CAPI

Questionnaire

Name of survey

**Spørreskjema Kundeintervju - RUTER 2020**

Client name

Author(s)

**gjølstad, marit**

**This questionnaire was written according to Kantar quality procedures**

checked by

|  |  |
| --- | --- |
| **Repeating study (if this survey has been previously conducted)** |  |
| **Name of survey** | **Spørreskjema Kundeintervju - RUTER 2020** |
| **Language** | **Norwegian Bokmål (Norway)** |
| **Survey length (minutes)** | **3** |
| **Version** | **4** |
| **Author(s)** | **gjølstad, marit** |
| **Contact** |  |
| **Panel** |  |
| **Sample size** | **Gross:** **Net:**  |
| **Sample description** |  |
| **Quota** |  |
| **If several markets: indicate the markets** |  |
| **If several targets** |  |
| **Check-in site** | [**http://www.kantar.com**](http://www.kantar.com/) |
| **Comments** |  |

# Index

**B001**

 Q029

 Q002

 Q003

 Q004

 Q005

 Q006

 Q007

 Q008

 Q009

 Q010

 Q011

 Q012

 Q013

 Q014

 Q015

 Q016

 Q017

 Q018

 Q019

 Q030

 Q020

 Q021

 Q022

 Q023

 Q024

 Q025

 Q026

 Q031

 Q027

 Q028

**End B001**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| B001 | Begin block |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q029 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Not back |

 |
|

|  |
| --- |
| Registrer transportmiddel: |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Buss Oslo |
| 2 | Buss Akershus |
| 3 | Trikk |
| 4 | T-bane |
| 5 | Båt/ferge |
| 6 | Øytrafikken i Oslo havnebasseng |
| 7 | Erstatningsbusser for T-bane/trikk |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q002 | Text |

 |
|

|  |
| --- |
| Ruter gjennomfører løpende kvalitetsmålinger. Kan vi få stille deg noen få spørsmål om den reisen du nå er i ferd med å foreta – det tar ca. 2 minutter.  |

 |
|

|  |
| --- |
| RESPONDENTEN SKAL VÆRE 15 ÅR ELLER ELDRE. |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q003 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Aller først, hvilket billettslag benytter du på denne reisen? |

 |
|

|  |
| --- |
| LES OPP VED BEHOV |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Enkeltbillett |
| 2 | 24-timersbillett (Dagskort) |
| 3 | 7-dagersbillett (Ukekort) |
| 4 | 30-dagersbillett (Månedskort) |
| 5 | 365-dagersbillett (årskort) |
| 6 | Frikort (for Ruter ansatte / bussjåfører og andre ansatte i kollektivtrafikken) |
| 7 | Hadde ikke gyldig billett  |
| 8 | Annet billettslag, skriv inn: *\*Open* |
| 9 | IKKE LES – Vet ikke / husker ikke / vil ikke oppgi |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q004 | Numeric |

 |
|

|  |
| --- |
| Min = 0 | Max = 99999999 |

 |
|

|  |
| --- |
| Hvilken stasjon/stoppested gikk du på..?  |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q005 | Numeric |

 |
|

|  |
| --- |
| Min = 0 | Max = 99999999 |

 |
|

|  |
| --- |
| På hvilken stasjon/stoppested skal du gå av..?  |

 |
|

|  |
| --- |
| Må være 8 siffer! |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q006 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Har du vært i kontakt med føreren på denne reisen? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Ja |
| 2 | Nei |
| 3 | IKKE LES: Vet ikke |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q007 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Har du vært i kontakt med føreren/mannskapet på denne reisen? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Ja |
| 2 | Nei |
| 3 | IKKE LES: Vet ikke |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q008 | Text |

 |
|

|  |
| --- |
| På en skala fra 1 til 5 hvor 1 = meget misfornøyd og 5 = meget fornøyd.Hvor fornøyd er du med denne turen når det gjelder: |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q009 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Punktlighet/overholdelse av tidtabell: |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Meget misfornøyd |
| 2 | 2 Ganske misfornøyd |
| 3 | 3 Verken/eller |
| 4 | 4 Ganske fornøyd |
| 5 | 5 Meget fornøyd |
| 6 | 6 IKKE LES: Ubesvart/Vet ikke |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q010 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Sjåførens/mannskapets serviceinnstilling |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Meget misfornøyd |
| 2 | 2 Ganske misfornøyd |
| 3 | 3 Verken/eller |
| 4 | 4 Ganske fornøyd |
| 5 | 5 Meget fornøyd |
| 6 | 6 IKKE LES: Ubesvart/Vet ikke |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Ask only if **Q010**,1,2,3 |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q011 | Multi coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Min = 1 |

 |
|

|  |
| --- |
| Hva er grunnen til at du ikke er helt fornøyd sjåførens/mannskapets serviceinnstilling..?  |

 |
|

|  |
| --- |
| Flere svar mulig |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Hilste ikke |
| 2 | 2 Var sur / lite hyggelig / stresset |
| 3 | 3 Var generelt lite hjelpsom |
| 4 | 4 Ville/ kunne ikke svare på spørsmål jeg hadde om kort og billetter |
| 5 | 5 Ville/ kunne ikke svare på spørsmål jeg hadde om hvor jeg skulle gå av, overgang eller avgangstider |
| 6 | 6 Ville ikke / kunne ikke veksle ved billettkjøp |
| ~~8~~ | ~~8 Ikke noe spesielt - alt var som forventet~~ *~~\*Exclusive~~* |
| 7 | 7 Andre forhold; skriv inn: *\*Open* |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q012 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Hvor fornøyd var du med renholdet på den T-banestasjonen du startet denne reisen..? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Meget misfornøyd |
| 2 | 2 Ganske misfornøyd |
| 3 | 3 Verken/eller |
| 4 | 4 Ganske fornøyd |
| 5 | 5 Meget fornøyd |
| 6 | 6 IKKE LES: Vet ikke / Ubesvart |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Ask only if **Q012**,1,2,3 |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q013 | Multi coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Min = 1 |

 |
|

|  |
| --- |
| Hvorfor var du ikke helt fornøyd med renholdet..?  |

 |
|

|  |
| --- |
| Flere svar mulig |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Mye søppel |
| 2 | 2 Skittent/dårlig renhold |
| 3 | 3 Tagging eller graffiti |
| 4 | 4 Gamle og slitte stasjoner |
| ~~6~~ | ~~6 Ikke noe spesielt - alt var som forventet~~ |
| 5 | 5 Andre forhold; skriv inn: *\*Open* |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q014 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Ruteinformasjon (informasjon om linjer og avganger på holdeplass, mobil, internett) |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Meget misfornøyd |
| 2 | 2 Ganske misfornøyd |
| 3 | 3 Verken/eller |
| 4 | 4 Ganske fornøyd |
| 5 | 5 Meget fornøyd |
| 6 | 6 IKKE LES: Vet ikke / Ubesvart |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q015 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Hvor fornøyd er du med det innvendige renholdet på dette transportmidlet..? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Meget misfornøyd |
| 2 | 2 Ganske misfornøyd |
| 3 | 3 Verken/eller |
| 4 | 4 Ganske fornøyd |
| 5 | 5 Meget fornøyd |
| 6 | 6 IKKE LES: Vet ikke / Ubesvart |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Ask only if **Q015**,1,2,3 |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q016 | Multi coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Min = 1 |

 |
|

|  |
| --- |
| Hvorfor var du ikke helt fornøyd med det innvendige renholdet på dette transportmidlet..?  |

 |
|

|  |
| --- |
| Flere svar mulig |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Mye søppel |
| 2 | 2 Skittent/dårlig renhold |
| 3 | 3 Tagging eller graffiti |
| ~~4~~ | ~~4 Gamle og/eller slitte vogner/kjøretøy (fartøy – hvis båt)~~ |
| 5 | 5 Dårlig renhold på toalettet (kun båt) |
| 6 | 6 Mye søppel på gulv |
| 7 | 7 Overfylte søppelkasser |
| 8 | 8 Skittent/dårlig rengjorte vinduer/vinduskarmer |
| 9 | 9 Skittent/dårlig rengjorte vegger |
| 10 | 10 Skittent/dårlig rengjorte seter |
| 11 | 11 Skittent/dårlig rengjorte gulv  |
| ~~13~~ | ~~13 Ikke noe spesielt - alt var som forventet~~ *~~\*Exclusive~~* |
| 12 | 12 Andre forhold; skriv inn: *\*Open* |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q017 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Hvor fornøyd er du med plassen om bord i dette transportmidlet..? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Meget misfornøyd |
| 2 | 2 Ganske misfornøyd |
| 3 | 3 Verken/eller |
| 4 | 4 Ganske fornøyd |
| 5 | 5 Meget fornøyd |
| 6 | 6 IKKE LES: Vet ikke / Ubesvart |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q018 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Hvor fornøyd er du med sittekomforten (hvor komfortable setene er)  om bord i dette transportmidlet..? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Meget misfornøyd |
| 2 | 2 Ganske misfornøyd |
| 3 | 3 Verken/eller |
| 4 | 4 Ganske fornøyd |
| 5 | 5 Meget fornøyd |
| 6 | 6 IKKE LES: Vet ikke / Ubesvart |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q019 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Hvor fornøyd er du med temperaturen om bord..? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Meget misfornøyd |
| 2 | 2 Ganske misfornøyd |
| 3 | 3 Verken/eller |
| 4 | 4 Ganske fornøyd |
| 5 | 5 Meget fornøyd |
| 6 | 6 IKKE LES: Vet ikke / Ubesvart |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Ask only if **Q019**,1,2,3 |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q030 | Multi coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Not back | Min = 1 |

 |
|

|  |
| --- |
| Hva er grunnen til at du ikke er helt fornøyd med temperaturen om bord? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | For kaldt |
| 2 | For varmt |
| 3 | Trekk |
| 4 | Annet, noter |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q020 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Hvor fornøyd er du med sjåførens kjørestil (sikker og behagelig)..? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Meget misfornøyd |
| 2 | 2 Ganske misfornøyd |
| 3 | 3 Verken/eller |
| 4 | 4 Ganske fornøyd |
| 5 | 5 Meget fornøyd |
| 6 | 6 IKKE LES: Ubesvart/Vet ikke |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Ask only if **Q020**,1,2,3 |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q021 | Multi coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Min = 1 |

 |
|

|  |
| --- |
| Hva er grunnen til at du ikke er helt fornøyd med sjåførens kjørestil ..?  |

 |
|

|  |
| --- |
| Flere svar mulig |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Bremset for brått ved stopp på holdeplasser |
| 2 | 2 Akselererte for raskt etter stopp på holdeplasser |
| 3 | 3 Sjåfør kjørte før jeg fikk satt meg |
| 4 | 4 Kjørte jevnt over for aggressivt, for mye rykk og napp |
| 5 | 5 Tutet, var hissig og/eller oppførte seg usympatisk ift andre på veien |
| 6 | 6 Kjørte over kantstein  |
| ~~8~~ | ~~8 Ikke noe spesielt - alt var som forventet~~ *~~\*Exclusive~~* |
| 7 | 7 Andre forhold; skriv inn: *\*Open* |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q022 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Alt i alt - hvor fornøyd er du med denne turen? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Meget misfornøyd |
| 2 | 2 Ganske misfornøyd |
| 3 | 3 Verken/eller |
| 4 | 4 Ganske fornøyd |
| 5 | 5 Meget fornøyd |
| 6 | 6 IKKE LES: Vet ikke / Ubesvart |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Ask only if **Q022**,1,2,3 |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q023 | Multi coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Min = 1 |

 |
|

|  |
| --- |
| Hva er grunnen til at du ikke er helt fornøyd med denne turen..?  |

 |
|

|  |
| --- |
| Flere svar mulig |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Sjåfør kjørte ubehagelig / aggressivt |
| 2 | 2 Sjåfør oppførte seg uvennlig / lite serviceinnstilt  |
| 3 | 3 Dårlig renhold / mye søppel om bord |
| 4 | 4 Avgangen var forsinket |
| 5 | 5 For trangt / for fullt / ubehagelig om bord |
| 6 | 6 Fikk ikke sitteplass / måtte stå |
| 7 | 7 For varmt/kaldt ombord |
| ~~9~~ | ~~9 Ikke noe spesielt - alt var som forventet~~ *~~\*Exclusive~~* |
| 8 | 8 Andre forhold; skriv inn: *\*Open* |
| 10 | For varmt ombod |
| 11 | For kaldt ombord |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q024 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Nå over til et litt annet tema. Hvor enig er du i at Ruter gjennomfører billettkontrollene på en profesjonell måte. Er du...? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Helt uenig |
| 2 | 2 Delvis uenig |
| 3 | 3 Verken enig eller uenig |
| 4 | 4 Delvis enig |
| 5 | 5 Helt enig |
| 6 | 6 (IKKE LES) Vet ikke/ubesvart |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q025 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Hvor ofte opplever du billettkontroll (når du reiser kollektivt)? Vil du si det er…..? |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 Svært sjeldent |
| 2 | 2 Ganske sjeldent |
| 3 | 3 Verken / eller |
| 4 | 4 Ganske ofte |
| 5 | 5 Svært ofte |
| 6 | 6 Vet ikke / ønsker ikke svare |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q026 | Numeric |

 |
|

|  |
| --- |
| Min = 15 | Max = 99 |

 |
|

|  |
| --- |
| Hva er din alder? |

 |
|

|  |
| --- |
| Hvis ubesvart skriv 99 |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q031 | Numeric |

 |
|

|  |
| --- |
| Answer not required | Not back | Min = 0 | Max = 8 |

 |
|

|  |
| --- |
| For å kvalitetssikre intervjuene, ønsker Gallup å kontakte noen av respondentene for å høre hvordan det ble gjennomført.Kan jeg be om ditt telefonnummer? |

 |
|

|  |
| --- |
| Det er frivillig å svare. Ikke press intervjuobjektet her. |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q027 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Registrer kjønn og takk for hjelpen! |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Mann |
| 2 | Kvinne |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Q028 | Single coded |

 |
|

|  |
| --- |
| Registrere hvor på bussen/trikken du satt/sto når du ble kontaktet i forbindelse med undersøkelsen. |

 |
|

|  |
| --- |
| Normal |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | I den fremre delen |
| 2 | I den midtre delen |
| 3 | I den bakre delen |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| B001 | End block |

 |