







Upplevd kvalitet – Augusti 2018

Strategisk utveckling, Analyssektionen









Sammanfattning av resultaten

Övergripande nöjdhetsbetyg för augusti är 80 procent, oförändrat resultat jämfört med juni och juli.

Tunnelbana

- Tunnelbana har ökat sin nöjdhet från 82 till 83 procent. Från juli till augusti har nöjdheten med städning i vagnar minskat med tre procentenheter, från 73 till 70 procent samt nöjdhet med tryggheten (ensam kvällar/nätter) har minskat med tre procentenheter, från 68 till 65 procent.

Pendeltåg

- Nöjdhetsbetyget för pendeltåg har ökat sedan föregående månad med fyra procentenheter, från 64 procent till 68 procent. Nöjdhet med personalens bemötande steg med fyra procentenheter, från 79 till 83 procent. Nöjdheten med tidhållning, städning av vagnar samt städning av hållplats/station steg vardera med tre procentenheter. Däremot sjönk nöjdheten med trängsel med sex procentenheter, från 55 till 49 procent.

Lokalbana

- Nöjdhetsbetyget för lokalbanan ökar sedan föregående månad med en procentenhet, från 86 till 87 procent. Nöjdheten med personalens bemötande minskade med tre procentenheter, från 91 till 88 procent, och nöjdhet med tryggheten (ensam kvällar/nätter) har minskat med fem procentenheter, från 86 till 81 procent.

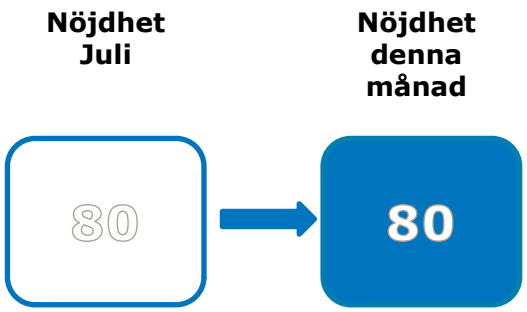
Buss

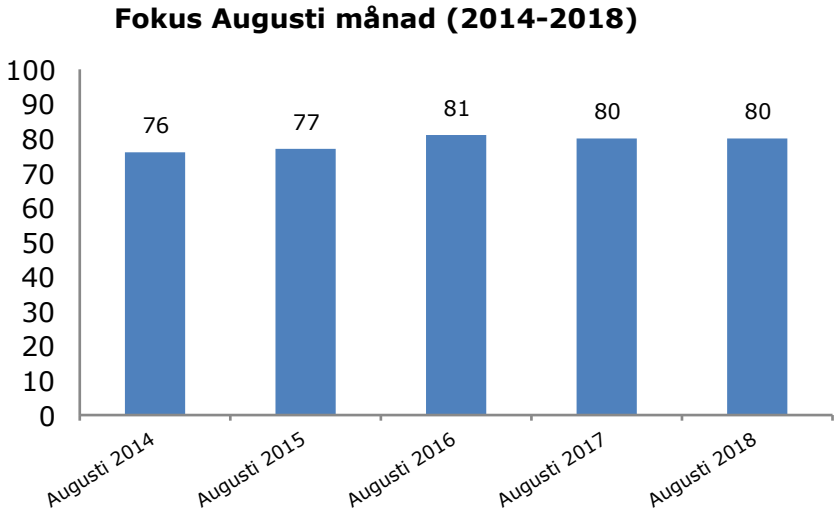
- Buss har minskat sitt nöjdhetsbetyg med en procentenhet, från 79 till 78 procent. Nöjdhetsbetygen på de enskilda kvalitetsfaktorerna ligger stabilt i augusti-mätningen med små skillnader jämfört med juli-mätningen.

Pendelbåtar

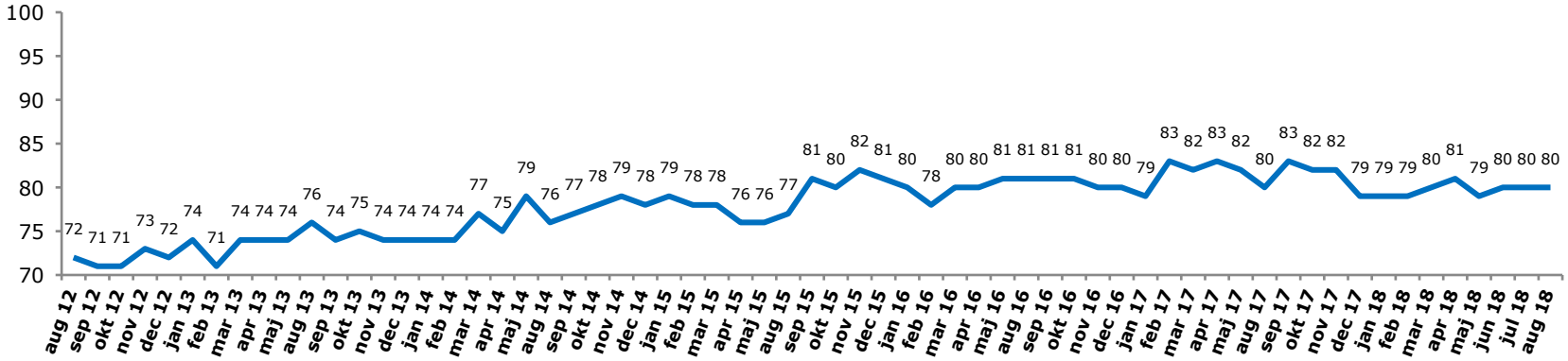
- Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar har minskat med en procentenhet, från 98 till 97 procent. Nöjdheten med turtäthet har minskat med tre procentenheter från 84 till 81 procent. Nöjdheten med tidhållning har ökat med fyra procentenheter, från 91 till 95 procent, med nöjdheten med störningsinformation ökade med sju procentenheter den senaste månaden, från 78 till 85 procent.

Andel nöjda resenärer – hela länet



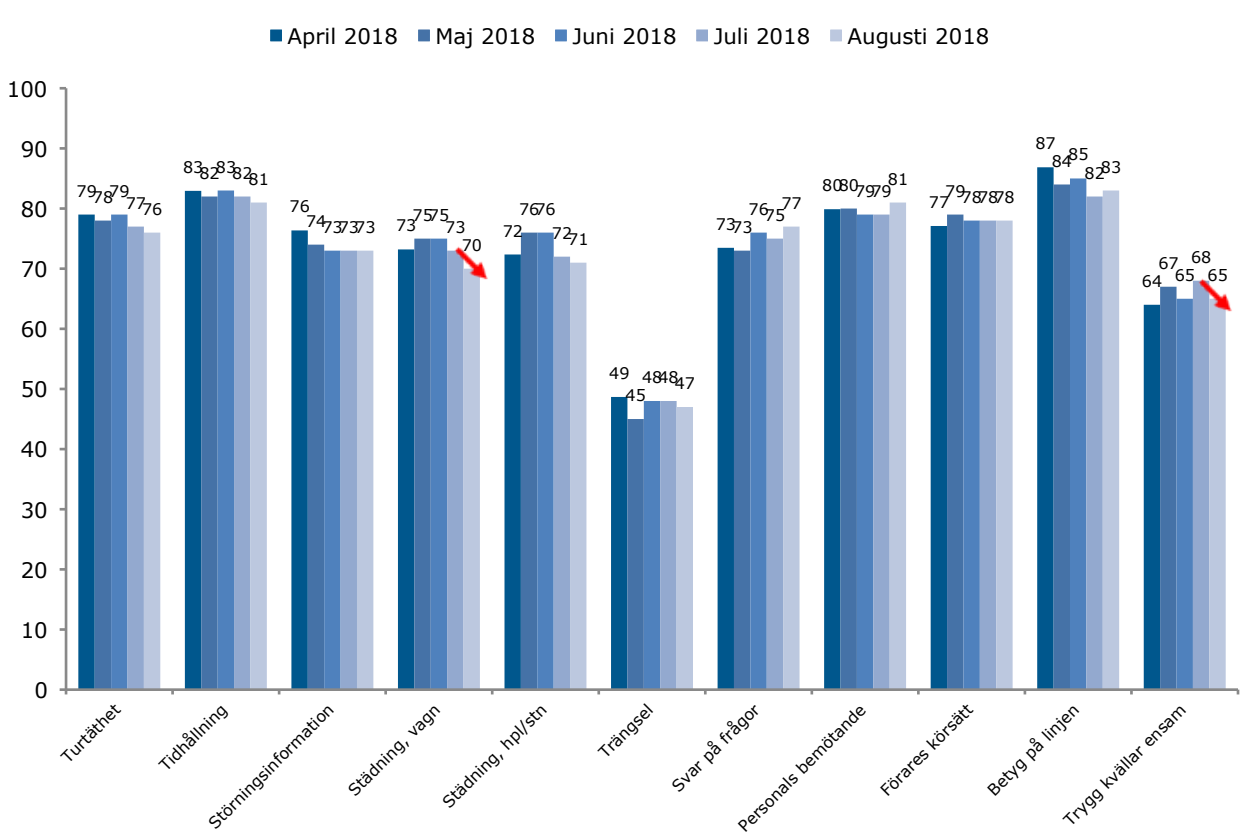


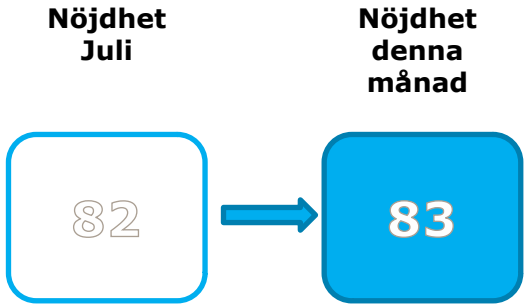
Tidsperiod Maj 2012 - Juli 2018

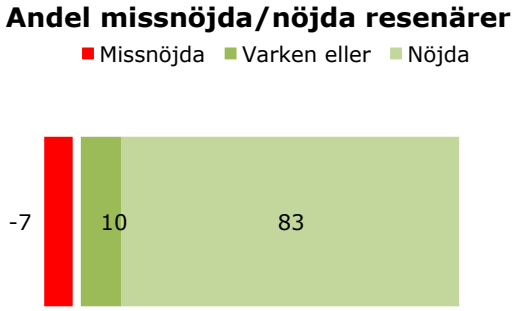


Tunnelbana

Tunnelbana har ökat sin nöjdhet från 82 till 83 procent. Från juli till augusti har nöjdheten med städning i vagnar minskat med tre procentenheter, från 73 till 70 procent samt nöjdhet med tryggheten (ensam kvällar/nätter) har minskat med tre procentenheter, från 68 till 65 procent.

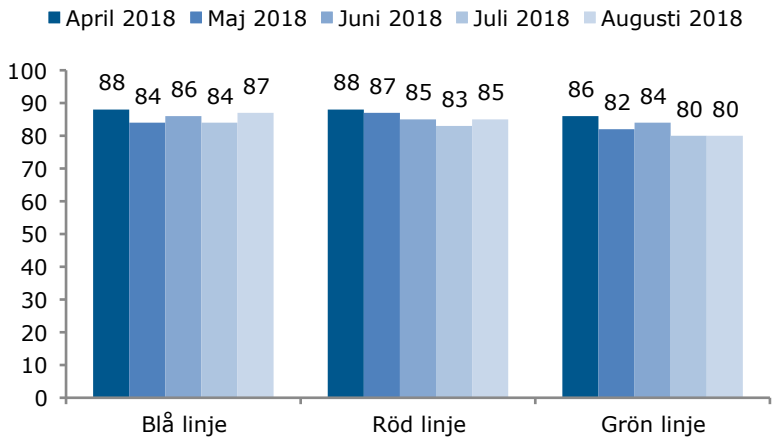




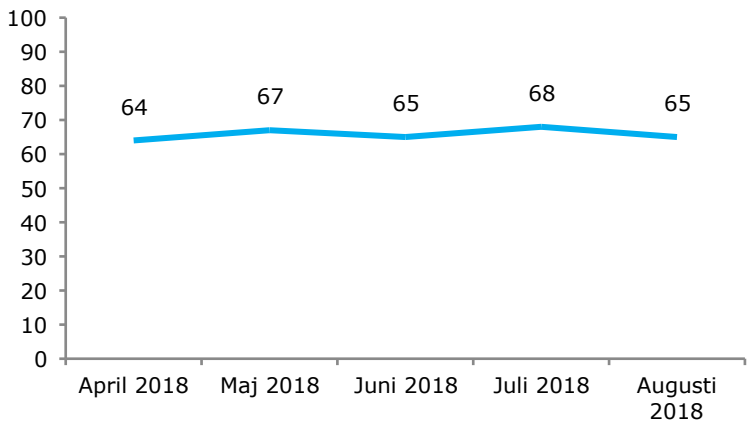


Tunnelbana

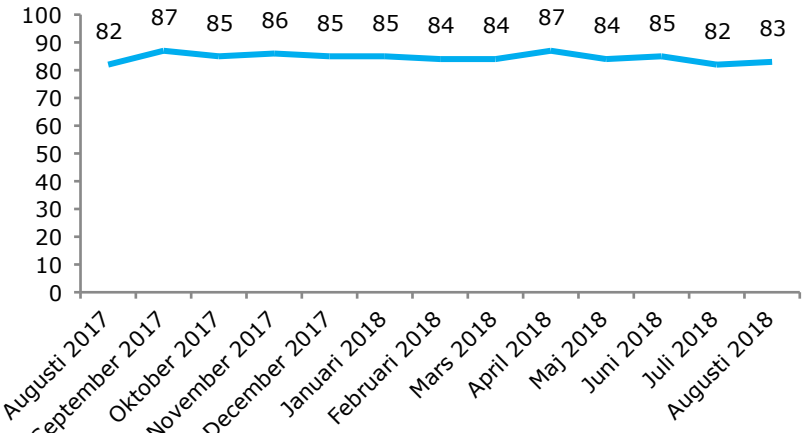
Nöjdhet per linje



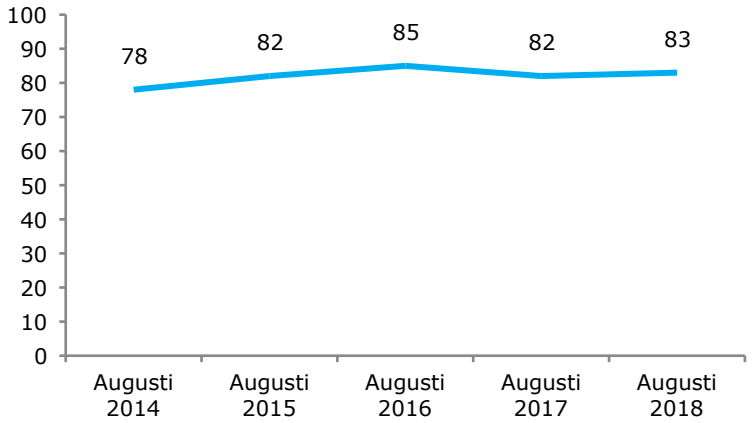
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Augusti 2017– Augusti 2018

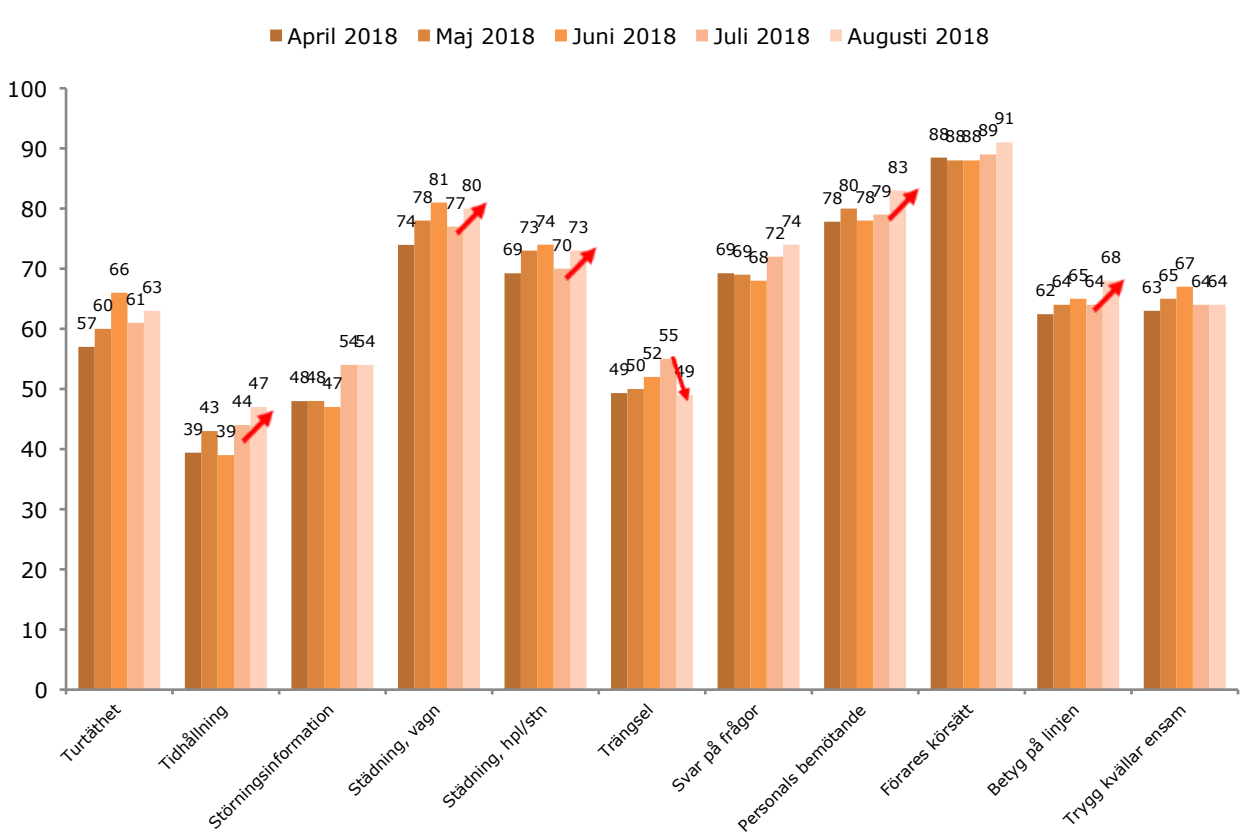


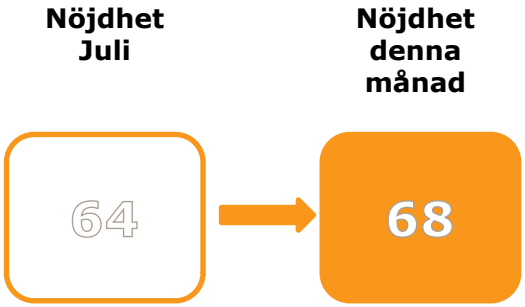
Andel nöjda resenärer, Augusti 2014-2018

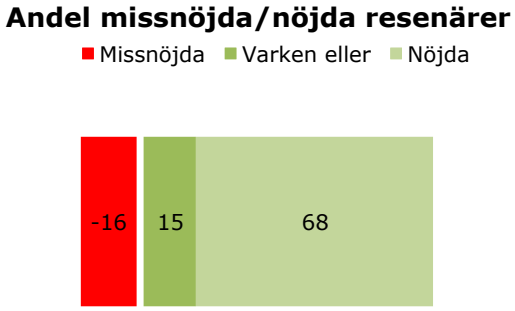


Pendeltåg

Nöjdhetsbetyget för pendeltåg har ökat sedan föregående månad med fyra procentenheter, från 64 procent till 68 procent. Nöjdhet med personalens bemötande steg med fyra procentenheter, från 79 till 83 procent. Nöjdheten med tidhållning, städning av vagnar samt städning av hållplats/station steg vardera med tre procentenheter. Däremot sjönk nöjdheten med trängsel med sex procentenheter, från 55 till 49 procent.

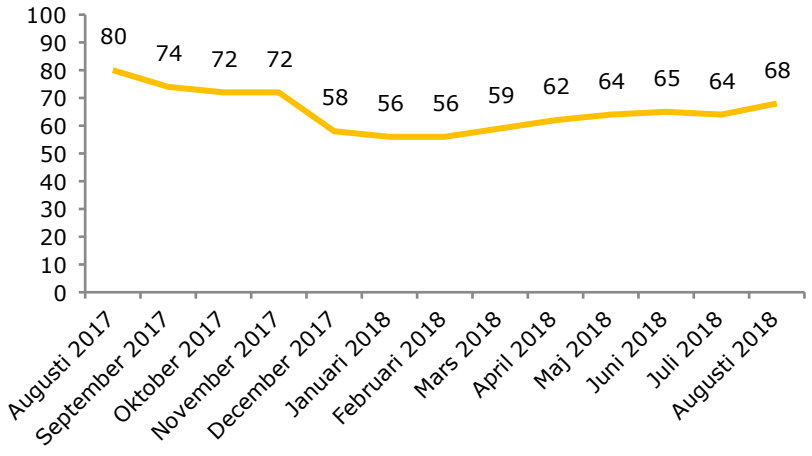




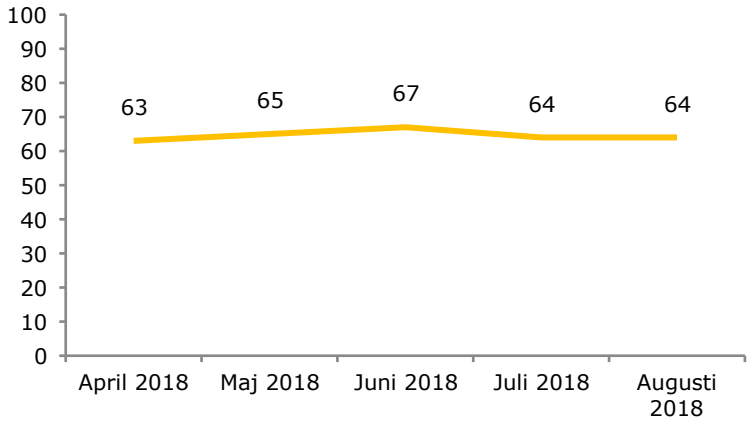


Pendeltåg

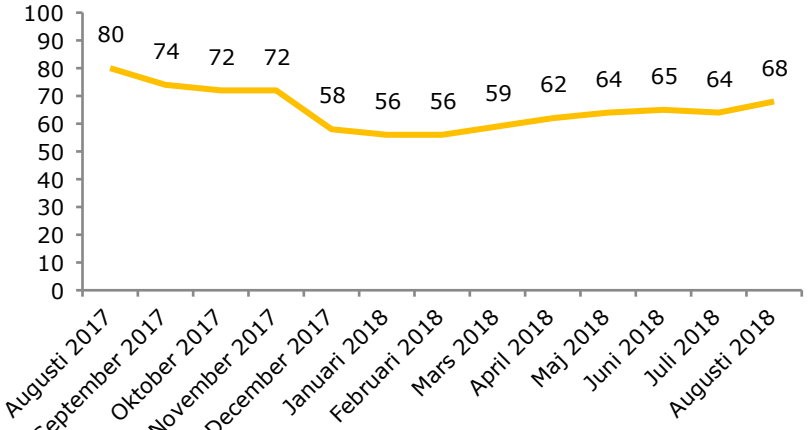
Betyg för entreprenör (MTR)



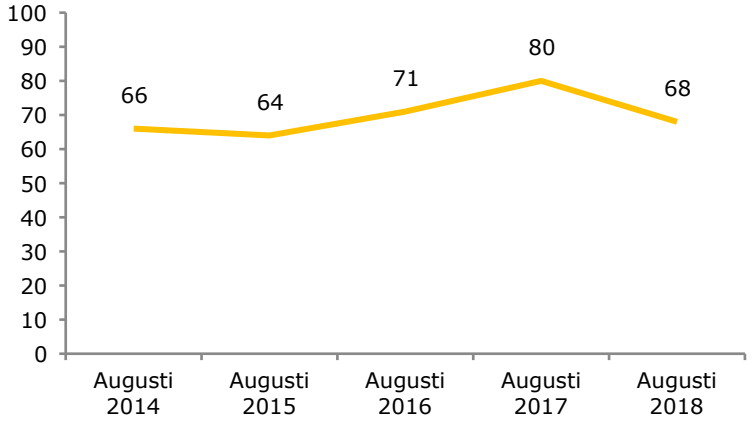
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Augusti 2017- Augusti 2018

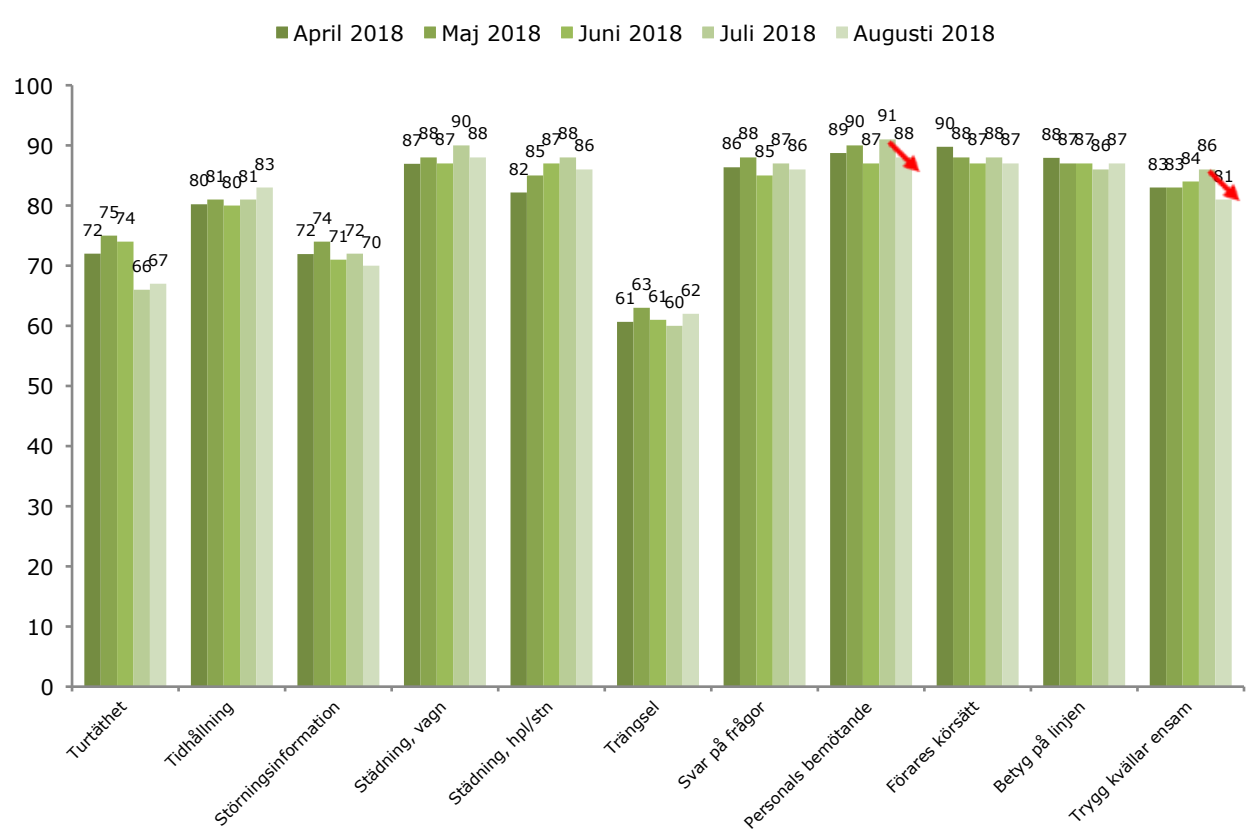


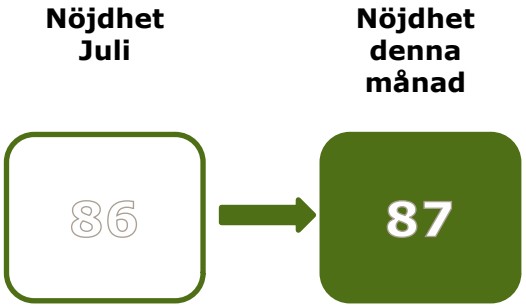
Andel nöjda resenärer, Augusti 2014-2018

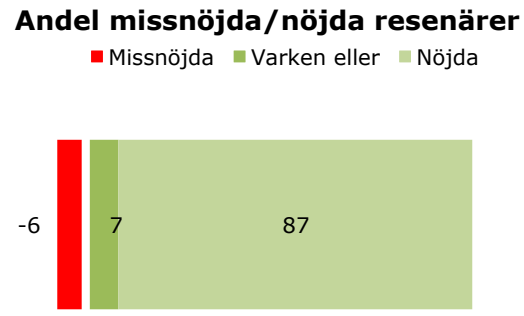


Lokalbana

Nöjdhetsbetyget för lokalbanan ökar sedan föregående månad med en procentenhet, från 86 till 87 procent. Nöjdheten med personalens bemötande minskade med tre procentenheter, från 91 till 88 procent, och nöjdhet med tryggheten (ensam kvällar/nätter) har minskat med fem procentenheter, från 86 till 81 procent.

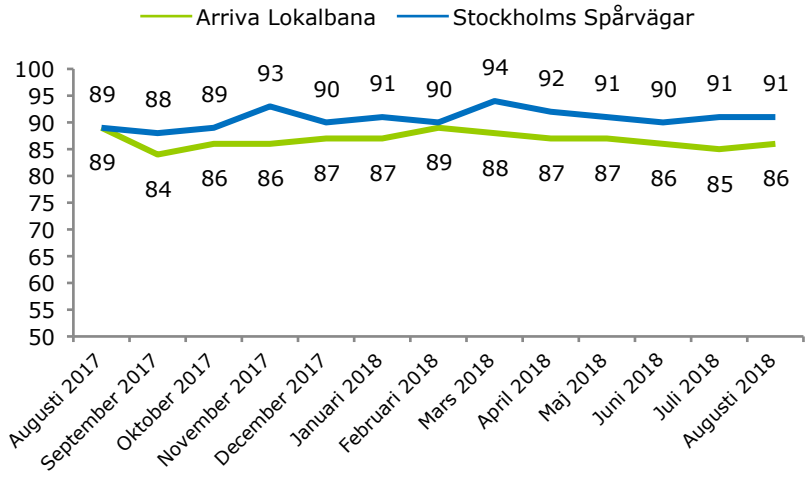




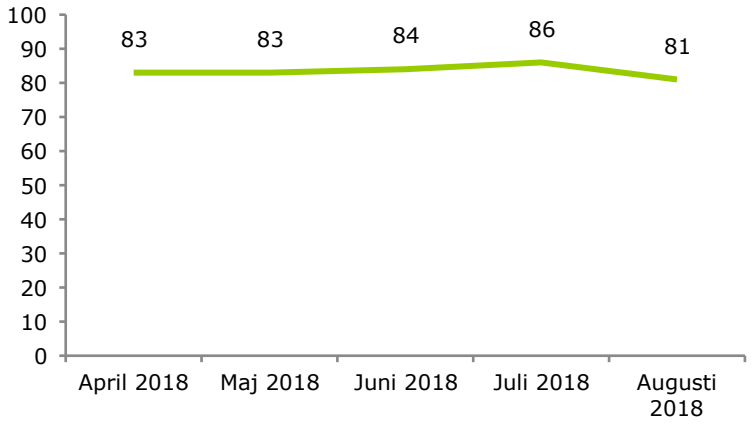


Lokalbana

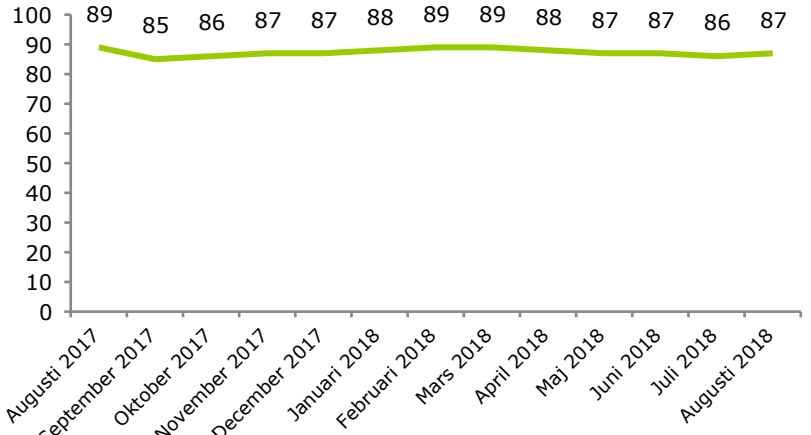
Betyg för entreprenör (Arriva, Stockholms Spårvägar)



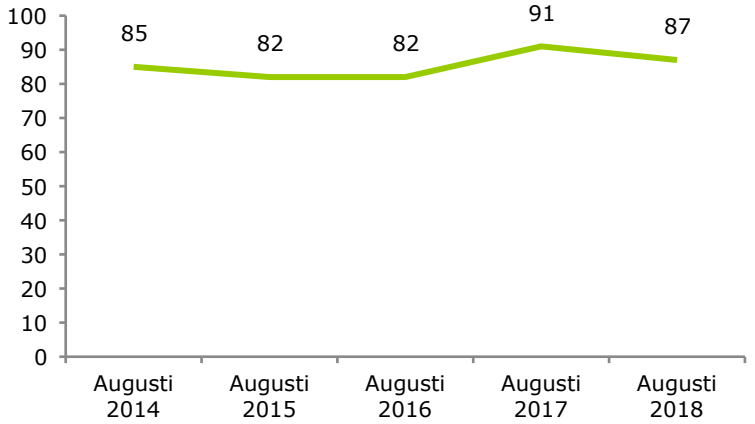
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Augusti 2017- Augusti 2018

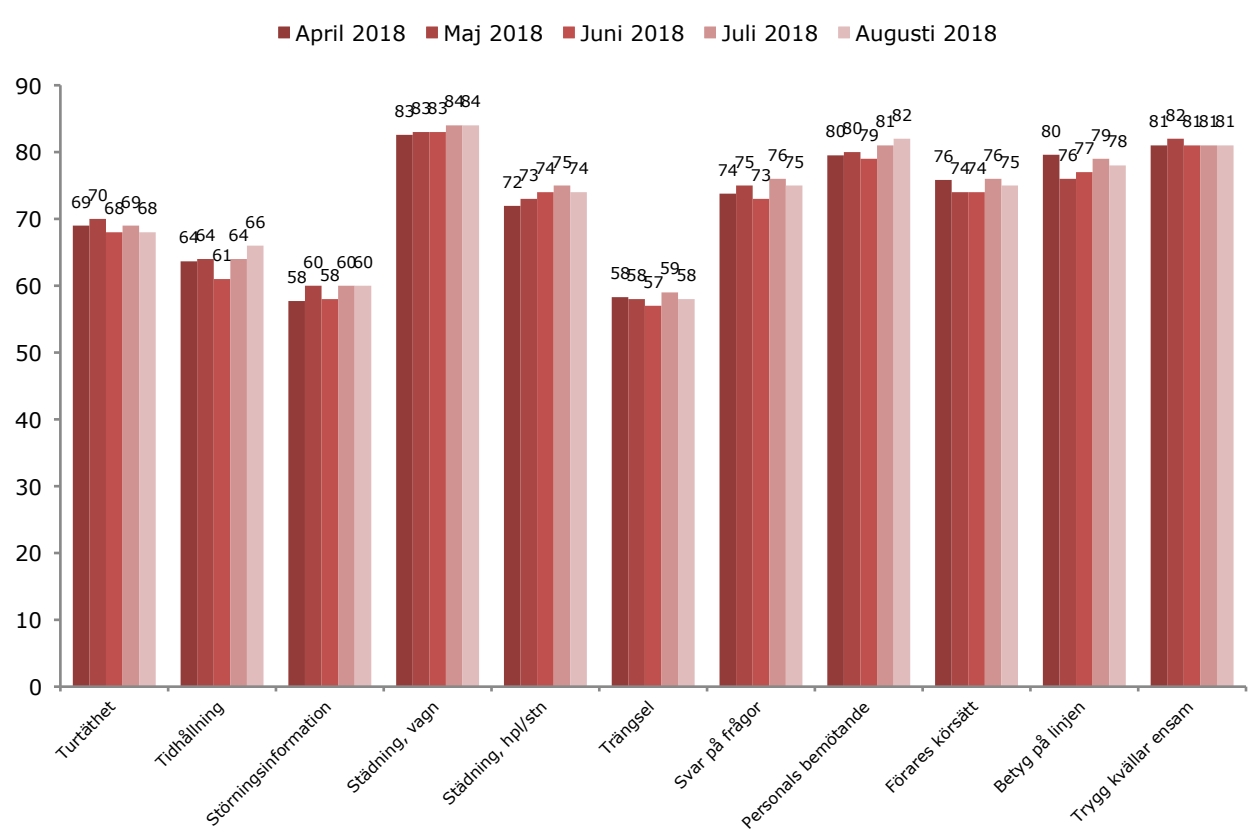


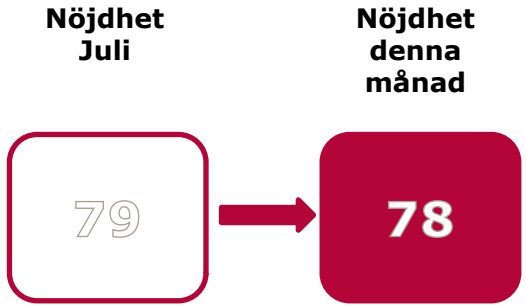
Andel nöjda resenärer, Augusti 2014-2018

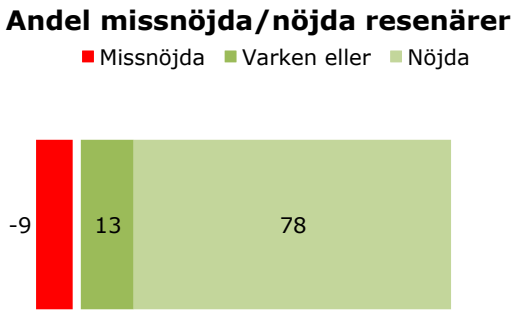


Buss

Nöjdhetsbetyget för buss har minskat med en procentenhet, från 79 till 78 procent. Nöjdhetsbetygen på de enskilda kvalitetsfaktorerna ligger stabilt i augusti-mätningen med små skillnader jämfört med juli-mätningen.

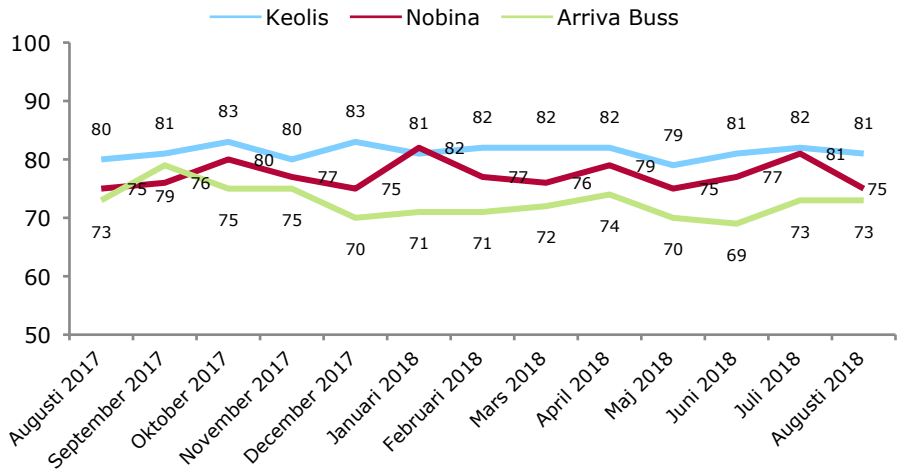




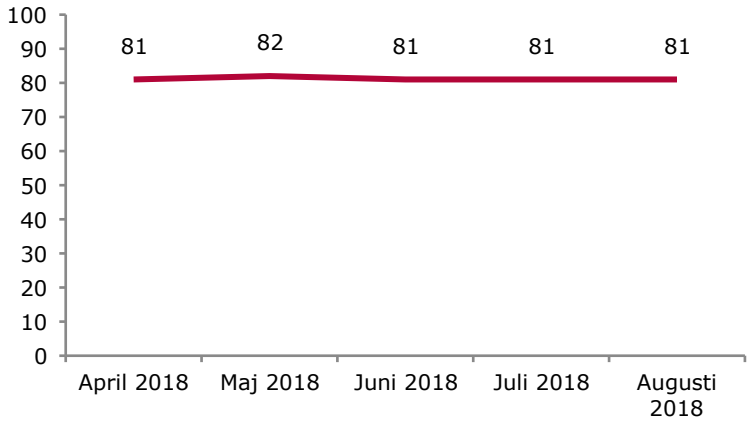


Buss

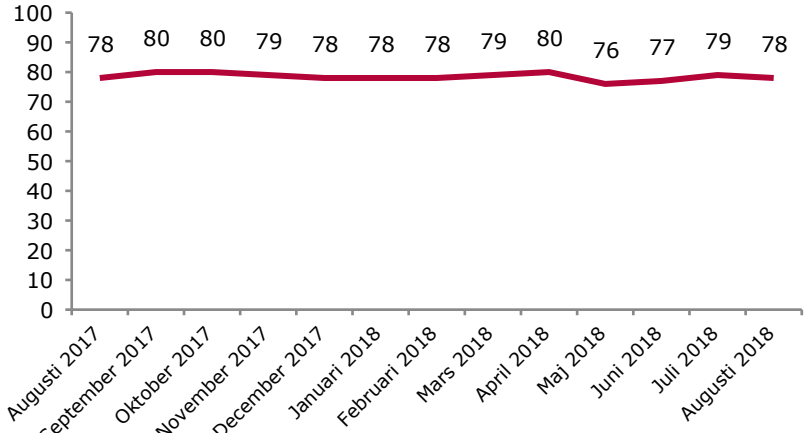
Betyg för entreprenör (Keolis, Nobina, Arriva)



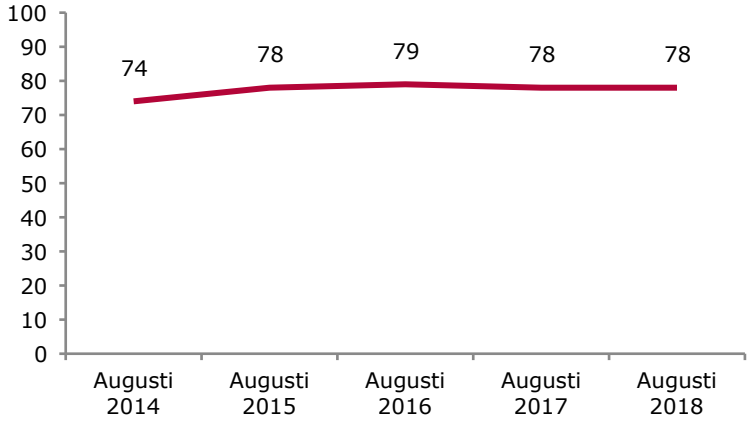
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Augusti 2017- Augusti 2018

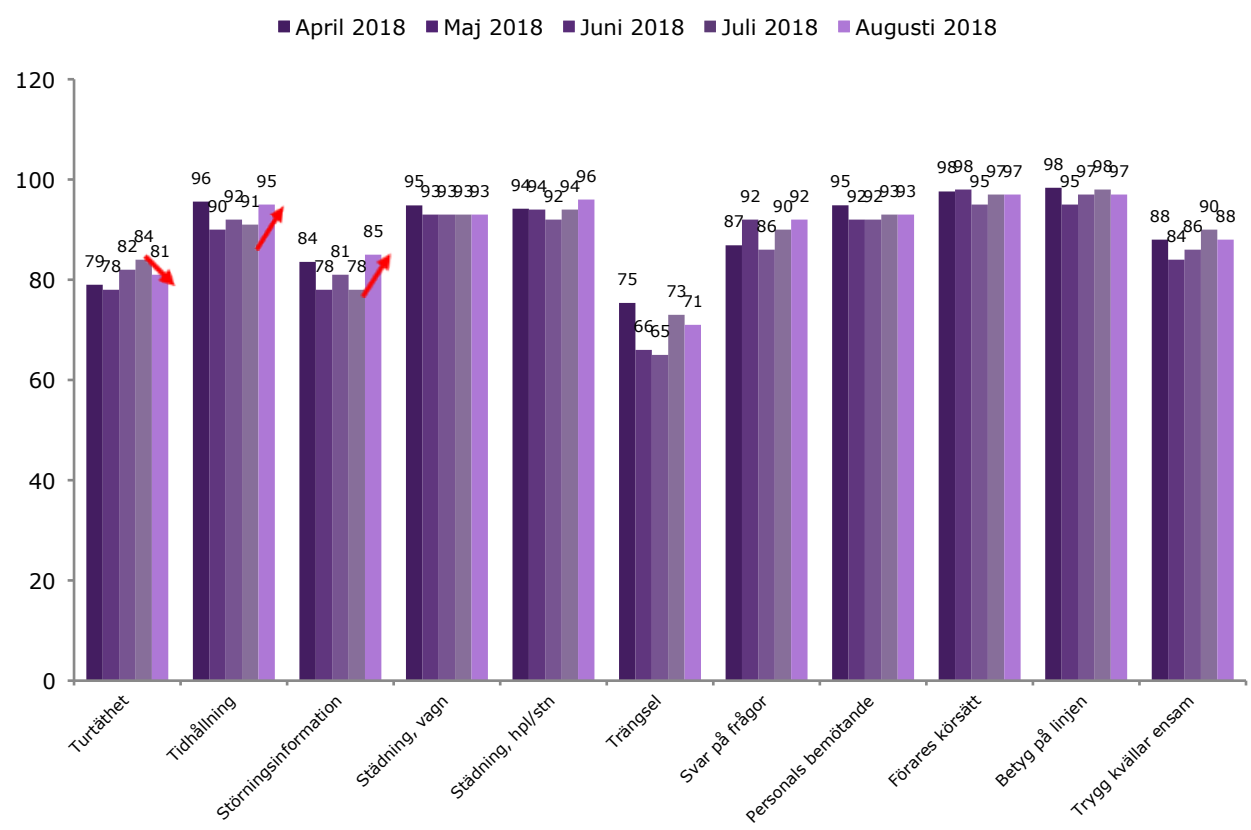


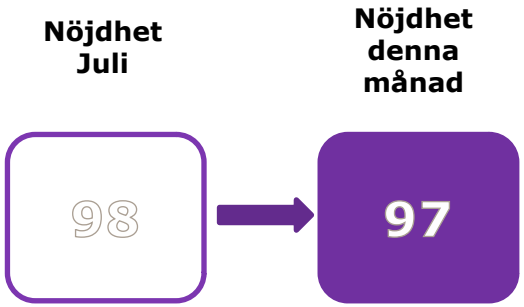
Andel nöjda resenärer, Augusti 2014-2018



Pendelbåtar

Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar har minskat med en procentenhet, från 98 till 97 procent. Nöjdheten med turtäthet har minskat med tre procentenheter från 84 till 81 procent. Nöjdheten med tidhållning har ökat med fyra procentenheter, från 91 till 95 procent, med nöjdheten med störningsinformation ökade med sju procentenheter den senaste månaden, från 78 till 85 procent.

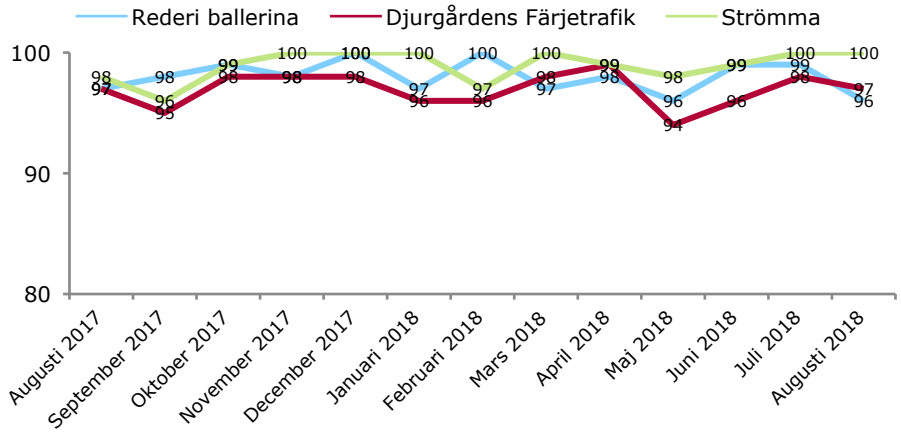




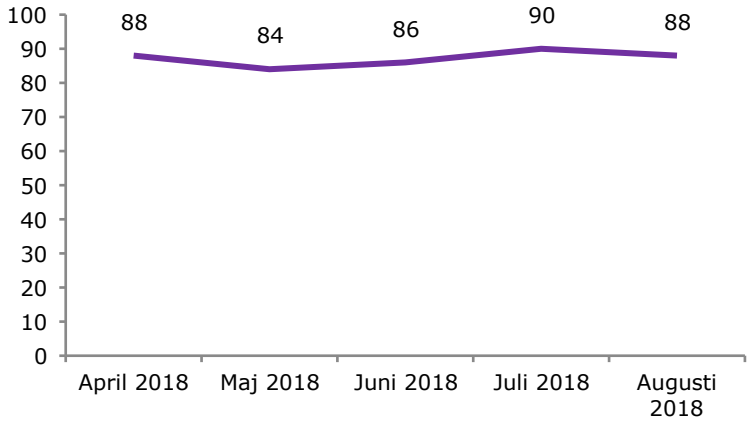


Pendelbåtar

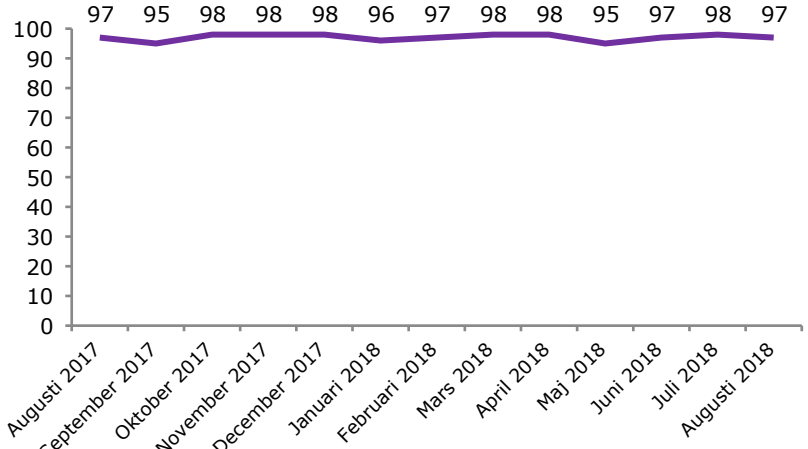
Betyg för entreprenör (Rederi Ballerina, Djurgårdens färjetrafik, Strömma Kanalbolaget)



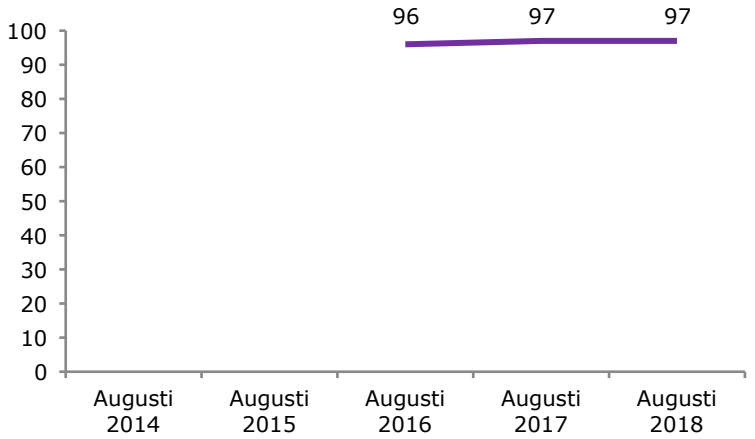
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



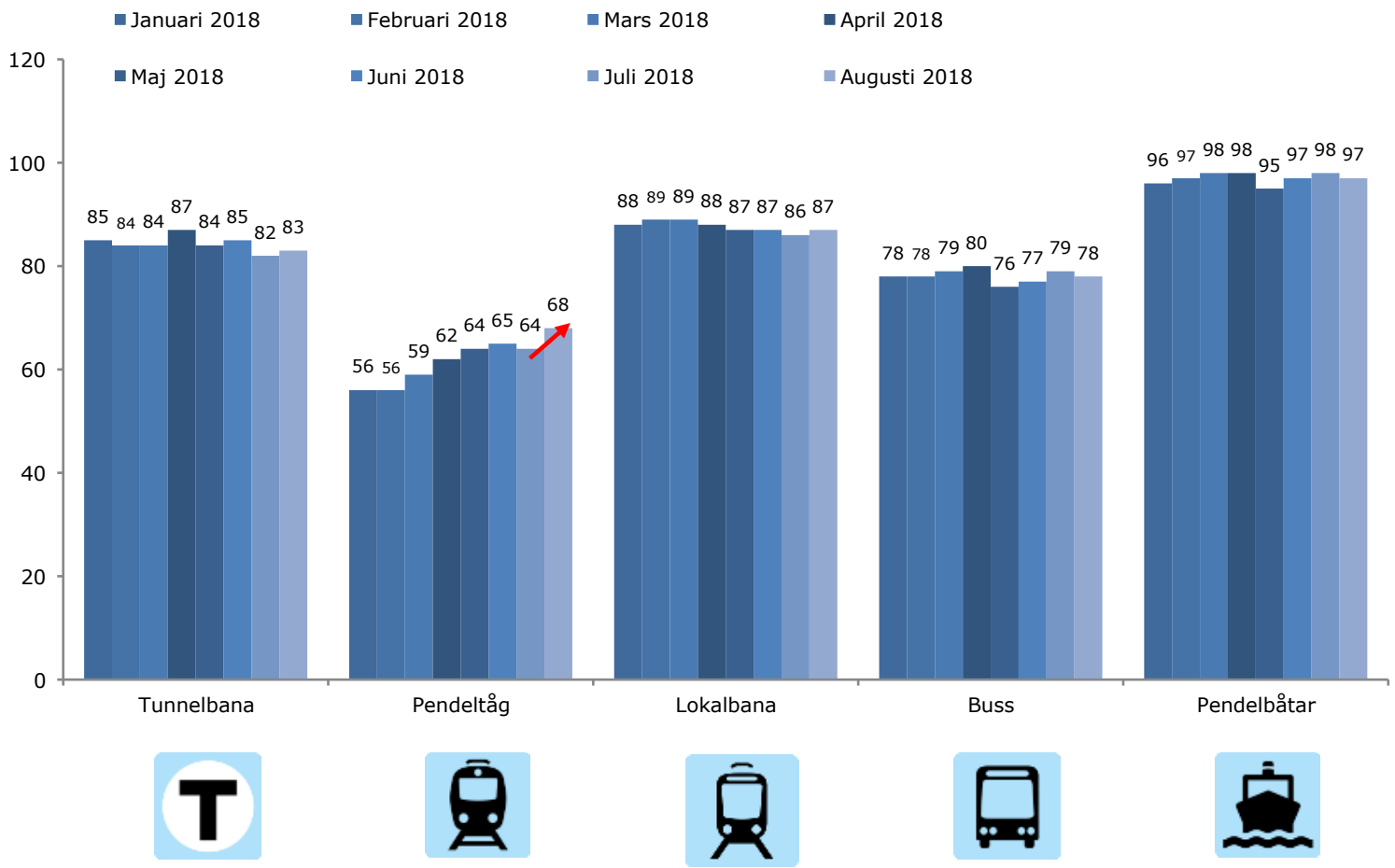
Andel nöjda resenärer Augusti 2017-Augusti 2018



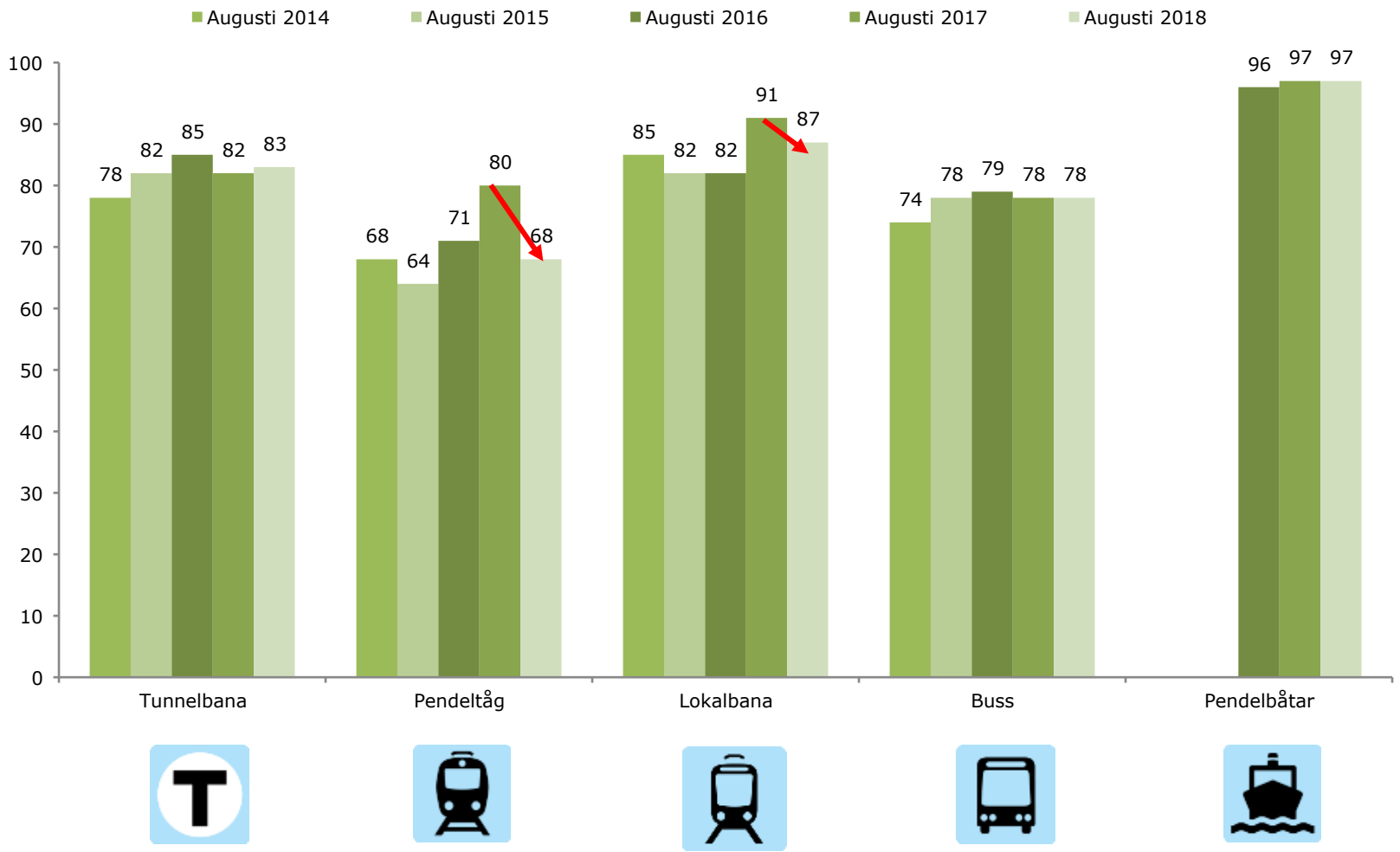
Andel nöjda resenärer, Augusti 2014-2018



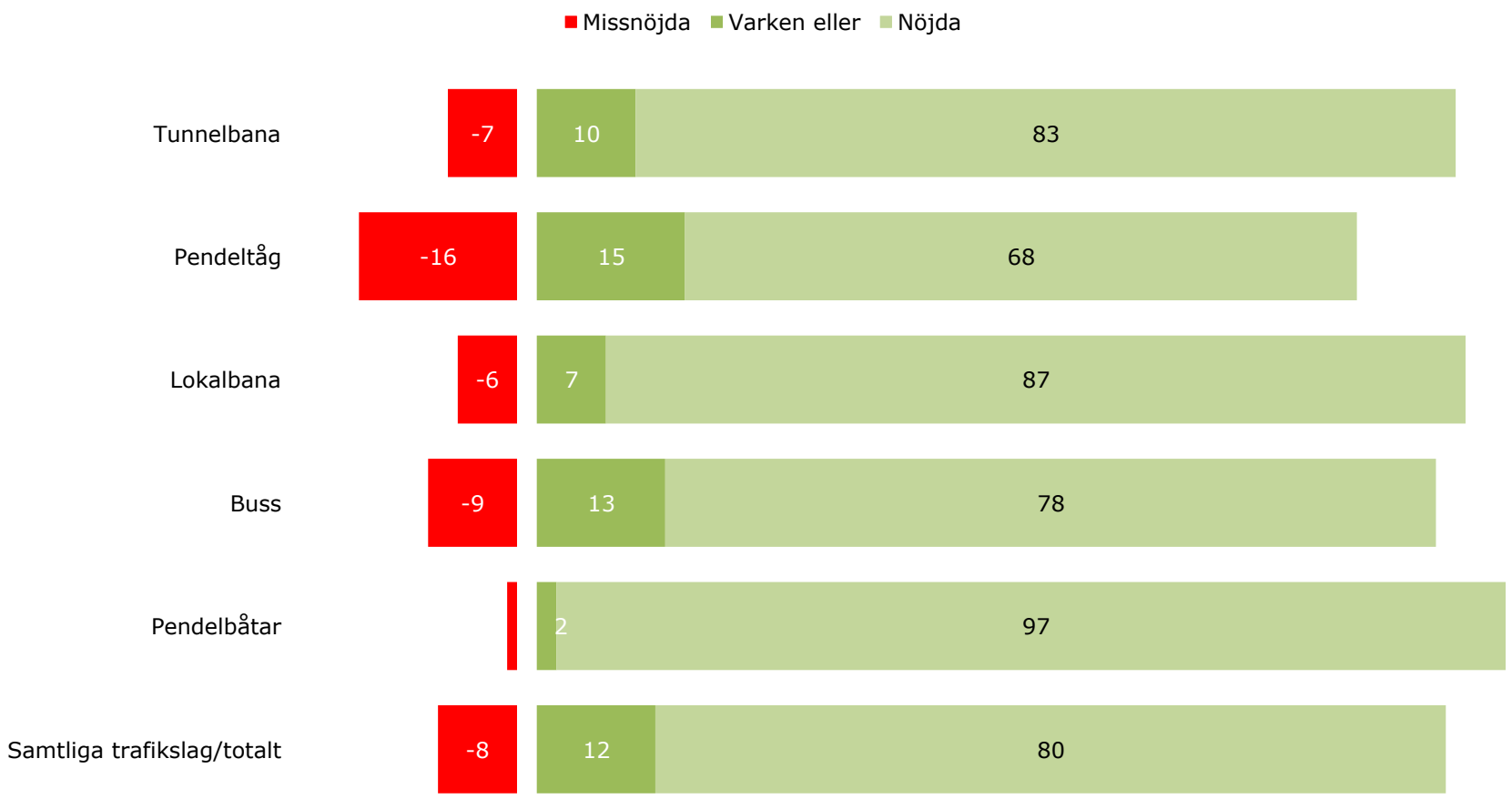
Andel nöjda resenärer per trafikslag – översiktsbild samtliga trafikslag



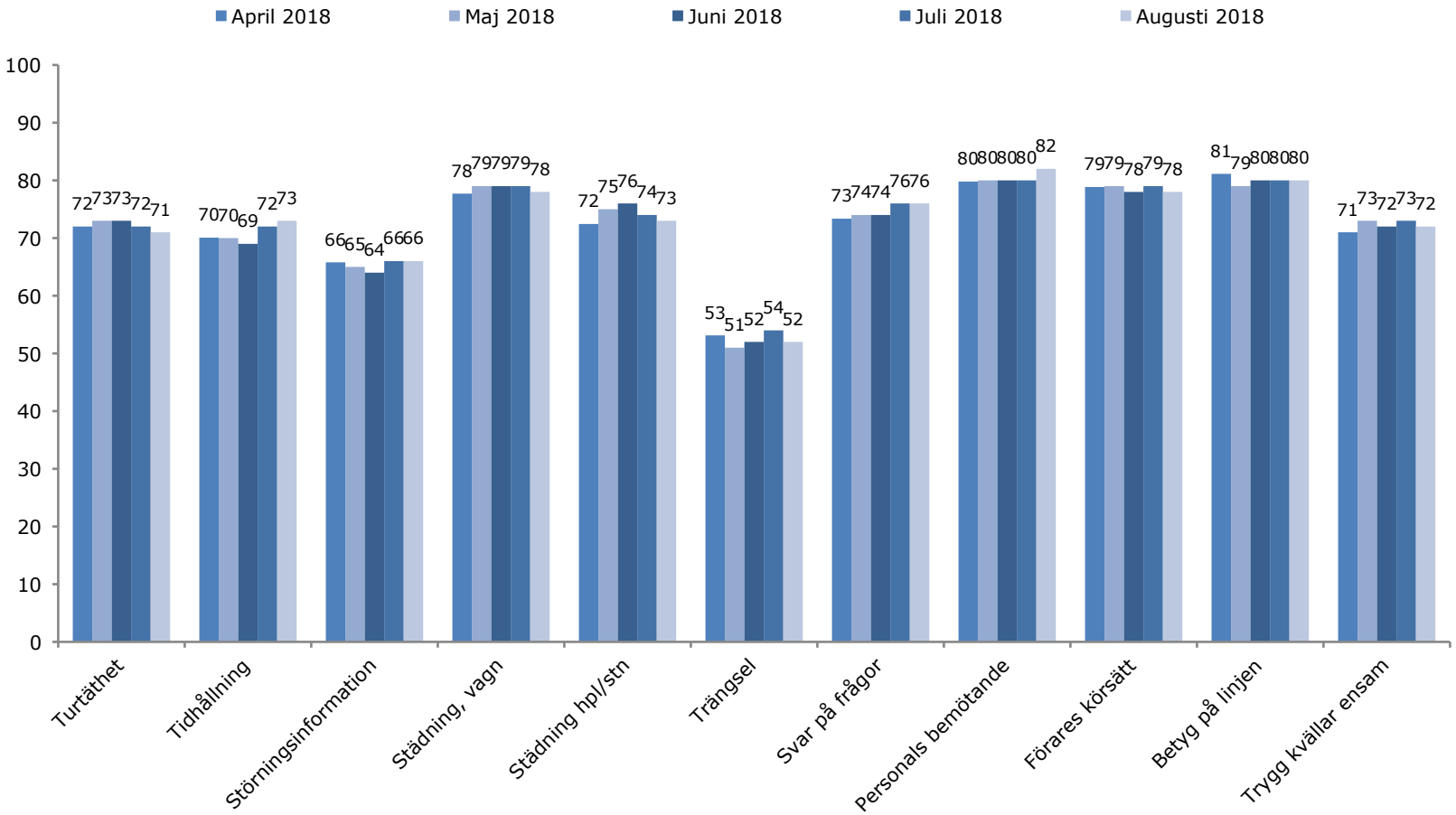
Andel nöjda resenärer – översiktsbild per trafikslag Augusti månad



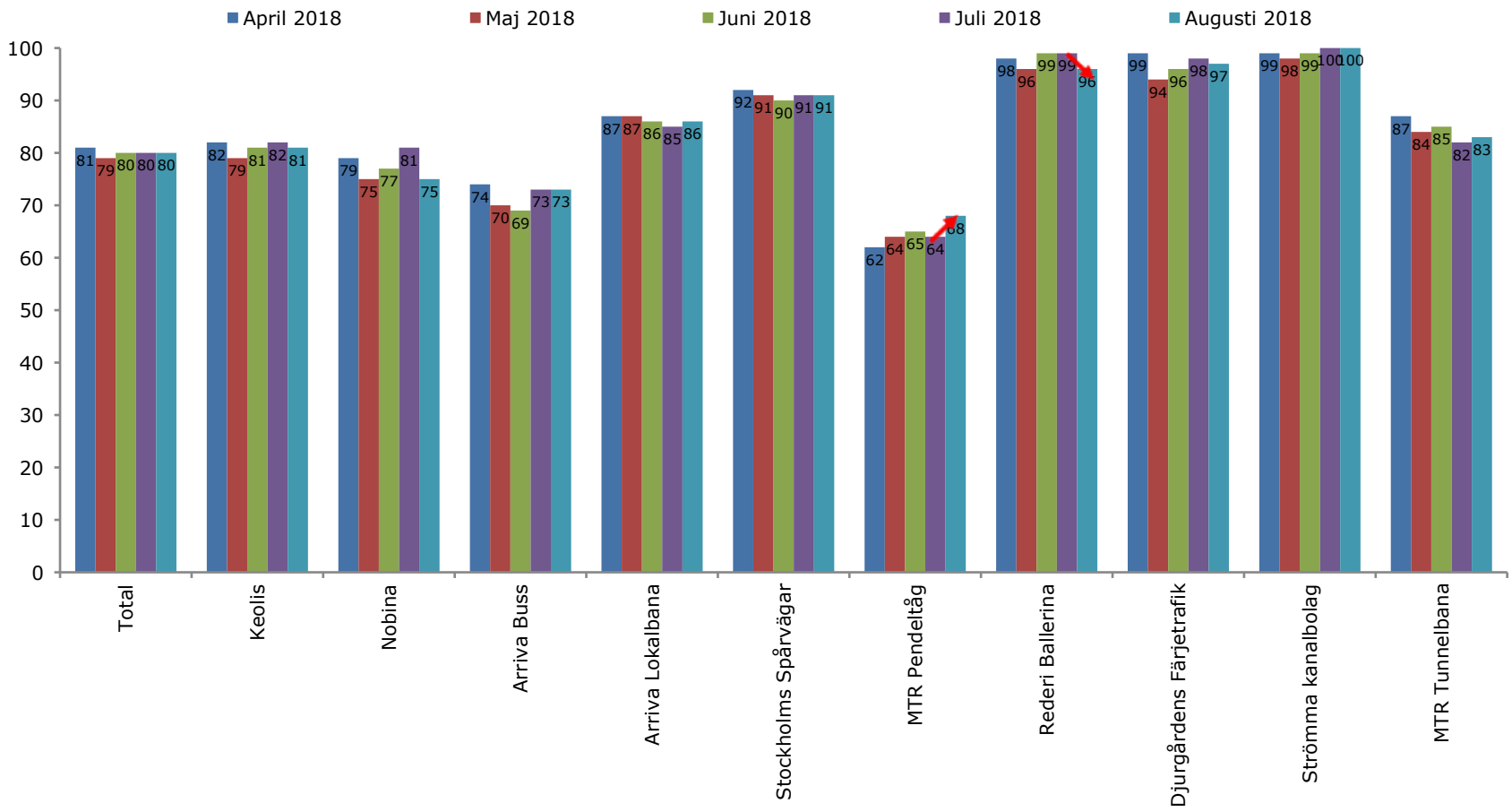
Upplevd kvalitet i SL-trafiken, Augusti 2018
Andel missnöjda/nöjda resenärer - samtliga trafikslag



Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor - samtliga trafikslag



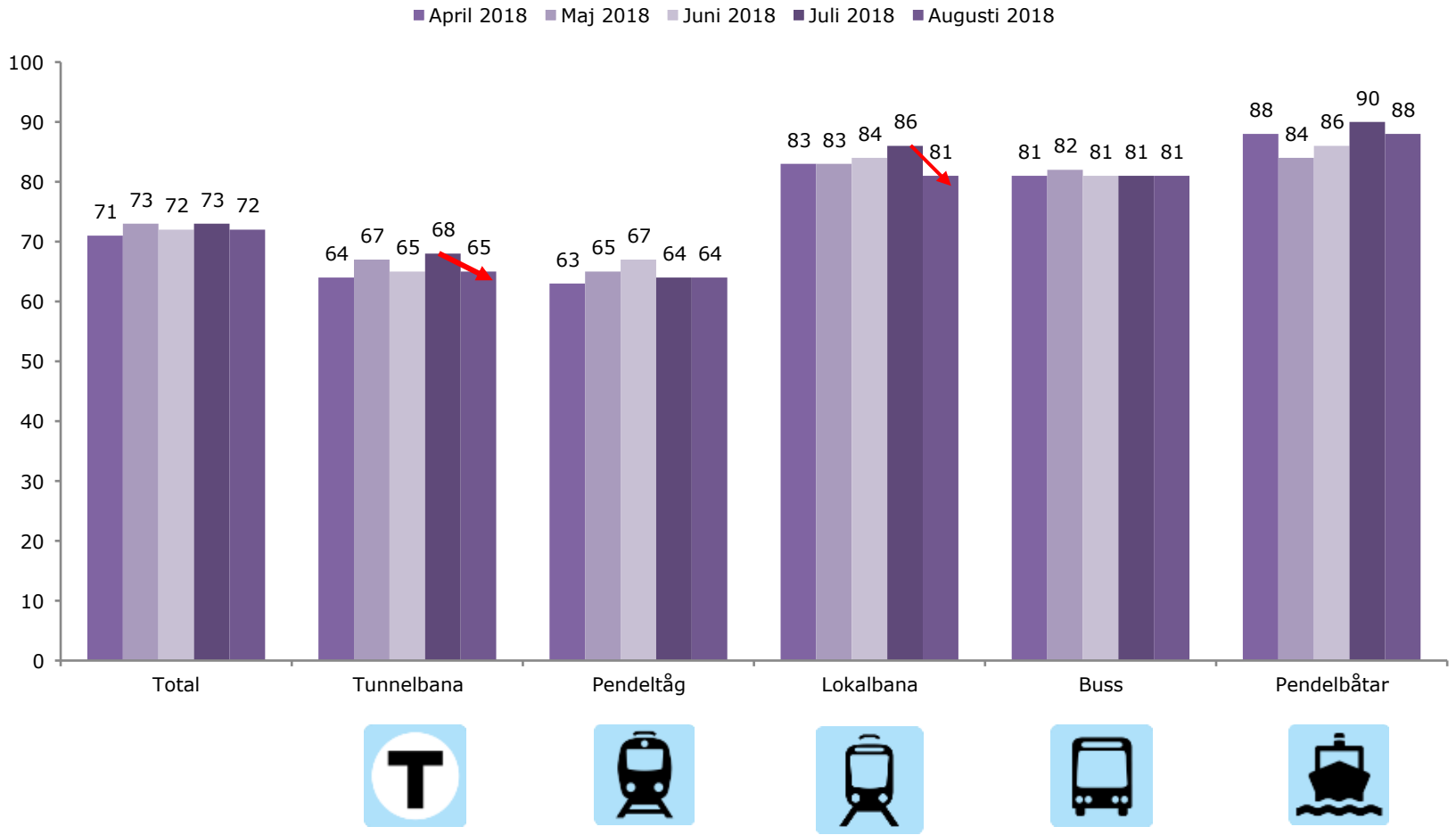
Andel nöjda resenärer – samtliga entreprenörer



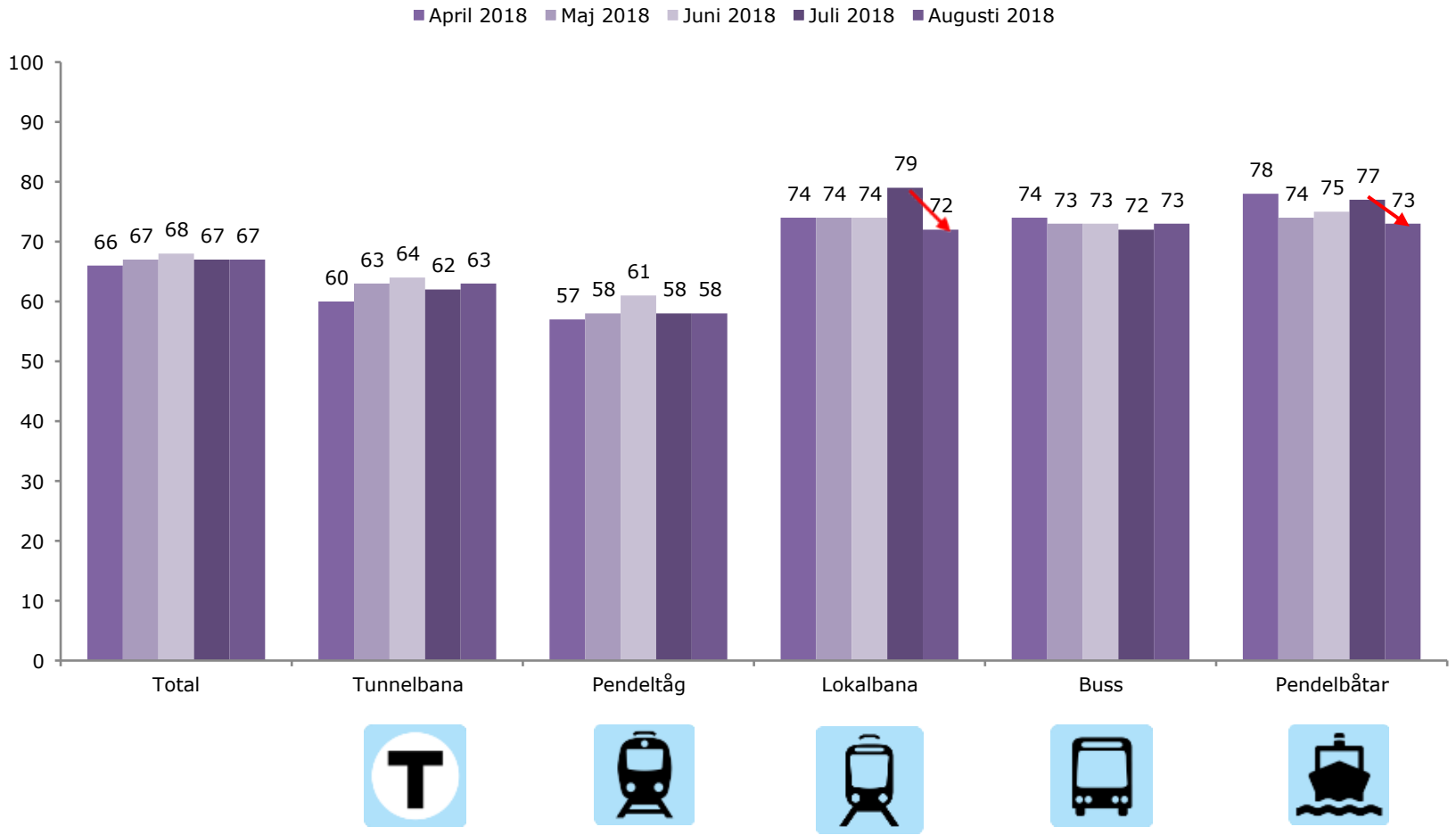


Trygghetsfrågor

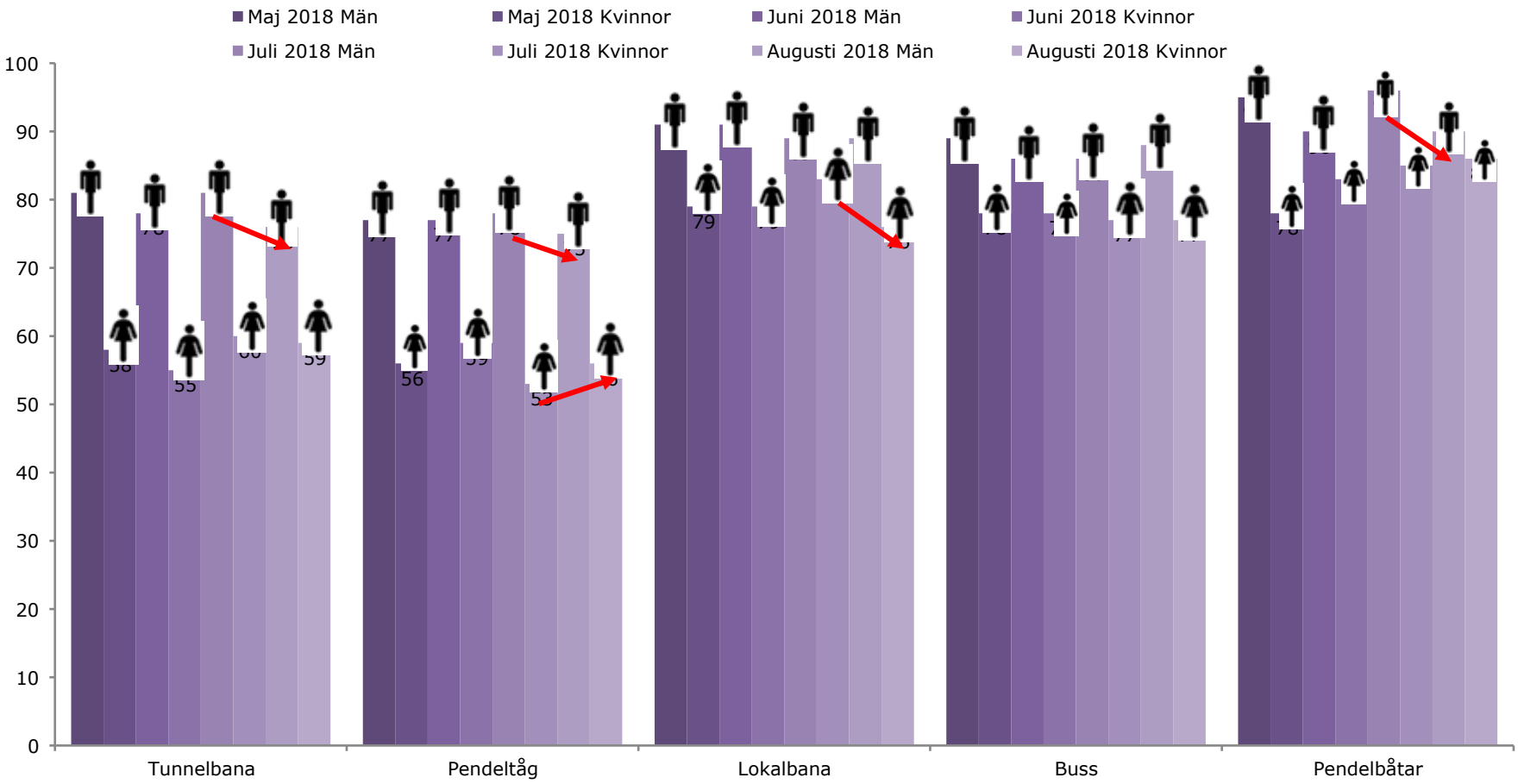
Andel trygga resenärer som reser ensam på kvällar/nätter – samtliga trafikslag



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. 32-33, 6-19 augusti
- Under Augusti 2018 samlades följande in:
  - Buss 6007 intervjuer
  - Tunnelbana 2234 intervjuer
  - Pendeltåg 1425 intervjuer
  - Lokalbana 2322 intervjuer
  - Pendelbåtar 568 intervjuer
- Nästa ordinarie mätning görs i v. 37-38

