

Sammenfatning av KTU-resultater (K1)

JDIR

Marst 2026



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:** 1/1/26 2:41:58 PM
- **Slut for innsamling:** 2/28/25 8:30:29 PM
- **Antall respondenter:** 6365

1. Datainnsamling og metode

Metode til innsamling og behandling av data

Om datainnsamlingen denne runden

Særlige forhold:

SJ

Linje 75

- Linje R75 har vært stengt i januar og frem til 16. februar, og utgår dermed fra rapporteringen i K1

Ras ved Nesvatn

- Ras ved Nesvatn har medført buss for tog på hele eller deler av strekningen for linjene F7, R70 og R75 gjennom hele perioden.

Vy

Januar

- 12.januar: Gjøvikbanen stengt mellom Gjøvik - Jaren i morgenrushet.
- 13.januar: Oslo S - Skøyen stengt for all togtrafikk fra 10:30 - 12:00
- 13.januar: Eidsvoll - Hamar stengt fra 13:00 - 19:00.
- 17.-18.januar: Oslo S stengt i 23 timer som følge av planlagt brudd.

Februar

- 11.februar: Moss - Vestby stengt fra 10:45 - 14:00
- 12.februar: Hovedbanen og Gardermobanen stengt fra 19:55 - 22:10
- 22.-23.februar: Dovrebanen stengt fra Hamar - Stange fra 06:00 - 02:30
- 26.februar: Østfoldbanen, Kolbotn - Oslo stengt fra 04:40 - 12:50.

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:

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

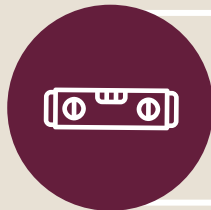
Den nye utregningen skiller seg fra den gamle, ved faktoren som ganges på til sist. Det er fordi de nye spørsmålene benytter en svarskala fra 1-5, i motsetning til skalaen fra 1-10 som de gamle spørsmålene benyttet. Til høyre finnes en detaljert gjennomgang av den nye forskriften.

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 = 6.365

GoAhead
NORDIC

78

Siste kvartal: 77 (+1)

 | N  R D

85

Siste kvartal: 85 (0)



79

Siste kvartal: 79 (0)



82 ●

Siste kvartal: 86 (-4)



77

Siste kvartal: 78 (-1)



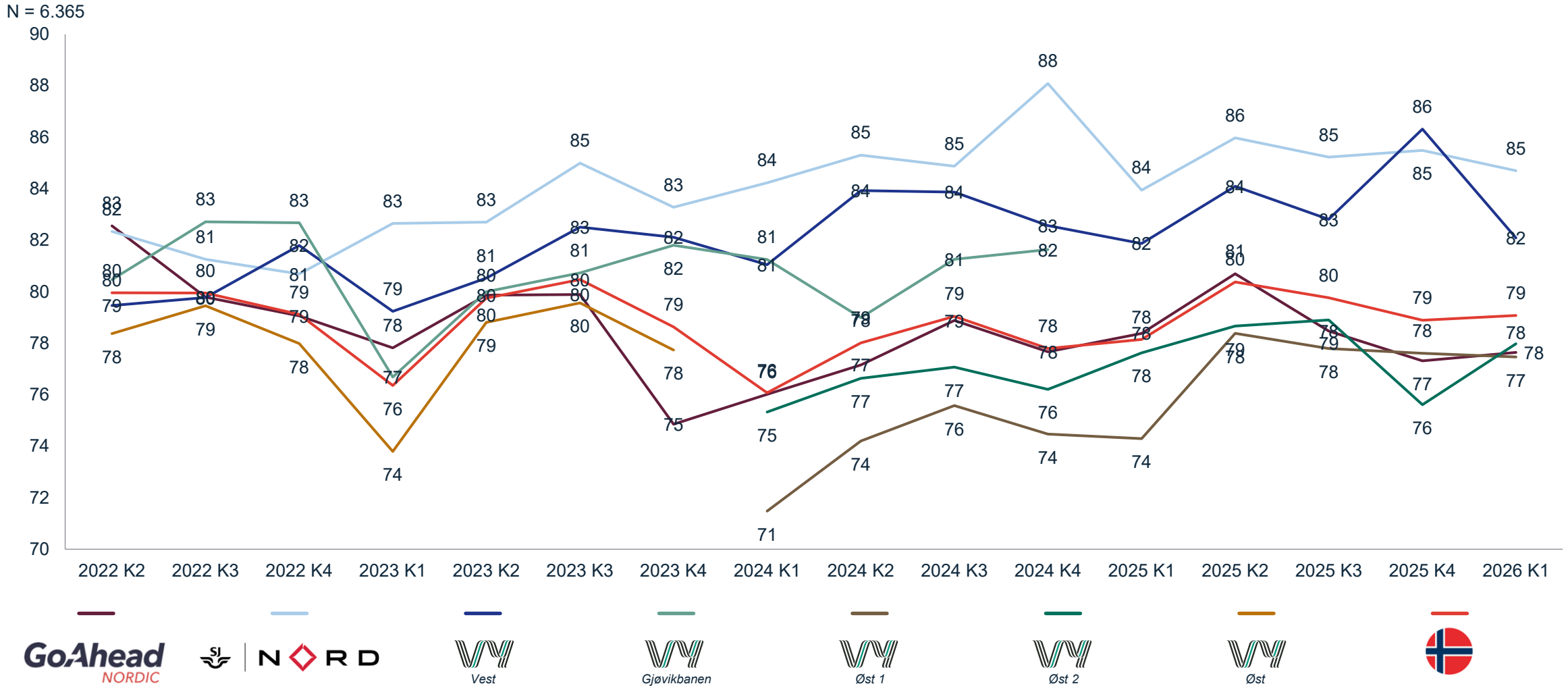
78 ●

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 = 6.365

GoAhead
NORDIC

59

Siste kvartal: 59 (0)



N  R D

70

Siste kvartal: 70 (0)



59

Siste kvartal: 59 (0)



70

Siste kvartal: 74 (-4)



56

Siste kvartal: 57 (-1)



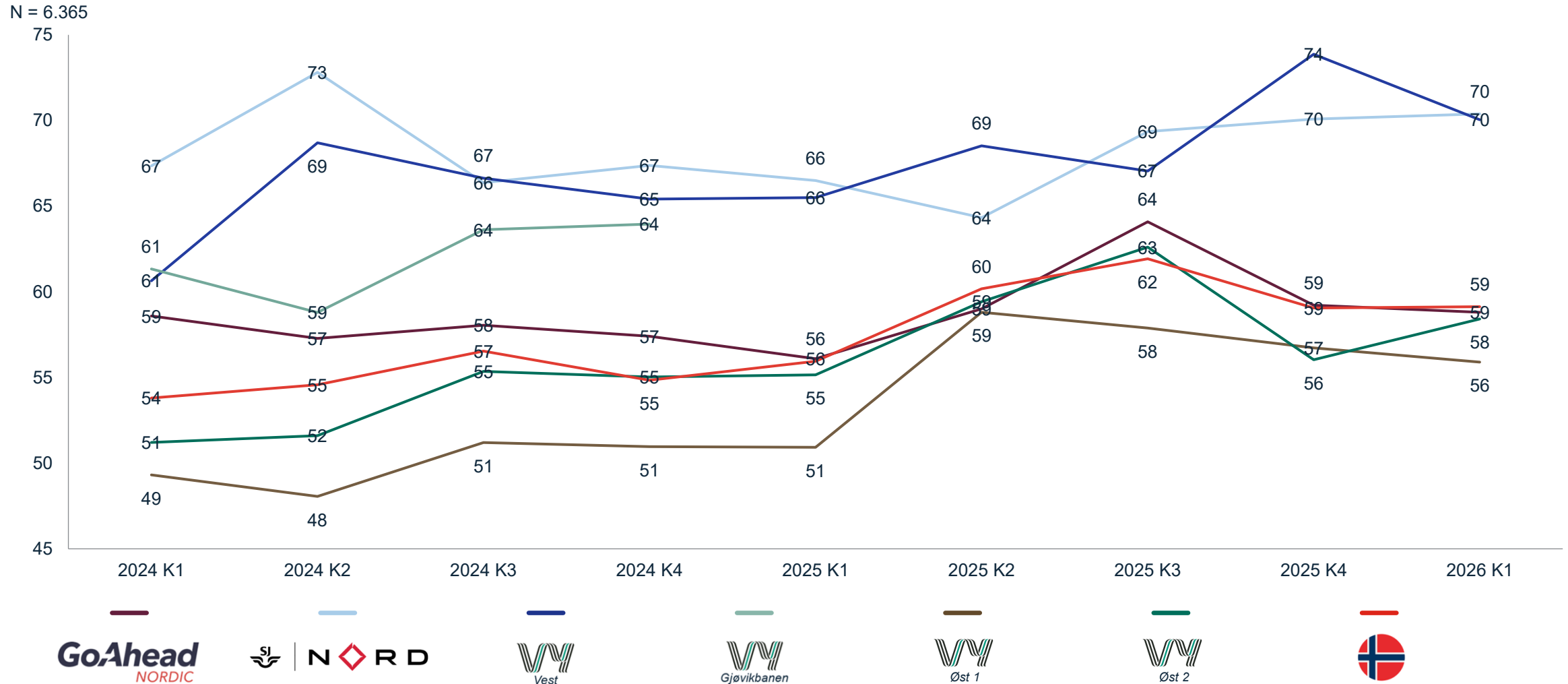
58

Siste kvartal: 56 (+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 Avvik-score for operatørene og Norge totalt



2. Vy Bonus resultater

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

N = 6.365

GoAhead
NORDIC

59

Siste kvartal: 61 (-2)



N  R D

68

Siste kvartal: 73 (-5)



61

Siste kvartal: 60 (+1)



71

Siste kvartal: 75 (-4)



57

Siste kvartal: 59 (-2)



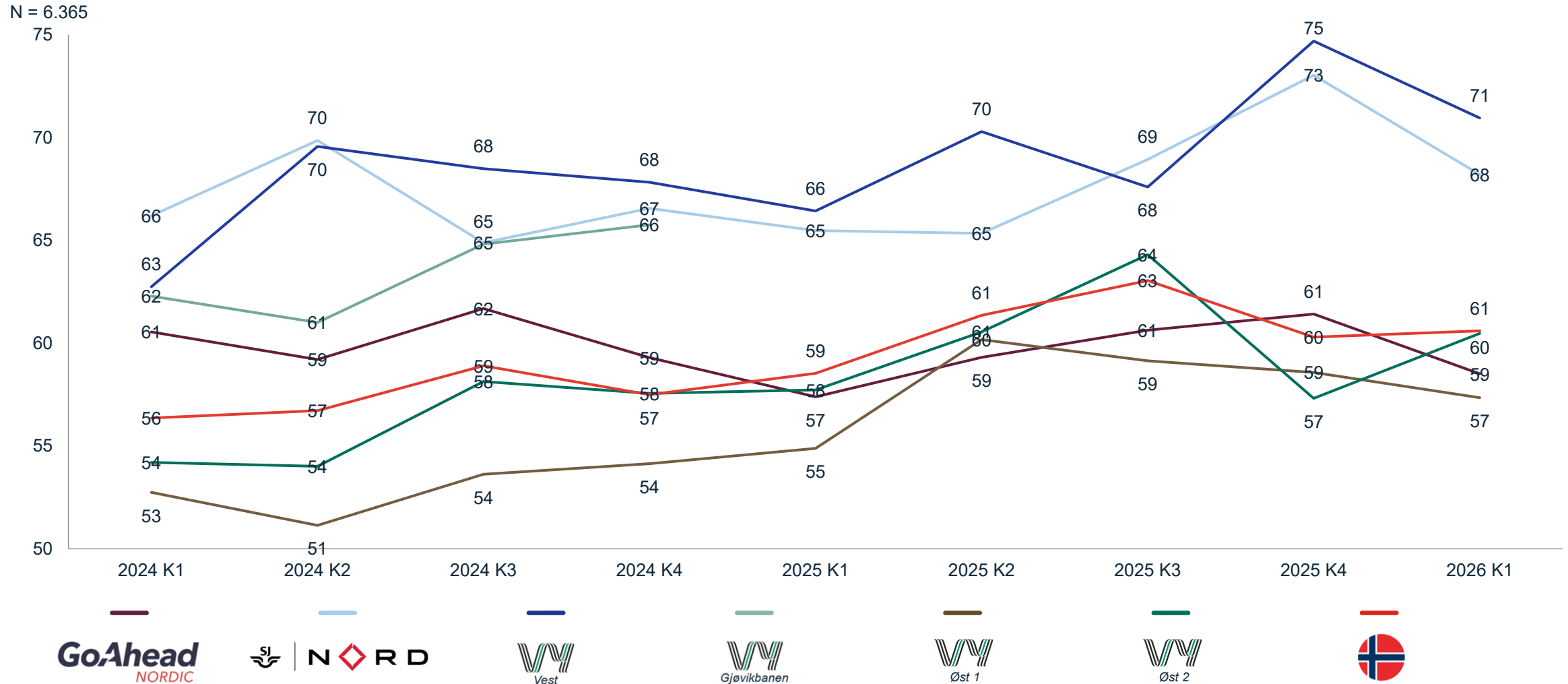
60

Siste kvartal: 57 (+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 operatørene og Norge totalt



2. Forsideresultater

Samlet BaneNor-score for operatørene og Norge totalt

N = 6.365

GoAhead
NORDIC

63

Siste kvartal: 63 (0)



N  R D

72

Siste kvartal: 75 (-3)



63

Siste kvartal: 63 (0)



76

Siste kvartal: 75 (+1)



61

Siste kvartal: 61 (0)



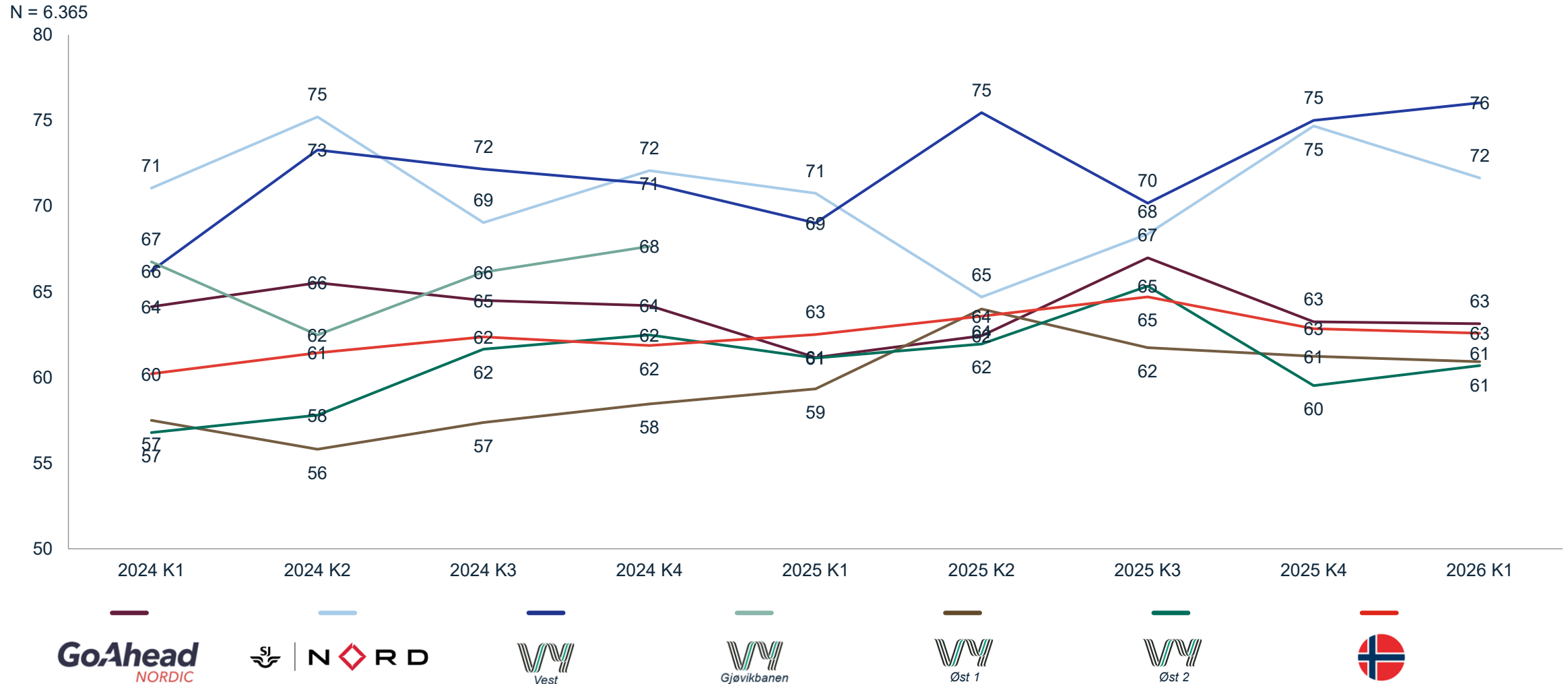
61

Siste kvartal: 60 (+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 = 4.674

KTI-score

78

Siste kvartal: 78 (0)

Avvik-score

60

Siste kvartal: 59 (+1)



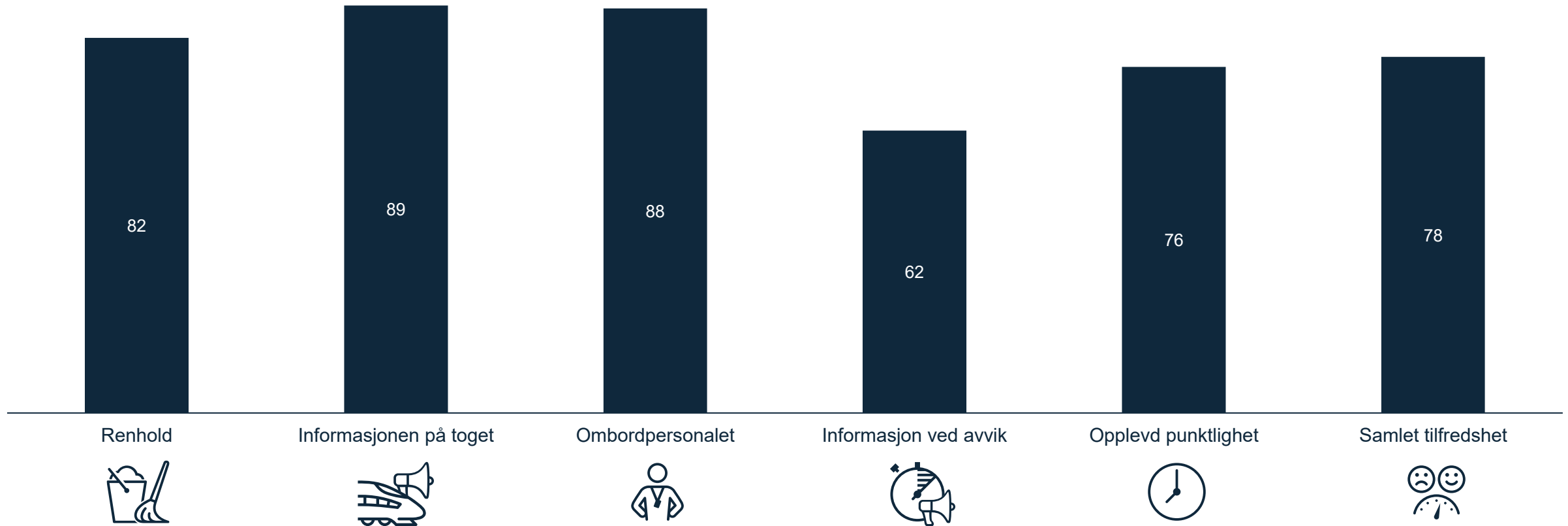
● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

3. Detaljert KTI

3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder sammenlignet med øvrige operatører

N = 6.365

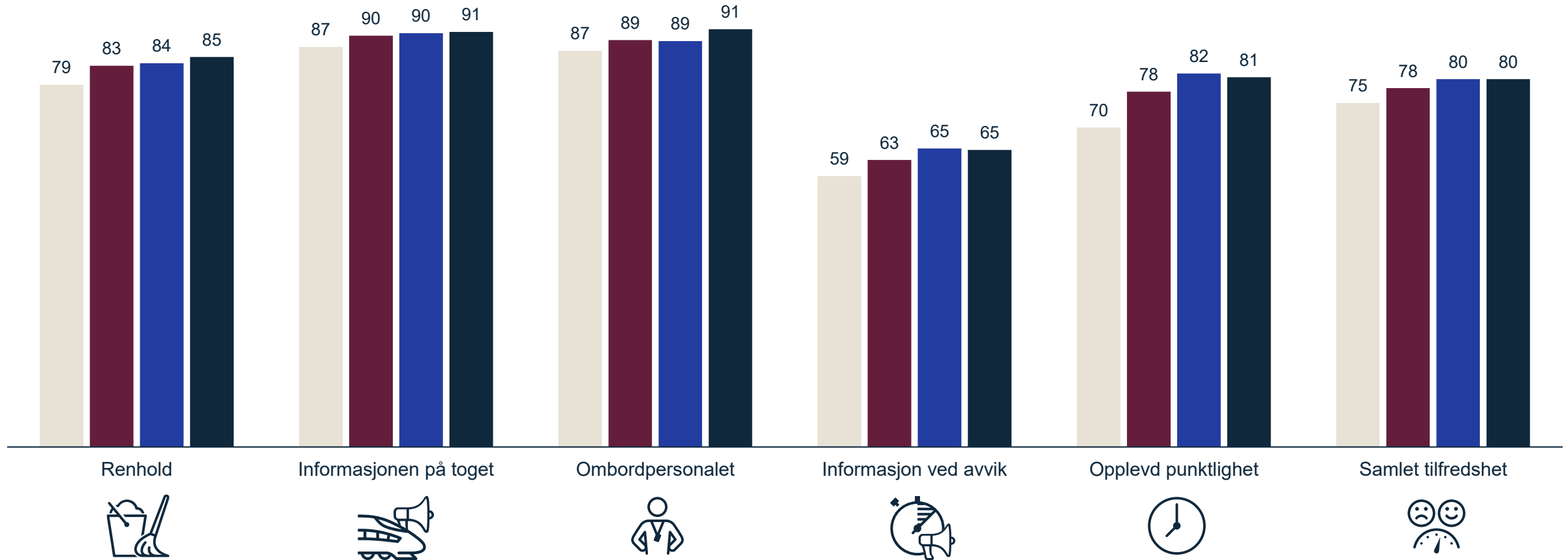


3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder oppdelt på reiseformål

N = 6.365

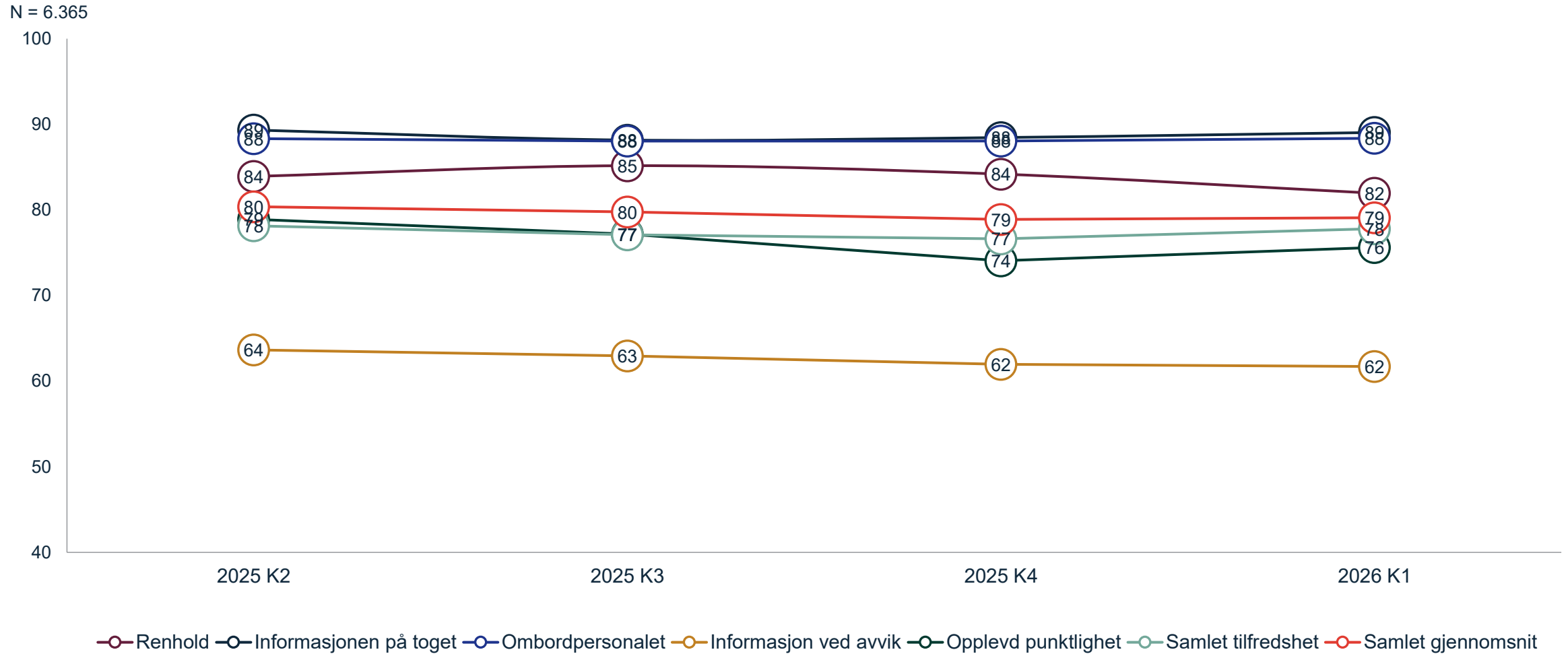
Regelmessig reise (arbeid/skole/studie) Forretningsreise Fritidsreise (enkelt dag) Fritidsreise (m. overnatning)



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

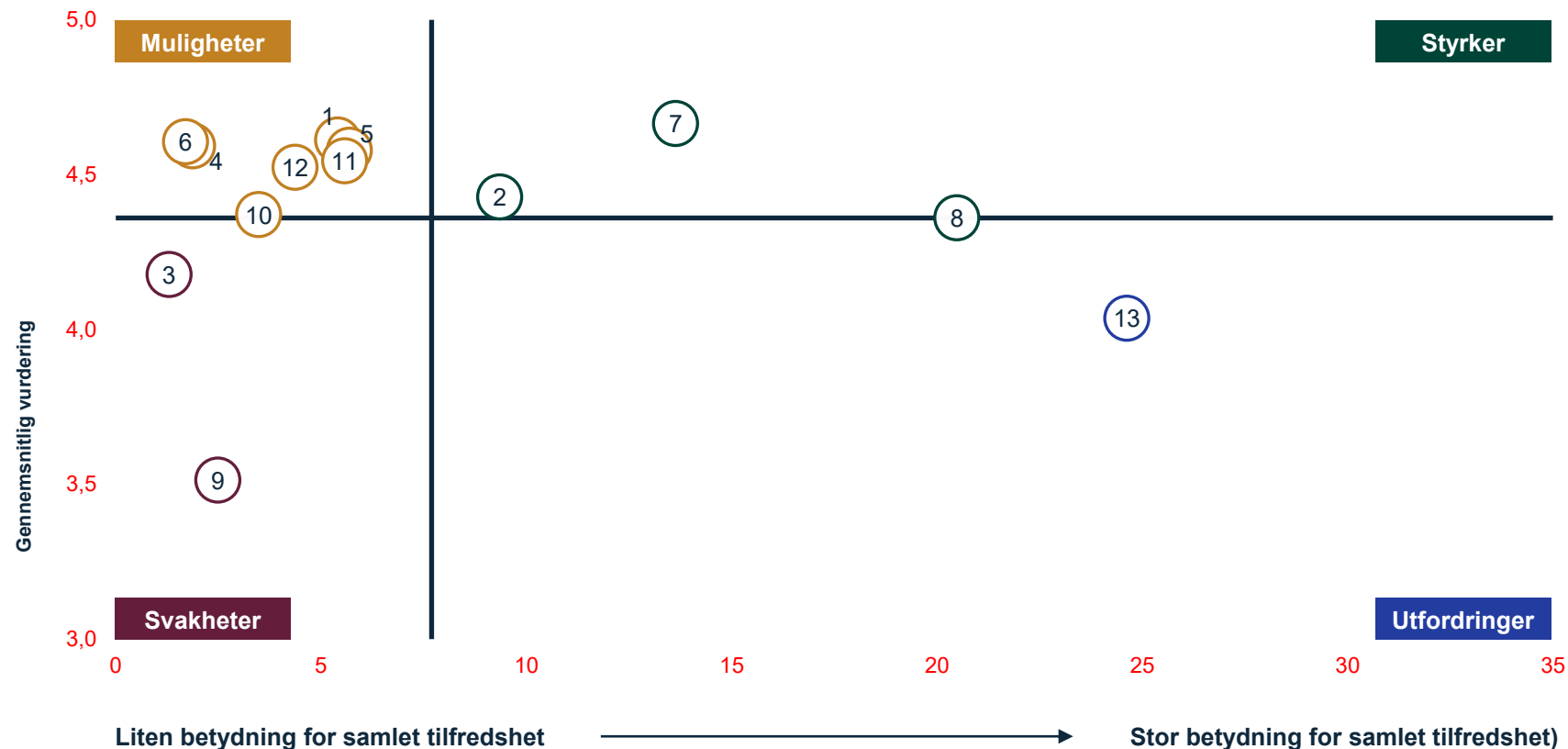
Tilfredshet: Lav Betydning: Høy

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 gjennomsnit
Go-Ahead 1	Total	84	87	92	62	74	79	80
	F5 Oslo–Kristiansand	84	91	92	68	69 ●	80 ●	81
	F5 Kristiansand–Stavanger	84	84	92	55	79	77	79
Go-Ahead 2	L5 Stavanger–Egersund	76	87	86	58	75	78	77
SJ 1	Total	89	93	95	70	89	84	87
	F6 Oslo–Trondheim	85	89	92	61	87 ●	82	83
	R65 Dombås–Åndalsnes	94	98	99	77	92	86	91
SJ 2	Total	88	93	92	64	85 ●	79	83
	R60 Trondheim–Røros	88	93	91	63	88	82	84
	R60 Hamar–Røros	88	92	93	65	83 ●	77	83
SJ 3	R70 Lerkendal–Stjørdal/Steinkjer	89	93	93	72	84	85	86
SJ 4	Total	91 ●	87	91	61	74 ●	76	80
	R75 Bodø–Rognan							
	F7 Trondheim–Bodø	91	87	91	61 ●	74 ●	76	80
Vy Vest 1	F4 Oslo–Bergen	80 ●	86 ●	93	59	64 ●	71 ●	76 ●
Vy Vest 2	Total	87 ●	93	93	70	86 ●	85	86
	R40 Bergen–Voss–Myrdal	86	91	93	68	75 ●	81	82
	L4 Bergen–Arna	88	96	94	71	95	89	89

N = 6.365

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 ●	88	86	58	75 ●	77	77
	RE 20 Oslo S–Halden	83	92	94	62	85 ●	79	82
	R21 Stabekk–Moss	84	89	84	55 ●	83	81	79
	R22 Oslo S–Mysen/Rakkestad	84	90	88	61	86	77	81
	L1 Spikkestad–Lillestrøm	75 ●	87	83	56	67	75	74
	L2 Stabekk–Ski	74 ●	83	86 ●	59	65	73	73
	R23 Oslo–Ski	85 ●	90	85	59	84	81	81
	R31 Oslo S–Jaren /RE30 Oslo S–Gjøvik	86 ●	94	93	61	79	82	83
Vy Øst 2	Total	82 ●	89 ●	87	63	72 ●	76 ●	78 ●
	RE10 Drammen–Lillehammer	83	89	92 ●	58 ●	71	76	78
	RE11 Skien/Larvik–Eidsvoll	80	87	87	67	73 ●	76 ●	78
	R12 Kongsberg–Eidsvoll	82 ●	91	86	64	75	79	80
	R13 Drammen–Dal	81	88 ●	83	60	69 ●	72 ●	76 ●
	R14 Asker–Kongsvinger	82	90 ●	84	67	72 ●	79 ●	79 ●
Vy Øst	Total	81 ●	88 ●	87 ●	60	74 ●	77 ●	78

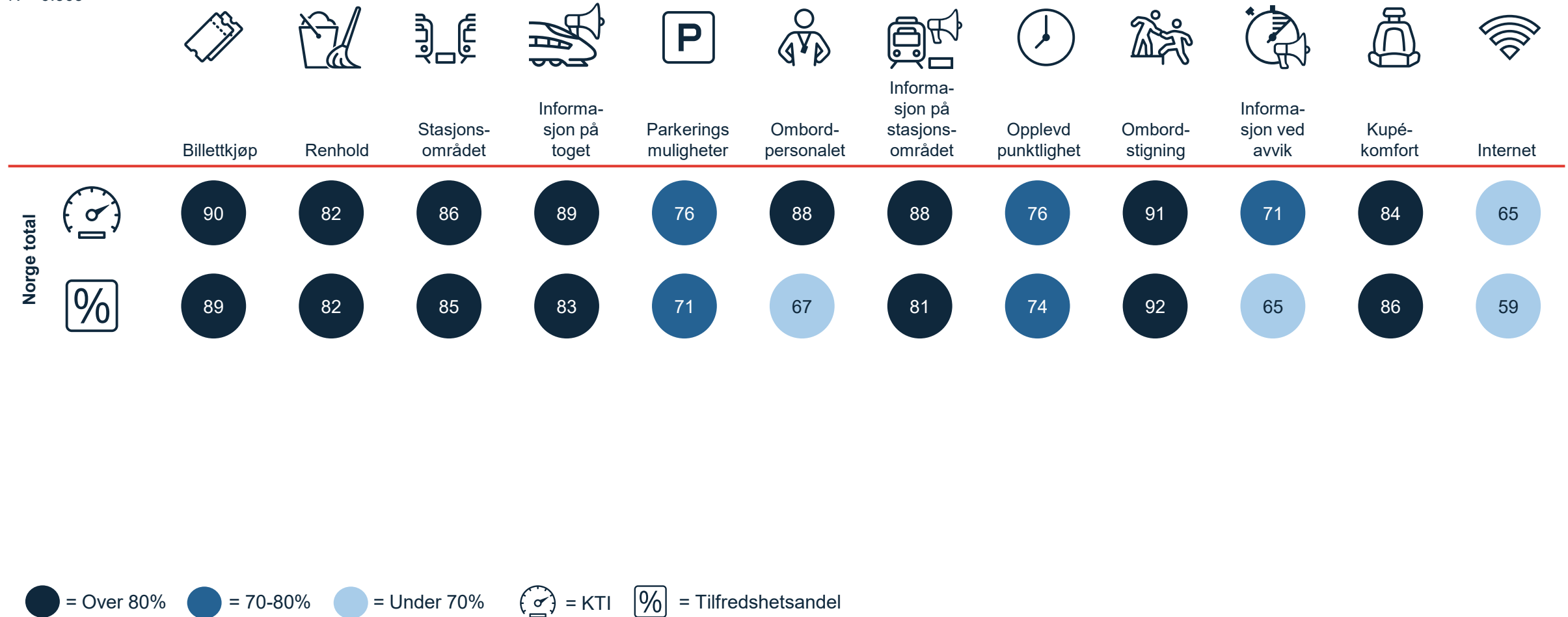
N = 6.365

7. Nøkkeltall

7. Nøkkeltall

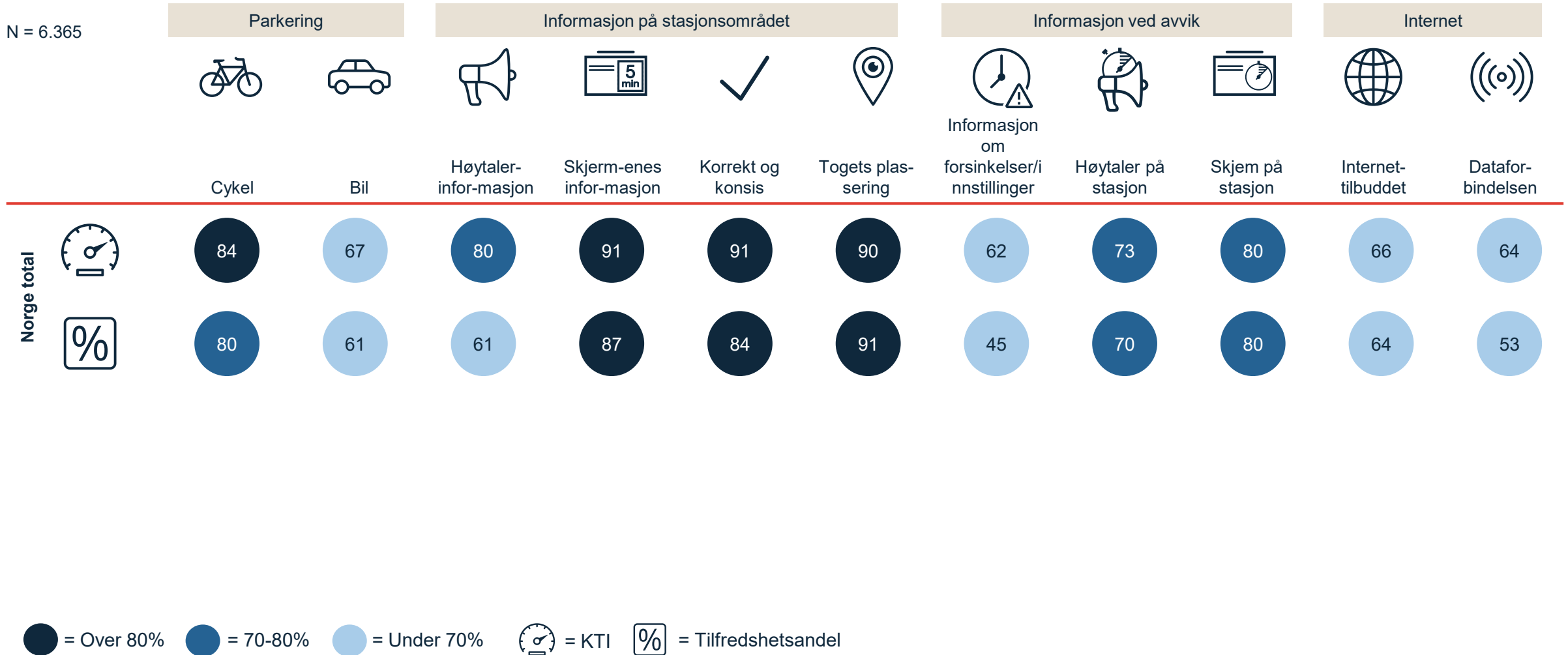
Overordnede nøkkeltalresultater viser resultatene på de forskjellige leveranseområdene samlet sett

N = 6.365



7. Nøkkeltall

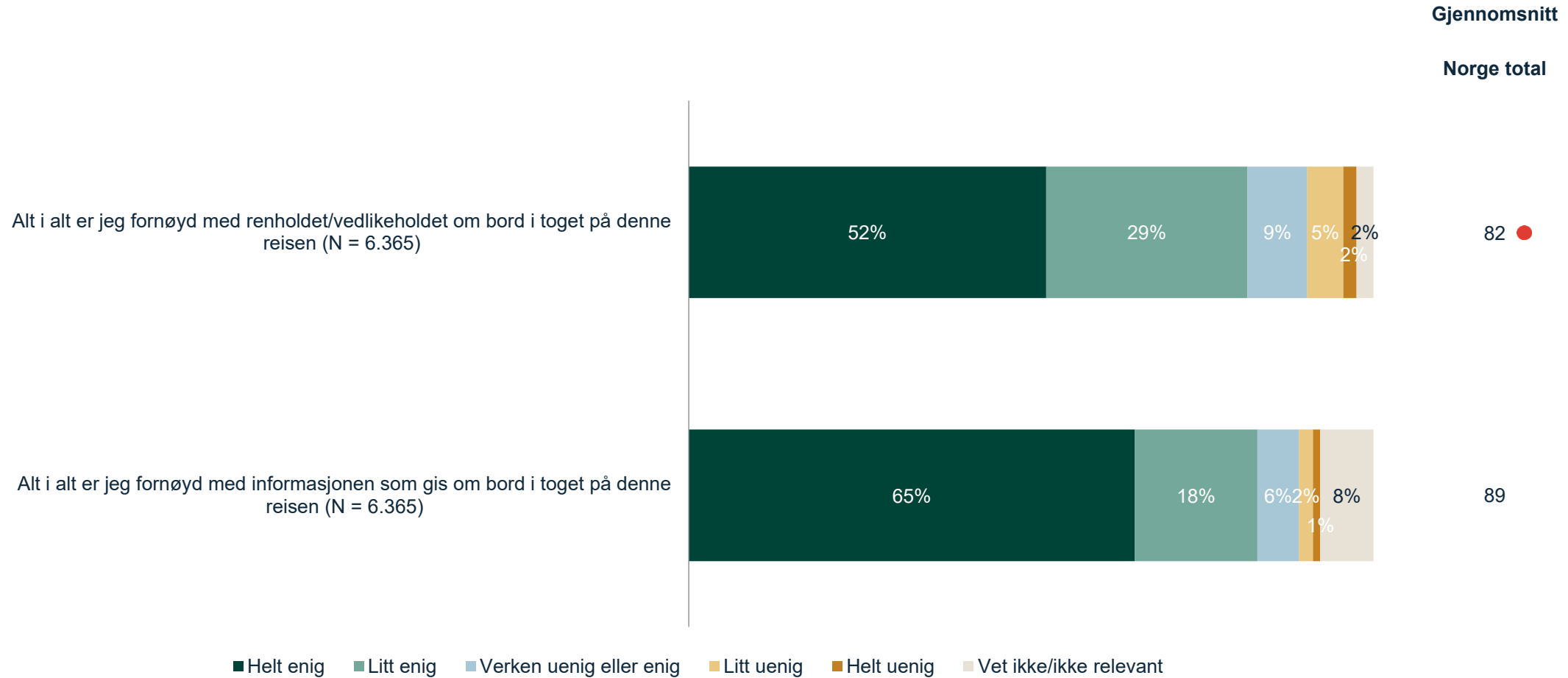
Detaljerte nøkkeltallsresultater visere resultatene på underspørsmål innenfor de pålydende leveranseområdene med mere enn ett spørsmål



8. Leveranseområder

8. Leveranseområder

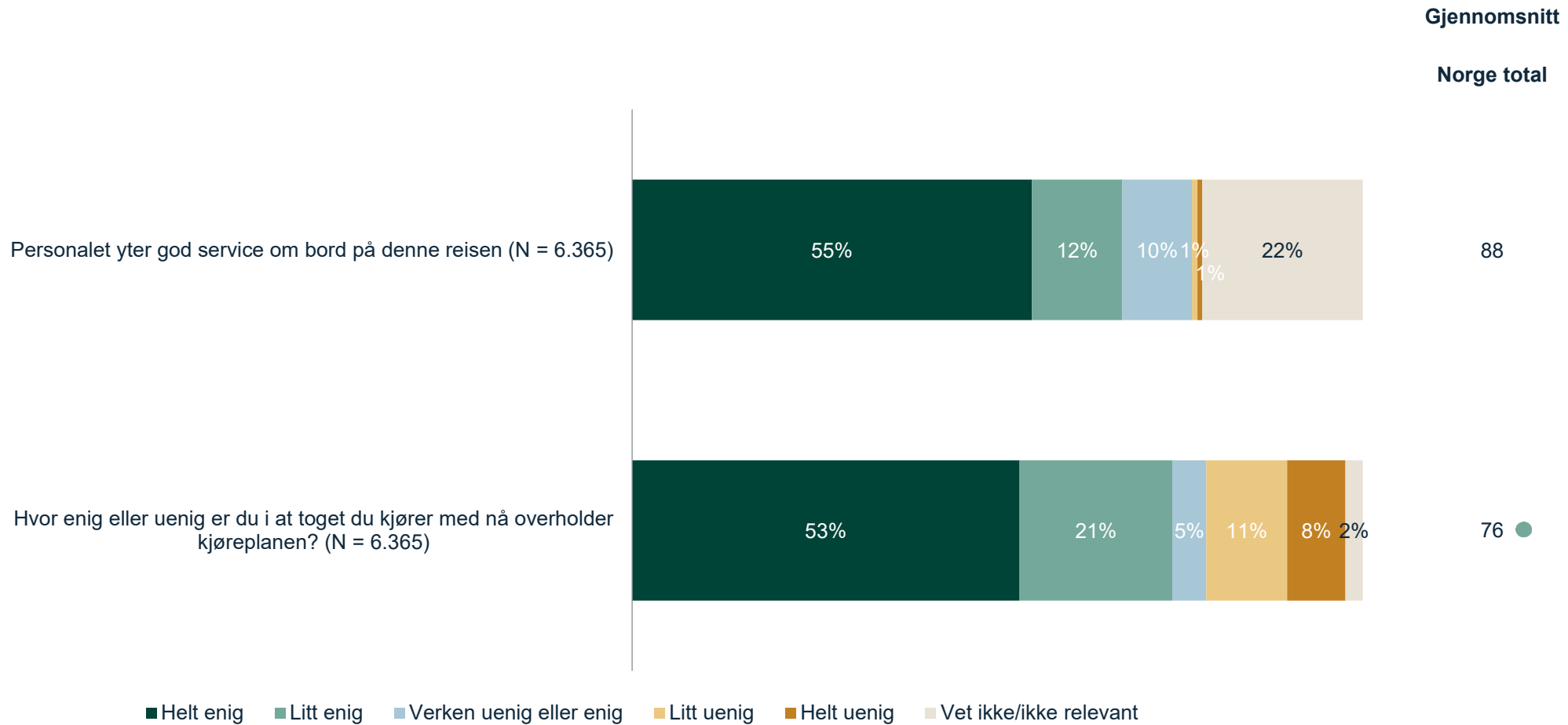
Renhold og informasjon på toget



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

8. Leveranseområder

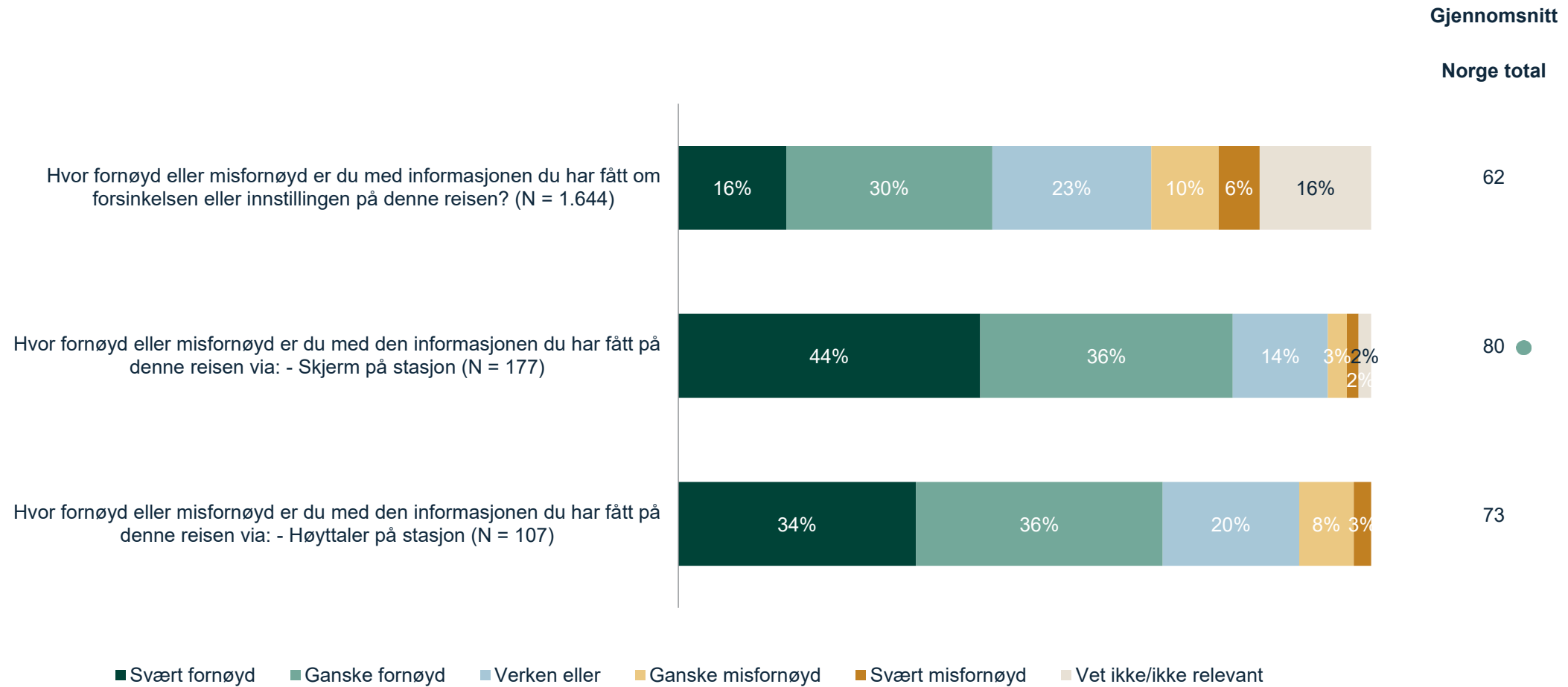
Ombordpersonalet og opplevd punktlighet



● 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.