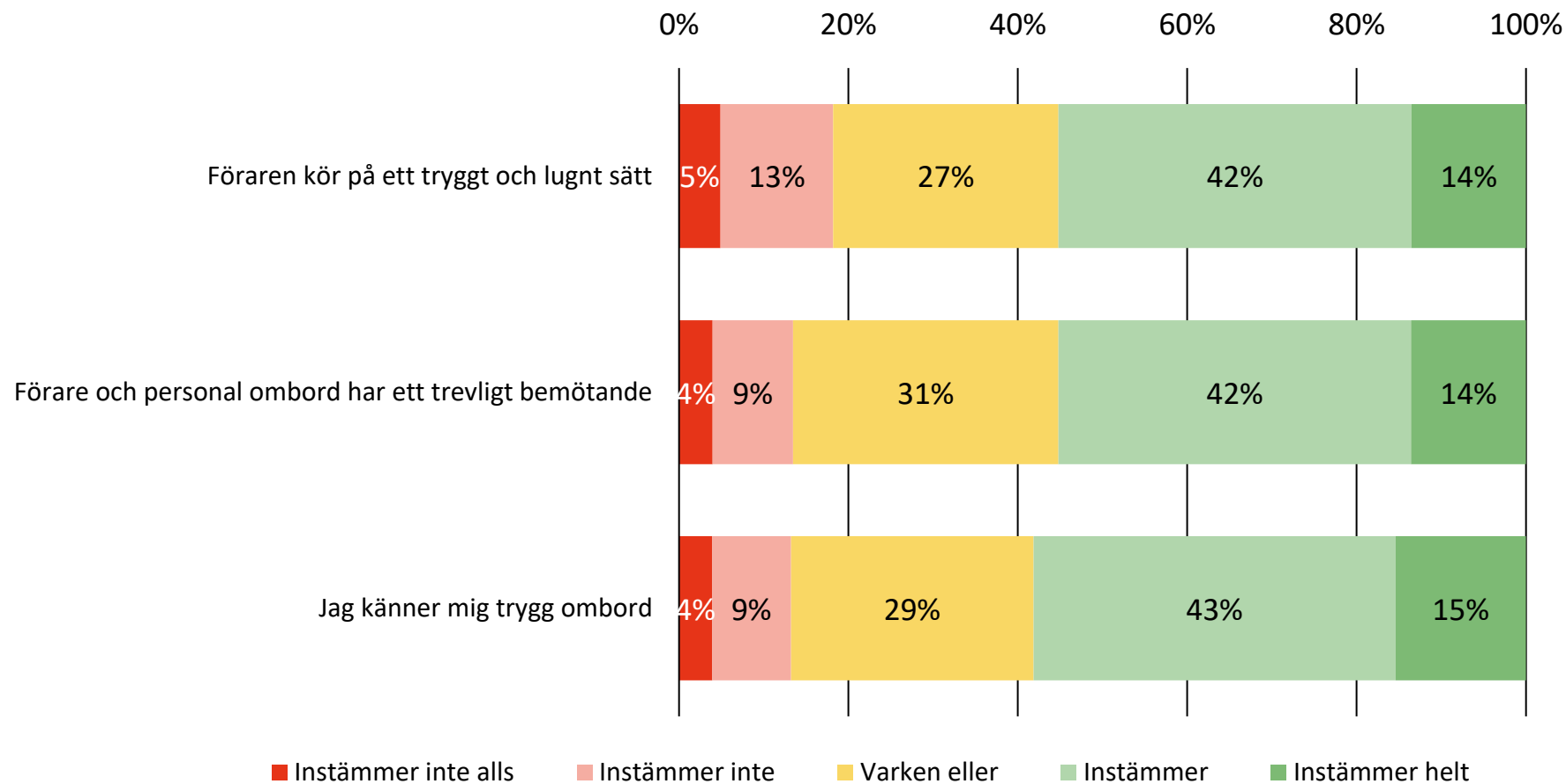
Deltagare, Södermanland

"En glad chaufför, behöver inte prata särskilt mycket men bra vibe på något sätt."

Deltagare, Stockholm

Närmare 2 av 10 resenärer upplever inte att föraren kör tryggt och lugnt

Påståenden om föraren:



Över hälften instämmer i alla tre påståenden om föraren. Störst trygghet: 58% känner sig trygga ombord.

Trevligt bemötande och tryggt körsätt får liknande betyg, 55% instämmer. Ca 13–18% är negativa, mest kritik mot körsättet (18%).

Generellt är det dock få som instämmer helt. Här finns en möjlighet att genom att skapa ett bemötande som överträffar förväntan driva nöjdhet. Genom att konvertera från instämmer till instämmer helt skapas troligen ambassadörer för kollektivtrafiken.

Förarens påverkan på kundupplevelsen

✓ Förbättrad upplevelse

Synlig och lugn personal

"Små förbättringar i bemötande när personal är synlig, lugn och hjälpsam"

"Trevlig personal, lugn miljö"

Trygghet och närvaro

"Mer personal ombord gör resan tryggare"

"Chauffören var hjälpsam och gav info om förseningar"

Trevlig stämning

"Trevliga chaufförer, bra attityd"

✗ Försämrad upplevelse

Ryckigt och hetsigt körande

"Ryckigt, hetsigt"

"Buss kört förbi hållplats utan att stanna"

Otrevliga chaufförer

"Otrevliga chaufförer"

"Känns som de inte bryr sig om passagerarna"

Minskad personal

"Minskad personal"

"Färre kontrollanter och väktare, otryggare"

En bekväm resa

Den bekväma resan

Analysen visar att miljön ombord har stor betydelse för resenärernas upplevelse. Trängsel och osäker körning fungerar främst som hygienfaktorer som driver missnöje när de inte fungerar.

Bussresan kan fungera som en paus och möjlighet till återhämtning i vardagen, men bara när miljön upplevs som lugn och trygg. Ryckig eller aggressiv körning, liksom hög ljudnivå och stökiga medpassagerare, tar snabbt bort den känslan och gör resan mer stressande. I de lägena blir bilen för många ett mer attraktivt alternativ, eftersom den ger större kontroll och lugn.

Sammantaget visar analysen att god komfort och en lugn miljö är centrala för att stärka en positiv upplevelse.

Hygienfaktorer

- Trängsel
- Osäker körning

Nöjdhetsdrivande faktorer

- Avkopplande ombord
- Nyare fordon och elbussar
- Trevlig och fräsch miljö

Bussen kan vara en mental paus, men bara när miljön är trygg och lugn

- ❖ Resenärer ser bussen som en chans till återhämtning och paus i vardagen.
- ❖ Effekten försvinner direkt om föraren kör ryckigt, aggressivt eller oförutsägbart. Stökiga resenärer eller hög ljudnivå skapar stress istället för lugn.
- ❖ När bussresan upplevs som påfrestande väljer resenärer bil för att få kontroll och lugn.



Vad skulle göra din resa med kollektivtrafik mer trivsamt/mysigt?

Område	Andel	Kärna
Sittkomfort	15%	Skönare säten, plats att sitta
Trängsel	13%	För fullt, särskilt i rusningstid
Renlighet	8%	Rent och fräscht som grundkrav
Ljudmiljö	6%	Tystare resa, slippa mobiljud
Belysning	2%	Dämpa ljuset kvälls-/morgontid
Temperatur	2%	Värme på vintern, svalka sommartid
Moderna fordon	2%	Wifi, laddare, elbussar

En wow-upplevelse:

”Gå i tid, bra temperatur på bussen, bra benutrymme, kanske lite bekvämare säten. Ska vi ta i så jag spricker här, så kanske som tågen har en lugn kupé, en lugn avdelning.”

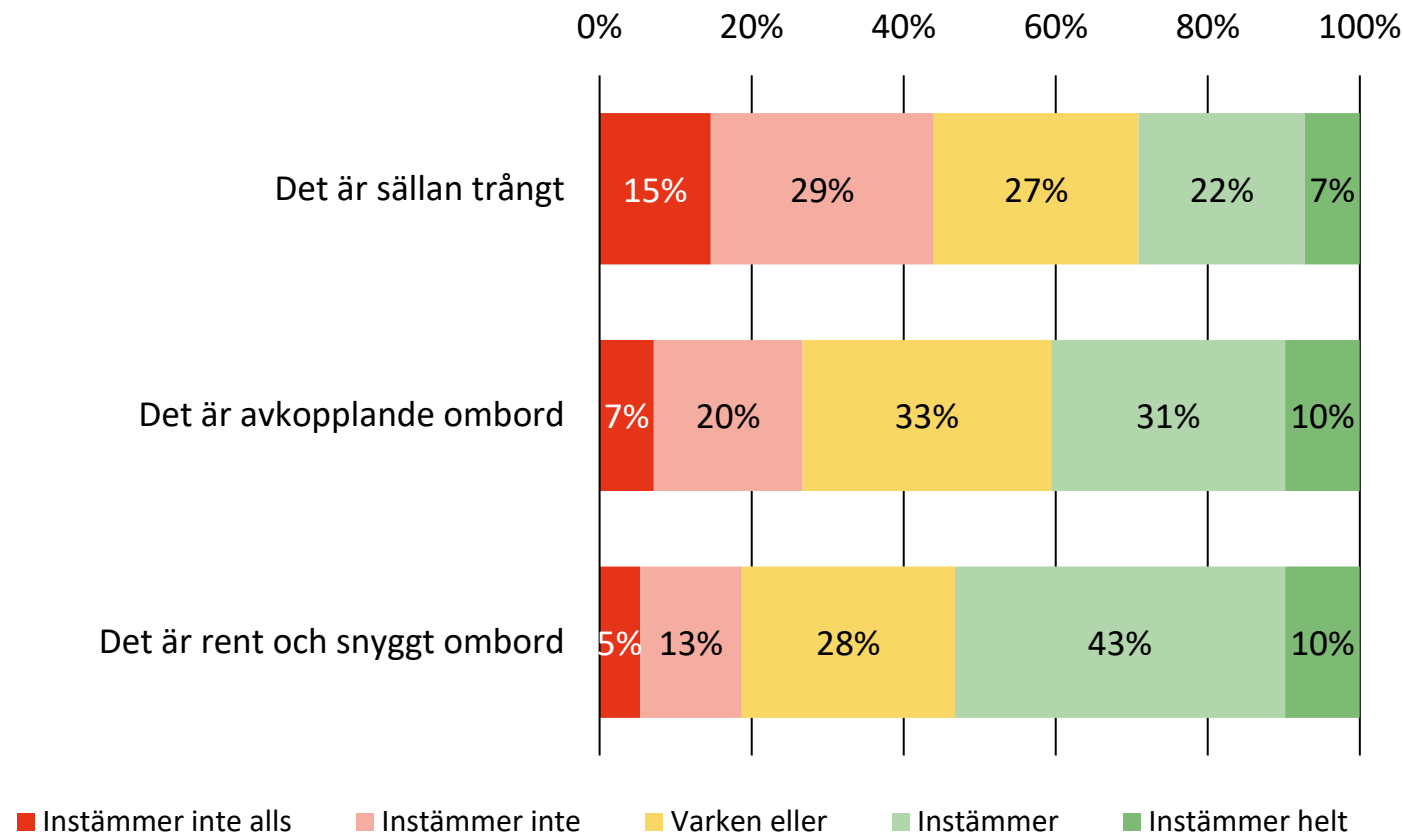
Deltagare, Eskilstuna

”Tunnelbanan går fortare men bussen är tystare och mysigare.”

Deltagare, Stockholm

Trängsel största problemet bland ombordfaktorer – sittplats viktigt för många

Påståenden om ombordfaktorer:



Renhet får bäst betyg, 53% instämmer i att det är rent ombord. Äldre (>70 år) mest nöjda (3,54), yngre (<30) minst (3,13).

Trängsel är största problemet, 44% är negativa. Kollektivisterna upplever det mest (2,64), bilister minst (2,85).

Avkoppling, delad bild, 41% instämmer, 27% negativa. Växlare mest positiva (3,19), bilister minst (2,98).

Genomgående ger äldre resenärer högre betyg än yngre på alla tre ombordfaktorer.

Trängseln tycks vara den största utmaningen, personer under 30 år och i åldern 41–50 år är generellt mindre nöjda än övriga åldersgrupper

Medelvärde, ålder

	< 30 år	31–40 år	41–50 år	51–60 år	61–70 år	> 70 år
Det är rent och snyggt ombord	3,13	3,47	3,39	3,52	3,45	3,54
Det är avkopplande ombord	3,10	3,28	3,08	3,14	3,17	3,24
Det är sällan trångt	2,74	2,93	2,70	2,76	2,76	2,75

Upplevelsen ombord skiljer sig mellan resenärstyper, där bilister och växlare instämmer i högre grad och frekventa användare instämmer i lägre grad

Medelvärde, resenärstyp

	Kollektivist	Växlare	Bilist
Det är rent och snyggt ombord	3,35	3,40	3,43
Det är avkopplande ombord	3,13	3,19	2,98
Det är sällan trångt	2,64	2,80	2,85

Frekventa resenärer
mer exponerade för
brister.

Vana resenärer
upplever trängsel
oftare.

Förändrad upplevelse

✓ Vad har förbättrat upplevelsen?

Nyare, fräschare fordon

"Elbussar som är fräschare, tystare, miljövänligare och renare innemiljö"

"Nya bussar där jag bor, fler elbussar"

Renlighet och sittkomfort

"Renare säten", "Fint inuti, rena stolar", "Mer sittplatser"

"Det är mycket tystare, nya städade vagnar bland annat."

Fräscht och varmt

"Bussar och tåg känns fräschare. Tågen har blivit bättre på att komma i tid."

"Bussarna är lite bättre och värme på vintern"

X Vad har försämrat upplevelsen?

Smutsigt och ofräscht

"Smutsiga säten, matrester, skoavtryck på säten och skräp"

"Hellre lite färre rena vagnar än flera smutsiga och äckliga"

Trängsel och brist på sittplatser

"Blivit färre sittplatser och fler människor"

"Det är för mycket folk i bussarna, finns inte tillräckligt med sittplatser"

Ljudmiljö och stök ombord

"Ljudnivån har ökat. Folk visar mindre respekt."

"Högljudda passagerare", "Mycket ljud ombord"

Slutsatser och fokus framåt

Slutsatser och övergripande fokus framåt

Förtroende avgör resandet

Människor väljer kollektivtrafik när resan upplevs pålitlig, trygg och förutsägbar i vardagen.

Information är lika viktigt som trafik och pålitlighet

Bristande kommunikation vid störningar skadar upplevelsen lika mycket som förseningar.

Mötet ombord spelar stor roll

Trygg körning och ett respektfullt bemötande påverkar resenärens känsla av trygghet och kvalitet.

Trängsel och otrygghet driver bort resenärer

Lugn, ren och förutsägbar miljö är centralt för att kollektivtrafiken ska vara ett attraktivt val.

Pris måste upplevas rimligt i relation till kvalitet


När kvaliteten brister ifrågasätts både pris och systemets legitimitet.

Prioriteringar framåt:



Undersökningar och utredningar som leder till samhällsutveckling!

Lysio Research
Järntorget 3
413 04 Göteborg

 031-313 48 78

 kontakt@lysio.se

 www.lysio.se

