

Kort om de ulike kunde- og markedsundersøkelsene som det er referert til i rapporten:

1. Kollektivbarometeret – webundersøkelse om tilfredshet og bruk av kollektivtransport i Norge (Kollektivtrafikkforeningen)

 **KOLLEKTIVTRAFIKK-FORENINGEN**

Epinion

Om Kollektivbarometeret

Kollektivbarometeret viser resultater fra Kollektivbarometeret samt Kollektivtrafikkforeningens Nøkkeltall. Du finner også resultater fra Skoleskyssundersøkelsen her.

Kollektivbarometeret – undersøkelsen:

Resultatene etter intervjuene vises i ulike seksjoner som oppdateres hvert tertial, det vises til T1 – 3 under YTD.

- **Hovedresultater:** Viser en sammenstilling for hvert fylke. Dette oppdateres hvert tertial og viser YTD verdier fra inneværende år.
- **Dashboard:** Viser resultater per indeks samt kvalitetsselementer. Medlem, indeks samt år velges via nedtrekksmeny.
- **Trend:** Viser trendlinjer (utvikling) over tid.
- **Resultater:** Viser resultater for det valgte året i en «bar chart»
- **Tabeller:** Viser resultater i tabell
- **NPS:** Viser kundetilfredshetsindeks også kalt Net Promoter Score (NPS verdier)
- **Skoleskyss:** Viser en sammenstilling for hvert fylke

Nøkkeltall

Innrapporterte Nøkkeltall vises i tilnærmet sanntid etter innrapportering. Historiske data kan endres ved behov.

- **Database:** Viser all informasjon i Kollektivtrafikkforeningens Nøkkeltall database. Verdiene vises ved å velge
 - Fylke – her er oversikt over alle innrapporterte tall.
 - År – her er oversikt over det enkelte fylket. Velges via nedtrekksmeny.
 - Transportmidler – oversikt over alle transportmidler innrapportert fra det enkelte fylket
- **Trend:** Viser utvikling over tid.
- **Survey:** Data fra undersøkelsen sammenlignet med Nøkkeltall

Datainnsamlingsstatus:

Her vises antall gjennomførte undersøkelser per fylke. Statusen oppdateres daglig.

Annen

Her finner du annet relevant materiale som lenke til Power BI APP, standardrapporter og datafiler.

2. KTI sømløshet – Vurdert sømløshet knyttet til kollektivreiser (Jernbanedirektoratet)

Om undersøkelsen

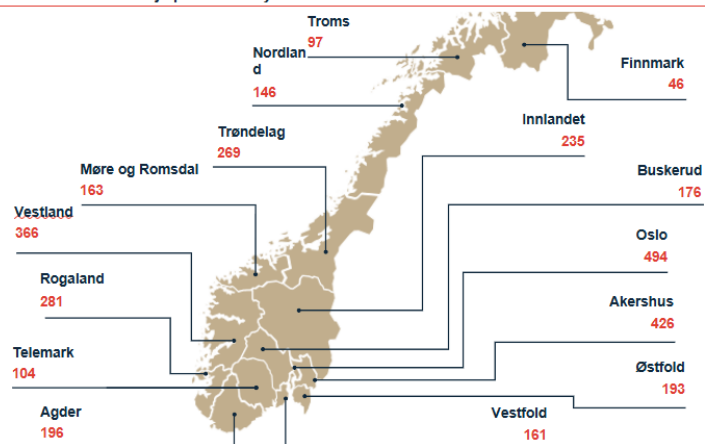
Undersøkelsen gir et overordnet bilde av sømløse reiser i Norge, samt muliggjør å dykke ned i enkelte fylker

Undersøkelsen er gjennomført som en **WEB-undersøkelse** i hele Norge. Datainnsamlingen ble gjennomført fra 17. mars til 9. april 2025. Det er gjort en **bruttovæktning*** for å sikre representativitet.

Det er totalt innsamlet **3353 intervju**. Kartet viser hvordan de **uvektede intervjuene** fordeler seg i de forskjellige områdene.

Se appendiks for mere informasjon om metode og datainnsamling.

Antall uvektede intervju på tvers av fylker



Merk: Vår 2025. *Det finnes ikke tilgjengelige data på populasjonen for kollektivtransportbrukere. Derfor er det brukt en bruttovæktning for best mulig å sikre at respondenter som har brukt kollektivtransport er representative for kollektivtransportbrukere i populasjonen.

3. **KTU ombordundersøkelse** – undersøkelse der deltakerne blir rekruttert om bord på togene. Hovedfokus er å vurdere kvalitetselementer ved tilbudet, men gir også innsikt om reisefrekvens og billettyper.

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 r

- Sta
- Slu
- An