

RAPPORT

# Trafikinformation

## Resenärsnöjdhet inom järnväg

Årsrapport 2024



**Trafikverket**

Postadress: Röda vägen 1, 781 89 Borlänge

E-post: [trafikverket@trafikverket.se](mailto:trafikverket@trafikverket.se)

Telefon: 0771-921 921, Texttelefon: 010-123 50 00

Konfidentialitetsnivå: 0-Extern

Dokumenttitel: Trafikinformation – Resenärnöjdhet inom järnväg. Årsrapport 2024.

Dokumentdatum: 2025-02-07

Ärendenummer: TRV 2022/13455

Version: 1.0

Kontaktperson: Ulrica Sörman, Trafikverket

# Innehåll

<b>1 Inledning .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Undersökningen och dess resultat .....</b>	<b>6</b>
2.1 Hur ser undersökningsunderlaget ut? .....	6
2.2 Vad är nöjdhetsindex (NKI)? .....	9
2.2.1 NKI - resultat .....	10
2.2.2 NKIs delmängder .....	11
2.3 Effektmål .....	12
2.4 Vad säger undersökningen mer? .....	15
2.4.1 Fritextfält .....	15
2.4.2 NKI för olika grupperingar .....	16
2.4.3 Informationskanaler .....	17
<b>3 Inverkande faktorer .....</b>	<b>20</b>
3.1 Spårändringar .....	20
3.2 Automatisk tågprognos .....	20
<b>4 Sammanfattande kommentarer .....</b>	<b>22</b>
<b>Bilaga A .....</b>	<b>23</b>

# 1 Inledning

Trafikinformation är av vikt för att säkerställa att resenärer får den information de behöver för att deras resa ska ske på ett så smidigt sätt som möjligt. Information ges och kan ges på en mängd olika sätt och är i allra högsta grad beroende av teknik och dess utveckling. Olika situationer kräver olika typer av information och ett bra samarbete mellan Trafikverket och de olika järnvägsföretagen.<sup>1</sup>

Det finns ett huvudmål och ett kompletterande mål kopplat till trafikinformation: att resenärerna ska vara nöjda med informationen dels när olika typer av störningar inträffar, dels när trafiken flyter på som den är tänkt. Det kan exempelvis vara av vikt att veta att det sker ett plattformsbyte eller att tåget är försenat med en viss tid.

Störda lägen innebär till exempel att det aktuella tåget av något skäl är försenat, inställt eller drabbat av någon annan förändring som påverkar resenärerna. Ett sätt att mäta detta är genom punktlighet, och här finns det ett branschgemensamt mål att 95 procent av alla tåg ska vara i tid. Med ”i tid” menas att tåget är framme vid sin slutstation senast 5 minuter efter sin planerade ankomsttid. Punktligheten är ett något trubbigt mätinstrument i och med att det enbart mäts på tågens slutstation och inte på mellanliggande stationer. Punktlighetsmättet kan dock ge en bra fingervisning om hur stora störningarna varit under en viss period.

Figur 1 nedan visar hur punktligheten sett ut mellan december 2023 och november 2024.<sup>2</sup> Figuren illustrerar att punktligheten varierat mellan 82 och 90 procent under den visade perioden.<sup>3</sup>

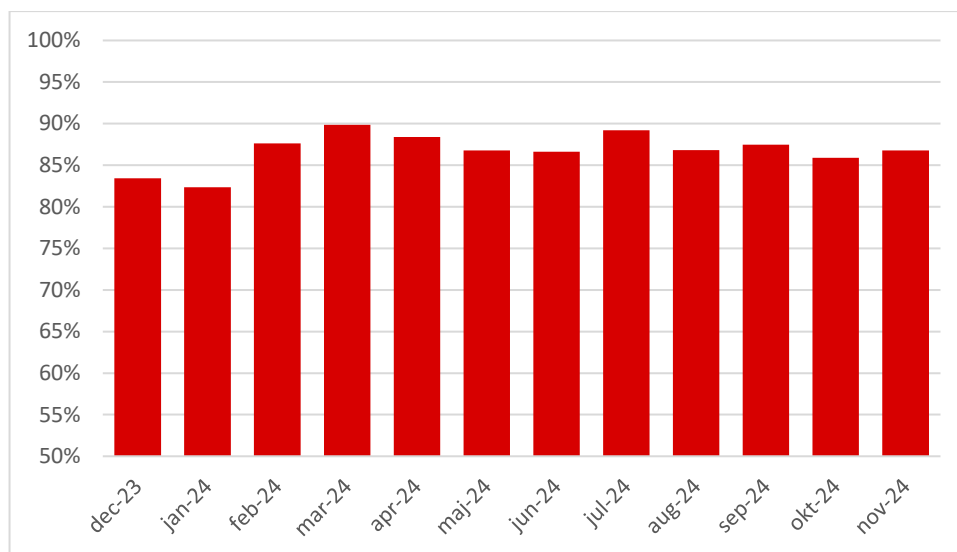
---

<sup>1</sup> Det finns ett initiativ för att uppnå bra information till resenärer. Samarbetet sker genom Utvecklingsgruppen för bättre trafik- och resenärsinformation (UBTR) och är en del av Järnvägens branschsamverkan (JBS).

<sup>2</sup> I rapporten används ”brutna tertial” vilket gör att ”år” i denna rapport motsvarar december 2023 - november 2024.

<sup>3</sup> I dagsläget är det inte känt exakt hur många personer som befinner sig på respektive tåg och kan därmed inte säga exakt hur många som påverkas. Punktlighetsmättet blir därmed något trubbigt i detta sammanhang, men är det bästa som finns att tillgå för tillfället.

Figur 1 Punktlighet för persontåg. December 2023 - november 2024.



Källa: Trafikverket

Punktlighetsmättet är ur ett produktionsperspektiv och tar ingen hänsyn till hur störningar upplevs av resenärerna som nyttjar tågen. Det görs därför en undersökning som mäter resenärernas nöjdhet, både när en störning inträffar såväl som i ett så kallat normalt läge. Fokus i undersökningen är trafikinformation och ett flertal aspekter följs upp.<sup>4</sup>

Den här rapporten är framtagen i samarbete med representanter ur UBTR och syftar i första hand till att redovisa utfallen av undersökningen under det senaste året. Resultaten presenteras både för helår samt per tertial. Av tidstekniska skäl är tertialen ”brutna” där

- tertial 1 motsvarar december 2023-mars 2024
- tertial 2 motsvarar april 2024-juli 2024
- tertial 3 motsvarar augusti 2024-november 2024.

Med ”helår” menas summan av tertialen, dvs december 2023-november 2024.

Nästa kapitel beskriver undersökningen och dess resultat. Kapitlet inleds med en beskrivning av kundundersökningen som mäter nöjdhet och fortsätter med att redovisa utfallen. Kapitel 3 innehåller en diskussion om variabler som kan påverka resenärernas behov och uppfattning av trafikinformation. I kapitel 4 finns sammanfattande kommentarer. Rapportens bilagor visar undersökningens frågor i sin helhet samt medelvärden för ett antal variabler ur undersökningen.

---

<sup>4</sup> Undersökningen genomförs av Origo Group på uppdrag av Trafikverket. Resultaten presenteras på [Trafikverket - Origo Group](#). Hemsidan kräver behörighet. Samtliga resultat i denna rapport kommer ifrån undersökningen.

## 2 Undersökningen och dess resultat

Det är Trafikverket som ansvarar för majoriteten av järnvägsinfrastrukturen medan järnvägsföretagen ansvarar för att tillhandahålla möjligheter för resenärer att förflytta sig från a till b.<sup>5</sup> Det är därför många aktörer som måste samverka och samarbeta för att rätt och relevant information når dels resenärerna, dels varandra. Oavsett komplexiteten i informationsflödet är betydelsen av trafikinformation först aktuell när den når resenären.

I detta kapitel beskrivs undersökningen som mäter hur nöjda tågresenärer är med den trafikinformation de får och dess resultat. Det innehåller inte någon beskrivning av hur information flödat mellan aktörerna, utan fokus ligger enbart på kundnyttan.

### 2.1 Hur ser undersökningsunderlaget ut?

Undersökningen skickas ut till en webbpanel med riksrepresentativt urval. Utskicken sker kontinuerligt och är inte kopplade till att respondenterna gjort en resa. Omkring 25 procent av de som får utskicket väljer att svara och av dem är det ungefär hälften som har rest med tåg de senaste fyra veckorna och får svara på hela undersökningen. Har respondenten råkat ut för en störning eller försening någon gång under dessa fyra veckor, handlar resten av frågeformuläret om den senaste resan där respondenten råkade ut för en störning eller försening<sup>6</sup>. I den här rapporten benämns detta som ”stört läge”. Det finns ingen definition av vad som anses vara en störning i undersökningen utan varje respondent får själv avgöra om de drabbats eller inte. De som inte anger att de råkat ut för en störning eller försening får frågor som härrör till deras senaste tågresa, vilket i den här rapporten kallas ”normalt läge”.

I huvudsak redovisas resultaten från 2024 (det vill säga mellan december 2023 och november 2024) i den här rapporten, men även resultat från motsvarande period föregående år finns med för att kunna göra jämförelser. Resultat för män och kvinnor särredovisas inte, dels är fördelningen mellan svarande kvinnor och män väldigt jämn, dels verkar kvinnor och män vara överens gällande upplevelser av trafikinformation.<sup>7</sup>

Fördelningen åldersmässigt redovisas i tabell 1. Den yngsta åldersgruppen, 18-29 år, utgjorde ungefär 15 procent av de svarande och ungefär var tredje svarande var mellan 30 och 45 år. De två äldsta grupperna, 46-59 år och 60+, var ungefär lika

---

<sup>5</sup> Regionalt finns även trafikhuvudmän som beställare, vilket är ytterligare en aktör i sammanhanget.

<sup>6</sup> Undersökningens utformning finns presenterad i Bilaga A.

<sup>7</sup> Se vidare i årsrapporten för 2023.

stora med en runt fjärdedel av respondenterna var. Jämfört med 2023 har andelen respondenter minskat med några procentenheter i den yngsta åldersgruppen och ökat ungefär lika mycket i den äldsta.

Tabell 1 Antal svarande 2024, fördelat per åldersgrupp.

Ålder	18-29 år	30-45 år	46-59 år	60- år	Okänt <sup>8</sup>	Summa
Antal respondenter	715	1578	1148	1290	69	4800
Andel av samtliga respondenter	15 %	33 %	24 %	27 %	1 %	100 %

I tabell 2 och tabell 3 visas antalet respektive andelen svarande per grupp i stört och normalt läge. Det är stora skillnader mellan de olika grupperna där större andelar av de yngre resenärerna har upplevt ett stört läge jämfört med de äldre resenärerna. Fördelningen i respektive åldersgrupp är väldigt lik 2023. Totalt sett har 58 procent av de svarande upplevt en störning de senaste fyra veckorna och därför fått svara på frågor om den senaste resan där de råkat ut för en störning, medan 42 procent har svarat på frågor som härrör till ett normalt läge, det vill säga deras senaste resa. Motsvarande fördelning 2023 var 57 procent i stört läge och 43 procent i normalt läge.

Tabell 2 Antal svarande 2024, fördelat på åldersgrupper. Stört och normalt läge

Ålder	18-29 år	30-45 år	46-59 år	60- år	Okänt <sup>8</sup>	Totalt
Antal, stört läge	521	1062	649	522	47	2801
Antal normalt läge	194	516	499	768	22	1999
Totalt, antal	715	1578	1148	1290	69	4800

Tabell 3 Andel svarande 2024, fördelat på åldersgrupper. Stört och normalt läge. Procent.

Ålder	18-29 år	30-45 år	46-59 år	60- år	Okänt <sup>9</sup>	Totalt
Andel, stört läge	73	67	57	40	68	58
Andel, normalt läge	27	33	43	60	32	42

<sup>8</sup> Respondenter som inte har angett födelseår.

<sup>9</sup> Se föregående referens.

Resenärerna får svara på en fråga angående vilken typ av resa de gjorde under den senaste resan. Bland de svarande var knappt en fjärdedel på en pendelresa, 16 procent var på tjänsteresa och nästan 6 av 10 var på en fritidsresa, vilket är i princip samma fördelning som under 2023. Detta ser vi i tabell 4. I tabell 5 presenteras hur underlaget ser ut fördelat på om de upplevt ett stort eller normalt läge.

Tabell 4 Antal svarande under 2024, fördelat på typ av resa.

Typ av resa	Pendelresa	Tjänsteresa	Fritidsresa	Annat	Summa <sup>10</sup>
Antal respondenter	1084	753	2765	198	4800
Andel av samtliga respondenter	23 %	16 %	58 %	4 %	100 %

Tabell 5 Antal resenärer 2024, fördelat på typ av resa.

Typ av resa	Pendelresa	Tjänsteresa	Fritidsresa	Annat	Totalt
Antal, stort läge	855	531	1333	82	2801
Antal, normalt läge	229	222	1432	116	1999
Totalt, antal	1084	753	2765	198	4800

Bland pendlarresenärerna har 79 procent uppgivit att de råkat ut för en störning, och 21 procent att de inte har det. Sju av tio utav de svarande tjänsteresenärerna och knappt varannan fritidsresenär har råkat ut för en störning. Även här är fördelningen ungefär likadan som under 2023. I tabell 6 ses fördelningen inom varje typ av resa.

<sup>10</sup> Procentsatserna är avrundade till närmast heltal.



Tabell 6 Andel inom varje resenärskategori som upplevt ett stort respektive ett normalt läge. 2024. Procent.

Typ av resa	Pendelresa	Tjänsteresa	Fritidsresa	Annat	Totalt
Andel, stort läge	79 %	71 %	48 %	41 %	58 %
Andel, normalt läge	21 %	29 %	52 %	59 %	42 %

Respondenterna som råkat ut för en störning de senaste fyra veckorna får även svara på en fråga om hur många minuter de upplevde att förseningen uppgick till.<sup>11</sup> I tabell 7 presenteras både antal och andelen av de som upplevde en försening fördelat på förseningens längd, samt de som uppgivit att tåget blev inställt. Knappt var fjärde resenär upplevde att förseningen var mindre än 10 minuter, nästan varannan upplevde en försening på mellan 11 och 40 minuter, och en av fem upplevde en försening som varade mer än 40 minuter. Tabellen visar även att det är 3 procent av respondenterna som angett att tåget blev inställt och 6 procent som inte blivit försenade alls. Fördelningen är nästan identisk med hur det såg ut under 2023.

Tabell 7 Upplevd försening (i minuter), inklusive "tåget blev inställt". Antal och andel (i procent) svarande i stort läge. 2024.

Upplevd försening i minuter	Ingen försening	<10 minuter	11 - 40 minuter	> 40 minuter	Tåget blev inställt	Okänt <sup>12</sup>	Totalt
Antal, stort läge	158	626	1316	595	76	30	2801
Andel, stort läge	6 %	22 %	47 %	21 %	3 %	1 %	100 %

## 2.2 Vad är nöjdkundindex (NKI)?

Nöjdkundindex (NKI) är ett vedertaget sätt att mäta kunders nöjdhet. I denna undersökning är NKI tu-delat: normalläge och trafikstört läge. Som tidigare har nämnts kan tåget i ett trafikstört läge exempelvis ha blivit försenat någonstans på

<sup>11</sup> Frågan som ställs lyder: "Hur många minuters försening upplevde du vid din senaste tågresa till följd av denna trafikstörning?"

<sup>12</sup> Respondenter som angett stort läge men inte svarat på frågan om upplevd försening.

sin resa mellan resenärens start- och slutdestination, tåget kan ha bytt plattform eller så kan annat ha hänt som påverkat resenären i någon grad.

NKI är baserat på tre av frågorna i undersökningen:

- Om du ser tillbaka på den information du fick kopplat till den senaste resan – hur nöjd är du då med informationen i dess helhet?
- Hur väl levde informationen upp till dina förväntningar?
- Hur nära eller långt ifrån idealisk information tycker du att du fick?

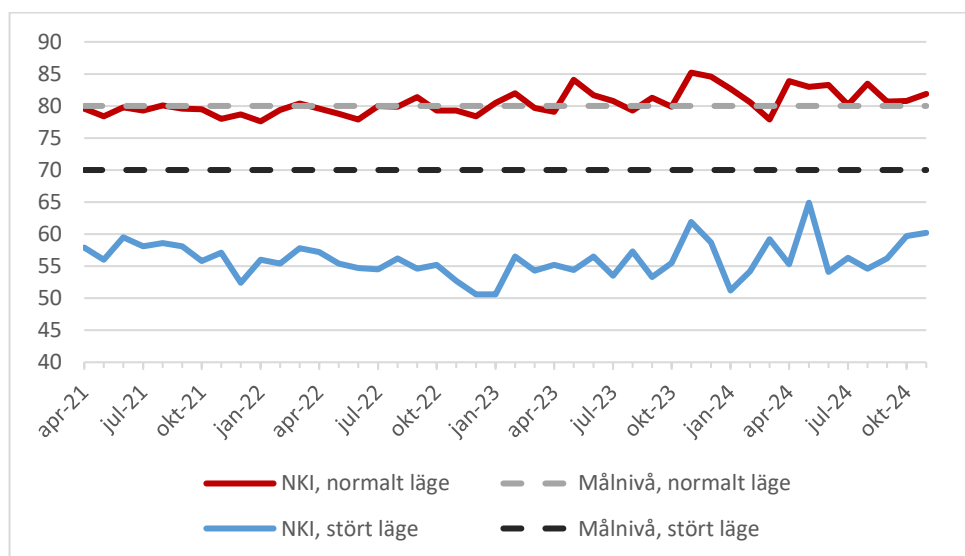
Respondenterna svarar på en 10-gradig skala där 10 är bästa möjliga betyg och 1 är det sämsta betyget.

Huvudmålet är att tågresenärernas nöjdhet (mätt i NKI) med trafikinformationen ska uppgå till minst 70 vid trafikstörda lägen och målet ska vara uppnått 2025. NKI ska vara minst 80 vid normaltrafik och detta benämns även som ett kompletterande mål.

## 2.2.1 NKI - resultat

Figur 2 visar NKI månad för månad sedan undersökningen startade. I det normala läget ligger NKI runt målnivån och sett över hela året ligger NKI på 82, vilket betyder att målet är uppfyllt. I det störda läget är resultatet långt ifrån målnivån på 70. Totalt under året ligger NKI i stort läge på 57 och månadsvis har det fluktuerat mellan 51 och 65.

Figur 2 Nöjdhetsindex (NKI), normalt läge och stort läge. April 2021-november 2024.



NKI-resultatet är relativt stabilt och de mindre fluktuationer som kan skönjas mellan månaderna i figuren är svårt att utröna vad de skulle kunna bero på, utan att kunna utesluta slumpen. Aggregeras resultaten till tertial ses att NKI under stört läge var 56 under det första tertialet, 58 under tertial 2 och 58 under det sista tertialet. Resultaten visar att det är en bit kvar till målet på 70. I tabell 8 nedan redovisas NKI fördelat på de brutna tertialen samt för hela 2024. Tabellen redovisar även NKI för normalt läge. Målet för normala läget är 80 och det nås varje tertial.

Tabell 8 Nöjdhetsindex (NKI) för tertial 1, tertial 2, tertial 3 samt helår. Föregående års resultat inom parentes.

	Tertial 1	Tertial 2	Tertial 3	Helår	Genomsnittligt Antal svarnade	NKI-mål
Stört läge	56 (53)	58 (55)	58 (57)	57 (55)	934 per tertial	70
Normalt läge	82 (80)	83 (81)	82 (81)	82 (81)	666 per tertial	80

För delfrågorna som bildar NKI är medelvärdet nöjda (7-10) något lägre jämfört med föregående period, utom för delfrågan *Idealisk* som ökade något. Förändringarna ligger dock inom felmarginalen.

## 2.2.2 NKIs delmängder

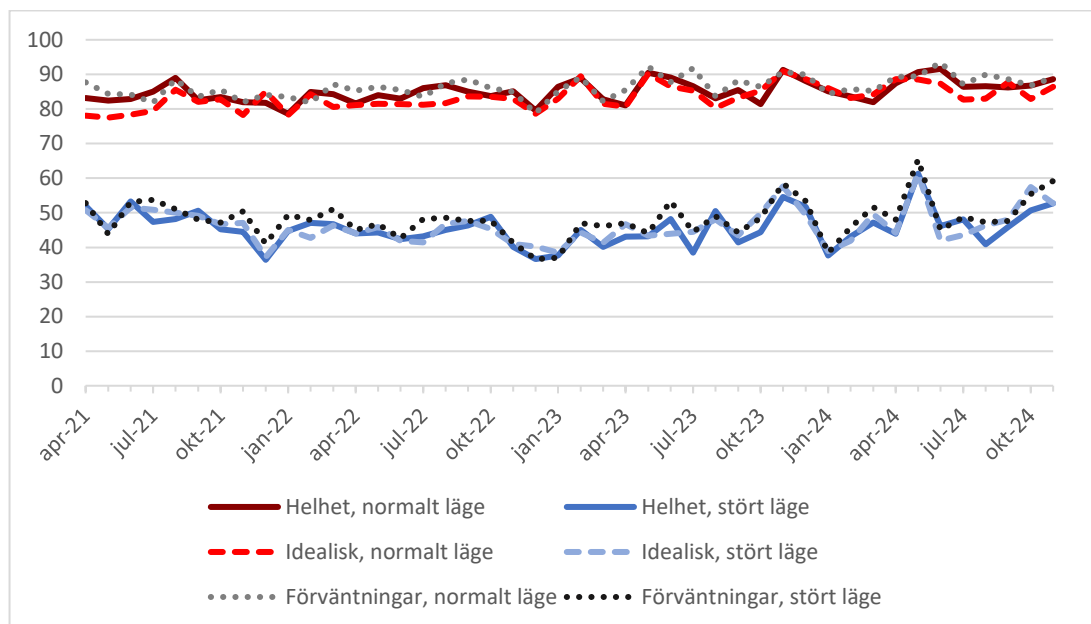
NKI är baserat på tre delmängder:<sup>13</sup>

- hur respondenterna upplever informationen som helhet
- om informationen uppfyller förväntningarna
- om de upplever att informationen var idealisk.

I figur 3 nedan redovisas hur nöjda respondenterna var med informationen i normalt läge såväl som i stört läge. Med nöjd avses andelen som svarat 7-10 i undersökningen. Under det senaste året var mellan drygt 81 och knappt 93 procent av respondenterna nöjda med de tre uppmätta delmängderna när det gäller normalläget, medan nöjdheten i ett trafikstört läge var mellan 38 och 64 procent.

<sup>13</sup> De exakta formuleringarna är beskrivna tidigare i kapitel 2.2.

Figur 3 NKIs delmängder: helhet, förväntningar och idealisk. Stört och normalt läge. April 2021-november 2024.



## 2.3 Effektmål

I undersökningen ställs ytterligare frågor där syftet är att mäta upplevelsen av olika typer av information ur olika aspekter. Även här finns det mål att en viss andel ska vara nöjda och målen mäts enbart i trafikstörda lägen.

Tre frågor ställs i undersökningen:<sup>14</sup>

Hur nöjd var du med följande kategorier när det gäller trafikinformationen du fick:

1. *innan* du kom fram till stationen vid din senaste tågresor?
2. i *väntsal* och/eller *perrong* vid din senaste tågresor?
3. *ombord på tåget* vid din senaste tågresor?

Respondenten ombeds att för var och en av de tre frågorna bedöma sin nöjdhet utifrån om informationen:

- kom i rätt tid
- var användbar
- var samstämmig

<sup>14</sup> Frågorna styrs beroende på vad respondenten svarat tidigare. Frågorna kring väntsal/perrong och ombord ställs enbart om respondenten har använt sådana informationskanaler.

Skalan för svaren är femgradig där 5 är mycket nöjd, 4 är ganska nöjd, 3 är varken eller, 2 ganska missnöjd, 1 mycket missnöjd. I detta fall beräknas det en procentuell andel nöjda personer, baserat på hur många som svarar 4 eller 5.

Målen är formulerade så att en viss andel av resenärerna ska vara nöjda med informationen. De beslutas av Utvecklingsgruppen för UBTR och är ett genomsnitt för de tre frågorna nämnda ovan. Målen för 2024 var:

- 55 procent för ”kom i rätt tid”
- 65 procent för ”användbar”
- 60 procent för ”samstämmig”

Tabell 9 visar resultatet för effektmålen under 2024. Figurerna nedan visar resultaten för varje tertial. Målen nås inte sett till helår, men i tertial 3 når delområde ”användbar” och ”samstämmig” upp till respektive mål. Årets resultat är något högre än förra årets resultat.<sup>15</sup> I de flesta fallen är respondenterna mest nöjda med informationen som fås ombord på tåget, medan informationen som fås innan respondenterna kommer fram till stationen har lägst andel nöjda respondenter.

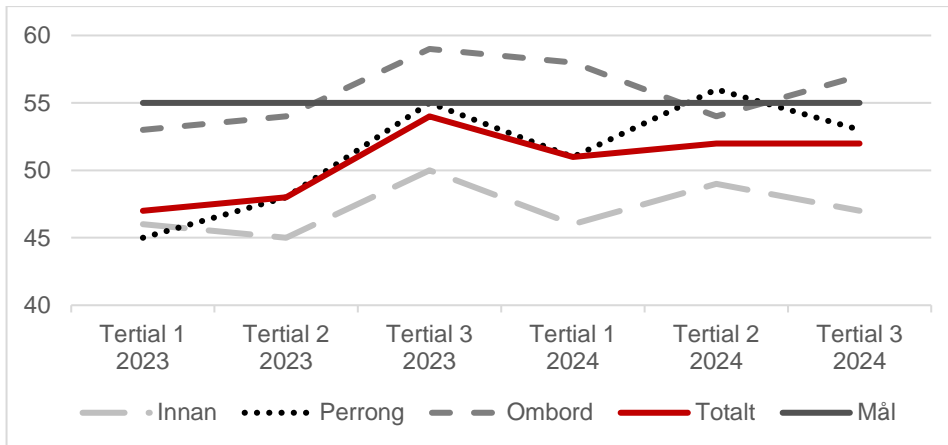
Tabell 9 Effektmålen, 2024. Föregående års resultat inom parentes. Procent.

	<b>Informationen kom i rätt tid</b>	<b>Informationen var användbar</b>	<b>Informationen var samstämmig</b>
Innan	48 (47)	53 (59)	55 (53)
Perrong	53 (49)	63 (62)	59 (56)
Ombord	57 (55)	67 (63)	63 (58)
Totalt	52 (49)	62 (61)	58 (55)
Mål	55	65	60

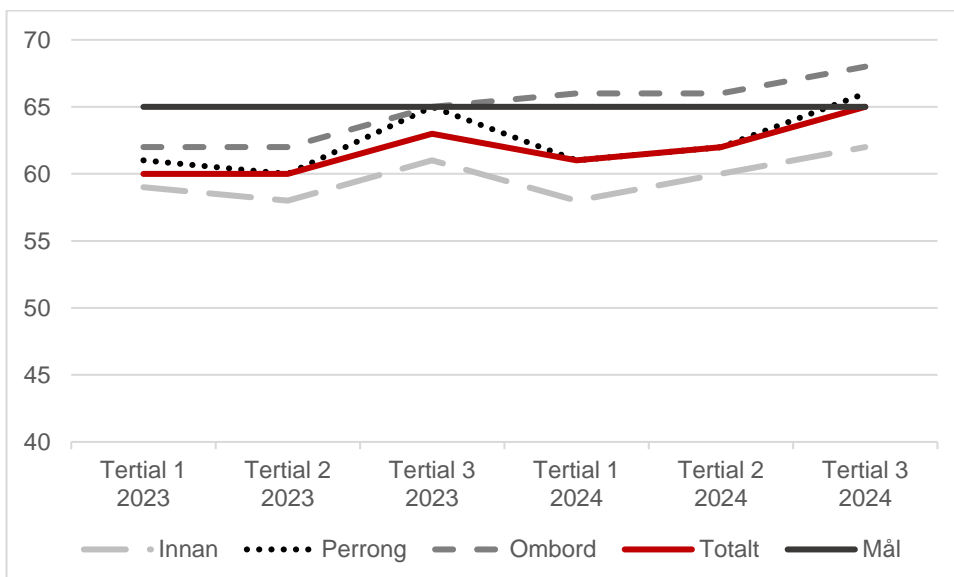
---

<sup>15</sup> Här är det viktigt att komma ihåg att konfidensintervallen kan vara stora, se kapitel 2.3.1.

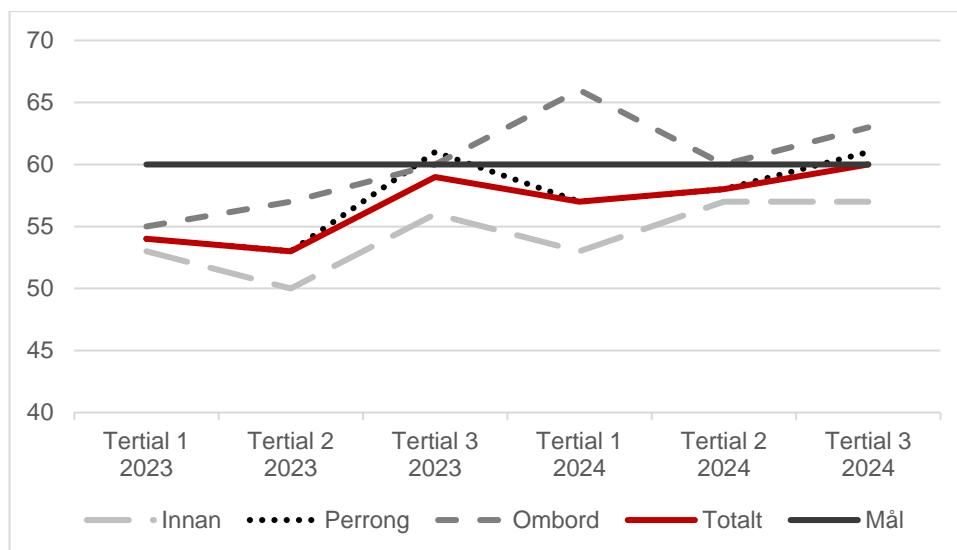
Figur 4 Informationen kom i rätt tid (stört läge). Tertial. 2023-2024. Procent.



Figur 5 Informationen var användbar (stört läge). Tertial. 2023-2024. Procent.



Figur 6 Informationen var samstämmig (stört läge). Terial. Procent.



För delfrågorna som bildar de 3 effektområdena är medelvärdet nöjda (4-5) generellt något högre eller likvärdiga jämfört med föregående period.

- Några utfall för 2024 T3 utmärker sig som högre jämfört med någon tidigare period.
- Alla andra förändringarna ligger inom felmarginalen.

## 2.4 Vad säger undersökningen mer?

Undersökningen innehåller även ett antal frågor utöver NKI och effektmål, och i detta avsnitt redovisas utvalda delar.

### 2.4.1 Fritextfält

Det finns en möjlighet för respondenterna att lämna kompletterande kommentarer och åsikter i ett fritextfält. Dessa har gått igenom och sammanfattas i detta delkapitel.

För hela 2024 har det återfunnits knappt 600 användbara kommentarer. De ca 600 svaren motsvarar ungefär två femtedelar av respondenterna.

Det som nämns oftast är önskemål om att få information om en störning så snabbt som möjligt. När störningar uppstår önskar respondenterna även att informationen uppdateras frekvent och att prognos om förseningen kommuniceras.

Något som också nämns ofta är att ljudkvaliteten är dålig vid högtalarutrop, vilket gör det svårt att ta del av informationen som ges. Detta gäller både på tåget, i väntsalen på stationen samt på perrongen.

Det kommer in en hel del önskemål om ”nya möjligheter” avseende trafikinformation. Till exempel att kunna få realtidsinformation om var tågen befinner sig och uppdatering kring störningar via appar eller SMS.

Ett annat område som kommenteras frekvent rör tydlighet i skyltning exempelvis tågets vagnsordning, information vid plattform- och spårbyten, väg till ersättningstrafik, bussar och T-bana.

Noteras kan också att av de som lämnat ett användbart fritextsvar har ca 20 procent uttryckt att de var nöjda med trafikinformationen.

## 2.4.2 NKI för olika grupperingar

I detta delkapitel visas hur NKI fördelas på olika kategorier: åldersgrupper, typ av resa samt förseningens längd. Resultaten redovisas endast på helår eftersom vissa grupper blir väldigt små och att osäkerheten på grund av det ökar markant om det skulle fördelas på tertial.

NKI för de olika åldersgrupperna under 2024 följer samma mönster som under 2023. I det störda läget är 30-45-åringar något mer nöjda än övriga åldersgrupper och i det normala läget tycks nöjdheten öka med ålder. I tabell 10 redovisas NKI för de olika åldersgrupperna, både i stört och i normalt läge.

Tabell 10 NKI för olika åldersgrupper. Stört och normalt läge. 2024. Föregående års resultat inom parentes.

Ålder	18-29 år	30-45 år	46-59 år	60- år	NKI totalt
NKI, stört läge	58 (56)	61 (58)	54 (52)	51 (50)	57 (55)
NKI, normalt läge	73 (74)	81 (80)	82 (82)	85 (85)	82 (81)

I tabell 11 presenteras NKI fördelat på de olika typerna av resa. Värt att notera är att gruppen ”annat” har få respondenter, både i stört och normalt läge. Nöjdheten tycks inte vara speciellt beroende av vilken typ av resa som görs i det störda läget. Tjänsteresenärerna har ett något högre NKI än fritidsresenärer och pendlare, men det är osäkert om det finns en signifikant skillnad.

I det normala läget var fritidsresenärerna mest nöjda med ett NKI på 83, följt av tjänsteresenärerna som har ett NKI på 80. Pendelresenärerna har ett NKI 79 och tappar något jämfört 2023.



Tabell 11 NKI, fördelat på typ av resa. Stört och normalt läge. 2024. Föregående års resultat inom parentes.

Typ av resa	Pendelresa	Tjänsteresa	Fritidsresa	Annat	NKI totalt
NKI, stört läge	58 (54)	60 (58)	56 (54)	52 (57)	57 (55)
NKI, normalt läge	79 (80)	80 (77)	83 (82)	79 (76)	82 (81)

Gällande den upplevda förseningen finns stora skillnader i nöjdheten, vilket kan ses i tabell 12. NKI sjunker i takt med förseningslängd, något som också sågs i resultatet från 2023. När respondenterna har upplevt en störning utan försening nås målet om att ha ett NKI på minst 70. Vid en försening på under 10 minuter var NKI 70, förseningar mellan 11 och 40 minuter gav ett NKI på 56 och om förseningen var mer än 40 minuter var NKI 44. NKI var ännu lägre bland de respondenter som angivit att tåget blivit inställt, men värt att notera är att den svarsgruppen är liten. Det kan också tilläggas att det inte är känt om behovet av relevant trafikinformation ökar i takt med förseningens längd eller om NKI påverkas av det obehag som kan upplevas i samband med förseningar.

Tabell 12 NKI, fördelat på den upplevda förseningens längd 2024. Föregående års resultat inom parentes.

Förseningens längd	Ingen försening	< 10 minuter	11-40 minuter	> 40 minuter	Tåget blev inställt
NKI, stört läge	79 (72)	70 (67)	56 (53)	44 (43)	31 (27)

### 2.4.3 Informationskanaler

I tabell 13 visar respondenternas val av informationskanal (flervalfråga) och upplevd nöjdhet med respektive informationskanal. Sett till samtliga svar i normalt trafikläge svarar respondenterna att de är nöjda med nyttjade informationskanalerna (85-93 procent). Sett till samtliga svar i ett stört trafikläge är däremot respondenterna mindre nöjda med samma informationskanaler (53-70 procent).

Precis som under 2023 är personlig information ombord den informationskanal i stört trafikläge som respondenterna är mest nöjda med 2024. 70 procent uppskattar personlig information. Den minst uppskattade informationskanalen i

stört läge är mobilapp (53 procent), följt av högtalarutrop i väntsal/perrong (57 procent).

I det normala trafikläget är mobilappar den informationskanal som respondenterna är mest nöjda med, där 93 procent anger detta. Av samtliga informationskanaler i normalt läge får sms det lägsta betyget jämfört med övriga (84 procent).

Tabell 13 Informationskanaler. Procent.

<b>Informationskanal</b>	<b>Nöjd med informationskanal (Normalt trafikläge)</b>	<b>Nöjd med informationskanal (Stört trafikläge)</b>	<b>Nyttjandegrad per informationskanal (oavsett trafikläge)</b>
Kundtjänst/ biljettförsäljning på station	88	66	16
Högtalarutrop i väntsal och/eller perrong	86	57	35
Högtalarutrop ombord på tåg	85	62	37
Informationsskyltar & monitorer i väntsal	90	64	31
Informationsskyltar & monitorer på perrong	89	61	38
Informationsskyltar ombord på tåg	87	63	21
Personlig information från stationsvärd på perrong eller i väntsal	87	69	9
Personlig information från konduktör/tågvärd ombord på tåg	89	70	12
SMS med trafikinformation från din tågoperatör	84	62	13
Internet	87	62	6
Mobilapp	93	53	17

## 3 Inverkande faktorer

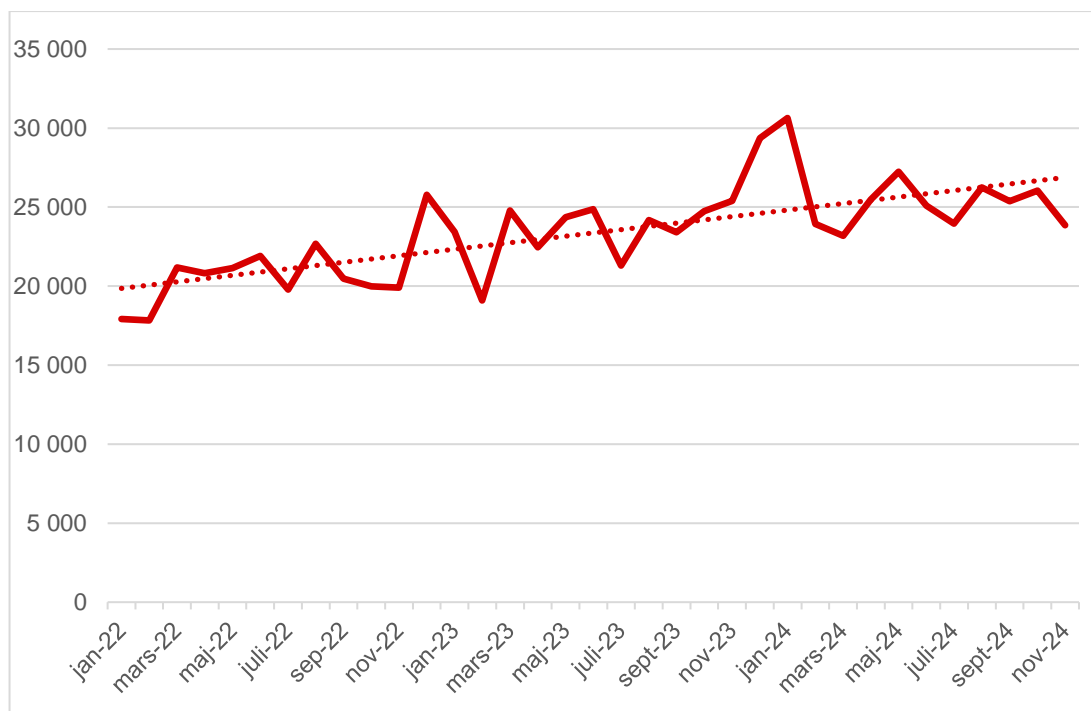
### 3.1 Spårändringar

Inom Trafikverkets tjänster Trafik- och Resenärsinformation finns nyckeltal som påvisar om spårändringar sker i god tid innan tåget verkligen avgår. Syftet är att mäta om resenärer ges tillräckligt med tid att förflytta sig till det nya spåret innan avgång.

I detta sammanhang ska nämnas att införandet av ett nytt planeringssystem hos Trafikverket har medfört att antal spårändringar ökade under 2023, se figur 7. Många spårangivelser som levereras från planeringsläget måste göras om av operativ personal i den operativa situationen. Utöver ökad arbetsbelastning hos rollen trafikinformatorer bekräftas ökningen av antal spårändringar från flera trafikorganisatörer som får fler negativa kundsynpunkter om detta nu än tidigare.

Under 2024 har antalet spårändringar fortsatt varit på en hög nivå, men har inte ökat i jämförelse med 2023.

Figur 7. Antal spårändringar mellan 2022 och 2024.



### 3.2 Automatisk tågprognos

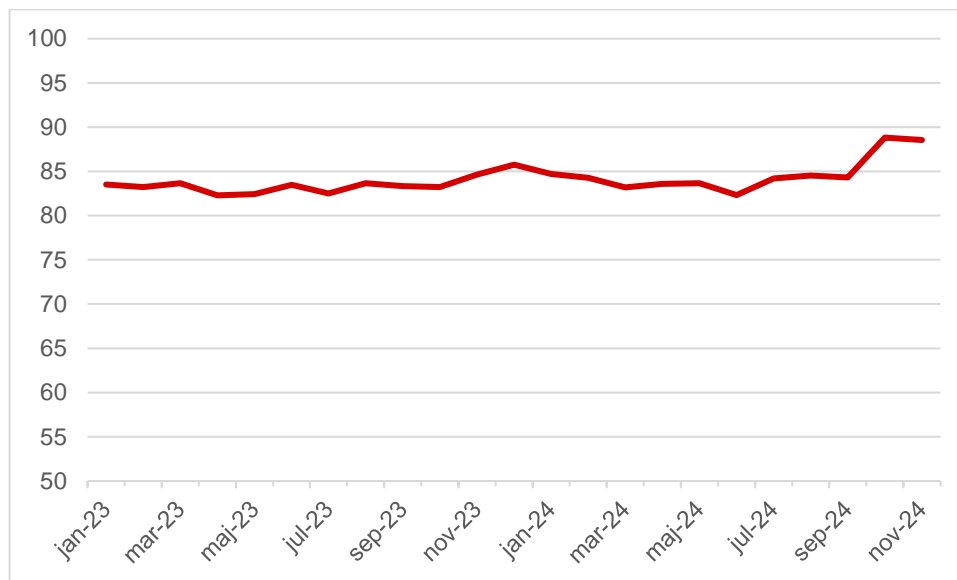
Verktöget Tågprognos för resandetåg infördes på sju av åtta trafikcentraler under hösten 2024. Införandet fortsätter i början av 2025. Det betyder att nya beräknade ankomst- och avgångstider för alla stationer på en tågfärd kan genereras

automatiskt vid en försening. Verktöget möjliggör för fler och snabbare beräkningar. Det är också byggt för att kvaliteten i beräkningarna ska kunna utvecklas ytterligare, bland annat med hjälp av AI-teknik.

Efter införandet av automatisk tågprognos som startade i september 2024 har framförhållningen vid beräkning av tågförsening förbättrats i takt med varje införande per trafikcentral, se figur 8. Tågförseningar ska annonseras i god tid. Med i god tid menas minst 1,5 gånger den verkliga förseningens storlek mätt i minuter. Framförhållningen mäts genom relationen mellan tidpunkten då första beräkningen annonseras och tidpunkten då tåget ankom.

Under 2025 kommer fortsatt utveckling och justeringar av verktöget att ske.

Figur 8. Framförhållning vid beräkning av tågförsening mellan januari 2023 och november 2024. Procent.



## 4 Sammanfattande kommentarer

Resultaten i denna rapport redovisar hur nöjdhetsindex bland resenärer utvecklats sedan i april 2021. Fokus i denna rapport är för 2024 (brutna tertiäl) och där det är möjligt särredovisas resultaten tertiälvis. Sammantaget kan sägas att många resultat är relativt lika som föregående rapport från 2023.

Under 2024 ligger NKI i stört läge, såväl per tertiäl samt mätt över hela året, på ungefär 57 vilket är klart under målet på 70. I normalt läge nås ett NKI på 82 sett över hela året vilket innebär att målet på 80 uppnås.

I undersökningen finns ett fritextfält som översiktligt systematiserats. En av de vanligaste kommentarerna i fritextsvaren är att det önskas snabbare information och att få täta uppdateringar vid störningar. Undersökningen visar samtidigt att information i rätt tid är det effektmål som minst andel respondenter är nöjda med. Fritextfälten innehåller också önskemål om mer information som inte är relaterad till störningar, till exempel ljudkvalitet i högtalarutrop och skyltning om vagnsordning.

Ett annat resultat som är värt att lyfta är att det tycks finnas en koppling mellan förseningsminutrar och nöjdhet. NKI verkar sjunka markant ju längre tid en försening har uppfattats att vara. En fråga som uppstår är om den sjunkande nöjdheten är ett resultat av kvaliteten av information eller om det beror på andra faktorer.

# Bilaga A

Här presenteras frågeformuläret i sin helhet.

1. Har du rest med tåg de senaste 4 veckorna (avser ej spårvagn och tunnelbana)?
    1. Ja
    2. Nej
  2. Har du under de senaste fyra veckorna råkat ut för en störning/försening under en tågresan?
    1. Ja *(stört läge)*
    2. Nej *(normalt läge)*
    3. Vet ej
- Om stort läge:* Du kommer nu få ett antal frågor som handlar om den senaste tågresan där du råkade ut för en störning/försening
3. Hur lång var din senaste tågresan från startstation till slutstation?  
Med tågresan räknas även resa med pendeltåg. Räkna inte in eventuella förseningar. Vänligen uppge restid för enkelresa om du reser tur och retur
    1. Under 1 timme
    2. Mellan 1 och 2 timmar
    3. Mellan 2 och 3,5 timmar
    4. Längre än 3,5 timmar
    5. Vet ej
  4. Vilket var det huvudsakliga syftet med just den resan?<sup>16</sup>
    1. Pendelresa (resa mellan bostad och arbetsplats eller skola)
    2. Tjänsteresa (t.ex. resa till/från möte i tjänsten)
    3. Fritidsresa (t.ex. hälsa på släkt eller vänner)
    4. Annat

---

<sup>16</sup> Formuleringen "just den resan" gäller i stort läge och ersätts med "din senaste tågresan" i normalt läge. Gäller även fråga 5.

5. Vilken var startstationen för just den resan?

1. [Rullista samtliga stationer]
2. Vet ej

6. Vilken var slutstationen för den resan?

1. [Rullista samtliga stationer]
2. Vet ej

7. Gjorde du något tågbyte under resan?

1. Nej, jag bytte inte tåg under resan
2. Ja, ett byte
3. Ja, två byten
4. Ja, tre eller flera tågbyten
5. Vet ej

8. *Om ja på fråga 7: På vilken station skedde det första tågbytet?*

1. [Rullista samtliga stationer]
2. Vet ej

*Upprepas om respondenten svarat flera byten på fråga 7, dock max tre gånger.*

9. Reste du vidare med annat färdmedel från slutstationen?

1. Ja, med buss
2. Ja, med tunnelbana
3. Ja, med bil
4. Ja, med annat färdmedel
5. Nej, reste inte vidare från slutstationen
6. Vet ej

10. *Om buss eller tunnelbana på fråga 9: Hur nöjd var du med skyltningen på slutstationen, avseende att hitta ditt anslutande färdmedel?*

1. Mycket nöjd (5)



2. Ganska nöjd (4)
3. Varken eller (3)
4. Ganska missnöjd (2)
5. Mycket missnöjd (1)
6. Vet ej

11. *Om stört läge:* Hur många minuters försening upplevde du vid din senaste tågresor till följd av denna trafikstörning?

1. Ingen försening
2. Mindre än 10 minuter
3. 11-40 minuter
4. Mer än 40 minuter
5. Tåget blev inställt
6. Vet ej

12. *Om stört läge:* När fick du först information om trafikstörningen eller förseningen?

1. Inför resan (tex hemma/på jobb/skola)
2. På väg till stationen
3. På stationen
4. Ombord på tåget
5. Vet ej
6. Ej svar

13. *Om stört läge:* Erbjöds ersättningstrafik vid störningen?

1. Ja
2. Nej
3. Vet ej

*Om ja på fråga 13:* Åkte du med ersättningstrafiken som erbjöds?

Ja

Nej

14. Om du ser tillbaka på den information du fick kopplat till den senaste resan – hur nöjd är du då med informationen i dess helhet?

1. Mycket missnöjd 1

2. 2

3. 3

4. 4

5. 5

6. 6

7. 7

8. 8

9. 9

10. Mycket nöjd 10

11. Vet ej

15. Hur väl levde informationen upp till dina förväntningar?

1. Inte alls 1

2. 2

3. 3

4. 4

5. 5

6. 6

7. 7

8. 8

9. 9

10. Helt och hållet 10

11. Vet ej

16. Hur nära eller långt ifrån idealisk information tycker du att du fick?

1. Mycket långt ifrån 1
2. 2
3. 3
4. 4
5. 5
6. 6
7. 7
8. 8
9. 9
10. Kan inte komma närmare 10
11. Vet ej

17. Vilka informationskanaler använde du dig främst av i samband med tågresan? Här menar vi information både innan resan, på stationen och på tåget

1. Kundtjänst/biljettförsäljning på station
2. Högtalarutrop i väntsal och/eller på perrong
3. Högtalarutrop ombord på tåg
4. Informationsskyltar & monitorer i väntsal
5. Informationsskyltar & monitorer på perrong
6. Informationsskyltar ombord på tåg
7. Personlig information från stationsvärd på perrong eller i väntsal
8. Personlig information från konduktör/tågvärd ombord på tåg
9. SMS med trafikinformation från din tågoperatör
10. Internet, var god ange webbsida (max en) *(öppet fält)*
11. Mobilapp, var god ange app (max en) *(öppet fält)*
12. Annan kanal, var god ange vilken (max en) *(öppet fält)*
13. Ingen av dessa

14. Vet ej

15. Ej svar

18. *Matris som filtreras baserat på svaren i fråga 17: respondenten får bedöma de informationskanaler man använt sig av: Hur nöjd var du med följande informationskanaler vid din senaste tågresa? Var god svara på en skala från 1 till 5 där 1 är Mycket missnöjd och 5 är Mycket nöjd*

1. Mycket nöjd (5)

2. Ganska nöjd (4)

3. Varken eller (3)

4. Ganska missnöjd (2)

5. Mycket missnöjd (1)

6. Vet ej

7. Ej svar

19. Hur nöjd var du med följande faktorer när det gäller trafikinformation du fick INNAN du kom till stationen vid din senaste tågresa?

- Informationen kom i rätt tid

- Informationen var samstämmig

- Informationen var användbar

1. Mycket nöjd (5)

2. Ganska nöjd (4)

3. Varken eller (3)

4. Ganska missnöjd (2)

5. Mycket missnöjd (1)

6. Vet ej

20. *Om respondenten använt högtalarutrop, informationsskyltar & monitorer i väntsal och perrong och/eller personlig information från stationsvärd på perrong eller i väntsal: Hur nöjd var du med följande faktorer när det gäller trafikinformation du fick i VÄNTSAL och/eller PERRONG vid din senaste tågresa?*

- Informationen kom i rätt tid

- Informationen var samstämmig

- Informationen var användbar

1. Mycket nöjd (5)
2. Ganska nöjd (4)
3. Varken eller (3)
4. Ganska missnöjd (2)
5. Mycket missnöjd (1)
6. Vet ej

21. *Om respondenten använt högtalarutrop, informationsskyltar och/eller personlig information från konduktör/tågvärd ombord på tåg: Hur nöjd var du med följande faktorer när det gäller trafikinformation du fick OMBORD PÅ TÅGET vid din senaste tågresa?*

- Informationen kom i rätt tid
- Informationen var samstämmig
- Informationen var användbar

1. Mycket nöjd (5)
2. Ganska nöjd (4)
3. Varken eller (3)
4. Ganska missnöjd (2)
5. Mycket missnöjd (1)
6. Vet ej

22. Har du ytterligare återkoppling som kan ge insikt i hur trafikinformationen kan förbättras? *(öppen fråga)*

*Informationstext:* Vi behöver även lite information om dig

23. Var god ange kön:

1. Man
2. Kvinna
3. Annat
4. Vill ej uppge
5. Ej svar

24. Vilket år är du född?

1. Ange födelseår med fyra siffror (öppet numeriskt fält)

2. Vet ej

3. Ej svar

25. Vilket postnummer är det där du bor?

Om du har flera bostäder i olika län, ange då postnummer där du har din huvudbostad.

1. Ange postnummer med fem siffror (öppet numeriskt fält)

2. Vet ej

3. Ej svar