Trafikförvaltningen/Analyssektionen

Upplevd kvalitet
- SL och Waxholmsbolaget 2015

Trafikförvaltningen
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Copyright: Trafikförvaltningen, Stockholm Läns Landsting.
Utarbetat av Trafikförvaltningen, Analyssektionen.
Marknadsanalys MIND Research AB.
Projektledare: Magnus Benzein, MIND Research AB.
Layout och framsida: Thomas Dahl, MIND Research AB.

Sammanfattning

Trafikförvaltningen har det övergripande ansvaret för att alla som bor i, eller besöker, Stockholms län ska ha tillgång till en väl utbyggd, lättillgänglig och pålitlig kollektivtrafik.

Stockholm fortsätter att växa och utvecklas, vilket ställer det stora krav på kollektivtrafiken och att detta ska vara ett attraktivt sätt att resa på. Men samtidigt som vi rustar oss för framtiden måste trafiken för dagens resenärer fungera tillfredsställande. För att veta vad våra resenärer tycker och tänker om trafiken genomförs en undersökning varje månad, där drygt 11 000 resenärer ombeds betygsätta trafiken som körs av SL och Waxholmsbolaget.

2015 är andelen nöjda resenärer i SL trafiken 78 procent vilket håller samma höga nivå som hösten 2014. Det är det högsta värdet sen undersökningen startades. Tidhållningen fortsätter att vara den kvalitetsfaktor som är viktigast för den övergripande nöjdheten. 2015 ligger nöjdheten med tidhållningen på 68 procent, vilket är i paritet med föregående år. I sjötrafiken ligger nöjdheten på mycket höga nivåer. Skärgårdstrafiken i Waxholmsbolagets regi har en övergripande nöjdhet på 96 procent, medan pendelbåtarna som körs på uppdrag av SL har en nöjdhet på 95 procent.

Ett av trafikförvaltningens mål är att alla resenärer ska känna sig trygga när de reser i kollektivtrafiken, oavsett kollektivtrafikslag och tid på dygnet. År 2015 säger sig 74 procent av alla resenärer i SL-trafiken att de känner sig trygga när de reser ensamma på kvällar och nätter. Skillnaden mellan män och kvinnor när det gäller den upplevda tryggheten är dock påtaglig på samtliga trafikslag där män känner sig tryggare än vad kvinnor gör.

Innehåll

Sammanfattning,	3
Inledning	7
78 procent nöjda resenärer i SL-trafiken våren 2015	8
Upplevd kvalitet på de olika trafikslagen	9
Andel nöjda resenärer per trafikslag	10
Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor	11
Andel nöjda resenärer per kön, ålder och resfrekvens	13
Behovsgrupper	14
Andel nöjda resenärer - behovsgruper	15
Den upplevda tryggheten	16
Tidhållning avgörande för kundnöjdheten	17
Andel nöjda resenärer - skärgårdstrafik och pendelbåtar	24
Bilaga 1 Diagram – andel nöjda resenärer per trafikslag	25
Bilaga 2 Diagram – andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor och avtalsområde	31
Bilaga 3 Enkäterna	65

Inledning

Ett av de övergripande målen på trafikförvaltningen är att våra resenärer som åker med SL- och WÅAB-trafiken är nöjda. För att mäta hur nöjdheten ser ut bland resenärerna genomförs löpande enkätundersökningar ombord på fordonen i trafiken. Undersökningen genomförs även under juni och juli, men då endast i ett urval av områden. Vid varje tillfälle tillfrågas cirka 11 000 resenärer om vad de tycker om trafiken.

Resultaten från undersökningen sammanfattas vanligtvis varje säsong i en höst- respektive vårrapport. I denna rapport sammanfattas hela år 2015, med undantag för juni och juli. Vid redovisningen av sjötrafiken är även sommarmånaderna medräknade. I rapporten redovisas hur nöjdheten med trafiken ser ut på ett övergripande plan men även hur nöjdheten utvecklas för ett antal kvalitetsfaktorer såsom tidhållning, turtäthet, störningsinformation, trängsel, städning, personalens bemötande samt förares körsätt.

Trafikförvaltningens Analyssektion på avdelning Strategisk utveckling har tagit fram rapporten i samarbete med MIND Research AB, som är det undersökningsföretag som har uppdraget att genomföra undersökningen åt trafikförvaltningen.

För ytterligare information om undersökningen, kontakta Johanna Ervér på trafikförvaltningens Analyssektion, telefon 08-686 37 24.

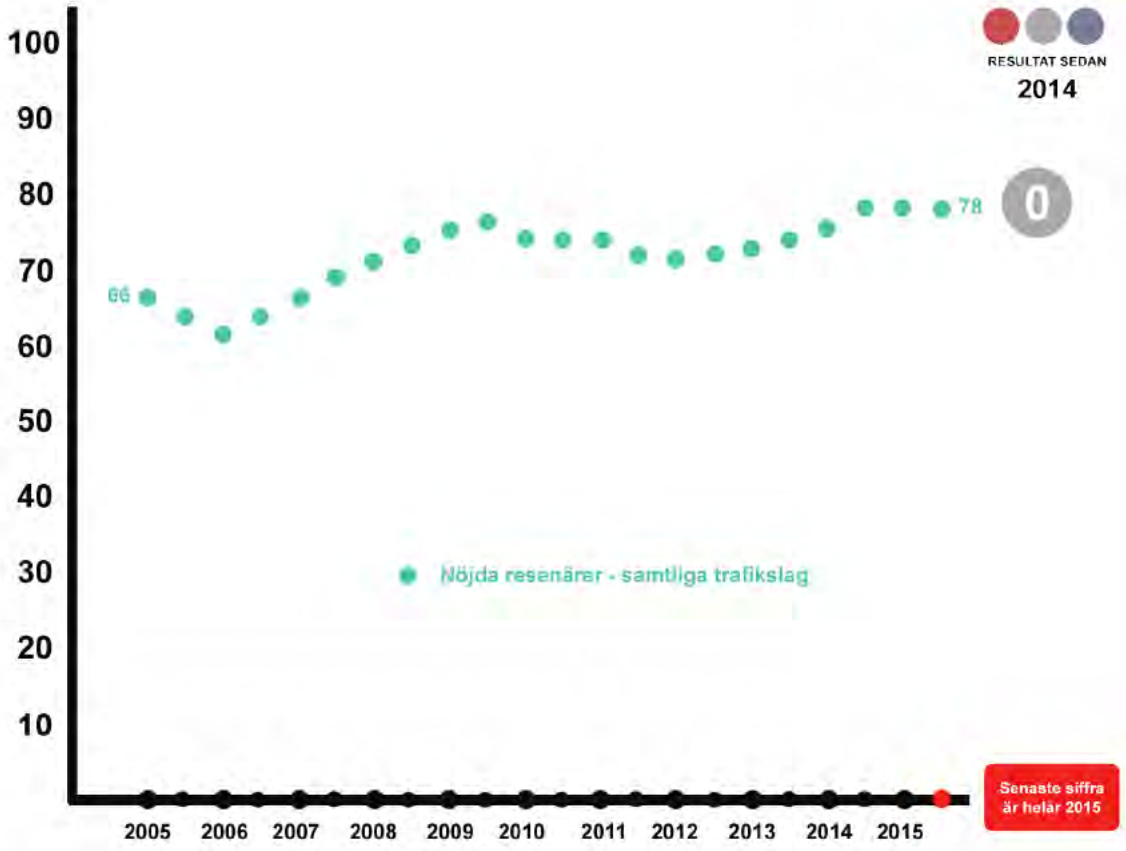
78 procent nöjda resenärer i SL-trafiken 2015

I 2015 års undersökning är 78 procent av SL:s resenärer nöjda med SL-trafiken.

Detta är den högsta siffran som noterats sedan nöjdheten började mätas i trafiken. Diagrammet nedan visar hur andelen nöjda kunder har utvecklats från 2005 och framåt.

De senaste tio åren har nöjdheten ökat från en nivå runt 63-66 procent med en lägsta notering på 61 procent till att de senaste åren vara runt 72-75 procent med högsta notering på 78 procent vid den senaste mätningen.

Alla kunder som inte är nöjda med SL-trafiken är inte missnöjda. En relativt stor andel, 13 procent, är neutrala. Andelen missnöjda är 8 procent.



Upplevd kvalitet på de olika trafikslagen i SL-trafiken

Samtliga trafikslag har, förutom pendeltåg, i stort sett oförändrade värden 2015 jämfört med hösten 2014. Pendeltåg ligger betydligt lägre i betyg än de övriga och har dessutom minskat avseende nöjda kunder med 6 procentenheter, från 72 till 66.

Andelen missnöjda har ökat på buss och pendeltåg till 9 respektive 16 procentenheter, och andelen missnöjda på lokalbana har också ökat något till 6 procent.

Tunnelbana har 80 procent nöjda och 7 procent missnöjda
Detta är den högsta noteringen sen mätningarna började. Nöjdheten har ökat på grön linje från 80 till 82 procent under 2015 jämfört med hösten 2014. Blå linje har ökat från 79 procent till 80 procent, medan röd linje ligger kvar på 79 procent.

Pendeltåg har 66 procent nöjda och 16 procent missnöjda
Andelen nöjda har sjunkit från 72 till 66 procent 2015 jämfört med hösten 2014. Andelen missnöjda har ökat med 4 procentenheter från 12 till 16 procent.

På Gnestagrenen är andelen nöjda resenärer oförändrad under 2015 jämfört med hösten 2014 med 71 procent, men på övriga pendeltågsgrenar har andelen nöjda minskat. Kungsängen och Nynäshamn har minskat mest från 70 till 62, respektive 65 till 55 procent. Södertälje har minskat från 70 till 64 procent och Västerhaninge från 70 till 65 procent. Märsta och Uppsala har minskat från 74 till 69 respektive 77 till 73 procent.

Lokalbana har 84 procent nöjda och 6 procent missnöjda
Andelen nöjda med lokalbanor har minskat 2015 något jämfört med hösten 2014, men är ändå så många som 84 procent.

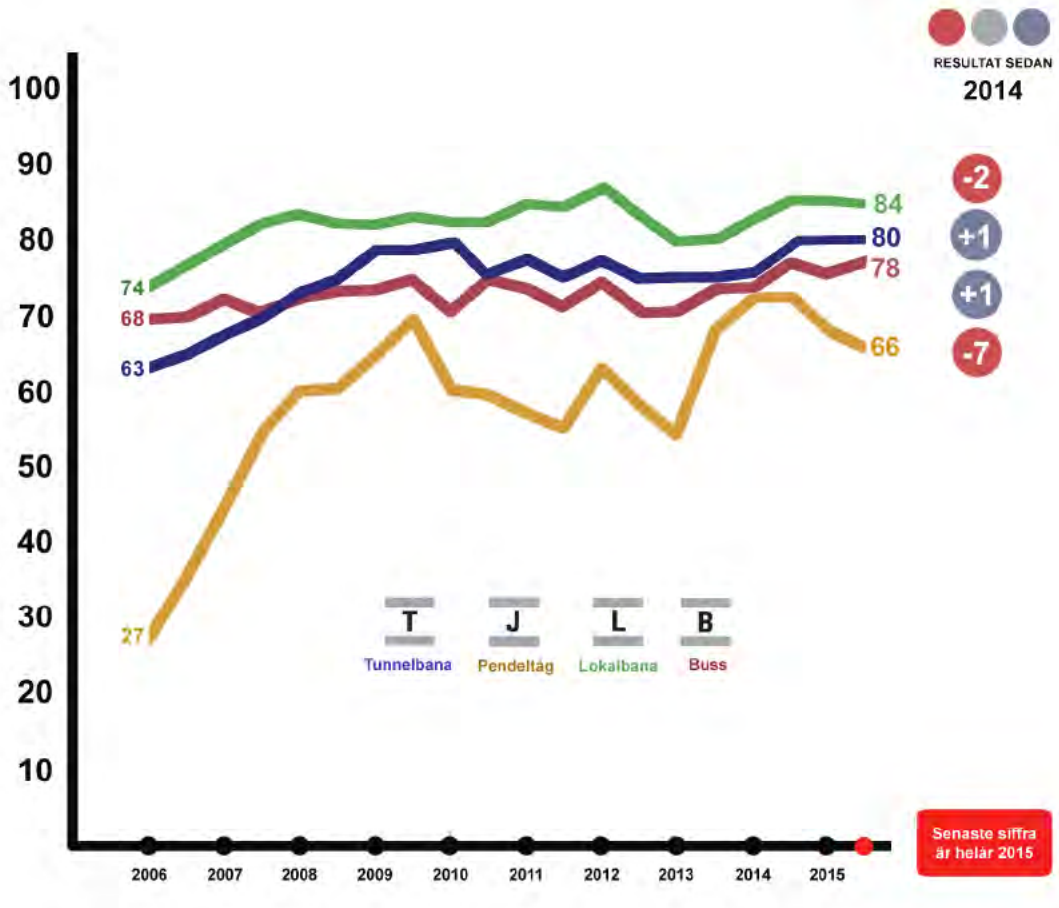
Saltsjöbanan har ökat andelen nöjda mest med 4 procentenheter från 76 till 80 procent. Spårvagn linje 7 har ökat med 2 procentenheter från 92 till 94 procent. Tvärbanan Sicklagrenen har ökat marginellt till 88 procent nöjda resenärer. Nockebybanan ligger kvar på höga 95 procent nöjda, medan både Roslagsbanan och Tvärbanan Solnagrenen har minskat marginellt till 80 respektive 83 procent.

Buss har 78 procent nöjda och 9 procent missnöjda
Andelen resenärer som är nöjda med busstrafiken har ökat under 2015 jämfört med hösten 2014, från 77 till 78 procent. Utvecklingen varierar mellan olika avtalsområden. Mest nöjda är bussresenärerna i Norrtälje, 89 procent. SL-trafikens minst nöjda bussresenärer finns i Järfälla/Upplands-Bro med 64 procent nöjda.

De avtalsområden där andelen nöjda bussresenärer ökat mest sedan hösten 2014 är Tyresö som ökat med 5 procentenheter, från 80 till 85, och Handen som ökat med 4 procentenheter från 77 till 81, Nacka/Värmdö har ökat från 81 till 84, Norrtälje från 88 till 89 procent och Norrort från 70 till 71 procent, Huddinge/Botkyrka/Söderort från 78 till 79 procent och Innerstaden/Lidingö har ökat från 81 till 82 procent nöjda resenärer. Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna är oförändrad på 71 procent medan Nynäshamn har minskat från 76 till 75 procent. Södertälje och Järfälla/Upplands-Bro har minskat mest från 75 till 72, respektive från 67 till 64 procent.

Andelen nöjda resenärer per trafikslag i SL-trafiken

Det som får lägst betyg av trafikslagen är pendeltåg med 66 procent, medan lokalbana, tunnelbanan och busstrafiken får högre betyg. Pendeltågens betyg sjunker kraftigt medan framför allt bussarnas betyg har en positiv trend. Förutom pendeltågen som varierar mycket i betyg, har resultaten förändrats relativt lite över tid. Den främsta anledningen till pendeltågets försämrade betyg 2015 är de stora trafikstörningar som uppstod i slutet av våren. Bakom de förbättrade nöjdhetssiffrorna för buss finns god tillförlitlighet i samtliga områden under året. Omläggningen av linjenätet i Innerstaden och Lidingö bedöms också ha haft en positiv verkan på nöjdheten.



Andel nöjda resenärer per kvalitetsfaktor

Resenärerna får i undersökningen bedöma ett antal kvalitetsfaktorer. I diagrammen på sidan 12 visas andelen nöjda per kvalitetsfaktor för hela SL-trafiken. Resultatet per avtalsområde redovisas i bilaga 2.

Turtäthet
69 procent av samtliga resenärer är nöjda med turtätheten i SL-trafiken. Mest nöjda är resenärerna på tunnelbanan, 75 procent. På pendeltåg är 59 procent, lokalbana 64 procent och buss 68 procent nöjda med turtätheten. Knappt var femte resenär är missnöjd med turtätheten.

Tidhållning
68 procent av alla resenärer är nöjda med tidhållningen i SL-trafiken. Mest nöjd är man med tidhållningen på tunnelbana, 79 procent, och på lokalbana, 76 procent. Minst nöjda med tidhållningen är resenärerna på pendeltåg. Endast 48 procent är nöjda där, en minskning med 6 procentenheter mot hösten 2014. 2015 är andelen nöjda med tidhållningen på buss 64 procent.

Störningsinformation
60 procent av resenärerna är nöjda med störningsinformationen. Mest nöjda är resenärerna med störningsinformationen på tunnelbana och lokalbana, 68 procent respektive 66 procent. Minst nöjda är resenärerna på pendeltåg, 49 procent. På buss är nöjdheten 55 procent.

Städning av vagnar
79 procent av samtliga resenärer är nöjda med den invändiga städningen. På buss och pendeltåg är betyget 81 respektive 75 procent nöjda. Mest nöjda är resenärerna på lokalbana med 87 procent.
Minst nöjda är resenärerna på tunnelbana, 73 procent nöjda.

Städning av stationer och hållplatser
74 procent av alla resenärer är nöjda med städningen av stationer och hållplatser i SL-trafiken.

På tunnelbana är 72 procent nöjda och på buss är 73 procent nöjda. Mest nöjda är resenärerna med städningen av stationerna på lokalbana, 84 procent nöjda. På pendeltåg är 68 procent nöjda
med städningen av stationerna.

Trängsel
53 procent av resenärerna är nöjda med trängselsituationen i trafiken. Andelen nöjda med trängselsituationen på pendeltåg har ökat sedan hösten 2014, från 48 till 53 procent.

För lokalbana har andelen nöjda ökat från 60 till 63 procent jämfört med hösten 2014. För buss är nöjdheten med trängseln 57 procent.

Samtidigt är det en hög andel av resenärerna som är missnöjda med trängselsituationen, 31 procent. Missnöjet är störst på tunnelbana och pendeltåg, 39 respektive 30 procent. På lokalbana är 22 procent missnöjda med trängseln och på buss 27 procent.

På tunnelbanans olika linjer är missnöjet med trängseln störst på röd linje, med 41 procent missnöjda resenärer. På grön linje och blå linje är andelen missnöjda med trängseln 40 respektive 32 procent. Betyget för trängseln är jämfört med andra kvalitetsfaktorer lågt, men har trots ökade resenärsmängder ändå förbättrats. Detta beror bland annat på utbudsökningar som har gjorts för att möta resenärsbehovet.

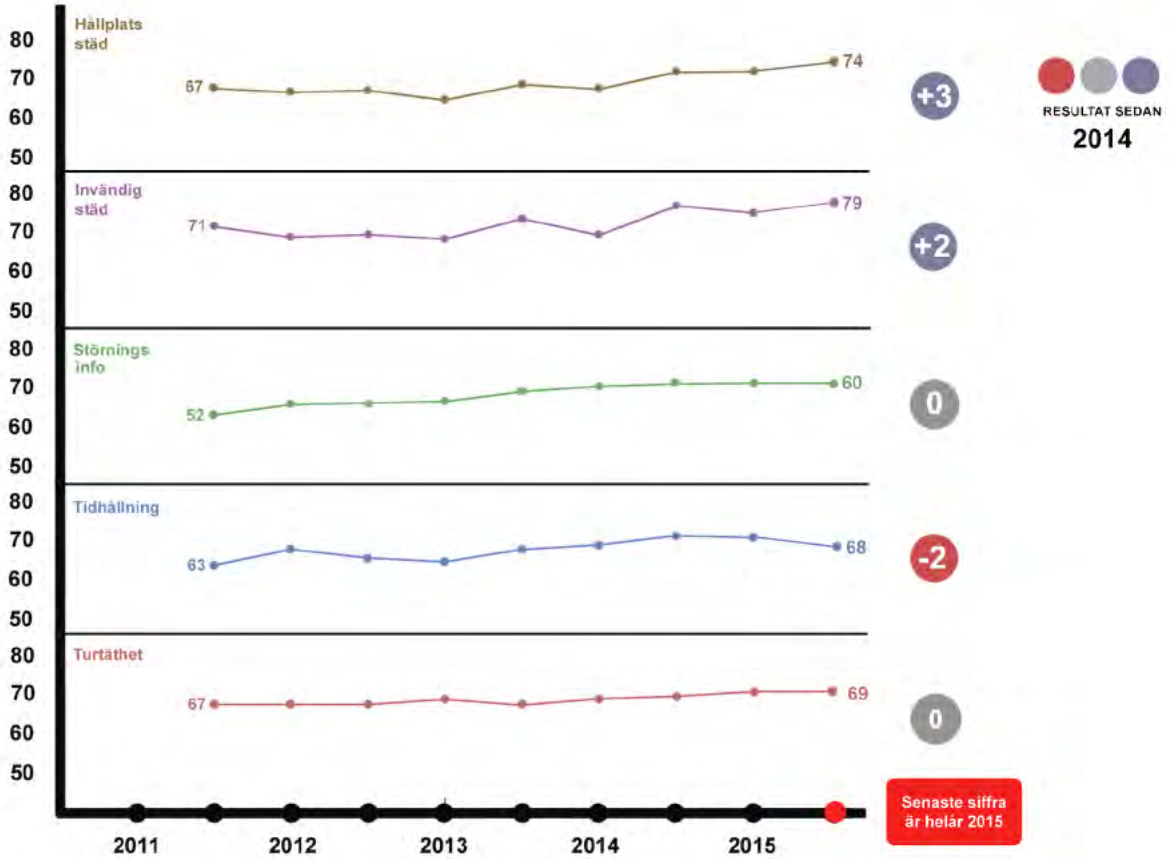
Frågor om SL-trafiken
71 procent av resenärerna är nöjda med hur personalen svarar på frågor om SL-trafiken vilket är en ökning med 3 procentenhet sedan hösten 2014.

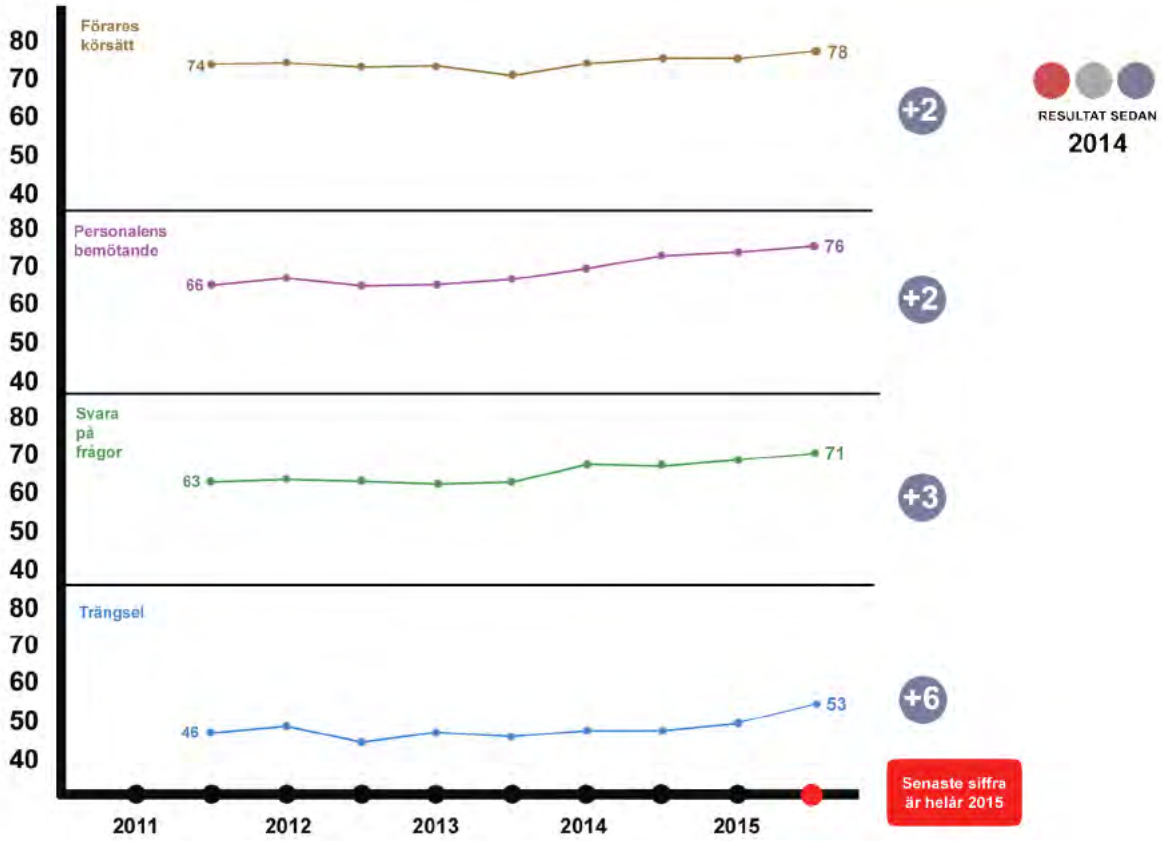
Nöjdheten är högst på lokalbana med 84 procent nöjda och lägst på pendeltåg med 65 procent. Bland resenärerna på buss är andelen nöjda 72 procent, medan 69 procent är nöjda på tunnelbanan.

Personalens bemötande
76 procent av alla resenärer är nöjda med personalens bemötande vilket är en ökning med 3 procentenheter sedan hösten 2014. Mest nöjda är resenärerna på lokalbana, vilket är det trafikslag där resenärerna
har mest direktkontakt med personalen. På lokalbana är 87 procent av resenärerna nöjda. På buss är 77 procent nöjda. På pendeltåg är 73 procent nöjda och på tunnelbanan är 72 procent nöjda med personalens bemötande.

Förarnas körsätt
78 procent av samtliga resenärer är nöjda med förarnas körsätt i SL-trafiken vilket är en ökning med 2 procentenheter sen hösten 2014. Mest nöjda med förarnas körsätt är resenärerna på pendeltåg och lokalbana, 88 resp 89 procent är nöjda. För tunnelbanan och buss är betyget 75 procent. Det är dock svårt att jämföra spår och buss då vägnätet är en helt annan miljö än spår. Rälsen är utrustad med reglerande säkerhetssystem vilket leder till mjukare framfart än vid vägtrafik. Buss är också i mycket större utsträckning påverkat av övrig trafik såsom bilar, cyklar och fotgängare, vilket i sin tur kan ha stor påverkan på förarens körsätt.

Andel nöjda resenärer - per kvalitetsfaktor
Samtliga trafikslag





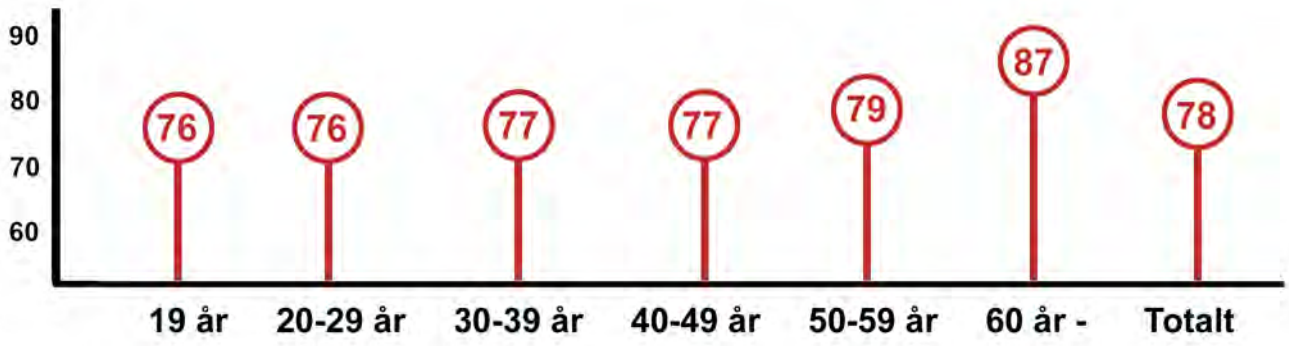
Andel nöjda resenärer
- per kön, ålder och resfrekvens

Generellt sett är skillnaderna små mellan män och kvinnor när det gäller hur nöjd man är med SL-trafiken. På totalnivå är såväl 78 procent av männen som kvinnorna nöjda.

Vid en jämförelse av olika åldersgrupper är SL:s resenärer över 60 år påtagligt mer nöjda än övriga åldersgrupper. 87 procent av dem är nöjda, medan 76 procent av åldersgruppen 19 år eller yngre är nöjda. Det råder ett linjärt förhållande - ju yngre åldersgrupp desto mindre nöjdhet. Även för kvalitetsfaktorerna har de över 60 år en högre andel nöjda. Störst skillnad är deras uppfattning om trängsel och personalens förmåga att svara på frågor, där är de som är 60 år och äldre betydligt mer nöjda än de yngre.

En analys av resfrekvens kopplat till nöjdhet visar att de som åker dagligen/nästan dagligen med SL-trafiken är mindre nöjda än de som åker mer sällan.

Nöjdhet fördelat över ålderskategori



Nöjdhet fördelat över resfrekvens

Behovsgrupper

Behovsgrupper är en segmentering utifrån vilka behov och förväntningar kunderna har på kollektivtrafiken. Behovsgrupperna används för att lättare kunna skapa rätt erbjudande för olika behov.

Rutinåkaren behöver inte tänka på hur man ska göra i kollektivtrafiken och har idag inga större problem så länge resan går som den ska. Denna behovsgrupp består till största delen av pendlare och personer med månadskort. På bussarna är 86% rutinåkare, medan pendeltågen har 85%, lokalbanorna 80% och T-banorna 88%.

Planeraren har koll på hur man använder kollektivtrafiken i stort men kan behöva stöd vid en specifik resa. Det kan vara en resa till en ny destination, en viktig tid att passa, ett nytt transportmedel eller ett nytt byte. En planerare kan till exempel vara en pendlare som ska resa kollektivt för att hälsa på en bekant. På bussarna är 8% planerare, medan pendeltågen har 5%, lokalbanorna 10% och T-banorna 5%.

Undantagsåkaren är ovan att utnyttja kollektivtrafiken men har däremot koll på sin specifika resa, dvs destinationen man ska till. Undantagsåkaren har ofta ett alternativ till att åka kollektivt. En undantagsåkare kan till exempel vara en Stockholmsbilist som tar tunnelbanan in till stan på helgen. På bussarna är 5% undantagsåkare, medan pendeltågen har 7%, lokalbanorna 7% och T-banorna 5%.

Nybörjaren har både svårt att förstå systemet och den specifika resan. Detta leder ofta till osäkerhet och förvirring vilket leder till att man väljer andra transportmedel. Turister och nyinflyttade befinner sig ofta i denna behovsgrupp. På bussarna är 2% nybörjare, medan pendeltågen har 3%, lokalbanorna 3% och T-banorna 2%.

Andel nöjda resenärer
Behovsgrupper

De behovsgrupper som är mest nöjda med resandet totalt sett är Planeraren och Undantagsåkaren, minst nöjd är Rutinåkaren. Rutinåkaren delar ut ett lägre betyg än de övriga behovsgrupperna för de flesta av kvalitetsfaktorerna. Speciellt märkbart är detta vad gäller trängsel och störningsinformation.

	Rutinåkaren	Planeraren	Undantagsåkaren	Nybörjaren
Betyg på linjen	80	87	87	85
Förares körsätt	80	86	87	86
Personalens bemötande	80	86	86	87
Svara på frågor	75	82	81	84
Trängsel	56	66	69	72
Hållplats/station städning	76	81	80	79
Invändig städning	82	89	86	87
Störnings-information	60	72	70	70
Tidhållning	67	78	79	80
Turtäthet	67	75	76	76

2015

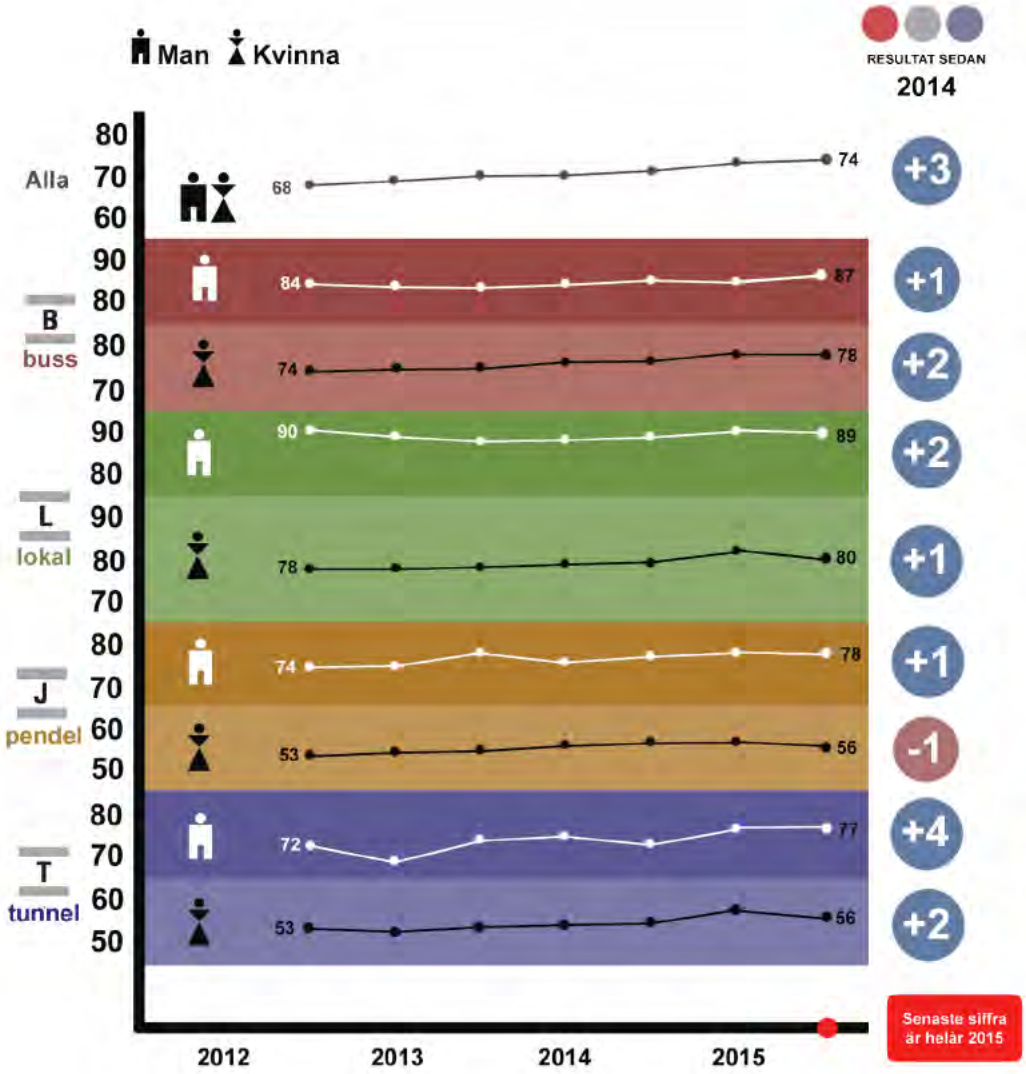
* Statistik från behovsgrupperna är baserad på data från augusti till december 2015.

Den upplevda tryggheten

Totalt sett har andelen trygga i SL-trafiken ökat marginellt 2015 jämfört med höstens mätning 2014. Detta gäller när man reser ensam.

Män känner sig mer trygga än kvinnor när de reser ensamma i kollektivtrafiken. Skillnaden mellan män och kvinnor när det gäller den upplevda tryggheten är på -taglig på samtliga trafikslag. Störst är skillnaden på tunnelbana och pendeltåg där endast drygt hälften av kvinnorna, 56 procent, känner sig trygga när de reser ensamma på kvällar eller nätter. Motsvarande siffra för männen är 77 procent för tunnelbana och 78 procent för pendeltåg.

När jag reser med den här linjen på kvällar eller nätter känner jag mig trygg när jag reser ensam.



Tidhållning avgörande för kundnöjdheten

Tidhållning är den kvalitetsfaktor som påverkar kundnöjdheten mest, och är den viktigaste* kvalitetsfaktorn för SL:s resenärer totalt sett.

Om nöjdheten med tidhållning ökar så ökar även kundnöjdheten totalt sett och vice versa, se figur nedan. En bra turtäthet är också en viktig faktor för att resenärerna ska vara nöjda med trafiken.

När trafiken inte går som planerat måste resenärerna få relevant information. Att störningsinformation är viktigt är extra tydligt i pendeltågstrafiken där det är mer problem med tidhållning än på andra trafikslag.

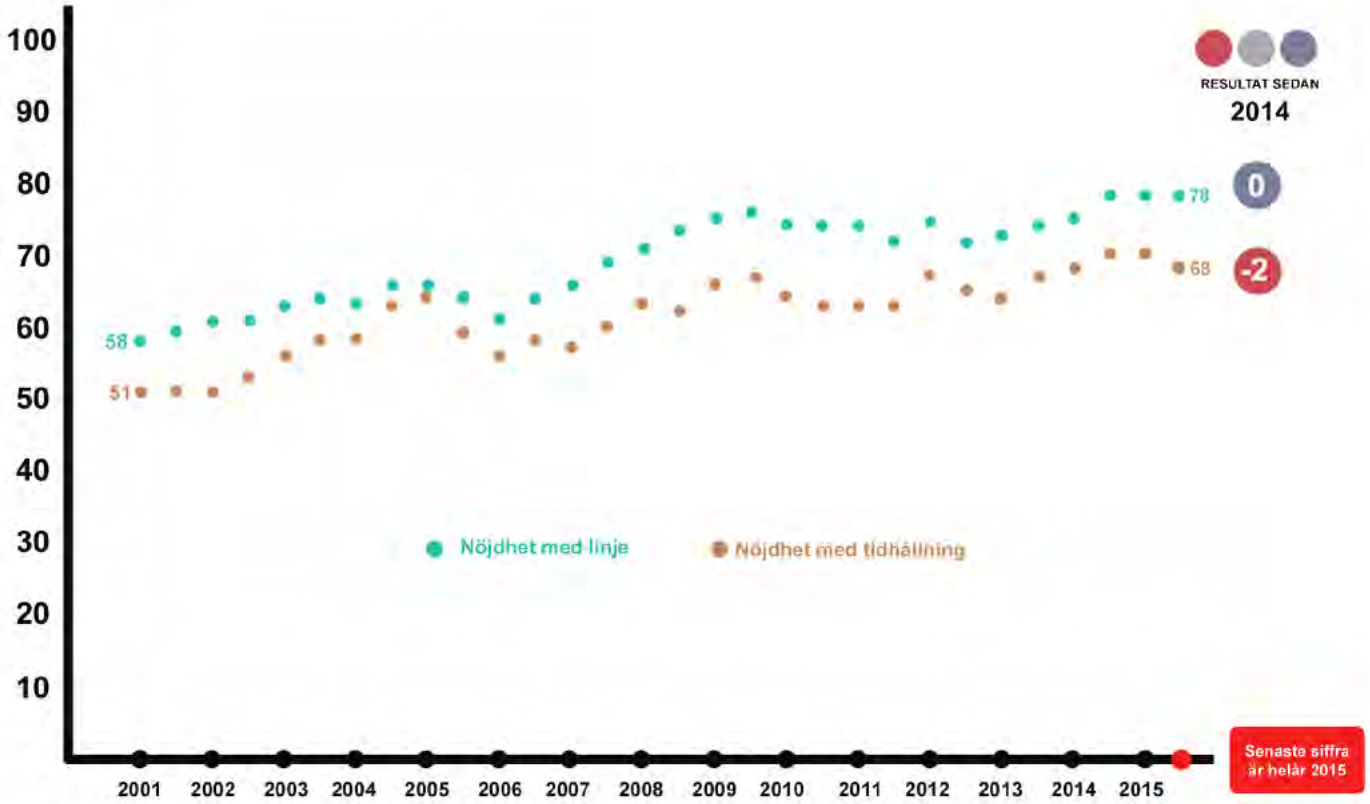
För de resenärer som har kontakt med personalen i trafiken är det viktigt att bli trevligt bemött och att personalen kan svara på frågor om SL-trafiken.

Personalens agerande är av särskild betydelse på buss och lokalbana där resenärerna oftare kommer i kontakt med personalen än på andra trafikslag. När trafiken inte går som planerat är personalen också en viktig informationskanal för resenärerna.

Vad gäller sjötrafiken så är den viktigaste kvalitetsfaktorn trafikinformation vid brygga.

På följande sidor presenteras de olika kvalitetsfaktorerna påverkan på det sammanfattande betyget samt vilka områden som bör prioriteras för att reserärerna ska bli nöjdare.

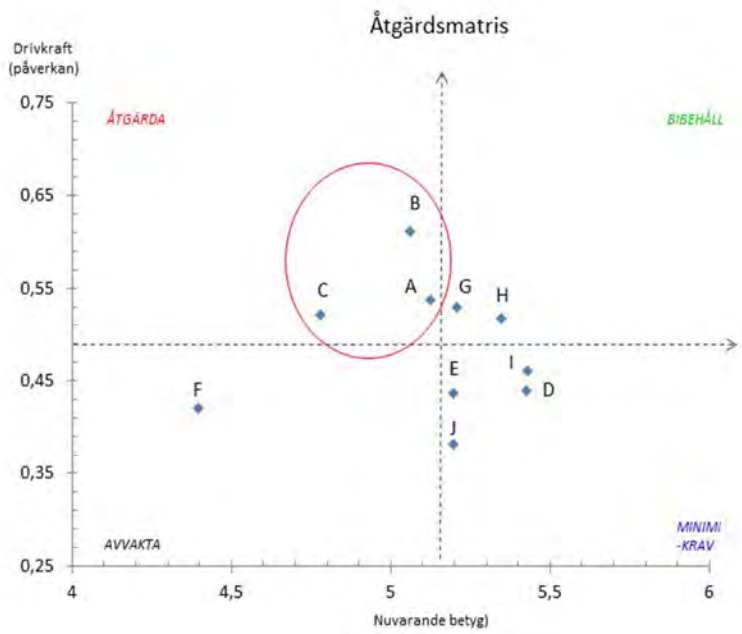
Antal nöjda resenärer - SL-trafiken.



* Med viktig avses de faktorer som vid en korrelationsanalys visat sig påveka kundnöjdheten mest.

Påverkan på sammanfattande betyget
Samtliga färdsätt

A. Turtäthet
B. Tidhållning
C. Störningsinfo
D. Invändig städ
E. Hållplats/station städ
F. Trängsel
G. Svara på frågor
H. Personalens bemötande
I. Förarens körsätt
J. Trygghet



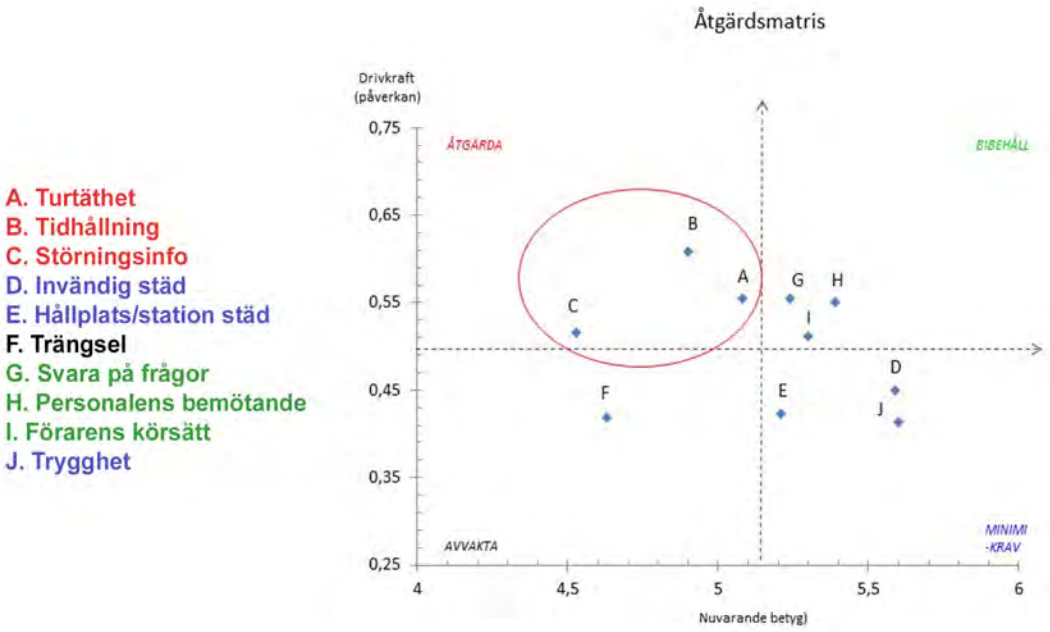
För SL-trafiken totalt sett är det nöjdheten med tidhållningen som har den största påverkan på den övergripande nöjdheten. Även störningsinformation och turtäthet är områden som har stor påverkan och framförallt störningsinformationen är ett område som har relativt lågt betyg. För att öka den totala nöjdheten är dessa de områden som bör prioriteras.

Personalens bemötande och förmåga att svara på frågor har en relativt hög påverkan på den totala nöjdheten och detta är också områden där nöjdheten idag är god. Det är därför viktigt att bibehålla nöjdheten inom dessa områden.

Trygghet, städning, såväl invändigt som på hållplatser och stationer, samt förarens körsätt är områden där påverkan på den totala nöjdheten relativt sett är lägre än för områden som bör prioriteras eller bibehållas. Här är det samtidigt viktigt att dessa områden inte försämras.

Vad gäller trängsel så är detta ett område som har låg påverkan på den övergripande nöjdheten. Trots att nöjdheten i dagsläget är relativt låg så är detta ett område där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.

Påverkan på sammanfattande betyget
Bussar



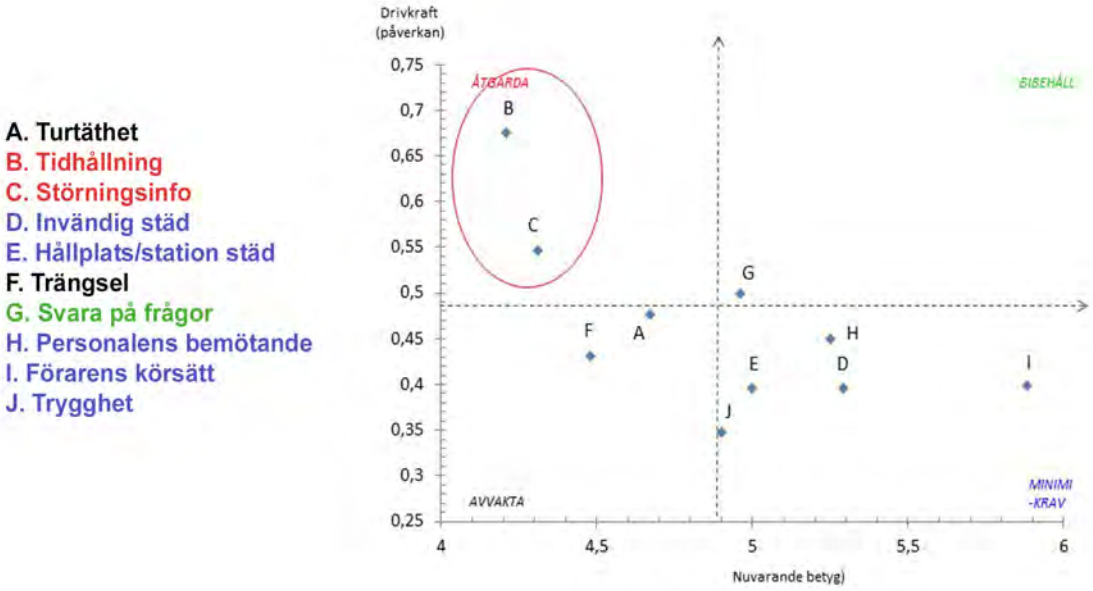
För buss är det nöjdheten med tidhållningen som har den största påverkan på den övergripande nöjdheten. Även störningsinformation och turtäthet är områden som har stor påverkan. För att öka den totala nöjdheten är dessa de områden som bör prioriteras.

Personalens bemötande och förmåga att svara på frågor samt förarens körsätt har en relativt hög påverkan på den totala nöjdheten och detta är också områden där nöjdheten idag är god. Det är därför viktigt att bibehålla nöjdheten inom dessa områden.

Städning, såväl invändigt som på hållplatser och stationer, samt trygghet är områden där påverkan på den totala nöjdheten relativt sett är lägre än för områden som bör prioriteras eller bibehållas. Här är det dock viktigt att dessa områden inte försämras.

Vad gäller trängsel så är detta ett område som har låg påverkan på den övergripande nöjdheten. Trots att nöjdheten i dagsläget är relativt låg så är detta ett område där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.

Påverkan på sammanfattande betyget
Pendeltåg



För pendeltåget är tidhållningen den kvalitetsfaktor som har överlägset högst påverkan på den övergripande nöjdheten. Nöjdheten med detta område är också låg och här kan därför nöjdhetsskapande åtgärder få stor effekt på den totala nöjdheten. Även störningsinformationen är ett område med ett relativt lågt betyg men som samtidigt har en hög påverkan på den övergripande nöjdheten. Detta är således också ett område som bör prioriteras.

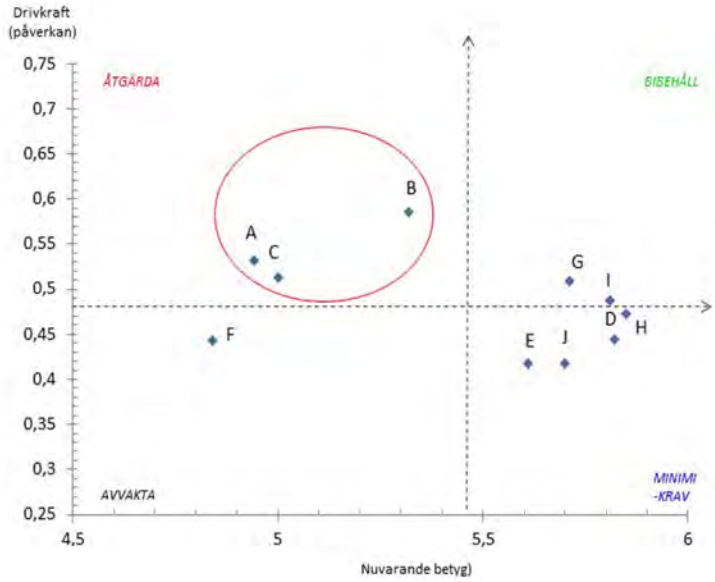
Personalens förmåga att svara på frågor har en relativt hög påverkan på den totala nöjdheten och detta är också ett område där nöjdheten idag är god. Det är därför viktigt att bibehålla nöjdheten inom detta område.

Städning, såväl invändigt som på hållplatser och stationer, personalens bemötande, förarens körsätt samt trygghet är områden där påverkan på den totala nöjdheten relativt sett är lägre än för områden som bör prioriteras eller bibehållas. Här är det samtidigt viktigt att dessa områden inte försämras.

Trängseln men även turtäthet är områden där pendeltåget får lägst betyg. Samtidigt är detta områden som har en lägre påverkan på den övergripande nöjdheten. Trots att nöjdheten i dagsläget är relativt låg så är detta områden där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.

Påverkan på sammanfattande betyget
Lokalbana

A. Turtäthet
B. Tidhållning
C. Störningsinfo
D. Invändig städ
E. Hållplats/station städ
F. Trängsel
G. Svara på frågor
H. Personalens bemötande
I. Förarens körsätt
J. Trygghet



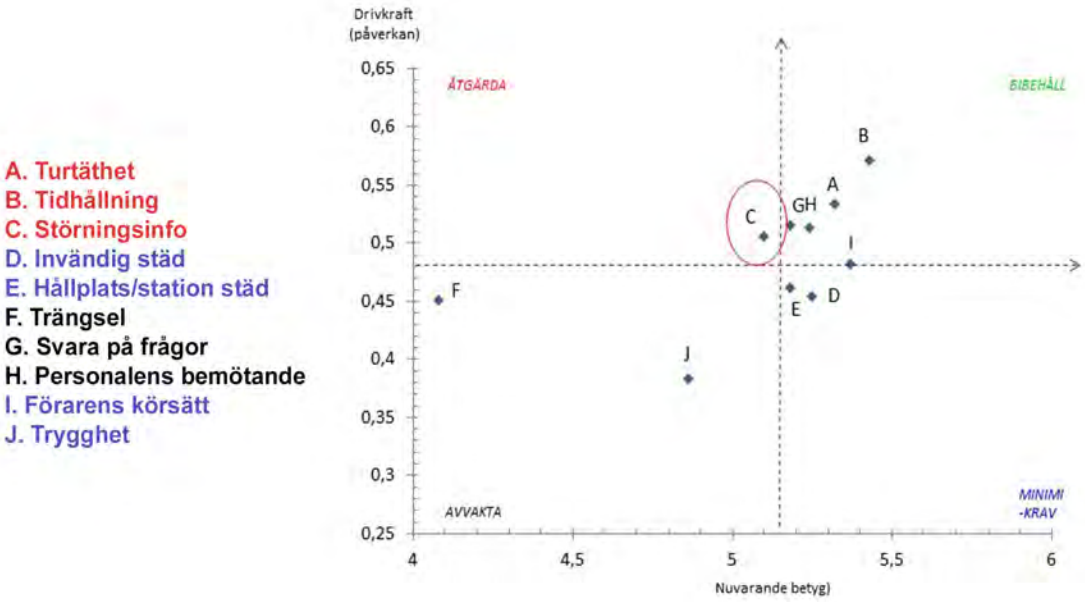
För lokalbanan är det nöjdheten med tidhållningen som har den största påverkan på den övergripande nöjdheten. Även störningsinformation och turtäthet är områden som har stor påverkan på den övergripande nöjdheten. För att öka den totala nöjdheten är dessa de områden som bör prioriteras.

Personalens förmåga att svara på frågor samt förarens körsätt har en relativt hög påverkan på den totala nöjdheten och dessa är också områden där nöjdheten idag är god. Det är därför viktigt att bibehålla nöjdheten inom dessa områden.

Städning, såväl invändigt som på hållplatser och stationer, personalens bemötande samt trygghet är områden där påverkan på den totala nöjdheten är relativt sett lägre än för områden som bör prioriteras eller bibehållas. Här är det viktigt att dessa områden inte försämras.

Vad gäller trängsel så är detta ett område som har låg påverkan på den övergripande nöjdheten. Trots att nöjdheten i dagsläget är relativt låg så är detta ett område där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.

Påverkan på sammanfattande betyget
Tunnelbana



För tunnelbanan har störningsinformationen ett relativt lågt betyg men har samtidigt en hög påverkan på den övergripande nöjdheten. Detta är således ett område som bör prioriteras.

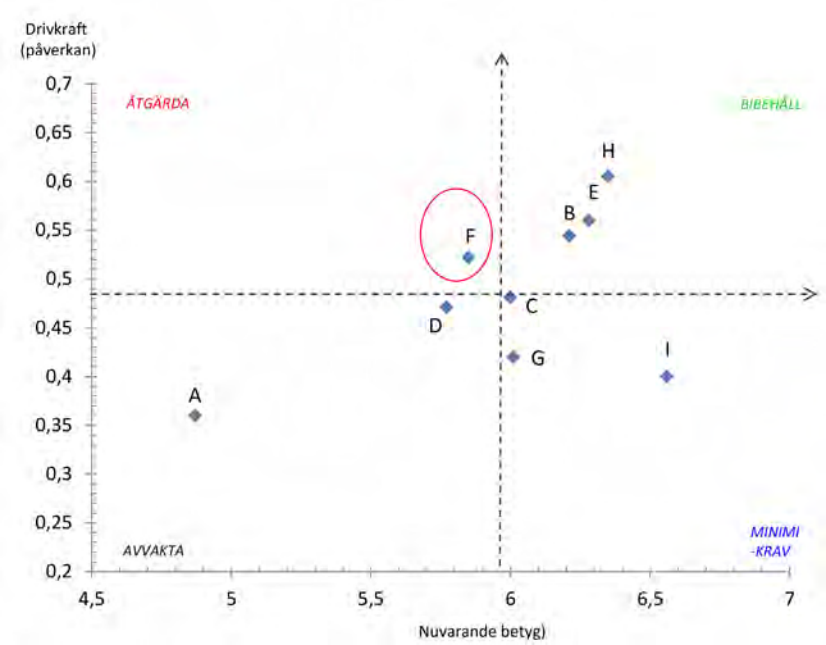
Turtäthet, tidhållning och personalens bemötande och förmåga att svara på frågor har en relativt hög påverkan på den totala nöjdheten och dessa är också områden där nöjdheten idag är god. Det är därför viktigt att bibehålla nöjdheten inom dessa områden.

Städning, såväl invändigt som på hållplatser och stationer, är områden där påverkan på den totala nöjdheten är relativt sett lägre än för områden som bör prioriteras alternativt bibehållas. Här är det dock viktigt att dessa områden inte försämras.

Trängseln är det område där tunnelbanan får lägst betyg. Samtidigt är detta ett område som har låg påverkan på den övergripande nöjdheten. Trots att nöjdheten i dagsläget är relativt låg så är detta ett område där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras. Tryggheten i tunnelbanan är också ett område med låg påverkan på den totala nöjdheten och även här går det att avvakta med åtgärder.

Påverkan på sammanfattande betyget
Sjötrafiken totalt

A. Turtäthet
B. Tidhållning
C. Störningsinfo
D. Info, biljett
E. Städ, båt
F. Info, brygga
G. Trängsel
H. Besättningens bemötande
I. Trygghet



För sjötrafiken har informationen som ges vid brygga ett relativt lågt betyg men samtidigt en relativt hög påverkan på den övergripande nöjdheten. Detta är således ett område som bör prioriteras.

Besättningens bemötande, städning ombord och tidhållning är områden som i dagsläget har höga betyg och även har en hög påverkan på nöjdheten. Det är därför viktitgt att bibehålla nöjdheten inom dessa områden.

Störningsinformation, trängsel och trygghet är områden där påverkan på den totala nöjdheten är relativt sett lägre än för områden som bör prioriteras eller bibehållas. Här är det dock viktigt att nöjdheten inte försämras-

Turtätheten och information om biljetter är de områden som får lägst betyg av resenärerna. Samtidigt så har dessa områden låg påverkan på den övergripande nöjdheten vilket innebär att det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att nöjdheten försämras.

Andel nöjda resenärer
Skärgårdstrafik och pendelbåtar

Skärgårdstrafiken, som trafikeras av Waxholmsbolaget, får genomgående höga betyg med ett totalbetyg för resan på 96 procent. Samtliga detaljfrågor får höga betyg, lägst är informationen om biljetterna med 81 procent.

Pendelbåtstrafiken, som trafikeras av SL och utgörs av linje 80 och 82, får genomgående höga betyg med ett totaltbetyg för resan på 95 procent. Samtliga detaljfrågor får höga betyg, lägst är informationen om biljetterna med 82 procent.

Linje 80 får genomgående höga betyg med ett totalbetyg för resan på 96 procent. Samtliga detaljfrågor får höga betyg, lägst är informationen om biljetterna med 83 procent vilket ändå får betraktas som ett högt betyg.

Betygen för linje 82 ligger lite lägre, men är trots det på en hög nivå med 91 procent. De områden som får lägst betyg är de som rör biljetterna: enkelhet att köpa biljett, 74 procent, och informationen om biljetterna, 81 procent.

	Skärgårdstrafiken	Linje 80	Linje 82	Pendelbåttrafiken totalt
Betyg, båtresa	96	96	91	95
Besättningens bemötande	94	91	96	92
Trängsel	88	86	82	85
Info, brygga	85	89	84	88
Städ, båt	94	92	93	93
Enkelhet biljett	94	86	74	83
Info biljett	81	83	81	82
Info avgång	86	88	84	87
Tidhållning	91	92	87	91

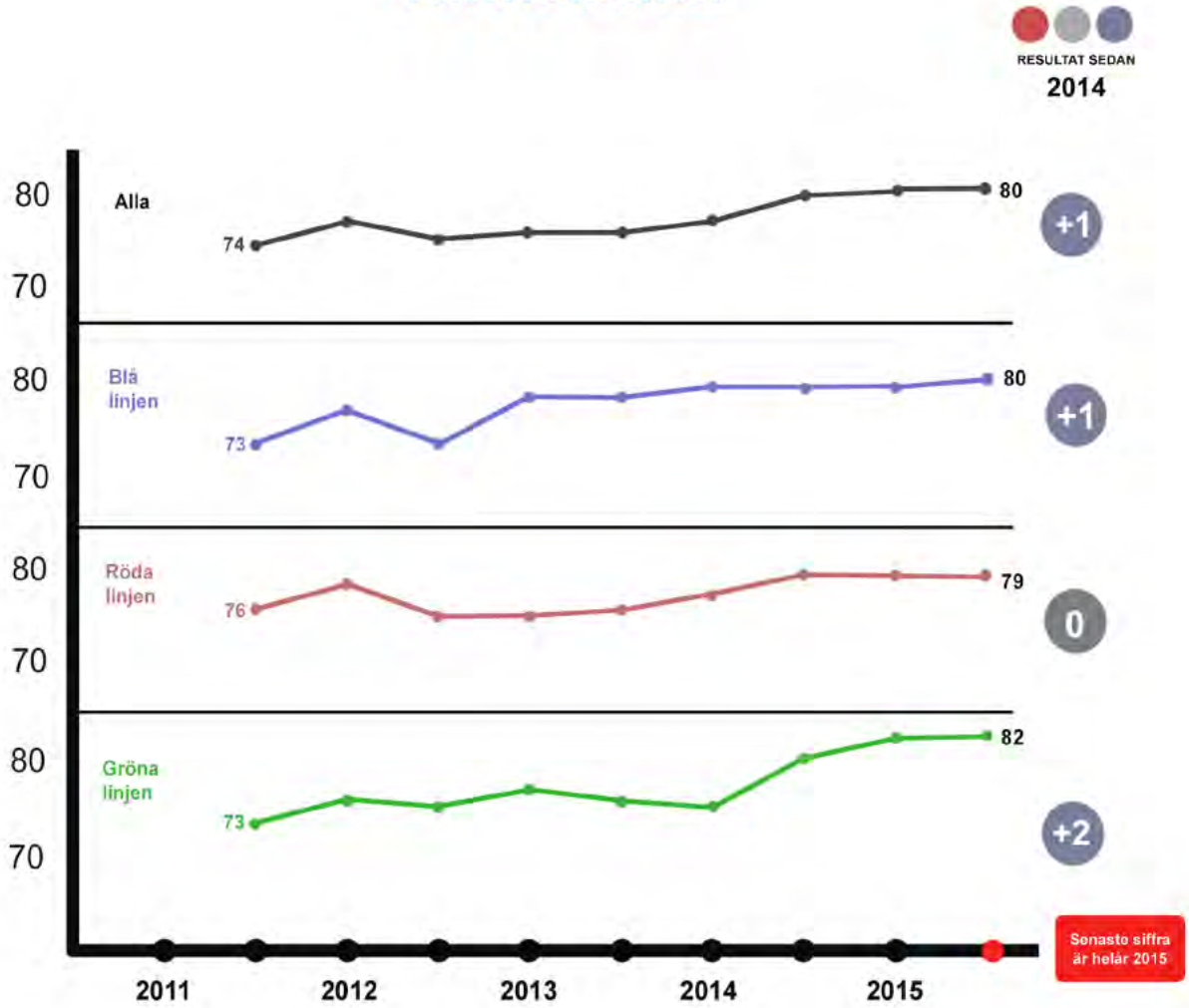
Alla siffror helår 2015

Bilaga 1

Andel nöjda resenärer - per trafikslag

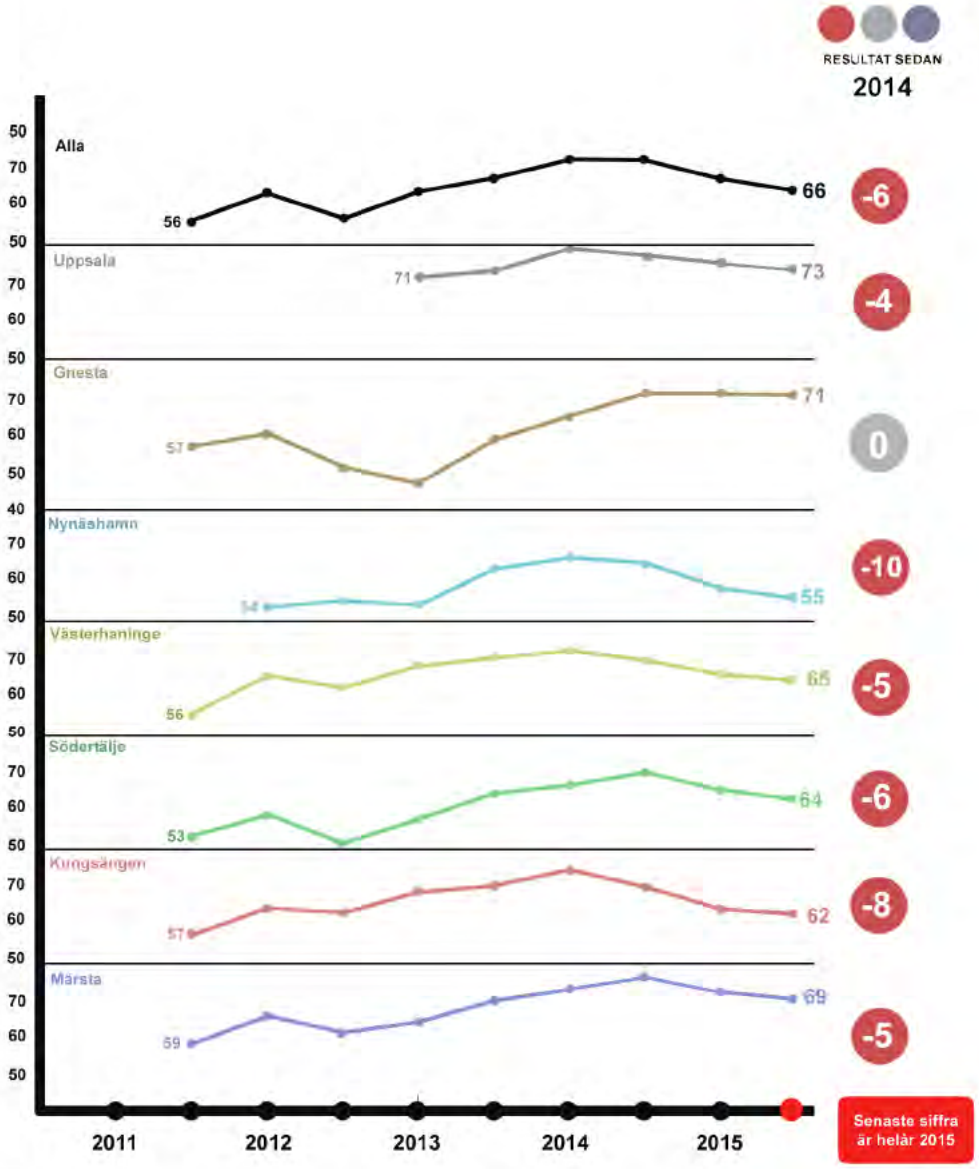
Andelen nöjda resenärer på tunnelbanan är 80 procent. Röda linjen har 79 procent nöjda resenärer, medan blå linje har 80 procent och grön linje 82 procent nöjda resenärer. Samtliga linjer följer en positiv trend.

Tunnelbana



Pendeltåg

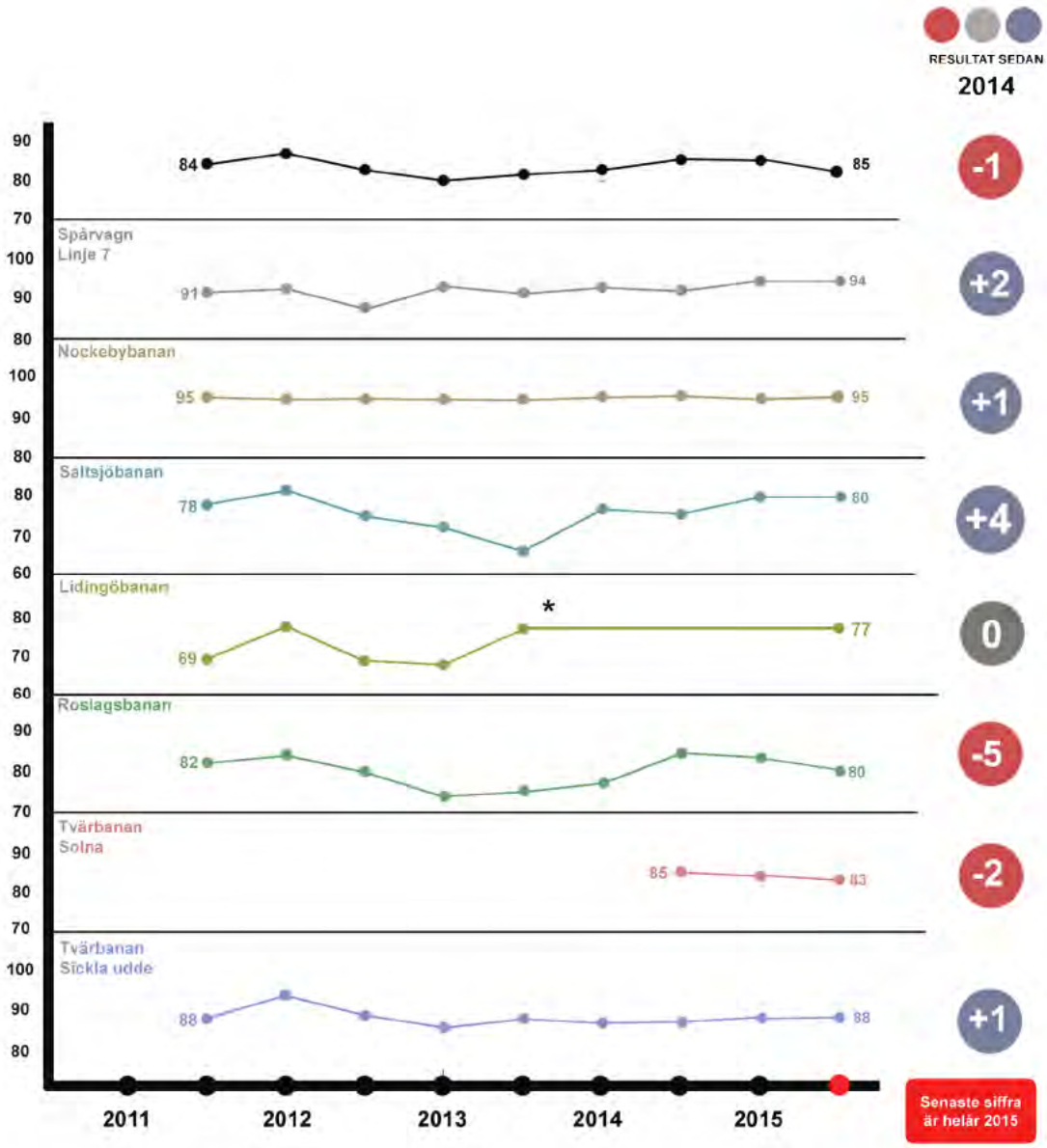
Andelen nöjda resenärer på pendeltågslinjerna har totalt sett minskat från 72 till 66 procent. På de flesta linjer har nöjdheten minskat sedan 2014, allra mest på linjerna till Kungsängen och Nynäshamn som har minskat från 70 till 62, respektive 65 till 55 procent.



*För hösten 2011 finns inga resultat att redovisa för Nynäshamnspendeln på grund av ombyggnationer av banan under perioden september till november.

Lokalbana

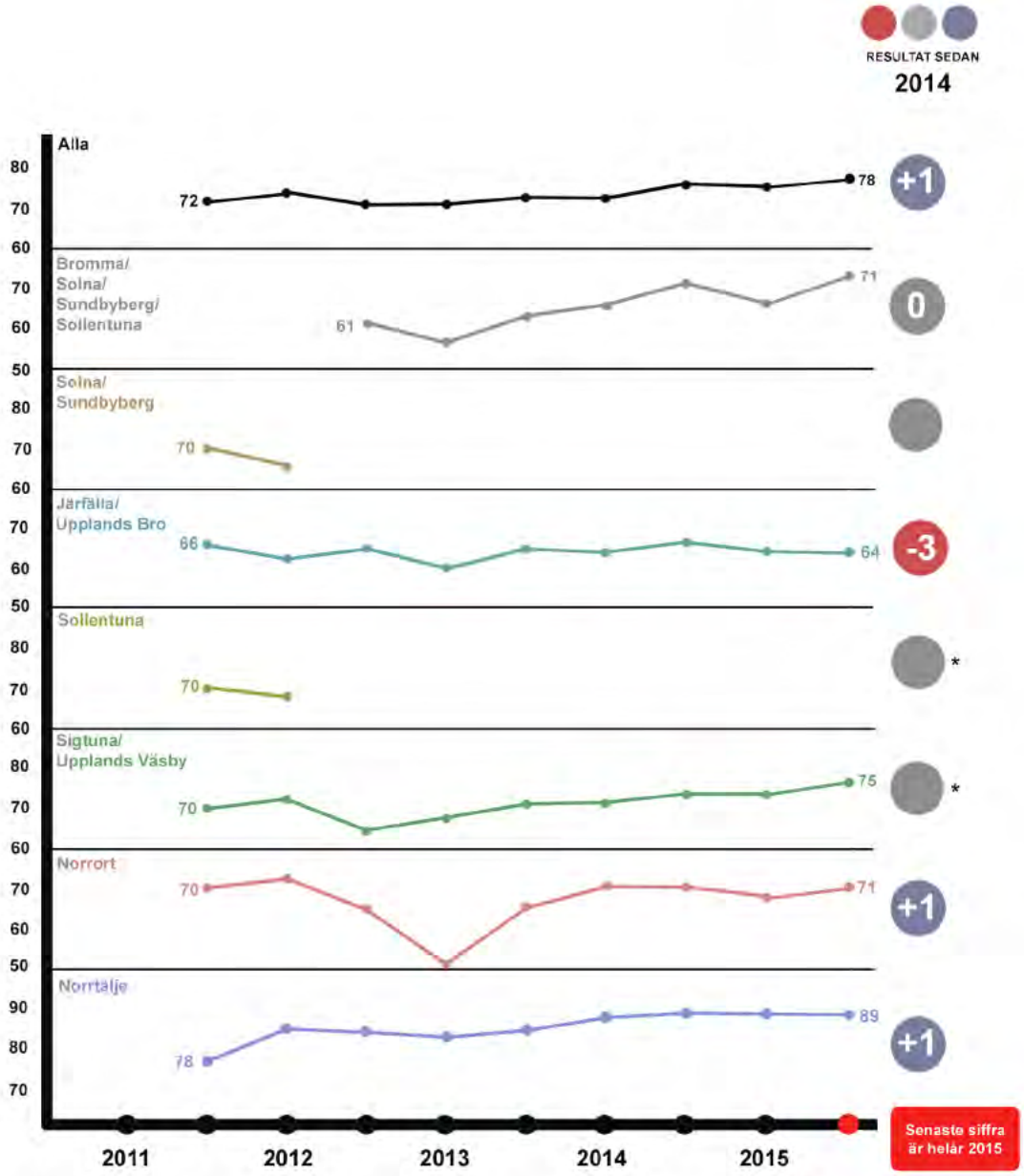
Andelen nöjda resenärer på lokalbanor har minskat något jämfört med hösten 2014, från 85 till 84 procent. Saltsjöbanan har ökat andelen nöjda mest med 4 procentenheter från 76 till 80 procent. Resultaten är stabila över tid.



* Mätningar har inte genomförs då Lidingöbanan varit avstängd.

Buss
Norra regionen

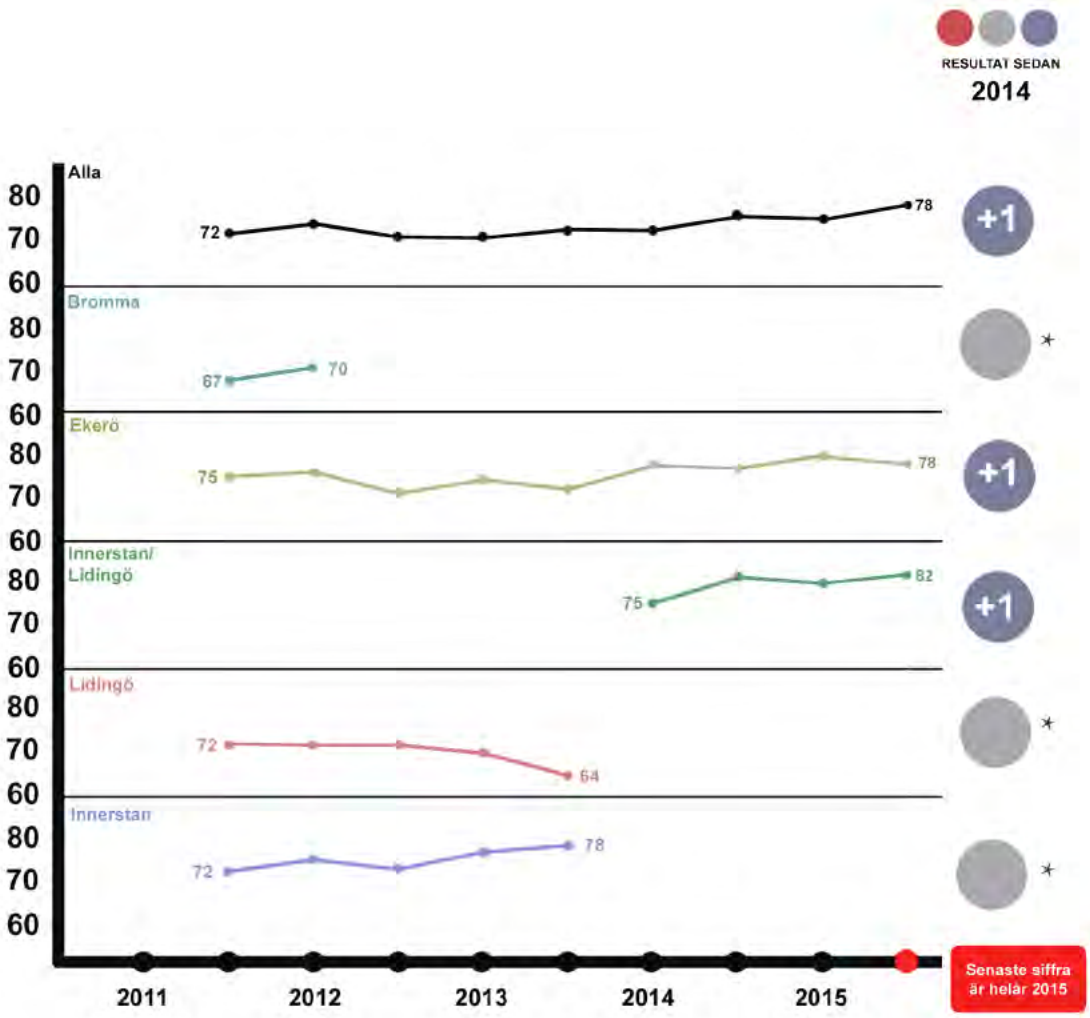
Andelen nöjda resenärer i busstrafiken i norra regionen har ökat från 77 till 78 procent. Utvecklingen varierar mellan olika avtalsområden. Mest nöjda är bussresenärerna i Norrtälje med 89 procent.



*Från och med hösten 2012 redovisas Bromma, Solna/Sundbyberg och Sollentuna i det gemensamma avtalsområdet Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna.

Buss
Centrala regionerna

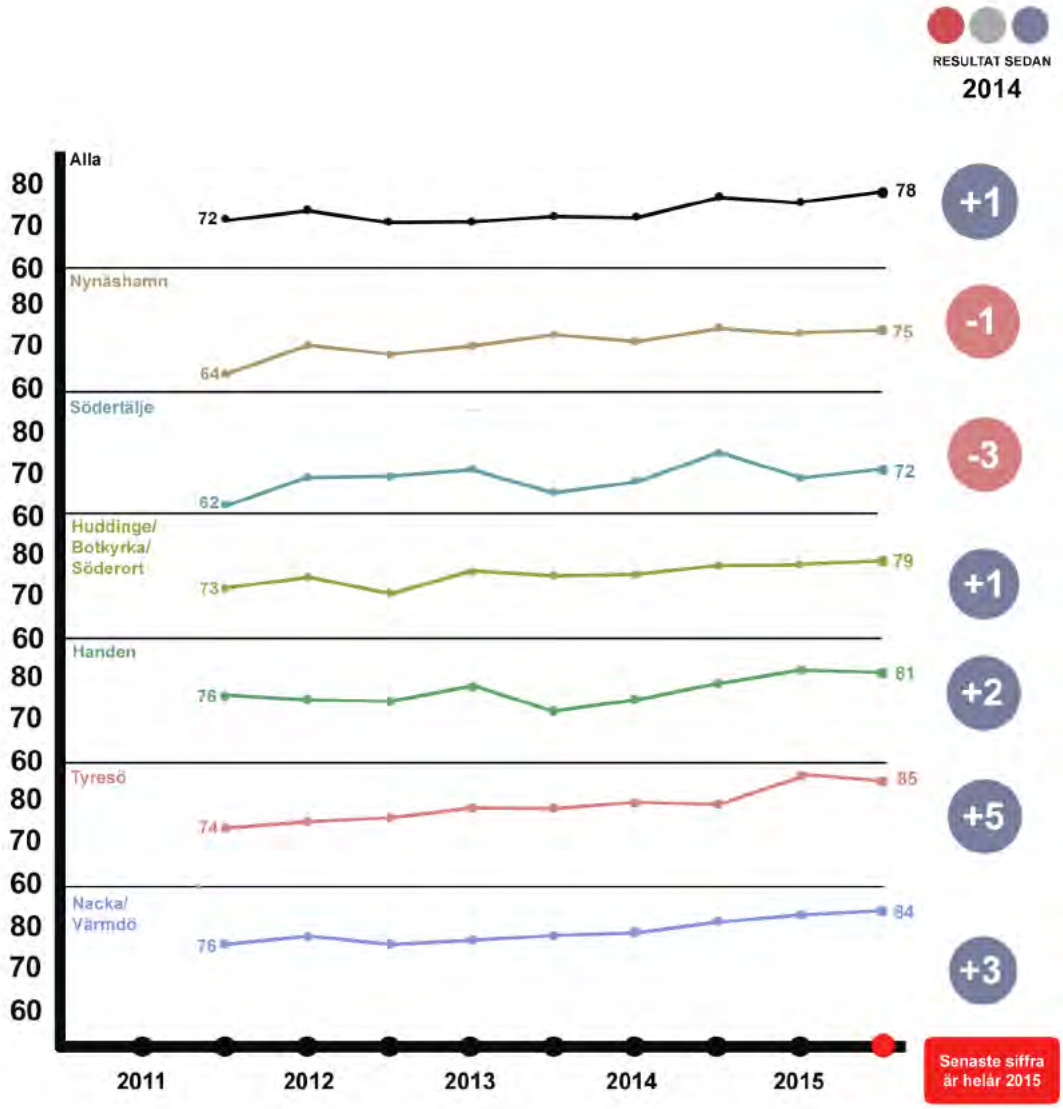
Andelen nöjda resenärer i busstrafiken i de centrala regionerna har ökat 77 till 78 procent. Utvecklingen varierar dock mellan olika avtalsområden.



* Bromma ingår fr o m 2012 i redovisningen för Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna.
* Innerstaden/Lidingö blev ett gemensamt avtalsområde under 2014.

Buss
Södra regionerna

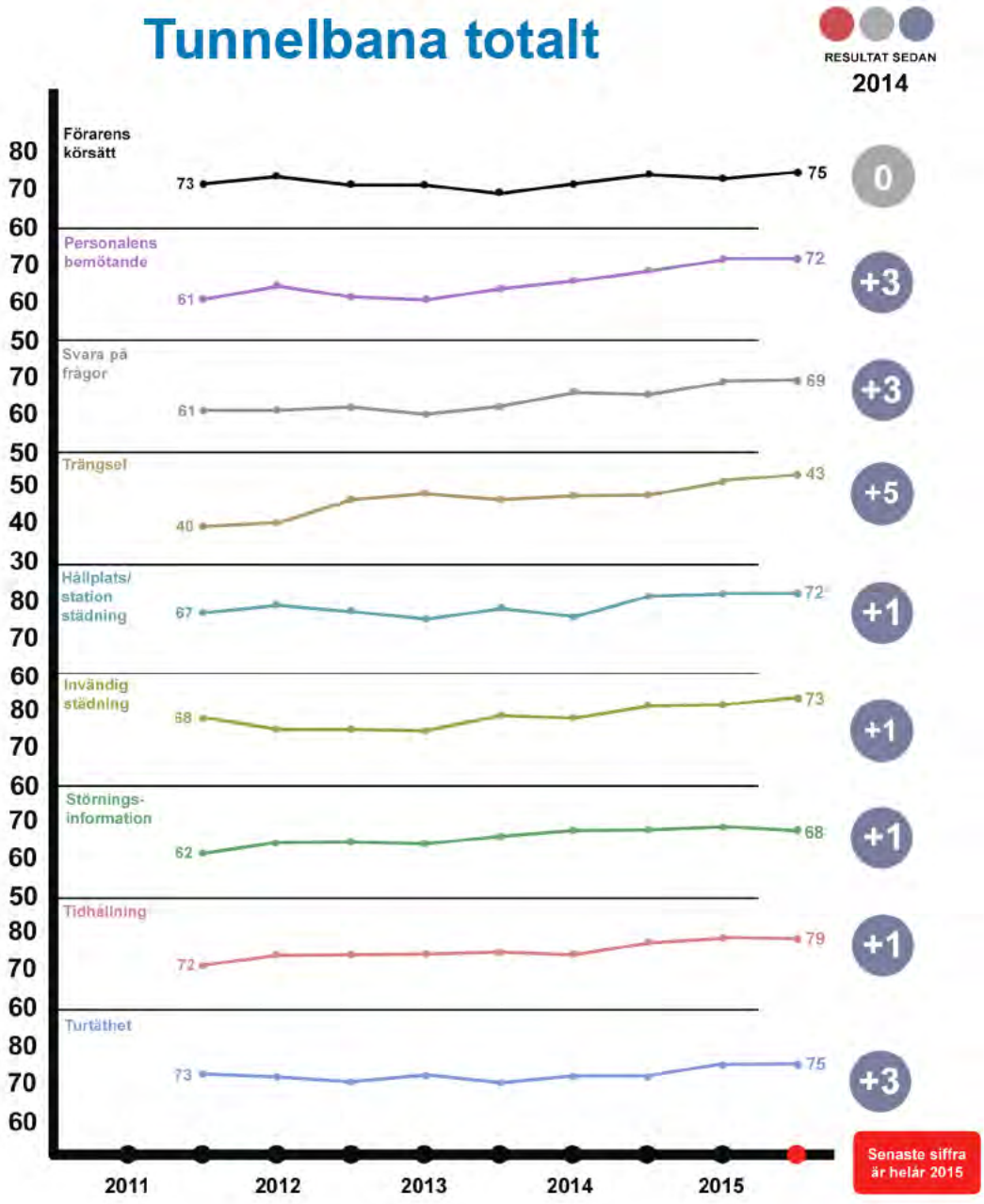
Andelen resenärer nöjda resenärer busstrafiken i de södra regionerna har ökat från 77 till 78 procent. Utvecklingen varierar mellan olika avtalsområden, men det går att konstatera att i de södra regionerna finns det många områden som visar upp en positiv trend med förbättrade resultat.



Bilaga 2

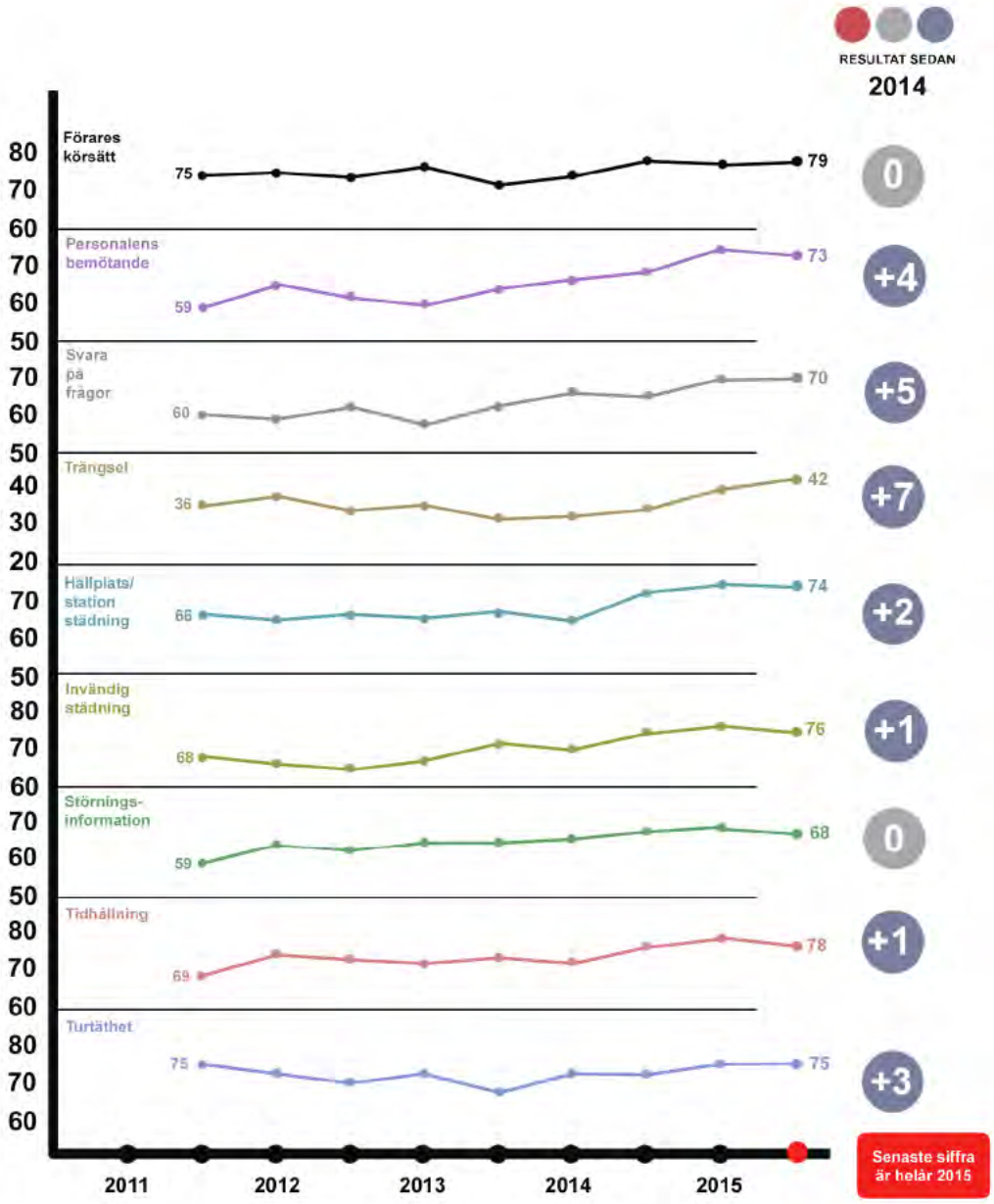
Andel nöjda resenärer per kvalitets-faktor och avtalsområde

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanan är trängsel, 43 procent. medan tidhållningen, förarens körsätt och turtätheten får höga betyg. Samtliga resultat följer en positiv trend och har kontinuerligt förbättrats över tid.



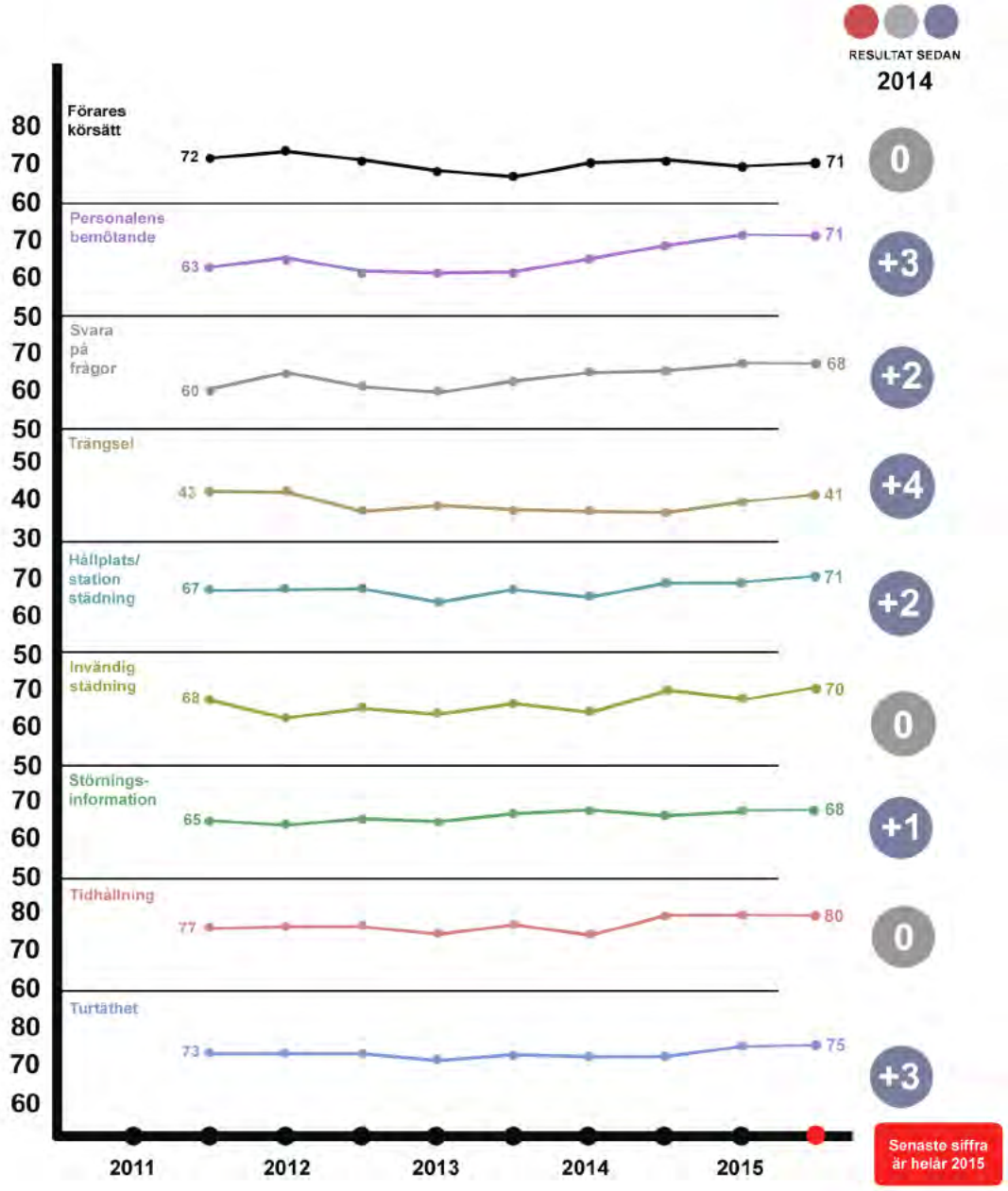
Andel nöjda resenärer - Tunnelbana, grön linje

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanans gröna linje är trängsel med 42 procent, medan förarens körsätt och tidhållningen får höga betyg. Många mätvariablar följer en positiv trend de senaste mätomgångarna.



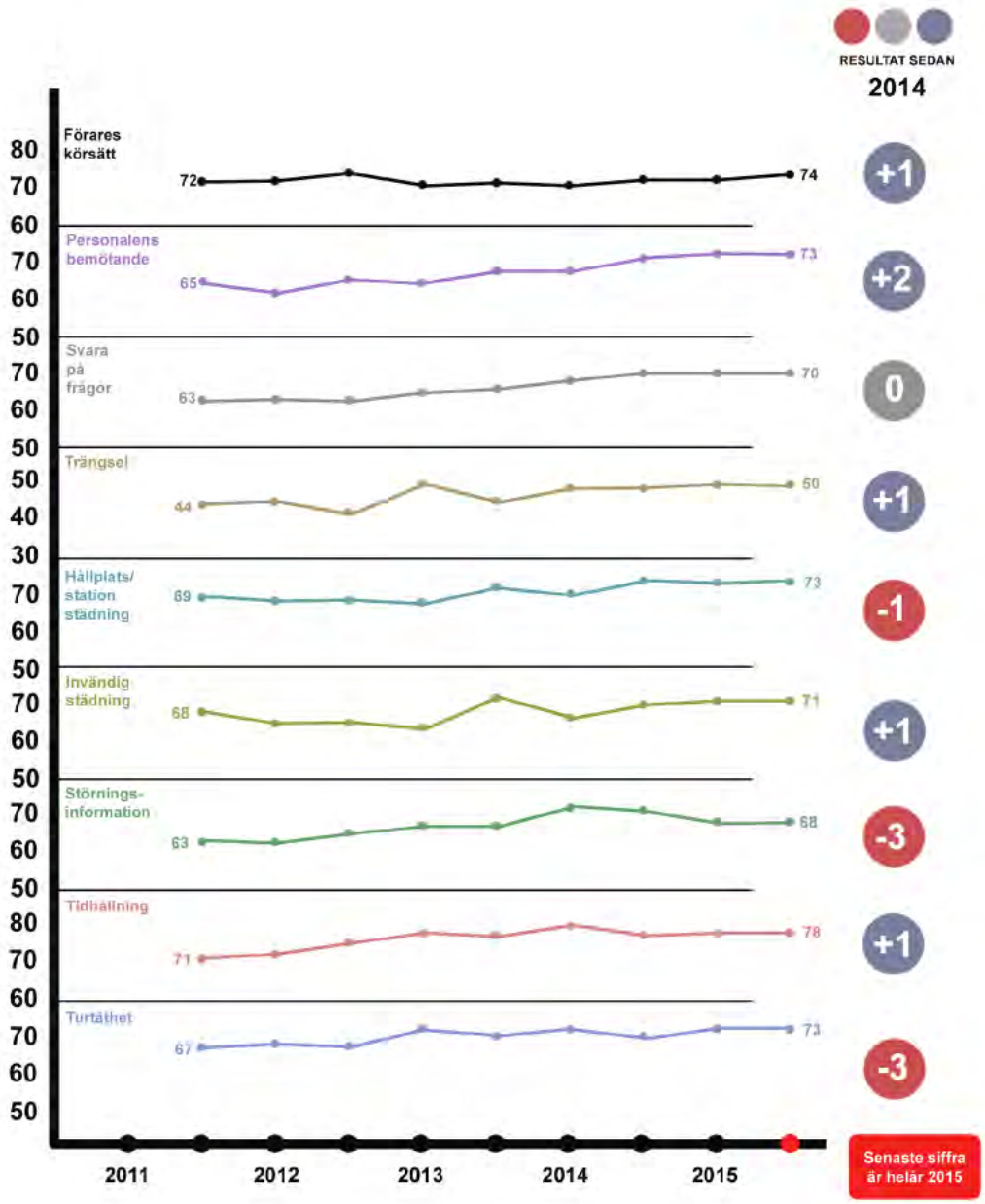
Andel nöjda resenärer - Tunnelbana, röd linje

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanans röda linje är trängsel med 41 procent. Tidhållningen får ett mycket gott betyg med 80 procent. Resultaten har förändrats lite över tid och är stabila.



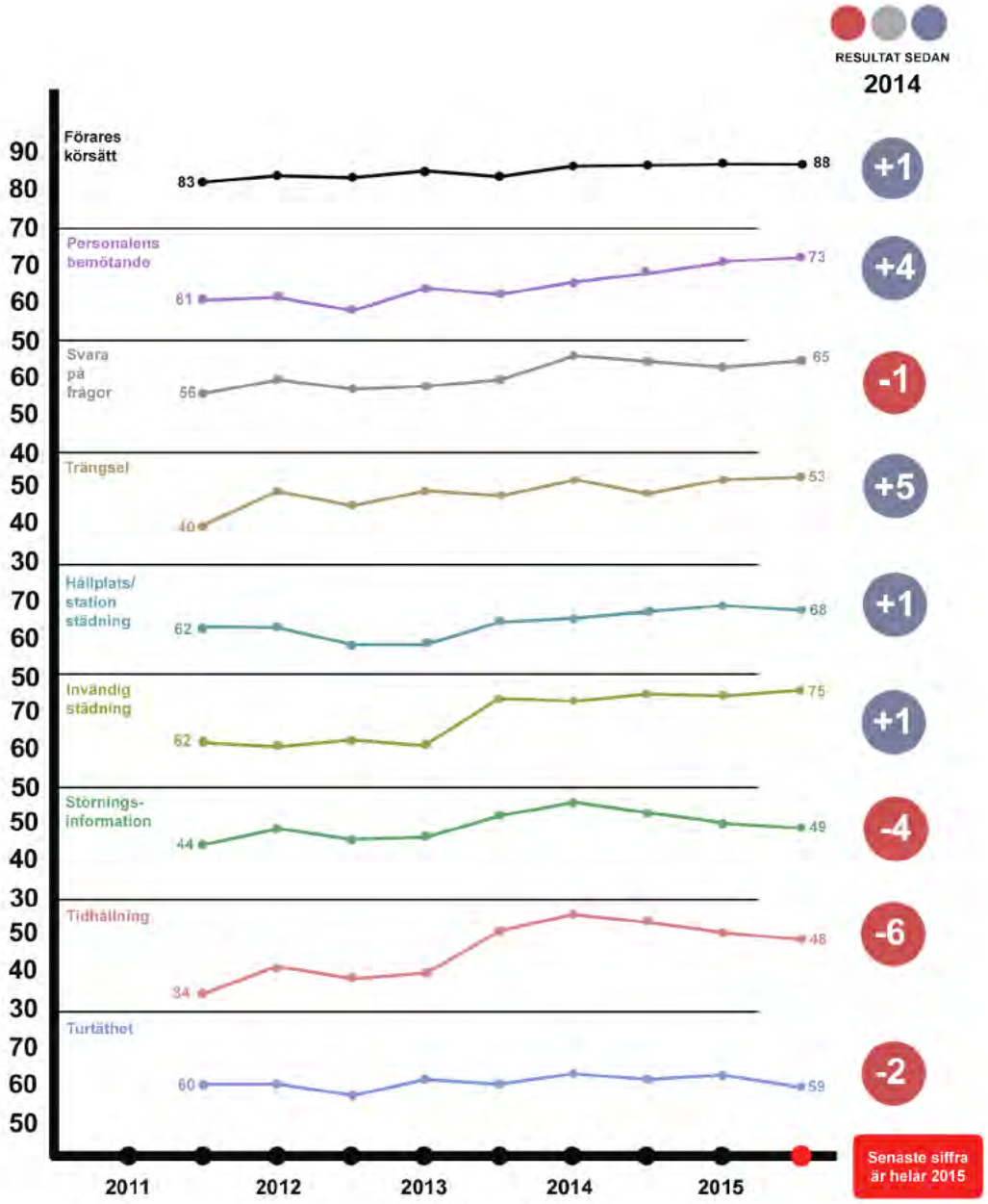
Andel nöjda resenärer Tunnelbana, blå linje

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanans blå linje är trängsel med 50 procent, medan tidhållningen får ett mycket gott betyg med 78 procent. Resultaten har förändrats lite över tid och är stabila.



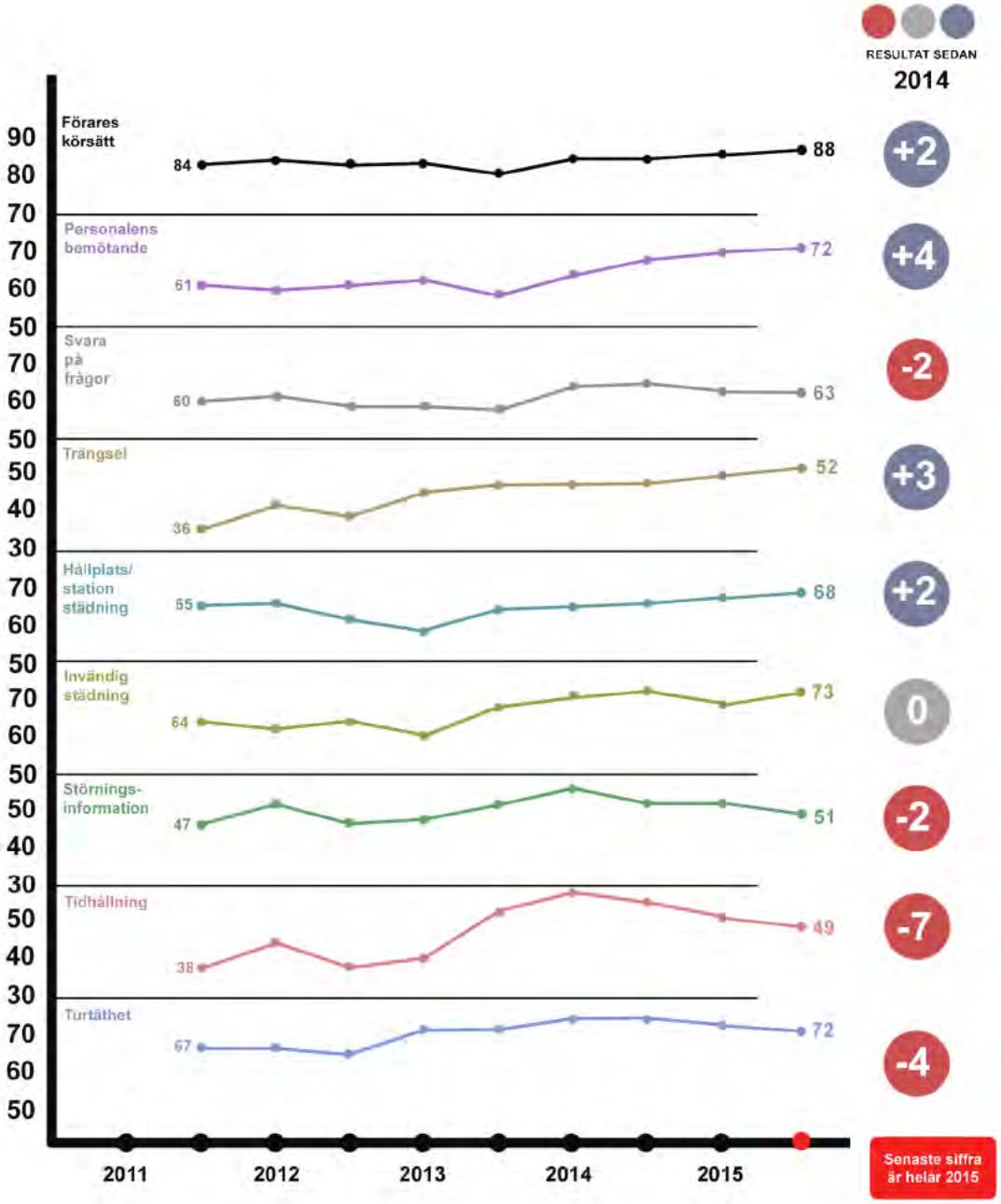
Andel nöjda resenärer Pendeltåg

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåget är tidhållningen med 48 procent och störningsinformationen med 49 procent. Förarens körsätt får ett mycket gott betyg med 88 procent. Betygen för tidhållningen och störningsinformationen en negativ trend de senaste mätomgångarna. Däremot ökar betyget för trängsel stadigt även om det fortfarande är relativt lågt. I övrigt har resultaten förändrats väldigt lite över tid och är stabila.



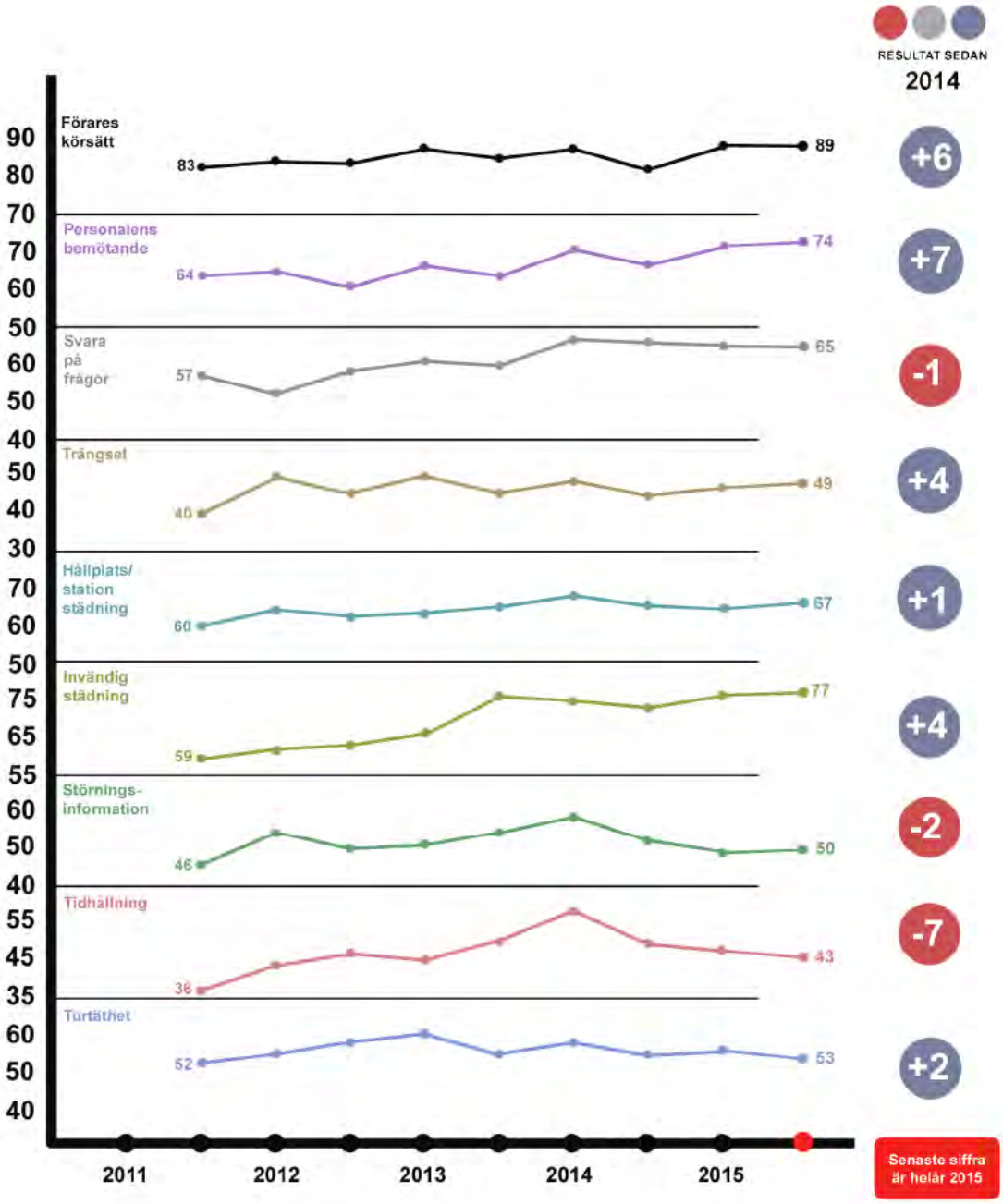
Andel nöjda resenärer Pendeltåg, Märsta

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltågets Märstagren är framför allt tidhållningen med 49 procent, störningsinformationen med 51 procent och trängseln med 52 procent. Förarens körsätt får ett mycket gott betyg med 88 procent. Betyget för tidhållningen har en negativ trend de senaste mätomgångarna. Däremot ökar betyget för trängsel för varje mätomgång även om det fortfarande är lågt. I övrigt har resultaten förändrats ite över tid och är stabila.



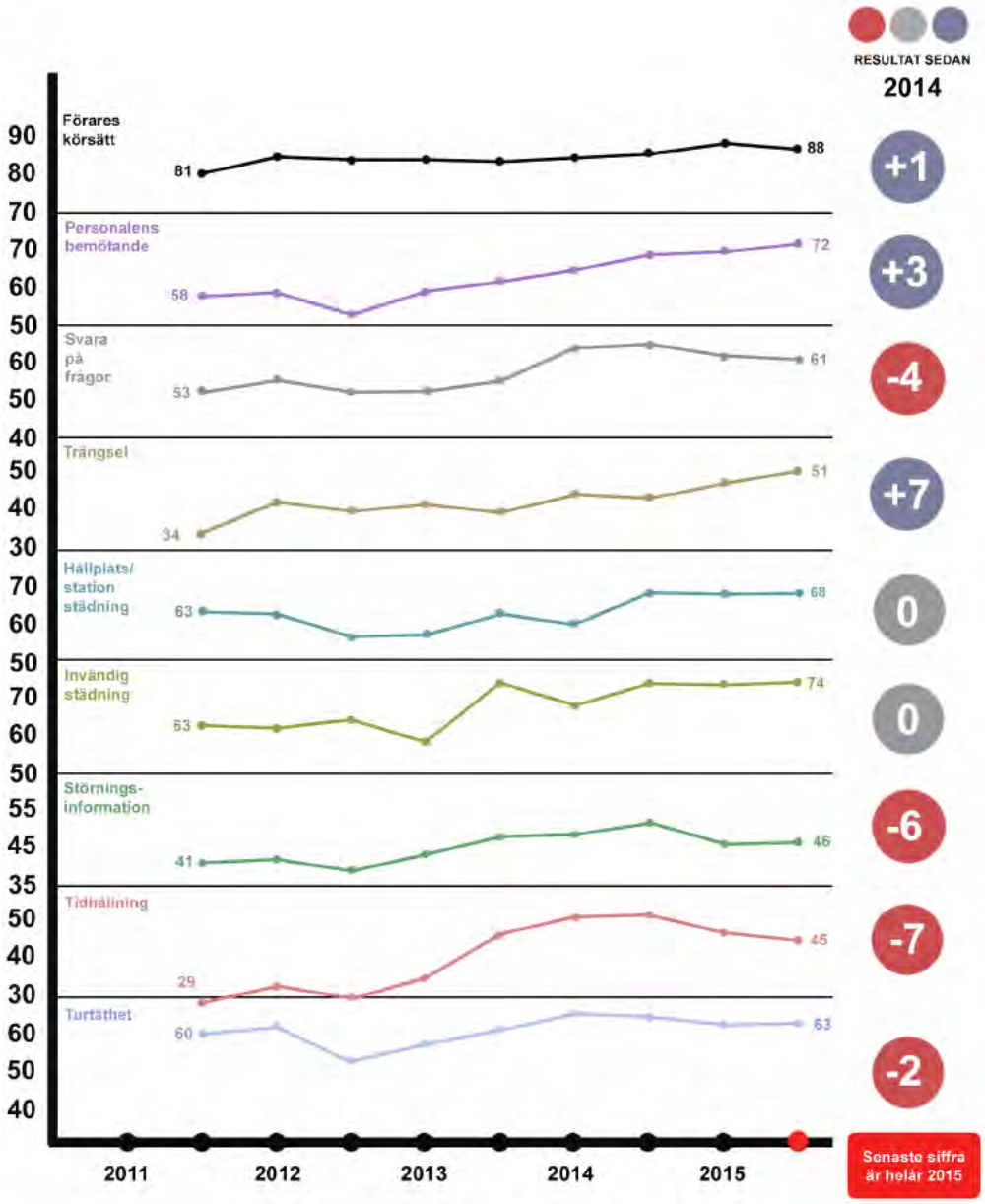
Andel nöjda resenärer Pendeltåg, Kungsängen

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltågets Kungsängengren är är framför allt tidhållningen med 43 procent, trängsel med 49 procent och störningsinformationen med 50 procent. Förarens körsätt får ett mycket gott betyg med 89 procent. Betyget för tidhållningen har en negativ trend de senaste mätomgångarna. I övrigt har resultaten förändrats väldigt lite över tid och är stabila.



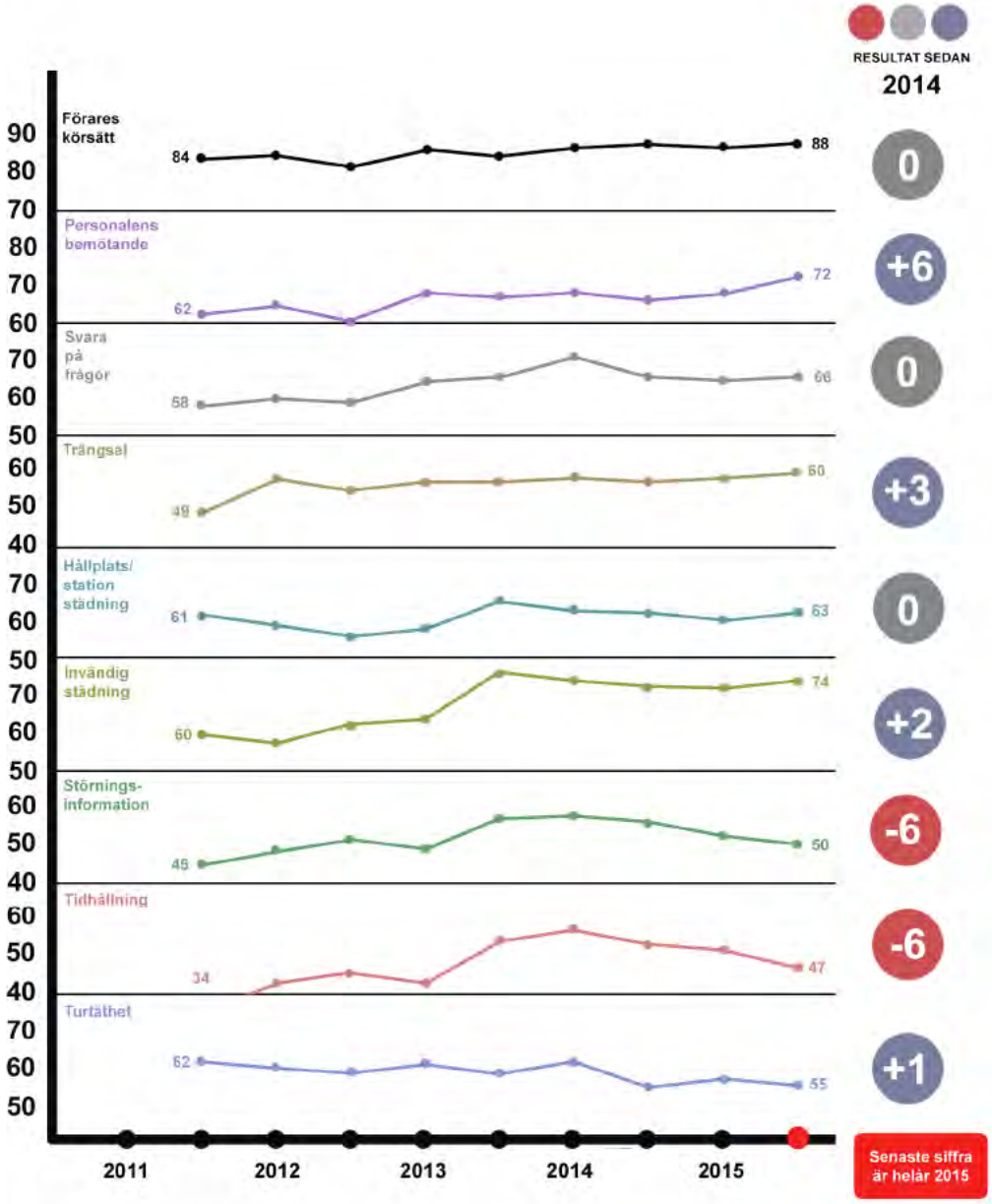
Andel nöjda resenärer Pendeltåg, Södertälje

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltågets Södertäljegren är framför allt tidhållningen med 45 procent, störningsinformationen med 46 procent och trängsel med 51 procent. Förarens körsätt år ett mycket gott betyg med 88 procent. Betyget för trängsel har en positiv trend med ett kontinuerligt bättre resultat de senaste mätperioderna även om betyget fortfarande är lågt. I övrigt har resultaten förändrats lite över tid och är stabila.



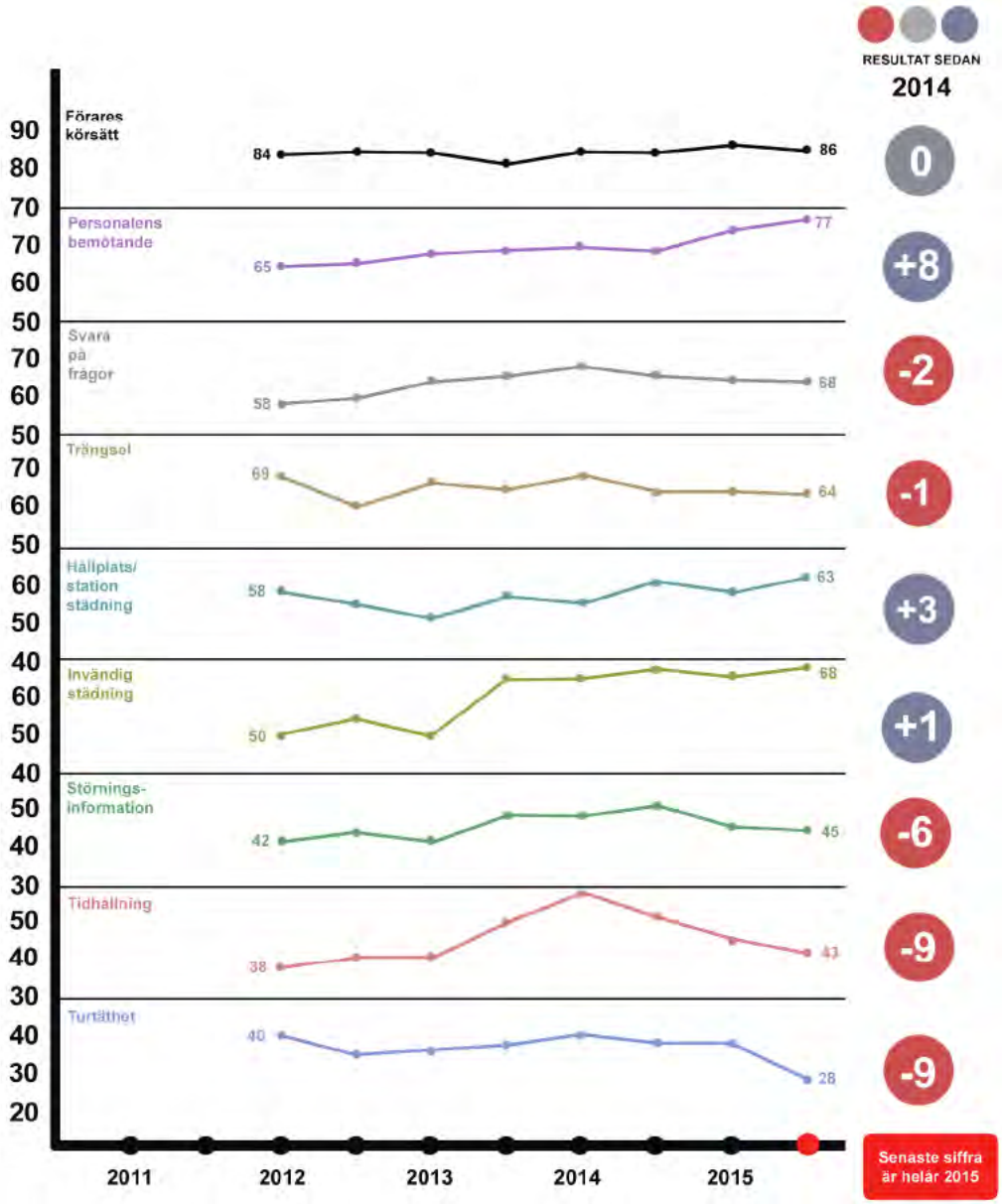
Andel nöjda resenärer Pendeltåg, Västerhaninge

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltågets Västerhaningegren är framför allt tidhållningen med 47 procent, störningsinformationen med 50 procent och turtätheten med 55 procent. Förarens körsätt får ett mycket gott betyg med 88 procent. Tidhållningen och störningsinformationen har försämrats de senaste mätningarna och har en negativ trend. I övrigt har resultaten förändrats lite över tid och är stabila.



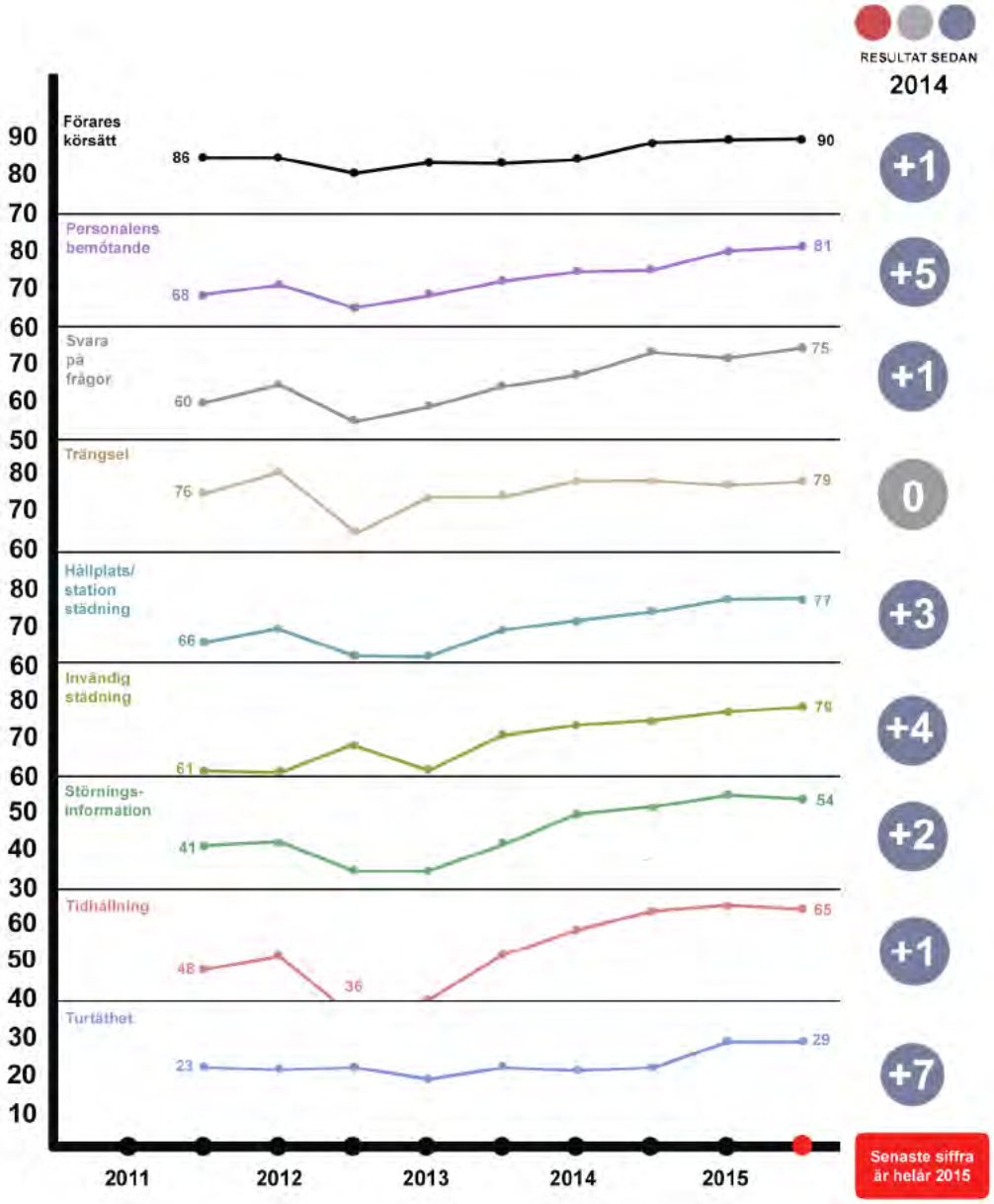
Andel nöjda resenärer Pendeltåg, Nynäshamn

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltågets Nynäshamngren är framför allt turtätheten med 28 procent, tidhållningen med 43 procent och störningsinformationen med 49 procent. Förarens körsätt får ett mycket gott betyg med 86 procent.



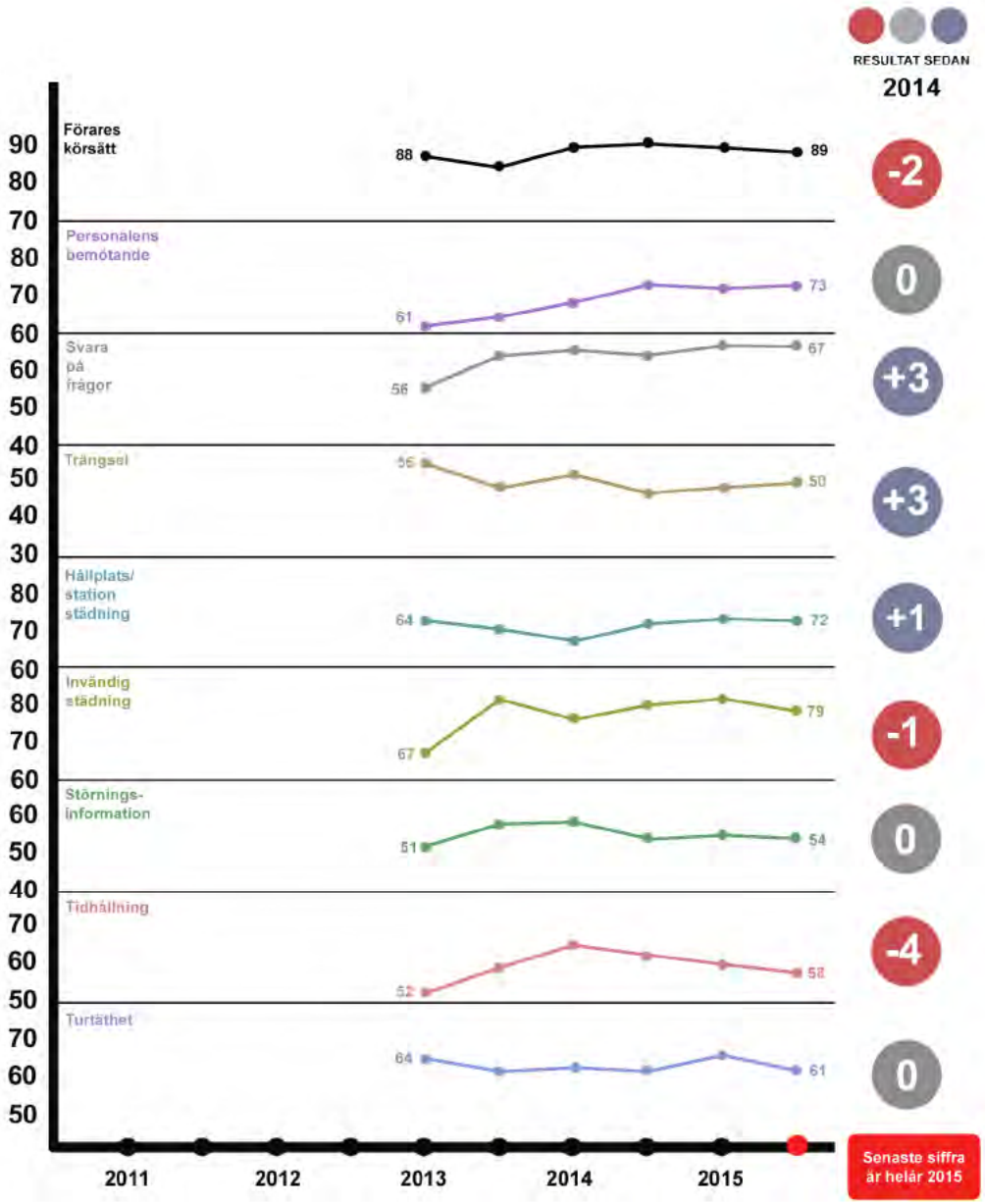
Andel nöjda resenärer Pendeltåg, Gnesta

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltågets Gnestagren är framför allt turtätheten med 29 procent och störningsinformationen med 54 procent. Förarens körsätt får ett mycket gott betyg med 90 procent.



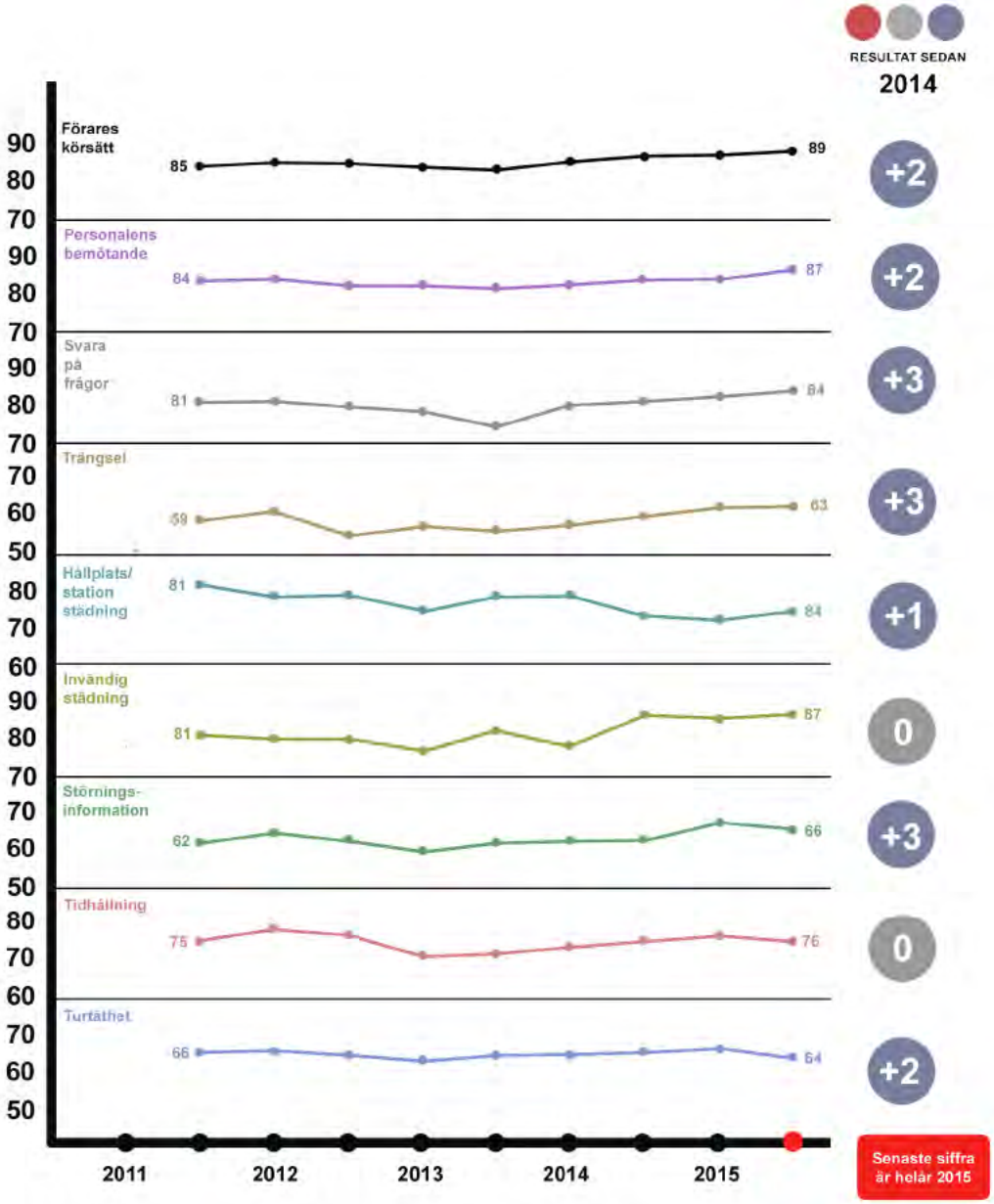
Andel nöjda resenärer Pendeltåg, Uppsala

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltågets Uppsalagren är framförallt trängseln med 50 procent, störningsinformationen med 54 procent och tidhållningen med 58 procent. Förarens körsätt får ett mycket gott betyg med 89 procent. Tidhållningen följer en negativ trend de senaste mätomgångarna. Resultaten har i övrigt förändrats lite över tid och är stabila.



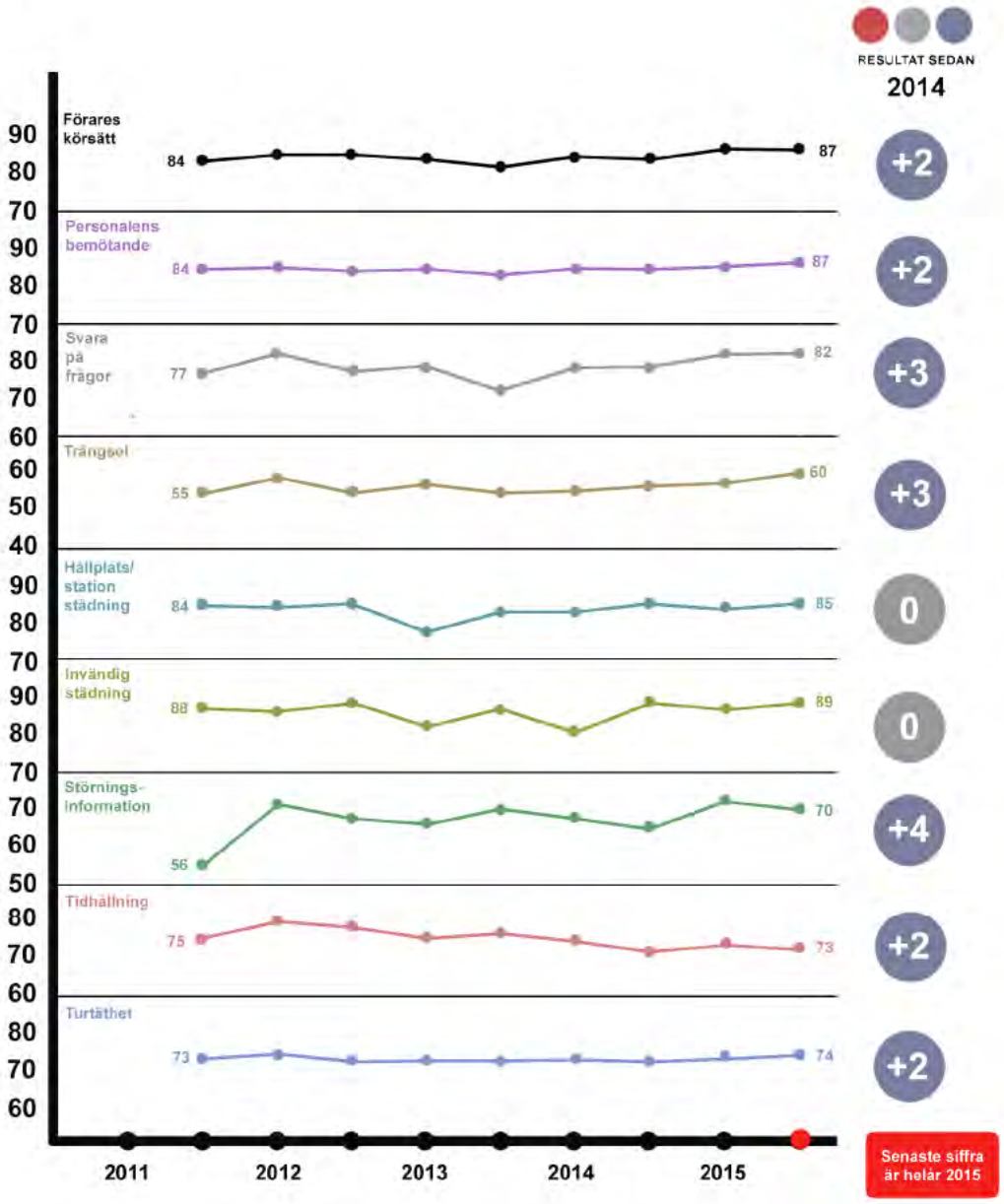
Andel nöjda resenärer Lokalbana, totalt

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på lokalbanan är framför allt trängseln med 63 procent, turtätheten med 64 procent och störningsinformationen med 66 procent. Förarens körsätt, den invändiga städningen och personalens bemötande får höga betyg. Resultaten har förändrats väldigt lite över tid och är stabila.



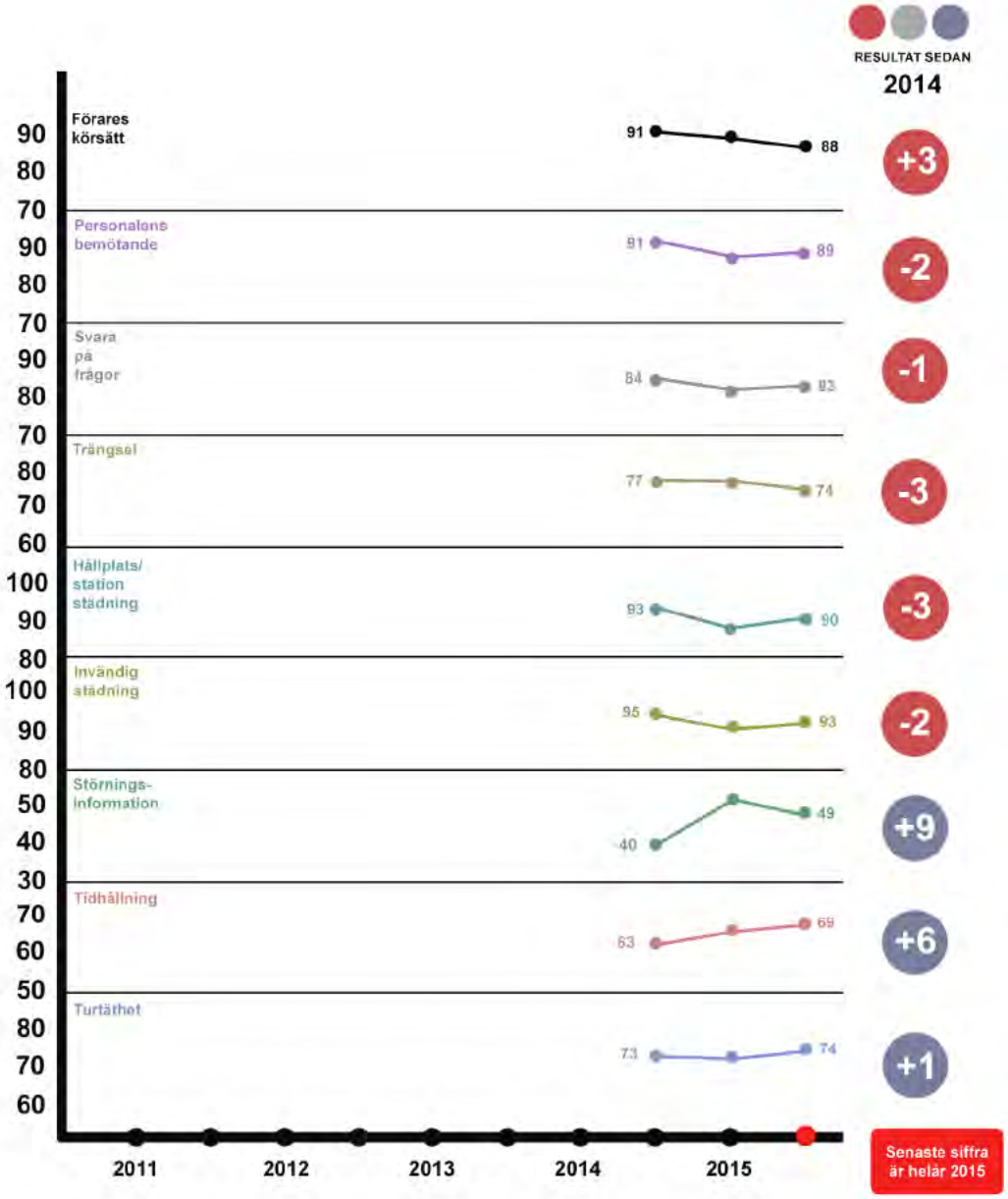
Andel nöjda resenärer Tvärbanan, Sickla udde

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på tvärbanans gren mot Sickla udde är framför allt trängseln med 60 procent. Dn invändiga städningen, personalens bemötande och förarens körsätt får höga betyg. Resultaten har förändrats lite över tid och är stabila.



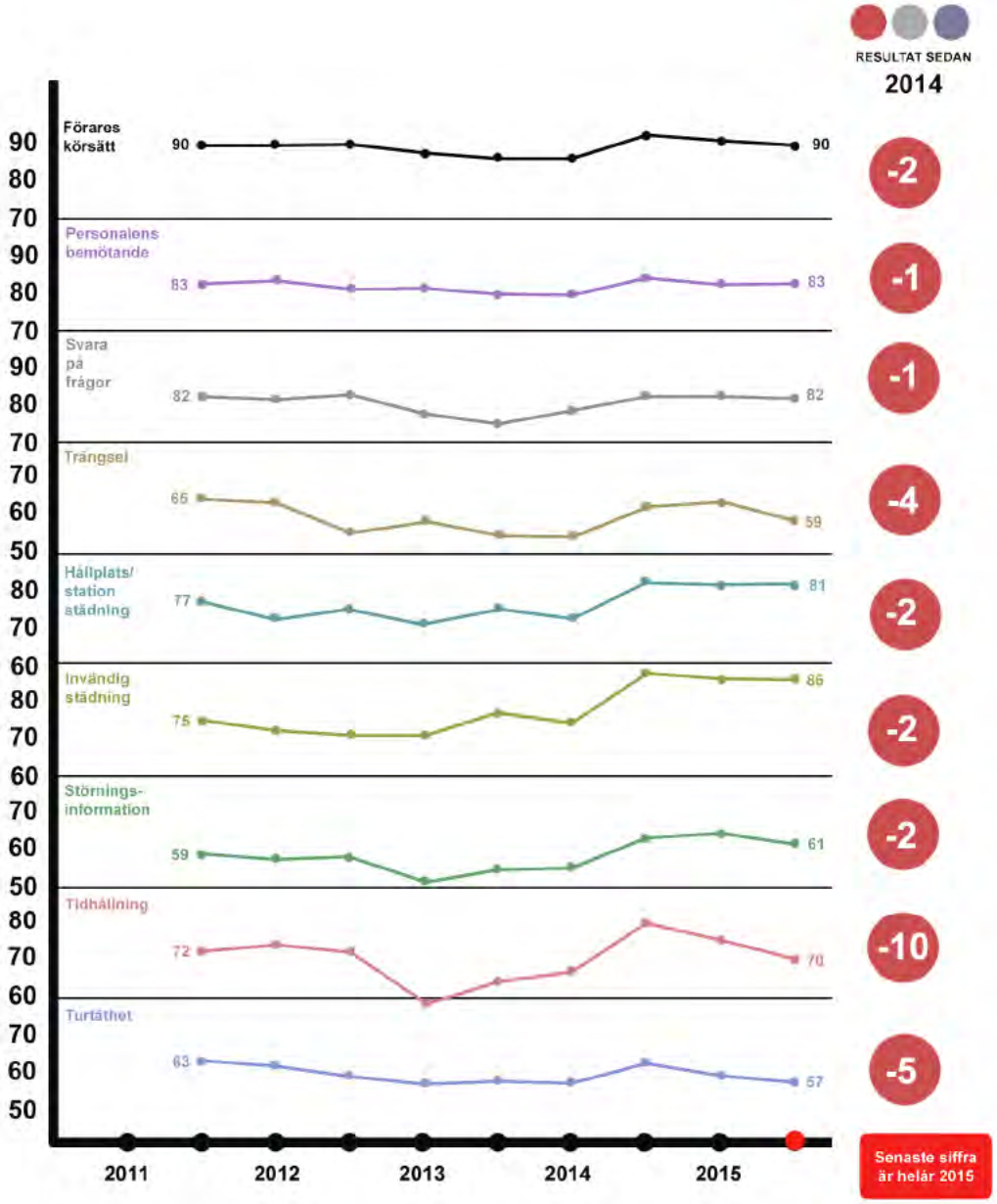
Andel nöjda resenärer Tvärbanan, Solna

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på tvärbanans Solnagren är framför allt störningsinformationen med 49 procent, medan den invändiga städningen hållplats/stationsstädningen, personalens bemötande och förarens körsätt får höga betyg. Resultaten har förändrats lite över tid och är stabila.



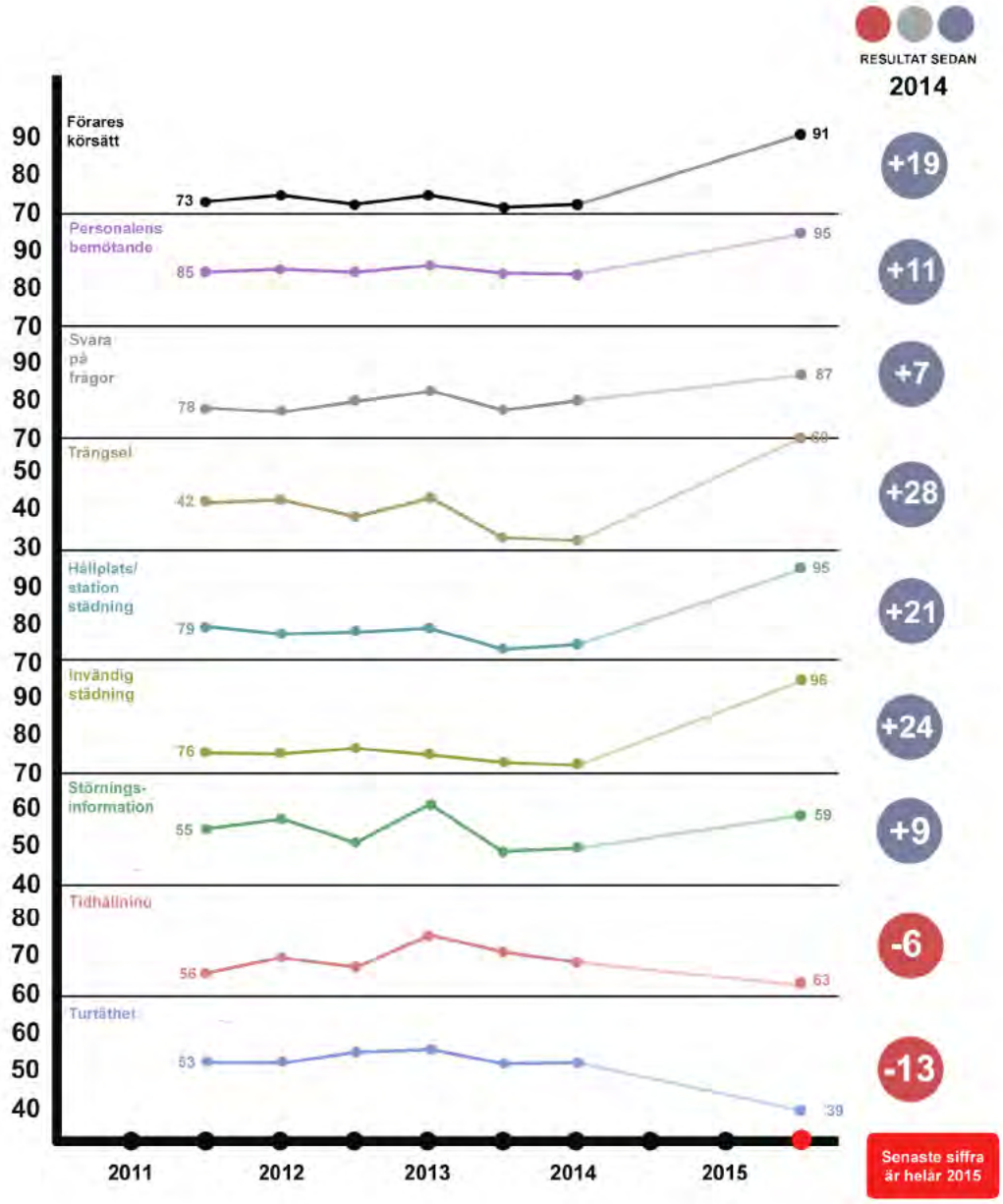
Andel nöjda resenärer Roslagsbanan

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på Roslagsbanan är framför allt turtätheten med 57 procent, men även trängseln med 59 procent och störningsinformationen med 61 procent. Förarens körsätt och den invändiga städningen får höga betyg med 90 respektive 86 procent.



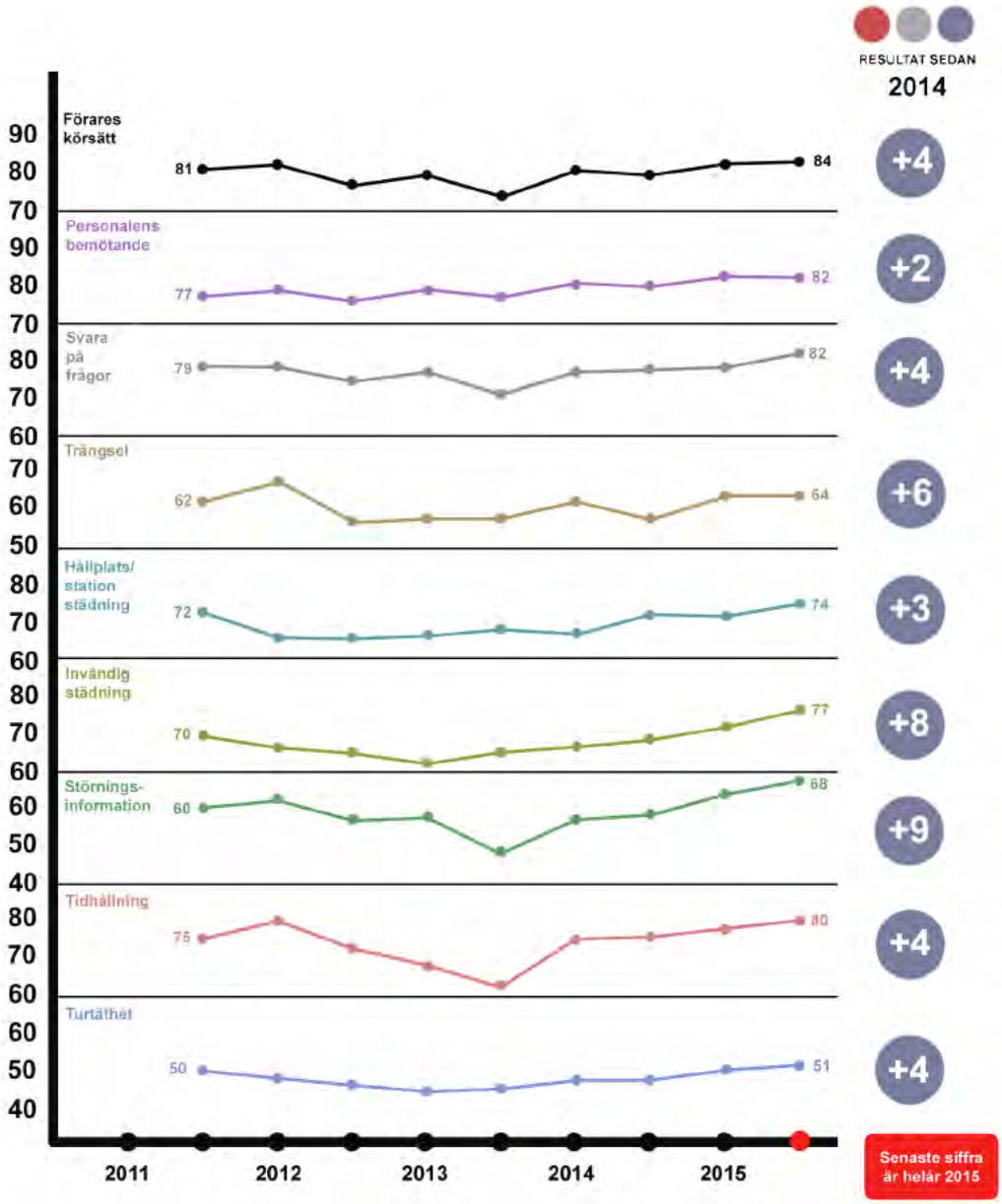
Andel nöjda resenärer Lidingöbanan

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på Lidingöbanan är framför allt turtätheten med 39 procent, störningsinformationen med 59 procent och trängseln med 60 procent. Den invändiga städningen och personalens bemötande får höga betyg. Framför allt har betyget för turtätheten sjunkit mycket. Betyget för trängsel har däremot ökat denna mätomgång, även om det fortfarande är lågt. Observera att siffrorna för 2015 endast gäller november och december då Lidingöbanan tidigare varit avstängd på grund av modernisering av banan.



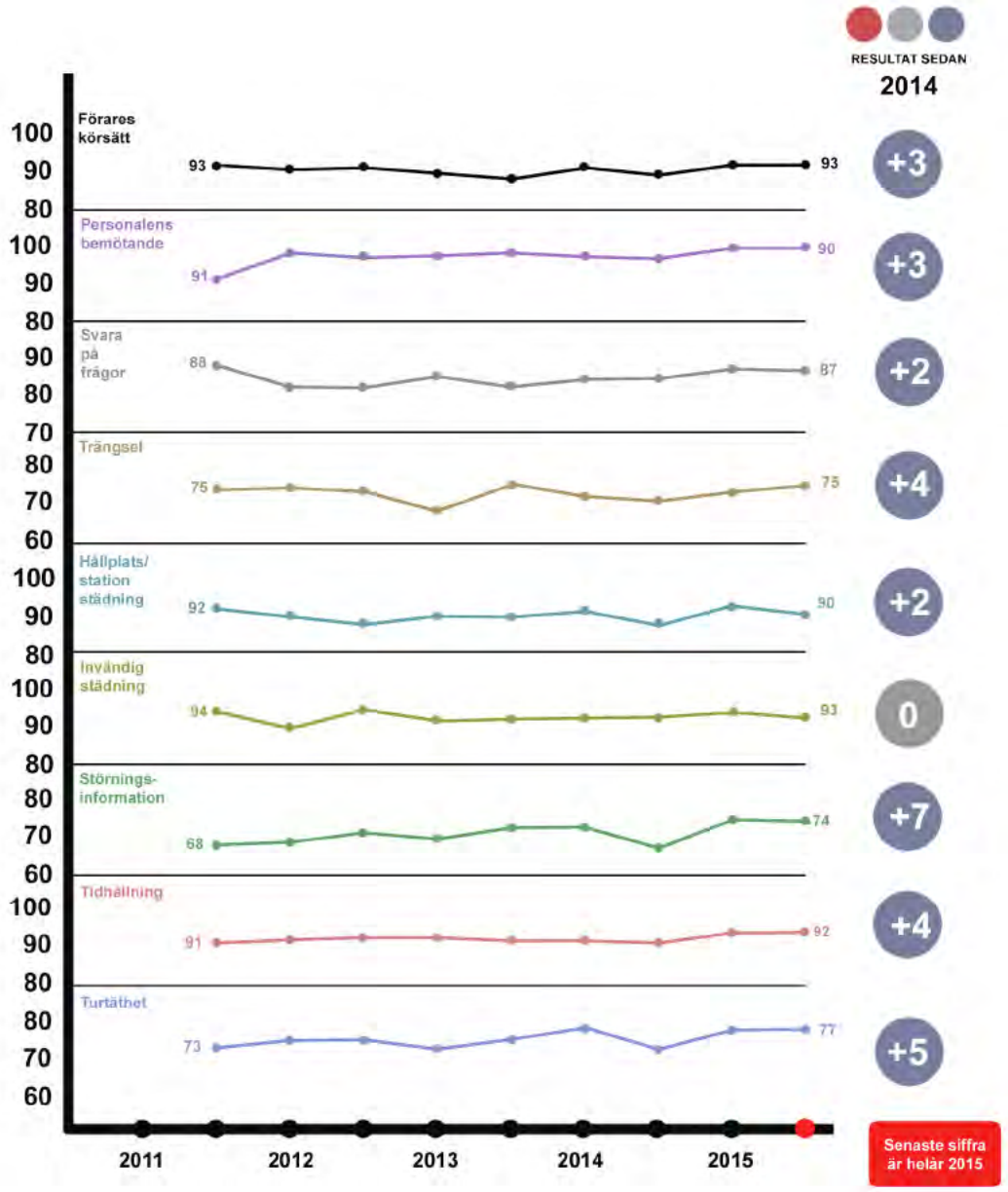
Andel nöjda resenärer Saltsjöbanan

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på Saltsjöbanan är framför allt turtätheten med 51 procent, men även trängseln med 64 procent och störningsinformationen med 68. Förarens körsätt, personalens bemötande och personalens förmåga att svara på frågor får högst betyg. Betyget för störningsinformationen har förbättrats de senaste mätomgångarna, även om det fortfarande är förhållandevis lågt. Resultaten har i övrigt förändrats lite över tid och är stabila.



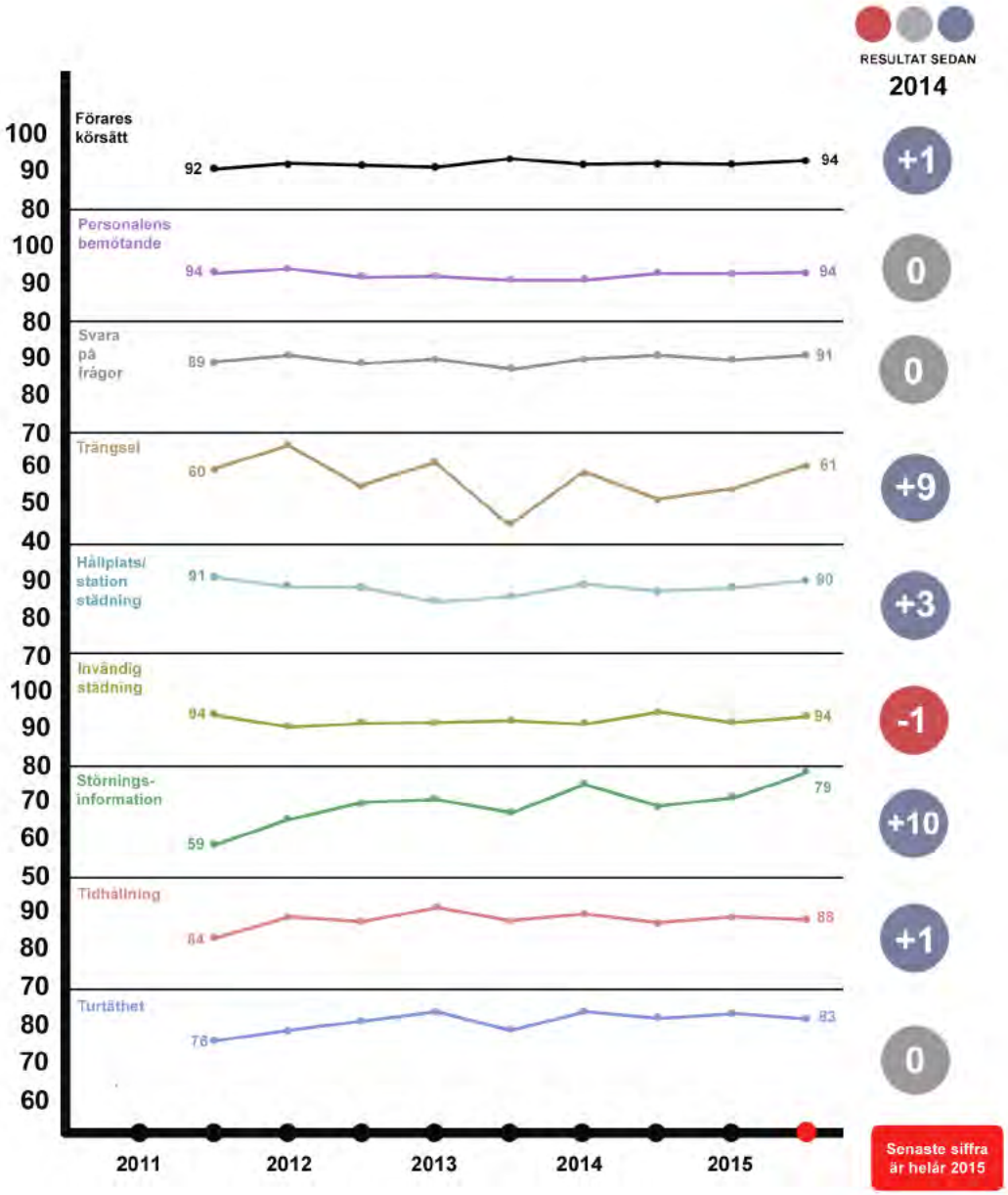
Andel nöjda resenärer Nockebybanan

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på Nockebybanan är störningsinformationen med 74 procent och trängseln med 75 procent. Tidhållningen, den invändiga städningen och förarens körsätt får högst betyg. Resultaten är genomgående höga och har förändrats lite över tid.



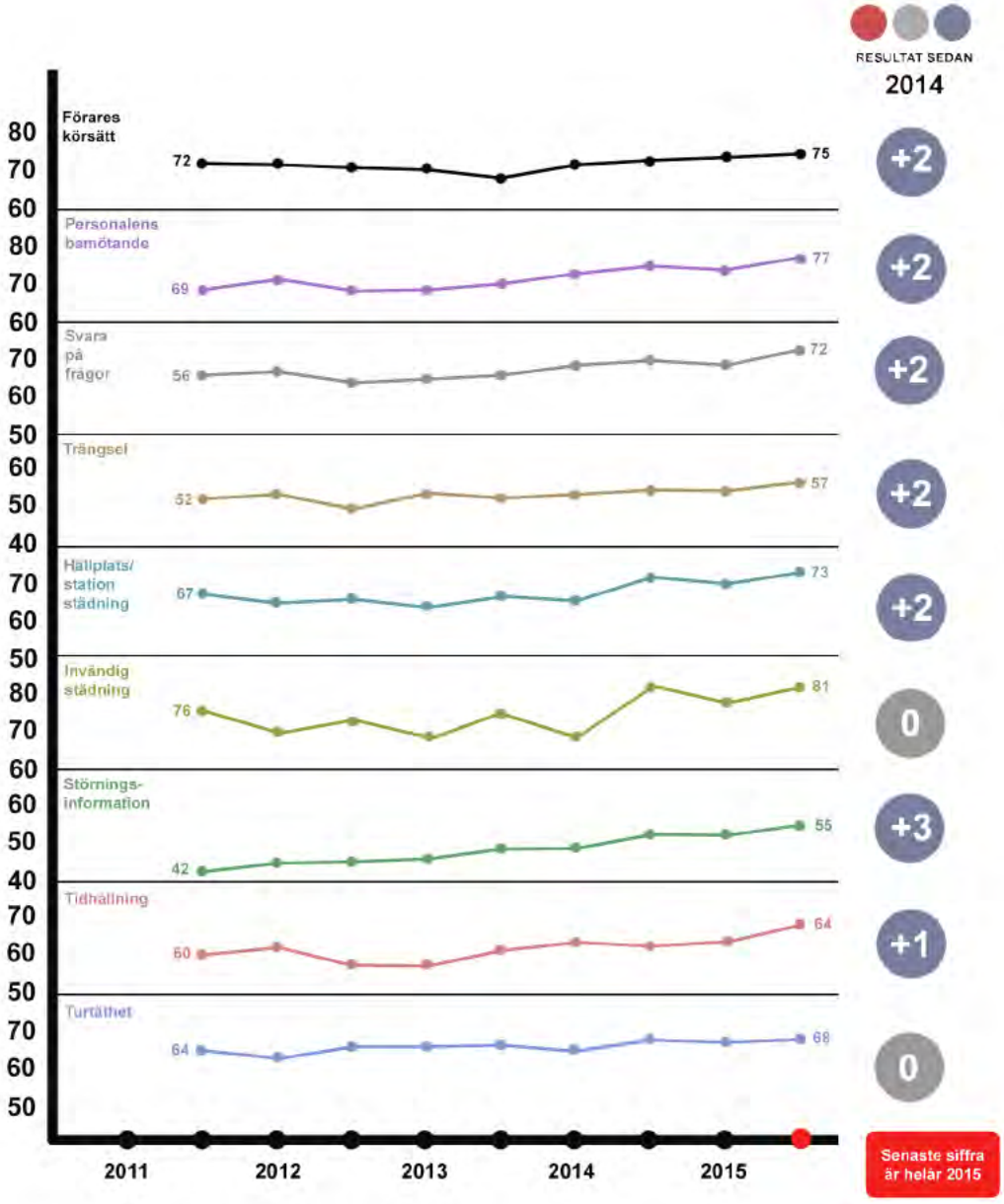
Andel nöjda resenärer Spårvagn, linje 7

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på Spårvagn, linje 7 är framför allt trängseln med 61 procent medan övriga mätvariabler får mycket goda betyg. Samtliga mätvariabler följer en positiv trend och förbättrats över tid.



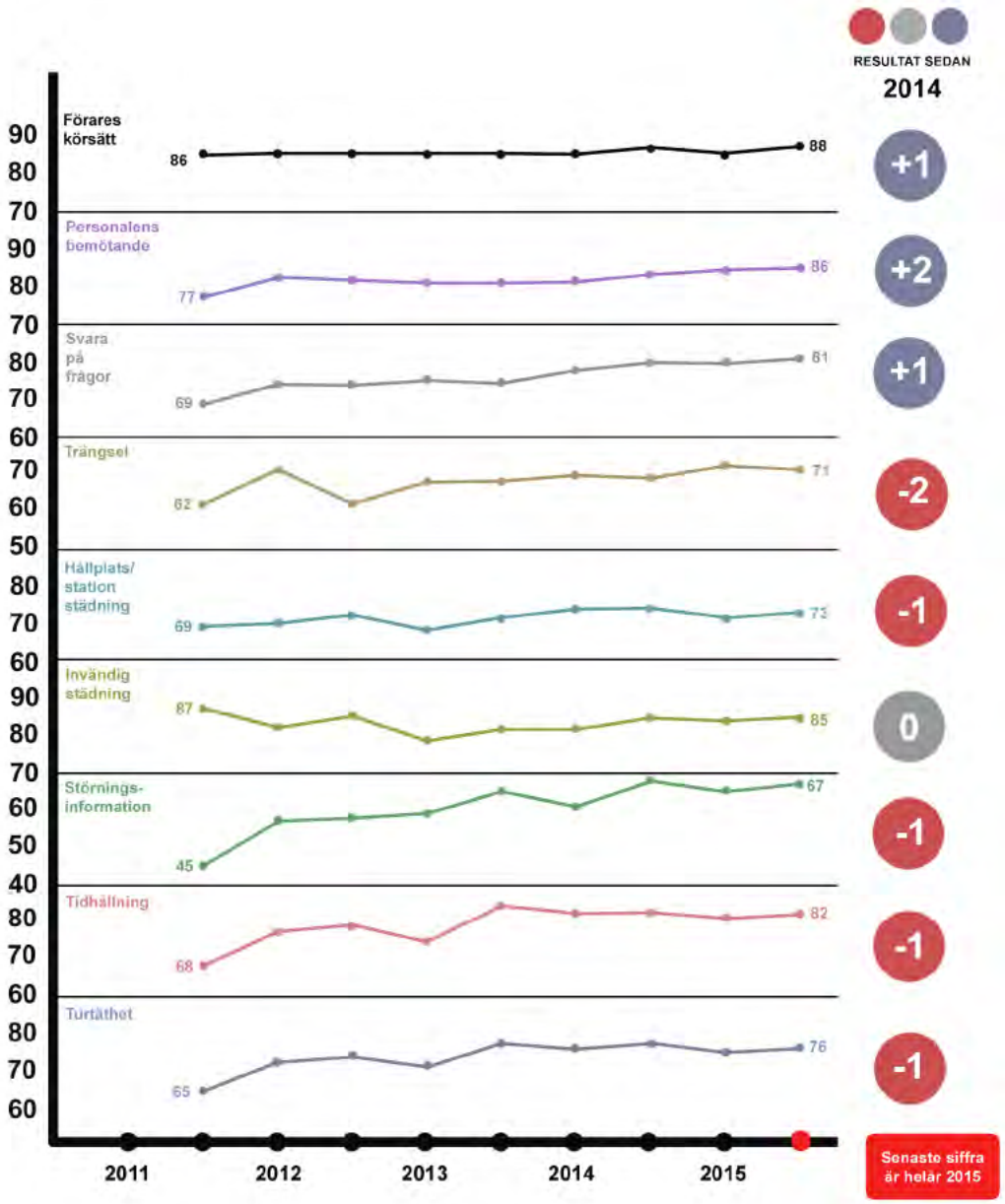
Andel nöjda resenärer
Buss, totalt

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg i busstrafiken är framför allt störningsinformationen med 55 procent och trängseln med 57 procent. Den invändiga städningen och personalens bemötande får högst betyg. Samtliga mätvariabler följer en positiv trend.



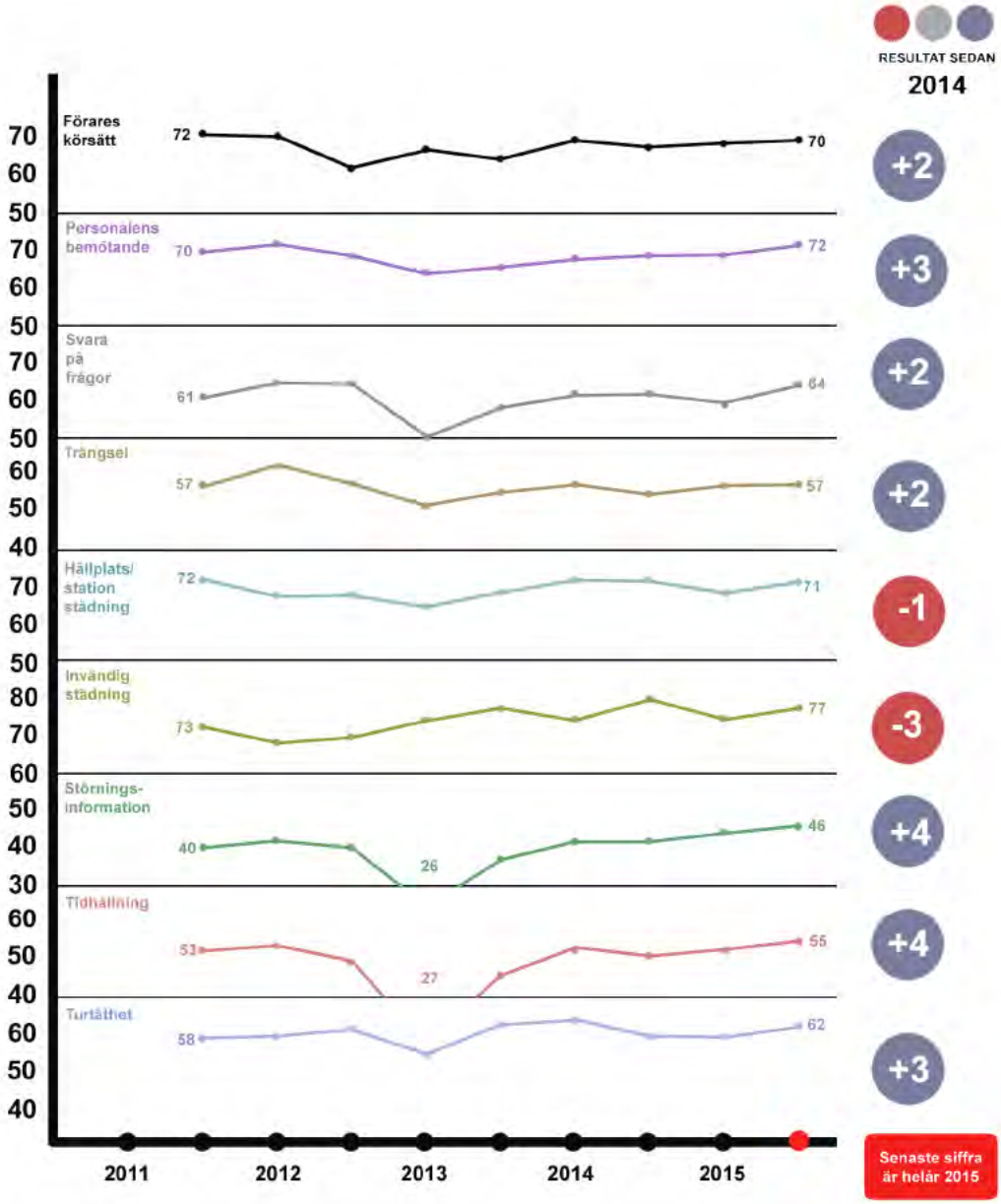
Andel nöjda resenärer Buss, Norrtälje

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg i busstrafiken i Norrtälje är framför allt störningsinformationen som får 67 procent. Förarens körsätt, personalens bemötande och den invändiga städningen får högst betyg. Samtliga mätvariabler följer en positiv trend.



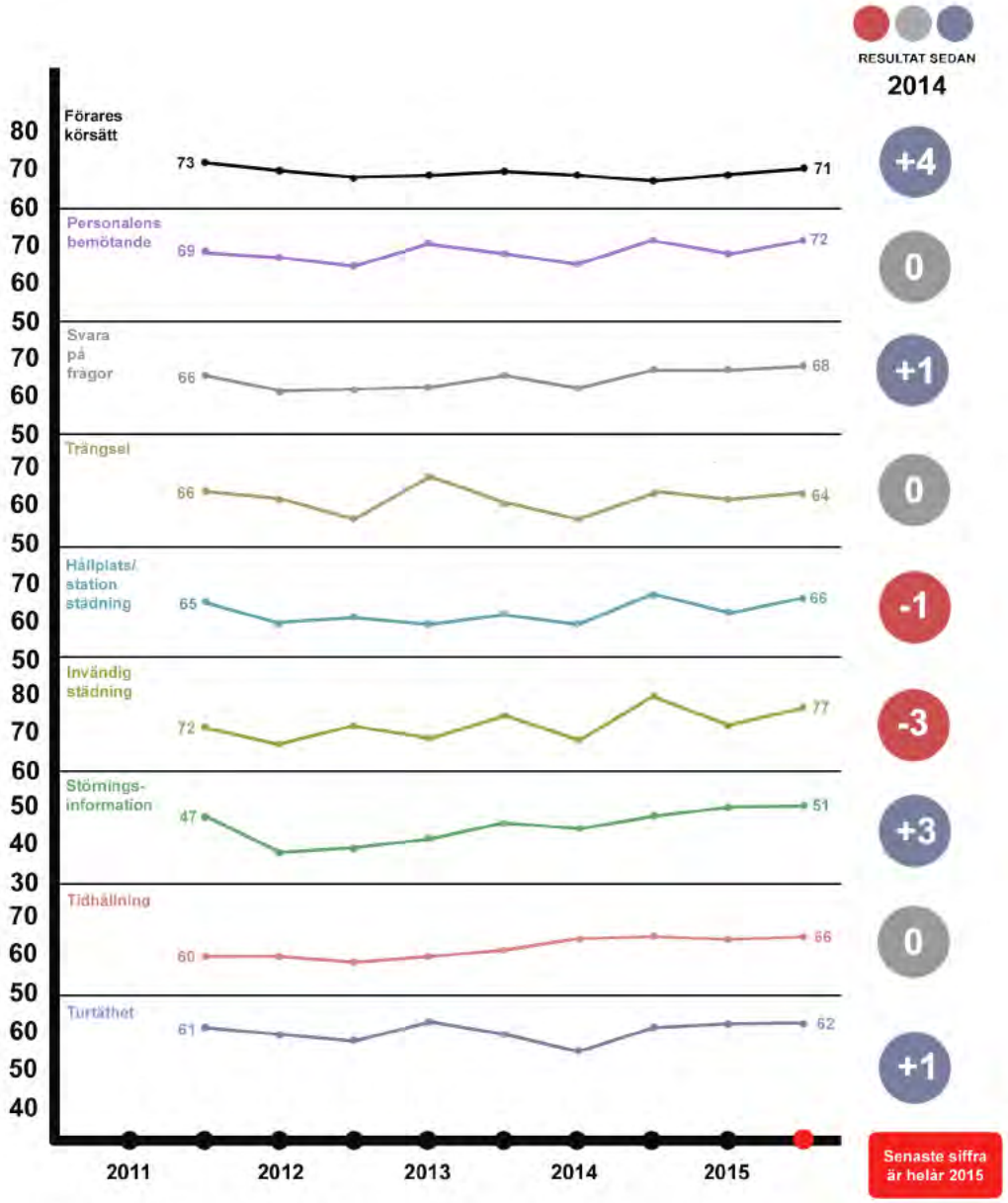
Andel nöjda resenärer Buss, Norrort

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg i busstrafiken i Norrort är framför allt störningsinformationen med 46 procent, tidhållningen med 55 procent och trängseln med 57 procent. Den invändiga städningen får högst betyg. Flertalet faktorer försämrades under 2013 men har efter det visat på en positiv trend.



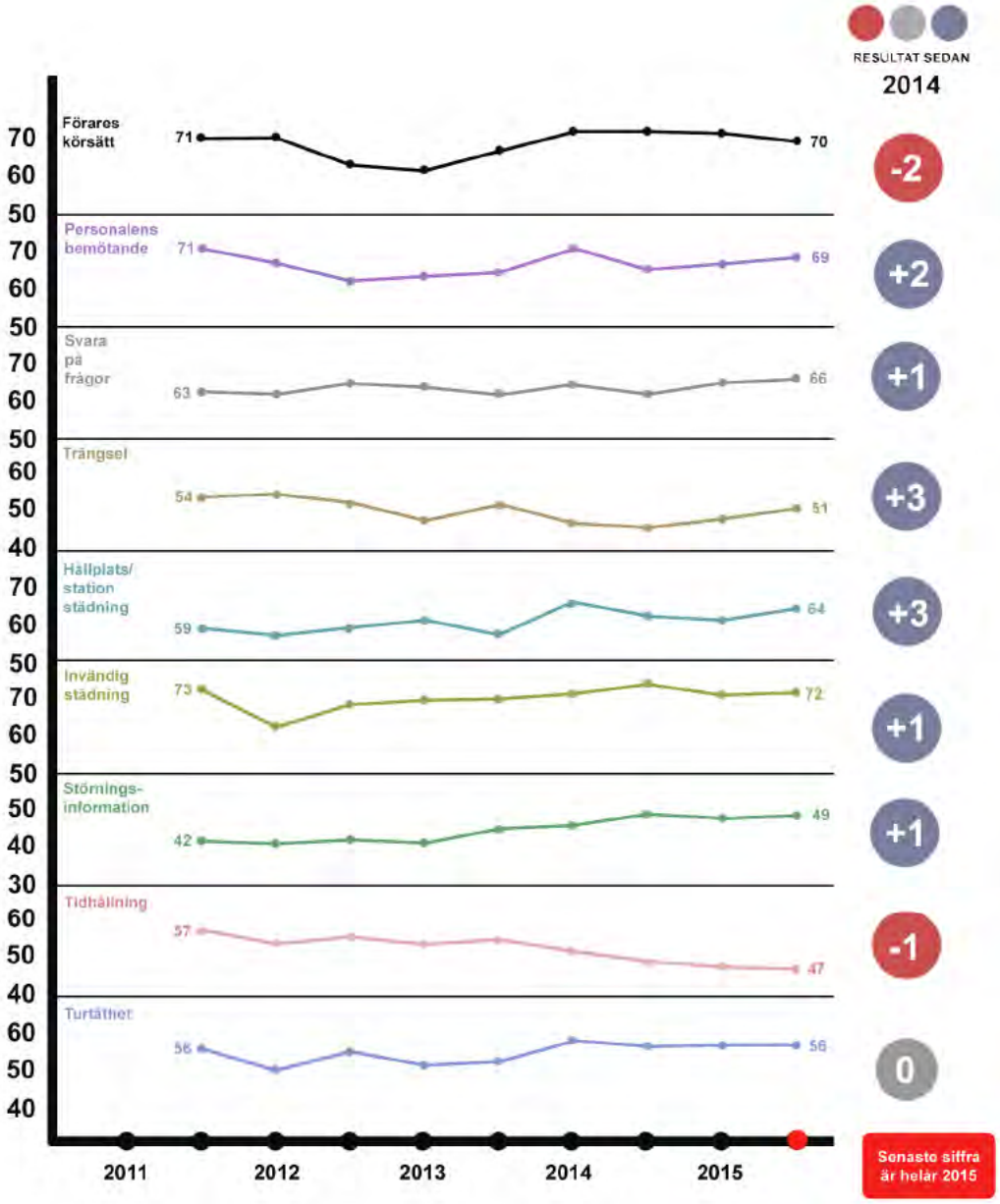
Andel nöjda resenärer
Buss, Sigtuna/Upplands Väsby

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg i busstrafiken i Sigtuna/Upplands Väsby är framför allt allt störningsinformationen med 51 procent. Den invändiga städningen får högst betyg med 77 procent. Resultaten har överlag varit stabila över tid.



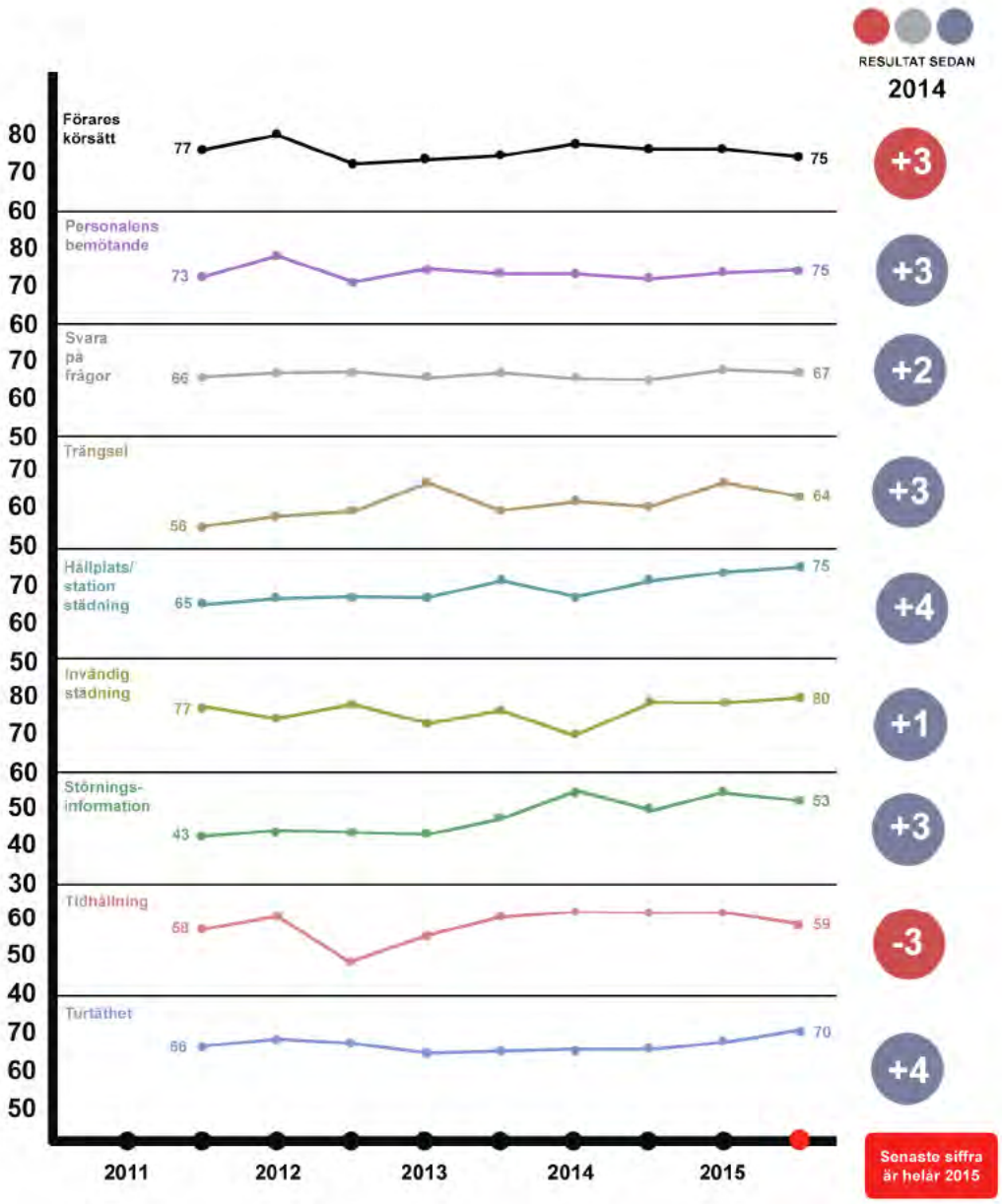
Andel nöjda resenärer
Buss, Järfälla/Upplands Bro

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg i busstrafiken i, Järfälla/Upplands Bro är framförallt tidhållningen med 47 procent, störningsinformationen med 49 procent, trängsel med 51 procent och turtäthet med 56 procent. Den invändiga städningen och förarnas körsätt får högst betyg. Tidhållningens betyg har sjunkit för varje mätperiod. Övriga mätvariabler följer däremot en positiv trend och har förbättrats över tid.



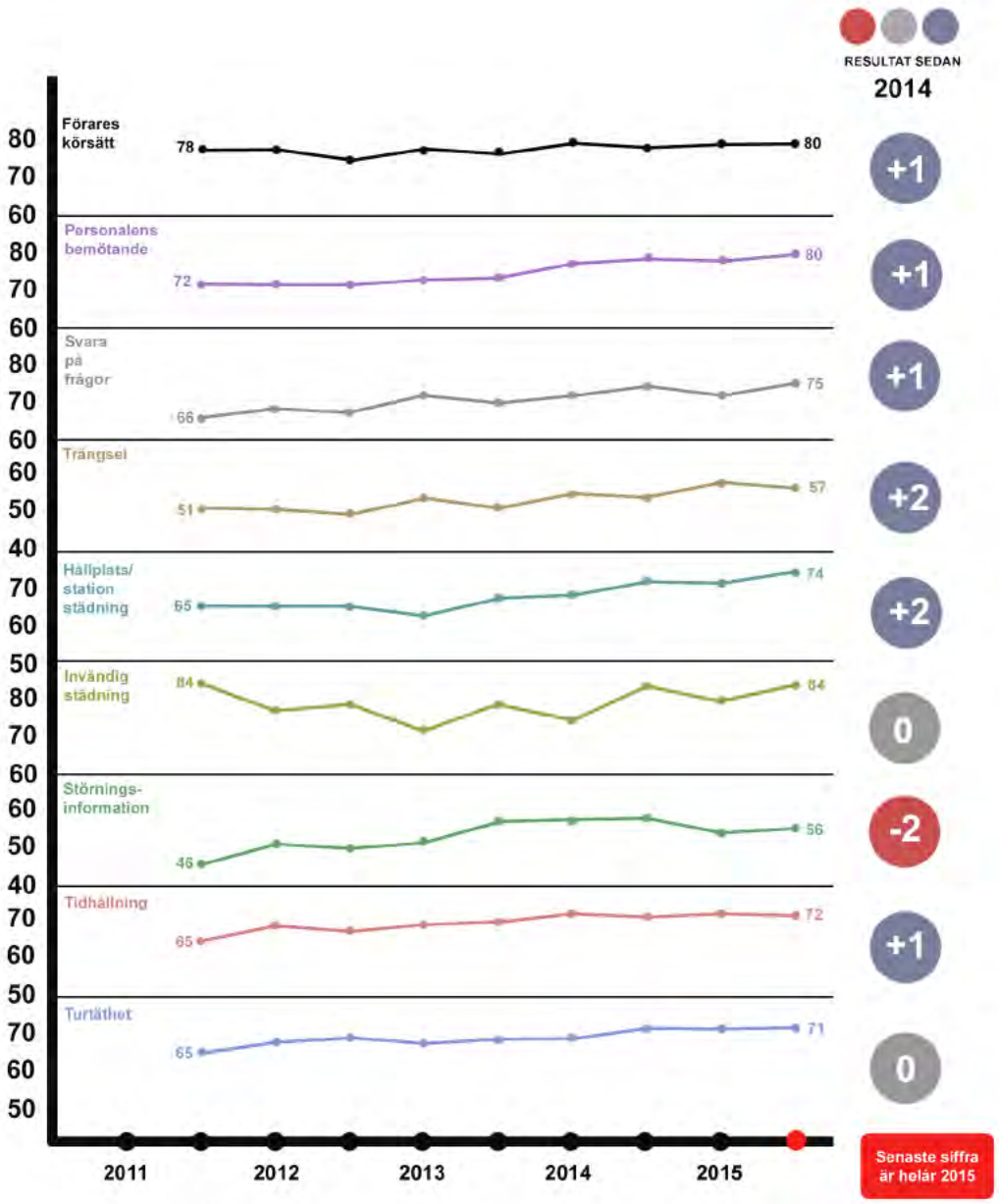
Andel nöjda resenärer
Buss, Ekerö

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg i busstrafiken på Ekerö är framför allt störningsinformationen med 53 procent och tidhållningen med 59 procent. Den invändiga städningen får högst betyg med 80 procent. Många av mätvariablerna följer en positiv trend och har förbättrats över tid.



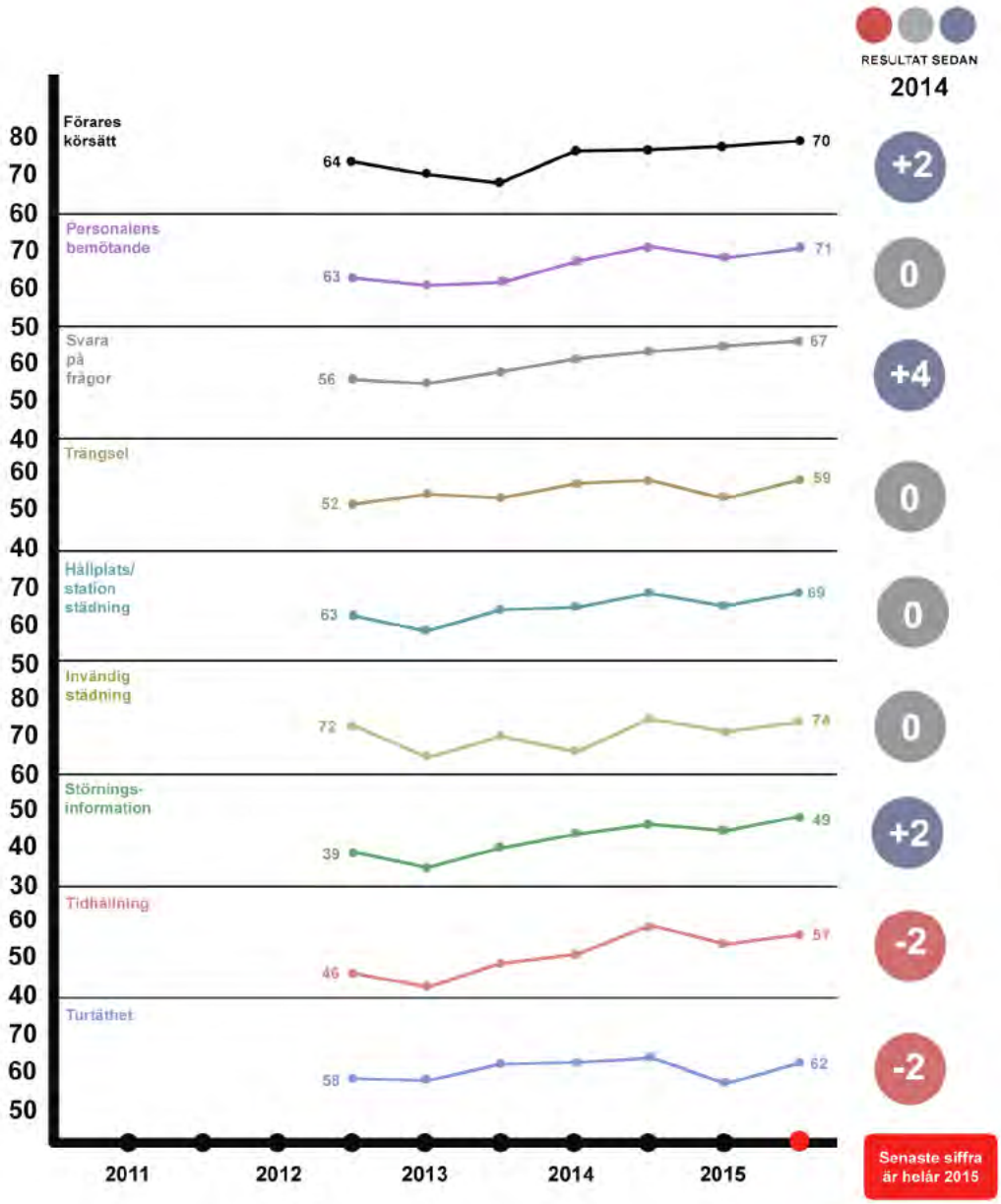
Andel nöjda resenärer Buss, Nacka/Värmdö

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg i busstrafiken i Nacka och på Värmdö är framför allt störningsinformationen med 56 procent och trängseln med 57 procent. Den invändiga städningen, personalens bemötande och förarens körsätt får högst betyg. Många av mätvariablerna följer en positiv trend och har förbättrats över tid.



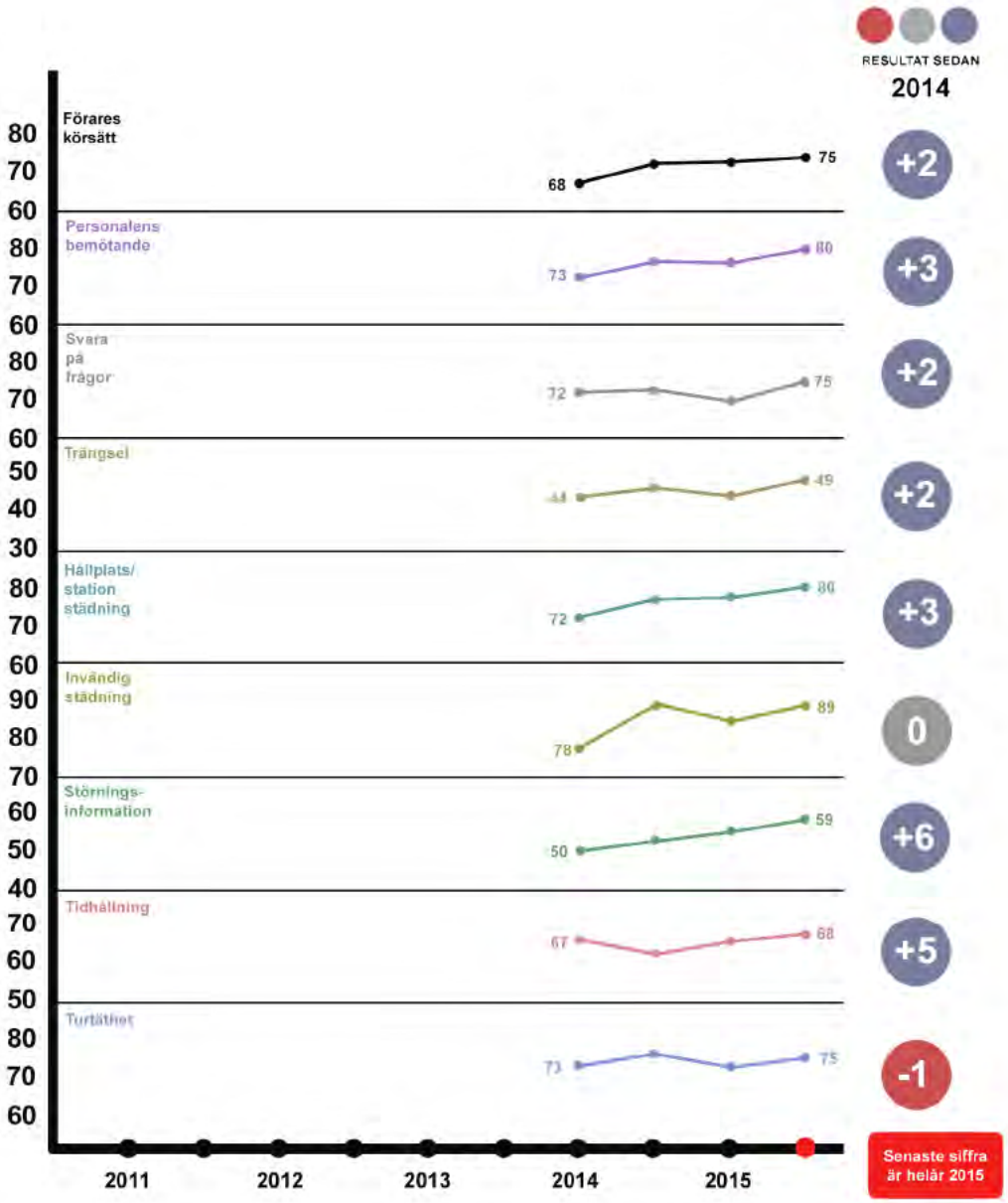
Andel nöjda resenärer Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg busstrafiken i Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna är framför allt störningsinformationen med 49 procent, medan den invändiga städningen, personalens bemötande och förarens körsätt får högst betyg. Många av mätvariablerna följer en positiv trend och har förbättrats över tid.



Andel nöjda resenärer Buss, Innerstaden/Lidingö

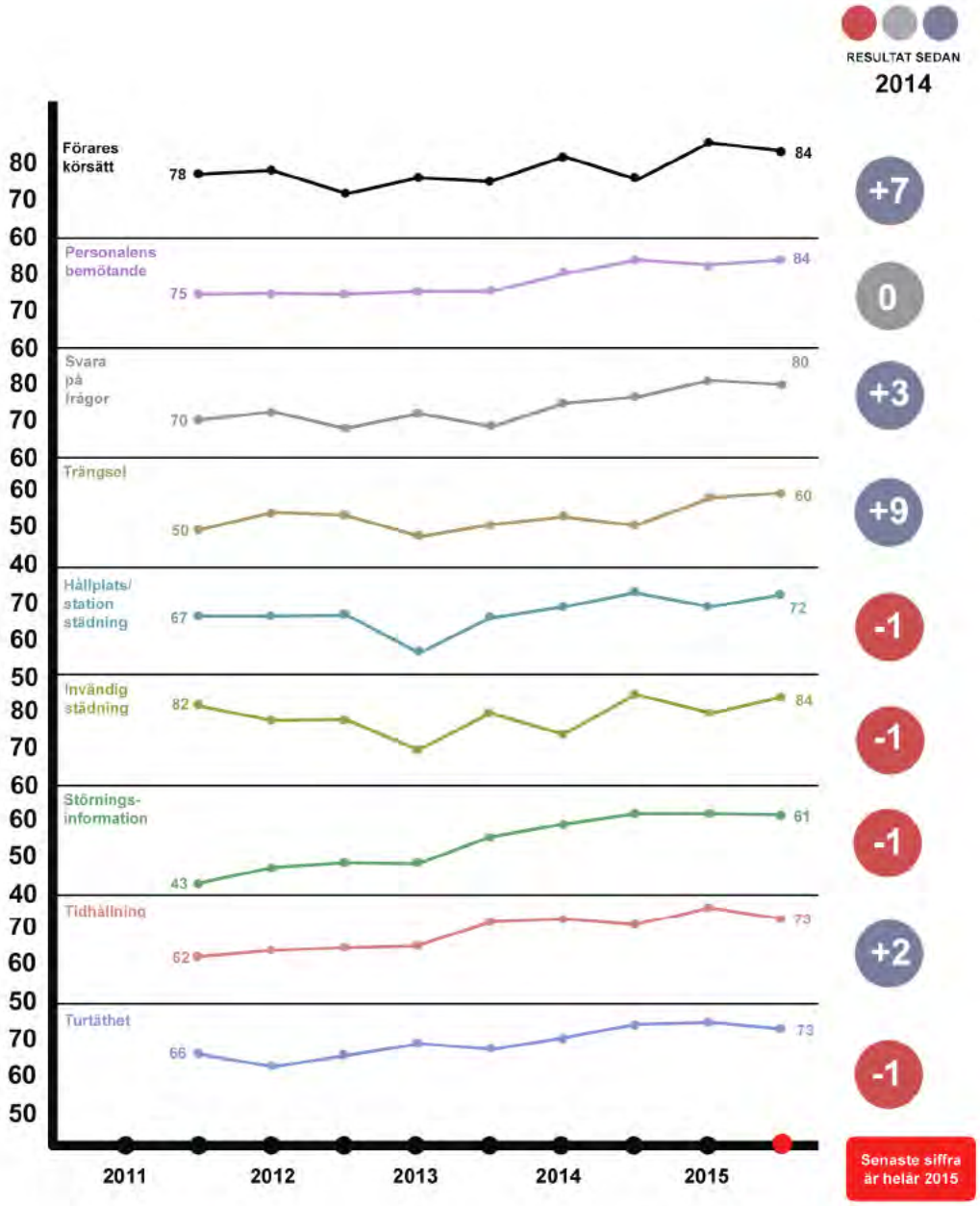
De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg i busstrafiken i Innerstaden/Lidingö är framför allt trängsel med 49 procent och störningsinformationen med 59 procent. Den invändiga städningen, personalens bemötande och städningen på hållplatserna får höga betyg. Många av mätvariablerna följer en positiv trend och har förbättrats över tid.



*Från och med våren 2014 redovisas Lidingö och Innerstaden i det gemensamma avtalsområdet Innerstaden/Lidingö.

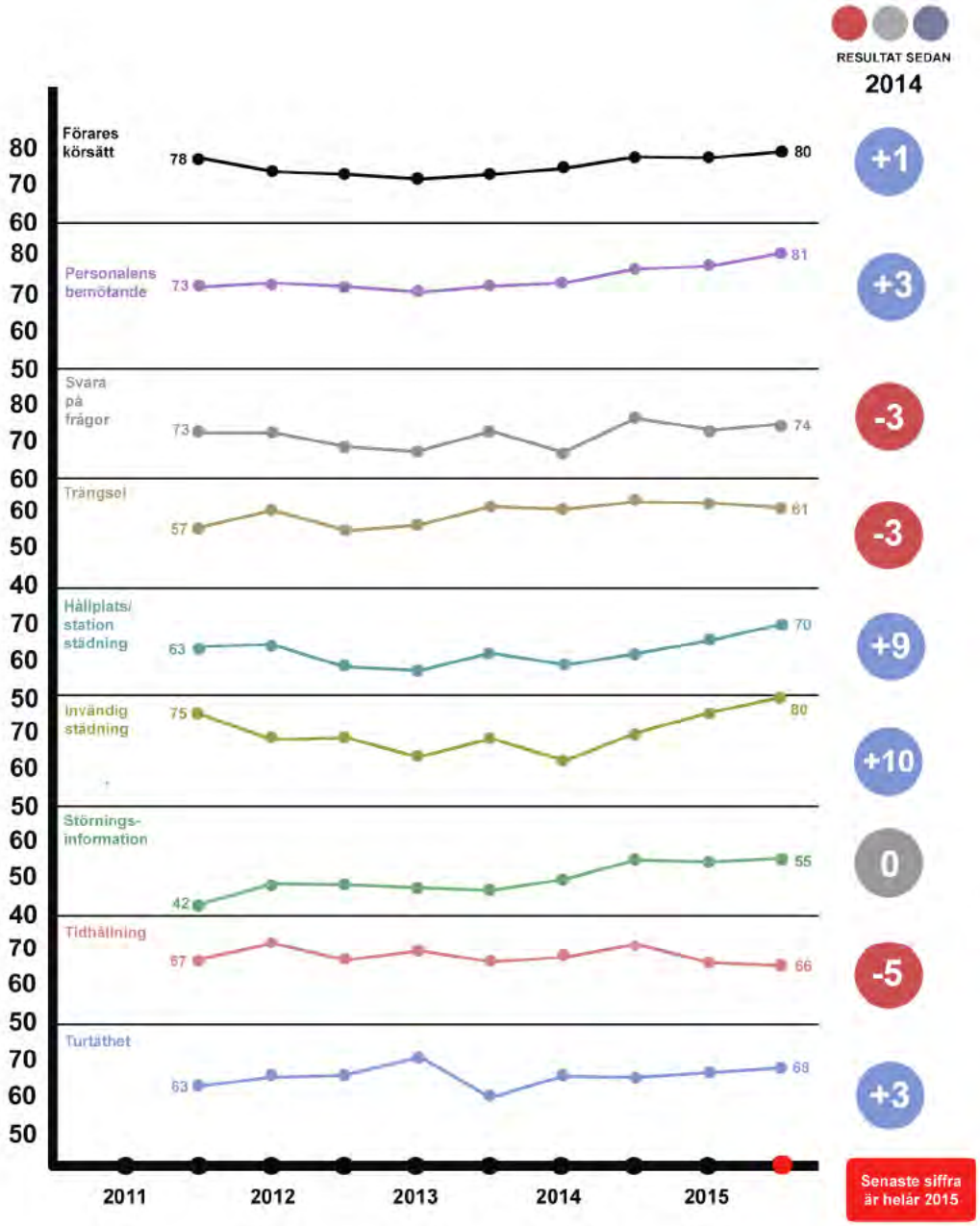
Andel nöjda resenärer Buss, Tyresö

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg i busstrafiken på Tyresö är framför allt trängsel med 60 procent och störningsinformationen med 61 procent. Personalens bemötande, den invändiga städningen och förarens körsätt får alla 84 procent. Många av mätvariablerna följer en positiv trend och har förbättrats över tid.



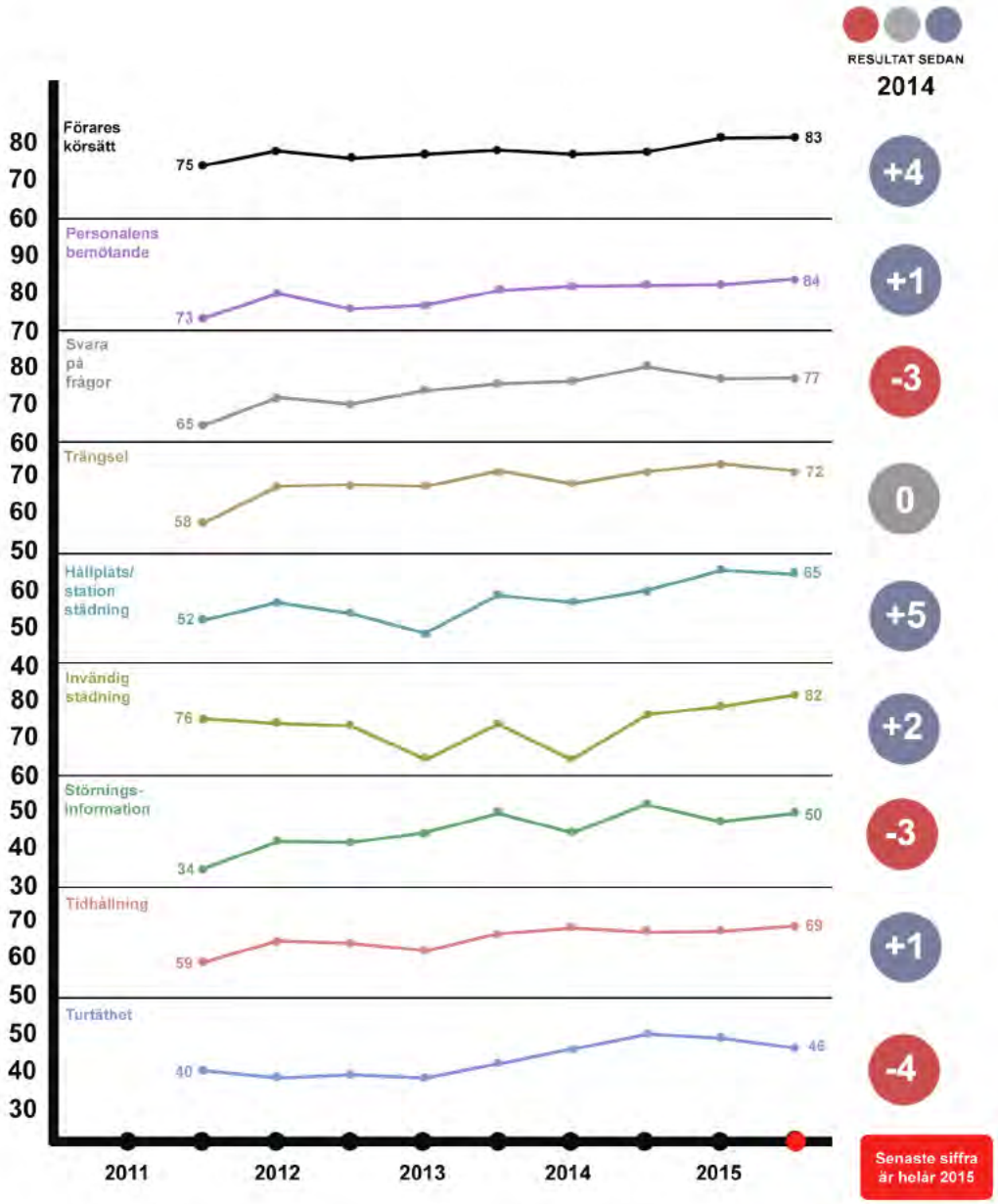
Andel nöjda resenärer
Buss, Handen

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg i busstrafiken i Handen är framför allt störningsinformationen med 55 procent, medan personalens bemötande, förarens körsätt och den invändiga får höga betyg Resultaten har förändrats lite över tid och är stabila. En viss positiv trend kan ses för mätvärden vad gäller städning och personalens bemötande.



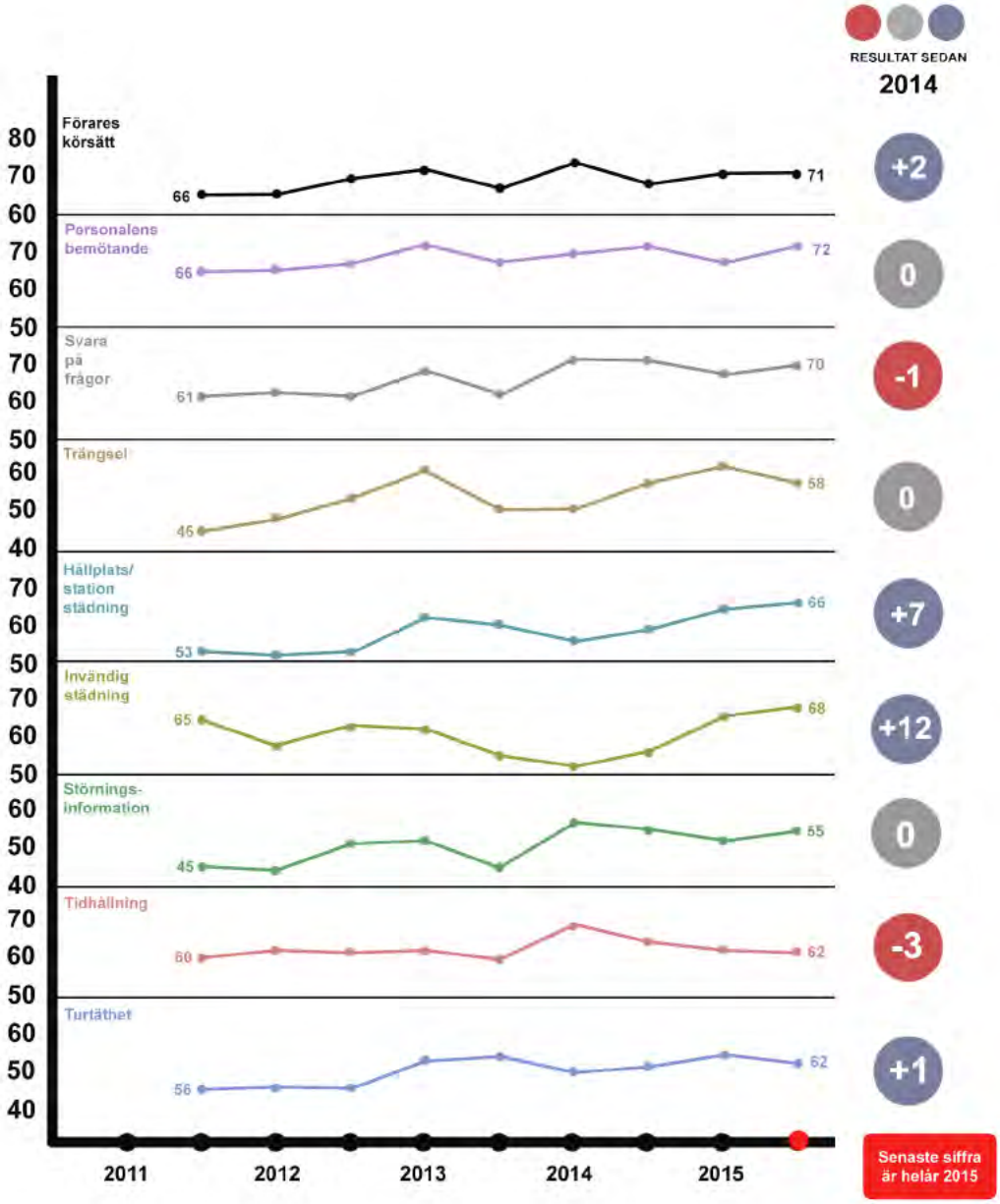
Andel nöjda resenärer Buss, Nynäshamn

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg i busstrafiken i Nynäshamn är framför allt turtätheten med 46 procent och störningsinformationen med 50 procent. Personalens bemötande förarens körsätt ch den invändiga städningen får höga betyg. Många av mätvariablerna följer en positiv trend och har förbättrats över tid.



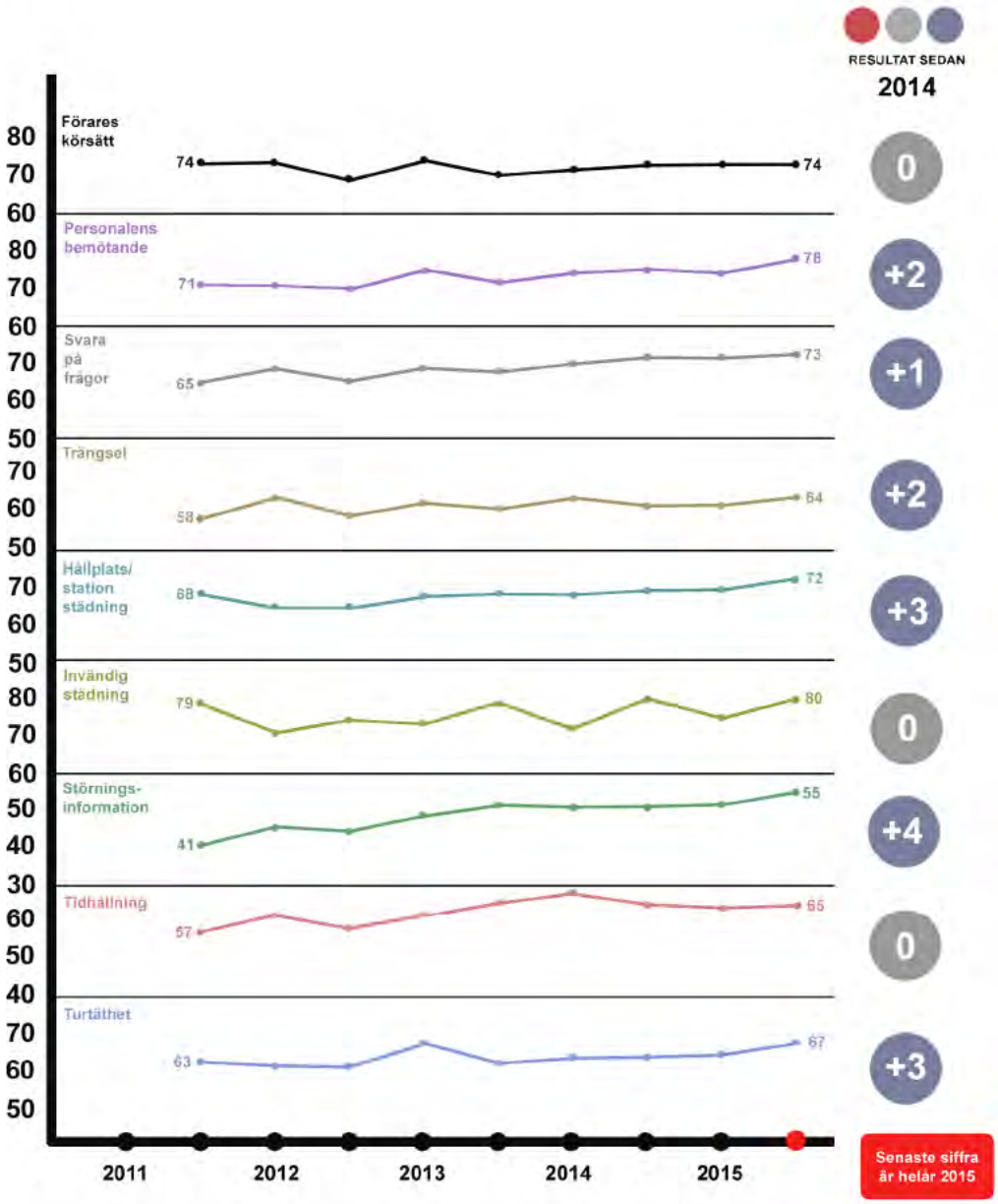
Andel nöjda resenärer
Buss, Södertälje

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg i busstrafiken i Södertälje är framför allt störningsinformationen med 55 procent, medan personalens bemötande ch förarens körsätt får höga betyg. Resultaten för samtliga kvalitetsfaktorer har förbättrats över tid.



Andel nöjda resenärer Huddinge/Botkyrka/Söderort

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg i busstrafiken i Huddinge/Botkyrka/Söderort framförallt störningsinformationen med 55 procent, medan den invändiga städningen och personalens bemötande får höga betyg. De flesta mätvariabler följer en positiv trend och har förbättrats för varje mätperiod.



Bästa resenär!

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer.
De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service.
Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Först några frågor som gäller din inställning till SL ***rent allmänt.***

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.	Mycket missnöjd 1	2	3	4	5	6	Mycket nöjd 7	Vet ej
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.	Inte alls sannolikt 1	2	3	4	5	6	Högst sannolikt 7	Vet ej
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hur ofta reser du med SL?
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan

Jag reser ofta den här sträckan med SL
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan

Vad använder du för biljett för den här resan?
- ☐ 30-dagarsbiljett
- ☐ Års-biljett eller 90-dagarsbiljett
- ☐ Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)
- ☐ Annat
- ☐ Reskassan
- ☐ Zonbiljett köpt i spärren
- ☐ Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

Är du?
- ☐ Man
- ☐ Kvinna

Vilket år är du född?
_____

Slutligen vill vi veta din uppfattning om ***den här linjen.***

Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning. Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att bussarna avgår och ankommer i tid)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Den här bussen är ren och välstädad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hållplatserna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Förarna på den här linjen kan svara på frågor som rör SL-trafiken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Förarna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Föraren av den här bussen kör mjukt och behagligt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.	Lägsta betyg 1	2	3	4	5	6	Högsta betyg 7	Vet ej
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på **den här linjen**?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
När jag reser **ensam** (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tack för din hjälp!

512701

WAXHOLMSBOLAGET

Bästa resenär!
Waxholmsbolaget vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer.
De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om Waxholmsbolagets kvalitet och service.
Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.	Mycket missnöjd 1	2	3	4	5	6	Mycket nöjd 7	Vet ej
Om du tänker på all erfarenhet du har av Waxholmsbolaget, hur nöjd är du sammanfattningsvis med Waxholmsbolaget?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.	Inte alls sannolikt 1	2	3	4	5	6	Högst sannolikt 7	Vet ej
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med Waxholmsbolaget?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hur tog du dig till båten?
- ☐ Kollektivt
- ☐ Gång/cykel
- ☐ Bil
- ☐ Annat

Hur ofta reser du med den här båtlinjen?
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan
- ☐ Första gången

Vad använder du för biljett för den här resan?
- ☐ 30-dagarsbiljett
- ☐ Års-biljett eller 90-dagarsbiljett
- ☐ Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)
- ☐ Annat
- ☐ Reskassan
- ☐ Zonbiljett köpt i spärren
- ☐ Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

Är du?
- ☐ Man
- ☐ Kvinna

Vilket år är du född?
_____

Vilket är syftet med den här resan?
- ☐ Till/från arbetet
- ☐ Utflykts- eller turistresa
- ☐ Annan typ av resa

Slutligen vill vi veta din uppfattning om ***den här båtresan.***

Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning. Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
Jag är nöjd med turtätheten på den här båtlinjen (antalet avgångar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag är nöjd med tidhållningen på den här båtresan (att båten avgår och ankommer i tid)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det var enkelt att få information om avgångstider för den här båtresan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det var enkelt att få information om biljettpriser för den här båtresan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Den här båten är ren och välstädad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag är nöjd med informationen som finns i anslutning till bryggan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag känner mig inte besvärad av trängsel under den här båtresan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Besättningen på den här båtresan är trevlig och serviceinriktad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det är enkelt att köpa biljett på den här båtresan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.	Lägsta betyg 1	2	3	4	5	6	Högsta betyg 7	Vet ej
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på **den här båtresan**?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
När jag reser **ensam** (utan någon jag känner) med den här båtlinjen på kvällar känner jag mig trygg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tack för din hjälp!

512643

Bästa resenär!

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer.
De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service.
Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Först några frågor som gäller din inställning till SL ***rent allmänt.***

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.	Mycket missnöjd 1	2	3	4	5	6	Mycket nöjd 7	Vet ej
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.	Inte alls sannolikt 1	2	3	4	5	6	Högst sannolikt 7	Vet ej
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hur ofta reser du med SL?
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan

Jag reser ofta <u>den här</u> sträckan med SL
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan

Vad använder du för biljett för den här resan?
- ☐ 30-dagarsbiljett
- ☐ Års-biljett eller 90-dagarsbiljett
- ☐ Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)
- ☐ Annat
- ☐ Reskassan
- ☐ Zonbiljett köpt i spärren
- ☐ Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

Är du?
- ☐ Man
- ☐ Kvinna

Vilket år är du född?

_____

Slutligen vill vi veta din uppfattning om ***den här linjen.***

Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning. Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att tågen avgår och ankommer i tid)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det här tåget är rent och välstädat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Konduktörerna på den här linjen kan svara på frågor som rör SL-trafiken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Konduktörerna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Föraren av det här tåget kör mjukt och behagligt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.	Lägsta betyg 1	2	3	4	5	6	Högsta betyg 7	Vet ej
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på **den här linjen**?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
När jag reser **ensam** (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tack för din hjälp!

512712

Bästa resenär!

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer.
De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service.
Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Först några frågor som gäller din inställning till SL ***rent allmänt.***

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.	Mycket missnöjd 1	2	3	4	5	6	Mycket nöjd 7	Vet ej
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.	Inte alls sannolikt 1	2	3	4	5	6	Högst sannolikt 7	Vet ej
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hur ofta reser du med SL?
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan

Jag reser ofta <u>den här</u> sträckan med SL
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan

Vad använder du för biljett för den här resan?
- ☐ 30-dagarsbiljett
- ☐ Års-biljett eller 90-dagarsbiljett
- ☐ Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)
- ☐ Annat
- ☐ Reskassan
- ☐ Zonbiljett köpt i spärren
- ☐ Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

Är du?
- ☐ Man
- ☐ Kvinna

Vilket år är du född?

_____

Slutligen vill vi veta din uppfattning om ***den här linjen.***

Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning. Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att tågen avgår och ankommer i tid)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det här tåget är rent och välstädat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Personalen på pendeltågen/stationerna kan svara på frågor som rör SL-trafiken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Personalen på pendeltågen/stationerna är trevliga och serviceinriktade	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Föraren av det här tåget kör mjukt och behagligt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.	Lägsta betyg 1	2	3	4	5	6	Högsta betyg 7	Vet ej
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på **den här linjen**?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
När jag reser **ensam** (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tack för din hjälp!

5 1 2 7 2 3

Bästa resenär!

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Först några frågor som gäller din inställning till SL ***rent allmänt.***

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.	Mycket missnöjd 1	2	3	4	5	6	Mycket nöjd 7	Vet ej
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.	Inte alls sannolikt 1	2	3	4	5	6	Högst sannolikt 7	Vet ej
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hur ofta reser du med SL?
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan

Jag reser ofta <u>den här</u> sträckan med SL
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan

Vad använder du för biljett för den här resan?
- ☐ 30-dagarsbiljett
- ☐ Årsbiljett eller 90-dagarsbiljett
- ☐ Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)
- ☐ Annat
- ☐ Zonbiljett köpt i spärren
- ☐ Reskassan
- ☐ Förköpt biljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

Är du?
- ☐ Man
- ☐ Kvinna

Vilket år är du född?

_____

Vilket är syftet med den här resan?
- ☐ Till/från arbetet
- ☐ Utflykts- eller turistresa
- ☐ Annan typ av resa

Slutligen vill vi veta din uppfattning om ***den här linjen.***

Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning. Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
Jag är nöjd med turtätheten på den här båtlinjen *(antalet avgångar)*	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag är nöjd med tidhållningen på den här båtresan *(att båtarna avgår och ankommer i tid)*	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det var enkelt att få information om avgångstider för den här båtresan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det var enkelt att få information om biljettpriser för den här båtresan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Den här båten är ren och välstädad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag är nöjd med informationen som finns i anslutning till bryggan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag känner mig inte besvärad av trängsel under den här båtresan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Besättningen på den här båtresan är trevlig och serviceinriktad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det är enkelt att köpa biljetter längs den här båtresan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.	Lägsta betyg 1	2	3	4	5	6	Högsta betyg 7	Vet ej
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på **den här linjen**?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
När jag reser **ensam** (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tack för ditt svar!

512644

WAXHOLMSBOLAGET

Bästa resenär!

Waxholmsbolaget vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer.
De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om Waxholmsbolagets kvalitet och service.
Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.	Mycket missnöjd 1	2	3	4	5	6	Mycket nöjd 7	Vet ej
Om du tänker på all erfarenhet du har av Waxholmsbolaget, hur nöjd är du sammanfattningsvis med Waxholmsbolaget?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.	Inte alls sannolikt 1	2	3	4	5	6	Högst sannolikt 7	Vet ej
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med Waxholmsbolaget?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hur tog du dig till båten?
- ☐ Kollektivt
- ☐ Gång/cykel
- ☐ Bil
- ☐ Annat

Hur ofta reser du med den här båtlinjen?
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan
- ☐ Första gången

Vad använder du för biljett för den här resan?
- ☐ Waxholmsbolagets 30-dagarsbiljett
- ☐ Ö-kort
- ☐ Båtluffarbiljett
- ☐ Ungdomsbiljett
- ☐ Enstaka biljett köpt med reskassa
- ☐ Enstaka biljett köpt i däckskontoret
- ☐ Enstaka biljett köpt med Båtkortet
- ☐ Annat (voucher, färdtjänst etc)

Är du?
- ☐ Man
- ☐ Kvinna

Vilket år är du född?

_____

Vilket är syftet med den här resan?
- ☐ Till/från arbetet
- ☐ Utflykts- eller turistresa
- ☐ Annan typ av resa

Slutligen vill vi veta din uppfattning om ***den här båtresan.***

Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning. Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
Jag är nöjd med turtätheten på den här båtlinjen (antalet avgångar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag är nöjd med tidhållningen på den här båtresan (att båten avgår och ankommer i tid)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det var enkelt att få information om avgångstider för den här båtresan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det var enkelt att få information om biljettpriser för den här båtresan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Den här båten är ren och välstädad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag är nöjd med informationen som finns i anslutning till bryggan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag känner mig inte besvärad av trängsel under den här båtresan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Besättningen på den här båtresan är trevlig och serviceinriktad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det är enkelt att köpa biljetter längs den här linjen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.	Lägsta betyg 1	2	3	4	5	6	Högsta betyg 7	Vet ej
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på **den här båtresan**?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
När jag reser **ensam** (utan någon jag känner) med den här båtlinjen på kvällar känner jag mig trygg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tack för din hjälp!

512630

Bästa resenär!

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer.
De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service.
Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Först några frågor som gäller din inställning till SL ***rent allmänt.***

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.	Mycket missnöjd 1	2	3	4	5	6	Mycket nöjd 7	Vet ej
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.	Inte alls sannolikt 1	2	3	4	5	6	Högst sannolikt 7	Vet ej
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hur ofta reser du med SL?
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan

Jag reser ofta <u>den här</u> sträckan med SL
- ☐ Dagligen/nästan dagligen
- ☐ Några gånger i veckan
- ☐ Någon/några gånger i månaden
- ☐ Mer sällan

Vad använder du för biljett för den här resan?
- ☐ 30-dagarsbiljett
- ☐ Års-biljett eller 90-dagarsbiljett
- ☐ Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)
- ☐ Annat
- ☐ Reskassan
- ☐ Zonbiljett köpt i spärren
- ☐ Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

Är du?
- ☐ Man
- ☐ Kvinna

Vilket år är du född?

_____

Slutligen vill vi veta din uppfattning om ***den här linjen.***

Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning. Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att tågen avgår och ankommer i tid)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det här tåget är rent och välstädat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Personalen som arbetar i tunnelbanan kan svara på frågor som rör SL-trafiken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Personalen som arbetar i tunnelbanan är trevliga och serviceinriktade	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Föraren av det här tåget kör mjukt och behagligt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.	Lägsta betyg 1	2	3	4	5	6	Högsta betyg 7	Vet ej
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på **den här linjen**?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.	Instämmer inte alls 1	2	3	4	5	6	Instämmer helt 7	Vet ej
När jag reser **ensam** (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tack för din hjälp!

512717