

TSJ  
2021-4382

# Resenärers syn på järnvägsmarknaden 2021



© Transportstyrelsen

Väg och järnväg  
Enhet Trafikant

Rapporten finns tillgänglig på Transportstyrelsens webbplats [www.transportstyrelsen.se](http://www.transportstyrelsen.se)

Dnr/Beteckning TSJ 2021-4382  
Författare Jonathan Sundin  
Månad År Oktober 2021

Eftertryck tillåts med angivande av källa.

## Förord

Enligt SERA-direktivet ska Transportstyrelsen regelbundet rådfråga företrädare för användare av järnvägstjänster för persontransporter om hur de ser på järnvägsmarknaden. Av den anledningen gav Transportstyrelsen under våren 2021 Point AB i uppdrag att genomföra en kvantitativ marknadsundersökning bland resenärer. Denna rapport baseras på resultaten från den undersökningen. Det är tredje gången Transportstyrelsen genomför denna undersökning som gjorts vartannat år sedan 2017.

Resultaten i årets rapport har påverkats av de restriktioner som funnits till följd av covid-19-pandemin. Detta märks inte minst bland andelen respondenter som rest med tåg det senaste året. Trots detta är det glädjande att rapporten visar att en stor andel av resenärerna är nöjda med hur det fungerar att resa med tåg. Samtidigt blir det uppenbart att det finns områden där förbättringar kan ske, något som är nödvändigt för att de politiskt uppsatta målen om en ökad andel hållbart resande ska kunna nås

Borlänge, oktober 2021

Lena Vidin  
Sektionschef, Strategisk analys

## Sammanfattning

Transportstyrelsen har genomfört en marknadsundersökning bland tågresenärer i syfte att kunna skapa en bild av deras syn på hur järnvägsmarknaden fungerar.

Undersökningen genomfördes under covid-19-pandemin. Detta reflekteras tydligt i resultaten. Enbart en av tre respondenter uppgav att de har rest med tåg det senaste året. Detta kan jämföras med 2019 års undersökning när motsvarande siffra var två av tre respondenter.

Resenärerna är i stor utsträckning nöjda med många aspekter när de reser med tåg idag. Detta visar sig bland annat genom att:

- en stor del av resenärerna är nöjda med hur olika delar av tågresan fungerar,
- en majoritet av resenärerna tycker det är prisvärt att resa med tåg, och
- många anser att det är enkelt att köpa biljetter.

Jämfört med 2019 års undersökning har andelen nöjda resenärer dessutom ökat.

Nytt för årets undersökning är att resenärerna fått svara på ett par frågor om deras upplevelser kring att vänta på tåget och vad de värderar i samband med det. Svaren pekar på att resenärerna värderar en trygg stationsmiljö, tillgång till väderskydd och tillgång till kiosk högst. Samtidigt uppger en betydande andel att de inte känner sig trygga på stationerna.

I gruppen icke-resenärer är det tydligt att en betydande andel av dem är personer som i normala fall skulle ha rest med tåg men som avstått till följd av pandemin. Merparten av dessa uttrycker en vilja att åter kunna resa med tåg när de själva är vaccinerade och restriktionerna hävs.

Undersökningens resultat visar att resenärerna generellt har en positiv bild av det svenska järnvägssystemet och att de i stora delar tycker att det fungerar bra. Samtidigt som säkerheten upplevs vara hög har en växande andel resenärer en positiv inställning till resor med tåg. Även om branschen drabbats hårt av pandemin finns det anledning att vara hoppfulla inför framtiden, då en stor del av de som inte rest med tåg det senaste året uttrycker en vilja att börja resa när pandemin väl klingat av.

## Summary

The Swedish Transport Agency has conducted a market survey among train passengers in order to get a picture of their view on how the railway market functions.

The survey was conducted during the COVID-19 pandemic. This is clearly reflected in the results. Only one in three respondents reported that they had travelled by train at some point in the last year. This can be compared with the survey conducted in 2019 when two out of three respondents reported that they had travelled by train.

In general passengers are satisfied with many aspects when travelling by train. This is demonstrated, among other things, in that:

- a majority of the passengers are satisfied with how different aspects of the train journey work,
- a majority of the passengers finds it affordable to travel by train, and
- a majority of the passengers finds it easy to buy tickets.

In addition the proportion of satisfied passengers has increased since the last survey was conducted.

New to this year's survey is a couple of questions regarding passengers experience when waiting for the train and what they value in connection with that. The responses indicate that a safe environment and access to weather protection are the highest valued aspects. However, a significant proportion of the passengers say that they do not feel safe at the train stations.

In the group of non-passengers, it is clear that a significant proportion would have travelled by train under normal circumstances but has abstained as a result of the pandemic. Among these a majority expresses a desire to be able to travel by train when the restrictions are lifted or when they receive a vaccine.

In conclusion, the survey makes it clear that the passengers generally have a positive view of the Swedish railway system. At the same time as the safety is perceived to be high, a growing proportion of passengers have a positive attitude towards travelling by train. Although the industry has been hit hard by the pandemic, there is reason to be hopeful for the future, as a large proportion of those who have not travelled by train the past year express a willingness to start travelling once the pandemic has subsided.

## Innehåll

|   |           |
|---|-----------|
| <b>FÖRORD</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>SAMMANFATTNING</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>SUMMARY</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>INNEHÅLL</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>1 BAKGRUND OCH ARBETETS UPPLÄGG</b> .....                        | <b>8</b>  |
| 1.1 Bakgrund.....   | 8         |
| 1.2 Syfte.....  | 8         |
| 1.3 Metod.....  | 8         |
| 1.4 Potentiella felkällor .....                                     | 9         |
| 1.5 Information om urvalet.....                                     | 10        |
| <b>2 RESENÄRERS NÖJDHET OCH PRIORITERINGAR</b> .....                | <b>13</b> |
| 2.1 Fler resenärer nöjda med hur det fungerar att resa med tåg..... | 13        |
| 2.2 Viktigast för resenärerna är trafiksäkerhet.....                | 14        |
| 2.3 Resenärerna är nöjda med mycket – men inte allt.....            | 16        |
| 2.4 Tåg i tid är avgörande för nöjdheten .....                      | 19        |
| <b>3 BILJETTER</b> .....  | <b>21</b> |
| 3.1 Allt fler köp sker via mobilappar .....                         | 21        |
| 3.1.1 SJ dominerar både i mobilen och webben.....                   | 23        |
| 3.1.2 Få köp sker i fysiska butiker.....                            | 25        |
| 3.2 Det är enkelt att köpa biljetter .....                          | 25        |
| 3.3 Det upplevs vara prisvärt att resa med tåg.....                 | 26        |
| <b>4 PUNKTLIGHET</b> .....  | <b>28</b> |
| 4.1 Var fjärde resenär upplever ofta förseningar .....              | 28        |
| 4.2 Punktligheten upplevs vara sämre än vad den faktiskt är .....   | 29        |
| <b>5 RESEALTERNATIV</b> .....                                       | <b>31</b> |
| 5.1 Fler har bilen som sitt främsta alternativ.....                 | 31        |
| <b>6 I VÄNTAN PÅ TÅGEN</b> .....                                    | <b>33</b> |
| 6.1 En trygg stationsmiljö efterfrågas av resenärerna.....          | 33        |
| 6.2 Var femte resenär känner sig otrygg i väntan på tåget .....     | 34        |
| <b>7 PERSONER SOM INTE RESER MED TÅG</b> .....                      | <b>38</b> |
| 7.1 Pandemin har hindrat många från att resa med tåg.....           | 38        |
| 7.2 Dubblerat resande kan vänta efter pandemin.....                 | 40        |
| <b>8 SLUTSATSER</b> .....   | <b>43</b> |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 8.1 | Nya behov kräver nya lösningar.....                                  | 43 |
| 8.2 | Viktigt att trygghetsskapande åtgärder genomförs på stationerna..... | 44 |
| 8.3 | Resenärernas återgång kan dröja.....                                 | 45 |
| 8.4 | Genomslag för mobilappar bland äldre .....                           | 46 |

# 1 Bakgrund och arbetets upplägg

## 1.1 Bakgrund

Inom EU har det länge funnits en ambition om att harmonisera regelverken på järnvägsområdet. Målsättningen är att skapa en gemensam inre marknad för transporter där järnvägen är en viktig del. En del i den europeiska regleringen på järnvägsområdet är det så kallade SERA-direktivet.<sup>1</sup> För att regelverken ska kunna få den effekt som man eftersträvar är det centralt med kunskap om hur användarna, det vill säga resenärer och godstransportköpare, anser att järnvägen fungerar. I direktivets artikel 56.7 finns en bestämmelse som anger att regleringsorganet, i Sveriges fall Transportstyrelsen, regelbundet ska tillfråga användare av järnvägstjänster för gods- och persontrafik om hur de anser att järnvägsmarknaden fungerar.

## 1.2 Syfte

Det huvudsakliga syftet med undersökningen är att skapa en bild av hur resenärerna anser att järnvägsmarknaden fungerar. På så sätt hoppas vi kunna få en uppfattning om vilka aspekter som upplevs fungera bra, men även vilka aspekter som upplevs fungera sämre och därför skulle behöva förbättras. Nytt för årets undersökning är att resenärerna fått besvara ett par frågor om deras upplevelser kring hur det fungerar på stationerna, detta för att addera ett större helhetsperspektiv till undersökningen.

I undersökningen riktar vi även fokus på personer som inte har rest med tåg det senaste året. Genom att göra detta vill vi kunna få en bild av vad icke-resenärer anser om järnvägen och vad som skulle kunna få dem att resa med tåg i framtiden. Olika aktörer, exempelvis Transportstyrelsen, infrastrukturförvaltare, järnvägsföretag och stationsförvaltare, kan vara berörda av de uppgifter som framkommer på olika sätt. Målet har varit att rapporten ska vara till nytta för samtliga dessa aktörer, samtidigt som den ska vara intressant för resenärerna att ta del av och främja diskussionen kring järnvägens framtida utveckling.

Årets undersökning genomfördes under covid-19-pandemin. Även om det inte varit vår ambition att göra en undersökning kring pandemins effekter på järnvägsmarknaden är det oundvikligt att inte betrakta många av undersökningens resultat i ljuset av pandemin.

## 1.3 Metod

För att genomföra undersökningen anlätades konsultföretaget Point AB för att utföra en kvantitativ marknadsundersökning bland resenärer och icke-resenärer. Undersökningen utfördes via slumpmässiga telefonintervjuer,

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och Rådets direkt 2012/34/EU om inrättande av ett gemensamt europeiskt järnvägsområde.



vilka genomfördes i maj 2021. Vi har valt att definiera resenärer som personer mellan 18 och 85 år bosatta i Sverige och som har rest med tåg vid minst ett tillfälle det senaste året. Icke-resenärer har vi följaktligen definierat som personer mellan 18 och 85 år bosatta i Sverige och som inte har rest med tåg det senaste året.

Resenärerna har fått besvara ett flertal frågor, vilka bland annat syftar till att ge svar på:

- Vad resenärerna överlag anser om att resa med tåg?
- Vad anser resenärerna vara viktigt när de reser med tåg?
- Vad anser resenärerna fungera bra respektive dåligt när de reser med tåg?

Icke-resenärerna har fått besvara ett mindre antal frågor vilka syftar till att ge svar på:

- Varför reser dessa inte med tåg?
- Vad som krävs för att dessa ska börja resa med tåg?

Inför varje undersökning väljer vi ett område som vi riktar särskilt fokus mot. I 2019 års undersökning riktades detta mot hur resenärer med funktionsnedsättningar upplever att järnvägsmarknaden fungerar. I årets undersökning har vi valt att rikta fokus mot stationerna och resenärernas upplevelser kring att vänta på tåget och vad de värderar i samband med det.

#### **1.4 Potentiella felkällor**

Som i alla urvalsundersökningar gör metodval och avgränsningar att felkällor kan uppstå. En uppenbar sådan inom ramen för denna undersökning är avgränsningen av resenärer, som innebär att enbart de som rest med tåg det senaste året har inkluderats. Det gör att vi inte får med sådana som exempelvis skulle vilja resa med tåg men som av olika anledningar inte kan göra det. Dessa faller istället inom ramen för vår definition av icke-resenärer. Detta problem har sannolikt stärkts under pandemin, då många som normalt skulle ha rest med tåg inte har gjort det på grund av restriktioner kring resandet. Samtidigt för avgränsningen med sig vissa positiva aspekter, då respondenter som eventuellt skulle svara utifrån andras erfarenheter eller fördomar istället för egna upplevelser inte inkluderas i urvalet.

I rapporten görs ett antal jämförelser. Dels mellan olika resenärsgupper, dels mellan årets undersökning och de tidigare undersökningarna. Vid urvalsundersökningar finns det en risk att de observationer som görs inte är faktiska utan följer av slumpmässiga variationer i urvalet. Därtill bör man

beakta att iakttaga skillnader mellan olika resenärsgupper inte nödvändigtvis är likställt med att det existerar ett direkt orsakssamband däremellan, då ursprunget till vad som observeras lika gärna kan följa av gruppernas underliggande egenskaper. I rapporten försöker vi i största möjliga mån att ta hänsyn till detta för att undvika att dra felaktiga slutsatser.

Att undersökningen genomförts under pandemin är också något som kan leda till att felaktiga slutsatser dras. I och med att människors resmönster förändrats under pandemin är det sannolikt att såväl gruppen resenärer som icke-resenärer på ett signifikant sätt skiljer sig från tidigare års undersökningar. Samtidigt som det är troligt att resenärerna, i större utsträckning än förr, utgörs av personer som inte har några alternativ till att resa med tåg är det troligt att icke-resenärerna i högre grad består av sådana som inte har rest med tåg på grund av rådande restriktioner. Detta innebär att urvalets sammansättning kan se annorlunda ut än förr, vilket i sådana fall försämrar resultatens jämförbarhet.

Ytterligare något som påverkar jämförbarheten är ett antal mindre begreppsändringar, som vi valt att göra i årets enkät. Exempelvis har ”punktlighet” döpts om till ”att tåget är i tid”. Även om begreppens innebörd är samma kan detta ha påverkat hur resenärerna tolkar frågorna och därigenom också hur resenärerna svarar på frågorna.

## 1.5 Information om urvalet

Som sagt, de som rest med tåg vid minst ett tillfälle det senaste året har vi klassificerat som resenärer. Det senaste året har olika restriktioner kring resandet bidragit till resandet sett annorlunda ut än vad det vanligtvis brukar göra, varför sammansättningen på urvalet också har förändrats. Detta syns inte minst vad gäller fördelningen mellan resenärer och icke-resenärer. Av 3 327 intervjuer gjordes 1 035 med resenärer, med andra ord reste en av tre respondenter med tåg det senaste året. Detta kan jämföras med 2019 års undersökning när motsvarande siffra uppgick till två av tre respondenter. Således har andelen resenärer halverats under pandemin. Detta är i linje med officiell statistik, enligt vilken utfört persontransportarbete på järnväg minskade med 45 procent under 2020 jämfört med 2019.<sup>2</sup>

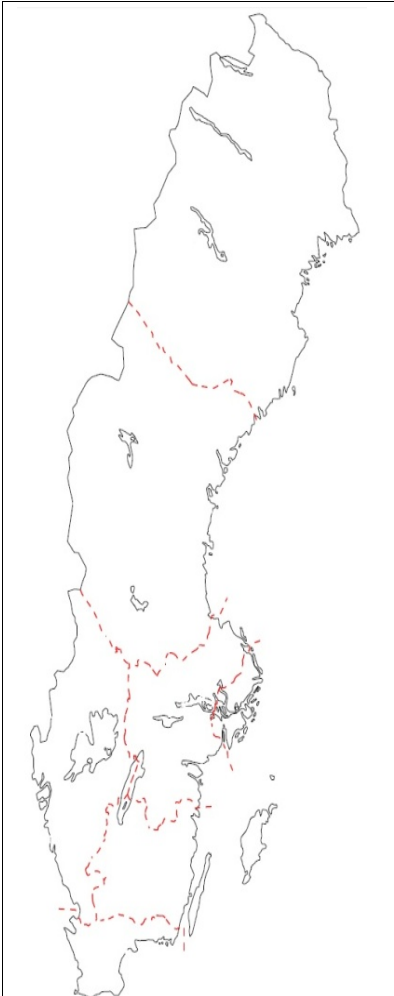
Vad gäller åldersfördelningen är respondenterna mellan 18 och 85 år gamla, varav medianåldern är 59 år. Bland resenärerna är medianåldern 51 år, medan motsvarande bland icke-resenärer är 64 år. Således tycks resenärer generellt vara yngre än icke-resenärer.

---

<sup>2</sup> Trafikanalys 2021:23 Bantrafik 2020

Vidare har respondenterna delats in utifrån ett antal geografiska områden. Områdena baseras på regionindelningen, men i de flesta fall har ett flertal regioner slagits ihop för att respondenterna ska bli tillräckligt många för att en korrekt analys ska kunna göras.

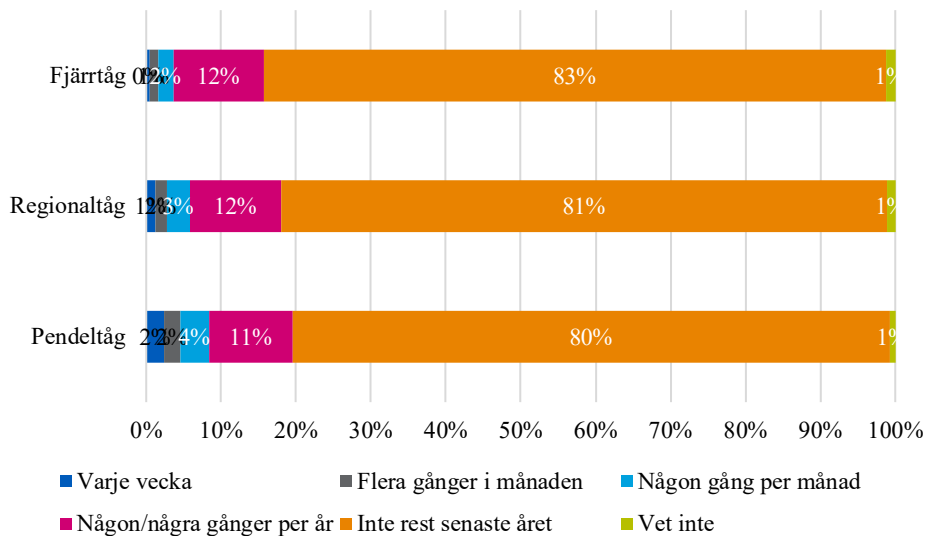
Tabell 1: Gruppering av regioner

|  | Regiongrupperingar  | Respondenter | Resenärer |
|--|---|--------------|-----------|
|  | <b>Norr:</b> Norrbotten och Västerbotten                                | 189          | 33        |
|  | <b>Mitt:</b> Dalarna, Gävleborg, Jämtland och Västernorrland            | 335          | 75        |
|  | <b>Stockholm</b>  | 708          | 319       |
|  | <b>Öst:</b> Södermanland, Uppsala, Västmanland, Örebro och Östergötland | 514          | 143       |
|  | <b>Väst:</b> Halland, Värmland och Västra Götaland                      | 681          | 210       |
|  | <b>Småland:</b> Jönköping, Kalmar och Kronoberg                         | 332          | 79        |
|  | <b>Syd:</b> Blekinge och Skåne  | 554          | 174       |

Kartkälla: Lantmäteriet.

Den största andelen resenärer finns i Stockholm. I regionen uppgav 45 procent att de rest med tåg det senaste året. Samtidigt finns den lägsta andelen resenärer i regiongruppering Norr, där motsvarande siffra uppgår till 17 procent. Jämfört med 2019 års undersökning har andelen resenärer minskat i samtliga regiongrupperingar. Mest har den minskat i regiongruppering Syd, som fått erfara en nedgång på 35 procentenheter. I regiongruppering Norr, som erfar minst nedgång jämfört med 2019, är motsvarande siffra 26 procentenheter.

Figur 1: Resfrekvens med olika typer av tåg bland respondenter



Covid-19-pandemin har hittills haft en stor påverkan på resenärernas resvanor. Av figuren framgår att en majoritet av respondenterna inte har rest med tåg överhuvudtaget det senaste året. Bland de som ändå har rest med tåg är det bara ett fåtal procent som har gjort det på en regelbunden basis. Detta kan ställas i relation till 2019 års undersökning, när en av fem uppgav att de reste med tåg några gånger per månad eller oftare.

När människor reser med tåg är det vanligare att detta görs lokalt och regionalt än långväga. Detta är inget nytt utan liknande resmönster har observerats i de två tidigare undersökningarna. Däremot är differensen däremellan särskilt framstående i årets undersökning, vilket rimligtvis torde vara en effekt av restriktioner kring det långväga resandet.

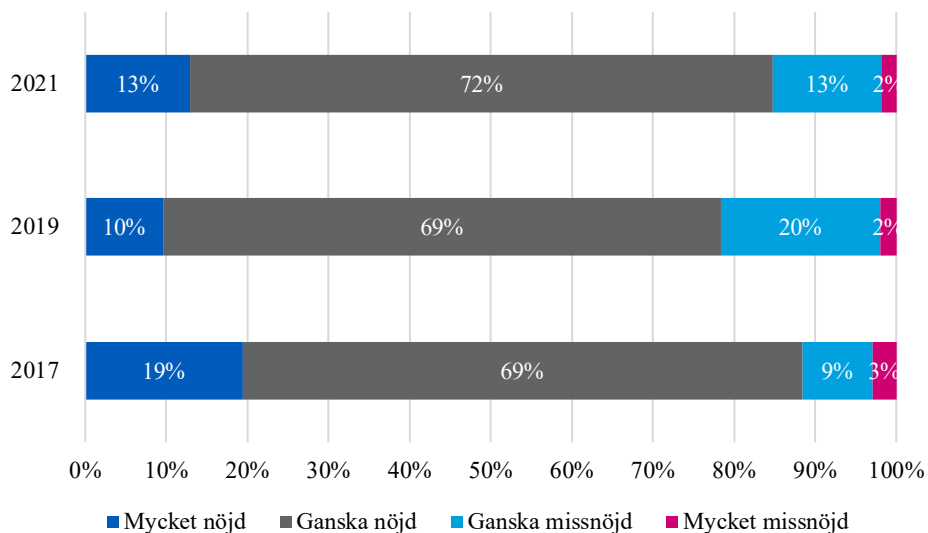
## 2 Resenärers nöjdhet och prioriteringar

Detta kapitel utgår dels från den fråga som ställts till resenärerna om övergripande nöjdhet, dels den värdering resenärerna fått göra gällande hur viktiga olika aspekter är och hur väl olika aspekter fungerar när de reser med tåg idag.

### 2.1 Fler resenärer nöjda med hur det fungerar att resa med tåg

Resenärerna är överlag nöjda med hur det fungerar att resa med tåg idag. Omkring 85 procent uppger att de är mycket eller ganska nöjda. Samtidigt som detta är fler än när 2019 års undersökning gjordes är det färre än vid 2017 års undersökning.

Figur 2: Total nöjdhet bland tågresenärer



Ett annat sätt att se på ovanstående siffror är dock att en av sex resenärer inte är nöjd med hur det fungerar att resa med tåg idag. Även om steg i rätt riktning har tagits sedan 2019 är en betydande del av resenärerna alltså missnöjda med hur tågtrafiken fungerar.

När resultaten ovan bryts ned i olika resenärskategorier kan vissa noterbara observationer göras, bland annat att:

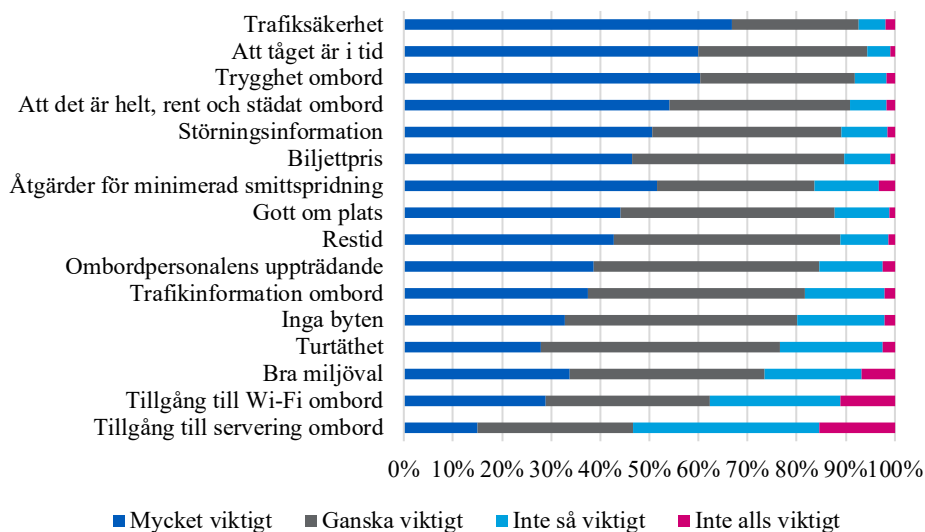
- Äldre resenärer tycks vara mer nöjda än yngre resenärer. Allra nöjdst är resenärer äldre än 60 år, medan resenärer i 30-årsåldern är minst nöjda.
- Kvinnor är aningen nöjdare än män, men skillnaderna mellan könen är små.

- Resenärer i regiongruppering Norr är generellt mindre nöjda än resenärer i övriga delar landet. De mest nöjda resenärerna återfinns i regiongruppering Väst.
- Resenärer med funktionsnedsättningar tycks vara aningen mindre nöjda än befolkningen i övrigt.

## 2.2 Viktigast för resenärerna är trafiksäkerhet

Resenärer prioriterar olika saker när de reser med tåg. För vissa är det viktigt att resan är snabb, för andra är det viktigt att resan är miljövänlig medan det för ytterligare andra är viktigt att resan är bekväm. I figuren nedan har de aspekter vi inkluderat i undersökningen rangordnats utifrån hur de prioriteras av resenärerna. Rangordningen baseras på en sammanvägning som gjorts med avseende på hur många resenärer som anser att respektive aspekt är mycket viktig, ganska viktig, inte så viktig och inte alls viktig. I såväl 2017 som 2019 års undersökning ansågs trafiksäkerhet vara den allra viktigaste aspekten.

Figur 3: Prioritering av olika aspekter vid tågresor



Trots att resandets förutsättningar har förändrats är resultaten överlag lika de som erhållits tidigare. Fortsatt är aspekter vilka kan betraktas som grundläggande för resans genomförande viktigast för resenärerna. Likt 2017 och 2019 års undersökningar är den viktigaste aspekten trafiksäkerhet. 67 procent ser aspekten som mycket viktig och 27 procent ser den som ganska viktig. Som resenär vill man helt enkelt kunna känna sig trygg med att man når fram till sitt resmål utan att någon olycka inträffar på spåren. Aspekten är högt värderad bland samtliga resenärsgupper, men är något högre värderad bland kvinnor, äldre och funktionsnedsatta. I den årligen utgivna



Säkerhetsrapporten har Transportstyrelsen gjort bedömningen att säkerheten inom det svenska järnvägssystemet är hög och konstaterat att det är ytterst ovanligt med skador bland tågpassagerare.<sup>3</sup> Det senaste året omkom ingen tågpassagerare eller skadades allvarligt. Faktum är att ingen tågpassagerare omkommit i det svenska järnvägssystemet sedan 2010.<sup>4</sup>

Efter trafiksäkerhet är den viktigaste aspekten att tåget är i tid. 60 procent anser att aspekten är mycket viktig och 34 procent ganska viktig. Att tåget är i tid rangordnades som den näst viktigaste aspekten även vid de två tidigare undersökningarna. Att man som resenärer kan känna sig trygg med att man kommer fram när man tänkt sig är grundläggande för förtroendet för järnvägen och i förlängningen för att fler ska vilja resa med tåg. Skillnaderna mellan olika resenärsgupperingar är små. Vi kan dock se att resenärer i medelåldern prioriterar det aningen högre än vad resenärerna i övrigt gör. Störningsinformation, som är nära besläktat med punktlighet, rangordnas som den femte viktigaste aspekten. Tillsammans pekar det på att när störningar väl inträffar är viktigt för resenärerna att få information om vad som har hänt och hur det påverkar deras resa.

Ytterligare en aspekt som prioriteras högt är hur tryggt det upplevs vara ombord på tågen. 60 procent av resenärerna ser det som mycket viktigt och 31 procent som ganska viktigt. Jämfört med 2019 års undersökning är detta en relativt stor ökning. Här finns det anledning att tro att resenärerna, i skenet av pandemin, läser in andra aspekter i begreppet än vad de gjorde förr. Att trygghet ombord ökat i betydelse är ett resultat i linje med andra enkätundersökningar som gjorts under pandemin och som menar att resenärerna blivit mer riskmedvetna och i allt högre grad väger in den upplevda risken att smittas av viruset när de ska resa. Resultatet speglar även en mer generell samhällsutveckling, bland annat kan resultat från den Nationella Trygghetsundersökning visa att människors otrygghet ökat över tid.<sup>5</sup> Det ska sägas att vi, för att ta hänsyn till att tolkningen av begreppet kan ha förändrats, lagt till en aspekt för att täcka åtgärder för att minimera smittspridning på tågen. Aspekten är dock inte alls lika högt prioriterad av resenärerna varför man kan argumentera för att det krävs mer än smittskyddsåtgärder för att resenärerna ska kunna känna sig trygga ombord på tågen.

Lägst prioritet ges till aspekter som är att betrakta som rena service- och bekvämlighetstjänster, så som tillgång till servering och Wi-Fi ombord. Knappt hälften av resenärerna anser att dessa aspekter är viktiga. Aspekterna är något högre prioriterade bland yngre, långväga och funktionsnedsatta resenärer. Även vid de tidigare undersökningarna var

<sup>3</sup> Transportstyrelsen 2020 Säkerhetsrapport järnväg – Transportstyrelsens årsrapport för 2020, TSG 2021-4657

<sup>4</sup> Trafikanalys 2021:17 Bantrafikskador 2020

<sup>5</sup> Brottsförebyggande rådet 2021 Nationella trygghetsundersökningen 2020 Rapport 2020:8

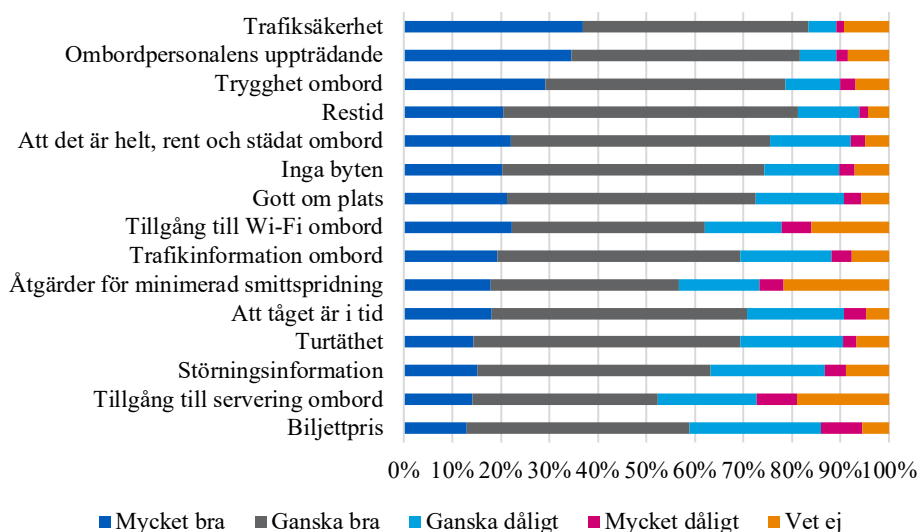
detta de aspekter som gavs lägst prioritet. Med det sagt är det dock en majoritet som anser att aspekterna är mycket eller ganska viktiga. Dessutom har aspekternas betydelse ökat över tid. Således, även om det är viktigast för resenärerna att kunna ta sig fram i tid och på ett säkert sätt får man inte underskatta värdet resenärerna lägger på att kunna ta sig fram på ett bekvämt sätt.

En annan aspekt som, åtminstone relativt sett, inte är särskilt viktig för resenärerna är det faktum att tåget är ett bra val för miljön. Knappt 75 procent anser att denna aspekt är mycket eller ganska viktig. Bland vissa resenärgrupper är aspekten högre prioriterad än hos andra. Exempelvis är det viktigare bland kvinnor än män, bland yngre än äldre och bland vaneresenärer än sällanresenärer. Tågets låga klimatavtryck pekas ofta ut som dess främsta konkurrensfördel och den huvudsakliga anledningen till varför fler resor måste ske på järnvägen i framtiden. Med detta i beaktning är det förvåningsvärt få som anser att miljöperspektivet är viktigt för dem. Anledningarna till detta kan vara många, men bidragande är sannolikt att miljöperspektivet framförallt är betydelsefullt när längre resor görs, och när tåget är ett rimligt alternativ till flyget. När man istället reser till och från jobb, skola och affär finns det aspekter som är viktigare än ett lågt klimatavtryck, som att kunna lita på att man tar sig fram som planerat. För många finns det dessutom inte några reella alternativ vid resor i vardagen varför det inte heller alltid är möjligt att ta någon större beaktning till miljöperspektivet. Det ska dock tilläggas att mer vikt placeras på miljöperspektivet idag än när de två tidigare undersökningarna gjordes.

### **2.3 Resenärerna är nöjda med mycket – men inte allt**

Vi har redan konstaterat att de flesta resenärerna är nöjda med hur det överlag fungerar att resa med tåg idag. Detta reflekteras också i den bedömning resenärerna gör av hur olika aspekter av tågresan fungerar. För samtliga aspekter gäller nämligen att fler resenärer är nöjda än missnöjda med hur de fungerar. Därtill har det, jämfört med 2019 års undersökning, skett stora förbättringar inom ett flertal områden. Den enskilt största förbättringen är aspekten punktlighet föremål för. Samtidigt har aspekten tillgång till sittplats stått för den största försämringen. Båda förändringarna kan sannolikt, åtminstone till viss del, förklaras med hjälp av pandemin. Vad gäller punktligheten uppmättes rekordhöga nivåer under 2020, delvis på grund av att belastningen på järnvägsnätet i samband med att olika restriktioner kring resandet infördes. Vad gäller tillgång till sittplats medförde restriktionerna att de långväga tågen enbart kunde erbjuda ett begränsat antal sittplatser ombord. Vidare ska det sägas att aspekten tillgång till sittplats formulerats om till gott om plats. Dessa benämningar kan tolkas på olika sätt, särskilt under pandemin när att hålla avstånd till andra människor varit nödvändigt, varför jämförelsen inte heller är helt rättvis.

Figur 4: Betyg på olika aspekter av tågresaer.



Den aspekt resenärerna är allra nöjdast med är trafiksäkerhet. 37 procent uppgav att aspekten fungerade mycket bra och 47 procent att den fungerade ganska bra. Att den viktigaste aspekten också är den som upplevs fungera bäst får betraktas som gott betyg till branschens aktörer. Samtidigt är den andra sidan av myntet att en av sex resenärer upplever att trafiksäkerheten inte fungerar på ett tillfredsställande sätt. Bland dessa finns det en överrepresentation av yngre resenärer och resenärer från regiongruppering Norr. Med tanke på hur sällan persontåg är inblandade i olyckor där passagerare skadas får detta betraktas som förvånansvärt många. Det är dock inte alltid lätt att veta vad olika respondenter läser in i olika begrepp. Inom begreppet trafiksäkerhet ryms en mängd olika aspekter. Förutom risken att själv råka ut för en olycka under resans gång (som bevisligen är mycket låg) kan begreppet även inbegripa sådant som har koppling till hur säkerheten kring järnvägssystemet upplevs, exempelvis spårspning, säkerheten vid plankorsningar och förekomsten av viltolyckor. Enligt officiell statistik inträffade 32 olyckor som på olika sätt var kopplade till järnvägen under 2020.<sup>6</sup> Under året omkom dessutom två järnvägsanställda på sitt arbete, vilket fick till följd att Sverige inte lyckades leva upp till EU:s säkerhetsmål för järnvägsanställda.<sup>7</sup> Således, även om trafiksäkerheten är väldigt hög för tågpassagerare finns det andra delar av sektorn som brottas med vissa problem vad gäller olika säkerhetsfrågor.

Därefter följer ombordpersonalens uppträdande. Detta var den aspekt som upplevdes fungera allra bäst såväl vid 2019 som 2017 års undersökning. 34

<sup>6</sup> Trafikanalys 2021:17 Bantrafikskador 2020

<sup>7</sup> Transportstyrelsen 2020 Säkerhetsrapport järnväg – Transportstyrelsens årsrapport för 2020, TSG 2021-4657

procent uppgav att detta fungerade mycket bra och 40 procent att det fungerade ganska bra. Även om skillnader mellan olika grupper av resenärer är små tycks äldre resenärer och sällanresenärer vara mer nöjda än vad resenärerna i övrigt är. En brasklapp i sammanhanget är dock att färre resenärer än förut anser att aspekten fungerar bra. Detta skulle kunna följa av att ombordpersonalen inte kunnat vara lika synliga ombord på tågen under pandemin som när omständigheterna var normala.

Efter ombordpersonalens uppträdande är resenärerna mest nöjda med tågens restid. Sammanlagt anser drygt 80 procent att aspekten antingen fungerar mycket eller ganska bra. Särskilt nöjda tycks resenärerna vara med fjärrtågens restider. Även om det sannolikt tas mer hänsyn till restiden vid korta vardagsresor är tåget mer fördelaktigt ur ett restidsperspektiv vid längre sträckor. Det krävs därför ett visst avstånd för att tågets konkurrensfördelar gentemot andra trafikslag ska uppenbara sig för resenärerna. Över tid har också restiderna förbättrats kraftigt. I regel har dessa förbättringar varit koncentrerade till att specifika satsningar på infrastruktur eller nya tåg görs, exempelvis snabbtågens entré på järnvägsnätet i början av 1990-talet. På grund av pandemin har vi dock sett en försämring av de genomsnittliga restiderna. Detta förklaras av att restriktionerna slog hårdare mot den långväga trafiken än mot den kortväga, vilket medförde att samtidigt som många snabbtåg fick ställas kunde de långsammare regionaltågen köras som vanligt.<sup>8</sup>

Ytterligare en aspekt resenärerna upplever fungerar bra är tryggheten ombord på tågen. Strax under fyra av fem resenärer är antingen mycket eller ganska nöjda med hur aspekten fungerar. Vissa märkbara skillnader går att se mellan olika resenärsgupperingar. Kvinnor upplever den som bättre än män, äldre resenärer upplever den som bättre än yngre resenärer och fjärrtågsresenärer upplever den som bättre än pendeltågsresenärer. Detta resultat bekräftas också av SL, som i sin kundundersökning kan visa att tryggheten upplevs sämre inom tunnelbane- och pendeltågstrafiken än inom andra delar av kollektivtrafiken.<sup>9</sup>

Starkt kopplat till hur trygga tågresor upplevs är numera huruvida åtgärder för att minimera risken för smittspridning vidtagits. Bland annat har Kollektivtrafikbarometern slagit fast vid att oron för att smittas är särskilt stor när man befinner sig på offentliga platser utanför hemmet, exempelvis när resor med tåg görs.<sup>10</sup> För somliga har därför olika smittskyddsåtgärder varit nödvändiga för att tåget överhuvudtaget ska vara ett alternativ. Av denna undersöknings resultat framgår att 18 procent är mycket nöjda och 39 procent är ganska nöjda med hur smittskyddsåtgärderna fungerat. Således,

<sup>8</sup> Transportstyrelsen 2021 Utveckling av utbud och priser på järnvägslinjer i Sverige 1990-2020

<sup>9</sup> Stockholms läns Trafikförvaltning 2019 Årsrapport Upplevd kvalitet – SL och Waxholmsbolagen

<sup>10</sup> Kollektivtrafikbarometern 2020 Tema Coronapandemin

även om mer än hälften av resenärerna är nöjda, finns det utrymme för förbättringar.

Om vi istället riktar fokus mot aspekter som upplevs fungera mindre bra ser vi att mer än var fjärde resenär anser att störningsinformation fungerar dåligt. Detta är fler än vid de två tidigare årens undersökningar. Med tanke på hur viktigt det är med relevant information för resenärerna när tågen inte går som planerat finns det möjligheter att, via aspekten, öka förtroendet för järnvägen. Genom att jämföra olika resenärgrupper ser vi att aspekten upplevs mer bristfällig av äldre resenärer, av pendeltågsresenärer och av resenärer med funktionsnedsättningar.

Vidare är relativt få resenärer nöjda med hur aspekten servering ombord fungerat. 14 procent är mycket nöjda och 38 procent är ganska nöjda, vilket är en kraftig försämring jämfört med tidigare års undersökningar. Här kan rimligen en viss pandemieffekt utläsas, då många bolag varit tvungna att göra begränsningar i sina utbud när antalet passagerare minskat för att inte riskera allt för stort svinn.

Allra sämst anser resenärerna dock att aspekten biljettpris fungerar. 13 procent uppger att aspekten fungerar mycket bra och 40 procent ganska bra. Resultatet kan tolkas som att en relativt stor andel tycker att det är dyrt att resa med tåg idag. Transportstyrelsen har tidigare konstaterat att det blivit mer prisvärt att resa med tåg över tid eftersom de ökade biljettpriserna har kompensats av förbättringar i utbudet, exempelvis snabbare restider. Genom att studera priserna på sträckor där trafikslagsövergripande konkurrens förekommer går det att få en uppfattning om hur järnvägens prisbild står sig i relation till motsvarande för flyg och buss. Av detta kan man konstatera att tåget överlag är ett billigare alternativ än flyget, men ett dyrare alternativ än bussen. Detta baserat på den prisinsamling Transportstyrelsen varje höst gör tillsammans med Järnvägsgruppen på KTH. Det ska sägas att uppgifterna i prisinsamlingen avser en biljett som bokas en vecka före avgång och att variationer förekommer beroende på hur efterfrågan ser ut när biljetten bokas.<sup>11</sup>

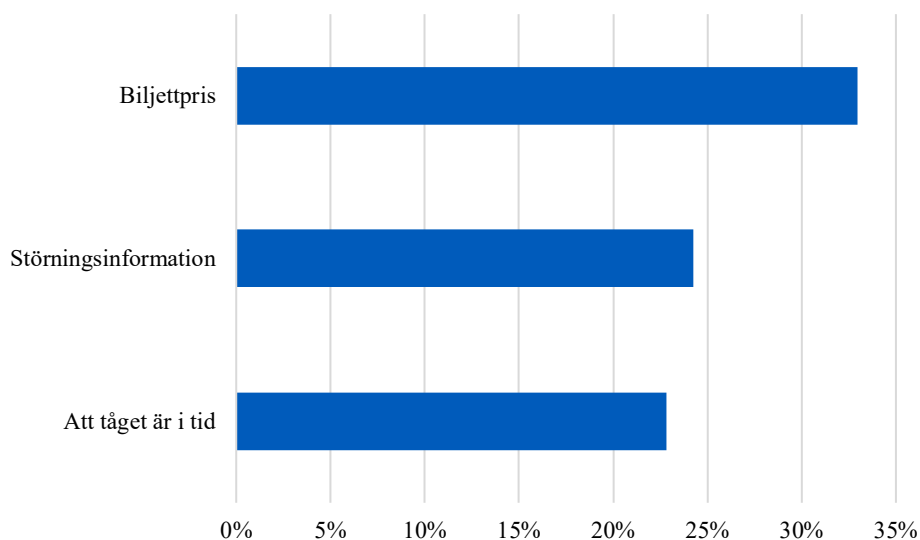
## 2.4 Tåg i tid är avgörande för nöjdheten

Nedan har vi vägt samman frågan kring hur resenärerna prioriterar olika aspekter med frågan kring hur resenärerna betygsätter olika aspekter. Detta gör det möjligt att peka ut aspekter som å ena är viktiga men å andra sidan fungerar dåligt. På så sätt erhålls en bild över vilka områden som bör prioriteras för att kunna erbjuda resenärerna ett utbud som bättre motsvarar deras behov.

---

<sup>11</sup> Transportstyrelsen 2021 Utveckling av utbud och priser på järnvägslinjer i Sverige 1990-2020

Figur 5: Viktiga åtgärdsområden för att uppnå en högre total nöjdhet bland tågresenärer



*Procentvärdet anger andelen respondenter som dels angivit att en viss aspekt är viktig, samtidigt som de anser att den fungerar dåligt.*

Av figuren framgår att de områden som bör prioriteras är biljettpris, störningsinformation och punktlighet. Detta är samma aspekter som pekades ut när de tidigare undersökningarna gjordes. Av resultaten kan vi också se att en förbättring eller försämring av dessa aspekter är vad som har störst effekt på den generella inställningen till att resa med tåg. För att kunna öka nöjdheten bland resenärerna, och i förlängningen bidra till ett ökat tågresande, är det alltså viktigt att ansvariga prioriterar insatser som utvecklar dessa aspekter.



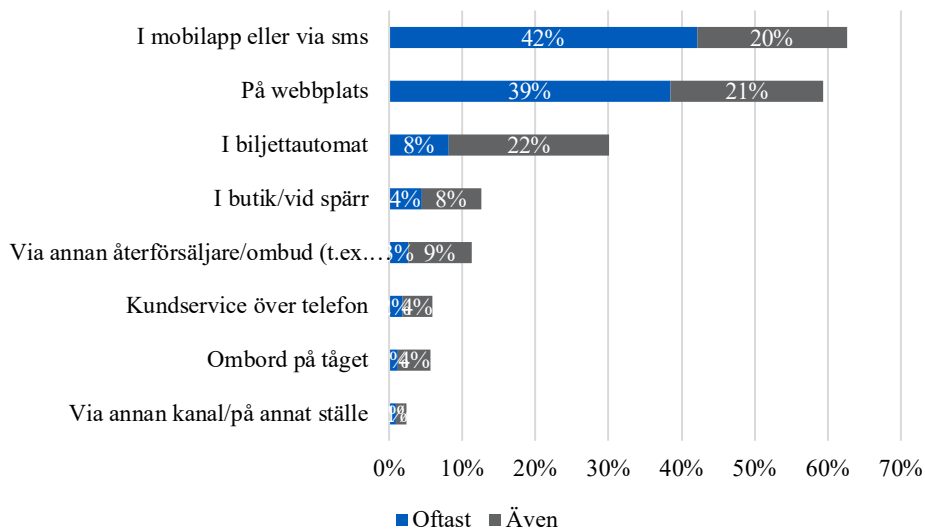
### 3 Biljetter

I undersökningen fick resenärerna svara på ett antal frågor som på olika sätt relaterade till biljetter: hur de köper sina biljetter, huruvida det upplevs enkelt att köpa biljett och om de anser att resor med tåg är prisvärda. Svaren på dessa frågor redovisas i detta avsnitt.

#### 3.1 Allt fler köp sker via mobilappar

Likt i de tidigare undersökningarna gör allt fler resenärer sina biljettinköp via olika självbetjäningsskanaler. 90 procent av resenärerna köper oftast sina biljetter antingen via mobilappar, på webbplats eller i biljettautomater. Att fler köp ska göras på webbplats eller via mobilapp är något operatörerna också arbetar aktivt för då det kan innebära kostnadsbesparingar för dem.

Figur 6: Inköpskanal för tågbiljetter



Allra vanligast är att resenärerna köper sina biljetter via en app på mobilen. 42 procent uppgav att de oftast gör sina inköp via denna kanal. Vidare uppgav 20 procent att de förvisso oftast gör sina biljettinköp via andra inköpskanaler, men att de även använder sig av mobilappar. Jämfört med 2019 års undersökning har antalet resenärer som i första hand nyttjar alternativet ökat kraftigt. Då uppgav 23 procent att mobilappar var deras främsta alternativ, vilket innebär att det skett en dubblering sedan den senaste undersökningen. Faktum är att det även skedde en dubblering mellan de två tidigare undersökningarna. Detta pekar på att mobilappar som inköpskanal har slagit igenom på allvar bland resenärerna på sistone, och då inte bara bland de yngre resenärerna. Bland resenärer 60 år eller äldre har det jämfört med 2019 nämligen skett en trefaldig ökning av andelen som i första hand nyttjar alternativet.

Samtidigt som inköp via mobilappar ökat i popularitet har inköp på webbplats och via biljettautomat minskat. Särskilt påtaglig är nedgången bland biljettautomaterna, som i allt större utsträckning används som ett komplement till övriga inköpskanaler. Det ska sägas att den nedåtgående utvecklingen delvis varit självuppfyllande. I takt med att färre biljetter köps har biljettautomaternas lönsamhet försämrats. Detta har lett till att fler biljettautomater tagits ur drift, vilket i sin tur lett till att ännu färre inköp görs. Bland annat har SJ uppgett att de planerar att skrota omkring 140 biljettautomater under hösten 2021 på grund av de inte längre är lönsamma.<sup>12</sup> Bland de mer marginella alternativen, som köp ombord på tågen, via kundservice eller hos återförsäljare, är förändringarna små. Riktningen i utvecklingen är dock densamma som förr, det vill säga att användandet minskar i takt med att biljettsystem och resenärer blir mer digitala.

Vissa skillnader går att identifiera mellan olika grupper av resenärer. Framförallt tycks åldern fungera som en förklarande variabel till variationerna vi kan uppmärksamma. Ju äldre resenärer är desto vanligare tycks det vara att inköpen görs via webbplats. Trots att mobilappar numera används flitigt är webbplats den vanligaste inköpskanalen bland resenärer äldre än 50 år. Samtidigt gäller ett motsatt samband för mobilappar, då det är den dominerande inköpskanalen bland resenärer upp till 50 år. Bland resenärer över 70 år är dock mobilappar en klart mer ovanlig inköpskanal, knappt en av fem resenärer säger att detta är deras primära alternativ. Istället är det vanligare att dessa köper sina biljetter i biljettautomat, i butik eller via webbplats. Sett till urvalet i sin helhet tycks drygt var tionde resenär enbart nyttja de analoga inköpskanalerna. Bland resenärer 60 år eller äldre uppgår denna siffra till var sjätte resenär.

Andra märkbara skillnader är att resenärer i regiongruppering Syd i större utsträckning köper sina biljetter via mobilappar. I regiongruppering Norr är webben mer dominerande, med omkring 60 procent av biljettköpen. Skillnaderna mellan olika delar av landet beror sannolikt till stor del på bakomliggande skillnader i urvalet, exempelvis skillnader i resfrekvens och åldersfördelning. Exempelvis vet vi sedan tidigare att resenärer i regiongruppering Norr inte reser lika ofta med tåg som i övriga delar av landet och när resor väl görs handlar det i högre grad om långväga resor. Ytterligare en distinktion vi kan göra är nämligen det att det är vanligare att mobilappar används vid regelbundna och lokala resor än vid oregelbundna och långväga resor.

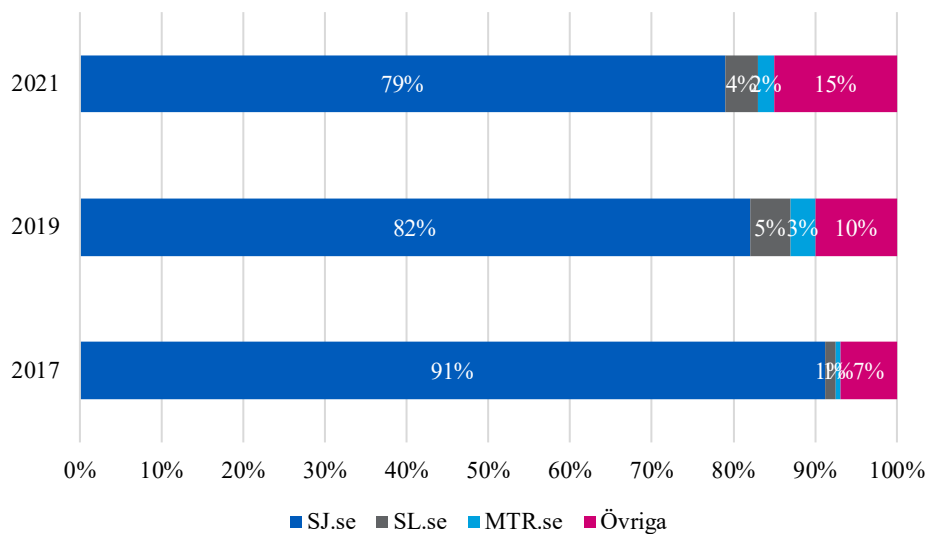
---

<sup>12</sup> Sveriges Radio 8 september 2021 SJ skrotar sina biljettautomater <https://sverigesradio.se/artikel/sj-skrotar-sina-biljettautomater-anvands-knappt> Hämtad 17 september 2021

### 3.1.1 SJ dominerar både i mobilen och webben

Bland de resenärer som köper sina biljetter online gör strax under 80 procent det främst via SJ:s webbplats. Även om man på grund av pandemin, och ett ökat regionalt resande i relation till långväga resande, ska vara försiktig med ställa de olika undersökningarna i relation till varandra kan vi notera att andelen resenärer som främst vänder sig till SJ.se minskat med 15 procentenheter sedan den första undersökningen genomfördes. Därefter gör ungefär fem procent av resenärerna främst sina inköp på SL:s hemsida medan två procent huvudsakligen gör sina biljettinköp på MTR:s hemsida. Övriga aktörer som säljer sina biljetter via webben används var för sig i marginell utsträckning. Jämfört med 2019 är det dock bland dessa som den största ökningen återfinns. Tack vare ett ökat användande, framförallt av Skånetrafikens och Öresundstågs hemsidor, har denna gruppering ökat med fem procentenheter. Sannolikt är en stark tillväxt bland dessa också den huvudsakliga anledningen till varför andelen som främst köper biljetter via SJ:s webbplats minskat. Samtidigt tycks de gemensamma bokningsplattformarna, exempelvis Resrobot, knappt användas överhuvudtaget.

Figur 7: Webbplats vid köp av biljett via webben

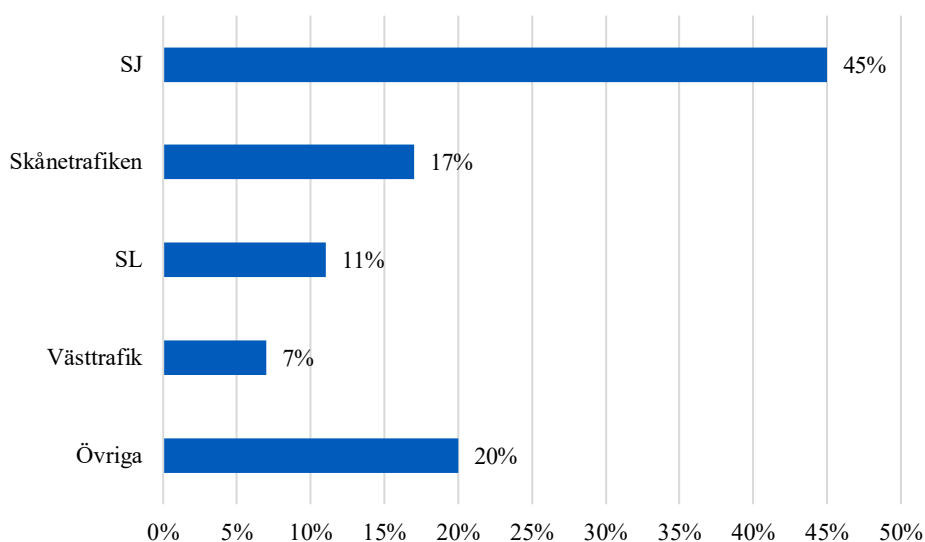


Siffrorna pekar på att SJ är störst vad gäller digitala inköpskanaler. Men även på att resenärerna i allt större utsträckning nyttjar andra bolags hemsidor. Det handlar då främst om regionernas egna hemsidor, men andra privata bolags hemsidor förekommer. Det ska inflikas att SJ:s siffror också är rimliga. Inte bara på grund av de har en stor del av trafiken utan även på grund av att de på sin hemsida också säljer biljetter till vissa andra bolags trafik.

Samtidigt har MTR:s hemsida, efter att ha ökat kraftigt mellan 2017 och 2019, stagnerat. MTR har vid två olika tillfällen anmält SJ till Konkurrensverket då de ansett att det utgör ett marknadshinder att de, till skillnad från många andra bolag, inte tillåts att sälja sina biljetter via SJ:s hemsida. Vid båda tillfällen har dock Konkurrensverket lagt ner ärendena utan att åtgärd har vidtagits.<sup>13</sup> Vid det senare medgav man däremot att det sannolikt är nödvändigt med en reglering av hur biljettförsäljning inom den kommersiella persontrafikmarknaden går till.<sup>14</sup> Det har därefter, inom ramen för regeringens utredning kring ett nationellt biljettsystem för all kollektivtrafik i hela Sverige, presenterats ett förslag på hur en konkurrensneutral försäljningskanal för tågbiljetter skulle kunna utformas.<sup>15</sup>

Även vid biljettköp via appar på mobilen dominerar SJ. Dock inte alls på samma sätt som vid inköp på webben, då det regionala resandet i större utsträckning görs med hjälp av regionernas egna appar.

Figur 8: Mest använda mobilappar vid köp av biljett



Bland de som oftast köper biljetter via mobilappar vänder sig varannan till SJ:s app. Därefter följer apparna som tillhandahålls av de tre storstadsregionerna. Intressant nog följer användandet inte regionernas befolkningsstorlek, exempelvis används Skånetrafikens av fler än SL:s. En tänkbar förklaring är att SL enbart har en zonindelning, vilket innebär att resenärerna får tillgång till hela dess trafikutbud med ett och samma månadskort. I övriga regioner kan resenärerna beroende på behov välja

<sup>13</sup> Konkurrensverket Beslut 2014-05-14 Påstått missbruk av dominerande ställning – leveransvägran av tillträde till s.k. onlineförsäljning av fjärrtågsbiljetter, Dnr 178/2014.

<sup>14</sup> Konkurrensverket Beslut 2019-06-04 Påstått konkurrensproblem – tillträde till sj.se m.m. Dnr 230/2018

<sup>15</sup> SOU 2020:25 Ett nationellt biljettsystem för all kollektivtrafik i hela Sverige

mellan olika zoner varför det kan vara nödvändigt att köpa kompletterande biljetter i samband med längre regionala resor.

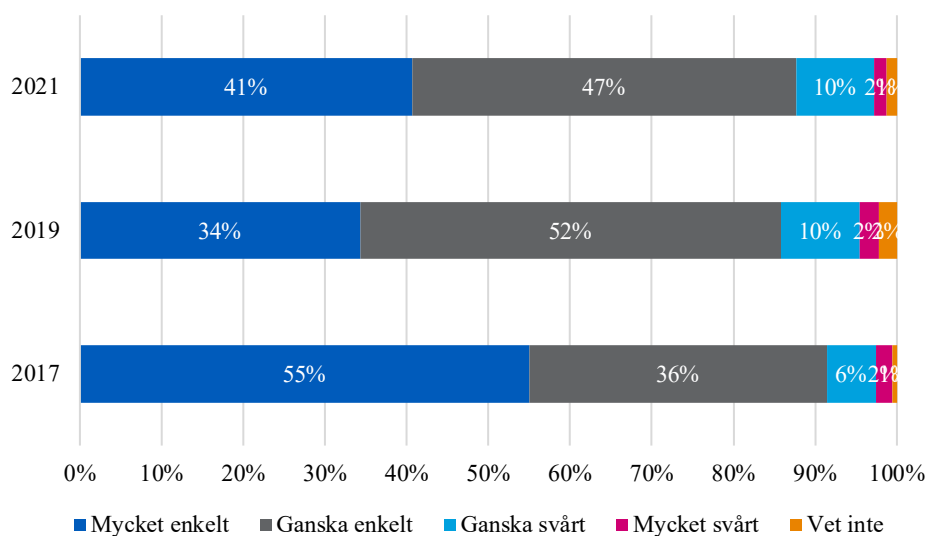
### 3.1.2 Få köp sker i fysiska butiker

Undersökningen visar att det är relativt få som gör sina biljettinköp i fysiska butiker. Var tionde resenär gör sina biljettinköp antingen hos återförsäljare, i resebutiker eller vid spärrar. Detta är något färre än vid 2019 års undersökning. Bland de som köper sina biljetter i fysiska butiker finns en överrepresentation av äldre resenärer, men även av män och resenärer i Stockholm. Vidare är det bland de som köper sina biljetter via ombud klart vanligast att man vänder sig till Pressbyrån. Detta är inte förvånande då Pressbyrån finns på många orter och stationer runt om i landet och ofta säljer biljetter till såväl fjärrtåg som regionala resor.

## 3.2 Det är enkelt att köpa biljetter

En majoritet tycker det är enkelt att köpa biljett. 41 procent har svarat att det är mycket enkelt och 47 procent att det är ganska enkelt. Samtidigt är det 12 procent som uppger att det är svårt, varav bara 2 procent som tycker det är mycket svårt.

Figur 9: Inställning till biljettköp vid tågresor.



Jämfört med 2019 års undersökning tycker fler resenärer att det är enkelt att köpa biljett. Som ett av argumenten bakom förslaget till ett nationellt biljettsystem för all kollektivtrafik lyfts också att det i nuläget av många upplevs vara svårt att köpa biljett, detta sägs särskilt gälla vid intermodala resor och vid resor som görs i andra regioner än vad man är van vid.<sup>16</sup> I

<sup>16</sup> Pressmeddelande Regeringen 2019-08-18 Ett biljettsystem för all kollektivtrafik i Sverige

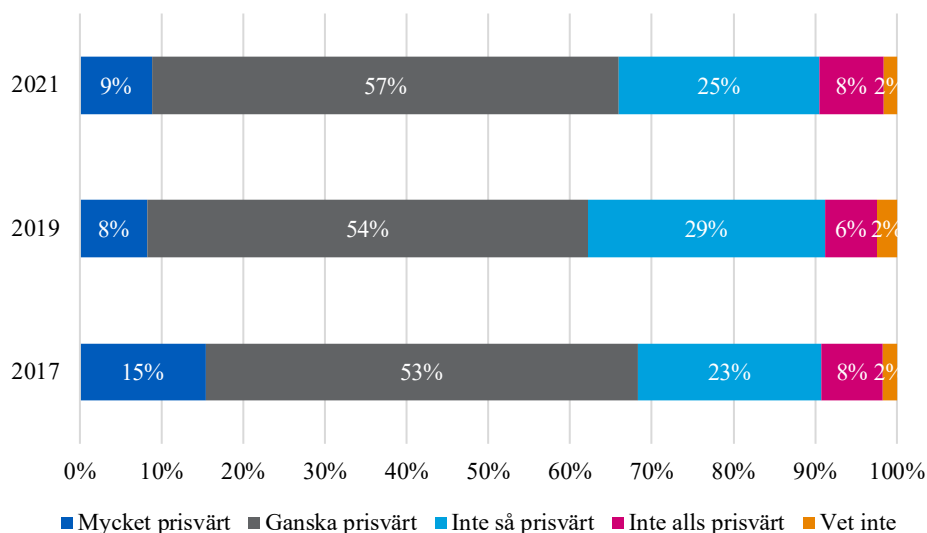
budgetpropositionen för 2022 föreslår regeringen att 111 miljoner kronor ska avsättas till framtagandet av ett nationellt biljettsystem.<sup>17</sup>

Hur svårt det upplevs vara att köpa biljett tycks framförallt bero på åldern. I stort sett inga unga resenärer, mellan 17 och 39 år, anser att det är mycket svårt att köpa biljetter och enbart ett fåtal tycker att det är ganska svårt. Bland resenärer mellan 50 och 59 år anser ungefär tio procent att det är ganska eller mycket svårt att köpa biljetter. När vi tittar på resenärer över 70 år har den siffran stigit till drygt 20 procent. Detta är sannolikt anledningen till varför äldre i större utsträckning också köper biljetter i fysiska butiker, då det gör det möjligt att få personlig service. Mot bakgrund av detta är det rimligt att tro att de försämrade möjligheterna att köpa fysiska biljetter leder till att andelen äldre som tycker att det är svårt att köpa biljett ökar. Detta behöver dock inte vara skrivet i sten då äldre resenärer, trots att möjligheterna har försämrats, tycker att det har blivit enklare att köpa biljetter över tid. Den upplevda svårigheten att köpa biljett är också kopplat till hur ofta man reser med tåg, vilket pekar på att detta delvis beror på ovana.

### 3.3 Det upplevs vara prisvärt att resa med tåg

Merparten av resenärerna tycker att resor med tåg är prisvärda. 66 procent har uppgett att det är mycket eller ganska prisvärt. Detta är fler än i 2019 års undersökning, men färre än när 2017 års undersökning gjordes.

Figur 10: Inställning till prisvärdhet vid tågresor



<sup>17</sup> Pressmeddelande Regeringen 2021-09-06 Takten i klimatomställningen måste öka



Vissa skillnader går att observera mellan olika åldersgrupper. Äldre resenärer tycker det är mer prisvärt än yngre resenärer. Bland resenärer 70 år eller äldre tycker drygt tre av fyra att det är prisvärt. Att äldre resenärer oftare tycker det är prisvärt att resa med tåg kan bero på att de många gånger får rabatterade priser i form av olika seniorrabatter. Bland annat erbjuder SJ ungdomar, studenter och pensionärer möjligheten, att till ett lägre pris än normalt, köpa sista minuten-biljetter.<sup>18</sup> Ytterligare något som kan ha bidragit till detta är att pensionärer ofta är mer flexibla kring när på dygnet de reser. Det innebär att de har större möjligheter att välja avgångar utanför rusningstid, som i regel är billigare. Bland de som reser med familjen kan det också bli dyrt om alla i familjen behöver varsin biljett. Då kan bilen, som kostar lika mycket att använda oavsett hur många som åker i den, upplevas som ett mer attraktivt alternativ.

Man kan också differentiera mellan olika typer av tågresor, där resor som görs med fjärrtåg upplevs mer prisvärda än de som görs med pendel- och regionaltåg. Tittar man på utvecklingen över tid går det också att se att priset på regionala resor ökat i snabbare takt än priset på kommersiella resor. Det senaste decenniet har prisindex för långväga järnvägsresor ökat med 26 procent. För lokaltrafik är motsvarande ökning drygt 40 procent. Man kan betrakta dessa siffror delvis i ljuset av avregleringen av den långväga tågtrafiken, men även i att kontinuerliga prishöjningar i kollektivtrafiken varit nödvändiga för att regionerna ska kunna utveckla utbudet. Hur prisvärd en resa upplevs vara beror dock på fler faktorer än biljettpriset, exempelvis restid, komfort och punktlighet. Om ett högre biljettpris kan vägas upp av ett mer kvalitativt utbud behöver det således inte leda till att prisvärdheten minskar. Inom såväl upphandlad som kommersiell trafik har det över tid skett uppenbara förbättringar vad gäller olika faktorer kopplade till utbudet. Transportstyrelsen har i tidigare rapporter konstaterat att tågresor blivit mer prisvärda över tid, i och med att snabbare restider, högre komfort och fler avgångar kompenserat för de högre biljettpriserna.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> SJ Pressmeddelande 6 september 2021 Sista minuten-biljetter är tillbaka för ungdomar, studenter och pensionärer

<sup>19</sup> Transportstyrelsen 2021 Utveckling av utbud och priser på järnvägslinjer i Sverige 1990-2020

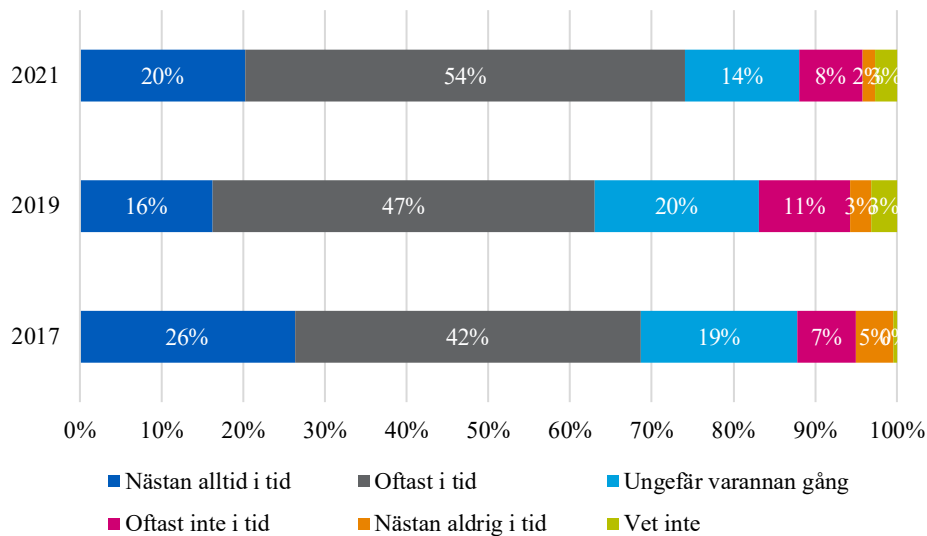
## 4 Punktlighet

Ett ämne som engagerar resenärerna är tågens punktlighet. Detta har inte minst visat sig när det blivit uppenbart att järnvägen inte lyckats leva upp till samhällets förväntningar gällande tåg i tid. Att punktligheten engagerar bekräftas också av resultaten i den här undersökningen. Samtidigt som det är en av de högst prioriterade aspekterna är det också en av aspekterna som resenärerna är minst nöjda med. Inom ramen för Tillsammans för Tåg i Tid (TTT) genomförs idag en rad olika initiativ för att kunna förbättra samordningen mellan branschens aktörer och se till att en ökad andel tåg är i tid. Huruvida ett tåg är i tid eller inte är dock komplext och beror på ett stort antal olika faktorer, varav somliga ligger bortom de ansvarigas kontroll. Detta i kombination med en omfattande underhållsskuld och en tilltagande belastning på järnvägsnätet gör att förseningar i viss mån är oundvikliga, men även att diskussioner kring punktlighet kommer att blossa upp titt som tätt. Mot bakgrund av detta har vi ställt resenärerna ett antal frågor som relaterar till tågens punktlighet.

### 4.1 Var fjärde resenär upplever ofta förseningar

I figuren nedan framgår hur ofta resenärerna upplever att tågen är i tid. 20 procent upplever att tågen nästan alltid är i tid medan 54 procent anser att tågen oftast är i tid. Vidare upplever 26 procent att tågen är i tid varannan gång eller mer sällan. Med andra ord upplever tre av fyra resenärer att tågen oftast är i tid. Detta är en klar förbättring jämfört med 2019 års undersökning när drygt 60 procent upplevde att tågen oftast var i tid. Det är också fler, om än marginellt, jämfört med 2017 års undersökning. När föregående undersökning gjordes fanns det anledning att tro att 2018 års bristfälliga punktlighet fortfarande fanns kvar i resenärernas medvetande, och att det satte präge på deras svar. På samma sätt finns det anledning att tro att det senaste årets höga punktlighet reflekteras i hur resenärerna besvarat årets enkät.

Figur 11: Resenärernas upplevelse av hur ofta tågen är i tid



Vi har uppmärksammat vissa skillnader mellan olika resenärgrupper som är värda att nämna. Bland annat upplever äldre resenärer att tågen är i tid oftare än vad yngre resenärer gör. Därtill upplever resenärer i regiongruppering Mitt att tågen är i tid oftare än vad resenärer i övriga delar av landet gör. I regiongruppering Mitt upplever drygt 80 procent att tågen är i tid oftast eller nästan alltid. Jämförelsevis är motsvarande siffra i regiongruppering Syd 69 procent. Relativt övriga delar av landet är det anmärkningsvärt många i regiongruppering Norr som anser att tågen nästan alltid är i tid. Variationerna kan dels bero på att grundinställningen till tågresor ser olika ut, men även på faktiska skillnader i punktlighet mellan olika delar av landet.

#### 4.2 Punktligheten upplevs vara sämre än vad den faktiskt är

Vid 2017 års och 2019 års undersökningar observerades en uppenbar diskrepans mellan hur punktliga tågen är och hur punktliga tågen upplevdes vara, där resenärerna upplevde att tågen var i tid mer sällan än vad de egentligen var. Även i årets undersökning kan denna diskrepans observeras. 74 procent upplever att tågen nästan alltid eller oftast är i tid. Samtidigt anger den officiella statistiken att strax under 94 procent av tågen, med variationer beroende på hur långt de färdas, var i tid.<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Punktlighetsstatistiken använder sig av sammanvägt tillförlitlighetsmått (STM), som är en sammanvägning av förseningar och akut inställda tåg. STM följs av en siffra som anger hur många minuters försening som accepteras innan ett tåg räknas som försenat.

Tabell 2: Punktlighet (STM 5) för persontrafik på järnväg 2016-2020 uppdelat på distans

| Tågprodukt   | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------|------|------|------|------|------|
| Totalt       | 90,1 | 90,3 | 87,8 | 91,3 | 93,5 |
| Kortdistans  | 94   | 93,4 | 92,5 | 94,7 | 95,7 |
| Medeldistans | 87,9 | 88,8 | 84,8 | 89,3 | 91,7 |
| Långdistans  | 77,5 | 78,3 | 72   | 79,2 | 86,6 |

Källa: Trafikanalys

Att resenärer och statistik säger olika saker kan ha ett flertal olika orsaker. Svårigheterna att jämföra ett statistiskt objektivet mått med människors subjektiva upplevelser är en av dem. En annan är att resenärernas uppfattning av ett tåg i tid kan skilja sig från definitionen av ett tåg i tid. I och med att tidtabellerna anger exakta minuttal för när tågen ska avgå och anlända förväntar sig resenärerna också att detta ska hållas. Enligt statistiken är dock ett tåg försenat först om det anländer till slutstation mer än fem minuter efter tidtabell. Ifall vi antar att ingen avvikelse alls accepteras skulle den officiella punktligheten vara i paritet med andelen resenärer som upplever att tåget alltid eller oftast är i tid. Ytterligare en faktor kopplad till hur punktligheten mäts är att man i statistiken utgår från när tåget anländer till slutstationen. Således kan ett tåg som går mellan Stockholm och Sundsvall vara försenat till samtliga stationer däremellan, men fortfarande räknas som punktligt ifall det anländer till Sundsvall enligt tidtabell.

Ytterligare en möjlig förklaring skulle kunna vara att resenärerna i genomsnitt faktiskt inte är lika punktliga som tågen. När punktligheten beräknas ställs antalet tåg i tid i relation till antalet avgångar. Detta innebär att man får ett mått som visar andelen tåg i tid, men som bortser från hur många som har rest med respektive tåg. Måttet tar därför inte hänsyn till att vissa förseningar drabbar resenärer i större utsträckning än andra förseningar. Med tanke på att fler förseningar inträffar när belastningen på järnvägsnätet är hög innebär detta det officiella måttet riskerar att överskatta andelen punktliga resenärer. I en tidigare rapport har Transportstyrelsen tittat närmare på just detta genom utveckla ett mått för andelen resenär i tid, snarare än andelen tåg i tid, och jämföra det med det officiella punktlighetsmålet. I rapporten konstateras att resenärerna genomgående har en lägre punktlighet än tågen. Följaktligen kan diskrepansen också förklaras av att punktlighetsmålet inte fångar resenärernas perspektiv och det faktum att resenärerna i genomsnitt faktiskt är mindre punktliga än tågen. En hög punktlighet behöver med andra ord inte vara synonymt med att resenärerna upplever att det är så.

## 5 Resealternativ

När marknaden för långväga persontransporter på järnväg öppnades upp för konkurrens för drygt tio år sedan innebar det att sista klivet i den stegvisa avregleringen av persontransportmarknaden på järnväg hade tagits. Idag finns det en mer eller mindre utbredd konkurrens såväl inom som mellan trafikslagen. På ett antal relationer har resenärerna inte bara möjlighet att välja om resan ska ske med tåg, flyg eller buss utan även med vilken operatör resan ska ske. Mot bakgrund av detta har vi tittat närmare på hur resenärerna ser på sina alternativ till att resa med tåg.

### 5.1 Fler har bilen som sitt främsta alternativ

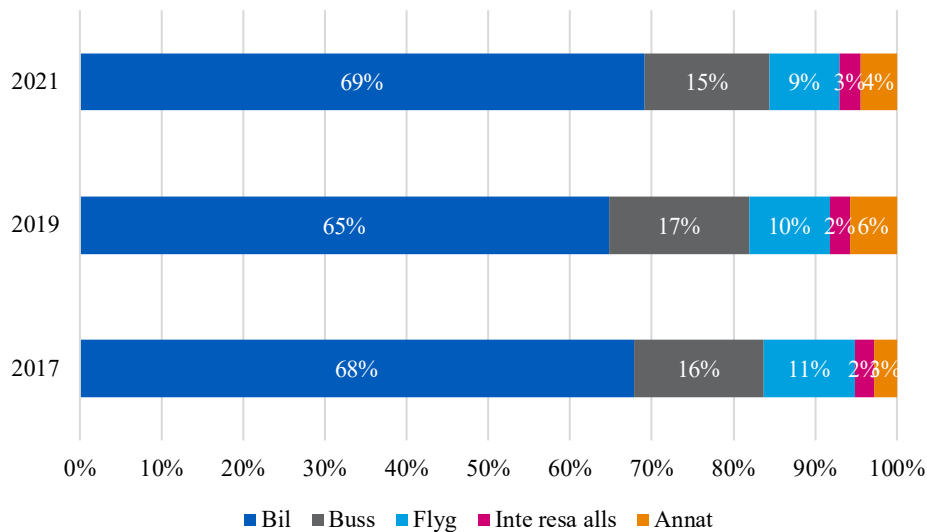
De flesta, närmare 70 procent, uppger att bil är deras främsta alternativ till att resa med tåg. Vidare uppger 15 procent att buss är deras främsta alternativ, 9 procent att flyg är deras främsta alternativ och 4 procent att inte resa alls är deras främsta alternativ. I figuren har svarsalternativen cykel, motorcykel och annat redovisats tillsammans under benämningen "Övriga". Dessa samlar omkring 4 procent av resenärerna.

I stort liknar resultaten de som tidigare erhållits, för merparten är bilen fortsatt det främsta alternativet samtidigt som buss och flyg följer därefter. Vissa förändringar har dock skett, varav den mest noterbara är att fler uppger att bilen är deras främsta alternativ. Samtidigt har färre resenärer buss och flyg som sina främsta alternativ. Även ett ökat användande av cykel går att se. Det är rimligt att söka förklaringar till detta i pandemin och det faktum att restriktionerna fått människors resmönster att förändras. I ett flertal undersökningar som placerat ändrade resvanor till följd av pandemin under lupp har man kunnat göra konstateranden i linje med detta, bland annat i Trafikanalys resvaneundersökningar.<sup>21</sup> En annan noterbar förändring är att dubbelt så många resenärer uppger att inte resa alls är deras främsta alternativ. Förklaringar till detta kan sannolikt hittas i uppmaningarna att inte resa med kollektivtrafiken i onödan, men även i att det blivit vanligare under pandemin att ersätta resor med digitala lösningar. Ytterligare en aspekt att ta hänsyn till är den effekt som kan följa av förändringar i urvalets sammansättning. På grund av pandemin är det sannolikt att de som fortsatt ingår i gruppen resenärer i större utsträckning utgörs av sådana som inte har några reella alternativ till att resa med tåg.

---

<sup>21</sup> Trafikanalys Statistik 2021:16 Resvanor i Sverige 2020

Figur 12: Resenärernas primära färdmedelsalternativ till resor med tåg



Genom att differentiera mellan olika resenärgrupper kan vi konstatera att det är mindre vanligt bland yngre resenärer att ha bilen som sitt främsta alternativ. Bland resenärer upp till 30 år har strax över hälften bilen som främsta alternativ. Samtidigt är bussen vanligare bland dessa. I regiongrupperingarna Mitt, Öst och Småland är bilen det främsta alternativet i större utsträckning än i övriga delar av landet, medan det motsatta gäller i Stockholm. Rimligtvis förklaras detta dels av ett lägre bilinnehav, dels av att det finns andra tänkbara alternativ i form av busstrafik på liknande sträckor som pendeltåg. Man kan också tänka sig att det är vanligare i de mer utpräglade pendelkommunerna att bilen får ersätta tåget medan bussen gör detsamma i storstadskommunerna. I regiongruppering Norr är det i sin tur vanligare att flyget är det främsta alternativet. I större utsträckning än i övriga delar av landet görs tågresorna i denna regiongruppering på sträckor som flyget kan konkurrera på. Vi ser även att det är vanligare bland resenärer med funktionsnedsättningar att ha buss som alternativ till resa med tåg. Detta kan följa av att det inte är lika vanligt att äga eller att ens ha tillgång till bil bland dessa.



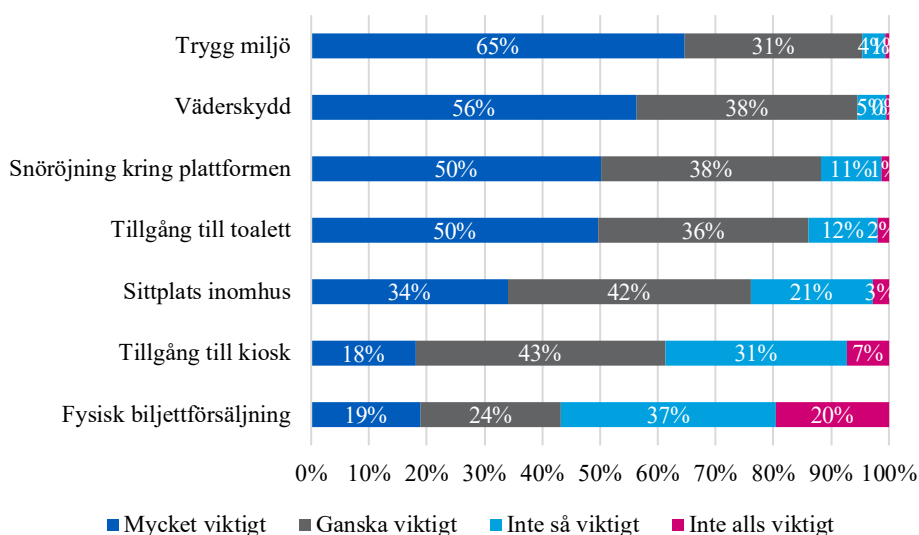
## 6 I väntan på tågen

Hittills har vi riktat fokus på hur resenärerna upplever olika aspekter under resans gång. Ett allt för stort fokus på detta riskerar dock att ge en snäv bild av hur resor med tåg verkligen upplevs av resenärerna, då hur väl det fungerar på stationerna i regel också vägs in i bedömningen som görs. För att ta hänsyn till detta har vi frågat resenärerna om vad de anser är viktigt när de väntar på tågen och om deras upplevelser kring detta.

### 6.1 En trygg stationsmiljö efterfrågas av resenärerna

I figuren nedan har olika aspekter i anslutning till tågresan rangordnats utifrån hur viktiga de är för resenärerna.

Figur 13: Prioritering av olika aspekter i väntan på tågen



Undersökningens resultat visar att det viktigaste för resenärerna, i väntan på tågen, är en trygg stationsmiljö att vistas i. 65 procent tycker att detta är viktigt och ytterligare 31 procent att det är ganska viktigt. Samtliga resenärsgrepp anser att detta är den viktigaste aspekten. Särskilt viktig tycks den däremot vara för pendel- och regionalstågsresenärer, resenärer med funktionsnedsättningar och kvinnliga resenärer. Även om vi inte kan göra jämförelser över tid kan man argumentera för att värdet av en trygg stationsmiljö ökat under pandemin och till följd av att risken för smittspridning har upplevts högre i offentliga miljöer. Intressant att notera är att det tycks vara viktigare med en trygg stationsmiljö än med en trygg miljö ombord på tågen. Detta pekar på att det främst är på stationerna, snarare än ombord på tågen, som upplevd otrygghet kan vara en faktor i resenärernas resbeslut. I den nationella trygghetsundersökningen kan man också läsa att

respondenter valt bort kollektivtrafiken just på grund av att man inte upplever att alternativet är tryggt.<sup>22</sup>

Efter trygg stationsmiljö anser resenärerna att det är viktigast att det finns väderskydd vid plattformen. Vidare är det också viktigt med snöröjning och halkbekämpning kring plattformen samt att det finns tillgång till toalett på stationen. Lägst prioritet ges till aspekten fysisk biljettförsäljning. Detta bör rimligen betraktas tillsammans med faktumet att digitala tillvägagångssätt slagit igenom på allvar bland allt fler åldersgrupper. Med det sagt är det dock fortsatt så att en femtedel av resenärerna ser aspekten som mycket viktig, varav en stor andel av dessa är äldre resenärer.

Vissa skillnader kan observeras mellan olika grupper av resenärer. Ifall resenärerna differentieras utifrån deras geografiska hemvister ser vi bland annat att de från regiongruppering Norr prioriterar snöröjning kring plattformen i större utsträckning än övriga delar av landet. Samma resenärer tycker att det är viktigare med sittplats inomhus, tillgång till toalett och kiosk på stationen.

Vad gäller variationer mellan olika åldrar är de mest slående att väderskydd, sittplats inomhus och tillgång till toalett är högre prioriterade av äldre resenärer än av yngre resenärer. Samtidigt gäller ett motsatt samband för aspekten tillgång till kiosk. Ytterligare en märkbar skillnad är att de allra äldsta sätter ett större värde på möjligheten att kunna köpa fysiska biljetter i anslutning till resan.

Vissa påtagliga skillnader kan också observeras mellan resenärer med och utan funktionsnedsättningar. Bland annat anser resenärer med funktionsnedsättningar att det är viktigare med fysisk biljettförsäljning och sittplats inomhus än vad resenärerna i övrigt gör. Detta är också den grupp som placerar störst vikt på en trygg stationsmiljö.

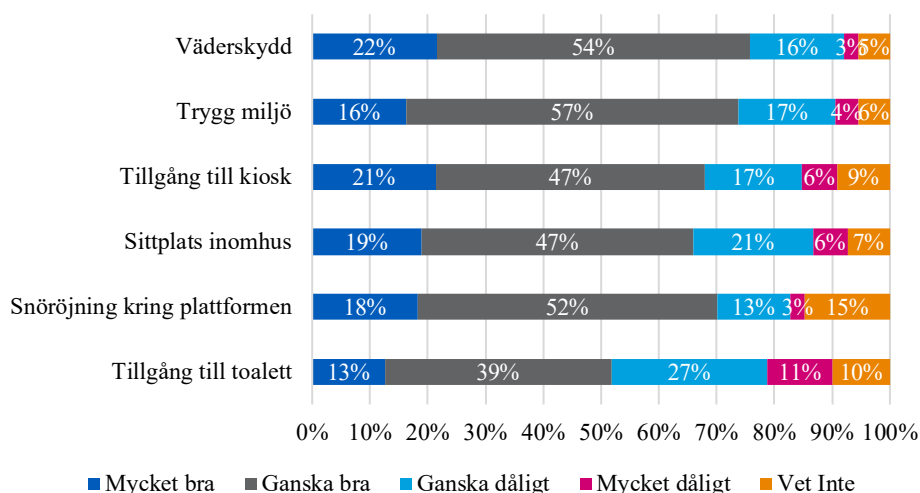
## **6.2 Var femte resenär känner sig otrygg i väntan på tåget**

Resenärerna fick därefter betygsätta hur väl de tycker att de olika aspekterna fungerar.

---

<sup>22</sup> Brottsförebyggande Rådet Nationella trygghetsundersökningen 2020 Rapport 2020:8

Figur 14: Betyg på olika aspekter i väntan på tågen



Generellt är resenärerna nöjda med hur det fungerar i väntan på tågen. Detta framgår inte minst av att samtliga aspekter har fler nöjda än missnöjda resenärer. Resenärerna ger högst betyg till väderskydd. 22 procent tycker att detta fungerar mycket bra och 54 procent ganska bra. Samtidigt är det enbart 3 procent som inte alls är nöjda med hur aspekten fungerar.

På andra plats ser vi aspekten trygg miljö, som tre av fyra resenärer är nöjda med. Med tanke på hur viktig aspekten är för resenärerna (se kapitel 7.1) kan man dock ifrågasätta ifall det verkligen är att betrakta som ett gott betyg när drygt en av fem som reser med tåg inte är trygg på stationen. Även om skillnaderna inte är markanta mellan olika resenärsgupper går det att se en överrepresentation av funktionsnedsatta, pendeltågsresenärer och hemmahörande i Stockholm bland de som tycker att aspekten fungerar dåligt. Sannolikt har pandemin haft en viss effekt på hur tryggheten på stationerna upplevs. Bland annat konstateras i en undersökning Jernhusen låtit genomföra att 57 procent av respondenterna känner sig mindre trygga i offentliga miljöer än förut till följd av pandemin.<sup>23</sup> Men även när hänsyn till pandemin tagits finns det en otrygghet som är kopplad till resor med kollektivtrafiken.<sup>24</sup> Därtill är det fler resenärer som ger ett lågt betyg till trygghet på stationen än motsvarande ombord på tågen. Detta ger indikationer om att det är vid väntan på tågen, snarare än på tågen, som otrygghet drabbar resenärerna.

Även aspekterna sittplats inomhus, tillgång till kiosk och snöröjning kring plattformen får ett betyg i närheten av de två förstnämnda aspekterna.

<sup>23</sup> Jernhusen Pressmeddelande 12 juni 2020 Coronaviruset ökar otryggheten i offentliga miljöer

<sup>24</sup> Region Stockholm 2021 Trygghet i fokus – en kartläggning av livskvalitetsbrott och otrygghet i Stockholmsregionen

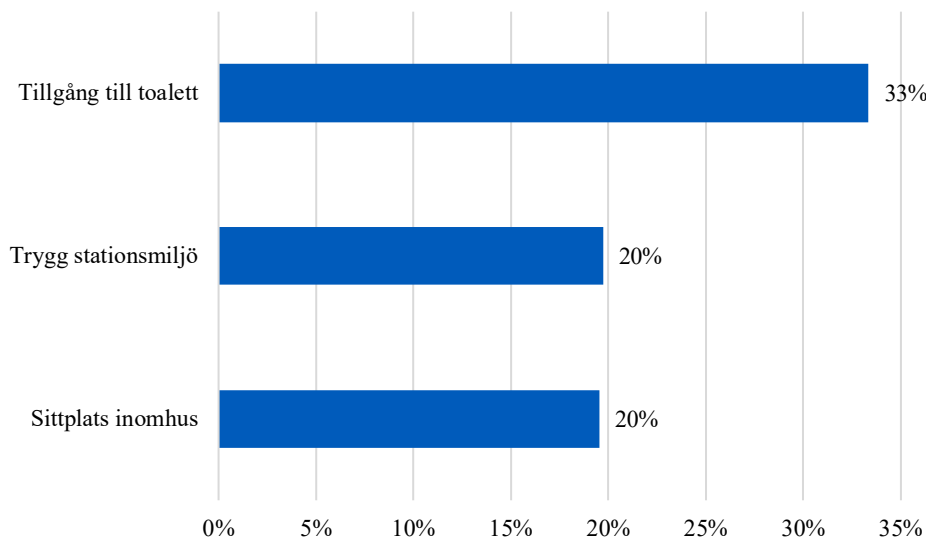
Egentligen är det bara tillgång till toalett som sticker ut från övriga aspekter, då knappt 60 procent är nöjda med hur denna aspekt fungerar.

Vad gäller skillnader mellan olika delar av landet tycks resenärer i Stockholm vara mindre nöjda än resenärer i övriga delar av landet. För samtliga aspekter gäller att de minst nöjda resenärerna finns i Stockholm. Störst är skillnaderna när det kommer till aspekterna väderskydd, tillgång till toalett och trygg miljö. Det är exempelvis bara 70 procent av resenärerna i Stockholm som anser att järnvägsstationen är en trygg miljö, detta är fem procentenheter lägre än genomsnitt i landet och hela 15 procentenheter lägre än i regiongruppering Norr.

Hur nöjda resenärerna är tycks också variera med åldern. Detta gäller framförallt aspekterna väderskydd, tillgång till toalett och sittplats inomhus. Ju äldre åldersgrupp som avses desto mindre nöjda är resenärerna med dessa aspekter. Slutligen kan man också se att resenärer med funktionsnedsättningar är mindre nöjda än urvalet i stort med aspekterna snöröjning och halkbekämpning kring plattformen samt väderskydd.

Genom att kombinera ovanstående figurer går det att få insikt i vilka aspekter som ur resenärernas perspektiv är viktiga men fungerar dåligt.

Figur 15: Viktiga åtgärdsområden för att uppnå en högre total nöjdhet bland tågresenärer



Var tredje resenär anser att samtidigt som det är viktigt med tillgång till toalett fungerar aspekten idag på ett otillfredsställande sätt. Huruvida aspekten fungerar bra eller dåligt har dock enbart en marginell effekt på resenärernas generella inställning till resor med tåg. För aspekterna sittplats

inomhus, tillgång till kiosk och trygg miljö, som har desto större effekt på den generella inställningen, är motsvarande siffra ungefär var femte resenär. Allra störst effekt, i paritet med punktlighet, har huruvida stationsmiljö upplevs som trygg eller inte. Således kan det finnas anledning att prioritera insatser som avser att förbättra denna aspekt.

## 7 Personer som inte reser med tåg

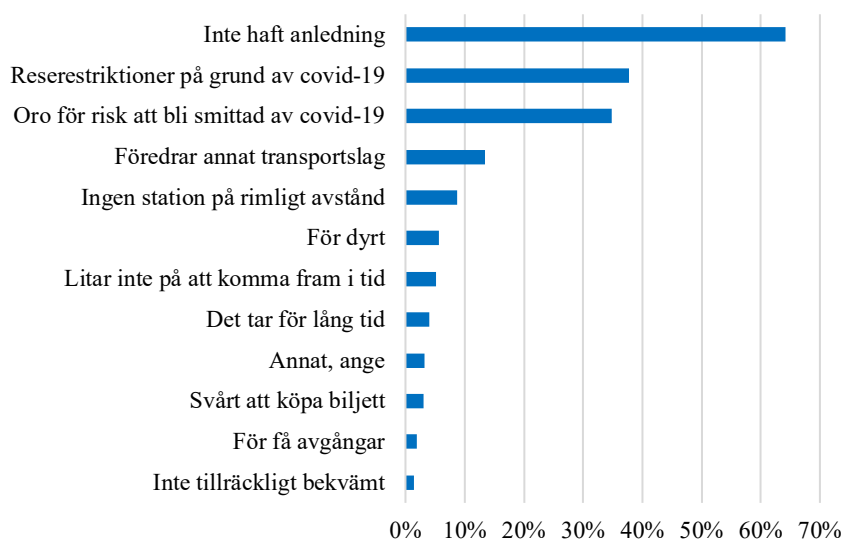
Även om undersökningen huvudsakligen riktar sig till resenärer, finns det ett värde av att rikta viss uppmärksamhet till de som inte har rest med tåg det senaste året. Genom att låta undersökningen inkludera icke-resenärer kan vi få viss insikt i varför vissa väljer bort tåget och vad som skulle krävas för att få dessa att resa med tåg i framtiden. Detta är nödvändig kunskap i omställningen till ett hållbart transportsystem, där en övergång från ett individuellt till kollektivt resande har en viktig roll att spela.

Totalt har 3 327 intervjuer genomförts, varav 2 291 gjordes med personer som inte har rest med tåg det senaste året. Således ingår två av tre respondenter i gruppen icke-resenärer. Här blir det uppenbart att omständigheterna inte var de normala när undersökningen genomfördes. Vid de tidigare undersökningarna har motsvarande siffra legat på nivåer kring en av tre respondenter. Således har det skett en dubblering av andelen icke-resenärer. Viktigt att beakta är att inte bara urvalets omfattning förändrats utan även urvalets sammansättning. I större utsträckning än förr utgörs icke-resenärerna av personer som inte kunnat resa med tåg på grund av pandemin och som i vanliga fall skulle ha tillhört gruppen resenärer. På grund av detta bör jämförelser mellan undersökningarna göras med viss försiktighet.

### 7.1 Pandemin har hindrat många från att resa med tåg

Respondenterna fick ange orsaker till varför de inte rest med tåg under det senaste året. Många anger flera olika skäl och det är överlag tydligt att pandemin är en stor anledning till att många valt bort tåget det senaste året.

Figur 16: Anledningar till varför icke-resenärer inte reser med tåg



Den absolut vanligaste anledningen var, i likhet med förra undersökningen, att man ansåg att det inte fanns något behov. Strax över 60 procent uppgav detta som en anledning. Flertalet uppgav dock alternativet tillsammans med något av de övriga svarsalternativen, exempelvis i kombination med ”föredrar annat transportsätt” eller ”litar inte på att det kommer fram i tid”, varför man kan ana att andra anledningar vid många tillfällen bidragit till att de anser sig sakna behov. Det behöver således inte vara så att det bland dessa inte heller finns några potentiella resenärer. Istället förefaller avsaknaden av behov, åtminstone enligt många, följa av att järnvägen inte är tillräckligt attraktiv. Genom att erbjuda en tågtrafik som bättre möter dessa respondenters behov skulle en efterfrågan också kunna skapas.

Därefter följer två anledningar kopplade till pandemin. Ungefär 40 procent av respondenterna har uppgett att olika restriktioner kring resandet är skälet till varför de inte har rest med tåg det senaste året. Nästan lika många har uppgett att de inte rest på grund av en oro att smittas av viruset. Viss överlappning förekommer mellan svarsalternativen och tar man ett samlat grepp har drygt hälften uppgett något av alternativen. Om det inte vore för pandemin skulle således hälften av icke-resenärerna varit del av resenärerna. Detta är en uppskattning som stämmer överens med den nedgång som kan utläsas i den officiella statistiken, men även i den dubbling av andelen icke-resenärer som skett sedan föregående undersökning.

Ifall vi bortser från såväl de som saknar behov som de som inte rest på grund av pandemin får vi en mer renodlad bild av varför vissa väljer bort tåget. Bland dessa respondenter är de vanligaste orsakerna:

- att de föredrar andra sätt att transportera sig på,
- att de tycker det är för dyrt,
- att det inte finns någon station inom lämpligt avstånd och
- att de inte kan lita på att tåget kommer fram i tid.

Beroende på hur icke-resenärerna grupperas kan vi identifiera vissa signifikanta skillnader. Bland annat väljer respondenter från regiongruppering Norr i större utsträckning bort tåget på grund av att det inte finns en station i närheten, att avgångarna är för få och att det tar för lång tid. Samtidigt sticker grupperingen ut genom att färre respondenter uppger att de inte reser med tåg på grund av att de föredrar andra trafikslag. Snarare än det saknas intresse bland dessa tycks olika faktorer kopplade till utbudet, åtminstone vid många tillfällen, omöjliggöra resor med tåg. Andra noterbara regionala skillnader är att respondenter i Stockholm i större utsträckning väljer bort tåget på grund av pandemin, att respondenter i regiongruppering Väst i större utsträckning väljer bort tåget på grund av

priset och att respondenter i regiongruppering Syd i större utsträckning väljer bort tåget på grund av att man inte kan lita på att det är i tid.

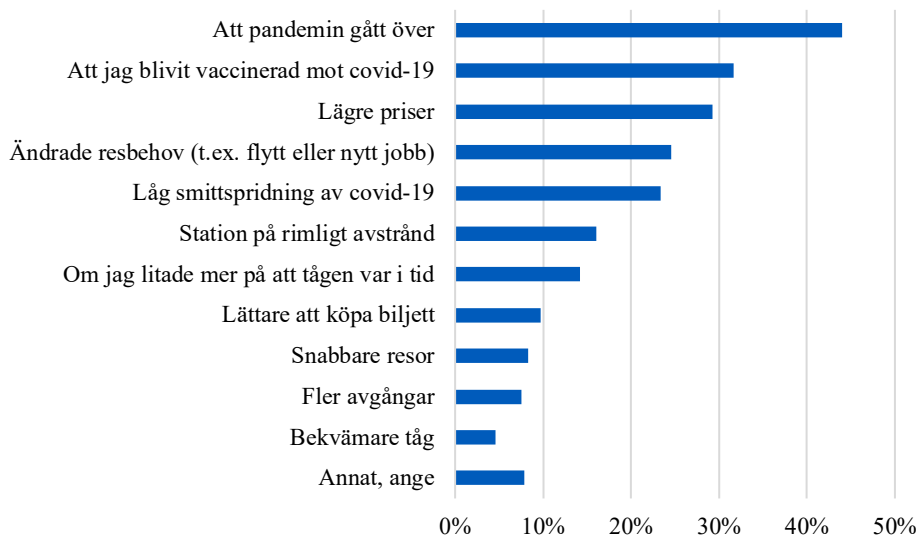
Det går även att se skillnader mellan olika åldersgrupper. Bland annat är det klart vanligare bland respondenter yngre än 30 år att tåget blir förbiset på grund av kostnaden. Bland respondenter i åldrarna mellan 30 och 50 år är det dock vanligare att man väljer bort tåget på grund av att man inte kan lita på att det är i tid. Ytterligare en skiljelinje kan dras mellan yngre resenärer och resenärer i övrigt, där det är vanligare att yngre resenärer inte reser med tåg på grund av de restriktioner som omgärdat resandet. Samtidigt är det bland de allra äldsta vanligare att undvika resor på grund av oro att smittas av viruset.

Slutligen går det även att dra en gräns mellan respondenter med respektive utan funktionsnedsättningar. Bland respondenter med funktionsnedsättningar är det vanligare att tåget väljs bort på grund av anledningar som att det upplevs vara för svårt att köpa biljett, vara för långt till närmaste station och finnas för få avgångar än vad det är bland respondenterna i övrigt.

## 7.2 Dubblerat resande kan vänta efter pandemin

Respondenterna fick också svara på vad som skulle få dem att resa med tåg i framtiden. Även på denna fråga framgår att pandemin hittills haft en stor påverkan på respondenternas inställning till att resa med tåg.

Figur 17: Anledningar för icke-resenärer att börja resa med tåg.



För merparten är pandemin det stora hindret på vägen till ett resande med tåg. Drygt 40 procent uppger att det krävs att pandemin gått över medan 30



procent uppger att egen vaccinering mot covid-19 behövs. Därtill uppger drygt 20 procent att det är tillräckligt med låg smittspridning. Tillsammans har cirka 60 procent uppgett något av alternativen. Detta torde vara glädjande siffror för järnvägsbranschen som, åtminstone baserat på detta resultat, kan förvänta sig en kraftig ökning av resandevolymerna framöver. Även här förekommer viss överlappning varför det inte alltid är helt lätt att tyda respondenternas svar. Att var femte respondent enbart uppgett att pandemin helt ska ha passerat innan det blir aktuellt för dem att återgå till sina gamla resvanor kan dock innebära att det kan dröja innan resandevolymerna når samma nivåer som före pandemin.

Bland övriga 45 procent krävs dock mer än att pandemin klingar av för att de ska börja resa med tåg. Bland dessa tycks det snarare vara nödvändigt att järnvägens konkurrenskraft ökar innan de kan tänka sig att resa med tåg. Bland annat ser vi att:

- en av tre respondenter skulle resa med tåg om biljettpriset var lägre,
- en av fyra skulle resa med tåg ifall resbehoven såg annorlunda ut, exempelvis till följd av flytt,
- en av fem skulle resa med tåg ifall det fanns en station inom ett rimligt avstånd
- och en av fem skulle resa med tåg ifall de kunde lita på att tågen var i tid.

Det förekommer tydliga skillnader mellan olika delar av landet, varav de mest slående gäller aspekterna fler stationer på rimligt avstånd och snabbare restider. Då det är betydligt fler från regiongruppering Norr som uppger att detta skulle få dem att ta tåget i framtiden. Som vi tidigare påpekat är detta den regiongruppering där tågresandet är minst utbrett. Resultatet pekar dock på att det till stor del beror på att tåget, så som förutsättningarna ser ut idag, för många inte är ett reellt alternativ. Andra märkbara regionala skillnader är att respondenter i Stockholm i klart större utsträckning än övriga delar av landet uppger förändringar kopplade till pandemin, drygt 70 procent har uppgett något av alternativen kontra 50 procent i övriga delar av landet.

Gällande variationer mellan olika åldersgrupper uppger yngre i större utsträckning än äldre att de skulle börja resa med tåg om biljettpriserna var lägre. I kontrast uppger äldre att de skulle börja resa med tåg ifall det var enklare att köpa biljett, medan de i medelåldern i högre grad skulle resa ifall de kunde lita på att tågen var i tid. Bland de allra äldsta är det en klart högre andel som uppger att de skulle resa ifall de fick vaccinera sig. I och med att vaccinationsgraden bland dessa inte bara är hög utan dessutom har ökat

sedan undersökningen genomfördes är det sannolikt att stora delar av de tillfrågade redan återgått till tågen.

Det är tydligt att respondenter med funktionsnedsättningar skiljer sig från övriga i sina svar. Bland dessa är det vanligare att förbättringar av aspekter som på olika sätt relaterar till tågtrafikens tillgänglighet skulle leda till att fler skulle börja resa med tåg. Exempelvis som att göra det lättare att köpa biljett, att göra tågen mer bekväma att åka i och att se till att det finns stationer inom rimligt avstånd. Samtidigt är det färre inom denna gruppering som uppger att ändrade resbehov skulle få dem att resa med tåg.

Sammantaget visar undersökningen att det för en majoritet skulle krävas endera att de vaccineras eller att pandemin klingar av delvis eller, för vissa, helt. Cirka 60 procent har uppgett något av detta skulle få dem att resa med tåg. Det är överlag även vanligt att uppge andra resbehov. Detta är dock något som kan vara svårt att påverka, vilket innebär att det bland dessa finns begränsade möjligheter för operatörer, infrastrukturförvaltare och regionala kollektivtrafikmyndigheter att främja ett ökat tågresande. Genom att isolera de som har ett behov att resa med tåg, men som av andra anledningar inte gör det ser vi att framförallt lägre priser, att kunna lita på att tågen är i tid och att det finns stationer inom rimligt avstånd skulle öka tågresandet. Även om det inte är lätt gjort är detta aspekter som åtminstone går att påverka. Genom att arbeta med dessa områden kan järnvägens relativa konkurrenskraft stärkas vilket i förlängningen kan leda till att dagens icke-resenärer blir morgondagens tågresenärer.

## 8 Slutsatser

Med utgångspunkt i undersökningens resultat presenteras i detta avslutande avsnitt ett antal slutsatser. Några övergripande slutsatser är att en majoritet av resenärerna är positivt ställda till hur det fungerar att resa med tåg idag, att en majoritet av resenärerna är nöjda med hur olika delar av tågresan fungerar och att en majoritet av resenärerna tycker det är prisvärt att resa med tåg. Jämfört med 2019 års undersökning har andelen nöjda resenärer dessutom ökat. Med det sagt är dock var sjätte resenär inte nöjd med hur det fungerar. Särskilt stort tycks missnöjet vara med aspekterna biljettpris, störningsinformation och tillgång till servering ombord. Således, även om järnvägsbranschen har en stabil grund att stå på inför framtiden, finns det fortsatt mycket som kan bli bättre. Detta gäller särskilt om man i enlighet med de politiska målsättningarna vill att andelen hållbart resande ska öka i framtiden.

### 8.1 Nya behov kräver nya lösningar

I många avseende liknar undersökningens resultat de som erhållits i de två tidigare undersökningarna. Vissa större skillnader kan dock observeras. Detta är inte helt oväntat, särskilt inte med tanke på att resandets förutsättningar på grund av pandemin sett helt annorlunda ut 2021 än vad de gjorde 2019 och 2017. Den allra tydligaste förändringen går att se i resandets omfattning, som har halverats sedan den föregående undersökningen. Bland de som fortfarande reser med tåg går det därtill att se att resandet inte sker lika frekvent som förr. Vid sidan om andra resvanor har pandemin också bidragit till att förändra resenärernas behov. Även om det fortsatt är så att aspekter som är grundläggande för resans genomförande är viktigast för resenärerna går det att se stora skillnader gällande hur aspekter som på olika sätt relaterar till ett tryggt resande värderas. Jämfört med 2019 års undersökning tillhör trygghet ombord, att det är helt, rent och städat på tågen och trafiksäkerhet de aspekter som ökat mest vad gäller resenärernas prioriteringar. Med undantag för tågens punktlighet är huruvida man är trygg ombord på tåget eller inte dessutom den aspekt som har enskilt störst effekt på resenärernas generella inställning till att resa med tåg. Under pandemin har resenärerna således blivit mer riskmedvetna när de reser med tåg.

Det förvånar knappast någon att ett tryggt resande, medan vi fortfarande befinner oss i en pandemi, prioriteras högre av resenärerna än förut. Men beroende på i vilken utsträckning den ökade riskmedvetenheten kommer att prägla resenärernas resvanor även när pandemin väl klingat av kan utformningen på framtidens järnvägsresor komma att påverkas. När resenärernas behov förändras är det inte säkert att det är tillräckligt för järnvägen att positionera sig som ett trafiksäkert, miljövänligt och

komfortabelt alternativ i relation till övriga trafikslag för att kunna attrahera fler resenärer eller ens bibehålla befintliga resenärer. I en sådan verklighet är det lika viktigt att järnvägen uppfattas som ett tryggt alternativ, exempelvis ur ett smittspridningsperspektiv, för att locka nya resenärer. För att de mer riskmedvetna resenärerna ska överväga att lämna bilen hemma till förmån för tåget kan det således vara nödvändigt att olika trygghetsskapande åtgärder genomförs ombord på tågen. Här kan det exempelvis handla om olika hygienåtgärder, men även utökade möjligheter att komplettera de regionala tågresorna med olika mobilitetstjänster när beläggningen ombord på tågen är hög. Då vi fortfarande befinner oss i pandemin är det dock vanskligt att dra alltför långtgående slutsatser av resultaten. Utvecklingen kan lika gärna bli en annan när pandemin väl lagt sig, exempelvis genom det främst blir bland vissa avgränsade resenärgrupper som dessa åtgärder efterfrågas.

## **8.2 Viktigt att trygghetsskapande åtgärder genomförs på stationerna**

För att järnvägens attraktivitet ska kunna öka är det däremot viktigt att branschens aktörer inte stirrar sig blinda på åtgärder riktade mot förbättra själva tågresan. Lika viktig är det att rikta fokus på tågstationerna och att åtgärder som syftar till att det ska fungera på ett tillfredsställande sätt när resenärerna väntar på respektive precis klivit av tågen genomförs.

Helhetsperspektivet är, med andra ord, viktigt att ta hänsyn till.

Undersökningens resultat pekar på att en stor majoritet av resenärerna anser att det är lika viktigt att det fungerar bra på stationerna, exempelvis att det finns tillgång till sittplatser på stationen, att det finns skydd mot väder och vind samt att halkbekämpning genomförs på stationsplattformen, som ombord på tågen. Allra viktigast tycker resenärerna att en trygg stationsmiljö är. Strax över 95 procent anser att detta är viktigt. Detta är fler än som anser det är viktigt att det är tryggt ombord på tågen. Således tycks det vara viktigare för resenärerna att det är tryggt på stationerna än ombord på tågen.

Undersökningens resultat visar dock att det framförallt är på stationerna, snarare än ombord på tågen, som resenärerna upplever att tryggheten är låg. I snitt uppger var femte resenär att de känner sig otrygga på stationerna, ombord på tågen är motsvarande siffra var sjätte resenär. Med tanke på hur avgörande aspekten är för resenärernas generella inställning kan detta utgöra ett hinder i arbetet med att öka tågtrafikens attraktivitet. För att återknyta till ovanstående slutsats är det således inte heller tillräckligt att det är tryggt ombord på tågen. Ska andelen hållbart resande kunna öka behöver det vara lika tryggt före respektive efter tågresan som under själva tågresan. Om man saknar ett helhetsperspektiv riskerar de satsningar som görs för att öka tryggheten ombord på tågen att bli verkningslösa, då resenärerna i en

otrygghet på stationerna fortsatt ser skäl till att välja bort tåget till förmån för andra sätt att resa på. I och med att olika aktörer har ansvar för olika delar av resan ställer detta dock krav på en samordning av insatserna, där det blir lika viktigt att åtgärder genomförs av järnvägsföretagen som att åtgärder genomförs av stations- och infrastrukturförvaltare.

### 8.3 Resenärernas återgång kan dröja

Järnvägsbranschen har, liksom transportbranschen i övrigt, drabbats hårt av pandemin. När 2020 summerades hade resandevolymerna mer än halverats jämfört med de som uppmättes 2019. I denna undersökning speglas detta i att andelen respondenter som har rest med tåg det senaste året har halverats jämfört med 2017 och 2019 års undersökningar. 2020 var med andra ord ett motigt år för järnvägsföretagen, men situationen ser ut att kunna ljusna något under 2021. I takt med att vaccinationsgraden ökat, restriktionerna hävts och smittspridningen avtagit har resenärerna successivt återvänt till järnvägen. Med det sagt hålls dock resandevolymerna tillbaka av pandemin och fortsatt är det långt kvar till de nivåer som kunde observeras innan pandemin bröt ut.

Den 29 september hävdades många av de restriktioner som varit gällande till följd av pandemin och en successiv återgång till ett mer normalt liv kunde påbörjas. Frågan är om detta också var startskottet för en återgång till det normala för järnvägsföretagen. Ska man tro resultaten i den här undersökningen är svaret att en återhämtning kommer att ske. Men att det däremot finns det ett antal frågetecken kring hur återhämtningen kommer att se ut. Det framgår nämligen att det dels kan dröja innan resenärerna fullt ut har återvänt, dels att resandet kan stabiliseras på lägre nivåer än förr. Bland de som inte har rest med tåg till följd av pandemin är det många som uppger att det inte är tillräckligt med vaccin eller avtagande smittspridning för att de ska återgå till järnvägen utan för detta ska bli aktuellt krävs att pandemin helt ska ha klingat av. Nu är det inte helt lätt att veta när detta kan tänkas att inträffa. För somliga är det sannolikt likställt med när restriktionerna släpptes i september. Medan bedömningen för andra istället kan vara knuten till hur smittspridningen utvecklar sig. Med tanke på covid-19-virusets, hittills, oförutsägbara natur kan en fullständig återgång således dröja.

Dessutom ger resultaten indikationer på att det långtifrån är säkert att alla som tidigare reste med tåg på regelbunden basis överhuvudtaget kommer att återvända. Ungefär var tionde respondent bland de som inte har rest med tåg på grund av pandemin uppger nämligen att numera det krävs andra behov för att järnvägen återigen skulle kunna bli ett alternativ för dem. Man kan dock fråga sig huruvida det är rimligt, eller för den delen ens önskvärt, med en fullständig återgång till det normala. Under pandemin har många människors beteenden förändrats, bland annat avseende hur vi reser.

Somliga av dessa förändringar väntas leva kvar på sikt. Även om restriktionerna släpps och det blir fritt fram att leva som förr ska man således inte ta för givet att detta kommer att ske. Istället kan resandets, och därigenom järnvägsmarknadens, förutsättningar komma att se annorlunda ut även på sikt. Detta innebär att järnvägen kan behöva anpassa sig för att fortsatt vara ett relevant alternativ för resenärerna. Kommer det exempelvis fortfarande vara relevant med traditionella periodkort när det ges möjlighet att arbeta hemifrån ett par dagar i veckan? Som sagt är det ännu för tidigt att dra några långtgående slutsatser kring vad som kan vänta branschen och resenärerna i framtiden. Mycket pekar dock på att det så småningom kommer att finnas ett ”före” och ett ”efter” pandemin att förhålla sig till när man tittar tillbaka på transportmarknaden och dess utveckling.

#### **8.4 Genomslag för mobilappar bland äldre**

Transportstyrelsen har nu genomfört resenärsundersökningarna vid tre olika tillfällen: 2017, 2019 och 2021. Ställer man undersökningarna i relation till varandra blir det tydligt att mycket hunnit hända vad gäller resenärernas syn på järnvägsmarknaden, och då inte minst vad gäller synen på biljettinköp. När den första undersökningen gjordes köpte resenärerna i stor utsträckning sina biljetter via olika fysiska inköpskanaler. Förvisso var det vanligast att man köpte biljetterna på internet och via järnvägsföretagens webbplatser, men en stor del av biljetterna köptes exempelvis via biljettautomater på stationer, ombord på tågen och hos återförsäljare. Samtidigt var inköp via appar på mobilen en marginell företeelse som nästan bara de allra yngsta resenärerna ägnade sig åt. Fyra år senare ser dock situationen helt annorlunda ut. Samtidigt som inköp via mobilappar ökat kraftigt har inköp via webbplatser och biljettautomater minskat. Även om köp via mobilappar ökade kraftigt redan till 2019 års undersökning, sticker utvecklingen i årets undersökning ut genom att den återfinns bland alla åldersgrupper. Faktum är att den kraftigaste tillväxten kan observeras bland resenärer äldre än 60 år, där användandet har mer än trefaldigats jämfört med 2019.

I takt med att de nya inköpskanalerna ökat i popularitet har de traditionella alternativen blivit mindre betydelsefulla för resenärerna. Detta speglas i att resenärerna, såväl yngre som äldre, överlag tycker att det inte är särskilt viktigt att det finns möjlighet att köpa fysiska biljetter på stationerna. Detta är intressant att notera mot bakgrund av diskussionerna kring att biljettsystemens digitalisering, och därigenom avvecklingen av fysiska alternativ, riskerar att exkludera de resenärer som av olika skäl inte kan eller har möjlighet att köpa biljetter digitalt.

Att allt fler äldre nyttjar de digitala alternativen är dock bara det ena perspektivet. Trots att utvecklingen gått framåt är det fortsatt relativt vanligt att biljettinköpen görs via de traditionella kanalerna. Bland resenärer 70 år

eller äldre använder lite mer än var fjärde resenär aldrig något av de digitala alternativen. Således kan en alltför snabb utfasning, exempelvis av biljettautomater, leda till att tillgängligheten på biljetter försämras bland vissa resenärsgupper. Det är inte heller rimligt, åtminstone inte inom en nära framtid, att förvänta sig att alla resenärer ska kunna köpa sina biljetter via de digitala kanalerna. Därför är det också viktigt att de traditionella strukturerna, i viss mån, kan upprätthållas. Även om det är viktigt att arbeta för att inkludera fler resenärer i de digitala inköpskanalerna är det således också nödvändigt att det finns alternativ för resenärer som av olika skäl inte har möjlighet att köpa biljetter digitalt.



**TRANSPORT  
STYRELSEN**

[transportstyrelsen.se](http://transportstyrelsen.se)  
telefon 0771-503 503