

EVALUERING AV FORBRUKERRÅDETS SVARTJENESTE 23.-28. SEPTEMBER 2004

Rapport utarbeidet for
Forbrukerrådet

av Wenche Berntsen

8. oktober 2004



Postadresse: Boks 9143 Grønland, 0133 Oslo
Kontoradresse: Christian Krohgs gate 1
Telefon: 22 95 47 00, faks: 22 95 47 01
E-post: firmapost@mmi.no
<http://www.mmi.no>

Innhold

INNLEDNING	2
HOVEDKONKLUSJON	4
KOMMENTARER TIL RESULTATENE	5
TOTALINNTRYKK AV SVARTJENESTEN (Tabell 1)	5
INNTRYKK AV BYRÅKRATISLALÅM (Tabell 2-3)	7
TILFREDSHET MED UTVALGTE FORHOLD VED SVARTJENESTEN (Tabell 4.1-4.6)	8
HOLDNINGER TIL PÅSTANDER OM FORBRUKERRÅDETS SVARTJENESTE (Tabell 5.1-5.7)	11
HVOR MANGE GANGER HAR MAN RINGT TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 6)	19
SAKSFORHOLD (Tabell 7)	20
HVOR FANT MAN TELEFONNUMMERET TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 8)	21
BESØK PÅ FORBRUKERRÅDETS INTERNETTSIDER (Tabell 9)	22
SANNSYNLIGHET FOR Å RINGE FORBRUKERRÅDET IGJEN (Tabell 10) .	23
PROBLEMOMRÅDE (Tabell 11)	24
TABELLER	25
Feilmarginer ved rent lotterisk utvalg	26

INNLEDNING

Etter oppdrag fra Forbrukerrådet har MMI Univero gjennomført denne undersøkelsen for å evaluere Forbrukerrådets svartjeneste med hensyn til service, kvalitet og effektivitet. Undersøkelsen er lagt opp som en vanlig holdnings- undersøkelse der en sikter mot å kartlegge hvilken posisjon publikumstelefonen/svartjenesten har i innringernes bevissthet, og hvilke positive og negative vurderinger som knyttes til denne tjenesten.

Undersøkelsen er en repetisjon av en tilsvarende kartlegging som MMI gjorde av Forbrukerrådets publikumstelefon i 2003. Den gang var svartjenesten nyetablert, og man ønsket å undersøke om etableringen av en felles svartjeneste hadde bedret ressursutnyttelsen og sikret en jevnere service til hele landets befolkning enn den tidligere ordningen der svartjenesten var spredt på hvert fylkeskontor.

Ordningen evalueres nå på nytt for å få et oppdatert inntrykk av publikums opplevelse av svartjenesten, bl. a. om de blir møtt på en positiv måte, og om de får et dekkende svar på det de spør om. Et viktig moment ved årets undersøkelse er å se om det har skjedd endringer i brukernes opplevelse siden undersøkelsen i 2003.

Forbrukerrådet skal bruke informasjonen fra undersøkelsen som underlag i sitt videre arbeid med og utforming av svartjenesten.

Vi har målt nøyaktig de samme parametrene som vi gjorde i 2003. Spørsmålene som ble stilt fremgår av vedlagte spørreskjema, etter tabellene.

Undersøkelsen er gjennomført som en spesialundersøkelse pr. telefon i perioden 23.-28. september 2004. Utvalget består av netto 301 personer. Vi har brukt ringelister fra Forbrukerrådet som ringegrunnlag. Respondentene er rekruttert til å være med på undersøkelsen ved at Forbrukerrådet har vervet respondenter blant innringerne til publikumstelefonen i perioden 20.- 22. september. Innringerne har fått spørsmål om de kunne tenke seg å være med på en undersøkelse om svartjenesten. De som var positive til dette, fikk beskjed om at de kunne bli oppringt av MMI i den påfølgende uken. Det ble registrert navn og telefonnummer på de som sa seg villige, og denne listen har MMI brukt som ringegrunnlag.

Ved resultatberegningen er det ikke foretatt veiing av svar, først og fremst fordi det ville være meget usikkert hvilket grunnlag man skulle veie på. Når man vurderer resultatene vil det selvsagt kunne være slik at man vil tillegge én undergruppes svar større vekt enn en annens. Vi anbefaler derfor lesere av denne rapporten å studere svarfordelingene på undergruppene, og utifra egne vurderinger velge hvilke svar som er viktigst for egne bedømmelser.

Utvalgsbeskrivelse av de spurte med hensyn på viktige karakteristika går frem av tabellhodet i tabellverket som finnes sist i denne rapporten. I linjen for Antall intervju vises netto antall intervju totalt og i undergruppene.

Fordi dette er en utvalgsundersøkelse, er resultatene beheftet med usikkerhet. Denne usikkerheten er imidlertid vanskelig å beregne eksakt. Som en tommelfingerregel bør forskjeller i totalkolonnen være større enn 3-4 prosentpoeng, og innen undergrupper større enn 6-7 prosentpoeng for å kunne tillegges noen betydning.

Tabellsamlingen inneholder svarfordelingene på spørsmålene i utvalget som helhet, og i undergrupper etter hvorvidt man har opplevd byråkratislålåm, dvs. hvor mange personer en har blitt sendt videre til før man får et endelig svar, hvor mange ganger man har ringt til tjenesten og hvilket problemområde man er registrert med. Hver tabell går over 1 side.

Kontaktperson gjennom forberedelser og gjennomføring av dette prosjektet har hos Forbrukerrådet vært Bjørn Baltzersen. Ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering i MMI er prosjektleder Wenche Berntsen og direktør Erik Dalen.

HOVEDKONKLUSJON

Denne undersøkelsen gir etter vår mening grunnlag for å trekke følgende hovedkonklusjon:

- Årets evaluering viser like gode og flatterende resultater som i fjor. Tendensen går faktisk i retning av enda bedre tilbakemeldinger fra publikum. Forbrukerrådet kan derfor gratulere seg selv med at de holder en god og stabil kvalitet på svartjenesten.
- Gjennomgangsmelodien i hele undersøkelsen er at publikum er svært tilfredse. De gir uttrykk for at de opplever en tilgjengelig tjeneste, med imøtekommende og dyktige folk som kan gi gode svar. Byråkratislalom i betydning av at innringerne blir satt over til flere personer før de får svar, synes ikke å være et utbredt problem.

Vi minner om at man ved tolkning av resultatene skal være bevisst på at utvalgsmetodikken kan ha bidratt til visse skjevheter i vårt utvalg. Utvalget er gitt gjennom en form for selvseleksjon ved at respondentene på forhånd har sagt seg villig til å delta i undersøkelsen. Det kan tenkes at personer som har hatt negative erfaringer med svartjenesten kan være mer tilbakeholdne og mindre motivert for å delta i undersøkelsen enn personer som har mer positive erfaringer. Vi skal derfor være oppmerksom på at negative synspunkter kan være underrepresentert i datamaterialet. Vi mener likevel at denne problematikken ikke er større enn at man kan betrakte de foreliggende resultatene som gyldige og troverdige.

- I den grad vi ser negative tendenser i materialet, er det knyttet til opplevelsen av byråkratislalom. Dette kjenner vi igjen fra evalueringen i fjor. Det å bli sendt gjennom flere personer før man kommer til rett saksbehandler danner grunnlag for mer negative holdninger til tjenesten. Det skal likevel nevnes at også de som har opplevd byråkratislalom i hovedsak er tilfredse, men det er en klar tendens til at disse spurte viser noe mer misnøye enn gjennomsnittet. Dette gir signaler om at det å være "kasteball i systemet" kan skape negative holdninger som på sikt kan skade omdømmet til tjenesten dersom man ikke har en bevisst og offensiv holdning til dette. Forbrukerrådet bør derfor ha som mål å holde slik byråkratislalom på et minimum.

KOMMENTARER TIL RESULTATENE

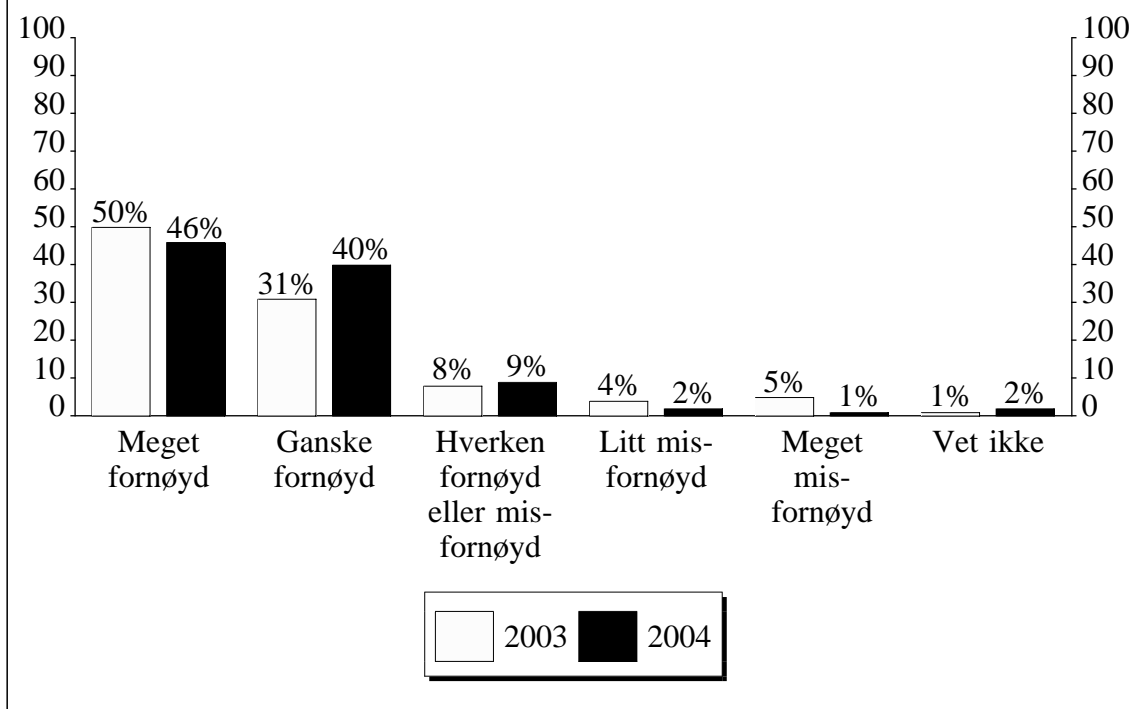
I denne rapporten presenterer vi resultatene fra årets evaluering ved hjelp av grafikk og korte kommentarer. Resultatene blir kommentert i samme rekkefølge som spørsmålene er stilt. Vi legger vekt på å presentere og kommentere alle hovedtall. Årets resultater blir sammenlignet med tallene fra 2003-undersøkelsen ved hjelp av både grafikk og kommentarer. Tabellvedlegget er velegnet for mer inngående studier av de enkelte spørsmål, og bør selvfølgelig studeres for dypere analyser av f.eks. forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte.

TOTALINNTRYKK AV SVARTJENESTEN (Tabell 1)

Formålet med undersøkelsen er å evaluere brukernes inntrykk av Forbrukerrådets svartjeneste. Vi måler både totalinntrykk av innsatsen på svartjenesten, samt oppfatninger av mer spesifikke forhold. Vi starter med å se på innringernes totalvurdering av svartjenesten. Grafikken nedenfor viser resultatet for spørsmålet om hvor fornøyd man er alt i alt med svartjenesten.

Som vi ser, kan vi glede oss over de samme gode resultatene i år som i fjor. Et klart flertall gir uttrykk for de er fornøyd. I år er denne andelen noe større enn i fjor (86% mot 81%). Forskjellen er imidlertid ikke stor nok til at vi kan snakke om en signifikant endring, men det er uansett hyggelige tall. Kun 3% sier seg misfornøyd, mens 9% gir uttrykk for en nøytral holdning ved å svare hverken/eller.

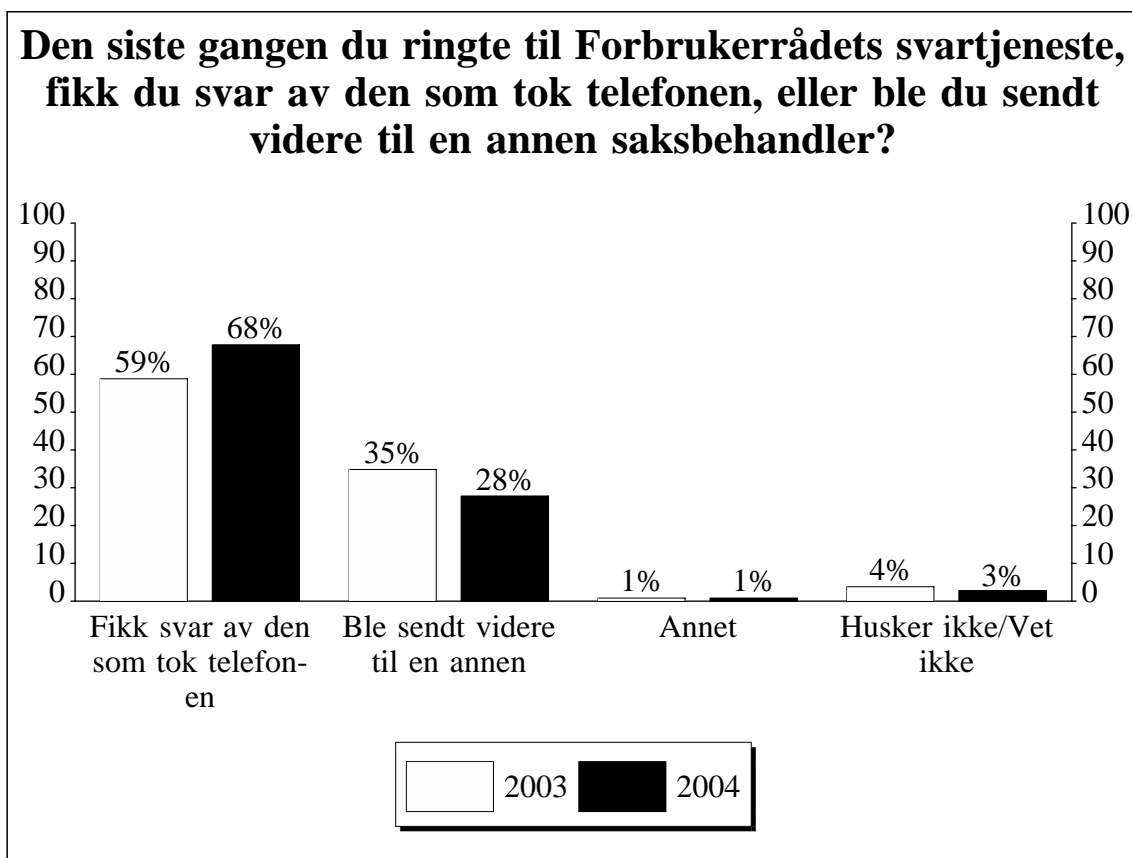
Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Forbrukerrådets svartjeneste?



Når vi ser etter forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte, ser vi samme tendens som ved forrige undersøkelse, nemlig at de som har vært innom 2 eller flere personer før de fikk svar på spørsmålet sitt, har en signifikant større misfornøyd-andel (11%) enn de øvrige spurte (3%). Likevel er det en klar majoritet på 78% i denne undergruppen som er fornøyd. Dette er en klar utvikling i positiv retning fra i fjor da det i samme undergruppe var 24% misfornøyd og 55% fornøyd.

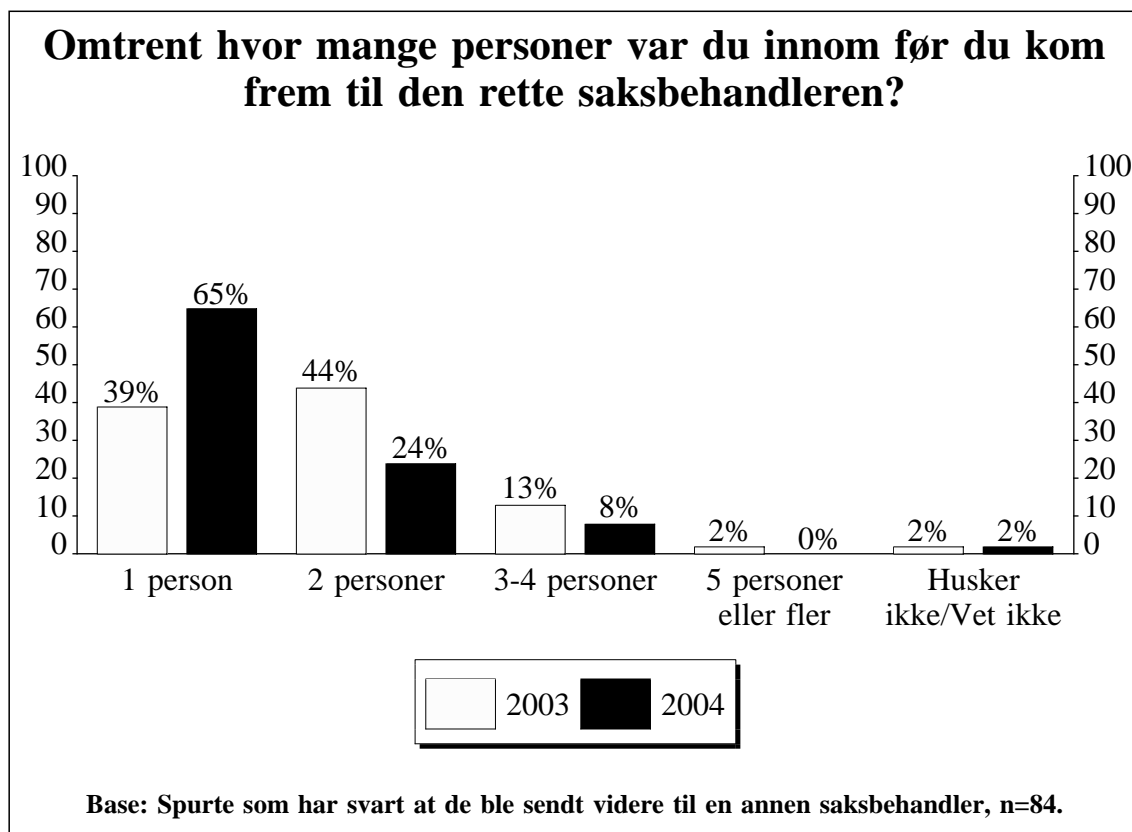
INNTRYKK AV BYRÅKRATISLALÅM (Tabell 2-3)

Vi skal her se nærmere på hvor mange av innringerne som opplever å bli satt over til en annen saksbehandler. Diagrammet nedenfor antyder at 28% av innringerne har slik erfaring. De fleste, drøyt 2 av 3, får svar av den som tar telefonen. Vi ser at andelen som får svar av den som tar telefonen har økt signifikant fra i fjor til i år.



Vi observerer ingen nevneverdige forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte.

Innringerne som sier de har blitt sendt videre i systemet, er spurt om hvor mange personer de var innom før de kom til den rette saksbehandleren. Svarene viser at de fleste (65%) er innom bare 1 person, 24% er innom to personer, mens 8% er innom 3-4 personer. Publikum ser ut til å oppleve betydelig mindre byråkratislalåm i år sammenlignet med i fjor. Dersom vi betrakter under ett andelen som har vært innom 2-4 personer, ser vi en klar reduksjon fra 57% i fjor til 32% i år. De fleste innringerne, tilsammen 86% av samtlige spurte, får altså svar enten av den som tar telefonen, eller av den neste saksbehandleren de blir satt over til. Gitt at svartjenesten har som mål å sende færrest mulig innringer rundt i systemet, bør dette være en svært god tilbakemelding.



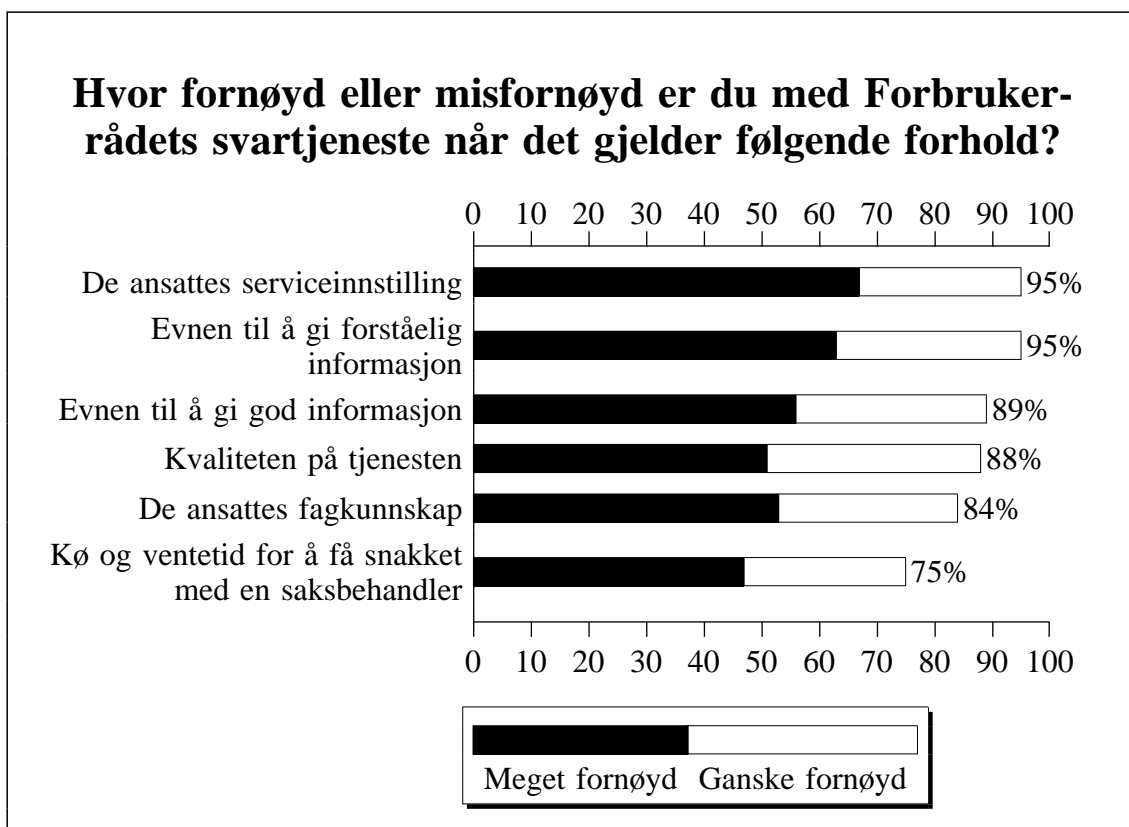
TILFREDSHET MED UTVALGTE FORHOLD VED SVARTJENESTEN (Tabell 4.1-4.6)

Nå skal vi se nærmere på innringernes tilfredshet med spesifikke forhold ved svartjenesten. Hvert forhold er lest opp for de spurte ett og ett, og de har rapportert sin tilfredshet med forholdet i henhold til en skala som ser slik ut:

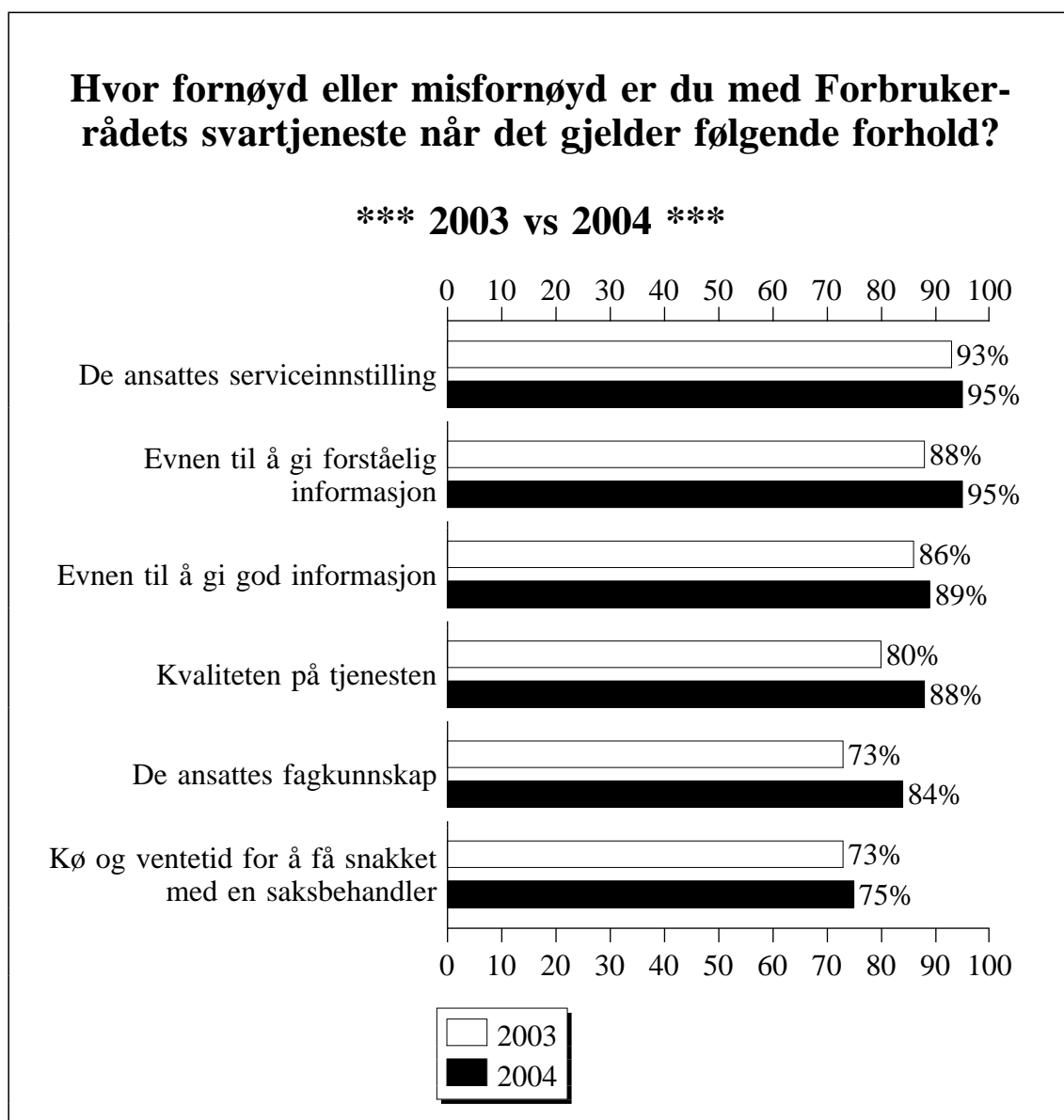
- Meget fornøyd = 1**
- Ganske fornøyd = 2**
- Hverken fornøyd eller misfornøyd = 3**
- Litt misfornøyd = 4**
- Meget misfornøyd = 5**

Vi studerer resultatet ved hjelp av to diagrammer. Det første gjengir svarfordelingen ved å vise andelen som sier at det er meget + ganske fornøyd med hvert forhold vi har spurt om. For at man lettere skal kunne se hvilke forhold som kommer best ut, har vi rangert dem etter størrelsen på andelen som sier seg meget + ganske fornøyd. I det neste diagrammet slår vi sammen andelene som er meget + ganske fornøyd, og sammenligner årets utfall med de tilsvarende tallene fra i fjor.

Grafikken nedenfor viser at respondentene er gjennomgående godt fornøyd med samtlige forhold vi spør om. De er særlig fornøyd med de ansattes serviceinnstilling (95%), evnen til å gi forståelig informasjon (95%), og evnen til å gi god informasjon (89%). Den laveste andelen fornøyd ser vi når det gjelder "kø og ventetid på å få snakket med en saksbehandler", men likevel er hele 3 av 4 tilfreds også med dette forholdet. Det er også verdt å legge merke til at for hvert aspekt ved tjenesten, unntatt det sistnevnte, sier halvparten eller fler seg "meget fornøyd". Dette vitner om at de som betjener publikumstelefonen gjør en svært god innsats.



I diagrammet nedenfor ser vi på om evalueringen av disse forholdene har endret seg fra i fjor til i år.



Årets evaluering er like smigrende som i fjor. For alle forhold ser vi faktisk en viss økning i andelen fornøyde. Den største økningen finner vi for vurderingen av de ansattes fagkunnskap (11 prosentpoeng), og for vurderingen av kvaliteten på tjenesten (8 prosentpoeng). Vi ser at vi også i fjor observerte en noe lavere andel fornøyde hva angår kø og ventetid.

Dersom vi går til tabellverket og ser på forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte (i år) når det gjelder vurdering av kø og ventetid, ser vi (ikke uventet) en tendens til mer misnøye blant spurte som har vært innom to eller flere personer før de fikk svar (33% misfornøyde). Det skal nevnes at over halvparten (52%) faktisk sier seg fornøyde. Vi ser at andelen fornøyde i denne undergruppen er markert lavere enn i fjor da hele 66% sa seg fornøyde. Som vi har sett, skyldes ikke dette at misnøyen har blitt større, men at det i år er flere i denne undergruppen som svarer at de hverken er fornøyde eller misfornøyde. Selv om det ikke er snakk om dramatiske forskjeller, ser vi at de som

har opplevd å bli satt over til 2 eller flere personer, har en noe lavere andel fornøyde på de fleste øvrige forhold. Vi anbefaler Forbrukerrådet å være bevisst på denne tendensen, da den indikerer at det å bli utsatt for byråkratislålåm fort kan skape en negativ opplevelse av tjenesten.

For øvrig ser vi få forskjeller mellom undergrupper av spurte. Første gangs innringere har et like godt inntrykk som de som har ringt inn flere ganger.

HOLDNINGER TIL PÅSTANDER OM FORBRUKERRÅDETS SVARTJENESTE (Tabell 5.1-5.7)

I 2003 testet vi noen hypoteser om hvilke hvilke forestillinger innringerne/publikum kunne tenkes å ha om svartjenesten. Vi gjentar testen i år ved å ta utgangspunkt i noen påstander om Forbrukerrådets svartjeneste som de spurte skal uttrykke hvor enige eller uenige de er i. Svarene er avgitt i henhold til en semantisk skala med følgende svaralternativ:

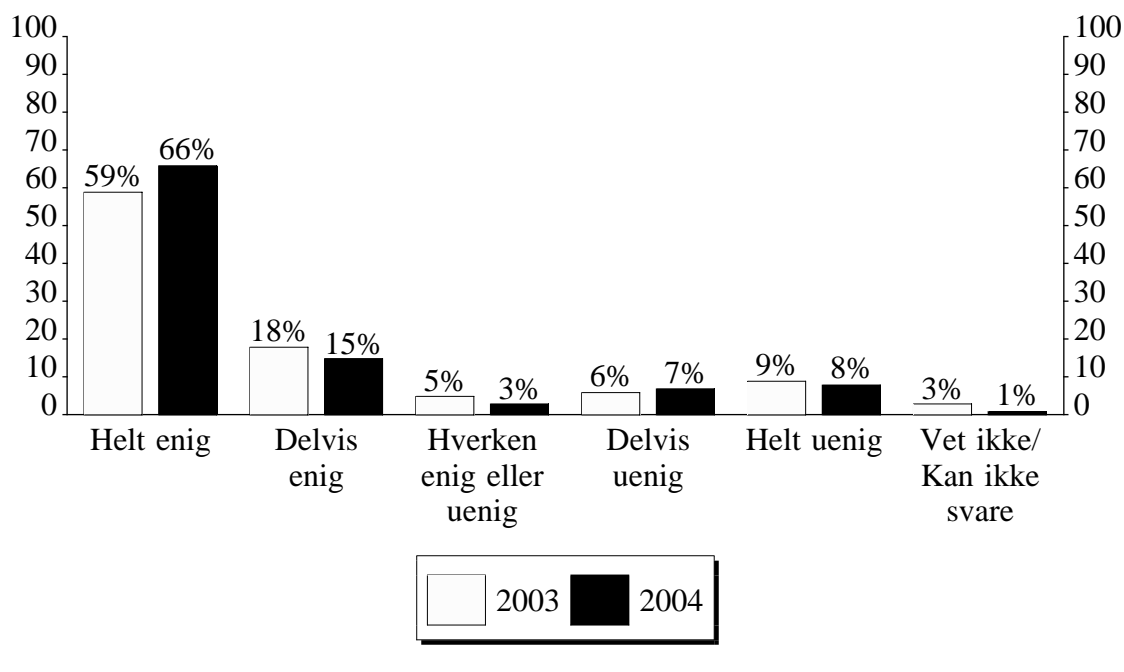
- 1 = Helt enig**
- 2 = Delvis enig**
- 3 = Hverken enig eller uenig**
- 4 = Delvis uenig**
- 5 = Helt uenig**

Før vi ser på resultatene gjør vi oppmerksom på et problem som kan oppstå ved bruk av denne spørremetoden. Det viser seg at folk har en tendens til å si seg mer enig enn de er, spesielt når det dreier seg om påstander om forhold de har begrenset kunnskap om. Virkningen av denne "enig-effekten" kan vi dempe ved å formulere påstandene slik at man må si seg uenig for å gi uttrykk for den oppfatningen vi er ute etter å kvantifisere. Dette har vi delvis gjort ved denne målingen ved at de spurte må si seg uenig for å uttrykke en negativ oppfatning av Forbrukerrådets svartjeneste (med unntak av to påstander der de spurte må si seg enig for å uttrykke en negativ holdning). Slik får vi anledning til å fastslå med stor sikkerhet hvor utbredt slike holdninger virkelig er, uten å ta hensyn til utslag som skyldes måleteknikken. Vi skal selvsagt ikke se bort fra enig-andelene, men bare huske på at de gjennomgående kan være litt for høye.

Vi skal se på resultatene for hver enkelt påstand i den rekkefølgen de står oppført i spørreskjemaet. I grafikken sammenligner vi også med resultatet fra i fjor. Den første påstanden belyser oppfatninger av tilgjengeligheten på publikumstelefonen, og lyder: "**Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste**". Som vi ser av diagrammet nedenfor, er det et klart flertall på 81% som er enige i påstanden. 15% sier seg uenig, mens 3% svarer hverken/eller. Vi ser altså at holdningen til tjenestens tilgjengelighet er like positiv i år som i fjor.

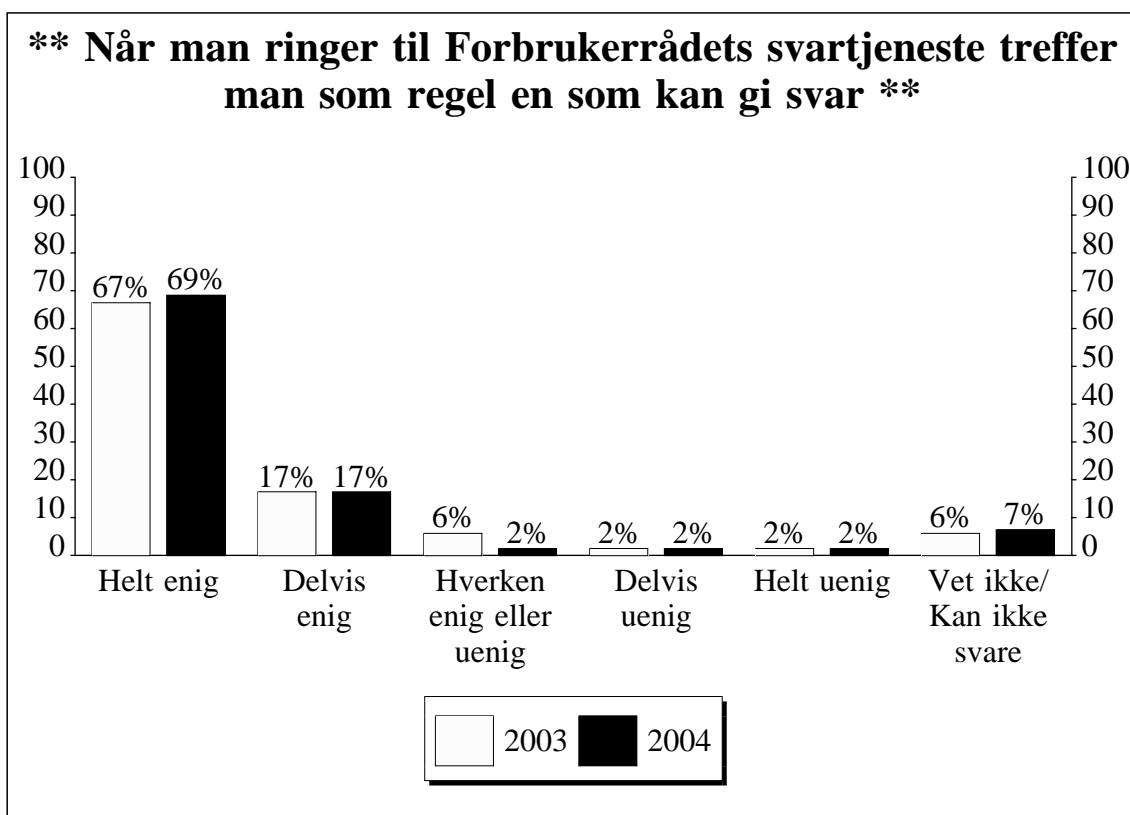
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Forbrukerrådets svartjeneste.

**** Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste ****



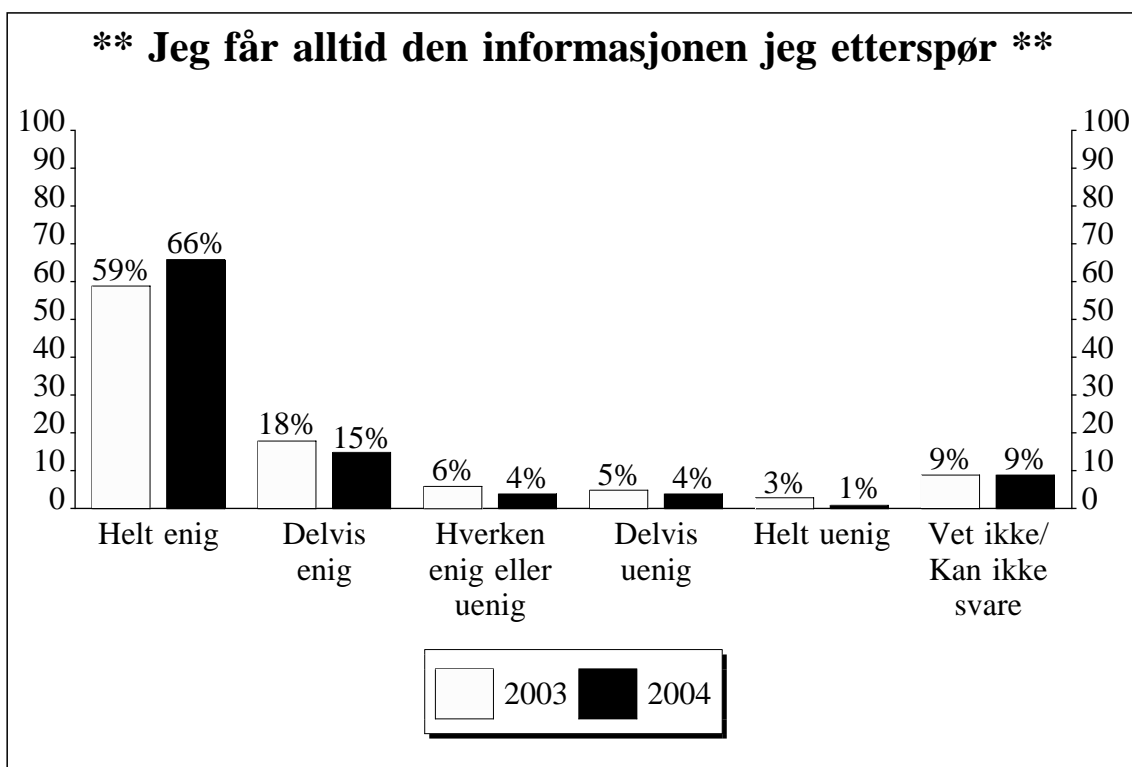
Det er ingen overraskelse at de som måtte innom 2 eller flere personer før de fikk endelig svar, er noe mer uenig enn gjennomsnittet (rundt 1 av 4). Vi så nøyaktig det samme mønsteret i fjor.

Den neste påstanden lyder: "Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar" . Igjen ser vi at et godt resultat på nivå med det vi fant i den forrige undersøkelsen. Hele 86% er enig i at man som regel treffer en som kan gi svar, mens bare 4% sier seg uenig.



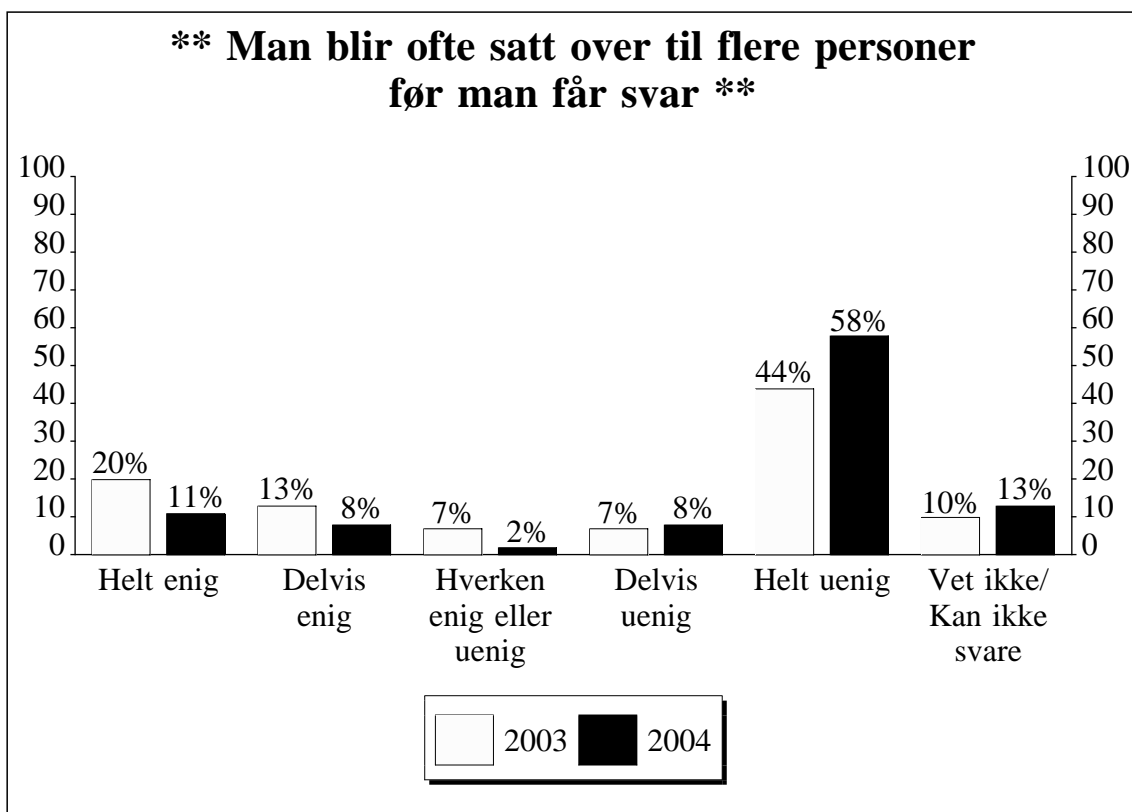
I fjor var det ingen forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte. I år ser vi at de som har opplevd byråkratslålåm skiller seg fra gjennomsnittet med en signifikant større andel som er uenig i påstanden (26%).

Med den neste påstanden kartlegger vi innringernes opplevelse av å få svar på det de spør om. Påstanden lyder: "**Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør**". Figuren nedenfor viser nok et gledelig utfall som matcher fjorårets tall. Hele 81% støtter påstanden, mens bare 5% tar avstand fra den.



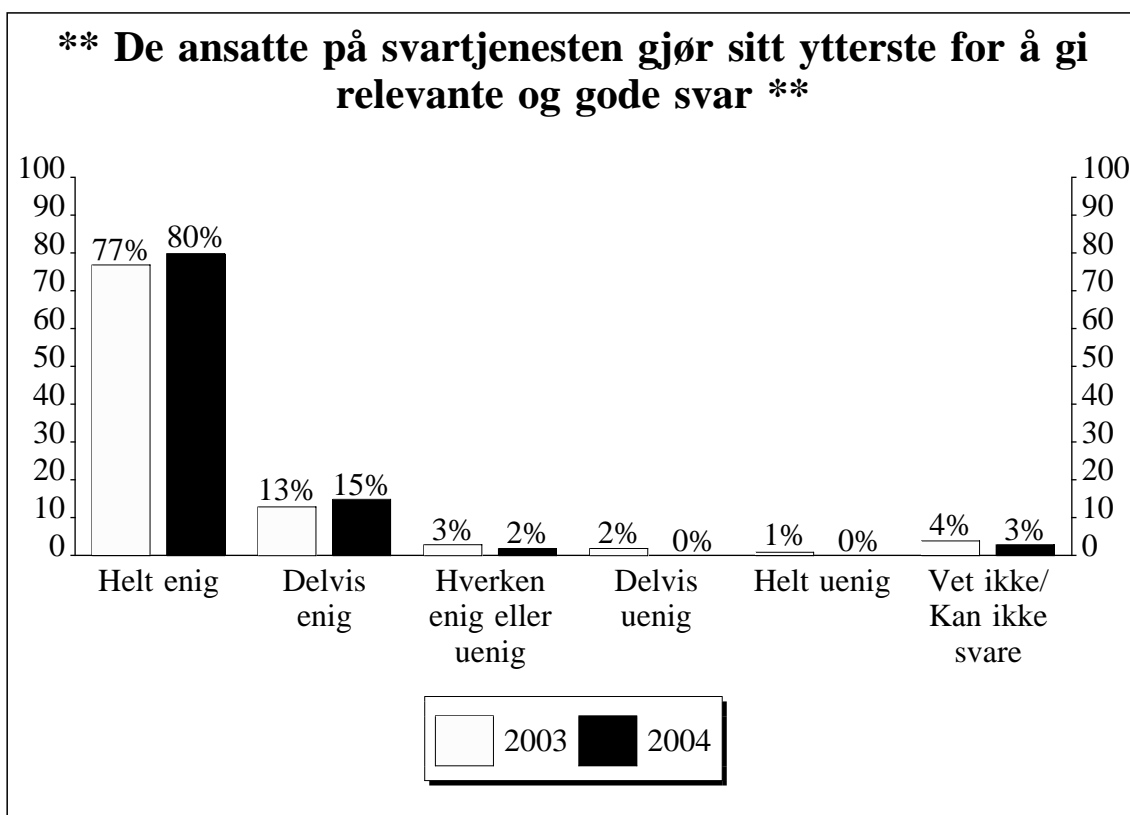
Her finner vi ingen nevneverdige forskjeller mellom undergrupper av spurte. I fjor så vi tendenser til større skepsis blant spurte som hadde opplevd byråkratislalåm. I år observerer vi for såvidt en litt lavere andel enige i denne undergruppen, men forskjellene er ikke signifikante.

Neste påstand tar utgangspunkt i hypotesen om byråkratislalåm og lyder: **"Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar"** . Figuren nedenfor viser at 2 av 3 spurte er uenig i denne påstanden. 1 av 5 sier seg enig, og 13% svarer at de ikke vet. Dette resultatet støtter opp om et tidligere funn i denne undersøkelsen som viser at et klart flertall på 68% sier at de fikk svar av den som tok telefonen. Det er også meget positivt at andelen som er uenige i denne påstanden har økt signifikant med 15 prosentpoeng fra i fjor.



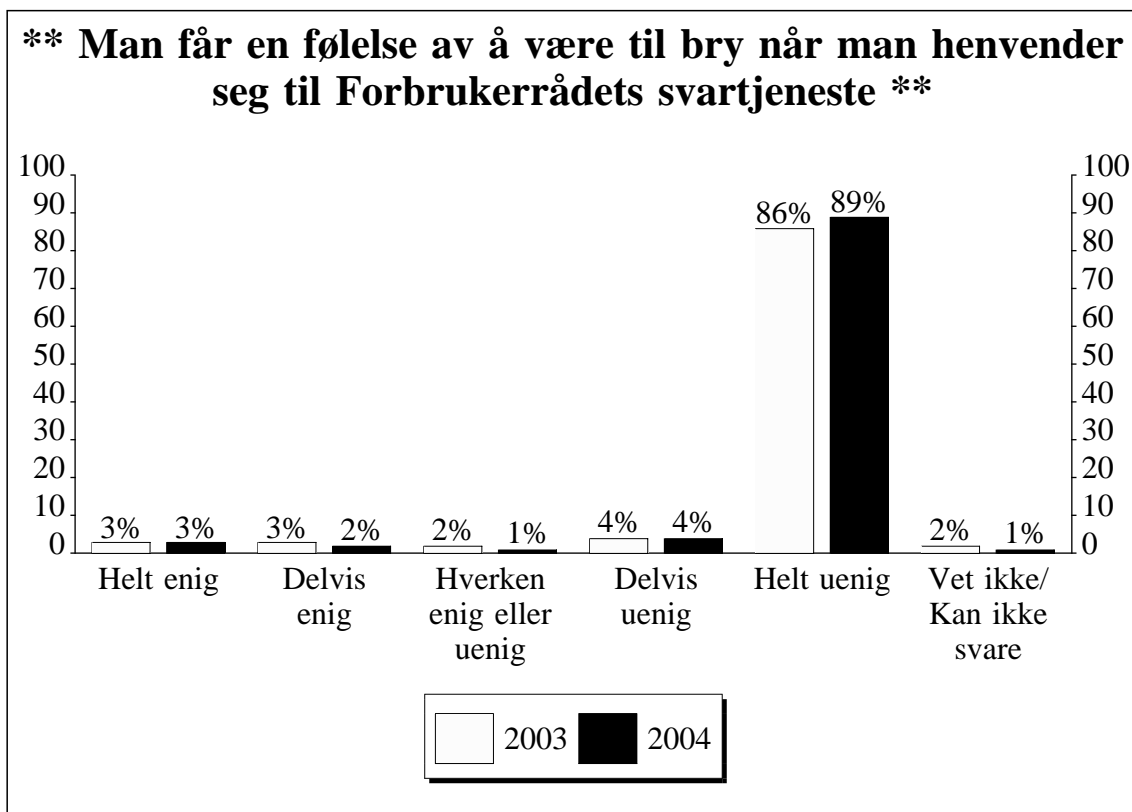
Analyser av undergrupper viser et "selvfølgelig" mønster der de som fikk svar av den som tok telefonen er klart mer uenig i påstanden enn de som har vært innom flere personer. Det er heller ikke uventet at de som har ringt inn til tjenesten flere ganger, i noe større grad enn første gangs innringere har opplevd å bli satt over til flere personer. Det er naturlig at sannsynligheten for å oppleve byråkratislalåm øker med antall ganger man ringer inn. Slik "slalåm" ser altså ikke ut til å være et førsteinntrykk, og det er absolutt positivt. Vi gjorde tilsvarende funn i 2003-undersøkelsen.

Den neste påstanden lød "**De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar**". Vi ser at påstanden støttes av hele 95%, og at så mange som 80% sier seg "helt enig". Dette er en klar indikasjon på at de ansatte ved tjenesten formidler service- og innsatsvilje til publikum.



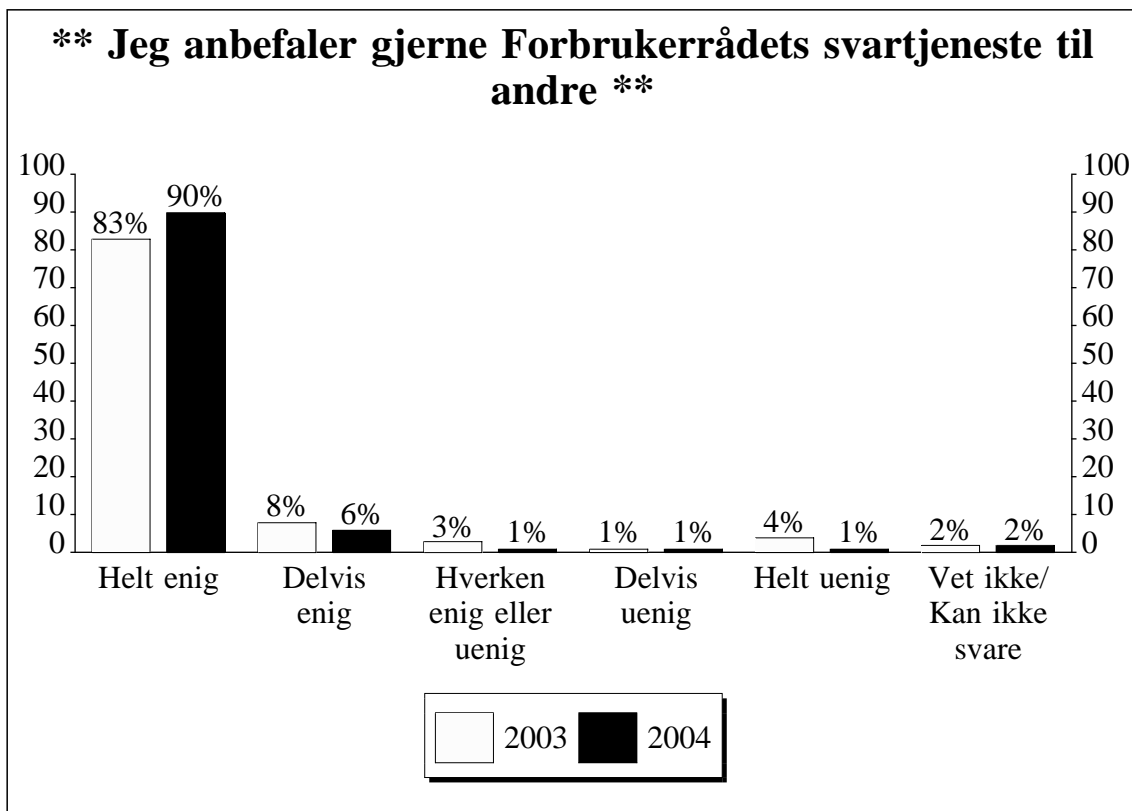
Vi finner ingen forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte. Det gjorde vi heller ikke i 2003.

Den neste påstanden lød "Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste" . Nok en gang kan vi vise til en svært positiv holdning som har holdt seg stabil fra i fjor. 93% av de spurte er uenig i påstanden, og hele 89% sier seg "helt uenig"! I vårt utvalg er det ingen tvil om at publikum føler seg velkommen og ivaretatt hos Forbrukerrådets svartjeneste.



I 2003 kunne vi ane en tendens til mer misnøye blant de som hadde vært innom to eller flere personer før de fikk svar. I år har vi ikke grunnlag for å hevde det samme. Dette antyder at et eventuelt "negativt" inntrykk på grunn av byråkratislålåm kan oppveies ved at man treffer en imøtekommende og hjelpsom person når man først får svar.

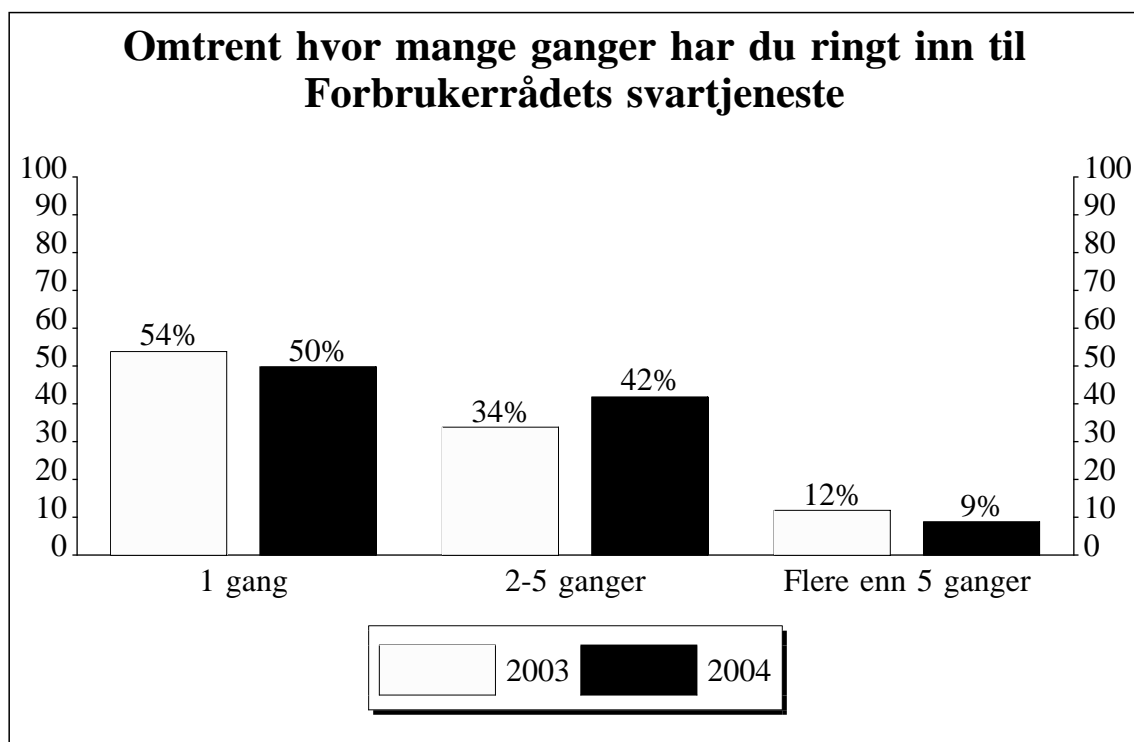
Vi kan anta at viljen til å anbefale en tjeneste til andre, henger sammen med at man selv har positive erfaringer med tjenesten. Den siste påstanden tar sikte på å belyse denne hypotesen, og lyder: **"Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre"**. Nok en gang gir respondentene flott tilbakemelding ved at nesten samtlige (96%) sier seg enig. Hele 90% er helt enig! Dette er på høyde med fjorårets resultater, og andelen enige har til og med økt litt fra i fjor. Dersom de fornøyde brukerne videreformidler dette til bekjente, vil det kunne bidra til å spre og etablere et godt omdømme av tjenesten.



Vi finner ingen forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte.

HVOR MANGE GANGER HAR MAN RINGT TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 6)

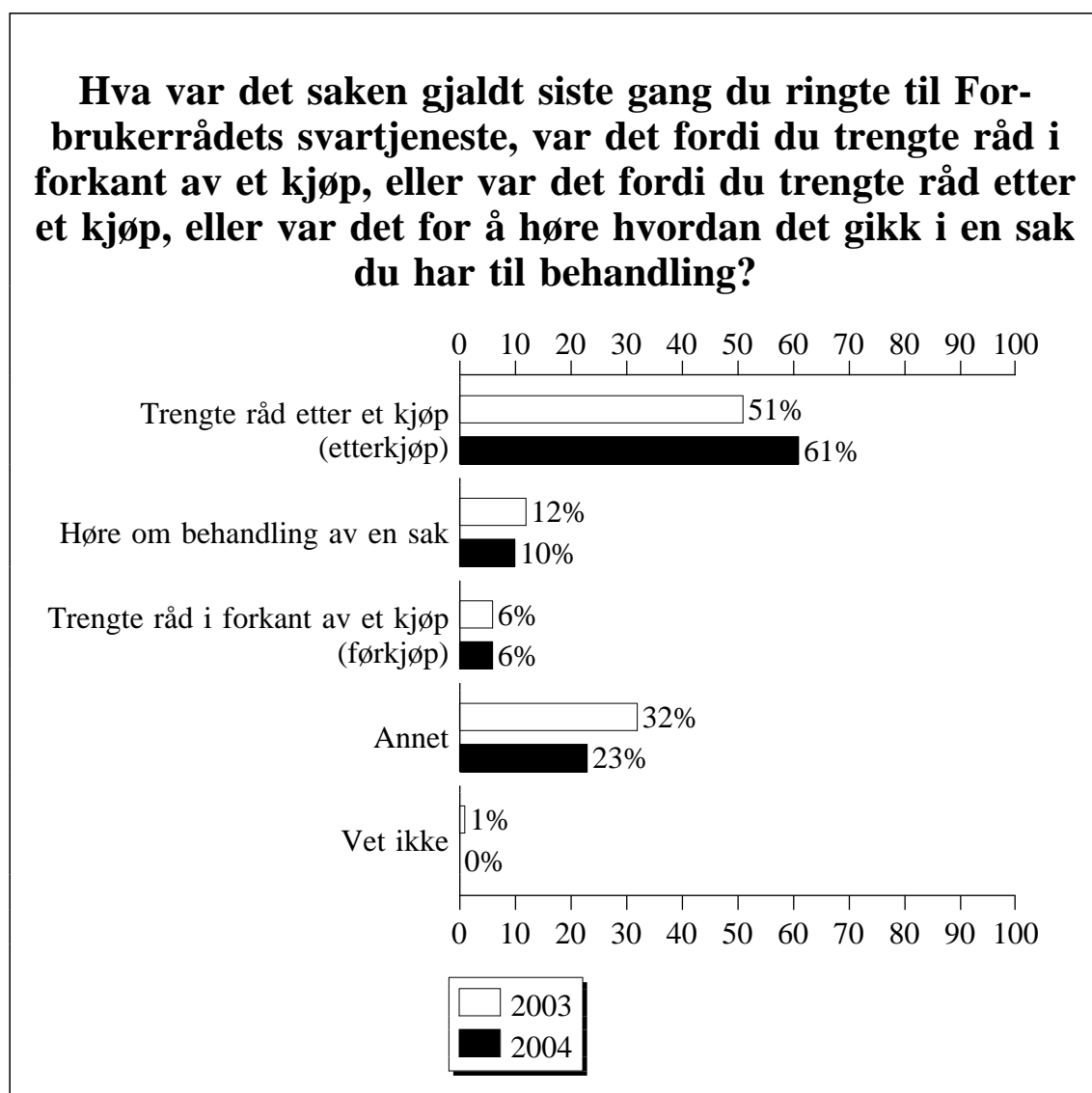
I det neste spørsmålet ber vi de spurte anslå omtrent hvor mange ganger de har ringt til Forbrukerrådets svartjeneste. Vi ser av diagrammet nedenfor at 50% har ringt 1 gang, 42% har ringt 2-5 ganger, mens 9% har ringt inn mer enn 5 ganger. Vi ser noen små endringer i svarfordelingen i forhold til i 2003, og i år ser det ut til at vi har intervjuet noen flere "gjengangere" på publikumstelefonen enn det vi gjorde i fjor.



På samme måte som i fjor viser analyser av undergruppene at de som har vært innom 2 eller flere personer før de har fått svar, har gjort flere henvendelser til tjenesten enn de øvrige spurte. Igjen får vi altså bekreftet at det er en samvariasjon mellom antall ganger man har kontaktet tjenesten og erfaring med byråkratislalåm. Videre ser ut til at de som er registrert med kontraktsbrudd som problemområde har ringt inn noen flere ganger enn de som er registrert med et annet problem.

SAKSFORHOLD (Tabell 7)

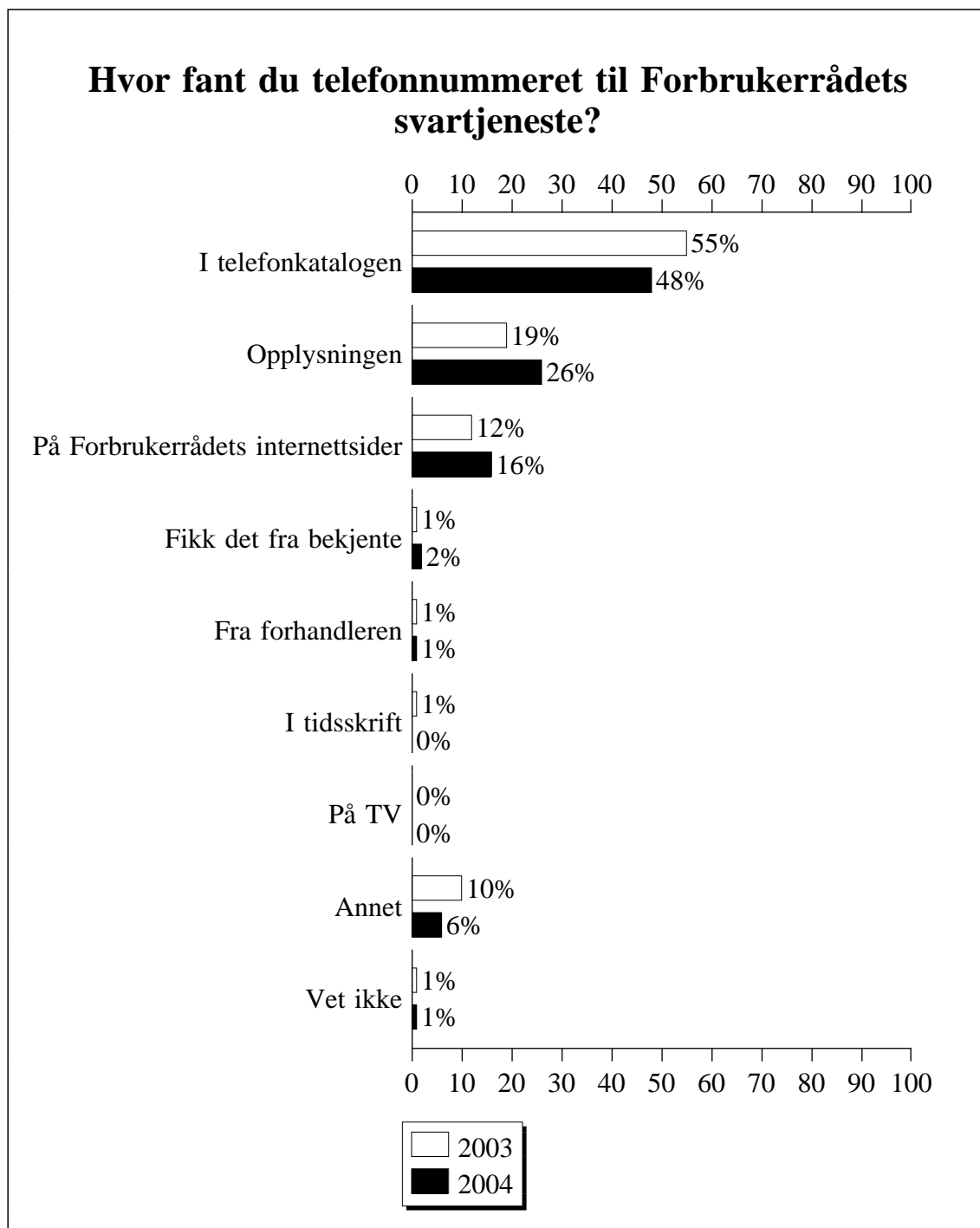
Det neste spørsmålet tar sikte på å kartlegge hva saken gjaldt siste gang man ringte inn til svartjenesten. Vi finner det samme hovedmønsteret som ved forrige undersøkelse. Den vanligste saken er at man trenger råd etter et kjøp, og i år gjelder dette flere (61%) enn i fjor (51%). Dernest ser vi at 10% (12% i fjor) ville høre om behandlingen av en sak. Videre er det 6% som trengte råd i forkant av et kjøp, mens 23% ikke har kunnet identifisere seg med de sakene vi har spesifisert på forhånd, og dermed svart "annet".



Når vi ser på variasjonen mellom undergrupper av spurte, finner vi at de som ikke ble sendt videre til en annen saksbehandler, i større grad enn øvrige spurte har etterkjøp som saksgrunnlag. De som er vært innom en person har i større grad svart "annet" som saksgrunnlag.

HVOR FANT MAN TELEFONNUMMERET TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 8)

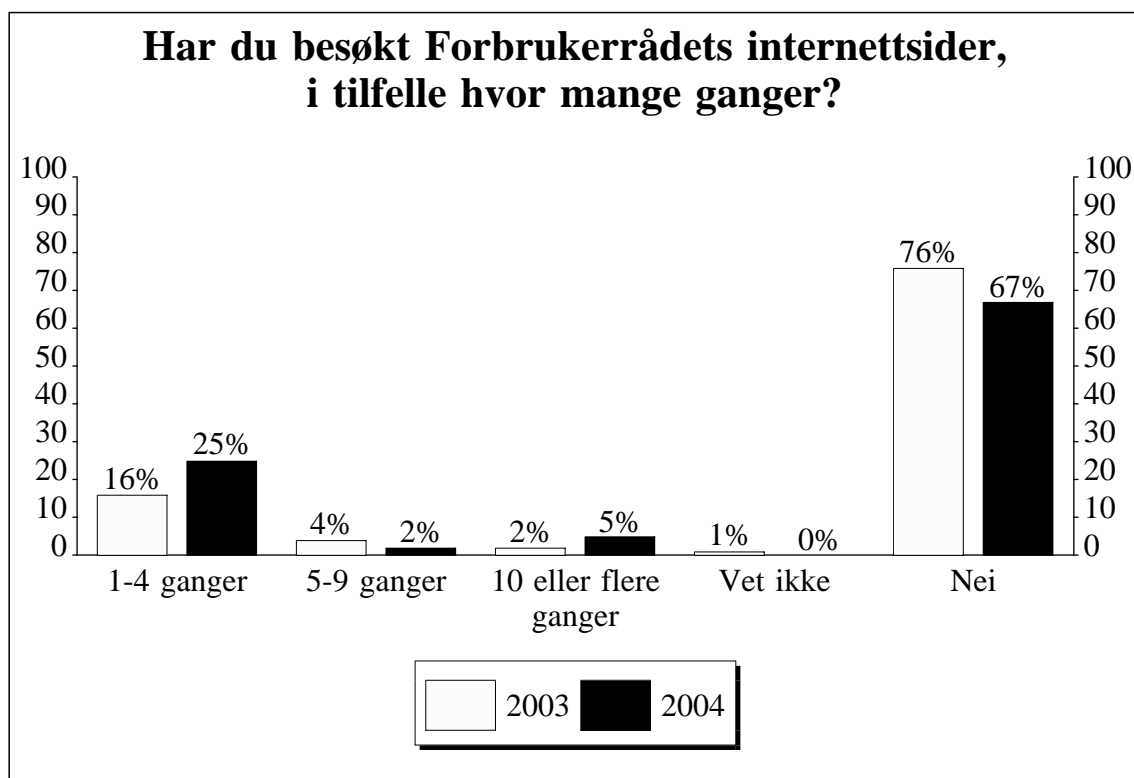
Også her ser vi samme mønster som ved fjorårets undersøkelse. Det vanligste er at innringerne har funnet nummeret i telefonkatalogen (48%), hos en opplysningstjeneste (26%) eller på nettsidene til Forbrukerrådet (16%).



Det er ingen variasjoner av betydning mellom undergrupper av spurte.

BESØK PÅ FORBRUKERRÅDETS INTERNETTSIDER (Tabell 9)

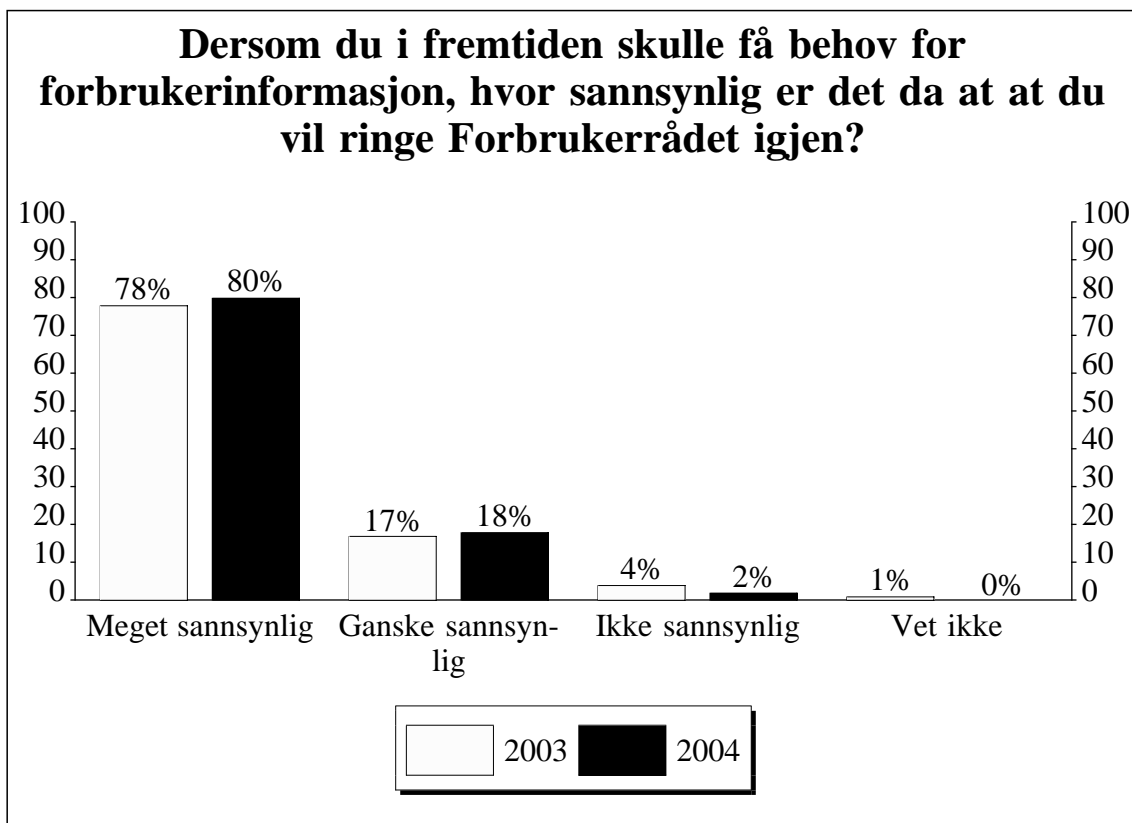
I utvalget til årets undersøkelse ser det ut til å være flere som har besøkt forbrukerportalen enn det som er tilfelle i utvalget for 2003-undersøkelsen. Fremdeles er det slik at et klart flertall (67%) ikke har besøkt nettsidene, men det er en signifikant reduksjon i denne andelen på 9 prosentpoeng. Blant de som har vært innom nettstedet, er den vanligste besøksfrekvensen 1-4 ganger (25%).



Vi aner en svak tendens til at de som har kontraktsbrudd som sak, i større grad har besøkt nettsidene enn de som har andre saker.

SANNSYNLIGHET FOR Å RINGE FORBRUKERRÅDET IGJEN (Tabell 10)

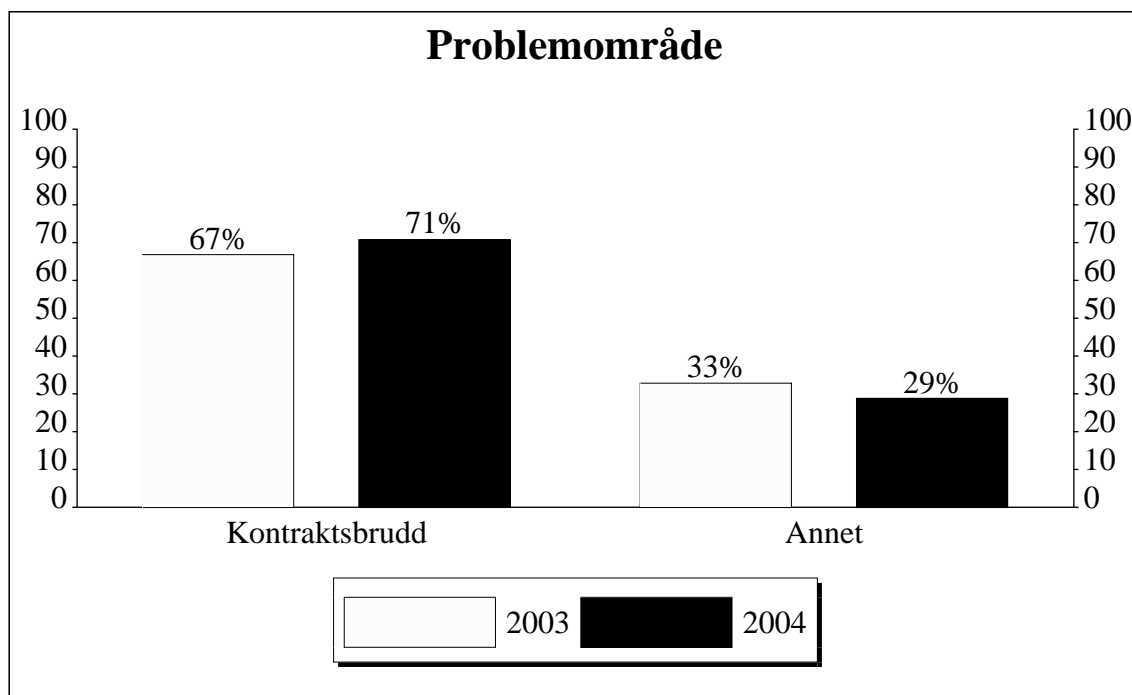
En tjeneste man er tilfreds med ønsker man gjerne å bruke på nytt ved behov. Vi har derfor spurt om det er sannsynlig at man vil ringe Forbrukerrådetet igjen. Som vi ser, holder 98% av de spurte dette for sannsynlig. Hele 80% anser det som "meget sannsynlig". Igjen matcher dette det gode resultatet fra i fjor, og det er en klar tilbakemelding fra publikum om at de er godt fornøyd med den hjelp og de svar de har fått.



Vi finner ingen variasjon i svar mellom undergrupper av spurte. Det viser at man gjerne ringer tilbake uavhengig av om man har opplevd byråkratlalåm eller ikke.

PROBLEMOMRÅDE (Tabell 11)

Diagrammet nedenfor viser at det i vårt utvalg er et flertall på 71% som har kontraktsbrudd som problemområde, mens 29% er registrert med annet problem. Det stemmer svært godt overens med den tilsvarende fordelingen i populasjonen, dvs. fordelingen i listen over vervede respondenter som Forbrukerrådet leverte.



TABELLER

Feilmarginer ved rent lotterisk utvalg

Antall observasjoner	Prosentresultat							
	5/95	10/90	15/85	20/80	25/75	30/70	40/60	50/50
25	8.6	12.0	14.2	16.0	17.4	18.3	19.6	20.0
50	6.2	8.5	10.1	11.3	12.2	13.0	13.9	14.1
75	5.0	6.9	8.2	9.2	10.0	10.6	11.3	11.5
100	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10.0
150	3.6	4.9	5.8	6.5	7.1	7.5	8.0	8.2
200	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
250	2.8	3.8	4.5	5.1	5.5	5.8	6.2	6.3
300	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
400	2.2	3.0	3.6	4.0	4.3	4.6	4.9	5.0
500	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5
600	1.8	2.5	2.9	3.3	3.5	3.7	4.0	4.1
700	1.6	2.3	2.7	3.0	3.3	3.5	3.7	3.8
800	1.5	2.1	2.5	2.8	3.1	3.2	3.5	3.5
900	1.5	2.0	2.4	2.7	2.9	3.1	3.3	3.3
1000	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.2
1200	1.3	1.7	2.1	2.3	2.5	2.6	2.8	2.9
1400	1.2	1.6	1.9	2.1	2.3	2.4	2.6	2.7
1600	1.1	1.5	1.8	2.0	2.2	2.3	2.4	2.5
2000	1.0	1.3	1.6	1.8	1.9	2.0	2.2	2.2
3000	0.8	1.1	1.3	1.5	1.6	1.7	1.8	1.8

Prosentresultatet pluss/minus feilmarginen i tabellen angir et intervall som med 95% sannsynlighet inneholder det sanne resultat.