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 | |