

# Resenärer ger förslag till bättre kollektivtrafik

---

**1 av 5 resenärer tycker att det är svårt att förstå vilken biljett de behöver och hur de ska köpa biljetterna. Hälften av resenärerna anser att meddelanden om trafikstörningar är svåra att hitta och att de inte får tillräcklig information. Genom att fråga resenärerna och utforma informationen utifrån deras behov kan man förenkla vardagen för många.**

Över 100 personer deltog företaget inUse webbundersökning om resvanor och trafikupplevelser i samband med Världsanvändbarhetsdagen den 13 november 2008, [www.wud.se](http://www.wud.se). Utöver att svara på frågor om sin vardag har resenärerna lämnat konkreta förslag på hur kollektivtrafiken kan förbättras.

Resultaten visar att det finns en stor önskan från resenärerna att bli informerad i tid med relevant information och alternativa transportmedel vid förseningar och störningar. Resenärerna vill gärna använda webben och mobilen (sms) som kommunikationskanal men svårigheten är att utforma webbplatsen och göra information så lättillgänglig som möjligt. Ett av problemen verkar vara att det är svårt att hitta relevant information på trafikbolagens webbplatser (SL, Västtrafik, m.fl.) speciellt gällande trafikstörningar. Tyvärr verkar som att detta problem existerar även på stationer och trafikplatser.

Resenärer vill gärna åka med kollektivtrafiken men huvudorsaken till varför vissa inte gör detta idag är främst tillgängligheten samt att tidtabellen inte passar resenärens behov, följt av bekvämligheten. En stor del av resenärerna visar intresse för att använda webben och mobilen (sms) men ca 30 % har inte köpt biljetter online, respektive 20 % har inte använt biljettkiosker/automater för att hämta ut eller köpa biljetter.

Resultaten kommer att diskuteras med de transportbolag som SJ, SL, Västtrafik, och Skånetrafiken, för att framhäva användbarhetsaspekter och bidra till förbättringar av hur information och trafikstörningar bättre kan kommuniceras till resenärerna.

Vi på inUse vill genom denna undersökning visa att det är relevant att förbättra användbarheten av transportmedel och särskilt kollektivtrafiken genom olika åtgärder som förenkla webbplatsen, informationsskyltar, osv. Vi hoppas att fler trafikbolag vill arbeta tillsammans med tjänstedesigners och användbarhetsexperten för att undersöka resenärernas behov samt att utforma sina digitala kanaler utifrån resenärernas behov och önsningar.

*inUse är skandinavians största användbarhetsföretag med för närvarande 53 anställda. Vi har utfört undersökningen i syfte att uppmärksamma och bidra till att skapa bättre design av transportmedel och transporttjänster. Vi vill öka kundtillfredställelsen genom strategisk design och tror att användbarhet och god design är början till en enklare kollektivtrafik.*

Frågor om undersökningen besvaras av Zayera Khan.

Zayera Khan, (+46) 76 136 37 41, [zayera.khan@inuse.se](mailto:zayera.khan@inuse.se)

inUse ab

Kammakargatan 48

SE 111 60 Stockholm, Sweden

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

# Om Enkätundersökningen

---

Här hittar du de viktigaste resultaten och resenärernas behov och förslag till förbättringar. Undersökningen gjordes mellan 5-10 november 2008. Dels via en annons på Facebook som gav 17 deltagare och dels via e-postlistor<sup>1</sup> (förkortat som ID i diagrammen) som tillsammans gav ca 90 deltagare. *Undersökningen är ett stickprov och bör ej uppfattas som en representativ eller statistiskt validerad undersökning.*

## Deltagarnas förslag till bättre kollektivtrafik och transporter

Deltagarna har gett en del åsikter och förslag på förbättringar som vi kan sammanfatta i följande kategorier:

- < Bättre tidtabell, vägnät med fler avgångar, förbindelser och tillgänglighet i kollektivtrafiken
- < Information om förseningar via sms/mobilen och webben
- < Mer lättförståelig och användbar information om förseningar och trafikstörningar
- < Bättre information om befintliga stationer och informationsskyltar om nästa avgångar
- < Billigare, tryggare, ökad bekvämlighet (samt renare transportmedel, säten, fler sittplatser, turer)
- < Bättre attityd och service i trafiken gällande chaufförer och förare (förarens körstil, kommunikation)
- < Alternativa betalsätt speciellt för personer som inte använder kollektivtrafik i vardagen utan vid behov

## Förslag och idéer

1. Möjliggör köp av alla biljettsorter online för alla resenärer (dvs. även kortare perioder, dygn, engångsträcka osv.).
  - a. Utforma webbplatsen så att resenärerna kan köpa biljetter snabbt och enkelt.
  - b. Utvärdera webbplatsen och nya tjänster med resenärerna innan de lanserar.
  - c. Erbjud alternativa betalsätt och biljetter för resenärer som inte använder kollektivtrafik vardagligt utan vid behov, dvs. de som köper SL-remsa, rabatt/klippkort, samt direktköp i kassan.
2. Möjliggör personalisering av informationstjänster dvs. resenärer kan ange sina resesträckor för bevakning och få trafikinformation, förseningar via e-post och sms med intelligent bevakning.
  - a. Resenären ska kunna ange valfri station, sträcka, resetid för bevakning.
  - b. Resenären bör få förslag på alternativ reseväg eller transportmedel (t.ex. buss, tåg, bilpool, taxi) vid förseningar.
  - c. Ange kortaste/snabbaste vägen från en punkt till en annan t.ex. vilken sträcka kan man promenera, eller ta bussen.
  - d. Intelligent bevakning av meddelande, dvs. att resenä
  - e. Positionsbaserad tidtabell (till exempel via GPS) eller förslag på transportmedel, dvs. närmaste station för att ta mig till en annan station/ort. Fler och fler mobiltelefoner har funktioner för positionering.
3. Ange orsaken till förseningar så att resenärer förstår problemet, samt ange alternativen direkt via högtalarna, trafikskyltar (på perronger, informationstavla, osv.).
  - a. Informationen bör vara synlig utanför stationen (inte enbart på perrongen), för att minska irritationen hos resenärer och kunna söka alternativa transportmedel direkt.
  - b. Utforma webbplatsen så att resenärerna finner informationen om förseningar och trafikstörningar på första sidan (hemsidan).
4. Alternativa transportmedel, t.ex. mindre fordon (miljövänliga) som kör delsträckor emellan olika stadsdelar, utkanten av staden, köpcentrum, eller andra viktiga knutpunkter.
  - a. Bilpooler (carsharing, ett bra exempel är <http://www.mobility.ch/>), färdtjänster, taxitjänster, låna/hyra cyklar osv.

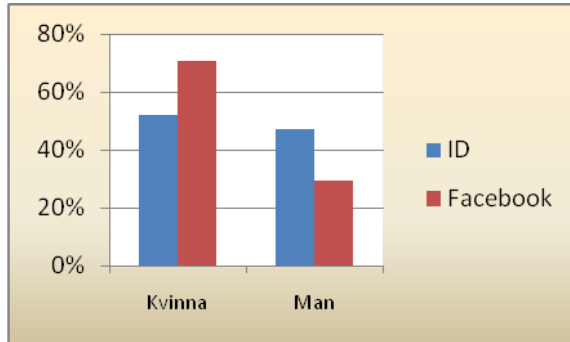
---

<sup>1</sup> Bland annat NITAs nyhetsbrev vecka 45, [www.nita.uu.se](http://www.nita.uu.se).

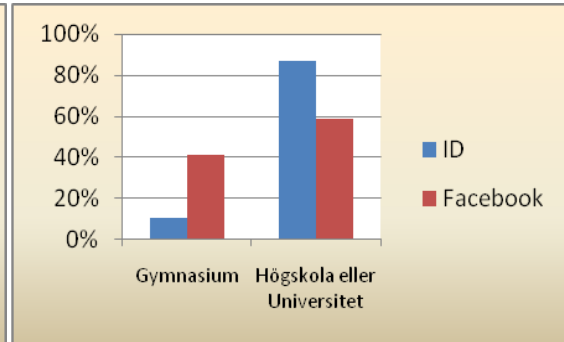
## Demografiska uppgifter om deltagarna

- < Ensamstående 37 %, sambo med barn 27 %
- < Många unga vuxna har svarat. 31-35 åringarna utgjorde 27 %, följda av 26-30 åringar med 22 %
- < De flesta bor i Stockholm, Göteborg, Malmö regionen.
- < Transportwebbsidorna som används är SL, Västtrafik, Banverket, Skånetrafiken samt regionala sidor.

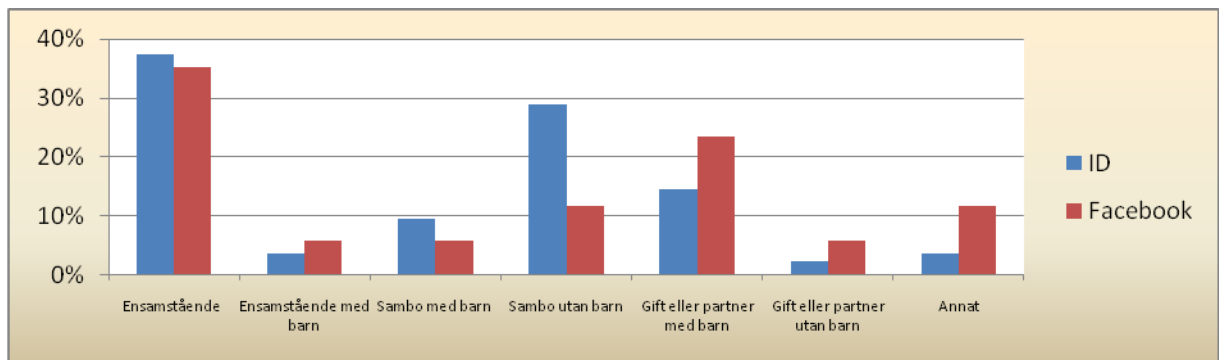
Ange ditt kön:



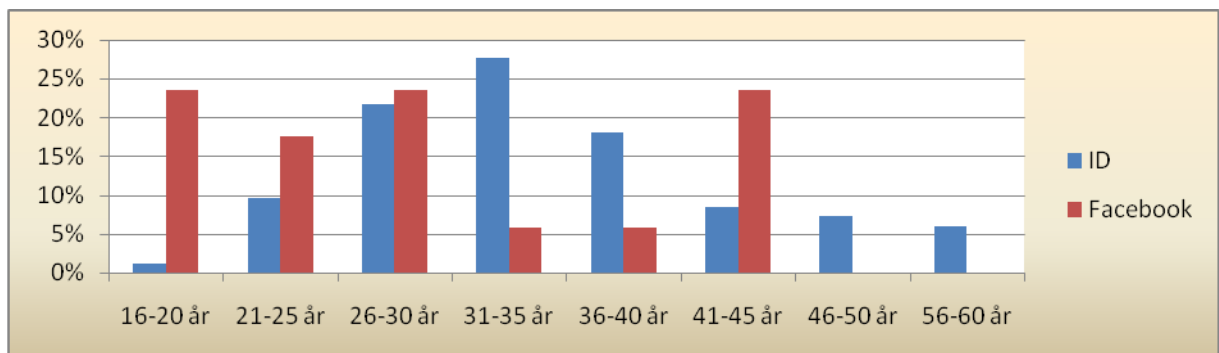
Ange din högsta utbildning:



Civilstånd:



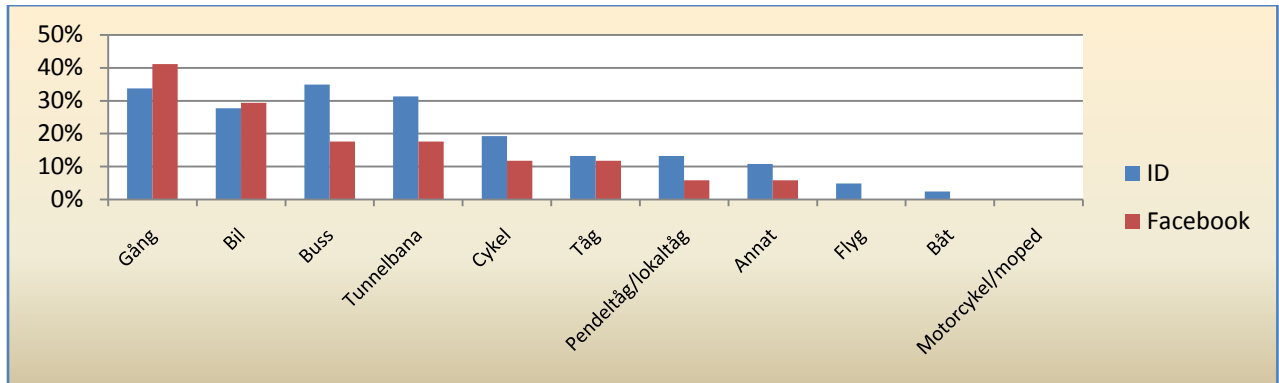
Ålder:



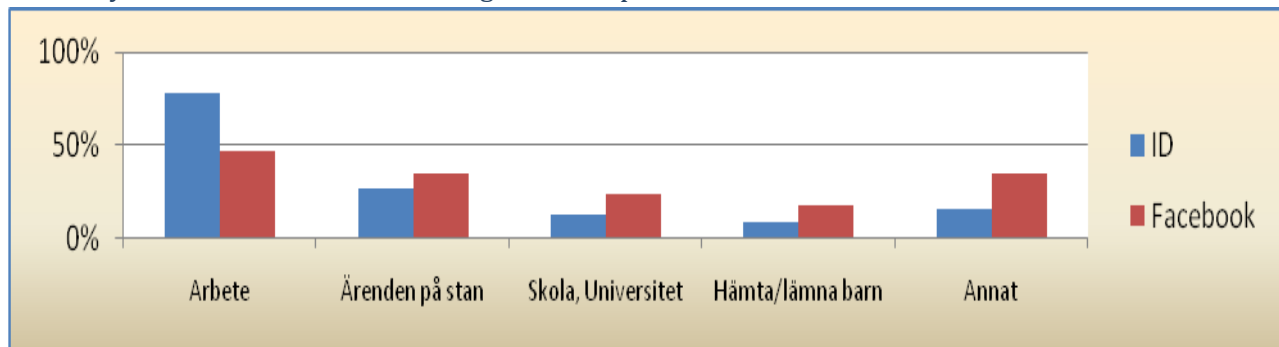
## Transportmedel

De transportmedel som används är buss, bil, tunnelbana och gång. De används främst till att ta sig till och från arbetet. Nästan hälften har köpt ett månadskort, följt av SL-remsa, rabatt/klippkort, samt direktköp i kassan

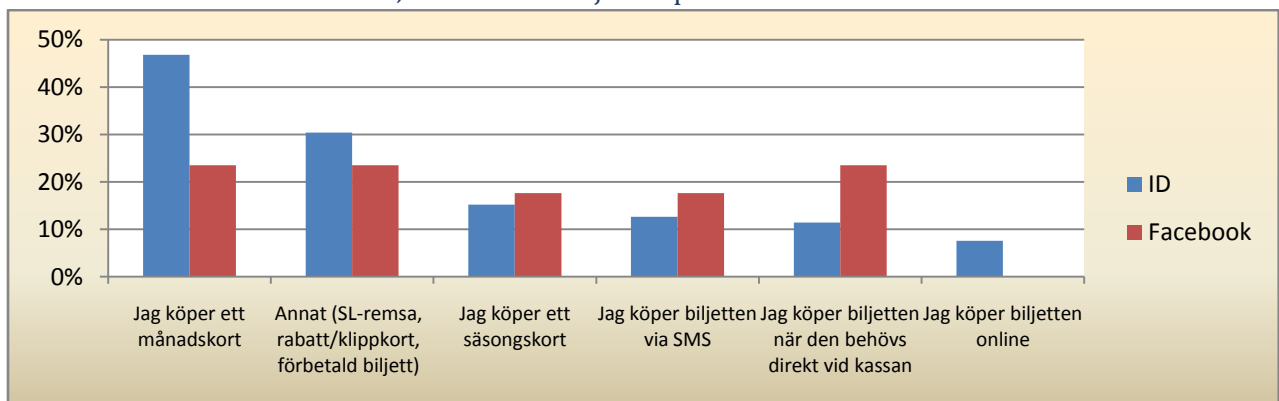
Vilka transportmedel har du använt idag?



I vilket syfte har du använt de ovan angivna transportmedel?



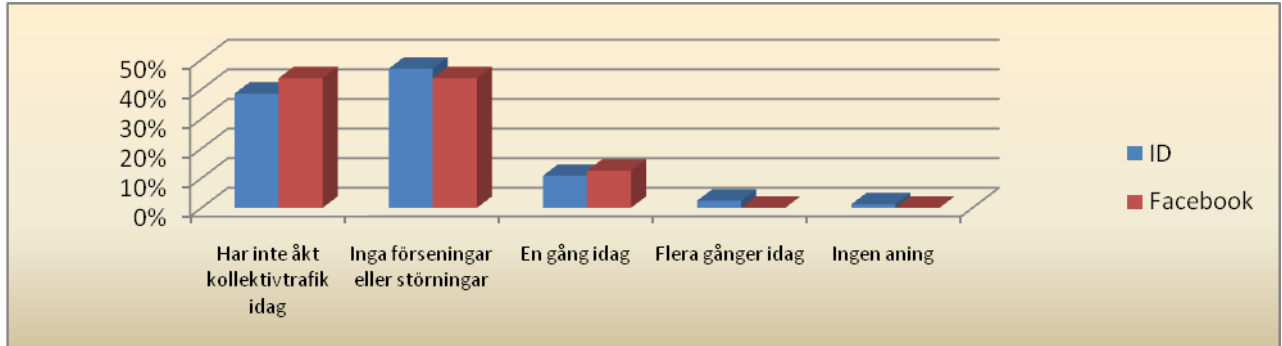
Om du använder kollektivtrafik, vilken sorts biljett köper du?



## Förseningar i kollektivtrafiken

- < Ca 12 % har haft förseningar.
- < Hälften av deltagarna har åkt kollektivtrafik och upplevde inga förseningar.
- < Ca 40 % har inte åkt kollektivtrafik.

Om du har du åkt kollektivtrafik idag, har du upplevt förseningar och trafikstörningar?

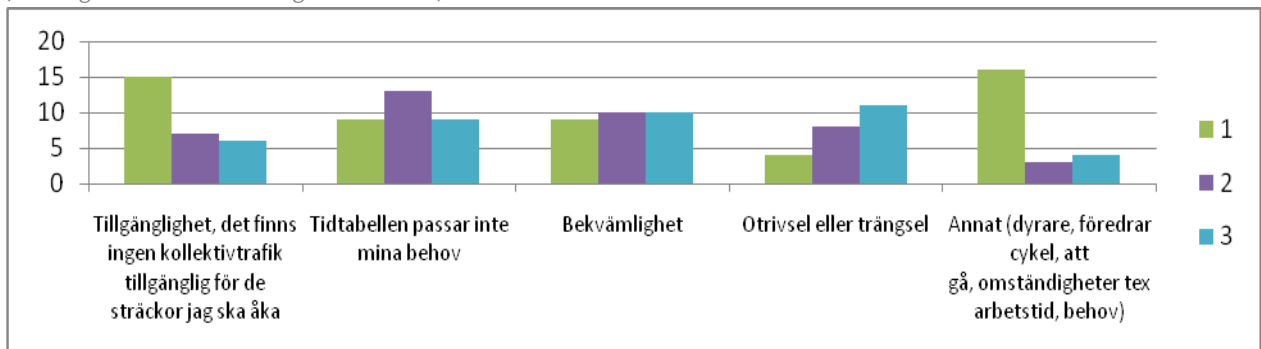


## Skäl till att inte åka med kollektivtrafiken

Orsaken till varför användarna inte åker kollektivt är tillgängligheten och att tidtabellen inte passar användarnas behov, bekvämligheten, samt olika skäl som att det är dyrt, varierande omständigheter t.ex. otrivsel/trängsel samt, samt personlig preferens att gå eller cykla.

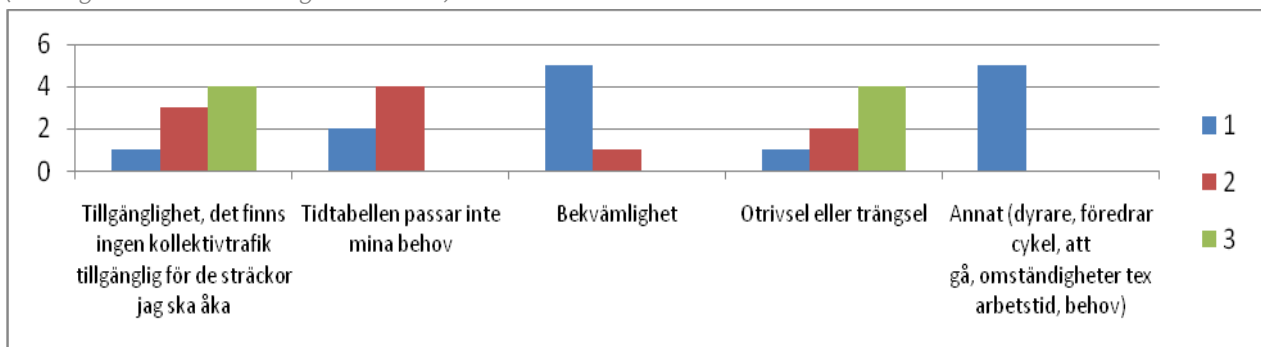
Vilka är skälen för att du INTE åker/åkte kollektivtrafik idag? Här är det främsta skälet

(Deltagarna från ID, angett i antal):



Vilka är skälen för att du INTE åker/åkte kollektivtrafik idag? Här är det främsta skälet

(Deltagarna från FB, angett i antal):

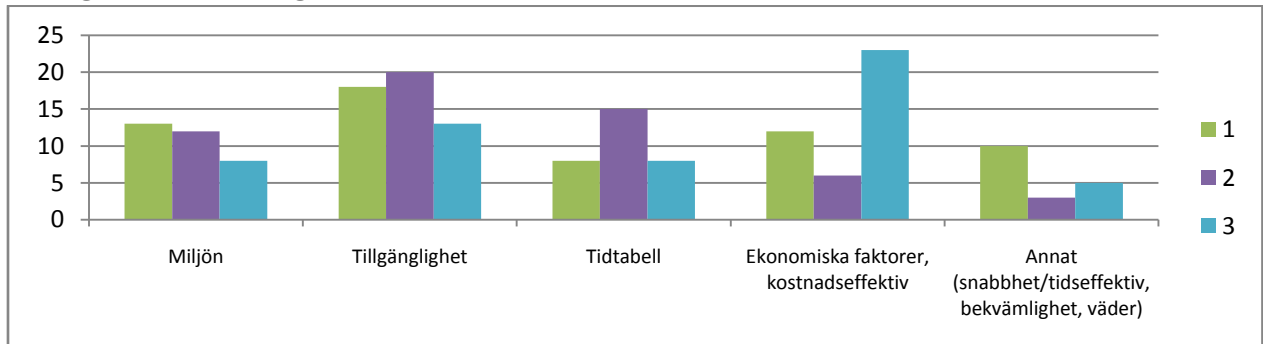


## Skäl till att åka med kollektivtrafiken

De främsta orsakerna till varför användarna åker kollektivtrafiken är ekonomiska faktorer, tidtabellen och olika omständigheter men vi har inte fått klara tydliga resultat i denna fråga.

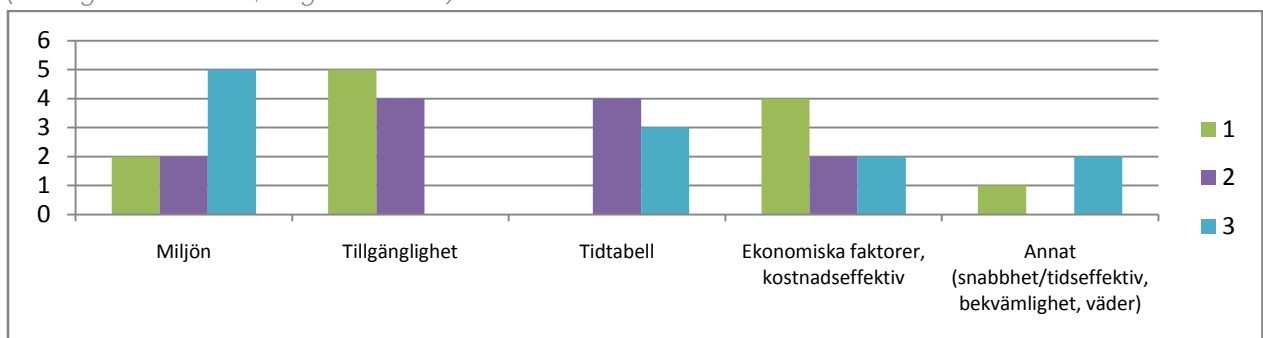
Vilka skäl är viktiga för dig, om du har åkt kollektivtrafik idag? Här är det främsta skälet

(Deltagarna från ID, angett i antal):



Vilka skäl är viktiga för dig, om du har åkt kollektivtrafik idag? Här är det främsta skälet

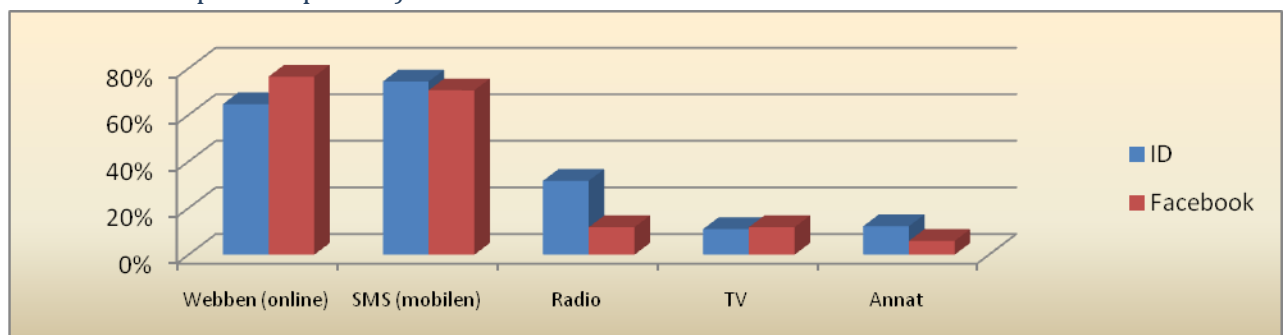
(Deltagarna från FB, angett i antal):



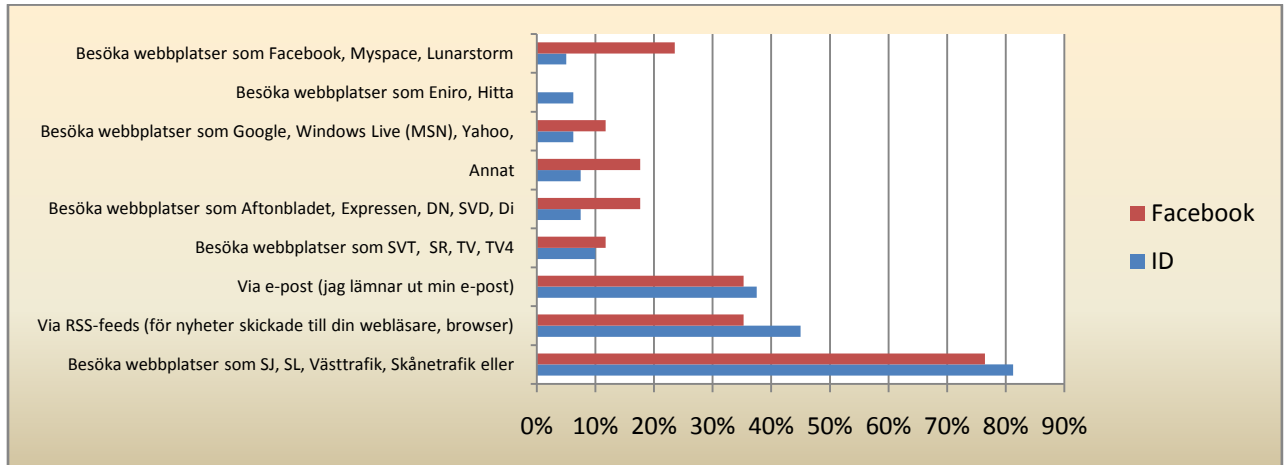
## Förseningar och trafikstörningar

Vi ställde frågor angående hur man önskade få information om förseningar och trafikstörningar. Deltagarna vill få informationen via mobilen hela 73 % önskar en mobiltjänst. Information via webben är också efterfrågad, 64 % av respondenterna vill hitta denna information på respektive länstrafiks webbplats, t.ex. SJ, SL, Västtrafik, Skånetrafik.

Hur skulle du vilja bli informerad om förseningar, trafikstörningar och trafikarbeten (förutom felmeddelande på trafikplatsen)?



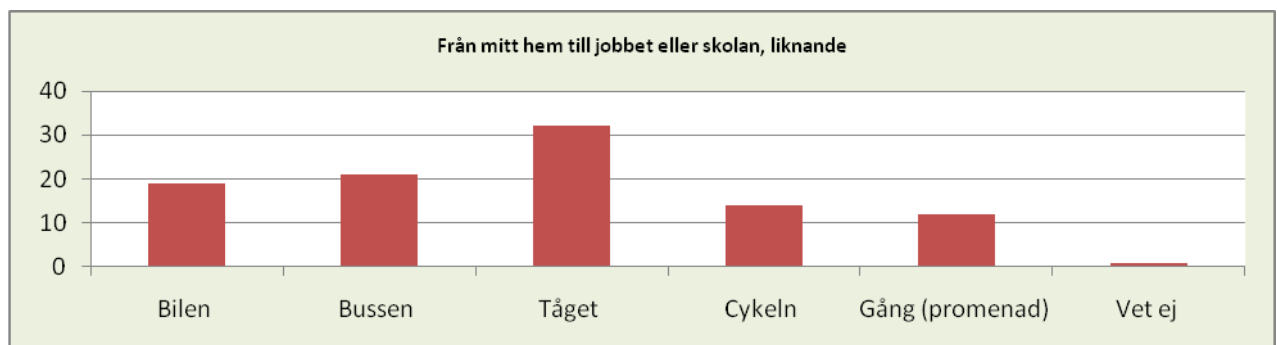
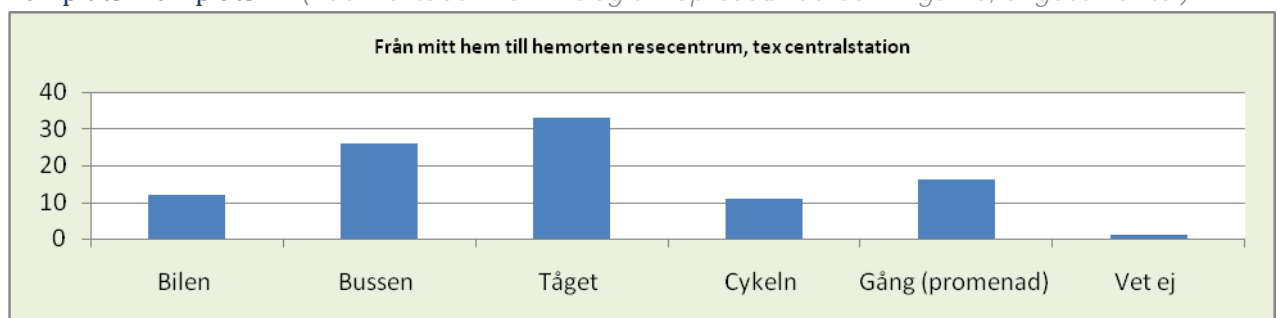
## Hur skulle du vilja bli informerad online vid förseningar, trafikstörningar och trafikarbeten?

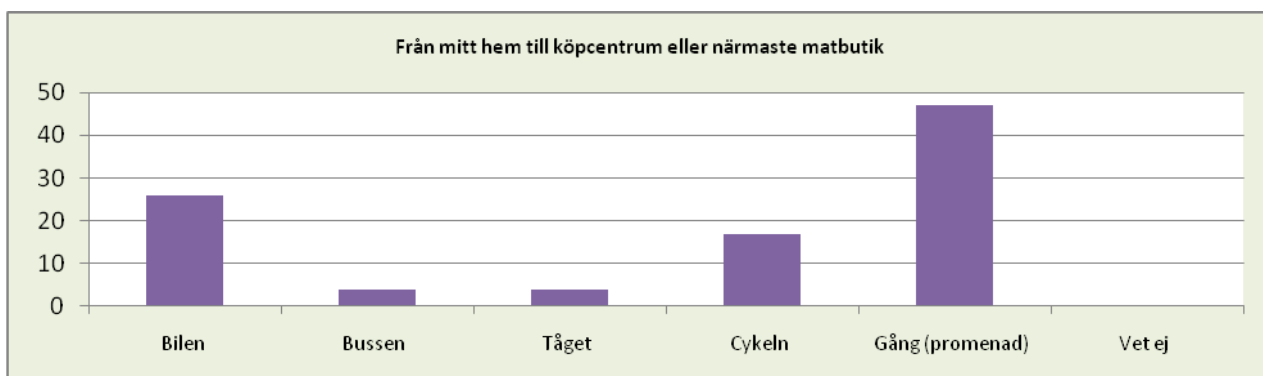
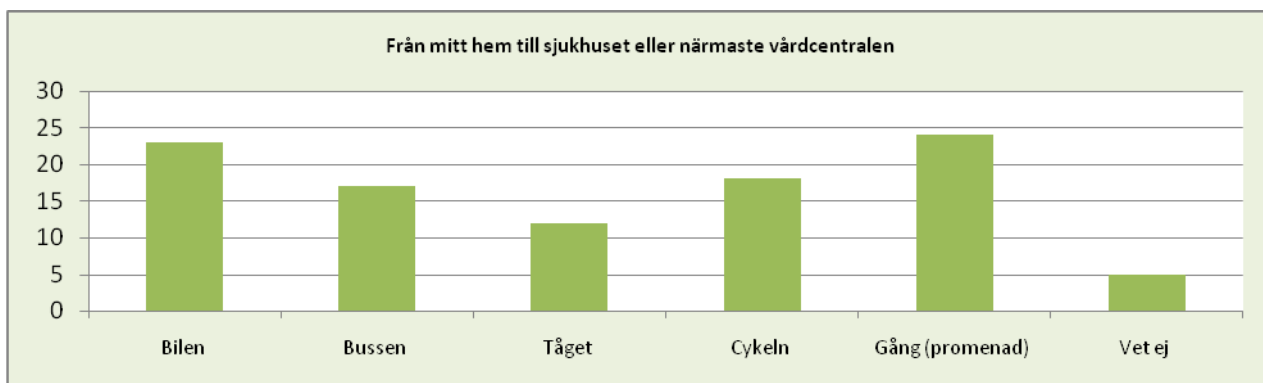


## Vardagliga transportsträckor och transportmedel

Vi ställde frågor kring om deltagarna visste den kortaste/snabbaste vägen från en plats till en annan och kom fram till att gång (promenad) och tåg är de transportmedel som används främst i vardagliga situationer.

Vet du vilken transportmedel du ska använda dig av för att finna den kortaste/snabbaste vägen från plats A till plats B? (I denna tabell har vi slagit ihop båda undersökningarna, angett i antal)

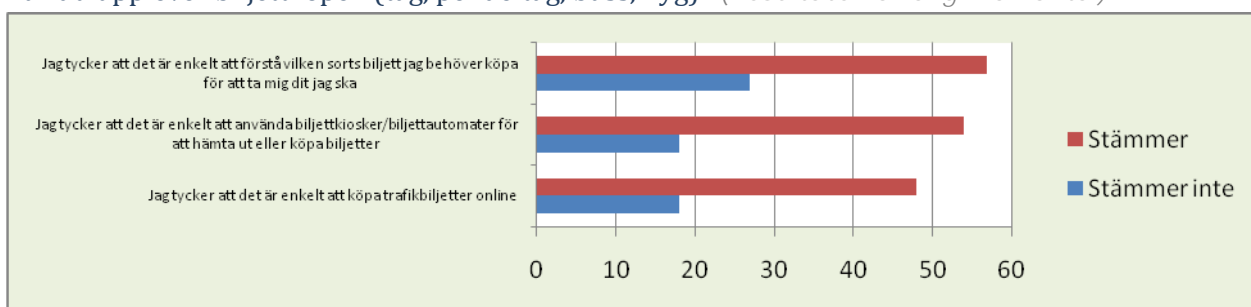




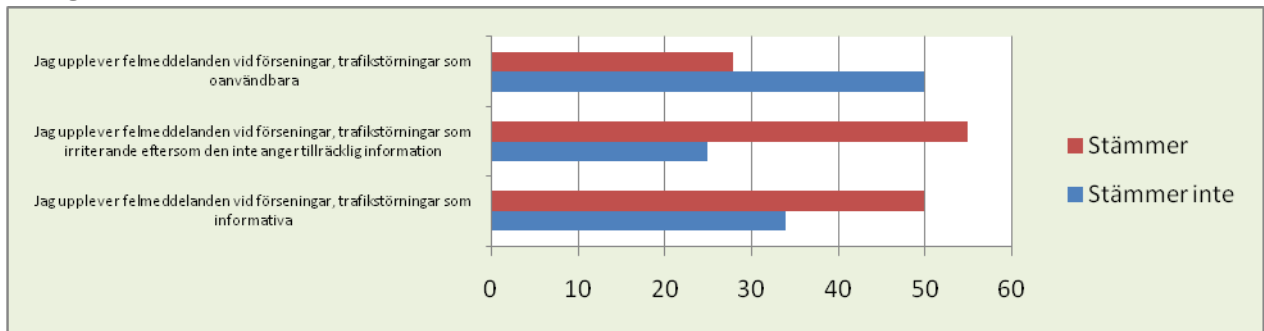
## Upplevelsen av trafikinformation och biljettköp

Vi ställde även frågor om upplevelsen av biljettköp, felmeddelanden och informationsökning. Resultaten visar att trots att majoriteten tycker att det är lätt att förstå vilken biljett de behöver och hur de ska köpa biljetterna, så upplever ca 20 % detta som svårt. Även med trafikinformation finns det delade åsikter och ca 50 % anser att felmeddelanden och trafikstörning varken ger tillräcklig information eller finner denna information på webben eller i offentlig miljö (busstation, tågstation). Detta tyder på att användarna inte har använt dessa tjänster/funktioner.

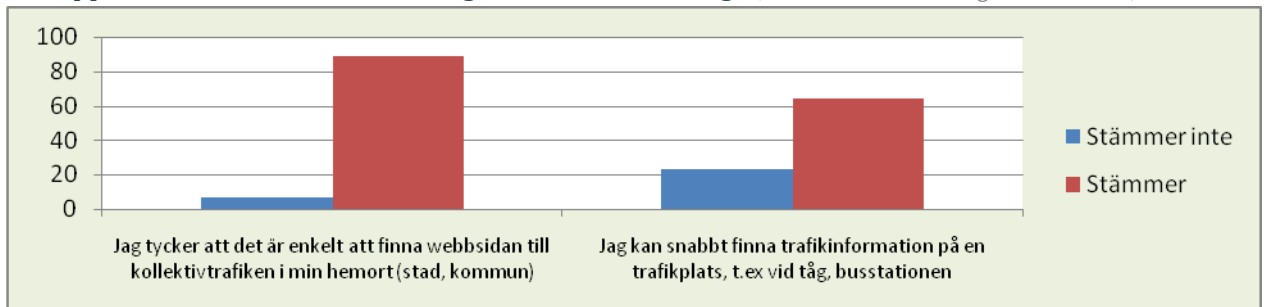
Hur du upplever biljettköpen (tåg, pendeltåg, buss, flyg)? (Resultaten är angivna i antal)



Hur upplever du information angående förseningar och trafikstörningar i trafiken? (Resultaten är angivna i antal)



Hur upplever du informationssökning i trafiksammanhang? (Resultaten är angivna i antal)



Hur upplever du informationssökning i trafiksammanhang? (Resultaten är angivna i antal)

