











Upplevd kvalitet – Januari 2018

Strategisk utveckling, Analyssektionen

Sammanfattning av resultaten

Övergripande nöjdhetsbetyg för januari är detsamma som för december, 79 procent nöjda.

Tunnelbana

- Tunnelbanans nöjdhet har legat stabilt sedan föregående månad på 85 procent. Nöjdheten med trängsel har ökat från 46 till 53 procent.

Pendeltåg

- Pendeltågets nöjdhet har gått ned, från 58 procent till 56 procent. Nöjdheten med turtätheten har ökat från 53 till 59 procent och nöjdhet med trängsel från 42 till 49 procent. Personalens förmåga att svara på frågor har gått ned, från 68 till 65 nöjda. Pendeltågstrafiken drabbades under flera dagar i januari av omfattande och långvariga störningar pga. infrastrukturfel och yttre omständigheter vilket ledde till i ett stort antal inställda pendeltågsavgångar.

Lokalbana

- Lokalbanans nöjdhetsbetyg har gått upp med en procentenhet sedan föregående månad, till 88 procent. Nöjdheten med tidhållningen har ökat från 76 till 82 procent nöjda.

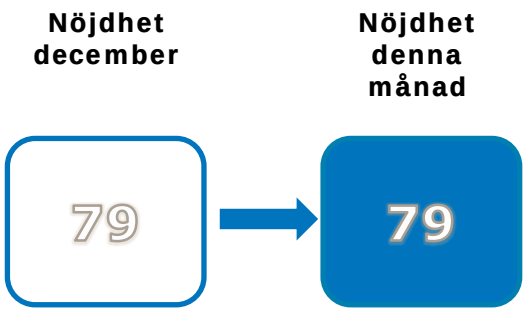
Buss

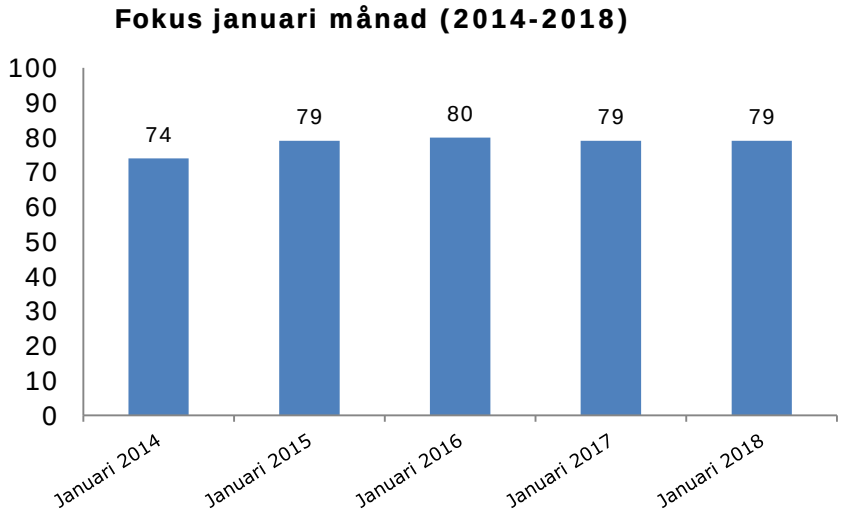
- Nöjdhetsbetyget för buss är detsamma som i december, 78 procent nöjda. Den upplevda tidhållningen har ökat från 57 till 60 procent nöjda och den upplevda trängseln från 59 till 63 procent nöjda. Däremot har betyget för städningen av bussarna har minskat från 83 till 80 procent och den upplevda tryggheten minskat från 77 till 72 procent.

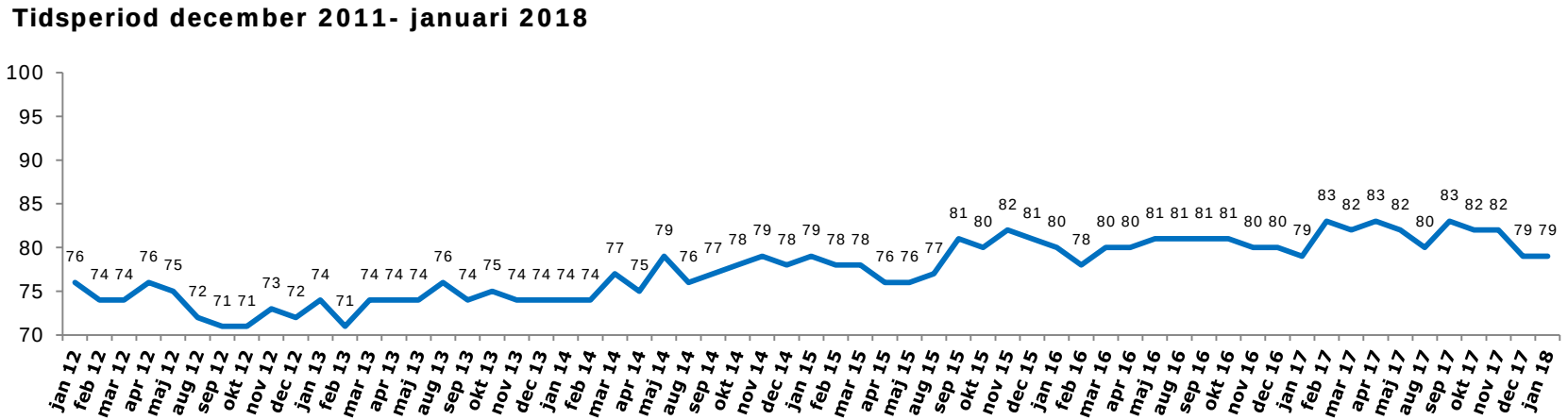
Pendelbåt

- Nöjdhetsbetyget för pendelbåtarna har minskat från 98 till 96 procent. Betyget för turtätheten har minskat från 79 till 76 procent och betyget för personalens bemötande har minskat från 94 till 90 procent nöjda. Den upplevda tryggheten vid resor ensam på kvällar och nätter har ökat från 87 till 93 procent.

Andel nöjda resenärer – hela länet

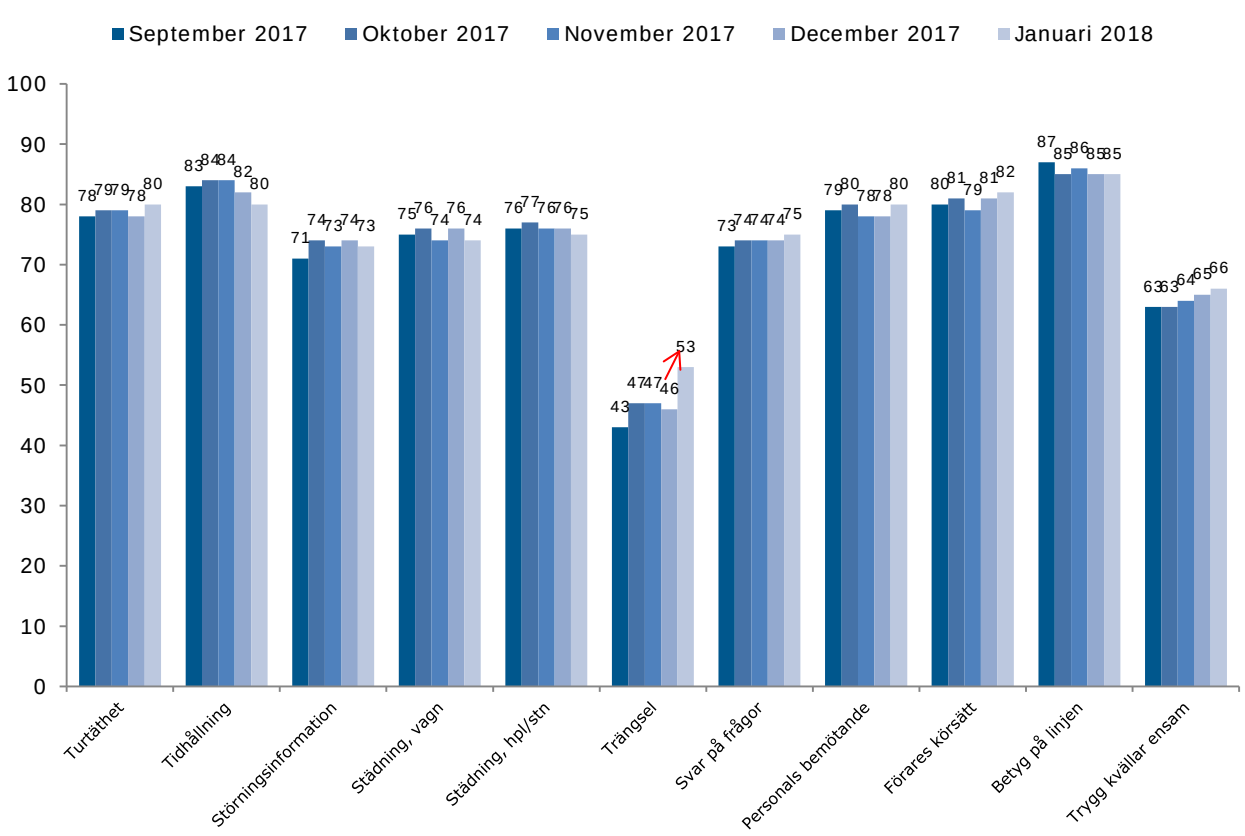


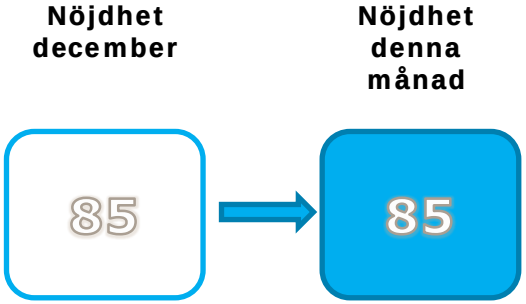


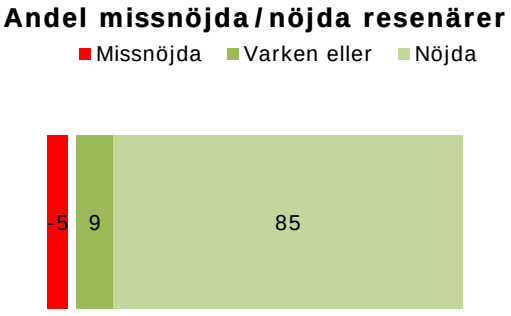


Tunnelbana

Tunnelbanans nöjdhet har legat stabilt sedan föregående månad på 85 procent. Nöjdheten med trängsel har ökat från 46 till 53 procent.

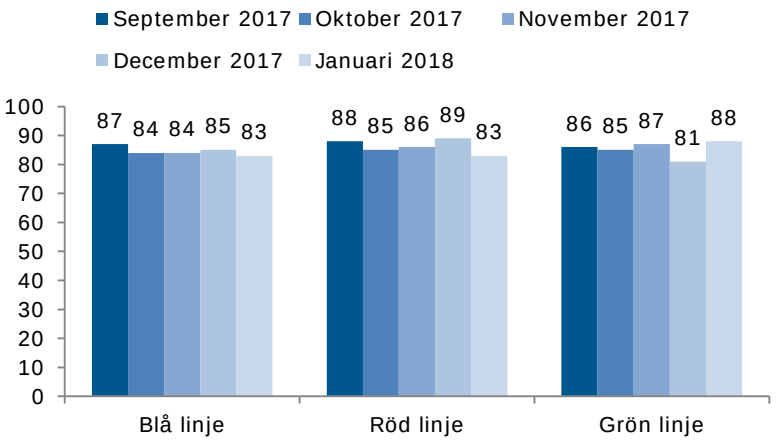




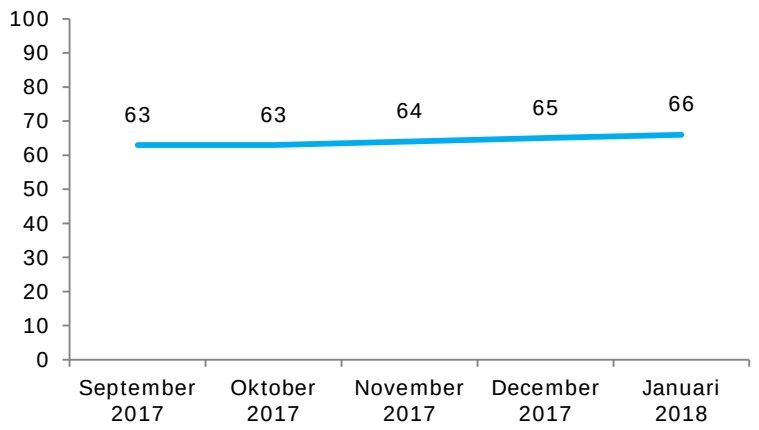


Tunnelbana

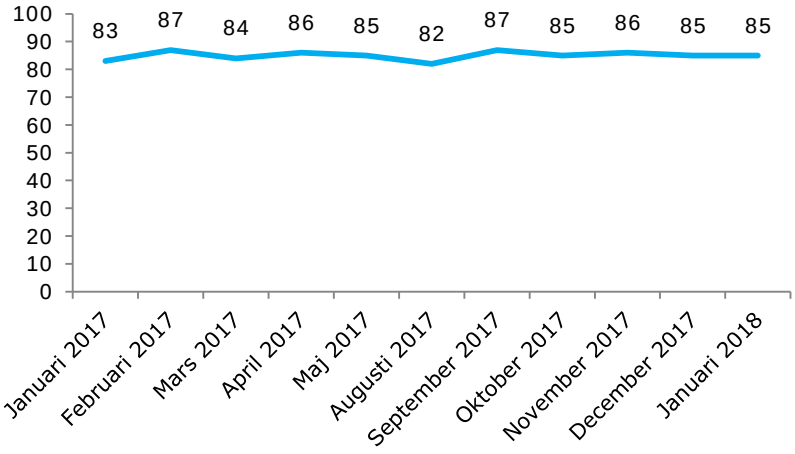
Nöjdhet per linje



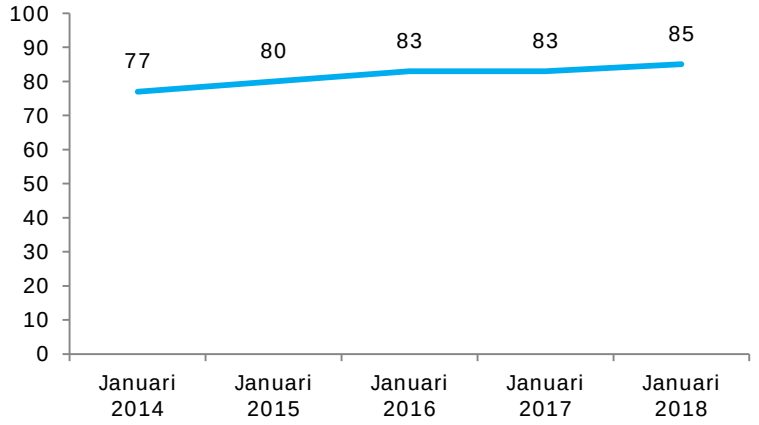
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer januari 2017–januari 2018

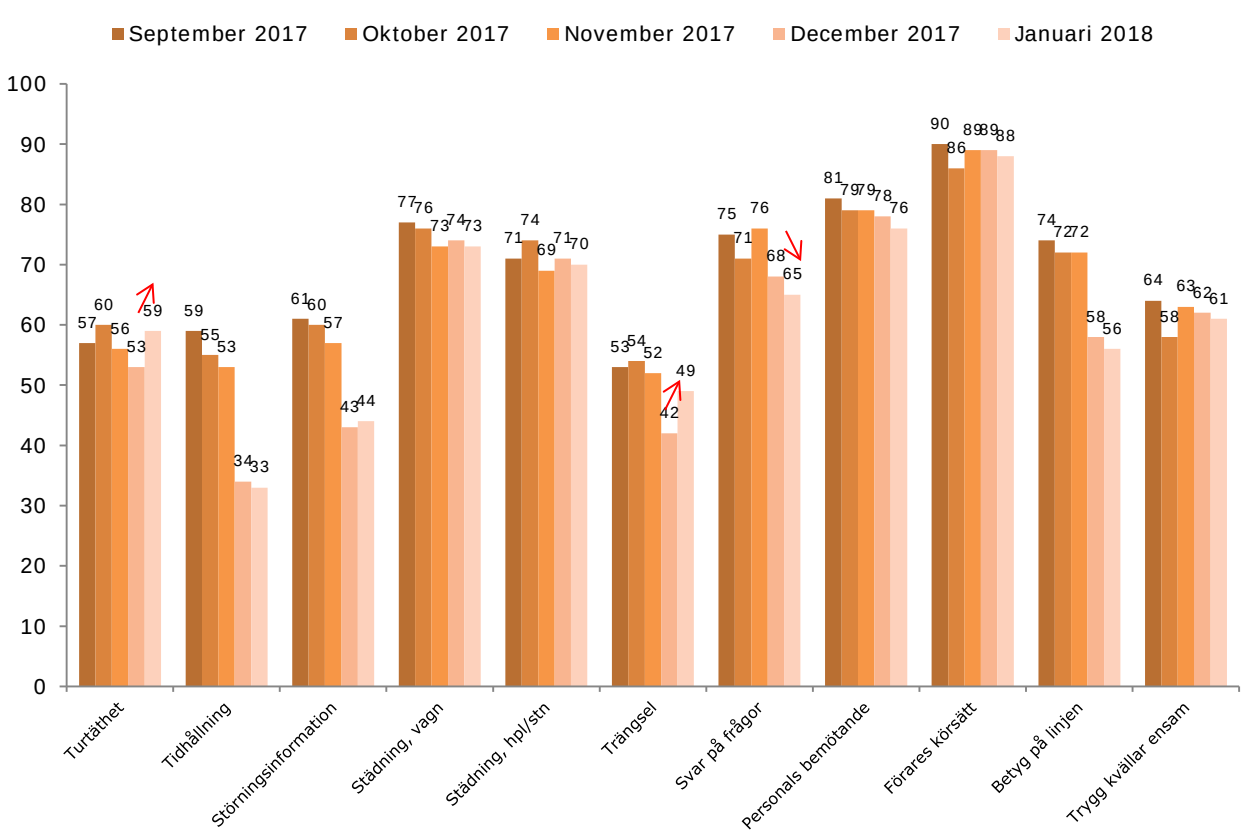


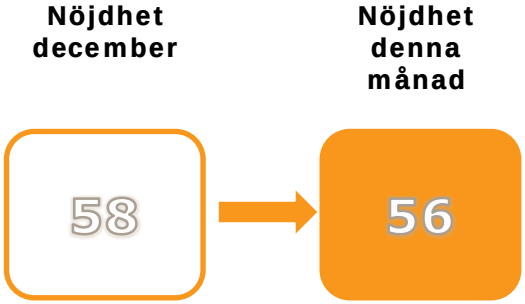
Andel nöjda resenärer, januari 2014-2018

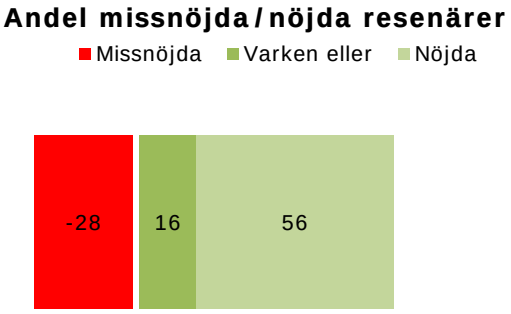


Pendeltåg

Pendeltågets nöjdhet har gått ned, från 58 procent till 56 procent. Nöjdheten med turtätheten har ökat från 53 till 59 procent och nöjdhet med trängsel från 42 till 49 procent. Personalens förmåga att svara på frågor har gått ned, från 68 till 65 nöjda. Pendeltågstrafiken drabbades under flera dagar i januari av omfattande och långvariga störningar pga. infrastrukturfel och yttre omständigheter vilket ledde till i ett stort antal inställda pendeltågsavgångar.

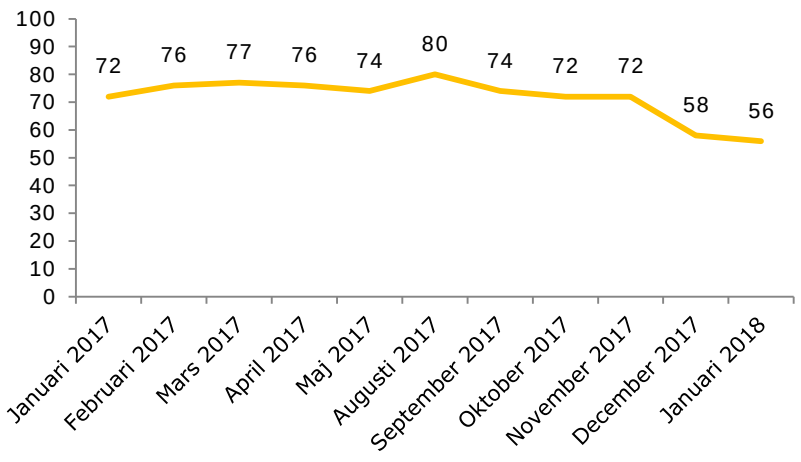




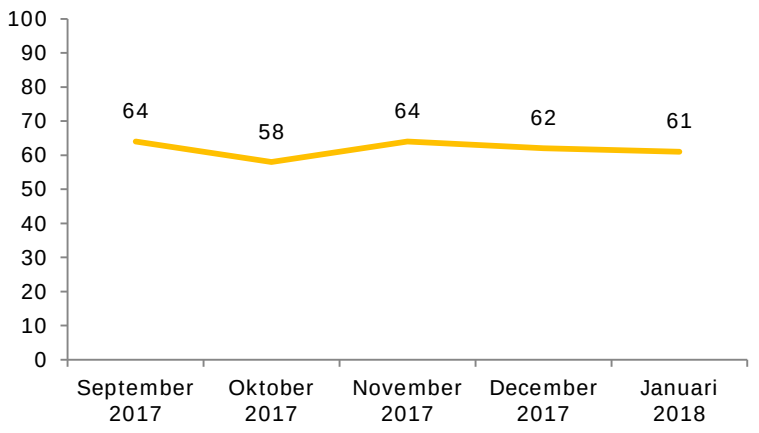


Pendeltåg

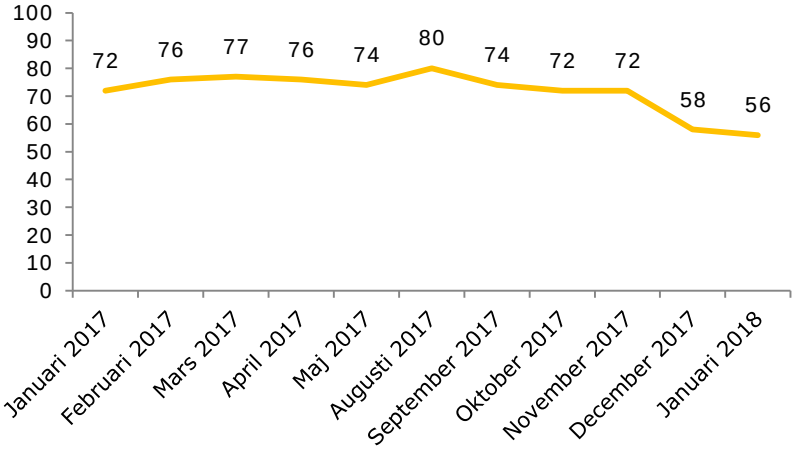
Betyg för entreprenör (MTR)



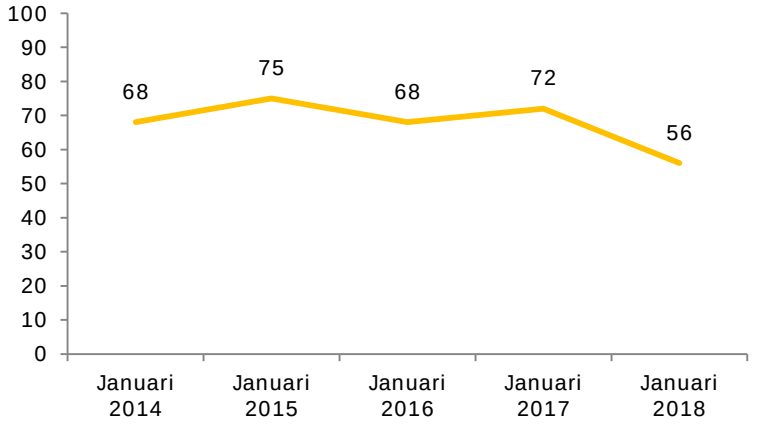
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer januari 2017-januari 2018

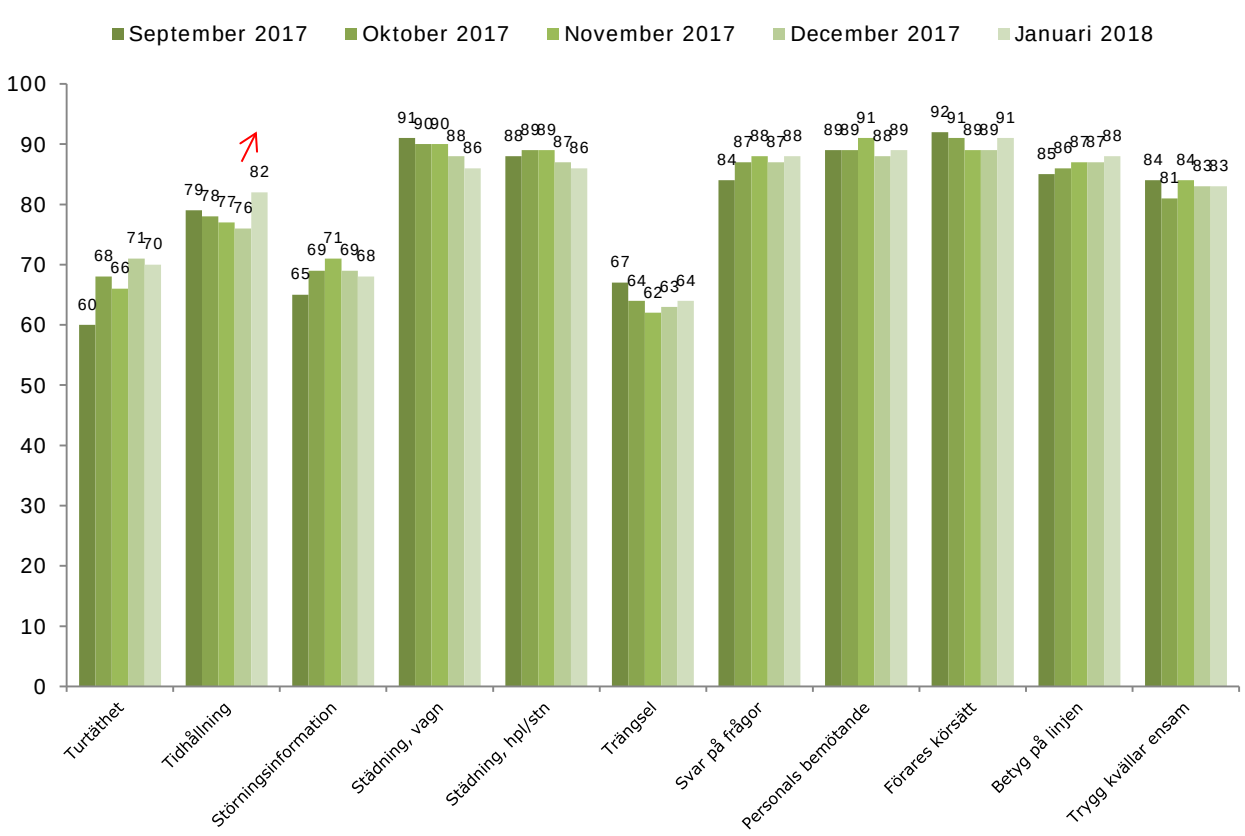


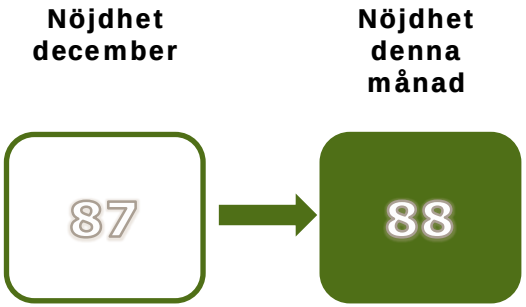
Andel nöjda resenärer, januari 2014-2018



Lokalbana

Lokalbanans nöjdhetsbetyg har gått upp med en procentenhet sedan föregående månad, till 88 procent. Nöjdheten med tidhållningen har ökat från 76 till 82 procent nöjda.

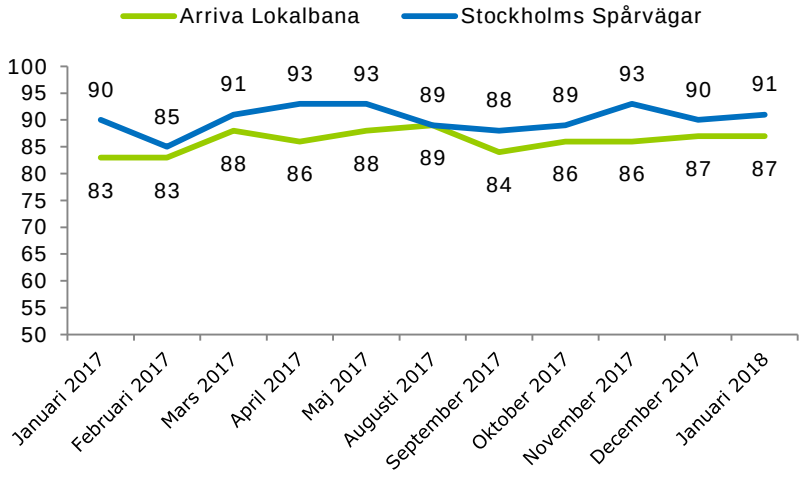




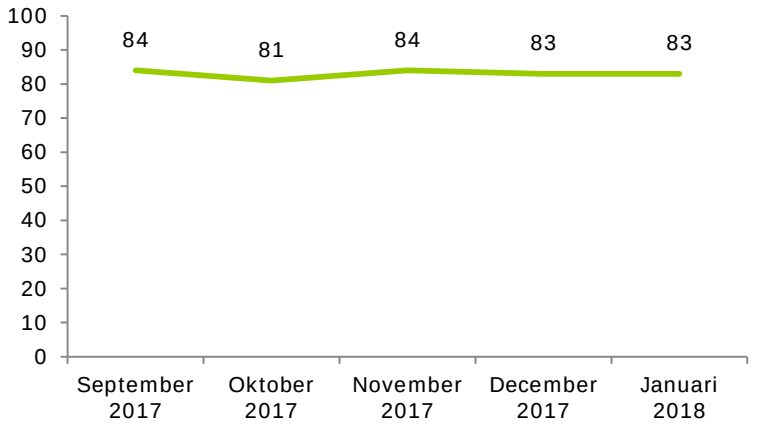


Lokalbana

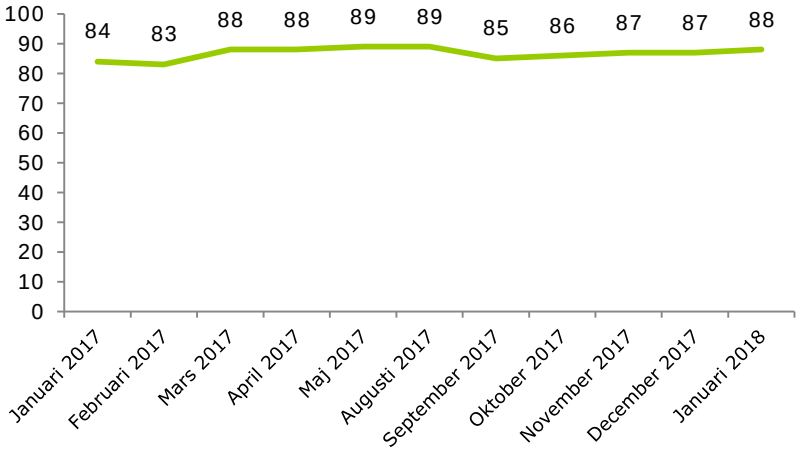
Betyg för entreprenör (Arriva, Stockholms Spårvägar)



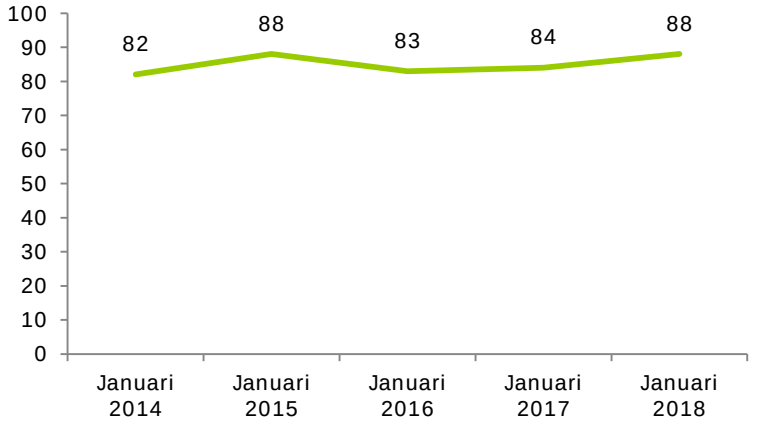
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer januari 2017-januari 2018

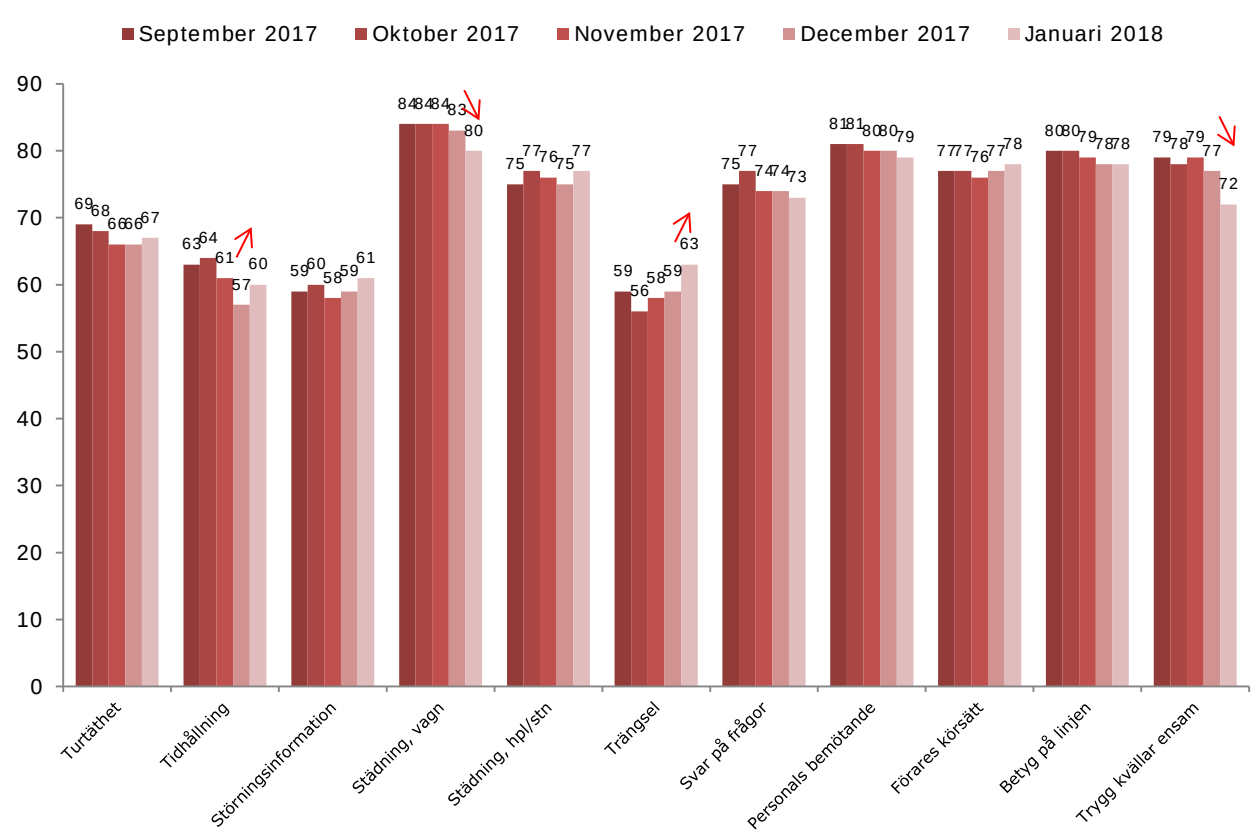


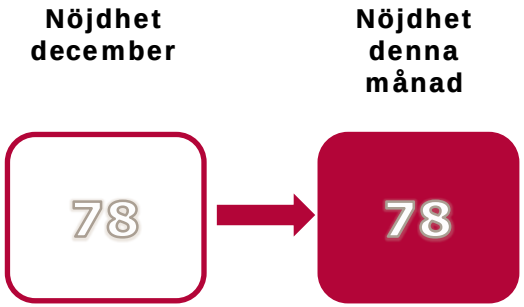
Andel nöjda resenärer, januari 2014-2018



Buss

Nöjdhetsbetyget för buss är detsamma som i december, 78 procent nöjda. Den upplevda tidhållningen har ökat från 57 till 60 procent nöjda och den upplevda trängseln från 59 till 63 procent nöjda. Däremot har betyget för städningen av bussarna har minskat från 83 till 80 procent och den upplevda tryggheten minskat från 77 till 72 procent.

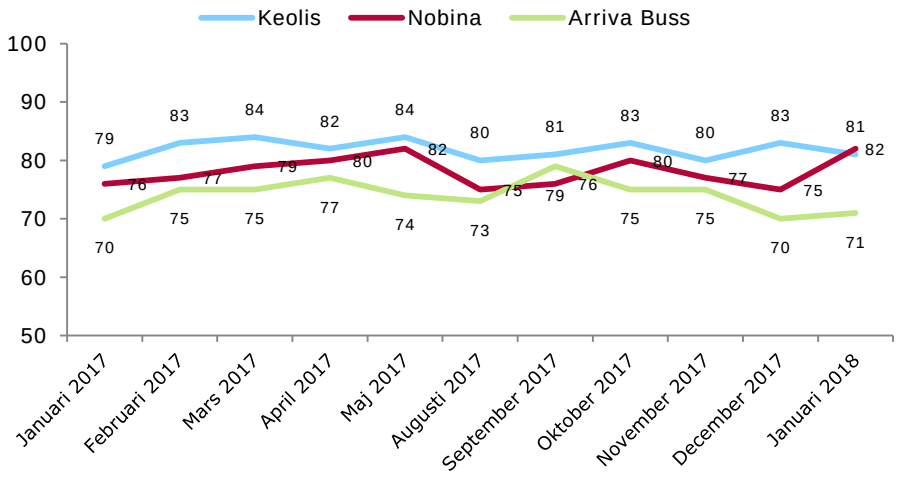




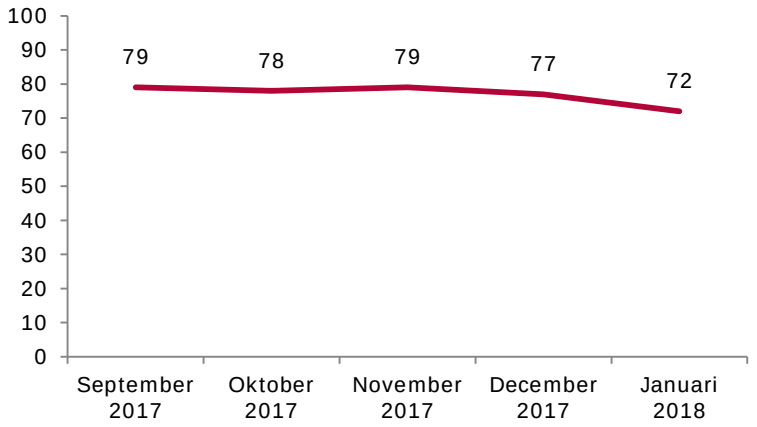


Buss

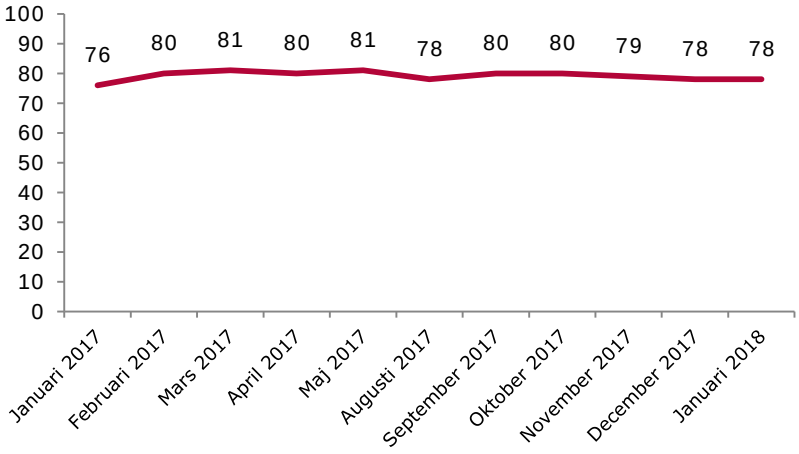
Betyg för entreprenör (Keolis, Nobina, Arriva)



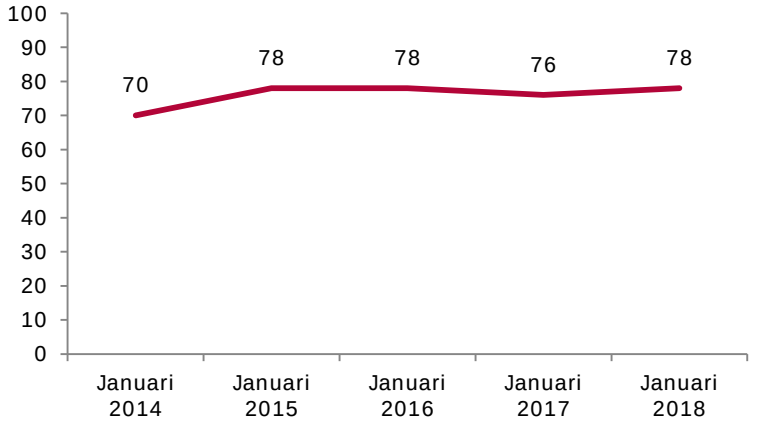
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



Andel nöjda resenärer januari 2017-januari 2018

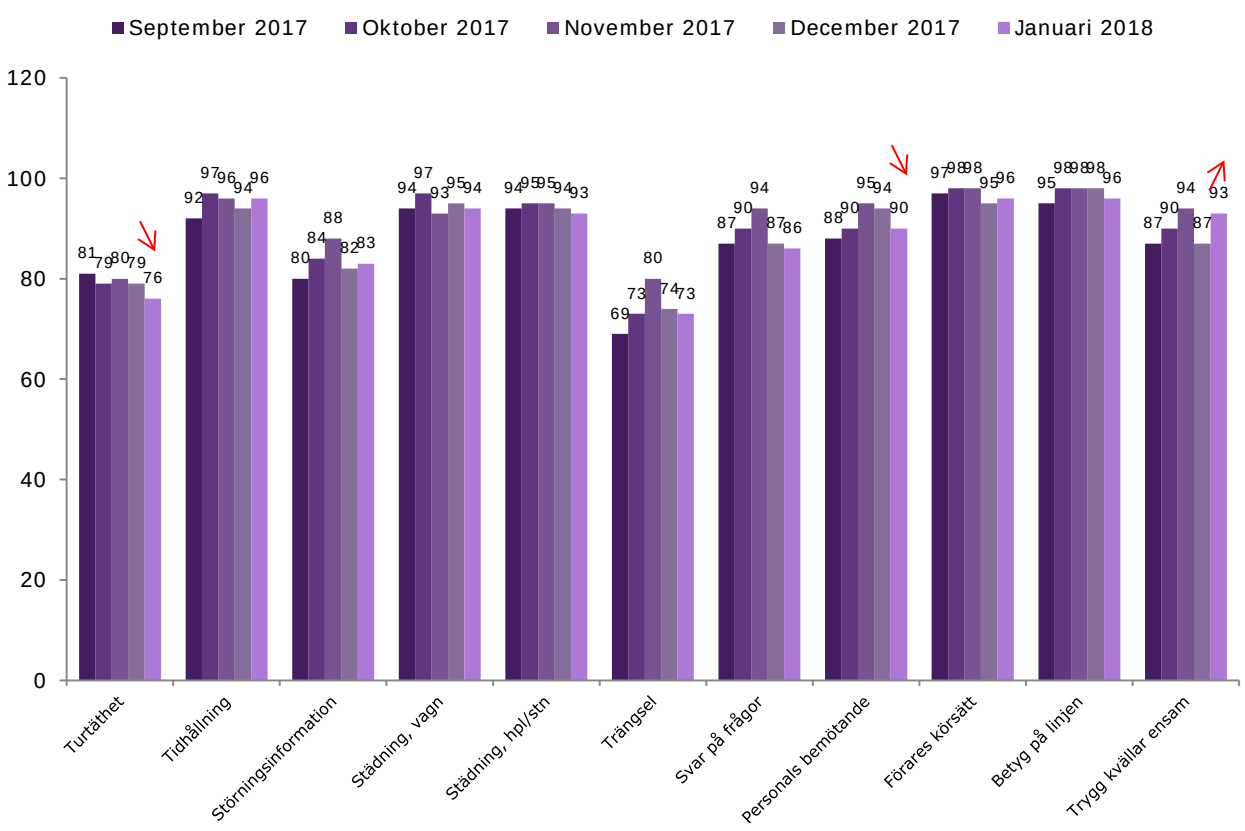


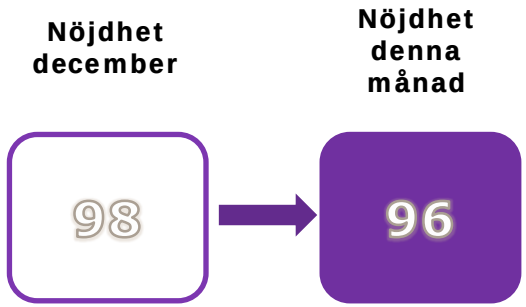
Andel nöjda resenärer, januari 2014-2018



Pendelbåtar

Nöjdhetsbetyget för pendelbåtarna har minskat från 98 till 96 procent. Betyget för turtätheten har minskat från 79 till 76 procent och betyget för personalens bemötande har minskat från 94 till 90 procent nöjda. Den upplevda tryggheten vid resor ensam på kvällar och nätter har ökat från 87 till 93 procent.

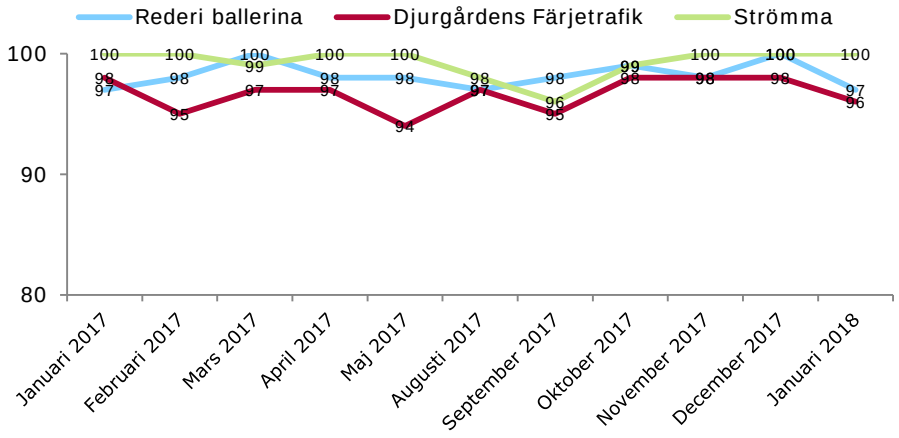




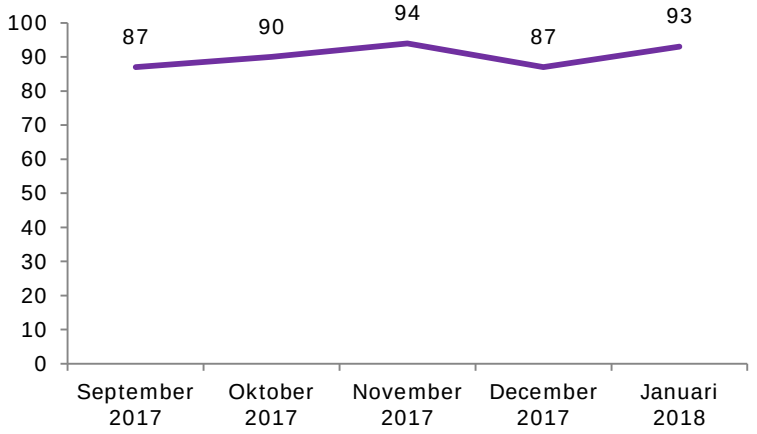


Pendelbåtar

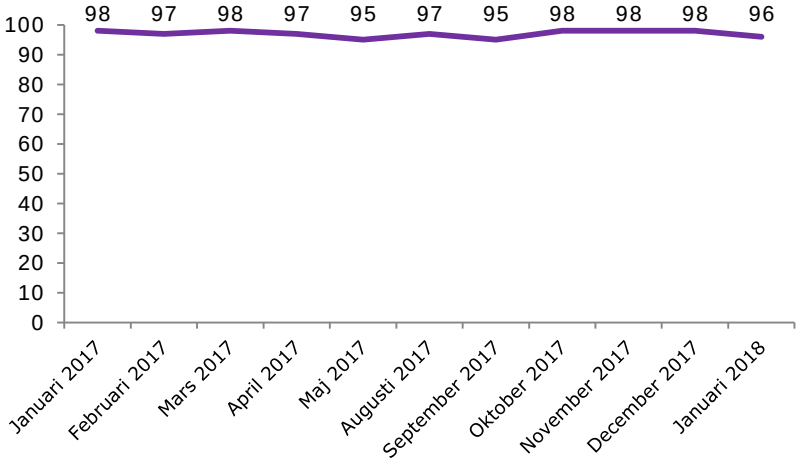
Betyg för entreprenör (Rederi Ballerina, Djurgårdens färjetrafik, Strömma Kanalbolaget)



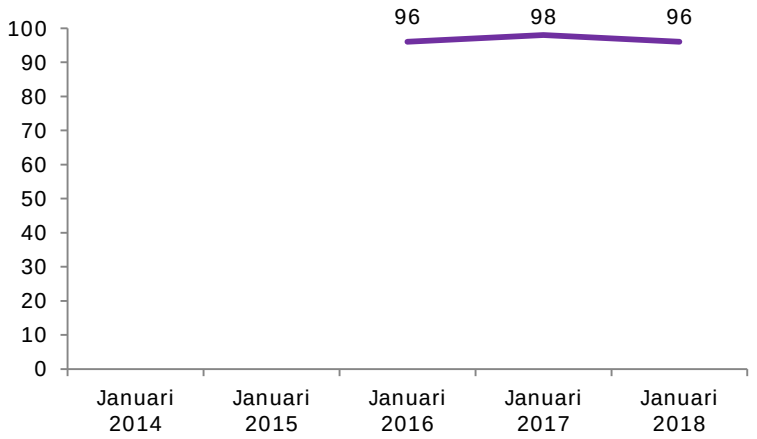
Trygghet kvällar/nätter ensamresande



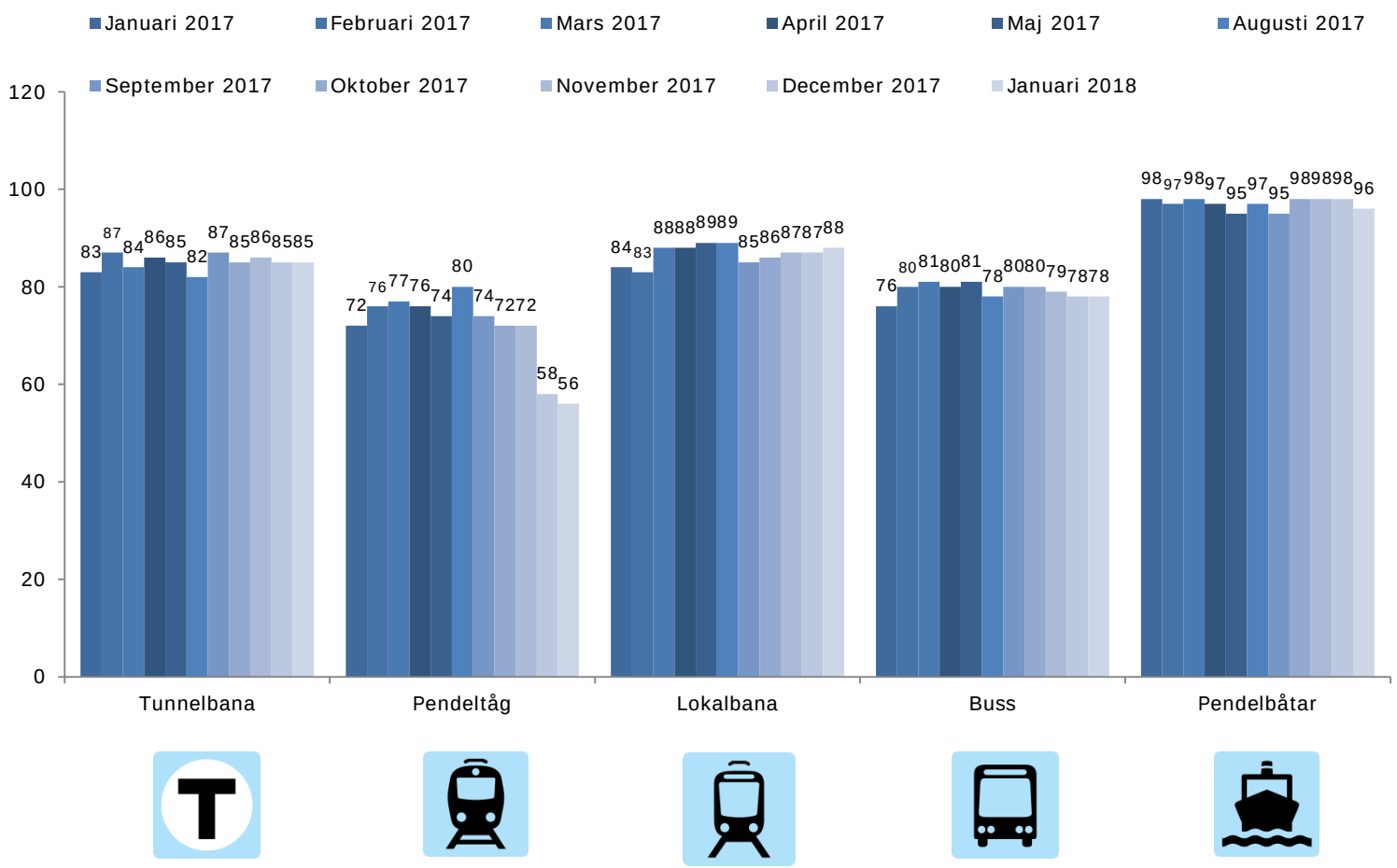
Andel nöjda resenärer januari 2017-januari 2018



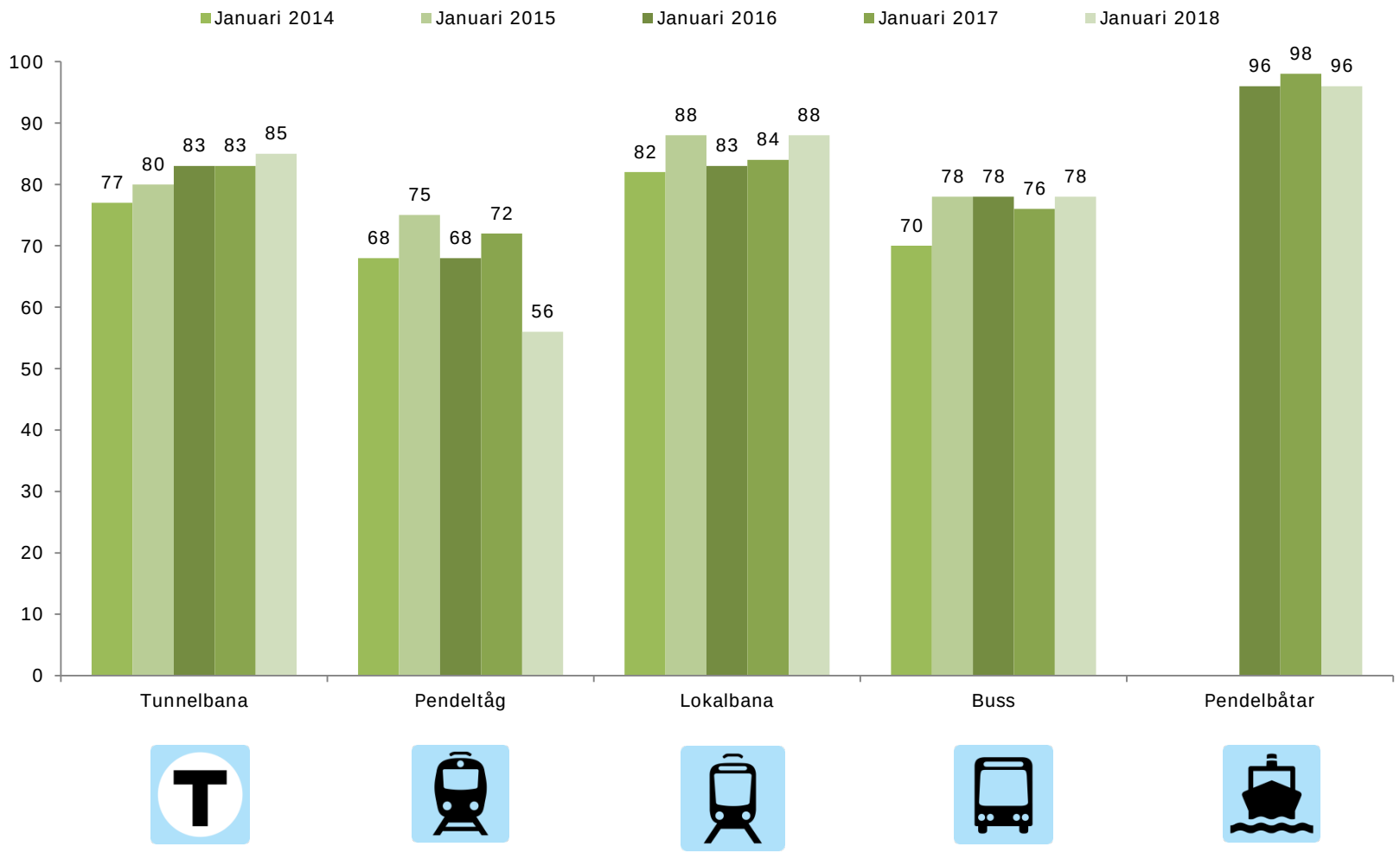
Andel nöjda resenärer, januari 2013-2017



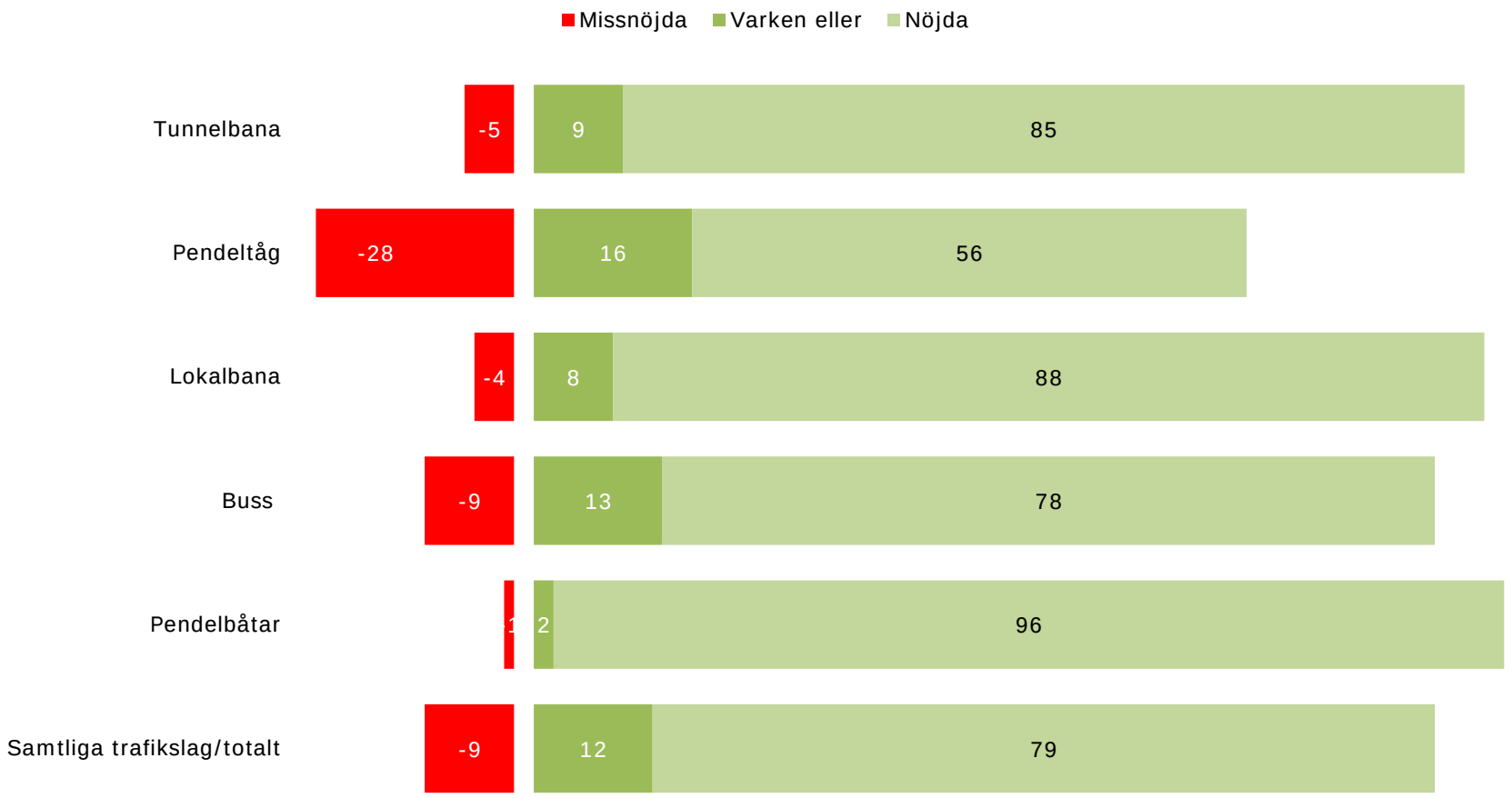
Andel nöjda resenärer per trafikslag – översiktsbild samtliga trafikslag



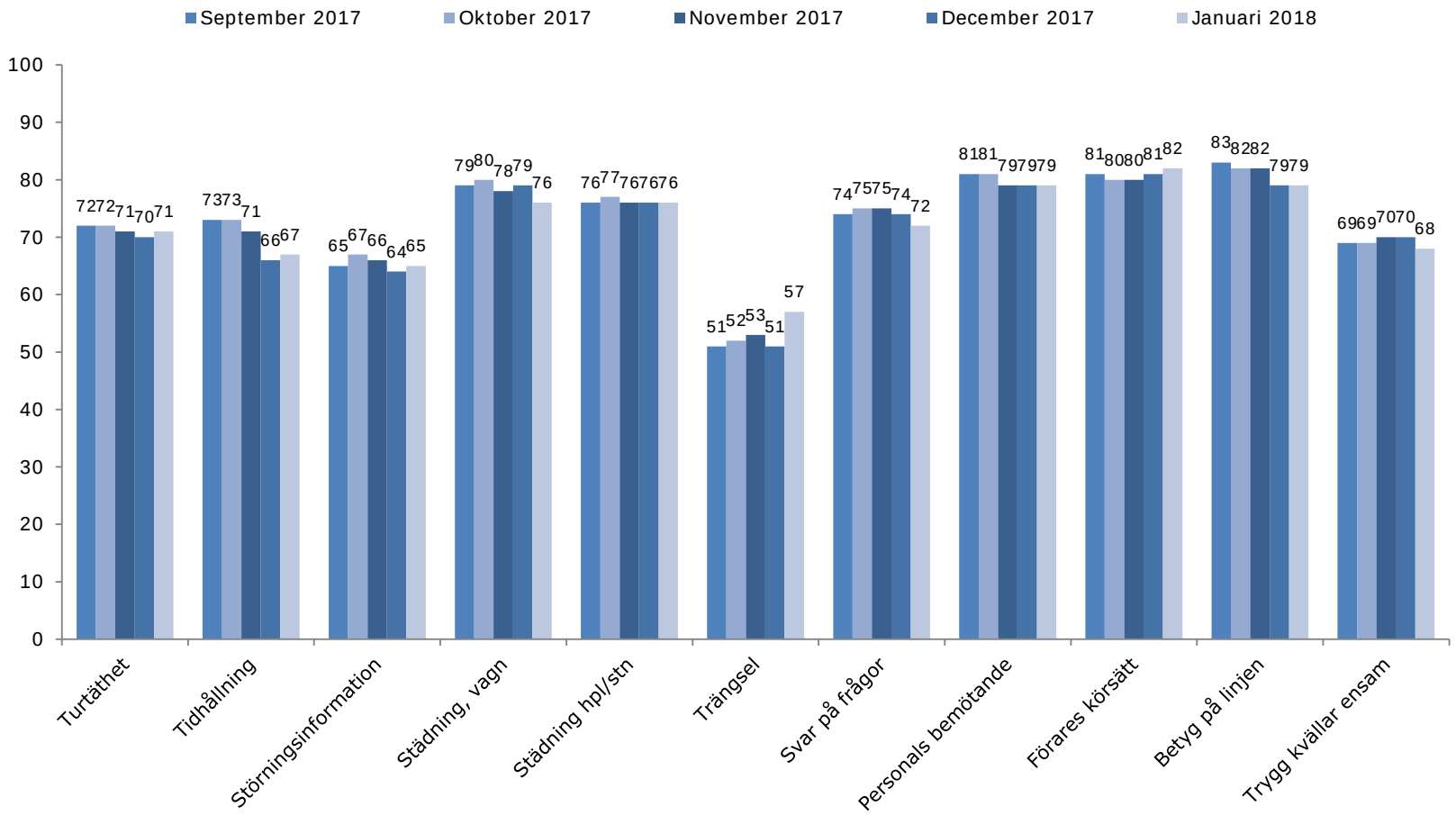
Andel nöjda resenärer – översiktsbild per trafikslag januari månad



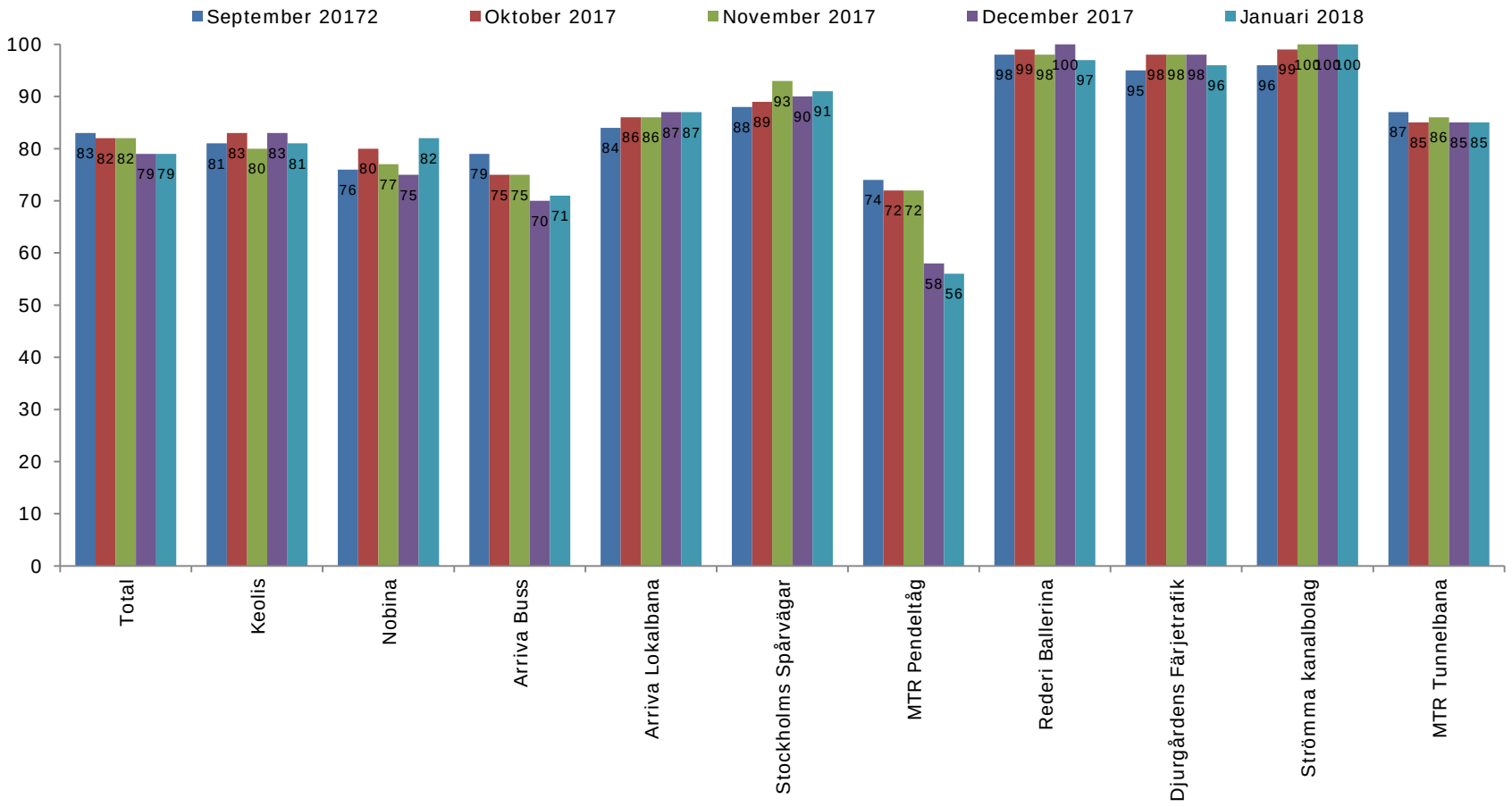
Upplevd kvalitet i SL-trafiken, januari 2018
Andel missnöjda/nöjda resenärer - samtliga trafikslag



Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor - samtliga trafikslag



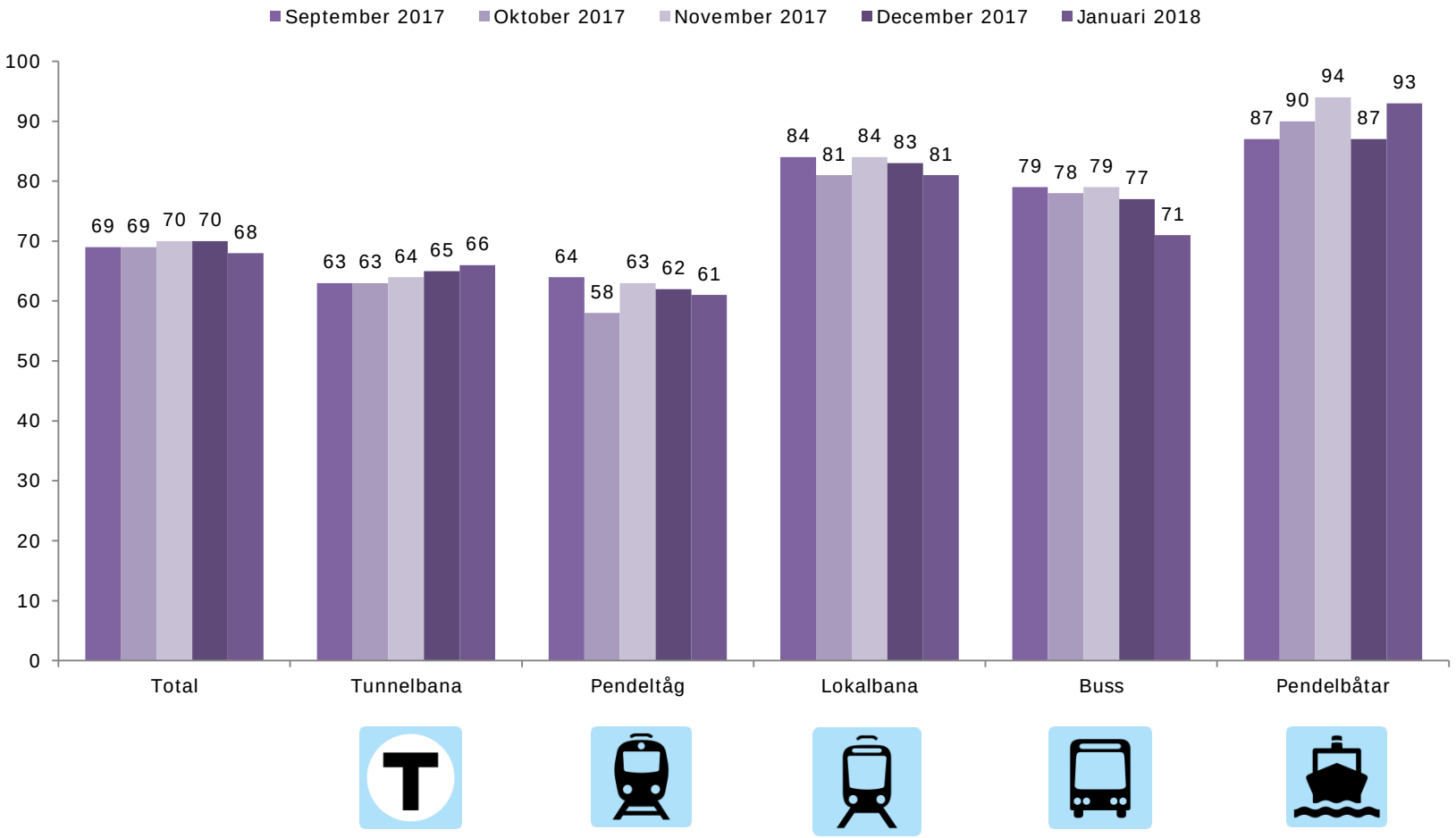
Andel nöjda resenärer – samtliga entreprenörer



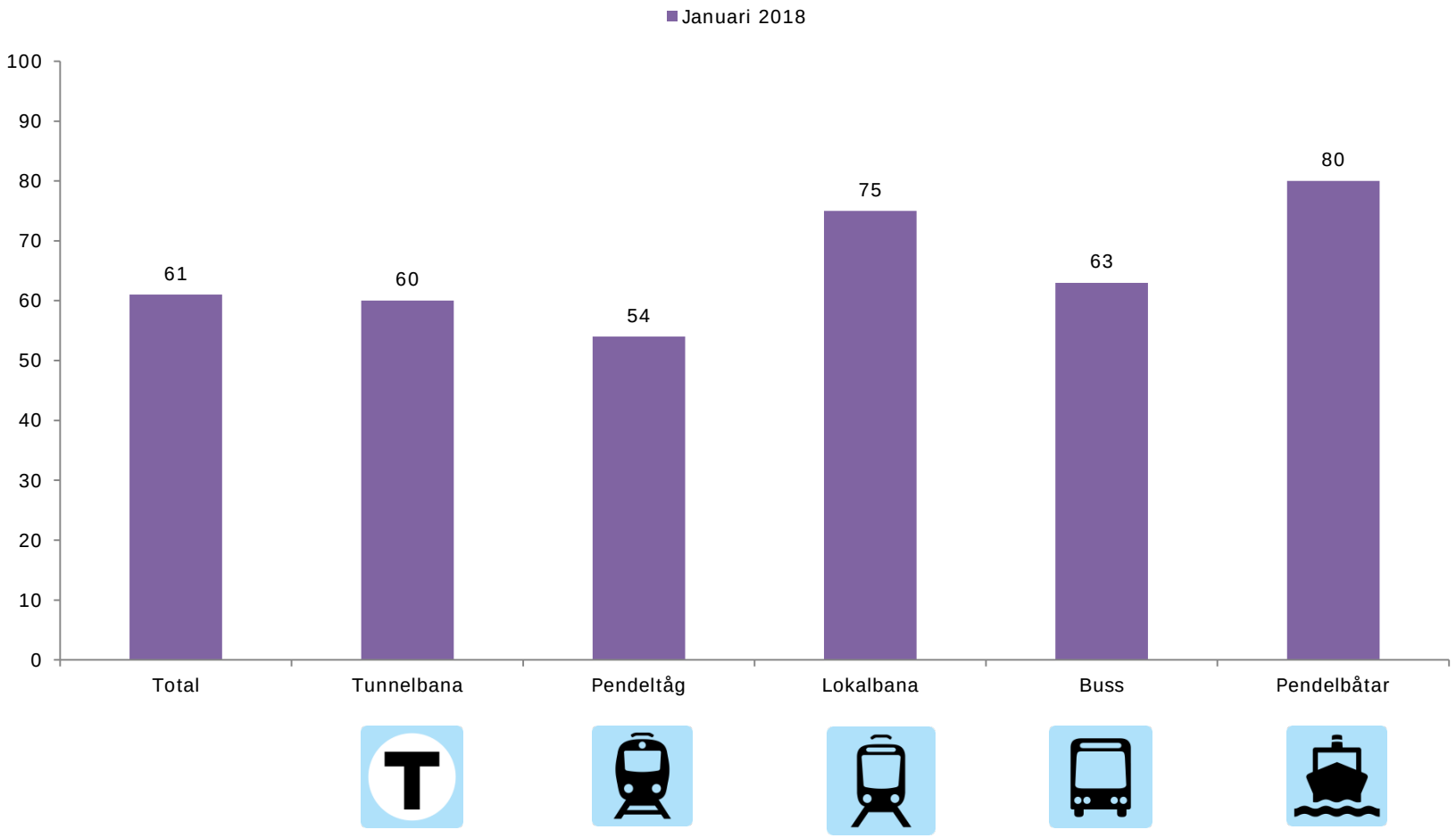


Trygghetsfrågor

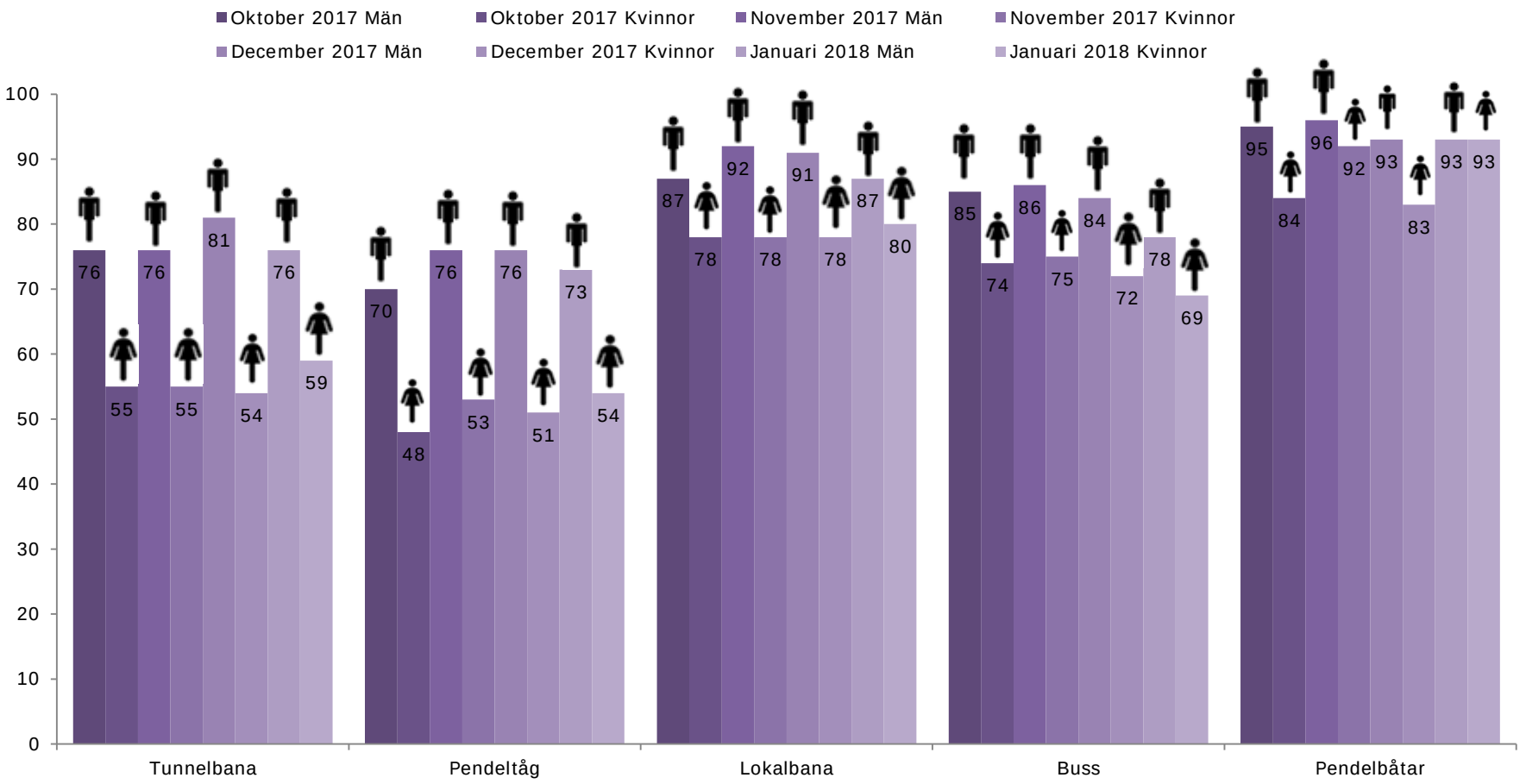
Andel trygga resenärer som reser ensam på kvällar/nätter – samtliga trafikslag



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. 2-3, 8-21 januari
- Fr.o.m. januari 2015 genomförs totalt minst 12100 st enkäter per månad
  - Buss 5850 st/mån
  - Tunnelbana 2250 st/mån
  - Pendeltåg 2050 st/mån
  - Lokalbana 1950 st/mån
  - Pendelbåtar 500 st/mån
- Nästa ordinarie mätning görs i v. 6-7

