











Upplevd kvalitet – februari 2018

Strategisk utveckling, Analyssektionen

Sammanfattning av resultaten

Övergripande nöjdhetsbetyg för februari är detsamma som för december 2017 och januari 2018, 79 procent nöjda, från att tidigare varit runt 82-83 procent under hösten 2017.

Tunnelbana

- Tunnelbanans nöjdhet minskar med en procentenhet, från 85 procent i januari till 84 procent i februari. Samtliga kvalitetsindikatorer minskar eller är kvar på samma nivå som tidigare. Nöjdheten med trängsel som ökade förra månaden minskar nu igen.

Pendeltåg

- Pendeltågens nöjdhet fortsätter ligga på 56 procent precis som föregående månad. 27 procent upplevde att de var missnöjda med pendeltågen i februari vilket är en mycket hög andel i jämförelse med andra trafikslag. Verksamheten har under februari haft en förbättrad trafikutsättning av fordon och god punktlighet fram till den 27 februari då svårt väderläge med resulterande varmgångslarm och frusna växlar hade väsentlig negativ påverkan på trafiken. Nöjdheten med tidhållning fortsätter vara mycket låg, endast 1 av 3 resenärer är nöjda med tidhållningen. Nöjdheten med störningsinformation följer en liknande trend där endast 42 procent var nöjda i februari och har sedan hösten 2017 sjunkit med nästan 20 procentenheter. Tryggheten på kvällar ensam är den enda indikatorn med positiv utveckling sedan föregående månad, där nöjdheten ökar med två procentenheter.

Lokalbana

- Lokalbanans nöjdhetsbetyg fortsätter sin positiva trend sedan de senaste månaderna och ökar från 88 procent i januari till 89 procent i februari. Bland annat ökar nöjdheten med störningsinformation från 68 procent i januari till 75 procent i februari. Likaså upplevs tidhållningen som allt bättre. Nöjdheten med städning är generellt bra men med en vikande negativ trend.

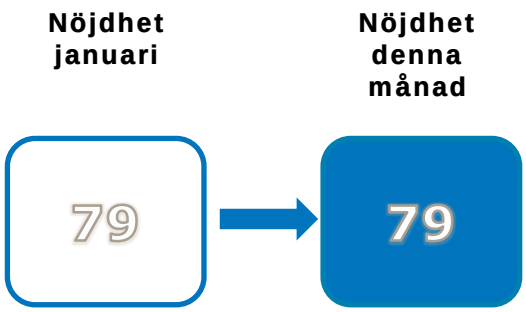
Buss

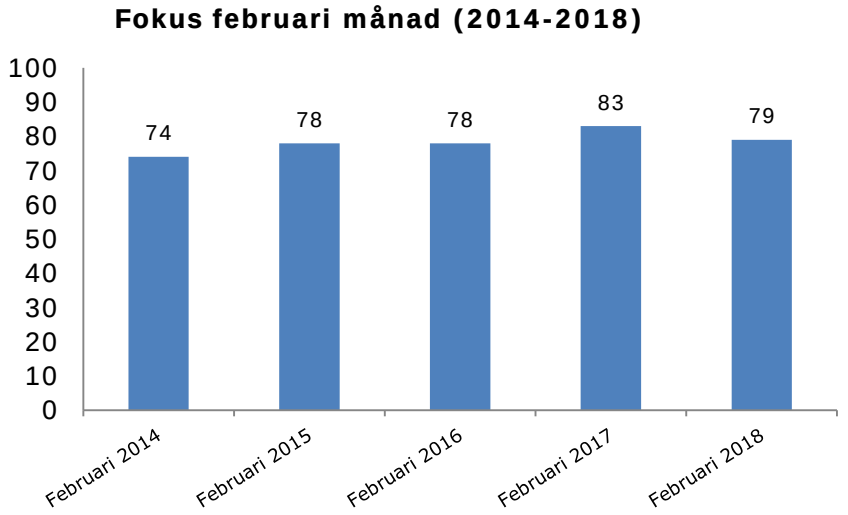
- Nöjdheten med bussar kvarstår på 78 procent precis som föregående månad. Turtätheten och tidhållningen upplevs som något bättre i februari än i januari. Städning av bussar och vid hållplatser/stationer har en fortsatt negativ trend med sjunkande nöjdhetsvärden. Likaså minskar nöjdheten med trängseln från en mer positiv upplevelse i januari till en mer negativ i februari. Upplevelsen av att det är tryggt att resa ensam kväller/nätter ökar från 72 procent i januari till 79 procent i februari.

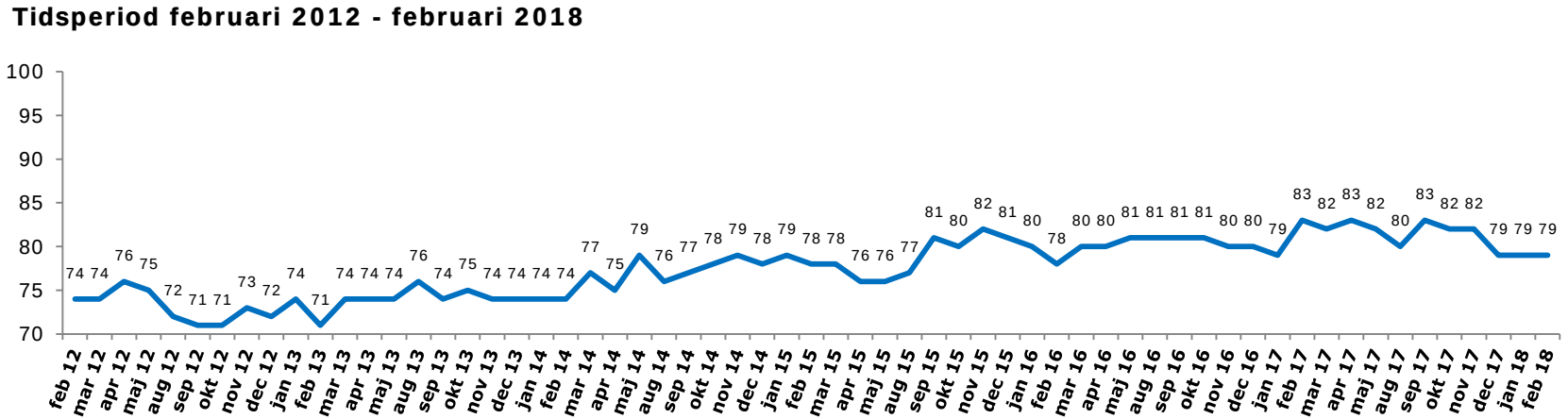
Pendelbåt

- Pendelbåtarnas nöjdhet ökar från 96 procent i januari till 97 procent i februari. Nöjdheten med trängseln ökar från 73 procent till 80 procent. Likaså har nöjdheten med att få svar på frågor ökat kraftigt från att i januari varit den kvalitetsindikator man varit sämst på (86 procent) till att nu nå ett högt nöjdhetsvärde på 95 procent.

Andel nöjda resenärer – hela länet

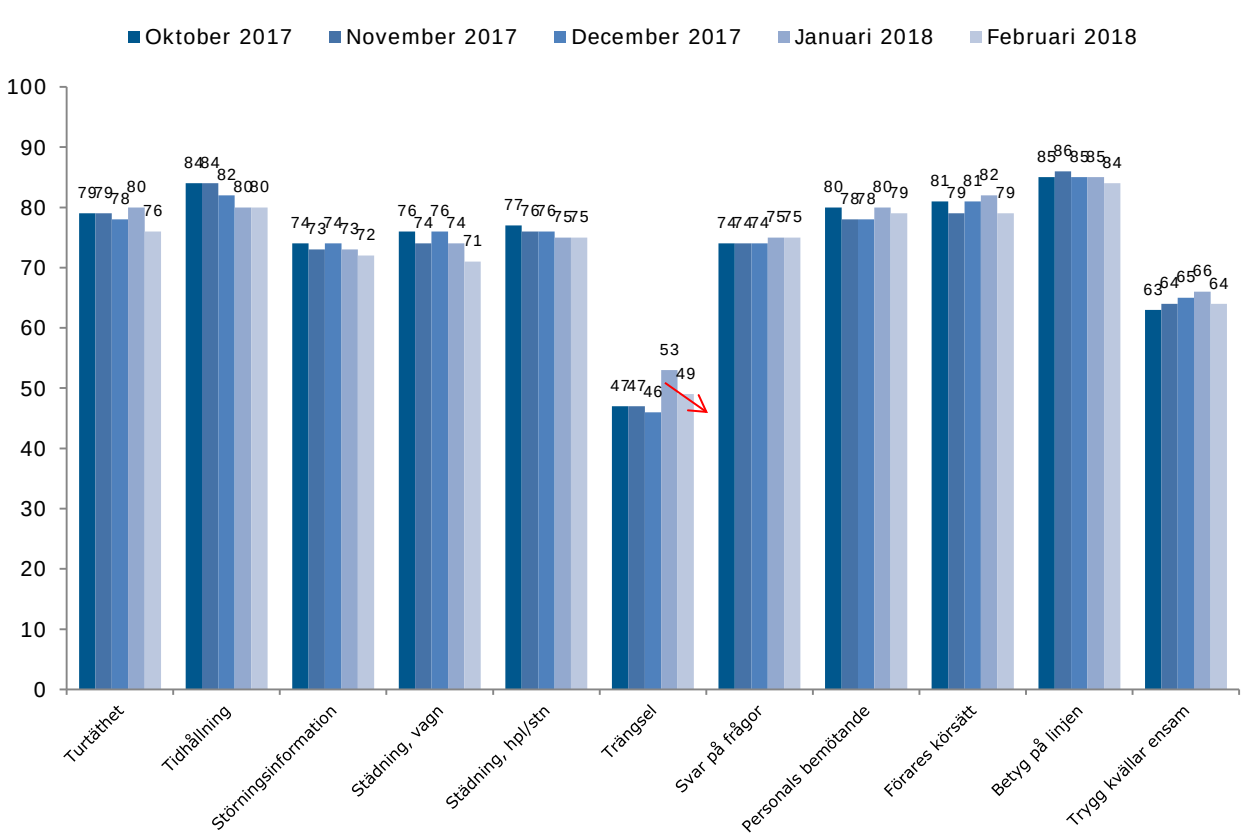


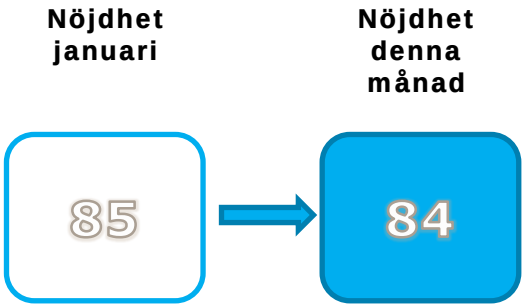




Tunnelbana

Tunnelbanans nöjdhet minskar med en procentenhet, från 85 procent i januari till 84 procent i februari. Samtliga kvalitetsindikatorer minskar eller är kvar på samma nivå som tidigare. Nöjdheten med trängsel som ökade förra månaden minskar nu igen.

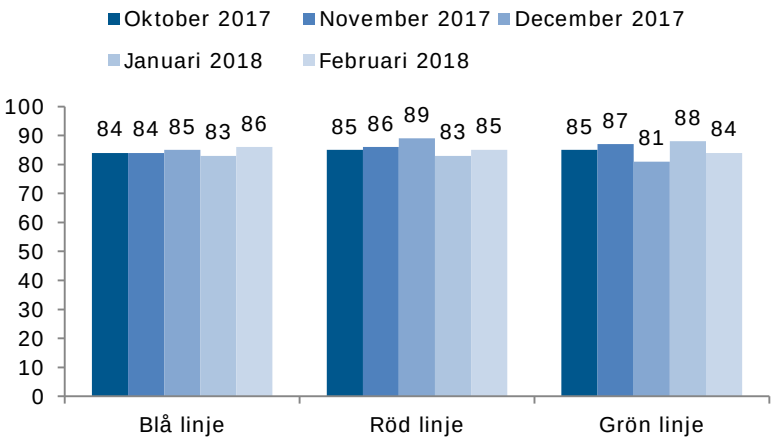




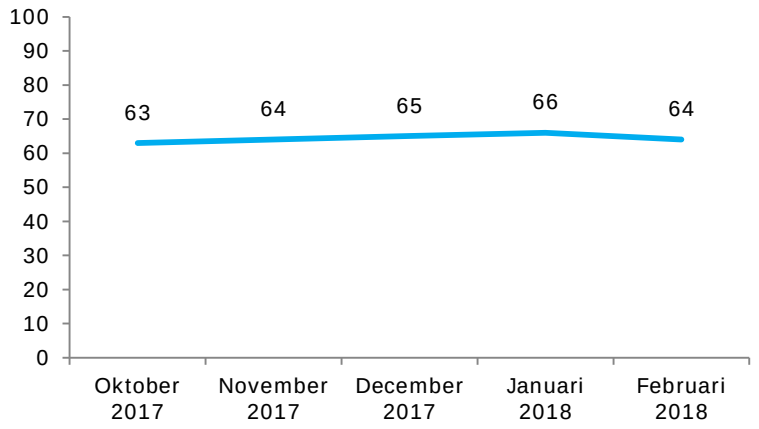


Tunnelbana

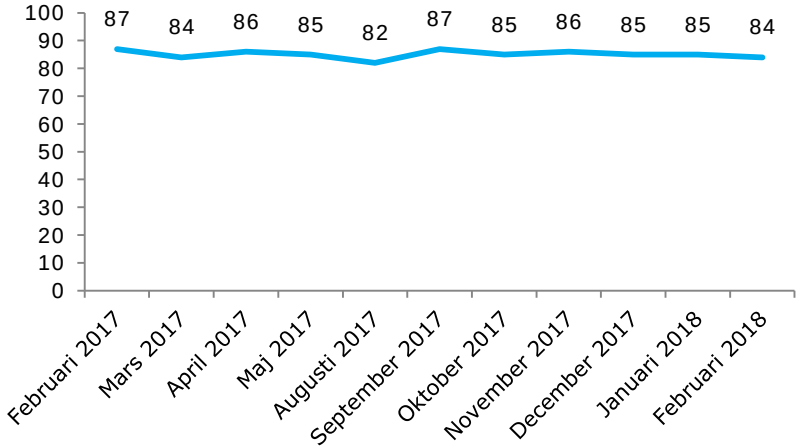
Nöjdhet per linje



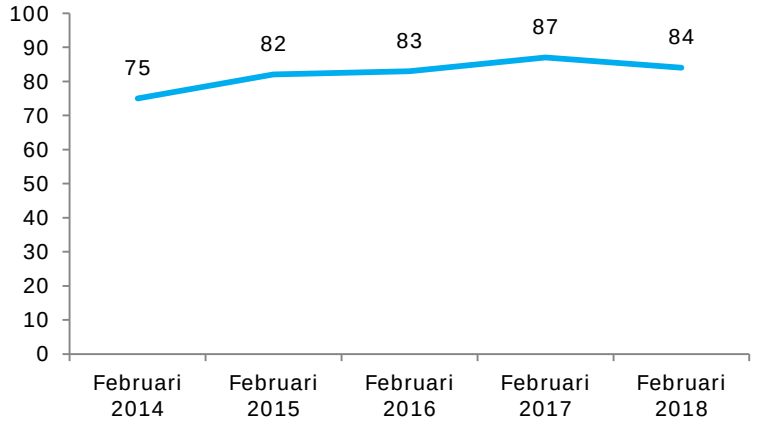
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer februari 2017–februari 2018

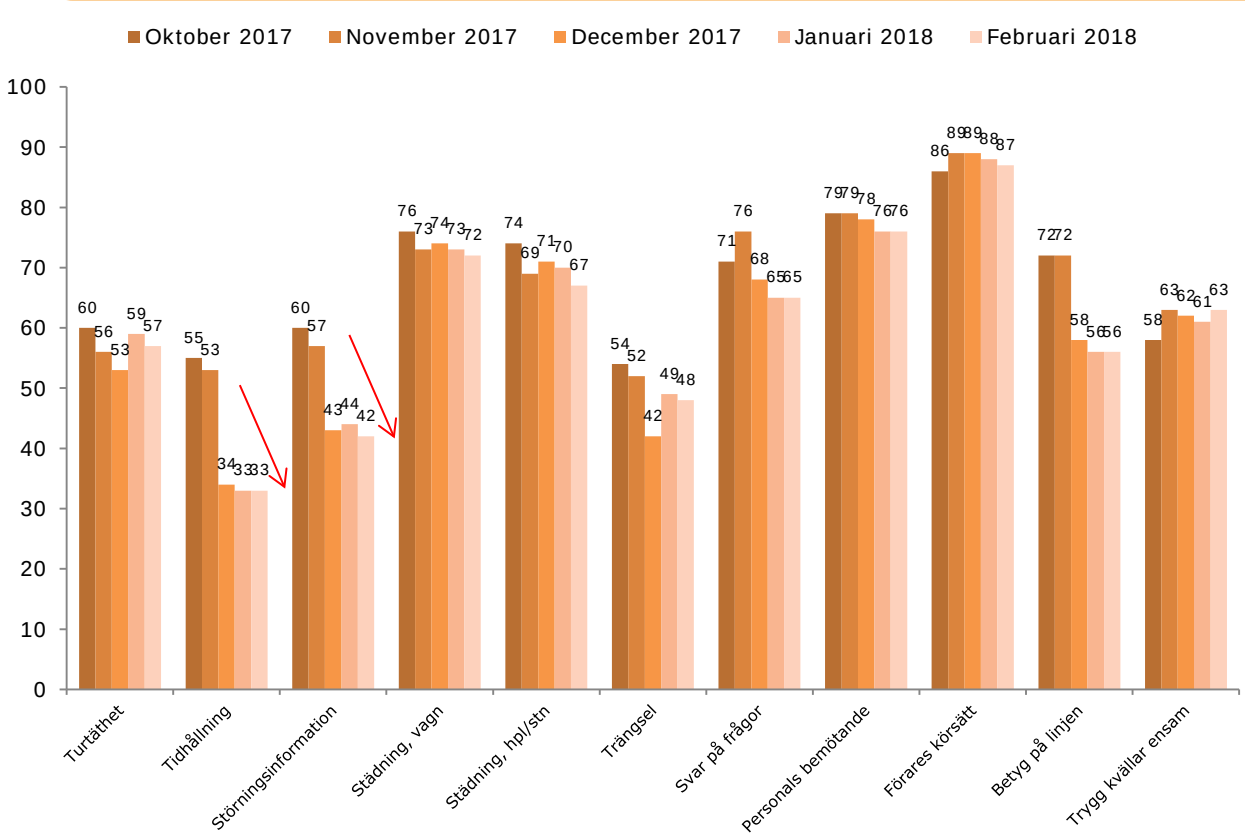


Andel nöjda resenärer, februari 2014-2018



Pendeltåg

Pendeltågens nöjdhet fortsätter ligga på 56 procent precis som föregående månad. 27 procent upplevde att de var missnöjda med pendeltågen i februari vilket är en mycket hög andel i jämförelse med andra trafikslag. Verksamheten har under februari haft en förbättrad trafikutsättning av fordon och god punktlighet fram till den 27 februari då svårt väderläge med resulterande varmgångslarm och frusna växlar hade väsentlig negativ påverkan på trafiken. Nöjdheten med tidhållning fortsätter vara mycket låg, endast 1 av 3 resenärer är nöjda med tidhållningen. Nöjdheten med störningsinformation följer en liknande trend där endast 42 procent var nöjda i februari och har sedan hösten 2017 sjunkit med nästan 20 procentenheter. Tryggheten på kvällar ensam är den enda indikatorn med positiv utveckling sedan föregående månad, där nöjdheten ökar med två procentenheter.



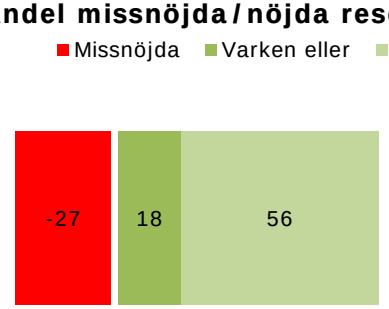
Nöjdhet januari

56

Nöjdhet denna månad

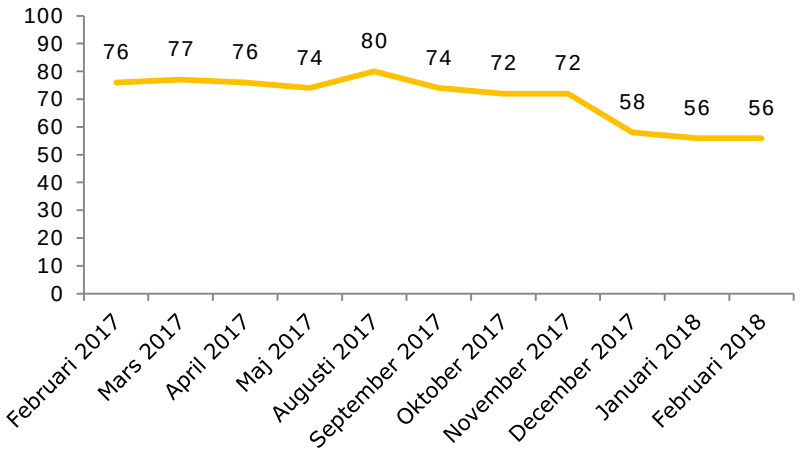
56

Andel missnöjda / nöjda resenärer

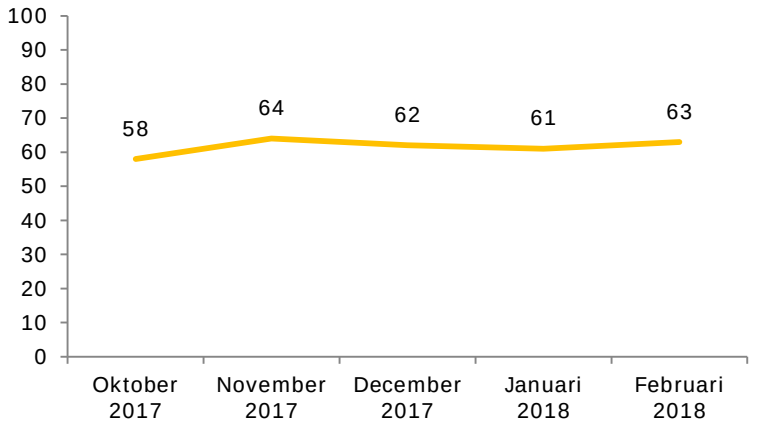


Pendeltåg

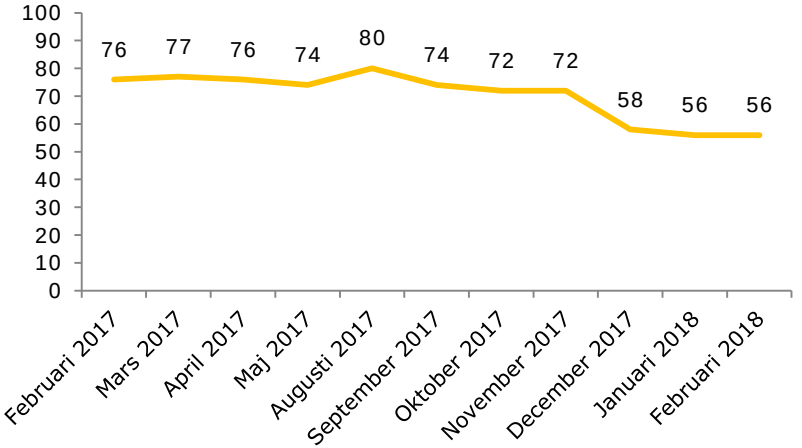
Betyg för entreprenör (MTR)



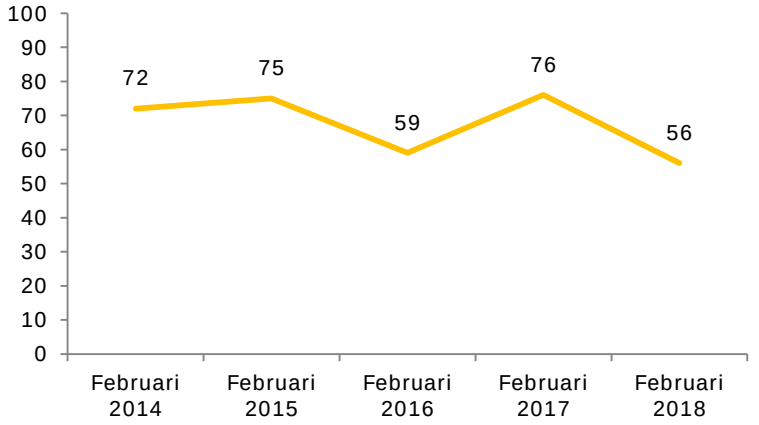
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer februari 2017-februari 2018

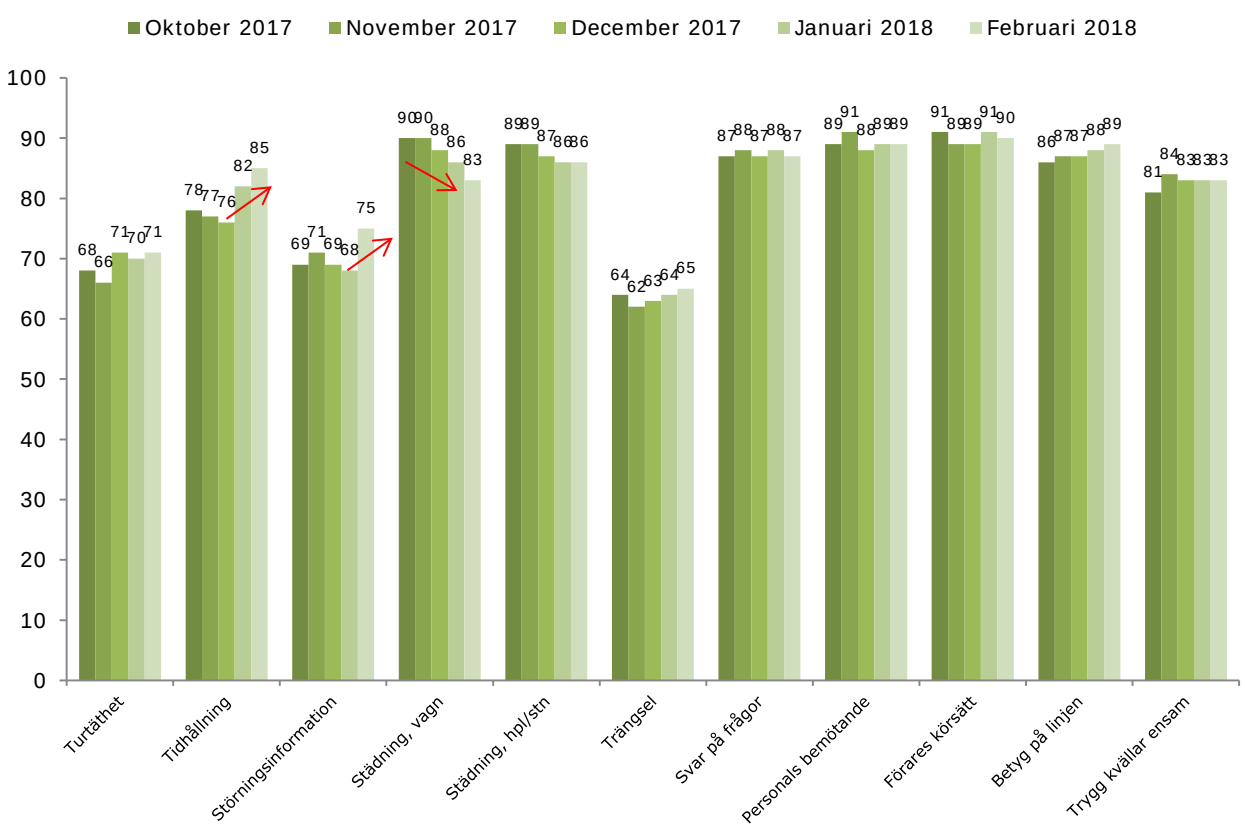


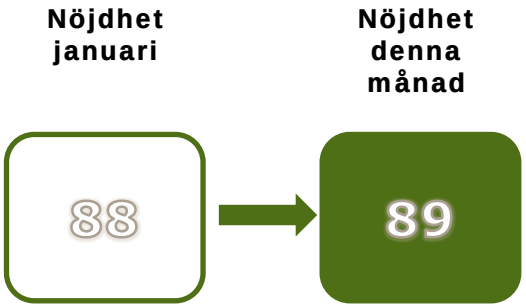
Andel nöjda resenärer, februari 2014-2018



Lokalbana

Lokalbanans nöjdhetsbetyg fortsätter sin positiva trend sedan de senaste månaderna och ökar från 88 procent i januari till 89 procent i februari. Bland annat ökar nöjdheten med störningsinformation från 68 procent i januari till 75 procent i februari. Likaså upplevs tidhållningen som allt bättre. Nöjdheten med städning är generellt bra men med en vikande negativ trend.

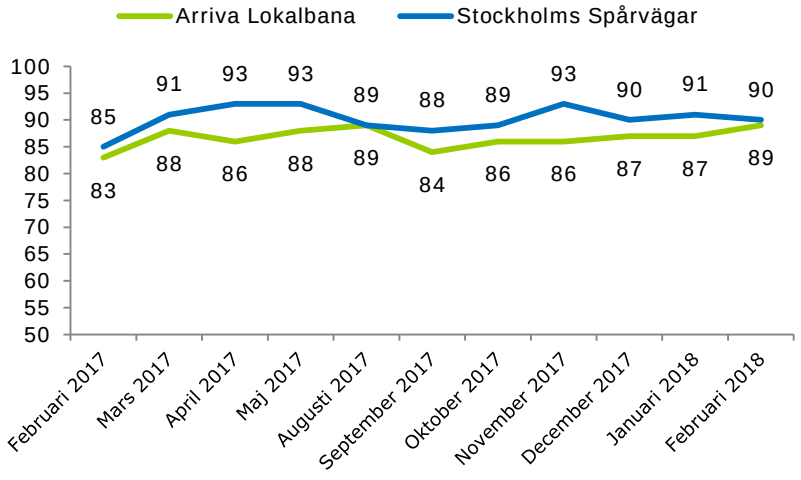




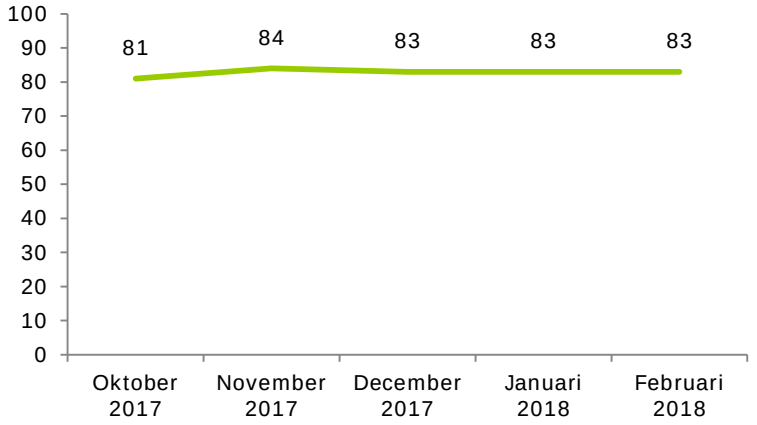


Lokalbana

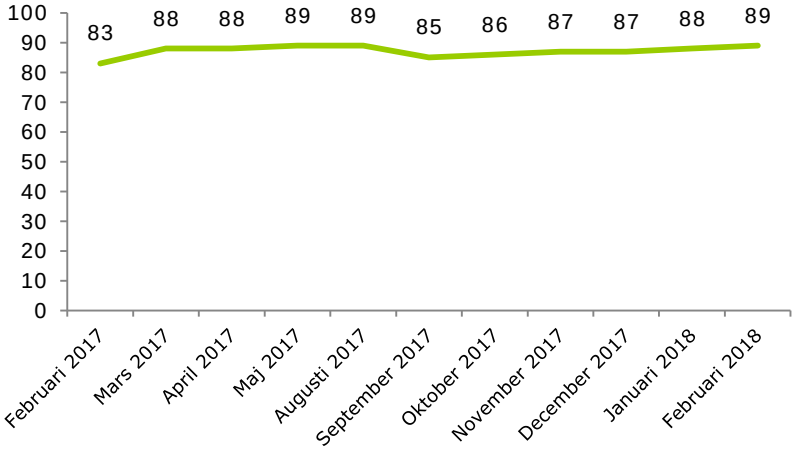
Betyg för entreprenör (Arriva, Stockholms Spårvägar)



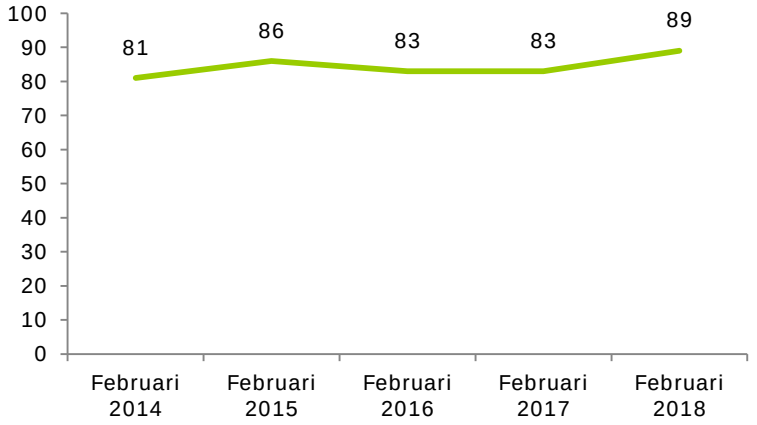
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer februari 2017-februari 2018

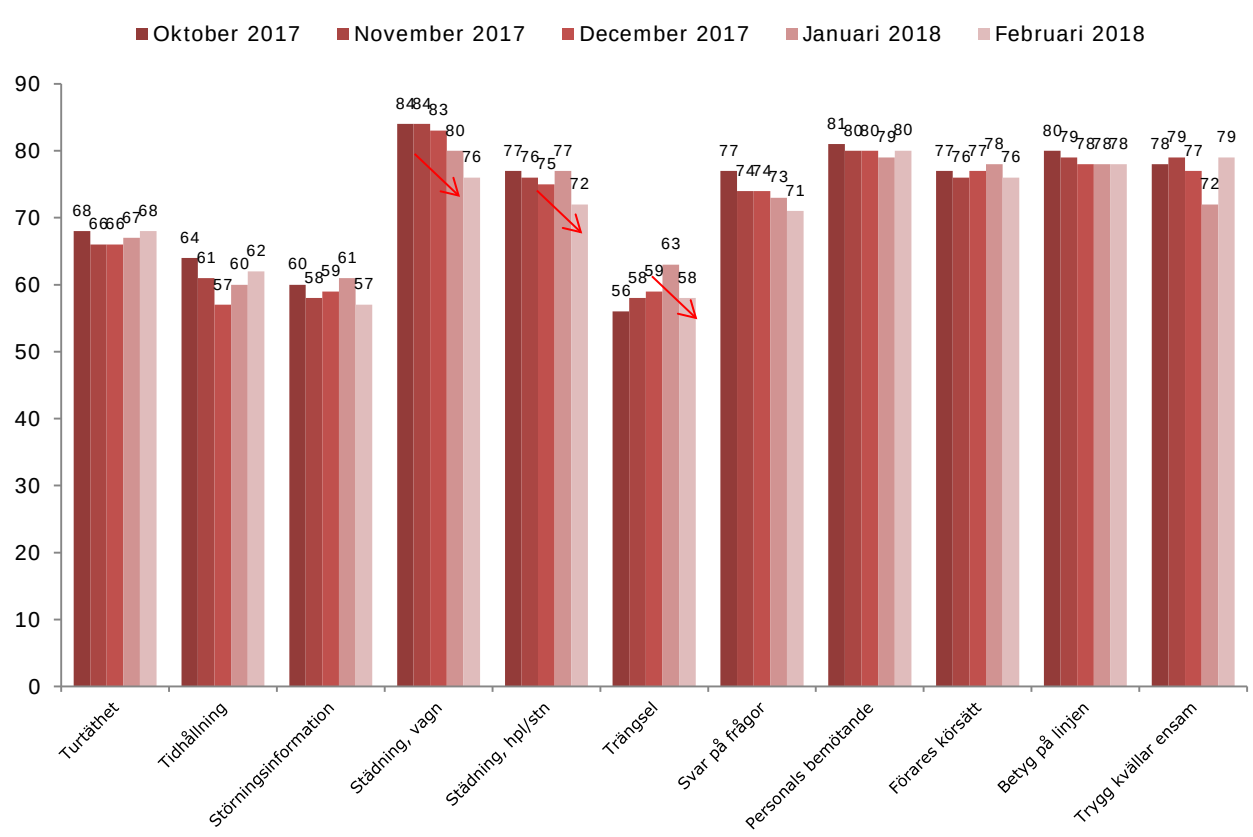


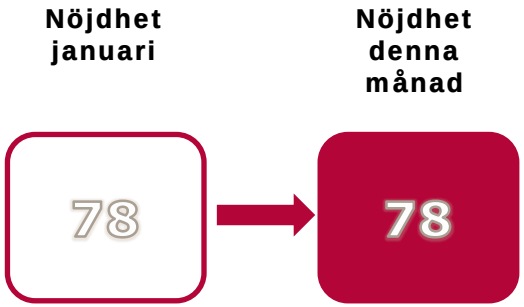
Andel nöjda resenärer, februari 2014-2018



Buss

Nöjdheten med bussar kvarstår på 78 procent precis som föregående månad. Turtätheten och tidhållningen upplevs som något bättre i februari än i januari. Städning av bussar och vid hållplatser/stationer har en fortsatt negativ trend med sjunkande nöjdhetsvärden. Likaså minskar nöjdheten med trängseln från en mer positiv upplevelse i januari till en mer negativ i februari. Upplevelsen av att det är tryggt att resa ensam kväller/nätter ökar från 72 procent i januari till 79 procent i februari.

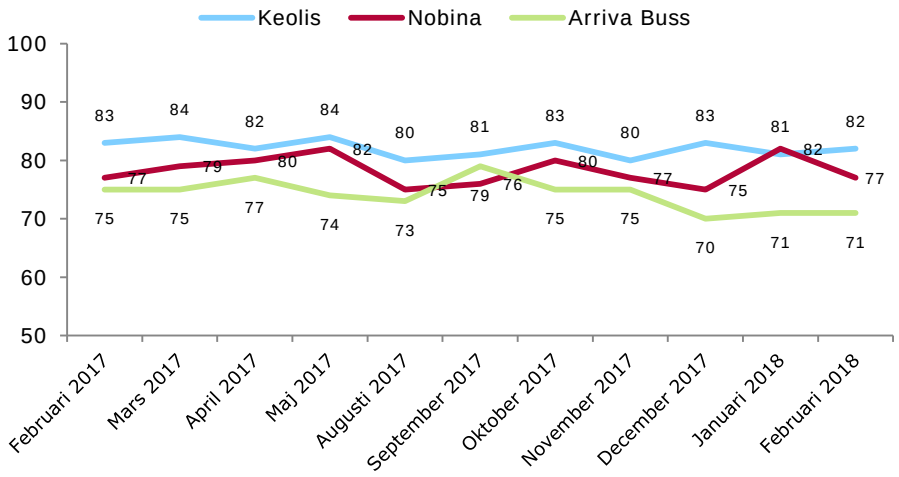




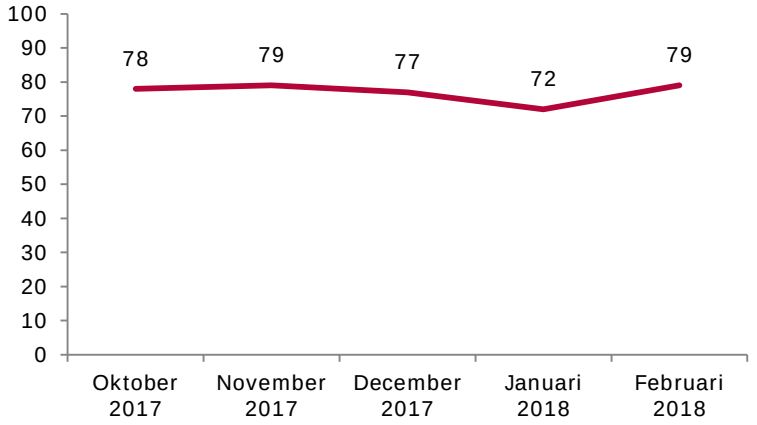


Buss

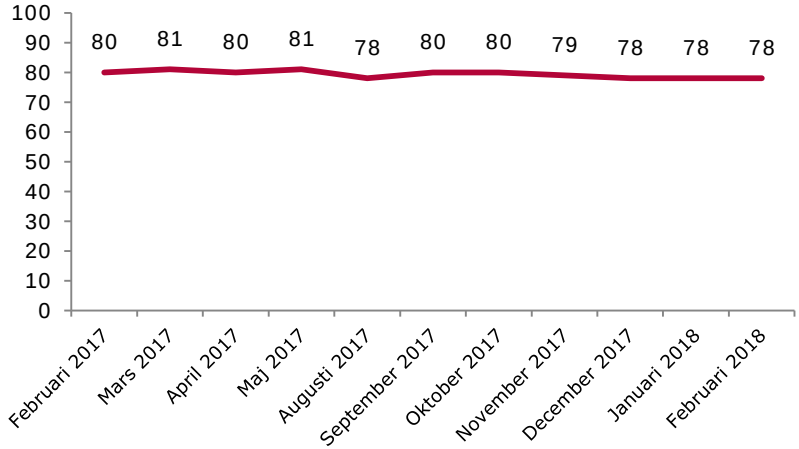
Betyg för entreprenör (Keolis, Nobina, Arriva)



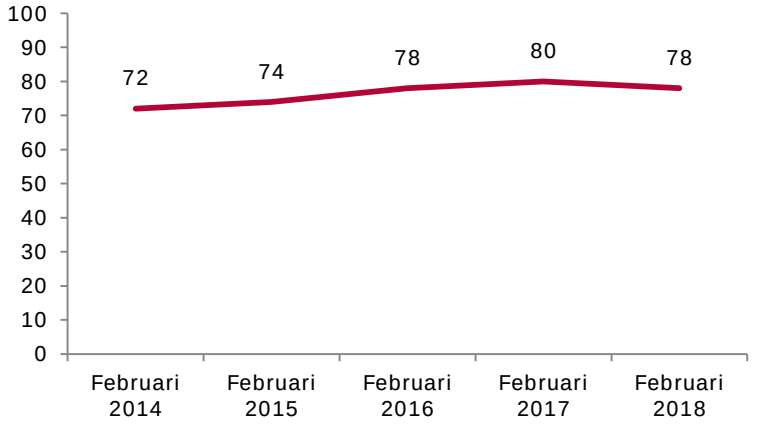
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer februari 2017-februari 2018

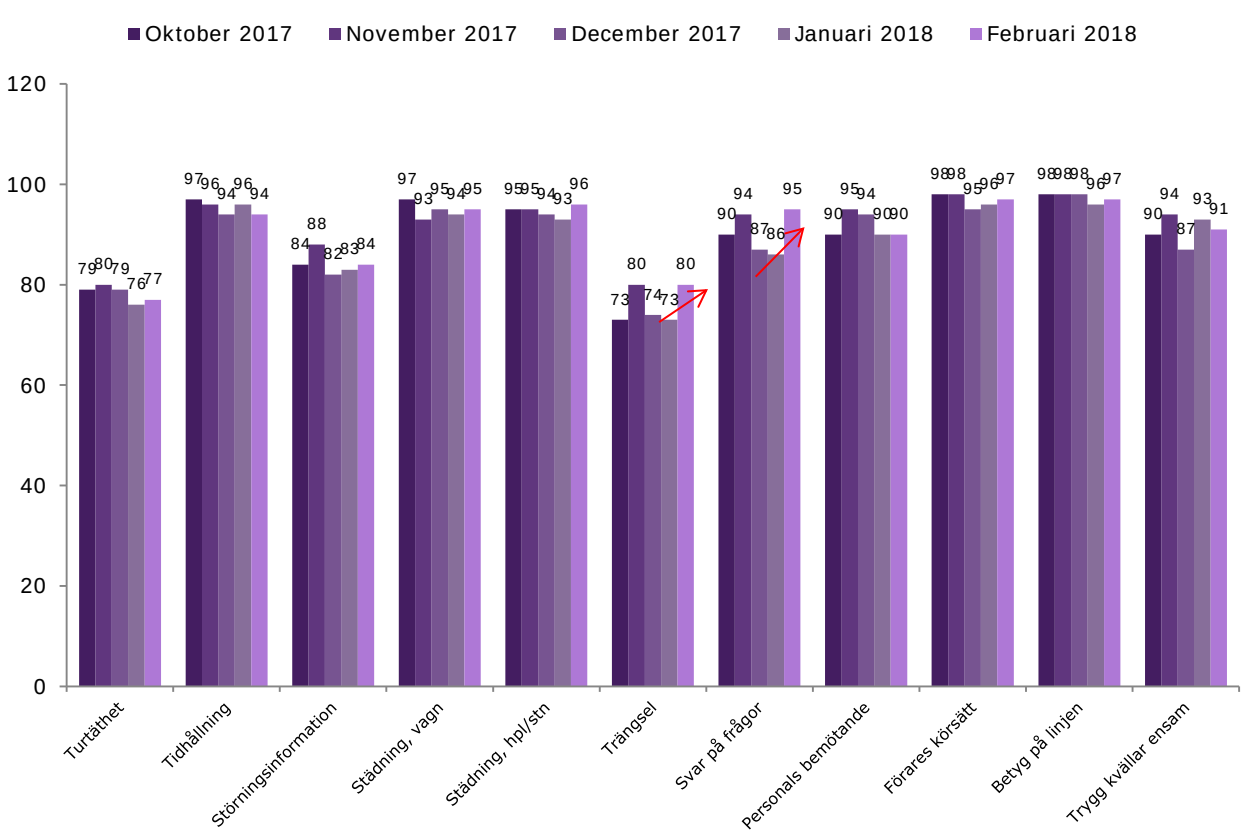


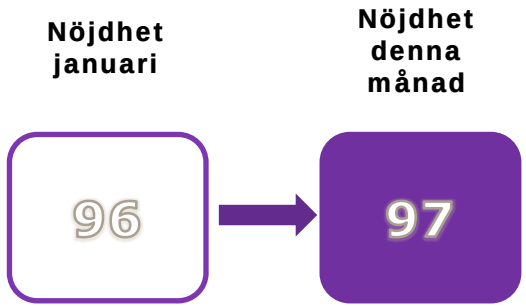
Andel nöjda resenärer, februari 2014-2018



Pendelbåtar

Pendelbåtarnas nöjdhet ökar från 96 procent i januari till 97 procent i februari. Nöjdheten med trängseln ökar från 73 procent till 80 procent. Likaså har nöjdheten med att få svar på frågor ökat kraftigt från att i januari varit den kvalitetsindikator man varit sämst på (86 procent) till att nu nå ett högt nöjdhetsvärde på 95 procent.

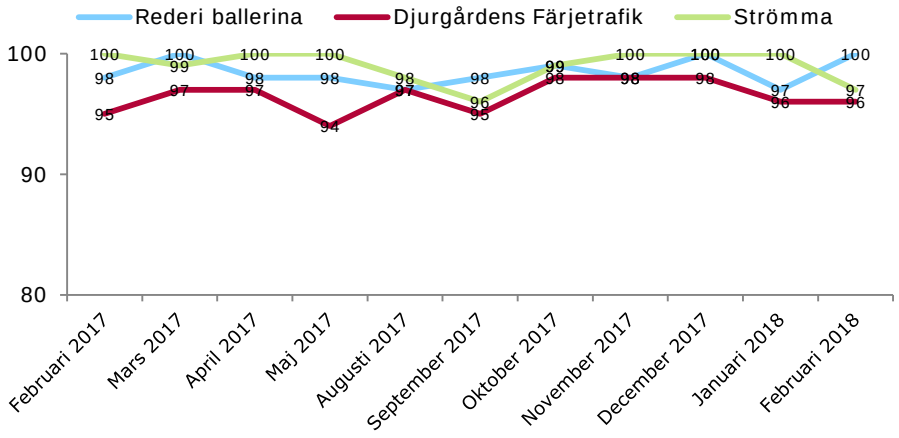




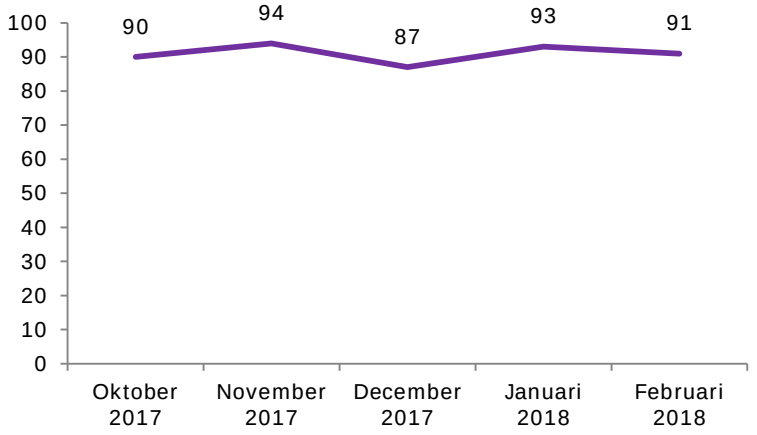


Pendelbåtar

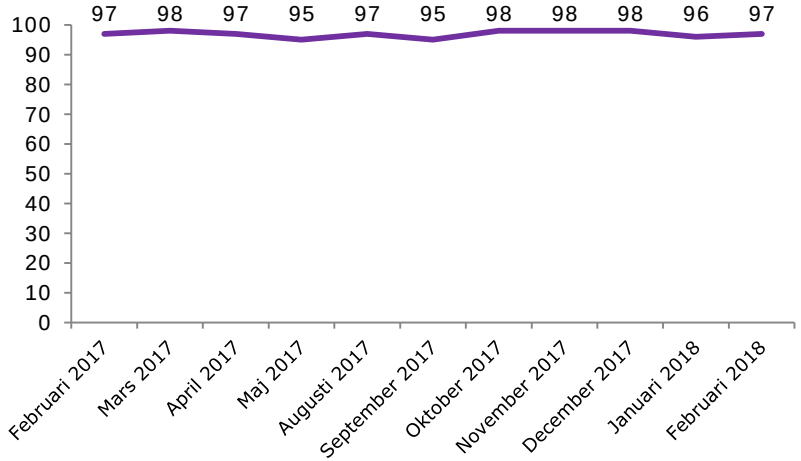
Betyg för entreprenör (Rederi Ballerina, Djurgårdens färjetrafik, Strömma Kanalbolaget)



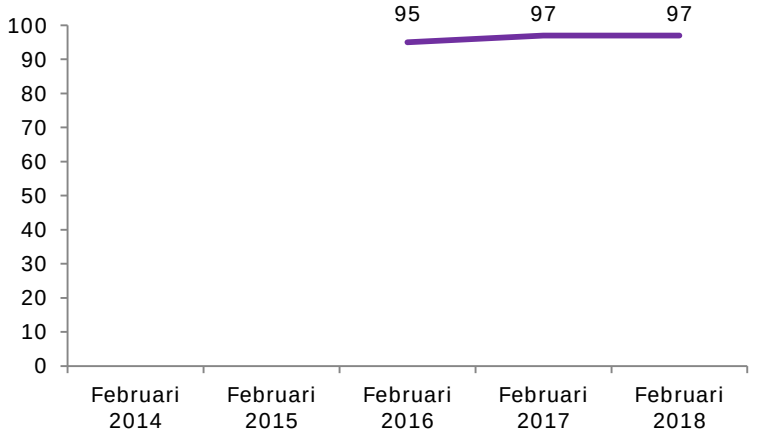
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



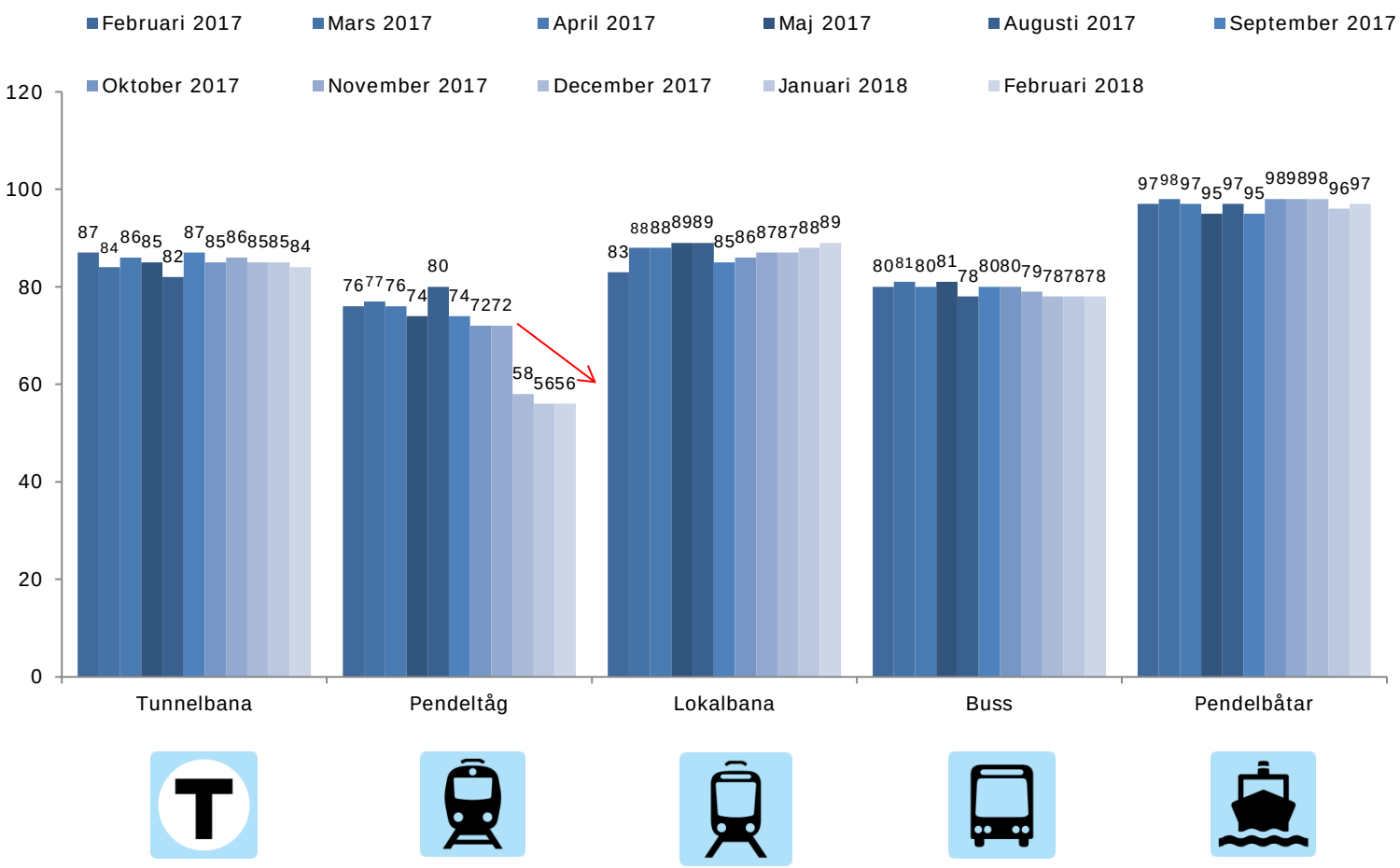
Andel nöjda resenärer januari 2017-januari 2018



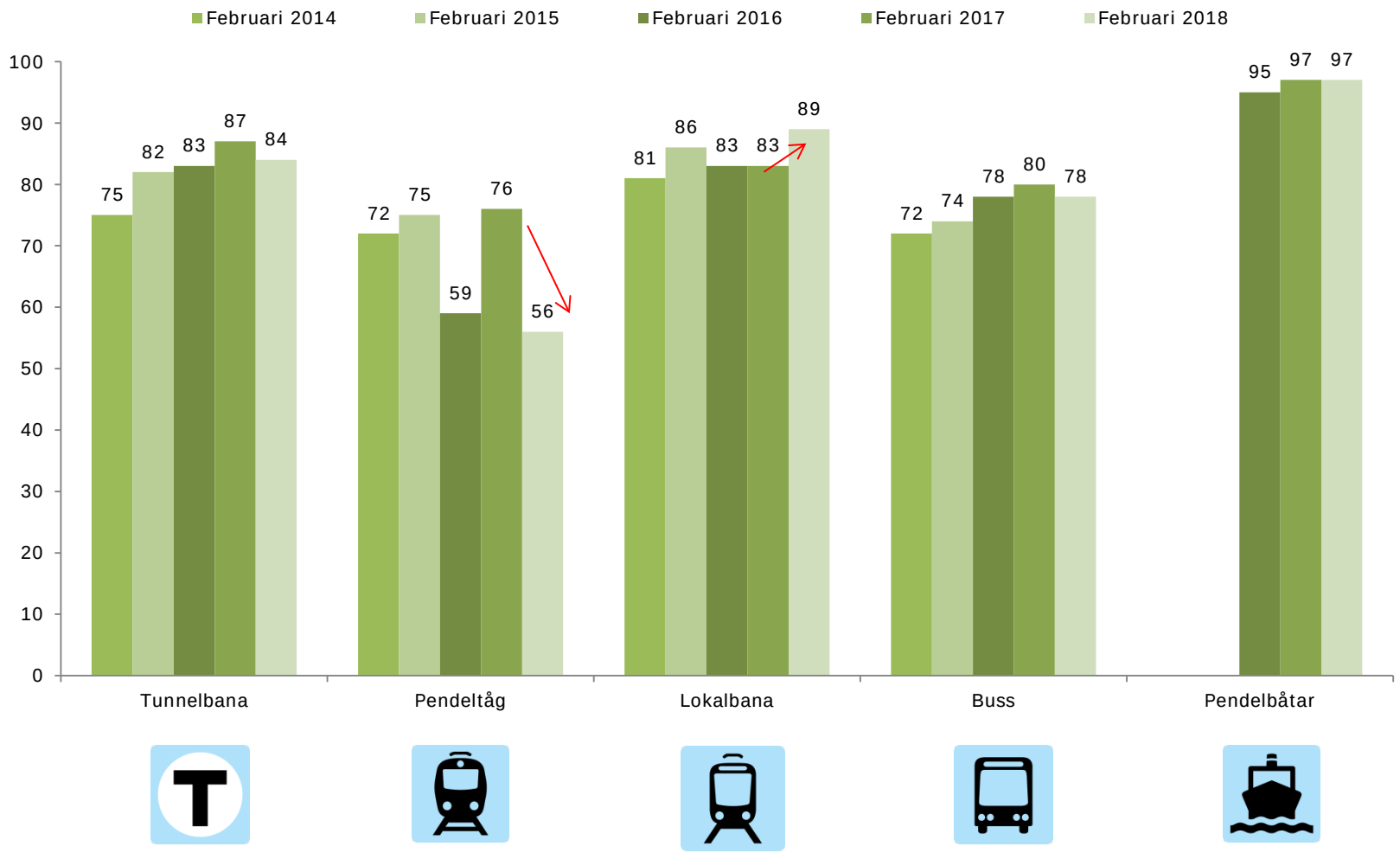
Andel nöjda resenärer, januari 2013-2017



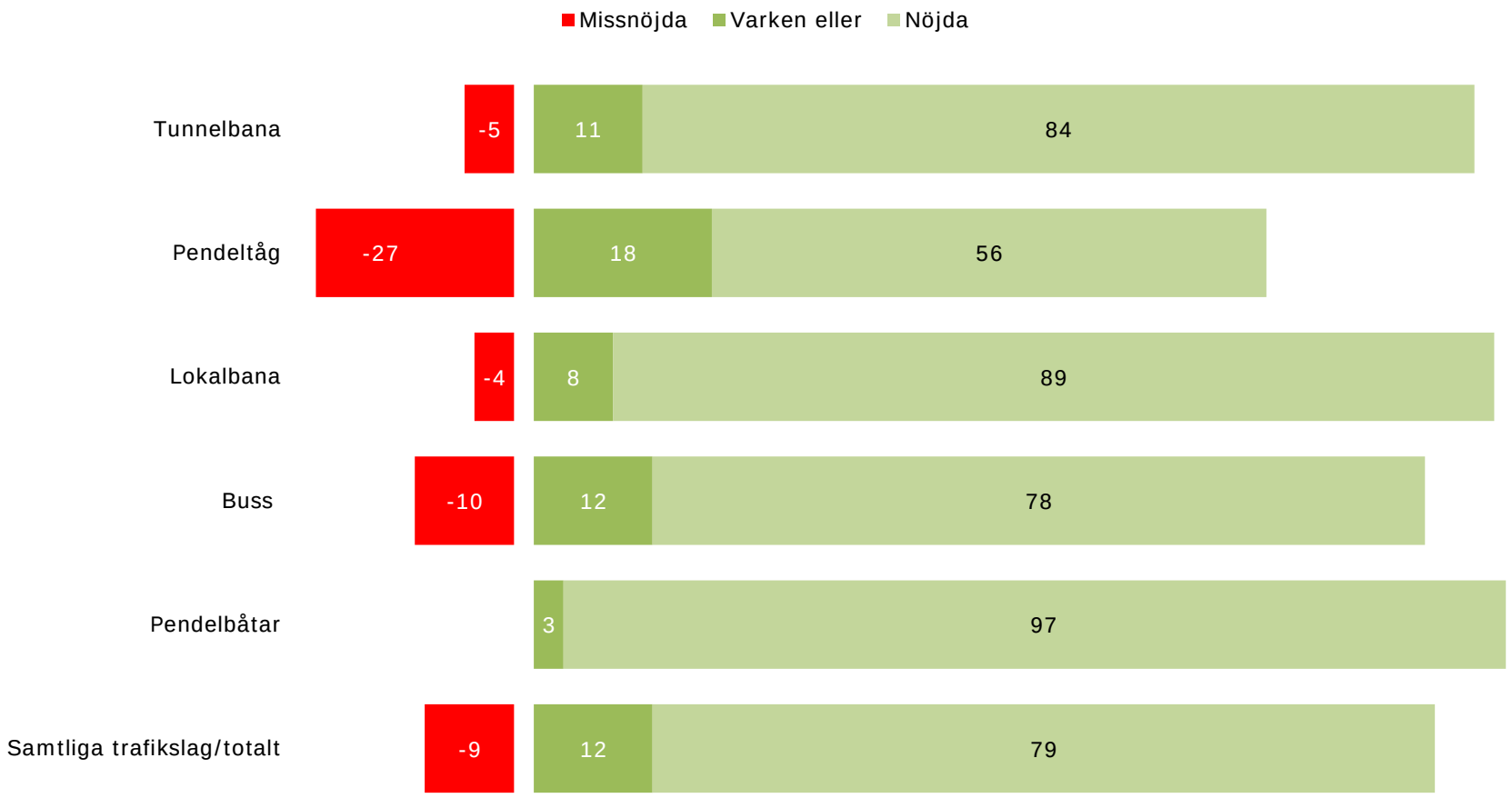
Andel nöjda resenärer per trafikslag – översiktsbild samtliga trafikslag



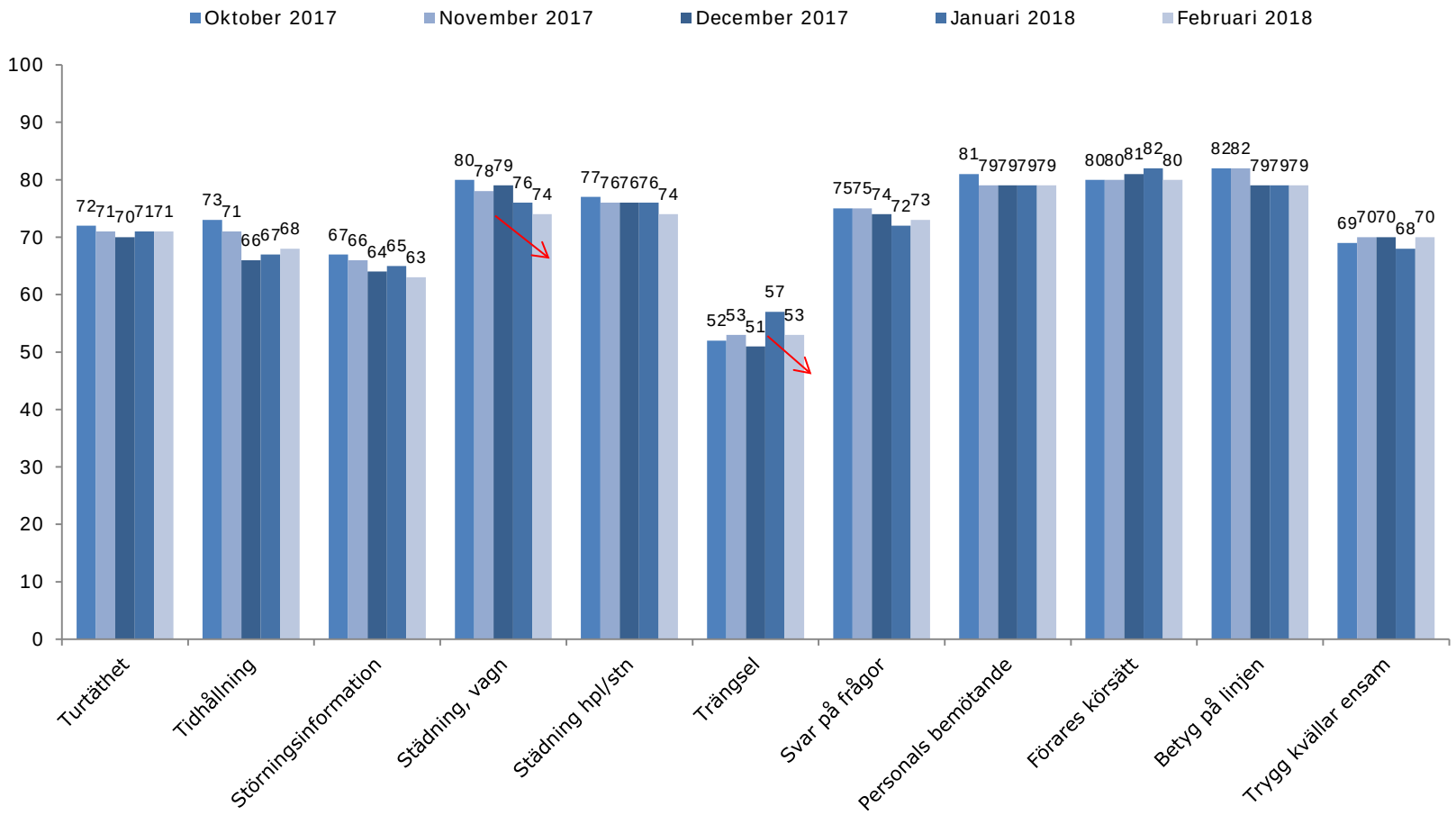
Andel nöjda resenärer – översiktsbild per trafikslag februari månad



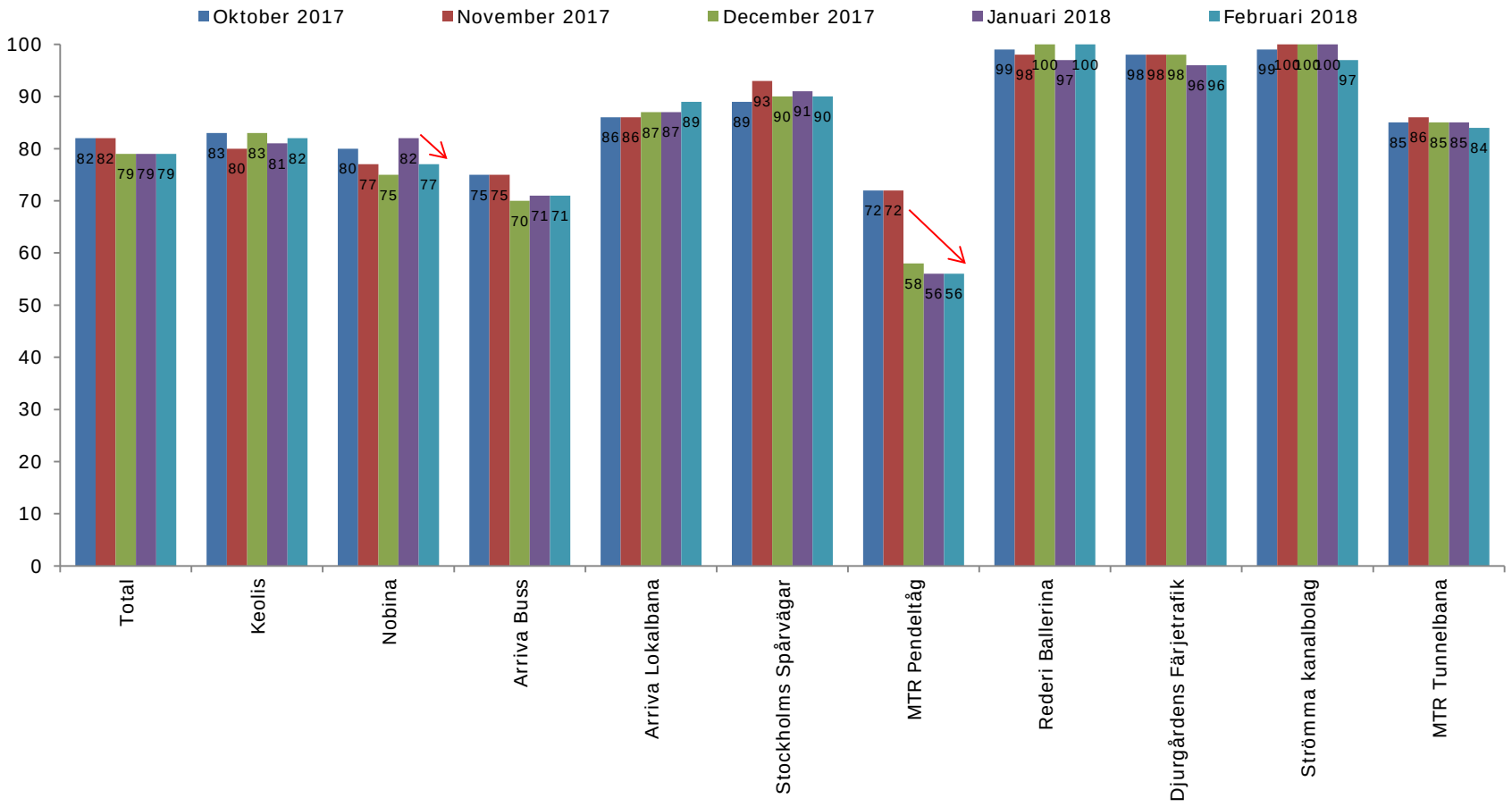
Upplevd kvalitet i SL-trafiken, februari 2018
Andel missnöjda/nöjda resenärer - samtliga trafikslag



Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor - samtliga trafikslag



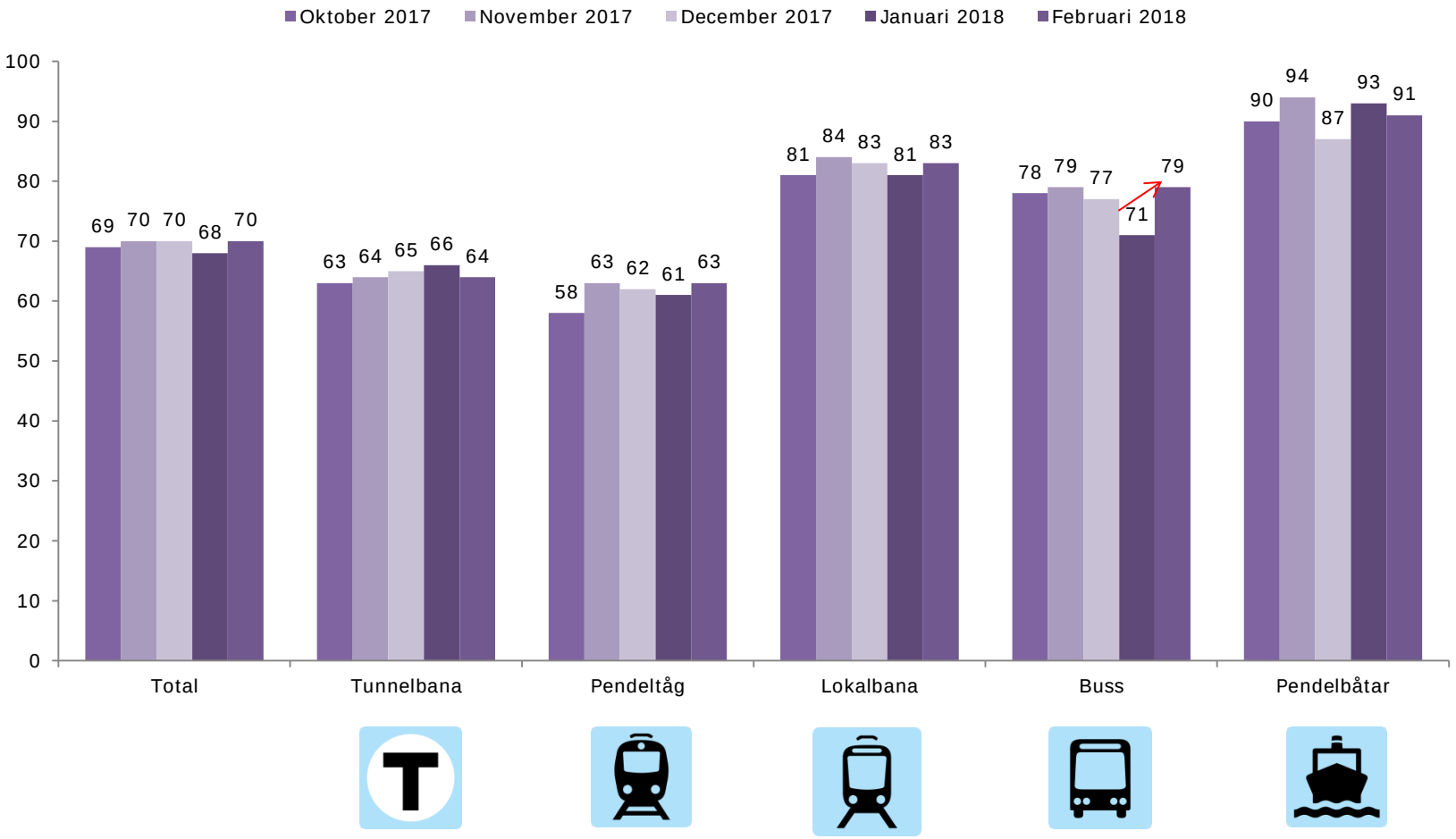
Andel nöjda resenärer – samtliga entreprenörer



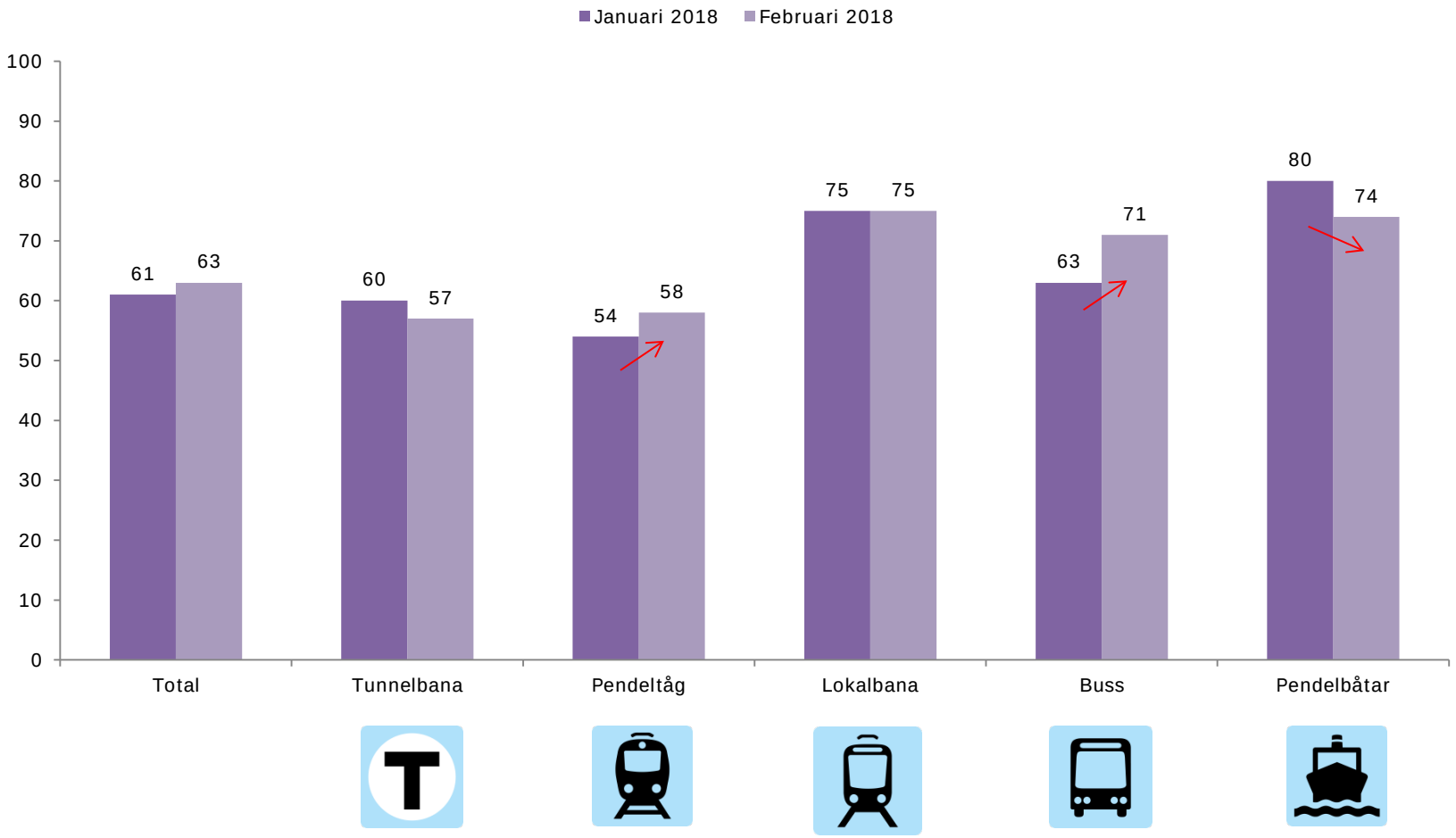


Trygghetsfrågor

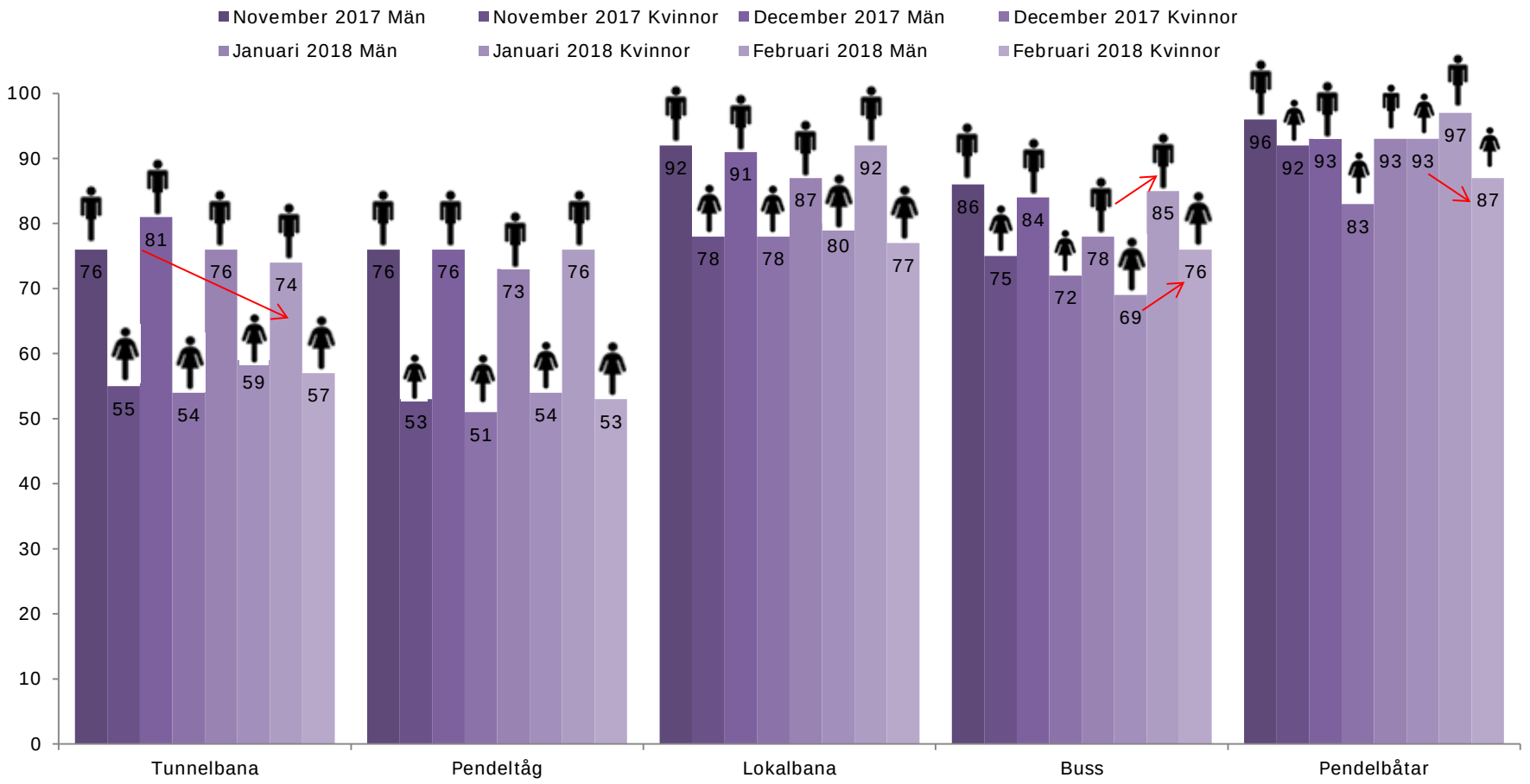
Andel trygga resenärer som reser ensam på kvällar/nätter – samtliga trafikslag



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. 6-7, 5-18 februari
- Fr.o.m. januari 2018 genomförs totalt minst 12100 st enkäter per månad.
- Antal enkäter februari 2018:
  - Buss 5850 st/mån
  - Tunnelbana 2250 st/mån
  - Pendeltåg 2050 st/mån
  - Lokalbana 1950 st/mån
  - Pendelbåtar 500 st/mån
- Nästa ordinarie mätning görs i v. 10-11

