

RAPPORT

Trafikinformation

Resenärsnöjdhet inom järnväg

Årsrapport 2025



Trafikverket

Postadress: Röda vägen 1, 781 89 Borlänge

E-post: trafikverket@trafikverket.se

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

Konfidentialitetsnivå: 0-Extern

Dokumenttitel: Trafikinformation – Resenärsnöjdhet inom järnväg. Årsrapport 2025.

Dokumentdatum: 2026-02-20

Ärendenummer: TRV 2022/13455

Version:1.0

Kontaktperson: Tobias Wallertz, Trafikverket

Innehåll

1 Inledning	4
2 Undersökningen och dess resultat	6
2.1 Hur ser undersökningsunderlaget ut?	6
2.2 Vad är nöjdhetsindex (NKI)?	10
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	15
2.4.3 Informationskanaler	17
3 Sammanfattande kommentarer	19
Bilaga A	20

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.¹

Det finns ett huvudmål och ett kompletterande mål kopplat till trafikinformation: att resenärerna ska vara nöjda med informationen dels när olika typer av trafikstörningar inträffar, dels när trafiken flyter på som den är tänkt. Det kan exempelvis vara bra att få information om plattformsbyte i god tid eller att tåget är försenat med en viss tid.

Trafikstörda lägen innebär ofta att något har inträffat som gör att ett eller flera tåg inte kan framföras enligt plan, vilket påverkar resenärerna. Ett sätt att mäta detta är genom punktlighet, och här finns det branschgemensamma 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 mäts på tågens slutstation och inte på mellanliggande stationer, men ger ändå en fingervisning om hur stora störningarna varit under en viss period.

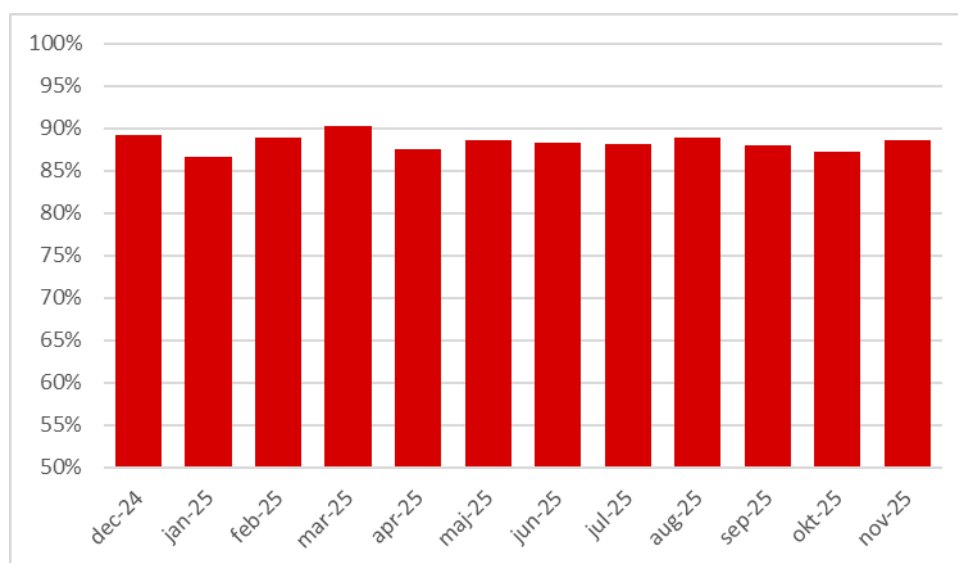
Figur 1 nedan visar hur punktligheten sett ut mellan december 2024 och november 2025.² Figuren illustrerar att punktligheten varierat mellan 86,7 och 90,3 procent under den aktuella perioden.³

¹ 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).

² I rapporten används ”brutna tertial” vilket gör att ”år” i denna rapport motsvarar december 2024 - november 2025 (sammanfaller med tidtabellåret 2025).

³ 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 2024 - november 2025.



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 trafikstörning inträffar såväl som i ett normalt trafikläge. Fokus i undersökningen är trafikinformation och ett flertal aspekter följs upp.⁴

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 där

- tertial 1 motsvarar december 2024-mars 2025
- tertial 2 motsvarar april 2025-juli 2025
- tertial 3 motsvarar augusti 2025-november 2025.

Med "helår" menas summan av tertialen, dvs december 2024-november 2025.

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.

⁴ 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.⁵ Det är därför många aktörer som måste samverka och samarbeta för att information ska nå ut till både järnvägsaktör och resenär. 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 trafikinformationen. Det innehåller inte någon beskrivning av hur information flödat mellan aktörerna, utan fokus ligger enbart på resenärernas upplevelse av trafikinformation.

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 försening⁶. I den här rapporten benämns detta som trafikstörning eller ”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 tågresan, vilket i den här rapporten kallas ”normalt läge”.

I huvudsak redovisas resultaten från 2025 (det vill säga mellan december 2024 och november 2025) i den här rapporten, men även resultat från motsvarande period föregående år finns med för att kunna göra jämförelser.

Fördelningen åldersmässigt redovisas i tabell 1. Den yngsta åldersgruppen, 18–29 år, utgjorde ungefär 15 procent av de svarande. Åldersgruppen 30–45 år utgjorde omkring 32 procent medan de två äldsta grupperna, 46–59 år och 60+, representerar omkring 26 procent vardera. Jämfört med 2024 har andelen respondenter minskat med någon procentenhet i åldersgruppen 30–45 år och 60+, samt ökat med ungefär lika mycket i åldersgruppen 46–59 år.

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

⁶ Undersökningens utformning finns presenterad i Bilaga A.

Tabell 1 Antal svarande 2025, fördelat per åldersgrupp. Föregående års resultat inom parentes.

Ålder	18–29 år	30–45 år	46–59 år	60-år eller äldre	Okänt ⁷	Summa
Antal respondenter	742 (715)	1529 (1578)	1249 (1148)	1257 (1290)	59 (69)	4836 (4800)
Andel av samtliga respondenter	15 % (15)	32 % (33)	26 % (24)	26 % (27)	1 % (1)	100 %

I tabell 2 och tabell 3 visas antalet respektive andelen svarande per grupp i stort och normalt läge. Det är stora skillnader mellan de olika grupperna där större andelar av de yngre resenärerna har upplevt ett stort läge jämfört med de äldre resenärerna. Fördelningen i respektive åldersgrupp är snarlik 2024. Totalt sett har 58 procent av de svarande upplevt en störning under de senaste fyra veckorna, medan 42 procent upplevt ett normalt läge under deras senaste resa.

Tabell 2 Antal svarande 2025, fördelat på åldersgrupper samt trafikstörning och normalt trafikläge. Föregående års resultat inom parentes.

Ålder	18–29 år	30–45 år	46–59 år	60-år eller äldre	Okänt ⁷	Totalt
Antal, trafikstörning	567 (521)	1034 (1062)	700 (649)	469 (522)	40 (47)	2810 (2801)
Antal, normalt läge	175 (194)	495 (516)	549 (499)	788 (768)	19 (22)	2026 (1999)
Totalt antal	742 (715)	1529 (1578)	1249 (1148)	1257 (1290)	59 (69)	4836 (4800)

Tabell 3 Andel svarande 2025, fördelat på åldersgrupper vid trafikstörning och normalt läge. Procent. Föregående års resultat inom parentes

Ålder	18–29 år	30–45 år	46–59 år	60-år eller äldre	Okänt ⁸	Totalt
Andel, trafikstörning	76 % (73)	68 % (67)	56 % (57)	37 % (40)	68 % (68)	58 % (58)
Andel, normalt läge	24 % (27)	32 % (33)	44 % (43)	63 % (60)	32 % (32)	42 % (42)

⁷ Respondenter som inte har angett födelseår.

⁸ Se föregående referens.

Resenärerna får svara på en fråga angående vilken typ av resa de gjorde under den senaste resan. Bland de svarande uppgav 23 procent pendelresa, 14 procent tjänsteresa, 59 procent fritidsresa samt 4 procent annat, vilket är i princip samma fördelning som under 2024. 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 2025, fördelat på typ av resa. Föregående års resultat inom parentes.

Typ av resa	Pendel- resa	Tjänste- resa	Fritids- resa	Annan resa	Summa ⁹
Antal respondenter	1101 (1084)	658 (753)	2870 (2765)	207 (198)	4836 (4800)
Andel av samtliga respondenter	23 % (23)	14 % (16)	59 % (58)	4 % (4)	100 %

Tabell 5 Antal svarande under 2025, fördelat på typ av resa vid trafikstörning respektive normalt läge. Föregående års resultat inom parentes.

Typ av resa	Pendel- resa	Tjänste- resa	Fritids- resa	Annan resa	Totalt
Antal, trafikstörning	882 (855)	472 (531)	1377 (1333)	79 (82)	2810 (2801)
Antal, normalt läge	219 (229)	186 (222)	1493 (1432)	128 (116)	2026 (1999)

Bland de svarande har omkring 80 procent av pendelresenärerna uppgivit att de råkat ut för en störning, medan 72 procent av tjänsteresenärerna och 48 % av fritidsresenär har råkat ut för en störning. Även här är fördelningen ungefär likadan som under 2024. I tabell 6 ses fördelningen inom varje typ av resa.

⁹ Procentsatserna är avrundade till närmast heltal.

Tabell 6 Andel inom varje resenärskategori som upplevt trafikstörning respektive normalt läge under 2025. Föregående års resultat inom parentes.

Typ av resa	Pendel- resa	Tjänste- resa	Fritids- resa	Annan resa	Totalt
Andel, trafikstörning	80 % (79)	72 % (71)	48 % (48)	38 % (41)	58 % (58)
Andel, normalt trafikläge	20 % (21)	28 % (29)	52 % (52)	62 % (59)	42 % (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.¹⁰ 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 2 procent av respondenterna som angett att tåget blev inställt och 4 procent som inte blivit försenade alls. Fördelningen är snarlik med hur det såg ut under 2023 och 2024.

Tabell 7 Upplevd försening (i minuter), inklusive "tåget blev inställt". Antal och andel (i procent) svarande vid trafikstörning under 2025. Föregående års resultat inom parentes.

Upplevd försening	Ingen försening	Mindre än 10 minuter	11 - 40 minuter	Mer än 40 minuter	Tåget blev inställt	Okänt ¹¹	Totalt
Antal, trafikstörning	113 (158)	660 (626)	1342 (1316)	610 (595)	54 (76)	31 (30)	2810 (2801)
Andel, trafikstörning	4 % (6)	23 % (22)	48 % (47)	22 % (21)	2 % (3)	1 % (1)	100 %

¹⁰ Frågan som ställs lyder: "Hur många minuters försening upplevde du vid din senaste tågresor till följd av denna trafikstörning?"

¹¹ Respondenter som angett stort läge men inte svarat på frågan om upplevd försening.

2.2 Vad är nöjdkundindex (NKI)?

Nöjdkundindex (NKI) är ett vedertaget sätt att mäta kunders nöjdhet. I denna undersökning mäts NKI för trafikinformation oavsett trafikläge, men fokus ligger framförallt på normalt trafikläge och stort trafikläge.

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?

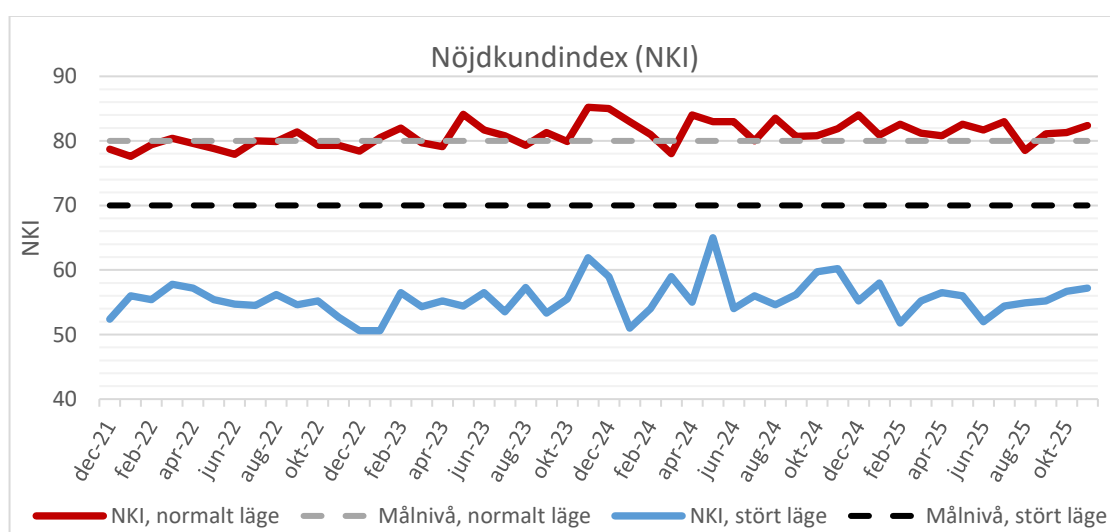
Respondenterna svarar på en 10-gradig skala där 10 är bästa möjliga betyg och 1 är det sämsta betyget.

Huvudmålet är att tågresenärernas nöjdhet med trafikinformation ska uppgå till NKI 70 vid stort trafikläge, ett ambitiöst mål för järnvägsbranschen att uppnå. Som kompletterande mål ska resenärernas nöjdhet med trafikinformation vid normalt trafikläge uppgå till NKI 80. Något satt mål för trafikinformation oavsett trafikläge finns inte i dagsläget.

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 55 och månadsvis har det fluktuerat mellan 52 och 58.

Figur 2 Nöjdkundindex (NKI), normalt läge och trafikstörning. December 2021-november 2025.



Sett till helår eller tertial är NKI-resultatet relativt stabilt, men det är svårt att utröna vad de mindre fluktuationerna som kan skönjas mellan månaderna kan bero på. Aggregeras resultaten till tertial ses att NKI under stört läge var 55 under det första tertialet, 55 under tertial 2 och 56 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 2025. Tabellen redovisar även NKI för normalt läge. Målet för normala läget är 80 och det nås varje tertial.

Tabell 8 Nöjdukundindex (NKI) för tertial 1, tertial 2, tertial 3, helår, antal svarande samt NKI-mål. Föregående års resultat inom parentes.

NKI	Tertial 1	Tertial 2	Tertial 3	Helår	Genomsnittligt antal svarande	NKI-mål
NKI vid trafikstörning	55 (56)	55 (58)	56 (58)	55 (57)	937 st per tertial	NKI 70
NKI vid normalt läge	82 (82)	82 (83)	81 (82)	82 (82)	675 st per tertial	NKI 80

2.2.2 NKIs delmängder

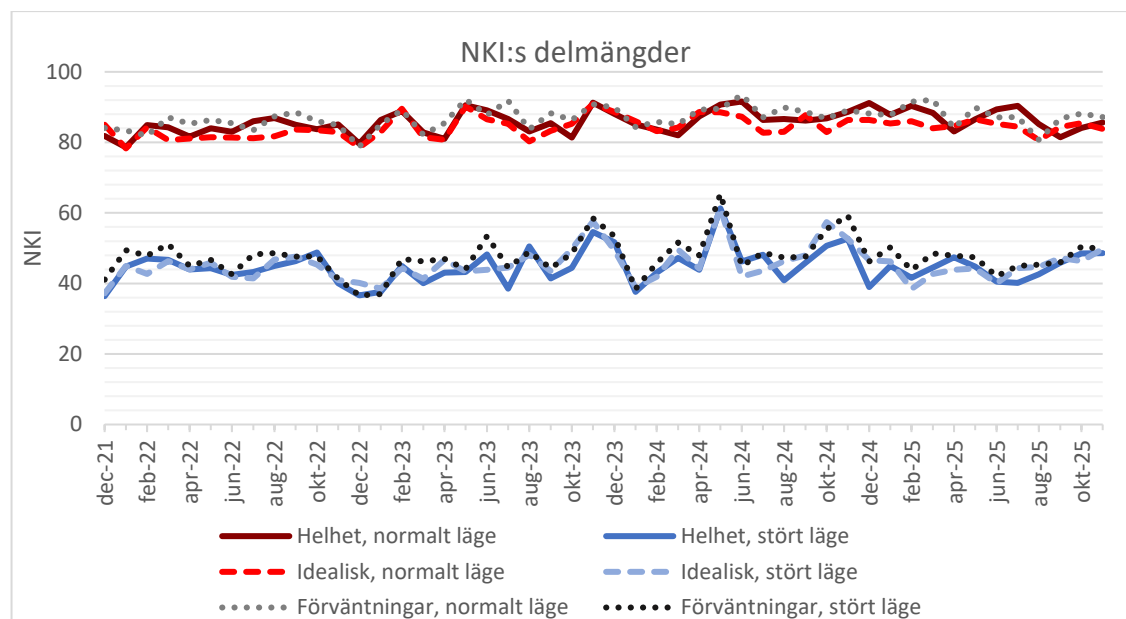
NKI är baserat på tre delmängder:¹²

- 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 91 procent av respondenterna nöjda med de tre uppmätta delmängderna när det gäller normalläget, medan nöjdheten i ett trafikstört läge var mellan 39 och knappt 49 procent.

¹² De exakta formuleringarna är beskrivna tidigare i kapitel 2.2.

Figur 3 NKI:s delmängder: helhet, förväntningar och idealisk. Avser normalt läge och trafikstörning. December 2021-november 2025.



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:¹³

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

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

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

¹³ 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 i stort trafikläge. De beslutas av Utvecklingsgruppen för Bättre Trafik- och Resenärsinformation (UBTR) och är ett genomsnitt för de tre frågorna nämnda ovan. Målen för 2025 var:

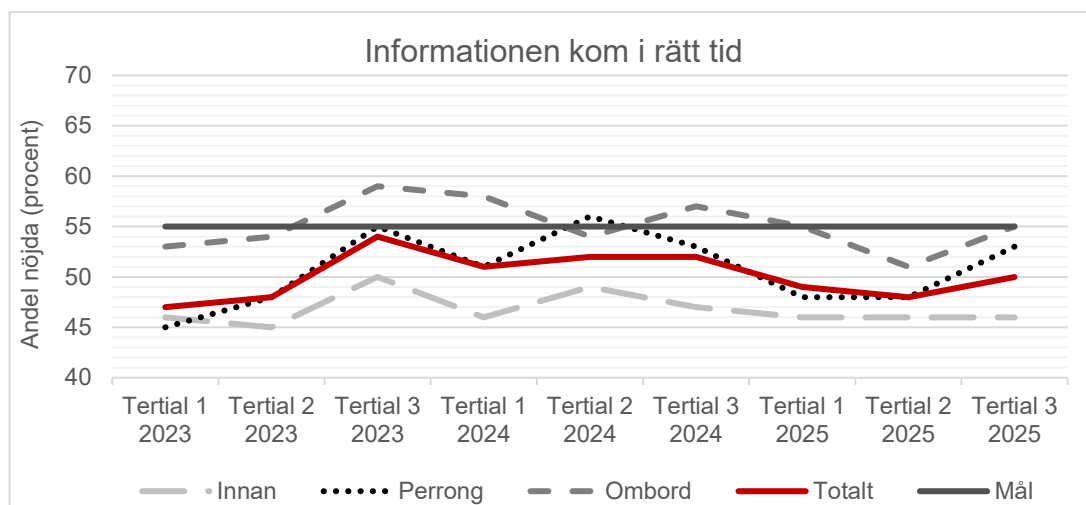
- 55 procent för ”kom i rätt tid”
- 65 procent för ”användbar”
- 60 procent för ”samstämmig”

Tabell 9 visar resultatet för effektmålen under 2025. Figurerna nedan visar resultaten för varje tertial. Målen nås inte sett till totalt för helår eller enskilt tertial och är något jämfört med för 2024. 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.

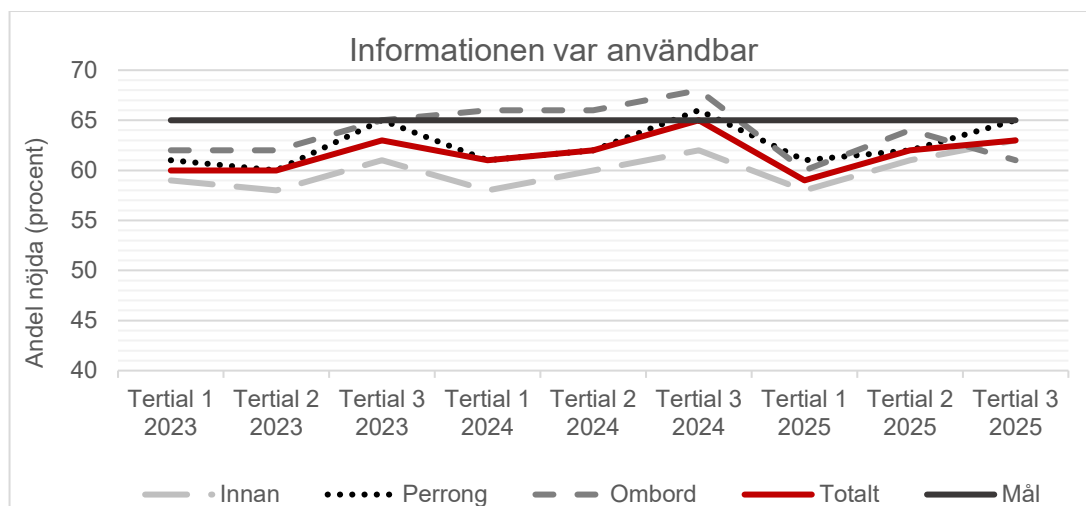
Tabell 9 Effektmål (vid trafikstörning) 2025. Föregående års resultat inom parentes.

Effektmål	Informationen kom i rätt tid	Informationen var användbar	Informationen var samstämmig
Innan	46 % (48)	61 % (60)	53 % (55)
Perrong	50 % (53)	63 % (63)	55 % (59)
Ombord	54 % (57)	62 % (67)	58 % (63)
Totalt	49 % (52)	61 % (62)	55 % (58)
Mål	55 %	65 %	60 %

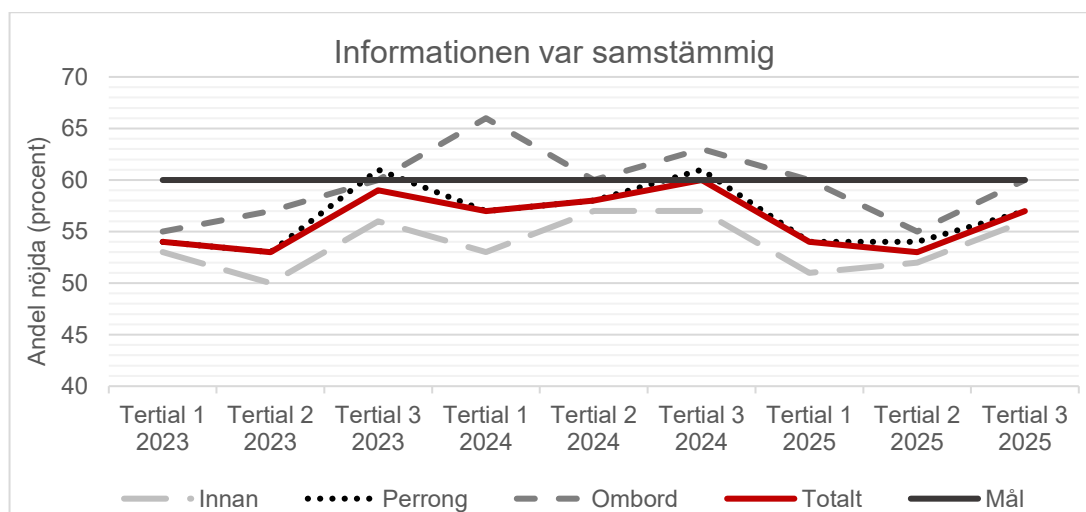
Figur 4 Informationen kom i rätt tid (vid trafikstörning). Tertiäl 2023–2025. Procent.



Figur 5 Informationen var användbar (vid trafikstörning). Tertiäl 2023–2025. Procent.



Figur 6 Informationen var samstämmig (vid trafikstörning). Tertiäl 2023-2025. Procent.



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 i ett fritextfält. Dessa har gått igenom och sammanfattas i detta delkapitel.

För hela 2025 har det lämnats 1491 kommentarer, vilket motsvarar omkring en tredjedel av samtliga respondenter under året.

Många resenärer är nöjda med informationen när trafiken går enligt plan och att personalen gör sitt bästa vid en trafikstörning. Samtidigt framkommer kritik kopplad till försenad, otydlig eller motstridig information vid trafikstörningar. Många efterfrågar tidigare besked, realtidsuppdateringar, samt SMS/push-notiser kopplade till den egna resan.

Ett återkommande problem är svårhörda högtalarutrop, bristfällig skyltning och att information skiljer sig mellan app, skyltar och personal. Resenärer vill också ha tydligare orsaksförklaringar, bättre prognoser och löpande uppdateringar under stopp.

Vid inställda tåg efterfrågas snabbare information om ersättningstrafik, bättre vägledning till alternativa resor och tydligare information om ersättning och kompensation.

Andra önskemål är att få realtidsinformation om var tågen befinner sig och uppdatering kring störningar via app eller SMS. Ett annat område som kommenteras frekvent rör tydlighet i skyltning exempelvis tågets vagnsordning, information vid plattforms- och spårbyten, väg till ersättningstrafik, bussar och T-bana.

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 för små.

I det störda läget är de två yngre åldersgrupperna något mer nöjda än övriga, men i det normala läget tycks nöjdheten öka med ålder. I tabell 10 redovisas NKI för de olika åldersgrupperna, både i stort och i normalt läge.

Tabell 10 NKI för olika åldersgrupper vid trafikstörning och normalt läge. 2025. Föregående års resultat inom parentes.

Ålder	18–29 år	30–45 år	46–59 år	60-år eller äldre	NKI totalt
NKI, trafikstörning	57 (58)	57 (61)	54 (54)	53 (51)	55 (57)
NKI, normalt läge	73 (73)	80 (81)	81 (82)	85 (85)	82 (82)

I tabell 11 presenteras NKI fördelat på de olika typerna av resa. Värt att notera är att gruppen ”annat” har få respondenter, både i stort 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.

Tjänsteresenärer och pendelresenärerna tappar något jämfört med föregående år.

Tabell 11 NKI, fördelat på typ av resa vid trafikstörning och normalt läge. 2025. Föregående års resultat inom parentes.

Typ av resa	Pendel-resa	Tjänste-resa	Fritids-resa	Annan resa	NKI totalt
NKI, trafikstörning	56 (58)	57 (60)	55 (56)	45 (52)	55 (57)
NKI, normalt läge	78 (79)	78 (80)	83 (83)	81 (79)	82 (82)

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 och 2024. När respondenterna har upplevt en trafikstörning utan försening hamnar resultatet på NKI 76, dvs en bra bit över målet på NKI 70. Vid en försening på under 10 minuter blev NKI 68, förseningar mellan 11 och 40 minuter gav ett NKI på 55 och om förseningen var mer än 40 minuter var NKI 42. NKI var ännu lägre bland de respondenter som angivit att tåget blivit inställt (NKI 24), 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 vid trafikstörning, fördelat på den upplevda förseningens längd 2025.
Föregående års resultat inom parentes.

Förseningens längd	Ingen försening	Mindre än 10 minuter	11–40 minuter	Mer än 40 minuter	Tåget blev inställt
NKI, trafikstörning	76 (79)	68 (70)	55 (56)	42 (44)	24 (31)

2.4.3 Informationskanaler

I tabell 13 visar respondenternas av informationskanal (flervalsfråga) och upplevd nöjdhet med respektive informationskanal. Sett till samtliga svar i normalt trafikläge svarar respondenterna att de är nöjda med nyttjade informationskanalerna (84–94 procent). Sett till samtliga svar i ett stort trafikläge är däremot respondenterna mindre nöjda med samma informationskanaler (55–65 procent).

Personlig information på perrong, i väntsal eller ombord är den informationskanal i stort trafikläge som respondenterna är mest nöjda med 2025. Trots att nöjdheten sjunkit någon jämfört med tidigare år uppskattar 65 % personlig information. Den minst uppskattade informationskanalen i stort läge är högtalarutrop i väntsal/perrong (55 procent).

I det normala trafikläget är mobilapp den informationskanal som respondenterna är mest nöjda med, där 94 procent anger detta. Av samtliga informationskanaler i normalt läge får personlig information på perrong eller i väntsal det lägsta betyget jämfört med övriga (84 procent).

Tabell 13 Nöjdhet per informationskanal. Procent.

Informationskanal	Nöjd med informationskanal i normalt trafikläge)	Nöjd med informationskanal vid trafikstörning	Nyttjandegrad per informationskanal (oavsett trafikläge)
Kundtjänst/ biljettförsäljning på station	87	61	14
Högtalarutrop i väntsal och/eller perrong	86	55	34
Högtalarutrop ombord på tåg	89	61	36
Informationsskyltar & monitorer i väntsal	90	60	28
Informationsskyltar & monitorer på perrong	91	61	36
Informationsskyltar ombord på tåg	90	57	21
Personlig information från stationsvärd på perrong eller i väntsal	84	65	9
Personlig information från konduktör/tågvärd ombord på tåg	86	65	12
SMS med trafikinformation från din tågoperatör	85	59	12
Internet	89	63	5
Mobilapp	94	61	16

3 Sammanfattande kommentarer

Resultaten i denna rapport redovisar hur nöjdhetsindex bland resenärer utvecklats sedan i december 2021. Fokus i denna rapport är för 2025 (brutna tertiäl) och där det är möjligt särredovisas resultaten tertiälvis. Sammantaget kan sägas att många resultat är relativt lika som föregående årsrapport från 2024.

Under 2025 ligger NKI i stört läge, såväl per tertiäl samt mätt över hela året, på ungefär 55 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 analyserats. En av de vanligaste kommentarerna i fritextsvaren är att det önskas snabbare information och täta uppdateringar vid störningar. Vid inställda tåg efterfrågas snabbare information om ersättningstrafik, bättre vägledning till alternativa resor och tydligare information om kompensation. 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 kopplingen mellan upplevd försening och resenärens nöjdhet. NKI sjunker markant när upplevda förseningsminuter ökar, speciellt vid en upplevd försening som är mer än 10 minuter. En fråga som uppstår är om den sjunkande nöjdheten är ett resultat av brister i trafikinformationen eller missnöje med förseningen i sig.

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?¹⁴
 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

¹⁴ 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 tågresan? 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 tågresan?

- 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 tågresan?*

- 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 tågresan?*

- 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