

ÅRSRAPPORT

# UPPLEVD KVALITET

SL och Waxholmsbolaget 2022









# SAMMANFATTNING

## Sammanfattning

Under 2022 har resandet i Stockholmsregionen nått ett stabilt läge från maj månad efter att tidigare varit påverkat av restriktioner under pandemin. Andel resenärer med kollektivtrafik omfattar omkring 80 procent jämfört med 2019 års nivåer sedan maj månad.

Distansarbete och nya beteenden efter pandemin bidrar till minskat resande. En del resor som tidigare skedde med kollektivtrafik ersätts nu med bil, cykel och gång, eller genomförs inte alls. Digitala lösningar är mer utbredda, befolkningen i regionen fortsätter att arbeta ca 2 till 3 dagar på distans och cykel och gång används i högre utsträckning än före pandemin.

Under åren 2020 till 2022 har möjligheterna att genomföra undersökningen Upplevd kvalitet påverkats av pandemin. Under 2020 genomfördes undersökningen på samtliga trafikslag under januari-mars och 2021 endast under november och december. Under 2022 genomfördes undersökningen på samtliga trafikslag hela året förutom på bussarna under januari och februari i samband med SL:s beslut att tillfälligt stänga bussarnas framdörrar för påstigning. Resultatet för årsvärdet 2022 för SL totalt samt för buss omfattar mars-december medan övriga trafikslag omfattar januari-december. Vid jämförelser av 2022 års värden bakåt i tiden används år 2019 som referens om inget annat anges

Totalt sett var 84 procent av resenärerna nöjda under år 2022, vilket är en ökning från 80 procent år 2019. Motsvarande siffra för Waxholmsbolaget är 96 procent nöjda resenärer, vilket är på samma nivå som år 2019. Resultaten refererar till andel som svarar 5–7 (skala 1–7) på frågan "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen?". Om inget annat sägs så benämns detta helt enkelt som nöjdheten eller "andel nöjda med betyg på linjen".

Resultaten för 2022 medför att SL som helhet, Waxholmsbolaget och samtliga trafikslag når budgetmålen för regionfullmäktige och nämnd.

Sedan år 2019 har tunnelbanan haft en positiv utveckling från 82 till 87 procent nöjda. Den positiva förändringen återspeglas inom Grön och Röd linje medan Blå linje är kvar på samma utfall som tidigare.

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

under 2022. Hösten 2022 har nöjdheten fortsatt att fluktuera mellan 71 och 81 procent nöjda.

Lokalbaneresenärernas nöjdhet har ökat till 91 procent nöjda jämfört med år 2019 då 88 procent av resenärerna var nöjda. Nöjdheten är hög för alla banor förutom för Saltsjöbanan som får något lägre betyg.

Mellan 2015 och 2019 var nöjdheten med busstrafiken mycket stabil. Mellan 2019 och 2022 syns en uppgång. Det finns dock en stor spännvidd avseende nöjdheten mellan de olika bussområdena. Vid en analys av enbart 2022 syns en nedgång från mars till december.

Nöjdheten med pendelbåtstrafiken är fortsatt mycket hög. År 2022 hade pendelbåtarna 98 procent nöjda resenärer.

Waxholmsbolagets resenärer är överlag mycket nöjda. Precis som tidigare år är nöjdheten på en hög nivå och förändrar sig bara marginellt över åren.

Tidhållning, turtäthet och störningsinformation är de faktorer som har störst påverkan på nöjdheten totalt sett på samma sätt som år 2019. En förbättring av nöjdheten med dessa faktorer kommer att öka nöjdheten med linjen totalt sett. Nivån på nöjdheten med störningsinformation är något lägre än nöjdheten med tidhållning och turtäthet. Jämfört med 2019 har nöjdheten med tidhållning och turtäthet ökat medan nöjdheten med störningsinformation är oförändrad.

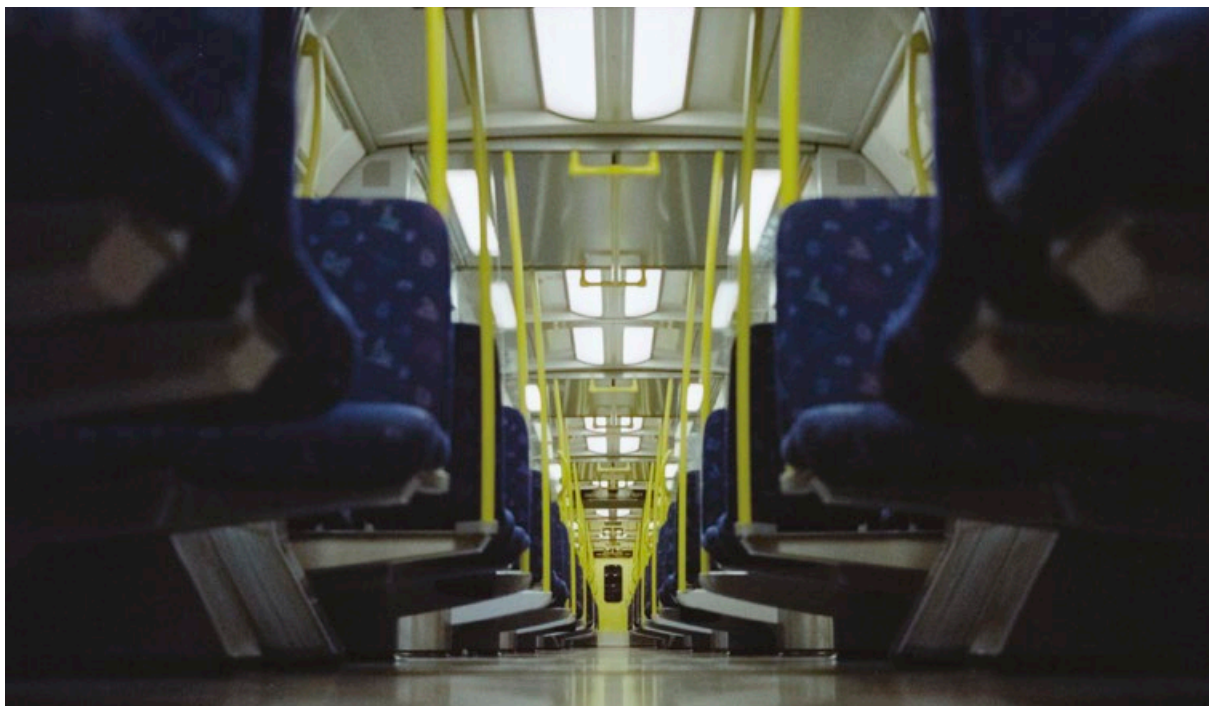
Den upplevda tryggheten skiljer sig markant åt mellan olika trafikslag, där de svagaste nöjdhetsnivåerna avser pendeltåg och tunnelbana. När enskilda linjer/områden studeras finns ännu större diskrepans.

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

Den upplevda trängseln är den faktor som får lägst betyg av resenärerna även om det finns stora skillnader mellan geografiska områden och färdslag. Det senaste året har det noterats en uppgång i trängseln med fyra procentenheter totalt sett. Uppfattningen av vad som är trångt eller inte kan ha påverkats av pandemin.

Sammanfattning	3
Inledning	6
Övergripande resultat 2021	7
<b>Resenärernas nöjdhet per trafikslag</b>	
Waxholmsbolaget	14
Tunnelbana	17
Pendeltåg	20
Lokalbana	23
Buss	26
Pendelbåt	29
<b>Appendix</b>	
Tabell: Nöjdhet per trafikslag	33
Tabell: Nöjdhet – kvalitetsfaktorer	36
Tabell: Nöjdhet – trafikfaktorer	61
Tabell: Nöjdhet – komfortfaktorer	63
Tabell: Nöjdhet – personalfaktorer	65
Tabell: Nöjdhet – trygghetsfaktorer	67
Beskrivning av metod och genomförande	69
Enkätfrågor ”Upplevd kvalitet”	74





## Inledning

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

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

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

Under 2022 har resandet i Stockholmsregionen utvecklats från att vara ganska påverkat av rekommendationer kopplade till pandemin i början av året till ett mer stabilt läge från maj månad. Resandet med kollektivtrafik ligger sedan maj på omkring 80 procent jämfört med 2019 års nivåer.

Distansarbete och nya beteenden efter pandemin bidrar till minskat resande. En del resor som tidigare skedde med kollektivtrafik ersätts nu med bil, cykel och gång, eller genomförs inte alls. Digitala lösningar är mer utbredda, befolkningen i regionen fortsätter att arbeta ca 2 till 3 dagar på distans och cykel och gång används i högre utsträckning än före pandemin.

Under åren 2020 till 2022 har möjligheterna att genomföra undersökningen Upplevd kvalitet påverkats av pandemin. Under 2020 genomfördes undersökningen på samtliga trafikslag under januari-mars och 2021 endast under november och december. Under 2022 genomfördes undersökningen på samtliga trafikslag hela året undantaget buss där ingen datainsamling skedde under januari-februari. Resultatet för 2022 för SL totalt samt för buss omfattar endast mars-december medan övriga trafikslag omfattar januari-december. Vid jämförelser av 2022 års värden bakåt i tiden används år 2019 som referens om inget annat sägs. 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 2022





## Övergripande resultat 2022

### Resenärsnöjdheten har en positiv trend

Totalt sett var 84 procent av resenärerna ombord SL nöjda med sin resa under 2022, vilket är fyra procentenheter högre än 2019. Motsvarande siffra för Waxholmsbolaget är 96 procent nöjda resenärer, vilket är på samma nivå som år 2019. Resultaten refererar till andel som svarar 5–7 (skala 1–7) på frågan "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen?". Om inget annat sägs så benämns detta helt enkelt som nöjdheten eller "andel nöjda med betyg på linjen".

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

Nöjdheten för tunnelbanan fortsätter att vara hög och under år 2022 ökade nivåerna på två av tre linjer jämfört med 2019.

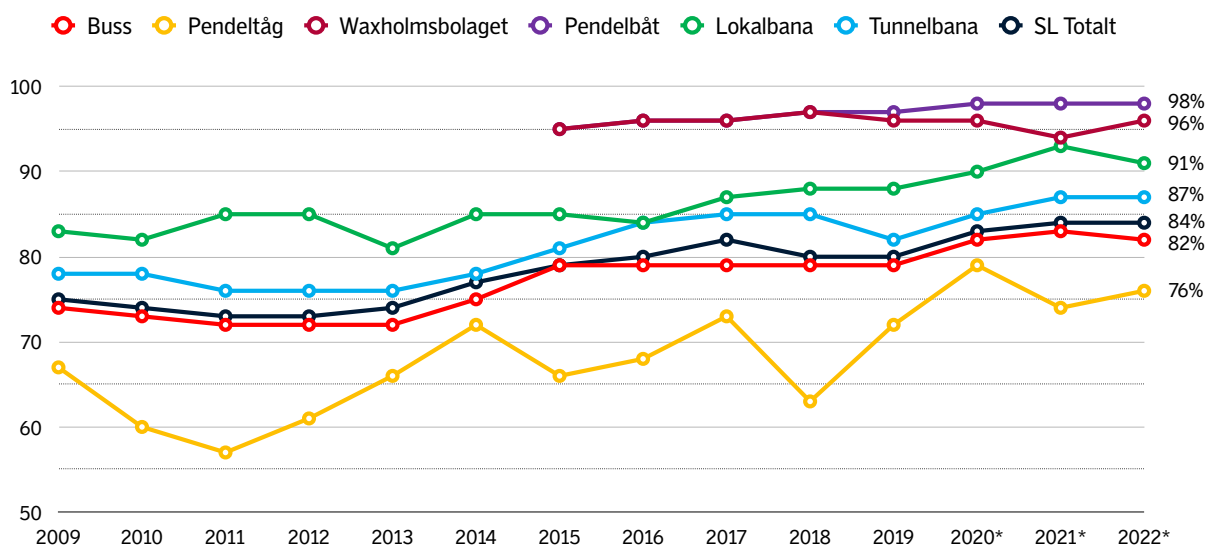
Nöjdheten för pendeltågen har förstärkts under 2022, jämfört med 2019. Samtliga linjer har en positiv utveckling.

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

Även för buss förbättras nöjdheten. Samtliga områden är kvar på samma nivå eller har en positiv utveckling.

För Pendelbåt är utvecklingen stabil och så även för Waxholmsbolaget.

### Andel nöjda med betyg på linjen över tid



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



---

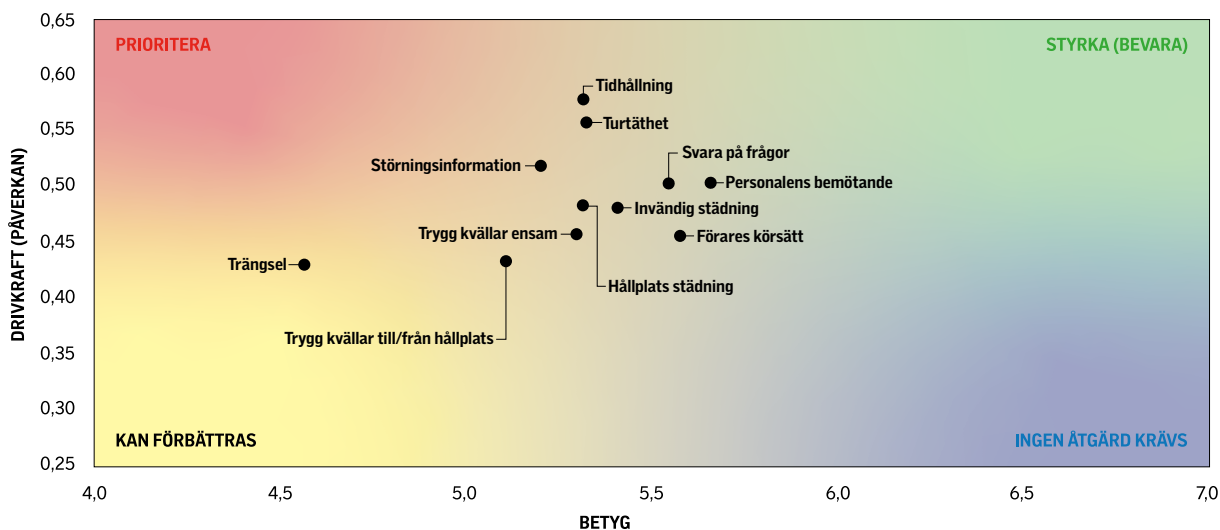
 Övergripande resultat 2021
 

---

Målsättningar & utfall 2022	Mål 2022	Utfall 2022
Nöjda resenärer – Allmän kollektivtrafik/SL Totalt*	78	84*
Nöjda resenärer – Tunnelbana	79	87
Nöjda resenärer – Pendeltåg	76	76
Nöjda resenärer – Lokalbana	86	91
Nöjda resenärer – Busstrafik*	77	82*
Nöjda resenärer – Pendelbåt	92	98
Nöjda resenärer – Allmän skärgårdstrafik/Waxholmsbolaget	94	96

På grund av att mätningen inte genomförts hela åren år 2020-2021 görs ingen jämförelse. Utfallet för SL totalt och buss år 2022 innefattar enbart mar-dec.

### Drivkraftsanalys - SL



Drivkraftsanalys SL-mar-dec 2022

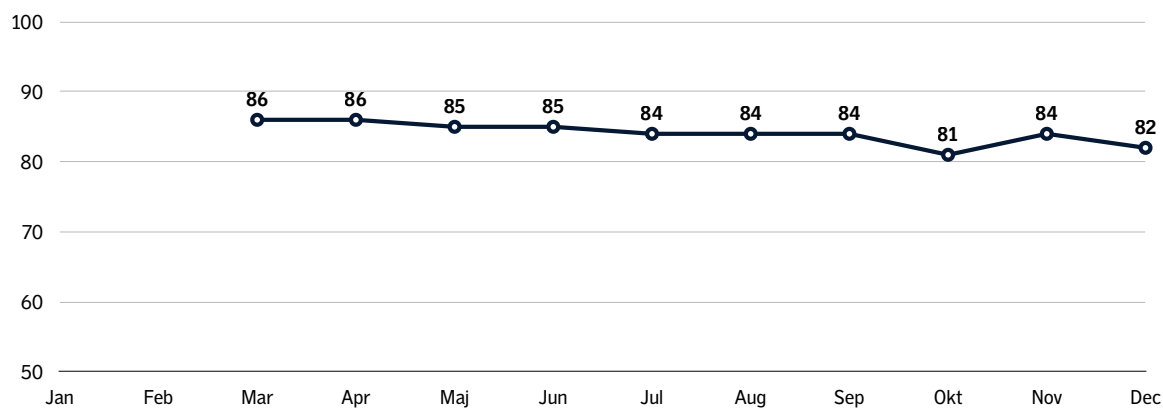
Drivkraftsanalysen ovan visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn betyg på linjen. Drivkraftsnivån sätts i relation till det omdöme resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka upplevelsen avseende de faktorer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

Tidhållning, turtäthet och störningsinformation är de faktorer som har störst påverkan på nöjdheten totalt sett, på liknande sätt som 2019. Jämfört med 2019 har nöjdheten med tidhållning och turtäthet ökat medan nöjdheten med störningsinformation är oförändrad.

En förbättring av nöjdheten med dessa faktorer bedöms öka nöjdheten med linjen totalt sett. Nivån på nöjdheten med störningsinformation är något lägre än nöjdheten med tidhållning och turtäthet men tidhållning har den största påverkan på den totala nöjdheten.

Ytterligare faktorer värda att nämna är trängsel och trygghet (framför allt trygghet under kvällar när resenären är på väg till/från hållplatsen). Båda dessa har relativt sett svaga nöjdhetsomdömen och bör därför ses över på ett systematiskt sätt.

### Andel nöjda med betyg på linjen SL 2022



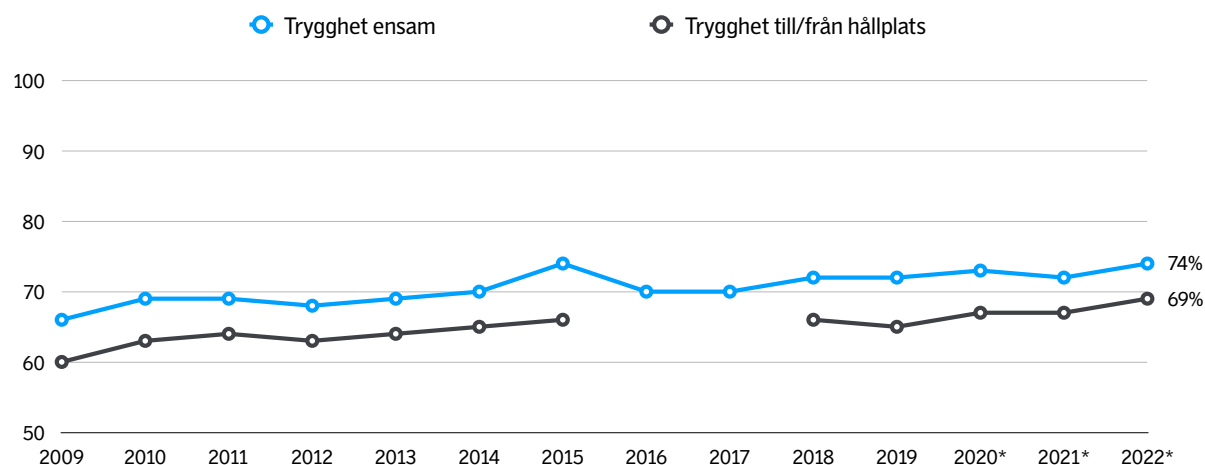
### Nedgång i oktober

Trafikslagen tunnelbana och pendelbåt visar nedgång i oktober jämfört med övriga månader. För buss syns en nedgång från och med augusti. Pendeltågen hade en nedgång i augusti och tog sig stadigt uppåt fram till november för att sedan återigen gå ner i december.

En nedgång ses för flertalet kvalitetsfaktorer i oktober och december, däribland turtäthet och tidhållning, städning och trängsel. Tryggheten på kvällar har dock ökat och tryggheten till/från stationer är något högre under de ljusare månaderna än under de mörkare månaderna.

## Trygghet – rätt riktning

### Andel nöjda med trygghet SL över tid



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

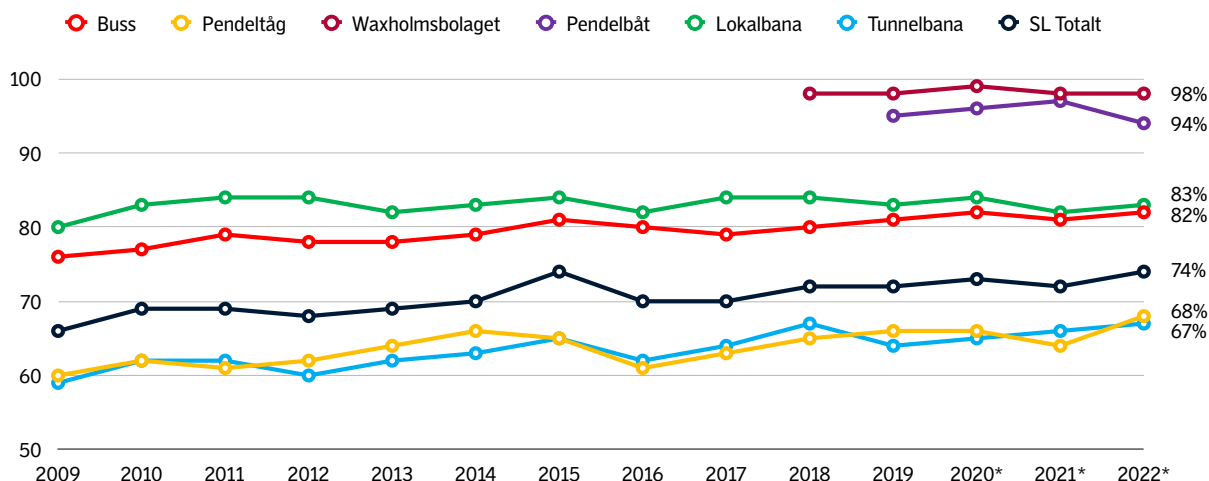
Att kollektivtrafiken upplevs som attraktiv och trygg så att människor vill och vågar åka kollektivt oavsett trafikslag och tid på dygnet, är ett av målen i SL:s regionala trafikförsörjningsprogram. I "Upplevd kvalitet" svarar resenärerna dels på frågan om trygghet vid ensamresor på linjen kvällar och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

hållplats). Diagrammet ovan visar att nöjdhetsnivåerna generellt sett är relativt låga och att utvecklingen över tid rör sig marginellt i rätt riktning. Från år 2019 till 2022 syns en ökning med fyra procentenheter för tryggheten till/från hållplatsen och en ökning med två procentenheter för tryggheten vid ensamresor. Även miljön runt hållplatser och stationer förbättras.



## Stora skillnader i upplevd trygghet mellan olika trafikslag

### Andel nöjda avseende trygghet (kvällar ensam)

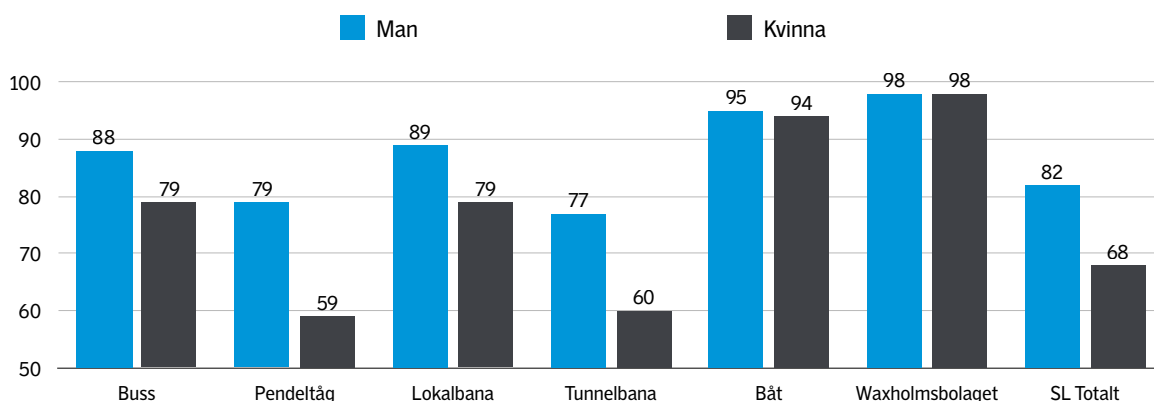


\*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec för SL totalt samt buss, övriga trafikslag avser årsvärde 2022 jan-dec.

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

## Kvinnliga resenärer ger lägre omdömen avseende trygghet

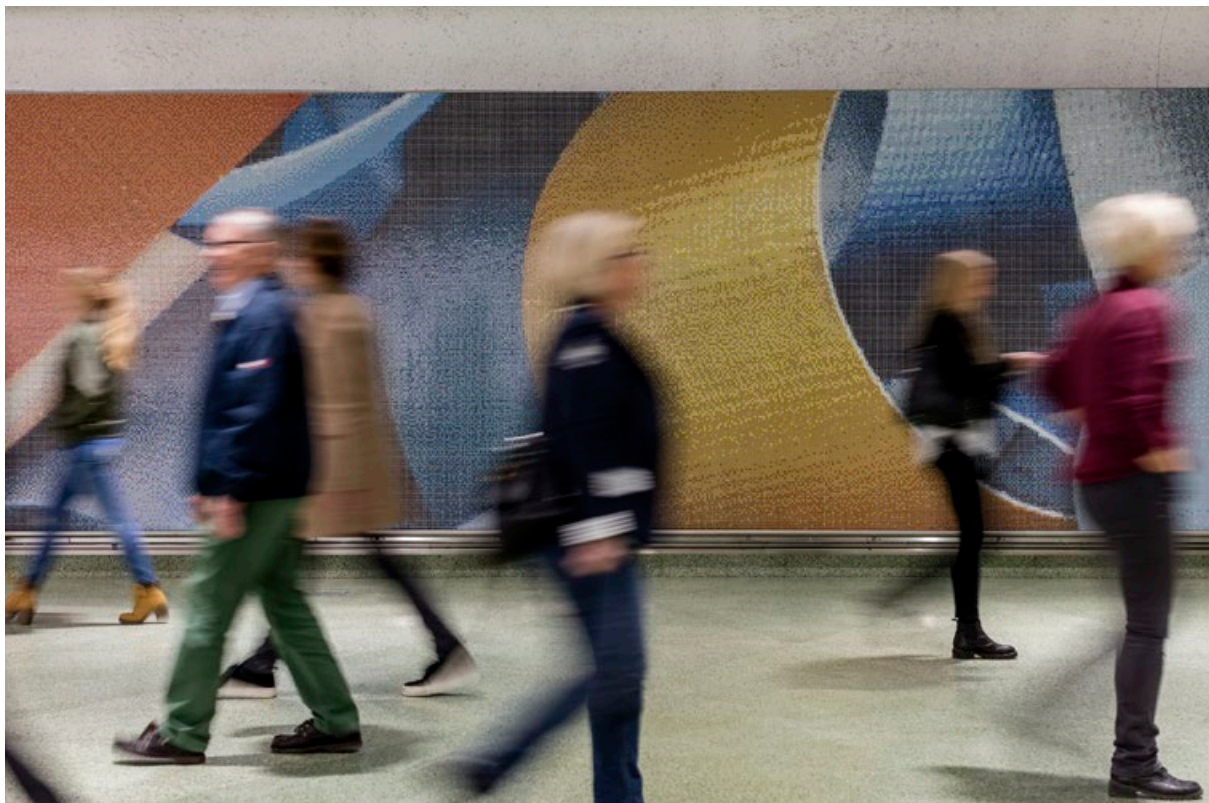
### Andel nöjda med trygghet 2022 (kvällar ensam)



Utfallet för SL totalt och buss och år 2022 innefattar enbart mar-dec, övriga trafikslag innefattar jan-dec år 2022.

Den upplevda tryggheten skiljer sig tydligt åt mellan män och kvinnor. Mest markant är skillnaden bland tunnelbane- och pendeltågsresenärerna. Omkring sex av tio kvinnor som reser med tunnelbana eller pendeltåg ger ett positivt omdöme kopplat till

trygghet, vilket är en ökning med några procentenheter jämfört med år 2019 men de skillnader som ses mellan könen betonar också 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. Jämfört med år 2019 syns en uppgång på 4 procentenheter. På pendeltågen sker totalt sett en uppgång på 2 procentenheter och utvecklingen var positiv på alla linjer undantaget Nynäshamn och Gnesta där utveckling var -2 procentenheter respektive -1 procentenhet. Tunnelbanans po-

sitiva förändringar (+7 procentenheter) är baserat på alla linjer och lokalbanan (+6 procentenheter) på samtliga linjer. Buss totalt ökar med 4 procentenheter. Stora skillnader syns dock mellan bussområdena men alla har en positiv utveckling. Bussområdet som sticker ut mest positivt är Tyresö där ökningen är 10 procentenheter.

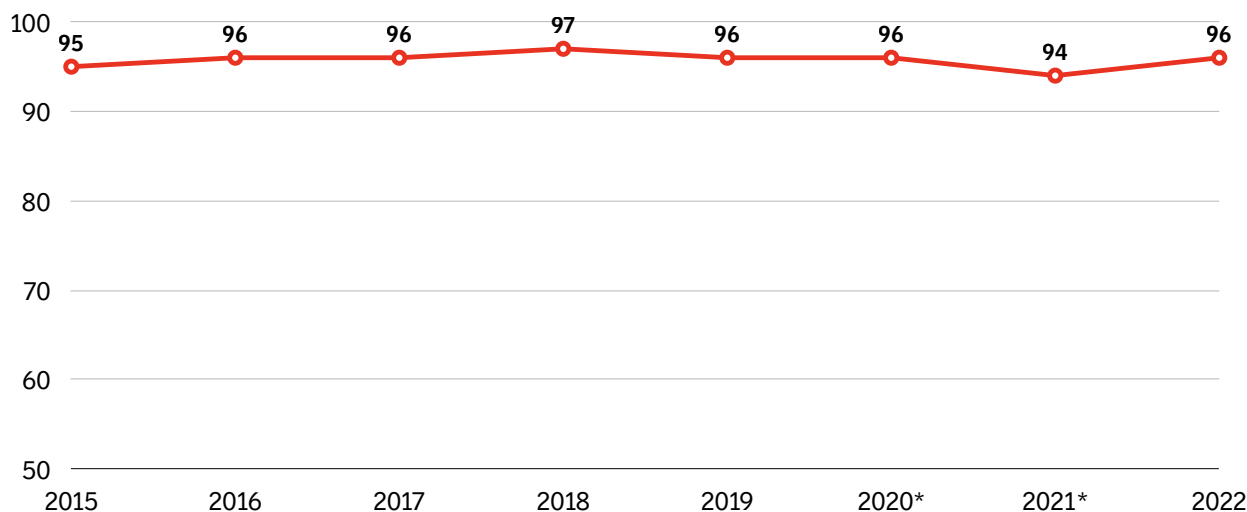
# WAXHOLMS- BOLAGET





## Fortsatt mycket stark resenärsnöjdhet

Andel nöjda med betyg på linjen Waxholmsbolaget över tid



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

### Nöjdheten för båtlinjerna korrelerar väl med totala omdömet för Waxholmsbolaget

Waxholmsbolagets resenärer är överlag mycket nöjda. Precis som tidigare år är nöjdheten på en hög nivå och förändrar sig bara marginellt över åren. Den lilla nedgång som sågs år 2021 (94 procent nöjda med linjen år 2021 jämfört med 96 procent år 2019 och år 2022) kan troligen härröras till att mätning enbart genomfördes i november och december vilket historiskt sett brukar vara månader där resenärer ger linjen ett lägre betyg. Svaret på frågan om nöjdhet med Waxholmsbolaget är på nästan lika hög nivå som svar på frågan: andel nöjda med betyg på linjen (91 procent nöjda).

Vid en jämförelse av de ingående båtlinjerna är nivåerna samstämmiga.

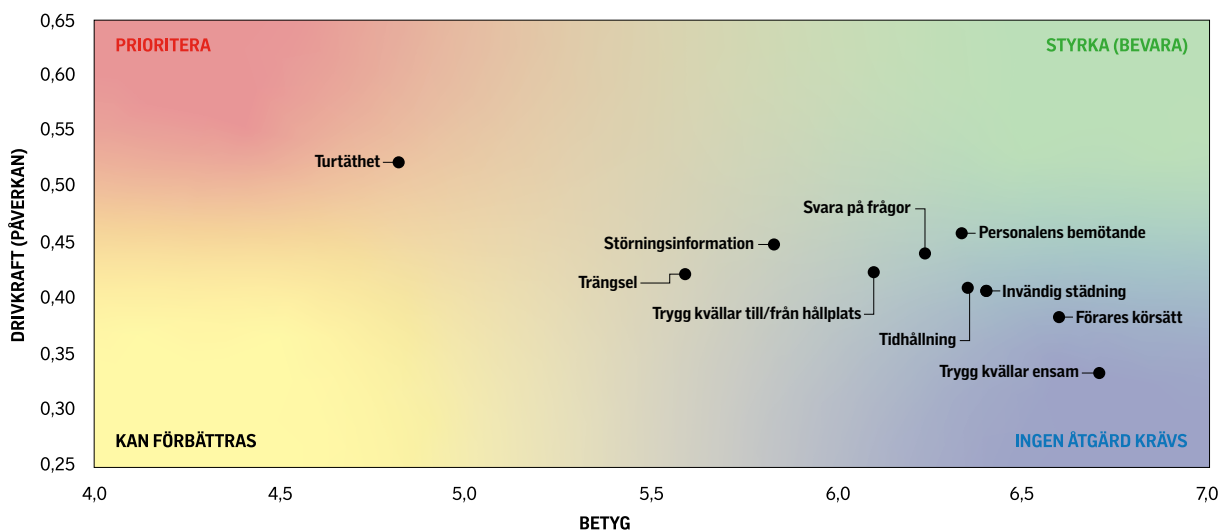
### Turtätheten fortsätter vara ett förbättringsområde

De ingående kvalitetsfaktorerna erhåller generellt sett goda betyg från resenärerna, men ett område skiljer sig från mängden. Turtätheten har en betydligt svagare nöjdhet jämfört med övriga områden. Drygt hälften av resenärerna (62 procent) är nöjda med turtätheten och för många områden går utvecklingen åt fel håll jämfört med 2019 (Norra skärgården 61 till 59 procent nöjda 2019–2022, Inre mellanskärgård 63 till 51 procent nöjda 2019-2022, Sydöstra skärgården 63 till 61 procent nöjda 2019-2022, Södra skärgården 60 till 58 procent nöjda 2019-2022), övriga områden har en svag positiv utveckling gällande turtäthet.

Trängsel som tidigare har visat en negativ tendens har ökat till 79 procent nöjda resenärer jämfört med 78 procent nöjda 2019. Om detta är en effekt av att det är färre resenärer, ändrat resmönster eller att trenden har vänt får tiden utvisa.

## Generellt höga betyg för Waxholmsbolaget

### Drivkraftsanalys - Waxholmsbolaget



Drivkraftsanalys Waxholmsbolaget januari-december 2022

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

Turtätheten är den enda faktor som har en viss påverkan på nöjdheten, det är dock osäkert vilket effekt en högre nöjdhet med turtätheten skulle ha för Waxholmsbolagets trafik då resenärerna

redan är väldigt nöjda. Vid en jämförelse med drivkraftsmönstret för 2019 syns samma mönster.

Den näst viktigaste kvalitetsfaktorn handlar om störningsinformation vilket erhållet ett relativt sett svagt betyg.

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

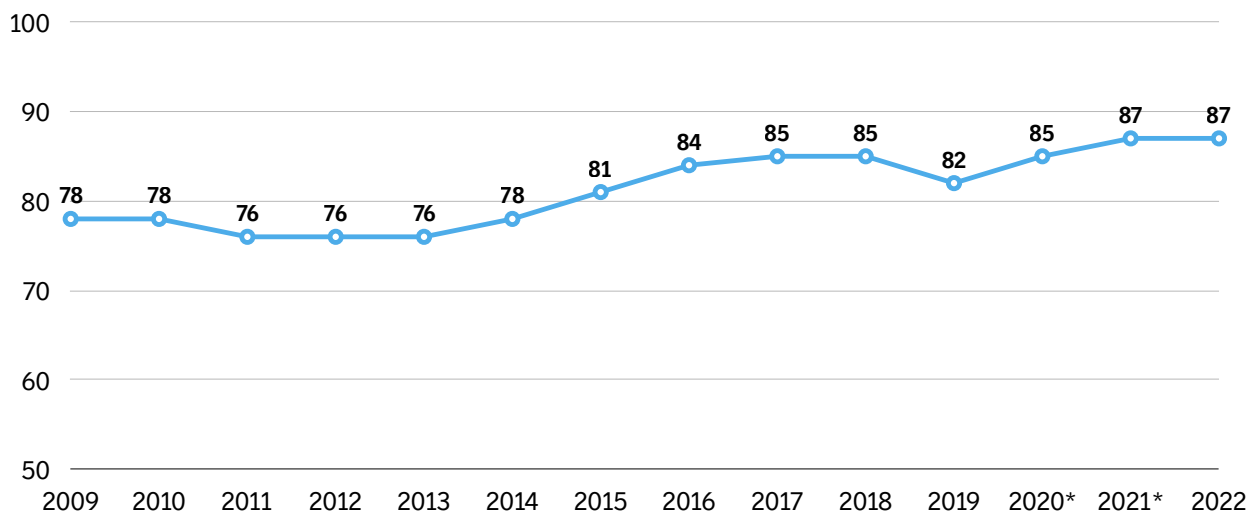
# TUNNELBANA





## Hög nöjdhet

### Andel nöjda med betyg på linje för tunnelbana över tid



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

### Nöjdheten förstärks

Den nedgång som sågs 2019 bland tunnelbanans resenärer fortsätter inte. Från 2019 till 2022 syns en uppgång från 82 procent till 87 procent. Vid en analys av månadsutvecklingen 2022 sker en nedgång i oktober. För alla linjer har nöjdheten ökat undantaget Blå linje som ligger kvar på samma nivå som 2019 (83 procent nöjda). För resenärer på Grön linje har nöjdheten ökat till 87 procent jämfört med 81 procent nöjda år 2019 och för resenärer på Röd linje är nöjdheten 87 procent år 2022 jämfört med 82 procent år 2019.

Årets undersökning visar samma positiva förändring på den fråga som handlar om nöjdhet med SL och som kan kopplas till varumärket. Här går förändringen från 65 procent nöjda år 2019 till 70 procent nöjda år 2022. En sådan rörelse kan ha samband med varumärkesattribut och inte enbart en bättre tjänst.

### Upplevelsen av trängsel och trygghet lägst betyg

De olika kvalitetsfaktorerna har fått varierande betyg av resenärerna och de lägsta betygen under år 2022 avser upplevelse av trängsel och trygghet (trygghet till/från hållplats). Båda dessa perspektiv visar en något högre nöjdhetsnivå jämfört med 2019.

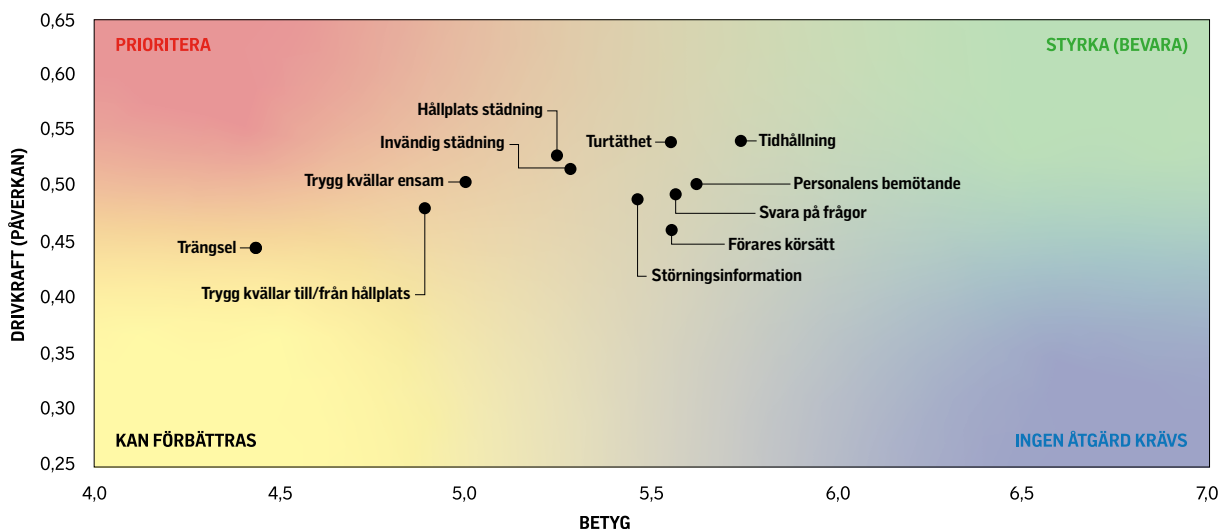
Trängselfaktorn upplevs olika vid en linj jämförelse. Störst skillnad är det mellan Blå linje (58 procent nöjda) och Grön linje (47 procent nöjda).

Den upplevda tryggheten (kvällar till/från hållplats) är svagast på Blå linje, 62 procent nöjda men har ökat från 57 procent år 2019 och för Grön linje har den upplevda tryggheten (kvällar till/från hållplats) ökat från 59 procent år 2019 till 62 procent år 2022. För Röd linje har också en ökning skett från 61 procent år 2019 till 66 procent år 2022.

Trygghet kvällar ensam är en annan kvalitetsfaktor som har ökat från 64 procent år 2019 till 67 procent år 2022. Det är fortsatt framförallt kvinnor som ger ett lågt betyg. Endast 60 procent av kvinnorna är nöjda med trygghetsfaktorerna (jämfört med 77 procent bland männen). Även då om ökning har skett är det ett område som kräver fortsatta förbättringsåtgärder.

## Tidhållning och turtäthet påverkar nöjdheten mest

### Drivkraftsanalys - Tunnelbana



Drivkraftsanalys Tunnelbana januari-december 2022

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

Tidhållningen och turtäthet utgör de viktigaste faktorerna för tunnelbaneresenärerna och där är också nöjdheten relativt starkt. Det är mycket viktigt att säkerställa att dessa aspekter fortsätter att hålla god kvalitet, givet den relativt starka påverkan de har på nöjdheten.

Upplevd trygghet på kvällarna samt städning av hållplatser och invändigt har också påverkan på nöjdheten jämfört med flertalet av de övriga kvalitetsfaktorerna. För dessa faktorer är resenärsbetyget relativt sett svagare. En förbättring bedöms påverka nöjdheten i positiv riktning. Dessa faktorer har ökat i betydelse jämfört med 2019.

Den upplevda trängseln har en relativt svag korrelation med den totala nöjdheten men får ett lågt betyg jämfört med de andra faktorerna och borde därför ses över.

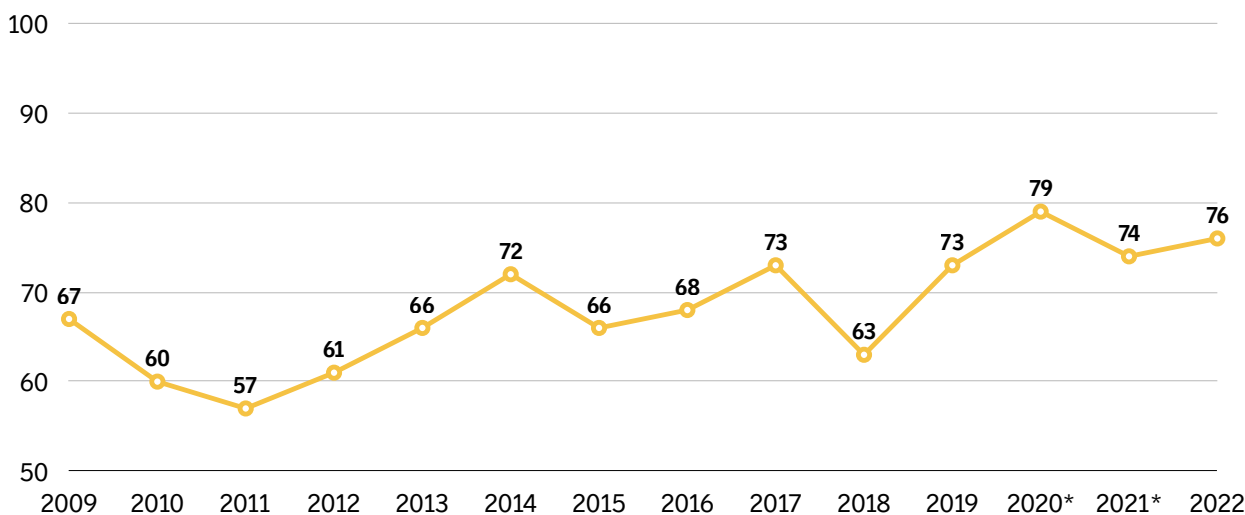
# PENDELTÅG

A photograph of a city at dusk with a train station and tracks in the foreground. The sky is a deep blue with some clouds, and the city lights are visible in the background. The word 'PENDELTÅG' is overlaid in large white letters.



## Långsiktigt positiv trend

Andel nöjda med betyg på linjen för pendeltåg över tid



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

Det är stor variation i nöjdheten mellan linjerna där Gnesta får lägst betyg med 72 procent och Kungsängen högst med 81 procent. Vid en analys av månadsutvecklingen 2022 ses en generell nedgång i augusti och december.

Under det senaste decenniet har nöjdheten med pendeltågs-linjerna fluktuerat en hel del men en utslätande trendlinje är positiv. Förändringen mellan 2019 och 2022 förstärker den positiva trenden. Samtliga linjer har en positiv utveckling jämfört med 2019 men i varierande grad.

Trenden med ökande resenärsnöjdhet bland pendeltågsrese-närer ses även på nöjdhet med SL, som ökar från 56 procent nöjda 2019 till 62 procent nöjda 2022.

Nöjdheten med tidhållning som hade en tydlig förbättring mellan år 2018 och 2019 har även nu ökat, från 54 procent år 2019 till 59 procent år 2022, trots låga betyg i december.

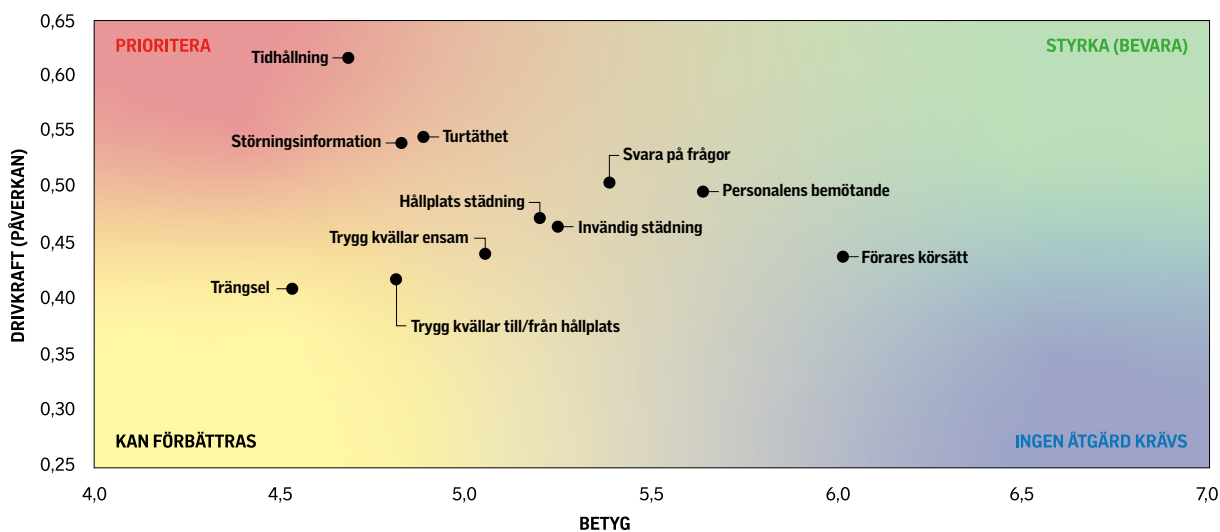
Årets undersökning visar även att nöjdhet med störningsinfor-mation förbättrats med sju procentenheter och att invändig städning minskar med en procentenhet.

Den upplevda tryggheten både till och från hållplatsen men också ensam på kvällstid har förbättrats från år 2019 med några procentenheter och skiljer sig åt mellan de olika linjerna. Svagast betyg avseende till och från hållplatsen får pendeltågs-linjen Märsta (60 procent nöjda).

Trygghetsupplevelsen skiljer sig mycket åt mellan män (79 pro-cent nöjda) och kvinnor (59 procent nöjda).



## Drivkraftsanlys - Pendeltåg



Drivkraftsanlys Pendeltåg januari-december 2022

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

Pendeltågens förmåga att hålla tiden utgör den viktigaste faktorn kopplat till nöjdheten, men får ett svagt betyg av resenärerna. Även turtäthet och störningsinformation driver nöjdheten och får ett lågt betyg. Här skulle förbättringar få stor hävstångseffekt på resenärsnöjdheten.

Trängsel är den faktor som får lägst betyg av pendeltågsresenärerna. Även trygghetsaspekterna får relativt sett lågt betyg. Dessa faktorer driver inte nöjdheten lika mycket men nöjdhetsnivån kan förbättras.

De olika faktorernas position och styrkeförhållande i drivkraftsanalysen har ett likartat mönster vid en jämförelse med 2019.



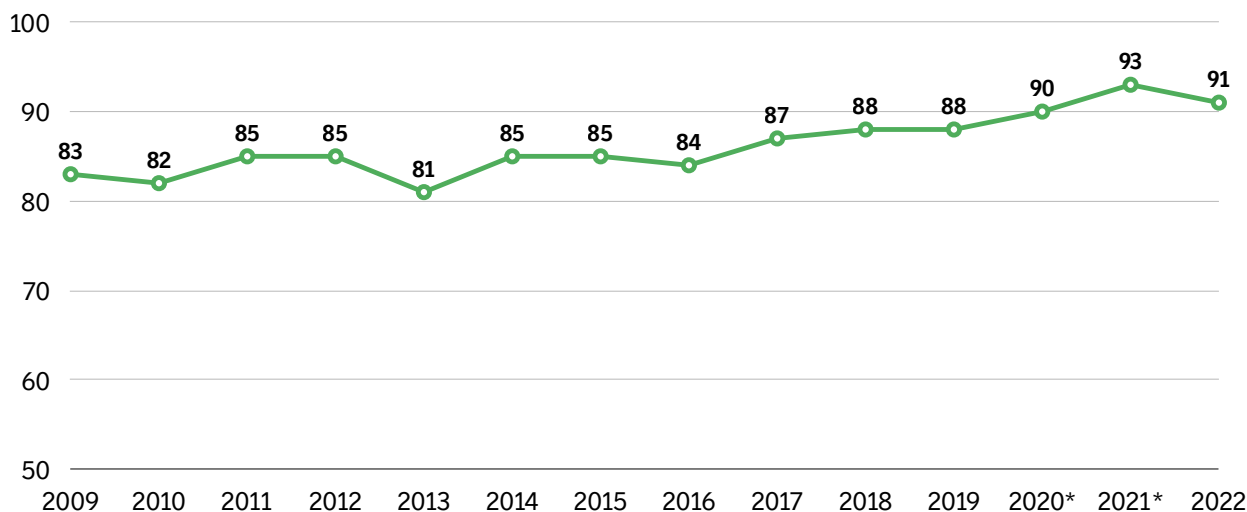
# LOKALBANA





## Ökad nöjdhet bland resenärer

Andel nöjda med betyg på linjen för lokalbanan över tid



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

Resenärernas nöjdhet har ökat, jämfört med 2019. Vid en jämförelse mellan de olika lokalbanorna är nöjdhetsnivån relativt jämn, men Saltsjöbanan får ett lågt betyg (82 procent nöjda). För just den linjen har nöjdheten ökat med fem procentenheter sedan 2019. Nockebybanan får det högsta betyget av resenärerna där 97 procent är nöjda.

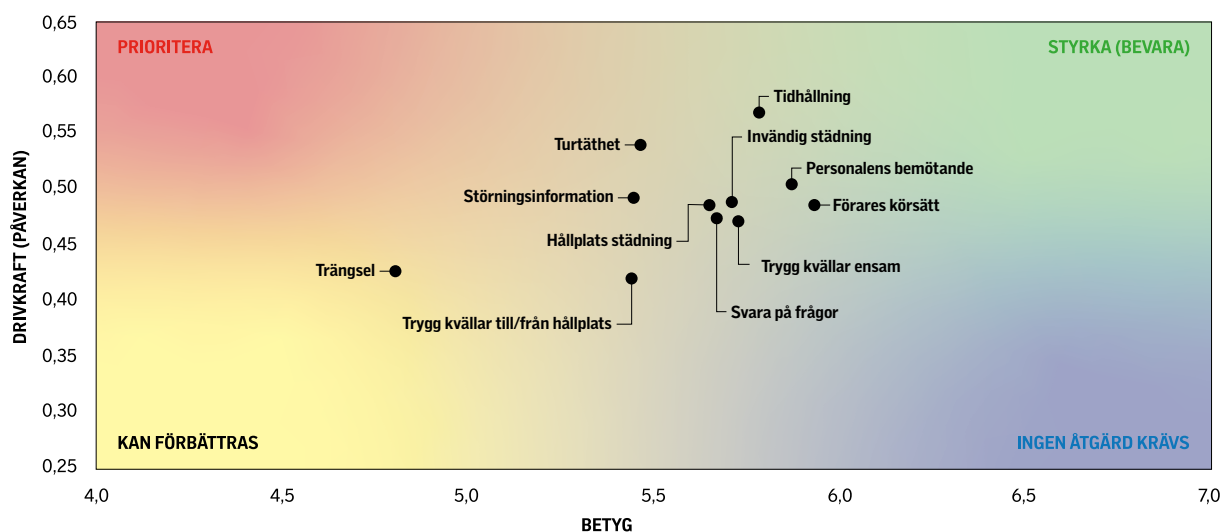
Den förbättrade resenärsnöjdheten avseende lokalbanor tycks också ha viss påverkan på nöjdhet med SL som ökar från 60 till 68 procent nöjda bland resenärerna på lokalbana. Det finns många faktorer som kan påverka och allt går troligtvis inte att koppla till den konkreta resenärsupplevelsen utan kan snarare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

Trängsel är den faktor som får lägst betyg på alla lokalbanor men variationen är stor dem emellan. Tvärbanan har 51 procent nöjda resenärer gällande trängsel medan Nockebybanan och Saltsjöbanan ligger högst med 72 procent.

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



## Drivkraftsanlys - Lokalbana



Drivkraftsanlys Lokalbana januari- december 2022

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

De två viktigaste faktorerna för resenärsnöjdheten är tidhållning och turtäthet. Tidhållning får ett relativt högt betyg och har ökat jämfört med 2019. Turtäthet har relativt sett en lägre

nöjdhet. Ett ytterligare kvalitetslyft för dessa faktorer skulle få en positiv effekt på nöjdheten.

Trängselfaktorn får relativt lågt betyg av lokalbaneresenärerna men variationen mellan lokalbanorna är stor.

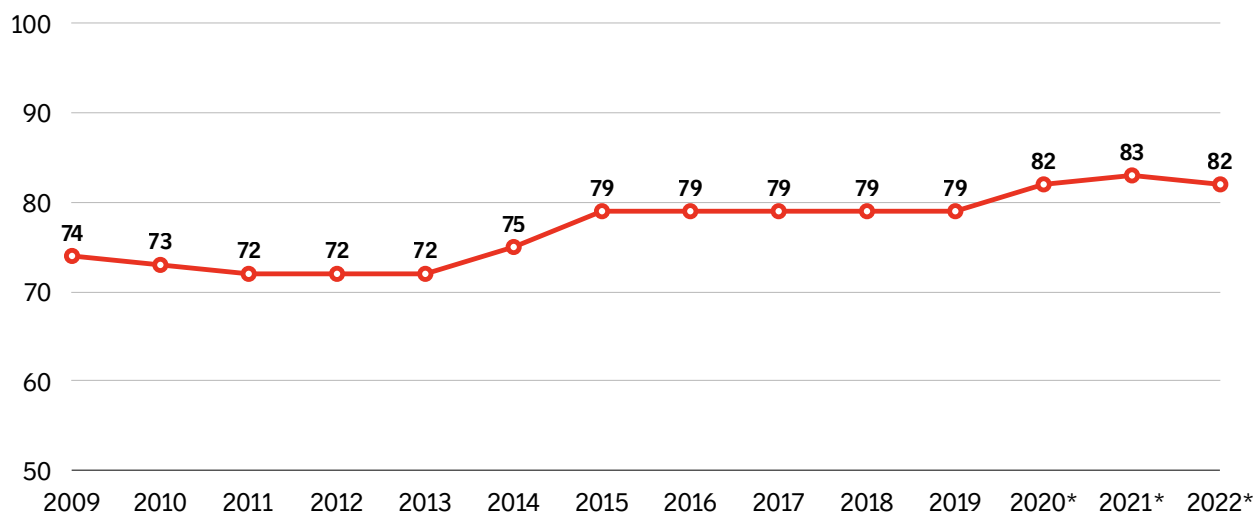
Den upplevda tryggheten (ensam på kvällen) har begränsad påverkan på nöjdheten och får ett relativt bra betyg av lokalbaneresenärerna.



# BUSS

## En stor spännvidd i bussområdenas nöjdhetsnivåer

Andel nöjda med betyg på linjen för buss över tid



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

Mellan 2015 och 2019 var nöjdheten med busstrafiken mycket stabil. Mellan 2019 och 2022 syns en uppgång. I början av mätningen 2022 (mars-augusti) var nöjdheten betydligt högre än före pandemin men har minskat i september-december där utfallet liknar prepandemiska nivåer.

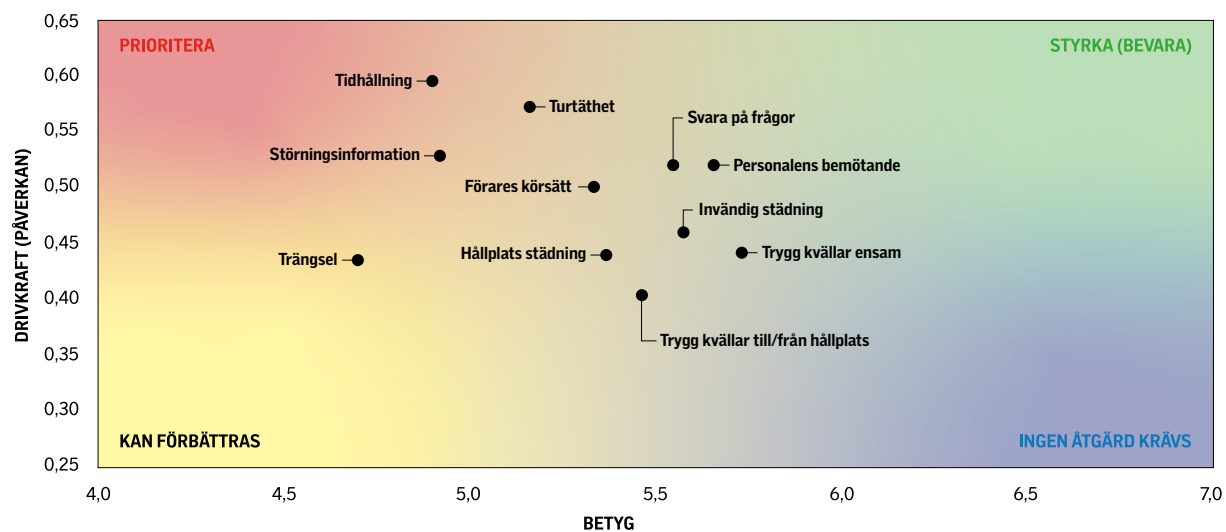
Det finns dock en stor spännvidd i nöjdhetsnivåerna vid en jämförelse mellan de olika områdena. Starkast nöjdhet finns i Tyresö (90 procent nöjda) och svagast i Ekerö (75 procent nöjda). Det sistnämnda området har dock ökat med tre procentenheter sedan 2019.

För merparten av kvalitetsfaktorerna sker en ökning jämfört med 2019. Sett till de olika områdena får trängselfaktorn klart svagast betyg kopplat till innerstaden/Lidingö, där varannan resenär är nöjd (51 procent).

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



## Drivkraftsanalys - Buss



Drivkraftsanalys Buss mars-december 2022

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

Tidhållning är den kvalitetsfaktor som påverkar bussresenärernas nöjdhet mest, så var det även under 2019. Samtidigt är tidhållning en av de faktorer som resenärerna ger lägst betyg. Förbättrad tidhållning inom busstrafiken skulle få positiv effekt på resenärsnöjdhet. Även turtäthet har en stor påverkan på nöjdheten och relativt lågt betyg.

Trängselfaktorn har begränsad påverkan på nöjdheten, men erhåller ett lågt betyg från resenärerna och utvecklingen ligger på ungefär samma nivå som tidigare år. Trygghetsfaktorerna inom busstrafiken får relativt höga betyg.

Det är stora skillnader mellan de olika bussområdena och djupare kunskap om varje specifikt område behövs inför planering av förbättringsåtgärder.

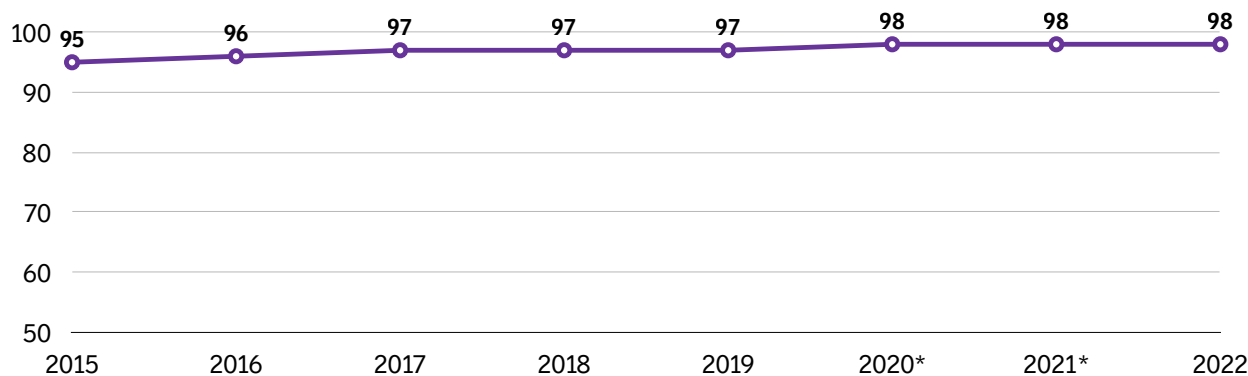
Överlag visar de olika faktorernas position och styrkeförhållande i drivkraftsanalysen ett likartat mönster som 2019.



# PENDEL BÅT

## Med en mycket stark resenärsnöjdhet överträffas målsättningen för pendelbåtarna

Andel nöjda med betyg på linjen för pendelbåt över tid



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

Nöjdheten i pendelbåtstrafiken är fortsatt mycket stark, med höga nivåer under de senaste åren. Vid en analys av månadsutvecklingen 2022 ses även där höga värden.

Även nöjdhet med SL har förstärkts med sju procentenheter jämfört med år 2019. Det finns många faktorer som kan påverka det övergripande omdömet, såsom bredare varumärkesrelaterade frågor.

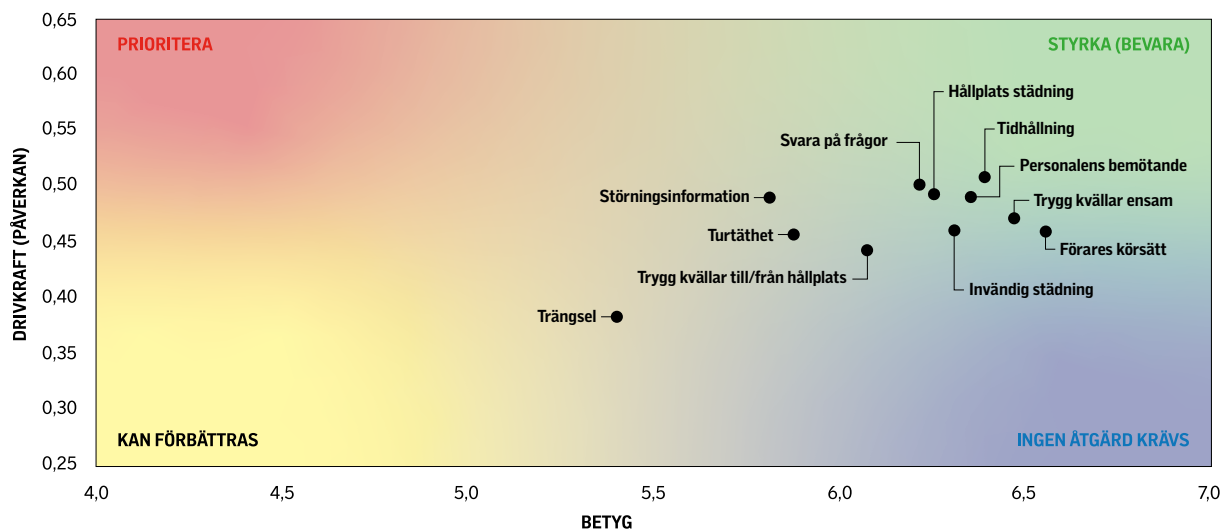
Störningsinformationen som tidigare har visat på en negativ tendens har även den förstärks (+4 procentenheter).

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 viktigast för resenärerna

### Drivkraftsanalys - Pendelbåt



Drivkraftsanalys Pendelbåt januari-december 2022

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

Tidhållning är den faktorn som har relativt starkast korrelation med nöjdheten. Den får ett högt betyg av resenärerna och ska bibehållas för att säkerställa fortsatt hög nöjdhet. Två andra faktorer att bevaka är turtäthet och störningsinformation då de har en relativt stor påverkan på nöjdheten och betygen är förhållandevis låga. Faktorer som har stor påverkan på nöjdheten och får höga betyg av resenärerna är personalens bemötande, deras förmåga att svara på frågor, hållplatsens städning, förarens körsätt och den upplevda tryggheten.

# APPENDIX

Tabell: Nöjdhet per trafikslag	33
Tabell: Nöjdhet – kvalitetsfaktorer	36
Tabell: Nöjdhet – trafikfaktorer	61
Tabell: Nöjdhet – komfortfaktorer	63
Tabell: Nöjdhet – personalfaktorer	65
Tabell: Nöjdhet – trygghetsfaktorer	67
Beskrivning av metod och genomförande	69
Enkätfrågor ”Upplevd kvalitet”	74

## Appendix – nöjdhet per trafikslag

Tunnelbana - nöjdhet per linje														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
Tunnelbana, totalt	78	78	76	76	76	78	81	84	85	85	82	85	87	87
röd linje	76	77	76	77	76	78	79	85	86	85	82	85	88	87
grön linje	82	78	77	75	76	78	82	84	84	85	81	84	87	87
blå linje	74	79	76	75	78	79	80	83	85	86	83	84	83	83

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec



## Appendix- nöjdhet per trafikslag

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

## Appendix- nöjdhet per trafikslag

Pendelbåt - nöjdhet per linje														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
Pendelbåt, totalt							95	96	97	97	97	98	98	98
Pendelbåt, Linje 80								96	98	97	97	99	99	97
Pendelbåt, Linje 81											87			
Pendelbåt, Linje 82								96	97	97	98	98	98	98
Pendelbåt, Linje 89											97	92	97	98

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix – nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec



## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec



## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Tvärbanan, Solna - nöjdhet per kvalitetsfaktor														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
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					
Förarens körsätt							88	89	90	88				
Trygg kvällar ensam							86	80	84	83				
Trygg kvällar till/från hållplats							74			74				

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec



## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec



## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec



## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

Pendelbåt, Linje 81 - nöjdhet per kvalitetsfaktor														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
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			

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

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

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec



## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Waxholmsbolaget - nöjdhet per kvalitetsfaktor														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
Nöjdhet totalt							95	96	96	97	96	96	94	96
Turtäthet							62	59	59	58	59	54	55	62
Tidhållning							90	92	92	92	94	93	94	94
Störningsinformation											85	88	86	83
Invändig städning							93	95	95	95	97	95	98	97
Trängsel							86	88	89	89	78	80	82	79
Svara på frågor											95	94	92	92
Personalens bemötande							93	95	96	96	96	93	94	94
Förares körsätt											99	99	99	98
Trygg kvällar ensam										98	98	99	98	98
Trygg kvällar till/från hållplats										93	94	96	94	95
Nöjdhet med Waxholmsbolaget											94	91	91	91

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

Waxholmsbolaget, norra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
Nöjdhet totalt								94	97	97	94	98	92	97
Turtäthet								56	57	55	61	68	65	59
Tidhållning								80	92	93	96	98	97	96
Information/avgångstider								82	87	86				
Information/biljettpriser								77	82	81				
Invändig städning								92	95	95	97	100	99	97
Information vid brygga								82	86	85				
Trängsel								82	84	85	82	84	84	77
Personalens bemötande								95	96	97	98	99	99	97
Enkelt att köpa biljett								93	96	96				
Trygg kvällar ensam										98	99	100	96	98
Trygg kvällar till/från hållplats										96	96	100	93	95
Störningsinformation											85	85	93	88
Svara på frågor											94	96	94	94
Förares körsätt											99	100	99	99

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Waxholmsbolaget, Stockholms mellanskärgård - nöjdhet per kvalitetsfaktor														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
Nöjdhet totalt								97	96	96	97		95	96
Turtäthet								69	63	62	56		54	64
Tidhållning								93	90	90	93		94	93
Information/avgångstider								85	87	86				
Information/biljettpriser								81	82	82				
Invändig städning								95	94	94	98		98	97
Information vid brygga								86	85	86				
Trängsel								89	89	88	77		83	80
Personalens bemötande								94	95	95	96		94	94
Enkelt att köpa biljett								94	95	95				
Trygg kvällar ensam										98	98		98	98
Trygg kvällar till/från hållplats										94	94		94	95
Störningsinformation											85		85	82
Svara på frågor											95		92	91
Förares körsätt											98		98	98

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

Waxholmsbolaget, inre mellanskärgård - nöjdhet per kvalitetsfaktor														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
Nöjdhet totalt								96	96	96	96		88	95
Turtäthet								60	56	57	63		45	51
Tidhållning								87	87	88	90		91	90
Information/avgångstider								89	92	91				
Information/biljettpriser								85	84	85				
Invändig städning								97	95	96	96		93	95
Information vid brygga								88	86	87				
Trängsel								92	90	91	86		87	87
Personalens bemötande								95	97	97	96		93	94
Enkelt att köpa biljett								97	96	96				
Trygg kvällar ensam										98	98		99	97
Trygg kvällar till/från hållplats										97	95		92	94
Störningsinformation											80		74	75
Svara på frågor											96		89	91
Förares körsätt											97		99	96

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Waxholmsbolaget, södra mellanskärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
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			

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

Waxholmsbolaget, sydöstra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
Nöjdhet totalt								96	97	97	97	94	100	97
Turtäthet								56	63	63	63	55	52	61
Tidhållning								92	94	94	94	92	76	97
Information/avgångstider								86	87	86				
Information/biljettpriser								78	78	79				
Invändig städning								93	95	95	97	95	100	98
Information vid brygga								82	81	82				
Trängsel								86	91	90	90	82	81	92
Personalens bemötande								95	97	97	96	95	90	97
Enkelt att köpa biljett								95	97	97				
Trygg kvällar ensam										98	96	100	100	99
Trygg kvällar till/från hållplats										88	95	98	100	98
Störningsinformation											83	81	80	85
Svara på frågor											94	94	93	90
Förares körsätt											98	97	100	99

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Waxholmsbolaget, södra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
Nöjdhet totalt								95	97	97	95	95	94	94
Turtäthet								62	60	59	60	65	50	58
Tidhållning								95	94	95	97	97	96	95
Information/avgångstider								89	91	90				
Information/biljettpriser								82	84	83				
Invändig städning								90	95	95	97	98	97	97
Information vid brygga								82	82	83				
Trängsel								87	82	83	74	82	76	72
Personalens bemötande								94	97	97	96	100	95	91
Enkelt att köpa biljett								96	96	97				
Trygg kvällar ensam										99	98	100	98	99
Trygg kvällar till/från hållplats										95	94	95	96	95
Störningsinformation											85	94	86	84
Svara på frågor											94	99	92	91
Förares körsätt											99	100	99	98

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

Waxholmsbolaget, Stavnäs, Sollenkroka och Möja - nöjdhet per kvalitetsfaktor														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
Nöjdhet totalt													92	93
Turtäthet													61	63
Tidhållning													95	89
Information/avgångstider														
Information/biljettpriser														
Invändig städning													97	94
Information vid brygga														
Trängsel													76	76
Personalens bemötande													92	95
Enkelt att köpa biljett														
Trygg kvällar ensam													98	99
Trygg kvällar till/från hållplats													94	92
Störningsinformation													84	80
Svara på frågor													92	91
Förares körsätt													97	96

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

## Appendix- nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

Waxholmsbolaget, Stockholms norra mellanskärgård - nöjdhet per kvalitetsfaktor														
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022
Nöjdhet totalt													98	99
Turtäthet													59	67
Tidhållning													89	96
Information/avgångstider														
Information/biljettpriser														
Invärdig städning													98	98
Information vid brygga														
Trängsel													92	86
Personalens bemötande													95	98
Enkelt att köpa biljett														
Trygg kvällar ensam													99	98
Trygg kvällar till/från hållplats													95	97
Störningsinformation													87	88
Svara på frågor													96	96
Förares körsätt													98	99

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec



## Appendix – Nöjdhet avsende trafikfaktorer

SL Totalt – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
SL Totalt	84	74	74	70

Avser mar-dec 2022

Tunnelbana – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Tunnelbana, totalt	87	80	85	77
Tunnelbana, röd linje	87	80	84	78
Tunnelbana, grön linje	87	80	85	77
Tunnelbana, blå linje	83	79	86	77

Avser jan-dec 2022

Pendeltåg - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Pendeltåg, totalt	76	65	59	62
Pendeltåg, Märsta	76	70	57	64
Pendeltåg, Uppsala	76	65	63	61
Pendeltåg, Kungsängen	81	72	60	62
Pendeltåg, Södertälje	78	73	58	63
Pendeltåg, Nynäshamn	76	61	60	60
Pendeltåg, Gnesta	72	32	66	58

Avser jan-dec 2022

Lokalbana – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Lokalbana, totalt	91	78	86	77
Lokalbana, Roslagsbanan	90	68	85	74
Lokalbana, Lidingöbanan	91	75	73	67
Lokalbana, Saltsjöbanan	82	56	80	70
Lokalbana, Nockebybanan	97	84	93	78
Lokalbana, Spårväg City	93	87	84	75
Lokalbana, Tvärbanan	92	84	87	80

Avser jan-dec 2022

## Appendix- nöjdhet avseende trafikfaktorer

Buss - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Buss, totalt	82	70	64	63
Buss, Norrtälje	88	78	79	70
Buss, Norrort	82	69	62	65
Buss, Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby	76	64	60	62
Buss, Järfälla/Upplands bro	78	66	60	65
Buss, Ekerö	75	69	44	53
Buss, Nacka/Värmdö	85	73	73	66
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	79	66	63	64
Buss, innerstaden/Lidingö	84	72	63	62
Buss, Tyresö	90	75	76	70
Buss, Handen	84	73	68	67
Buss, Nynäshamn	85	57	71	67
Buss, Södertälje	79	69	69	68
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	82	70	63	61

Avser mar-dec 2022

Pendelbåt - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Pendelbåt, totalt	98	85	94	83
Pendelbåt, Linje 80	97	76	91	79
Pendelbåt, Linje 81				
Pendelbåt, Linje 82	98	91	96	85
Pendelbåt, Linje 89	98	38	95	80

Avser jan-dec 2022

Waxholmsbolaget - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet totalt	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
WÅAB, totalt	96	62	94	83
WÅAB, norra skärgården	97	59	96	88
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	96	64	93	82
WÅAB, inre mellanskärgård	95	51	90	75
WÅAB, södra mellanskärgården				
WÅAB, sydöstra mellanskärgården	97	61	97	85
WÅAB, södra skärgården	94	58	95	84
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	93	63	89	80
Stockholms norra mellanskärgård	99	67	96	88

Avser jan-dec 2022

## Appendix – Nöjdhet avsende komfortfaktorer 2022

SL Totalt – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
SL Totalt	84	77	76	54

Avser mar-dec 2022

Tunnelbana - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Tunnelbana, totalt	87	74	75	51
Tunnelbana, röd linje	87	75	75	52
Tunnelbana, grön linje	87	76	74	47
Tunnelbana, blå linje	83	69	74	58

Avser jan-dec 2022

Pendeltåg - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Pendeltåg, totalt	76	74	73	54
Pendeltåg, Märsta	76	74	72	51
Pendeltåg, Uppsala	76	73	73	50
Pendeltåg, Kungsängen	81	79	76	52
Pendeltåg, Södertälje	78	70	69	51
Pendeltåg, Nynäshamn	76	75	71	61
Pendeltåg, Gnesta	72	76	80	78

Avser jan-dec 2022

Lokalbana – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Lokalbana, totalt	91	84	84	60
Lokalbana, Roslagsbanan	90	83	85	59
Lokalbana, Lidingöbanan	91	93	90	66
Lokalbana, Saltsjöbanan	82	75	80	72
Lokalbana, Nockebybanan	97	87	93	72
Lokalbana, Spårväg City	93	94	89	55
Lokalbana, Tvärbanan	92	83	80	51

Avser jan-dec 2022

## Appendix- nöjdhet avseende komfortfaktorer

Buss - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Buss, totalt	82	80	76	58
Buss, Norrtälje	88	79	76	68
Buss, Norrort	82	78	77	61
Buss, Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby	76	76	71	62
Buss, Järfälla/Upplands bro	78	80	74	58
Buss, Ekerö	75	84	79	58
Buss, Nacka/Värmdö	85	80	77	59
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	79	76	73	60
Buss, innerstaden/Lidingö	84	88	81	51
Buss, Tyresö	90	84	77	65
Buss, Handen	84	81	75	63
Buss, Nynäshamn	85	88	77	73
Buss, Södertälje	79	65	67	55
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	82	76	76	62

Avser mar-dec 2022

Pendelbåt - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Pendelbåt, totalt	98	95	95	74
Pendelbåt, Linje 80	97	94	94	83
Pendelbåt, Linje 81				
Pendelbåt, Linje 82	98	95	95	71
Pendelbåt, Linje 89	98	97	95	84

Avser jan-dec 2022

Waxholmsbolaget - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet totalt	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
WÅAB, totalt	96	97	-	79
WÅAB, norra skärgården	97	97	-	77
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	96	97	-	80
WÅAB, inre mellanskärgård	95	95	-	87
WÅAB, södra mellanskärgården				
WÅAB, sydöstra mellanskärgården	97	98	-	92
WÅAB, södra skärgården	94	97	-	72
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	93	94	-	76
Stockholms norra mellanskärgård	99	98	-	86

Avser jan-dec 2022

## Appendix – Nöjdhet avsende personalfaktorer 2022

SL Totalt - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
SL Totalt	84	78	82	80

Avser mar-dec 2022

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

Avser jan-dec 2022

Pendeltåg - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Pendeltåg, totalt	76	75	82	91
Pendeltåg, Märsta	76	75	80	90
Pendeltåg, Uppsala	76	76	81	91
Pendeltåg, Kungsängen	81	77	84	92
Pendeltåg, Södertälje	78	75	82	91
Pendeltåg, Nynäshamn	76	75	83	91
Pendeltåg, Gnesta	72	75	86	90

Avser jan-dec 2022

Lokalbana – nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Lokalbana, totalt	91	81	87	89
Lokalbana, Roslagsbanan	90	85	88	94
Lokalbana, Lidingöbanan	91	88	93	92
Lokalbana, Saltsjöbanan	82	85	86	83
Lokalbana, Nockebybanan	97	79	88	92
Lokalbana, Spårväg City	93	90	94	94
Lokalbana, Tvärbanan	92	73	82	85

Avser jan-dec 2022



## Appendix- nöjdhet avseende personalfaktorer

Buss - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Buss, totalt	82	78	82	75
Buss, Norrtälje	88	82	88	87
Buss, Norrort	82	76	82	76
Buss, Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby	76	74	78	75
Buss, Järfälla/Upplands bro	78	78	81	76
Buss, Ekerö	75	76	82	78
Buss, Nacka/Värmdö	85	81	85	77
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	79	76	79	74
Buss, innerstaden/Lidingö	84	77	83	74
Buss, Tyresö	90	83	88	83
Buss, Handen	84	81	86	80
Buss, Nynäshamn	85	84	90	84
Buss, Södertälje	79	78	79	74
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	82	79	82	73

Avser mar-dec 2022

Pendelbåt - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Pendelbåt, totalt	98	91	94	98
Pendelbåt, Linje 80	97	93	95	98
Pendelbåt, Linje 81				
Pendelbåt, Linje 82	98	91	94	98
Pendelbåt, Linje 89	98	93	98	100

Avser jan-dec 2022

Waxholmsbolaget - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet totalt	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
WÅAB, totalt	96	92	94	98
WÅAB, norra skärgården	97	94	97	99
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	96	91	94	98
WÅAB, inre mellanskärgård	95	91	94	96
WÅAB, södra mellanskärgården				
WÅAB, sydöstra mellanskärgården	97	90	97	99
WÅAB, södra skärgården	94	91	91	98
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	93	91	95	96
Stockholms norra mellanskärgård	99	96	98	99

Avser jan-dec 2022

## Appendix – Nöjdhet avsende trygghetsfaktorer 2022

SL Totalt - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
SL Totalt	84	74	69

Avser mar-dec 2022

Tunnelbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Tunnelbana, totalt	87	67	64
Tunnelbana, röd linje	87	69	66
Tunnelbana, grön linje	87	66	62
Tunnelbana, blå linje	83	63	62

Avser jan-dec 2022

Pendeltåg - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Pendeltåg, totalt	76	68	62
Pendeltåg, Märsta	76	66	60
Pendeltåg, Uppsala	76	69	61
Pendeltåg, Kungsängen	81	69	63
Pendeltåg, Södertälje	78	67	61
Pendeltåg, Nynäshamn	76	65	61
Pendeltåg, Gnesta	72	73	72

Avser jan-dec 2022

Lokalbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Lokalbana, totalt	91	83	76
Lokalbana, Roslagsbanan	90	83	76
Lokalbana, Lidingöbanan	91	91	83
Lokalbana, Saltsjöbanan	82	75	74
Lokalbana, Nockebybanan	97	92	90
Lokalbana, Spårväg City	93	90	78
Lokalbana, Tvärbanan	92	79	74

Avser jan-dec 2022

## Appendix- nöjdhet avseende trygghetsfaktorer

Buss - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Buss, totalt	82	82	76
Buss, Norrtälje	88	84	78
Buss, Norrort	82	83	78
Buss, Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby	76	75	72
Buss, Järfälla/Upplands bro	78	77	70
Buss, Ekerö	75	83	78
Buss, Nacka/Värmdö	85	85	78
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	79	78	73
Buss, innerstaden/Lidingö	84	87	80
Buss, Tyresö	90	84	77
Buss, Handen	84	81	74
Buss, Nynäshamn	85	85	79
Buss, Södertälje	79	73	69
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	82	83	76

Avser mar-dec 2022

Pendelbåt - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet totalt	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Pendelbåt, totalt	98	94	88
Pendelbåt, Linje 80	97	96	89
Pendelbåt, Linje 81			
Pendelbåt, Linje 82	98	94	87
Pendelbåt, Linje 89	98	98	91

Avser jan-dec 2022

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

Avser jan-dec 2022

# Appendix – metod och genomförande

## Metod

Kvalitetsmätningen genomförs som en ombordundersökning där fältpersonal delar ut och samlar in enkäter till resenärer ombord på SL:s bussar, lokalbanor, tunnelbana, pendeltåg och pendelbåtar (nytt från år 2016). Utöver detta mäts även Waxholmsbolagets trafik (nytt från år 2014). Mätningen genomförs från 06.00 – 21.00.

## Beskrivning av kollektivtrafikens resenärer

Kollektivtrafikens resenärer	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>2</sup>	2022 <sup>3</sup>
Färds slag	Andel (%)	Andel (%)	Andel (%)
Tunnelbana	41,2	42,1	42,2
Buss	37,9	37,0	37,5
Pendeltåg	13,3	13,2	12,8
Lokalbana	7,0	7,2	7,0
Pendelbåt	0,4	0,3	0,3
Waxholmsbolaget/skärgårdsbåtar	0,2	0,1	0,1

<sup>1</sup>avser jan-mar

<sup>2</sup>avser nov-dec

<sup>3</sup>avser mar-dec

Den stora andelen resenärer som åker med kollektivtrafik gör det främst via tunnelbana (42 procent). Buss är också ett av de vanligare färdslagen som används (37,5 procent).

## Urval och spridning

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

## Urval landtrafiken

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

Urvalet på plats är ett totalurval, d v s alla på turen/avgången får möjlighet att besvara enkäten. Detta förfarande medför att antalet enkäter som samlas in är fler än urvalsmodellens nettoberäkningar. Eftersom antalet busslinjer är så stort blir urvalet mer komplicerat och omfattande än för de andra trafikslagen. Ambitionen är att ha så hög linjerepresentation som möjligt per mätomgång. Större linjer kommer med varje månad medan små linjer inte blir representerade varje månad eller i vissa fall alls.

Nedan presenteras antal enkäter som ska samlas in netto per avtalsområde för landtrafiken. För samtliga gäller att insamlandet sker på avgångar med en spridning på vardagar, tidpunkt på dygnet och riktning. Spårväg City samt alla pendelbåtar fördelas över såväl vardagar som helger.

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

### **Urval båttrafiken**

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

### **Avstängningar och ersättningstrafik**

Generellt ingår inte ersättningstrafik i Upplevd Kvalitet, och om så är fallet finns det noterat i områdesrapporter där det inträffat (senast Saltsjöbanan juni-juli 2016). Om ett område med spårbunden trafik ersätts av bussar för delar av sträckan mäts enbart den sträcka som trafikeras av tåg. Detta kan till exempel ses på Saltsjöbanan där mätningen sedan augusti 2016 inte inkluderar sträckan Henriksdal – Slussen. Därför finns det inte heller några resultat för Lidingöbanan under perioden juli 2013 till oktober 2015.

Om ett område inkluderar flera linjer där delar av linjeunderlaget har ersättningstrafik sker insamlingen på de linjer där ordinarie trafik sker (exempelvis Roslagsbanan från perioden under 2017 och 2018 eller pendeltågens avstängningar kring getingmidjan sommaren 2019).

### **Bortfall**

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

### **Leverans av resultat från undersökningen**

Varje månad levereras all undersökningsdata med vikter i form av en datafil till Trafikförvaltningen.

För alla månader levereras en uppdaterad rapportmall på färdslagsnivå där Origo Group ansvarar för samtliga diagram och Trafikförvaltningen ansvarar för analyser. Utöver detta rapporteras merparten av alla resultat i korta områdesrapporter.

## Viktning

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

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

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

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



## Insamlingsområden 2022

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

Lokalbanor				
Avtalsområde Lokalbanor	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Lidingöbanan	300	5,6	1200	2,7
Tvärbanan Sickla	350	5,2	1400	2,4
Nockebybanan	150	8,0	600	3,9
Roslagsbanan	500	4,4	2000	2,1
Saltsjöbanan	300	5,6	1200	2,7
Spårväg City	300	5,6	1200	2,7
Tvärbanan Solnagrenen	150	8,0	600	4,0
Totalt Lokalbanetrafiken	2050	2,2	8200	1,1

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

## Appendix- metod och genomförande

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

<b>Pendelbåtar</b>				
<b>Avtalsområde Pendelbåtar</b>	<b>Urval / månad</b>	<b>Konf +/- %</b>	<b>Urval / tertial</b>	<b>Konf +/- %</b>
Linje 80 - Sjövägen	150	7,7	600	3,3
Linje 82 - Djurgårdsfärjan	300	5,5	1200	2,6
Linje 83 - Rindö	75	10,1	300	2,4
Linje 89 - Tappström	75	10,4	300	3,4
<b>Totalt Pendelbåtstrafiken</b>	<b>600</b>	<b>3,9</b>	<b>2400</b>	<b>1,8</b>

<b>Waxholmstrafiken</b>			
<b>Avtalsområde Waxholmstrafiken</b>	<b>Urval / månad T1</b>	<b>Urval / månad T2</b>	<b>Urval / månad T3</b>
29A Norra skärgården	50	125	75
39B Stockholms mellanskärgård	100	275	175
39C Inre mellanskärgården	0	125	75
29E Sydöstra skärgården	0	100	50
29F Södra skärgården	50	125	75
39D1 Stockholms norra mellanskärgård	0	100	50
39D2 Stavnäs, Sollenkroka och Möja	0	100	50
<b>Totalt Skärgårdstrafiken</b>	<b>200</b>	<b>950</b>	<b>550</b>

## 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. Gustav Kaiser  
Sid 3. Jon Flobrant  
Sid 5. Marten Björk  
Sid 6. Carl Nenzen Loven  
Sid 7. Gustav Kaiser  
Sid 13. Sunniva McAlinden  
Sid 14. Jocke Wulcan  
Sid 17. Seantfr  
Sid 20. Lukas Ganster  
Sid 23. Gustav Kaiser  
Sid 26. Jonathan Brinkhorst  
Sid 29. Nikolin Nikolla  
Sid 32. Henrik Lagercrantz  
Sid 75. Adrian Trinkaus  
Sid 77. Raphael Andres



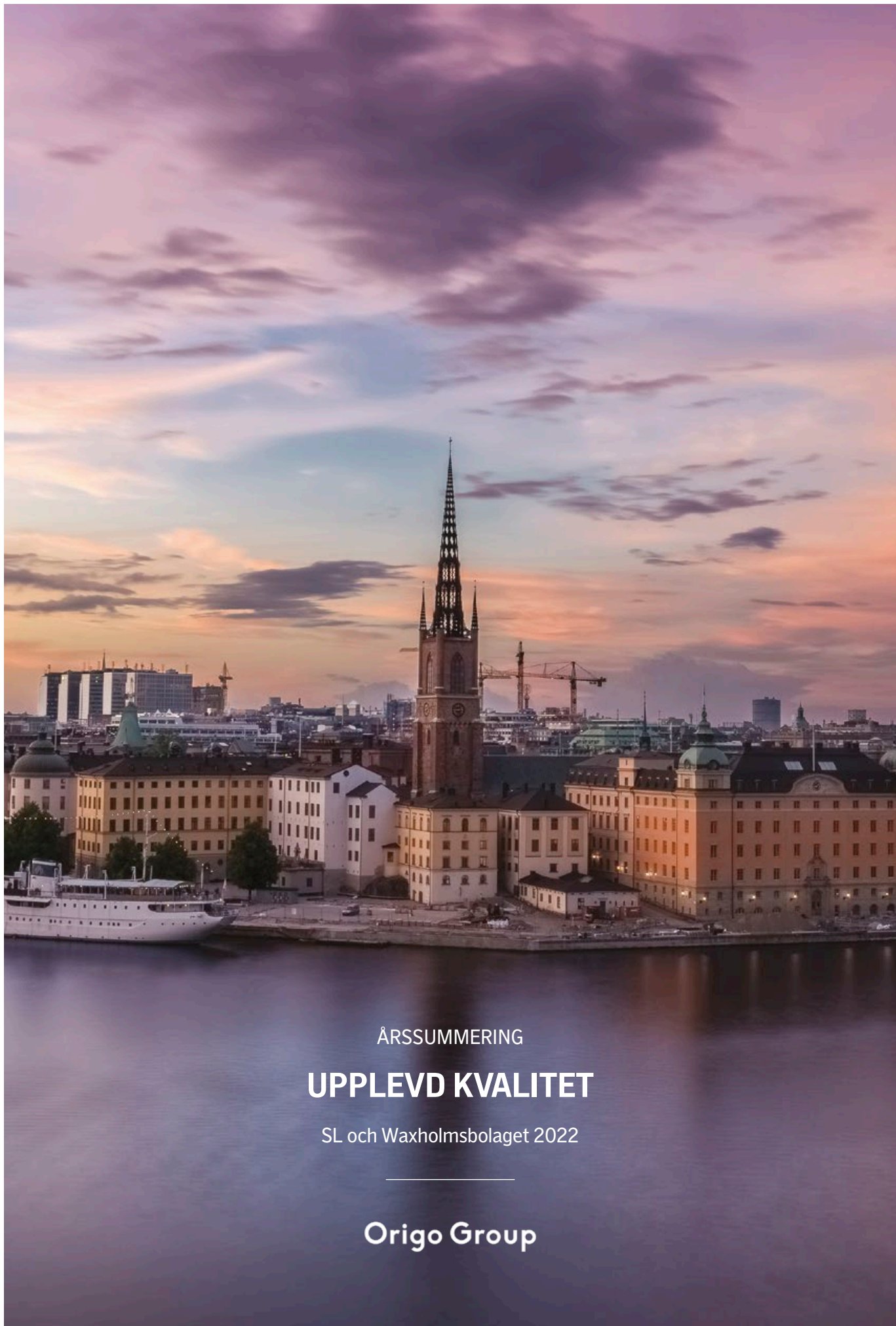
ÅRSSUMMERING

# UPPLEVD KVALITET

SL och Waxholmsbolaget 2022

---

**Origo Group**



ÅRSSUMMERING

# UPPLEVD KVALITET

SL och Waxholmsbolaget 2022

---

Origo Group