

Skånes kollektivtrafik 2017



Skånetrafiken



Skånes kollektivtrafik 2017
Årlig uppföljningsrapport till Transportstyrelsen

Innehåll

Inledning	3
Allmän trafikplikt och avtal.....	3
Allmän trafikplikt.....	3
Kollektivtrafikföretag och ersättningar	6
Kommersiell linjetrafik.....	6
Skånetrafikens resultat 2017	6

Inledning

Region Skåne är regional kollektivtrafikmyndighet i Skåne, med politiskt och ekonomiskt ansvar för den samhällsfinansierade regionala kollektivtrafiken i länet.

De skattesubventionerade resurserna ska användas så effektivt som möjligt samtidigt som planering och utförande ska följa SFS 2010:1065, Lag om kollektivtrafik. Transportstyrelsen är tillsynsmyndighet och utför regelbundna uppföljningar av hur olika regioner administrerar och planerar kollektivtrafiken. Denna rapport är en del av den uppföljningen.

Allmän trafikplikt och avtal

En uppgift för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna är att fatta beslut om allmän trafikplikt för den regionala kollektivtrafik som samhället avser att ta ansvar för och teckna avtal om. Trafikpliktsbeslut får bara avse regional kollektivtrafik. Det ska kunna härledas ur det regionala trafikförsörjningsprogrammet och ska ses som ett verkställighetsbeslut av de intentioner som kommer till uttryck i trafikförsörjningsprogrammet. Även om ett beslut fattats om allmän trafikplikt, är det fritt för marknaden att etablera kommersiell trafik inom eller genom samma område efter anmälan till den regionala kollektivtrafikmyndigheten.

Följande avsnitt redogör för besluten om allmän trafikplikt, vilka avtal som är upphandlade och förekomsten av kommersiell kollektivtrafik.

Skånetrafiken upphandlar all trafik regelbundet. Ensamrätter eller direkttilldelade avtal förekommer inte.

Allmän trafikplikt

I egenskap av regional kollektivtrafikmyndighet kan Region Skåne besluta om allmän trafikplikt för att därigenom säkerställa sådan trafik som anses nödvändig och som inte bedöms komma till stånd i önskvärd omfattning utan att trafiken upphandlas och bedrivs i regionens regi. Inför varje ny upphandling av trafik sker en prövning av marknadens möjlighet/intresse att utföra trafiken på kommersiella grunder. I det fall det finns intresse från kommersiell aktör kan Region Skåne avstå från att besluta om allmän trafikplikt. Som underlag för beslut om allmän trafikplikt görs en bedömning av det kommersiella alternativet. Viktiga faktorer i det sammanhanget är utbud, robusthet/långsiktighet, tillgänglighet för funktionshindrade, miljöpåverkan och trafikens koppling till helheten. Om Region Skåne i sin prövning inte finner att det är mycket sannolikt att önskad trafik kan komma till stånd genom kommersiella aktörers försorg, utan finansiering från regionen, kommer Region Skåne att besluta om allmän trafikplikt för den aktuella trafiken. Beslut om allmän trafikplikt fattas efter noggranna överväganden. Ställningstagande sker löpande inför att befintliga trafikavtal upphör. Beslut ska föreligga i god tid före planerad upphandling av trafiken.

Följande beslut om allmän trafikplikt föreligger till och med 2017:

(RTN = Regionala tillväxtnämnden 2010-2014, RUN = Regionala utvecklingsnämnden, 2015-, Dnr = Diarienummer)

Beslut om allmän trafikplikt för Öresundstågstrafiken

RTN 2012-06-01 Dnr 1200720

RTN fattar beslut om allmän trafikplikt för Öresundstågstrafiken inom Skåne efter antagen överenskommelse mellan angränsande län om Öresundstågssystemet. Varje län fattar beslut om trafik inom respektive län.

Beslut om allmän trafikplikt för del av stadsbusstrafiken i Malmö

RTN 2012-06-01 Dnr 1200968

RTN fattar beslut om allmän trafikplikt för del av stadsbusstrafiken i Malmö.

Beslut om allmän trafikplikt för regional tåg Hässleholm-Älmhult och Hässleholm-Markaryd

RTN 2012-12-07 Dnr 1201449

RTN fattar beslut om allmän trafikplikt inom ramen för Pågatåg Nordost för sträckorna Hässleholm-Älmhult och Hässleholm-Markaryd. Beslutet tas efter överenskommelser med Region Regionförbundet Södra Småland om allmän trafikplikt på sträckorna Hässleholm-Älmhult och Hässleholm-Markaryd.

Beslut om allmän trafikplikt för busstrafik inom 13 kommuner

RTN 2012-12-07 Dnr 1202342

RTN fattar beslut om allmän trafikplikt för busstrafik inom Hässleholms, Klippans, Perstorps, Eslövs, Ängelholms, Örkelljunga, Helsingborgs, Båstad, Landskrona, Kristianstads, Simrishamns, Ystads och Tomelillas kommun.

Beslut om allmän trafikplikt i Höganäs kommun

RTN 2013-01-25 Dnr 1202342

RTN beslutar om allmän trafikplikt för busstrafik på sträckan Långaröd-Höganäs-Östra Lerberget inom Höganäs kommun.

Beslut om allmän trafikplikt för båttrafiken Landskrona-Ven

RTN 2014-02-07 Dnr 1301213

RTN beslutar om allmän trafikplikt för båttrafiken mellan Landskrona och Ven. Region Skåne överlämnar 2014-03-18 befogenheten att ingå avtal om allmän trafik på sträckan till Landskrona stad.

Beslut om allmän trafikplikt för busstrafik Vånga-Barum-Fjälkinge

RTN 2014-05-23 Dnr 1202342

RTN beslutar om allmän trafikplikt för busstrafik på sträckan Vånga-Barum-Fjälkinge, nuvarande linje 557.

Beslut om allmän trafikplikt i Höganäs/Ekeby, Skåneexpressen Hörby samt Ringbuss Höör.

RTN 2014-12-15 Dnr 1202342

RTN beslutar om allmän trafikplikt för busstrafik nedan inklusive löpande anpassningar av linjestreckningar och utbud: Trafikavtal Höganäs/Ekeby, nuvarande linjer 201, 209, 219, 220, 222, 223, 224, 225, 227, 229, 230, 291 samt 297. Trafikavtal SkåneExpressen Hörby, nuvarande linjer 469, 471, samt SkåneExpressen 1 och SkåneExpressen 2. Trafikavtal Ringbuss Höör, nuvarande linjer 441, 444, 445 samt 448

Beslut om allmäntrafikplikt för busstrafik mellan Malmö - Lund

RUN 2015-01-29 Dnr 1202342

RUN beslutar om allmän trafikplikt för busstrafik på sträckan Malmö – Lund för nuvarande linjerna 130, 131, 169, samt 171 inklusive löpande anpassningar linjestreckningar och utbud.

Beslut om allmän trafikplikt för busslinjer i Landskrona region

RUN 2016-01-28 Dnr 1504162

RUN beslutar om allmän trafikplikt för busstrafik på nuvarande linjer, 119, 122, 123, 126, 132, 133, 134, 137, 138, samt 139, inklusive löpande anpassningar av linjestreckningar och utbud.

Beslut om allmäntrafikplikt för Pågatåg

RUN 2016-06-03 Dnr 1504162

RUN beslutar om allmän trafikplikt på de sträckor inom Skåne och till angränsande län som inom avtalsperioden förväntas trafikeras med Pågatåg från dec 2018. Beslutet tas efter överenskommelse om allmän trafikplikt för Pågatågstrafik på sträckorna Kristianstad – Karlshamn (Region Blekinge), Helsingborg – Halmstad (Region Halland) och Hässleholm – Markaryd (Region Kronoberg)

Beslut om allmäntrafikplikt för Krösatåg Hässleholm - Växjö

RUN 2017-03-17 Dnr 1604357

RUN beslutar om allmän trafikplikt för tågtrafik (Krösatåg) på sträckan Hässleholm – Växjö. Beslutet tas efter överenskommelse om allmän trafikplikt över länsgräns med Region Blekinge, Region Halland, Region Jönköpings län, Landstinget Kalmar län samt Region Kronoberg. Respektive län fattar beslut om allmän trafikplikt för de stråk som trafikerar i dess län.

Beslut om allmäntrafikplikt för Stadstrafiken Helsingborg

RUN 2017-08-25 Dnr 160357

RUN beslutar om allmän trafikplikt för stadsbusstrafiken i Helsingborg avseende nuvarande linjerna 1-4, 6-8, 10, 21-22, 24-28, 84, 89 samt linje 91, inklusive löpande anpassningar av linjestreckningar och utbud.

Kollektivtrafikföretag och ersättningar

Under 2017 hade Skånetrafiken följande avtal inom tåg- och busstrafik. Aktuella företag och ersättningar redovisas.

Företag	Avtal	Ersättning 2017 (kkkr)
Tågtrafik		
Arriva Tåg AB, Mantena AB, Merresor AB	Pågatågen: Drift, Tågersättande buss, Underhåll fordon	594 420
AB Transitio, Bombardier Transportation Sweden AB, DSB Vedligehold AS, Transdev Sverige AB	Öresundståg och Krösatåg: Drift och tågersättande buss, Hyra av tåg, Underhåll fordon	626 001
Busstrafik		
Bergkvarabuss AB	Buss: Nordöst, Söderslätt, Ystad Region, Ystad Stad	377 500
Nettbuss Sverige AB	Buss: Hässleholm stad o region, Lund Stadstrafik, Ven	201 572
Nobina Sverige AB	Buss: Helsingborg stad, Landskrona stad, Lund Öster, Malmö Central, Malmö Södervärn, Nordväst, Skåne 219, Svalöv, Ängelholm-Klippan stad + region	1 291 840
Tjörnarpsbuss	Buss: Ringbuss	7 483
Transdev Sverige AB	Buss: Eslöv stad o region, Kristianstad stad, Kristianstad Södra, Landskrona Region, Malmö-Lund, Simrishamn + Snurringen, SkåneExpressen Hörby, Trelleborg stad o region, Österlen	618 709

Kommersiell linjetrafik

Kommersiell regional linjetrafik är sedan 2012 tillåten utan tillstånd men med anmälningskyldighet. Aktuella operatörer och trafik under 2017 var enligt följande:

Flygbussarna	Lund-/Malmö-Malmö Airport.
Flygbussen, Bergkvarabuss	Helsingborg-Ängelholm-Ängelholms flygplats
Bus4you/Nettbuss Express	Köpenhamn-Malmö-Lund-Helsingborg-Göteborg
Swebus	Köpenhamn-Malmö-Lund-Helsingborg-Göteborg/-Stockholm

Skånetrafikens resultat 2017

Följande sidor redovisar Skånetrafikens resultat för 2017 när det gäller ekonomi, effektivitet, kvalitet och resande.

SAMMANFATTNING

Resandet år 2017 är 165,4 miljoner resor, en ökning med 1,1%. Mål 4%.

NKI Nöjd Kund 2017 har minskat till 52%. Mål 65%.

NKI Enkelt att köpa biljett 2017 har ökat till 72%. Mål 65%.

NKI Serviceresor Senaste resan 2017 har ökat till 85%. Mål 87%.

Marknadsandel 2017 har ökat till 29. Mål 28.

KM-Kvalitetsmätning ombord 2017.

Öresundståg ökar till 7,5 mål 7,8. Pågatåg sjunker till 8,2 mål 7,8.

Stadsbuss ökar till 8,0, mål 7,8. Regionbuss oförändrat 8,3 mål 8,0.

KM - störningshantering 2017 har ökat till 5,3 och uppnår mål om 5,0.

Punktligheten 2017. Pågatåg 90% Öresundståg 83% Stadsbuss 83% Regionbuss 84% Serviceresor 87%.

Försäljning självbetjäning 2017 har ökat till 55%, december 2017 60,3%. Mål 60%.

Förseningsersättning, besvarade inom 24 timmar 2017 har ökat till 61%. Mål 50%

Handläggningstid Färdtjänst 69% inom 30 dagar 2017 har ökat till 69% . Mål 90%.

Antalet medarbetare i december är 363.

Resultatet för 2017 är 58 mkr bättre än budget.

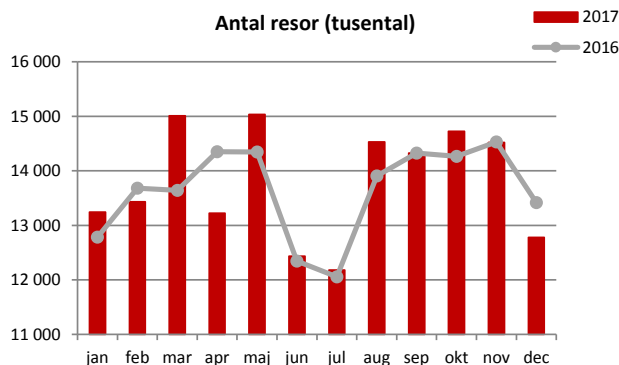
Totala intäkter är 5 496 mkr, rensat från vidarefakturerering och reavinst, vilket är 45 mkr bättre än budget.

Biljettintäkterna är 2 750 mkr, 32 mkr (1%) sämre än budget, men 129 mkr högre än 2016.

Totala kostnader är 5 438 mkr, rensat från vidarefakturerering och reavinst, vilket är 13 mkr bättre än budget.

Entreprenadkostnaderna är 3 951 mkr, 29 mkr (1%) sämre än budget, och 209 mkr högre än 2016.

Resor	Ack Utfall 2017	Diff i %	Prognos %	Mål %	Mål antal
Tåg	47 500	2,6%	3,0%	5,0%	48 605
Varav Pågatåg %	25 600	1,5%	-	-	-
Öresundståg %	21 900	3,7%	-	-	-
Varav Ötag ö bron	9 300	4,5%	-	-	-
Stadsbuss	82 875	0,3%	1,6%	4,0%	85 947
Varav Malmö	42 459	1,7%	2,0%	4,0%	43 425
Helsingborg	14 168	-4,2%	-2,0%	3,0%	15 238
Lund	11 127	2,6%	5,0%	6,0%	11 500
Kristanstad	3 504	-0,7%	0,0%	4,0%	3 669
Regionbuss	33 651	1,0%	2,0%	2,8%	34 252
Varav Anropsstyrd	26	-6,6%	-	-	-
Närtrafik	15	24,0%	-	-	-
Serviceresor	1 400	3,5%	3,0%	-	< 1 200
Varav Färdtjänst	662	1,2%	1,0%	-	-
Sjukresor	738	5,6%	5,0%	-	-
Totalt	165 440	1,1%	2,3%	4,0%	170 195



Resandet 2017 ökade med 1,8 miljoner resor, vilket motsvarar 1,1 procent och innebär att trenden från 1999 med årliga resandeeökningar håller i sig. Det är främst gräns- och Idkontrollerna, störningar i järnvägsinfrastrukturen, banarbeten och bristande framkomlighet i städerna som gör att vi inte når den förväntade nivån på 4 procent, motsvarande 170 miljoner resor.

Störst ökning sker i tågtrafiken. ID- och gränskontrollerna påverkade resandet markant även under 2017, trots att ID-kontrollerna slopades under våren.

De statligt riktade bidragen för kollektivtrafiksatsningar i städerna är positiva på längre sikt men under året har de försvårat för kunderna i Malmö, Lund och Helsingborg genom sämre framkomlighet, punktlighet och omläggningar i trafiken. Trots detta ser vi en positiv utveckling i Lund och Malmö, medan resandet i Helsingborg minskar. Regionbusstrafiken har sin starkaste tillväxt i resor mellan och till de största städerna. På SkåneExpressen 1 och 2 har nya bussar med hög komfort och service lockat fler pendlare att ställa bilen.

Antal färdtjänstresor fortsätter att öka såväl i den allmänna som särskilda kollektivtrafiken.

Ökningen av sjukresor sker främst i Malmö där ökningen är ca 9,4% jämfört med 3,3 % i övriga Skåne.

Färdtjänstresor	Ack Utfall	Andel i allmän kollektivtrafik	Mål 2017	2016
	1 234 758	46%	45%	44%

Färdtjänstresenärer som nyttjar den allmänna kollektivtrafiken ökade till en ny rekordnivå under året. I december minskar andelen något. Totalt för 2017 ökar andelen från 44% till 46% och uppnår mål om 45%.

NKI	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
NKI - Allmänhet	47%	60%	52%
Totalt	47%	60%	52%

Resultatet för 2017 är på en lägre nivå än föregående år. NKI allmänheten innefattar även de som aldrig eller sällan reser med oss och påverkas av både media och våra kunders synpunkter. Infrastrukturproblem, förändringar i vårt regelverk och diskussion i media påverkar allmänhets nöjdhet. Från och med 2017 mäts NKI med ny metod och detta påverkar resultatet något.

NKI - Nöjd kund	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Totalt	52%	65%	61%

Resultatet för NKI 2017 hamnar på en lägre nivå än föregående år. Under året har det varit flertalet större infrastrukturstörningar och banarbeten som påverkat tågtrafiken. Detta ger ett försämrat förtroende för kollektivtrafiken och leder till en lägre kundnöjdhet. Under året har det även skett förändringar i reglerna för reseersättning samt indikationer mot prishöjningar. Detta i kombination med lägre punktlighet skapar sämre förutsättningar för att öka NKI. För kundnöjdheten är det viktigt att kunden kan lita på att man kommer fram i tid. Från och med 2017 mäts NKI med ny metod och detta påverkar resultatet något.

NKI - Köpa biljett	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Totalt	72%	65%	61%

Kunderna upplever det betydligt enklare att köpa biljett under 2017 än tidigare. Det kan vara en effekt av det nya pris och zonsystemet samt appen som introducerades 27 mars. Ökningen sker både bland de som reser med oss ofta och de som reser mer sällan. Allt fler använder våra appar som är ett enkelt sätt att köpa biljett. I undersökningen ser man även att de som köper färdbevis i den nya appen är mer övergripande nöjda med Skånetrafiken än de som inte gör det. Från och med 2017 mäts frågan med ny metod och detta påverkar resultatet något.

NKI - Serviceresor	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
NKI SR senaste resa	85%	87%	83%

Kundnöjdheten påverkas troligen av det nya regelverket som påverkar hämttiden men också ändrade regler när det gäller trappklättrare. Vi ser en liten förbättring över året mot föregående år.

NKI SR - Trygghet	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Totalt	70%	77%	71%

Kundernas upplevda trygghet har gått upp och ner över året med ett ackumulerat resultat på 70 %, en minskning mot föregående år med en procentenhet.

NKI SR - Punktlighet	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Totalt	89%	90%	88%

Ackumulerade resultat fortsatt högt. Över året en liten ökning i kundupplevda punktligheten mot 2016.

KM - Nöjd Kund (denna resa)				KM - Upplevd Punktlighet			
	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016		Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Tåg	7,9	7,8	7,8	Tåg	7,5	8,0	7,6
Öresundståg	7,5	7,8	7,4	Öresundståg	7,9	8,0	7,9
Pågatåg	8,2	7,8	8,3	Pågatåg	7,2	8,0	7,3
Stadsbuss	8,0	7,8	8,1	Stadsbuss	7,0	7,4	7,3
Malmö	7,7	8,1	7,8	Malmö	6,7	7,4	7,1
Helsingborg	8,0	8,3	8,2	Helsingborg	6,5	7,2	7,2
Lund	7,9	8,2	8,2	Lund	7,2	7,8	7,5
Kristianstad	8,1	8,5	8,4	Kristianstad	7,1	8,0	7,7
Regionbuss	8,3	8,0	8,3	Regionbuss	7,5	7,5	7,4
<p>Tåg totalt och Pågatåg ligger kvar på en stabil nivå och uppnår sina mål för 2017 medan Öresundståg inte uppnår mål. Punktligheten och information är fortfarande prioriterade områden där resenärerna önskar förbättringar. Även Stadsbuss totalt når uppsatt mål för 2017 men inte Stadsbuss Malmö, Stadsbuss Helsingborg, Stadsbuss Lund och Stadsbuss Kristianstad. Jämfört med 2016 ligger Stadsbuss Malmö och Stadsbuss Helsingborg kvar på motsvarande kundnöjdhet medan Stadsbuss Lund och Stadsbuss Kristianstad försämrar. Utmaningar med infrastrukturarbeten i städerna har påverkat den upplevda punktlighet, att ge korrekt information i tid och i viss mån även framförandet av bussen och tillräckligt med plats ombord. En viss minskning av trygghet ombord har också kunnat skönjas som troligtvis bottnar i det allmänna samhällsklimatet. Regionbuss ligger kvar på samma goda kundnöjdhetsnivå som för 2016 och uppnår mål för 2017.</p>				<p>Resultatet för upplevd punktlighet visar att endast Regionbuss når uppsatt mål för året. Den upplevda punktligheten ligger kvar på motsvarande nivå som för 2016 för Tåg totalt, Pågatåg, Öresundståg och Regionbuss medan den sjunker för Stadsbuss. Stora infrastrukturförändringar har genomförts i Skåne under det gångna året som påverkat kollektivtrafiken i olika grad. Svårare framkomligheten i Helsingborg och Lund bidrar till den försämrade upplevda punktligheten på stadsbuss i dessa städer under 2017 och speciellt under höstperioden. Flaskhalsar under rusningstrafik och oplanerade avstängda gator respektive planerade men med kort framförhållning, var de största utmaningarna för Stadsbuss under det gångna året.</p>			

KM - Störningshantering				Marknadsandelar			
	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016		Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
Tåg	5,3	5,0	4,7	Gentemot bilen	29%	28%	26%
<p>Störningshanteringen på Pågatåg förbättrades något jämfört med hösten 2016 men räckte inte ända upp till värdet för våren 2017. Målet nåddes. Då 2016 endast inkluderar höstperioden blir det inte helt jämförbart med helår 2017. Skånetrafikens app (reseplaneraren) är den kanal flest (75%) vill få information om förseningar, med undantag för åldersgruppen 55 år eller äldre. Appen är också där flest (51%) fått störningsinformationen från. Den viktigaste informationen att få vid en störning är varaktigheten av störningen och alternativa resmöjligheter. 1/3 av resenärerna fick informationen i rätt tid och 48% av informationen var konsekvent över alla informationskanaler. Andelen resenärer som tyckte att informationen de fick var tillräcklig för att kunna fatta beslut om sin fortsatta resa minskade våren till hösten 2017 från 64% till 55%.</p>				<p>Marknadsandelen för det kollektiva resandet i Skåne 2017 slutade på 29% av det motoriserade resandet. Det är en uppgång jämfört med föregående år och det betyder att kollektivtrafikresandet har ökat mer än bilresandet. Trots den minskade kundnöjdheten under året så väljer kunden kollektivtrafiken för sina resor. Från och med 2017 mäts marknadsandelen med ny metod som justerats under året, resultatet för 2017 baseras på juli-december.</p>			
Varumärke				Varumärke			
	Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016		Ack Utfall 2017	Mål 2017	2016
	24%	32%	29%				
<p>Varumärke mäts kvartalsvis. Inför det tredje kvartalet har en justering av några frågor gjorts för att bättre passa till den position Skånetrafiken ska ha. Totalt för året har resultatet sjunkit jämfört med 2016. Under det fjärde kvartalet ser vi en uppgång på totalvärdet. Framför allt är det Empatiska, omtänksamma, För alla samt Tillgängliga, hjälpsamma som ökar. Punktlighet och prisvärde är hygienfaktorer som behöver förstärkas. Problem med förseningar, framför allt på tågen, minskar rekommendationsbenägenheten.</p>							

Utförandegrad			
Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016
Tåg	-	-	-
Öresundståg	99,00%	97,08%	97,00%
Pågatåg	98,00%	96,83%	96,70%
Stadsbuss	99,89%	99,89%	99,91%
Malmö	99,88%	99,78%	99,88%
Helsingborg	99,75%	99,89%	99,90%
Lund	99,99%	99,99%	99,97%
Kristianstad	99,97%	99,97%	99,98%
Regionbuss	99,87%	99,91%	99,94%

Både Öresundståg och Pågatågen har förbättrat utförandegraden 2017. Öresundståg når sin högsta notering under året med 99 % en nivå som vi inte varit på sedan april 2015. Totalt har det varit 57 inställda avgångar och de flesta har varit jämt fördelade över månadens alla dagar. Undantaget är den 11 december (12 avgångar) då det var växel i Enebyda, enkelspårstrafik Osby på grund av annat tåg med fordonsskada samt personpåkörning i Åkarp. Pågatågen steg till 98 %. En påkörning i Åkarp, samt ett rälsbrott i Maria ledde till många inställda tåg.

För buss är det endast Stadsbuss Lund som förbättrar utförandegraden 2017 jämfört med 2016. Utförandegraden i Malmö Stadsbuss har ökat under november och december, beroende på nya bussar. Helsingborg har fortsatt driftstörningar och vi ser en försämring jämfört med december 2016. Lund har fortsatt hög driftsäkerhet och har haft en hög utförandegrad under hela 2017. Kristianstad har under hösten 2017 ökat utförandegraden och har under december månad 4 inställda turer. I regionbusstrafiken finns inga större avvikelser utan en jämn utförandegrad under året.

Försejningstimmar Tåg

Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016
Tåg	600	8811	5535
Öresundståg	345	4861	3860
Pågatåg	255	3950	1675

Försejningsvolymen för Öresundståg i december har gått ner till 345 timmar en minskning med 27 % jämfört med föregående månad. Försejningsvolymen kopplat till infrastrukturen har nästan halverats i förhållande till november, medan försejningsvolymen kopplat till järnvägsföretag åter stiger. Försejningsvolymen för Pågatågen sjönk från 365 timmar till 255 timmar kopplat till att försejningsvolymen för infrastruktur har minskat. Den totala försejningsvolym under 2017 har ökat med nästan 60% jämfört med 2016.

Kollektivtrafikens energianvändning - Buss och Tåg

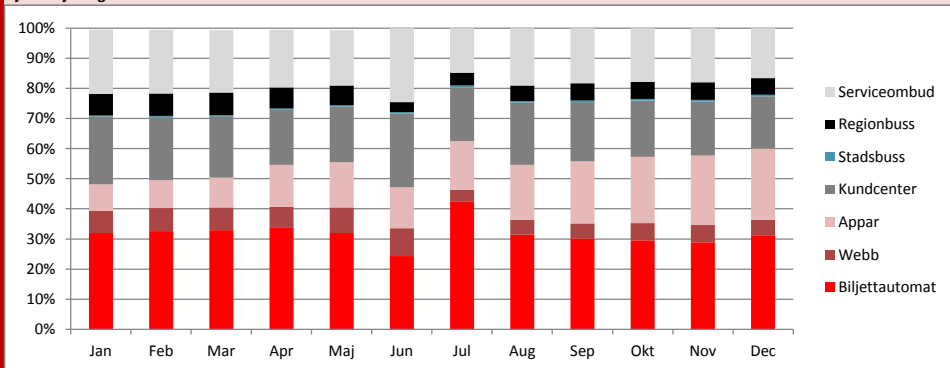
Bra Miljöval	Ack Utfall	Mål	2016
kWh / pkm	0,19	0,18	0,20

Energianvändningen mäts per årsbasis. Prognosen för 2017 visar att energieffektiviteten ökat, vilket innebär ett preliminärt resultat att kWh/pkm minskar till 0,19. Slutgiltigt resultat för 2017 presenteras i vår hållbarhetsredovisning april 2018.

Försäljning per kanal (tkr)

Försäljning i egna kanaler	Ack Försäljning	Ack Mål	Diff (kr)	Diff %	Ack 2016	Prognos-helår
SO	525 346	510 000	15 346	3,0%	569 240	510 000
Regionbuss	161 932	145 000	16 932	11,7%	184 941	145 000
Stadsbuss	12 510	19 000	-6 490	-34,2%	4 430	19 000
Kundcenter	539 456	445 000	94 456	21,2%	576 691	445 000
Biljettautomat	849 249	875 000	-25 751	-2,9%	896 158	875 000
E-tjänster	178 790	185 000	-6 210	-3,4%	176 337	185 000
Appar	438 844	568 000	-129 156	-22,7%	182 210	568 000
Totalt	2 706 126	2 765 000	-58 874	-2,1%	2 590 007	2 765 000

Självbetjäning



Punktlighet				
Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016	Mål %
Tåg	-	-	-	-
Öresundståg	85%	83%	83%	85%
Pågatåg	92%	90%	91%	92%
Stadsbuss	83%	83%	84%	86%
Malmö	83%	82%	82%	84%
Helsingborg	79%	78%	81%	83%
Lund	84%	88%	87%	89%
Kristianstad	83%	85%	87%	90%
Regionbuss	81%	84%	83%	86%
Serviceesor	86%	87%	84%	87%

Av de fyra trafikslagen är det endast Serviceesor som når mål. Öresundståg är oförändrad medan Pågatåg och Stadsbuss minskar. Punktligheten för Öresundståg i december går upp till 85 %. Uppgången kan tillskrivas relativt få fel i infrastrukturen samtidigt som vi historiskt alltid har god punktlighet under helgdagarna kring jul och nyår, då det kör mindre trafik på spåren. Den nya tidtabellen som trädde i kraft den 10 december bedöms ha medfört positiva effekter, även om det är något tidigt att dra slutsatser. Punktligheten för Pågatågen förbättrades från 86% till 92% i december månad. Detta kan tillskrivas att det varit väldigt få infrastrukturfel. Det som också bidragit positivt är att flera banarbeten slutförts. DSB beslutade också att lägga ner IC-Bornholm på Ystadbanan vilket bidragit till en bättre punktighet.

Infrastruktursatsningar och bristande framkomlighet i städerna påverkar punktligheten negativt för busstrafiken. Lund i linje med mål, dock sämre punktighet under december beroende på stor trafikomläggning i de centrala delarna av Lund. För Kristianstad sjunker punktligheten 2017 jämfört med 2016. I december har punktligheten påverkats utav trafiksignaler som är ur funktion och trängsel på grund av mycket biltrafik kring helgerna mellan Centrum och Härlöv. Även Regionbuss påverkas av framkomligheten i de stora städerna dock har punktligheten ökat något 2017 jämfört med 2016.

När det gäller Serviceesor ökar punktligheten jämfört med 2016 och mål om 87% uppnås.

Medelastighet Buss km/h

Trafikslag	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016	Mål km/h
Stadsbuss	18,8	19,0	19,1	19,4
Malmö	18,0	17,9	18,0	18,0
Helsingborg	19,1	19,8	20,0	19,6
Lund	18,5	18,6	18,6	18,8
Kristianstad	20,9	21,5	21,7	22,0
Regionbuss	38,3	38,4	38,5	38,5

Medelastigheten mäts under rusningstrafiken, förmiddag och eftermiddag, och är en viktig indikator på trafikens effektivitet.

Under 2017 har medelastigheten i Stadsbuss Malmö, Helsingborg, Kristianstad och för Regionbuss har försämrats medan Stadsbuss Lund ligger på samma nivå som 2016. Endast Stadsbuss Helsingborg uppnår mål, trots ett antal ombyggnationer soim påverkat framkomligheten under året.

God framkomlighet, prioritet av busstrafiken före biltrafiken samt snabb ombordstigning är framgångsfaktorerna för att förbättra medelastigheten. Arbetet med detta sker främst i samverkan med kommuner och Trafikverket.

Under 2017 har vi ökat försäljningen med ca 5% eller drygt 130 mnkr jämfört med 2016. Dock när vi inte riktigt budget, anledningen är att vi haft minskad försäljning av biljetter till sällanresenärer över bron. Vi ser dock en försiktig ökning av antalet pendlare, då vi sålt ca 200 fler periodkort per månad under hösten men har fortfarande en bit kvar till 2015 års nivåer. Inom Skåne ser försäljningen bättre ut och hade det inte varit för effekterna av id-kontrollerna hade vi klarat budget. Sedan lanseringen av vårt nya biljettsystem med ny app och ny pris- och zonmodell har vi successivt ökat försäljningen den vägen. Tillsammans står våra appar nu för 20 % av försäljningen. Främst är det periodkortskunder som strömmar över till den nya Skånetrafiken-appen. I december har vi 27 % av pendlarna (ca 23 000 st) som valt att köpa sin månadsbiljett i appen. Vi ser även förflyttning från andra biljetter och säljkanaler till apparna. Trots detta när vi inte riktigt det högt ställda försäljningsmålet för apparna men hoppas på en bra utveckling 2018.

Självbetjäningensgraden består av försäljning i biljettautomater, våra tre appar samt försäljningen i webbshopen. Självbetjäningen har ökat successivt i takt med att vi erbjuder fler digitala kanaler och vi överträffar årsmålet med lite knapp marginal och landar på 60,3%. Ackumulerat hela året 55%. Främst är det lanseringen av vår nya app som bidragit till den kraftiga ökningen. Målet är att öka ytterligare under 2018.

Månadsrapport December 2017

Skånetrafiken

PERSPEKTIV - VERKSAMHET & MEDARBETARE

Föreningsersättning - Mål 50% besvarade inom 24 h				Kundsynpunkter via chatt 90% inom 5 min													
	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016		Perioden /innev mån	Ack Utfall 2017	Ack Utfall 2016										
Antal ärenden	6 532	165 203	128 796	Antal Inkomna	9 672	115 432	92 089										
varav digitala	4 217	101 290	54 354	Besvarade i tid	88%	80%	79%										
Besvarade i tid	65%	61%	42%	Att chatta med kundtjänst är populärt och antalet inkomna chattar ökar hela tiden. Mellan 2016 och 2017 har antalet ökat med 25%. Kundtjänst har chatten som en av våra prioriterade kanaler och målsättningen är att besvara 90% inom 5 minuter. Början av 2017 gick bra, men budgetläget fick oss att prioritera om under Q2 och vi fick svårt att klara målet. Först i november/december kunde vi vända trenden och vi slutar med 88% i december. För 2018 strävar vi efter samma mål som 2017.													
Trots att antalet ärenden ökat under 2017 besvarar vi fler ärenden i tid och når målet. Den 1 april 2017 kom den nya svenska lagen som ändrade förutsättningarna för föreningsersättning. Den nedre gränsen för ansökan gick från 30 till 20 minuter och detta påverkade antal ärenden som kom in till oss. Både maj och juni var väldigt tuffa månader beroende på nytt regelverk och omfattande trafikstörningar. För hela året har antalet krav ökat med 28%. Den 1 juni 2017 ändrades ersättningsnivåerna för kund och senare delen av året har varit något bättre gällande inkommande ärenden och för månaderna september, november samt december ser vi en minskning jämfört med föregående år. Vi har lyckats väl med att automatisera hanteringen och ligger bra till under främst hösten. Målsättningen för 2017 var 50% helautomatiserade, vilket vi klarar med bra marginal.																	
Svarstider Kundtjänst Facebook 60 min				Handläggningstid Färdtjänst 90% inom 30 dagar													
	Perioden /innev mån	Ack Utfall 2017	Ack utfall 2016		Perioden/innev mån	Ack Utfall 2017	Ack Utfall 2016										
Antal besvarade	5040	66 848	56 111	Antal	604	9660	7446										
Genomsnitt (min)	14	30	96	Hanterade i tid	98%	69%	17%										
Skånetrafikens kundtjänst är en av de ledande aktörerna nationellt när det gäller responstid och responsgrad i kanalen Facebook. Den stora ökningstakt vi sett i denna kanal har under hösten stabiliserats sig. Vi avslutar år 2017 med strålände 14 minuter i genomsnittlig svarstid för månaden och ackumulerat hamnar vi på 30 minuter.				Under 2017 har 2200 fler ärende handlagts än 2016. I december har vi den bästa handläggningstiden hittills i år, då 98% av ansökningarna handlagts inom 30 dagar.													
Springlife				Handläggningstid Sjukresor 90% inom 10 dagar													
	Utfall	Mål	2016		Perioden/innev mån	Ack Utfall 2017	Ack Utfall 2016										
Prestationsnivå	72,7	>=70	71,6	Antal	509	9059	8715										
Ledarskap	75,5	76	73,8	Hanterade i tid	83%	91%	85%										
Målkvalitet	67,4	67	66	Under 2017 har antalet ärende ökat. Men vi når utsatt mål. Arbete pågår för med att säkerställa fortsatt snabb handläggningstid.													
Vi har bättre resultat än 2016 och når målen på Prestationsnivå och Målkvalitet och är nära gällande Ledarskap. Prestationsnivån är ett sammanvägt värde och vår förbättring beror på att vi höjt oss inom de flesta områden; stressprofilen har förbättrats (medarbetarkraft, arbetsrelaterad utmattning och arbetstakt) men även områdena lärande i arbete, delaktighet, effektivitet och återkoppling har förbättrats. Att ligga på en prestationsnivå över 70 innebär att vi totalt sett har arbetsglädje, ork och motivation och visar förmåga och kraft att förändras. Något som är särskilt viktigt när en organisation står inför eller är mitt i stora förändringar. Området Ledarskap ökar och ligger stabilt en bra bit över undersökningens riktvärde, även om vi inte riktigt når vårt mål på 76. Även i målkvalitet har vi höjt oss lite varje år. Riktvärdet är 70 och vi landar på 67,4 i år vilket gör att vi når vårt mål.				Antal anställda													
				<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>Förändring antal</th> <th>Förändring %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>363</td> <td>366</td> <td>-3</td> <td>-0,82</td> </tr> </tbody> </table>					2017	2016	Förändring antal	Förändring %		363	366	-3	-0,82
	2017	2016	Förändring antal	Förändring %													
	363	366	-3	-0,82													
				Antal anställda för december 2017 har minskat jämfört med december 2016 med 3. Från november till december 2017 har antalet anställda minskat med 2.													
Attraktiv Arbetsgivare				Antal använda arbetstimmar omräknat till årsarbetare													
- andel som kan rekommendera Skånetrafiken som arbetsplats				<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>Förändring antal</th> <th>Förändring %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>310</td> <td>347</td> <td>-37</td> <td>-10,69</td> </tr> </tbody> </table>					2017	2016	Förändring antal	Förändring %		310	347	-37	-10,69
	2017	2016	Förändring antal	Förändring %													
	310	347	-37	-10,69													
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Utfall</th> <th>Mål</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>79,7%</td> <td>86%</td> <td>82,7%</td> </tr> </tbody> </table>					Utfall	Mål	2016		79,7%	86%	82,7%	Arbetad tid för december har minskat med 37 jämfört med motsvarande period 2016. Arbetad tid har minskat med 2,95 från föregående månad.					
	Utfall	Mål	2016														
	79,7%	86%	82,7%														
Vi når inte målet att 86 % av våra medarbetare kan tänka sig att rekommendera andra att börja arbeta på Skånetrafiken. Resultatet blev 79,7 % vilket är en minskning från föregående år då vi landade på 82,7 %.				Friskare Medarbetare - Minskad Sjukfrånvaro													
				<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ack Utfall</th> <th>Ack utfall 2016</th> <th>Mål Utfall 2016 - 1 dag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Antal sjukdagar</td> <td>20,90</td> <td>19,14</td> <td>18 dagar</td> </tr> </tbody> </table>					Ack Utfall	Ack utfall 2016	Mål Utfall 2016 - 1 dag	Antal sjukdagar	20,90	19,14	18 dagar		
	Ack Utfall	Ack utfall 2016	Mål Utfall 2016 - 1 dag														
Antal sjukdagar	20,90	19,14	18 dagar														
				Sjukfrånvaron för december har minskat med 0,01 jämfört med motsvarande period för 2016. Jämfört med föregående månad har det skett en minskning med 0,23. Totalt har sjukfrånvaron för hela året ökat med 1,76.													

Ekonomi (tkr)										
Resultat	Ack Utfall	Ack Budget	Diff (tkr)	Diff %	Ack utfall fg År	Diff (fg år)	Diff % (fg år)	Budget helår	Prognos helår	Avvikelse tkr
Kontant	-451 908	-431 000	-20 908	5,0%	-337 044	-114 863	34,0%	-431 000	-441 000	-10 000
Reskassa	-829 187	-925 000	95 813	-10,0%	-892 827	63 640	-7,0%	-925 000	-854 700	70 300
Summa kont/resk	-1 281 095	-1 356 000	74 905	-6,0%	-1 229 871	-51 224	4,0%	-1 356 000	-1 295 700	60 300
Periodkort	-1 068 127	-1 042 000	-26 127	3,0%	-1 015 873	-52 254	5,0%	-1 042 000	-1 067 000	-25 000
Skolkort	-195 190	-180 000	-15 190	8,0%	-183 081	-12 109	7,0%	-180 000	-185 000	-5 000
Övriga biljettintäkter	-205 297	-204 000	-1 297	1,0%	-192 291	-13 006	7,0%	-204 000	-204 300	-300
Summa biljettintäkter	-2 749 709	-2 782 000	32 291	-1,0%	-2 621 115	-128 594	5,0%	-2 782 000	-2 752 000	30 000
Intäkter servicersor	-192 280	-185 340	-6 940	4,0%	-188 297	-3 982	2,0%	-185 340	-192 840	-7 500
Övriga intäkter	-186 109	-109 963	-76 146	69,0%	-104 460	-81 649	78,0%	-109 963	-172 263	-62 300
Summa övriga intäkter	-378 389	-295 303	-83 086	28,0%	-292 758	-85 631	29,0%	-295 303	-365 103	-69 800
Regionalt bidrag	-2 348 800	-2 348 850	50	0,0%	-2 298 800	-50 000	2,0%	-2 348 850	-2 348 850	0
Periodis investeringsbidr	-28 181	-25 450	-2 731	11,0%	-29 202	1 021	-3,0%	-25 450	-25 450	0
Övriga statsbidrag	-94	0	-94	#####	-93	-1	1,0%	0	0	0
Summa bidrag	-2 377 075	-2 374 300	-2 775	0,0%	-2 328 095	-48 980	2,0%	-2 374 300	-2 374 300	0
Summa Intäkter	-5 505 173	-5 451 603	-53 570	1,0%	-5 241 968	-263 205	5,0%	-5 451 603	-5 491 403	-39 800
Entreprenadkostnader	3 951 343	3 922 211	29 132	1,0%	3 763 375	187 968	5,0%	3 922 211	3 947 211	25 000
Servicersor	337 823	320 657	17 166	5,0%	309 572	28 251	9,0%	320 657	334 657	14 000
Övriga trafik kostnader	179 882	177 161	2 721	2,0%	187 136	-7 254	-4,0%	177 161	172 661	-4 500
Summa trafik kostnader	4 469 048	4 420 030	49 018	1,0%	4 260 083	208 965	5,0%	4 420 030	4 454 530	34 500
Övriga verksamhetskostn	162 065	168 752	-6 687	-4,0%	176 401	-14 336	-8,0%	168 752	149 152	-19 600
Info. och marknadsföring	37 599	43 138	-5 539	-13,0%	44 898	-7 298	-16,0%	43 138	40 038	-3 100
Köpta tjänster & provision	93 089	110 774	-17 685	-16,0%	97 431	-4 342	-4,0%	110 774	93 774	-17 000
Personalkostnader	221 256	229 735	-8 478	-4,0%	207 482	13 775	7,0%	229 735	229 735	0
Avskrivningar	380 907	395 342	-14 435	-4,0%	360 420	20 487	6,0%	395 342	395 342	0
Finansnetto kostnad	83 154	83 832	-678	-1,0%	90 866	-7 712	-8,0%	83 832	83 832	0
Summa övr kostnader	978 071	1 031 574	-53 503	-5,0%	977 498	573	0,0%	1 031 574	991 874	-39 700
Summa kostnader	5 447 119	5 451 603	-4 484	0,0%	5 237 581	209 538	4,0%	5 451 603	5 446 403	-5 200
Resultat	-58 053	0	-58 053	#####	-4 387	-53 666	1223,0%	0	-45 000	-45 000
Kostn.täckningsgrad inkl. servicersor	57,9%	56,9%								

Resultatet 2017 är 58 miljoner kronor, vilket är 58 miljoner kronor bättre än budget.
Det utgörs av intäkter som är 45 miljoner kronor bättre än budget och kostnader som är 13 miljoner bättre än budget.

Biljettintäkterna uppgår till 2 750 miljoner kronor vilket är 32 miljoner kronor sämre än budget men 129 miljoner kronor (motsvarande fem procent) bättre än 2016.
Biljettintäkterna i Skåne har ett utfall som är 31 miljoner kronor bättre än budget. En av orsakerna är att kunderna överger Reskassa till förmån för fullprisbiljetterna i den nya appen, vilket ger en högre intäkt.
Biljettintäkterna över Öresund har ett utfall som är 64 miljoner kronor sämre än budget, vilket beror på negativa effekter av ID-kontrollerna. ID-kontrollerna (på Köpenhamn Airport Kastруп) togs bort den 5 maj 2017 och sedan dess har Skånetrafiken sett en svagt positiv trend på intäkterna kopplade till trafiken över Öresund.

Intäkterna på Servicersor har ett utfall på 192 miljoner kronor, vilket är 7 miljoner bättre än budget. Anledningen är det ökade antalet sjukresor, vilket ger ökade intäkter i form av egenavgifter, men som också för med sig ökade transportkostnader.

Övriga intäkter påverkas positivt av två poster som inte finns med i budget. Den ena är att Skånetrafiken under 2017 (efter ansökan) har erhållit 57 miljoner kronor i bidrag av Trafikverket för att täcka de kostnader som uppkommit i samband med ID-kontrollerna under perioden fjärde januari 2016 till tredje maj 2017.
Den andra är att försäljning av ett gammalt Pågatåg och 103 bussar genomförts och tillsammans genererat en intäkt på 9 miljoner kronor (samt en lika stor kostnad).

De totala intäkterna (rensat från vidarefakturerings på 61 miljoner och reavinst på 9 miljoner kronor) för 2017 blir därför 5 496 miljoner kronor, vilket är 45 miljoner kronor (motsvarande en procent) bättre än budget.

Entreprenadkostnaderna uppgår till 3 951 miljoner kronor, vilket är 29 miljoner kronor (motsvarande en procent) sämre än budget.
De största anledningarna är dels kostnaderna på 15 miljoner kronor avseende ID-kontrollerna, och dels en ogynnsam utveckling av de index som är representerade i de olika trafikavtalen som gör att kostnaderna är 7 miljoner kronor sämre än budget. Men även kostnaderna för tågersättande buss har ett utfall sämre än budget (med tio miljoner kronor), beroende på många fel i infrastrukturen på järnvägsnätet i Skåne under året. Alla dessa kostnadshöjningar är svåra för Skånetrafiken att påverka.
Underhållskostnaderna för Öresundståg har blivit 20 miljoner kronor dyrare än budget bland annat beroende på en ny ersättningsmodell från halvårsskiftet. Underhållskostnaderna på tåg totalt sett går dock 13 miljoner kronor bättre än budget främst beroende på att upprustningen av fem Öresundståg, budgeterat till 40 miljoner kronor inte genomförts som planerat.

Kostnaderna för Servicersor uppgår till 338 miljoner kronor, vilket är 17 miljoner kronor sämre än budget. Den enskilt största orsaken till detta är ökningen i antalet sjukresor.
De interna kostnaderna, t ex personal-, marknadsförings- och övriga kostnader, uppgår till 514 miljoner kronor, vilket är 38 miljoner kronor bättre än budget (motsvarande sju procent). I jämförelse med 2016 är det en kostnadsminskning med 12 miljoner kronor, motsvarande två procent.

Kapitalkostnaderna (i huvudsak bestående av avskrivningar och internränta) uppgår till 462 miljoner kronor, vilket är 17 miljoner kronor bättre än budget (motsvarande fyra procent). Ett försenat övertagande av två Öresundståg från SJ och förseningar i upprustningen av Öresundstågen samt små förseningar i nytt betalsystem i kollektivtrafiken är de största anledningarna till detta.

De totala kostnaderna (rensat från vidarefakturerings på 61 miljoner och reavinst på 9 miljoner kronor) uppgår till 5 438 miljoner kronor, vilket är 13 miljoner kronor bättre än budget.

Definitioner

KUND

Resor	Antal resor mäts genom vårt biljettsystem. Färdtjänst och sjukresor hämtas från trafikledningssystemet.
Färdtjänstresor	Andel resor, av samtliga färdtjänstresor, som sker i den allmänna kollektivtrafiken.
NKI - Allmänhet	Hur nöjda alla i Skåne är med oss. Avser samtliga respondenter i undersökningen Kolbar.
NKI - Nöjd kund	Hur nöjda våra regelbundna kunder är med oss. Med regelbunden avses de som reser minst någon/några gånger per månad. Källa: Kolbar.
NKI - Köpa biljett	Samtliga respondenters svar på frågan "Det är enkelt att köpa Skånetrafikens biljetter och kort" i undersökningen Kolbar
NKI Serviceresor - Senaste resan	Hur nöjda våra färdtjänst- och sjukresekunder är. Källa: Den nationella undersökningen, Anbarο, Barometern för anropsstyrd trafik.
NKI Serviceresor - Trygghet	Kundupplevd trygghet. Källa: Anbarο, frågan lyder: "Vilket betyg vill du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa/sjukresa?"
NKI Serviceresor - Punktlighet	Kundupplevd punktlighet. Källa: Anbarο, frågan lyder: "Kom fordonet på det klockslag som du fick löfte om?"
KM, Nöjd kund	Hur nöjda våra kunder är med sin resa. KM = Kvalitetsmätning ombord på tåg och bussar. Frågan lyder "Sammanlagt betyg på den här buss/tågresa"? På Öresundstågen är frågan "Din resa i detta tåg som helhet".
KM, Störningshantering	Hur nöjda våra kunder är vid trafikstörningar i Tågtrafiken. KM = Kvalitetsmätning ombord. Frågan lyder "Hur Skånetrafikens hanterade störningen"?
KM, Upplevd punktlighet	Hur punktlig kunderna upplever att trafiken är. KM = Kvalitetsmätning ombord på tåg och bussar. Frågan lyder "Jag upplever att bussen/tåget är i tid"? På Öresundstågen är frågan "Detta tågs punktlighet".
Marknadsandel	Vår konkurrenskraft jämfört med bilen mäts genom andelen av alla motorburna resor. Källa: Den nationella undersökningen Kollektivtrafikbarometern, Kolbar.
Varumärke	Vi mäter varumärket regelbundet för att följa bilden av Skånetrafikens utifrån utvalda hygienfaktorer och profilerande attribut.

VERKSAMHET

Utförandegrad	Andel av trafiken som går enligt planering. En tur räknas som inställd om den ej utförts eller gått med mer än 20 minuters försening.
Förseningstimmar tåg	Förseningstimmar motsvarar den tid som tågen avviker från sin ordinarie tidtabell med mer än 3.59 minuter.
Kollektivtrafikens energianvändning	För att uppfyll kraven för bra miljöval ska utfallet vara 0,18 Kilowatt-timmar per personkilometer. Avser den allmänna kollektivtrafiken.
Punktlighet	Att våra kunder kommer fram i tid. Avser den faktiska punktligheten.
	Tåg Realtidsmätning +3.59 min. Vid utgångsstation mäts avgångstiden i förhållande till tågets tidtabell. Undervägs och till slutstation mäts ankomsttiden i förhållande till tågets tidtabell.
	Stadsbuss Realtidsmätning +2.59 min. Mäts avseende planerad och verklig avgångstid på reglerhållplatser samt ankomsttid på sluthållplats.
	Regionbuss Realtidsmätning +2.59 min. Mäts avseende planerad och verklig avgångstid på reglerhållplatser samt ankomsttid på sluthållplats.
	Serviceresor Realtidsmätning +/- 10 min i förhållande till avtalad tid med kunden. Mäts genom att föraren registrerar när kunden är hämtad.
Medelhastighet	Visar vår konkurrenskraft mot bilen samt hur effektiv trafiken är. Hastigheten mäts i högtrafik, dvs mån-fre kl. 06.00-09.00, 14.00-18.00. inkl stopptid.
Försäljning per kanal	Anger vilka olika kanaler kunderna använder för att köpa sin biljett.
Självbetjäning	Avser andelen av kundernas biljettköp som sker via biljettautomater, app-biljetter och e-handel.
Förseningsersättning	Vår förmåga att snabbt hantera kundernas ersättningsanspråk vid förseningar i trafiken. Våra mål om snabb hantering är högre än vad lagkravet kräver (100% inom 30 dagar).
Svarstid Facebook	Hur snabbt vi svarar och får ut information till kunderna via Facebook, som är vår huvudkanal.
Kundsynpunkter via chatt	Hur snabbt vi svarar kunderna via chatt.
Handläggningstid färdtjänst	Andelen färdtjänstärenden som får förslag till beslut inom 30 dagar, mätt från ankomstdagen och förutsatt att ansökan är komplett.
Handläggningstid sjukresor	Andelen sjukreseärenden som behandlats inom 10 dagar, mätt från ankomstdagen för ansökan.
MEDARBETARE	
Prestationsnivå	Att vår organisation är i zonen för förändringskraft och därmed har goda förutsättningarna att utföra vårt arbete. Källa: den årliga medarbetarundersökningen Springlife.
Ledarskap	Att cheferna är tydliga och konsekventa i sitt agerande. Källa: Springlife.
Målkvalitet	Alla känner till verksamhetens mål och upplever dem som tydliga, realistiska och påverkbara. Källa: Springlife.
Attraktiv arbetsgivare	Andel medarbetare som rekommenderar oss som arbetsgivare. Källa: Springlife.
Antal anställda	Antal månadsanställda medarbetare.
Antal använda arbetstimmar	Resursmätt, antal anställda omräknat till heltid, avdraget för frånvaro och tillagt för extra närvaro.
Friskare medarbetare	Sjukfrånvaro genomsnitt per medarbetare i antal kalenderdagar.
EKONOMI	
Ekonomi i balans	Vårt ackumulerade ekonomiska resultat jämfört med budget.