

# Redovisning av arbetet med pris- och sortimentstrategi för Västtrafik, delrapport - steg 1

December 2013

## Innehåll

Innehåll.....	2
Sammanfattning .....	3
Del 1: Uppdraget .....	4
1. Bakgrund .....	4
2. Uppdrag .....	4
3. Strategipunkter .....	5
4. Arbetsgång .....	6
5. Steg 1: enkelhet .....	9
6. Tidplan och kostnader .....	10
7. Fortsatt arbete .....	11
Del 2: Beslutsunderlag .....	12
8. Jämförelse av prissystem i Norden.....	12
9. Hur reser man med Västtrafik? .....	15
10. Kundundersökningar och användartest .....	17
11. Second opinion.....	20

## Bilagor

1. Synpunkter från Kollektivtrafikeråden
2. Frågor och svar i hösten 2013
3. Jämförelse med SL och Skånetrafiken
4. Kundundersökning 1 april 2010
5. Kundundersökning 2 sept 2010
6. Kundundersökning 3 nov 2013
7. Second Opinion

## Sammanfattning

Västtrafik påbörjade arbetet med en ny pris- och sortimentsstrategi hösten 2009, efter att mycket kritik riktats mot det nuvarande prissystemet. Sommaren 2011 bildade Västra Götalandsregionen Kollektivtrafikenämnden som beställare till Västtrafik i den nya organisation som började gälla från 2012. Samtidigt tillsattes en politisk arbetsgrupp för att leda arbetet med ny pris- och sortimentstrategi.

2010 genomförde Västtrafik två omfattande kundundersökningar som gav ett gediget kunskapsunderlag om vilka frågor som är viktigas för resenärerna i ett nytt prissortiment. Några viktiga slutsatser från den första kundundersökningen var:

- De viktigaste egenskaperna hos ett nytt prissortiment är 1. *Enkelhet* och 2. *Rättvisa*.
- En tydlig majoritet av kunderna var negativa till check-ut.
- Vid en jämförelse mellan 9 olika så kallade geografimodeller var ”Kilometer fågelvägen” (avståndstaxa) mest populär medan ”Ett område” (enhetstaxa) var minst populär.

Inför den andra kundundersökningen togs tre geografimodeller och sortiment fram, den som visade sig klart populärast var ”Personliga/Flexibla zoner”. Den bedömdes vara både enklare och mera rättvis än dagens modell och undersökningens två övriga alternativ.

I slutet av 2011 valde den politiska arbetsgruppen ut tre geografimodeller att studera vidare, dessa var 1. Personliga/Flexibla zoner, 2. Fasta cirkelzoner samt 3. Kommunzoner. Efter ytterligare analys och utvärdering valde man hösten 2012 att gå vidare med alternativ 1 och 2 då dessa ansågs ha bäst förutsättningar att uppfylla kriterierna enkelhet och rättvisa. Dialog och samråd med kommunerna har skett löpande under arbetets gång i Kollektivtrafikeråden.

Under vintern/våren 2013 har bl.a. analyser kring gränssnitt mellan människa och teknik gjorts. En beräkningsmodell för simulering av intäktsfördelning med ny geografimodell och sortiment har även tagits fram. I augusti 2013 valde arbetsgruppen att gå vidare med alternativ 1. Flexibla zoner för användartest samt dialog och samråd med kommunerna.

Att införa både nytt gränssnitt, sortiment och geografimodell samtidigt skulle innebära en stor omställning för kunderna. Dessutom skulle det medföra stora osäkerheter i Västtrafiks intäktsmassa om flera stora strukturella förändringar införs samtidigt. Arbetsgruppen har därför förordat ett genomförande i två steg.

I steg 1 införs alla förenklingar såsom slopad check-ut, förenklat sortiment, flexi-kort för kombiresenärer, enklare biljettmaskiner, app för betalning via smartphone mm. I steg 2 införs en ny geografimodell. De stora förändringarna för kunderna i vardagsresandet ligger i steg 1 och de beräknas kunna införas ca två år efter beslut.

Den föreslagna geografimodellen i steg 2, Flexibla zoner, bygger på avstånd istället för kommungränser. Zonen utgår från resenären och den hållplats man startar sin resa för dagen blir mittpunkt i resenärens zon den aktuella resdagen. Alla kan alltså resa lika långt inom sin zon, oavsett om man startar sin resa nära en kommungräns eller mitt i kommunen.

I oktober 2013 fick ca 300 resenärer runt om i Västra Götaland testa modellen med Flexibla zoner under några veckor via en app i mobilen. Den efterföljande kundundersökningen visade på mycket positiva resultat. Mellan 80-90 % av testresenärerna tyckte att Flexibla zoner var enklare och bättre än dagens kommunbaserade zonsystem.

I dialogen med kommunerna hösten 2013 fanns ett brett stöd för att genomföra steg 1 med förenklingar. För steg 2 med ny avståndsbaserad geografimodell var reaktionerna avvaktande om än försiktigt positiva. Det konstaterades att många, inte minst tekniska frågor återstår kring steg 2. Rekommendationen blev att genomföra steg 1 samt fortsätta utreda steg 2 och återkomma med förnyad dialog och samråd i kollektivtrafikeråden när man har kommit längre.

# Del 1: Uppdraget

## 1. Bakgrund

När Västtrafik bildades 1999 fanns det två olika biljettsystem i Västra Götalandsregionen. Respektive betalsystem hade sina prismodeller (det som bestämmer priset för en resa som exempelvis geografimodeller och åldersgränser). Då startades ett arbete att upphandla och specificera ett nytt betalsystem för hela regionen. 2006 infördes det nya betalsystemet, men då bara för kunder med periodkort. Våren 2009 infördes den s.k. kontoladdningen vilket innebar att det nya betalsystemet hade införts fullt ut.

Efter lansering av kontoladdningen har Västtrafik fått mycket kritik från kunder och allmänhet. Många upplever att man inte kan lita på systemet och att det inte är tillräckligt enkelt att använda. Kundnöjdheten minskade, delvis beroende på problematiken kring det nya betalsystemet. I samband med detta startade Västtrafik under hösten 2009 ett arbete att ta fram en ny pris- och sortimentsstrategi.

Under 2010 genomfördes två stora kundundersökningar som gav ett gediget och omfattande kunskapsunderlag om vilka frågor som är viktiga för resenärerna vid utformning av ett nytt prissortiment, mer om dessa nedan.

### Ny organisation i kollektivtrafiken

Inför Västtrafiks ägarskifte och skatteväxlingen samt den nya kollektivtrafiklagen som trädde ikraft den 1 januari 2012, beslutade Regionfullmäktige sommaren 2011 att inrätta en kollektivtrafiknämnd med rollen som beställarnämnd till Västtrafik. Samtidigt bildades en politisk arbetsgrupp för att leda det arbete med ny pris- och sortimentstrategi som Västtrafik hade påbörjat.

Inledningsvis bestod arbetsgruppen av åtta ledamöter från kollektivtrafiknämnden och två kommunrepresentanter från varje delregion, samt två adjungerade representanter från Västtrafiks styrelse. I april 2012 ombildades arbetsgruppen till att enbart bestå av åtta ledamöter ur Kollektivtrafiknämnden. Detta var en anpassning till den nya organisationen efter årsskiftet, där dialog och samråd med kommunerna kring kollektivtrafikens strategiska styrande dokument istället sker via de så kallade kollektivtrafikråden.

## 2. Uppdrag

Den 13 oktober 2011 fick Västtrafik ett formellt uppdrag av Kollektivtrafiknämnden att i samverkan med kollektivtrafiksekretariatet utreda en ny pris- och sortimentsstrategi. Uppdraget formulerades enligt följande:

*Pris- och sortimentsstrategin kommer att ge underlag för ett nytt prissystem för Västtrafiks kunder. Ett nytt sortiment ska bli enklare att hantera och förstå. Framtagandet av strategin ska ske i dialog med kommunerna i Västra Götaland. Den nya strategin ska föreslå ett sortiment anpassat efter målgruppernas behov, där Västtrafiks kundundersökningar ska utgöra ett viktigt underlag. Det ska finnas färdbevis som passar kunder som reser varje dag (kollektivresenärer), några dagar i veckan (kombiresenärer) eller de som reser sällan (sällanresenärer och turister).*

*Vidare ska strategin vara ett underlag för att ta fram en prismodell som gör det lätt att välja färdbevis. Kunderna ska lätt kunna öka eller minska sitt resande utan att behöva ändra sitt beteende vid kortläsaren. Västtrafiks direktiv från kollektivtrafiknämnden säger också att alternativa modeller ska utredas. En modell ska bygga på fasta geografiska zoner och en annan ska bygga på flexibla personliga zoner.*

*Man ska dessutom djupare analysera Sveriges två andra storstadsregioners prissystem, samt ge en internationell utblick. Ren kilometertaxa, som med tillgänglig teknik kräver check-in och check-ut, kan i dagsläget uteslutas.*

*Västtrafik får också i uppdrag att redan nu förbereda de tekniska förutsättningar som krävs för att stegvis kunna införa förenklingar i prissystemet. Hur snart ett nytt prissortiment kan införas beror på vilken modell som kollektivtrafiknämnden väljer av dem som utreds.*

### 3. Strategipunkter

För att ta kollektivtrafiken mot visionen och målbilden med ökat resande och ökad kundnöjdhet har arbetsgruppen tagit fram följande strategipunkter för ett nytt prissystem. Samråd kring punkterna har skett i kollektivtrafikeråden.

- 1. Sortiment anpassat efter målgruppernas behov**  
Ett målgruppsanpassat sortiment möter kundernas olika behov avseende köp, genomförande av resa och vad som styr priset för resan.
- 2. Få prismodeller, gemensam för målgrupperna kollektiv- och kombiresenärer**  
Prismodellerna skall vara få och så lika som möjligt för att möjliggöra jämförelser och förenkla val av färdbevis. För att underlätta ett ökat resande skall samma prismodell användas för sortimenten för kombiresenärer och kollektivresenärer. Det skapar en möjlighet för kunder att öka och minska sitt resande utan att behöva lära om.
- 3. Få pridfaktorer, gemensamma mellan prismodellerna och som prioriteras av kunderna**  
De pridfaktorer som har hög acceptans hos kunderna skall användas i prismodellerna för att öka den kundupplevda prisvärdheten. De högst prioriterade pridfaktorerna skall vara så lika som möjligt i alla prismodeller. Pridfaktorerna skall väljas så att de kan vara bestående över tid och inte föremål för frekventa och kortsiktiga ändringar.
- 4. Prismodeller som ger incitament att öka resandefrekvensen och belöna lojalitet**  
Prismodellen skall premiera ökat resande, per dag och per månad. Incitament skapas genom att prismodellen sänker priset med ökad resandefrekvens eller längre giltighetstid.
- 5. Kundfokuserat sortiment som tillåter kunder att genomföra alla resor med ett färdbevis och beteende**  
Kunder väljer sitt färdbevis efter de normala behoven. Samma färdbevis skall också kunna användas vid udda resor, ett nytt färdbevis skall inte behövas. Det innebär att kunden alltid reser med samma färdbevis, med en prismodell, och använder det på samma sätt vid alla resor.
- 6. Stimulera utvidgade arbetsmarknadsregioner och regionförtätning**  
Det nya prissortimentet skall stimulera till och underlätta arbetspendling med kollektivtrafiken.
- 7. Intäktsneutralitet**  
Nytt sortiment och geografimodell ska i sig inte medföra någon förändring av totalintäkten jämfört med dagens prissortiment. Huruvida de totala biljettintäkterna och därmed Västtrafiks självfinansieringsgrad i framtiden ska förändras är en fråga som ligger utanför ramen för arbetet med ny pris- och sortimentstrategi.
- 8. Kompatibelt med grannlänerna så att man enkelt kan resa över länsgräns**  
Västtrafik ska tillsammans med grannlänens kollektivtrafikmyndigheter, liksom kommersiella aktörer främst inom regional och långväga tågtrafik, söka samverkanslösningar som möjliggör och underlättar resande över länsgräns.

## 4. Arbetsgång

Under hösten 2011 diskuterade den politiska arbetsgruppen vilka förenklingar som var möjliga att göra till början av 2013, i samband med införandet av trängselskatt. Flera förslag på kortsiktiga lösningar analyserades, men inget av dessa bedömdes kunna ge den förbättring som eftersträvades. Arbetsgruppen konstaterade att de skulle ha bidragit till en förändring, men inte en förbättring.

Man diskuterade bland annat om check-ut kunde tas bort, men i så fall krävs en annan metod för att specificera resans längd så att rätt pris kan debiteras – den proceduren blir väldigt svår för kunderna med dagens system. Om check-ut ska tas bort krävs en större strukturförändring i sortimentet och i betalsystemet. Därför rekommenderades på kort sikt att behålla dagens lösning med check-ut och att fortsätta arbetet med att ta fram en långsiktig strategi.

Arbetsgruppens slutsatser kan sammanfattas enligt följande:

*För att på allvar åstadkomma den förändring som kunderna efterfrågar och som Västtrafiks kundundersökningar pekar på behovet av, krävs en genomgripande förändring på längre sikt. Sortiment och biljettsystem med dagens zonstruktur, dagens prisstruktur och nuvarande betalsystem behöver förändras. Det kan inte åstadkommas på kort sikt utan förutsätter en längre tidshorisont, dels för att noggrant utreda konsekvenser, tekniska förutsättningar, dels för att hinna med ordentlig dialog och förankring.*

### Val av tre geografimodeller

Under senhösten 2011 trattades antalet alternativa principlösningar ner till tre som skulle analyseras vidare med sikte på en genomgripande förändring på längre sikt. De tre så kallade geografimodeller som skulle analyseras vidare var:

1. Flexibla zoner (tidigare Personliga zoner)
2. Fasta cirkelzoner
3. Kommunzoner (fasta zoner baserade på kommungräns)

I februari 2012 påbörjades förankringsprocessen då arbetet presenterades i de delregionala Kollektivtrafikeråden. Arbetsgruppen beslutade under våren att en utvärdering av de tre geografimodellerna ovan skulle ske. Vid sidan av de tre modellerna skulle även ett s.k. nollalternativ bedömas. Med nollalternativ menades att fortsätta med dagens geografimodell och betalsystem, med mindre förenklingar. En bedömningsmodell togs fram och dialog kring denna har också skett i kollektivtrafikeråden. Bedömningskriterierna var i rangordning:

- a. Enkelhet
- b. Rättvisa
- c. Risk/Robusthet
- d. Tillköp
- e. Investeringsbehov

Arbetsgruppen beslutade även att sammankalla två externa referensgrupper för att bistå i bedömningen. En grupp med experter och marknadsaktörer i branschen samt en grupp med tjänstemän från grannlänens kollektivtrafikmyndigheter.

Resultatet från bedömningsmodellen presenterades för arbetsgruppen i juni 2012. Då utfallet inte var tillräckligt utslagsgivande beslutade arbetsgruppen om en fördjupad analys kring kriteriet Robusthet samt att ta fram en översiktlig tidplan och budget för genomförande. Vidare beslutade man att redovisa arbetet hittills i regionfullmäktiges partigrupper för bredare förankring, vilket skedde i september 2012.

Analysen av tidplan och kostnader visade att dessa faktorer, på en översiktlig nivå, inte var alternativskiljande för alternativ 1, 2 eller 3, medan alternativ 4 "Dagens modell med mindre förenklingar" skulle kunna genomföras snabbare och billigare.

Kriteriet robusthet analyserades vidare och kan sammanfattas enligt följande:

- Alternativ 1. *Flexibla zoner* är en, så långt det är känt, hittills oprövad variant på avståndstaxa. En modell med stora osäkerheter i intäktpåverkan som följd. Särskild noggrannhet kommer att krävas i simulering och analys av intäktpåverkan liksom av gränssnittet mellan människa och teknik.
- Alternativ 2. *Fasta cirkelzoner* riskerar att medföra en orättvise-debatt vid gränsdragning som inte längre följer kommungränserna. I Västra Götaland är man (med några undantag) inte van vid att "dela upp kommuner" i flera taxezoner såsom man gör t ex i Skåne.
- Alternativ 3. *Kommunzoner* upplevs som minst rättvist av de tre pga. färre prissteg, vilket riskerar att ge dyrare resor främst för de som idag reser över en kommungräns.

### Fördjupad analys av två modeller

I september 2012 beslutade arbetsgruppen att gå vidare med fördjupad analys av alternativ 1. *Flexibla zoner* och 2. *Fasta cirkelzoner*. Dessa två alternativ ansågs ha bäst förutsättningar att uppfylla kriterierna enkelhet och rättvisa vilket stämmer med vad kunderna har efterfrågat. Dialog kring inriktningen genomfördes i kollektivtrafikeråden under hösten varefter det regionala kollektivtrafikerådet i november 2012 beslutade att ställa sig bakom inriktningen. De synpunkter som lyftes i kollektivtrafikeråden handlade framförallt om:

- Vilken zonstorlek ska vi ha och vad kommer det att kosta?
- Hur säkerställer man att incheckningen blir snabb, enkel och effektiv?
- Det nya prissystemet måste vara väl utprovat innan det införs!

Kollektivtrafiknämnden fattade sen i december 2012 beslut om inriktning att fortsätta arbetet med fördjupad analys av två modeller enligt ovan.

Under våren 2013 har analyser kring användargränssnitt mellan människa och teknik gjorts. Målet har varit att hitta lösningar som gör det enkelt och intuitivt för kunderna att genomföra sin resa samt att interaktionen med kortläsare ombord, app på mobiltelefon mm blir så enkel och självinstruerande som möjligt. Testpersonerna valdes ut med bred spridning avseende ålder, resvana, funktionshinder, språk etc.

En beräkningsmodell för simulering av intäktsfördelning har även tagits fram. Den är viktig för att kunna simulera hur Västtrafiks totala biljettintäkter på ca 3,5 miljarder kr påverkas med nytt sortiment och geografimodell.

### Val av geografimodell

I augusti 2013 valde arbetsgruppen att gå vidare med alternativ 1. *Flexibla zoner* för användartest samt dialog och samråd med kommunerna i kollektivtrafikeråden.

I användartesten fick 300 resenärer runt om i Västra Götaland testa konceptet med flexibla zoner och "flexi-kort" med resdagar i sitt vardagsresande. De fick testa en app i sin mobil som visar hur resande och hantering av färdbevis kan komma att se ut i det nya prissystemet. Syftet med användartesten var att verifiera att den nya modellen med *Flexibla zoner* och det nya sortimentet är enkelt och lättförståeligt samt få en bild av hur det uppfattas av kunderna.

Under hösten 2013 genomfördes även kompletterande kundundersökning med fokus på äldre och funktionshindrade och hur nya gränssnitt mm kan utformas för att möta dessa kunders behov. Resultat från dessa undersökningar redovisas i avsnitt 11 nedan samt i bilaga 6.

## Genomförande i två steg

Att införa både nya gränssnitt, sortiment och geografimodell samtidigt skulle innebära en stor omställning för kunderna. Dessutom skulle det medföra stora osäkerheter i Västtrafiks totala intäktsmassa om flera strukturella förändringar införs samtidigt. Därför har arbetsgruppen förordat ett genomförande i två steg.

### Steg 1 ”enkelhet”:

- Slopade check-ut
- Nytt förenklat sortiment, även för kombiresenärer.
- Rensa och förenkla bland tillägg (natt, båt, express etc)
- Nytt förenklat gränssnitt på biljettmaskinerna
- Ny app-lösning för betalning via smartphone
- Om möjligt ta bort större ”snecksisar” i nuvarande geografimodell

### Steg 2 ”rättvisa”:

- Ny avståndsbaseerad geografimodell

De stora förbättringarna för kunderna i vardagsresandet ligger i steg 1 och dessa bedöms kunna införas ca två år efter beslut. Tanken är att kunderna först ska få chansen att lära känna det nya sortimentet, vänja sig vid slopad check-ut, app-lösning, enklare biljettmaskiner mm. När man sedan inför en ny geografimodell i steg 2 kommer det inte att upplevas som en lika stor förändring.

## Dialog och förankring

I dialogen med kommunerna i kollektivtrafikeråden under hösten 2013 framgick att det fanns ett brett stöd för att genomföra steg 1 med förenklingar. För steg 2 med ny geografimodell var reaktionerna mera avvaktande men försiktigt positiva. Det konstaterades att många, inte minst tekniska frågor återstår kring steg 2.

Vid det Regionala Kollektivtrafikerådets möte den 17 oktober justerades inriktningen för den fortsatta dialogen till att föreslå genomförande av steg 1 och fortsatt utredning av steg 2 samt att VGR skulle återkomma med förnyad dialog och samråd i kollektivtrafikeråden när man har kommit längre med steg 2.

På det Regionala Kollektivtrafikerådets möte den 28 november 2013 beslutade rådet att ställa sig bakom följande punkter:

- a) strategipunkterna enligt de utskickade dialogfrågorna (avsnitt 3 ovan)
- b) att genomföra steg 1 med förenklingar, samt att VGR återkommer för dialog i kollektivtrafikeråden kring detaljutformningen av steg 1.
- c) fortsatt utredning av steg 2 med ny geografimodell för möjligt införande under 2016, samt att VGR återkommer för förnyad dialog och samråd i kollektivtrafikeråden.

En sammanställning av inkomna synpunkter från kollektivtrafikeråden under höstens dialog och samråd finns i bilaga 1. De frågor och svar som kommit upp under dialogen finns samlade i bilaga 2.

En fortsatt dialog kommer att ske även med våra grannläns kollektivtrafikmyndigheter för att se hur man löser resmöjligheter över länsgräns. Västtrafik samverkar vidare med nationella aktörer såsom Svensk Kollektivtrafik samt det branschgemensamma utvecklingsbolaget X2 AB kring gemensamma betallösningar.



## 5. Steg 1: enkelhet

Nedan följer en beskrivning av de delar som kommer att ingå i steg 1 med förenklingar. Västtrafik arbetar nu med detaljutformning av steg 1 och en mera utförlig beskrivning kommer att presenteras i kollektivtrafikeråden under 2014.

- Slopad check-ut  
Man ser vad resan kostar när man checkar in och behöver inte checka ut. Samma beteende för alla typer av resor.
- Förenklat sortiment  
Sortimentet blir mera likt i hela regionen. Det kommer att finnas "flexi-kort" eller motsvarande för de som reser ett par gånger i veckan.
- Rensa bland tilläggen  
De flesta tilläggen kommer att försvinna vilket gör sortimentet enklare, mera överskådligt och likadant i hela regionen.
- Förenklat gränssnitt  
Gränssnittet på biljettmaskinerna kommer att bli enklare, vilket innebär en sänkt tröskel för de som inte reser med kollektivtrafiken idag.
- App-lösning  
En app-lösning för betalning via mobilen kommer att tas fram. Det ger ökad valfrihet och stor potential att locka fler kunder i vissa målgrupper.
- Ta bort "snedsitsar"  
Där det är möjligt utan för stora förändringar av prisstrukturen ska man försöka rätta till "snedsitsar" i dagens kommunbaserade zonsystem.



Bilden ovan visar exempel på hur ett förenklat gränssnitt på biljettmaskinerna kan komma att se ut. Till vänster ses dagens gränssnitt och till höger visas en framtagna prototyp.

## 6. Tidplan och kostnader

Nedan följer en översiktlig tidplan och beslutsprocess för dialog, förankring och beslut om genomförande av steg 1 med förenklingar i Västtrafiks prissystem.

### 2013

- *23 augusti:* arbetsgruppen förordar fördjupad utredning kring geografimodell 1 med flexibla zoner för användartest samt dialog och förankring i kollektivtrafikeråden
- *10 september:* utskick av dokument ”utkast till pris- och sortimentstrategi” till kollektivtrafikerådets politiker och tjänstemän.
- *september/oktober:* information och dialog, frågor och svar i kollektivtrafikeråden samt dess tjänstemannaberedningar.
- *oktober/november:* dialog och samråd i kollektivtrafikeråden kring ”utkast till pris- och sortimentstrategi”.
- *28 november:* Regionala Kollektivtrafikerådet ställde sig bakom pris- och sortimentstrategin steg 1 för genomförande samt fortsatt utredning av steg 2.
- *12 december:* Inriktningsbeslut i Kollektivtrafiknämnden

### 2014

- *Första kvartalet:* Beslut i Regionstyrelsen och sedan Regionfullmäktige med uppdrag åt Västtrafik att genomföra steg 1.

### 2015/16

- Västtrafiks genomför steg 1 med förenklingar av prissystemet.

Västtrafik har gjort bedömningen att steg 1 med förenklingar kan genomföras ca 2 år efter beslut i Regionfullmäktige. Vissa delar bör kunna genomföras 2014/15, men samtliga förenklingar i steg 1 kommer inte att kunna vara genomförda fullt ut förrän 2016.

Den politiska arbetsgruppen kommer att ha löpande avstämningar med Västtrafik samt dialog med Kollektivtrafikeråden kring detaljutformningen i genomförandet av steg 1.

### Kostnader för genomförande av steg 1

Västtrafik har efter dialog med sina systemleverantörer gjort en samlad bedömning av kostnaderna för genomförande av förenklingarna i steg 1.

Kostnaden, inklusive kapitalkostnad för investeringar i hårdvara och mjukvara bedöms till ca 30 mkr år 2014, 60 mkr år 2015 och 60 mkr år 2016. Från och med år 2017 blir den tillkommande kostnaden för avskrivning på investeringarna ca 35 mkr per år.

Utöver ovanstående bör Regionstyrelsen ha en beredskap för osäkerheter i Västtrafiks intäktsmassa om 3-4 % eller motsvarande 100-120 mkr då man gör så pass omfattande strukturförändringar i prissortimentet.

Detta gäller i första hand 2016 då de största förändringarna förväntas ske. Bedömningen baseras på de simuleringar av prissättning i det nya sortimentet som gjorts samt erfarenheter från tidigare större förändringar i prissystemet.

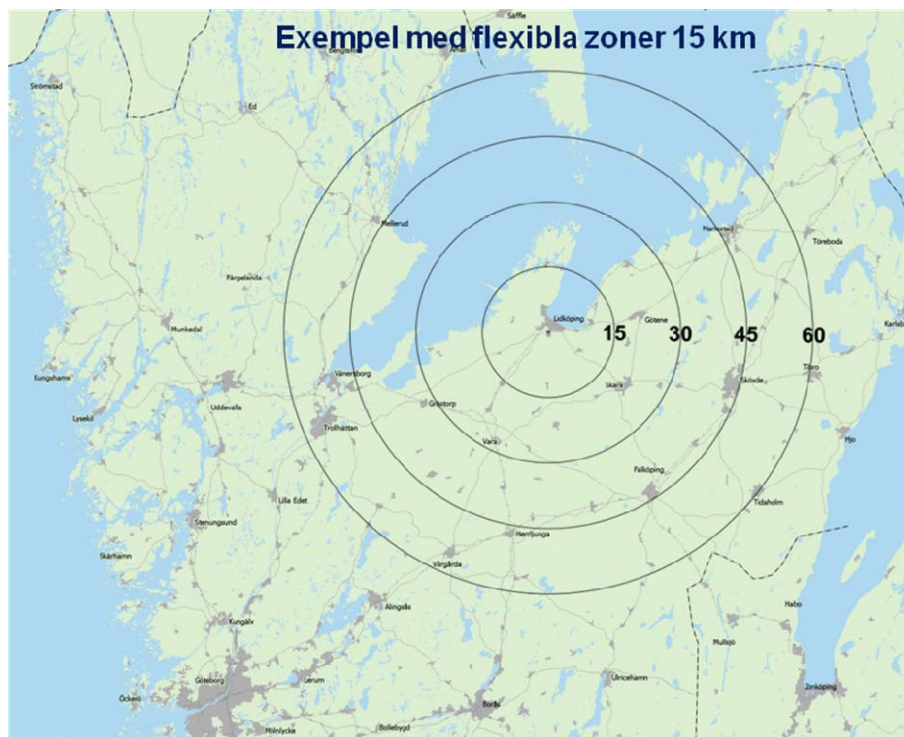
## 7. Fortsatt arbete

Utredningsarbetet kring steg 2 med ny geografimodell fortsätter i syfte att ta fram ett mera komplett beslutsunderlag. De frågor och synpunkter som framkommit i dialogen med kollektivtrafikeråden kommer att beaktas i det fortsatta arbetet, se bilaga 1 och 2.

Flexibla zoner är den modell som de flesta kunderna föredrog i kundundersökningarna och samtidigt den som upplevs bäst motsvarar kriterierna om enkelhet och rättvisa. Zonerna bygger på avstånd istället för kommungränser, vilket innebär att alla kan resa lika långt inom sin zon, oavsett om man startar sin resa intill en kommungräns eller mitt i kommunen.

Det förslag som tagits fram utgår från resenären och den hållplats på vilken man startar sin resa för dagen blir mittpunkt i resenärens zon under den resdagen. Resenären kan enkelt utöka sin zon vid behov, t.ex. i biljettmaskinen ombord med hjälp av reskassan på Västtrafikkortet, eller via sin app i mobilen för de som väljer att resa med smartphone istället.

Enkelbiljetter, dagkort och SMS biljetter kommer att finnas kvar liksom idag, men dessa kommer preliminärt att bygga på en struktur med fasta cirkelzoner. Antagandet är att det blir enklare för sällanresenärer och turister om enkelbiljetter och endagskort etc. baseras på en fast zonstruktur.



Det användartest med påföljande kundundersökning som genomfördes under hösten 2013 byggde på 15 km intervall vilket stämmer med kundernas resandemönster och avstånd mellan de flesta tätorter i Västra Götaland. I dialogen med kollektivtrafikeråden fanns även två förslag som utgick från 20 km zonstorlek med.

Inför dialogen i Kollektivtrafikeråden togs ett antal prisexempel fram med hjälp av modellen för intäktssimulering. De visade att med bibehållen intäktsmassa skulle ett månadskort för 15 km respektive 20 km zon kosta ungefär samma som dagens månadskort för en kommun (640 kr prisnivå nov 2013). En fördjupad analys av prissättningen för olika produkter kommer att ingå i det fortsatta arbetet.

## Del 2: Beslutsunderlag

### 8. Jämförelse av prissystem i Norden

I arbetet med pris- och sortimentstrategin har benchmarking med andra kollektivtrafikföretag varit en viktig del i framtagandet av strategier och lösningar. Under våren 2011 genomförde Västtrafik en stor workshop om prissättning och sortiment inom kollektivtrafiken. De flesta kollektivtrafikföretagen i Sverige samt Ruter (Oslo) och Movia (Köpenhamn) deltog i workshopen.

Förutom att Västtrafik presenterade sitt arbete med pris- och sortiment så genomfördes diskussioner med syfte att kartlägga likheter och skillnader mellan olika kollektivtrafikföretag. Följande frågeställningar diskuterades:

- Vilka är de stora skillnaderna mellan de olika trafik huvudmännens strategier och vilka likheter finns?
- Hur ser de olika trafik huvudmännens sortiment ut, skillnader och likheter?
- Vad skiljer och vad är gemensamt mellan olika kollektivtrafikföretag när det gäller prismodeller och pridfaktorer? Exempelvis åldersgränser, geografimodeller samt hur en kund genomför en resa med sitt färdbevis.
- Vilka prismodeller och pridfaktorer är relevanta?

Det kan konstateras att respektive kollektivtrafikföretag har olika förutsättningar för att lyckas skapa en väl fungerande pris- och sortimentsgrund. Exempel på förutsättningar är storlek på ytan som kollektivtrafikföretaget trafikerar, geografin, befolkningsstruktur, resandemönster och framförallt om kollektivtrafikföretaget har öppet eller slutet system.

Men slutet system menas tunnelbanespärr eller motsvarande när kunden kliver på eller av fordonet. Ett öppet system är exempelvis spårvagnstrafiken i Göteborg, vilket innebär att en kund inte behöver visa sitt färdbevis för att komma innanför eller utanför systemet.

Utöver workshopen har Västtrafik vid flera tillfällen träffat olika kollektivtrafikföretag för att fördjupa sig i deras pris- och sortimentsstruktur. Dessa företag är SL och Skånetrafiken inom Sverige, samt Ruter i Oslo, Movia i Köpenhamn och HSL i Helsingfors. Västtrafik har även regelbundna träffar med grannlänens kollektivföretag. Dessa är speciellt viktiga eftersom Västtrafik har en gemensam trafik med dessa.

Till detta kan tilläggas olika studier av kollektivföretag i Sverige och internationellt. Speciellt intressant har Ruter i Oslo varit, eftersom deras geografiska struktur liknar Västra Götalandsregionen samt att de har gjort en omfattande förändring av sin zonstruktur under slutet av 2011. Västtrafik har därför besökt Ruter ett flertal gånger för att utbyta erfarenheter.

I början av arbetet kontaktades även ett 30-tal kollektivtrafikföretag runt om i världen, men med tyngdpunkt på vårt närområde (norra Europa). Kontakten gällde att de skulle besvara en utförlig enkät om pris- och sortiment. Trots ett par påminnelser och kontakt med enskilda företrädare fick Västtrafik endast in sex svar. Detta material kom i huvudsak att användas som diskussionsunderlag och inspiration.

## Genomgång av några kollektivtrafikföretag i Norden

Nedan beskrivs några Nordiska kollektivtrafikföretags prissystem. Slutsatser kring ifall de lämpar sig för Västra Götaland bygger på Västtrafiks kundundersökningar samt strategipunkterna i avsnitt 3. För jämförelsen med Stockholm och Skåne finns en utförlig rapport i bilaga 3.

### *Stockholms Länstrafik (SL)*

Till ytan är Stockholms län 6 500 km<sup>2</sup>, att jämföra med Västra Götalandsregionens 24 000 km<sup>2</sup>. Västtrafik trafikerar alltså en betydligt större yta än SL. Ju större yta ett kollektivtrafikföretag trafikerar desto viktigare blir pridfaktorn reslängd.

SL erbjuder idag sina kunder enbart ett periodkort som gäller i hela länet. Några undantag finns, där ett par kommuner erbjuder periodkort som gäller enbart i den egna kommunen. För rabatterade enkelbiljetter (reskassa) och enkelbiljetter så använder SL en zonstruktur bestående av 3 zoner (A, B och C) för att prissätta resans längd. De geografiska förutsättningarna är gynnsamma för SL då Stockholms centrum ligger i mitten av deras geografiska område. Det innebär att deras zonsstruktur för reskassa och enkelbiljetter blir enkel att anpassa till resandemönstren.

SL erbjuder alla kunder årskort och 90-dagars kort. Det är positivt att kunderna kan få ett billigare pris per resa om man blir mer lojal. Till målgruppen som reser i kollektivtrafiken regelbundet (t ex varannan dag) erbjuds antingen periodkort eller en rabatterad enkelbiljett, benämnd reskassa. För Västtrafik är denna målgrupp viktig för att kunna uppnå en fördubbling av antal resor, och då krävs det ett tydligt erbjudande till denna målgrupp.

SL har idag färre pridfaktorer än Västtrafik, då SL inte pridfätter sina resor med nattillägg eller expresstillägg. SL har även samma åldersgräns för periodkort, reskassa och enkelbiljetter. Detta gör det tydligare och en enklare pridfbild för kund.

Summering: Endast ett periodkort för hela området lämpar sig inte inom Västra Götalandsregionen. Att erbjuda alla kunder årskort och 90-dagars kort samt färre tillägg lämpar sig väl i enlighet med strategipunkterna.

### *Skånetrafiken*

Zonstrukturen hos Skånetrafiken består av små zoner för att pridfätta en resas reslängd, totalt har Skånetrafiken ca 300 zoner att jämföras med Västtrafiks idag 74 zoner. Skånetrafiken trafikerar en yta på 11000 km<sup>2</sup>, vilket är nästan hälften så stor yta som hos Västtrafik.

Resultatet från Västtrafiks kundundersökning visar att Västtrafiks kunder anser att många små zoner är en komplicerad metod att pridfätta resans längd vilket påverkar enkelheten negativt i prismodellen. Kunderna hos Skånetrafiken definierar sin reslängd vid köpet för periodkortet och via föraren eller automater på perrong för rabatterade enkelbiljetter och enkelbiljetter.

Skånetrafiken erbjuder endast periodkort i 30-dagar till sina kunder, samt rabatterad enkelbiljett (reskassa) och enkelbiljett. Pridfaktorn lojalitet är en viktig faktor för Västtrafiks kunder och det innebär ett erbjudande av exempelvis årskort och kvartalskort. Precis som för SL så saknar Skånetrafiken ett tydligt erbjudande för de kunder som reser i kollektivtrafiken regelbundet men inte varje dag, för dessa kunder erbjuds antingen periodkort eller reskassa.

Även Skånetrafiken har få pridfaktorer, då de inte har några nattillägg och expresstillägg. Skånetrafiken har också samma åldersgränser för periodkort, reskassa och enkelbiljetter.

Summering: Många små zoner lämpar sig inte i Västra Götalandsregionen.

**Ruter (Oslo)**

De geografiska förutsättningarna är lika mellan Västtrafik och Ruter, men till ytan trafikerar Ruter ett betydligt mindre område i jämförelse med Västtrafik. Under arbetet med att ta fram pris- och sortimentstrategin förändrade Ruter sin zonstruktur i slutet på 2011. Zonerna blev färre och större, från 77 till 8 zoner. Målet med förändringen var att göra det enklare och harmonisera priser och biljetter. Det svåra vid denna förändring var att bestämma vart zongränserna skall dras, därför analyserades ett flertalet olika zonstrukturer.

Sortimentet som erbjuds till kund är periodkort och enkelbiljetter, för periodkortet finns årskort, 30-dagarskort och 7-dagarskort. Takpriset för enkelbiljetter är 5 zoner, medan för periodkortet är takpriset 3 zoner. Det är olika åldersgränser för periodkort och enkelbiljetter. Även här saknas ett erbjudande för kunder som reser regelbundet. Det finns inte heller några nattillägg i prissättningen hos Ruter.

Summering: Färre och större zoner lämpar sig väl i Västra Götalandsregionen. Däremot är det en svårighet med fast zonkarta att bestämma var zongränserna skall dras.

**Movia (Köpenhamn)**

Huvudstadsområdet runt Köpenhamn är uppdelat i 97 zoner, strukturen baserar sig på cirkelzoner från de stora tätorterna i området. Till ytan är huvudstadsområdet litet, ca 3000 km<sup>2</sup>. Priset baserar sig på hur många zoner man reser genom, och alla biljetter (både periodkort, klippkort, resekort och enkelbiljetter) gäller i minst 2 zoner. Vid 8 zoner når du takpriset för området.

Periodkort finns i 365-dagar, 30-dagar samt för 7-dagar och dessa kort finns i två typer av periodkort, ett kort som är personligt och ett kort som är opersonligt (flexkort). Det personliga kortet är betydligt billigare än det opersonliga. Detta ger ytterligare en prisfaktor för periodkortet och skall bedömas vid val av kort. Eftersom området består av många zoner så skall kunderna checka-in och checka-ut vid resa med resekortet (rabatterat pris per resa).

Summering: Många små zoner med check-ut för resekortet passar inte i Västra Götalandsregionen.

**HLS (Helsingfors)**

Zonstrukturen runt Helsingfors baserar sig på kommuner och totalt är det 6 kommunzoner runt Helsingfors. Till ytan är Helsingforsområdet betydligt mindre än Västra Götaland. Det finns periodkort från 1 dygn till 7 dygn samt från 14 dygn till 365 dygn, beroende på längd på period så blir priset billigare.

Kunden kan alltså själv välja längd på sin period. Via en prisberäknare på hemsidan kan kunderna få information vad perioden kommer att kosta. Det finns två typer av periodkort, personligt och opersonligt, där det opersonliga periodkortet är betydligt dyrare än det personliga. Det erbjuds även enkelbiljetter och värdebiljetter. Det kostar extra att resa i nattrafiken med enkelbiljetter och värdebiljetter.

HLS kommer att förändra sin zonstruktur och basera sina zoner på bågzoner med utgångspunkt från Helsingfors. Dessa zoner följer bättre resandemönstren. När dessa zoner kommer att införas är i dagsläget inte fastställt.

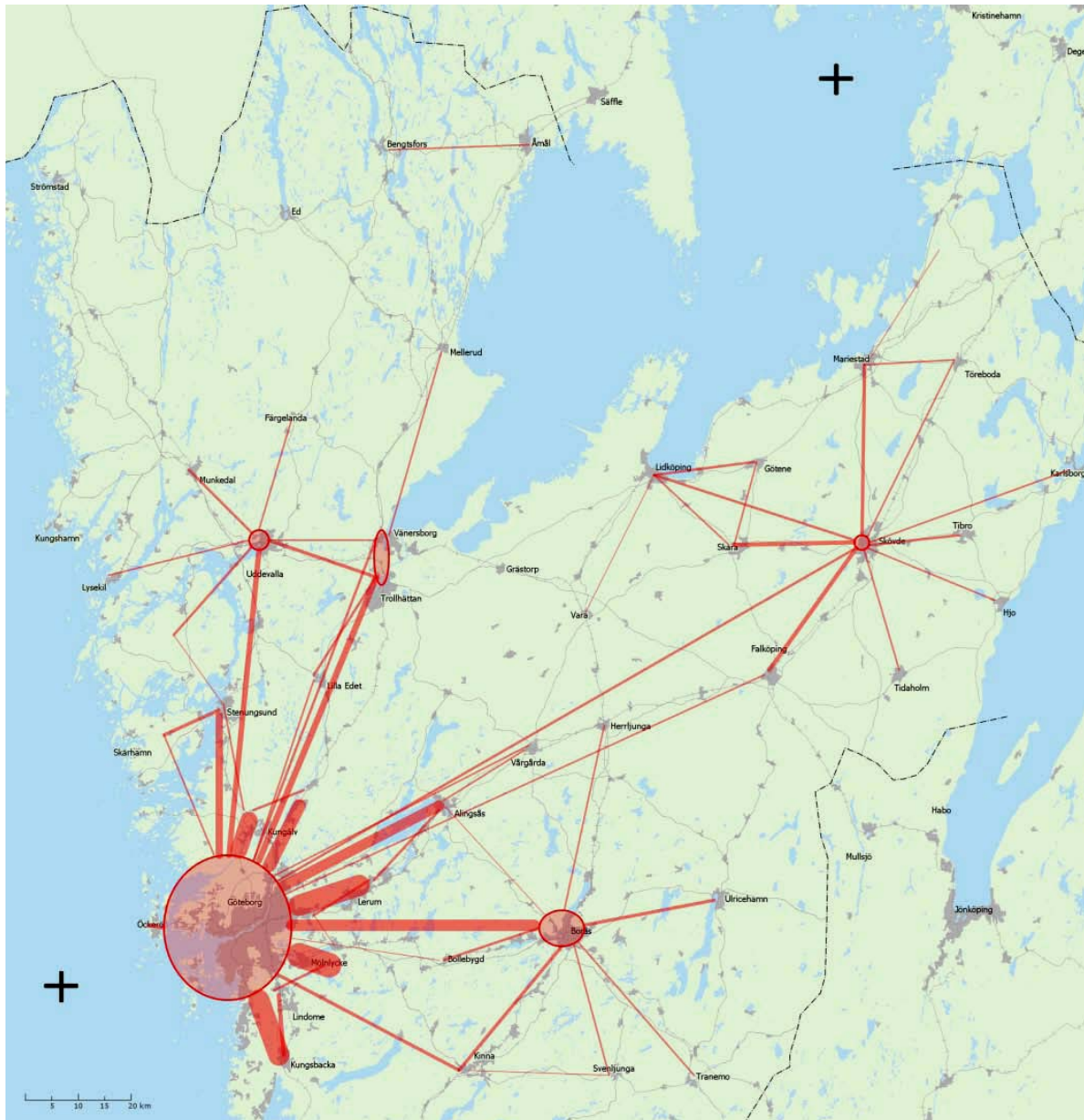
Summering: Färre och större zoner lämpar sig väl i Västra Götalandsregionen. HLS håller på att förändra sina zoner från kommunzoner till bågzoner med utgångspunkt från Helsingfors, för att mer anpassa till kundernas resandemönster.



## 9. Hur reser man med Västtrafik?

Under 2010 analyserades även resmönstren bland Västtrafiks kunder. Analyserna visar att stora delar av kollektivtrafikresandet är centrerat till regionens större tätorter, Göteborg, Borås, Skövde samt Trollhättan/Vänersborg och Uddevalla.

Ca 90 % av alla resor sker inom och till- och från dessa fem tätortsområden, varav Göteborg står för cirka 70 %. Se illustrationen nedan.



De flesta resorna är relativt korta, över hälften av alla resor med Västtrafik är kortare än 5 km, 85 % av resorna är under 15 km och nära 90 % av resorna är under 20 km. Reslängderna varierar något i de olika delregionerna, I Göteborgsregionen är resorna i regel kortare medan de i Skaraborg är något längre, se tabellerna nedan.

Tabell 1: reslängder i hela Västra Götalandsregionen

Reslängd	<5km	<10km	<15km	<20km	<25km	<30km
Andel av resorna	53%	76%	85%	89%	92%	94%

Tabell 2: reslängder i Sjuhärad

Reslängd	<5km	<10km	<15km	<20km	<25km	<30km
Andel av resorna	54%	68%	78%	83%	85%	89%

Tabell 3: reslängder i Skaraborg

Reslängd	<5km	<10km	<15km	<20km	<25km	<30km
Andel av resorna	29%	45%	56%	68%	76%	84%

Tabell 4: reslängder i Fyrbodal

Reslängd	<5km	<10km	<15km	<20km	<25km	<30km
Andel av resorna	45%	62%	72%	77%	84%	88%

Tabell 5: reslängder i Göteborgsregionen

Reslängd	<5km	<10km	<15km	<20km	<25km	<30km
Andel av resorna	55%	80%	89%	93%	95%	96%

Fördelningen mellan antalet resor under en dag per km fågelväg (helresor enligt RUS).



## 10. Kundundersökningar och användartest

Under 2010 genomförde Västtrafik de hittills största två kundundersökningarna i företagets historia. En komplett redovisning av kundundersökningarna finns i bilaga 4 och 5.

### Kundundersökning 1

Syftet med undersökningarna var i huvudsak att ta reda på:

- Vilken geografimodell accepterar/föredrar kunderna?
- Vilka egenskaper skall styra ett framtida sortiment/betalsystem?
- Vilka betalningssätt och utföranden accepterar/föredrar kunderna?

En viktig och grundläggande insikt från kundundersökningarna var att många kunder tyckte betalningen i nuvarande system är för krånglig. När kunderna fick välja på olika faktorer som skulle påverka priset var det två egenskaper som stack ut och med en tydlig rangordning sinsemellan: 1. Enkelhet och 2. Rättvisa

I kundundersökningarna slogs också fast vilka faktorer som enligt kunder och potentiella kunder främst ska påverka priset:

- Resenärens egenskaper (t.ex. ålder)
- Resans längd
- Lojalitet/resefrekvens

En tydlig majoritet, ungefär två tredjedelar av kunderna var också negativa till check-ut.

I kundundersökningarna ombads deltagarna ta ställning till ett antal olika geografimodeller. Utfallet av den första undersökningen där nio olika modeller jämfördes var att modellen ”Kilometer fågelvägen” (avståndstaxa med check-ut) var mest populär medan ”Ett område” (enhetstaxa) var minst populär.

### Kundundersökning 2

Resultatet av denna första kundundersökning tillsammans med annan kunskap om kundernas preferenser och förväntningar samt insikter från analyserna av resandemönster och annan kunskap om förutsättningarna i Västtrafiks verksamhet utgjorde grunden varifrån tre kompletta modeller utformades (geografimodell och prismodell).

Samtliga delar som påverkar kundens upplevelse av sortimentet togs med i modellerna, dvs. vilket sortiment/vilka färdbevis som erbjuds kunden, processen för hur en kund genomför sin resa och vad som styr priset för resan.

I den andra kundundersökningen fick kunder och potentiella kunder ta ställning till och utvärdera dessa tre kompletta betalmodeller. De tre modeller som utvärderades var:

1. ”Personliga flexibla zoner” som utgår från kundens första check-in för dagen.
2. ”Kilometer fågelvägen” med check in/check ut.
3. ”Fasta cirkelzoner” med ett fåtal fasta zoner utgående från regionens större orter/centra varav Göteborg är det största.

Den andra undersökningen visade att Alternativ 1 ”Personliga Flexibla zoner” var klart populärast totalt sett. Den bedömdes vara både enklare och mera rättvis än både dagens system och undersökningens övriga alternativ. Kundundersökningen omfattade ca 800 personliga djupintervjuer och innefattade både de som redan reser kollektivt och de som inte reser kollektivt i sin vardag.

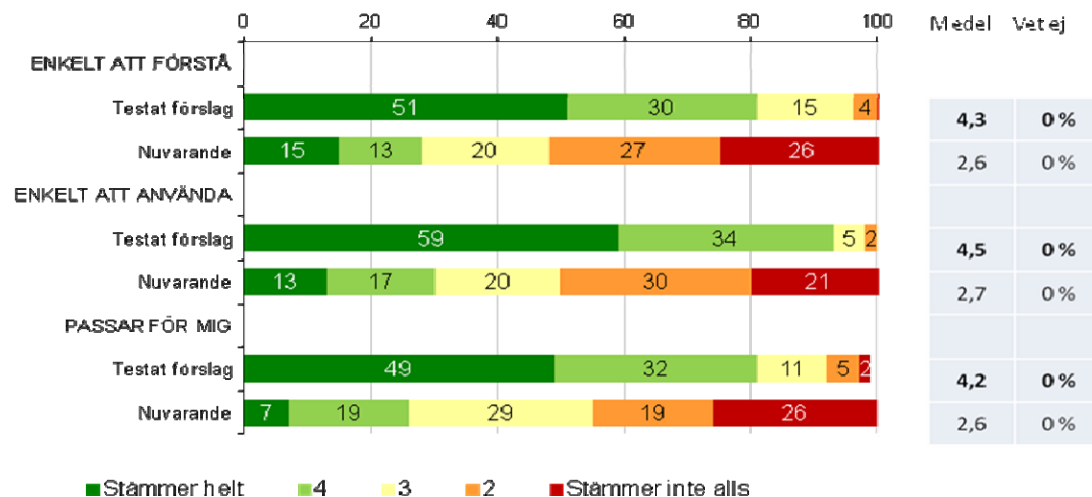
### Användartest och kundundersökning 3

Hösten 2013 genomfördes ett användartest där ca 300 resenärer runt om i Västra Götaland fick testa konceptet med flexibla zoner via en app i mobilen under några veckor. Därefter gjordes omfattande intervjuer med testpersonerna. En utförlig rapport finns i bilaga 6.

I diagrammet nedan framgår att ca 80 % av testresenärerna tyckte att Flexibla zoner är enkelt att förstå och använda. Motsvarande siffra för dagens prissystem var ca 30 %.

#### Testat jämfört med nuvarande sortiment

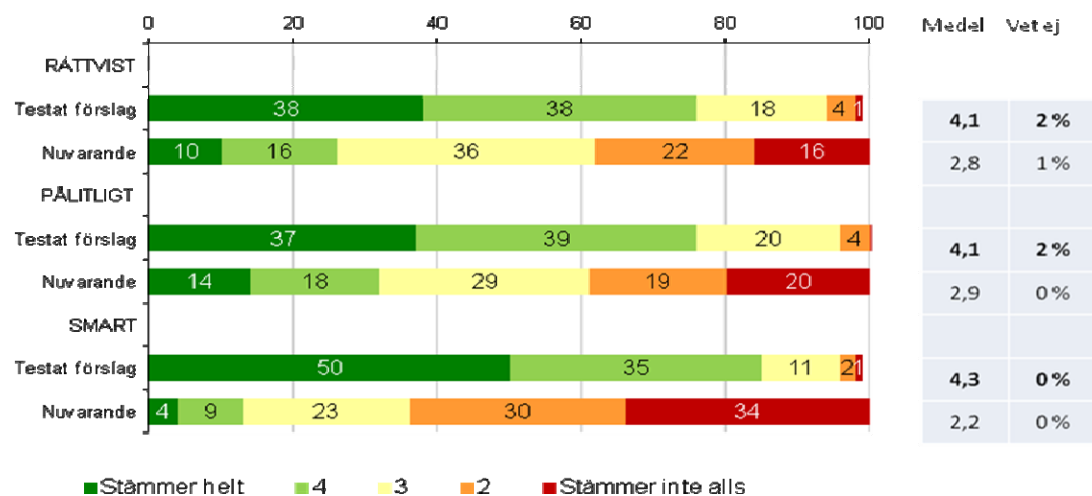
Fråga: Om du tänker på det nya biljettsortimentet, med flexibla zoner och ett kort med ett visst antal resdagar, som helhet, hur väl tycker du följande påstående stämmer?



I diagrammet nedan framgår att 75-80 % upplevde flexibla zoner som rättvist och pålitligt. Motsvarande siffra för dagens prismodell var 25-30 %. Hela 85 % tyckte att flexibla zoner och "flexi-kort" med resdagar var smart, medan 13 % tyckte att dagens prissystem var smart.

#### Testat jämfört med nuvarande sortiment (forts.)

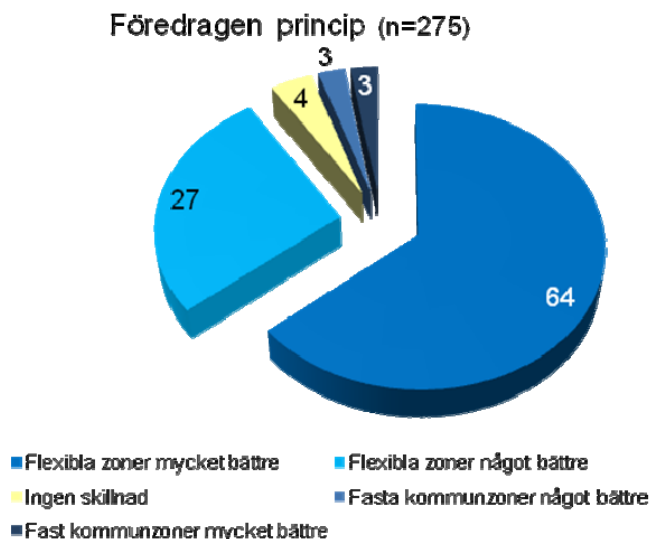
Fråga: Om du tänker på det nya biljettsortimentet, med flexibla zoner och ett kort med ett visst antal resdagar, som helhet, hur väl tycker du följande påstående stämmer?



I diagrammet nedan framgår att över 90 % av testresenärerna föredrog flexibla zoner jämfört med dagens fasta kommunzoner.

## Flexibla zoner vinner stort över dagens fasta zoner

Fråga: Om du jämför principen med flexibla zoner med dagens princip med fasta geografiska zoner, vilken princip tycker du är bäst?



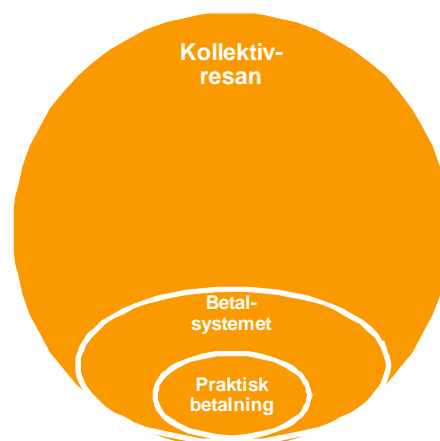
Hela 91 % föredrar flexibla zoner framför fasta kommunzoner, endast 6 % föredrar fasta zoner baserade på geografi.

### Resenärer med särskilda behov

Som komplement till ovanstående genomfördes även ett antal gruppintervjuer för resenärer med särskilda behov. Utformning av undersökningen gjordes i samråd med Rättighetskommitténs kansli. I intervjuerna framgick att själva prissystemet endast utgör en del av de problem och svårigheter som finns med att kunna resa med kollektivtrafiken. Man uppfattade förändringen i sig som ett orosmoment, men det framkom även flera värdefulla synpunkter att beakta i det fortsatta arbetet. En mera utförlig rapport ingår i bilaga 6.

#### *Själva betalningen är en relativt liten del av problemen*

- Upplevelsen av kollektivtrafiken i stort påverkas mer av andra aspekter än betalningen.
- Relativt lite av betalsystemet idag förefaller svårare för dessa behovsgrupper jämfört med befolkningen i stort.
- Generellt behöver dock dessa grupper mer tid och något mer stöd för att förstå och hantera betalsystemet idag och även med tänkta förändringar i det nya systemet.
- Behovsgrupperna har också en del praktiska problem vid betalning, som påverkar deras möjlighet och vilja att åka kollektivt.



## 11. Second opinion

Arbetsgruppen beslutade våren 2013 att låta en extern forskare granska arbetet med Pris- och sortimentstrategin. I juni kontaktades Niclas Krüger på rekommendation av Forskningscentret Samot där VGR medverkar, se [www.kau.se/samot](http://www.kau.se/samot). Niclas granskade dokumentation från arbetet och intervjuade ett antal politiker och tjänstemän under hösten 2013. Nedan följer en sammanfattning av hans slutsatser. Hans kompletta rapport finns i bilaga 7.

- Arbetsgruppens förslag visar en viktig insikt om att ökad variation i resebeteende och resebehov kräver anpassade lösningar i kollektivtrafiken. Flexibla zoner är väl lämpade och innovativa för att tillgodose detta.
- Insikten att det ska vara enkelt att kunna åka fler gånger eller längre än den typiska eller planerade resan är mycket viktig; troligtvis skapar en koppling till betalning via mobil app eller kontaktlösa kort förutsättningar för detta.
- Det finns en inbyggd målkonflikt mellan enkelhet och fler resor, vilket kräver en medvetenhet kring problematiken och en avvägning mellan enkelt och ökat resande.
- Det är viktigt att prissätta resorna i storstadsområdet rätt, eftersom det är flest som reser där samtidigt som utbudet är bäst; annars riskerar man att ge bort stora intäkter. Dessa resor har störst intäktspåverkan när man inför ett nytt biljettsystem.
- Prisnivåer för olika avstånd har nog en stor betydelse, till exempel differensen mellan priset för en zon respektive två zoner.
- Avskrivning av kostnader för det gamla systemet ska inte tolkas som kostnad för det nya systemet; däremot skulle det behöva utredas eventuella fördelar i form av ökade biljettintäkter eller ökade resor samt eventuella kostnadsbesparingar.
- Det är lämpligt att inhämta erfarenheter från de som säljer, informerar och kontrollerar biljetter i det framtida systemet. Troligtvis finns det mycket kunskap hos de som möter resenärer varje dag och en förankring i den personalgruppen är viktig för acceptansen av ett nytt system.
- Ur ett riskhanteringsperspektiv är det vettigt och en fördel med förslaget, att man kan dela upp det i två steg och införa först ”enkelhet” och sedan ”rättvisa”.

Rapporten sammanställd av

Jörn Engström

Kollektivtrafiksekretariatet

I december 2013