











Upplevd kvalitet – december 2017

Strategisk utveckling, Analyssektionen

Sammanfattning av resultaten

Kollektivtrafikens övergripande nöjdhetsbetyg för december har minskat med tre procentenheter; från 82 i november till 79 procent nöjda i december. Den främsta anledningen till att nöjdhetsbetyget har minskat, är att nöjdheten med pendeltågen minskat.

Tunnelbana

- Nöjdheten med tunnelbanan har minskat med en procentenhet mellan november och december; från 86 till 85 procent nöjda. Skillnaden mellan månaderna är små och utvecklingen under perioden är relativt stabil.

Pendeltåg

- Nöjdheten med pendeltågen har minskat från 72 procent i november till 58 procent i december, vilket motsvarar en minskning med 14 procentenheter. Flera kvalitetsfaktorer får betydligt lägre nöjdhetsbetyg i december. Nöjdheten med tidhållningen har minskat med 19 procentenheter; från 53 till 34 procent nöjda. Nöjdheten med störningsinformationen har minskat från 57 procent till 43 procent nöjda, vilket motsvarar en minskning med 14 procentenheter. Även nöjdheten med trängseln har minskat från 52 till 42 procent nöjda, vilket motsvarar 10 procentenheter. Andelen som tycker att personalen kan svara på frågor minskar från 76 till 68 procent.

Lokalbana

- Nöjdheten med lokalbanorna ligger på samma värde i december som i november, dvs 87 procent nöjda. Nöjdheten med turtätheten har ökat med fem procentenheter; från 66 procent till 71 procent. I övrigt är skillnaderna mellan månaderna små.

Buss

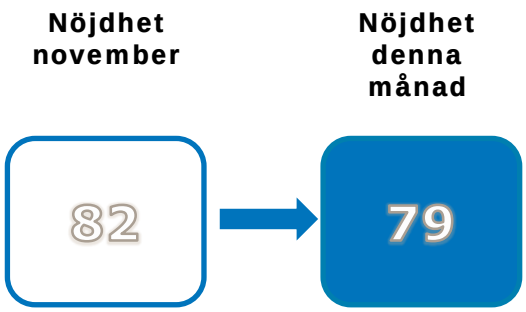
- Nöjdhetsbetyget för buss har minskat med en procentenhet, från 79 till 78 procent. Skillnaderna mellan månaderna är små. Nöjdheten med tidhållningen har minskat med fyra procentenheter och visar därmed en negativ trend under perioden.

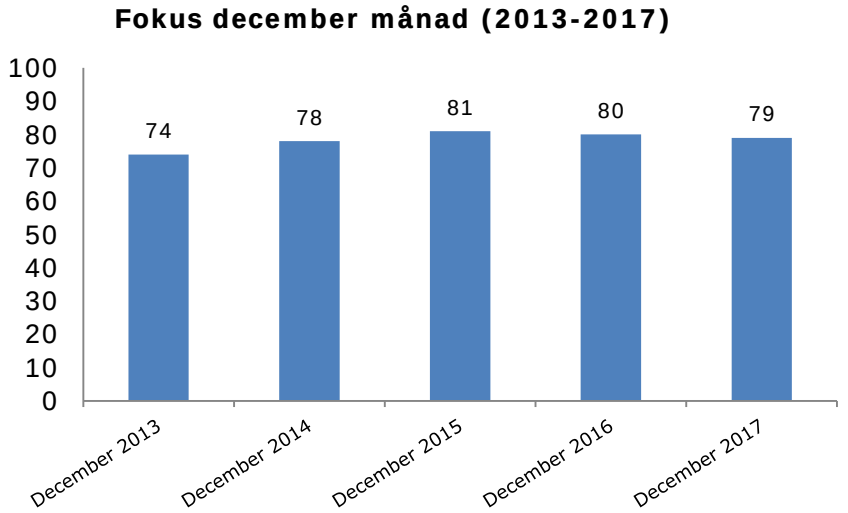
Sammanfattning av resultaten

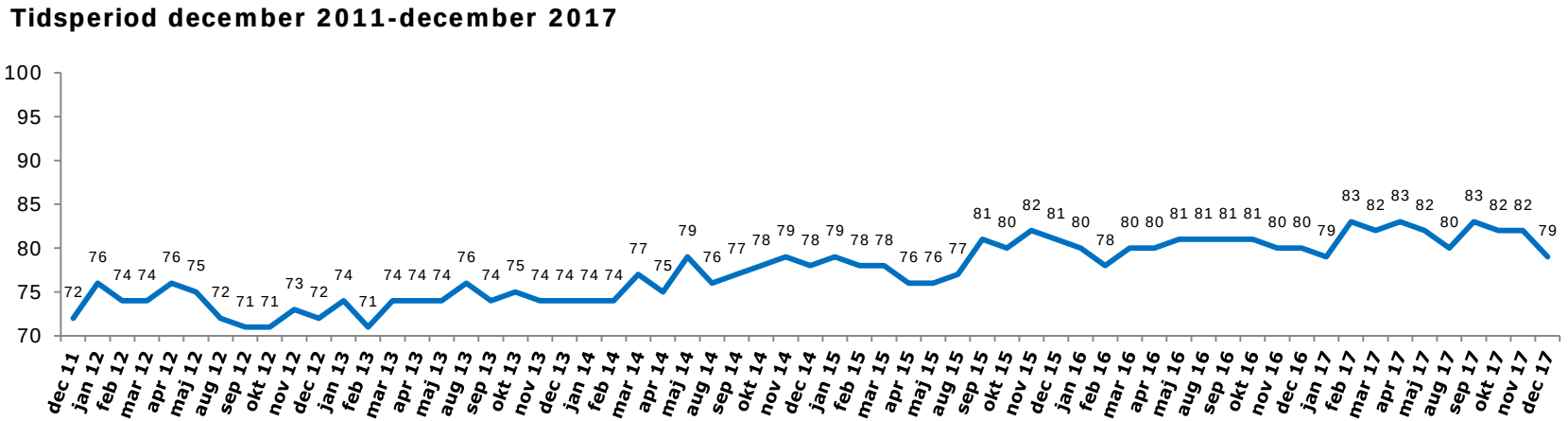
Pendelbåt

- Nöjdheten med pendelbåtarna uppgår till samma värde i december som november, dvs 98 procent. Några förändringar har skett mellan månaderna, vilka dock i praktiken innebär en återgång till tidigare månaders värden. Andelen som känner sig trygg på kvällar, liksom andelen som tycker att besättningen kan svara på frågor, har minskat med sju procentenheter. Andelen nöjda med störningsinformationen respektive trängseln har minskat med sex procentenheter vardera.

Andel nöjda resenärer – hela länet

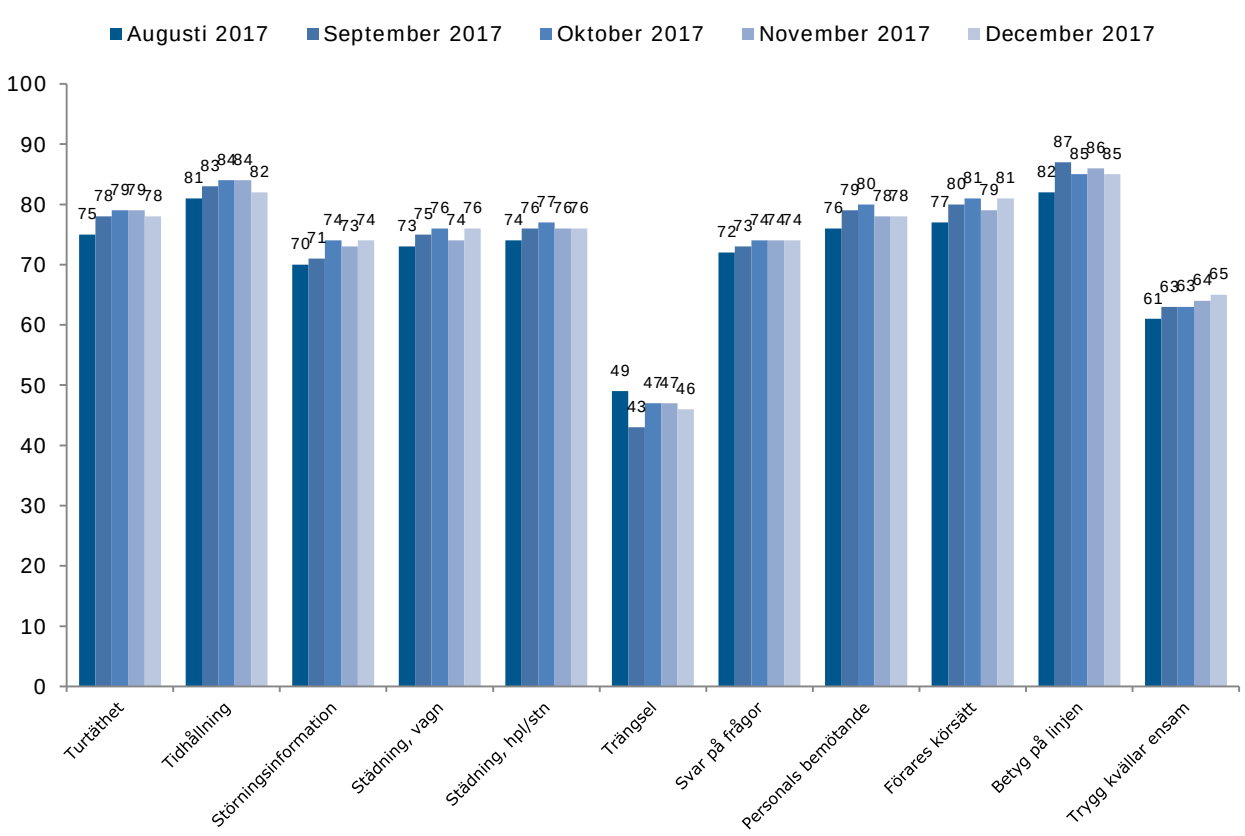


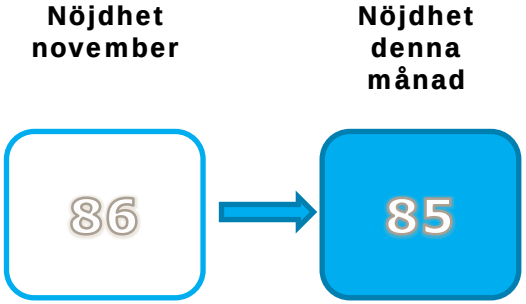




Tunnelbana

Nöjdheten med tunnelbanan har minskat med en procentenhet mellan november och december; från 86 till 85 procent nöjda. Skillnaden mellan månaderna är små och utvecklingen under perioden är relativt stabil.

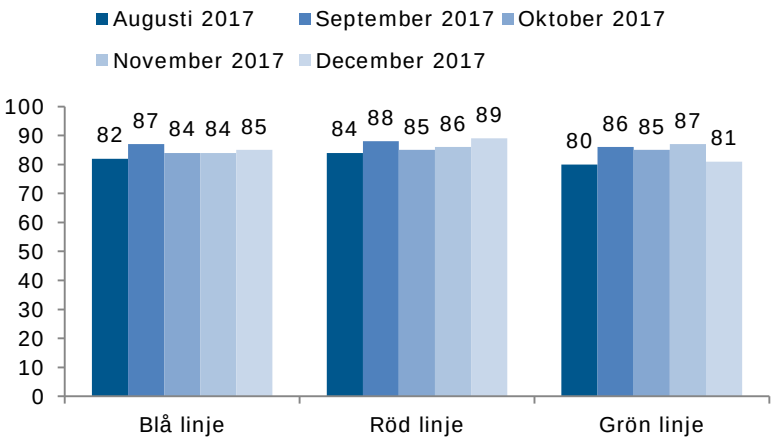




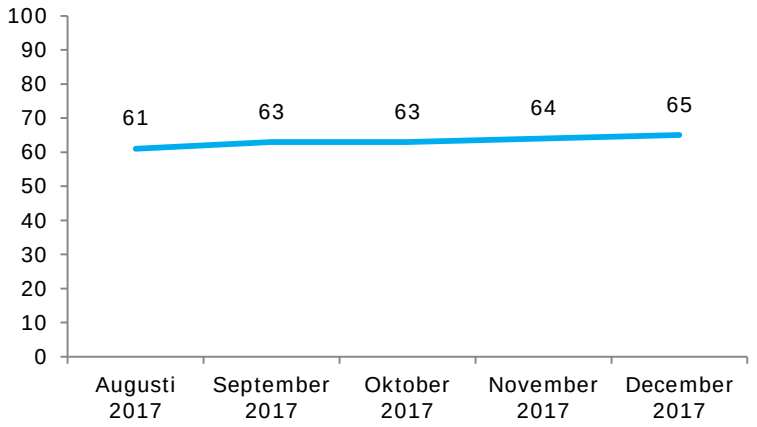


Tunnelbana

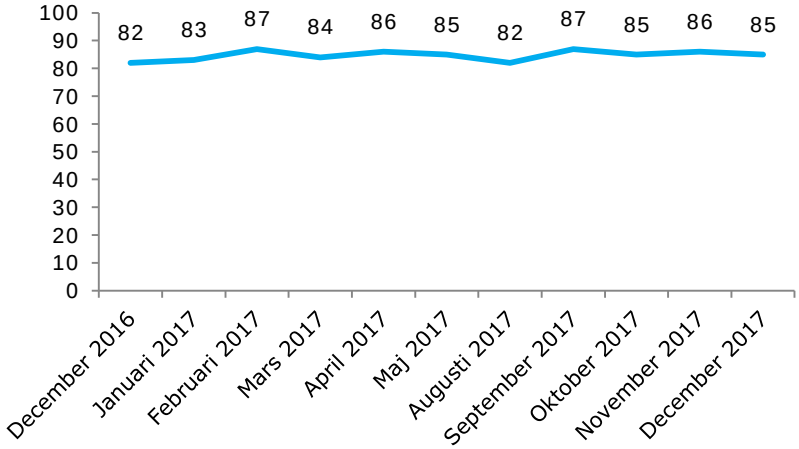
Nöjdhet per linje



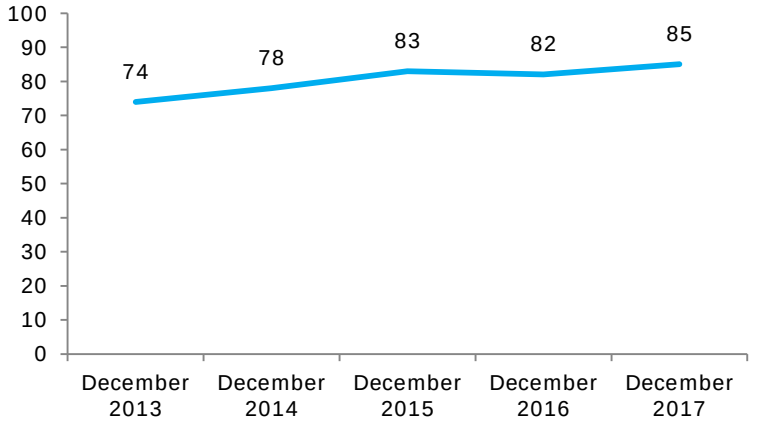
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer december 2016–december 2017

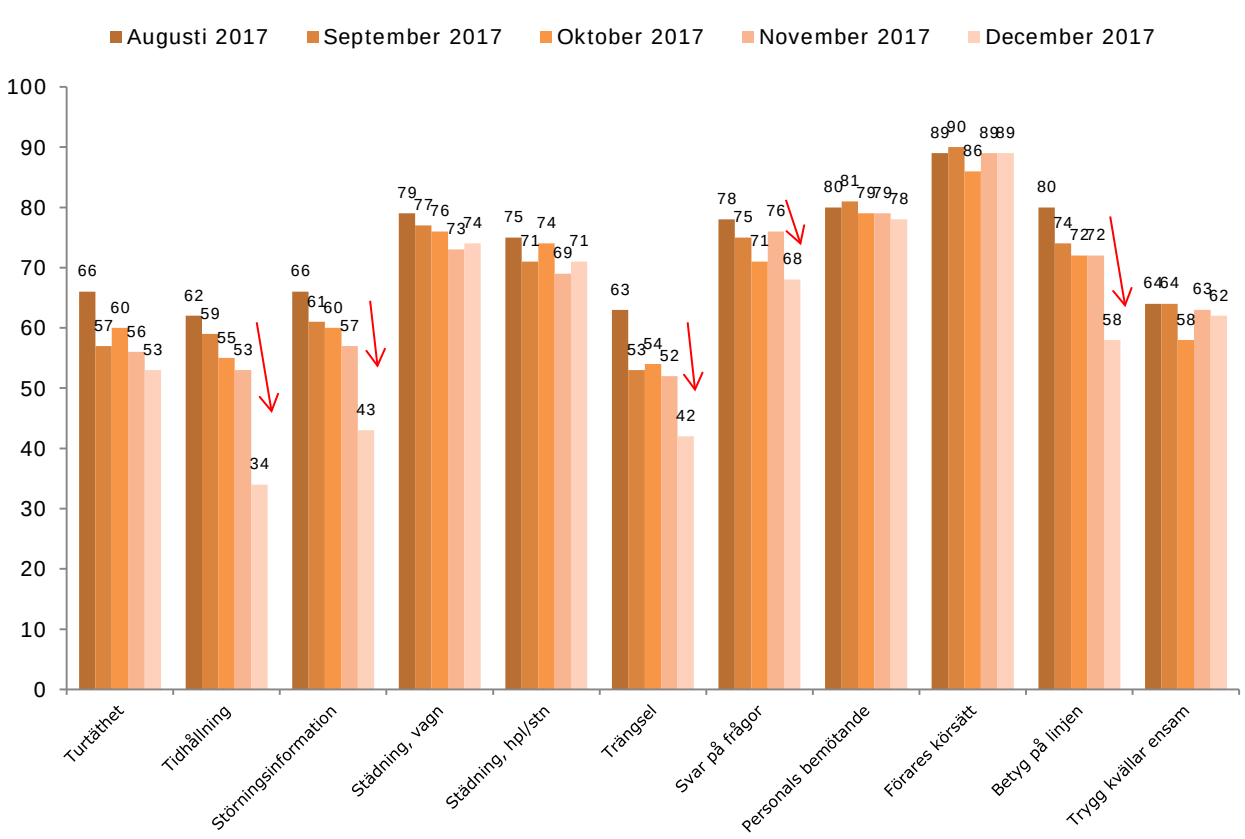


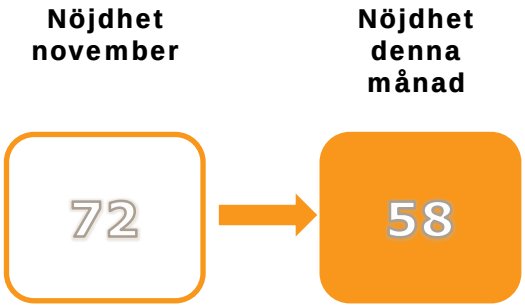
Andel nöjda resenärer, december 2013-2017

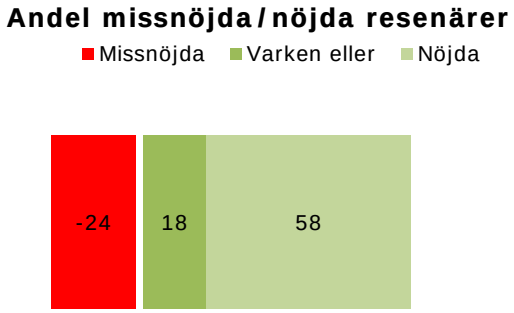


Pendeltåg

Nöjdheten med pendeltågen har minskat från 72 procent i november till 58 procent i december, vilket motsvarar en minskning med 14 procentenheter. Flera kvalitetsfaktorer får betydligt lägre nöjdhetsbetyg i december. Nöjdheten med tidhållningen har minskat med 19 procentenheter; från 53 till 34 procent nöjda. Nöjdheten med störningsinformationen minskar från 57 procent till 43 procent nöjda, vilket motsvarar en minskning med 14 procent. Även nöjdheten med trängseln minskar från 52 till 42 procent nöjda, vilket motsvarar 10 procentenheter. Andelen som tycker att personalen kan svara på frågor minskar från 76 till 68 procent.

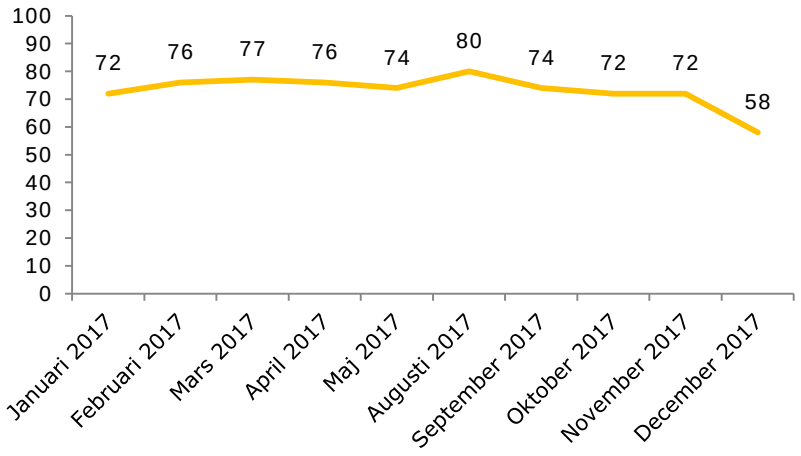




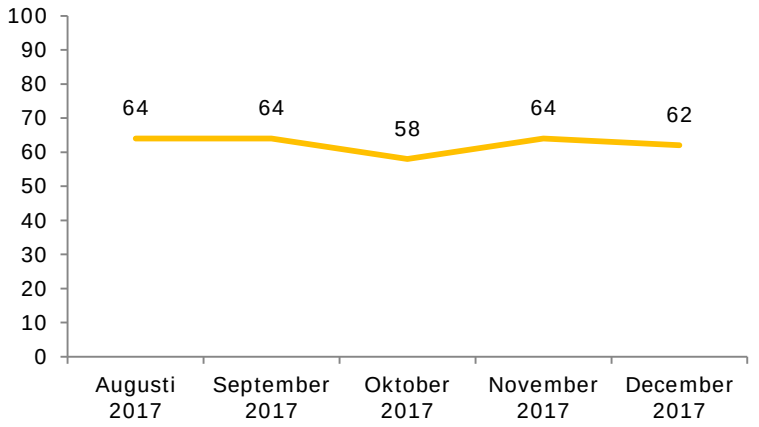


Pendeltåg

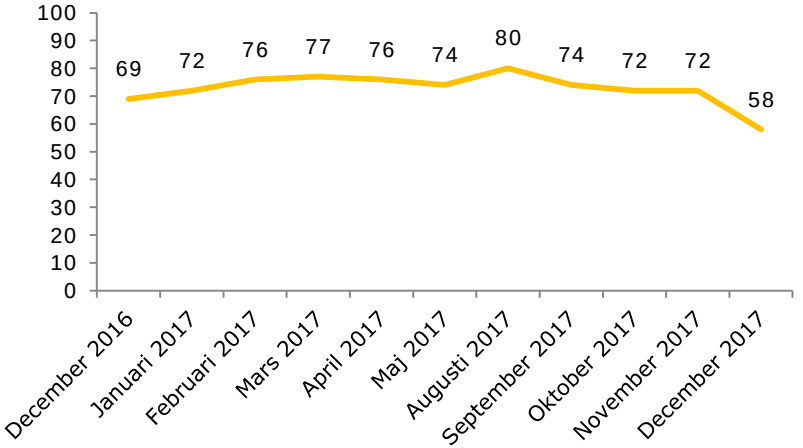
Betyg för entreprenör (MTR)



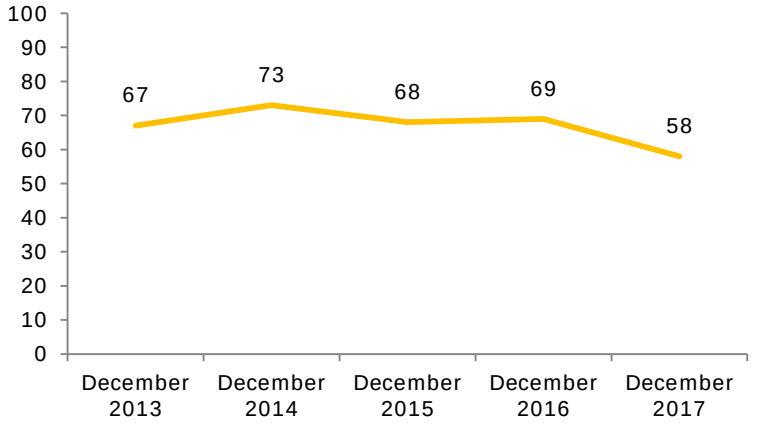
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer december 2016-december 2017

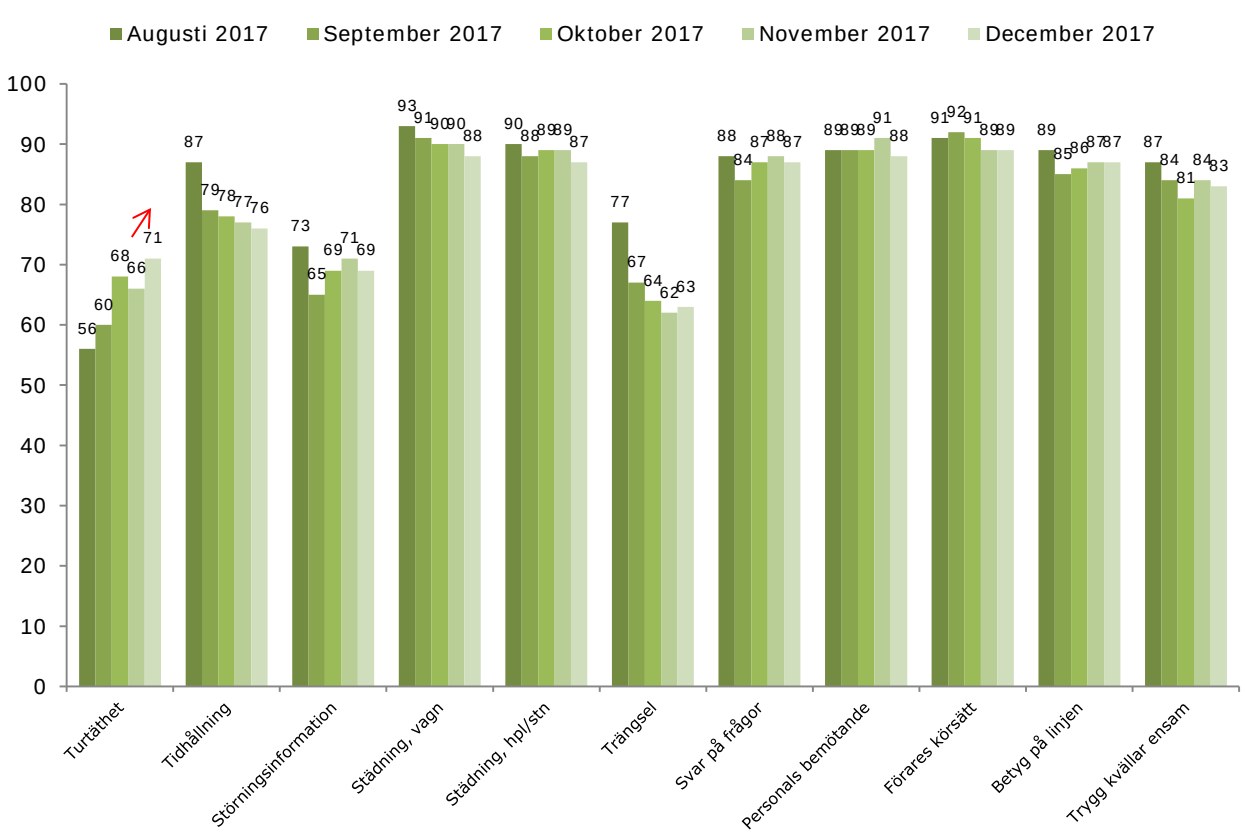


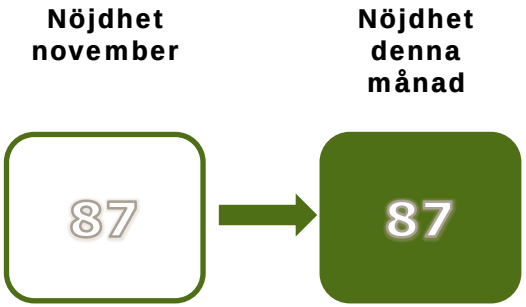
Andel nöjda resenärer, december 2013-2017



Lokalbana

Nöjdheten med lokalbanorna ligger på samma värde i december som i november, dvs 87 procent nöjda. Nöjdheten med turtätheten har ökat med fem procentenheter; från 66 procent till 71 procent. I övrigt är skillnaderna mellan månaderna små.

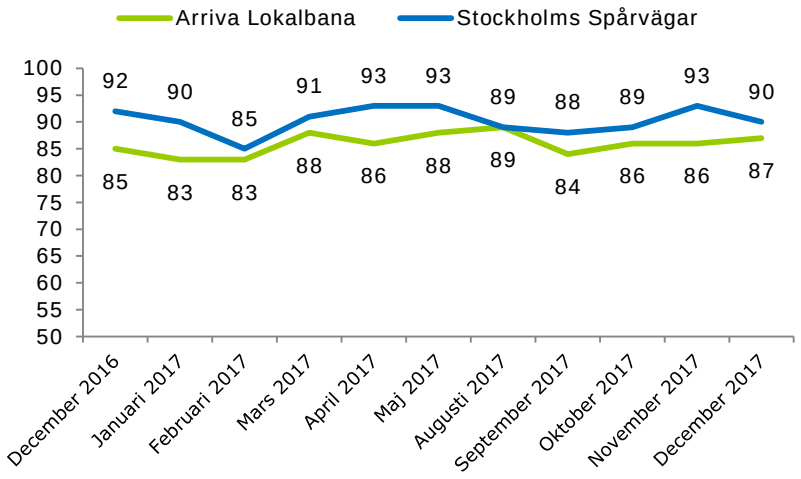




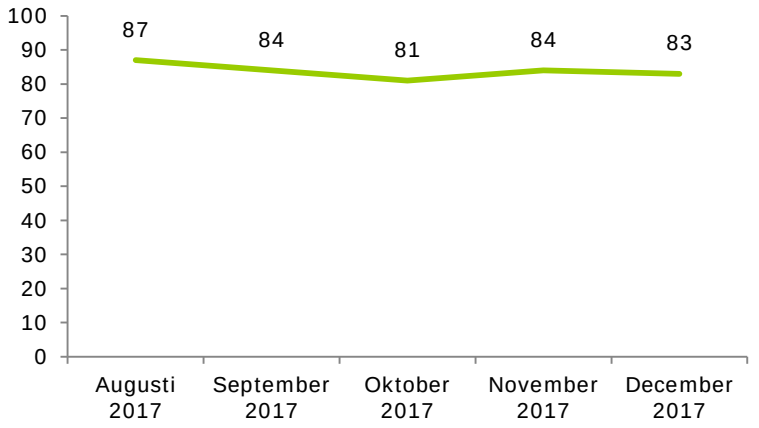


Lokalbana

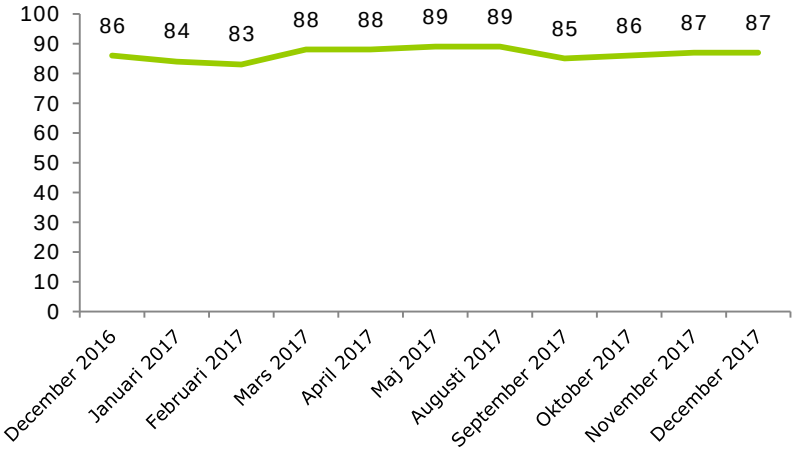
Betyg för entreprenör (Arriva, Stockholms Spårvägar)



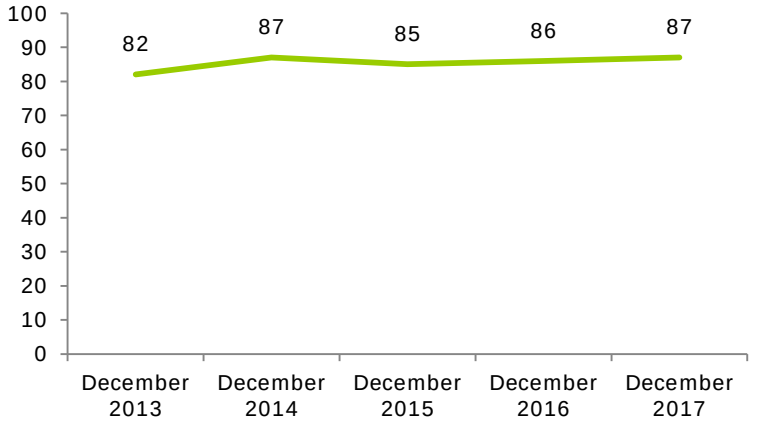
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer december 2016-december 2017

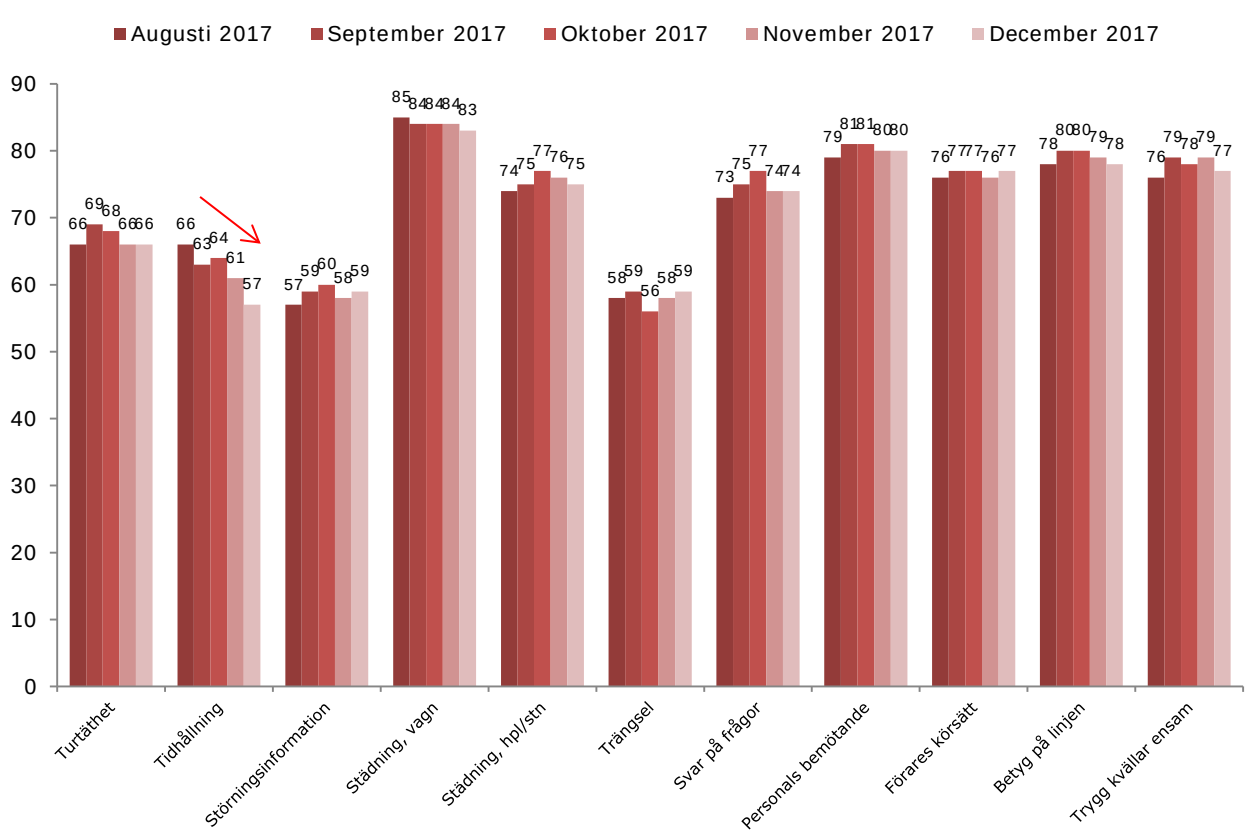


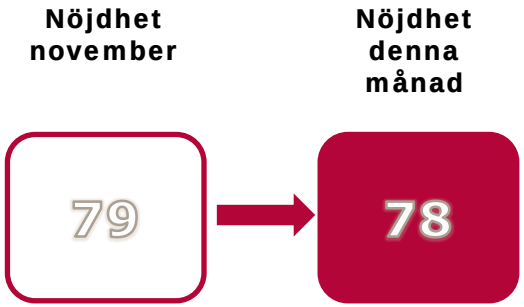
Andel nöjda resenärer, december 2013-2017



Buss

Nöjdhetsbetyget för buss har minskat med en procentenheter, från 79 till 78 procent. Skillnaderna mellan månaderna är små. Nöjdheten med tidhållningen har minskat med fyra procentenheter och visar därmed en negativ trend under perioden.

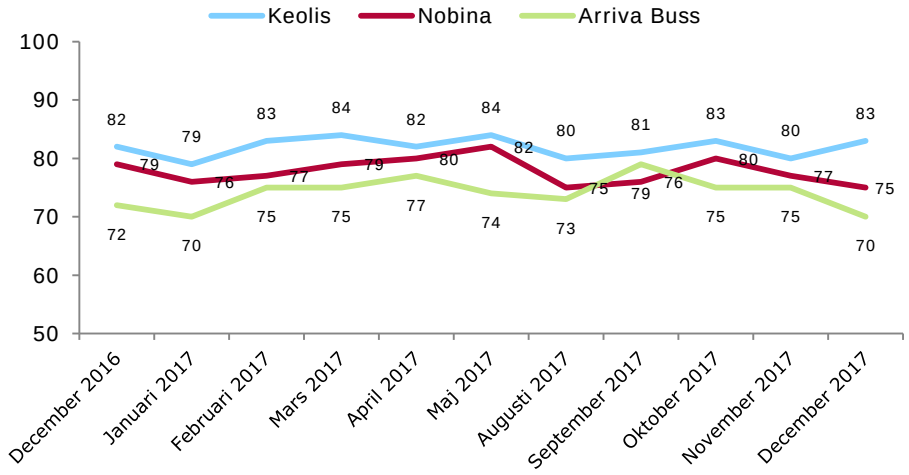




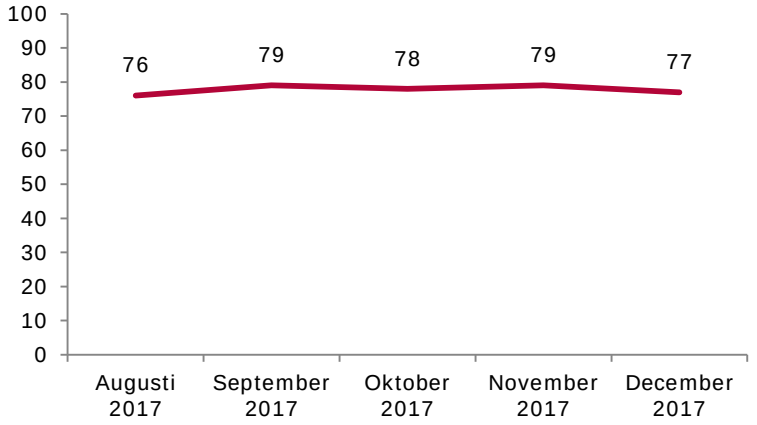


Buss

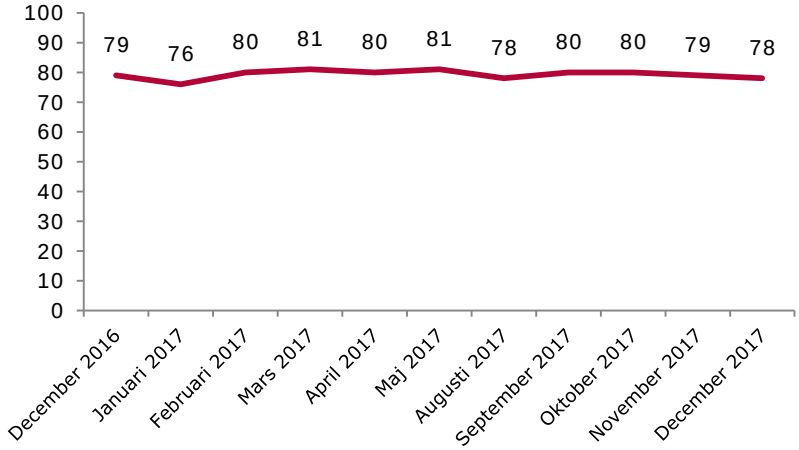
Betyg för entreprenör (Keolis, Nobina, Arriva)



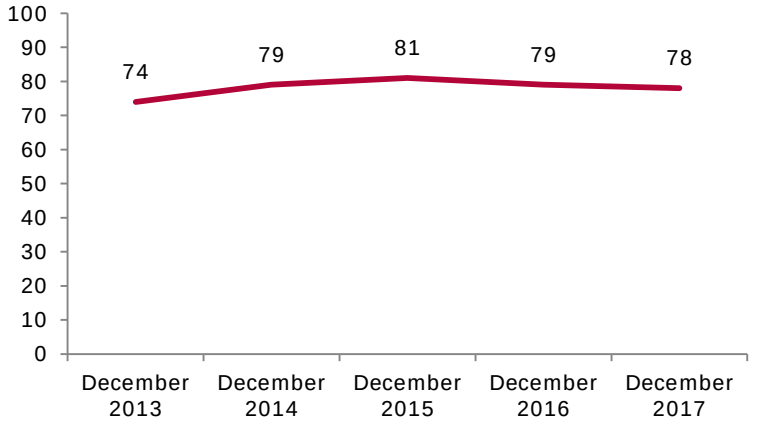
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer december 2016-december 2017

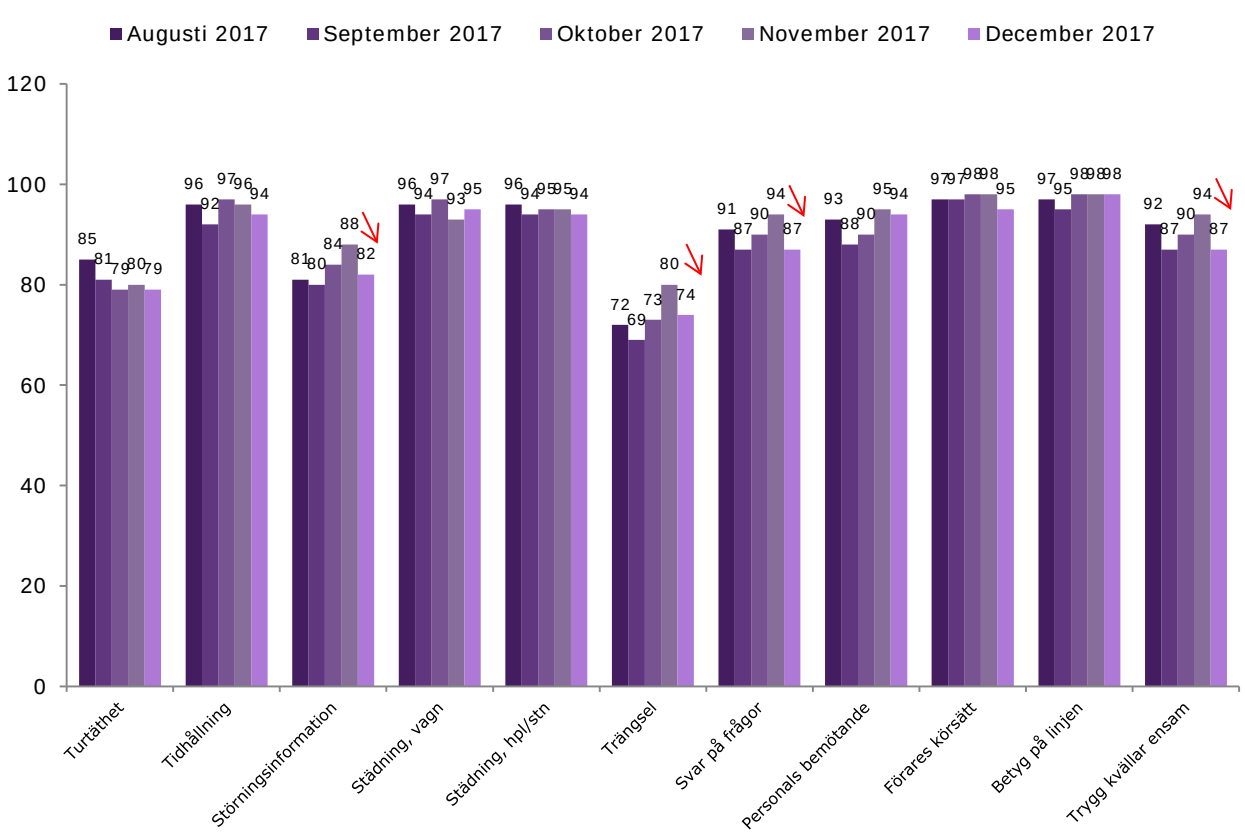


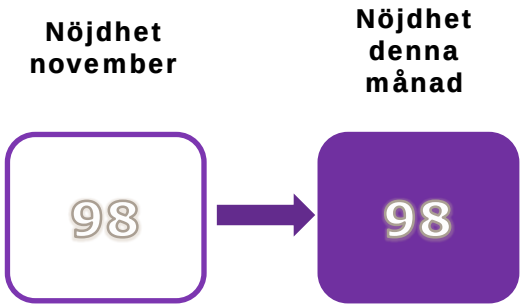
Andel nöjda resenärer, december 2013-2017



Pendelbåtar

Nöjdheten med pendelbåtarna uppgår till samma värde i december som november, dvs 98 procent. Några förändringar har skett mellan månaderna, vilka dock i praktiken innebär en återgång till tidigare månaders värden. Andelen som känner sig trygg på kvällar, liksom andelen som tycker att besättningen kan svara på frågor, har minskat med sju procentenheter. Andelen nöjda med störningsinformationen respektive trängseln har minskat med sex procentenheter vardera.

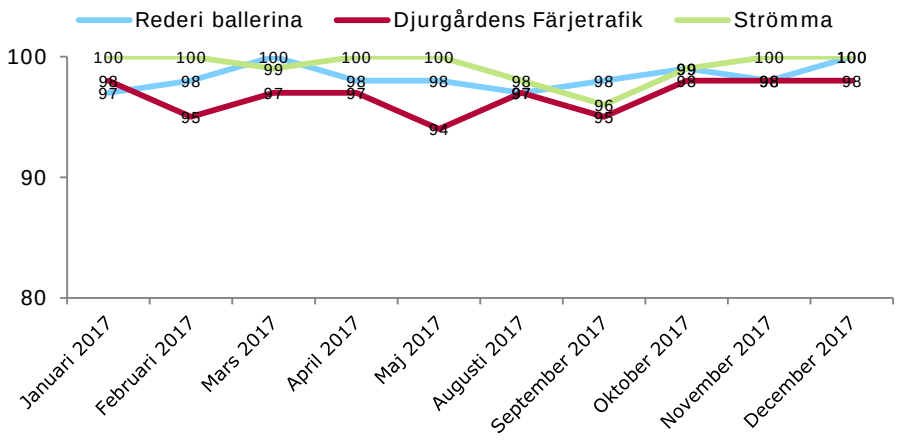




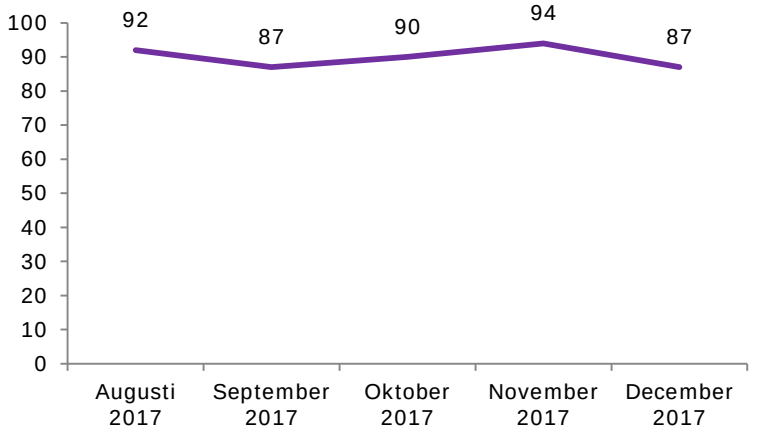


Pendelbåtar

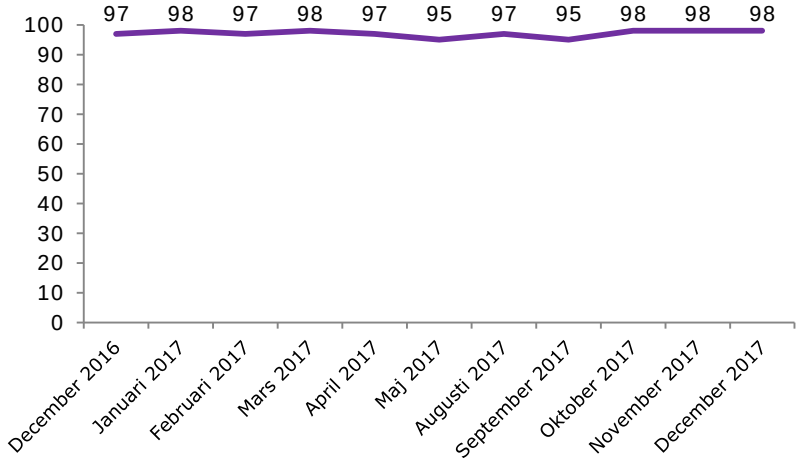
Betyg för entreprenör (Rederi Ballerina, Djurgårdens färjetrafik, Strömma Kanalbolaget)



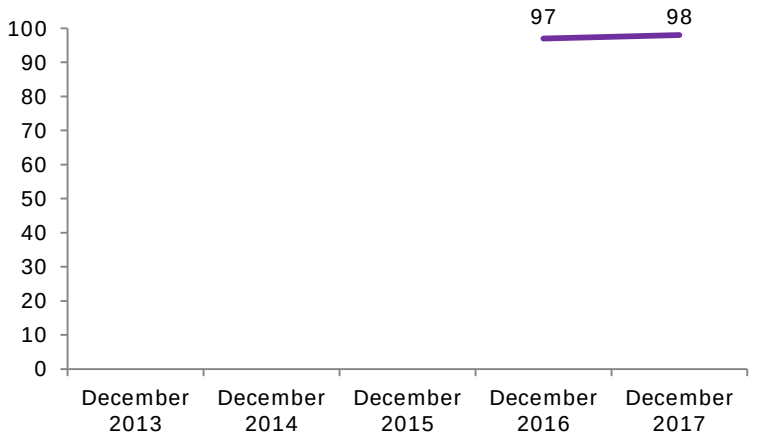
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



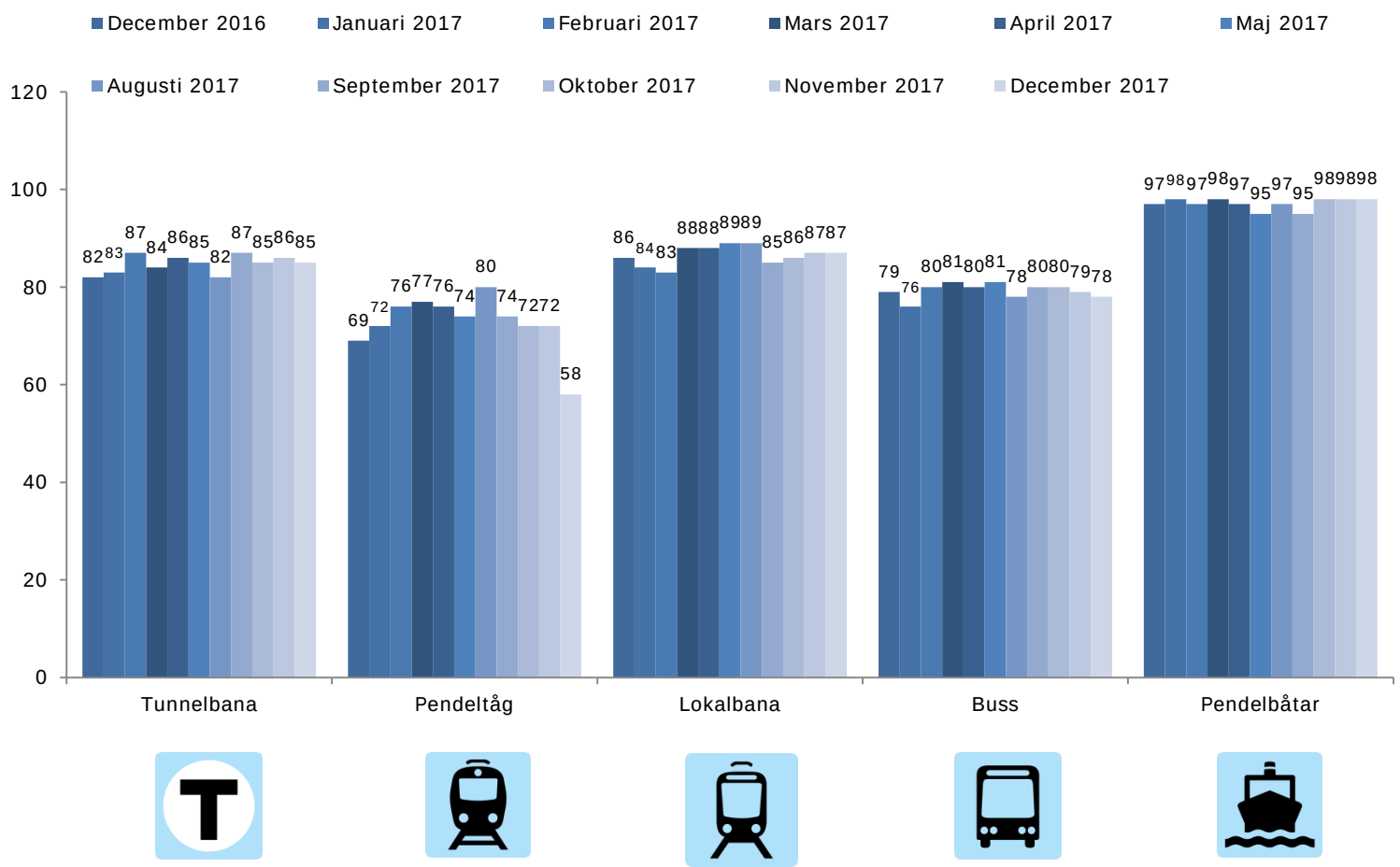
Andel nöjda resenärer december 2016-december 2017



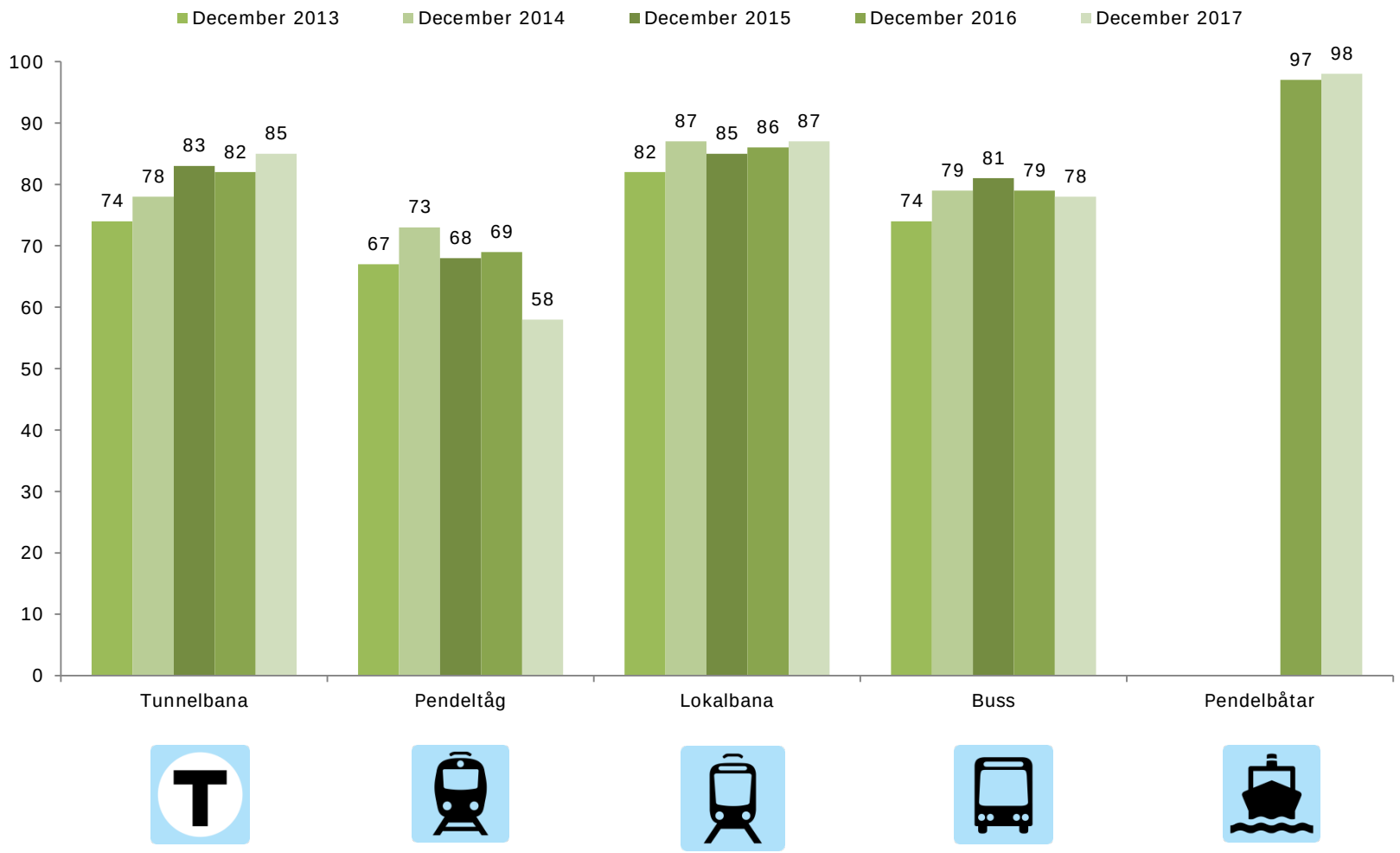
Andel nöjda resenärer, december 2013-2017



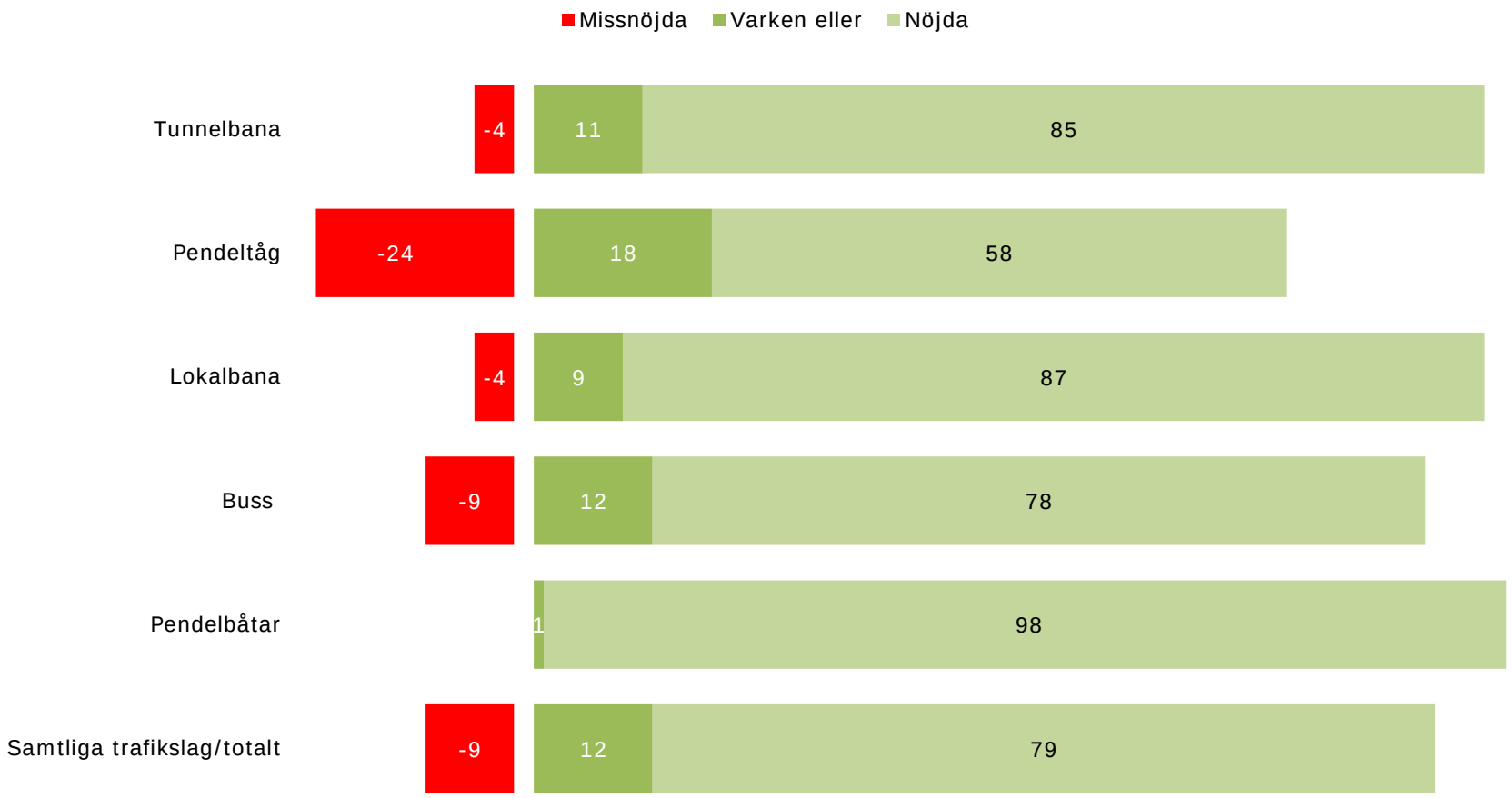
Andel nöjda resenärer per trafikslag – översiktsbild samtliga trafikslag



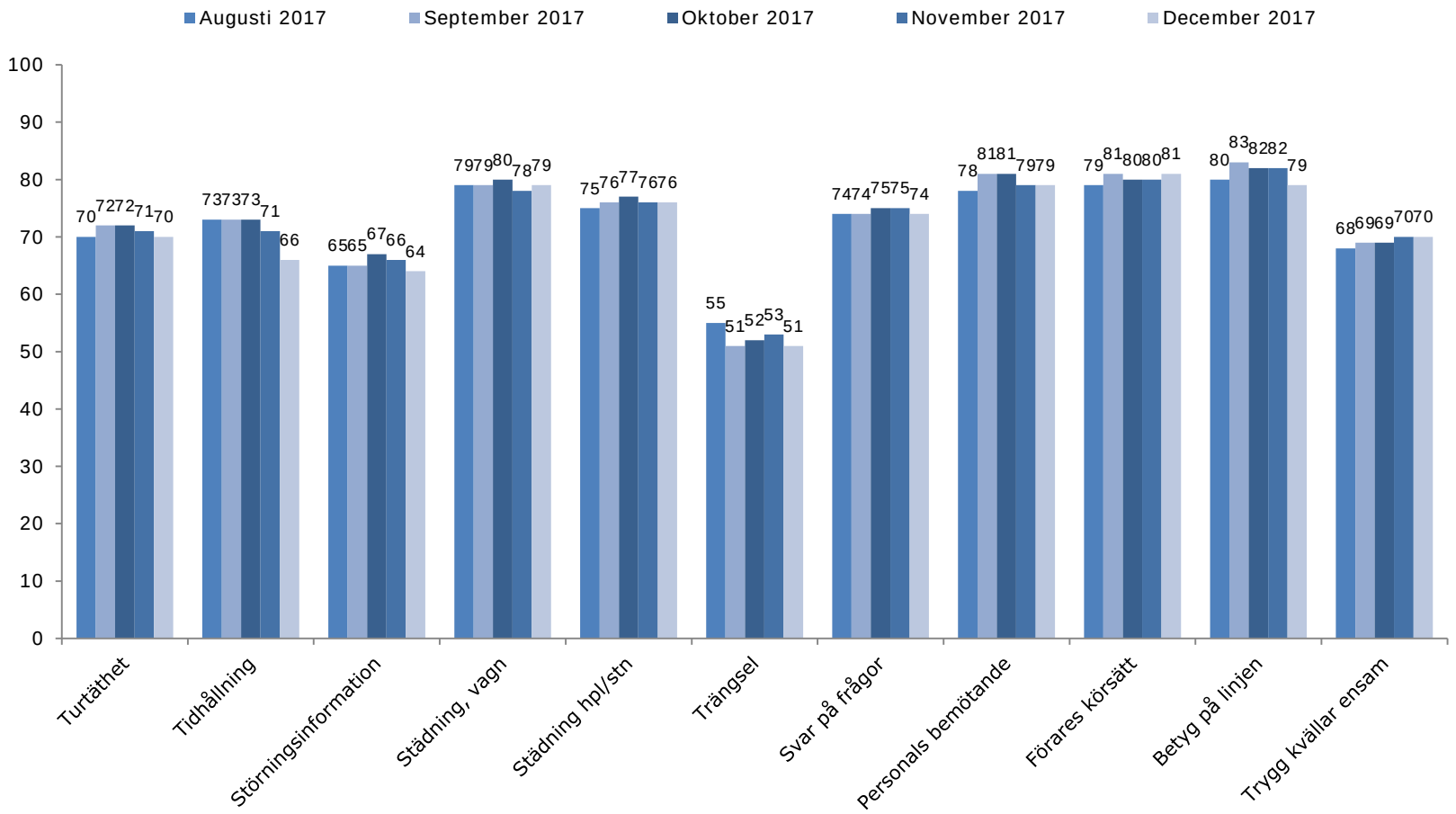
Andel nöjda resenärer – översiktsbild per trafikslag december månad



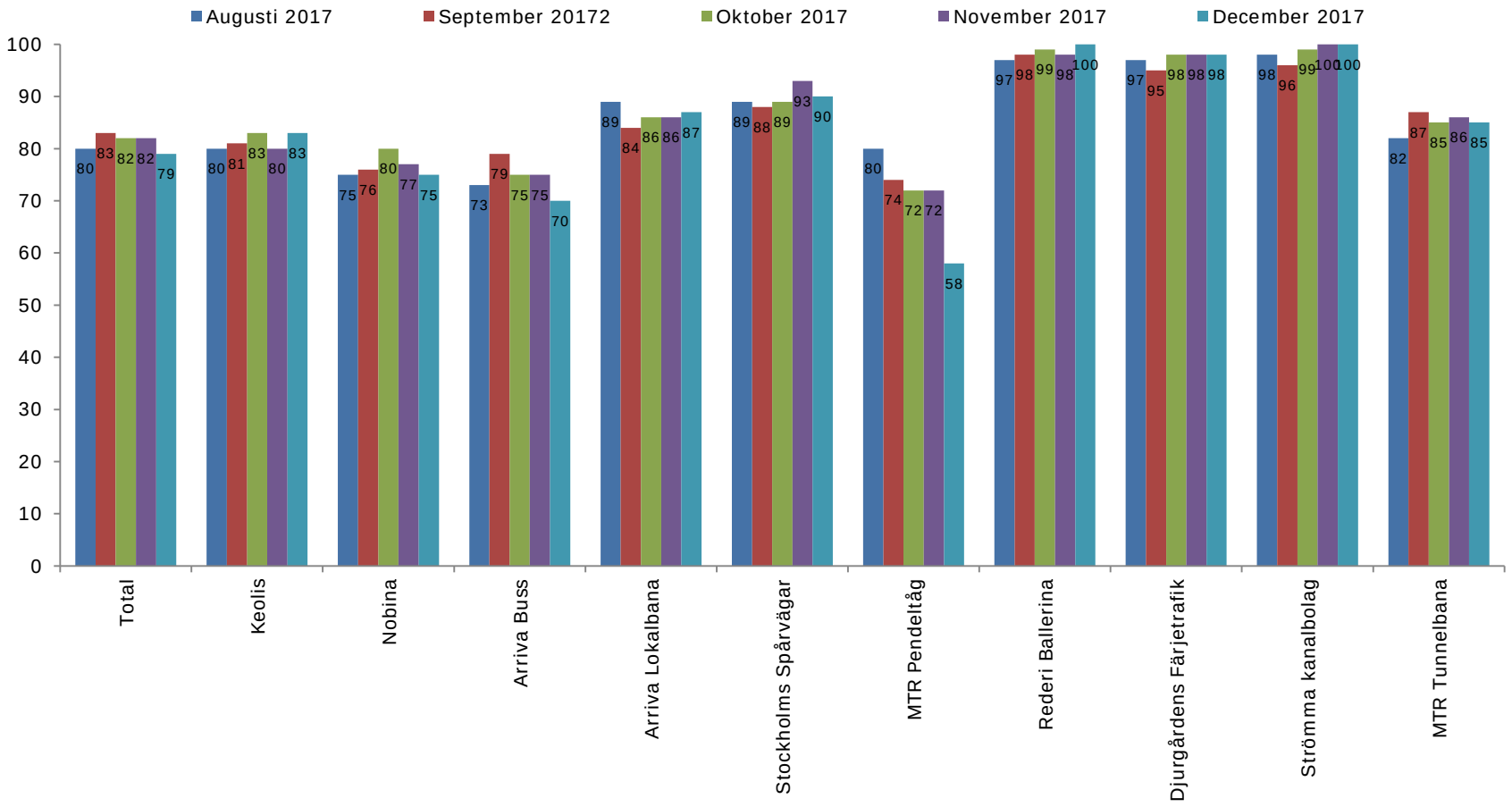
Upplevd kvalitet i SL-trafiken, december 2017
Andel missnöjda/nöjda resenärer - samtliga trafikslag



Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor - samtliga trafikslag



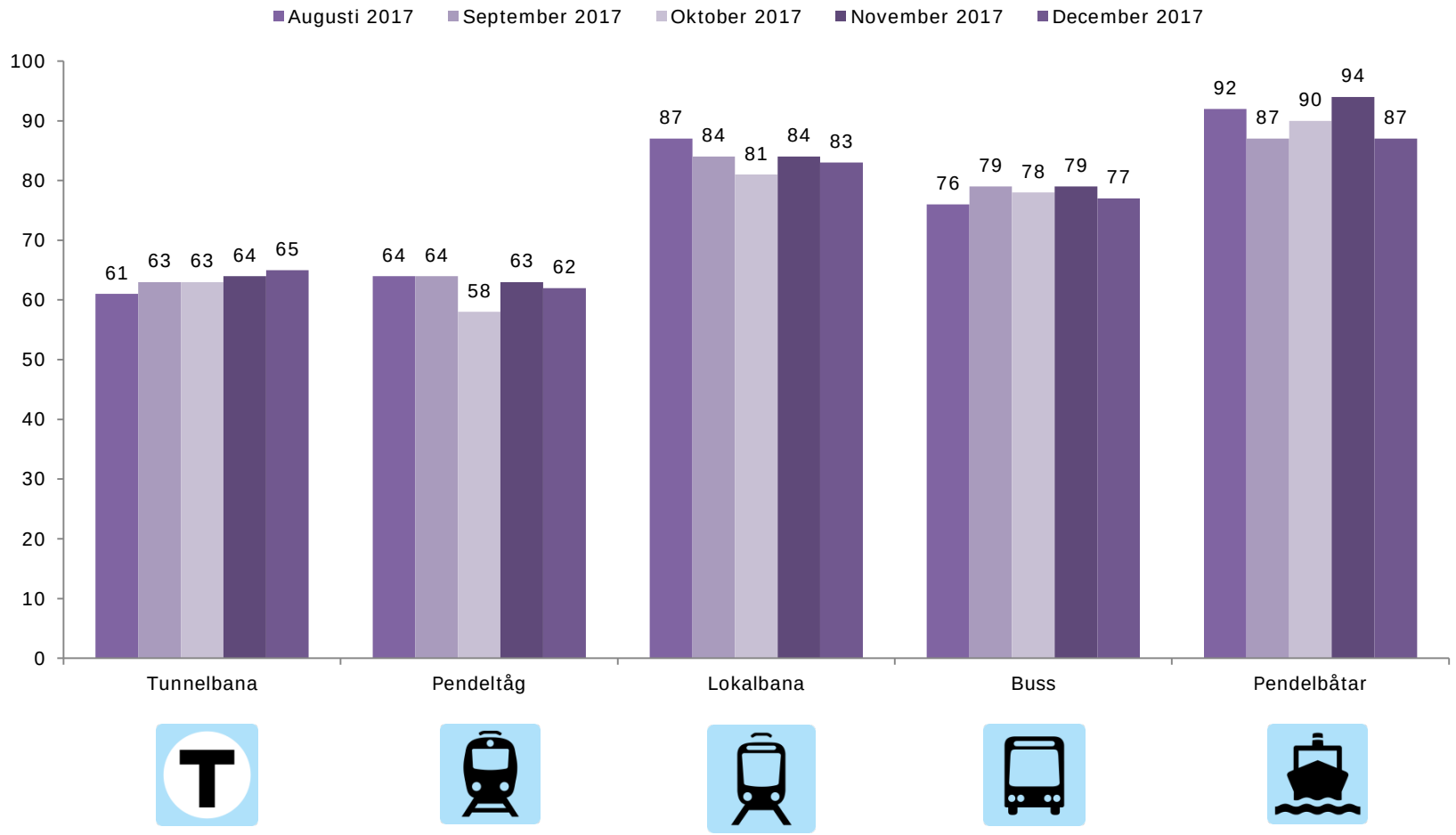
Andel nöjda resenärer – samtliga entreprenörer



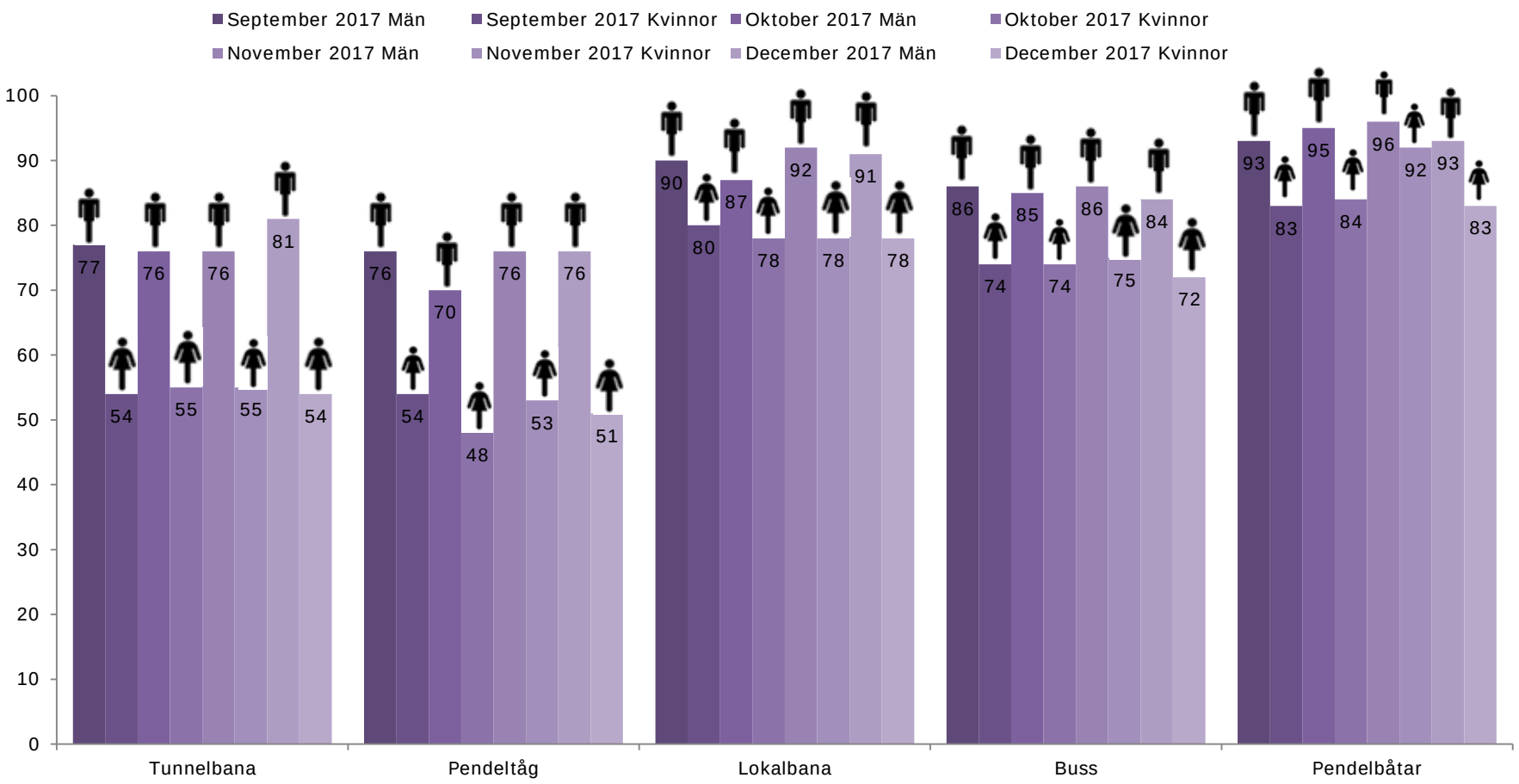


Trygghetsfrågor

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



Andel trygga resenärer 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. 49-50, 4-17 december
- Fr.o.m. januari 2015 genomförs totalt minst 11100 st enkäter per månad
  - Buss 5850 st/mån
  - Tunnelbana 2250 st/mån
  - Pendeltåg 1050 st/mån
  - Lokalbana 1950 st/mån
  - Pendelbåtar 500 st/mån
- Nästa ordinarie mätning görs i v. 2-3.

