

Sammenfatning av KTU-resultater (K3)

JDIR

September 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:** 7/2/26 2:42:12 PM
- **Slut for innsamling:** 9/1/26 9:33:00 PM
- **Antall respondenter:** 6430

1. Datainnsamling og metode

Metode til innsamling og behandling av data

Om datainnsamlingen denne runden

Særlige forhold:

Vy:

- **Oslo S–Lillestrøm via Gardermobanen** stengt fra 27. juni til 10. aug. R-togene kjører via Hovedbanen og L1 erstattes med buss for tog.
- **Oslo S–Ski via Østfoldbanen** stengt fra 4. juli 3. august. Dette berører L2.
- **Drammen–Skien** stengt fra 4. juli til 20. juli. Dette berører RE11.
- **Ski–Rakkestad** stengt fra 27. juli til 3. aug. Dette berører bare R22.
- **Lillestrøm–Dal/Eidsvoll** stengt fra 31. juli til 10. aug. Dette berører R13.
- **Oslo S–Gjøvik/Roa** stengt fra 29. august til og med 12. september. Dette berører RE30/R31.
- **Oslo S – Lillestrøm** stengt 9.juli
- **Bergensbanen** stengt 10.juli. Dette berører F4
- **Oslo S – Lillestrøm** stengt 15. juli
- **Oslo S – Lillestrøm** stengt 17. juli.
- **Skøyen stasjon** stengt 17.august. Dette berører mange linjer.
- **Oslo S** stengt 22.august. Dette berører alle linjer
- **Oslo S** delvis stengt i ettermiddagsrushet 26. august. Dette berører alle linjer.

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:

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

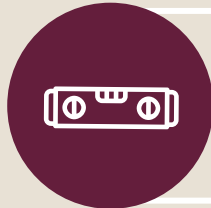
Den nye utregningen skiller seg fra den gamle, ved faktoren som ganges på til sist. Det er fordi de nye spørsmålene benytter en svarskala fra 1-5, i motsetning til skalaen fra 1-10 som de gamle spørsmålene benyttet. Til høyre finnes en detaljert gjennomgang av den nye forskriften.

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 = 6.430

GoAhead
NORDIC

78

Siste kvartal: 75 (+3)



N  R D

85

Siste kvartal: 87 (-2)



79.

Siste kvartal: 81 (-2)



84

Siste kvartal: 85 (-1)



77.

Siste kvartal: 79 (-2)



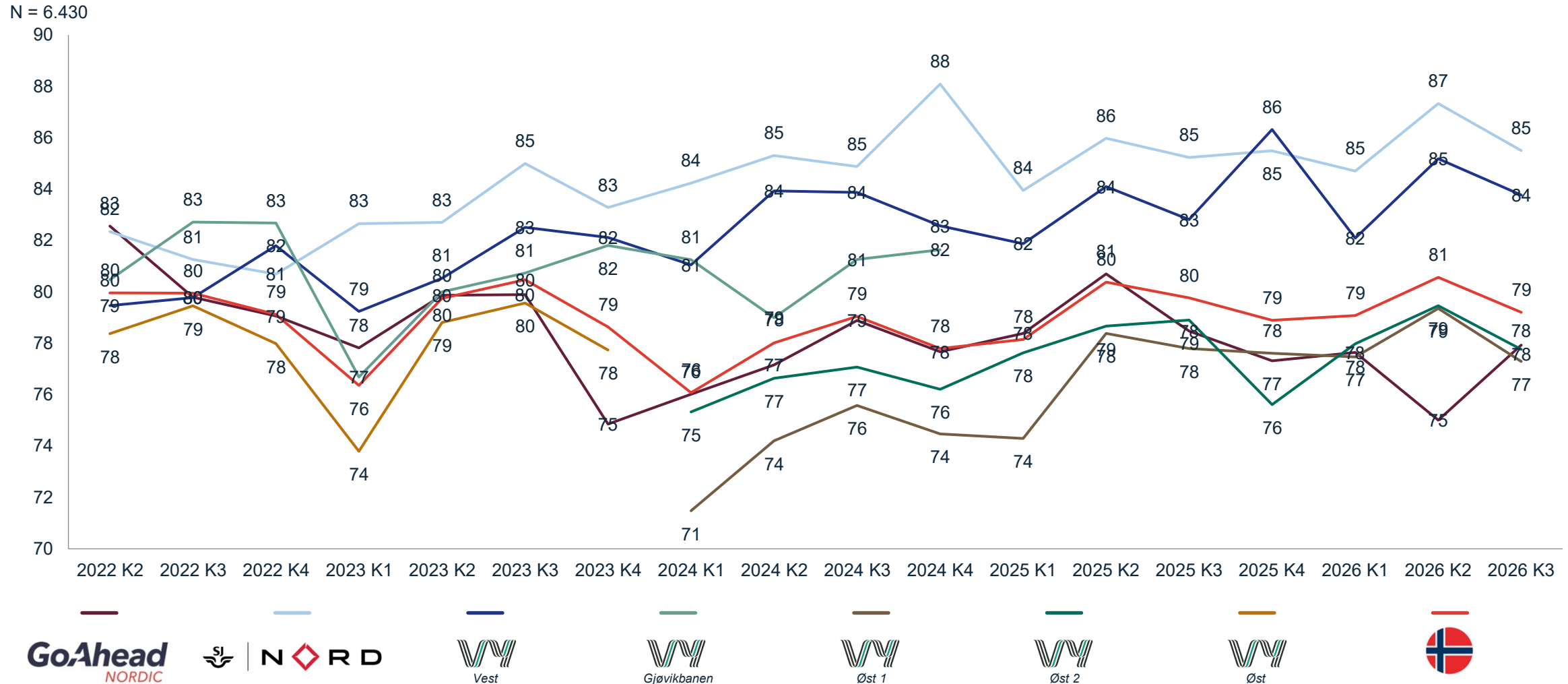
78.

Siste kvartal: 79 (-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 KTI-score for operatørene og Norge totalt



2. Forsideresultater

Samlet Avvik-score for operatørene og Norge totalt

N = 6.430

GoAhead
NORDIC

61

Siste kvartal: 57 (+4)



N  R D

69

Siste kvartal: 72 (-3)



60

Siste kvartal: 61 (-1)



63

Siste kvartal: 66 (-3)



57

Siste kvartal: 58 (-1)



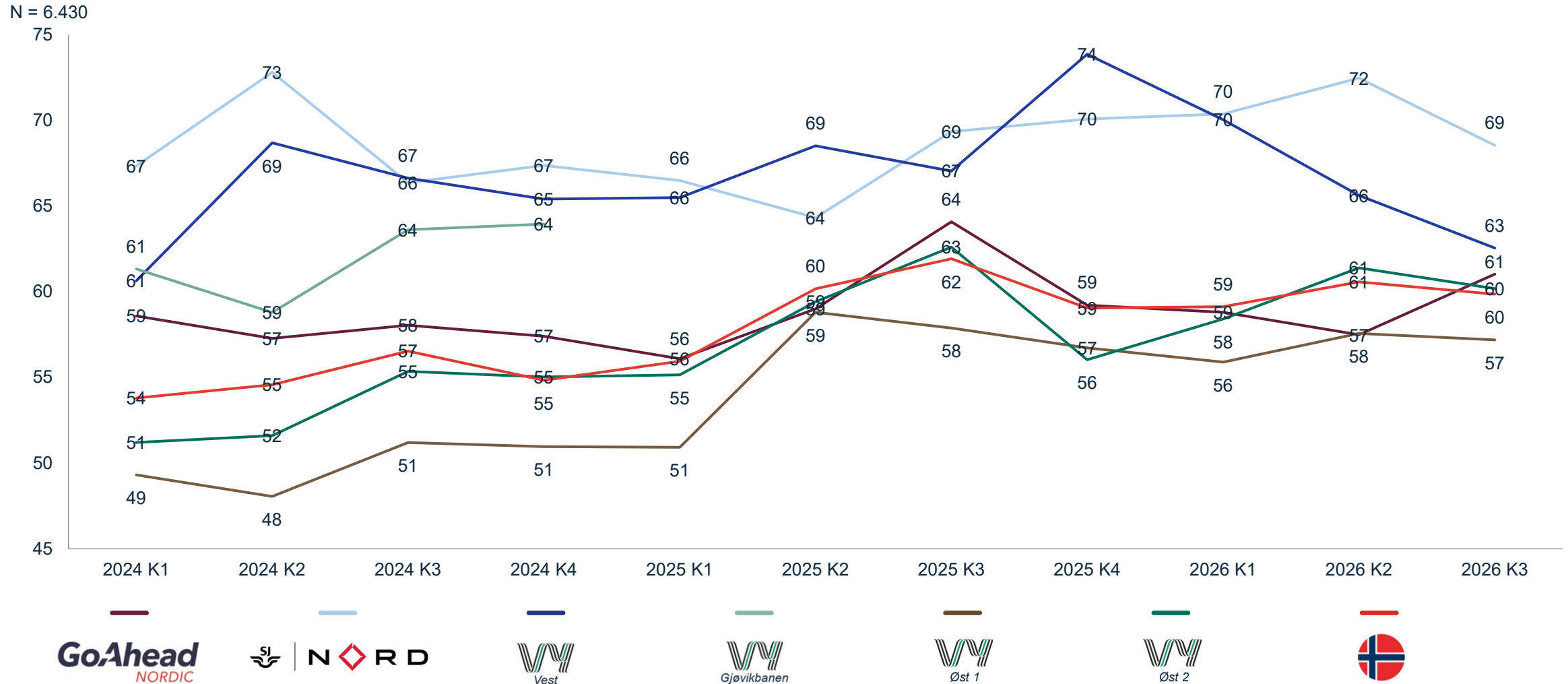
60

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 Avvik-score for operatørene og Norge totalt



2. Vy Bonus resultater

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

N = 6.430

GoAhead
NORDIC

63

Siste kvartal: 59 (+4)



N  R D

68

Siste kvartal: 68 (0)



61

Siste kvartal: 62 (-1)



63

Siste kvartal: 67 (-4)



59

Siste kvartal: 59 (0)



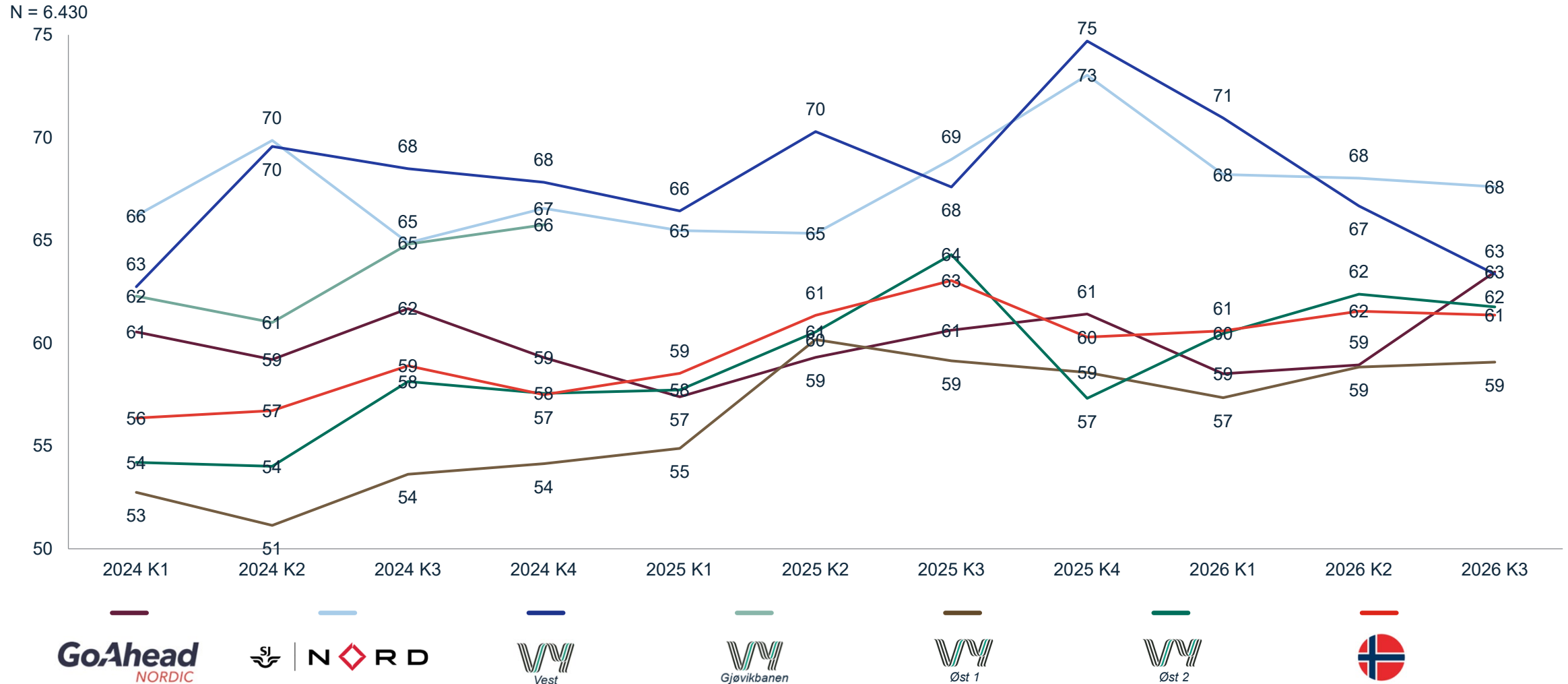
62

Siste kvartal: 62 (0)

● 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 = 6.430

GoAhead
NORDIC

66

Siste kvartal: 63 (+3)

 | N  R D

70

Siste kvartal: 75 (-5)



64

Siste kvartal: 65 (-1)



69

Siste kvartal: 70 (-1)



62

Siste kvartal: 62 (0)



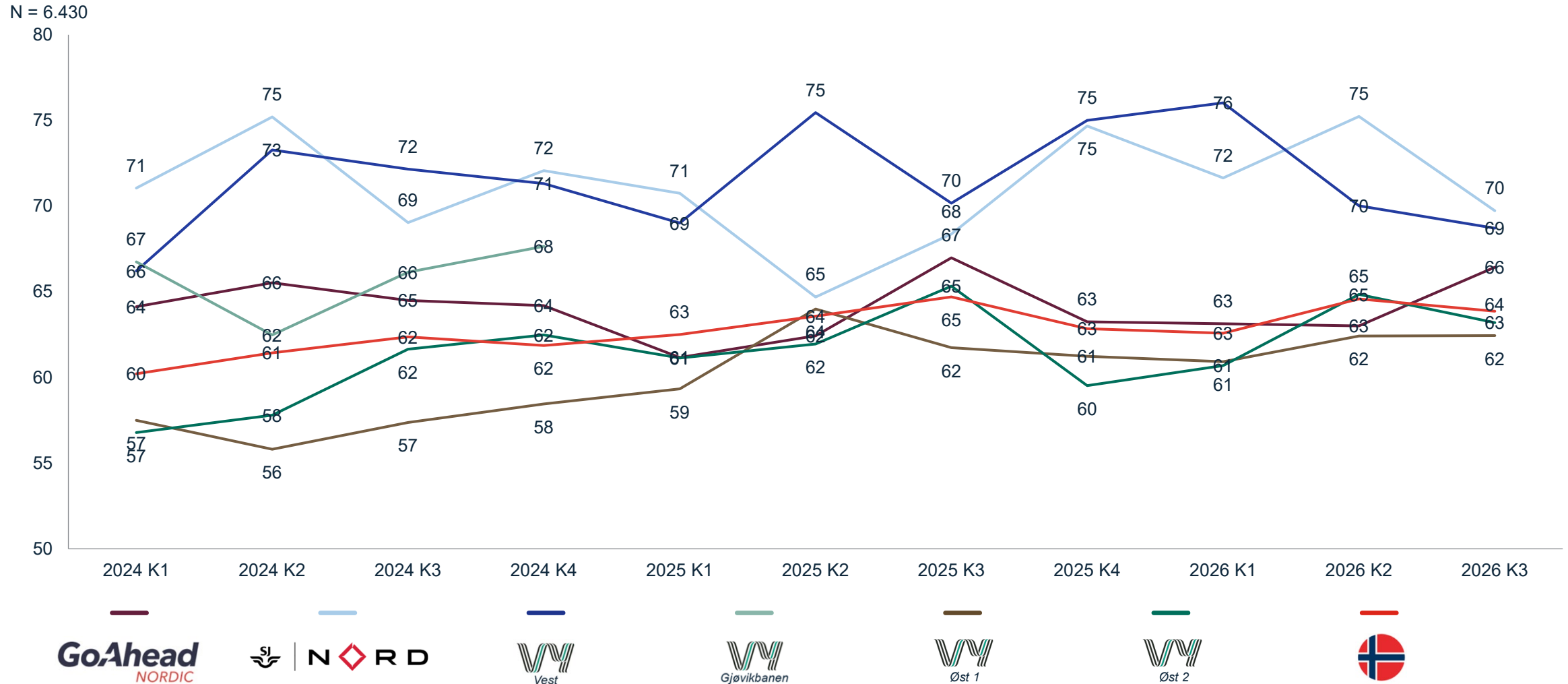
63

Siste kvartal: 65 (-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 BaneNor-score for operatørene og Norge totalt



2. Forsideresultater

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

N = 4.850

KTI-score

78 •

Siste kvartal: 80 (-2)

Avvik-score

61

Siste kvartal: 61 (0)



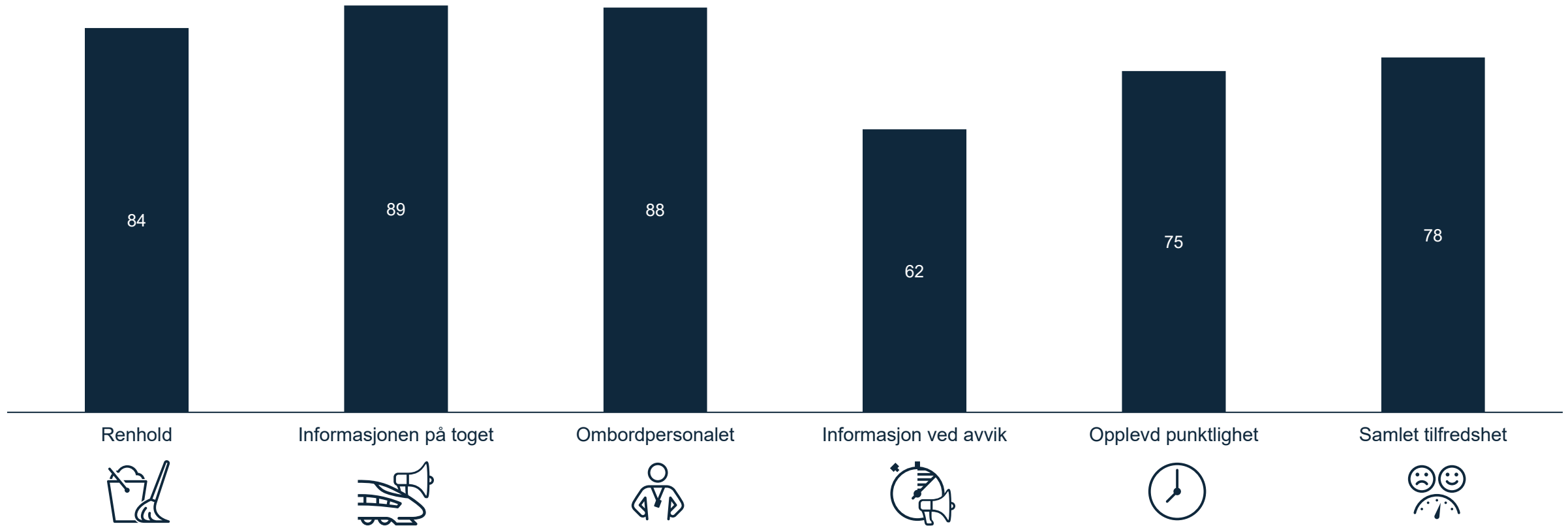
● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

3. Detaljert KTI

3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder sammenlignet med øvrige operatører

N = 6.430

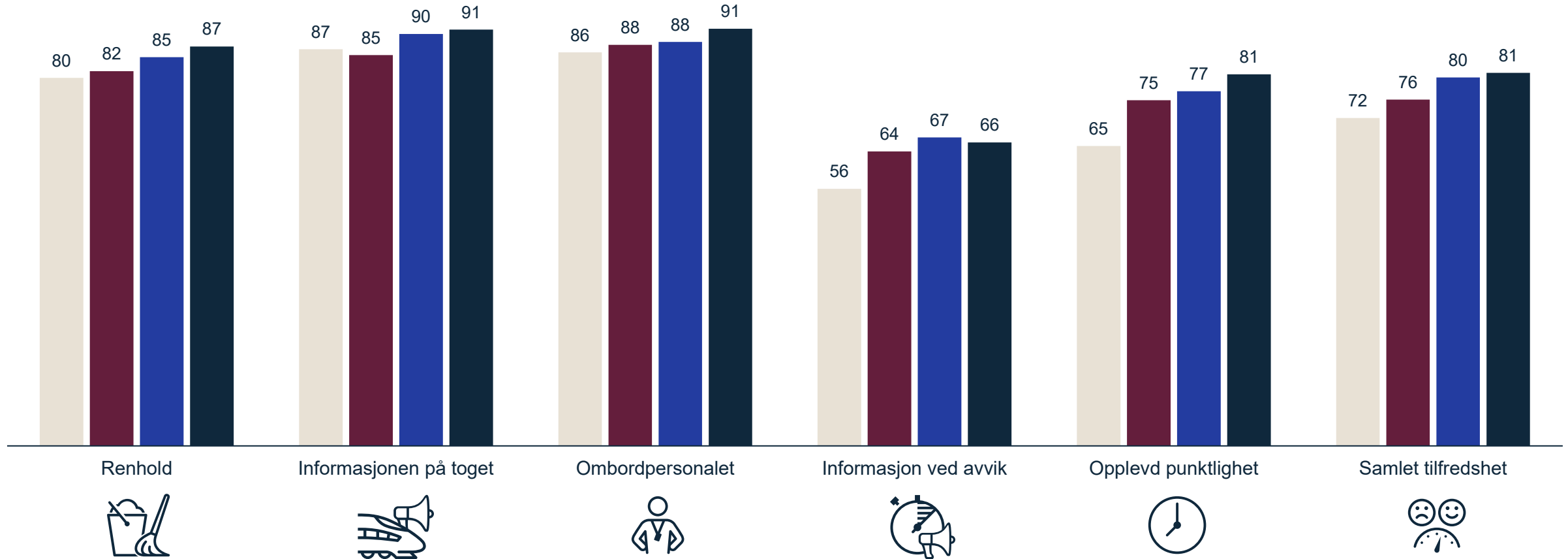


3. Detaljert KTI

Tilfredshet med bonusområder oppdelt på reiseformål

N = 6.430

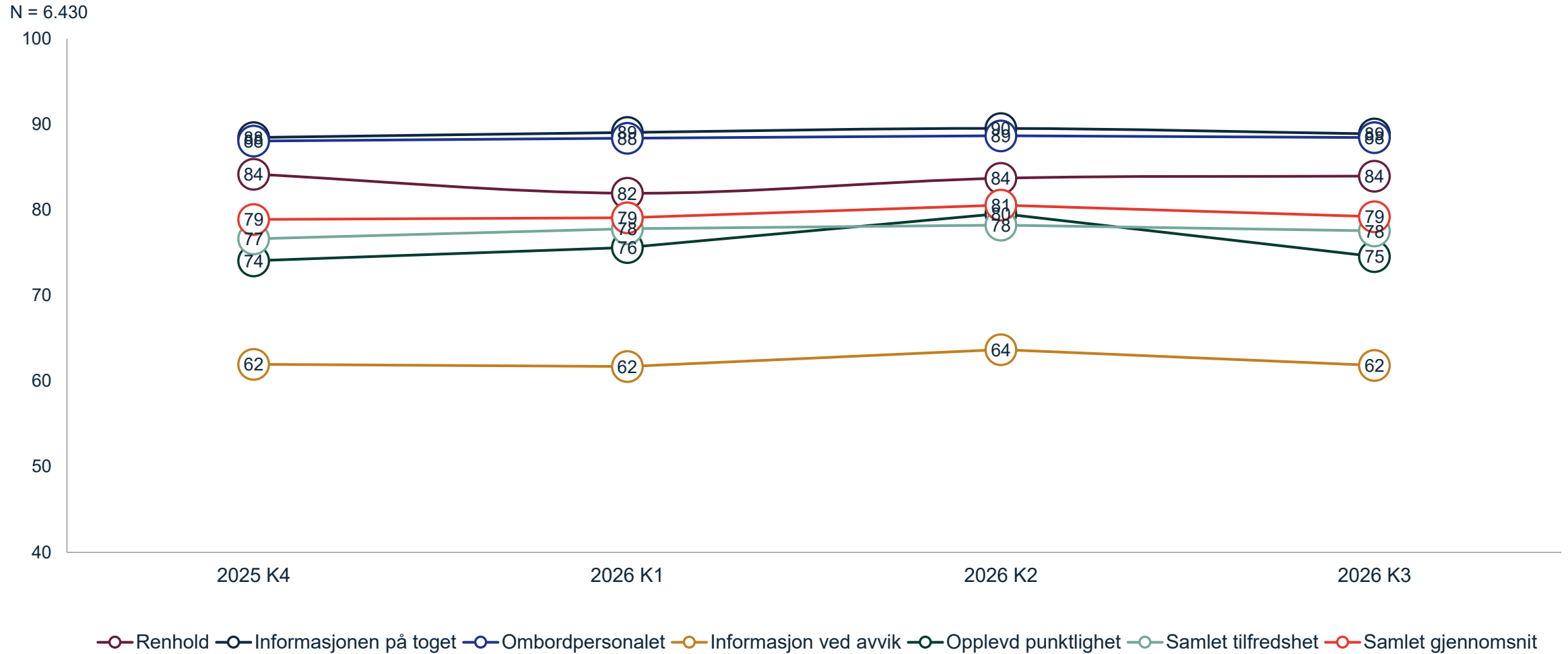
Regelmessig reise (arbeid/skole/studie) Forretningsreise Fritidsreise (enkelt dag) Fritidsreise (m. overnatning)



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

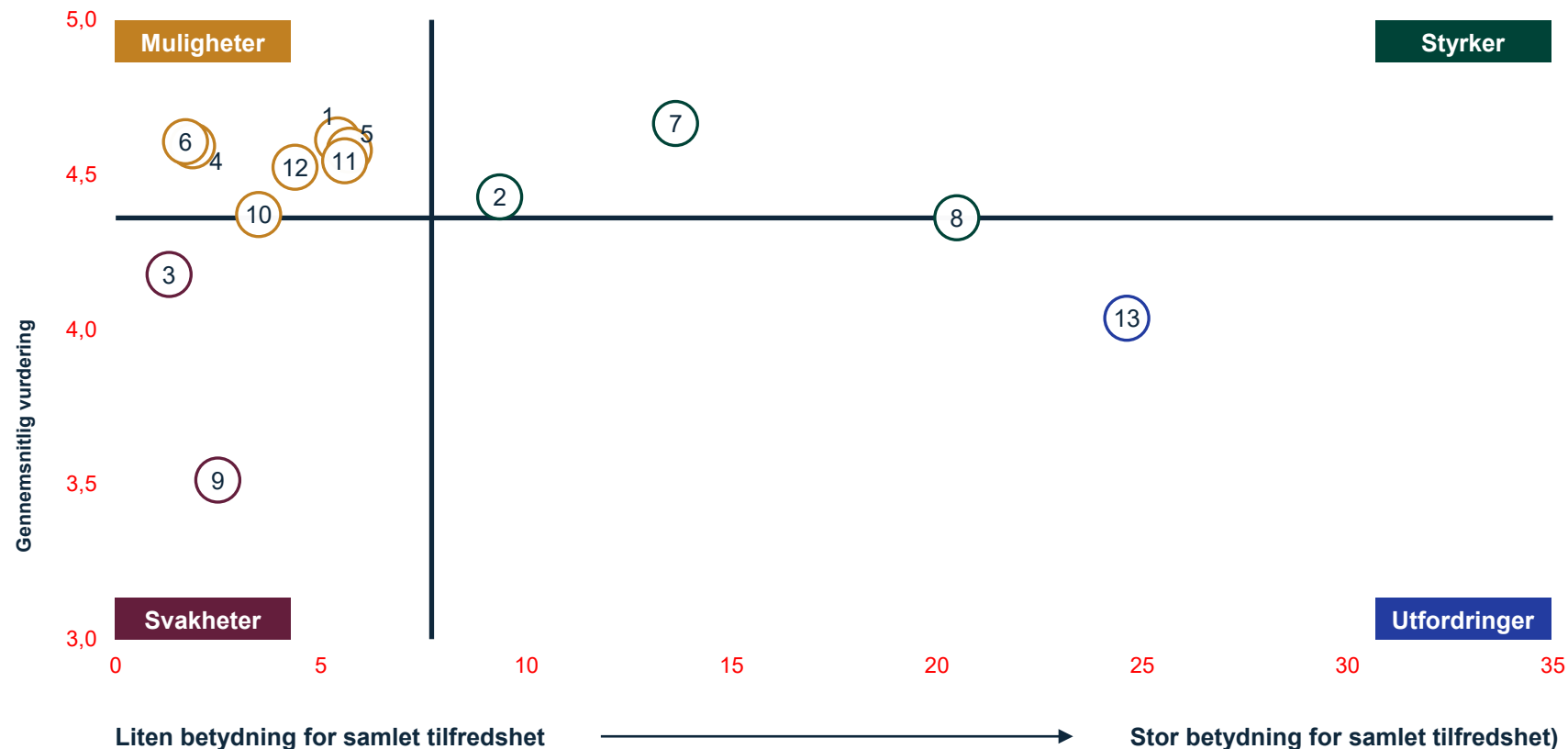
Tilfredshet: Lav Betydning: Høy

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. Ombordstigningen (7)
3. 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. 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	79	90	91	66	72 ●	74 ●	79
	F5 Oslo–Kristiansand	82	89	92	62	72 ●	76	79
	F5 Kristiansand–Stavanger	76	91 ●	91	69	72 ●	73	79
Go-Ahead 2	L5 Stavanger–Egersund	76	90	87	58	76	79	78
SJ 1	Total	90	93	97	68 ●	86 ●	85	86 ●
	F6 Oslo–Trondheim	88	91	96	67	82 ●	82	84
	R65 Dombås–Åndalsnes	92	95	97	70 ●	92 ●	89	89
SJ 2	Total	91	92	96	76	87	83	87
	R60 Trondheim–Røros	90	89	97	77	85	81	86
	R60 Hamar–Røros	91	95	95	74	89	85	88
SJ 3	R70 Lerkendal–Stjørdal/Steinkjer	92	93	92	72	82 ●	81 ●	85
SJ 4	Total	88	89	90	67	70 ●	80	81
	R75 Bodø–Rognan							
	F7 Trondheim–Bodø	88	89	90	67	70 ●	80	81
Vy Vest 1	F4 Oslo–Bergen	80	87	91	45 ●	88	83 ●	79
Vy Vest 2	Total	87	93	93	67	92	81 ●	85
	R40 Bergen–Voss–Myrdal	86	93	92	70	88	81	85
	L4 Bergen–Arna	88	94	94	64 ●	96	82 ●	86 ●

N = 6.430

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	87	86	59	73 ●	76	77 ●
	RE 20 Oslo S–Halden	85	86	89	63	73 ●	76	79
	R21 Stabekk–Moss	86	90	85	63	80	80	81
	R22 Oslo S–Mysen/Rakkestad	85	90	89	65	80 ●	80	82
	L1 Spikkestad–Lillestrøm	80	85 ●	82	56	63 ●	73	73
	L2 Stabekk–Ski	78	82	82 ●	53	66 ●	72 ●	72 ●
	R23 Oslo–Ski	87	93 ●	88 ●	61	93 ●	82	84
	R31 Oslo S–Jaren /RE30 Oslo S–Gjøvik	88	92	93	61	73	82	81
Vy Øst 2	Total	84	88	87	63	69 ●	76	78 ●
	RE10 Drammen–Lillehammer	83	88	91	65	72	77	79
	RE11 Skien/Larvik–Eidsvoll	85	89	88	68	71 ●	77	80
	R12 Kongsberg–Eidsvoll	84	88	86	67	67 ●	75	78
	R13 Drammen–Dal	83	86	84	55	66 ●	73	74
	R14 Asker–Kongsvinger	85	91	85	61	68 ●	76	78
	Total	83	88 ●	86	61	71 ●	76 ●	78 ●

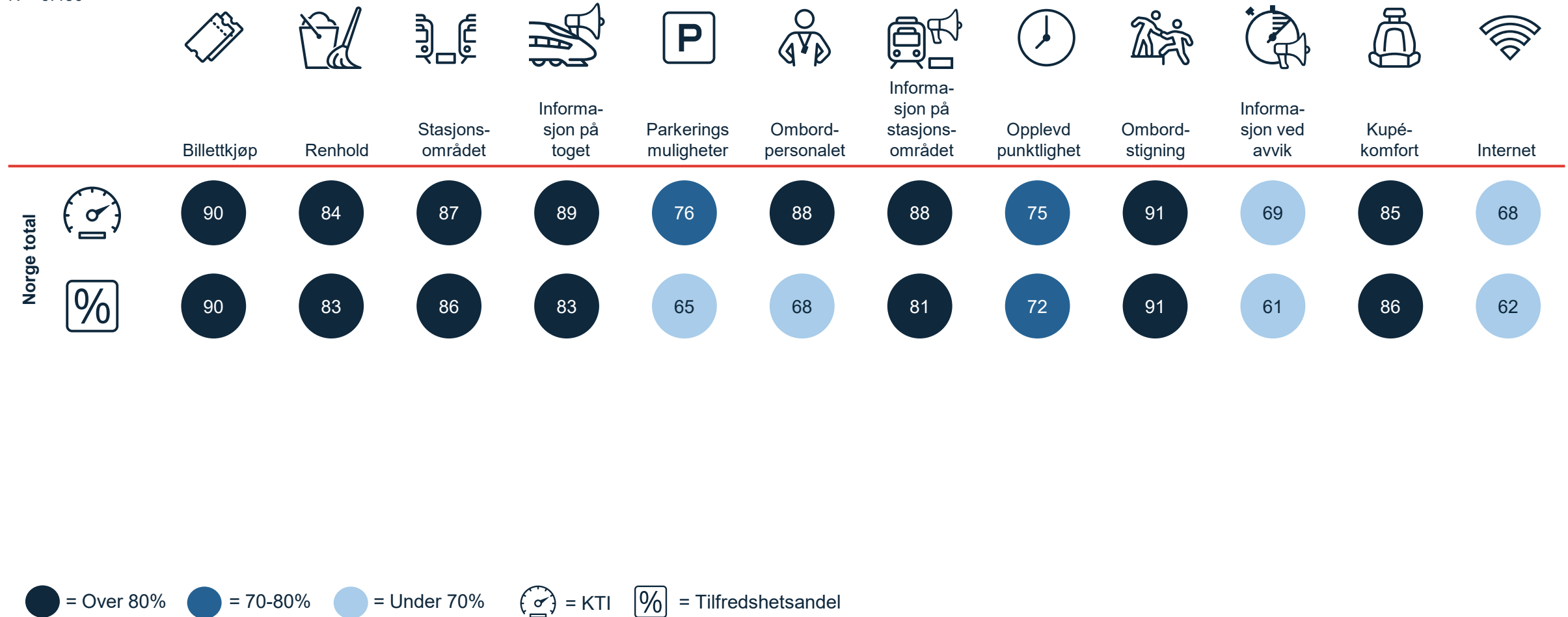
N = 6.430

7. Nøkkeltall

7. Nøkkeltall

Overordnede nøkkeltalresultater viser resultatene på de forskjellige leveranseområdene samlet sett

N = 6.430

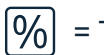


7. Nøkkeltall

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

N = 6.430

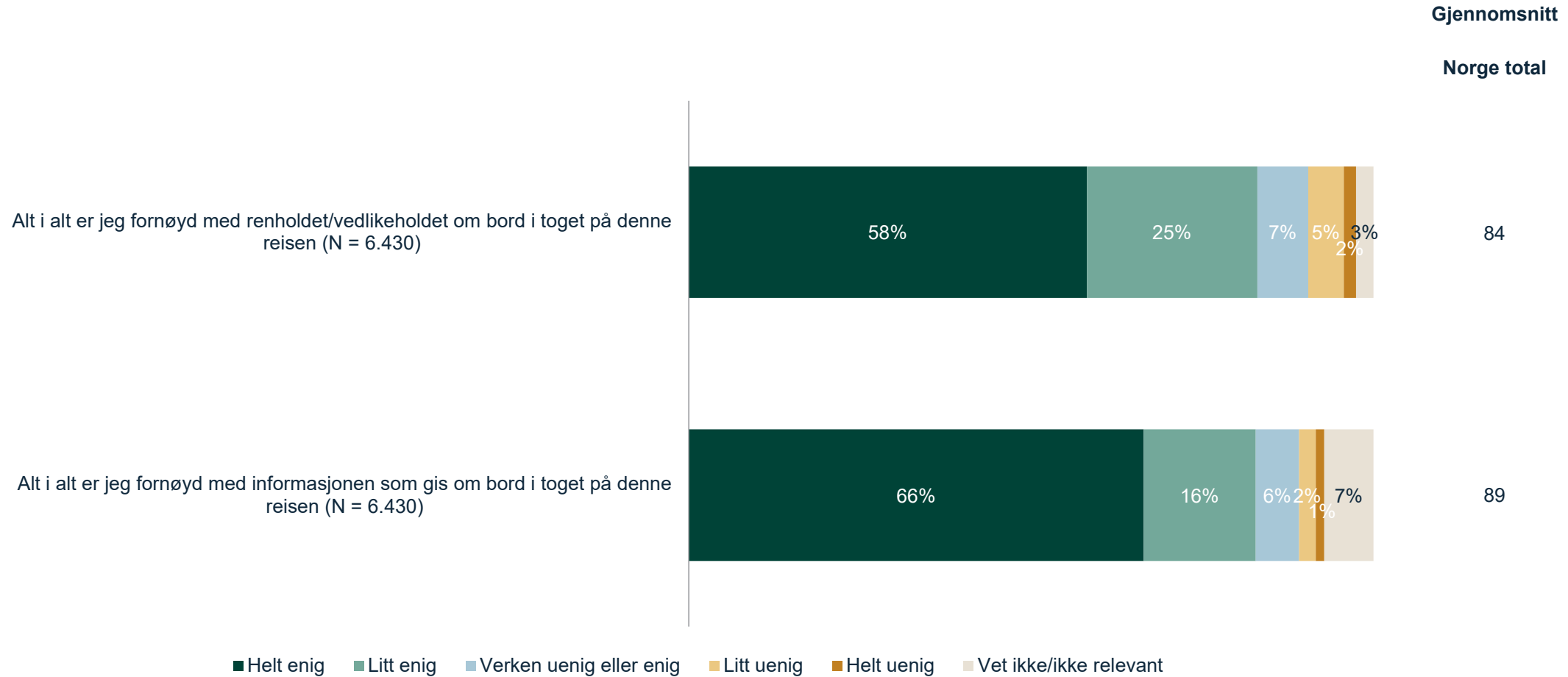


 = Over 80%
  = 70-80%
  = Under 70%
  = KTI
  = Tilfredshetsandel

8. Leveranseområder

8. Leveranseområder

Renhold og informasjon på toget



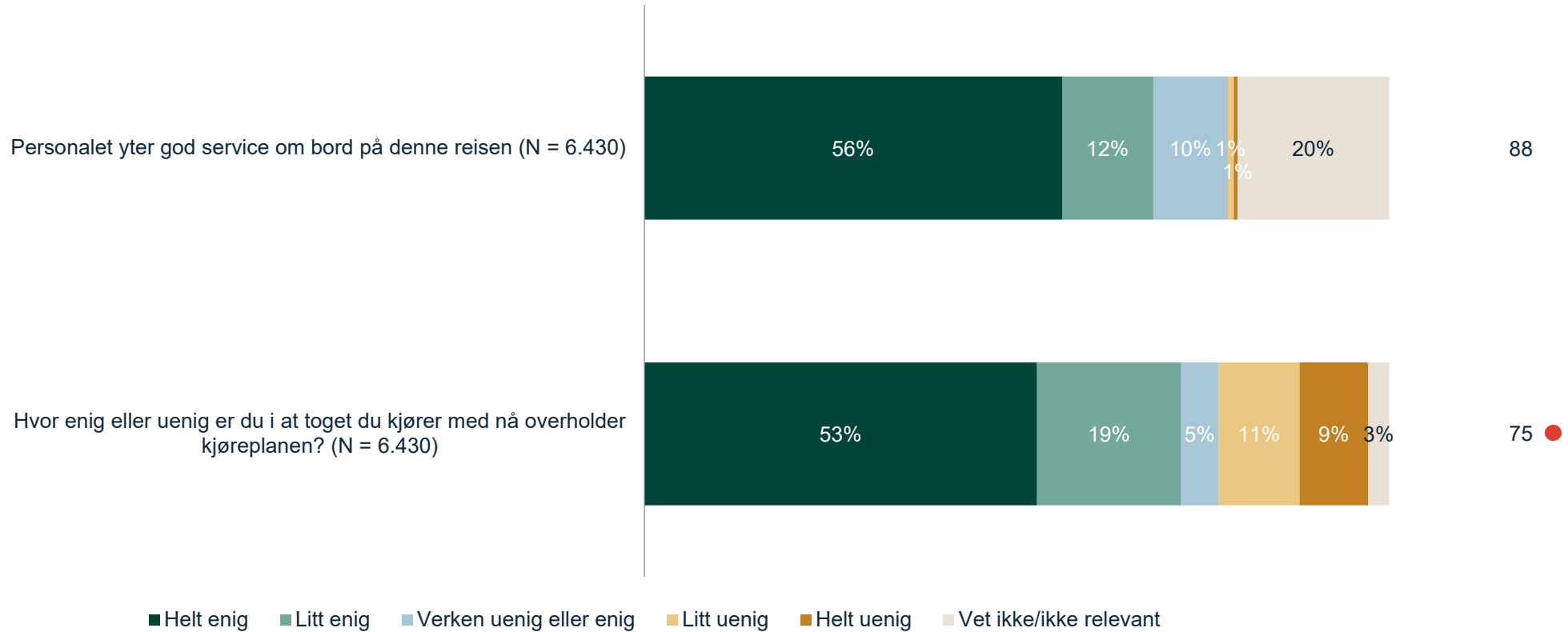
● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde.
 ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

8. Leveranseområder

Ombordpersonalet og opplevd punktlighet

Gjennomsnitt

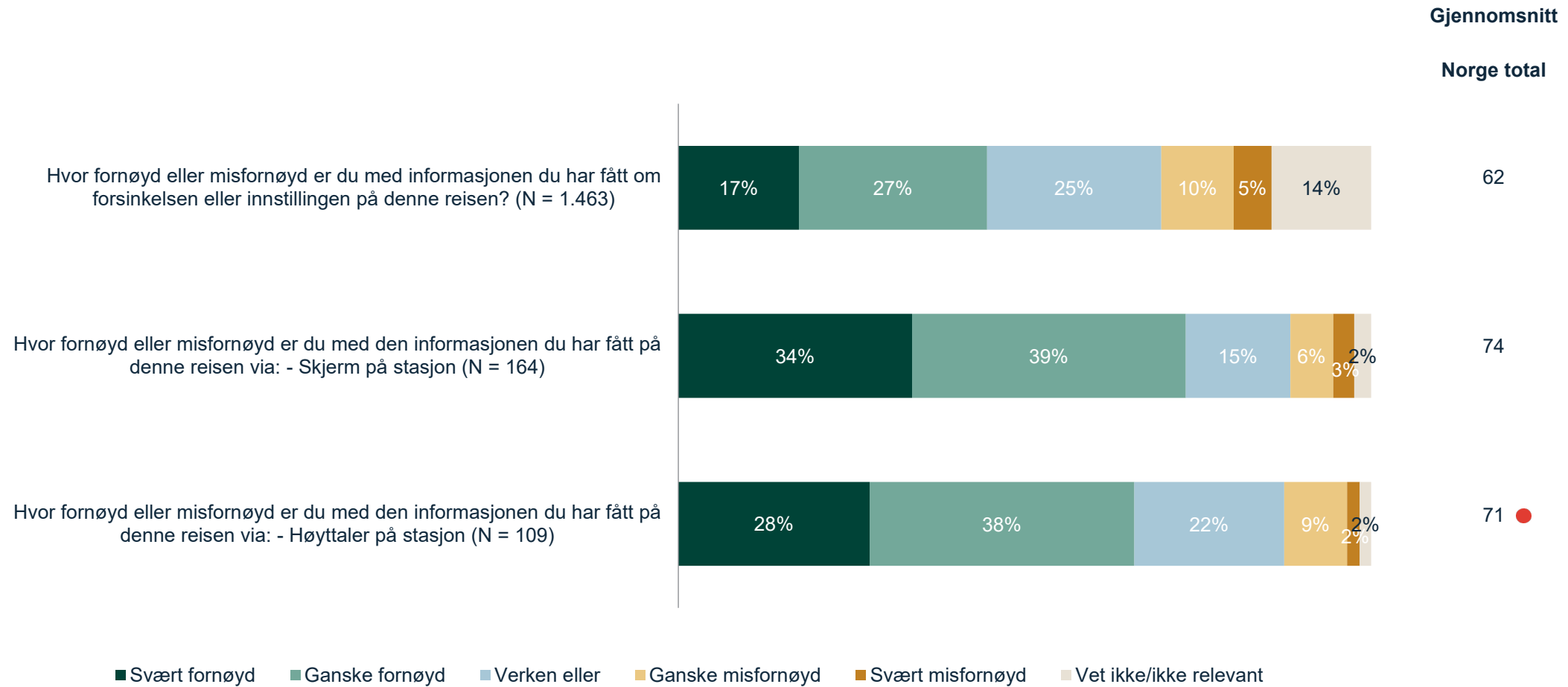
Norge total



● 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.