

# Sammenfatning av KTU-resultater (K3)

JDIR

September 2024

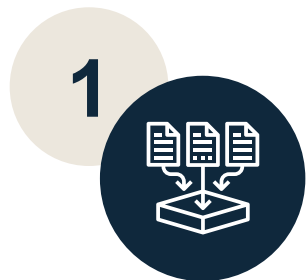
Epinion



# 1. Datainnsamling og metode

## 1. Datainnsamling og metode

# Metode til innsamling og behandling av data



### Innsamling av data til Kundetilfredshetsundersøkelsen

---

- Denne rapporten presenterer utvalgte resultater fra de kvartalsvise kundetilfredshetsundersøkelsene som Epinion gjennomfører på vegne av Jernbanedirektoratet.
- Kundetilfredshetsundersøkelsen (KTU) er gjennomført som feltrekrutterende web-intervju.
- Respondentene er utvalgt til deltagelse av en feltintervjuer gjennom en *Random Selection by Count*-prosedyre, som sikrer representative fordelinger på bakgrunnsvariabler.
- Intervjuene er i tillegg innsamlet etter en stratifisering som sikrer representativitet på strekninger og tidsbånd. Eventuelle avvikelser fra stratifiseringen er veiet på plass i den etterfølgende databehandlingen.
- Spørreskjemalinken har vært aktivt i 2 timer etter rekruttering for å sikre at besvarelsen tar utgangspunkt i respondentens nåværende reise.
- I overensstemmelse med EUs personvernerklæring (GDPR) er alle besvarelsene anonymisert. Deltagerne har blitt informert om anonymitet innen deltagelse i undersøkelsen.



### Om datainnsamlingen denne runden

---

- **Start for innsamling: 7/1/24 7:25:14 AM**
- **Slut for innsamling: 9/1/24 2:18:42 PM**
- **Antall respondenter: 6341**

## 1. Datainnsamling og metode

# Metode til utregning av KTI er gjort så enkel og gjennomskuelig som mulig

### BAKOM BEREGNINGEN

Utregningen av KTI foregår på nesten samme måte som før.

Kundetilfredshetsindekset (KTI) på en skala fra 0-100 beregnes med følgende forskrift:

$$\text{KTI (0-100)} = ((\text{Gjennomsnitt på skalaen 1-5}) - 1) \times 25$$

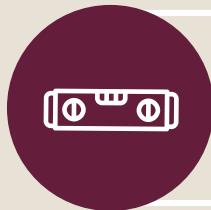
Den nye utregningen skiller seg fra den gamle, ved faktoren som ganges på til sist. Det er fordi de nye spørsmålene benytter en svarskala fra 1-5, i motsetning til skalaen fra 1-10 som de gamle spørsmålene benyttet. Til høyre finnes en detaljert gjennomgang av den nye forskriften.

#### Forbehold ved beregningene

- 1) 'Vet ikke'-kategorien er utelatt ved beregning av indeks.
- 2) Verdier avrundes først etter det endelige indekstallet er beregnet.
- 3) Grunnet denne avrundingen kan summen av beregnede verdier avvike med +/- 1.



**Gjennomsnitt på skalaen 1-5.** Dette er operatørens eller strekningens gjennomsnittlige vurdering for det enkelte området på svarskalaene *helt uenig* (1) til *helt enig* (5) eller *svært misfornøyd* (1) til *svært fornøyd* (5). Det samlede gjennomsnittet for KTI er gjennomsnittet av de enkelte områders gjennomsnitt.



**Gjennomsnittet minus 1:** Gjennomsnittet på 1-5-skalaen fratrekkes 1, så minsteverdien på skalaen blir 0 og maksverdien 4. Denne operasjonen er første nødvendige steg for å konvertere 1-5 til en 0-100-skala, så skalaene har samme startverdi.



**Gjennomsnittet ganget med 25:** Ved å gange gjennomsnittsverdien på den nye 0-4-skala med 25 fås en 0-100-skala. Dette er den andre nødvendige operasjonen i konverteringen. Den fungerer samtidig som et forstørrelsesglass som gjør det lettere å identifisere små forskjeller i kundetilfredsheten.

## 1. Datainnsamling og metode

# KTI-modellen måler tilfredsheten på seks områder med samme svarskala og vekting

Den nye KTI-modellen måler kundetilfredsheten på de seks leveranseområdene som Epinion i dialog med Jernbanedirektoratet og operatørene har utvalgt som de viktigste områdene. Tabellen oppsummerer den nye KTI-modellens seks områder og tilhørende spørsmål, svarskala og vekting.

Område	Spørsmål	Svarskala	Vægt
Renhold	<i>Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet/vedlikeholdet om bord i toget på denne reisen</i>	Helt uenig – Helt enig (5 punkts)	1
Informasjon på toget	<i>Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget på denne reisen</i>	Helt uenig – Helt enig (5 punkts)	1
Ombordpersonalet	<i>Personalet yter god service om bord på denne reisen</i>	Helt uenig – Helt enig (5 punkts)	1
Informasjon ved avvik	<i>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du fikk om forsinkelser eller innstillinger?</i>	Svært misfornøyd – Svært fornøyd (5 punkts)	1
Opplevd punktlighet	<i>Hvor enig eller uenig er du i at toget du kjører med nå holder tiden i ruteplanen?</i>	Helt uenig – Helt enig (5 punkts)	1
Samlet tilfredshet	<i>Totalt sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med {operatør} på denne reisen?</i>	Svært misfornøyd – Svært fornøyd (5 punkts)	1

## 2. Forsideresultater

2. Forsideresultater

# Samlet KTI-score for operatørene og Norge totalt

N = 6.341

**GoAhead**  
NORDIC

79

Siste kvartal: 77 (+2)

 | N  R D

85

Siste kvartal: 85 (0)



79

Siste kvartal: 78 (+1)



Vest

84

Siste kvartal: 84 (0)



Gjøvikbanen

81

Siste kvartal: 79 (+2)



Øst 1

76

Siste kvartal: 74 (+2)



Øst 2

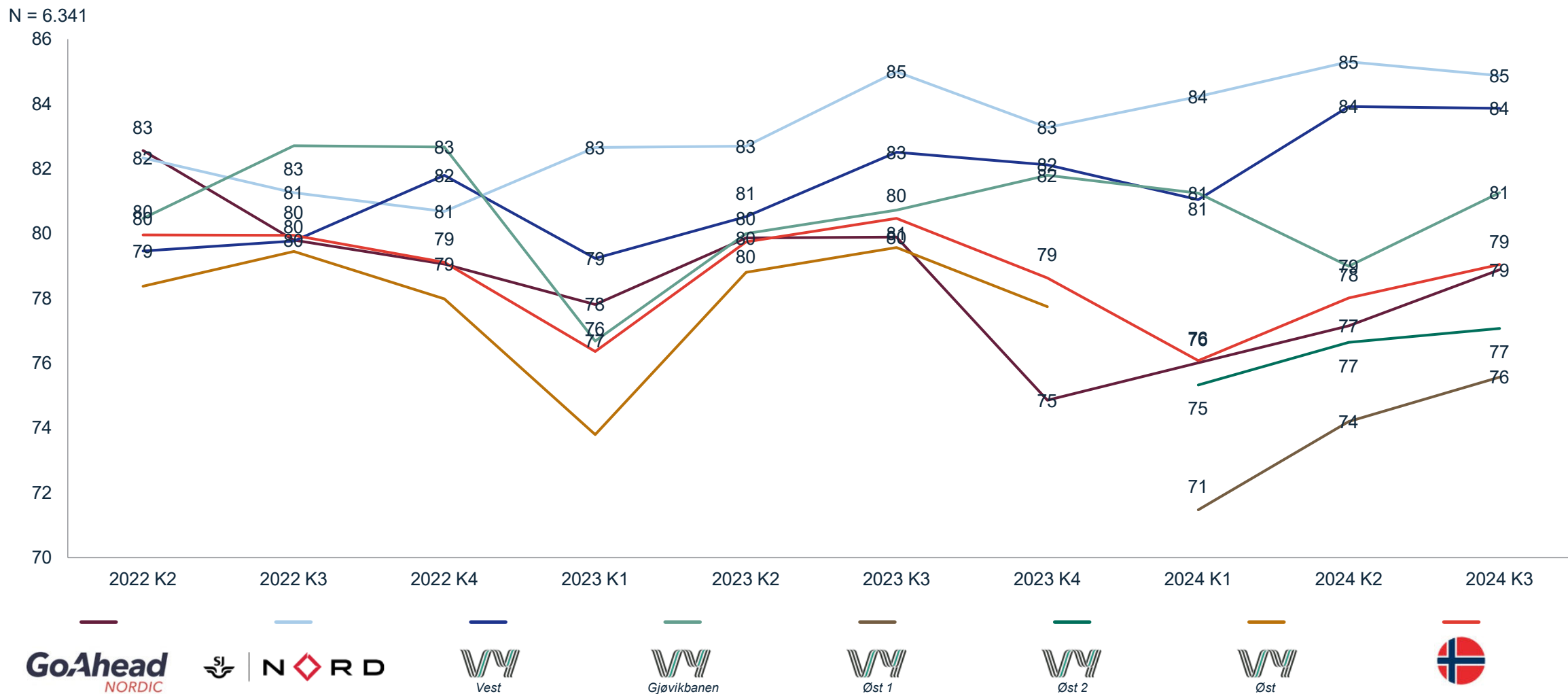
77

Siste kvartal: 77 (0)

● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

2. Forsideresultater

# Samlet KTI-score for operatørene og Norge totalt



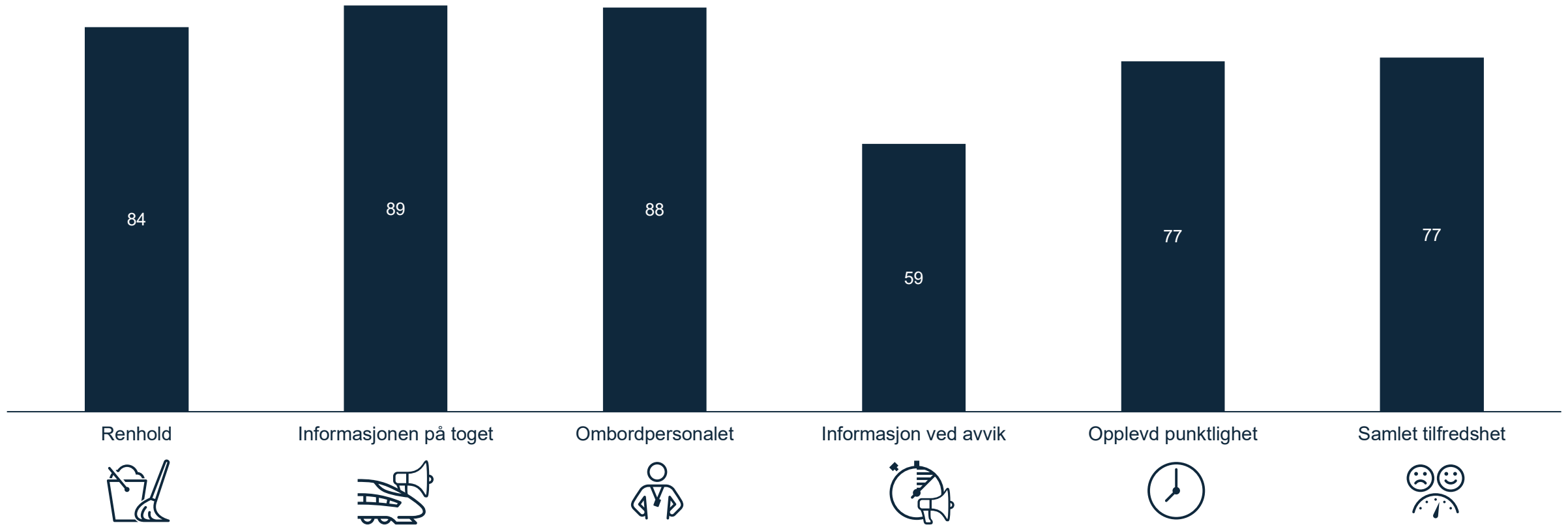


# 3. Detaljert KTI

### 3. Detaljert KTI

## Tilfredshet med bonusområder sammenlignet med øvrige operatører

N = 6.341

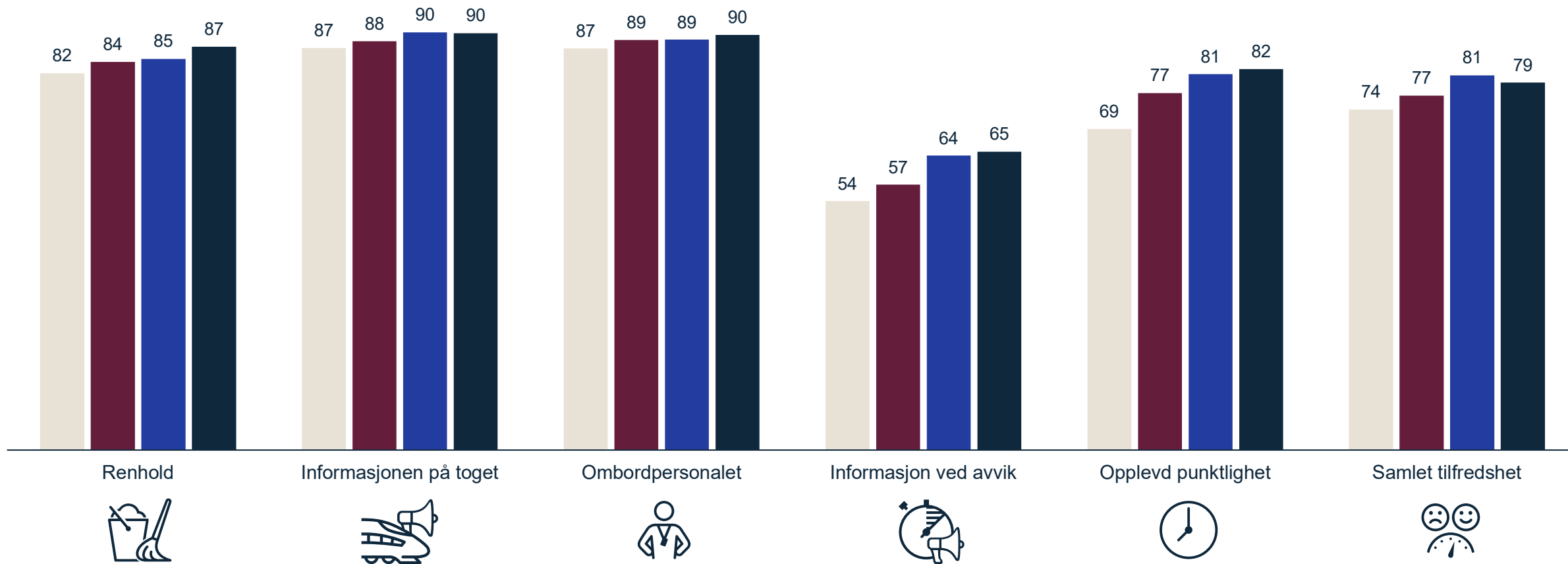


### 3. Detaljert KTI

# Tilfredshet med bonusområder oppdelt på reiseformål

N = 6.341

■ Regelmessig reise (arbeid/skole/studie)
 ■ Forretningsreise
 ■ Fritidsreise (enkelt dag)
 ■ Fritidsreise (m. overnatning)

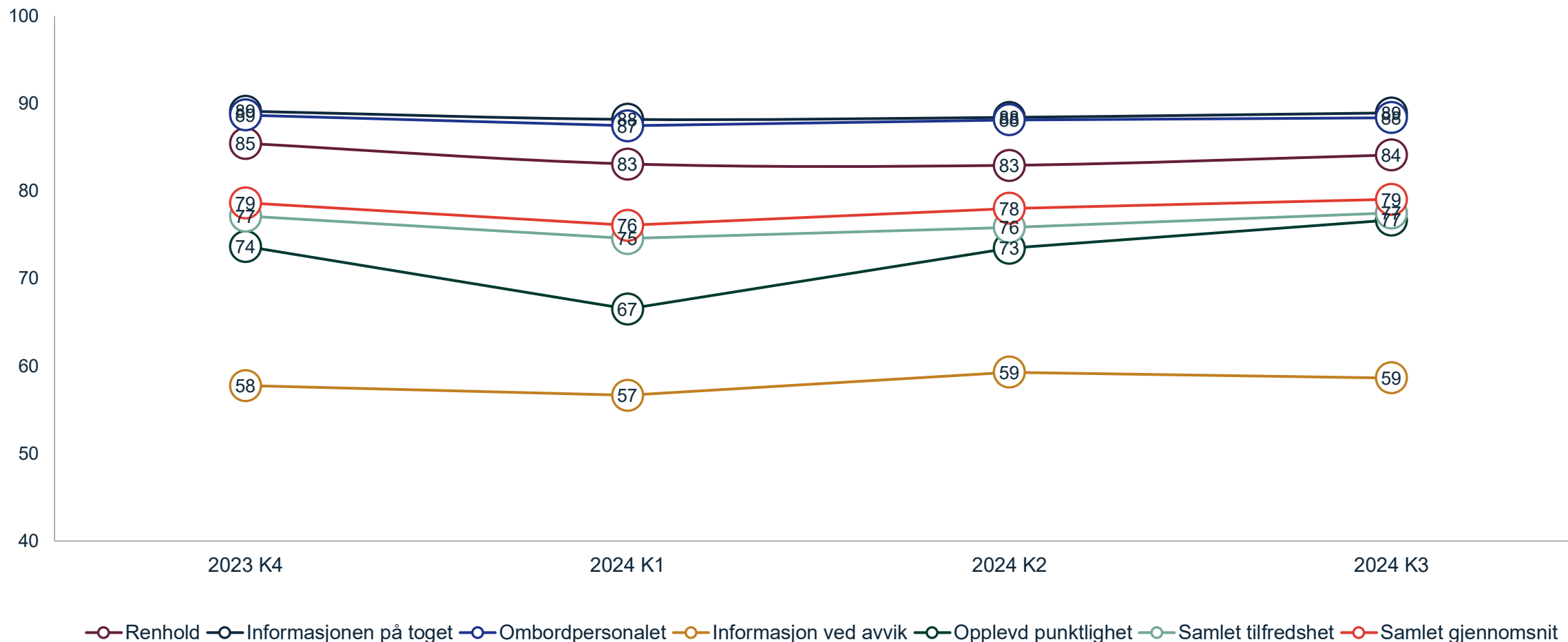


# 4. KTI Trend

#### 4. KTI Trend

## Utviklingen i tilfredsheten på de seks bonusområdene siden den nye bonusmodellen trådte i kraft

N = 6.341










\* Samlet gjennomsnitt er beregnet som gjennomsnittet av de seks bonusområdene (Renhold, Informasjon på toget, Ombordpersonalet, Informasjon ved avvik, Opplevd punktlighet, Samlet tilfredshet).

# 6. Trafikpakker

## 6. Trafikpakker

# Resultatene på de seks bonusområdene oppdelt på de åtte trafikpakkene








Trafikpakke	Linje	 Renhold	 Informasjon på toget	 Ombord-personalet	 Informasjon ved avvik	 Opplevd punktlighet	 Samlet tilfredshet	 Samlet gjennomsnitt
Go-Ahead 1	Total	84	89	92	59	79 <span style="color: green;">●</span>	75	80
	F5 Oslo - Kristiansand	84	92	93	64	83 <span style="color: green;">●</span>	77	82
	F5 Kristiansand - Stavanger	84 <span style="color: green;">●</span>	86	90	55	75	74	77
Go-Ahead 2	L5 Stavanger - Egersund	81 <span style="color: green;">●</span>	91	88	56 <span style="color: red;">●</span>	77 <span style="color: green;">●</span>	79 <span style="color: green;">●</span>	79
SJ 1	Total	91	91	94	78	86 <span style="color: red;">●</span>	81	87
	F6 Oslo - Trondheim	91	91	93	79	85 <span style="color: red;">●</span>	80	87
	R65 Dombås Åndalsnes	91	94	98	66	93	85	88
SJ 2	Total	91	94	96	67	60 <span style="color: red;">●</span>	77	81
	R60 Trondheim - Røros	91	95	96	75	76	80	85
	R60 Hamar – Røros	91	94	96	66	54 <span style="color: red;">●</span>	76	79
SJ 3	R70 Lerkendal – Stjørdal/Steinkjer	93	94	94	62	89 <span style="color: green;">●</span>	84	86
SJ 4	Total	85 <span style="color: red;">●</span>	92	94	60	87	76 <span style="color: red;">●</span>	82
	R75 Bodø Rognan	85	87	92	58	72 <span style="color: red;">●</span>	70	77
	F7 Trondheim - Bodø	85 <span style="color: red;">●</span>	94	95	61	93	79	84
Vy Vest 1	F4 Oslo - Bergen	81	90	91	63	89 <span style="color: green;">●</span>	80	82
Vy Vest 2	Total	86 <span style="color: red;">●</span>	93	92	67	86	84	85
	R40 Bergen – Voss - Myrdal	85 <span style="color: red;">●</span>	93	91	67	82	83	84
	L4 Bergen - Arna	88	92	93	65	92	86	86

N = 6.341

● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

## 6. Trafikpakker

# Resultatene på de seks bonusområdene oppdelt på de åtte trafikpakkene

Trafikpakke	Linje	 Renhold	 Informasjon på toget	 Ombord-personalet	 Informasjon ved avvik	 Opplevd punktlighet	 Samlet tilfredshet	 Samlet gjennomsnit
<b>Vy Øst 1</b>	Total	82	85	84	54	74 ●	74	76
	RE 20 Oslo S - Halden	85	87	86	54	77	75	77
	R21 Skøyen - Moss	85	87	81	49	79	73	76
	R22 Skøyen - Mysen	86	87	87	53	71	75	76
	L1 Spikkestad - Lillestrøm	78	87	85	54	70	74	75
	L2 Skøyen - Ski	81	82	81	51	77 ●	74 ●	74
	R23 Oslo – Ski	86	81	84	59 ●	79	76	78
<b>Vy Øst 2</b>	Total	85	87	86	59	70	75	77
	RE10 Drammen - Lillehammer	85	87	92	58	76	79	79
	RE11 Skien/Larvik - Eidsvoll	87	89	86	62	77	75	79
	R12 Kongsberg - Eidsvoll	84	87	84	58	60 ●	71	74
	R13 Drammen - dal	84	87	81	56	68 ●	73	75
	R14 Asker - Kongsvinger	85	87	87	65	68 ●	78 ●	78
<b>Vy Øst</b>	Total	83	86	85	57	72	75	76

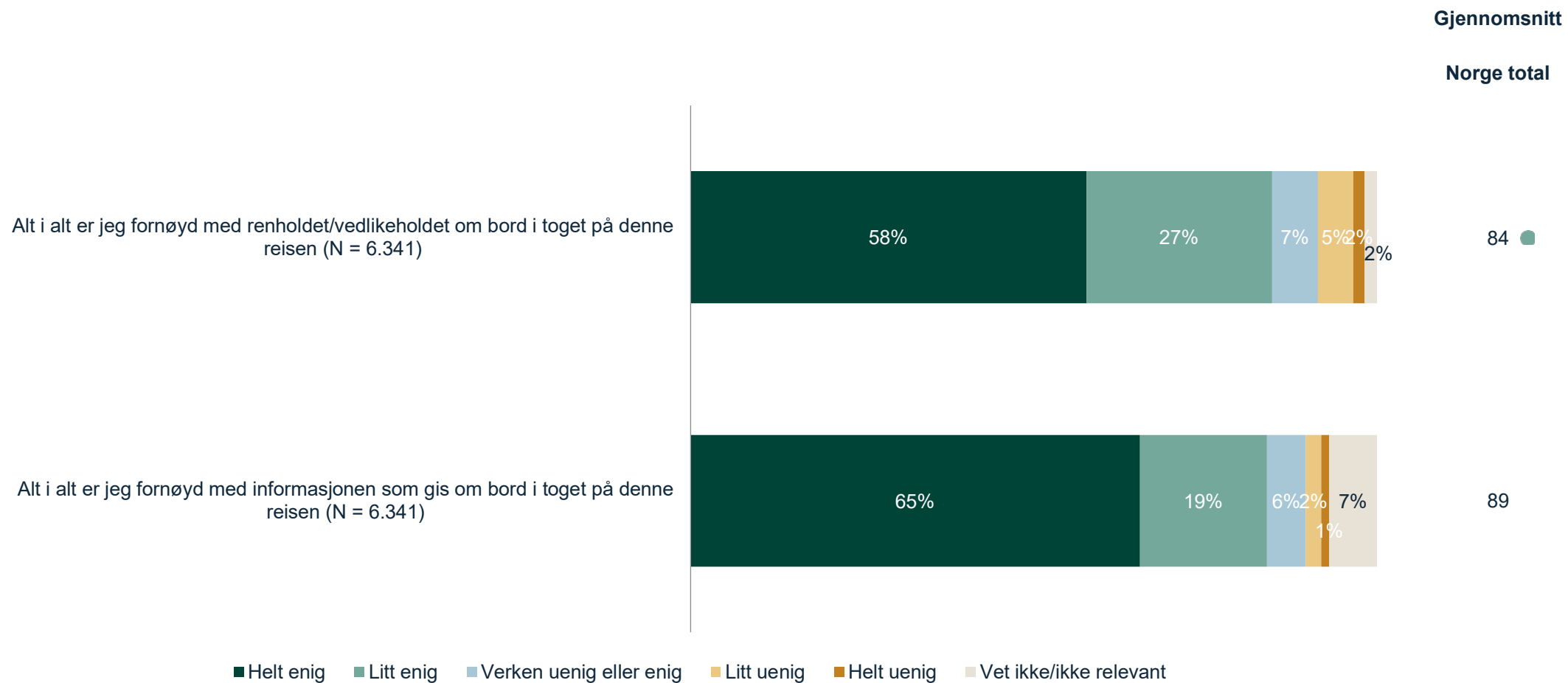
N = 6.341



# 8. Leveranseområder

## 8. Leveranseområder

# Renhold og informasjon på toget



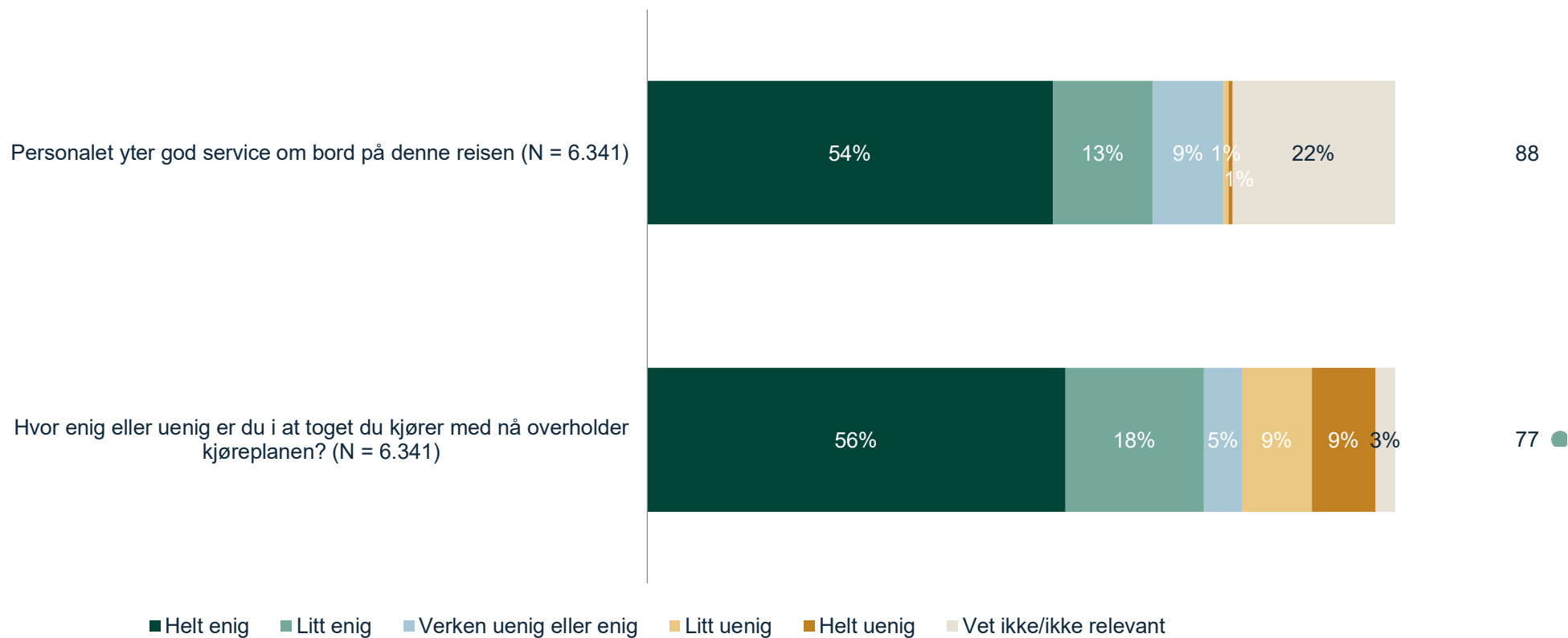
● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

## 8. Leveranseområder

# Ombordpersonalet og opplevd punktlighet

Gjennomsnitt

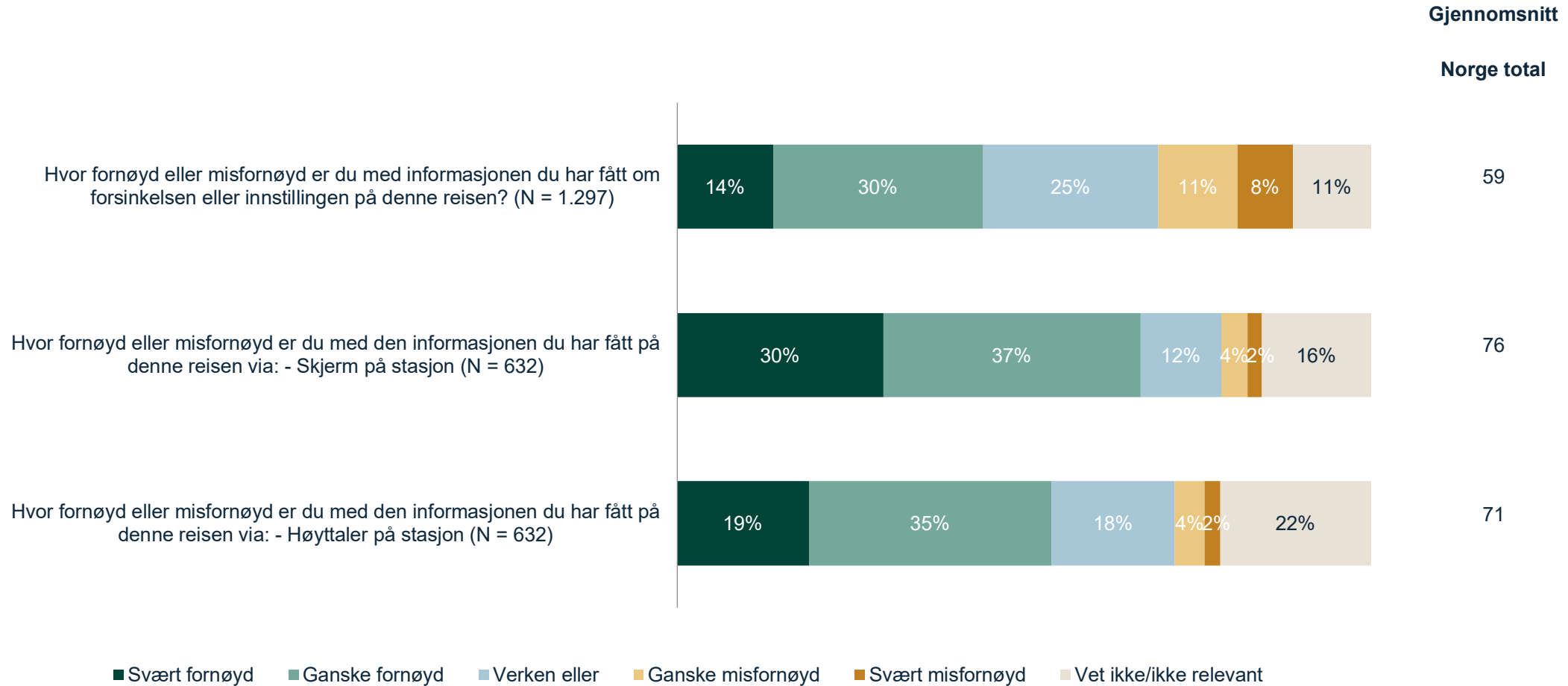
Norge total



● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

## 8. Leveranseområder

# Informasjon ved avvik



● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.