

Årsrapport

# Upplevd kvalitet

- SL och Waxholmsbolaget 2017



Trafikförvaltningen, Stockholm Läns Landsting  
Rapporten är utarbetad med stöd av Mind Research AB  
TN 2017-0430  
2018-04-16

Omslagsbild: Arild Vågen

# Sammanfattning

Den totala nöjdheten i SL-trafiken har ökat med 2 procentenheter mellan åren 2016-2017, från 80 till 82 procent nöjda. Målet för den övergripande nöjdheten i SL-trafiken 2017 är 75 procent.

Andelen nöjda med tunnelbanan har ökat med 1 procentenhet; från 84 till 85 procent. Resultatet av mätningarna ligger stadigt på en nivå över mål om 75 procent utan svängningar mellan månaderna. Detta är ett resultat som står i direkt relation till den höga andelen utförd trafik samt punktlighetsvärden över mål. Genom en aktiv uppföljning av avtalskrav med åtgärdskrav vid avvikelser kan den höga nivån bibehållas genom ständiga kvalitetsförbättringar i trafikuppdraget.

Nöjdheten med pendeltågen har ökat från 68 till 73 procent nöjda resenärer, vilket motsvarar en ökning med 5 procentenheter. Målet för pendeltåget är 64 procent nöjda. Förbättringen jämfört med föregående år anses främst bero på ibrukttagandet av Citybanan och dess nya stationer. Mot slutet av året har nöjdheten försämrats hos resenärerna.

Nöjdheten med lokalbanorna har ökat med 3 procentenheter mellan åren; från 84 till 87 procent nöjda. Detta överstiger därmed mål om 85 procent med 2 procentenheter. Den lägst noterade andelen nöjda resenärer under året var 83 procent i februari, i övrigt har de flesta månader haft ett resultat i intervallet 85 till 89 procent. Flera av lokalbanorna har under året genomgått upprustningar som medfört planerade störningar i trafiken och ibland helt nya trafiklösningar. Genom proaktivt arbete under planering till aktiv uppföljning av utförd trafik skapas en attraktiv ersättningstrafik. I detta arbete ingår till exempel avstämningar med berörda kommuner och handikapporganisationer. Vid såväl akut som planerad ersättningstrafik sker kontinuerlig utvärdering av valda lösningar kopplat till resultat.

Andelen nöjda med busstrafiken är oförändrad, och uppgår till 79 procent nöjda respektive år. Målet för buss-trafiken är 74 procent. Flera orsaker ligger bakom resultatet, bland annat en hög nivå på utförd trafik. Trafikförvaltningen arbetar kontinuerligt i samverkan med trafikutövarna för att ständigt höja andelen nöjda kunder. Flertalet trafikavtal har inbyggda incitamentsmodeller för att främja ett proaktivt arbetssätt hos trafikutövarna vad gäller kundnöjdhet genom bland annat ersättningsformer och affärsmodeller.

Nöjdheten med pendelbåtarna är fortsatt mycket hög och har ökat från 96 till 97 procent mellan åren. Målet för pendelbåtarna är 91 procent. Förbättrad trafik- och störningsinformation på alla pendelbåtshållplatser samt utökad trafik på linje 80 bidrar till det goda resultatet. En annan förklaring är att det i enlighet med sjölagen, finns en matros som tar emot och räknar passagerarna när de går på fartygen, vilket skapar en personlig kontakt. Utöver det upplevs resande till sjöss som mer avstressande samt ger möjlighet till att jobba ombord vilket påverkar resultatet positivt.

Nöjdheten med Waxholmsbolagets trafik är också mycket hög och har ökat från 93 till 97 procent. Målet för Waxholmsbolagets trafik är 91 procent. Orsaker till det goda resultatet är i likhet med pendelbåtarna att bemötandet från personalen ombord är väldigt gott samt att det är välstädat. Att resa till sjöss upplevs också som avstressande vilket påverkar resultatet positivt.

Ett av trafikförvaltningens mål är att alla resenärer ska känna sig trygga när de reser i kollektivtrafiken, oavsett trafikslag och tid på dygnet. År 2017 säger 70 procent av alla resenärer i SL-trafiken att de känner sig trygga när de reser ensamma på kvällar och nätter, vilket är ett oförändrat resultat jämfört med föregående år. Skillnaden mellan män och kvinnor när det gäller den upplevda tryggheten är dock påtaglig på samtliga trafikslag där män känner sig tryggare än vad kvinnor gör.





# Innehåll

	Sida
Sammanfattning	3
Inledning	7
Så här läser du diagrammen	9
Nöjdhet med SL- och Waxholmsbolagets trafik	10
Nöjdhet per trafikslag i SL trafiken	11
Nöjdhet per kvalitetsfaktor	12-14
Nöjdhet i SL-trafiken per ålder och resfrekvens	15
Nöjdhet per behovsgrupp i SL-trafiken	16-17
Upplevd trygghet i SL-trafiken	18
Tidhållning avgörande för nöjdheten	19
Drivkraftsanalyser för SL- och Waxholmsbolagets trafik	20-26
<b>Bilaga 1</b>	27
Nöjdhet per trafikslag i SL- och Waxholmsbolagets trafik	
<b>Bilaga 2</b>	36
Nöjdhet per kvalitetsfaktor och avtalsområde i SL- och Waxholmsbolagets trafik	
<b>Bilaga 3</b>	83
Enkäter	



## Inledning

Upplevd kvalitet är trafikförvaltningens nöjdhetsmätning som mäter resenärernas upplevda kvalitet i kollektivtrafiken. Undersökningens resultat används dels för uppföljning av trafikförvaltningens övergripande mål om en attraktiv kollektivtrafik, samt dels för uppföljning av entreprenörernas prestation i förhållande till avtal.

Undersökningen genomförs ombord all allmän kollektivtrafik, dvs. både SL och Waxholmsbolaget och vid varje mättillfälle samlas enkäter in från mer än 12 000 resenärer. Undersökningen inom SL omfattar färdslagen tunnelbana, pendeltåg, lokalbanor, buss samt pendelbåt och mäts alla månader, men i något mindre omfattning i juni och juli. I årsrapporten ingår därför inte data för juni och juli. Nöjdheten hos resenärer ombord Waxholmsbolagets trafik mäts varje månad hela året, men antalet enkäter är mer omfattande under sommarmånaderna då resenärstillströmningen är högre. För Waxholmsbolagets trafik ingår årets alla månader i redovisningen.

Den särskilda kollektivtrafiken, färdtjänsten, omfattas inte av undersökningen.

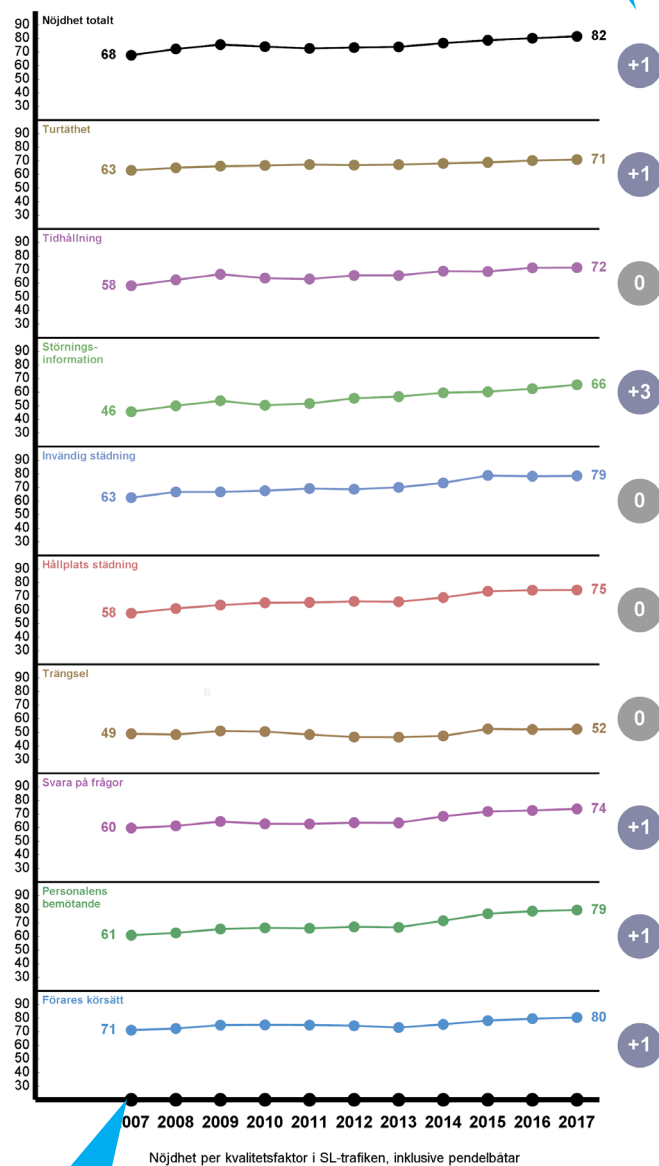
Rapporten är utarbetad av trafikförvaltningen i samarbete med MIND Research AB.





# Så här läser du diagrammen

Siffran visar förändring av värdet helår 2017 jämfört med helår 2016. Röd markering innebär negativ utveckling, blå markering visar positiv utveckling och grå markering visar oförändrat värde.



Varje punkt visar tidpunkt för genomförd mätning. Resultatet baseras på perioden januari – maj och augusti – december för det aktuella året.

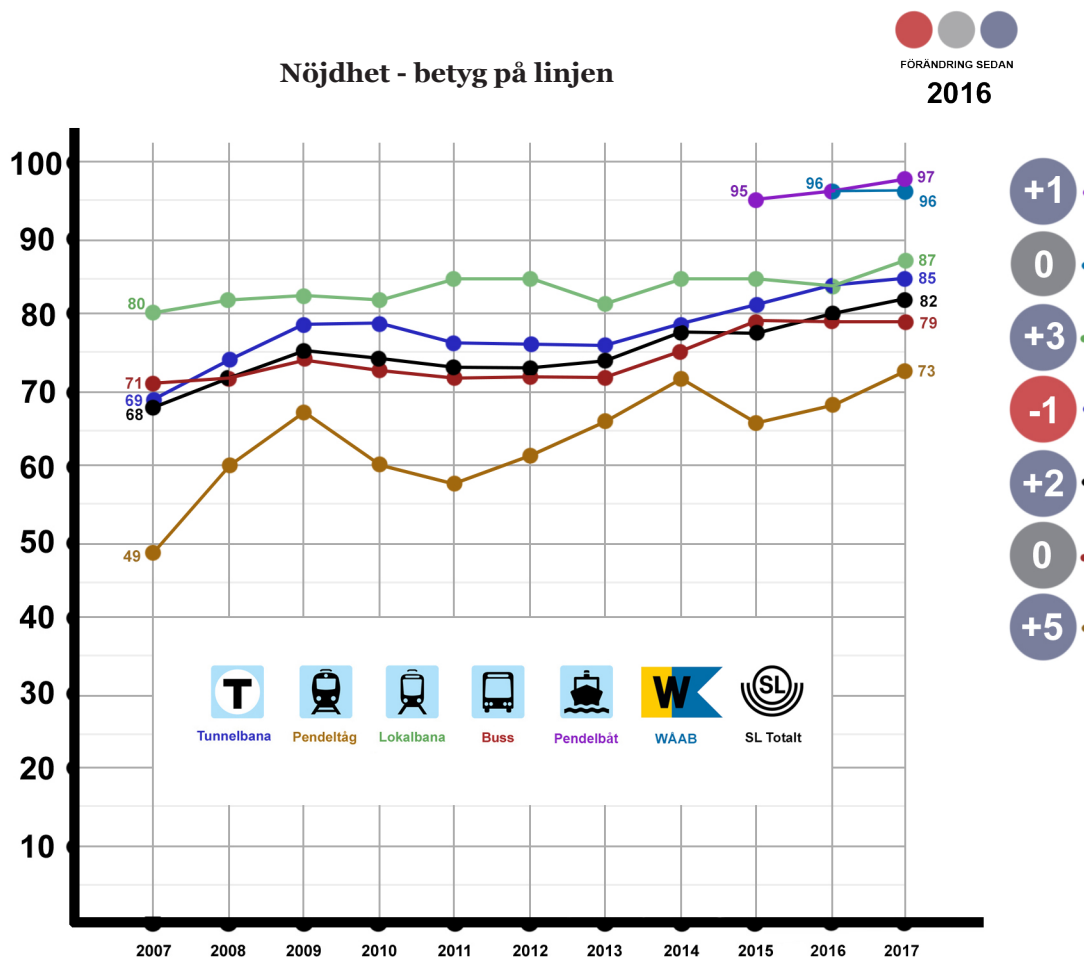
# Nöjdhet med SL- trafiken och Waxholmsbolagets trafik

I 2017 års undersökning är 82 procent av SL:s resenärer nöjda eller mycket nöjda med SL-trafiken när de ombeds ge ett betyg på den linje de åker. Detta är den högsta siffran som noterats sedan nöjdheten började mätas i trafiken. Diagrammet nedan visar hur andelen nöjda resenärer har utvecklats från 2007 och framåt. De senaste tio åren har nöjdheten ökat från en nivå runt 63-66 procent med en lägsta notering på 61 procent till att de senaste åren vara runt 72-78 procent med högsta notering på 82 procent vid den senaste mätningen. Alla kunder som inte är nöjda med SL-trafiken är inte missnöjda. En relativt stor andel, 11 procent, är neutrala, medan andelen missnöjda är 7 procent.

Nöjdheten med Waxholmsbolagets trafik har mätts på motsvarande sätt sedan år 2016 och är bibehållen och hög på 96 procent.

Högst betyg får pendelbåt med 97 procent nöjda, därefter följer lokalbana med 87 procent, tunnelbana med 85 procent, buss med 79 procent och till sist pendeltåg med 73 procent nöjda resenärer. Samtliga färdssätt har förbättrat eller bibehållit sitt resultat jämfört med förra årets mätning. Störst förbättring gör pendeltågen som ökar från 68 till 73 procent nöjda resenärer. 2017 var det totala antalet resenärer per dygn över samtliga avtalsområden 2 980 000. Fördelningen av påstigande per färdslag är följande; 44 procent tunnelbana, 39 procent buss, 12 procent pendeltåg och 5 procent lokalbana. Eftersom tunnelbana och buss har störst andel påstigande, har dessa två färdslag även störst påverkan på den totala nöjdheten i kollektivtrafiken.

Diagrammet nedan visar helårsvärden.



# Nöjdhet per trafikslag i SL-trafiken

**T**unnelbana, pendeltåg, lokalbanor och pendelbåtar har alla förbättrade betyg 2017 jämfört med 2016, medan buss ligger kvar på samma betyg. Således har inget trafikslag lägre betyg än 2016. Högst betyg av landburna trafikslag har lokalbanan med 87 procent nöjda resenärer. Pendeltåg är det trafikslag med störst ökning av resultatet, från 68 till 73 procent nöjda resenärer. Andelen missnöjda resenärer ligger på 7 procent för SL-trafiken med variation mellan de olika färdslagen. Bussarna har ett oförändrat resultat jämfört med 2016 med 9 procent missnöjda resenärer. Andelen missnöjda med pendeltågen har minskat från 15 till 13 procent och för tunnelbanan är andelen oförändrad med 5 procent missnöjda resenärer. Motsvarande resultat gäller även för lokalbanorna där 5 procent av resenärerna är missnöjda.

## **Tunnelbana 85 procent nöjda och 5 procent missnöjda**

Andelen nöjda med tunnelbana är 85 procent, vilket är den högsta noteringen sedan mätningarna började, och en ökning jämfört med förra årets värde på 84 procent nöjda resenärer. Nöjdheten med Grön linje är oförändrat på 84 procent nöjda resenärer. Jämförelsevis har Blå linje ett ökat betyg, från 83 till 85 procent nöjda resenärer. Även nöjdheten med Röd linje har ökat, från 85 till 86 procent av resenärerna. Andelen missnöjda med tunnelbanan motsvarar 5 procent av resenärerna, vilket är oförändrat jämfört med 2016.

## **Pendeltåg 73 procent nöjda och 13 procent missnöjda**

Andelen nöjda på pendeltågen har ökat från 68 till 73 procent nöjda resenärer. Samtidigt har andelen

missnöjda resenärer minskat med 2 procentenheter, från 15 till 13 procent. Märstapendeln redovisar den största ökningen, från 71 till 79 procent nöjda resenärer. Pendeltågen Kungsängen har ökat andelen nöjda från 66 till 69 procent av resenärerna. Både pendeltågen Gnesta och Nynäshamn har ett positivt resultat jämfört med 2016 (74 till 77 respektive 58 till 64 procent nöjda resenärer). Även pendeltågen Uppsala redovisar ett positivt resultat från 71 till 75 procent nöjda resenärer. Mest nöjda pendeltågsresenärer finns i Märsta (79 procent nöjda resenärer). Minst nöjda är resenärerna i Nynäshamn (64 procent nöjda resenärer).

## **Lokalbana 87 procent nöjda och 5 procent missnöjda**

Andelen nöjda med lokalbanorna har ökat 2017 och uppgår nu till 87 procent nöjda resenärer. Jämförelsevis är andelen missnöjda fortsatt låg, från 7 till 5 procent av resenärerna. Lidingöbanan redovisar den största ökningen i nöjdhet med 7 procentenheter. Lägst andel nöjda resenärer har Saltsjöbanan, där resultatet minskat från 74 till 72 procent nöjda resenärer. Övriga lokalbanor redovisar ett positivt eller oförändrat resultat 2017 jämfört med 2016. Mest nöjda lokalbaneresenärer har Nockebybanan samt Spårväg linje 7 med 96 procent nöjda resenärer.

## **Buss 79 procent nöjda och 9 procent missnöjda**

Andelen resenärer som är nöjda med busstrafiken ligger oförändrad under 2017 jämfört med 2016 på 79 procent. Utvecklingen varierar mellan olika avtalsområden. Nynäshamn och Järfälla/Upplands-Bro ökar mest, från 75 till 80 respektive 66 till 71 procent

nöjda resenärer. Merparten av alla områden redovisar ett positivt eller oförändrat resultat 2017 jämfört med 2016. De två områden med en negativ utveckling under tidsperioden är Tyresö och Handens avtalsområden där resultatet minskat med 1 procentenhet (83 till 82 respektive 77 till 76 procent nöjda resenärer). Mest nöjda är bussresenärerna i Norrtälje med 86 procent, samt Innerstan/Lidingö med 83 procent nöjda resenärer. De minst nöjda bussresenärerna finns i Järfälla/Upplands-Bro med 71 procent nöjda resenärer.

## **Pendelbåtarna 97 procent nöjda och 1 procent missnöjda**

Betygen är generellt mycket höga för pendelbåtarna, det är 97 procent nöjda resenärer och motsvarande höga betyg för nästan alla mätvariabler. De kvalitetsfaktorer där ett något lägre betyg återfinns är turtäthet, trängsel och störningsinformation med 79, 74 respektive 82 procent nöjda resenärer. För de enskilda linjerna är det i stort sett samma resultat motsvarande pendelbåtarna totalt, med skillnaden att Linje 80 (Sjövägen) får ett väldigt lågt betyg vad gäller turtäthet (39 procent nöjda resenärer).

# Nöjdhet per kvalitetsfaktor

**R**esenärerna får i undersökningen bedöma ett antal kvalitetsfaktorer. I diagrammen på sidan 13 visas andelen nöjda per kvalitetsfaktor för hela SL-trafiken och på sida 14 för Waxholmsbolagets trafik. Resultatet per avtalsområde redovisas i bilaga 2.

## Turtätheten

71 procent av samtliga resenärer är nöjda med turtätheten i SL-trafiken. Det är en förbättring med 1 procentenhet sedan 2016. Mest nöjda är resenärerna på pendelbåtarna 79 procent och tunnelbanan 78 procent. På buss är 67 procent nöjda och på lokalbana 66 procent. Minst nöjda med turtätheten är resenärerna på pendeltåg med 60 procent.

## Tidhållning

72 procent av alla resenärer är nöjda med tidhållningen i SL-trafiken, vilket är en förbättring med 1 procentenhet sedan 2016. Mest nöjda är de med tidhållningen på pendelbåtarna 95 procent, tunnelbana, 82 procent, och på lokalbana med 79 procent. Andelen nöjda med tidhållningen på buss är 63 procent. Minst nöjda med tidhållningen är resenärerna på pendeltåg, endast 56 procent är nöjda där men det är en förbättring med 4 procentenheter sedan 2016.

## Störningsinformation

66 procent av resenärerna är nöjda med störningsinformationen. Det är en förbättring med 2 procentenheter sedan 2016. Mest nöjda med störningsinformationen är resenärer på pendelbåtarna med 82 procent, därefter tunnelbana (73 procent). På lokalbanan är andelen nöjda 68 procent. Minst nöjda är resenärerna på pendeltåg och buss, båda 58 procent.

## Invändig städning

79 procent av samtliga resenärer är nöjda med den invändiga städ-

ningen. Det är en förbättring med 1 procentenhet sedan 2016. Mest nöjda är resenärerna på pendelbåtarna med 94 procent. På lokalbana och buss är betyget 88 respektive 83 procent nöjda. Pendeltågen har 75 procent nöjda med städningen, minst nöjda är resenärerna i tunnelbanan, 74 procent nöjda.

## Städning av stationer och hållplatser

75 procent av samtliga resenärer är nöjda med städning av stationer och hållplatser i SL-trafiken, samma resultat som 2016. Mest nöjda är resenärerna på pendelbåtarna med 95 procent. Lokalbanan har 86 procent nöjda. På buss och tunnelbana är betyget 75 procent respektive 74 procent nöjda. Minst nöjda är resenärerna på pendeltåg, 70 procent nöjda.

## Trängsel

Betyget för trängseln är lågt jämfört med andra kvalitetsfaktorer. 52 procent av resenärerna är nöjda med trängselsituationen i SL-trafiken, samma resultat som 2016. Mest nöjda är resenärerna på pendelbåtarna med 74 procent. På lokalbanan är 66 procent nöjda, på buss och pendeltåg är betyget 58 respektive 54 procent nöjda. Minst nöjda är resenärer i tunnelbanan där 46 procent uppger att de är nöjda med trängseln. På tunnelbanans olika linjer är resenärerna minst nöjda med trängseln på Grön linje med 43 procent nöjda. På Röd och Blå linje är andelen nöjda med trängseln 57 respektive 44 procent.

## Svar på frågor

74 procent av samtliga resenärer är nöjda med möjligheten att få svar på frågor från personalen i anslutning till deras resa. Det är en förbättring med 1 procentenhet sedan 2016. Mest nöjda är resenärer på pendelbåtarna med 90 procent. På lokalbana och buss är

betyget 84 respektive 75 procent nöjda. Pendeltågen har 73 procent nöjda med möjligheten att få svar på frågor, minst nöjda är resenärer i tunnelbanan, 72 procent nöjda.

## Personalens bemötande

79 procent av samtliga resenärer är nöjda med personalens bemötande i SL-trafiken, samma resultat som 2016. Mest nöjda är resenärerna på pendelbåtarna med 92 procent. Lokalbanan har 87 procent nöjda. På buss och pendeltåg är betyget 80 procent nöjda resenärer. Minst nöjda är resenärerna i tunnelbanan, 78 procent nöjda.

## Förarens körsätt

80 procent av resenärerna är nöjda med förarens körsätt i SL-trafiken, samma resultat som 2016. Mest nöjda är resenärerna på pendelbåtarna med 97 procent. På lokalbanan och pendeltåg är 90 procent nöjda, i tunnelbanan är betyget 80 procent nöjda resenärer. Minst nöjda är resenärer med buss där 77 procent uppger att de är nöjda med förarens körsätt.

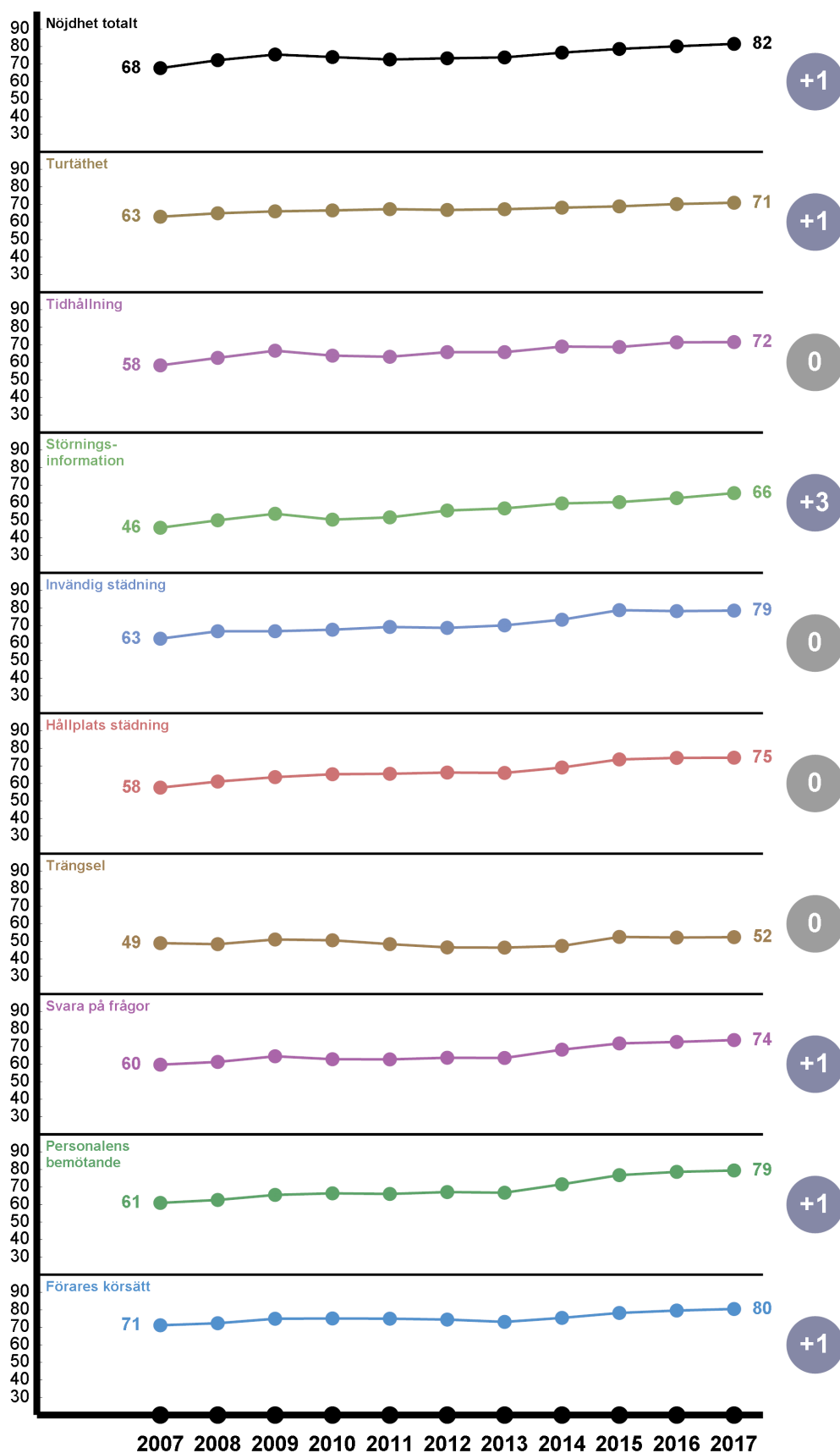
## Waxholmsbolagets trafik

Mest nöjda är resenärerna på Waxholmsbolagets trafik med enkelheten att köpa biljetter, personalens bemötande (båda med 96 procent nöjda resenärer) och städningen ombord på båten (95 procent). Minst nöjda är resenärerna med turtätheten där det är 59 procent nöjda. Det är enbart små skillnader i resultat mellan 2016 och 2017 där betyget för information om avgångstider ökat med 2 procentenheter och betygen för trängsel och personalens bemötande ökat med 1 procentenhet.



## Nöjdhet per kvalitetsfaktor i SL-trafiken, inklusive pendelbåtar

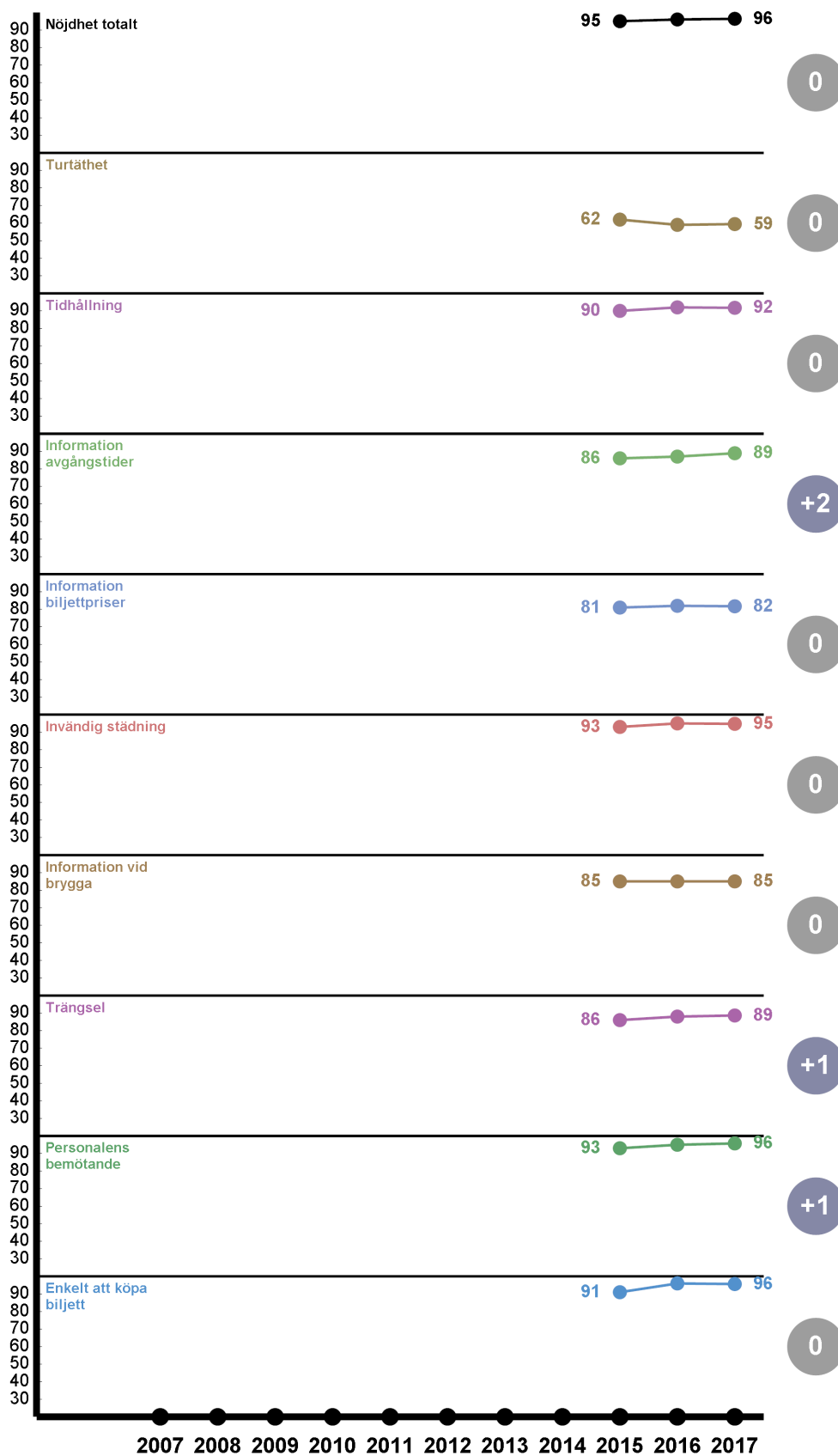
FÖRÄNDRING SEDAN  
**2016**



Nöjdhet per kvalitetsfaktor i SL-trafiken, inklusive pendelbåtar

## Nöjdhet per kvalitetsfaktor i Waxholmsbolagets trafik

FÖRÄNDRING SEDAN  
2016

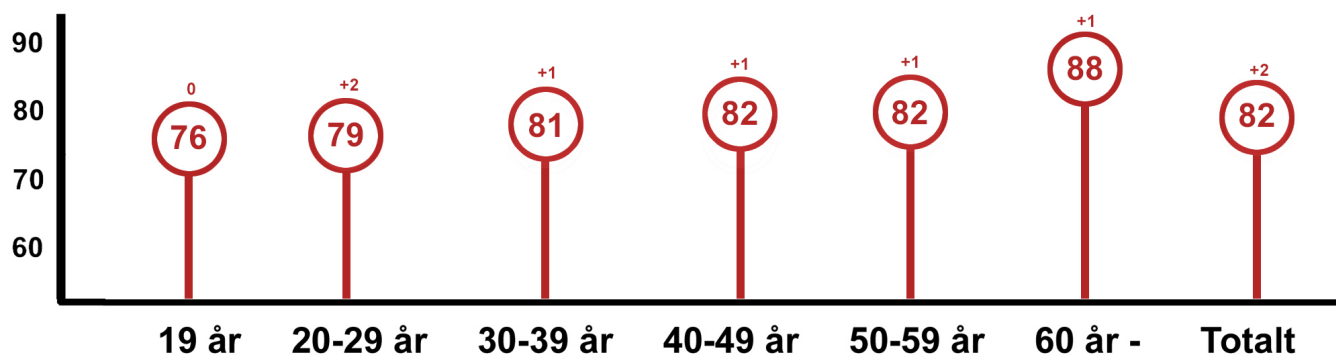


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Waxholmsbolagets trafik, totalt

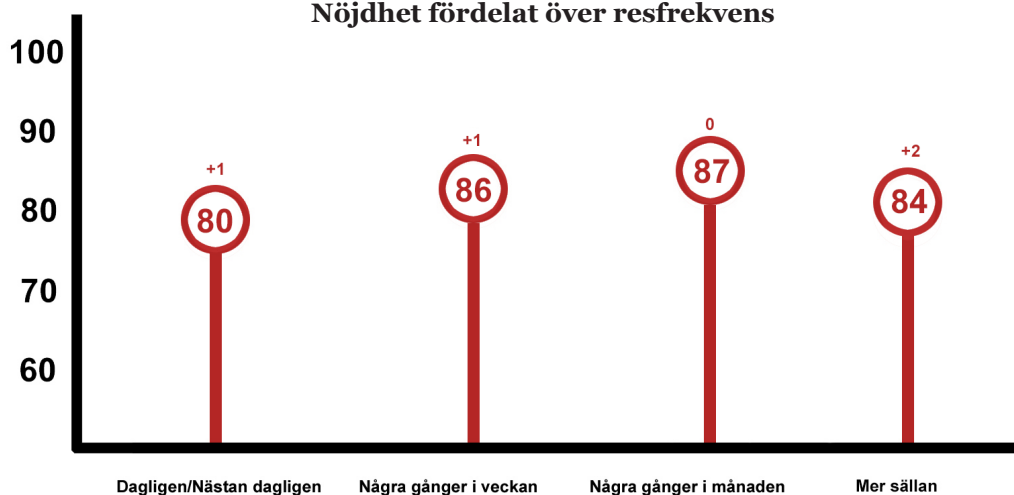
# Nöjdhet i SL-trafiken per ålder och resfrekvens

En jämförelse av olika åldersgrupper visar att SL:s resenärer över 60 år är mer nöjda än övriga åldersgrupper. 88 procent av resenärerna över 60 år är nöjda, medan 76 procent av åldersgruppen 19 år eller yngre är nöjda. De åldersgrupper där nöjdheten ökat mest jämfört med föregående mätning är de upp till 19 år respektive mellan 20-29 år (76 mot tidigare 74 procent respektive 79 mot tidigare 77 procent). För övriga åldersgrupper ökar nöjdheten med 1 procentenhet jämfört med förra mätningen.

Nöjdhet fördelat över ålderskategori



Nöjdhet fördelat över resfrekvens



# Nöjdhet per behovsgrupp i SL-trafiken

Behovsgrupper är en segmentering utifrån vilka behov och förväntningar kunderna har på kollektivtrafiken. Behovsgrupperna används för att lättare kunna skapa rätt erbjudande för olika behov.



**R**utinåkaren behöver inte tänka på hur man ska göra i kollektivtrafiken och har idag inga större problem så länge resan går som den ska. Denna behovsgrupp består till största delen av pendlare och personer med månadskort. På bussarna är 85 procent rutinåkare, medan pendeltågen har 83 procent, lokalbanorna 83 procent och T-banorna 87 procent.

**P**laneraren har kunskap om hur man använder kollektivtrafiken i stort men kan behöva stöd vid en specifik resa. Det kan vara en resa till en ny destination, en viktig tid att passa, ett nytt transportmedel eller ett nytt byte. En planerare kan till exempel vara en pendlare som

ska resa kollektivt för att hälsa på en bekant. På bussarna är 8 procent planerare, medan pendeltågen har 5 procent, lokalbanorna 8 procent och T-banorna 5 procent.

**U**ndantagsåkaren är ovan att utnyttja kollektivtrafiken men har däremot kunskap om sin specifika resa, dvs. destinationen. Undantagsåkaren har ofta ett alternativ till att åka kollektivt. En undantagsåkare kan till exempel vara en Stockholmsbilist som tar tunnelbanan in till stan på helgen. På bussarna är 5 procent undantagsåkare, medan pendeltågen har 8 procent, lokalbanorna 7 procent och T-banorna 6 procent.

**N**ybörjaren har både svårt att förstå systemet och den specifika resan. Detta leder ofta till osäkerhet och förvirring, vilket resulterar i att de väljer andra transportmedel. Turister och nyinflyttade befinner sig ofta i denna behovsgrupp. På bussarna är 2 procent nybörjare, medan pendeltågen har 4 procent, lokalbanorna 3 procent och T-banorna 2 procent. I rapportens analyser visas nöjdheten med kvalitetsfaktorer uppdelat på de olika behovsgrupperna.



De behovsgrupper som är mest nöjda med resandet totalt är undantagsåkaren och nybörjaren där 88 procent är nöjda, minst nöjd är rutinåkaren med 81 procent nöjda. Rutinåkaren delar ut ett lägre betyg än de övriga behovsgrupperna i de flesta detaljfrågorna. Mest påtagligt är Rutinåkarens missnöje med trängseln, 51 procent, där övriga grupper har ett resultat mellan 62-66 procent. Rutinåkaren är mest nöjd med förarens körsätt (80 procent). Planeraren är mest nöjd med förarens körsätt (85 procent), personalens bemötande (85 procent), invändig städning (85 procent) och minst nöjd med trängseln (62 procent). Undantagsåkaren är mest nöjd med förarens körsätt (87 procent) och minst nöjd med trängseln (65 procent). Nybörjaren är mest nöjd med förarens körsätt (87 procent) och minst nöjd med trängseln (66 procent).

### Nöjdhet per behovsgrupp

Betyg på linjen	81 +1	85 -1	88 0	88 +3
Turtäthet	70 +1	75 +2	79 +2	80 +1
Tidhållning	71 +1	78 +3	81 +1	83 0
Störning information	65 +1	72 +3	74 +1	77 0
Invändig städning	78 0	85 +1	82 +1	81 0
Hållplats/station städning	74 -1	80 +5	79 +2	78 0
Trängsel	51 0	62 +2	65 -1	66 -1
Svara på frågor	73 +3	80 +2	82 +2	82 +4
Personalets bemötande	79 -3	85 -1	86 -1	85 +1
Förarens körsätt	80 +1	85 +2	87 0	87 +1

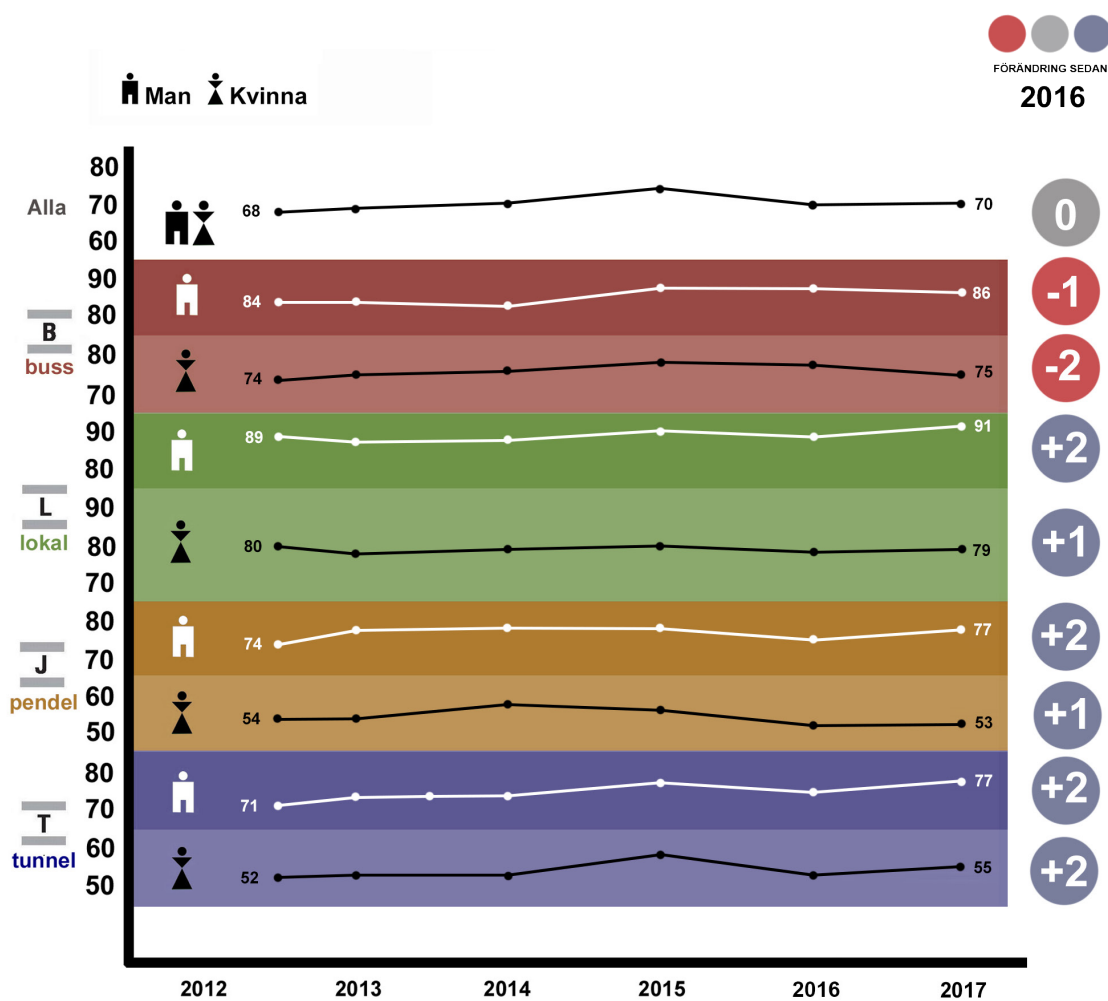
**2017**

Rutinåkaren    Planeraren    Undantagsåkaren    Nybörjaren

# Upplevd trygghet i SL-trafiken

Totalt sett har den upplevda tryggheten när man reser ensam i SL-trafiken på kvällar eller nätter minskat med 4 procentenheter jämfört med förra mätningen (från 74 till 70 procent). Tryggheten har minskat för samtliga trafikslag, men allra mest för tunnelbana och pendeltåg. Generellt sett känner sig kvinnor betydligt mer otrygga än män och kvinnornas upplevda trygghet har minskat mest jämfört med förra mätningen, oavsett trafikslag. Minst trygga känner sig kvinnor på pendeltåg (52 procent) och på tunnelbanan (53 procent), dessa betyg har sjunkit från förra årets 56 procent.

När jag reser med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg när jag reser ensam.



# Tidhållning avgörande för nöjdheten

Tidhållning är den kvalitetsfaktor som påverkar nöjdheten mest, och är den viktigaste kvalitetsfaktorn för SL:s resenärer totalt sett. Det gäller alla trafikslag.

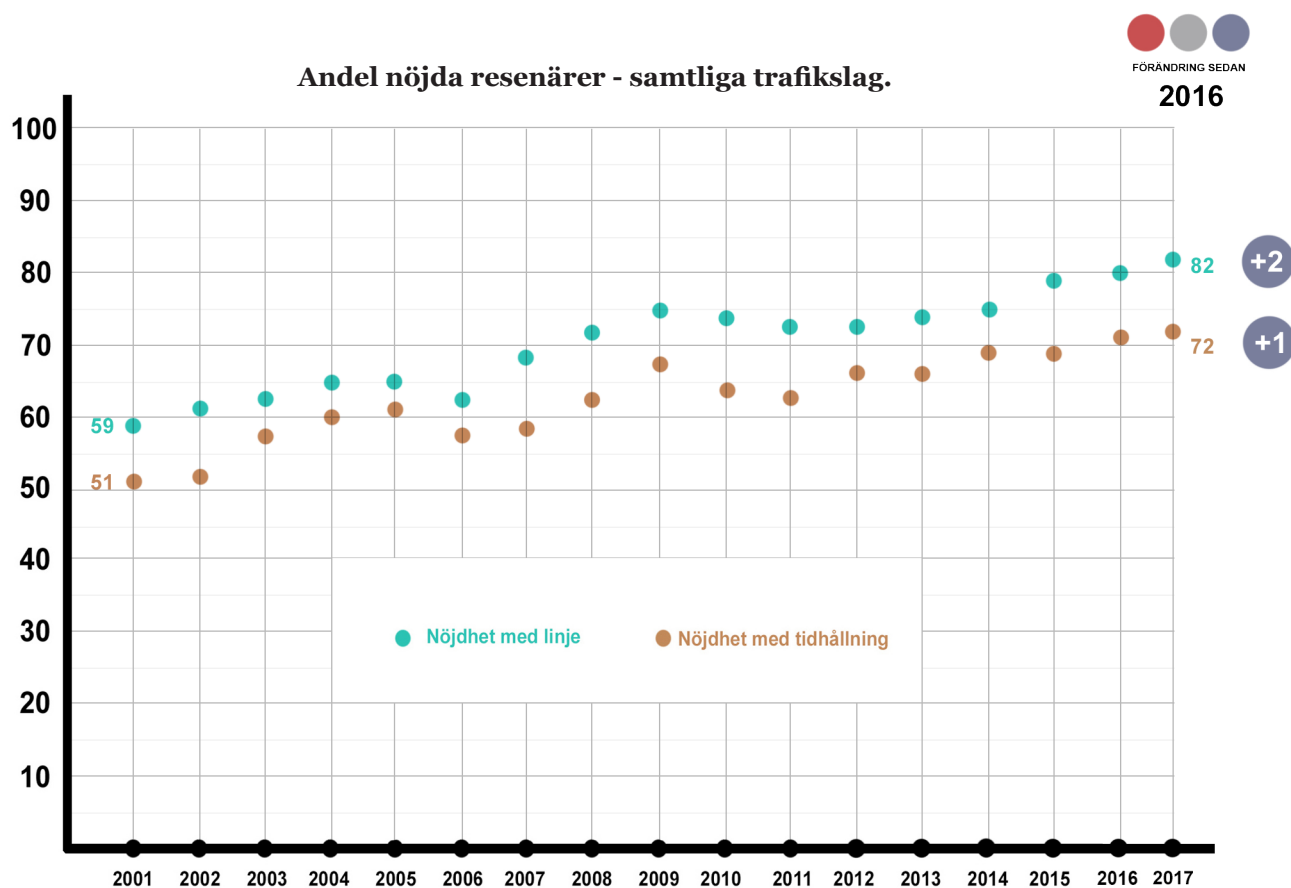
Om nöjdheten med tidhållning stiger så ökar även nöjdheten totalt sett och vice versa, se figur nedan. En bra turtäthet är också en viktig faktor för att resenärerna ska vara nöjda med trafiken.

När trafiken inte går som planerat måste resenärerna få relevant information. Att störningsinformation är viktigt är extra tydligt i pendeltågstrafiken där det är mer problem med tidhållning än på andra trafikslag.

För de resenärer som har kontakt med personalen i trafiken är det viktigt att bli trevligt bemött och att personalen kan svara på frågor om SL-trafiken.

Personalens agerande är av särskild betydelse på buss och lokalbana, där resenärerna oftare kommer i kontakt med personalen än på andra trafikslag. När trafiken inte går som planerat är personalen också en viktig informationskanal för resenärerna.

På följande sidor presenteras de olika kvalitetsfaktorernas påverkan på det sammanfattande betyget samt vilka områden som bör prioriteras för att resenärerna ska bli nöjdare.

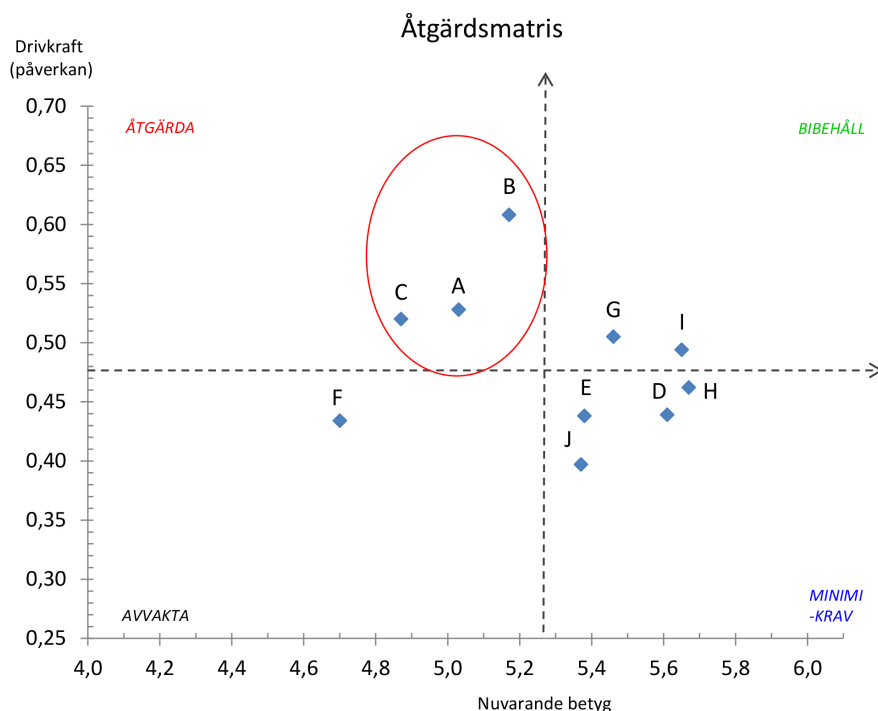


\* Med viktig avses de faktorer som vid en korrelationsanalys visat sig påverka nöjdheten mest.

# Drivkraftsanalyser för SL- och Waxholmsbolagets trafik

Åtgärdsmatrix för SL-trafiken

- A. Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar).
- B. Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (avgår och ankommer i tid).
- C. När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser.
- D. Ren och välstädad.
- E. Hållplatserna/stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade.
- F. Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen.
- G. Förarna på den här linjen kan svara på frågor som rör trafiken.
- H. Förarna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade.
- I. Föraren kör mjukt och behagligt.
- J. När jag reser med den här linjen på kvällar/nätter känner jag mig trygg när jag reser ensam.



Drivkraftsanalysen visar hur väl nöjdheten för varje kvalitetsfaktor korrelerar med resenärens svar på frågan ”Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen?”. Ett starkt samband ger därför ett högt värde på påverkan/drivkraft. För SL-trafiken totalt är det tidhållningen som har störst påverkan på den övergripande nöjdheten. Även störningsinformation och turtäthet är områden med stor påverkan. Dessa tre områden har relativt låga betyg.

För att öka nöjdheten är det således åtgärder för tidhållning, störningsinformation och turtäthet som bör prioriteras. Förarnas körsätt och personalens förmåga att svara på frågor har också en relativt hög påverkan. Betygen är idag goda och det är därför viktigt att bibehålla den höga nivån inom dessa områden. Trygghet, städning såväl invändigt som på hållplatser och stationer, samt förarens bemötande är områden där påverkan på den totala nöjdheten är lägre. Det är dock viktigt att dessa områden inte försämras.

Vad gäller trängsel så är detta det område med minst påverkan på den totala nöjdheten. Trots att nöjdheten med trängseln i dagsläget är relativt låg är det möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.

## Åtgärdsmatris för bussar

A. Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar).

B. Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (avgår och ankommer i tid).

C. När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser.

D. Ren och välstädad.

E. Hållplatserna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade.

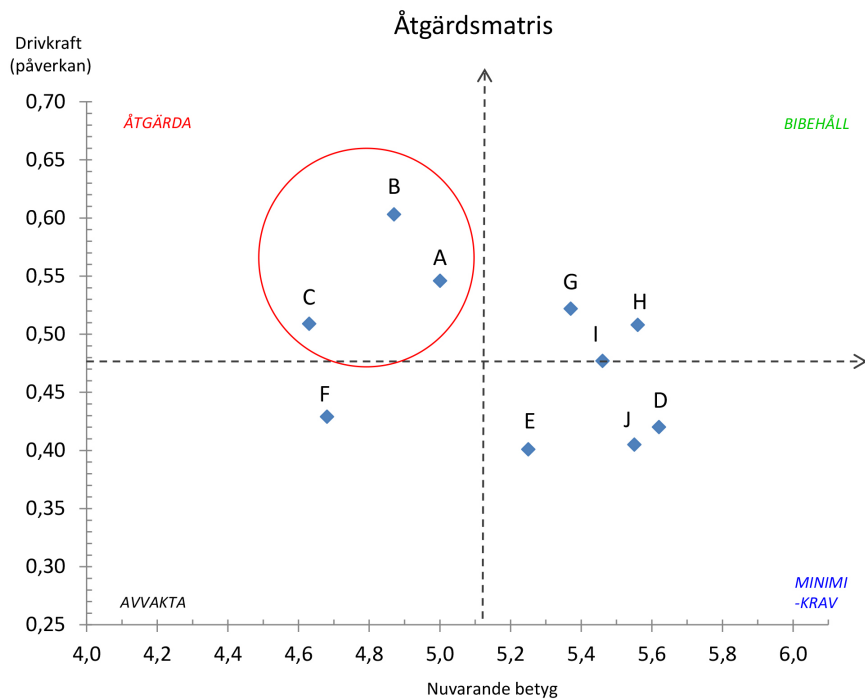
F. Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen.

G. Förarna på den här linjen kan svara på frågor som rör trafiken.

H. Förarna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade.

I. Föraren kör mjukt och behagligt.

J. När jag reser med den här linjen på kvällar/nätter känner jag mig trygg när jag reser ensam.



För buss är det nöjdheten med tidhållningen som har störst påverkan på den övergripande nöjdheten, men även störningsinformation och turtäthet har en stor påverkan. Samtliga dessa tre områden har ett relativt lågt betyg.

För att öka den totala nöjdheten bör därför tidhållning, störningsinformation och turtäthet prioriteras. Förarens bemötande, förmåga att svara på frågor och körsätt har också en relativt hög påverkan på den totala nöjdheten och inom dessa områden är nöjdheten god, det är därför viktigt att bibehålla den redan höga nivån där.

Städning invändigt, städning på hållplatser och trygghet är områden där påverkan på den totala nöjdheten är relativt sett lägre. De behöver inte förbättras men det är viktigt att de bibehåller sin redan höga kvalitet.

Vad gäller trängsel så har det låg påverkan på den totala nöjdheten. Trots att nöjdheten i dagsläget är relativt låg är detta ett område där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.

## Åtgärdsmatris för pendeltåg

A. Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar).

B. Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (avgår och ankommer i tid).

C. När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser.

D. Ren och välstädad.

E. Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade.

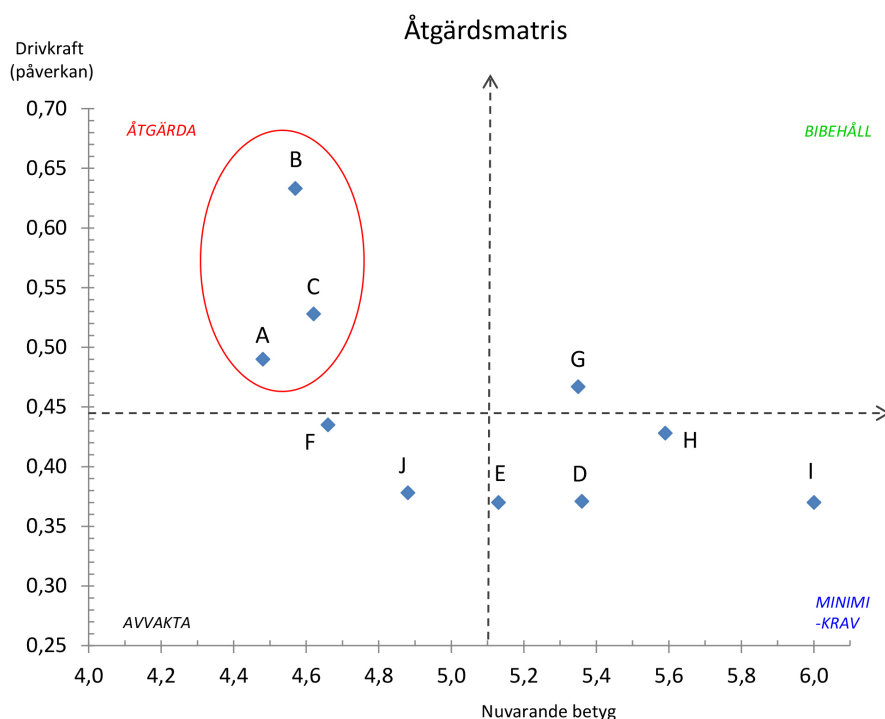
F. Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen.

G. Förarna på den här linjen kan svara på frågor som rör trafiken.

H. Förarna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade.

I. Föraren kör mjukt och behagligt.

J. När jag reser med den här linjen på kvällar/nätter känner jag mig trygg när jag reser ensam.



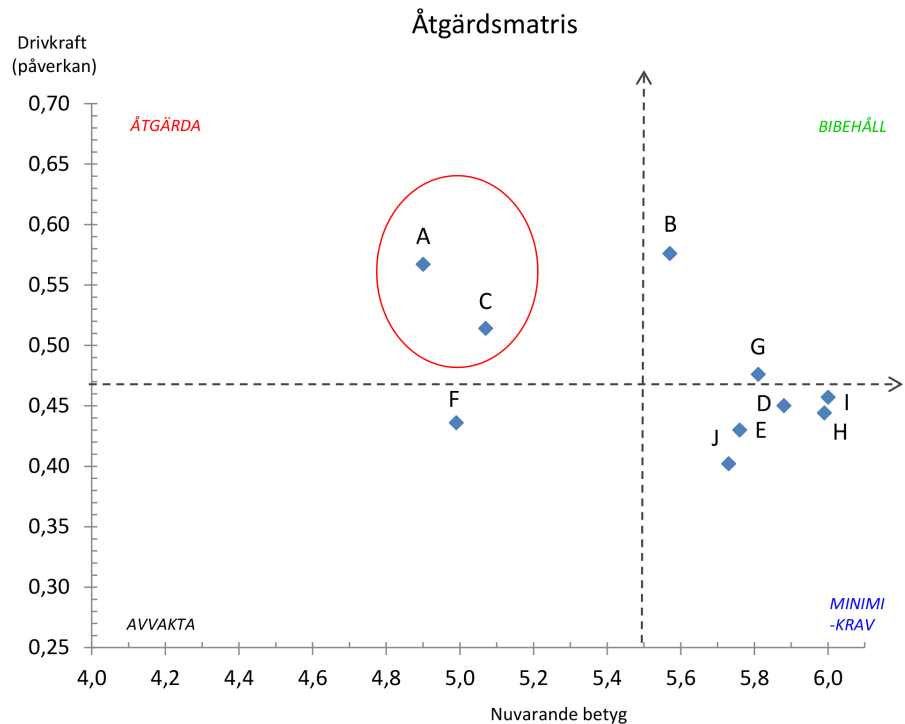
För pendeltåg är det nöjdheten med tidhållningen som har den överlägset största påverkan på den övergripande nöjdheten. Nöjdheten med detta område är också låg och här kan därför åtgärder ge stor effekt på den totala nöjdheten. Även störningsinformation och turtäthet är områden med ett relativt lågt betyg och samtidigt en hög påverkan på den totala nöjdheten. Dessa är således också områden som bör prioriteras.

Personalens förmåga att svara på frågor har en relativt hög påverkan på den totala nöjdheten och är ett område där nöjdheten idag är god. Det är därför viktigt att bibehålla nöjdheten inom detta område. Personalens bemötande, förarens körsätt samt renhet på stationer och tåg är områden där påverkan på den totala nöjdheten är lägre. Här är det dock viktigt att dessa områden inte försämras.

Trängsel och trygghet har låg påverkan på den övergripande nöjdheten. Trots att nöjdheten i dagsläget är relativt låg är detta områden där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.

## Åtgärdsmatris för lokalbanor

- A. Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar).
- B. Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (avgår och ankommer i tid).
- C. När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser.
- D. Ren och välstädad.
- E. Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade.
- F. Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen.
- G. Förarna på den här linjen kan svara på frågor som rör trafiken.
- H. Förarna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade.
- I. Föraren kör mjukt och behagligt.
- J. När jag reser med den här linjen på kvällar/nätter känner jag mig trygg när jag reser ensam.



För lokalbanan är det nöjdheten med turtätheten och störningsinformationen som bör prioriteras för att öka den övergripande nöjdheten. De har stor påverkan på nöjdheten och samtidigt ett relativt lågt betyg. Tidhållningen har också en stor påverkan men där gäller det att bibehålla den redan höga nivån, detsamma gäller personalens förmåga att svara på frågor.

Städning, såväl invändigt som på stationer, personalens bemötande, förarens körsätt samt trygghet är områden där påverkan på den totala nöjdheten är relativt sett lägre. Det är dock viktigt att dessa områden inte försämras, då kraven på dessa områdena förväntas uppfyllas, men de behöver inte bli bättre.

Slutligen har trängsel låg påverkan på den totala nöjdheten. Även om nöjdheten med trängseln i dagsläget är relativt låg är detta ett område där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.

## Åtgärdsmatris för tunnelbana

A. Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar).

B. Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (avgår och ankommer i tid).

C. När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser.

D. Ren och välstädad.

E. Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade.

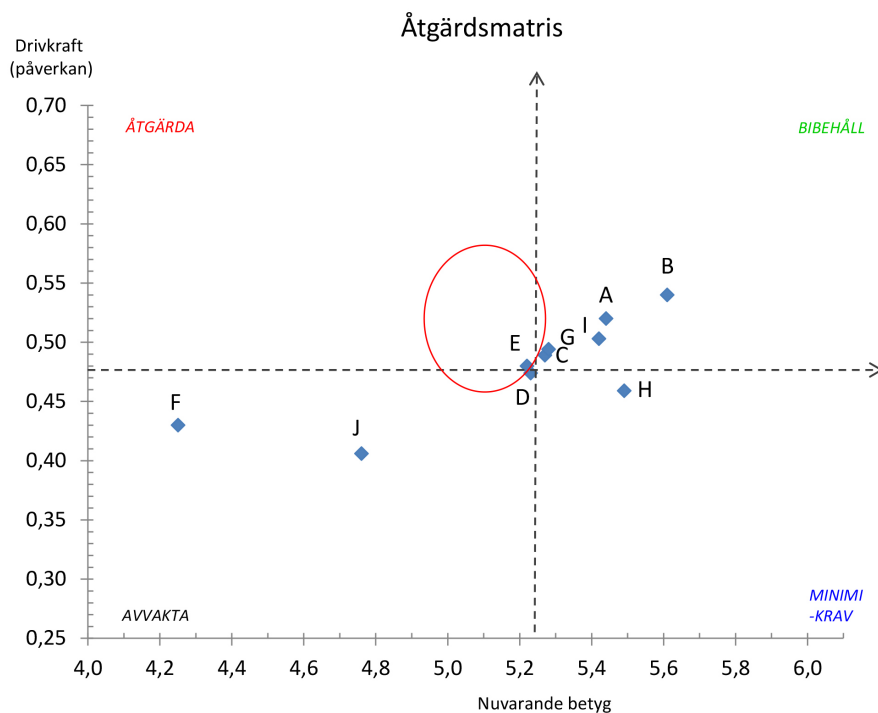
F. Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen.

G. Förarna på den här linjen kan svara på frågor som rör trafiken.

H. Förarna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade.

I. Föraren kör mjukt och behagligt.

J. När jag reser med den här linjen på kvällar/nätter känner jag mig trygg när jag reser ensam.



**F**ör tunnelbanan har renheten och städningen av stationerna en stor påverkan på den övergripande nöjdheten och samtidigt ett relativt lågt betyg. Detta område är således det som bör prioriteras i första hand för att få nöjdare resenärer.

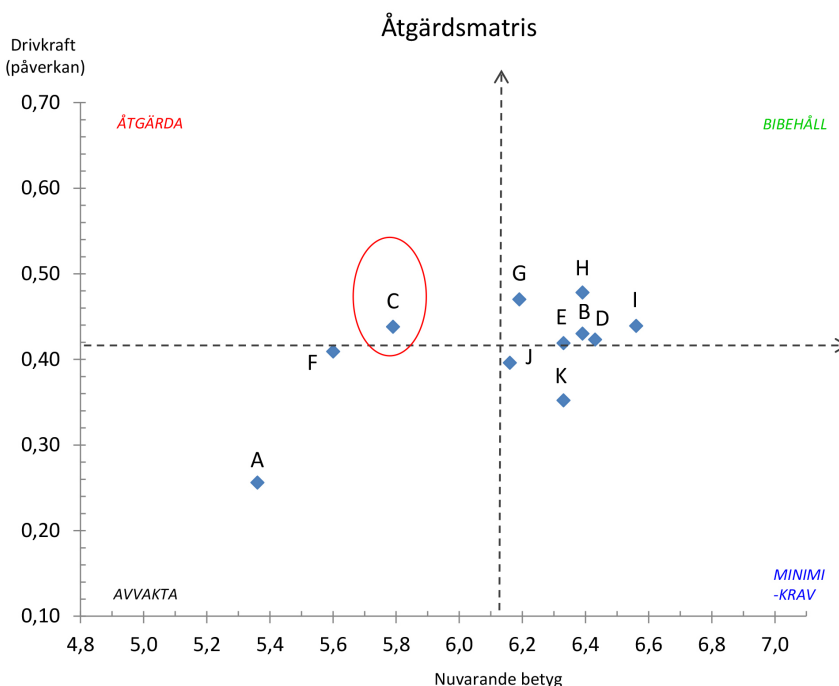
Turtäthet, tidhållning, störningsinformation, förarens körsätt och personalens förmåga att svara på frågor har också en stor påverkan på nöjdheten med resan och har relativt höga betyg. Det är därför viktigt att bibehålla nöjdheten inom dessa områden. Personalens bemötande är ett område där påverkan på den totala nöjdheten är lägre, och behöver inte förbättras, men inte heller försämrats.

Övriga områden har också låg påverkan på totalbetyget, så trots att nöjdheten för dessa i dagsläget är relativt låg går det att avvakta med åtgärder.



## Åtgärdsmatris för pendelbåtar

- A. Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar).
- B. Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (avgår och ankommer i tid).
- C. När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser.
- D. Ren och välstädad.
- E. Hållplatserna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade.
- F. Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen.
- G. Förarna på den här linjen kan svara på frågor som rör trafiken.
- H. Förarna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade.
- I. Föraren kör mjukt och behagligt.
- J. Det är enkelt att köpa biljetter längs den här linjen.
- K. När jag reser med den här linjen på kvällar/nätter känner jag mig trygg när jag reser ensam.

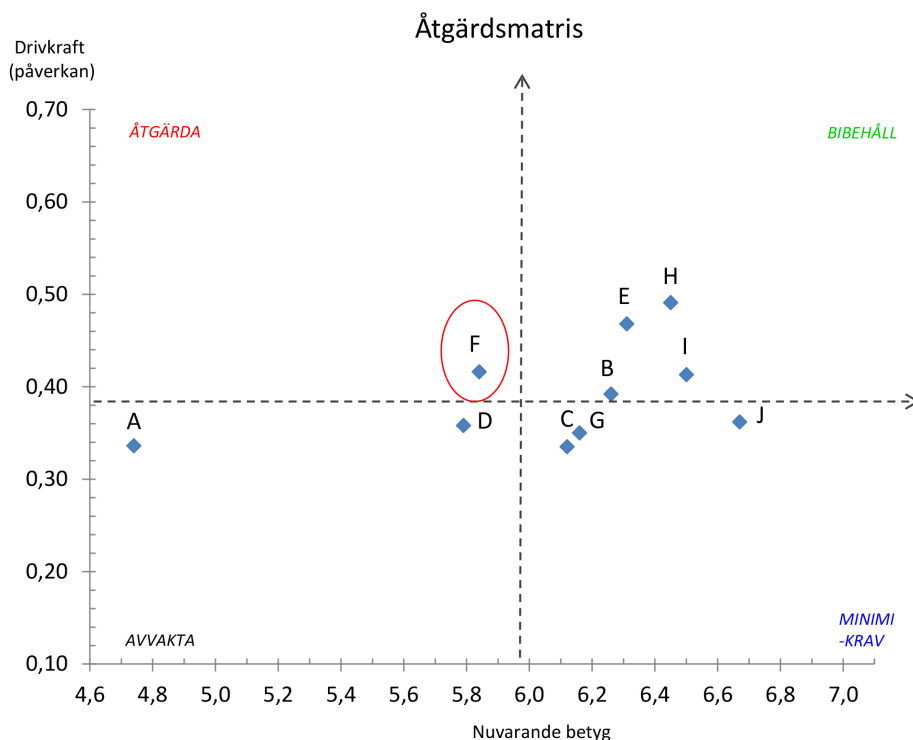


Området som bör åtgärdas för pendelbåtarna är framför allt störningsinformationen som har stor påverkan på den övergripande nöjdheten med resan och ett relativt lågt betyg. Samtidigt gäller det att bibehålla de redan höga betygen vad gäller personalens bemötande, förmåga att svara på frågor, tidhållningen, städningen samt förarens körsätt.

Trygghet och enkelhet att köpa biljetter har låg påverkan på nöjdheten och behöver inte förbättras, men ska heller inte försämrats. Turtätheten och trängseln har låg påverkan på resans totala betyg, så trots att nöjdheten för dessa i dagsläget är relativt låg går det att avvakta med åtgärder.

## Åtgärdsmatris för WÅAB-trafiken

- A. Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar).
- B. Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (avgår och ankommer i tid).
- C. Det var enkelt att få information om avgångstider för den här båtresan.
- D. Det var enkelt att få information om biljettpriser för den här båtresan.
- E. Ren och välstädad.
- F. Jag är nöjd med informationen som finns i anslutning till bryggan.
- G. Jag känner mig inte besvärad av trängsel under den här båtresan.
- H. Besättningarna på den här båtresan är trevliga och serviceinriktade.
- I. Det är enkelt att köpa biljetter längs den här linjen.
- J. När jag reser med den här linjen på kvällar/ nätter känner jag mig trygg när jag reser ensam.



För Waxholmsbolagets trafik är det informationen som finns i anslutningen till bryggan som bör prioriteras eftersom den har stor påverkan på den övergripande nöjdheten och har ett relativt lågt betyg.

Tidhållning, renhet ombord, personalens bemötande och enkelheten att köpa biljett har också stor påverkan, men uppfylls bra och det är viktigt att bibehålla den redan höga nivån. Information om avgångstider, trängsel och trygghet fungerar också bra men har en lägre påverkan på det övergripande betyget. Dessa områden är minimikrav som resenären förutsätter ska fungera under en resa och de behöver inte förbättras, det är dock viktigt att de inte blir sämre.

Turtätheten och information om biljettpriser har också en låg påverkan på den övergripande nöjdheten och behöver inte förbättras då detta har begränsad effekt på den totala nöjdheten.

# Bilaga 1

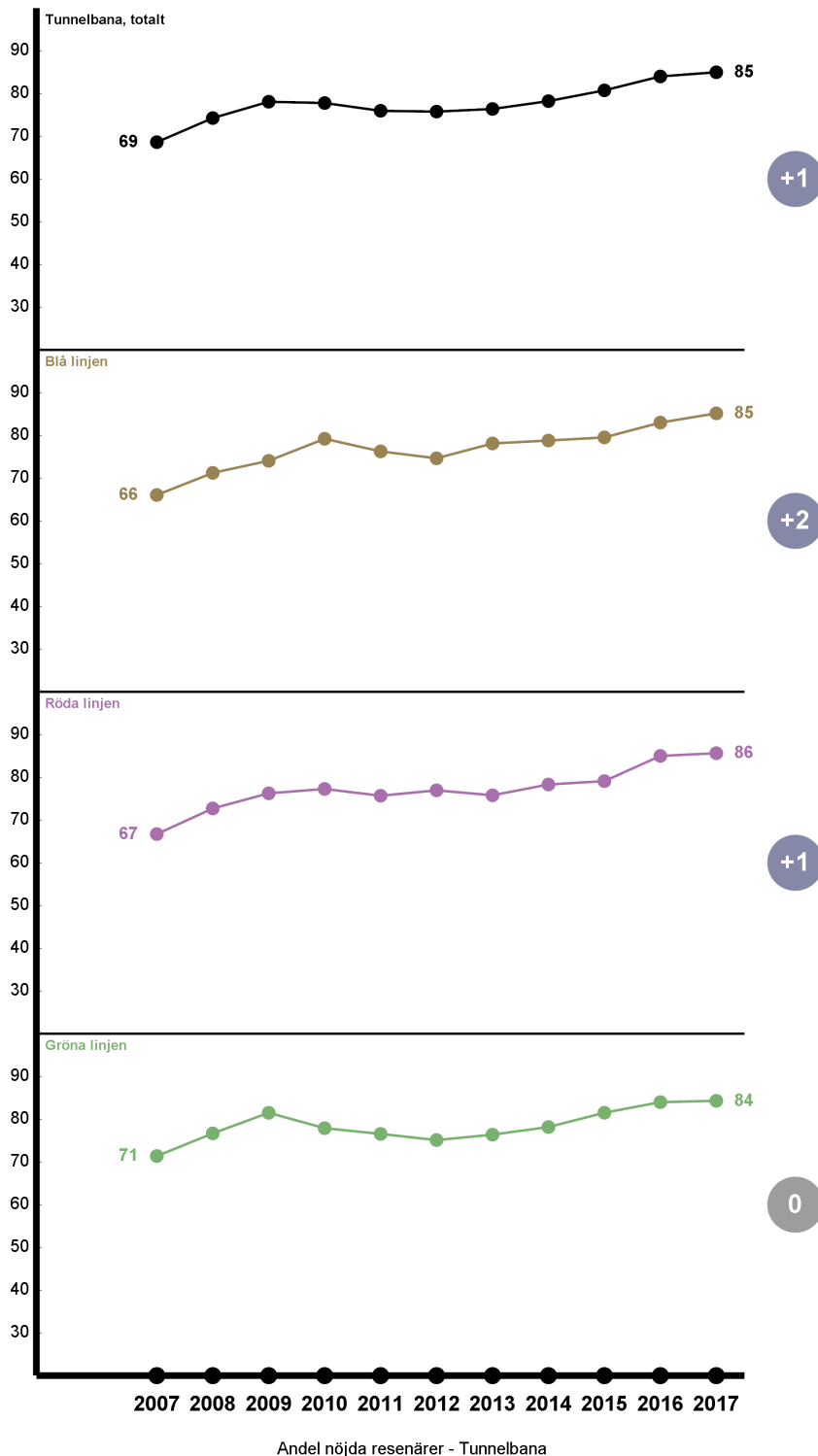
## Nöjdhet per trafikslag i SL- trafiken och Waxholmsbolagets trafik

	Sida
Tunnelbana	28
Pendeltåg	29
Lokalbana	30
Buss, norra regionen	31
Buss, centrala regionen	32
Buss, södra regionen	33
Pendelbåt	34
Waxholmsbolagets trafik	35

# Tunnelbana

Samtliga tunnelbanelinjer får höga betyg. Högst betyg får Röd linje (86 procent), strax över Blå linje (85 procent) och Grön linje (84 procent). Samtliga linjer har en positiv trend, men enbart små skillnader sedan föregående mätning.

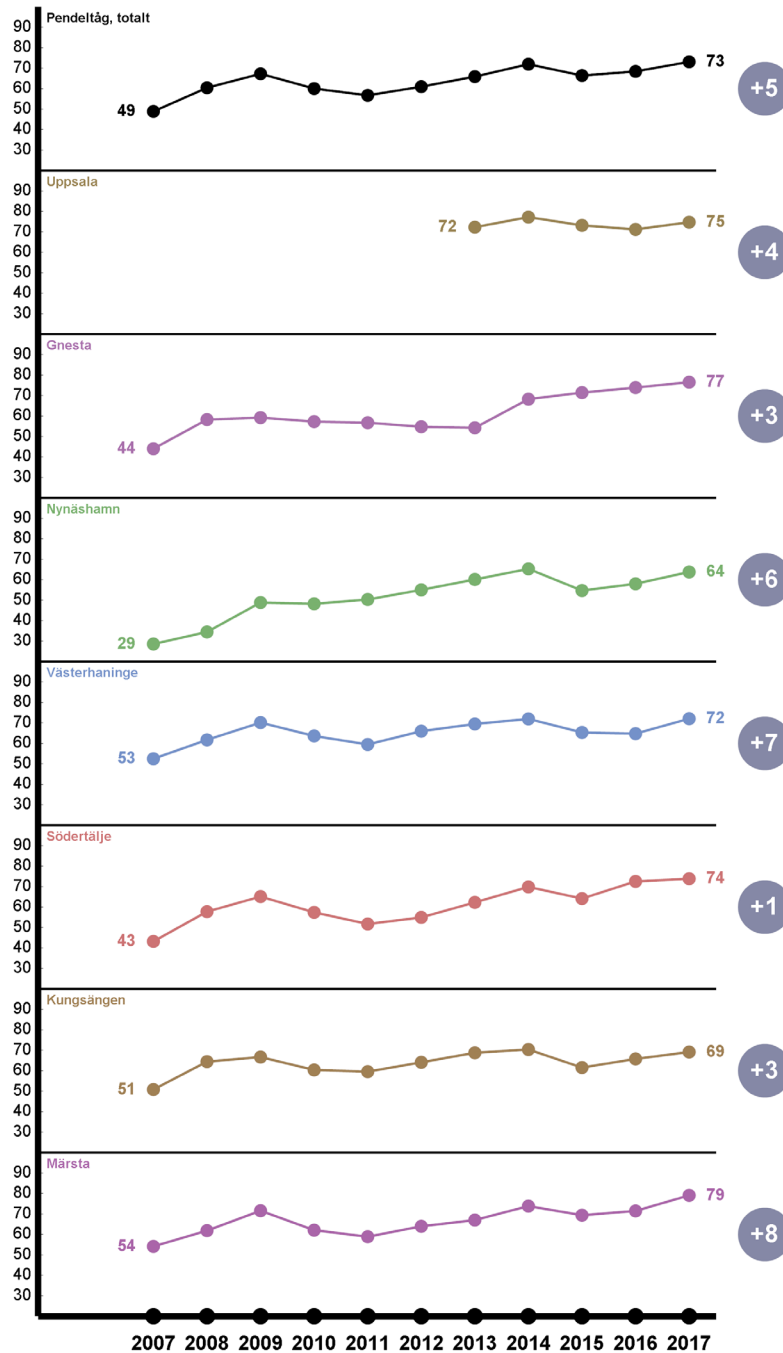
FÖRÄNDRING SEDAN  
2016



# Pendeltåg

Andelen nöjda resenärer på pendeltågslinjerna har ökat från 68 till 73 procent. Alla ingående mätsträckor redovisar en ökning jämfört med 2016, där mätområdet Stockholm Central – Märsta har den högsta ökningen på 8 procent. Den delsträcka med lägst andel nöjda resenärer är Västerhaninge – Nynäshamn (64 procent nöjda resenärer).

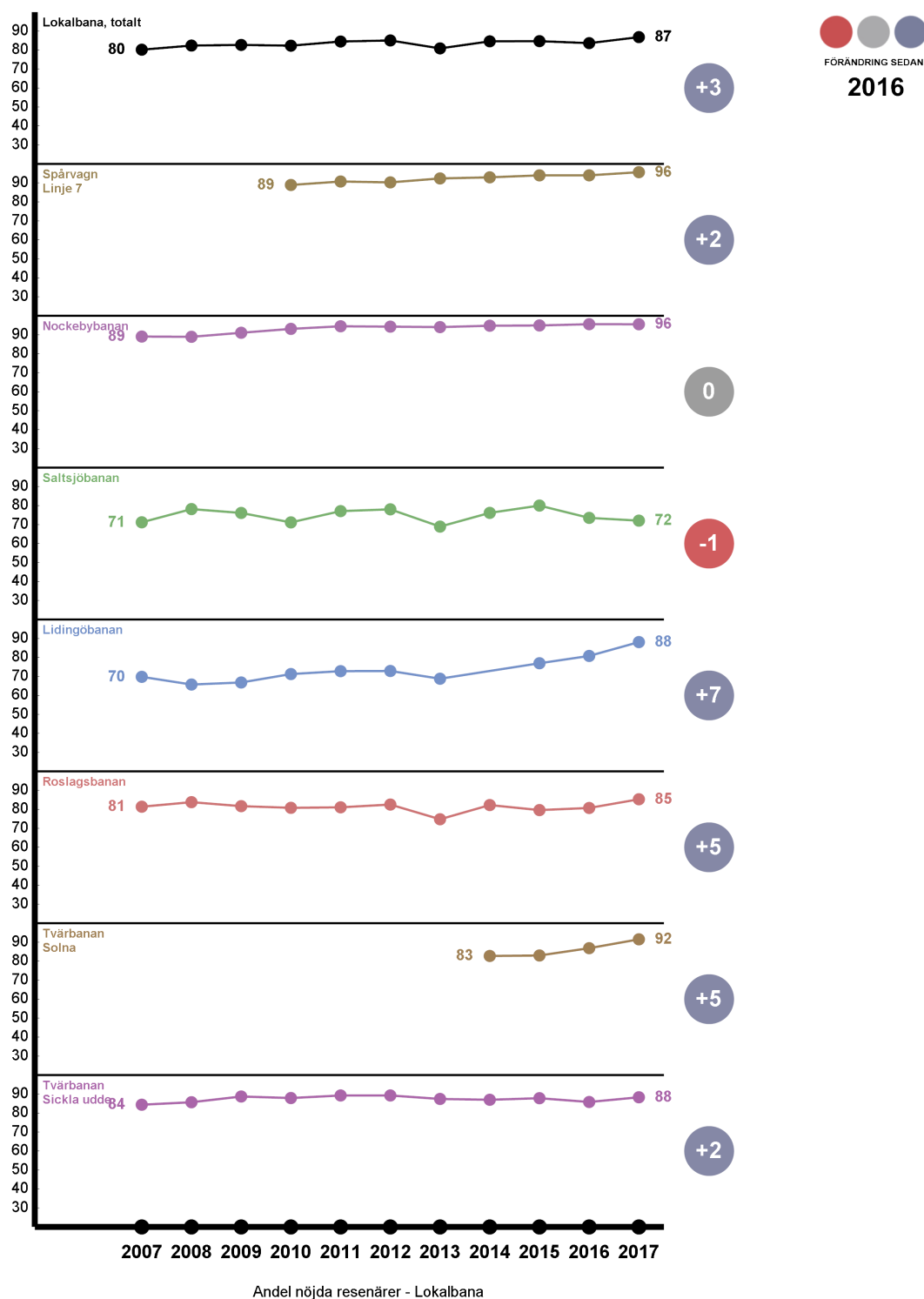
FÖRÄNDRING SEDAN  
2016



Andel nöjda resenärer - Pendeltåg

# Lokalbana

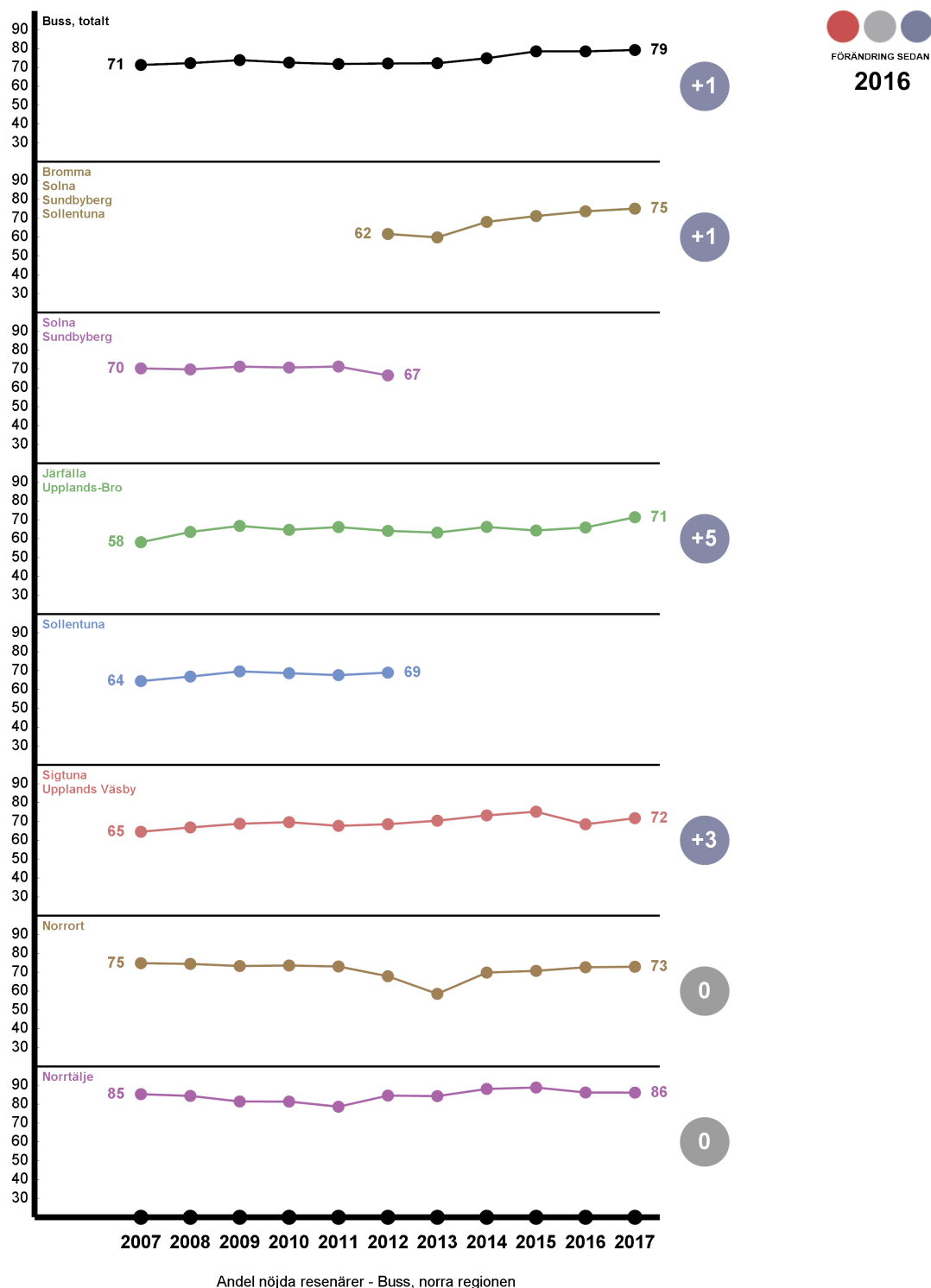
Andelen nöjda resenärer på lokalbanorna har ökat sedan föregående mätning, och visar nu på ett resultat om 87 procent nöjda resenärer. Högst betyg har Nockebybanan och Spårvagnslinje 7 med 96 procent nöjda resenärer. Lägst betyg redovisar Saltsjöbanan med 72 procent nöjda resenärer. Högst ökning har Lidingöbanan där resultatet ökat med 7 procentenheter sedan 2016 till 88 procent nöjda resenärer.



\*Lidingöbanan var avstängd från juni 2013 till oktober 2015 på grund av modernisering av spåren

# Buss, norra regionen

Andelen nöjda resenärer i busstrafiken redovisar en mindre ökning från 2016 och andelen nöjda resenärer är nu 79 procent. Utvecklingen varierar mellan avtalsområden, men alla områden i den norra regionen redovisar oförändrat eller ökande andel nöjda resenärer. Högst andel nöjda resenärer har Norrtälje (86 procent). Den största ökningen finns i Järfälla/Upplands-Bro med en ökning om 5 procentenheter sedan 2016, där redovisas även lägsta andelen nöjda resenärer (71 procent).

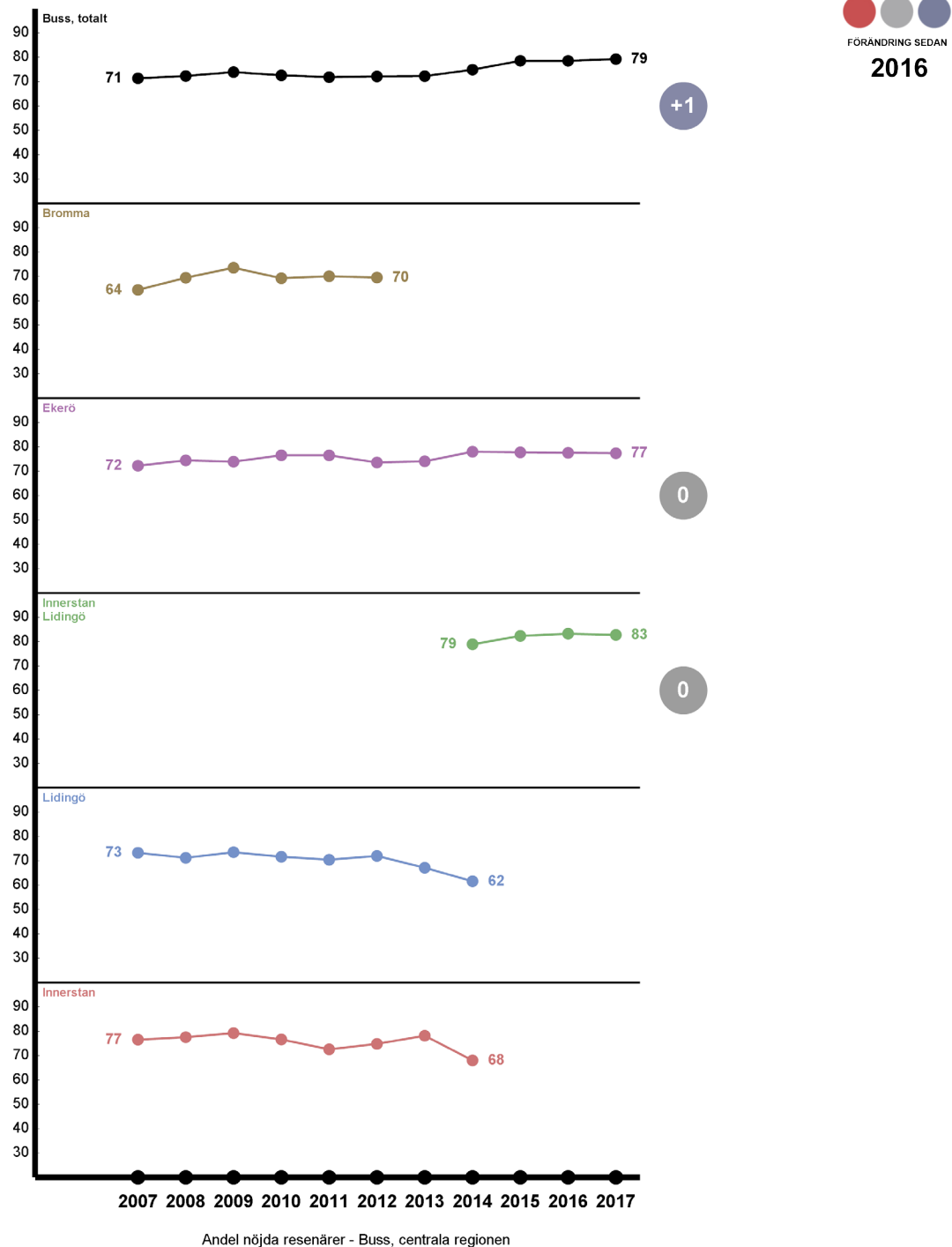


\*Från och med hösten 2012 redovisas Bromma, Solna/Sundbyberg och Sollentuna i det gemensamma avtalsområdet Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna.



# Buss, centrala regionen

Andelen nöjda resenärer i busstrafiken redovisar en mindre ökning från 2016 och uppgår nu till 79 procent. Båda ingående avtalsområden i de centrala regionerna visar oförändrade resultat jämfört med 2016. Högst andel nöjda resenärer har Innerstan/Lidingö (83 procent). Lägsta andelen nöjda resenärer (77 procent) återfinns i Ekerö.



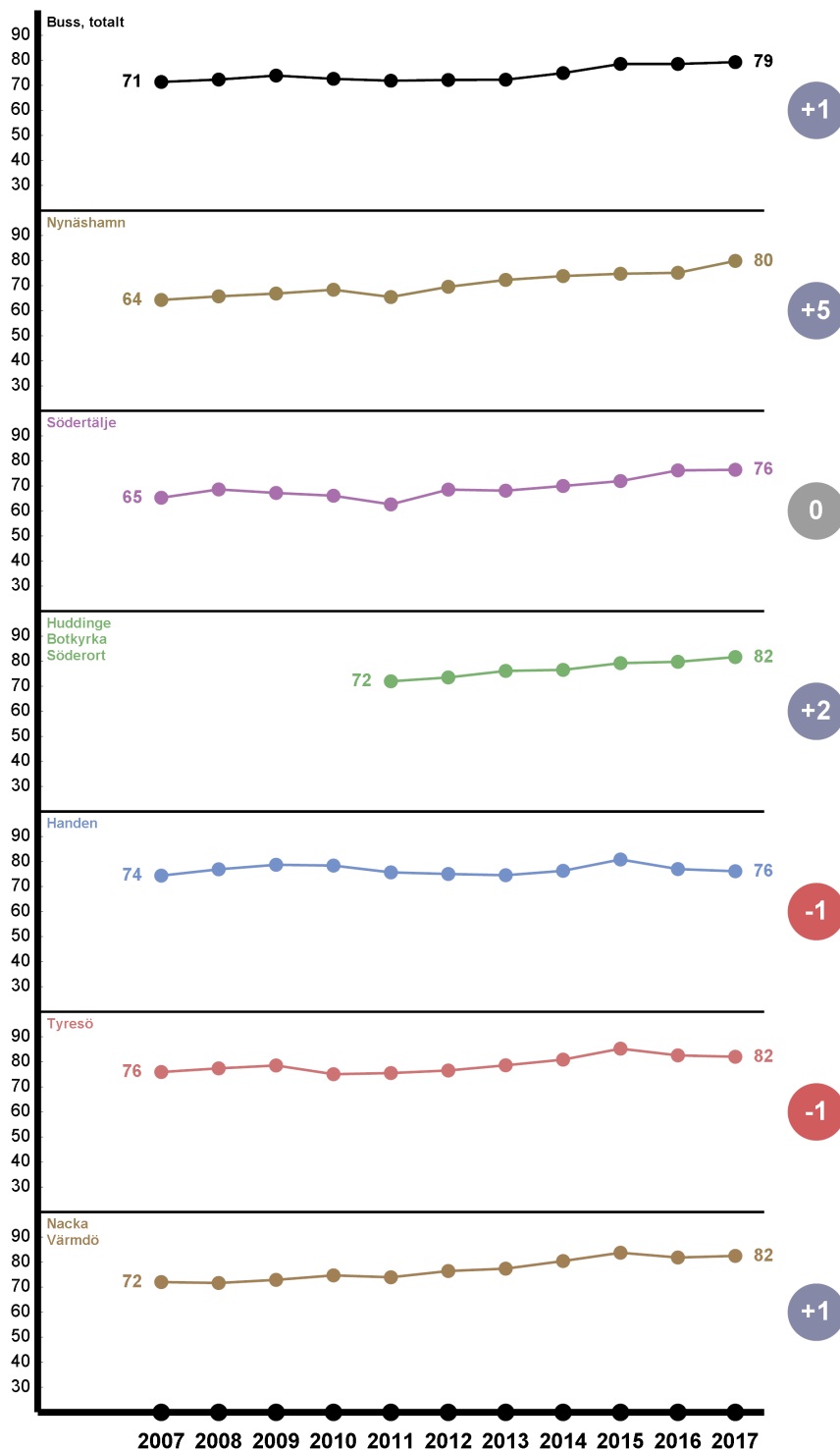
\* Bromma ingår numera i redovisningen för Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna.

\* Innerstan/Lidingö blev ett gemensamt avtalsområde i 2014.

# Buss, södra regionen

Andelen nöjda resenärer i busstrafiken redovisar en mindre ökning från 2016 och andelen nöjda resenärer är nu 79 procent. De södra regionerna omfattar flertalet avtalsområden där det finns stor varians för årets resultat. Högst andel nöjda resenärer har Tyresö respektive Huddinge/Botkyrka/Söderort (82 procent). Lägst andel nöjda resenärer (76 procent) återfinns i Handen och Södertälje. Störst förbättring av årets resultat återfinns i Nynäshamn, där andelen nöjda resenärer är 80 procent (en ökning med 5 procentenheter jämfört med 2016).

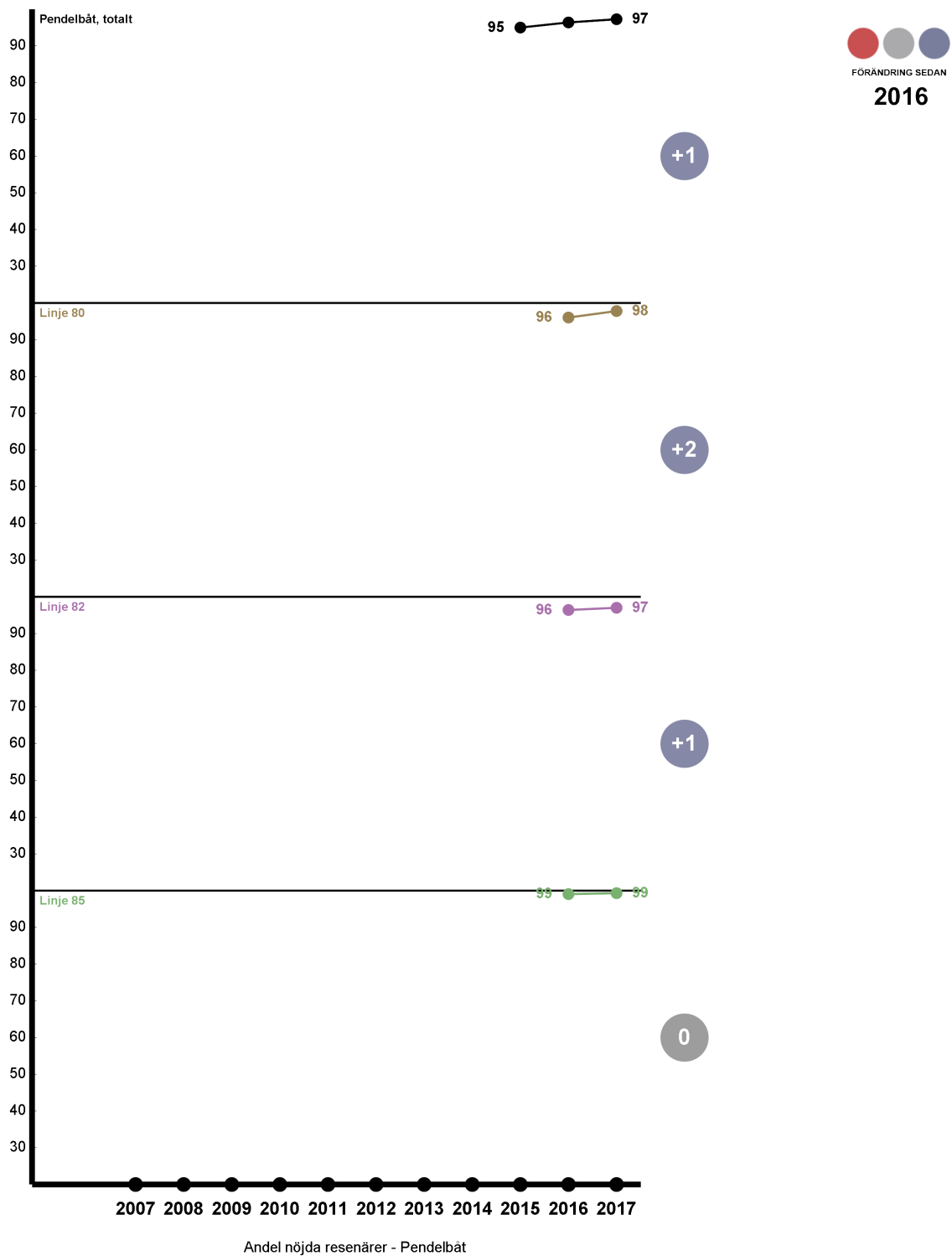

  
 FÖRÄNDRING SEDAN
   
**2016**



Andel nöjda resenärer - Buss, södra regionen

# Pendelbåt

Pendelbåtarna får mycket höga betyg och totalbetyget uppgår till 97 procent nöjda resenärer, en ökning med 1 procentenhet sedan 2016. Högst betyg redovisar Linje 85 med 99 procent nöjda resenärer, men det är enbart små skillnader jämfört med övriga pendelbåtslinjer.



# Waxholmsbolagets trafik

Waxholmsbolagets trafik får mycket höga betyg och totalbetyget uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Högst betyg får Norra skärgården, Södra mellanskärgården, Sydöstra skärgården och Södra skärgården med 97 procent nöjda. Norra skärgården har ett förbättrat resultat sedan föregående mätning med 3 procentenheter. För linje 81, Norra mellanskärgården och Södra mellanskärgården har betyget försämrats med 1 procentenhet.



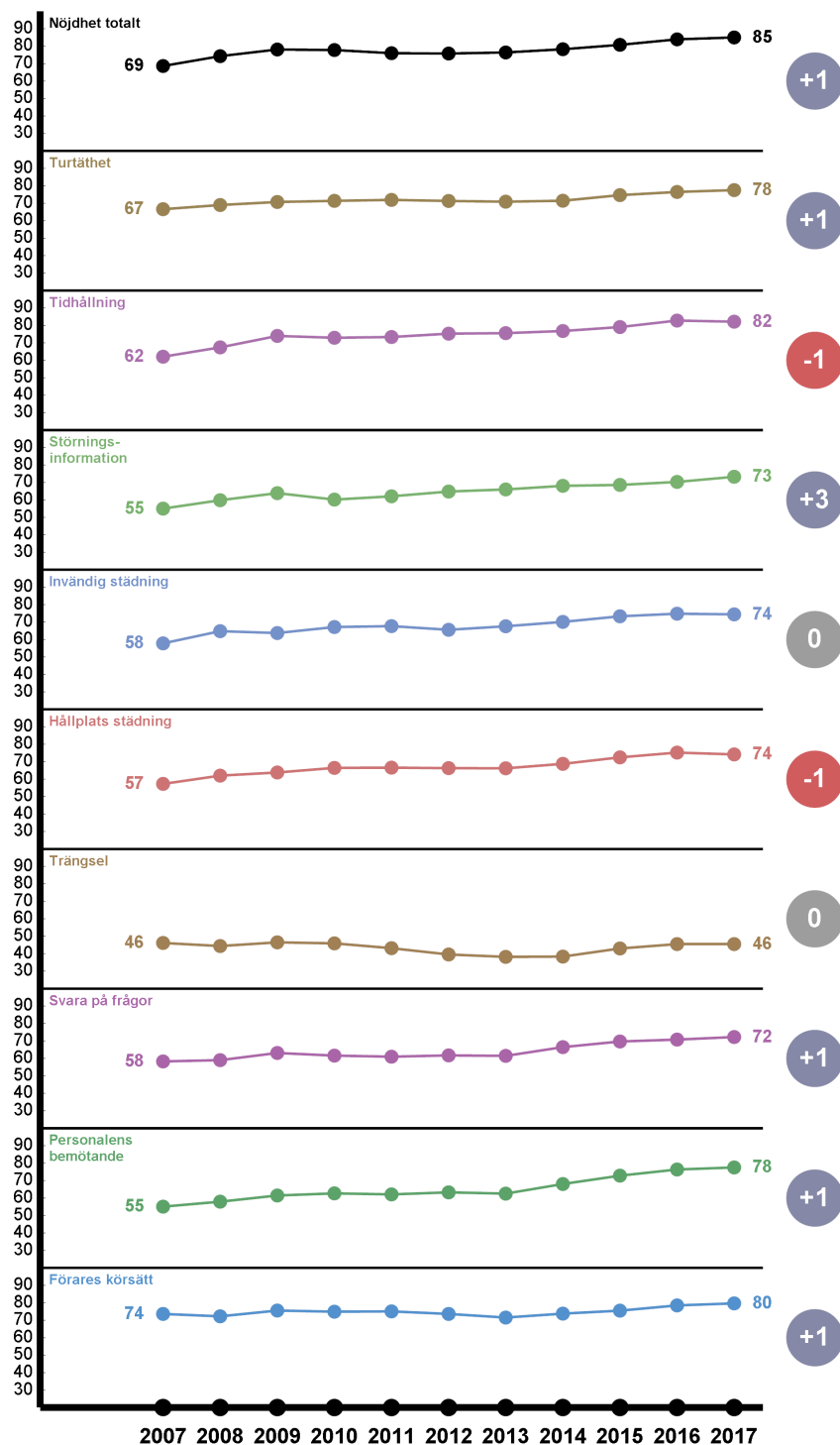
## Bilaga 2

# Nöjdhet per kvalitetsfaktor och avtalsområde i SL-trafiken och Waxholmsbolagets trafik

	Sida
<b>Tunnelbana, totalt</b>	37
Grön linje	
Röd linje	
Blå linje	
<b>Pendeltåg, totalt</b>	41
Märsta	
Uppsala	
Kungsängen	
Södertälje	
Västerhaninge	
Nynäshamn	
Gnesta	
<b>Lokalbana totalt</b>	49
Tvärbanan, Sickla Udde	
Tvärbanan, Solna	
Roslagsbanan	
Lidingöbanan	
Saltsjöbanan	
Nockebybanan	
Spårväg, Linje 7	
<b>Buss, totalt</b>	57
Norrtälje	
Norrort	
Sigtuna/Upplands Väsby	
Järfälla/Upplands Bro	
Ekerö	
Nacka/Värmdö	
Bromma/Solna/Sundsbyberg/Sollentuna	
Innerstaden/Lidingö	
Tyresö	
Handen	
Nynäshamn	
Södertälje	
Huddinge/Botkyrka/Söderort	
<b>Pendelbåt, totalt</b>	71
Linje 80 Nybroplan-Frihamnen	
Linje 82 Djurgårdsfärjan	
Linje 85 Riddarfjärden	
<b>Waxholmsbolagets trafik totalt</b>	75
Inre mellanskärgården	
Norra mellanskärgården	
Södra mellanskärgården	
Linje 81 Ropsten-Tranholmen	
Norra skärgården	
Södra skärgården	
Sydöstra skärgården	

# Tunnelbana, totalt

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanan är trängsel (46 procent), medan tidhållning (82 procent) och förarens körsätt (80 procent) får högst betyg. Flera av kvalitetsfaktorerna har förbättrats något sedan den föregående mätningen, med undantag för tidhållning och hållplatsstädning. Störst är förbättringen avseende störningsinformation.



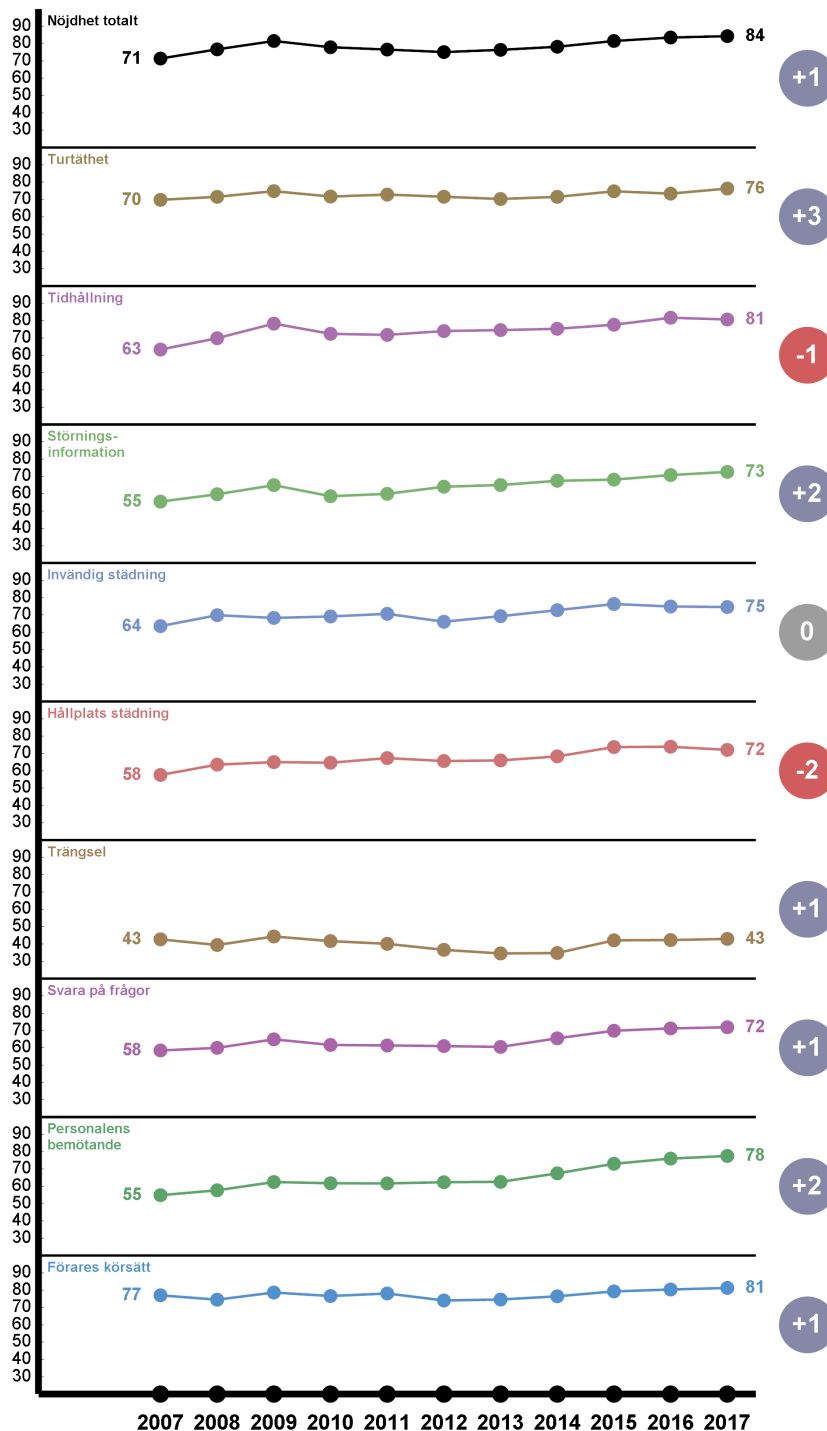
Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Tunnelbana, totalt

# Tunnelbana, grön linje

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanan grön linje är trängsel (43 procent). Tidhållningen (81 procent) och förarens körsätt (81 procent) får högst betyg. Hållplatsstädningen och tidhållningen har ett något sämre resultat jämfört med föregående år. Övriga betyg är förbättrade, med undantag för den invändiga städningen, där resultatet är oförändrat.



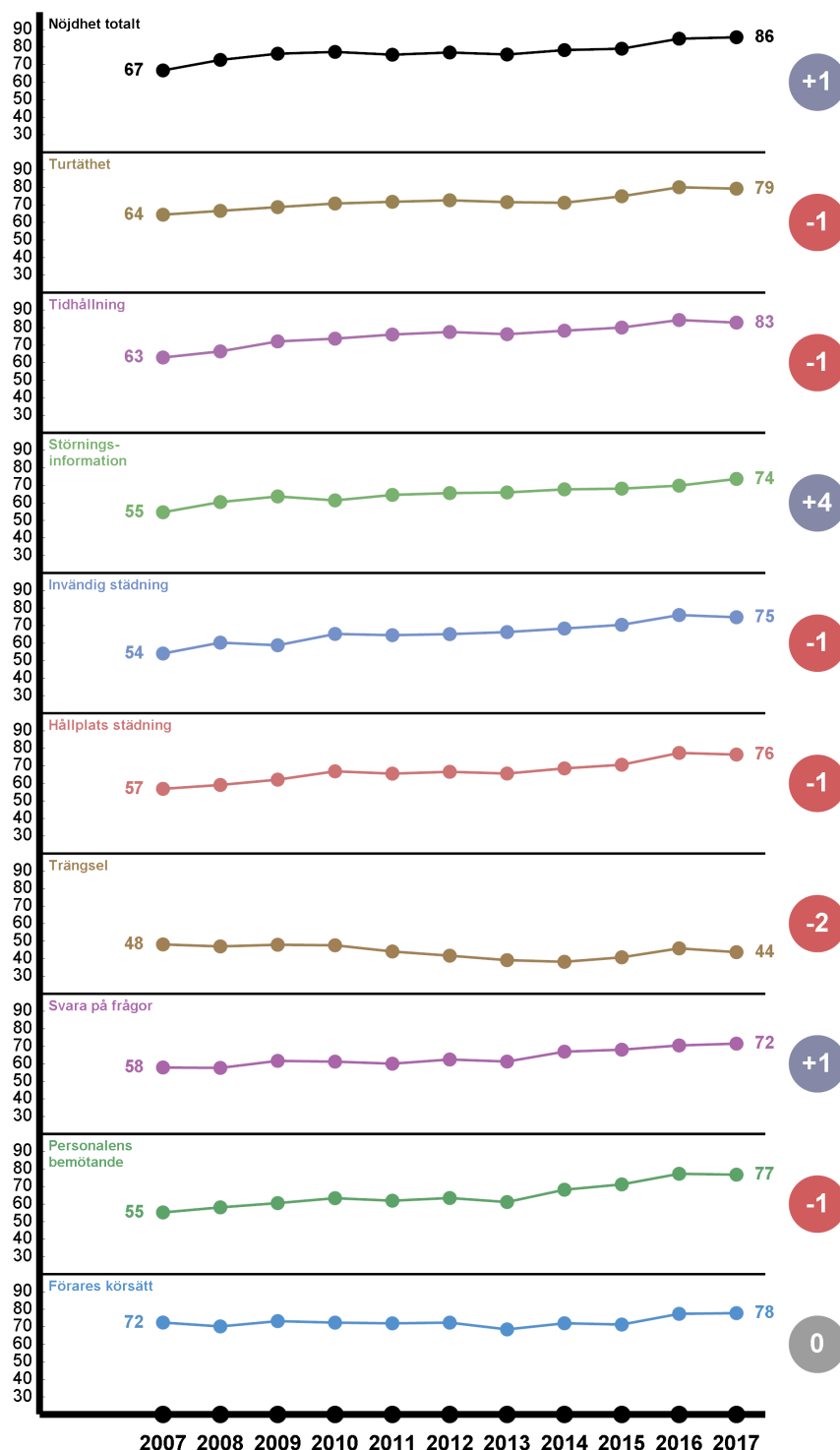
2016



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Tunnelbana, grön linje

# Tunnelbana, röd linje

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanan röd linje är trängsel (44 procent), medan tidhållning får högst betyg (83 procent). Flera kvalitetsfaktorer har ett något försämrat resultat jämfört med den förra mätningen. Betyget för störningsinformationen uppvisar störst förbättring jämfört med året innan.

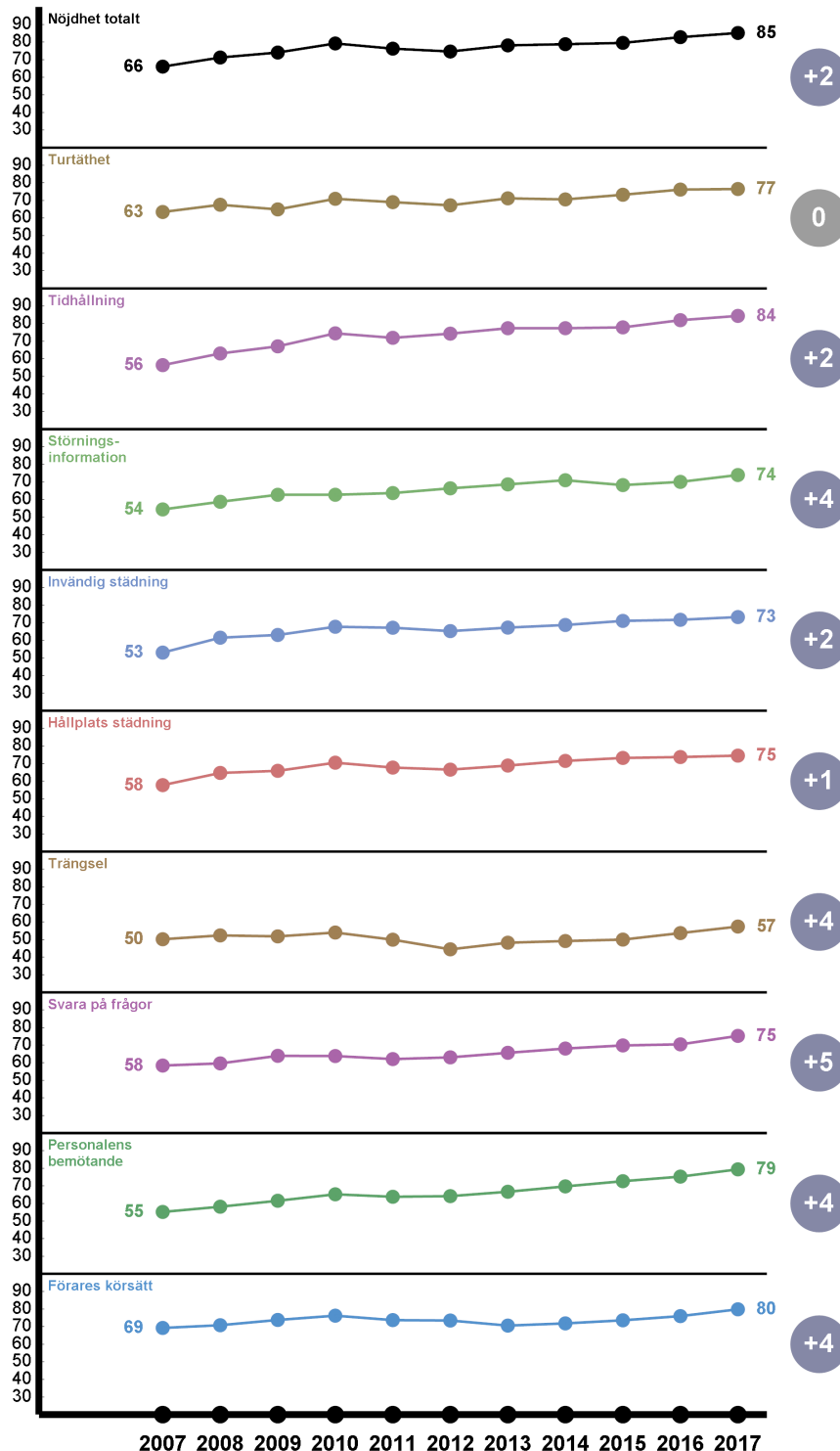


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Tunnelbana, röd linje



# Tunnelbana, blå linje

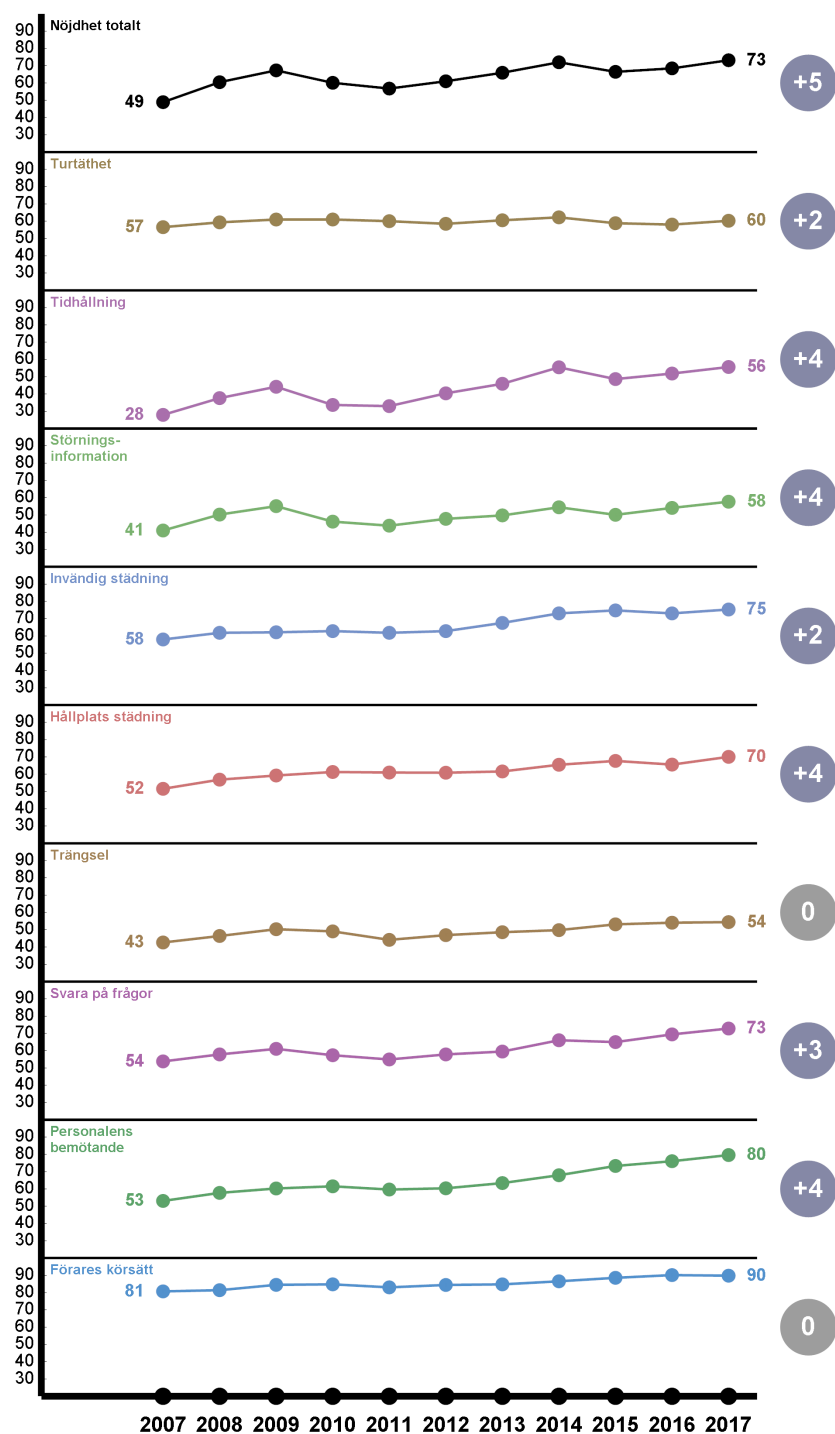
Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanan blå linje är trängsel (57 procent), medan tidhållningen (84 procent) och förarens körsätt får högst betyg (80 procent). Resultaten har förbättrats jämfört med föregående mätning, med undantag för turtätheten som har ett oförändrat betyg. Störst är förbättringen för kvalitetsfaktorn svara på frågor.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Tunnelbana, blå linje

# Pendeltåg, totalt

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg totalt är trängsel (54 procent), tidhållning (56 procent) och störningsinformation (58 procent). Högst betyg får förarens körsätt (90 procent). Betygen för trängsel och förarens körsätt är oförändrade jämfört med föregående mätning. I övrigt har resultaten förbättrats sedan året innan.



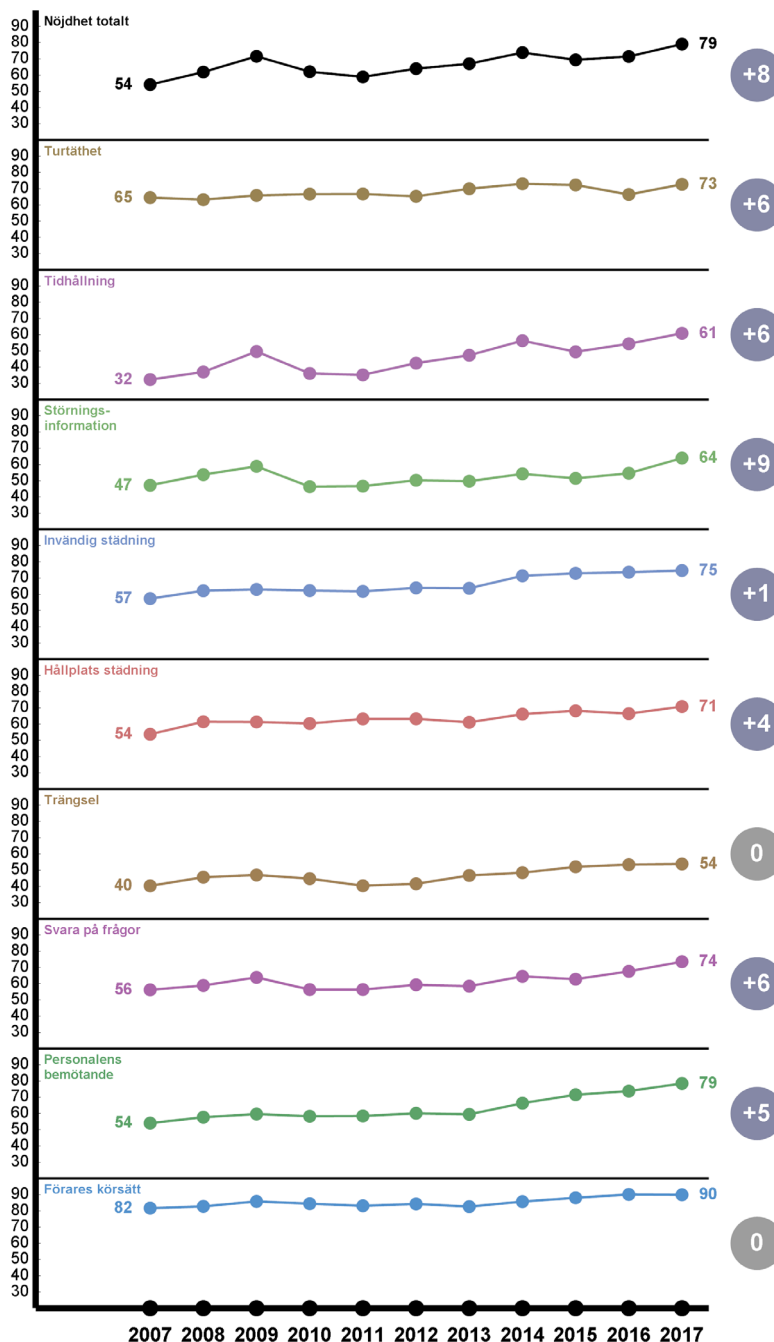
Nöjdhets per kvalitetsfaktor - Pendeltåg, totalt

# Pendeltåg, Märsta

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Märsta är trängsel (54 procent) och tidhållning (61 procent). Högst betyg får förarens körsätt (90 procent) och personalens bemötande (79 procent). Kvalitetsfaktorerna har generellt förbättrats sedan den förra mätningen och störst är förbättringen avseende störningsinformationen, som ökar med 9 procentenheter.

Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Märsta.

FÖRÄNDRING SEDAN  
2016

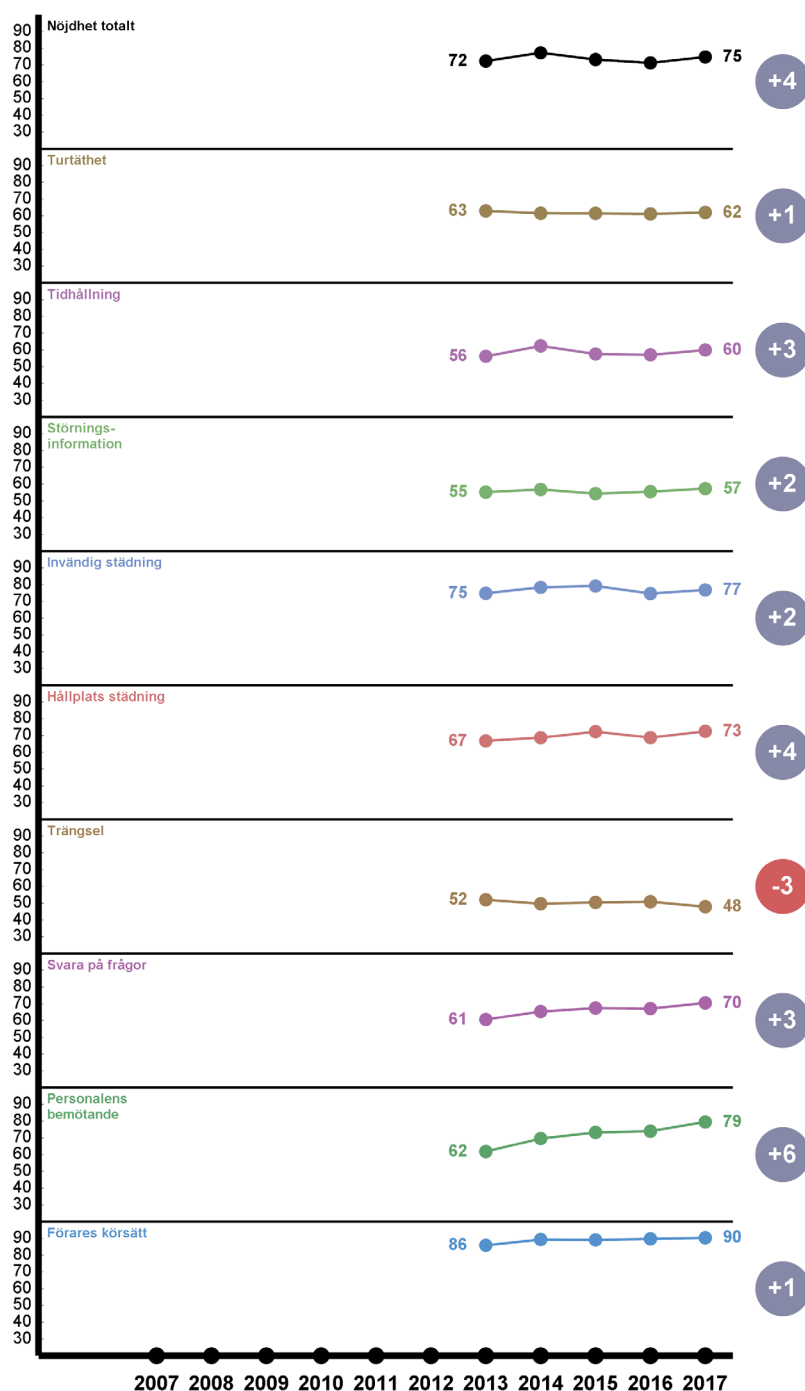


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltåg, Märsta

# Pendeltåg, Uppsala

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Uppsala är trängsel (48 procent), störningsinformation (57 procent), tidhållning (60 procent) och turtäthet (62 procent). Högst är betygen gällande förarens körsätt (90 procent) och personalens bemötande (79 procent). Kvalitetsfaktorerna har ett förbättrat resultat jämfört med året innan, med undantag för trängsel. Störst är förbättringen med avseende på personalens bemötande.

Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Arlanda.

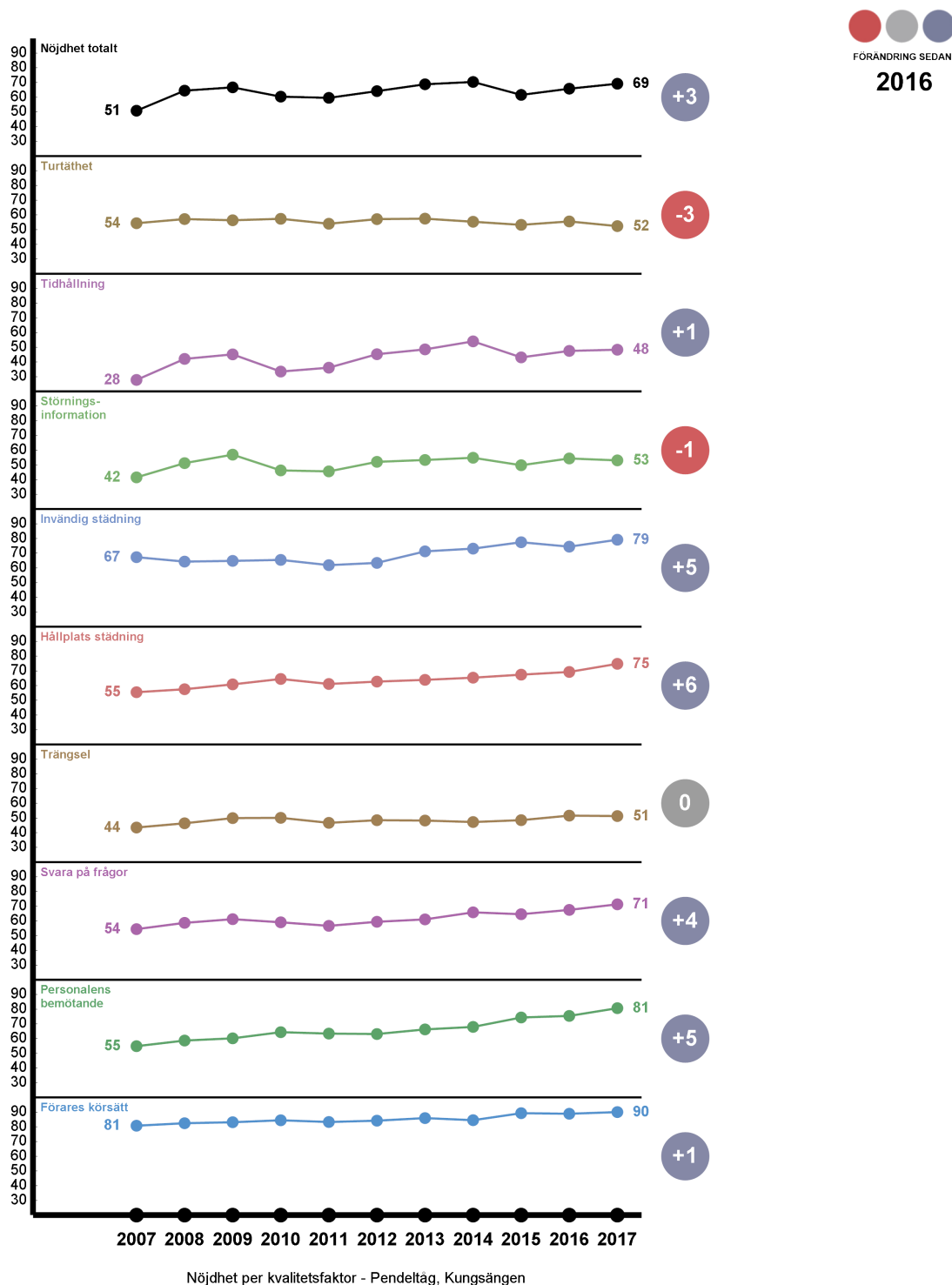


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltåg, Uppsala

# Pendeltåg, Kungsängen

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Kungsängen är tidhållning (48 procent), trängsel (51 procent) och turtäthet (52 procent). Högst betyg har förarens körsätt (90 procent) och personalens bemötande (81 procent). Resultaten har förbättrats sedan föregående mätning, med undantag för turtätheten och störningsinformationen, som minskar något. Betyget för trängsel är oförändrat.

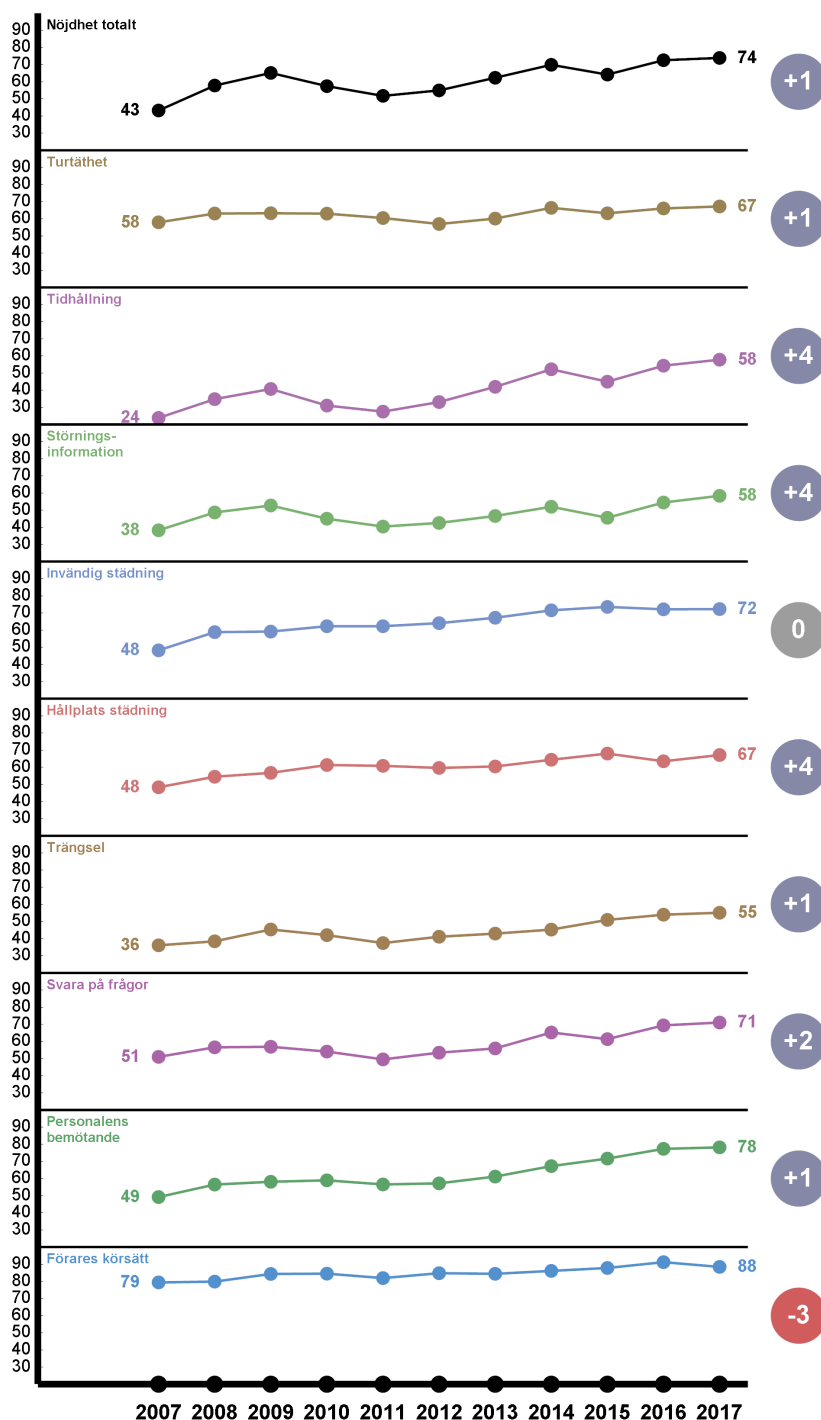
Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Bålsta.



# Pendeltåg, Södertälje

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Södertälje är trängsel (55 procent), tidhållning (58 procent) och störningsinformation (58 procent), medan förarens körsätt får högst betyg (88 procent). Det enda betyg som minskar sedan den förra mätningen är förarens körsätt.

Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Södertälje.

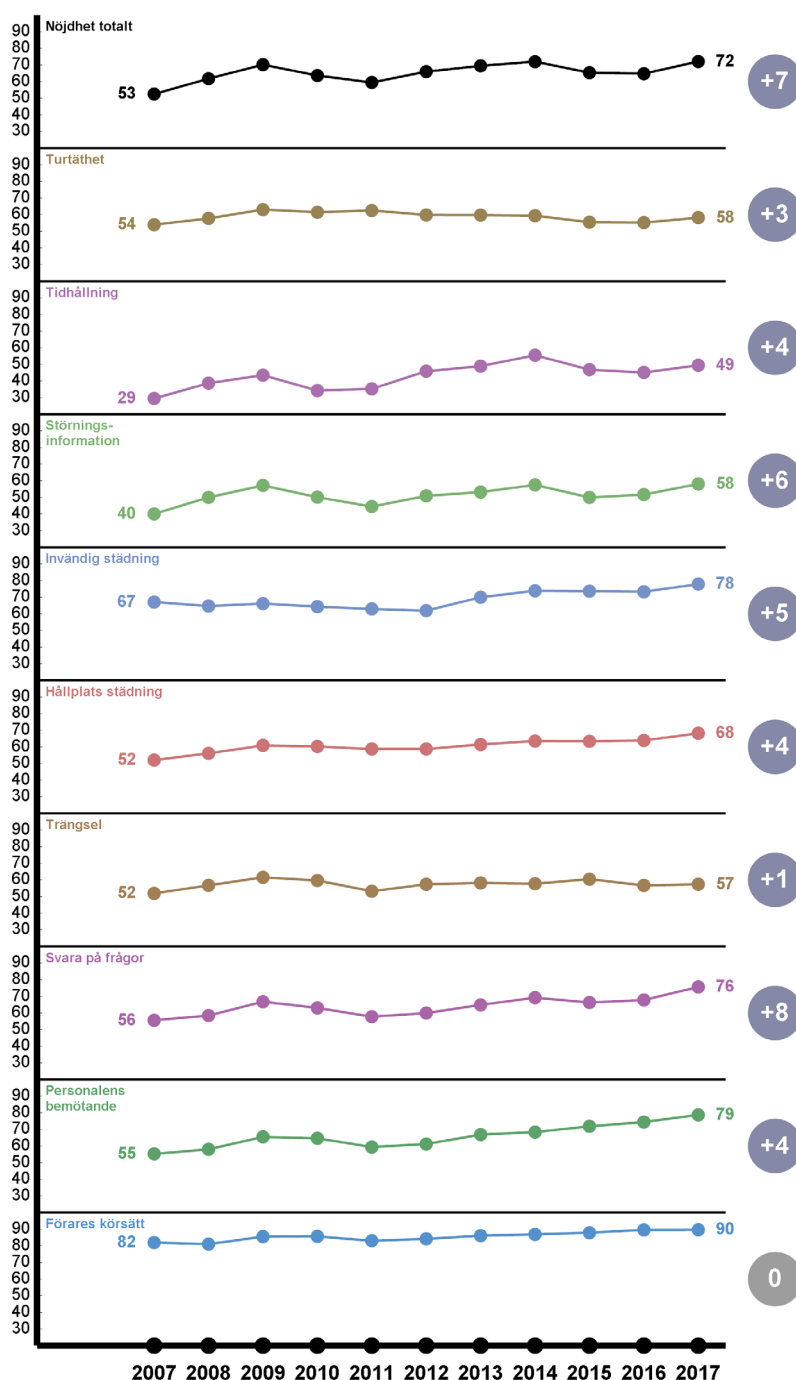


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltåg, Södertälje

# Pendeltåg, Västerhaninge

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Västerhaninge är tidhållning (49 procent), trängsel (57 procent), turtäthet (58 procent) och störningsinformation (58 procent). Den kvalitetsfaktor som har högst betyg är förarens körsätt (90 procent). Resultaten har förbättrats jämfört med föregående mätning, med undantag för förarens körsätt som har ett oförändrat betyg. Störst är förbättringen för kvalitetsfaktorn svara på frågor.

Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Västerhaninge.



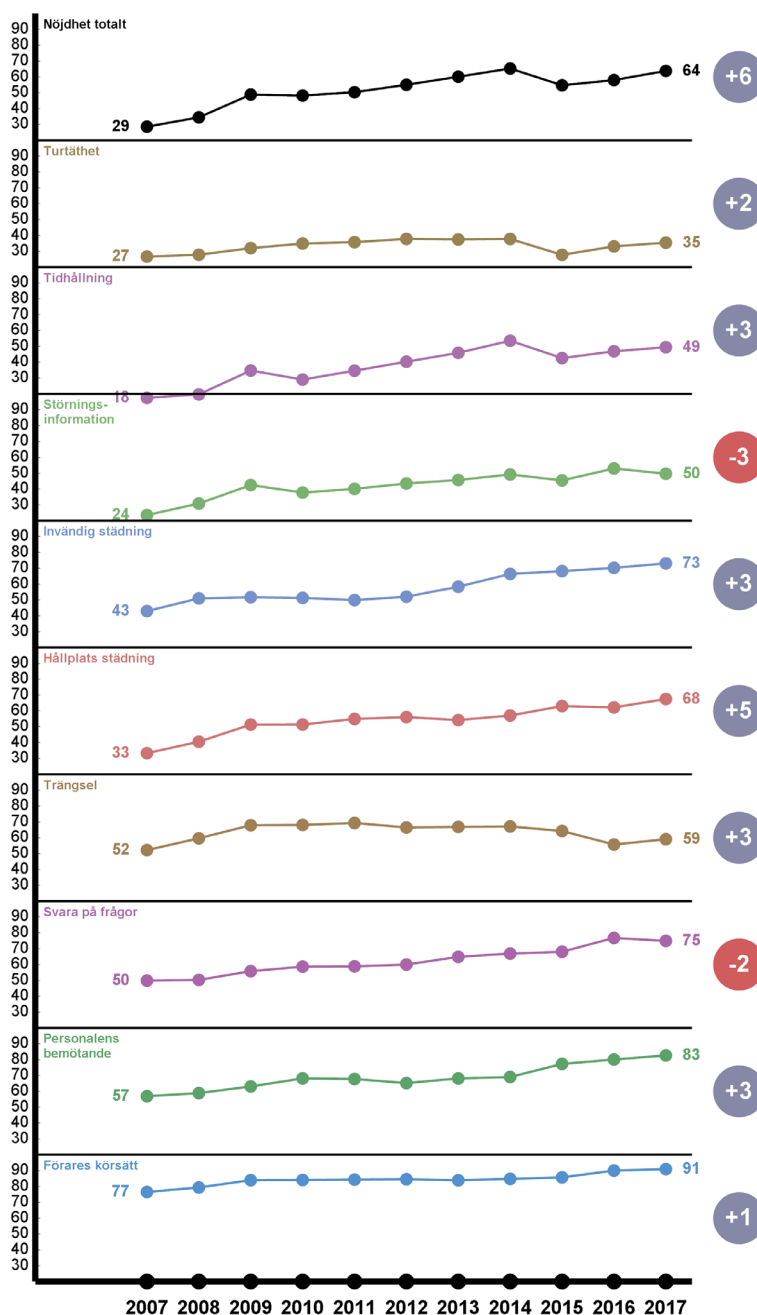
Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltågen, Västerhaninge

# Pendeltåg, Nynäshamn

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Nynäshamn är turtäthet (35 procent), tidhållning (49 procent) och störningsinformation (50 procent). Förarens körsätt (91 procent) och personalens bemötande (83 procent) får högst betyg. De flesta kvalitetsfaktorer har förbättrats sedan den föregående mätningen, med undantag för störningsinformation och svara på frågor.

Resultatet för området avser mätning på sträckan Västerhaninge - Nynäshamn.

FÖRÄNDRING SEDAN  
**2016**



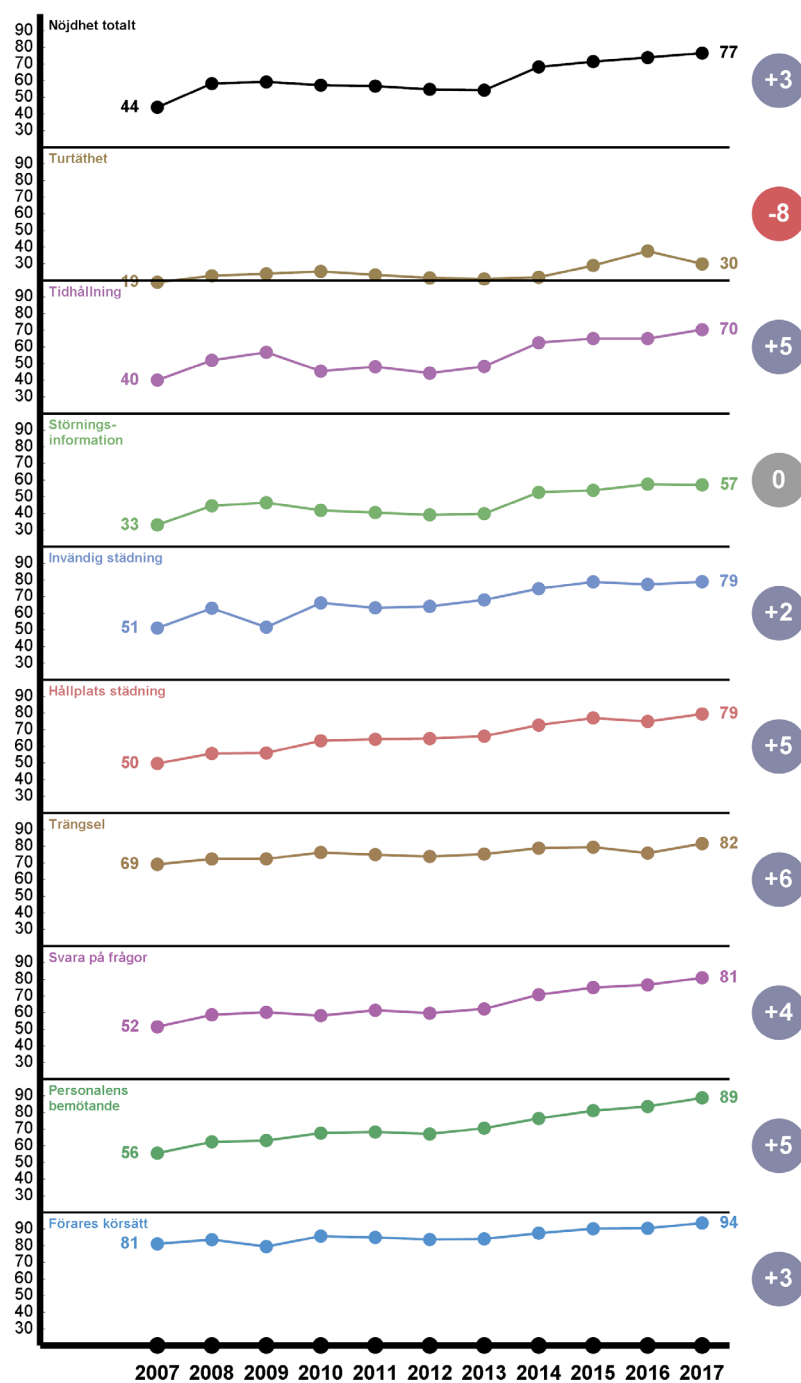
Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltåg, Nynäshamn



# Pendeltåg, Gnesta

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Gnesta är turtätheten (30 procent) och störningsinformationen (57 procent). Förarens körsätt (94 procent) och personalens bemötande (89 procent) får högst betyg. Betyget för turtätheten har minskat med 8 procentenheter sedan den förra mätningen. Övriga kvalitetsfaktorer har förbättrats, med undantag för störningsinformationen, som får ett oförändrat betyg.

Resultatet för området avser mätning på sträckan Södertälje - Gnesta.

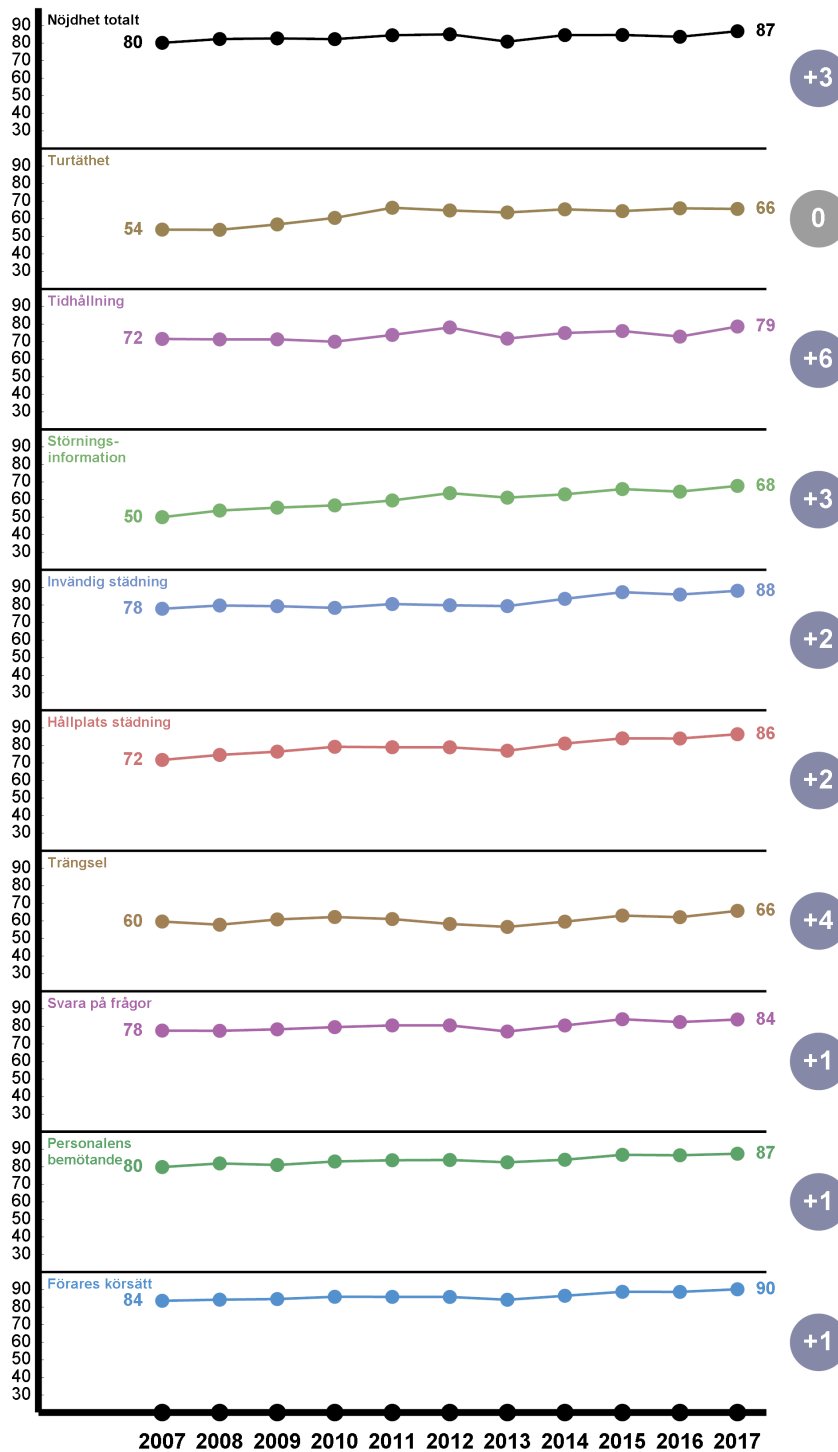


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltåg, Gnesta

# Lokalbana, totalt

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på lokalbanan totalt är turtäthet (66 procent), trängsel (66 procent) och störningsinformation (68 procent), medan förarens körsätt (90 procent) får högst betyg. Resultaten är förbättrade jämfört med föregående mätning, med undantag för turtätheten som har ett oförändrat betyg. Störst är förbättringen med avseende på tidhållning.

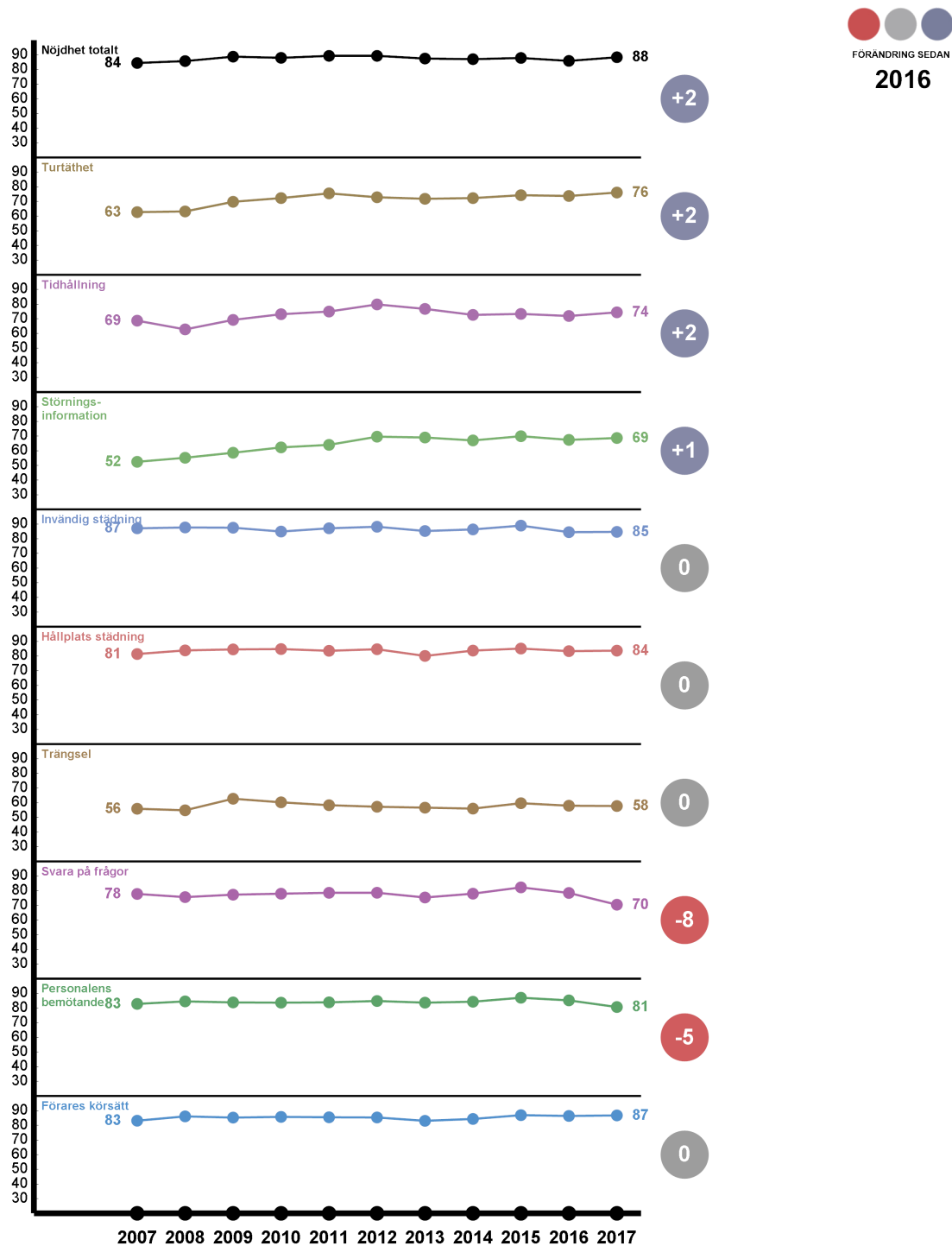
FÖRÄNDRING SEDAN  
2016



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Lokalbana, totalt

# Tvärbanan, Sickla udde

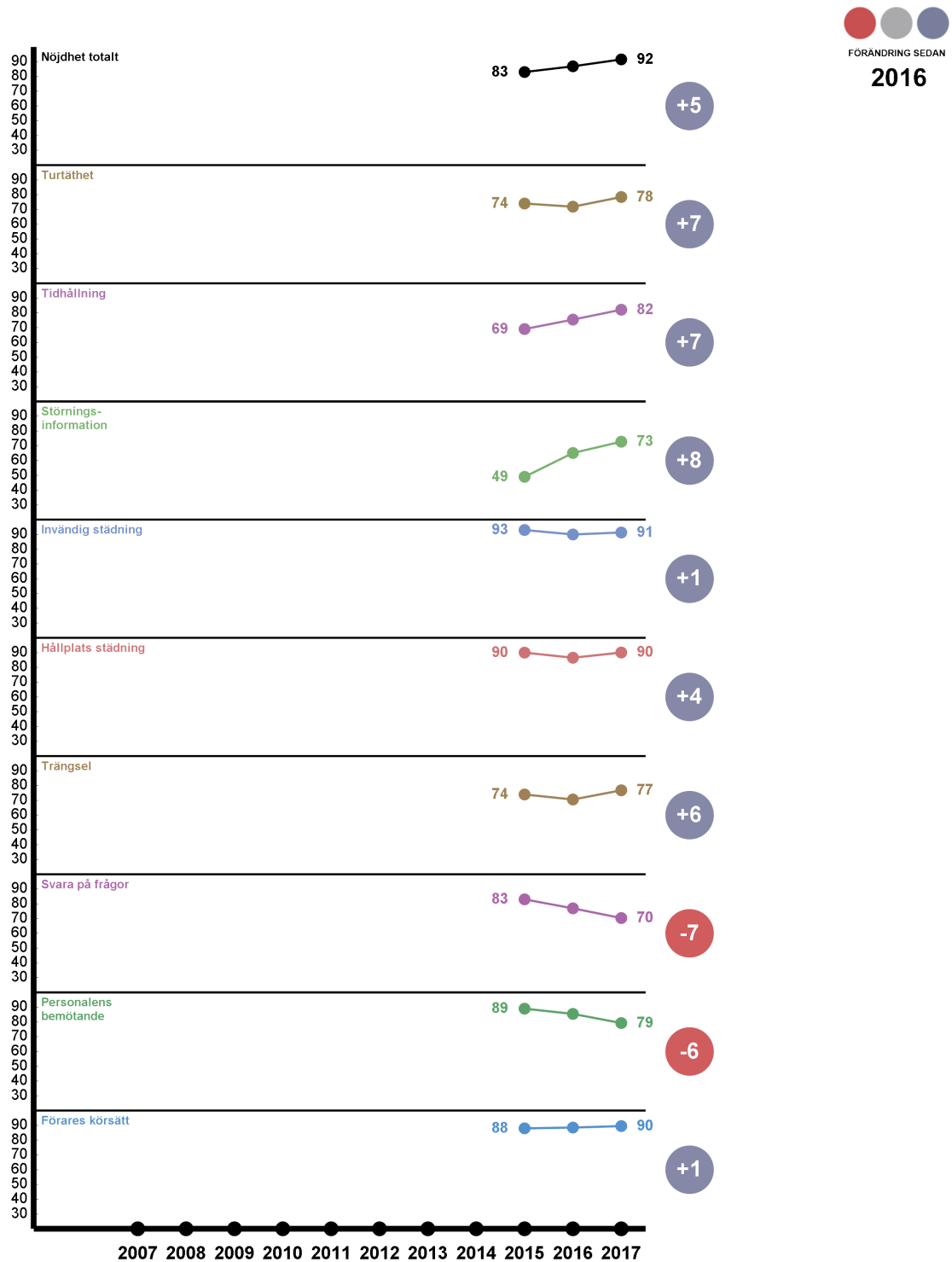
Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tvärbanan Sickla Udde är trängsel (58 procent). Högst betyg får förarens körsätt (87 procent), invändig städning (85 procent) och hållplatsstädning (84 procent). Jämfört med föregående mätning har kvalitetsfaktorerna svara på frågor och personalens bemötande försämrats med 8 respektive 5 procentenheter. Övriga kvalitetsfaktorer har förbättrade eller oförändrade betyg relativt föregående mätning.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Tvärbanan, Sickla udde

# Tvärbanan, Solna

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tvärbanan Solna är svara på frågor (70 procent). Högst betyg får invändig städning (91 procent) följt av hållplatsstädning (90 procent) och förarens körsätt (90 procent). Störst förbättring jämfört med föregående mätning är resultaten för störningsinformation, turtäthet och tidhållning. Betygen för svara på frågor och personalens bemötande minskar jämfört med den förra mätningen.

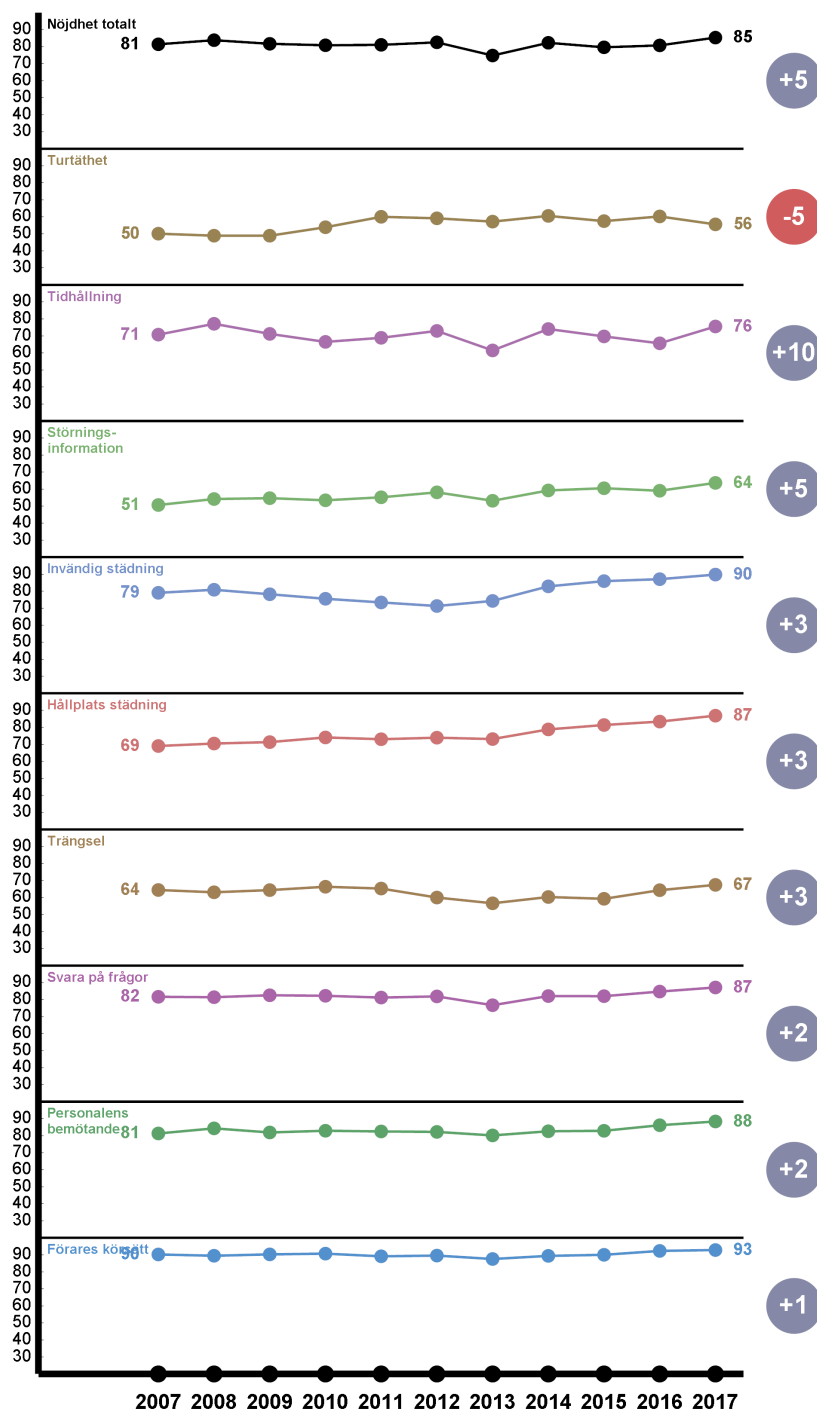


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Tvärbanan, Solna

# Roslagsbanan

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på Roslagsbanan är turtäthet (56 procent). Högst betyg får förarens körsätt (93 procent) och invändig städning (90 procent). Kvalitetsfaktorerna får ett högre betyg i årets mätning jämfört med året innan, med undantag för turtätheten. Störst är förbättringen med avseende på tidhållning som ökar med 10 procentenheter.

FÖRÄNDRING SEDAN  
2016

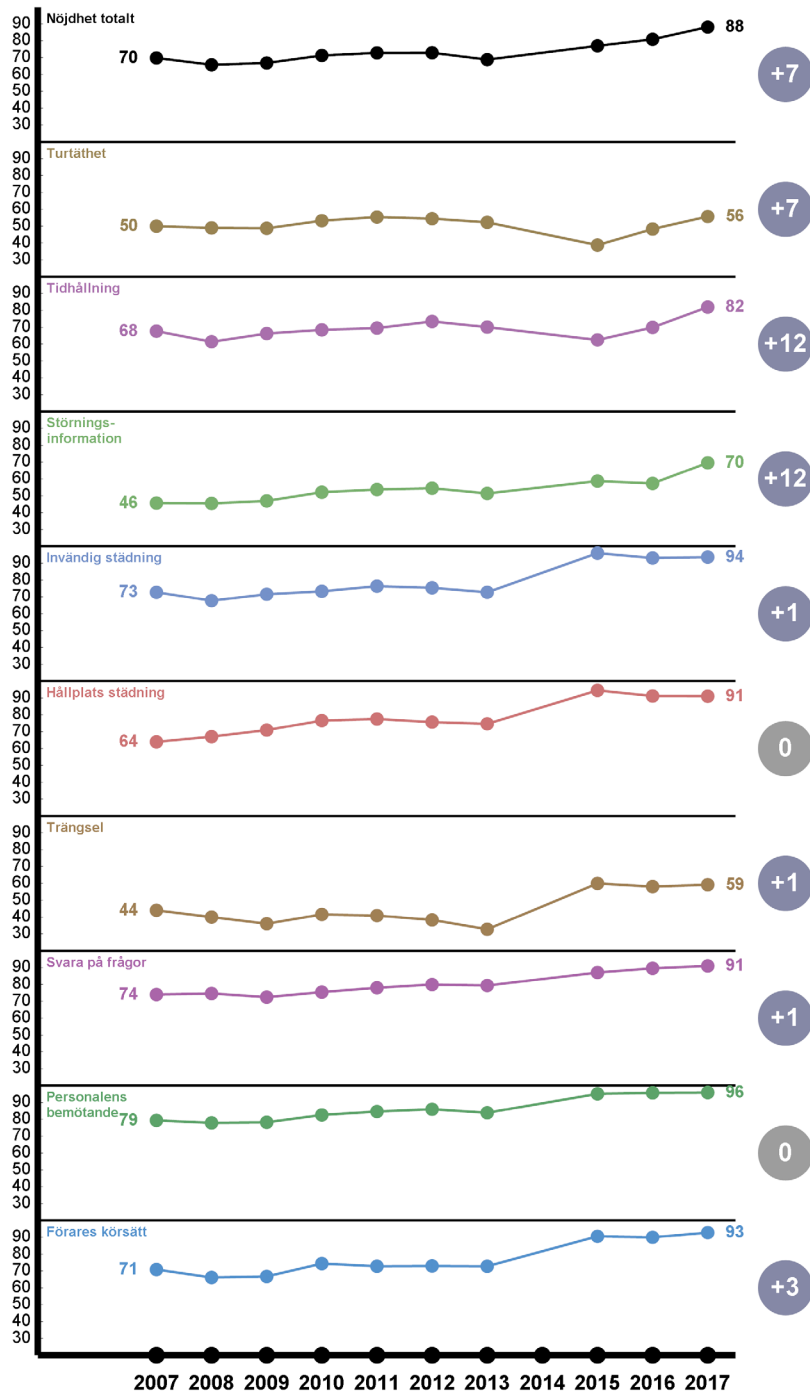


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Roslagsbanan

# Lidingöbanan

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på Lidingöbanan är turtäthet (56 procent) och trängsel (59 procent), medan personalens bemötande (96 procent) och invändig städning (94 procent) får högst betyg. Generellt har kvalitetsfaktorerna förbättrats jämfört med föregående mätning och störst är förbättringen med avseende på tidhållning respektive störningsinformation, vilka båda ökar med 12 procentenheter.

FÖRÄNDRING SEDAN  
2016



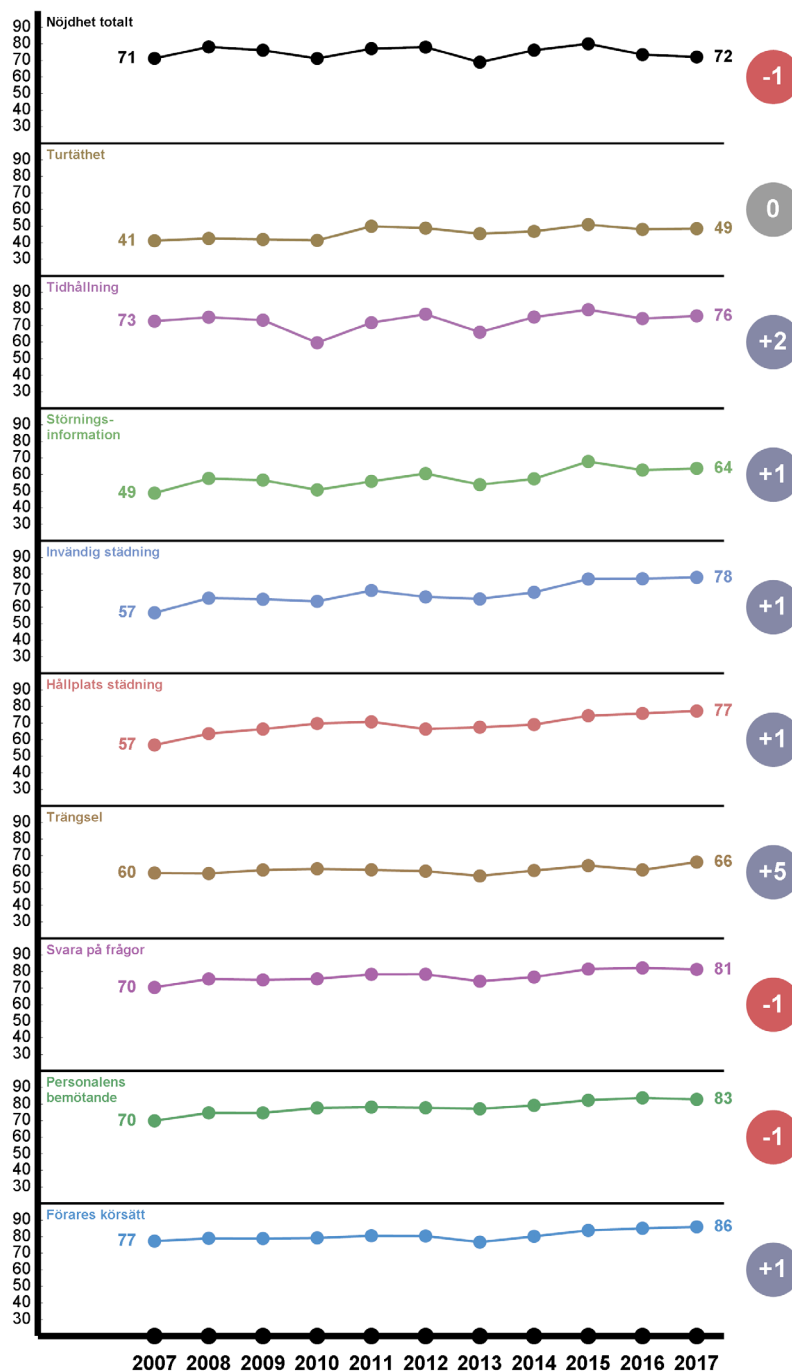
Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Lidingöbanan

\*Lidingöbanan var avstängd från juni 2013 till oktober 2015 på grund av modernisering av spåren

# Saltsjöbanan

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på Saltsjöbanan är turtätheten (49 procent). Högst betyg får förarens körsätt (86 procent) och personalens bemötande (83 procent). Generellt uppvisar flera kvalitetsfaktorer för Saltsjöbanan en förbättring jämfört med föregående mätning, med undantag för faktorerna svara på frågor och personalens bemötande, vilka båda minskar med 1 procentenhet.

FÖRÄNDRING SEDAN  
2016

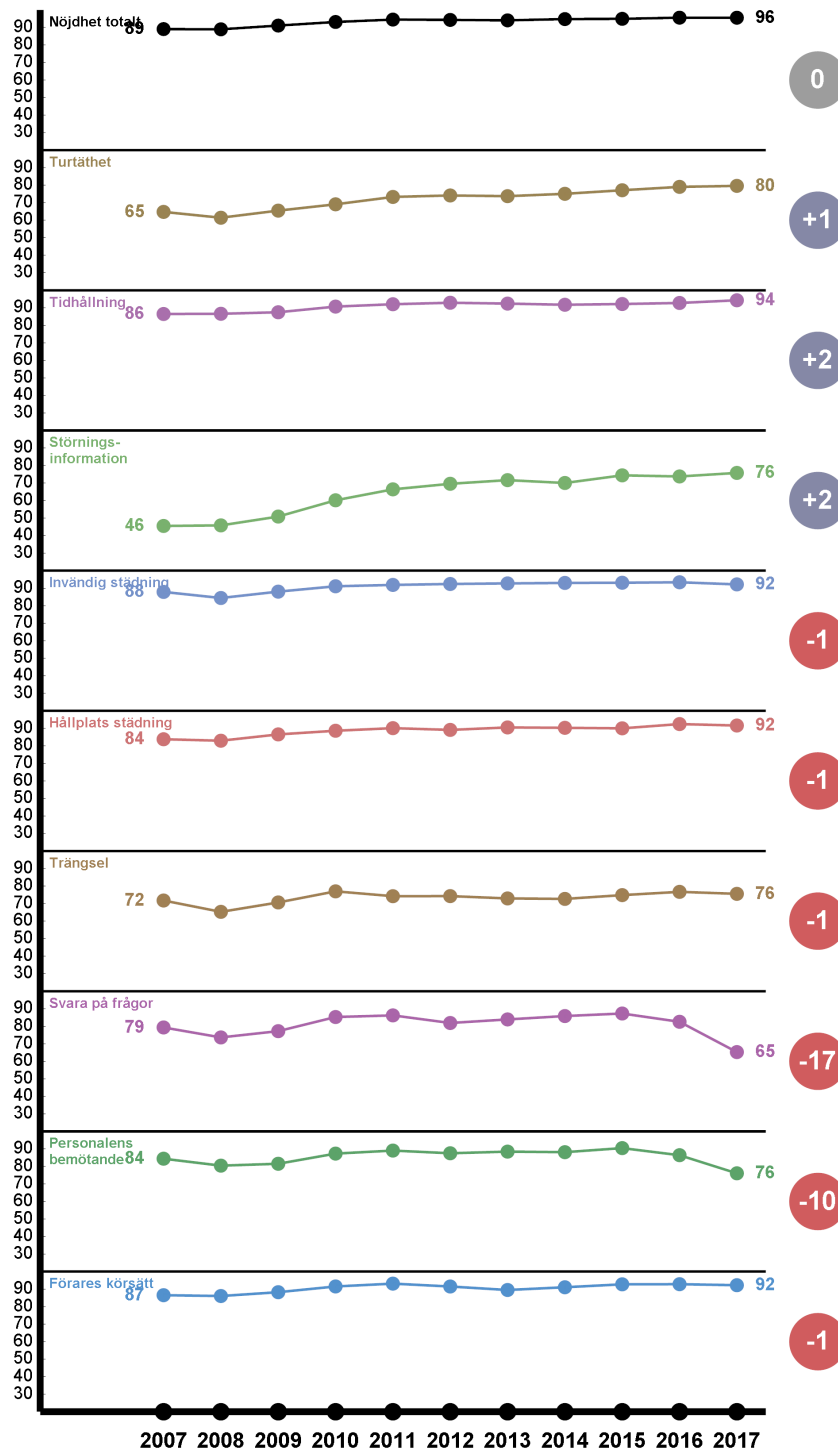


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Saltsjöbanan

# Nockebybanan

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på Nockebybanan är svara på frågor (65 procent), medan tidhållning (94 procent) får högst betyg. Flera av kvalitetsfaktorerna får ett sämre betyg jämfört med föregående mätning. Detta är mest påtagligt för faktorerna svara på frågor och personalens bemötande, som minskar med 17 respektive 10 procentenheter.

FÖRÄNDRING SEDAN  
2016

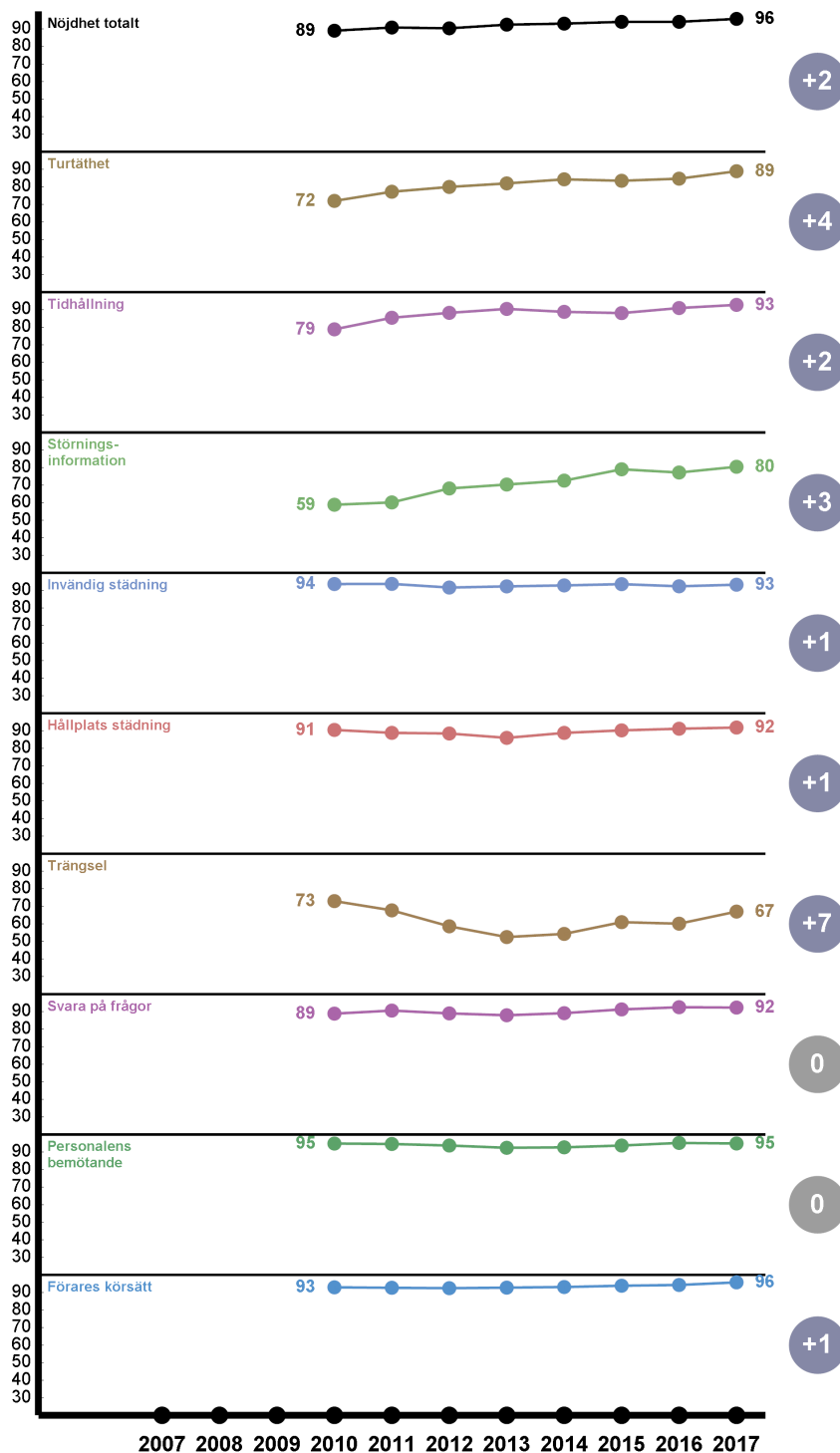


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Nockebybanan



# Spårväg, linje 7

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på spårväg linje 7 är trängsel (67 procent), medan förarens körsätt (96 procent) och personalens bemötande (95 procent) får högst betyg. Generellt ökar betygen för de olika kvalitetsfaktorerna och störst är förbättringen gällande trängsel.

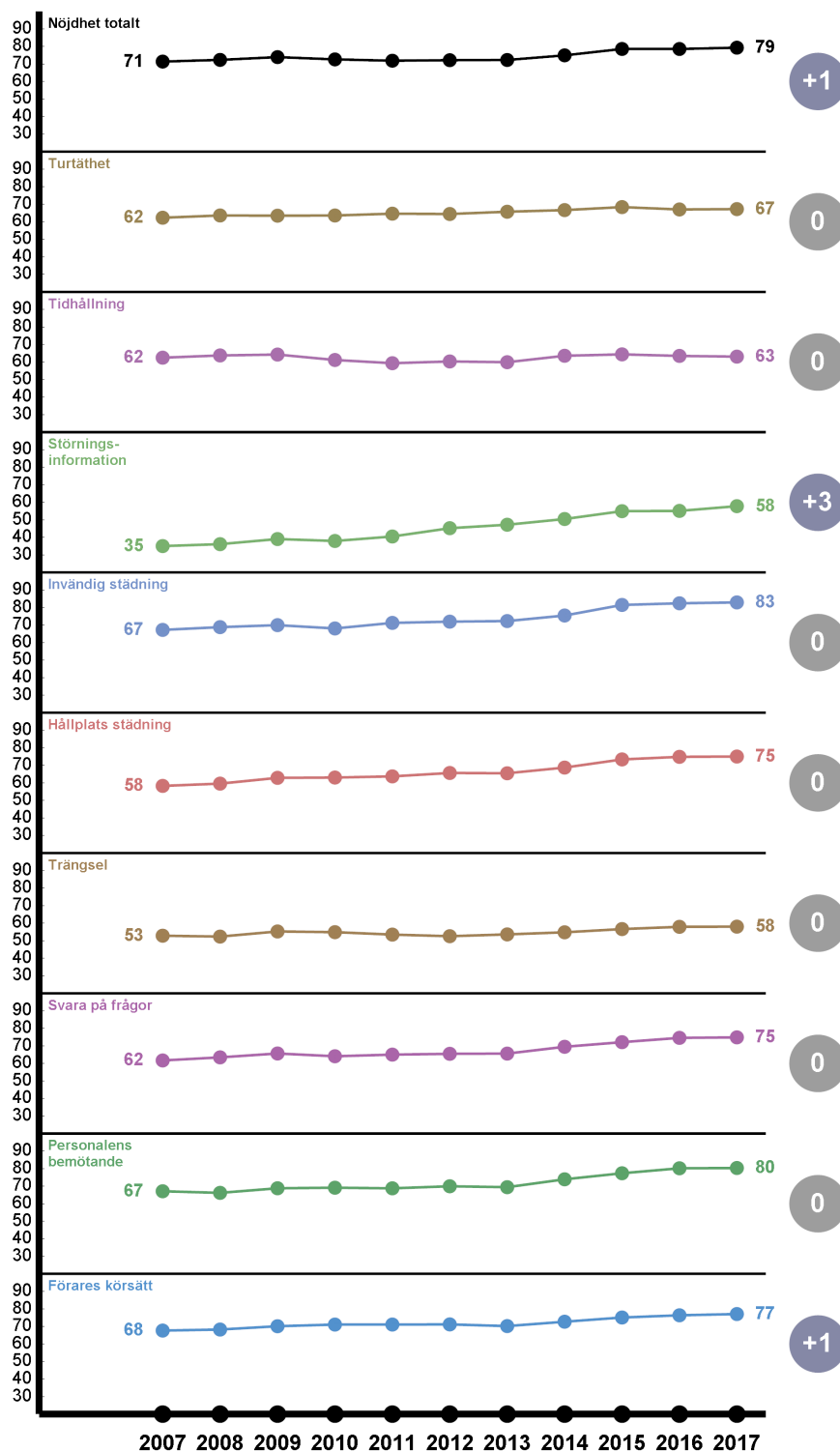


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Spårväg, linje 7

# Buss, totalt

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss totalt är störningsinformation (58 procent), trängsel (58 procent) och tidhållning (63 procent). Den invändiga städningen (83 procent) och personalens bemötande (80 procent) får högst betyg. Störningsinformationen och förarens körsätt har förbättrade resultat jämfört med den föregående mätningen. För övriga kvalitetsfaktorer är betygen oförändrade.

  
 FÖRÄNDRING SEDAN  
**2016**

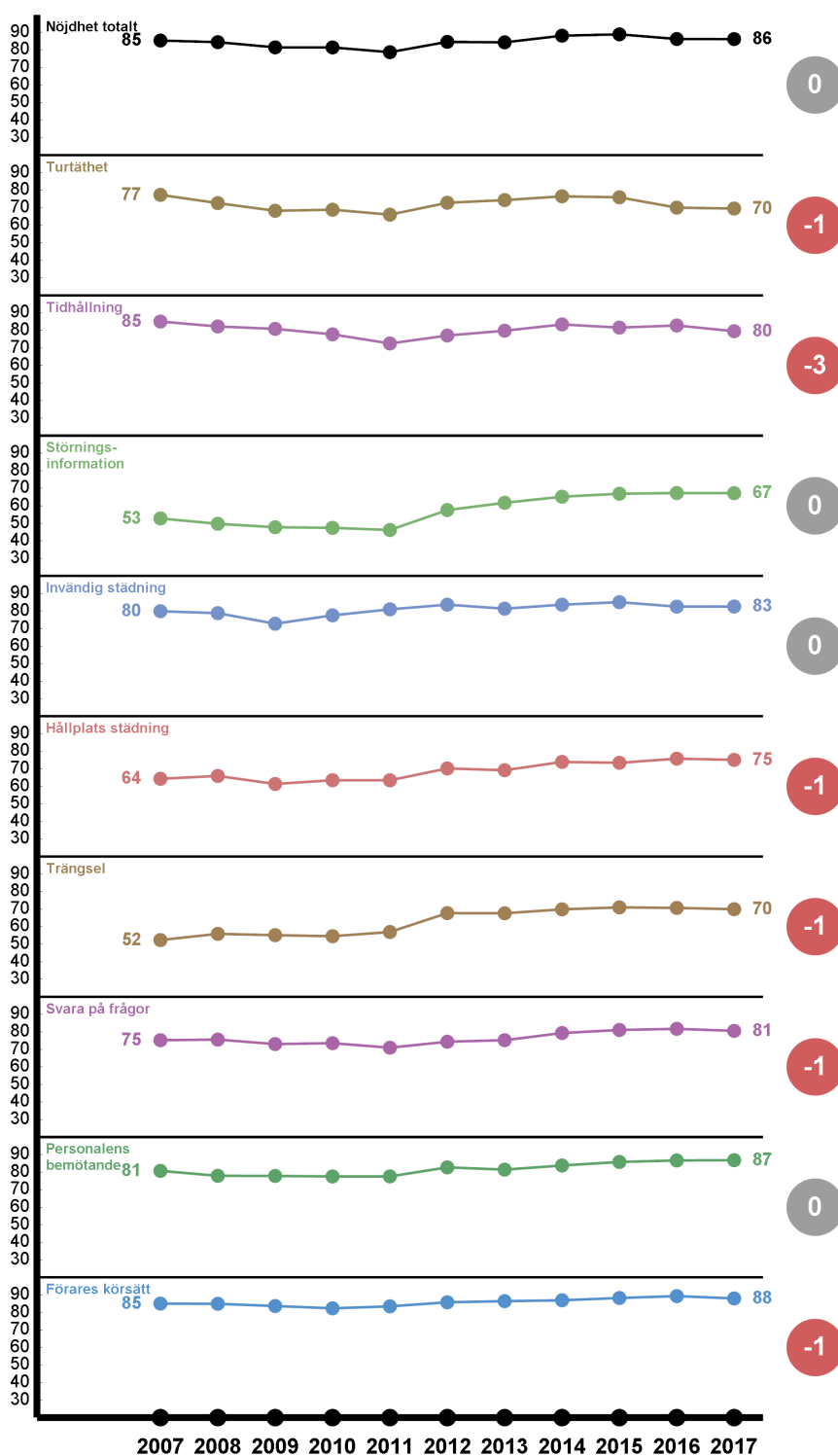


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, totalt

# Buss, Norrtälje

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Norrtälje är störningsinformation (67 procent), turtäthet (70 procent) och trängsel (70 procent). Högst är betygen på förarens körsätt (88 procent) och personalens bemötande (87 procent). Flera kvalitetsfaktorer redovisar en försämring jämfört med föregående mätning. Betygen för störningsinformation, invändig städning och personalens bemötande är oförändrade jämfört med året innan.

FÖRÄNDRING SEDAN  
2016

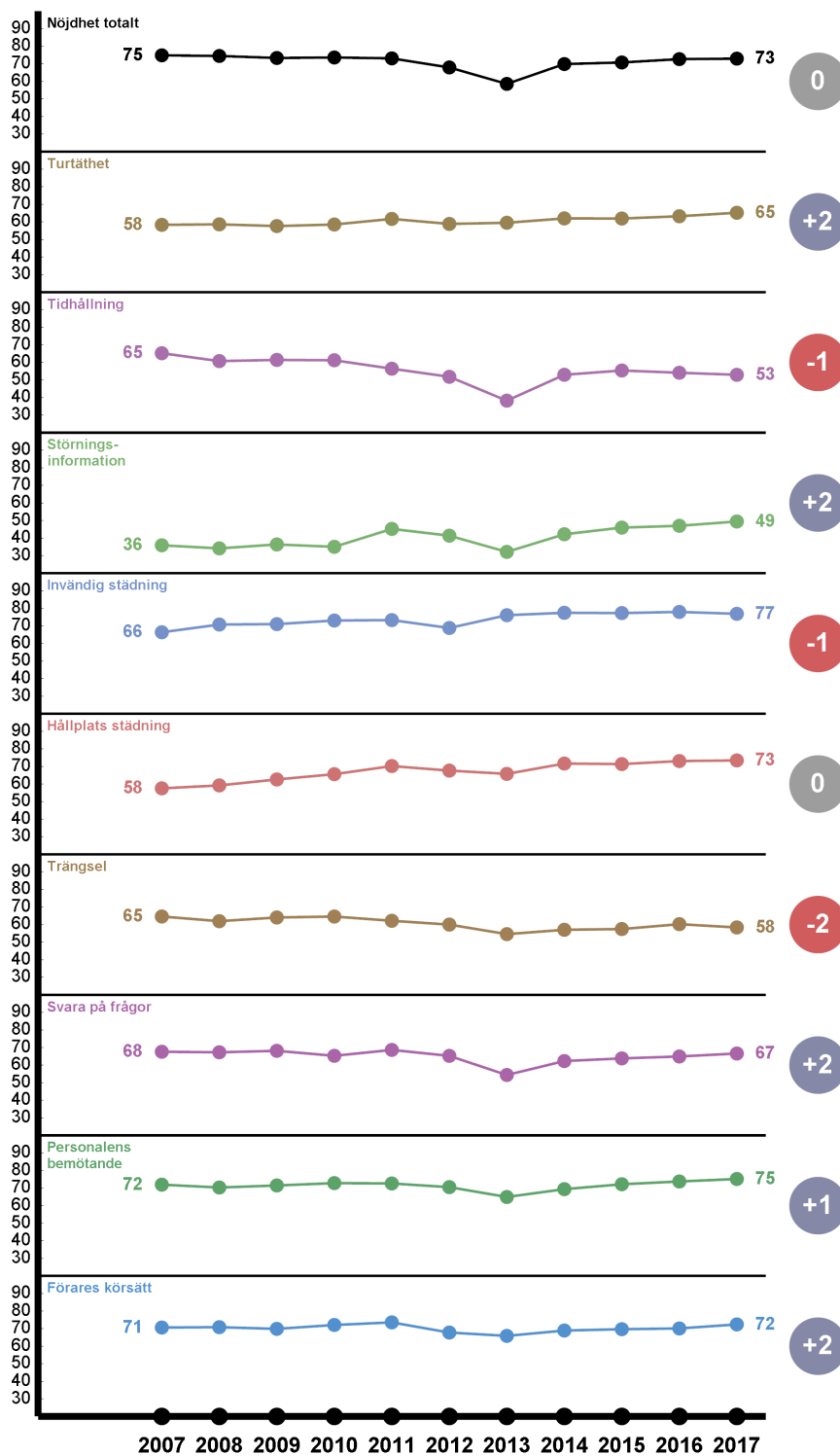


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Norrtälje

# Buss, norrort

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss norrort är störningsinformation (49 procent), tidhållning (53 procent) och trängsel (58 procent). Högst betyg får invändig städning (77 procent), personalens bemötande (75 procent) och hållplatsstädning (73 procent). Betygen för turtäthet, störningsinformation, svara på frågor, personalens bemötande och förarens körsätt ökar jämfört med föregående mätning. Tidhållning, invändig städning och trängsel får lägre betyg än föregående år.

  
 FÖRÄNDRING SEDAN  
**2016**



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, norrort

# Buss, Sigtuna/Upplands Väsby

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Sigtuna/Upplands Väsby är störningsinformation (54 procent), turtäthet (57 procent) och tidhållning (61 procent). Högst är betygen för invändig städning (76 procent), personalens bemötande (72 procent) och förarens körsätt (72 procent). Störst förbättring jämfört med föregående mätning uppvisar turtätheten, medan betygen för tidhållning och förarens körsätt minskar mest.



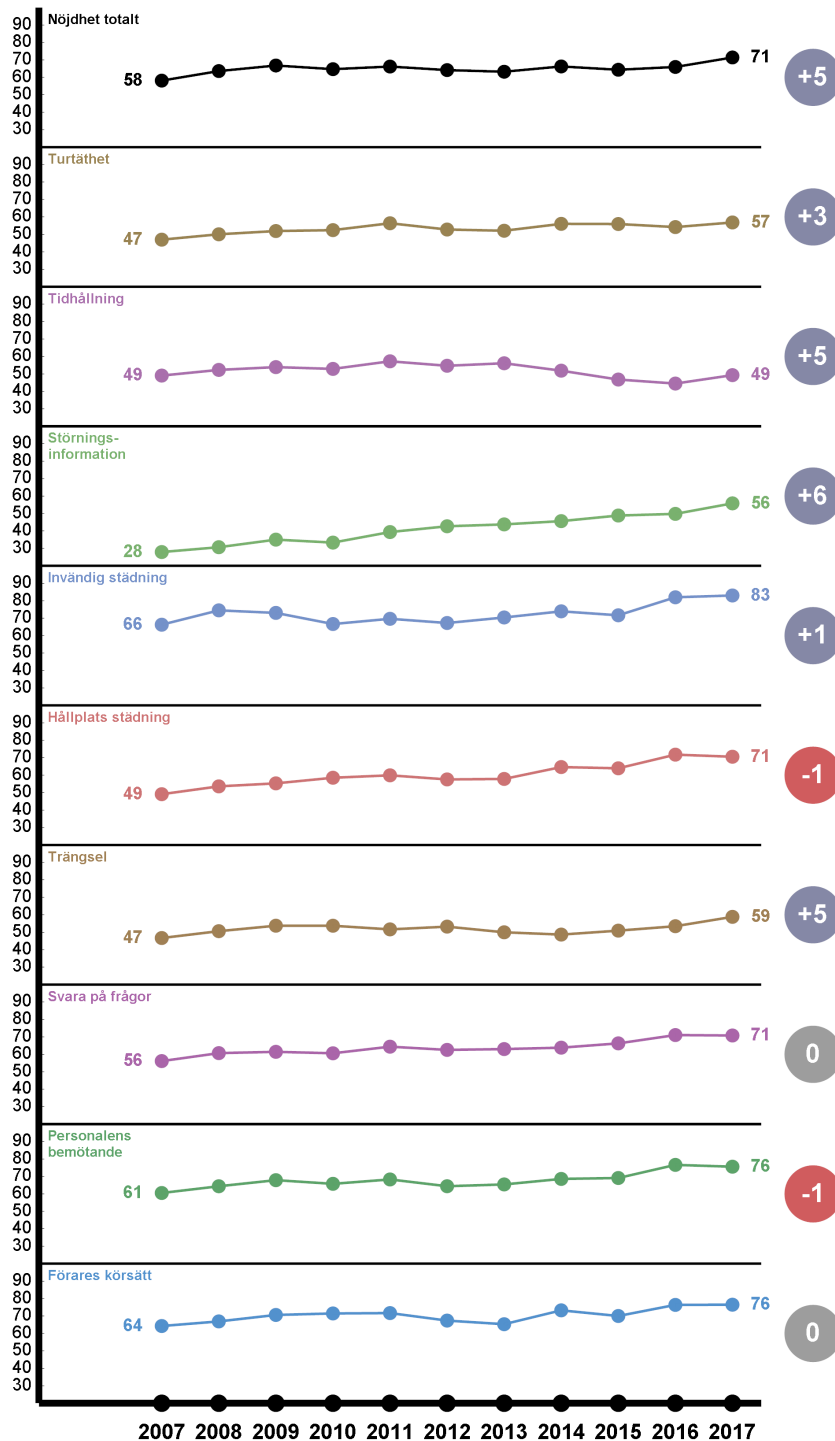
Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Sigtuna/Upplands Väsby

# Buss, Järfälla/Upplands Bro

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Järfälla/Upplands bro är tidhållning (49 procent) och störningsinformation (56 procent). Högst betyg får invändig städning (83 procent), personalens bemötande (76 procent) och förarens körsätt (76 procent). Betygen har generellt förbättrats jämfört med föregående mätning, med undantag för hållplatsstädning och personalens bemötande.



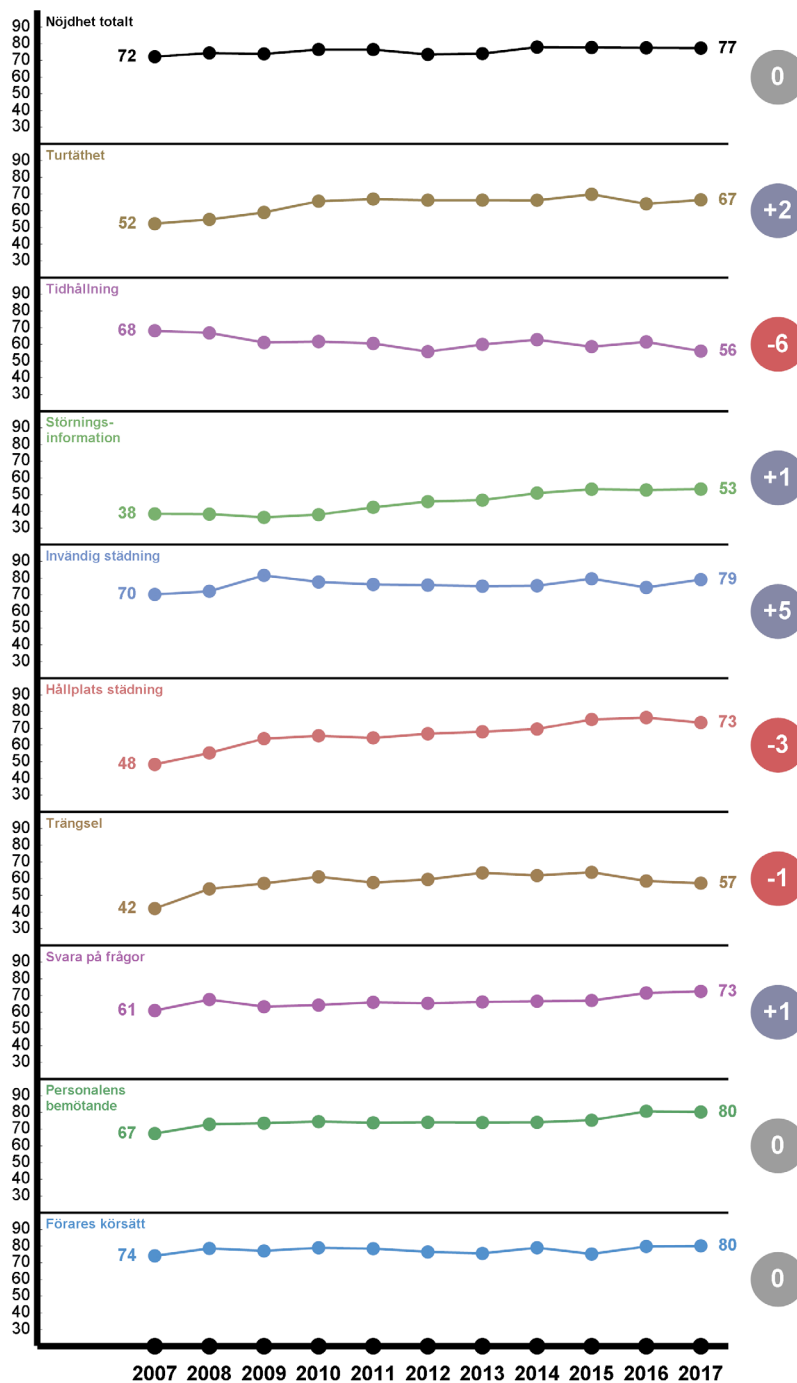
2016



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Järfälla/Upplands Bro

# Buss, Ekerö

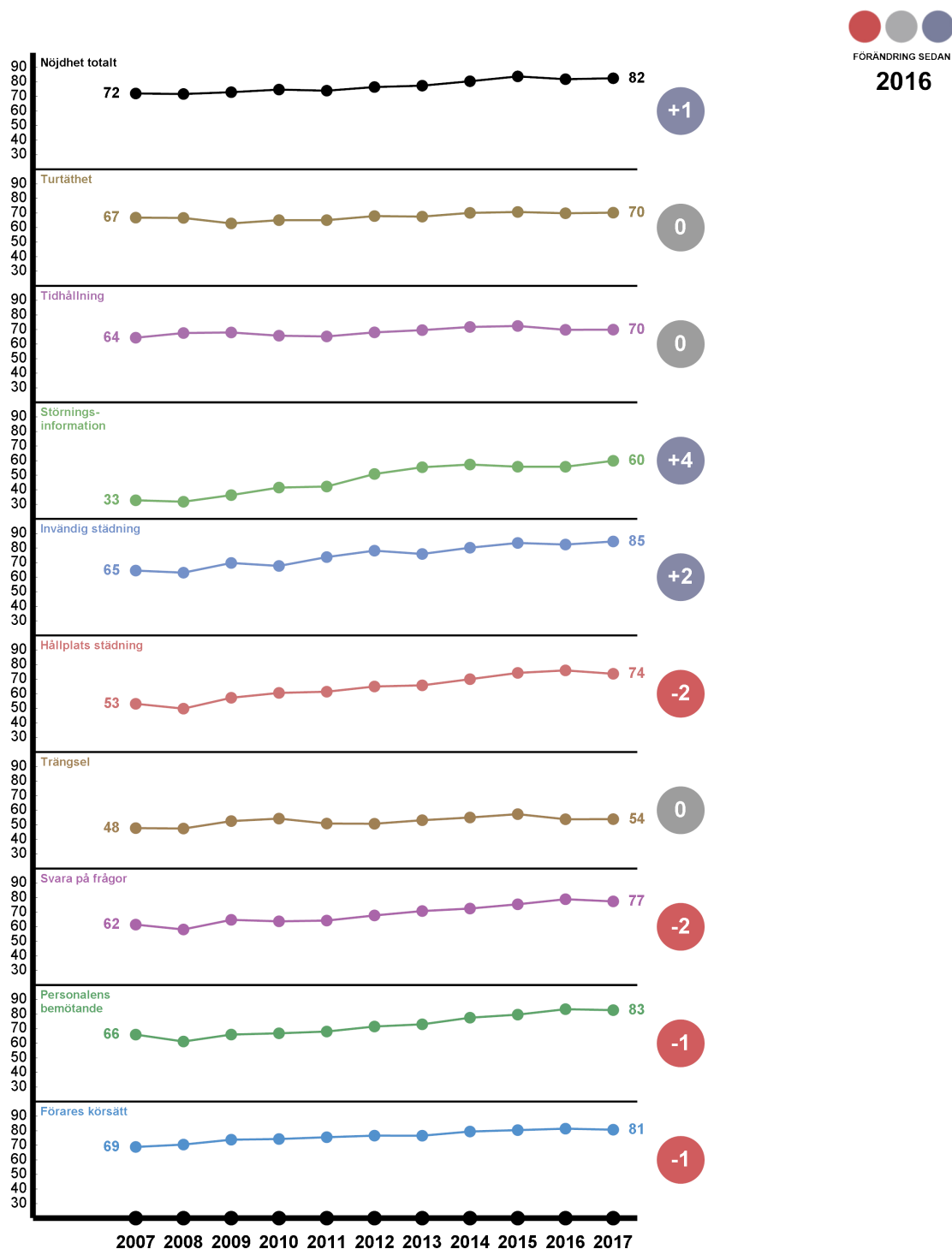
Av kvalitetsfaktorerna på buss Ekerö får störningsinformation (53 procent), tidhållning (56 procent) och trängsel (57 procent) lägst betyg. Högst betyg får personalens bemötande (80 procent), förarens körsätt (80 procent) och invändig städning (79 procent).



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Ekerö

# Buss, Nacka/Värmdö

Lägst betyg av kvalitetsfaktorerna för buss Nacka/Värmdö får trängsel (54 procent) och störningsinformation (60 procent). Högst betyg har invändig städning (85 procent) och personalens bemötande (83 procent). Betygen för störningsinformation och invändig städning ökar jämfört med året innan, medan hållplatsstädning, svara på frågor, personalens bemötande och förarens körsätt får lägre betyg.



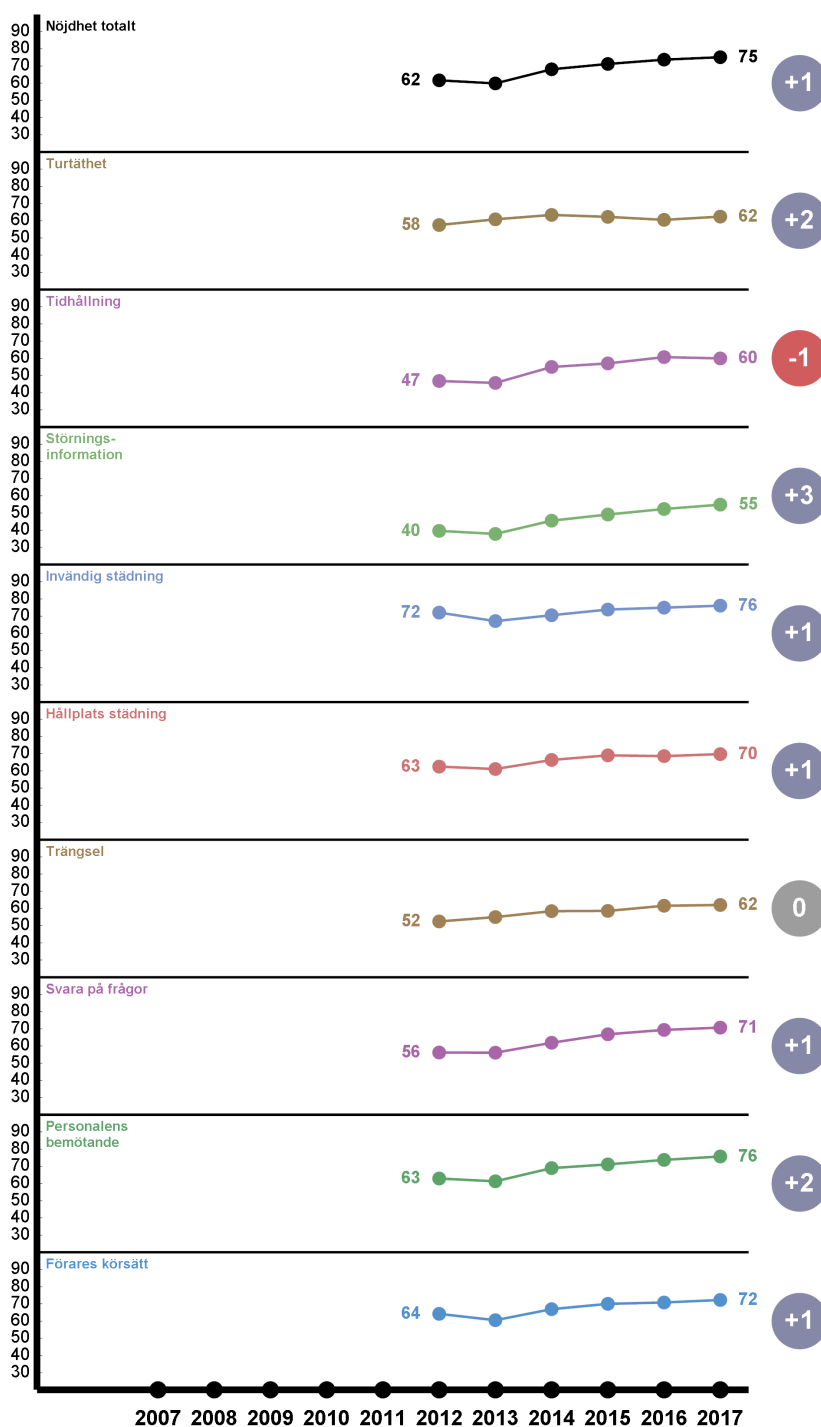
Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Nacka/Värmdö



# Buss

## Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på buss Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna är störningsinformation (55 procent), medan invändig städning (76 procent) och personalens bemötande (76 procent) får högst betyg. Betygen har generellt förbättrats jämfört med föregående mätning och följer en positiv trend.

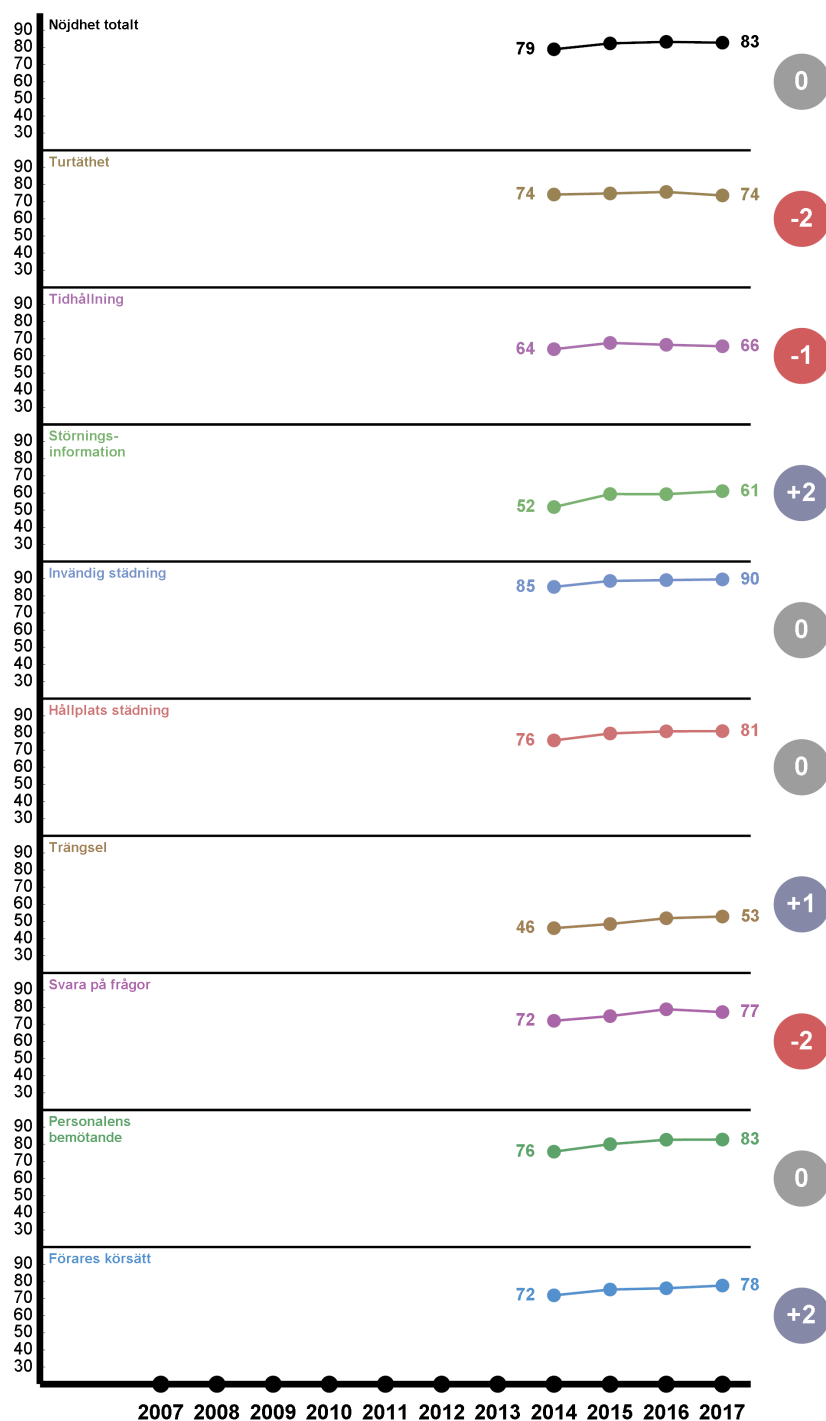


FÖRÄNDRING SEDAN  
2016

Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna

# Buss, innerstaden/Lidingö

Lägst betyg av kvalitetsfaktorerna får trängsel (53 procent), medan den invändiga städningen har högst betyg (90 procent). Betygen för turtäthet, tidhållning och svara på frågor minskar jämfört med föregående mätning, medan resultaten avseende störningsinformation, trängsel och förarens körsätt har förbättrats.



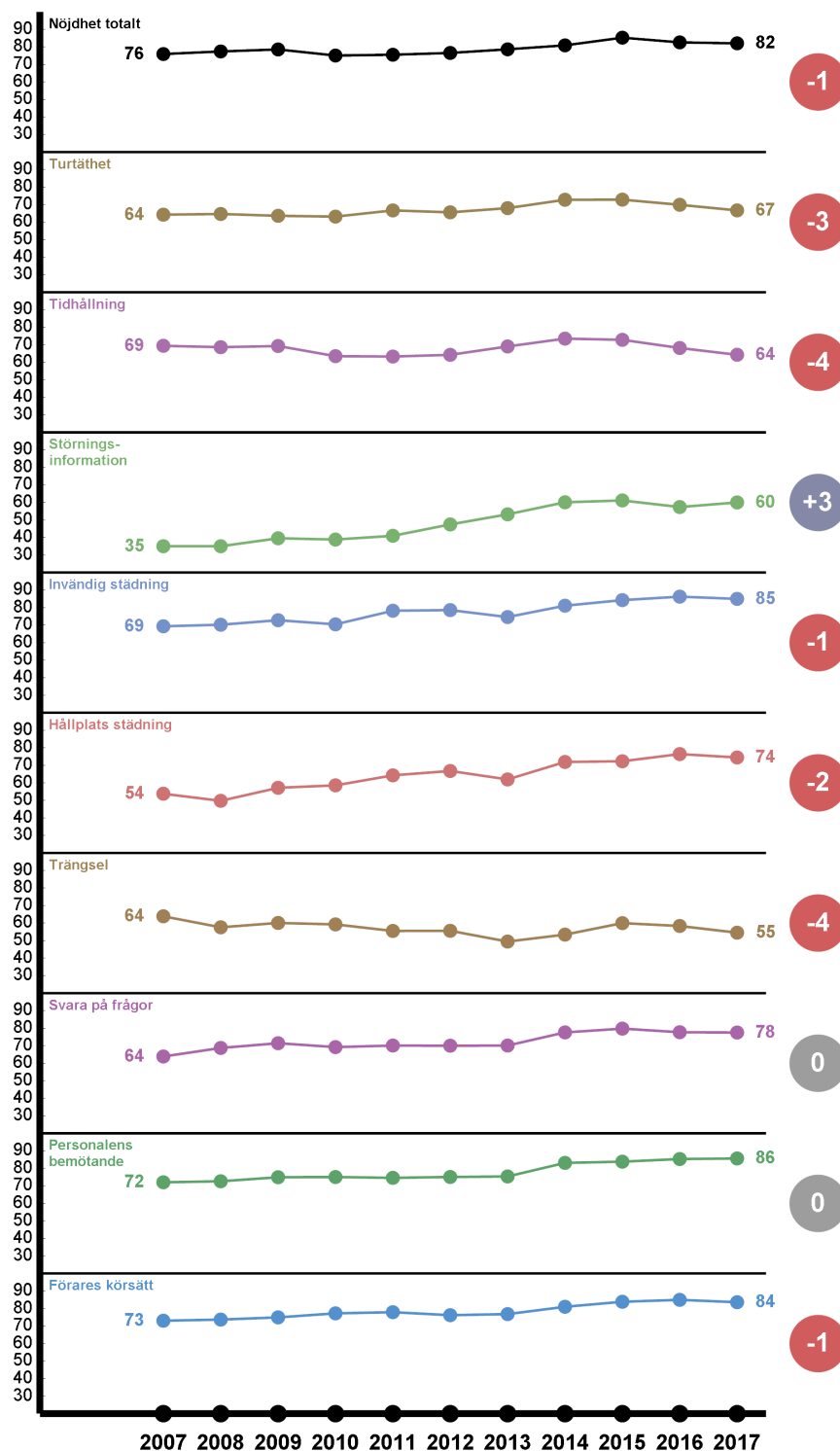
Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, innerstaden/Lidingö

\*Från och med våren 2014 redovisas Lidingö och Innerstan i det gemensamma avtalsområdet Innerstan/Lidingö.

# Buss, Tyresö

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Tyresö är trängsel (55 procent) och störningsinformation (60 procent). Högst betyg får personalens bemötande (86 procent), invändig städning (85 procent) och förarens körsätt (84 procent). Störningsinformationen är den enda kvalitetsfaktor som har ett bättre resultat jämfört med föregående mätning. Merparten av övriga kvalitetsfaktorer redovisar ett negativt resultat, vilket är tydligast för tidhållning och trängsel.

  
 FÖRÄNDRING SEDAN  
**2016**

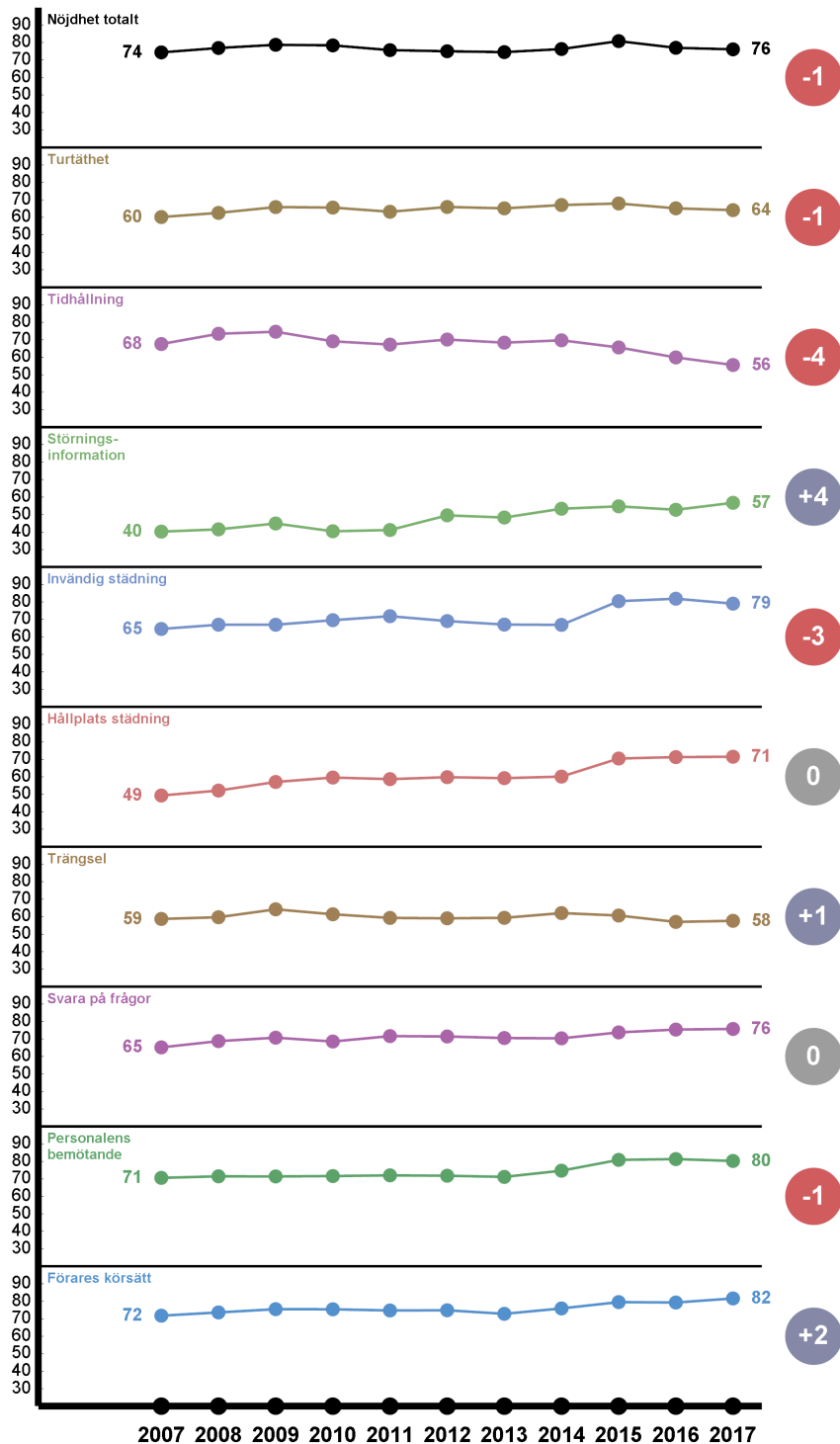


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Tyresö

# Buss, Handen

Lägst betyg av kvalitetsfaktorerna på buss Handen får tidhållning (56 procent), störningsinformation (57 procent) och trängsel (58 procent), medan förarens körsätt (82 procent) och personalens bemötande (80 procent) får högst betyg. Flera kvalitetsfaktorer har ett sämre betyg jämfört med året innan. Störst försämring har tidhållningen, vilken minskar med 4 procentenheter. Den kvalitetsfaktor som förbättrats mest jämfört med föregående mätning är störningsinformationen, som ökar med 4 procentenheter.

FÖRÄNDRING SEDAN  
2016

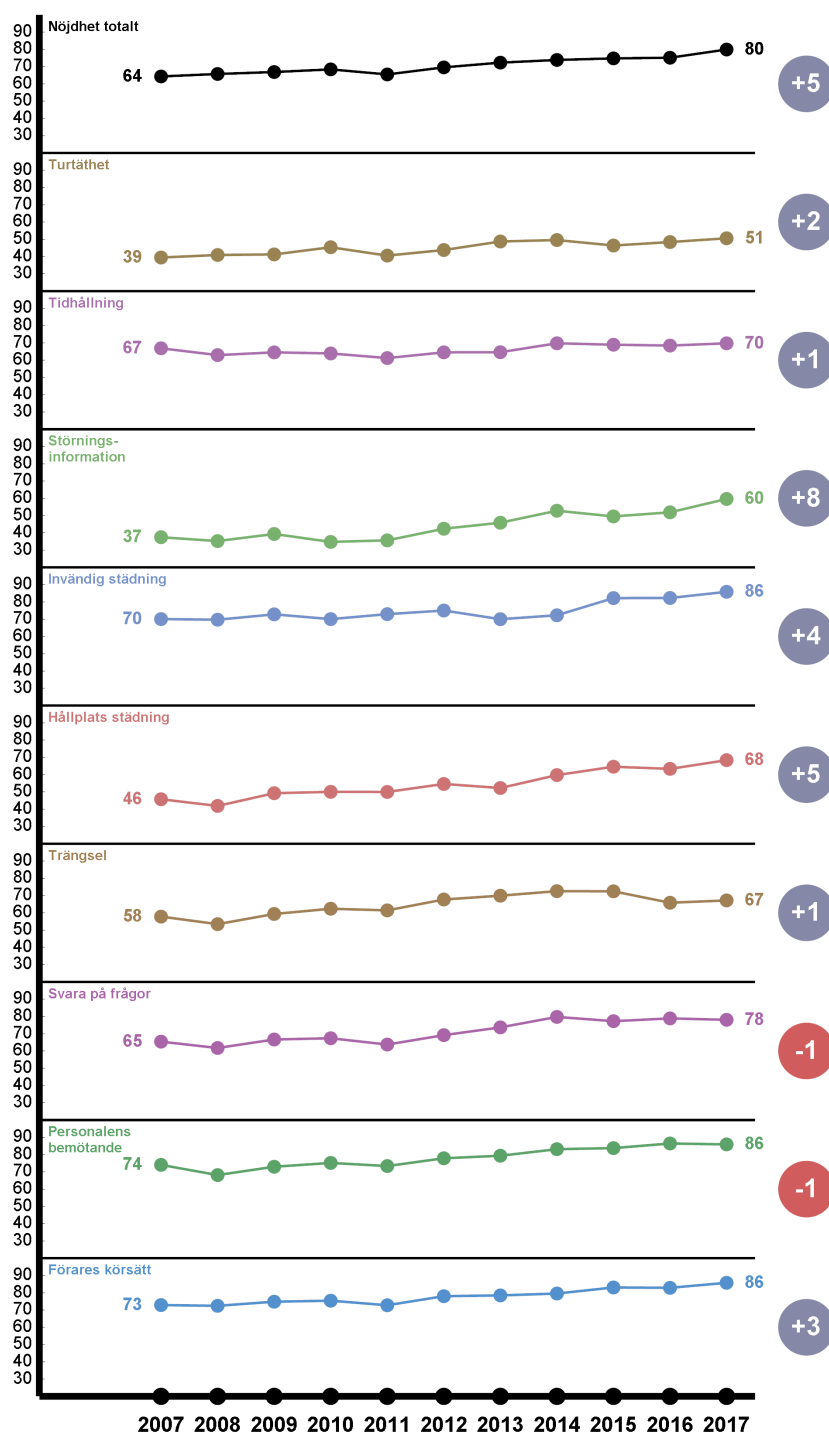


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Handen

# Buss, Nynäshamn

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Nynäshamn är turtäthet (51 procent) och störningsinformation (60 procent). Högst betyg får invändig städning (86 procent), personalens bemötande (86 procent) och förarens körsätt (86 procent). Merparten av kvalitetsfaktorerna för buss Nynäshamn uppvisar en förbättring jämfört med föregående mätning, med undantag för faktorerna svara på frågor och personalens bemötande.

FÖRÄNDRING SEDAN  
2016

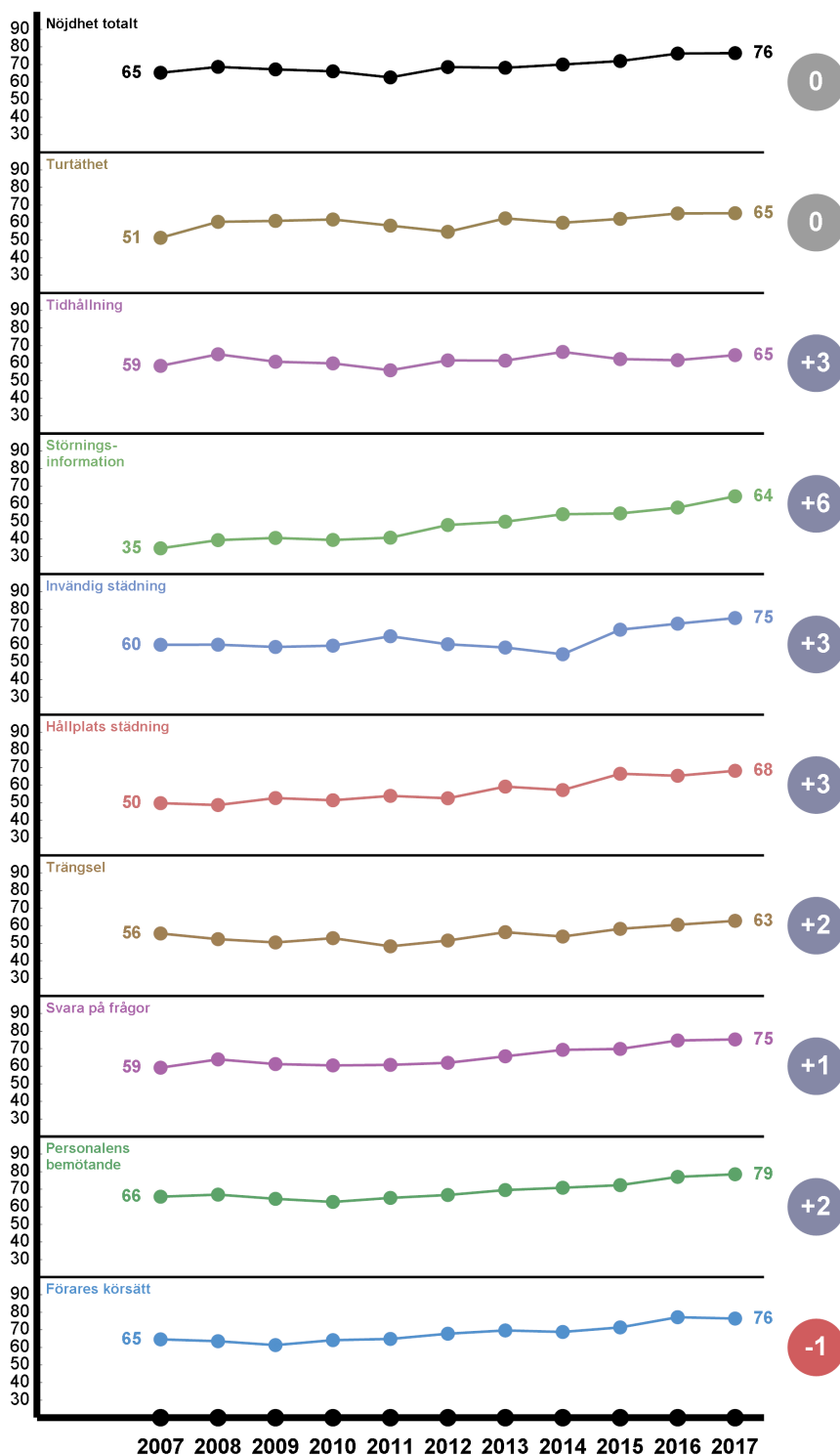


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Nynäshamn

# Buss, Södertälje

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Södertälje är trängsel (63 procent) och störningsinformation (64 procent). Personalens bemötande (79 procent) och förarens körsätt (76 procent) får högst betyg. Generellt har betygen förbättrats för buss Södertälje. Betyget gällande förarens körsätt har minskat, medan resultatet för turtätheten är oförändrat.

FÖRÄNDRING SEDAN  
2016

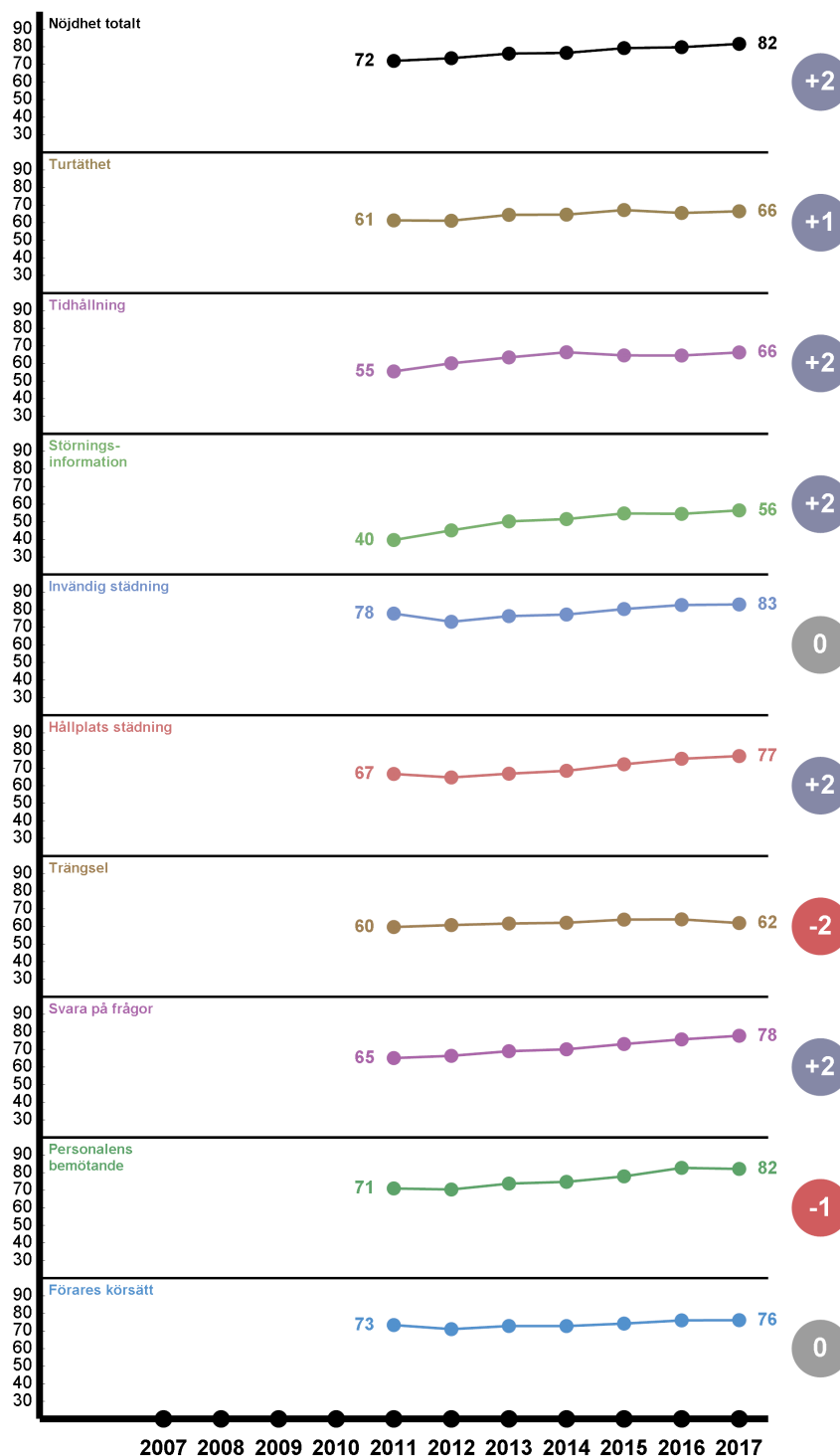


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Södertälje

# Buss, Huddinge/Botkyrka/söderort

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på buss Huddinge/Botkyrka/söderort är störningsinformation (56 procent), medan invändig städning (83 procent) och personalens bemötande (82 procent) får högst betyg. Betygen har generellt förbättrats jämfört med föregående mätning, med undantag för trängsel och personalens bemötande, vilka minskar något jämfört med året innan.

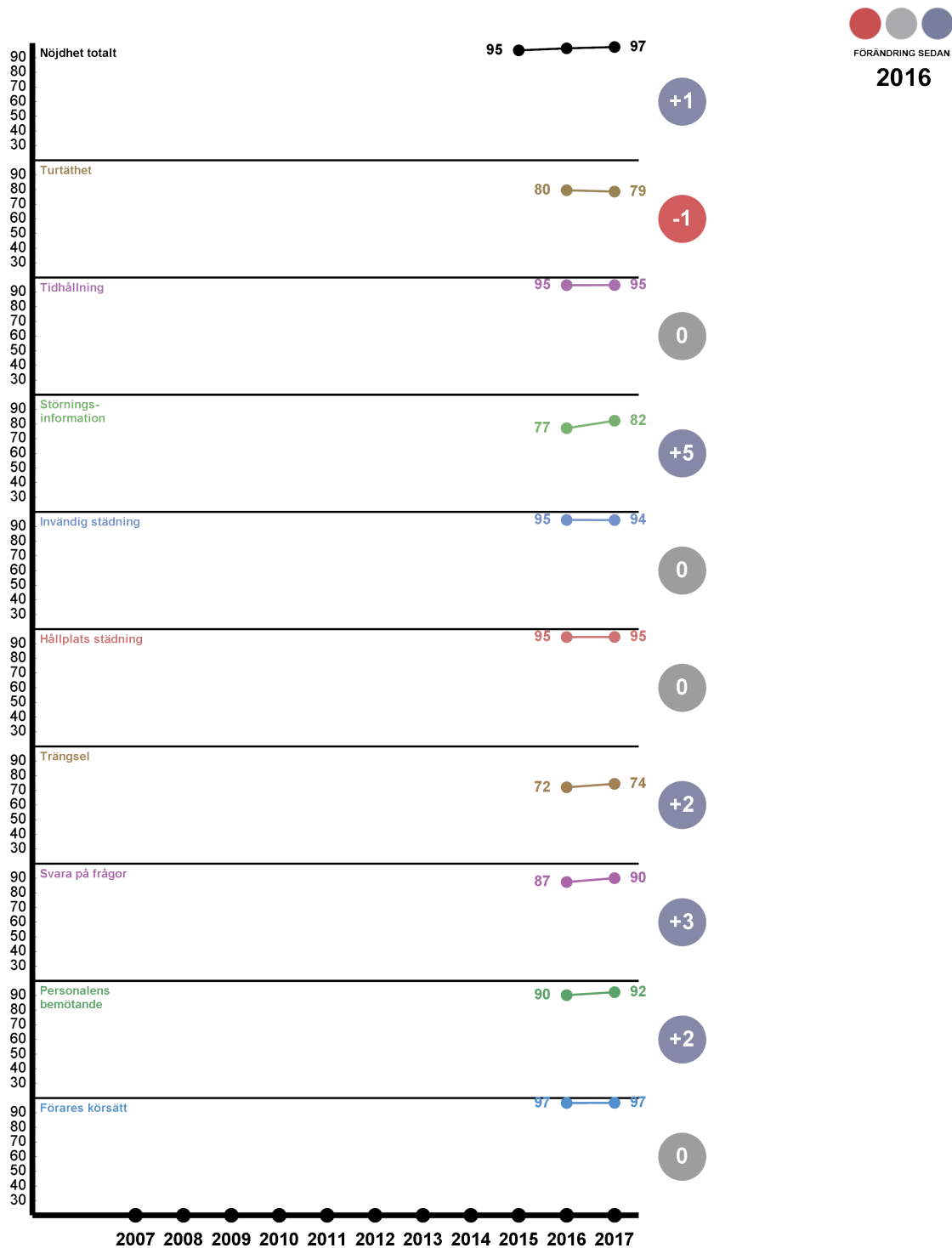

  
 FÖRÄNDRING SEDAN
   
**2016**



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Huddinge/Botkyrka/söderort

# Pendelbåttrafiken totalt

Nöjdheten för pendelbåttrafiken totalt är mycket hög. Totalbetyget för färdslaget uppgår till 97 procent nöjda resenärer. Högst betyg har förarens körsätt (97 procent) och lägst är betyget avseende trängsel (74 procent). Kvalitetsfaktorerna har ett förbättrat eller oförändrat resultat sedan den föregående mätningen, med undantag för turtätheten. Störst är förbättringen avseende störningsinformationen.

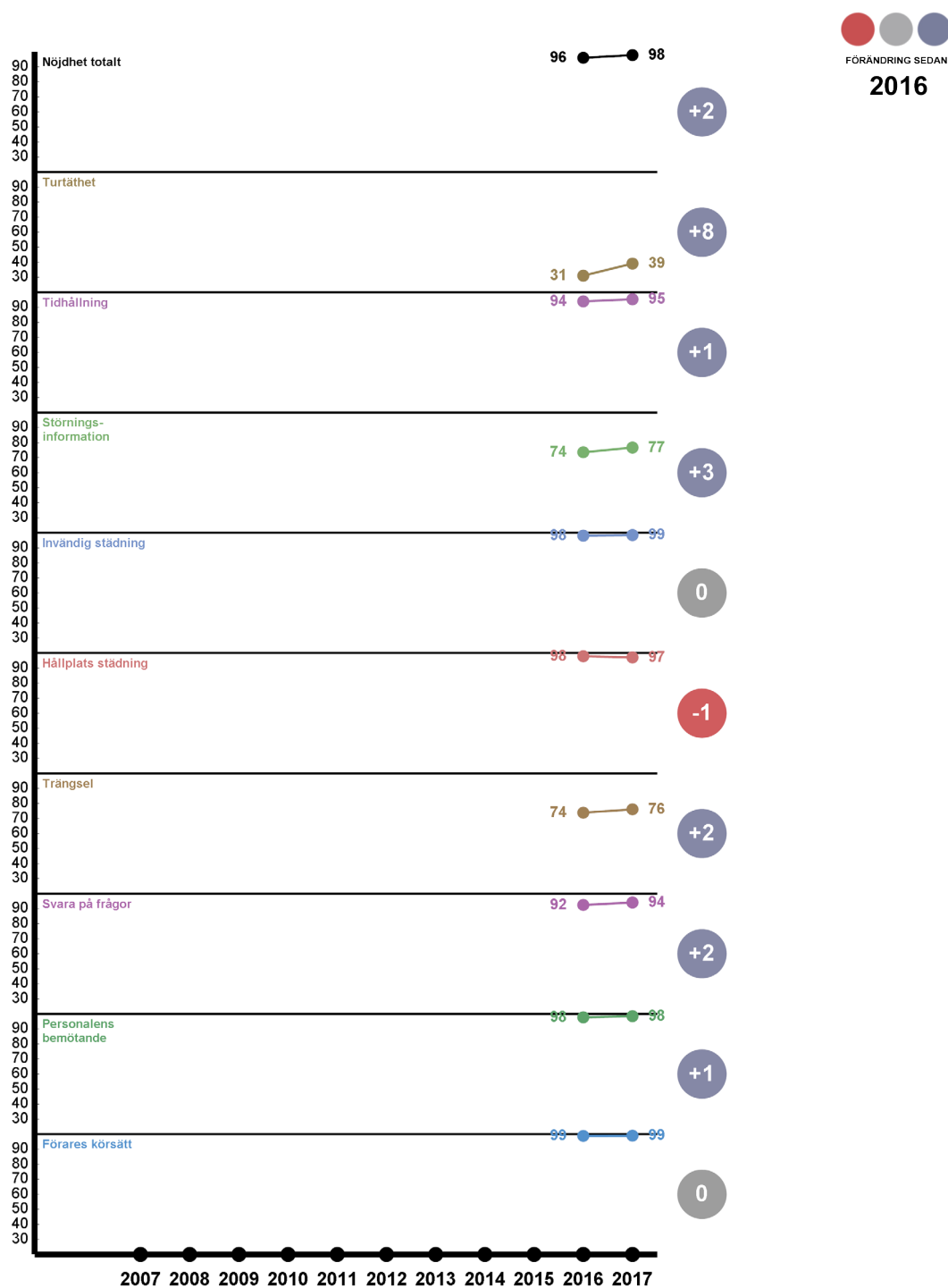


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendelbåttrafiken, totalt



# Pendelbåt - Linje 80 Nybroplan-Frihamnen

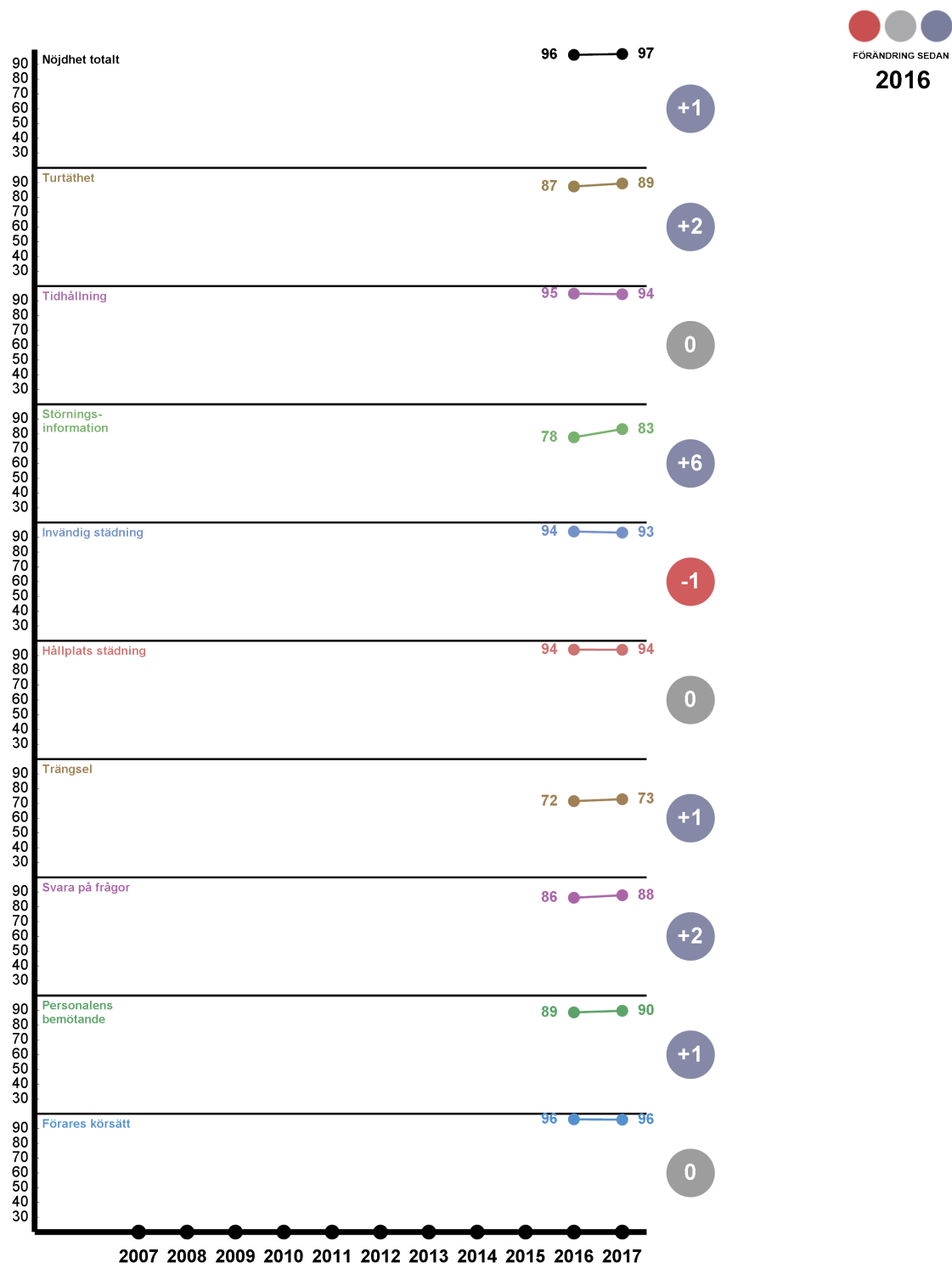
Nöjdheten på Linje 80 är mycket hög. Totaltbetyget för linjen uppgår till 98 procent nöjda resenärer. Den invändiga städningen (99 procent) och förarens körsätt (99 procent) har mycket höga betyg. Avsevärt lägst betyg av kvalitetsfaktorerna har turtätheten (39 procent), även om det är en förbättring jämfört med föregående mätning med 8 procentenheter. Endast en kvalitetsfaktor, hållplatsstädning, har ett lägre betyg än året innan.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendelbåttrafiken, Linje 80 Nybroplan-Frihamnen

# Pendelbåt - Linje 82 Djurgårdsfärjan

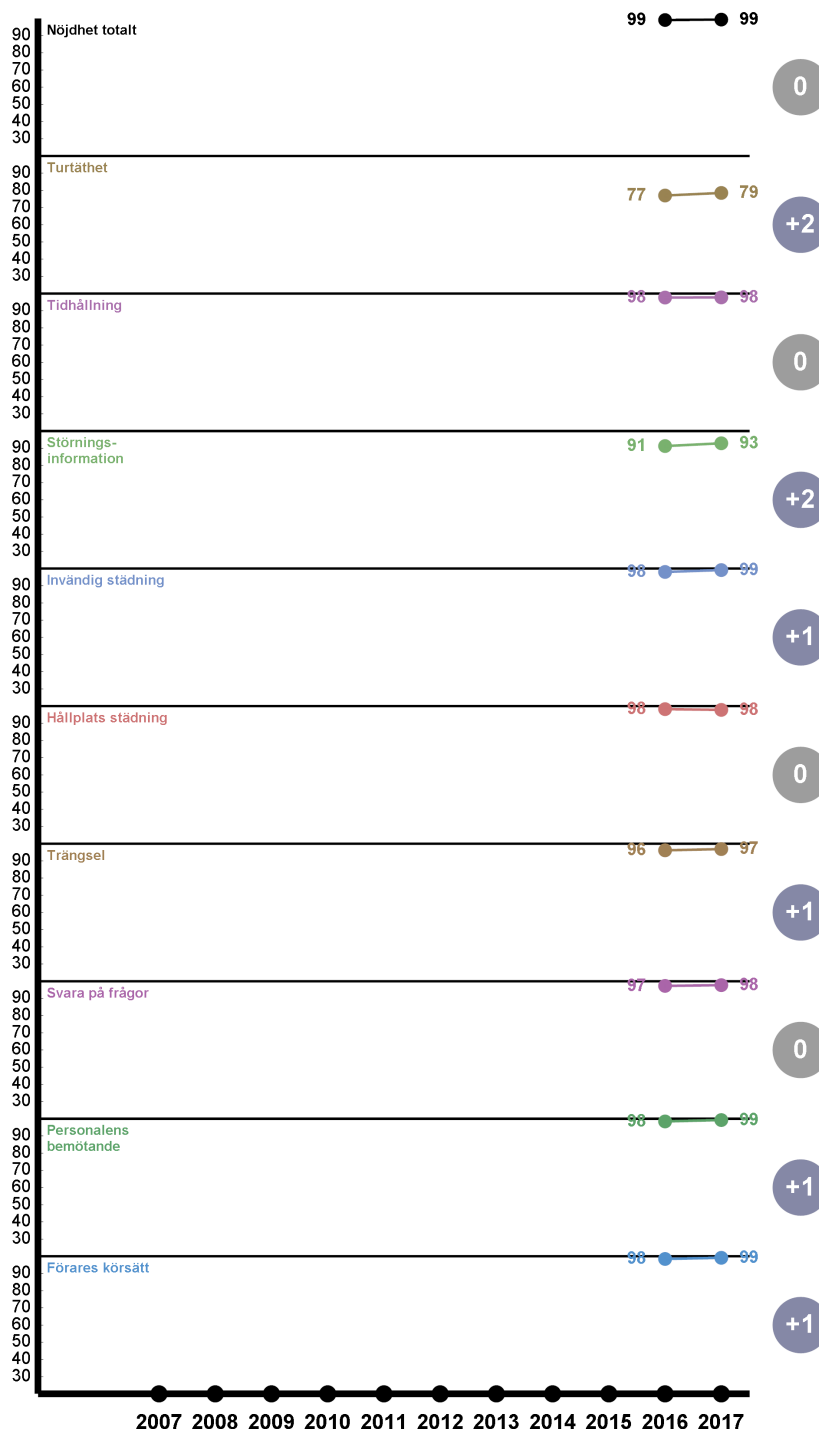
Nöjdheten på linje 82 Djurgårdsfärjan är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 97 procent nöjda resenärer. Lägst betyg av kvalitetsfaktorerna får trängsel (73 procent), medan förarens körsätt (96 procent), tidhållning (94 procent) och hållplatsstädning (94 procent) har högst betyg. Den enskilda fråga som uppvisar störst förbättring jämfört med föregående mätning är störningsinformation. Endast en kvalitetsfaktor, invändig städning, har ett försämrat resultat relativt året innan.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendelbåttrafiken, Linje 82 Djurgårdsfärjan

# Pendelbåt - Linje 85 Riddarfjärden

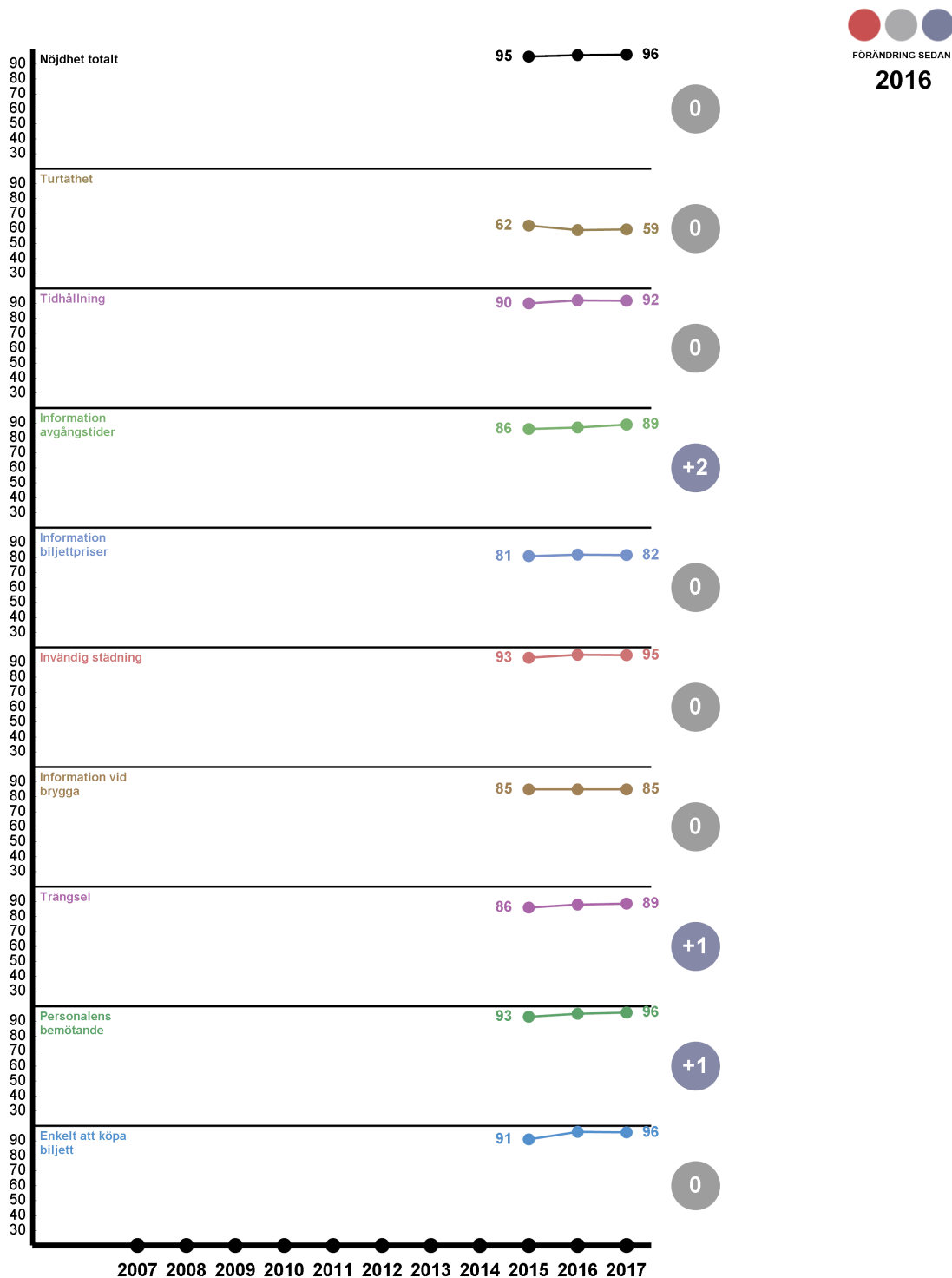
Nöjdheten på Linje 85 Riddarfjärden är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 99 procent nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har invändig städning (99 procent), personalens bemötande (99 procent) och förarens körsätt (99 procent). Lägst är betyget för turtätheten (79 procent). De olika kvalitetsfaktorerna har generellt ett förbättrat resultat jämfört med föregående mätning.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendelbåttrafiken, Linje 85 Riddarfjärden

# Waxholmsbolagets trafik, totalt

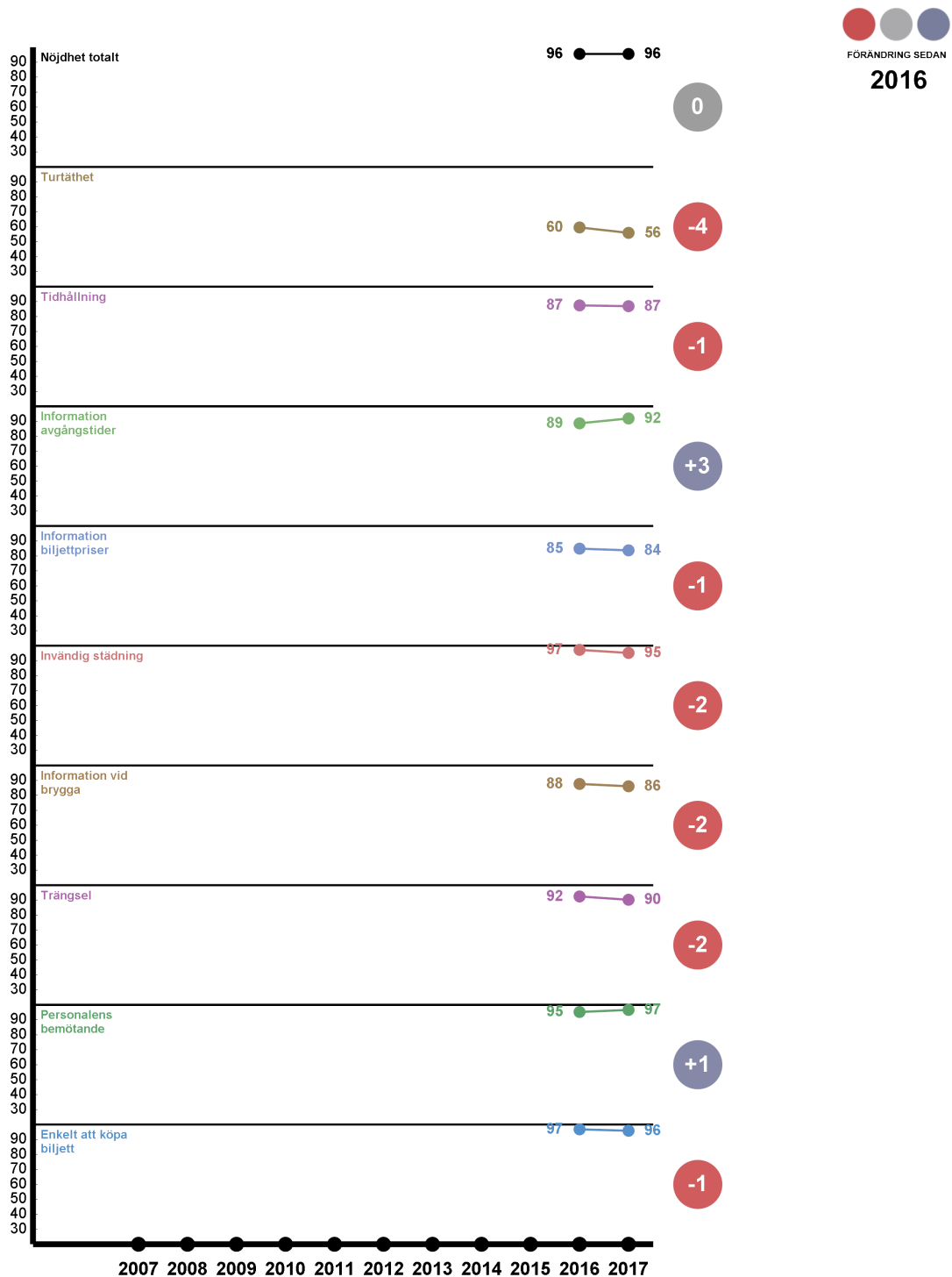
Nöjdheten med Waxholmsbolagets trafik är mycket hög. Totalbetyget uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Högst betyg har personalens bemötande (96 procent), enkelhet vid biljettköp (96 procent) och invändig städning (95 procent). Turtätheten (59 procent) har avsevärt lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Waxholmsbolagets trafik, totalt

# Inre mellanskärgården

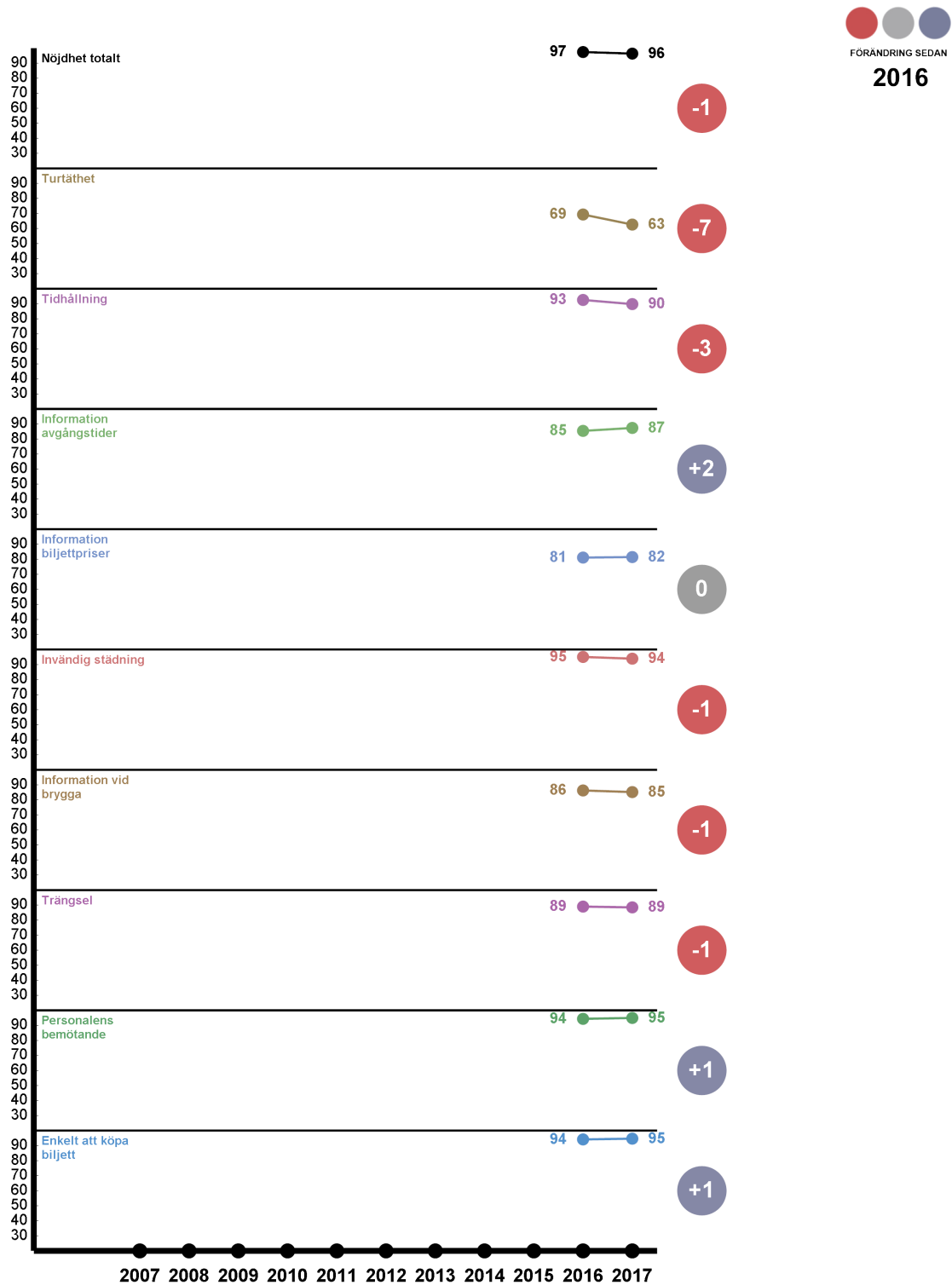
Nöjdheten på inre mellanskärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har personalens bemötande (97 procent), enkelhet för biljettköp (96 procent) och invändig städning (95 procent). Turtäthet (56 procent) har lägst betyg. Resultatet för merparten av kvalitetsfaktorerna minskar jämfört med föregående mätning, undantaget information om avgångstider och personalens bemötande, som ökar jämfört med året innan.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Waxholmsbolagets trafik, inre mellanskärgården

# Norra mellanskärgården

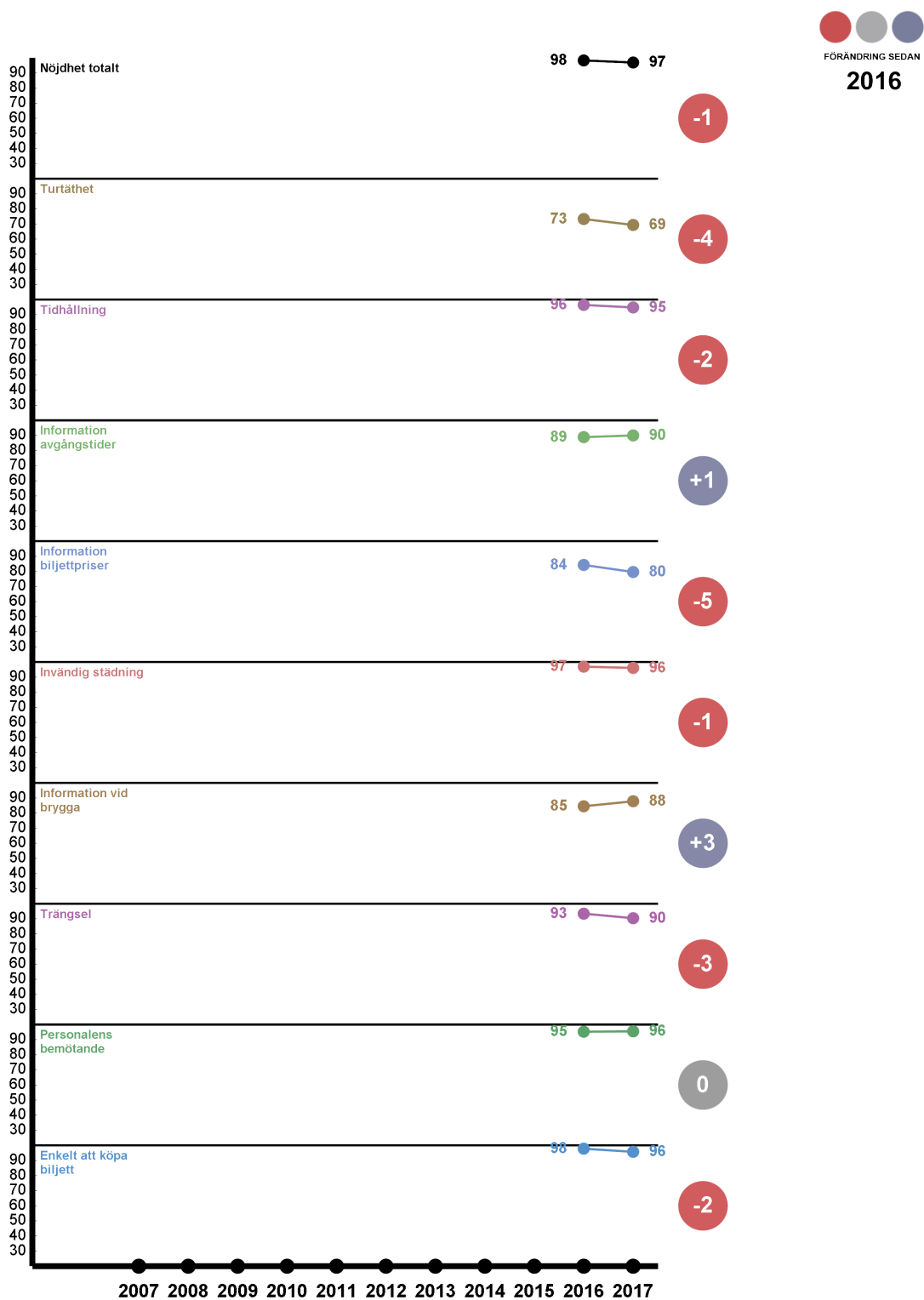
Nöjdheten med norra mellanskärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har personalens bemötande (95 procent), enkelhet vid biljettköp (95 procent) och invändig städning (94 procent). Lägst betyg har turtätheten (63 procent). Den kvalitetsfaktor som minskar mest jämfört med föregående mätning är turtätheten som minskar med 7 procentenheter, medan betyget för information om avgångstider ökar med 2 procentenheter.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Waxholmsbolagets trafik, norra mellanskärgården

# Södra mellanskärgården

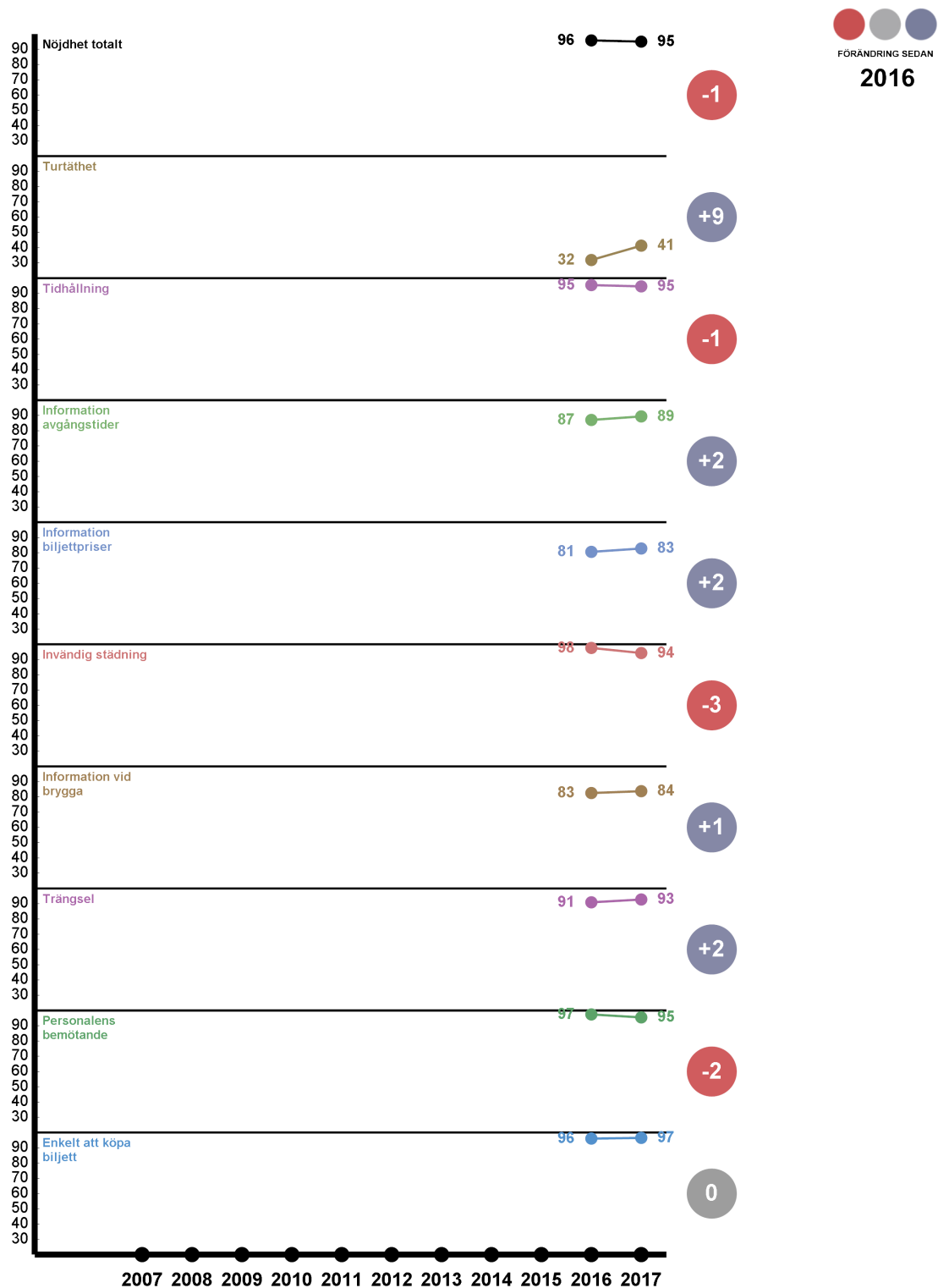
Nöjdheten med södra mellanskärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 97 procent nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har invändig städning (96 procent), personalens bemötande (96 procent) och enkelhet för biljettköp (96 procent). Turtäthet (69 procent) har lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer. Resultatet för flera kvalitetsfaktorer minskar jämfört med den förra mätningen och betyget för information om biljettpriser har störst minskning. Kvalitetsfaktorn information vid brygga ökar mest vid en jämförelse med året innan.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Waxholmsbolagets trafik, södra mellanskärgården

# Linje 81 Ropsten-Tranholmen

Nöjdheten med Linje 81 är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 95 procent nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har enkelhet för biljettköp (97 procent), personalens bemötande och tidhållning (95 procent). Lägst är betyget för turtätheten (41 procent). Resultatet för turtätheten ökar med 9 procentenheter, medan invändig städning minskar med 3 procentenheter jämfört med föregående mätning.

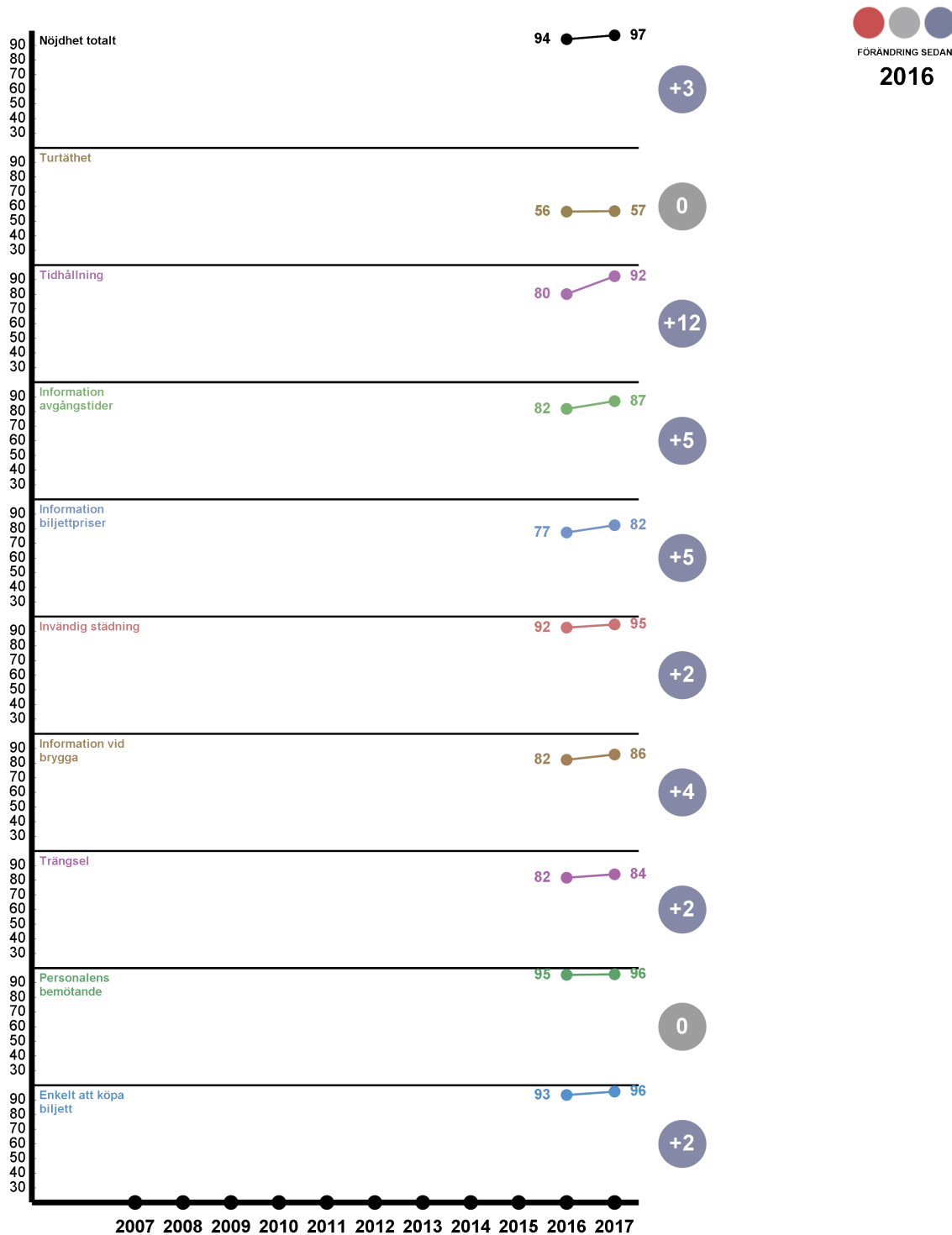


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Waxholmsbolagets trafik, Linje 81 Ropsten-Tranholmen



# Norra skärgården

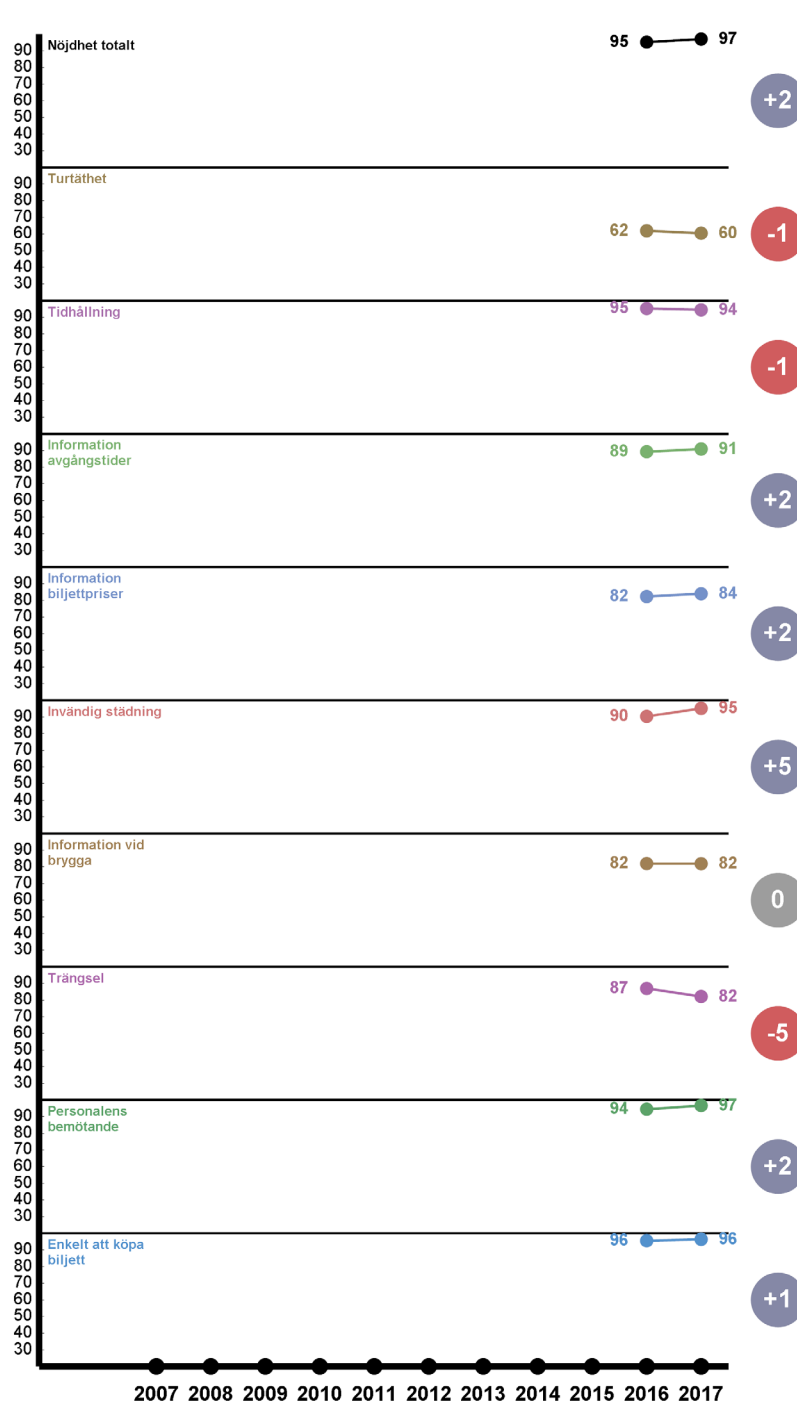
Nöjdheten med norra skärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 97 procent nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har personalens bemötande (96 procent), enkelhet för biljettköp (96 procent) och invändig städning (95 procent). Turtäthet har lägre betyg (57 procent) än övriga kvalitetsfaktorer. Resultaten för de olika kvalitetsfaktorerna har generellt förbättrats sedan den förra mätningen. Störst är förbättringen avseende tidhållning, som ökar med 12 procentenheter. Turtätheten och personalens bemötande har oförändrade betyg jämfört med året innan.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Waxholmsbolagets trafik, norra skärgården

# Södra skärgården

Nöjdheten med södra skärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 97 procent nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har personalens bemötande (97 procent), enkelhet för biljettköp (96 procent) och invändig städning (95 procent). Den kvalitetsfaktor som har lägst betyg är turtäthet (60 procent). Störst förbättring jämfört med föregående mätning är resultatet för invändig städning, som ökar med 5 procentenheter. Betyget för trängsel minskar med 5 procentenheter.



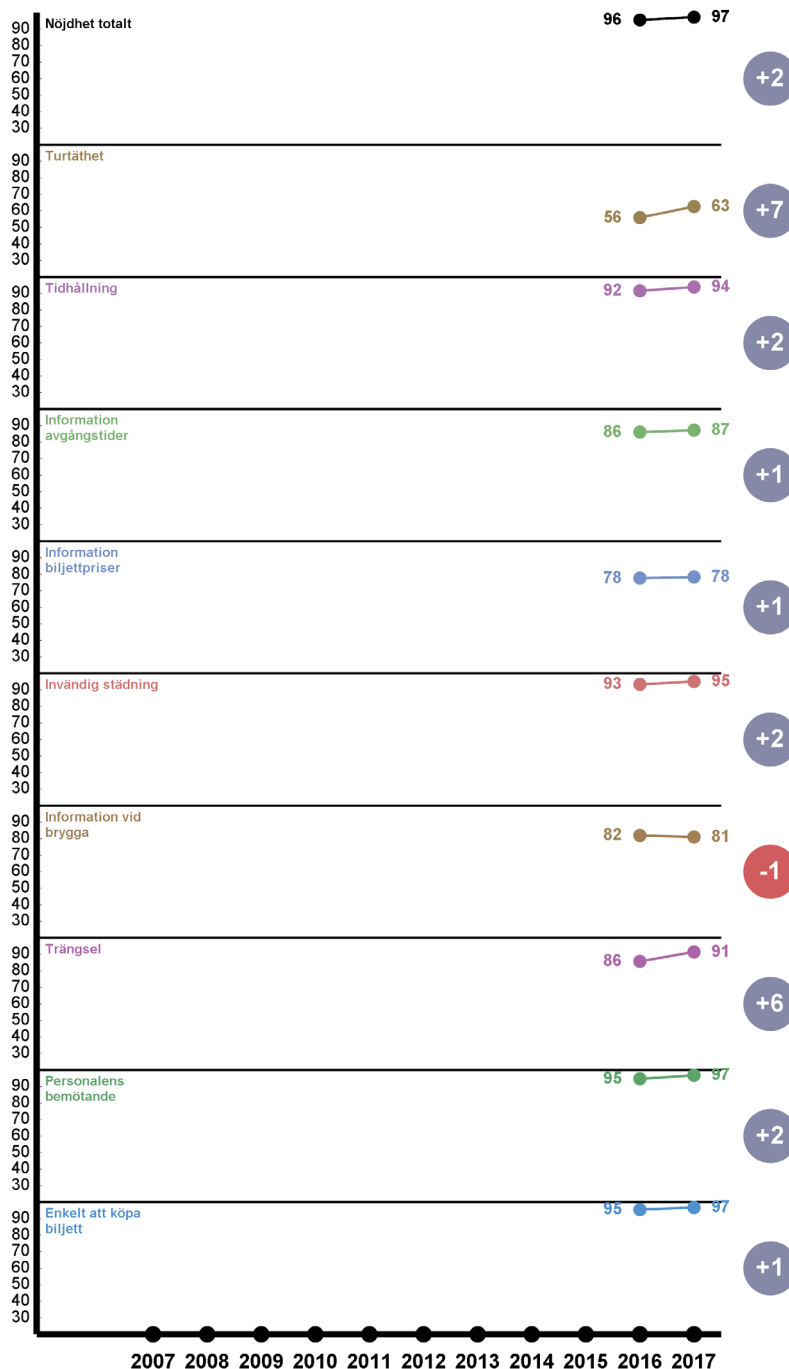
FÖRÄNDRING SEDAN  
2016

Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Waxholmsbolagets trafik, södra skärgården

# Sydöstra skärgården

Nöjdheten med Sydöstra skärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 97 procent nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har personalens bemötande (97 procent), enkelhet vid biljettköp (97 procent) och invändig städning (95 procent). Den kvalitetsfaktor som har lägst betyg är turtätheten (63 procent). Kvalitetsfaktorerna har ett förbättrat resultat jämfört med föregående mätning, med undantag för information vid brygga, som minskar med 1 procentenhet. Störst är förbättringen med avseende på turtäthet och trängsel, som ökar med 7 respektive 6 procentenheter.

  
 FÖRÄNDRING SEDAN  
**2016**



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Waxholmsbolagets trafik, sydöstra skärgården

## Bilaga 3 Enkäter

	Sida
Buss	84
Lokalbana med konduktör	85
Lokalbana	86
Pendeltåg	87
Tunnelbana	88
Pendelbåt	89
Waxholmsbolagets trafik	90



## Bästa resenär!

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.

	Mycket missnöjd			Mycket nöjd			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.

	Inte alls sannolikt			Högst sannolikt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Hur ofta reser du med SL?

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

## Jag reser ofta den här sträckan med SL

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

## Vad använder du för biljett för den här resan?

- 30-dagarsbiljett  
 Års-biljett eller 90-dagarsbiljett  
 Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)  
 Annat

- Reskassan  
 Zonbiljett köpt i spärren  
 Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

## Är du?

- Man  
 Kvinna  
 Annat

## Vilket år är du född?

\_\_\_\_\_

Slutligen vill vi veta din uppfattning om den här linjen.

## Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning.

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att bussarna avgår och ankommer i tid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den här bussen är ren och välstädad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hållplatserna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förarna på den här linjen kan svara på frågor som rör SL-trafiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förarna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föraren av den här bussen kör mjukt och behagligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.

	Lägsta betyg			Högsta betyg			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
När jag reser ensam (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för din hjälp!



### Bästa resenär!

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.

	Mycket missnöjd			Mycket nöjd			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.

	Inte alls sannolikt			Högst sannolikt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Hur ofta reser du med SL?

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan

#### Jag reser ofta den här sträckan med SL

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan

#### Vad använder du för biljett för den här resan?

- 30-dagarsbiljett
- Års-biljett eller 90-dagarsbiljett
- Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)
- Annat

- Reskassan
- Zonbiljett köpt i spärren
- Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

#### Är du?

- Man
- Kvinna
- Annat

#### Vilket år är du född?

\_\_\_\_\_

Slutligen vill vi veta din uppfattning om **den här linjen**.

#### Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning.

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att tågen avgår och ankommer i tid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det här tåget är rent och välstädad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konduktörerna på den här linjen kan svara på frågor som rör SL-trafiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konduktörerna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föraren av det här tåget kör mjukt och behagligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.

	Lägsta betyg			Högsta betyg			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på <b>den här linjen</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
När jag reser <b>ensam</b> (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för din hjälp!



## Bästa resenär!

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påstående och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.

	Mycket missnöjd			Mycket nöjd			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.

	Inte alls sannolikt			Högst sannolikt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Hur ofta reser du med SL?

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan

### Jag reser ofta den här sträckan med SL

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan

### Vad använder du för biljett för den här resan?

- 30-dagarsbiljett
- Års-biljett eller 90-dagarsbiljett
- Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)
- Annat

- Reskassan
- Zonbiljett köpt i spärren
- Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

### Är du?

- Man
- Kvinna
- Annat

### Vilket år är du född?

\_\_\_\_\_

Slutligen vill vi veta din uppfattning om **den här linjen**.

### Bedöm hur väl följande påstående stämmer överens med din uppfattning.

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att tågen avgår och ankommer i tid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det här tåget är rent och välstädat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen på pendeltågen/stationerna kan svara på frågor som rör SL-trafiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen på pendeltågen/stationerna är trevliga och serviceinriktade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föraren av det här tåget kör mjukt och behagligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.

	Lägsta betyg			Högsta betyg			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på <b>den här linjen</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
När jag reser <b>ensam</b> (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för din hjälp!



**Bästa resenär!**

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påstående och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.

	Mycket missnöjd			Mycket nöjd			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.

	Inte alls sannolikt			Högst sannolikt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Hur ofta reser du med SL?**

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

**Jag reser ofta den här sträckan med SL**

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

**Vad använder du för biljett för den här resan?**

- 30-dagarsbiljett  
 Års-biljett eller 90-dagarsbiljett  
 Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)  
 Annat

- Reskassan  
 Zonbiljett köpt i spärren  
 Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

**Är du?**

- Man  
 Kvinna  
 Annat

**Vilket år är du född?**

\_\_\_\_\_

Slutligen vill vi veta din uppfattning om **den här linjen**.

**Bedöm hur väl följande påstående stämmer överens med din uppfattning.**

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att tågen avgår och ankommer i tid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det här tåget är rent och välstädat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen på pendeltågen/stationerna kan svara på frågor som rör SL-trafiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen på pendeltågen/stationerna är trevliga och serviceinriktade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föraren av det här tåget kör mjukt och behagligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.

	Lägsta betyg			Högsta betyg			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på <b>den här linjen</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
När jag reser <b>ensam</b> (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tack för din hjälp!**



**Bästa resenär!**

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.

	Mycket missnöjd			Mycket nöjd			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.

	Inte alls sannolikt			Högst sannolikt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Hur ofta reser du med SL?**

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

**Jag reser ofta den här sträckan med SL**

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

**Vad använder du för biljett för den här resan?**

- 30-dagarsbiljett  
 Års-biljett eller 90-dagarsbiljett  
 Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)  
 Annat

- Reskassan  
 Zonbiljett köpt i spärren  
 Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

**Är du?**

- Man  
 Kvinna  
 Annat

**Vilket år är du född?**

\_\_\_\_\_

Slutligen vill vi veta din uppfattning om **den här linjen**.

**Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning.**

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att tunnelbanan avgår och ankommer i tid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den här tunnelbanan är ren och välstädad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen i tunnelbanan kan svara på frågor som rör SL-trafiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen i tunnelbanan är trevlig och serviceinriktad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föraren av den här tunnelbanan kör mjukt och behagligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.

	Lägsta betyg			Högsta betyg			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på <b>den här linjen</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
När jag reser <b>ensam</b> (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för din hjälp!

**Bästa resenär!**

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.

	Mycket missnöjd			Mycket nöjd			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.

	Inte alls sannolikt			Högst sannolikt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Hur ofta reser du med SL?**

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

**Jag reser ofta den här sträckan med SL**

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

**Vad använder du för biljett för den här resan?**

- 30-dagarsbiljett  
 Års-biljett eller 90-dagarsbiljett  
 Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)  
 Annat

- Reskassan  
 Zonbiljett köpt i spärren  
 Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

**Är du?**

- Man  
 Kvinna  
 Annat

**Vilket år är du född?**

\_\_\_\_\_

Slutligen vill vi veta din uppfattning om **den här linjen**.

**Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning.**

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att båtarna avgår och ankommer i tid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den här båten är ren och välstädad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bryggorna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen på båten kan svara på frågor som rör SL-trafiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen på båten är trevliga och serviceinriktade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föraren av den här båten kör mjukt och behagligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.

	Lägsta betyg			Högsta betyg			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på <b>den här linjen</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
När jag reser <b>ensam</b> (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för din hjälp!



## Bästa resenär!

Waxholmsbolaget vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om Waxholmsbolagets kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.

Mycket missnöjd	1	2	3	4	5	6	7	Mycket nöjd	Vet ej
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om du tänker på all erfarenhet du har av Waxholmsbolaget, hur nöjd är du sammanfattningsvis med Waxholmsbolaget?

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.

Inte alls sannolikt	1	2	3	4	5	6	7	Högst sannolikt	Vet ej
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med Waxholmsbolaget?

### Hur tog du dig till båten?

- Kollektivt
- Gång/cykel
- Bil
- Annat

### Hur ofta reser du med den här båtlinjen?

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan
- Första gången

### Vad använder du för biljett för den här resan?

- Waxholmsbolagets 30-dagarsbiljett
- Ö-kort
- Båtluffarbiljett
- Annat (voucher, färdtjänst etc)

- Enstaka biljett köpt med reskassa
- Enstaka biljett köpt i däckskontoret
- Ungdomsbiljett 6 månader

### Är du?

- Man
- Kvinna
- Annat

### Vilket år är du född?

\_\_\_\_\_

### Vilket är syftet med den här resan?

- Till/från arbetet
- Utflykts- eller turistresa
- Annan typ av resa

Slutligen vill vi veta din uppfattning om **den här båtresan**.

### Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning.

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

Instämmer inte alls	1	2	3	4	5	6	7	Instämmer helt	Vet ej
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.

Lägsta betyg	1	2	3	4	5	6	7	Högsta betyg	Vet ej
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på **den här båtresan**?

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

Instämmer inte alls	1	2	3	4	5	6	7	Instämmer helt	Vet ej
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

När jag reser **ensam** (utan någon jag känner) med den här båtlinjen på kvällar känner jag mig trygg

Tack för din hjälp!



