

# Snabbrapport

Augusti 2015

## Snabbrapport – augusti 2015

1.	RESOR .....	3
1.1	Totalt och per korttyp.....	3
1.2	Fördelat per trafikslag.....	4
1.3	Fördelat per delregion .....	5
2.	KUNDNÖJDHET .....	6
3.	BILJETTINTÄKTER .....	8
4.	FÖRSÄLJNING .....	9

Denna rapport innehåller information om delresor, intäkter och försäljning samt hur kundnöjdheten med varumärket och resan utvecklas över tid. Informationen redovisas i form av tabeller och diagram.

I rapporten redovisas resandets förändring under de senaste tre månaderna, från årets början och som rullande årsvärden, samt jämförelse med motsvarande period ett år tidigare.

Delresor redovisas i miljontal och intäkter redovisas i absoluta 1000-tal. Resandet åskådliggörs med hjälp av diagram som visar rullande årsvärden.

Nästa rapport presenteras den 22 oktober 2015.

**Mikael Olsson**  
Enhetschef Leverans

# 1. Resor

## 1.1 Totalt och per korttyp

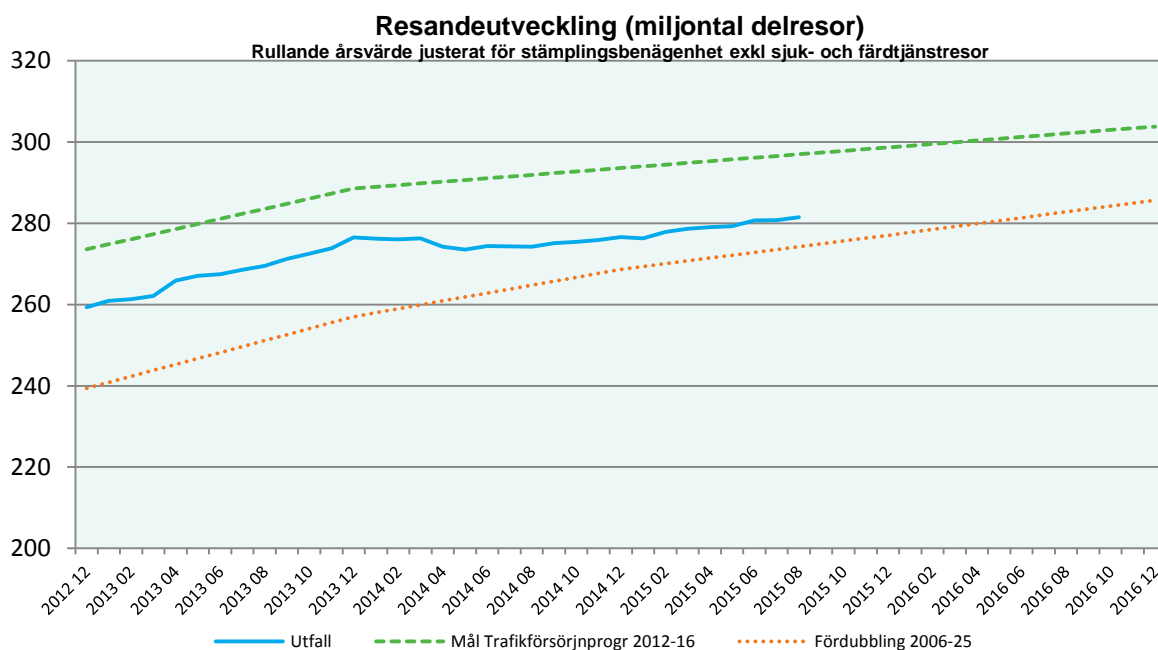
Tabellen nedan redovisar delresor totalt och per korttyp för hela Västtrafik.

Västtrafik totalt milj delresor	3-mån juni-augusti		Från årets början		Rullande årsvärde	
Enkelbiljett, SMS, Kontoladdning	10,3	2%	26,7	0%	40,6	-1%
Periodkort	46,3	4%	141,1	4%	216,9	4%
Skolkort	2,7	18%	13,8	0%	23,8	0%
Övrigt	0,4	-1%	1,1	-2%	1,8	-1%
<b>Summa</b>	<b>59,8</b>	<b>4%</b>	<b>182,7</b>	<b>3%</b>	<b>283,1</b>	<b>3%</b>

Kommentar:

De resor som sker med period- och skolkort justeras löpande med hänsyn till undersökningar som görs av stämpingsbenägenheten i spårvagnstrafiken, stadsbussarna i Göteborg inkl. stombussar och expressbussar samt tågtrafiken. I gruppen övrigt ingår främst färdtjänst- och sjukresor med anropsstyrd trafik. Diagrammet visar totalt resande rullande årstal per augusti 2015 där resorna med spårvagn har justerats ned med ca 5 miljoner resor 2013 (Från 120 till 115 miljoner). Nedjusteringen 2013 är en sammanvägning av utvecklingen via andra informations-källor (TSS – trafikankörningssystem ombord och försäljning av lokala områdesladdningar). För bedömningen av resor med spårvagn görs på samma sätt från och med januari 2015. Undersökning av stämpingsbenägenheten under våren 2015 indikerar ett något högre resande än vad som visas medan TSS och intäkterna är oförändrade.

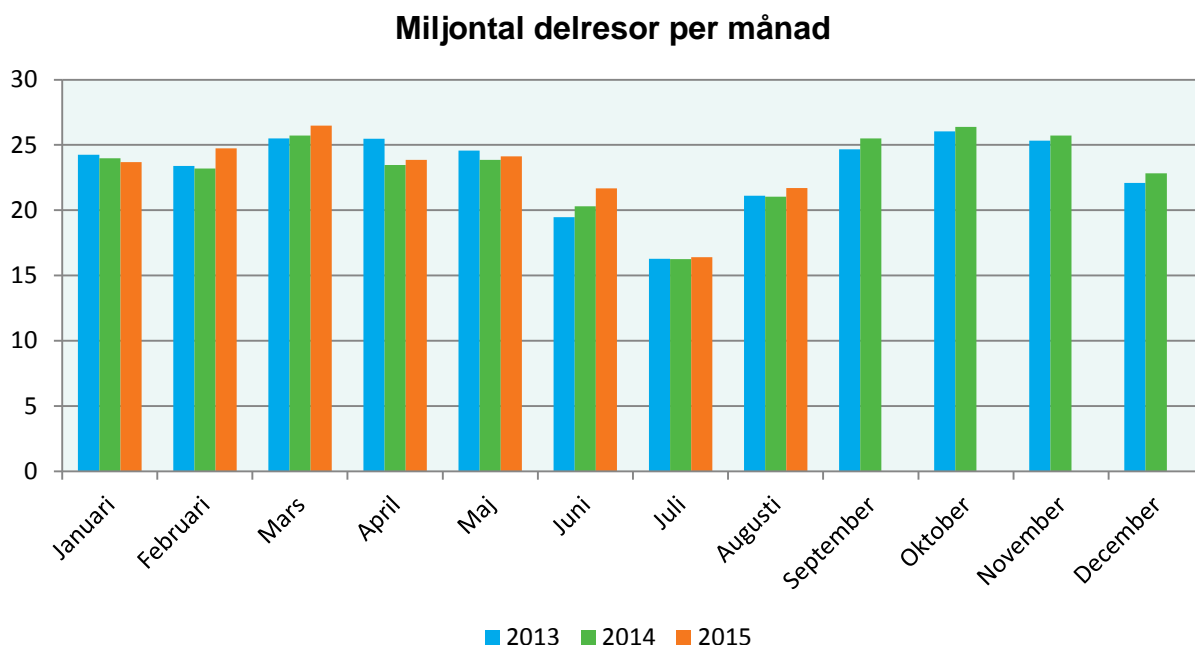
Diagrammet nedan visar totalt antal delresor som rullande årsvärden.



Kommentar:

Den nedre "prickade" kurvan i diagrammet på föregående sida är det långsiktiga fördubblingsmålet 2006-2025, som tidigare beslutats om i Västtrafiks verksamhetsplan. Den övre "streckade" kurvan är det resandemål som finns i trafikförsörjningsprogram för Västra Götaland och som beslutats under hösten 2012.

Diagrammet nedan visar antal delresor per månad jämfört med tidigare år.



## 1.2 Fördelat per trafikslag

Tabellen nedan redovisar delresor fördelat per trafikslag.

Trafikslag milj delresor	3-mån juni-augusti		Från årets början		Rullande årsvärde	
Buss	29,8	6%	92,2	4%	143,5	5%
Båt	2,2	3%	4,4	1%	6,2	4%
Tåg	3,9	6%	11,5	3%	17,8	1%
Spårvagn	23,5	1%	73,5	1%	113,8	0%
Anropsstyrd trafik	0,4	1%	1,1	1%	1,7	1%
<b>Summa</b>	<b>59,8</b>	<b>4%</b>	<b>182,7</b>	<b>3%</b>	<b>283,1</b>	<b>3%</b>

Kommentar:

Trafikslagen överensstämmer med Västtrafiks organisation och utgör grunden för uppföljning av mål och aktiviteter nedbrutet per trafikföretag och avtal.

### 1.3 Fördelat per delregion

Tabellen nedan redovisar delresor för de fyra delregionerna. Regiontåg och anropsstyrd trafik redovisas separat.

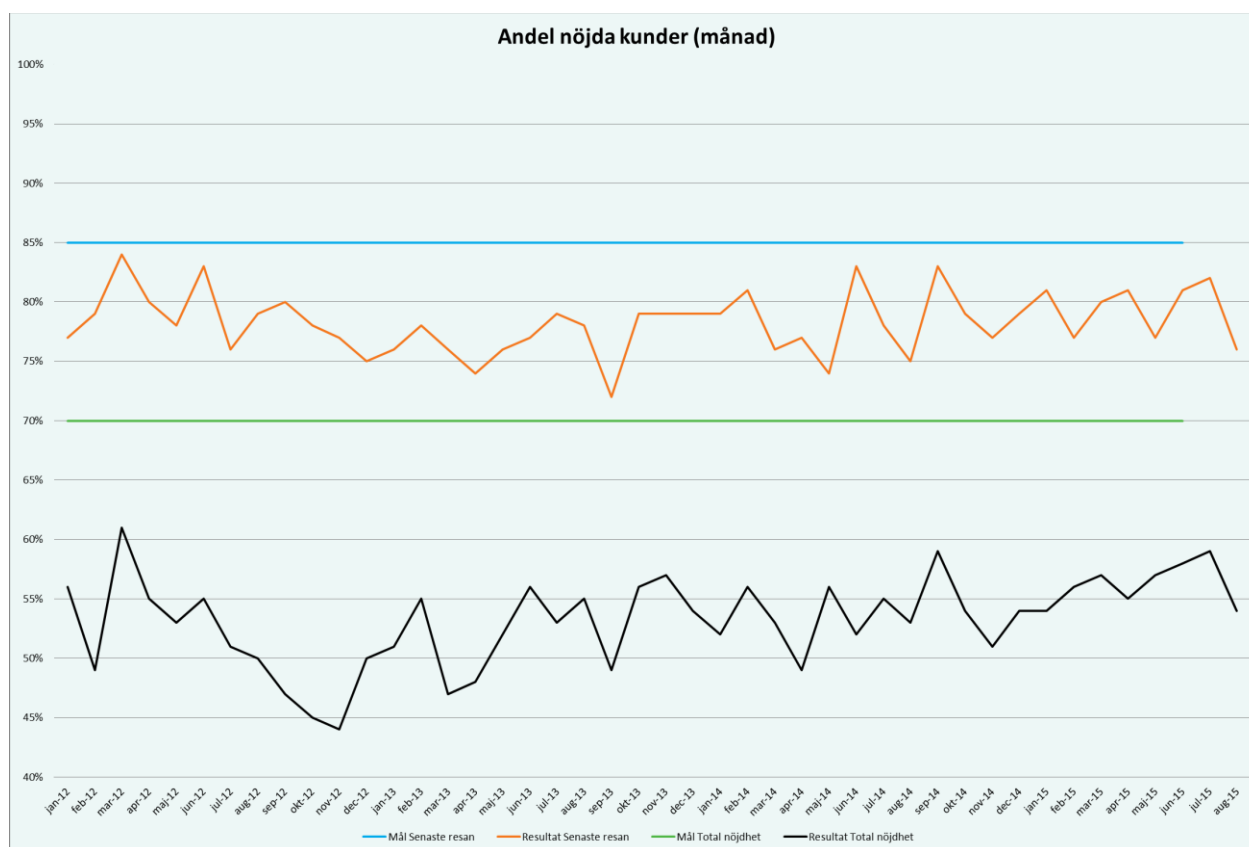
Delregion milj delresor	3-mån maj-juli		Från årets början		Rullande årsvärde	
Fyrbodal*	2,4	6%	7,4	1%	11,5	1%
Göteborgsregionen*	51,1	3%	155,0	3%	239,6	3%
Sjuhärad*	2,8	5%	9,2	1%	14,6	1%
Skaraborg*	1,3	1%	4,4	-2%	7,0	-1%
Regiontåg	2,0	12%	5,7	5%	8,8	1%
Sjuk- och färdtjänstresor	0,3	0%	1,1	0%	1,7	0%
<b>Summa</b>	<b>59,8</b>	<b>4%</b>	<b>182,7</b>	<b>3%</b>	<b>283,1</b>	<b>3%</b>

\*) Exkl. resor med Regiontåg och sjuk-/färdtjänstresor.

Kommentar:

En detaljerad uppföljning av trafikförsörjningsprogrammets resandemål per delregion och trafikslag (stadstrafik, tågtrafik och övrig trafik) sker separat vid tre tillfällen per år (rapporterna för mars, augusti och december).

## 2. Kundnöjdhet



### Nöjdhet med senaste resan:

I juli var nöjdheten med senaste resan den högsta sedan september förra året. Resultatet sjunker dock med sex procentenheter från juli till augusti (76%) vilket är den största minskningen mellan två månader sedan 2012.

Det är dock viktigt att komma ihåg att man bör tolka dessa månadsfluktuationer med försiktighet, då baserna är relativt små. Det är svårt att peka ut en enskild förklaring till nedgången men problematiken kring banunderhåll och störningar i region- och pendeltågstrafiken kan vara en stor del av förklaringen. Över tid fortsätter nöjdheten att vara stabil och ligger på nivåer strax under 80%. Målet på 85% är inom räckhåll.

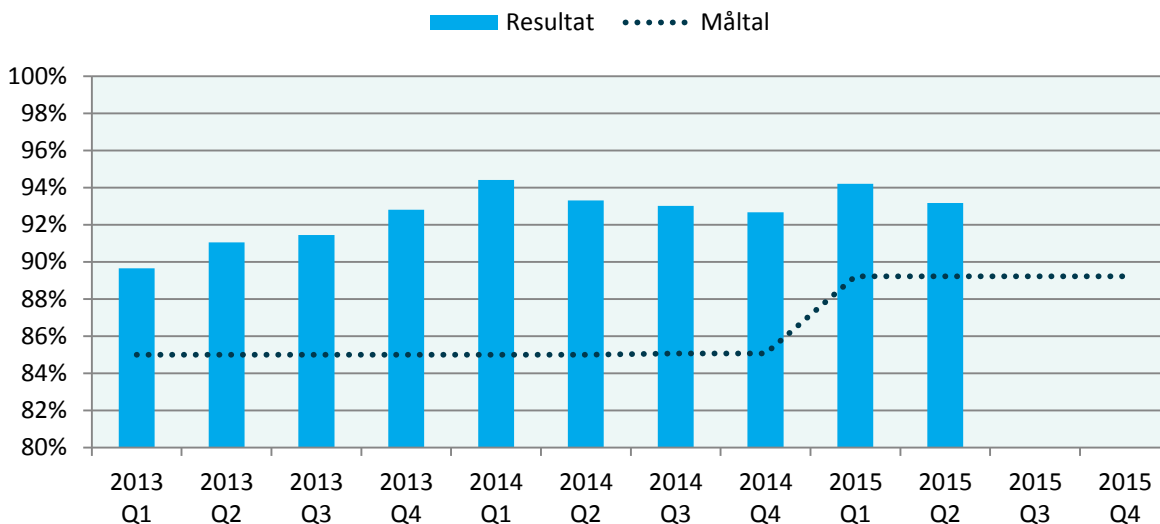
### Nöjdhet med Västtrafik:

Frågan om nöjdheten med Västtrafik har för augusti månad också en negativ utveckling jämfört med föregående månad, -5 procentenheter. Däremot tenderar denna fråga att fluktuera något mer än den andra variabeln. Även här gäller det att tolka månadsresultatet med försiktighet. De grupper som främst är mer negativa jämfört med tidigare månader finns inom Göteborgsregionens område, snarare än Göteborgs stad vilket kan stödja tesen kring tågproblematiken.

Även över tid så fortsätter dock denna parameter att visa stabila resultat (runt 55%) Det är dock i dagsläget långt till målet på 70%.

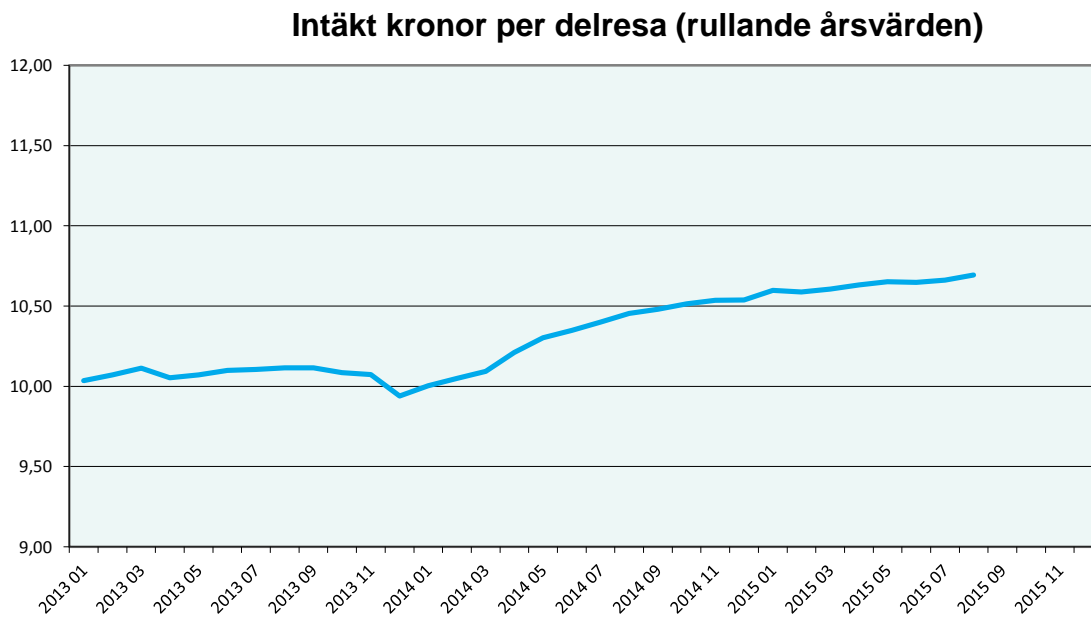
Andelen kunder som är *nöjda* med Västtrafik fortsätter att vara låg och ligger runt 30%. Andelen *missnöjda* kunder ligger på ungefär samma nivå.

Under de senaste åren har Västtrafik arbetat fokuserat med förbättringar av leveransen inom trafikavtalen. Här har man också tagit fram ytterligare ett sätt att mäta kundnöjdhet. Sedan början av 2013 görs ombordmätningar på fordonet i samband med resan, där "Nöjdhet med senaste resan" bedöms. Detta sker kvartalsvis, och mäter avtal som motsvarar 80-85 procent av trafiken. På sikt får vi här en mer korrekt urvalsram genom våra kunder som bedömer reseupplevelsen utan att den blandas upp av andra intryck. Det är ett funktionellt sätt som passar bra för att bedöma leverans, men man ska samtidigt vara medveten om att när kunden väljer om han eller hon skall resa med Västtrafik så vägs fler och mer emotionella perspektiv in. Diagrammet nedan redovisar kundernas nöjdhet med senaste resan för åren 2013 och 2014, samt de två första kvartalen 2015.

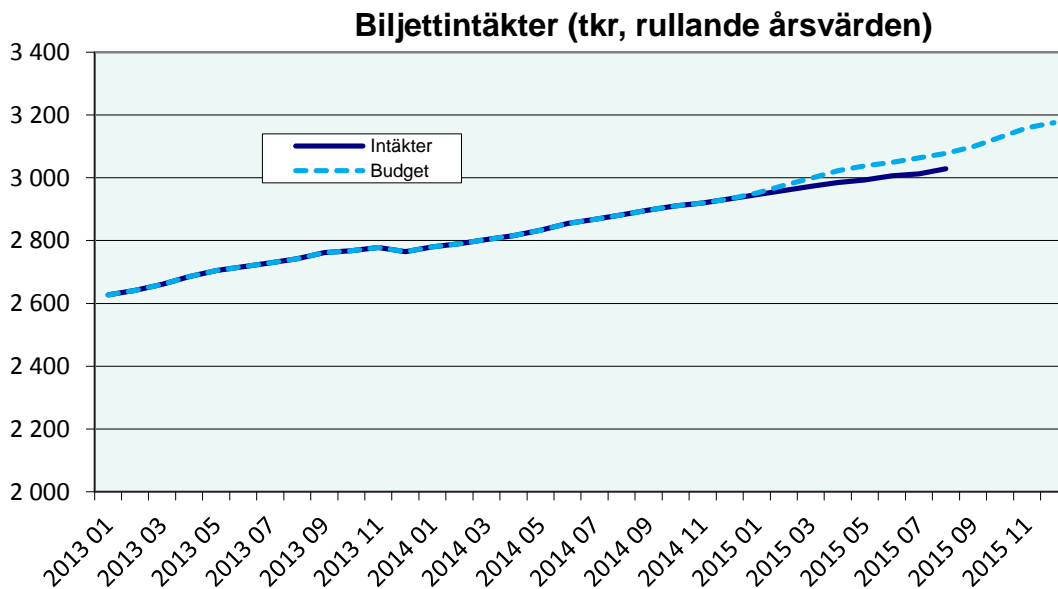


### 3. Biljettintäkter

Diagrammet nedan visar intäkt per delresa som rullande årsvärden.



Diagrammet nedan visar biljettintäkterna som rullande årsvärden.





## 4. Försäljning

(tkr)	Augusti 2015	Augusti 2014	Förändring	Förändring exkl prisjust
Sms	9 396	9 896	-5,1%	-8,3%
Totalt Enkel (inkl SMS)	43 375	34 970	24,0%	19,8%
Kontoladdning	55 633	52 653	5,7%	1,1%
Periodkort	125 248	119 965	4,4%	-1,2%
<b>Totalt</b>	<b>224 257</b>	<b>207 588</b>	<b>8,0%</b>	<b>2,9%</b>

(tkr)	3-mån jun-aug	Förändr %	Förändr % exkl prisjust	Ack 2015	Förändr %	Förändr % exkl prisjust	Rullande årsvärden	Förändr %	Förändr % exkl prisjust
SMS	26 185	-3,5%	-6,7%	67 600	-2,0%	-5,4%	104 079	1,7%	-1,9%
Totalt Enkel (inkl SMS)	128 011	13,9%	10,0%	287 824	10,0%	6,3%	415 343	8,2%	4,3%
Kontoladdning	158 018	4,9%	0,3%	416 451	2,4%	-2,0%	630 335	3,1%	-1,3%
Periodkort	269 053	3,1%	-2,5%	827 722	1,7%	-3,7%	1 286 606	3,5%	-2,4%
<b>Totalt</b>	<b>555 082</b>	<b>5,9%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1 531 997</b>	<b>3,4%</b>	<b>-1,5%</b>	<b>2 332 284</b>	<b>4,2%</b>	<b>-0,9%</b>
Skolkort				256 173					
Övriga tillköp				188 108					

