

Sammenfatning av KTU-resultater (K2)

JDIR

Juni 2025

Epinion



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

1



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.

2



Om datainnsamlingen denne runden

- **Start for innsamling:** 4/2/25 7:16:00 AM
- **Slut for innsamling:** 6/1/25 7:29:12 PM
- **Antall respondenter:** 6733

1. Datainnsamling og metode

Metode til innsamling og behandling av data

Om datainnsamlingen denne runden

Særlige forhold:

SJ:

- **Linje F6 og R65** gjenopptok normal kjøring fra 8. april (etter flere måneders brudd på Dovrebanen). **Linje R70** hadde svært mange innstillinger og planlagte forsinkelser hver dag fra 3. mai på grunn av et stort brudd på Nordlandsbanen (lange strekninger var sperret fra kl. 10:00 – 20:00 hver dag).

• GENERELT

F6 Oslo – Trondheim og R65 Dombås – Åndalsnes På grunn av omfattende skader på Otta bru ble det kjørt et alternativt driftsopplegg på Dovrebanen. Noen avganger ble innstilt, mens andre avganger ble kjørt med buss for tog på deler av strekningen. Også R65 hadde et justert ruteopplegg for å tilpasse endringene/overgangen fra linje F6. Dovrebanen ble åpnet for gjennomkjøring 7. april. Vi kjørte delvis full normalproduksjon den 7. april og full normalproduksjon fra 8. april for både linje F6 og R65.

F7 Trondheim – Bodø På grunn av lokomotivmangel oppstod det perioder med behov for å kjøre buss for tog mellom Mo i Rana og Bodø på Nordlandsbanen på dagtogene mellom Trondheim og Bodø (avgang fra Trondheim kl. 07:49 og avgang fra Bodø kl. 12:27).

• PLANLAGT SPORARBEID/BRUDD I PERIODEN

R70 Lerkendal – Steinkjer 23. – 30. april Det var stengt for all trafikk på Stavne-Leangenbanen i tidsrommet 07.00 – 19.00. Det betydde at avganger den 23.4, 24.4, 25.4, 28.4, 29.4 og 30.4 mellom Marienborg og Lerkendal ble innstilt og erstattet med buss for tog. Disse avgangene kjørte som vanlig mellom Marienborg og Steinkjer.

R70 Lerkendal – Steinkjer (samt tog 477/478 linje F7) 3. mai – 15. juni Stort brudd påvirket R70 fra 3. mai til 15. juni. Det ble kjørt sporombyggingstog og Nordlandsbanen ble sperret store deler av døgnet. Strekningen var sperret:

- Trondheim - Stjørdal fra kl. 10:00 – 20:00 hver dag perioden 3. mai – 24. mai
- Trondheim - Levanger fra kl. 10:00 – 20:00 hver dag perioden 25. mai – 3. juni
- Stjørdal - Steinkjer fra kl. 10:00 – 20:00 hver dag perioden 3. juni – 15. juni

Tog 477 og 478 på linje F7 ble innstilt Trondheim – Mo i Rana hele perioden.

F6 Oslo – Trondheim 5. – 6. april På grunn av arbeid på sporene på Gardermobanen, forekom det endringer på kjøretidene på Dovrebanen på enkelte avganger. Reisende til/fra Gardermoen benyttet buss for tog mellom Lillestrøm og Gardermoen. Bussen ble kjørt fra holdeplass 21 på Gardermoen, og fra holdeplass 15 på Lillestrøm bussterminal.

F6 Oslo – Trondheim 26. – 27. april Bane NOR utførte nødvendig arbeid som påvirket togtrafikken mellom Trondheim S og Oslo S:

- Lørdag 26. april: Alle avganger ble innstilt, det ble kjørt buss for tog på den innstilte strekningen.
- Søndag 27. april: Alle avganger til og med avgang fra Oslo S kl. 16:02 og avgang fra Trondheim S kl. 09:52 ble innstilt, det ble kjørt buss for tog på den innstilte strekningen.

R60 Hamar – Røros 26. – 27. april Bane NOR utførte nødvendig arbeid som påvirket togtrafikken mellom Hamar og Røros.

- Lørdag 26. april: Alle avganger ble innstilt mellom Hamar og Røros, det ble kjørt buss for tog på innstilt strekning.
- Søndag 27. april: Alle avganger til og med avgang fra Hamar kl. 16:09 og avgang fra Røros kl. 12:21 ble innstilt, det ble kjørt buss for tog på den innstilte strekningen.

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:

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

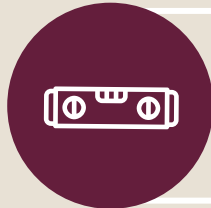
Den nye utregningen skiller seg fra den gamle, ved faktoren som ganges på til sist. Det er fordi de nye spørsmålene benytter en svarskala fra 1-5, i motsetning til skalaen fra 1-10 som de gamle spørsmålene benyttet. Til høyre finnes en detaljert gjennomgang av den nye forskriften.

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 operatørerne og Norge totalt

N = 6.733

GoAhead
NORDIC

81

Siste kvartal: 78 (+3)



N  R D

86 ●

Siste kvartal: 84 (+2)



80 ●

Siste kvartal: 78 (+2)



84

Siste kvartal: 82 (+2)



78 ●

Siste kvartal: 74 (+4)



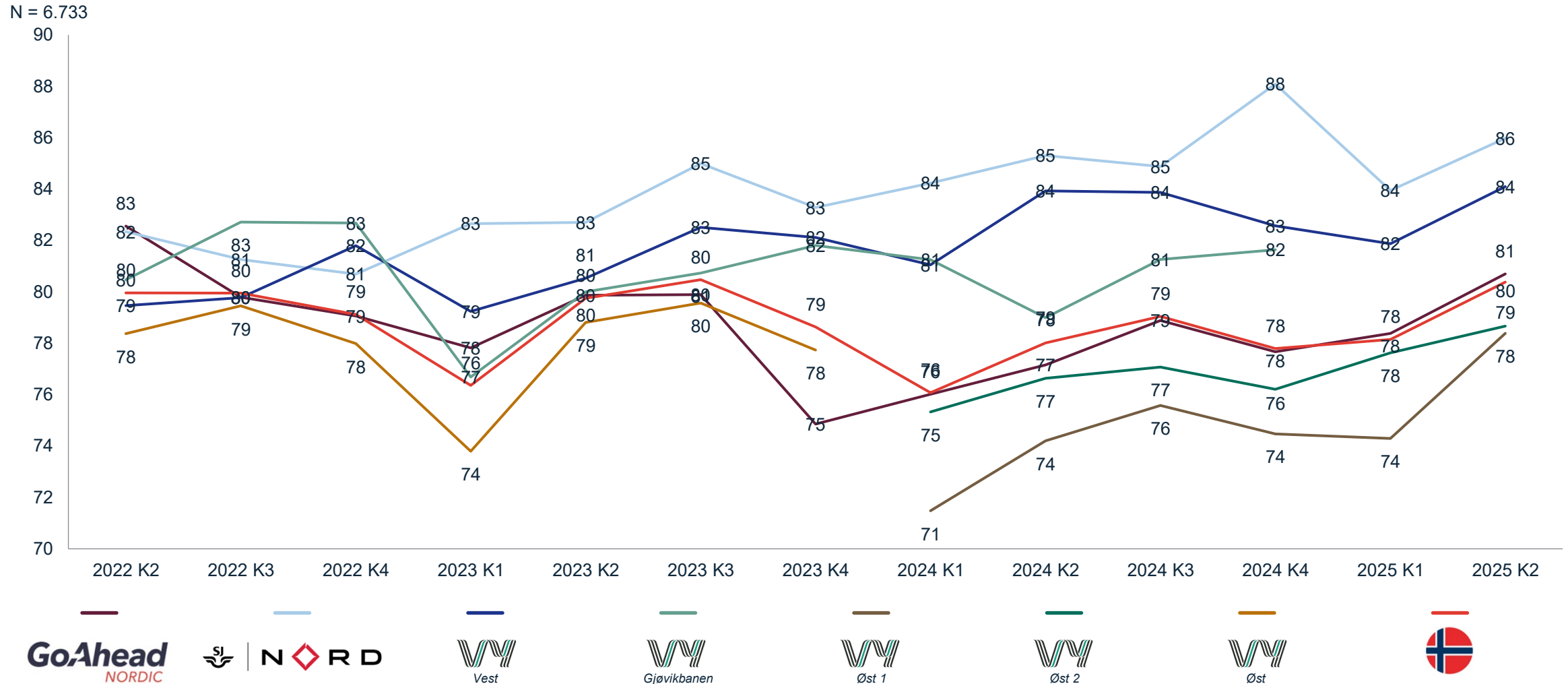
79

Siste kvartal: 78 (+1)

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

2. Forsideresultater

Samlet KTI-score for operatørerne og Norge totalt



2. Forsideresultater

Samlet Avvik-score for operatørerne og Norge totalt

N = 6.733

GoAhead
NORDIC

60

Siste kvartal: 56 (+4)



N  R D

65

Siste kvartal: 67 (-2)



60 ●

Siste kvartal: 56 (+4)



68

Siste kvartal: 66 (+2)



59 ●

Siste kvartal: 51 (+8)



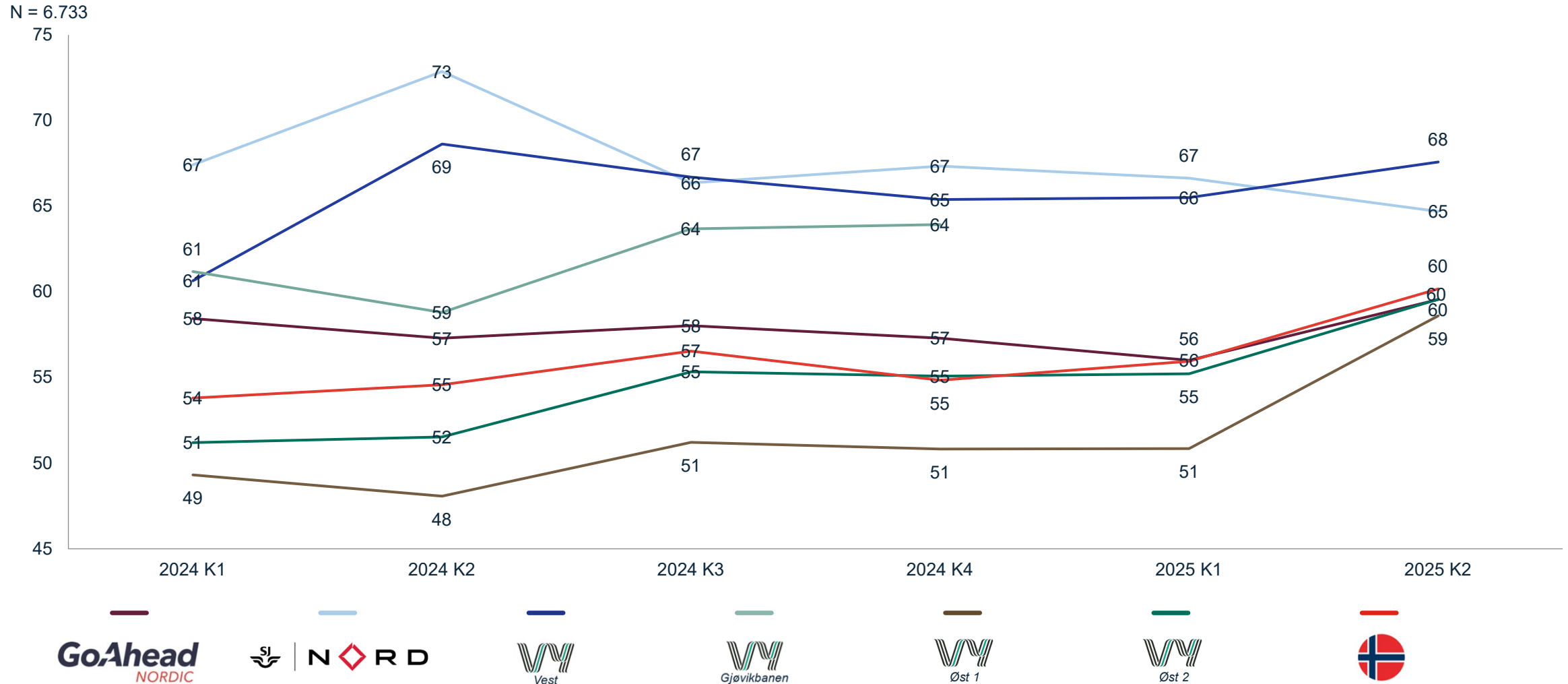
60 ●

Siste kvartal: 55 (+5)

● 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 operatørerne og Norge totalt



2. Vy Bonus resultater

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

N = 6.733

GoAhead
NORDIC

61

Siste kvartal: 58 (+3)



N  R D

65

Siste kvartal: 66 (-1)



61

Siste kvartal: 59 (+2)



69

Siste kvartal: 66 (+3)



60

Siste kvartal: 55 (+5)



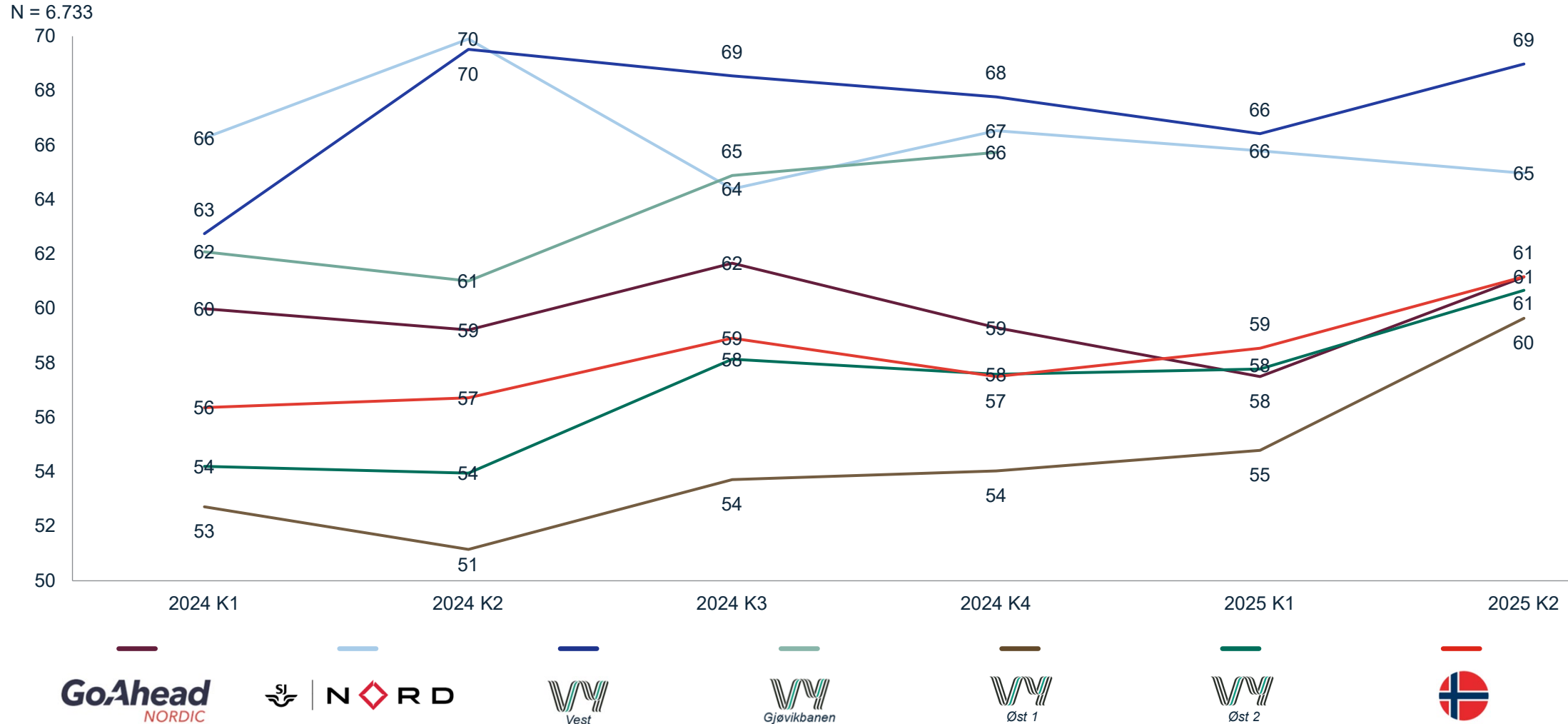
61

Siste kvartal: 58 (+3)

● 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 operatørerne og Norge totalt



Note: Vy Gjøvikbanen er lagt ind under Vy Øst 1 per 2025 K1

2. Forsideresultater

Samlet BaneNor-score for operatørerne og Norge totalt

N = 6.733

GoAhead
NORDIC

63

Siste kvartal: 61 (+2)



N  R D

64 •

Siste kvartal: 71 (-7)



63

Siste kvartal: 63 (0)



73

Siste kvartal: 69 (+4)



63 •

Siste kvartal: 59 (+4)



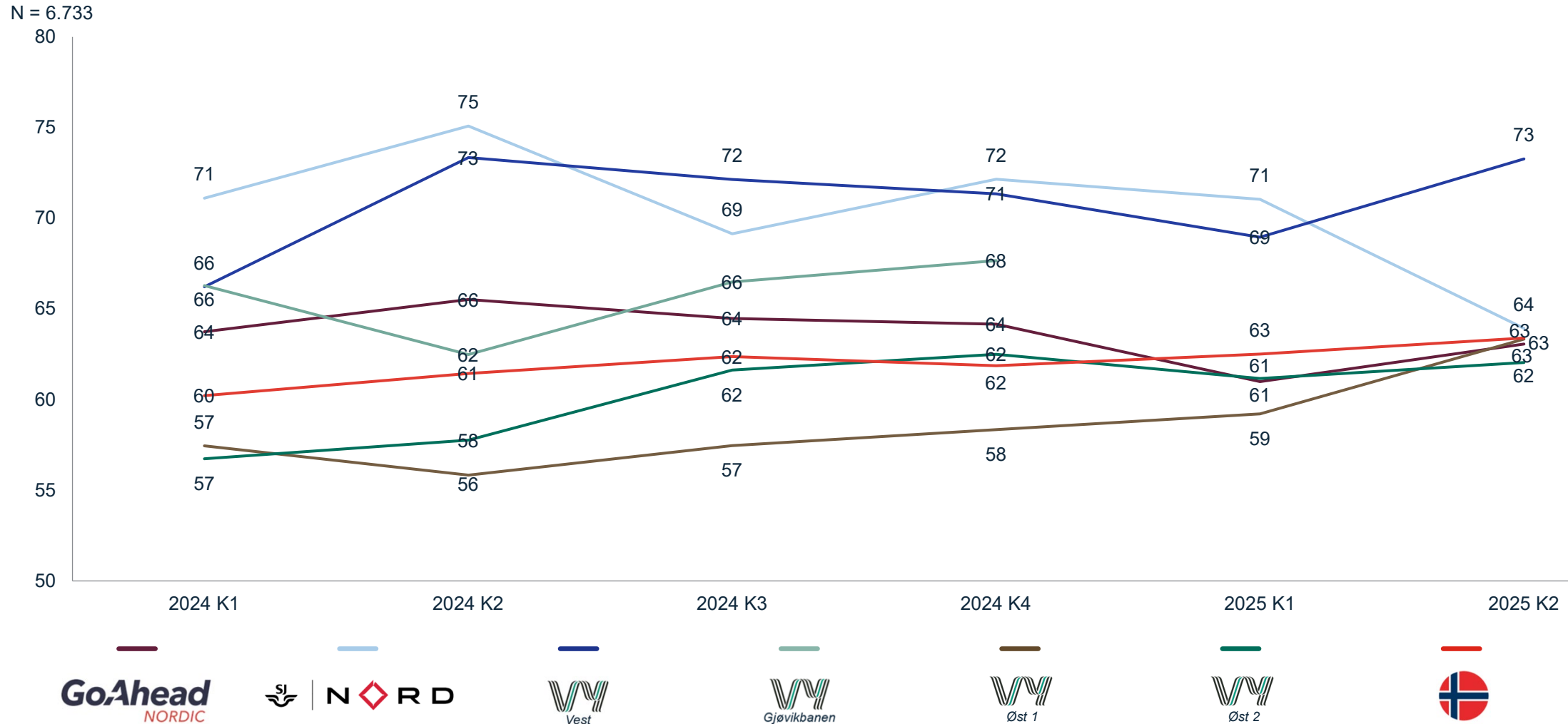
62

Siste kvartal: 61 (+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 operatørerne og Norge totalt



2. Forsideresultater

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

N = 5.180

KTI-score

79.

Siste kvartal: 77 (+2)

Avvik-score

61.

Siste kvartal: 57 (+4)



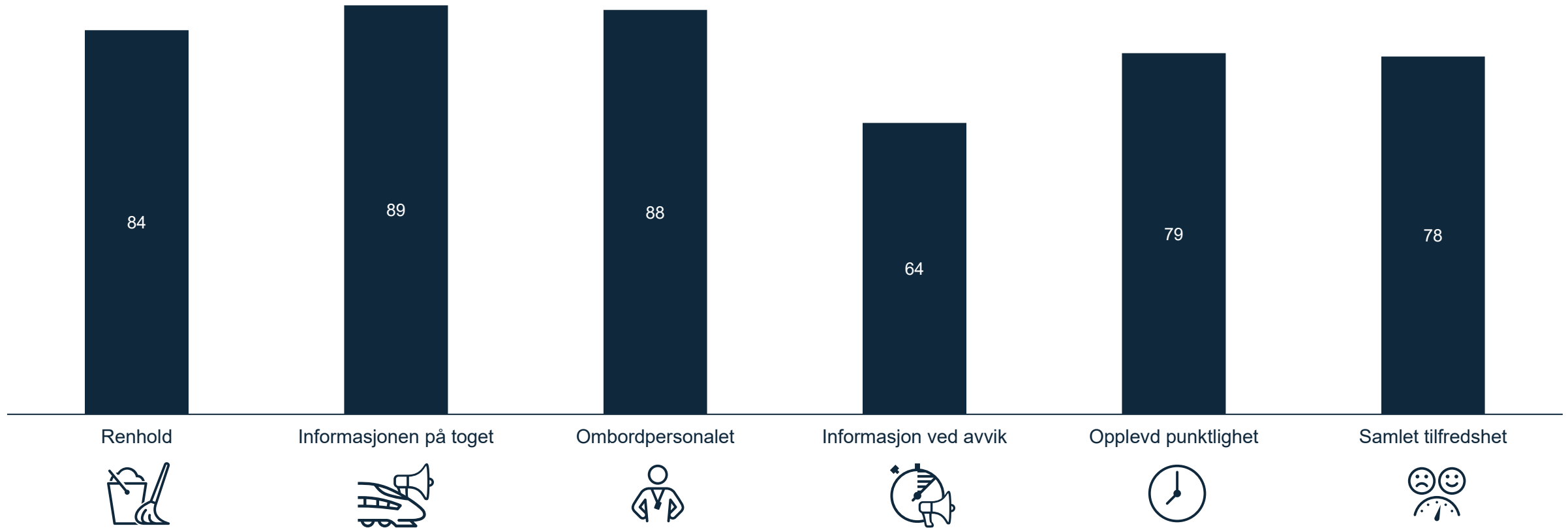
● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

3. Detaljert KTI

3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder sammenlignet med øvrige operatører

N = 6.733

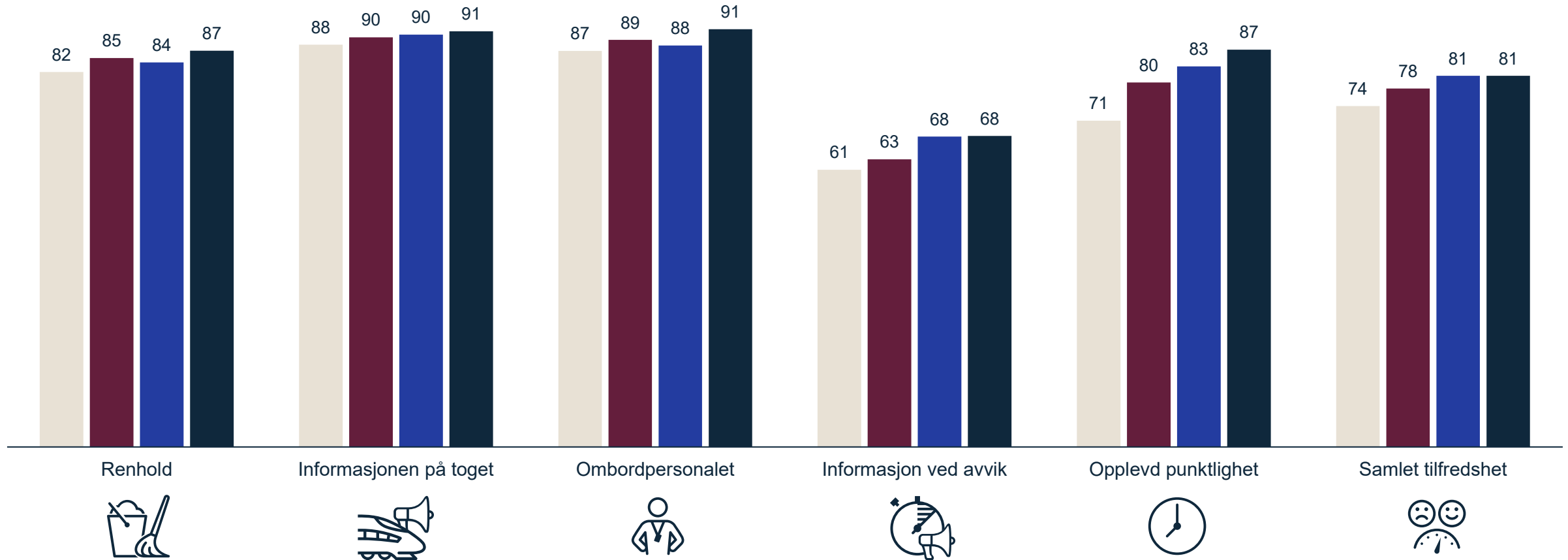


3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder oppdelt på reiseformål

N = 6.733

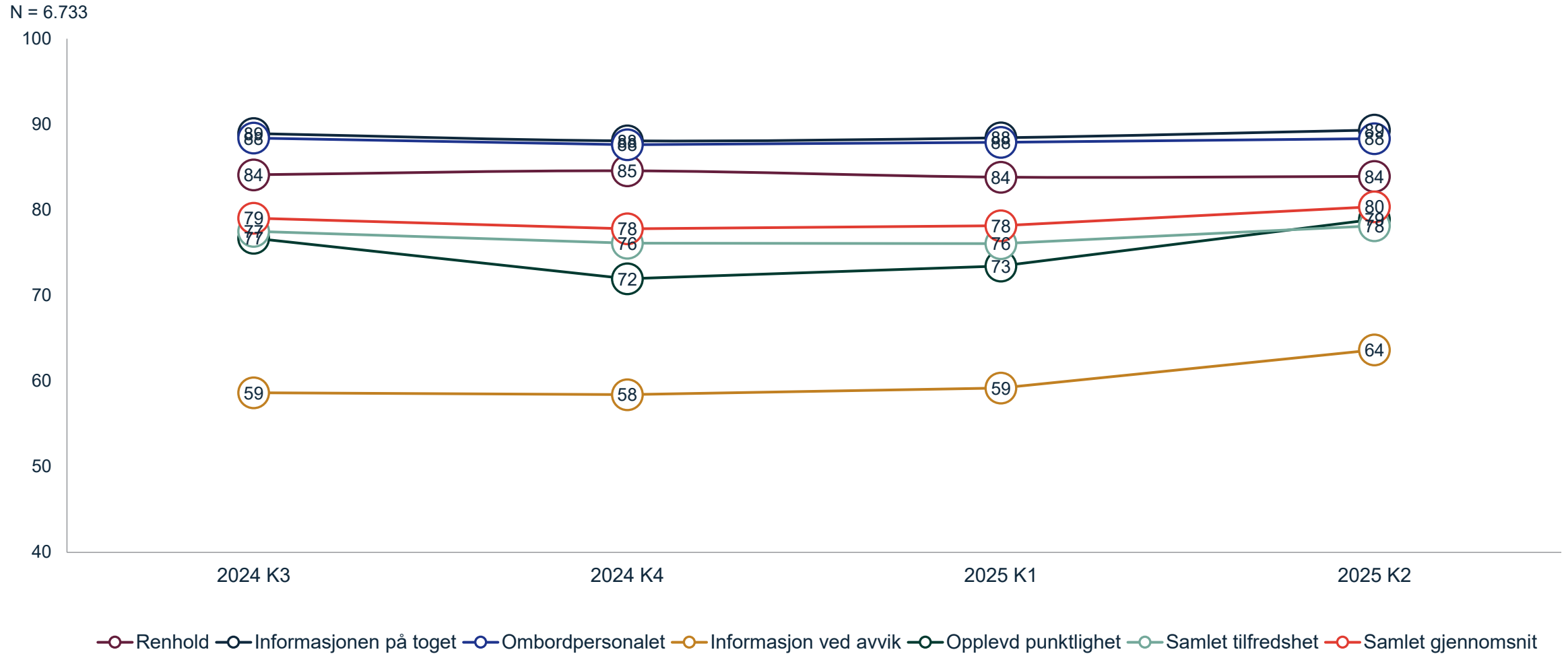
Regelmessig reise (arbeid/skole/studie) Forretningsreise Fritidsreise (enkelt dag) Fritidsreise (m. overnatning)



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*-model, 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

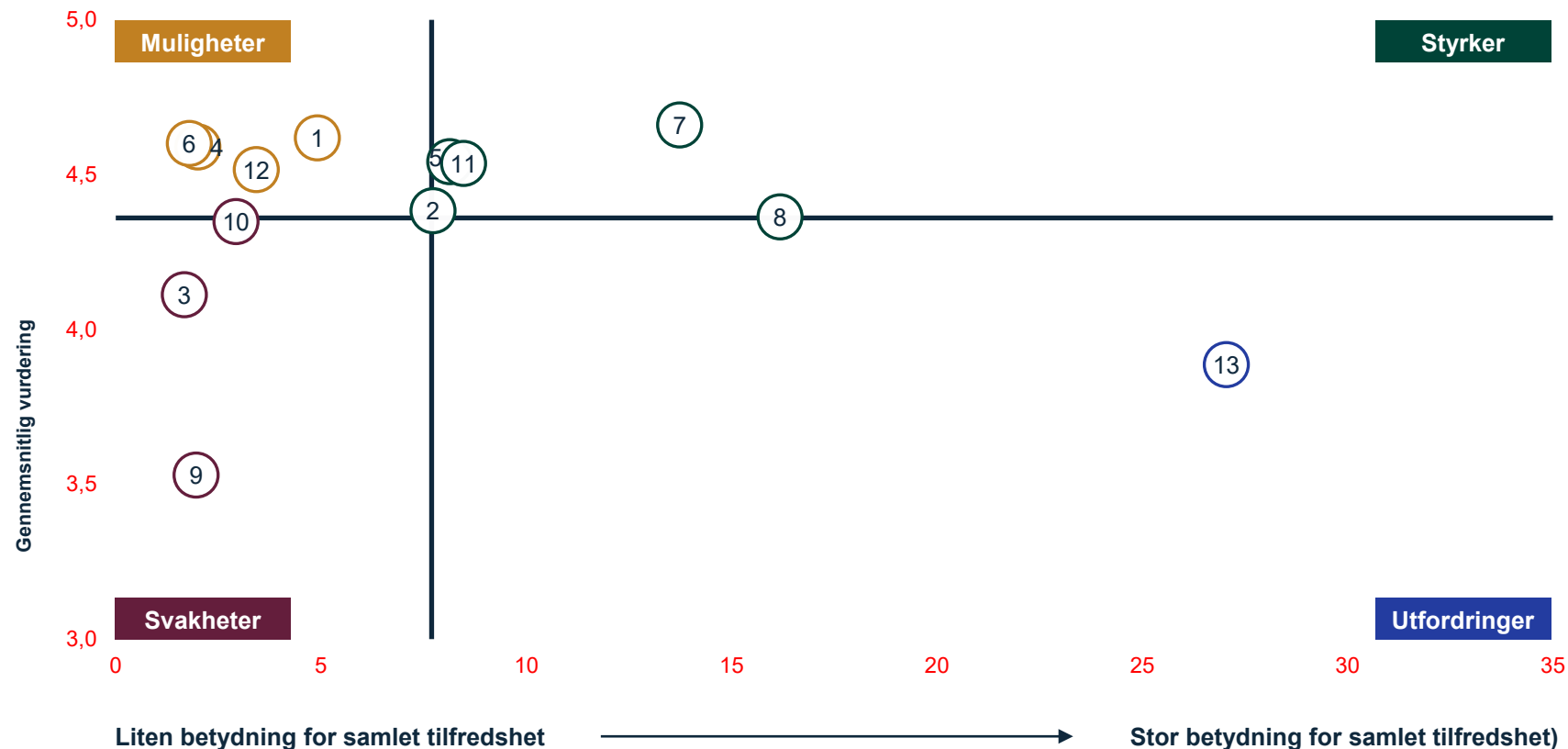
Tilfredshet: Lav Betydning: Høy

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. Trafikkpakker

Resultatene på de seks bonusområdene oppdelt på de åtte trafikpakkene

Trafikkpakke	Linje	      						
		Renhold	Informasjon på toget	Ombord-personalet	Informasjon ved avvik	Opplevd punktlighet	Samlet tilfredshet	Samlet gjennomsnitt
Go-Ahead 1	Total	82 ●	92	93	63	87 ●	79	83
	F5 Oslo–Kristiansand	81	91	93	62	85	79	82
	F5 Kristiansand–Stavanger	83 ●	93	93	63	89 ●	79	83
Go-Ahead 2	L5 Stavanger–Egersund	81	89	84	61	85 ●	80 ●	80
SJ 1	Total	88	91	93	67	90 ●	82 ●	85
	F6 Oslo–Trondheim	83	91	91	69	88	81	84
	R65 Dombås–Åndalsnes	93	91 ●	95	65	93	84 ●	87
SJ 2	Total	92 ●	92	96 ●	66	90 ●	83 ●	86 ●
	R60 Trondheim–Røros	92	89	95	61	88	80	84
	R60 Hamar–Røros	91 ●	94 ●	96 ●	72	92 ●	86 ●	89 ●
SJ 3	R70 Lerkendal–Stjørdal/Steinkjer	93	95	94	68	91	82 ●	87
SJ 4	Total	87	92	95	69	88 ●	80	85
	R75 Bodø–Rognan	88	92	97	68	91 ●	84	87
	F7 Trondheim–Bodø	87	92	93	70	85	77	84
Vy Vest 1	F4 Oslo–Bergen	83	91	91	63	85 ●	80	82
Vy Vest 2	Total	86	92	92	69	87	83	85
	R40 Bergen–Voss–Myrdal	81 ●	92	93	68	83	81	83
	L4 Bergen–Arna	91	93	92	71 ●	92	87	88

N = 6.733

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	82	88 ●	85	63 ●	76 ●	77 ●	78 ●
	RE 20 Oslo S–Halden	83 ●	91	90	71 ●	90 ●	80	84 ●
	R21 Stabekk–Moss	88 ●	90 ●	85	61 ●	78	77	80
	R22 Oslo S–Mysen/Rakkestad	80	88	84	72	74	76	79
	L1 Spikkestad–Lillestrøm	79	87	83	62 ●	67 ●	73	75 ●
	L2 Stabekk–Ski	78	84 ●	84	58 ●	74 ●	76 ●	76 ●
	R23 Oslo–Ski	88	85	80	53	84 ●	80	78
	R31 Oslo S–Jaren /RE30 Oslo S–Gjøvik	91	89	93	72 ●	79 ●	83	84 ●
Vy Øst 2	Total	83	89	87	63	73 ●	76	79
	RE10 Drammen–Lillehammer	85	91	91	68	78	79 ●	82
	RE11 Skien/Larvik–Eidsvoll	83	89	87	63	75	75	79
	R12 Kongsberg–Eidsvoll	83	89	86	60	72	76	78
	R13 Drammen–Dal	84	89	85	62	76 ●	77 ●	79 ●
	R14 Asker–Kongsvinger	81	88	84	63	62	76	75
Vy Øst	Total	83	88 ●	86	63 ●	75 ●	77 ●	79 ●

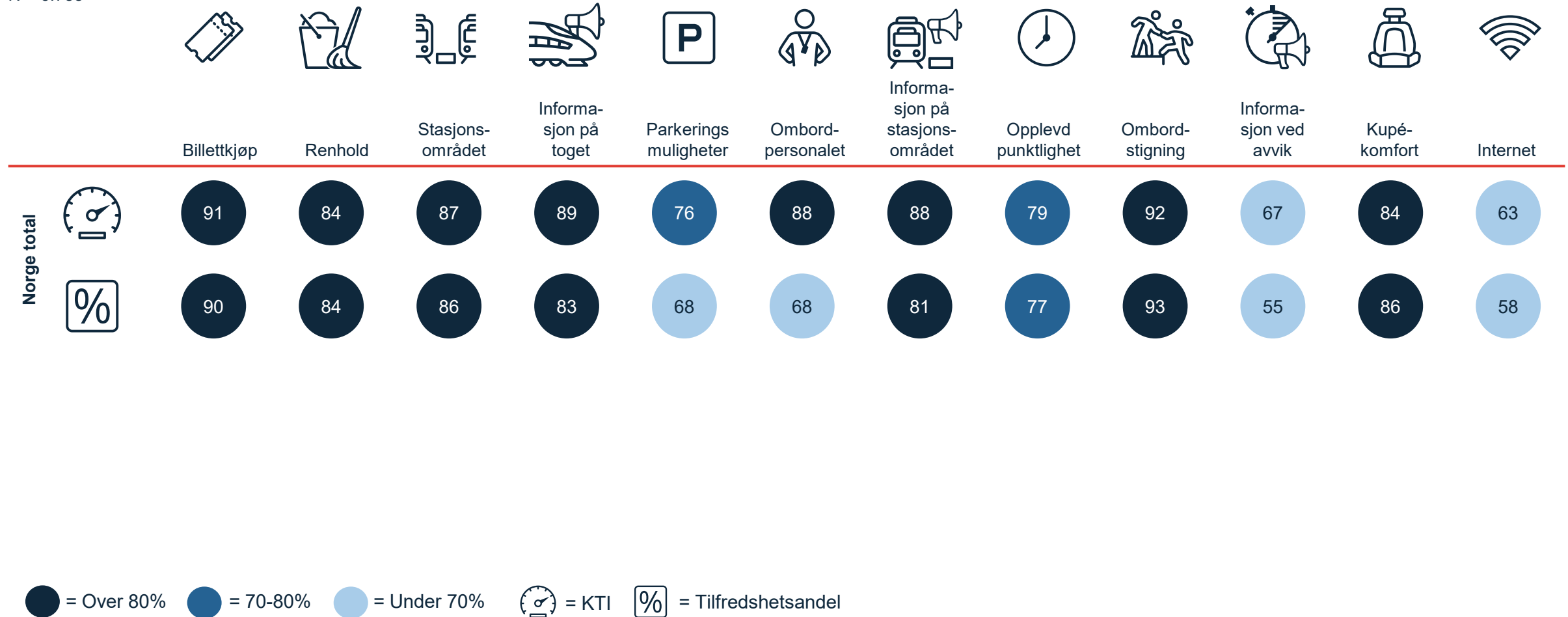
N = 6.733

7. Nøkkeltall

7. Nøkkeltall

Overordnede nøkkeltalresultater viser resultatene på de forskjellige leveranseområdene samlet sett

N = 6.733



7. Nøkkeltall

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

N = 6.733

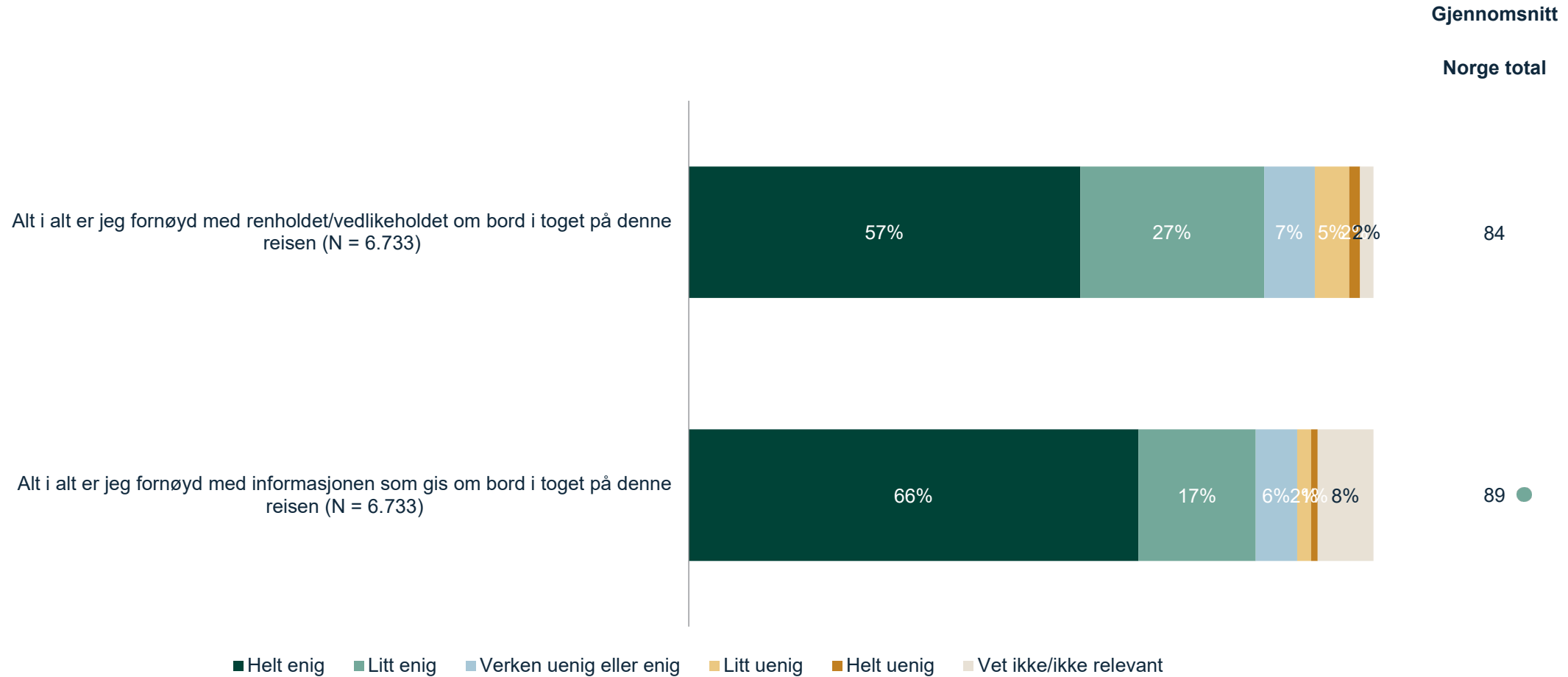


 = Over 80%
  = 70-80%
  = Under 70%
  = KTI
  = Tilfredshetsandel

8. Leveranseområder

8. Leveranseområder

Renhold og informasjon på toget



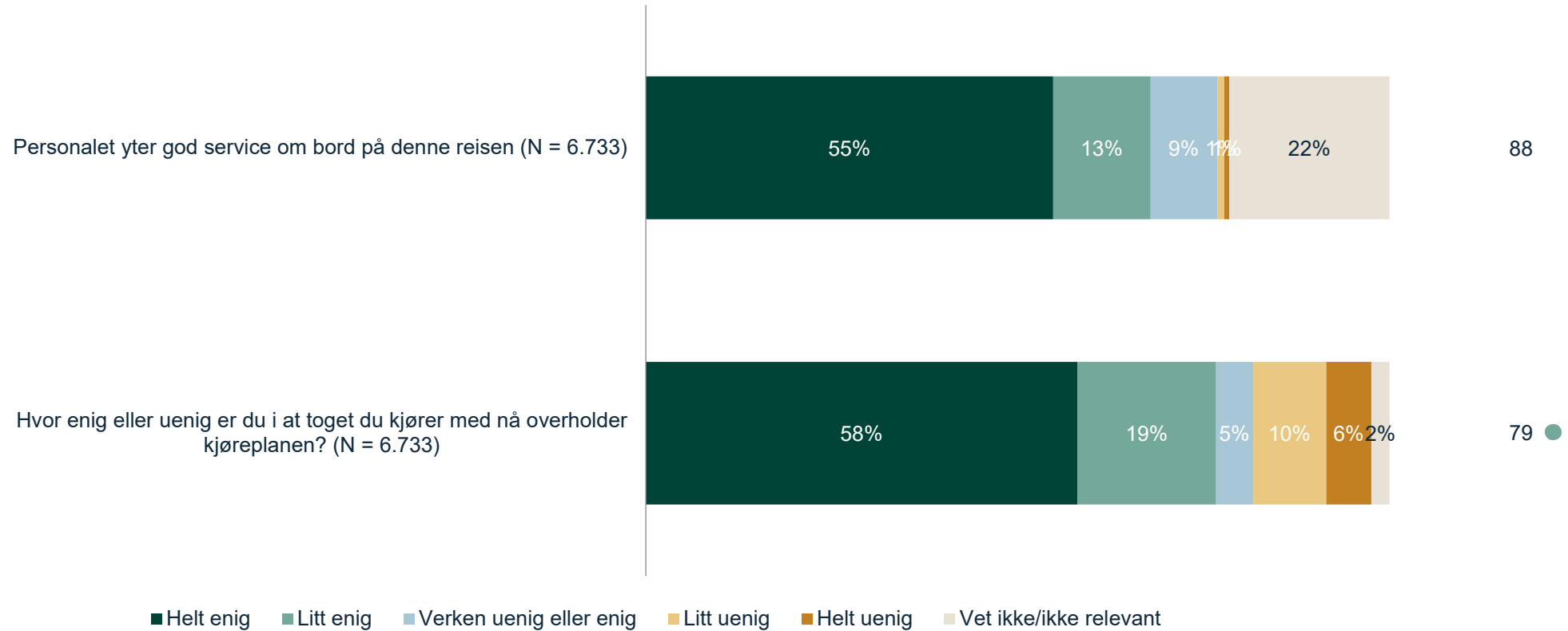
● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

8. Leveranseområder

Ombordpersonalet og opplevd punktlighet

Gjennomsnitt

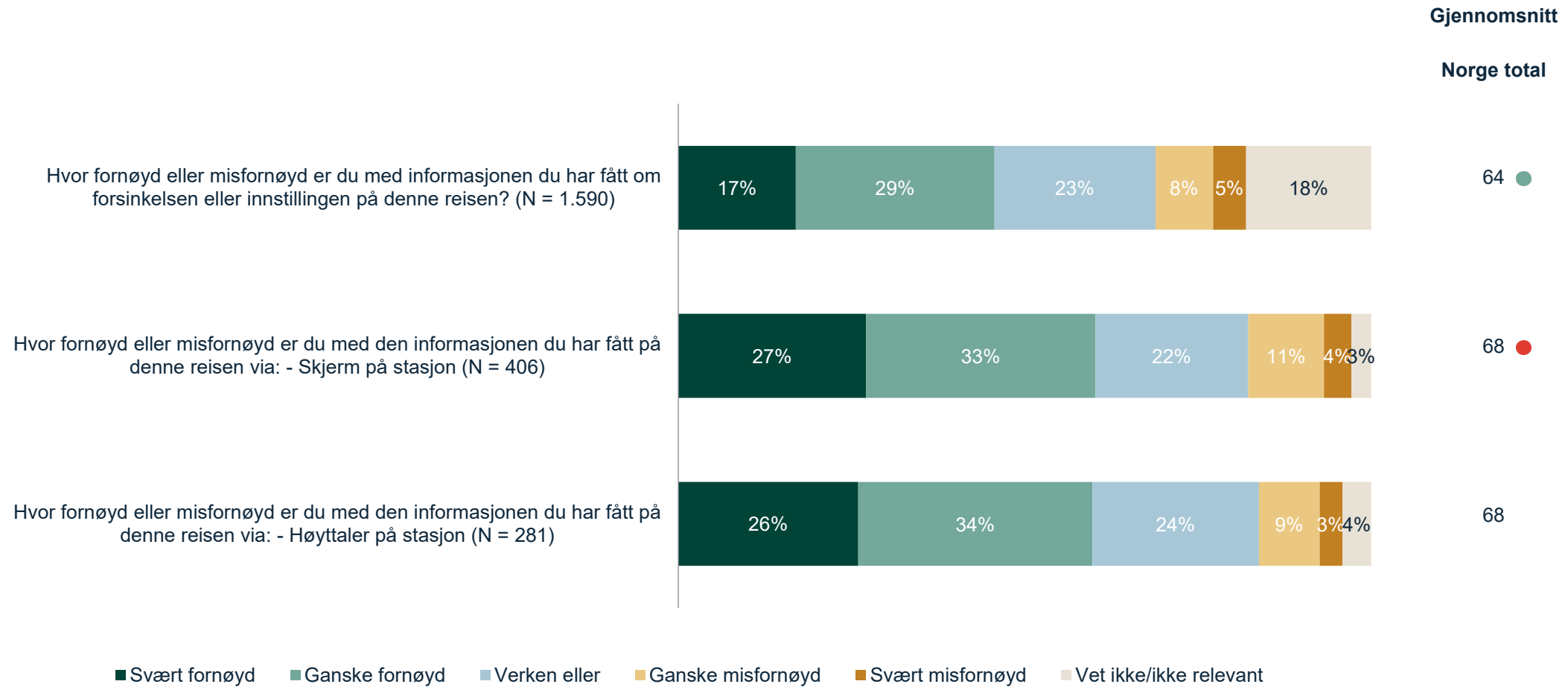
Norge total



● 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.