

ÅRSRAPPORT

UPPLEVD KVALITET

SL och skärgårdstrafik 2023



A man with a full grey beard and a red beanie is sitting on a yellow exercise machine in a gym. He is wearing large black headphones and a brown quilted jacket over a blue floral patterned shirt. He is smiling and looking to the right, with his hand resting on his head. The background is slightly blurred, showing other gym equipment and a person in the distance.

SAMMANFATTNING

Sammanfattning

De senaste tio åren har nöjdheten i SL-trafiken utvecklats positivt och når en stabil fas under 2023 inom alla trafikslag utom pendeltåg. Årsmålen för kundnöjdhet för resenärer inom den allmänna kollektivtrafiken nås totalt sett och för samtliga trafikslag, utom för pendeltåg.

Nöjdheten för tunnelbanan fortsätter att vara hög under år 2023 och utvecklingen är stabil för samtliga linjer.

Lokalbana har generellt sett en hög kundnöjdhet. Under 2023 sjunker nöjdheten inom Lidingöbanan, Spårväg City och Tvärbanan medan den är stabil för Nockebybanan och Roslagsbanan.

För buss är kundnöjdheten något lägre än för tunnelbana och lokalbana. Under 2023 sker inga större förändringar totalt sett men inom Innerstan/Lidingö samt Södertälje minskar kundnöjdheten.

Nöjdheten bland pendeltågsresenärerna minskar kraftigt under året. En rejäl nedgång i mars håller i sig under hela våren och sommaren för att under hösten sjunka till historiskt låga nivåer. Under årets sista månader var knappt hälften av resenärerna nöjda med pendeltågstrafiken och drygt en tredjedel uttalat missnöjda. Missnöjet med pendeltågstrafiken sker på alla linjer. Pendeltågstrafiken har även påverkat den generella uppfattningen av SL-trafiken negativt.

Både pendelbåtarna och skärgårdstrafiken har mycket hög kundnöjdhet och utvecklingen är stabil under 2023.

De starkaste drivkrafterna för kundnöjdhet i SL-trafiken är tidhållning, turtäthet och störningsinformation. De faktorerna erhåller ett relativt svagt betyg av resenärerna. En ökning av nöjdheten med dessa faktorer bedöms öka nöjdheten totalt sett. Att personalen kan svara på frågor och bemöta resenärerna på ett trevligt sätt är också viktiga drivkrafter för resenärsnöjdhet. Relativt sett är resenärerna mer nöjda med dessa faktorer men för att inte kundnöjdheten ska försämrats bör SL sträva efter att behålla nöjdhetsnivån inom dessa områden.

Den upplevda trängseln är den faktor som får lägst betyg av resenärerna men det finns stora skillnader mellan geografiska områden och färdslag. Trängseln upplevs mest besvärande inom pendeltåg och tunnelbana och minst besvärande inom båttrafiken.

Den upplevda tryggheten skiljer sig markant åt mellan olika trafikslag och mellan män och kvinnor. Minst trygga är resenärerna inom pendeltåg och tunnelbana. Det är också inom dessa trafikslag som skillnaden mellan könen är som störst och kvinnor känner sig mer otrygga än män.

Sammanfattning	3
Övergripande resultat 2023	6
Tunnelbana	14
Pendeltåg	17
Lokalbana	20
Buss	23
Pendelbåt	26
Skärgårdstrafik	29
Appendix	
Tabell: Nöjdhet per trafikslag	33
Tabell: Nöjdhet – kvalitetsfaktorer	35
Tabell: Nöjdhet – trafikfaktorer	60
Tabell: Nöjdhet – komfortfaktorer	62
Tabell: Nöjdhet – personalfaktorer	64
Tabell: Nöjdhet – trygghetsfaktorer	66
Beskrivning av metod och genomförande	68
Insamlingsområden 2023	71
Drivkraftsanalys	73
Enkätfrågor	74

ÖVERGRIPANDE RESULTAT 2023



De senaste årens positiva utveckling bryts

De senaste tio åren har nöjdheten i SL-trafiken utvecklats positivt. Under 2023 är utvecklingen stabil inom alla trafikslag utom pendeltåg där en betydande minskning i kundnöjdheten sker. Den låga nöjdheten med pendeltåget återspeglar sig i den totala nöjdheten med SL, som sjunker med fem procentenheter jämfört med 2022.

Både pendelbåt och skärgårdstrafik har mycket hög kundnöjdhet och utvecklingen är stabil under 2023.

Nöjdheten för tunnelbanan fortsätter att vara hög under år 2023 och är oförändrad för samtliga linjer.

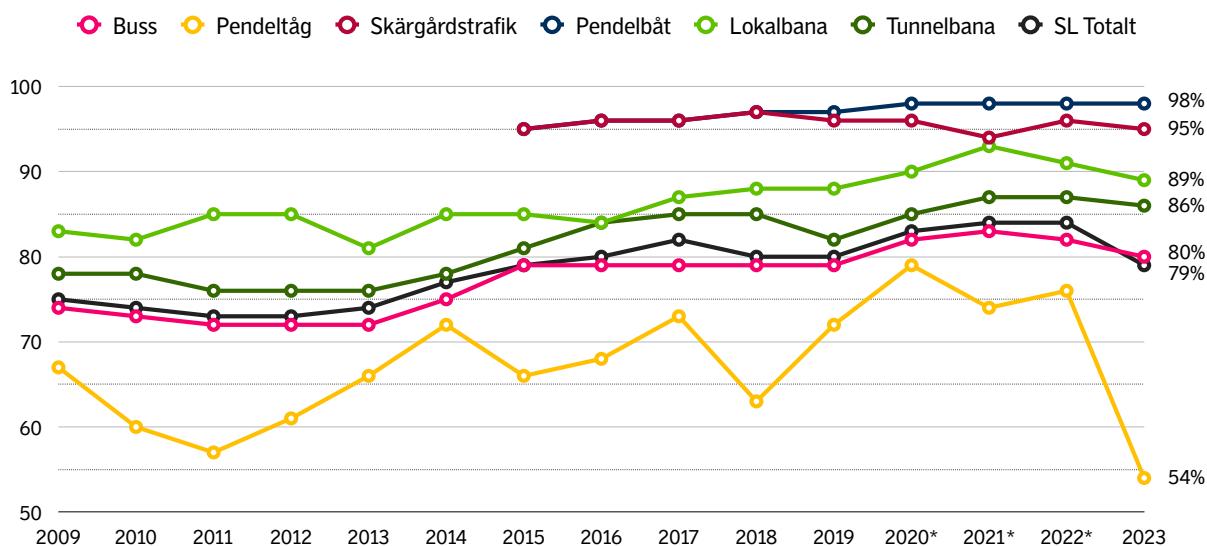
Lokalbana har generellt sett en hög kundnöjdhet. Det här året sker dock en nedgång med 16 procentenheter för Lidingöbanan jämfört med 2022. Nöjdheten minskar även på Spårväg City

och Tvärbanan med fem respektive tre procentenheter. För Nockebybanan och Roslagsbanan är nöjdheten oförändrad.

För buss är kundnöjdheten något lägre än för tunnelbana och lokalbana. För buss som helhet och för merparten av de avtalsområden som finns inom busstrafiken är utvecklingen stabil eller svagt negativ. Det är framför allt inom Innerstan/Lidingö och Södertälje som vi ser en minskad kundnöjdhet med sex respektive tre procentenheter.

För pendeltåg har nöjdheten över tid fluktuerat mer än för övriga trafikslag. 2023 sker en betydande nedgång i kundnöjdhet och pendeltåg når nu den lägsta nivån som uppmätts sedan 2009. Under 2023 försämras kundnöjdheten på samtliga pendeltågslinjer med ca 20-25 procentenheter.

Andel nöjda med linjen över tid



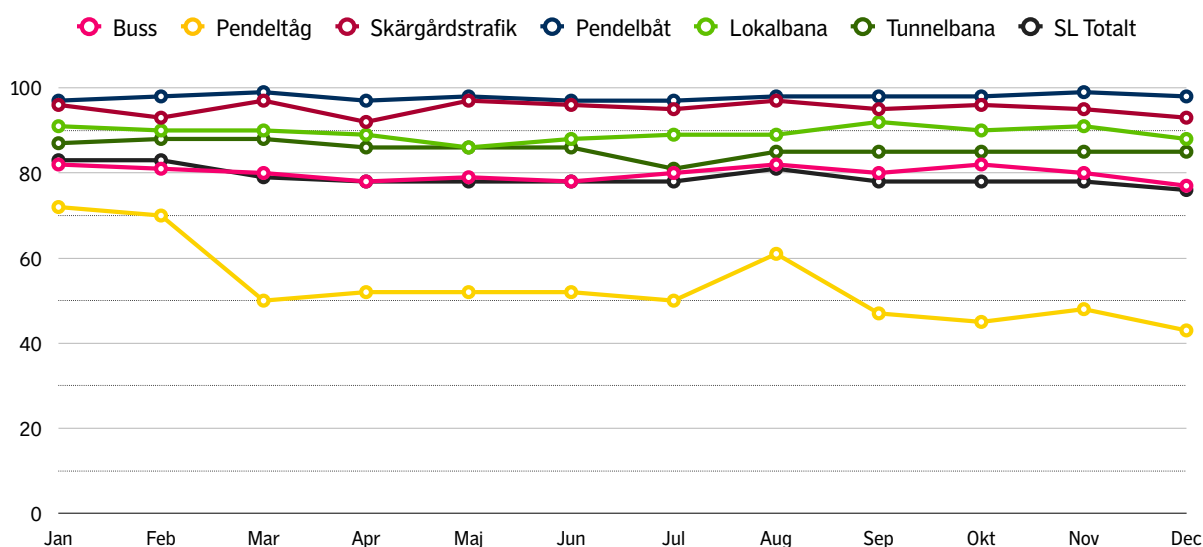
Figur 1. Nöjdhet med SL totalt och med olika trafikslag sedan 2009

*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.

Nöjdhet med pendeltåget minskar drastiskt under året och påverkar det totala betyget till SL

I mars 2023 försämrades nöjdheten med pendeltåget vilket i sin tur påverkade den totala nöjdheten med SL. Årets lägsta resultat nåddes i december. Samtliga övriga trafikslag visar stabila resultat på samma nivå som föregående år.

Andel nöjda med linjen 2023



Figur 2. Nöjdhet med SL totalt och med olika trafikslag 2023

Samtliga trafikslag utom pendeltåg når målet för kundnöjdhet

Under året når samtliga trafikslag utom pendeltåg de kundnöjdhet totalt för resenärer inom den allmänna kundnöjdhetsmål som finns. Även det mål som finns för kollektivtrafiken nås 2023.

Målsättningar & utfall	Mål 2023	Utfall 2023
Nöjda resenärer – Allmän kollektivtrafik	79	79
Nöjda resenärer – Tunnelbana	80	86
Nöjda resenärer – Pendeltåg	77	54
Nöjda resenärer – Lokalbana	86	89
Nöjda resenärer – Busstrafik	78	80
Nöjda resenärer – Pendelbåt	92	98
Nöjda resenärer – Allmän skärgårdstrafik	94	95

Tabell 1. Kundnöjdhetsmål och utfall 2023

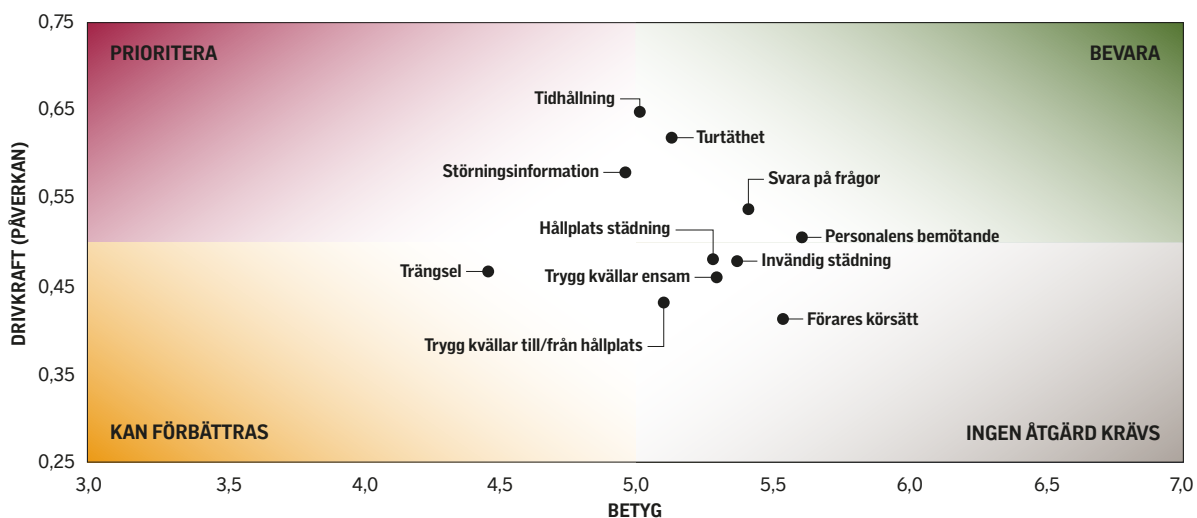
De starkaste drivkrafterna för kundnöjdhet är tidhållning, turtäthet och störningsinformation

Drivkraftsanalysen¹ visar att de starkaste drivkrafterna för kundnöjdhet i SL-trafiken är tidhållning, turtäthet och störningsinformation. De faktorerna erhåller ett relativt svagt betyg av resenärerna. En ökning av nöjdheten med dessa faktorer bedöms öka nöjdheten totalt sett. Att personalen kan svara på frågor och bemöta resenärerna på ett trevligt sätt är också viktiga drivkrafter för resenärernas nöjdhet. Relativt sett är resenärerna mer nöjda med dessa faktorer men för att inte kundnöjdheten ska försämrats bör SL sträva efter att behålla nöjdhetsnivån inom dessa områden.

Trängsel utgör den största anledning till missnöje bland resenärerna. Även om nöjdheten med trängseln inte har en markant påverkan på resenärernas nöjdhet bör implementering av förbättringsåtgärder övervägas.

Inom de olika trafikslagen finns en viss variation när det gäller vad som driver kundnöjdheten, för detaljer se respektive trafikslags drivkraftsanalys.

Drivkraftsanalys - SL



Figur 3. Drivkraftsanalys SL 2023

¹ För mer information se appendix.

Historiskt låga nöjdhetsnivåer inom pendeltågstrafiken

Nöjdheten bland pendeltågsresenärerna minskar kraftigt under året, från 72 procent nöjda i januari till 43 procent nöjda i december. En rejäl nedgång sker i mars och håller i sig under hela våren och sommaren för att tillfälligt öka i augusti och sedan återigen sjunka väsentligt till historiskt låga nivåer. Under årets sista månader var knappt hälften av resenärerna nöjda med pendeltågstrafiken och drygt en tredjedel uttalat missnöjda. Missnöjet syns framför allt inom tidhållning, turtäthet, störningsinformation och trängsel. Missnöjet med

pendeltågstrafiken är generellt och den kraftiga nedgången i kundnöjdhet sker på alla linjer.

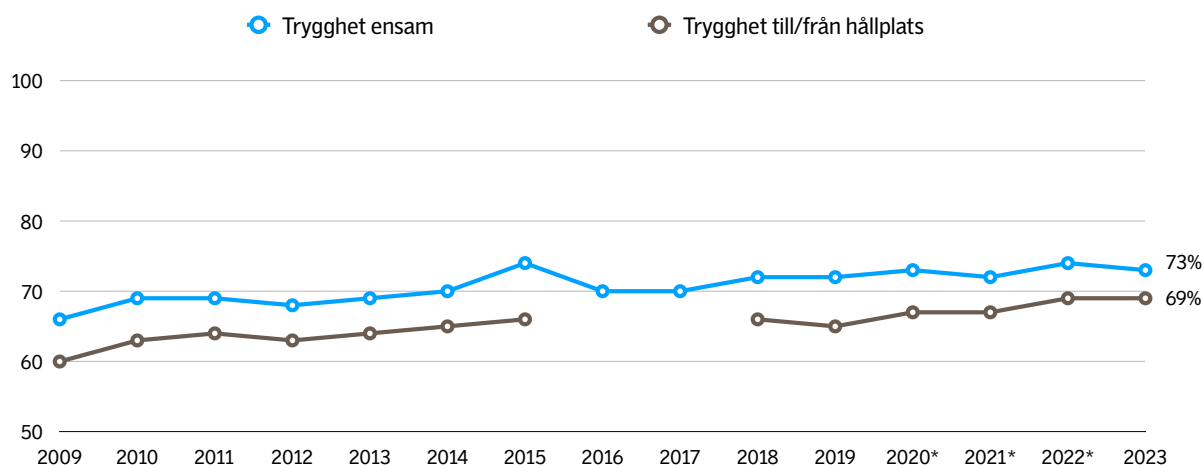
Problemen inom pendeltågstrafiken ger också följdverkningar i andra delar av SL-trafiken och orsakar bekymmer för resenärer som till exempel byter mellan olika trafikslag. Svårigheterna inom pendeltågstrafiken har påverkat tilliten till trafiken och den generella uppfattningen av SL-trafiken negativt.

Tryggheten förbättras i långsam takt

Att kollektivtrafiken upplevs som attraktiv och trygg så att människor vill, väljer och vågar åka kollektivt oavsett trafikslag och tid på dygnet, är ett av Trafikförvaltningens mål. I den här undersökningen svarar resenärerna på två trygghetsrelaterade frågor: en fråga om den upplevda tryggheten vid ensamresor på linjen kvällar och nätter (Trygg kvällar ensam) och en fråga

om den upplevda tryggheten till och från hållplatsen på kvällar och nätter (Trygg kvällar till/från hållplats). Andelen som känner sig trygga när de reser med SL ensamma kvällar och nätter är stabilt sedan flera år men över ett längre perspektiv har tryggheten ökat från 66 procent 2009 till 73 procent 2023.

Andel nöjda med trygghet över tid



Figur 4. Trygg kvällar ensam/Trygg kvällar till/från hållplats

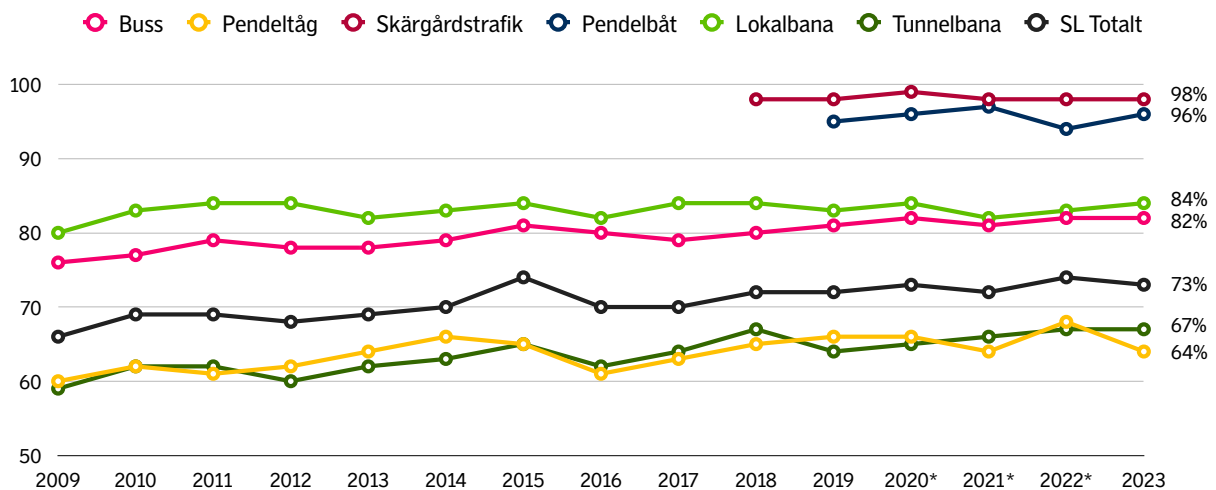
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec.

Stora skillnader i upplevd trygghet mellan olika trafikslag

Den upplevda tryggheten vid ensamma resor kvällar och nätter skiljer sig markant mellan olika trafikslag. De svagaste nöjdetsnivåerna finns inom pendeltåg och tunnelbana. Även mellan enskilda linjer/områden finns skillnader, där till exempel

den upplevda tryggheten för tunnelbanans Röd linje är tre procentenheter högre än för Grön linje och nio procent högre än för Blå linje. Bland pendeltågslinjerna är den upplevda tryggheten något lägre på linjerna Södertälje, Märsta och Nynäshamn.

Andel nöjda med trygghet ensam kvällar över tid



Figur 5. Trygghet (kvällar ensam) med olika trafikslag sedan 2009

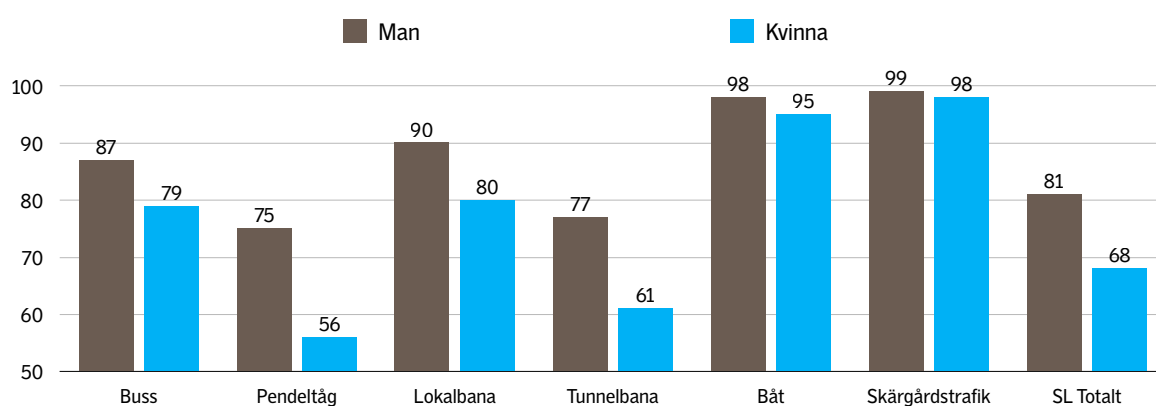
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec för SL totalt samt buss, övriga trafikslag avser årsvärde 2022 jan-dec.

Kvinnliga resenärer ger lägre omdömen avseende trygghet

Den upplevda tryggheten vid ensamma resor kvällar och nätter 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 nöjda med trygghet 2023 (kvällar ensam)



Figur 6. Trygghet ensam kvällar med olika trafikslag 2023 man/kvinna



Låga betyg avseende trängsel

Den upplevda trängseln är den faktor som får lägst betyg av alla kvalitetsfaktorer som mäts i undersökningen. Bara 52 procent av resenärerna tycker att de sällan besväras av trängsel samtidigt finns det stora skillnader mellan geografiska områden och trafikslag. Trängseln upplevs mest besvärande inom pendeltåg och tunnelbana och minst besvärande inom båttrafiken. Jämfört med 2022 är utvecklingen stabil.

Inom tunnelbana är trängselproblematiken störst på Grön Linje. Trängsel på pendeltåg upplevs som besvärande på alla linjer utom Gnesta. Bland lokalbanorna är Tvärbanan och 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.

TUNNELBANA



Resenärerna är nöjda med tunnelbanan

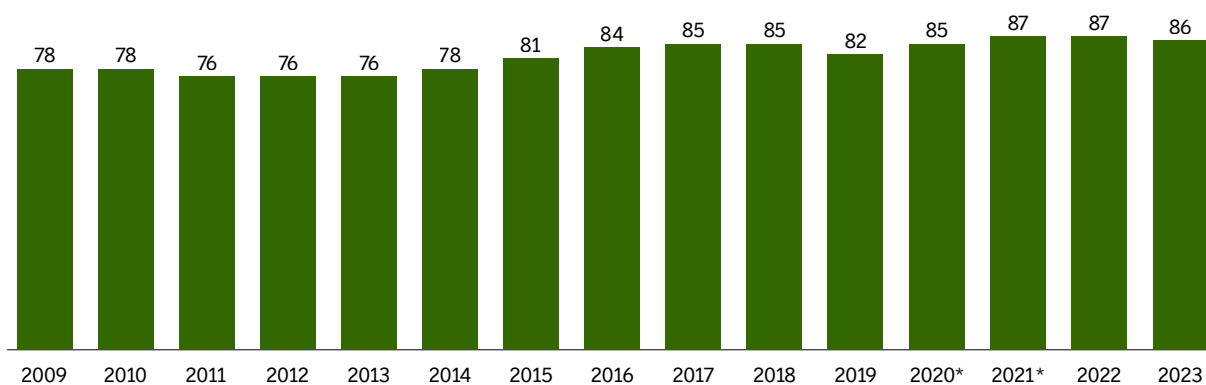
Nöjdheten med tunnelbanan har ökat över tid bortsett från en tillfällig nedgång 2019. De senaste åren har nöjdheten varit stabil kring 86 procent. Resultatet är stabilt även på linjenivå. Den högsta kundnöjdheten finns bland resenärer på tunnelbanans Röda linje, tätt följd av Grön och därefter Blå linje.

Även om tunnelbaneresenärerna är nöjda med själva resan med tunnelbanan så ger de 2023 ett lägre sammanfattande

betyg till SL jämfört med 2022. Betyg till SL sjunker från 70 procent till 66 procent nöjda.

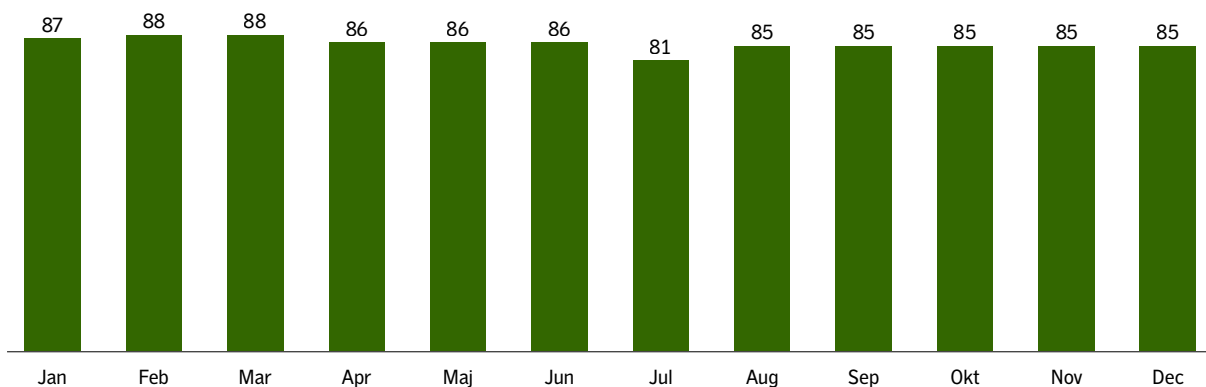
Under år 2023 var nöjdheten med tunnelbanan stabil kring 86 procent, förutom en tillfällig minskning med fem procentenheter under juli månaden.

Andel nöjda med linjen över tid - Tunnelbana



Figur 7. Nöjdhet med tunnelbanan sedan 2009
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec

Andel nöjda med linjen 2023 - Tunnelbana



Figur 8. Nöjdhet med tunnelbanan 2023

Trängsel och trygghet får lägst betyg av tunnelbaneresenärerna

De olika kvalitetsfaktorerna får varierande betyg av tunnelbaneresenärerna. De faktorer som får högst betyg är tidhållning, personalens bemötande och förmåga att svara på frågor samt turtäthet. De lägsta betygen får upplevelse av trängsel följt av trygghet. Mönstret är detsamma som 2022.

Trängseln är den faktor som tunnelbaneresenärerna framför störst missnöje över. Missnöje med trängsel förekommer på samtliga linjer men upplevs som mest besvärande på Grön linje.

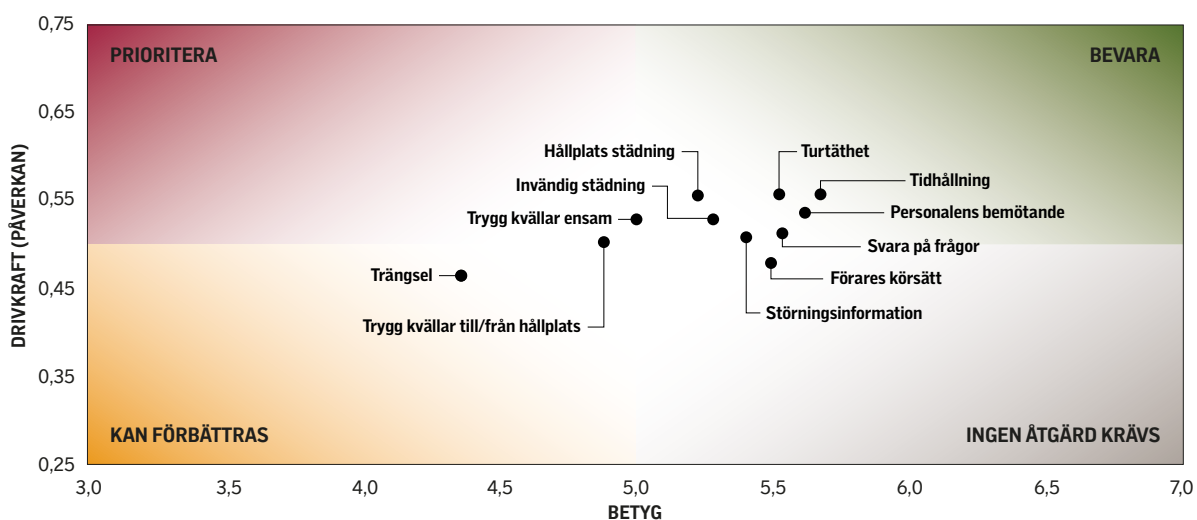
Trygghet på kvällar när man reser ensam är en annan kvalitetsfaktor som får relativt lågt betyg. Det är fortsatt framför allt kvinnor som ger ett lågt betyg. Endast sex av tio kvinnor uppger att de känner sig trygga när de reser ensamma kvälls- och nattetid. Andelen är oförändrad sedan 2022. Den upplevda tryggheten "kvällar och nätter när man reser ensam" eller "på väg till och från hållplats" är lägst på Blå linje.

Inga faktorer påverkar tunnelbaneresenärernas nöjdhet på ett speciellt starkt sätt

Drivkraftsanalysen² visar att kvalitetsfaktorerna har relativt svag påverkan på kundnöjdheten. De flesta faktorerna får även ungefär samma betyg från resenärerna, förutom trygghetsfaktorerna och framförallt trängsel, som erhåller lägre eller mycket lägre betyg. Dessa två faktorer påverka inte nöjdheten men betyget är lågt och kan därför förbättras.

De olika faktorernas position i drivkraftsanalysen har ett likartat mönster vid en jämförelse med 2022 men styrkan i korrelationerna har förstärkts för samtliga faktorer.

Drivkraftsanalys - Tunnelbana



Figur 9. Drivkraftsanalys Tunnelbana 2023

² För mer information se appendix.

PENDELTÅG



Kraftig minskning av nöjdheten bland pendeltågsresenärer

Den generella nöjdheten bland pendeltågsresenärerna minskar kraftigt mellan 2022 och 2023, från 76 till 54 procent nöjda. Missnöjet med pendeltågstrafiken är generellt och den kraftiga nedgången sker på alla linjer.

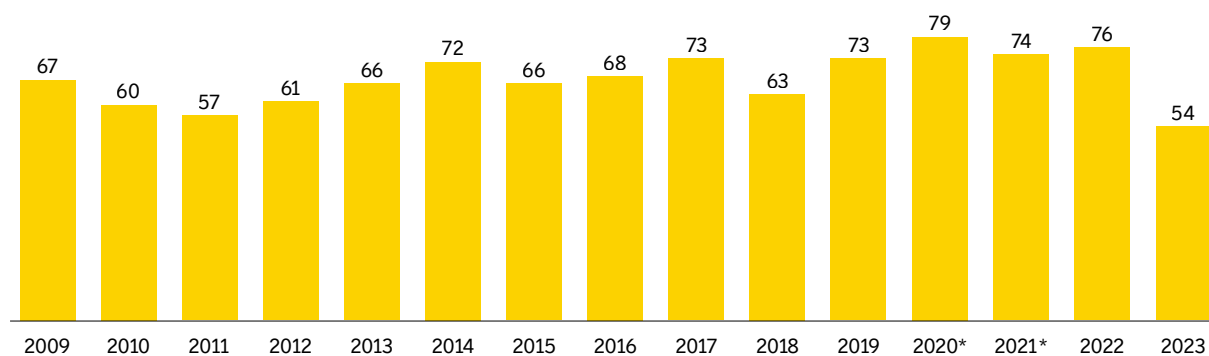
En analys av månadsutvecklingen under 2023 visar att en rejäl nedgång sker i mars och håller i sig under hela våren och sommaren. Efter en tillfällig ökning i augusti sjunker nöjdheten åter under hösten till historiskt låga nivåer.

Pendeltågsresenärerna är inte bara missnöjda med pendel-tåget utan även med SL. De problem som pendeltågen har

haft med inställda avgångar och förseningar påverkar både nöjdheten med specifika linjen som resenären reser på och den samlade uppfattningen om SL. Bland pendeltågsresenärerna sjunker nöjdheten med SL med nästan 20 procentenheter under 2023.

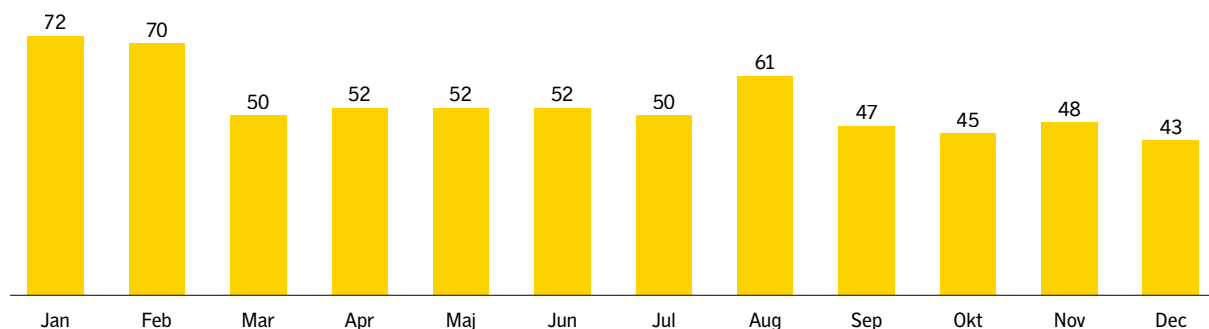
Under våren orsakade förarbrist inställda avgångar med kort varsel. Under hösten beslutades att endast 80 procent av den planerade trafiken körs till följd av förarbristen. De ihållande problemen har orsakat stora utmaningar för många stockholmare som är beroende av pendeltågstrafiken.

Andel nöjda med linjen över tid - Pendeltåg



Figur 10. Nöjdhet med pendeltåg sedan 2009
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec

Andel nöjda med linjen 2023 - Pendeltåg



Figur 11. Nöjdhet med pendeltåg 2023

Stort missnöje med pendeltågens tidhållning, turtäthet, störningsinformation och trängsel

Pendeltågsresenärernas missnöje syns framför allt inom tidhållning, turtäthet, störningsinformation och trängsel. Trygghetsfaktorererna får också relativt sett svaga betyg.

Jämfört med 2022 har samtliga kvalitetsfaktorer försämrats och de största förändringarna sker inom tidhållning, turtäthet och

störningsinformation. Tidhållning försämrats med 24 procentenheter och turtäthet och störningsinformation med 18 procentenheter vardera. Tidhållning, turtäthet och störningsinformation försämrats avsevärt för samtliga pendeltågslinjer.

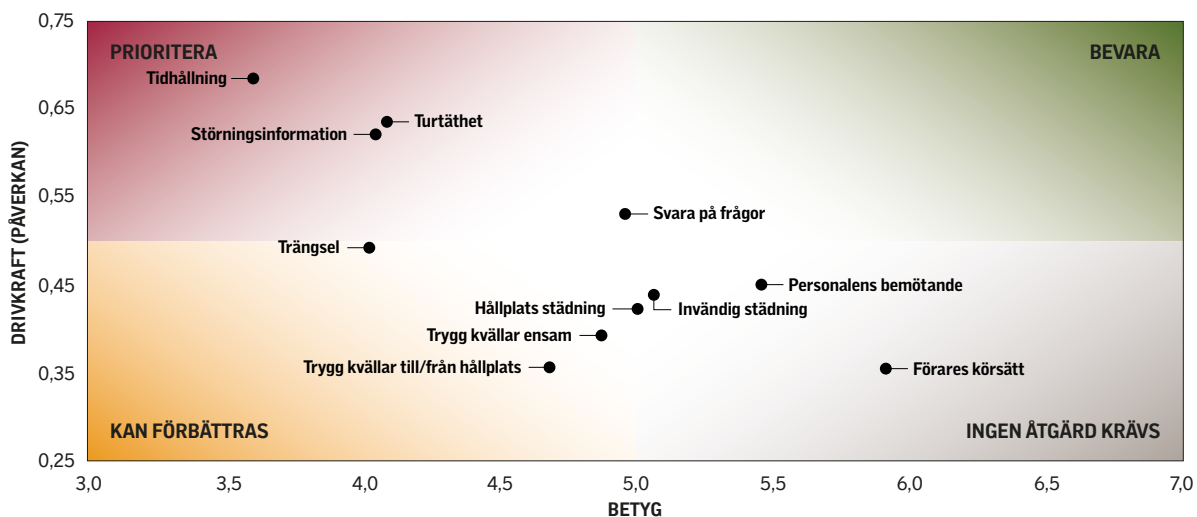
Tidhållning är den absolut viktigaste drivkraften

Drivkraftsanalysen³ 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 ett lågt betyg. Förbättringar inom dessa områden skulle också få stor effekt på den totala nöjdheten.

Trängselärendefaktorsomfårlågtbetygavpendeltågsresenärerna. Även trygghetsaspekterna får relativt sett lågt betyg. Dessa faktorer driver inte nöjdheten lika mycket men nöjdhetsnivån kan förbättras.

De olika faktorernas position och relativa förhållande i drivkraftsanalysen har ett likartat mönster vid en jämförelse med 2022 även om nöjdetsnivåer och styrkan i korrelationen har förändrats.

Drivkraftsanalys - Pendeltåg



Figur 12. Drivkraftsanalys Pendeltåg 2023

³ För mer information se appendix.

LOKALBANA

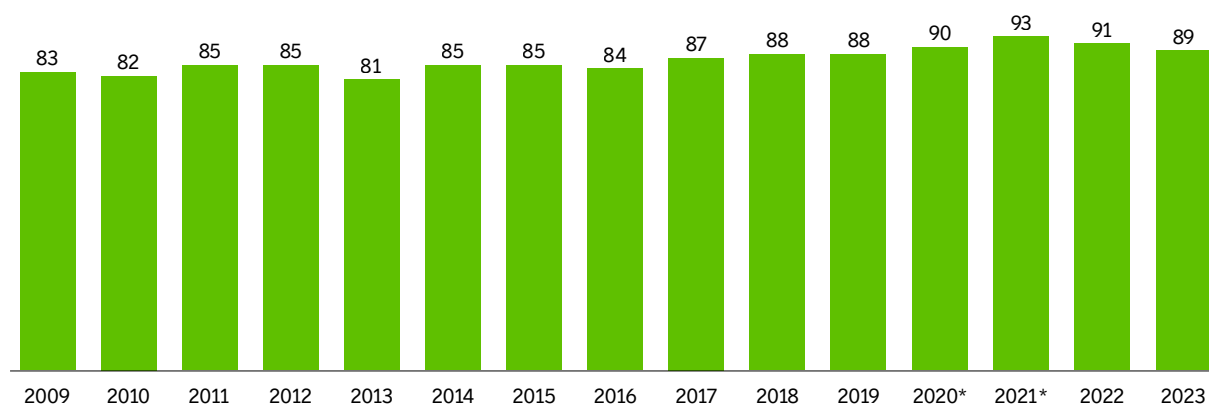


Fortsatt hög nöjdhet bland resenärer på lokalbana

Resenärerna på lokalbana är generellt nöjda och nöjdheten ökade fram till 2021 för att därefter minska med fyra procentenheter. Vid en jämförelse mellan de olika lokalbana är nöjdhetsnivån relativt jämn. Saltsjöbanan som historiskt har legat något lägre i kundnöjdhet, byggs om och har inte ingått

i 2023 års mätning. Nockebybanan får det högsta betyget av resenärerna följt av Roslagsbanan och Tvärbanan. Spårväg City som under året upplevt problem med förarbrist får lägre betyg och så även Lidingöbanan där vissa sträckor delvis trafikerats av ersättningstrafik på grund av ombyggnation.

Andel nöjda med linjen över tid - Lokalbana



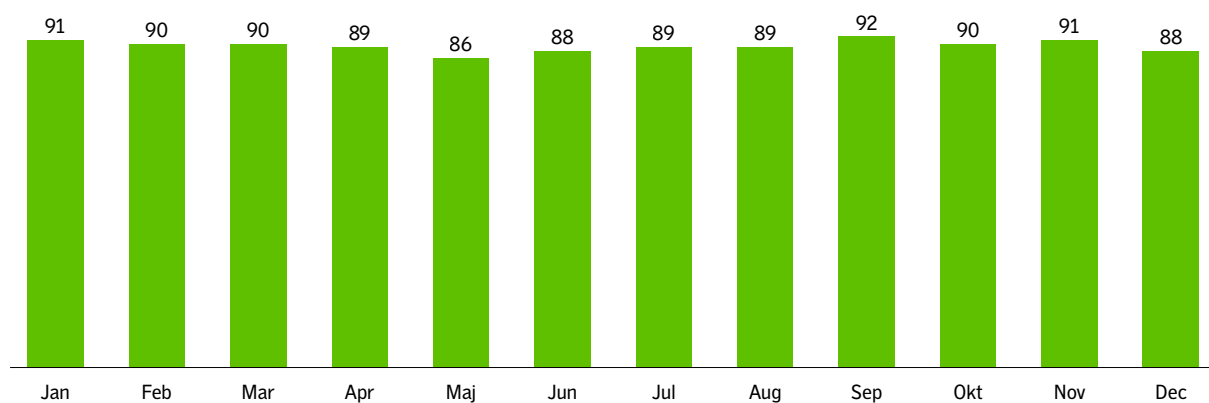
Figur 13. Nöjdhet med lokalbana sedan 2009

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

Året inleds med hög kundnöjdhet. I maj sjunker nöjdheten något för att sedan återigen stabiliseras runt ca 90 procent. Tvär- och Nockebybanan har en jämn, hög kundnöjdhet över året bortsett från en tillfällig nedgång i maj. Roslagsbanan har också en stabil utveckling under året. Spårväg City hade

en negativ utveckling fram till trafikstoppet i september-oktober 2023. Lidingöbanan har lokalbanares minst nöjda resenärer, betyget till både trafik med linjen och till den samlade erfarenheten av SL sjunker under året.

Andel nöjda med linjen 2023 - Lokalbana



Figur 14. Nöjdhet med lokalbana 2023

Personalen får höga betyg på lokalbanorna

Förarens körsätt och personalens bemötande får höga betyg på samtliga lokalbanor. 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

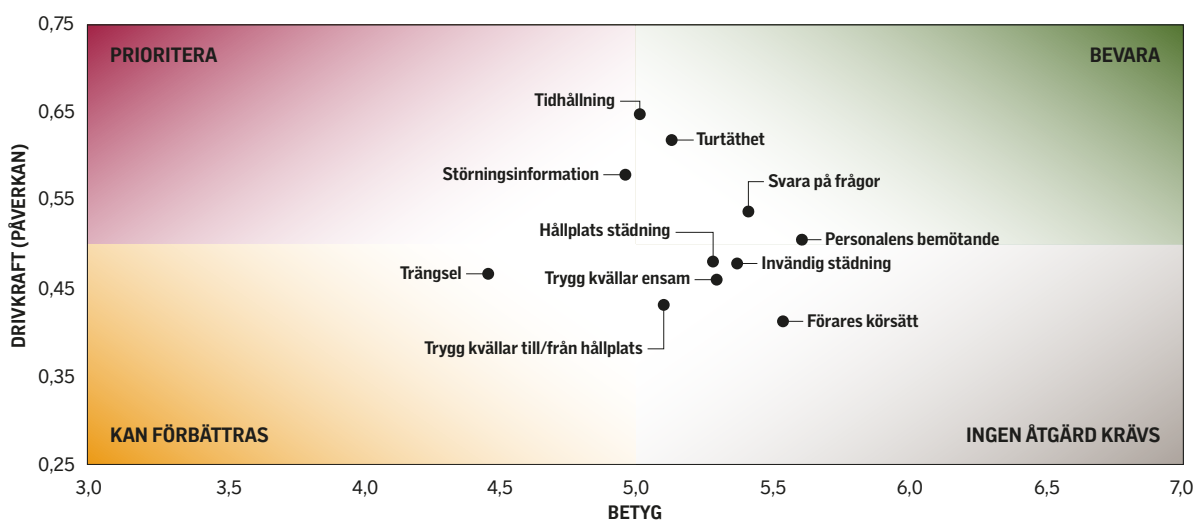
på frågor. Turtäthet och störningsinformation får något lägre betyg. Trängsel är den faktor som får lägst betyg. Mönstret är likartat på alla lokalbanor men nöjdhetsnivåerna varierar.

Tidhållning är den viktigaste drivkraften

Den viktigaste drivkraften⁴ för kundnöjdhet på lokalbana är tidhållning. Faktorer som också är av betydelse är turtäthet och störningsinformation.

Trängselfaktorn får relativt lågt betyg av lokalbaneresenärerna men variationen mellan lokalbanorna är stor. Tvärbanan och Spårväg City får lägst betyg.

Drivkraftsanalys - Lokalbana



Figur 15. Drivkraftsanalys Lokalbana 2023

⁴ För mer information se appendix.

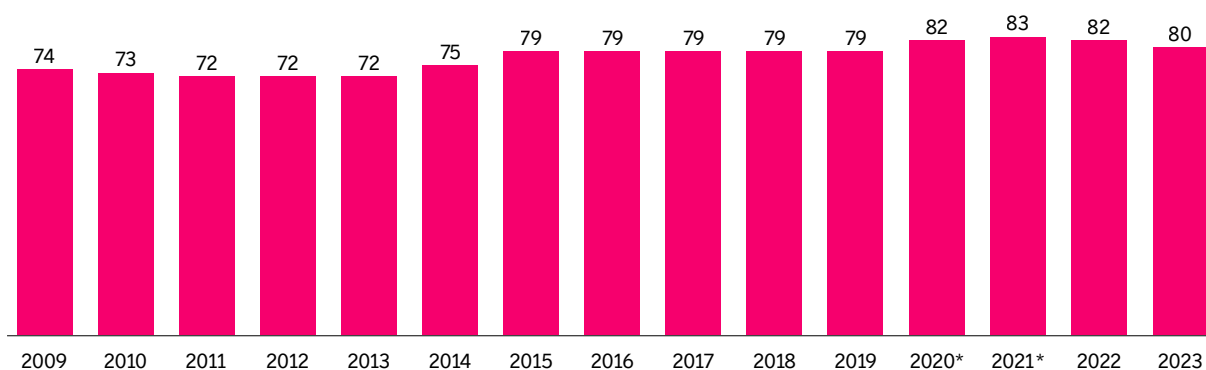


En stor spännvidd i bussområdenas nöjdhetsnivåer

Nöjdheten med busstrafiken ökade från 2009 till 2020 och har sedan dess varit relativt stabil. Det finns dock en stor spännvidd i nöjdhetsnivåerna vid en jämförelse mellan de olika områdena. Högst nöjdhet finns i Norrtälje och Nacka/Värmdö och de svagaste områdena är Södertälje/Nykvarn och Ekerö. Under 2023 sker en nedgång i kundnöjdheten framför allt i Innerstan/Lidingö och i Södertälje.

Nöjdheten med busstrafiken som helhet är relativt stabil runt 80 procent nöjda under året. Ett mycket högt betyg i mars sjunker till lägre nivåer redan månaden efter. I december minskar nöjdheten till årets lägsta värde, 77 procent. Det är stora skillnader bussområdena emellan.

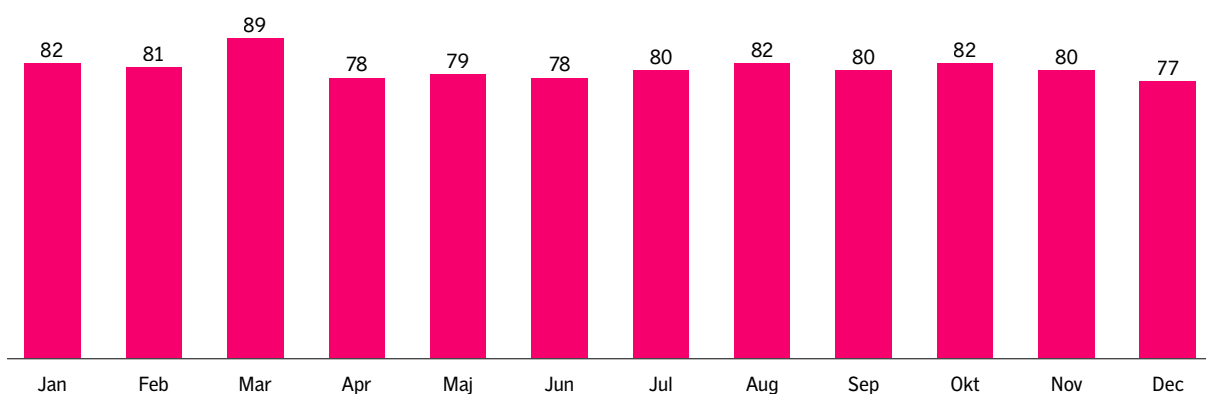
Andel nöjda med linjen över tid - Buss



Figur 16. Nöjdhet med buss sedan 2009

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

Andel nöjda med linjen 2023 - Buss



Figur 17. Nöjdhet med buss 2023

Trängsel i Innerstaden och förseningar på Ekerö

För merparten av kvalitetsfaktorerna sker endast mindre förändringar jämfört med 2022 men tidhållning, störningsinformation och personalens förmåga att svara på frågor går ner med tre procentenheter. Relativt sett får personalens bemötande, förarens körsätt och förmåga att svara på frågor höga betyg av bussresenärerna. Även trygghet och städning är områden som får relativt höga betyg. Turtäthet, störningsinformation, tidhållning och trängsel får lägre betyg. Trängseln är framför allt ett problem i Innerstaden/Lidingö och tidhållningen tycks problematisk på Ekerö.

I merparten av avtalsområdena försämras värdena för de olika kvalitetsfaktorerna under året. Undantagen är:

- Norrtälje där städningen ombord förbättras
- Järfälla/Upplands Bro där trängsel förbättras
- Södertälje där städning av fordon och hållplatser förbättras liksom de båda trygghetsfaktorerna.

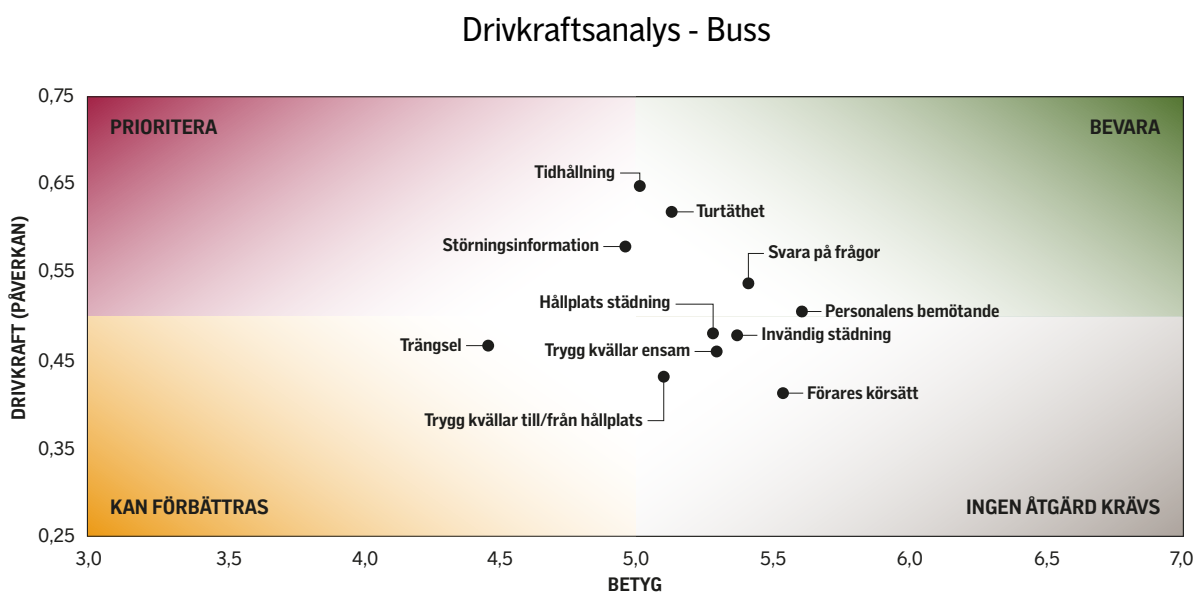
Förbättrad tidhållning eftersträvansvärt inom buss

Drivkraftsanalysen⁵ visar att tidhållning på samma sätt som år 2022 är den kvalitetsfaktor som påverkar bussresenärernas nöjdhet mest. Samtidigt är tidhållning en av de faktorer som resenärerna ger lägst betyg. Förbättrad tidhållning inom busstrafiken skulle få positiv effekt på nöjdheten. Även turtäthet och till en viss del störningsinformation har potential att påverka nöjdheten positivt.

Trängseln 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. Överlag visar de olika faktorernas position och styrkeförhållande i drivkraftsanalysen ett likartat mönster som 2022.

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.

Det är stora skillnader mellan bussområden. För mer detaljer om geografiska skillnader och skillnader mellan kvalitetsfaktorerna för buss hänvisas till Appendix.



Figur 18. Drivkraftsanalys Buss 2023

⁵ För mer information se appendix.

PENDELBÅT



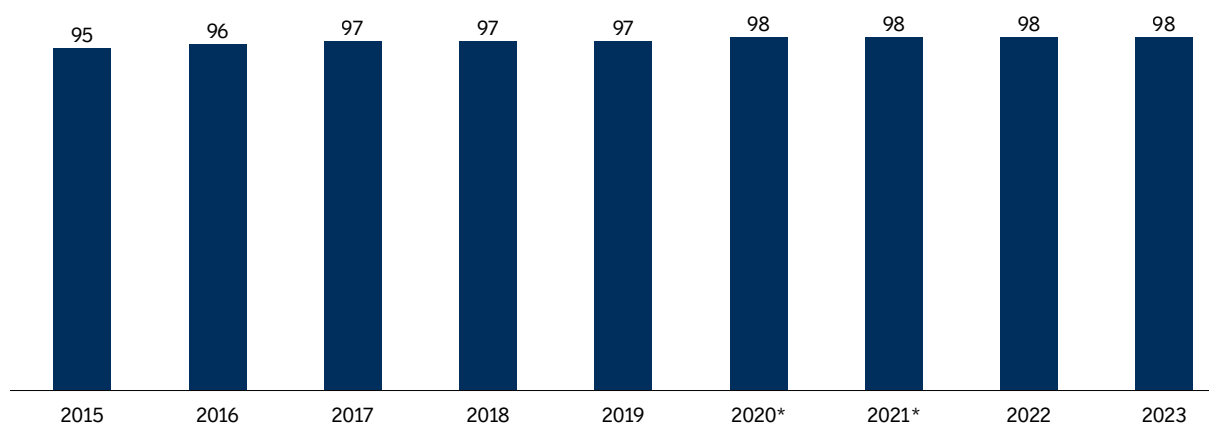
Mycket stark resenärnöjdhet för pendelbåtarna

Nöjdheten i pendelbåtstrafiken är fortsatt mycket stark. De senaste årens höga nivåer bibehålls under 2023. Alla kvalitetsfaktorer erhåller höga betyg och samtliga linjer utom linje 89 (Tappström) har en positiv utveckling för majoriteten av kvalitetsfaktorerna jämfört med 2022. Utvecklingen är särskilt positiv för linje 80 (Sjövägen) och linje 83 (Rindö).

Inom områdena turtäthet och trängsel varierar värdena kraftigt när månadsutvecklingen analyseras vilket sannolikt beror på säsongsvariationer i behov och resande.

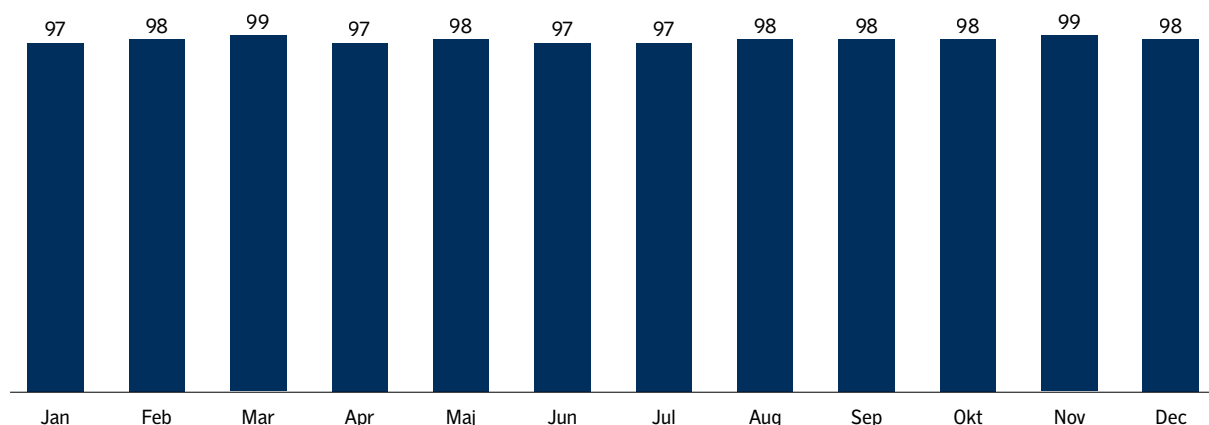
Den höga nöjdheten med pendelbåt är mycket stabilt under 2023.

Andel nöjda med linjen över tid - Pendelbåt



Figur 19. Nöjdhet med pendelbåt sedan 2015
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec

Andel nöjda med linjen 2023 - Pendelbåt

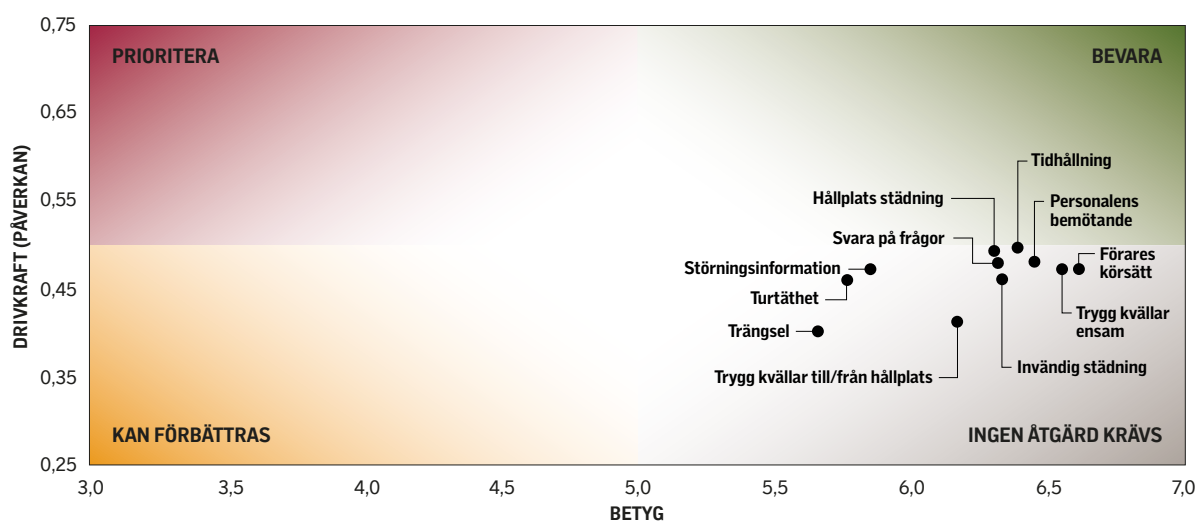


Figur 20. Nöjdhet med pendelbåt 2023

Tidhållning och rena hållplatser viktigast för resenärerna

Drivkraftsanalysen⁶ visar inga faktorer som påverkar nöjdheten på ett starkt sätt. Resultatet är en direkt följd av den höga nöjdheten med linjen.

Drivkraftsanalys - Pendelbåt



Figur 21. Drivkraftsanalys Pendelbåt 2023

⁶ För mer information se appendix.

SKÄRGÅRDS- TRAFIK

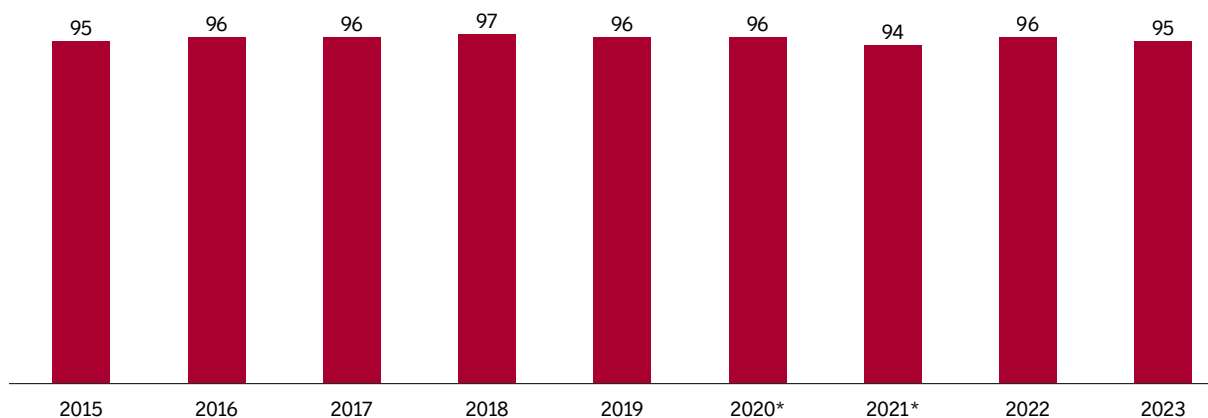


Hög kundnöjdhet för Skärgårdstrafik

Skärgårdstrafikens resenärer som reser med Waxholmsbolaget är mycket nöjda. Precis som tidigare år är nöjdheten med enskilda linjer och Waxholmsbolaget som helhet på en

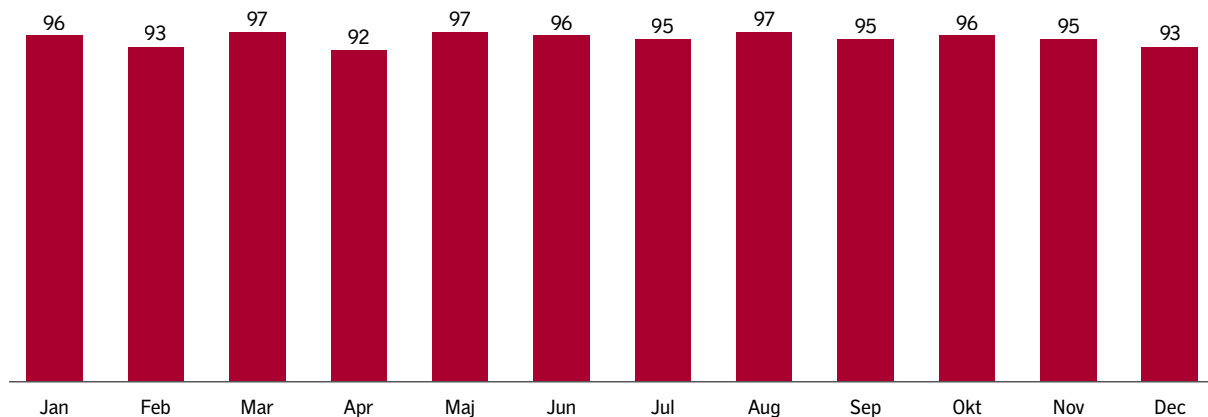
mycket hög nivå. Vid en jämförelse av de olika båtlinjerna är resultatnivåerna samstämmiga. En analys av nöjdheten över flera år visar stabila resultat.

Andel nöjda med linjen över tid - Skärgårdstrafik



Figur 22. Nöjdhet med skärgårdstrafiken sedan 2015
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec

Andel nöjda med linjen 2023 - Skärgårdstrafik



Figur 23. Nöjdhet med skärgårdstrafiken 2023

Mycket hög nöjdhet med Skärgårdstrafik

De olika kvalitetsfaktorer som mäts i undersökningen får generellt sett goda betyg från Waxholmsbolagets resenärer. Turtätheten är 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 är nöjdheten med turtätheten generellt lägre än nöjdheten med övriga kvalitetsfaktorer.

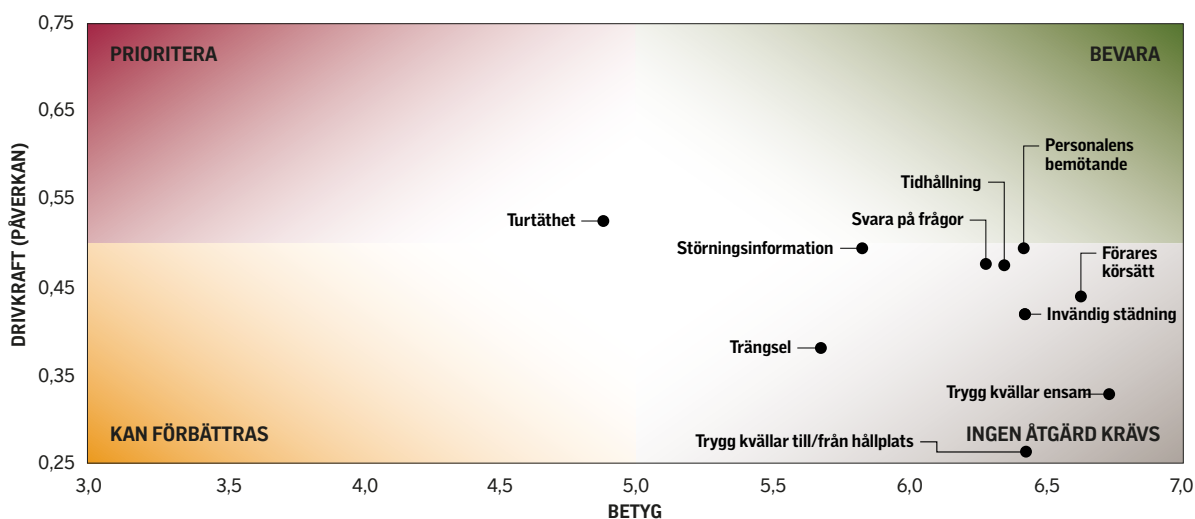
Turtäthet, bemötande och störningsinformation starkaste drivkrafterna

Drivkraftsanalysen⁷ visar inga faktorer som påverkar nöjdheten på ett starkt sätt. Resultatet är en direkt följd av den mycket höga nöjdheten med linjen. Bara turtätheten har ett sämre resultat än andra faktorer. Satsningar på ökade turtäthet skulle

kunna leda till högre nöjdhet med turtäthet men som inte påverkar nöjdheten med linjen.

Drivkraftsanalysen som gjordes 2022 gav en likartad bild.

Drivkraftsanalys - Skärgårdstrafik



Figur 24. Drivkraftsanalys skärgårdstrafik 2023

⁷ För mer information se appendix.

APPENDIX

Tabell: Nöjdhet per trafikslag	33
Tabell: Nöjdhet – kvalitetsfaktorer	35
Tabell: Nöjdhet – trafikfaktorer	60
Tabell: Nöjdhet – komfortfaktorer	62
Tabell: Nöjdhet – personalfaktorer	64
Tabell: Nöjdhet – trygghetsfaktorer	66
Beskrivning av metod och genomförande	68
Insamlingsområden 2023	71
Drivkraftsanalys	73
Enkätfrågor	74

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
Tunnelbana, totalt	78	78	76	76	76	78	81	84	85	85	82	85	87	87	86
röd linje	76	77	76	77	76	78	79	85	86	85	82	85	88	87	87
grön linje	82	78	77	75	76	78	82	84	84	85	81	84	87	87	85
blå linje	74	79	76	75	78	79	80	83	85	86	83	84	83	83	83

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
Pendeltåg, totalt	67	60	57	61	66	72	66	68	73	63	73	79	74	76	54
Märsta	72	62	59	64	67	74	69	71	79	66	72	77	70	76	51
Uppsala					72	77	73	71	75	57	72	77	70	76	57
Kungsängen	67	60	60	64	69	70	62	66	69	62	74	83	75	81	57
Södertälje	65	57	52	55	62	70	64	73	74	65	73	80	77	78	53
Nynäshamn			59	65	69	71	60	62	68	66	73	76	76	76	56
Gnesta	59	57	57	55	54	68	71	74	77	64	71	80	75	72	48

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
Lokalbana, totalt	83	82	85	85	81	85	85	84	87	88	88	90	93	91	89
Roslagsbanan	82	81	81	83	75	82	80	81	85	87	84	88	89	90	90
Lidingöbanan	67	71	73	73	69		77	81	88	88	88	89	93	91	75
Saltsjöbanan	76	71	77	78	69	76	80	74	72	74	77	78	83	82	-
Nockebybanan	91	93	94	94	94	95	95	96	96	96	96	97	98	97	97
Spårväg City		89	91	90	92	93	94	94	96	96	95	96	95	93	88
Tvärbanan											89	91	95	92	89
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
Buss, totalt	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	80
Bromma/ Solna/ ¹ Sundbyberg/ Sollentuna				62	60	68	71	74	75	74	73	73	77	79	78
Solna/ Sundbyberg	71	71	71	67											
Järfälla/ Upplands Bro	67	65	66	64	63	66	64	66	71	73	75	76	77	78	78
Sollentuna	70	69	68	69											
Norrort, Vallentuna															82
Sigtuna, Upplands Väsby															76
Vallentuna/ Sigtuna/ 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	
Norrtälje	81	81	79	85	84	88	89	86	86	89	88	90	88	88	87

¹avser jan-mar

²avser nov-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
Buss, totalt	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	80
Bromma	74	69	70	70											
Ekerö	74	77	77	74	74	78	78	78	77	76	72	75	76	75	74
Innerstan/ Lidingö						79	82	83	83	84	83	85	86	84	78
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
Buss, totalt	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	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
Huddinge/ Botkyrka/ Söderort			72	74	76	77	79	80	82	80	79	84	82	82	81
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, ¹ Nynäshamn															84
Nacka/Värmdö	73	75	74	76	77	80	84	82	82	81	84	85	88	85	85

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
Pendelbåt, totalt							95	96	97	97	97	98	98	98	98
Pendelbåt, Linje 80								96	98	97	97	99	99	97	98
Pendelbåt, Linje 82								96	97	97	98	98	98	98	98
Pendelbåt, Linje 83														93	95
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
Hela skärgården								96	96	97	96	96	94	96	95
Norra skärgården								94	97	97	94	98	92	97	96
Stockholms mellanskärgård								97	96	96	97		95	96	95
Inre mellanskärgård								96	96	96	96		88	95	92
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
Stavsås, Sollenkroka och Möja													92	93	94
Stockholms norra mellanskärgård													98	99	98

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
Nöjdhet totalt	75	74	73	73	74	77	79	80	82	80	80	83	84	84	79
Turtäthet	66	67	67	67	67	68	69	70	71	72	71	73	75	74	70
Tidhållning	67	64	63	66	66	69	69	71	72	70	70	74	74	74	68
Störningsinformation	54	50	52	56	57	60	60	63	66	65	65	68	71	70	65
Invändig städning	67	68	69	69	70	73	79	78	79	78	77	78	76	77	76
Hållplats städning	64	65	66	66	66	69	74	75	75	75	74	74	76	76	75
Trängsel	51	51	48	47	46	47	53	52	52	53	50	50	51	54	52
Svara på frågor	65	63	63	64	64	68	72	73	74	75	76	76	78	78	75
Personalens bemötande	65	66	66	67	67	72	77	79	79	81	80	80	82	82	81
Förarens körsätt	75	75	75	74	73	75	78	80	80	79	78	79	81	80	80
Trygg kvällar ensam	66	69	69	68	69	70	74	70	70	72	72	73	72	74	73
Trygg kvällar till/från hållplats	60	63	64	63	64	65	66			66	65	67	67	69	69
Nöjdhet med SL			54	57	57	63	64	68	70	69	62	66	68	68	60

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
Nöjdhet totalt	78	78	76	76	76	78	81	84	85	85	82	85	87	87	86
Turtäthet	71	71	72	71	71	71	75	76	78	79	76	79	80	80	80
Tidhållning	74	73	73	75	76	77	79	83	82	82	81	85	85	85	84
Störningsinformation	64	60	62	65	66	68	69	70	73	74	72	76	77	77	76
Invändig städning	64	67	68	66	68	70	73	75	74	74	72	73	75	74	75
Hållplats städning	64	66	67	66	66	69	73	75	74	75	72	72	75	75	74
Trängsel	47	46	43	40	38	38	43	46	46	49	44	45	47	51	49
Svara på frågor	63	62	61	62	61	66	70	71	72	76	77	78	79	79	78
Personalens bemötande	61	63	62	63	63	68	73	76	78	81	80	79	82	82	82
Förarens körsätt	76	75	75	74	72	74	76	79	80	78	77	78	82	81	79
Trygg kvällar ensam	59	62	62	60	62	63	65	62	64	67	64	65	66	67	67
Trygg kvällar till/från hållplats	55	59	59	57	58	60	61			62	59	62	62	64	64
Nöjdhet med SL			56	59	60	64	66	71	72	73	65	68	70	70	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
Nöjdhet totalt	74	79	76	75	78	79	80	83	85	86	83	84	83	83	83
Turtäthet	65	71	69	67	71	71	73	76	77	79	78	79	79	79	80
Tidhållning	67	74	72	74	77	77	78	82	84	83	85	88	85	86	86
Störningsinformation	63	63	64	66	69	71	68	70	74	75	75	76	78	77	78
Invändig städning	63	68	67	65	67	69	71	72	73	72	72	70	69	69	71
Hållplats städning	66	70	68	67	69	72	73	74	75	74	73	71	73	74	73
Trängsel	52	54	50	44	48	49	50	54	57	59	57	57	56	58	57
Svara på frågor	64	64	62	63	66	68	70	70	75	77	77	79	80	80	78
Personalens bemötande	62	65	64	64	67	70	73	75	79	80	80	81	83	83	81
Förares körsätt	74	76	74	73	71	72	74	76	80	79	77	79	80	80	78
Trygg kvällar ensam	56	60	59	57	57	61	58	54	55	61	59	58	59	63	61
Trygg kvällar till/från hållplats	57	58	56	57	56	59	57			58	57	58	60	62	61

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
Nöjdhet totalt	82	78	77	75	76	78	82	84	84	85	81	84	87	87	85
Turtäthet	75	72	73	72	70	72	75	73	76	78	76	78	80	80	79
Tidhållning	78	72	72	74	75	75	78	82	81	81	78	82	85	85	82
Störningsinformation	65	59	60	64	65	68	68	71	73	74	70	75	74	77	75
Invändig städning	68	69	71	66	69	73	76	75	75	75	73	74	77	76	74
Hållplats städning	65	65	67	66	66	68	74	74	72	75	72	71	77	74	73
Trängsel	44	42	40	37	34	35	42	42	43	46	40	39	43	47	44
Svara på frågor	65	62	61	61	61	65	70	71	72	76	76	77	79	78	78
Personalens bemötande	62	62	62	62	63	67	73	76	78	81	79	79	82	81	82
Förares körsätt	79	77	78	74	75	76	79	80	81	82	79	79	84	81	79
Trygg kvällar ensam	59	63	62	58	64	63	66	60	63	66	64	66	66	66	67
Trygg kvällar till/från hållplats	54	60	58	55	59	59	63			60	59	62	62	62	63

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
Nöjdhet totalt	76	77	76	77	76	78	79	85	86	85	82	85	88	87	87
Turtäthet	69	71	72	73	72	71	75	80	79	80	76	80	81	80	81
Tidhållning	72	74	76	78	76	78	80	84	83	83	82	86	85	84	84
Störningsinformation	64	61	65	66	66	68	68	70	74	73	73	76	79	78	78
Invändig städning	59	65	65	65	66	68	70	76	75	74	71	73	75	75	77
Hållplats städning	62	67	66	67	66	69	71	77	76	75	73	73	74	75	76
Trängsel	48	48	44	42	39	38	41	46	44	48	45	47	49	52	52
Svara på frågor	62	61	60	63	61	67	68	71	72	76	77	78	77	79	79
Personalens bemötande	61	63	62	63	61	68	71	77	77	81	80	79	81	81	82
Förares körsätt	73	72	72	72	69	72	71	77	78	74	74	76	80	80	80
Trygg kvällar ensam	60	62	63	63	62	63	67	67	68	69	66	67	67	69	70
Trygg kvällar till/från hållplats	57	60	62	60	59	62	62			65	61	63	64	66	66

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
Nöjdhet totalt	67	60	57	61	66	72	66	68	73	63	73	79	74	76	54
Turtäthet	61	61	60	58	61	62	59	58	60	61	64	68	66	65	47
Tidhållning	44	34	33	40	46	55	49	52	56	41	54	65	57	59	35
Störningsinformation	55	46	44	48	50	54	50	54	58	48	55	62	61	62	44
Invändig städning	62	63	62	63	68	73	75	73	75	77	75	74	68	74	69
Hållplats städning	59	61	61	61	62	65	68	66	70	72	73	71	71	73	68
Trängsel	50	49	44	47	49	50	53	54	54	51	52	52	52	54	43
Svara på frågor	61	57	55	58	60	66	65	69	73	69	73	74	74	75	65
Personalens bemötande	60	62	60	60	63	68	73	76	80	79	83	82	81	82	78
Förares körsätt	85	85	83	84	85	87	89	90	90	88	90	90	90	91	88
Trygg kvällar ensam	60	62	62	62	64	66	65	61	63	65	66	66	64	68	64
Trygg kvällar till/från hållplats	54	56	55	57	57	59	60			58	58	58	57	62	59
Nöjdhet med SL			40	47	49	56	52	58	62	51	56	62	60	62	43

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
Nöjdhet totalt	72	62	59	64	67	74	69	71	79	66	72	77	70	76	51
Turtäthet	66	67	67	65	70	73	72	66	73	73	69	74	71	70	48
Tidhållning	50	36	35	42	47	56	49	54	61	40	53	64	51	57	33
Störningsinformation	59	46	47	50	50	54	51	55	64	48	56	62	59	64	44
Invändig städning	63	62	62	64	64	71	73	74	75	76	73	76	67	74	69
Hållplats städning	61	60	63	63	61	66	68	66	71	70	69	73	68	72	68
Trängsel	47	45	40	42	47	48	52	53	54	52	49	49	48	51	36
Svara på frågor	64	56	56	59	58	65	63	68	74	68	71	72	73	75	65
Personalens bemötande	60	58	58	60	59	66	72	74	79	77	79	80	79	80	77
Förares körsätt	86	84	83	84	83	86	88	90	90	88	89	91	89	90	88
Trygg kvällar ensam	62	63	66	64	64	65	65	63	65		64	65	62	66	63
Trygg kvällar till/från hållplats	55	55	58	59	56	59	60				56	58	53	60	58

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
Nöjdhet totalt					72	77	73	71	75	57	72	77	70	76	57
Turtäthet					63	62	61	61	62	53	58	61	63	65	52
Tidhållning					56	62	58	57	60	39	54	69	50	63	38
Störningsinformation					55	57	54	55	57	44	53	63	57	61	45
Invändig städning					75	78	79	75	77	77	73	71	68	73	70
Hållplats städning					67	69	72	69	73	72	74	71	72	73	71
Trängsel					52	50	50	51	48	43	43	43	47	50	37
Svara på frågor					61	65	67	67	70	67	72	77	71	76	65
Personalens bemötande					62	70	73	74	79	79	82	81	79	81	78
Förares körsätt					86	89	89	90	90	89	90	89	92	91	90
Trygg kvällar ensam					71	71	71	64	65		69	67	66	69	65
Trygg kvällar till/från hållplats					61	62	66				60	56	58	61	61

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
Nöjdhet totalt	67	60	60	64	69	70	62	66	69	62	74	81	76	81	57
Turtäthet	56	57	54	57	57	55	53	56	52	56	65	76	73	72	47
Tidhållning	45	33	36	45	49	54	43	48	48	39	50	71	56	60	36
Störningsinformation	57	46	46	52	53	55	50	54	53	49	54	68	54	62	46
Invändig städning	65	65	62	63	71	73	77	74	79	79	79	76	69	79	73
Hållplats städning	61	65	61	63	64	65	67	69	75	75	76	77	74	76	72
Trängsel	50	50	47	48	48	47	49	52	51	46	50	48	46	52	39
Svara på frågor	61	59	57	59	61	66	65	68	71	69	73	80	68	77	69
Personalens bemötande	60	64	63	63	66	68	74	75	81	79	82	87	80	84	80
Förares körsätt	83	84	83	84	86	85	89	89	90	88	91	93	86	92	89
Trygg kvällar ensam	63	64	63	65	66	67	65	61	65		69	72	58	69	66
Trygg kvällar till/från hållplats	54	55	56	57	59	59	57				54	63	50	63	59

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
Nöjdhet totalt	65	57	52	55	62	70	64	73	74	65	73	80	77	78	53
Turtäthet	63	63	60	57	60	66	63	66	67	67	68	74	76	73	49
Tidhållning	41	31	27	33	42	52	45	54	58	41	55	63	61	58	33
Störningsinformation	53	45	40	43	47	52	46	54	58	48	56	60	62	63	43
Invändig städning	59	62	62	64	67	72	74	72	72	77	73	73	67	70	67
Hållplats städning	57	61	61	60	60	64	68	63	67	71	72	69	71	69	65
Trängsel	45	42	37	41	43	45	51	54	55	48	48	50	56	51	39
Svara på frågor	57	54	50	53	56	65	61	69	71	70	73	76	76	75	64
Personalens bemötande	58	59	57	57	61	67	72	77	78	79	83	81	82	82	77
Förares körsätt	84	85	82	85	84	86	88	91	88	88	90	90	90	91	88
Trygg kvällar ensam	56	62	59	61	64	64	65	60	61		66	66	69	67	62
Trygg kvällar till/från hållplats	52	55	54	55	57	58	61				60	61	64	61	58

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
Nöjdhet totalt			59	65	69	71	60	62	68	66	73	76	76	76	56
Turtäthet			61	58	58	57	43	45	48	59	62	60	59	61	50
Tidhållning			35	46	49	55	46	46	49	43	54	62	59	60	36
Störningsinformation			44	51	52	57	48	52	54	49	54	60	59	60	44
Invändig städning			62	62	69	73	70	72	76	79	77	75	74	75	69
Hållplats städning			58	59	61	63	62	63	68	71	72	70	71	71	66
Trängsel			54	58	59	59	60	56	58	63	63	59	56	61	50
Svara på frågor			58	61	65	69	66	72	75	72	74	73	74	75	64
Personalens bemötande			60	62	67	68	73	77	81	82	84	83	82	83	76
Förares körsätt			83	85	86	87	87	90	90	89	90	90	90	91	89
Trygg kvällar ensam			58	61	62	66	62	60	61		65	63	63	65	61
Trygg kvällar till/från hållplats			53	57	57	58	57				57	55	57	61	57

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
Nöjdhet totalt	59	57	57	55	54	68	71	74	77	64	71	80	75	72	48
Turtäthet	24	25	23	21	21	22	29	38	30	25	30	42	36	32	23
Tidhållning	57	46	48	44	48	63	65	65	70	56	64	77	78	66	44
Störningsinformation	46	42	41	39	40	53	54	58	57	49	54	62	66	58	39
Invändig städning	52	66	63	64	68	75	79	77	79	80	76	73	72	76	68
Hållplats städning	56	63	64	65	66	73	77	75	79	81	76	75	79	80	72
Trängsel	72	76	75	74	75	79	79	76	82	81	79	81	78	78	72
Svara på frågor	60	58	61	60	62	71	75	77	81	77	77	82	77	75	61
Personalens bemötande	63	68	68	67	71	76	81	84	89	89	88	87	87	86	80
Förares körsätt	79	86	85	84	84	88	90	90	94	92	91	90	91	90	88
Trygg kvällar ensam	61	67	70	68	70	70	75	70	79		76	73	72	73	72
Trygg kvällar till/från hållplats	62	66	69	68	69	71	74				72	70	72	72	70

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
Nöjdhet totalt	83	82	85	85	81	85	85	84	87	88	88	90	93	91	89
Turtäthet	57	60	66	65	64	65	64	66	66	70	72	75	79	78	77
Tidhållning	71	70	74	78	72	75	76	73	79	82	80	82	86	86	81
Störningsinformation	55	57	60	64	61	63	66	65	68	72	72	75	78	77	73
Invändig städning	79	78	81	80	79	84	87	86	88	88	87	87	83	84	85
Hållplats städning	76	79	79	79	77	81	84	84	86	86	85	85	85	84	84
Trängsel	61	62	61	58	57	60	63	62	66	61	54	55	58	60	57
Svara på frågor	78	80	81	81	77	81	84	82	84	87	79	79	81	81	79
Personalens bemötande	81	83	84	84	83	84	87	87	87	90	86	86	86	87	87
Förarens körsätt	85	86	86	86	84	87	89	89	90	89	88	89	90	89	90
Trygg kvällar ensam	80	83	84	84	82	83	84	82	84	84	83	84	82	83	84
Trygg kvällar till/från hållplats	70	73	74	74	73	74	77			75	74	75	73	76	77
Nöjdhet med SL			59	61	58	65	66	70	72	73	60	66	68	68	63

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

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
Nöjdhet totalt	82	81	81	83	75	82	80	81	85	87	84	88	89	90	90
Turtäthet	49	54	60	59	57	61	57	60	56	63	62	67	66	68	67
Tidhållning	71	67	69	73	61	74	70	66	76	79	76	79	84	85	82
Störningsinformation	55	53	55	58	53	59	61	59	64	65	63	69	72	74	74
Invändig städning	78	76	73	71	74	83	86	87	90	90	87	86	81	83	85
Hållplats städning	71	74	73	74	73	79	81	83	87	88	86	86	86	85	85
Trängsel	64	66	65	60	57	60	59	64	67	63	56	56	57	59	59
Svara på frågor	83	82	81	82	77	82	82	85	87	88	82	83	85	85	84
Personalens bemötande	82	83	83	82	80	83	83	86	88	89	86	87	88	88	88
Förares körsätt	90	91	89	90	88	89	90	92	93	94	93	93	95	94	93
Trygg kvällar ensam	78	82	82	82	80	83	80	82	84	84	83	86	84	83	85
Trygg kvällar till/från hållplats	67	70	71	72	70	72	74			73	72	76	73	76	77

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
Nöjdhet totalt	67	71	73	73	69		77	81	88	88	88	89	93	91	75
Turtäthet	49	53	55	54	52		39	48	56	57	61	63	79	75	65
Tidhållning	66	69	70	73	70		63	70	82	80	83	82	81	73	51
Störningsinformation	47	52	54	54	51		59	57	70	71	68	73	78	67	51
Invändig städning	72	73	76	75	73		96	93	94	93	93	94	92	93	91
Hållplats städning	71	77	78	76	75		95	91	91	91	89	89	90	90	88
Trängsel	36	42	41	38	33		60	58	59	59	51	53	65	66	61
Svara på frågor	72	75	78	80	79		87	90	91	90	87	89	89	88	82
Personalens bemötande	78	83	85	86	84		95	96	96	96	95	94	94	93	91
Förares körsätt	67	74	73	73	73		91	90	93	94	92	94	90	92	91
Trygg kvällar ensam	78	84	83	82	84		91	88	90	90	91	91	89	91	90
Trygg kvällar till/från hållplats	71	79	77	77	77					78	80	80	80	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
Nöjdhet totalt	76	71	77	78	69	76	80	74	72	74	77	78	83	82	-
Turtäthet	42	41	50	49	45	47	51	48	49	48	49	54	58	56	-
Tidhållning	73	60	72	77	66	75	80	74	76	76	75	77	77	80	-
Störningsinformation	57	51	56	61	54	57	68	63	64	64	65	65	70	70	-
Invändig städning	65	63	70	66	65	69	77	77	78	79	78	74	69	75	-
Hållplats städning	66	70	71	66	68	69	74	76	77	80	81	79	79	80	-
Trängsel	61	62	61	61	58	61	64	61	66	67	66	70	70	72	-
Svara på frågor	75	76	78	78	74	77	82	82	81	83	79	81	83	85	-
Personalens bemötande	75	78	78	78	77	79	82	84	83	84	83	85	83	86	-
Förares körsätt	79	79	81	80	77	80	84	85	86	84	82	82	83	83	-
Trygg kvällar ensam	73	74	76	76	76	78	78	77	77	75	77	69	73	75	-
Trygg kvällar till/från hållplats	65	71	72	72	72	74	75			70	74	71	71	74	-

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
Nöjdhet totalt	91	93	94	94	94	95	95	96	96	96	96	97	98	97	97
Turtäthet	65	69	73	74	74	75	77	79	80	79	81	81	84	84	85
Tidhållning	87	91	92	93	92	92	92	93	94	95	94	95	94	93	94
Störningsinformation	51	60	66	70	72	70	74	74	76	80	78	82	81	78	78
Invändig städning	88	91	92	92	93	93	93	93	92	90	90	90	89	87	88
Hållplats städning	87	89	90	89	91	90	90	92	92	91	91	91	92	93	93
Trängsel	71	77	74	74	73	73	75	77	76	74	68	66	73	72	73
Svara på frågor	77	85	86	82	84	86	87	83	65		80	78	80	79	82
Personalens bemötande	82	87	89	88	88	88	90	86	76		89	88	89	88	90
Förares körsätt	88	92	93	91	90	91	93	93	92	93	91	91	92	92	92
Trygg kvällar ensam	89	92	91	93	92	93	90	91	89	91	91	93	93	92	93
Trygg kvällar till/från hållplats	82	84	85	86	85	86	88			85	84	86	91	90	88

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
Nöjdhet totalt		89	91	90	92	93	94	94	96	96	95	96	95	93	88
Turtäthet		72	77	80	82	84	83	85	89	90	88	86	89	87	80
Tidhållning		79	85	88	90	89	88	91	93	92	88	91	91	84	73
Störningsinformation		59	60	68	70	73	79	77	80	81	76	74	78	75	63
Invändig städning		94	94	92	92	93	94	92	93	94	92	93	94	94	92
Hållplats städning		91	89	88	86	89	90	91	92	92	89	90	90	89	86
Trängsel		73	68	59	53	54	61	60	67	63	50	49	53	55	50
Svara på frågor		89	91	89	88	89	91	93	92	94	89	89	91	90	86
Personalens bemötande		95	95	94	92	93	94	95	95	96	93	94	94	94	92
Förares körsätt		93	93	92	93	93	94	94	96	95	93	95	95	94	91
Trygg kvällar ensam		90	91	90	90	91	90	89	92	90	90	92	88	90	88
Trygg kvällar till/från hållplats		74	75	76	75	77	76			79	79	79	75	78	80

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
Nöjdhet totalt	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	80
Turtäthet	63	64	65	64	66	67	68	67	67	68	68	69	72	70	68
Tidhållning	64	61	59	60	60	64	64	64	63	63	62	64	65	64	61
Störningsinformation	39	38	41	45	47	50	55	55	58	59	59	61	65	63	60
Invändig städning	70	68	71	72	72	75	81	82	83	82	82	82	79	80	79
Hållplats städning	63	63	64	66	65	69	73	75	75	75	74	74	77	76	76
Trängsel	55	55	53	53	54	55	57	58	58	58	54	54	54	58	57
Svara på frågor	66	64	65	65	66	69	72	75	75	74	74	74	78	78	75
Personalens bemötande	69	69	69	70	69	74	77	80	80	80	80	80	81	82	81
Förares körsätt	70	71	71	71	70	73	75	76	77	76	72	73	74	75	75
Trygg kvällar ensam	76	77	79	78	78	79	81	80	79	80	81	82	81	82	82
Trygg kvällar till/från hållplats	67	69	70	70	71	72	72			72	73	74	74	76	76
Nöjdhet med SL			54	57	57	63	65	69	70	69	61	65	68	67	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
Nöjdhet totalt	81	81	79	85	84	88	89	86	86	89	88	90	88	88	87
Turtäthet	68	69	66	73	74	76	76	70	70	76	76	79	75	78	71
Tidhållning	81	78	73	77	80	83	82	83	80	81	82	82	80	79	77
Störningsinformation	48	47	46	58	62	65	67	67	67	71	69	73	69	70	67
Invändig städning	73	78	81	84	81	84	85	83	83	84	79	79	71	79	83
Hållplats städning	61	64	63	70	69	74	73	76	75	77	74	76	73	76	76
Trängsel	55	55	57	68	68	70	71	71	70	72	66	69	67	68	66
Svara på frågor	73	74	71	74	75	79	81	82	81	82	80	84	80	82	79
Personalens bemötande	78	78	78	83	81	84	86	87	87	87	86	88	86	88	85
Förarens körsätt	84	82	83	86	86	87	88	89	88	89	86	86	84	87	85
Trygg kvällar ensam	83	84	85	87	86	87	88	85	86	85	84	86	81	84	83
Trygg kvällar till/från hållplats	69	69	69	71	74	74	77			74	74	77	73	78	78

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
Nöjdhet totalt															82
Turtäthet															67
Tidhållning															60
Störningsinformation															63
Invändig städning															85
Hållplats städning															79
Trängsel															64
Svara på frågor															75
Personalens bemötande															81
Förarens körsätt															76
Trygg kvällar ensam															83
Trygg kvällar till/från hållplats															78

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Appendix- Nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

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

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
Nöjdhet totalt	74	77	77	74	74	78	78	78	77	76	72	75	76	75	74
Turtäthet	59	66	67	66	66	66	70	64	67	67	65	68	70	69	66
Tidhållning	61	62	61	56	60	63	59	61	56	46	45	43	42	44	43
Störningsinformation	36	38	42	46	47	51	53	53	53	53	47	49	52	53	52
Invändig städning	82	78	76	76	75	75	80	74	79	76	79	86	82	84	81
Hållplats städning	64	66	64	67	68	70	75	76	73	72	72	75	76	79	77
Trängsel	57	61	58	60	63	62	64	59	57	57	54	50	55	58	59
Svara på frågor	63	64	66	65	66	67	67	72	73	72	69	68	80	76	72
Personalens bemötande	74	75	74	74	74	74	75	81	80	79	77	76	79	82	82
Förarens körsätt	77	79	78	76	76	79	75	80	80	79	73	74	75	78	78
Trygg kvällar ensam	81	83	83	84	85	85	84	85	84	84	83	85	87	83	84
Trygg kvällar till/från hållplats	72	72	72	73	74	78	76			75	75	72	79	78	77

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
Nöjdhet totalt	73	75	74	76	77	80	84	82	82	81	84	85	88	85	85
Turtäthet	63	65	65	68	68	70	71	70	70	71	71	72	77	73	72
Tidhållning	68	66	65	68	70	72	72	70	70	70	73	73	74	73	70
Störningsinformation	36	42	42	51	55	57	56	56	60	60	61	65	67	66	64
Invändig städning	70	68	74	78	76	80	83	82	85	84	83	84	79	80	77
Hållplats städning	57	61	61	65	66	70	74	76	74	76	75	75	78	77	77
Trängsel	53	54	51	51	53	55	57	54	54	54	54	57	58	59	57
Svara på frågor	65	64	64	68	71	73	75	79	77	76	78	78	81	81	80
Personalens bemötande	66	67	68	72	73	78	80	83	83	81	82	83	83	85	84
Förarens körsätt	74	74	76	77	77	79	80	81	81	81	76	78	78	77	76
Trygg kvällar ensam	80	77	80	79	80	84	84	82	81	80	84	84	83	85	85
Trygg kvällar till/från hållplats	68	70	71	72	73	75	75			73	76	76	76	78	79

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
Nöjdhet totalt				62	60	68	71	74	75	74	73	73	77	79	78
Turtäthet				58	61	63	62	61	62	62	61	63	63	66	66
Tidhållning				47	46	55	57	61	60	58	57	58	59	63	59
Störningsinformation				40	38	46	49	52	55	55	56	58	62	64	61
Invändig städning				72	67	71	74	75	76	76	74	75	73	76	76
Hållplats städning				63	61	66	69	69	70	70	70	69	73	73	74
Trängsel				52	55	58	59	62	62	61	58	54	54	60	57
Svara på frågor				56	56	62	67	69	71	70	70	70	76	76	74
Personalens bemötande				63	61	69	71	74	76	75	74	76	78	79	80
Förarens körsätt				64	61	67	70	71	72	69	68	68	72	74	74
Trygg kvällar ensam				70	70	72	76	73	72	73	75	77	76	78	77
Trygg kvällar till/från hållplats				64	66	67	68			67	69	69	71	73	73

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
Nöjdhet totalt						79	82	83	83	84	83	85	86	84	78
Turtäthet						74	75	76	74	76	74	73	75	72	69
Tidhållning						64	68	67	66	66	65	66	67	63	53
Störningsinformation						52	59	59	61	63	62	63	67	62	53
Invändig städning						85	89	89	90	88	89	90	86	88	85
Hållplats städning						76	80	81	81	81	79	79	81	81	81
Trängsel						46	49	52	53	52	45	45	46	51	48
Svara på frågor						72	75	79	77	77	76	73	76	77	74
Personalens bemötande						76	80	83	83	84	82	81	82	83	81
Förarens körsätt						72	75	76	78	78	73	71	71	74	76
Trygg kvällar ensam						85	88	87	86	87	88	89	87	87	88
Trygg kvällar till/från hållplats						75	76			77	78	80	77	80	80

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
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
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
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	
Förarens 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
Nöjdhet totalt															84
Turtäthet															70
Tidhållning															67
Störningsinformation															66
Invändig städning															80
Hållplats städning															76
Trängsel															62
Svara på frågor															79
Personalens bemötande															85
Förarens körsätt															80
Trygg kvällar ensam															81
Trygg kvällar till/från hållplats															74

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
Nöjdhet totalt	67	66	63	69	68	70	72	76	76	74	74	78	82	79	76
Turtäthet	61	62	58	55	62	60	62	65	65	64	64	64	74	69	65
Tidhållning	61	60	56	62	61	66	62	62	65	62	65	63	68	69	65
Störningsinformation	41	39	41	48	50	54	55	58	64	63	63	60	73	68	65
Invändig städning	59	59	65	60	58	54	68	72	75	73	71	66	73	65	71
Hållplats städning	53	51	54	52	59	57	66	65	68	67	66	63	72	67	71
Trängsel	50	53	48	52	56	54	58	61	63	62	53	52	61	55	54
Svara på frågor	61	60	61	62	66	69	70	75	75	74	73	75	83	78	74
Personalens bemötande	65	63	65	67	70	71	72	77	79	78	75	77	85	79	77
Förarens körsätt	61	64	65	68	70	69	71	77	76	75	72	72	73	74	75
Trygg kvällar ensam	63	66	65	67	70	71	72	72	68	72	74	70	75	73	76
Trygg kvällar till/från hållplats	54	59	59	59	66	66	68			63	66	67	72	69	71

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
Nöjdhet totalt			72	74	76	77	79	80	82	80	79	84	82	82	81
Turtäthet			61	61	64	65	67	66	66	67	67	71	72	70	69
Tidhållning			55	60	63	66	65	65	66	66	63	65	64	63	62
Störningsinformation			40	45	50	52	55	54	56	59	59	59	65	61	59
Invändig städning			78	73	76	77	80	83	83	82	82	80	78	76	75
Hållplats städning			67	65	67	68	72	75	77	76	75	76	78	76	73
Trängsel			60	61	62	62	64	64	62	63	58	62	57	62	59
Svara på frågor			65	66	69	70	73	76	78	77	76	79	78	79	75
Personalens bemötande			71	70	74	75	78	83	82	82	81	82	80	82	81
Förarens körsätt			73	71	73	73	74	76	76	75	71	73	71	73	72
Trygg kvällar ensam			76	76	78	79	79	79	79	80	81	83	82	83	80
Trygg kvällar till/från hållplats			68	68	71	70	70			72	73	75	73	76	74

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
Nöjdhet totalt							95	96	97	97	97	98	98	98	98
Turtäthet								80	79	79	79	84	85	85	83
Tidhållning								95	95	94	95	92	95	94	95
Störningsinformation								77	82	82	79	82	86	83	83
Invändig städning								95	94	94	94	95	96	95	95
Hållplats städning								95	95	94	94	95	96	95	95
Trängsel								72	74	74	74	77	76	74	81
Svara på frågor								87	90	90	88	92	93	91	94
Personalens bemötande								90	92	93	94	94	97	94	96
Förarens körsätt								97	97	97	97	99	99	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

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
Nöjdhet totalt								96	98	97	97	99	99	97	98
Turtäthet								31	39	44	51	80	82	76	79
Tidhållning								94	95	91	94	84	93	91	94
Störningsinformation								74	77	76	71	75	82	79	84
Invändig städning								98	99	97	96	96	97	94	96
Hållplats städning								98	97	96	96	96	95	94	95
Trängsel								74	76	74	71	85	82	83	88
Svara på frågor								92	94	93	94	94	95	93	96
Personalens bemötande								98	98	98	97	98	98	95	98
Förarens körsätt								99	99	98	99	99	99	98	98
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
Nöjdhet totalt								96	97	97	98	98	98	98	98
Turtäthet								87	89	90	91	91	91	91	92
Tidhållning								95	94	95	96	96	96	96	96
Störningsinformation								78	83	84	81	87	89	85	85
Invändig städning								94	93	93	93	95	95	95	94
Hållplats städning								94	94	94	93	94	96	95	95
Trängsel								72	73	72	75	73	73	71	75
Svara på frågor								86	88	88	86	91	93	91	92
Personalens bemötande								89	90	90	92	92	96	94	95
Förares körsätt								96	96	96	97	99	99	98	98
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
Nöjdhet totalt														93	95
Turtäthet														50	54
Tidhållning														91	92
Störningsinformation														72	75
Invändig städning														94	95
Hållplats städning														94	95
Trängsel														79	74
Svara på frågor														84	87
Personalens bemötande														90	93
Förares körsätt														97	98
Trygg kvällar ensam														96	98
Trygg kvällar till/från hållplats														93	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
Nöjdhet totalt											97	92	97	98	97
Turtäthet											46	17	33	38	41
Tidhållning											97	96	96	95	95
Störningsinformation											84	79	82	80	79
Invändig städning											96	94	97	97	97
Hållplats städning											97	96	96	95	96
Trängsel											81	76	84	84	82
Svara på frågor											92	91	90	93	95
Personalens bemötande											98	99	100	98	98
Förarens körsätt											99	99	100	100	99
Trygg kvällar ensam											99	98	100	98	99
Trygg kvällar till/från hållplats											89	86	92	91	91

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
Nöjdhet totalt							95	96	96	97	96	96	94	96	95
Turtäthet							62	59	59	58	59	54	55	62	63
Tidhållning							90	92	92	92	94	93	94	94	94
Störningsinformation											85	88	86	83	83
Invändig städning							93	95	95	95	97	95	98	97	97
Trängsel							86	88	89	89	78	80	82	79	81
Svara på frågor											95	94	92	92	93
Personalens bemötande							93	95	96	96	96	93	94	94	95
Förarens körsätt											99	99	99	98	99
Trygg kvällar ensam											98	98	99	98	98
Trygg kvällar till/från hållplats											93	94	96	94	94
Nöjdhet med SL											94	91	91	91	91

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
Nöjdhet totalt								94	97	97	94	98	92	97	96
Turtäthet								56	57	55	61	68	65	59	57
Tidhållning								80	92	93	96	98	97	96	97
Störningsinformation											85	85	93	88	87
Invändig städning								92	95	95	97	100	99	97	97
Trängsel								82	84	85	82	84	84	77	78
Svara på frågor											94	96	94	94	94
Personalens bemötande								95	96	97	98	99	99	97	98
Förarens körsätt											99	100	99	99	99
Trygg kvällar ensam											98	99	100	96	98
Trygg kvällar till/från hållplats										96	96	100	93	95	96

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
Nöjdhet totalt								97	96	96	97		95	96	95
Turtäthet								69	63	62	56		54	64	65
Tidhållning								93	90	90	93		94	93	94
Störningsinformation											85		85	82	82
Invändig städning								95	94	94	98		98	97	97
Trängsel								89	89	88	77		83	80	83
Svara på frågor											95		92	91	93
Personalens bemötande								94	95	95	96		94	94	94
Förarens körsätt											98		98	98	99
Trygg kvällar ensam											98	98	98	98	98
Trygg kvällar till/från hållplats										94	94		94	95	94

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
Nöjdhet totalt								96	96	96	96		88	95	92
Turtäthet								60	56	57	63		45	51	55
Tidhållning								87	87	88	90		91	90	88
Störningsinformation											80		74	75	77
Invändig städning								97	95	96	96		93	95	95
Trängsel								92	90	91	86		87	87	85
Svara på frågor											96		89	91	91
Personalens bemötande								95	97	97	96		93	94	97
Förares körsätt											97		99	96	99
Trygg kvällar ensam											98	98	99	97	98
Trygg kvällar till/från hållplats										97	95		92	94	93

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
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				
Förares 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
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	
Förares 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
Nöjdhet totalt								95	97	97	95	95	94	94	95
Turtäthet								62	60	59	60	65	50	58	61
Tidhållning								95	94	95	97	97	96	95	96
Störningsinformation											85	94	86	84	85
Invändig städning								90	95	95	97	98	97	97	96
Trängsel								87	82	83	74	82	76	72	75
Svara på frågor											94	99	92	91	93
Personalens bemötande								94	97	97	96	100	95	91	93
Förarens körsätt											99	100	99	98	98
Trygg kvällar ensam											99	98	100	98	99
Trygg kvällar till/från hållplats										95	94	95	96	95	95

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

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

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
Nöjdhet totalt													98	99	98
Turtäthet													59	67	67
Tidhållning													89	96	94
Störningsinformation													87	88	87
Invändig städning													98	98	97
Trängsel													92	86	85
Svara på frågor													96	96	96
Personalens bemötande													95	98	98
Förarens körsätt													98	99	98
Trygg kvällar ensam													99	98	97
Trygg kvällar till/från hållplats													95	97	96

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

Appendix – Nöjdhet avsende trafikfaktorer

SL Totalt – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
SL Totalt	79	70	68	65

Avser jan-dec 2023

Tunnelbana – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Tunnelbana, totalt	86	80	84	76
Tunnelbana, röd linje	87	81	84	78
Tunnelbana, grön linje	85	79	82	75
Tunnelbana, blå linje	83	80	86	78

Avser jan-dec 2023

Pendeltåg - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Pendeltåg, totalt	54	47	35	44
Pendeltåg, Märsta	51	48	33	44
Pendeltåg, Uppsala	57	52	38	45
Pendeltåg, Kungsängen	57	47	36	46
Pendeltåg, Södertälje	53	49	33	43
Pendeltåg, Nynäshamn	56	50	36	44
Pendeltåg, Gnesta	48	23	44	39

Avser jan-dec 2023

Lokalbana – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Lokalbana, totalt	89	77	81	73
Lokalbana, Roslagsbanan	90	67	82	74
Lokalbana, Lidingöbanan	75	65	51	51
Lokalbana, Saltsjöbanan	-	-	-	-
Lokalbana, Nockebybanan	97	85	94	78
Lokalbana, Spårväg City	88	80	73	63
Lokalbana, Tvärbanan	89	81	82	75

Avser jan-dec 2023

Appendix- Nöjdhet avseende trafikfaktorer

Buss - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
<i>Buss, totalt</i>	80	68	61	60
<i>Buss, Norrtälje</i>	87	71	77	67
<i>Buss, Norrort, Vallentuna</i>	82	67	60	63
<i>Buss, Sigtuna, Upplands Väsby</i>	76	63	60	62
<i>Buss, Järfälla/Upplands bro</i>	78	64	59	64
<i>Buss, Ekerö</i>	74	66	43	52
<i>Buss, Nacka/Värmdö</i>	85	72	70	64
<i>Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna</i>	78	66	59	61
<i>Buss, innerstaden/Lidingö</i>	78	69	53	53
<i>Buss, Handen, Tyresö, Nynäshamn</i>	84	70	67	66
<i>Buss, Södertälje</i>	76	65	65	65
<i>Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort</i>	81	69	62	59

Avser jan-dec 2023

Pendelbåt - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Pendelbåt, totalt	98	83	95	83
Pendelbåt, Linje 80	98	79	94	84
Pendelbåt, Linje 82	98	92	96	85
Pendelbåt, Linje 83	95	54	92	75
Pendelbåt, Linje 89	97	41	95	79

Avser jan-dec 2023

Skärgårdstrafik - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
WÅAB, totalt	95	63	94	83
WÅAB, norra skärgården	96	57	97	87
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	65	94	82
WÅAB, inre mellanskärgård	92	55	88	77
WÅAB, sydöstra mellanskärgården				
WÅAB, södra skärgården	95	61	96	85
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	94	62	91	82
Stockholms norra mellanskärgård	98	67	94	87

Avser jan-dec 2023

Appendix – Nöjdhet avsende komfortfaktorer 2023

SL Totalt – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
SL Totalt	79	76	75	52

Avser jan-dec 2023

Tunnelbana - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Tunnelbana, totalt	86	75	74	49
Tunnelbana, röd linje	87	77	76	52
Tunnelbana, grön linje	85	74	73	44
Tunnelbana, blå linje	83	71	73	57

Avser jan-dec 2023

Pendeltåg - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Pendeltåg, totalt	54	69	68	43
Pendeltåg, Märsta	51	69	68	36
Pendeltåg, Uppsala	57	70	71	37
Pendeltåg, Kungsängen	57	73	72	39
Pendeltåg, Södertälje	53	67	65	39
Pendeltåg, Nynäshamn	56	69	66	50
Pendeltåg, Gnesta	48	68	72	72

Avser jan-dec 2023

Lokalbana – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Lokalbana, totalt	89	85	84	57
Lokalbana, Roslagsbanan	90	85	85	59
Lokalbana, Lidingöbanan	75	91	88	61
Lokalbana, Saltsjöbanan	-	-	-	-
Lokalbana, Nockebybanan	97	88	93	73
Lokalbana, Spårväg City	88	92	86	50
Lokalbana, Tvär- och Nockebybanan	90	84	84	56
Lokalbana, Tvärbanan	89	83	82	54

Avser jan-dec 2023

Appendix- Nöjdhet avseende komfortfaktorer

Buss - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Buss, totalt	80	79	76	57
Buss, Norrtälje	87	83	76	66
Buss, Norrort, Vallentuna	82	85	79	64
Buss, Sigtuna, Upplands Väsby	76	77	72	63
Buss, Järfälla/Upplands bro	78	79	75	63
Buss, Ekerö	74	81	77	59
Buss, Nacka/Värmdö	85	77	77	57
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	78	76	74	57
Buss, innerstaden/Lidingö	78	85	81	48
Buss, Handen, Tyresö, Nynäshamn	84	80	76	62
Buss, Södertälje	76	71	71	54
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	81	75	73	59

Avser jan-dec 2023

Pendelbåt - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Pendelbåt, totalt	98	95	95	81
Pendelbåt, Linje 80	98	96	95	88
Pendelbåt, Linje 82	98	94	95	75
Pendelbåt, Linje 83	95	95	95	74
Pendelbåt, Linje 89	97	97	96	82

Avser jan-dec 2023

Skärgårdstrafik - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
WÅAB, totalt	95	97	-	81
WÅAB, norra skärgården	96	97	-	78
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	97	-	83
WÅAB, inre mellanskärgård	92	95	-	85
WÅAB, sydöstra mellanskärgården			-	
WÅAB, södra skärgården	95	96	-	75
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	94	96	-	83
Stockholms norra mellanskärgård	98	97	-	85

Avser jan-dec 2023

Appendix – Nöjdhet avsende personalfaktorer 2023

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

Avser jan-dec 2023

Tunnelbana - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Tunnelbana, totalt	86	78	82	79
Tunnelbana, röd linje	87	79	82	80
Tunnelbana, grön linje	85	78	82	79
Tunnelbana, blå linje	83	78	81	78

Avser jan-dec 2023

Pendeltåg - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Pendeltåg, totalt	54	65	78	88
Pendeltåg, Märsta	51	65	77	88
Pendeltåg, Uppsala	57	65	78	90
Pendeltåg, Kungsängen	57	69	80	89
Pendeltåg, Södertälje	53	64	77	88
Pendeltåg, Nynäshamn	56	64	76	89
Pendeltåg, Gnesta	48	61	80	88

Avser jan-dec 2023

Lokalbana – nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Lokalbana, totalt	89	79	87	90
Lokalbana, Roslagsbanan	90	84	88	93
Lokalbana, Lidingöbanan	75	82	91	91
Lokalbana, Saltsjöbanan	-	-	-	-
Lokalbana, Nockebybanan	97	82	90	92
Lokalbana, Spårväg City	88	86	92	91
Lokalbana, Tvärbanan	89	75	84	87

Avser jan-dec 2023

Appendix- Nöjdhet avseende personalfaktorer

Buss - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Buss, totalt	80	75	81	75
Buss, Norrtälje	87	79	85	85
Buss, Norrort, Vallentuna	82	75	81	76
Buss, Sigtuna, Upplands Väsby	76	72	75	73
Buss, Järfälla/Upplands bro	78	73	79	75
Buss, Ekerö	74	72	82	78
Buss, Nacka/Värmdö	85	80	84	76
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	78	74	80	74
Buss, innerstaden/Lidingö	78	74	81	76
Buss, Handen, Tyresö, Nynäshamn	84	79	85	80
Buss, Södertälje	76	74	77	75
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	81	75	81	72

Avser jan-dec 2023

Pendelbåt - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Pendelbåt, totalt	98	94	96	98
Pendelbåt, Linje 80	98	96	98	98
Pendelbåt, Linje 82	98	92	95	98
Pendelbåt, Linje 83	95	87	93	98
Pendelbåt, Linje 89	97	95	98	99

Avser jan-dec 2023

Skärgårdstrafik - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
WÅAB, totalt	95	93	95	99
WÅAB, norra skärgården	96	94	98	99
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	93	94	99
WÅAB, inre mellanskärgård	92	91	97	99
WÅAB, sydöstra mellanskärgården				
WÅAB, södra skärgården	95	93	93	98
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	94	91	93	96
Stockholms norra mellanskärgård	98	96	98	98

Avser jan-dec 2023

Appendix – Nöjdhet avsende trygghetsfaktorer 2023

SL Totalt - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
SL Totalt	79	73	69

Avser jan-dec 2023

Tunnelbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Tunnelbana, totalt	86	67	64
Tunnelbana, röd linje	87	70	66
Tunnelbana, grön linje	85	67	63
Tunnelbana, blå linje	83	61	61

Avser jan-dec 2023

Pendeltåg - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Pendeltåg, totalt	54	64	59
Pendeltåg, Märsta	51	63	58
Pendeltåg, Uppsala	57	65	61
Pendeltåg, Kungsängen	57	66	59
Pendeltåg, Södertälje	53	62	58
Pendeltåg, Nynäshamn	56	61	57
Pendeltåg, Gnesta	48	72	70

Avser jan-dec 2023

Lokalbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Lokalbana, totalt	89	84	77
Lokalbana, Roslagsbanan	90	85	77
Lokalbana, Lidingöbanan	75	90	83
Lokalbana, Saltsjöbanan	-	-	-
Lokalbana, Nockebybanan	97	93	88
Lokalbana, Spårväg City	88	88	80
Lokalbana, Tvärbanan	89	82	75

Avser jan-dec 2023

Appendix- Nöjdhet avseende trygghetsfaktorer

Buss - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Buss, totalt	80	82	76
Buss, Norrtälje	87	83	78
Buss, Norrort, Vallentuna	82	83	78
Buss, Sigtuna, Upplands Väsby	76	78	73
Buss, Järfälla/Upplands bro	78	77	71
Buss, Ekerö	74	84	77
Buss, Nacka/Värmdö	85	85	79
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	78	77	73
Buss, innerstaden/Lidingö	78	88	80
Buss, Handen, Tyresö, Nynäshamn	84	81	74
Buss, Södertälje	76	76	71
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	81	80	74

Avser jan-dec 2023

Pendelbåt - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Pendelbåt, totalt	98	96	90
Pendelbåt, Linje 80	98	98	91
Pendelbåt, Linje 82	98	93	88
Pendelbåt, Linje 83	95	98	96
Pendelbåt, Linje 89	97	99	91

Avser jan-dec 2023

Skärgårdstrafik - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
WÅAB, totalt	95	98	94
WÅAB, norra skärgården	96	99	96
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	98	94
WÅAB, inre mellanskärgård	92	98	93
WÅAB, sydöstra mellanskärgården			
WÅAB, södra skärgården	95	99	95
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	94	99	93
Stockholms norra mellanskärgård	98	97	96

Avser jan-dec 2023

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. Cirka 13 000 resenärer svarar varje månad.

Beskrivning av kollektivtrafikens resenärer

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

¹avser jan-mar

²avser nov-dec

³avser mar-dec

Den stora andelen resenärer som åker med kollektivtrafik gör det främst via tunnelbana (39,1 procent). Buss är också ett av de vanligare färdslagen som används (38,2 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 trafikande (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 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. Svansandelarna 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. Utöver detta levereras även tabeller för färdslag på de övergripande nöjdhetsfrågorna.

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 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 resenärsvikten 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 resenärsvikt för varje undersökt linje skalas upp för att totalen med alla resenärsvikter inom insamlingsområdets intervjuer motsvarar områdets totala antal resenärer per dygn för alla ingående linjer.

Appendix – Insamlingsområden 2023

Bussar				
Avtalsområde Bussar	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Norrtälje	300	5,6	1200	2,8
Norrort/Vallentuna	500	4,4	2000	2,2
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/	800	3,5	3200	1,7
Sollentuna				
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

Appendix – Insamlingsområden 2023

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 Mälärstrand – 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 Stavsån, Sollenkroka och Möja	0	100	50
Totalt Skärgårdstrafiken	200	850	500

Appendix – Drivkraftsanalys

Drivkraftsanalys

Drivkraftsanalysen⁸ är en statistisk analys av sambandet mellan olika kvalitetsfaktorer och nöjdheten med linjen man reser med. Man pratar om ett samband när många respondenter är nöjda med en kvalitetsfaktor samtidigt som de är nöjda med linjen och/ eller när många respondenter inte är nöjda med en kvalitetsfaktor samtidigt som de inte är nöjda med linjen.

Drivkraftanalysen presenteras som ett diagram med två axlar. X-axel visar betyget till varje specifik faktor, Y-axel visar drivkraften*

Drivkraftanalysen ger en indikation för prioriteringsordning i strävan att förbättra nöjdheten med linjen. Kvalitetsfaktorerna med högre samband med nöjdheten ska i regel ha högre prioritet för förbättringsåtgärder. Samband under 0,5 är svaga eller mycket svaga och påverkar inte nöjdheten.

Figuren nedan är ett stöd för att tolka drivkraftanalysen. Diagrammet är en indikation och ska inte tolkas som kvadranter. Kvalitetsfaktorerna som ligger nära varandra i mitten av diagrammet ska bearbetas på samma sätt.

SAMBAND MED NÖJDHET MED LINJEN (DRIVKRAFT)

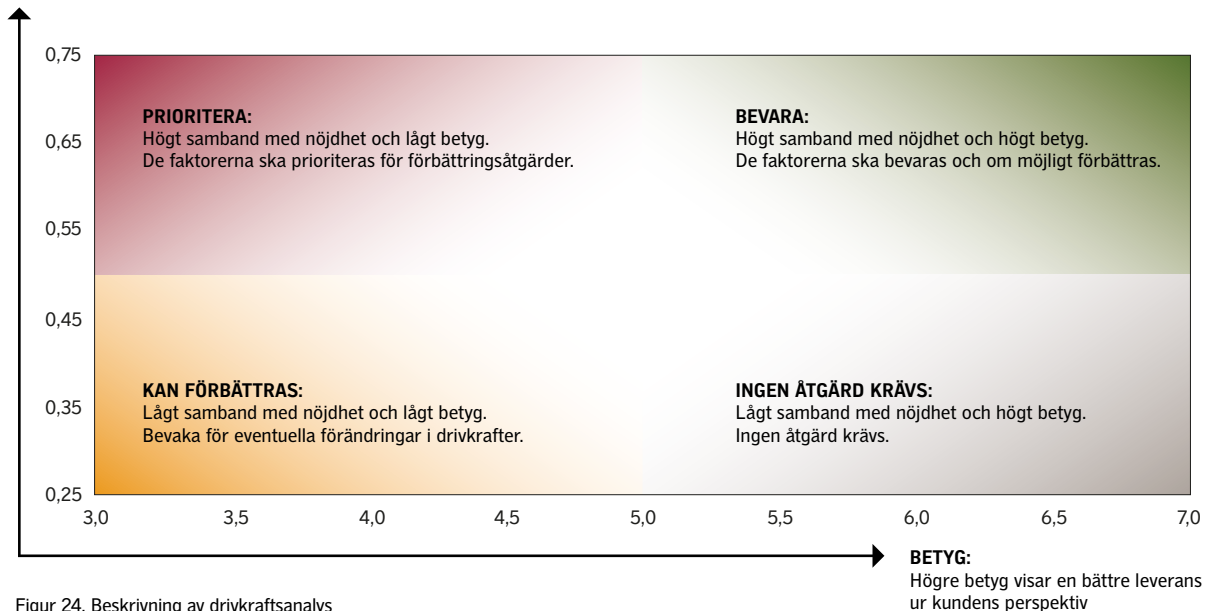
Högre korrelation innebär att den analyserade faktorn har en starkare påverkan på nöjdheten

0,0 - 0,25: mycket svag korrelation

0,25 - 0,5: svag korrelation

0,5 - 0,75: märkbar korrelation

0,75 - 1,0: stark korrelation



Figur 24. Beskrivning av drivkraftsanalys

⁸ Eller sambandet som samma faktor har med nöjdhet med linjen.

*Det som kallas drivkraft avser en korrelationskoefficient som mäter den linjära korrelationen mellan två variabler. Korrelationskoefficienten är förhållandet mellan kovariansen för två variabler och produkten av deras standardavvikelser (https://en.wikipedia.org/wiki/Pearson_correlation_coefficient)

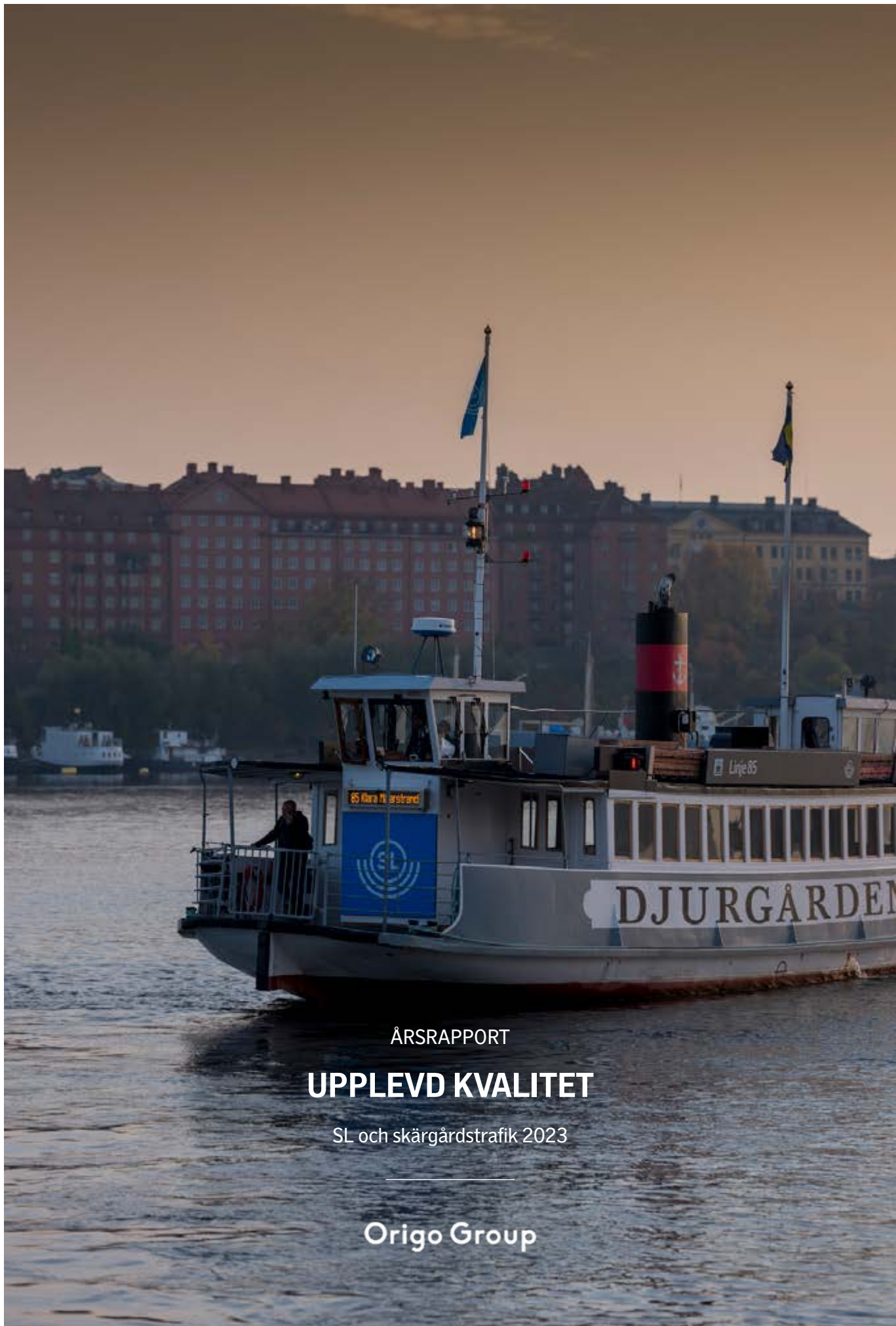
Appendix – Enkätfrågor

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. Gustav Kaiser
Sid 3. Gustav Kaiser
Sid 5. Marten Björk
Sid 6. Gustav Kaiser
Sid 13. Gustav Kaiser
Sid 14. Gustav Kaiser
Sid 17. Kasper Dudzik
Sid 20. Gustav Kaiser
Sid 23. Gustav Kaiser
Sid 26. Gustav Kaiser
Sid 29. Tomasz Pydzik
Sid 32. Susanne Walström
Sid 75. Raphael Andres
Sid 77. Gustav Kaiser





ÅRSRAPPORT

UPPLEVD KVALITET

SL och skärgårdstrafik 2023

Origo Group