











Upplevd kvalitet – november 2017

Strategisk utveckling, Analyssektionen

Sammanfattning av resultaten

Övergripande nöjdhetsbetyg för november är samma som i oktober, dvs 82 procent nöjda.

Tunnelbana

- Den övergripande nöjdheten med tunnelbanan har ökat med en procentenhet mellan månaderna; från 85 i oktober till 86 procent nöjda i november. I övrigt är skillnaderna små mellan månaderna. Ett antal kvalitetsfaktorer visar svagt positiva trender under perioden, bland annat tidhållning och turtäthet.

Pendeltåg

- Det totala nöjdhetsbetyget för pendeltågen uppgår till samma värde som förra månaden, dvs 72 procent nöjda. Nöjdheten med städningen på hållplatser/stationer har minskat från 74 till 69 procent mellan månaderna. Nöjdheten med turtätheten har minskat med fyra procentenheter. Samtidigt har nöjdheten med personalens förmåga att svara på frågor och andelen trygga på kvällar och nätter ökat med fem procentenheter vardera. Svagt negativa trender kan utläsas under perioden för ett antal kvalitetsfaktorer, bland annat städning av tåg, trängsel, turtäthet och tidhållning.

Lokalbana

- Lokalbanans nöjdhetsbetyg ökar med en procentenhet; från 86 procent i oktober till 87 procent nöjda i november. Skillnaderna mellan månaderna är i övrigt små.

Sammanfattning av resultaten

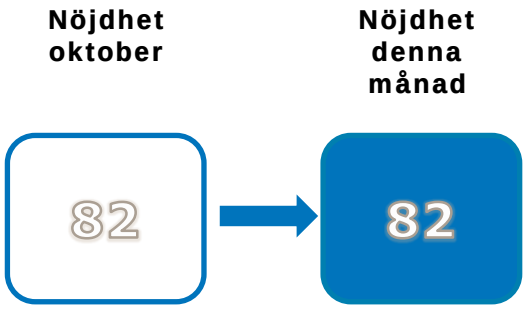
Buss

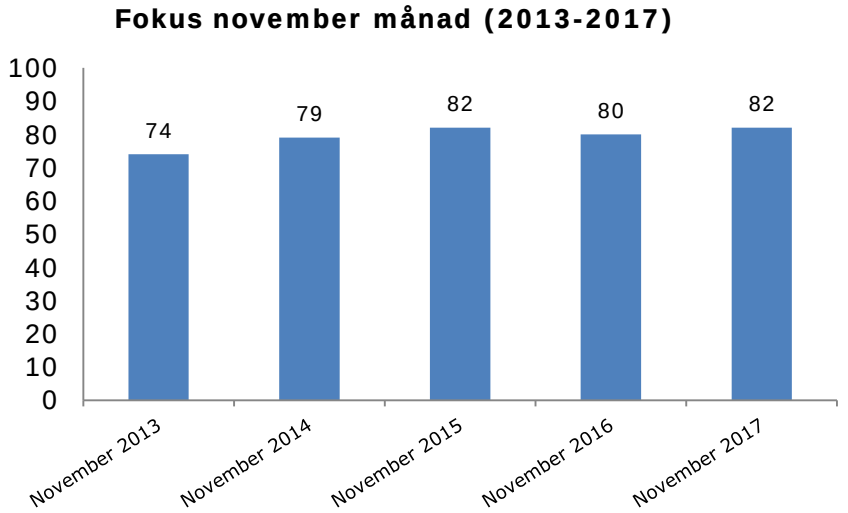
- Nöjdhetsbetyget för buss minskar från 80 procent i oktober till 79 procent nöjda i november. Skillnaderna mellan månaderna är små. Svagt negativ trend kan utläsas för tidhållning.

Pendelbåt

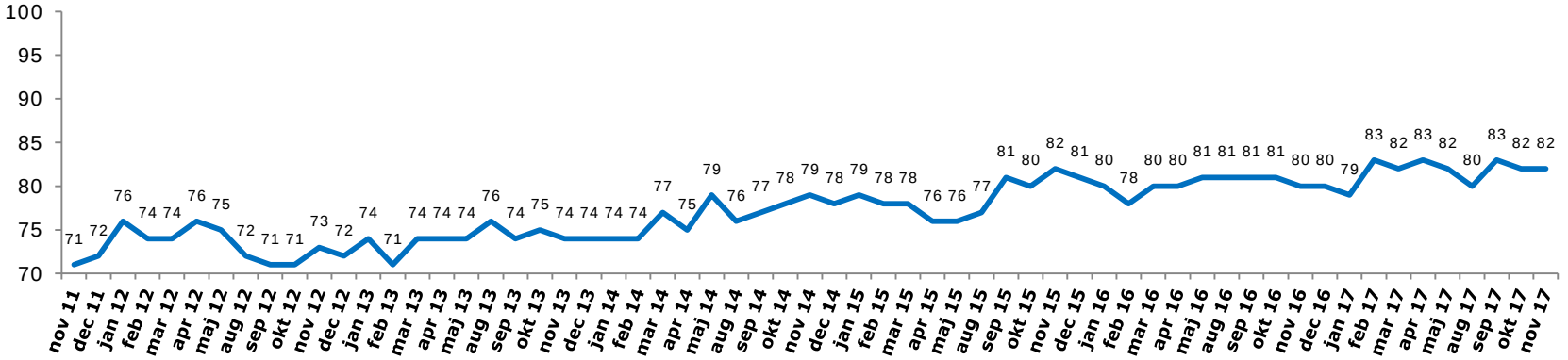
- Nöjdhetsbetyget för pendelbåtarna är samma som i oktober, dvs 98 procent nöjda. Nöjdheten med trängseln har ökat med sju procentenheter; från 73 till 80 procent nöjda. Nöjdheten med personalens bemötande har ökat med fem procentenheter, och nöjdheten med störningsinformation, besättningens förmåga att svara på frågor och andelen trygga ensamma på kvällar har ökat med fyra procent vardera. Värt att notera är att tidhållning, störningsinformation och trängsel har positiva trender sedan maj.

Andel nöjda resenärer – hela länet



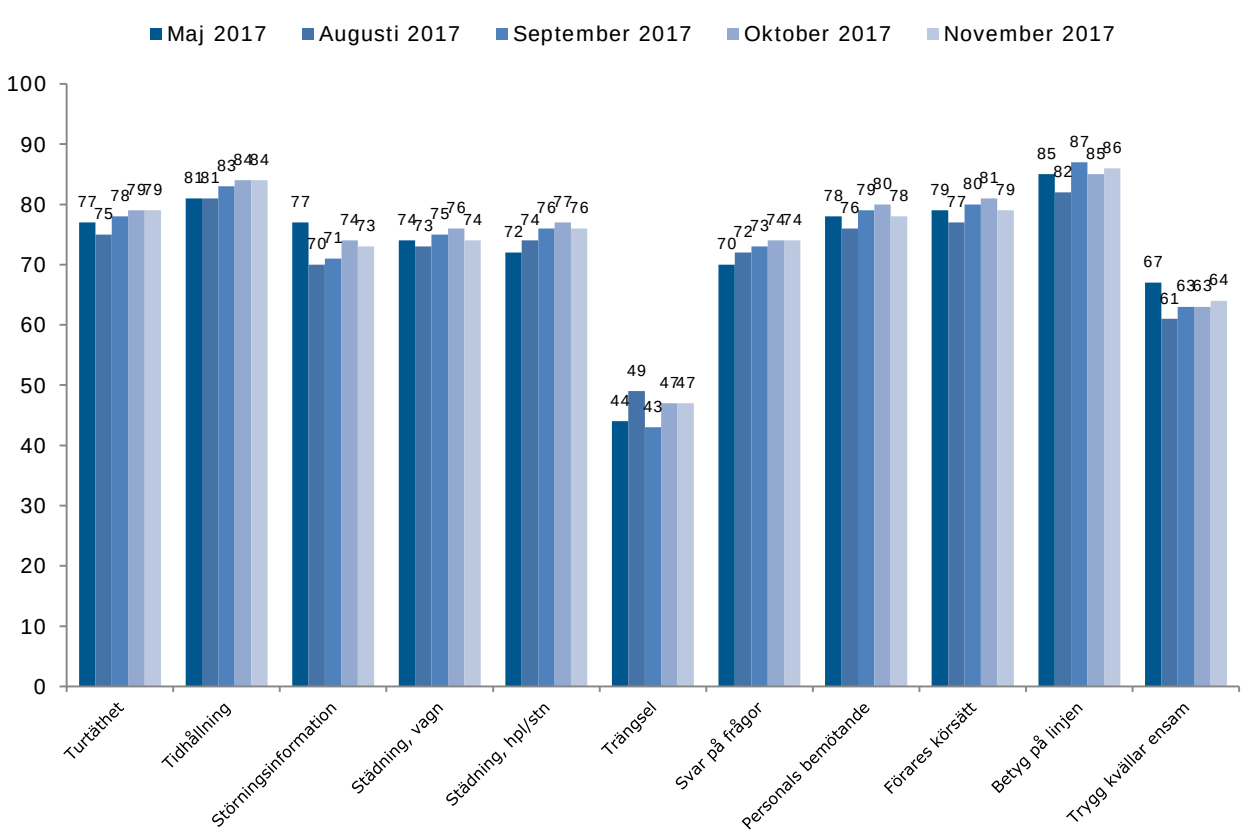


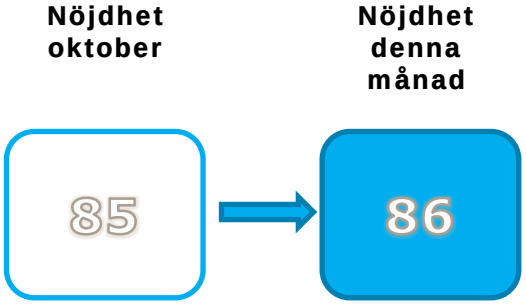
Tidsperiod november 2011-november 2017



Tunnelbana

Den övergripande nöjdheten med tunnelbanan har ökat med en procentenhet mellan månaderna; från 85 i oktober till 86 procent nöjda i november. I övrigt är skillnaderna små mellan månaderna. Ett antal kvalitetsfaktorer visar svagt positiva trender under perioden, bland annat tidhållning och turtäthet.

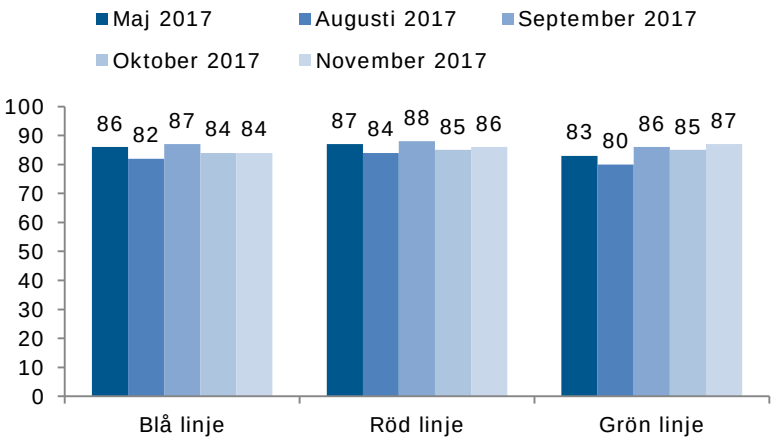




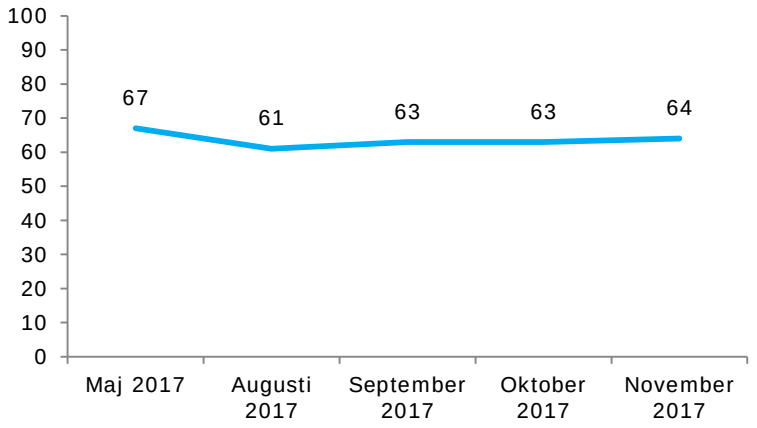


Tunnelbana

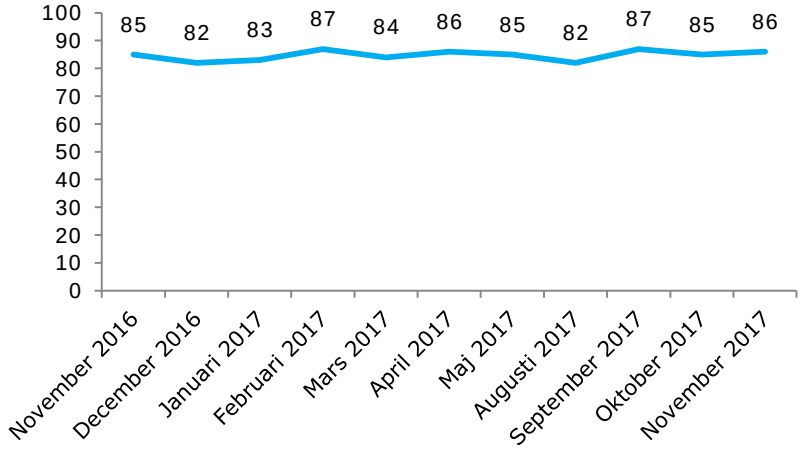
Nöjdhet per linje



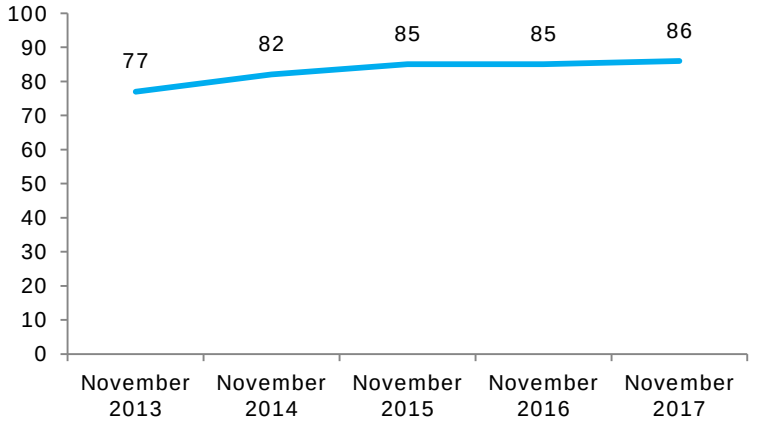
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer november 2016–november 2017

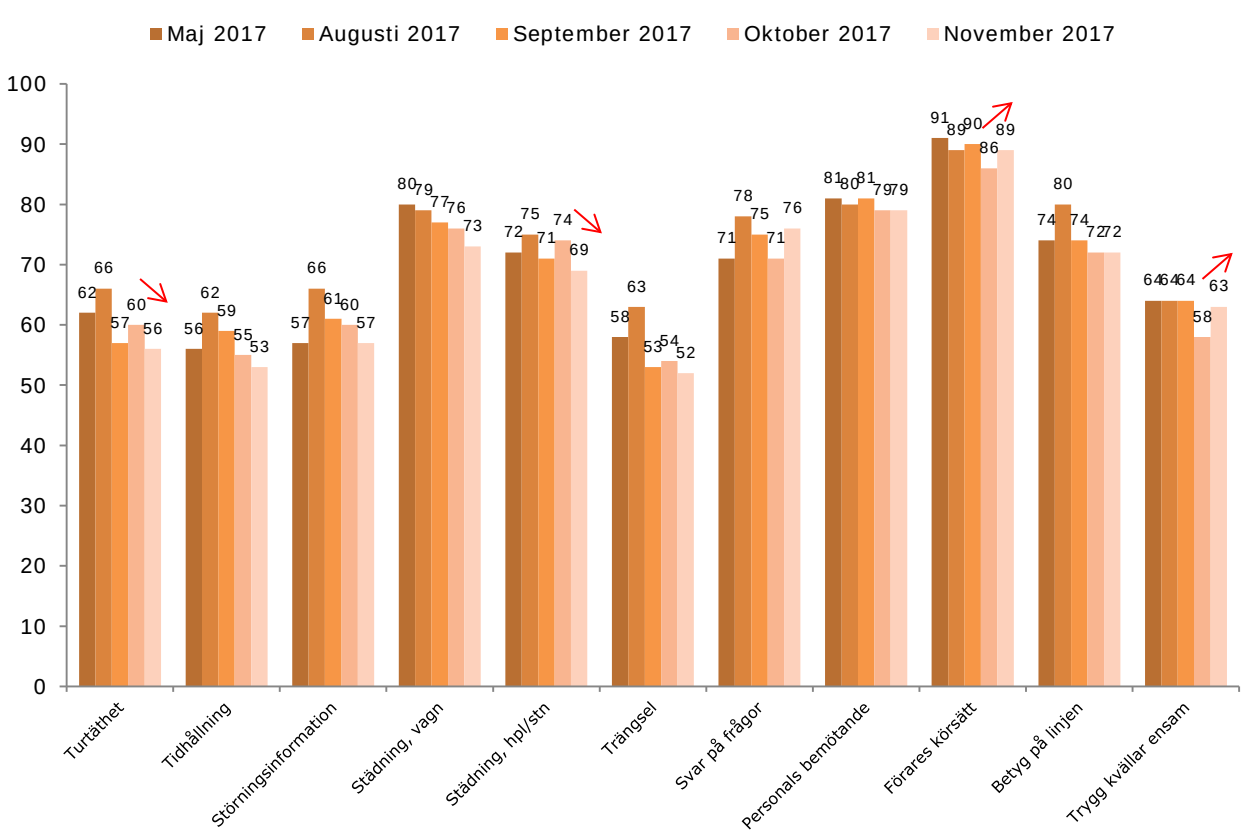


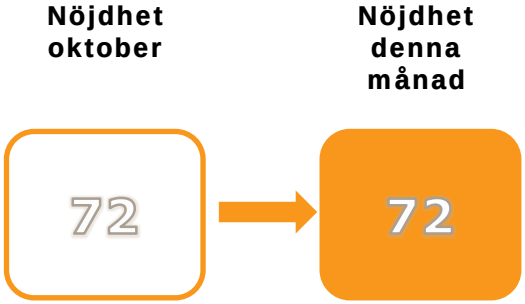
Andel nöjda resenärer, november 2013-2017

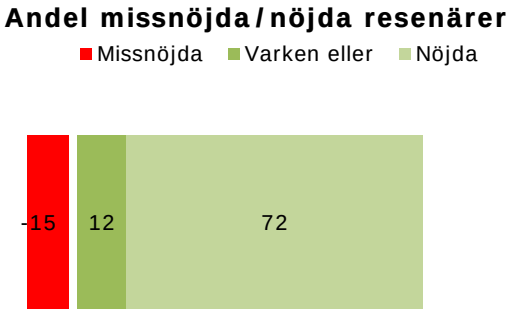


Pendeltåg

Det totala nöjdhetsbetyget för pendeltågen uppgår till samma värde som förra månaden, dvs 72 procent nöjda. Nöjdheten med städningen på hållplatser/stationer har minskat från 74 till 69 procent mellan månaderna. Nöjdheten med turtätheten har minskat med fyra procentenheter. Samtidigt har nöjdheten med personalens förmåga att svara på frågor och andelen trygga på kvällar och nätter ökat med fem procentenheter vardera. Svagt negativa trender kan utläsas under perioden för ett antal kvalitetsfaktorer, bland annat städning av tåg, trängsel, turtäthet och tidhållning.

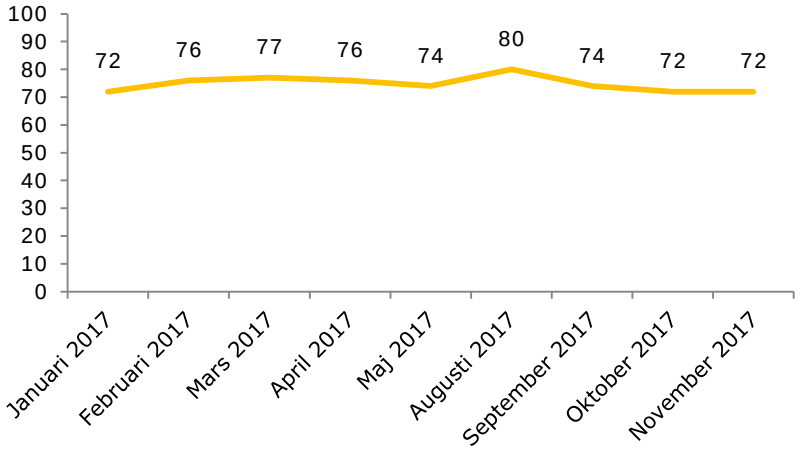




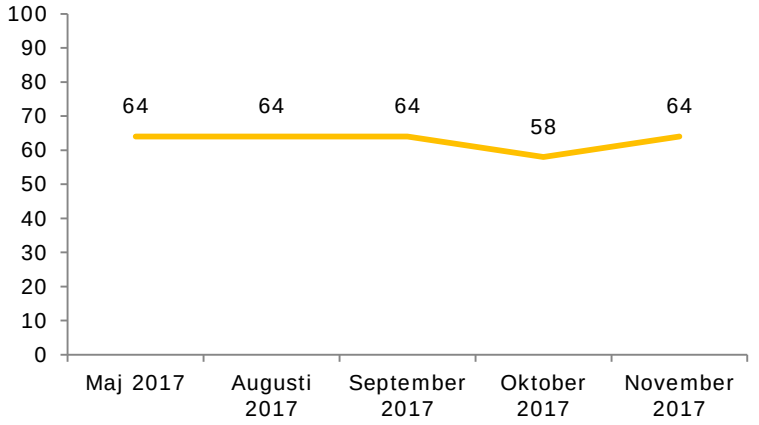


Pendeltåg

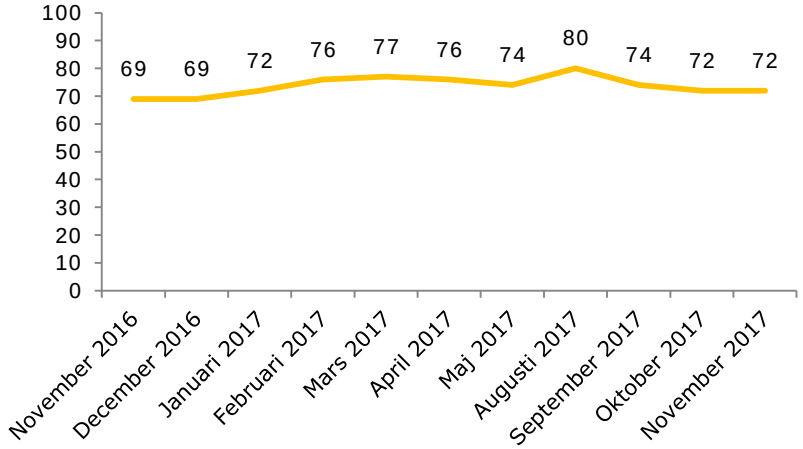
Betyg för entreprenör (MTR)



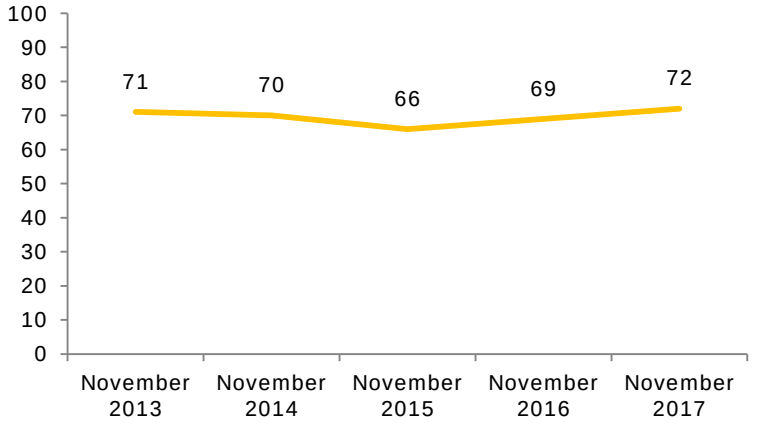
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer november 2016-november 2017

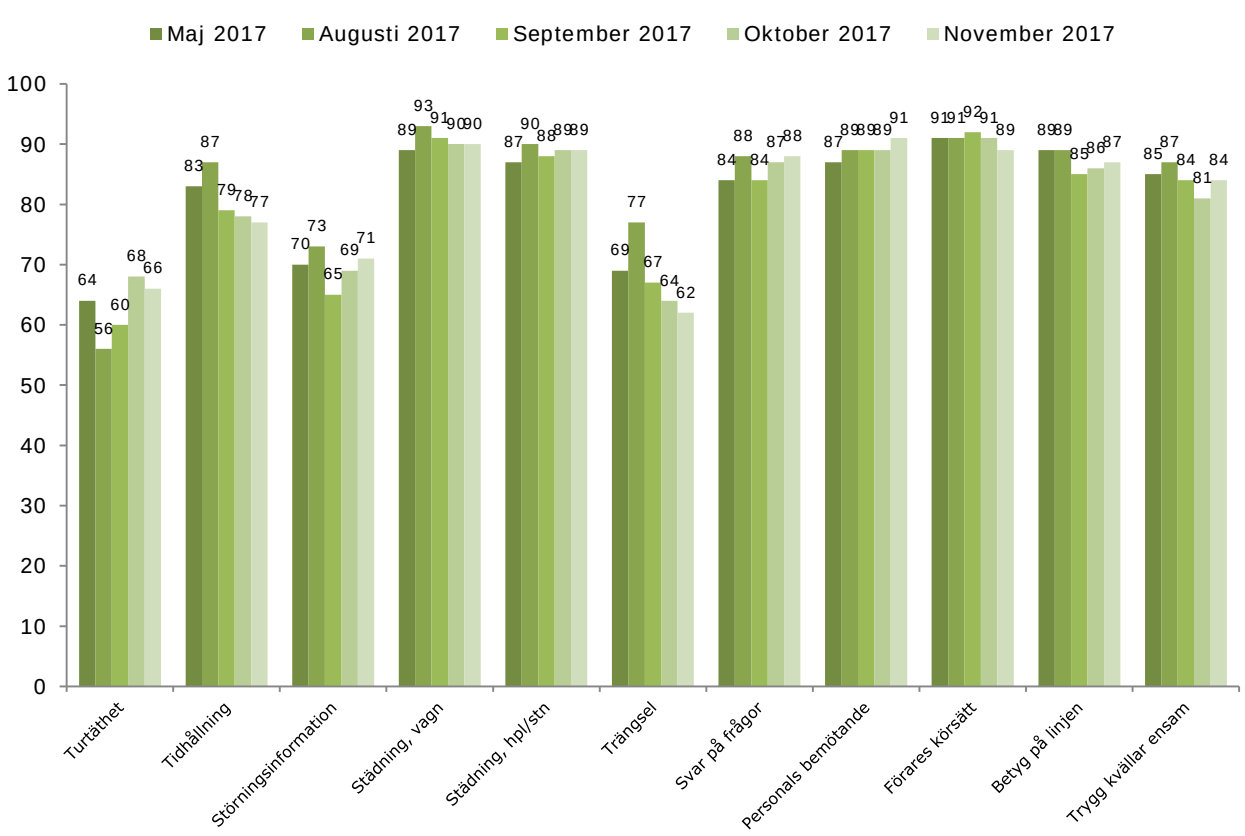


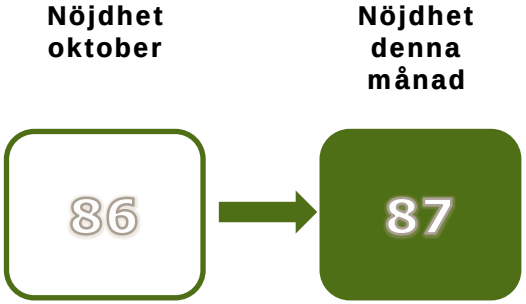
Andel nöjda resenärer, november 2013-2017



Lokalbana

Lokalbanans nöjdhetsbetyg ökar med en procentenhet; från 86 procent i oktober till 87 procent nöjda i november. Skillnaderna mellan månaderna är i övrigt små.

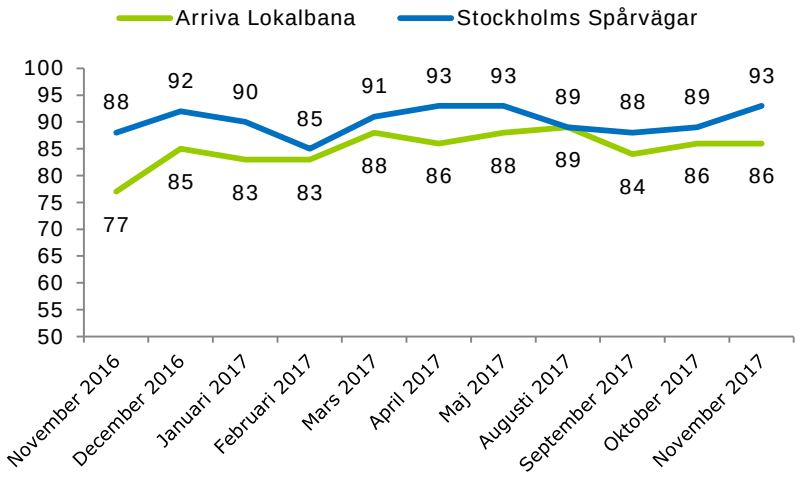




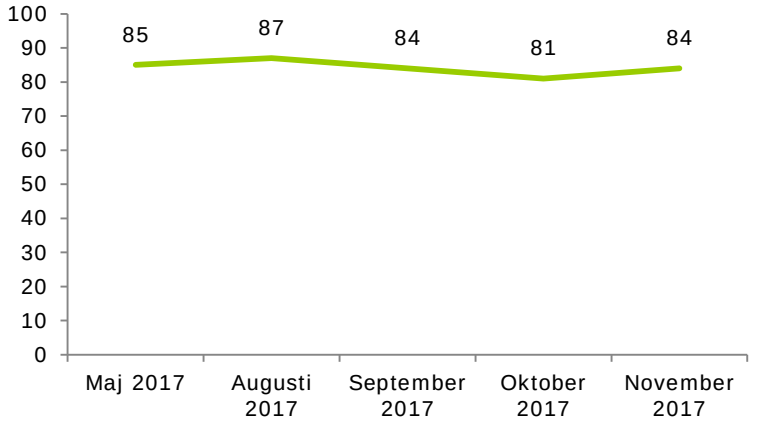


Lokalbana

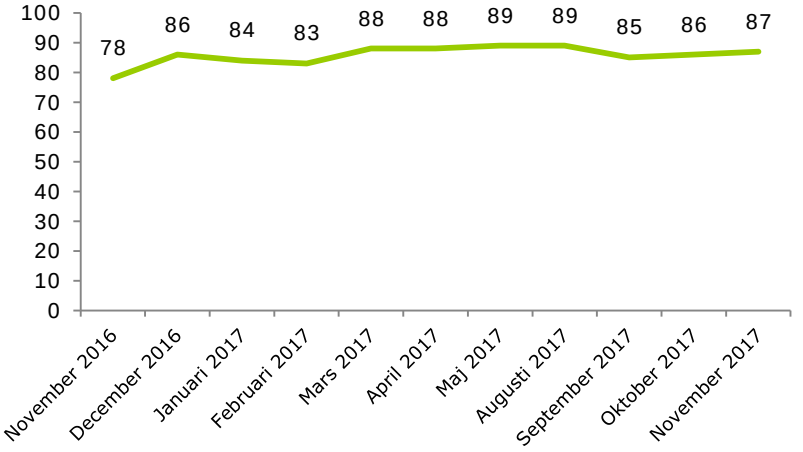
Betyg för entreprenör (Arriva, Stockholms Spårvägar)



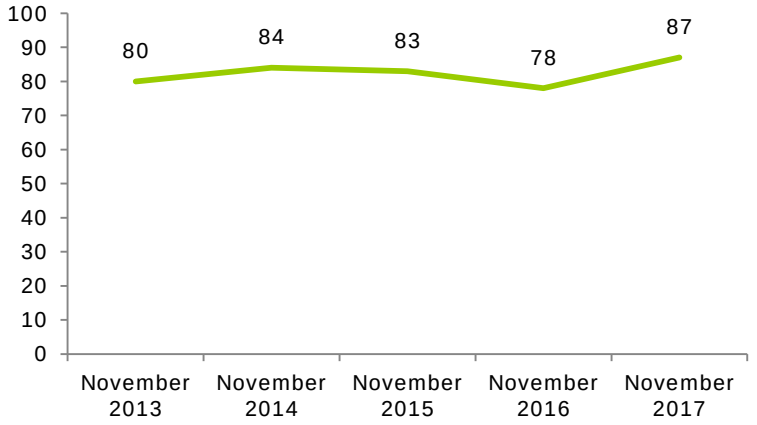
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer november 2016-november 2017

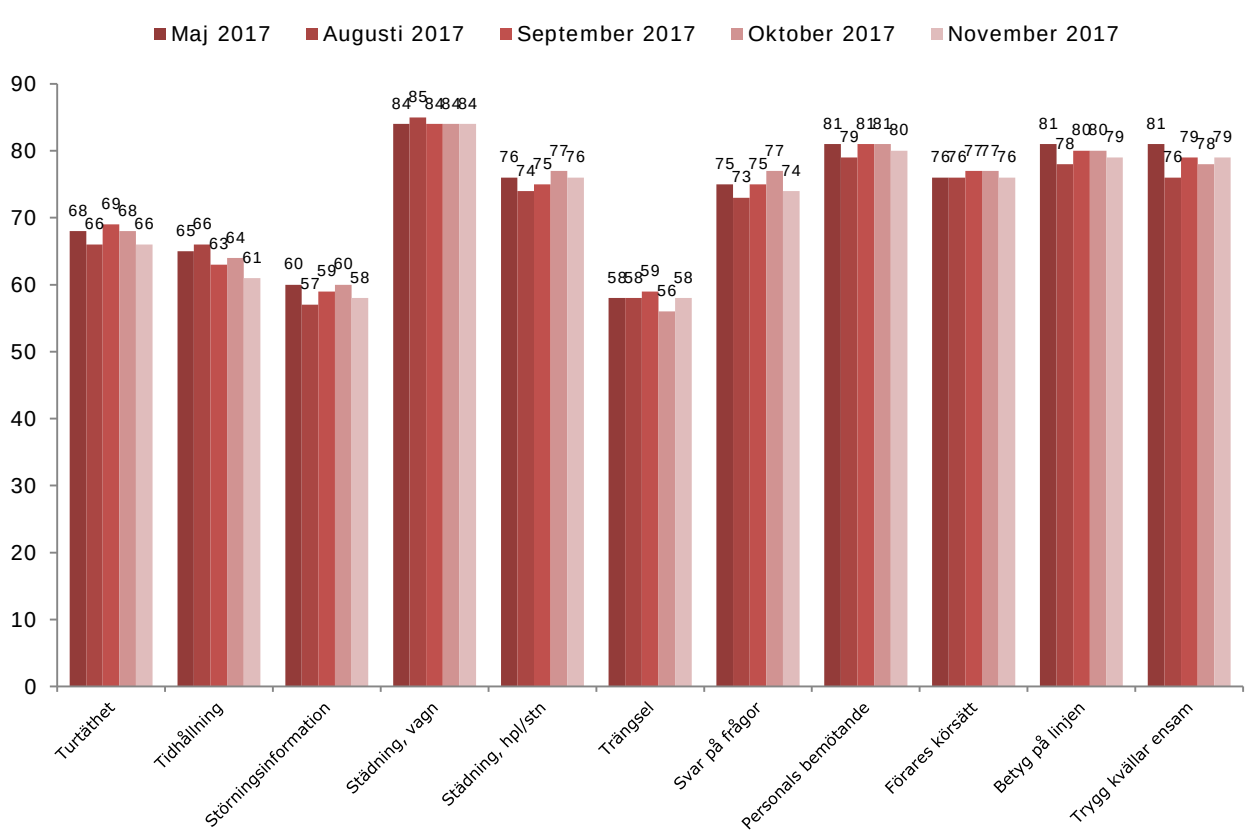


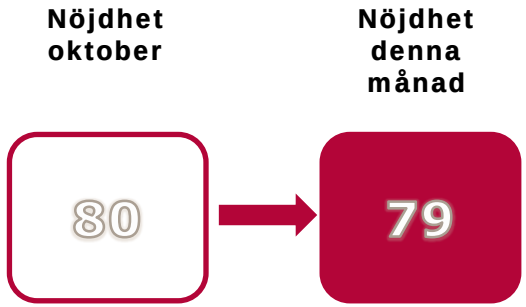
Andel nöjda resenärer, november 2013-2017



Buss

Nöjdhetsbetyget för buss minskar från 80 procent i oktober till 79 procent nöjda i november. Skillnaderna mellan månaderna är små. Svagt negativ trend kan utläsas för tidhållning under perioden.

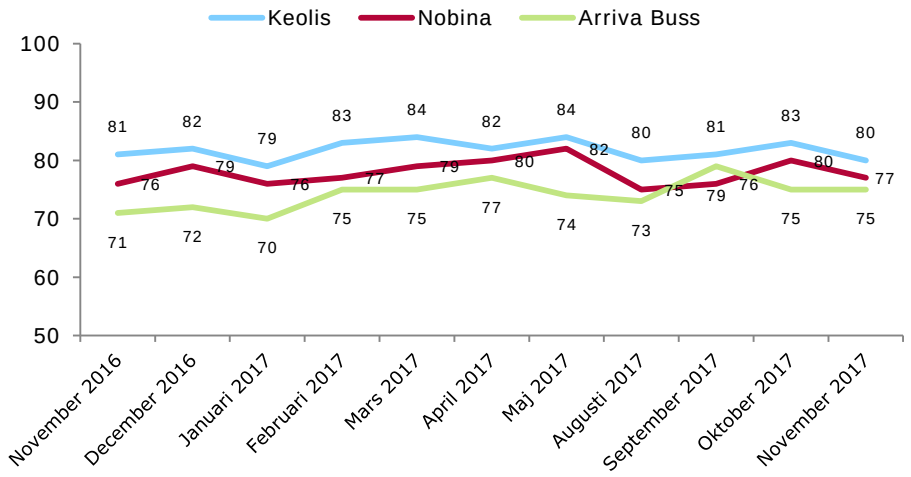




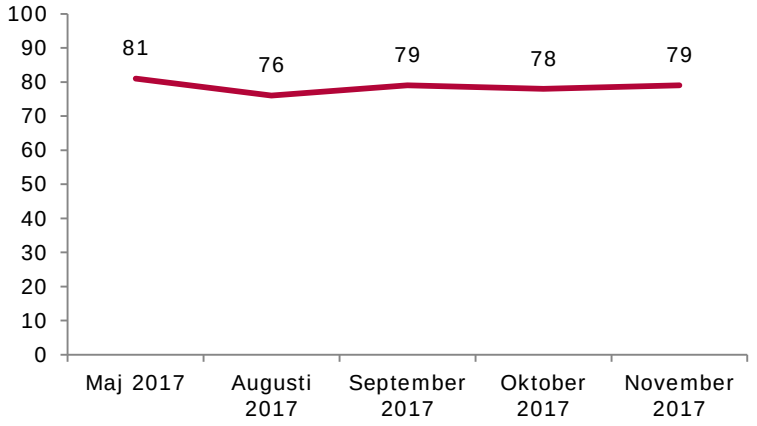


Buss

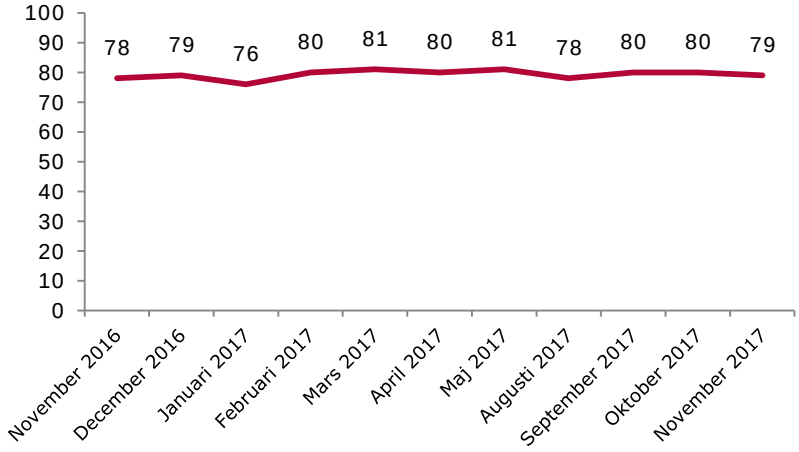
Betyg för entreprenör (Keolis, Nobina, Arriva)



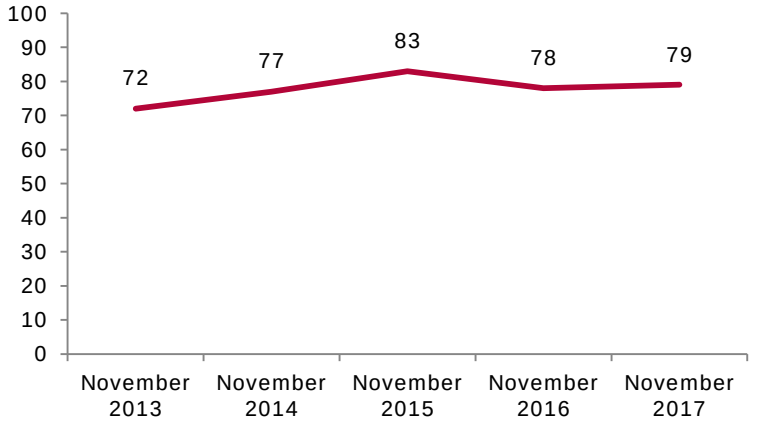
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer november 2016-november 2017

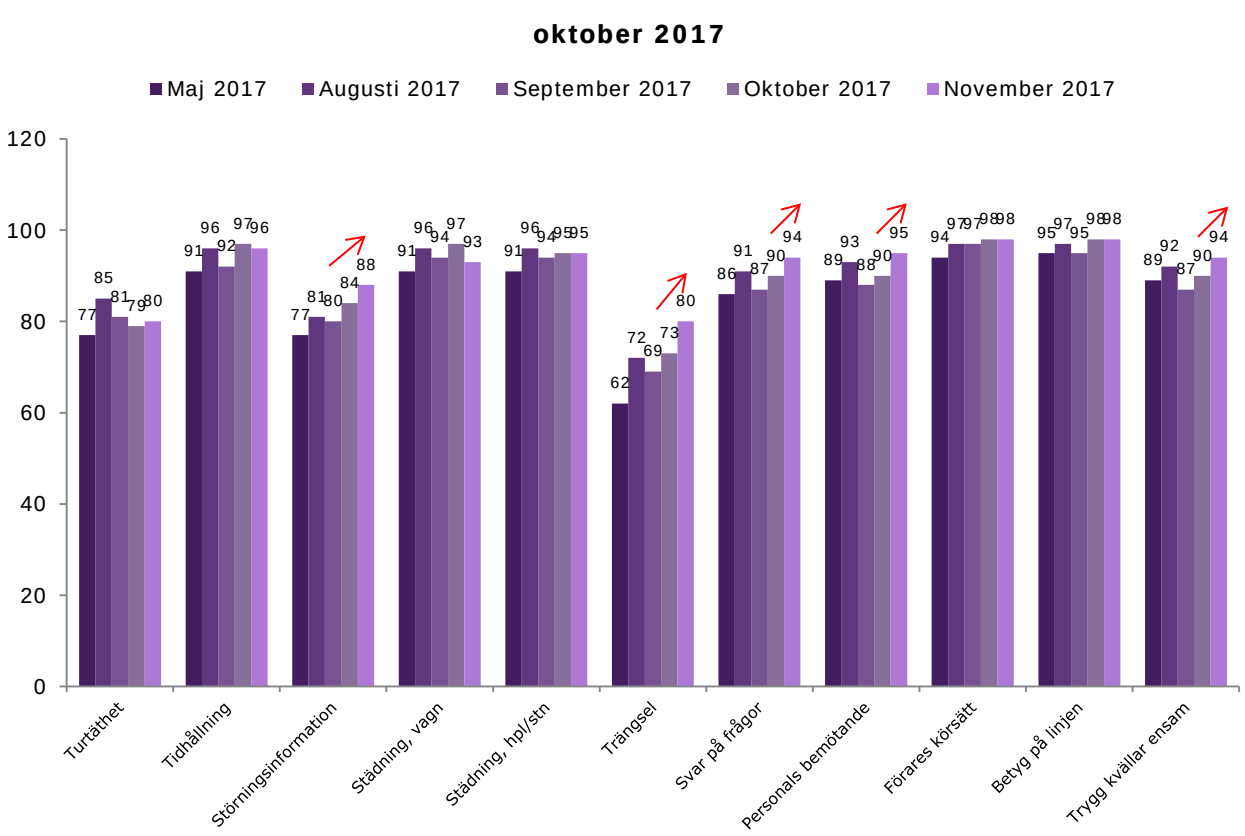


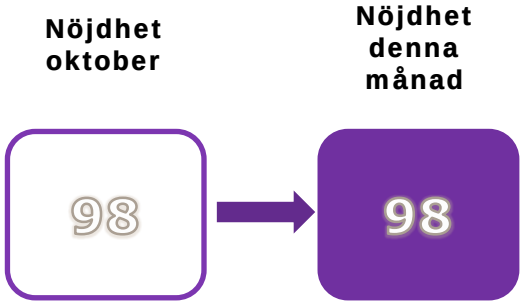
Andel nöjda resenärer, november 2013-2017



Pendelbåtar

Nöjdhetsbetyget för pendelbåtarna är samma som i oktober, dvs 98 procent nöjda. Nöjdheten med trängseln har ökat med sju procentenheter; från 73 till 80 procent nöjda. Nöjdheten med personalens bemötande har ökat med fem procentenheter, och nöjdheten med störningsinformation, besättningens förmåga att svara på frågor och andelen trygga ensamma på kvällar har ökat med fyra procent vardera. Värt att notera är att tidhållning, störningsinformation och trängsel har positiva trender sedan maj.

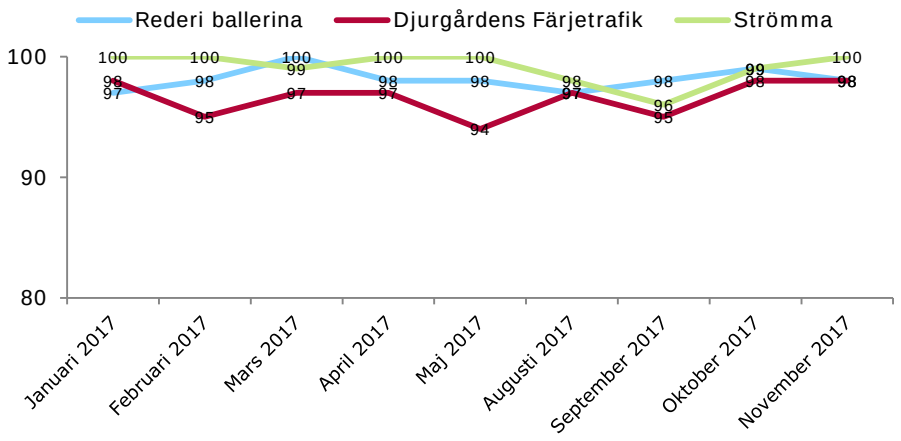




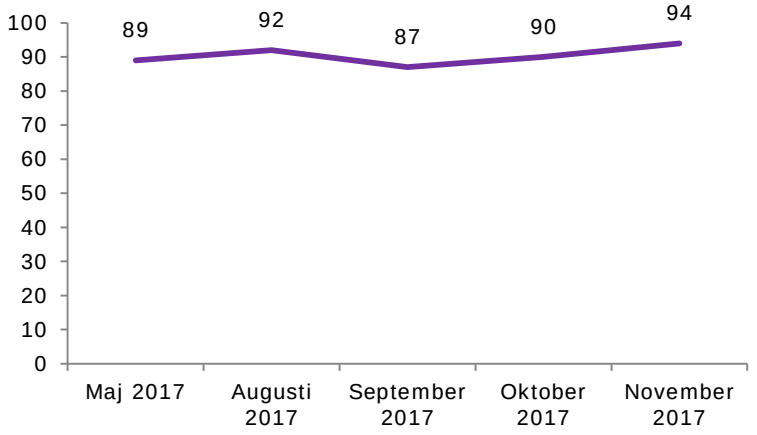


Pendelbåtar

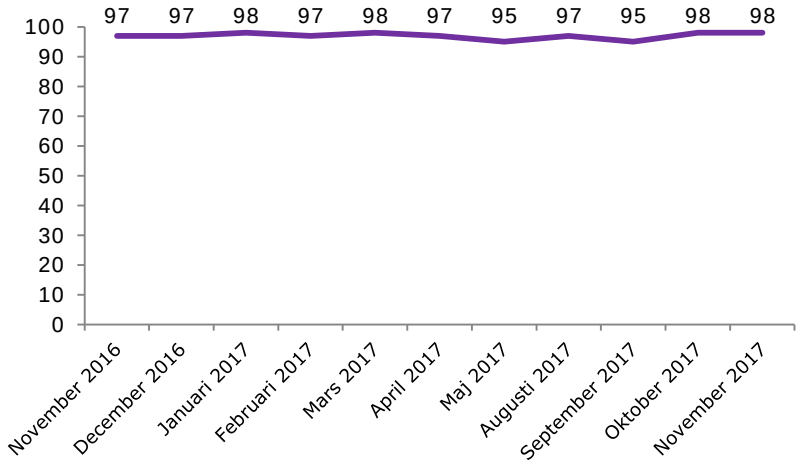
Betyg för entreprenör (Rederi Ballerina, Djurgårdens färjetrafik, Strömma Kanalbolaget)



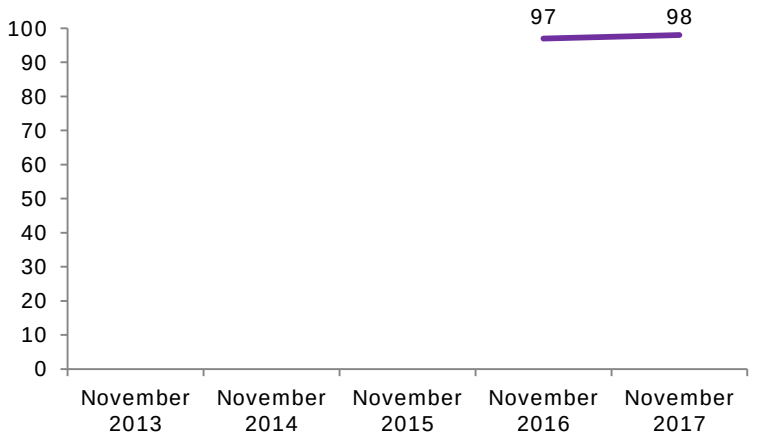
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



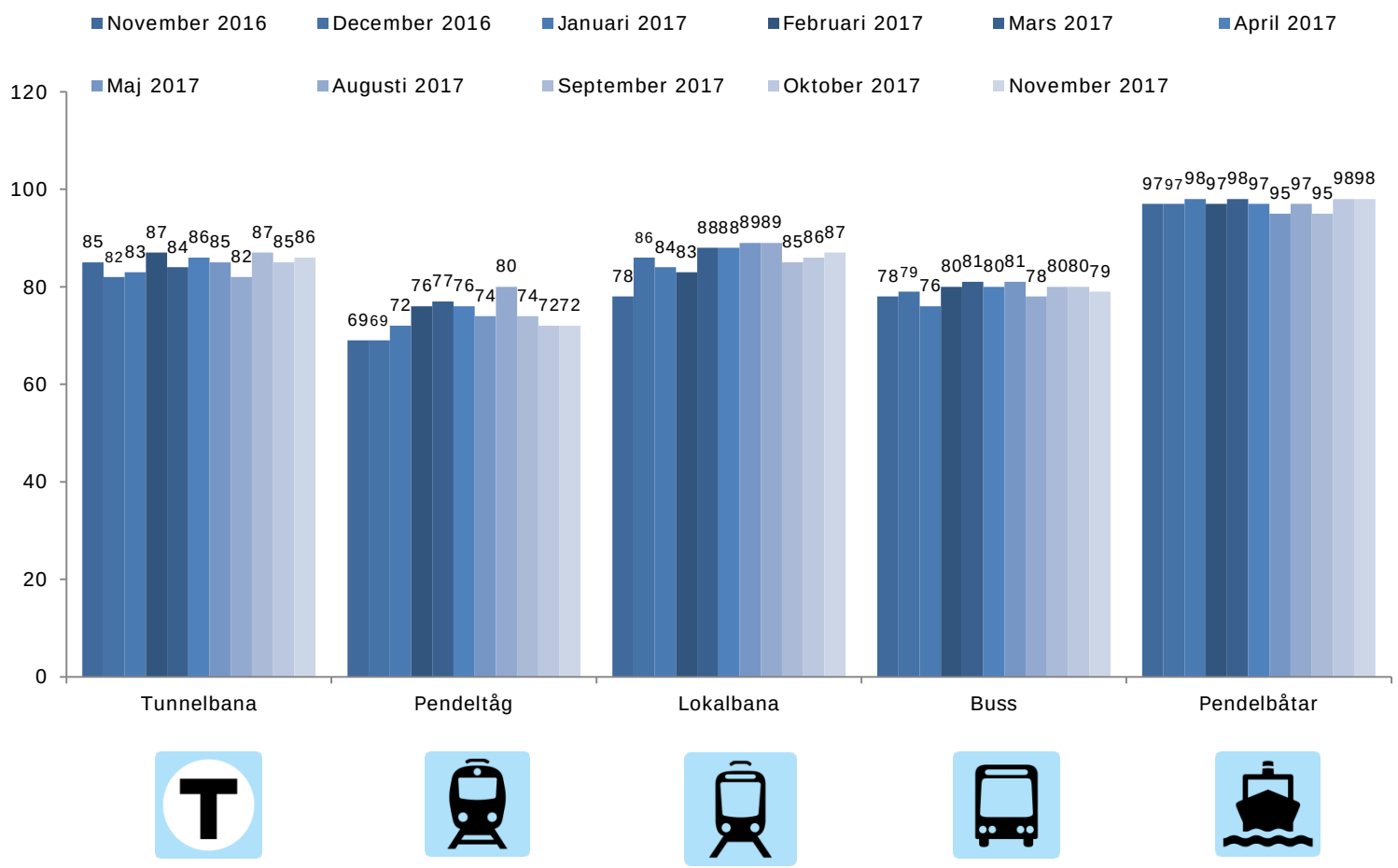
Andel nöjda resenärer november 2016-november 2017



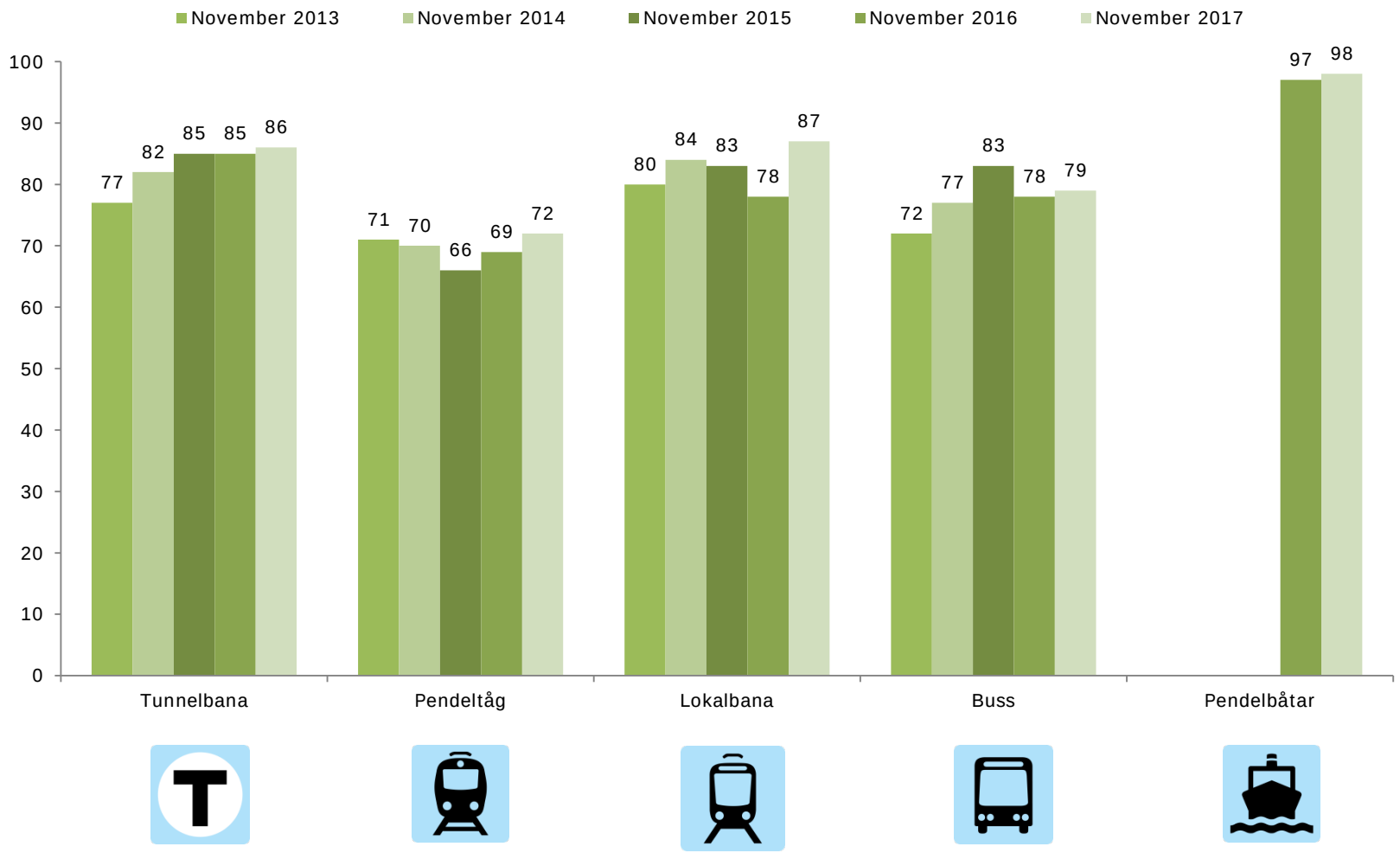
Andel nöjda resenärer, november 2013-2017



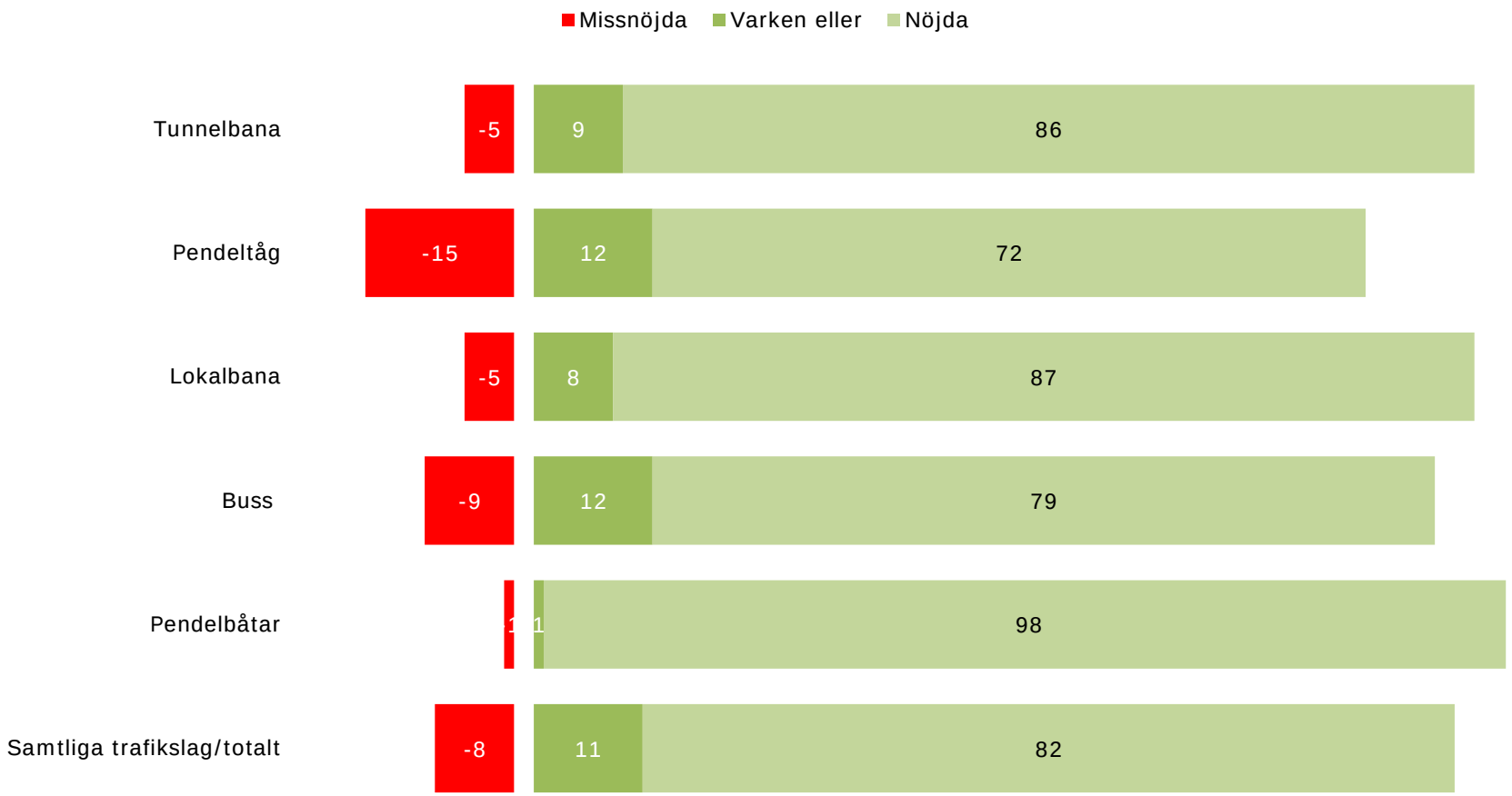
Andel nöjda resenärer per trafikslag – översiktsbild samtliga trafikslag



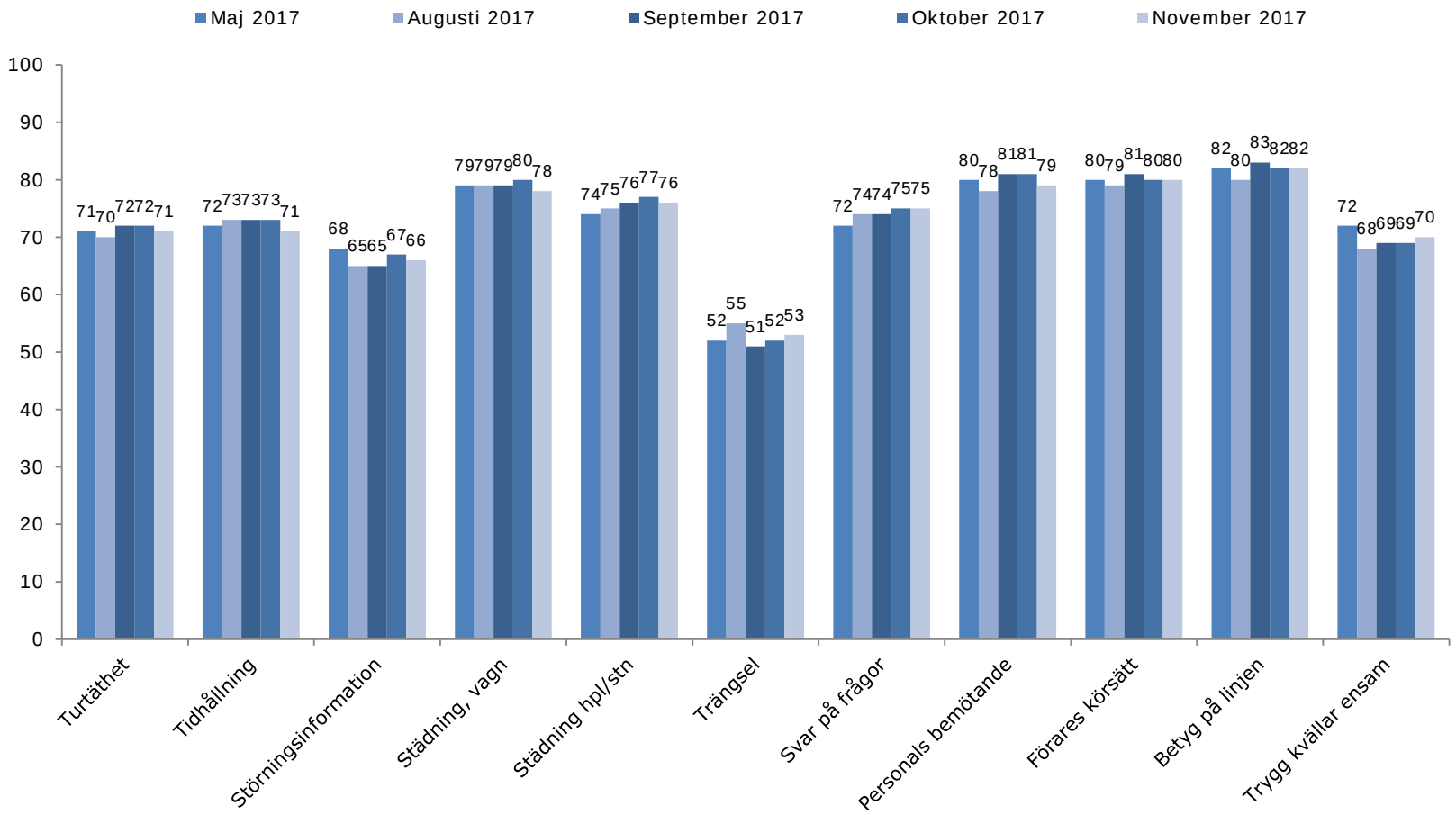
Andel nöjda resenärer – översiktsbild per trafikslag oktober månad



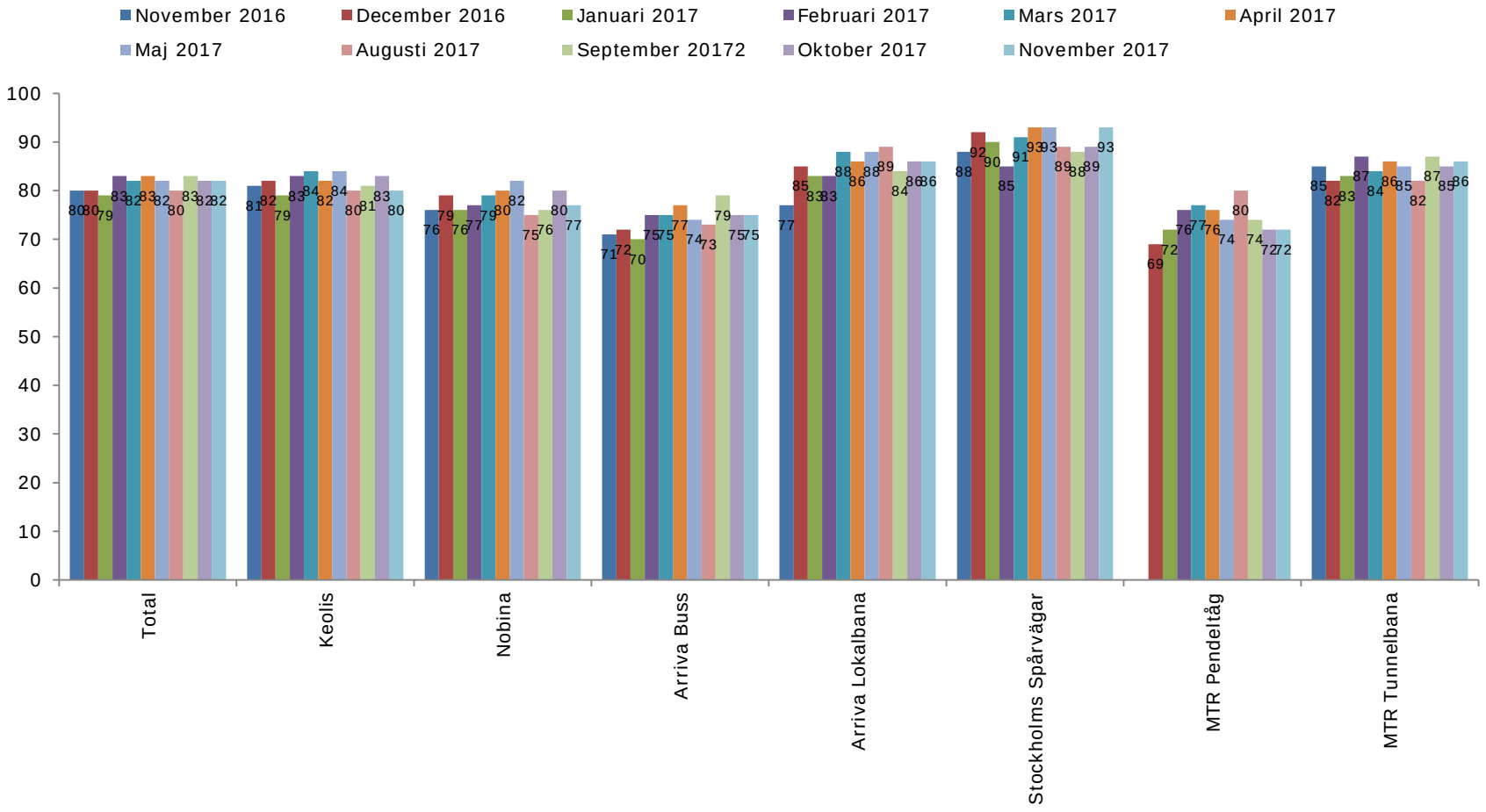
Upplevd kvalitet i SL-trafiken, november 2017
Andel missnöjda/nöjda resenärer - samtliga trafikslag



Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor - samtliga trafikslag



Andel nöjda resenärer – samtliga entreprenörer



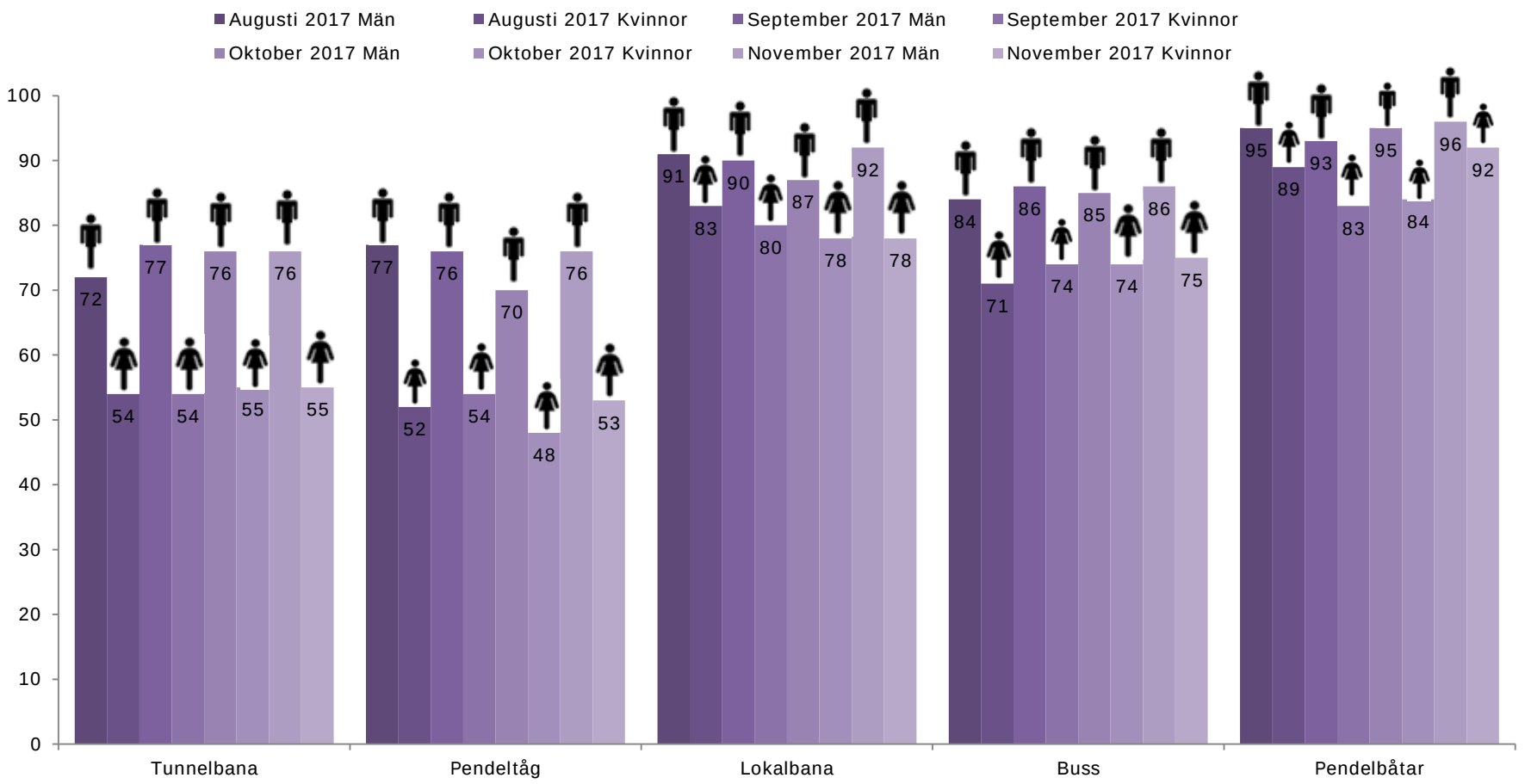


Trygghetsfrågor

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. 45-46, 6-19 november
- 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. 49-50

