

Kollektivtrafikbarometern 2009

I denna bilaga redovisas varje fråga som ingår i kollektivtrafikbarometern. Diagrammen visar andelen som ger betyg 4 eller 5 på en 5-gradig skala. För totala kundnöjdheten (NKI) redovisas även de som är missnöjda, betyg 1 och 2. Något som inte framgår av detta material är andelen som inte har någon bestämd uppfattning, betyg 3.

Redovisningen är uppdelad på Regiontrafiken, inklusive Upptåget, och Stadstrafiken i Uppsala.

Regiontrafiken, inklusive Upptåget

Sammanfattning

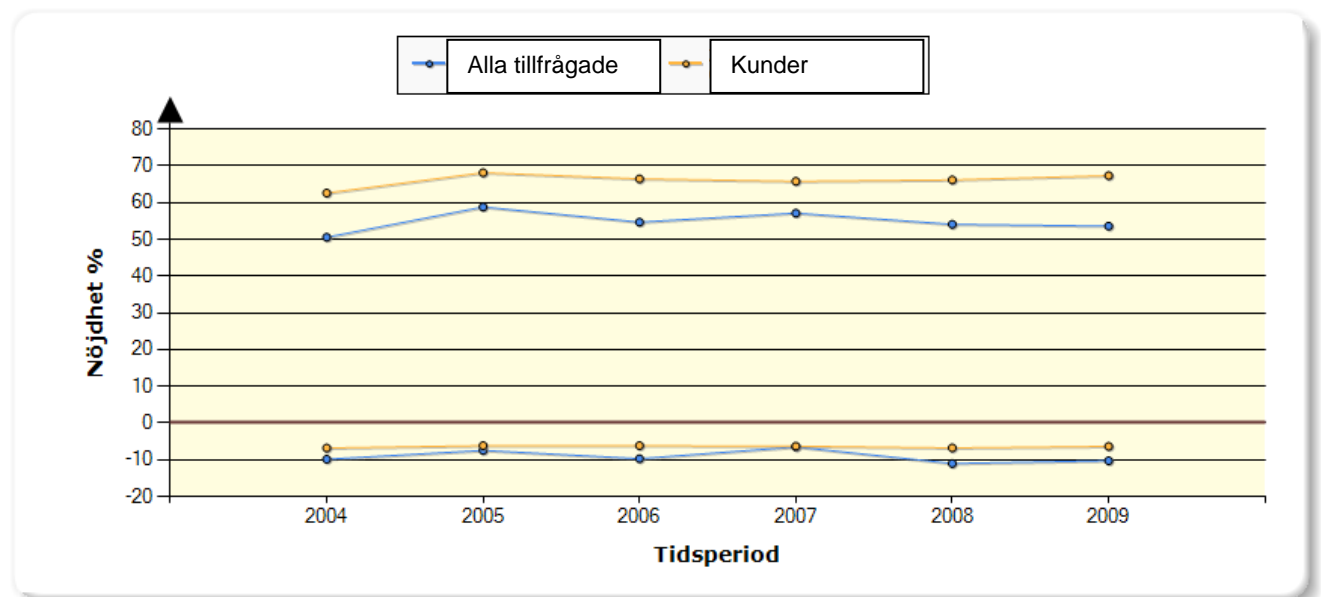
UL konstaterar att många resultat ligger på ungefär samma nivå som 2008.

En jämförelse av kundnöjdheten (NKI) de senaste 6 åren visar att 2009 års resultat är 1 procentenhet bättre än 2008.

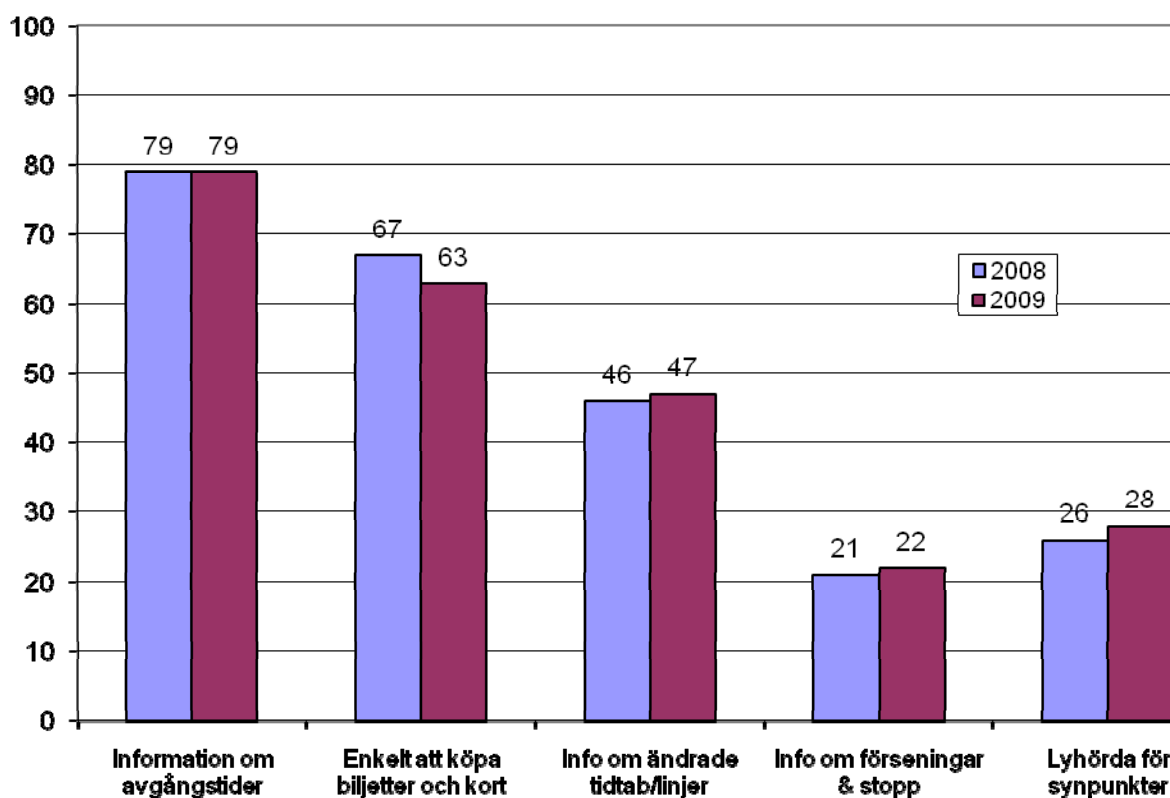
En slutsats är att UL även fortsättningsvis behöver arbeta med kvaliteten. För 2010 innebär detta konkreta åtgärder som kunderna har nytta av när det gäller information vid förändringar och störningar. UL strävar också för att i all kontakt med kunder uppfattas som mera lyhörda.

Sammanfattande kundnöjdhet

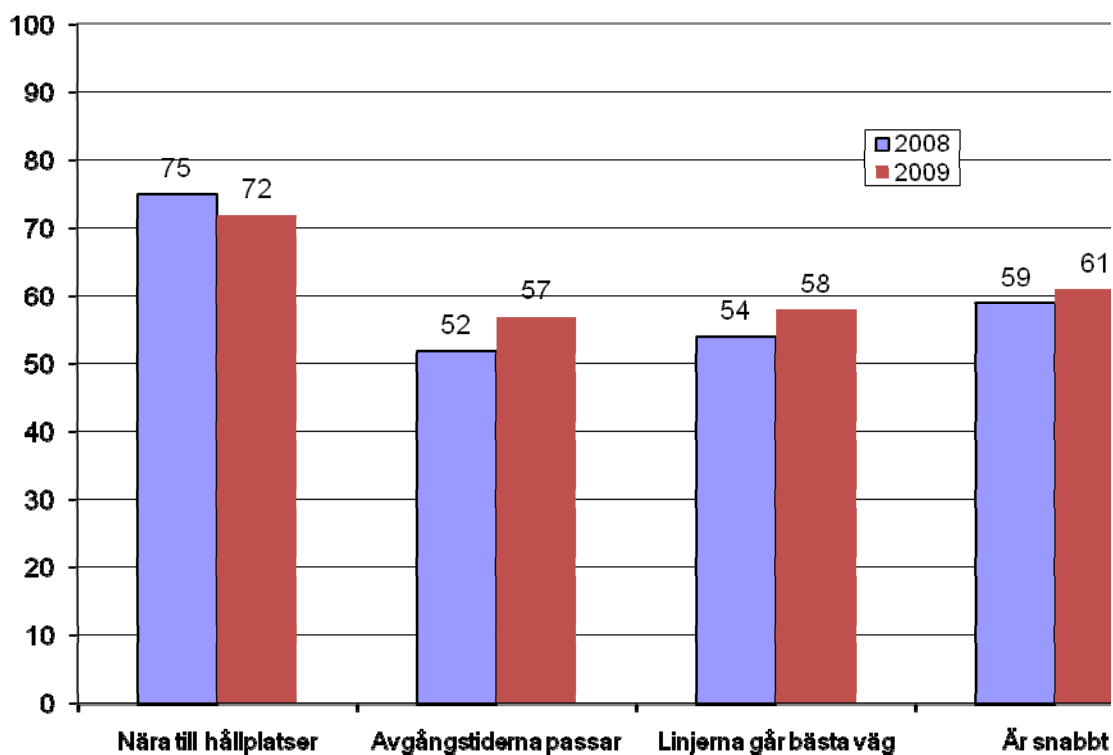
I diagrammet nedan visas utvecklingen för NKI de senaste sex åren. De blå linjerna visar det sammanslagna värdet för alla tillfrågade, oavsett om de reser eller inte. De gula linjerna visar vad kunderna tycker, de som har erfarenhet av UL.



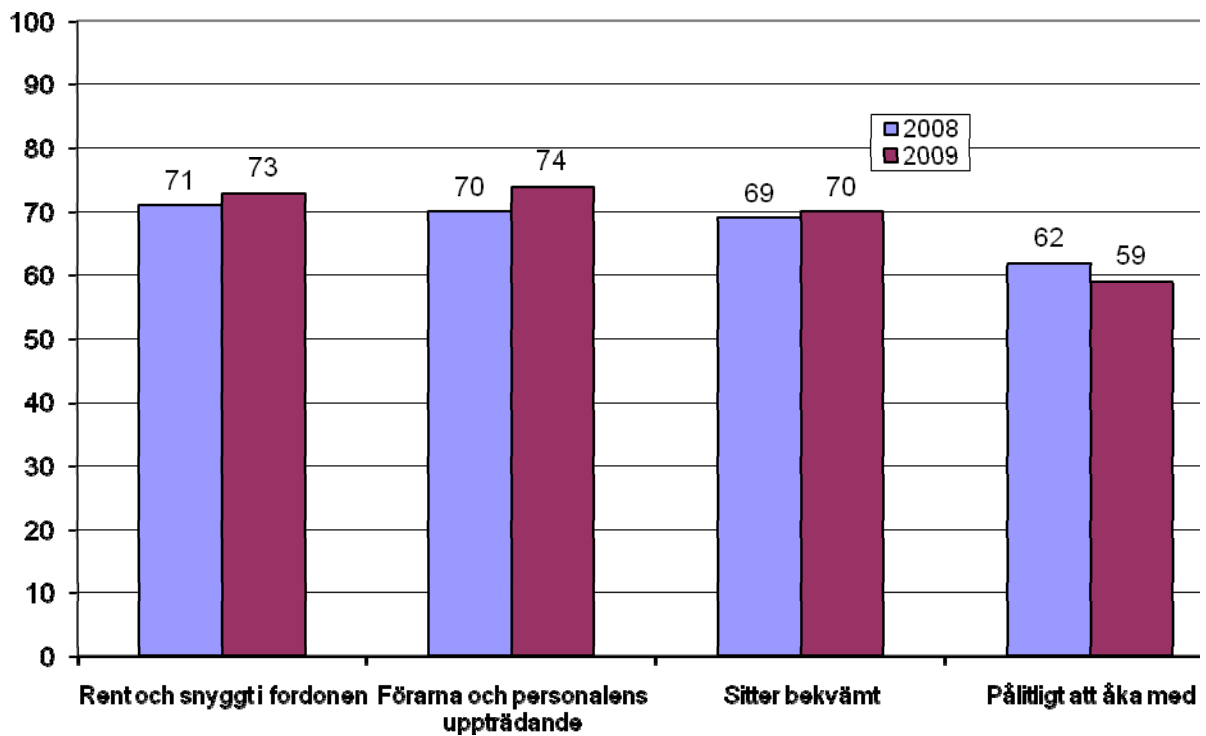
Information och Lyhörddhet (Regiontrafiken)



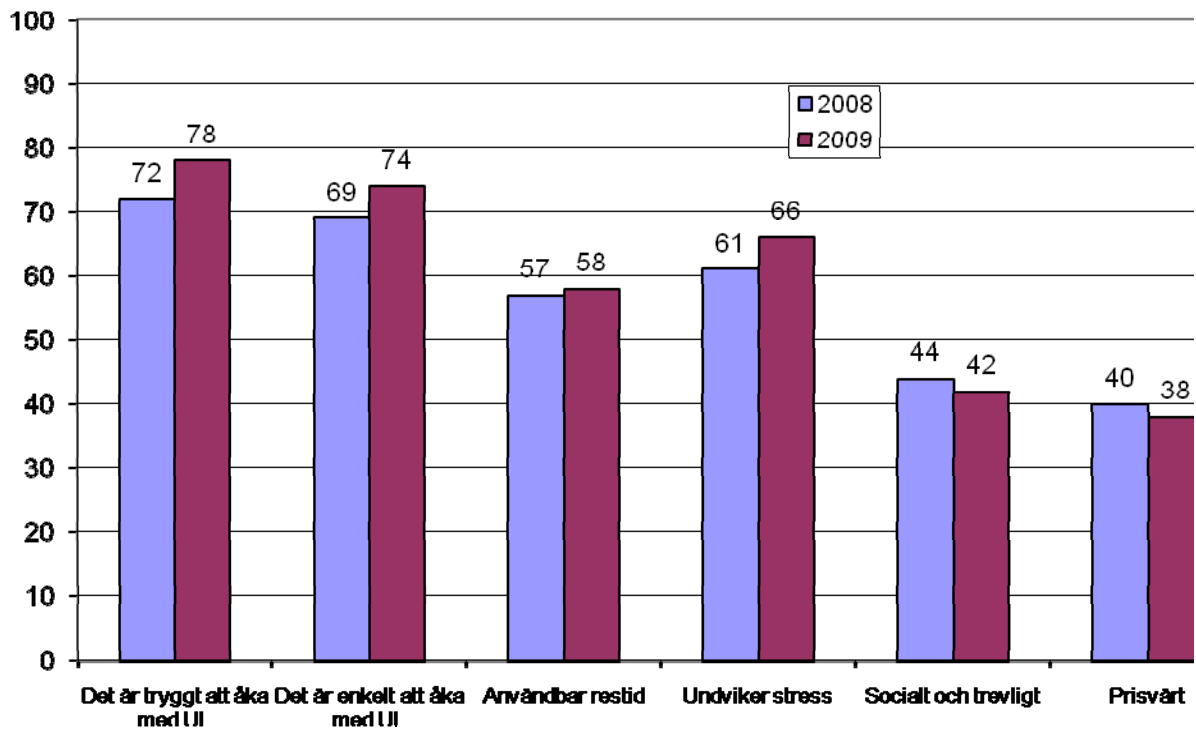
Tillgänglighet och trafik (Regiontrafiken)



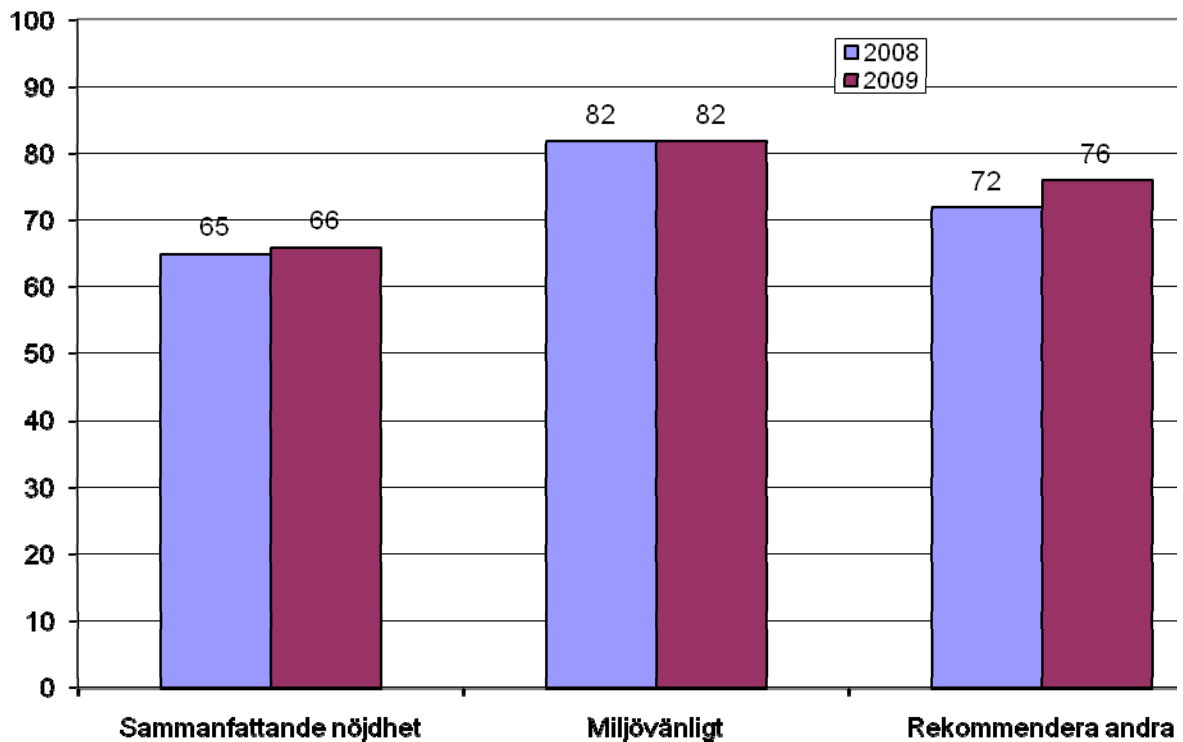
Entreprenörerna (Regiontrafiken)



Reseeupplevelsen (Regiontrafiken)



Total kundnöjdhet, uppfattningen om kollektivtrafikens miljönytta och inställning till kollektivtrafik (Regiontrafiken)



Andelen nöjda resenärer (betyg 4 och 5) har ökat med 1 procentenhet. Andelen missnöjda (betyg 1 och 2) har minskat med 1 procentenhet, 7 procent jämfört med 8 procent 2008.

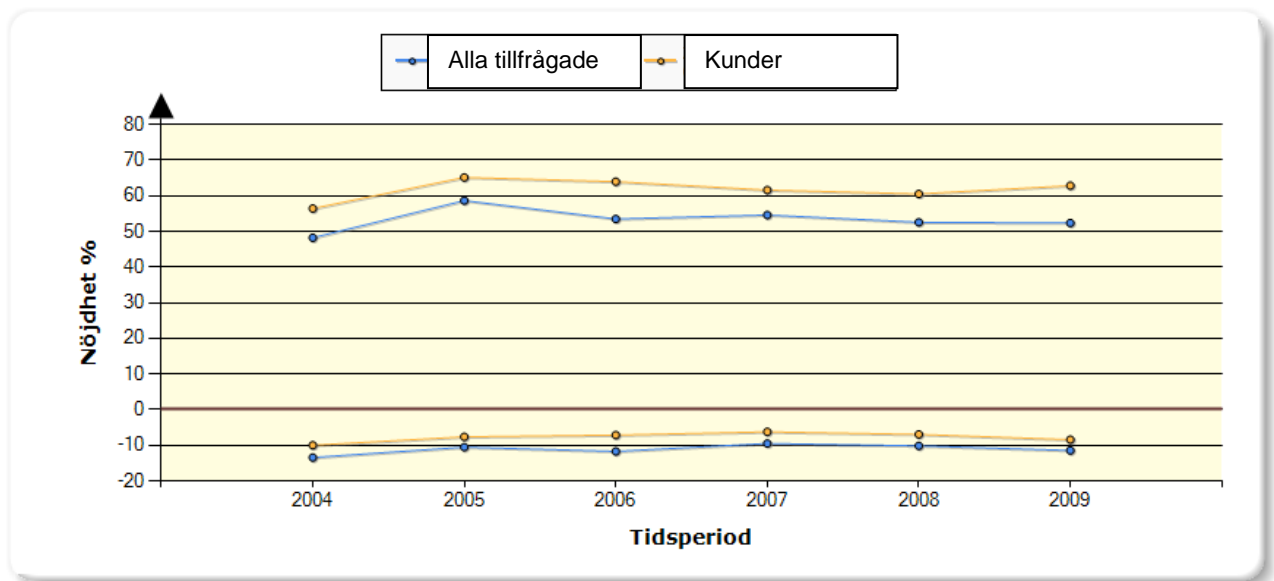
Stadstrafiken i Uppsala

Sammanfattning

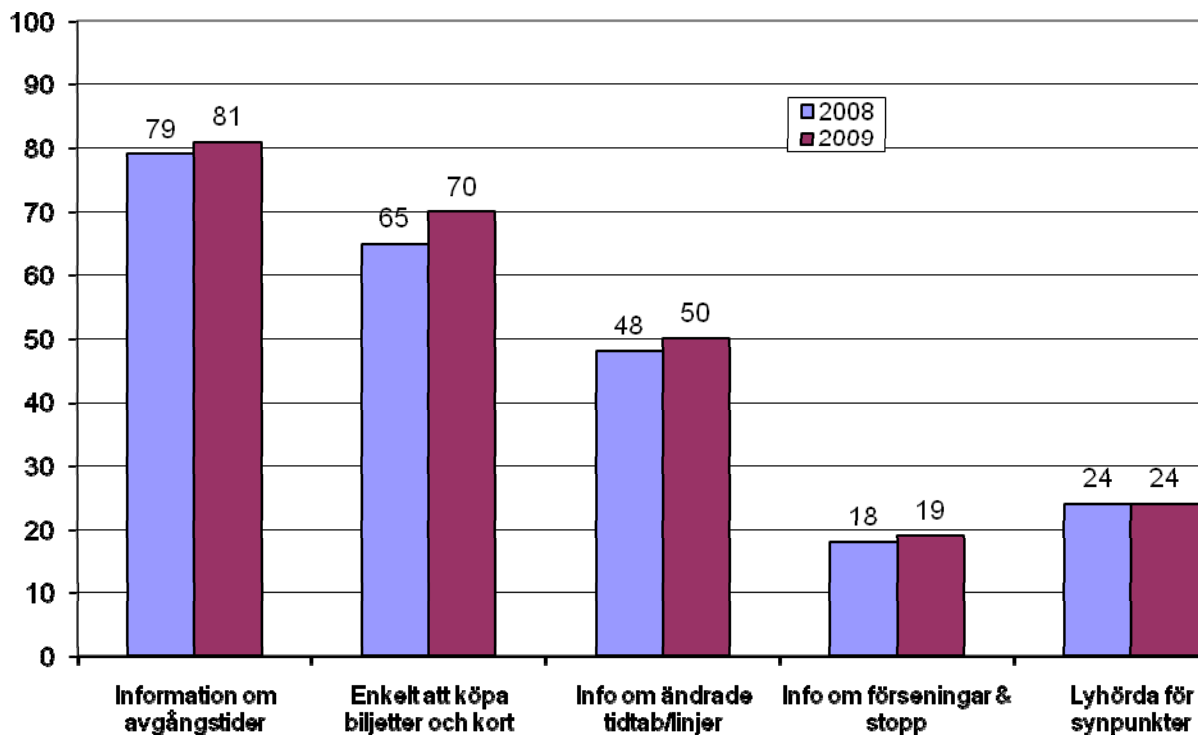
För Stadstrafiken i Uppsala är det, i likhet med UL:s Regiontrafik, små förändringar jämfört med 2008.

Sammanfattande kundnöjdhet

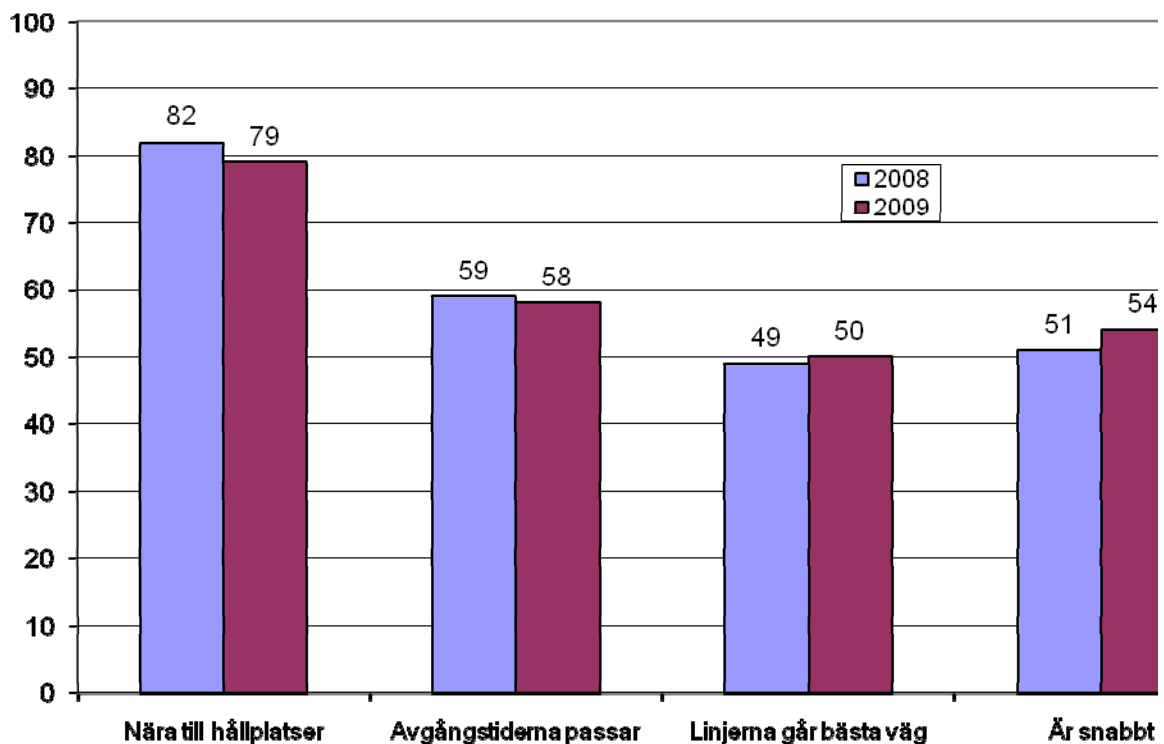
I diagrammet nedan visas utvecklingen för NKI de senaste sex åren. De blå linjerna visar det sammanslagna värdet för alla tillfrågade, oavsett om de reser eller inte. De gula linjerna visar vad kunderna tycker, de som har erfarenhet av att resa med Stadstrafiken i Uppsala.



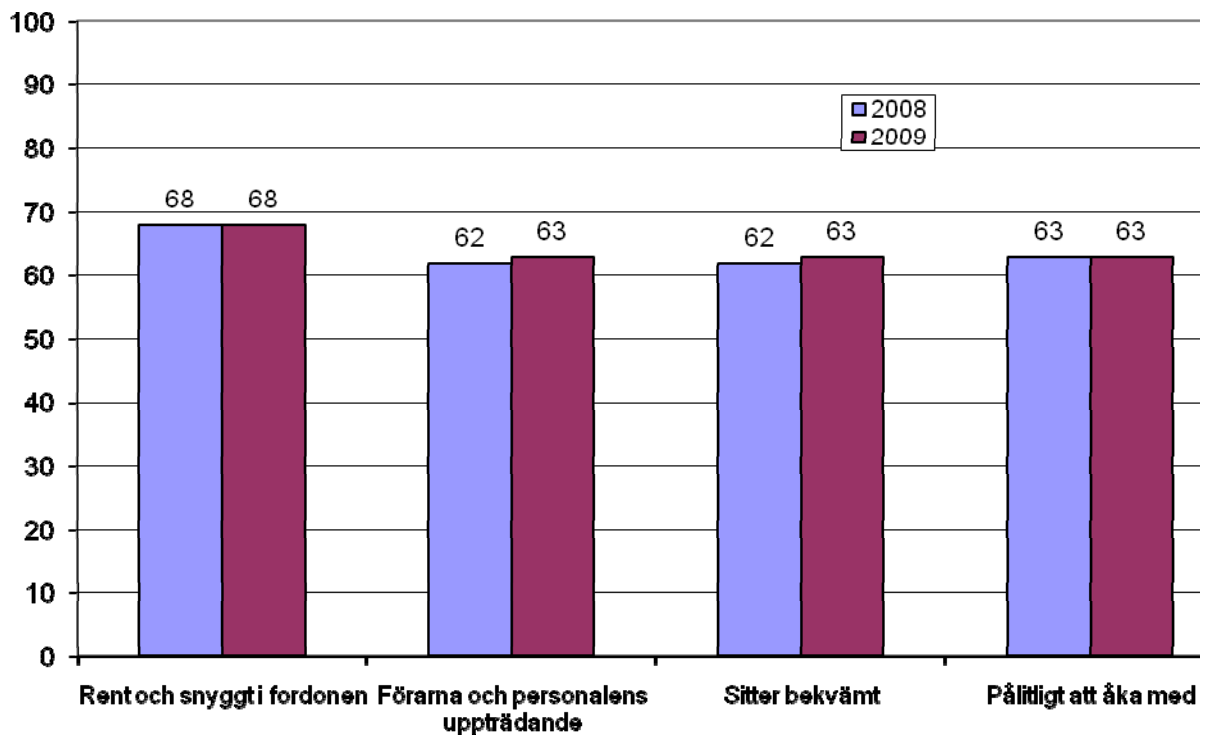
Information och Lyhörddhet (Stadstrafiken i Uppsala)



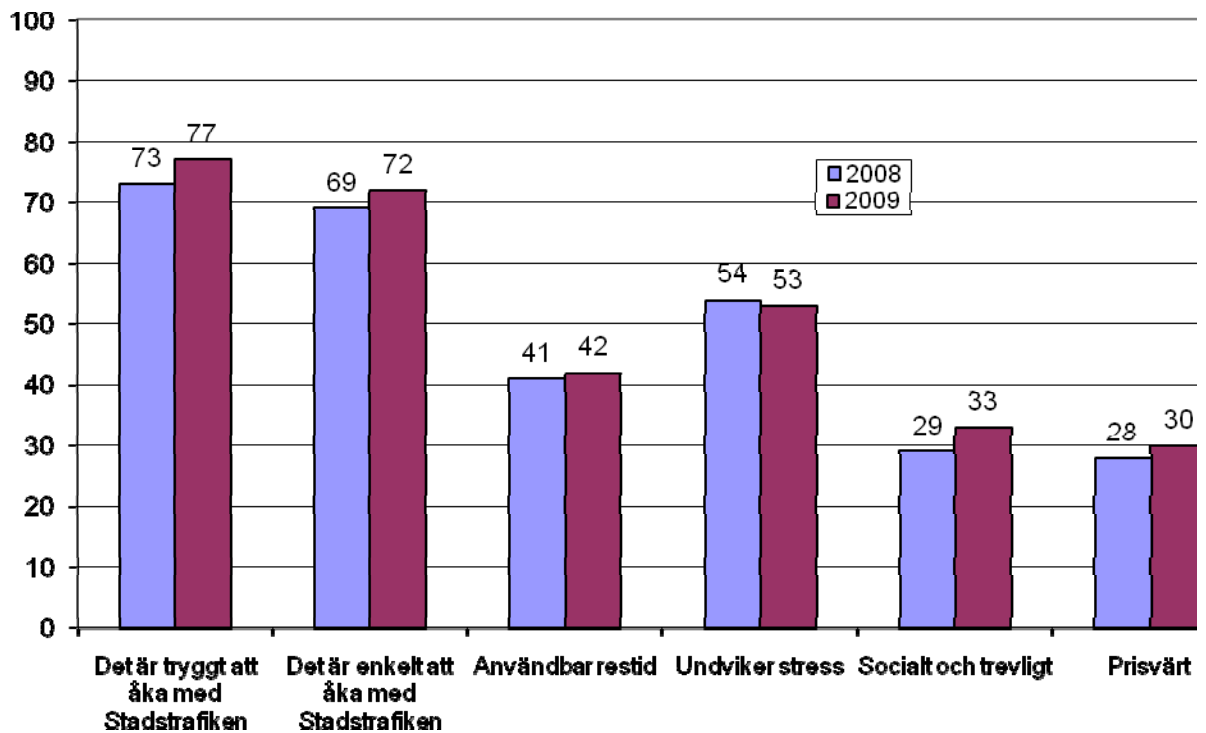
Tillgänglighet och trafik (Stadstrafiken i Uppsala)



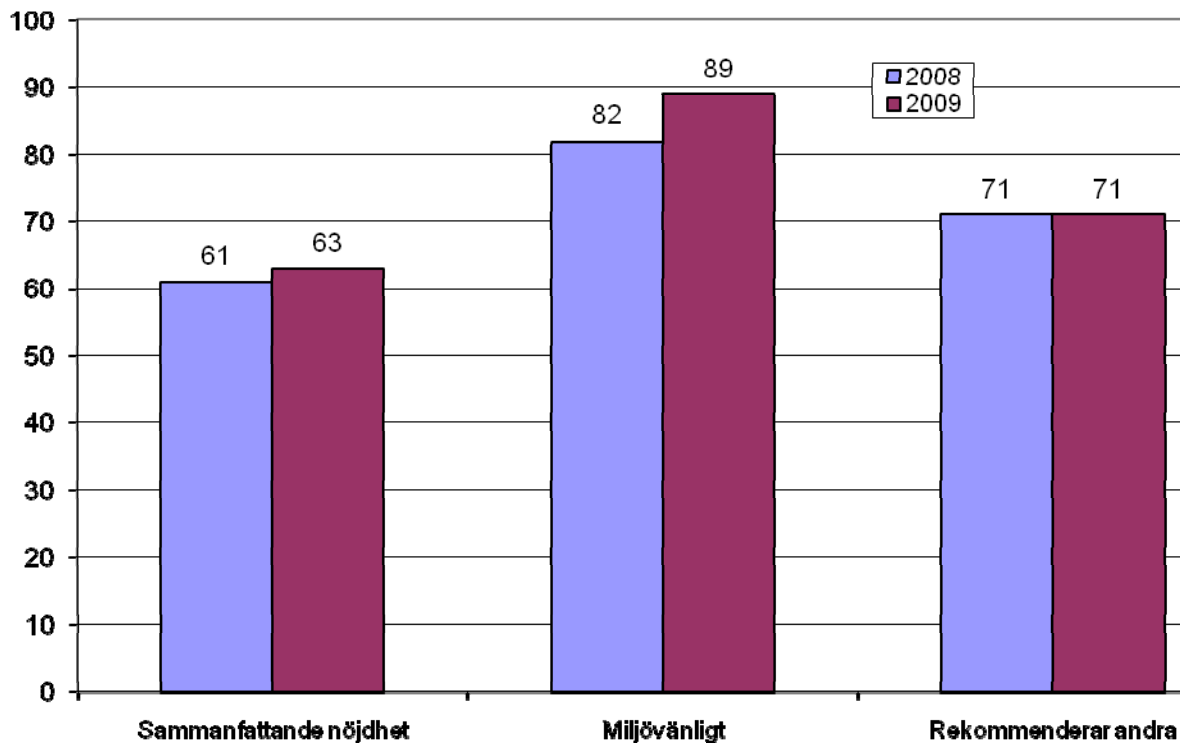
Entreprenören (Stadstrafiken i Uppsala)



Reseupplevelsen (Stadstrafiken i Uppsala)



Total kundnöjdhet, uppfattningen om kollektivtrafikens miljönytta och inställning till kollektivtrafik (Stadstrafiken i Uppsala)



Andelen nöjda resenärer (betyg 4 och 5) har ökat med 2 procentenhet. Andelen missnöjda resenärer (betyg 1 och 2) har ökat med 1 procentenhet, 7 procent jämfört med 8 procent 2008.