

ÅRSRAPPORT

UPPLEVD KVALITET

SL och Waxholmsbolaget 2024




Om undersökningen

Upplevd kvalitet är trafikförvaltningens kundundersökning som mäter resenärernas nöjdhet med SL-trafiken. Undersökningen genomförs året runt ombord på SL:s fordon och fartyg. Resultaten utgör ett viktigt underlag för att planera åtgärder för att utveckla kollektivtrafiken och används för måluppföljning och avtalsreglering. Svaren samlas in på en sjugradig skala och cirka 13 000 resenärer deltar varje månad.

Resenärerna får bedöma sin nöjdhet utifrån flera aspekter av resan, såsom turtäthet, tidhållning, information vid störningar, trygghet, städning, trängsel, personalens bemötande och förarnas körsätt. Dessutom mäts nöjdheten med SL som helhet.

Den här rapporten redovisar årsresultaten för SL som helhet samt per trafikslag, analyserar resultaten och identifierar drivkrafter för ökad resenärsnöjdhet.

Trafikförvaltningen, Region Stockholm.
Rapporten är utarbetad med stöd av Origo Group.



Innehåll

Om undersökningen	2
Huvudinsikter 2024	4
Tunnelbana	14
Pendeltåg	18
Lokalbana	22
Buss	26
Pendelbåt	29
Waxholmsbolaget	32
Appendix	
Tabell: Nöjdhet per trafikslag	36
Tabell: Nöjdhet – kvalitetsfaktorer	38
Tabell: Nöjdhet – trafikfaktorer	63
Tabell: Nöjdhet – komfortfaktorer	65
Tabell: Nöjdhet – personalfaktorer	67
Tabell: Nöjdhet – trygghetsfaktorer	69
Beskrivning av metod och genomförande	71
Insamlingsområden 2024	74
Enkätfrågor ”Upplevd kvalitet”	76

HUVUDINSIKTER 2024

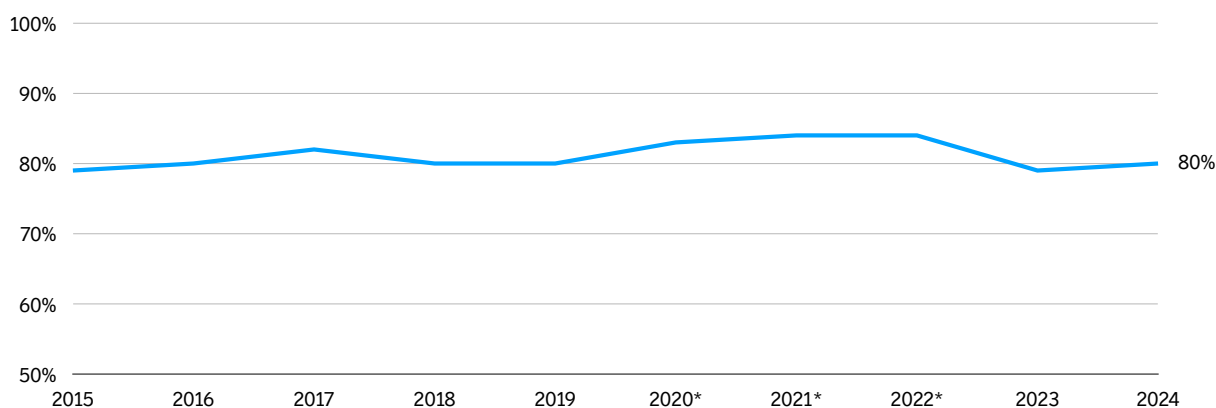


Stabilisering av nöjdheten med resan med SL

Nöjdheten med resan har stabiliserats under 2024. Efter en nedgång under 2023 har nöjdhetsnivån nu stabiliserats kring 80 procent, vilket är i linje med resultaten före pandemin.

Resultatet 2024 är fyra procentenheter lägre än toppnoteringen 2022.

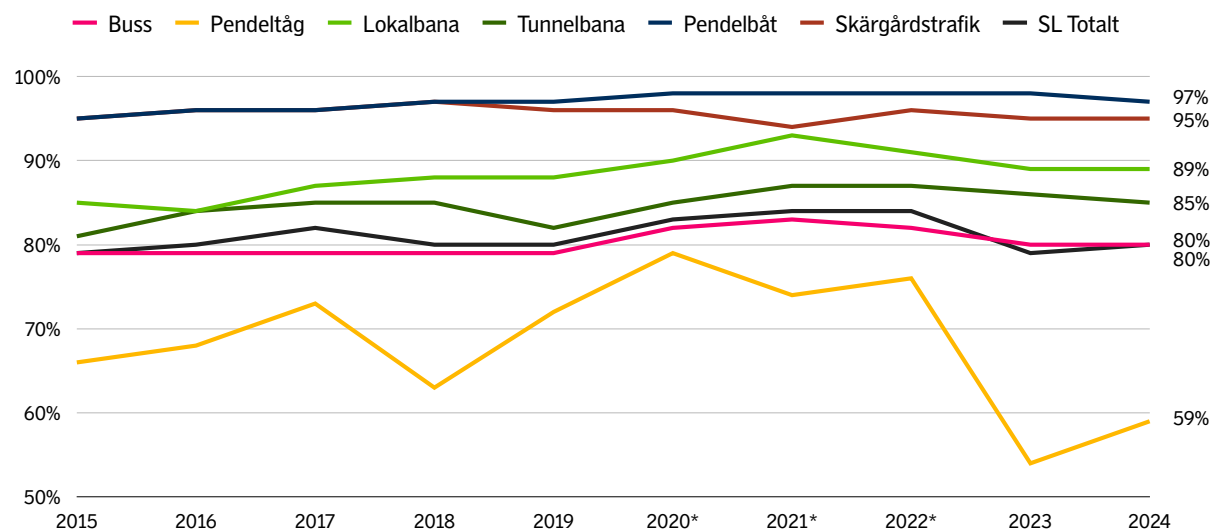
Nöjdhet med resan med SL



Figur 1 Nöjdhet med resan med SL

*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec för SL totalt samt buss, för övriga trafikslag avser årsvärde 2022 jan-dec.

Andel nöjda med resan med olika trafikslag



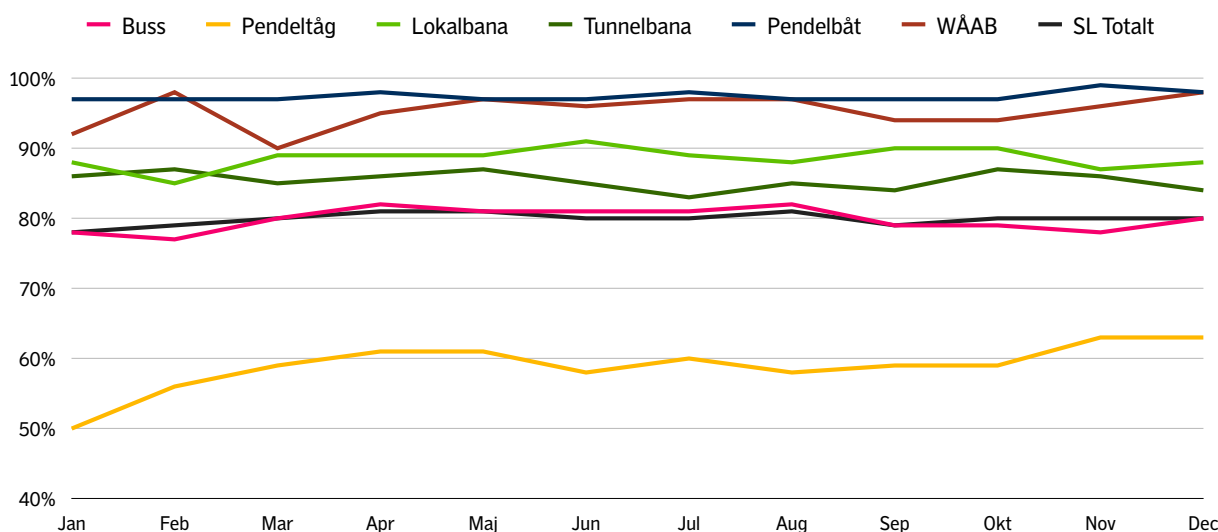
Figur 2 Nöjdhet med olika trafikslag

*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec för SL totalt samt buss, för övriga trafikslag avser årsvärde 2022 jan-dec.

Hög nöjdhet för de flesta trafikslag

Kundnöjdheten ökade under första kvartalet 2024 och har därefter stabiliserats. Nöjdheten med pendeltåget har förbättrats under året. Övriga trafikslag visar stabila resultat med små variationer.

Andel nöjda med resan med olika trafikslag



Figur 3 Nöjdhet med olika trafikslag 2024

Tunnelbanan, Stockholms mest ikoniska transportmedel, upprätthåller en stabil hög nöjdhetsnivå på 86 procent, vilket befäster dess status som ett flaggskepp inom stadens kollektivtrafik.

Lokalbanorna visar generellt mycket höga nöjdhetsbetyg, med mellan 87 och 98 procent nöjda resenärer. Ett undantag är Lidingöbanan, med 73 procent nöjda resenärer, där delar av sträckan under 2024 trafikerats med bussar vid både planerade och oplanerade avstängningar, vilket resulterat i en del missnöje. Högst är nöjdheten på Nockebybanan där hela 98 procent av resenärerna är nöjda. Saltsjöbanan har varit under ombyggnad under året och ingår därför inte i årets mätning. På övergripande nivå är 89 procent av lokalbaneresenärerna nöjda med sina resor.

Bussarna har en övergripande nöjdhetsnivå på 80 procent. Det finns en ganska stor spännvidd i nöjdhetsnivåerna vid en jämförelse mellan de olika områdena. Resenärerna i Norrtälje är mest nöjda, med en nöjdhet på 87 procent, medan Bromma-Solna-Sundbyberg-Sollentuna har den lägsta nivån på 75 procent.

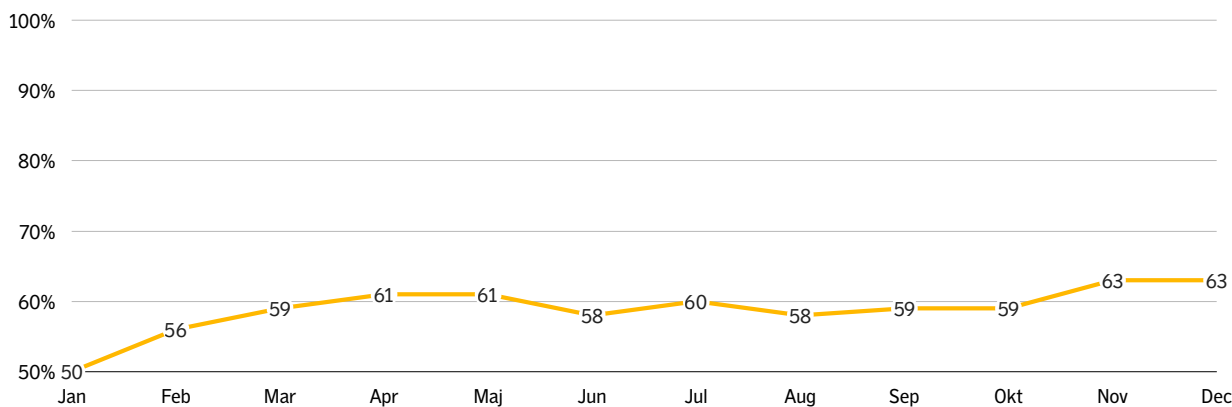
Pendelbåtar och **skärgårdstrafik** utmärker sig med exceptionellt höga betyg, där 95 till 98 procent av resenärerna är nöjda – ett resultat som är enastående.

Låg nöjdhet med pendeltåget

Nöjdheten med pendeltågsresor låg på en mycket låg nivå i slutet av 2023. Under 2024 ökade nöjdheten markant varje månad mellan januari och april. Mellan maj och oktober stabiliserades resultaten på låga nivåer, med omkring 59 procent nöjda resenärer. I november noterades en viss ökning som

höll i sig under december, då nöjdheten nådde 63 procent. Trenden är positiv, men det finns fortfarande mer att åtgärda för att återhämta sig från den tidigare perioden med mycket låga resultat. Årsresultat är 59 procent nöjda.

Andel nöjda med resan 2024 - Pendeltåg



Figur 4 Nöjdhet med pendeltåg 2024

Uppfyllnad av kundnöjdhetsmål

Under året når samtliga trafikslag utom pendeltåg kundnöjdhetsmålen. Pendeltåget ökar med 5 procentenheter på årsbasis, men når ändå inte målet om 78 procent nöjdhet.

Årsresultatet för allmän kollektivtrafik är 80 procent, vilket är en ökning med 1 procentenhet från 2023.

Målsättningar & utfall	Mål 2024	Utfall 2024
Nöjda resenärer – Allmän kollektivtrafik	79	80
Nöjda resenärer – Tunnelbana	80	85
Nöjda resenärer – Pendeltåg	78	59
Nöjda resenärer – Lokalbanor	86	89
Nöjda resenärer – Busstrafik	78	80
Nöjda resenärer – Pendelbåt	92	97
Nöjda resenärer – Skärgårdstrafik	94	95

Tabell 1 Kundnöjdhetsmål och utfall 2024

Drivkrafter för nöjdhet med resan

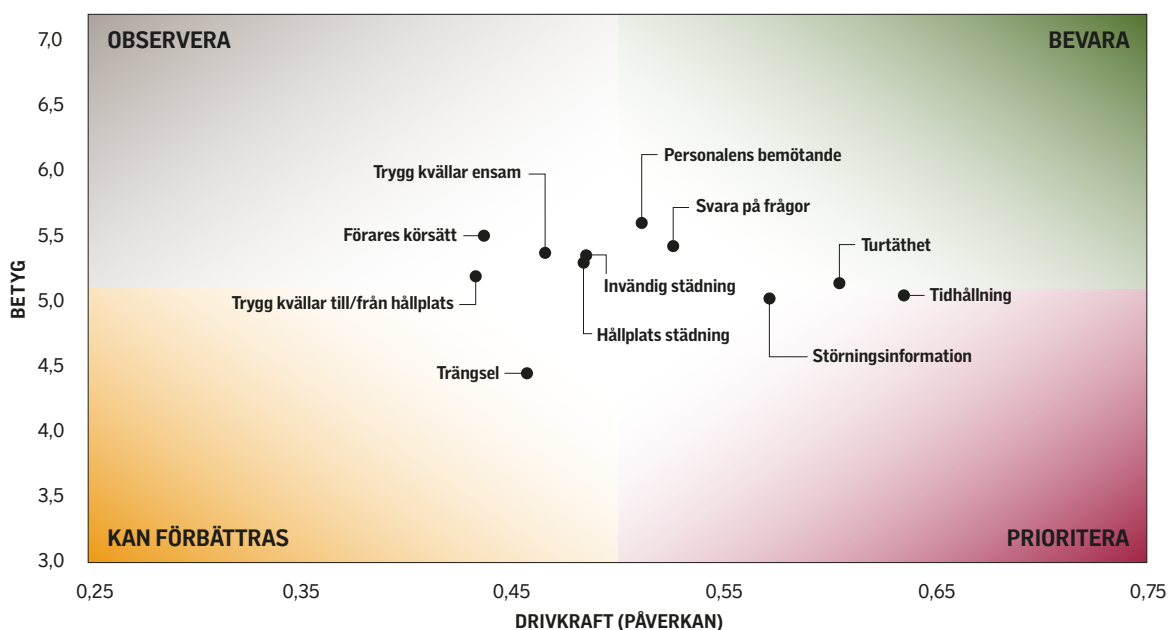
Drivkraftsanalysen visar att tidhållning, turtäthet och information vid störningar är de viktigaste faktorerna för att öka kundnöjdheten. Dessa faktorer får generellt låga betyg 2024. Åtgärder inom dessa områden bedöms ha en stor positiv påverkan och bör därför prioriteras.

Trängsel upplevs som ett stort problem. Trängselns påverkan på den totala nöjdheten med resan är i nuläget begränsad men

betygen är mycket låga och åtgärder för att minska trängseln kan förbättra den totala nöjdheten.

Att personalen bemöter resenärerna på ett trevligt sätt och kan svara på frågor har också stor påverkan för resenärsnöjdhet. Relativt sett är resenärerna mer nöjda med dessa faktorer och för att inte kundnöjdheten ska försämrats bör SL sträva efter att bevara åtgärder inom dessa områden.

Drivkraftsanalys - SL



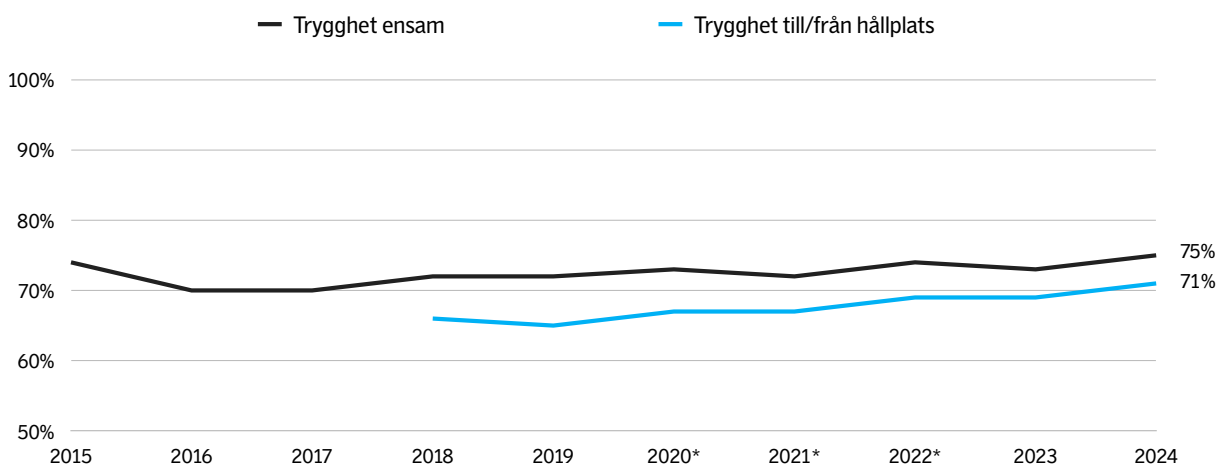
Figur 5 Drivkraftsanalys SL 2024

Trygghet når högsta årsnoteringen

75 procent av resenärerna känner sig trygga när de reser med SL ensamma under kvällar och nätter. Detta är den högsta årsnoteringen hittills och förstärker en flerårig, om än svag, positiv trend. Resultaten är särskilt positiva när flera studier visar att den allmänna upplevelsen av trygghet i samhället har minskat.

Två frågor i undersökningen mäter trygghet. Det är dels en fråga om tryggheten vid ensamresor på kvällar och nätter, dels en fråga om tryggheten till och från hållplatser på kvällar och nätter.

Andel som känner sig trygga vid resor med SL



Figur 6 Upplevd trygghet i SL-trafiken

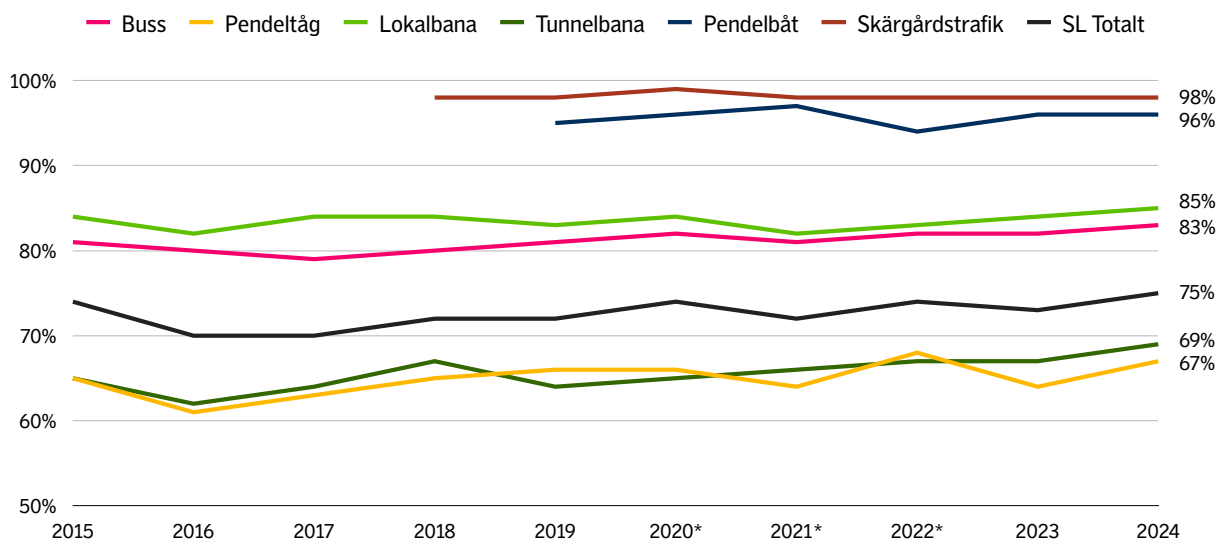
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec.

Det finns dock stora skillnader mellan trafikslag. Pendeltåg och tunnelbana har de lägsta trygghetsbetygen, men dessa har ökat under året.

på Röda linjen och Gröna linjen och något lägre för Blåa linjen. Bland pendeltågslinjerna är den upplevda tryggheten något lägre på linjerna Södertälje, Märsta och Nynäshamn.

Det finns även skillnader mellan olika linjer/områden. Inom tunnelbanan är till exempel den upplevda tryggheten något högre

Andel som känner sig trygga vid resor med SL (kvällar ensam)

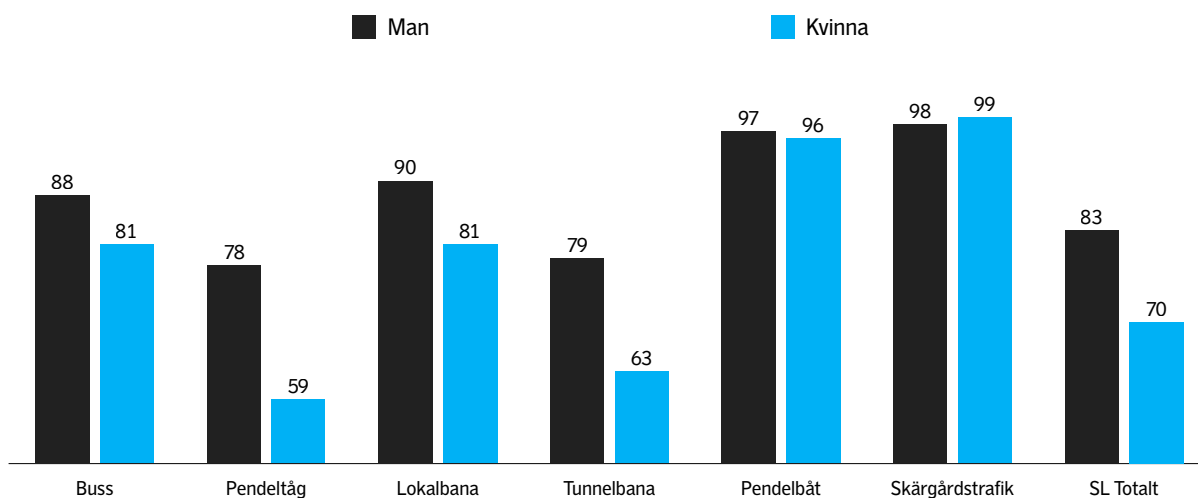


Figur 7 Upplevd trygghet (kvällar ensam) med olika trafikslag
 *Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec för SL totalt samt buss, övriga trafikslag avser årsvärde 2022 jan-dec

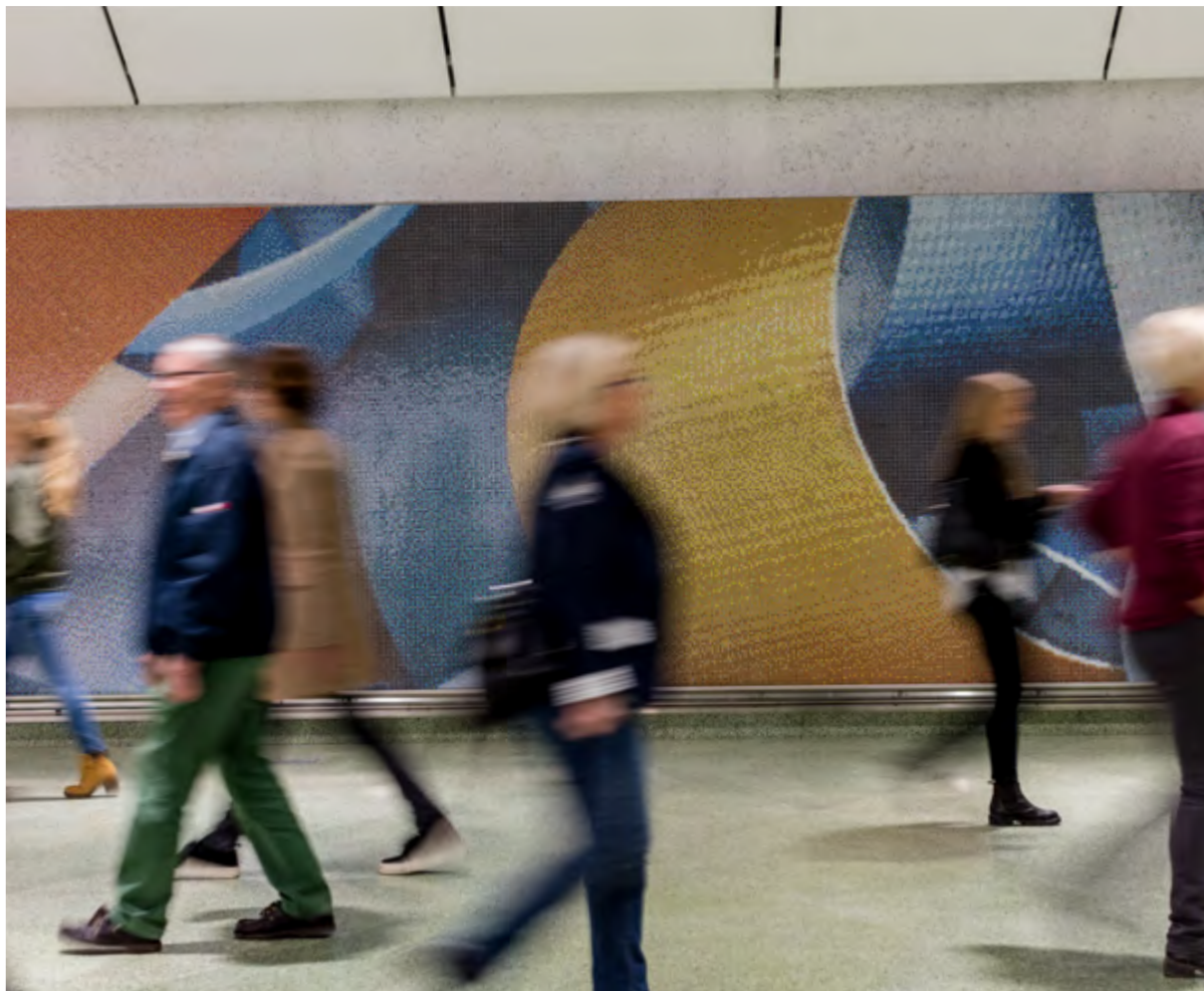
Den upplevda tryggheten skiljer sig tydligt åt mellan män och kvinnor. Störst är skillnaden mellan könen bland tunnelbane- och pendeltågsresenärer. Bara sex av tio kvinnor som reser med

tunnelbana eller pendeltåg ger ett positivt omdöme kopplat till trygghet, i jämförelse med åtta av tio män.

Andel som känner sig trygga vid resor med SL 2024 (kvällar ensam)



Figur 8 Upplevd trygghet (kvällar ensam) med olika trafikslag 2024 (man/kvinna).



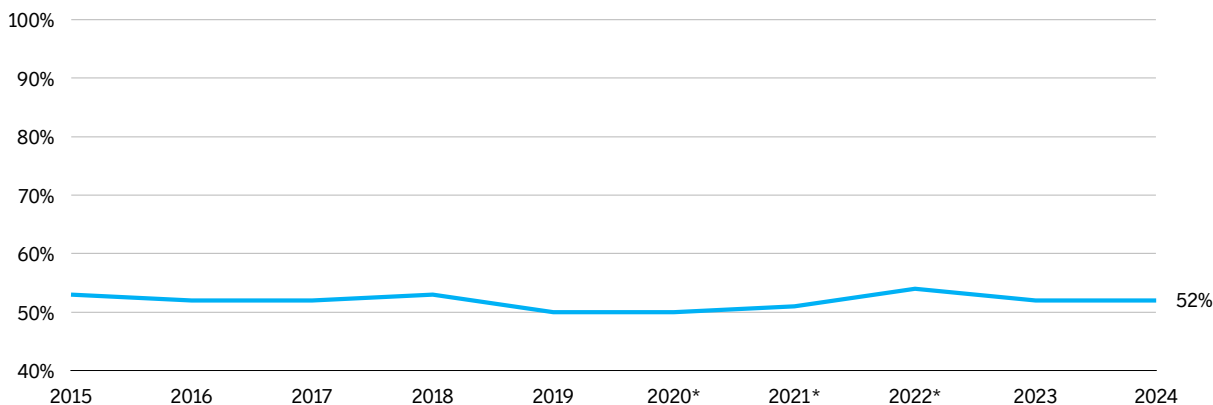
Låga betyg avseende trängsel

Den upplevda trängseln är den faktor som får lägst betyg av de olika kvalitetsfaktorer som mäts i undersökningen. Bara 52 procent av resenärerna instämmer i påståendet att de sällan

besväras av trängsel. Den högsta noteringen var 2022 och den har sedan dess gått ner två procentenheter. Jämfört med 2023 är utvecklingen stabil.

Huvudinsikter 2024

Andel nöjda med trängsel



Figur 9 Nöjdhet med trängsel i SL-trafiken

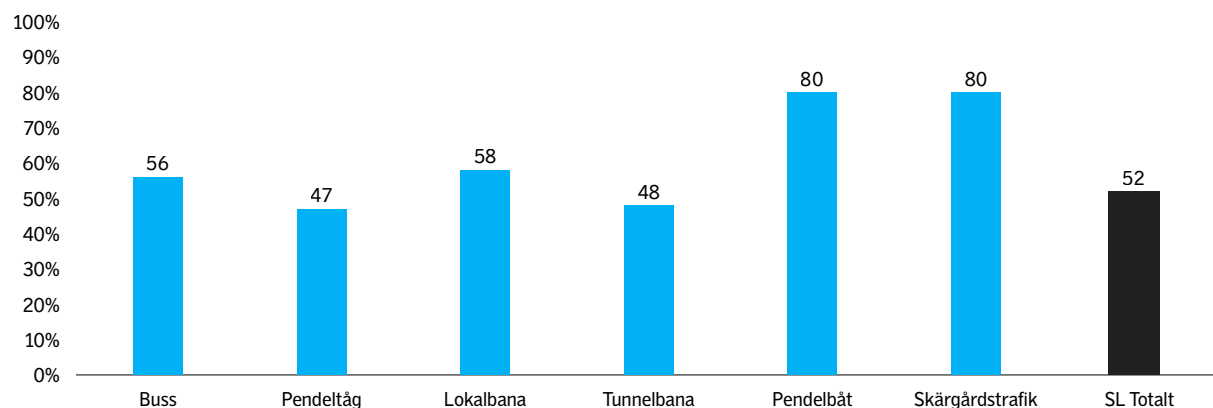
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec för SL totalt samt buss, övriga trafikslag avser årsvärde 2022 jan-dec

Det finns stora skillnader mellan geografiska områden och trafikslag. Trängseln upplevs mest besvärande inom pendeltåg och tunnelbana och minst besvärande inom båttrafiken.

Inom tunnelbana är trängselproblematiken störst på Gröna linjen. Bland pendeltågslinjerna upplevs trängseln ungefär lika besvärande på alla linjer utom Nynäshamn och Gnesta där

resenärerna i något lägre utsträckning uppger att de besväras av trängsel. Bland lokalbanorna är Tvärbanan, Roslagsbanan samt Spårväg City de linjer där trängseln upplevs störst. Inom busstrafiken är den upplevda trängseln störst i området Innerstaden/Lidingö. Ingen av båtlinjerna har något stort missnöje med trängsel jämfört med övriga trafikslag.

Andel nöjda med trängsel



Figur 10 Nöjdhet med trängsel med olika trafikslag 2024

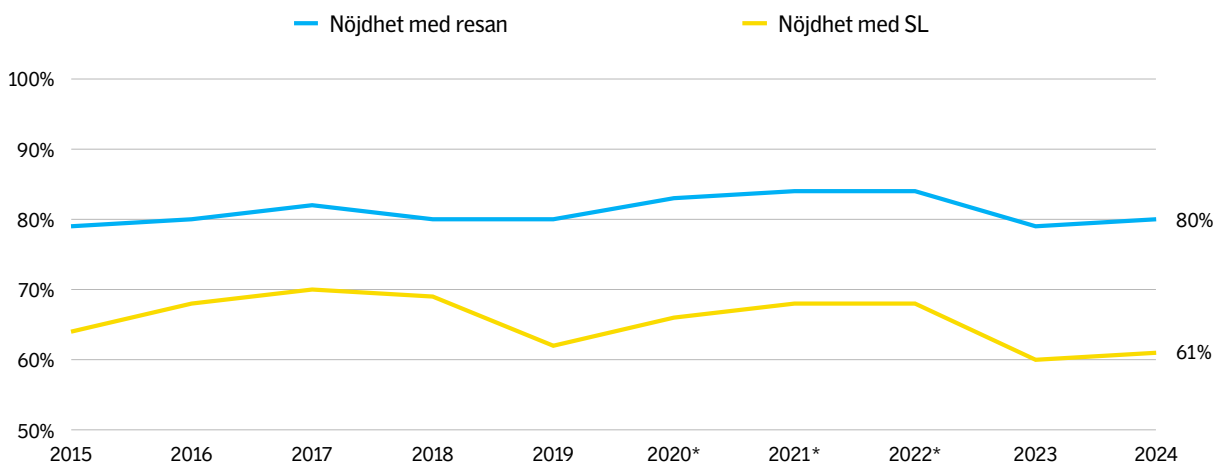
SLs image 2024

Nöjdheten med SL som helhet mäts med frågan "Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammantagtningsvis med SL?". Resultaten visar låga omdömen för den samlade erfarenheten av SL och en nedåtgående trend som resulterar i 61 procent nöjda år 2024. Under pandemin var resultaten relativt höga; resenärerna uppskattade det oförändrade utbudet och färre resenärer resulterade i smidigare och mer komfortabel trafik. Dock uppvisade nöjdheten med SL en markant nedgång under 2023. Den mest påtagliga nedgången observeras inom pendeltågstrafiken, där färre än hälften av resenärerna är nöjda med SL, men tydliga nedgångar syns i alla trafikslag.

En betydande skillnad syns mellan nöjdhet med resan och nöjdhet med SL. De senaste åren har nöjdheten med resan varit stabil på hög nivå, mellan 79 och 84 procent nöjda resenärer. Samtidigt har nöjdheten med SL varit låg, reagerat starkare på förändringar och visat en nedåtgående trend. Skillnaden mellan dessa mått är mellan 11 och 19 procentenheter. År 2024 uppgår denna skillnad till 19 procentenheter.

Denna skillnad mellan nöjdhet med resan och nöjdhet med SL kan indikera att även om resenärerna är nöjda med sina individuella resor möter inte SL resenärernas förväntningar.

Nöjdhet med resan / Nöjdhet med SL



Figur 11 Nöjdhet med resan och nöjdhet med SL
 *Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec för SL totalt samt buss, övriga trafikslag avser årsvärde 2022 jan-dec

TUNNELBANA



Resenärerna är generellt sett nöjda med tunnelbanan

Nöjdheten med tunnelbanan har ökat över tid bortsett från en tillfällig nedgång 2019. Sedan 2022 är nöjdheten stabil kring 85 procent och inga större förändringar sker på tunnelbanans olika linjer.

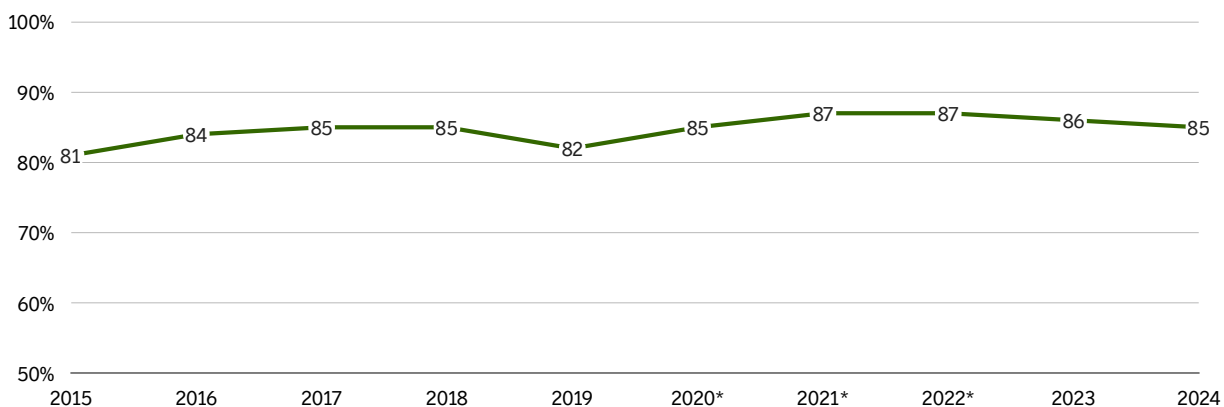
Den högsta kundnöjdheten finns bland resenärer på Röda linjen och Gröna linjen, tätt följd av Blåa linjen. Så har det sett ut de senaste åren. Dessförinnan har nöjdheten med de olika linjerna växlat men skillnaderna har varit små.

Även om resenärerna är förhållandevis nöjda med upplevelsen av att resa med tunnelbanan så gav de 2023 och 2024 ett lägre

sammanfattande betyg till SL jämfört med 2022. Betyget sjönk 2023 från 70 procent till 66 procent vilket behålls 2024. Varumärket SL tycks därmed ha försvagats bland tunnelbaneresenärerna.

Resenärer som är nöjda och som reser med tunnelbanan har över tid haft en svagt positiv utveckling. De senaste åren, med undantag från år 2019, har nöjdheten legat stabilt runt 85–87 procent vilket tyder på en bibehållen hög kundnöjdhet. Stabiliteten indikerar att tunnelbanans service och kvalitet har varit på en nivå som resenärerna upplever som tillfredsställande.

Andel nöjda med resan - Tunnelbana

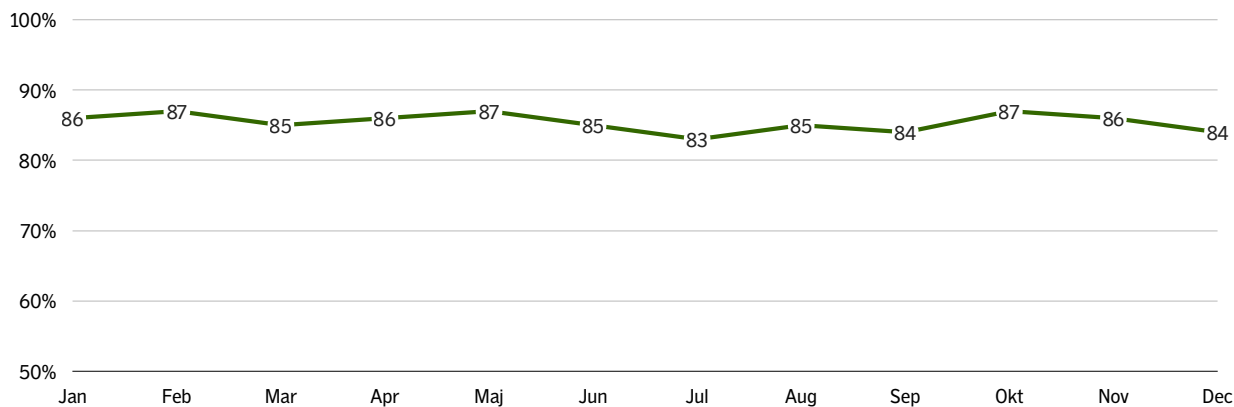


Figur 12 Nöjdhet med tunnelbanan
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec

Nöjdheten med resan har varit stabil över året. En minskning sker i juli men i övrigt är det små variationer mellan månaderna.

Den stabila nöjdheten över året indikerar att tunnelbanans service har hållit en jämn kvalitet under året.

Andel nöjda med resan 2024 - Tunnelbana



Figur 13 Nöjdhet med tunnelbanan 2024

Högt betyg för tidhållning och lågt betyg för trängsel

De olika kvalitetsfaktorerna får varierande betyg av tunnelbaneresenärerna. De faktorer som får högst betyg är tidhållning, personalens bemötande, turtäthet och förarens körsätt. De lägsta betygen får upplevelse av trängsel och trygghet. Mönstret är detsamma som tidigare år.

Trängseln upplevs olika vid en linj jämförelse. Trängseln upplevs minst besvärade på Blåa linjen och mest besvärade på Gröna linjen.

Den upplevda tryggheten vid ensamresande kvällar/nätter är något högre på Röda linjen och Gröna linjen och något lägre

för Blåa linjen, medan den upplevda tryggheten kvällar till/från station är ungefär densamma. Jämfört med 2023 har upplevelsen av trygghet vid både ensamresande och på väg till/från station ökat på Blåa linjen och Gröna linjen medan den är oförändrad för Röda linjen.

Det är fortsatt framför allt kvinnor som ger ett lågt betyg. Endast sex av tio kvinnor uppger att de känner sig trygga när de reser ensamma på kvälls- och natttid med tunnelbana. Andelen är oförändrad sedan 2023.

Tidhållning och turtäthet påverkar tunnelbaneresenärernas nöjdhet mest

Drivkraftsanalysen¹ visar att tidhållning och turtäthet har den starkaste kopplingen till resenärernas nöjdhet med resan med tunnelbanan. Dessa faktorer är avgörande och bör prioriteras för att säkerställa fortsatt höga nivåer av nöjdhet.

Faktorer som personalens bemötande, deras förmåga att svara på frågor samt störningsinformation och invändig städning påverkar också nöjdheten, men i något lägre grad. Dessa områden får dessutom något lägre betyg och bör därför också beaktas vid planering av åtgärder för att bibehålla en god resenärsupplevelse.

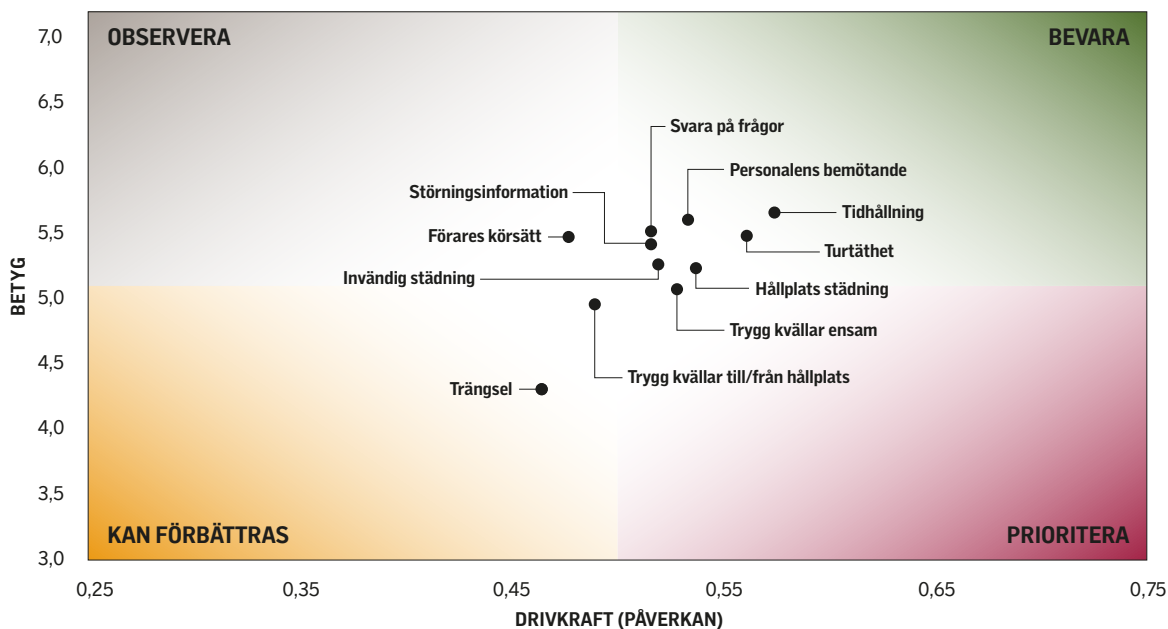
Den röda kvadranten, som indikerar faktorer med hög påverkan men låga betyg, är tom. Det innebär att det inte finns några faktorer som kräver akuta förbättringsåtgärder. Fokus bör

istället ligga på att bevara kvaliteten hos de faktorer som redan fungerar väl och sträva efter att lyfta de med något lägre betyg. Upplevd trygghet på kvällar ensam har också relativt hög påverkan på nöjdheten och resenärsbetyget är relativt sett svagare. En förbättring bedöms påverka nöjdheten i positiv riktning.

Den upplevda trängseln har en relativt svag korrelation med den totala nöjdheten men får ett mycket lägre betyg jämfört med de andra faktorerna och kan förbättras.

De olika faktorernas position i drivkraftsanalysen har ett likartat mönster vid en jämförelse med 2023 men styrkan i korrelationerna har förstärkts för merparten av faktorerna, framför allt för trygghetsfrågorna.

Drivkraftsanalys - Tunnelbana



Figur 14 Drivkraftsanalys Tunnelbana 2024

¹ Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "betyg på linjen". Drivkraftsnivån sätts i relation till det område resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

PENDELTÅG

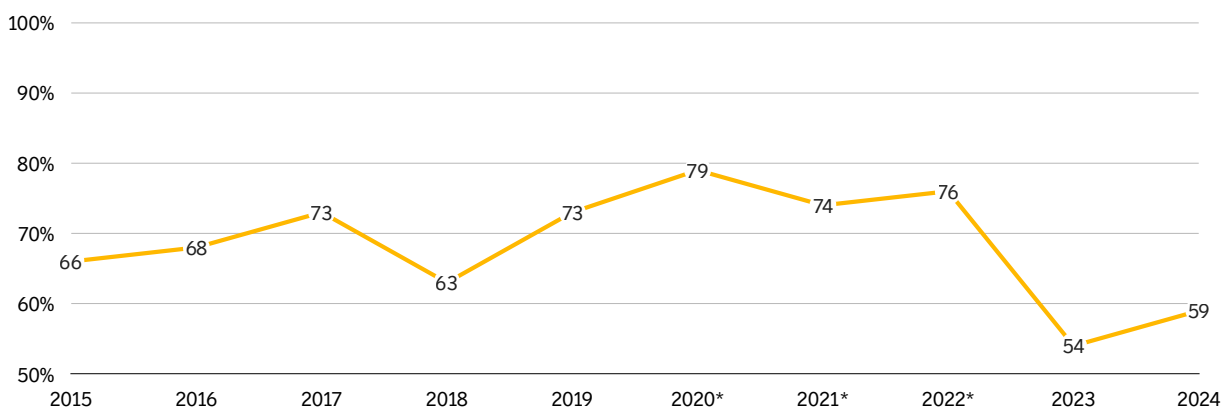


Förbättring av nöjdheten bland pendeltågsresenärer från rekordlåg nivå

Den nedgång i nöjdheten bland pendeltågsresenärer som skedde förra året fortsätter inte under 2024. Nöjdheten bland resenärer på pendeltåg har varierat över åren, med en topp på 79 procent år 2020 och ett kraftigt fall till 54 procent år 2023. Under 2024 ses en liten återhämtning till 59 procent, men nöjdheten ligger fortfarande på lägre nivå jämfört med tidigare år.

Återhämtningen sker på samtliga linjer men går olika snabbt. Utvecklingen under året är mest positiv för linjerna Gnesta, Uppsala och Märsta och går långsammast för linjerna Kungsängen, Södertälje och Nynäshamn. Relativt sett är nöjdheten högst på linjerna Uppsala och Gnesta och lägst på Märsta och Södertälje.

Andel nöjda med resan - Pendeltåg

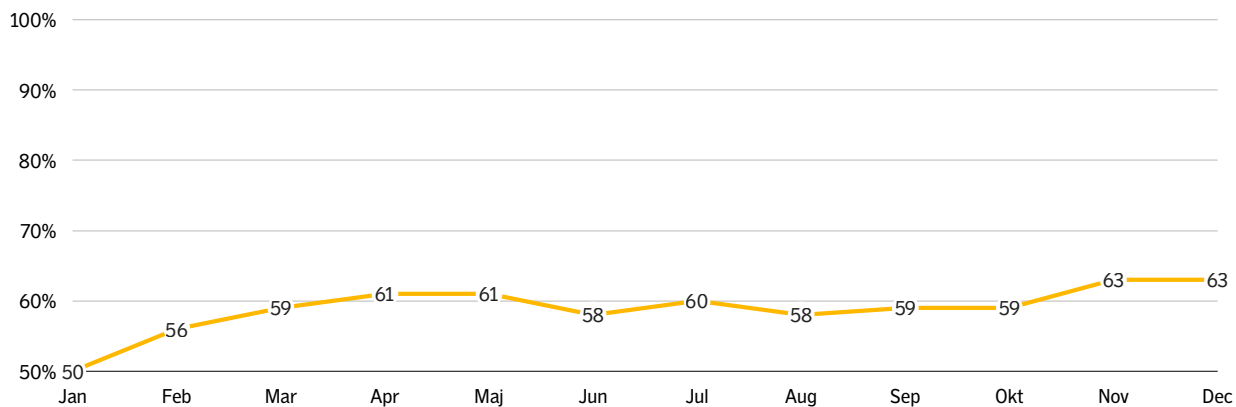


Figur 15 Nöjdhet med pendeltåg
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec

En analys av månadsutvecklingen under året visar att nöjdheten inleds på låg nivå i januari (50 procent) och ökar därefter gradvis fram till maj (61 procent). Under sommarmånaderna sjunker den något, för att sedan stabilisera sig runt 59 procent under hösten och öka till 63 procent under årets sista månader.

Trots viss återhämtning jämfört med början av året kvarstår en lägre kundnöjdhet för pendeltågen och utvecklingspotential finns för flertalet kvalitetsfaktorer.

Andel nöjda med resan 2024 - Pendeltåg



Figur 16 Nöjdhet med pendeltåg 2024

Pendeltågsresenärerna är inte bara missnöjda med pendeltågsresor utan även med SL. Problemen under 2023 och 2024 med inställda avgångar och förseningar får återverkningar både när det gäller nöjdhet på den specifika linjen som resenären reser på men också på den samlade uppfattningen

om SL och de olika kvalitetsfaktorerna som mäts i undersökningen. Nöjdheten med SL bland pendeltågsresenärerna sjönk under 2023 med nästan 20 procentenheter till 43 procent. En marginell återhämtning till 45 procent nöjda sker under året.

Fortsatt missnöje med pendeltågens tidhållning, störningsinformation, trängsel och turtäthet

Pendeltågsresenärernas missnöje syns framför allt inom tidhållning, störningsinformation, trängsel och turtäthet. Trygghetsfaktorerna får också relativt sett svaga betyg. De bästa omdömena får förarnas körsätt och personalens bemötande.

pendeltågen totalt sett och den största förändringen sker inom turtäthet. Inom de olika pendeltågslinjerna syns viss variation. Gemensamt för samtliga linjer är att turtäthet och trängsel förbättras.

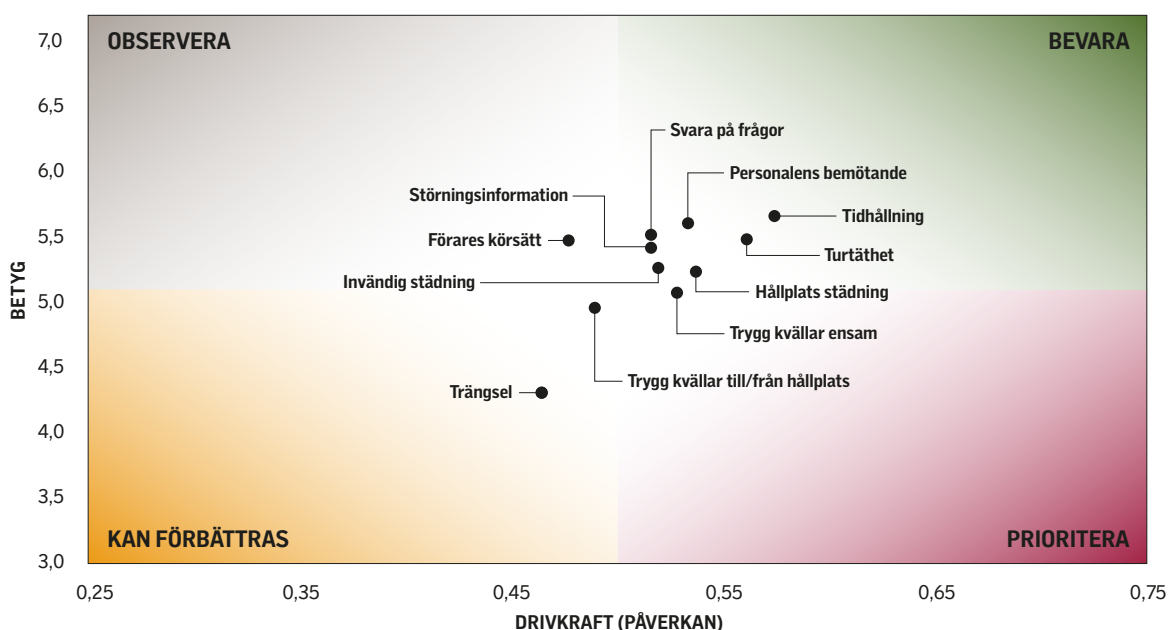
Jämfört med 2023 har samtliga kvalitetsfaktorer, utom personalens bemötande och invändig städning, förbättrats för

Tidhållning är den absolut viktigaste drivkraften

Drivkraftsanalysen² visar att pendeltågens förmåga att hålla tiden utgör den absolut viktigaste drivkraften för kundnöjdhet inom pendeltågstrafiken. Tidhållning får samtidigt ett mycket lågt betyg av resenärerna. Förbättrad tidhållning skulle få en stor hävstångseffekt på kundnöjdheten med pendeltågstrafiken totalt sett. Även turtäthet och störningsinformation driver nöjdheten och får låga betyg. Prioriteringar av dessa områden skulle också få stor effekt på den totala nöjdheten.

Trängsel är också en faktor som får lågt betyg av pendeltågsresenärerna. Så även trygghetsaspekterna och städning av hållplatser och vagnar. Dessa faktorer driver inte nöjdheten lika mycket men nöjdhetsnivån kan förbättras.

Drivkraftsanalys - Pendeltåg



Figur 17 Drivkraftsanalys Pendeltåg 2024

² Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "betyg på linjen". Drivkraftsnivån sätts i relation till det område resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

LOKALBANA



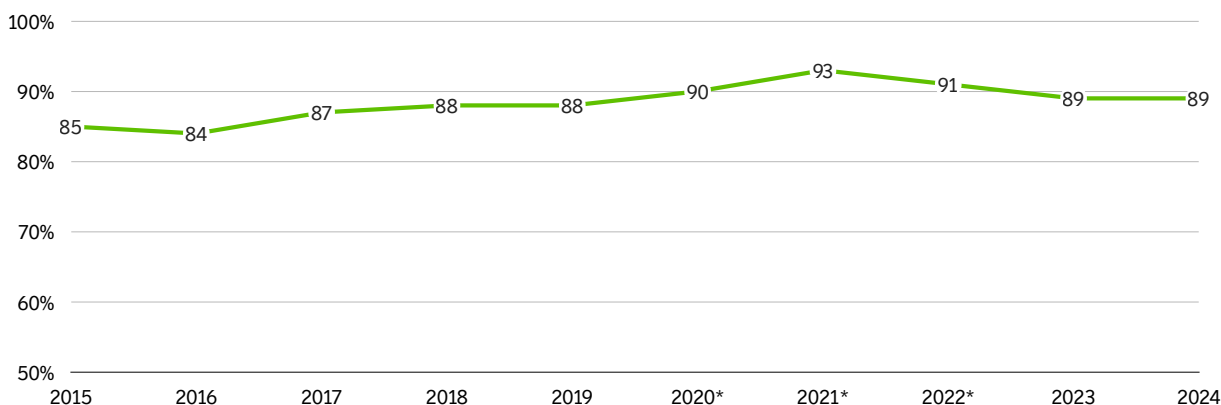
Fortsatt hög nöjdhet bland resenärer på lokalbana

Resenärerna på lokalbana är generellt nöjda och nöjdheten ökade fram till 2021 för att därefter stabiliseras. Vid en jämförelse mellan de olika lokalbanorna är nöjdhetsnivån relativt jämn. Saltsjöbanan byggs om och har inte ingått i vare sig 2023 eller 2024 års mätning. Nockebybanan får det högsta betyget av resenärerna följt av Tvärbanan och Roslagsbanan. Lidingöbanan, där vissa sträckor delvis trafikerats av ersättningstrafik på grund av ombyggnation, får ett lägre betyg av resenärerna.

Nöjdheten har legat på en generellt hög nivå och visat en positiv trend över tid. Nöjdheten ökade från 85 procent år 2015 till en topp på 93 procent år 2021. Efter 2021 har nöjdheten stabiliserats något lägre och ligger på 89 procent under 2024.

Den höga och stabila nöjdhetsnivån de senaste åren visar att lokalbanan uppskattas av resenärerna och att kundupplevelsen har bibehållits på en konsekvent hög nivå.

Andel nöjda med resan - Lokalbana



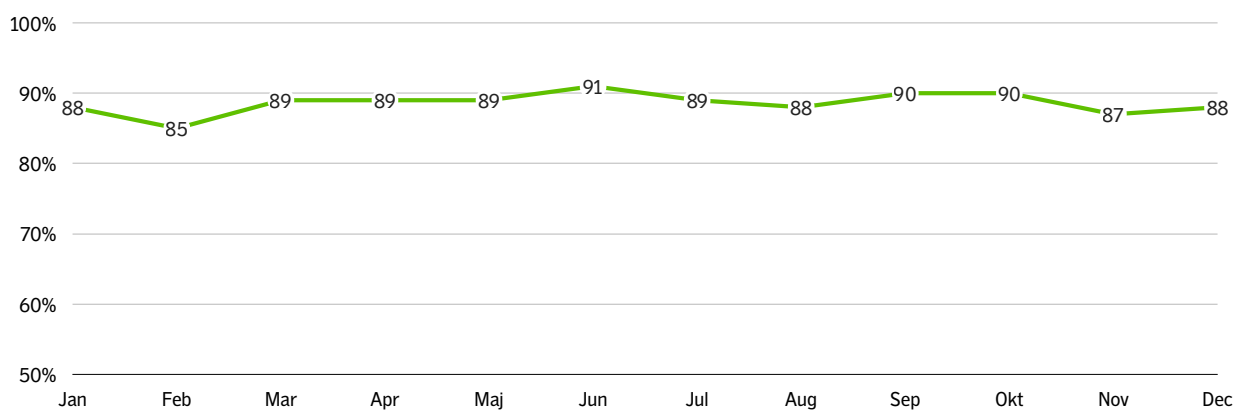
Figur 18 Nöjdhet med lokalbanan

*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden för 2023-2024 är exkl. Saltsjöbanan

Nöjdheten har hållit sig på en stabil och hög nivå genom året, med små variationer mellan 85 procent och 91 procent. Nöjdheten bland resenärer på lokalbanorna når sin topp i juni (91 procent) och håller sig därefter runt 87-90 procent under hösten. Tvär- och Nockebybanan och Roslagsbanan har en jämn, hög kundnöjdhet över året. Spårväg City har legat

relativt stabilt under året med en tillfällig nedgång i augusti. Nöjdheten med Lidingöbanan har varierat över året med en ganska stabil lite lägre nivå fram till juni där en topp ses för att sedan åter sjunka i september, återhämta hämta sig i oktober för att därefter sjunka igen under årets sista månader.

Andel nöjda med resan 2024 - Lokalbana



Figur 19 Nöjdhet med lokalbanan 2024

Personalen får höga betyg på lokalbanorna

Förarens körsätt och personalens bemötande får höga betyg av resenärerna på lokalbanorna. Trygghet när man reser ensam på kvällar/nätter och städning av fordon och hållplatser får också relativt höga betyg liksom tidhållning

och att personalen kan svara på frågor. Turtäthet och störningsinformation får något lägre betyg. Trängsel är den faktor som får lägst betyg.

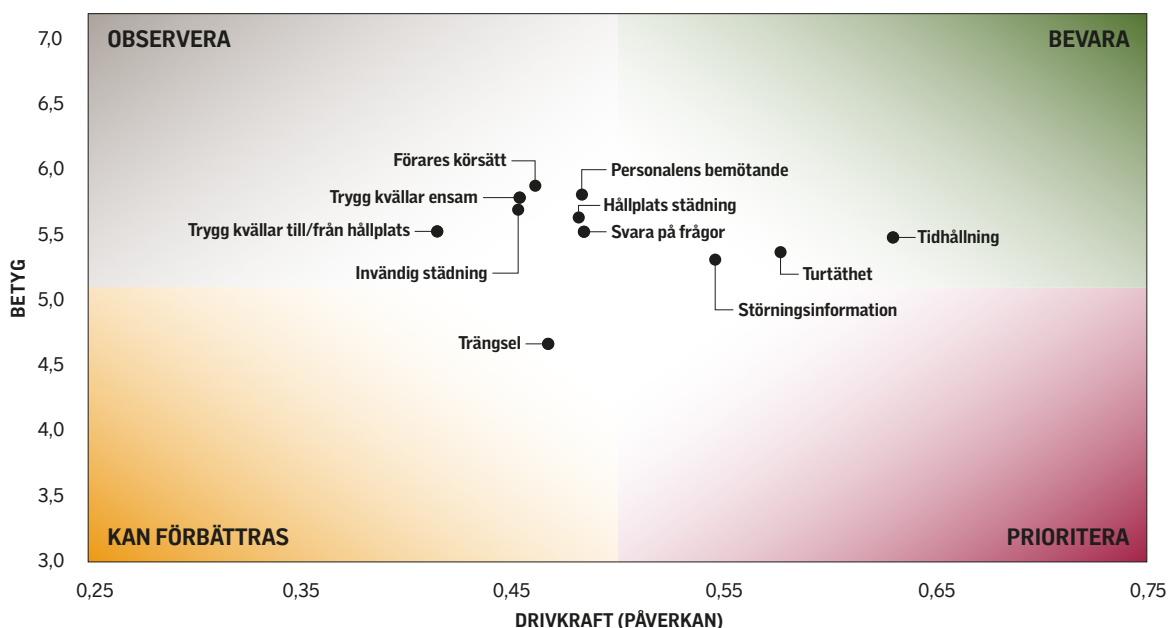
Tidhållning är den viktigaste drivkraften

Den viktigaste drivkraften³ för kundnöjdhet på lokalbana är tidhållning. Faktorer som också är av betydelse, men i mindre utsträckning, är turtäthet och störningsinformation. Tidhållning får ett relativt högt betyg. Turtäthet och störningsinformation har relativt sett en lägre nöjdhet. Ett ytterligare kvalitetslyft för dessa faktorer skulle få en positiv effekt på nöjdheten.

Den upplevda tryggheten på kvällar ensam har begränsad påverkan på nöjdheten och får ett relativt bra betyg av lokalbaneresenärerna.

Trängselfaktorn får relativt lågt betyg av lokalbaneresenärerna. Variationen mellan lokalbanorna är stor men på Roslagsbanan, Tvärbanan och Spårväg City, där den får lägst betyg, bör den förbättras för att inte riskera att påverka nöjdheten negativt.

Drivkraftsanalys - Pendeltåg



Figur 20 Drivkraftsanalys Lokalbana 2024

³ Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "betyg på linjen". Drivkraftsnivån sätts i relation till det område resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

BUSS



Stor spännvidd i bussområdenas nöjdhetsnivåer

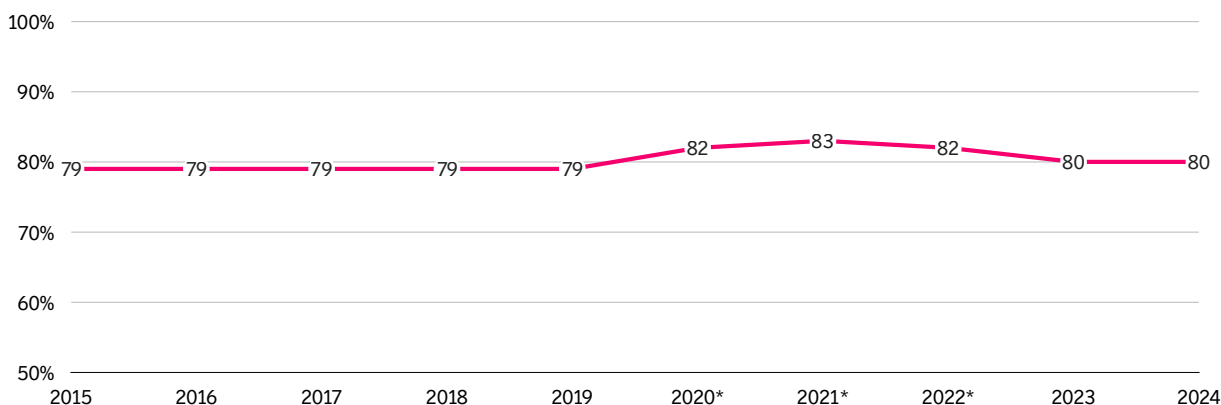
Mellan 2015 och 2019 var nöjdheten med busstrafiken mycket stabil. Mellan 2019 och 2021 ökade nöjdheten för att sedan återigen minska till nuvarande nivå.

områdena är Bromma-Solna-Sundbyberg-Sollentuna och Södertälje. Under 2024 ses en uppgång framför allt i Ekerö samt Innerstan/Lidingö.

Det finns en stor spännvidd i nöjdhetsnivåerna vid en jämförelse mellan de olika områdena. Starkast nöjdhet finns i Norrtälje, Handen, Tyresö och Nynäshamn och de svagaste

Nöjdheten bland bussresenärer har varit relativt stabil över tid och ligger på 80 procent under 2024.

Andel nöjda med resan - Buss



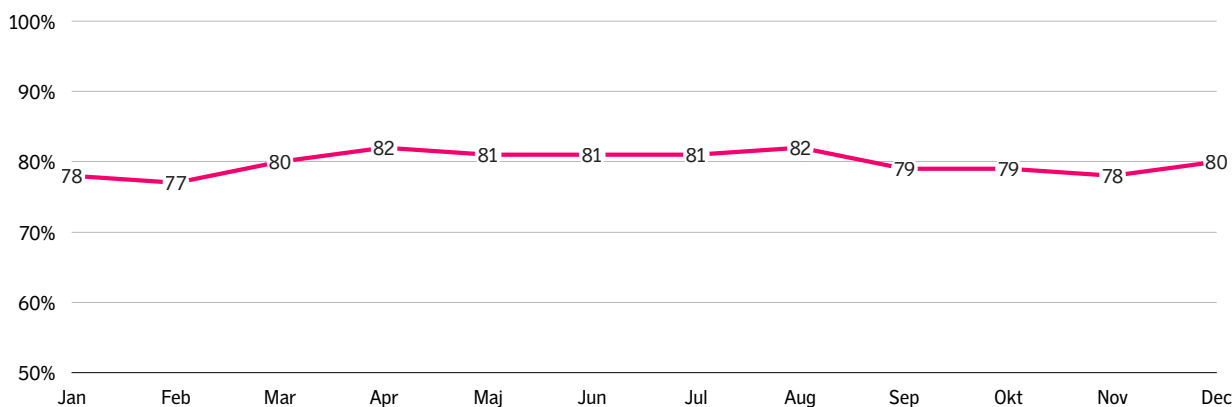
Figur 21 Nöjdhet med buss

*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec.

Nöjdheten är relativt stabil också över året och ligger mellan 77 procent och 82 procent. Under hösten sjunker nöjdheten något för att sedan återhämta sig under årets sista månad.

Den genomgående stabila nöjdhetsnivån visar att bussresenärerna har en jämn upplevelse, med små variationer i kundnöjdheten under året.

Andel nöjda med resan 2024 - Buss



Figur 22 Nöjdhet med buss 2024

Trängsel i innerstaden och förseningar på Ekerö

Det sker enbart mindre förändringar av kvalitetsfaktorerna jämfört med 2023. Relativt sett får tryggheten på kvällarensam och personalens bemötande höga betyg av bussresenärerna.

Trängsel, tidhållning och störningsinformation får lägre betyg. Trängseln är framför allt ett problem i Innerstaden/Lidingö och tidhållningen tycks problematisk på Ekerö.

Förbättrad tidhållning eftersträvs värt inom buss

Drivkraftsanalysen⁴ visar att tidhållning följt av turtäthet är den kvalitetsfaktor som påverkar bussresenärernas nöjdhet mest, så var det även under 2023. Samtidigt är tidhållning en av de faktorer som resenärerna ger ett lågt betyg till. Genom att prioritera tidhållning inom busstrafiken skulle det kunna ge positiv effekt på nöjdheten. Även turtäthet och störningsinformation har en stor påverkan på nöjdheten och får relativt låga betyg.

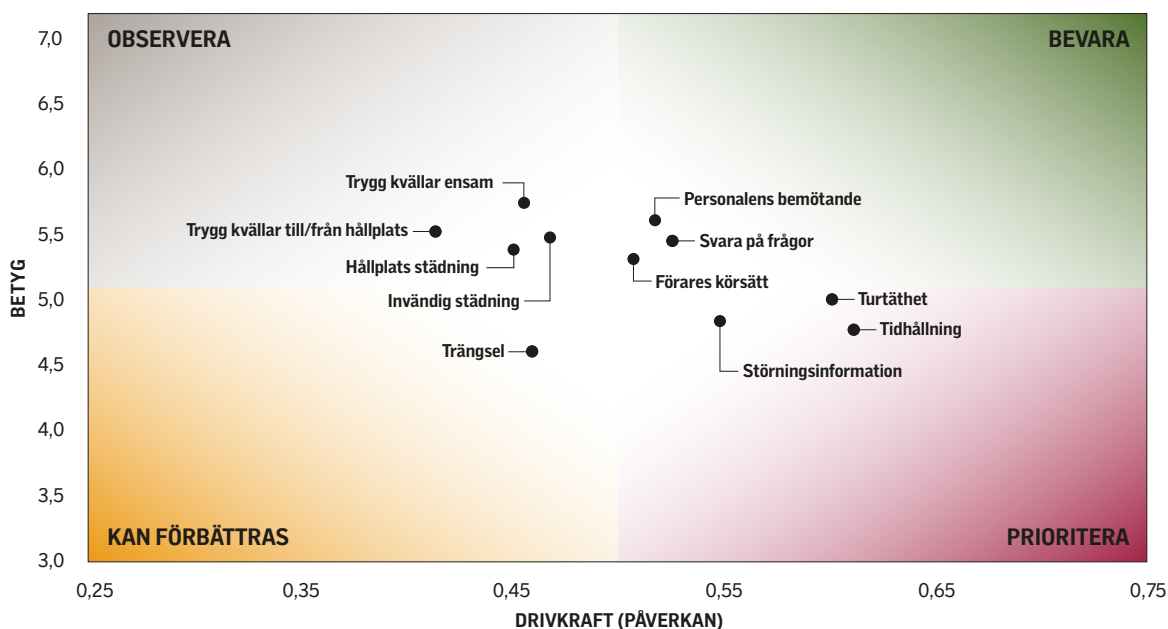
De kvalitetsfaktorer som är kopplade till personal ombord påverkar nöjdheten och får samtidigt relativt höga betyg av resenärerna. Personalens bemötande och möjlighet att svara på frågor samt förarens körsätt är styrkor som bör bevaras.

Trängsel har begränsad påverkan på nöjdheten totalt sett men erhåller ett lågt betyg från resenärerna. I vissa områden utgör trängsel ett problem för bussresenärerna. Trygghetsfaktorerna inom busstrafiken får relativt höga betyg liksom städning av fordon och hållplatser.

Över lag visar de olika faktorernas position och styrkeförhållande i drivkraftsanalysen ett likartat mönster som tidigare år.

Det är stora skillnader mellan de olika bussområdena. För mer detaljer om geografiska skillnader och skillnader mellan kvalitetsfaktorerna i de olika bussområdena hänvisas till Appendix.

Drivkraftsanalys - Buss



Figur 23 Drivkraftsanalys Buss 2024

⁴ Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "betyg på linjen". Drivkraftsnivån sätts i relation till det område resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

PENDELBÅT



Mycket stark resenärsnöjdhet för pendelbåtarna

Nöjdheten i pendelbåtstrafiken är fortsatt mycket stark. De senaste årens höga nivåer bibehålls.

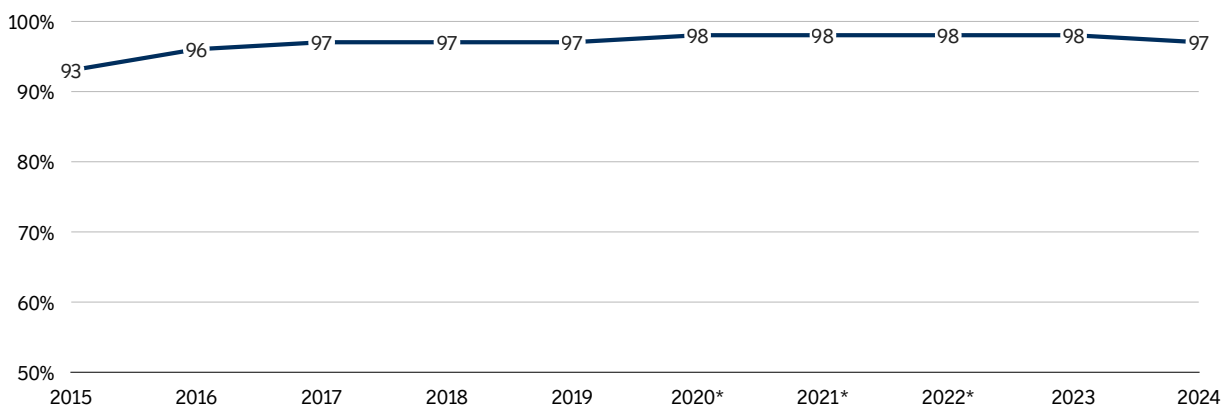
Jämfört med övriga trafikslag ges pendelbåtstrafiken höga omdömen även på de olika kvalitetsfaktorerna. Samtliga linjer har en positiv utveckling för majoriteten av kvalitetsfaktorerna jämfört med 2023. Undantaget är upplevelsen av turtäthet där flertalet linjer tappar något i nöjdhet. För turtäthet och trängsel varierar värdena kraftigt när linje och månadsutvecklingen analyseras vilket sannolikt beror på säsongsvariationer i behov och resande.

Nöjdheten bland resenärer ombord på pendelbåtarna har varit mycket hög och stabil över åren med nivåer mellan 95 procent och 98 procent. År 2024 ligger nöjdheten på 97 procent, vilket visar på en konsekvent uppskattning av pendelbåtens service bland resenärerna.

Den höga och stabila nöjdhetsnivån indikerar att pendelbåtlinjerna levererar en upplevelse som möter resenärernas förväntningar.

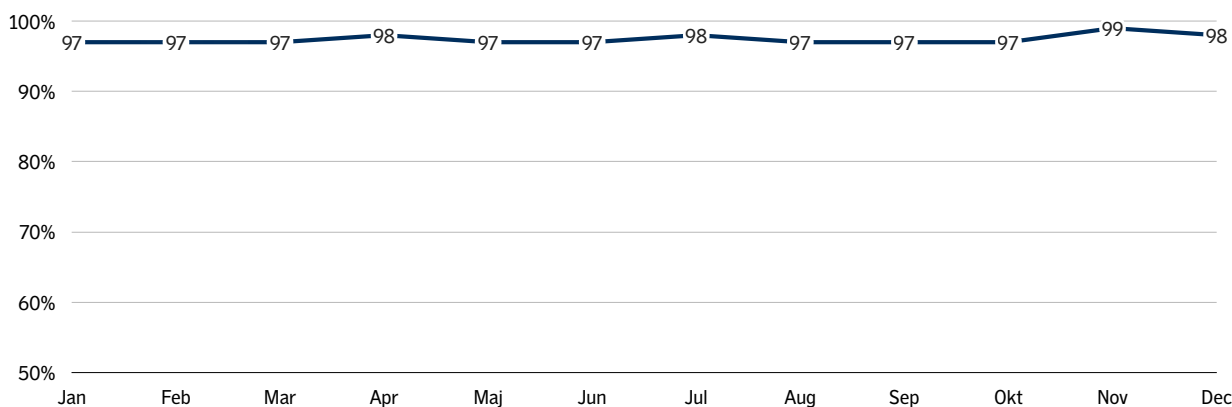
Vid en analys av månadsutvecklingen 2024 ses även här genomgående höga värden mellan 97 procent och 99 procent.

Andel nöjda med resan - Pendelbåt



Figur 24 Nöjdhet med pendelbåt
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec

Andel nöjda med resan 2024 - Pendelbåt



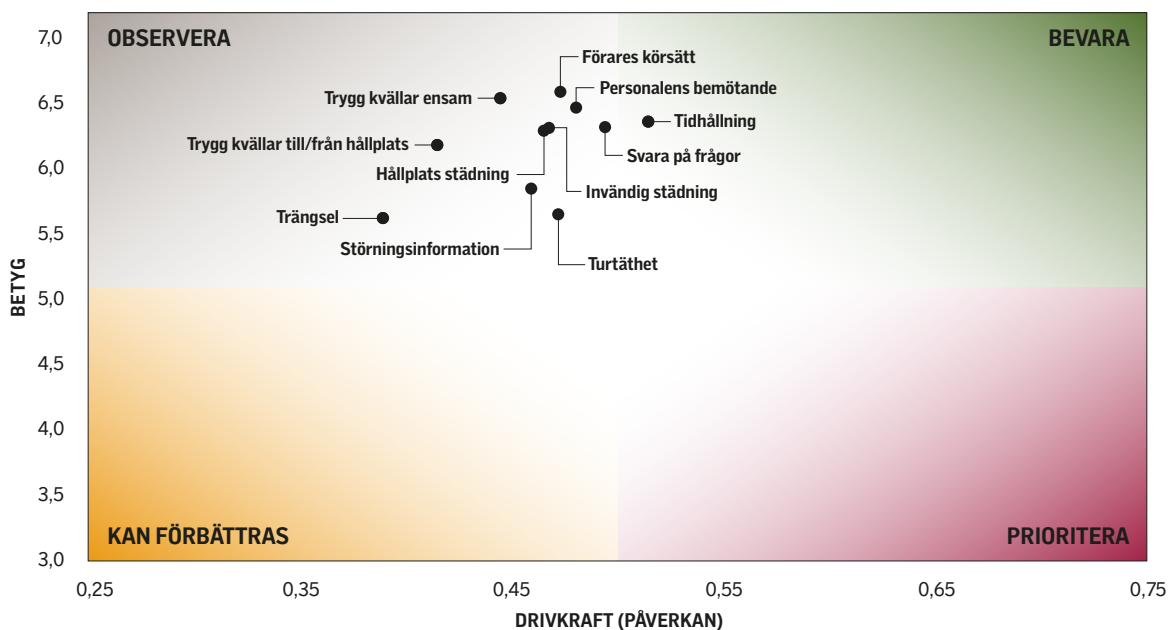
Figur 25 Nöjdhet med pendelbåt 2024

Tidhållning viktigast för resenärerna, begränsat förbättringsutrymme

Den drivkraftsanalys⁵ som gjorts för pendelbåtstrafiken visar en svag korrelation mellan merparten av kvalitetsfaktorerna och nöjdheten med resan. Tidhållning och att personalen kan svara på frågor har något starkare korrelation än övriga faktorer, samtidigt som betygen inom dessa områden redan är höga. Fortsatt starka betyg inom dessa områden säkrar en bibehållen hög kundnöjdhet. Nöjdhetsnivåerna är generellt så höga att det finns begränsat utrymme för ytterligare förbättringar i nöjdheten.

Trängsel är den faktor som relativt sett får lägst betyg men den har också en relativt låg påverkan på nöjdheten för pendelbåtstrafiken som helhet. Det tycks framför allt vara linje 82 (Slussen-Djurgården) och 83 (Rindö) som har problem med trängsel.

Drivkraftsanalys - Pendelbåt



Figur 26 Drivkraftsanalys Pendelbåt 2024

⁵ Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "betyg på linjen". Drivkraftsnivån sätts i relation till det område resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

WAXHOLMS- BOLAGET

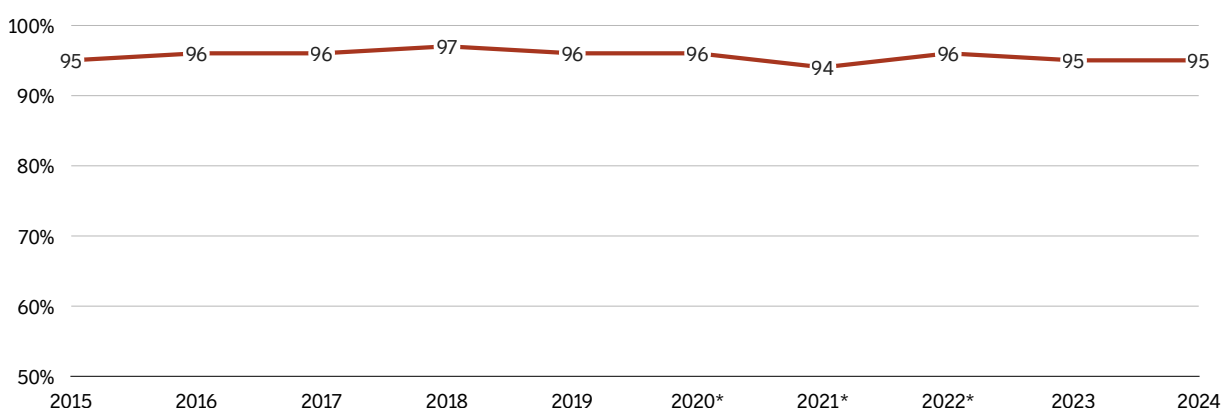


Hög kundnöjdhet för Waxholmsbolaget och de olika båtlinjerna

Waxholmsbolagets resenärer är över lag mycket nöjda. Precis som tidigare år är nöjdheten på en hög nivå med praktiskt taget ingen skillnad mellan åren. Vid en jämförelse av de olika båtlinjerna är resultatnivåerna samstämmiga.

Nöjdheten bland resenärerna med Waxholmsbolaget har legat på en konsekvent hög nivå under denna period, med värden mellan 94 procent och 97 procent. År 2024 ligger nöjdheten på 95 procent, vilket visar på en fortsatt stark uppskattning av skärgårdstrafikens service bland resenärerna.

Andel nöjda med resan - Waxholmsbolaget

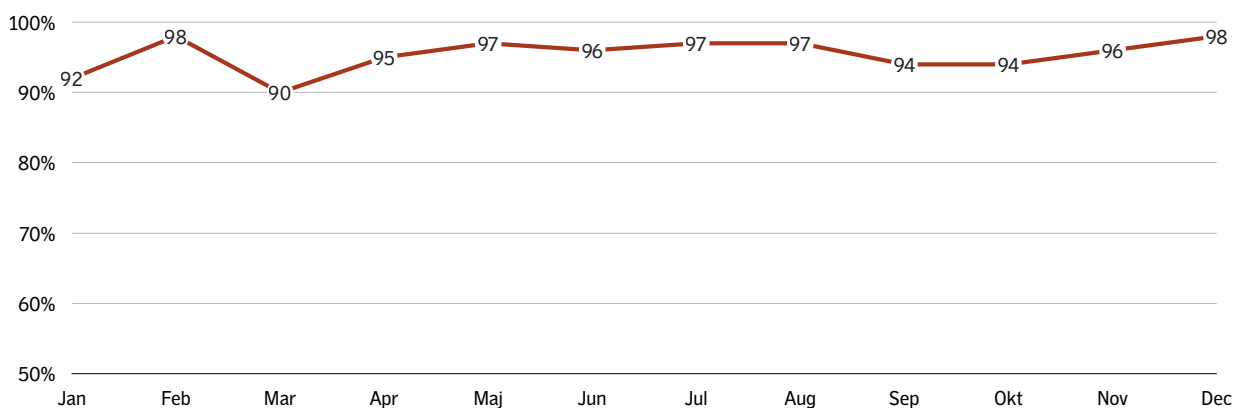


Figur 27 Nöjdhet med Waxholmsbolaget
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec

Nöjdheten har varit hög och stabil genom större delen av året, med en topp i februari på 98 procent och ett lägsta värde i mars på 90 procent. Under sommarmånaderna ligger nöjdheten stadigt mellan 96 procent och 97 procent och under hösten ses värden på 94 procent för att därefter öka till 98 procent under årets sista månad.

Denna höga och jämna nivå av kundnöjdhet indikerar att skärgårdstrafiken upprätthåller en uppskattad service som resenärerna värderar högt.

Andel nöjda med resan 2024 - Waxholmsbolaget



Figur 28 Nöjdhet med Waxholmsbolaget 2024

Turtätheten fortsätter vara ett förbättringsområde

De olika kvalitetsfaktorer som mäts i undersökningen får generellt sett goda betyg från Waxholmsbolagets resenärer. Turtätheten är dock ett område som skiljer sig från övriga genom lägre nöjdhet. Det gäller samtliga båtlinjer. En analys av månadsutvecklingen för turtätheten visar variation mellan olika månader men även under månader med tätare trafik (ofta

sommaren) är nöjdheten med turtätheten generellt lägre än nöjdheten med övriga kvalitetsfaktorer.

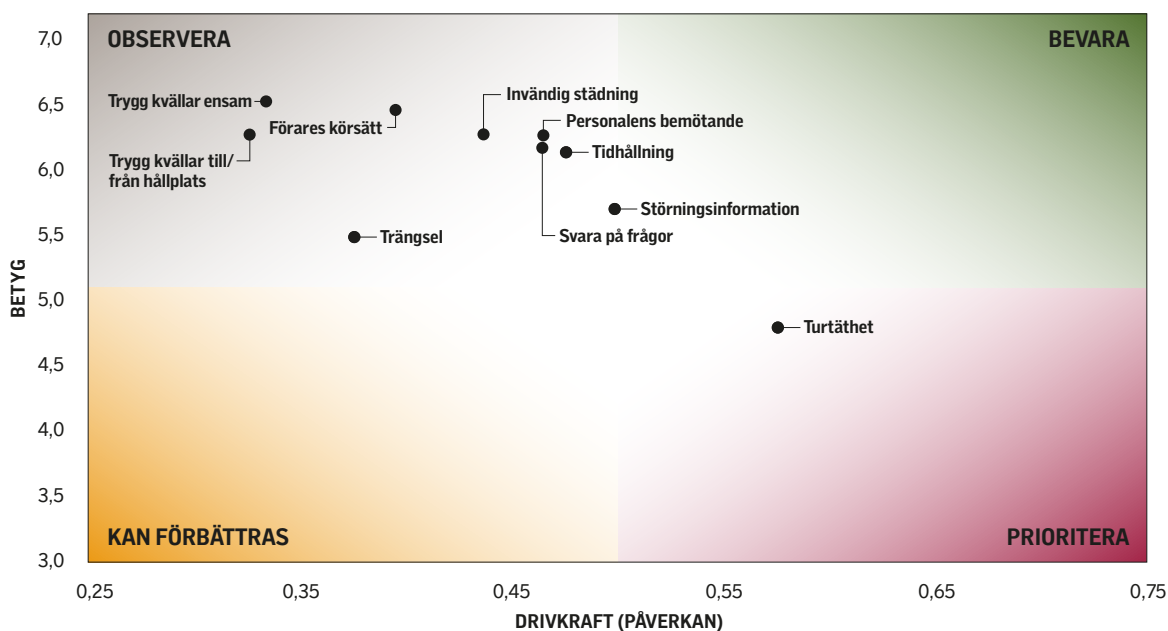
Upplevelsen av trängsel över tid har haft en negativ tendens. Trängseln upplevs relativt sett mest besvärande i södra skärgården.

Höga nöjdhetsnivåer lämnar begränsat förbättringsutrymme

Den drivkraftsanalys⁶ som gjorts för nöjdhet med resan på Waxholmsbolaget visar att de flesta kvalitetsfaktorer har en svag koppling till nöjdheten. Den faktor som starkast påverkar nöjdheten är turtätheten, som också får det relativt lägsta

betyget av kunderna. Samtidigt är nöjdhetsnivåerna mycket höga, vilket innebär att en förbättring av turtätheten sannolikt inte skulle leda till någon märkbar ökning i nöjdheten med resan.

Drivkraftsanalys - Waxholmsbolaget



Figur 29 Drivkraftsanalys Waxholmsbolaget 2024

⁶ Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "betyg på linjen". Drivkraftsnivån sätts i relation till det område resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

A photograph of a tram on tracks, with autumn foliage in the foreground. The tram is blue and silver, and the tracks are surrounded by trees with yellow and orange leaves. The word "APPENDIX" is written in large white letters across the center of the image.

APPENDIX

Tabell: Nöjdhet per trafikslag	36
Tabell: Nöjdhet – kvalitetsfaktorer	38
Tabell: Nöjdhet – trafikfaktorer	63
Tabell: Nöjdhet – komfortfaktorer	65
Tabell: Nöjdhet – personalfaktorer	67
Tabell: Nöjdhet – trygghetsfaktorer	69
Beskrivning av metod och genomförande	71
Insamlingsområden 2024	74
Enkätfrågor "Upplevd kvalitet"	76

Appendix – Nöjdhet per trafikslag

Tunnelbana - nöjdhet per linje																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Tunnelbana, totalt	78	78	76	76	76	78	81	84	85	85	82	85	87	87	86	85
Röd linje	76	77	76	77	76	78	79	85	86	85	82	85	88	87	87	86
Grön linje	82	78	77	75	76	78	82	84	84	85	81	84	87	87	85	85
Blå linje	74	79	76	75	78	79	80	83	85	86	83	84	83	83	83	84

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Pendeltåg - nöjdhet per linje																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Pendeltåg, totalt	67	60	57	61	66	72	66	68	73	63	73	79	74	76	54	59
Märsta	72	62	59	64	67	74	69	71	79	66	72	77	70	76	51	57
Uppsala					72	77	73	71	75	57	72	77	70	76	57	65
Kungsängen	67	60	60	64	69	70	62	66	69	62	74	83	75	81	57	60
Södertälje	65	57	52	55	62	70	64	73	74	65	73	80	77	78	53	57
Nynäshamn			59	65	69	71	60	62	68	66	73	76	76	76	56	61
Gnesta	59	57	57	55	54	68	71	74	77	64	71	80	75	72	48	61

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Lokalbana - nöjdhet per linje																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Lokalbana, totalt	83	82	85	85	81	85	85	84	87	88	88	90	93	91	89	89
Roslagsbanan	82	81	81	83	75	82	80	81	85	87	84	88	89	90	90	88
Lidingöbanan	67	71	73	73	69		77	81	88	88	88	89	93	91	75	73
Saltsjöbanan	76	71	77	78	69	76	80	74	72	74	77	78	83	82	50	-
Nockebybanan	91	93	94	94	94	95	95	96	96	96	96	97	98	97	97	98
Spårväg City		89	91	90	92	93	94	94	96	96	95	96	95	93	88	87
Tvärbanan											89	91	95	92	89	90
Tvärbanan/ Solna						83	83	87	92	91						
Tvärbanan/ Sickla udde	89	88	89	89	87	87	88	86	88	88						

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Buss, norra regionen - nöjdhet per linje																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Buss, totalt	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	80	80
Bromma/ Solna/ Sundbyberg/ Sollentuna				62	60	68	71	74	75	74	73	73	77	79	78	75
Solna/ Sundbyberg	71	71	71	67												
Järfälla/ Upplands Bro	67	65	66	64	63	66	64	66	71	73	75	76	77	78	78	78
Sollentuna	70	69	68	69												
Norrort, Vallentuna															82	84
Sigtuna, Upplands Väsby															76	78
Vallentuna/ Sigstuna/ Upplands Väsby	69	70	68	69	70	73	75	69	72	65	65	67	75	76		
Norrort	73	74	73	68	59	70	71	73	73	71	74	79	80	82		
Norrstälje	81	81	79	85	84	88	89	86	86	89	88	90	88	88	87	87

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Appendix- nöjdhet per trafikslag

Buss, centrala regionen - nöjdhet per linje																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Buss, totalt	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	80	80
Bromma	74	69	70	70												
Ekerö	74	77	77	74	74	78	78	78	77	76	72	75	76	75	74	78
Innerstan/ Lidingö						79	82	83	83	84	83	85	86	84	78	81
Lidingö	74	72	70	72	67	62										
Innerstan	79	77	73	75	78	68										

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Buss, södra regionen - nöjdhet per linje																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Buss, totalt	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	80	80
Nynäshamn	67	68	65	70	72	74	75	75	80	78	79	83	80	85		
Södertälje	67	66	63	69	68	70	72	76	76	74	74	78	82	79	76	76
Huddinge/ Botkyrka/ Söderort			72	74	76	77	79	80	82	80	79	84	82	82	81	78
Handen	79	78	76	75	75	76	81	77	76	78	81	84	86	84		
Tyresö	79	75	76	77	79	81	85	83	82	82	82	85	89	90		
Handen, Tyresö, Nynäshamn															84	84
Nacka/Värmdö	73	75	74	76	77	80	84	82	82	81	84	85	88	85	85	83

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Pendelbåt - nöjdhet per linje																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Pendelbåt, totalt							95	96	97	97	97	98	98	98	98	97
Pendelbåt, Linje 80								96	98	97	97	99	99	97	98	98
Pendelbåt, Linje 82								96	97	97	98	98	98	98	98	97
Pendelbåt, Linje 83															93	95
Pendelbåt, Linje 84																97
Pendelbåt, Linje 89												97	92	97	98	97

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Skärgårdstrafik - nöjdhet per linje																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Hela skärgården								96	96	97	96	96	94	96	95	95
Norra skärgården								94	97	97	94	98	92	97	96	95
Stockholms mellanskärgård								97	96	96	97		95	96	95	95
Inre mellanskärgård								96	96	96	96		88	95	92	94
Södra mellanskärgården								98	97	97	96					
Sydöstra skärgården								96	97	97	97	94	100	97		
Södra skärgården								95	97	97	95	95	94	94	95	95
Stavsås, Sollenkroka och Möja													92	93	94	94
Stockholms norra mellanskärgård													98	99	98	99

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix – Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

SL Totalt - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	75	74	73	73	74	77	79	80	82	80	80	83	84	84	79	80
Turtäthet	66	67	67	67	67	68	69	70	71	72	71	73	75	74	70	70
Tidhållning	67	64	63	66	66	69	69	71	72	70	70	74	74	74	68	69
Störningsinformation	54	50	52	56	57	60	60	63	66	65	65	68	71	70	65	67
Invändig städning	67	68	69	69	70	73	79	78	79	78	77	78	76	77	76	76
Hållplats städning	64	65	66	66	66	69	74	75	75	75	74	74	76	76	75	76
Trängsel	51	51	48	47	46	47	53	52	52	53	50	50	51	54	52	52
Svara på frågor	65	63	63	64	64	68	72	73	74	75	76	76	78	78	75	75
Personalens bemötande	65	66	66	67	67	72	77	79	79	81	80	80	82	82	81	81
Förars körsätt	75	75	75	74	73	75	78	80	80	79	78	79	81	80	80	79
Trygg kvällar ensam	66	69	69	68	69	70	74	70	70	72	72	73	72	74	73	75
Trygg kvällar till/från hållplats	60	63	64	63	64	65	66			66	65	67	67	69	69	71
Nöjdhet med SL			54	57	57	63	64	68	70	69	62	66	68	68	60	61

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Tunnelbana - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	78	78	76	76	76	78	81	84	85	85	82	85	87	87	86	85
Turtäthet	71	71	72	71	71	71	75	76	78	79	76	79	80	80	80	79
Tidhållning	74	73	73	75	76	77	79	83	82	82	81	85	85	85	84	83
Störningsinformation	64	60	62	65	66	68	69	70	73	74	72	76	77	77	76	76
Invändig städning	64	67	68	66	68	70	73	75	74	74	72	73	75	74	75	74
Hållplats städning	64	66	67	66	66	69	73	75	74	75	72	72	75	75	74	75
Trängsel	47	46	43	40	38	38	43	46	46	49	44	45	47	51	49	48
Svara på frågor	63	62	61	62	61	66	70	71	72	76	77	78	79	79	78	77
Personalens bemötande	61	63	62	63	63	68	73	76	78	81	80	79	82	82	82	81
Förars körsätt	76	75	75	74	72	74	76	79	80	78	77	78	82	81	79	79
Trygg kvällar ensam	59	62	62	60	62	63	65	62	64	67	64	65	66	67	67	69
Trygg kvällar till/från hållplats	55	59	59	57	58	60	61			62	59	62	62	64	64	66
Nöjdhet med SL			56	59	60	64	66	71	72	73	65	68	70	70	66	66

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Tunnelbana, Blå linje - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	74	79	76	75	78	79	80	83	85	86	83	84	83	83	83	84
Turtäthet	65	71	69	67	71	71	73	76	77	79	78	79	79	79	80	79
Tidhållning	67	74	72	74	77	77	78	82	84	83	85	88	85	86	86	86
Störningsinformation	63	63	64	66	69	71	68	70	74	75	75	76	78	77	78	77
Invändig städning	63	68	67	65	67	69	71	72	73	72	72	70	69	69	71	72
Hållplats städning	66	70	68	67	69	72	73	74	75	74	73	71	73	74	73	75
Trängsel	52	54	50	44	48	49	50	54	57	59	57	57	56	58	57	57
Svara på frågor	64	64	62	63	66	68	70	70	75	77	77	79	80	80	78	78
Personalens bemötande	62	65	64	64	67	70	73	75	79	80	80	81	83	83	81	80
Förarens körsätt	74	76	74	73	71	72	74	76	80	79	77	79	80	80	78	78
Trygg kvällar ensam	56	60	59	57	57	61	58	54	55	61	59	58	59	63	61	65
Trygg kvällar till/från hållplats	57	58	56	57	56	59	57			58	57	58	60	62	61	64

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Tunnelbana, Grön linje - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	82	78	77	75	76	78	82	84	84	85	81	84	87	87	85	85
Turtäthet	75	72	73	72	70	72	75	73	76	78	76	78	80	80	79	79
Tidhållning	78	72	72	74	75	75	78	82	81	81	78	82	85	85	82	81
Störningsinformation	65	59	60	64	65	68	68	71	73	74	70	75	74	77	75	75
Invändig städning	68	69	71	66	69	73	76	75	75	75	73	74	77	76	74	74
Hållplats städning	65	65	67	66	66	68	74	74	72	75	72	71	77	74	73	74
Trängsel	44	42	40	37	34	35	42	42	43	46	40	39	43	47	44	44
Svara på frågor	65	62	61	61	61	65	70	71	72	76	76	77	79	78	78	77
Personalens bemötande	62	62	62	62	63	67	73	76	78	81	79	79	82	81	82	81
Förarens körsätt	79	77	78	74	75	76	79	80	81	82	79	79	84	81	79	79
Trygg kvällar ensam	59	63	62	58	64	63	66	60	63	66	64	66	66	66	67	70
Trygg kvällar till/från hållplats	54	60	58	55	59	59	63			60	59	62	62	62	63	66

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Tunnelbana, Röd linje - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	76	77	76	77	76	78	79	85	86	85	82	85	88	87	87	86
Turtäthet	69	71	72	73	72	71	75	80	79	80	76	80	81	80	81	79
Tidhållning	72	74	76	78	76	78	80	84	83	83	82	86	85	84	84	84
Störningsinformation	64	61	65	66	66	68	68	70	74	73	73	76	79	78	78	78
Invändig städning	59	65	65	65	66	68	70	76	75	74	71	73	75	75	77	76
Hållplats städning	62	67	66	67	66	69	71	77	76	75	73	73	74	75	76	75
Trängsel	48	48	44	42	39	38	41	46	44	48	45	47	49	52	52	50
Svara på frågor	62	61	60	63	61	67	68	71	72	76	77	78	77	79	79	77
Personalens bemötande	61	63	62	63	61	68	71	77	77	81	80	79	81	81	82	80
Förares körsätt	73	72	72	72	69	72	71	77	78	74	74	76	80	80	80	80
Trygg kvällar ensam	60	62	63	63	62	63	67	67	68	69	66	67	67	69	70	70
Trygg kvällar till/från hållplats	57	60	62	60	59	62	62			65	61	63	64	66	66	67

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Pendeltåg - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	67	60	57	61	66	72	66	68	73	63	73	79	74	76	54	59
Turtäthet	61	61	60	58	61	62	59	58	60	61	64	68	66	65	47	53
Tidhållning	44	34	33	40	46	55	49	52	56	41	54	65	57	59	35	38
Störningsinformation	55	46	44	48	50	54	50	54	58	48	55	62	61	62	44	47
Invändig städning	62	63	62	63	68	73	75	73	75	77	75	74	68	74	69	68
Hållplats städning	59	61	61	61	62	65	68	66	70	72	73	71	71	73	68	69
Trängsel	50	49	44	47	49	50	53	54	54	51	52	52	52	54	43	47
Svara på frågor	61	57	55	58	60	66	65	69	73	69	73	74	74	75	65	66
Personalens bemötande	60	62	60	60	63	68	73	76	80	79	83	82	81	82	78	77
Förares körsätt	85	85	83	84	85	87	89	90	90	88	90	90	90	91	88	88
Trygg kvällar ensam	60	62	62	62	64	66	65	61	63	65	66	66	64	68	64	67
Trygg kvällar till/från hållplats	54	56	55	57	57	59	60			58	58	58	57	62	59	63
Nöjdhet med SL			40	47	49	56	52	58	62	51	56	62	60	62	43	45

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Pendeltåg, Märsta - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	72	62	59	64	67	74	69	71	79	66	72	77	70	76	51	57
Turtäthet	66	67	67	65	70	73	72	66	73	73	69	74	71	70	48	53
Tidhållning	50	36	35	42	47	56	49	54	61	40	53	64	51	57	33	36
Störningsinformation	59	46	47	50	50	54	51	55	64	48	56	62	59	64	44	47
Invändig städning	63	62	62	64	64	71	73	74	75	76	73	76	67	74	69	68
Hållplats städning	61	60	63	63	61	66	68	66	71	70	69	73	68	72	68	69
Trängsel	47	45	40	42	47	48	52	53	54	52	49	49	48	51	36	40
Svara på frågor	64	56	56	59	58	65	63	68	74	68	71	72	73	75	65	65
Personalens bemötande	60	58	58	60	59	66	72	74	79	77	79	80	79	80	77	74
Förares körsätt	86	84	83	84	83	86	88	90	90	88	89	91	89	90	88	87
Trygg kvällar ensam	62	63	66	64	64	65	65	63	65		64	65	62	66	63	67
Trygg kvällar till/från hållplats	55	55	58	59	56	59	60				56	58	53	60	58	61

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Pendeltåg, Uppsala - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt					72	77	73	71	75	57	72	77	70	76	57	65
Turtäthet					63	62	61	61	62	53	58	61	63	65	52	58
Tidhållning					56	62	58	57	60	39	54	69	50	63	38	46
Störningsinformation					55	57	54	55	57	44	53	63	57	61	45	50
Invändig städning					75	78	79	75	77	77	73	71	68	73	70	68
Hållplats städning					67	69	72	69	73	72	74	71	72	73	71	71
Trängsel					52	50	50	51	48	43	43	43	47	50	37	42
Svara på frågor					61	65	67	67	70	67	72	77	71	76	65	71
Personalens bemötande					62	70	73	74	79	79	82	81	79	81	78	79
Förares körsätt					86	89	89	90	90	89	90	89	92	91	90	89
Trygg kvällar ensam					71	71	71	64	65		69	67	66	69	65	70
Trygg kvällar till/från hållplats					61	62	66				60	56	58	61	61	66

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Pendeltåg, Kungsängen - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	67	60	60	64	69	70	62	66	69	62	74	81	76	81	57	60
Turtäthet	56	57	54	57	57	55	53	56	52	56	65	76	73	72	47	54
Tidhållning	45	33	36	45	49	54	43	48	48	39	50	71	56	60	36	38
Störningsinformation	57	46	46	52	53	55	50	54	53	49	54	68	54	62	46	47
Invändig städning	65	65	62	63	71	73	77	74	79	79	79	76	69	79	73	70
Hållplats städning	61	65	61	63	64	65	67	69	75	75	76	77	74	76	72	71
Trängsel	50	50	47	48	48	47	49	52	51	46	50	48	46	52	39	42
Svara på frågor	61	59	57	59	61	66	65	68	71	69	73	80	68	77	69	66
Personalens bemötande	60	64	63	63	66	68	74	75	81	79	82	87	80	84	80	77
Förarens körsätt	83	84	83	84	86	85	89	89	90	88	91	93	86	92	89	88
Trygg kvällar ensam	63	64	63	65	66	67	65	61	65		69	72	58	69	66	68
Trygg kvällar till/från hållplats	54	55	56	57	59	59	57				54	63	50	63	59	62

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Pendeltåg, Södertälje - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	65	57	52	55	62	70	64	73	74	65	73	80	77	78	53	57
Turtäthet	63	63	60	57	60	66	63	66	67	67	68	74	76	73	49	57
Tidhållning	41	31	27	33	42	52	45	54	58	41	55	63	61	58	33	35
Störningsinformation	53	45	40	43	47	52	46	54	58	48	56	60	62	63	43	46
Invändig städning	59	62	62	64	67	72	74	72	72	77	73	73	67	70	67	65
Hållplats städning	57	61	61	60	60	64	68	63	67	71	72	69	71	69	65	67
Trängsel	45	42	37	41	43	45	51	54	55	48	48	50	56	51	39	43
Svara på frågor	57	54	50	53	56	65	61	69	71	70	73	76	76	75	64	66
Personalens bemötande	58	59	57	57	61	67	72	77	78	79	83	81	82	82	77	77
Förarens körsätt	84	85	82	85	84	86	88	91	88	88	90	90	90	91	88	87
Trygg kvällar ensam	56	62	59	61	64	64	65	60	61		66	66	69	67	62	66
Trygg kvällar till/från hållplats	52	55	54	55	57	58	61				60	61	64	61	58	62

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Pendeltåg, Nynäshamn - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt			59	65	69	71	60	62	68	66	73	76	76	76	56	61
Turtäthet			61	58	58	57	43	45	48	59	62	60	59	61	50	56
Tidhållning			35	46	49	55	46	46	49	43	54	62	59	60	36	38
Störningsinformation			44	51	52	57	48	52	54	49	54	60	59	60	44	47
Invändig städning			62	62	69	73	70	72	76	79	77	75	74	75	69	67
Hållplats städning			58	59	61	63	62	63	68	71	72	70	71	71	66	68
Trängsel			54	58	59	59	60	56	58	63	63	59	56	61	50	55
Svara på frågor			58	61	65	69	66	72	75	72	74	73	74	75	64	67
Personalens bemötande			60	62	67	68	73	77	81	82	84	83	82	83	76	77
Förares körsätt			83	85	86	87	87	90	90	89	90	90	90	91	89	89
Trygg kvällar ensam			58	61	62	66	62	60	61		65	63	63	65	61	66
Trygg kvällar till/från hållplats			53	57	57	58	57				57	55	57	61	57	62

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Pendeltåg, Gnesta - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	59	57	57	55	54	68	71	74	77	64	71	80	75	72	48	61
Turtäthet	24	25	23	21	21	22	29	38	30	25	30	42	36	32	23	34
Tidhållning	57	46	48	44	48	63	65	65	70	56	64	77	78	66	44	54
Störningsinformation	46	42	41	39	40	53	54	58	57	49	54	62	66	58	39	46
Invändig städning	52	66	63	64	68	75	79	77	79	80	76	73	72	76	68	67
Hållplats städning	56	63	64	65	66	73	77	75	79	81	76	75	79	80	72	72
Trängsel	72	76	75	74	75	79	79	76	82	81	79	81	78	78	72	78
Svara på frågor	60	58	61	60	62	71	75	77	81	77	77	82	77	75	61	66
Personalens bemötande	63	68	68	67	71	76	81	84	89	89	88	87	87	86	80	81
Förares körsätt	79	86	85	84	84	88	90	90	94	92	91	90	91	90	88	89
Trygg kvällar ensam	61	67	70	68	70	70	75	70	79		76	73	72	73	72	72
Trygg kvällar till/från hållplats	62	66	69	68	69	71	74				72	70	72	72	70	74

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Lokalbana - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	83	82	85	85	81	85	85	84	87	88	88	90	93	91	89	89
Turtäthet	57	60	66	65	64	65	64	66	66	70	72	75	79	78	77	76
Tidhållning	71	70	74	78	72	75	76	73	79	82	80	82	86	86	81	79
Störningsinformation	55	57	60	64	61	63	66	65	68	72	72	75	78	77	73	74
Invändig städning	79	78	81	80	79	84	87	86	88	88	87	87	83	84	85	84
Hållplats städning	76	79	79	79	77	81	84	84	86	86	85	85	85	84	84	84
Trängsel	61	62	61	58	57	60	63	62	66	61	54	55	58	60	57	58
Svara på frågor	78	80	81	81	77	81	84	82	84	87	79	79	81	81	79	79
Personalens bemötande	81	83	84	84	83	84	87	87	87	90	86	86	86	87	87	86
Förares körsätt	85	86	86	86	84	87	89	89	90	89	88	89	90	89	90	88
Trygg kvällar ensam	80	83	84	84	82	83	84	82	84	84	83	84	82	83	84	85
Trygg kvällar till/från hållplats	70	73	74	74	73	74	77			75	74	75	73	76	77	79
Nöjdhet med SL			59	61	58	65	66	70	72	73	60	66	68	68	63	61

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Tvärbanan, Sickla udde - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	89	88	89	89	87	87	88	86	88	88						
Turtäthet	70	72	76	73	72	72	74	74	76	77						
Tidhållning	69	73	75	80	77	73	73	72	74	82						
Störningsinformation	59	62	64	70	69	67	70	67	69	76						
Invändig städning	88	85	87	88	85	86	89	85	85	86						
Hållplats städning	85	85	84	85	80	84	85	83	84	85						
Trängsel	63	60	58	57	57	56	60	58	58	54						
Svara på frågor	77	78	79	79	75	78	82	78	70							
Personalens bemötande	84	84	84	85	84	84	87	85	81							
Förares körsätt	85	86	85	85	83	84	87	86	87	84						
Trygg kvällar ensam	84	85	86	86	83	83	85	81	82	83						
Trygg kvällar till/från hållplats	73	73	75	74	73	74	78									

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Tvärbanan, Solna - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt							83	87	92	91						
Turtäthet							74	72	78	84						
Tidhållning							69	75	82	84						
Störningsinformation							49	65	73	77						
Invändig städning							93	90	91	86						
Hållplats städning							90	87	90	87						
Trängsel							74	71	77	69						
Svara på frågor							83	77	70							
Personalens bemötande							89	85	79							
Förares körsätt							88	89	90	88						
Trygg kvällar ensam							86	80	84	83						
Trygg kvällar till/från hållplats							74			74						

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Tvärbanan - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt											89	91	95	92	89	90
Turtäthet											78	82	84	84	81	82
Tidhållning											79	79	88	87	82	82
Störningsinformation											77	79	80	80	75	77
Invändig städning											88	88	84	83	83	80
Hållplats städning											83	84	81	80	82	81
Trängsel											45	47	48	51	54	57
Svara på frågor											74	73	73	73	75	75
Personalens bemötande											83	81	81	82	84	82
Förares körsätt											84	87	86	85	87	85
Trygg kvällar ensam											81	84	78	79	82	81
Trygg kvällar till/från hållplats											73	72	71	74	75	76

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Roslagsbanan - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	82	81	81	83	75	82	80	81	85	87	84	88	89	90	90	88
Turtäthet	49	54	60	59	57	61	57	60	56	63	62	67	66	68	67	66
Tidhållning	71	67	69	73	61	74	70	66	76	79	76	79	84	85	82	77
Störningsinformation	55	53	55	58	53	59	61	59	64	65	63	69	72	74	74	72
Invändig städning	78	76	73	71	74	83	86	87	90	90	87	86	81	83	85	89
Hållplats städning	71	74	73	74	73	79	81	83	87	88	86	86	86	85	85	86
Trängsel	64	66	65	60	57	60	59	64	67	63	56	56	57	59	59	55
Svara på frågor	83	82	81	82	77	82	82	85	87	88	82	83	85	85	84	83
Personalens bemötande	82	83	83	82	80	83	83	86	88	89	86	87	88	88	88	87
Förares körsätt	90	91	89	90	88	89	90	92	93	94	93	93	95	94	93	93
Trygg kvällar ensam	78	82	82	82	80	83	80	82	84	84	83	86	84	83	85	87
Trygg kvällar till/från hållplats	67	70	71	72	70	72	74			73	72	76	73	76	77	80

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Lidingöbanan - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	67	71	73	73	69		77	81	88	88	88	89	93	91	75	73
Turtäthet	49	53	55	54	52		39	48	56	57	61	63	79	75	65	64
Tidhållning	66	69	70	73	70		63	70	82	80	83	82	81	73	51	52
Störningsinformation	47	52	54	54	51		59	57	70	71	68	73	78	67	51	54
Invändig städning	72	73	76	75	73		96	93	94	93	93	94	92	93	91	92
Hållplats städning	71	77	78	76	75		95	91	91	91	89	89	90	90	88	88
Trängsel	36	42	41	38	33		60	58	59	59	51	53	65	66	61	63
Svara på frågor	72	75	78	80	79		87	90	91	90	87	89	89	88	82	81
Personalens bemötande	78	83	85	86	84		95	96	96	96	95	94	94	93	91	91
Förares körsätt	67	74	73	73	73		91	90	93	94	92	94	90	92	91	91
Trygg kvällar ensam	78	84	83	82	84		91	88	90	90	91	91	89	91	90	89
Trygg kvällar till/från hållplats	71	79	77	77	77					78	80	80	80	83	83	83

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Saltsjöbanan - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt	76	71	77	78	69	76	80	74	72	74	77	78	83	82	50	-
Turtäthet	42	41	50	49	45	47	51	48	49	48	49	54	58	56	50	-
Tidhållning	73	60	72	77	66	75	80	74	76	76	75	77	77	80	50	-
Störningsinformation	57	51	56	61	54	57	68	63	64	64	65	65	70	70	50	-
Invändig städning	65	63	70	66	65	69	77	77	78	79	78	74	69	75	50	-
Hållplats städning	66	70	71	66	68	69	74	76	77	80	81	79	79	80	50	-
Trängsel	61	62	61	61	58	61	64	61	66	67	66	70	70	72	50	-
Svara på frågor	75	76	78	78	74	77	82	82	81	83	79	81	83	85	50	-
Personalens bemötande	75	78	78	78	77	79	82	84	83	84	83	85	83	86	50	-
Förarens körsätt	79	79	81	80	77	80	84	85	86	84	82	82	83	83	50	-
Trygg kvällar ensam	73	74	76	76	76	78	78	77	77	75	77	69	73	75	50	-
Trygg kvällar till/från hållplats	65	71	72	72	72	74	75			70	74	71	71	74	0	-

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Nockebybanan - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet med resan	91	93	94	94	94	95	95	96	96	96	96	97	98	97	97	98
Turtäthet	65	69	73	74	74	75	77	79	80	79	81	81	84	84	85	85
Tidhållning	87	91	92	93	92	92	92	93	94	95	94	95	94	93	94	94
Störningsinformation	51	60	66	70	72	70	74	74	76	80	78	82	81	78	78	84
Invändig städning	88	91	92	92	93	93	93	93	92	90	90	90	89	87	88	86
Hållplats städning	87	89	90	89	91	90	90	92	92	91	91	91	92	93	93	92
Trängsel	71	77	74	74	73	73	75	77	76	74	68	66	73	72	73	74
Svara på frågor	77	85	86	82	84	86	87	83	65		80	78	80	79	82	83
Personalens bemötande	82	87	89	88	88	88	90	86	76		89	88	89	88	90	88
Förarens körsätt	88	92	93	91	90	91	93	93	92	93	91	91	92	92	92	92
Trygg kvällar ensam	89	92	91	93	92	93	90	91	89	91	91	93	93	92	93	95
Trygg kvällar till/från hållplats	82	84	85	86	85	86	88			85	84	86	91	90	88	91

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Spårväg city - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt		89	91	90	92	93	94	94	96	96	95	96	95	93	88	87
Turtäthet		72	77	80	82	84	83	85	89	90	88	86	89	87	80	78
Tidhållning		79	85	88	90	89	88	91	93	92	88	91	91	84	73	73
Störningsinformation		59	60	68	70	73	79	77	80	81	76	74	78	75	63	63
Invändig städning		94	94	92	92	93	94	92	93	94	92	93	94	94	92	93
Hållplats städning		91	89	88	86	89	90	91	92	92	89	90	90	89	86	89
Trängsel		73	68	59	53	54	61	60	67	63	50	49	53	55	50	50
Svara på frågor		89	91	89	88	89	91	93	92	94	89	89	91	90	86	88
Personalens bemötande		95	95	94	92	93	94	95	95	96	93	94	94	94	92	93
Förarens körsätt		93	93	92	93	93	94	94	96	95	93	95	95	94	91	94
Trygg kvällar ensam		90	91	90	90	91	90	89	92	90	90	92	88	90	88	91
Trygg kvällar till/från hållplats		74	75	76	75	77	76			79	79	79	75	78	80	81

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Buss - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	80	80
Turtäthet	63	64	65	64	66	67	68	67	67	68	68	69	72	70	68	66
Tidhållning	64	61	59	60	60	64	64	64	63	63	62	64	65	64	61	61
Störningsinformation	39	38	41	45	47	50	55	55	58	59	59	61	65	63	60	62
Invändig städning	70	68	71	72	72	75	81	82	83	82	82	82	79	80	79	79
Hållplats städning	63	63	64	66	65	69	73	75	75	75	74	74	77	76	76	77
Trängsel	55	55	53	53	54	55	57	58	58	58	54	54	54	58	57	56
Svara på frågor	66	64	65	65	66	69	72	75	75	74	74	74	78	78	75	76
Personalens bemötande	69	69	69	70	69	74	77	80	80	80	80	80	81	82	81	81
Förarens körsätt	70	71	71	71	70	73	75	76	77	76	72	73	74	75	75	75
Trygg kvällar ensam	76	77	79	78	78	79	81	80	79	80	81	82	81	82	82	83
Trygg kvällar till/från hållplats	67	69	70	70	71	72	72			72	73	74	74	76	76	78
Nöjdhet med SL			54	57	57	63	65	69	70	69	61	65	68	67	60	60

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Buss, Norrtälje - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	81	81	79	85	84	88	89	86	86	89	88	90	88	88	87	87
Turtäthet	68	69	66	73	74	76	76	70	70	76	76	79	75	78	71	73
Tidhållning	81	78	73	77	80	83	82	83	80	81	82	82	80	79	77	80
Störningsinformation	48	47	46	58	62	65	67	67	67	71	69	73	69	70	67	72
Invändig städning	73	78	81	84	81	84	85	83	83	84	79	79	71	79	83	85
Hållplats städning	61	64	63	70	69	74	73	76	75	77	74	76	73	76	76	79
Trängsel	55	55	57	68	68	70	71	71	70	72	66	69	67	68	66	66
Svara på frågor	73	74	71	74	75	79	81	82	81	82	80	84	80	82	79	81
Personalens bemötande	78	78	78	83	81	84	86	87	87	87	86	88	86	88	85	88
Förares körsätt	84	82	83	86	86	87	88	89	88	89	86	86	84	87	85	85
Trygg kvällar ensam	83	84	85	87	86	87	88	85	86	85	84	86	81	84	83	85
Trygg kvällar till/från hållplats	69	69	69	71	74	74	77			74	74	77	73	78	78	80

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Buss, Norrort, Vallentuna - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt															82	84
Turtäthet															67	68
Tidhållning															60	62
Störningsinformation															63	68
Invändig städning															85	85
Hållplats städning															79	81
Trängsel															64	64
Svara på frågor															75	76
Personalens bemötande															81	82
Förares körsätt															76	79
Trygg kvällar ensam															83	86
Trygg kvällar till/från hållplats															78	81

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Buss, Sigtuna, Upplands Väsby - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt															76	78
Turtäthet															63	62
Tidhållning															60	63
Störningsinformation															62	63
Invändig städning															77	79
Hållplats städning															72	75
Trängsel															63	62
Svara på frågor															72	73
Personalens bemötande															75	76
Förarens körsätt															73	76
Trygg kvällar ensam															78	79
Trygg kvällar till/från hållplats															73	73

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Buss, Norrort - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	73	74	73	68	59	70	71	73	73	71	74	79	80	82		
Turtäthet	58	59	62	59	60	62	62	63	65	64	63	66	73	69		
Tidhållning	61	61	56	52	38	53	55	54	53	51	51	57	59	62		
Störningsinformation	36	35	45	41	32	42	46	47	49	52	56	57	65	65		
Invändig städning	71	73	73	69	76	77	77	78	77	77	79	80	75	78		
Hållplats städning	63	66	70	68	66	72	71	73	73	73	72	75	75	77		
Trängsel	64	65	62	60	55	57	57	60	58	61	57	56	54	61		
Svara på frågor	68	65	69	65	54	62	64	65	67	71	70	70	79	76		
Personalens bemötande	71	73	73	71	65	69	72	74	75	76	77	77	79	82		
Förarens körsätt	70	72	74	68	66	69	70	70	72	74	70	73	77	76		
Trygg kvällar ensam	79	77	81	78	78	81	81	80	79	80	80	82	77	83		
Trygg kvällar till/från hållplats	69	70	73	72	71	74	72			71	73	75	74	78		

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Buss, Vallentuna, Sigtuna, Upplands Väsby - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	69	70	68	69	70	73	75	69	72	65	65	67	75	76		
Turtäthet	57	58	61	57	62	58	62	52	57	54	59	59	61	64		
Tidhållning	61	59	58	60	62	66	66	63	61	54	49	48	62	60		
Störningsinformation	35	35	41	40	45	46	51	51	54	48	50	49	59	62		
Invändig städning	67	68	70	71	74	74	77	77	76	74	76	75	72	76		
Hållplats städning	57	58	61	61	61	64	66	68	67	64	67	67	71	71		
Trängsel	62	66	67	60	63	62	64	62	65	57	57	62	62	62		
Svara på frågor	61	62	64	60	64	66	68	67	70	62	64	65	74	74		
Personalens bemötande	66	68	66	66	70	69	72	72	72	68	70	69	78	78		
Förarens körsätt	69	67	70	69	69	69	71	74	72	67	63	67	76	75		
Trygg kvällar ensam	72	74	76	74	73	71	75	73	72	70	73	72	76	75		
Trygg kvällar till/från hållplats	64	66	70	69	67	66	69			66	65	69	70	72		

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Buss, Järfälla/Upplands Bro - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	67	65	66	64	63	66	64	66	71	73	75	76	77	78	78	78
Turtäthet	52	52	56	53	52	56	56	54	57	60	61	60	65	66	64	66
Tidhållning	54	53	57	55	56	52	47	44	49	55	55	59	55	60	59	58
Störningsinformation	35	33	39	43	44	46	49	50	56	58	60	60	61	65	64	62
Invändig städning	73	67	70	67	70	74	72	82	83	85	84	85	74	80	79	75
Hållplats städning	55	59	60	58	58	65	64	72	71	73	70	72	72	74	75	74
Trängsel	54	54	52	53	50	49	51	53	59	57	56	56	56	58	63	61
Svara på frågor	61	61	64	63	63	64	66	71	71	71	76	73	76	78	73	73
Personalens bemötande	68	66	68	64	65	69	69	77	76	74	78	81	77	81	79	80
Förarens körsätt	71	71	72	67	65	73	70	76	76	72	74	79	72	76	75	74
Trygg kvällar ensam	71	73	75	75	71	73	73	73	72	72	76	79	73	77	77	80
Trygg kvällar till/från hållplats	66	69	69	68	65	67	68			67	69	70	66	70	71	76

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Buss, Ekerö - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	74	77	77	74	74	78	78	78	77	76	72	75	76	75	74	78
Turtäthet	59	66	67	66	66	66	70	64	67	67	65	68	70	69	66	68
Tidhållning	61	62	61	56	60	63	59	61	56	46	45	43	42	44	43	50
Störningsinformation	36	38	42	46	47	51	53	53	53	53	47	49	52	53	52	57
Invändig städning	82	78	76	76	75	75	80	74	79	76	79	86	82	84	81	84
Hållplats städning	64	66	64	67	68	70	75	76	73	72	72	75	76	79	77	78
Trängsel	57	61	58	60	63	62	64	59	57	57	54	50	55	58	59	59
Svara på frågor	63	64	66	65	66	67	67	72	73	72	69	68	80	76	72	72
Personalens bemötande	74	75	74	74	74	74	75	81	80	79	77	76	79	82	82	82
Förarens körsätt	77	79	78	76	76	79	75	80	80	79	73	74	75	78	78	78
Trygg kvällar ensam	81	83	83	84	85	85	84	85	84	84	83	85	87	83	84	87
Trygg kvällar till/från hållplats	72	72	72	73	74	78	76			75	75	72	79	78	77	82

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Buss, Nacka/Värmdö - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	73	75	74	76	77	80	84	82	82	81	84	85	88	85	85	83
Turtäthet	63	65	65	68	68	70	71	70	70	71	71	72	77	73	72	70
Tidhållning	68	66	65	68	70	72	72	70	70	70	73	73	74	73	70	69
Störningsinformation	36	42	42	51	55	57	56	56	60	60	61	65	67	66	64	63
Invändig städning	70	68	74	78	76	80	83	82	85	84	83	84	79	80	77	76
Hållplats städning	57	61	61	65	66	70	74	76	74	76	75	75	78	77	77	79
Trängsel	53	54	51	51	53	55	57	54	54	54	54	57	58	59	57	57
Svara på frågor	65	64	64	68	71	73	75	79	77	76	78	78	81	81	80	80
Personalens bemötande	66	67	68	72	73	78	80	83	83	81	82	83	83	85	84	84
Förarens körsätt	74	74	76	77	77	79	80	81	81	81	76	78	78	77	76	75
Trygg kvällar ensam	80	77	80	79	80	84	84	82	81	80	84	84	83	85	85	86
Trygg kvällar till/från hållplats	68	70	71	72	73	75	75			73	76	76	76	78	79	80

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt				62	60	68	71	74	75	74	73	73	77	79	78	75
Turtäthet				58	61	63	62	61	62	62	61	63	63	66	66	64
Tidhållning				47	46	55	57	61	60	58	57	58	59	63	59	57
Störningsinformation				40	38	46	49	52	55	55	56	58	62	64	61	61
Invändig städning				72	67	71	74	75	76	76	74	75	73	76	76	72
Hållplats städning				63	61	66	69	69	70	70	70	69	73	73	74	74
Trängsel				52	55	58	59	62	62	61	58	54	54	60	57	55
Svara på frågor				56	56	62	67	69	71	70	70	70	76	76	74	74
Personalens bemötande				63	61	69	71	74	76	75	74	76	78	79	80	78
Förarens körsätt				64	61	67	70	71	72	69	68	68	72	74	74	71
Trygg kvällar ensam				70	70	72	76	73	72	73	75	77	76	78	77	78
Trygg kvällar till/från hållplats				64	66	67	68			67	69	69	71	73	73	75

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Buss, innerstaden/Lidingö - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt						79	82	83	83	84	83	85	86	84	78	81
Turtäthet						74	75	76	74	76	74	73	75	72	69	66
Tidhållning						64	68	67	66	66	65	66	67	63	53	59
Störningsinformation						52	59	59	61	63	62	63	67	62	53	59
Invändig städning						85	89	89	90	88	89	90	86	88	85	86
Hållplats städning						76	80	81	81	81	79	79	81	81	81	82
Trängsel						46	49	52	53	52	45	45	46	51	48	46
Svara på frågor						72	75	79	77	77	76	73	76	77	74	76
Personalens bemötande						76	80	83	83	84	82	81	82	83	81	83
Förarens körsätt						72	75	76	78	78	73	71	71	74	76	76
Trygg kvällar ensam						85	88	87	86	87	88	89	87	87	88	89
Trygg kvällar till/från hållplats						75	76			77	78	80	77	80	80	82

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Buss, Tyresö - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	79	75	76	77	79	81	85	83	82	82	82	85	89	90		
Turtäthet	64	63	67	66	68	73	73	70	67	69	70	74	77	75		
Tidhållning	69	64	63	64	69	74	73	68	64	69	71	76	77	76		
Störningsinformation	40	39	41	47	53	60	61	57	60	62	63	67	70	70		
Invändig städning	73	70	78	79	75	81	84	86	85	84	83	86	77	84		
Hållplats städning	57	59	64	67	62	72	72	76	74	75	74	76	79	77		
Trängsel	60	59	55	56	49	53	60	58	55	56	55	57	61	65		
Svara på frågor	71	69	70	70	70	78	80	78	78	77	78	78	87	83		
Personalens bemötande	75	75	75	75	75	83	84	85	86	85	85	87	87	88		
Förarens körsätt	75	77	78	76	77	81	84	85	84	82	79	81	82	83		
Trygg kvällar ensam	79	77	79	82	81	80	86	84	82	82	83	81	83	84		
Trygg kvällar till/från hållplats	70	70	70	72	72	72	79			73	73	72	74	77		

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Buss, Handen - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	79	78	76	75	75	76	81	77	76	78	81	84	86	84		
Turtäthet	66	66	63	66	65	67	68	65	64	68	68	71	76	73		
Tidhållning	75	69	67	70	68	70	66	60	56	63	65	69	69	68		
Störningsinformation	45	40	41	50	48	53	55	53	57	60	62	63	70	67		
Invändig städning	67	70	72	69	67	67	80	82	79	77	81	81	83	81		
Hållplats städning	57	60	59	60	59	60	70	71	71	71	71	71	78	75		
Trängsel	64	61	59	59	59	62	61	57	58	59	57	57	62	63		
Svara på frågor	71	69	72	71	71	70	74	75	76	76	76	76	80	81		
Personalens bemötande	71	72	72	72	71	75	81	81	80	83	82	81	85	86		
Förarens körsätt	75	75	75	75	73	76	80	79	82	80	79	80	81	80		
Trygg kvällar ensam	71	76	78	74	74	75	77	77	75	77	77	80	79	81		
Trygg kvällar till/från hållplats	63	67	69	67	68	68	69			69	69	70	73	74		

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Buss, Nynäshamn - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	67	68	65	70	72	74	75	75	80	78	79	83	80	85		
Turtäthet	41	45	41	44	49	50	46	48	51	50	47	52	56	57		
Tidhållning	65	64	61	65	65	70	69	68	70	68	68	67	64	71		
Störningsinformation	39	35	36	42	46	53	50	52	60	58	61	67	62	67		
Invändig städning	73	70	73	75	70	72	82	82	86	86	85	87	84	88		
Hållplats städning	49	50	50	55	52	60	65	63	68	72	69	72	66	77		
Trängsel	59	62	61	68	70	73	72	66	67	70	71	72	67	73		
Svara på frågor	67	67	64	69	74	80	77	79	78	78	81	83	77	84		
Personalens bemötande	73	75	73	78	79	83	84	86	86	86	86	88	84	90		
Förares körsätt	75	75	73	78	78	80	83	83	86	85	82	85	82	84		
Trygg kvällar ensam	75	77	75	78	79	78	82	82	80	82	83	85	83	85		
Trygg kvällar till/från hållplats	68	68	67	72	72	75	73			73	72	76	71	79		

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Buss, Handen, Tyresö, Nynäshamn - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt															84	84
Turtäthet															70	70
Tidhållning															67	66
Störningsinformation															66	66
Invändig städning															80	81
Hållplats städning															76	77
Trängsel															62	61
Svara på frågor															79	80
Personalens bemötande															85	85
Förares körsätt															80	79
Trygg kvällar ensam															81	82
Trygg kvällar till/från hållplats															74	76

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Buss, Södertälje - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt	67	66	63	69	68	70	72	76	76	74	74	78	82	79	76	76
Turtäthet	61	62	58	55	62	60	62	65	65	64	64	64	74	69	65	64
Tidhållning	61	60	56	62	61	66	62	62	65	62	65	63	68	69	65	63
Störningsinformation	41	39	41	48	50	54	55	58	64	63	63	60	73	68	65	64
Invändig städning	59	59	65	60	58	54	68	72	75	73	71	66	73	65	71	71
Hållplats städning	53	51	54	52	59	57	66	65	68	67	66	63	72	67	71	71
Trängsel	50	53	48	52	56	54	58	61	63	62	53	52	61	55	54	55
Svara på frågor	61	60	61	62	66	69	70	75	75	74	73	75	83	78	74	73
Personalens bemötande	65	63	65	67	70	71	72	77	79	78	75	77	85	79	77	78
Förarens körsätt	61	64	65	68	70	69	71	77	76	75	72	72	73	74	75	73
Trygg kvällar ensam	63	66	65	67	70	71	72	72	68	72	74	70	75	73	76	76
Trygg kvällar till/från hållplats	54	59	59	59	66	66	68			63	66	67	72	69	71	70

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Nöjdhet totalt			72	74	76	77	79	80	82	80	79	84	82	82	81	78
Turtäthet			61	61	64	65	67	66	66	67	67	71	72	70	69	65
Tidhållning			55	60	63	66	65	65	66	66	63	65	64	63	62	60
Störningsinformation			40	45	50	52	55	54	56	59	59	59	65	61	59	58
Invändig städning			78	73	76	77	80	83	83	82	82	80	78	76	75	74
Hållplats städning			67	65	67	68	72	75	77	76	75	76	78	76	73	75
Trängsel			60	61	62	62	64	64	62	63	58	62	57	62	59	57
Svara på frågor			65	66	69	70	73	76	78	77	76	79	78	79	75	75
Personalens bemötande			71	70	74	75	78	83	82	82	81	82	80	82	81	80
Förarens körsätt			73	71	73	73	74	76	76	75	71	73	71	73	72	70
Trygg kvällar ensam			76	76	78	79	79	79	79	80	81	83	82	83	80	82
Trygg kvällar till/från hållplats			68	68	71	70	70			72	73	75	73	76	74	77

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Pendelbåt - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt							95	96	97	97	97	98	98	98	98	97
Turtäthet								80	79	79	79	84	85	85	83	81
Tidhållning								95	95	94	95	92	95	94	95	95
Störningsinformation								77	82	82	79	82	86	83	83	84
Invändig städning								95	94	94	94	95	96	95	95	95
Hållplats städning								95	95	94	94	95	96	95	95	95
Trängsel								72	74	74	74	77	76	74	81	80
Svara på frågor								87	90	90	88	92	93	91	94	94
Personalens bemötande								90	92	93	94	94	97	94	96	96
Förarens körsätt								97	97	97	97	99	99	98	98	98
Trygg kvällar ensam												95	96	97	94	96
Trygg kvällar till/från hållplats												88	86	90	88	90
Nöjdhet med SL								77	82	79	69	71	72	76	71	70

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Pendelbåt, Linje 80 - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt								96	98	97	97	99	99	97	98	98
Turtäthet								31	39	44	51	80	82	76	79	77
Tidhållning								94	95	91	94	84	93	91	94	94
Störningsinformation								74	77	76	71	75	82	79	84	85
Invändig städning								98	99	97	96	96	97	94	96	96
Hållplats städning								98	97	96	96	96	95	94	95	96
Trängsel								74	76	74	71	85	82	83	88	86
Svara på frågor								92	94	93	94	94	95	93	96	97
Personalens bemötande								98	98	98	97	98	98	95	98	97
Förarens körsätt								99	99	98	99	99	99	98	98	99
Trygg kvällar ensam												99	99	99	96	98
Trygg kvällar till/från hållplats												93	91	92	89	91

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Pendelbåt, Linje 82 - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt								96	97	97	98	98	98	98	98	97
Turtäthet								87	89	90	91	91	91	91	92	92
Tidhållning								95	94	95	96	96	96	96	96	96
Störningsinformation								78	83	84	81	87	89	85	85	84
Invändig städning								94	93	93	93	95	95	95	94	94
Hållplats städning								94	94	94	93	94	96	95	95	95
Trängsel								72	73	72	75	73	73	71	75	74
Svara på frågor								86	88	88	86	91	93	91	92	92
Personalens bemötande								89	90	90	92	92	96	94	95	95
Förares körsätt								96	96	96	97	99	99	98	98	97
Trygg kvällar ensam												93	93	95	94	93
Trygg kvällar till/från hållplats												86	83	89	87	88

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Pendelbåt, Linje 83 - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt														93	95	94
Turtäthet														50	54	49
Tidhållning														91	92	92
Störningsinformation														72	75	78
Invändig städning														94	95	95
Hållplats städning														94	95	95
Trängsel														79	74	75
Svara på frågor														84	87	89
Personalens bemötande														90	93	94
Förares körsätt														97	98	99
Trygg kvällar ensam														96	98	98
Trygg kvällar till/från hållplats														93	96	96

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Pendelbåt, Linje 89 - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt											97	92	97	98	97	97
Turtäthet											46	17	33	38	41	39
Tidhållning											97	96	96	95	95	95
Störningsinformation											84	79	82	80	79	82
Invändig städning											96	94	97	97	97	98
Hållplats städning											97	96	96	95	96	98
Trängsel											81	76	84	84	82	84
Svara på frågor											92	91	90	93	95	96
Personalens bemötande											98	99	100	98	98	99
Förares körsätt											99	99	100	100	99	100
Trygg kvällar ensam											99	98	100	98	99	99
Trygg kvällar till/från hållplats											89	86	92	91	91	93

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Skärgårdstrafik - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt							95	96	96	97	96	96	94	96	95	95
Turtäthet							62	59	59	58	59	54	55	62	63	63
Tidhållning							90	92	92	92	94	93	94	94	94	92
Störningsinformation											85	88	86	83	83	83
Invändig städning							93	95	95	95	97	95	98	97	97	97
Trängsel							86	88	89	89	78	80	82	79	81	80
Svara på frågor											95	94	92	92	93	93
Personalens bemötande							93	95	96	96	96	93	94	94	95	94
Förares körsätt											99	99	99	98	99	99
Trygg kvällar ensam										98	98	99	98	98	98	98
Trygg kvällar till/från hållplats										93	94	96	94	95	94	94
Nöjdhet med SL								77	82	79	69	71	72	76	71	70

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Skärgårdstrafik, norra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt								94	97	97	94	98	92	97	96	95
Turtäthet								56	57	55	61	68	65	59	57	64
Tidhållning								80	92	93	96	98	97	96	97	97
Störningsinformation											85	85	93	88	87	87
Invändig städning								92	95	95	97	100	99	97	97	98
Trängsel								82	84	85	82	84	84	77	78	80
Svara på frågor											94	96	94	94	94	97
Personalens bemötande								95	96	97	98	99	99	97	98	100
Förarens körsätt											99	100	99	99	99	99
Trygg kvällar ensam										98	99	100	96	98	99	100
Trygg kvällar till/från hållplats										96	96	100	93	95	96	98

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, Stockholms mellanskärgård - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt								97	96	96	97		95	96	95	95
Turtäthet								69	63	62	56		54	64	65	63
Tidhållning								93	90	90	93		94	93	94	91
Störningsinformation											85		85	82	82	81
Invändig städning								95	94	94	98		98	97	97	97
Trängsel								89	89	88	77		83	80	83	80
Svara på frågor											95		92	91	93	92
Personalens bemötande								94	95	95	96		94	94	94	93
Förarens körsätt											98		98	98	99	99
Trygg kvällar ensam										98	98		98	98	98	97
Trygg kvällar till/från hållplats										94	94		94	95	94	93

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Skärgårdstrafik, inre mellanskärgård - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt								96	96	96	96		88	95	92	94
Turtäthet								60	56	57	63		45	51	55	54
Tidhållning								87	87	88	90		91	90	88	91
Störningsinformation											80		74	75	77	73
Invändig städning								97	95	96	96		93	95	95	94
Trängsel								92	90	91	86		87	87	85	87
Svara på frågor											96		89	91	91	92
Personalens bemötande								95	97	97	96		93	94	97	96
Förarens körsätt											97		99	96	99	98
Trygg kvällar ensam											98	98	99	97	98	98
Trygg kvällar till/från hållplats											97	95	92	94	93	95

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, södra mellanskärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt								98	97	97	96					
Turtäthet								73	69	69	64					
Tidhållning								96	95	96	95					
Störningsinformation											86					
Invändig städning								97	96	97	98					
Trängsel								93	90	91	85					
Svara på frågor											96					
Personalens bemötande								95	96	96	95					
Förarens körsätt											98					
Trygg kvällar ensam											99	98				
Trygg kvällar till/från hållplats											96	94				

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, sydöstra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt								96	97	97	97	94	100	97		
Turtäthet								56	63	63	63	55	52	61		
Tidhållning								92	94	94	94	92	76	97		
Störningsinformation											83	81	80	85		
Invändig städning								93	95	95	97	95	100	98		
Trängsel								86	91	90	90	82	81	92		
Svara på frågor											94	94	93	90		
Personalens bemötande								95	97	97	96	95	90	97		
Förarens körsätt											98	97	100	99		
Trygg kvällar ensam											98	96	100	100	99	
Trygg kvällar till/från hållplats											88	95	98	100	98	

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Skärgårdstrafik, södra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt								95	97	97	95	95	94	94	95	95
Turtäthet								62	60	59	60	65	50	58	61	62
Tidhållning								95	94	95	97	97	96	95	96	95
Störningsinformation											85	94	86	84	85	88
Invändig städning								90	95	95	97	98	97	97	96	97
Trängsel								87	82	83	74	82	76	72	75	74
Svara på frågor											94	99	92	91	93	93
Personalens bemötande								94	97	97	96	100	95	91	93	95
Förarens körsätt											99	100	99	98	98	99
Trygg kvällar ensam											99	98	100	98	99	99
Trygg kvällar till/från hållplats											95	94	95	96	95	95

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, Stavsås, Sollenkroka och Möja - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt													92	93	94	94
Turtäthet													61	63	62	66
Tidhållning													95	89	91	93
Störningsinformation													84	80	82	82
Invändig städning													97	94	96	95
Trängsel													76	76	83	80
Svara på frågor													92	91	91	94
Personalens bemötande													92	95	93	97
Förarens körsätt													97	96	96	98
Trygg kvällar ensam													98	99	99	99
Trygg kvällar till/från hållplats													94	92	93	96

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, Stockholms norra mellanskärgård - nöjdhet per kvalitetsfaktor																
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024
Nöjdhet totalt													98	99	98	99
Turtäthet													59	67	67	74
Tidhållning													89	96	94	96
Störningsinformation													87	88	87	91
Invändig städning													98	98	97	98
Trängsel													92	86	85	88
Svara på frågor													96	96	96	97
Personalens bemötande													95	98	98	98
Förarens körsätt													98	99	98	99
Trygg kvällar ensam													99	98	97	98
Trygg kvällar till/från hållplats													95	97	96	97

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Appendix – Nöjdhet avsende trafikfaktorer 2024

SL Totalt – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
SL Totalt	80	70	69	67

Avser jan-dec 2024

Tunnelbana – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Tunnelbana, totalt	85	79	83	76
Tunnelbana, röd linje	86	79	84	78
Tunnelbana, grön linje	85	79	81	75
Tunnelbana, blå linje	84	79	86	77

Avser jan-dec 2024

Pendeltåg - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Pendeltåg, totalt	59	53	38	47
Pendeltåg, Märsta	57	53	36	47
Pendeltåg, Uppsala	65	58	46	50
Pendeltåg, Kungsängen	60	54	38	47
Pendeltåg, Södertälje	57	57	35	46
Pendeltåg, Nynäshamn	61	56	38	47
Pendeltåg, Gnesta	61	34	54	46

Avser jan-dec 2024

Lokalbana – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Lokalbana, totalt	89	76	79	74
Lokalbana, Roslagsbanan	88	66	77	72
Lokalbana, Lidingöbanan	73	64	52	54
Lokalbana, Saltsjöbanan	-	-	-	-
Lokalbana, Nockebybanan	98	85	94	84
Lokalbana, Spårväg City	87	78	73	63
Lokalbana, Tvärbanan	90	82	82	77

Avser jan-dec 2024

Appendix- Nöjdhet avseende trafikfaktorer

Buss - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Buss, totalt	80	66	61	62
Buss, Norrtälje	87	73	80	72
Buss, Norrort, Vallentuna	84	68	62	68
Buss, Sigtuna, Upplands Väsby	78	62	63	63
Buss, Järfälla/Upplands bro	78	66	58	62
Buss, Ekerö	78	68	50	57
Buss, Nacka/Värmdö	83	70	69	63
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	75	64	57	61
Buss, innerstaden/Lidingö	81	66	59	59
Buss, Handen, Tyresö, Nynäshamn	84	70	66	66
Buss, Södertälje	76	64	63	64
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	78	65	60	58

Avser jan-dec 2024

Pendelbåt - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Pendelbåt, totalt	97	81	95	84
Pendelbåt, Linje 80	98	77	94	85
Pendelbåt, Linje 82	97	92	96	84
Pendelbåt, Linje 83	94	49	92	78
Pendelbåt, Linje 89	97	39	95	82

Avser jan-dec 2024

Waxholmsbolaget - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
WÅAB, totalt	95	63	92	83
WÅAB, norra skärgården	95	64	97	87
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	63	91	81
WÅAB, inre mellanskärgård	94	54	91	73
WÅAB, sydöstra mellanskärgården				
WÅAB, södra skärgården	95	62	95	88
Stavnäs, Sollenkroka och Möja	94	66	93	82
Stockholms norra mellanskärgård	99	74	96	91

Avser jan-dec 2024

Appendix – Nöjdhet avseende komfortfaktorer 2024

SL Totalt – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
SL Totalt	80	76	76	52

Avser jan-dec 2024

Tunnelbana - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Tunnelbana, totalt	85	74	75	48
Tunnelbana, röd linje	86	76	75	50
Tunnelbana, grön linje	85	74	74	44
Tunnelbana, blå linje	84	72	75	57

Avser jan-dec 2024

Pendeltåg - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet med resan	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Pendeltåg, totalt	59	68	69	47
Pendeltåg, Märsta	57	68	69	40
Pendeltåg, Uppsala	65	68	71	42
Pendeltåg, Kungsängen	60	70	71	42
Pendeltåg, Södertälje	57	65	67	43
Pendeltåg, Nynäshamn	61	67	68	55
Pendeltåg, Gnesta	61	67	72	78

Avser jan-dec 2024

Lokalbana – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Lokalbana, totalt	89	84	84	58
Lokalbana, Roslagsbanan	88	89	86	55
Lokalbana, Lidingöbanan	73	92	88	63
Lokalbana, Saltsjöbanan	-	-	-	-
Lokalbana, Nockebybanan	98	86	92	74
Lokalbana, Spårväg City	87	93	89	50
Lokalbana, Tvärbanan	90	80	81	57

Avser jan-dec 2024

Appendix- Nöjdhet avseende komfortfaktorer 2024

Buss - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Buss, totalt	80	79	77	56
Buss, Norrtälje	87	85	79	66
Buss, Norrort, Vallentuna	84	85	81	64
Buss, Sigtuna, Upplands Väsby	78	79	75	62
Buss, Järfälla/Upplands bro	78	75	74	61
Buss, Ekerö	78	84	78	59
Buss, Nacka/Värmdö	83	76	79	57
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	75	72	74	55
Buss, innerstaden/Lidingö	81	86	82	46
Buss, Handen, Tyresö, Nynäshamn	84	81	77	61
Buss, Södertälje	76	71	71	55
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	78	74	75	57

Avser jan-dec 2024

Pendelbåt - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Pendelbåt, totalt	97	95	95	80
Pendelbåt, Linje 80	98	96	96	86
Pendelbåt, Linje 82	97	94	95	74
Pendelbåt, Linje 83	94	95	95	75
Pendelbåt, Linje 89	97	98	98	84

Avser jan-dec 2024

Waxholmsbolaget - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
WÅAB, totalt	95	97	-	80
WÅAB, norra skärgården	95	98	-	80
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	97	-	80
WÅAB, inre mellanskärgård	94	94	-	87
WÅAB, sydöstra mellanskärgården			-	
WÅAB, södra skärgården	95	97	-	74
Stavnäs, Sollenkroka och Möja	94	95	-	80
Stockholms norra mellanskärgård	99	98	-	88

Avser jan-dec 2024

Appendix – Nöjdhet avseende personalfaktorer 2024

SL Totalt - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet med resan	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
SL Totalt	80	75	81	79

Avser jan-dec 2024

Tunnelbana - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet med resan	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Tunnelbana, totalt	85	77	81	79
Tunnelbana, röd linje	86	77	80	80
Tunnelbana, grön linje	85	77	81	79
Tunnelbana, blå linje	84	78	80	78

Avser jan-dec 2024

Pendeltåg - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet med resan	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Pendeltåg, totalt	59	66	77	88
Pendeltåg, Märsta	57	65	74	87
Pendeltåg, Uppsala	65	71	79	89
Pendeltåg, Kungsängen	60	66	77	88
Pendeltåg, Södertälje	57	66	77	87
Pendeltåg, Nynäshamn	61	67	77	89
Pendeltåg, Gnesta	61	66	81	89

Avser jan-dec 2024

Lokalbana – nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet med resan	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Lokalbana, totalt	89	79	86	88
Lokalbana, Roslagsbanan	88	83	87	93
Lokalbana, Lidingöbanan	73	81	91	91
Lokalbana, Saltsjöbanan	-	-	-	-
Lokalbana, Nockebybanan	98	83	88	92
Lokalbana, Spårväg City	87	88	93	94
Lokalbana, Tvärbanan	90	75	82	85

Avser jan-dec 2024

Appendix- Nöjdhet avseende personalfaktorer 2024

Buss - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet med resan	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Buss, totalt	80	76	81	75
Buss, Norrtälje	87	81	88	85
Buss, Norrort, Vallentuna	84	76	82	79
Buss, Sigtuna, Upplands Väsby	78	73	76	76
Buss, Järfälla/Upplands bro	78	73	80	74
Buss, Ekerö	78	72	82	78
Buss, Nacka/Värmdö	83	80	84	75
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	75	74	78	71
Buss, innerstaden/Lidingö	81	76	83	76
Buss, Handen, Tyresö, Nynäshamn	84	80	85	79
Buss, Södertälje	76	73	78	73
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	78	75	80	70

Avser jan-dec 2024

Pendelbåt - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet med resan	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Pendelbåt, totalt	97	94	96	98
Pendelbåt, Linje 80	98	97	97	99
Pendelbåt, Linje 82	97	92	95	97
Pendelbåt, Linje 83	94	89	94	99
Pendelbåt, Linje 89	97	96	99	100

Avser jan-dec 2024

Waxholmsbolaget - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet med resan	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
WÅAB, totalt	95	93	94	99
WÅAB, norra skärgården	95	97	100	99
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	92	93	99
WÅAB, inre mellanskärgård	94	92	96	98
WÅAB, sydöstra mellanskärgården				
WÅAB, södra skärgården	95	93	95	99
Stavnäs, Sollenkroka och Möja	94	94	97	98
Stockholms norra mellanskärgård	99	97	98	99

Avser jan-dec 2024

Appendix – Nöjdhet avsende trygghetsfaktorer 2024

SL Totalt - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet med resan	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
SL Totalt	80	75	71

Avser jan-dec 2024

Tunnelbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet med resan	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Tunnelbana, totalt	85	69	66
Tunnelbana, röd linje	86	70	67
Tunnelbana, grön linje	85	70	66
Tunnelbana, blå linje	84	65	64

Avser jan-dec 2024

Pendeltåg - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet med resan	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Pendeltåg, totalt	59	67	63
Pendeltåg, Märsta	57	67	61
Pendeltåg, Uppsala	65	70	66
Pendeltåg, Kungsängen	60	68	62
Pendeltåg, Södertälje	57	66	62
Pendeltåg, Nynäshamn	61	66	62
Pendeltåg, Gnesta	61	72	74

Avser jan-dec 2024

Lokalbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet med resan	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Lokalbana, totalt	89	85	79
Lokalbana, Roslagsbanan	88	87	80
Lokalbana, Lidingöbanan	73	89	83
Lokalbana, Saltsjöbanan	-	-	-
Lokalbana, Nockebybanan	98	95	91
Lokalbana, Spårväg City	87	91	81
Lokalbana, Tvärbanan	90	81	76

Avser jan-dec 2024

Appendix- Nöjdhet avseende trygghetsfaktorer 2024

Buss - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet med resan	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Buss, totalt	80	83	78
Buss, Norrtälje	87	85	80
Buss, Norrort, Vallentuna	84	86	81
Buss, Sigtuna, Upplands Väsby	78	79	73
Buss, Järfälla/Upplands bro	78	80	76
Buss, Ekerö	78	87	82
Buss, Nacka/Värmdö	83	86	80
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	75	78	75
Buss, innerstaden/Lidingö	81	89	82
Buss, Handen, Tyresö, Nynäshamn	84	82	76
Buss, Södertälje	76	76	70
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	78	82	77

Avser jan-dec 2024

Pendelbåt - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet med resan	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Pendelbåt, totalt	97	96	90
Pendelbåt, Linje 80	98	97	91
Pendelbåt, Linje 82	97	93	88
Pendelbåt, Linje 83	94	98	96
Pendelbåt, Linje 89	97	99	93

Avser jan-dec 2024

Waxholmsbolaget - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet med resan	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
WÅAB, totalt	95	98	94
WÅAB, norra skärgården	95	100	98
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	97	93
WÅAB, inre mellanskärgård	94	98	95
WÅAB, sydöstra mellanskärgården			
WÅAB, södra skärgården	95	99	95
Stavnäs, Sollenkroka och Möja	94	99	96
Stockholms norra mellanskärgård	99	98	97

Avser jan-dec 2024

Appendix – Metod och genomförande

Metod

Kvalitetsmätningen genomförs som en ombordundersökning där fältpersonal delar ut och samlar in enkäter till resenärer ombord på SL:s bussar, lokalbanor, tunnelbana, pendeltåg och pendelbåtar (nytt från år 2016). Utöver detta mäts även Waxholmsbolagets skärgårdstrafik (nytt från år 2014). Mätningen genomförs från 06.00 – 21.00 på vardagar, med undantag för båttrafiken. Cirka 13 000 resenärer svarar varje månad.

Beskrivning av kollektivtrafikens resenärer

Kollektivtrafikens resenärer	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024
Färdslag	Andel (%)	Andel (%)	Andel (%)	Andel (%)	Andel (%)
Tunnelbana	41,2	42,1	42,2	39,1	40,5
Buss	37,9	37,0	37,5	38,2	37,9
Pendeltåg	13,3	13,2	12,8	14,7	13,8
Lokalbana	7,0	7,2	7,0	7,3	7,1
Pendelbåt	0,4	0,3	0,3	0,6	0,6
Skärgårdsbåtar	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Den stora andelen resenärer som åker med kollektivtrafik gör det främst via tunnelbana (40,5 procent). Buss är också ett av de vanligare färdslagen som används (37,9 procent).

Urval och spridning

Urvalen ser olika ut för landtrafiken kontra båttrafiken. Gemensamt är att resenärerna som medverkar är 15 år och äldre.

Urval landtrafiken

För landtrafiken gäller att antalet resenärer i högtrafik är fler än vid mellantrafik. Målsättningen är att ca 55 % av insamlade enkäter görs under högtrafik och resterande 45 % under låg/mellantrafik. Båda riktningar undersöks på de linjer som ingår i undersökningen. Det finns ett minsta antal godkända enkäter (enkäter netto) som skall samlas in per avtalsområde och undersökningsomgång för att säkerställa statistisk signifikans i eventuella förändringar.

Urvalet på plats är ett totalurval, d v s alla på turen/avgången får möjlighet att besvara enkäten. Detta förfarande medför att antalet enkäter som samlas in är fler än urvalsmodellens nettoberäkningar. Eftersom antalet busslinjer är så stort blir urvalet mer komplicerat och omfattande än för de andra trafikslagen. Ambitionen är att ha så hög linjerepresentation som möjligt per mätomgång. Större linjer kommer med varje månad medan små linjer inte blir representerade varje månad eller i vissa fall alls. Nedan presenteras antal enkäter som ska samlas in netto per avtalsområde för landtrafiken. För samtliga gäller att insamlandet sker på avgångar med en spridning på vardagar, tidpunkt på dygnet och riktning. Spårväg City samt alla pendelbåtar fördelas över såväl vardagar som helger.

På insamlingsområden med busstrafik varken kan eller bör alla ingående linjer mätas, utan på grund av att resultatet för avtalsområdet är baserat på resenärsantal är fokus på linjer med stor andel av områdets resenärer. Under varje fältperiod är målet att 80 % av områdets resenärer ska täckas in, samt att linjer med stor påverkan (> 4 % av resenärsandel för avtalsområdet) av resultatet ska ha insamlade enkäter under olika dagar samt under hög- och lågtrafik. För linjer med signifikant påverkan (2–4 % av resenärsandel för avtalsområdet) sker insamling under hög- och lågtrafik. Linjer med mindre trafikandel (1–2 % av resenärsandel för avtalsområdet) har oftast en mätpunkt i hög- eller lågtrafik varje månad, men här finns skillnader mellan insamlingsområden baserat på linjefördelning samt uppsatta insamlingsmål. Generellt undersöks inte linjer med lågt passagerarunderlag (<1 % av resenärsandel för avtalsområdet).

Urval båttrafiken

Båttrafiken fördelas över såväl vardagar som helger. Urvalet för båttrafiken är anpassat efter resandevolymer. Dels utifrån passagerarstatistik per båt dels efter säsong. Då dessa är flest under sommarhalvåret så är även insamlandet av enkäter störst under den perioden. 2014 var första året då båttrafiken ingår som en del av Upplevd Kvalitet.

Avstängningar och ersättningstrafik

Generellt ingår inte ersättningstrafik i Upplevd Kvalitet, och om så är fallet finns det noterat i områdesrapporter där det inträffat (senast Saltsjöbanan juni-juli 2016). Om ett område med spårbunden trafik ersätts av bussar för delar av sträckan mäts enbart den sträcka som trafikeras av tåg. Detta kan till exempel ses på Saltsjöbanan där mätningen sedan augusti 2016 inte inkluderar sträckan Henriksdal – Slussen. Därför finns det inte heller några resultat för Lidingöbanan under perioden juli 2013 till oktober 2015. Under år 2023 och år 2024 genomfördes ingen mätning på Saltsjöbanan då hela sträckan trafikeras av ersättningstrafik. Om ett område inkluderar flera linjer där delar av linjeunderlaget har ersättningstrafik sker insamlingen på de linjer där ordinarie trafik sker (exempelvis Roslagsbanan från perioden under 2017 och 2018 eller pendeltågens avstängningar kring getingmidjan sommaren 2019).

Bortfall

Eventuellt bortfall registreras i samband med datainsamlingen. Svarsandelarna varierar mellan trafikslagen och har under året uppgått till cirka 50%. För att en enkät ska räknas som klar intervju och ingå i resultatredovisningen måste enkäten var ifylld till mer än hälften.

Leverans av resultat från undersökningen

Varje månad levereras all undersökningsdata med vikter i form av en datafil till Trafikförvaltningen. För alla månader levereras en uppdaterad rapportmall på färdslagsnivå där Origo Group ansvarar för samtliga diagram och Trafikförvaltningen ansvarar för analyser. Utöver detta rapporteras merparten av alla resultat i korta områdesrapporter.

Viktning

För att kunna presentera resultat för sammanslagningar av insamlingsområden och speciellt uppgifter för hela länet måste materialet viktas. Som underlag för viktningen används det totala antalet påstigande per avtalsområde (resandestatistik är datakällan), och föregående års information används under hela året. Viktningsmodellen beräknar det antal resenärer som varje genomförd intervju representerar. Detta antal resenärer motsvarar den påverkan den genomförda intervjun har på det redovisade resultatet i förhållande till det totala antalet resenärer för resultatet i fråga.

I underlaget för resenärsstatistik finns varje avtalsområde definierat till ett antal trafikerade linjer, alla dessa linjer har ett antal resenärer per dygn. Summan av alla områdets dygnsresenärer motsvarar antalet resenärer som genomförda intervjuer inom avtalsområdet ska uppgå till varje given månad.

För alla insamlingsområden inte inkluderade i färdslagen Buss innehåller varje insamlingsområde ett givet antal linjer och dessa linjer har enbart trafik inom det insamlingsområdet. Här summeras alla ingående linjer i avtalsområdet till en gemensam resenärspool fördelad till 55 % bland insamlade enkäter i högtrafik och 45 % till insamlade enkäter i lågtrafik. Antalet resenärer inom avtalsområdet i högtrafik respektive lågtrafik fördelas därefter jämnt bland insamlade enkäter för högtrafik respektive lågtrafik och bildar resenärvikten för insamlade svar.

För insamlingsområden inom färdslag Buss används en mer avancerad viktningmodell där vi även tittar individuellt på ingående linjer. Här genomförs för varje ingående linje med genomförda intervjuer under den aktuella månaden en beräkning där antalet resenärer för linjen fördelas till de två poolerna högtrafik respektive lågtrafik i motsvarande mängd 55 % respektive 45 %. Dessa fördelas jämnt över genomförda intervjuer på linjen i högtrafik respektive lågtrafik. Eftersom inte alla linjer inom ett avtalsområde ingår i mätningen varje månad behöver ytterligare ett beräkningssteg ske där alla ingående intervjuers resenärvikt för varje undersökt linje skalas upp för att totalen med alla resenärvikter inom insamlingsområdets intervjuer motsvarar områdets totala antal resenärer per dygn för alla ingående linjer.

Insamlingsområden 2024

Bussar				
Avtalsområde Bussar	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Norrtälje	300	5,6	1200	2,8
Norrort	500	4,4	2000	2,2
Vallentuna/Sigtuna/Upplands-Väsby	300	5,6	1200	2,8
Järfälla/Upplands-Bro	200	6,9	800	3,5
Ekerö	150	8,0	600	4,0
Nacka/Värmdö	800	3,4	3200	1,7
Tyresö	500	4,4	2000	2,2
Handen	500	4,4	2000	2,2
Nynäshamn	150	7,9	600	3,9
Huddinge/Botkyrka + Söderort	800	3,5	3200	1,7
Södertälje	175	7,4	700	3,7
Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	800	3,5	3200	1,7
Innerstaden/Lidingö	800	3,5	3200	1,7
Totalt Busstrafiken	5975	1,3	23900	0,6

Lokalbanor				
Avtalsområde Lokalbanor	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Lidingöbanan	300	5,6	1200	2,8
Tvärbanan	500	4,4	2000	2,2
Nockebybanan	150	7,9	600	4,0
Roslagsbanan	500	4,4	2000	2,2
Saltsjöbanan	0	-	0	-
Spårväg City	300	5,6	1200	2,8
Totalt Lokalbanetrafiken	1750	2,3	7000	1,2

Tunnelbanor				
Avtalsområde Tunnelbana	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Blå linjen	750	3,6	3000	1,8
Röda linjen	750	3,6	3000	1,8
Gröna linjen	750	3,6	3000	1,8
Totalt Tunnelbanetrafiken	2250	2,1	9000	1,0

Insamlingsområden 2024

Pendeltåg				
Avtalsområde Pendeltåg	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Linje 40 (Norr)	150	7,9	600	4,0
Linje 40 (Söder)	150	8,0	600	4,0
Linje 41(Norr)	150	8,0	600	4,0
Linje 41 (Söder)	150	8,0	600	4,0
Linje 42X (Norr)	150	8,0	600	4,0
Linje 42X (Söder)	150	7,9	600	4,0
Linje 43 (Norr)	150	8,0	600	4,0
Linje 43 (Söder)	150	8,0	600	4,0
Linje 43X (Norr)	150	8,0	600	4,0
Linje 43X (Söder)	150	7,9	600	4,0
Linje 44	150	8,0	600	4,0
Linje 48	150	8,0	600	4,0
Totalt Pendeltågstrafiken	1800	2,3	7200	1,2

Pendelbåtar				
Avtalsområde Pendelbåtar	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Linje 80 –Nybroplan-Nacka Strand-Ropsten-Storholmen	150	7,9	600	4,0
Linje 82 - Slussen-Djurgården	300	5,5	1200	2,8
Linje 83 - Stockholm-Vaxholm-Rindö	75	10,7	300	5,6
Linje 89 - Norra Mälarstrand – Tappström/Ekerö	75	10,2	300	5,6
Totalt Pendelbåtstrafiken	600	3,9	2400	2,0

Skärgårdstrafik			
Avtalsområde Skärgårdstrafik	Urval / månad T1	Urval / månad T2	Urval / månad T3
29A Norra skärgården	50	125	75
39B Stockholms mellanskärgård	100	275	175
39C Inre mellanskärgården	0	125	75
29F Södra skärgården	50	125	75
39D1 Stockholms norra mellanskärgård	0	100	50
39D2 Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	0	100	50
Totalt Skärgårdstrafiken	200	850	500

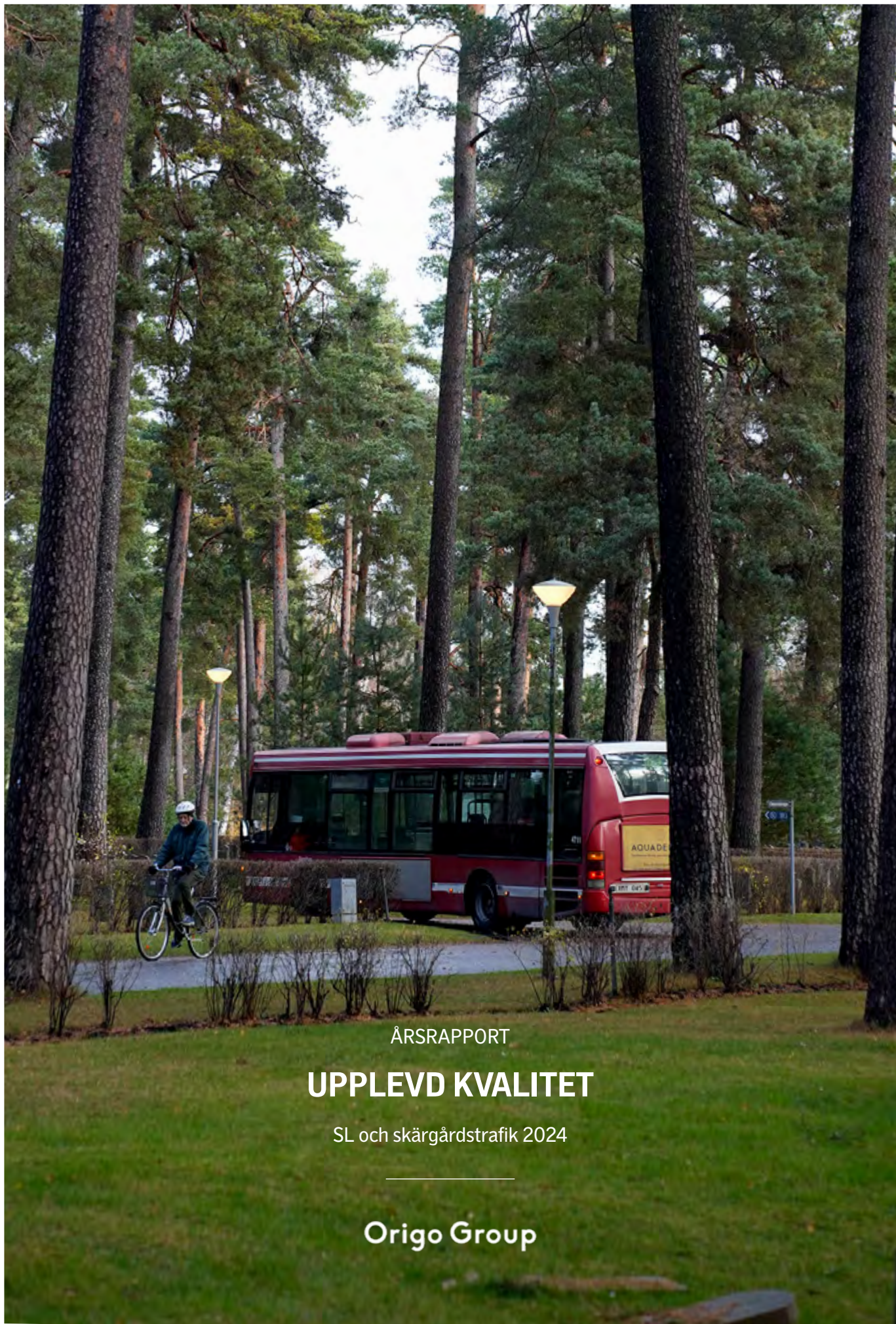
Appendix – enkätfrågor ”Upplevd kvalitet”

1. Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar).
2. Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att bussen avgår och ankommer i tid).
3. När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser.
4. Den här bussen är ren och välstädad.
5. Hållplatserna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade.
6. Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen.
7. Förarna på den här linjen kan svara på frågor som rör SL-trafiken.
8. Förarna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade.
9. Föraren av den här linjen kör mjukt och behagligt.
10. Jag är nöjd med restiden längs den här linjen.
11. När jag reser ensam (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg.
12. Jag känner mig trygg när jag går till/från min hållplats/station på kvällar och/eller nätter.
13. Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen?
14. Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?

Foto

- Sid 1. Susanne Walström
- Sid 3. Gustav Kaiser
- Sid 4. David Svensson
- Sid 11. Sunniva McAlinden
- Sid 14. SL
- Sid 18. Gustav Kaiser
- Sid 22. Frida Oxelmark Krook
- Sid 26. Gustav Kaiser
- Sid 29. Gustav Kaiser
- Sid 32. Gustav Kaiser
- Sid 35. Gustav Kaiser
- Sid 77. Gustav Kaiser
- Sid 78. Frida Oxelmark Krook





ÅRSRAPPORT

UPPLEVD KVALITET

SL och skärgårdstrafik 2024

Origo Group