

Sammenfatning av KTU-resultater (K2)

JDIR

Juni 2026



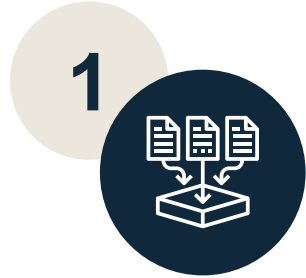
Innhold

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: 4/1/26 7:12:16 AM**
- **Slut for innsamling: 5/31/26 7:59:17 PM**
- **Antall respondenter: 6350**

1. Datainnsamling og metode

Metode til innsamling og behandling av data

Om datainnsamlingen denne runden

Særlige forhold:

SJ

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

Vy

Planlagt påskebrudd

- **Romeriksporten, Gardermobanen:** Oslo S–Lillestrøm stengt fra 28. mars til og med 5. april. R-togene kjører Hovedbanen. Buss for tog for L1 mellom Oslo S og Lillestrøm.
- **Drammen-, Vestfold- og Sørlandsbanen:** Stengt mellom Brakerøya–Stokke/Mjøndalen fra 28. mars til og med 5. april.
- **Østfoldbanen østre linje:** Stengt mellom Ski–Rakkestad fra 30. mars til og med 5. april.
- **Bergensbanen:** Stengt mellom Hønefoss–Geilo fra 2. april kl. 15:25 til 5. april kl. 09:30.
- **Kongsvingerbanen:** Stengt mellom Lillestrøm–Kongsvinger fra 3. april til 6. april klokken 06:00.

Andre oppståtte og planlagte avvik

April

- 3. april ca. kl. 05:00 til ca. kl. 11:20: **Larvik–Sandefjord** stengt for all togtrafikk.
- 7. april til 9. april: **Nesbyen–Flå** stengt for togtrafikk etter brann i et togsett.
- 21. april ca. kl. 05:00 til ca. kl. 09:30: **Ski stasjon** hadde færre spor i bruk på grunn av feil på en sporveksel.

Mai

- 11. mai: **Holmestrand–Tønsberg** stengt fra ca. 15:30 til ca. 18:30 på grunn av en hendelse ved sporet.
- 28. mai: **Halden** stengt fra ca. kl. 07:40 til ca. kl. 09:45 på grunn av en propanlekasje i nærheten av stasjonen.
- 23. mai: **Oslo S** stengt hele dagen på grunn av vedlikeholdsarbeid.

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.

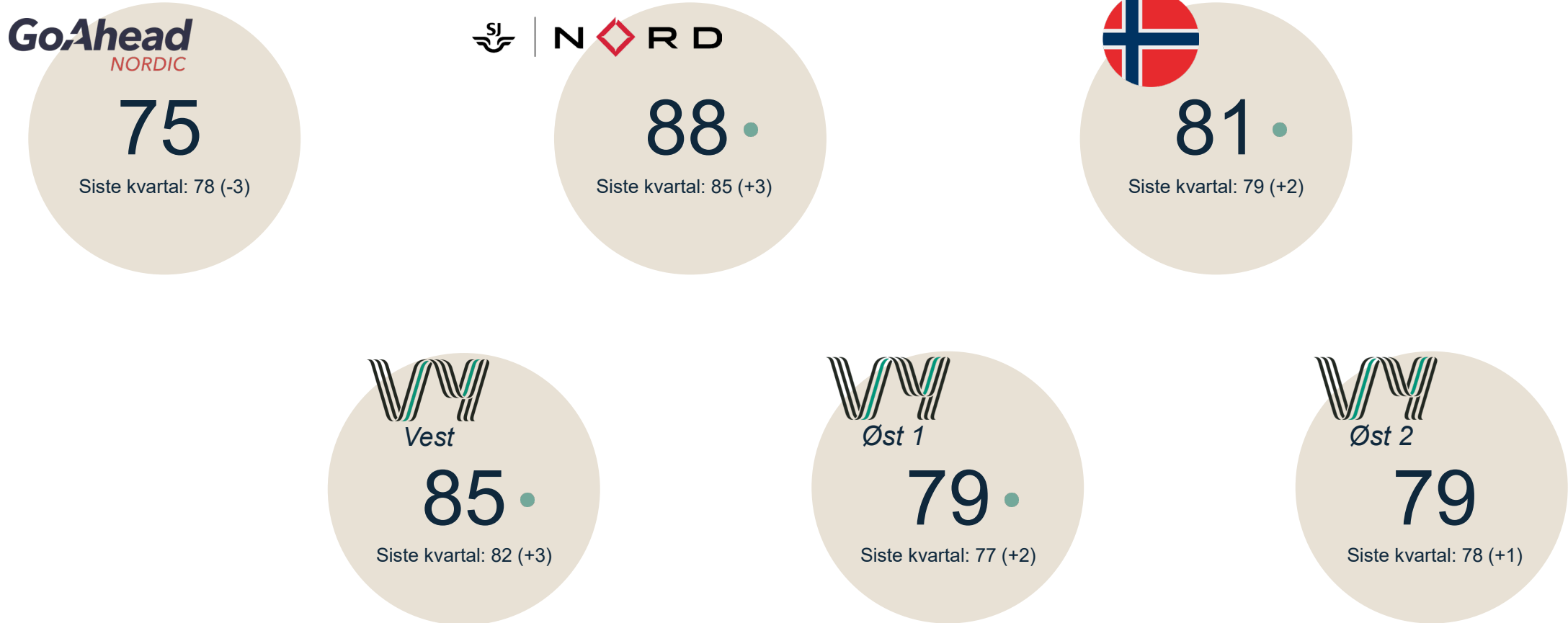
Område	Spørsmål	Svarskala	Vægt
Renhold	<i>Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet/vedlikeholdet om bord i toget på denne reisen</i>	Helt uenig – Helt enig (5 punkts)	1
Informasjon på toget	<i>Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget på denne reisen</i>	Helt uenig – Helt enig (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

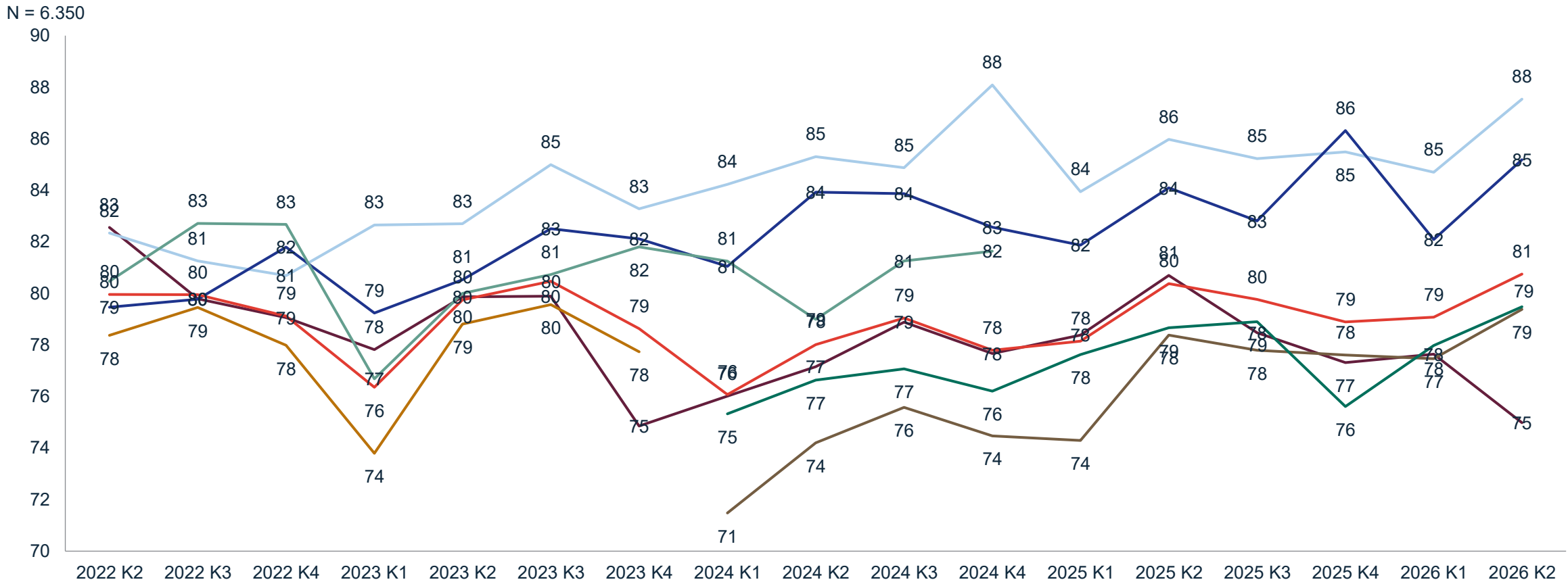
N = 6.350



● 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 = 6.350

GoAhead
NORDIC

58

Siste kvartal: 59 (-1)

 | **N**  **R D**

72

Siste kvartal: 70 (+2)



61

Siste kvartal: 59 (+2)



66

Siste kvartal: 70 (-4)



58

Siste kvartal: 56 (+2)



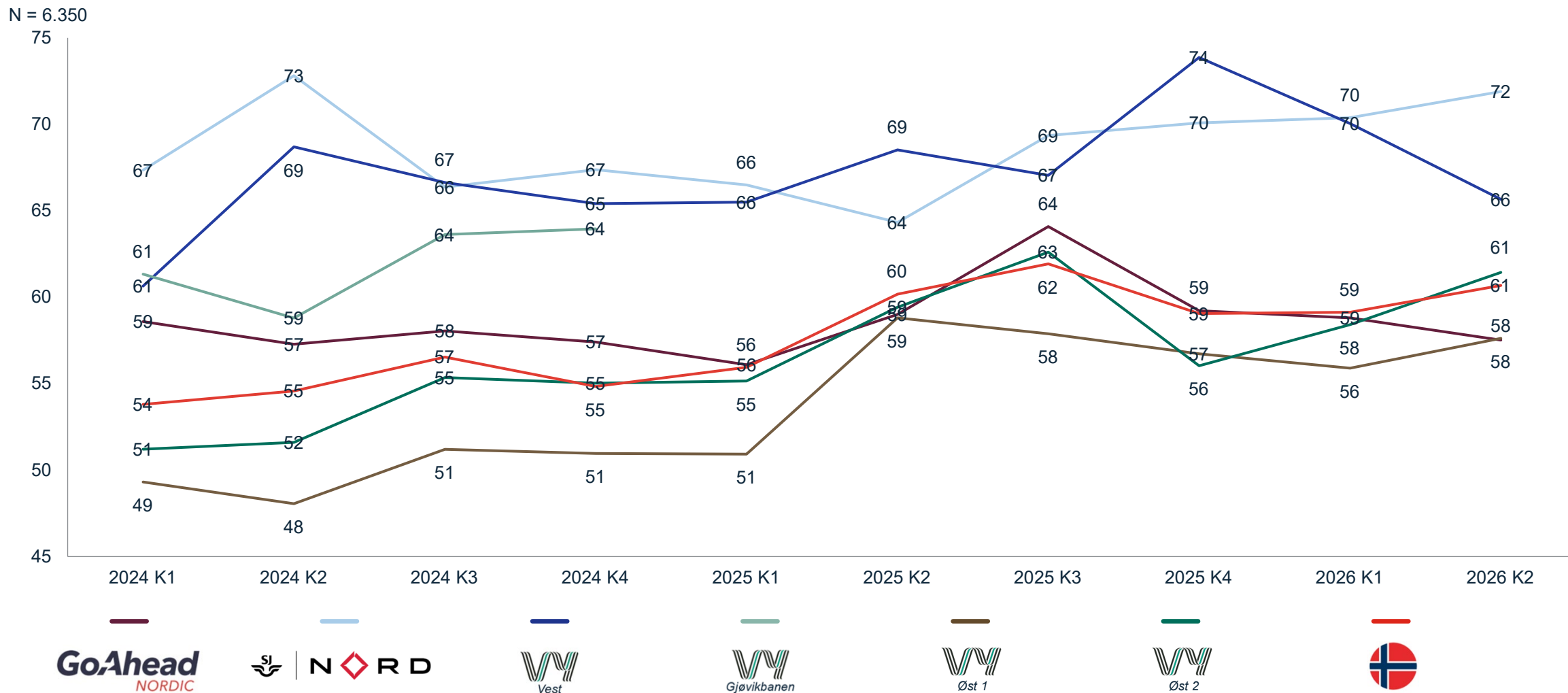
61

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. Forsideresultater

Samlet Avvik-score for operatørene og Norge totalt



2. Vy Bonus resultater

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

N = 6.350

GoAhead
NORDIC

59

Siste kvartal: 59 (0)

 | **N**  **R D**

68

Siste kvartal: 68 (0)



62

Siste kvartal: 61 (+1)



67

Siste kvartal: 71 (-4)



59

Siste kvartal: 57 (+2)



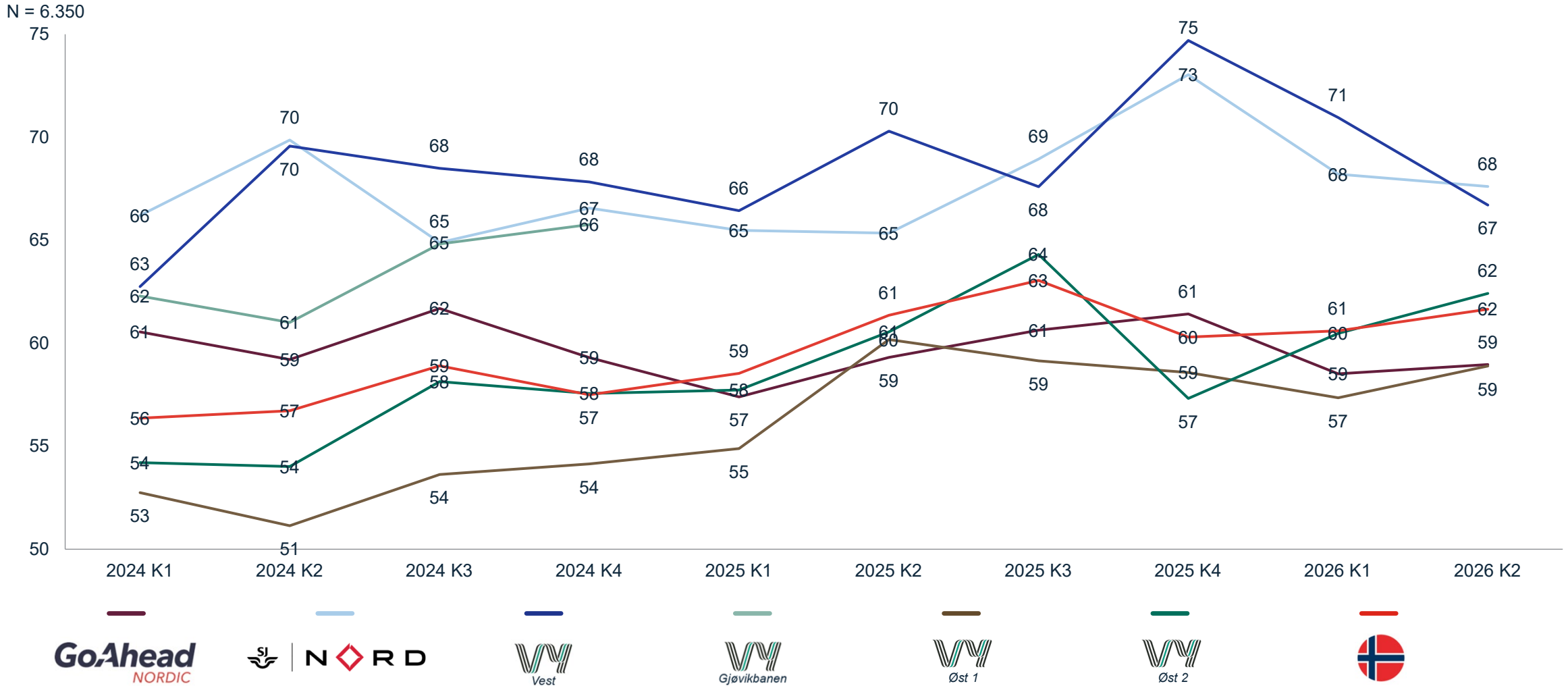
62

Siste kvartal: 60 (+2)

● 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 = 6.350

GoAhead
NORDIC

63

Siste kvartal: 63 (0)

SI | N  R D

74

Siste kvartal: 72 (+2)



65

Siste kvartal: 63 (+2)



Vest

70

Siste kvartal: 76 (-6)



Øst 1

62

Siste kvartal: 61 (+1)



Øst 2

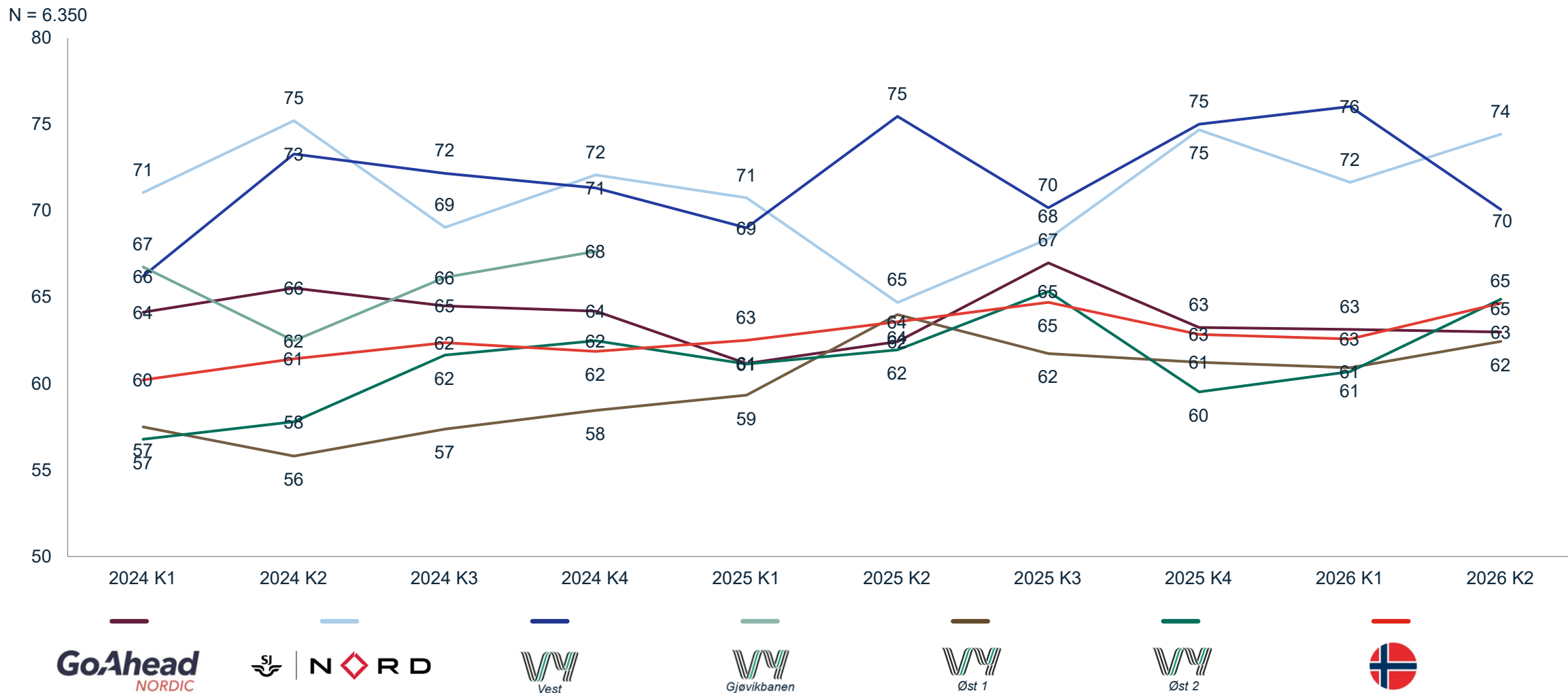
65

Siste kvartal: 61 (+4)

● 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 = 4.633

KTI-score

80 ●

Siste kvartal: 78 (+2)

Avvik-score

61 ●

Siste kvartal: 60 (+1)



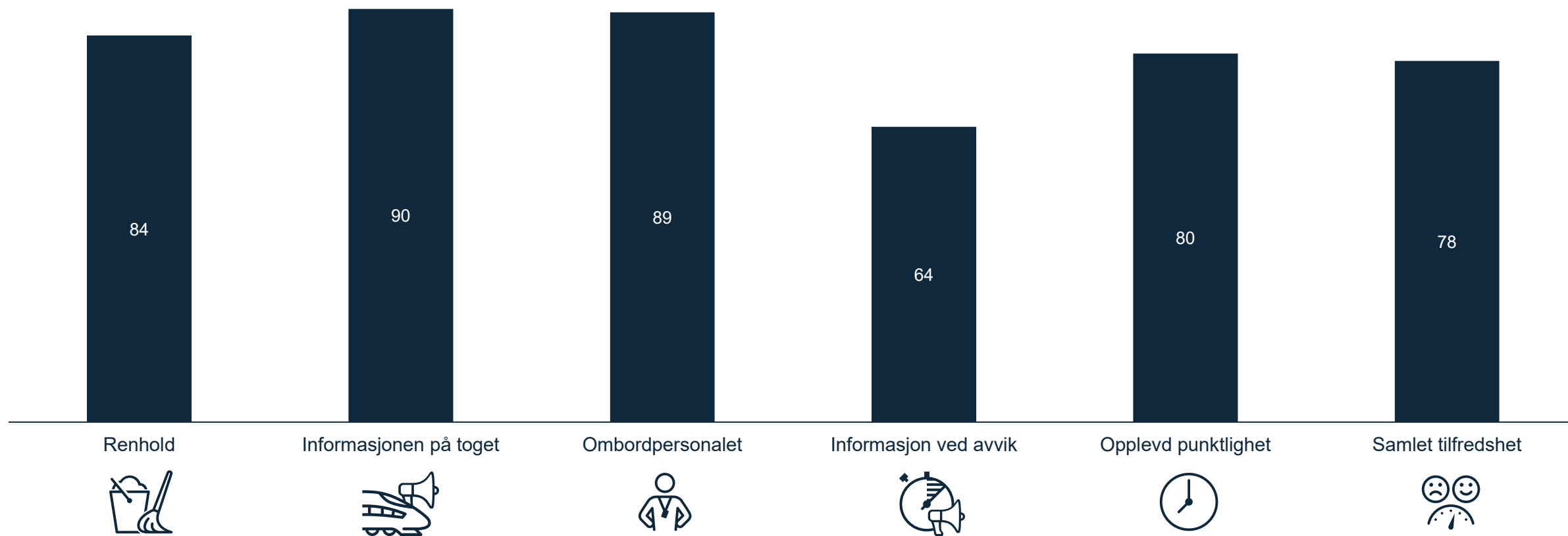
● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

3. Detaljert KTI

3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder sammenlignet med øvrige operatører

N = 6.350

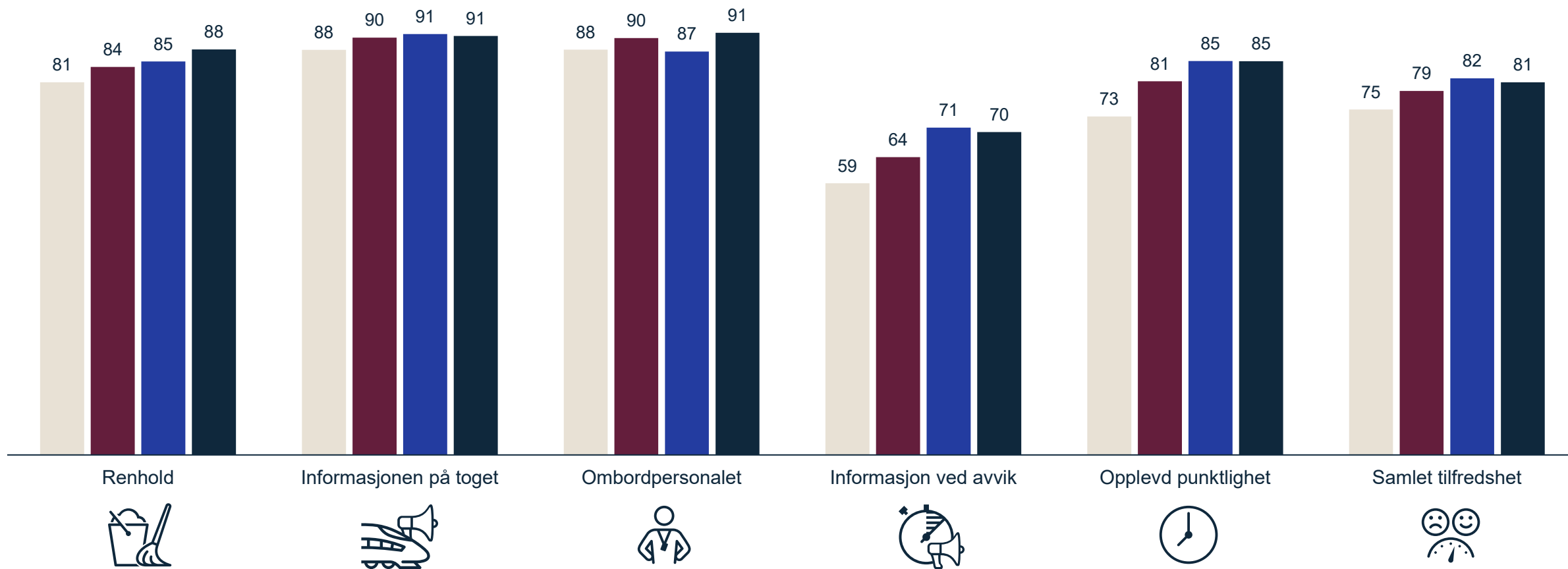


3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder oppdelt på reiseformål

N = 6.350

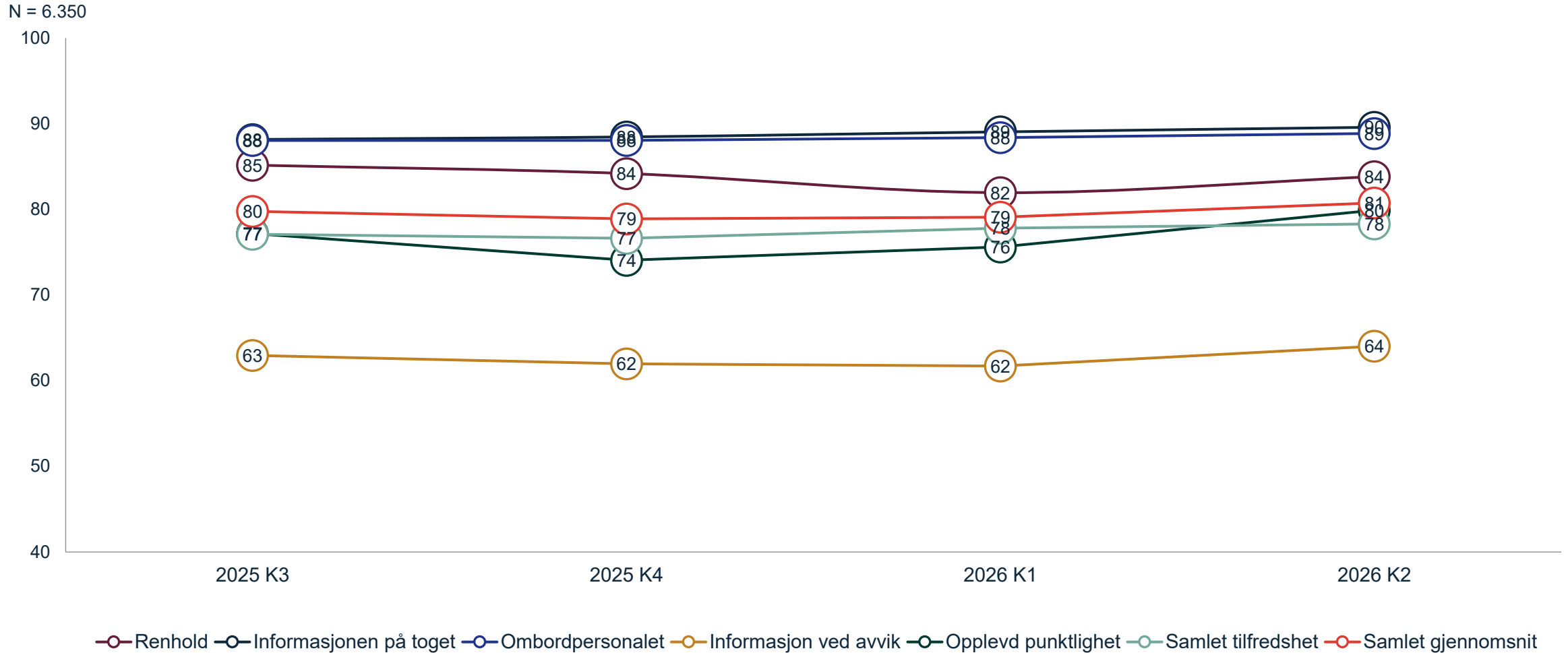
■ Regelmessig reise (arbeid/skole/studie)
 ■ Forretningsreise
 ■ Fritidsreise (enkelt dag)
 ■ Fritidsreise (m. overnatning)



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

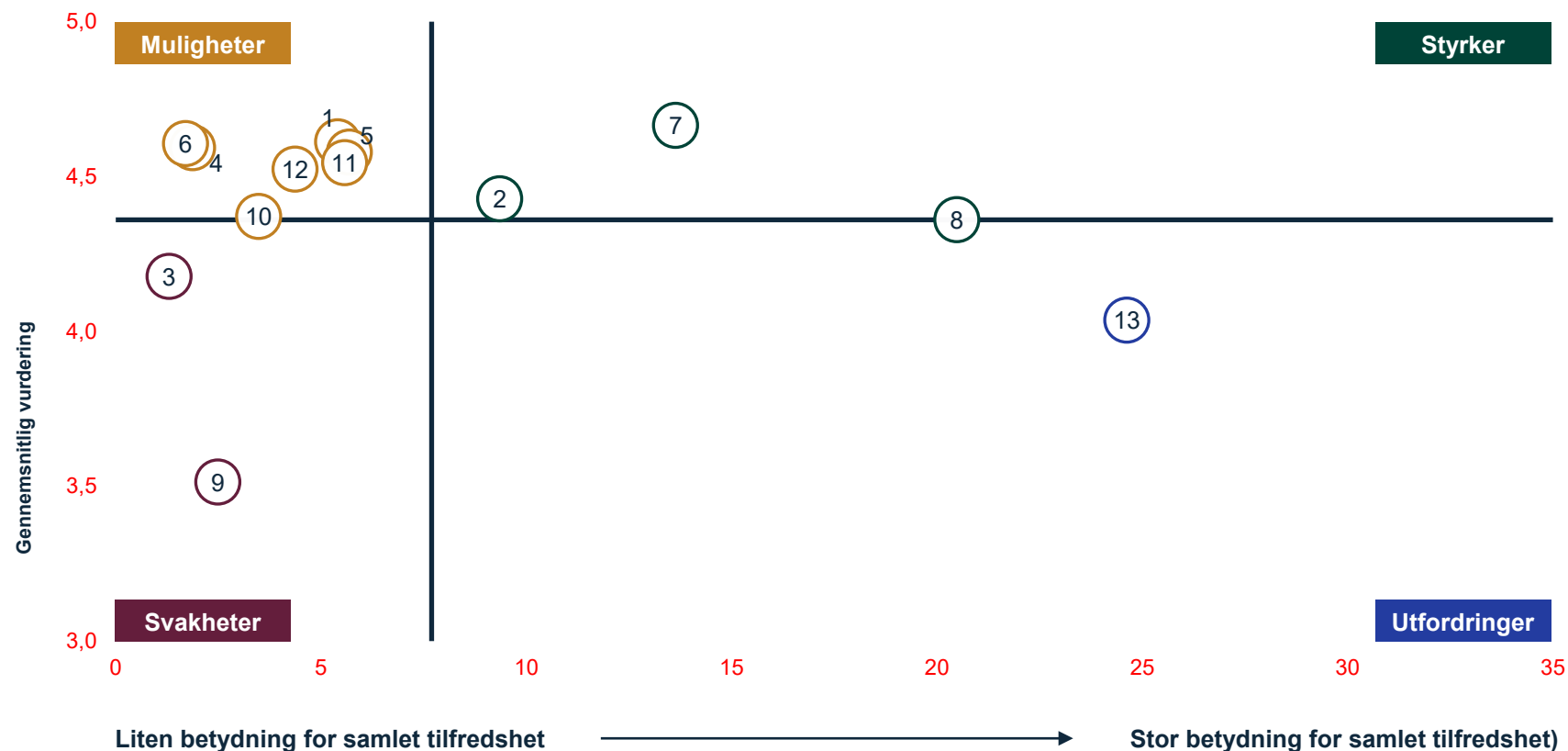
Tilfredshet: Lav
Betydning: Høy

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. Ombordstigningen (7)
3. Komforten om bord (8)

1. Enkelt å kjøpe billetten, 2. Stasjonsområdet, 3. Informasjonen over høytaleranlegget 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	80	87	93	57	52 ●	66 ●	73 ●
	F5 Oslo–Kristiansand	81	90	95	57	47 ●	68 ●	73
	F5 Kristiansand–Stavanger	80	83	91	58	58 ●	65 ●	72
Go-Ahead 2	L5 Stavanger–Egersund	76	88	85	54	73	78	76
SJ 1	Total	91	93	96	84 ●	94 ●	83	90
	F6 Oslo–Trondheim	88	91	95	81 ●	91	81	88
	R65 Dombås–Åndalsnes	95	95 ●	98	89	97 ●	85	93
SJ 2	Total	89	92	94	75	86	79	86
	R60 Trondheim–Røros	92	92	94	71	84	78	85
	R60 Hamar–Røros	87	91	93	80	89	80	87
SJ 3	R70 Lerkendal–Stjørdal/Steinkjer	92	95	92	69	90 ●	85	87
SJ 4	Total	90	93 ●	94	80 ●	88 ●	80	87 ●
	R75 Bodø–Rognan	89	92	96	84	93	81	89
	F7 Trondheim–Bodø	90	93 ●	93	77 ●	83 ●	79	86
Vy Vest 1	F4 Oslo–Bergen	82	85	87 ●	75	83 ●	74	81
Vy Vest 2	Total	87	94	94	72	90 ●	87	87
	R40 Bergen–Voss–Myrdal	84	94	94	64	83 ●	84	84
	L4 Bergen–Arna	91	94	94	77	97	90	91

N = 6.350

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	87	61	80 ●	78	79 ●
	RE 20 Oslo S–Halden	83	90	87 ●	64	87	79	82
	R21 Stabekk–Moss	88 ●	92 ●	88 ●	68 ●	84	80	83 ●
	R22 Oslo S–Mysen/Rakkestad	84	92	89	69	86	78	83
	L1 Spikkestad–Lillestrøm	78 ●	88	84	55	75 ●	75	76
	L2 Stabekk–Ski	77	84	86	60	76 ●	78 ●	77
	R23 Oslo–Ski	85	85	82	56	83	77	78
	R31 Oslo S–Jaren /RE30 Oslo S–Gjøvik	85	89 ●	92	69	75	81	82
Vy Øst 2	Total	84 ●	89	87	63	77 ●	77	79
	RE10 Drammen–Lillehammer	83	91	90	67 ●	74	79	81
	RE11 Skien/Larvik–Eidsvoll	84 ●	89	89	66	83 ●	77	81
	R12 Kongsberg–Eidsvoll	85	91	85	67	74	78	80
	R13 Drammen–Dal	83	88	86	55	75 ●	75	77
	R14 Asker–Kongsvinger	83	89	84	65	75	77	79
	Vy Øst	Total	83 ●	89	87	62	78 ●	77

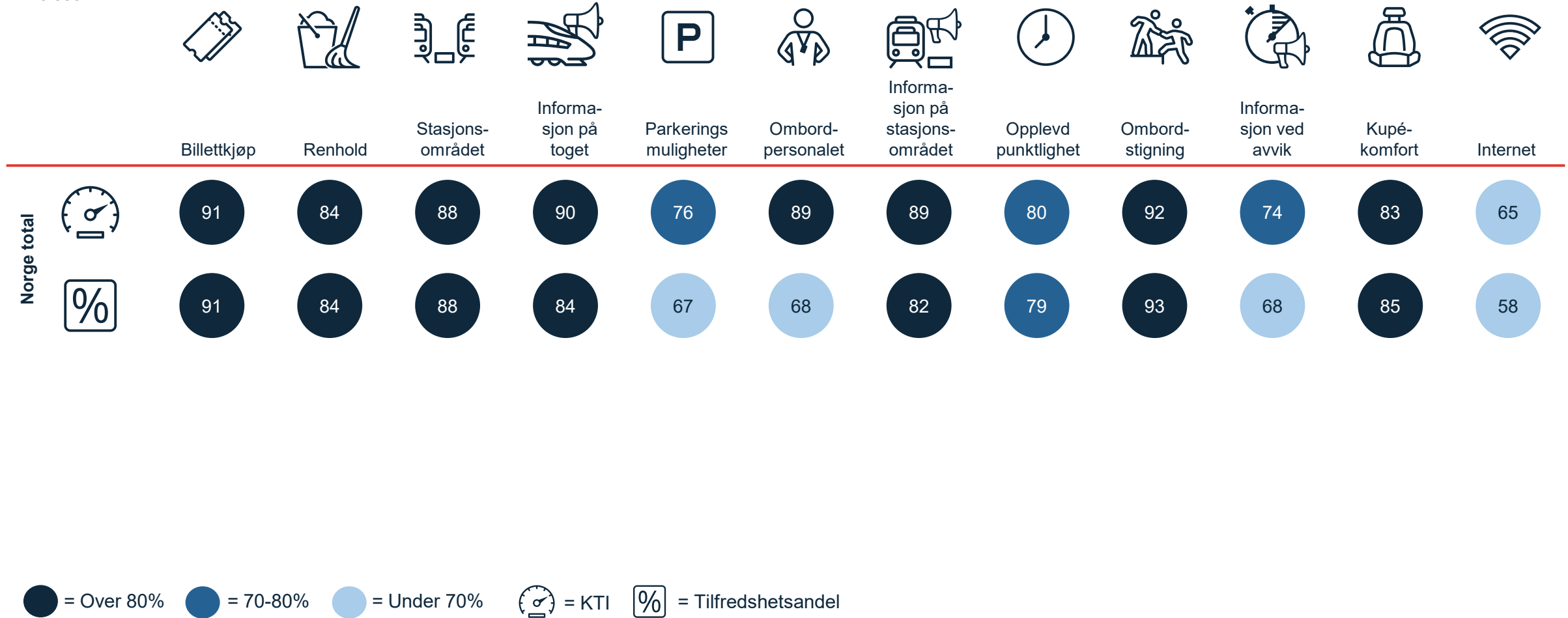
N = 6.350

7. Nøkkeltall

7. Nøkkeltall

Overordnede nøkkeltalresultater viser resultatene på de forskjellige leveranseområdene samlet sett

N = 6.350








7. Nøkkeltall

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

N = 6.350

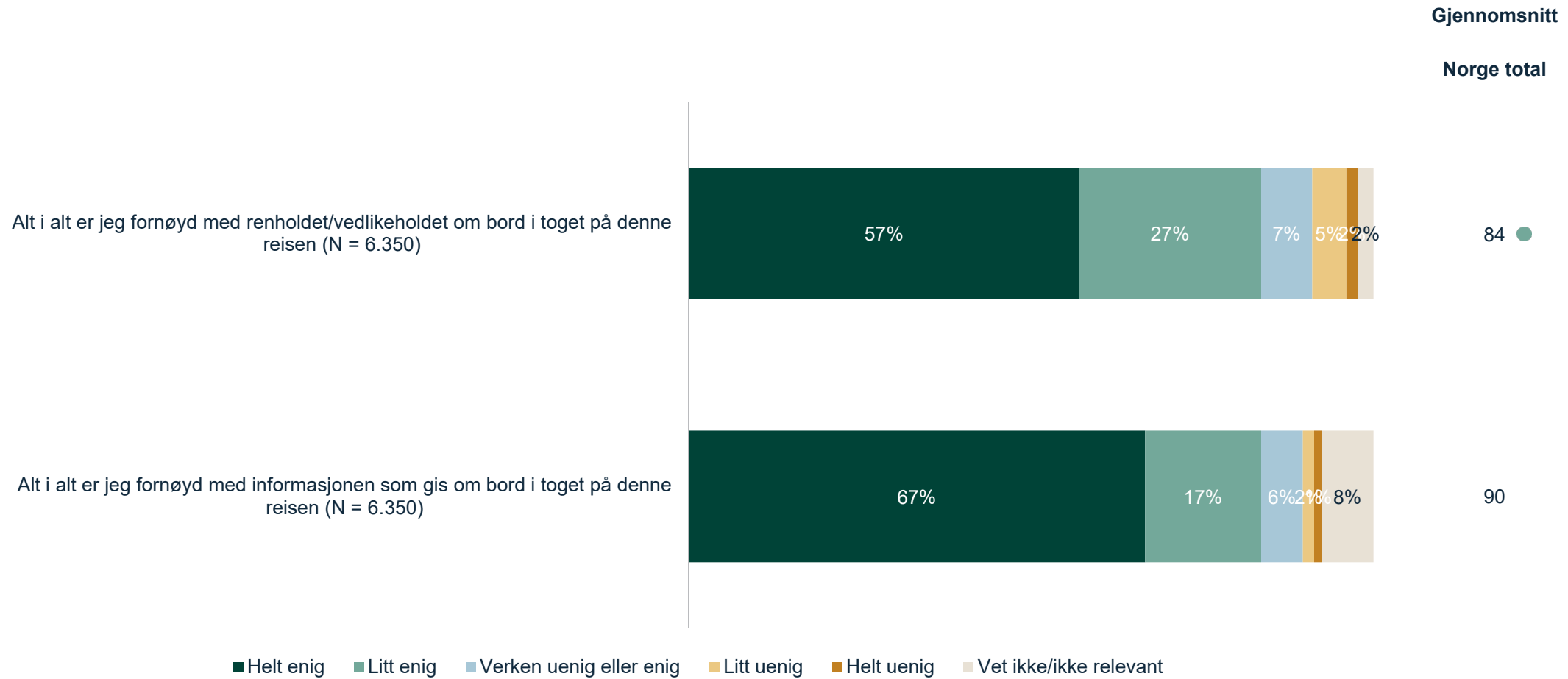


 = Over 80%
  = 70-80%
  = Under 70%
  = KTI
  = Tilfredshetsandel

8. Leveranseområder

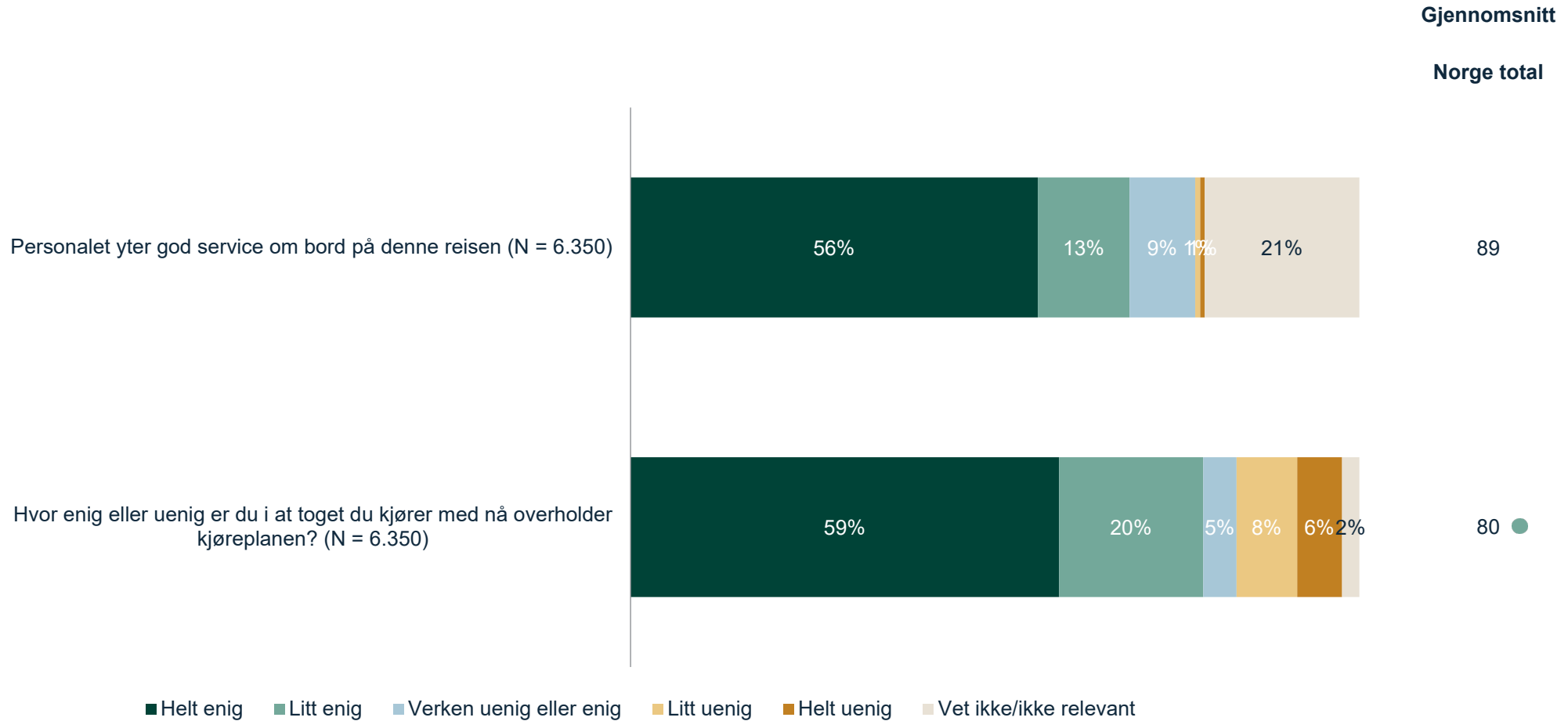
8. Leveranseområder

Renhold og informasjon på toget



8. Leveranseområder

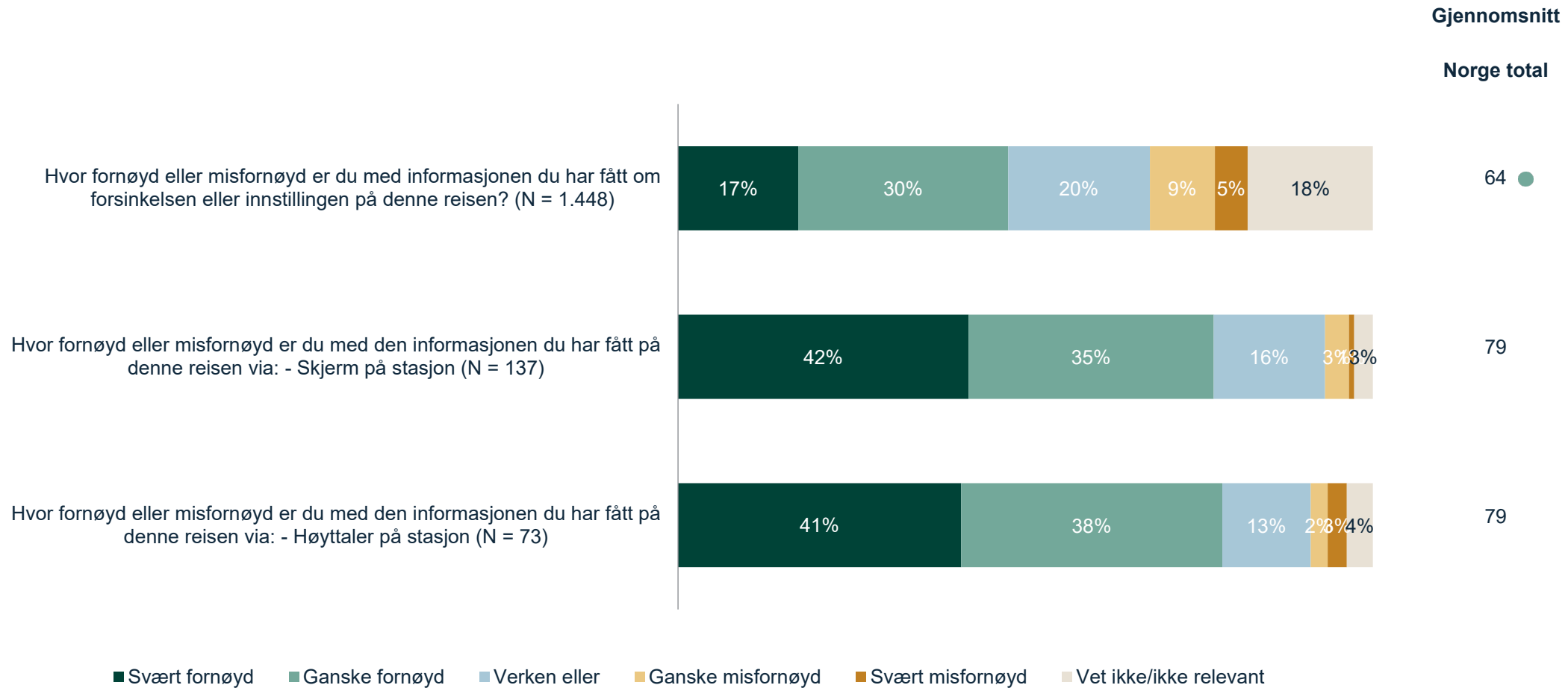
Ombordpersonalet og opplevd punktlighet



● 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.