



# Upplevd kvalitet – Maj 2018

Strategisk utveckling, Analyssektionen

# Sammanfattning av resultaten

Övergripande nöjdhetsbetyg för maj har minskat med två procentenheter, det vill säga från 81 till 79 procent.

**Tunnelbana**

- Tunnelbana har minskat sin nöjdhet från 87 till 84 procent. Nöjdheten med trängsel har minskat med fyra procentenheter. I maj har städning av hållplats ökat med fyra procentenheter. Den upplevda tryggheten (ensam på kvällar) har ökat med tre procentenheter, från 64 till 67 procent.

**Pendeltåg**

- Det totala nöjdhetsbetyget för pendeltåg har ökat från 62 till 64 procent. Nöjdhet med turtäthet har stigit med tre procentenheter, från 57 till 60 procent. Vi ser också en ökad nöjdhet med tidhållningen, den har ökat med fyra procentenheter. I maj har städning av vagn såväl som hållplats ökat med fyra procentenheter.

**Lokalbana**

- Lokalbanans nöjdhetsbetyg minskar sedan föregående månad med en procentenhet, från 88 till 87 procent. Nöjdhet med turtäthet har stigit med tre procentenheter, från 72 till 75 procent. I maj har städning av hållplats ökat med tre procentenheter.

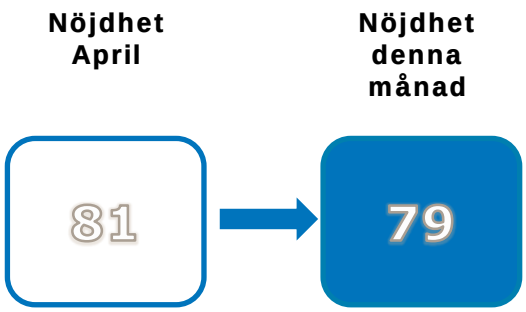
**Buss**

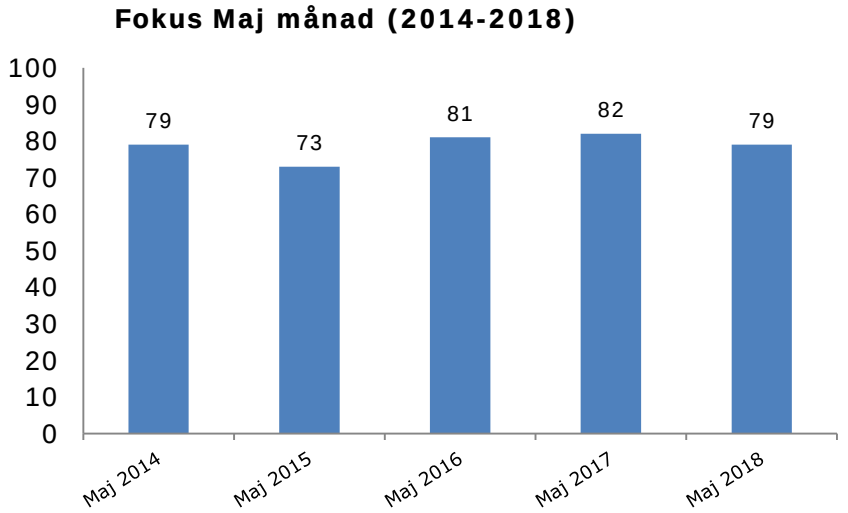
- Nöjdhetsbetyget för buss har minskat med fyra procentenheter, från 80 till 76 procent. Betyget för de olika kvalitetsindikatorerna ligger på liknande nivåer som föregående månad. Den förhållandevis stora minskningen i ”nöjdhet på linjen ” trots att övriga kvalitetsparametrar har små förändringar beror troligen på den höga temperaturen som var under fältperioden och gjorde bussarna väldigt varma.

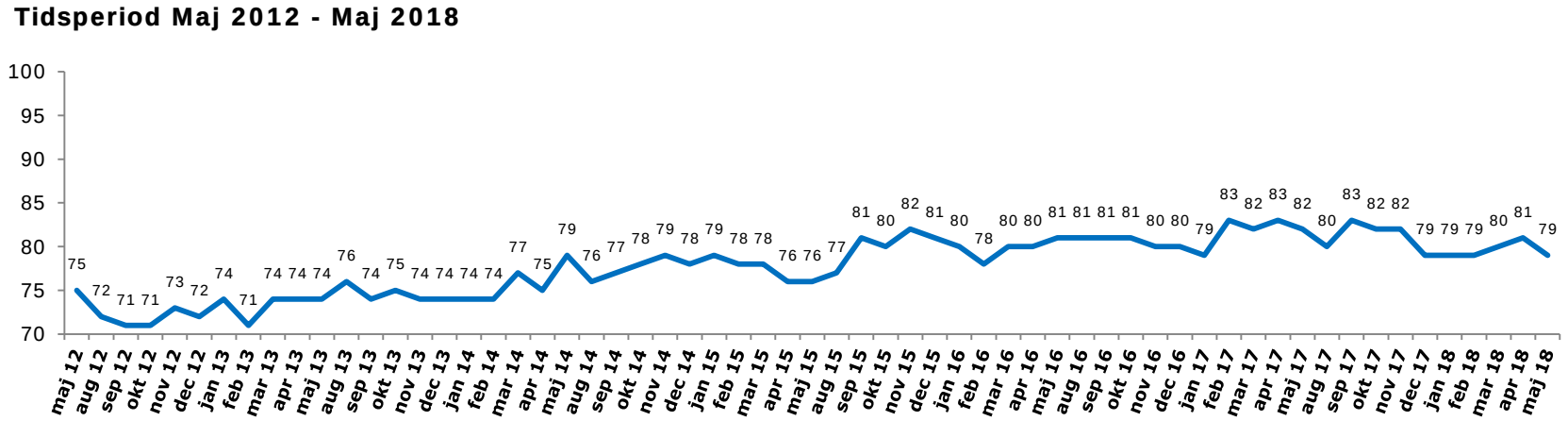
**Pendelbåtar**

- Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar har minskat med tre procentenheter, från 98 till 95 procent. Nöjdheten med tidhållning och störningsinformation har minskat med sex procentenheter. Personalens förmåga att svara på frågor har ökat med fem procentenheter och personalens bemötande har minskat med tre procentenheter. Nöjdheten med trängsel har minskat med nio procentenheter. Den upplevda tryggheten (ensam på kvällar) har minskat med fyra procentenheter, från 88 till 84 procent.

# Andel nöjda resenärer – hela länet

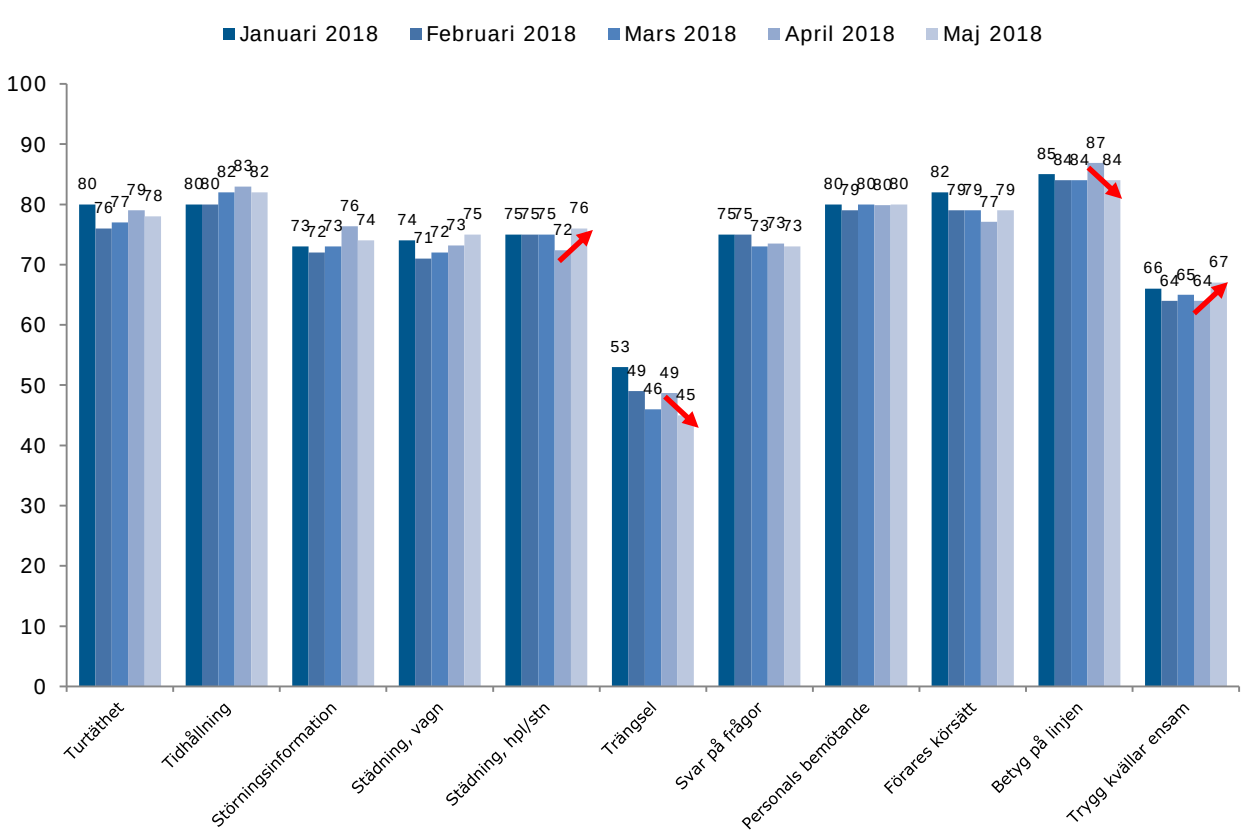


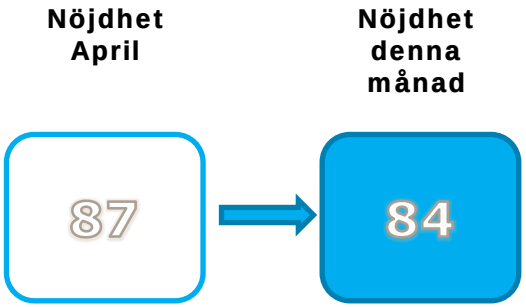



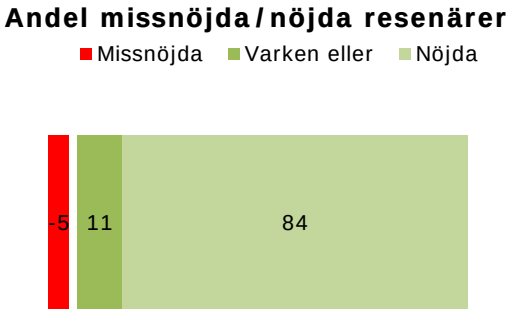



# Tunnelbana

Tunnelbana har minskat sin nöjdhet från 87 till 84 procent. Nöjdheten med trängsel har minskat med fyra procentenheter. I maj har städning av hållplats ökat med fyra procentenheter. Den upplevda tryggheten (ensam på kvällar) har ökat med tre procentenheter, från 64 till 67 procent.

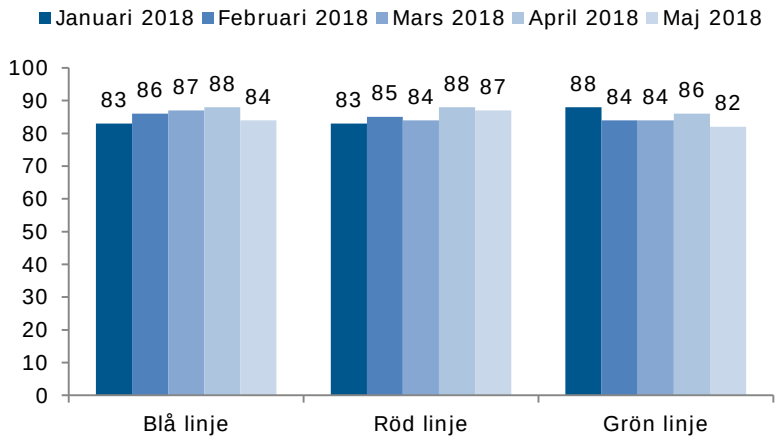


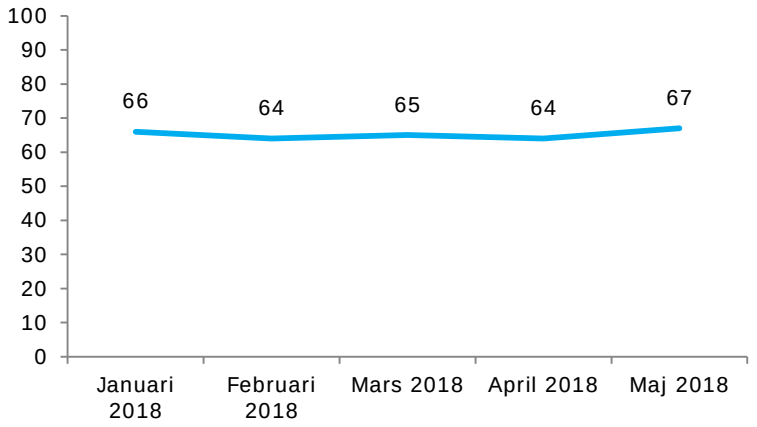



# Tunnelbana

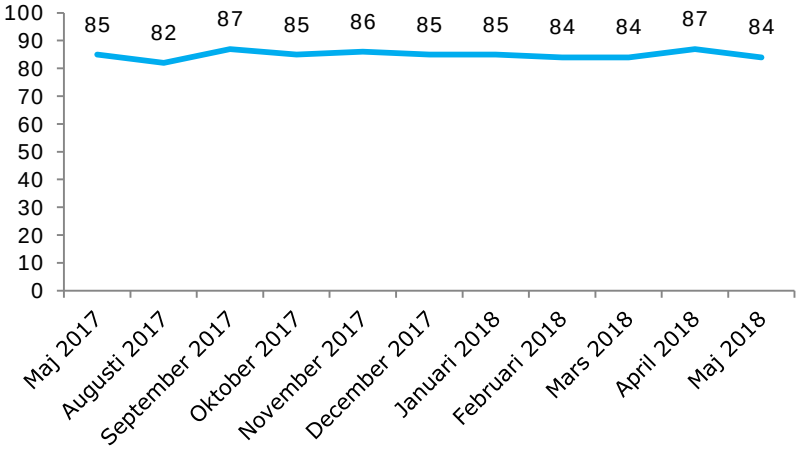
## Nöjdhet per linje



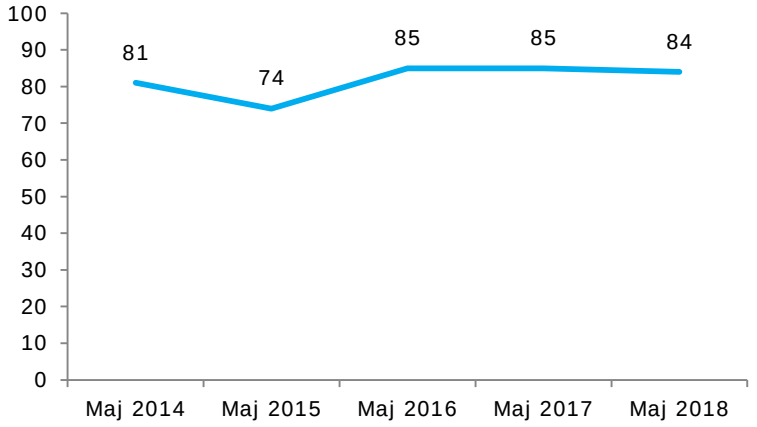

## Trygghet kvällar/nätter ensamresande




## Andel nöjda resenärer Maj 2017– Maj 2018

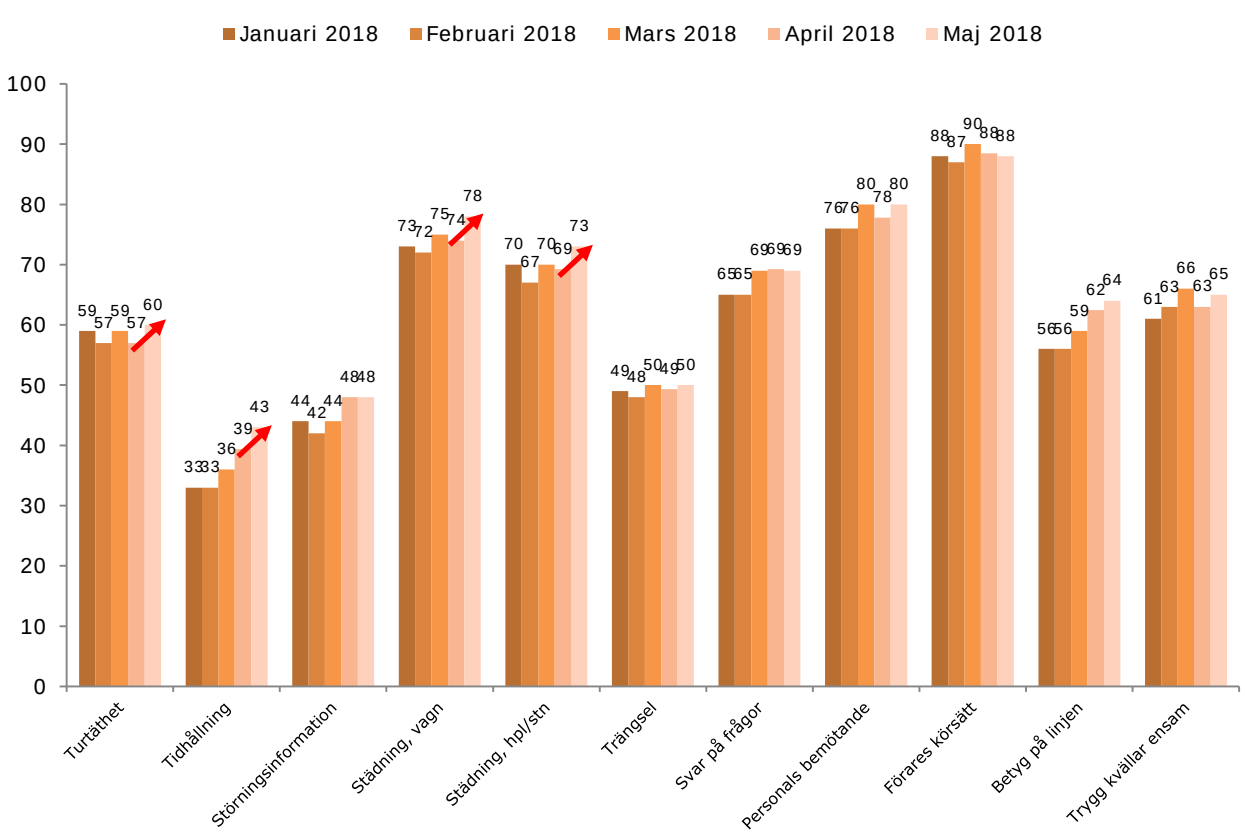


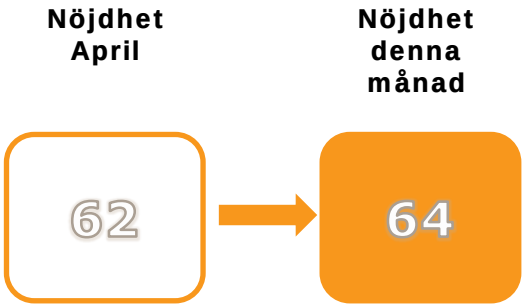

## Andel nöjda resenärer, Maj 2014-2018

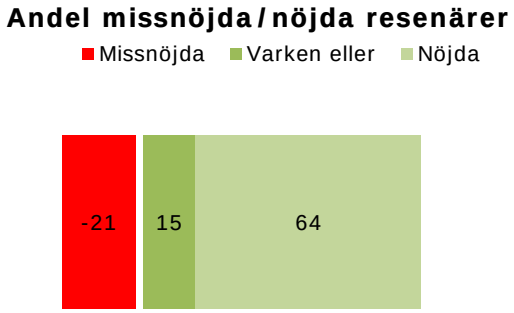


# Pendeltåg

Det totala nöjdhetsbetyget för pendeltåg har ökat från 62 till 64 procent. Nöjdhet med turtäthet har stigit med tre procentenheter, från 57 till 60 procent. Vi ser också en ökad nöjdhet med tidhållningen, den har ökat med fyra procentenheter. I maj har städning av vagn såväl som hållplats ökat med fyra procentenheter.

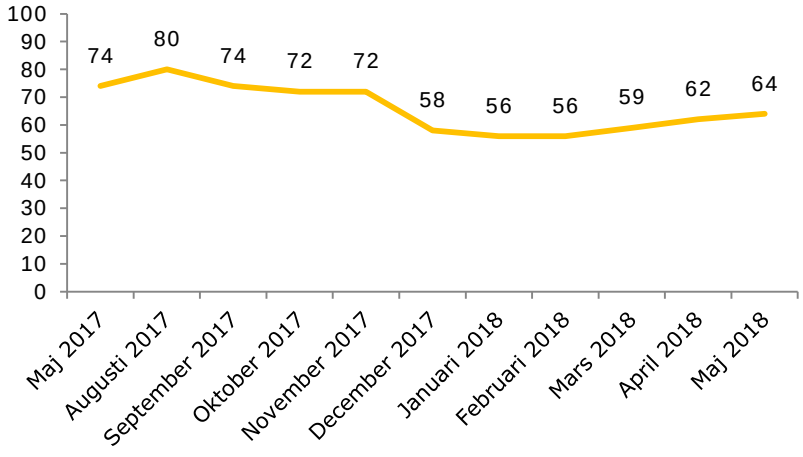


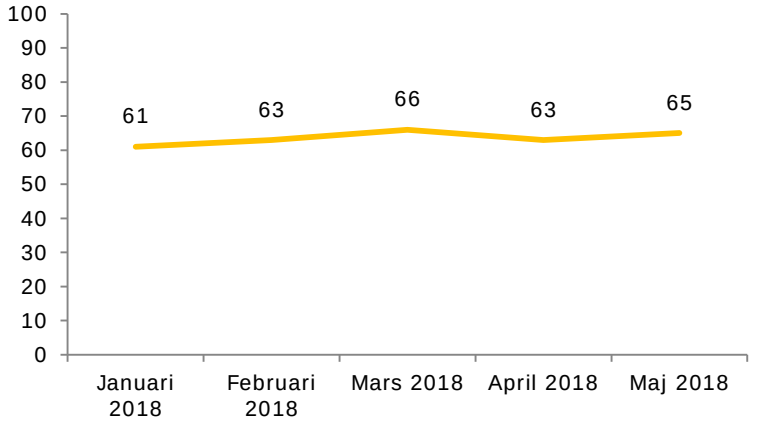



# Pendeltåg

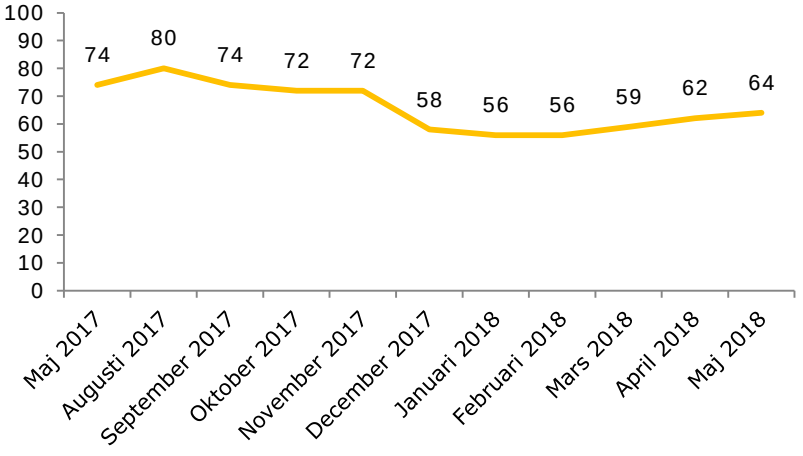
## Betyg för entreprenör (MTR)



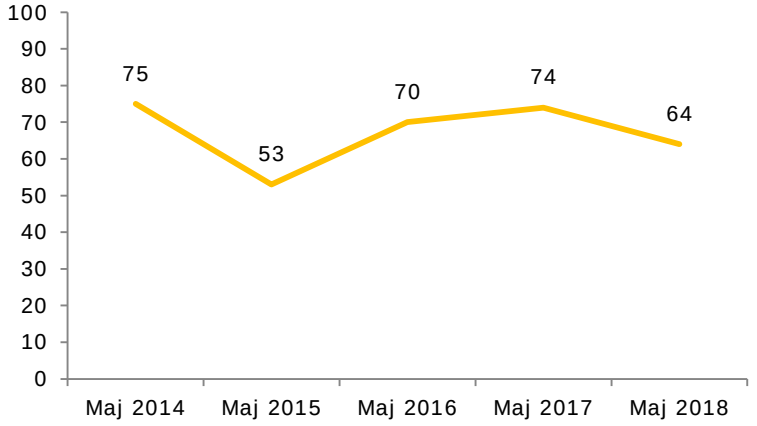

## Trygghet kvällar/nätter ensamresande




## Andel nöjda resenärer Maj 2017- Maj 2018

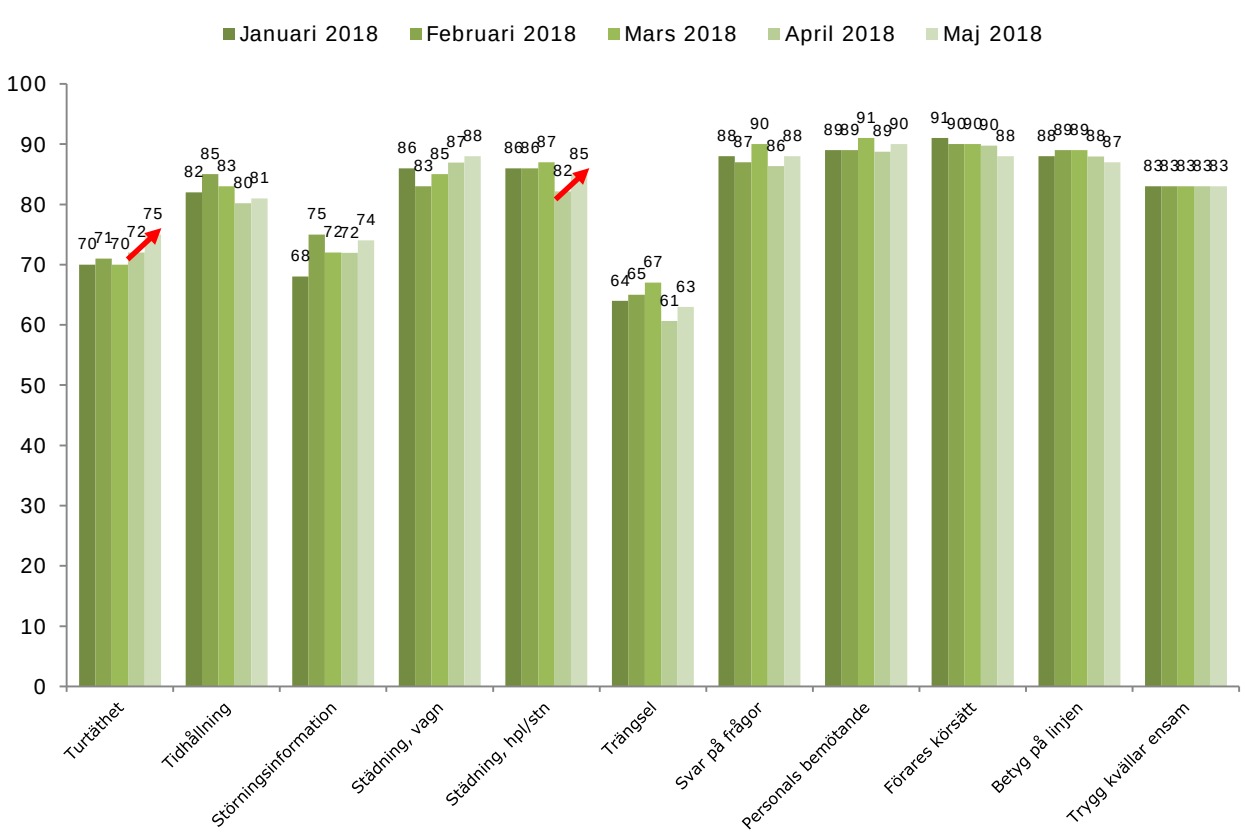


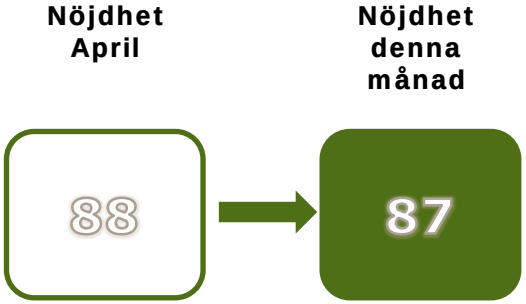

## Andel nöjda resenärer, Maj 2014-2018



# Lokalbana

Lokalbanans nöjdhetsbetyg minskar sedan föregående månad med en procentenhet, från 88 till 87 procent. Nöjdhet med turtäthet har stigit med tre procentenheter, från 72 till 75 procent. I maj har städning av hållplats ökat med tre procentenheter.

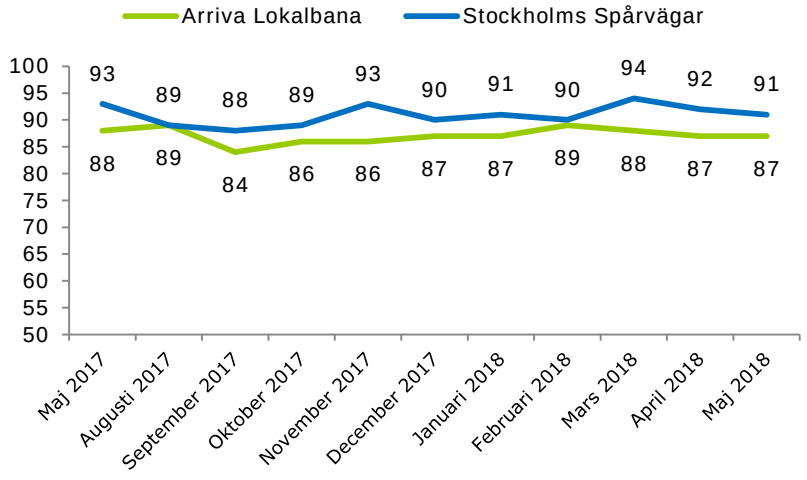


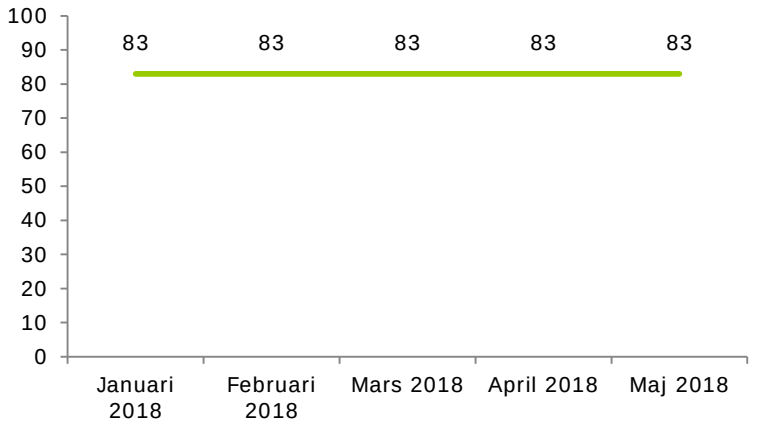



# Lokalbana

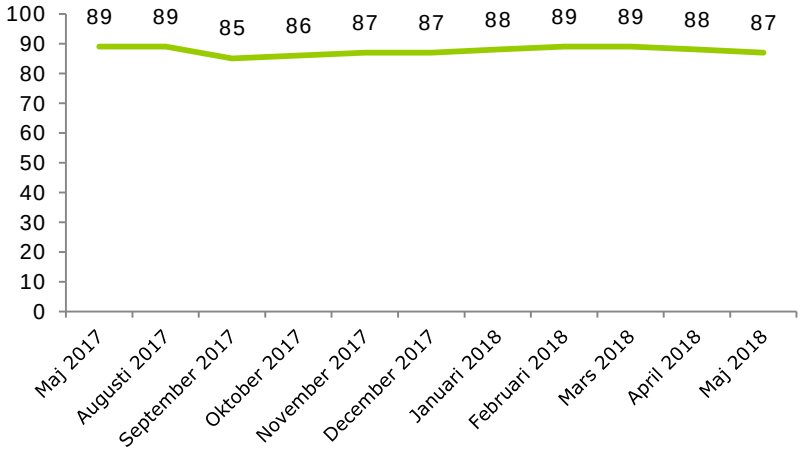
## Betyg för entreprenör (Arriva, Stockholms Spårvägar)



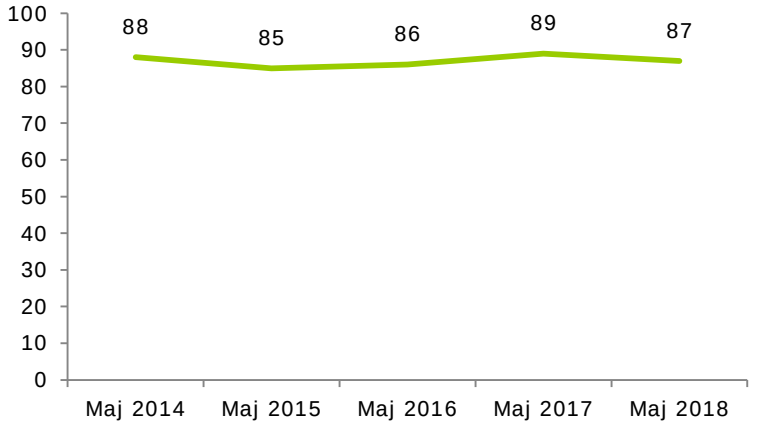

## Trygghet kvällar / nätter ensamresande




## Andel nöjda resenärer Maj 2017- Maj 2018

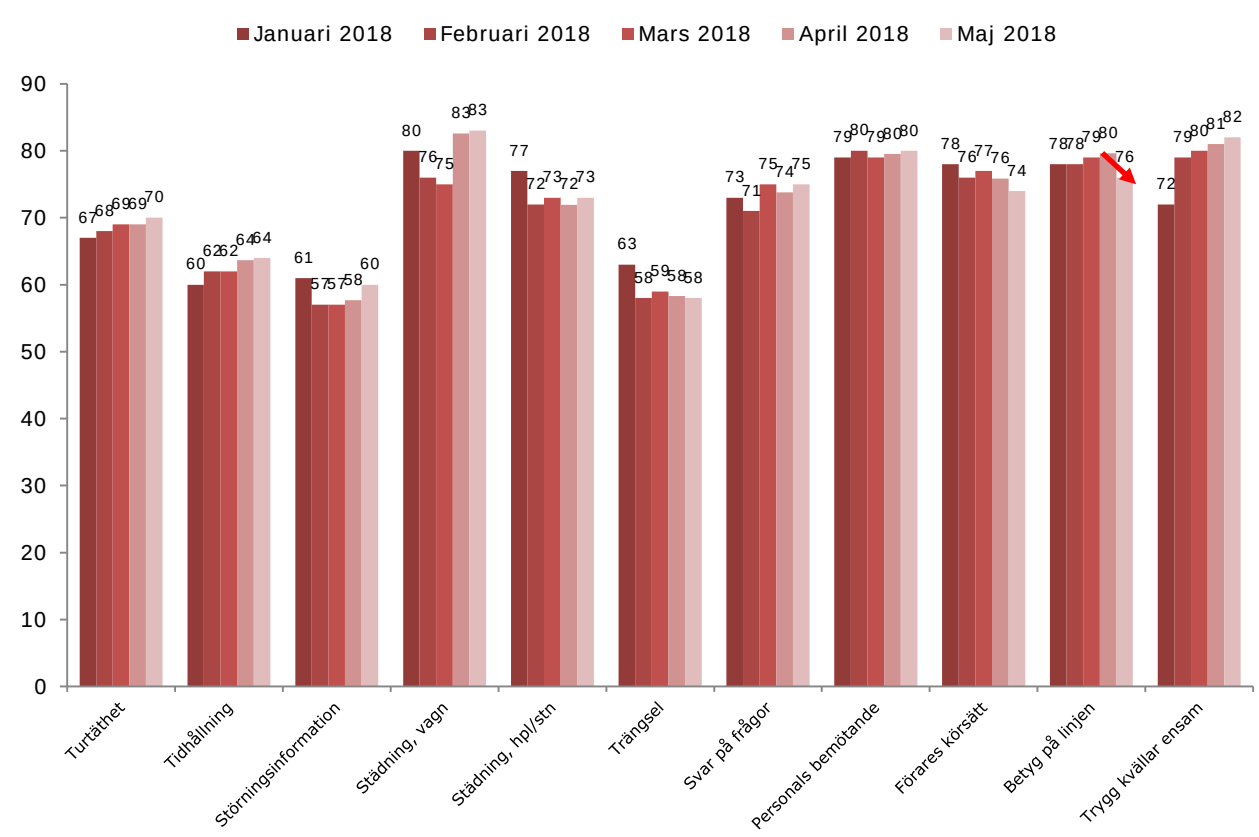


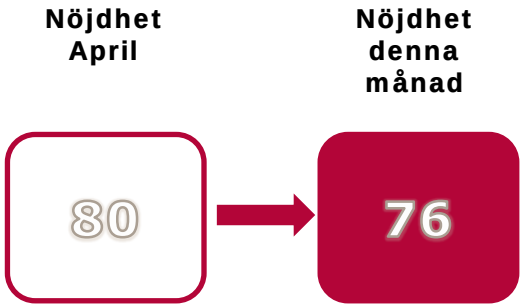

## Andel nöjda resenärer, Maj 2014-2018

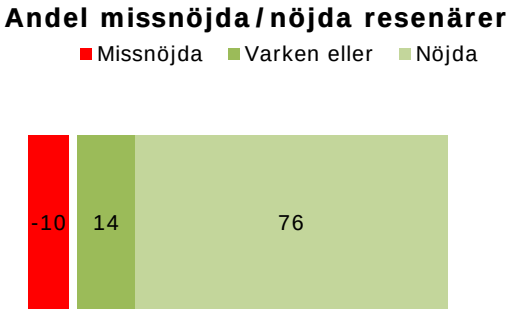


# Buss

Nöjdhetsbetyget för buss har minskat med fyra procentenheter, från 80 till 76 procent. Betyget för de olika kvalitetsindikatorerna ligger på liknande nivåer som föregående månad. Den förhållandevis stora minskningen i ”nöjdhet på linjen ” trots att övriga kvalitetsparametrar har små förändringar beror troligen på den höga temperaturen som var under fältperioden och gjorde bussarna väldigt varma.

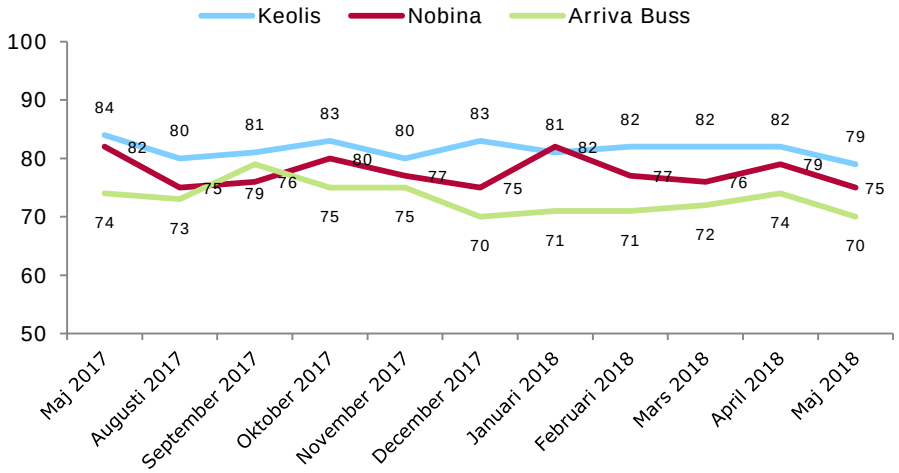


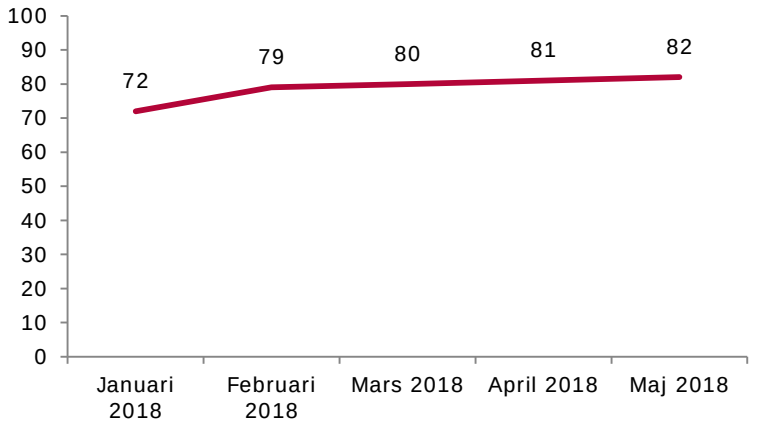



# Buss

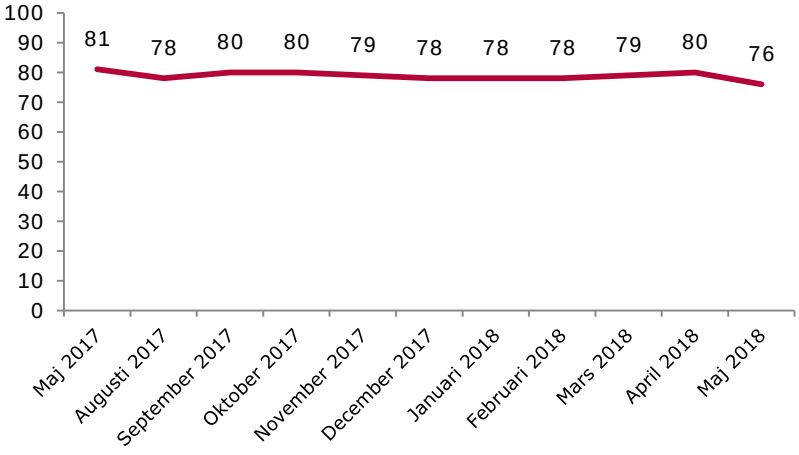
## Betyg för entreprenör (Keolis, Nobina, Arriva)



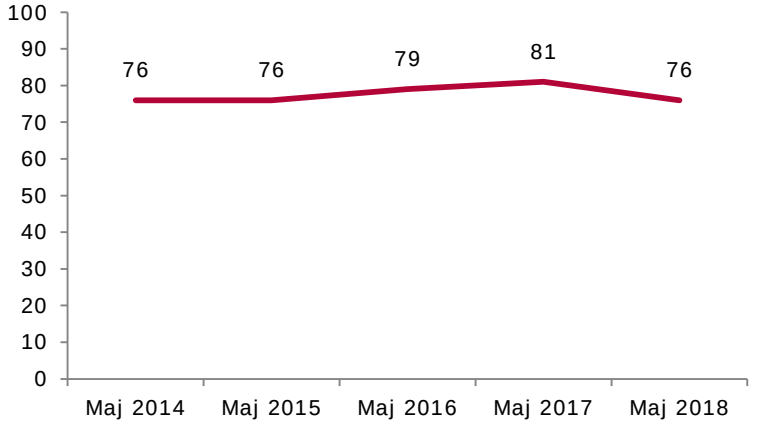

## Trygghet kvällar/nätter ensamresande




## Andel nöjda resenärer Maj 2017- Maj 2018

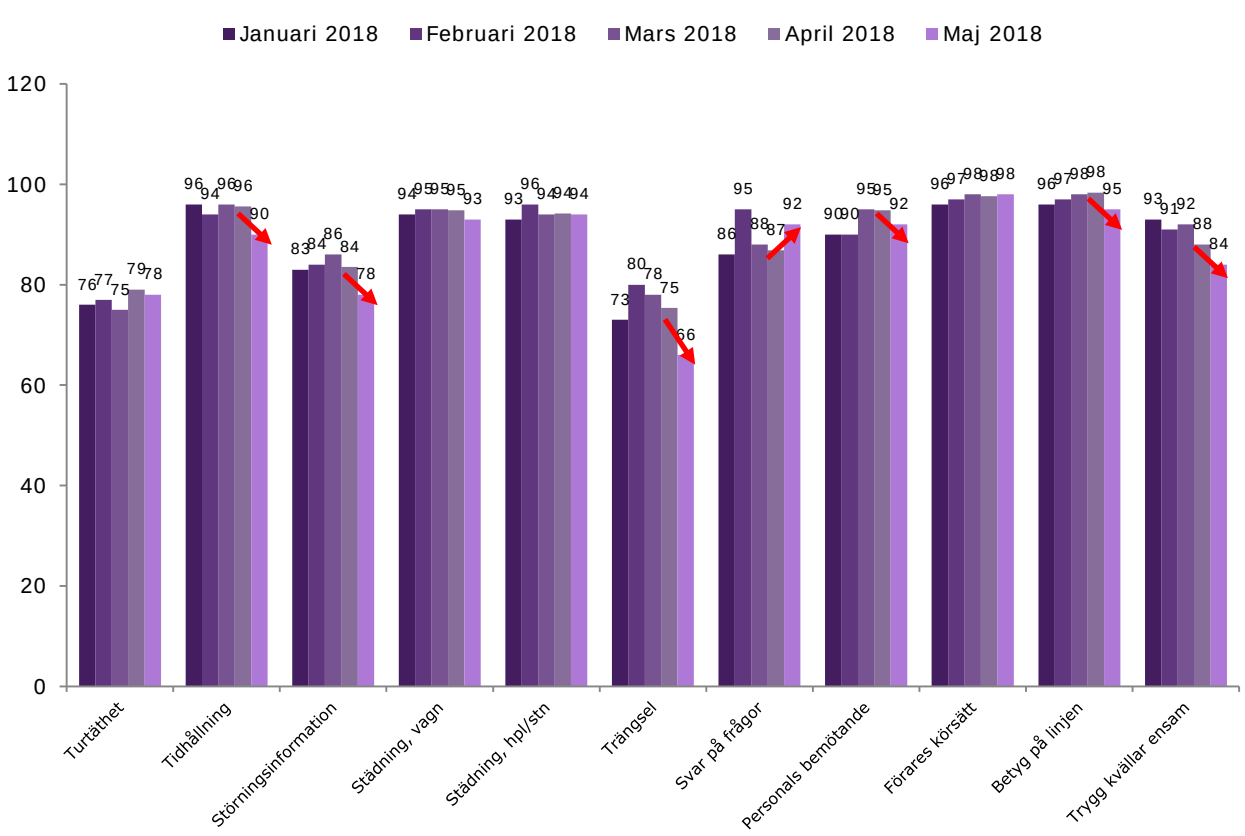


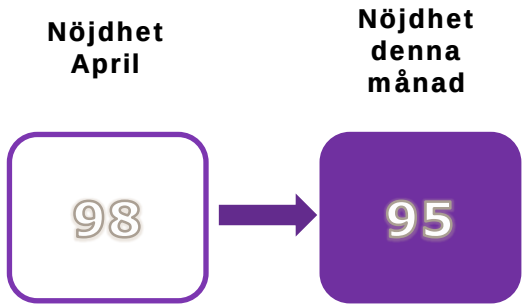

## Andel nöjda resenärer, Maj 2014-2018



# Pendelbåtar

Nöjdhetsbetyget för pendelbåtar har minskat med tre procentenheter, från 98 till 95 procent. Nöjdheten med tidhållning och störningsinformation har minskat med sex procentenheter. Personalens förmåga att svara på frågor har ökat med fem procentenheter och personalens bemötande har minskat med tre procentenheter. Nöjdheten med trängsel har minskat med nio procentenheter. Den upplevda tryggheten (ensam på kvällar) har minskat med fyra procentenheter, från 88 till 84 procent.

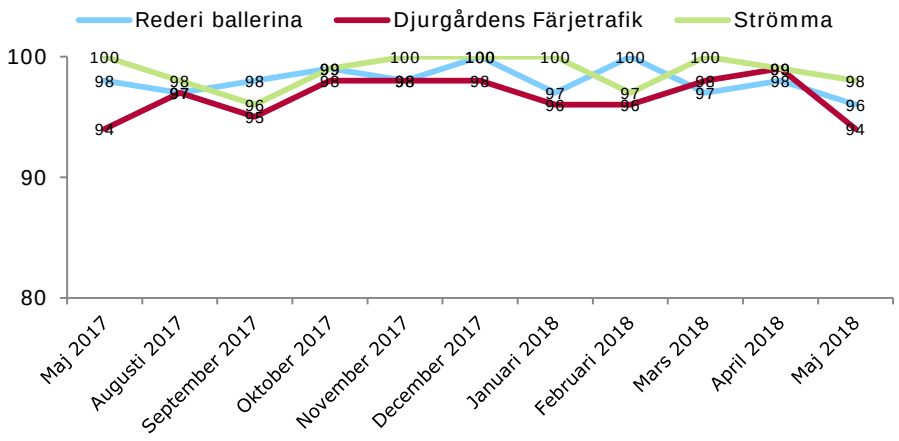


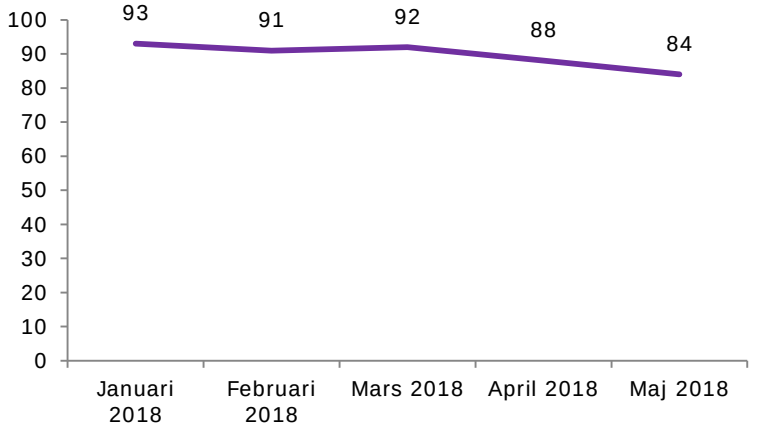



# Pendelbåtar

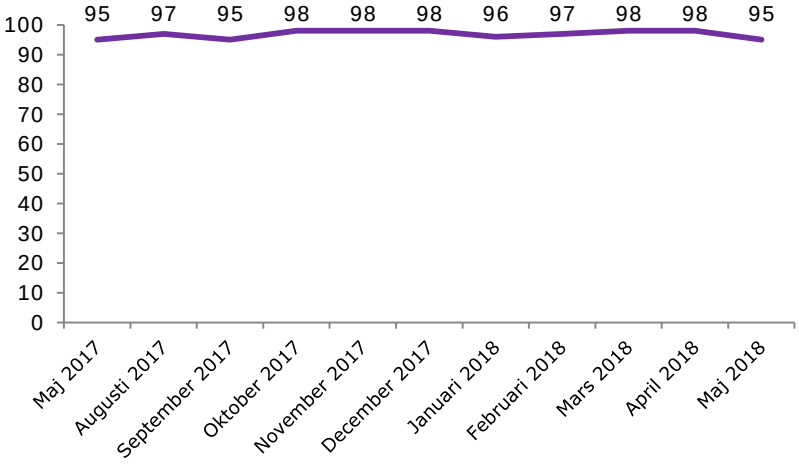
## Betyg för entreprenör (Rederi Ballerina, Djurgårdens färjetrafik, Strömma Kanalbolaget)



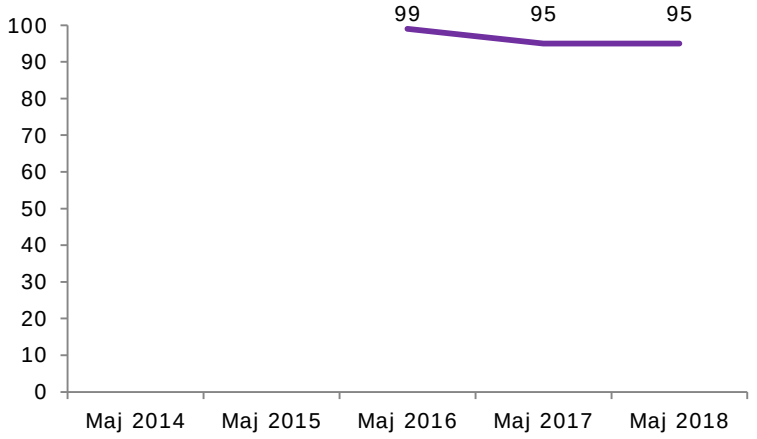

## Trygghet kvällar/nätter ensamresande



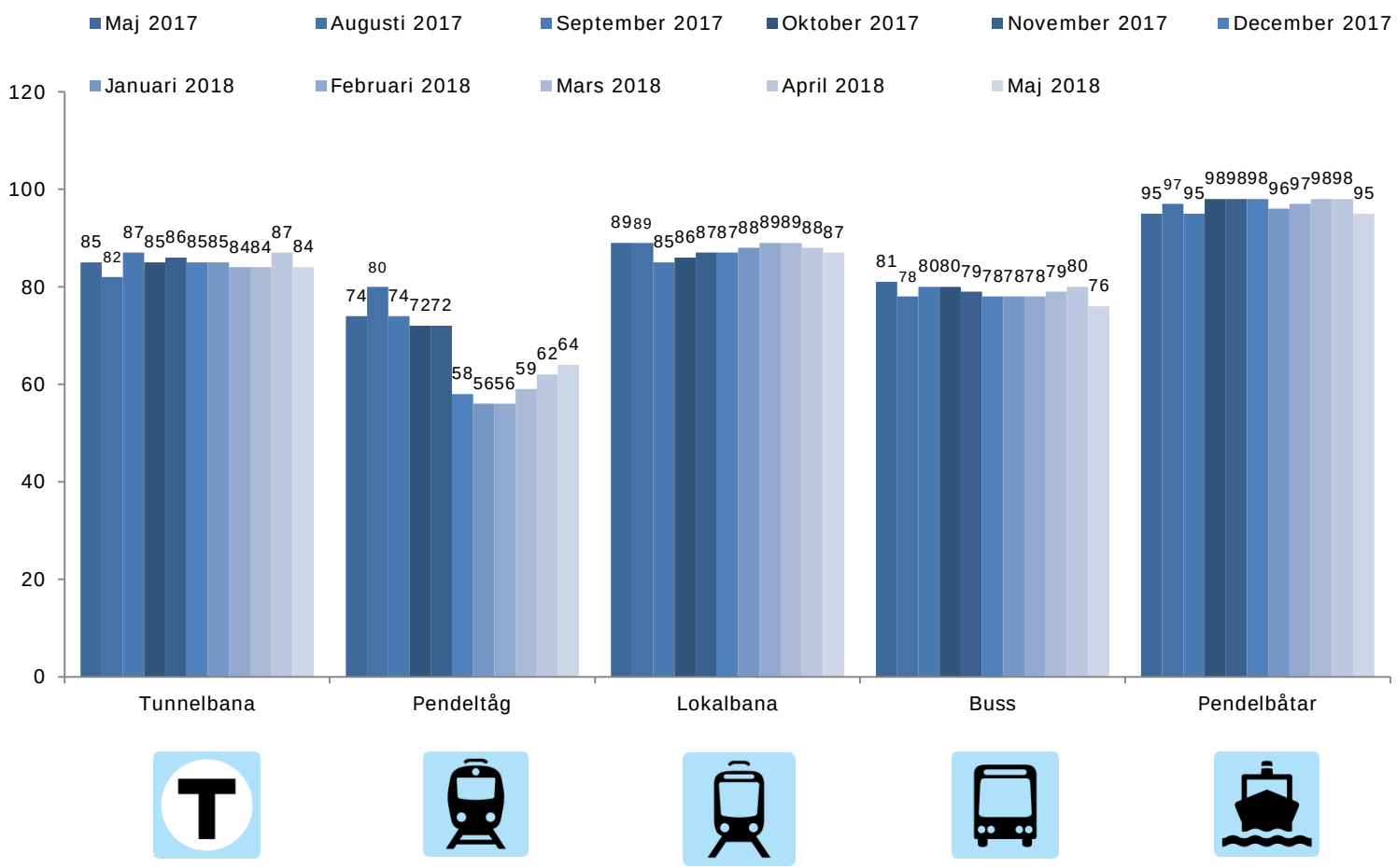

## Andel nöjda resenärer Maj 2017-Maj 2018



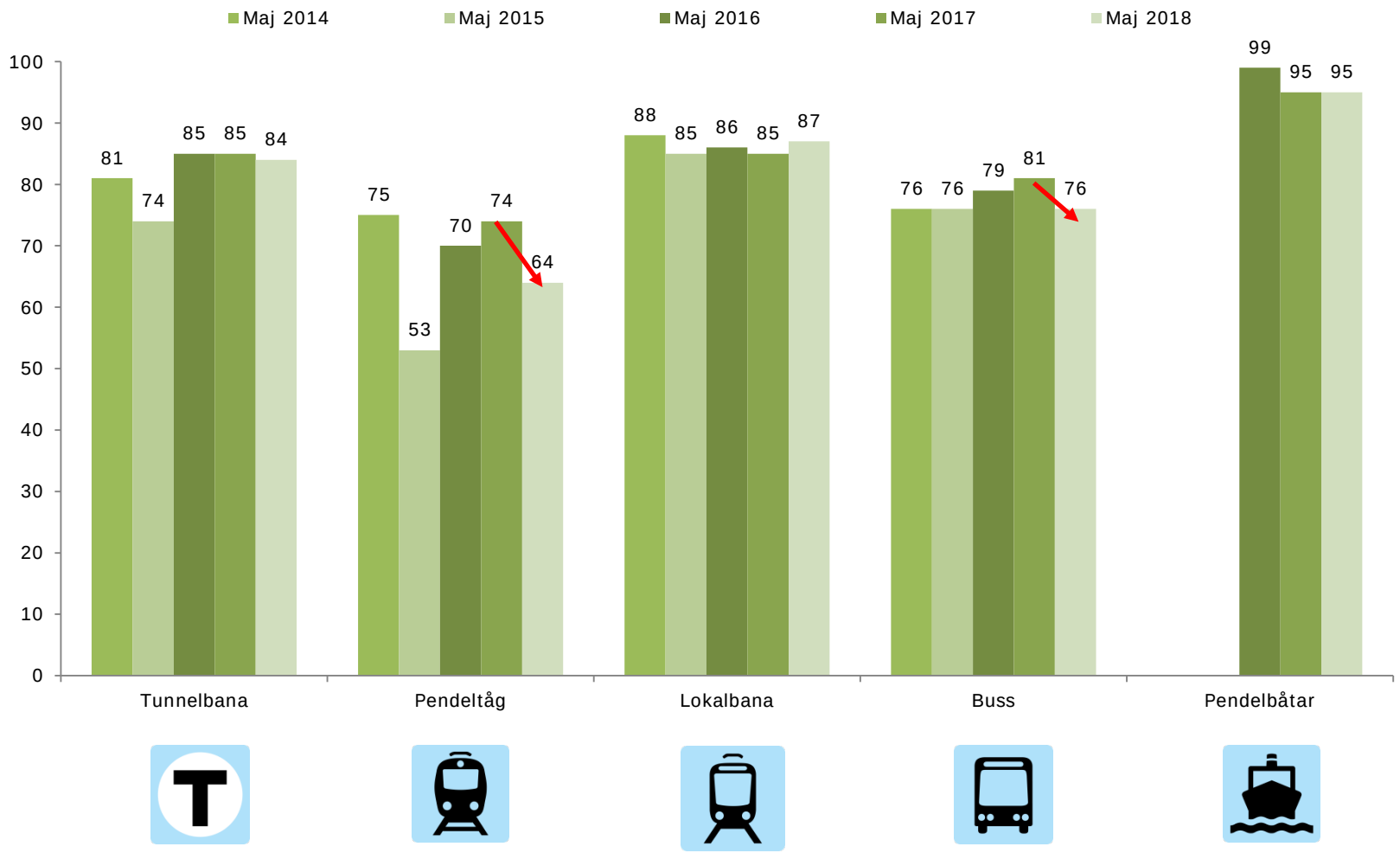

## Andel nöjda resenärer, Maj 2013-2017



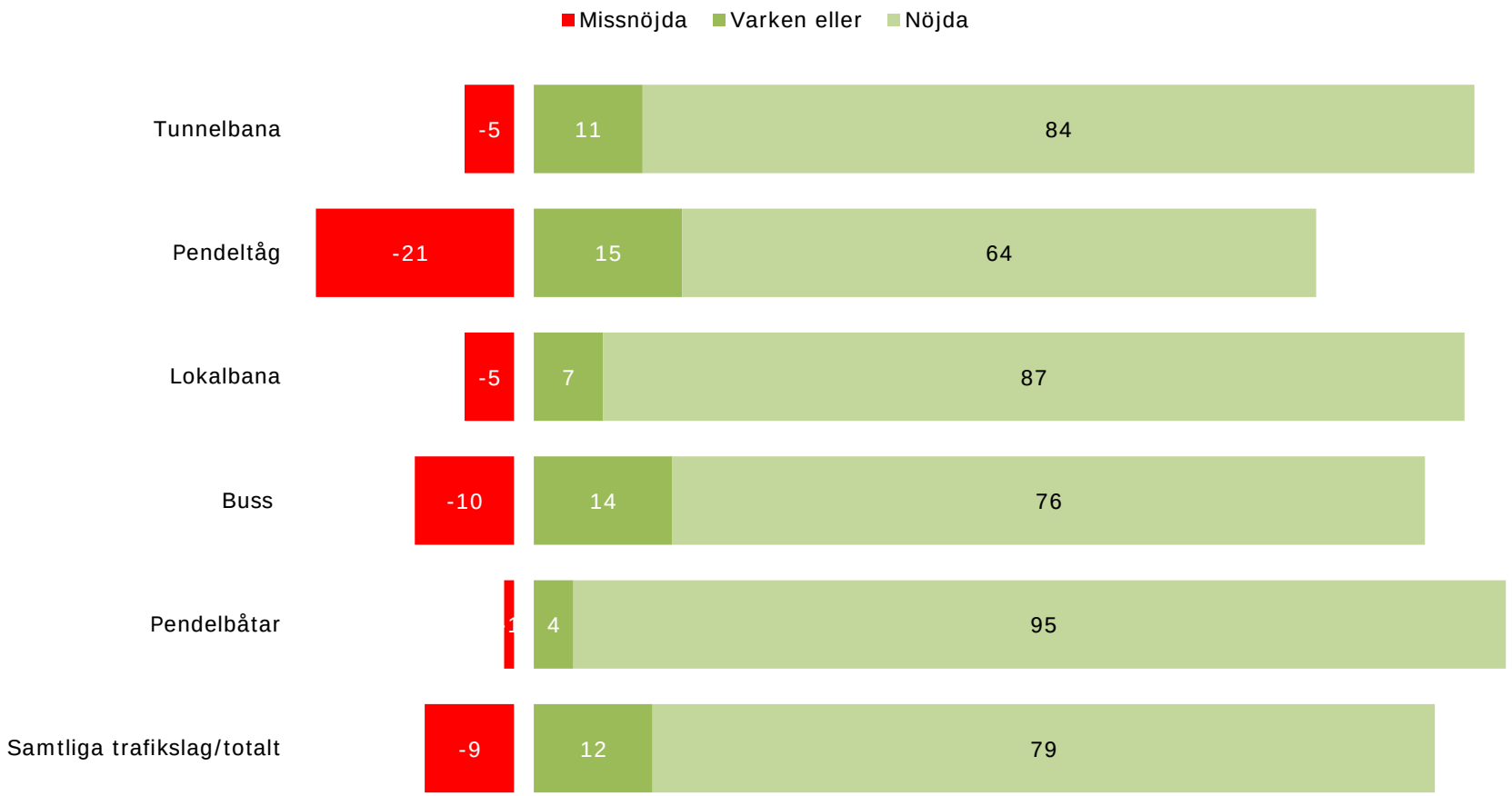
# Andel nöjda resenärer per trafikslag – översiktsbild samtliga trafikslag



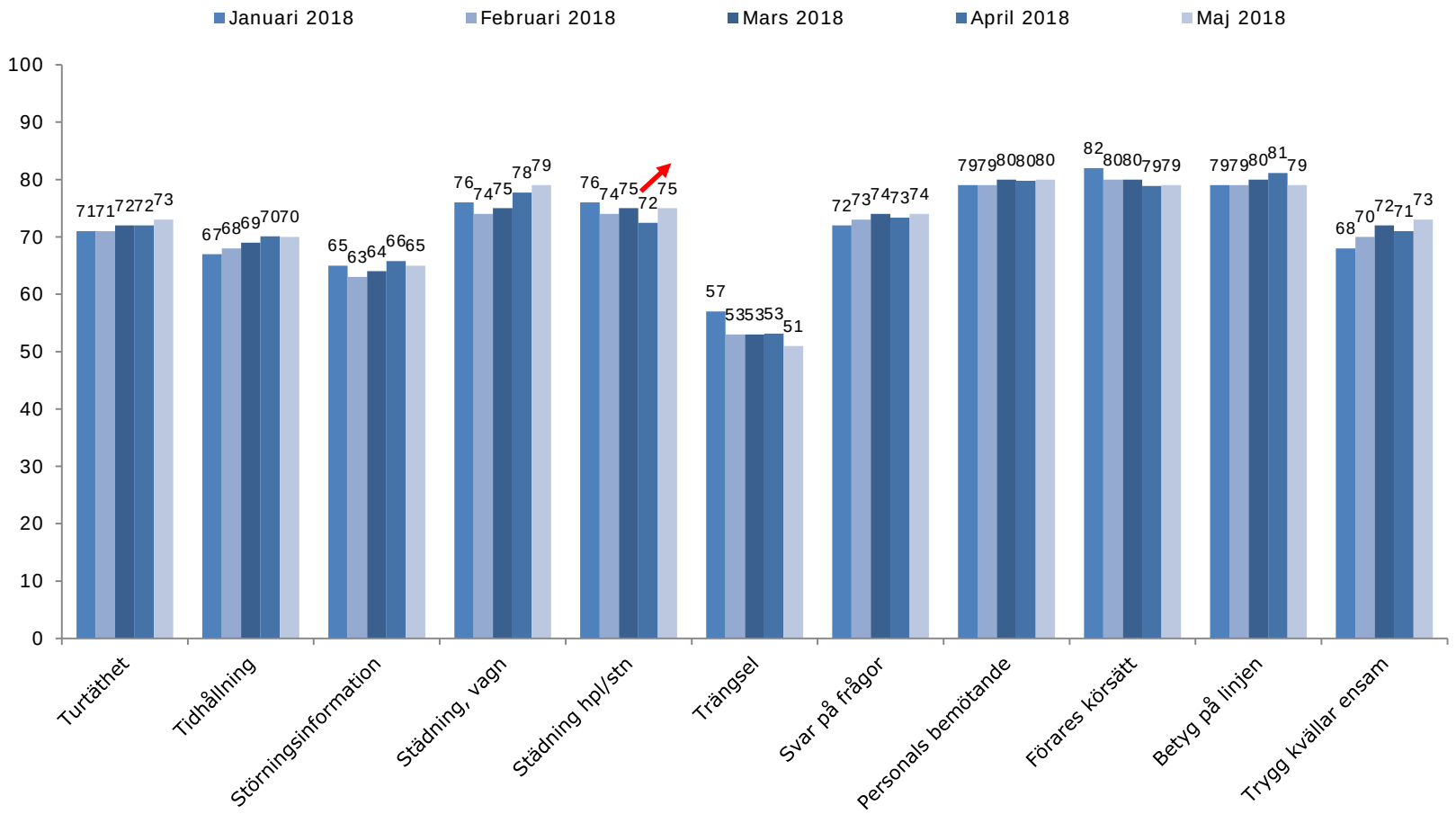
# Andel nöjda resenärer – översiktsbild per trafikslag Maj månad



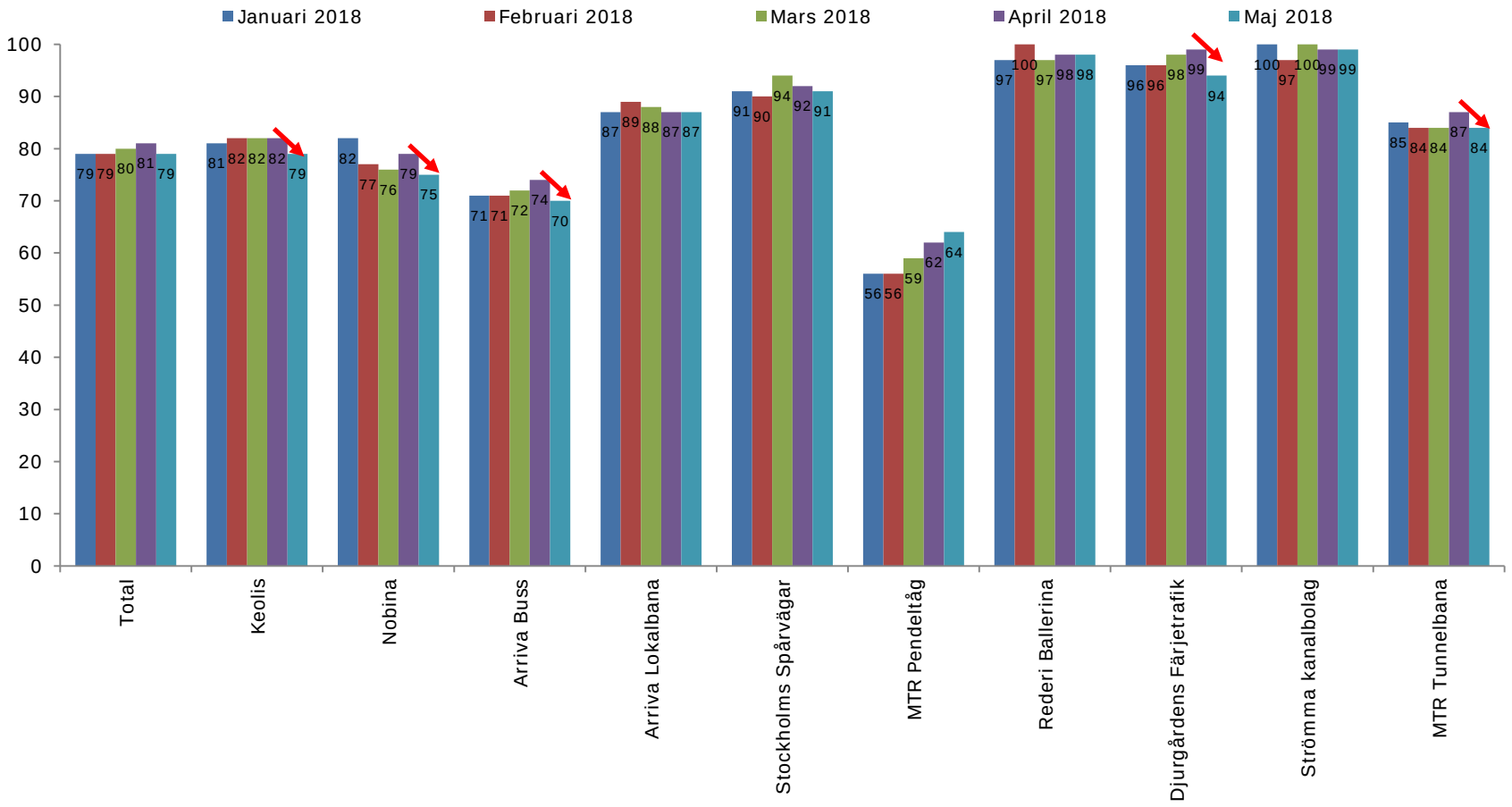
# Upplevd kvalitet i SL-trafiken, Maj 2018
# Andel missnöjda/nöjda resenärer - samtliga trafikslag



# Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor - samtliga trafikslag



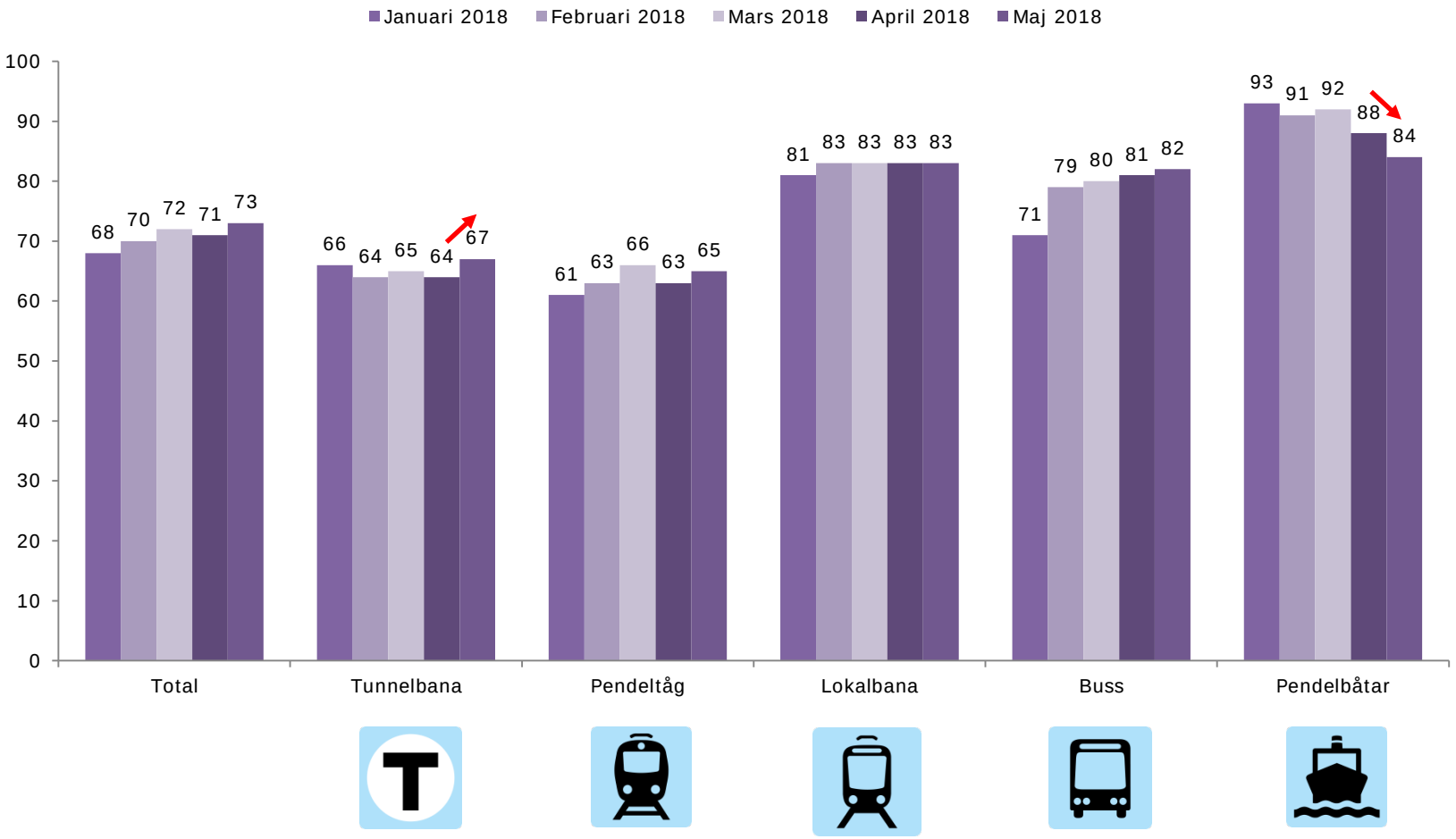
# Andel nöjda resenärer – samtliga entreprenörer



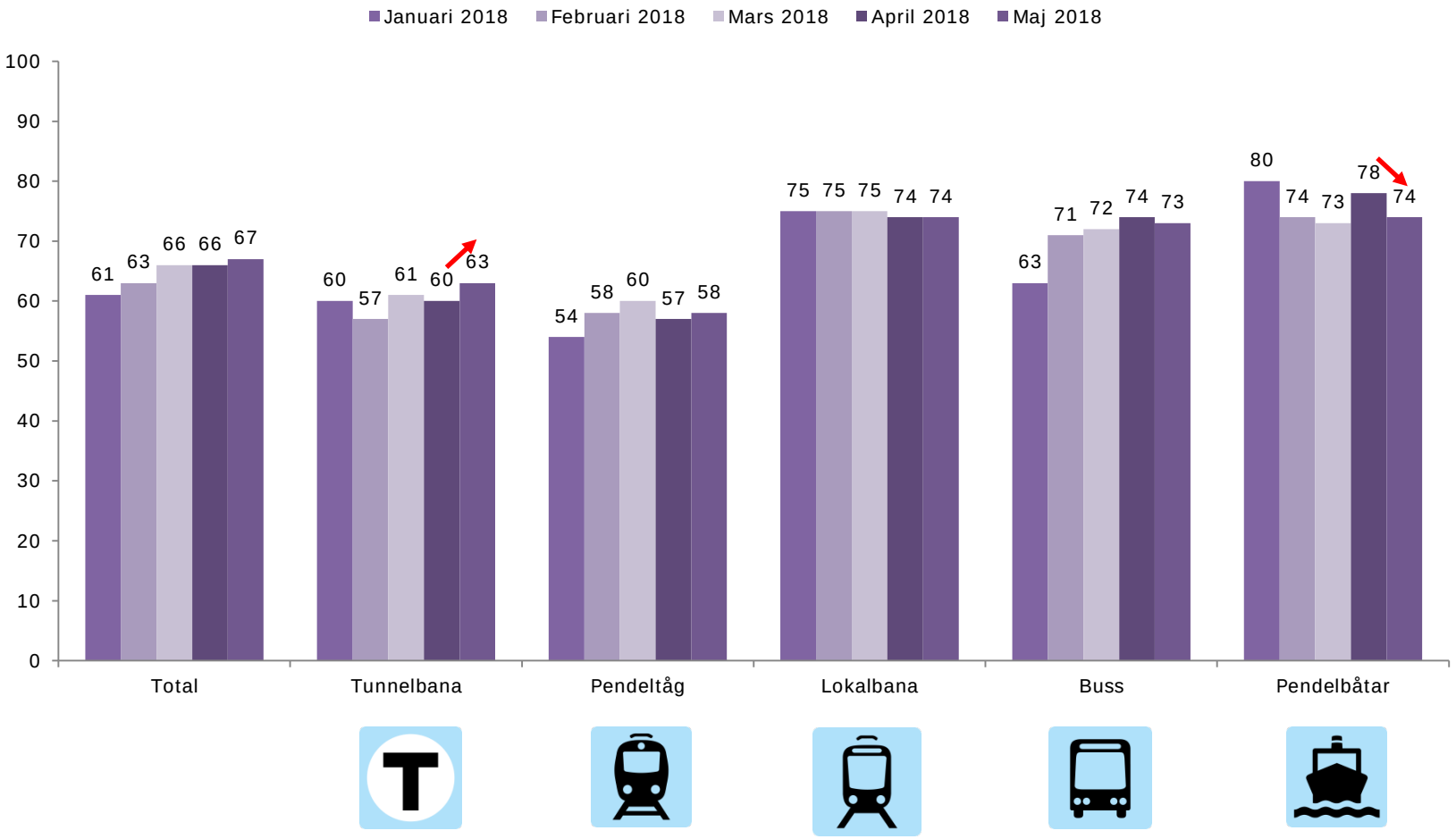


# Trygghetsfrågor

# 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. 20-21, 14-27 maj
- Under Maj 2018 samlades följande in:
  - Buss 6117 intervjuer
  - Tunnelbana 2402 intervjuer
  - Pendeltåg 2219 intervjuer
  - Lokalbana 2394 intervjuer
  - Pendelbåtar 671 intervjuer
- Nästa ordinarie mätning görs i v. 23-24

