

Sammenfatning av KTU-resultater (K4)

JDIR

December 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: 10/1/25 8:33:14 AM**
- **Slut for innsamling: 12/4/25 5:41:54 PM**
- **Antall respondenter: 6838**

1. Datainnsamling og metode

Metode til innsamling og behandling av data

Om datainnsamlingen denne runden

Særlige forhold:

SJ

Linje R70 Trønderbanen

- Jordskred påvirker jernbanen og E6 og medfører forstyrrelser i togtrafikken. Det er usikkerhet rundt prognosen for gjenåpning av Trønderbanen, som er estimert til en gang i 2026.
- Det går buss for tog mellom Steinkjer og Åsen og vanlig tog mellom Åsen og Støren/Melhus/Ler. Følgende togavganger er innstilt i sin helhet:
 - Steinkjer kl. 0506 – Lerkendal kl. 0723
 - Steinkjer kl. 0602 – Lerkendal kl. 0815
 - Lerkendal kl. 1423 – Steinkjer kl. 1652
 - Lerkendal kl. 1527 – Steinkjer 1752
 - Stjørdal kl. 1420 – Trondheim S kl. 1506

Linje F7 Nordlandsbanen

- Et jordskred mellom Åsen og Levanger berører både jernbanen og E6. Dette påvirker togtrafikken fremover, og prognosen for når Trønderbanen kan åpne igjen er usikker (forventet å åpne en gang i 2026).
- **Togene 477/478 og 471/472** kjøres med buss for tog. Togene mellom Bodø og Mosjøen går med tog for nå, men det er usikkert hvor lenge de kan kjøres (på grunn av manglende vedlikeholdsfasiliteter nord for bruddet).

Linje R75 Saltenpendelen

- Togene kjøres per slutten av september, men det er usikkert hvor lenge de kan kjøres på grunn av manglende vedlikeholdsfasiliteter nord for bruddet i Levanger.

Linje F6 Trondheim – Oslo

- **11.-13. oktober:** Sporbrudd – alle tog er innstilt, buss erstatter tog.

Linje R65 Raumabanen

- Strekningen er sperret på grunn av ras, men det har kommet prognoser som antyder at den kanskje åpner for kjøring tidlig i oktober, sannsynligvis 6. oktober.

Vy

Oktober:

Planlagte avvik:

- **L1:** Oslo S – Lillestrøm (hovedbanen) stengt fra 2. oktober til 6. oktober.

Oppståtte avvik:

- **4. – 5. oktober:** Stormen Amy har resultert i utfall av kommunikasjonssystemer og stengning av strekningen Hokksund – Hønefoss.
- **6. oktober – 15. oktober:** Det planlagte avviket på **L1** er ikke ferdigstilt, og bruddet blir utvidet.
- **6. oktober:** Strekningen Fredrikstad – Sarpsborg stengt.
- **13. oktober:** Strekningen Skøyen – Oslo stengt, grunnet feil på kjøreledningen.
- **14. oktober:** Strekningen Vikersund – Hønefoss stengt, grunnet feil på kjøreledningen.
- **16. oktober:** Signalfeil på Lillestrøm stasjon .

November:

Oppståtte avvik:

- **4. november:** Bergensbanen er stengt mellom Hønefoss og Verme.
- **9. november:** Strekningen Asker – Spikkestad stengt.
- **10. november:** Strekningen Ås – Ski stengt.
- **12. november:** Strekningen Brumunddal – Hamar stengt.
- **21. november:** Vestfoldbanen stengt mellom Stokke – Sandefjord.
- **30. november:** Strekningen Lillestrøm – Gardermoen stengt.

Go Ahead

- Uværet Amy påvirket GAN i uke 40 og 41.
- Manglende dokumentasjon og tilgang til deler fra tidligere vedlikeholdsleverandør har generelt påvirket produksjonen gjennom hele perioden.

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:

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

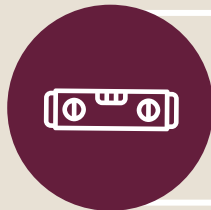
Den nye utregningen skiller seg fra den gamle, ved faktoren som ganges på til sist. Det er fordi de nye spørsmålene benytter en svarskala fra 1-5, i motsetning til skalaen fra 1-10 som de gamle spørsmålene benyttet. Til høyre finnes en detaljert gjennomgang av den nye forskriften.

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 = 6.838

GoAhead
NORDIC

77

Siste kvartal: 78 (-1)



N  R D

85

Siste kvartal: 85 (0)



79

Siste kvartal: 80 (-1)



86 ●

Siste kvartal: 83 (+3)



78

Siste kvartal: 78 (0)



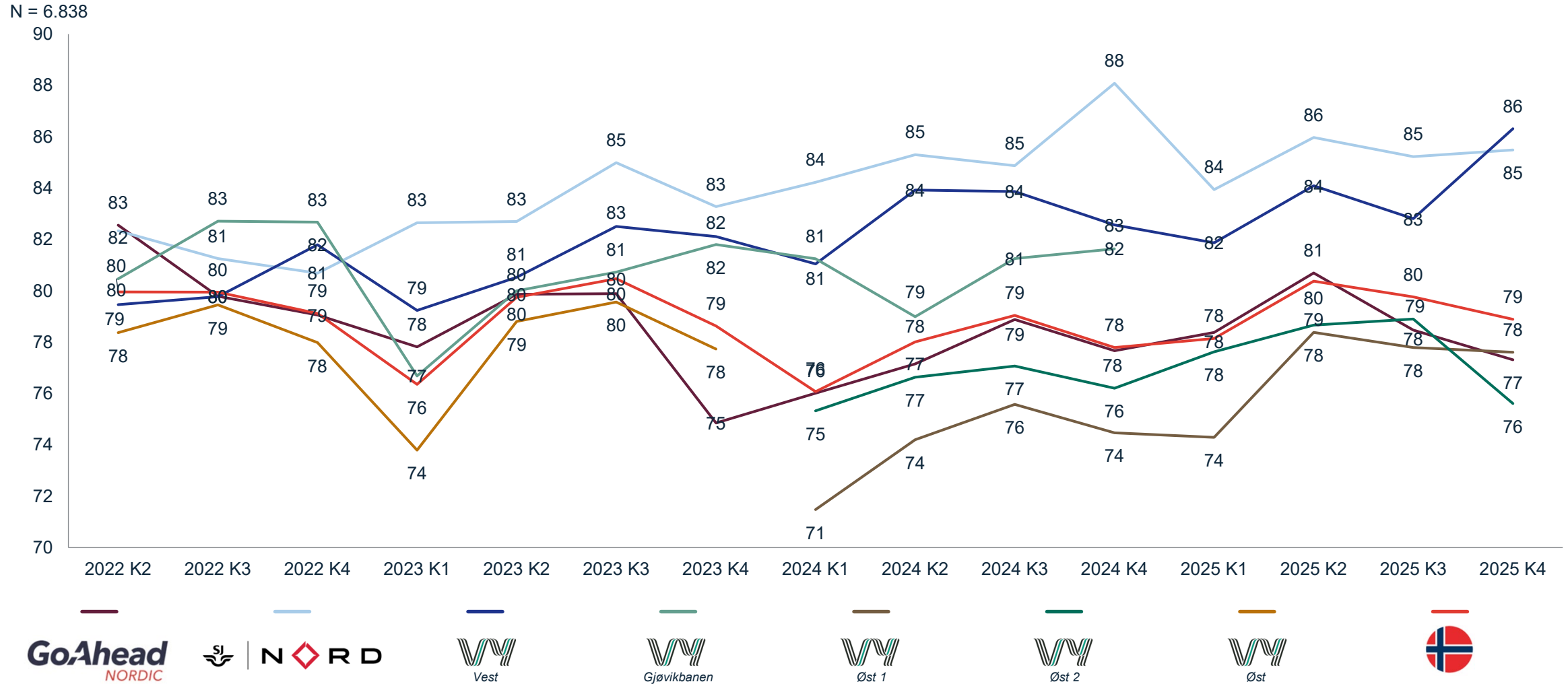
76 ●

Siste kvartal: 79 (-3)

● 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 operatørerne og Norge totalt



2. Forsideresultater

Samlet Avvik-score for operatørerne og Norge totalt

N = 6.838

GoAhead
NORDIC

59

Siste kvartal: 64 (-5)



N  R D

70

Siste kvartal: 69 (+1)



59 •

Siste kvartal: 62 (-3)



74 •

Siste kvartal: 67 (+7)



57

Siste kvartal: 58 (-1)



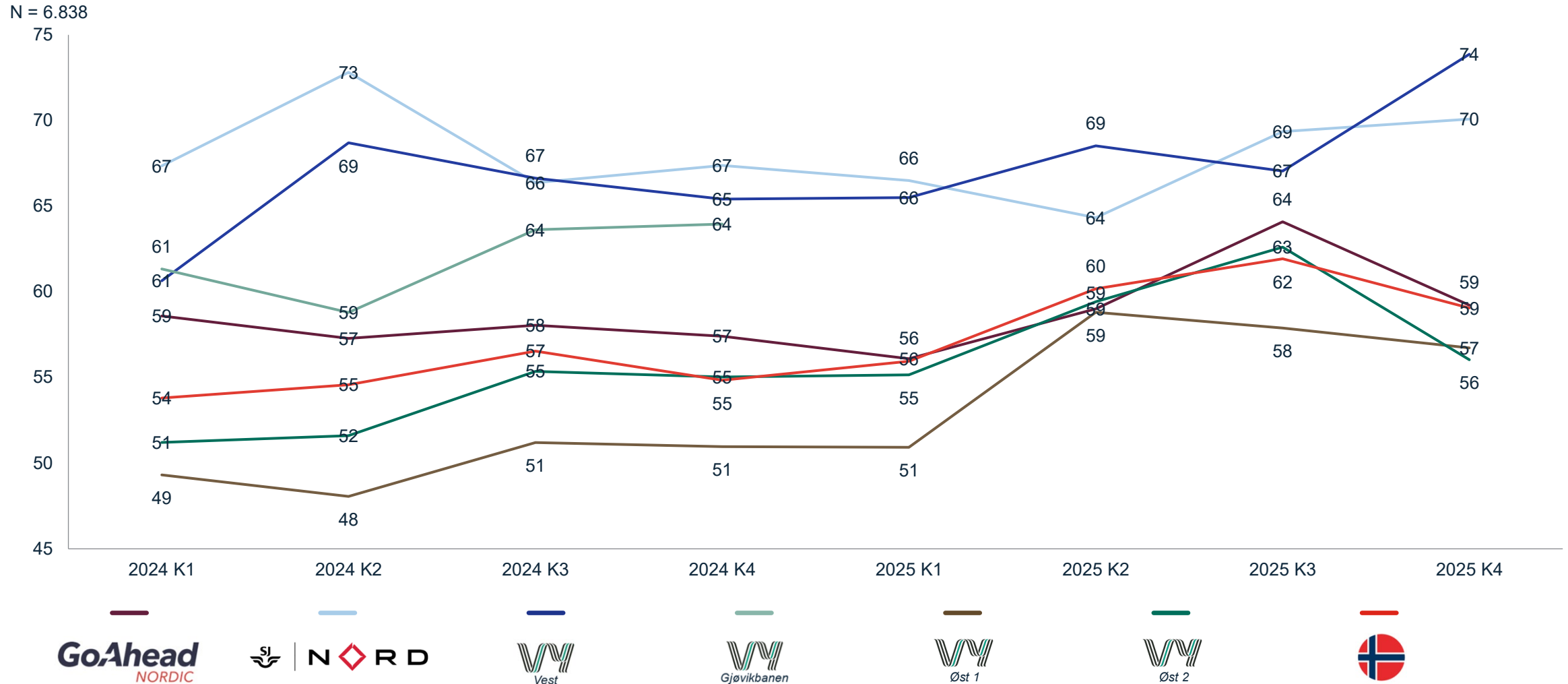
56 •

Siste kvartal: 63 (-7)

● 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 = 6.838

GoAhead
NORDIC

61

Siste kvartal: 61 (0)



N  R D

73

Siste kvartal: 69 (+4)



60 •

Siste kvartal: 63 (-3)



75 •

Siste kvartal: 68 (+7)



59

Siste kvartal: 59 (0)



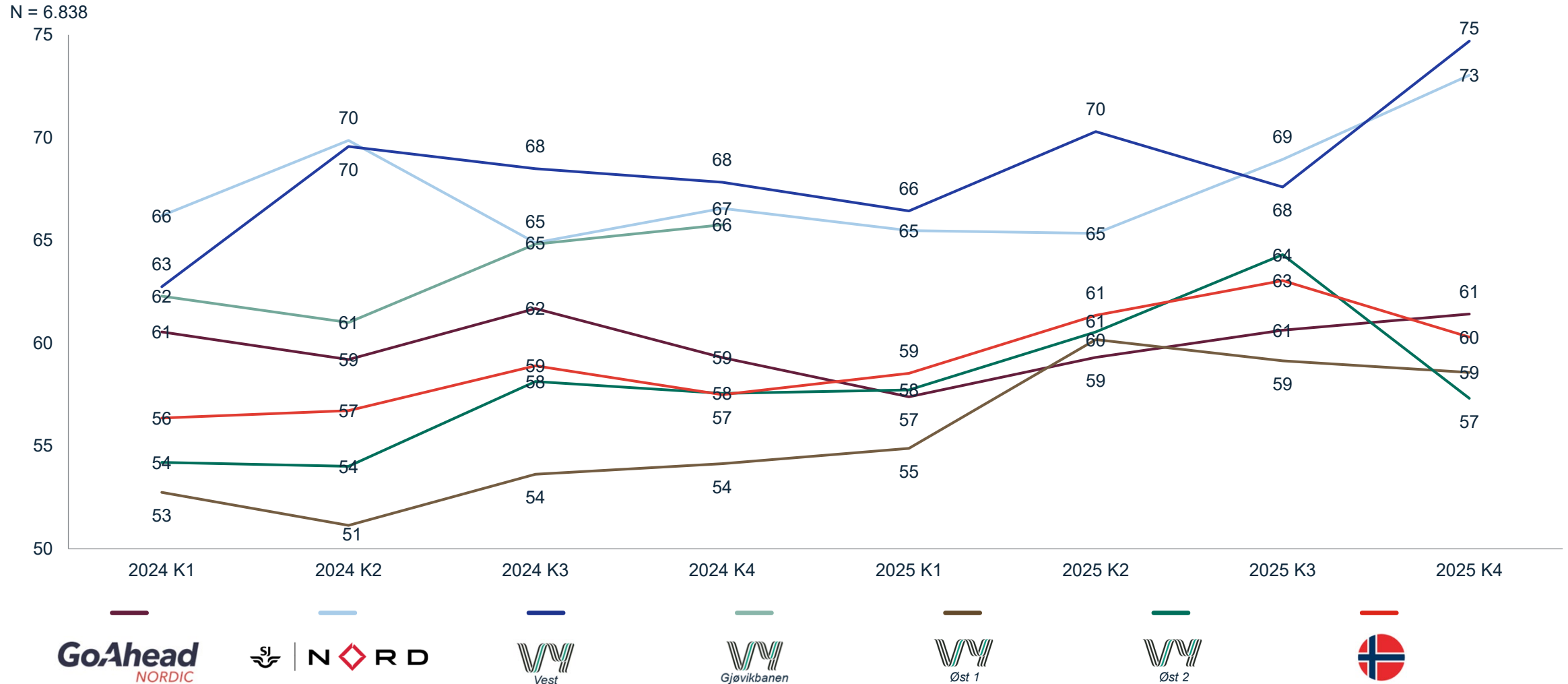
57 •

Siste kvartal: 64 (-7)

● 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



2. Forsideresultater

Samlet BaneNor-score for operatørerne og Norge totalt

N = 6.838

GoAhead
NORDIC

63

Siste kvartal: 67 (-4)



N  R D

75

Siste kvartal: 68 (+7)



63

Siste kvartal: 65 (-2)



75

Siste kvartal: 70 (+5)



61

Siste kvartal: 62 (-1)



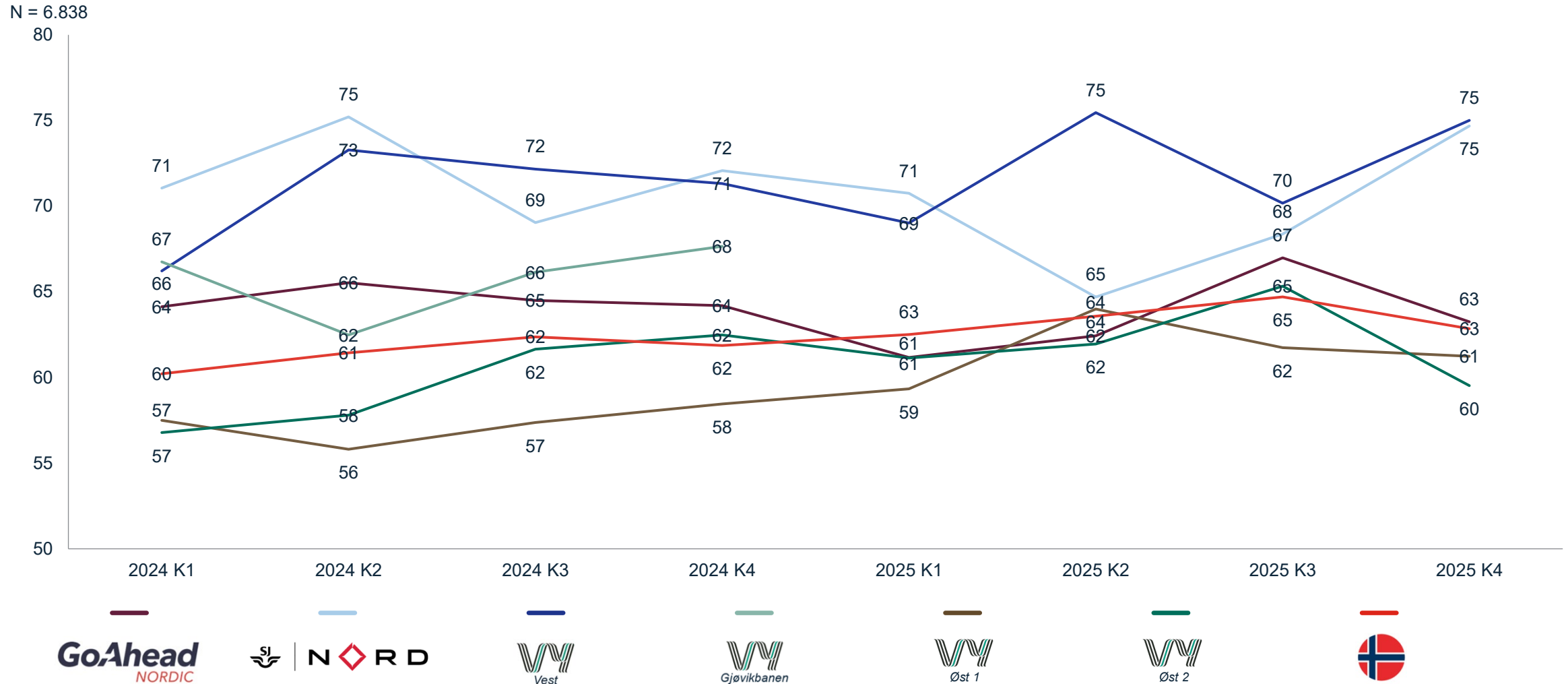
60 

Siste kvartal: 65 (-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

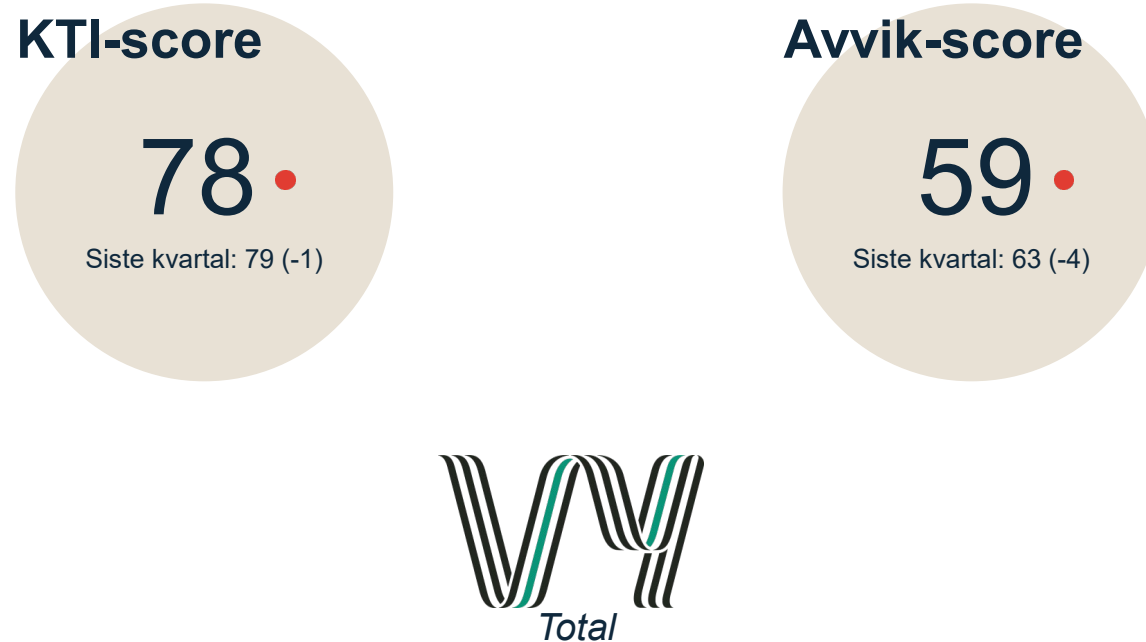
Samlet BaneNor-score for operatørerne og Norge totalt



2. Forsideresultater

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

N = 5.128



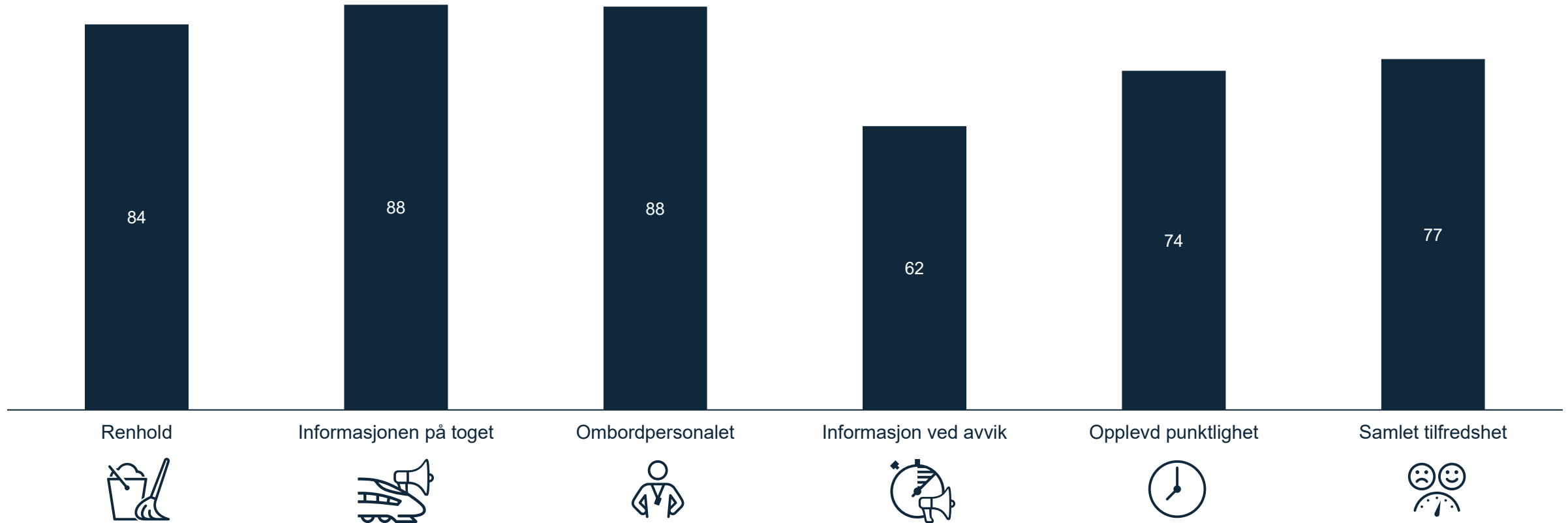
● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

3. Detaljert KTI

3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder sammenlignet med øvrige operatører

N = 6.838

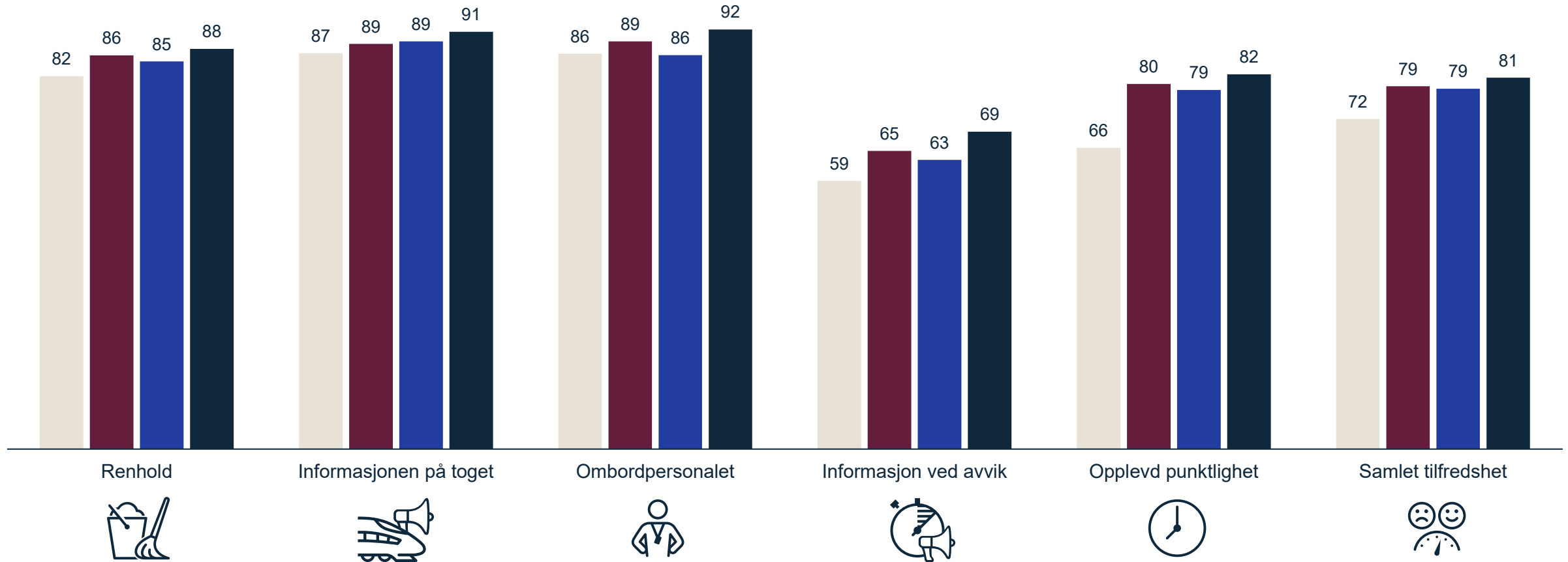


3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder oppdelt på reiseformål

N = 6.838

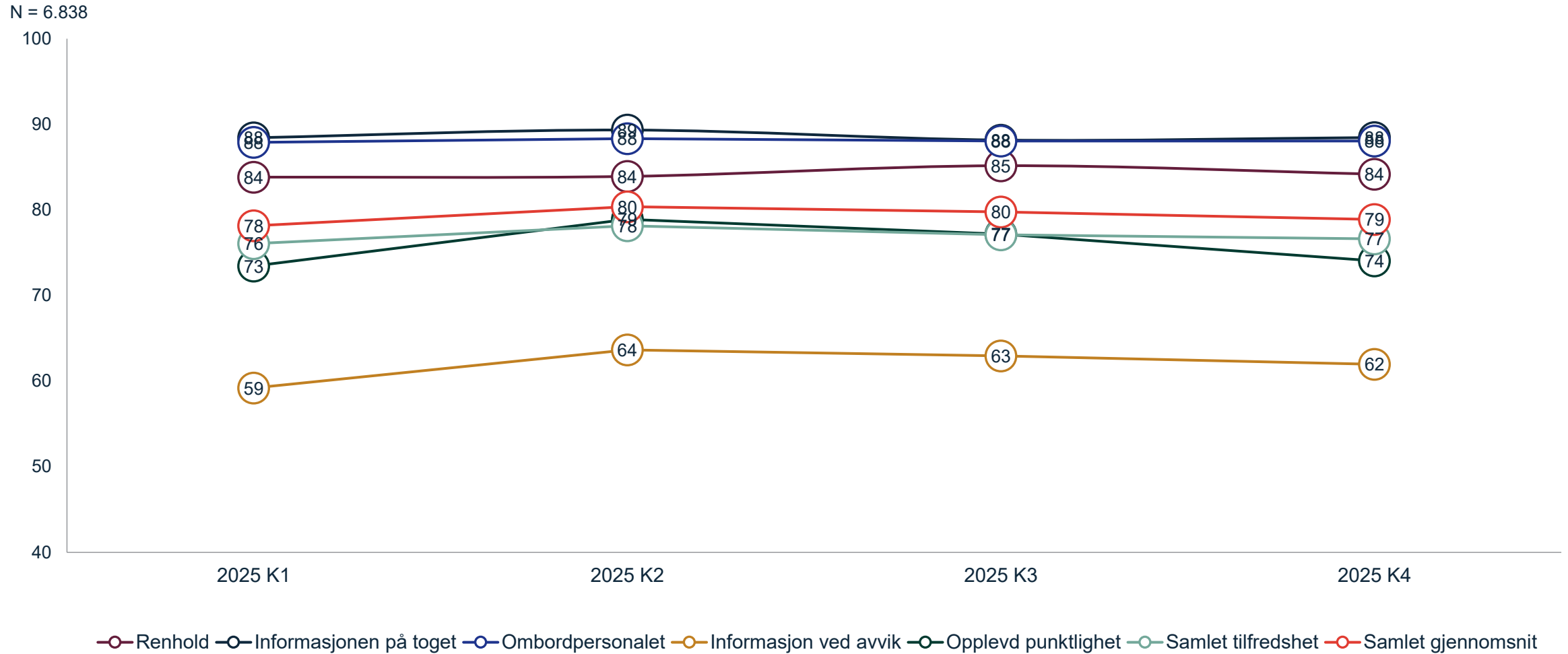
■ Regelmessig reise (arbeid/skole/studie) ■ Forretningsreise ■ Fritidsreise (enkelt dag) ■ Fritidsreise (m. overnatning)



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

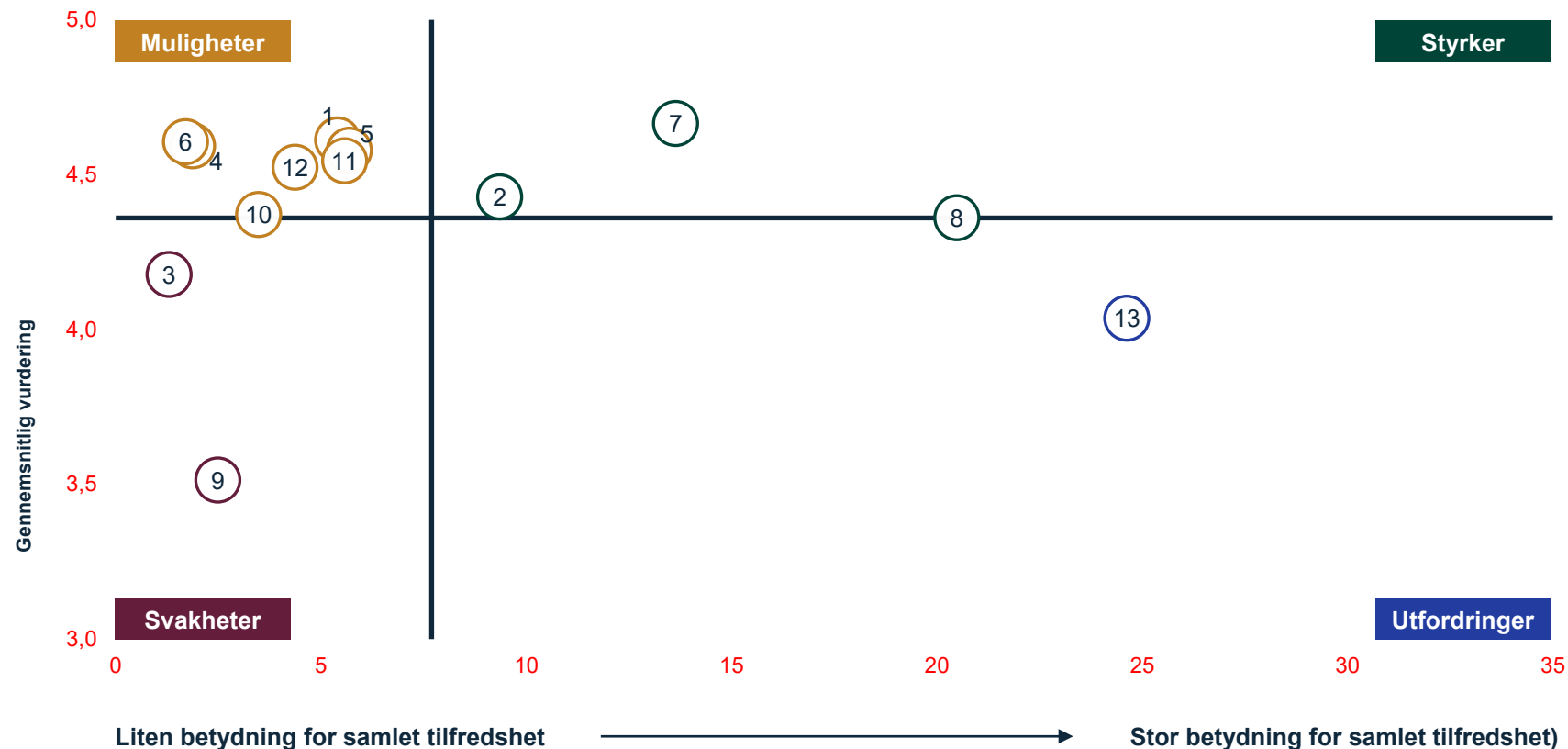
**Tilfredshet: Lav
Betydning: Høy**

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



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

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. Ombordstigningen (7)

3. Komforten om bord (8)

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	85	89	93	66	67	75	79
	F5 Oslo–Kristiansand	81	90	93	65	50 ●	68 ●	75
	F5 Kristiansand–Stavanger	88 ●	88	94	69 ●	85 ●	83 ●	85 ●
Go-Ahead 2	L5 Stavanger–Egersund	78	88	86	56	73 ●	78	76
SJ 1	Total	91 ●	94	95	74	87	86	88
	F6 Oslo–Trondheim	89	93	93	71	82 ●	86	86
	R65 Dombås–Åndalsnes	94	96	98	77	95	87	91
SJ 2	Total	89 ●	92	94	71	92 ●	82	87
	R60 Trondheim–Røros	89	92	93	71	92 ●	83	87
	R60 Hamar–Røros	90 ●	92	95	71	91 ●	81 ●	87
SJ 3	R70 Lerkendal–Stjørdal/Steinkjer	92	93	92	72	84	81	86
SJ 4	Total	85 ●	88	93	65	84	76	82
	R75 Bodø–Rognan	81 ●	84 ●	91	54	80	74	78
	F7 Trondheim–Bodø	88	91	94	77	87 ●	78	86
Vy Vest 1	F4 Oslo–Bergen	87 ●	92 ●	94 ●	53	93 ●	80	83
Vy Vest 2	Total	90	94	93	68	90 ●	88	87
	R40 Bergen–Voss–Myrdal	89	92	91	69	84	86	85
	L4 Bergen–Arna	91 ●	95	96 ●	67	96 ●	91	89

N = 6.838

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	83	88	86	60	72	77	78
	RE 20 Oslo S–Halden	84	89	91	63	80	77	81
	R21 Stabekk–Moss	87	90	85	68	81 ●	82 ●	82
	R22 Oslo S–Mysen/Rakkestad	85	91	85	66	85	81	82
	L1 Spikkestad–Lillestrøm	78 ●	87	84	57	64	73	74
	L2 Stabekk–Ski	78	82	83	55	64	71	72
	R23 Oslo–Ski	90	90 ●	83 ●	51	79 ●	80	79 ●
	R31 Oslo S–Jaren /RE30 Oslo S–Gjøvik	91 ●	93	93 ●	70	76 ●	84 ●	84 ●
Vy Øst 2	Total	83 ●	86	85	60	67 ●	72 ●	76 ●
	RE10 Drammen–Lillehammer	82 ●	87	88	68	75 ●	77	79
	RE11 Skien/Larvik–Eidsvoll	81 ●	85	86	62	65 ●	70 ●	75
	R12 Kongsberg–Eidsvoll	87	90	87	61	76	78	80
	R13 Drammen–Dal	83	85	80 ●	54 ●	61 ●	65 ●	71 ●
	R14 Asker–Kongsvinger	83 ●	85 ●	85	60	56 ●	72 ●	74 ●
Vy Øst	Total	83 ●	87	85	60	70 ●	74	77 ●

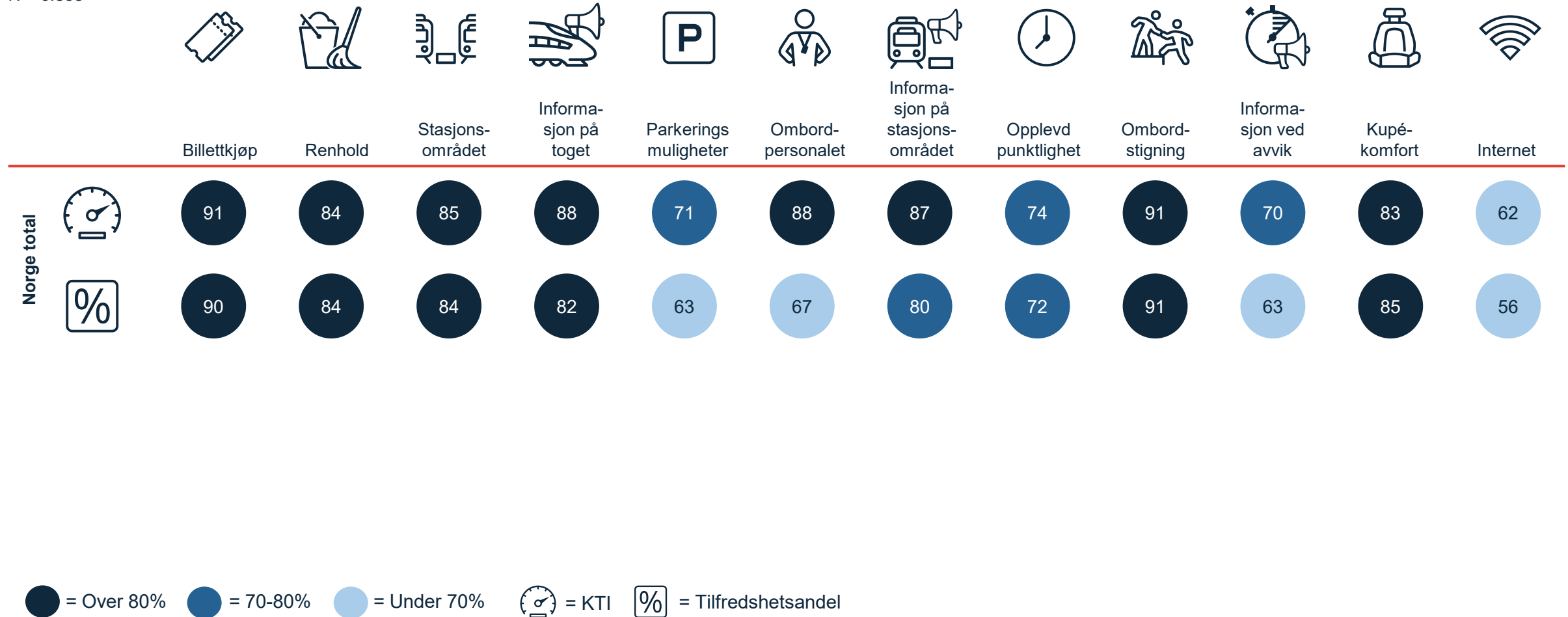
N = 6.838

7. Nøkkeltall

7. Nøkkeltall

Overordnede nøkkeltalresultater viser resultatene på de forskjellige leveranseområdene samlet sett

N = 6.838

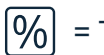


7. Nøkkeltall

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

N = 6.838

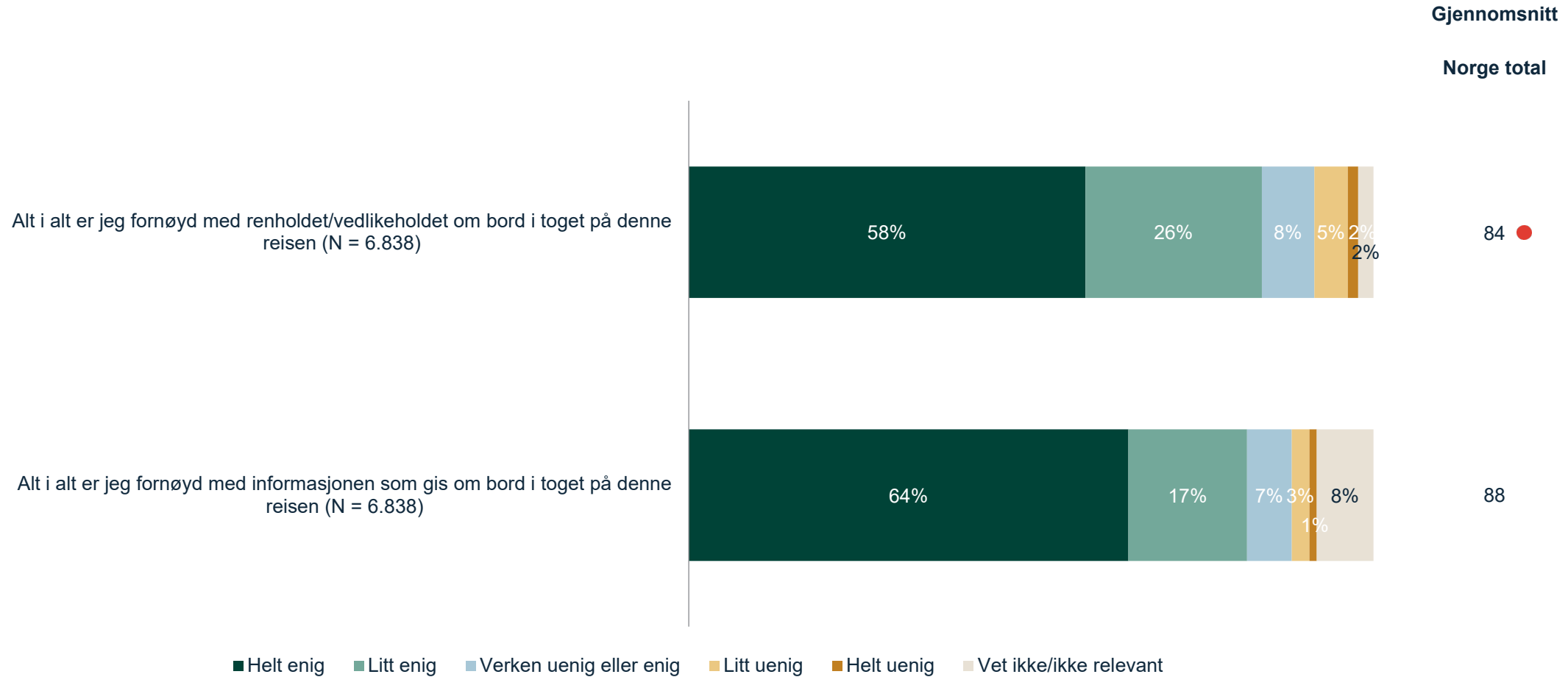


 = Over 80%
  = 70-80%
  = Under 70%
  = KTI
  = Tilfredshetsandel

8. Leveranseområder

8. Leveranseområder

Renhold og informasjon på toget



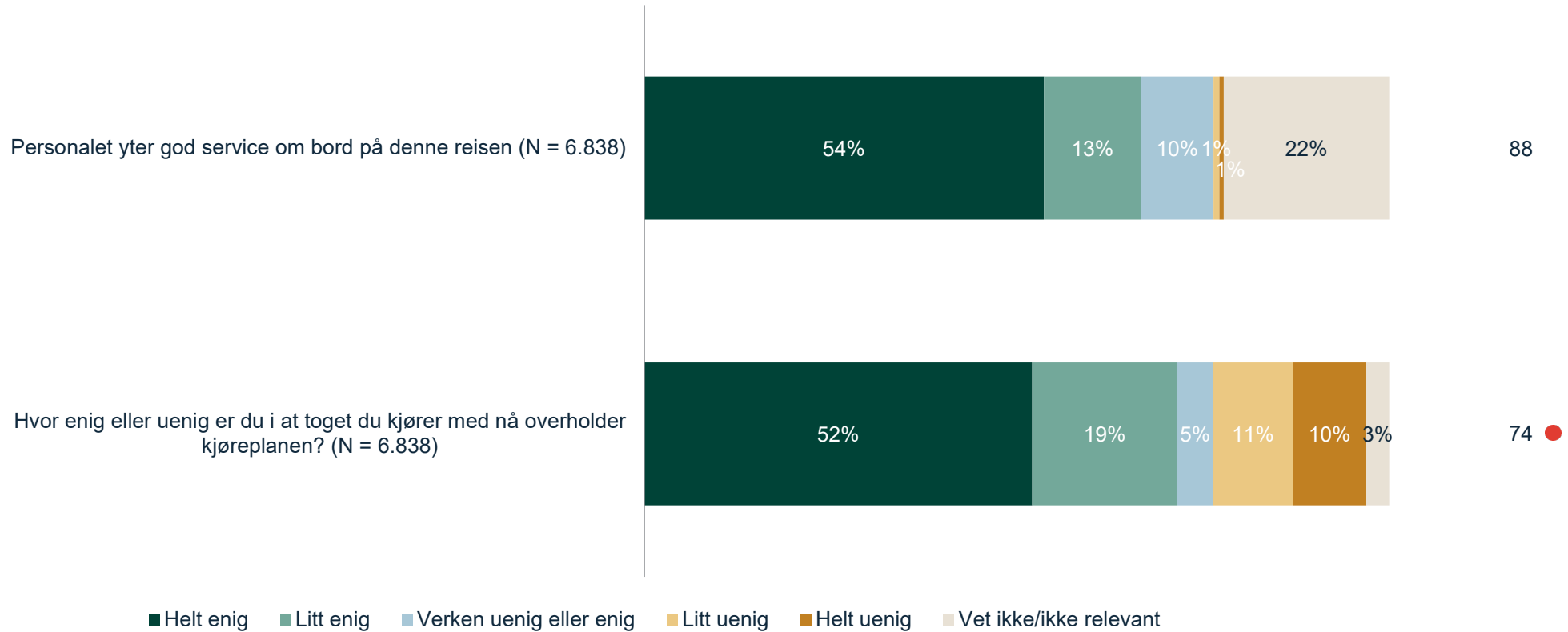
● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

8. Leveranseområder

Ombordpersonalet og opplevd punktlighet

Gjennomsnitt

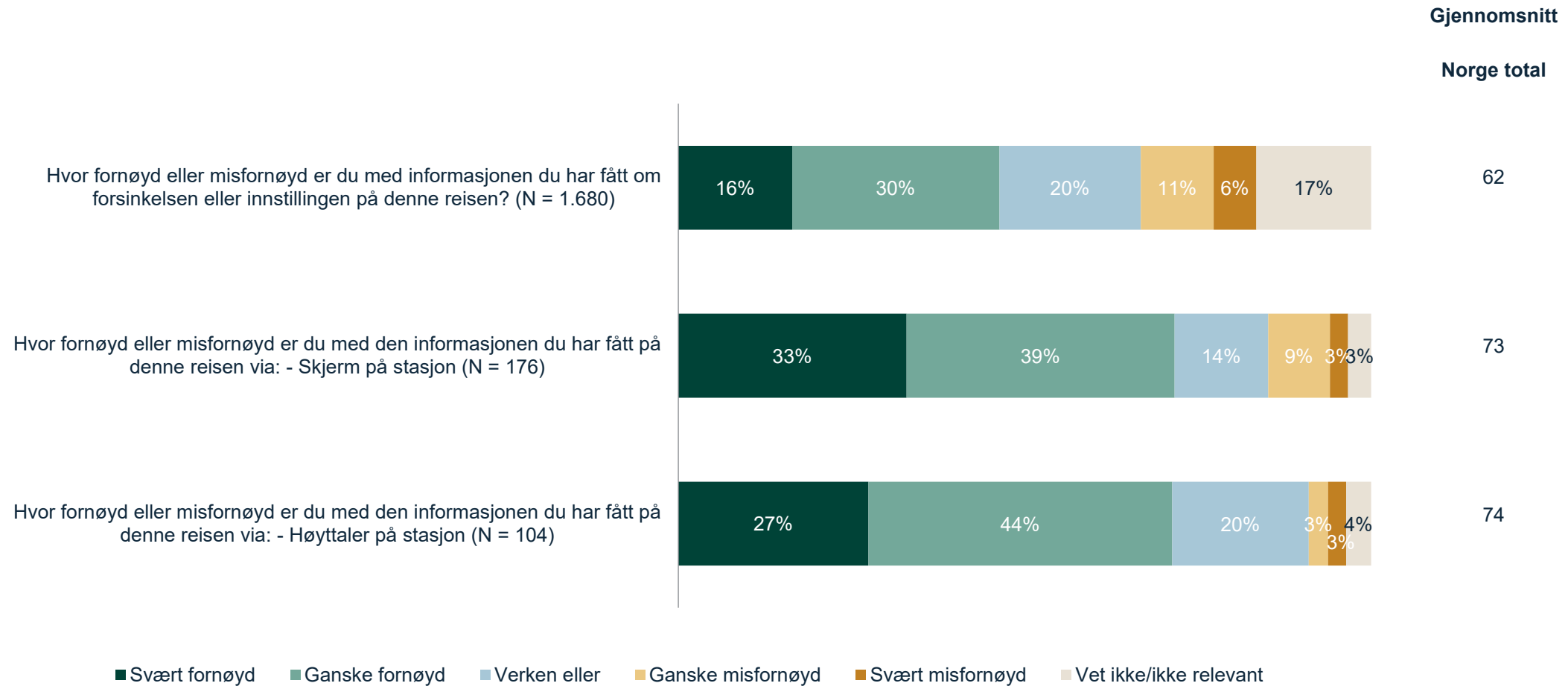
Norge total



● 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.