



Upplevd kvalitet – Juli 2018

Strategisk utveckling, Analyssektionen

Sammanfattning av resultaten

Övergripande nöjdhetsbetyg för juli är oförändrat jämfört med juni, det vill säga från 80 procent.

Tunnelbana

- Tunnelbana har minskat sin nöjdhet från 85 till 82 procent. Nöjdheten med städning av station har minskat med fyra procentenheter. I juli har tryggheten (ensam kvällar/nätter) ökat med tre procentenheter från 65 till 68 procent.

Pendeltåg

- Det totala nöjdhetsbetyget för pendeltåg har minskat från 65 till 64 procent. Nöjdheten med turtätheten minskade med 5 procentenheter och nöjdhet med tidhållningen ökade med fem procentenheter. Nöjdheten med störningsinformationen har ökat med sju procentenheter. Städning av både vagn och station har minskat med fyra procentenheter. Vi ser en ökad nöjdhet med trängsel som har ökat med tre procentenheter samt att nöjdheten med personalens förmåga att svara på frågor ökade med fyra procentenheter.

Lokalbana

- Lokalbanans nöjdhetsbetyg minskar sedan föregående månad med en procentenheter, från 87 till 86 procent. Nöjdheten med turtätheten minskade med 8 procentenheter. Städningen av vagn ökade med tre procentenheter och personalens bemötande med fyra procentenheter.

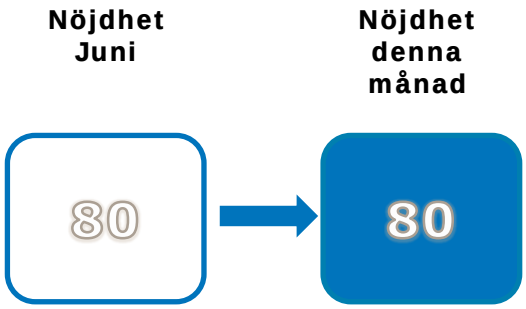
Buss

- Nöjdhetsbetyget för buss har ökat med två procentenheter, från 77 till 79 procent. Nöjdheten med tidhållning har ökat med treprocentenheter. Nöjdheten med att få svar på frågor har ökat med tre procentenheter.

Pendelbåtar

- Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar har ökat med en procentenheter, från 97 till 98 procent. Nöjdheten med störningsinformationen har minskat med tre procentenheter. Nöjdhet med trängseln har ökat med åtta procentenheter, från 65 till 73 procent. Personalens förmåga att svara på frågor och tryggheten (ensam kvällar/nätter) har ökat med vardera fyra procentenheter.

Andel nöjda resenärer – hela länet

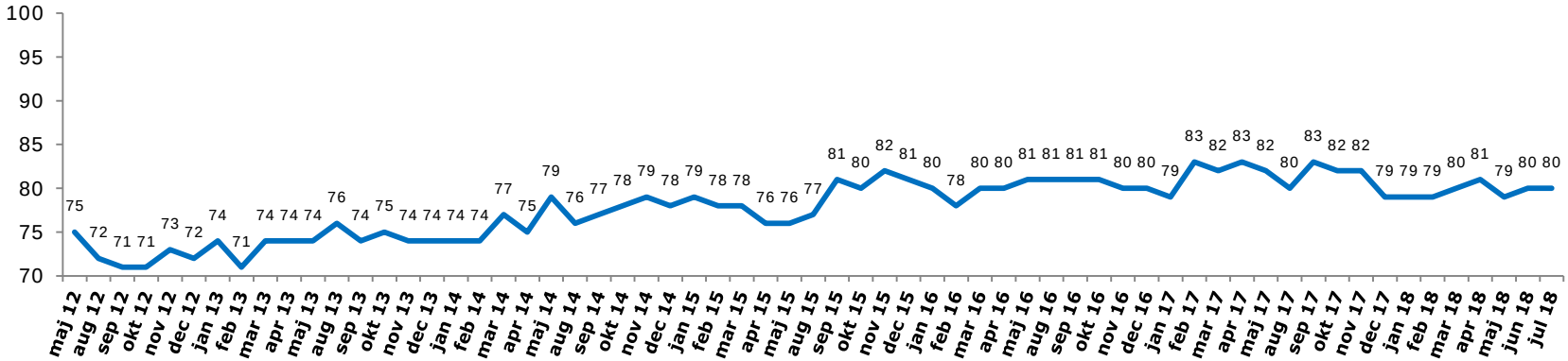


Fokus Juli månad (2014-2018)

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

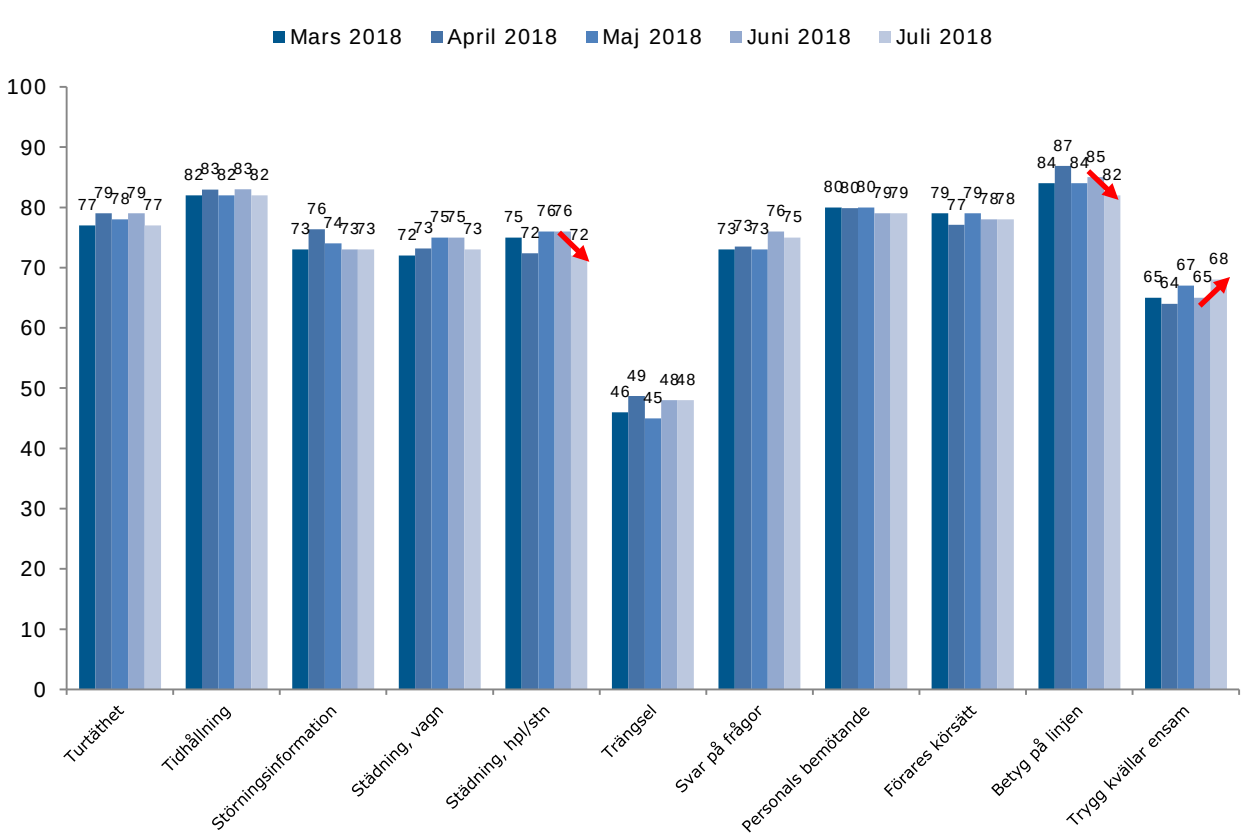


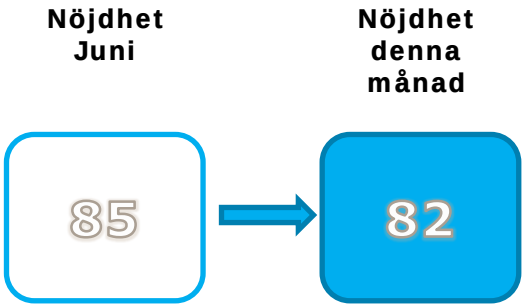
Tidsperiod Maj 2012 - Juli 2018

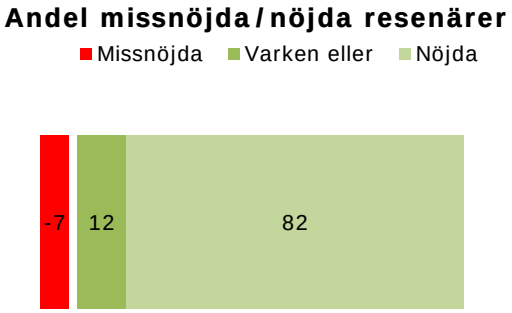


Tunnelbana

Tunnelbana har minskat sin nöjdhet från 85 till 82 procent. Nöjdheten med städning av station har minskat med fyra procentenheter. I juli har tryggheten (ensam kvällar/nätter) ökat med tre procentenheter från 65 till 68 procent.

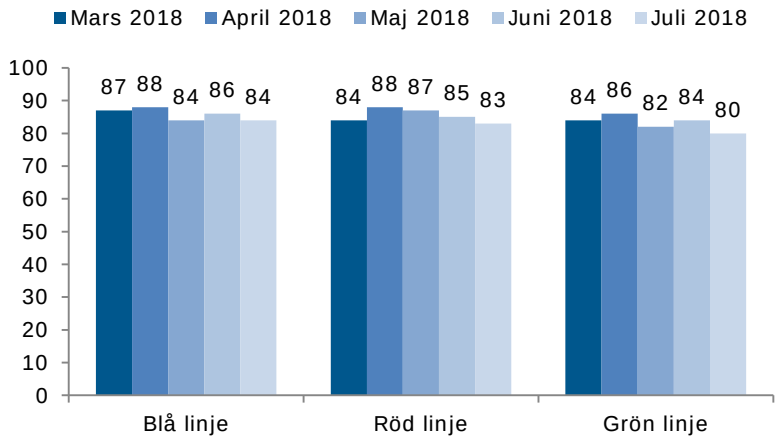




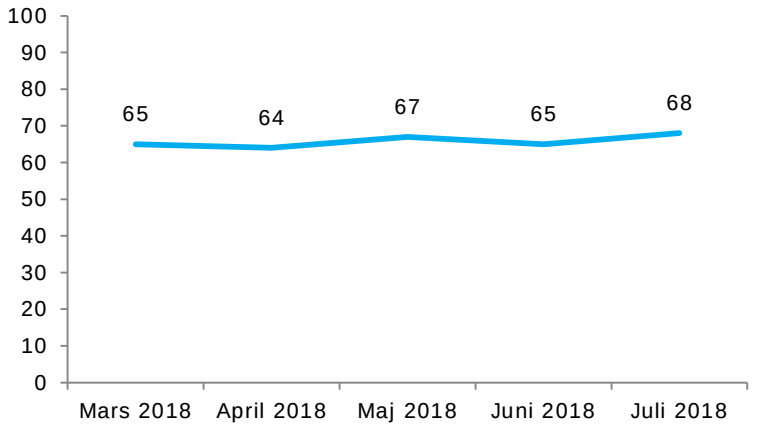


Tunnelbana

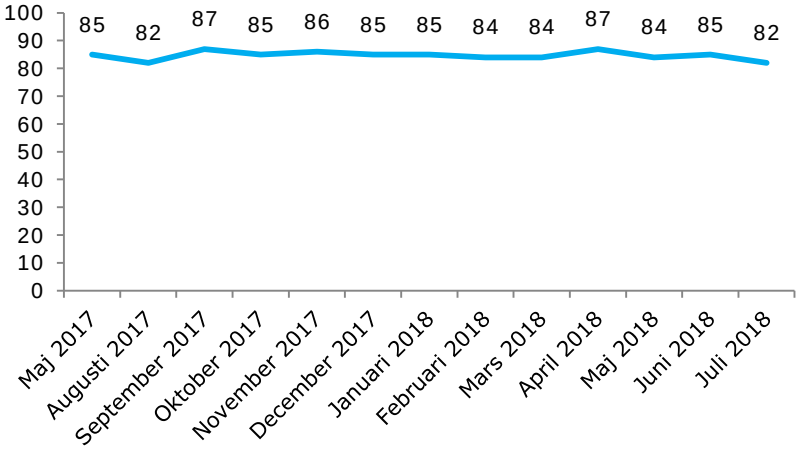
Nöjdhet per linje



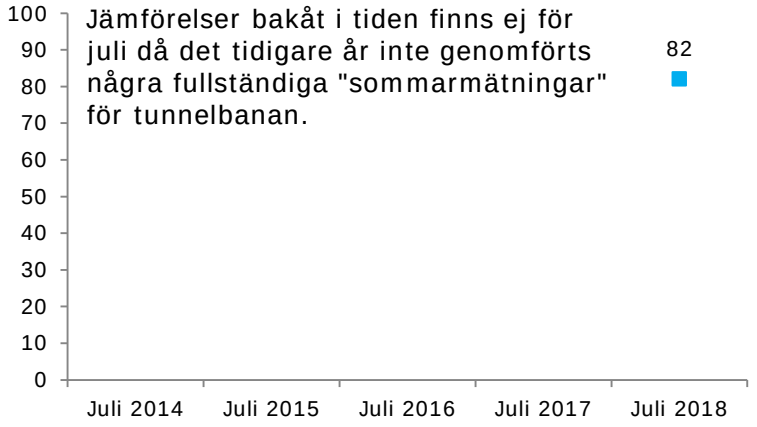
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Maj 2017– Juli 2018

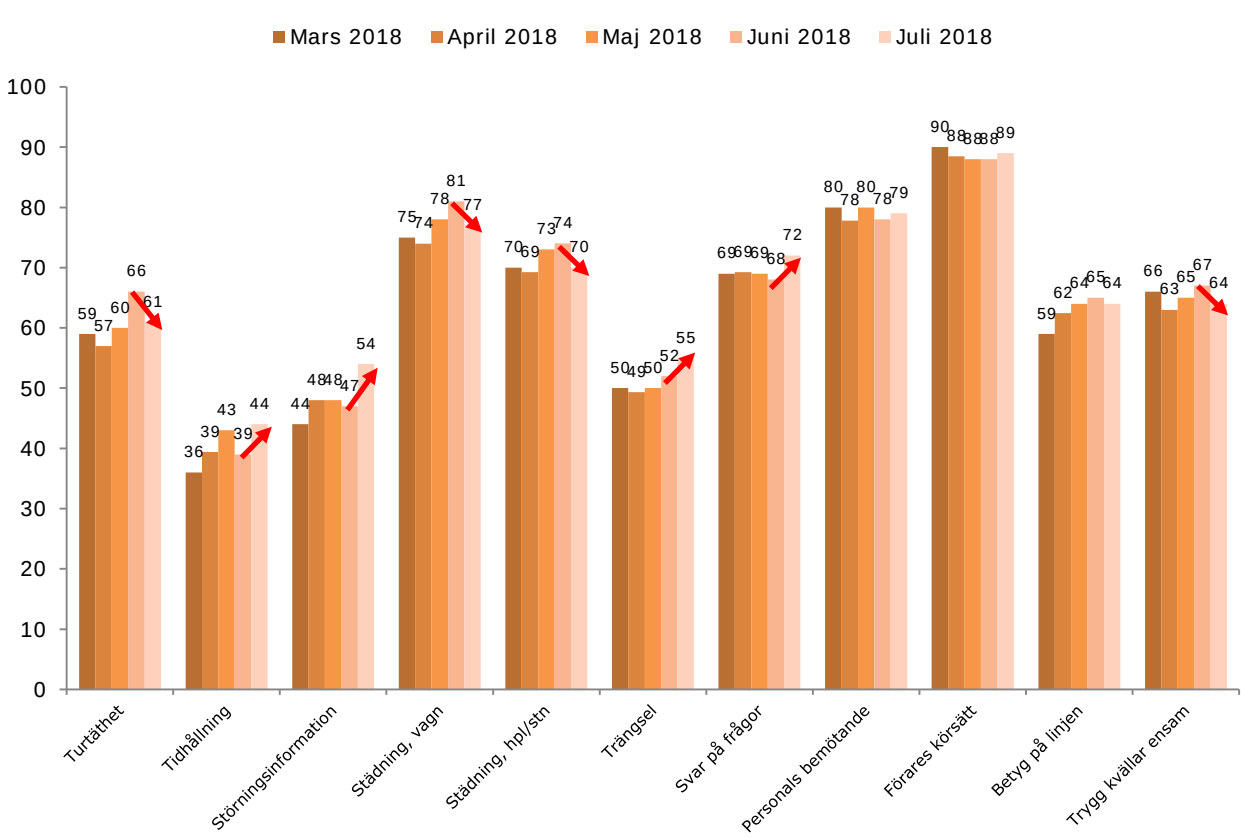


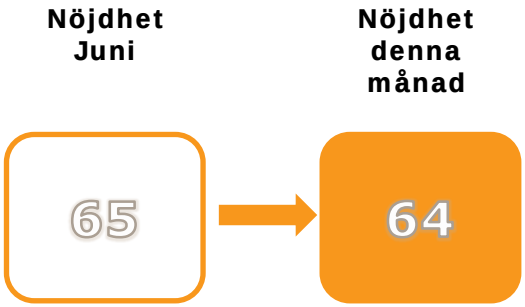
Andel nöjda resenärer, Juli 2014-2018

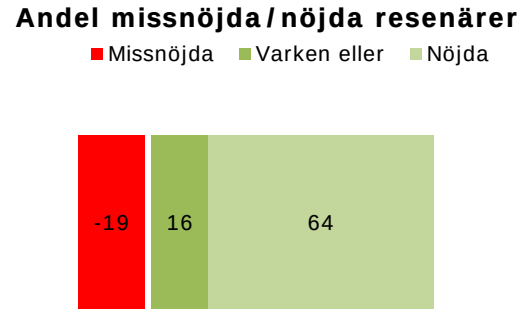


Pendeltåg

Det totala nöjdhetsbetyget för pendeltåg har minskat från 65 till 64 procent. Nöjdheten med turtätheten minskade med 5 procentenheter och nöjdhet med tidhållningen ökade med fem procentenheter. Nöjdheten med störningsinformationen har ökat med sju procentenheter. Städning av både vagn och station har minskat med fyra procentenheter. Vi ser en ökad nöjdhet med trängsel som har ökat med tre procentenheter samt att nöjdheten med personalens förmåga att svara på frågor ökade med fyra procentenheter.

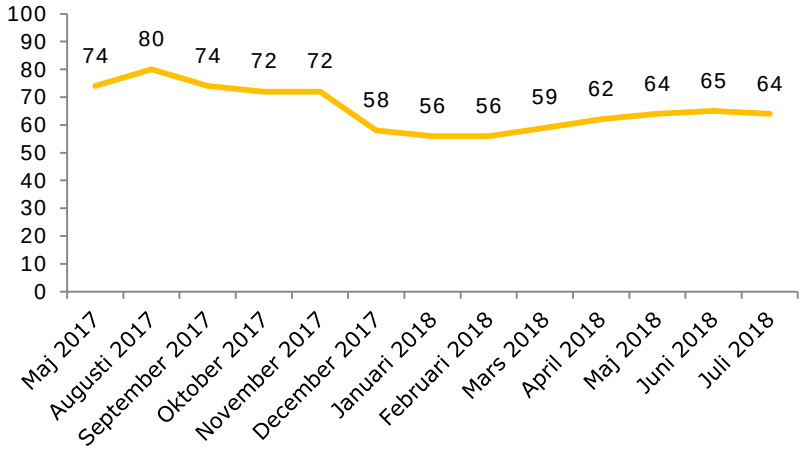




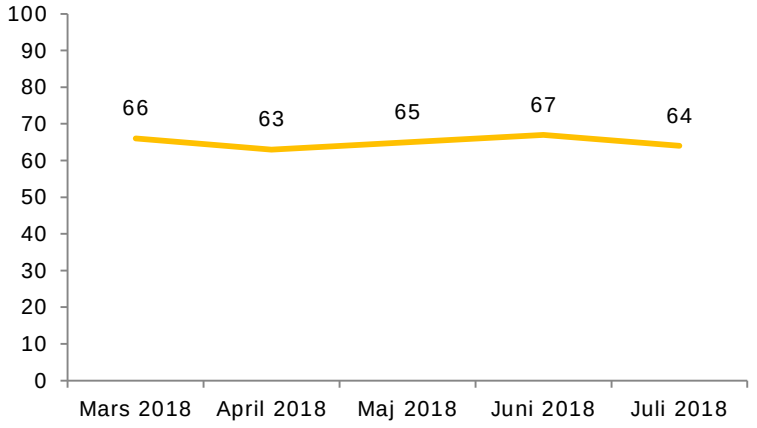


Pendeltåg

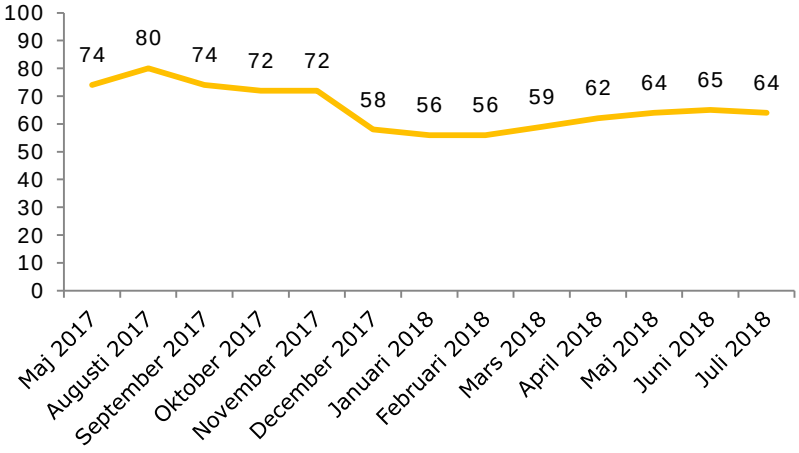
Betyg för entreprenör (MTR)



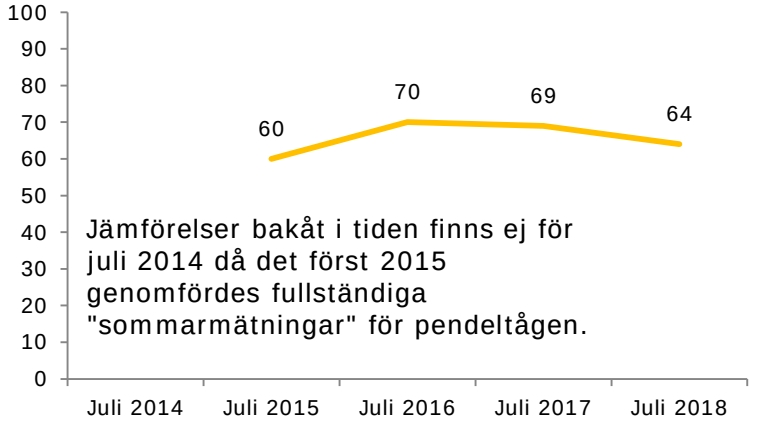
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Maj 2017- Juli 2018

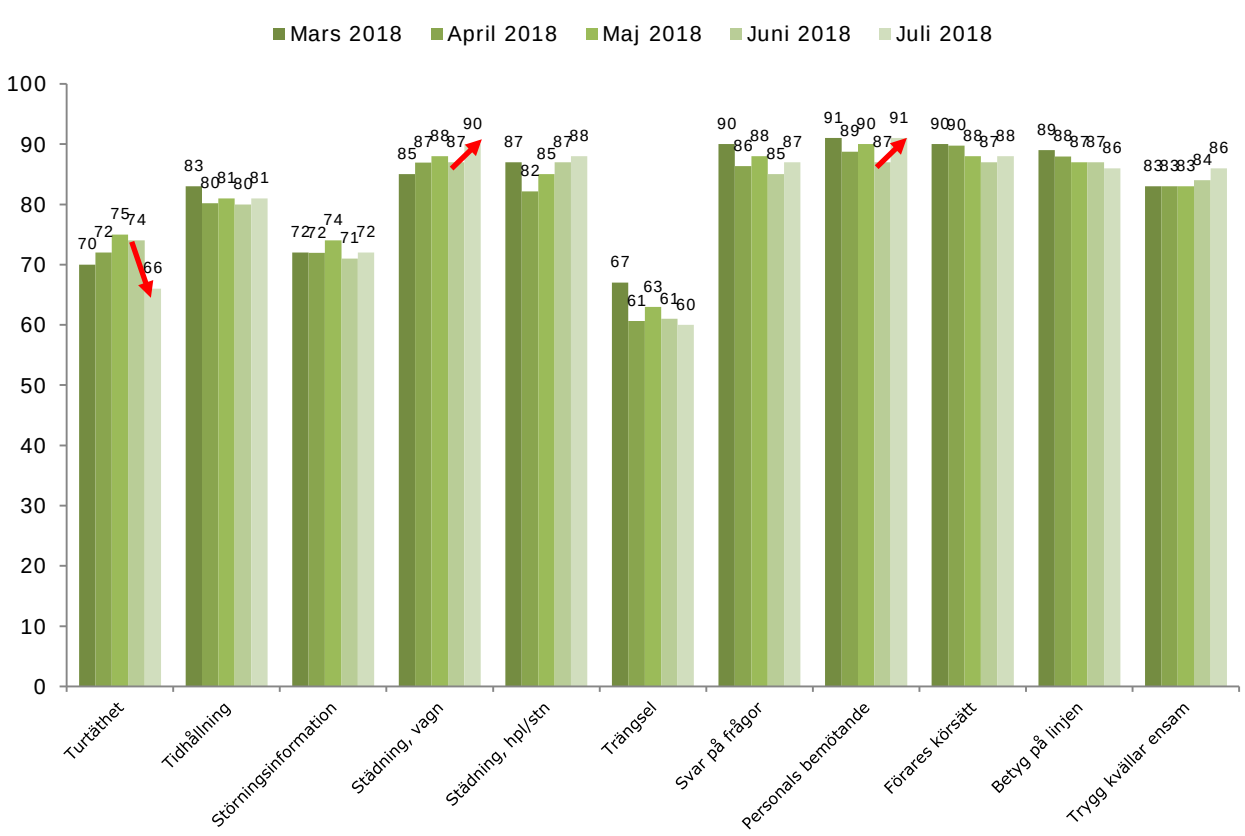


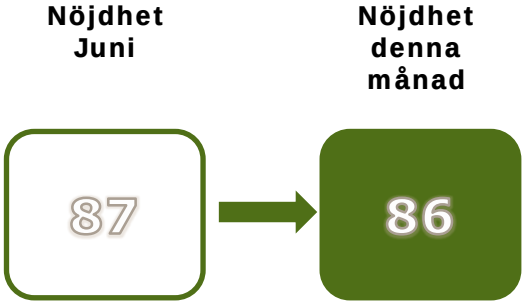
Andel nöjda resenärer, Juli 2014-2018



Lokalbana

Lokalbanans nöjdhetsbetyg minskar sedan föregående månad med en procentenhet, från 87 till 86 procent. Nöjdheten med turtätheten minskade med 8 procentenheter, från 74 till 66 procent. Städningen av vagn ökade med tre procentenheter och personalens bemötande ökade med fyra procentenheter.

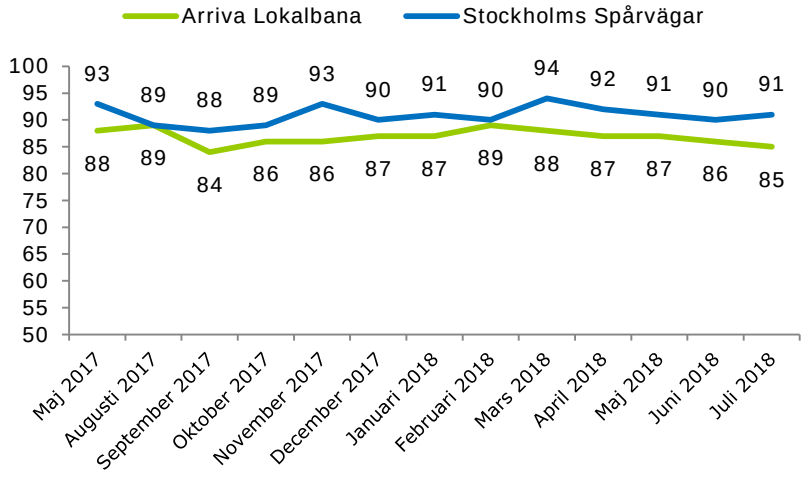




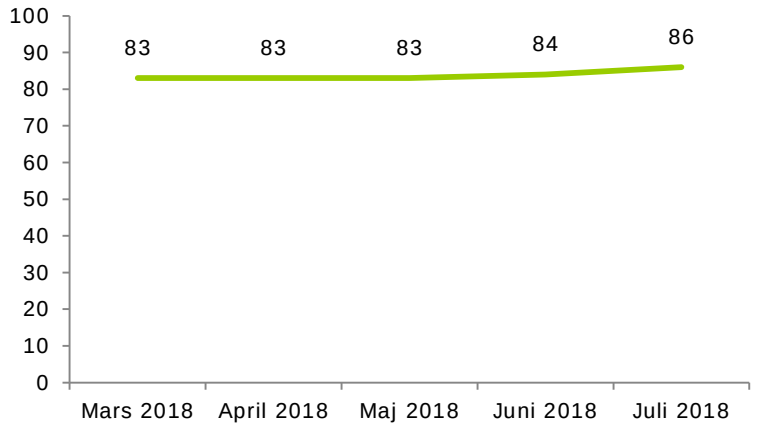


Lokalbana

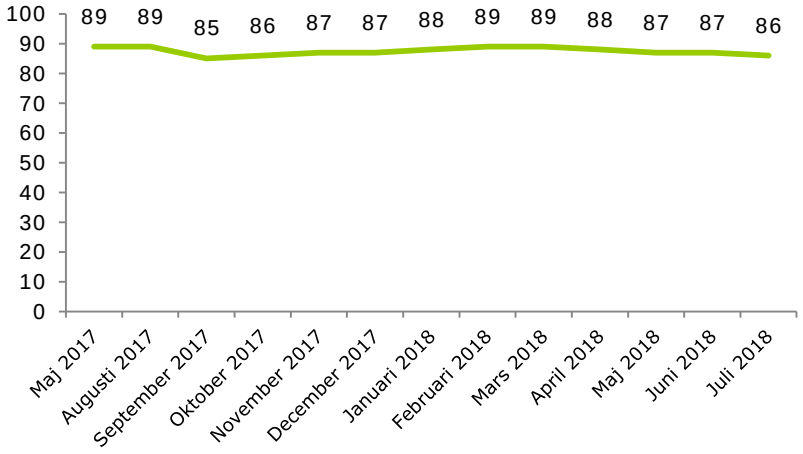
Betyg för entreprenör (Arriva, Stockholms Spårvägar)



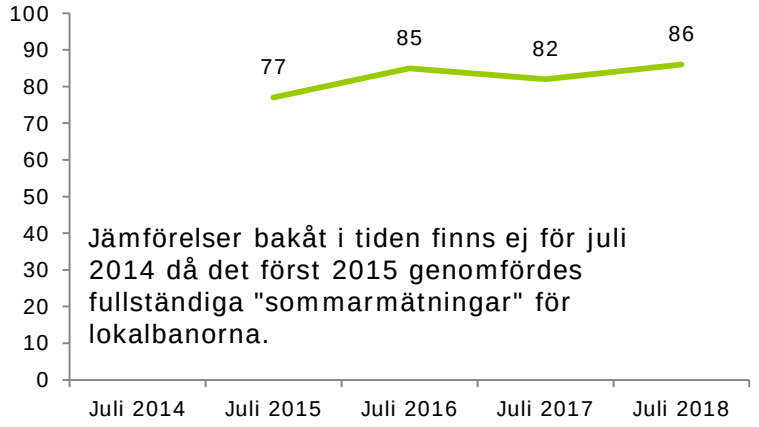
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Maj 2017- Juli 2018

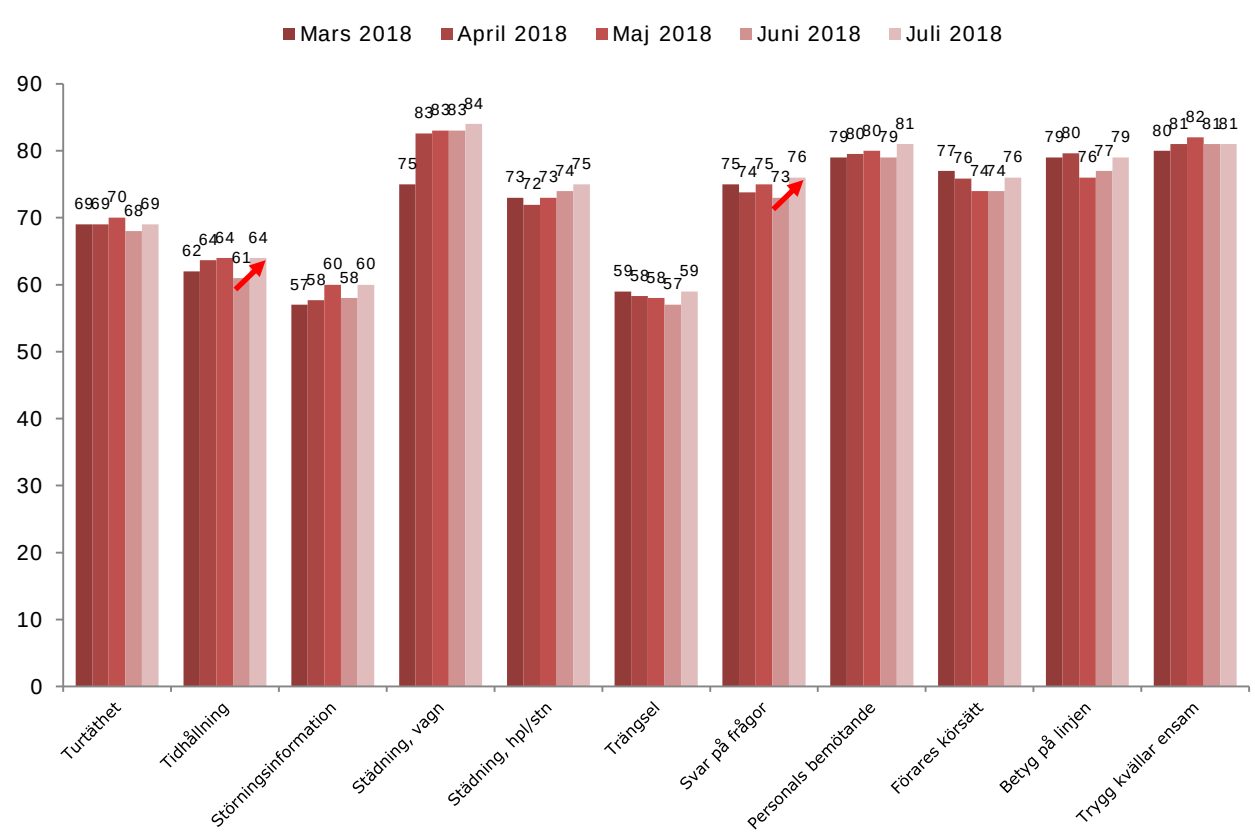


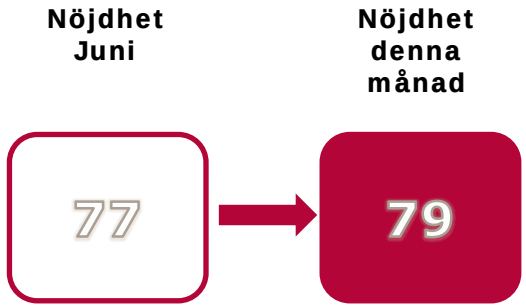
Andel nöjda resenärer, Juli 2014-2018



Buss

Nöjdhetsbetyget för buss har ökat med två procentenheter, från 77 till 79 procent. Nöjdheten med tidhållning har ökat med treprocentenheter. Nöjdheten med att få svar på frågor har ökat med tre procentenheter.

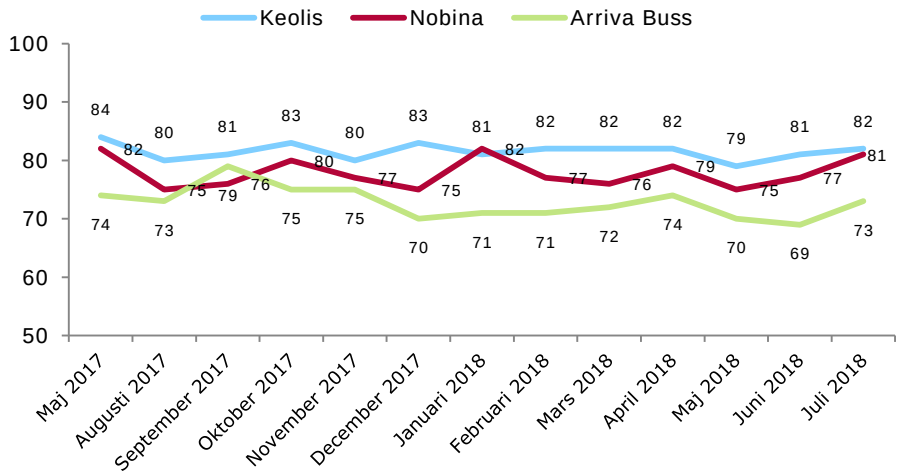




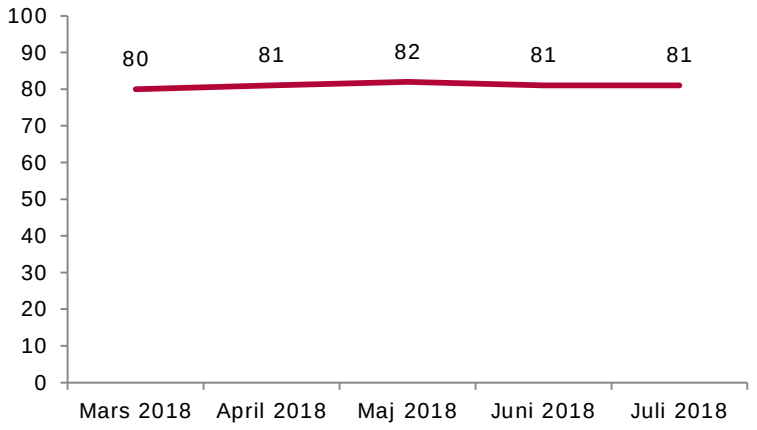


Buss

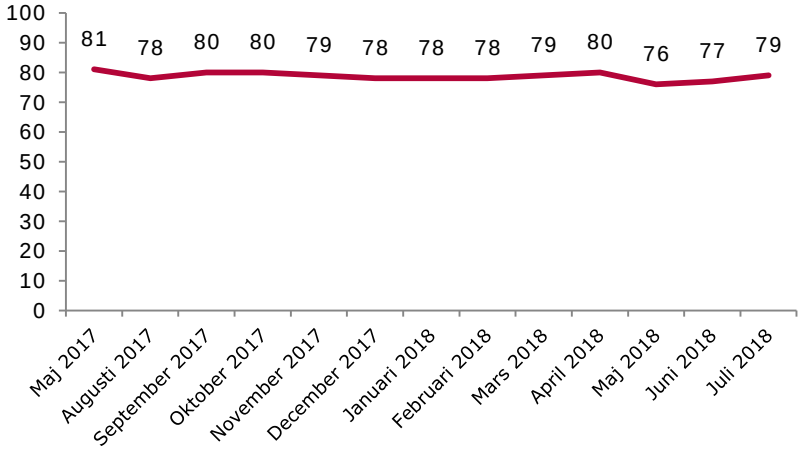
Betyg för entreprenör (Keolis, Nobina, Arriva)



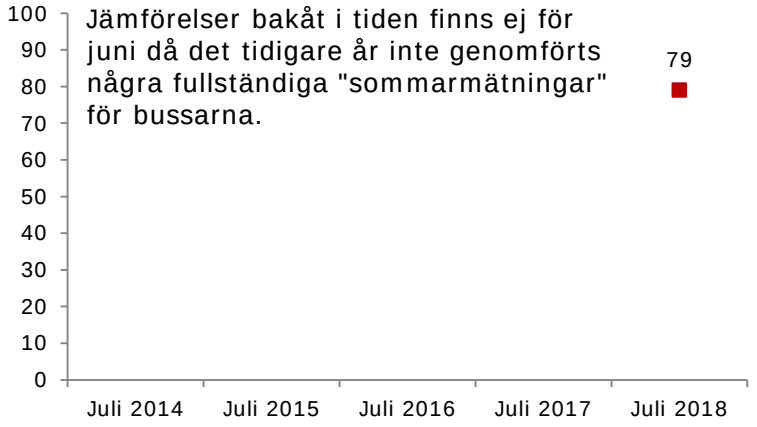
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer Maj 2017- Juli 2018

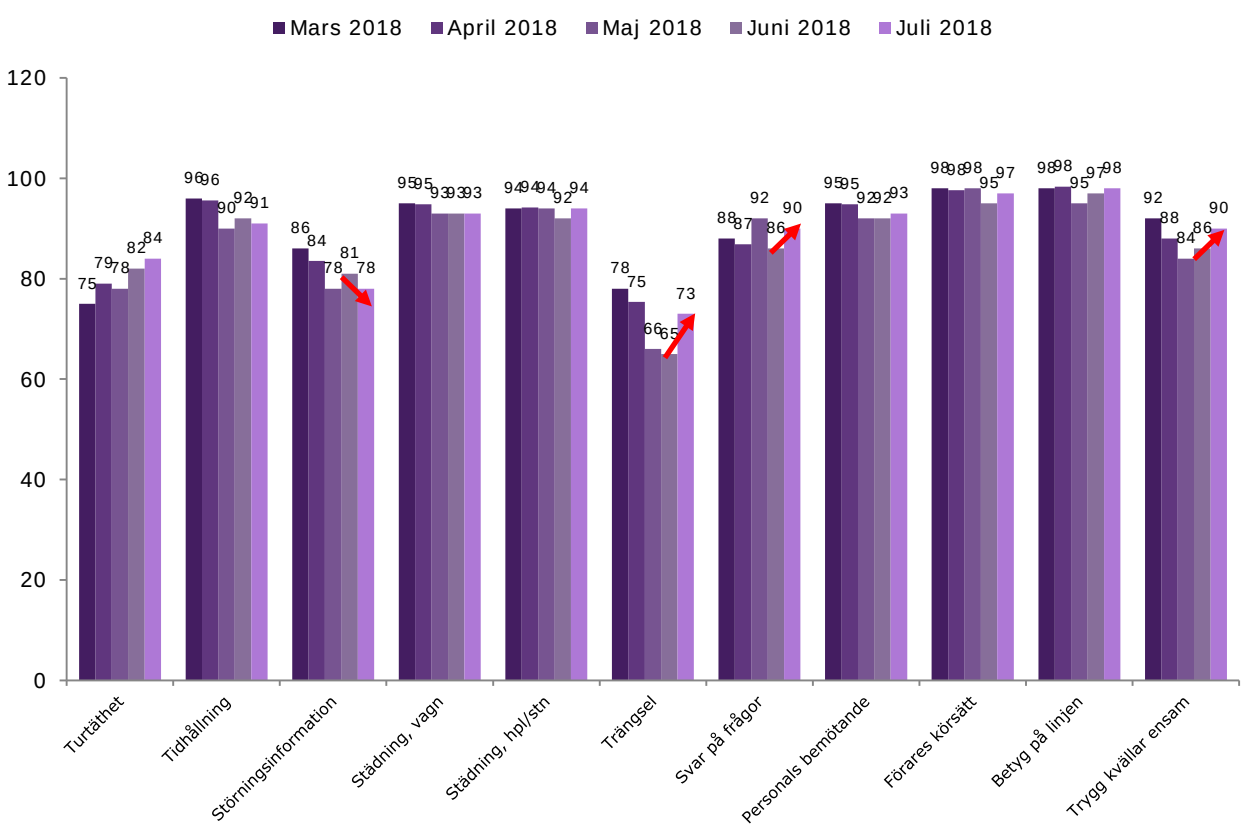


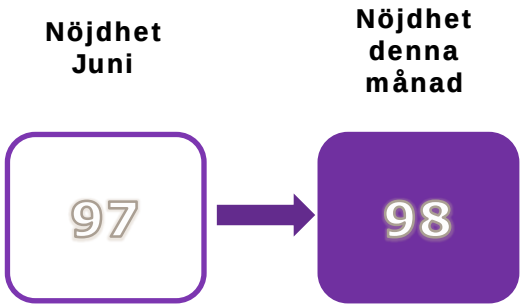
Andel nöjda resenärer, Juli 2014-2018



Pendelbåtar

Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar har ökat med en procentenheter, från 97 till 98 procent. Nöjdheten med störningsinformationen har minskat med tre procentenheter. Nöjdhet med trängseln har ökat med åtta procentenheter, från 65 till 73 procent. Personalens förmåga att svara på frågor och tryggheten (ensam kvällar/nätter) har ökat med vardera fyra procentenheter.

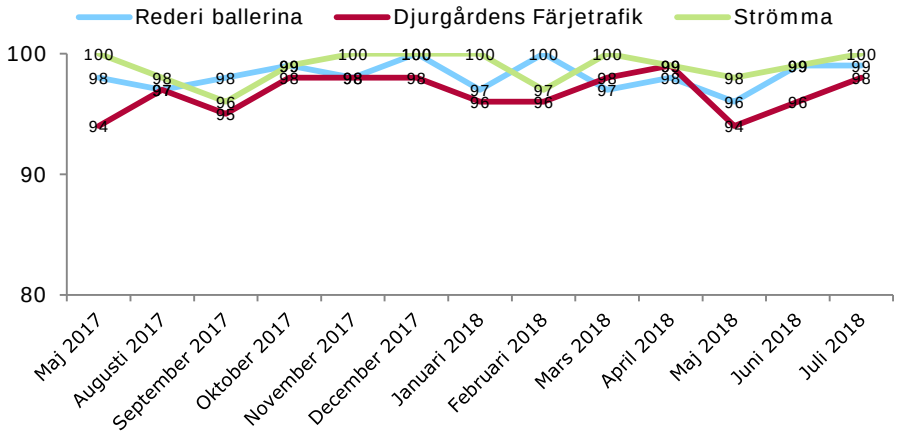




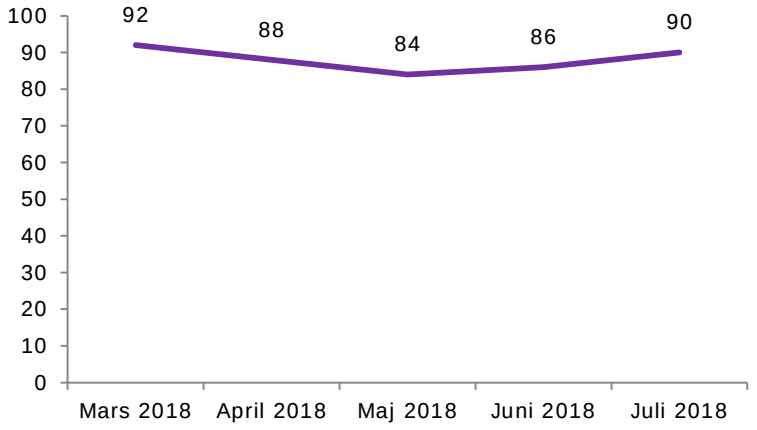


Pendelbåtar

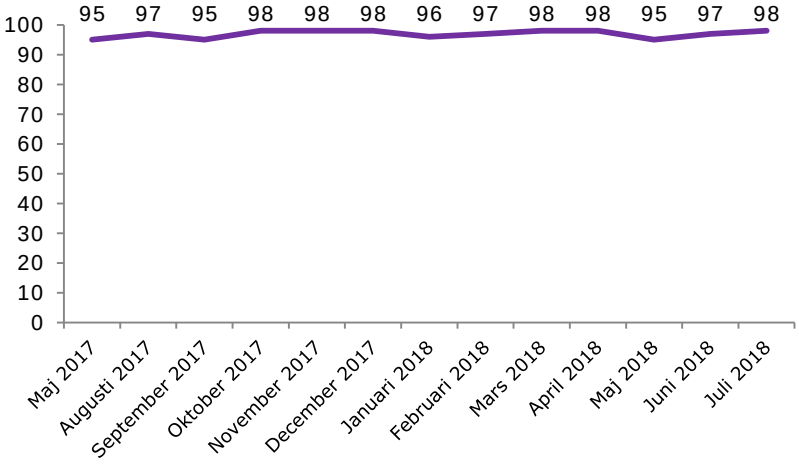
Betyg för entreprenör (Rederi Ballerina, Djurgårdens färjetrafik, Strömma Kanalbolaget)



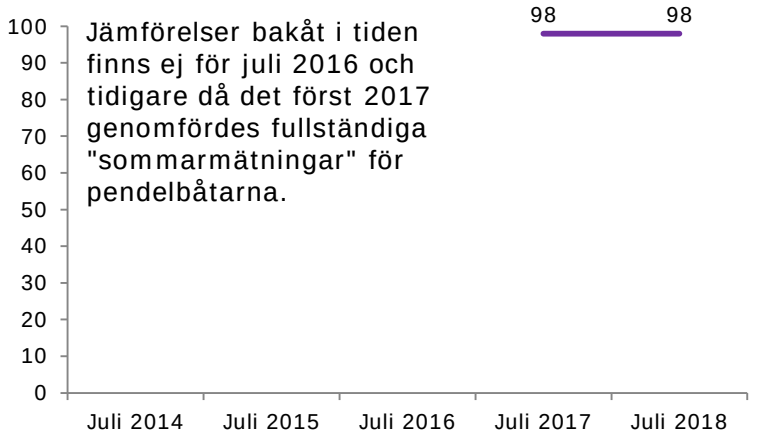
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



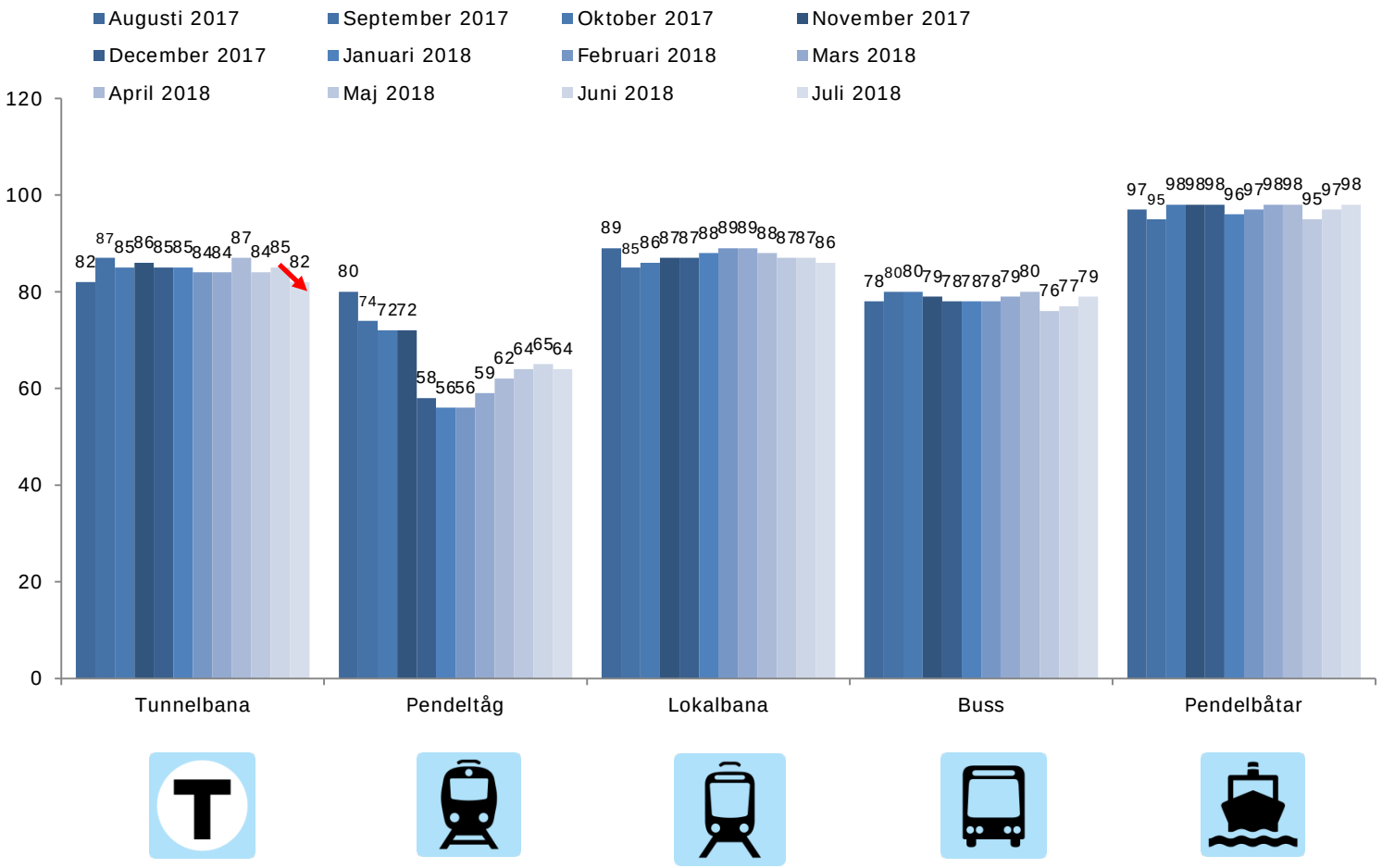
Andel nöjda resenärer Maj 2017-Juli 2018



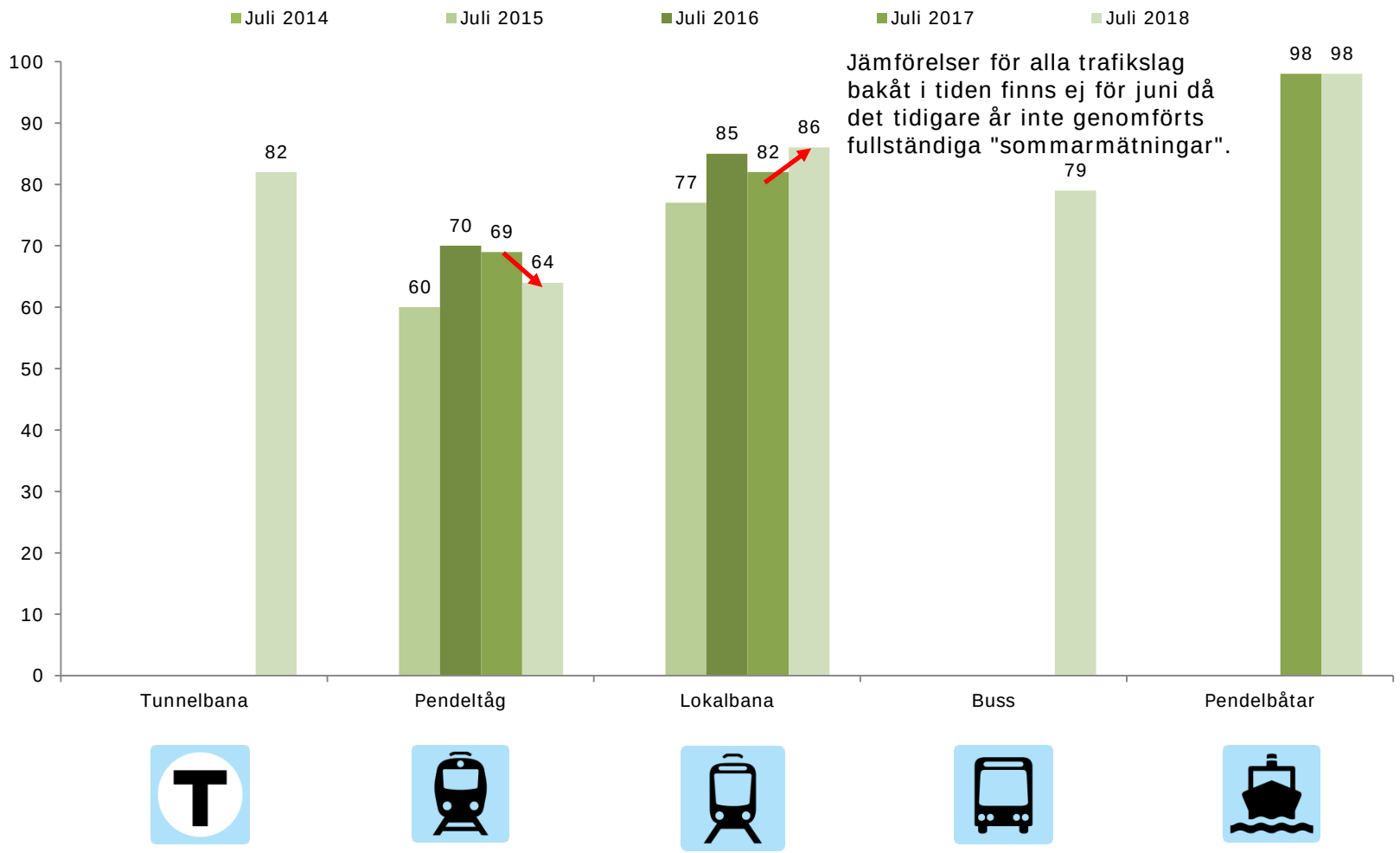
Andel nöjda resenärer, Juli 2014-2018



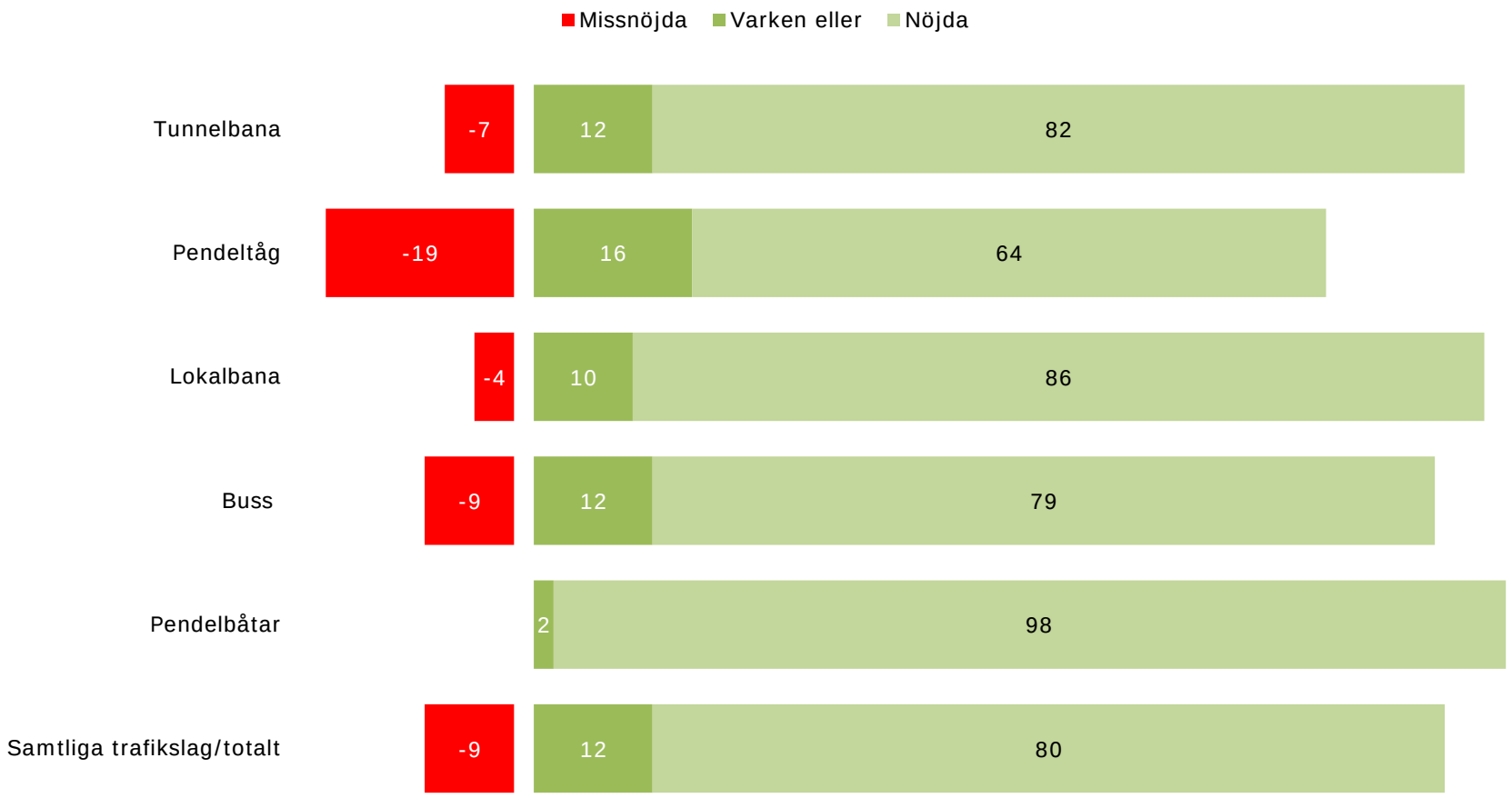
Andel nöjda resenärer per trafikslag – översiktsbild samtliga trafikslag



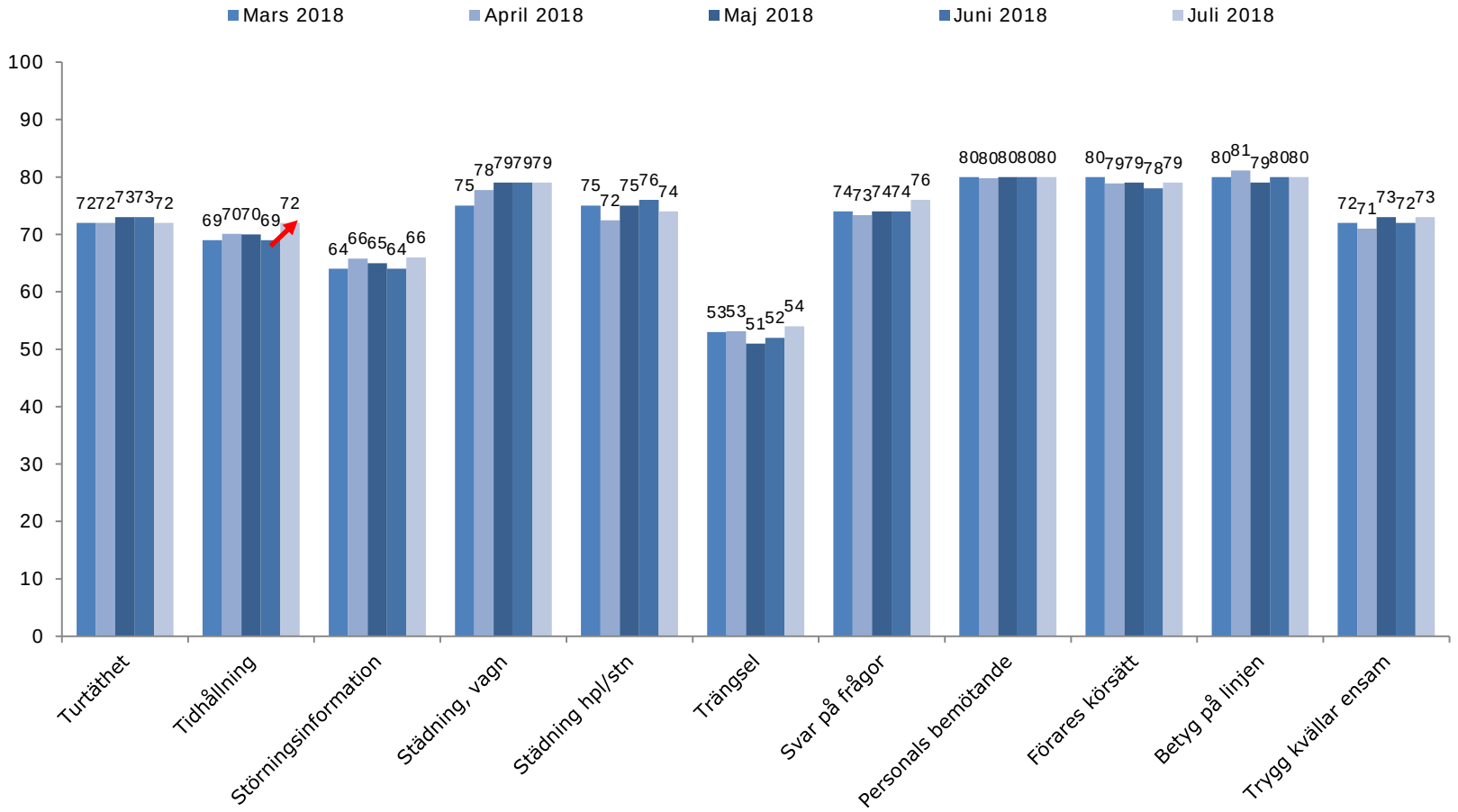
Andel nöjda resenärer – översiktsbild per trafikslag Juli månad



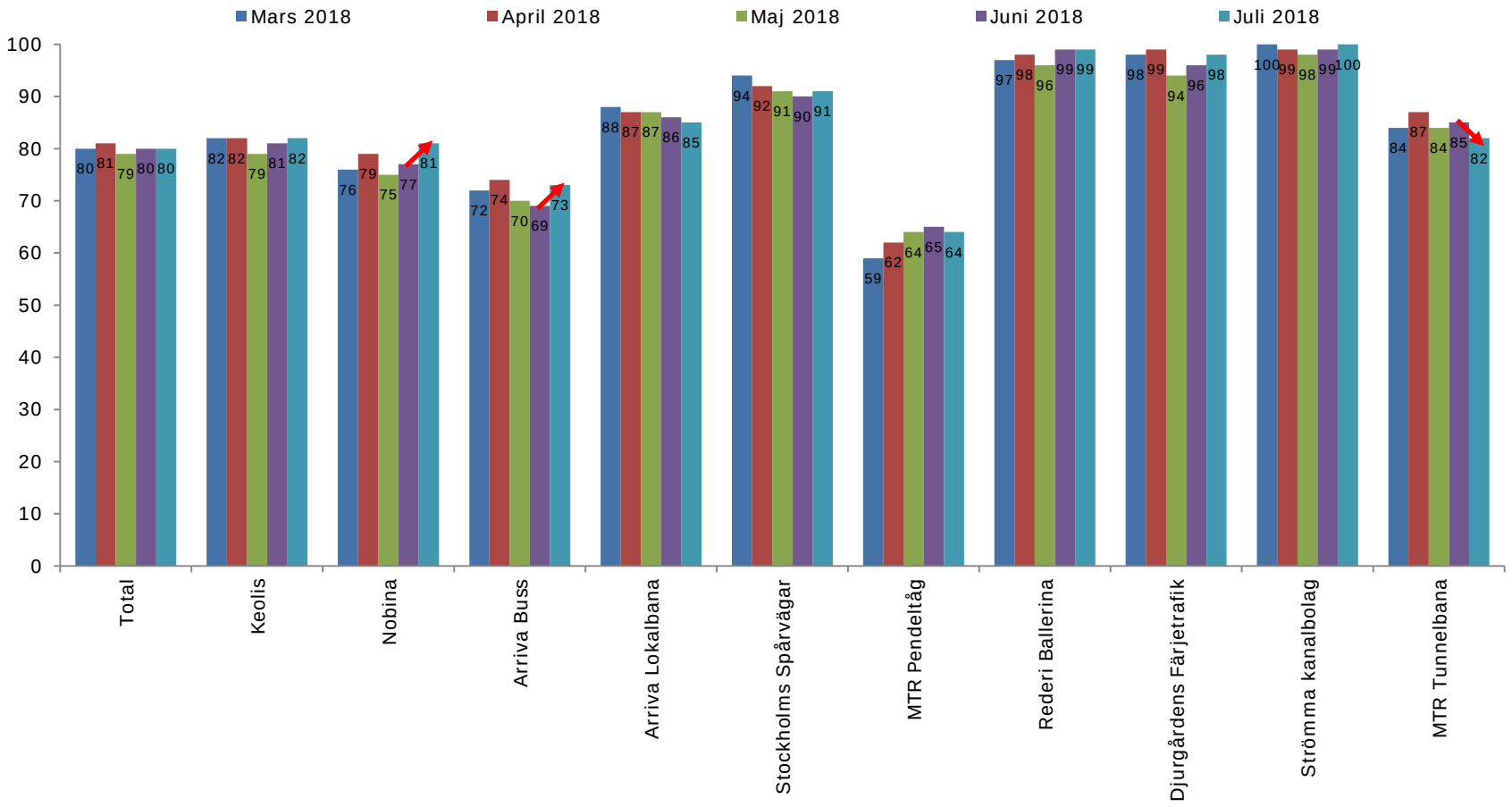
Upplevd kvalitet i SL-trafiken, Juli 2018
Andel missnöjda/nöjda resenärer - samtliga trafikslag



Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor - samtliga trafikslag



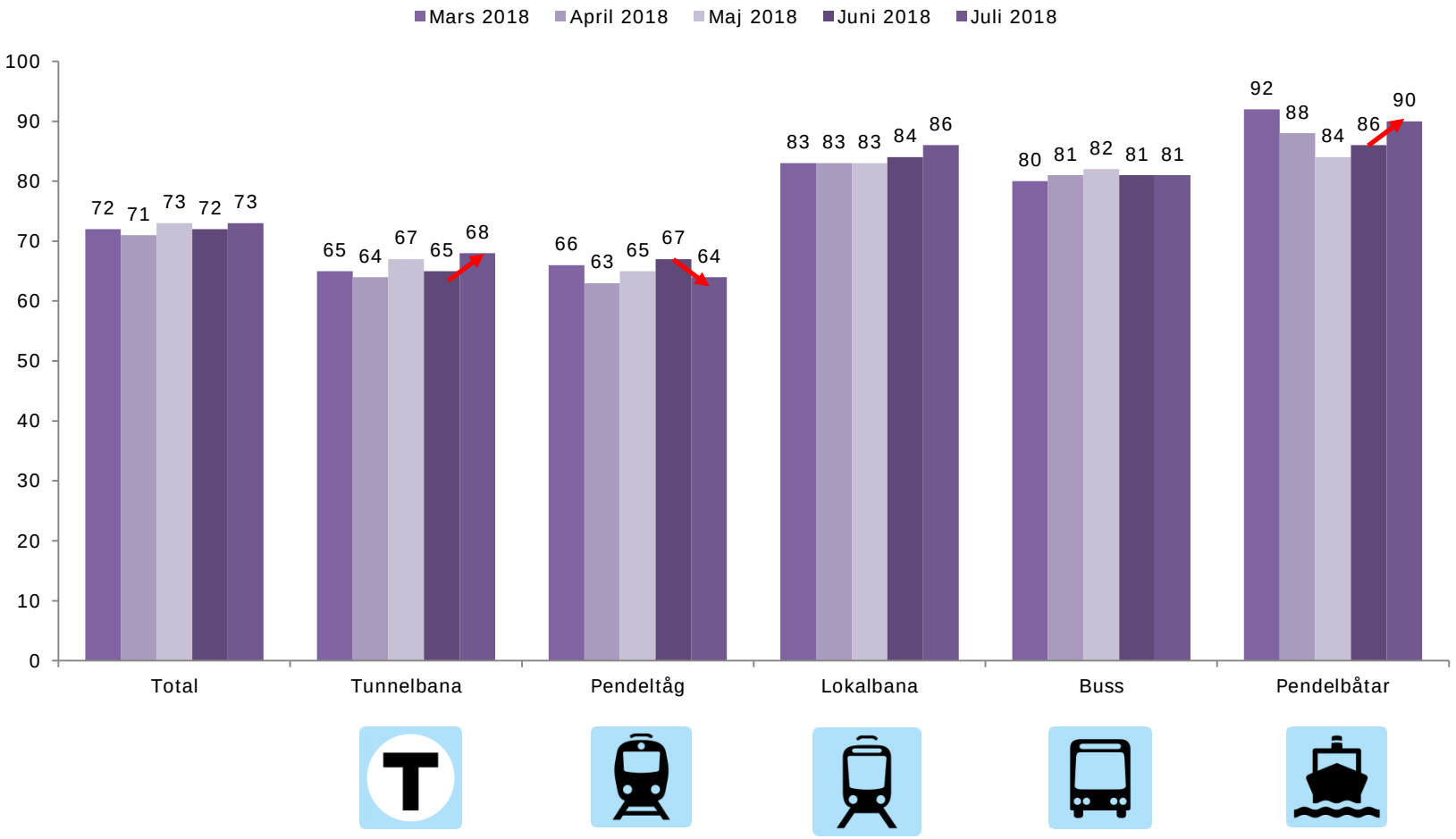
Andel nöjda resenärer – samtliga entreprenörer



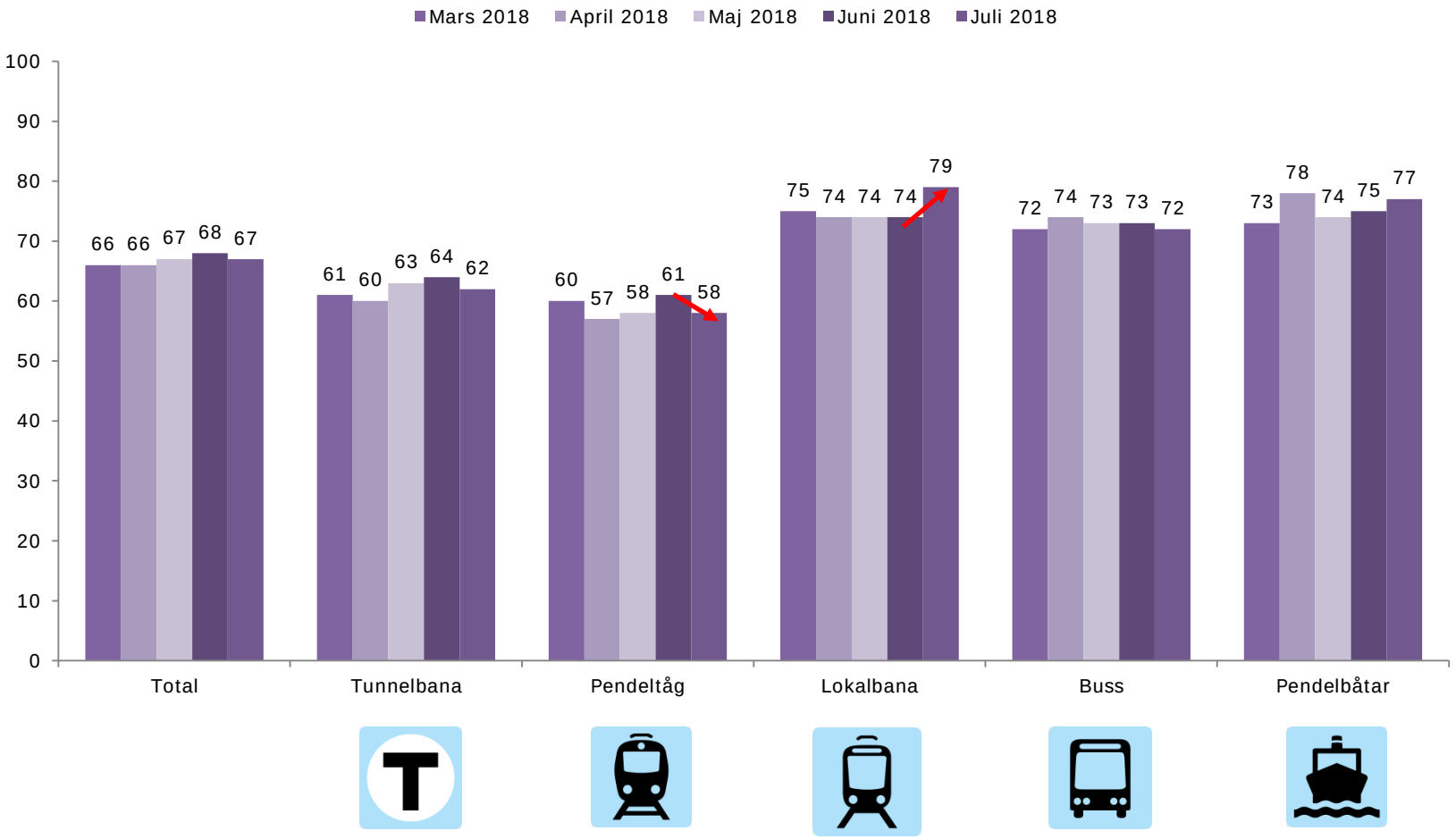


Trygghetsfrågor

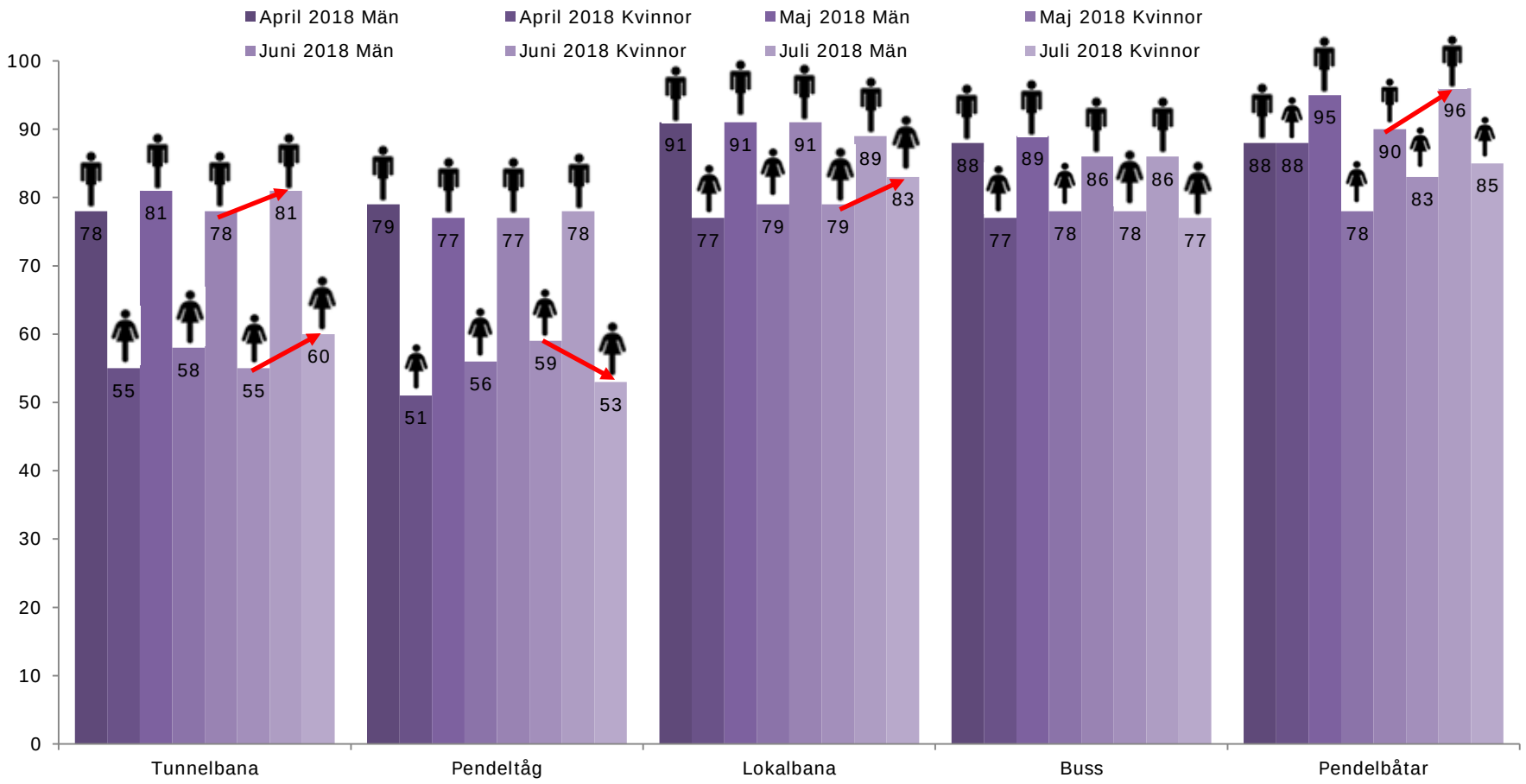
Andel trygga resenärer som reser ensam på kvällar/nätter – samtliga trafikslag



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. 27-28, 2-15 juli
- Under Juli 2018 samlades följande in:
  - Buss 5547 intervjuer
  - Tunnelbana 2386 intervjuer
  - Pendeltåg 1219 intervjuer
  - Lokalbana 2265 intervjuer
  - Pendelbåtar 517 intervjuer
- Nästa ordinarie mätning görs i v. 32-33

