



NKI (Nöjd Kund Index) Stockholm city 2026

- Stockholmarnas betyg på Stockholm city

© 2026 City i Samverkan Stockholm AB. Förbehåll görs enligt lag (1960:729) för alla rättigheter i samband med denna publikation. Ingen del får reproduceras, lagras eller överföras i någon form eller media; vare sig elektroniskt, mekaniskt, genom kopiering, bandinspelning eller på annat sätt, utan skriftligt tillstånd av utgivaren.

Innehåll

NKI (Nöjd Kund Index) för Stockholm city 2026

01.	Bakgrund & syfte	3
02.	Sammanfattning.....	6
03.	Resultat	8
06.	Slutsatser	35



01. Bakgrund & syfte

Mål och syfte

Undersökningen syftar till att förstå attityder och omdömen om Stockholm city för framtida utveckling av city.

City i Samverkan följer utvecklingen av följande KPIer:

- **Kundnöjdhet** hos besökare
- **Upplevelse av stadsmiljön**
- **Upplevd trygghet**



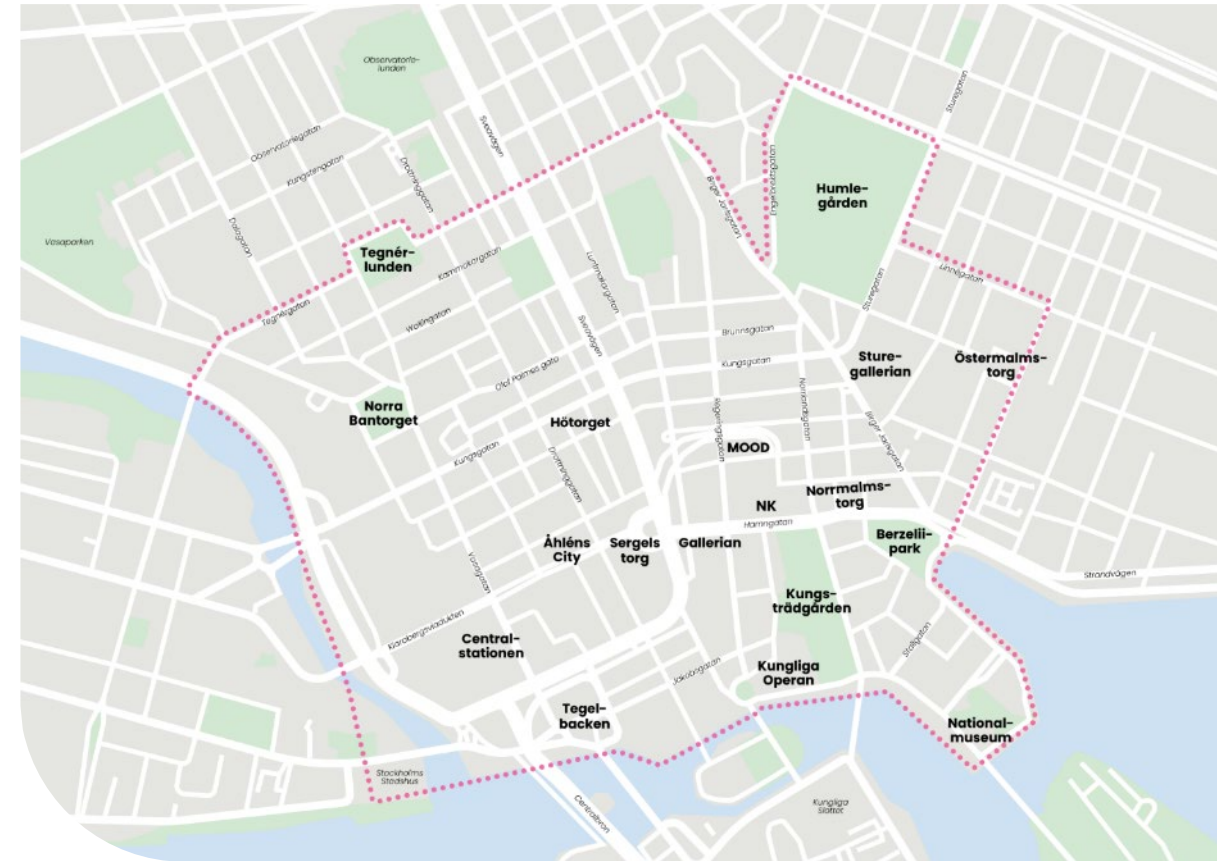
Metod

För det tredje året genomfördes en **kvantitativ webbundersökning** under april 2026 med 690 respondenter boende i Stockholms län.

Webbenkäten undersökte respondenternas attityder, åsikter och besöksmönster i **Stockholm city**, definierat som området i bilden till höger.

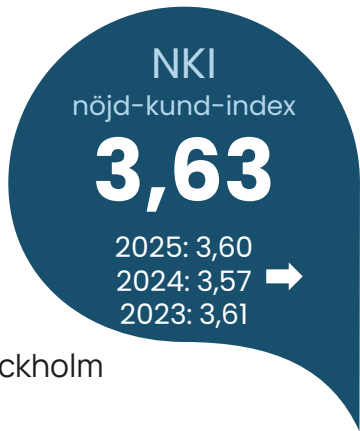
Undersökningen är en **årlig återkommande mätning** för utveckling av utvalda KPIer.

Undersökningsområdet samt City i Samverkans verksamhetsområde.



02. Sammanfattning

Sammanfattning NKI



NKI-undersökningen syftar till att förstå attityder och omdömen om Stockholm city för framtida utveckling och följande framgång:

- Stockholmare är **rätt nöjda** med Stockholm city. Resultaten är stabila med marginella förändringar jämfört med föregående år.
- Stockholmare känner sig **trygga** i Stockholm city **på dagtid** men tryggheten är mycket **sämre kvällstid**.
- **Tillgängligheten** med kollektivtrafik och till fots **är en USP** för Stockholm city.
- Stadsmiljön kan förbättras med mer **aktiviteter, variation i utbudet och grönområden**.
- **Starkt kvällsekonomi** kan skapa en **tryggare och mer levande stad**.

Årets undersökning visar att **vi kan höja vårt NKI** genom att:

- #1 Värna tillgängligheten** och hantera **byggstörningar**
- #2 Bredda utbudet**, stärk **grönområden** och skapa fler **evenemang**
- #3 Gör kvällsmiljön tryggare** och mer **levande**

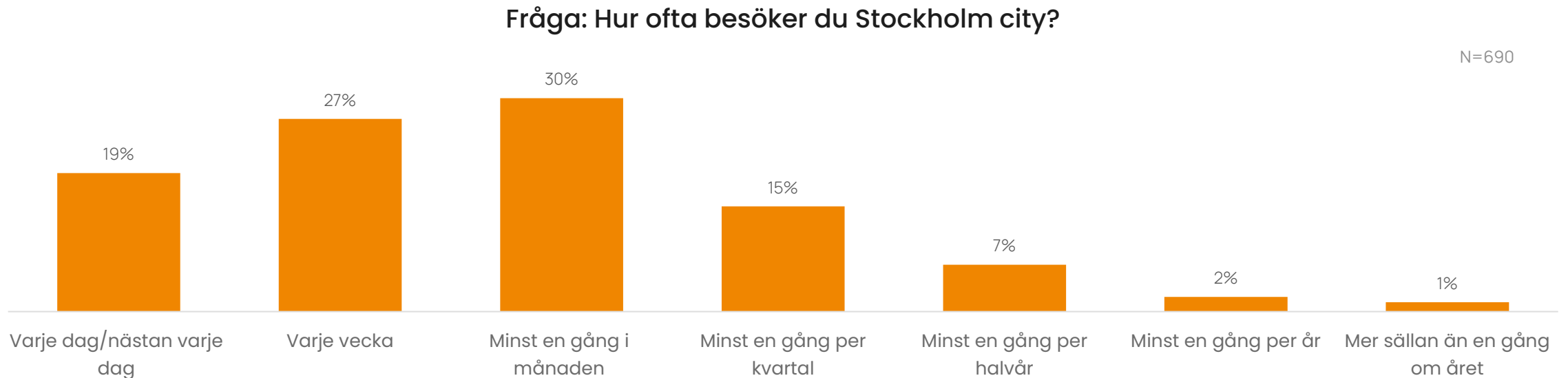


03. Resultat

Hur ofta besöker Stockholmaren city?

- Stockholmarna besöker city frekvent

- 76 procent av Stockholmarna besöker city minst en gång i månaden eller oftare.
- Yngre besöker city oftare, 59% av 18-34-åringarna besöker city minst varje vecka jämfört med bara 33% av de över 65.
- Äldre besöker istället mer sällan där 14% av 65+ besöker city en gång per halvår eller mer sällan.

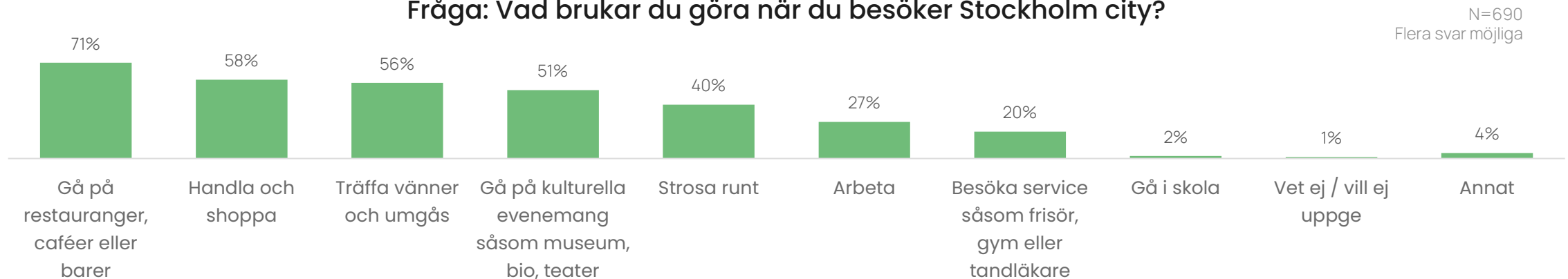


Vad brukar man göra i city?

- Restaurangbesök är den främsta besöksanledningen

- Vid frågan om vilka aktiviteter man brukar göra i stan har den största andelen svarat att de brukar besöka restauranger, caféer eller barer.
- Handla och shoppa är den besöksanledning som näst flest anger att de brukar göra i city, följt av att träffa vänner och umgås.
- Kvinnor handlar och shoppar (66%) samt träffar vänner (64%) och besöker service (26%) i större utsträckning än män (51%, 48% respektive 15%). Män arbetar istället mer i city (33% vs 20%).
- De över 65 år går på kulturella evenemang i betydligt större utsträckning (64%) än de mellan 18-34 år (35%). Yngre träffar istället vänner mer, 67% bland 18-34-åringar jämfört 49% bland de över 65 år
- Innerstadsbor handlar och shoppar i högre grad (68%) och besöker service dubbelt så ofta (32% vs 16%) jämfört med boende utanför innerstan.

Fråga: Vad brukar du göra när du besöker Stockholm city?



N=690
Flera svar möjliga

Vilken är den vanligaste besöksanledningen?

- Arbete är den vanligaste besöksanledningen

- Medan restaurangbesök är den aktivitet flest anger att de brukar göra i city, är den vanligaste besöksanledningen att arbeta.
- Den näst vanligaste besöksanledningen är att träffa vänner och umgås och därefter att gå på restaurang, café eller bar.
- Restaurang/café är vanligaste besöksanledningen bland de mellan 18-34 (26%) medan kulturella evenemang dominerar bland de över 65 år (24%).
- Bland de över 65 år anger bara 11% restaurang som vanligaste skäl, och bara 8% bland 18-34-åringar anger kultur.



Fråga: Varför gör du den bedömningen? (Av NKI)



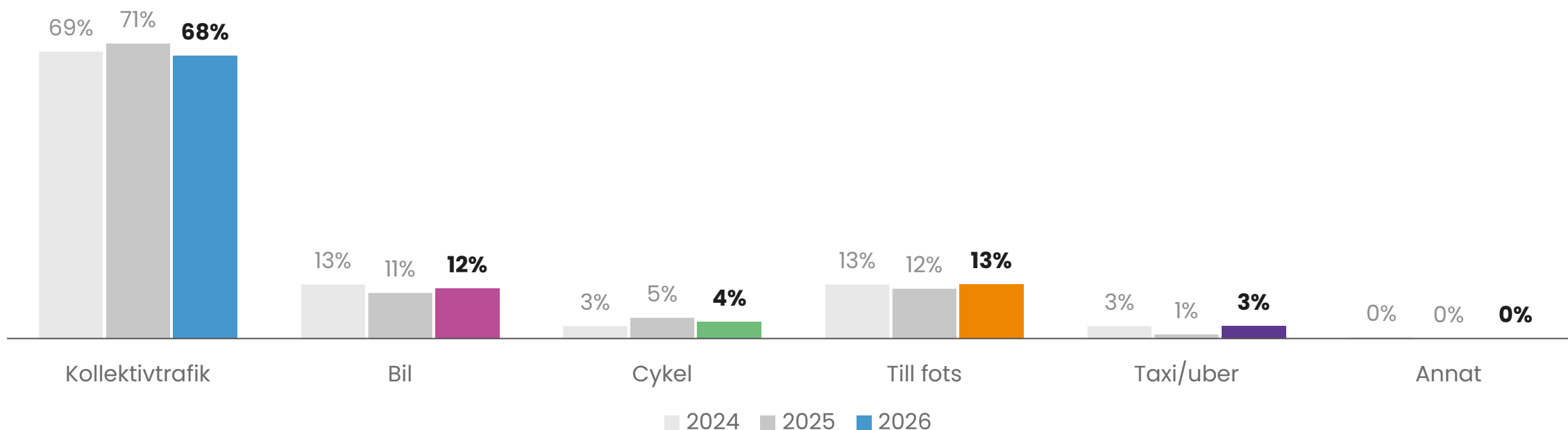
”Det byggs för mycket överallt och allt som byggs är en modern mardröm. Önskar nya byggnader i klassisk stil, inte själlösa lådor.”

- Kvinna, 42 år

Hur tar stockholmaren sig till city?

- Kollektivtrafik är det vanligaste färdssättet

Fråga: Hur brukar du oftast ta dig in till Stockholm city



N i respektive ordning (ex. genomsnitt) = 402, 387, 349, 489, 402, 12, 137, 274, 187

Hur tar stockholmaren sig till city?

- Kollektivtrafik är det vanligaste färdssättet

- **68 % med kollektivtrafik**

Kollektivtrafik är det transportmedel som används mest oavsett vad man gör i city.

- **13 % till fots**

Gå in till stan gör man framför allt när man strosa runt och besöker service.

- **12 % med bil**

Bil används främst när man ska besöka service, arbeta, gå på kulturella evenemang eller handla och shoppa.

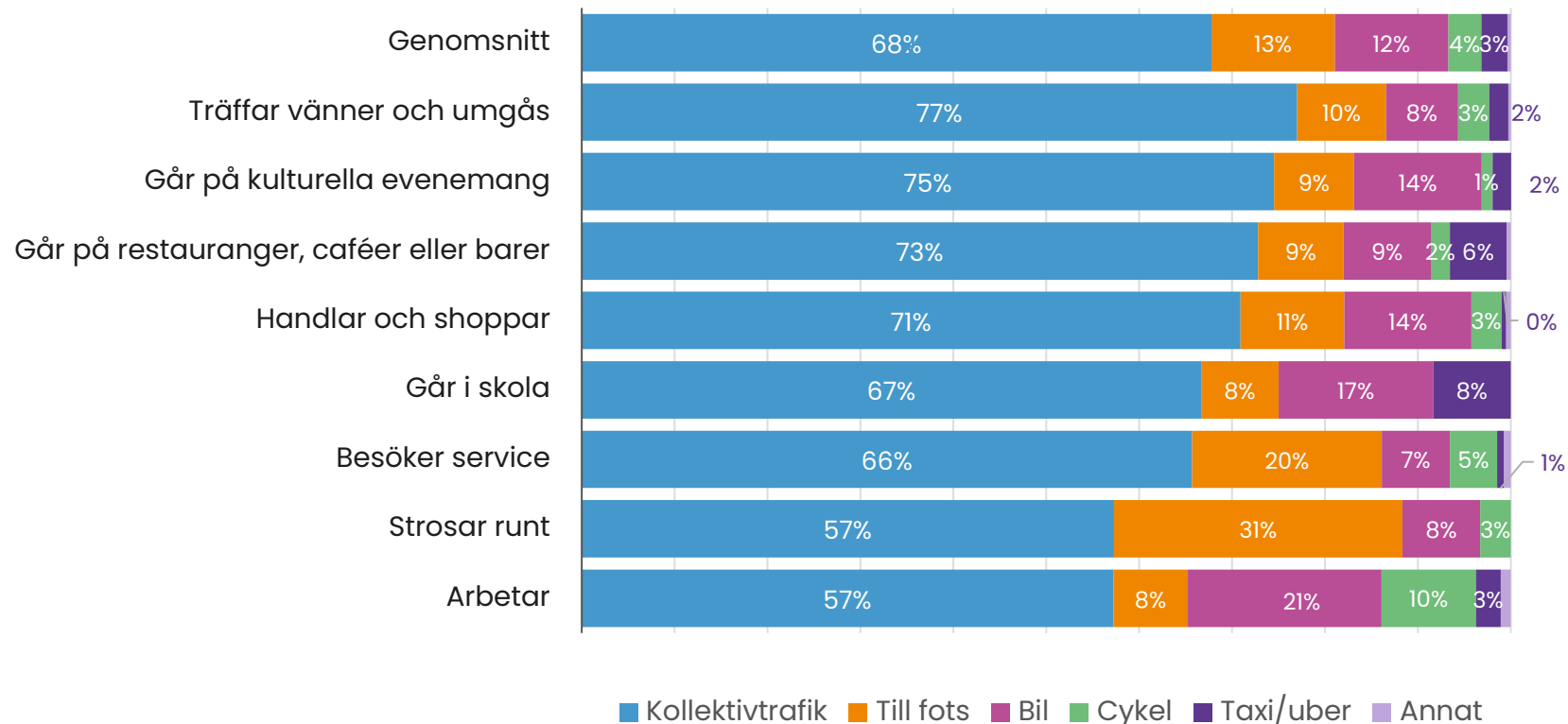
- **4 % med cykel**

Cykel används främst när man går i skola eller arbetar.

- **3 % med taxi**

Taxi används främst när man går i skola eller går på restaurang.

Fråga: Hur brukar du oftast ta dig in till Stockholm city när du...



N i respektive ordning (ex. genomsnitt) = 402, 387, 349, 489, 402, 12, 137, 274, 187

Fråga: Varför gör du den bedömningen av Stockholm city?



”Det verkar som att politikerna har bestämt sig för att döda staden för alla som inte har bostad där – man gör om gator till en fil utan pakeringsplatser.”

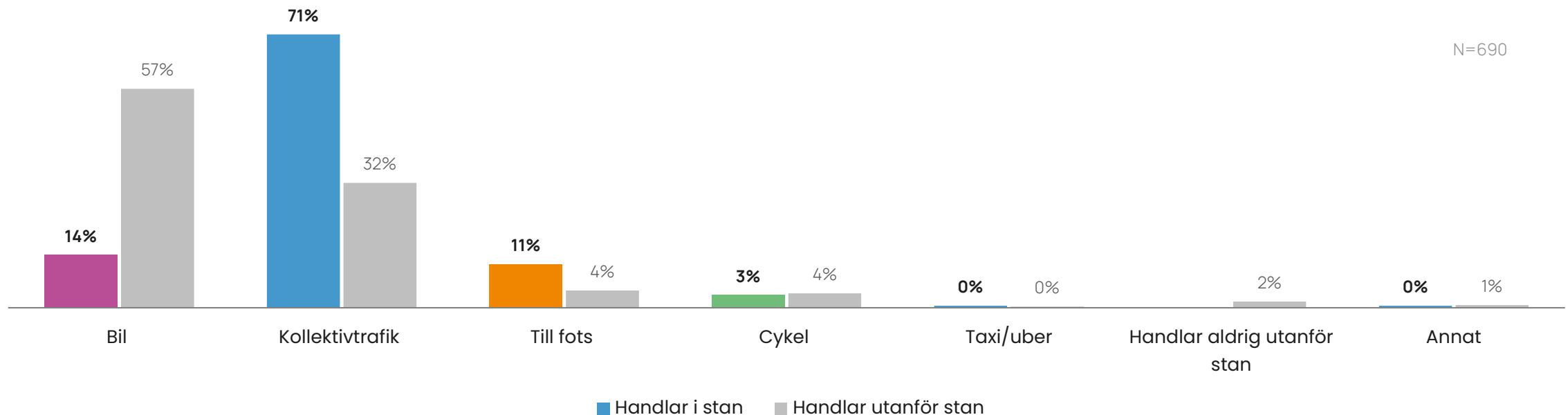
- Man, 68 år

Åker man mindre bil om man handlar i city?

- Stockholmarna ställer bilen när de åker till city

- 57% av stockholmarna tar bilen för att handla utanför stan men endast 14% när de handlar i city.
- 32 % av stockholmarna som tar kollektivtrafik när de handlar utanför stan medan motsvarande siffra är 71 % när man handlar i stan.

Fråga: När du handlar utanför Stockholm city, hur brukar du ta dig dit då?



Fråga: Varför gör du den bedömningen av Stockholm city?



“Bra grönområden, bra att vi bygger bort trafik och satsar på kollektivtrafik, fotgängare och cyklister. Älskar sommargågatorna.”

- Man, 40 år

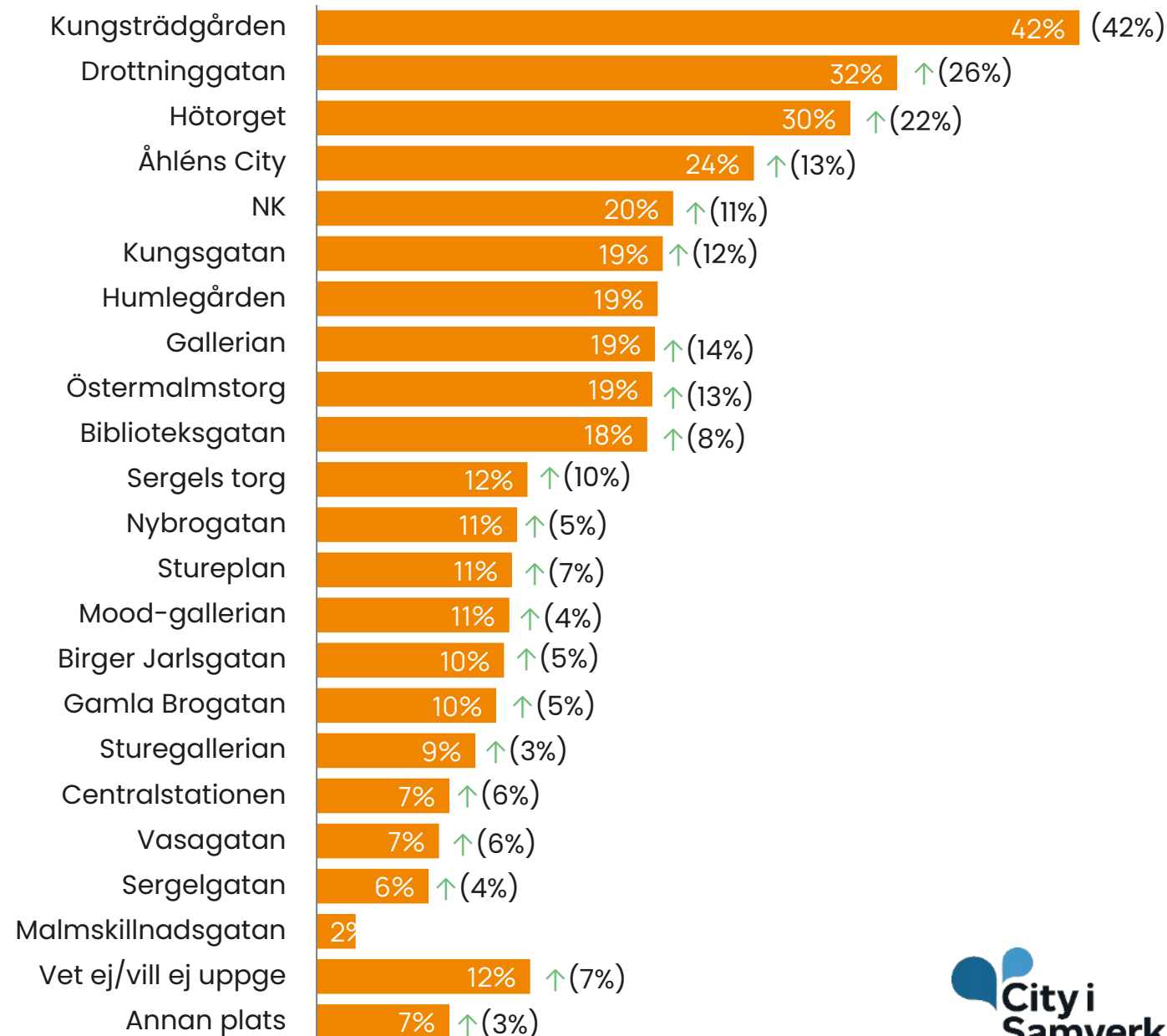
Vilka platser gillar Stockholmsarna mest?

- Kungsträdgården och Drottninggatan favoritplatserna i Stockholm

- **Kungsträdgården, Drottninggatan** och **Hötorget** är de platser i Stockholm city som flest tycker om.
- Därefter hittar vi **shoppingdestinationer** som Åhléns City, NK, Gallerian och Biblioteksgatan.
- Kungsgatan ligger också på en mycket hög ranking.
- Högt på listan hittar vi också **parker/torg** som Humlegården, Östermalms torg och Sergles torg.

N=690
Jämförelse inom parentes från undersökningen "Ett city för alla 2023"

Fråga: Vilka platser i Stockholm city tycker du mest om?



Fråga: Hur skulle du vilja att Stockholm city förbättras?



“Det skulle kunna vara lite mer personligt. Det är nu stora butiker och kedjor men man måste "ta sig ut" mot Kungsholmen och andra områden för att hitta mer personliga butiker, caféer mm.”

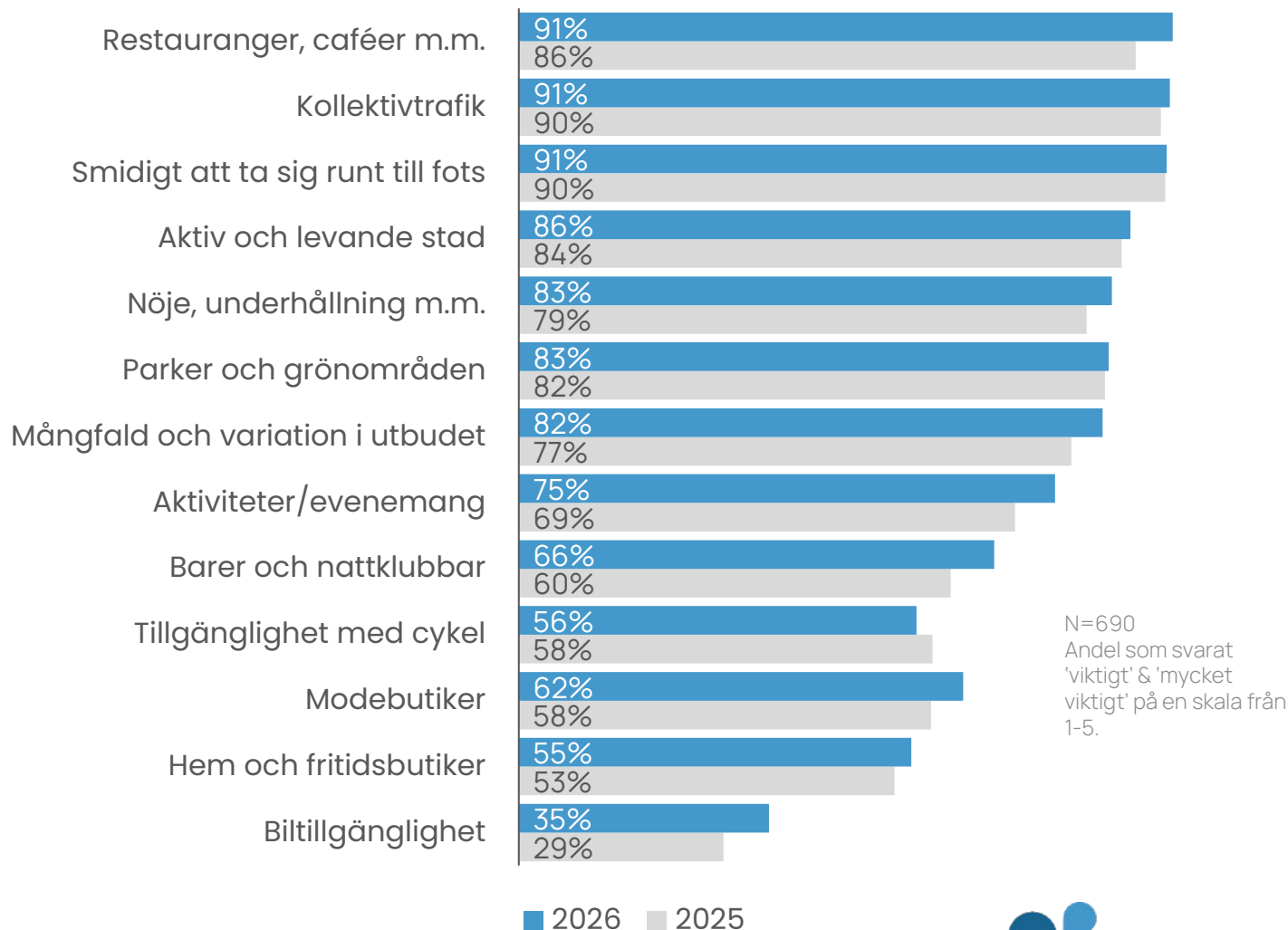
- Kvinna, 34 år

Vad är viktigast i en innerstad?

- Utbudet av restauranger samt tillgänglighet är det viktigaste i en innerstad

- Utbudet av restauranger, caféer och andra matställen, kollektivtrafik och smidighet att ta sig runt till fots är det flest tycker är viktigt i en innerstad. Det är 91 % som tycker att dessa är viktiga.
- Därefter är en aktiv och levande stad det flest tycker är viktigt i en innerstad.
- Minst viktigt är utbudet av modebutiker, hem- och fritidsbutiker samt tillgänglighet med bil.

Fråga: Hur viktiga tycker du följande faktorer är i en innerstad generellt?

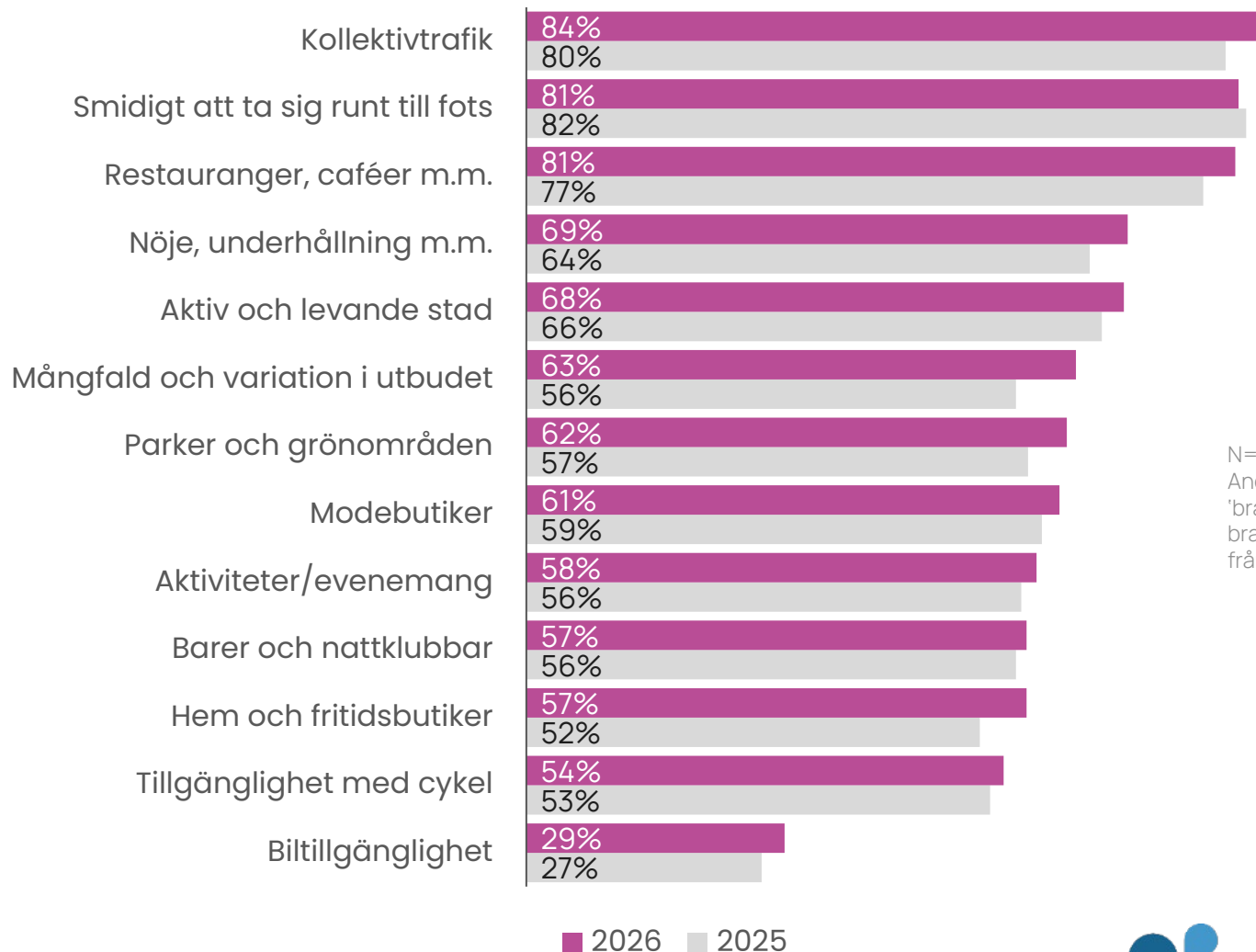


Vad får bäst betyg i city?

- Kollektivtrafik och smidighet att ta sig runt till fots är det bäst presterande i Stockholm city.

- Kollektivtrafik är det Stockholm city presterar bäst på, med 84 % som tycker att det är bra.
- Därefter bedöms smidigheten att ta sig runt till fots som det Stockholm city presterar bäst på, följt av utbudet av restauranger, caféer & andra matställen.
- Minst bra bedöms hem- och fritidsbutiker, tillgänglighet med cykel samt tillgänglighet med bil.

Fråga: Vad tycker du om Stockholm city när det gäller följande?



N=690
Andel som svarat 'bra' & 'mycket bra' på en skala från 1-5.

Fråga: Varför gör du den bedömningen av Stockholm city?



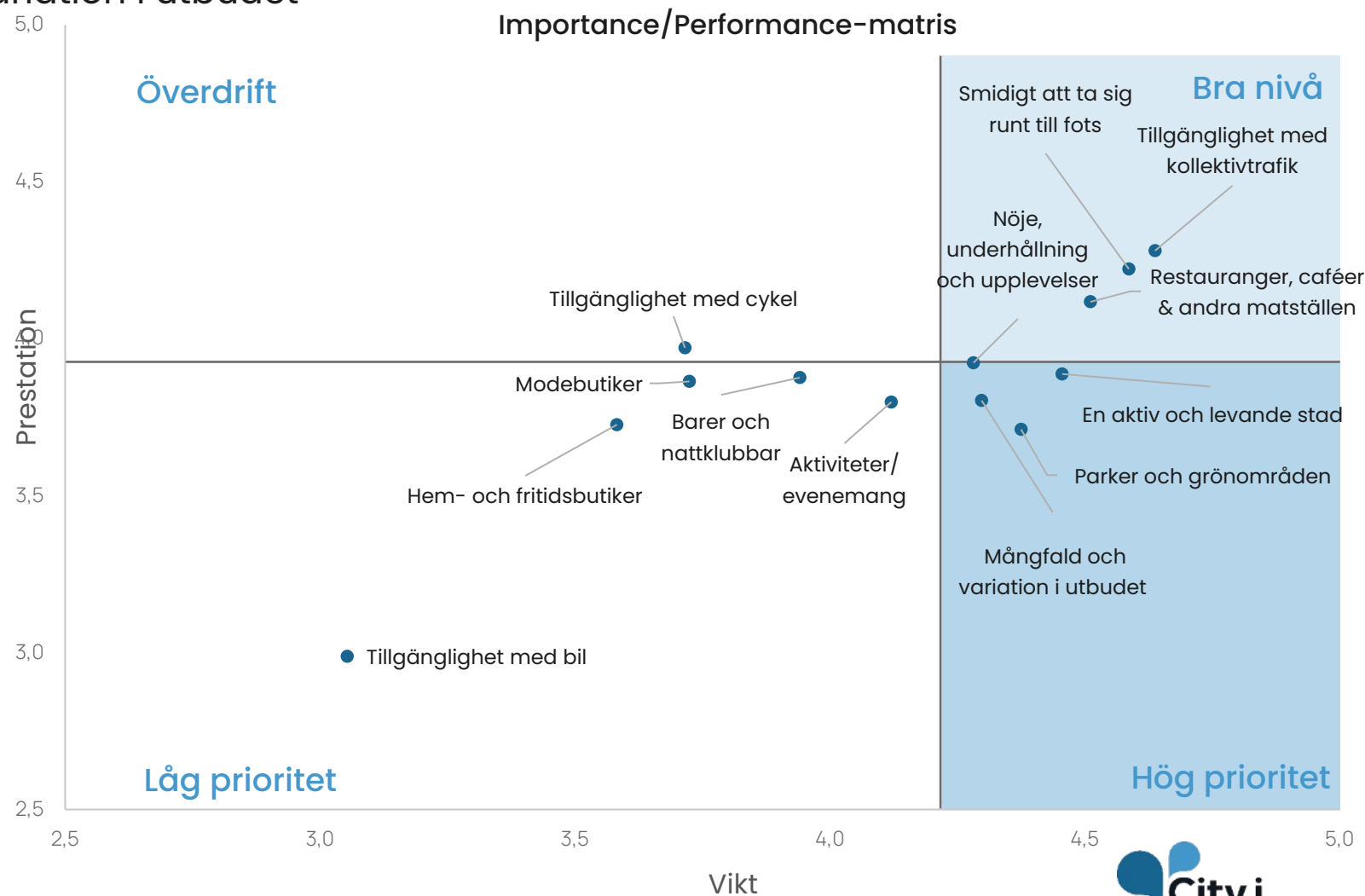
“Inte så mycket ständigt byggstök. Kanske koncentrerade perioder då det inte är så mycket folk i stan som man kan passa på och stöka till med byggen samtidigt.”

- Kvinna, 42 år

Vad är prioriterat att förbättra i city?

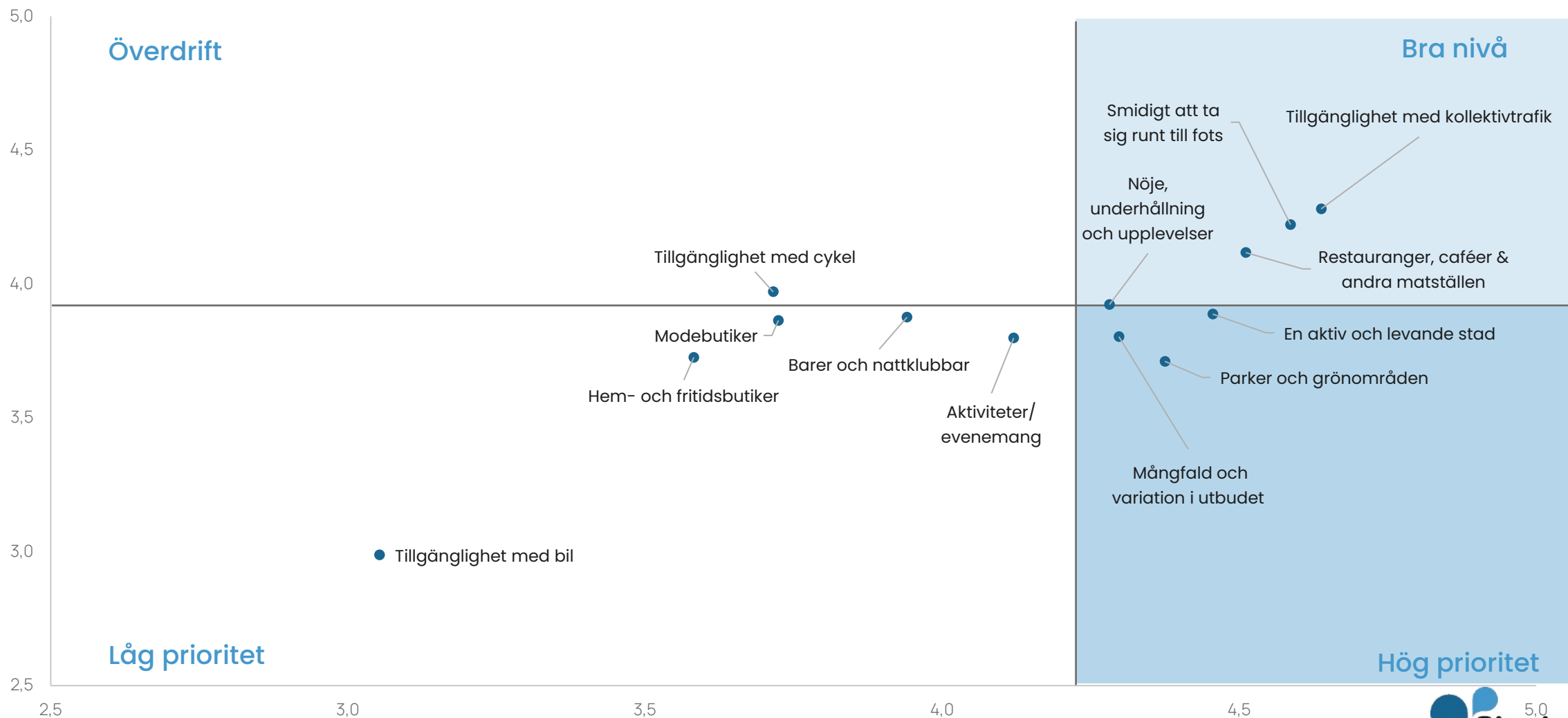
- Utveckla parker, aktiviteter och variation i utbudet

- De faktorer respondenterna tycker är viktigast i en innerstad och som Stockholm city även presterar bra på är tillgänglighet med kollektivtrafik, att det är smidigt att ta sig runt till fots och restaurangutbudet. Dessa bör behållas på nuvarande nivå. Restaurangutbudet kan även fortsätta att utvecklas då prestationen inte riktigt når upp till hur viktigt det anses.
- De faktorer som ligger inom området med hög prioritet är faktorer som respondenterna tycker är viktiga men där Stockholm city inte presterar tillräckligt bra. Fokus bör därför ligga på att utveckla dessa faktorer.
- De faktorer som ligger inom området låg prioritet är faktorer som respondenterna inte tycker presterar högt men som samtidigt inte är särskilt viktiga. Därför är dessa av lägre prioritet att utveckla.
- De faktorer som ligger i området överdrift är sådana som stockholmarna inte tycker är lika viktiga och som presterar på en tillräckligt bra nivå.
- Nöje, underhållning och upplevelser ligger på gränsen, vilket innebär att även detta bör ha fokus i utveckling.



Vad är prioriterat att förbättra i city?

- Utveckla parker, aktiviteter och variation i utbudet



Fråga: Hur skulle du vilja att Stockholm city förbättras?



”Mer grönområden, fler träd längs gatorna. Striktare med uteserveringar så fotgängare kommer förbi på trottoarer med barnvagnar. [...] Bibehåll stöd för evenemang och kultur i innerstan och bjud in aktörer från andra stadsdelar.”

- Kvinna, 44 år

Hur vill stockholmarna att city ska utvecklas?

- Stockholmarna vill ha mer grönska, trygghet, levande stadsliv och ett mer varierat utbud av butiker och restauranger.

På frågan om hur Stockholm City bör förbättras svarade många:

- Mer grönområden, parker, träd och platser att bara vara på utan att behöva konsumera
- Tryggare miljöer med mer synliga poliser och ordningsvakter, särskilt kvällstid
- Fler oberoende butiker och caféer och mindre dominans av stora kedjor
- Renare gator och trottoarer med bättre städning och fler papperskorgar
- Mer levande stadsliv med evenemang, musik och marknader
- Bättre och mer tillgänglig kollektivtrafik med tätare avgångar och lägre priser



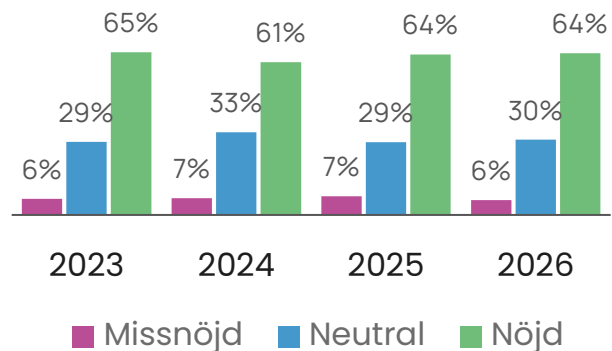
NKI för city

- NKI ligger på medel och kan förbättras.

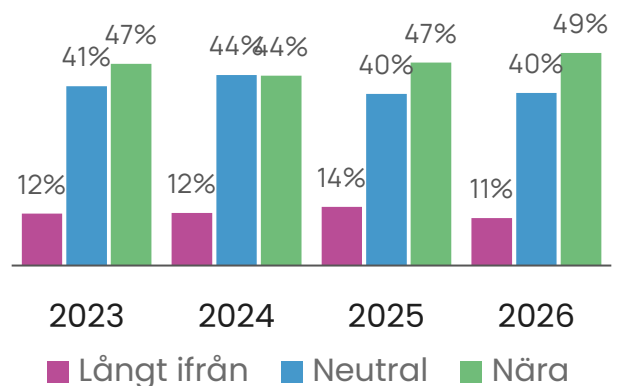
NKI (nöjd-kund-index) är ett sammanvägt mått för kundnöjdhet, det vill säga hur nöjda kunderna är med Stockholm city. Indexet är ett medelvärde av de tre frågorna i diagrammen till höger. Måttet består av det sammanvägda medelvärdet av de tre variablerna som mäts på en skala mellan 1-5. Diagrammen till höger visar alternativ 1-2 samt 4-5 sammanslaget.

- 64 % är nöjda med Stockholm city överlag och enbart 6 % är missnöjda.
- 62 % tycker att Stockholm city möter förväntningarna.
- 49 % tycker Stockholm är nära en perfekt innerstad.
- NKI ligger på 3,63 på en skala från 1-5, vilket är högre än föregående års mätning på 3,60.
- Yngre är mest nöjda där 75% av 18-34-åringarna att de är nöjda med city överlag, jämfört med 60% bland de mellan 35-49 år och 62% bland de över 65 år.
- Innerstadsbor är något nöjdare (68%) än boende utanför innerstan (63%).

Hur nöjd eller missnöjd är du med Stockholm city överlag?

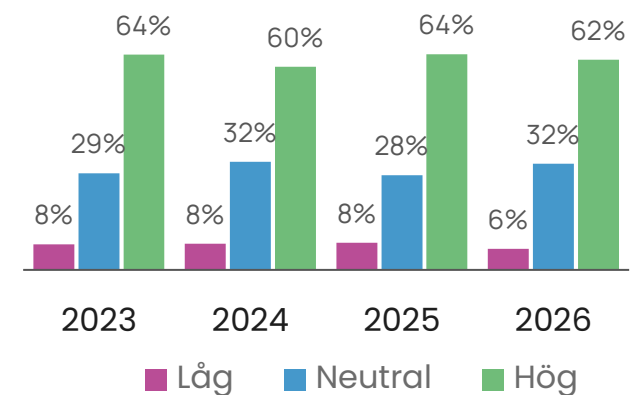


Hur nära eller lång ifrån är Stockholm city en perfekt innerstad?



N=500

I vilken utsträckning möter Stockholm city dina förväntningar?



NKI
nöjd-kund-
index

3,63

2025: 3,60 →
2024: 3,57
2023: 3,61

Varför gör stockholmarna den NKI-bedömningen?

- Stockholmarna är generellt stolta över stadens **skönhet**, särskilt **vattennärheten**, blandningen av **gammalt och nytt**, och de **historiska** miljöerna. Samtidigt finns utbredd kritik mot **nyare arkitektur** och känslan av att staden tappat sin själ.
- **Byggarbeten** och **ombyggnationer** är den mest frekventa irritationskällan. Pågående och långdragna byggprojekt upplevs som ett konstant kaos som **försämrar framkomlighet och trivsel**.
- **Trafik och framkomlighet** är en **polariserande fråga** mellan de som vill ha mer bilutrymme och de som välkomnar satsningar på kollektivtrafik, cykel och gångstråk.
- **Många upplever att staden blivit smutsigare**. Det nämns frekvent som ett konkret hinder för att ge högre betyg.
- **Otrygghet** nämns upprepade gånger, ofta kopplat till **kvällstid**, Sergels torgområdet och synliga sociala problem.
- Många saknar det varierade utbudet av specialistbutiker och fristående caféer, där de uppper att kedjor dominerar och **småbutiker försvinner**.
- En tydlig längtan efter **fler grönområden**, träd och trivsamma platser att vistas på **utan att behöva konsumera**.

"Stockholm är en mycket vacker stad men konstanta vägarbeten och dumma trafiklösningar förstör upplevelsen av staden."

"Stockholm är fantastisk som den är."

Upplevs city tryggt?

- Tryggheten har ökat sedan föregående år.

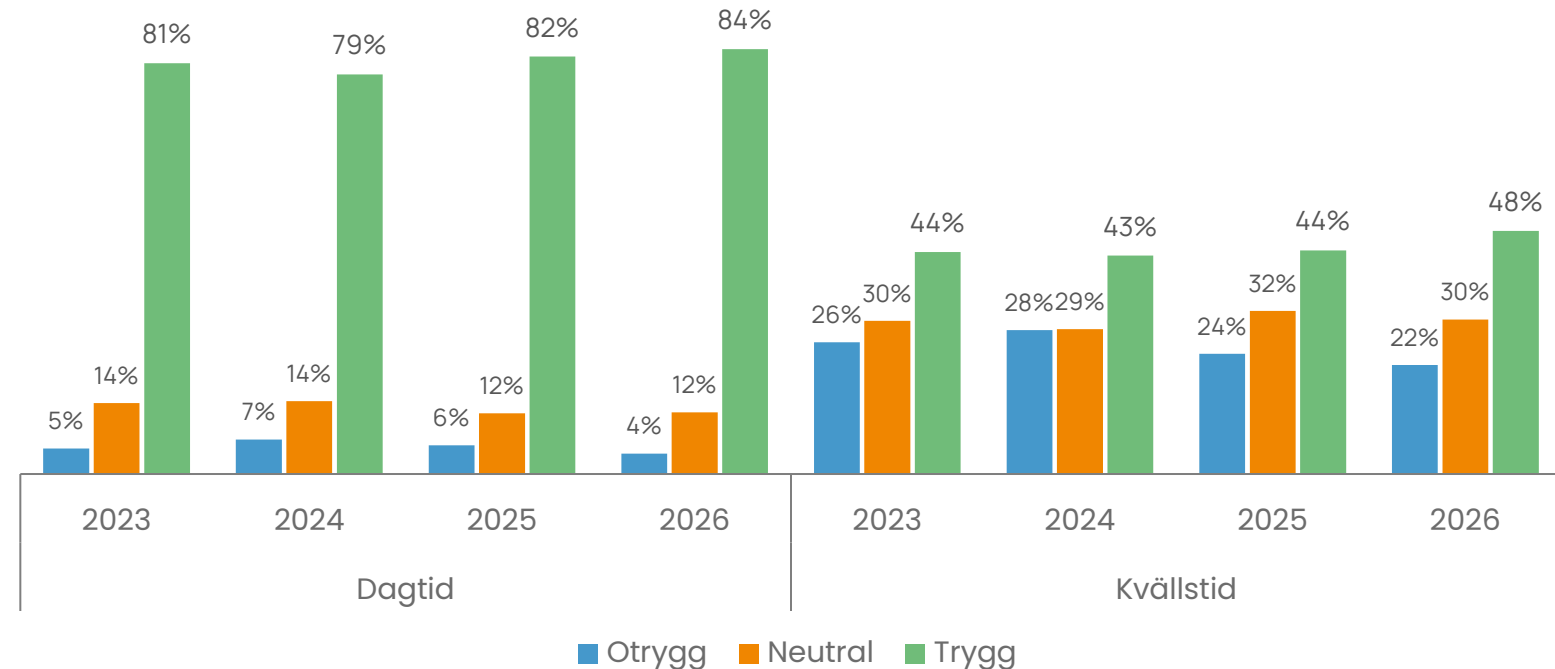
- Den upplevda tryggheten har ökat sedan tidigare år.
- Den största andelen, 84 %, känner sig trygga i Stockholm city på dagtid.
- Andelen som känner sig trygga på kvällstid är betydligt lägre än på dagtid, där endast 48 % känner sig trygga. Det är däremot en ökning sedan föregående år.
- 40 % av kvinnorna känner sig trygga kvällstid, medan 56 % män känner trygga kvällstid.
- Bland åldersgrupperna känner sig de mellan 50-64 år tryggast kvällstid (52%) och de mellan 18-34 år minst trygga (41%).
- Innerstadsbor känner sig tryggare på kvällstid (57%) än de som bor utanför stan (45%).
- Det sammanvägda medelvärdet av tryggheten i Stockholm city ligger på 3,77 på en skala mellan 1-5, vilket är högre än föregående år då tryggheten var 3,72.

Trygghet

3,77

2025: 3,72 ↑
2024: 3,65
2023: 3,69

Fråga: Hur trygg eller otrygg känner du dig när du besöker Stockholm city under dagtid/kvällstid?



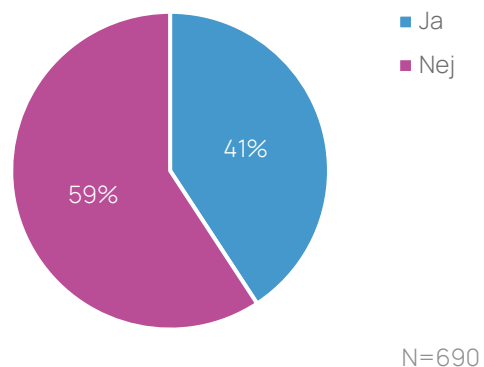
Alternativ 1-2 samt 4-5 är sammanslagna.
N=690

Vilka är de otryggaste platserna?

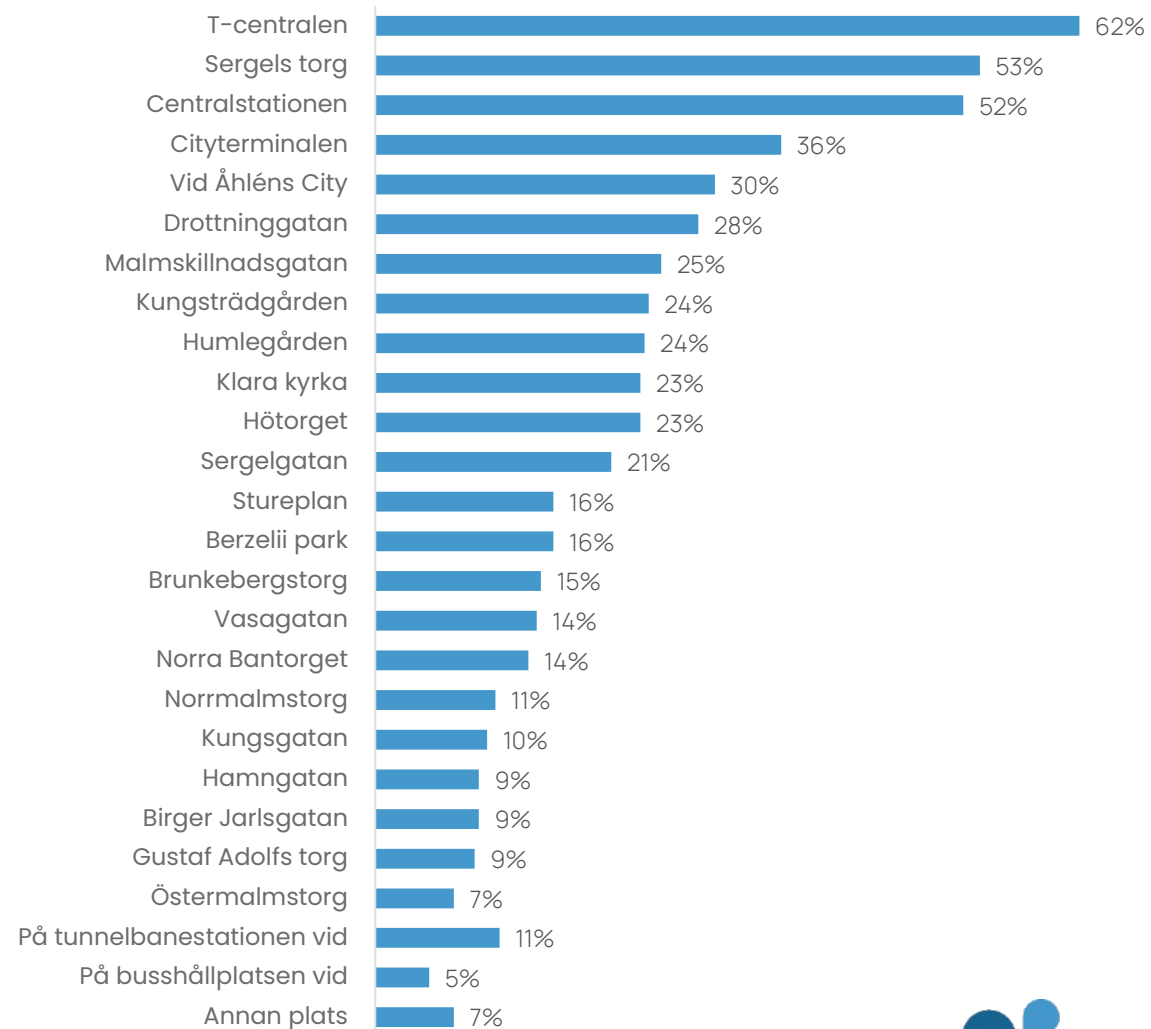
- T-centralen och Sergels torg är de mest otrygga

- 41 % av stockholmarna känner sig orolig att vistas på särskilda platser.
- T-centralen, Sergels torg och Centralstationen är de platser som flest oroar sig för att vistas på.
- De som uppgett tunnelbanestationer och busshållplatser har framförallt svarat 'alla' runt kvällstid.

Fråga: Händer det att du känner dig orolig för att vistas på vissa platser i Stockholm City?



Fråga: Vilka platser känner du dig ibland orolig att vistas på?



Fråga: Varför gör du den bedömningen av Stockholm city?



“Innerstan känns numera otrygg. Vill ogärna röra mig till exempel kring Sergels torg.”

- Kvinna, 79 år

Hur upplevs citys stadsmiljö?

- Stockholmarena tycker att stadsmiljön är bra..

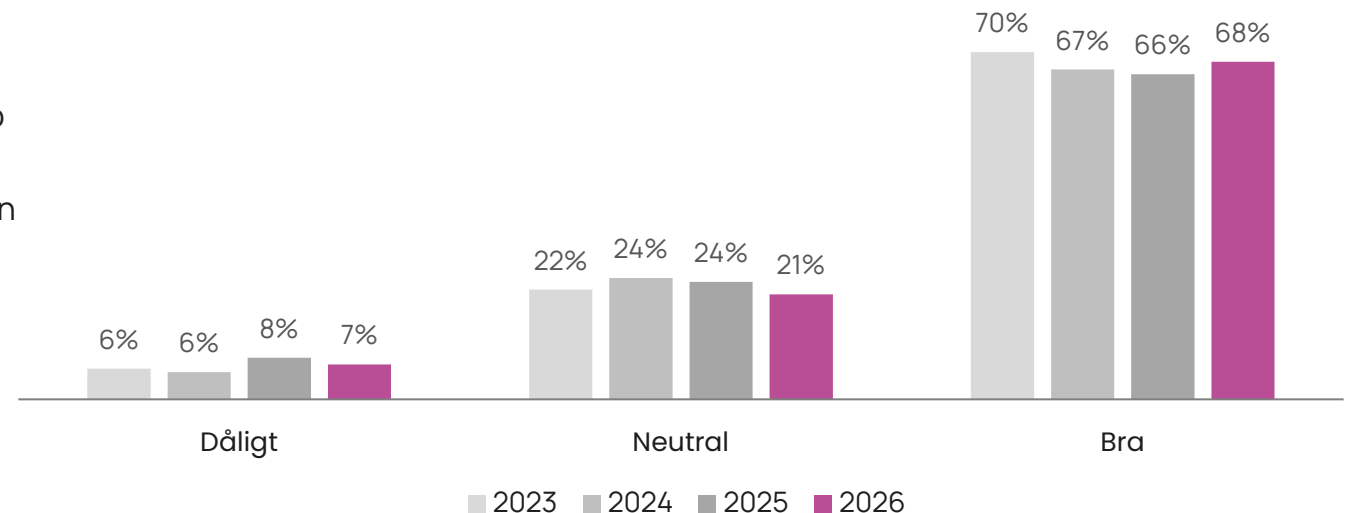
- 68 % tycker att Stockholm är en aktiv och levande stad.
- Det är en liten andel som anser att Stockholm inte är en aktiv och levande stad.
- Upplevelsen av Stockholm citys stadsmiljö är 3,89 på en skala från 1-5, vilket är en svag ökning sedan föregående år.
- Kvinnor tycker att Stockholm city har en bättre stadsmiljö (74%) än män (63%).
- De över 65 år har även en bättre upplevelse av stadsmiljön än övriga åldersgrupper där 74% har positiv attityd.

Stadsmiljö

3,89

2025: 3,83 ↑
2024: 3,90
2023: 3,91

**Fråga: Vad tycker du om Stockholm city när det gäller följande? -
En aktiv och levande stad**



N=690

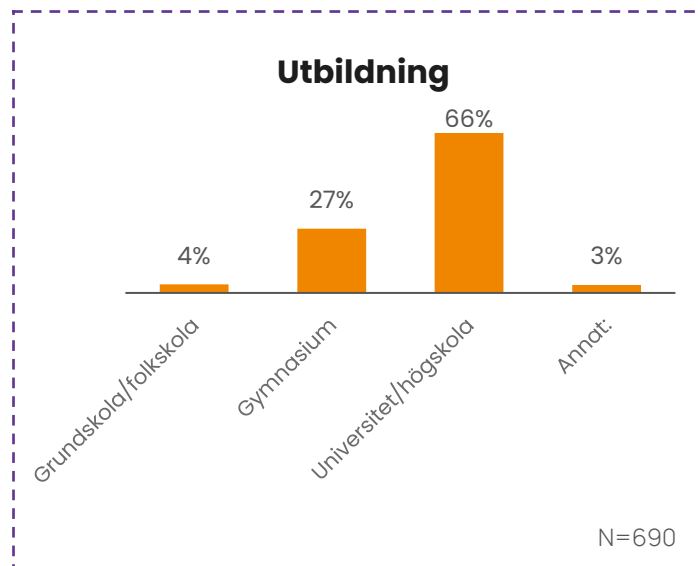
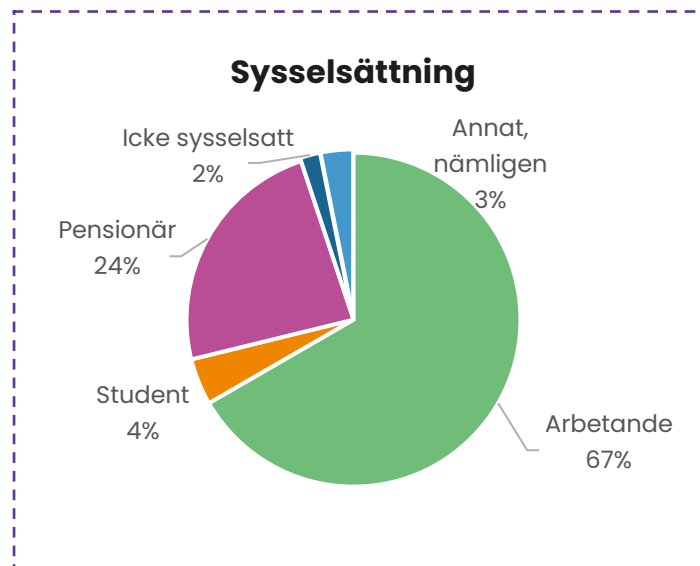
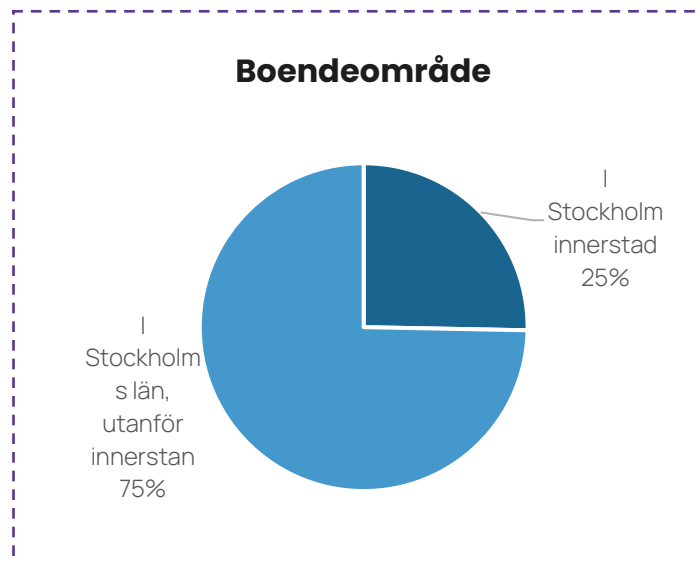
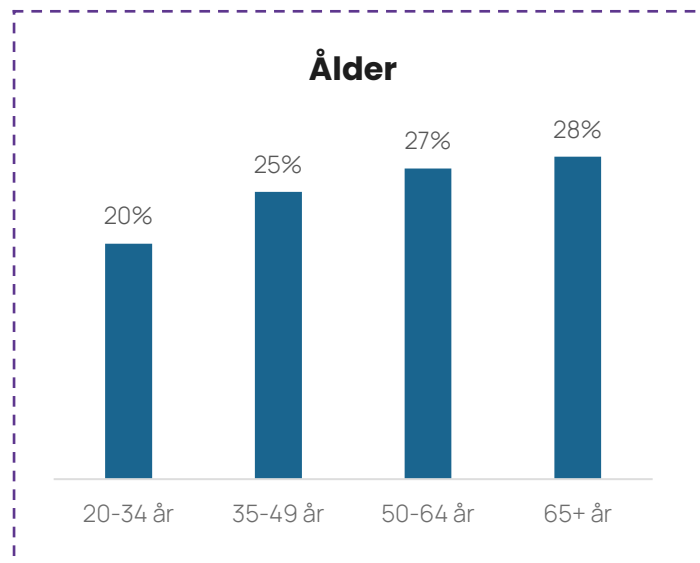
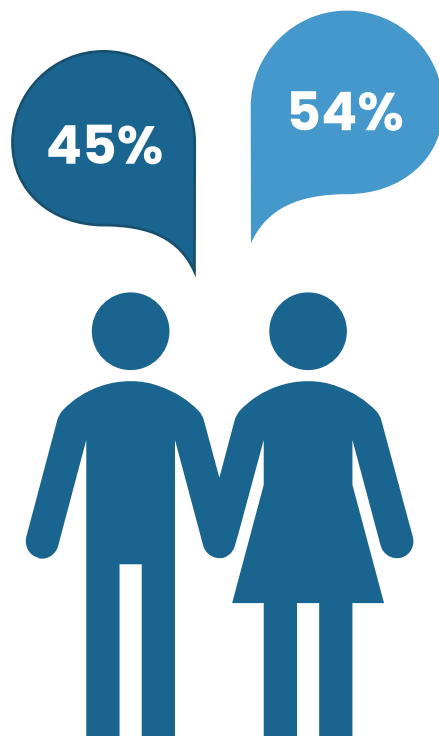
Fråga: Hur skulle du vilja att Stockholm city förbättras?



"Mer evenemang, aktiviteter och kultur som är tillgänglig för alla och gratis."

- Kvinna, 50 år

Bakgrunds-variabler



04. Slutsatser

Utvärdering av KPIer

Kundnöjdheten ökar – samtliga punkter har förbättrats

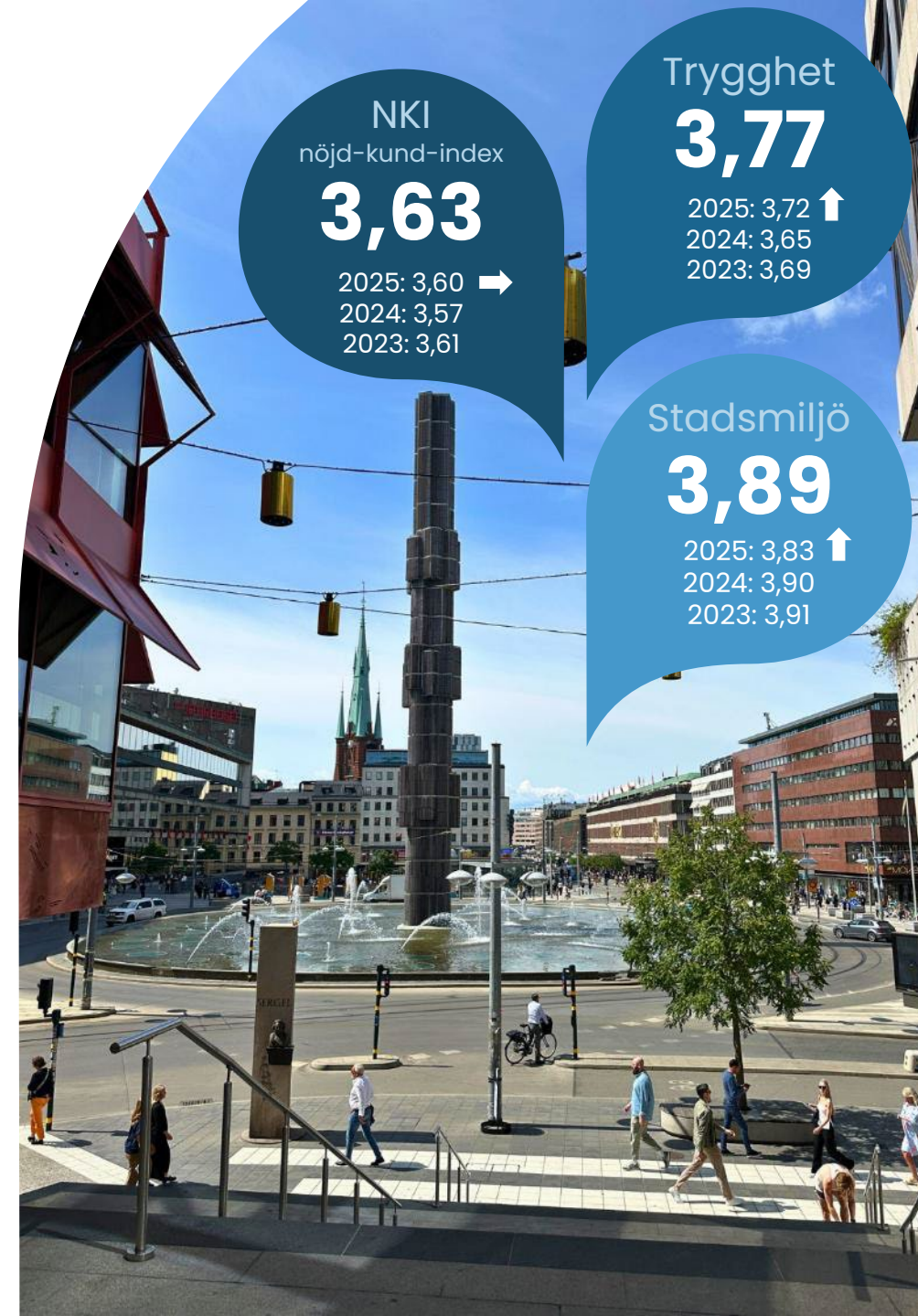
- NKI är 3,63 på en skala från 1-5, en ökning från föregående års mätning på 3,60.
- 64 % är nöjda med Stockholm city och enbart 6 % är missnöjda – en positiv utveckling jämfört med föregående år.

Stockholm city blir tryggare men kvällstid är fortsatt en utmaning

- Tryggheten är 3,77 på en skala från 1-5, en ökning från föregående års 3,72.
- 84 % är trygga på dagtid och 48 % är trygga under kvällstid, båda en förbättring från föregående år.
- Fokus bör ligga på att fortsätta stärka säkerheten och den upplevda tryggheten på kvällen, framför allt för kvinnor.

Stadsmiljön förbättras – tillgängligheten fortsatt viktigast

- Det allra viktigaste för stockholmarna är smidigheten att ta sig runt till fots (91 % viktigt, 81 % bra) och kollektivtrafiken (91 % viktigt, 84 % bra).
- 86 % tycker det är viktigt med en aktiv och levande stadskärna men 68 % tycker detta är bra i Stockholm city. Stadsmiljön bedöms vara 3,89 på en skala från 1-5, upp från 3,83.
- 92 % tycker att utbudet av restauranger, caféer och andra matställen är viktigt och 81 % tycker att utbudet är bra i Stockholm city.
- 83 % tycker att grönområden och parker är viktigt och 68 % tycker det är bra i Stockholm city, en markant förbättring från förra årets 57 %.



Hur höjer vi citys NKI?

– Tre prioriterade områden att utveckla för att stärka Stockholm citys attraktivitet

#1 Värna tillgängligheten – en stabil styrka

Kollektivtrafik och smidighet till fots är som vanligt det viktigaste det Stockholm city presterar bäst på. Däremot skapar byggarbeten frustration kring framkomligheten och kräver tydligare kommunikation. Biltillgängligheten är en tudelad fråga: oviktig för de flesta men viktigare för vissa grupper. Se över möjligheterna till smidiga angörings- och parkeringslösningar utan att kompromissa med gång- och kollektivtrafikmiljön.

#2 Utveckla grönområden, utbud och upplevelser

Gapet mellan viktigt och bra är störst inom mångfald i utbudet (82 % viktigt, 63 % bra) och aktiv/levande stad (86 % viktigt, 62 % bra). Satsa på fler tillfälliga koncept – pop-up-marknader, matfestivaler, kulturprogram i parkerna – som skapar anledningar att besöka city utanför shoppingtider. Utöka och synliggör de gröna ytorna, särskilt som parker och grönområden är den faktor där nöjdheten varierat mest.

#3 Fortsätt arbeta med kvällstryggheten

Även om tryggheten ökat till 3,77 (3,72 föregående år) är gapet mellan andelen som känner sig trygga på kvällstid är 48 %, jämfört med 84 % dagtid fortsatt stort. Fokusera på bättre belysning, fler kvällsöppna verksamheter och synlig närvaro (väktare, fältassistenter). En tryggare kvällsmiljö driver inte bara upplevd stadskvalitet utan också besöksfrekvens och omsättning för restauranger och nöjesliv.



Kontakt

info@cityisamverkan.se
cityisamverkan.se

