



Upplevd kvalitet – April 2018

Strategisk utveckling, Analyssektionen

Sammanfattning av resultaten

Övergripande nöjdhetsbetyg för april har ökat med en procentenhet, det vill säga från 80 till 81 procent

Tunnelbana

- Tunnelbana har ökat sin nöjdhet från 84 till 87 procent. Nöjdheten med störningsinformation och trängsel har ökat med tre procentenheter. I april har städning av hållplats minskat med tre procentenheter.

Pendeltåg

- Det totala nöjdhetsbetyget för pendeltåg har ökat från 59 till 62 procent. Nöjdhet med tidhållningen har stigit med tre procentenheter, från 36 till 39 procent, vilket reflekterar den fortsatta trenden med förbättrad punktlighet och färre inställda tåg. Vi ser en ökad nöjdhet med störningsinformationen, den har ökat med fyra procentenheter. Den upplevda tryggheten (ensam på kvällar) har minskat med tre procentenheter, från 66 till 63 procent. Effekt från uppstart av linje 44 i slutet av månaden är ännu inte synliga i nöjdhetsresultaten då mätning genomfördes i början av månaden.

Lokalbana

- Lokalbanans nöjdhetsbetyg minskar sedan föregående månad med en procentenhet, från 89 till 88 procent. Nöjdhet med tidhållningen har minskat med tre procentenheter, från 83 till 80 procent. I april har städning av hållplats minskat med fem procentenheter. Vi ser en minskad nöjdhet med trängsel, den har minskat med 6 procentenheter. Nöjdheten med att få svar på frågor har minskat med fyra procentenheter.

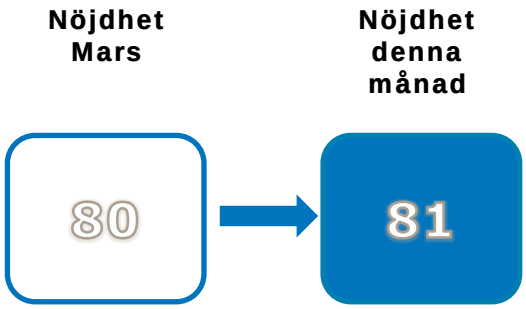
Buss

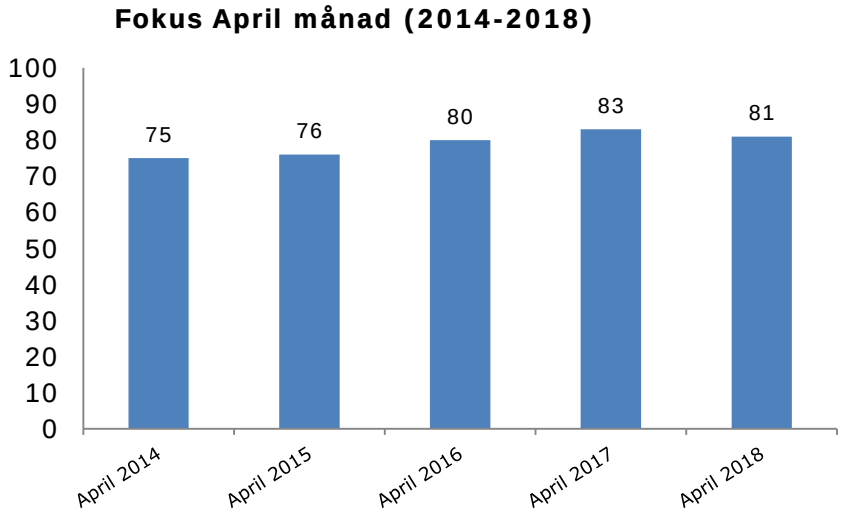
- Nöjdhetsbetyget för buss har ökat med en procentenhet, från 79 till 80 procent. Städning av vagn har ökat med åtta procentenheter. I övrigt är betyget för de olika kvalitetsindikatorerna på liknande nivåer som föregående månad.

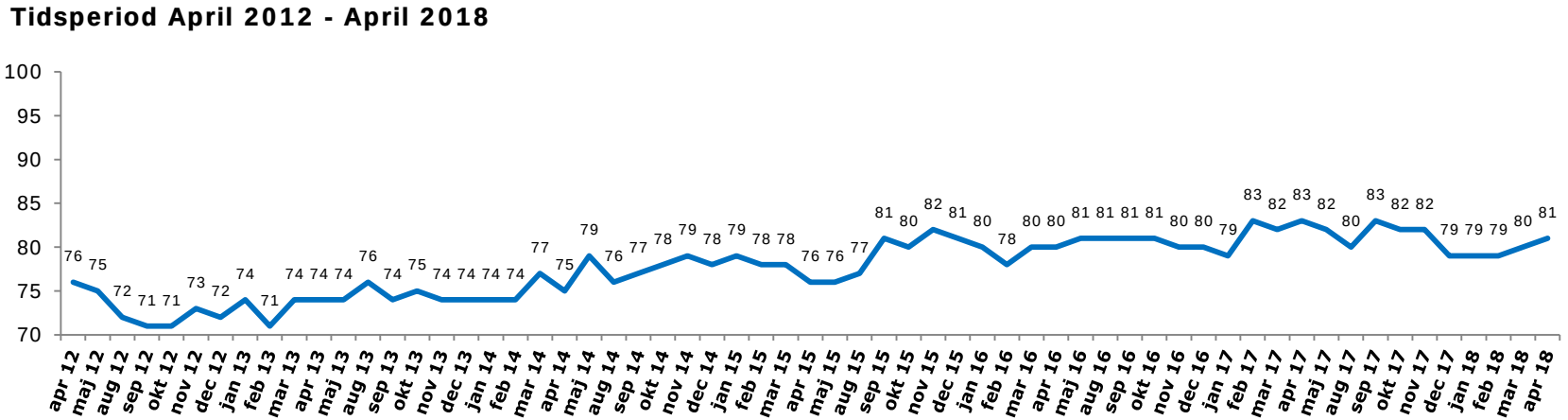
Pendelbåtar

- Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar är oförändrad med 98 procent. Nöjdheten med turtäthet har ökat med fyra procentenheter. Nöjdheten med trängsel har minskat med tre procentenheter. Den upplevda tryggheten (ensam på kvällar) har minskat med fyra procentenheter, från 92 till 88 procent.

Andel nöjda resenärer – hela länet

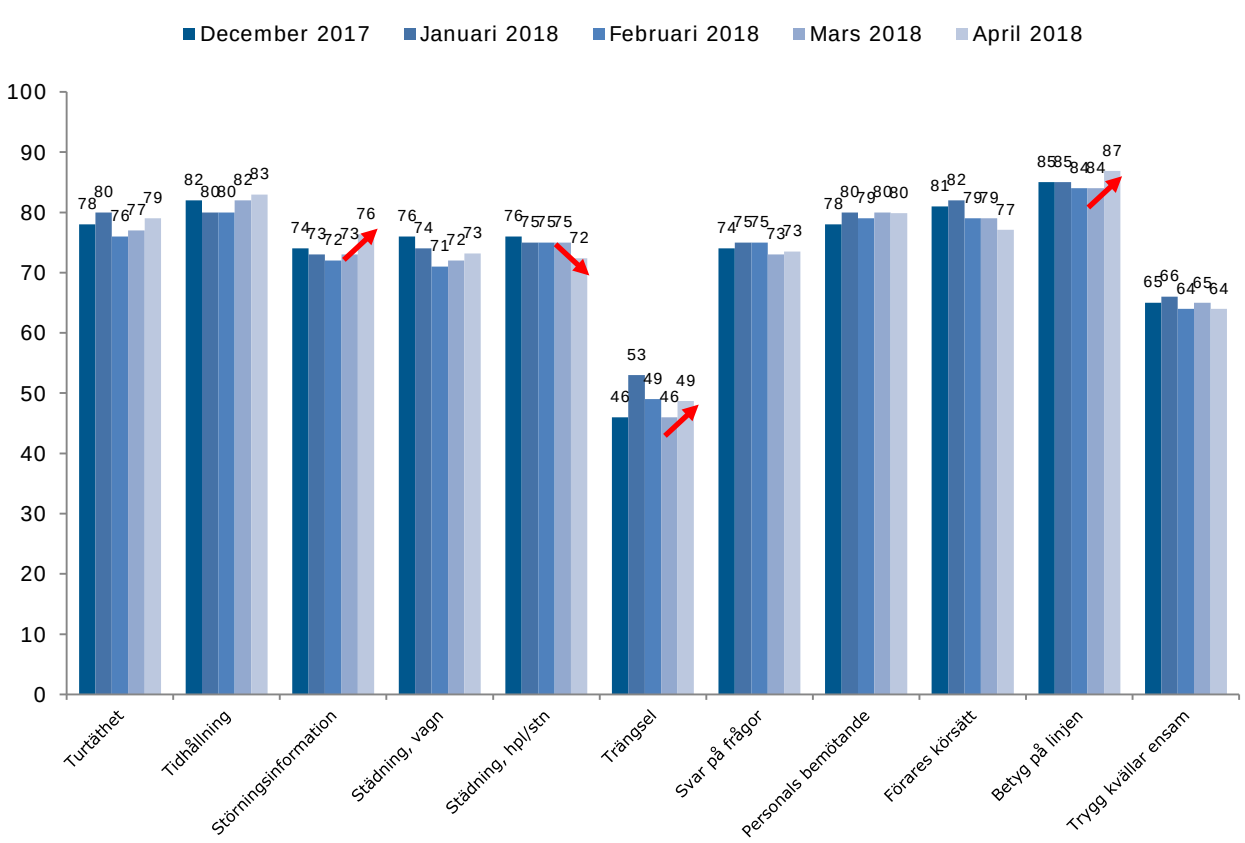


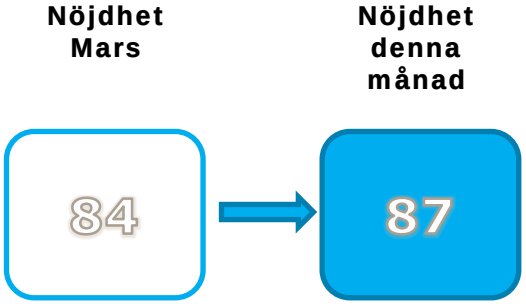




Tunnelbana

Tunnelbana har ökat sin nöjdhet från 84 till 87 procent. Nöjdheten med störningsinformation och trängsel har ökat med tre procentenheter. I april har städning av hållplats minskat med tre procentenheter.

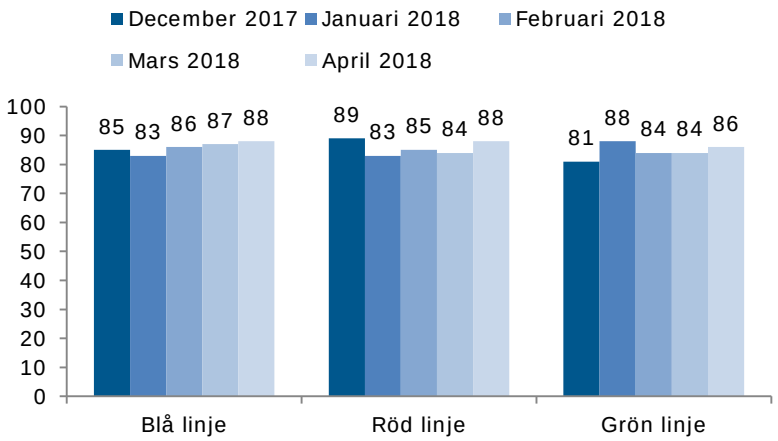




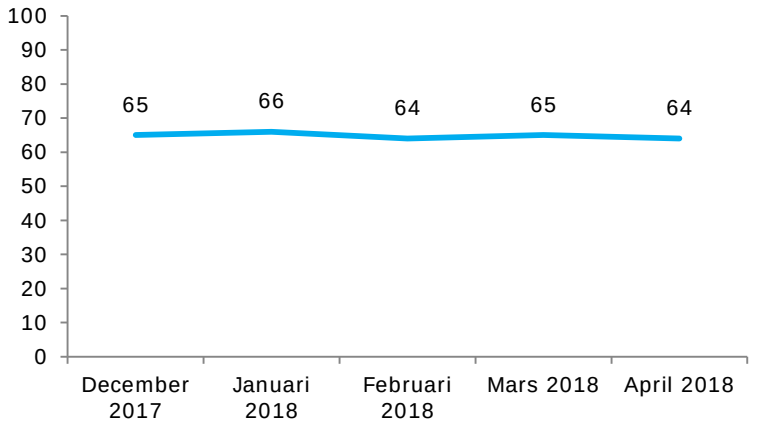


Tunnelbana

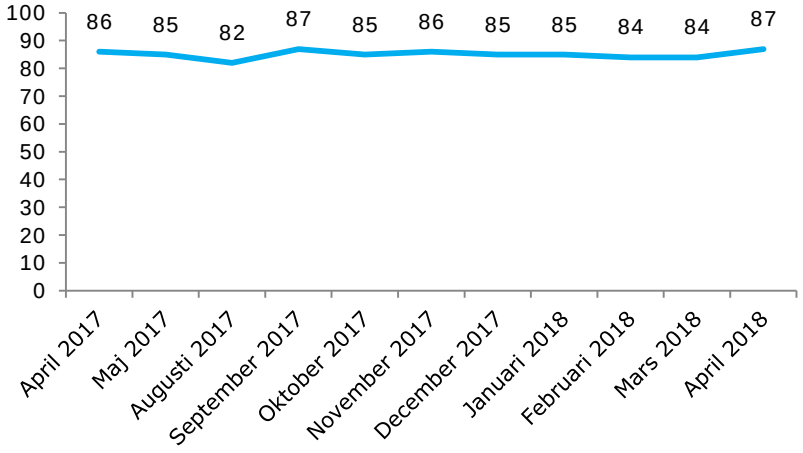
Nöjdhet per linje



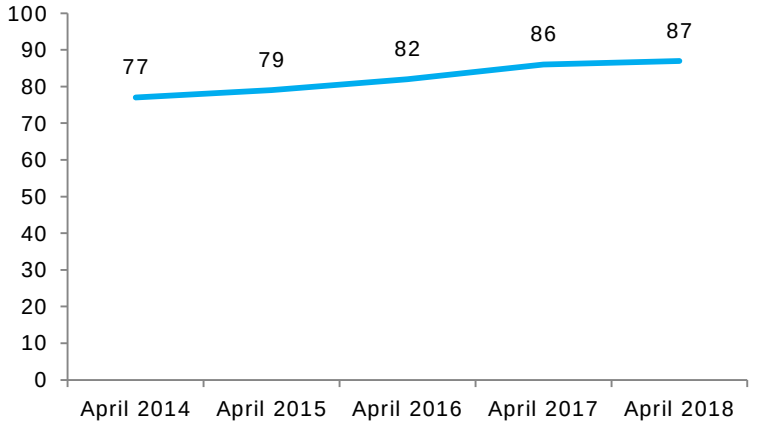
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer April 2017–April 2018

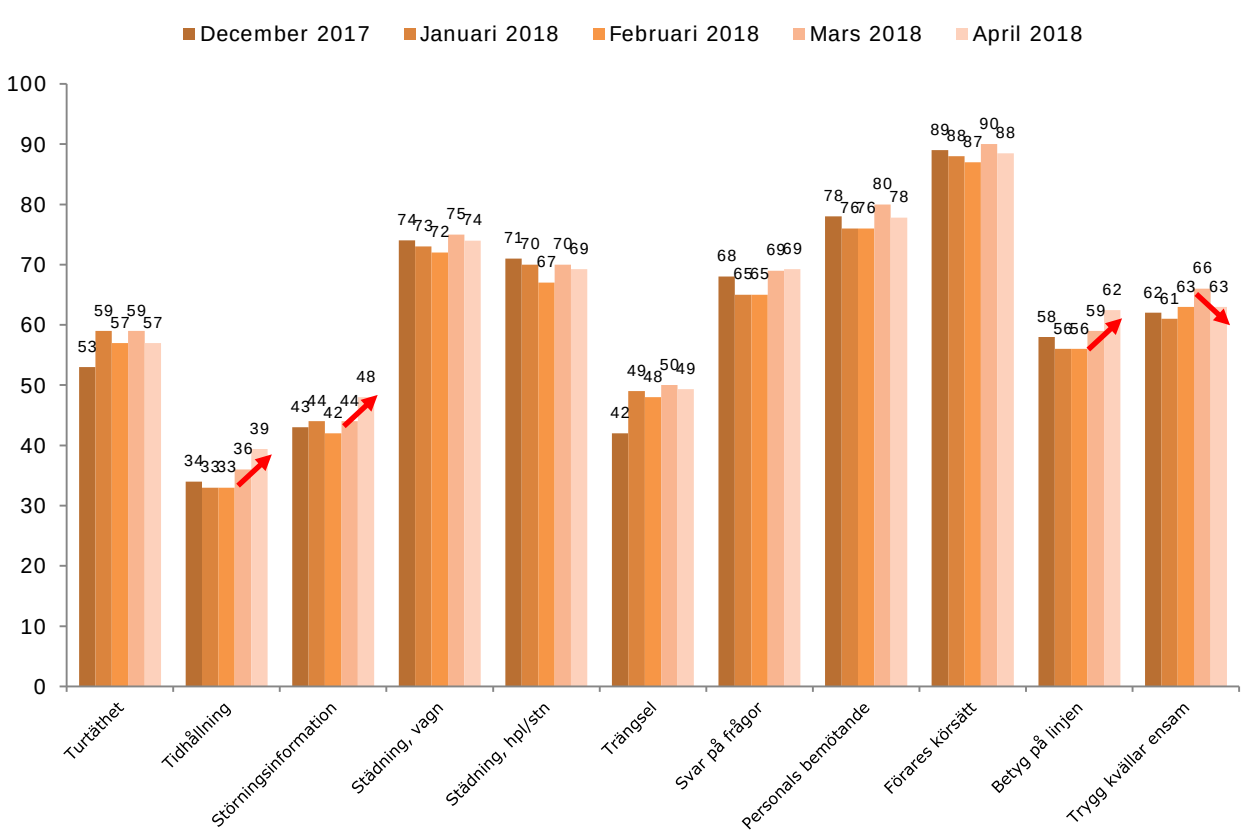


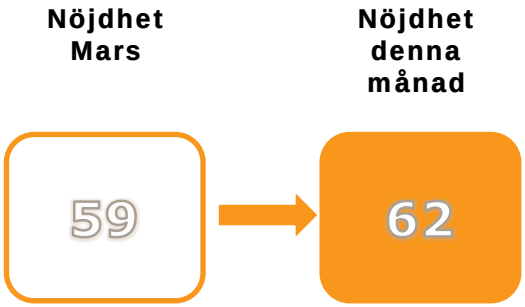
Andel nöjda resenärer, April 2014-2018

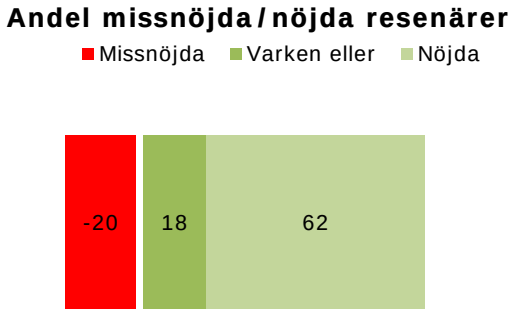


Pendeltåg

Det totala nöjdhetsbetyget för pendeltåg har ökat från 59 till 62 procent. Nöjdhet med tidhållningen har stigit med tre procentenheter, från 36 till 39 procent, vilket reflekterar den fortsatta trenden med förbättrad punktlighet och färre inställda tåg. Vi ser en ökad nöjdhet med störningsinformationen, den har ökat med fyra procentenheter. Den upplevda tryggheten (ensam på kvällar) har minskat med tre procentenheter, från 66 till 63 procent. Effekt från uppstart av linje 44 i slutet av månaden är ännu inte synliga i nöjdhetsresultaten då mätning genomfördes i början av månaden.

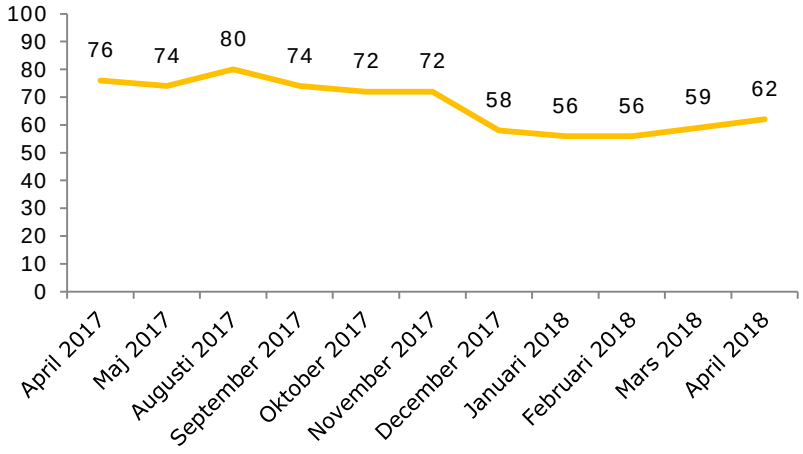




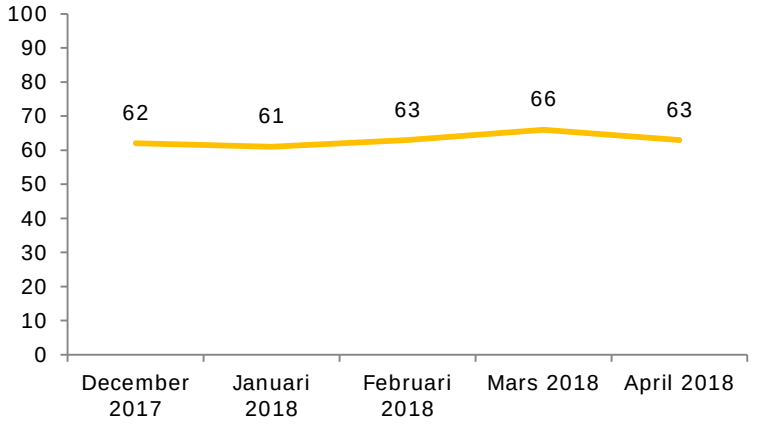


Pendeltåg

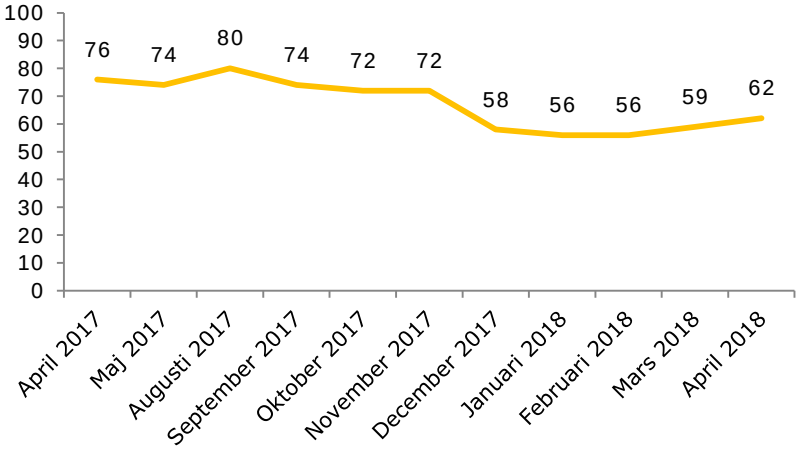
Betyg för entreprenör (MTR)



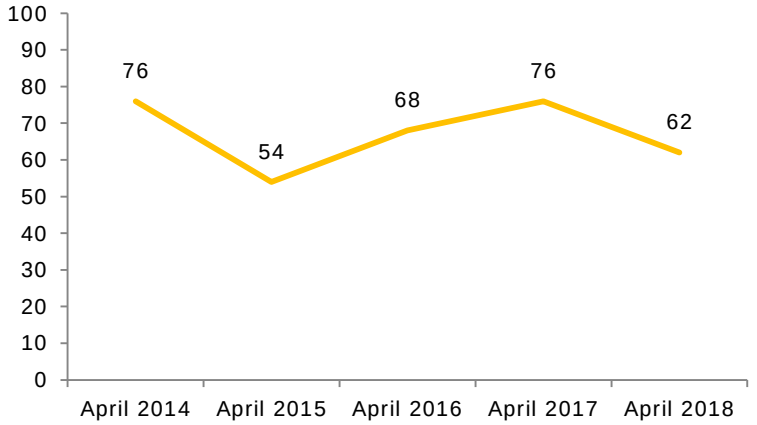
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer April 2017-April 2018

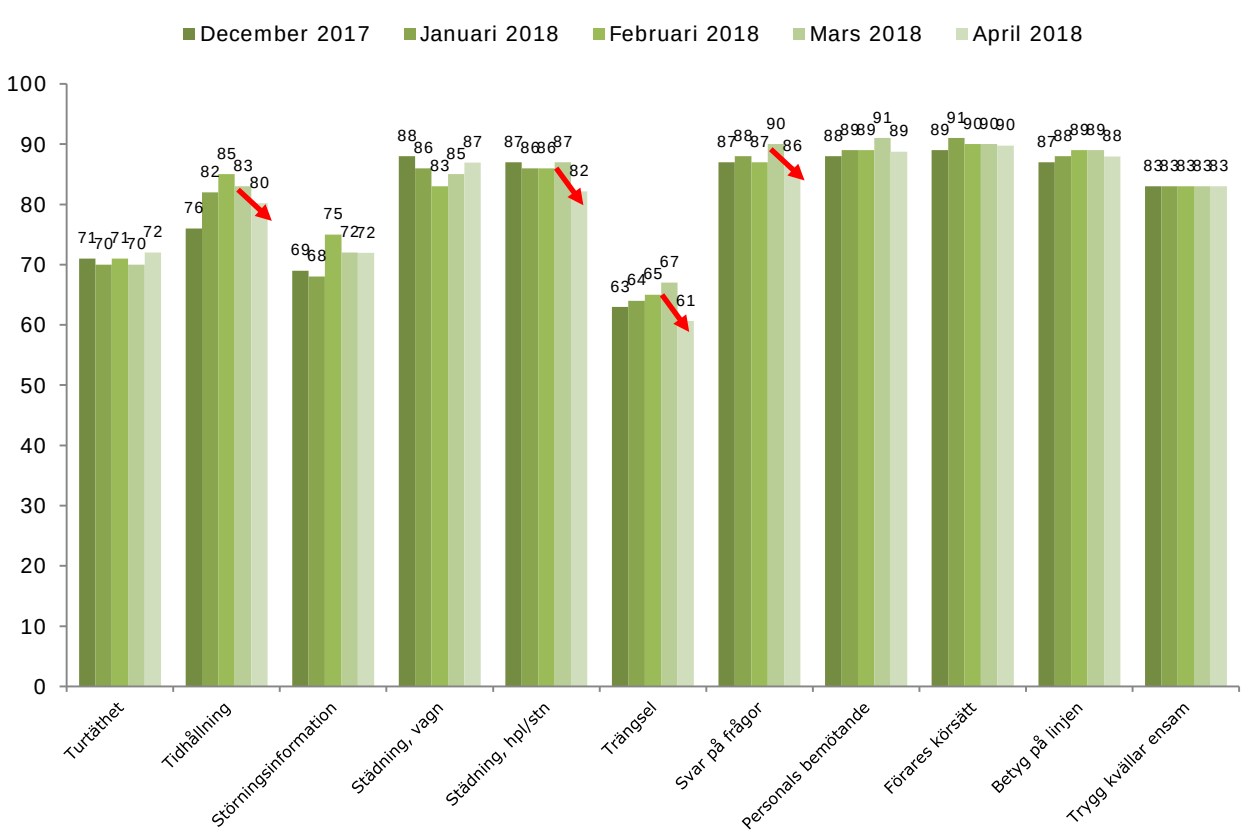


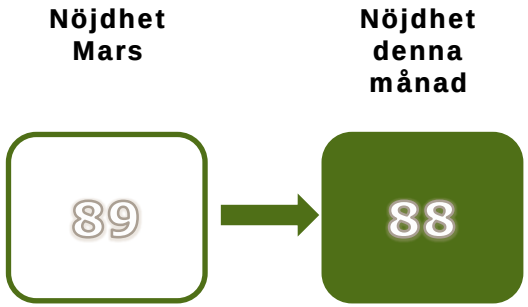
Andel nöjda resenärer, April 2014-2018



Lokalbana

Lokalbanans nöjdhetsbetyg minskar sedan föregående månad med en procentenhet, från 89 till 88 procent. Nöjdhet med tidhållningen har minskat med tre procentenheter, från 83 till 80 procent. I april har städning av hållplats minskat med fem procentenheter. Vi ser en minskad nöjdhet med trängsel, den har minskat med 6 procentenheter. Nöjdheten med att få svar på frågor har minskat med fyra procentenheter.

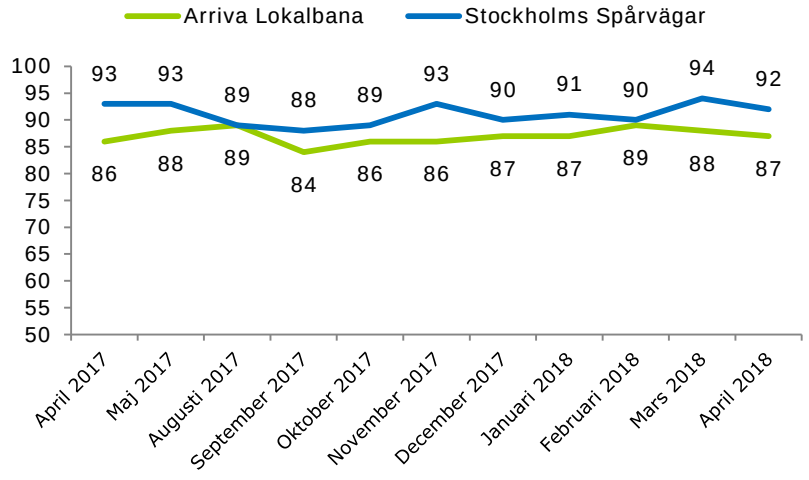




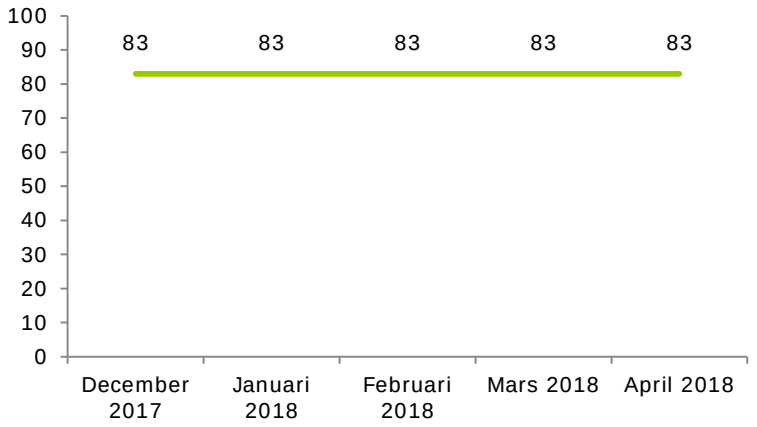


Lokalbana

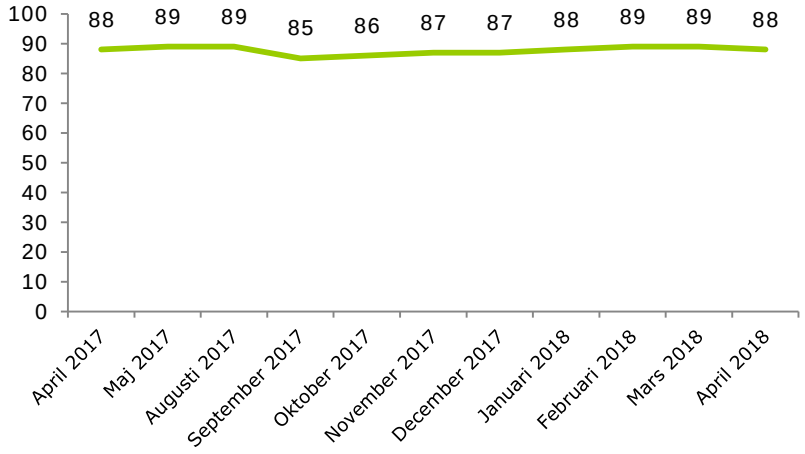
Betyg för entreprenör (Arriva, Stockholms Spårvägar)



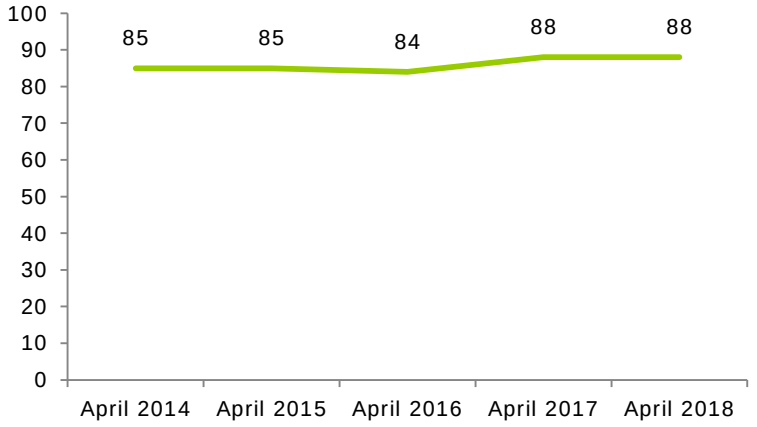
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer April 2017-April 2018

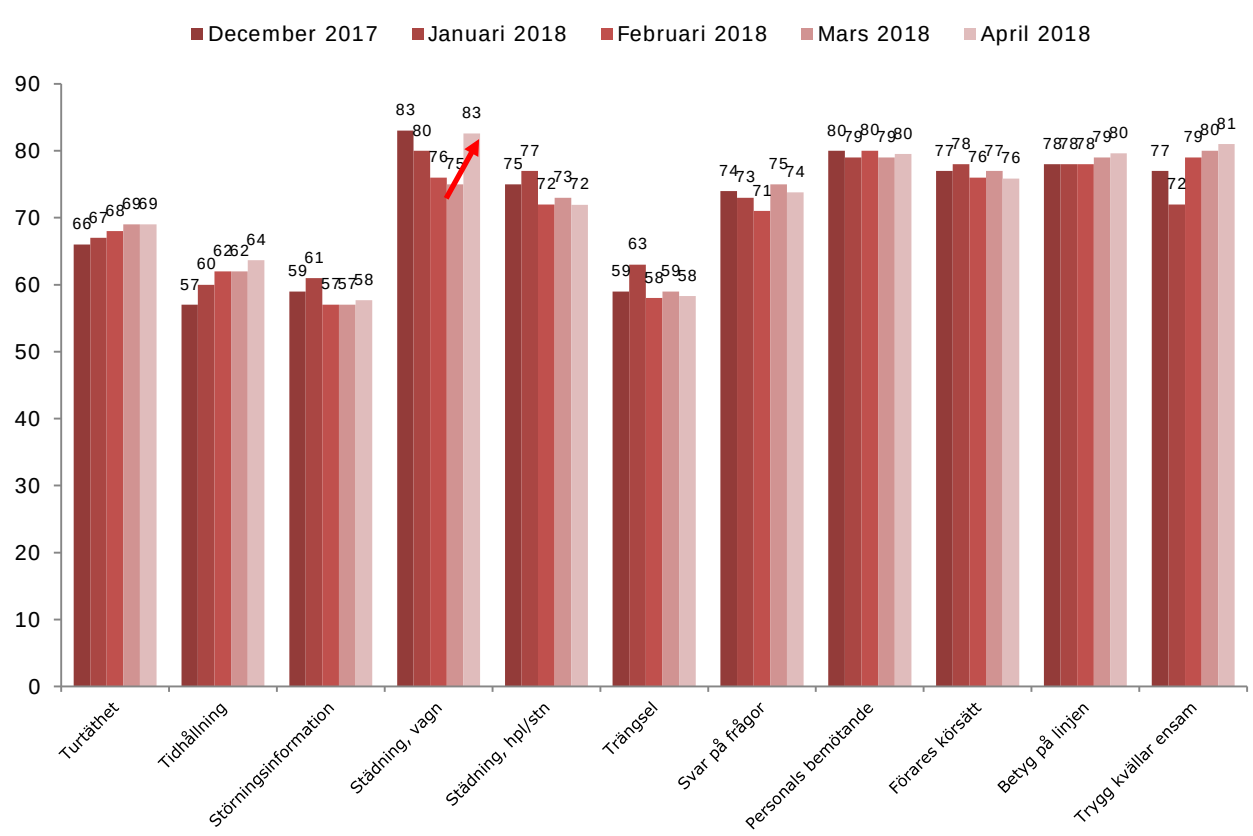


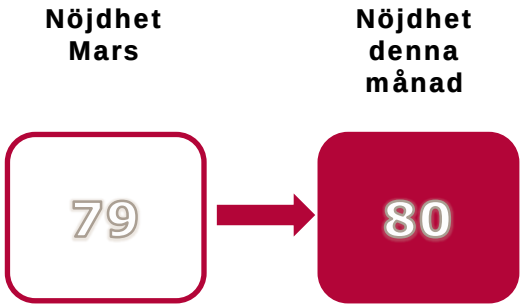
Andel nöjda resenärer, April 2014-2018

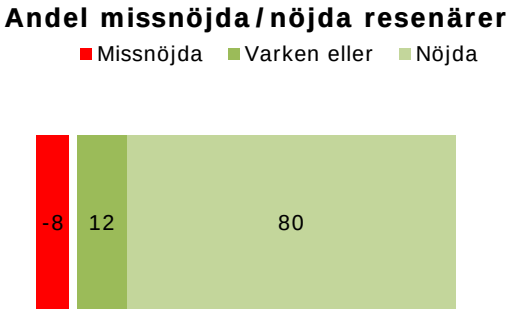


Buss

Nöjdhetsbetyget för buss har ökat med en procentenhet, från 79 till 80 procent. Städning av vagn har ökat med åtta procentenheter. I övrigt är betyget för de olika kvalitetsindikatorerna på liknande nivåer som föregående månad.

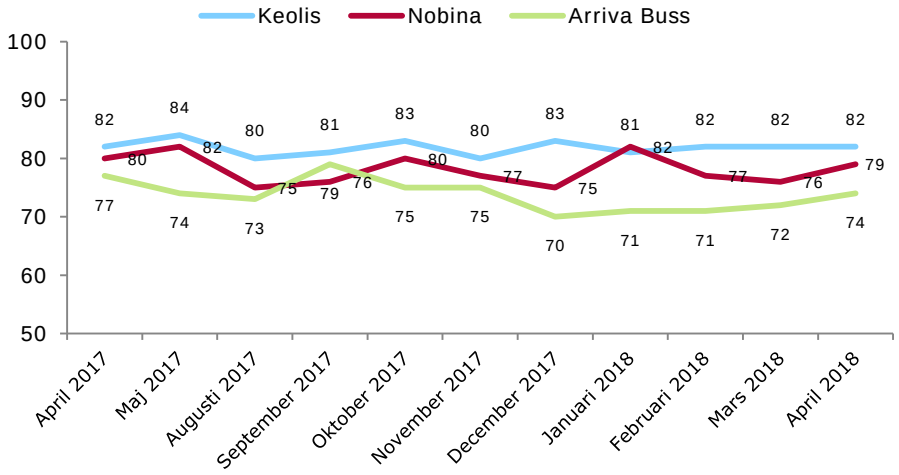




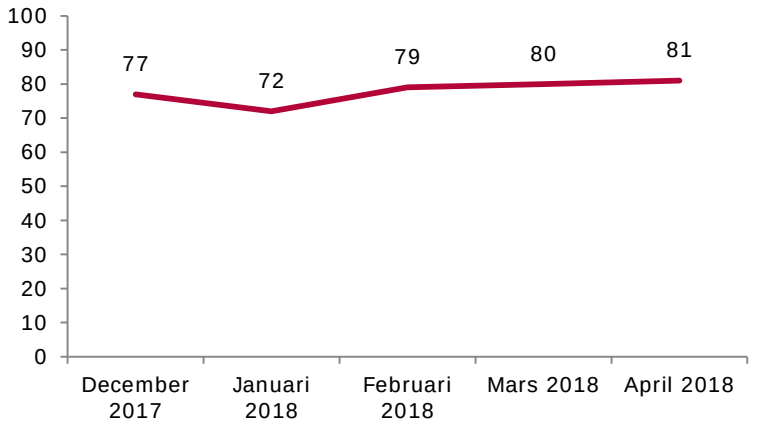


Buss

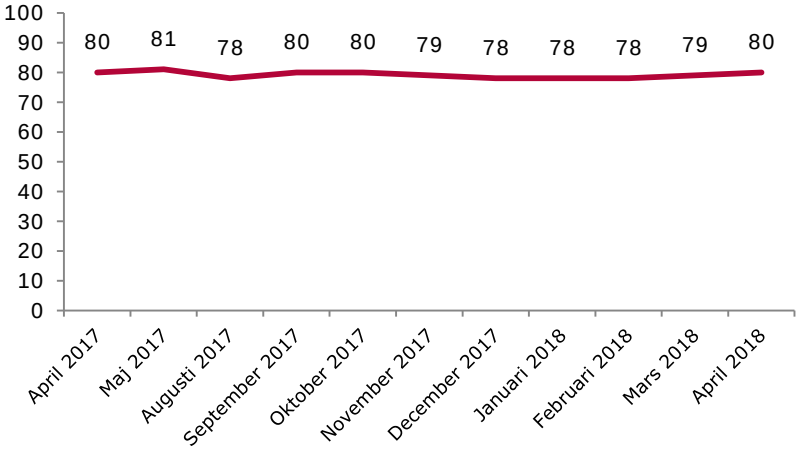
Betyg för entreprenör (Keolis, Nobina, Arriva)



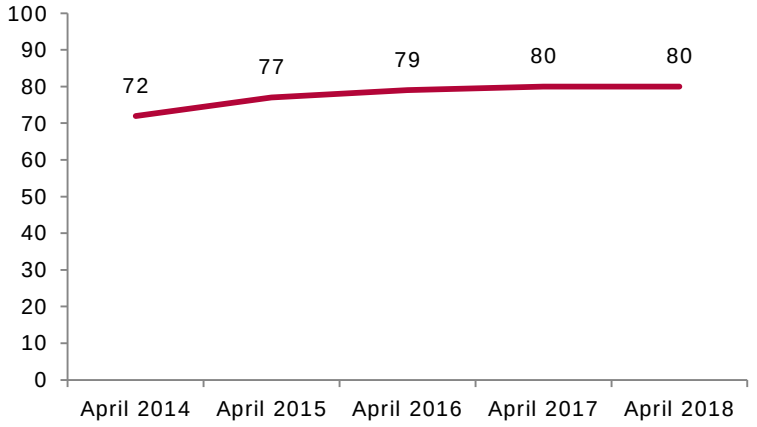
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer April 2017-April 2018

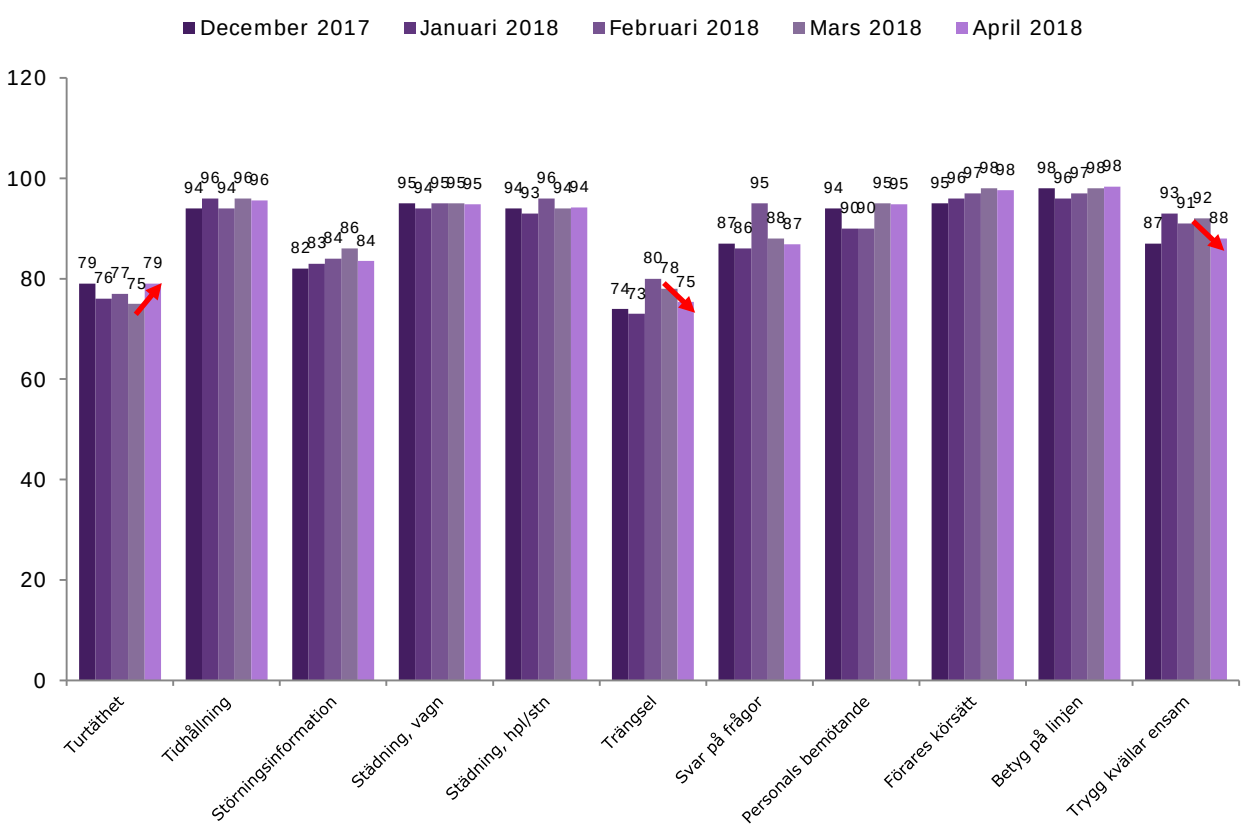


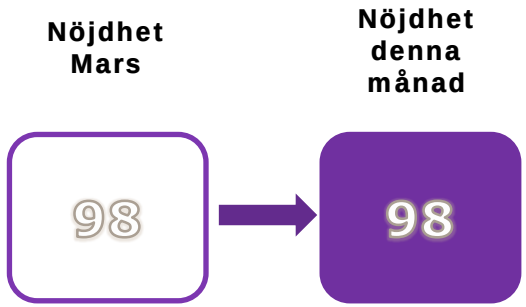
Andel nöjda resenärer, April 2014-2018



Pendelbåtar

Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar är oförändrad med 98 procent. Nöjdheten med turtäthet har ökat med fyra procentenheter. Nöjdheten med trängsel har minskat med tre procentenheter. Den upplevda tryggheten (ensam på kvällar) har minskat med fyra procentenheter, från 92 till 88 procent.

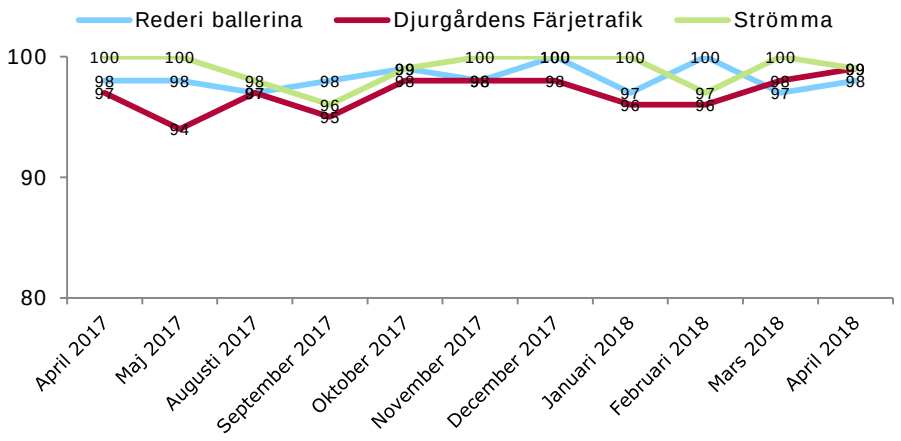




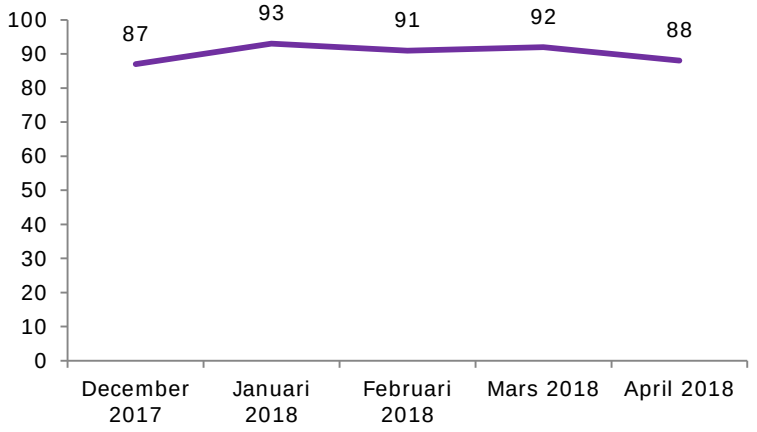


Pendelbåtar

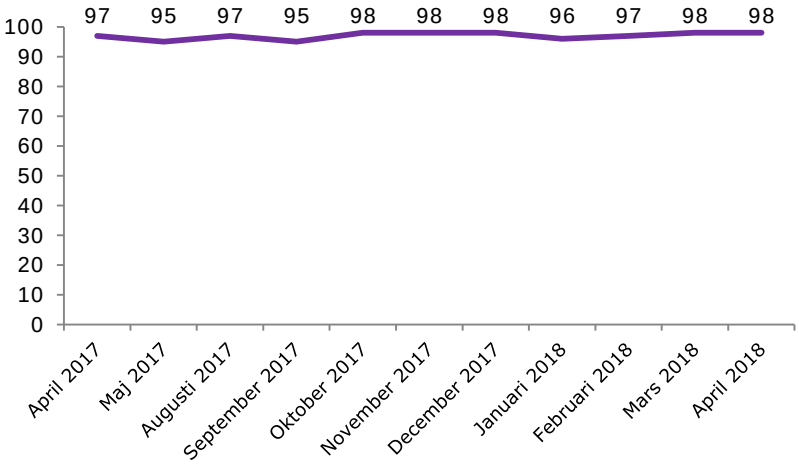
Betyg för entreprenör (Rederi Ballerina, Djurgårdens färjetrafik, Strömma Kanalbolaget)



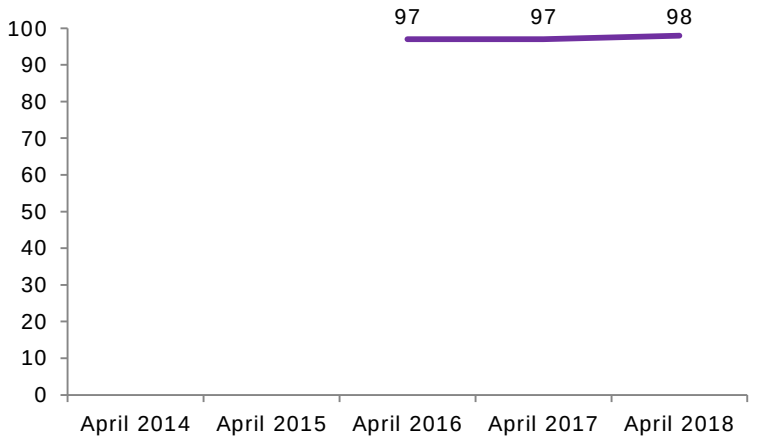
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



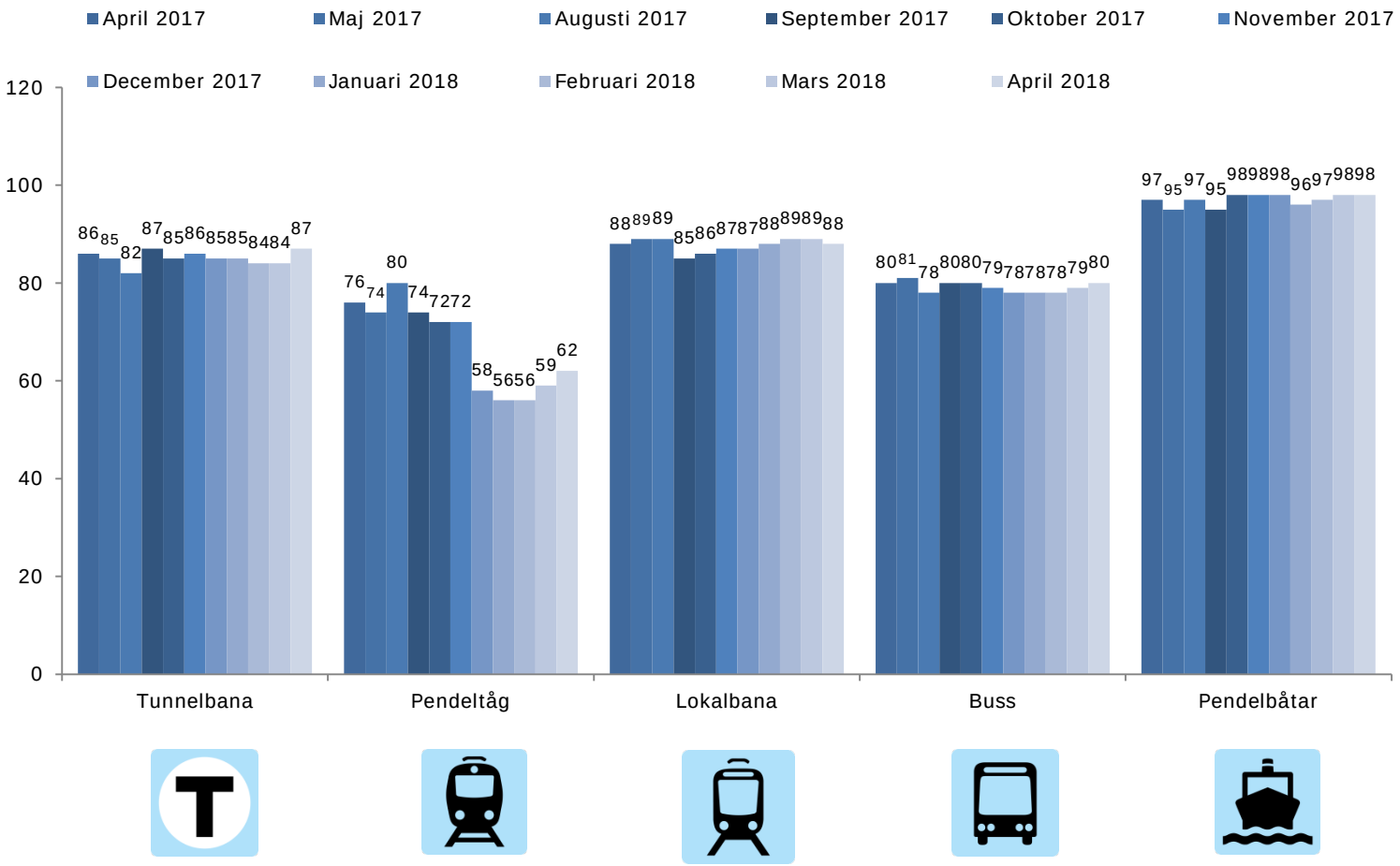
Andel nöjda resenärer April 2017-April 2018



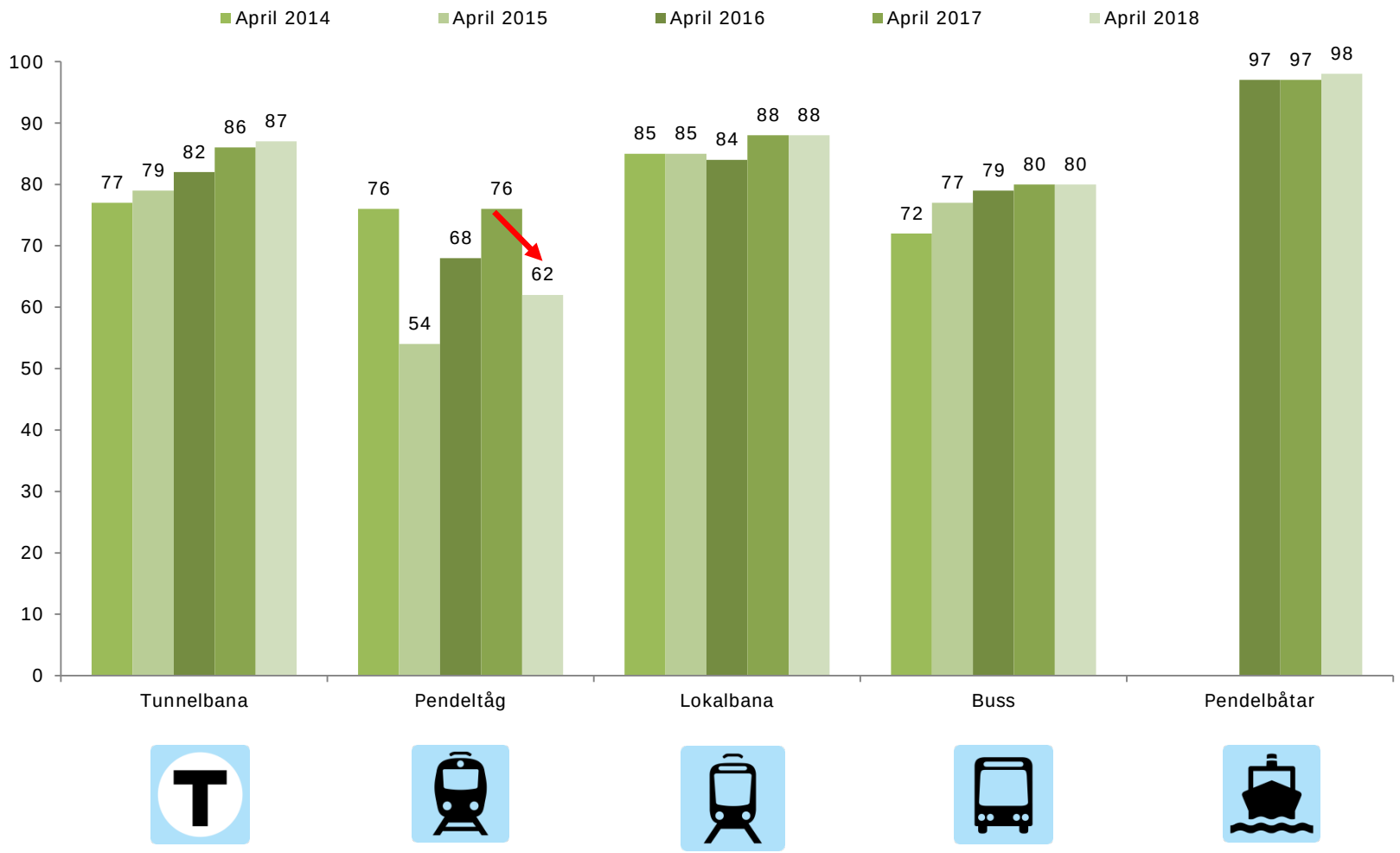
Andel nöjda resenärer, April 2013-2017



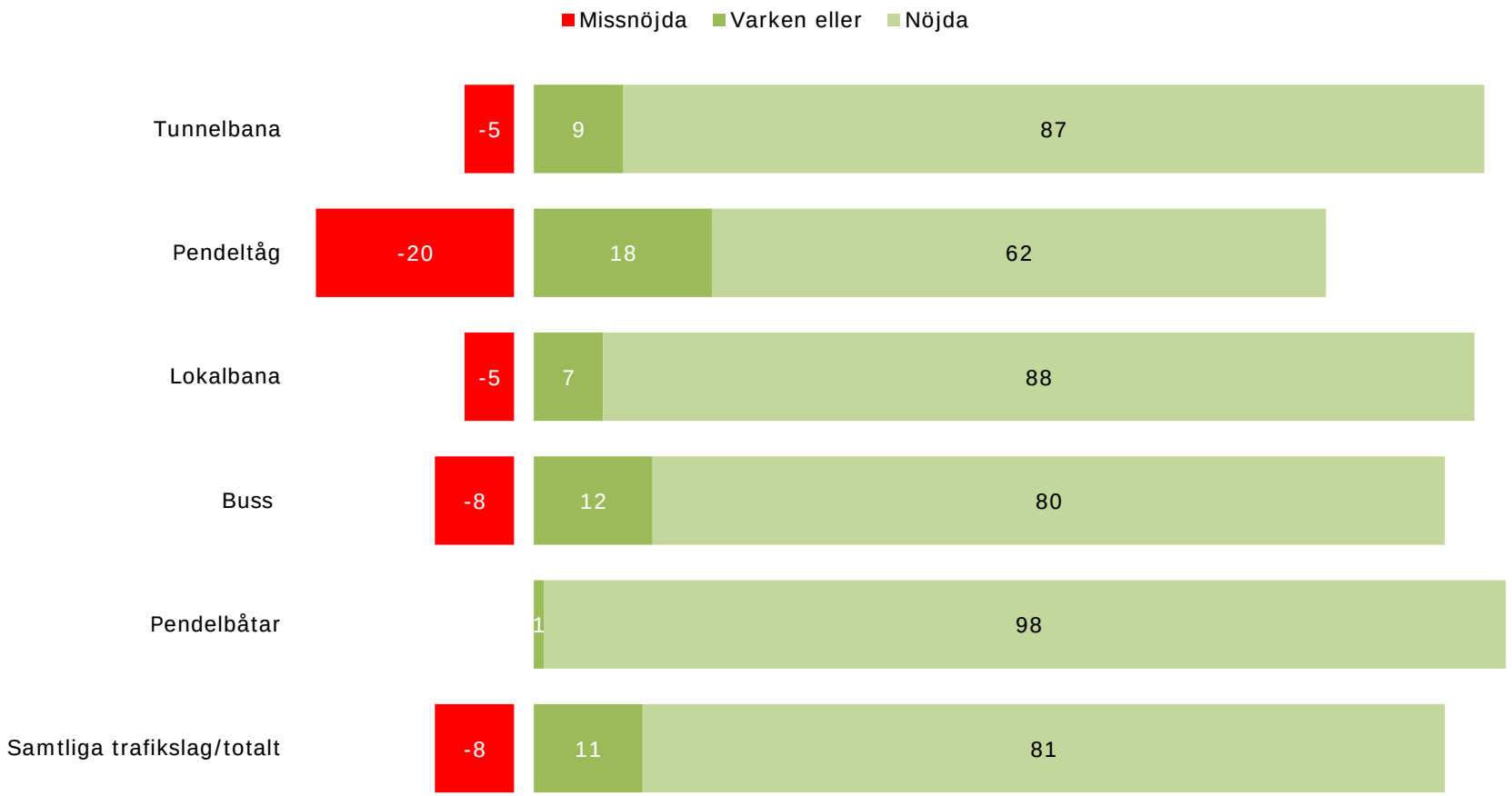
Andel nöjda resenärer per trafikslag – översiktsbild samtliga trafikslag



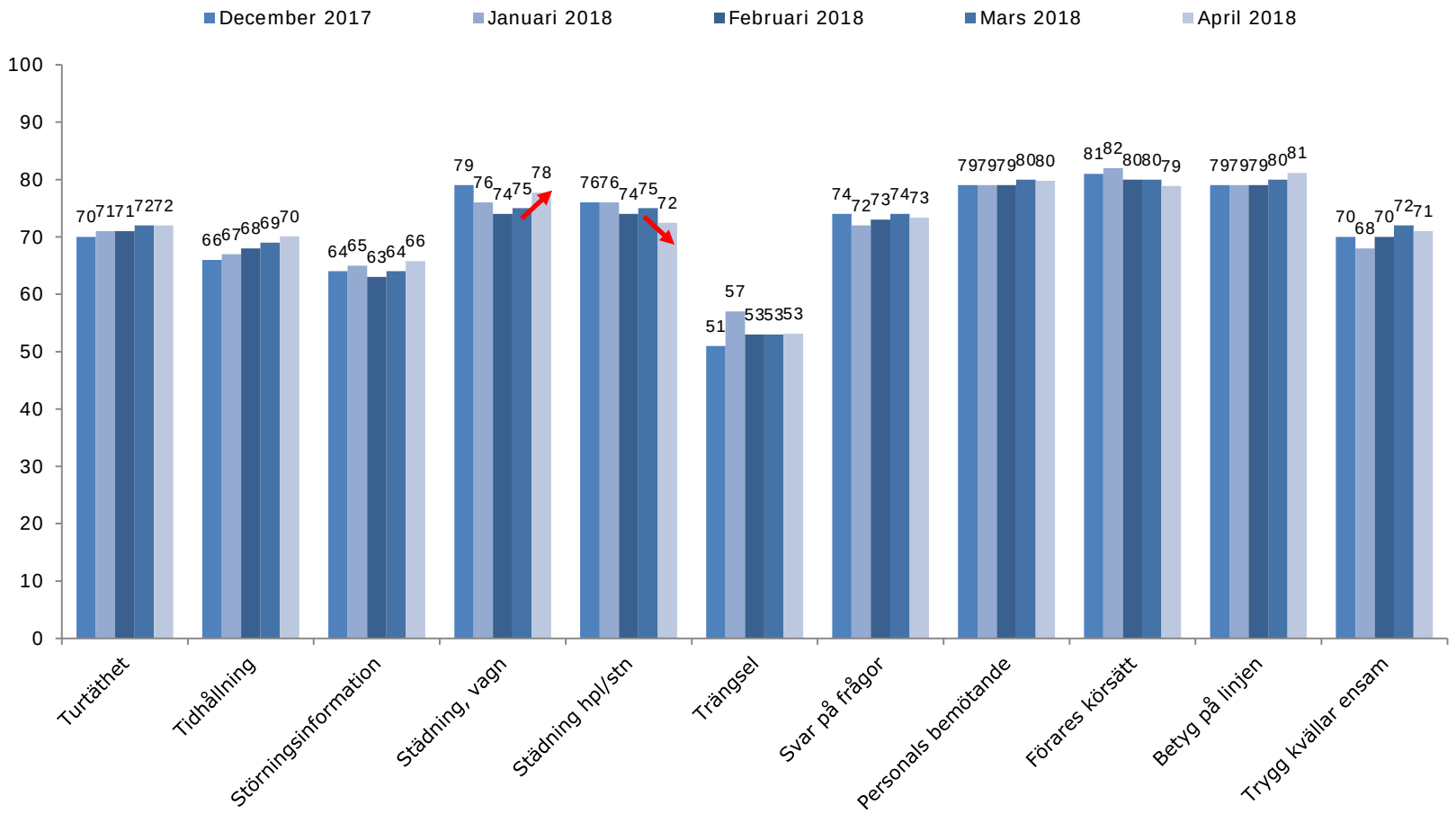
Andel nöjda resenärer – översiktsbild per trafikslag April månad



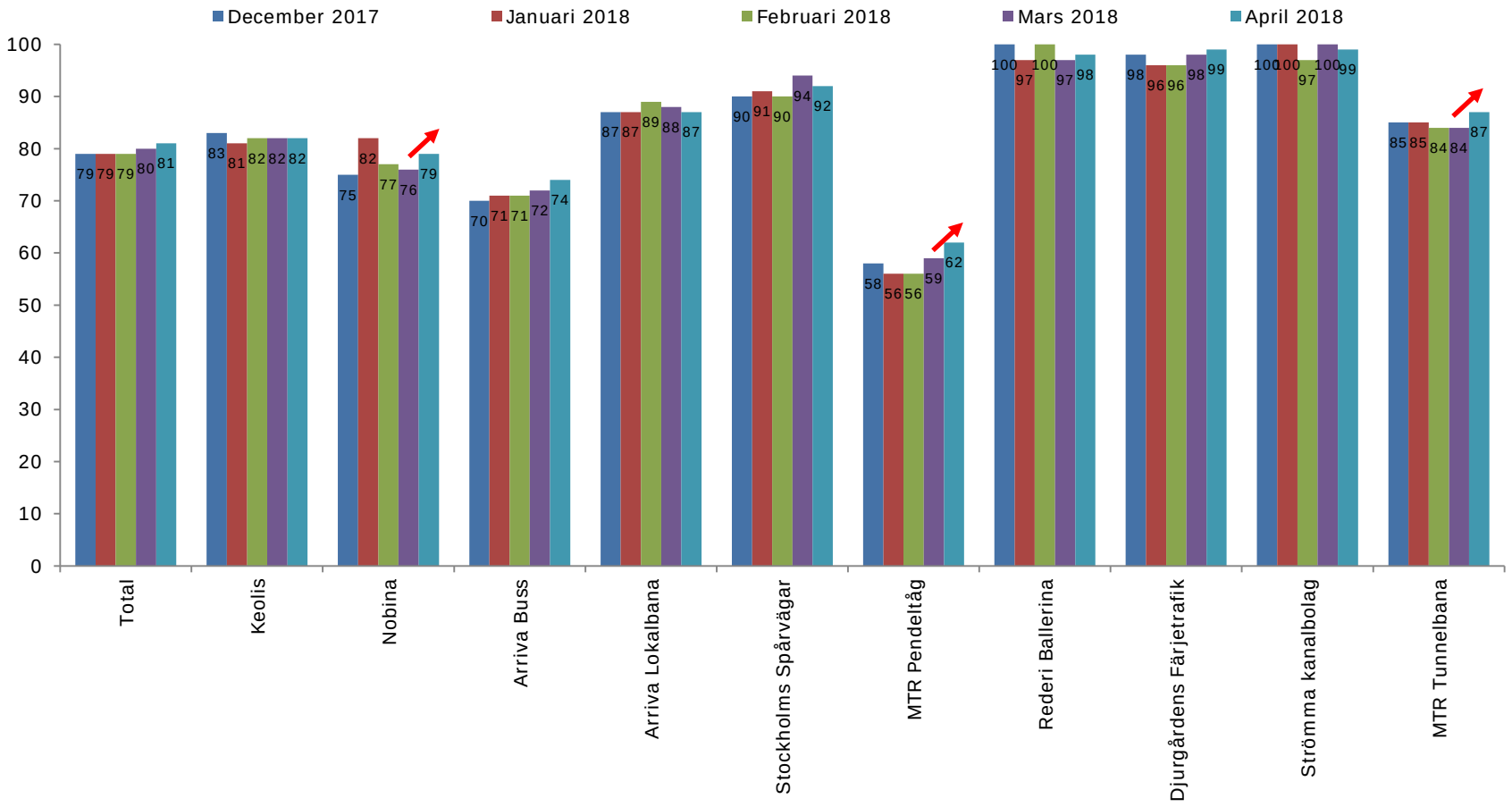
Upplevd kvalitet i SL-trafiken, April 2018
Andel missnöjda/nöjda resenärer - samtliga trafikslag



Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor - samtliga trafikslag



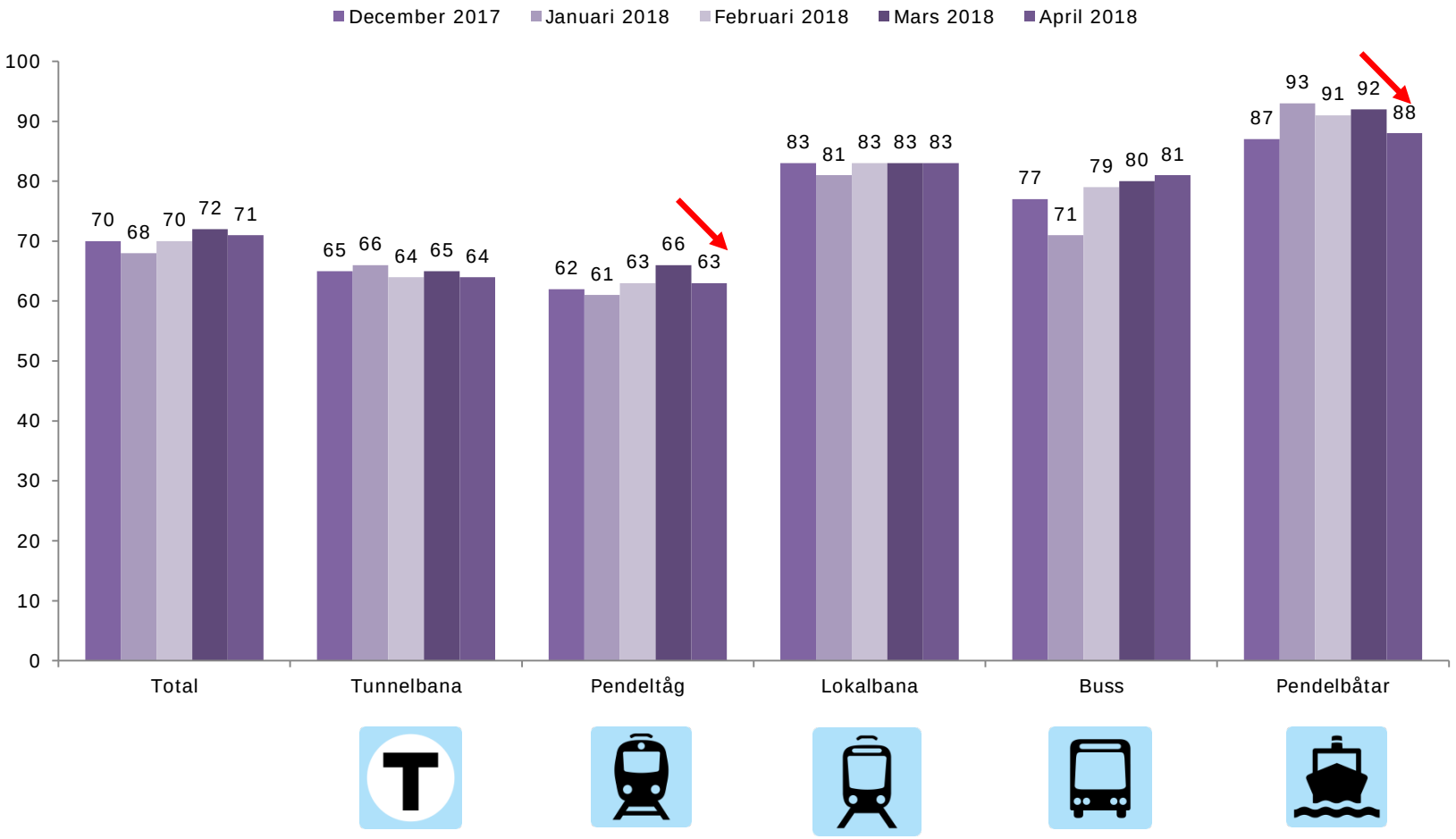
Andel nöjda resenärer – samtliga entreprenörer



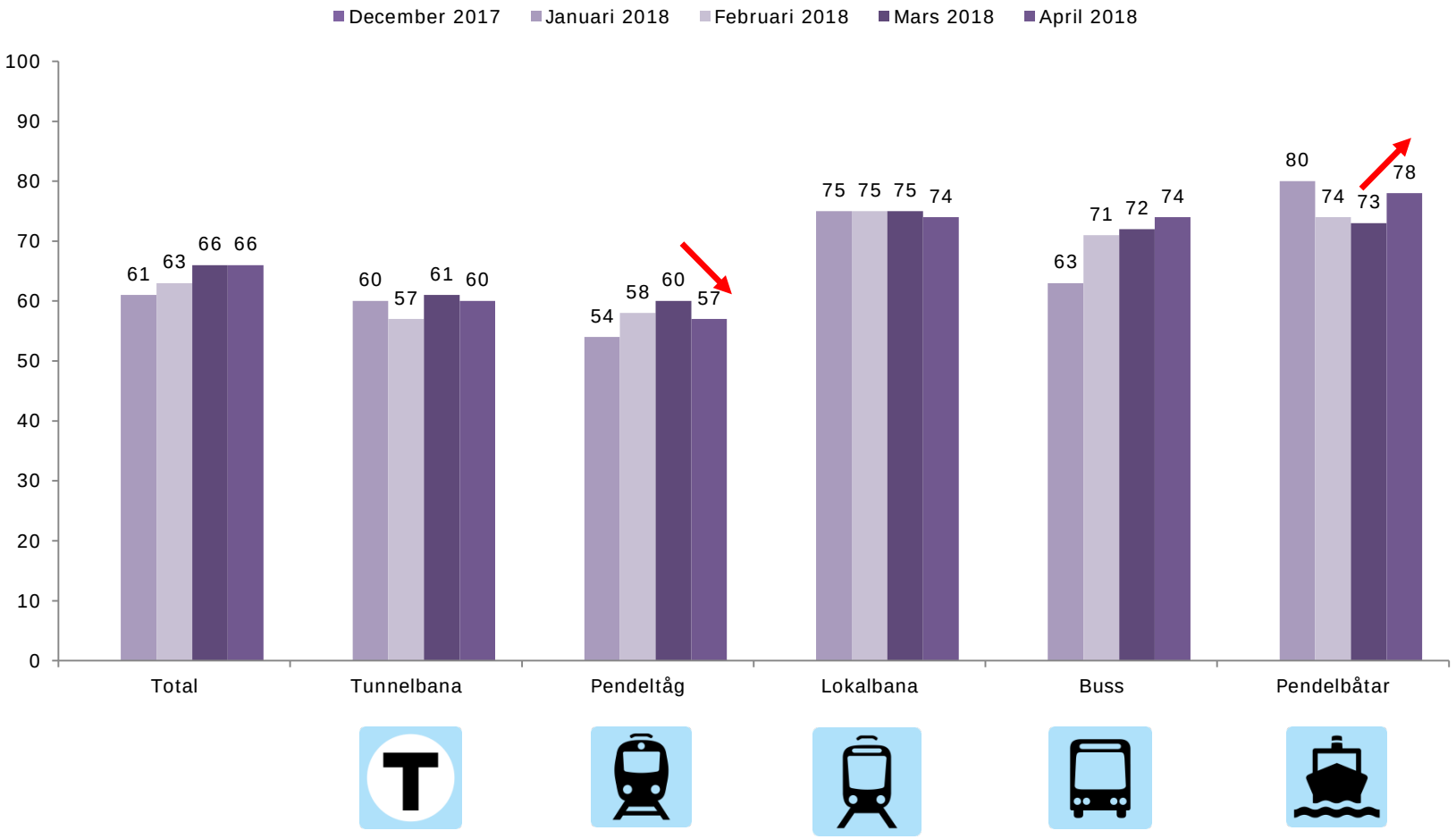


Trygghetsfrågor

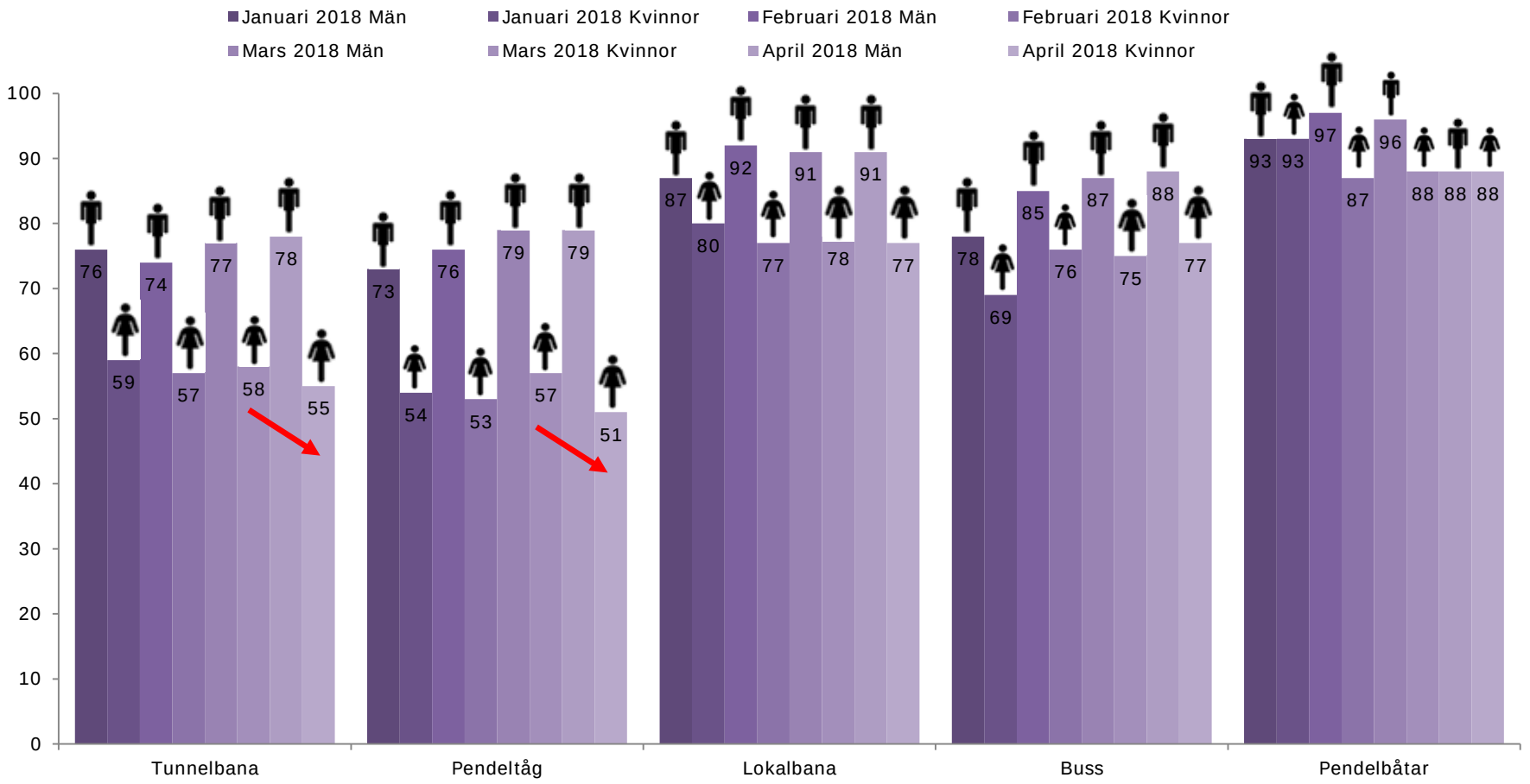
Andel trygga resenärer som reser ensam på kvällar/nätter – samtliga trafikslag



Andel trygga resenärer under gång till/från hållplats/station på kvällar/nätter – samtliga trafikslag



Andel trygga resenärer som reser ensam på kvällar/nätter - per trafikslag och kön



Så här görs undersökningen

- Metod: Ombordundersökning, enkäter delas ut och samlas in ombord på ett urval av fordon i SL-trafiken
- Fältperiod: v. 15-16, 9-22 April
- Under April 2018 samlades följande in:
  - Buss 5696 intervjuer
  - Tunnelbana 2251 intervjuer
  - Pendeltåg 2186 intervjuer
  - Lokalbana 2344 intervjuer
  - Pendelbåtar 632 intervjuer
- Nästa ordinarie mätning görs i v. 20-21

