



ÅRSSUMMERING

UPPLEVD KVALITET

SL och Waxholmsbolaget 2021



SAMMANFATTNING

Sammanfattning

Under åren 2020 och 2021 har möjligheterna att genomföra undersökningen Upplevd kvalitet påverkats av pandemin. Under 2020 genomfördes undersökningen på samtliga trafikslag under januari-mars och 2021 endast under november-december. Resultatet för år 2020 respektive 2021 omfattar därför endast dessa månader. Vid jämförelser av 2021 års värden bakåt i tiden används år 2019 som referens om inget annat sägs. För år 2020 sammanställdes ingen årsrapport.

Totalt sett var fler resenärer nöjda under november och december år 2021 jämfört med år 2019. Waxholmsbolagets resenärer är överlag mycket nöjda. Precis som tidigare år är nöjdheten på en hög nivå och förändrar sig bara marginellt över åren. Resultaten refererar till andel som svarar 5-7 (skala 1-7) på frågan "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen?". Om inget annat sägs så benämns detta fortsättningsvis i denna rapport som nöjdheten eller "andel nöjda med betyg på linjen".

På grund av att mätningen inte genomförts hela året kan inte måluppföljning genomföras.

År 2021 vänder den negativa trenden för nöjdheten bland tunnelbaneresenärerna. Det positiva resultatet återspeglas inom Gröna och Röda linjen medan Blå linjen ligger kvar som tidigare.

Nöjdheten på samtliga pendeltågslinjer förbättras jämfört med år 2019. Under det senaste decenniet har nöjdheten med pendeltågslinjerna fluktuerat en hel del, med ett stort fall år 2018 och ungefär lika stort lyft år 2019 för att nu öka ytterligare något.

Lokalbaneresenärernas nöjdhet har ökat jämfört med år 2019. Nöjdheten med busstrafiken har varit mycket stabil de senaste

fem åren men visar nu på en uppgång. Det finns dock en stor spännvidd avseende nöjdheten mellan de olika bussområdena.

Nöjdheten med pendelbåtstrafiken är fortsatt mycket hög.

Överlag är tidhållningen den faktor som påverkar nöjdheten allra mest och erhåller ett relativt svagt betyg av resenärerna. Även turtätheten är viktig och visar på utvecklingspotential. Tillsammans med störningsinformation utgör dessa tre faktorer de områden som är viktigast att fortsätta utveckla på ett fokuserat sätt för att öka nöjdheten.

Den upplevda tryggheten skiljer sig markant åt mellan olika trafikslag, där de svagaste nöjdhetsnivåerna avser pendeltåg och tunnelbana. När enskilda linjer/områden studeras finns ännu större diskrepans mellan de olika nöjdhetsnivåerna.

Den upplevda tryggheten skiljer sig även tydligt åt mellan män och kvinnor. Mest markant är detta bland tunnelbane- och pendeltågsresenärerna där kvinnor ger ett mycket svagt omdöme, vilket bekräftar vikten av en fortsatt satsning på SL:s målsättningar inom området.

Den upplevda trängseln är den faktor som får lägst betyg av resenärerna även om det finns stora skillnader mellan geografiska områden och färdslag. Det senaste året har det noterats en svag uppgång i trängseln. Uppfattningen av vad som är trångt eller inte har påverkats av pandemin genom uppmaningen till allmänheten att hålla avstånd. Även om det har varit mindre trångt inom flera delar av SL-trafiken på grund av minskat resande har upplevelsen av trängsel inte påverkats i motsvarande mån.

Sammanfattning	3
Inledning	6
Övergripande resultat 2021	7
Resenärernas nöjdhet per trafikslag	
Waxholmsbolaget	14
Tunnelbana	17
Pendeltåg	20
Lokalbana	23
Buss	26
Pendelbåt	29
Appendix	
Tabell: Nöjdhet per trafikslag	33
Tabell: Nöjdhet – kvalitetsfaktorer	36
Tabell: Nöjdhet – trafikfaktorer	60
Tabell: Nöjdhet – komfortfaktorer	62
Tabell: Nöjdhet – personalfaktorer	64
Tabell: Nöjdhet – trygghetsfaktorer	66
Beskrivning av metod och genomförande	68
Enkätfrågor ”Upplevd kvalitet”	74



Inledning

Undersökningen "Upplevd kvalitet" är trafikförvaltningens nöjdhetskundmätning som kartlägger och följer hur resenärerna upplever kollektivtrafiken ur olika kvalitetsaspekter. Resultaten och insikterna från undersökningen syftar till att stödja en effektiv uppföljning av trafikförvaltningens målsättning med en attraktiv och välfungerande kollektivtrafik. Utfallet från undersökningen används som underlag för att följa trafikutövarnas prestation i förhållande till avtal.

Undersökningen mäter resenärsnöjdheten ur ett övergripande perspektiv, men också nedbrutet på relevanta kvalitetsfaktorer såsom tidhållning, turtäthet och personalens bemötande.

Upplevd kvalitet genomförs som en ombordundersökning på allmän kollektivtrafik, vilket omfattar både SL och Waxholmsbolaget. Varje månad svarar mer än 12 000 resenärer på undersökningen. Inom SL omfattar undersökningen färdslagen tunnelbana, pendeltåg, lokalbanor, buss samt pendelbåt.

Under åren 2020 och 2021 har möjligheterna att genomföra undersökningen Upplevd kvalitet påverkats av pandemin. Under 2020 genomfördes undersökningen på samtliga trafikslag under januari-mars och 2021 endast under november-december. Resultatet för år 2020 respektive 2021 omfattar därför endast dessa månader. Vid jämförelser av 2021 års värden bakåt i tiden används år 2019 som referens om inget annat sägs. För år 2020 sammanställdes ingen årsrapport.

Resenärsnöjdheten ombord på Waxholmsbolagets trafik mäts varje månad hela året, men antalet enkäter är mer omfattande under sommarmånaderna då resenärstillströmningen är större. Den särskilda kollektivtrafiken, färdtjänsten omfattas inte av undersökningen.

Rapporten är utarbetad av trafikförvaltningen i samarbete med undersökningsföretaget Origo Group.

ÖVERGRIPANDE RESULTAT 2021



Övergripande resultat 2021

Resenärsnöjdheten har en positiv trend

Totalt sett var 84 procent av resenärerna ombord SL nöjda med sin resa under 2021, vilket är fyra procentenheter högre än 2019. Motsvarande siffra för Waxholmsbolaget är 94 procent nöjda resenärer, vilket är något lägre än 2019. Resultaten refererar till andel som svarar 5-7 (skala 1-7) på frågan "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen?". Om inget annat sägs så benämns detta helt enkelt som nöjdheten eller "andel nöjda med betyg på linjen".

Sett över de senaste tio åren, har samtliga trafikslag haft en positiv utveckling av nöjdheten. För pendeltåg har nöjdheten fluktuerat mer än på övriga trafikslag men trenden är positiv

Nöjdheten för tunnelbanan fortsätter att vara hög och under år 2021 ökade nivåerna på två av tre linjer.

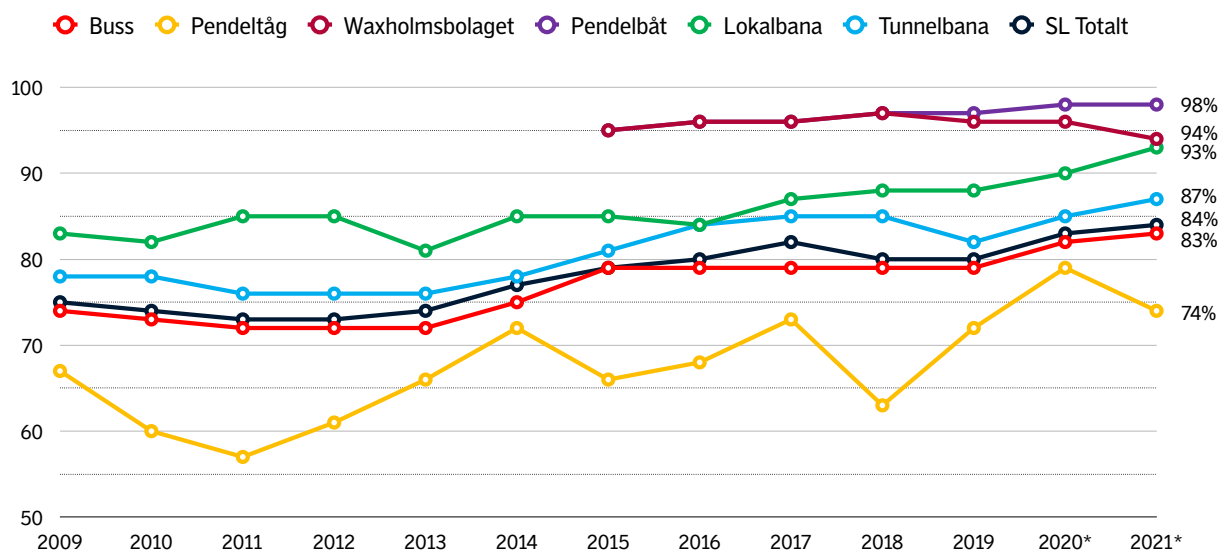
Nöjdheten för pendeltågen har förstärkts under 2021, jämfört med 2019. Jämfört med 2020 sker dock en viss nedgång. Samtliga linjer har en positiv utveckling utom Uppsala och Märsta.

Nöjdheten för lokalbana förbättras ytterligare jämfört med 2019. Samtliga linjer utom Spårväg City/linje 7 förbättrar sina resultat.

Även för buss förbättras nöjdheten. Samtliga områden utom ett har en positiv utveckling.

För Pendelbåt är utvecklingen stabil medan nöjdheten sjunker något för Waxholmsbolaget.

Andel nöjda med betyg på linjen över tid



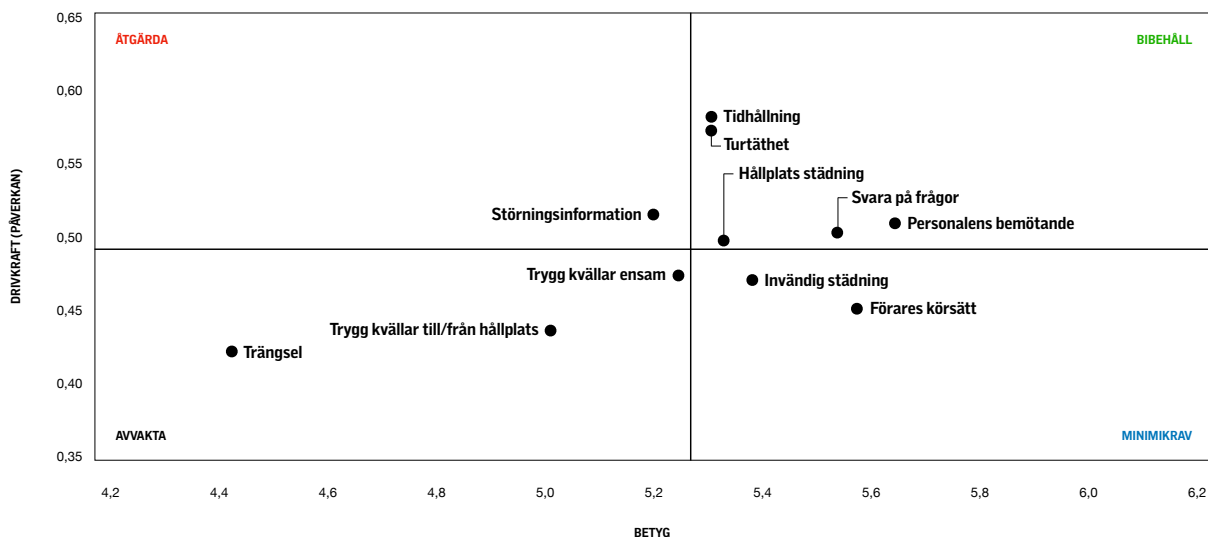
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec.

Tidhållning, turtäthet och störningsinformation påverkar resenärernas nöjdhet mest

Drivkraftsanalysen nedan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på andel nöjda med betyg på linjen, och sätter det i relation till det omdöme resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigt att bibehålla,

alternativt förstärka upplevelsen avseende de faktorer som har stor påverkan på nöjdheten. På omvänt sätt är det också viktigt att identifiera faktorerna som driver nöjdheten, men där resenärerna är missnöjda.

Drivkraftsanalys - SL



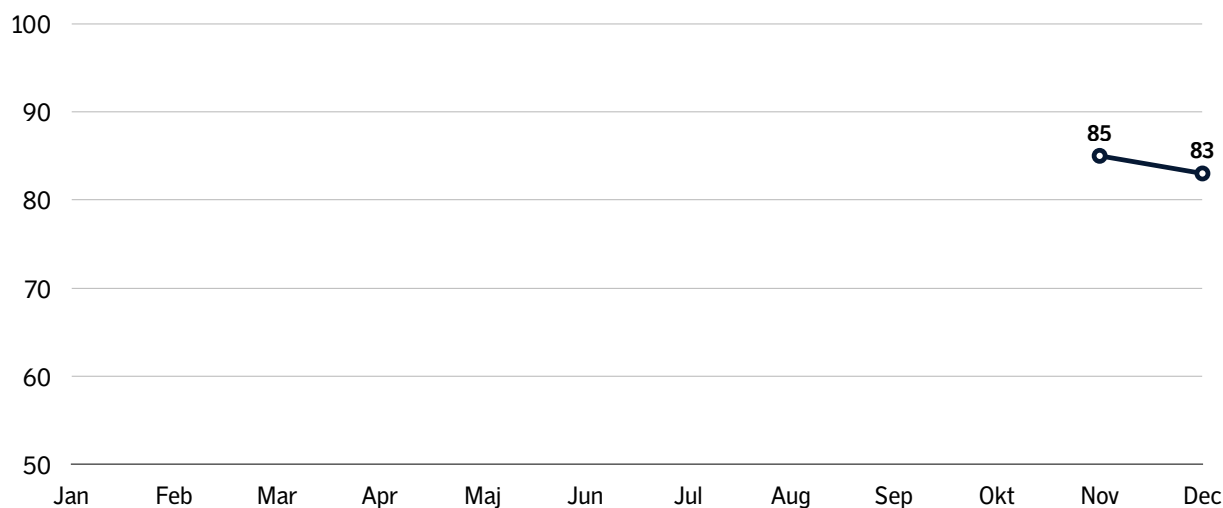
Drivkraftsanalys SL-totalt november-december 2021

Störningsinformation erhåller ett relativt svagt betyg och har en relativt stor påverkan på nöjdheten. Även tidhållning är viktigt då den faktorn påverkar nöjdheten allra mest och erhåller ett något svagare betyg av resenärerna. Turtäthet är också viktigt och här finns också viss utvecklingspotential. Dessa tre faktorer är viktigast att fortsätta utveckla på ett fokuserat sätt, om andel nöjda med betyg på linjen ska kunna lyftas ytterligare. I den motsvarande drivkraftsanalysen för 2019 var det samma tre faktorer som hade starkast påverkan på andel nöjda med

betyg på linjen. Dock ses en förbättring av nöjdhet med tidhållning jämfört med år 2019.

Ytterligare faktorer värda att nämna är trängsel och trygghet. Båda dessa har relativt sett svaga nöjdhetsomdömen och bör därför ses över på ett systematiskt sätt. Förbättringar av dessa faktorer kommer troligtvis inte att förflytta den andel nöjda med betyg på linjen i någon större utsträckning.

Andel nöjda med betyg på linjen SL 2021



Nedgång i december

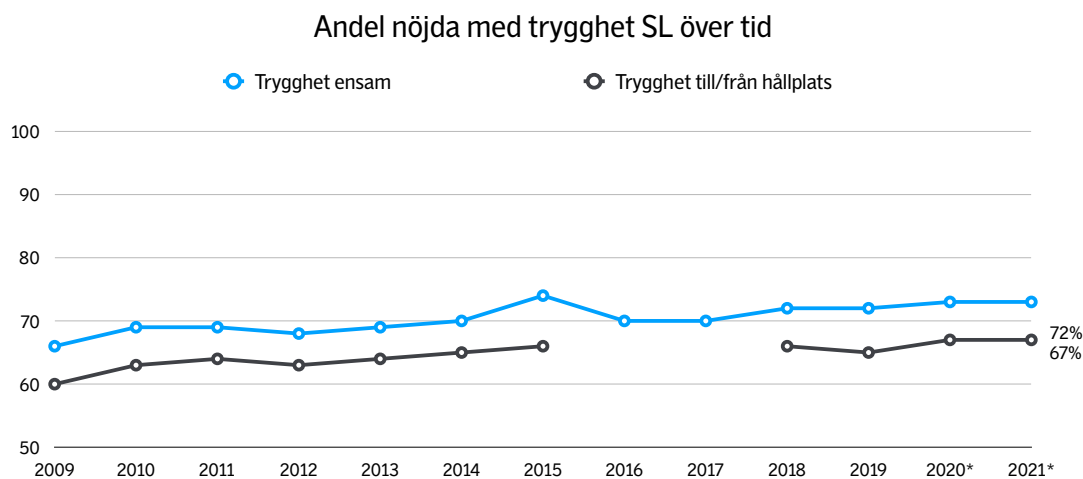
De största trafikslagen, tunnelbana, buss, lokalbana och pendeltåg visar nedgång i december jämfört med november. Båttrafiken ligger på oförändrad nivå.

Det bör noteras att mätningarna i december genomfördes under en period då restriktioner med hänsyn till pandemin ändrades. Folkhälsomyndigheten rekommenderar från 8 december var att: *Om möjligt undvika trängsel i kollektivtrafik genom att välja att resa andra tider än i rusningstrafik eller använda*

andra färsätt, som till exempel att gå, cykla eller åka bil. Använda munskydd i kollektivtrafiken om det inte går att undvika trängsel. Om förändringen påverkar resultatet är svårt att bedöma.

En nedgång ses för flertalet kvalitetsfaktorer, däribland tur-täthet, tidhållning, störningsinformation, städning, trängsel och bemötande. Tryggheten på kvällar har dock ökat och tryggheten till/från stationer är oförändrad.

Trygghet – fortsatt tydlig förbättringspotential



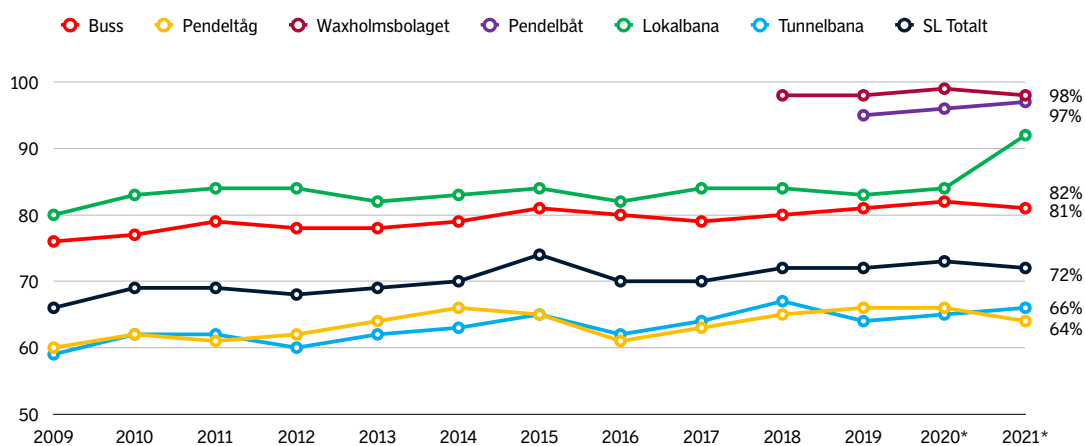
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec

Att kollektivtrafiken upplevs som attraktiv och trygg så att människor vill och vågar åka kollektivt oavsett trafikslag och tid på dygnet, är ett av målen i SL:s regionala trafikförsörjningsprogram. I "Upplevd kvalitet" svarar resenärerna dels på frågan om trygghet vid ensamresor på linjen kvällar och helger (Trygg kvällar ensam), dels om resenären känner sig trygg när

hen går till och från hållplatsen på kvällar och nätter (Trygg kväll till/från hållplats). Diagrammet ovan visar att nöjdhetsnivåerna generellt sett är relativt låga och att utvecklingen över tid bara rör sig marginellt i rätt riktning. Även miljön runt hållplatser och stationer från svaga nöjdhetsomdömen.

Stora skillnader i upplevd trygghet mellan olika trafikslag

Andel nöjda avseende trygghet (kvällar ensam)



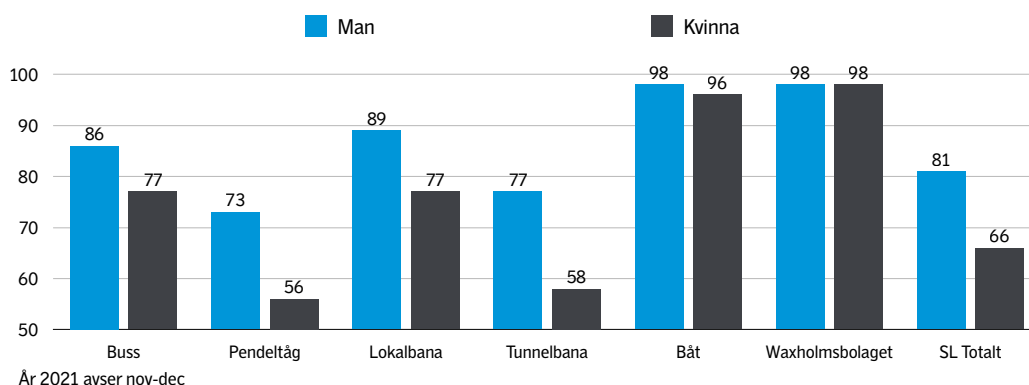
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec

Den upplevda tryggheten skiljer sig markant åt mellan olika trafikslag, där de svagaste nöjdhetsnivåerna avser pendeltåg och tunnelbana. När enskilda linjer/områden studeras finns

ännu större diskrepans mellan de olika nöjdhetsnivåerna (se avsnitten för respektive trafikslag).

Kvinnliga resenärer på tunnelbana och pendeltåg ger ett svagt omdöme avseende trygghet

Andel nöjda med trygghet 2021 (kvällar ensam)



Den upplevda tryggheten skiljer sig tydligt åt mellan män och kvinnor. Mest markant är skillnaden bland tunnelbane- och pendeltågsresenärerna. Enbart strax över hälften av kvinnorna som

reser med tunnelbana eller pendeltåg ger ett positivt omdöme kopplat till trygghet, vilket betonar vikten av en fortsatt satsning på SL:s målsättningar inom detta område.



Låga betyg avseende trängsel

Den upplevda trängseln är den faktor som får lägst betyg av resenärerna även om det finns stora skillnader mellan geografiska områden och färdslag. Det senaste året har det noterats en svag uppgång i trängseln (+1 procentenhet) totalt sett. Uppfattningen av vad som är trångt eller inte har påverkats av pandemin genom uppmaningen till allmänheten att hålla avstånd. Även om det har varit mindre trångt inom flera delar av SL-trafiken på grund av minskat resande har upplevelsen av trängsel inte påverkats i motsvarande mån. På pendeltågen var upplevelsen av trängsel oförändrad totalt sett (± 0) men utveck-

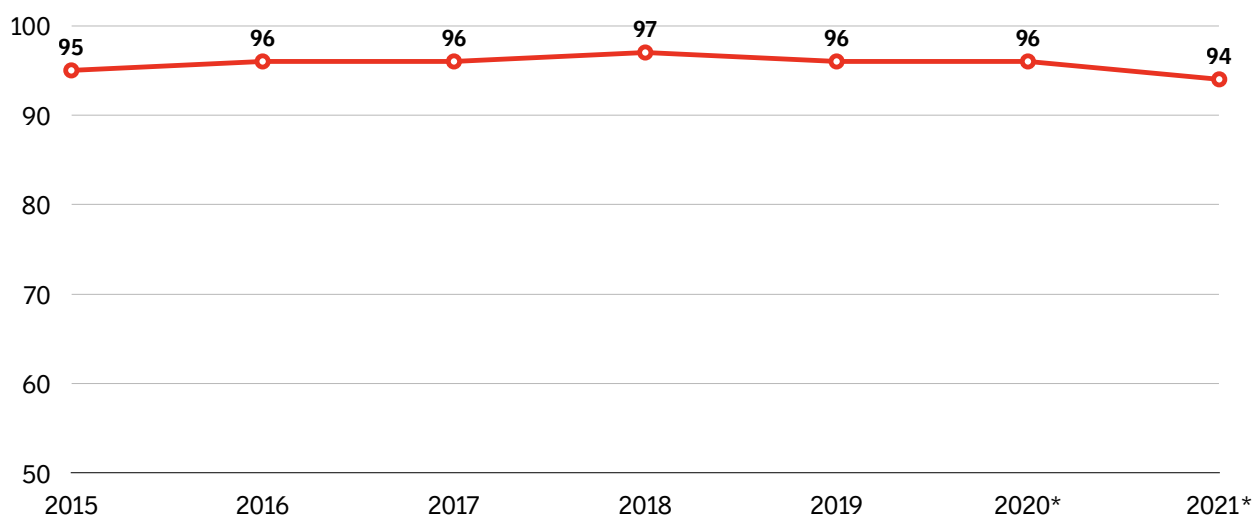
lingen var positiv på pendeltågslinjerna mot Uppsala, Södertälje och negativ på linjerna mot Kungsängen, Nynäshamn och Gnesta. Tunnelbanans positiva förändringar (+3 procentenheter) är baserat på röd och grön linje och lokalbanan (+4 procentenheter) på samtliga linjer. För buss totalt är uppfattningen om trängsel oförändrad (± 0). Stora skillnader syns dock mellan bussområdena. Bussområden som sticker ut positivt är Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby, Nacka, Handen, Södertälje samt Tyresö. Den negativa utvecklingen är extra tydlig inom Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna samt Nynäshamn.

WAXHOLMS- BOLAGET



Fortsatt mycket stark resenärnöjdhet

Andel nöjda med betyg på linjen Waxholmsbolaget över tid



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

Nöjdheten för båtlinjerna korrelerar väl med totala omdömet för SL

Waxholmsbolagets resenärer är överlag mycket nöjda. Precis som tidigare år är nöjdheten på en hög nivå och förändras bara marginellt över åren. Den lilla nedgång som ses (94 procent nöjda med linjen år 2021 jämfört med 96 procent år 2019) kan troligen härröras till att mätning enbart har skett i november och december vilket historiskt sett brukar vara månader där resenärer ger linjen ett lägre betyg. Svaret på frågan om erfarenheten av Waxholmsbolaget är på nästan lika hög som andel nöjda med betyg på linjen (91 procent nöjda).

Vid en jämförelse av de ingående båtlinjerna är nivåerna väl harmoniserade, även om linjen "Inre mellan skärgården" ligger lägre än övriga.

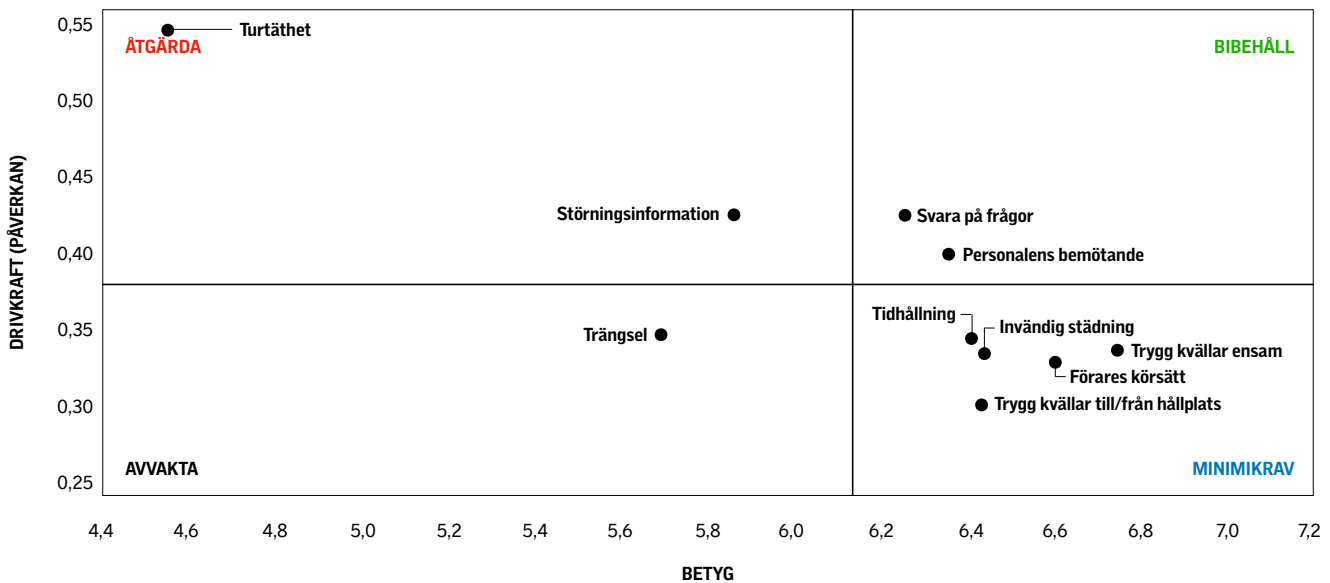
Turtätheten fortsätter vara ett förbättringsområde

De ingående kvalitetsfaktorerna erhåller generellt sett goda betyg från resenärerna, men ett område skiljer sig från mängden. Turtätheten som har en betydligt svagare betygsnivå jämfört med övriga områden. Drygt hälften av resenärerna (55 procent) är nöjda med turtätheten och för många områden går utvecklingen åt fel håll jämfört med 2019 (Stockholms mellanskärgård; 56 till 54 procent nöjda 2019–2021, Inre mellanskärgård; 63 till 45 procent nöjda 2019–2021, Sydöstra skärgården 63 till 52 procent nöjda 2019–2021, Södra skärgården 60 till 50 procent nöjda 2019–2021). En möjlig förklaring till detta kan vara att mätningen 2021 genomfördes då vintertidtabell för Waxholmsbolaget införts och tidtabellen för vintermånaderna har färre avgångar jämfört med ordinarie tabell.

Trängsel som tidigare har visat en negativ tendens har ökat till 82 procent nöjda resenärer jämfört med 78 procent nöjda 2019. Om detta är en effekt av att det är färre resenärer, ändrat resmönster eller att trenden har vänt får tiden utvisa.

Turtätheten driver nöjdheten mest och får lågt betyg

Drivkraftsanalys - Waxholmsbolaget



Drivkraftsanalys Waxholmsbolaget november-december 2021

Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på andel nöjda med betyg med linjen, och sätter det i relation till det omdöme resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigt att bibehålla alternativt förstärka upplevelsen avseende de faktorer som har stor påverkan på nöjdheten. På omvänt sätt är det också viktigt att identifiera faktorer som har stor påverkan på nöjdheten. På omvänt sätt är det också viktigt att identifiera faktorer som driver nöjdheten, men där resenärerna är missnöjda.

Turtätheten är den avgjort viktigaste påverkansfaktorn kopplat till nöjdheten och erhåller dessutom svagast betyg av de ingående faktorerna. Av den anledningen är detta ett tydligt åtgärdsområde,

som skulle bidra mycket till nöjdheten vid en kvalitetshöjning. Vid en jämförelse med drivkraftmönstret för 2019 är det tydligt att turtätheten ökat i betydelse, relativt de övriga faktorerna.

Den näst viktigaste kvalitetsfaktorn handlar om störningsinformation vilket erhåller ett relativt sett svagt betyg. Med andra ord finns det en utvecklingspotential som med stor sannolikhet ger bra effekt på nöjdheten vid en kvalitetshöjning.

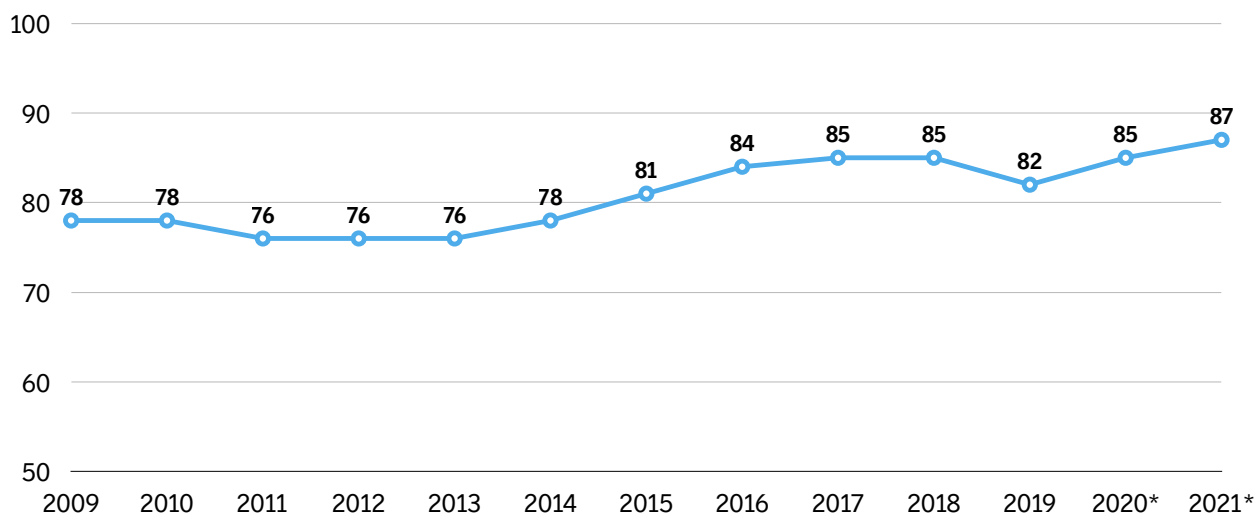
Den upplevda tryggheten, förarens körsätt, invändig städning och tidhållning får ett relativt starkt betyg och kanske är det en delförklaring till att effekten på resenärsnöjdheten är begränsad.

TUNNELBANA



Hög nöjdhet

Andel nöjda med betyg på linje - tunnelbana



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

Nöjdheten förstärks

Den trend som sågs 2019 att nöjdheten minskade bland tunnelbaneresenärer har nu vänt, för alla linjer har nöjdheten ökat undantaget Blå linje som ligger kvar på samma nivå som 2019 (83 procent nöjda). Bland resenärer på Gröna linjen har andelen nöjda ökat till 87 procent jämfört med 81 procent år 2019 och för resenärer på Röda linjen är nöjdheten 88 procent år 2021 jämfört med 82 procent år 2019.

Årets undersökning visar även samma positiva förändring på den fråga som handlar om erfarenhet av SL och som kan tolka attityder kopplat till varumärket. Här går förändringen från 65 procent nöjda år 2019 till 70 procent nöjda år 2021. En sådan rörelsekan ha samband med ett varumärkesattribut och inte enbart en bättre tjänst.

Upplevelsen av trängsel och trygghet lägst betyg

De olika kvalitetsfaktorerna har fått varierande betyg av resenärerna och de lägsta betygen under år 2021 avser upplevelse av trängsel och trygghet (trygghet till/från hållplats). Båda dessa perspektiv visar en något högre nöjdhetsnivå jämfört med 2019.

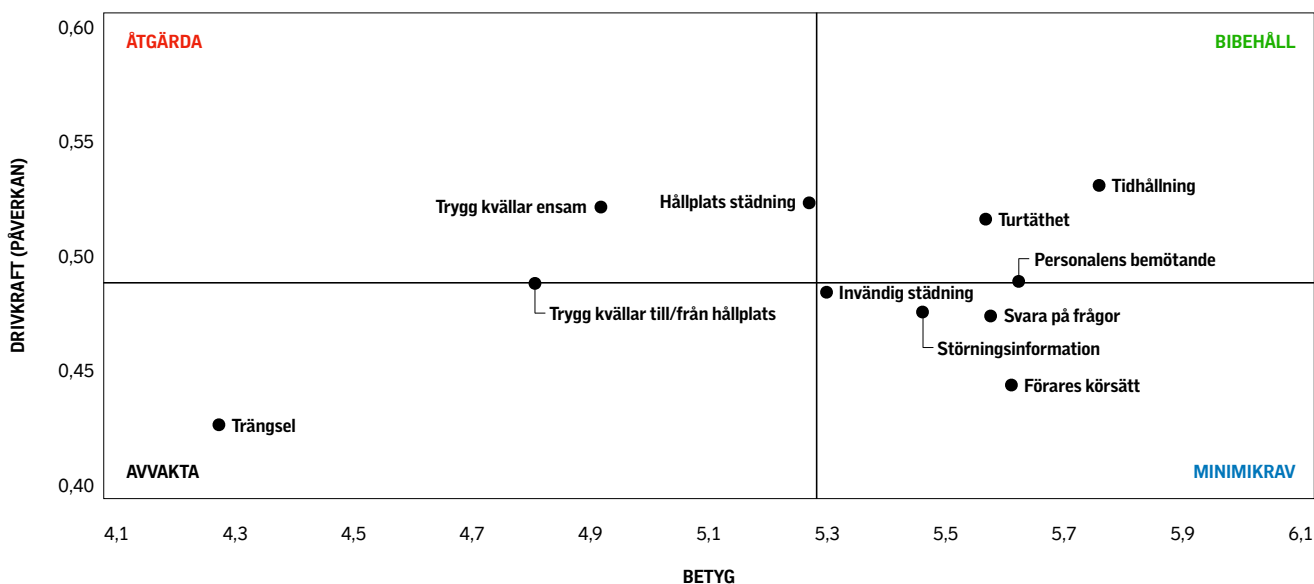
Trängselfaktorn upplevs olika vid en linj jämförelse. Störst skillnad är det mellan Blå linje (56 procent nöjda) och Grön linje (43 procent nöjda).

Den upplevda tryggheten (kvällar till/från hållplats) är svagast på Blå linje, 60 procent nöjda men har ökat från 57 procent år 2019. För Gröna linjen har den upplevda tryggheten (kvällar till/från hållplats) ökat från 59 procent år 2019 till 62 procent år 2021. För Röda linjen har också en ökning skett från 61 procent år 2019 till 64 procent år 2021.

Trygghet kvällar ensam är en annan viktig kvalitetsfaktor som har ökat från 64 procent år 2019 till 66 procent år 2021. Det är fortsatt framförallt kvinnor som ger ett svagt omdöme. Endast 58 procent av kvinnorna är nöjda med trygghetsfaktorerna (jämfört med 77 procent bland männen). Även då en ökning har skett är det fortsatt ett område som kräver fortsatta förbättringsåtgärder.

Tidhållning är fortsatt den faktor som påverkar nöjdheten mest

Drivkraftsanalys - Tunnelbana



Drivkraftsanalys Tunnelbana november-december 2021

Drivkraftanalysen ovan visar hur starkt eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn betyg på linjen, och sätter det i relation till det omdöme resenärerna lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigt att bibehålla alternativt förstärka upplevelsen avseende de faktorer som har stor påverkan på nöjdheten. På omvänt sätt är det också viktigt att identifiera faktorer som driver nöjdheten, men där resenärerna är missnöjda.

Det är tydligt att tidhållning och turtäthet är viktiga faktorer för tunnelbaneresenärerna och där är också nöjdheten relativt starkt.

Det är mycket viktigt att säkerställa att dessa aspekter fortsätter att hålla god kvalitet, givet den relativt starka påverkan på nöjdheten. Upplevd trygghet på kvällarna samt städning av hållplatser har också påverkan på nöjdheten jämfört med flertalet av de övriga kvalitetsfaktorerna och resenärsbetyget är svagt och behöver ägnas tydligt fokus och kontinuerligt förbättringsarbete.

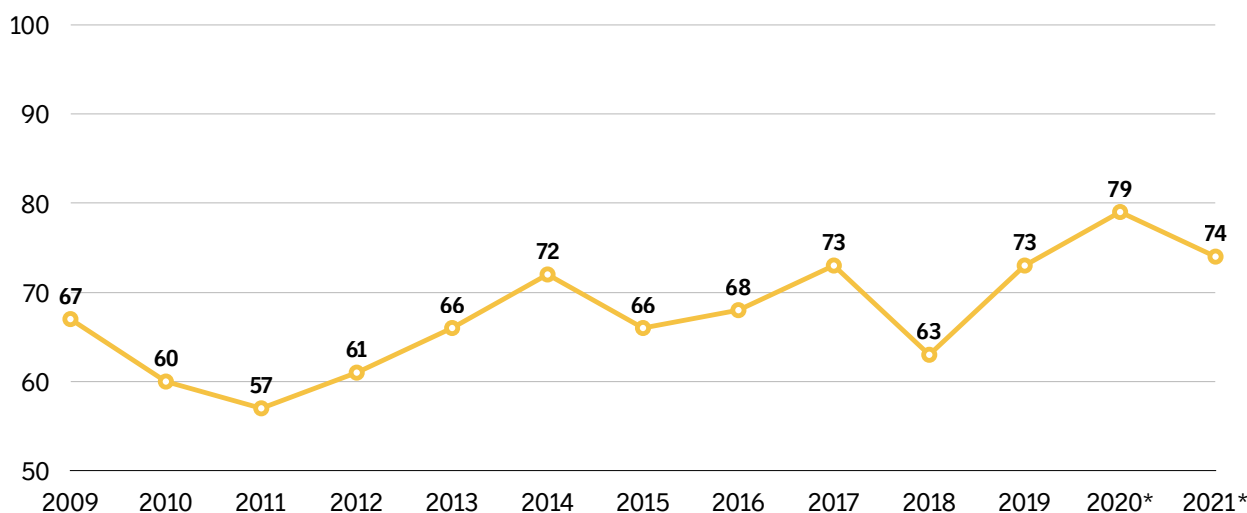
Trängseln i tunnelbanan är inte någon avgörande faktor för nöjdheten, men området visar en tydlig förbättringspotential. Vid en jämförelse med 2019 kan det konstateras att de olika kvalitetsfaktorernas påverkan följer ett likartat mönster.

PENDELTÅG



Långsiktigt positiv trend

Andel nöjda med betyg på linjen för pendeltåg över tid



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

Det är en variation i nöjdheten mellan linjerna

Under det senaste decenniet har nöjdheten med pendeltågs-linjerna fluktuerat en hel del men en utslätande trendlinje skulle bli positiv. Förändringen mellan 2019 och 2021 förstärker den positiva trenden även om det är variationer inom linjerna. Samtliga linjer har en positiv utveckling jämfört med 2019 utom Uppsala och Märsta.

Trenden med resenärsnöjdheten avseende pendeltåget ses även på erfarenhet av SL, som ökar från 56 procent nöjda 2019 till 60 procent nöjda 2021.

Nöjdheten med tidhållningen som hade en tydlig förbättring mellan år 2018 och 2019 har även nu ökat, från 54 procent år 2019 till 57 procent år 2021.

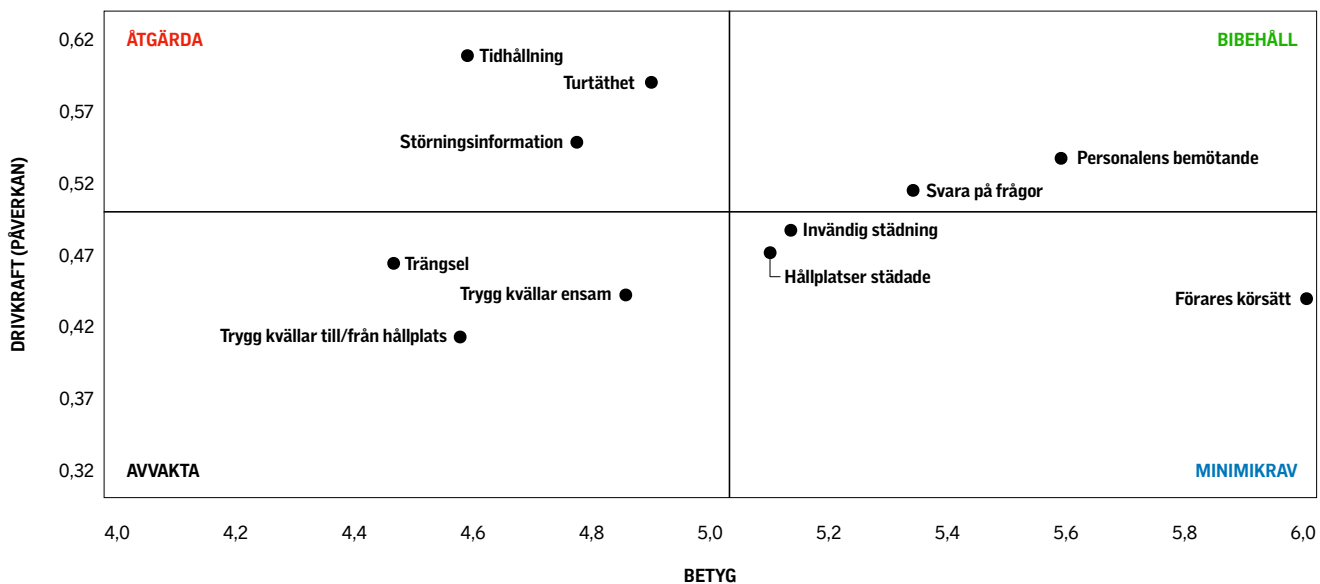
På samma tema som ovan, visar årets undersökning att även störningsinformationen förbättrats (+6), och att invändig städning har minskat (-7).

Den upplevda tryggheten både till och från hållplatsen men också ensam på kvällstid förändras inte mycket jämfört med året innan, men är svag och skiljer sig åt mellan de olika linjerna. Absolut svagast betyg avseende trygghet till och från hållplatsen finns hos pendeltågslinjen Kungsängen (50 procent nöjda).

Trygghetsupplevelsen skiljer sig mycket åt mellan män (73 procent nöjda) och kvinnor (56 procent nöjda).

Förmågan till god tidhållning påverkar nöjdheten starkt

Drivkraftsanalys - Pendeltåg



Drivkraftsanalys Pendeltåg november-december 2021

Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn betyg på linjen, och sätter det i relation till det omdöme resenärerna lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigt att bibehålla alternativt förstärka upplevelsen avseende de faktorer som har stor påverkan på nöjdheten. På omvänt sätt är det också viktigt att identifiera faktorer som driver nöjdheten, men där resenärerna är missnöjda.

Pendeltågens förmåga att hålla tiden utgör den viktigaste faktorn kopplat till nöjdheten, men får samtidigt ett relativt svagt betyg av resenärerna. Även turtäthet och störningsinformation driver nöjdheten och uppvisar samtidigt utvecklingspotential. Här skulle alltså ett utökat förbättringsarbete potentiellt få relativt stor hävstångseffekt på resenärsnöjdheten.

Trygghetsaspekterna kopplat till pendeltågsresenärernas upplevelse driver inte nöjdheten lika mycket som vissa andra faktorer, men nöjdhetsnivån visar en tydlig förbättringspotential. Som nämnts tidigare är det främst kvinnor som ger ett mycket svagt omdöme. Trängsel är även det en faktor som visar förbättringspotential.

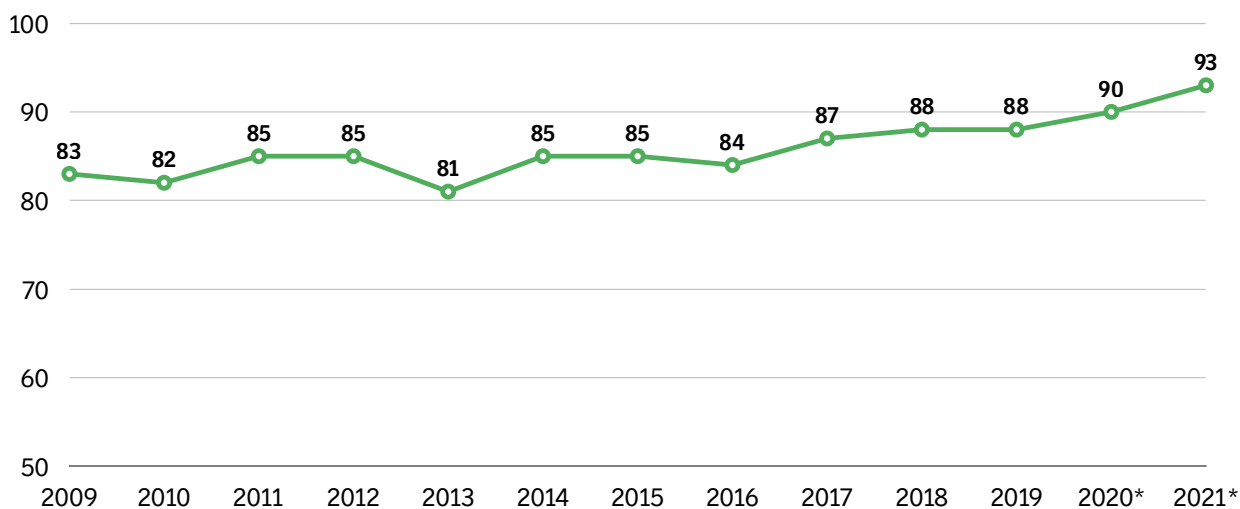
De olika faktorernas position och styrkeförhållande i drivkraftsanalysen har ett likartat mönster vid en jämförelse med 2019. Det är alltså fortsatt tidhållning som är mest avgörande för nöjdheten.

LOKALBANA



Ökad nöjdhet bland resenärer

Andel nöjda med betyg på linjen för lokalbanan över tid



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

Resenärernas nöjdhet har ökat, sett till de senaste åren syns en positiv trend på höga nivåer.

Vid en jämförelse mellan de olika lokalbanorna är nöjdhetsnivån relativt jämn, men Saltsjöbanan får ett svagare omdöme (83 procent nöjda). För just den linjen har dock nöjdheten ökat med sex procentenheter sedan 2019, så utvecklingen går i rätt riktning.

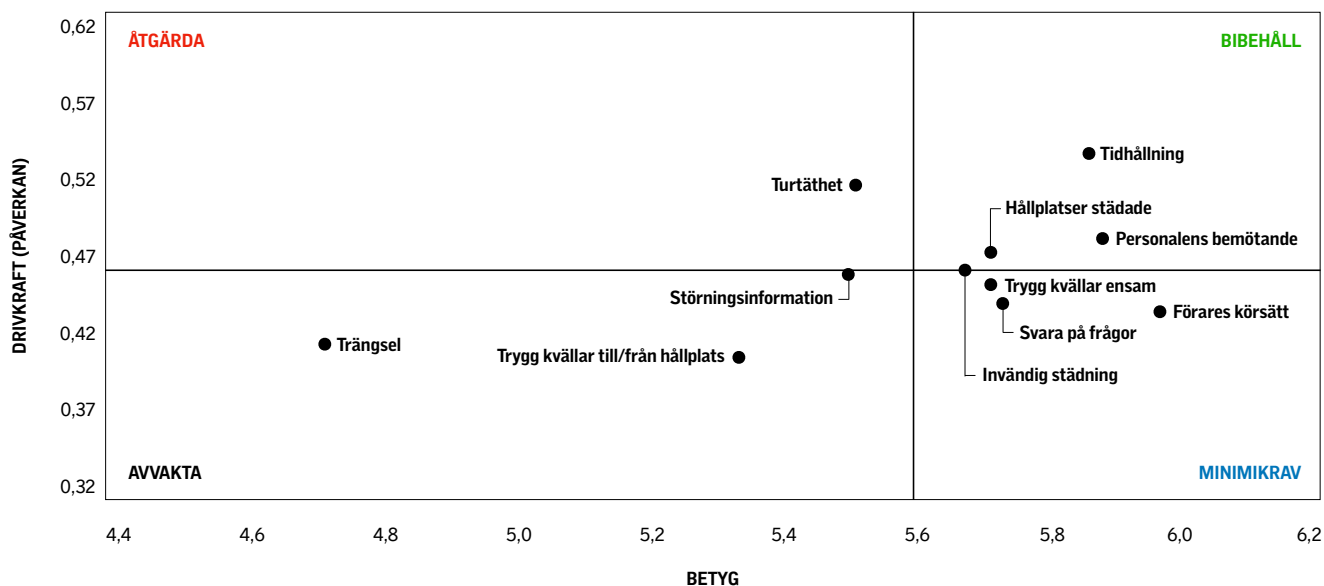
Den förbättrade resenärsnöjdheten avseende lokalbanor tycks också ha viss påverkan på erfarenhet av SL som ökar från 60 till 68 procent nöjda bland resenärerna på lokalbana. Det finns många faktorer som kan påverka här, och alla svaren går troligtvis inte koppla till den konkreta resenärsupplevelsen utan kan snarare ses ur ett större varumärkesperspektiv.

Trängsel är den faktor som får lägst betyg på alla lokalbanor men variationen är stor dem emellan. Tvärbanan har 48 procent nöjda resenärer gällande trängsel medan Nockebybanan ligger högst med 73 procent.

Den upplevda tryggheten på kvällstid, både kopplat till själva resan men också till/från hållplatsen är relativt oförändrad jämfört med 2019. Resultaten varierar dock mellan de olika linjerna. Den största förändringen på en enskild linje härrör till Nockebybanan där tryggheten till/från hållplatsen ökar med sju procentenheter.

Turtätheten – stor påverkan och relativt svagt omdöme

Drivkraftsanalys - Lokalbana



Drivkraftsanalys Lokalbana november-december 2021

Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn betyg på linjen, och sätter det i relation till det omdöme resenärerna lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigt att bibehålla alternativt förstärka upplevelsen avseende de faktorer som har stor påverkan på nöjdheten. På omvänt sätt är det också viktigt att identifiera faktorer som driver nöjdheten, men där resenärerna är missnöjda.

De två absolut viktigaste faktorerna för resenärsnöjdheten är tidhållningen och turtätheten. Tidhållning får ett relativt högt betyg jämfört flera av kvalitetsfaktorerna men för turtätheten

finns förbättringspotential. Tidhållningens betyg av resenärerna har ökat jämfört med 2019 men ett ytterligare kvalitetslyft för dessa faktorer skulle alltså få en stor positiv hävstångseffekt på nöjdheten.

Trängselfaktorn visar en stor förbättringspotential och visar stor variation mellan lokalbanorna.

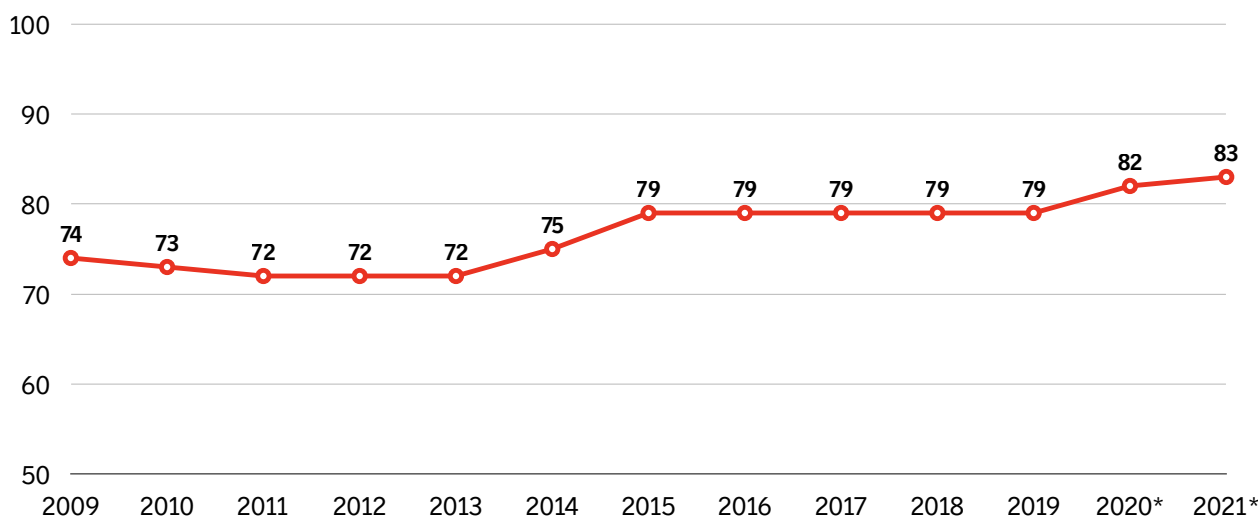
Den upplevda tryggheten (ensam på kvällen) har begränsad påverkan på nöjdheten, men får också ett relativt starkt omdöme av lokalbaneresenärerna.

BUSS

A photograph of a red bus in the background, slightly out of focus. In the foreground, a black metal bench handle with a curved top and a spherical end is in sharp focus. The ground is a light-colored, textured surface, possibly gravel or concrete. The word "BUSS" is overlaid in large, white, sans-serif capital letters in the center of the image.

Resenärer ombord buss nöjdare än innan pandemin

Andel nöjda med betyg på linjen för buss över tid



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

En stor spännvidd i bussområdets nöjdetsnivåer

Nöjdheten för busstrafiken har varit mycket stabil de senaste 5 åren men visar nu på en positiv uppgång.

Det finns dock en stor spännvidd i nöjdetsnivåerna vid en jämförelse mellan de olika områdena. Starkast nöjdhet finns i Tyresö (89 procent nöjda) och svagast i Sigtuna/ Upplands Väsby (75 procent nöjda). Den sistnämnda linjen har dock ökat (+10 procentenheter) sedan 2019.

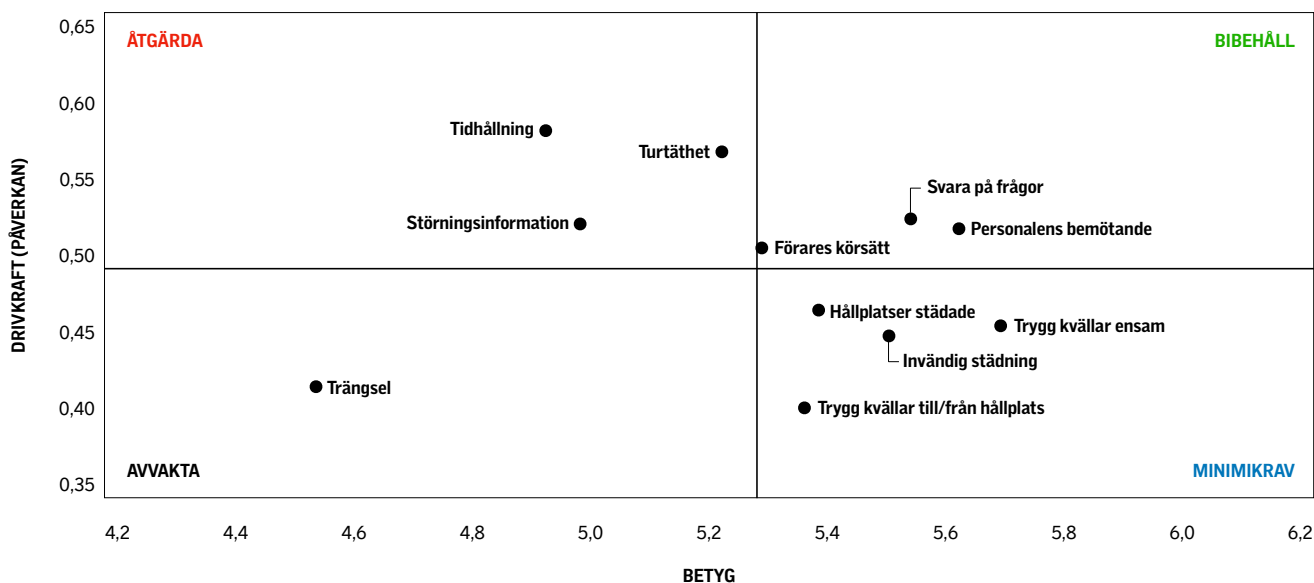
Endast varannan bussresenär är nöjd med trängselnivån

För merparten av kvalitetsfaktorerna syns en ökning vid en jämförelse med 2019. Den faktor som dock särskiljer sig både avseende betygsnivå och utveckling är trängselaspekten som ligger kvar på 54 procent nöjda resenärer. Sett till de olika områdena får trängselfaktorn klart svagast betyg kopplat till innerstaden, där inte ens varannan resenär är nöjd (46 procent).

Bussresenärerna känner sig relativt trygga med att resa ensamma på kvällarna, men tryggheten runt hållplatserna får ett svagare omdöme. Trygghet till/från hållplats förbättras dock något jämfört med 2019.

Tidhållning har störst påverkan på resenärsupplevelsen

Drivkraftsanalys - Buss



Drivkraftsanalys Buss november-december 2021

Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn betyg på linjen, och sätter det i relation till det omdöme resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigt att bibehålla alternativt förstärka upplevelsen avseende de faktorer som har stor påverkan på nöjdheten.

På omvänt sätt är det också viktigt att identifiera faktorer som driver nöjdheten, men där resenärerna är missnöjda. Precis som under 2019 är det framförallt tidhållningen och turtätheten som påverkar resenärernas nöjdhet allra mest. Båda dessa faktorer men framförallt tidhållning visar en tydlig förbättringspotential.

Trängselfaktorn har begränsad påverkan på nöjdheten, men erhåller ett svagt omdöme från resenärerna och utvecklingen ligger på ungefär samma nivå som tidigare år. Till skillnad från några av de övriga trafikslagen får trygghetsfaktorerna relativt starka omdömen av bussresenärerna, vilket troligtvis bidrar till att de inte får större genomslag i drivkraftsanalysen.

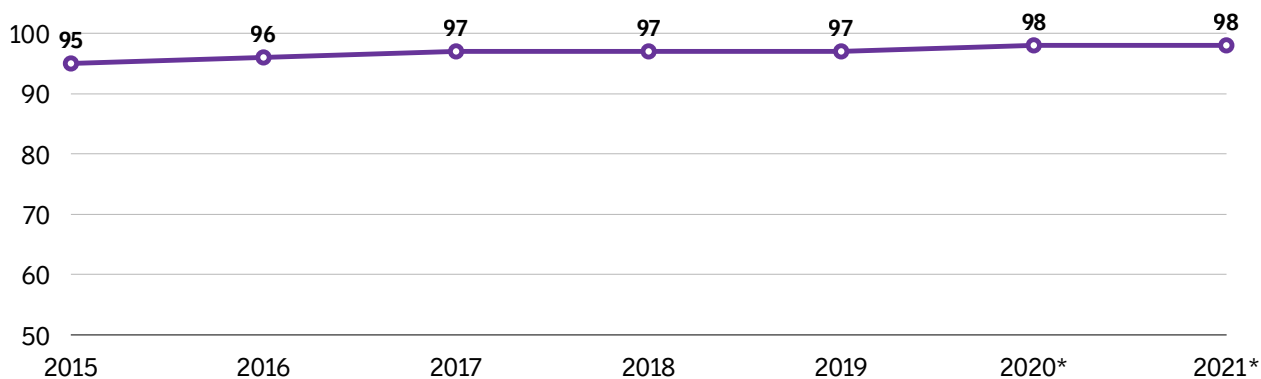
Överlag visar de olika faktorernas position och styrkeförhållande i drivkraftsanalysen ett likartat mönster som 2019.



PENDEL BÅT

Fortsatt mycket hög resenärnöjdhet för pendelbåtarna

Andel nöjda med betyg på linjen för pendelbåt över tid



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

Med en mycket stark resenärnöjdhet överträffas målsättningen för pendelbåtarna

Nöjdheten i pendelbåtstrafiken är fortsatt mycket stark, med höga nivåer under de senaste fem åren.

Även erfarenheten av SL har förstärkts (+3 procentenheter) jämfört med år 2019. Det finns många faktorer som kan påverka det övergripande omdömet, och bör belysas kopplat till bredare varumärkesfrågor.

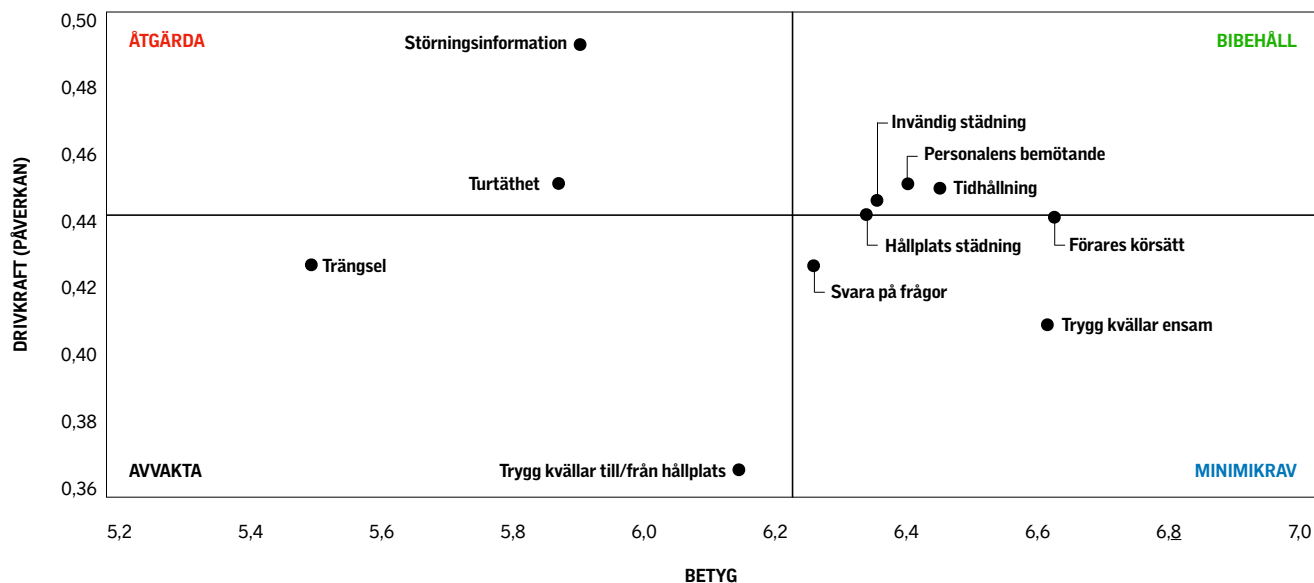
Störningsinformationen som tidigare har visat på en negativ tendens har även den förstärks (+7 procentenheter).

Av undersökningens olika kvalitetsfaktorer är enbart tidhållning kvar på samma nivå som år 2019, övriga faktorer har förbättrats.

Den upplevda tryggheten på kvällar både kopplat till själva resan men också till/från hållplatsen får ett relativt starkt betyg i jämförelse med övriga trafikslag.

Störningsinformation driver nöjdheten

Drivkraftsanalys - Pendelbåt



Drivkraftsanalys Pendelbåt november-december 2021

Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn betyg på linjen, och sätter det i relation till det omdöme resenärerna lämnat för samma aktör. Med andra ord är det viktigt att bibehålla alternativt förstärka upplevelsen avseende de faktorer som har stor påverkan på nöjdheten. På omvänt sätt är det också viktigt att identifiera faktorer som driver nöjdheten, men där resenärerna är missnöjda.

Den faktorn som har störst påverkan på resenärernas nöjdhet och som får ett lägre betyg är störningsinformation. Även turtätheten är viktig. Här finns utvecklingspotential som skulle öka resenärernas nöjdhet. Faktorer som har stor påverkan på nöjdheten och får höga betyg av resenärerna är personalens bemötande, invändig städning och tidhållning.

APPENDIX

Tabell: Nöjdhet per trafikslag	33
Tabell: Nöjdhet – kvalitetsfaktorer	36
Tabell: Nöjdhet – trafikfaktorer	60
Tabell: Nöjdhet – komfortfaktorer	62
Tabell: Nöjdhet – personalfaktorer	64
Tabell: Nöjdhet – trygghetsfaktorer	66
Beskrivning av metod och genomförande	68
Enkätfrågor ”Upplevd kvalitet”	74

Appendix – nöjdhet per trafikslag

Tunnelbana - nöjdhet per linje													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Tunnelbana, totalt	78	78	76	76	76	78	81	84	85	85	82	85	87
Blå linjen	74	79	76	75	78	79	80	83	85	86	83	84	83
Röda linjen	76	77	76	77	76	78	79	85	86	85	82	85	88
Gröna linjen	82	78	77	75	76	78	82	84	84	85	81	84	87

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Lokalbana - nöjdhet per linje													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Lokalbana, totalt	83	82	85	85	81	85	85	84	87	88	88	90	93
Spårvagn Linje 7/Spårväg city		89	91	90	92	93	94	94	96	96	95	96	95
Nockebybanan	91	93	94	94	94	95	95	96	96	96	96	97	98
Saltsjöbanan	76	71	77	78	69	76	80	74	72	74	77	78	83
Lidingöbanan	67	71	73	73	69		77	81	88	88	88	89	93
Roslagsbanan	82	81	81	83	75	82	80	81	85	87	84	88	89
Tvärbanan/Solna						83	83	87	92	91			
Tvärbanan/Sickla udde	89	88	89	89	87	87	88	86	88	88			
Tvärbanan											89	91	95

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet per trafikslag

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Pendelbåt - nöjdhet per linje													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Pendelbåt, totalt							95	96	97	97	97	98	98
Pendelbåt, Linje 80								96	98	97	97	99	99
Pendelbåt, Linje 81											87		
Pendelbåt, Linje 82								96	97	97	98	98	98
Pendelbåt, Linje 89											97	92	97

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet per trafikslag

Waxholmsbolaget - nöjdhet per linje													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Hela skärgården								96	96	97	96	96	94
Norra skärgården								94	97	97	94	98	92
Stockholms mellanskärgård								97	96	96	97		95
Inre mellanskärgård								96	96	96	96		88
Södra mellanskärgården								98	97	97	96		0
Sydöstra skärgården								96	97	97	97	94	100
Södra skärgården								95	97	97	95	95	94
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja													92
Stockholms norra mellanskärgård													98

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix – nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Tvärbanan, Sickla udde - nöjdhet per kvalitetsfaktor													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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						

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Tvärbanan, Solna - nöjdhet per kvalitetsfaktor													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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			

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-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*	2021**
Nöjdhet totalt	69	70	68	69	70	73	75	69	72	65	65	67	75
Turtäthet	57	58	61	57	62	58	62	52	57	54	59	59	61
Tidhållning	61	59	58	60	62	66	66	63	61	54	49	48	62
Störningsinformation	35	35	41	40	45	46	51	51	54	48	50	49	59
Invändig städning	67	68	70	71	74	74	77	77	76	74	76	75	72
Hållplats städning	57	58	61	61	61	64	66	68	67	64	67	67	71
Trängsel	62	66	67	60	63	62	64	62	65	57	57	62	62
Svara på frågor	61	62	64	60	64	66	68	67	70	62	64	65	74
Personalens bemötande	66	68	66	66	70	69	72	72	72	68	70	69	78
Förarens körsätt	69	67	70	69	69	69	71	74	72	67	63	67	76
Trygg kvällar ensam	72	74	76	74	73	71	75	73	72	70	73	72	76
Trygg kvällar till/från hållplats	64	66	70	69	67	66	69			66	65	69	70

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-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*	2021**
Nöjdhet totalt				62	60	68	71	74	75	74	73	73	77
Turtäthet				58	61	63	62	61	62	62	61	63	63
Tidhållning				47	46	55	57	61	60	58	57	58	59
Störningsinformation				40	38	46	49	52	55	55	56	58	62
Invändig städning				72	67	71	74	75	76	76	74	75	73
Hållplats städning				63	61	66	69	69	70	70	70	69	73
Trängsel				52	55	58	59	62	62	61	58	54	54
Svara på frågor				56	56	62	67	69	71	70	70	70	76
Personalens bemötande				63	61	69	71	74	76	75	74	76	78
Förares körsätt				64	61	67	70	71	72	69	68	68	72
Trygg kvällar ensam				70	70	72	76	73	72	73	75	77	76
Trygg kvällar till/från hållplats				64	66	67	68			67	69	69	71

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar
**avser nov-dec

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

*avser jan-mar
**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Pendelbåt, Linje 81 - nöjdhet per kvalitetsfaktor													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nöjdhet totalt											87		
Turtäthet											22		
Tidhållning											90		
Störningsinformation											69		
Invändig städning											97		
Hållplats städning											90		
Trängsel											91		
Svara på frågor											86		
Personalens bemötande											95		
Förares körsätt											98		
Trygg kvällar ensam											98		
Trygg kvällar till/från hållplats											86		

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

*avser jan-mar
**avser nov-dec

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

*avser jan-mar
**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Waxholmsbolaget - nöjdhet per kvalitetsfaktor													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Nöjdhet totalt							95	96	96	97	96	96	94
Turtäthet							62	59	59	58	59	54	55
Tidhållning							90	92	92	92	94	93	94
Störningsinformation											85	88	86
Invändig städning							93	95	95	95	97	95	98
Trängsel							86	88	89	89	78	80	82
Svara på frågor											95	94	92
Personalens bemötande							93	95	96	96	96	93	94
Förares körsätt											99	99	99
Trygg kvällar ensam										98	98	99	98
Trygg kvällar till/från hållplats										93	94	96	94
Nöjdhet med SL											94	91	91

*avser jan-mar
**avser nov-dec

Waxholmsbolaget, norra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Nöjdhet totalt								94	97	97	94	98	92
Turtäthet								56	57	55	61	68	65
Tidhållning								80	92	93	96	98	97
Information/avgångstider								82	87	86			
Information/biljettpriser								77	82	81			
Invändig städning								92	95	95	97	100	99
Information vid brygga								82	86	85			
Trängsel								82	84	85	82	84	84
Personalens bemötande								95	96	97	98	99	99
Enkelt att köpa biljett								93	96	96			
Trygg kvällar ensam										98	99	100	96
Trygg kvällar till/från hållplats										96	96	100	93
Störningsinformation											85	85	93
Svara på frågor											94	96	94
Förares körsätt											99	100	99

*avser jan-mar
**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Waxholmsbolaget, Stockholms mellanskärgård - nöjdhet per kvalitetsfaktor													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Nöjdhet totalt								97	96	96	97		95
Turtäthet								69	63	62	56		54
Tidhållning								93	90	90	93		94
Information/avgångstider								85	87	86			
Information/biljettpriser								81	82	82			
Invändig städning								95	94	94	98		98
Information vid brygga								86	85	86			
Trängsel								89	89	88	77		83
Personalens bemötande								94	95	95	96		94
Enkelt att köpa biljett								94	95	95			
Trygg kvällar ensam										98	98		98
Trygg kvällar till/från hållplats										94	94		94
Störningsinformation											85		85
Svara på frågor											95		92
Förares körsätt											98		98

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Waxholmsbolaget, inre mellanskärgård - nöjdhet per kvalitetsfaktor													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Nöjdhet totalt								96	96	96	96		88
Turtäthet								60	56	57	63		45
Tidhållning								87	87	88	90		91
Information/avgångstider								89	92	91			
Information/biljettpriser								85	84	85			
Invändig städning								97	95	96	96		93
Information vid brygga								88	86	87			
Trängsel								92	90	91	86		87
Personalens bemötande								95	97	97	96		93
Enkelt att köpa biljett								97	96	96			
Trygg kvällar ensam										98	98		99
Trygg kvällar till/från hållplats										97	95		92
Störningsinformation											80		74
Svara på frågor											96		89
Förares körsätt											97		99

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Waxholmsbolaget, södra mellanskärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Nöjdhet totalt								98	97	97	96		
Turtäthet								73	69	69	64		
Tidhållning								96	95	96	95		
Information/avgångstider								89	90	90			
Information/biljettpriser								84	80	81			
Invändig städning								97	96	97	98		
Information vid brygga								85	88	88			
Trängsel								93	90	91	85		
Personalens bemötande								95	96	96	95		
Enkelt att köpa biljett								98	96	96			
Trygg kvällar ensam										99	98		
Trygg kvällar till/från hållplats										96	94		
Störningsinformation											86		
Svara på frågor											96		
Förarens körsätt											98		

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Waxholmsbolaget, sydöstra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Nöjdhet totalt								96	97	97	97	94	100
Turtäthet								56	63	63	63	55	52
Tidhållning								92	94	94	94	92	76
Information/avgångstider								86	87	86			
Information/biljettpriser								78	78	79			
Invändig städning								93	95	95	97	95	100
Information vid brygga								82	81	82			
Trängsel								86	91	90	90	82	81
Personalens bemötande								95	97	97	96	95	90
Enkelt att köpa biljett								95	97	97			
Trygg kvällar ensam										98	96	100	100
Trygg kvällar till/från hållplats										88	95	98	100
Störningsinformation											83	81	80
Svara på frågor											94	94	93
Förarens körsätt											98	97	100

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Waxholmsbolaget, södra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Nöjdhet totalt								95	97	97	95	95	94
Turtäthet								62	60	59	60	65	50
Tidhållning								95	94	95	97	97	96
Information/avgångstider								89	91	90			
Information/biljettpriser								82	84	83			
Invändig städning								90	95	95	97	98	97
Information vid brygga								82	82	83			
Trängsel								87	82	83	74	82	76
Personalens bemötande								94	97	97	96	100	95
Enkelt att köpa biljett								96	96	97			
Trygg kvällar ensam										99	98	100	98
Trygg kvällar till/från hållplats										95	94	95	96
Störningsinformation											85	94	86
Svara på frågor											94	99	92
Förares körsätt											99	100	99

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Waxholmsbolaget, Stavsnäs, Sollenkroka och Möja - nöjdhet per kvalitetsfaktor													
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021**
Nöjdhet totalt													92
Turtäthet													61
Tidhållning													95
Information/avgångstider													
Information/biljettpriser													
Invändig städning													97
Information vid brygga													
Trängsel													76
Personalens bemötande													92
Enkelt att köpa biljett													
Trygg kvällar ensam													98
Trygg kvällar till/från hållplats													94
Störningsinformation													84
Svara på frågor													92
Förares körsätt													97

*avser jan-mar

**avser nov-dec

Appendix – Nöjdhet avseende trafikfaktorer 2021

SL Totalt – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
SL Totalt	84	75	74	71

Avser nov-dec 2021

Tunnelbana – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Tunnelbana, totalt	87	80	85	77
Tunnelbana, röd linje	88	81	85	79
Tunnelbana, grön linje	87	80	85	74
Tunnelbana, blå linje	83	79	85	78

Avser nov-dec 2021

Pendeltåg - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Pendeltåg, totalt	74	66	57	61
Pendeltåg, Märsta	70	71	51	59
Pendeltåg, Uppsala	70	63	50	57
Pendeltåg, Kungsängen	76	73	56	54
Pendeltåg, Södertälje	77	76	61	62
Pendeltåg, Nynäshamn	76	59	59	59
Pendeltåg, Gnesta	75	36	78	66

Avser nov-dec 2021

Lokalbana – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Lokalbana, totalt	93	79	86	78
Lokalbana, Roslagsbanan	89	66	84	72
Lokalbana, Lidingöbanan	93	79	81	78
Lokalbana, Saltsjöbanan	83	58	77	70
Lokalbana, Nockebybanan	98	84	94	81
Lokalbana, Spårväg City	95	89	91	78
Lokalbana, Tvärbanan	95	84	88	80

Avser nov-dec 2021

Appendix- nöjdhet avseende trafikfaktorer

Buss - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Buss, totalt	83	72	65	65
Buss, Norrtälje	88	75	80	69
Buss, Norrort	80	73	59	65
Buss, Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby	75	61	62	59
Buss, Järfälla/Upplands bro	77	65	55	61
Buss, Ekerö	76	70	42	52
Buss, Nacka/Värmdö	88	77	74	67
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	77	63	59	62
Buss, innerstaden/Lidingö	86	75	67	67
Buss, Tyresö	89	77	77	70
Buss, Handen	86	76	69	70
Buss, Nynäshamn	80	56	64	62
Buss, Södertälje	82	74	68	73
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	82	72	64	65

Avser nov-dec 2021

Pendelbåt - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Pendelbåt, totalt	98	85	95	86
Pendelbåt, Linje 80	99	82	93	82
Pendelbåt, Linje 81				
Pendelbåt, Linje 82	98	91	96	89
Pendelbåt, Linje 89	97	33	96	82

Avser nov-dec 2021

Waxholmsbolaget - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
WÅAB, totalt	94	55	94	86
WÅAB, norra skärgården	92	65	97	93
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	54	94	85
WÅAB, inre mellanskärgård	88	45	91	74
WÅAB, södra mellanskärgården				
WÅAB, sydöstra mellanskärgården	100	52	76	80
WÅAB, södra skärgården	94	50	96	86
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	92	61	95	84
Stockholms norra mellanskärgård	98	59	89	87

Avser nov-dec 2021

Appendix – Nöjdhet avseende komfortfaktorer 2021

SL Totalt – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
SL Totalt	84	76	76	51

Avser nov-dec 2021

Tunnelbana - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Tunnelbana, totalt	87	75	75	47
Tunnelbana, röd linje	88	75	74	49
Tunnelbana, grön linje	87	77	77	43
Tunnelbana, blå linje	83	69	73	56

Avser nov-dec 2021

Pendeltåg - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Pendeltåg, totalt	74	68	71	52
Pendeltåg, Märsta	70	67	68	48
Pendeltåg, Uppsala	70	68	72	47
Pendeltåg, Kungsängen	76	69	74	46
Pendeltåg, Södertälje	77	67	71	56
Pendeltåg, Nynäshamn	76	74	71	56
Pendeltåg, Gnesta	75	72	79	78

Avser nov-dec 2021

Lokalbana – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Lokalbana, totalt	93	83	85	58
Lokalbana, Roslagsbanan	89	81	86	57
Lokalbana, Lidingöbanan	93	92	90	65
Lokalbana, Saltsjöbanan	83	69	79	70
Lokalbana, Nockebybanan	98	89	92	73
Lokalbana, Spårväg City	95	94	90	53
Lokalbana, Tvärbanan	95	84	81	48

Avser nov-dec 2021

Appendix- nöjdhet avseende komfortfaktorer

Buss - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Buss, totalt	83	79	77	54
Buss, Norrtälje	88	71	73	67
Buss, Norrort	80	75	75	54
Buss, Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby	75	72	71	62
Buss, Järfälla/Upplands bro	77	74	72	56
Buss, Ekerö	76	82	76	55
Buss, Nacka/Värmdö	88	79	78	58
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	77	73	73	54
Buss, innerstaden/Lidingö	86	86	81	46
Buss, Tyresö	89	77	79	61
Buss, Handen	86	83	78	62
Buss, Nynäshamn	80	84	66	67
Buss, Södertälje	82	73	72	61
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	82	78	78	57

Avser nov-dec 2021

Pendelbåt - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Pendelbåt, totalt	98	96	96	76
Pendelbåt, Linje 80	99	97	95	82
Pendelbåt, Linje 81				
Pendelbåt, Linje 82	98	95	96	73
Pendelbåt, Linje 89	97	97	96	84

Avser nov-dec 2021

Waxholmsbolaget - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
WÅAB, totalt	94	98	-	82
WÅAB, norra skärgården	92	99	-	84
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	98	-	83
WÅAB, inre mellanskärgård	88	93	-	87
WÅAB, södra mellanskärgården				
WÅAB, sydöstra mellanskärgården	100	100	-	81
WÅAB, södra skärgården	94	97	-	76
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	92	97	-	76
Stockholms norra mellanskärgård	98	98	-	92

Avser nov-dec 2021

Appendix – Nöjdhet avseende personalfaktorer 2021

SL Totalt - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
SL Totalt	84	78	82	81

Avser nov-dec 2021

Tunnelbana - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Tunnelbana, totalt	87	79	82	82
Tunnelbana, röd linje	88	77	81	80
Tunnelbana, grön linje	87	79	82	84
Tunnelbana, blå linje	83	80	83	80

Avser nov-dec 2021

Pendeltåg - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Pendeltåg, totalt	74	74	81	90
Pendeltåg, Märsta	70	73	79	89
Pendeltåg, Uppsala	70	71	79	92
Pendeltåg, Kungsängen	76	68	80	86
Pendeltåg, Södertälje	77	76	82	90
Pendeltåg, Nynäshamn	76	74	82	90
Pendeltåg, Gnesta	75	77	87	91

Avser nov-dec 2021

Lokalbana – nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Lokalbana, totalt	93	81	86	90
Lokalbana, Roslagsbanan	89	85	88	95
Lokalbana, Lidingöbanan	93	89	94	90
Lokalbana, Saltsjöbanan	83	83	83	83
Lokalbana, Nockebybanan	98	80	89	92
Lokalbana, Spårväg City	95	91	94	95
Lokalbana, Tvärbanan	95	73	81	86

Avser nov-dec 2021

Appendix- nöjdhet avseende personalfaktorer

Buss - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Buss, totalt	83	78	81	74
Buss, Norrtälje	88	80	86	84
Buss, Norrort	80	79	79	77
Buss, Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby	75	74	78	76
Buss, Järfälla/Upplands bro	77	76	77	72
Buss, Ekerö	76	80	79	75
Buss, Nacka/Värmdö	88	81	83	78
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	77	76	78	72
Buss, innerstaden/Lidingö	86	76	82	71
Buss, Tyresö	89	87	87	82
Buss, Handen	86	80	85	81
Buss, Nynäshamn	80	77	84	82
Buss, Södertälje	82	83	85	73
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	82	78	80	71

Avser nov-dec 2021

Pendelbåt - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Pendelbåt, totalt	98	93	97	99
Pendelbåt, Linje 80	99	95	98	99
Pendelbåt, Linje 81				
Pendelbåt, Linje 82	98	93	96	99
Pendelbåt, Linje 89	97	90	100	100

Avser nov-dec 2021

Waxholmsbolaget - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
WÅAB, totalt	94	92	94	99
WÅAB, norra skärgården	92	94	99	99
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	92	94	98
WÅAB, inre mellanskärgård	88	89	93	99
WÅAB, södra mellanskärgården				
WÅAB, sydöstra mellanskärgården	100	93	90	100
WÅAB, södra skärgården	94	92	95	99
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	92	92	92	97
Stockholms norra mellanskärgård	98	96	95	98

Avser nov-dec 2021

Appendix – Nöjdhet avseende trygghetsfaktorer 2021

SL Totalt - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
SL Totalt	84	72	67

Avser nov-dec 2021

Tunnelbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Tunnelbana, totalt	87	66	62
Tunnelbana, röd linje	88	67	64
Tunnelbana, grön linje	87	66	62
Tunnelbana, blå linje	83	59	60

Avser nov-dec 2021

Pendeltåg - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Pendeltåg, totalt	74	64	57
Pendeltåg, Märsta	70	62	53
Pendeltåg, Uppsala	70	66	58
Pendeltåg, Kungsängen	76	58	50
Pendeltåg, Södertälje	77	69	64
Pendeltåg, Nynäshamn	76	63	57
Pendeltåg, Gnesta	75	72	72

Avser nov-dec 2021

Lokalbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Lokalbana, totalt	93	82	73
Lokalbana, Roslagsbanan	89	84	73
Lokalbana, Lidingöbanan	93	89	80
Lokalbana, Saltsjöbanan	83	73	71
Lokalbana, Nockebybanan	98	93	91
Lokalbana, Spårväg City	95	88	75
Lokalbana, Tvärbanan	95	78	71

Avser nov-dec 2021

Appendix- nöjdhet avseende trygghetsfaktorer

Buss - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Buss, totalt	83	81	74
Buss, Norrtälje	88	81	73
Buss, Norrort	80	77	74
Buss, Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby	75	76	70
Buss, Järfälla/Upplands bro	77	73	66
Buss, Ekerö	76	87	79
Buss, Nacka/Värmdö	88	83	76
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	77	76	71
Buss, innerstaden/Lidingö	86	87	77
Buss, Tyresö	89	83	74
Buss, Handen	86	79	73
Buss, Nynäshamn	80	83	71
Buss, Södertälje	82	75	72
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	82	82	73

Avser nov-dec 2021

Pendelbåt - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Pendelbåt, totalt	98	97	90
Pendelbåt, Linje 80	99	99	92
Pendelbåt, Linje 81			
Pendelbåt, Linje 82	98	95	89
Pendelbåt, Linje 89	97	100	92

Avser nov-dec 2021

Waxholmsbolaget - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
WÅAB, totalt	94	98	94
WÅAB, norra skärgården	92	96	93
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	95	98	94
WÅAB, inre mellanskärgård	88	99	92
WÅAB, sydöstra mellanskärgården	100	100	100
WÅAB, södra skärgården	94	98	96
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	92	98	94
Stockholms norra mellanskärgård	98	99	95

Avser nov-dec 2021

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 trafik (nytt från år 2014). Mätningen genomförs från 06.00 – 21.00.

Beskrivning av kollektivtrafikens resenärer

Kollektivtrafikens resenärer	2020*	2021**
Färdslag	Andel (%)	Andel (%)
Tunnelbana	41,2	42,1
Buss	37,9	37,0
Pendeltåg	13,3	13,2
Lokalbana	7,0	7,2
Pendelbåt	0,4	0,3
Waxholmsbolaget/skärgårdsbåtar	0,2	0,1

*avser jan-mar 2020

**avser nov-dec 2021

Den stora andelen resenärer som åker med kollektivtrafik gör det främst via tunnelbana (42 procent). Buss är också ett av de vanligare färdslagen som används (37 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. Nedan presenteras en tabell på urvalet för båttrafiken efter insamlingsområden med trafikstart maj 2016.

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.

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, såsom vägran (v), språkproblem (s) då resenären av någon anledning inte kan tillgodogöra sig frågorna), övrigt (ö) eller eventuella missar (m). Svarefrekvensen uppgår normalt till ca 60 % procent vid denna typ av undersökningar. 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 ordinarie månader (ej juni/juli) levereras en uppdaterad rapportmall på färdslagsnivå där Origo Group ansvarar för samtliga diagram och Trafikförvaltningen ansvarar för analyser. Utöver detta rapporteras merparten av alla 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 Pendeltåg eller 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.

Det sista färdslaget med en speciell hantering är insamlingsområden inom Pendeltåg. Här sker processen i likhet med övrig spårbunden trafik, men då resenärsstatistiken för pendeltågen inkluderar linjer som sträcker sig genom flera insamlingsområden görs ett antagande om hur resenärerna fördelar sig mellan de olika områdena. Fram till och med 2017 års mätning fanns det 7 olika insamlingsområden, men utökades från årsskiftet 2018 på grund av introduktionen av nya linjer i pendeltågstrafiken för att vara baserade på linjenummer men att varje insamlingsområde är begränsat till tåg mellan Stockholm City och dess ändstation. Nedan finns den resenärsfördelning som genomförs mot pendeltågsområdena baserat på det underlag som finns vilket motsvarar linjenummer.

Viktning	
Insamlingsområde Pendeltåg	Resenärberäkning
Linje 40 (Norr)	Linje 40 / 2
Linje 40 (Söder)	Linje 40 / 2
Linje 41	Linje 41 / 2
Linje 41X (Norr)	Linje 41 / 4
Linje 41X (Söder)	Linje 41 / 4
Linje 42X (Norr)	Linje 42 / 2
Linje 42X (Söder)	Linje 42 / 2
Linje 43 (Norr)	Linje 43 / 4
Linje 43 (Söder)	Linje 43 / 4
Linje 43X (Norr)	Linje 43 / 4
Linje 43X (Söder)	Linje 43 / 4
Linje 44	Linje 44
Linje 48	Linje 48

Insamlingsområden 2021

Bussar				
Avtalsområde Bussar	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Norrtälje	300	5,7	1200	2,8
Norrort	500	4,4	2000	2,2
Vallentuna/Sigtuna/Upplands-Väsby	150	8,1	600	4
Järfälla/Upplands-Bro	200	7	800	3,5
Ekerö	150	8,1	600	4
Nacka/Värmdö	800	3,5	3200	1,7
Tyresö	500	4,4	2000	2,2
Handen	500	4,4	2000	2,2
Nynäshamn	175	7,5	700	3,7
Huddinge/Botkyrka + Söderort	800	3,5	3200	1,7
Södertälje	175	7,5	700	3,7
Bromma/Solna/Sundbyberg/	800	3,5	3200	1,7
Sollentuna				
Innerstaden/Lidingö	800	3,5	3200	1,7
Totalt Busstrafiken	5850	1,3	23400	0,6

Appendix- metod och genomförande

Lokalbanor				
Avtalsområde Lokalbanor	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Lidingöbanan	300	5,7	1200	2,8
Tvärbanan Sickla	350	5,2	1400	2,6
Nockebybanan	150	8,1	600	4
Roslagsbanan	500	4,4	2000	2,2
Saltsjöbanan	500	4,4	2000	2,2
Spårväg City	300	5,7	1200	2,8
Tvärbanan Solnagrenen	150	8,1	600	4
Totalt Lokalbanetrafiken	2250	2,1	9000	1

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

Pendeltåg				
Avtalsområde Pendeltåg	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Linje 40 (Norr)	150	8,1	600	4
Linje 40 (Söder)	150	8,1	600	4
Linje 41	150	8,1	600	4
Linje 41X (Norr)	150	8,1	600	4
Linje 41X (Söder)	150	8,1	600	4
Linje 42X (Norr)	150	8,1	600	4
Linje 42X (Söder)	150	8,1	600	4
Linje 43 (Norr)	150	8,1	600	4
Linje 43 (Söder)	150	8,1	600	4
Linje 43X (Norr)	150	8,1	600	4
Linje 43X (Söder)	150	8,1	600	4
Linje 44	150	8,1	600	4
Linje 48	150	8,1	600	4
Totalt Pendeltågstrafiken	1950	2,2	7800	1,1

Pendelbåtar				
Avtalsområde Pendelbåtar	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Linje 80 - Sjövägen	75	11,5	300	5,7
Linje 81	75	11,5	300	5,7
Linje 82 - Djurgårdsfärjan	300	5,7	1200	2,8
Linje 89 - Ekerölinjen	75	11,5	150	8,1
Totalt Pendelbåtstrafiken	450	4,6	1800	2,3

Waxholmstrafiken				
Avtalsområde Waxholmstrafiken	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Norra skärgården	75		300	
Stockholms mellanskärgård	175		700	
Inre mellanskärgården	75		300	
Sydöstra skärgården	50		200	
Södra skärgården	75		300	
Stavsås, Sollenkroka och Möja	50		200	
Stockholms norra mellanskärgård	50		200	
Totalt Skärgårdstrafiken	550		2200	

Appendix – enkätfrågor ”Upplevd kvalitet”

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

Foto

Sid 1. Linus Mimietz
Sid 3. Jon Flobrant
Sid 5. Marten Björk
Sid 6. Carl Nenzen Loven
Sid 7. Steven Erixon
Sid 13. Mankli Kim
Sid 14. Jocke Wulcan
Sid 17. Seantfr
Sid 20. Lukas Ganster
Sid 23. William Fonteneau
Sid 26. Jonathan Brinkhorst
Sid 29. Nikolin Nikolla
Sid 32. Henrik Lagercrantz
Sid 76. Adrian Trinkaus
Sid 77. Raphael Andres

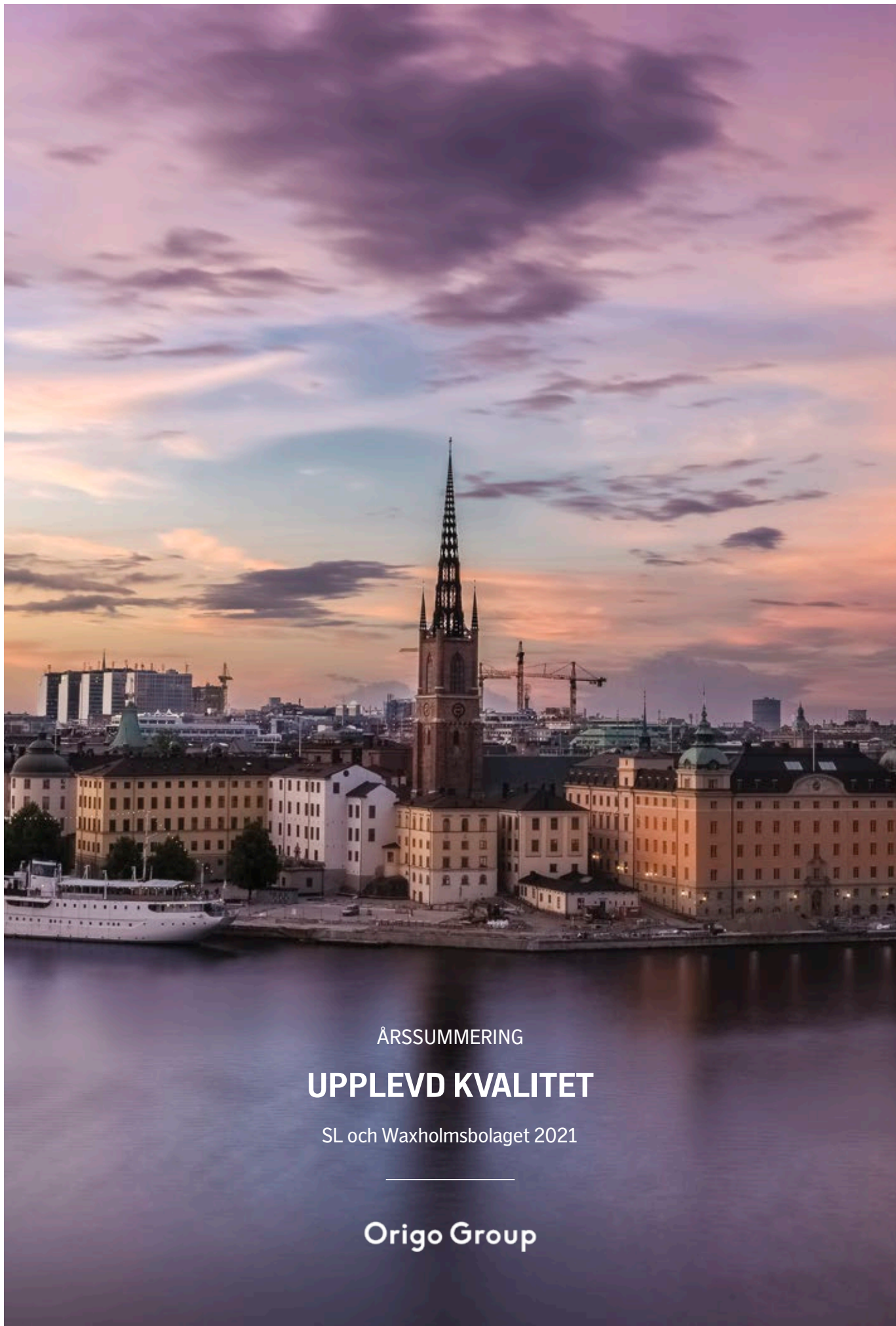


ÅRSSUMMERING

UPPLEVD KVALITET

SL och Waxholmsbolaget 2021

Origo Group



ÅRSSUMMERING

UPPLEVD KVALITET

SL och Waxholmsbolaget 2021

Origo Group