

Sammenfatning av KTU-resultater (K1)

JDIR

Marst 2025



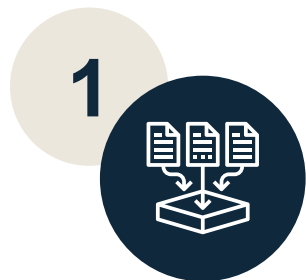
Innhold

3	1. Datainnsamling og metode
8	2. Forsideresultater
18	3. Detaljert KTI
21	4. KTI Trend
23	5. Driveranalyse
26	6. Trafikkpakker
29	7. Nøkkeltall
32	8. Leveranseområder

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: 1/2/25 3:21:31 PM**
- **Slut for innsamling: 2/24/25 9:11:36 PM**
- **Antall respondenter: 6429**

1. Datainnsamling og metode

Metode til innsamling og behandling av data

Om datainnsamlingen denne runden

Særlige forhold:

SJ:

- **Linje F7 og R75 Nordlandsbanen**
 - Hele perioden: Tog 471 og 472 kjøres med tog mellom Trondheim og Mo i Rana, og buss for tog mellom Mo i Rana og Bodø
 - 4. -5. januar: Buss for togene 1796 og 1797 linje R75. Bane NOR skal utføre arbeid på infrastruktur.

Vy:

- **Større planlagte avvik:**
 - Arbeid på Bergen stasjon som vil pågå ut året. Første del av arbeidene startet i uke 3, og vil pågå til uke 11. Enkelte avganger på Arnalokalen er innstilt, enkelte avganger på Vossebanen er innstilt mellom bergen og Arna.
- **Større oppståtte avvik:**
 - 2. januar: Bergensbanen stengt mellom Hallingskeid og Myrdal da et av våre tog fikk en stans. Om lag 100 passasjerer satt i 4,5 timer uten varme og strøm.
 - 3. januar: Avsporing ved Drammen stasjon førte til at strekningene Sande/Gulskogen-Brakerøya ble stengt fra ca. Kl. 07:30 til ca. Kl. 13.00. Buss for tog kom raskt på plass. I reisesøket var det ikke mulig å kjøpe billett for reiser med buss for tog.
 - 6-8. januar: Oransje farevarsel for snø og vind fører til at flere tovavganger på Østlandet innstilles. Beslutningen tas 5. januar, slik at vi rekker å informerer kundene. I dagene etter 8.
 - 6. januar ca. Kl. 22:25-11. januar ca. Kl. 23:00: Bergensbanen stengt mellom Hallingskeid og Myrdal på grunn av snøras.
 - 10. januar: Oslo S-Lillestrøm via Romeriksporten stengt for togtrafikk fra ca. Kl. 16:15 til ca. Kl. 19:45 da et flytog fikk en stans i tunnelen.
 - 15. januar: Oslo S-Ås delvis stengt fra ca. Kl. 09:10 til ca. Kl. 16:20 på grunn av strømproblemer. Flere tog på både Østfoldbanen og Follobanen ble innstilt. Det var også noen oppståtte avvik på denne strekningen 16. og 17. januar.
 - 23. januar: Skøyen-Nationaltheatret delvis stengt i rush, fra ca. Kl. 16:15 til ca. Kl 17:15, på grunn av feil på en sporveksel.

1. Datainnsamling og metode

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

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 = 6.429

GoAhead
NORDIC

78

Siste kvartal: 78 (0)

SI | N  R D

84 

Siste kvartal: 88 (-4)



78

Siste kvartal: 78 (0)



Vest

82

Siste kvartal: 83 (-1)



Gjøvikbanen

79

Siste kvartal: 82 (-3)



Øst 1

74

Siste kvartal: 74 (0)



Øst 2

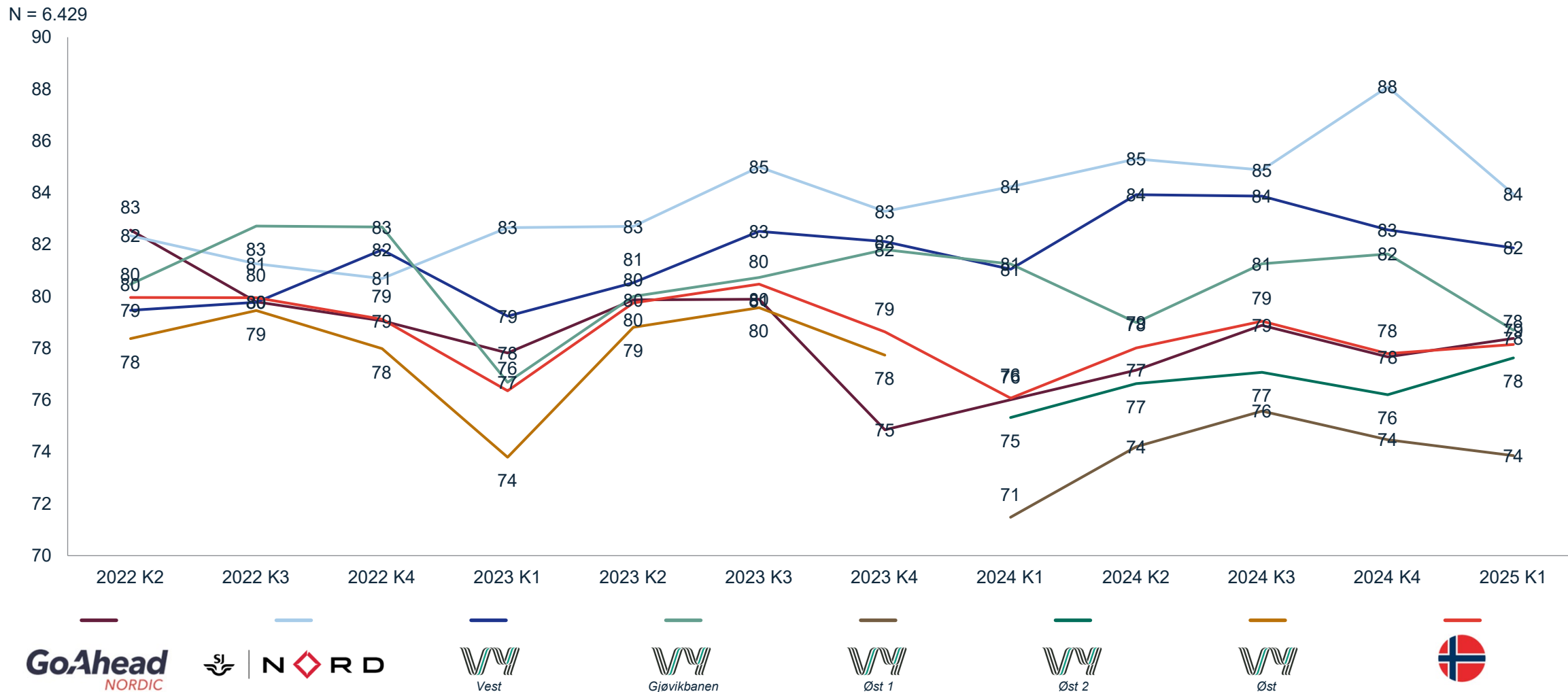
78

Siste kvartal: 76 (+2)

● 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



2. Forsideresultater

Samlet Avvik-score for operatørene og Norge totalt

N = 6.429

GoAhead
NORDIC

56

Siste kvartal: 57 (-1)

 | N  R D

67

Siste kvartal: 67 (-1)



56

Siste kvartal: 55 (+1)



Vest

66

Siste kvartal: 65 (+0)



Gjøvikbanen

59

Siste kvartal: 64 (-5)



Øst 1

50

Siste kvartal: 51 (-1)



Øst 2

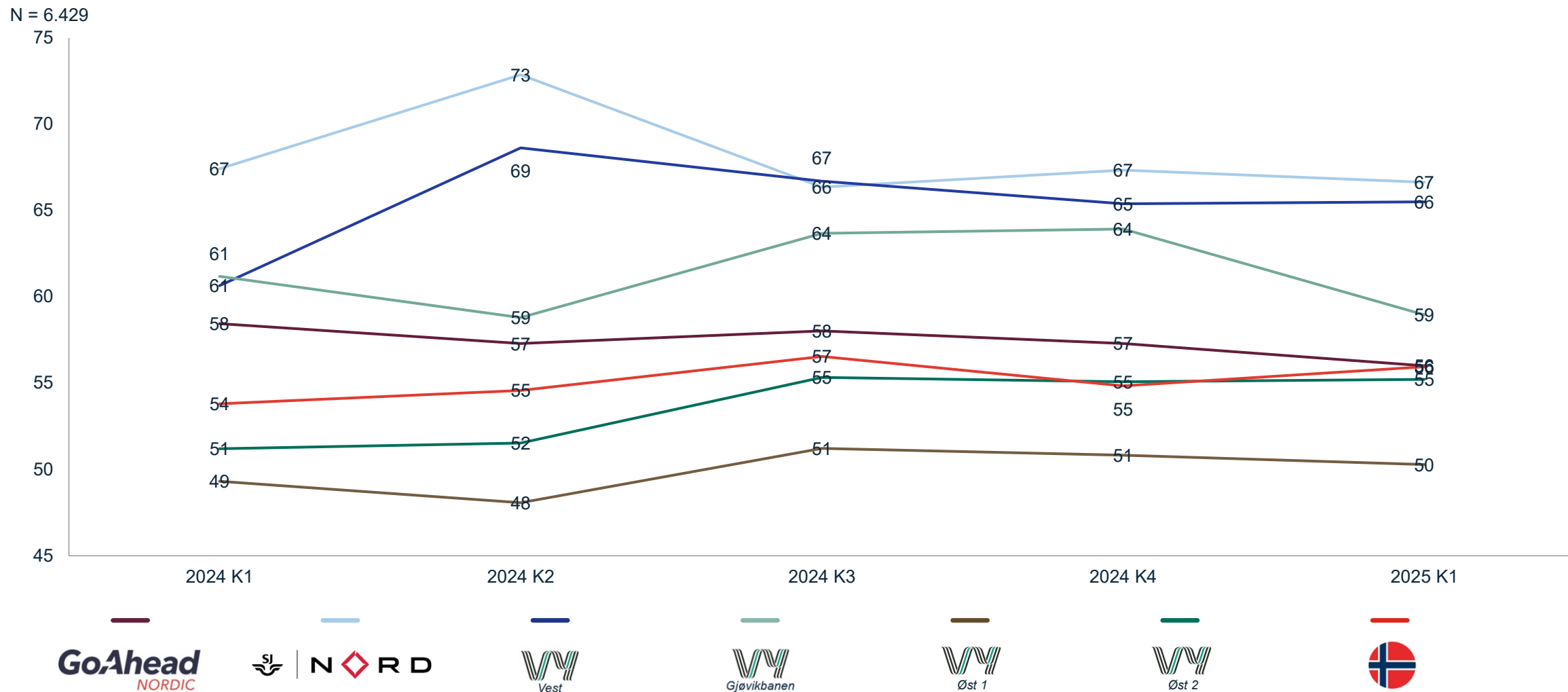
55

Siste kvartal: 55 (+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 Avvik-score for operatørene og Norge totalt



2. Vy Bonus resultater

Samlet Avvik-score, Vy Bonus, for operatørene og Norge totalt

N = 6.429

GoAhead
NORDIC

58

Siste kvartal: 59 (-2)

SI | N  R D

66

Siste kvartal: 67 (-1)



59

Siste kvartal: 57 (+1)



66

Siste kvartal: 68 (-1)



62

Siste kvartal: 66 (-4)



54

Siste kvartal: 54 (+0)



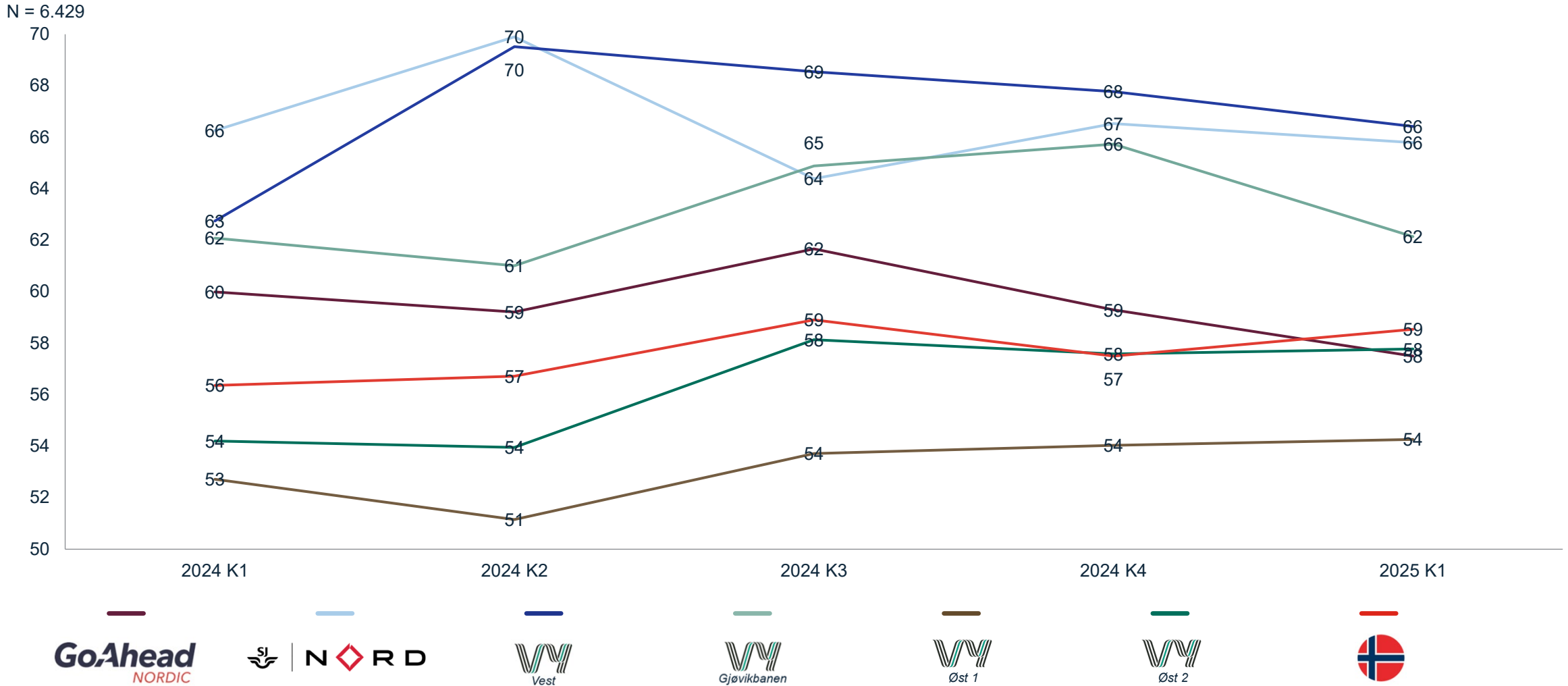
58

Siste kvartal: 58 (+0)

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

2. Vy Bonus resultater

Samlet Avvik-score, Vy Bonus, for operatørene og Norge totalt



2. Forsideresultater

Samlet BaneNor-score for operatørene og Norge totalt

N = 6.429

GoAhead
NORDIC

61

Siste kvartal: 64 (-3)

SI | N  R D

71

Siste kvartal: 72 (-1)



63

Siste kvartal: 62 (+1)



Vest

69

Siste kvartal: 71 (-2)



Gjøvikbanen

63

Siste kvartal: 68 (-5)



Øst 1

59

Siste kvartal: 58 (+1)



Øst 2

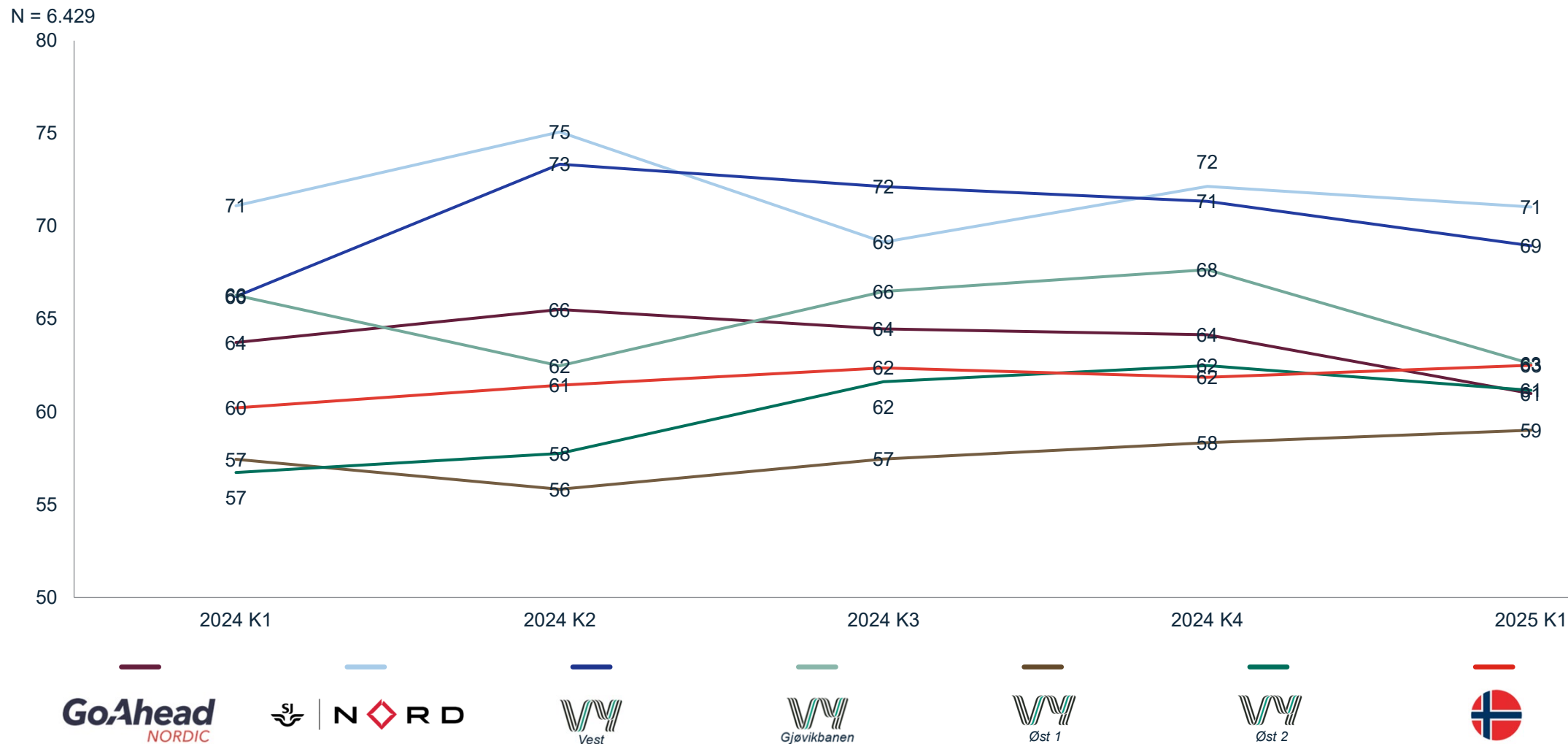
61

Siste kvartal: 62 (-1)

● 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 BaneNor-score for operatørene og Norge totalt



2. Forsideresultater

Samlet KTI-score og Avvik-score for Vy vektet på passasjerantall for VY

N = 4.945

KTI-score

77

Siste kvartal: 77 (0)

Avvik-score

57

Siste kvartal: 57 (0)



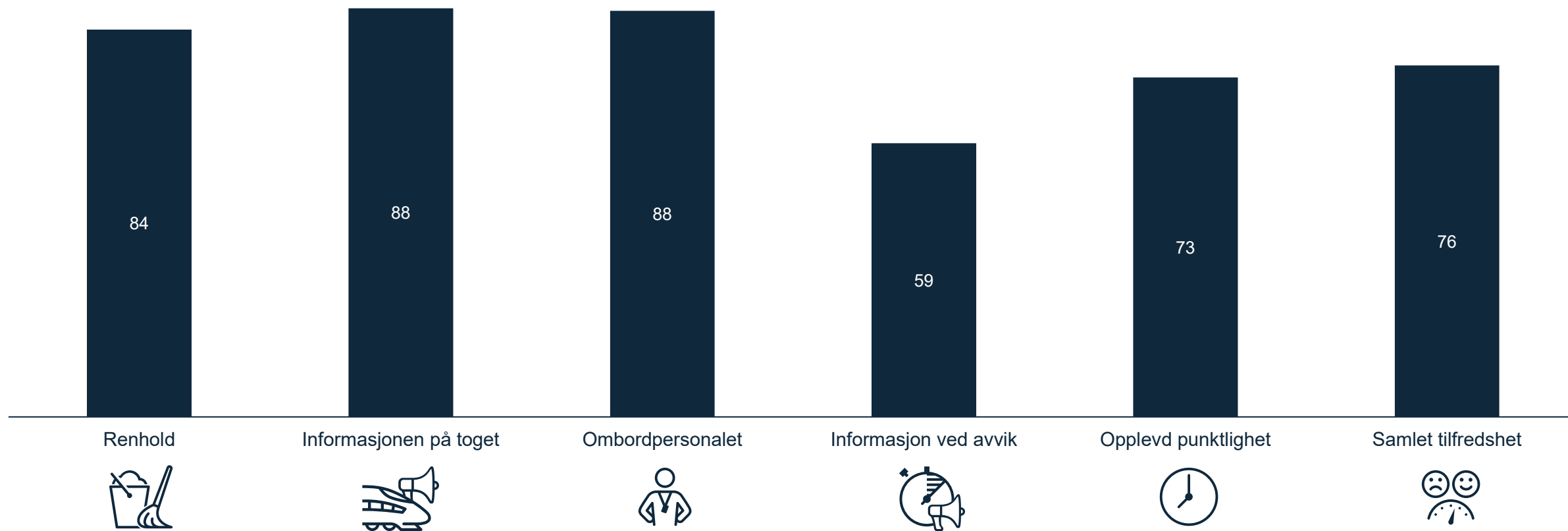
● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

3. Detaljert KTI

3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder sammenlignet med øvrige operatører

N = 6.429

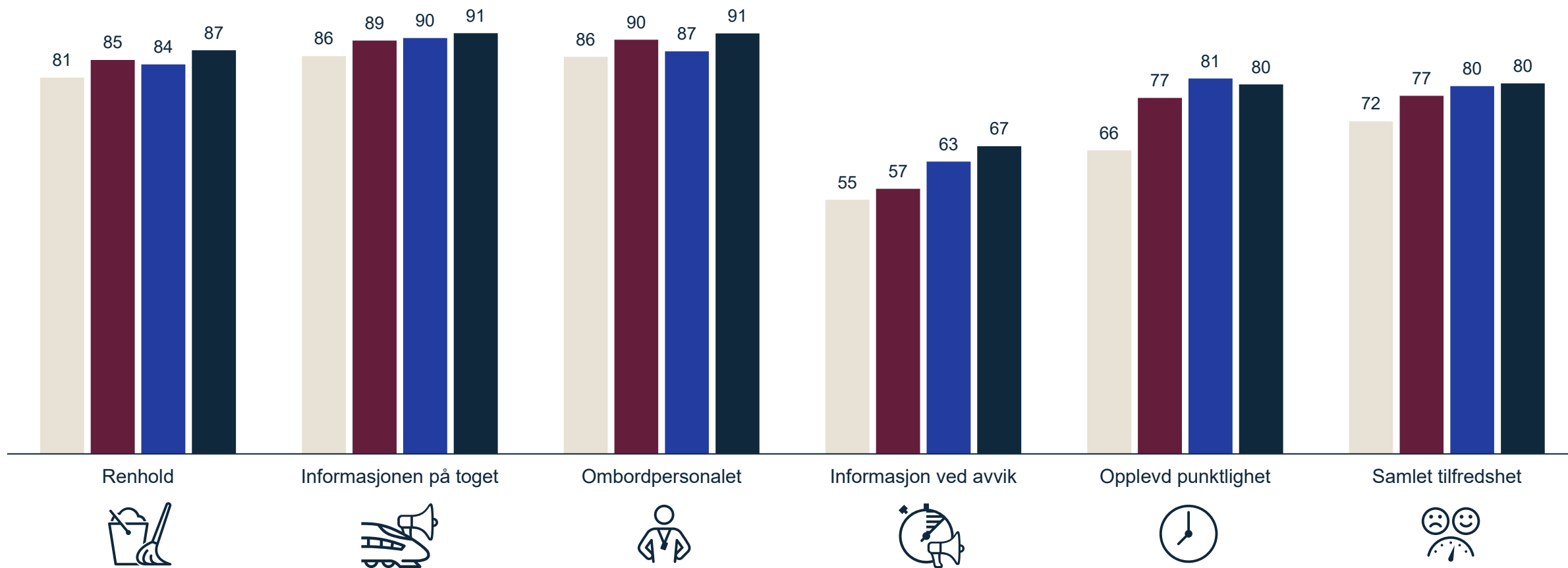


3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder oppdelt på reiseformål

N = 6.429

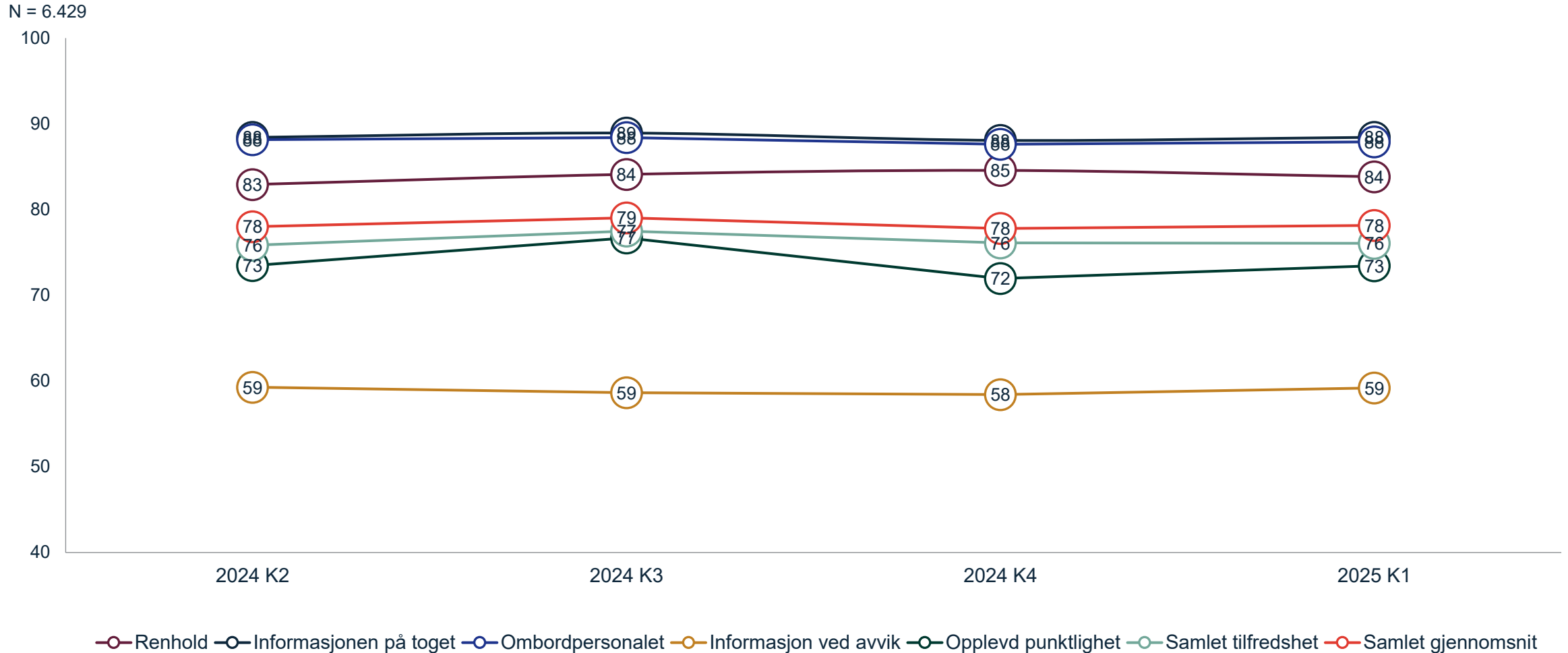
■ Regelmessig reise (arbeid/skole/studie)
 ■ Forretningsreise
 ■ Fritidsreise (enkelt dag)
 ■ Fritidsreise (m. overnatning)



4. KTI Trend

4. KTI Trend

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



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

5. Driveranalyse

5. Driveranalyse

Hvilke faktorer kan mest effektivt øke den samlede tilfredshet og NPS?

Driveranalysen viser sammenhengen mellom den *samlet tilfredshet* med seneste reise og tilfredsheten med reisens enkelte elementer. Driveranalysen er en *averaging over orders*-modell, som utregner den enkelte faktors gjennomsnittlige, individuelle betydning for den samlede tilfredshet/NPS, etter det er tatt høyde for de øvrige faktorens betydning.

Hva er et prioriteringskart?

- Et prioriteringskart rangerer driveranalysens prediktorer i fire kvadrater, oppdelt etter spørsmålets betydning for den samlede tilfredshet/ på x-aksen og den gjennomsnittlige vurdering av faktoren på y-aksen
- Spørsmål i feltene til venstre har liten betydning for den samlede tilfredshet, mens spørsmål i feltene til høyre har stor betydning for den samlede tilfredshet. De forventede konsekvensene av et fall eller en stigning i tilfredsheten med spørsmål i de enkelte felter fremgår av teksten til venstre for prioriteringskartet.
- Prioriteringskartet fokuserer kun på spørsmålenes betydning for den samlede tilfredshet med reisen/NPS. Spørsmål med begrenset betydning i prioritetskartet kan derfor være viktige i andre sammenhenger.

Muligheter

Tilfredshet: Høy
Betydning: Lav

Spørsmål plassert i dette feltet kan nedprioriteres uten store konsekvenser for den samlede tilfredshet.

Styrker

Tilfredshet: Høy
Betydning: Høy

Spørsmål plassert i dette feltet kan med fordel fastholdes, da et fall forventes å ha stor betydning for den samlede tilfredshet.

Tilfredshet: Lav
Betydning: Lav

Spørsmål plassert i dette feltet kan med fordel overvåkes, og prioriteres hvis betydningen stiger.

Svakheter

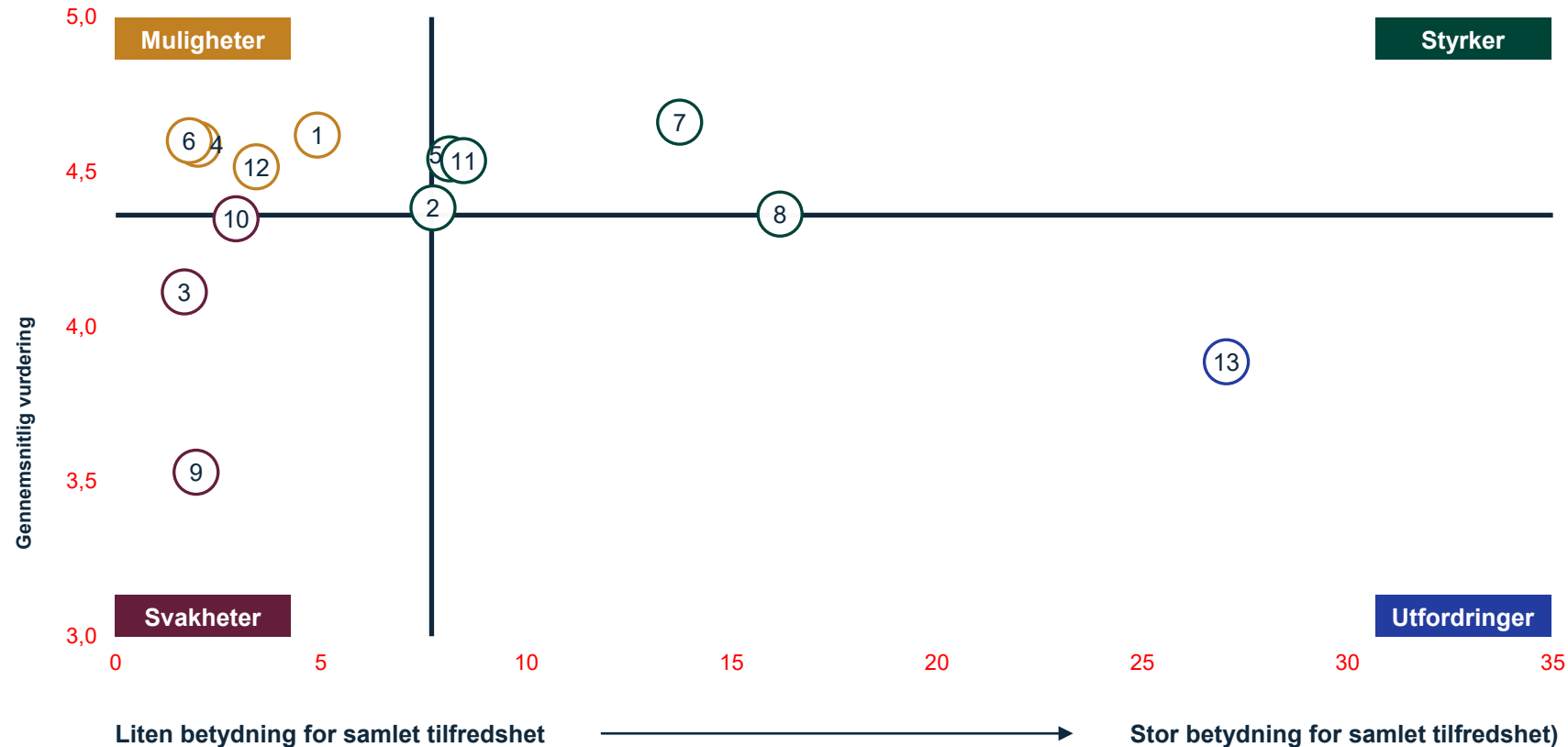
Tilfredshet: Lav
Betydning: Høy

En stigning i tilfredsheten med spørsmål plassert i dette feltet forventes å øke den samlede tilfredshet betydelig.

Utfordringer

5. Driveranalyse

Driveranalysen viser hva som har størst betydning for den samlede tilfredshet med reisen og samtidig vurderes lavt



For å øke den samlede tilfredsheten kan det jobbes med å forbedre vurderingen av følgende **utfordringer**:

1. Toget holder tiden i ruteplanen (13)

For å fastholde nivået av samlet tilfredshet, bør det jobbes med å fortsatt score en høy vurdering av følgende **styrker**:








1. Stasjonsområdet (2)
2. Informasjonen på stasjonen var konsis og korrekt (5)
3. Informasjonen om bord (11)
4. Ombordstigningen (7)
5. Komforten om bord (8)

1. Enkelt å kjøpe billetten, 2. Stasjonsområdet, 3. Informasjonen over høyttaleranlegget på stasjonen, 4. Informasjonen på skjermene på stasjonen, 5. Informasjonen på stasjonen var konsis og korrekt, 6. Enkelt å forstå og bruke informasjon på skjermene, 7. Ombordstigningen, 8. Komforten om bord, 9. Dataforbindelse (4G) i toget, 10. Renholdet/vedlikeholdet om bord i toget, 11. Informasjonen om bord, 12. Personalet yter god service om bord på denne reisen, 13. Toget holder tiden i ruteplanen

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	87	89	95	68	80	82	83
	F5 Oslo - Kristiansand	83	85	94	68	82 ●	81	82
	F5 Kristiansand - Stavanger	91 ●	92	95	68	78	82	84
Go-Ahead 2	L5 Stavanger - Egersund	80	88	86	56	73	75	76
SJ 1	Total	89	92	93 ●	68	85 ●	76 ●	84 ●
	F6 Oslo - Trondheim	88	88	90	71	83 ●	75 ●	83 ●
	R65 Dombås Åndalsnes	90	97	97	63	88 ●	77 ●	85
SJ 2	Total	88 ●	90 ●	93 ●	71 ●	72 ●	76 ●	81 ●
	R60 Trondheim - Røros	90 ●	92	96 ●	74 ●	82 ●	77 ●	85
	R60 Hamar – Røros	85	88 ●	91 ●	67	62 ●	75	78 ●
SJ 3	R70 Lerkendal – Stjørdal/Steinkjer	94	95	92	62 ●	89 ●	87	86
SJ 4	Total	88	90	96	71	83	79	84
	R75 Bodø Rognan	87	89	96	56	76	80	81
	F7 Trondheim - Bodø	90	91	95	81	88	79	87
Vy Vest 1	F4 Oslo - Bergen	83	90	92	64	66 ●	74	78
Vy Vest 2	Total	88	92	93	63	84 ●	81	83
	R40 Bergen – Voss - Myrdal	87	92	92	66	79 ●	80	83
	L4 Bergen - Arna	88	93	94	51	91	83	83

N = 6.429

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
Vy Øst 1	Total	80	85	83 ●	51	70	73	74
	RE 20 Oslo S - Halden	88	89	90	56	75	78	79
	R21 Skøyen - Moss	83	86	82	49	78 ●	76 ●	76
	R22 Skøyen - Mysen	82	90	84	63 ●	75 ●	78 ●	79
	L1 Spikkestad - Lillestrøm	76	85	81 ●	53	62 ●	71 ●	71 ●
	L2 Skøyen - Ski	76	81	80	47	68	68	70
	R23 Oslo – Ski	85	85	84	46	70	75	74
Vy Øst 2	Total	84 ●	89	87	60	71 ●	76	78
	RE10 Drammen - Lillehammer	87	92	92 ●	64	80 ●	83 ●	83 ●
	RE11 Skien/Larvik - Eidsvoll	84 ●	89	88	59	73	76	78
	R12 Kongsberg - Eidsvoll	83 ●	88	86	63	73	78 ●	78
	R13 Drammen - dal	81	87	82	57	68 ●	72	74
	R14 Asker - Kongsvinger	84	88	85	58	58	71	74
Vy Øst	Total	82	87	85	56	71	75	76

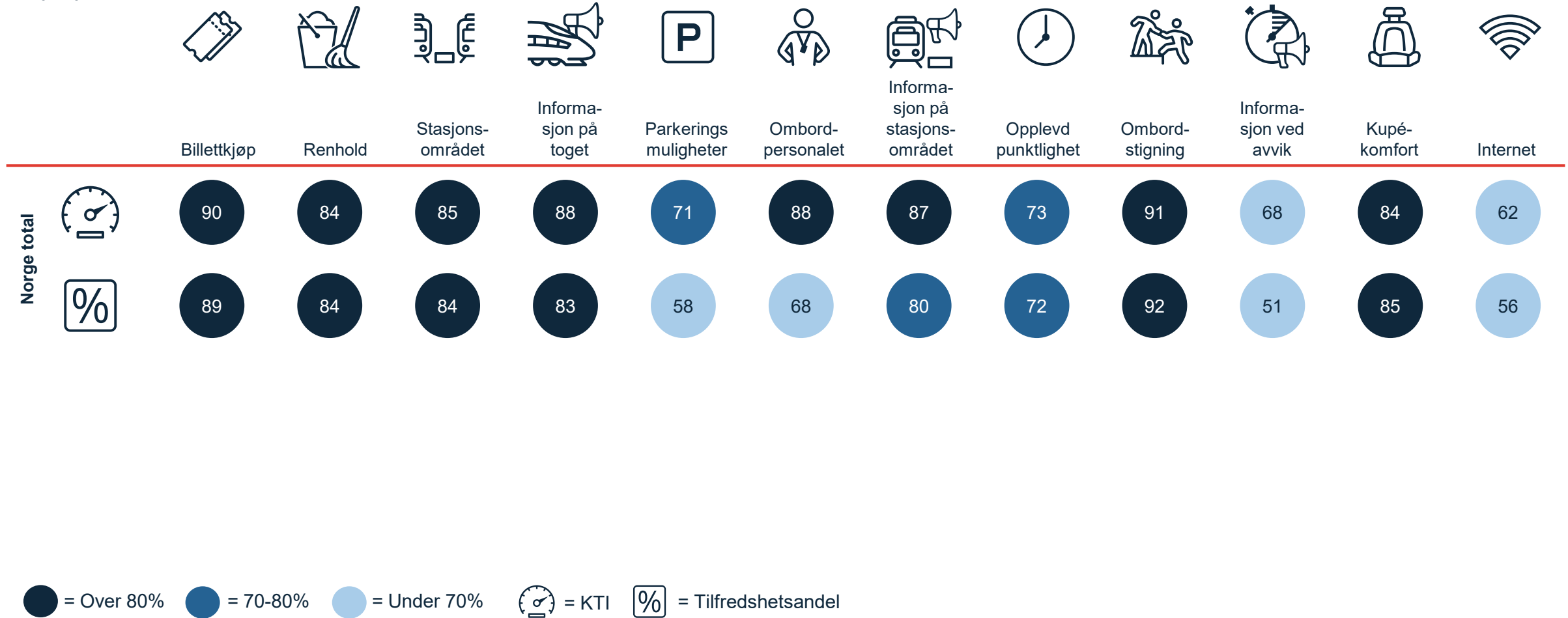
N = 6.429

7. Nøkkeltall

7. Nøkkeltall

Overordnede nøkkeltalresultater viser resultatene på de forskjellige leveranseområdene samlet sett

N = 6.429








7. Nøkkeltall

Detaljerte nøkkeltallsresultater visere resultatene på underspørsmål innenfor de pålydende leveranseområdene med mere enn ett spørsmål

N = 6.429

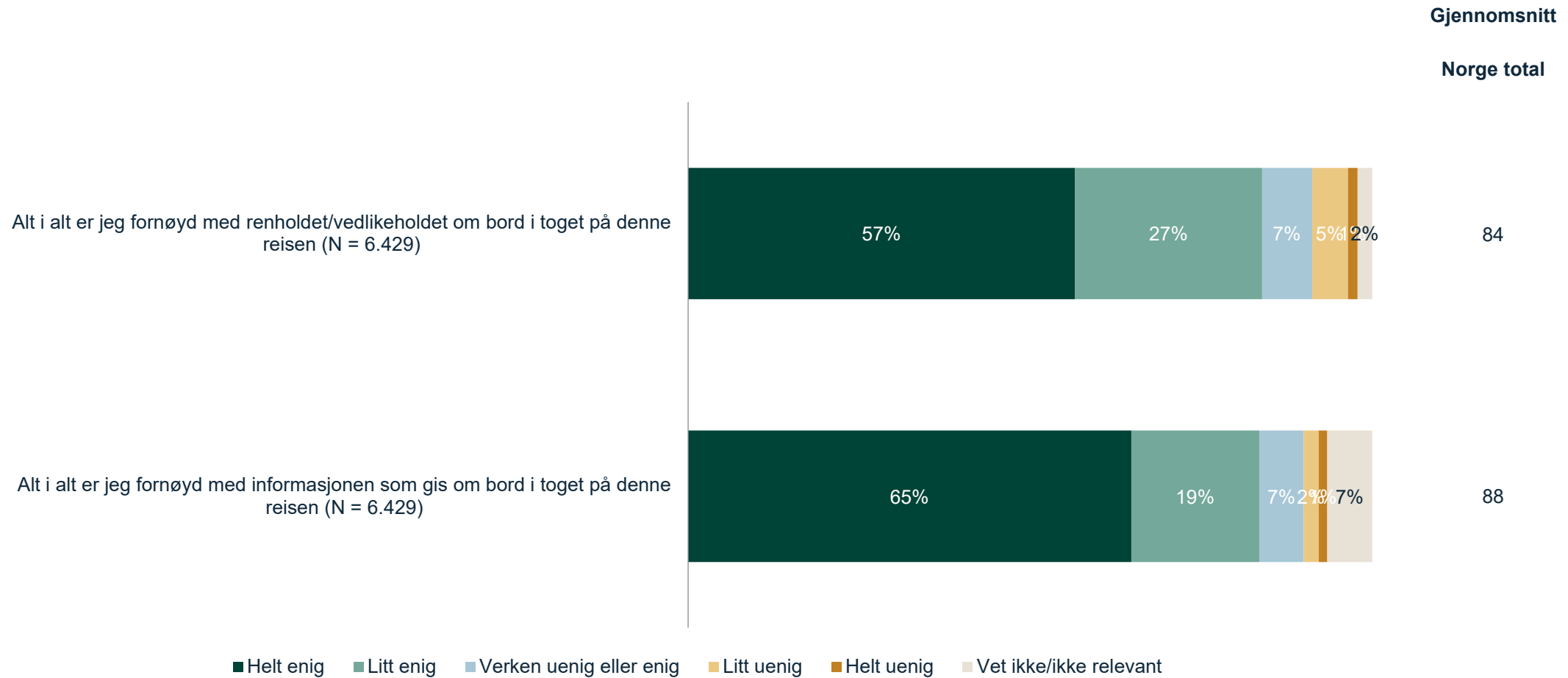


 = Over 80%
  = 70-80%
  = Under 70%
  = KTI
  = Tilfredshetsandel

8. Leveranseområder

8. Leveranseområder

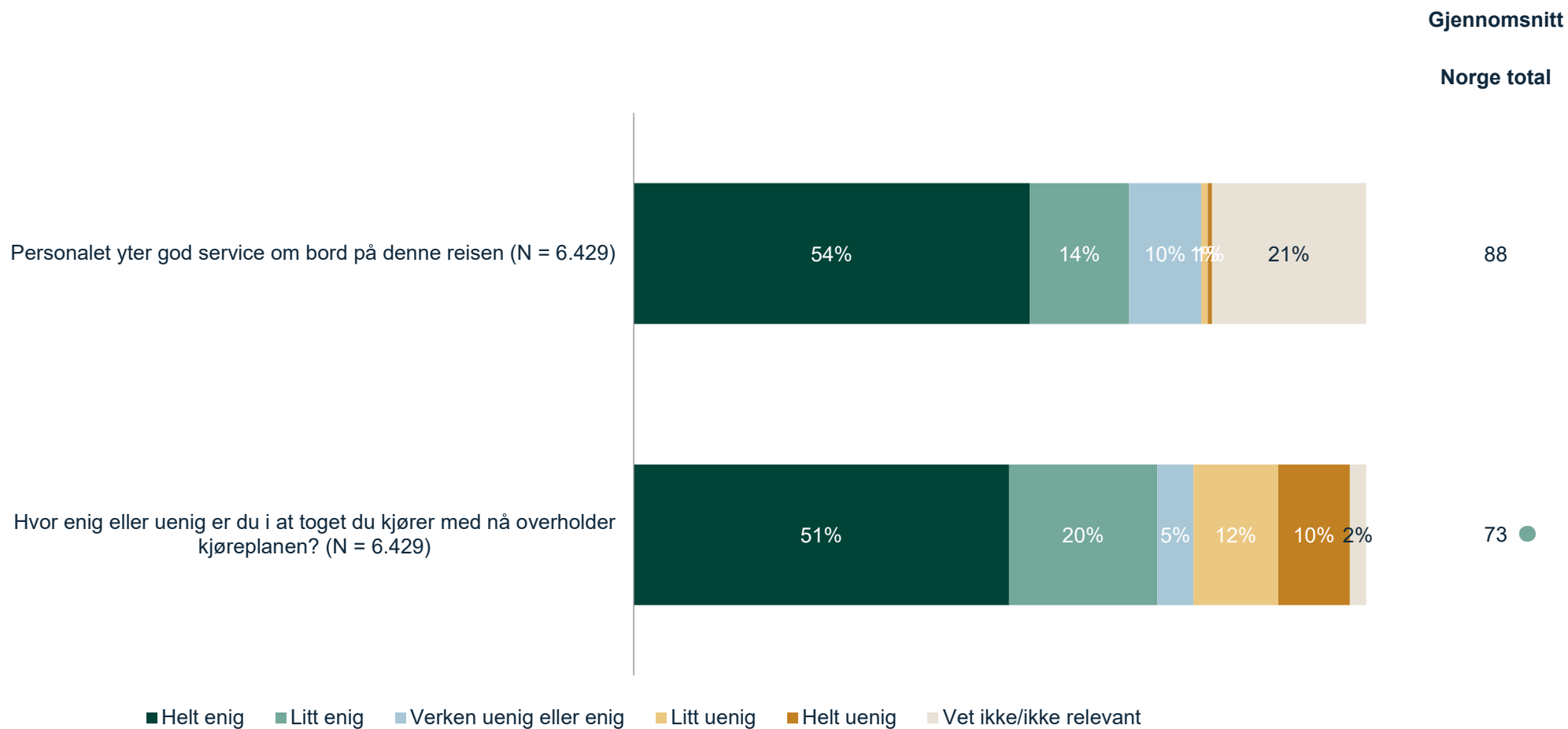
Renhold og informasjon på toget



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

8. Leveranseområder

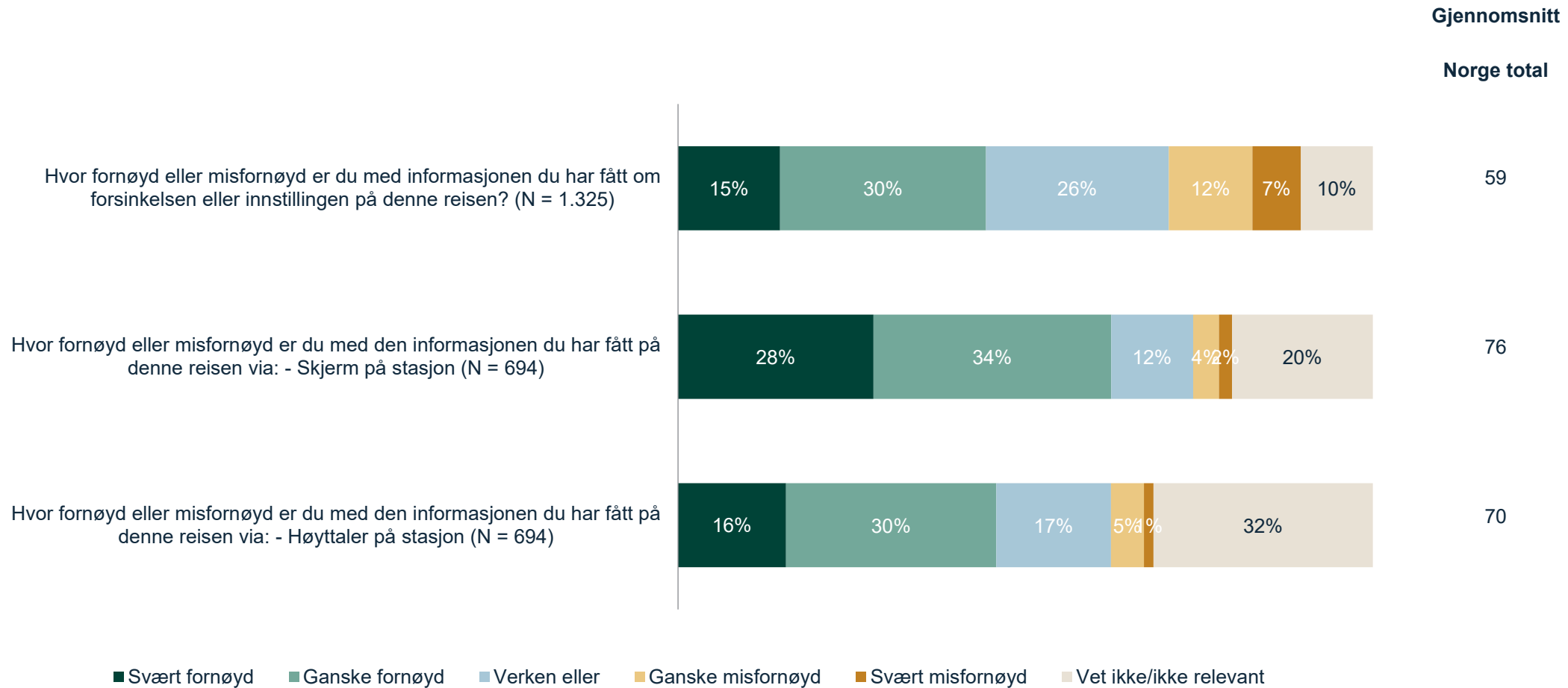
Ombordpersonalet og opplevd punktlighet



● 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.