



Jernbane-
direktoratet

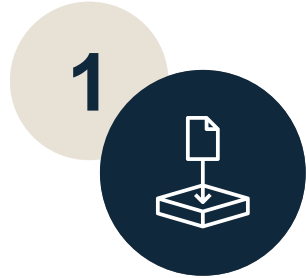
Sammenfatning av KTU- resultater (2024)

Jernbanelogotipet



1. Datainnsamling og metode

Metode til innsamling og behandling av data



Innsamling av data til Kundetilfredshetsundersøkelsen

- Denne rapporten presenterer utvalgte årlige 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: 10/1/24 7:25:55 AM
- Slut for innsamling: 11/28/24 10:28:28 AM
- Antall respondenter: 25927

Metode til innsamling og behandling av data

Om datainnsamlingen denne runden

Særlige forhold:

K1:

- Det var ekstremvær i Norge den 17. januar med mye snø og vind, som påvirket togtrafikken.
- **Vy:** Januar og februar var preget av ekstremt mye vær (kulde, snø og materiellutfordringer) og svært mange avvik.
Fåvang-Ringebu 10.12.2023 - 02.06.2024
Bane NOR jobber på strekningen Fåvang-Ringebu fra søndag 10. des. kl. 03:00 til søndag 2. jun. kl. 03:00. Vi kjører buss for tog mens arbeidet pågår.
- **Gjøvikbanen:** Planlagt avvik på Gjøvikbanen 20/1 – 27/1.
Gjøvikbanen hadde planlagt avvik 20-21.januar (delinnstilling Harestua-Gjøvik).
Ingen planlagte brudd i februar.
- **Vy Øst1:** Oslo S-Ski via Follobanen (tunnelen) 13.02.2024 - 15.04.2024
Bane NOR jobber på strekningen Oslo S-Ski via Follobanen (tunnelen) i perioden 13. feb. til 15. apr., mandag til søndag mellom kl. 23:00 og 05:20. De siste kveldsavgangene på linje R23 blir innstilt. De andre linjene kjører via Østfoldbanen. Reisetiden blir derfor noe lengre.
- **SJ:** Avvikende driftsopplegg linje F6 Oslo-Trondheim pga utbedring av Randklev bru. Buss for tog alle avganger på deler av strekningen. Tog 43 og 46 har lang busstur mellom Fåvang/Ringebu – Trondheim, mens de øvrige avgangene har en kortere busstur mellom Ringebu og Fåvang.
Avvikende driftsopplegg linje R60 pga prioritering av godstrafikk. 4 daglige avganger kjøres med tog og øvrige avganger kjøres med buss for tog.
Stavne/Leangenbanen er stengt pga elektrifisering. Dette medfører buss for tog mellom Marienborg – Lerkendal for togene 1760 - 1763

Metode til innsamling og behandling av data

Om datainnsamlingen denne runden

Særlige forhold:

K2:

Det var mye trøbbel i togtrafikken, særlig på linje L1 16. – 17. april.

- **Vy Gjøvikbanen:** Arbeid i spor R24 (Roa) – Gjøvik 14.04 – 15.04; Arbeid i spor R24 Jaren – Gjøvik 15.04 – 20.04; Arbeid i spor R24 (Oslo) – Gjøvik 27.04 – 28.04
- **Vy Øst:** Banne NOR jobbede på følgende strekninger og der blev kjørt buss for tog mens arbeidet pågikk:
 - Skøyen/Asker-Spikkestad/Mjøndalen/Sande fra lørdag 13. apr. kl. 04:30 til søndag 14. apr. kl. 16:30.
 - Asker-Mjøndalen/Sande fra søndag 14. apr. kl. 16:30 til mandag 15. apr. kl. 02:00.
 - Larvik-Skien fra mandag 15. apr. til og med fredag 19. apr. mellom kl. 23:55 og 04:05
 - Oslo S-Ski (Østfoldbanen) fra lørdag 20. apr. kl. 02:00 til søndag 21. apr. kl. 14:00.
 - Sandvika-Asker (Drammenbanen) fra fredag 26. apr. kl. 20:00 til mandag 29. apr. kl. 04:00.
 - Årnes-Skarnes fra søndag 28. apr. kl. 02:00 til søndag 28. apr. kl. 08:00.
 - Ski-Rakkestad fra mandag 29. apr. til og med fredag 3. mai mellom kl. 23:00 og 04:50.
 - Moss-Halden/Göteborg C fra mandag 6. mai til og med fredag 10. mai mellom kl. 08:15 og 14:15.
 - Asker-Kongsberg/Sande fra torsdag 9. mai kl. 04:20 til søndag 12. mai kl. 09:30.
 - Asker-Mjøndalen/Sande fra søndag 12. mai kl. 09:30 til mandag 13. mai kl. 02:00.
 - Eidsvoll-Lillehammer fra lørdag 18. mai kl. 01:00 til mandag 20. mai kl. 19:00.
 - strekningen Lillestrøm-Årnes fra tirsdag 21. mai til og med fredag 24. mai mellom kl. 09:00 og 14:00.
 - Oslo S-Rygge/Kråkstad fra lørdag 25. mai kl. 02:00 til søndag 26. mai kl. 02:00.
 - Ski-Rakkestad fra mandag 27. mai til og med fredag 31. mai mellom kl. 23:00 og 04:50.
 - Bane NOR jobber på strekningen Oslo S-Ski via Follobanen (tunnelen) fra mandag 15. apr. kl. 03:00 til mandag 22. jul. kl. 02:00. Togene kjører, men det blir noen færre avganger og litt lengre reisetid. L2X Oslo S-Ski og annenhver avgang på R23 Oslo S-Ski blir innstilt.

• Vy Vest:

- 10.04-16.04: Stengt mellom Dale og Bergen. Linje L4 hat buss for tog hele perioden, linje R40 kjørte buss for tog Bergen-Dale, linje F4 kjørte buss for tog Bergen-Voss.
- 22.04-26.04: Dagbrudd mellom Bergen og Voss med hhv 5 timer (Voss) og 9 timer (Arna) hver dag. Buss for tog innenfor nevnte timer på både L4, R40 og F4.
- 27.04-28.04: Helstengt Bergen - Hønesfoss, buss for tog på alle linjer denne helgen (F4, L4 og R40). Etter klokken 11 søndag, begynner togene å kjøre, men buss for tog Bergen-Arna frem til klokken 18:00 (to separate brudd).

• SJ:

- **R70 Trønderbanen:** 22 april – 13 mai Sporbrudd Stavne/Leangenbanen med alternativ transport på deler av strekningen (Marienborg – Lerkendal) for togene 1760, 1761, 1762 og 1763. 18 – 20 mai med hensyn til at det er totalbrudd på Dovrebanen inkludert Trondheim S vil det for R70 bli flere helinnstillinger og mange delinnstillinger i perioden 18-20 mai.
- **F6 Dovrebanen:** 11 mai – 12 mai Stengt Oslo S – Lodalen samt saktekjøring fra Oslo mot Gardermoen. Bruddet vil medføre at alle togene F6 vil kjøres med avvikende togmateriell (stengt Oslo S – Lodalen) samt at det vil være ca. 30 min forsinkelse på togene pga saktekjøring (Oslo S – Gardermoen). 18 mai – 20 mai Totalbrudd, alternativ transport for alle avganger. Dessuten brudd ved Ringebru (Randklev bru) med buss for tog på deler av strekningen.
- **R60 Rørosbanen:** 18 mai – 20 mai Totalbrudd, alternativ transport for alle avganger 18 – 19 mai. Har på grunn av brudd på Dovrebanen og prioritert godstrafikk hatt betydelig redusert togtilbud inkl. buss for tog for mange avganger. Strekningen har i tillegg mange forsinkelser på grunn av kapasitetsutfordringer.
- **F7 Nordlandsbanen:** 18 – 20 mai med hensyn til at det er totalbrudd på Dovrebanen inkludert Trondheim S vil det for F7 bli alternativ transport på deler av strekningen (Trondheim – Stjørdal) for avganger i perioden 18-20 mai.

Metode til innsamling og behandling av data

Om datainnsamlingen denne runden

Særlige forhold:

K3:

• SJ:

- 05.08 – 18.09: Brudd på Nordlandsbanen. En del av avgangene er helinnstilt i perioden, mens andre er delinnstilt. Berørte linjer: F7 Trondheim-Bodø, R75 Bodø-Rognan. Berørte tog: 470, 473, 474, 477, 478, 483
- 24.08 – 26.08: Totalbrudd som berører alle våre strekninger (foru-ten R75 Bodø-Rognan). Alle avganger F6 helinnstilt. Avganger R70 berørt med hel- eller delinnstillinger. Alle avganger F7 delinnstilt. Alle avganger R65 helinnstilt. Alle avganger R60 helinnstilt
- 24.08 – 15.09: Brudd på Rørosbanen. En del av avgangene er helinnstilt i perioden, mens andre er delinnstilt. Berørte linjer: R60 Hamar-Røros, R60 Trondheim-Røros. Berørte tog: 2389, 418, 416.

K4:

• SJ:

- F7 og R75 er ikke inkludert i K4 grunnet uforutsette hendelser i forbindelse med en situasjon SJ selv ikke er årsak til eller får gjort noe med.

• Vy oktober:

- Større oppståtte avvik:
 - 2. oktober: Follobanen ble stengt på morgenen, åpnet en liten stund, og ble stengt ut dagen på grunn av strømproblemer.
 - 7. – 10. oktober: Bergensbanen stengt mellom Finse og Myrdal på grunn av brann i et snøoverbygg.
 - 10. oktober: Signalfeil førte til innstillinger og forsinkelser mellom Lillestrøm–Gardermoen
 - 13. oktober: Bergensbanen stengt mellom Hønefoss og Flå
 - 15. oktober: Skoppum–Tønsberg stengt for togtrafikk etter en kjøreledning ble revet ned. To tog med til sammen 481 passasjerer måtte evakueres.

- 29. oktober: Oslo S stengt og delvis stengt på grunn av signalfeil
- 31. oktober: Feil på kommunikasjonssystemet gjorde at flere togstrekninger på Østlandet ble stengt
- 30. oktober – 1. november: Bergensbanen (Bergen–Ål) og Vossebanen innstilt på grunn av uværet Jakob.
- Større planlagt avvik:
 - 19. oktober–15. november Gjøvikbanen
- Andre hendelser:
 - 28. oktober: Feil i systemet for informasjon på skjermer på stasjon (KARI). Førte til feil avgangstid på skjermer på plattformen (anvisere) dersom toget fikk en sporendring. Togene som fikk sporendring viste at toget skulle gå en time før avgangstid på det opprinnelige sporet. Høytalerooppropene var riktig.

• Vy november:

- Større oppståtte avvik
 - 7. – 8. november: Nationaltheatret stasjon stengt etter brann
 - 13. november: Forsinkelser og innstillinger på alle toglinjer i hele landet på grunn av problemer med mobilnettet
 - 15. – 18. november: Bergensbanen stengt mellom Voss og Myrdal da et godstog sporet av og ødela skinnegangen.
- Andre hendelser:
 - 3. november: Feil i systemet for informasjon på skjermer på stasjon (KARI), Bane NOR henvise til togoperatørens apper og websider for mer informasjon om togene.
 - 26. november: Feil på Bane NOR sitt informasjonssystem. Informasjon på høytalere og skjermer på stasjon fungerte ikke.

Metode til utregning av KTI er gjort så enkel og gjennomskuelig som mulig

Utregningen av KTI foregår på nesten samme måte som før.

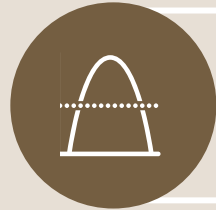
Kundetilfredshetsindekset (KTI) på en skala fra 0-100 beregnes med følgende forskrift:

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

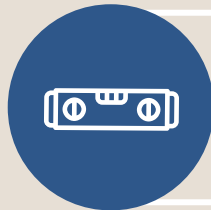
Den nye utregningen skiller seg fra den gamle, ved faktoren som ganges på til sist. Det er fordi de nye spørsmålene benytter en svarskala fra 1-5, i motsetning til skalaen fra 1-10 som de gamle spørsmålene benyttet. Til høyre finnes en detaljert gjennomgang av den nye forskriften.

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.

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	Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet/vedlikeholdet om bord i toget på denne reisen	Helt uenig – Helt enig (5 punkts)	1
Informasjon på toget	Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget på denne reisen	Helt uenig – Helt enig (5 punkts)	1
Ombordpersonalet	Personalet yter god service om bord på denne reisen	Helt uenig – Helt enig (5 punkts)	1
Informasjon ved avvik	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du fikk om forsinkelser eller innstillinger?	Svært misfornøyd – Svært fornøyd (5 punkts)	1
Opplevd punktlighet	Hvor enig eller uenig er du i at toget du kjører med nå holder tiden i ruteplanen?	Helt uenig – Helt enig (5 punkts)	1
Samlet tilfredshet	Totalt sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med {operatør} på denne reisen?	Svært misfornøyd – Svært fornøyd (5 punkts)	1

2. Forsideresultater

Samlet KTI-score for operatørene og Norge totalt

N = 25.927

GoAhead
NORDIC

77

Siste år: 78 (-1)

SI | N  R D

86 ●

Siste år: 83 (+3)



78 ●

Siste år: 79 (-1)



Vest

83 ●

Siste år: 81 (+2)



Gjøvikbanen

81

Siste år: 80 (+1)



Øst 1

74

Siste år: -



Øst 2

76

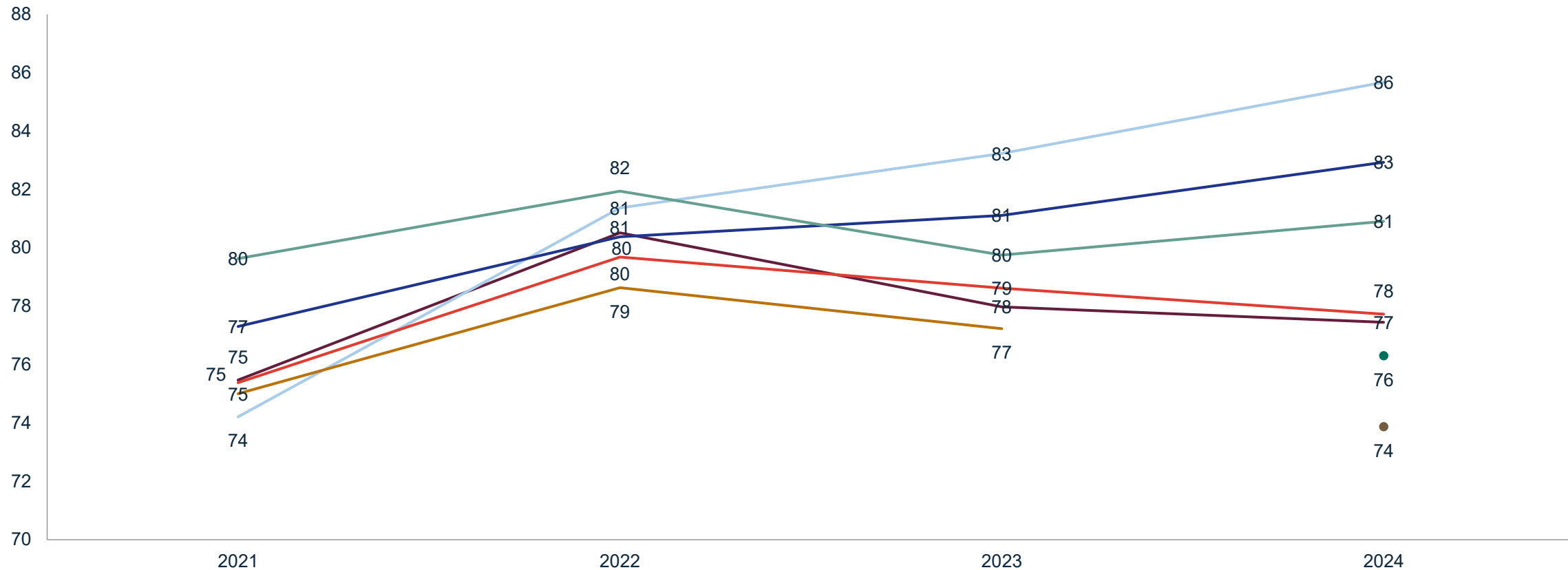
Siste år: -

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



Samlet KTI-score for operatørene og Norge totalt

N = 25.927



Jernbandedirektoratet Note: Vy Øst er delt i Vy Øst 1 og VY Øst 2 per 2024 K1



2. Forsideresultater

Samlet avvik-score for operatørene og Norge totalt

N = 12.996

GoAhead
NORDIC

58

Siste år: 55 (+3)

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

69

Siste år: 62 (+6)



55

Siste år: 55 (-0)



Vest

65

Siste år: 62 (+4)



Gjøvikbanen

62

Siste år: 55 (+7)



Øst 1

50

Siste år: -



Øst 2

53

Siste år: -

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

● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

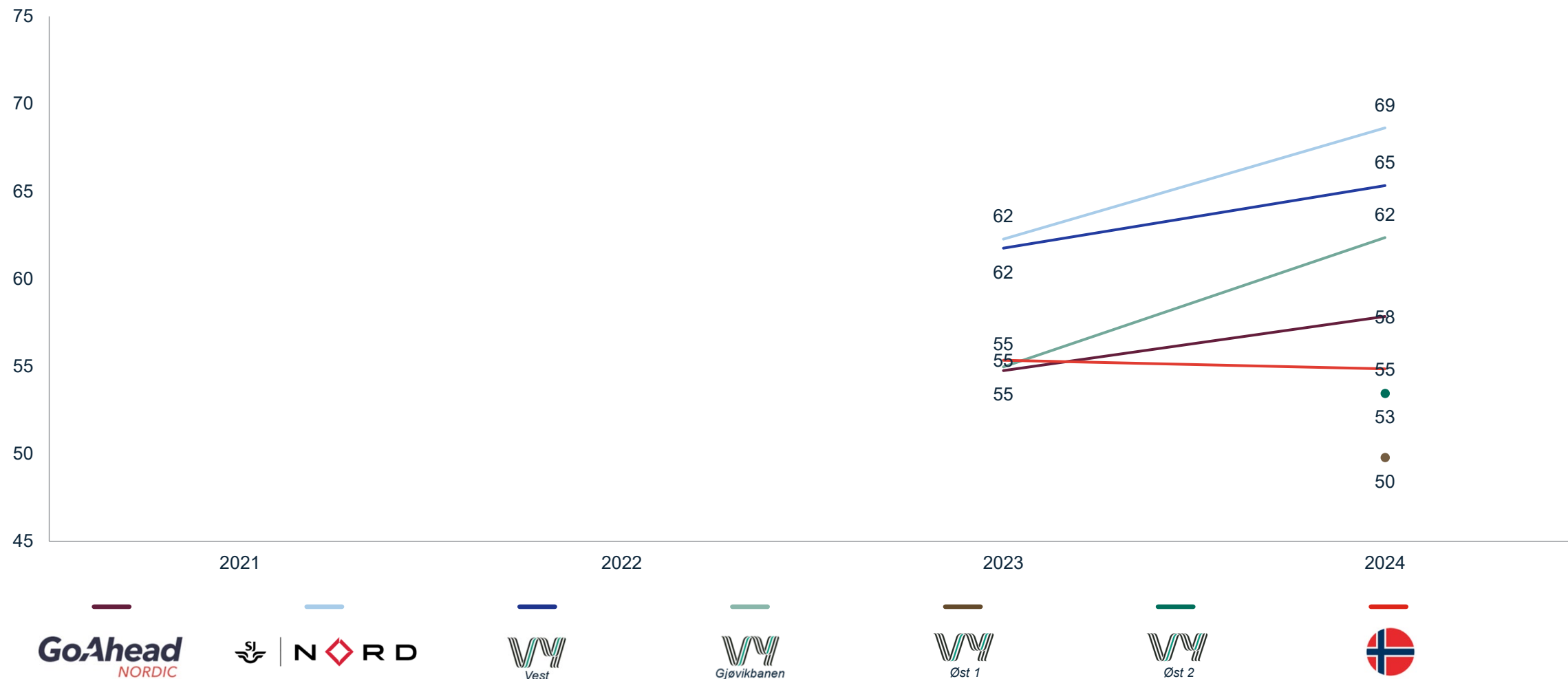


Jernbatedirektoratet
Note: Baseret på 4 udvalgte avvik spørsmål (se Power BI for udvalgte spørsmål)

© Copyright Epinion

Samlet Avvik-score for operatørene og Norge totalt

N = 12.996





2. Forsideresultater

Samlet BaneNor-score for operatørene og Norge totalt

N = 12.996

GoAhead
NORDIC

65

Siste år: 63 (+1)

 | N  R D

72 

Siste år: 65 (+7)



61 

Siste år: 63 (-2)



Vest

71

Siste år: 68 (+3)



Gjøvikbanen

66

Siste år: 62 (+5)



Øst 1

57


Siste år: -




Øst 2

60

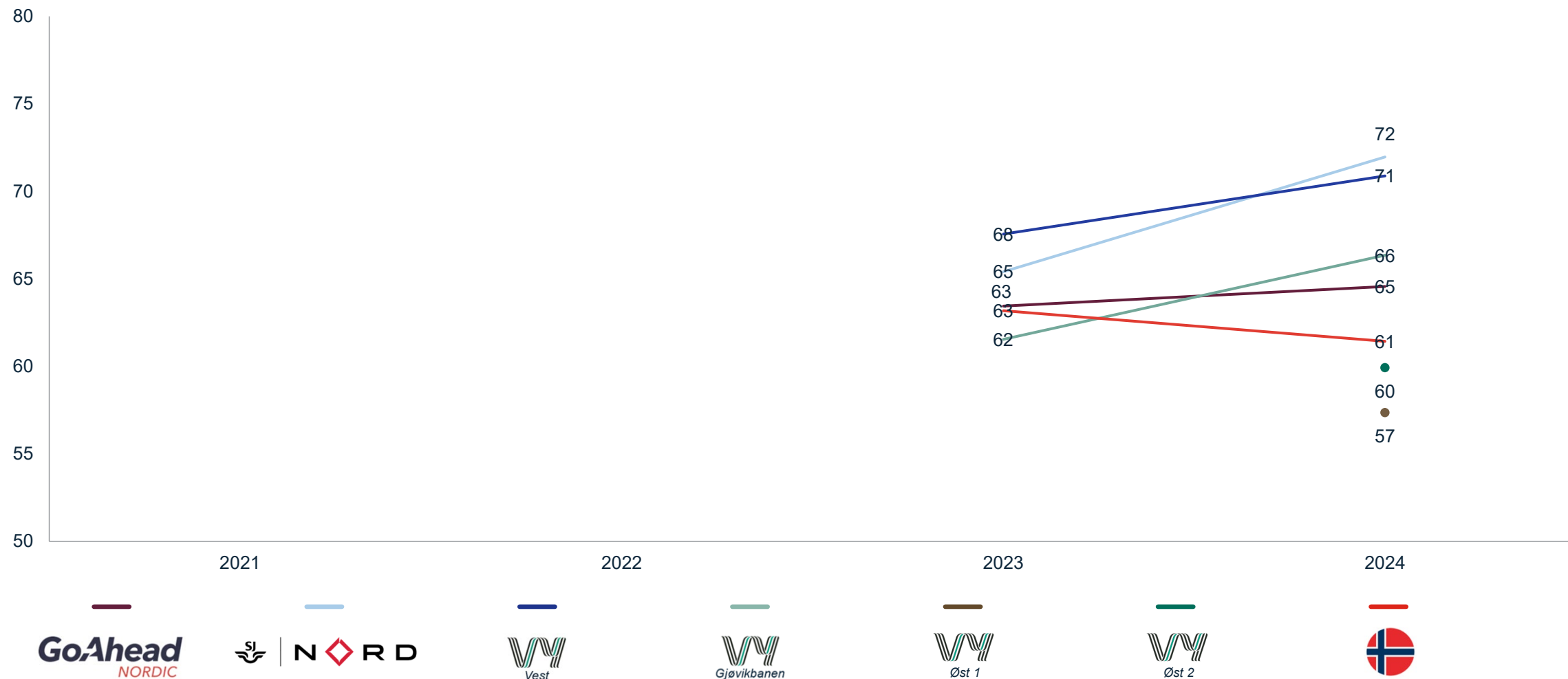
Siste år: -

 Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde.

 Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

Samlet BaneNor-score for operatørene og Norge totalt

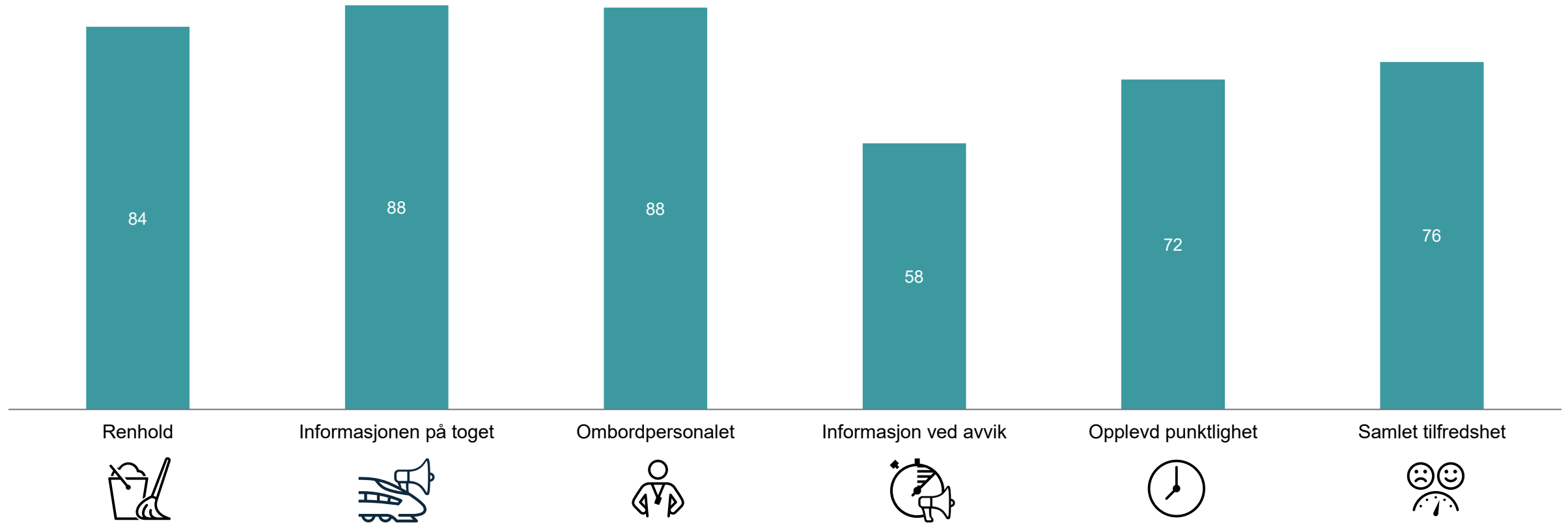
N = 12.996



3. Detaljert KTI

Tilfredshet med ulike områder

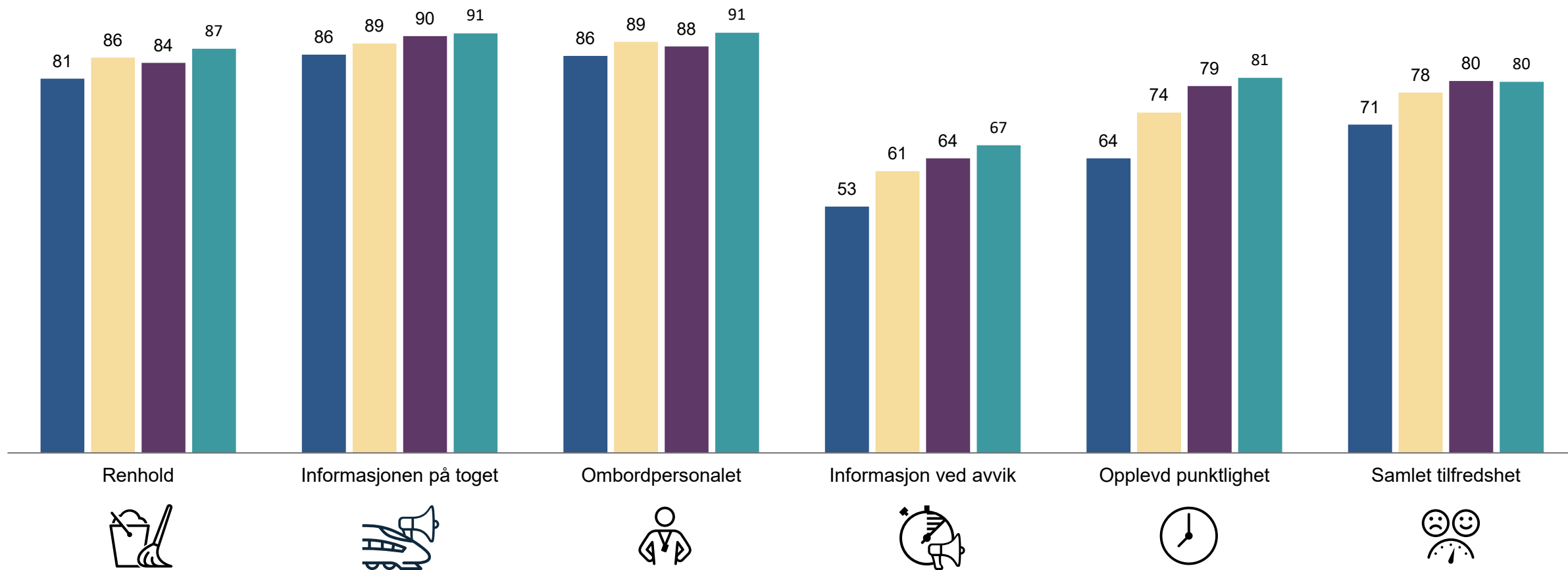
N = 25.927



Tilfredshet med områder oppdelt på reiseformål

N = 25.927

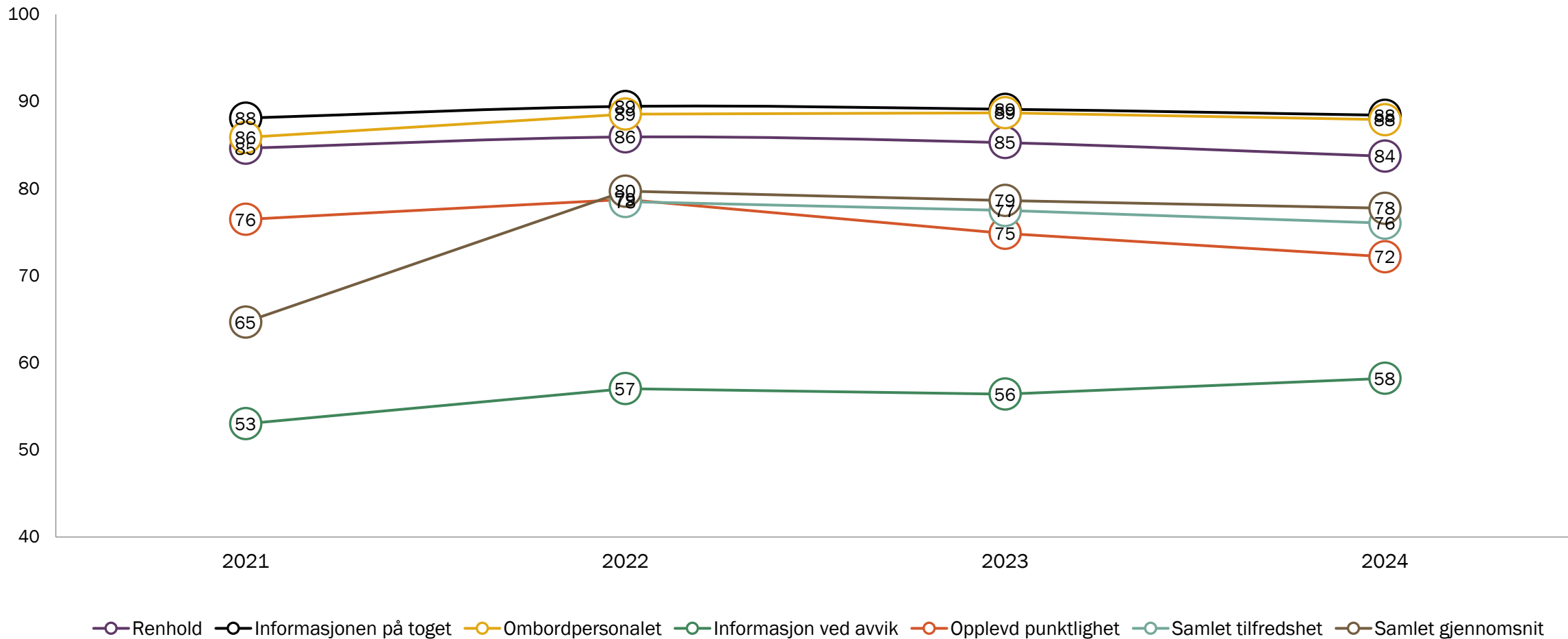
■ Regelmessig reise (arbeid/skole/studie) ■ Forretningsreise ■ Fritidsreise (enkelt dag) ■ Fritidsreise (m. overnatning)



4. KTI Trend

Utviklingen i tilfredsheten på de seks områdene

N = 25.927



* Samlet gjennomsnitt er beregnet som gjennomsnittet av de seks bonusområdene (Renhold, Informasjon på toget, Ombordpersonalet, Informasjon ved avvik, Opplevd punktlighet, Samlet tilfredshet).

6. Trafikkpakker

Resultatene på de seks områdene oppdelt på trafikpakkene



Trafikpakke	Linje	Renhold	Informasjon på toget	Ombord-personalet	Informasjon ved avvik	Opplevd punktlighet	Samlet tilfredshet	Samlet gjennomsnit
Go-Ahead 1	Total	84	89	92 ●	58	73 ●	77	79
	F5 Oslo - Kristiansand	85	91	93	62	75	78	81
	F5 Kristiansand - Stavanger	82	88	91 ●	53	72 ●	76	77
Go-Ahead 2	L5 Stavanger - Egersund	78 ●	89	88 ●	59	72 ●	77 ●	77
SJ 1	Total	90	91 ●	95 ●	77	89 ●	82	87 ●
	F6 Oslo - Trondheim	89	90 ●	94	78	87 ●	81	86
	R65 Dombås Åndalsnes	93	95	98	66	96 ●	85	89
SJ 2	Total	90	93 ●	96	65	82	82 ●	85
	R60 Trondheim - Røros	94 ●	93 ●	97 ●	65	88 ●	87 ●	87 ●
	R60 Hamar - Røros	88	93	95	65	79	79	83
SJ 3	R70 Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	94	94 ●	93	69 ●	80	83	85 ●
SJ 4	Total	89	92	94	60	87	80	84
	R75 Bodø Rognan	87	90	94	60	82	77	81
	F7 Trondheim - Bodø	89	92	94	60	89 ●	81 ●	84
Vy Vest 1	F4 Oslo - Bergen	82 ●	89	91 ●	61	78	78	80
Vy Vest 2	Total	88 ●	92 ●	92	66 ●	87 ●	84 ●	85 ●
	R40 Bergen - Voss - Myrdal	87 ●	92	92	66	84	84 ●	84 ●
	L4 Bergen - Arna	89	93 ●	93	65 ●	91 ●	85 ●	86 ●

N = 25.927



Resultatene på de seks områdene oppdelt på trafikpakkene



Trafikpakke	Linje	Renhold	Informasjon på toget	Ombord-personalet	Informasjon ved avvik	Opplevd punktlighet	Samlet tilfredshet	Samlet gjennomsnitt
Vy Øst 1	Total	82	85	84	52	68	72	74
	RE 20 Oslo S - Halden	86	88	89	61	74	75	79
	R21 Skøyen - Moss	87	87	84	54	70	72	76
	R22 Skøyen - Mysen	83	86	85	54	68	73	75
	L1 Spikkestad - Lillestrøm	78	86	84	52	63	72	73
	L2 Skøyen - Ski	78	81	82	49	67	70	71
	R23 Oslo - Ski	87	85	84	53	74	73	76
Vy Øst 2	Total	84	88	86	58	68	75	76
	RE10 Drammen - Lillehammer	84	88	90	58	69	78	78
	RE11 Skien/Larvik - Eidsvoll	86	88	87	60	72	75	78
	R12 Kongsberg - Eidsvoll	84	87	84	59	67	73	76
	R13 Drammen - dal	84	87	83	55	66	73	75
	R14 Asker - Kongsvinger	84	87	84	56	61	75	75
Vy Øst	Total	83	87	85	55	68	73	75 ●

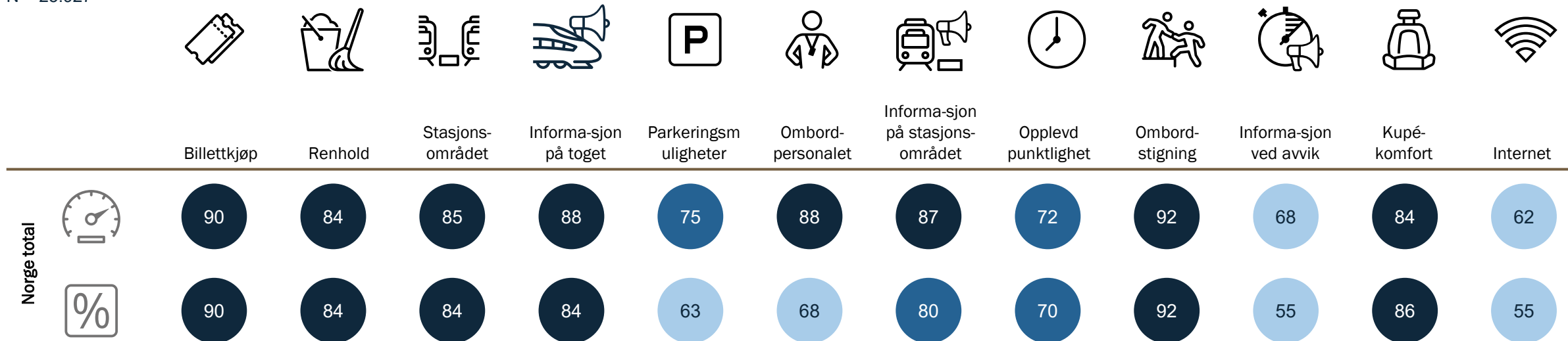
N = 25.927








7. Nøkkeltall

Overordnede nøkkeltalresultater viser resultatene på de forskjellige leveranseområdene samlet sett

N = 25.927

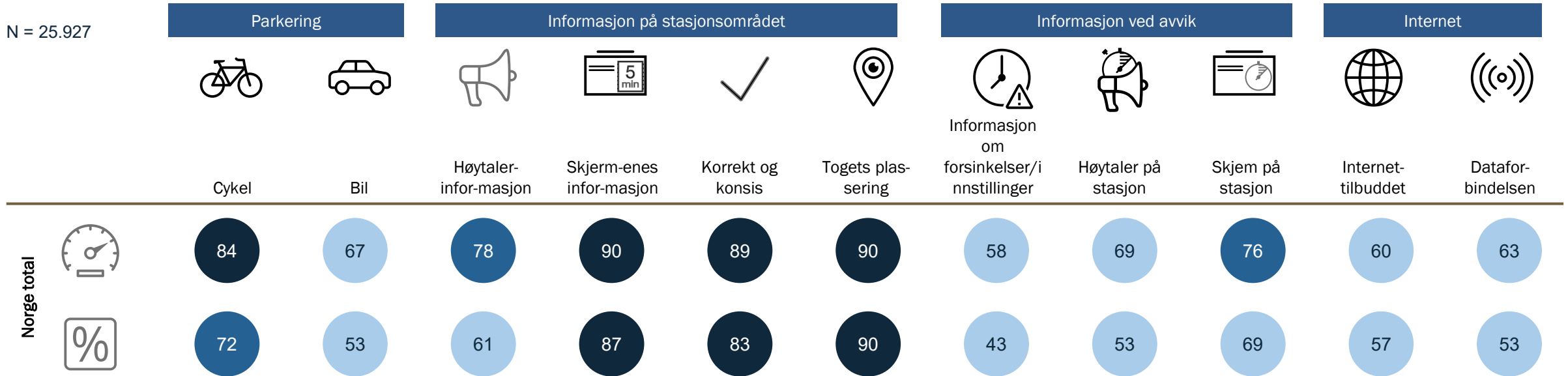







 = Over 80%
  = 70-80%
  = Under 70%
  = KTI
  = Tilfredshetsandel

7. Nøkkeltall

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

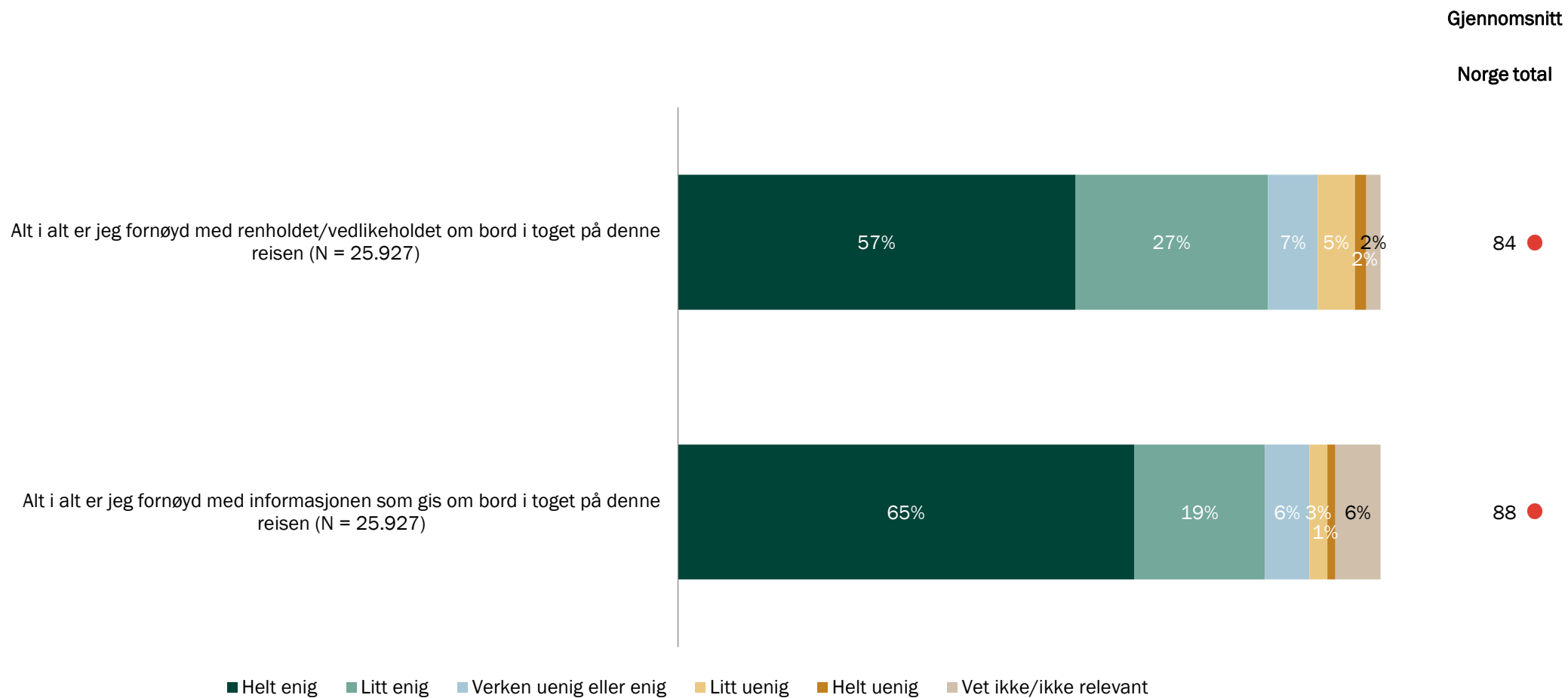
N = 25.927



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

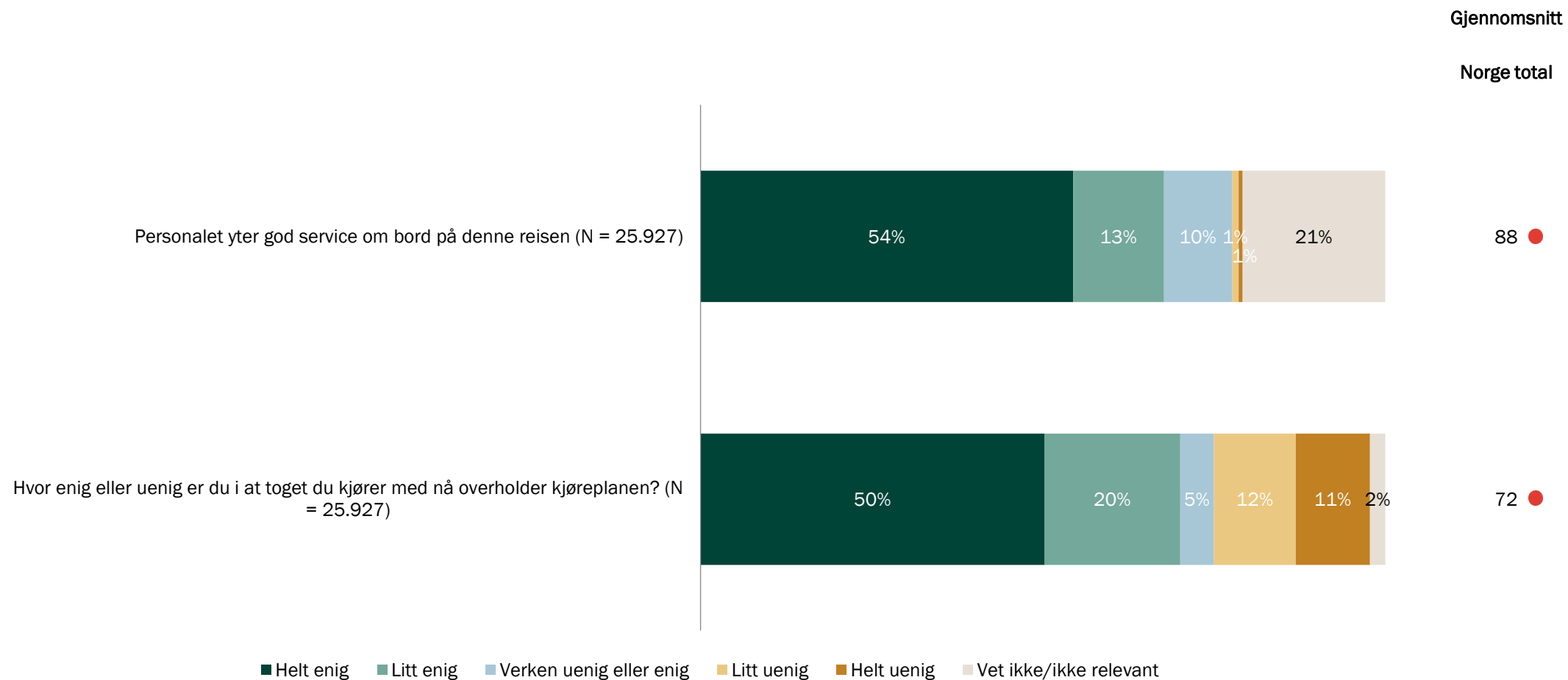
8. Leveranseområder

Renhold og informasjon på toget



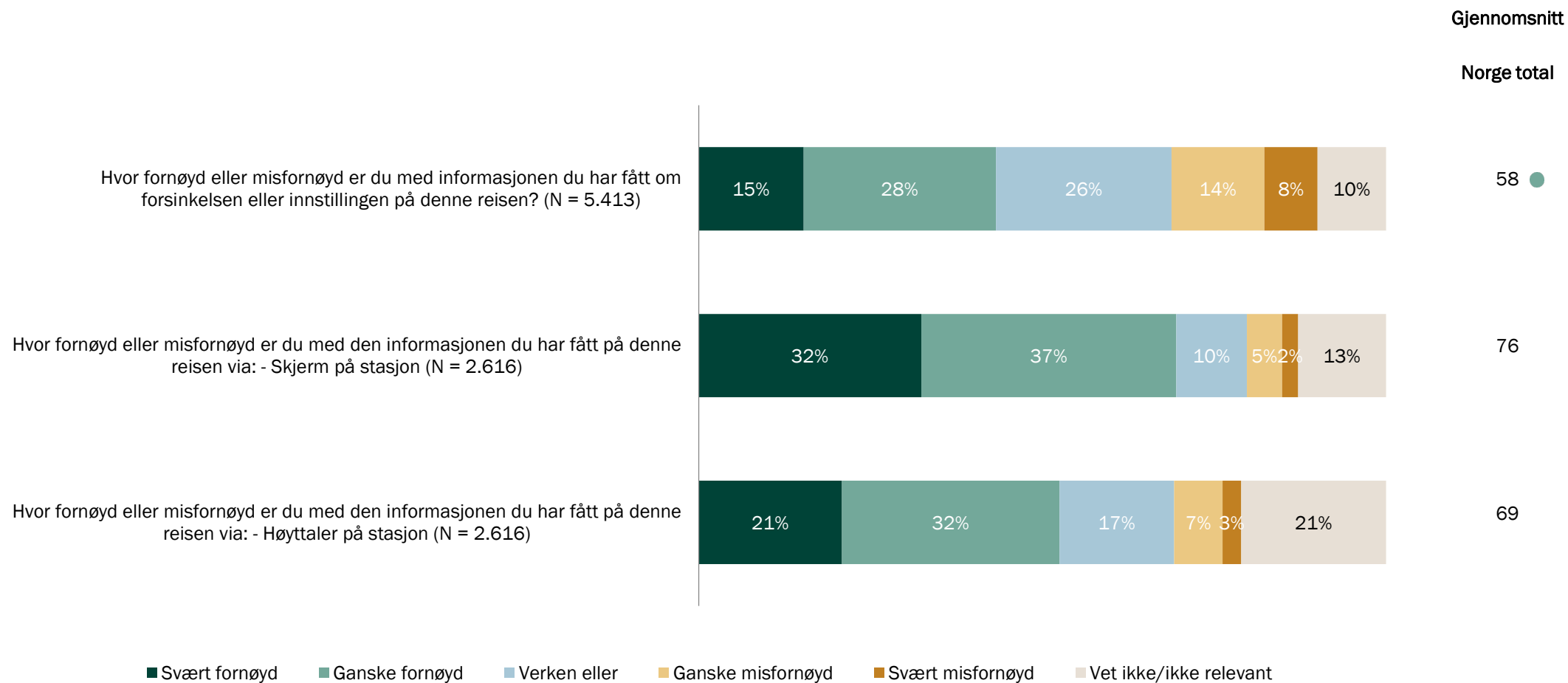
● Grøn sirkel indikerer signifikant positiv utvikling (fremgang), sammenlignet med siste runde. ● Rød sirkel indikerer signifikant negativ utvikling (tilbakegang) sammenlignet med siste runde.

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.

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.

