

Årsrapport

UPPLEVD KVALITET

SL och Waxholmsbolaget 2025



Innehåll

Om undersökningen

Upplevd kvalitet är trafikförvaltningens kundundersökning som mäter resenärernas nöjdhet med SL-trafiken. Undersökningen genomförs året runt ombord på SL:s fordon och fartyg. Resultaten utgör ett viktigt underlag för att planera åtgärder för att utveckla kollektivtrafiken och används för måluppföljning och avtalsreglering. Svaren samlas in på en sjugradig skala och cirka 13 000 resenärer deltar varje månad.

Resenärerna får bedöma sin nöjdhet utifrån flera aspekter av resan, såsom turtäthet, tidhållning, information vid störningar, trygghet, städning, trängsel, personalens bemötande och förarnas körsätt. Dessutom mäts nöjdheten med SL som helhet.

Den här rapporten redovisar årsresultaten för SL som helhet samt per trafikslag, analyserar resultaten och identifierar drivkrafter för ökad resenärsnöjdhet.

Trafikförvaltningen, Region Stockholm.

Rapporten är utarbetad med stöd av Origo Group.

Om undersökningen	2
Huvudinsikter 2025	4
Minskning av nöjdheten med resan	5
Hög nöjdhet för de flesta trafikslag	6
Buss har stora variationer mellan områden	7
Låg nöjdhet med pendeltåget	8
Tunnelbanan upprätthåller en hög nöjdhetsnivå	8
Lokalbanorna visar generellt mycket höga nöjdhetsbetyg	9
Mycket hög nöjdhet med båttrafiken	9
Uppfyllnad av kundnöjdhetsmål	9
Drivkrafter för nöjdhet med resan	10
Tryggheten fortsatt på hög nivå	11
SLs image har en svagt negativ trend	13
Tunnelbana	14
Pendeltåg	18
Lokalbana	22
Buss	26
Pendelbåt	30
Waxholmsbolaget	34
Appendix	
Tabell: Nöjdhet per trafikslag	40
Tabell: Nöjdhet – kvalitetsfaktorer	43
Tabell: Nöjdhet – trafikfaktorer	70
Tabell: Nöjdhet – komfortfaktorer	72
Tabell: Nöjdhet – personalfaktorer	74
Tabell: Nöjdhet – trygghetsfaktorer	76
Beskrivning av metod och genomförande	78
Insamlingsområden 2025	80
Enkätfrågor "Upplevd kvalitet"	82



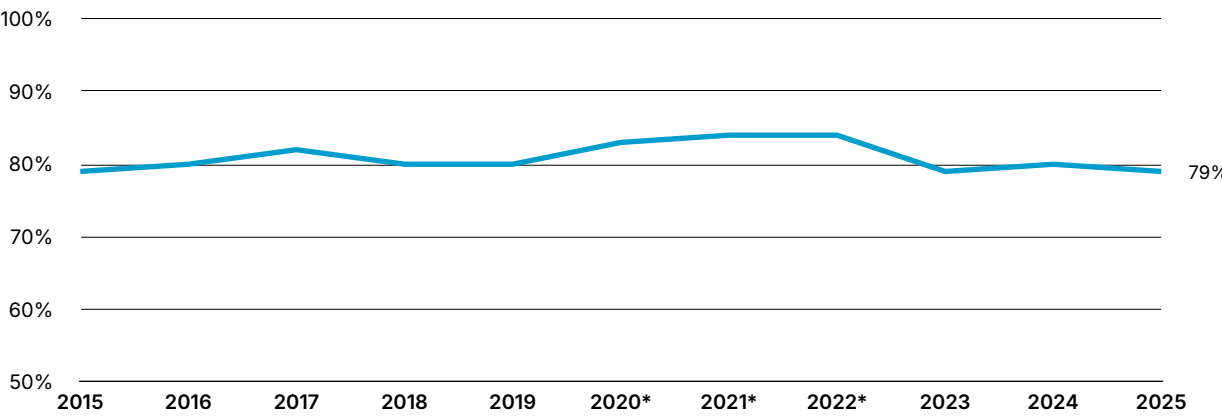
Huvudinsikter 2025

Minskning av nöjdheten med resan

Nöjdheten med resan har minskat något under 2025. Efter en svag uppgång 2024 har nöjdhetsnivån minskat med en procentenhet under 2025, och landar på 79 procent nöjda resenärer. Det är främst årets första månader som hade ett lågt

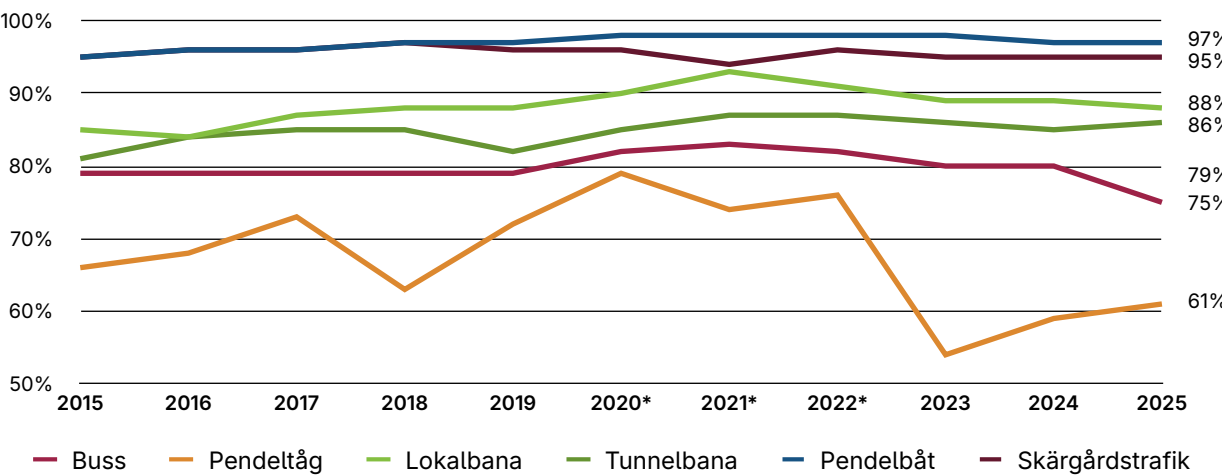
resultat, men under andra halvan av året har det stabiliserats kring 80 procent, vilket är i linje med resultaten före pandemin. Resultatet 2025 är fem procentenheter lägre än toppnoteringen under åren 2021-2022.

Andel nöjda med resan med SL



*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec för SL totalt samt buss, för övriga trafikslag avser årsvärde 2022 jan-dec.
Figur 1 Nöjdhet med resan med SL

Andel nöjda med resan med olika trafikslag

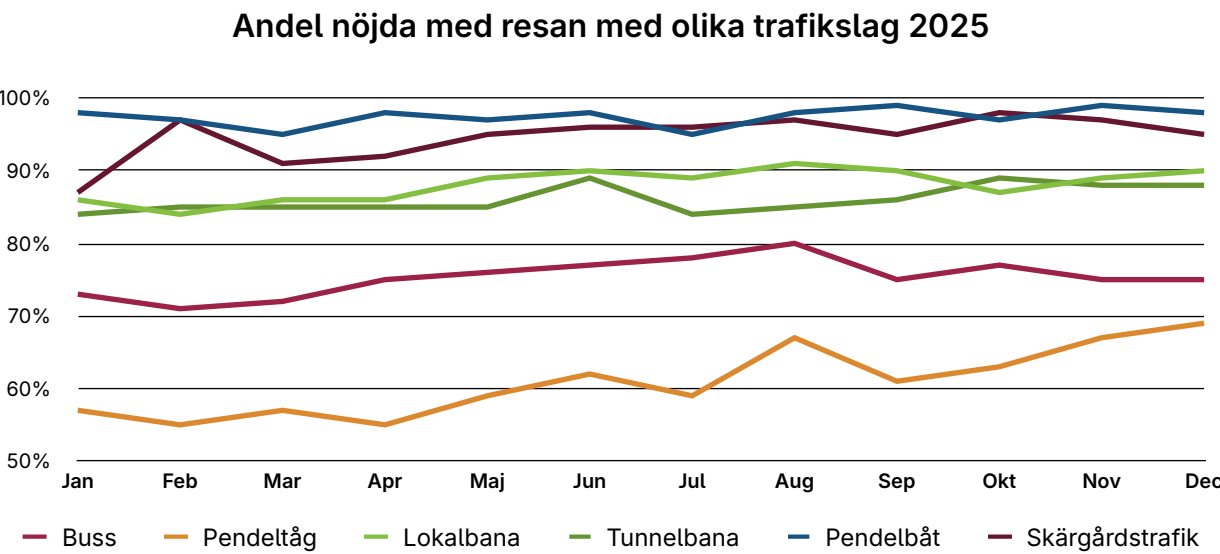


*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec för buss, för övriga trafikslag avser årsvärde 2022 jan-dec.
Figur 2 Nöjdhet med olika trafikslag

Hög nöjdhet för de flesta trafikslag

Kundnöjdheten minskade under första kvartalet 2025. Från maj har betyget stabiliserat sig kring 79-81 procent, för att landa på ett årsresultat med 79 procent nöjda resenärer.

Det är främst buss som dragit ner betyget. Pendeltåget har fortsatt låga betyg trots en ökning under året. Övriga trafikslag visar stabila höga resultat med små variationer.



Figur 3 Nöjdhet med olika trafikslag 2025

Buss har stora variationer mellan områden

Buss har en övergripande nöjdhetsnivå på 75 procent, vilket är fem procentenheter lägre än föregående år. Det finns en stor spännvidd i nöjdhetsnivåerna vid en jämförelse mellan de olika avtalsområdena. Resenärerna i Norrtälje är mest nöjda, med en nöjdhet på 88 procent, medan Huddinge/Botkyrka/Söderort har den lägsta nivån på 69 procent.

I Huddinge/Botkyrka/Söderort har ett leverantörsbyte skett i början av 2025, vilket delvis kan förklara minskningen i nöjdhet med nio procentenheter sedan 2024. Även området Nacka/Värmdö bytte leverantör i början av 2025, och där ses en minskning i nöjdhet med sex procentenheter sedan 2024, vilket ger ett årsresultat för 2025 på 77 procent. Även området Innerstaden/Lidingö har minskat nöjdheten sedan 2024, vilket förmodas bero på neddragningen av trafiken under hösten 2024 där nöjdheten inte har återhämtat sig under 2025. Innerstaden/Lidingö har minskat nöjdheten med fyra procentenheter sedan 2024, vilket ger ett årsresultat för 2025 på 77 procent.

Buss - Nöjdhet med resan per avtalsområde	2024	2025
Norrtälje	87	88
Norrort/Vallentuna	84	82
Tyresö	86	78
Ekerö	78	78
Järfälla/Upplands-Bro	78	78
Innerstan/Lidingö	81	77
Nacka/Värmdö	83	77
Sigtuna/Upplands Väsby	78	75
Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	75	73
Handen/Nynäshamn	82	73
Södertälje/Nykvarn	76	72
Huddinge/Botkyrka/Söderort	78	69
Buss totalt	80	75

Tabell 1 Nöjdhet med resan per avtalsområde

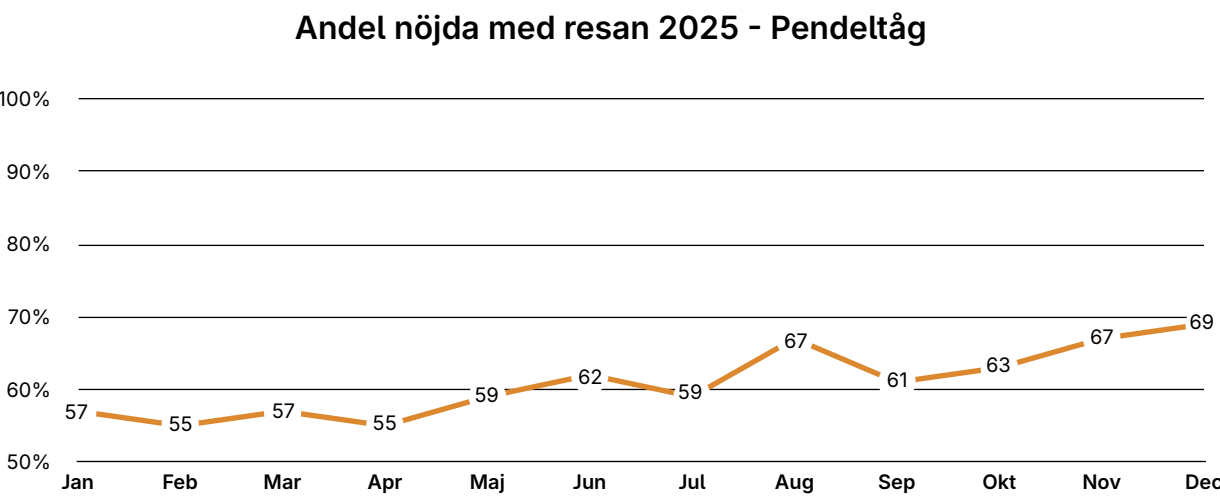
Låg nöjdhet med pendeltåget

Nöjdheten med pendeltågsresor låg på en mycket låg nivå i slutet av 2023, ökade under 2024 med fem procentenheter och har under 2025 ökat med ytterligare två procentenheter. Årsresultatet är 61 procent nöjda.

Under 2025 var nöjdheten låg under årets första fyra månader, med en nöjdhet mellan 55 och 57 procent, för att sedan öka från maj och resten av året. Nöjdheten med pendeltåget har från maj och framåt haft en positiv trend, där augusti och november hade 67 procent nöjda resenärer och i december toppades året med den högsta nöjdheten sedan början av 2023 med 69 procent nöjda resenärer.

Det är främst linjerna Märsta, Södertälje och Gnesta som har ökat sin nöjdhet under 2025.

Trenden är positiv, men det finns fortfarande mer att åtgärda för att återhämta sig från den tidigare perioden med mycket låga resultat.



Figur 4 Nöjdhet med pendeltåg 2025

Tunnelbanan upprätthåller en hög nöjdhetsnivå

Tunnelbanan, Stockholms mest ikoniska transportmedel, upprätthåller en stabil hög nöjdhetsnivå på 86 procent, vilket befäster dess status som ett flaggskepp inom stadens kollektivtrafik. Nöjdheten per tunnelbanelinje är även den stabil där Röd linje har högst nöjdhet med 89 procent, Grön linje har 85 procent, medan Blå linje ligger på 84 procent nöjda resenärer.

Lokalbanorna visar generellt mycket höga nöjdhetsbetyg

Lokalbanorna visar generellt mycket höga nöjdhetsbetyg, och på övergripande nivå är 88 procent av lokalbaneresenärerna nöjda med sina resor. Ett undantag är Lidingöbanan, med 74 procent nöjda resenärer, samt Saltsjöbanan som varit under ombyggnad större delen av året. Saltsjöbanan ingick i undersökningen i januari, februari och april och resultatet för de månaderna hamnar på 53 procent nöjda.

Högst är nöjdheten på Nockebybanan där hela 98 procent av resenärerna är nöjda. Spårväg City har tappat mest i nöjdhet under året, från 87 procent 2024 till 79 procent 2025.

Mycket hög nöjdhet med båttrafiken

Pendelbåtarna och skärgårdstrafiken utmärker sig med exceptionellt höga betyg, där 89 till 98 procent av resenärerna är nöjda – ett resultat som är enastående.

Pendelbåtslinje 83 till Rindö har tappat mest i nöjdhet under året, från 94 procent 2024 till 89 procent 2025. Övriga pendelbåtar och skärgårdstrafiken har ett resultat som är i linje med föregående år.

Uppfyllnad av kundnöjdhetsmål

Årsresultatet för allmän kollektivtrafik är 79 procent, vilket är en minskning med en procentenhet från föregående år och målet om 80 procent nöjda resenärer nås inte. Sett per trafikslag når samtliga trafikslag utom pendeltåg och buss kundnöjdhetsmålen. Pendeltåget ökar med två procentenheter på årsbasis, men når ändå inte målet om 79 procents nöjdhet. Buss minskar med fem procentenheter 2025, vilket innebär att målet inte nås för första gången sedan 2014.

Målsättningar & utfall	Mål 2025	Utfall 2025
Nöjda resenärer – Allmän kollektivtrafik	80	79
Nöjda resenärer – Tunnelbana	80	86
Nöjda resenärer – Pendeltåg	79	61
Nöjda resenärer – Lokalbanor	86	88
Nöjda resenärer – Busstrafik	78	75
Nöjda resenärer – Pendelbåt	92	97
Nöjda resenärer – Skärgårdstrafik	94	95

Tabell 2 Kundnöjdhetsmål och utfall 2025

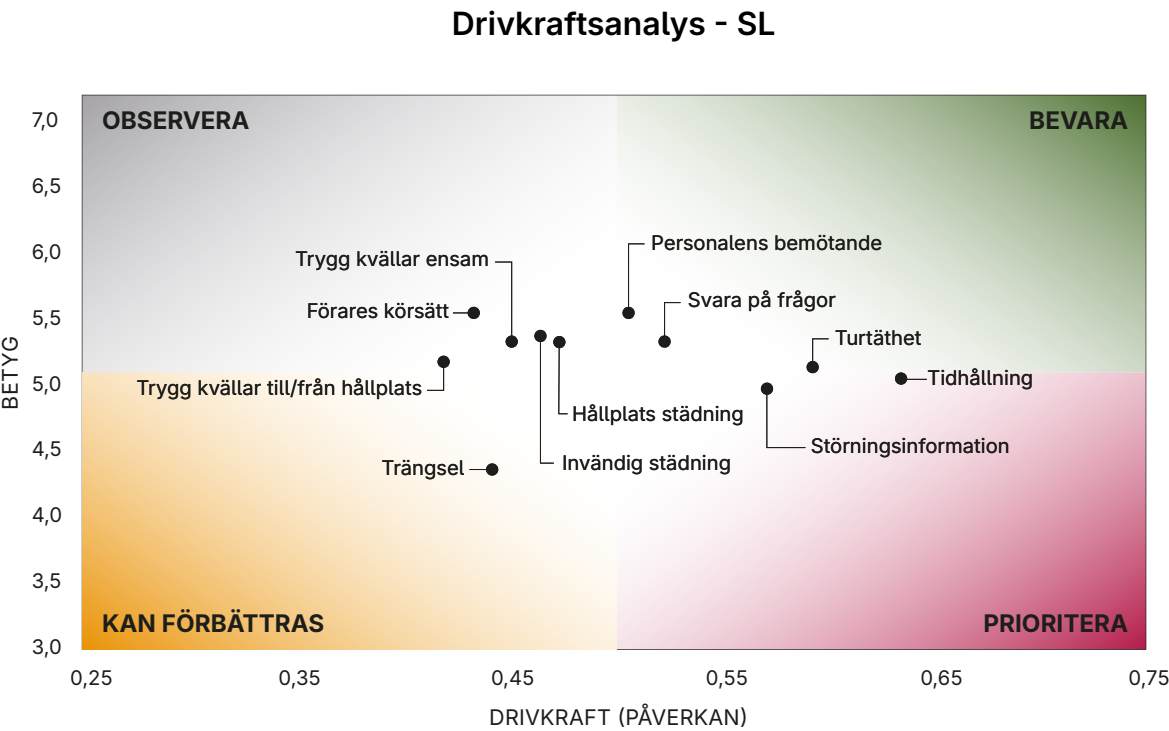
Drivkrafter för nöjdhet med resan

Drivkraftsanalysen visar att tidhållning, turtäthet och information vid störningar är de viktigaste faktorerna för att öka kundnöjdheten. Dessa faktorer får generellt låga betyg 2025. Åtgärder inom dessa områden bedöms ha en stor positiv påverkan och bör därför prioriteras.

Trängsel upplevs som ett stort problem. Trängselns påverkan på den totala nöjdheten med resan är i nuläget begränsad men betygen är mycket låga och

åtgärder för att minska trängseln kan förbättra den totala nöjdheten.

Att personalen bemöter resenärerna på ett trevligt sätt och kan svara på frågor har också påverkan för resenärsnöjdhet. Relativt sett är resenärerna mer nöjda med dessa faktorer och för att inte kundnöjdheten ska försämrats bör SL sträva efter att bevara åtgärder inom dessa områden.

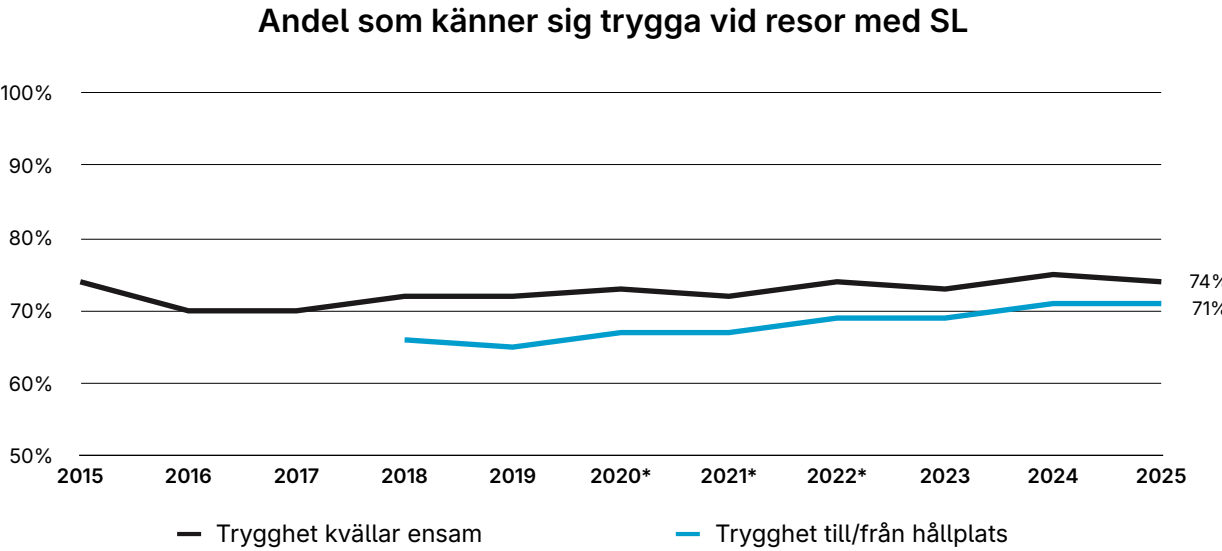


Figur 5 Drivkraftsanalys SL 2025

Tryggheten fortsatt på hög nivå

Två frågor i undersökningen mäter trygghet. Det är dels en fråga om tryggheten vid ensamresor på kvällar och nätter, dels en fråga om tryggheten till och från hållplatser på kvällar och nätter.

74 procent av resenärerna känner sig trygga när de reser med SL ensamma under kvällar och nätter. Resultaten är särskilt positiva när flera studier visar att den allmänna upplevelsen av trygghet i samhället har minskat.

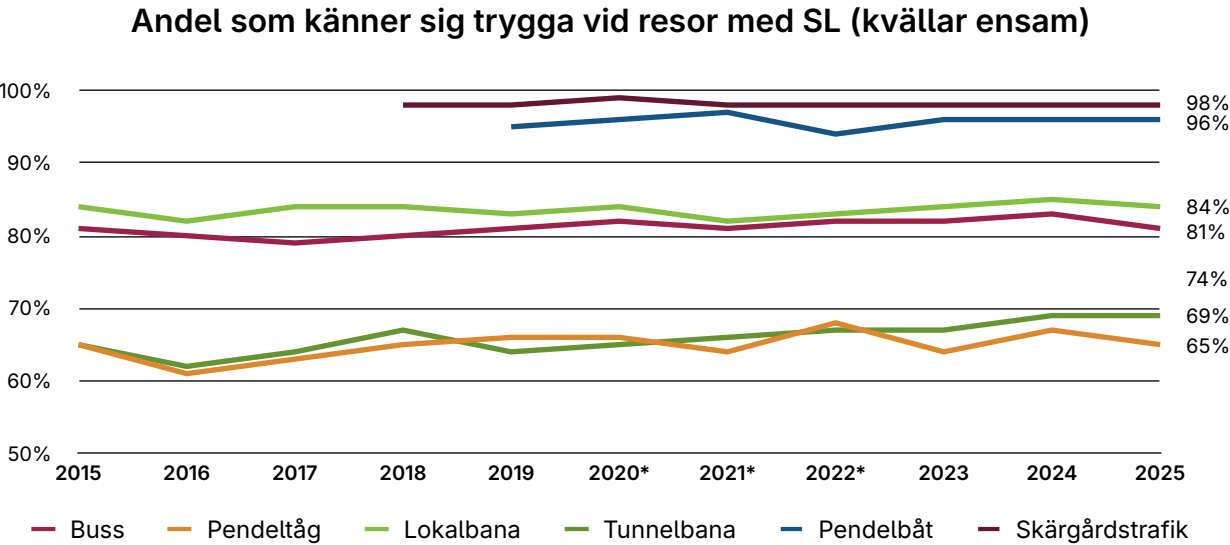


*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec.
Figur 6 Upplevd trygghet i SL-trafiken

Det finns dock stora skillnader mellan trafikslag. Pendeltåg och tunnelbana har de lägsta trygghetsbetygen, medan båttrafiken har högst upplevd trygghet. Tryggheten vid resor ensam på kvällar och nätter har minskat med två procentenheter från föregående år på pendeltåg och buss.

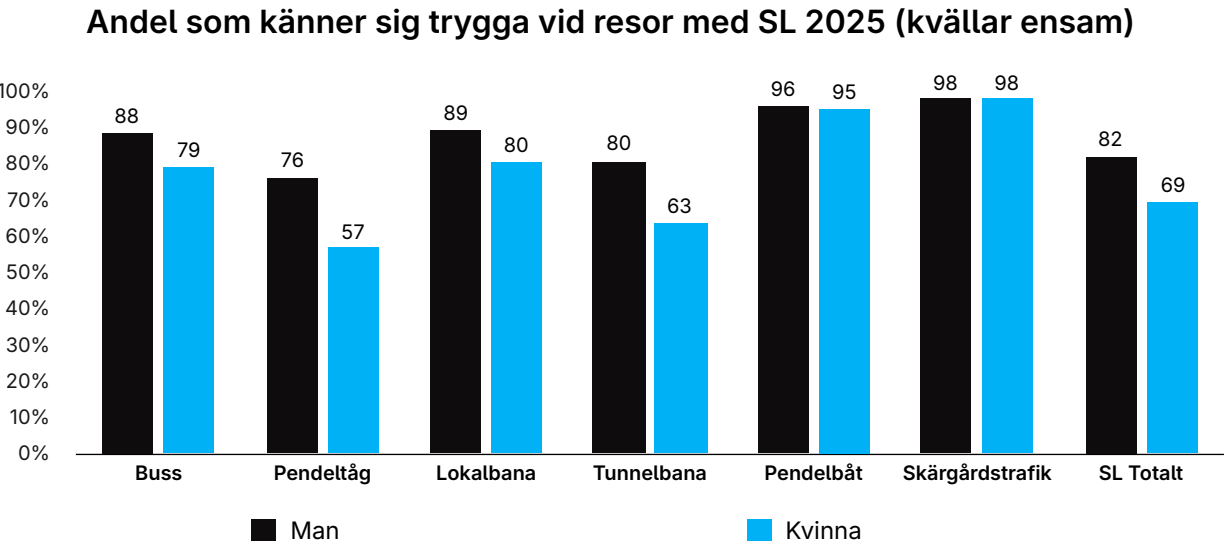
upplevda tryggheten något högre på Röda linjen och något lägre för Blåa linjen. Bland pendeltågslinjerna är den upplevda tryggheten högst på Gnestalinjen och lägre på linjerna Södertälje och Nynäshamn. De linjerna är även de som försämrats mest sedan föregående år.

Det finns även skillnader mellan olika linjer/områden. Inom tunnelbanan är till exempel den



*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec för buss, övriga trafikslag avser årsvärde 2022 jan-dec.
Figur 7 Upplevd trygghet (kvällar ensam) med olika trafikslag

Den upplevda tryggheten skiljer sig tydligt åt mellan män och kvinnor. Störst är skillnaden mellan könen bland tunnelbane- och pendeltågsresenärer. Bara sex av tio kvinnor som reser med tunnelbana eller pendeltåg ger ett positivt omdöme kopplat till trygghet, i jämförelse med åtta av tio män.



Upplevd trygghet (kvällar ensam) med olika trafikslag och för SL totalt 2025 (man/kvinna)

SLs image har en svagt negativ trend

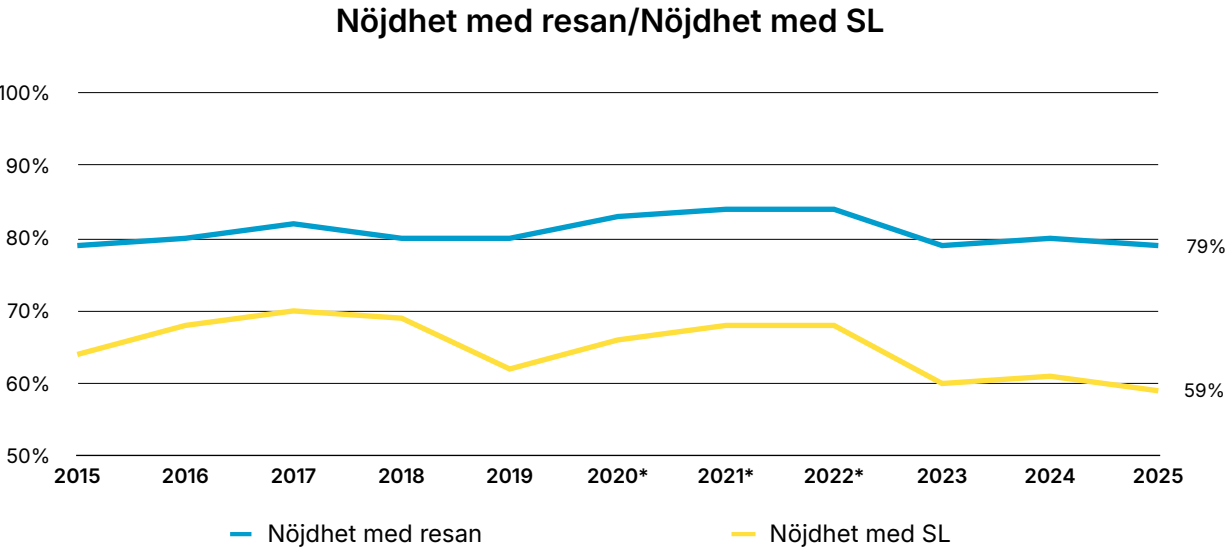
Nöjdheten med SL som helhet mäts med frågan "Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?". Resultaten visar låga omdömen för den samlade erfarenheten av SL och en nedåtgående trend som resulterar i 59 procent nöjda år 2025, vilket är två procentenheter lägre än 2024. Under pandemin var resultaten relativt höga; resenärerna uppskattade det oförändrade utbudet och färre resenärer resulterade i smidigare och mer komfortabel trafik. Dock uppvisade nöjdheten med SL en markant nedgång under 2023. Den mest påtagliga nedgången observeras inom pendeltågstrafiken, där färre än hälften av resenärerna är nöjda med SL, men tydliga nedgångar syns i alla trafikslag.

Mest nöjda är resenärerna med Waxholmsbolaget, 92 procent, följt av pendelbåtarna där nöjdheten

med SL är 71 procent. Av tunnelbaneresenärerna är 65 procent nöjda med SL, medan endast 47 procent av pendeltågsresenärerna är nöjda.

En betydande skillnad syns mellan nöjdhet med resan och nöjdhet med SL. De senaste åren har nöjdheten med resan varit stabil på hög nivå, mellan 79 och 84 procent nöjda resenärer. Samtidigt har nöjdheten med bolaget SL varit låg, reagerat starkare på förändringar och visat en nedåtgående trend. Skillnaden mellan dessa mått är mellan 11 och 20 procentenheter. År 2025 uppgår denna skillnad till 20 procentenheter.

Denna skillnad mellan nöjdhet med resan och nöjdhet med SL kan indikera att även om resenärerna är nöjda med sina individuella resor möter inte SL resenärernas förväntningar.



*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec för SL totalt samt buss, övriga trafikslag avser årsvärde 2022 jan-dec.
Figur 9 Nöjdhet med resan och nöjdhet med SL

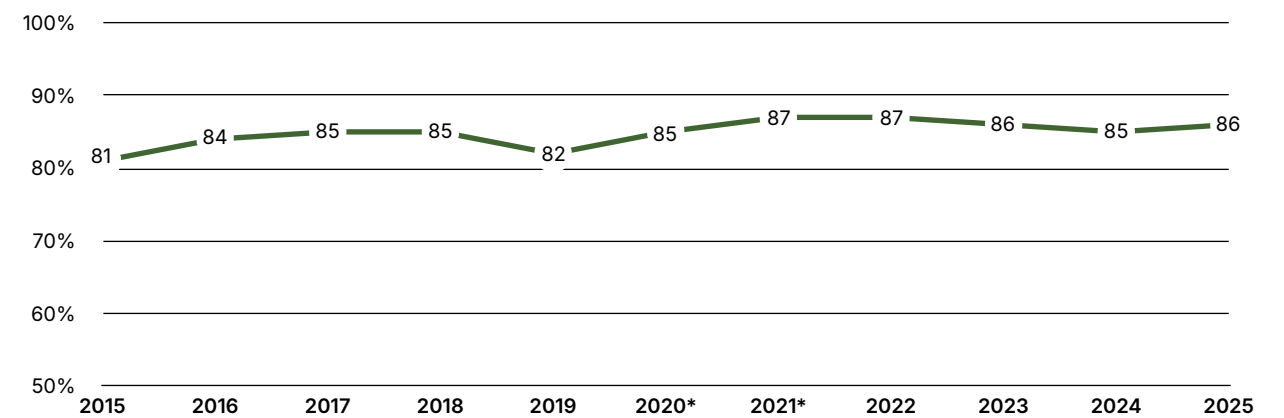
Tunnelbana

Resenärerna är generellt sett nöjda med tunnelbanan

Resenärer som är nöjda och som reser med tunnelbanan har över tid haft en svagt positiv utveckling. De senaste åren, med undantag från år 2019, har nöjdheten legat stabilt runt 85–87 procent vilket tyder på en bibehållen hög kundnöjdhet. Stabiliteten indikerar att tunnelbanans service och kvalitet har varit på en nivå som resenärerna upplever som tillfredsställande.

Den högsta kundnöjdheten finns bland resenärer på Röda linjen, 89 procent, följt av Gröna linjen med 85 procent och Blåa linjen med 84 procent nöjda resenärer. Dessförinnan har nöjdheten med de olika linjerna växlat lite, men skillnaderna har varit små. Röda linjens nöjdhet har under 2025 ökat med tre procentenheter från föregående år.

Andel nöjda med resan - Tunnelbana

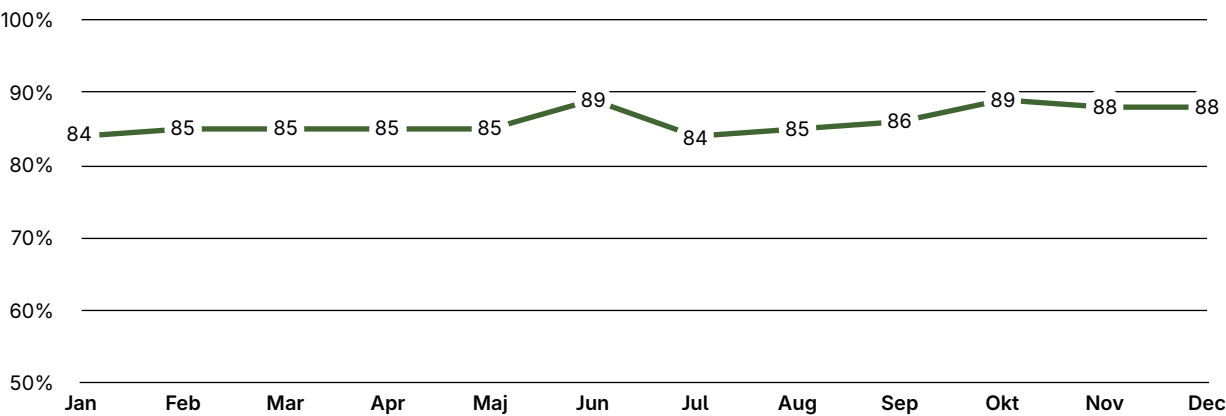


*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec
Figur 10 Nöjdhet med tunnelbanan

Nöjdheten med resan har varit stabil över året, med en svag ökning under årets sista tre månader. I juni och oktober når nöjdheten 89 procent, vilket tangerar tidigare toppnotering från mars 2022,

men i övrigt är det små variationer mellan månaderna. Den stabila nöjdheten över året indikerar att tunnelbanans service har hållit en jämn kvalitet under året.

Andel nöjda med resan 2025 - Tunnelbana



Figur 11 Nöjdhet med tunnelbanan 2025

Även om resenärerna är förhållandevis nöjda med upplevelsen av att resa med tunnelbanan så gav de 2023, 2024 och 2025 ett lägre betyg på nöjdheten med SL jämfört med 2022 (70 procent). Betyget sjönk ytterligare en procentenhet 2025 till 65 procent. Varumärket SL tycks därmed ha försvagats bland tunnelbaneresenärerna.

Högt betyg för tidhållning och lågt betyg för trängsel

De olika kvalitetsfaktorerna får varierande betyg av tunnelbaneresenärerna. De faktorer som får högst betyg är tidhållning, personalens bemötande, turtäthet och förares körsätt. De lägsta betygen får upplevelse av trängsel och trygghet. Mönstret är detsamma som tidigare år.

Trängseln upplevs olika vid en linj jämförelse. Trängseln upplevs minst besvärande på Blåa linjen och mest besvärande på Gröna linjen. På Grön linje upplevs trängseln ännu sämre 2025 då betyget har minskat med fyra procentenheter sedan föregående år, och endast fyra av tio är nöjda.

Den upplevda tryggheten vid ensamresande kvällar/nätter är något högre på Röda linjen och Gröna linjen och något lägre för Blåa linjen, den upplevda tryggheten kvällar till/från station följer samma mönster. Jämfört med 2024 har upplevelsen av trygghet vid både ensamresande och på väg till/från station minskat på Blåa linjen, oförändrad på Gröna linjen, medan den har ökat något på Röda linjen.

Det är fortsatt framför allt kvinnor som ger ett lågt betyg. Endast sex av tio kvinnor uppger att de känner sig trygga när de reser ensamma på kvälls- och nattetid med tunnelbanan. Andelen är oförändrad sedan 2023.

Tidhållning och turtäthet påverkar tunnelbaneresenärernas nöjdhet mest

Drivkraftsanalysen¹ visar att tidhållning och turtäthet har den starkaste kopplingen till resenärernas nöjdhet med resan med tunnelbanan. Dessa faktorer är avgörande och bör prioriteras för att säkerställa fortsatt höga nivåer av nöjdhet. Jämfört med föregående år har hållplatsstädning och trygg kvällar ensam starkare koppling till nöjdheten med resan.

Faktorer som personalens bemötande, deras förmåga att svara på frågor samt störningsinformation och invändig städning påverkar också nöjdheten, men i något lägre grad. Dessa områden får dessutom något lägre betyg och bör därför också beaktas vid planering av åtgärder för att bibehålla en god resenärsupplevelse.

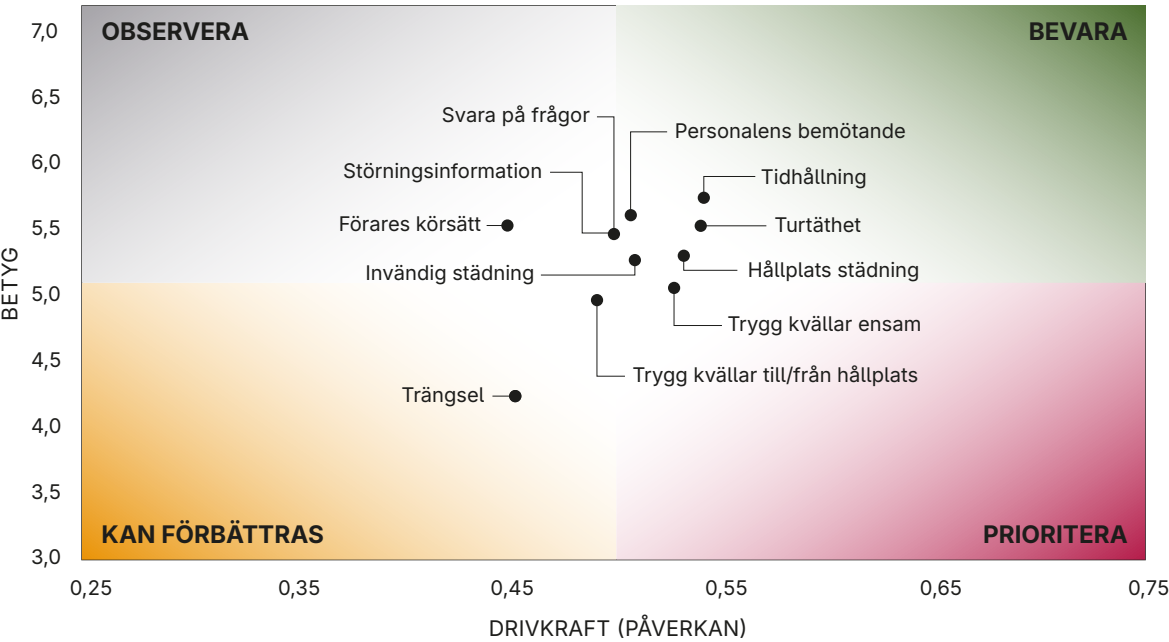
Upplevd trygghet på kvällar ensam har också relativt hög påverkan på nöjdheten och resenärsbetyget är relativt sett svagare. Den hamnar i den röda kvadranten, som indikerar faktorer med hög

påverkan men låga betyg. En förbättring bedöms påverka nöjdheten i positiv riktning.

Den upplevda trängseln har en relativt svag korrelation med den totala nöjdheten men får ett mycket lägre betyg jämfört med de andra faktorerna och kan förbättras.

De olika faktorernas position i drivkraftsanalysen har ett likartat mönster vid en jämförelse med 2024 men styrkan i korrelationerna har förstärkts för merparten av faktorerna.

Drivkraftsanalys - Tunnelbana



Figur 12 Drivkraftsanalys Tunnelbana 2025

¹ Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "Nöjdhet med resan". Drivkraftsnivån sätts i relation till det omdöme resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

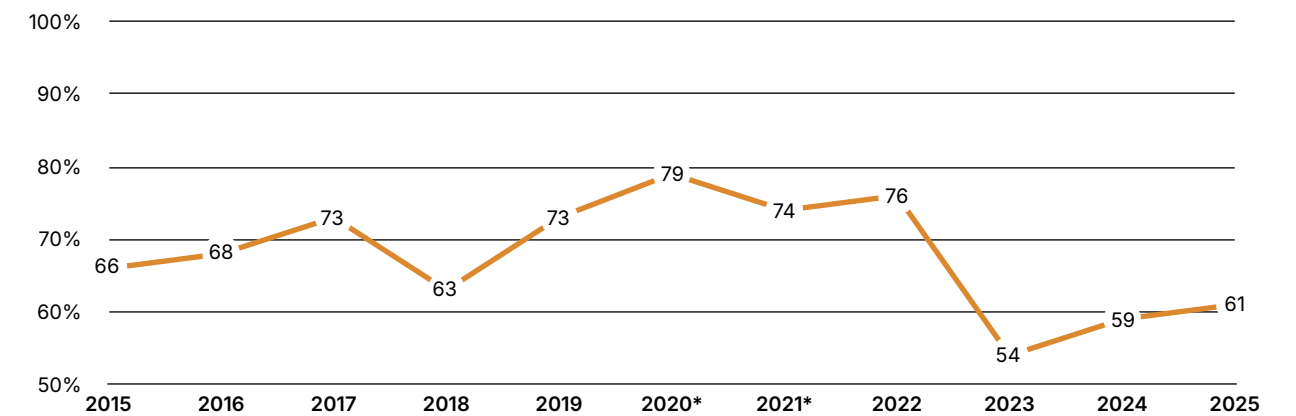
Pendeltåg

Förbättring av nöjdheten bland pendeltågsresenärer från rekordlåg nivå

Nöjdheten bland resenärer på pendeltåg har varierat över åren, med en topp på 79 procent år 2020 och ett kraftigt fall till 54 procent år 2023. Under 2024 sågs en liten återhämtning till 59 procent, och för 2025 landar årsresultatet på 61 procent, men nöjdheten ligger fortfarande på lägre nivå jämfört med tidigare år.

Utvecklingen under året är mest positiv för linjerna Märsta, Södertälje och Gnesta medan Nynäshamn är den enda linjen som har en negativ utveckling under året. Relativt sett är nöjdheten högst på linjerna Uppsala och Gnesta och lägst för Kungsängen och Nynäshamn.

Andel nöjda med resan - Pendeltåg

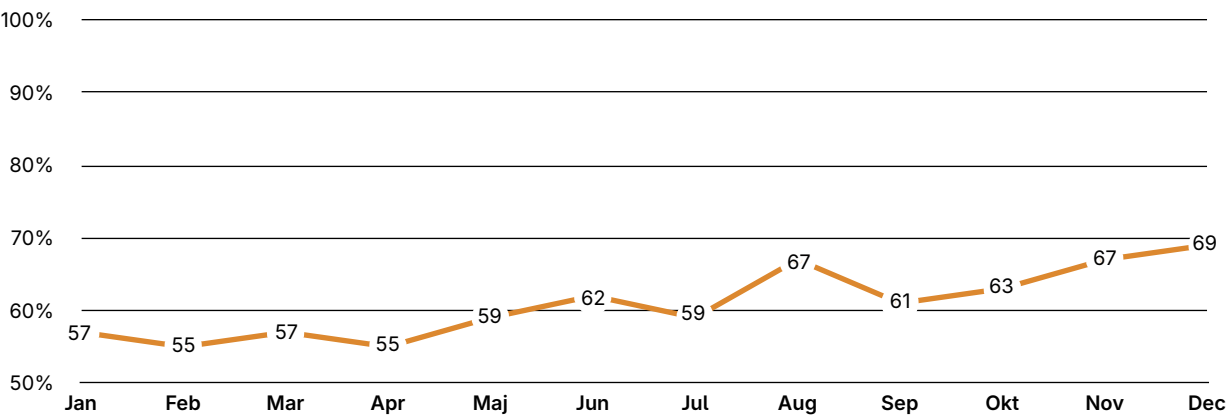


*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec
Figur 13 Nöjdhet med pendeltåg

En analys av månadsutvecklingen under året visar att nöjdheten inleds på låg nivå, 55-57 procent, och ökar därefter gradvis från maj och ligger resterande delen av året mellan 59 och 69 procent. Augusti och november hade 67 procent nöjda resenärer och i december toppades året med den högsta nöjdheten sedan början av 2023 med 69 procent nöjda resenärer.

Trots viss återhämtning jämfört med början av året kvarstår en lägre kundnöjdhet för pendeltågen och utvecklingspotential finns för flertalet kvalitetsfaktorer.

Andel nöjda med resan 2025 - Pendeltåg



Figur 14 Nöjdhet med pendeltåg 2025

Pendeltågsresenärerna är inte bara missnöjda med pendeltågsresor utan även med SL. Problemen under 2023 och 2024 med inställda avgångar och förseningar får återverkningar både när det gäller nöjdhet på den specifika linjen som resenären reser på men också på den samlade uppfattningen om SL och de olika kvalitetsfaktorerna som mäts i undersökningen. Nöjdheten med SL bland pendeltågsresenärerna sjönk under 2023 med nästan 20 procentenheter till 43 procent. Under 2024 skedde en marginell återhämtning till 45 procent nöjda och under 2025 ytterligare två procentenheters ökning till 47 procent nöjda med SL.

Fortsatt missnöje med pendeltågens tidhållning, störningsinformation och trängsel
Pendeltågsresenärernas missnöje syns framför allt inom tidhållning där endast 41 procent är nöjda. Även störningsinformation och trängsel har låg nöjdhet. Nöjdhet med turtätheten har ökat med fem procentenheter under året, men har fortsatt lågt betyg med 58 procent nöjda. Trygghetsfaktorerna får också relativt sett svaga betyg. De bästa omdömena får förarnas körsätt och personalens bemötande.

Jämfört med 2024 har många kvalitetsfaktorer kvar samma nivå, men inom de olika pendeltågslinjerna syns viss variation. För mer detaljer och skillnader mellan kvalitetsfaktorerna för de olika linjerna hänvisas till Appendix.

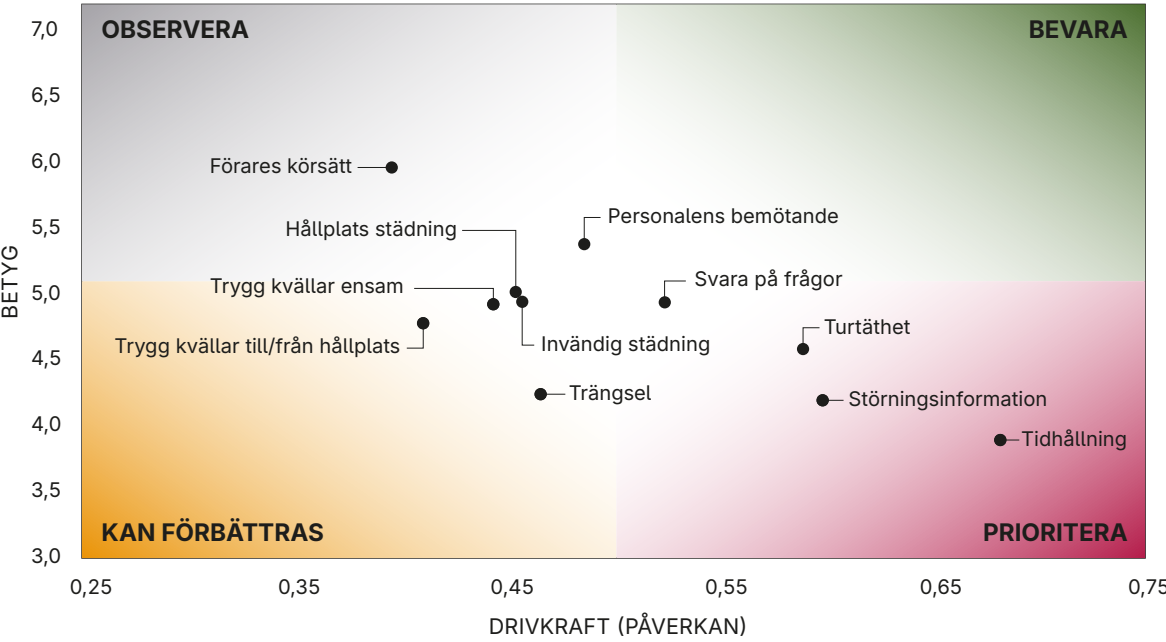
Tidhållning är den absolut viktigaste drivkraften
Drivkraftsanalysen² visar att pendeltågens förmåga att hålla tiden utgör den absolut viktigaste drivkraften för kundnöjdhet inom pendeltågstrafiken. Tidhållning får samtidigt ett mycket lågt betyg av resenärerna. Förbättrad tidhållning skulle få en stor hävstångseffekt på kundnöjdheten totalt sett. Även turtäthet och störningsinformation driver nöjdheten och får låga betyg. Prioriteringar av dessa områden skulle också få stor effekt på den totala nöjdheten.

Trängsel är också en faktor som får lågt betyg av pendeltågsresenärerna, så även trygghetsaspekterna. Dessa faktorer driver inte nöjdheten lika mycket men nöjdhetsnivån kan förbättras.

De olika faktorernas position och relativa förhållande i drivkraftsanalysen skiljer sig en del vid en jämförelse med 2024. Störst förändring syns

avseende tidhållning, störningsinformation och turtäthet som har flyttats från den gröna rutan (bevara) till den röda rutan (prioritera).

Drivkraftsanalys - Pendeltåg



Figur 15 Drivkraftsanalys Pendeltåg 2025

² Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "Nöjdhet med resan". Drivkraftsnivån sätts i relation till det omdöme resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

Lokalbana

Fortsatt hög nöjdhet bland resenärer på lokalbana

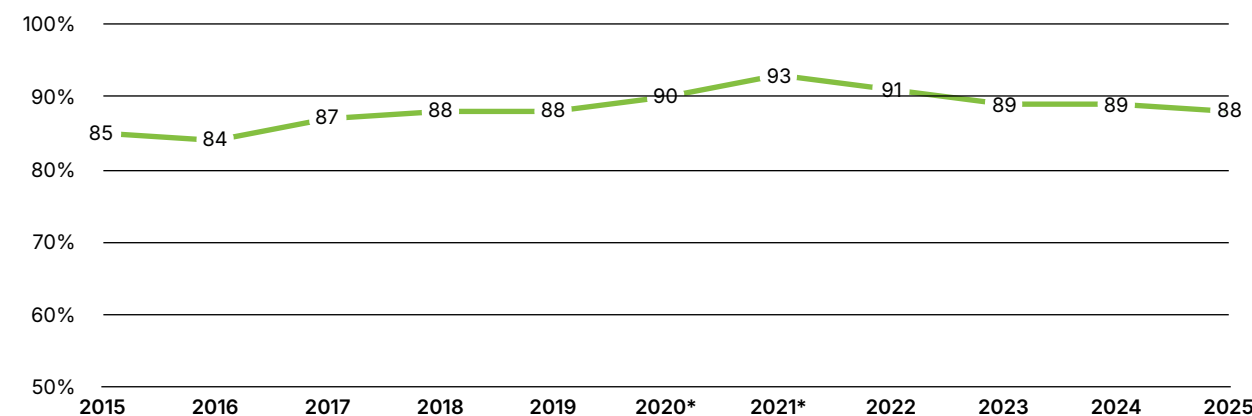
Resenärerna på lokalbana är generellt nöjda och nöjdheten ökade fram till 2021 för att därefter stabiliseras. Nöjdheten ökade från 85 procent år 2015 till en topp på 93 procent år 2021. Sedan 2021 har nöjdheten stabiliserats på en något lägre nivå och uppgår till 88 procent år 2025.

Saltsjöbanan byggs om och ingick inte i mätningen 2023 eller 2024. Under 2025 har den endast ingått

under januari, februari och april. Nockebybanan får det högsta betyget av resenärerna följt av Tvärbanan och Roslagsbanan. Lidingöbanan får ett lägre betyg av resenärerna.

Den höga och stabila nöjdhetsnivån de senaste åren visar att lokalbanorna uppskattas av resenärerna och att kundupplevelsen har bibehållits på en konsekvent hög nivå.

Andel nöjda med resan - Lokalbana

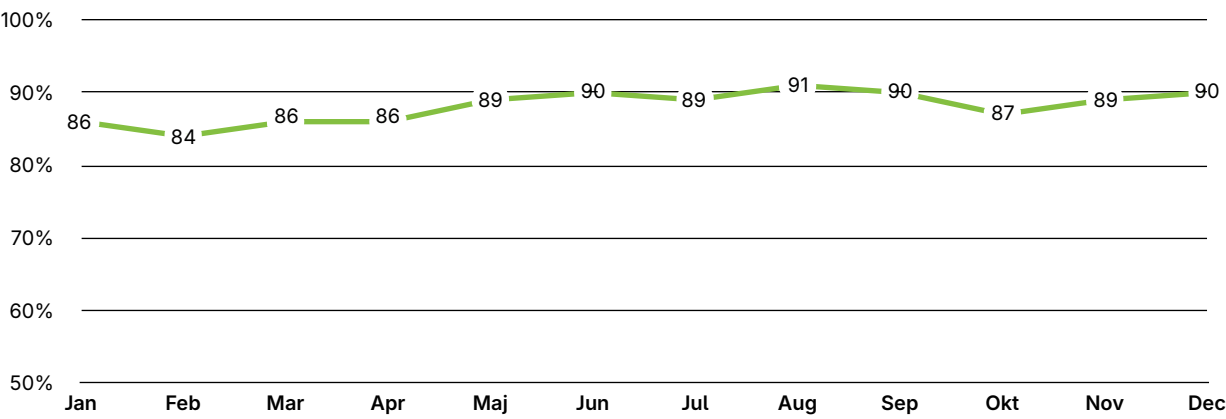


*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden för 2023-2024 är exkl. Saltsjöbanan
Figur 16 Nöjdhet med lokalbana

Nöjdheten har hållit sig på en stabil och hög nivå under året, med variationer mellan 84 och 91 procent. Nöjdheten bland resenärerna på lokalbanorna når sin topp i augusti (91 procent) och håller sig därefter runt 87-90 procent under hösten.

Tvärbanan, Nockebybanan och Roslagsbanan har en jämn, hög kundnöjdhet över året. Spårväg City har legat relativt stabilt under året med en tillfällig nedgång i maj-juni. Nöjdheten med Lidingöbanan har varierat över året med en stabilisering på något högre nivåer under hösten jämfört med våren.

Andel nöjda med resan 2025 - Lokalbana



Figur 17 Nöjdhet med lokalbana 2025

Förarens körsätt, personalen och städningen får höga betyg på lokalbanorna

Förarens körsätt får högst betyg av resenärerna på lokalbanorna, där totalt 89 procent är nöjda med hur förarna kör. Personalens bemötande, trygghet när man reser ensam på kvällar/nätter och städning av fordon och hållplatser får också höga betyg. Turtäthet, att personalen kan svara på frågor och störningsinformation får något lägre betyg. Att personalen kan svara på frågor är den kvalitetsfaktor som minskat mest under året, med en minskning på fem procentenheter. Störst minskning sker på Lidingöbanan med en minskning med 16 procentenheter. Även personalens bemötande minskar med nio procentenheter på Lidingöbanan.

Trängsel är den faktor som får lägst betyg och minskar ytterligare tre procentenheter under året. Årsutfallet hamnar på 55 procent nöjda. Den upplevda trängseln är sämst på Spårväg City där endast 44 procent är nöjda och bäst på Nockebybanan där 72 procent är nöjda.

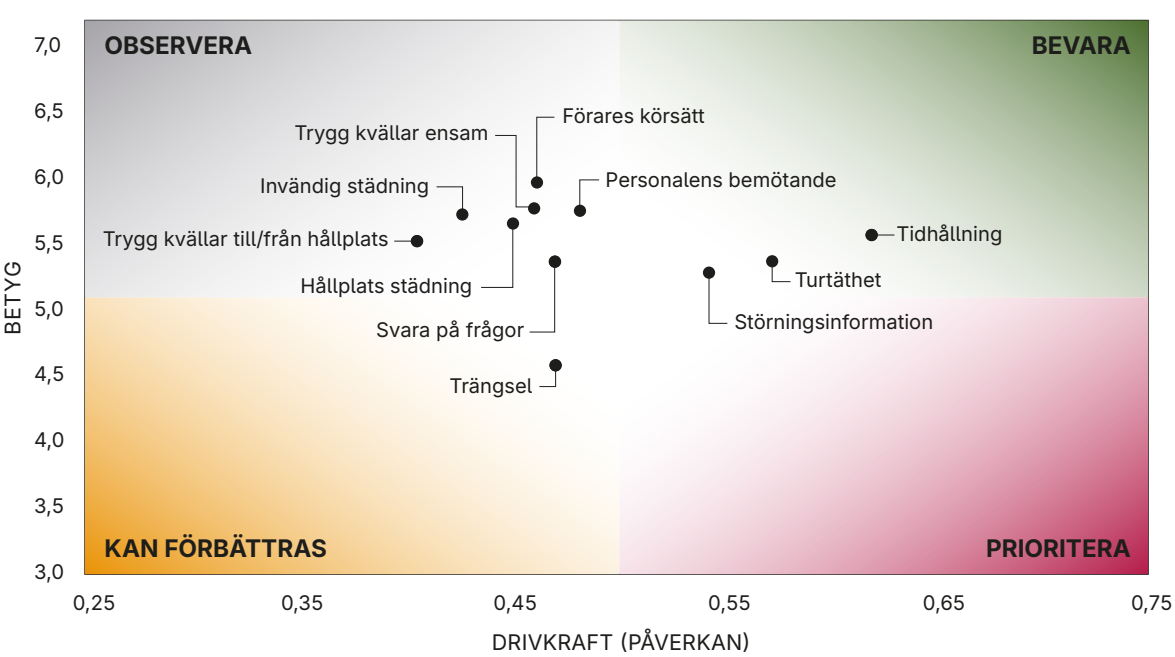
Tidhållning är den viktigaste drivkraften

Den viktigaste drivkraften³ för kundnöjdhet på lokalbana är tidhållning. Faktorer som också är av betydelse, men i mindre utsträckning, är turtäthet och störningsinformation. Tidhållning får ett relativt högt betyg, medan turtäthet och störningsinformation har relativt sett en lägre nöjdhet. Ett ytterligare kvalitetslyft för dessa faktorer skulle få en positiv effekt på nöjdheten.

Den upplevda tryggheten ensam på kvällar och nätter har begränsad påverkan på nöjdheten och får ett relativt bra betyg av lokalbaneresenärerna.

Trängselfaktorn får relativt lågt betyg av lokalbaneresenärerna. Variationen mellan lokalbanorna är stor men på Roslagsbanan, Tvärbanan och Spårväg City, där den får lägst betyg, bör den förbättras för att inte riskera att påverka nöjdheten negativt.

Drivkraftsanalys - Lokalbana



Figur 18 Drivkraftsanalys Lokalbana 2025

³ Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "Nöjdhet med resan". Drivkraftsnivån sätts i relation till det omdöme resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

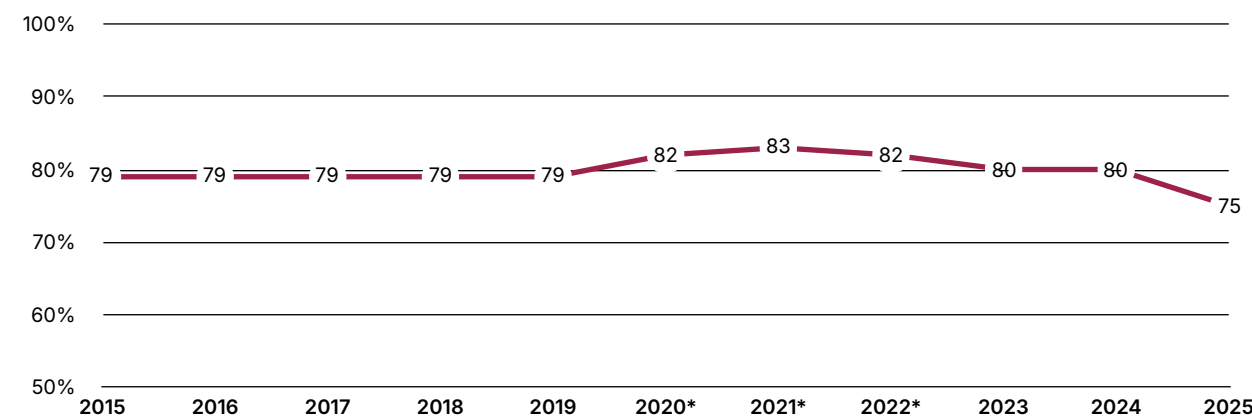
Buss

Stor spännvidd i bussområdenas nöjdhetsnivåer

Mellan 2015 och 2019 var nöjdheten med busstrafiken mycket stabil. Mellan 2019 och 2022 ökade nöjdheten för att sedan återigen minska till 80 procent. Nöjdheten bland bussresenärer har varit relativt stabil de senaste två åren, men minskade med fem procentenheter 2025 och ligger på 75 procent under året. Vilket är det lägsta utfallet de senaste tio åren.

Det finns en stor spännvidd i nöjdhetsnivåerna vid en jämförelse mellan de olika områdena. Högst nöjdhet finns i Norrtälje och Norrort/Vallentuna och de svagaste områdena är Huddinge/Botkyrka/Söderort och Södertälje/Nykvarn. Under 2025 är det endast Norrtälje som har en uppgång och Järfälla/Upplands-Bro samt Ekerö som håller samma nivå som föregående år, övriga bussområden minskar i nöjdhet.

Andel nöjda med resan - Buss

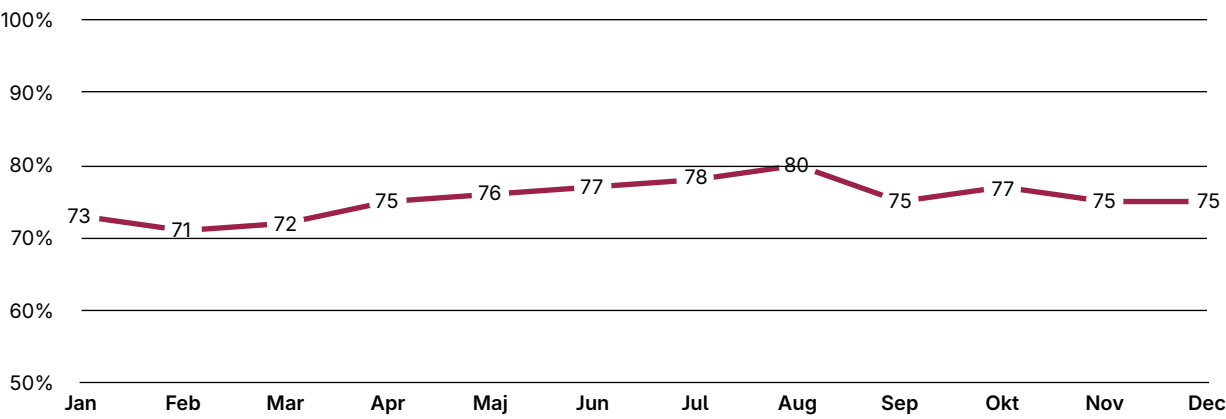


*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec, årsvärden 2022 avser mar-dec.
Figur 19 Nöjdhet med buss

Nöjdheten var på en mycket låg nivå i början av året, endast 71-73 procent nöjda resenärer, för att sedan öka stadigt månad för månad fram till augusti då nöjdheten var tillbaka på 80 procent.

Under hösten sjunker nöjdheten återigen till nivåer kring 75-77 procent nöjda. Det låga betyget i början av året bedöms delvis påverkas av två leverantörsbyten.

Andel nöjda med resan 2025 - Buss



Figur 20 Nöjdhet med buss 2025

Trängsel i innerstaden och förseningar i Huddinge/Botkyrka/Söderort

De flesta kvalitetsfaktorerna har lägre nöjdhet jämfört med 2024. Relativt sett får tryggheten ensam på kvällar och nätter, invändig städning och personalens bemötande höga betyg av bussresenärerna. Trängsel, tidhållning och störningsinformation får lägre betyg. Trängsel är framför allt ett problem i Innerstaden/Lidingö där endast fyra av tio är nöjda och tidhållningen tycks problematisk i Huddinge/Botkyrka/Söderort där färre än hälften är nöjda. Både den upplevda tidhållningen och störningsinformation har minskat med 12 respektive 9 procentenheter i Huddinge/Botkyrka/Söderort under året.

Förbättrad tidhållning eftersträvänsvärt inom buss

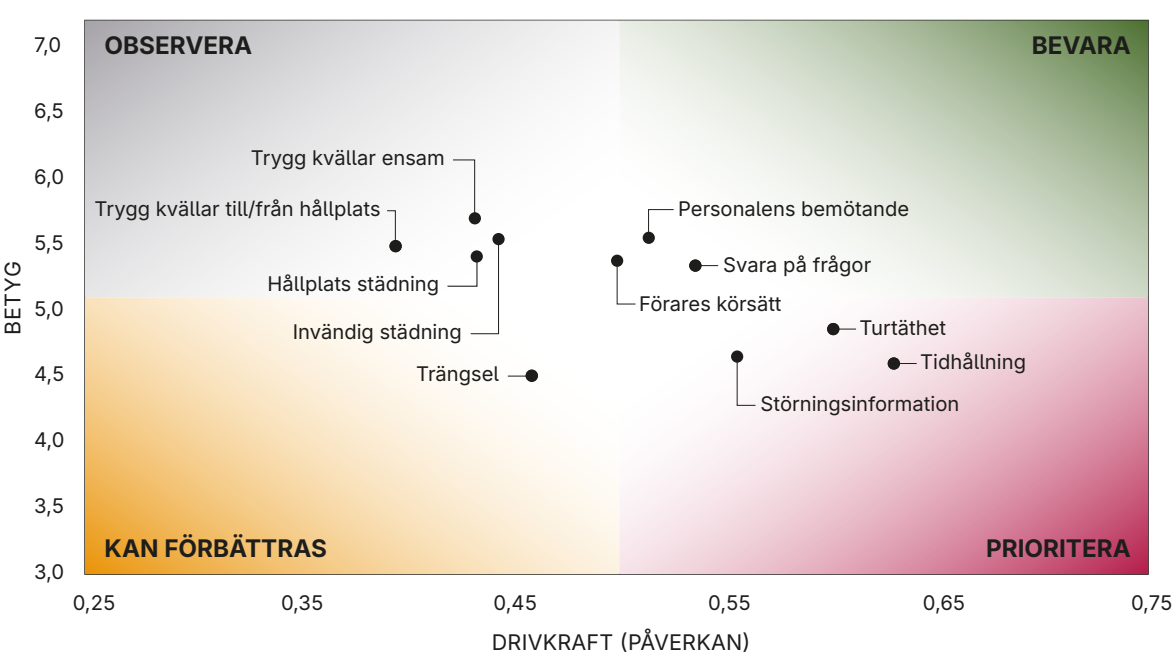
Drivkraftsanalysen⁴ visar att tidhållning följt av turtäthet är de kvalitetsfaktorer som påverkar bussresenärernas nöjdhet mest, så var det även under 2024. Samtidigt är tidhållning en av de faktorer som resenärerna ger ett lågt betyg till. Genom att prioritera tidhållning inom busstrafiken skulle det kunna

ge positiv effekt på nöjdheten. Även turtäthet och störningsinformation har en stor påverkan på nöjdheten och får relativt låga betyg.

De kvalitetsfaktorer som är kopplade till personal ombord påverkar nöjdheten och får samtidigt relativt höga betyg av resenärerna. Personalens bemötande och möjlighet att svara på frågor samt förarens körsätt är styrkor som bör bevaras. Trängsel har begränsad påverkan på nöjdheten totalt sett men erhåller ett lågt betyg från resenärerna. I vissa områden utgör trängsel ett problem för bussresenärerna. Trygghetsfaktorerna inom busstrafiken får relativt höga betyg liksom städning av fordon och hållplatser.

Överlag visar de olika faktorernas position och styrkeförhållande i drivkraftsanalysen ett likartat mönster som tidigare år. Det är stora skillnader mellan de olika bussområdena. För mer detaljer om geografiska skillnader och skillnader mellan kvalitetsfaktorerna i de olika bussområdena hänvisas till Appendix.

Drivkraftsanalys - Buss



Figur 21 Drivkraftsanalys Buss 2025

⁴ Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "Nöjdhet med resan". Drivkraftsnivån sätts i relation till det omdöme resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

Pendelbåt

Mycket stark resenärsnöjdhet för pendelbåtarna

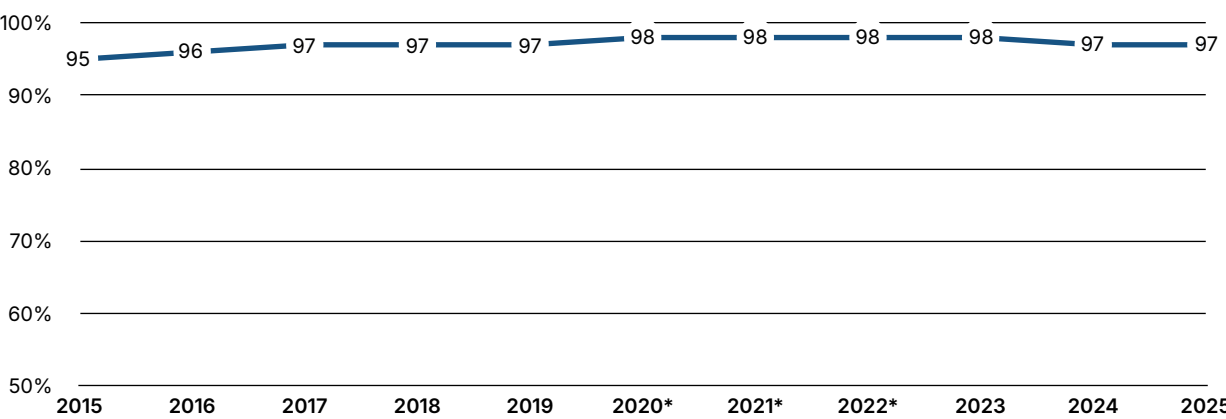
Nöjdheten i pendelbåtstrafiken är fortsatt mycket stark. De senaste årens höga nivåer bibehålls.

Nöjdheten bland resenärer ombord på pendelbåtarna har varit mycket hög och stabil över åren med nivåer mellan 95 och 98 procent. År 2025 ligger nöjdheten på 97 procent, vilket visar på en konsekvent uppskattning av pendelbåtens service bland

resenärerna. Det är endast linje 83 till Rindö som har en något lägre nöjdhet, med 89 procent nöjda resenärer, vilket är en minskning med fem procentenheter från föregående år.

Den höga och stabila nöjdhetsnivån indikerar att pendelbåtlinjerna levererar en upplevelse som möter resenärernas förväntningar.

Andel nöjda med resan - Pendelbåt



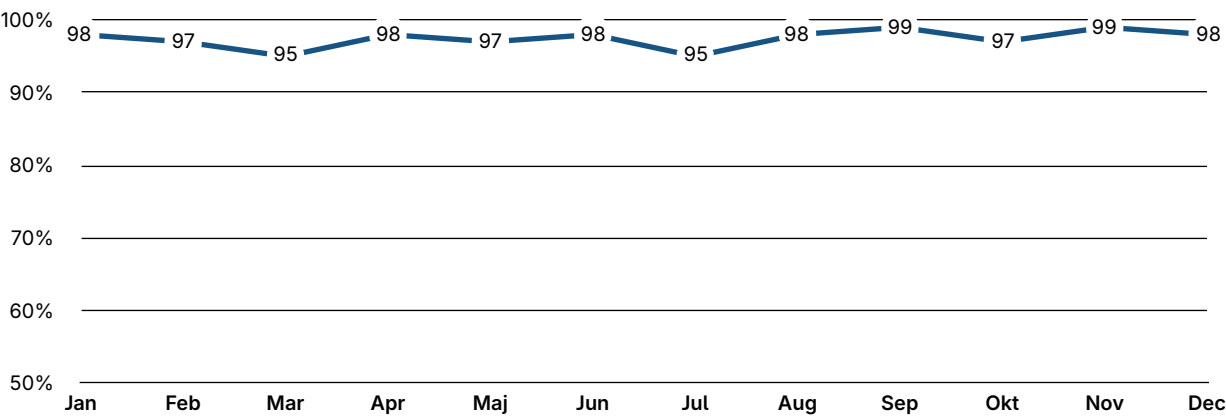
*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec
Figur 22 Nöjdhet med pendelbåt

Vid en analys av månadsutvecklingen 2025 ses även här genomgående höga värden mellan 95 och 99 procent. Mars och juli hade den lägsta

nöjdheten om 95 procent, medan september och november hade hela 99 procent nöjda resenärer.



Andel nöjda med resan 2025 - Pendelbåt



Figur 23 Nöjdhet med pendelbåt 2025

Generellt höga betyg – men problem med trängsel och turtäthet på linje 83 till Rindö

Jämfört med övriga trafikslag ges pendelbåtstrafiken höga omdömen även på de olika kvalitetsfaktorerna. Nöjdheten för majoriteten av kvalitetsfaktorerna är på liknande nivå som 2024. Undantaget är upplevelsen av trängsel där flera linjer tappar något i nöjdhet. Störst minskning har linje 83 med ett tapp på 17 procentenheter jämfört med föregående år. Linje 83 tappar även åtta procentenheter i nöjdhet med turtätheten, och endast fyra av tio är nöjda med den kvalitetsfaktorn.

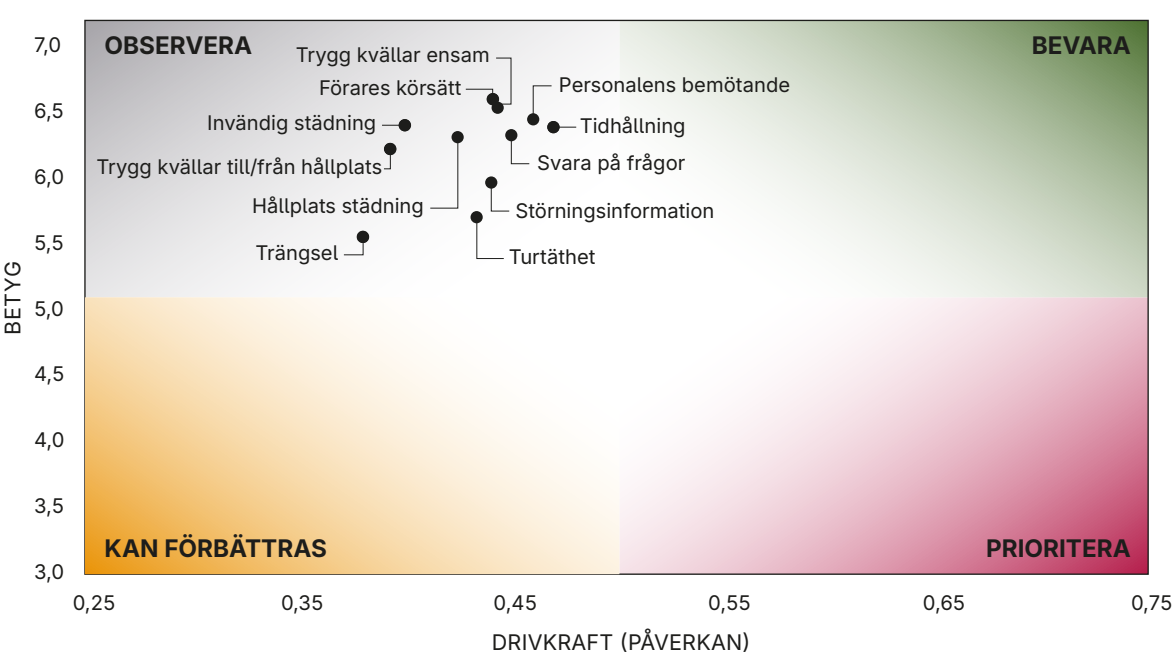
För turtäthet och trängsel varierar värdena kraftigt när linje och månadsutvecklingen analyseras, vilket sannolikt beror på säsongsvariationer i behov och resande.

Tidhållning viktigast för resenärerna, men begränsat förbättringsutrymme

Den drivkraftsanalys⁵ som gjorts för pendelbåtstrafiken visar en svag korrelation mellan merparten av kvalitetsfaktorerna och nöjdheten med resan. Tidhållning och personalens bemötande har något starkare korrelation än övriga faktorer, samtidigt som betygen inom dessa områden redan är höga. Fortsatt starka betyg inom dessa områden säkrar en bibehållen hög kundnöjdhet. Nöjdhetsnivåerna är generellt så höga att det finns begränsat utrymme för ytterligare förbättringar i nöjdheten.

Trängsel är den faktor som relativt sett får lägst betyg men den har också en relativt låg påverkan på nöjdheten för pendelbåtstrafiken som helhet. Det tycks framför allt vara linje 82 (Slussen-Djurgården) och 83 (Rindö) som har problem med trängsel.

Drivkraftsanalys - Pendelbåt



Figur 24 Drivkraftsanalys Pendelbåt 2025

⁵ Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "Nöjdhet med resan". Drivkraftsnivån sätts i relation till det omdöme resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

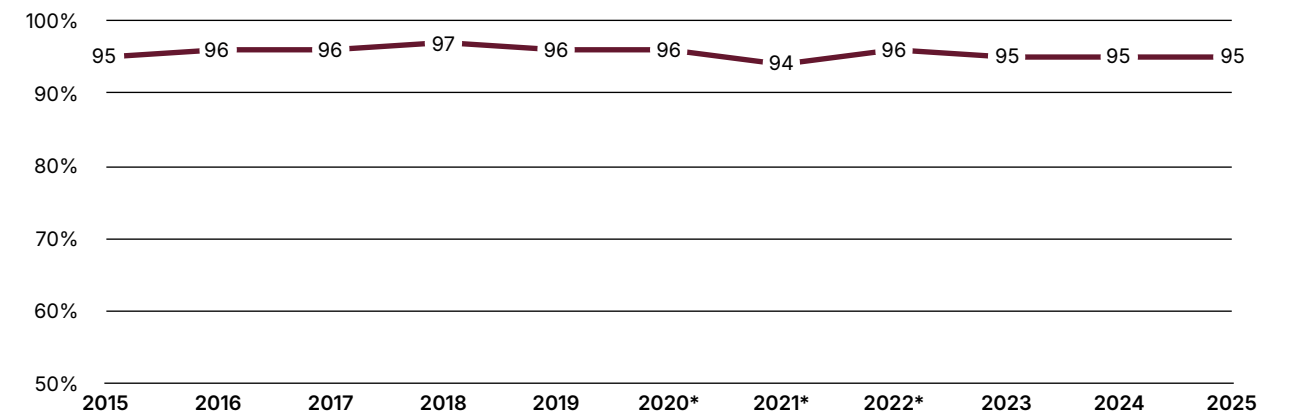
Waxholmsbolaget

Hög kundnöjdhet för Waxholmsbolaget och de olika linjerna

Waxholmsbolagets resenärer är överlag mycket nöjda. Precis som tidigare år är nöjdheten på en hög nivå med praktiskt taget ingen skillnad mellan åren. Vid en jämförelse av de olika linjerna är resultatnivåerna samstämmiga.

Nöjdheten bland resenärerna med Waxholmsbolaget har legat på en konsekvent hög nivå, med värden mellan 94 och 97 procent. År 2025 ligger nöjdheten på 95 procent, vilket visar på en fortsatt stark uppskattning av skärgårdstrafikens service bland resenärerna.

Andel nöjda med resan - Waxholmsbolaget

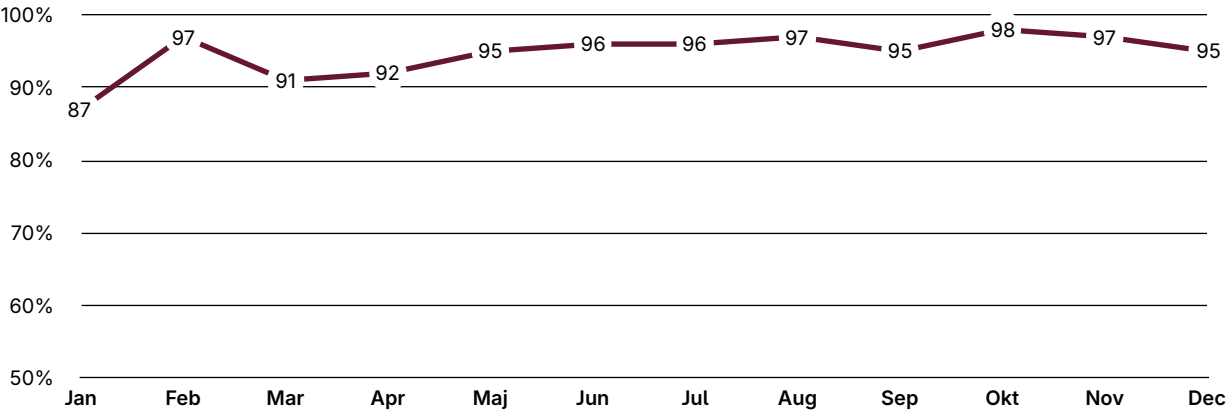


*Årsvärden 2020 avser jan-mar, årsvärden 2021 avser nov-dec
Figur 25 Nöjdhet med Waxholmsbolaget

Nöjdheten har varit hög under större delen av året. Januari började med en dipp på 87 procent, men det återhämtades snabbt med 97 procent i februari. Från mars och framåt har en svagt positiv trend setts och ett högsta värde nåddes i oktober på 98 procent.

Denna höga och jämna nivå av kundnöjdhet indikerar att skärgårdstrafiken upprätthåller en uppskattad service som resenärerna värderar högt.

Andel nöjda med resan 2025 - Waxholmsbolaget



Figur 26 Nöjdhet med Waxholmsbolaget 2025

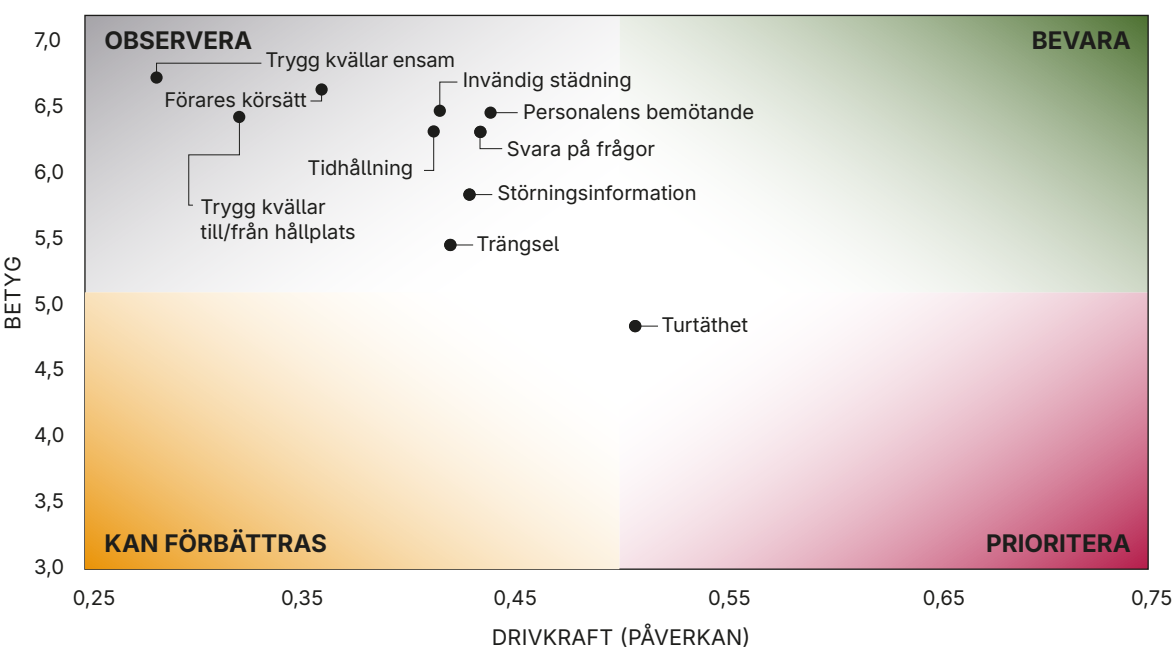
Turtätheten fortsätter vara ett förbättringsområde
De olika kvalitetsfaktorer som mäts i undersökningen får generellt sett goda betyg från Waxholmsbolagets resenärer. Turtätheten är dock ett område som skiljer sig från övriga genom lägre nöjdhet och det gäller samtliga linjer. En analys av månadsutvecklingen för turtätheten visar variation mellan olika månader, men även under månader med tätare trafik på sommaren är nöjdheten med turtätheten generellt lägre än nöjdheten med övriga kvalitetsfaktorer.

Upplevelsen av trängsel över tid har haft en negativ tendens, och den minskar med fem procentenheter under året. Det är främst Stockholms mellanskärgård som står för tappet, med en minskning med

sju procentenheter. Trängsel upplevs relativt sett mest besvärande i Stockholms mellanskärgård, 73 procent, respektive södra skärgården, 74 procent.

Turtäthet viktigast för resenärerna, men begränsat förbättringsutrymme
Den drivkraftsanalys⁶ som gjorts för nöjdhet med resan på Waxholmsbolaget visar att de flesta kvalitetsfaktorer har en svag koppling till nöjdheten. Den faktor som starkast påverkar nöjdheten är turtätheten, som också får det relativt lägsta betyget av kunderna. Samtidigt är övriga nöjdhetsnivåer mycket höga, vilket innebär att en förbättring av turtätheten sannolikt inte skulle leda till någon märkbar ökning i nöjdheten med resan.

Drivkraftsanalys - Skärgårdstrafik



Figur 27 Drivkraftsanalys Waxholmsbolaget 2025

⁶ Drivkraftsanalysen visar hur stark eller svag påverkan varje kvalitetsfaktor har på faktorn "Nöjdhet med resan". Drivkraftsnivån sätts i relation till det omdöme resenärerna har lämnat för samma faktor. Med andra ord är det viktigast att bibehålla alternativt förstärka nöjdheten med de faktorer som har stor drivkraft på nöjdheten.

Appendix

Tabell: Nöjdhet per trafikslag	40
Tabell: Nöjdhet – kvalitetsfaktorer	43
Tabell: Nöjdhet – trafikfaktorer	70
Tabell: Nöjdhet – komfortfaktorer	72
Tabell: Nöjdhet – personalfaktorer	74
Tabell: Nöjdhet – trygghetsfaktorer	76
Beskrivning av metod och genomförande	78
Insamlingsområden 2025	80
Enkätfrågor "Upplevd kvalitet"	82



Appendix – Nöjdhet per trafikslag

Tunnelbana - nöjdhet per linje																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Tunnelbana, totalt	78	78	76	76	76	78	81	84	85	85	82	85	87	87	86	85	86
Röd linje	76	77	76	77	76	78	79	85	86	85	82	85	88	87	87	86	89
Grön linje	82	78	77	75	76	78	82	84	84	85	81	84	87	87	85	85	85
Blå linje	74	79	76	75	78	79	80	83	85	86	83	84	83	83	83	84	84

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendeltåg - nöjdhet per linje																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Pendeltåg, totalt	67	60	57	61	66	72	66	68	73	63	73	79	74	76	54	59	61
Märsta	72	62	59	64	67	74	69	71	79	66	72	77	70	76	51	57	61
Uppsala					72	77	73	71	75	57	72	77	70	76	57	65	66
Kungsängen	67	60	60	64	69	70	62	66	69	62	74	83	75	81	57	60	60
Södertälje	65	57	52	55	62	70	64	73	74	65	73	80	77	78	53	57	61
Nynäshamn			59	65	69	71	60	62	68	66	73	76	76	76	56	61	60
Gnesta	59	57	57	55	54	68	71	74	77	64	71	80	75	72	48	61	64

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Lokalbana - nöjdhet per linje																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Lokalbana, totalt	83	82	85	85	81	85	85	84	87	88	88	90	93	91	89	89	88
Roslagsbanan	82	81	81	83	75	82	80	81	85	87	84	88	89	90	90	88	89
Lidingöbanan	67	71	73	73	69		77	81	88	88	88	89	93	91	75	73	74
Saltsjöbanan	76	71	77	78	69	76	80	74	72	74	77	78	83	82	50	-	53
Nockebybanan	91	93	94	94	94	95	95	96	96	96	96	97	98	97	97	98	98
Spårväg City		89	91	90	92	93	94	94	96	96	95	96	95	93	88	87	79
Tvärbanan											89	91	95	92	89	90	90
Tvärbanan/ Solna						83	83	87	92	91							
Tvärbanan/ Sickla udde	89	88	89	89	87	87	88	86	88	88							

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Buss, norra regionen - nöjdhet per linje																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Buss, totalt	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	80	80	75
Bromma/ Solna/	72	62	59	64	67	74	69	71	79	66	72	77	70	76	51	57	61
Sundbyberg/ Sollentuna				62	60	68	71	74	75	74	73	73	77	79	78	75	73
Solna/ Sundbyberg	71	71	71	67													
Järfälla/ Upplands-Bro	67	65	66	64	63	66	64	66	71	73	75	76	77	78	78	78	78
Sollentuna	70	69	68	69													
Norrort, Vallentuna															82	84	82
Sigtuna, Upplands Väsby															76	78	75
Vallentuna/ Sigtuna/																	
Upplands Väsby	69	70	68	69	70	73	75	69	72	65	65	67	75	76			
Norrort	73	74	73	68	59	70	71	73	73	71	74	79	80	82			
Norrtälje	81	81	79	85	84	88	89	86	86	89	88	90	88	88	87	87	88

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Buss, centrala regionen - nöjdhet per linje																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Buss, totalt	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	80	80	75
Bromma	74	69	70	70													
Ekerö	74	77	77	74	74	78	78	78	77	76	72	75	76	75	74	78	78
Innerstaden/ Lidingö						79	82	83	83	84	83	85	86	84	78	81	77
Lidingö	74	72	70	72	67	62											
Innerstaden	79	77	73	75	78	68											

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, södra regionen - nöjdhet per linje																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Buss, totalt	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	80	80	75
Nynäshamn	67	68	65	70	72	74	75	75	80	78	79	83	80	85			
Södertälje/ Nykvarn	67	66	63	69	68	70	72	76	76	74	74	78	82	79	76	76	72
Huddinge/ Botkyrka/	71	71	71	67													
Söderort			72	74	76	77	79	80	82	80	79	84	82	82	81	78	69
Handen	79	78	76	75	75	76	81	77	76	78	81	84	86	84			
Tyresö	79	75	76	77	79	81	85	83	82	82	82	85	89	90			78
Handen, Nynäshamn																	73
Handen, Tyresö, Nynäshamn															84	84	
Nacka/Värmdö	73	75	74	76	77	80	84	82	82	81	84	85	88	85	85	83	77

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Pendelbåt - nöjdhet per linje																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Pendelbåt, totalt							95	96	97	97	97	98	98	98	98	97	97
Pendelbåt, Linje 80								96	98	97	97	99	99	97	98	98	98
Pendelbåt, Linje 82								96	97	97	98	98	98	98	98	97	98
Pendelbåt, Linje 83														93	95	94	89
Pendelbåt, Linje 84																97	96
Pendelbåt, Linje 89											97	92	97	98	97	97	98

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik - nöjdhet per linje																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Hela skärgården								96	96	97	96	96	94	96	95	95	95
Norra skärgården								94	97	97	94	98	92	97	96	95	96
Stockholms mellanskärgård								97	96	96	97		95	96	95	95	94
Inre mellanskärgård								96	96	96	96		88	95	92	94	95
Södra mellanskärgården								98	97	97	96						
Sydöstra skärgården								96	97	97	97	94	100	97			
Södra skärgården								95	97	97	95	95	94	94	95	95	95
Stavsnäs, Sollen-kroka och Möja													92	93	94	94	93
Stockholms norra mellanskärgård													98	99	98	99	98

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Appendix – nöjdhet avseende kvalitetsfaktorer

SL Totalt - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	75	74	73	73	74	77	79	80	82	80	80	83	84	84	79	80	79
Turtäthet	66	67	67	67	67	68	69	70	71	72	71	73	75	74	70	70	70
Tidhållning	67	64	63	66	66	69	69	71	72	70	70	74	74	74	68	69	69
Störningsinfor-mation	54	50	52	56	57	60	60	63	66	65	65	68	71	70	65	67	66
Invändig städning	67	68	69	69	70	73	79	78	79	78	77	78	76	77	76	76	77
Hållplats städning	64	65	66	66	66	69	74	75	75	75	74	74	76	76	75	76	77
Trängsel	51	51	48	47	46	47	53	52	52	53	50	50	51	54	52	52	50
Svara på frågor	65	63	63	64	64	68	72	73	74	75	76	76	78	78	75	75	74
Personalens bemötande	65	66	66	67	67	72	77	79	79	81	80	80	82	82	81	81	80
Förares körsätt	75	75	75	74	73	75	78	80	80	79	78	79	81	80	80	79	80
Trygg kvällar ensam	66	69	69	68	69	70	74	70	70	72	72	73	72	74	73	75	74
Trygg kvällar till/från hållplats	60	63	64	63	64	65	66				66	65	67	67	69	69	71
Nöjdhet med SL			54	57	57	63	64	68	70	69	62	66	68	68	60	61	59

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Tunnelbana - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	78	78	76	76	76	78	81	84	85	85	82	85	87	87	86	85	86
Turtäthet	71	71	72	71	71	71	75	76	78	79	76	79	80	80	80	79	80
Tidhållning	74	73	73	75	76	77	79	83	82	82	81	85	85	85	84	83	86
Störningsinfor-mation	64	60	62	65	66	68	69	70	73	74	72	76	77	77	76	76	79
Invändig städning	64	67	68	66	68	70	73	75	74	74	72	73	75	74	75	74	75
Hållplats städning	64	66	67	66	66	69	73	75	74	75	72	72	75	75	74	75	77
Trängsel	47	46	43	40	38	38	43	46	46	49	44	45	47	51	49	48	46
Svara på frågor	63	62	61	62	61	66	70	71	72	76	77	78	79	79	78	77	77
Personalens bemötande	61	63	62	63	63	68	73	76	78	81	80	79	82	82	82	81	82
Förares körsätt	76	75	75	74	72	74	76	79	80	78	77	78	82	81	79	79	80
Trygg kvällar ensam	59	62	62	60	62	63	65	62	64	67	64	65	66	67	67	69	69
Trygg kvällar till/från hållplats	55	59	59	57	58	60	61				62	59	62	62	64	64	67
Nöjdhet med SL			56	59	60	64	66	71	72	73	65	68	70	70	66	66	65

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Tunnelbana, Blå linje - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	74	79	76	75	78	79	80	83	85	86	83	84	83	83	83	84	84
Turtäthet	65	71	69	67	71	71	73	76	77	79	78	79	79	79	80	79	80
Tidhållning	67	74	72	74	77	77	78	82	84	83	85	88	85	86	86	86	87
Störningsinfor- mation	63	63	64	66	69	71	68	70	74	75	75	76	78	77	78	77	79
Invändig städning	63	68	67	65	67	69	71	72	73	72	72	70	69	69	71	72	70
Hållplats städning	66	70	68	67	69	72	73	74	75	74	73	71	73	74	73	75	76
Trängsel	52	54	50	44	48	49	50	54	57	59	57	57	56	58	57	57	57
Svara på frågor	64	64	62	63	66	68	70	70	75	77	77	79	80	80	78	78	78
Personalens bemötande	62	65	64	64	67	70	73	75	79	80	80	81	83	83	81	80	82
Förares körsätt	74	76	74	73	71	72	74	76	80	79	77	79	80	80	78	78	79
Trygg kvällar ensam	56	60	59	57	57	61	58	54	55	61	59	58	59	63	61	65	63
Trygg kvällar till/ från hållplats	57	58	56	57	56	59	57			58	57	58	60	62	61	64	63

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Tunnelbana, Grön linje - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	82	78	77	75	76	78	82	84	84	85	81	84	87	87	85	85	85
Turtäthet	75	72	73	72	70	72	75	73	76	78	76	78	80	80	79	79	79
Tidhållning	78	72	72	74	75	75	78	82	81	81	78	82	85	85	82	81	83
Störningsinfor- mation	65	59	60	64	65	68	68	71	73	74	70	75	74	77	75	75	77
Invändig städning	68	69	71	66	69	73	76	75	75	75	73	74	77	76	74	74	74
Hållplats städning	65	65	67	66	66	68	74	74	72	75	72	71	77	74	73	74	75
Trängsel	44	42	40	37	34	35	42	42	43	46	40	39	43	47	44	44	40
Svara på frågor	65	62	61	61	61	65	70	71	72	76	76	77	79	78	78	77	76
Personalens bemötande	62	62	62	62	63	67	73	76	78	81	79	79	82	81	82	81	81
Förares körsätt	79	77	78	74	75	76	79	80	81	82	79	79	84	81	79	79	79
Trygg kvällar ensam	59	63	62	58	64	63	66	60	63	66	64	66	66	66	67	70	70
Trygg kvällar till/ från hållplats	54	60	58	55	59	59	63			60	59	62	62	62	63	66	67

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Tunnelbana, Röd linje - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	76	77	76	77	76	78	79	85	86	85	82	85	88	87	87	86	89
Turtäthet	69	71	72	73	72	71	75	80	79	80	76	80	81	80	81	79	81
Tidhållning	72	74	76	78	76	78	80	84	83	83	82	86	85	84	84	84	89
Störningsinfor- mation	64	61	65	66	66	68	68	70	74	73	73	76	79	78	78	78	81
Invändig städning	59	65	65	65	66	68	70	76	75	74	71	73	75	75	77	76	78
Hållplats städning	62	67	66	67	66	69	71	77	76	75	73	73	74	75	76	75	79
Trängsel	48	48	44	42	39	38	41	46	44	48	45	47	49	52	52	50	50
Svara på frågor	62	61	60	63	61	67	68	71	72	76	77	78	77	79	79	77	78
Personalens bemötande	61	63	62	63	61	68	71	77	77	81	80	79	81	81	82	80	82
Förares körsätt	73	72	72	72	69	72	71	77	78	74	74	76	80	80	80	80	83
Trygg kvällar ensam	60	62	63	63	62	63	67	67	68	69	66	67	67	69	70	70	72
Trygg kvällar till/ från hållplats	57	60	62	60	59	62	62			65	61	63	64	66	66	67	68

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendeltåg - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	67	60	57	61	66	72	66	68	73	63	73	79	74	76	54	59	61
Turtäthet	61	61	60	58	61	62	59	58	60	61	64	68	66	65	47	53	58
Tidhållning	44	34	33	40	46	55	49	52	56	41	54	65	57	59	35	38	41
Störningsinfor- mation	55	46	44	48	50	54	50	54	58	48	55	62	61	62	44	47	48
Invändig städning	62	63	62	63	68	73	75	73	75	77	75	74	68	74	69	68	67
Hållplats städning	59	61	61	61	62	65	68	66	70	72	73	71	71	73	68	69	69
Trängsel	50	49	44	47	49	50	53	54	54	51	52	52	52	54	43	47	47
Svara på frågor	61	57	55	58	60	66	65	69	73	69	73	74	74	75	65	66	65
Personalens bemötande	60	62	60	60	63	68	73	76	80	79	83	82	81	82	78	77	76
Förares körsätt	85	85	83	84	85	87	89	90	90	88	90	90	90	91	88	88	89
Trygg kvällar ensam	60	62	62	62	64	66	65	61	63	65	66	66	64	68	64	67	65
Trygg kvällar till/ från hållplats	54	56	55	57	57	59	60			58	58	58	57	62	59	63	62
Nöjdhet med SL			40	47	49	56	52	58	62	51	56	62	60	62	43	45	47

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendeltåg, Märsta - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	72	62	59	64	67	74	69	71	79	66	72	77	70	76	51	57	61
Turtäthet	66	67	67	65	70	73	72	66	73	73	69	74	71	70	48	53	62
Tidhållning	50	36	35	42	47	56	49	54	61	40	53	64	51	57	33	36	39
Störningsinfor- mation	59	46	47	50	50	54	51	55	64	48	56	62	59	64	44	47	48
Invändig städning	63	62	62	64	64	71	73	74	75	76	73	76	67	74	69	68	67
Hållplats städning	61	60	63	63	61	66	68	66	71	70	69	73	68	72	68	69	68
Trängsel	47	45	40	42	47	48	52	53	54	52	49	49	48	51	36	40	42
Svara på frågor	64	56	56	59	58	65	63	68	74	68	71	72	73	75	65	65	64
Personalens bemötande	60	58	58	60	59	66	72	74	79	77	79	80	79	80	77	74	74
Förares körsätt	86	84	83	84	83	86	88	90	90	88	89	91	89	90	88	87	89
Trygg kvällar ensam	62	63	66	64	64	65	65	63	65		64	65	62	66	63	67	65
Trygg kvällar till/ från hållplats	55	55	58	59	56	59	60				56	58	53	60	58	61	61

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendeltåg, Uppsala - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan					72	77	73	71	75	57	72	77	70	76	57	65	66
Turtäthet					63	62	61	61	62	53	58	61	63	65	52	58	59
Tidhållning					56	62	58	57	60	39	54	69	50	63	38	46	51
Störningsinfor- mation					55	57	54	55	57	44	53	63	57	61	45	50	50
Invändig städning					75	78	79	75	77	77	73	71	68	73	70	68	68
Hållplats städning					67	69	72	69	73	72	74	71	72	73	71	71	71
Trängsel					52	50	50	51	48	43	43	43	47	50	37	42	42
Svara på frågor					61	65	67	67	70	67	72	77	71	76	65	71	65
Personalens bemötande					62	70	73	74	79	79	82	81	79	81	78	79	76
Förares körsätt					86	89	89	90	90	89	90	89	92	91	90	89	90
Trygg kvällar ensam					71	71	71	64	65		69	67	66	69	65	70	65
Trygg kvällar till/ från hållplats					61	62	66				60	56	58	61	61	66	63

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendeltåg, Kungsängen - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	67	60	60	64	69	70	62	66	69	62	74	81	76	81	57	60	60
Turtäthet	56	57	54	57	57	55	53	56	52	56	65	76	73	72	47	54	56
Tidhållning	45	33	36	45	49	54	43	48	48	39	50	71	56	60	36	38	40
Störningsinfor- mation	57	46	46	52	53	55	50	54	53	49	54	68	54	62	46	47	48
Invändig städning	65	65	62	63	71	73	77	74	79	79	79	76	69	79	73	70	68
Hållplats städning	61	65	61	63	64	65	67	69	75	75	76	77	74	76	72	71	70
Trängsel	50	50	47	48	48	47	49	52	51	46	50	48	46	52	39	42	44
Svara på frågor	61	59	57	59	61	66	65	68	71	69	73	80	68	77	69	66	66
Personalens bemötande	60	64	63	63	66	68	74	75	81	79	82	87	80	84	80	77	77
Förares körsätt	83	84	83	84	86	85	89	89	90	88	91	93	86	92	89	88	89
Trygg kvällar ensam	63	64	63	65	66	67	65	61	65		69	72	58	69	66	68	67
Trygg kvällar till/ från hållplats	54	55	56	57	59	59	57				54	63	50	63	59	62	61

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendeltåg, Södertälje - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	65	57	52	55	62	70	64	73	74	65	73	80	77	78	53	57	61
Turtäthet	63	63	60	57	60	66	63	66	67	67	68	74	76	73	49	57	64
Tidhållning	41	31	27	33	42	52	45	54	58	41	55	63	61	58	33	35	38
Störningsinfor- mation	53	45	40	43	47	52	46	54	58	48	56	60	62	63	43	46	45
Invändig städning	59	62	62	64	67	72	74	72	72	77	73	73	67	70	67	65	65
Hållplats städning	57	61	61	60	60	64	68	63	67	71	72	69	71	69	65	67	67
Trängsel	45	42	37	41	43	45	51	54	55	48	48	50	56	51	39	43	44
Svara på frågor	57	54	50	53	56	65	61	69	71	70	73	76	76	75	64	66	63
Personalens bemötande	58	59	57	57	61	67	72	77	78	79	83	81	82	82	77	77	76
Förares körsätt	84	85	82	85	84	86	88	91	88	88	90	90	90	91	88	87	89
Trygg kvällar ensam	56	62	59	61	64	64	65	60	61		66	66	69	67	62	66	64
Trygg kvällar till/ från hållplats	52	55	54	55	57	58	61				60	61	64	61	58	62	62

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendeltåg, Nynäshamn - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan			59	65	69	71	60	62	68	66	73	76	76	76	56	61	60
Turtäthet			61	58	58	57	43	45	48	59	62	60	59	61	50	56	56
Tidhållning			35	46	49	55	46	46	49	43	54	62	59	60	36	38	39
Störningsinfor- mation			44	51	52	57	48	52	54	49	54	60	59	60	44	47	47
Invändig städning			62	62	69	73	70	72	76	79	77	75	74	75	69	67	67
Hållplats städning			58	59	61	63	62	63	68	71	72	70	71	71	66	68	69
Trängsel			54	58	59	59	60	56	58	63	63	59	56	61	50	55	52
Svara på frågor			58	61	65	69	66	72	75	72	74	73	74	75	64	67	65
Personalens bemötande			60	62	67	68	73	77	81	82	84	83	82	83	76	77	76
Förares körsätt			83	85	86	87	87	90	90	89	90	90	90	91	89	89	89
Trygg kvällar ensam			58	61	62	66	62	60	61		65	63	63	65	61	66	64
Trygg kvällar till/ från hållplats			53	57	57	58	57				57	55	57	61	57	62	61

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendeltåg, Gnesta - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	59	57	57	55	54	68	71	74	77	64	71	80	75	72	48	61	64
Turtäthet	24	25	23	21	21	22	29	38	30	25	30	42	36	32	23	34	34
Tidhållning	57	46	48	44	48	63	65	65	70	56	64	77	78	66	44	54	57
Störningsinfor- mation	46	42	41	39	40	53	54	58	57	49	54	62	66	58	39	46	52
Invändig städning	52	66	63	64	68	75	79	77	79	80	76	73	72	76	68	67	67
Hållplats städning	56	63	64	65	66	73	77	75	79	81	76	75	79	80	72	72	73
Trängsel	72	76	75	74	75	79	79	76	82	81	79	81	78	78	72	78	78
Svara på frågor	60	58	61	60	62	71	75	77	81	77	77	82	77	75	61	66	68
Personalens bemötande	63	68	68	67	71	76	81	84	89	89	88	87	87	86	80	81	82
Förares körsätt	79	86	85	84	84	88	90	90	94	92	91	90	91	90	88	89	90
Trygg kvällar ensam	61	67	70	68	70	70	75	70	79		76	73	72	73	72	72	72
Trygg kvällar till/ från hållplats	62	66	69	68	69	71	74				72	70	72	72	70	74	73

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Lokalbana - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	83	82	85	85	81	85	85	84	87	88	88	90	93	91	89	89	88
Turtäthet	57	60	66	65	64	65	64	66	66	70	72	75	79	78	77	76	76
Tidhållning	71	70	74	78	72	75	76	73	79	82	80	82	86	86	81	79	81
Störningsinfor- mation	55	57	60	64	61	63	66	65	68	72	72	75	78	77	73	74	73
Invändig städning	79	78	81	80	79	84	87	86	88	88	87	87	83	84	85	84	84
Hållplats städning	76	79	79	79	77	81	84	84	86	86	85	85	85	84	84	84	84
Trängsel	61	62	61	58	57	60	63	62	66	61	54	55	58	60	57	58	55
Svara på frågor	78	80	81	81	77	81	84	82	84	87	79	79	81	81	79	79	74
Personalens bemötande	81	83	84	84	83	84	87	87	87	90	86	86	86	87	87	86	84
Förares körsätt	85	86	86	86	84	87	89	89	90	89	88	89	90	89	90	88	89
Trygg kvällar ensam	80	83	84	84	82	83	84	82	84	84	83	84	82	83	84	85	84
Trygg kvällar till/ från hållplats	70	73	74	74	73	74	77			75	74	75	73	76	77	79	78
Nöjdhet med SL			59	61	58	65	66	70	72	73	60	66	68	68	63	61	60

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Tvärbanan, Sickla udde - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	89	88	89	89	87	87	88	86	88	88							
Turtäthet	70	72	76	73	72	72	74	74	76	77							
Tidhållning	69	73	75	80	77	73	73	72	74	82							
Störningsinfor- mation	59	62	64	70	69	67	70	67	69	76							
Invändig städning	88	85	87	88	85	86	89	85	85	86							
Hållplats städning	85	85	84	85	80	84	85	83	84	85							
Trängsel	63	60	58	57	57	56	60	58	58	54							
Svara på frågor	77	78	79	79	75	78	82	78	70								
Personalens bemötande	84	84	84	85	84	84	87	85	81								
Förares körsätt	85	86	85	85	83	84	87	86	87	84							
Trygg kvällar ensam	84	85	86	86	83	83	85	81	82	83							
Trygg kvällar till/ från hållplats	73	73	75	74	73	74	78										

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Tvärbanan, Solna - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan							83	87	92	91							
Turtäthet							74	72	78	84							
Tidhållning							69	75	82	84							
Störningsinfor- mation							49	65	73	77							
Invändig städning							93	90	91	86							
Hållplats städning							90	87	90	87							
Trängsel							74	71	77	69							
Svara på frågor							83	77	70								
Personalens bemötande							89	85	79								
Förares körsätt							88	89	90	88							
Trygg kvällar ensam							86	80	84	83							
Trygg kvättlar till/ från hållplats							74			74							

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Tvärbanan - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan											89	91	95	92	89	90	90
Turtäthet											78	82	84	84	81	82	83
Tidhållning											79	79	88	87	82	82	85
Störningsinfor- mation											77	79	80	80	75	77	78
Invändig städning											88	88	84	83	83	80	80
Hållplats städning											83	84	81	80	82	81	82
Trängsel											45	47	48	51	54	57	54
Svara på frågor											74	73	73	73	75	75	71
Personalens bemötande											83	81	81	82	84	82	81
Förares körsätt											84	87	86	85	87	85	86
Trygg kvällar ensam											81	84	78	79	82	81	81
Trygg kvättlar till/ från hållplats											73	72	71	74	75	76	76

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Roslagsbanan - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	82	81	81	83	75	82	80	81	85	87	84	88	89	90	90	88	89
Turtäthet	49	54	60	59	57	61	57	60	56	63	62	67	66	68	67	66	67
Tidhållning	71	67	69	73	61	74	70	66	76	79	76	79	84	85	82	77	79
Störningsinfor- mation	55	53	55	58	53	59	61	59	64	65	63	69	72	74	74	72	71
Invändig städning	78	76	73	71	74	83	86	87	90	90	87	86	81	83	85	89	90
Hållplats städning	71	74	73	74	73	79	81	83	87	88	86	86	86	85	85	86	87
Trängsel	64	66	65	60	57	60	59	64	67	63	56	56	57	59	59	55	55
Svara på frågor	83	82	81	82	77	82	82	85	87	88	82	83	85	85	84	83	80
Personalens bemötande	82	83	83	82	80	83	83	86	88	89	86	87	88	88	88	87	87
Förares körsätt	90	91	89	90	88	89	90	92	93	94	93	93	95	94	93	93	94
Trygg kvällar ensam	78	82	82	82	80	83	80	82	84	84	83	86	84	83	85	87	85
Trygg kvättlar till/ från hållplats	67	70	71	72	70	72	74			73	72	76	73	76	77	80	79

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Lidingöbanan - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	67	71	73	73	69		77	81	88	88	88	89	93	91	75	73	74
Turtäthet	49	53	55	54	52		39	48	56	57	61	63	79	75	65	64	66
Tidhållning	66	69	70	73	70		63	70	82	80	83	82	81	73	51	52	56
Störningsinfor- mation	47	52	54	54	51		59	57	70	71	68	73	78	67	51	54	57
Invändig städning	72	73	76	75	73		96	93	94	93	93	94	92	93	91	92	90
Hållplats städning	71	77	78	76	75		95	91	91	91	89	89	90	90	88	88	89
Trängsel	36	42	41	38	33		60	58	59	59	51	53	65	66	61	63	58
Svara på frågor	72	75	78	80	79		87	90	91	90	87	89	89	88	82	81	65
Personalens bemötande	78	83	85	86	84		95	96	96	96	95	94	94	93	91	91	82
Förares körsätt	67	74	73	73	73		91	90	93	94	92	94	90	92	91	91	88
Trygg kvällar ensam	78	84	83	82	84		91	88	90	90	91	91	89	91	90	89	85
Trygg kvättlar till/ från hållplats	71	79	77	77	77					78	80	80	80	83	83	83	81

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Saltsjöbanan - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	76	71	77	78	69	76	80	74	72	74	77	78	83	82	50	-	53
Turtäthet	42	41	50	49	45	47	51	48	49	48	49	54	58	56	50	-	36
Tidhållning	73	60	72	77	66	75	80	74	76	76	75	77	77	80	50	-	59
Störningsinfor- mation	57	51	56	61	54	57	68	63	64	64	65	65	70	70	50	-	44
Invändig städning	65	63	70	66	65	69	77	77	78	79	78	74	69	75	50	-	66
Hållplats städning	66	70	71	66	68	69	74	76	77	80	81	79	79	80	50	-	69
Trängsel	61	62	61	61	58	61	64	61	66	67	66	70	70	72	50	-	62
Svara på frågor	75	76	78	78	74	77	82	82	81	83	79	81	83	85	50	-	70
Personalens bemötande	75	78	78	78	77	79	82	84	83	84	83	85	83	86	50	-	80
Förares körsätt	79	79	81	80	77	80	84	85	86	84	82	82	83	83	50	-	82
Trygg kvällar ensam	73	74	76	76	76	78	78	77	77	75	77	69	73	75	50	-	69
Trygg kvällar till/ från hållplats	65	71	72	72	72	74	75			70	74	71	71	74	0	-	74

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Nockebybanan - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	91	93	94	94	94	95	95	96	96	96	96	97	98	97	97	98	98
Turtäthet	65	69	73	74	74	75	77	79	80	79	81	81	84	84	85	85	85
Tidhållning	87	91	92	93	92	92	92	93	94	95	94	95	94	93	94	94	94
Störningsinfor- mation	51	60	66	70	72	70	74	74	76	80	78	82	81	78	78	84	81
Invändig städning	88	91	92	92	93	93	93	93	92	90	90	90	89	87	88	86	84
Hållplats städning	87	89	90	89	91	90	90	92	92	91	91	91	92	93	93	92	93
Trängsel	71	77	74	74	73	73	75	77	76	74	68	66	73	72	73	74	72
Svara på frågor	77	85	86	82	84	86	87	83	65		80	78	80	79	82	83	78
Personalens bemötande	82	87	89	88	88	88	90	86	76		89	88	89	88	90	88	89
Förares körsätt	88	92	93	91	90	91	93	93	92	93	91	91	92	92	92	92	93
Trygg kvällar ensam	89	92	91	93	92	93	90	91	89	91	91	93	93	92	93	95	95
Trygg kvällar till/ från hållplats	82	84	85	86	85	86	88			85	84	86	91	90	88	91	93

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Spårväg City - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	89	91	90	92	93	94	94	94	96	96	95	96	95	93	88	87	79
Turtäthet	72	77	80	82	84	83	85	89	90	88	88	86	89	87	80	78	71
Tidhållning	79	85	88	90	89	88	91	93	92	88	91	91	84	73	73		66
Störningsinfor- mation	59	60	68	70	73	79	77	80	81	76	74	78	75	63	63		61
Invändig städning	94	94	92	92	93	94	92	93	94	92	93	94	94	92	93		94
Hållplats städning	91	89	88	86	89	90	91	92	92	89	90	90	89	86	89		90
Trängsel	73	68	59	53	54	61	60	67	63	50	49	53	55	50	50		44
Svara på frågor	89	91	89	88	89	91	93	92	94	89	89	91	90	86	88		83
Personalens bemötande	95	95	94	92	93	94	95	95	96	93	94	94	94	92	93		91
Förares körsätt	93	93	92	93	93	94	94	96	95	93	95	95	94	91	94		93
Trygg kvällar ensam	90	91	90	90	91	90	89	92	90	90	92	88	90	88	91		91
Trygg kvällar till/ från hållplats	74	75	76	75	77	76				79	79	79	75	78	80	81	83

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Buss - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	74	73	72	72	72	75	79	79	79	79	79	82	83	82	80	80	75
Turtäthet	63	64	65	64	66	67	68	67	67	68	68	69	72	70	68	66	63
Tidhållning	64	61	59	60	60	64	64	64	63	63	62	64	65	64	61	61	57
Störningsinfor- mation	39	38	41	45	47	50	55	55	58	59	59	61	65	63	60	62	58
Invändig städning	70	68	71	72	72	75	81	82	83	82	82	82	79	80	79	79	80
Hållplats städning	63	63	64	66	65	69	73	75	75	75	74	74	77	76	76	77	78
Trängsel	55	55	53	53	54	55	57	58	58	58	54	54	54	58	57	56	53
Svara på frågor	66	64	65	65	66	69	72	75	75	74	74	74	78	78	75	76	73
Personalens bemötande	69	69	69	70	69	74	77	80	80	80	80	80	81	82	81	81	79
Förares körsätt	70	71	71	71	70	73	75	76	77	76	72	73	74	75	75	75	75
Trygg kvällar ensam	76	77	79	78	78	79	81	80	79	80	81	82	81	82	82	83	81
Trygg kvällar till/ från hållplats	67	69	70	70	71	72	72			72	73	74	74	76	76	78	77
Nöjdhet med SL			54	57	57	63	65	69	70	69	61	65	68	67	60	60	58

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Norrtälje - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	81	81	79	85	84	88	89	86	86	89	88	90	88	88	87	87	88
Turtäthet	68	69	66	73	74	76	76	70	70	76	76	79	75	78	71	73	71
Tidhållning	81	78	73	77	80	83	82	83	80	81	82	82	80	79	77	80	80
Störningsinfor- mation	48	47	46	58	62	65	67	67	67	71	69	73	69	70	67	72	74
Invändig städning	73	78	81	84	81	84	85	83	83	84	79	79	71	79	83	85	87
Hållplats städning	61	64	63	70	69	74	73	76	75	77	74	76	73	76	76	79	82
Trängsel	55	55	57	68	68	70	71	71	70	72	66	69	67	68	66	66	66
Svara på frågor	73	74	71	74	75	79	81	82	81	82	80	84	80	82	79	81	83
Personalens bemötande	78	78	78	83	81	84	86	87	87	87	86	88	86	88	85	88	89
Förares körsätt	84	82	83	86	86	87	88	89	88	89	86	86	84	87	85	85	88
Trygg kvällar ensam	83	84	85	87	86	87	88	85	86	85	84	86	81	84	83	85	85
Trygg kvällar till/ från hållplats	69	69	69	71	74	74	77			74	74	77	73	78	78	80	80

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Norrort, Vallentuna - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan															82	84	82
Turtäthet															67	68	67
Tidhållning															60	62	64
Störningsinfor- mation															63	68	67
Invändig städning															85	85	84
Hållplats städning															79	81	81
Trängsel															64	64	63
Svara på frågor															75	76	75
Personalens bemötande															81	82	80
Förares körsätt															76	79	79
Trygg kvällar ensam															83	86	84
Trygg kvällar till/ från hållplats															78	81	79

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Sigtuna, Upplands Väsby - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan															76	78	75
Turtäthet															63	62	60
Tidhållning															60	63	63
Störningsinfor- mation															62	63	64
Invändig städning															77	79	78
Hållplats städning															72	75	74
Trängsel															63	62	62
Svara på frågor															72	73	70
Personalens bemötande															75	76	74
Förares körsätt															73	76	75
Trygg kvällar ensam															78	79	76
Trygg kvällar till/ från hållplats															73	73	71

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Norrort, Vallentuna - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	73	74	73	68	59	70	71	73	73	71	74	79	80	82			
Turtäthet	58	59	62	59	60	62	62	63	65	64	63	66	73	69			
Tidhållning	61	61	56	52	38	53	55	54	53	51	51	57	59	62			
Störningsinfor- mation	36	35	45	41	32	42	46	47	49	52	56	57	65	65			
Invändig städning	71	73	73	69	76	77	77	78	77	77	79	80	75	78			
Hållplats städning	63	66	70	68	66	72	71	73	73	73	72	75	75	77			
Trängsel	64	65	62	60	55	57	57	60	58	61	57	56	54	61			
Svara på frågor	68	65	69	65	54	62	64	65	67	71	70	70	79	76			
Personalens bemötande	71	73	73	71	65	69	72	74	75	76	77	77	79	82			
Förares körsätt	70	72	74	68	66	69	70	70	72	74	70	73	77	76			
Trygg kvällar ensam	79	77	81	78	78	81	81	80	79	80	80	82	77	83			
Trygg kvällar till/ från hållplats	69	70	73	72	71	74	72			71	73	75	74	78			

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Sigtuna, Upplands Väsby - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	69	70	68	69	70	73	75	69	72	65	65	67	75	76			
Turtäthet	57	58	61	57	62	58	62	52	57	54	59	59	61	64			
Tidhållning	61	59	58	60	62	66	66	63	61	54	49	48	62	60			
Störningsinfor- mation	35	35	41	40	45	46	51	51	54	48	50	49	59	62			
Invändig städning	67	68	70	71	74	74	77	77	76	74	76	75	72	76			
Hållplats städning	57	58	61	61	61	64	66	68	67	64	67	67	71	71			
Trängsel	62	66	67	60	63	62	64	62	65	57	57	62	62	62			
Svara på frågor	61	62	64	60	64	66	68	67	70	62	64	65	74	74			
Personalens bemötande	66	68	66	66	70	69	72	72	72	68	70	69	78	78			
Förarens körsätt	69	67	70	69	69	69	71	74	72	67	63	67	76	75			
Trygg kvällar ensam	72	74	76	74	73	71	75	73	72	70	73	72	76	75			
Trygg kvällar till/ från hållplats	64	66	70	69	67	66	69			66	65	69	70	72			

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Järfälla/Upplands-Bro - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	67	65	66	64	63	66	64	66	71	73	75	76	77	78	78	78	78
Turtäthet	52	52	56	53	52	56	56	54	57	60	61	60	65	66	64	66	67
Tidhållning	54	53	57	55	56	52	47	44	49	55	55	59	55	60	59	58	57
Störningsinfor- mation	35	33	39	43	44	46	49	50	56	58	60	60	61	65	64	62	61
Invändig städning	73	67	70	67	70	74	72	82	83	85	84	85	74	80	79	75	72
Hållplats städning	55	59	60	58	58	65	64	72	71	73	70	72	72	74	75	74	73
Trängsel	54	54	52	53	50	49	51	53	59	57	56	56	56	58	63	61	60
Svara på frågor	61	61	64	63	63	64	66	71	71	71	76	73	76	78	73	73	74
Personalens bemötande	68	66	68	64	65	69	69	77	76	74	78	81	77	81	79	80	78
Förarens körsätt	71	71	72	67	65	73	70	76	76	72	74	79	72	76	75	74	76
Trygg kvällar ensam	71	73	75	75	71	73	73	73	72	72	76	79	73	77	77	80	76
Trygg kvällar till/ från hållplats	66	69	69	68	65	67	68			67	69	70	66	70	71	76	71

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Ekerö - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	74	77	77	74	74	78	78	78	77	76	72	75	76	75	74	78	78
Turtäthet	59	66	67	66	66	66	70	64	67	67	65	68	70	69	66	68	65
Tidhållning	61	62	61	56	60	63	59	61	56	46	45	43	42	44	43	50	55
Störningsinfor- mation	36	38	42	46	47	51	53	53	53	53	47	49	52	53	52	57	54
Invändig städning	82	78	76	76	75	75	80	74	79	76	79	86	82	84	81	84	84
Hållplats städning	64	66	64	67	68	70	75	76	73	72	72	75	76	79	77	78	81
Trängsel	57	61	58	60	63	62	64	59	57	57	54	50	55	58	59	59	59
Svara på frågor	63	64	66	65	66	67	67	72	73	72	69	68	80	76	72	72	71
Personalens bemötande	74	75	74	74	74	74	75	81	80	79	77	76	79	82	82	82	83
Förarens körsätt	77	79	78	76	76	79	75	80	80	79	73	74	75	78	78	78	79
Trygg kvällar ensam	81	83	83	84	85	85	84	85	84	84	83	85	87	83	84	87	85
Trygg kvällar till/ från hållplats	72	72	72	73	74	78	76			75	75	72	79	78	77	82	81

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Nacka/Värmdö - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	73	75	74	76	77	80	84	82	82	81	84	85	88	85	85	83	77
Turtäthet	63	65	65	68	68	70	71	70	70	71	71	72	77	73	72	70	65
Tidhållning	68	66	65	68	70	72	72	70	70	70	73	73	74	73	70	69	60
Störningsinfor- mation	36	42	42	51	55	57	56	56	60	60	61	65	67	66	64	63	55
Invändig städning	70	68	74	78	76	80	83	82	85	84	83	84	79	80	77	76	83
Hållplats städning	57	61	61	65	66	70	74	76	74	76	75	75	78	77	77	79	78
Trängsel	53	54	51	51	53	55	57	54	54	54	54	57	58	59	57	57	56
Svara på frågor	65	64	64	68	71	73	75	79	77	76	78	78	81	81	80	80	73
Personalens bemötande	66	67	68	72	73	78	80	83	83	81	82	83	83	85	84	84	81
Förarens körsätt	74	74	76	77	77	79	80	81	81	81	76	78	78	77	76	75	77
Trygg kvällar ensam	80	77	80	79	80	84	84	82	81	80	84	84	83	85	85	86	84
Trygg kvällar till/ från hållplats	68	70	71	72	73	75	75			73	76	76	76	78	79	80	78

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan				62	60	68	71	74	75	74	73	73	77	79	78	75	73
Turtäthet				58	61	63	62	61	62	62	61	63	63	66	66	64	62
Tidhållning				47	46	55	57	61	60	58	57	58	59	63	59	57	56
Störningsinfor- mation				40	38	46	49	52	55	55	56	58	62	64	61	61	58
Invändig städning				72	67	71	74	75	76	76	74	75	73	76	76	72	78
Hållplats städning				63	61	66	69	69	70	70	70	69	73	73	74	74	77
Trängsel				52	55	58	59	62	62	61	58	54	54	60	57	55	53
Svara på frågor				56	56	62	67	69	71	70	70	70	76	76	74	74	72
Personalens bemötande				63	61	69	71	74	76	75	74	76	78	79	80	78	78
Förares körsätt				64	61	67	70	71	72	69	68	68	72	74	74	71	74
Trygg kvällar ensam				70	70	72	76	73	72	73	75	77	76	78	77	78	77
Trygg kvällar till/ från hållplats				64	66	67	68			67	69	69	71	73	73	75	75

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Innerstaden/Lidingö - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan						79	82	83	83	84	83	85	86	84	78	81	77
Turtäthet						74	75	76	74	76	74	73	75	72	69	66	60
Tidhållning						64	68	67	66	66	65	66	67	63	53	59	60
Störningsinfor- mation						52	59	59	61	63	62	63	67	62	53	59	60
Invändig städning						85	89	89	90	88	89	90	86	88	85	86	85
Hållplats städning						76	80	81	81	81	79	79	81	81	81	82	82
Trängsel						46	49	52	53	52	45	45	46	51	48	46	42
Svara på frågor						72	75	79	77	77	76	73	76	77	74	76	75
Personalens bemötande						76	80	83	83	84	82	81	82	83	81	83	81
Förares körsätt						72	75	76	78	78	73	71	71	74	76	76	76
Trygg kvällar ensam						85	88	87	86	87	88	89	87	87	88	89	88
Trygg kvällar till/ från hållplats						75	76			77	78	80	77	80	80	82	82

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Handen - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	79	78	76	75	75	76	81	77	76	78	81	84	86	84			
Turtäthet	66	66	63	66	65	67	68	65	64	68	68	71	76	73			
Tidhållning	75	69	67	70	68	70	66	60	56	63	65	69	69	68			
Störningsinfor- mation	45	40	41	50	48	53	55	53	57	60	62	63	70	67			
Invändig städning	67	70	72	69	67	67	80	82	79	77	81	81	83	81			
Hållplats städning	57	60	59	60	59	60	70	71	71	71	71	71	78	75			
Trängsel	64	61	59	59	59	62	61	57	58	59	57	57	62	63			
Svara på frågor	71	69	72	71	71	70	74	75	76	76	76	76	80	81			
Personalens bemötande	71	72	72	72	71	75	81	81	80	83	82	81	85	86			
Förares körsätt	75	75	75	75	73	76	80	79	82	80	79	80	81	80			
Trygg kvällar ensam	71	76	78	74	74	75	77	77	75	77	77	80	79	81			
Trygg kvällar till/ från hållplats	63	67	69	67	68	68	69			69	69	70	73	74			

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Nynäshamn - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	67	68	65	70	72	74	75	75	80	78	79	83	80	85			
Turtäthet	41	45	41	44	49	50	46	48	51	50	47	52	56	57			
Tidhållning	65	64	61	65	65	70	69	68	70	68	68	67	64	71			
Störningsinfor- mation	39	35	36	42	46	53	50	52	60	58	61	67	62	67			
Invändig städning	73	70	73	75	70	72	82	82	86	86	85	87	84	88			
Hållplats städning	49	50	50	55	52	60	65	63	68	72	69	72	66	77			
Trängsel	59	62	61	68	70	73	72	66	67	70	71	72	67	73			
Svara på frågor	67	67	64	69	74	80	77	79	78	78	81	83	77	84			
Personalens bemötande	73	75	73	78	79	83	84	86	86	86	86	88	84	90			
Förares körsätt	75	75	73	78	78	80	83	83	86	85	82	85	82	84			
Trygg kvällar ensam	75	77	75	78	79	78	82	82	80	82	83	85	83	85			
Trygg kvällar till/ från hållplats	68	68	67	72	72	75	73			73	72	76	71	79			

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Handen, Nynäshamn - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan																	73
Turtäthet																	64
Tidhållning																	52
Störningsinfor- mation																	56
Invändig städning																	75
Hållplats städning																	75
Trängsel																	57
Svara på frågor																	74
Personalens bemötande																	81
Förares körsätt																	78
Trygg kvällar ensam																	79
Trygg kvällar till/ från hållplats																	74

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Tyresö - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	79	75	76	77	79	81	85	83	82	82	82	85	89	90			78
Turtäthet	64	63	67	66	68	73	73	70	67	69	70	74	77	75			66
Tidhållning	69	64	63	64	69	74	73	68	64	69	71	76	77	76			61
Störningsinfor- mation	40	39	41	47	53	60	61	57	60	62	63	67	70	70			59
Invändig städning	73	70	78	79	75	81	84	86	85	84	83	86	77	84			80
Hållplats städning	57	59	64	67	62	72	72	76	74	75	74	76	79	77			79
Trängsel	60	59	55	56	49	53	60	58	55	56	55	57	61	65			56
Svara på frågor	71	69	70	70	70	78	80	78	78	77	78	78	87	83			75
Personalens bemötande	75	75	75	75	75	83	84	85	86	85	85	87	87	88			83
Förares körsätt	75	77	78	76	77	81	84	85	84	82	79	81	82	83			78
Trygg kvällar ensam	79	77	79	82	81	80	86	84	82	82	83	81	83	84			83
Trygg kvällar till/ från hållplats	70	70	70	72	72	72	79			73	73	72	74	77			80

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Handen, Tyresö, Nynäshamn - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan															84	84	
Turtäthet															70	70	
Tidhållning															67	66	
Störningsinfor- mation															66	66	
Invändig städning															80	81	
Hållplats städning															76	77	
Trängsel															62	61	
Svara på frågor															79	80	
Personalens bemötande															85	85	
Förares körsätt															80	79	
Trygg kvällar ensam															81	82	
Trygg kvällar till/ från hållplats															74	76	

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Södertälje/Nykvarn - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan	67	66	63	69	68	70	72	76	76	74	74	78	82	79	76	76	72
Turtäthet	61	62	58	55	62	60	62	65	65	64	64	64	74	69	65	64	61
Tidhållning	61	60	56	62	61	66	62	62	65	62	65	63	68	69	65	63	59
Störningsinfor- mation	41	39	41	48	50	54	55	58	64	63	63	60	73	68	65	64	60
Invändig städning	59	59	65	60	58	54	68	72	75	73	71	66	73	65	71	71	69
Hållplats städning	53	51	54	52	59	57	66	65	68	67	66	63	72	67	71	71	71
Trängsel	50	53	48	52	56	54	58	61	63	62	53	52	61	55	54	55	52
Svara på frågor	61	60	61	62	66	69	70	75	75	74	73	75	83	78	74	73	73
Personalens bemötande	65	63	65	67	70	71	72	77	79	78	75	77	85	79	77	78	76
Förares körsätt	61	64	65	68	70	69	71	77	76	75	72	72	73	74	75	73	72
Trygg kvällar ensam	63	66	65	67	70	71	72	72	68	72	74	70	75	73	76	76	72
Trygg kvällar till/ från hållplats	54	59	59	59	66	66	68			63	66	67	72	69	71	70	66

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan			72	74	76	77	79	80	82	80	79	84	82	82	81	78	69
Turtäthet			61	61	64	65	67	66	66	67	67	71	72	70	69	65	60
Tidhållning			55	60	63	66	65	65	66	66	63	65	64	63	62	60	48
Störningsinfor- mation			40	45	50	52	55	54	56	59	59	59	65	61	59	58	49
Invändig städning			78	73	76	77	80	83	83	82	82	80	78	76	75	74	80
Hållplats städning			67	65	67	68	72	75	77	76	75	76	78	76	73	75	77
Trängsel			60	61	62	62	64	64	62	63	58	62	57	62	59	57	53
Svara på frågor			65	66	69	70	73	76	78	77	76	79	78	79	75	75	70
Personalens bemötande			71	70	74	75	78	83	82	82	81	82	80	82	81	80	76
Förares körsätt			73	71	73	73	74	76	76	75	71	73	71	73	72	70	71
Trygg kvällar ensam			76	76	78	79	79	79	79	80	81	83	82	83	80	82	80
Trygg kvällar till/ från hållplats			68	68	71	70	70			72	73	75	73	76	74	77	75

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Pendelbåt - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan							95	96	97	97	97	98	98	98	98	97	97
Turtäthet								80	79	79	79	84	85	85	83	81	81
Tidhållning							95	95	95	94	95	92	95	94	95	95	94
Störningsinfor- mation							77	82	82	82	79	82	86	83	83	84	85
Invändig städning							95	94	94	94	94	95	96	95	95	95	95
Hållplats städning							95	95	95	94	94	95	96	95	95	95	95
Trängsel							72	74	74	74	74	77	76	74	81	80	77
Svara på frågor							87	90	90	90	88	92	93	91	94	94	92
Personalens bemötande							90	92	92	93	94	94	97	94	96	96	95
Förares körsätt							97	97	97	97	97	99	99	98	98	98	98
Trygg kvällar ensam											95	96	97	94	96	96	96
Trygg kvällar till/ från hållplats											88	86	90	88	90	90	90
Nöjdhet med SL							77	82	79	69	71	72	76	71	70		71

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendelbåt, Linje 80 - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan								96	98	97	97	99	99	97	98	98	98
Turtäthet								31	39	44	51	80	82	76	79	77	76
Tidhållning								94	95	91	94	84	93	91	94	94	93
Störningsinfor- mation								74	77	76	71	75	82	79	84	85	85
Invändig städning								98	99	97	96	96	97	94	96	96	98
Hållplats städning								98	97	96	96	96	95	94	95	96	95
Trängsel								74	76	74	71	85	82	83	88	86	85
Svara på frågor								92	94	93	94	94	95	93	96	97	94
Personalens bemötande								98	98	98	97	98	98	95	98	97	97
Förares körsätt								99	99	98	99	99	99	98	98	99	98
Trygg kvällar ensam											99	99	99	96	98	97	97
Trygg kvällar till/ från hållplats											93	91	92	89	91	91	90

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendelbåt, Linje 82 - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan								96	97	97	98	98	98	98	98	97	98
Turtäthet								87	89	90	91	91	91	91	92	92	91
Tidhållning								95	94	95	96	96	96	96	96	96	96
Störningsinfor- mation								78	83	84	81	87	89	85	85	84	87
Invändig städning								94	93	93	93	95	95	95	94	94	93
Hållplats städning								94	94	94	93	94	96	95	95	95	94
Trängsel								72	73	72	75	73	73	71	75	74	69
Svara på frågor								86	88	88	86	91	93	91	92	92	91
Personalens bemötande								89	90	90	92	92	96	94	95	95	94
Förares körsätt								96	96	96	97	99	99	98	98	97	97
Trygg kvällar ensam											93	93	95	94	93	93	93
Trygg kvällar till/ från hållplats											86	83	89	87	88	88	90

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendelbåt, Linje 83 - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan														93	95	94	89
Turtäthet														50	54	49	41
Tidhållning														91	92	92	94
Störningsinfor- mation														72	75	78	75
Invändig städning														94	95	95	96
Hållplats städning														94	95	95	93
Trängsel														79	74	75	58
Svara på frågor														84	87	89	84
Personalens bemötande														90	93	94	92
Förares körsätt														97	98	99	98
Trygg kvällar ensam														96	98	98	97
Trygg kvällar till/ från hållplats														93	96	96	95

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Pendelbåt, Linje 84 - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan																97	96
Turtäthet																52	50
Tidhållning																90	92
Störningsinfor- mation																69	76
Invändig städning																94	94
Hållplats städning																97	97
Trängsel																83	78
Svara på frågor																91	93
Personalens bemötande																97	97
Förares körsätt																93	96
Trygg kvällar ensam																98	99
Trygg kvällar till/ från hållplats																97	94

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
Resultat för linje 84 pendelbåt ingår inte i det totala resultatet år 2024.

Pendelbåt, Linje 89 - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan											97	92	97	98	97	97	98
Turtäthet											46	17	33	38	41	39	48
Tidhållning											97	96	96	95	95	95	91
Störningsinfor- mation											84	79	82	80	79	82	80
Invändig städning											96	94	97	97	97	98	98
Hållplats städning											97	96	96	95	96	98	97
Trängsel											81	76	84	84	82	84	88
Svara på frågor											92	91	90	93	95	96	94
Personalens bemötande											98	99	100	98	98	99	98
Förares körsätt											99	99	100	100	99	100	99
Trygg kvällar ensam											99	98	100	98	99	99	97
Trygg kvällar till/ från hållplats											89	86	92	91	91	93	95

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan							95	96	96	97	96	96	94	96	95	95	95
Turtäthet							62	59	59	58	59	54	55	62	63	63	62
Tidhållning							90	92	92	92	94	93	94	94	94	92	94
Störningsinfor- mation											85	88	86	83	83	83	82
Invändig städning							93	95	95	95	97	95	98	97	97	97	97
Trängsel							86	88	89	89	78	80	82	79	81	80	75
Svara på frågor											95	94	92	92	93	93	93
Personalens bemötande							93	95	96	96	96	93	94	94	95	94	95
Förares körsätt											99	99	99	98	99	99	99
Trygg kvällar ensam										98	98	99	98	98	98	98	98
Trygg kvällar till/ från hållplats										93	94	96	94	95	94	94	94
Nöjdhet med Waxholmsbolaget											94	91	91	91	91	92	92

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, norra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan								94	97	97	94	98	92	97	96	95	96
Turtäthet								56	57	55	61	68	65	59	57	64	63
Tidhållning								80	92	93	96	98	97	96	97	97	96
Störningsinfor- mation											85	85	93	88	87	87	89
Invändig städning								92	95	95	97	100	99	97	97	98	98
Trängsel								82	84	85	82	84	84	77	78	80	80
Svara på frågor											94	96	94	94	94	97	95
Personalens bemötande								95	96	97	98	99	99	97	98	100	98
Förares körsätt											99	100	99	99	99	99	99
Trygg kvällar ensam											98	99	100	96	98	100	98
Trygg kvällar till/ från hållplats											96	96	100	93	95	96	97

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, Stockholms mellanskärgård - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan								97	96	96	97		95	96	95	95	94
Turtäthet								69	63	62	56		54	64	65	63	63
Tidhållning								93	90	90	93		94	93	94	91	93
Störningsinfor- mation											85		85	82	82	81	81
Invändig städning								95	94	94	98		98	97	97	97	97
Trängsel								89	89	88	77		83	80	83	80	73
Svara på frågor											95		92	91	93	92	93
Personalens bemötande								94	95	95	96		94	94	94	93	94
Förares körsätt											98		98	98	99	99	98
Trygg kvällar ensam											98		98	98	98	97	98
Trygg kvällar till/ från hållplats											94		94		94	93	93

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, inre mellanskärgård - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan								96	96	96	96		88	95	92	94	95
Turtäthet								60	56	57	63		45	51	55	54	60
Tidhållning								87	87	88	90		91	90	88	91	89
Störningsinfor- mation											80		74	75	77	73	72
Invändig städning								97	95	96	96		93	95	95	94	96
Trängsel								92	90	91	86		87	87	85	87	87
Svara på frågor											96		89	91	91	92	91
Personalens bemötande								95	97	97	96		93	94	97	96	96
Förares körsätt											97		99	96	99	98	98
Trygg kvällar ensam											98		99	97	98	98	97
Trygg kvällar till/ från hållplats											97		95		92	94	95

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, södra mellanskärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan								98	97	97	96						
Turtäthet								73	69	69	64						
Tidhållning								96	95	96	95						
Störningsinfor- mation											86						
Invändig städning								97	96	97	98						
Trängsel								93	90	91	85						
Svara på frågor											96						
Personalens bemötande								95	96	96	95						
Förares körsätt											98						
Trygg kvällar ensam											99		98				
Trygg kvällar till/ från hållplats											96		94				

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, sydöstra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan								96	97	97	97	94	100	97			
Turtäthet								56	63	63	63	55	52	61			
Tidhållning								92	94	94	94	92	76	97			
Störningsinfor- mation											83	81	80	85			
Invändig städning								93	95	95	97	95	100	98			
Trängsel								86	91	90	90	82	81	92			
Svara på frågor											94	94	93	90			
Personalens bemötande								95	97	97	96	95	90	97			
Förares körsätt											98	97	100	99			
Trygg kvällar ensam										98	96	100	100	99			
Trygg kvällar till/ från hållplats										88	95	98	100	98			

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, södra skärgården - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan								95	97	97	95	95	94	94	95	95	95
Turtäthet								62	60	59	60	65	50	58	61	62	59
Tidhållning								95	94	95	97	97	96	95	96	95	95
Störningsinfor- mation											85	94	86	84	85	88	87
Invändig städning								90	95	95	97	98	97	97	96	97	96
Trängsel								87	82	83	74	82	76	72	75	74	74
Svara på frågor											94	99	92	91	93	93	93
Personalens bemötande								94	97	97	96	100	95	91	93	95	95
Förares körsätt											99	100	99	98	98	99	99
Trygg kvällar ensam										99	98	100	98	99	99	99	98
Trygg kvällar till/ från hållplats										95	94	95	96	95	95	95	94

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Skärgårdstrafik, Stavsnäs, Sollenkroka och Möja - nöjdhet per kvalitetsfaktor																	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2021 ²	2022	2023	2024	2025
Nöjdhet med resan													92	93	94	94	93
Turtäthet													61	63	62	66	60
Tidhållning													95	89	91	93	91
Störningsinfor- mation													84	80	82	82	78
Invändig städning													97	94	96	95	97
Trängsel													76	76	83	80	78
Svara på frågor													92	91	91	94	92
Personalens bemötande													92	95	93	97	95
Förares körsätt													97	96	96	98	97
Trygg kvällar ensam													98	99	99	99	97
Trygg kvällar till/ från hållplats													94	92	93	96	94

¹avser jan-mar
²avser nov-dec

Appendix – Nöjdhet avseende trafikfaktorer

SL Totalt	79	69	

Avser jan-dec 2025

Tunnelbana – nöjdhet per trafikfaktor			
Tunnelbana, totalt	86	86	
Tunnelbana, röd linje	89	89	
Tunnelbana, grön linje	85	83	
Tunnelbana, blå linje	84	87	

Avser jan-dec 2025

Pendeltåg - nöjdhet per trafikfaktor			
Pendeltåg, totalt	61	41	
Pendeltåg, Märsta	61	39	
Pendeltåg, Uppsala	66	51	
Pendeltåg, Kungsängen	60	40	
Pendeltåg, Södertälje	61	38	
Pendeltåg, Nynäshamn	60	39	
Pendeltåg, Gnesta	64	57	

Avser jan-dec 2025

Lokalbana – nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet med resan	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Lokalbana, totalt	88	76	81	73
Lokalbana, Roslagsbanan	89	67	79	71
Lokalbana, Lidingöbanan	74	66	56	57
Lokalbana, Saltsjöbanan	53	36	59	44
Lokalbana, Nockebybanan	98	85	94	81
Lokalbana, Spårväg City	79	71	66	61
Lokalbana, Tvärbanan	90	83	85	78

Avser jan-dec 2025

Buss - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet med resan	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Buss, totalt	75	63	57	58
Buss, Norrtälje	88	71	80	74
Buss, Norrort, Vallentuna	82	67	64	67
Buss, Sigtuna, Upplands Väsby	75	60	63	64
Buss, Järfälla/Upplands-Bro	78	67	57	61
Buss, Ekerö	78	65	55	54
Buss, Nacka/Värmdö	77	65	60	55
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	73	62	56	58
Buss, Innerstaden/Lidingö	77	60	60	60
Buss, Handen, Nynäshamn	73	64	52	56
Buss, Tyresö	78	66	61	59
Buss, Södertälje/Nykvarn	72	61	59	60
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	69	60	48	49

Avser jan-dec 2025

Pendelbåt - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet med resan	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
Pendelbåt, totalt	97	81	94	85
Pendelbåt, Linje 80	98	76	93	85
Pendelbåt, Linje 82	98	91	96	87
Pendelbåt, Linje 83	89	41	94	75
Pendelbåt, Linje 84	96	50	92	76
Pendelbåt, Linje 89	98	48	91	80

Avser jan-dec 2025

Waxholmsbolaget - nöjdhet per trafikfaktor				
	Nöjdhet med resan	Turtäthet	Tidhållning	Störningsinformation
WÅAB, totalt	95	62	94	82
WÅAB, norra skärgården	96	63	96	89
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	94	63	93	81
WÅAB, inre mellanskärgård	95	60	89	72
WÅAB, sydöstra mellanskärgården				
WÅAB, södra skärgården	95	59	95	87
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	93	60	91	78
Stockholms norra mellanskärgård	98	67	94	81

Avser jan-dec 2025

Appendix – Nöjdhet avseende komfortfaktorer

SL Totalt – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet med resan	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
SL Totalt	79	77	77	50

Avser jan-dec 2025

Tunnelbana - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet med resan	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Tunnelbana, totalt	86	75	77	46
Tunnelbana, röd linje	89	78	79	50
Tunnelbana, grön linje	85	74	75	40
Tunnelbana, blå linje	84	70	76	57

Avser jan-dec 2025

Pendeltåg - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet med resan	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Pendeltåg, totalt	61	67	69	47
Pendeltåg, Märsta	61	67	68	42
Pendeltåg, Uppsala	66	68	71	42
Pendeltåg, Kungsängen	60	68	70	44
Pendeltåg, Södertälje	61	65	67	44
Pendeltåg, Nynäshamn	60	67	69	52
Pendeltåg, Gnesta	64	67	73	78

Avser jan-dec 2025

Lokalbana – nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet med resan	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Lokalbana, totalt	88	84	84	55
Lokalbana, Roslagsbanan	89	90	87	55
Lokalbana, Lidingöbanan	74	90	89	58
Lokalbana, Saltsjöbanan	53	66	69	62
Lokalbana, Nockebybanan	98	84	93	72
Lokalbana, Spårväg City	79	94	90	44
Lokalbana, Tvärbanan	90	80	82	54

Avser jan-dec 2025

Buss - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet med resan	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Buss, totalt	75	80	78	53
Buss, Norrtälje	88	87	82	66
Buss, Norrort, Vallentuna	82	84	81	63
Buss, Sigtuna, Upplands Väsby	75	78	74	62
Buss, Järfälla/Upplands-Bro	78	72	73	60
Buss, Ekerö	78	84	81	59
Buss, Nacka/Värmdö	77	83	78	56
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	73	78	77	53
Buss, Innerstaden/Lidingö	77	85	82	42
Buss, Handen, Nynäshamn	73	75	75	57
Buss, Tyresö	78	80	79	56
Buss, Södertälje/Nykvarn	72	69	71	52
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	69	80	77	53

Avser jan-dec 2025

Pendelbåt - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet med resan	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
Pendelbåt, totalt	97	95	95	77
Pendelbåt, Linje 80	98	98	95	85
Pendelbåt, Linje 82	98	93	94	69
Pendelbåt, Linje 83	89	96	93	58
Pendelbåt, Linje 84	96	94	97	78
Pendelbåt, Linje 89	98	98	97	88

Avser jan-dec 2025

Waxholmsbolaget - nöjdhet per komfortfaktor				
	Nöjdhet med resan	Invändig städning fordon	Invändig städning hållplats	Trängsel
WÅAB, totalt	95	97	-	75
WÅAB, norra skärgården	96	98	-	80
WÅAB, Stockholms mellanskärgård	94	97	-	73
WÅAB, inre mellanskärgård	95	96	-	87
WÅAB, sydöstra mellanskärgården			-	
WÅAB, södra skärgården	95	96	-	74
Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	93	97	-	78
Stockholms norra mellanskärgård	98	98	-	88

Appendix – Nöjdhet avseende personalfaktorer

SL Totalt	79	80	

Avser jan-dec 2025

Tunnelbana - nöjdhet per personalfaktor			
Tunnelbana, totalt	86	82	
Tunnelbana, röd linje	89	82	
Tunnelbana, grön linje	85	81	
Tunnelbana, blå linje	84	82	

Avser jan-dec 2025

Pendeltåg - nöjdhet per personalfaktor			
Pendeltåg, totalt	61	76	
Pendeltåg, Märsta	61	74	
Pendeltåg, Uppsala	66	76	
Pendeltåg, Kungsängen	60	77	
Pendeltåg, Södertälje	61	76	
Pendeltåg, Nynäshamn	60	76	
Pendeltåg, Gnesta	64	82	

Avser jan-dec 2025

Lokalbana – nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet med resan	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Lokalbana, totalt	88	74	84	89
Lokalbana, Roslagsbanan	89	80	87	94
Lokalbana, Lidingöbanan	74	65	82	88
Lokalbana, Saltsjöbanan	53	70	80	82
Lokalbana, Nockebybanan	98	78	89	93
Lokalbana, Spårväg City	79	83	91	93
Lokalbana, Tvärbanan	90	71	81	86

Avser jan-dec 2025

Buss - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet med resan	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Buss, totalt	75	73	79	75
Buss, Norrtälje	88	83	89	88
Buss, Norrort, Vallentuna	82	75	80	79
Buss, Sigtuna, Upplands Väsby	75	70	74	75
Buss, Järfälla/Upplands-Bro	78	74	78	76
Buss, Ekerö	78	71	83	79
Buss, Nacka/Värmdö	77	73	81	77
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna	73	72	78	74
Buss, Innerstaden/Lidingö	77	75	81	76
Buss, Handen, Nynäshamn	73	74	81	78
Buss, Tyresö	78	75	83	78
Buss, Södertälje/Nykvarn	72	73	76	72
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	69	70	76	71

Avser jan-dec 2025

Pendelbåt - nöjdhet per personalfaktor				
	Nöjdhet med resan	Kan svara på frågor	Trevlig och serviceinriktad	Kör mjukt och behagligt
Pendelbåt, totalt	97	92	95	98
Pendelbåt, Linje 80	98	94	97	98
Pendelbåt, Linje 82	98	91	94	97
Pendelbåt, Linje 83	89	84	92	98
Pendelbåt, Linje 84	96	93	97	96
Pendelbåt, Linje 89	98	94	98	99

Avser jan-dec 2025

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

Appendix – Nöjdhet avseende trygghetsfaktorer

SL Totalt	79		71

Avser jan-dec 2025

Tunnelbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
Tunnelbana, totalt	86		67
Tunnelbana, röd linje	89		68
Tunnelbana, grön linje	85		67
Tunnelbana, blå linje	84		63

Avser jan-dec 2025

Pendeltåg - nöjdhet per trygghetsfaktor			
Pendeltåg, totalt	61		62
Pendeltåg, Märsta	61		61
Pendeltåg, Uppsala	66		63
Pendeltåg, Kungsängen	60		61
Pendeltåg, Södertälje	61		62
Pendeltåg, Nynäshamn	60		61
Pendeltåg, Gnesta	64		73

Avser jan-dec 2025

Lokalbana - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet med resan	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Lokalbana, totalt	88	84	78
Lokalbana, Roslagsbanan	89	85	79
Lokalbana, Lidingöbanan	74	85	81
Lokalbana, Saltsjöbanan	53	69	74
Lokalbana, Nockebybanan	98	95	93
Lokalbana, Spårväg City	79	91	83
Lokalbana, Tvärbanan	90	81	76

Avser jan-dec 2025

Buss - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet med resan	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Buss, totalt	75	81	77
Buss, Norrtälje	88	85	80
Buss, Norrort, Vallentuna	82	84	79
Buss, Sigtuna, Upplands Väsby	75	76	71
Buss, Järfälla/Upplands-Bro	78	76	71
Buss, Ekerö	78	85	81
Buss, Nacka/Värmdö	77	84	78
Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Solientuna	73	77	75
Buss, Innerstaden/Lidingö	77	88	82
Buss, Handen, Nynäshamn	73	79	74
Buss, Tyresö	78	83	80
Buss, Södertälje/Nykvarn	72	72	66
Buss, Huddinge/Botkyrka/Söderort	69	80	75

Avser jan-dec 2025

Pendelbåt - nöjdhet per trygghetsfaktor			
	Nöjdhet med resan	Trygg kvällar ensam	Trygg kvällar till/från hållplats
Pendelbåt, totalt	97	96	90
Pendelbåt, Linje 80	98	97	90
Pendelbåt, Linje 82	98	93	90
Pendelbåt, Linje 83	89	97	95
Pendelbåt, Linje 84	96	99	94
Pendelbåt, Linje 89	98	97	95

Avser jan-dec 2025. Resultat för linje 84 pendelbåt ingår inte i det totala resultatet år 2024.

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

Appendix – Metod och genomförande

Metod

Kvalitetsmätningen genomförs som en ombordundersökning där fältpersonal delar ut och samlar in enkäter till resenärer ombord på SL:s bussar, lokalbanor, tunnelbana, pendeltåg och

pendelbåtar (nytt från år 2016). Utöver detta mäts även Waxholmsbolagets skärgårdstrafik (nytt från år 2014). Mätningen genomförs från 06.00 – 21.00. Cirka 13 000 resenärer svarar varje månad.

Beskrivning av kollektivtrafikens resenärer

Kollektivtrafikens resenärer	2020 ¹	2021 ²	2022 ³	2023	2024	2025
Färds­lag	Andel (%)	Andel (%)	Andel (%)	Andel (%)	Andel (%)	Andel (%)
Tunnelbana	41,2	42,1	42,2	39,1	40,5	40,6
Buss	37,9	37,0	37,5	38,2	37,9	37,7
Pendeltåg	13,3	13,2	12,8	14,7	13,8	13,5
Lokalbana	7,0	7,2	7,0	7,3	7,1	7,4
Pendelbåt	0,4	0,3	0,3	0,6	0,6	0,6
Skärgårdsbåtar	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2

¹avser jan-mar
²avser nov-dec
³avser mar-dec

Den stora andelen resenärer som åker med kollektivtrafik gör det främst via tunnelbana (40,5 procent). Buss är också ett av de vanligare färds­lagen som används (37,9 procent).

Urval och spridning

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

Urval landtrafiken

För landtrafiken gäller att antalet resenärer i högtrafik är fler än vid mellantrafik. Målsättningen är att ca 55 % av insamlade enkäter görs under högtrafik och resterande 45 % under låg/mellan­trafik. Båda riktningar undersöks på de linjer som ingår i undersökningen. Det finns ett minsta antal godkända enkäter (enkäter netto) som skall samlas in per avtal-
sområde och undersökningsomgång för att säker­ställa statistisk signifikans i eventuella förändringar. Urvalet på plats är ett totalurval, d v s alla på turen/avgången får möjlighet att besvara enkäten. Detta förfarande medför att antalet enkäter som samlas in är fler än urvalsmodellens nettoberäk­ningar. Eftersom antalet busslinjer är så stort blir urvalet mer komplicerat och omfattande än för de andra trafikslagen. Ambitionen är att ha så hög

linjerepresentation som möjligt per mätomgång. Större linjer kommer med varje månad medan små linjer inte blir representerade varje månad eller i vissa fall alls. Nedan presenteras antal enkäter som ska samlas in netto per avtalsområde för landtrafiken. För samtliga gäller att insamlandet sker på avgångar med en spridning på vardagar, tidpunkt på dygnet och riktning. Spårväg City samt alla pendelbåtar fördelas över såväl vardagar som helger.

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

insamlingsmål. Generellt undersöks inte linjer med lågt passagerarunderlag (<1 % av resenärsandel för avtalsområdet).

Urval båttrafiken

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

Avstängningar och ersättningstrafik

Generellt ingår inte ersättningstrafik i Upplevd Kvalitet, och om så är fallet finns det noterat i områ­desrapporter där det inträffat (senast Saltsjöbanan juni-juli 2016). Om ett område med spårbunden trafik ersätts av bussar för delar av sträckan mäts enbart den sträcka som trafikeras av tåg. Detta kan till exempel ses på Saltsjöbanan där mätningen sedan augusti 2016 inte inkluderarsträckan Henriksdal – Slussen. Därför finns det inte heller några resultat för Lidingöbanan under perioden juli 2013 till oktober 2015. Under år 2023 och år 2024 genomfördes ingen mätning på Saltsjöbanan då hela sträckan trafikeras av ersättningstrafik. Under 2025 gjordes mätningar för Saltsjöbanan januari, februari och april. Om ett område inkluderar flera linjer där delar av linjeunderlaget har ersättningstrafik sker insamlingen på de linjer där ordinarie trafik sker (exempelvis Roslagsbanan från perioden under 2017 och 2018 eller pendeltågens avstängningar kring getingmidjan sommaren 2019).

Bortfall

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

Leverans av resultat från undersökningen

Varje månad levereras all undersökningsdata med vikter i form av en datafil till Trafikförvaltningen. För alla månader levereras en uppdaterad rapport­mall på färds­lagsnivå där Origo Group ansvarar för samtliga diagram och Trafikförvaltningen ansvarar för analyser. Utöver detta rapporteras merparten av alla resultat i korta områdesrapporter.

Viktning

För att kunna presentera resultat för sammanslag­ningar av insamlingsområden och speciellt uppgifter för hela länet måste materialet viktas. Som underlag för viktningen används det totala antalet påstigande per avtalsområde (resandestatistik är datakällan), och föregående års information används under hela året. Viktningsmodellen beräknar det antal rese­närer som varje genomförd intervju representerar. Detta antal resenärer motsvarar den påverkan den genomförda intervjun har på det redovisade resul­tatet i förhållande till det totala antalet resenärer för resultatet i fråga. I underlaget för resenärs­statistik finns varje avtalsområde definierat till ett antal trafikerade linjer, alla dessa linjer har ett antal resenärer per dygn. Summan av alla områ­dets dygnsresenärer motsvarar antalet resenärer genomförda intervjuer inom avtalsområdet ska uppgå till varje given månad. För alla insamlingsområden inte inkluderade i färds­lagen Buss innehåller varje insamlingsområde ett givet antal linjer och dessa linjer har enbart trafik inom det insamlingsområdet. Här summeras alla ingående linjer i avtalsområdet till en gemensam resenärspool fördelad till 55 % bland insamlade enkäter i högtrafik och 45 % till insamlade enkäter i lågtrafik. Antalet resenärer inom avtalsområdet i högtrafik respektive lågtrafik fördelas därefter jämnt bland insamlade enkäter för högtrafik respektive lågtrafik och bildar resenärsvikten för insamlade svar.

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

Appendix – Insamlingsområden

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

Lokalbanor				
Avtalsområde Lokalbanor	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Lidingöbanan	300	5,8	1200	2,9
Tvärbanan	500	4,5	2000	2,2
Nockebybanan	150	8,2	600	4,1
Roslagsbanan	500	4,5	2000	2,2
Saltsjöbanan	0	-	0	-
Spårväg City	300	5,8	1200	2,9
Totalt Lokalbanetrafiken	1750	2,4	7000	1,2

Tunnelbanor				
Avtalsområde Tunnelbana	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Blå linjen	750	3,7	3000	1,8
Röda linjen	750	3,7	3000	1,8
Gröna linjen	750	3,7	3000	1,8
Totalt Tunnelbanetrafiken	2250	2,1	9000	1,1

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

Pendelbåtar				
Avtalsområde Pendelbåtar	Urval / månad	Konf +/- %	Urval / tertial	Konf +/- %
Linje 80 – Nybroplan-Nacka Strand-Ropsten-Storholmen	150	8,2	600	4,1
Linje 82 - Slussen-Djurgården	300	5,8	1200	2,9
Linje 83 - Stockholm-Vaxholm-Rindö	75	11,6	300	5,8
Linje 84 - Ålstäket - Strömkajen	50	14,2	200	7,0
Linje 89 - Norra Mälarstrand – Tappström/Ekerö	75	10,2	300	5,6
Totalt Pendelbåtstrafiken	600	4,1	2400	2,0

Konfidensintervall avser maximal felmarginal för enskilda resultat.

Skärgårdstrafik				
Avtalsområde Skärgårstrafik	Urval / månad T1	Urval / månad T2	Urval / månad T3	Kör mjukt och behagligt
29A Norra skärgården	50	125	75	99
39B Stockholms mellanskärgård	100	275	175	99
39C Inre mellanskärgården	0	125	75	98
29F Södra skärgården	50	125	75	98
39D1 Stockholms norra mellanskärgård	0	100	50	
39D2 Stavsnäs, Sollenkroka och Möja	0	100	50	99
Totalt Skärgårdstrafiken	200	850	500	97

Konfidensintervall avser maximal felmarginal för enskilda resultat

Appendix – enkätfrågor "Upplevd kvalitet"

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

Foto

- Sid 1. Jann Lipka
- Sid 4. Gustav Kaiser
- Sid 6. Alexander Farnsworth
- Sid 14. Susanne Walström
- Sid 18. Gustav Kaiser
- Sid 22. Gustav Kaiser
- Sid 26. Gustav Kaiser
- Sid 30. Susanne Walström
- Sid 34. Tomasz Pydzik
- Sid 38. Norbert Szabó
- Sid 83. SL
- Sid 84. Norbert Szabó





ÅRSRAPPORT UPPLEVD KVALITET
SL och skärgårdstrafik 2025

Origo Group