

I forskningsprojektet samverkar Värmlandstrafik AB, Vägverket, Länsstyrelsen i Värmland och Karlstads Universitet. Projektet sträcker sig över fem år och har en budget på ca 18 miljoner kr.

#### ORGANISATION

Projektet leds av en styrgrupp bestående av representanter för de samverkande parterna.

Lars Bull, Värmlandstrafik, ordförande

Einar Tufvesson, Vägverket

Bo Jonsson, Länsstyrelsen i Värmland

Bo Enquist, CTF vid Karlstads Universitet

Per Magnus Bengtsson, Värmlandstrafik, sekreterare

#### ARBETSGRUPP

Per Magnus Bengtsson, Värmlandstrafik

Inge Nilsson Piehl, Vägverket

Roland Skogberg, Länsstyrelsen i Värmland

Markus Fellesson, CTF vid Karlstads Universitet

#### FORSKNINGSRÅD – REFERENSGRUPP

Projektet kommer att etablera en dialog med företrädare för branschen liksom med verksamma konsulter och forskare. Dels för att sprida den erfarenhet och den kunskap som erhållits i projektet men också för inhämtande av kritik och för debatt.

FACTUM 2007. FOTO: JOHAN EKLUND, TRYCK: ROLF

# RESANDE RESEARCH RESULTAT

LÄGESRAPPORT  
PROJEKT R3



Adress: Tallbacksvägen 2, 684 30 Munkfors  
Kontoret i Karlstad: Lagergrens gata 4, 652 26 Karlstad  
E-post: per-magnus.bengtsson@varmlandstrafik.se

# »VI ÄR PÅ GOD VÄG ATT UTVECKLA VÄRMLANDSTRAFIK ENLIGT ÄGARNAS UPPDRAG«

Värmlandstrafik ska medverka till en hållbar regional utveckling i Värmland grundat på såväl ekonomisk som social och miljömässig hållbarhet.



# D

et är ett ovanligt tydligt uppdrag som våra ägare formulerat. Ett uppdrag som ställer stora krav på omvärdering och utveckling av verksamheten. För att klara det måste vi, själva och tillsammans med våra entreprenörer, förbättra våra tjänster och samtidigt hushålla bättre med de resurser vi förfogar över. Det är mot denna bakgrund som utvecklingsprojektet, som fått namnet R3 (Resande, Research, Resultat), har tillkommit. Det ska hjälpa oss att utveckla vår egen organisation, vårt sätt att hantera dialogen med våra entreprenörer till en mer efterfrågad trafik.

## SKA VARA EN FÖRSTÄRKNING

R3-projektet löper över fem år och har nu pågått i cirka ett och ett halvt år. Projektets fasta resurser utgörs av en projektledare på deltid samt för närvarande tre doktorander. Därutöver finns förutsättningar till mindre konsultinsatser i strategiska frågor. Tanken är att projektet ska vara en förstärkning av den ordinarie organisationen och har därför integrerats i den och även i det löpande arbetet. Det är min uppgift som projektledare att hitta formerna och frågeställningarna som utvecklar både verksamheten och den akademiska kunskapsbyggnaden.

## NU HAR VI LAGT GRUNDEN

Min uppgift som projektledare är ansvarsfull men också mycket rolig och stimulerande. Förväntningarna från ägare och övriga intressenter är stora, liksom intresset från branschen.

Det som skett hittills i projektet bedömer jag som lovande. Doktoranderna har kommit väl in i vår verksamhet såväl som i de akademiska studierna. Var och en av dem redovisar på annan plats i denna broschyr hur vi planerar utvecklingsarbetet i företaget med de fortsatta studierna.

Inom ramen för projektet har vi lagt grunden för ett utvecklande kvalitetsarbete. Arbetet har omfattat både mått och metoder för ökad kvalitet. Grundläggande utbildning har omfattat all personal. Nu går vi vidare och integrerar vår egen utveckling med de studier som Åsa genomför och som också omfattar vår dialog med/styrning av våra entreprenörer.

## UTVECKLING SOM REDAN MÄRKS

Regionförstoring i Värmland förutsätter en väl fungerande järnvägstrafik. Järnvägen utgör tillsammans med stombusslinjerna den grundläggande strukturen i kollektivtrafiken. Järnvägsstationer och terminaler i kommunhuvudorter är de noder som vi vill utveckla till bytes- och servicepunkter, med god användbarhet för den samlade allmänna och särskilda kollektivtrafiken. Vi har upprättat stationsmiljöprogram som underlag för att uppfylla riksdagens mål för 2010. För att ta vara på järnvägens fulla möjlighet till regionförstoring har vi utifrån demografiska och geografiska perspektiv sett över stationsstrukturen. Slopade uppehåll vid stationer med mycket få resande reducerar restiden för flertalet resenärer.

Den grundstruktur som lagts kommer att utgöra stommen i den lokala/delregionala trafiken som vi med hjälp av Andreas och Stefans fortsatta arbeten kommer att utveckla.

## VI ÄR PÅ GOD VÄG

Grunden till att utveckla kollektivtrafiken till god tillgänglighet för syn-, hörsel- och rörelsehindrade är att integrera den allmänna och den särskilda kollektivtrafiken till en samlad kollektivtrafik. Det förutsätter ett hela resan-perspektiv. Goda förutsättningar till trafikstyrning och till kommunikation mellan fordon är då grundläggande för god service. Vi har inom projektet vidareutvecklat det tekniska stödet för detta.

Det känns som att vi i projektet tillsammans med övriga medarbetare inom Värmlandstrafik och våra entreprenörer är på god väg att utveckla Värmlandstrafik enligt ägarnas uppdrag. Mycket värdefullt stöd i arbetet får vi från doktorandernas engagerade handledare. Det vill jag här passa på att tacka för.

PER MAGNUS BENGTSSON,  
PROJEKTLEDARE R3

**Kulturgeograf Stephan Bösch tror att kunden är nyckeln till en hållbar regional utveckling. Han vill ta reda på varför folk reser eller inte reser på ett något annorlunda sätt.**

**– Jag vill gå mer på djupet och gör en del »kringelikrokar« för att reda ut varför de färdas som de gör. Kulturella skillnader är intressanta. Bland annat så påverkar den bakgrund vi har och var vi bor våra val.**

## VILL KOMMA KUNDERNA NÄRMARE FÖR ETT MER EFFEKTIVT TRAFIKFLÖDE



Värmlandstrafik vill stärka kundperspektivet. Det vore önskvärt att få uppdaterad kunskap om behov och förväntningar hos olika grupper av resenärer. Den vetenskapen skulle kunna medföra individuella lösningar inom kollektivtrafiken.

Stephan Bösch tittar i sin forskning närmare på i vilken utsträckning kollektivåkandet är en kulturfråga.

– Jag har studerat olika platser i Värmland utifrån ett kulturellt perspektiv och visst är det en del som skiljer folk åt beroende på var de bor. Det är ju inte bara ens egen bakgrund och historia som spelar in, utan även hemortens. Om den är industriell eller mer jordbruksbetonad, hur ekonomin ser ut och så vidare. De subregionala skillnaderna bör tas med i planeringen, vilket till viss del redan har gjorts.

### »KAN INTE TA HÄNSYN TILL ALLA«

Även om människan ska stå i centrum så måste kollektivtrafiken alltid lösa en konflikt mellan samhällets mål och individernas behov.

Han syftar på sin studie av tågstationsstrukturen i Värmland. Genom den får man en bild av befolkningen inom stationernas upptagningsområde och det faktiska resandet.

– Man bör utnyttja järnvägens fördelar på bästa sätt. Det går inte att ta hänsyn till alla enskilda intressen. Det första jag gjorde var att se över om man kan »snabba upp« trafiken. Kanske spara in uppehåll och göra vissa justeringar i tabellen.

### ÖKAD TILLGÄNGLIGHET

Studien ligger till grund för beslut om indragning av ett antal stationer, samt om ett ändrat stoppmönster vid några.

Färre men bättre stationer är ett mål. De som finns kvar måste vara mer attraktiva och även mer effektiva än de är idag. Hans arbete utgör ett viktigt steg på vägen mot en ökad tillgänglighet för alla.

Stephans första artikel »Different places, different tendencies, towards using public transport« ska vara färdig i början av april. I maj är det tänkt att han ska berätta om den på Nectar Conference i Portugal, en konferens där transportforskning i all sin variation får en scen.

Härnäst tar han sig an en studie om administrativa och funktionella gränser.

– Hur ska vi som länstrafikbolag ställa oss gentemot dessa gränser? Hur ska vi förhålla oss till länsgränser, riksgränser och arbetsmarknadens gränser? Det är intressanta, men också känsliga frågor att ta upp.

### JÄMFÖRA INDIVIDER

Från att i sin första artikel ha tittat på och jämfört liknande byar vill han nu gå mer på djupet.

– Jag vill jämföra individer med varandra för att få mer kött på benen angående min kulturhypotes. Min plan är att utgå från den enkätundersökning som gjordes till artikel ett och komplettera den med djupintervjuer.

Tillsammans med Andreas Anderberg har han även kartlagt arbets- och studiependlingen i Värmland.

– Det är viktigt att ta reda på exakt varifrån de reser och var de vill resa. Ju mer detaljerat desto bättre.

En förbättrad linjestruktur tror han med all säkerhet man kan få till, likaså att få Värmlandstrafik att bli ett bättre alternativ än det är idag.

– Jag är övertygad om att man kan utöka kollektivtrafikens marknadsandel. Varje procent är ett framsteg även om man skulle hamna under målsättningen.

**Öka kvaliteten i verksamheten, skapa större förståelse och bättre fokusera på Värmlandstrafiks huvuduppgifter. Det är tre viktiga områden i det kvalitetsledningssystem som Åsa Rönnbäck nu arbetar fram en handlingsplan för.**

**– Jag hjälper till att skapa en infrastruktur för kvalitets- och verksamhetsutveckling.**

**För att åstadkomma förbättringar krävs en ökad kunskapsnivå inom området och utbildningsinsatser är därför av hög prioritet. Det börjar med ledningen och deras engagemang för dessa frågor.**

Infrastrukturen skapar Åsa med utgångspunkt från ISO 9000:2000. Nu vill hon att man systematiskt ser till att förbättra kvaliteten och det kundupplevda värdet.

– De båda går hand i hand och skapar även kundtillfredsställelse, som är ett mål vi strävar efter.

Hon har god erfarenhet av att jobba praktiskt med kvalitets- och verksamhetsutveckling. Åsa var i tre år anställd som kvalitetssamordnare inom Flygvapnet, närmare bestämt på F7 Såtenäs utanför Lidköping. Plockad från flygets värld till kollektivtrafiken ska hon nu utveckla den som helhet och då Värmlandstrafik specifikt.

– Den information som jag inhämtar i min forskning ska fungera som input till Värmlandstrafiks ledning för styrning av framtiden.

### VILL HA NÖJDA RESENÄRER

Oavsett var hon är eller vem hon pratar med blir reaktionen densamma när hennes uppdrag kommer på tal.

– Det verkar vara så att folk generellt är missnöjda med kollektivtrafiken. När jag säger att jag jobbar för att förbättra kvaliteten inom den får man alltid höra att »det ju knappast kan bli sämre i alla fall«. Jag känner en press på mig att åstadkomma förbättring. Att omsätta det jag kommer fram till i mina studier i praktiken.

Syftet med ett kvalitetsledningssystem är att genom det – eller tack vare det – få glada och nöjda resenärer.

– Under hösten 2006 jobbade jag med att ta fram en plan för hur Värmlandstrafik ska designa och utveckla sitt kvalitetsledningssystem. Det ska inte bara omfatta den egna verksamheten utan syftar även till att hitta gemensamma rutiner och metoder med de entreprenörer man samarbetar med.

### »MYCKET ÄR OKLART IDAG«

I första hand koncentrerar man sig i kvalitetsarbetet på kundrelaterade aktiviteter som till exempel Ett gott bemötande; Trygg och säker resa; Korrekt avgångstid; Helt och rent fordon; Enkel och korrekt information samt Hur kunderna uppfattar Värmlandstrafiks varumärke.

Tillsammans med företagsledningen har Åsa sett över bland annat vilka rutiner som finns idag och vilka som saknas utifrån kraven i ISO 9000:2000.

– Vi har även gått igenom affärsidé, vision och huvuduppgifter kopplade till trafikförsörjnings- och affärsplanen. Mycket är oklart idag. Det saknas även en del viktiga rutiner, som en systematisk rutin och metoder för att följa upp och förbättra verksamheten. Nu har vi satt upp mål i affärsplanen. Men målen måste ständigt utvärderas, mätas och följas upp för att ta reda på om vi åstadkommer förbättringar. Senast hösten 2010 ska systemet vara tillämpat i praktiken.

### HUR SKA VI JOBBA MED KVALITETS- OCH VERKSAMHETSUTVECKLING?

I Åsas första artikel »Working with quality management – does individual principles matter?« tar hon upp vilka principer inom kvalitetsområdet som har en relation med kvalitet, lönsamhet och kundtillfredsställelse.

– Jag jämför även tillverkande företag och tjänsteföretag för att kolla upp eventuella likheter och skillnader. En bra bakgrund när man utformar ett kvalitetsledningssystem i ett tjänsteföretag som Värmlandstrafik.

### VAD ÄR VÄRDESKAPANDE?

I hennes avhandling ingår även att behandla området värdeskapande.

– Värdeskapande innebär ett utbyte mellan fördelar och uppoffringar när man köper en produkt/tjänst och uppstår genom relationen till leverantörer och kunder.

Vad som skapar värde, vilka de upplevda fördelarna och uppoffringarna är för dessa olika aktörer går jag in på i artikel två och tre.

Nästa steg är att ta reda på hur ett ledningssystem för kvalitet kan skapas för ett nätverk av företag.

– Hela kedjan, trafikhuvudmannen tillsammans med entreprenörerna, måste ju sträva åt samma håll och ha samma målsättning: att förbättra kvaliteten och öka det kundupplevda värdet. Detta för att få nöjda och glada resenärer.

## SÄTTER VÄRDE PÅ VÄRDESKAPANDE



### FAKTA

Åsa Rönnbäck, systemvetare, Chalmers tekniska högskola, institutionen för teknisk ekonomi och organisation, industriell kvalitetsutveckling, anställd från 2005-12-16

Forskningsområde: Kvalitet i en upphandlad nätverksorganisation

Svag för: Glada och nöjda resenärer

På gång: Ska till den årliga kvalitetskonferensen QMOD i sommar, som denna gång arrangeras i Helsingborg. Där ska hon presentera sin första artikel »Working with quality management – does individual principles matter?«

**Tillämpad forskning inom fyra utvalda områden ska utveckla kollektivtrafiken mot målet – att öka Värmlandstrafikens bidrag till en hållbar regional utveckling.**

**Andreas Anderbergs område är värdeskapande kollektivtrafik. Ett brett ämne inom vilket den forne logistikutvecklaren nu hittat rätt vägar att gå.**

## VÄRDESKAPANDE KOLLEKTIVTRAFIK – FÖR DIG, MIG OCH SAMHÄLLET I STORT



En kollektivtrafik som är värdeskapande både för samhället och individen – hur skapar man den? Är det möjligt att tillgodose både individens kortsiktighet och samhällets långsiktighet?

– Det är en svår uppgift att tillfredsställa båda sidor. Från samhällets sida tittar man på vad som kan bidra till en långsiktig hållbarhet medan individen, resenären, ofta tänker kortsiktigt vid val av transportalternativ.

– Vi agerar inte alltid rationellt. Individen kan se miljöaspekten som viktig, men är för den sakens skull kanske inte beredd att betala extra för det mer miljövänliga alternativet.

### INTE BARA RÄKNA I KRONOR OCH ÖREN

Efter drygt ett års arbete vet doktorand Andreas Anderberg med säkerhet att man inte bara kan räkna i kronor och ören.

– Ska man skapa ett system som är värdeskapande, hållbart för samhället och samtidigt attraktivt för resenären måste det till mer än så. Samtliga hållbarhetskriterier måste räknas in, både ekonomiska, sociala och ekologiska.

### VAD ÄR VÄRDESKAPANDE?

Hur olika kollektivtrafikaktörer ser på hållbarhet tas upp i artikeln Sustainable Public Transport – A Stakeholders View. Andreas är en av tre medförfattare till artikeln som lyftes fram i Hongkong vid den internationella konferensen Hongkong Society for Transportation Studies i december 2006.

– I nästa artikel ska jag tillsammans med doktorand Åsa Rönnbäck titta närmare på vad som är värdeskapande för individen för att sedan fortsätta med samhällets syn, berättar han.

### DAGS FÖR EN KARTLÄGGNING

För att skapa ett attraktivt kollektivtrafikerbjudande är det viktigt att vi också vet hur efterfrågebilden ser ut i området, menar Andreas. Hur vill kunden resa i tid och rum? Vilka faktorer skapar värde för kunden och för samhället samt i vilken grad?

– När vi sedan tar fram erbjudandet som ska anpassas mot efterfrågebilden har vi ett flertal faktorer att spela med. Linjenätet ska ligga till grund för det geografiska utbudet och resandefrekvensen i området påverkar turtätheten medan fordonsvalet ska anpassas mot antalet resenärer på turen samt individens eventuella handikapp.

– Vidare har tidigare erfarenheter påvisat att en integrering av alla samhällsbetalda resor resulterat i bättre anpassning till individuella resandebeställningar och högre effektivitet. Vi vill att kollektivtrafiken ska vara ett minst lika bra alternativ som bilen. Då måste vi spela med alla faktorer.

### FLEXIBILITET ETT LEDORD

Det första året har mycket tid gått åt till inläsning, samt att få igång det akademiska arbetet på ett väl fungerande sätt.

– Jag har helt klart fått en större förståelse för kollektivtrafiken i allmänhet och Värmlandstrafik i synnerhet.

Han tror att flexibilitet är ett ledord i arbetet mot en mer värdeskapande kollektivtrafik.

– Först ska vi hitta ett system som tilltalar både samhället och individen. Sedan är det, enligt min mening, ett måste att ständigt utveckla och anpassa det.

– Klarar vi det kan vi i framtiden erbjuda en kollektivtrafik som är anpassad efter den dynamiska efterfrågebilden.



»VI HOPPAS ATT FLER KOMMER GÅ I VÄRMLANDSTRAFIKS FOTSPÅR«

I R3-projektet samverkar Värmlandstrafik AB, Vägverket, länsstyrelsen i Värmland och Karlstads Universitet.

Projektet, som sträcker sig över fem år och har en budget på cirka 18 miljoner kronor, leds av en styrgrupp bestående av representanter för samtliga parter.

– Vägverket bidrar till projektet för att vi vill få igång ett förändringstryck i kollektivtrafikbranschen, berättar Einar Tufvesson som sitter med i styrgruppen. Han menar att många trafikhuvudmän idag har fullt upp med att hantera de kortsiktiga ekonomiska frågorna.

– Man lämnar lite utrymme åt långsiktiga utvecklingsfrågor, där kanske många effektiviseringar och bättre lösningar för kunderna kan skapas.

Han tycker att det är förvånansvärt få förbättringar som genomförts de senaste åren med tanke på den kunskap som finns i sektorn.

– Värmlandstrafik tar nu forskningen till hjälp, omsätter den i praktiken och förbättrar kollektivtrafiken. Vi hoppas att fler län och regioner kommer att gå i deras fotspår.

– Många län har en demografi som liknar Värmlands. Går det bra där borde det även fungera i andra delar av landet.

EINAR TUFVESSON, VÄGVERKET

#### FAKTA

Andreas Anderberg, företagsekonom, Karlstads Universitet, Fakulteten för ekonomi, kommunikation och IT. Anställd fr o m 2006-01-16.

Forskningsområde: Värdeskapande kollektivtrafik för individ och samhälle.

Svag för: Siffror

På gång: Andreas är en av tre medförfattare till artikeln »Sustainable Public Transport – A Stakeholders View«, som i december 2006 lyftes fram vid den internationella konferensen Hongkong Society for Transportation Studies. Artikeln ska nu under våren färdigställas för publicering i en vetenskaplig tidskrift.