

TSJ
2025-1280

Resenärers syn på järnvägsmarknaden 2025

En marknadsundersökning i Transportstyrelsens regi

© Transportstyrelsen

Väg och järnväg
Trafikant

Rapporten finns tillgänglig på Transportstyrelsens webbplats www.transportstyrelsen.se

Dnr/Beteckning	TSJ 2025-1280
Författare	Josefin Hallenberg, Anna Oja, Jonathan Sundin
Månad År	December 2025

Eftertryck tillåts med angivande av källa.

Förord

Enligt järnvägsmarknadsförordningen (2022:416) ska Transportstyrelsen regelbundet rådfråga företrädare för användare av järnvägstjänster för persontransporter om hur de ser på järnvägsmarknaden. Av den anledningen gav Transportstyrelsen under våren 2025 Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) i uppdrag att genomföra en kvantitativ marknadsundersökning för att ta reda på svenska folkets syn på järnvägsresor. Denna rapport baseras på resultaten från den undersökningen. Det här är femte gången Transportstyrelsen genomför denna typ av undersökning.

Borlänge, december 2025

Lena Vidin
Sektionschef, Strategisk analys

Sammanfattning

Transportstyrelsen har under våren 2025 genomfört en marknadsundersökning bland tågresenärer för att få deras bild av hur det fungerar att resa med tåg.

Resultaten visar att järnvägen fortsätter att locka resenärer. Totalt uppger strax över 7 av 10 respondenter att de har rest med tåg under det senaste året, vilket är den högsta nivån som hittills har uppmätts inom ramen för dessa mätningar. Samtidigt framgår att resvanorna har förändrats, där resenärerna generellt inte reser lika ofta som förut. Det tyder på att de förändrade resvanorna i spåren av covid-19-pandemin alltså kvarstår och delvis har stabiliserats.

När det gäller resenärernas prioriteringar framgår att de i första hand värderar aspekter som är grundläggande för resans genomförande: en hög trafiksäkerhet, att tåget är i tid, tydlig störningsinformation samt en trygg miljö både ombord på tåget och på stationerna. Samtidigt anser de att aspekter som kan betraktas som rena tilläggs- eller bekvämlighetstjänster, såsom tillgång till servering ombord, tillgång till Wi-Fi ombord och tillgång till kiosk på stationen, är mindre betydelsefulla.

Totalt har drygt 3 av 4 resenärer ett positivt helhetsintryck av tågresor, en andel som dessutom har hållits på en stabil nivå över tid. En majoritet av resenärerna är även nöjda med olika aspekter av tågresan. Flest positiva omdömen får personalen ombord, följt av trafiksäkerheten och tryggheten ombord.

Samtidigt upplever resenärerna långvariga problem inom två områden: punktlighet och biljettpris. Båda bedöms som mycket viktiga, men upplevs av många fungera på ett bristfälligt sätt. Även bland dem som inte reser med tåg framstår dessa faktorer som centrala. De flesta som väljer bort tåget gör inte det på grund av praktiska hinder, såsom att det är långt till närmaste station, utan snarare på grund av bristande tillit till tågens tidhållning och att resan inte upplevs som prisvärd. Genom att fokusera på dessa aspekter finns således möjligheter för branschen att både stärka sin position bland dagens resenärer och attrahera nya resenärer.

Innehåll

1	BAKGRUND OCH ARBETETS UPPLÄGG	6
1.1	Bakgrund	6
1.2	Syfte	6
1.3	Metod	6
1.4	Information om urvalet	7
1.5	Potentiella felkällor	9
2	RESENÄRERNAS NÖJDHET OCH PRIORITERINGAR	11
2.1	Resenärerna har överlag en positiv inställning till tågresor	11
2.2	Resenärerna värderar trafiksäkerhet, punktlighet och trygghet högst	12
2.3	Goda resultat i flera delar av resan, men kvarstående brister inom två områden	14
2.4	Biljettpris och tåg i tid är avgörande för nöjdheten	16
3	BILJETTER	17
3.1	Allt fler köp sker via mobilappar	17
3.2	Fler upplever att det är enkelt att köpa biljetter	20
3.3	Färre resenärer tycker tågresor är värda priset	22
4	PUNKTLIGHET	25
4.1	Tågen upplevs allt mer sällan vara i tid	25
4.2	Hur stor försening är acceptabel?	26
5	RESEALTERNATIV	29
5.1	Bilen ökar som främsta alternativ till tåget	29
6	I VÄNTAN PÅ TÅGET	31
6.1	Tydlig störningsinformation är viktigast på stationen	31
6.2	Lägre nöjdhet på stationerna än ombord på tåget	32
7	PERSONER SOM INTE RESER MED TÅG	35
7.1	Personliga preferenser och bristande tillit de främsta skälen att inte resa med tåg	35
7.2	Tåg i tid och lägre priser kan locka fler resenärer	36
8	SLUTSATSER	38

1 Bakgrund och arbetets upplägg

I detta avsnitt beskrivs bakgrunden till uppdraget och arbetets upplägg.

1.1 Bakgrund

Inom EU har det länge funnits en ambition att harmonisera regelverken inom järnvägsområdet. Målsättningen är att skapa en gemensam inre marknad för transporter där järnvägen utgör en viktig del. En central del av den europeiska regleringen på järnvägsområdet är det så kallade SERA-direktivet.¹ För att regelverken ska få önskad effekt är det avgörande med kunskap om hur användarna, det vill säga resenärer och godstransportköpare, anser att järnvägen fungerar. I direktivets artikel 56.7 anges att regleringsorganet, i Sveriges fall Transportstyrelsen, regelbundet ska tillfråga användare av järnvägstjänster om hur de anser att järnvägsmarknaden fungerar. Sedan 2022 är denna bestämmelse införlivad i svensk lagstiftning 7 kap. 1 § 2 st. järnvägsmarknadsförordningen (2022:416).

1.2 Syfte

Mot denna bakgrund genomför Transportstyrelsen återkommande undersökningar bland tågresenärer. Det huvudsakliga syftet är att få en bild av hur tågresenärer anser att järnvägsmarknaden fungerar. Därigenom får vi en uppfattning om vilka aspekter som fungerar bra, men även vilka aspekter som fungerar sämre och som behöver förbättras för att öka järnvägens attraktivitet.

Undersökningen inkluderar även personer som inte har rest med tåg under det senaste året. Syftet med det är att få en förståelse om varför vissa väljer bort tåget och vad som skulle kunna få dem att resa med tåg i framtiden.

Olika aktörer, exempelvis Transportstyrelsen, infrastrukturförvaltare, järnvägsföretag och stationsförvaltare, kan vara berörda av de uppgifter som kommer fram i undersökningen på olika sätt. Målet har varit att rapporten ska vara till nytta för samtliga dessa aktörer, samtidigt som den ska vara intressant för resenärerna själva att ta del av och främja diskussioner om järnvägens framtida utveckling.

1.3 Metod

Undersökningen har genomförts av konsultföretaget Indikator på uppdrag av Transportstyrelsen. Det rör sig om en kvantitativ marknadsundersökning som både riktar sig till de som har rest med tåg under det senaste året och de som inte har rest med tåg.

¹ Europaparlamentets och Rådets direkt 2012/34/EU om inrättande av ett gemensamt europeiskt järnvägsområde.

Undersökningen genomfördes i form av en digital enkätstudie. Urvalet bestod av 10 000 slumpmässigt utvalda personer. Totalt inkom 2 679 svar, vilket ger en svarsfrekvens på närmare 27 procent.

I undersökningen har resenärer definierats som personer 18 år eller äldre, bosatta i Sverige och som har rest med tåg minst en gång under det senaste året. Icke-resenärer har därmed definierats som personer 18 år eller äldre, bosatta i Sverige och som inte har rest med tåg det senaste året.

Enkäten bestod totalt av 27 frågor. Vissa frågor riktades enbart till resenärer, medan andra enbart ställdes till icke-resenärer. Resenärerna fick besvara frågor inom flera olika områden, som bland annat syftade till att ge svar på:

- Vad resenärerna överlag anser om att resa med tåg.
- Vad resenärerna anser är viktigt när de reser med tåg.
- Vad resenärerna anser fungerar bra respektive dåligt när de reser med tåg.
- Hur resenärerna anser att det fungerar i väntan på tåget.

Icke-resenärerna fick besvara ett mindre antal frågor, vilka syftade till att ge svar på:

- Varför de inte reser med tåg.
- Vad som krävs för att de ska resa med tåg i framtiden.

1.4 Information om urvalet

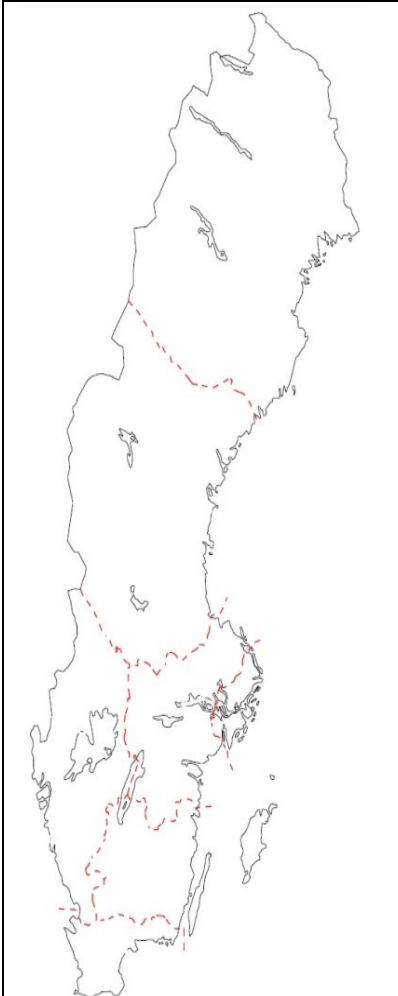
Totalt har 2 679 respondenter deltagit i undersökningen, varav 1 861 resenärer och 763 icke-resenärer. De återstående 55 respondenterna uppgav att de inte visste om de har rest med tåg under det senaste året. Det innebär att 71 procent av respondenterna har rest med tåg under det senaste året. Jämfört med 2023 har andelen resenärer ökat med 2 procentenheter och jämfört med 2019 med 7 procentenheter. Eftersom 2021 års undersökning gjordes under covid-19-pandemin är andelen resenärer tydligt lägre än i övriga undersökningar.

Respondenterna är från 18 till 85 år gamla, med en medianålder på 58 år. Det går att se vissa skillnader mellan grupperna, där resenärerna i genomsnitt är yngre än icke-resenärerna. Bland resenärer är medianåldern 55 år och bland icke-resenärer 64 år. 36 procent av icke-resenärerna är 70 år eller äldre. Bland resenärerna är spridningen jämnare fördelad mellan de olika åldersgrupperna.

För att möjliggöra analyser av skillnader mellan olika delar av landet har respondenterna delats in utifrån ett antal geografiska områden. Indelningen grundar sig i regionindelningen, men i flera fall har regioner slagits ihop för

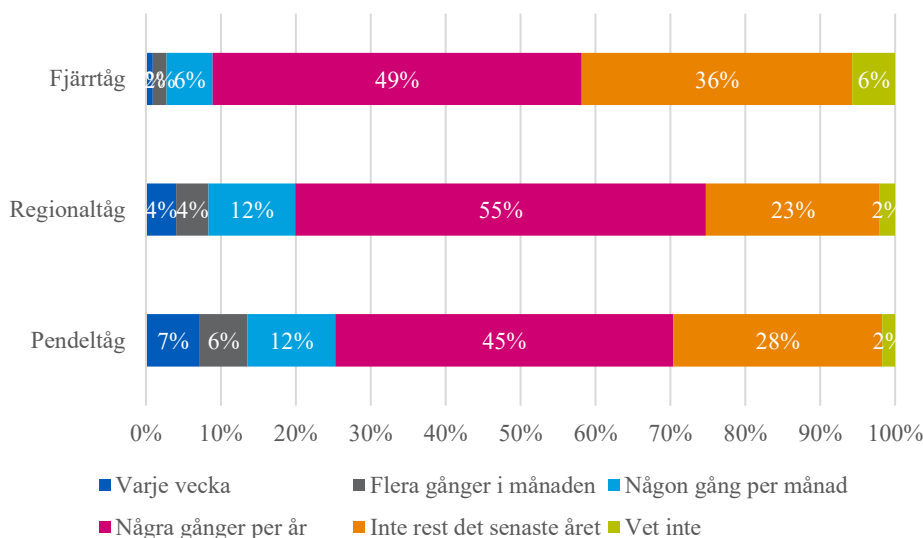
att respondenterna ska bli tillräckligt många för att korrekta analyser ska kunna göras.

Tabell 1: Antal respondenter och resenärer i respektive regiongrupp.

	Regiongrupperingar	Respondenter	Resenärer
	Norr: Norrbotten och Västerbotten	164	79
	Mitt: Dalarna, Gävleborg, Jämtland och Västernorrland	278	180
	Stockholm	492	426
	Öst: Södermanland, Uppsala, Västmanland, Örebro och Östergötland	432	297
	Väst: Halland, Värmland och Västra Götaland	570	384
	Småland: Jönköping, Kalmar och Kronoberg	194	107
	Syd: Blekinge och Skåne	335	251

Kartkälla: Lantmäteriet.

Den högsta andelen resenärer återfinns i Stockholm, där 87 procent av respondenterna har rest med tåg under det senaste året. Det kan jämföras med regiongruppen Norr, där motsvarande andel enbart uppgår till 48 procent.



Figur 1: Resfrekvens bland resenärer uppdelat efter fjärrtåg, regionaltåg och pendeltåg.

Bland resenärerna uppger 68 procent att de har rest med fjärrtåg, 75 procent med regionaltåg och 70 procent med pendeltåg. De allra flesta reser dock relativt sporadiskt, särskilt på längre sträckor. Omkring 10 procent uppger att de åtminstone reser med fjärrtåg någon gång i månaden. För regionaltåg är motsvarande andel 20 procent och för pendeltåg 25 procent.

Jämfört med före covid-19-pandemin går det att se en tydlig skillnad i hur ofta resenärerna reser. I 2019 års undersökning uppgav 8 procent att de reser med fjärrtåg flera gånger i månaden. I årets undersökning har andelen sjunkit till 3 procent. En liknande utveckling syns för regionaltågen, där denna andel har minskat med 4 procentenheter och för pendeltågen, där nedgången är 7 procentenheter. Ett liknande resultat erhöles i undersökningen från 2023, vilket tyder på att de förändrade resvanorna efter pandemin delvis har blivit bestående.

1.5 Potentiella felkällor

Som i alla urvalsundersökningar kan metodval och avgränsningar göra att olika felkällor kan uppstå. En sådan inom ramen för denna undersökning är avgränsningen av resenärer, som innebär att enbart personer som har rest med tåg under det senaste året ingår i denna kategori. Det innebär att personer som exempelvis vill resa med tåg men av olika anledningar inte har haft möjlighet istället hamnar i gruppen icke-resenärer.

En annan aspekt att beakta rör kategoriseringen av respondenterna. Vid de flesta nedbrytningarna kan respektive respondent enbart tillhöra en grupp, exempelvis ålder eller geografisk hemvist. Detta gäller dock inte vid nedbrytningar på tågkategori eller resfrekvens. En person som exempelvis

har rest med pendeltåg kan också ha rest med fjärrtåg eller regionaltåg och dessutom gjort det i varierande omfattning. Det gör att det är svårt att entydigt tala om vane- respektive sällanresenärer samt fjärrtågs- respektive pendeltågsresenärer.

Rapporten innehåller både jämförelser mellan olika resenärsgupper och med tidigare undersökningar. Vid urvalsundersökningar finns det en risk att de observerade skillnaderna beror på slumpmässiga variationer i urvalet, särskilt när resultaten bryts ned i mindre urvalsgrupper. I rapporten har vi i största möjliga mån försökt att ta hänsyn till detta för att undvika att felaktiga slutsatser dras. Det är dock viktigt att beakta att de skillnader som lyfts fram i rapporten inte alltid är statistiskt säkerställda. Större och mer konsekventa skillnader kan dock betraktas som säkrare indikatorer på faktiska förändringar.

Undersökningen har ett bortfall på 73 procent. Om de som valt att inte delta i undersökningen systematiskt skiljer sig från de som har deltagit kan resultaten bli mindre generaliserbara än om urvalet vore helt representativt. Fördelningen mellan olika resenärsgupper skiljer sig dock inte nämnvärt från tidigare undersökningar, vilket minskar risken för snedvridningar i urvalet.

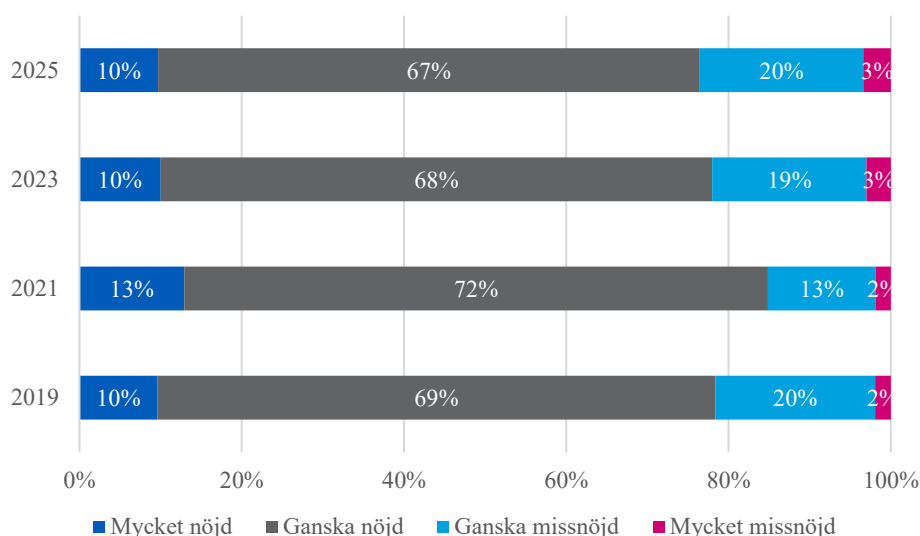
Sedan 2023 har datainsamlingen genomförts i form av en digital enkätstudie. Undersökningarna dessförinnan genomfördes dock i form av telefonintervjuer. Att undersökningarna har genomförts med olika metoder kan innebära en försämrad jämförbarhet över tid, exempelvis genom att olika grupper i befolkningen nås i olika omfattning eller att frågorna uppfattas på ett annorlunda sätt. Detta bör beaktas vid jämförelser med undersökningarna genomförda före 2023.

2 Resenärernas nöjdhet och prioriteringar

I det här kapitlet presenteras resultaten från de frågor som har ställts till resenärerna om deras övergripande nöjdhet, hur viktiga de anser att olika aspekter av tågresan är och hur väl de anser att dessa aspekter fungerar när de reser med tåg.

2.1 Resenärerna har överlag en positiv inställning till tågresor

En majoritet av resenärerna har en positiv syn på tågresor som helhet. Totalt uppger 77 procent att de är nöjda, varav 10 procent är mycket nöjda och 67 procent ganska nöjda. Samtidigt innebär detta att knappt 1 av 4 resenärer i någon mån är missnöjda och har ett negativt helhetsintryck av tågresor.



Figur 2: Övergripande nöjdhet bland resenärer, 2019–2024.

Andelen nöjda resenärer ligger på en relativt stabil nivå över tid. Jämfört med 2023 har den minskat med 1 procentenhet och jämfört med 2019 med 2 procentenheter. Däremot sticker 2021 års undersökning ut med en högre andel nöjda resenärer. Den undersökningen genomfördes under covid-19-pandemin, när begränsningar i tågtrafiken bidrog till en högre punktlighet än normalt. Det är rimligt att anta att det påverkade resenärernas inställning positivt.

Resultaten visar en del tydliga skillnader mellan olika grupper av resenärer:

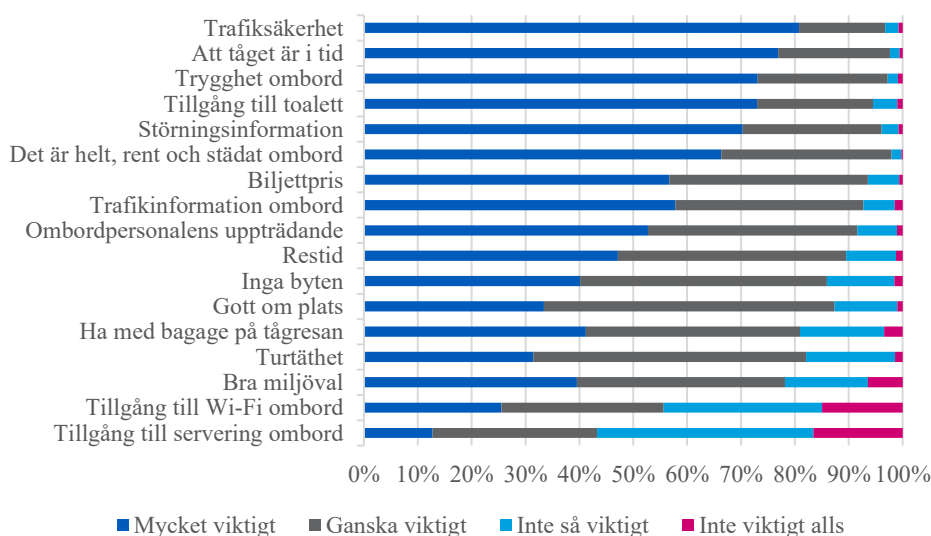
- Äldre resenärer är generellt mer nöjda än yngre. Högst andel nöjda resenärer återfinns i åldersgruppen 70 år eller äldre, där 86 procent är mycket eller ganska nöjda. I åldersgruppen 30–39 år, som innehåller lägst andel nöjda resenärer, är motsvarande 63 procent.

- Det finns även geografiska skillnader. Mest nöjda är resenärer i regiongruppen Väst, där 82 procent är mycket eller ganska nöjda. Detta kan jämföras med regiongruppen Norr, där andelen uppgår till 62 procent.
- Kvinnor är i högre grad nöjda än män, även om skillnaderna är små. 79 procent av kvinnorna är nöjda, jämfört med 74 procent av männen.
- Resenärer som reser ofta med tåg tenderar att vara något mindre nöjda än de som reser sporadiskt.
- Det går inte att se några betydande skillnader mellan resenärer med respektive utan funktionsnedsättning.

2.2 Resenärerna värderar trafiksäkerhet, punktlighet och trygghet högst

Resenärerna värderar olika saker när de reser med tåg. Vissa lägger störst värde vid ett lågt biljettpris, medan andra lägger störst värde vid att det går att lita på att tåget är i tid eller att det är ett bra miljöval. I figur 3 har vi rangordnat betydelsen av olika aspekter vid tågresa baserat på hur många resenärer som anser att respektive aspekt är viktig.

På en övergripande nivå kan vi konstatera att resultaten i stora delar liknar de som har framkommit i tidigare undersökningar. Resenärer värderar generellt aspekter som är grundläggande för resans genomförande högt, exempelvis trafiksäkerhet, att tåget är i tid och trygghet ombord. Samtidigt tenderar de att lägga mindre vikt vid aspekter som främst syftar till att öka resans bekvämlighet, exempelvis tillgång till servering och Wi-Fi ombord.



Figur 3: Prioritering av olika aspekter vid resor med tåg.

Trafiksäkerhet är den aspekt som flest resenärer anser är viktig. Totalt uppger 97 procent att aspekten är viktig, varav 81 procent att den är mycket viktig och 16 procent ganska viktig. Även i tidigare undersökningar har trafiksäkerhet hamnat i topp. Samtliga resenärsgupper håller trafiksäkerhet högt, men särskilt kvinnor, äldre och resenärer med funktionsnedsättning.

Ytterligare en aspekt en övervägande majoritet anser är viktigt är att tågen är i tid. Hela 98 procent anser att punktlighet är viktigt, varav 77 procent mycket viktigt och 21 procent ganska viktigt. Skillnaderna mellan olika resenärsgupper är överlag små, men resenärer i medelåldern lägger något större vikt vid aspekten än övriga grupper. Att förbättra punktligheten inom järnvägen har under lång tid lyfts fram som ett centralt mål av branschen, och inom ramen för järnvägsbranschens samverkansforum (JBS) har flera initiativ tagits för att stärka systemets tillförlitlighet.² Störningsinformation, som är nära kopplat till punktlighet, är en annan aspekt som många anser är viktig. Resenärerna vill alltså helst komma fram i tid, men när störningar uppstår är det viktigt med tydlig information om vad som har hänt och hur störningen förväntas påverka deras resa.

Den tredje viktigaste aspekten är trygghet ombord. 96 procent anser att det är viktigt, varav 73 procent anser att det är mycket viktigt och 23 procent ganska viktigt. När resultaten bryts ned framgår att kvinnor, äldre och resenärer med funktionsnedsättning återigen värderar aspekten särskilt högt. Upplevelsen av trygghet är individuell och påverkas av olika faktorer, såsom oro för förseningar, brott, sjukdom eller sabotage. De senaste åren har trygghetsfrågan fått ökad uppmärksamhet i kollektivtrafiken. I juni 2025 redovisade Transportstyrelsen och Trafikverket ett underlag för nationellt järnvägs- och kollektivtrafikskydd. Detta togs fram på uppdrag av regeringen och syftar till att stärka det förebyggande arbetet mot brott, sabotage och andra händelser som kan påverka tryggheten under resan och på stationer.³ Jämfört med tidigare undersökningarna är trygghet ombord en av aspekterna som har ökat mest i betydelse för resenärerna, vilket kan spegla det ökade fokus som har riktats mot frågan.

Tillgång till toalett på tåget är en annan aspekt som många resenärer anser är viktig. Totalt tycker 95 procent att aspekten är viktig, varav 73 procent mycket viktig och 23 procent ganska viktig. Bland resenärer med funktionsnedsättning uppger närmare 100 procent att tillgång till toaletter är viktigt, varav 86 procent mycket viktigt, vilket gör aspekten till den högst värderade bland dessa resenärer.

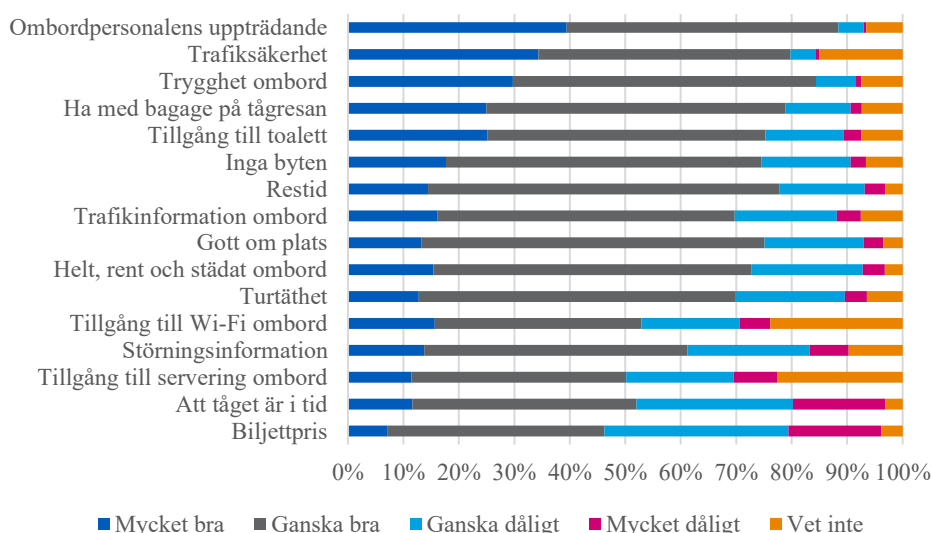
² Järnvägsbranschens samverkansforum (2025). *Årsrapport TTT – Tillsammans för tåg i tid – En redovisning av 2024 års arbete*.

³ Transportstyrelsen (2025). *Uppdrag att ta fram ett underlag för ett nationellt program för järnvägs- och kollektivtrafikskydd*. TSG 2024-2997.

Samtidigt finns det aspekter som relativt sett inte verkar upplevas som lika viktiga. Hit hör främst aspekter som kan betraktas som rena service- och bekvämlighetstjänster. Tillgång till servering ombord är den aspekt som lägst andel resenärer anser är viktig, enbart 44 procent. Däremot värderar fjärrtågresenärer aspekten högre än urvalet i övrigt. Därefter följer Wi-Fi ombord, som totalt 55 procent anser är viktig. Det är även förhållandevis få resenärer som tycker att det är viktigt att tåget är ett bra miljöval. Här förekommer dock stora skillnader mellan könen, där 85 procent av kvinnorna, men enbart 60 procent av männen anser att det är viktigt.

2.3 Goda resultat i flera delar av resan, men kvarstående brister inom två områden

Liksom i de tidigare undersökningarna är merparten av resenärerna nöjda med hur de olika aspekterna av tågresan fungerar. För alla aspekter utom en anser mer än hälften att de fungerar bra, och för närmare två av tre aspekter anser över 70 procent att de fungerar bra.



Figur 4: Betyg på olika aspekter vid resor med tåg.

Precis som tidigare är resenärerna allra nöjdast med personalen ombord på tågen. Totalt bedömer 88 procent att aspekten fungerar bra, varav 39 procent mycket bra och 49 procent ganska bra. Enbart 5 procent är missnöjda med aspekten.

Även trafiksäkerhet, den aspekt som flest resenärer ser som viktig, får ett högt betyg. Sammanlagt anser 80 procent att aspekten fungerar bra, varav 34 procent mycket bra och 45 procent ganska bra. Det är bara 6 procent som anser att trafiksäkerheten fungerar dåligt. Transportstyrelsen har konstaterat att säkerheten inom det svenska järnvägssystemet är hög. För tågresenärer är

säkerheten mycket hög och ingen passagerare har omkommit i tågolyckor i Sverige sedan 2010. Begreppet kan dock omfatta flera faktorer. Förutom risken att som passagerare vara inblandad i en olycka kan även aspekter som spårspring och säkerhet vid plankorsningar påverka resenärernas uppfattning. Under 2024 omkom 19 personer och 14 personer skadades allvarligt vid plankorsningsolyckor, spårspring eller arbete på spår. En av de skadade var en passagerare som skadades i samband med avstigning.⁴

Även trygghet ombord får genomgående höga betyg. 85 procent anser att aspekten fungerar bra, varav 30 procent mycket bra och 55 procent ganska bra. Samtidigt uppger 8 procent att tryggheten ombord på tågen inte är tillräcklig. Skillnaderna mellan grupperna är relativt små. Däremot uppger resenärer i medelåldern och med funktionsnedsättning i högre grad än urvalet i stort att aspekten inte fungerar på ett tillfredsställande sätt. Mot bakgrund av att trygghet ombord är en av aspekterna som ökat mest i betydelse jämfört med tidigare undersökningar, får det ses som positivt att en ökad andel är nöjda med aspekten. Det tyder på att branschen i hög grad möter resenärernas förväntningar inom ett område som blivit allt viktigare för dem.

I den andra ändan av skalan sticker framför allt två aspekter ut: biljettpris och att tåget är i tid.

Liksom i tidigare undersökningar får biljettpris det allra lägsta betyget. Hälften av resenärerna anser att aspekten fungerar dåligt, varav 17 procent mycket dåligt och 33 procent ganska dåligt. När resultaten bryts ned framträder tydliga skillnader mellan olika resenärsgupper, främst med avseende på ålder, där äldre resenärer är mer positiva än yngre. Bland resenärer som är 80 år eller äldre är enbart 28 procent missnöjda med aspekten, att jämföra med 71 procent bland resenärer i åldrarna 30–39 år.

En stor andel är även missnöjda med tågens tidhållning. Totalt anser 45 procent att aspekten inte fungerar på ett tillfredsställande sätt, varav 17 procent anser att den fungerar mycket dåligt och 28 procent ganska dåligt. Missnöjet är störst bland resenärer i medelåldern. Bland resenärer i åldrarna 30–49 år anser 56 procent att aspekten fungerar dåligt, jämfört med 24 procent bland resenärer som är 80 år eller äldre. Vidare är pendeltågsresenärer mer kritiska än regional- och fjärrtågsresenärer, medan de som reser ofta med tåg är mindre nöjda än de som reser sporadiskt.

Eftersom förseningar hänger nära samman med störningsinformation är det relevant att titta närmare på hur resenärerna upplever detta område. Resultaten visar dock att även denna aspekt får relativt låga betyg. Enbart 60 procent upplever att aspekten fungerar bra, medan närmare 30 procent

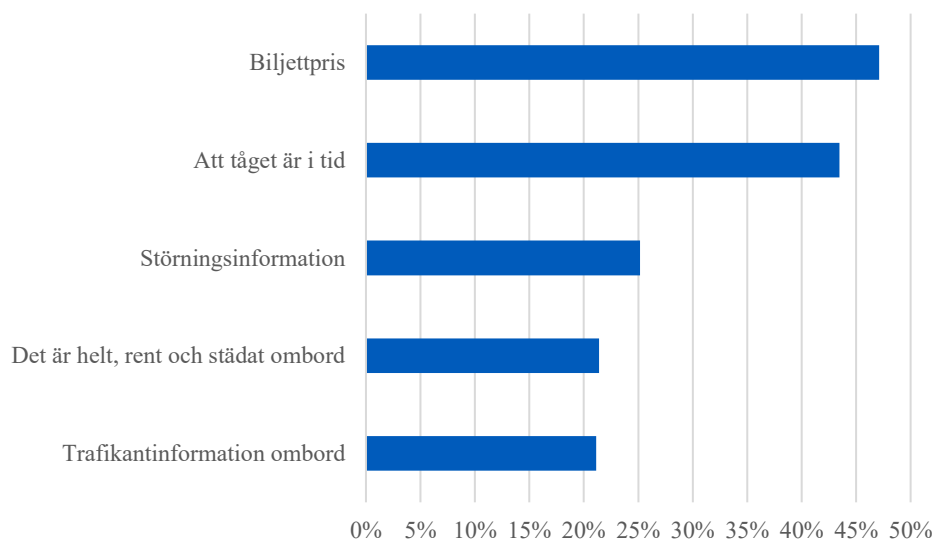
⁴ Transportstyrelsen (2025). *Säkerhetsrapport järnväg 2024*. TSG 2025-4351.

upplever att de inte får tillräcklig information när trafiken inte går som planerat. Bland de som är missnöjda med punktligheten är denna andel strax över 40 procent.

Att biljettpris och punktligheten hamnar i botten är dock inget nytt, så har det även varit i tidigare undersökningar. Däremot är det oroande att det inte tycks ske någon förbättring över tid. Tvärtom är snittbetygen för aspekterna de lägsta hittills.

2.4 Biljettpris och tåg i tid är avgörande för nöjdheten

I figur 5 har resenärernas prioriteringar vägts samman med hur de betygsätter olika aspekter av resan. Genom att kombinera betydelse och funktion kan vi peka ut aspekter som resenärerna anser är viktiga, men där de samtidigt upplever tydliga brister. Detta ger en bild av vilka aspekter som bör prioriteras för att tågtrafiken i högre grad ska motsvara resenärernas behov och förväntningar.



Figur 5: Andel resenärer som anser att aspekten är viktig och fungerar dåligt.

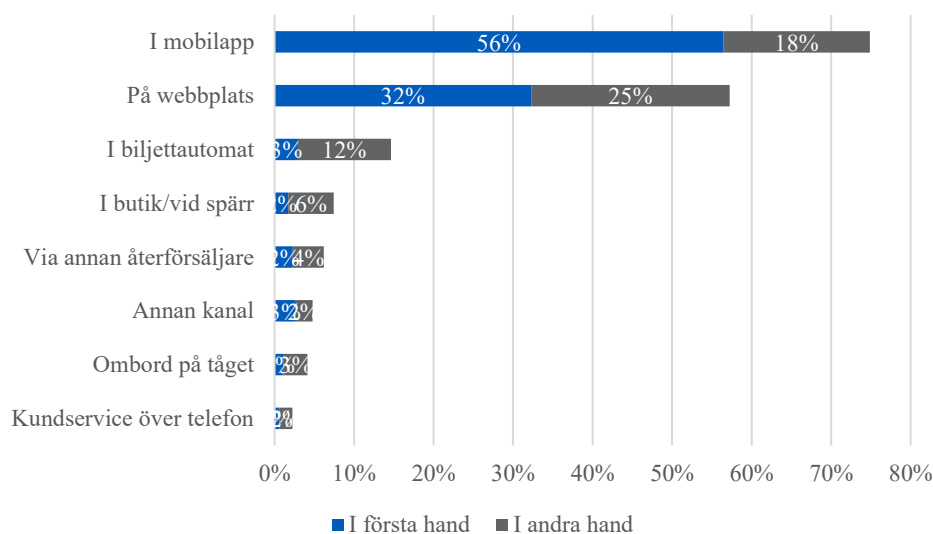
Resultaten visar, i likhet med tidigare undersökningar, att biljettpris och att tåget är i tid är de mest centrala förbättringsområdena. Båda aspekterna ses som mycket viktiga, samtidigt som det är de två aspekter resenärerna är mest missnöjda med. Dessutom är det aspekterna som har starkast samband med övergripande nöjdheten. Resenärer som är nöjda med punktlighet eller biljettpris tenderar i högre grad att vara nöjda med tågresan som helhet, och vice versa. Insatser som bidrar till att förbättra tågens tidhållning och göra resan mer prisvärd har alltså goda möjligheter att påverka den generella inställningen till resor med tåg positivt.

3 Biljetter

I undersökningen fick resenärerna svara på ett antal frågor som på olika sätt relaterade till deras inköp av tågbiljetter: hur de köper sina biljetter, huruvida inköpen är enkla att genomföra och om de anser att det är prisvärt att resa med tåg.

3.1 Allt fler köp sker via mobilappar

En stor majoritet, närmare 9 av 10 resenärer, uppger att de i första hand köper sin biljett via en digital inköpskanal.

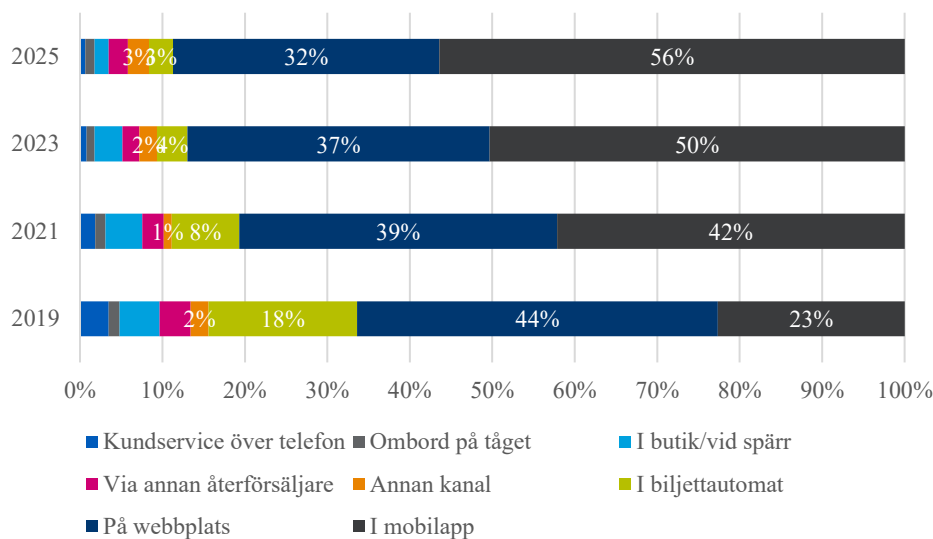


Figur 6: Primära och kompletterande inköpskanaler vid köp av tågbiljetter.

Den genomgående mest förekommande inköpskanalen är mobilappar. Totalt uppger 56 procent att de i första hand gör sina biljettinköp via mobilappar, medan 18 procent använder dem som komplement till en annan inköpskanal. Därutöver gör 32 procent huvudsakligen sina biljettinköp på operatörernas eller regionernas hemsidor, medan 25 procent använder detta alternativ som ett komplement till annan kanal. Det är enbart en liten andel som har någon av de fysiska inköpskanalerna som sitt främsta alternativ. Totalt summerar dessa alternativ till omkring 10 procent. Närmare 25 procent använder dock någon av dessa alternativ som komplement till sin huvudsakliga inköpskanal.

Liksom i tidigare undersökningar skiljer sig den primära inköpskanalen tydligt mellan olika åldersgrupper. Skillnaderna har dock minskat över tid och numera använder en majoritet i alla åldersgrupper digitala inköpskanaler. Ännu gäller dock att andelen som använder digitala inköpskanaler minskar i takt med stigande ålder. I åldersgruppen 17–29 år

använder hela 99 procent främst digitala inköpskanaler, varav 75 procent mobilappar. I åldersgruppen 70–79 år uppgår motsvarande andel till 86 procent, varav 54 procent huvudsakligen använder mobilappar. Bland resenärer som är 80 år eller äldre har andelen sjunkit till 56 procent, varav 29 procent har mobilappar som primärt alternativ. Äldre resenärer använder samtidigt biljettautomater och olika återförsäljare i större utsträckning, vilket är alternativ som knappt används överhuvudtaget bland yngre resenärer.



Figur 7: Fördelning av primär inköpskanal, 2019–2025.

Mobilapparnas popularitet har ökat i snabb takt över tid. Sedan förra undersökningen har andelen som har kanalen som sitt främsta alternativ ökat med 6 procentenheter och sedan första undersökningen med hela 44 procentenheter. Mobilapparnas framväxt har framför allt skett på bekostnad av inköp på webbplatser, som har minskat med 17 procentenheter sedan 2017, och biljettautomater, som under samma period har minskat med 20 procentenheter.

Biljettsystemen är under ständig utveckling och framtida undersökningar kommer sannolikt att visa ytterligare förändringar. De senaste åren har allt fler regioner börjat införa automatiserade betalningsmodeller, där resenärerna köper biljetter genom att blippa sitt betalkort. Detta alternativ går således varken att klassificera som inköp via mobilapp eller på webbplats. Dessa betalningsmodeller används än så länge huvudsakligen

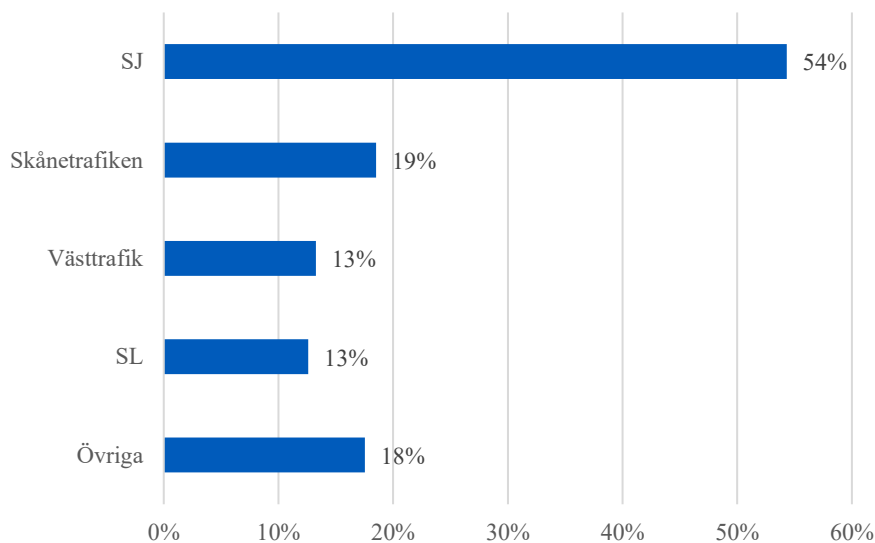
inom busstrafiken, men förekommer även på Stockholms pendeltåg och på Östgötapendeln.⁵

3.1.1 SJ är störst både i app och på webb

Under alla år som den här undersökningen har genomförts har majoriteten av dem som köper sina biljetter via mobilappar använt SJ:s app. Årets resultat följer samma mönster med 54 procent som uppger att de använder SJ:s app vid biljettinköp. Vidare är det även vanligt att resenärerna använder någon av storstadsregionernas appar för resor inom den regionala kollektivtrafiken:

- Skånetrafikens app används av 19 procent.
- Västtrafiks app används av 13 procent.
- SL:s app används av 13 procent.

Övriga alternativ samlar tillsammans 18 procent av resenärerna. Eftersom resenärerna har kunnat ange flera alternativ överstiger den summerade andelen 100 procent.

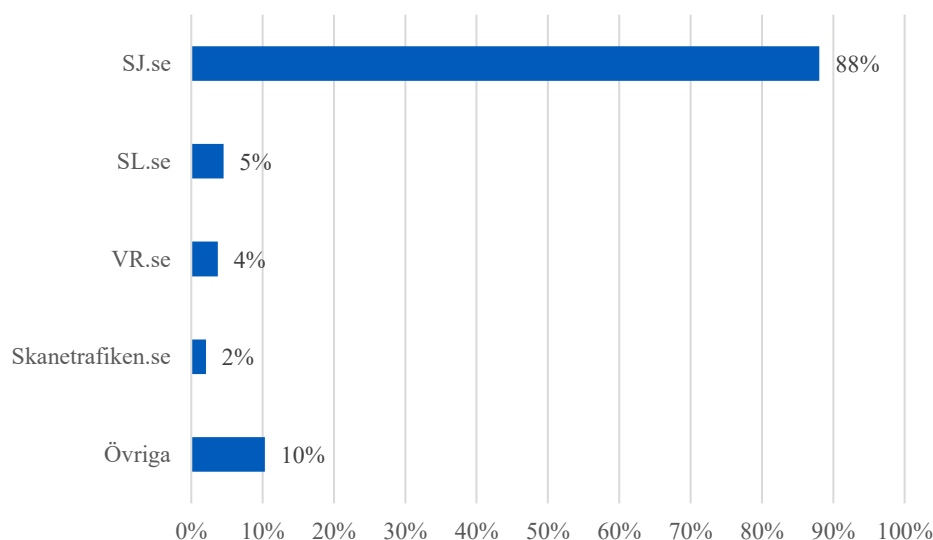


Figur 8: Fördelning av mobilappar vid inköp av tågbiljetter.

SJ dominerar ännu tydligare vid biljettinköp på webbplats. Närmare 9 av 10 resenärer som köper sina biljetter på internet uppger att de gör det via sj.se. SJ utför både en stor del av trafiken och säljer biljetter för flera andra operatörer, vilket sannolikt förklarar den höga andelen. SJ säljer dock i regel

⁵ Telia (2025). *Enklare tågresor med smart biljettsystem – Östgötatrafiken visar vägen*. Hämtad 2025-11-24 från: <https://www.telia.se/foretag/artiklar/iot/enklare-resor-ostgotatrafiken>
Swedbank (2024). *Blippa och åk – så har kortbetalningar förändrat resandet med SL*. Hämtad 2025-11-24 från: <https://www.swedbankpay.se/nyheter-och-artiklar/blippa-och-ak--sa-har-sls-initiativ-forandrat-resandet-i-stockholm>

inte biljetter för operatörer som bedriver konkurrerande trafik, såsom VR, Snälltåget och Vy Tåg. I samtliga mätningar hittills har SJ:s hemsida varit det klart vanligaste alternativet. Efter en mindre nedgång i de första mätningarna ser vi att användningen återigen har ökat under de två senaste mätningarna.

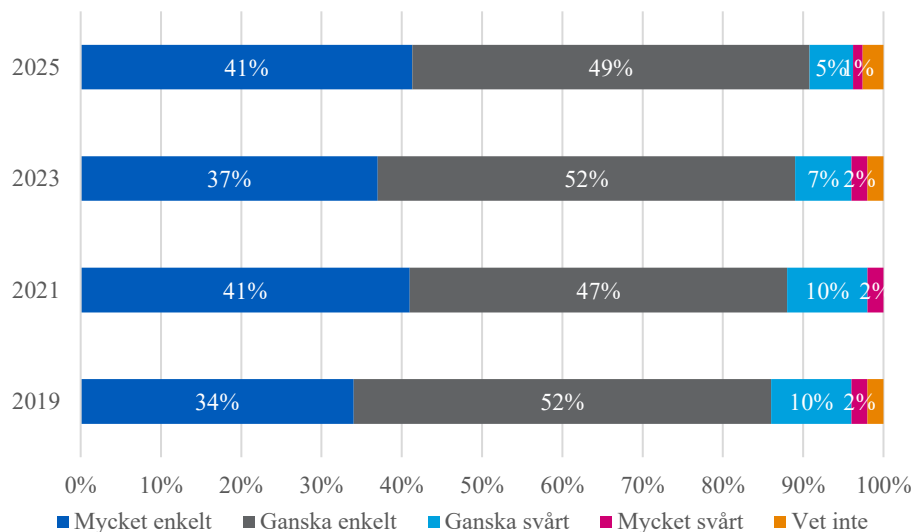


Figur 9: Fördelning av webbplatser vid inköp av tågbiljetter.

Användningen av andra aktörers hemsidor är relativt begränsad. 5 procent uppger att de använder SL:s hemsida, 4 procent VR:s hemsida och 2 procent Skanetrafikens hemsida. Övriga aktörer står var för sig för några enstaka procent, men samlar tillsammans 10 procent av resenärerna. I övriga ingår även reseplanerartjänster såsom Omnio, Resrobot och Tågbokning. Dessa tycks enbart användas i en mycket liten utsträckning.

3.2 Fler upplever att det är enkelt att köpa biljetter

De allra flesta tycker att det är enkelt att köpa biljett till sin resa. Totalt uppger 90 procent att de tycker det är enkelt, varav 41 procent mycket enkelt och 49 procent ganska enkelt. Det är enbart 6 procent som tycker att det är svårt att köpa biljetter, varav 1 procent som anser att det är mycket svårt.



Figur 10: Inställning till inköp av tågbiljetter, 2019–2025.

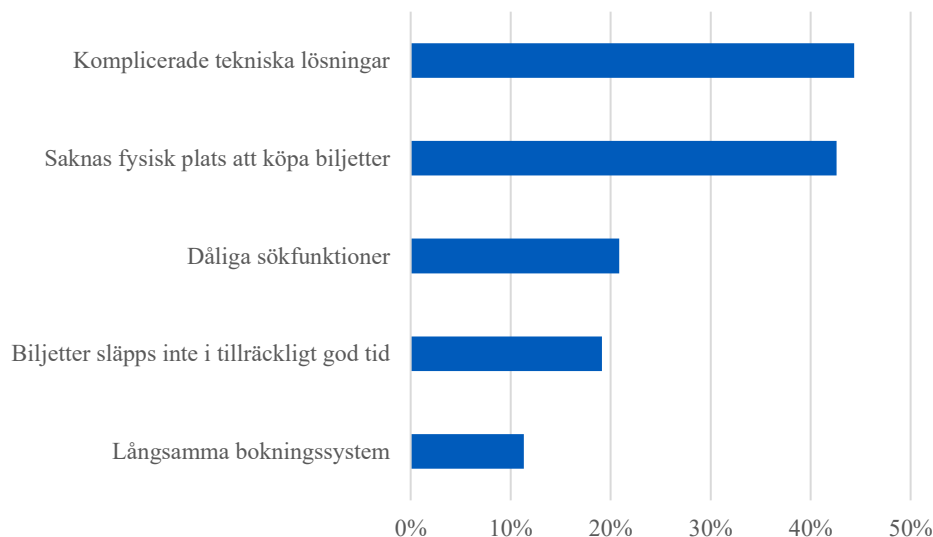
Andelen som tycker att det är mycket eller ganska enkelt har dessutom ökat över tid. Jämfört med undersökningen för 2023 har andelen ökat med 2 procentenheter och jämfört med 2019 med 4 procentenheter. Även om förändringarna är små mellan enskilda undersökningar finns därmed en positiv trend över tid. Det finns sannolikt flera förklaringar till utvecklingen, såsom mer användbara försäljningskanaler och en ökad vana vid digitala biljettinköp.

Det finns dock tydliga skillnader mellan olika åldersgrupper, där andelen som upplever svårigheter ökar med stigande ålder. Bland resenärer i åldrarna 70–79 år anger 12 procent att det är svårt med biljettinköp, varav 3 procent mycket svårt. I gruppen 80 år eller äldre har motsvarande andel vuxit till hela 31 procent, varav 7 procent tycker att det är mycket svårt. Det är dock glädjande att andelen äldre som upplever svårigheter har minskat kontinuerligt över tid. I jämförelse med 2019 har andelen äldre som anser att det är enkelt ökat med 7 procentenheter, vilket i stor utsträckning varit drivande i den övergripande utvecklingen.

Vidare ser vi att resenärer med funktionsnedsättning upplever svårigheter oftare än urvalet i stort. I denna grupp uppger 22 procent att det är svårt, jämfört med 10 procent för hela urvalet. Eftersom gruppen består av en hög andel äldre resenärer är det svårt att avgöra om svårigheterna främst beror på ålder, funktionsnedsättning eller en kombination av båda. Behov och förutsättningar varierar även beroende på vilken typ av funktionsnedsättning som resenären har. En grupp som upplever särskilt stora svårigheter är synskadade, vilket framgår av en undersökning från Synskadades

Riksförbund, där hela 87 procent uppger att de inte kan köpa biljett utan hjälp.⁶

Resenärer som uppgav att de upplever svårigheter i samband med biljettinköp fick precisera vad de anser är svårt.



Figur 11: Svårigheter vid inköp av tågbiljetter.

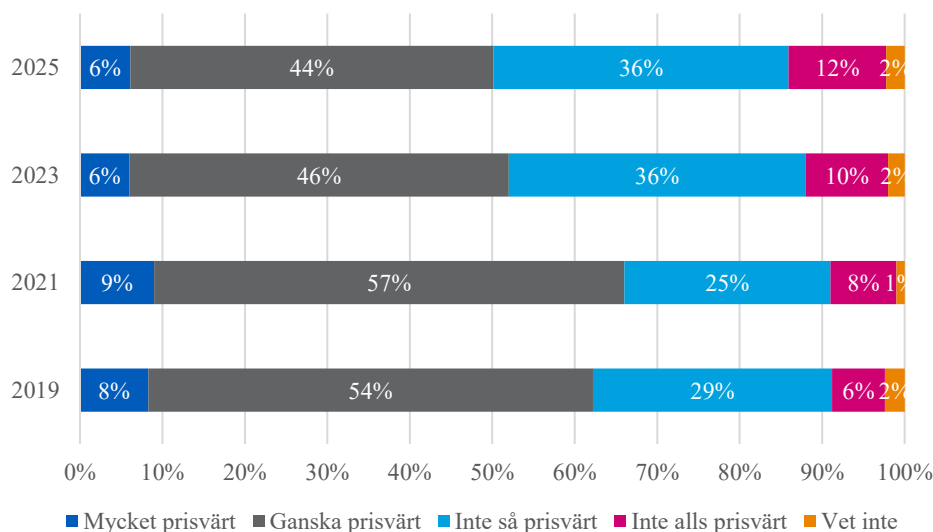
Två områden sticker ut: komplicerade tekniska lösningar, som anges av 44 procent, och bristen på fysiska försäljningsställen, som anges av 43 procent. Därutöver nämns även otillräckliga sökfunktioner och att biljetter ibland släpps för sent som försvårande omständigheter.

3.3 Färre resenärer tycker tågresor är värda priset

Hur resenärerna upplever tågresors prisvärdhet är en viktig fråga. En resas prisvärdhet handlar inte bara om biljettpriset, utan snarare om vad resenären upplever att den får för pengarna. I detta kan även faktorer som restid, punktlighet och komfort spela roll.

Hälften av resenärerna anser att resor med tåg är prisvärda, varav 6 procent menar att de är mycket prisvärda och 44 procent ganska prisvärda. Samtidigt anser 48 procent att det inte är prisvärt att resa med tåg, varav 12 procent anser att det inte alls är prisvärt.

⁶ Synskadades Riksförbund (2025). *Förhindrad, försenad & frustrerad – Om synskadades erfarenheter av färdtjänst och kollektivtrafik.*



Figur 12: Upplevd prisvärdhet vid resor med tåg, 2019–2025.

Utvecklingen över tid visar dock en tydlig nedåtgående trend. Sedan 2023 har andelen som upplever tågresor som prisvärda minskat med 2 procentenheter och sedan toppnoteringen 2021 med hela 16 procentenheter. Det är rimligt att söka förklaringar till detta i en kombination av försämrad punktlighet och stigande biljettpriser. Punktlighet och biljettpris är de aspekter som har starkast samband med upplevd prisvärdhet. Det innebär att resenärer som inte är nöjda med dessa aspekter i högre grad inte upplever tågresor som prisvärda.

Under 2024 var problemen med punktligheten inom järnvägen återigen stora. Enbart 87 procent av tågen ankom till sin slutstation inom fem minuter från tidtabellen, vilket är den lägsta nivån som hittills har uppmätts i statistiken.⁷ Samtidigt steg prisindex för järnvägsresor med 9 procent. Det är betydligt mer än konsumentprisindex som under samma period enbart steg med 1 procent.⁸ Tillsammans kan detta ha medfört att fler resenärer upplever en minskad prisvärdhet.

Det finns vissa skillnader mellan olika åldersgrupper, där äldre resenärer i högre grad upplever tågresor som prisvärda. Bland resenärer som är 70 år eller äldre anser närmare 70 procent att det är prisvärt. Det kan bero på flera orsaker. Dels finns ofta rabatterade biljettpriser för pensionärer, både inom den regionala kollektivtrafiken och vid längre tågresor. SJ erbjuder till exempel en rabatt på 10 procent för pensionärer, och även VR har särskilda

⁷ Trafikanalys (2025). *Punktlighet på järnväg 2024*. Statistik 2025:4.

⁸ Statistiska Centralbyrån (2025). *Konsumentprisindex*. Hämtad 2025-12-01 från: https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START__PR__PR0101__PR0101A/KPItotM/

pensionärsrabatter.⁹ Dels är äldre generellt mer flexibla kring sina restider, vilket gör att de oftare kan undvika de mest efterfrågade och därmed de dyraste avgångarna.

Den grupp som upplever tågresor som minst prisvärda är resenärer i åldern 30–39 år. I denna grupp anser 25 procent att det är prisvärt, och enbart 2 procent bedömer resorna som mycket prisvärda. En tänkbar förklaring är att denna grupp i högre grad består av par och familjer som ofta behöver köpa flera biljetter för samma resa. Detta gör att kostnaden att resa med tåg kan upplevas som hög i relation till exempelvis resor med bil.

Det finns även skillnader mellan olika tågtyper, där fjärrtågsresenärer i högre grad än både regional- och pendeltågsresenärer upplever tågresor som prisvärda.

⁹ SJ (2025). *Alltid 10 % rabatt för dig som är pensionär*. Hämtad 2025-11-24 från: <https://www.sj.se/biljetter-och-rabatter/pensionar>.

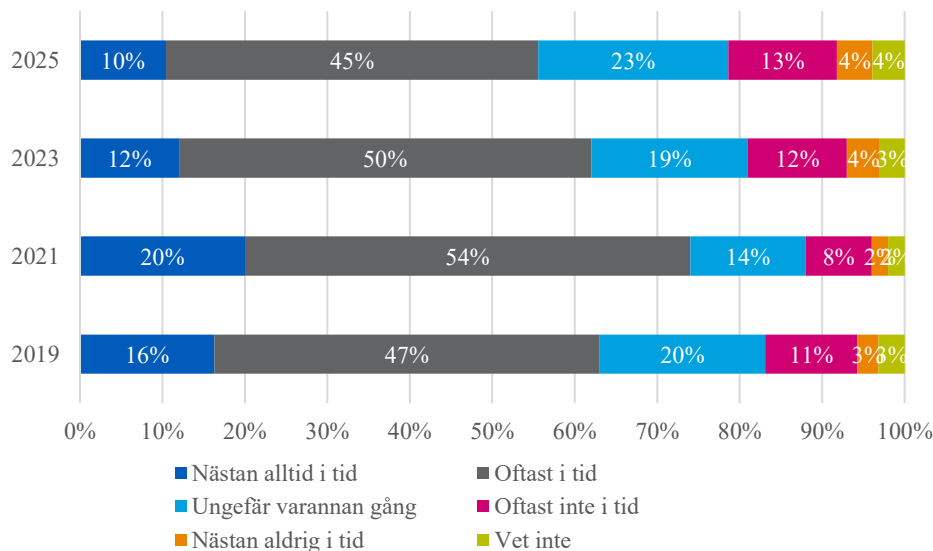
VR (2025). *Pensionärsrabatt*. Hämtad 2025-11-24 från: <https://vrresa.se/pensionarsrabatt>

4 Punktlighet

Punktlighet är en av de mest avgörande faktorerna för hur resenärerna upplever kvaliteten i tågtrafiken. För många är en tillförlitlig tidtabell en förutsättning för att vardagen ska fungera, exempelvis vid byten till andra färdmedel eller vid arbets- och fritidsrelaterade resor där tiderna kan vara viktiga att hålla. Samtidigt kan även mindre förseningar upplevas som påfrestande när de återkommer ofta eller stör inplanerade aktiviteter. Resenärernas uppfattning om punktligheten formas inte enbart av faktiska förseningar, utan också av förväntningar, hur störningsinformation kommuniceras och möjligheten att hantera störningar.

4.1 Tågen upplevs allt mer sällan vara i tid

I figur 13 framgår hur ofta resenärerna upplever att tågen är i tid. 10 procent upplever att tågen nästan alltid är i tid och 45 procent att tågen oftast är i tid. Strax över hälften av resenärerna upplever därmed att tågen nästan alltid eller oftast håller tidtabellen. Totalt upplever cirka 40 procent att tågen är i tid ungefär varannan gång eller mer sällan, varav 13 procent menar att tågen oftast inte är i tid och 4 procent att de nästan aldrig är i tid.



Figur 13: Resenärernas upplevelse av tågens tidhållning.

Trots att majoriteten upplever att tågen nästan alltid eller oftast är i tid, är andelen som gör det klart lägre än i tidigare undersökningar. Jämfört med 2023 års undersökning har andelen minskat med 7 procentenheter och jämfört med 2021 års undersökning med hela 19 procentenheter. Den bild som målas upp av resenärerna bekräftas i den officiella statistiken, där det framgår att knappt 60 procent av de framförda tågen nådde sin slutstation

helt enligt tidtabell och 87 procent nådde den inom fem minuter från utsatt tid, vilket är den lägsta nivån som har uppmätts.¹⁰

Det finns dock relativt stora skillnader mellan olika grupper av resenärer. Äldre resenärer har generellt en mer positiv uppfattning om punktligheten än yngre. Bland resenärer som är 60 år eller äldre upplever 65 procent att tågen nästan alltid eller oftast är i tid, jämfört med 45 procent i åldersgruppen 30–39 år.

Skillnaderna märks också mellan olika delar av landet. Den mest positiva uppfattningen har resenärer i regiongrupperingen Väst, där 63 procent upplever att tågen nästan alltid eller oftast är i tid. Samtidigt har resenärer i regiongruppen Syd den mest negativa bilden, där knappt hälften är av samma uppfattning.

Vid en jämförelse mellan olika tågkategorier framgår att resenärerna upplever fjärrtåg som mer punktliga än regional- och pendeltåg. Bland dem som enbart har rest med fjärrtåg upplever 62 procent att tågen nästan alltid eller oftast är i tid, jämfört med 44 procent bland pendeltågsresenärer. Detta kan verka motsägelsefullt, eftersom statistiken visar att fjärrtåg är mindre punktliga än både pendel- och regionaltåg. En möjlig förklaring är att resenärernas uppfattning av punktligheten formas av fler faktorer än enbart den faktiska tidhållningen, såsom förväntningar, resfrekvens och förseningstolerans.

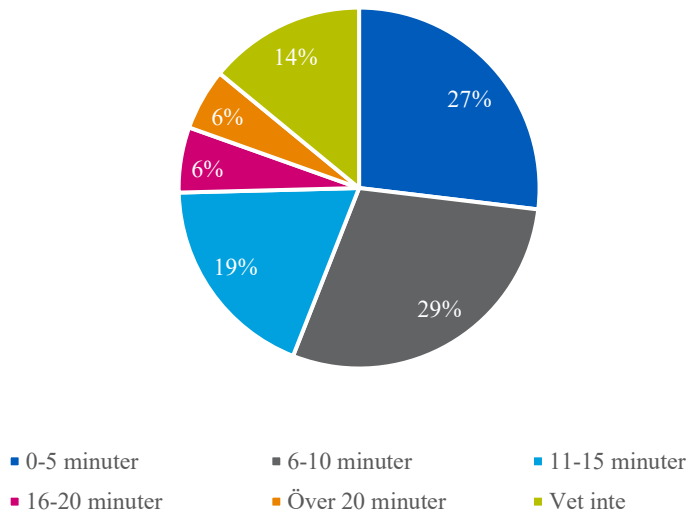
4.2 Hur stor försening är acceptabel?

Inom järnvägsbranschen finns en gemensam målsättning att 95 procent av alla tåg ska ankomma till sin slutstation senast fem minuter efter tidtabell.¹¹ Hur resenärerna upplever tågens tidhållning beror också på vad de själva anser är en acceptabel försening. Synen på detta är i hög grad subjektiv, där somliga anser att även små avvikelser är oacceptabla, medan andra kan acceptera längre förseningar.

I figur 14 visas hur stora förseningar resenärerna accepterar.

¹⁰ Trafikanalys (2025). *Punktlighet på järnväg 2024*. Statistik 2025:4.

¹¹ Trafikverket (2025). *Tillsammans för tåg i tid*. Hämtad 2025-11-03 från: <https://bransch.trafikverket.se/for-dig-i-branschen/samarbete-med-branschen/jarnvagsbranschens-samverkansforum/Tillsammans-for-tag-i-tid/>



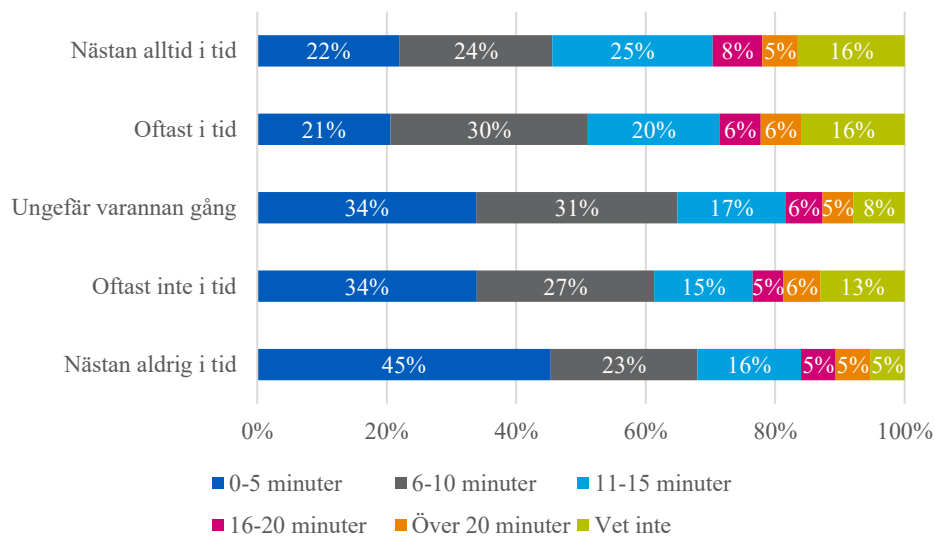
Figur 14: Fördelning av acceptabel försening enligt resenärerna.

Totalt uppger 27 procent att en försening mellan 0 och 5 minuter är acceptabel, medan 29 procent accepterar förseningar mellan 6 och 10 minuter och 19 procent mellan 11 och 15 minuter. Samtidigt uppger 6 procent att förseningar över 20 minuter är acceptabla.

Hur stor försening som accepteras skiljer sig i viss mån mellan olika resenärsgupper. Skillnaderna mellan olika åldersgrupper är överlag små, men äldre har generellt en högre förseningstolerans än yngre. Skillnaden mellan könen är desto tydligare, där kvinnor i genomsnitt har en högre förseningstolerans än män. Bland kvinnor accepterar 20 procent inte en försening över fem minuter, jämfört med 35 procent bland män.

Förseningstoleransen påverkas även av vilken typ av resa som genomförs. Fjärrtågsresenärer accepterar generellt längre förseningar än pendel- och regionaltågsresenärer. Bland dem som enbart har rest med fjärrtåg uppger 19 procent att de inte accepterar en försening på över 5 minuter, medan motsvarande bland pendeltågs- och regionaltågsresenärer är omkring 30 procent. Dessutom accepterar en dubbelt så stor andel fjärrtågsresenärer förseningar över 20 minuter. Resornas olika karaktär kan sannolikt förklara skillnaden. Resor med fjärrtåg tenderar att ske mer sällan och i högre grad bestå av fritidsresor, medan resor med pendel- och regionaltåg främst utgörs av vardagsresor till arbete och skola, där resenärerna oftare har en bestämd tid att passa.

Sambandet mellan den upplevda tidhållningen och förseningstoleransen presenteras i figur 15.



Figur 15: Acceptabel försening uppdelat efter upplevd tidhållning.

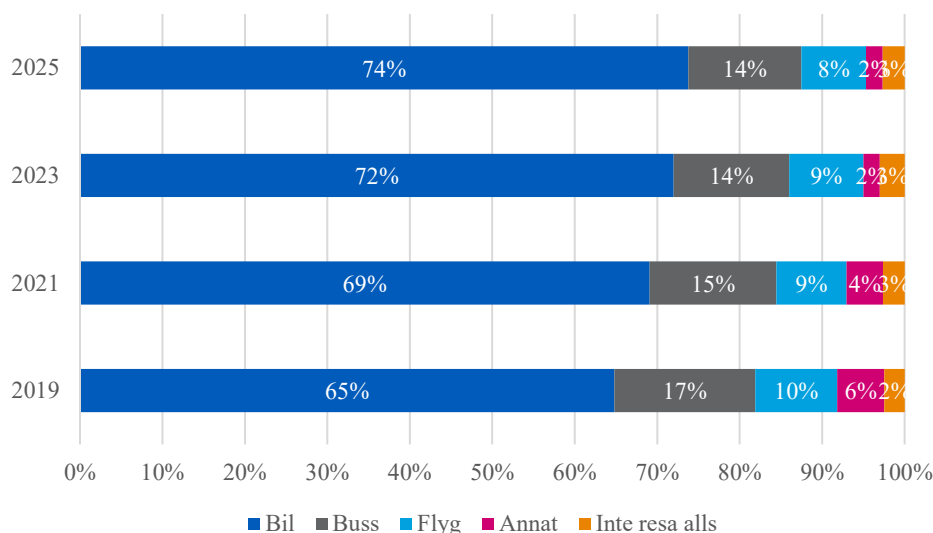
Resenärer som upplever att tågen nästan alltid eller oftast är i tid har generellt en högre förseningstolerans än de som upplever att tågen sällan håller tidtabellen. Bland dem som upplever att tågen allt som oftast är i tid anser drygt 20 procent att det är oacceptabelt med en försening över fem minuter. Motsvarande andel bland dem som upplever att tågen oftast inte är i tid är 34 procent och 45 procent bland dem som upplever att tåget nästan aldrig är i tid. Det tyder på att resenärers förväntningar påverkar den upplevda tidhållningen. Resenärer som ofta upplever förseningar tenderar att vara mer känsliga för även mindre avvikelser, medan de som anser att tidhållningen är god ofta har en högre tolerans för förseningar.

5 Resealternativ

När marknaden för långväga persontransporter på järnväg öppnades upp 2010 fullbordades den stegvisa avregleringen av järnvägsmarknaden som hade pågått sedan sent 1980-tal. Idag råder konkurrens både inom och mellan trafikslag och på flera sträckor i landet kan resenärerna välja mellan att resa med tåg, buss, flyg eller med bil. Av den anledningen är det intressant att titta närmare på vilket färdmedel resenärerna ser som sitt främsta alternativ till tåget.

5.1 Bilen ökar som främsta alternativ till tåget

De flesta resenärerna, 74 procent, uppger att bilen är deras främsta alternativ till tåget. Därefter följer bussen med 14 procent och flyget med 8 procent. 2 procent uppger något av de övriga färdmedlen, exempelvis cykel eller motorcykel, medan 3 procent uppger att de inte skulle resa alls om de inte kunde ta tåget.



Figur 16: Primärt alternativ till att resa med tåg.

Jämfört med tidigare undersökningar går vissa trendmässiga förändringar att urskilja. Den mest framträdande är bilens ökande popularitet som främsta alternativ. Sedan 2023 har andelen som ser bilen som sitt primära alternativ ökat med 2 procentenheter och sedan 2019 med hela 9 procentenheter. Faktum är att bilen har ökat kontinuerligt, mellan samtliga genomförda undersökningar.

Bilens framfart sker främst på bekostnad av buss, flyg och övriga färdmedel. Sedan 2019 har buss som främsta alternativ minskat med 3 procentenheter, flyg med 2 procentenheter och övriga med 4 procentenheter. En möjlig

förklaring är att resenärerna skaffat nya resvanor efter pandemin, och värderar den flexibilitet som bilen erbjuder högre än tidigare. Det kan även bero på att bilresor har blivit mer prisvärda i relation till resor med kollektivtrafiken. De senaste åren har drivmedelspriserna sjunkit. Samtidigt har biljettpiserna inom kollektivtrafiken höjts i många regioner på grund av ekonomiska utmaningar. Tillsammans kan det ha bidragit till att minska de kollektiva färdmedlens attraktivitet.

Trots att bilen genomgående är det huvudsakliga alternativet finns det betydande skillnader mellan olika resenärgrupper. De främsta skillnaderna finns mellan resenärer i olika åldrar, där yngre resenärer har bilen som främsta alternativ i lägre grad än urvalet i övrigt. I åldersgruppen 17–29 år uppger 59 procent att bilen är deras primära alternativ, jämfört med 79 procent i åldersgruppen 50–59 år. Istället använder yngre resenärer bussen i större utsträckning.

Det finns även skillnader mellan olika delar i landet. I regiongruppen Småland uppger 86 procent att bilen är deras främsta alternativ, vilket är den högsta andelen i landet. Lägst andel återfinns i regiongruppen Norr, där motsvarande andel uppgår till 46 procent. I denna grupp är flyget istället ett vanligare alternativ, som 44 procent uppger som sitt främsta alternativ. Det är en stor skillnad jämfört med landet i övrigt, där motsvarande andel är 8 procent. Vidare ser vi att bussen är ett vanligare alternativ i Stockholm än i övriga delar av landet. 16 procent av resenärerna i Stockholm har bussen som sitt främsta alternativ, jämfört med enbart 6 procent av resenärerna i regiongruppen Norr.

Även mellan olika resfrekvenser finns skillnader, där de som reser ofta med tåg i högre grad har bussen som sitt främsta alternativ än de som reser sällan. Bland de som reser med tåg varje vecka uppger 26 procent att de väljer bussen, jämfört med 11 procent bland de som reser med tåg någon gång per år. Bland sällanresenärerna används istället bilen i större utsträckning.

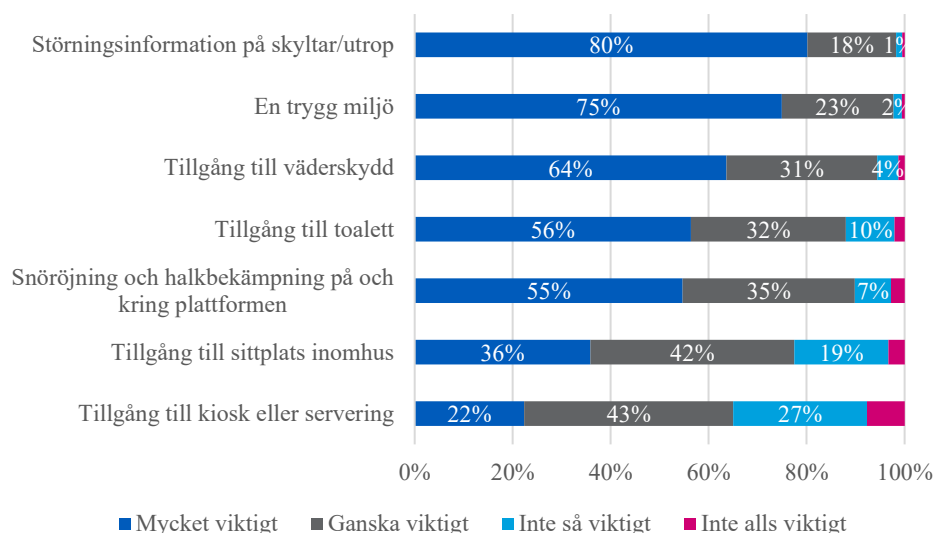
Resultaten visar även skillnader mellan resenärer med respektive utan funktionsnedsättning. Resenärer med funktionsnedsättning har bilen som sitt främsta alternativ i mindre utsträckning än de utan funktionsnedsättning. Däremot har andelen som väljer bilen ökat tydligt över tid. Jämfört med 2023 års undersökning har andelen ökat med 6 procentenheter och jämfört med 2019 med hela 21 procentenheter.

6 I väntan på tåget

Resenärers upplevelse av tågresa handlar om mer än enbart tiden ombord. Resan börjar ofta redan på en station eller hållplats, där resenären vistas före avgång, vid byten och efter ankomst. För att få en bild av hur resenärerna upplever helheten är det därför även viktigt att kartlägga vilka aspekter resenärerna värderar när de väntar på tåget och hur väl de upplever att dessa fungerar.

6.1 Tydlig störningsinformation är viktigast på stationen

I figur 17 har olika aspekter i anslutning till tågresa rangordnats utifrån hur många resenärer som anser att de är viktiga. Resultaten är i linje med tidigare undersökningar och påminner även om prioriteringarna ombord. Resenärerna lägger generellt större värde vid sådant som har en nära koppling till resans genomförande, medan aspekter som främst bidrar till bekvämlighet bedöms vara mindre viktiga.



Figur 17: Prioritering av aspekter vid väntan på tåget.

Störningsinformation på skyltar och via utrop är den aspekt som flest resenärer anser är viktig. Totalt uppger 98 procent att denna aspekt är viktig, varav 80 procent mycket viktig och 18 procent ganska viktig. Alla resenärsgupper värderar störningsinformation högt.

Nästan lika högt värderas en trygg stationsmiljö. Totalt anser 98 procent att aspekten är viktig, varav 75 procent mycket viktig och 23 procent ganska viktig. Betydelsen av trygga stationer har dessutom ökat tydligt över tid. När resultaten bryts ned framgår tydliga skillnader mellan olika grupper:

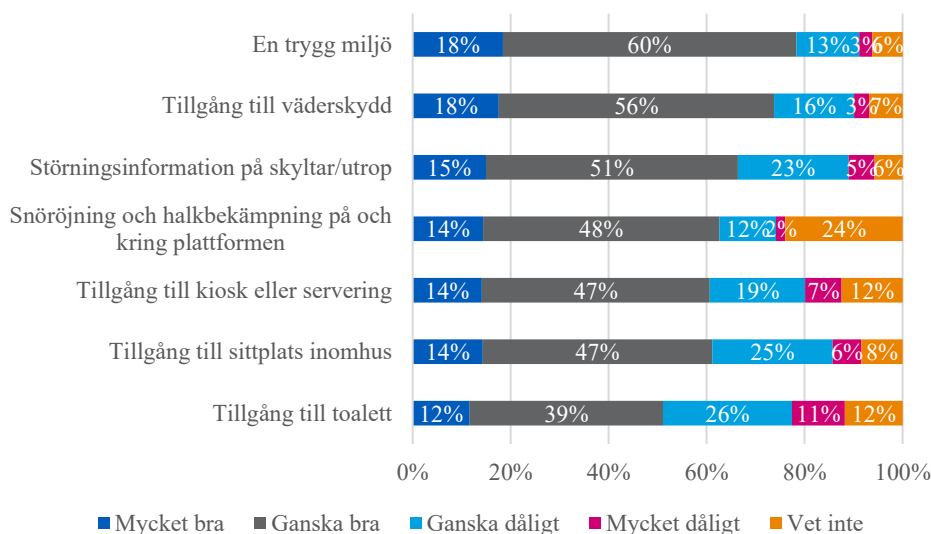
- Bland kvinnor anser 85 procent att det är mycket viktigt, medan motsvarande för män är 63 procent.
- Bland resenärer som är 80 år eller äldre anser 81 procent att aspekten är mycket viktig. Detta kan jämföras med resenärer i åldrarna 17–29 år, där motsvarande andel är 72 procent.
- Bland resenärer med funktionsnedsättning anser 79 procent att det är mycket viktigt med en trygg stationsmiljö, jämfört med 75 procent bland resenärer utan funktionsnedsättning.

Den tredje högst värderade aspekten är tillgång till väderskydd vid stationen eller hållplatsen. Totalt anser 95 procent att det är en viktig aspekt, varav 64 procent mycket viktig och 31 procent ganska viktig. Även här värderar kvinnor, äldre och resenärer med funktionsnedsättning aspekten högre än genomsnittet. Dessutom finns en tydlig geografisk dimension, där resenärer i regiongruppen Norr prioriterar aspekten klart högre än övriga delar av landet.

Liksom i tidigare undersökningar är tillgång till kiosk den aspekt som lägst andel resenärer anser är viktig. 22 procent ser denna som mycket viktig och 44 procent som ganska viktig. Därefter följer tillgång till sittplats inomhus, som 36 procent anser är mycket viktig och 42 procent ganska viktig. Det ska dock sägas att denna aspekt värderas väldigt högt av resenärer med funktionsnedsättning. I denna grupp anser hela 95 procent att aspekten är viktig, vilket pekar på att tillgång till sittplats är centralt inom denna grupp.

6.2 Lägre nöjdhet på stationerna än ombord på tåget

De flesta resenärer är nöjda med hur olika aspekter på stationen fungerar. För samtliga aspekter anser en majoritet att de fungerar mycket eller ganska bra. Däremot är det enbart två aspekter som över 70 procent av resenärerna är nöjda med. Det kan jämföras med betygen ombord på tågen där två av tre aspekter hade en nöjdhet över 70 procent. Det kan tolkas som att nöjdheten generellt är lägre vid väntan på tåget än under själva tågresan.



Figur 18: Betyg på aspekter vid väntan på tåget.

Den aspekt som flest resenärer anser fungerar bra är en trygg stationsmiljö. Totalt anser 78 procent att aspekten fungerar bra, varav 18 procent tycker den fungerar mycket bra och 60 procent ganska bra. Jämfört med 2023 års undersökning har andelen som tycker att aspekten fungerar mycket bra ökat med 3 procentenheter. Eftersom trygga stationsmiljöer är en av aspekterna som resenärerna värderar allra högst, är det så klart positivt att närmare 4 av 5 resenärer känner sig trygga när de vistas på stationerna. Samtidigt bör det uppmärksammas att 15 procent inte upplever stationerna som trygga. Med tanke på att en sådan stor andel prioriterar tryggheten högt, visar det att förbättringsutrymme fortfarande finns. Det bör även tilläggas att tryggheten på stationerna får ett lägre betyg än tryggheten ombord, vilket tyder på att det framför allt är vid väntan på tåget som resenärerna upplever brister.

Det finns några skillnader mellan olika resenärsgupper:

- Äldre resenärer är generellt mer nöjda med aspekten än genomsnittet. Bland resenärer som är 80 år eller äldre anser 37 procent att aspekten fungerar mycket bra. Bland resenärer i åldersgruppen 40–49 år anser enbart 13 procent att aspekten fungerar mycket bra.
- Kvinnor är något mindre nöjda än män. Bland kvinnor anser 18 procent att aspekten fungerar dåligt, jämfört med 13 procent bland män.

Snöröjning och halkbekämpning på och omkring plattformen får nästan lika högt betyg. 62 procent anser att aspekten fungerar bra, varav 14 procent mycket bra och 48 procent ganska bra. Samtidigt är 14 procent missnöjda. Missnöjet är främst utbrett bland äldre resenärer, men även bland dem med

funktionsnedsättning. Den största andelen nöjda resenärer återfinns i regiongruppen Norr.

Även tillgång till väderskydd får ett högt betyg. Totalt bedömer 74 procent att aspekten fungerar bra, varav 18 procent mycket bra och 56 procent ganska bra. De generella skillnader som finns mellan olika grupper är dels att yngre resenärer är mer nöjda än äldre, dels att kvinnor i något högre grad är mer missnöjda än män. Även resenärer i regiongruppen Norr är något mer kritiska än genomsnittet.

Störningsinformation, som resenärerna anser är den allra viktigaste aspekten, anser 66 procent fungerar på ett tillfredsställande sätt. Även om en majoritet är nöjda innebär det att var tredje resenär, främst de i medelåldern, inte anser att de får tillräcklig information om störningar på stationerna. Den stora skillnaden mellan betydelse och funktion gör aspekten till ett av områdena med tydligast förbättringspotential.

Den aspekt som får lägst betyg är tillgång till toalett. Enbart 51 procent anser att aspekten fungerar bra. Eftersom 88 procent samtidigt ser aspekten som viktig är skillnaden mellan behov och faktiskt upplevelse stor. Särskilt kritiska är resenärer med funktionsnedsättning, som också värderar aspekten högst. Andra aspekter som får låga betyg är tillgång till sittplats inomhus och tillgång till kiosk på stationen. Dessa kan klassas som bekvämlighetsaspekter, vilka resenärerna generellt anser är mindre viktiga.

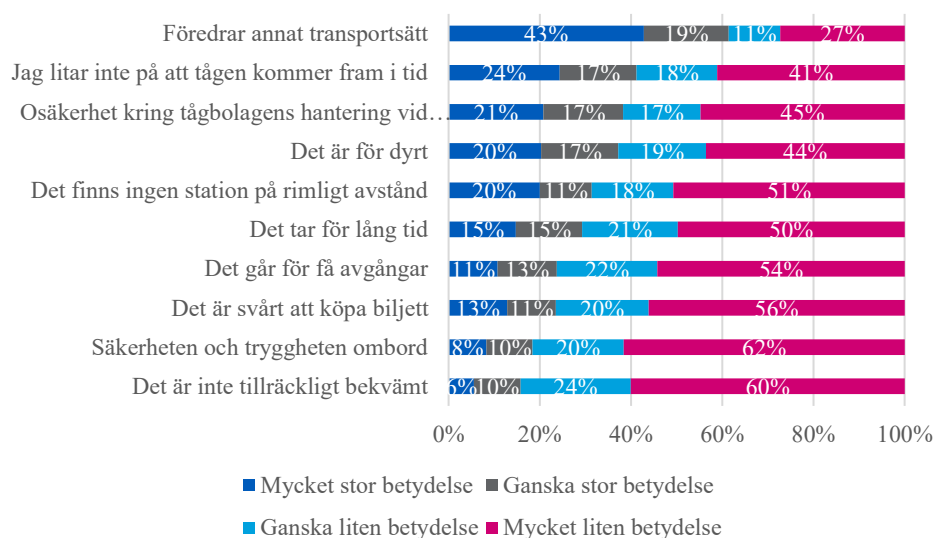
7 Personer som inte reser med tåg

Även om undersökningen främst riktar sig till personer som redan reser med tåg är det värdefullt att lyfta fram dem som normalt inte gör det. Denna grupp utgör potentiella framtida resenärer och en förståelse för deras motiv kan bidra till en ökad kunskap om hur tågresandet kan öka. Det är relevant mot bakgrund av ambitionen om att öka det kollektiva resandet för att därigenom bidra till ett mer hållbart transportsystem.

Av de 2 679 respondenter som deltog i undersökningen är 763 icke-resenärer. Det innebär att drygt var fjärde respondent inte har rest med tåg under det senaste året. Det är den lägsta andelen icke-resenärer som vi hittills har uppmätt.

7.1 Personliga preferenser och bristande tillit de främsta skälen att inte resa med tåg

Inledningsvis fick icke-resenärerna ange vilka orsaker som ligger bakom att de inte reser med tåg. Resultaten visar att de främsta skälen är att de föredrar andra transportsätt samt bristande tillit till tågens tidhållning, snarare än praktiska hinder.



Figur 19: Anledningar att inte resa med tåg bland icke-resenärer.

Den klart vanligaste anledningen är att de föredrar andra transportsätt. 43 procent anger att det har mycket stor betydelse och 19 procent ganska stor betydelse. Det är enbart 27 procent som uppger att det har mycket liten betydelse för dem. Detta är genomgående den främsta orsaken. Vi kan dock se att yngre respondenter väljer bort tåget till följd av andra preferenser i högre grad än äldre. I åldersgruppen 17–29 år uppger 64 procent att det har

mycket stor betydelse, jämfört med 36 procent bland respondenter i åldrarna 60–69 år. Därtill väljer respondenter i regiongruppen Norr bort tåget i mindre utsträckning av detta skäl än respondenter i övriga delar av landet.

En annan vanlig anledning till att tåget blir bortvalt är bristande tillit till att tågen kommer i tid. 24 procent anger att det har mycket stor betydelse och 17 procent ganska stor betydelse. Andelen som lyfter fram bristande tillit som en betydande orsak har dessutom ökat jämfört med tidigare undersökningar. Särskilt betydelsefullt är detta för personer i åldersgrupperna 30–39 år och 50–59 år, där 35 procent vardera uppger att det har mycket stor betydelse för att de väljer bort tåget. Respondenterna lyfter även fram osäkerheter kring hur störningar under resans gång hanteras som en betydande orsak. 21 procent anger att det har mycket stor betydelse för att de inte reser med tåg och 17 procent ganska stor betydelse. Även här är personer i medelåldern överrepresenterade.

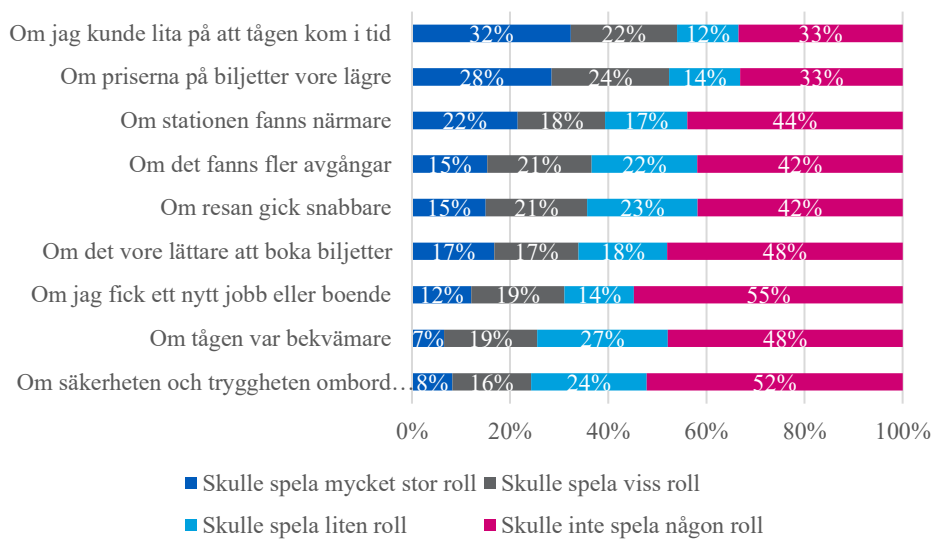
För många respondenter spelar biljettpriset en stor roll. 20 procent uppger att det har mycket stor betydelse för att de inte reser med tåg och 17 procent ganska stor betydelse. Betydelsen av biljettpriset varierar mellan olika åldersgrupper, där yngre personer i högre grad avstår från att resa med tåg på grund av denna anledning.

Praktiska hinder ses generellt som mindre betydelsefulla. Regiongrupp Norr är dock ett undantag. I denna grupp är istället den främsta orsaken till att tåget blir bortvalt att det inte finns någon station på ett rimligt avstånd. 41 procent anger att det har mycket stor betydelse för dem, jämfört med 20 procent bland urvalet i sin helhet.

Faktorer som bristande bekvämlighet och trygghet ombord på tågen framstår som mindre betydelsefulla. Det är även relativt få som anser att svårigheter med biljettinköp är en betydande orsak. Undantaget är personer som är 70 år eller äldre, där mer än var fjärde respondent uppger att det har en mycket stor betydelse för att de inte reser med tåg.

7.2 Tåg i tid och lägre priser kan locka fler resenärer

I nästa steg fick icke-resenärerna ange vilka faktorer som skulle kunna få dem att överväga att resa med tåg i framtiden.



Figur 20: Faktorer som skulle få icke-resenärer att resa med tåg.

Två aspekter framstår som särskilt avgörande: att kunna lita på att tågen är i tid och lägre biljettpriser.

När det gäller punktligheten uppger 32 procent att det skulle spela mycket stor roll för dem och 22 procent att det skulle spela viss roll. Andelen har ökat något sedan den föregående undersökningen. Skillnaderna är överlag små mellan olika grupper av icke-resenärer, men respondenter i medelåldern värdesätter förbättrad punktlighet mer än de allra yngsta och äldsta. Lägre biljettpriser skulle spela en mycket stor roll för 28 procent och en viss roll för 24 procent. Här finns dock tydligare skillnader mellan olika åldersgrupper, där yngre respondenter ser lägre biljettpriser som mer betydelsefulla än äldre.

Det är intressant att notera att just dessa två aspekter även är de mest betydelsefulla för resenärerna. Satsningar som syftar till att förbättra dessa områden kan således både stärka nöjdheten bland befintliga resenärer och locka nya resenärer.

Övriga faktorer påverkar icke-resenärerna i lägre grad. 40 procent uppger att de skulle vara mer intresserade av att resa med tåg om de bodde närmare en station. En tredjedel uppger att fler avgångar, snabbare resor och mindre komplicerade biljettinköp skulle göra dem mer benägna att resa med tåg. Därtill menar var fjärde respondent att säkrare, tryggare eller mer bekväma resor skulle göra dem mer intresserade av att resa med tåg.

8 Slutsatser

Resenärerna har i stort en positiv syn på resor med tåg. Drygt tre av fyra resenärer uppger att de är nöjda med hur tågresa fungerar som helhet och merparten är även nöjda med resans olika delar. Den höga andelen nöjda resenärer har dessutom hållits på en stabil nivå över tid. Samtidigt ser vi att andelen resenärer fortsätter att öka och nu överstiger nivåerna före pandemin. Det indikerar att järnvägen har en stark attraktionskraft och fortsätter att locka resenärer. Det är dock färre som uppger att de reser ofta med tåg. Ett liknande mönster noterades redan i 2023 års undersökning, vilket tyder på att de förändrade resvanorna efter pandemin i viss mån har stabiliserats.

Samtidigt framgår att järnvägen även står inför stora utmaningar. Nästan en av fyra resenärer är missnöjda med hur tågresa fungerar idag, och allt färre upplever resorna som prisvärda. Även om förändringarna är små mellan enskilda mätningar är trenden tydligt nedåtgående över tid. Om denna utveckling fortsätter kan det på sikt urholka resenärernas förtroende för järnvägen, vilket i sin tur kan påverka tågresa negativt.

8.1 Bestående kärnvärden och förändrade behov

Undersökningen visar att resenärerna framför allt värderar tre faktorer när de reser med tåg: trafiksäkerhet, punktlighet och trygghet ombord. Detta är inget nytt, utan ett resultat som har varit återkommande i samtliga resenärsundersökningar som Transportstyrelsen hittills har genomfört. Över tid går det alltså att urskilja vissa grundläggande kärnvärden i resenärernas prioriteringar, där det i grunden handlar om att det ska vara säkert, tryggt och förutsägbart att resa med tåg.

På motsvarande sätt finns även aspekter som konsekvent hamnar längre ned i prioriteringslistan och som resenärerna ser som sekundära. Hit hör aspekter som främst bidrar till resans bekvämlighet, såsom tillgång till servering och Wi-Fi ombord. Även om dessa aspekter bidrar till en mer positiv upplevelse, är de inte avgörande för resenärernas grundläggande syn på järnvägsresa. Utvecklingen över tid pekar dessutom på att aspekterna ses som allt mindre betydelsefulla i relation till kärnfunktionerna. Det indikerar att resenärerna i högre grad värdesätter grundläggande kärnfaktorer framför bekvämlighetsaspekter.

Utöver de stabila prioriteringarna finns även aspekter som har varit föremål för relativt stora förändringar över tid. Störningsinformation och trafikinformation uppvisar de största positiva förändringarna. Utvecklingen sammanfaller med en period av återkommande problem med störningar och förseningar. I ett sådant sammanhang är det rimligt att anta att resenärerna lägger större vikt vid tydlig och relevant information, såsom vad

förseningen beror på, hur lång tid det förväntas ta att lösa problemet och hur förseningen påverkar deras resa, för att på så sätt enklare kunna förstå och hantera situationen. Även om aspekten har värderats högt i tidigare undersökningar är trygghet ombord ytterligare ett område som har ökat mycket i betydelse. Sannolikt speglar det en bredare samhällsutveckling där frågor rörande trygghet inom offentliga miljöer, inklusive kollektivtrafiksystemet, har fått ökad uppmärksamhet.

När resenärernas prioriteringar skiftar ger det indikationer om att behoven förändras. För branschens aktörer innebär det att mer fokus än förut kan behöva riktas mot särskilda områden för att järnvägen ska motsvara resenärernas förväntningar. Resultaten i den här undersökningen pekar på att resenärernas behov i allt högre grad har kommit att handla om hur resan fungerar i praktiken, särskilt när något går fel, medan rena bekvämlighetsaspekter relativt sett blivit mindre viktiga.

8.2 Punktlighet och biljettpris avgörande både för nöjdhet och tillväxt

Tillsammans med trafiksäkerhet och trygghet ombord är punktlighet och biljettpris de faktorer som har störst betydelse för resenärerna. Medan en klar majoritet är nöjda med trafiksäkerheten och tryggheten ombord är missnöjet med både punktligheten och biljettpriserna påtagligt. Enbart 12 procent är mycket nöjda med punktligheten och blott 7 procent med biljettpriserna, vilket gör dem till aspekterna som resenärerna anser fungerar allra sämst. Detta kommer dock inte som någon överraskning. Samma aspekter har hamnat i botten av skalan även i tidigare undersökningar, vilket pekar på att de upplevda problemen har varit långvariga.

Samtidigt är det just punktlighet och biljettpris som har störst påverkan på resenärernas övergripande inställning till järnvägen. När resenärerna upplever brister inom dessa områden drar det därför ned helhetsintrycket, även när resan i övrigt fungerar på ett tillfredsställande sätt. Satsningar som syftar till att åstadkomma förbättringar inom dessa områden har därför större potential att höja den totala nöjdheten än satsningar inom mer perifera områden, såsom tillgång till Wi-Fi. Eftersom resenärernas bild av punktligheten även formas av deras förväntningar handlar det inte enbart om att minska förseningarna i sig, utan även om kommunikationen kring dem.

Betydelsen av punktligheten och biljettpriserna förstärks ytterligare av att de som normalt inte reser med tåg lyfter en liknande problematik. Bristande tillit till tågens tidhållning och höga biljettpriser är två av de främsta skälen till att de avstår från att resa med tåg. Samtidigt är förbättringar inom dessa områden de åtgärder som bedöms ha störst potential att få dem att överväga tåget i framtiden.

Järnvägsbranschen har en stabil grund att bygga vidare på. Andelen resenärer ökar och majoriteten av dem har en positiv grundsyn på tågresa. De återkommande bristerna kopplade till punktlighet och biljettpris är dock oroande. För att järnvägen ska stärka sin konkurrenskraft ytterligare framstår förbättringar inom dessa områden alltfjämt som nödvändiga. Det har inte bara möjlighet att stärka befintliga resenärers förtroende för järnvägen, utan även att attrahera nya resenärer.

8.3 Digitaliseringen underlättar biljettinköpen, men inte för alla

Biljettsystemen fortsätter att genomgå en tydlig omställning, där mobilappar på kort tid har gått från att främst vara ett komplement till att bli den dominerande inköpskanalen. Redan i den föregående undersökningen var mobilappar den vanligaste inköpskanalen. Nu har den däremot etablerats som den genomgående främsta kanalen, även bland de allra äldsta resenärerna. Parallellt med detta uppger en växande andel att det är enkelt att köpa tågbiljetter. Övergången till digitala inköpskanaler tycks därmed inte ha utgjort några större problem för den breda massan av resenärer, utan snarare ha underlättat för många.

Det finns dock tydliga skillnader mellan olika resenärsgupper och inom vissa grupper är det alltfjämt en betydande andel som upplever svårigheter i samband med biljettinköp. Detta gäller framför allt äldre och personer med funktionsnedsättning. De använder i större utsträckning fysiska inköpskanaler och lyfter fram komplicerade tekniska lösningar i mobilappar samt bristen på fysiska försäljningsställen som de främsta hindren. Att biljettinköp fortfarande kan utgöra en barriär märks även bland dem som normalt inte reser med tåg, där en av fyra menar att krångliga biljettinköp har stor betydelse för att de avstår.

Mot denna bakgrund framstår framväxten av automatiserade betallosningar som särskilt lovande. Genom att resenären blipper sitt betalkort ombord eller vid spärren, utan att behöva sätta sig in i olika mobilappar, webbplatser eller biljettsortiment, kan dessa system underlätta för grupper som idag upplever biljettinköpen som komplicerade. Skulle lösningarna införas i en bredare skala har de sannolikt potential att ytterligare underlätta biljettinköpen.

Digitaliseringen har alltså förenklat biljettköpen för den stora majoriteten, men vissa grupper har hamnat utanför. Därför framstår det som att mer tillgängliga inköpskanaler fortfarande har potential att underlätta för dagens resenärer, men även att sänka trösklarna för framtida resenärer.

8.4 Tryggare stationer för en starkare helhetsupplevelse

Resenärernas upplevelser formas inte enbart av tiden ombord på tåget, utan även av hur resan fungerar före ombordstigning och efter ankomst till stationen. Undersökningen visar dessutom att en god stationsupplevelse värderas lika högt som själva tågresan. Samtidigt är resenärerna generellt mer kritiska till hur det fungerar på stationerna än ombord på tågen, vilket pekar på att stationerna ofta uppfattas som järnvägens svaga länk.

Utifrån ett helhetsperspektiv är det därför nödvändigt att stationerna ges lika mycket uppmärksamhet som tågen. Särskilt viktiga är områden där det finns ett tydligt gap mellan hur betydelsefulla de är för resenärerna och hur väl de faktiskt fungerar. Hit hör främst störningsinformation på skyltar och via utrop samt trygghet. Särskilt intressant är tryggheten på stationerna.

Tillsammans med störningsinformation är det den aspekt som flest resenärer värderar högt när de vistas på stationen. Trots att en majoritet upplever tryggheten som god, uppger ändå så många som var sjätte resenär att de inte känner sig trygga på stationerna. Det kan jämföras med ombord på tågen där motsvarande andel enbart uppgår till var trettonde resenär. Det är således främst när resenärerna befinner sig på stationerna som de upplever brister kopplade till tryggheten.

För att järnvägen ska kunna stärka sin attraktionskraft behöver hela resekedjan fungera, från att resenären kliver in på stationen till att den når sin slutdestination. Tryggheten behöver därför upplevas lika god på stationerna som ombord på tågen. Om den brister riskerar satsningar som görs ombord på tågen att få begränsad effekt, eftersom den relativt mer otrygga stationsmiljön fortfarande kan vara ett skäl att välja bort tåget. En tryggare och överlag mer väl fungerande stationsmiljö har därmed potential att stärka helhetsupplevelsen och lägga grunden för en mer konkurrenskraftig järnvägstrafik.

