



Upplevd kvalitet – Juni 2018

Strategisk utveckling, Analyssektionen

Sammanfattning av resultaten

Övergripande nöjdhetsbetyg för juni har ökat med en procentenhet, det vill säga från 79 till 80 procent

Tunnelbana

- Tunnelbana har ökat sin nöjdhet från 84 till 85 procent. Nöjdheten med trängsel och personalens förmåga att svara på frågor har ökat med vardera tre procentenheter. Betyget för de övriga kvalitetsindikatorerna ligger på liknande nivåer som föregående månad.

Pendeltåg

- Det totala nöjdhetsbetyget för pendeltåg har ökat från 64 till 65 procent. Nöjdhet med turtäthet har stigit med sex procentenheter, från 60 till 66 procent. Däremot sjönk nöjdheten med tidhållningen med fyra procentenheter. I juni har städning av vagn ökat med tre procentenheter.

Lokalbana

- Lokalbanans nöjdhetsbetyg är oförändrad sedan föregående månad och ligger kvar på 87 procent. Nöjdheten med störningsinformation, personalens förmåga att svara på frågor samt personalens bemötande har minskat med tre procentenheter.

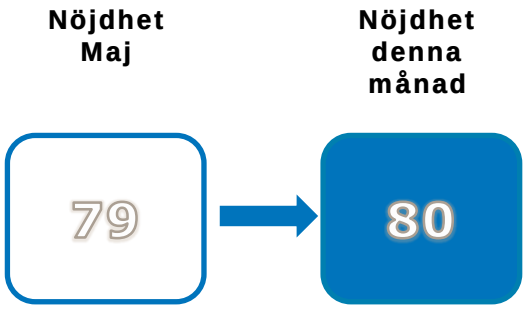
Buss

- Nöjdhetsbetyget för buss har ökat med en procentenhet, från 76 till 77 procent. Nöjdheten med tidhållning har minskat med tre procentenheter. Övriga kvalitetsindikatorer har små förändringar jämfört med föregående månad.

Pendelbåtar

- Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar har ökat med två procentenheter, från 95 till 97 procent. Nöjdheten med turtäthet har ökat med fyra procentenheter och nöjdheten med störningsinformationen med tre procentenheter. Personalens förmåga att svara på frågor har minskat med sex procentenheter och förares körsätt har minskat med tre procentenheter.

Andel nöjda resenärer – hela länet

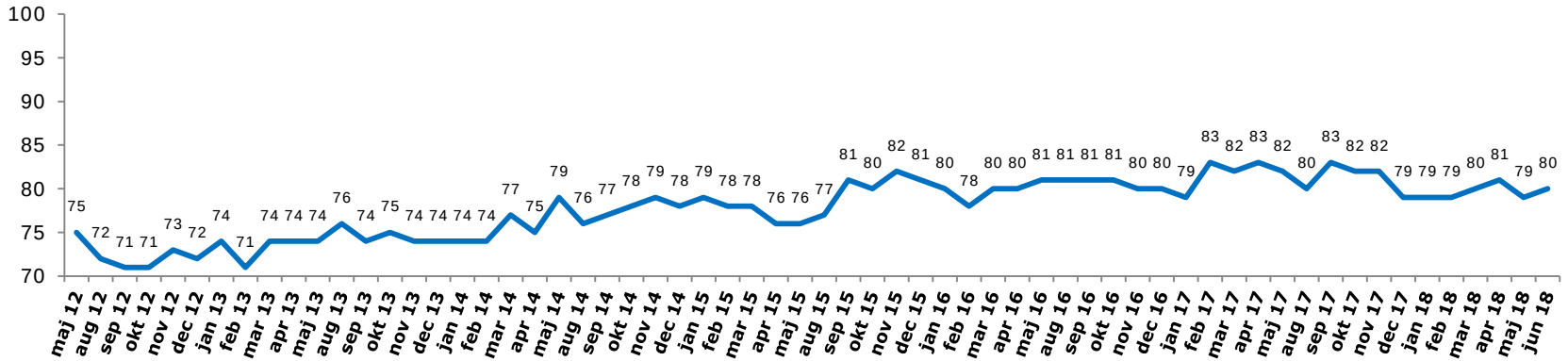


Fokus Juni månad (2014-2018)

Jämförelser bakåt i tiden finns ej för juni då det tidigare år inte genomförts några fullständiga "sommarmätningar" för samtliga trafikslag.

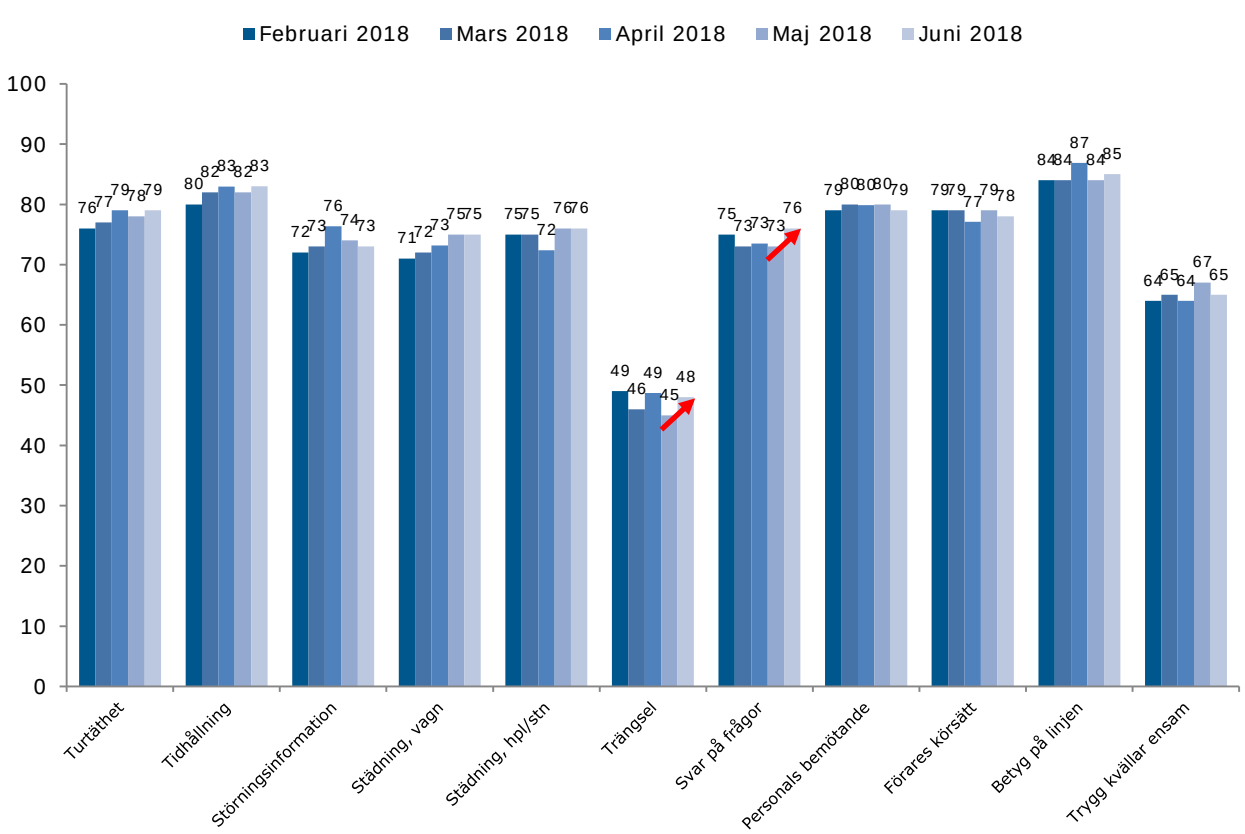


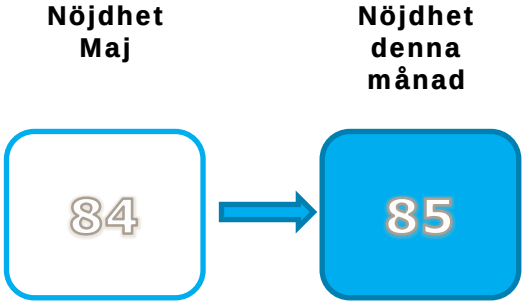
Tidsperiod Juni 2012 - Juni 2018

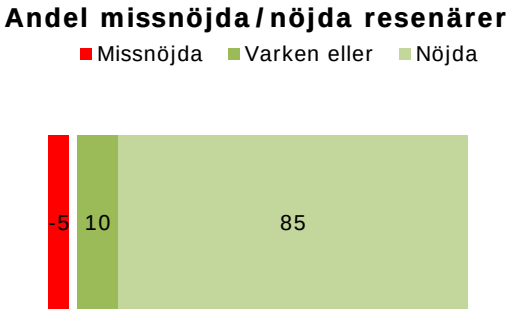


Tunnelbana

Tunnelbana har ökat sin nöjdhet från 84 till 85 procent. Nöjdheten med trängsel och personalens förmåga att svara på frågor har ökat med vardera tre procentenheter. Betyget för de övriga kvalitetsindikatorerna ligger på liknande nivåer som föregående månad.

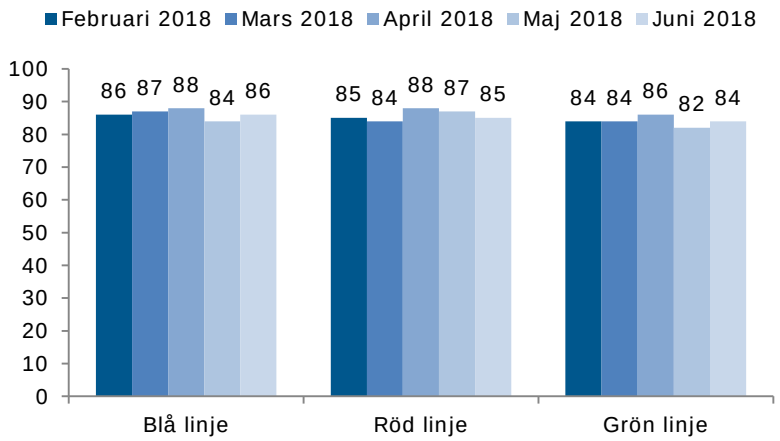




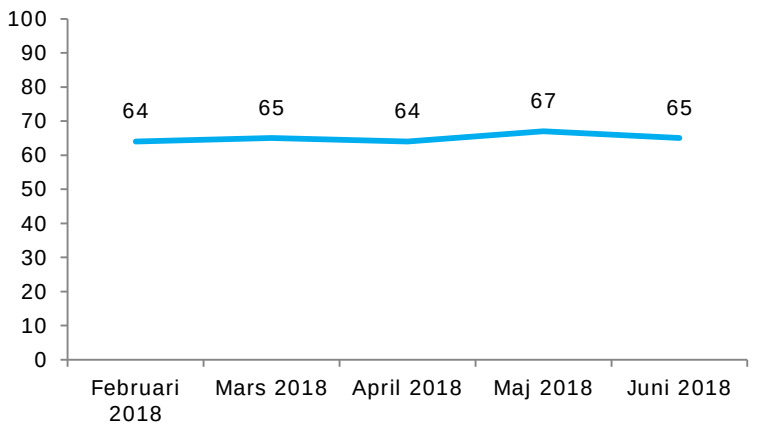


Tunnelbana

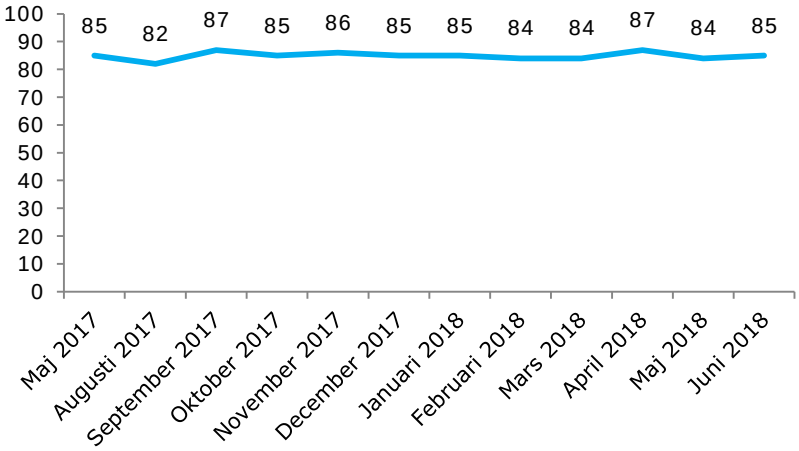
Nöjdhet per linje



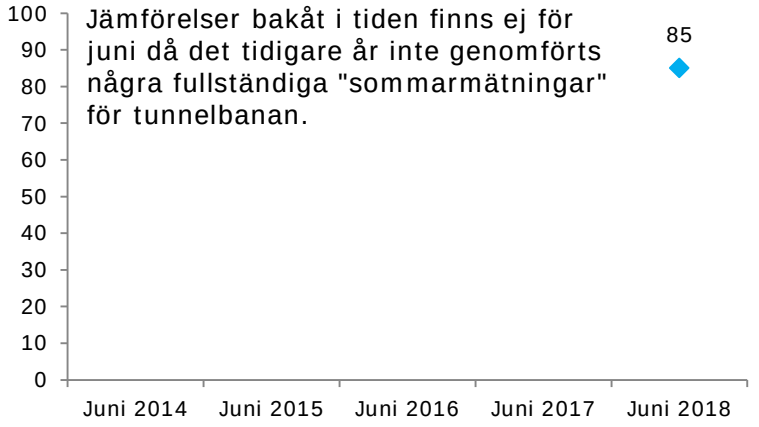
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Maj 2017– Juni 2018

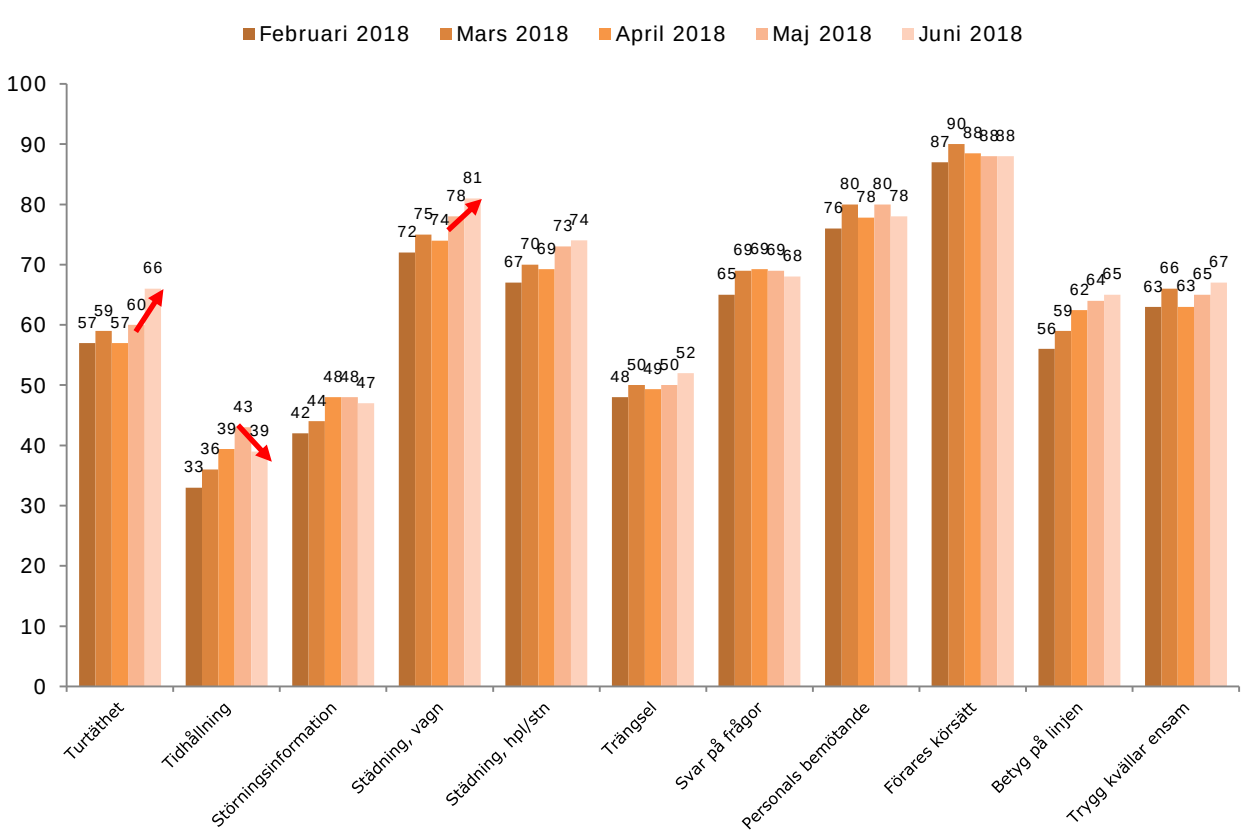


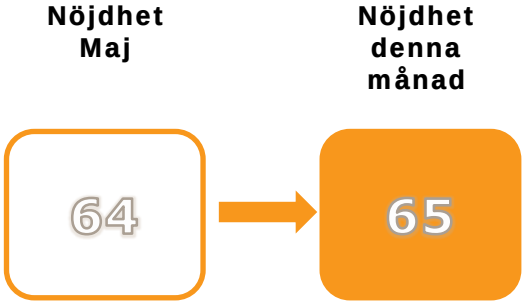
Andel nöjda resenärer, Juni 2014-2018

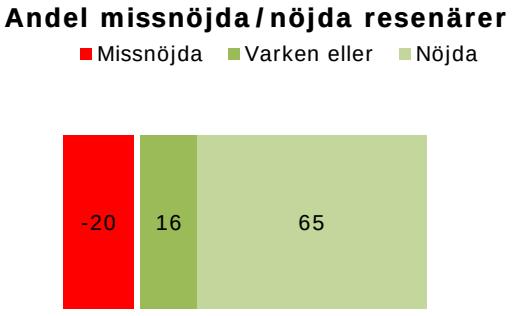


Pendeltåg

Det totala nöjdhetsbetyget för pendeltåg har ökat från 64 till 65 procent. Nöjdhet med turtäthet har stigit med sex procentenheter, från 60 till 66 procent. Däremot sjönk nöjdheten med tidhållningen med fyra procentenheter. I juni har städning av vagn ökat med tre procentenheter.

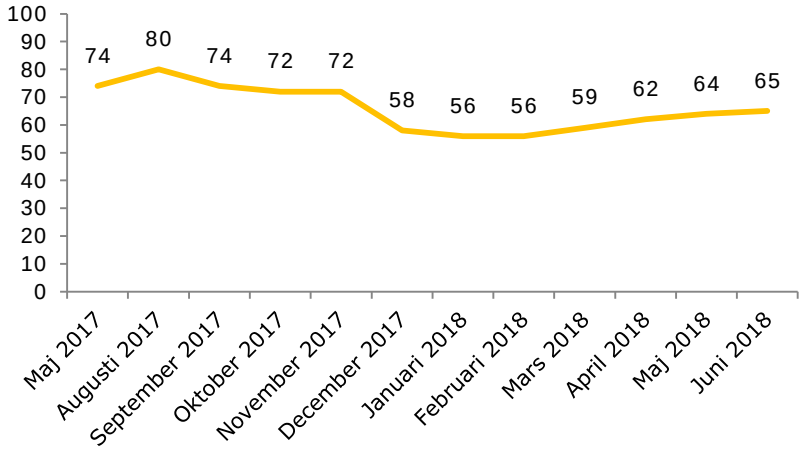




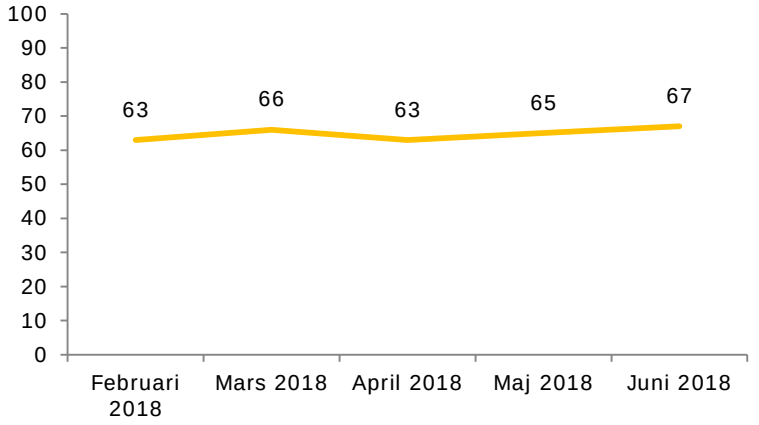


Pendeltåg

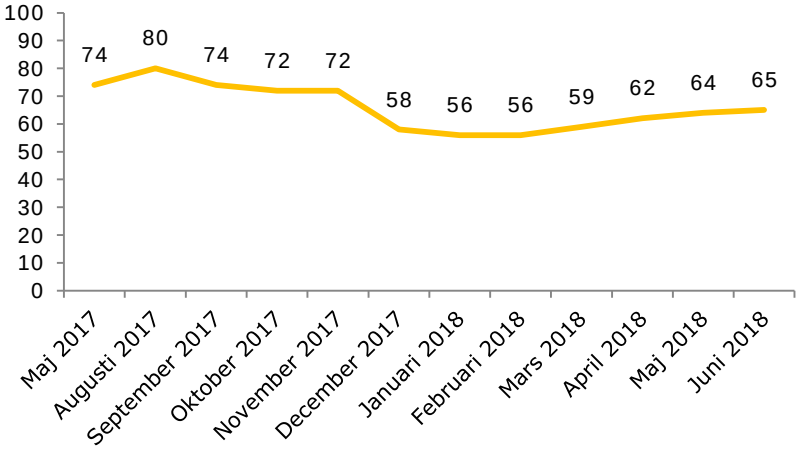
Betyg för entreprenör (MTR)



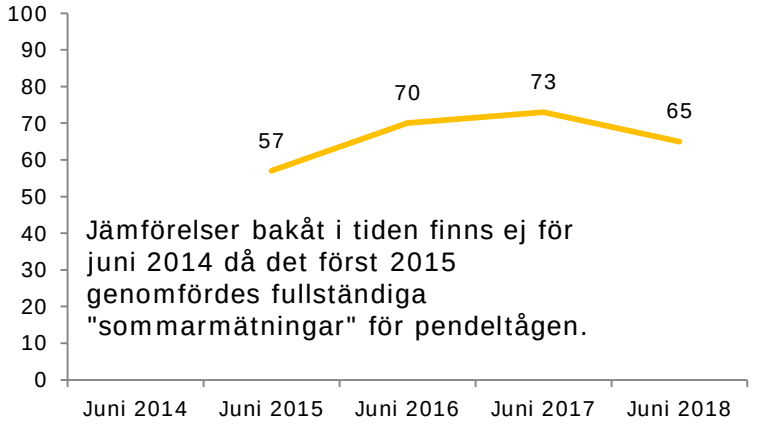
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Maj 2017- Juni 2018

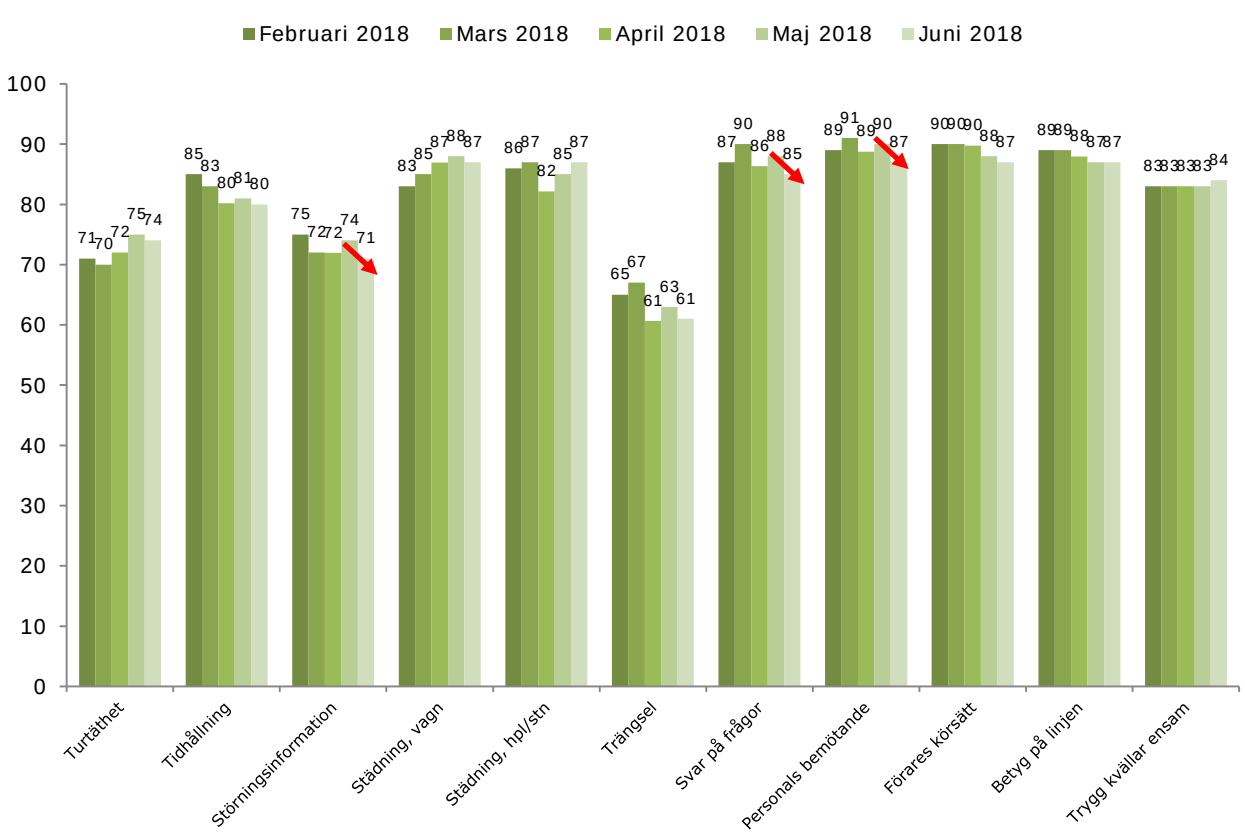


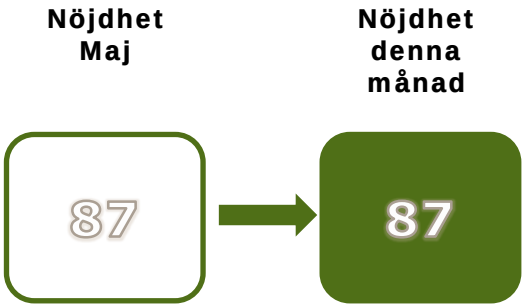
Andel nöjda resenärer, Juni 2014-2018



Lokalbana

Lokalbanans nöjdhetsbetyg är oförändrad sedan föregående månad och ligger kvar på 87 procent. Nöjdheten med störningsinformation, personalens förmåga att svara på frågor samt personalens bemötande har minskat med tre procentenheter.

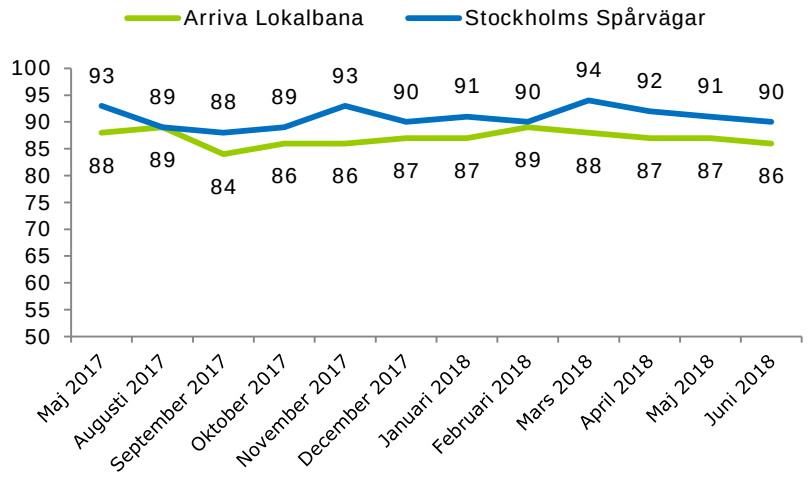




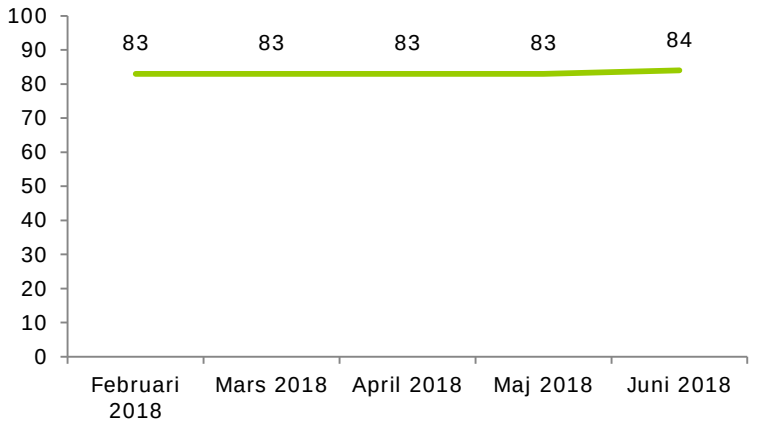


Lokalbana

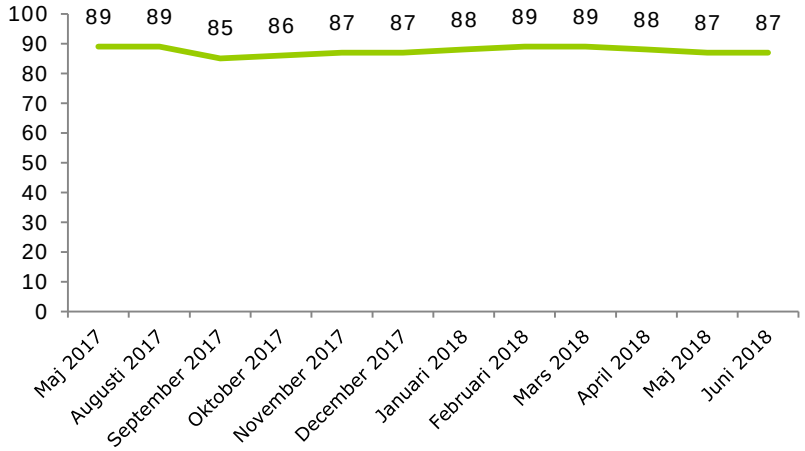
Betyg för entreprenör (Arriva, Stockholms Spårvägar)



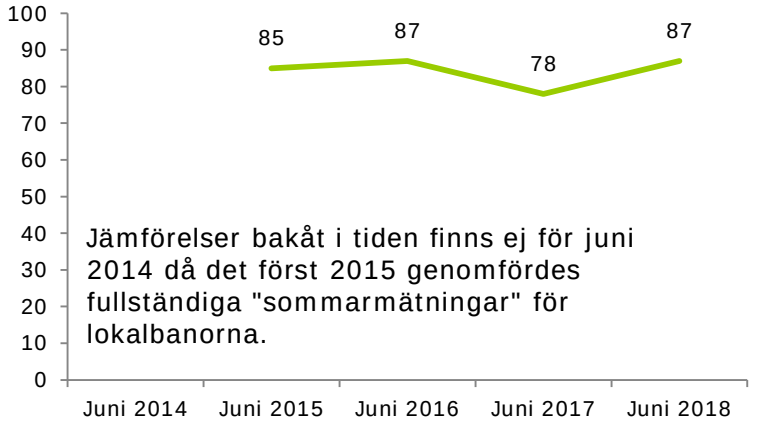
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Maj 2017- Juni 2018

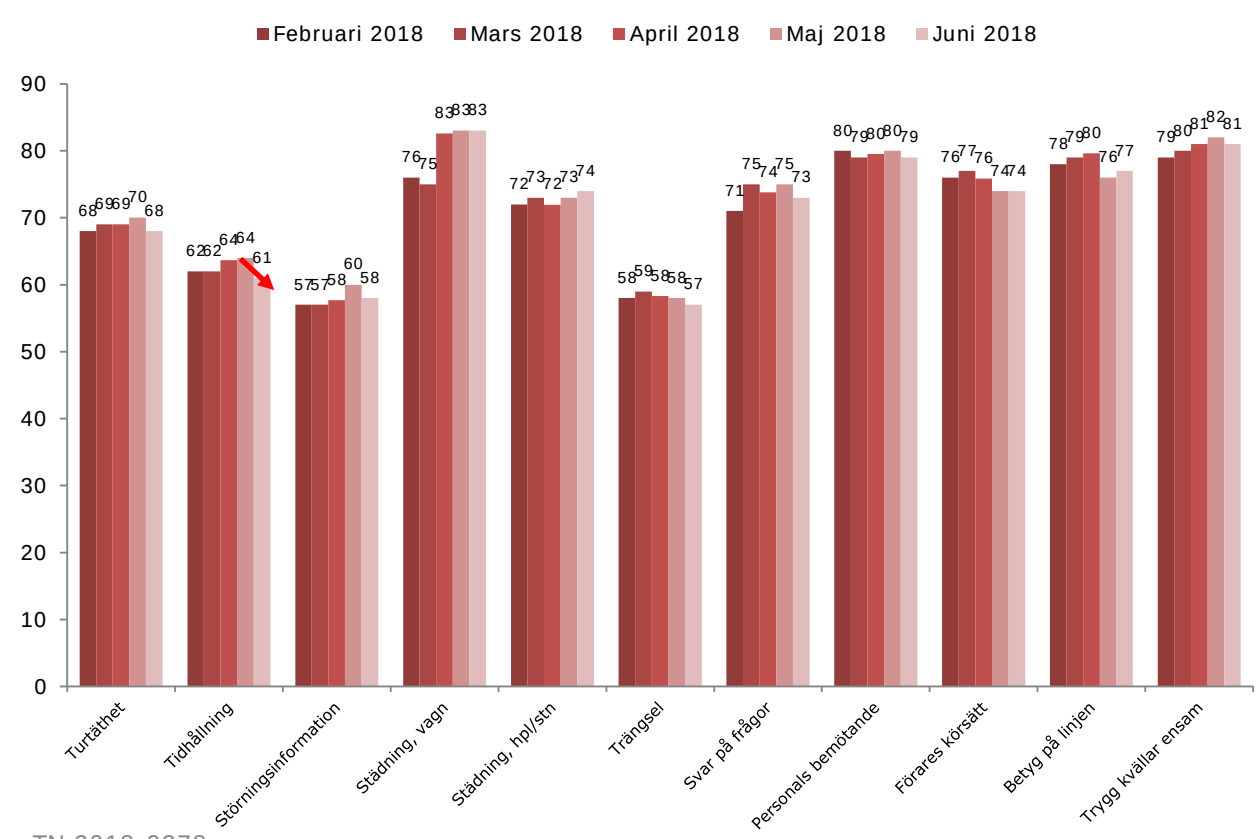


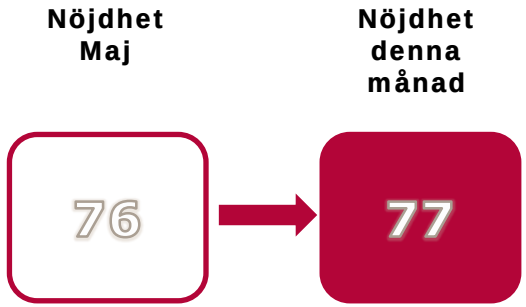
Andel nöjda resenärer, Juni 2014-2018



Buss

Nöjdhetsbetyget för buss har ökat med en procentenhet, från 76 till 77 procent. Nöjdheten med tidhållning har minskat med tre procentenheter. Övriga kvalitetsindikatorer har små förändringar jämfört med föregående månad.

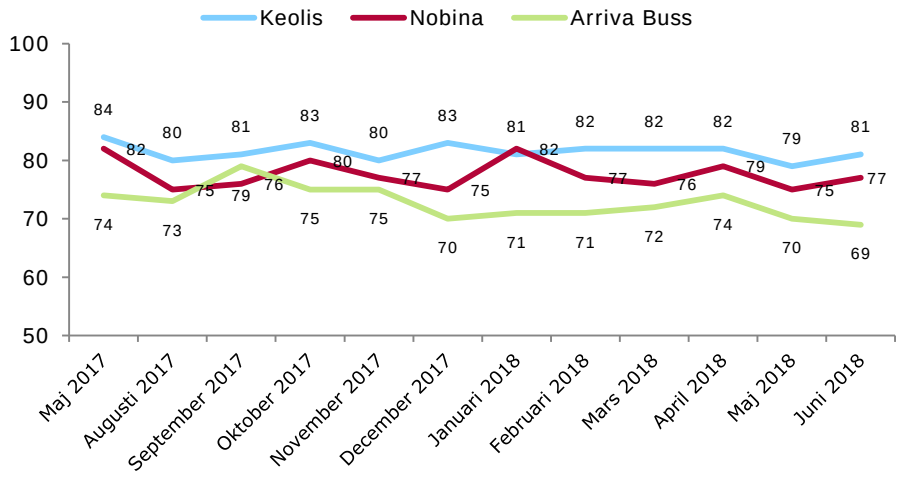




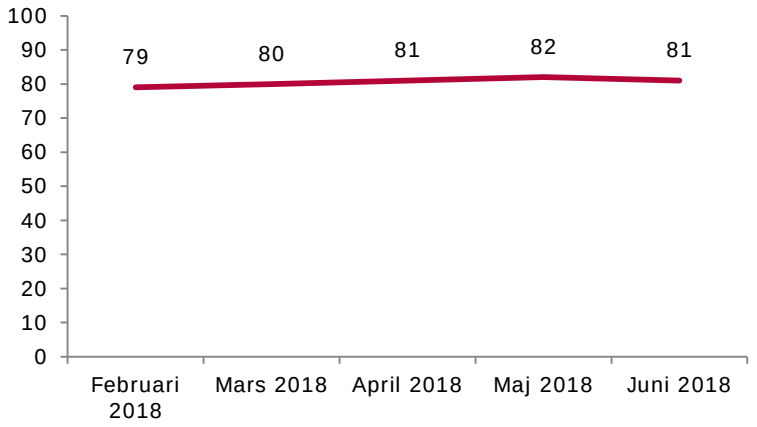


Buss

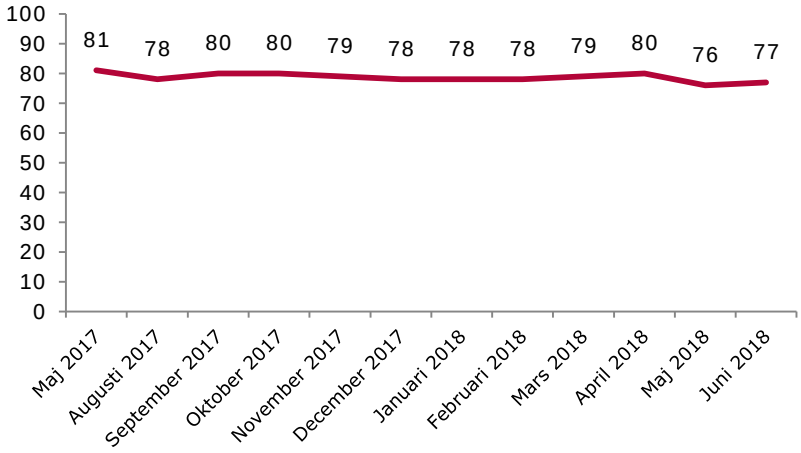
Betyg för entreprenör (Keolis, Nobina, Arriva)



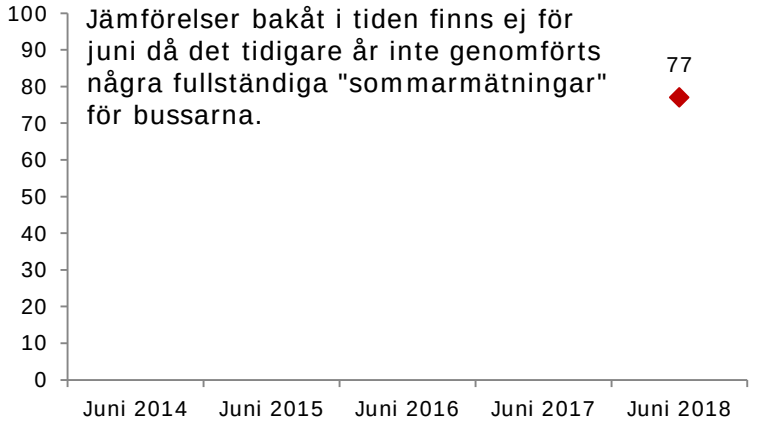
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Maj 2017- Juni 2018

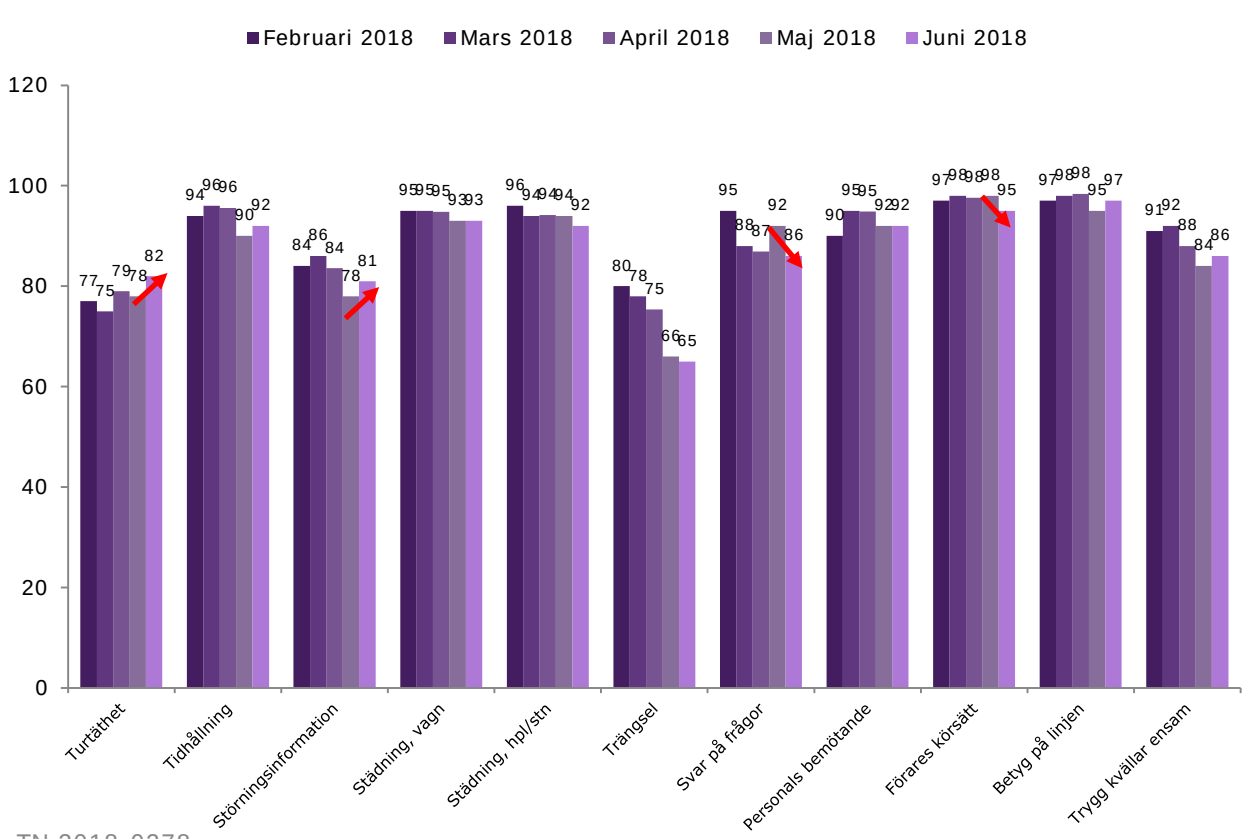


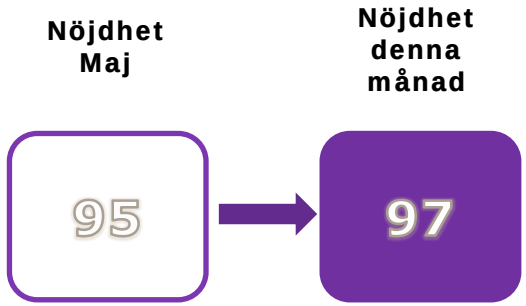
Andel nöjda resenärer, Juni 2014-2018



Pendelbåtar

Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar har ökat med två procentenheter, från 95 till 97 procent. Nöjdheten med turtäthet har ökat med fyra procentenheter och nöjdheten med störningsinformationen med tre procentenheter. Personalens förmåga att svara på frågor har minskat med sex procentenheter och förares körsätt har minskat med tre procentenheter.

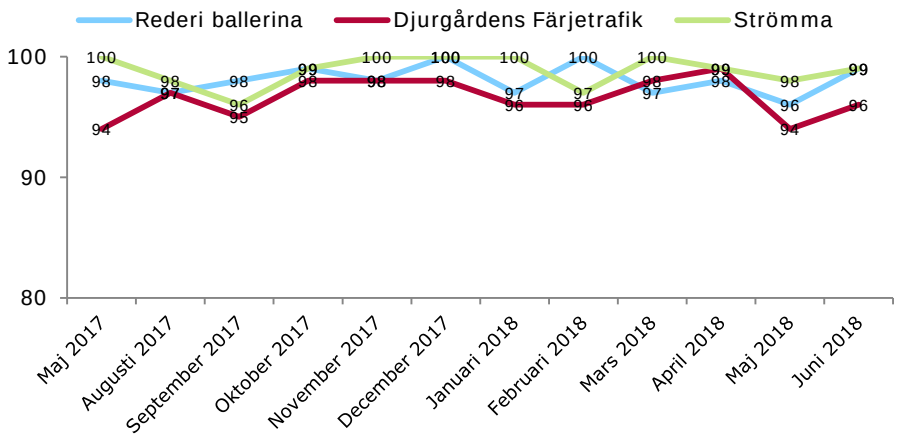




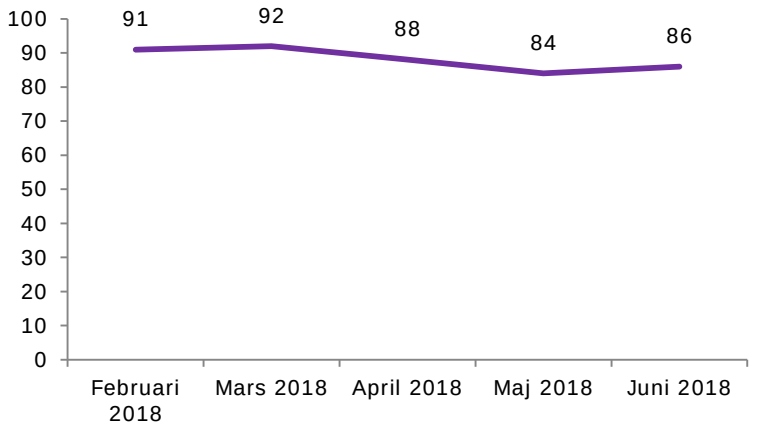


Pendelbåtar

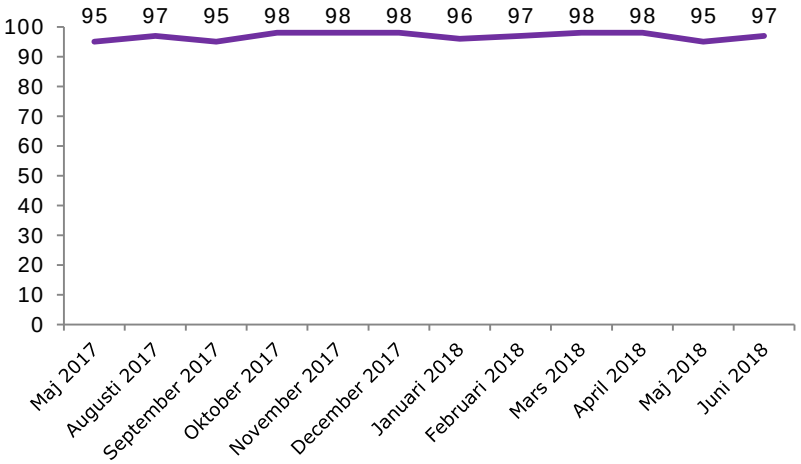
Betyg för entreprenör (Rederi Ballerina, Djurgårdens färjetrafik, Strömma Kanalbolaget)



Trygghet kvällar/nätter ensamresande

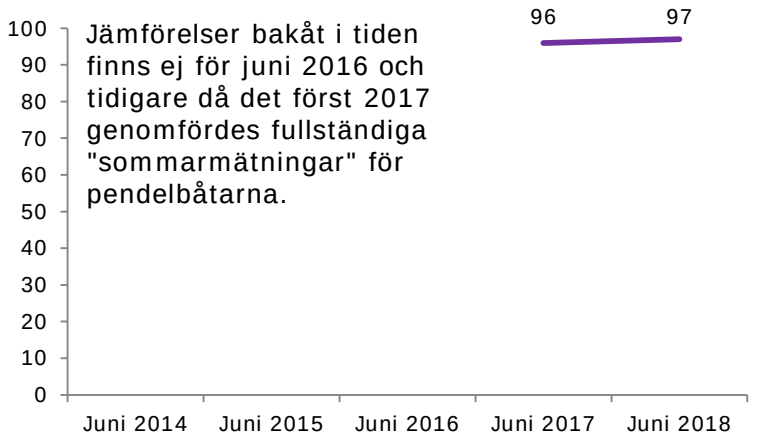


Andel nöjda resenärer Maj 2017-Juni 2018

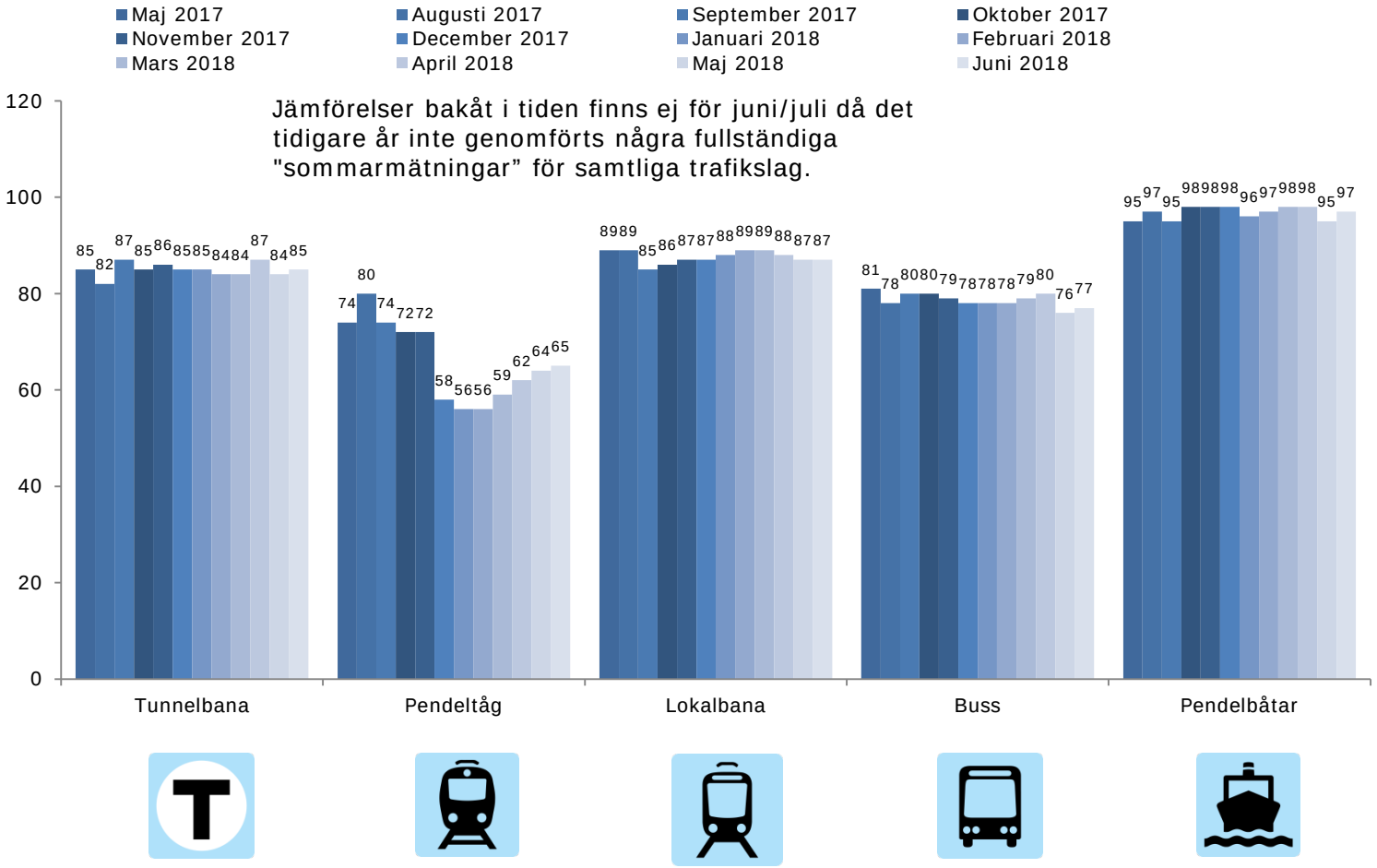


Andel nöjda resenärer, Juni 2014-2018

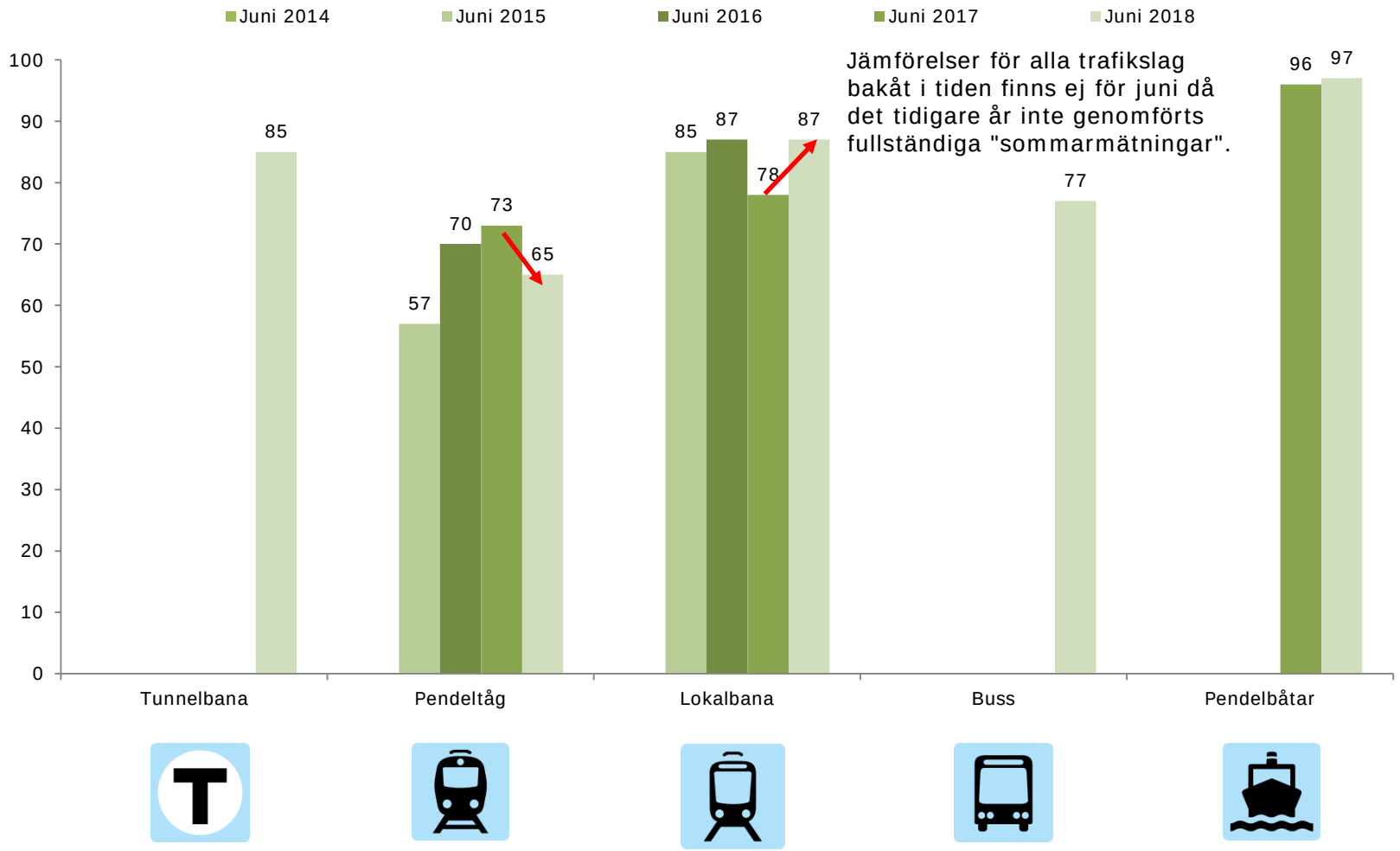
Jämförelser bakåt i tiden finns ej för juni 2016 och tidigare då det först 2017 genomfördes fullständiga "sommarmätningar" för pendelbåtarna.



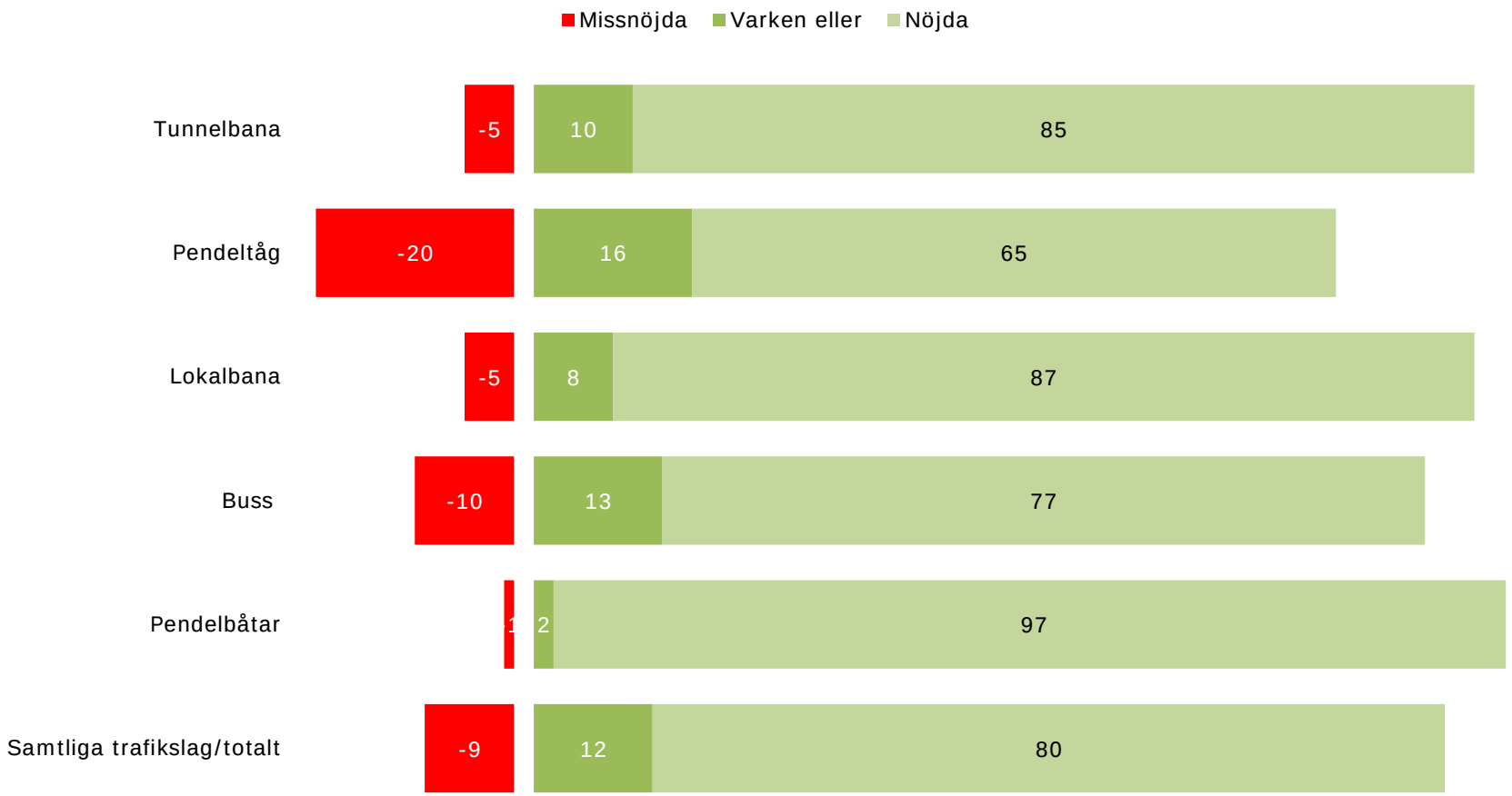
Andel nöjda resenärer per trafikslag – översiktsbild samtliga trafikslag



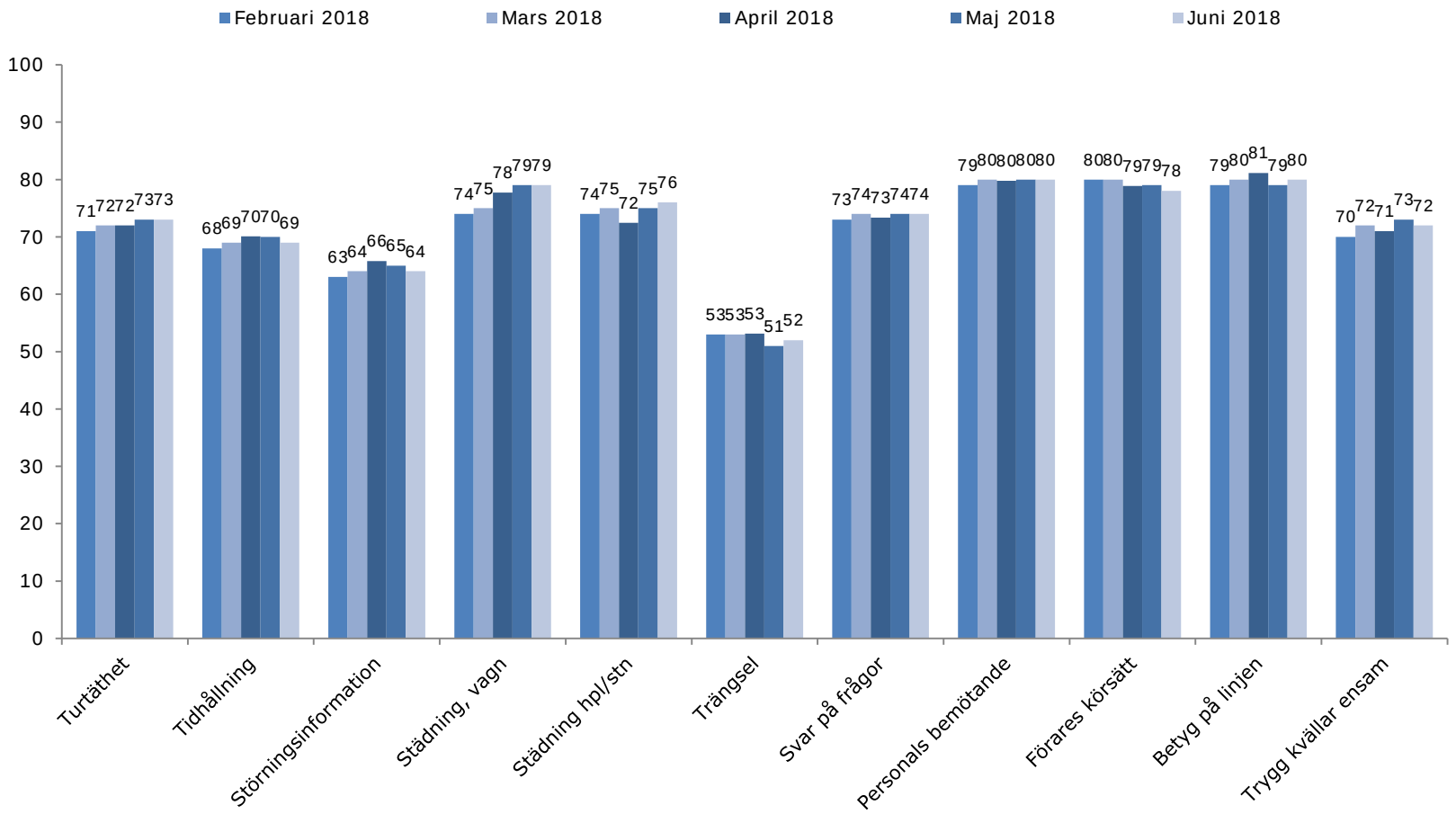
Andel nöjda resenärer – översiktsbild per trafikslag Juni månad



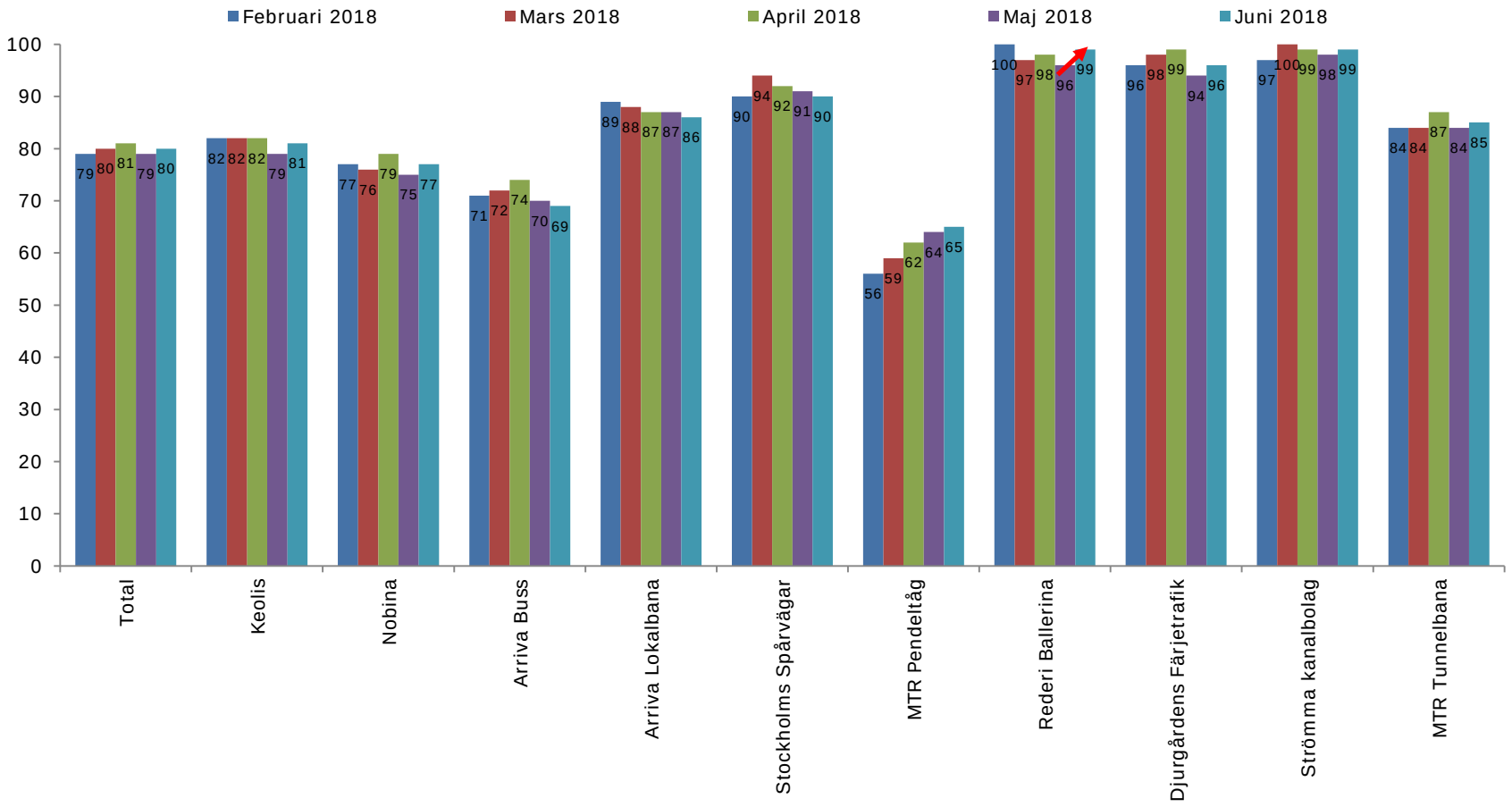
Upplevd kvalitet i SL-trafiken, Juni 2018
Andel missnöjda/nöjda resenärer - samtliga trafikslag



Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor - samtliga trafikslag



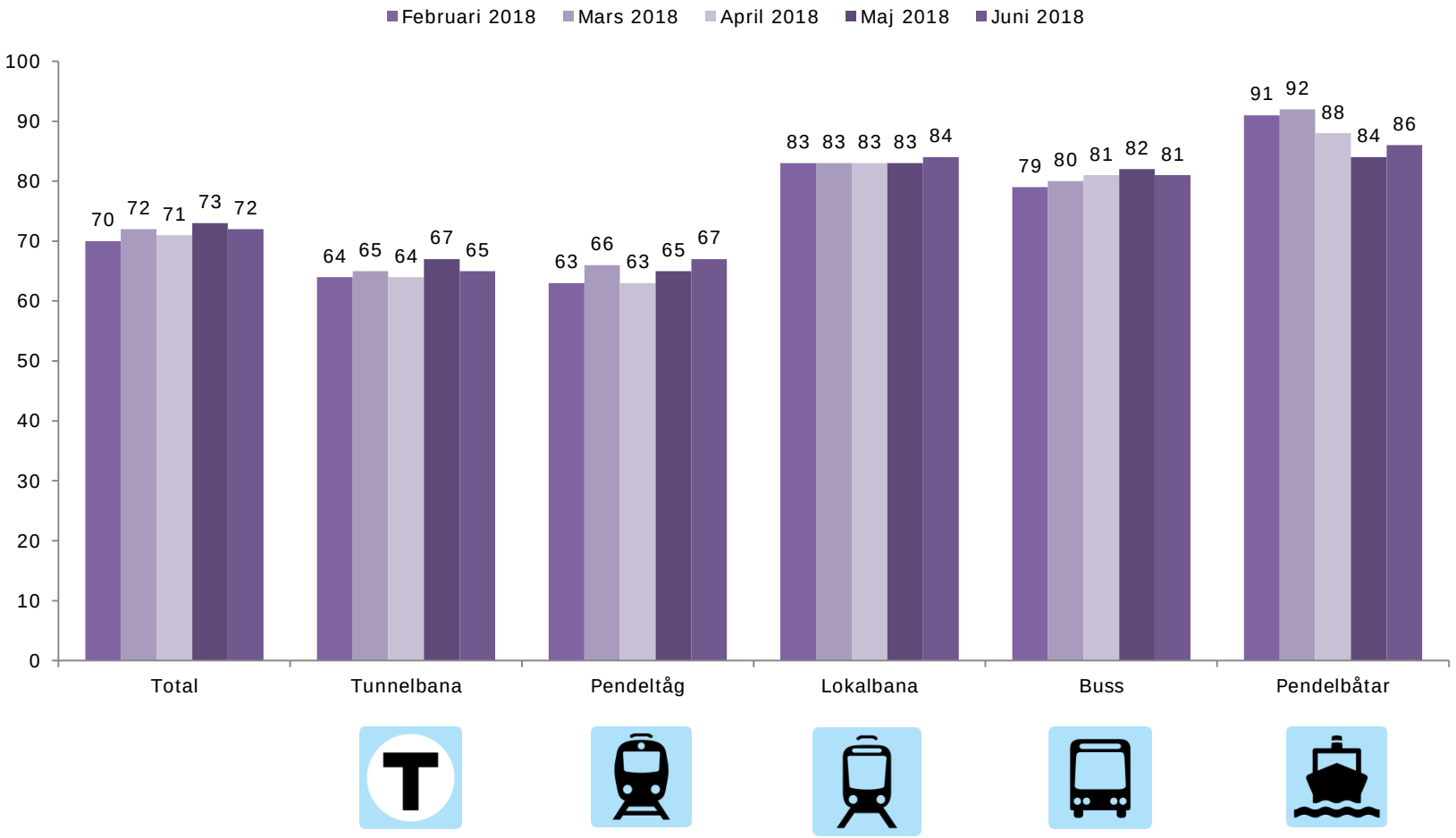
Andel nöjda resenärer – samtliga entreprenörer



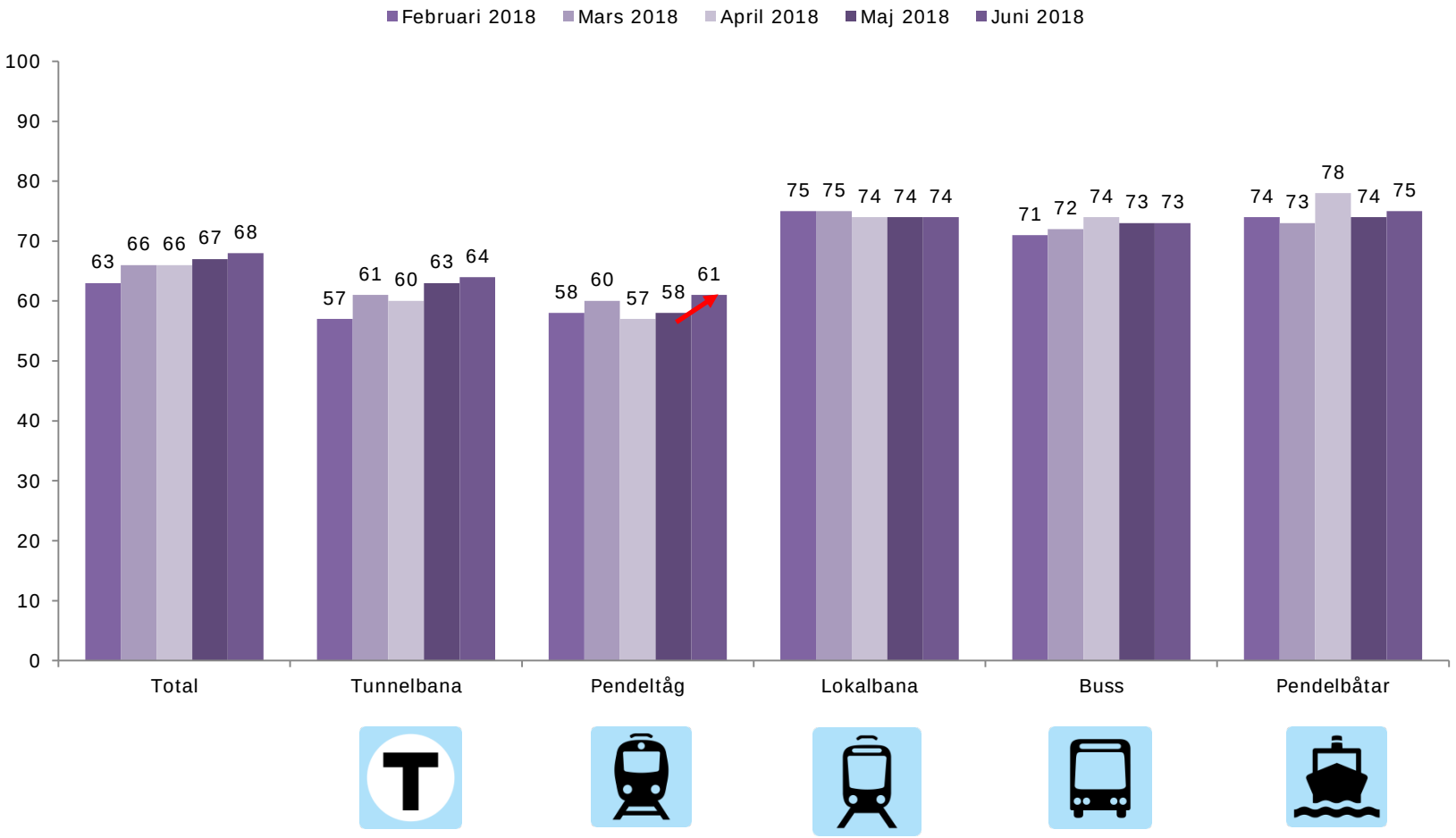


Trygghetsfrågor

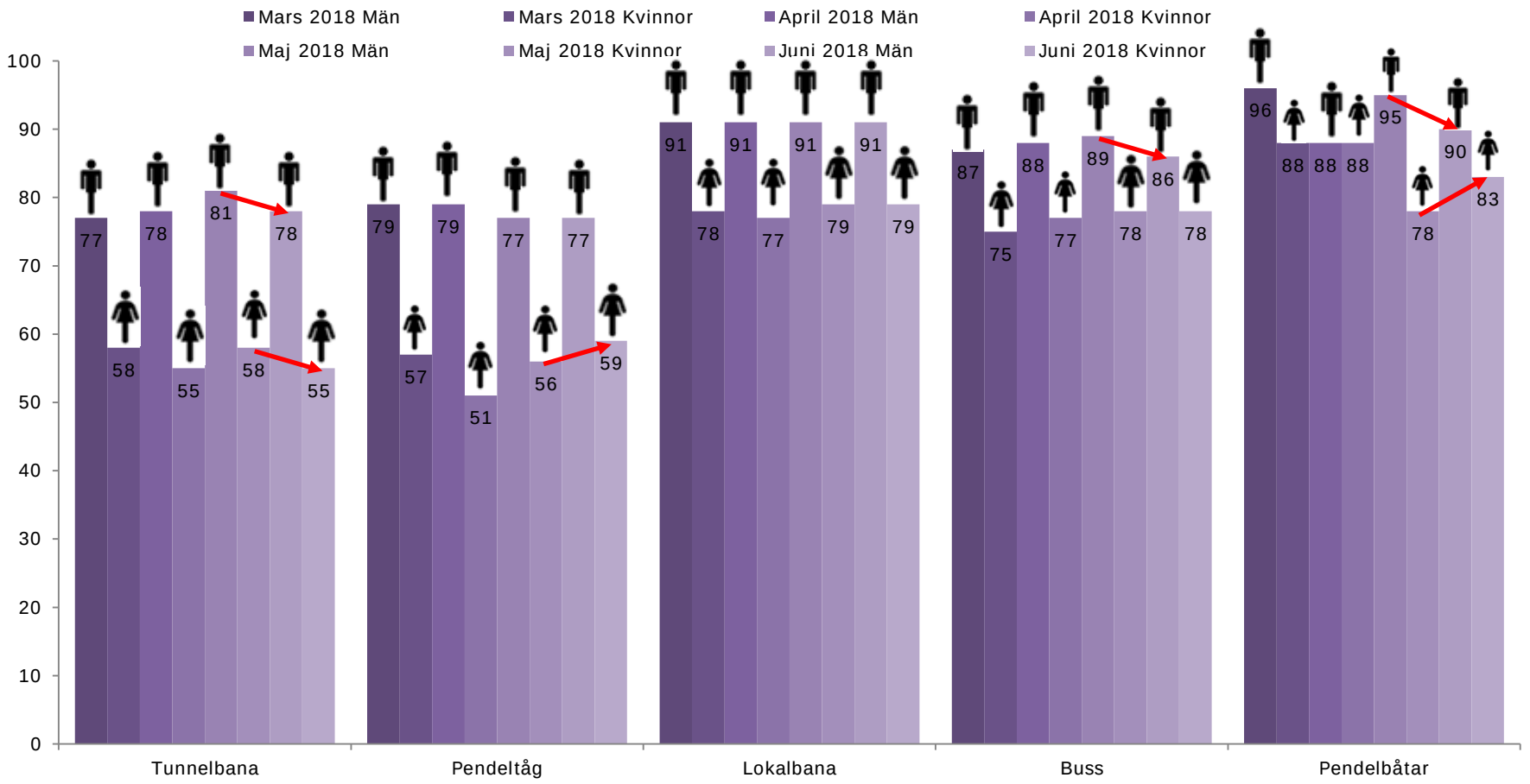
Andel trygga resenärer som reser ensam på kvällar/nätter – samtliga trafikslag



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. 23-24, 4-17 juni
- Under Juni 2018 samlades följande in:
  - Buss 5801 intervjuer
  - Tunnelbana 2345 intervjuer
  - Pendeltåg 2274 intervjuer
  - Lokalbana 2367 intervjuer
  - Pendelbåtar 637 intervjuer
- Nästa ordinarie mätning görs i v. 27-28

