

Affärsplan 2024–2026





Innehåll

Vision, verksamhetsidé & värdegrund	4
Vision.....	5
Verksamhetsidé.....	6
Värdegrund.....	7
Hållbar utveckling.....	8
Omvärldsanalys	10
Megatrender.....	11
Östergötlands förutsättningar.....	12
Marknads- och konkurrensanalys.....	17
Påverkansfaktorer på kort sikt.....	17
Nulägesanalys (SWOT)	18
Uppdrag, mål & styrta	20
Fokusområden för leverans & utveckling	24
Allmän kollektivtrafik.....	25
Särskild kollektivtrafik.....	26
Försäljning.....	26
Kundmötet.....	27
Innovation.....	28



Vision, verksamhetsidé & värdegrund

Vision

Tillsammans driver vi utvecklingen mot en hållbar framtid

- Vi är den pålitliga, trygga och självklara vägen fram för alla som reser tillsammans.
- Vi driver på utvecklingen i branschen, tänker innovativt, och skapar enkla vägar framåt för både kunder och medarbetare.
- Vi är en viktig aktör för en hållbar samhällsutveckling i regionen och påverkar aktivt utvecklingstakten.
- Vi tar initiativ till och skapar samarbeten med kunder, leverantörer och andra aktörer för att nå våra mål.

Verksamhetsidé

Genom att erbjuda enkla och trygga resor till våra olika kundgrupper bidrar vi till en hållbar utveckling av regionen.

Vårt erbjudande till kund

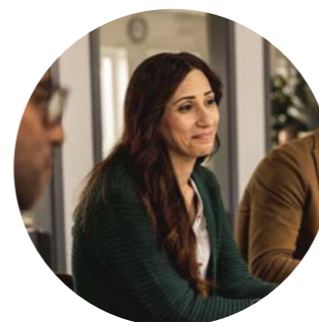
- Östgötatrafikens erbjudande är en enkel och fungerande resa mellan A och B förenat med en positiv upplevelse.
- Utformningen av resor och andra tjänster ska bidra till ett klimatpositivt samhälle.



Värdegrund

Våra kärnvärden skapar en vi-känsla för oss på Östgötatrafiken. I varje möte med våra kunder, samarbetspartners och kollegor vägleder våra kärnvärden oss om HUR vi ska VARA när vi GÖR vårt arbete.

Våra kärnvärden beskrivs utifrån beteenden som ska vara till stöd i vardagen när vi arbetar mot våra mål och i riktningen mot vår vision:



Öppenhet

- Jag ger och tar emot feedback för att utveckla andra och utvecklas själv.
- Jag delar med mig av min kunskap och sprider aktivt information som andra kan ha nytta av.
- Jag tar direktkontakt med kollegor/chef som berörs om jag har frågor/synpunkter och pratar med dem i stället för om dem med andra.
- Jag vågar göra fel och berätta om det.
- Jag lyssnar, försöker förstå och förklarar på ett sätt så att andra förstår.



Professionalism

- Jag tar ansvar och söker aktivt information som jag behöver i mitt arbete och följer de beslut som fattas.
- Jag bemöter kollegor, kunder och samarbetspartners respektfullt och verkar för ett gott samarbete.
- Jag sätter mig in i kundens behov och verklighet i samtal med både befintliga och helt nya kunder.
- Jag agerar och kommunicerar i möten och samtal på ett sätt som stärker företagets varumärke.
- Jag agerar affärsmässigt och prioriterar insatser som ger störst kund- och samhällsnytta utifrån våra ekonomiska resurser.



Engagemang

- Jag tar ansvar för utförandet av mina arbetsuppgifter och förstår hur det jag gör påverkar andras arbetsuppgifter.
- Jag tar initiativ till förbättringar, tänker nytt och prövar nya lösningar och arbetssätt.
- Jag har egendriv, tar i när det behövs och satsar extra för att nå våra mål.
- Jag skapar delaktighet genom att ta tillvara andras kompetens för att uppnå resultat.
- Jag tar aktivt initiativ till samarbete och samverkan där det behövs både internt och externt.



Hållbar utveckling

Vägledande i vårt och hela Region Östergötlands miljöarbete är såväl nationella mål som FN:s hållbarhetsmål, Agenda 2030. Sambandet mellan de globala målen och hur de påverkar kollektivtrafiken i vårt län, tydliggörs i det Regionala trafikförsörjningsprogrammet.

Att resa med kollektivtrafik är ett bra sätt att bidra till minskade utsläpp och en bättre miljö, bland annat tack vare minskad trängsel i tätorterna. Alla Östgötatrafikens bussar, spårvagnar och tåg körs med fossilfria drivmedel.

”Tillsammans driver vi utvecklingen mot en hållbar framtid”

Östgötatrafikens vision ger oss en tydlig riktning för vår verksamhet. Den ställer också höga krav på oss att aktivt bidra till den långsiktiga samhällsutvecklingen. Vårt hållbarhetsarbete bygger på en helhetssyn där tre grundpelare – miljöfrågor, socialt ansvar och ekonomisk tillväxt – samverkar för ett framgångsrikt resultat.

Kollektivtrafikens koppling till de globala målen

Regionalt trafikförsörjningsprogram för Östergötland → 2030



Miljömässig hållbarhet

Östgötatrafikens viktigaste bidrag till en hållbar utveckling är att så många människor som möjligt, så ofta som möjligt, väljer kollektivtrafiken före bilen. Det gör vi bäst genom att erbjuda pålitliga, enkla och trygga resor som ger våra kunder en positiv upplevelse. Samtidigt är det viktigt att kollektivtrafiken i sig har en så liten negativ påverkan på miljön som möjligt. Sverige ska, enligt regeringens nationella miljömål, bli ett av världens första fossilfria välfärdsländer.

I omställningen till ett fullt hållbart transportsystem måste vi minimera utsläppen och den negativa miljöpåverkan från vår trafik. För att lyckas ska vi våga pröva nya tekniska lösningar för energieffektivisering och sträva efter att ligga i framkant av transportbranschens utveckling.

Redan idag är de drivmedel Östgötatrafiken använder 100 procent fossilfria. Stadsbussarna i Linköping, Norrköping och Motala, och även vissa landsbygdslinjer i dess närområden, körs på el eller biogas. Expressbussar och landsbygdsbussar drivs med HVO och RME. På så vis minskas klimatpåverkan från våra bussar med upp till 95 procent jämfört med fossil diesel. Östgötapendeln, liksom spårvagnarna i Norrköping, drivs med el från förnybara källor som vatten- och vindkraft. Eldrivna tåg är ett av de mest miljövänliga sätten att resa på. De klimatpåverkande utsläppen är nära noll.

Social hållbarhet

Genom kollektivtrafiken skapas bättre förutsättningar för fler att resa. Att människor får tillgång till utbildning, arbete och andra viktiga samhällsfunktioner, utan att behöva egen bil, bidrar till både valfrihet och jämlikhet. Vi arbetar löpande med att utveckla kollektivtrafiken i Östergötland. Dels för att öka kundnöjdheten och det kollektiva resandet. Dels för att ge alla invånare så goda livsvillkor som möjligt.

Vårt samhälle präglas av stor mångfald. Därför ska vår trafik och våra tjänster vara tillgänglig för alla – oavsett kön, ålder, identitet, bakgrund och eventuell funktionsnedsättning. För att göra detta möjligt arbetar vi ständigt för att säkerställa trygghet och nöjdhet i såväl den allmänna som den särskilda kollektivtrafiken.

När fler väljer att resa tillsammans bidrar det till en förbättrad stadsmiljö med mindre trängsel och större möjlighet till grönytor och rekreationsytor i staden. Kollektivtrafiken har också en positiv effekt på folkhälsan. Forskning visar att människor som reser kollektivt går och cyklar betydligt mer än den genomsnittlige bilisten.



Ekonomisk hållbarhet

Som samhällsaktör har Östgötatrafiken ansvar för att utifrån givna ekonomiska ramar skapa så stor samhällsnytta som möjligt och bidra till regionens ekonomiska tillväxt. Eftersom vår verksamhet till stor del finansieras av skattemedel arbetar vi med ständiga optimeringar och förbättringar för att få ut så stor samhällsnytta som möjligt av varje krona.

Kollektivtrafiken genererar långsiktiga värden för vårt samhälle. Genom att skapa förutsättningar för arbetspendling knyts människor, kompetens och företag samman, vilket i sin tur ökar sysselsättningen och stärker näringslivet. På så vis blir Östgötatrafiken en viktig del av regionens utveckling och ekonomiska tillväxt.

I begreppet ekonomisk hållbarhet lägger vi också kostnadseffektivitet. För oss betyder det att våra resurser – ekonomiska och personella – ska användas och investeras på ett ansvarsfullt och långsiktigt hållbart sätt.

Omvärldsanalys

Trender, händelser och processer i omvärlden påverkar marknaden och därmed vår verksamhet.

Megatrender

Megatrender är stora, globala förändringar som sker på ett övergripande samhällsplan, men som i förlängningen kommer att påverka oss och vårt resande de kommande åren. Även om Coronapandemin haft stor inverkan på vår omvärld, har de stora trenderna hittills inte förändrats. När det gäller digitaliseringstrenden har den i stället förstärkts. Hur övriga trender påverkas av pandemin på längre sikt återstår att se.

Så här beskrivs megatrenderna i Trafikverkets omvärldsanalys 2018 och i det Regionala trafikförsörjningsprogrammet:



Förändrat klimat

Människans utsläpp av växthusgaser påverkar klimatet kraftigt med en ökning av jordens medeltemperatur som följd. Detta ger i sin tur effekter som minskat istäck, stigande vattennivåer, extremväder, ökad nederbörd i vissa delar av världen och svår torka i andra. Att minska vår klimatpåverkan innebär en stor utmaning för den fysiska miljön och för våra beteenden, då utsläpp från transporter står för en stor del av de negativa effekterna.



Globalisering

Sverige är, som liten ekonomi med en stark exportsektor, mycket beroende av vad som sker internationellt. Handeln är en stor drivkraft bakom globaliseringen, där framgången beror på goda transporter och kommunikationsmöjligheter, vilket i sin tur skapat tillväxt. Även teknikutvecklingen har bidragit till växande globala handels- och produktionsnätverk.



Urbanisering

Urbaniseringstrenden visar att allt fler människor bosätter sig i städer och större tätorter. Av Sveriges befolkning bor en betydande andel i någon av de tre storstadsregionerna. Starka pendlingsstråk och utveckling av knutpunkter i stadsnära tätorter bidrar till regionförstoring.



Digitalisering

Digitaliseringen innebär stora möjligheter i samhällsutvecklingen, med nya mönster för såväl inköp som arbetsliv och social samvaro. Nästan alla är beroende av digital service i sitt vardagsliv. Digitalisering och IT-användning leder också till en flexibilitet i var människor bor och arbetar, då många tjänster kan utföras på distans. Digitaliseringstrenden berör även tillgängligheten till varor och tjänster via webben samt informationsteknikens utveckling.



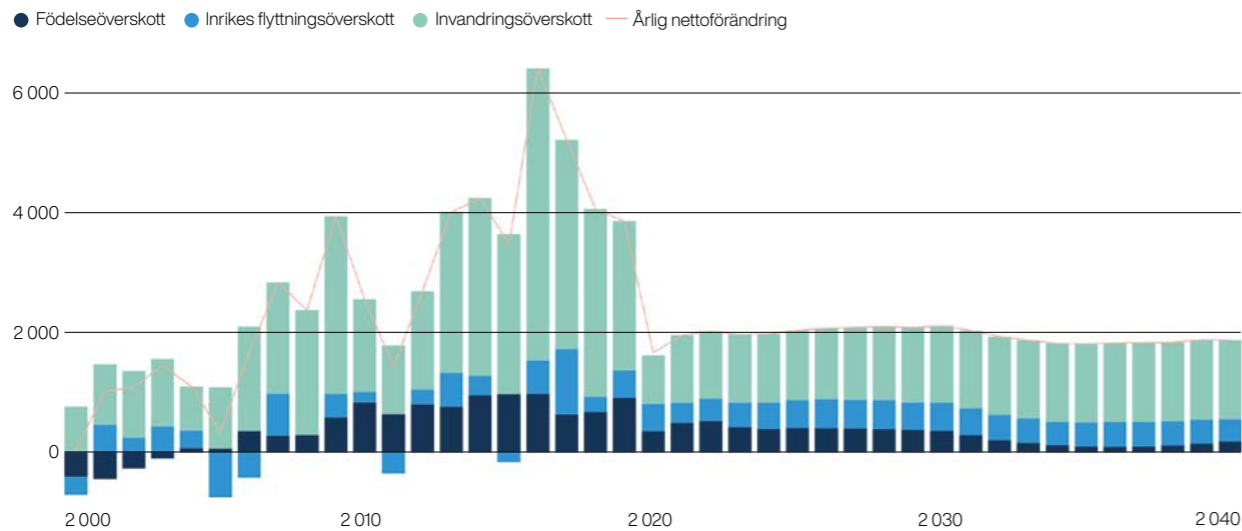
Ökad individualisering

Människors livsstilar förändras ständigt. En trend är att människor efterfrågar ett samhälle med ökad grad av individualisering, där information och tjänster ska vara valbara, snabba, enkla och dynamiska.

Östergötlands förutsättningar

Östergötland är med sina drygt 472 000 invånare Sveriges fjärde största län. I de 13 kommunerna varierar invånarantalet i storlek, från 3 700 till 167 000 personer per kommun. De senaste åren har befolkningen i Östergötland vuxit stadigt och år 2022 uppgick befolkningsökningen till lite över 2 200. Inflyttning, från andra län samt utlandet, till Östergötland står för den största ökningen. Utöver inflyttning har det även fötts fler människor än det har avlidit. Enligt SCB prognos fram till 2040 kommer Östergötlands befolkning fortsätta att växa, men den ökning som till största delen består av invandringsöverskott förväntas att avta. Enligt prognosen beräknas befolkningsökningen ske i de större städerna i länet, med Linköping som primär drivare.

Årlig befolkningsutveckling i Östergötland



Kommun	Nuläge	2040	Differens	Differens %	Andel av regionens befolkningstillväxt
Boxholm	5 525	5 721	196	3,60 %	0,60 %
Finspång	21 819	21 745	-74	-0,30 %	-0,20 %
Kinda	10 072	10 349	277	2,80 %	0,80 %
Linköping	166 757	185 621	18 864	11,30 %	55,00 %
Mjölby	28 464	30 602	2 138	7,50 %	6,20 %
Motala	43 743	44 297	554	1,30 %	1,60 %
Norrköping	145 282	156 982	11 700	8,10 %	34,10 %
Söderköping	14 760	15 423	663	4,50 %	1,90 %
Vadstena	7 566	7 977	411	5,40 %	1,20 %
Valdemarsvik	7 600	7 245	-355	-4,70 %	-1,00 %
Ydre	3 698	3 749	51	1,40 %	0,10 %
Åtvidaberg	11 438	11 289	-149	-1,30 %	-0,40 %
Ödeshög	5 309	5 337	28	0,50 %	0,10 %
Regionen	472 033	506 338	34305	6,80 %	-

Befolkning per kommun och befolkningsutveckling fram till 2040. Källa: [Befolkningsutveckling från SCB data.](#)

Sysselsättning

I Östergötland har 78 procent av befolkningen i arbetsför ålder ett förvärvsarbete som huvudsaklig inkomstkälla. Den största yrkesgruppen finns inom vård och omsorg, vilket är en kvinnodominerad bransch med 80 procent kvinnor. Den vanligaste näringsgrenen bland män är byggverksamhet samt tillverkning och utvinning.

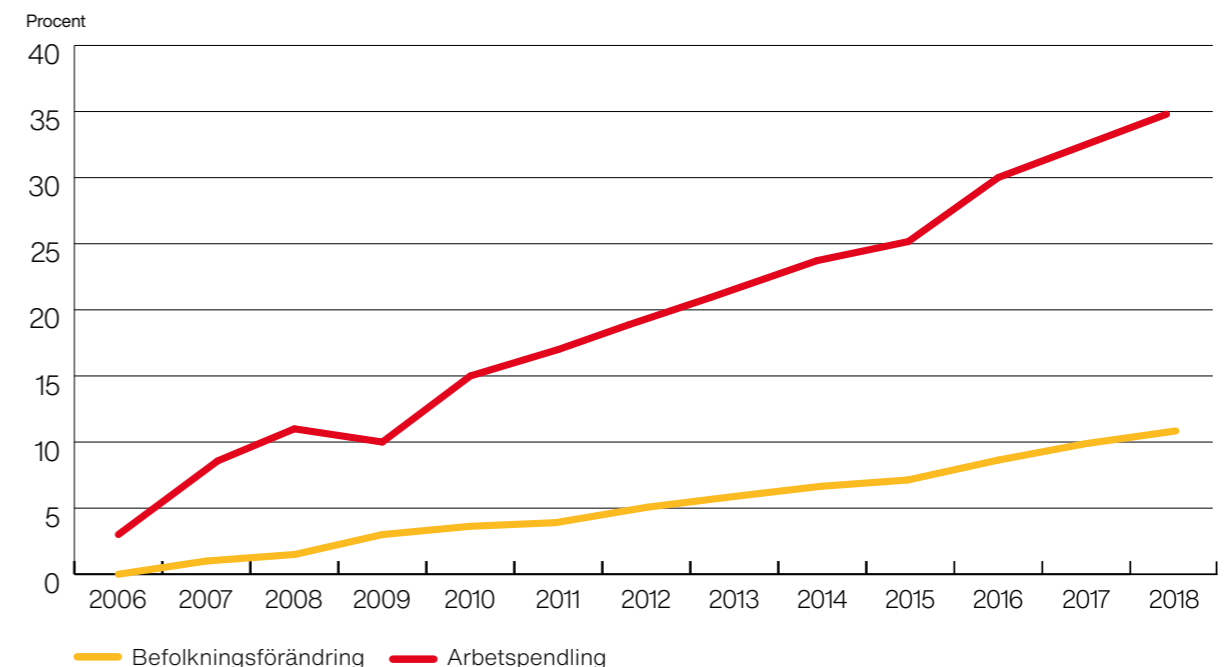
7 procent av Östergötlands invånare är nära till arbete, det vill säga att de studerar eller vårdar barn eller anhörig. 15 procent är långt ifrån arbetsmarknaden, vilket innefattar pensionärer, arbetslösa med flera.

Så reser vi

Uppgifterna som presenteras här är hämtade från Kollektivtrafikbarometern (helår 2022), Resvaneundersökning 2014, Tågstrategisk målbild 2040 samt Fakta om Östergötland (Regionen).

Under ett normalår gör varje östgöte i genomsnitt cirka 2,1 resor per vardag och cirka 1,5 resor per dygn under helger. På vardagarna är resor till arbetet vanligast, medan resor på helger främst görs i andra ärenden, som fritidsaktiviteter, inköp och besök hos släkt och vänner. 44 procent av alla resor är korta, med sträckor på 1-5 kilometer.

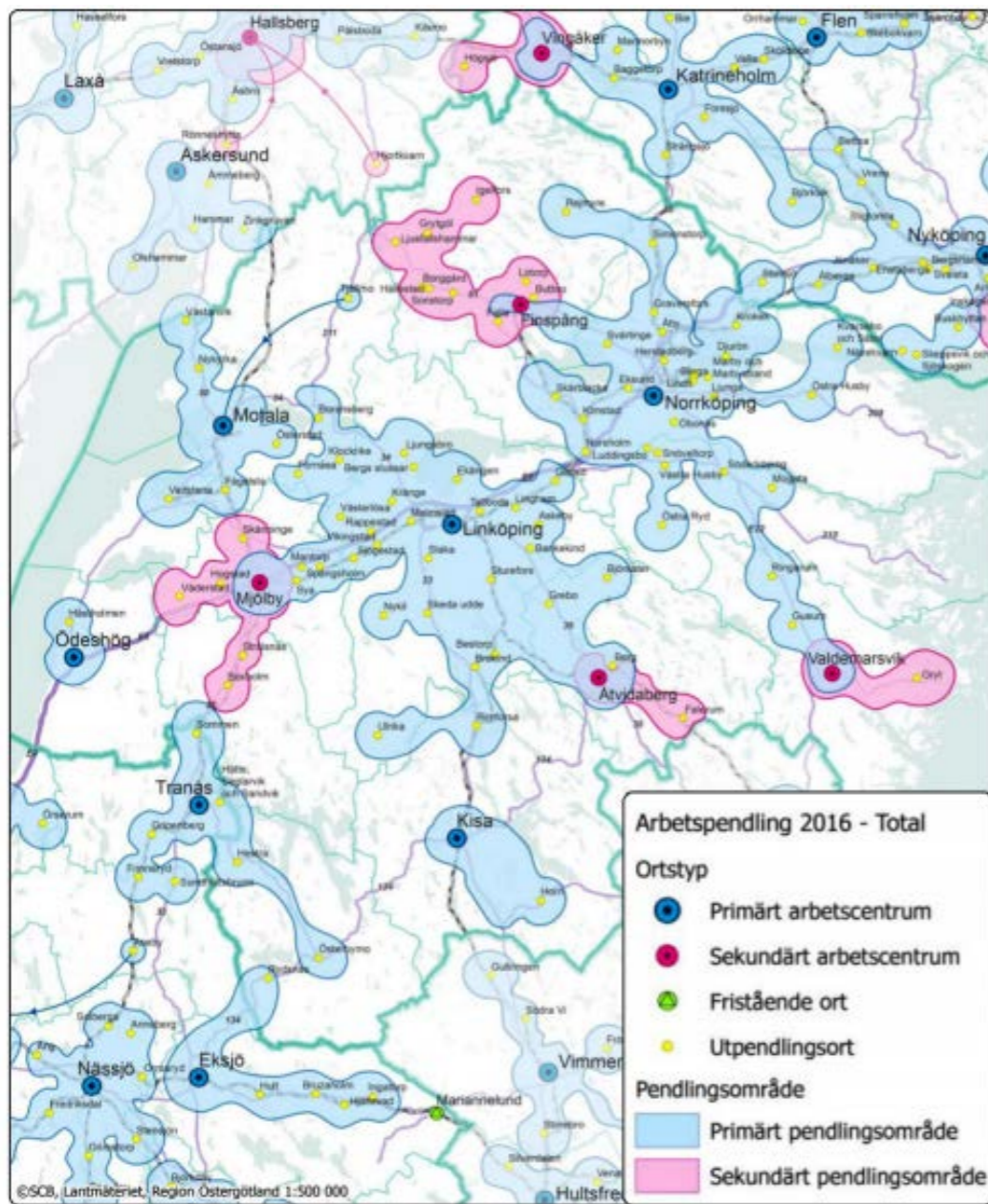
Diagrammet nedan visar hur arbetspendlingen över kommungränserna historiskt har ökat mer än befolkningen. Om denna trend fortsätter kan vi förvänta oss en kraftig ökning av det regionala resandet.



Resor inom länet

När det gäller var i länet resandet sker finns det stora skillnader mellan kommunerna. Allra flest resor görs inom de större kommunerna, Linköping och Norrköping. Även om resandet över kommungränserna stadigt ökar är det förhållandevis litet. En femtedel av Östergötlands arbetsföra invånare jobbar i en annan kommun än de bor i, där den vanligaste resan sker mellan Linköping och Norrköping. De flesta pendlingar inom länet sker till Linköping. Många pendlar också in till Norrköping, men inpendlingen till Linköping ökar snabbare. Fler pendlar också från Norrköping till Linköping än åt motsatt håll.

Bilden nedan visar på den relativa arbetspendlingen på tätortsnivå, det vill säga hur orter ur ett arbetspendlingsperspektiv är kopplade till varandra.



Relativt pendlingsmönster på tätortsnivå (SCG 2016)



Färdsätt

Bilen är det vanligaste färdssättet med en marknadsandel på cirka 60 procent av alla resor och 82 procent av de motoriserade resorna under 2022. Andelen bilister har ökat i samtliga åldersgrupper under pandemin, men är sedan 2021 i en nedåtgående trend. De som klassas som bilister återfinns i hög grad bland förvärvsarbetande/egen företagare och pensionärer. Här är också andelen män något högre än andelen kvinnor, medan kvinnor oftare klassas som kollektivtrafikresenärer eller växlare. En drivande faktor till fördelningen beror på att män uppges i högre grad ha tillgång till bil jämfört med kvinnor.

Andelen kollektivtrafikresenärer och sällanresenärer ligger på i stort sett samma nivåer som före pandemin, medan andelen växlare har minskat. Det finns tecken på att de som tidigare kombinerat resor med bil och kollektivt gått över till att använda bilen under pandemin, vilket även varit dominerande efter att restriktionerna släppt. Högst andel kollektivtrafikresenärer finns bland studerande och arbetssökande, medan andelen pensionärer har minskat något, vilket har ett naturligt samband med restriktionerna som varit under pandemin sambandet mellan högre ålder och större oro över att resa kollektivt även efter att restriktionerna släppt. Sambandet är särskilt utmärkande för kvinnor i övre åldern. Statistik visar även ett samband med ålder, där äldre oftare är bilister och yngre i större utsträckning är växlare eller kollektivtrafikresenärer.

Resenärstyper	Män				Kvinnor			
	2022	2021	2020	2019	2022	2021	2020	2019
Bilister	61 %	66 %	61 %	57 %	54 %	60 %	53 %	48 %
Växlare	24 %	18 %	25 %	29 %	30 %	22 %	29 %	36 %
Kollektivtrafikresenärer	10 %	9 %	8 %	9 %	12 %	11 %	11 %	12 %
Sällanresenärer	5 %	7 %	6 %	5 %	4 %	7 %	7 %	4 %

Figur 9, Resenärstyper fördelade på kön 2019–2022

Bilist: De som åker bil minst 1–3 dagar/månad och som inte åker kollektivt 1–3 dagar/månad eller oftare

Växlare: De som åker bil OCH kollektivt minst 1–3 dagar/månad

Kollektivtrafikresenär: De som åker kollektivt minst 1–3 dagar/månad och som inte åker bil 1–3 dagar/månad eller oftare

Sällanresenär: De som inte åker vare sig bil eller kollektivt minst 1–3 dagar/månad



Marknads- och konkurrensanalys

Avgörande för en framgångsrik trafik- och marknadsutveckling är att säkerställa att resurserna fördelas rätt. För att optimera möjligheterna att nå de övergripande politiska målen med kollektivtrafiken kan man i en marknads- och konkurrensanalys utgå från två tydliga indikatorer vid utveckling av trafiken:

- Kollektivtrafikens konkurrensförmåga gentemot bilen
- Marknadspotentialens storlek

Syftet med en marknads- och konkurrensanalys är att veta vilka åtgärder som ger störst effekt inom respektive områden. Om konkurrenskraften är låg, till exempel för att restiden med kollektivtrafik är väsentligt längre än med bil, men marknadspotentialen stor för att det bor många människor längs stråket, krävs det andra insatser än om situationen är den omvända. Exempelvis kan det i områden med låg marknadspotential vara mest samhällsekonomiskt att i stället för linjetrafik bedriva någon form av servicetrafik, som i första hand inte har som uppgift att konkurrera med bilen.

En viktig parameter vad gäller konkurrensförmåga är kollektivtrafikens restid jämfört med bilens. I vårt trafiksystem idag vet vi att Östgötapendeln står sig mycket bra när det gäller restid. Här är den så kallade restidskvoten negativ, vilket innebär att det går snabbare att resa med Östgötapendeln än med bil på en given sträcka. Även vissa turer som trafikeras med buss har en låg restidskvot, där resan tar lika lång eller bara något längre tid än med bil.

Östgötatrafiken har för avsikt att under kommande år göra en övergripande marknads- och konkurrensanalys för att utreda kollektivtrafikens konkurrenskraft och marknadspotential i olika delar av länet.

Påverkansfaktorer på kort sikt

Utifrån megatrender, Östergötlands förutsättningar och andra faktorer i vår omvärld, har vi identifierat ett antal faktorer som kan ha stor påverkan på vår måluppfyllelse under åren 2024–2026:

- Förändrade köp- och resmönster efter pandemin kräver analys av påverkan på vårt utbud.
- Hållbarhetsintresset växer både hos företag och privatpersoner.
- Ökat politiskt fokus på kollektivtrafik på landsbygden och bilens framkomlighet i städerna.
- Hög inflation i allmänhet och ökade kostnader för bränsle i synnerhet kan leda till högre konkurrenskraft.
- Kommunernas arbete med infrastrukturen kan inverka på såväl våra kostnader som framkomligheten.
- Nya metoder och verktyg för att engagera kunderna ger kollektivtrafiken möjlighet till en starkare position.
- Elinfrastruktur och elförsörjning påverkar möjlighet till omställning till emissionsfria fordon.
- Förarbrist i samhället riskerar att påverka vår leverans.
- Långa leveranstider för fordon och reservdelar ökar sårbarheten.

Kollektivtrafiken

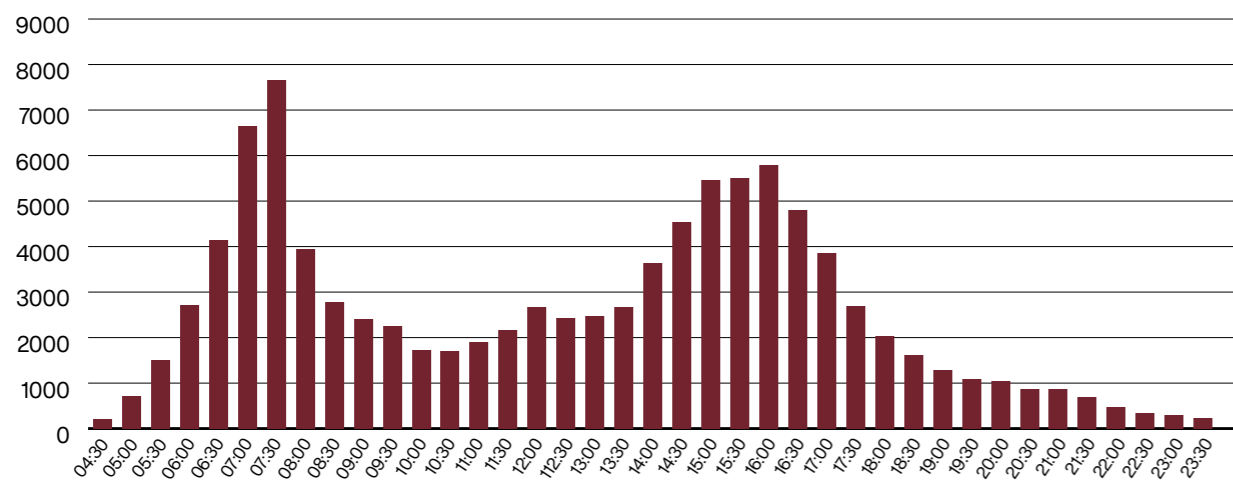
Kollektivtrafikens uppdrag ligger i huvudsak på arbets- och studiependling. Att möta upp denna typ av regelbundna resmönster och behov, är den linjelagda trafikens styrka. Bland kollektivtrafikresenärerna är just resor till och från arbete eller studier vanligast. Knappt 45 procent av alla resor som görs med kollektivtrafiken sker under två timmar på morgonen och två timmar på eftermiddagen.

Fram till pandemin ökade antalet resor med kollektivtrafiken stadigt. Trots det sjönk den totala marknadsandelen från 20 procent år 2019 till 18 procent år

2022. Detta beror på att resandet med bil ökat mer än resandet med kollektivtrafiken. Under pandemin har både resandet med kollektivtrafiken och kollektivtrafikens marknadsandel sjunkit kraftigt. En stor andel av dem som vanligen reser kollektivt har under pandemin valt att resa med bil och ofta även avstått helt från att resa. I undersökningar uppger många att deras resebehov har minskat jämfört med före pandemin. Det kan dock antydans en positiv trend i resandet under år 2022, där kollektivtrafiken utgör en större andel av totala antalet resor.

Påstigande per halvtimme i hela Östergötland

Vardagar vecka 11, 2023



Nulägesanalys

(SWOT)

Styrkor Strength

En hållbar produkt i tiden

Vi uppfattas som ett modernt företag som erbjuder mobilitetstjänster som ligger i framkant.

Känt varumärke

Vi har ett välkänt varumärke.

Nöjda kunder som ambassadörer

Vi har nöjda kunder som gärna står upp för oss och vår produkt.

Innovationsvilja

Hög yrkeskompetens och stor vilja att utvecklas. En hög digitaliseringsnivå där vi ligger i framkant såväl gällande öppna data som biljett- och betalsystem.

Motiverade och stolta medarbetare

Självständiga medarbetare med stor intern stolthet över vårt uppdrag.

Förtroende från ägarna

Välskött bolag med fungerande ekonomistyrning och väl fungerande och dokumenterande processer.

Utvecklad servicetrafik

Närtrafik finns att tillgå på landsbygden där linjelagd kollektivtrafik saknas.

Möjligheter Opportunities

Stort klimat- och hållbarhetsfokus i samhället

Såväl företag som privatpersoner vill bidra till ett hållbart samhälle, vilket gynnar kollektivtrafiken.

Förtätning och tillväxt i Östergötland

Hållbar kollektivtrafik uppnås bäst i urbana miljöer och starka stråk.

Ökad digital förmåga hos medborgarna

Ger förutsättningar för att kommunicera med olika kunder/kundgrupper på ett anpassat sätt.

Samverkan inom branschen till exempel kring biljettstandarder

Ökad samverkan kan bidra till såväl kostnadseffektivitet som ökad kreativitet.

Närhet till aktiva forskargrupper

Genom nära samarbete med forskning tar vi fram innovativa och attraktiva tjänster för våra kunder.

Fler intressenter inom området hållbara transporter och kombinerad mobilitet

Att fler intresserar sig för och engagerar sig i hållbar mobilitet bidrar till nya tjänster och nya affärsmodeller.

Svagheter Weaknesses

Nedbrytning av mål och nyckeltal

Delmål och nyckeltal arbetas inte med tillräckligt strukturerat och systematiskt i vardagen i våra processer.

Varumärkespositionen

Nya resenärsgupper är svåra att attrahera och delar inte bilden av företagets varumärke med befintliga resenärer.

Förändrings- och innovationsdriv

Alla medarbetare behöver ha förmågan att driva förändringar och innovation i vardagen och identifiera förändringsbehov.

Affärsdriv

Fler behöver förstå affären och vad som driver mot våra mål för att kunna agera rätt i vardagen.

Ekonomisk situation

Inget eget kapital för utvecklingsmöjligheter framåt och små möjligheter att kortsiktigt minska kostnader.

Hot Threats

Osäkerhet kring tillgång och kostnader för drivmedel

Ökade drivmedelskostnader kan påverka kollektivtrafiken på både kort och lång sikt.

Långsam utbyggnad av elinfrastruktur och elförsörjning

Elinfrastruktur och elförsörjning påverkar möjlighet till omställning till emissionsfria fordon.

Minskad framkomlighet i städerna på grund av förtätning och ökad bilism

Kommunernas fokus på framkomlighet för kollektivtrafiken är låg.

Bilens attraktionskraft och ökning av ”hållbara” drivmedel även för privatbilismen

Den mer klimatsmarta bilen kan minska incitament att välja kollektivtrafik före bil.

Svårigheter vid rekrytering av förare

Bristen på förare innebär risk för leverans- och kvalitetsproblem.

Olika syn på kollektivtrafikens roll påverkar förväntningarna på leveransen

Allmänhetens förväntningar på kollektivtrafiken korrelerar inte alltid med de politiska målen.

Uppdragsgivarnas ekonomiska situation

Sparkrav på vår trafik från Region Östergötland och/eller länets kommuner påverkar vårt utbud och servicenivå och kan innebära negativ påverkan på vårt varumärke.

Cybersäkerhet

Ökad digitalisering och det rådande säkerhetsläget innebär högre risk för informationsbortfall och ekonomisk påverkan.

Uppdrag, mål & styrta

Östgötatrafikens affärsplan innehåller mål och styrta. Målen visar om bolaget lyckats med uppdraget och styrtaen är indikatorer på om att vi är på rätt väg. Vissa måttal följs upp för att bibehålla eller säkerställa nivån.

För varje övergripande uppdrag och mål anges GAP, det vill säga hur målluppfyllelsen ser ut i förhållande till målet. Utvecklingen av målluppfyllelsen anges utifrån följande färg- och nummermarkeringar baserat på Region Östergötlands styrmodell.

Nivå Beskrivning av GAP-nivå

- 1** Nivå 1 – Utvecklingen har inte gått åt rätt håll de senaste året/åren. Genomgripande insatser kommer krävas under flera år.
- 2** Nivå 2 – Utvecklingen har gått åt rätt håll senaste året/åren. Ett flertal insatser kommer dock krävas under flera år.
- 3** Nivå 3 – Utvecklingen har gått åt rätt håll senaste året/åren. Insatser har lett till vissa resultat – fortsatt arbete krävs, troligtvis under flera år.
- 4** Nivå 4 – Utvecklingen har gått åt rätt håll senaste året/åren. Fortsatt arbete kommer dock krävas närmaste året.
- 5** Nivå 5 – Utvecklingen har lett till önskat resultat. Insatser som bibehåller resultatet är implementerade.

Följande mål styr vi verksamheten mot:

		GAP	2022 Utfall	2024	2025	2026	2030	Rapporteras
Uppdrag	Marknadsandel* 2019: 19%, 2020: 15%, 2021: 13%	1	18%	21%	22%	23%	32%	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrta	Antal påstigande (2019: 31,1 milj, omräknat till passagerarräkning cirka 39 miljoner) 19,2 milj, omräknat till passagerarräk- ning: 25,6 milj 2021	1	23,8 milj (valideringar)	38,5 milj	39,6 milj	40,7 milj	-	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrta	Medelhastighet stomtrafiken (innerstad) (2020: 13,0)	2	12,2	≥ 12,2	≥ 12,2	≥ 12,2	15	ÅRS
Styrta	Medelhastighet stomtrafiken (ytterstad) (2020: 22,0)	2	20,9	≥ 20,9	≥ 20,9	≥ 20,9	23	ÅRS

*Justering jämfört med 2023–2025 års målnivåer. Ändrad politiska riktning innebär att förutsättningarna för en högre marknadsandelsnivå 2024–2026 inte är realistisk att uppnå.

Följande mål styr vi verksamheten mot:

		GAP	2022 Utfall	2024	2025	2026	2030	Rapporteras
Uppdrag	Subventionsgrad 2019: 56,4%, 2020: 64,80%, 2021: 69%	2	59%	56%	54%	53%	50%	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	Kostnadstäckningsgrad (2019: 48%, 2020:35,65%, 2021: 33%)	2	45%	49%	51%	53%	-	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	Intäkt per påstigande	1	16,3 kr	16,2 kr	16,7 kr	17,2 kr	-	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	Trafikkostnad per påstigande	1	39,2 kr	36,1 kr	35,7 kr	35,3 kr	-	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	Nettokostnad per påstigande (2019: -18,6 kr, omräknat till passagerar-räkning 15,9 kr, 2021: -45kr och -33 kr)	1	31 kr	-19,9 kr	-19,1 kr	-18,1 kr	-	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Uppdrag	Nöjd Kund (NKI) 2019: 70%, 2020: 67%, 2021:69%	4	70%	72	≥72	≥72	78	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	Nöjd med senaste resa (2019: 85%, 2020: 82%, 2021: 81%)	5	84%	85%	85%	86%	-	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	Punktlighet allmän kollektivtrafik	3	81%	≥85%	≥85%	≥85%	-	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	Punktlighet särskild kollektivtrafik (2020: 93,81%, 2021 93,74%)	5	93%	93%	93%	93%	-	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	Enkelt att resa med bolaget, kunder (2019: 78%, 2020: 77%, 2021: 76%)	4	79%	≥80%	≥80%	≥80%	-	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	Sammanfattande nöjdhet färdtjänst och sjukresa (2019: 91%, 2020: 91%, 2021: 94%)	5	92%	≥91%	≥91%	≥91%	93%	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	NPS, kunder (2019: +8, 2020: -0,5, 2021: +4)	4	8	10	11	12	-	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	NPS, icke kunder (2019: -38, 2020: -33, 2021: -38)	3	-38	-33	-32	-31	-	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Styrtal	Företagsförsäljning	4	8,8 mkr	16,5 mkr	19,9 mkr	22,8 mkr	-	ÅRS
Styrtal	Tillgänglighet digitala tjänster (2020: 68%, 2021: 68 %)	3	67%	77%	77%	78%	80%	ÅRS



Mål och mätetal som vi följer för att bibehålla eller säkerställa nivån:

	Följa mått	GAP	2022 Utfall	2024	2025	2026	Rapporteras
Mäts	Medarbetaruppföljning, nytt mått 2023 pga byte av metod	4	-	VIP*	VIP*	VIP*	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Mäts	Sjuktal (korttidsfrånvaro/långtidsfrånvaro)	5	2,5/2,2	-	-	-	ÅRS
Mäts	Overhead (OH)	5	2,6%	2,5%	2,5%	2,4%	DÅ04, DÅ08, ÅRS
Mäts	Personalomsättning (medarbetare som slutar i % av antalet tillsvidareanställda)	3	19%	-	-	-	ÅRS
Mäts	Cykelns andel av resandet (2019: 12% 2020: 13%, 2021: 12%)	3	12	Följa	Följa	Följa	-

*2023 byte av mätmetod för medarbetaruppföljning – VIP-mätning. Innebär nytt ingångsvärde 2023

Fokusområden för leverans & utveckling

Så här utvecklar vi vår kärnverksamhet för att möta kundernas efterfrågan och öka det hållbara resandet.



Allmän kollektivtrafik

Kollektivtrafiken är mer än ett transportmedel – det är också ett verktyg för en hållbar samhällsutveckling. Kollektivtrafiken i Östergötland är energieffektiv och fossilfri och ett viktigt verktyg i omställningen mot ett hållbart transportsystem.

Vår allmänna kollektivtrafik består främst av linjelagd tåg- och busstrafik, men även av anropsstyrd närtrafik och skärgårdstrafik. Stommen i den allmänna kollektivtrafiken är Östgötapendeln som är vår enskilt största linje med cirka fyra miljoner resor per år. Östgötapendeln kompletteras med ett antal expressbusslinjer, som tillsammans med tågen skapar ett regionalt stomlinjenät med snabba pendlingsmöjligheter mellan länets större orter. Därutöver har vi en yttäckande region- och landsbygdstrafik som kompletterar expressbusstrafiken. I våra större tätorter finns stads- och tätortstrafik. Huvuddelen av denna trafik utförs med buss, men i Norrköping finns även spårvagnstrafik.

Målsättningen är att 90 procent av alla östgötar ska ha tillgång till en attraktiv kollektivtrafik och att 100 procent ska ha tillgång till kollektivtrafik i någon form. För boende på landsbygden och i skärgården erbjuds anropsstyrd kollektivtrafik med ett mer begränsat utbud. All vår trafik är upphandlad, vilket innebär att den körs på entreprenad av olika trafikföretag.

Framtida utvecklingsbehov på kort och lång sikt

Östgötatrafikerna arbetar ständigt för att få fler nöjda kunder med det övergripande målet att öka kollektivtrafikens marknadsandelar, vilket är det viktigaste bidraget för att minska klimatpåverkan. Det handlar bland annat om att planera trafik och tidtabeller så att våra resenärer får en tillförlitlig, trygg och attraktiv resa, och att effektivt minimera påverkan av eventuella trafikstörningar. Väsentligt i det arbetet är hur vi upphandlar och förvaltar våra avtal med trafikföretagen. En mycket viktig del av vårt uppdrag är att kontinuerligt utveckla trafiken för att möta de förändringar som sker i samhället där kollektivtrafiken också kan vara en del i nya mobilitetstjänster. Östgötarnas mobilitet är i ständig förändring. Samhällets förändring mot mer hemarbete, mer flexibla arbetstider och en större arbetsmarknad skapar nya behov av samordning av invånarnas resor.

Fokusområden och aktiviteter

Vi behöver även fortsatt fokusera på att utveckla vårt utbud för att säkerställa ett attraktivt erbjudande i såväl stads- som landsbygdstrafik. Här påverkar infrastrukturen hur utvecklingen av vår trafik ska ske. Idag är utmaningen bland annat trängseln på södra stambanan och i våra tätorter, vilket vi måste arbeta med tillsammans med kommunerna. Framöver är det anpassning av trafiken till nya resecentrum i Linköpings och Norrköping kopplat till Ostlänken som är i fokus. Ett annat område som kräver stort fokus är utvecklingen av driftsäkerhet, punktlighet och framkomlighet, där nya digitala verktyg skapar såväl utmaningar som möjligheter.



Särskild kollektivtrafik

Genom den särskilda kollektivtrafiken möjliggör vi ett aktivt liv för de östgötar som har särskilda behov. Den omfattar inomkommunal och kommunöverskridande färdtjänst, sjukresor samt upphandlad skolskjuts. Färdtjänst och sjukresor sker från dörr till dörr, i särskilt upphandlade och anpassade personbilar eller specialfordon. Den upphandlade skolskjutsen bedrivs främst med bussar. För elever med särskilda behov används i huvudsak taxibilar eller specialfordon. Kommunerna i Östergötland väljer själva om de vill bedriva den särskilda kollektivtrafiken i egen regi eller om den ska skötas av Östgötatrafiken. I nuläget har majoriteten av kommunerna helt eller delvis lämnat över sin trafik till oss, medan tillståndsgivningen av färdtjänst ligger kvar hos dem. För att den särskilda kollektivtrafiken ska vara väl fungerande krävs ett bra och kontinuerligt samarbete med såväl upphandlade trafikföretag, överlämnade kommuner, Region Östergötland samt intresseorganisationer.

Framtida utvecklingsmöjligheter på kort och lång sikt

Den särskilda kollektivtrafiken bedrivs med hög kundnöjdhet och god punktlighet vilket framgår av de regelbundna mätningar som görs. Ett viktigt mål är därför att bibehålla den höga nöjdhet som idag

finns. I det arbetet är utbyggnaden av digitala tjänster viktig även för denna kundgrupp för att möta den ökade digitaliseringen, men också efterfrågan på mer individualiserat anpassade tjänster medan man fortfarande har möjlighet till den personliga kontakten för den som så önskar.

Fokusområden och aktiviteter

Östgötatrafikens ledstjärna är att ha en hög samplanering mellan de olika restyperna i den särskilda kollektivtrafiken för att få en kostnadseffektiv trafik med låg klimatpåverkan. Fokus ligger därför på anskaffning av ett nytt bokningssystem för dessa trafikslag. Systemet ska, förutom att planera trafiken effektivt, även vara modernt, flexibelt och ge goda möjligheter till självservice.

Försäljning

Östgötatrafikens grundläggande och långsiktiga uppgift är att öka kollektivtrafikens attraktionskraft och ta marknadsandelar från bilismen. Ökad försäljning uppnås främst på två sätt - genom långsiktigt varumärkesarbete och kortsiktig försäljningsaktivering.

Vi arbetar långsiktigt med att bygga varumärket genom att skapa positiva associationer och attityder till kollektivtrafiken och Östgötatrafiken. I syfte att

öka andelen östgötar som kan tänka sig att välja kollektivtrafiken (öka nåbar marknad), läggs extra kraft på de som uppger att man inte kan rekommendera kollektivtrafiken (negativ NPS). För det andra bearbetar vi kortsiktigt de potentiella målgrupper som ligger närmast till att välja kollektivt resande framför bilen. När nya tjänster och koncept lanseras ser vi till att kommunicera och marknadsföra dem brett, så att både nuvarande och potentiella kunder får kännedom om nyheterna.

Både långt- och kortsiktigt arbete behöver utgå ifrån undersökningar, analyser och insikter kring hur marknaden uppfattar oss och hur olika kundsegment beter sig, så att vi kan anpassa försäljningsinsatser på ett relevant sätt.

Framtida utvecklingsbehov på kort och lång sikt

På kort sikt fokuserar vi på att hitta de mest kostnadseffektiva segmenten att bearbeta för att öka försäljningen. Det handlar om att hitta målgrupper som ligger nära att konvertera från resande med bil till resande med kollektivtrafik. Vidare är det viktigt att undanröja hinder och utveckla våra tjänster och erbjudanden med fokus på att förenkla köp i alla led. Vi ska bli ett valbart alternativ för fler.

På lång sikt utgår vi ifrån varumärkespositioneringen att vi vill uppfattas som hållbara, enkla och innovativa. Målet är att hitta nya resande genom att framhäva oss som det mest framtidsäkra och hållbara sättet att resa. Smart och hållbart.

Fokusområden och aktiviteter

Grunden till ett attraktivt erbjudande bygger på att förstå marknaden, det vill säga konsumenternas olika preferenser, beteenden och drivkrafter. Ett viktigt fokusområde för ökad försäljning är därför att utveckla arbetet med kundinsikter med hjälp av nya metoder och verktyg. Vi ska även arbeta med kanalstrategier för att nå såväl befintliga som nya kunder samt fortsätta att vara innovativa och kundorienterade när det gäller utvecklingen av våra tjänster. Därutöver jobbar vi aktivt med sortimentstrategier och prissättningsstrategier i syfte att öka försäljningen och samtidigt öka resandet. Försäljning till företag blir en allt större del av affären och här finns stor potential. Vi bearbetar aktivt regionens företag och organisationer för att bland annat flytta tjänsteresor med bil till kollektivtrafiken.

Kundmötet

Det ska vara enkelt för våra kunder att kontakta oss. Synpunkter från våra kunder är viktiga i vår tjänstutveckling. Östgötatrafikens kundservice bedrivs såväl via telefon som digitalt via Facebook, chatt eller formulär på vår webbplats. Alla dessa kanaler har öppet en stor del av dygnet, vilket innebär att vi kan ge snabba svar på frågor och stötta våra kunder om resan inte gått som planerat. Utöver det finns vårt mobila kundserviceteam som ger kundservice på plats ute i länet och är tillgängliga vid större trafikstörningar. För de kunder som helst uppsöker ett fysiskt försäljningsställe har vi 43 ombud runt om i hela Östergötland. Östgötatrafiken har en egen beställningscentral där kunden bokar sina resor med särskild eller anropsstyrd trafik. Beställningscentralen är öppen årets alla dagar, dygnet runt. Här finns även Östgötatrafikens trafikledning för den särskilda trafiken. Att samtliga resor bokas på samma ställe så att trafikslagen kan samplaneras ökar möjligheten till effektivt och hållbart nyttjande av våra resurser.

Framtida utvecklingsmöjligheter på kort och lång sikt

Ett fortsatt mål är att bibehålla, och i vissa fall öka, den höga kundnöjdhet vi har idag, för resor i både allmän och i särskild kollektivtrafik. Då måste vi också se till att alla våra kunder har enkla och snabba kontaktvägar till oss. På kort sikt fortsätter vi utvecklingen av kundmötet i våra befintliga kanaler och med kundserviceteamet. På längre sikt kommer vi att utöka antalet kontaktytor för att möjliggöra ett personligare kundmöte även på distans.

Fokusområden och aktiviteter

Ett initialt fokusområde är att utveckla fördelningen mellan digitala och fysiska kundmöten. Här gör vi en grundlig genomlysning av processerna för att kunna fortsätta utveckla kundservicen utifrån den ökade digitaliseringen och efterfrågan på mer personliga tjänster. Chatten kommer att bli en effektiv och uppskattad kontaktyta för våra kunder. Samtidigt fortsätter arbetet med vårt framgångsrika mobila kundserviceteam. Vi utvecklar också arbetet med kundinsikter från dessa kanaler, vilket blir ett viktigt verktyg för alla delar av företaget. Parallellt jobbar vi med att utveckla kundmötet ombord, bland annat med direktutbildningar av förare.

Innovation

För att Östgötatrafiken ska ha rätt förutsättningar att utvecklas krävs såväl nytänkande och organisatorisk innovationsförmåga, som förmågan hos varje enskild medarbetare att utveckla och förbättra det egna arbetet. Ständiga förbättringar är ett mind-set som innebär att allting alltid kan göras lite bättre. För medarbetare hos Östgötatrafikens handlar det om att ständigt sträva efter ökad kundnytta och kundnöjdhet, vilket i sin tur för organisationen framåt och stärker våra möjligheter att nå uppsatta mål. För att kunna ta större steg mot måluppfyllelsen tar vi stöd av en inarbetad metod, där prioriterade områden, frågeställningar och idéer tas fram och utvecklas.

Framtida utvecklingsbehov på kort och lång sikt

I den kontinuerliga utvecklingen av Östgötatrafikens verksamhet krävs det att vi har kultur, arbetssätt och metoder som främjar nytänkande och tillvaratar nya idéer. En utvecklad innovationsförmåga gör oss också till en aktiv och drivande partner i olika samverkansprojekt med andra aktörer. Alla medarbetare ska kunna använda metoder och arbetssätt för idéutveckling i vardagen. Här är ett utvecklat arbete med nedbrytning av mål och nyckeltal väsentligt för att innovationskraften hos medarbetarna ska styra i rätt riktning.

Fokus och aktiviteter

Östgötatrafiken ska vara en aktiv part i regionens övergripande innovationsarbete och i strategiarbetet för AI och digitalisering. Vi ska även delta i innovationsprojekt tillsammans med aktörer utanför vår organisation, till exempel VTI, Linköpings universitet, RISE, Vinnova och K2. Internt ska vi fortsätta utveckla vårt systematiska arbete med ständiga förbättringar som en del av bolagets verksamhetsutveckling. För en högre måluppfyllelse behöver vi systematiskt ta fram prioriterade frågeställningar och genomföra idéutvecklingsarbeten.



