

# Årsrapport-2023

## Vedlegg 4

### **Oversikt over kundetilfredshets- undersøkelser**



Indikator	Hva måler den?	Hva brukes den til?
<b>KTI totalt</b>	Kundetilfredshet for hver enkelt togoperatør med trafikkavtale med direktoratet, og totalt for alle. Rapporteres etter hver av de fire årlige undersøkelsene, og totalt per år.	Oppfølging av togoperatører, ved beregning av bonus i trafikkavtalene og i forbindelse med byvekstavtaler og samhandling med fylkeskommunene.
<b>KTI - strekningsvis</b>	Kundetilfredshet per togstrekning. Rapporteres etter hver av de fire årlige undersøkelsene og totalt per år.	
<b>KTI avvik tog (togoperatør)</b>	Viser kundetilfredsheten ved avvik (definert som en forsinkelse på mer enn 15 minutter og/eller en innstilling), beregnet basert på fem definerte spørsmål hvor togoperatørene har et særskilt ansvar (*).	I trafikkavtalene på Østlandet er det knyttet bonus til KTI avvik tog. Måltallet skal defineres etter fire gjennomførte målinger i januar og februar 2024. KTI avvik tog følges også tett opp i Rådet for bedre kundeopplevelse ved avvik (samarbeid mellom direktoratet, BN, togoperatører og Entur).
<b>KTI – avvik BN (Bane NOR)</b>	Viser kundetilfredsheten ved avvik (definert som en forsinkelse på mer enn 15 minutter og/eller en innstilling), som er beregnet ut ifra fem definerte spørsmål hvor Bane NOR har et særskilt ansvar (**)	Direktoratet følger opp BN på dette, og BN vil selv bruke resultatene i sitt forbedringsarbeid. KTI avvik BN vil også følges tett opp i Rådet for bedre kundeopplevelse ved avvik (samarbeid mellom direktoratet, BN, togoperatører og Entur).
<b>KTI – sømløshet (***)</b>	Måler kollektivreisendes tilfredshet med den totale reisen med tanke på informasjon, billettkjøp og det å kunne reise uten hindringer.	Resultatene rapporteres til SD, og direktoratet bruker resultatene i samhandling med Fylkeskommuner, kommuner og i arbeidet med byvekstavtaler.

(\*) Spørsmålene omhandler informasjonen om avviket generelt, via togoperatørens app og om bord i toget, skiltingen til alternativ transport og håndteringen av avviket

(\*\*) Spørsmålene omhandler ansvarsområdene til Bane NOR på stasjonene under avvik: informasjon på stasjoner; høyttaler og skjermer, om den var enkel å forstå og om det var godt skiltet.

(\*\*\*) KTI Sømløshet gjennomføres som en web-undersøkelse til et tilfeldig utvalg som har reist med kollektivtransport. Det er 3 000 respondenter per runde som er fordelt over store deler av landet. KTI Sømløshet gjennomføres to ganger per år.