The background of the cover is a photograph of a train platform. At the top, a long, glowing light fixture is mounted on a dark, textured wall. Below the light, a train is captured in motion, creating horizontal streaks of blue and white. The train's body is primarily blue with a white stripe. The platform floor is visible at the bottom, showing a dark surface with white lines and a tactile paving strip with raised yellow dots.

ÅRSRAPPORT

UPPLEVD KVALITET

SL och Waxholmsbolaget 2019



SAMMANFATTNING

Sammanfattning

Totalt sett var 80 procent av resenärerna nöjda med sin upplevelse av kollektivtrafiken (SL totalt) under 2019, vilket är samma nivå som året innan. Motsvarande siffra för Waxholmsbolaget är 96 procent nöjda resenärer, vilket också är på 2018 års nivå.

Resultaten 2019 innebär att SL, Waxholmsbolaget och samtliga trafikslag når de målen som satts upp för året.

2019 innebär ett trendbrott för den övergripande nöjdheten bland tunnelbaneresenärerna, då upplevelsen försvagas från 85 till 82 procent nöjda efter flera år där den förstärkts kontinuerligt. Den svagare nöjdhetsnivån återspeglas inom samtliga tre tunnelbanelinjer. Störst förändring bland kvalitetsfaktorerna avser upplevelsen av trängsel och trygghet (ensam på kvällstid) som visar en nedåtgående nöjdhetsnivå jämfört med 2018.

Nöjdheten på samtliga pendeltågslinjer förbättras jämfört med 2018. Under det senaste decenniet har nöjdheten med pendeltågslinjerna fluktuerat en hel del, med ett stort fall 2018 och ungefär lika stor lyft 2019. Upplevelsen av tidhållningen förbättras, om än från låg nivå. Kompletterande mätningar intygar att punktligheten de facto var bättre det här året.

Lokalaneresenärernas nöjdhet är, på en övergripande nivå, oförändrad jämfört med 2018. De tydligaste skillnaderna på kvalitetsfaktorerna berör upplevelsen av trängsel samt förarnas förmåga att kunna svara på frågor, som båda försvagas.

Resenärsupplevelsen för busstrafiken är fortsatt stabil. Det finns dock en stor spännvidd avseende nöjdheten mellan de olika bussområdena. Endast varannan (54 procent) av bussresenärerna

är nöjd med trängselnivån och utvecklingen går nedåt. Precis som under 2018 är det framförallt tidhållningen och turtätheten som påverkar resenärernas nöjdhet allra mest. Båda dessa faktorer visar samtidigt en tydlig förbättringspotential.

Resenärsupplevelsen för pendelbåtstrafiken är fortsatt mycket stark, med höga nivåer under de senaste fem åren. Störningsinformationen visar en negativ tendens jämfört med 2018 och turtätheten på vissa linjer visar utvecklingspotential.

Waxholmsbolagets resenärer är överlag mycket nöjda. Kvalitetsfaktorerna erhåller generellt sett goda betyg från resenärerna, men turtätheten fortsätter att vara ett förbättringsområde och trängselupplevelsen visar negativ utveckling.

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

Ytterligare faktorer som är värda att nämna är trängsel och trygghet. Båda dessa områden har relativt sett svaga nöjdhetsomdömen och bör fortsatt systematiskt utvecklas.

Den upplevda tryggheten skiljer sig tydligt åt mellan män och kvinnor. Mest markant är detta bland tunnelbane- och pendeltågsresenärerna. Drygt var fjärde kvinna som reser med tunnelbana eller pendeltåg ger ett mycket svagt omdöme, vilket bekräftar vikten av en fortsatt satsning på SL:s målsättningar inom området.

Sammanfattning	3
Inledning	6
Övergripande resultat 2019	7
Resenärernas nöjdhet per trafikslag	
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	67
Beskrivning av metod och genomförande	69
Enkätfrågor ”Upplevd kvalitet”	75



Inledning

Undersökningen "Upplevd kvalitet" är trafikförvaltningens nöjdhetsmätning 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 om 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 via ombordundersökning på all allmän kollektivtrafik, vilket omfattar både SL och Waxholms-

bolaget. Vid varje mättillfälle svarar mer än 12 000 resenärer på undersökningen. Inom SL omfattar undersökningen färdslagen tunnelbana, pendeltåg, lokalbanor, buss samt pendelbåt.

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 2019



Övergripande resultat 2019

Resenärsnöjdheten fortsatt stabil på 80 procent

Totalt sett var 80 procent av resenärerna nöjda med sin upplevelse av kollektivtrafiken (SL totalt) under 2019, vilket är samma nivå som året innan. Motsvarande siffra för Waxholmsbolaget är 96 procent nöjda resenärer, vilket också är på 2018 års nivå.

Sett över de senaste tio åren, har de olika trafikslagen haft en relativt stabil nöjdhetsnivå. Undantaget är pendeltågstrafiken som fluktuerat mer.

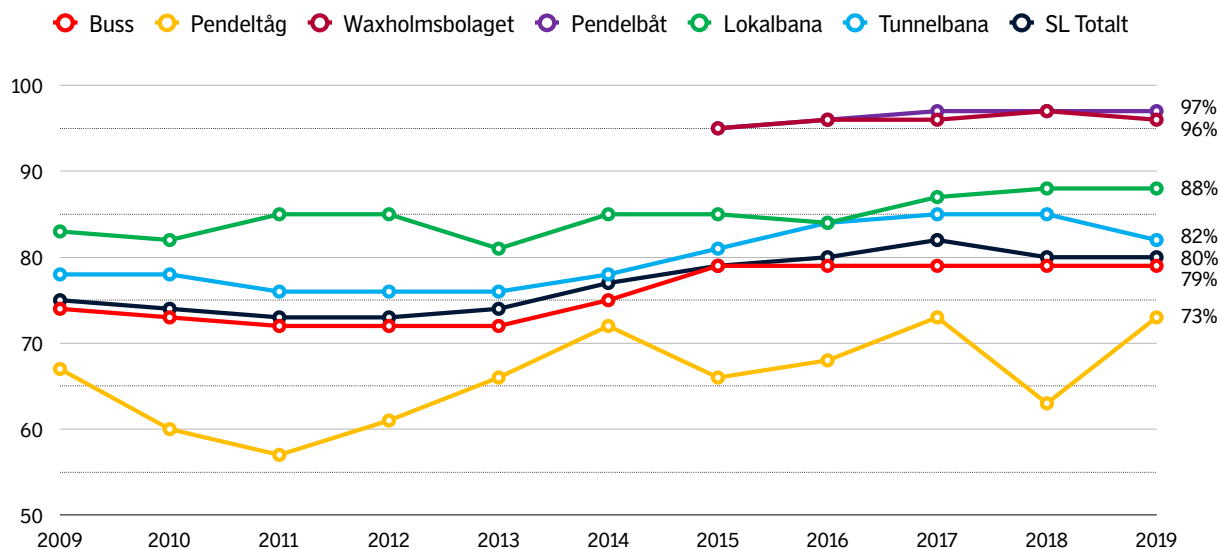
Resenärsnöjdheten för tunnelbanan fortsätter att vara hög men under 2019 gick nivåerna ned för första gången på flera år, framförallt på grund av en för trafikslaget rekordlåg nöjdhetsnivå

i samband med sommaravstängningarna. Den försvagade nöjdhetsnivån återspeglas inom samtliga tre tunnelbanelinjer (läs mer i avsnittet "Trafikslag – tunnelbana").

Nöjdheten med pendeltågen har förstärkts under 2019, en återhämtning från nedgången 2018. Mycket bättre punktlighet det här året märktes av resenärerna. Den positiva återhämtningen återspeglas på samtliga pendeltågslinjer (läs mer i avsnittet "Trafikslag – pendeltåg").

Resterande trafikslag fortsätter att ha en jämn resenärsnöjdhet även 2019.

Andel nöjda resenärer över tid



Samtliga uppsatta mål avseende resenärsnöjdheten nås under 2019

Målsättningar & utfall 2019			
	Mål 2019	Utfall 2019	Utfall 2018
Nöjda resenärer – Allmän kollektivtrafik/SL Totalt	75	80	80
Nöjda resenärer – Tunnelbana	75	82	85
Nöjda resenärer – Pendeltåg	70	73	63
Nöjda resenärer – Lokalbano	85	88	88
Nöjda resenärer – Busstrafik	75	79	79
Nöjda resenärer – Pendelbåt	91	97	97
Nöjda resenärer – Allmän skärgårdstrafik/Waxholmsbolaget	91	96	97

Resultaten 2019 innebär att SL, Waxholmsbolaget och samtliga trafikslag når målen som satts upp för året.

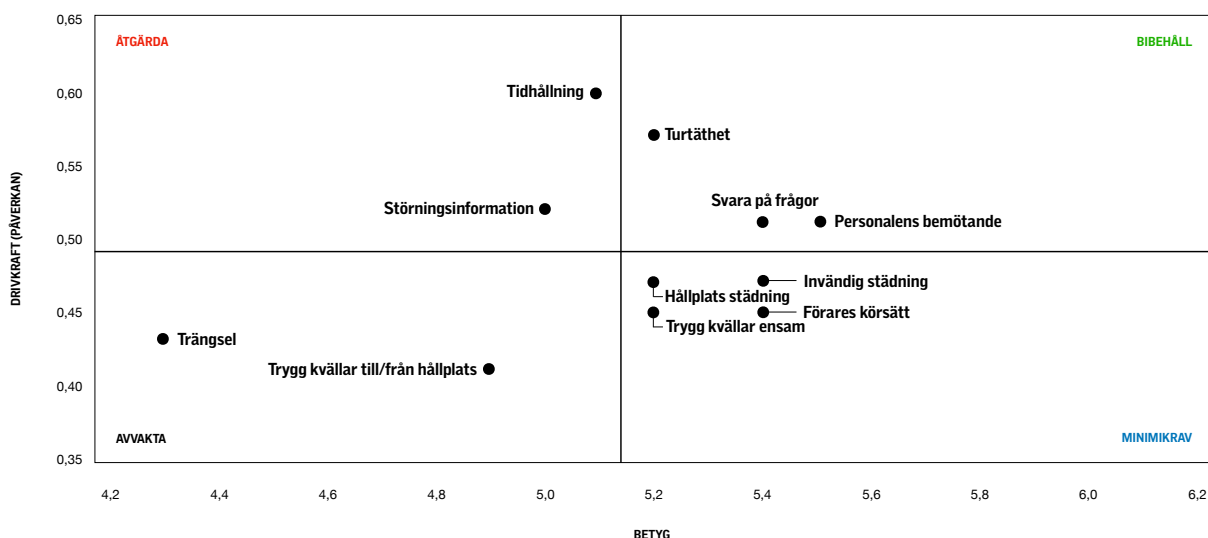
Tidhållning, turtäthet och störningsinformation påverkar resenärernas nöjdhet mest

Drivkraftsanalysen nedan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på den övergripande nöjdheten, 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.

Drivkraftsanalys - SL Totalt



 Övergripande resultat 2019

Tidhållningen är den faktor som påverkar nöjdheten allra mest och erhåller ett relativt svagt betyg av resenärerna. Även turtätheten är viktig och har också utvecklingspotential. Tillsammans med störningsinformation är det dessa tre faktorer som är viktigast att fortsätta utveckla på ett fokuserat sätt, om resenärsnöjdheten ska kunna lyftas ytterligare. I den motsvarande drivkraftsanalysen för 2018 var det samma tre faktorer

som hade starkast påverkan på nöjdheten.

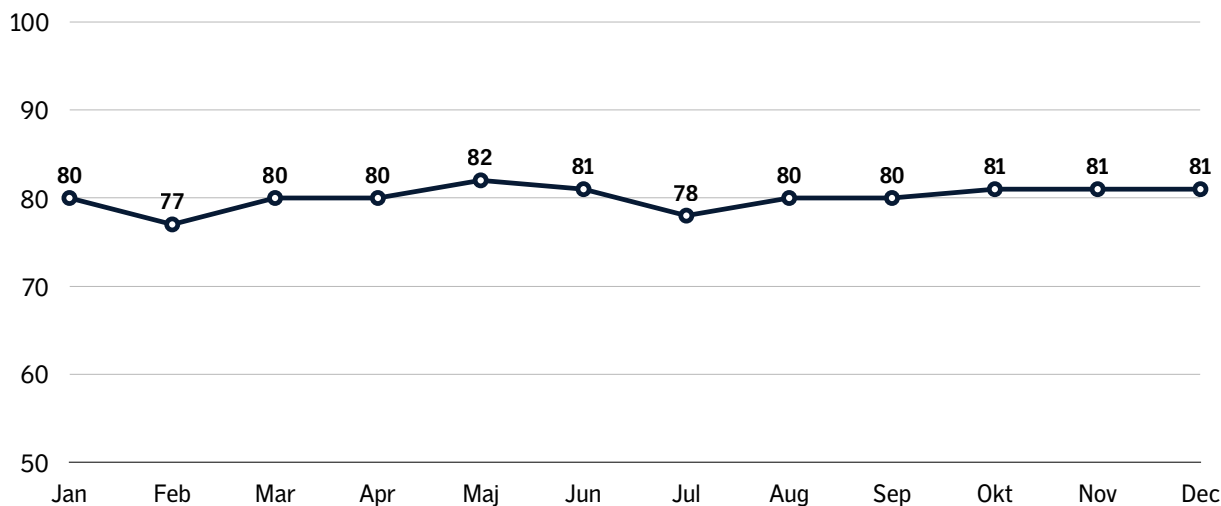
Ytterligare områden värda att nämna är trängsel och trygghet. Båda dessa områden har relativt sett svaga nöjdhetsomdömen och bör därför ses över på ett systematiskt sätt. Förbättringar av dessa faktorer kommer dock troligtvis inte att förflytta den totala nöjdhetsnivån i någon större utsträckning.

Nedgång i nöjdheten under februari och juli 2019, men återhämtning strax därefter

Väderproblem och störningar under februari och planerade avstängningar på grund av underhåll i juli resulterade i reducerad trafik. Detta ledde till missnöje när de viktiga kvalitetsfaktorerna turtäthet, tidhållning och störningsinformation

påverkades på ett negativt sätt. I båda fallen återhämtade trafiken sig direkt månaden efter till 80 procent nöjda med ytterligare förbättringar månaderna därefter.

Resenärernas nöjdhet 2019 - SL totalt



Väderproblem och störningar i februari

De tre största trafikslagen, tunnelbana, buss och pendeltåg – och följaktligen SL totalt visade tydliga nedgångar i februari. 77 procent nöjda är den lägsta nivån sedan maj 2015. Tidhållningen och störningsinformationen var huvudledningn-

garna till missnöjet. 63 procent upplevde tidhållningen som tillfredställande den här månaden, den lägsta nivån sedan februari 2012. Trafikinformationen levererade inte för att möta behoven när bara 59 procent av resenärerna tyckte att informationen var tillräckligt bra (vilket är lägsta nivån sedan maj 2015).

 Övergripande resultat 2019

Planerade avstängningar på grund av underhåll i juli

Omfattande avstängningar och neddragningar under sommaren ledde till irritation hos resenärerna. Resenärsundersökningen genomfördes parallellt med inställd trafik på Röda linjen mellan Centralen och Slussen och nedsatt trafik på resten av linjen, vilket resulterade i många byten, förlängd restid och extra trångt på tågen och stationerna. Den Gröna linjen påverkades under perioden av att den inte stannade vid Fridhemsplan på grund av stationsunderhåll.

Förändringarna påverkade framförallt tunnelbanan och nöjdheten bland de annars så nöjda tunnelbaneresenärerna sjönk till den lägsta nivån sedan maj 2015. Den viktiga faktorn turtäthet sjönk till 66 procent nöjda, den lägsta nivån sedan december 2013. Även andra trafikslag påverkades när resenärerna utmanades att välja alternativa resvägar, men påverkan var inte lika stor och nedgången i nöjdheten var betydligt mindre.

Styrkor i personalens bemötande, men utvecklingspotential avseende tidhållning och trygghet

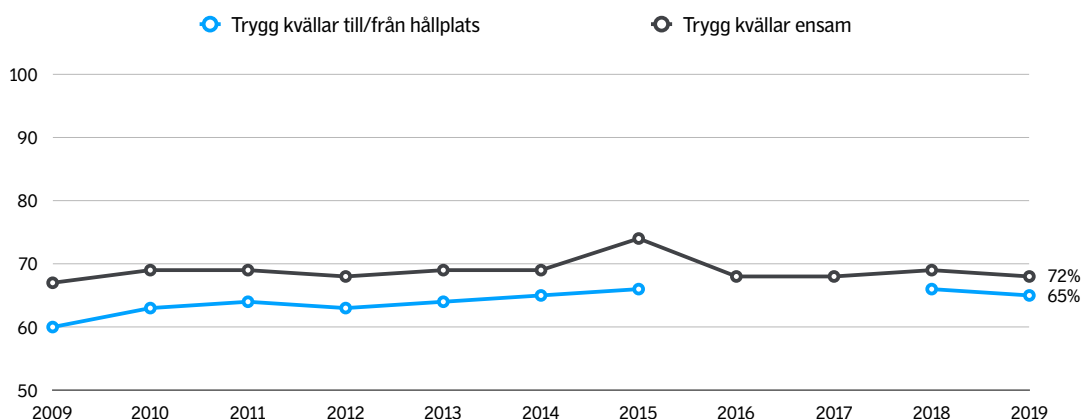
De uppmätta kvalitetsfaktorerna är precis som den övergripande nöjdheten på en stabil nivå jämfört med 2018.

De områden som erhåller starkast resenärsbetyg är personalens bemötande, förarens körsätt samt den invändiga städ-

ningen av fordonen. De områden som får ett relativt svagare omdöme avser störningsinformation, tidhållning, turtäthet och trygghetsaspekter. Trängsel är dock en faktor som har ett svagt resultat och som fortsatt att försvagas under 2019 (-3).

Trygghet - fortsatt tydlig förbättringspotential

Trygghet - SL-trafiken

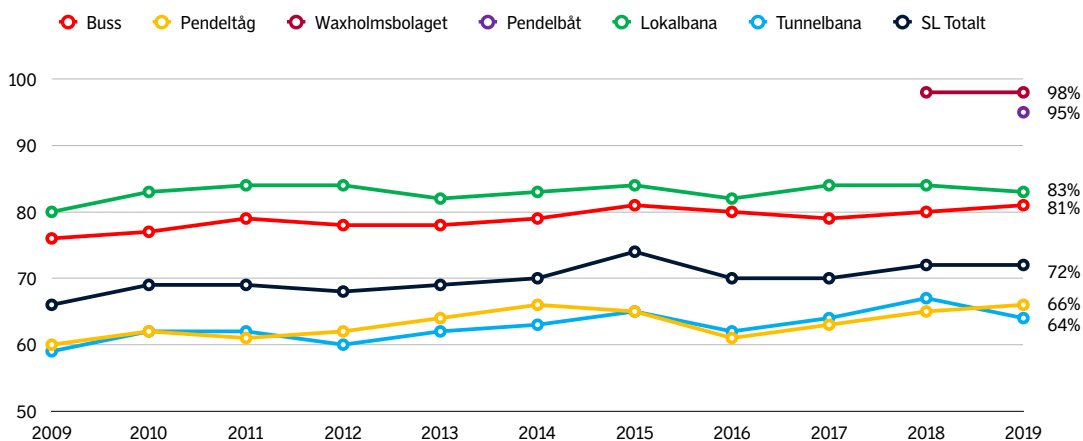


Att kollektivtrafiken upplevs som attraktiv och trygg så att människor vill och vågar åka kollektivt oavsett trafikslag och tid på dygnet, är ett av målen i SL:s regionala trafikförsörjningsprogram. I "Upplevd kvalitet" svarar resenärerna dels på frågan om trygghet vid ensamresor på linjen kvällar och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

till och från hållplatsen på kvällar och nätter (Trygg kvällar 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 får svaga nöjdhetsomdömen.

Stora skillnader i upplevd trygghet mellan olika trafikslag

Andel nöjda avseende trygghet (kvällar ensam)

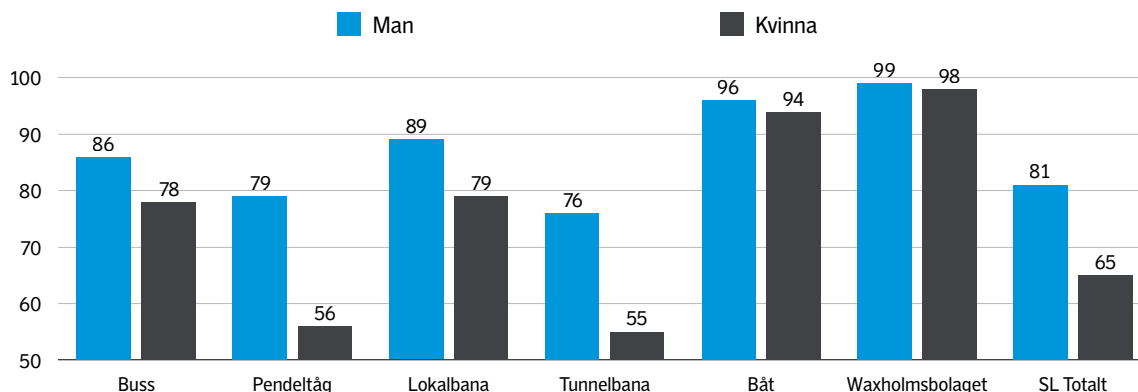


Den upplevda tryggheten skiljer sig markant åt mellan olika trafikslag, där de svagaste nöjdhetsnivåerna avser pendeltåg och tunnelbana. När enskilda linjer/områden studeras finns

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 resenärer över tid



Den upplevda tryggheten skiljer sig tydligt åt mellan män och kvinnor. Mest markant är skillnaden bland tunnelbane- och pendeltågsresenärerna.

Mer än var fjärde kvinna (28 procent) som reser med tunnelbana eller pendeltåg ger ett mycket svagt 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 på pendeltågen (+1) men större nedgångar inom övriga delar av trafiken knutet till där det funnits stora resenärströmmar. Tunnelbanans förändringar (-4) är baserat på röd och grön linje, lokalbanan (-7) på resultatet från Tvärbanan och bland bussområden (-4) märks nedgången i innerstadstrafiken.

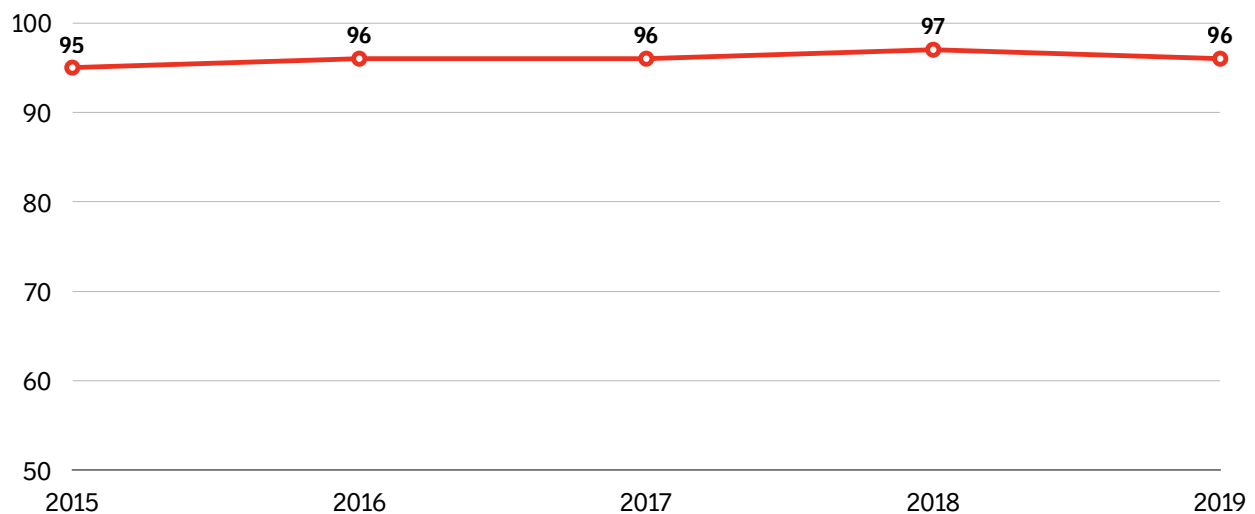
Trängseln är inte avgörande för den övergripande nöjdheten bland de som redan reser med SL. Flera av områdena med lägst nöjdhet avseende trängseln har hög övergripande nöjdhet med resan totalt sett. Den negativa förändringen i år (-3 procentenheter för SL totalt) ska dock uppmärksammas då den kan påverka den totala upplevelsen av SL. Benägenheten att rekommendera SL kan vara en tröskel i strävan att locka nya resenärer.

WAXHOLMS- BOLAGET



Fortsatt mycket stark resenärnöjdhet

Nöjdhet - resenärsbetyg för linjen inom Waxholmsbolaget Andel nöjda



Nöjdheten för båtlinjerna korrelerar väl med totala omdömet för SL

Waxholmsbolagets resenärer är överlag mycket nöjda med linjeupplevelsen. Precis som tidigare år är nöjdheten på en hög nivå och förändrar sig bara marginellt över åren. Även totalomdömet avseende SL är på samma höga nivå (94 procent nöjda) som linjeupplevelsen.

Vid en jämförelse av de ingående båtlinjerna är nivåerna väl harmoniserade, även om linjen "Norra skärgården" visar en klar nedåtgående tendens (-3) jämfört med 2018.

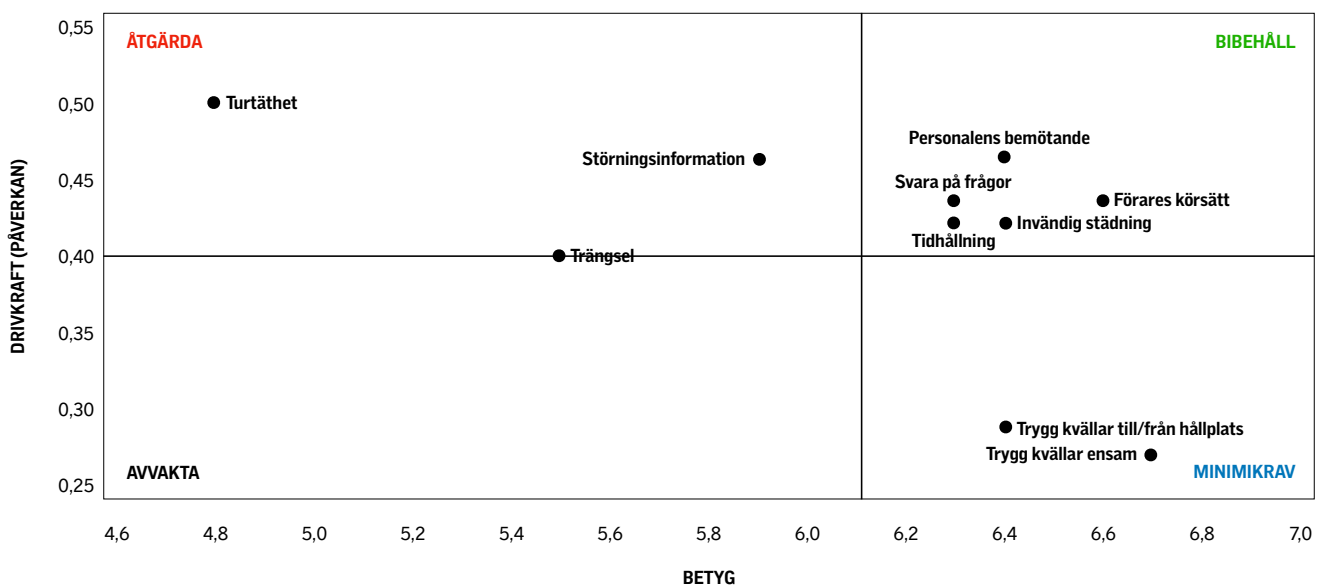
Turtätheten fortsätter vara ett förbättringsområde och trängseln visar negativ utveckling

De ingående kvalitetsfaktorerna erhåller generellt sett goda betyg från resenärerna, men två områden skiljer sig från mängden. Det första är turtätheten som har en betydligt svagare betygsnivå jämfört med övriga områden. Drygt hälften av resenärerna (59 procent) är nöjda med turtätheten och i några fall går utvecklingen åt fel håll jämfört med 2018 (Norra mellanskärgården; 62 till 56 procent nöjda 2018–2019)

Den andra faktorn är trängselupplevelsen som har en tydligt negativ tendens jämfört med 2018. Resenärsbetyget försvagas från 89 till 78 procent nöjda. Sett till de olika skärgårdsområdena försvagas trängselfaktorn mest i Södra skärgården.

Turtätheten driver nöjdheten mest och har ökat i betydelse

Drivkraftsanalys - Waxholmsbolaget



Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på den övergripande nöjdheten, 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.

Turtätheten är den viktigaste påverkansfaktorn kopplat till resenärsnöjdheten 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 drivkraftsmönstret för

2018 är det tydligt att turtätheten ökat i betydelse, relativt de övriga faktorerna.

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

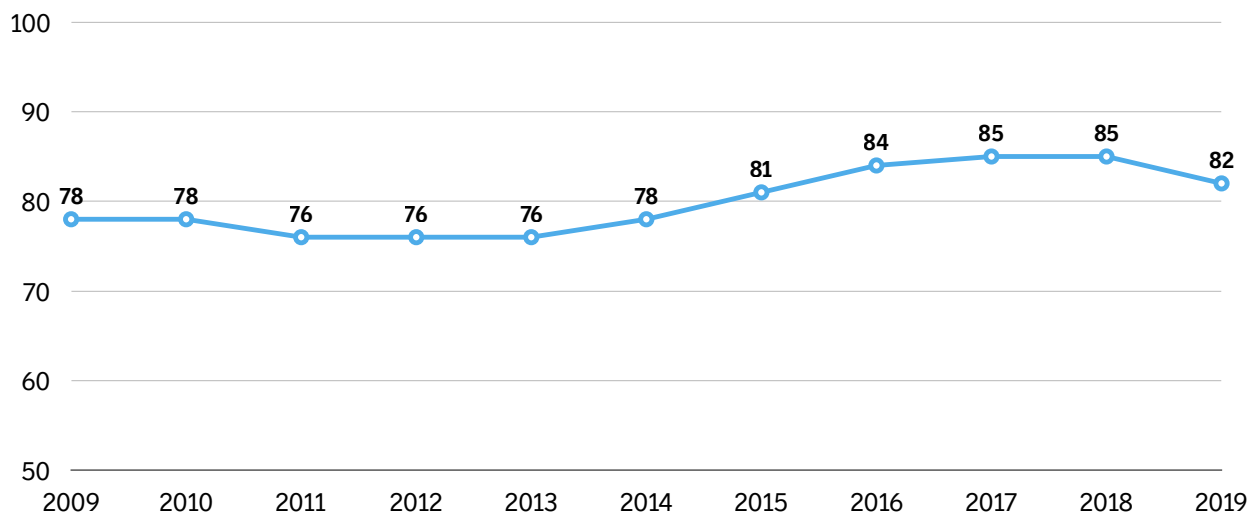
Den upplevda tryggheten får ett relativt starkt betyg och kanske är det en delförklaring till att effekten på resenärsnöjdheten är begränsad.

TUNNELBANA



Negativ trendbrott men fortsatt hög nöjdhet

Nöjdhet - resenärsbetyg för tunnelbanelinjen Andel nöjda



Nöjdheten inom samtliga tunnelbanelinjer försvagas under 2019

2019 innebär ett trendbrott för den övergripande nöjdheten bland tunnelbaneresenärer, då upplevelsen försvagas från 85 till 82 procent nöjda efter flera år där den förstärkts kontinuerligt. Trots den negativa förändringen nås målsättningen på 75 procent nöjda resenärer med god marginal.

Den försvagade nöjdhetsnivån återspeglas inom samtliga tre tunnelbanelinjer, men det största tappet finns hos Gröna linjen (en förändring från 85 till 81 procent nöjda). En delförklaring till det svagare resultatet är de neddragningar och avstängningar som skedde under sommaren.

Årets undersökning visar att den försvagade nöjdheten med tunnelbanelinjerna även slår igenom starkt på det övergripande resenärsbetyget för SL. Nöjdheten för SL totalt (avgränsat till tunnelbaneresenärer) går från 73 procent nöjda 2018 till 65 procent nöjda 2019. En sådan rörelse kopplat till ett övergripande nöjdhetsmått, kan även ha samband med till exempel varumärkesattribut (snarare än enbart kundupplevelse).

Upplevelsen av trängsel och trygghet försvagas mest

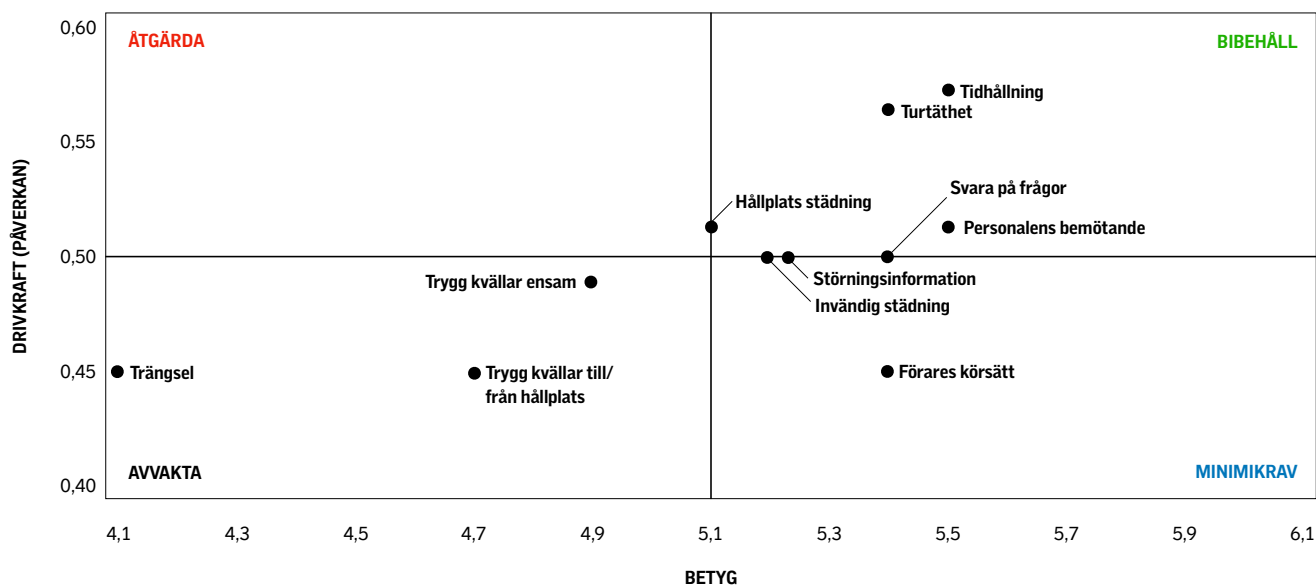
De olika kvalitetsfaktorerna har fått varierande betyg av resenärerna och de största förändringarna under 2019 avser upplevelsen av trängsel och trygghet (ensam på kvällstid). Båda dessa perspektiv visar tydligt svagare nöjdhetsnivå jämfört med 2018.

Trängselfaktorn upplevs olika vid en linj jämförelse. Störst skillnad är det mellan Blå linje (57 procent nöjda) och Grön linje (40 procent nöjda). Resenärerna på Gröna linjen ger också ett klart svagare betyg (-6) avseende trängseln jämfört med situationen 2018.

Den upplevda tryggheten (ensam på kvällstid) är svagast på Blå linje (59 procent nöjda). Men den tydligaste förändringen jämfört med 2018 är att betyget på Röd linje försvagas från 69 till 66 procent. Trygghetsfaktorn rör sig alltså i fel riktning och det är framförallt kvinnor som ger ett mycket svagt omdöme. Endast 55 procent av kvinnorna är nöjda med trygghetsfaktorerna (jämfört med 76 procent bland männen) och 28 procent ger ett direkt svagt betyg! Detta område kräver med andra ord fortsatta förbättringsåtgärder.

Tidhållning och turtäthet påverkar nöjdheten mest

Drivkraftsanalys - Tunnelbana



Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på den övergripande nöjdheten, 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 tidhållningen och turernas frekvens utgör de viktigaste faktorerna för tunnelbaneresenärerna och där är också nöjdheten relativt stark.

Det är mycket viktigt att säkerställa att dessa två aspekter

fortsätter att hålla god kvalitet, givet den relativt sett starkaste påverkan. Upplevd trygghet på kvällarna har relativt sett mindre påverkan på nöjdheten jämfört med flertalet av de övriga kvalitetsfaktorerna. Däremot är resenärsbetyget svagt och behöver ägnas tydligt fokus och kontinuerligt förbättringsarbete. Inte minst då drygt var fjärde kvinna ger ett mycket svagt betyg.

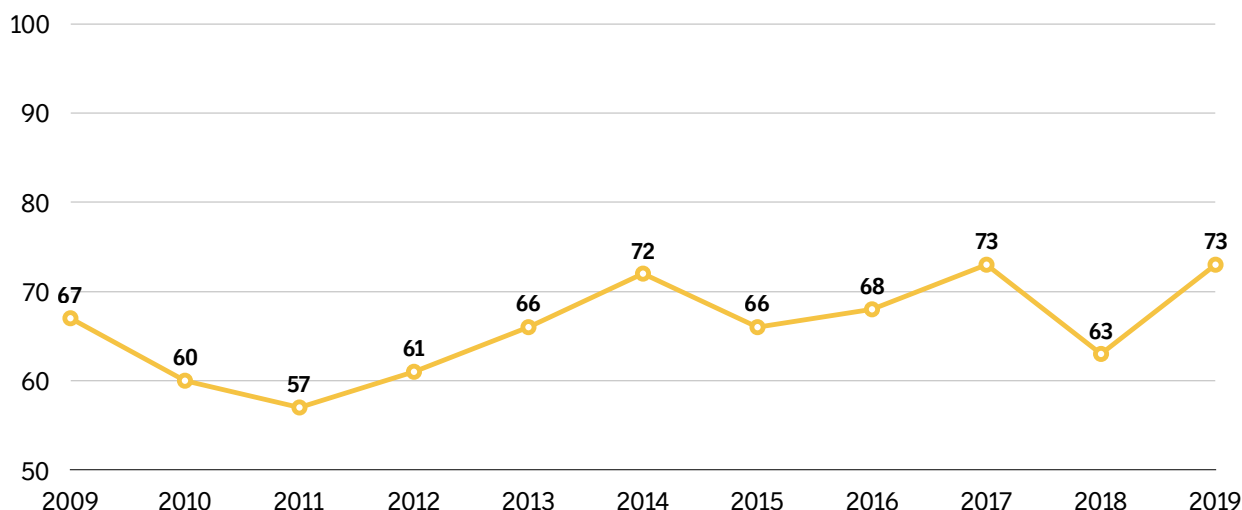
Trängseln i tunnelbanan är inte någon avgörande faktor för nöjdheten, men området visar en tydlig förbättringspotential. Vid en jämförelse med 2018 kan det konstateras att de olika kvalitetsfaktorernas påverkan följer ett likartat mönster.



PENDELTÅG

En återhämtning sker under 2019, upp till tidigare nivå

Nöjdhet - resenärsbetyg för pendeltågslinjen Andel nöjda



Nöjdheten på samtliga pendeltågslinjer förbättras jämfört med 2018

Under det senaste decenniet har nöjdheten med pendeltågslinjerna fluktuerat en hel del och en utslätad trendlinje skulle i det närmaste bli neutral. Förändringen mellan 2018 och 2019 visar dock på ett tydligt lyft, även om det främst är frågan om en återhämtning från tidigare nivåer.

I och med förbättringen under året, nås också målsättningen på 70 procent nöjda resenärer.

När resultaten för 2019 summeras kan det konstateras att nöjdhetsnivån är väl harmoniserad mellan de olika pendeltågslinjerna och den positiva förändringen återspeglas på samtliga linjer. De linjer som har den största positiva förändringen är Uppsala (+15) och Kungsängen (+12). Dessa förbättringar har dock skett utifrån blygsam nöjdhetsnivå 2018.

Den förbättrade resenärsnöjdheten avseende pendeltåget tycks också ha viss påverkan på den totala upplevelsen av SL, som ökar från 51 till 56 procent nöjda.

Nöjdheten med tidhållningen har tydligt förbättrats, om än från låg nivå

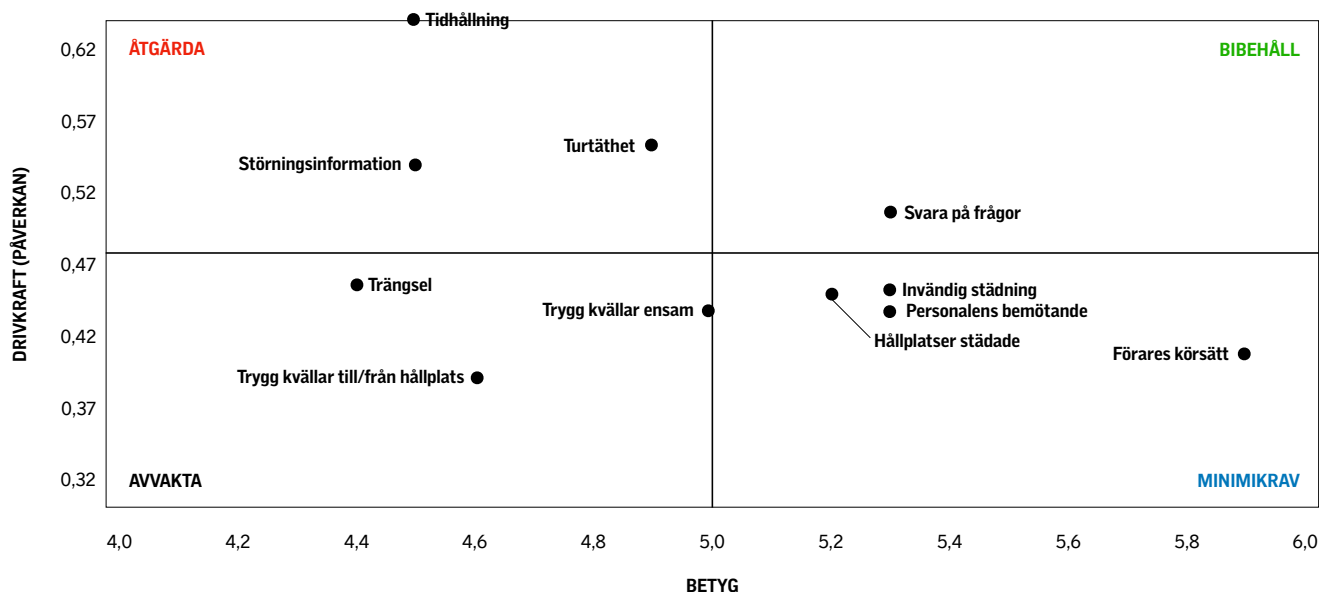
Upplevelsen av tidhållningen förbättras starkt (+13) jämfört med 2018, om än från låg nivå. Vid en jämförelse av tidhållningen kopplat till pendeltågslinjerna, är det störst återhämtningar för Uppsala (+15) och Södertälje (+14). Under 2018 var inte bara upplevda tidhållningen svagare, utan också den faktiska punktligheten inom pendeltågstrafiken. På samma tema som ovan, visar årets undersökning att även störningsinformationen förbättrats (+7), med störst förändring på Uppsalalinjen (+9).

Den upplevda tryggheten både till och från hållplatsen men också generellt (ensam på kvällstid) förändras inte mycket jämfört med året innan, men nöjdheten är svag och skiljer sig åt mellan de olika linjerna. Absolut svagast betyg avseende till och från hållplatsen finns hos pendeltågslinjen Kungsängen (54 procent nöjda).

Trygghetsomdömet skiljer sig mycket åt mellan män (79 procent nöjda) och kvinnor (56 procent nöjda). När det gäller kvinnorna är det värt att notera att mer än fjärde ger ett negativt betyg (28 procent missnöjda).

Förmågan till god tidhållning påverkar nöjdheten starkt

Drivkraftsanalys - Pendeltåg



Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på den övergripande nöjdheten, 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.

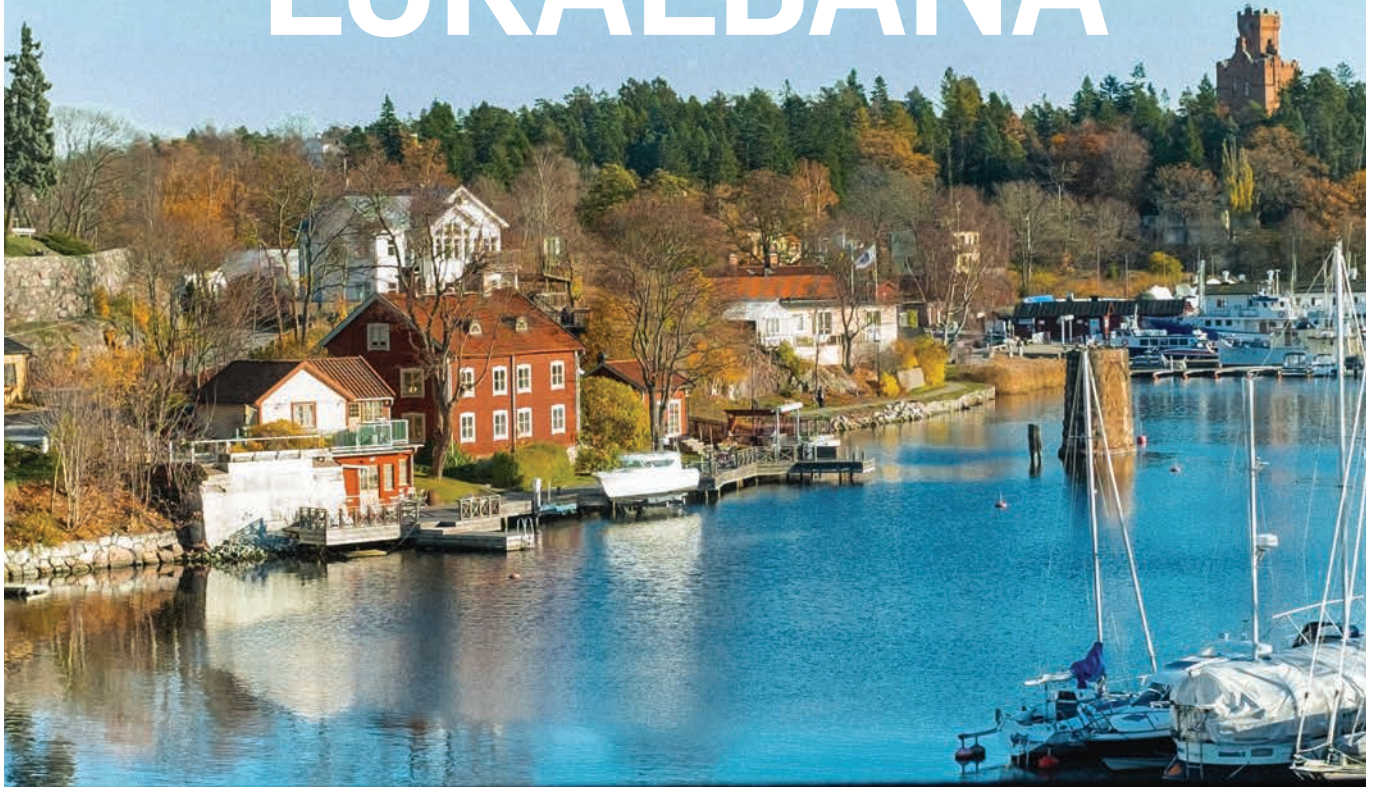
Pendeltågens förmåga att hålla tiden utgör den klart viktigaste faktorn kopplat till nöjdheten, men får samtidigt ett relativt svagt betyg av resenärerna. Precis som nämnts tidigare har nöjdheten förstärkts inom detta område jämfört med 2018, men behöver fortsätta att satsas på under det kommande året givet den påverkan detta har. Även störningsinformation och

turtäthet driver nöjdheten och uppvisar samtidigt utvecklingspotential. Här skulle alltså ett utökat förbättringsarbete potentiellt få relativt stor hävstångseffekt på resenärernas nöjdhet.

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.

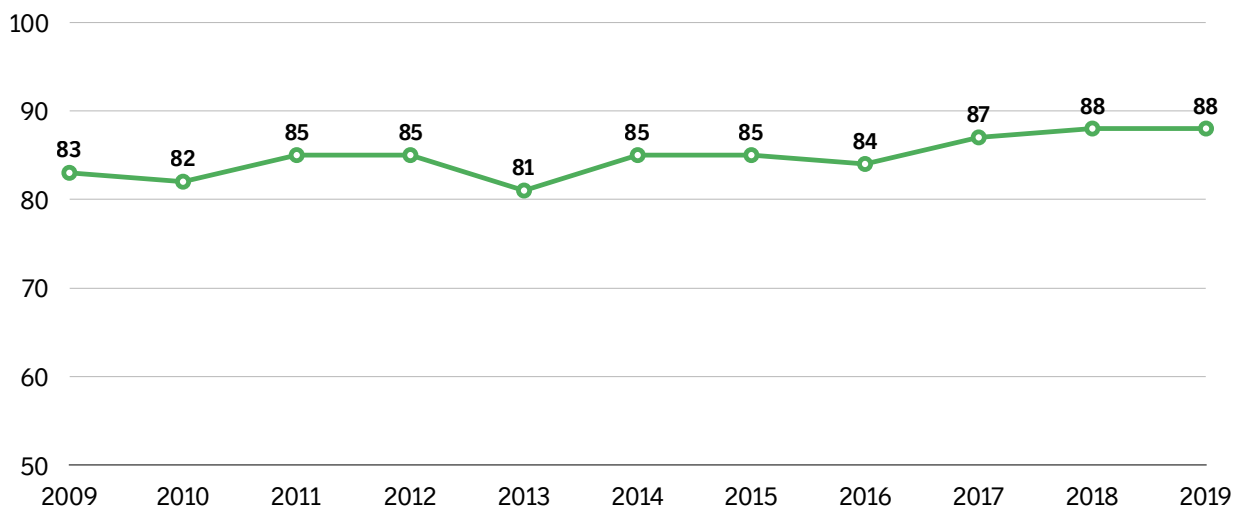
De olika faktorernas position och styrkeförhållande i drivkraftsanalysen har ett likartat mönster vid en jämförelse mellan 2018 och 2019. Det är alltså fortsatt tidhållning som är mest avgörande för nöjdheten.

LOKALBANA



Lokalbanelinjerna har en fortsatt stabil resenärsupplevelse

Nöjdhet - resenärsbetyg för lokalbanelinjen Andel nöjda



Saltsjöbanans resenärer nöjdare i år

Resenärernas nöjdhet är oförändrad på en övergripande nivå, jämfört med situationen 2018. Även sett med en längre tids-horisont är nöjdhetsnivån väldigt stabil. Årets resultat innebär också att målsättningen på 85 procent nöjda resenärer nås.

Vid en jämförelse mellan de olika lokalbanaerna är nöjdhetsnivån relativt jämn, men Saltsjöbanan får ett svagare omdöme (77 procent nöjda). För just den linjen har dock nöjdheten ökat (+3) sedan 2018, så utvecklingen går i rätt riktning.

Även om nöjdheten med lokalbanaerna är oförändrad jämfört med året innan, visar undersökningen att den totala upplevelsen av SL försvagas (-13) bland lokalbanaresenärerna. Det finns många faktorer som kan påverka det övergripande omdömet, och alla svaren går troligtvis inte koppla till den konkreta resenärsupplevelsen utan kan snarare ses ur ett större varumärkesperspektiv.

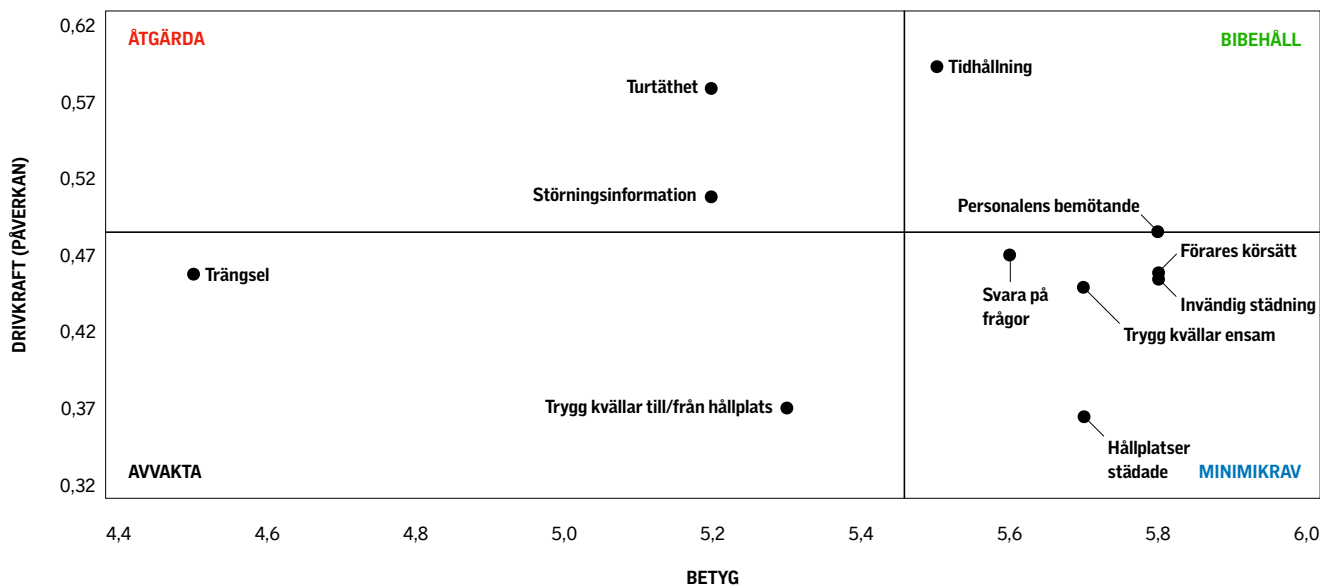
Trängsel är den faktor som främst utvecklas negativt på flera linjer

De tydligaste förändringarna kopplat till kvalitetsfaktorerna berör upplevelsen av trängsel (-7) samt förarnas förmåga att kunna svara på frågor (-8). Framförallt trängselaspekten slår tydligt igenom på flera av lokalbanaerna där störst negativ tendens finns på Tvärbanan, Spårväg City och Lidingöbanan.

Den upplevda tryggheten på kvällstid, både kopplat till själva resan men också till/från hållplatsen är relativt oförändrad jämfört med 2018. Resultaten varierar dock mellan de olika linjerna. Den största förändringen på en enskild linje härrör till Saltsjöbanan där nöjdheten ökar (+4 procent), om än från en relativt låg nivå.

Turtätheten – stor påverkan och relativt svagt omdöme

Drivkraftsanalys - Lokalbana



Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på den övergripande nöjdheten, 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. Både dessa påverkansfaktorer har en stabil betygsnivå jämfört med 2018, men uppvisar samtidigt tydlig förbättringspotential. Ett ytterligare kvalitetslyft för dessa faktorer skulle alltså få en stor positiv hävstångseffekt på nöjdheten.

Både turtäthet och störningsinformation har en kombination av relativt stark påverkan på nöjdheten och svagt betyg, vilket gör att de kategoriseras som gynnsamma åtgärdsområden.

Trängselfaktorn har relativt stor påverkan på nöjdheten och visar en stor förbättringspotential. Som nämnts tidigare, är det också en faktor som försvagats på flera av linjerna under det senaste året och därmed ett område att systematiskt bevaka och planera åtgärder för.

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

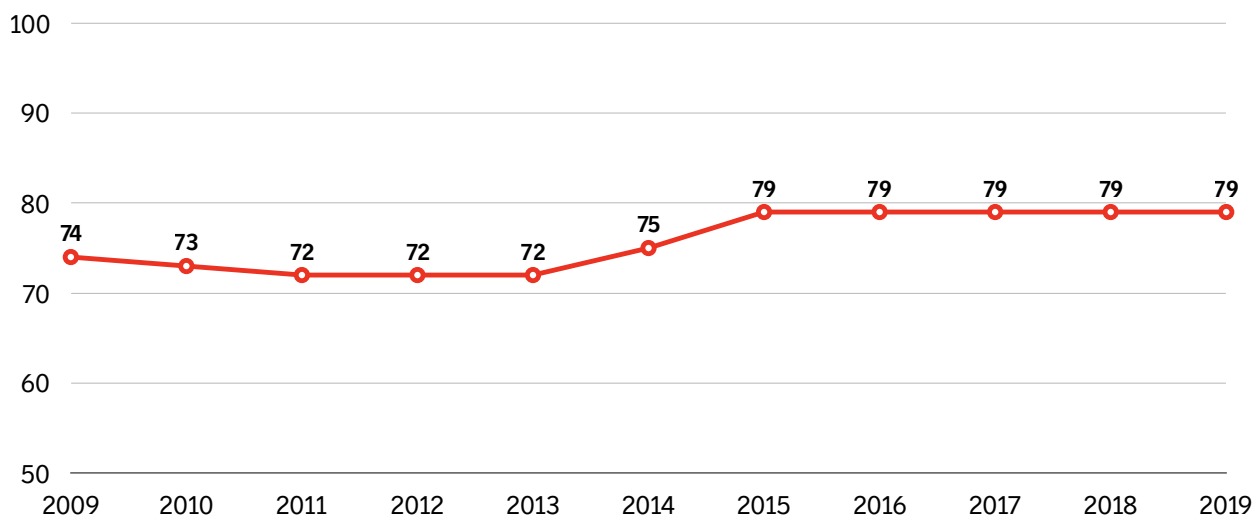
De olika faktorernas position och styrkeförhållande i drivkraftsanalysen visar ett likartat mönster vid en jämförelse med 2018.

BUSS



Bussupplevelsen fortsätter med mycket stabil nöjdhetsnivå

Nöjdhet - resenärsbetyg för busslinjen Andel nöjda



En stor spännvidd i bussområdets nöjdhetsnivåer

Resenärsupplevelsen för busstrafiken har varit mycket stabil de senaste 5 åren. Årets resultat är på samma nivå som 2018 och innebär att målsättningen på 75 procent nöjda resenärer överträffas.

Det finns dock en stor spännvidd i nöjdhetsnivåerna vid en jämförelse mellan de olika områdena. Starkast nöjdhet finns på Norrtälje linjen (88 procent nöjda) och svagast på Sigtuna/Upplands Väsby (65 procent nöjda). Den sistnämnda linjen har även en negativ trend sett över de senaste tre åren, men med en tydlig återhämtning kopplat till turtätheten (+5).

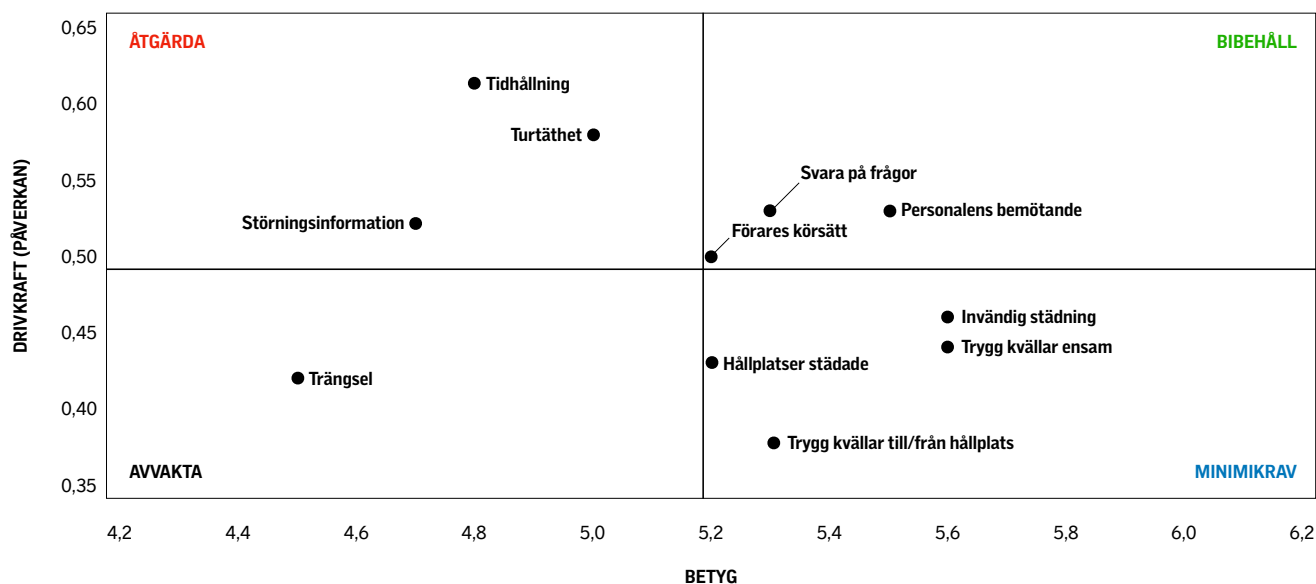
Endast varannan bussresenär är nöjd med trängselnivån

För merparten av kvalitetsfaktorerna är nöjdhetsnivåerna relativt stabila vid en jämförelse med 2018. Den faktor som dock särskiljer sig både avseende betygsnivå och utveckling är trängselaspekten. Endast varannan (54 procent) av bussresenärerna är nöjd med trängselnivån och utvecklingen har en negativ tendens jämfört med året innan (-4). Sett till de olika områdena får trängselfaktorn klart svagast betyg kopplat till innerstaden, där inte ens varannan resenär är nöjd (45 procent).

Bussresenärerna känner sig relativt trygga med att resa ensamma på kvällarna, men tryggheten runt hållplatserna får ett svagare omdöme. Båda trygghetsfaktorerna förbättras dock jämfört med året innan.

Tidhållning och turtäthet driver resenärsupplevelsen

Drivkraftsanalys - Buss



Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på den övergripande nöjdheten, 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.

Precis som under 2018 är det framförallt tidhållningen och turtätheten som påverkar resenärernas nöjdhet allra mest. Båda dessa faktorer visar samtidigt en tydlig förbättringspotential.

Trängselfaktorn har begränsad påverkan på nöjdheten, men erhåller ett svagt omdöme från resenärerna och utvecklingen går i fel riktning. Som nämnts tidigare är betygsnivån på vissa linjer riktigt svag och utgör naturligtvis ett störningsmoment i resenärernas vardag. 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.

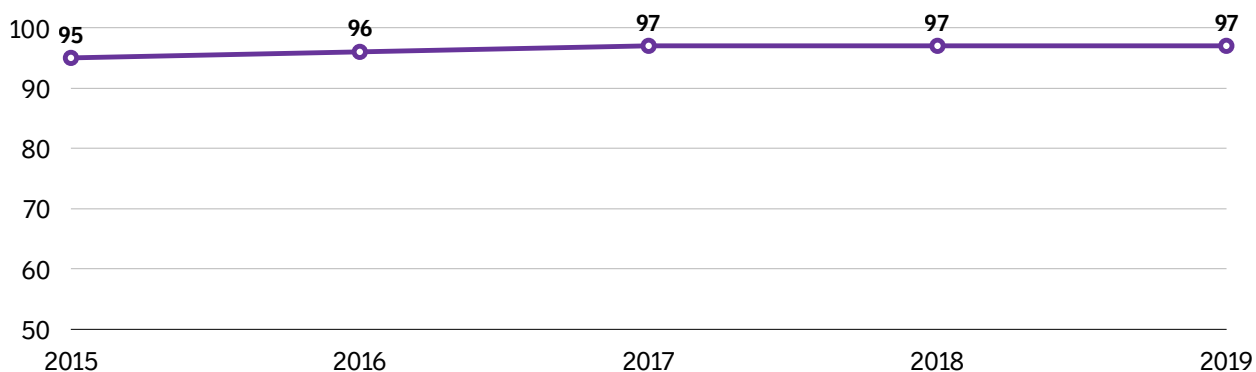
Överlag visar de olika faktorernas position och styrkeförhållande i drivkraftsanalysen ett likartat mönster som 2018.



PENDEL BÅT

Fortsatt mycket hög resenärnöjdhet för pendelbåtarna

Nöjdhet - resenärsbetyg för pendelbåtslinjen Andel nöjda



Med en mycket stark resenärnöjdhet överträffas målsättningen för pendelbåtarna

Resenärsupplevelsen av pendelbåtstrafiken är fortsatt mycket stark, med höga nivåer under de senaste fem åren. Målsättningen på 91 procent nöjda resenärer överträffas under 2019. Det föreligger inga större skillnader mellan de ingående pendelbåtslinjerna och precis som för totalen är utvecklingen över tid väldigt stabil.

Även om nöjdheten med pendelbåtslinjerna är oförändrad jämfört med året innan, visar undersökningen att den totala upplevelsen av SL försvagas (-11). Det finns många faktorer som kan påverka det övergripande omdömet, och bör belysas kopplat till bredare varumärkesfrågor.

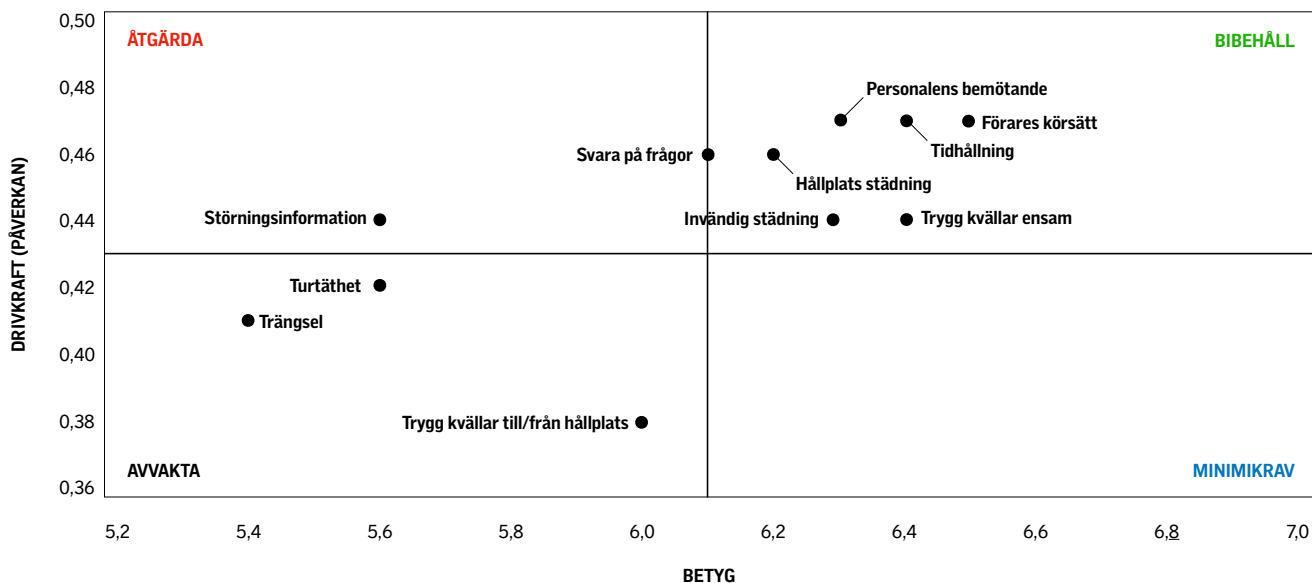
Störningsinformationen visar en negativ tendens jämfört med 2018

När undersökningens olika kvalitetsfaktorer belyses är det enbart ett par områden som sticker ut. Nöjdhetsnivån för störningsinformationen försvagas på de ingående linjerna, där förändringen är tydligast för Linje 80 Nybroplan/Frihamnen (-5). Turtätheten på samma linje får också ett svagt betyg (51 procent nöjda), även om nivån förbättrats något sett över de senaste fyra åren.

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).

Tidhållningen har ökat i betydelse jämfört med 2018

Drivkraftsanalys - Pendelbåt



Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på den övergripande nöjdheten, 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.

De faktorer som har störst påverkan på nöjdheten är personalens bemötande, tidhållningen och förarens körsätt.

Lyckligtvis får de områdena ett starkt omdöme från pendelbåtsresenärerna.

Turtätheten får ett svagt betyg på en av pendelbåtlinjerna och det går tydligt att se att den faktorns nöjdhetspåverkan är relativt större jämfört med 2018.

Som redan nämnts är störningsinformationen ett område vars omdöme försvagats under året och det är värt att notera att den faktorn fortsatt har relativt stor påverkan på nöjdheten.

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	67
Beskrivning av metod och genomförande	69
Enkätfrågor ”Upplevd kvalitet”	75

Appendix – nöjdhet per trafikslag

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

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

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

Appendix- nöjdhet per trafikslag

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

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

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

Pendelbåt - nöjdhet per linje											
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Pendelbåt, totalt							95	96	97	97	97
Pendelbåt, Linje 80 Nybroplan-Frihamnen								96	98	97	97
Pendelbåt, Linje 81											87
Pendelbåt, Linje 82 Djurgårdsfärjan								96	97	97	98
Pendelbåt, Linje 89											97

Appendix- nöjdhet per trafikslag

Waxholmsbolaget - nöjdhet per linje											
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Hela skärgården								96	96	97	96
Norra skärgården								94	97	97	94
Norra mellanskärgården								97	96	96	97
Inre mellanskärgården								96	96	96	96
Södra mellanskärgården								98	97	97	96
Sydöstra skärgården								96	97	97	97
Södra skärgården								95	97	97	95

Appendix – nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Tvärbanan											
Tvärbanan	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nöjdhet totalt											89
Turtäthet											78
Tidhållning											79
Störningsinformation											77
Invändig städning											88
Hållplats städning											83
Trängsel											45
Svara på frågor											74
Personalens bemötande											83
Förares körsätt											84
Trygg kvällar ensam											81
Trygg kvällar till/från hållplats											73

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

Pendelbåt, Linje 81 - nöjdhet per kvalitetsfaktor											
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

Pendelbåt, Linje 89 - nöjdhet per kvalitetsfaktor											
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nöjdhet totalt											97
Turtäthet											46
Tidhållning											97
Störningsinformation											84
Invändig städning											96
Hållplats städning											97
Trängsel											81
Svara på frågor											92
Personalens bemötande											98
Förares körsätt											99
Trygg kvällar ensam											99
Trygg kvällar till/från hållplats											89

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Waxholmsbolaget, södra mellanskärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor											
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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
Förares körsätt											98

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

Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

Appendix – Nöjdhet avseende trafikfaktorer

SL Totalt – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
SL Totalt	80	71	70	65

Tunnelbana – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Tunnelbana, totalt	82	76	81	72
Tunnelbana, röd linje	82	76	82	73
Tunnelbana, grön linje	81	76	78	70
Tunnelbana, blå linje	83	78	85	75

Pendeltåg - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Pendeltåg, totalt	73	64	54	55
Pendeltåg, Märsta	72	69	53	56
Pendeltåg, Uppsala	72	58	54	53
Pendeltåg, Kungsängen	74	65	50	54
Pendeltåg, Södertälje	73	68	55	56
Pendeltåg, Nynäshamn	73	62	54	54
Pendeltåg, Gnesta	71	30	64	54

Lokalbana – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Lokalbana, totalt	88	72	80	72
Lokalbana, Roslagsbanan	84	62	76	63
Lokalbana, Lidingöbanan	88	61	83	68
Lokalbana, Saltsjöbanan	77	49	75	65
Lokalbana, Nockebybanan	96	81	94	78
Lokalbana, Spårväg City	95	88	88	76
Lokalbana, Tvärbanan	89	78	79	77

Appendix- nöjdhet avseende trafikfaktorer

Buss - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Buss, totalt	79	68	62	59
Buss, Norrtälje	88	76	82	69
Buss, Norrort	74	63	51	56
Buss, Sigtuna/Upplands Väsby	65	59	49	50
Buss, Järfälla/Upplands bro	75	61	55	60
Buss, Ekerö	72	65	45	47
Buss, Nacka/Värmdö	84	71	73	61
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	73	61	57	56
Buss, innerstaden/Lidingö	83	74	65	62
Buss, Tyresö	82	70	71	63
Buss, Handen	81	68	65	62
Buss, Nynäshamn	79	47	68	61
Buss, Södertälje	74	64	65	63
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	79	67	63	59

Pendelbåt - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Pendelbåt, totalt	97	79	95	79
Pendelbåt, Linje 80 Nybroplan-Frihamnen	97	51	94	71
Pendelbåt, Linje 81	87	22	90	69
Pendelbåt, Linje 82 Djurgårdsfärjan	98	91	96	81
Pendelbåt, Linje 89	97	46	97	84

Waxholmsbolaget - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
WÅAB, totalt	96	59	94	85
WÅAB, norra skärgården	94	61	96	85
WÅAB, norra mellanskärgården	97	56	93	85
WÅAB, inre mellanskärgården	96	63	90	80
WÅAB, södra mellanskärgården	96	64	95	86
WÅAB, sydöstra mellanskärgården	97	63	94	83
WÅAB, södra skärgården	95	60	97	85

Appendix – Nöjdhet avseende komfortfaktorer

SL Totalt – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Städning hållplats	Trängsel
SL Totalt	80	77	74	50

Tunnelbana - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Städning hållplats	Trängsel
Tunnelbana, totalt	82	72	72	44
Tunnelbana, röd linje	82	71	73	45
Tunnelbana, grön linje	81	73	72	40
Tunnelbana, blå linje	83	72	73	57

Pendeltåg - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Städning hållplats	Trängsel
Pendeltåg, totalt	73	75	73	52
Pendeltåg, Märsta	72	73	69	49
Pendeltåg, Uppsala	72	73	74	43
Pendeltåg, Kungsängen	74	79	76	50
Pendeltåg, Södertälje	73	73	72	48
Pendeltåg, Nynäshamn	73	77	72	63
Pendeltåg, Gnesta	71	76	76	79

Lokalbana – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Städning hållplats	Trängsel
Lokalbana, totalt	88	87	85	54
Lokalbana, Roslagsbanan	84	87	86	56
Lokalbana, Lidingöbanan	88	93	89	51
Lokalbana, Saltsjöbanan	77	78	81	66
Lokalbana, Nockebybanan	96	90	91	68
Lokalbana, Spårväg City	95	92	89	50
Lokalbana, Tvärbanan	89	88	83	45

Appendix- nöjdhet avseende komfortfaktorer

Buss - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Städning hållplats	Trängsel
Buss, totalt	79	82	74	54
Buss, Norrtälje	88	79	74	66
Buss, Norrort	74	79	72	57
Buss, Sigtuna/ Upplands Väsby	65	76	67	57
Buss, Järfälla/ Upplands Bro	75	84	70	56
Buss, Ekerö	72	79	72	54
Buss, Nacka/Värmdö	84	83	75	54
Buss, Bromma/Solna/ Sundbyberg/Sollentuna	73	74	70	58
Buss, innerstaden/Lidingö	83	89	79	45
Buss, Tyresö	82	83	74	55
Buss, Handen	81	81	71	57
Buss, Nynäshamn	79	85	69	71
Buss, Södertälje	74	71	66	53
Buss, Huddinge/ Botkyrka/Söderort	79	82	75	58

Pendelbåt - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Städning hållplats	Trängsel
Pendelbåt, totalt	97	94	94	74
Pendelbåt, Linje 80 Nybroplan-Frihamnen	97	96	96	71
Pendelbåt, Linje 81	87	97	90	91
Pendelbåt, Linje 82 Djurgårdsfärjan	98	93	93	75
Pendelbåt, Linje 89	97	96	97	81

Waxholmsbolaget - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Städning hållplats	Trängsel
WÅAB, totalt	96	97		78
WÅAB, norra skärgården	94	97		82
WÅAB, norra mellanskärgården	97	98		77
WÅAB, inre mellanskärgården	96	96		86
WÅAB, södra mellanskärgården	96	98		85
WÅAB, sydöstra mellanskärgården	97	97		90
WÅAB, södra skärgården	95	97		74

Appendix – Nöjdhet avseende personalfaktorer

SL Totalt - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Körmjukt och behagligt
SL Totalt	80	76	80	78

Tunnelbana - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Körmjukt och behagligt
Tunnelbana, totalt	82	77	80	77
Tunnelbana, röd linje	82	77	80	74
Tunnelbana, grön linje	81	76	79	79
Tunnelbana, blå linje	83	77	80	77

Pendeltåg - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Körmjukt och behagligt
Pendeltåg, totalt	73	73	83	90
Pendeltåg, Märsta	72	71	79	89
Pendeltåg, Uppsala	72	72	82	90
Pendeltåg, Kungsängen	74	73	82	91
Pendeltåg, Södertälje	73	73	83	90
Pendeltåg, Nynäshamn	73	74	84	90
Pendeltåg, Gnesta	71	77	88	91

Lokalbana – nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Lokalbana, totalt	88	79	86	88
Lokalbana, Roslagsbanan	84	82	86	93
Lokalbana, Lidingöbanan	88	87	95	92
Lokalbana, Saltsjöbanan	77	79	83	82
Lokalbana, Nockebybanan	96	80	89	91
Lokalbana, Spårväg City	95	89	93	93
Lokalbana, Tvärbanan	89	74	83	84

Appendix- nöjdhet avseende personalfaktorer

Buss - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Körmjukt och behagligt
Buss, totalt	79	74	80	72
Buss, Norrtälje	88	80	86	86
Buss, Norrort	74	70	77	70
Buss, Sigtuna/ Upplands Väsby	65	64	70	63
Buss, Järfälla/ Upplands Bro	75	76	78	74
Buss, Ekerö	72	69	77	73
Buss, Nacka/Värmdö	84	78	82	76
Buss, Bromma/ Solna/ Sundbyberg/ Sollentuna	73	70	74	68
Buss, innerstaden/ Lidingö	83	76	82	73
Buss, Tyresö	82	78	85	79
Buss, Handen	81	76	82	79
Buss, Nynäshamn	79	81	86	82
Buss, Södertälje	74	73	75	72
Buss, Huddinge/ Botkyrka/ Söderort	79	76	81	71

Pendelbåt - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Körmjukt och behagligt
Pendelbåt, totalt	97	88	94	97
Pendelbåt, Linje 80 Nybroplan-Frihamnen	97	94	97	99
Pendelbåt, Linje 81	87	86	95	98
Pendelbåt, Linje 82 Djurgårdsfärjan	98	86	92	97
Pendelbåt, Linje 89	97	92	98	99

Appendix- nöjdhet avseende personalfaktorer

Waxholmsbolaget - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Körmjukt och behagligt
WÅAB, totalt	96	95	96	99
WÅAB, norra skärgården	94	94	98	99
WÅAB, norra mellan-skärgården	97	95	96	98
WÅAB, inre mellan skärgården	96	96	96	97
WÅAB, södra mellan-skärgården	96	96	95	98
WÅAB, sydöstra mellan-skärgården	97	94	96	98
WÅAB, södra skärgården	95	94	96	99

Appendix – Nöjdhet avseende trygghetsfaktorer

SL Totalt - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
SL Totalt	80	72	65

Tunnelbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Tunnelbana, totalt	82	64	59
Tunnelbana, röd linje	82	66	61
Tunnelbana, grön linje	81	64	59
Tunnelbana, blå linje	83	59	57

Pendeltåg - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Pendeltåg, totalt	73	66	58
Pendeltåg, Märsta	72	64	56
Pendeltåg, Uppsala	72	69	60
Pendeltåg, Kungsängen	74	69	54
Pendeltåg, Södertälje	73	66	60
Pendeltåg, Nynäshamn	73	65	57
Pendeltåg, Gnesta	71	76	72

Lokalbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Lokalbana, totalt	88	83	74
Lokalbana, Roslagsbanan	84	83	72
Lokalbana, Lidingöbanan	88	91	80
Lokalbana, Saltsjöbanan	77	77	74
Lokalbana, Nockebybanan	96	91	84
Lokalbana, Spårväg City	95	90	79
Lokalbana, Tvärbanan	89	81	73

Appendix- nöjdhet avseende trygghetsfaktorer

Buss - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Buss, totalt	79	81	73
Buss, Norrtälje	88	84	74
Buss, Norrort	74	80	73
Buss, Sigtuna/Upplands Väsby	65	73	65
Buss, Järfälla/Upplands Bro	75	76	69
Buss, Ekerö	72	83	75
Buss, Nacka/Värmdö	84	84	76
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	73	75	69
Buss, innerstaden/Lidingö	83	88	78
Buss, Tyresö	82	83	73
Buss, Handen	81	77	69
Buss, Nynäshamn	79	83	72
Buss, Södertälje	74	74	66
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	79	81	73

Pendelbåt - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Pendelbåt, totalt	97	95	88
Pendelbåt, Linje 80 Nybroplan-Frihamnen	97	99	93
Pendelbåt, Linje 81	87	98	86
Pendelbåt, Linje 82 Djurgårdsfärjan	98	93	86
Pendelbåt, Linje 89	97	99	89

Waxholmsbolaget - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
WÅAB, totalt	96	98	94
WÅAB, norra skärgården	94	99	96
WÅAB, norra mellanskärgården	97	98	94
WÅAB, inre mellanskärgården	96	98	95
WÅAB, södra mellanskärgården	96	98	94
WÅAB, sydöstra mellanskärgården	97	96	95
WÅAB, södra skärgården	95	98	94

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 skärgårdstrafiken (nytt från år 2014). Mätningar genomförs varje månad året runt med olika omfattning av antal enkäter. Mätningen genomförs från 06.00 – 21.00.

Beskrivning av kollektivtrafikens resenärer

Kollektivtrafikens resenärer	
Färdslag	Andel (%)
Tunnelbana	42,6
Buss	37
Pendeltåg	13,1
Lokalbana	6,7
Pendelbåt	0,4
Waxholmsbolaget/skärgårdsbåtar	0,2

Den stora andelen resenärer som åker med kollektivtrafik gör det främst via tunnelbana (43 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. 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 2016 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). Svarsfrekvensen uppgår nor-malt 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 men 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 viktningsmodell 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.

Appendix- metod och genomförande

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 2019

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 Lokalbanetraffiken	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 Tunnelbanetraffiken	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	
Norra mellanskärgården*	175		700	
Inre mellanskärgården	75		300	
Södra mellanskärgården*	75		300	
Sydöstra skärgården	75		300	
Södra skärgården	75		300	
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja*	50		200	
Stockholms mellanskärgård*	200		800	
Totalt Skärgårdstrafiken	550		2200	

**Insamlingsområdena för Norra mellanskärgården och Södra mellanskärgården ändrades från oktober 2019 och har gjorts om till två nya områden Stockholms mellanskärgård och Stavsnäs, Sollenkroka och Möja. Insamlingstalen gäller för perioden januari till och med september 2019 respektive oktober till och med december 2019.*

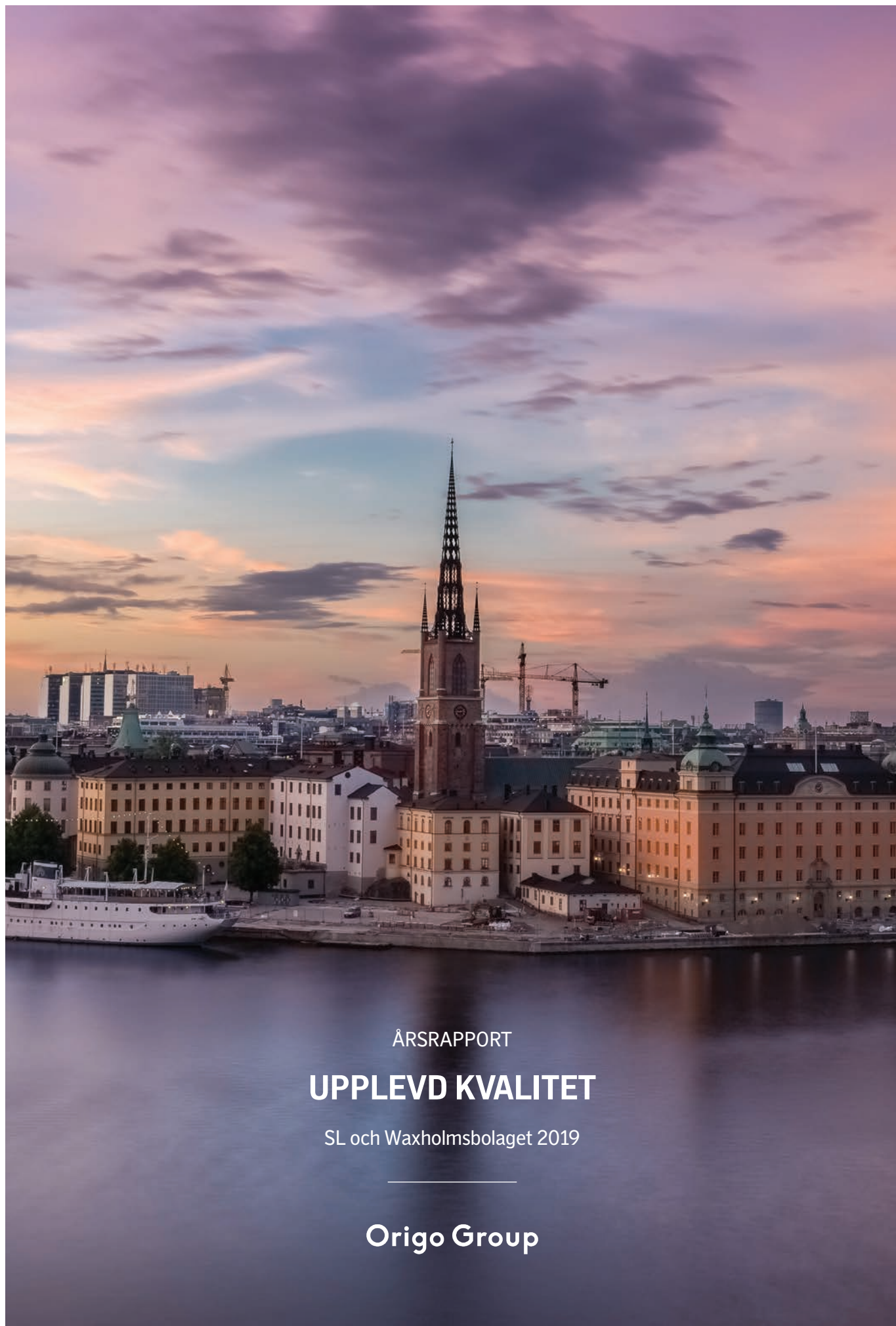
Appendix – enkätfrågor ”Upplevd kvalitet”

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





ÅRSRAPPORT

UPPLEVD KVALITET

SL och Waxholmsbolaget 2019

Origo Group