







Upplevd kvalitet – mars 2018

Strategisk utveckling, Analyssektionen





Sammanfattning av resultaten

Nöjdheten för mars har ökat med en procentenhet, från 79 till 80 procent

Tunnelbana

- Tunnelbana har bibehållen nöjdhet på 84 procent. Nöjdheten med trängsel har minskat med tre procentenheter. Nöjdheten med övriga kvalitetsfaktorer har på en bibehållen nivå jämfört med föregående månad.

Pendeltåg

- Nöjdheten för pendeltåg har ökat från 56 procent till 59 procent. Nöjdheten har ökat för alla kvalitetsfaktorer. Nöjdheten med tidhållning, städning av vagn och hållplats/station, förarens körsätt och trygghet kvällar ensam har stigit med tre procentenheter. Det är troligtvis resultatet av en mer pålitlig produktion i mars som kan förklara förändringen. Nöjdheten med att svara på frågor och personalens bemötande har stigit med fyra procentenheter. Andelen missnöjda är fortsatt hög men har minskat med sex procentenheter från februari.

Lokalbana

- Lokalbanan har bibehållen nöjdhet på 89 procent. Nöjdheten med att svara på frågor har ökat med tre procentenheter. Nöjdheten med störningsinformation har minskat med tre procentenheter. Nöjdheten med tidhållning och trängsel har en positiv trend de senaste fem månaderna medan trenden för nöjdhet med städning av vagn har en negativ trend över samma period.

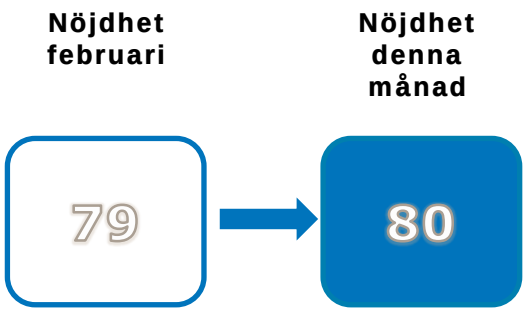
Buss

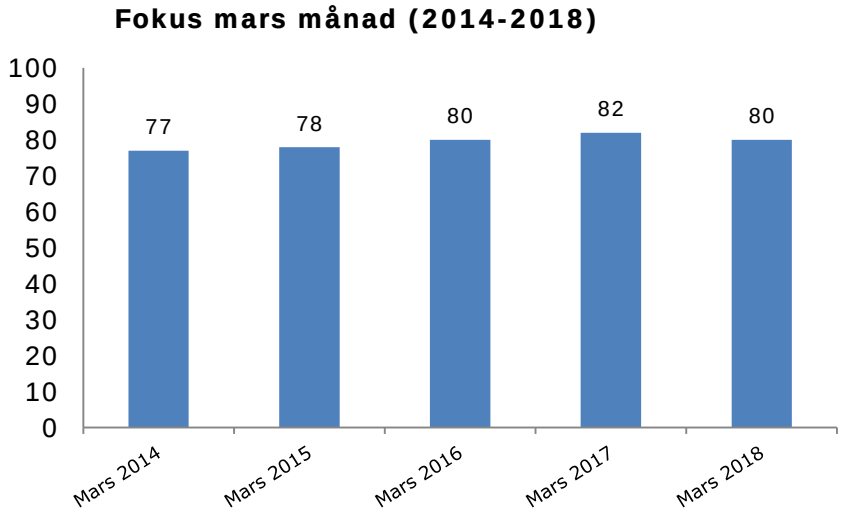
- Nöjdhetsbetyget för buss har ökat med en procentenhet, från 78 till 79 procent. Nöjdheten med att svara på frågor har ökat med fyra procentenheter. Nöjdheten med städning av vagn har en negativ trend de senaste fem månaderna.

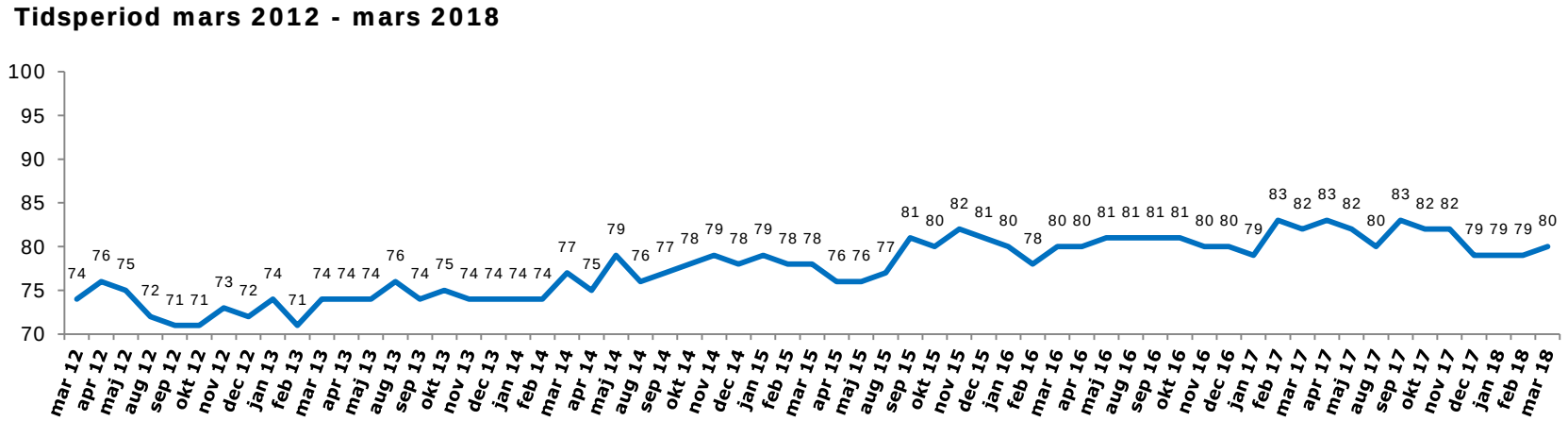
Pendelbåtar

- Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar har ökat med en procentenhet, från 97 till 98 procent. Nöjdheten med att svara på frågor har minskat med sju procentenheter medan nöjdheten med personalens bemötande har ökat med fem procentenheter. Nöjdheten med turtäthet har en negativ trend de senaste fem månaderna.

Andel nöjda resenärer – hela länet

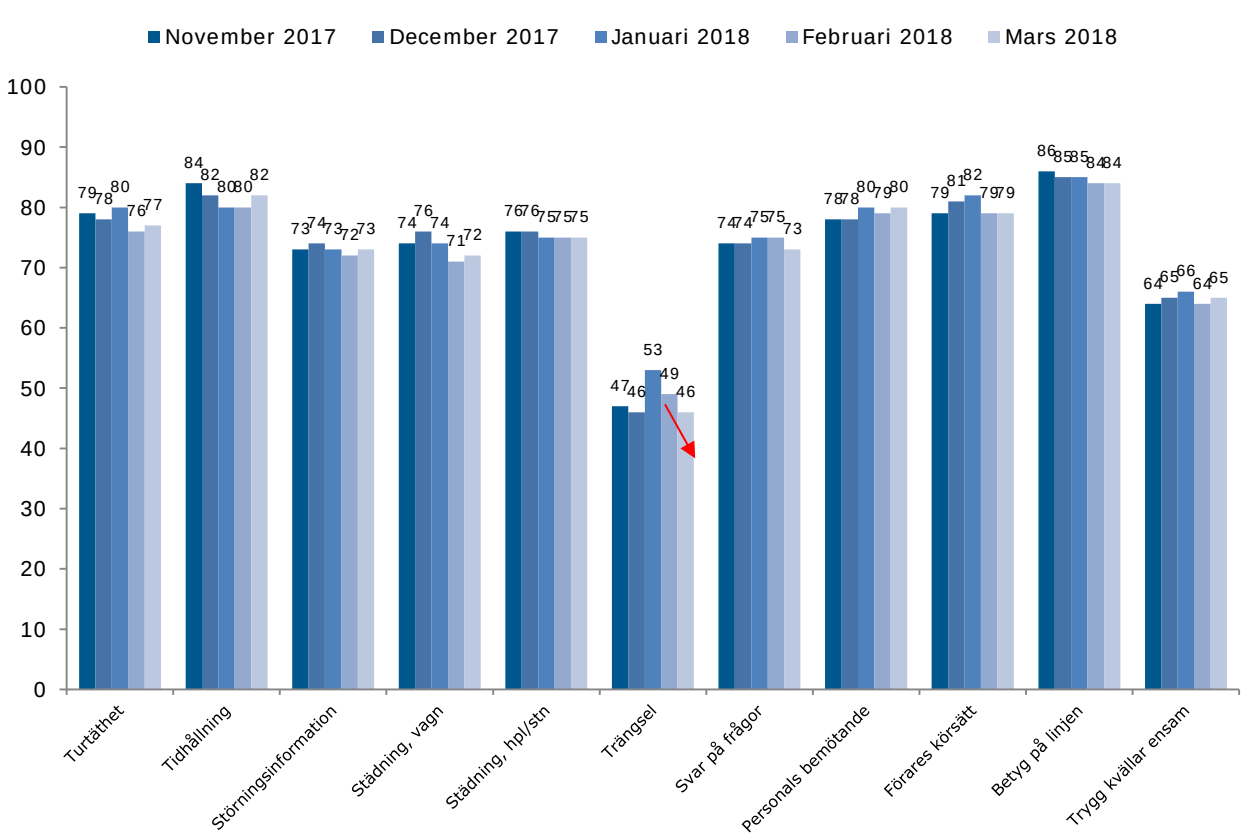


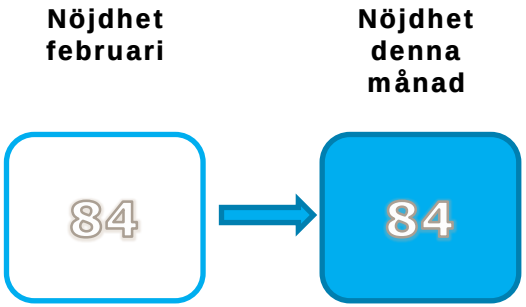


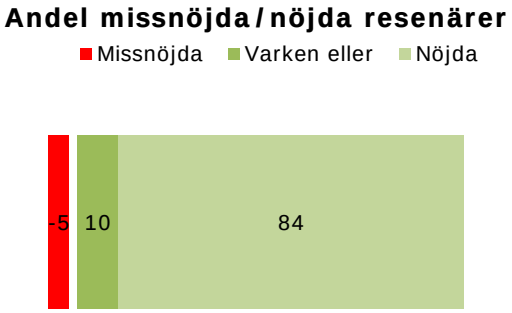


Tunnelbana

Tunnelbana har bibehållen nöjdhet på 84 procent. Nöjdheten med trängsel har minskat med tre procentenheter. Nöjdheten med övriga kvalitetsfaktorer har på en bibehållen nivå jämfört med föregående månad.

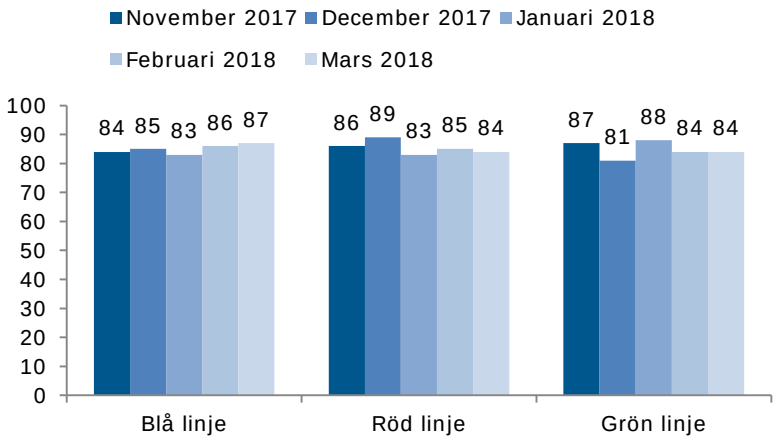




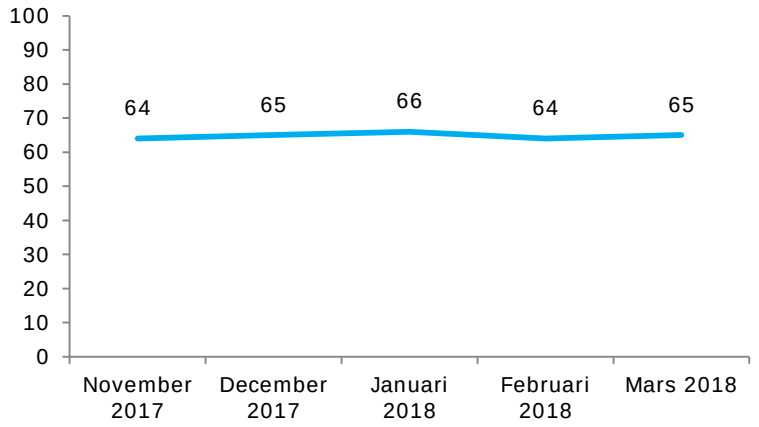


Tunnelbana

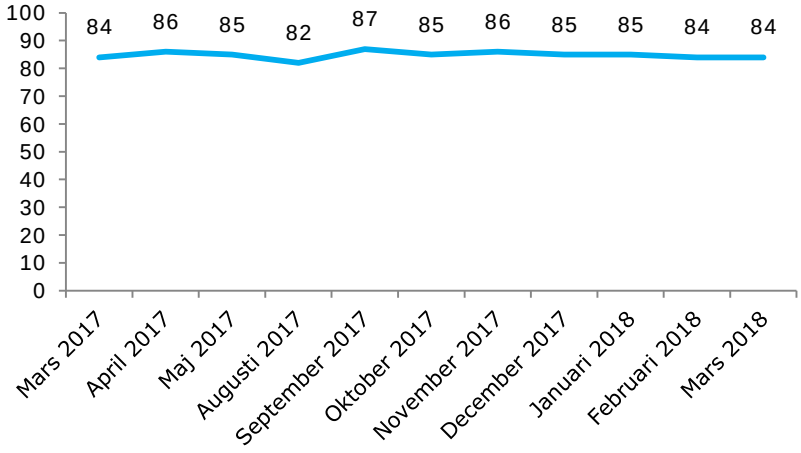
Nöjdhet per linje



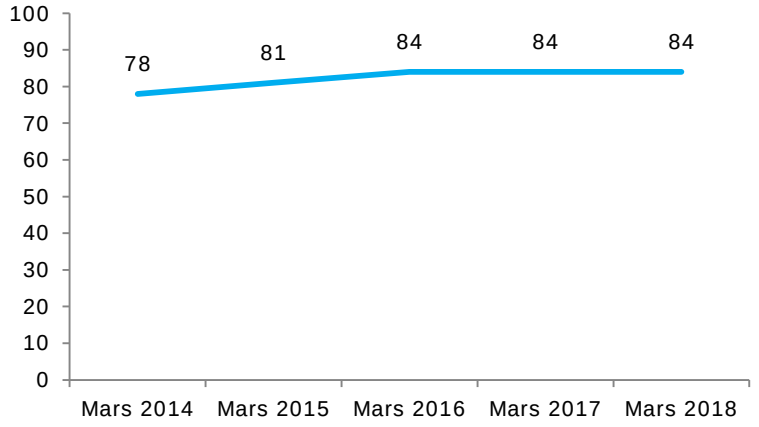
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer mars 2017–mars 2018

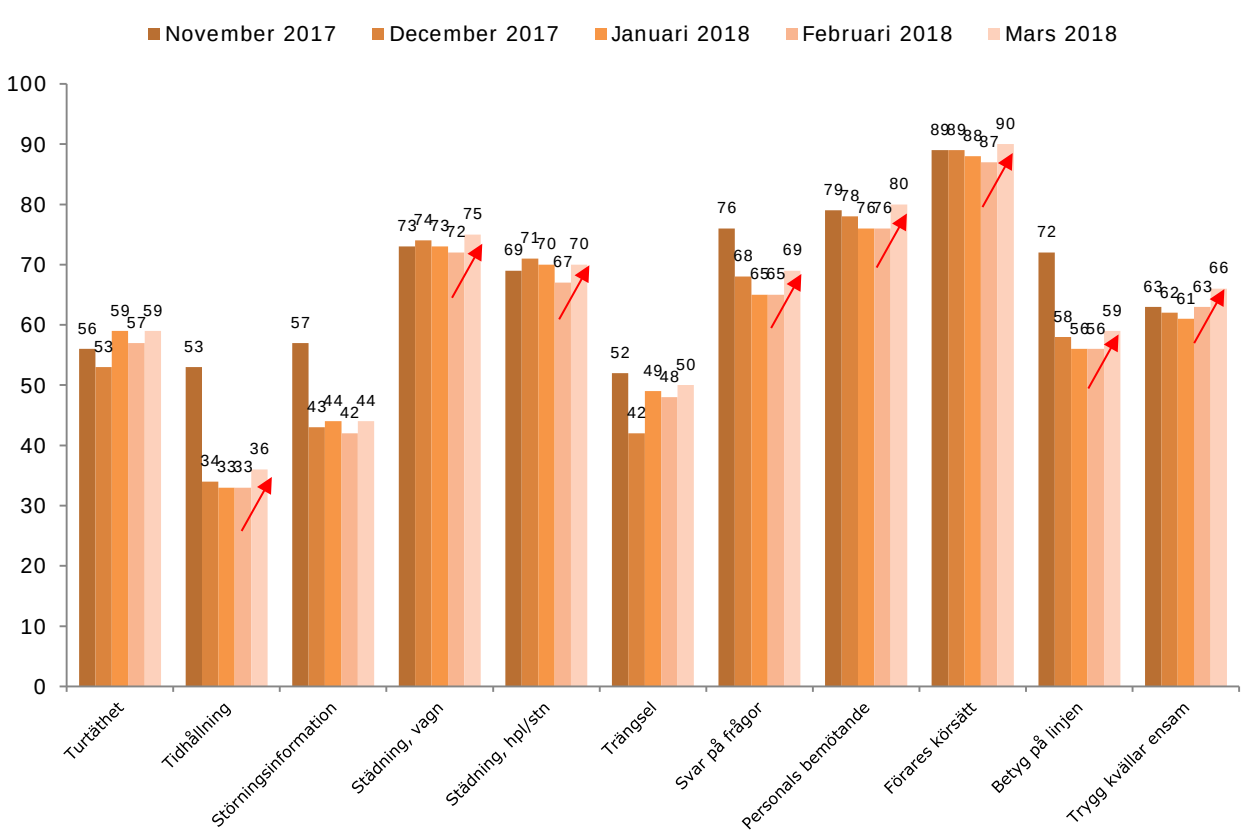


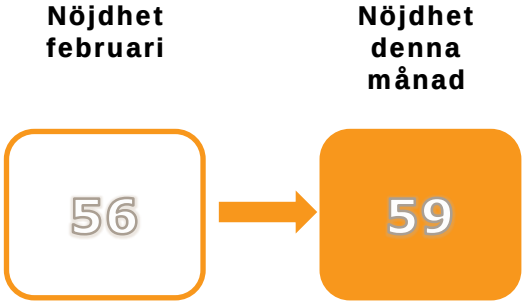
Andel nöjda resenärer, mars 2014-2018

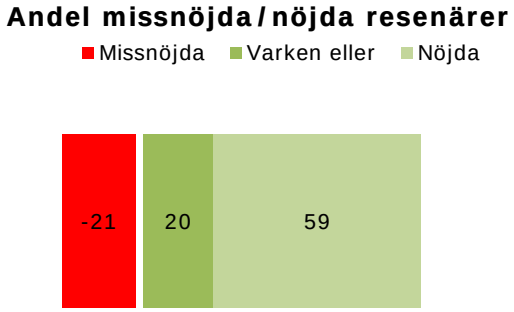


Pendeltåg

Nöjdheten för pendeltåg har ökat från 56 procent till 59 procent. Nöjdheten har ökat för alla kvalitetsfaktorer. Nöjdheten med tidhållning, städning av vagn och hållplats/station, förarens körsätt och trygghet kvällar ensam har stigit med tre procentenheter. Det är troligtvis resultatet av en mer pålitlig produktion i mars som kan förklara förändringen. Nöjdheten med att svara på frågor och personalens bemötande har stigit med fyra procentenheter. Andelen missnöjda är fortsatt hög men har minskat med sex procentenheter från februari.

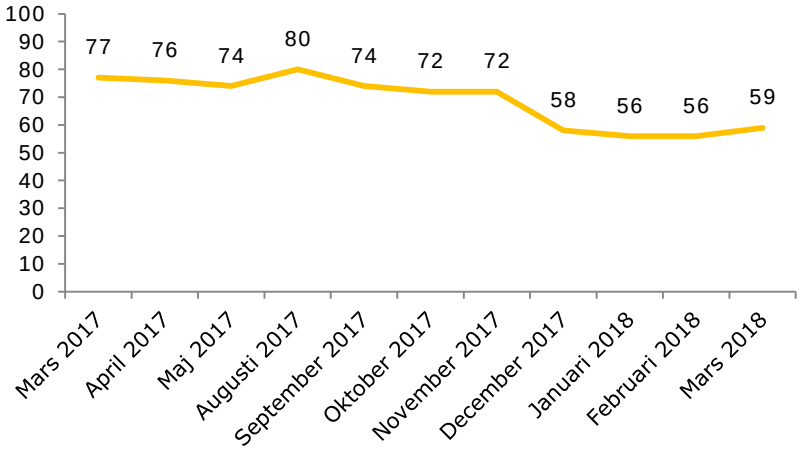




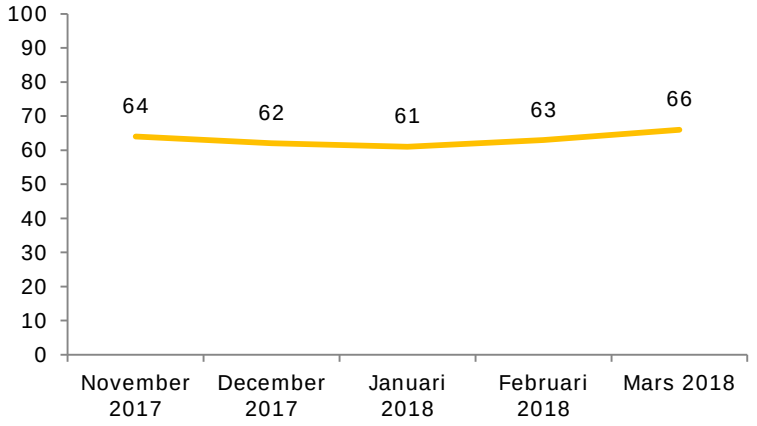


Pendeltåg

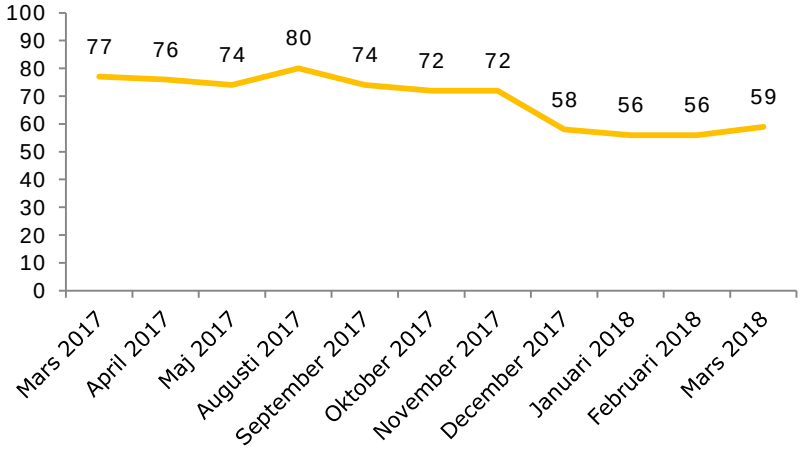
Betyg för entreprenör (MTR)



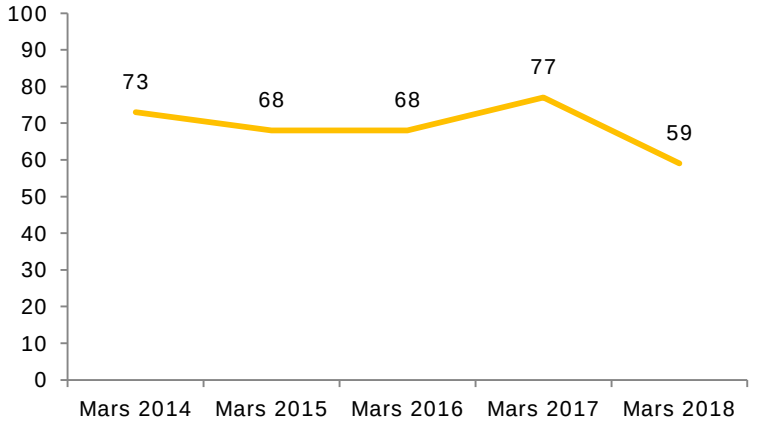
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer mars 2017-mars 2018

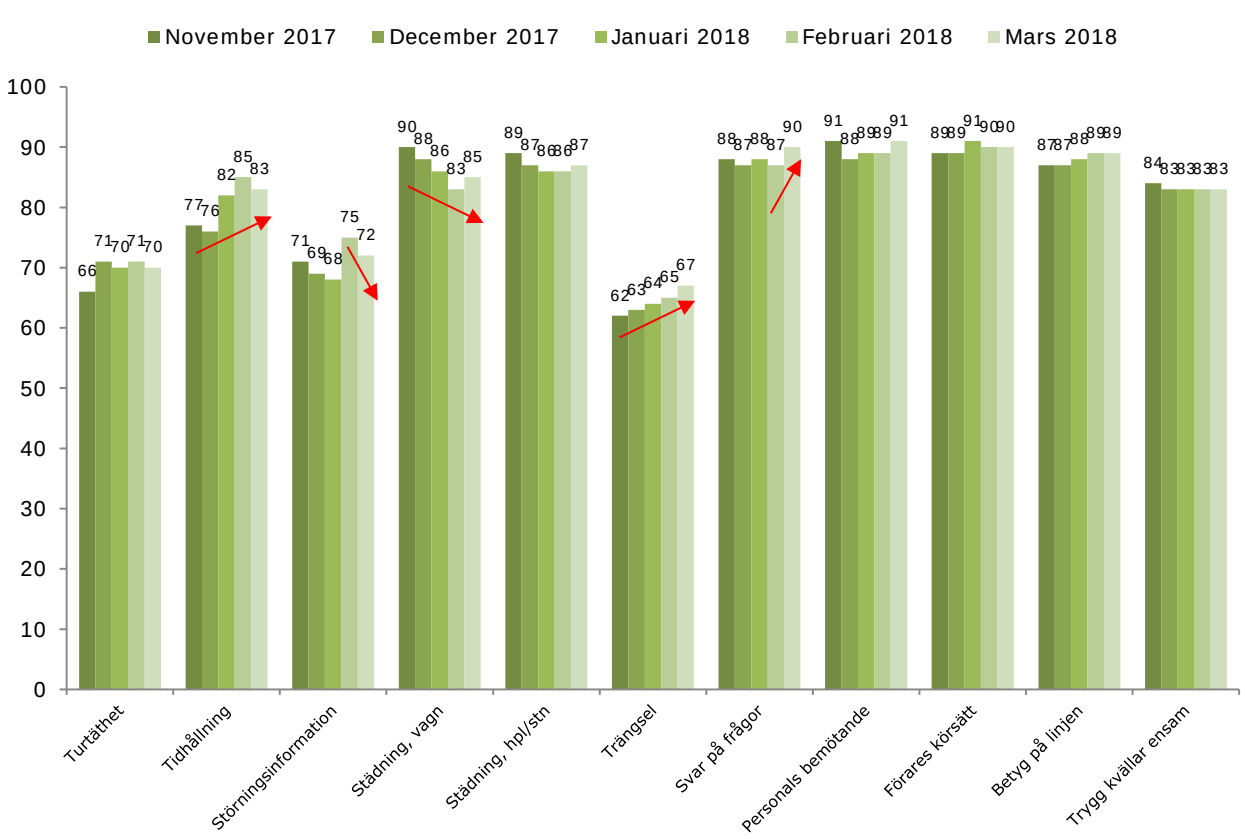


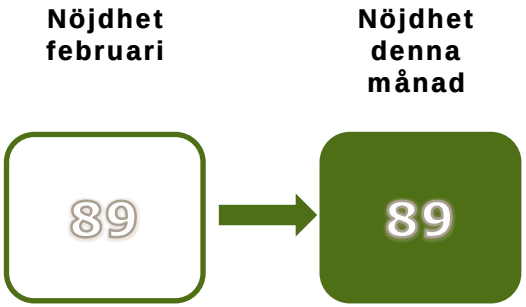
Andel nöjda resenärer, mars 2014-2018



Lokalbana

Lokalbanan har bibehållen nöjdhet på 89 procent. Nöjdheten med att svara på frågor har ökat med tre procentenheter. Nöjdheten med störningsinformation har minskat med tre procentenheter. Nöjdheten med tidhållning och trängsel har en positiv trend de senaste fem månaderna medan trenden för nöjdhet med städning av vagn har en negativ trend över samma period.

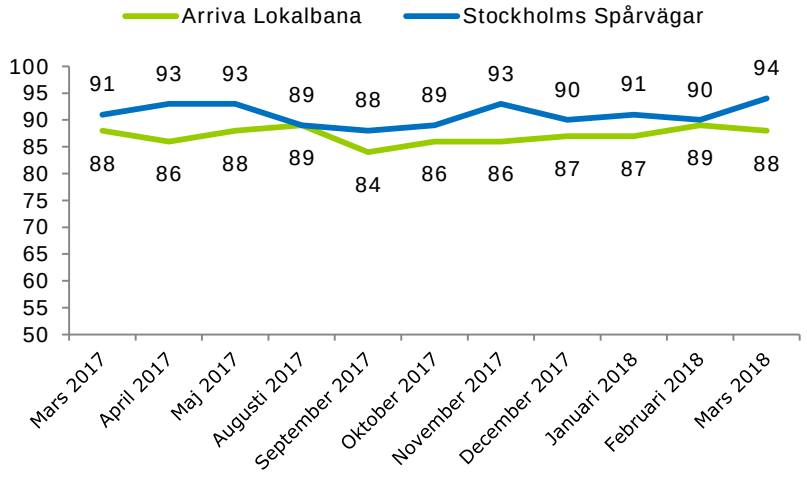




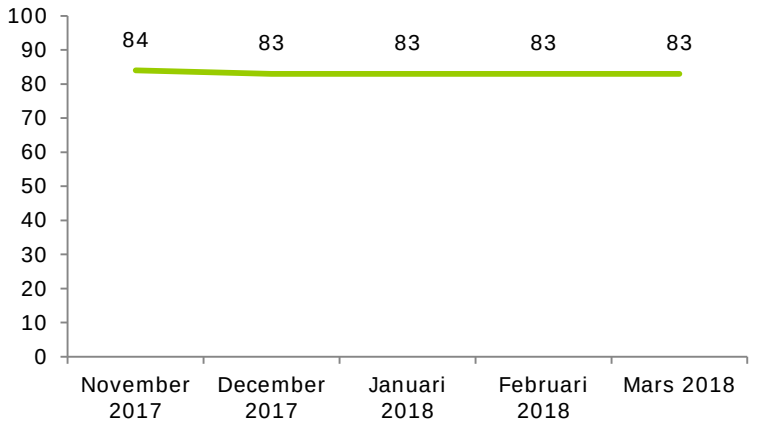


Lokalbana

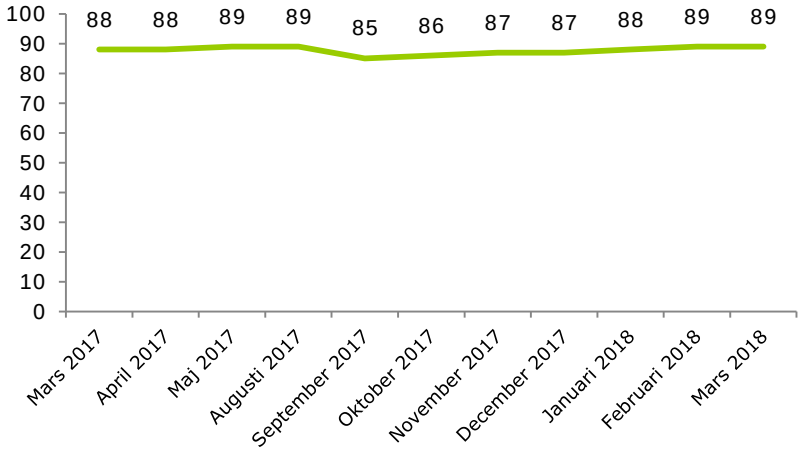
Betyg för entreprenör (Arriva, Stockholms Spårvägar)



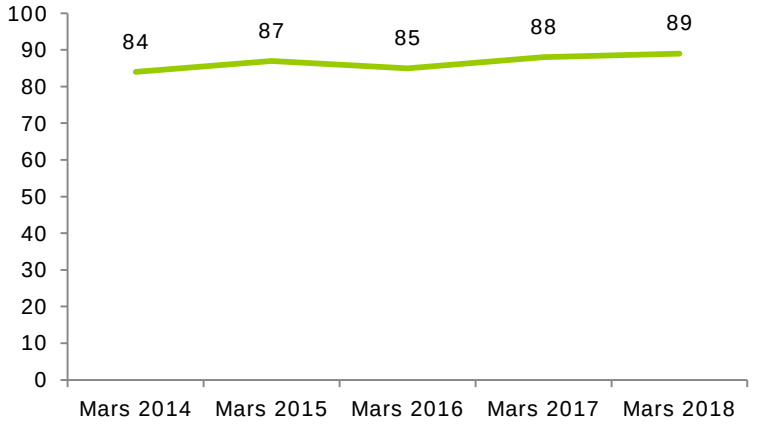
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer mars 2017-mars 2018

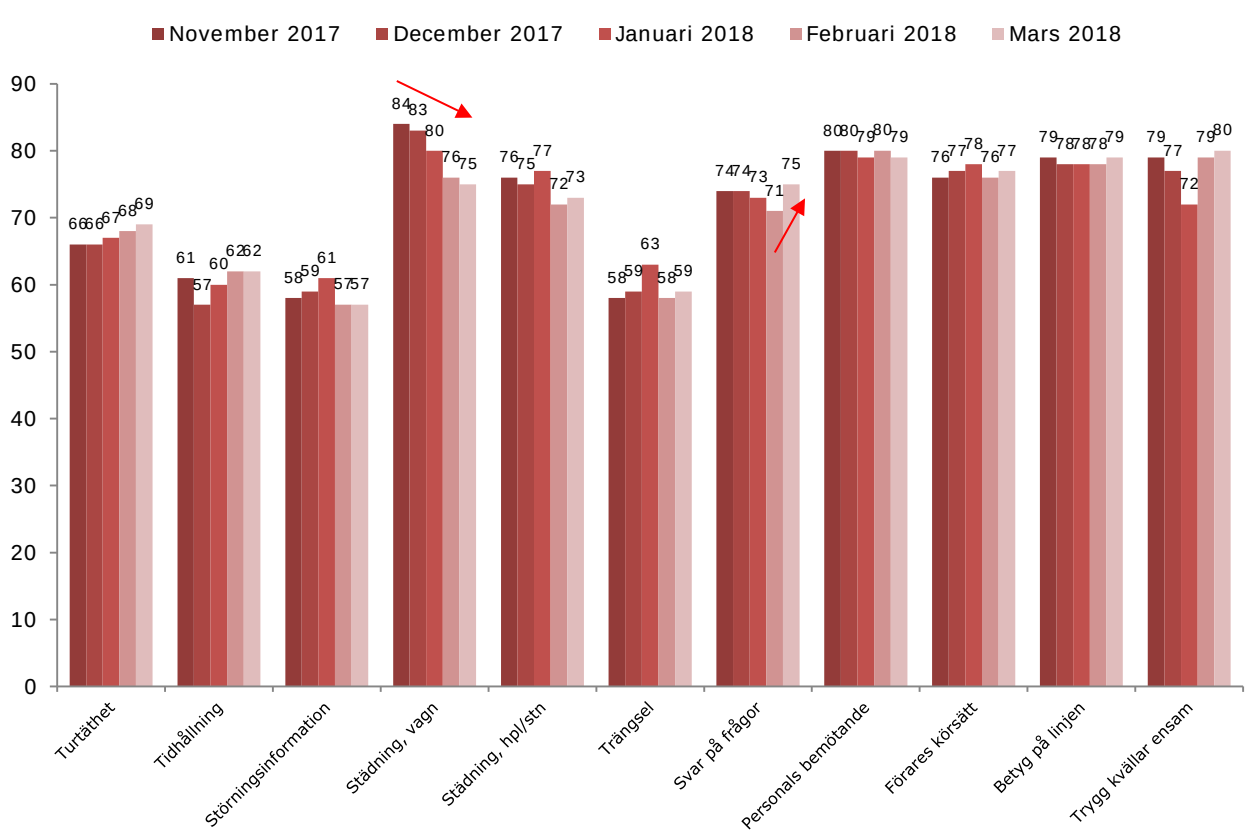


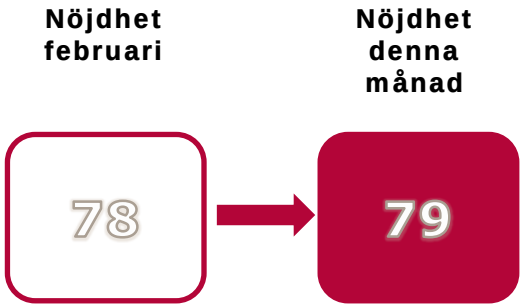
Andel nöjda resenärer, mars 2014-2018



Buss

Nöjdhetsbetyget för buss har ökat med en procentenhet, från 78 till 79 procent. Nöjdheten med att svara på frågor har ökat med fyra procentenheter. Nöjdheten med städning av vagn har en negativ trend de senaste fem månaderna.

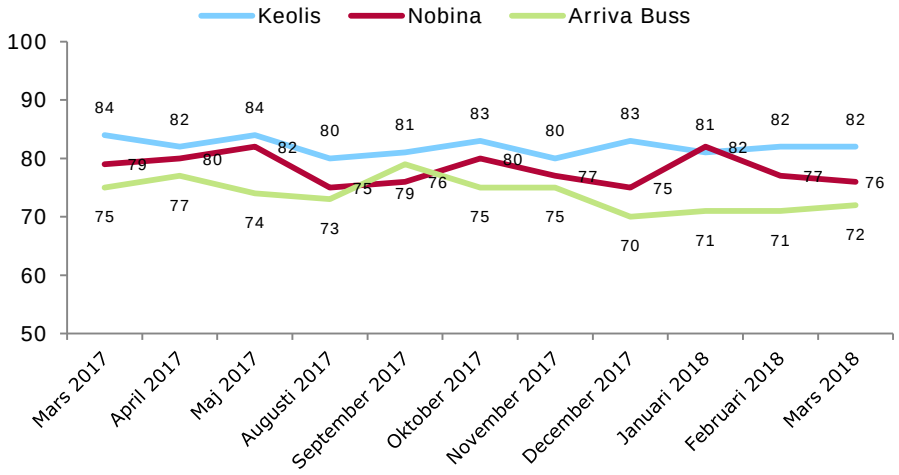




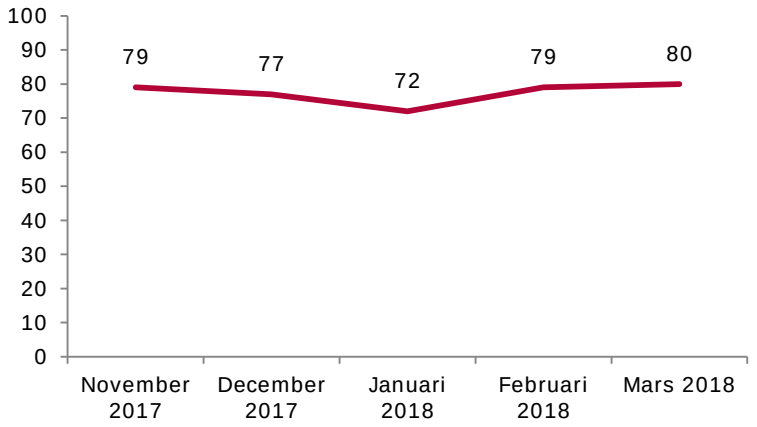


Buss

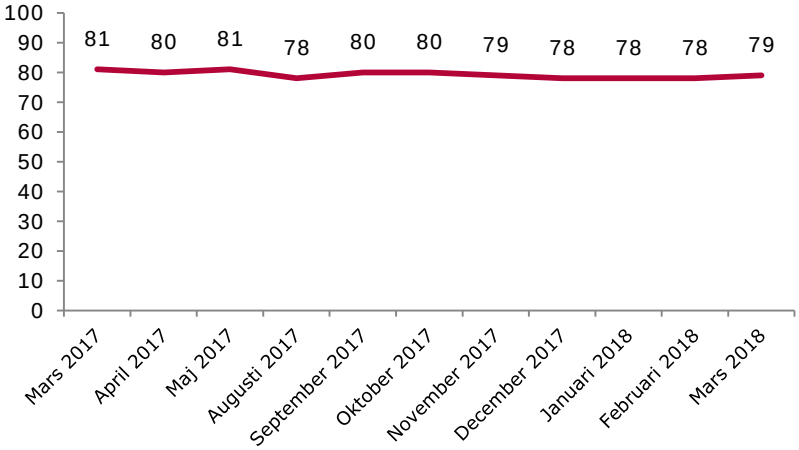
Betyg för entreprenör (Keolis, Nobina, Arriva)



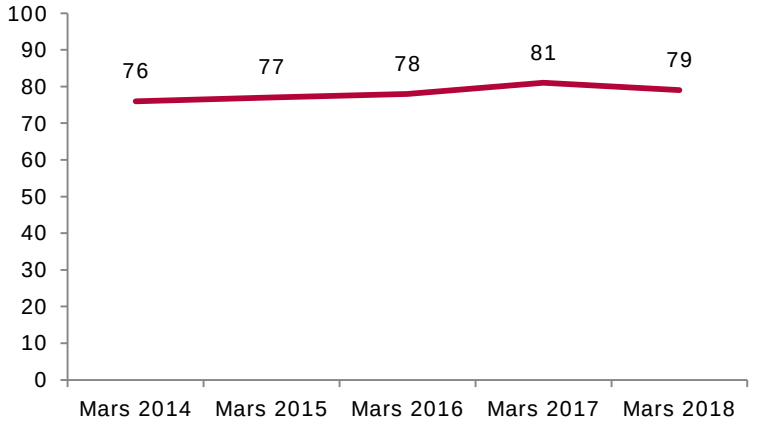
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer mars 2017-mars 2018

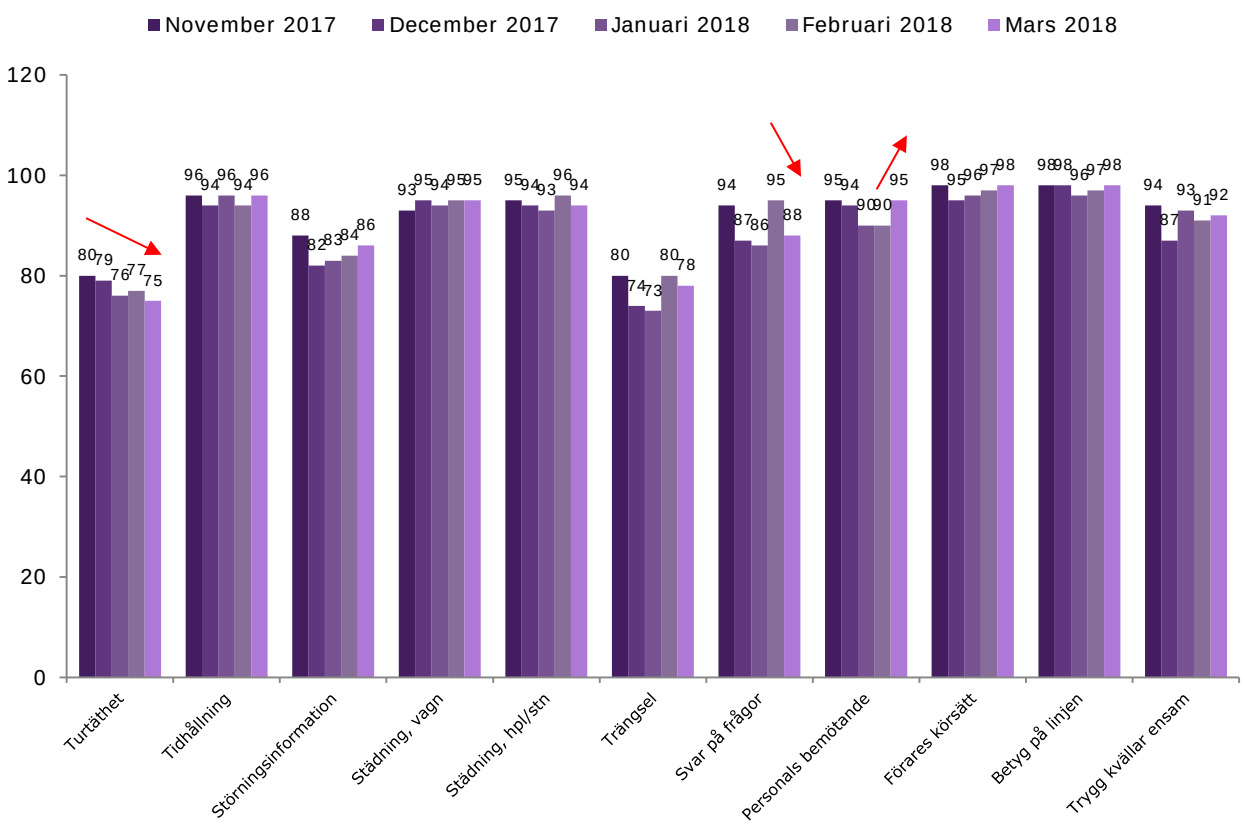


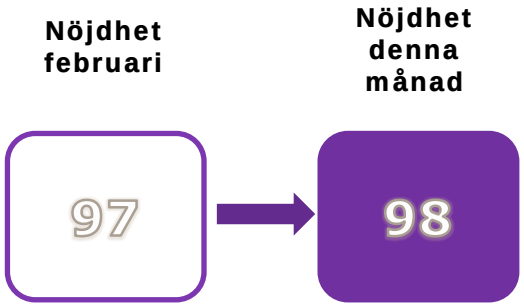
Andel nöjda resenärer, mars 2014-2018



Pendelbåtar

Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar har ökat med en procentenhet, från 97 till 98 procent. Nöjdheten med att svara på frågor har minskat med sju procentenheter medan nöjdheten med personalens bemötande har ökat med fem procentenheter. Nöjdheten med turtäthet har en negativ trend de senaste fem månaderna.

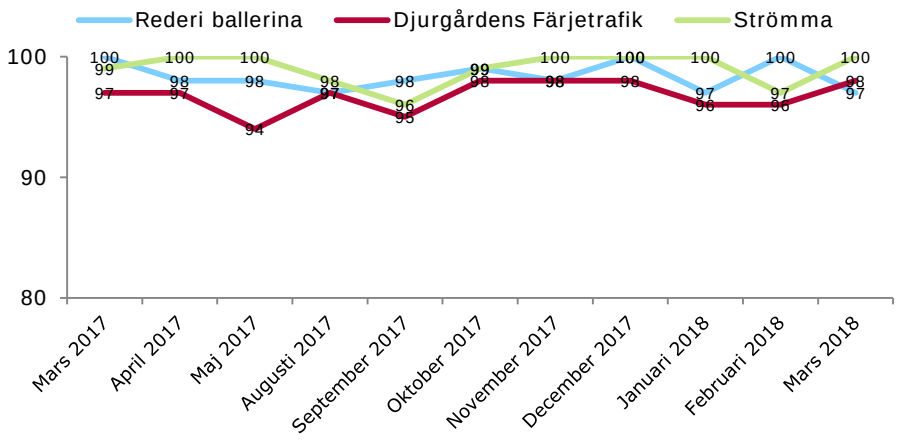




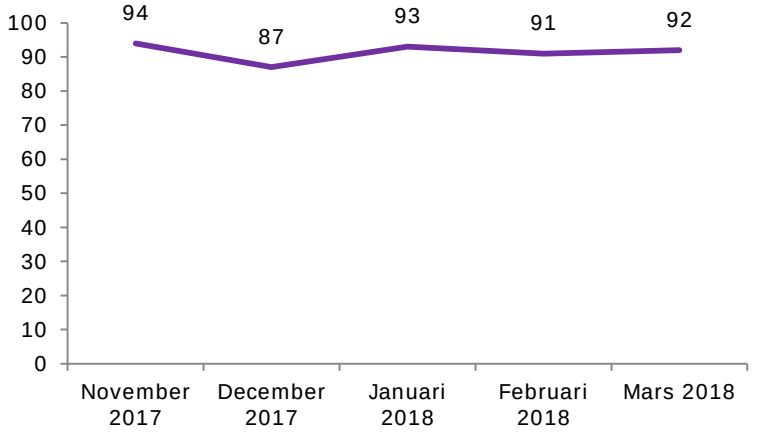


Pendelbåtar

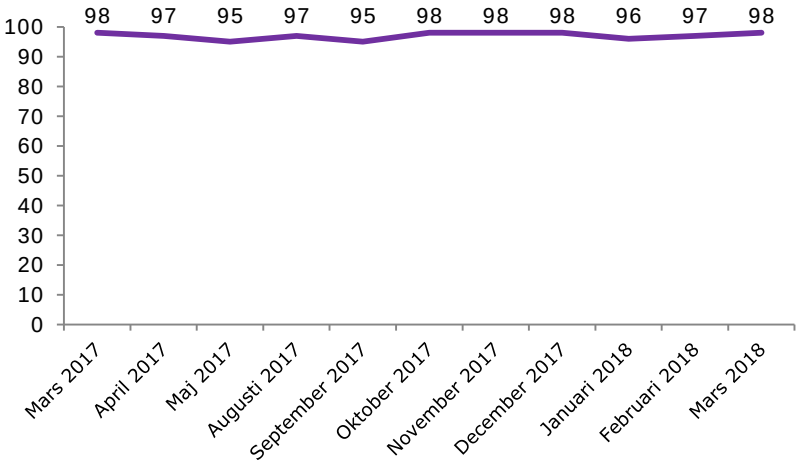
Betyg för entreprenör (Rederi Ballerina, Djurgårdens färjetrafik, Strömma Kanalbolaget)



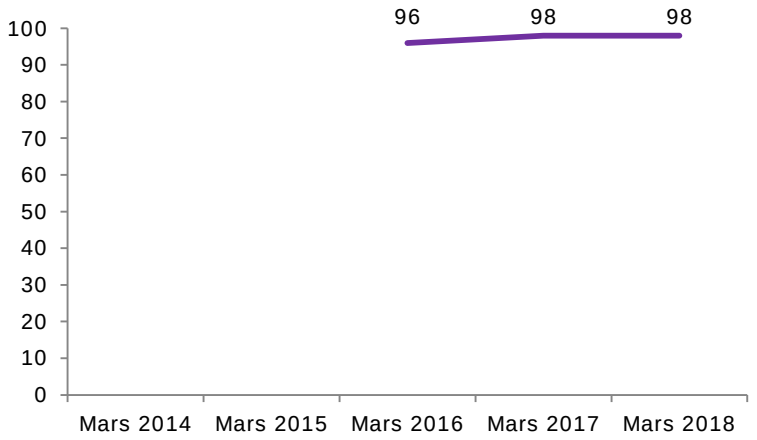
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



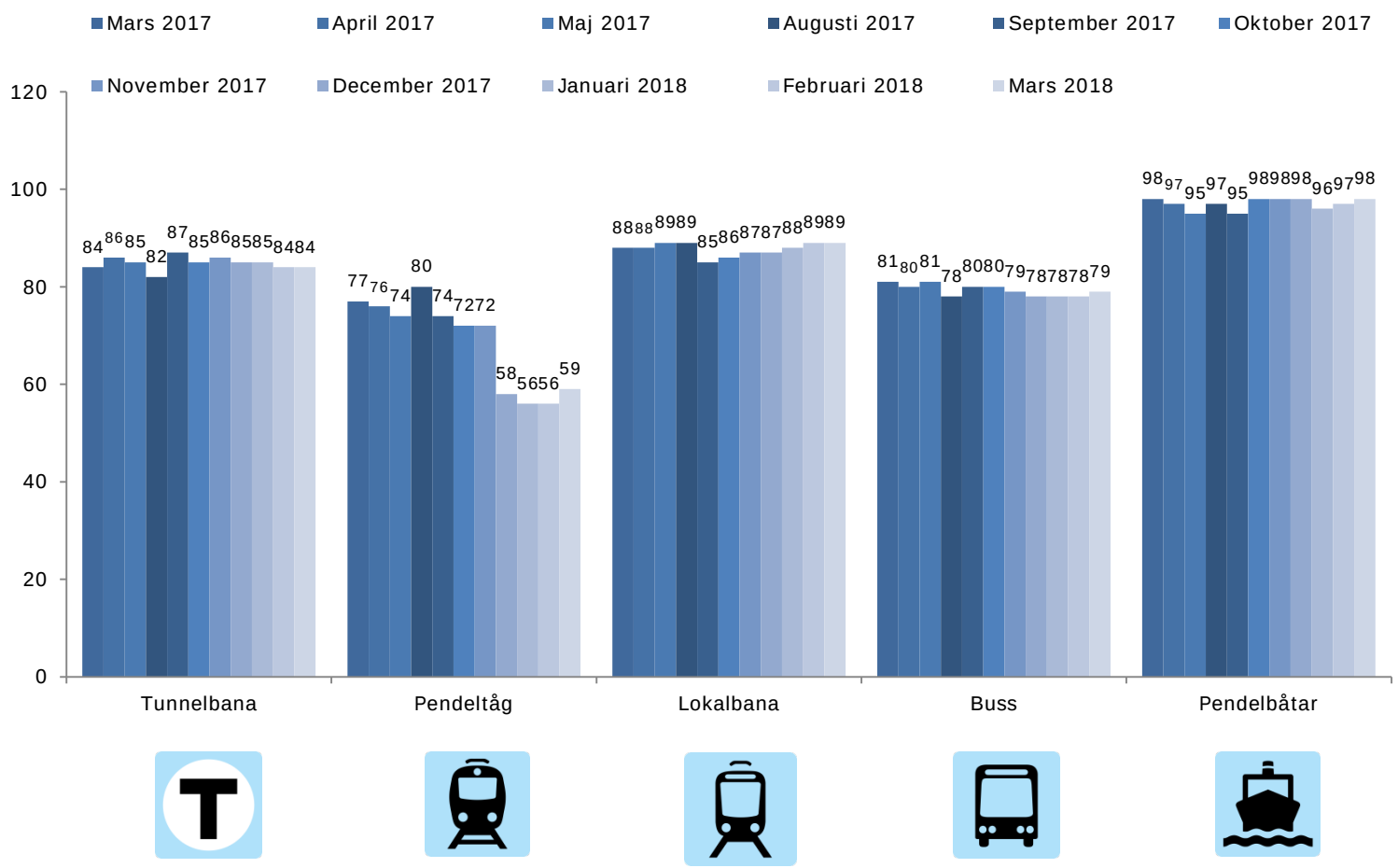
Andel nöjda resenärer mars 2017-mars 2018



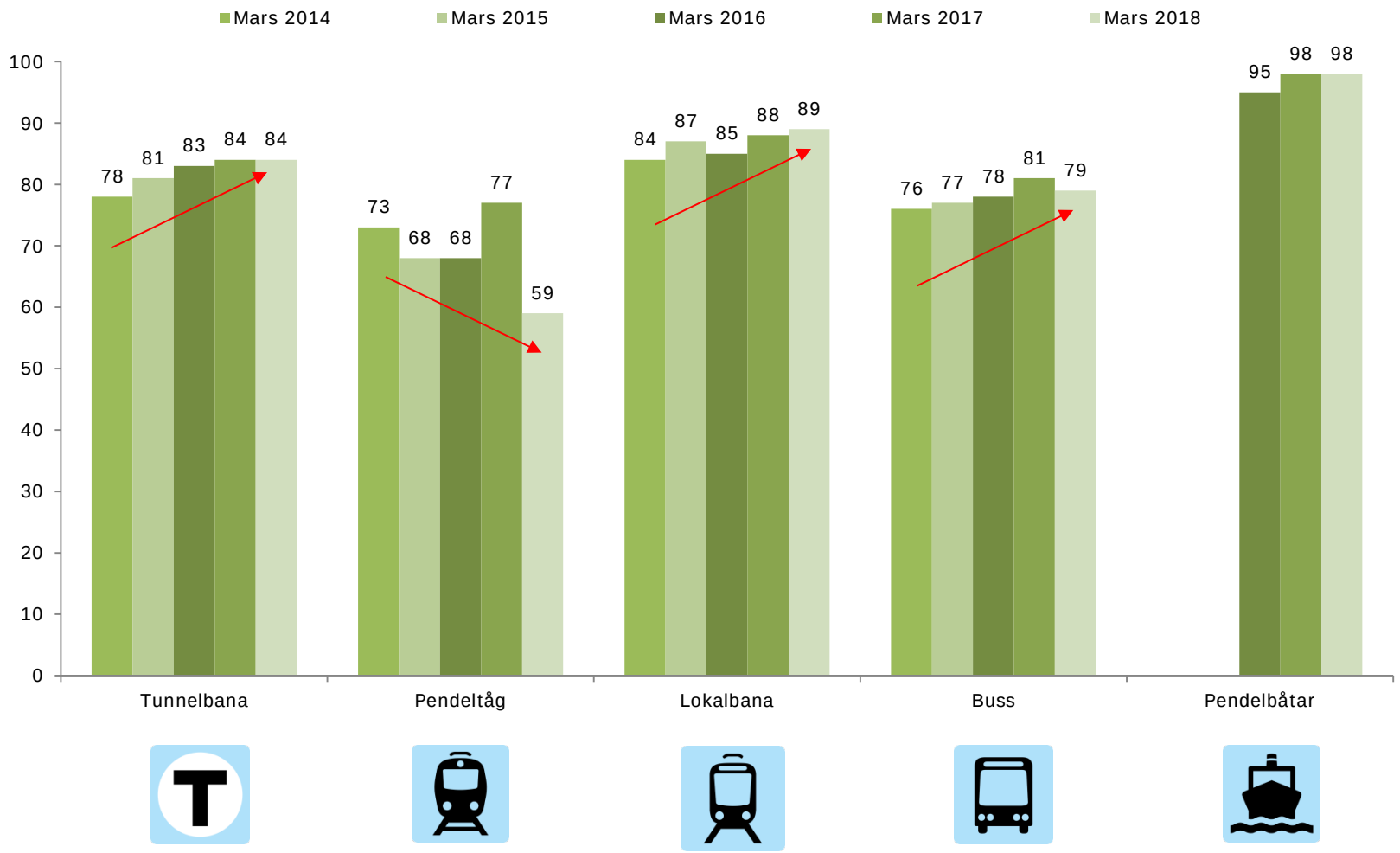
Andel nöjda resenärer, mars 2013-2017



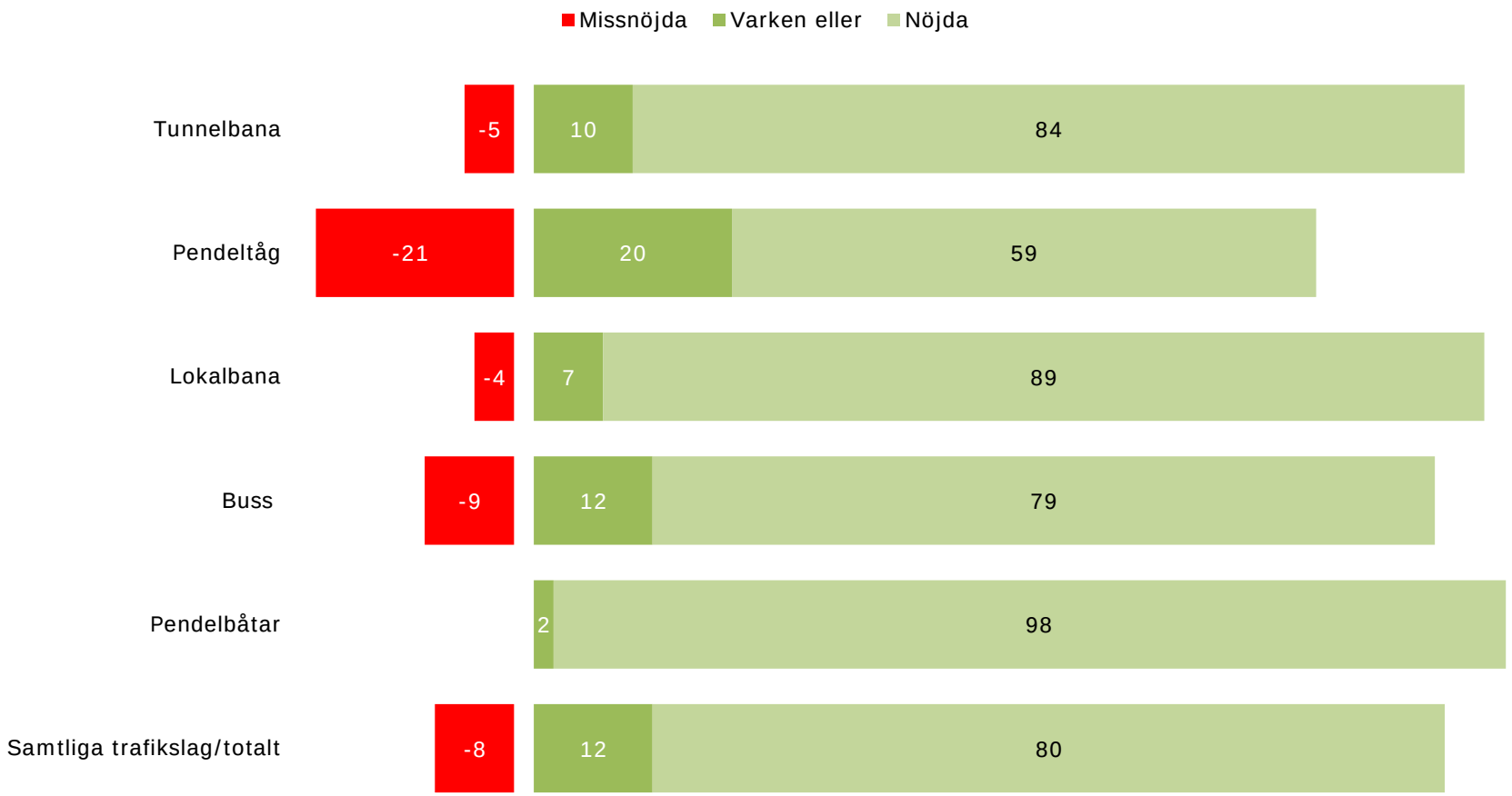
Andel nöjda resenärer per trafikslag – översiktsbild samtliga trafikslag



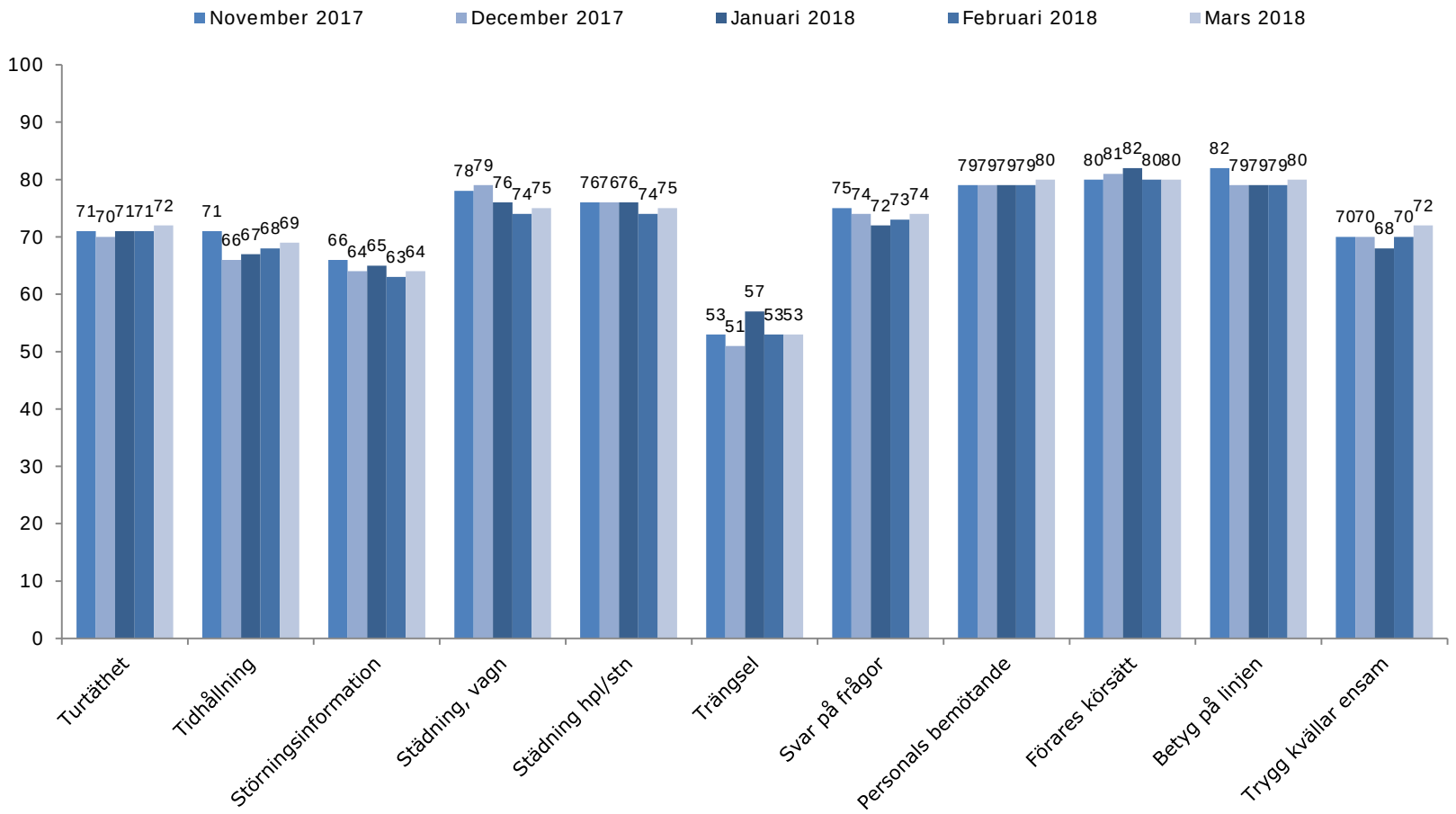
Andel nöjda resenärer – översiktsbild per trafikslag mars månad



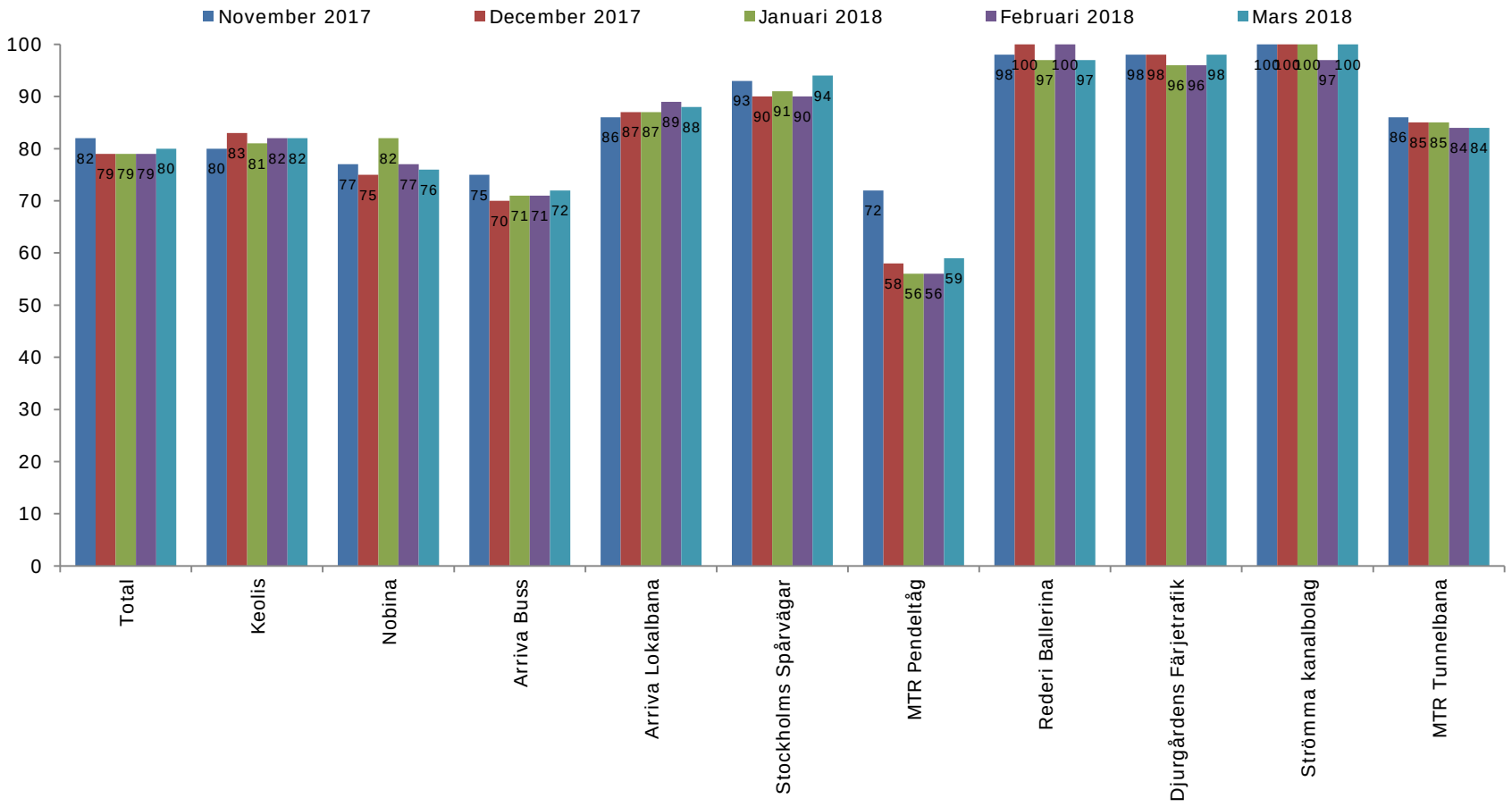
Upplevd kvalitet i SL-trafiken, mars 2018
Andel missnöjda/nöjda resenärer - samtliga trafikslag



Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor - samtliga trafikslag



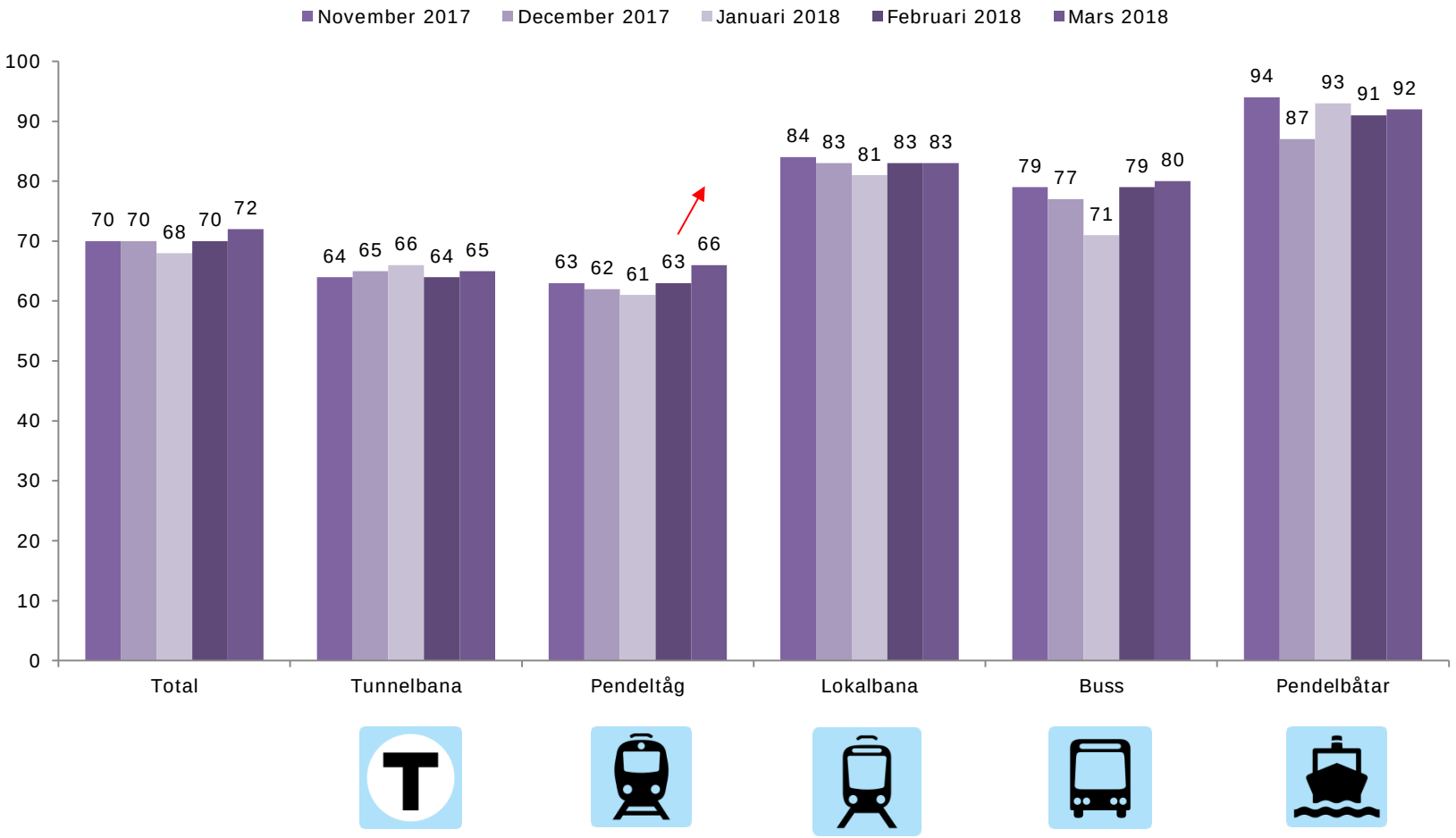
Andel nöjda resenärer – samtliga entreprenörer



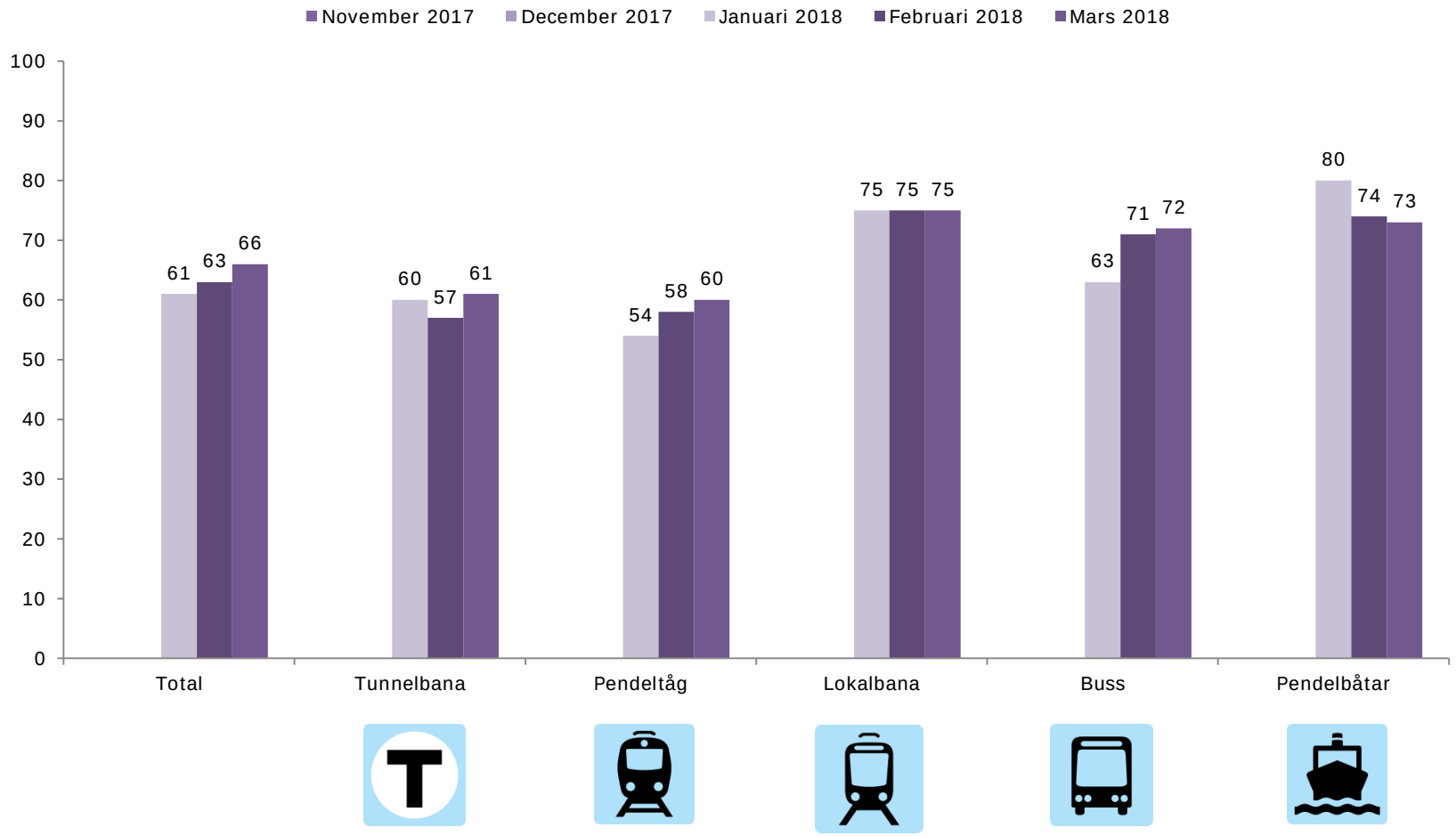


Trygghetsfrågor

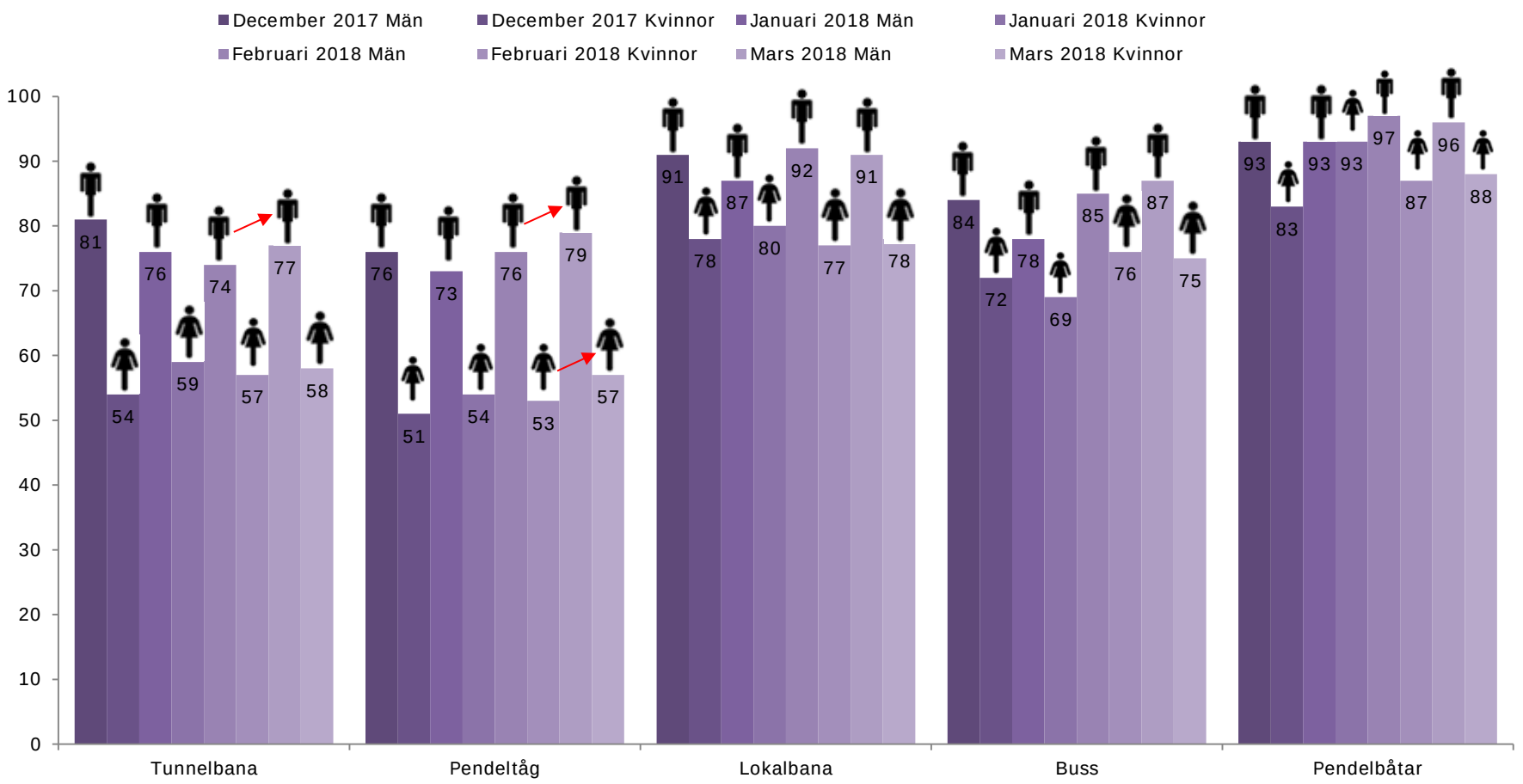
Andel trygga resenärer som reser ensam på kvällar/nätter – samtliga trafikslag



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. 10-11, 5-18 mars
- Under mars 2018 samlades följande in:
  - Buss 5872 intervjuer
  - Tunnelbana 2247 intervjuer
  - Pendeltåg 1828 intervjuer
  - Lokalbana 2240 intervjuer
  - Pendelbåtar 584 intervjuer
- Nästa ordinarie mätning görs i v. 16-17

