

EVALUERING AV FORBRUKERRÅDETS SVARTJENESTE 1.-4. NOVEMBER 2007

Rapport utarbeidet for
Forbrukerrådet

av Wenche Berntsen

19. november 2007



Postadresse: Boks 9143 Grønland, 0133 Oslo
Kontoradresse: Christian Krohgs gate 1
Telefon: 22 95 47 00, faks: 22 95 47 01
E-post: firmapost.norge@synovate.com
<http://www.synovate.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 SVARTJENES- TE (Tabell 5.1-5.7)	11
HVOR MANGE GANGER HAR MAN RINGT TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 6)	25
SAKSFORHOLD (Tabell 7)	26
HVOR FANT MAN TELEFONNUMMERET TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 8)	27
BESØK PÅ FORBRUKERRÅDETS INTERNETTSIDER (Tabell 9)	29
SANNSYNLIGHET FOR Å RINGE FORBRUKERRÅDET IGJEN (Tabell 10) .	30
KARAKTERISTIKA AV INNRINGERNE (Tabell 11-14)	31
TABELLER	33
Feilmarginer ved rent lotterisk utvalg	34

INNLEDNING

Etter oppdrag fra Forbrukerrådet har Synovate (tidligere Markeds- og Mediainstituttet AS - MMI) 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.

Synovate har gjort tilsvarende årlige kartlegginger for Forbrukerrådets publikumstelefon siden 2003. Nå evalueres svartjenesten på nytt for å sjekke status og se etter eventuelle endringer over tid i publikums opplevelse av svartjenesten.

Vi har målt nøyaktig de samme forhold som i de tidligere undersøkelsene. Fra 2006 tok vi inn spørsmål som kartlegger bakgrunnsopplysninger om innringerne, slik som kjønn, alder, utdanning og bosted (landsdel). Dette er videreført i årets undersøkelse. Spørsmålene som ble stilt fremgår av vedlagte spørreskjema, etter tabellene.

Undersøkelsen er gjennomført som en spesialundersøkelse pr. telefon i perioden 1.-4. november 2007. Utvalget er trukket blant innringere til publikumstelefonen i uke 43, 22.-26. oktober. I denne perioden registrerte man samtlige telefonnummer som ringte inn til publikumstelefonen, drøyt 2380 innringere. Synovate har intervjuet et tilfeldig utvalg av disse innringerne, i alt 302 personer.

Vi minner om at utvalgsmetodikken som er brukt, ble etablert ved fjorårets undersøkelse, og skiller seg fra det designet vi hadde i 2003 - 2005. Tidligere intervjuet vi personer som var vervet til undersøkelsen på forhånd av personellet på svartjenesten. Nå utgjør respondentene et tilfeldig utvalg av innringere som fikk svar på publikumstelefonen i den angitte perioden. Innringerne ble informert om undersøkelsen via introduksjonslydbåndet på publikumstelefonen på følgende måte:

Vi holder for tiden på med en undersøkelse om publikumstelefonen. I den forbindelse kan du være blant dem som tilfeldig vil bli kontaktet av Synovate MMI i neste uke og bedt om å svare på noen spørsmål. Dine svar blir ikke koblet til deg eller din sak, og det er selvsagt frivillig å delta i undersøkelsen.

Når vi studerer tidsserien fra 2004 - 2007, må vi ta høyde for at eventuelle forskjeller i resultater før og etter 2006, kan skyldes forskjellige utvalgsdesign. Positive holdninger kan være noe overrepresentert før 2006 fordi det er en mulighet for at personer som er forhåndsvervet til en undersøkelse kan være noe mer positive til, og/eller noe mer engasjert i undersøkelsens tema enn de som ikke lar seg verve.

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 kan det selvsagt være slik at man ønsker å tillegge én undergruppes svar større vekt enn en annens. Vi anbefaler derfor de som leser 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 byråkratlalåm, dvs. hvor mange personer en har blitt sendt videre til før man får et endelig svar, etter hvor mange ganger man har ringt til tjenesten, sakstype, kjønn, alder, utdanning og landsdel. Hver tabell går over 2 sider.

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

HOVEDKONKLUSJON

- Forbrukerrådets svartjeneste får fortsatt gode tilbakemeldinger fra publikum. Det er en klar overvekt av positive holdninger. Vi legger imidlertid merke til at andelen positive er lavere i år enn i fjor. Denne utviklingen var merkbart også fra 2005 til 2006. Vi konkluderte den gang med at dette kunne skyldes tilfeldigheter eller overgangen til et nytt utvalgsdesign (tilfeldighetsutvalg, og ikke vervet utvalg). Når utviklingen fortsetter i 2007, kan vi fremdeles ikke utelukke rene tilfeldigheter, men vi anbefaler Forbrukerrådet å ta tendensen på alvor.
- Resultatene viser forøvrig at publikum i hovedsak opplever en tilgjengelig tjeneste, med imøtekommende og dyktige folk som kan gi den informasjonen som blir etterspurt.
- Undersøkelsen indikerer at forekomsten av byråkratislalåm er omtrent den samme som fjor. Blir man først satt over til andre enn den som tar telefonen, ser det ut til at andelen personer man må innom før svar, har økt. I år som i fjor finner vi en tendens til samvariasjon mellom opplevd slalåm og et mer kritisk syn på tjenesten. Det kan også synes som om de som ringer inn for å få råd etter et kjøp, opplever noe mer slalåm enn andre innringere, og at de dermed også er noe mer kritiske enn andre innringere. Uansett er hovedinntrykket også til de som har opplevd byråkratislalåm, at publikumstelefonen leverer service og kvalitet.
- Nok en gang viser undersøkelsen at negative holdninger i stor grad synes å være knyttet til erfaring med byråkratislalåm. Ønsker man å oppnå gode brukerevalueringer også i fremtiden, må målet være å holde byråkratislalåm på et minimum.

KOMMENTARER TIL RESULTATENE

Resultatene fra årets evaluering presenteres ved hjelp av grafikk og korte kommentarer. Gjennomgangen av resultatene skjer i samme rekkefølge som spørsmålene er stilt. Vi legger vekt på å presentere og kommentere alle hovedtall, og å sammenligne disse med tall fra undersøkelsene i 2004, 2005 og 2006. 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.

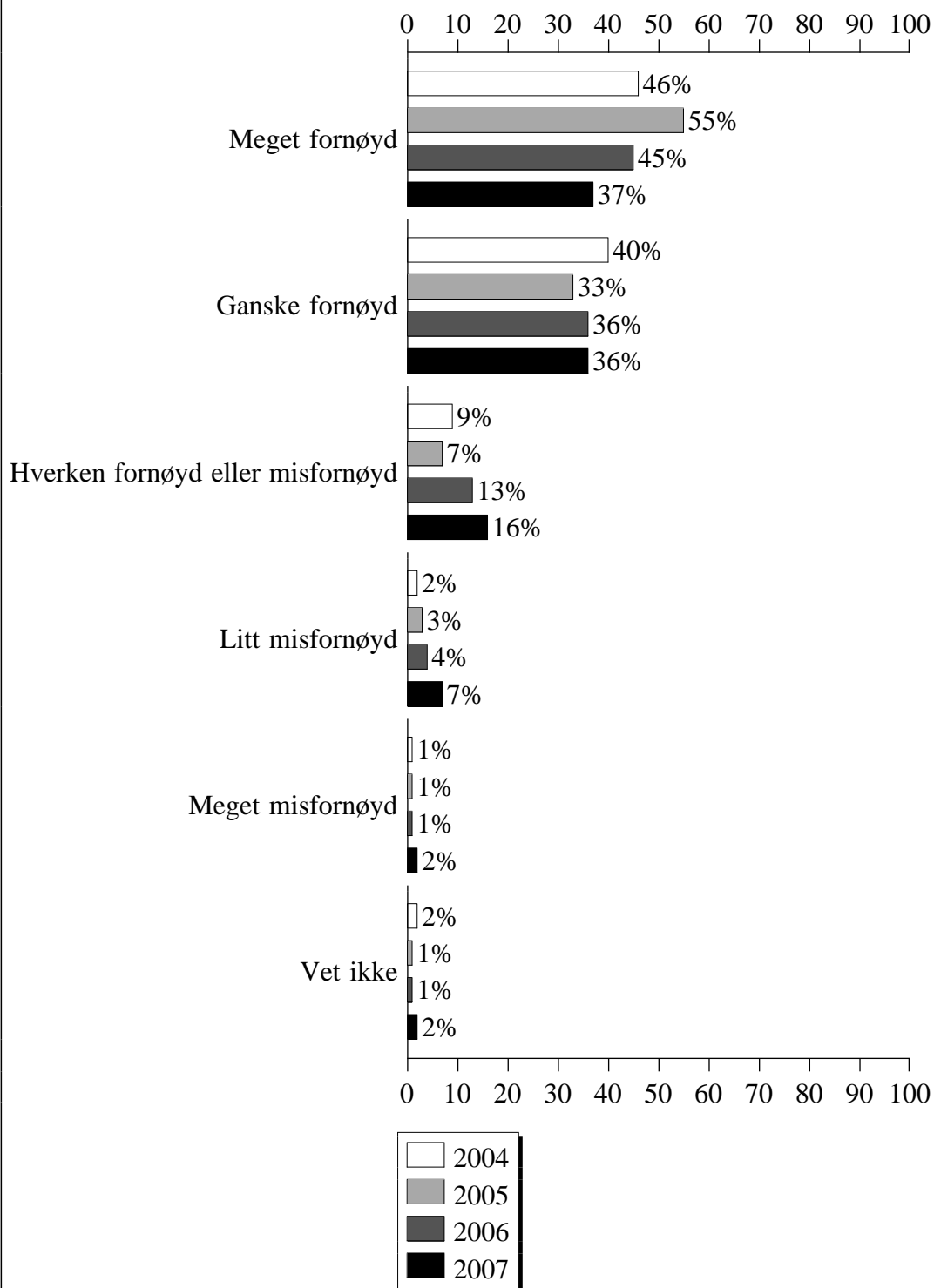
TOTALINNTRYKK AV SVARTJENESTEN (Tabell 1)

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 totalinntrykk. Grafen på neste side viser hvor fornøyd innringerne er med svartjenesten alt i alt.

Et klart flertall på 73% sier seg fornøyd, og det er et isolert sett et godt resultat. Imidlertid er det en signifikant tilbakegang på 8 prosentpoeng siden i fjor. Vi ser også at det i løpet av de to siste årene har skjedd en forskyvning i retning noen færre som er meget fornøyd, og noen flere som er ganske fornøyde. Det er en svak tendens til økning i andelen misfornøyde, fra 4% i fjor til 9 prosent i år. Samtidig går utviklingen i retning flere som forholder seg nøytralt og svarer hverken/eller (16% i år). Totalt sett er det fortsatt tilfredshet som råder, men utviklingen antyder en negativ trend.

Endringene er ikke nødvendigvis bekymringsfulle, og vi kan ikke utelukke at de skyldes tilfeldigheter. Likevel er det grunn til å merke seg at den negative trenden fra i fjor fortsetter.

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

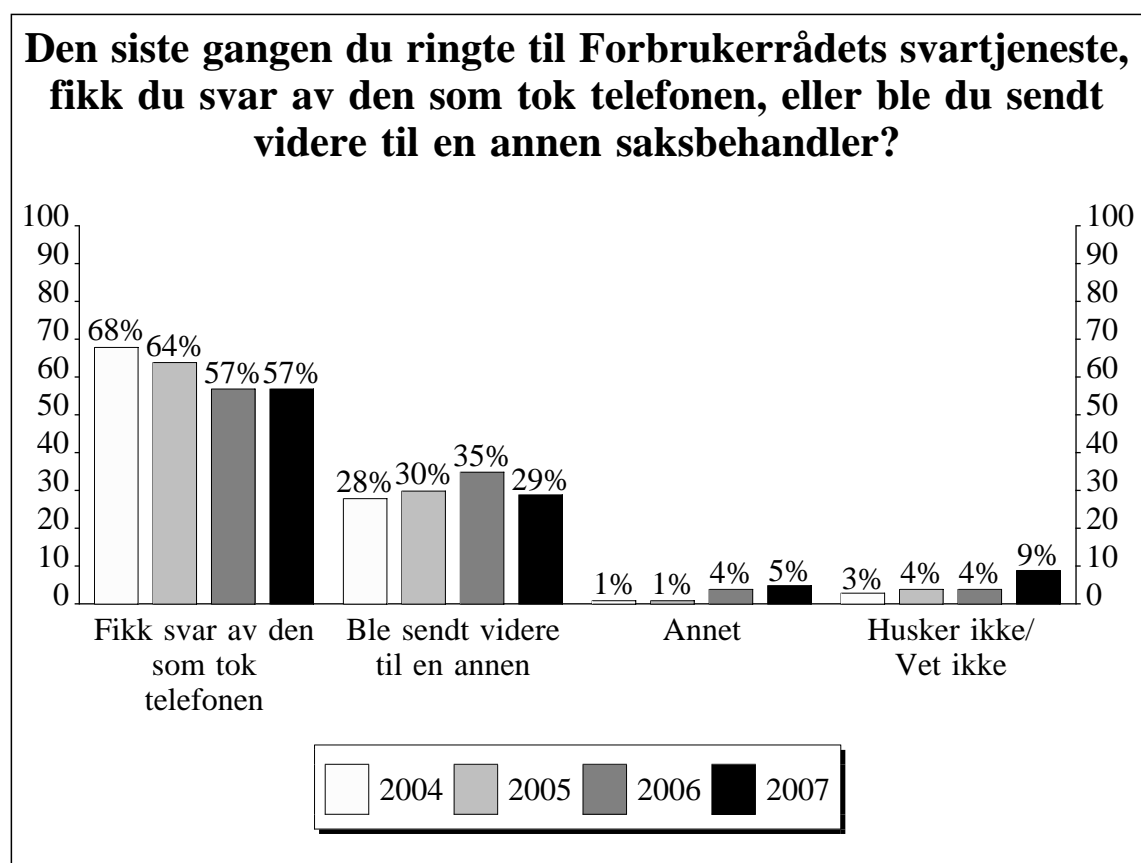


I samtlige undergrupper vi har analysert, er det et klart flertall som er fornøyd med svartjenesten. Det skal likevel nevnes at vi ser samme tendens som ved tidligere undersøkelser, nemlig at andelen fornøyde er noe lavere blant de som måtte innom to eller flere personer (66%) før de fikk svar, enn blant de som fikk svar av den som tok te-

lefonen (74%). Denne forskjellen har imidlertid blitt mindre i år. Andelen misfornøyde blant de som har vært innom to eller flere personer før svar er på 10%, altså på samme nivå som i fjor. Dette indikerer at byråkratislalåm i noen grad etterlater et negativt inntrykk av tjenesten, men også blant de som har opplevd "slalåm" er et klart flertall fornøyd. Vi merker oss de som ringte inn for å høre om behandlingen av en sak er mer misfornøyde (17%) enn andre innringere.

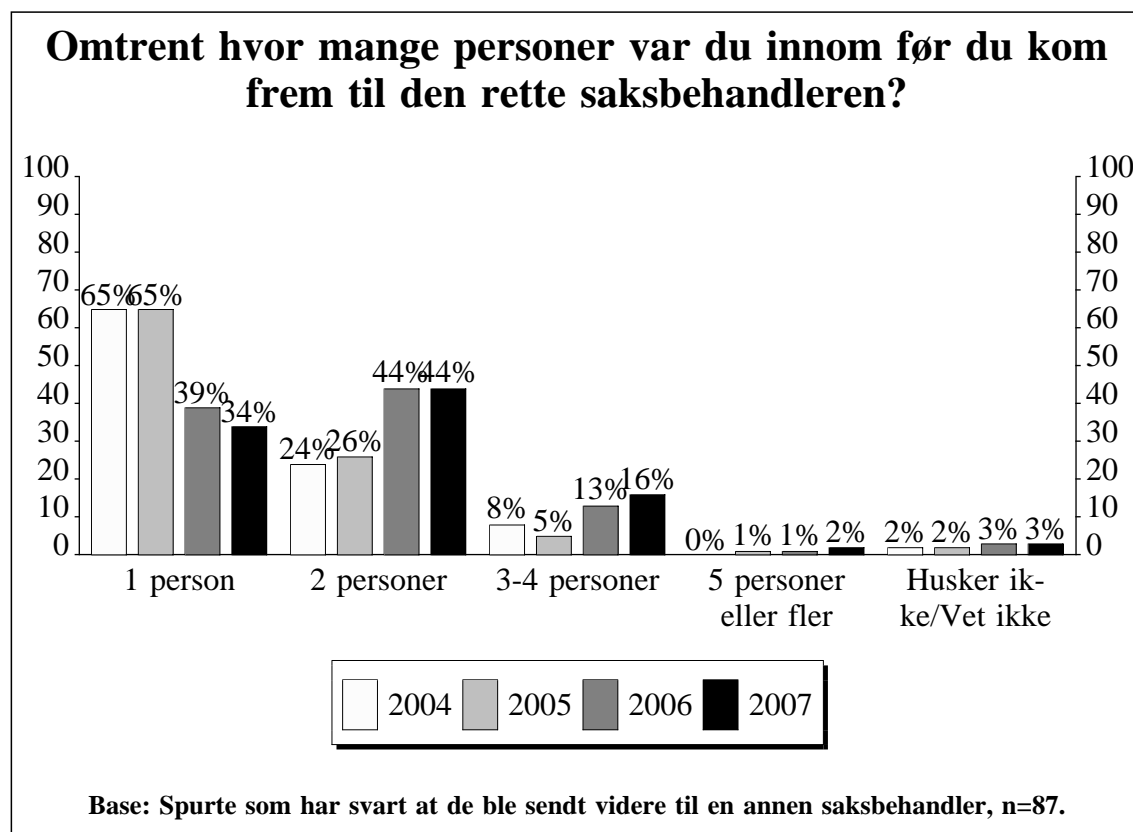
INNTRYKK AV BYRÅKRATISLALÅM (Tabell 2-3)

Vi skal se nærmere på hvor stor andel av innringerne som opplever å bli satt over til en annen saksbehandler. I følge figuren nedenfor gjelder dette 29% av innringerne i 2007. Det betyr en viss tilbakegang siden i fjor, men endringen er ikke statistisk signifikant. Godt over halvparten (57%) får svar av den som tar telefonen. Fra 2004 til 2006 ser vi en økning i forekomsten av byråkratislalåm, men med en tendens til utflating i 2007.



De som har ringt inn 2 ganger eller mer, har vært utsatt for noe mer byråkratislalåm (34%) enn de som kun har ringt inn 1 gang (25%). I fjor fant vi at andelen som ble sendt videre i systemet var større blant de som trenger råd i forkant av et kjøp enn blant de som trenger råd etter et kjøp. I år forholder det seg motsatt. Nå er det de som trenger råd etter et kjøp som i større grad opplever å blir videresendt (28% mot 18%). De som skal høre om behandling av en sak blir i størst grad satt videre (30%). Det er kanskje naturlig gitt at de må settes over til en bestemt saksbehandler.

Innringerne som har blitt sendt videre i systemet er spurt om hvor mange personer de var innom før de kom til den rette saksbehandleren. Det vanligste er at man er innom 2 personer (44%). Dette er samme resultat som i fjor. 34% av innringerne var innom 1 person. I år det totalt 16% som sier at de har vært innom tre eller flere personer, omtrent det samme som i fjor (13%). Fra 2005 til 2006 registrerte vi en økning i andelen som måtte innom flere personer. Når årets resultat ligner fjorårets, antyder det at at økningen er reell.



Publikum som har ringt inn i forbindelse med etterkjøp, har i klart større grad enn andre opplevd å bli sendt videre til 2 personer før de fikk svar (54%).

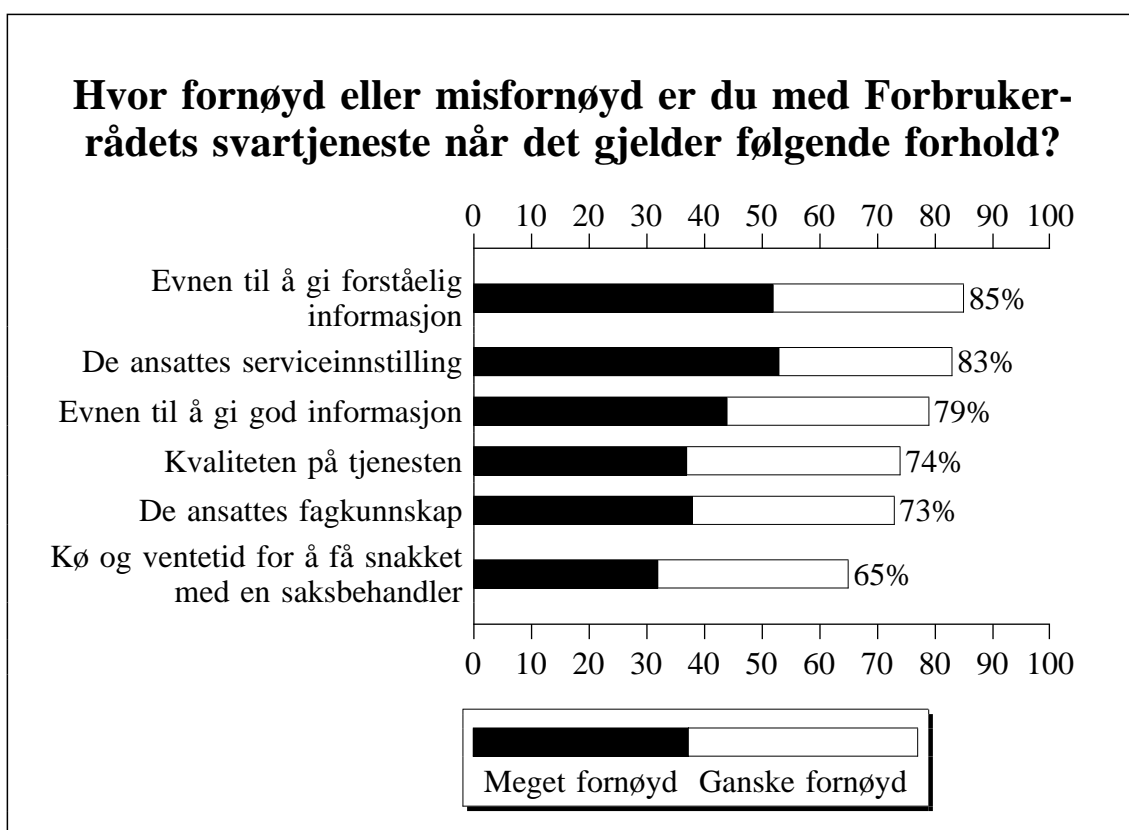
TILFREDSHET MED UTVALGTE FORHOLD VED SVARTJENESTEN (Tabell 4.1-4.6)

I dette avsnittet skal vi se på innringernes tilfredshet med i alt seks spesifikke forhold ved svartjenesten. De spurte er blitt presentert for ett og ett forhold av gangen, og bedt om å angi sin tilfredshet i henhold til følgende svarskala:

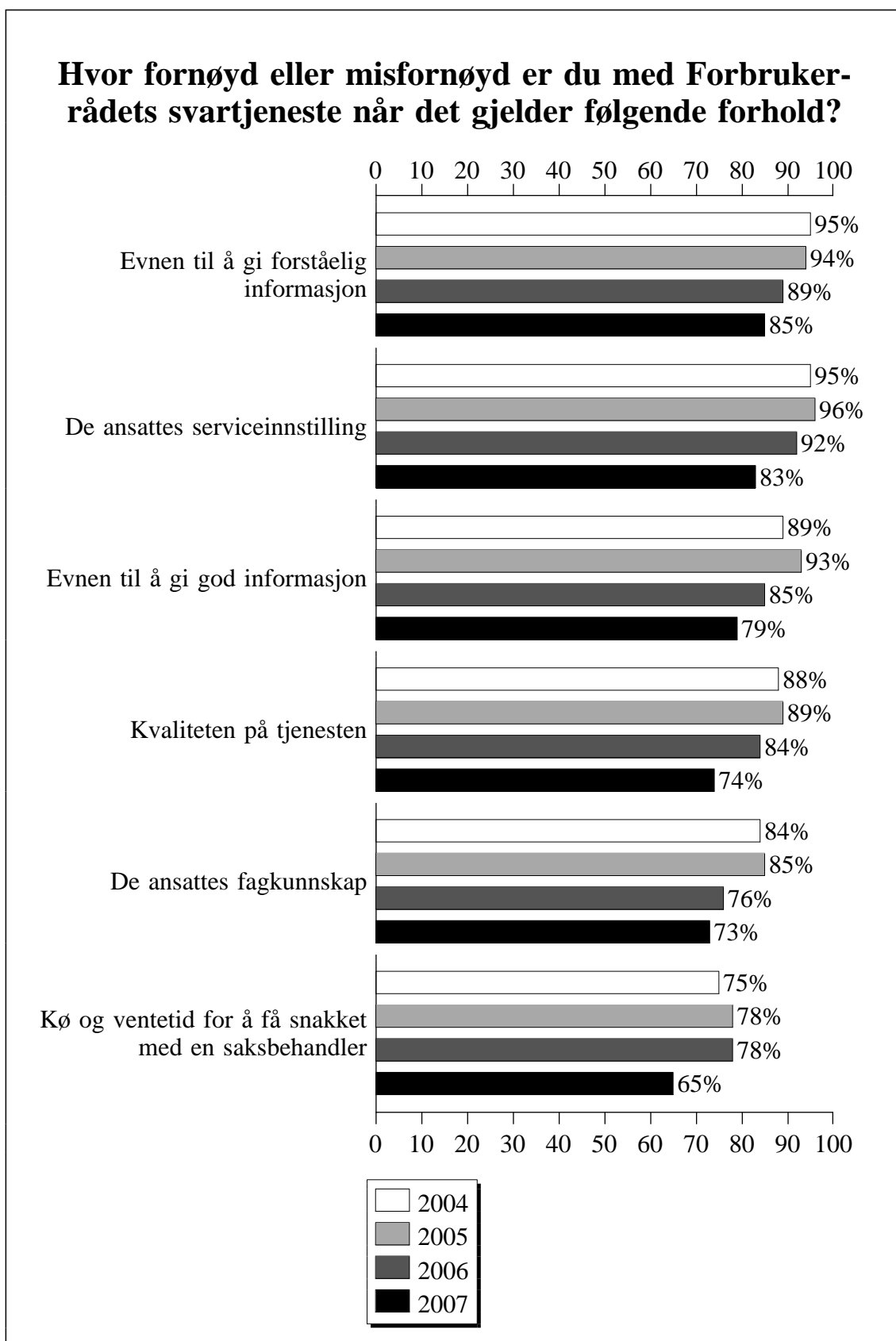
- Meget fornøyd = 1**
- Ganske fornøyd = 2**
- Hverken fornøyd eller misfornøyd = 3**
- Litt misfornøyd = 4**
- Meget misfornøyd = 5**

Vi gjengir resultatet ved hjelp av to diagrammer. Det første viser andelen som sier seg meget + ganske fornøyd med hvert forhold vi har spurt om. For å tydeliggjøre hvilke forhold som kommer best ut, har vi rangert dem etter størrelsen på andelen som sier seg meget + ganske fornøyd. I det andre diagrammet slår vi sammen andelen som er meget + ganske fornøyd, og sammenligner årets utfall med de tilsvarende tallene fra 2004, 2005 og 2006.

Diagrammet nedenfor viser at respondentene er godt fornøyd med samtlige forhold vi spør om. De er særlig fornøyd med evnen til å gi forståelig informasjon (85%), de ansattes serviceinnstilling (83%), og evnen til å gi god informasjon (79%). Vi merker oss at drøyt halvparten av de spurte faktisk sier seg "meget fornøyd" med de to egenkapene som kommer best ut. Dette vitner om at de som betjener publikumstelefonen gjør en svært god innsats. Den laveste andelen fornøyde ser vi når det gjelder kø og ventetid på å få snakket med en saksbehandler, men også her er 2 av 3 tilfredse.



I diagrammet nedenfor viser vi publikums vurdering over tid.



I all hovedsak viser årets evaluering de samme gode resultatene som tidligere år, nemlig at et klart flertall er fornøyd med samtlige forhold et spørres om. Vi legger li-

kevel merke til at andelen fornøyde er gjennomgående lavere enn i fjor. Vi mener det er verdt å merke seg denne utviklingen, siden det synes å være en bekreftelse av trenden fra 2005 til 2006. Tilbakegangen er størst for "Kø og ventetid", et signifikant fall på 13 prosentpoeng. Vi ser også en signifikant tilbakegang for serviceinnstilling og kvaliteten på tjenesten. I år som tidligere er det få som rapporterer om misnøye. Den største misnøyeandelen er på 14%, og gjelder kø og ventetid.

Dersom vi går til tabellverket og ser etter 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 (22% misfornøyde). Dette er omtrent på nivå med fjorårets tall (18%). Det skal nevnes at 55% i samme undergruppe sier seg fornøyde, 9 prosentpoeng færre enn i fjor. Vi merker oss også at de som har vært innom to eller flere personer i større gir en nøytral tilbakemelding når de skal vurdere de ansatte serviceinnstilling. Resultatene i år vitner om at det å bli satt over til flere personer i større grad forbindes med plagsom kø og ventetid nå enn tidligere. For alle forhold vi har spurt om, er det et klart flertall i samtlige undergrupper som sier seg fornøyde, det gjelder også blant de som har opplevd byråkratlåm. Det er ingen forhold som skiller seg ut med store andeler misfornøyde.

Vi ser at andelen fornøyde er gjennomgående lavere blant de som måtte innom to eller flere personer enn øvrige spurte. Dette indikerer at det å bli satt over til flere personer trekker ned opplevelsen av kvalitet og tilfredshet med tjenesten forøvrig.

Til tross for tendenser til nedgang i andelen tilfredse, blir hovedkonklusjonen at flertallet av innringerne er fornøyd med de ulike egenskapene ved tjenesten.

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

I de tidligere undersøkelsene testet vi noen hypoteser om innringernes oppfatninger av svartjenesten. Det samme har vi gjort i år. Hypotesene er testet ved at vi leser opp noen påstander om svartjenesten, og ber de spurte om å angi hvor enige eller uenige de er i påstanden. Svarene er avgitt i henhold til en semantisk skala med følgende svaralternativ:

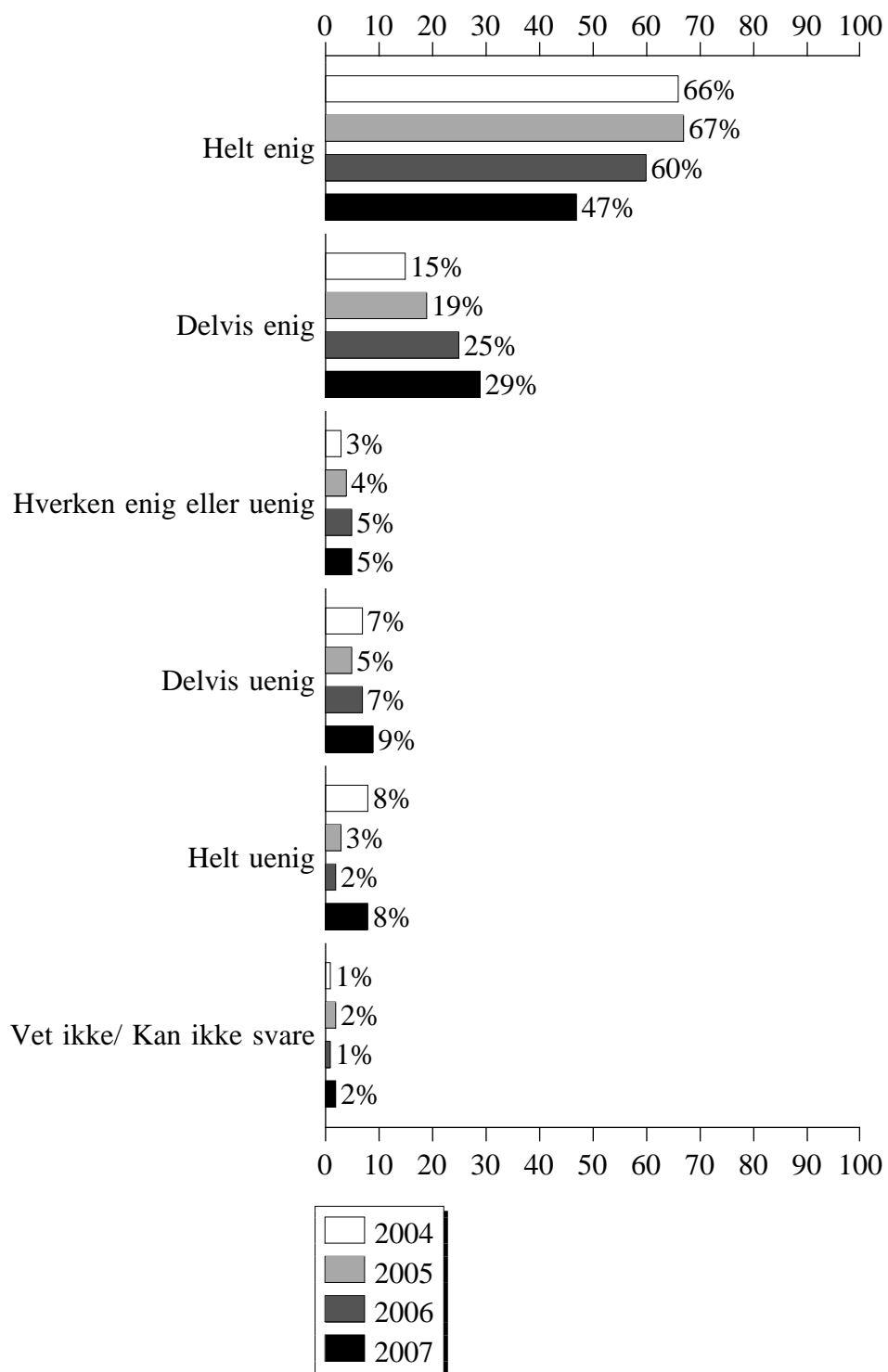
- 1 = Helt enig**
- 2 = Delvis enig**
- 3 = Hverken enig eller uenig**
- 4 = Delvis uenig**
- 5 = Helt uenig**

Før vi ser på resultatene gjør vi oppmerksom på et problem som kan oppstå ved bruk av denne spørremetoden. Folk har en tendens til å si seg mer enig enn de er, særlig når det gjelder påstander om forhold de har begrenset kunnskap om. Vi kan dempe virkningen av denne "enig-effekten" 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 svartjenesten (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.

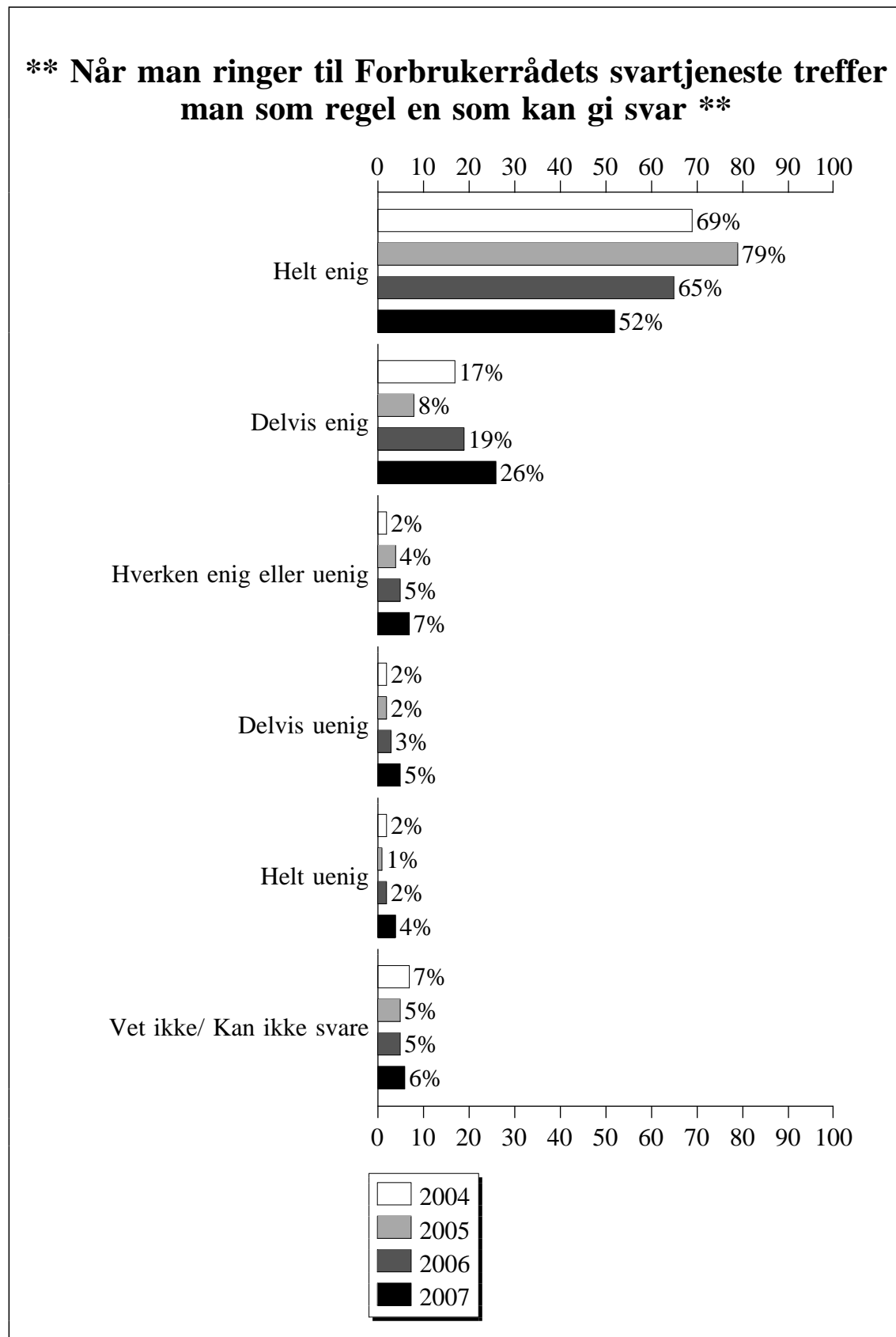
Vi skal se på resultatene for hver enkelt påstand i den rekkefølgen de står oppført i spørreskjemaet. I grafikken sammenligner vi også med resultatet fra tidligere år. Den første påstanden belyser oppfatninger av tilgjengeligheten på publikumstelefonen, og lyder: **"Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste"**. Som vi ser av diagrammet nedenfor, er det et klart flertall på 76% som er enige i påstanden. 17% sier seg uenig, mens 5% svarer hverken/eller. I år som i fjor er det altså et klart flertall av innringerne som synes tjenesten er lett tilgjengelig. I år er det blitt klart færre helt enige, og flere delvis enige. Det er også en signifikant økning i andelen misfornøyde fra 9% til 17% siden i fjor, men økningen er ikke nødvendigvis alarmerende.

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



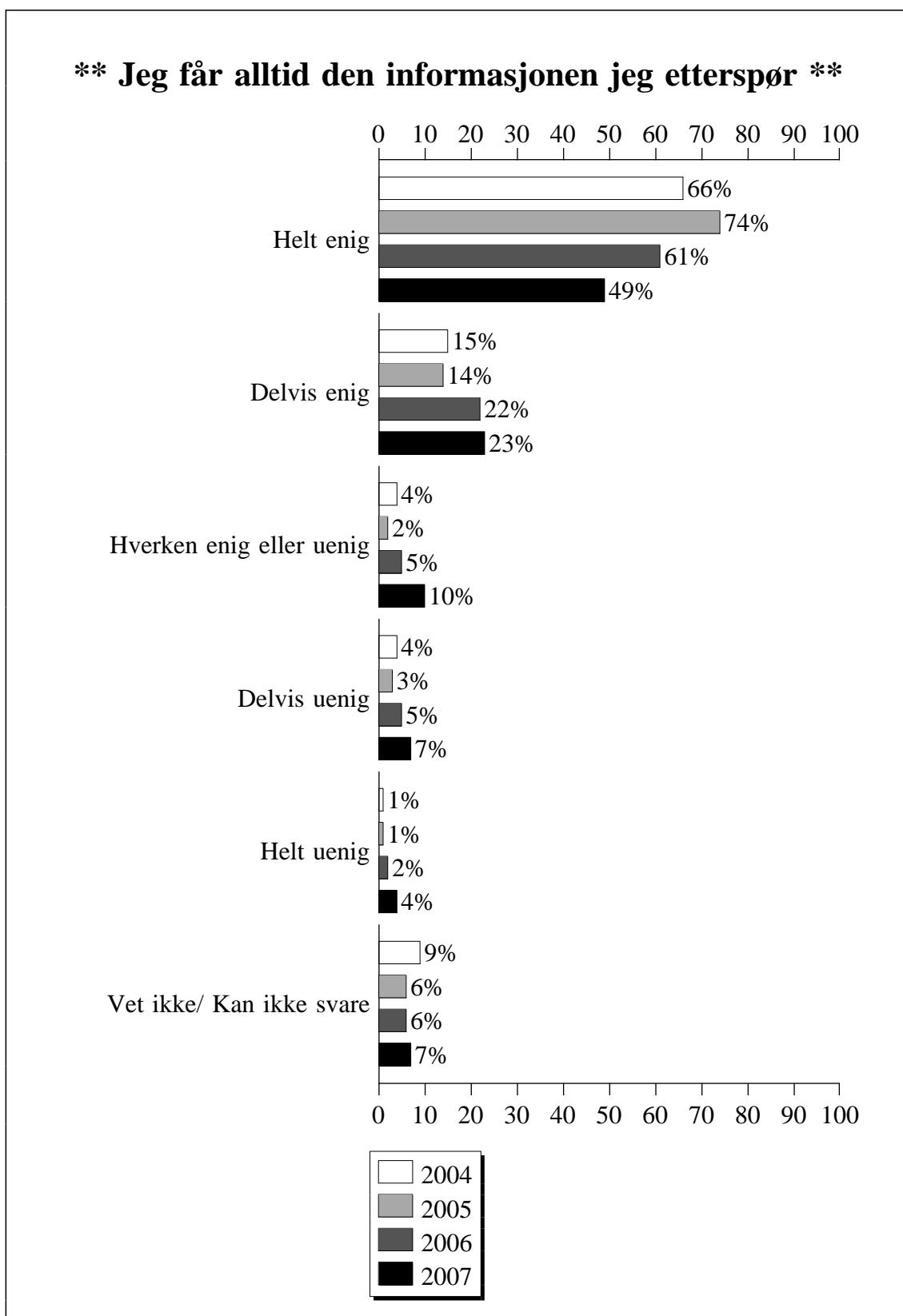
Andelen uenige er noe større (22%) enn gjennomsnittet (17%) blant de som måtte innom 2 eller flere personer før de fikk svar.

De aller fleste innringerne (78%) er enig i påstanden: "Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar" . Også her ser vi en forskyvning retning færre helt enige, og flere delvis enige. 9% sier seg uenig.



Et klart flertall støtter påstanden enten man har opplevd byråkratlalåm eller ikke, men det er flere uenige blant de som har vært innom to eller flere personer før svar (17%).

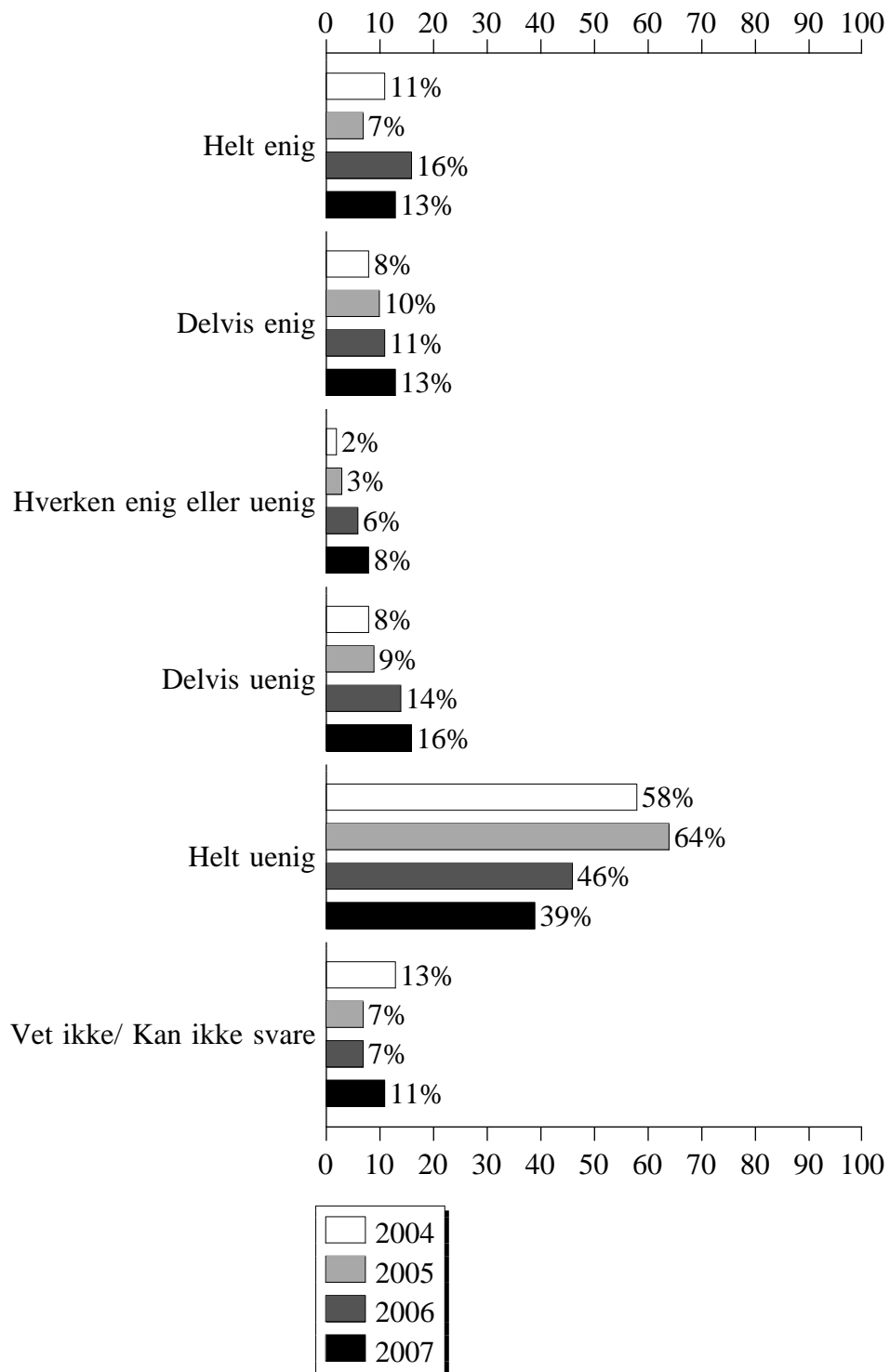
Den neste påstanden tester om innringerne får svar på det de spør om: **"Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør"** . Hele 72% støtter påstanden, mens 11% tar avstand fra den. Dette er et godt resultat, men vi merker oss at det er signifikant færre enige i år enn i fjor.



Det er ingen uenige blant de som trengte råd i forkant av et kjøp, mens blant de som ringte inn for å høre om behandlingen av en sak, er 17% uenige. De som måtte innom flere personer før svar sier seg også noe mer uenige (18%) enn gjennomsnittet.

Neste påstand tar utgangspunkt i hypotesen om byråkratislålåm og lyder: "**Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar**". Neste figur viser at til sammen 55% tar avstand fra påstanden, nesten like mange som i fjor (60%). Fra 2004 til 2005 har det vært en betydelig økning i andelen uenige. Fra 2006 registrerer vi et brudd i denne positive trenden. Vi ser også at andelen enige økte fra 2005 til 2006, og stabiliserer seg på 2006-nivået i år.

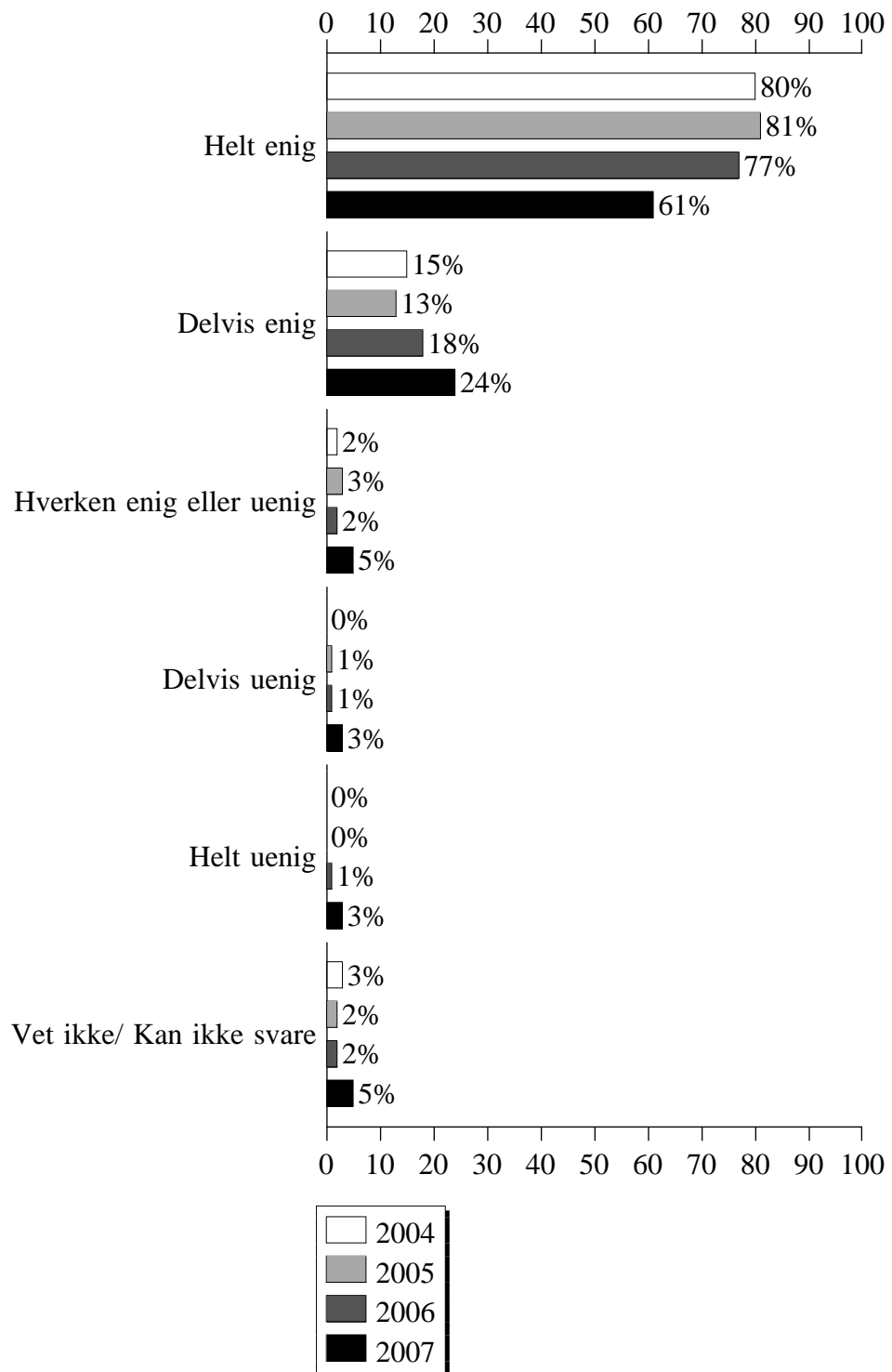
**** Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar ****



Analyser av undergrupper viser et "selvfølgelig" mønster der de som har vært innom to eller flere personer støtter påstanden i klart større grad (69%) enn de som fikk svar av den som tok telefonen (13%).

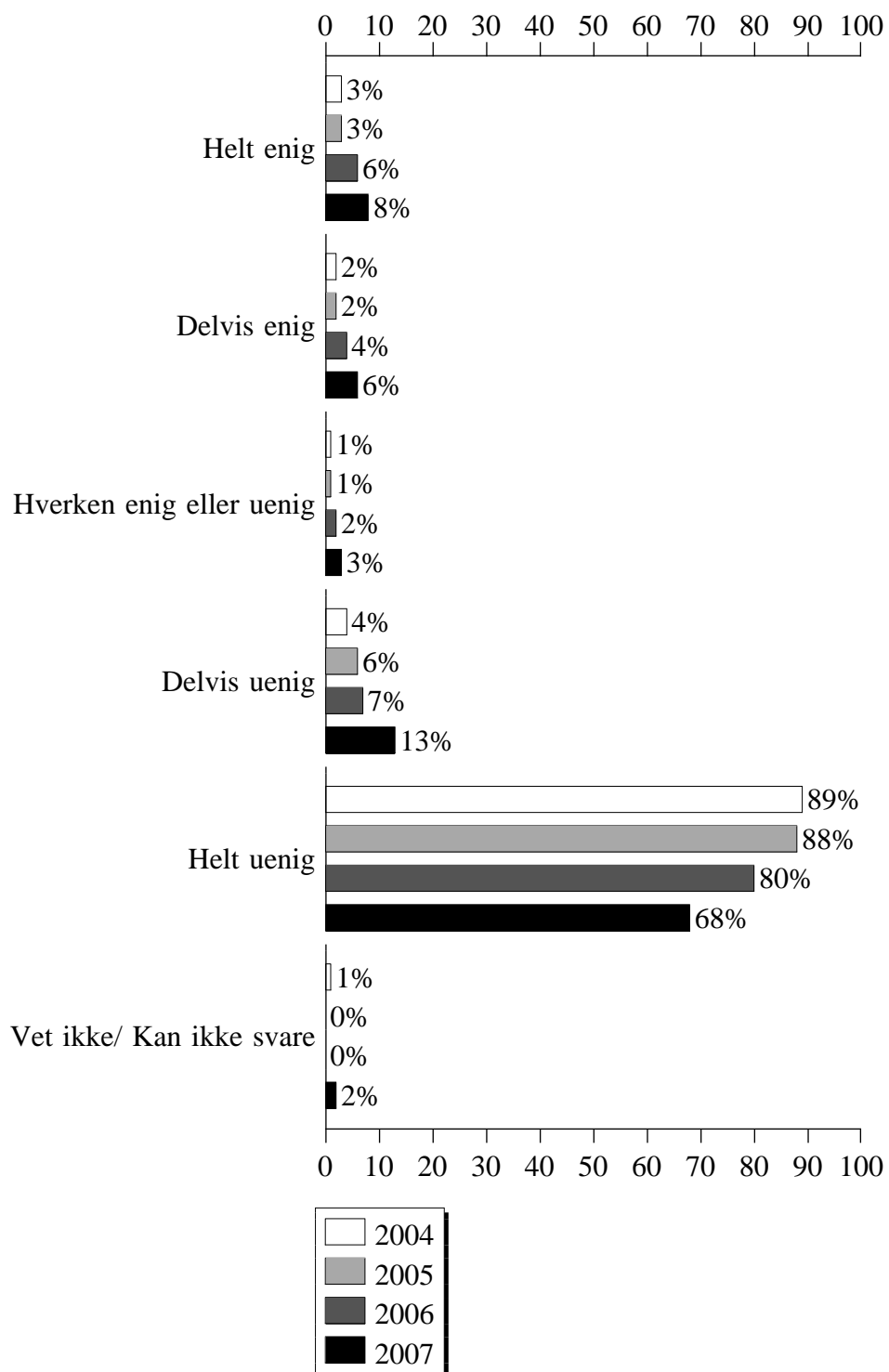
Den neste påstanden lød "**De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar**". Vi finner like gode resultater i år som i fjor. Påstanden støttes av hele 85%, og så mange som 61% sier seg "helt enig"! Selv om andelen helt enige er redusert siden i fjor, forteller resultatet at publikum sitter igjen med et inntrykk av service- og innsatsvilje.

**** De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar ****



Den neste påstanden lød **"Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste"** . Nok en gang finner vi en svært positiv holdning som har vært rådende ved samtlige undersøkelser, nemlig at et klart flertall tar avstand fra påstanden. Hele 81% sier seg uenig, mens 14% støtter utsagnet. Også her gjør tendensen med færre delvis og flere helt uenige seg gjeldende, men i år som i fjor kan vi konstatere at innringerne fremdeles føler seg velkommen og ivaretatt hos Forbrukerrådets svartjeneste.

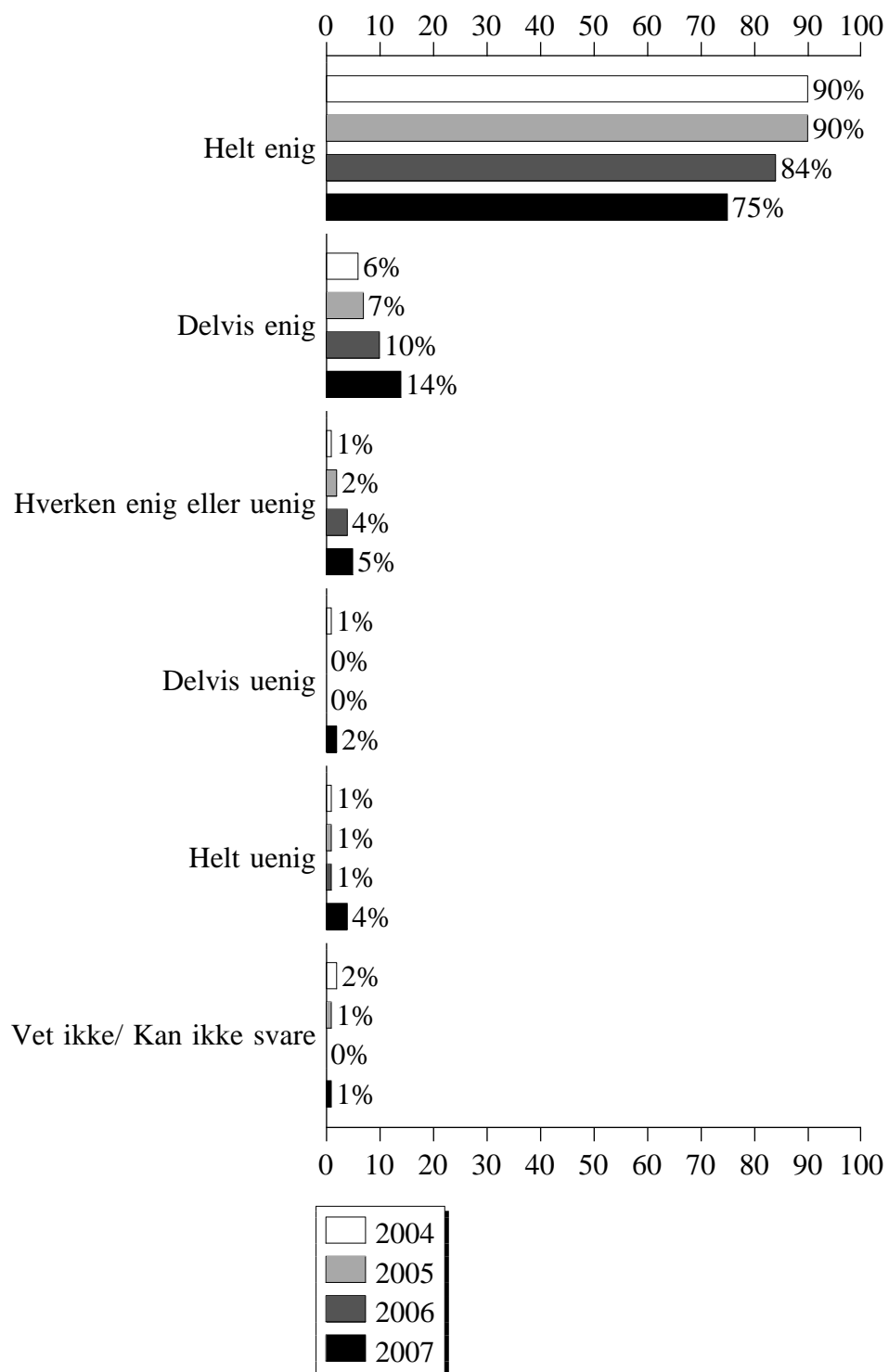
**** Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste ****



Det er en utbredt uenighet i påstanden enten man har opplevd byråkratislån eller ikke. Alt i alt vitner resultatet om at et eventuelt "negativt" inntrykk på grunn av byråkratislån kan oppveies ved at man treffer en imøtekommende og hjelpsom person når man først får svar.

Den siste påstanden lyder: "**Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre**". Nok en gang gir respondentene flott tilbakemelding. Hele 89% støtter påstanden, og 75% er helt enig! Dette er på nivå med fjorårets resultater, selv om det er noen færre helt enige. Det er ingen tvil om at viljen til å anbefale tjenesten til andre har sammenheng med egne positive erfaringer. Slike holdninger er en uvurderlig forutsetning for å skape et godt omdømme av tjenesten.

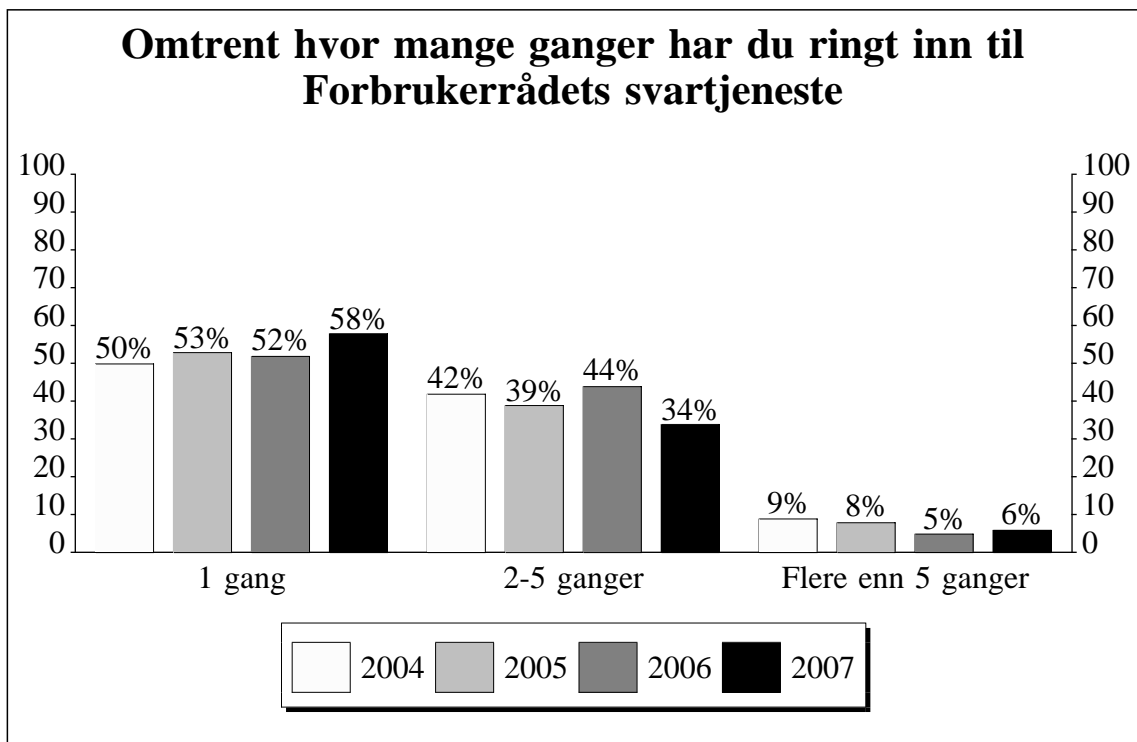
**** Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre ****



Det er ingen forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte.

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

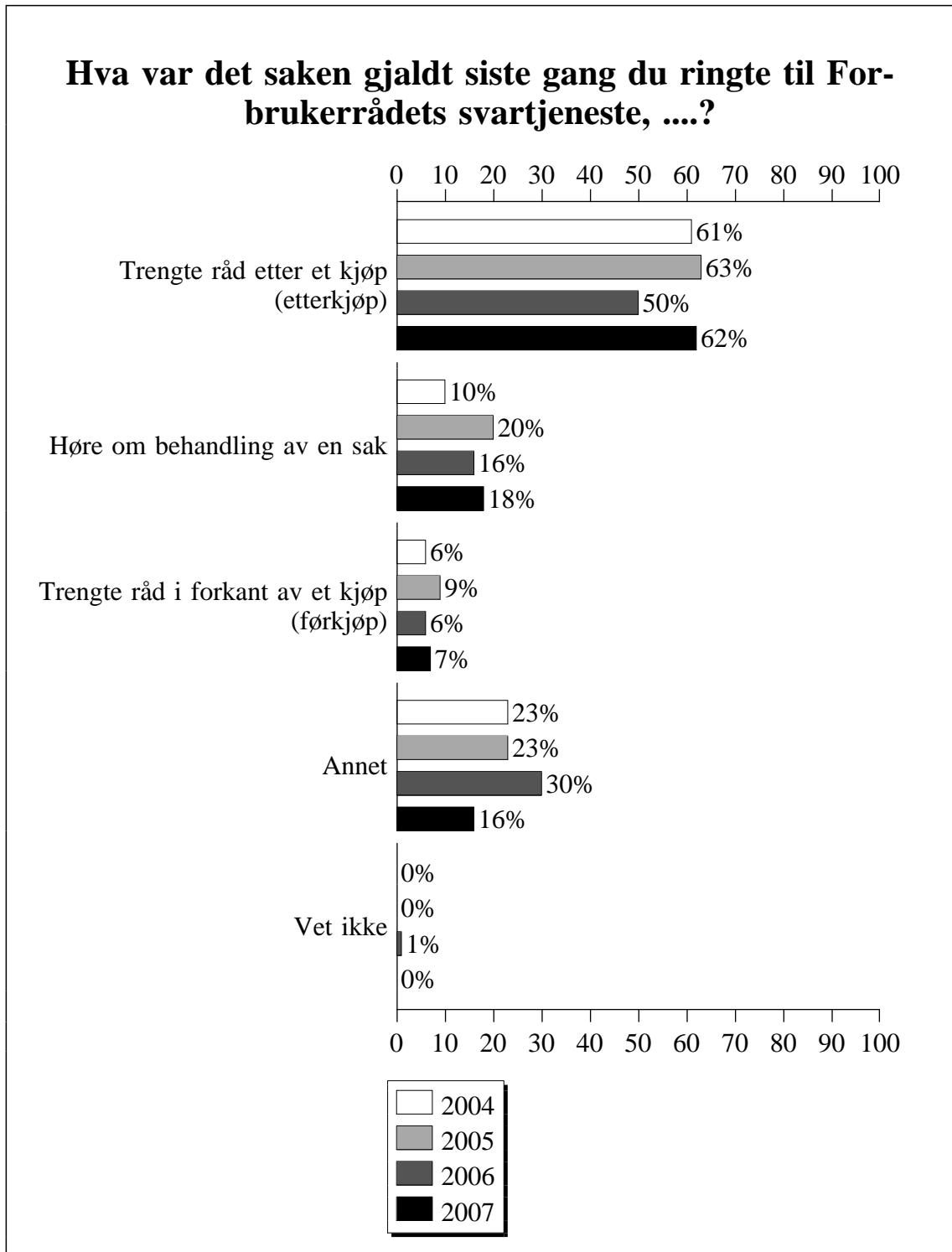
I det neste spørsmålet ber vi de spurte anslå omtrent hvor mange ganger de har ringt til tjeneste i løpet av det siste året. I figuren nedenfor kan vi se at 58% har ringt 1 gang, 34% har ringt 2-5 ganger, mens 6% har ringt inn mer enn 5 ganger. Dette innebærer ingen nevneverdige forskjeller fra i fjor.



De som har vært innom 2 eller flere personer før de fikk svar, har gjort klart flere henvendelser til tjenesten enn de øvrige spurte.

SAKSFORHOLD (Tabell 7)

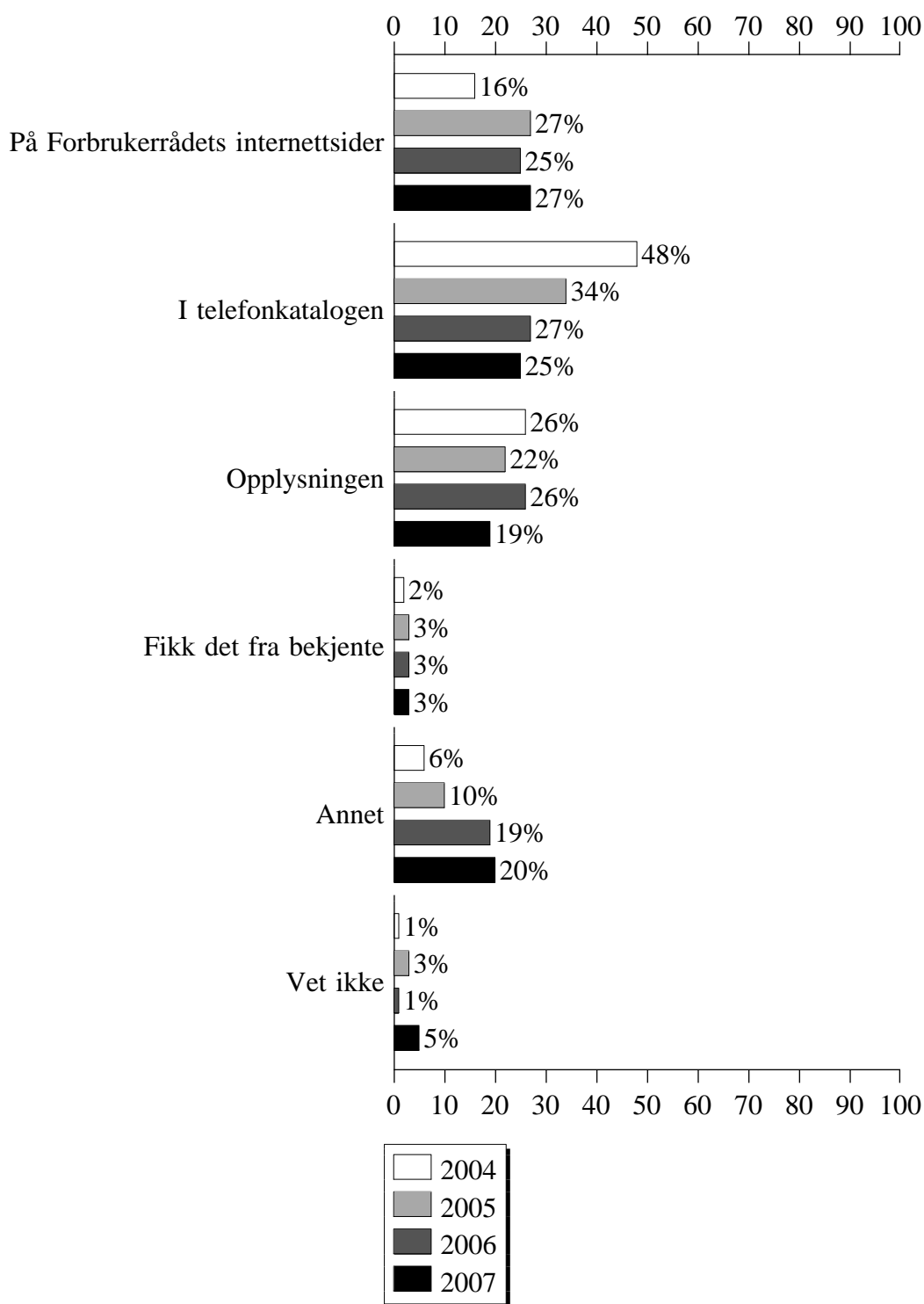
Publikum i 2007 ringer inn av samme grunner som i fjor. Det vanligste saksforholdet er etterkjøp (62%). Her er det en signifikant økning på 12 prosentpoeng siden i fjor. Dernest ville 18% høre om behandlingen av en sak, 7% trengte råd forkant av et kjøp, mens 16% har nevnt andre forhold.



HVOR FANT MAN TELEFONNUMMERET TIL PUBLIKUMSTELEFONEN (Tabell 8)

Diagrammet nedenfor viser hvor publikum fant telefonnummeret til tjenesten. Vi oppgir kun de svar som er nevnt av 2% eller fler. Over tid er det blitt stadig færre som bruker telefonkatalogen (25%). Andelen som viser til Forbrukerrådets nettsider (27%) er omtrent den samme som i fjor. I år er det færre (19%) enn i fjor (26%) som har brukt opplysningstjenesten. Det er ingen som har svart reklamekampanje på buss/trikk/t-bane.

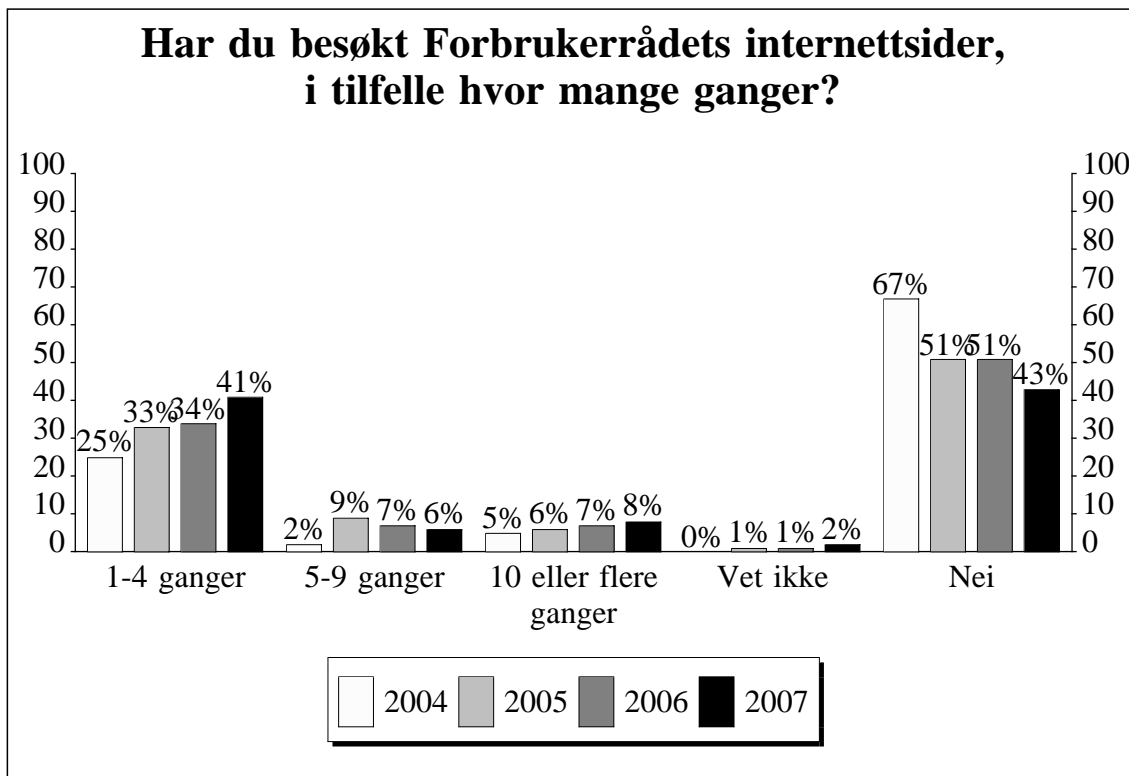
Hvor fant du telefonnummeret til Forbrukerrådets svartjeneste?



De som har ringt inn en gang i løpet av siste året, svarer telefonkatalogen (31%) i større grad enn gjennomsnittet. Kvinner svarer telefonkatalogen i klart større grad enn menn. Det samme gjelder eldre innringere i forhold til yngre. De yngste viser i klart større grad enn gjennomsnittet til nettsiden (42%).

BESØK PÅ FORBRUKERRÅDETS INTERNETTSIDER (Tabell 9)

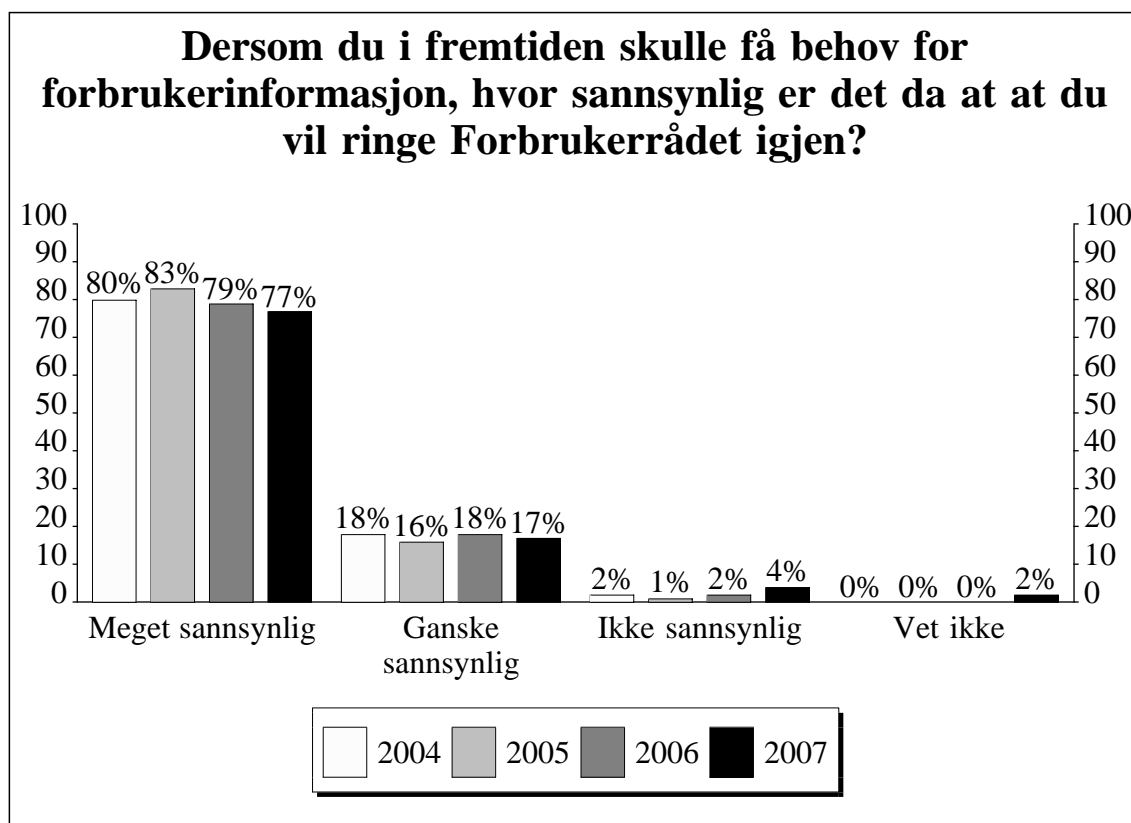
Andelen av innringerne som har besøkt Forbrukerrådets nettsider har økt jevnt og trutt siden 2004. I år er det 55% totalt sett som har besøkt sidene. Den vanligste besøksfrekvensen 1-4 ganger (41%).



De som har ringt inn til tjenesten 2 ganger eller mer, har besøkt nettsidene flere ganger enn gjennomsnittet. Innringere med etterkjøpsaker har i større grad besøkt nettsidene enn de med andre saker. De yngste innringerne er klart flittigere gjester på nettsidene enn eldre innringere.

SANNSYNLIGHET FOR Å RINGE FORBRUKERRÅDET IGJEN (Tabell 10)

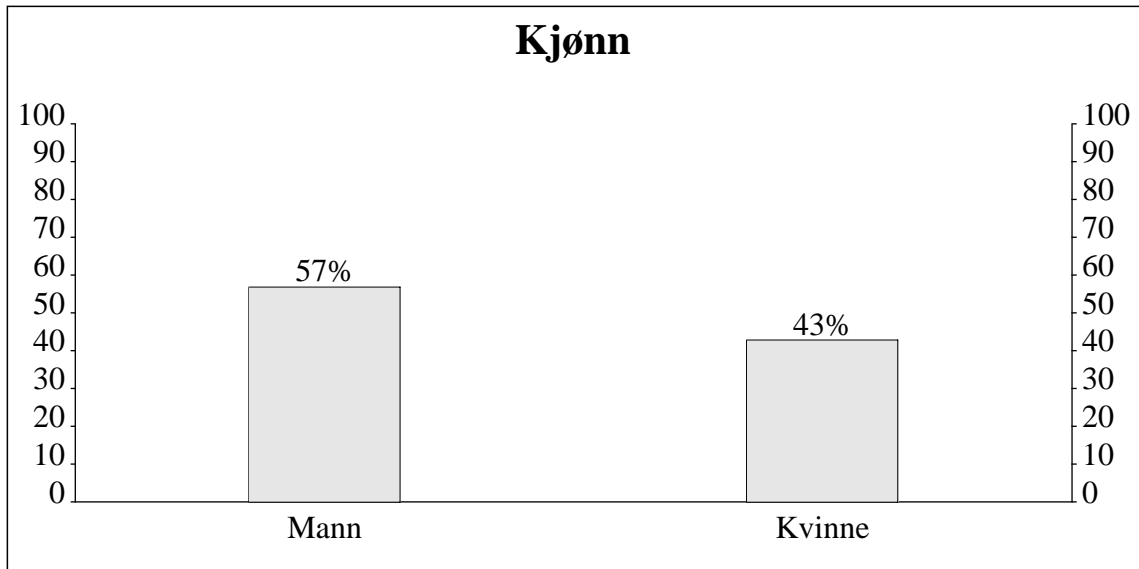
En tjeneste man er tilfreds ønsker man gjerne å bruke på nytt. Vi har spurt innringerne hvor sannsynlig det er at de vil kontakte Forbrukerrådet igjen. Nesten samtlige (94%) anser dette som sannsynlig, og hele 77% sier det er "meget sannsynlig". Dette matcher resultatet fra i fjor, og er en klar tilbakemelding fra publikum om at de er godt fornøyd med den hjelp og de svar de har fått.



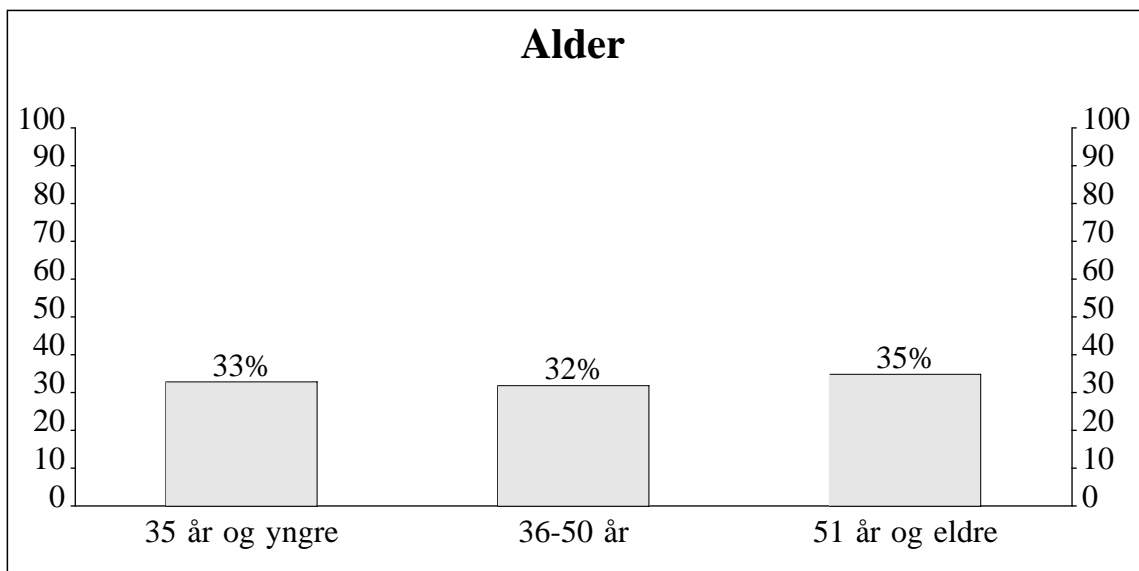
Vi finner ingen variasjon i svar mellom undergrupper av spurte. Det viser at man gjerne vil ringe tilbake enten man har opplevd byråkratslån eller ikke.

KARAKTERISTIKA AV INNRINGERNE (Tabell 11-14)

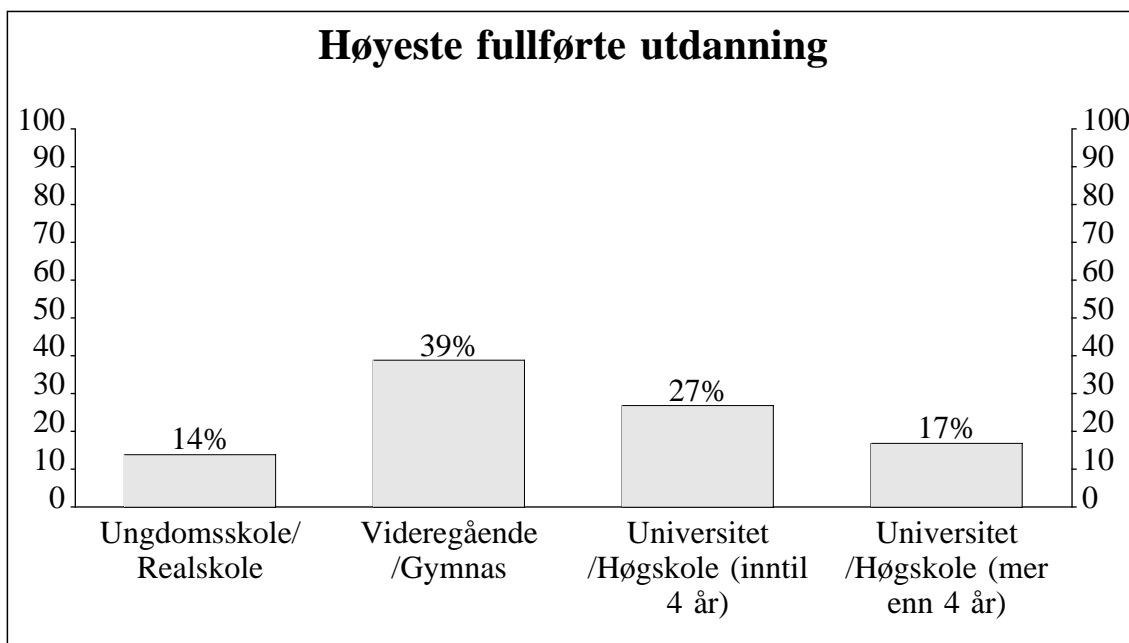
Blant innringerne er det noen flere menn (57%) enn kvinner (43%). Omtrent samme kjønnsfordeling så vi i fjor.



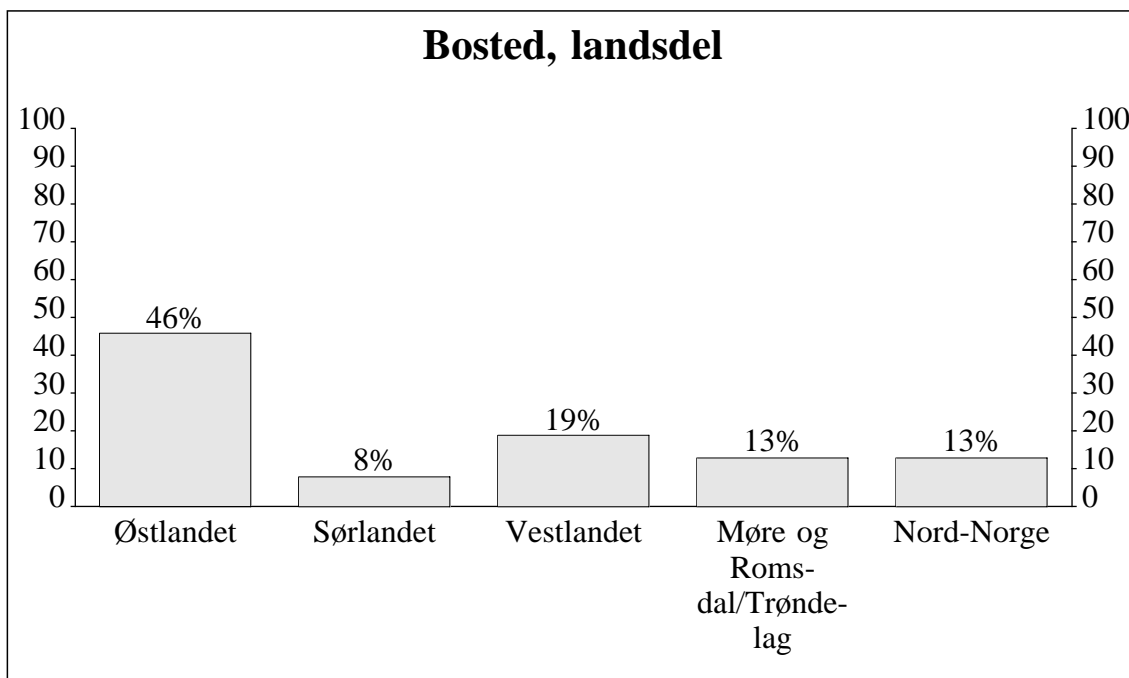
I år som i fjor synes det å være en jevn aldersfordeling blant innringerne.



Av de som ringer inn, er det noen færre med utdanning på universitets- og høgskolenivå (44%) enn med ungdomsskole-/gymnasnivå (53%).



Det er klart flere innringere fra Østlandet enn fra resten av landet.



TABELLER

**** Spm:1 ** Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Forbrukerrådets svartjeneste?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Bykratistalål			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48
Meget fornøyd 1	37	41	37	22∇	39	34	36	36	40	42
Ganske fornøyd 2	36	33	43	44	34	39	50	37	28	31
Hverken fornøyd eller misfornøyd 3	16	13	17	22	17	14	5	17	11	21
Litt misfornøyd 4	7	8	-	6	7	7	9	6	11	6
Meget misfornøyd 5	2	1	3	4	1	3	-	2	6▲	-
Vet ikke	2	3	-	2	2	2	-	3	4	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt	2.0	1.9	1.9	2.2	1.9	2.1	1.9	2.0	2.1	1.9
Standardavvik	1.00	1.00	0.92	0.99	0.96	1.05	0.89	0.97	1.24	0.94

**** Spm:1 ** Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Forbrukerrådets svartjeneste?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
Meget fornøyd 1	37	36	38	42	31	38	34	39	34	40
Ganske fornøyd 2	36	36	35	39	30	38	37	36	37	34
Hverken fornøyd eller misfornøyd 3	16	16	15	12	22	14	18	14	16	15
Litt misfornøyd 4	7	8	6	4	12▲	6	8	7	9	6
Meget misfornøyd 5	2	2	1	1	1	3	1	2	1	2
Vet ikke	2	1	4	2	3	2	2	3	2	2
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt	2.0	2.0	1.9	1.8	2.2	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9
Standardavvik	1.00	1.04	0.94	0.88	1.07	1.01	0.99	1.02	1.00	1.00

**** Spm:2 ** Den siste gangen du ringte til Forbrukerrådets svartjeneste, fikk du svar av den som tok telefonen, eller ble du sendt videre til en annen saksbehandler?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48
Fikk svar av den som tok telefonen	57	100▲	-∇	-∇	61	53	64	60	55	44∇
Ble sendt videre til en annen	29	-∇	100▲	100▲	25	34	18	28	30	38
Annet	5	-∇	-	-	3	7	-	4	2	10▲
Husker ikke/Vet ikke	9	-∇	-	-∇	11	6	18	7	13	8
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:2 ** Den siste gangen du ringte til Forbrukerrådets svartjeneste, fikk du svar av den som tok telefonen, eller ble du sendt videre til en annen saksbehandler?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
Fikk svar av den som tok telefonen	57	54	62	66▲	55	51	53	64▲	59	56
Ble sendt videre til en annen	29	31	26	22	31	33	28	28	26	31
Annet	5	6	3	4	6	4	6	4	5	4
Husker ikke/Vet ikke	9	9	9	8	7	12	13▲	5▽	11	8
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Filter:

Den siste gangen du ringte til Forbrukerrådets svartjeneste, fikk du svar av den som tok telefonen, eller ble du sendt videre til en annen saksbehandler? er Ble sendt videre til en annen
Andel av total 29%

**** Spm:3 ** Omtrent hvor mange personer var du innom før du kom frem til den rette saksbehandleren?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):10%	Total	Byrokratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	87	0	30	54	44	42	4	52	16	18
1 person	34	-	100▲	-∇	41	29	75▲	29	44	33
2 personer	44	-	-∇	70▲	39	50	-∇	54▲	31	39
3-4 personer	16	-	-∇	26▲	16	17	25	12	25	17
5 personer eller flere	2	-	-	4	-	2	-	-∇	-	11▲
Husker ikke/Vet ikke	3	-	-	-∇	5	2	-	6	-	-
**Sum	100	0	100	100	100	100	100	100	100	100

Filter:

Den siste gangen du ringte til Forbrukerrådets svartjeneste, fikk du svar av den som tok telefonen, eller ble du sendt videre til en annen saksbehandler? er Ble sendt videre til en annen
Andel av total 29%

**** Spm:3 ** Omtrent hvor mange personer var du innom før du kom frem til den rette saksbehandleren?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):10%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	87	53	34	22	30	35	46	37	36	50
1 person	34	32	38	32	37	34	35	32	28	40
2 personer	44	47	38	41	50	40	46	41	53	38
3-4 personer	16	13	21	18	10	20	15	19	17	16
5 personer eller flere	2	4	-	5	-	3	4	-	-	2
Husker ikke/Vet ikke	3	4	3	5	3	3	-∇	8▲	3	4
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:4 ** Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Forbrukerrådets svartjeneste når det gjelder følgende forhold?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byråkratslålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt				
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke	
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48	
4.A.1 Evnen til å gi god informasjon											
Meget fornøyd	1	44	49	47	35	49▲	37∇	55	41	38	58▲
Ganske fornøyd	2	35	34	40	35	31	41	36	39	40	19∇
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	11	9	7	17	11	10	-	10	13	15
Litt misfornøyd	4	4	3	3	6	3	4	5	4	2	2
Meget misfornøyd	5	2	3	-	4	2	3	5	3	4	-
Kan ikke svare		4	2∇	3	4	3	5	-	3	4	6
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.8	1.8	1.7	2.0	1.7	1.9	1.7	1.9	1.9	1.6
Standardavvik		0.95	0.97	0.77	1.07	0.93	0.99	1.04	0.97	0.98	0.84
4.A.2 Evnen til å gi forståelig informasjon											
Meget fornøyd	1	52	55	53	39∇	57▲	44∇	64	49	53	56
Ganske fornøyd	2	33	33	33	33	31	39	27	34	38	29
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	6	3∇	10	13▲	3∇	8	5	7	-	6
Litt misfornøyd	4	4	5	-	6	3	4	-	4	2	6
Meget misfornøyd	5	3	3	-	4	2	4	5	3	6	-
Kan ikke svare		3	1	3	6	4	1	-	3	2	2
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.7	1.6	1.6	2.0	1.6	1.8	1.5	1.7	1.7	1.6
Standardavvik		0.94	0.96	0.69	1.08	0.86	1.02	0.96	0.96	1.02	0.87
4.A.3 Kvaliteten på tjenesten											
Meget fornøyd	1	37	42	43	19∇	40	32	45	35	36	42
Ganske fornøyd	2	37	34	43	52▲	36	41	27	39	36	35
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	12	12	7	17	11	14	23	13	9	8
Litt misfornøyd	4	3	3	3	2	5	2	5	2	4	6
Meget misfornøyd	5	3	2	3	4	1∇	6▲	-	3	6	-
Kan ikke svare		7	8	-	7	9	6	-	7	9	8
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.9	1.8	1.8	2.1	1.8	2.0	1.9	1.9	2.0	1.8
Standardavvik		0.96	0.96	0.96	0.90	0.88	1.06	0.94	0.96	1.12	0.89

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byrokratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt				
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke	
4.A.4 De ansattes fagkunnskap											
Meget fornøyd	1	38	43▲	40	20∇	41	32	36	35	36	50
Ganske fornøyd	2	35	34	30	41	32	40	36	38	30	27
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	11	10	10	19▲	10	11	18	11	8	10
Litt misfornøyd	4	3	2	13▲	4	3	3	-	4	4	-
Meget misfornøyd	5	3	3	-	7	2	5	5	4	4	2
Kan ikke svare		10	8	7	9	11	8	5	7	19▲	10
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.9	1.8	2.0	2.3	1.8	2.0	2.0	2.0	1.9	1.6
Standardavvik		1.00	0.95	1.07	1.12	0.96	1.05	1.02	1.03	1.07	0.87
4.A.5 De ansattes serviceinnstilling											
Meget fornøyd	1	53	57	60	37∇	60▲	43∇	64	49	49	69▲
Ganske fornøyd	2	30	28	23	35	24∇	40▲	32	34	26	19
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	10	7	10	22▲	10	9	-	10	15	6
Litt misfornøyd	4	2	2	-	4	2	2	5	2	-	4
Meget misfornøyd	5	2	2	3	2	1	4	-	2	8▲	-
Kan ikke svare		3	3	3	-	3	2	-	3	2	2
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.7	1.6	1.6	2.0	1.5	1.8	1.5	1.7	1.9	1.4
Standardavvik		0.91	0.89	0.95	0.96	0.84	0.99	0.74	0.89	1.17	0.80
4.A.6 Kø og ventetid for å få snakket med en saksbehandler											
Meget fornøyd	1	32	36	43	17∇	42▲	19∇	41	32	36	31
Ganske fornøyd	2	33	31	33	39	31	36	27	35	38	23
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	19	18	13	22	16	22	14	20	9	23
Litt misfornøyd	4	9	10	3	13	6∇	14▲	14	6∇	15	12
Meget misfornøyd	5	5	3	3	9	3∇	8▲	5	6	2	4
Kan ikke svare		1	1	3	-	2	1	-	1	-	6▲
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		2.2	2.1	1.9	2.6	1.9	2.6	2.1	2.2	2.1	2.3
Standardavvik		1.14	1.10	1.03	1.19	1.04	1.19	1.25	1.13	1.11	1.20

**** Spm:4 ** Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Forbrukerrådets svartjeneste når det gjelder følgende forhold?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel		
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet	
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160	
4.A.1 Evnen til å gi god informasjon											
Meget fornøyd	1	44	37▽	54▲	39	46	48	39▽	49	43	46
Ganske fornøyd	2	35	40	29	41	29	35	40▲	30	34	36
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	11	13	8	13	12	8	10	11	11	10
Litt misfornøyd	4	4	3	5	4	5	2	5	2	4	3
Meget misfornøyd	5	2	3	1	2	3	2	2	3	1	3
Kan ikke svare		4	4	3	1	4	6	4	4	6	2
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.8	1.9	1.7	1.9	1.9	1.7	1.9	1.7	1.8	1.8
Standardavvik		0.95	0.98	0.89	0.93	1.05	0.87	0.94	0.98	0.93	0.97
4.A.2 Evnen til å gi forståelig informasjon											
Meget fornøyd	1	52	47▽	59▲	53	51	52	46▽	58	50	54
Ganske fornøyd	2	33	37	29	36	31	33	41▲	26▽	32	35
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	6	6	5	5	4	8	4	7	6	5
Litt misfornøyd	4	4	3	4	2	6	3	4	4	6▲	1▽
Meget misfornøyd	5	3	4	1	3	3	2	2	3	3	2
Kan ikke svare		3	3	2	1	4	3	3	2	3	2
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.7	1.8	1.6	1.6	1.7	1.7	1.7	1.6	1.8	1.6
Standardavvik		0.94	1.01	0.83	0.91	1.04	0.89	0.91	0.99	1.03	0.86
4.A.3 Kvaliteten på tjenesten											
Meget fornøyd	1	37	37	37	38	33	40	36	36	34	41
Ganske fornøyd	2	37	37	38	38	39	36	40	37	39	36
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	12	14	10	14	16	8	12	13	15	9
Litt misfornøyd	4	3	3	4	2	5	3	3	4	3	4
Meget misfornøyd	5	3	4	1	3	3	2	2	3	2	3
Kan ikke svare		7	5	10	5	4	12▲	7	8	7	8
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.9	1.9	1.8	1.9	2.0	1.8	1.9	1.9	1.9	1.8
Standardavvik		0.96	1.03	0.86	0.95	1.02	0.90	0.94	0.99	0.93	0.99

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel		
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet	
4.A.4 De ansattes fagkunnskap											
Meget fornøyd	1	38	34	42	40	35	38	36	37	36	40
Ganske fornøyd	2	35	37	32	36	36	33	35	36	35	35
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	11	9	14	14	12	7	10	13	13	9
Litt misfornøyd	4	3	3	3	3	5	2	4	2	3	4
Meget misfornøyd	5	3	5	2	2	5	3	4	3	4	3
Kan ikke svare		10	12	7	5	5	18▲	10	8	10	9
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.9	1.9	1.8	1.9	2.0	1.8	1.9	1.9	1.9	1.8
Standardavvik		1.00	1.06	0.92	0.93	1.11	0.95	1.04	0.97	1.01	1.00
4.A.5 De ansattes serviceinnstilling											
Meget fornøyd	1	53	52	55	51	53	56	49	55	54	53
Ganske fornøyd	2	30	29	32	33	28	29	34	27	29	31
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	10	11	8	11	10	8	10	9	10	9
Litt misfornøyd	4	2	2	2	-	4	2	2	2	2	2
Meget misfornøyd	5	2	3	1	4	1	2	2	2	1	3
Kan ikke svare		3	2	3	1	3	4	2	4	4	2
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.7	1.7	1.6	1.7	1.7	1.6	1.7	1.6	1.6	1.7
Standardavvik		0.91	1.00	0.77	0.96	0.91	0.87	0.91	0.92	0.87	0.95
4.A.6 Kø og ventetid for å få snakket med en saksbehandler											
Meget fornøyd	1	32	26∇	42▲	33	33	31	33	30	34	31
Ganske fornøyd	2	33	36	30	31	31	38	34	35	34	34
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	19	23▲	13∇	16	24	17	18	20	20	17
Litt misfornøyd	4	9	10	8	13	4∇	9	9	9	9	9
Meget misfornøyd	5	5	4	6	7	5	3	4	5	3	7
Kan ikke svare		1	1	2	-	2	2	2	1	1	1
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		2.2	2.3	2.1	2.3	2.1	2.1	2.2	2.2	2.1	2.3
Standardavvik		1.14	1.09	1.20	1.25	1.11	1.06	1.12	1.12	1.07	1.20

**** Spm:5 ** Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Forbrukerrådets svartjeneste?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byrokratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt				
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke	
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48	
5.A.1 Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste											
Helt enig	1	47	51	50	41	54▲	37∇	36	47	47	54
Delvis enig	2	29	28	30	31	27	33	41	29	36	19
Hverken enig eller uenig	3	5	5	3	6	4	7	5	6	2	6
Delvis uenig	4	9	9	7	7	6∇	13▲	5	10	8	6
Helt uenig	5	8	4∇	10	15▲	6	11	14	6	8	8
Vet ikke/ kan ikke svare		2	2	-	-	3▲	-∇	-	2	-	6▲
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		2.0	1.8	2.0	2.2	1.8	2.3	2.2	2.0	1.9	1.9
Standardavvik		1.26	1.15	1.33	1.44	1.15	1.36	1.37	1.23	1.22	1.32
5.A.2 Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar											
Helt enig	1	52	62▲	43	35∇	57	46	45	53	49	60
Delvis enig	2	26	22	23	35	21∇	34▲	32	26	32	17
Hverken enig eller uenig	3	7	5	10	9	6	7	9	5	8	8
Delvis uenig	4	5	3	10	11▲	5	7	9	5	4	6
Helt uenig	5	4	3	10	6	4	4	5	5	4	-
Vet ikke/ kan ikke svare		6	4	3	4	7	2∇	-	6	4	8
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.8	1.6	2.2	2.1	1.7	1.9	2.0	1.7	1.8	1.6
Standardavvik		1.08	0.97	1.39	1.21	1.08	1.08	1.17	1.11	1.03	0.93
5.A.3 Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør											
Helt enig	1	49	57▲	40	33∇	48	49	32	48	51	54
Delvis enig	2	23	21	27	26	19	29	45▲	22	23	21
Hverken enig eller uenig	3	10	8	13	13	11	9	14	11	2∇	12
Delvis uenig	4	7	6	7	9	7	7	9	5	8	8
Helt uenig	5	4	3	3	9▲	4	5	-	5	9▲	-
Vet ikke/ kan ikke svare		7	6	10	9	11▲	2∇	-	8	8	4
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.9	1.7	2.0	2.3	1.9	1.9	2.0	1.9	1.9	1.7
Standardavvik		1.15	1.06	1.13	1.34	1.17	1.14	0.93	1.16	1.36	1.00

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byrokratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt				
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke	
5.A.4 Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar											
Helt enig	1	13	6∇	13	39▲	11	16	9	12	13	19
Delvis enig	2	13	7∇	17	30▲	11	16	23	15	11	4∇
Hverken enig eller uenig	3	8	8	7	4	6	11	9	7	13	6
Delvis uenig	4	16	14	13	17	12∇	20	14	16	17	17
Helt uenig	5	39	57▲	30	7∇	43	34	36	40	36	40
Vet ikke/ kan ikke svare		11	8	20	4	16▲	3∇	9	10	9	15
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		3.6	4.2	3.4	2.2	3.8	3.4	3.5	3.6	3.6	3.6
Standardavvik		1.52	1.27	1.58	1.35	1.52	1.51	1.50	1.51	1.49	1.62
5.A.5 De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar											
Helt enig	1	61	65	60	46∇	64	56	50	62	51	65
Delvis enig	2	24	23	17	26	19∇	30▲	41▲	24	28	15
Hverken enig eller uenig	3	5	6	3	7	6	4	9	5	6	2
Delvis uenig	4	3	2	3	7▲	3	2	-	2	2	6
Helt uenig	5	3	2	3	6	2	4	-	3	6	-
Vet ikke/ kan ikke svare		5	3	13▲	7	7	3	-	4	8	12▲
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.6	1.5	1.5	1.9	1.5	1.6	1.6	1.6	1.7	1.4
Standardavvik		0.93	0.83	1.03	1.21	0.88	0.99	0.67	0.95	1.09	0.86
5.A.6 Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste											
Helt enig	1	8	7	3	11	7	10	5	7	15▲	6
Delvis enig	2	6	6	-	6	3∇	10▲	14	6	4	2
Hverken enig eller uenig	3	3	4	-	4	2	4	-	4	4	2
Delvis uenig	4	13	10	20	15	11	16	5	14	21	6
Helt uenig	5	68	72	73	61	74▲	60∇	77	68	55∇	75
Vet ikke/ kan ikke svare		2	1∇	3	4	3	1	-	1∇	2	8▲
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		4.3	4.3	4.7	4.1	4.5	4.1	4.4	4.3	4.0	4.5
Standardavvik		1.27	1.24	0.81	1.40	1.16	1.39	1.29	1.26	1.48	1.13

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byrokratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt				
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke	
5.A.7 Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre											
Helt enig	1	75	77	90▲	63∇	80▲	67∇	73	75	72	77
Delvis enig	2	14	12	7	20	11	18	14	14	15	8
Hverken enig eller uenig	3	5	5	-	6	6	3	9	4	4	10
Delvis uenig	4	2	2	-	4	2	2	5	2	-	-
Helt uenig	5	4	3	3	7	2∇	8▲	-	5	6	4
Vet ikke/ kan ikke svare		1	1	-	-	-	2	-	-	4▲	-
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.5	1.4	1.2	1.7	1.4	1.6	1.5	1.5	1.5	1.5
Standardavvik		0.99	0.93	0.76	1.20	0.81	1.19	0.86	1.02	1.03	0.99

**** Spm:5 ** Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Forbrukerrådets svartjeneste?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
5.A.1 Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste										
Helt enig	1	47	44	51	47	47	49	45	47	47
Delvis enig	2	29	30	28	32	29	30	30	31	29
Hverken enig eller uenig	3	5	6	4	5	5	6	6	5	5
Delvis uenig	4	9	8	9	6	10	9	8	9	8
Helt uenig	5	8	9	6	9	6	8	7	8	4∇ 11▲
Vet ikke/ kan ikke svare		2	2	2	1	2	3	1	3	3
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		2.0	2.0	1.9	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	1.9
Standardavvik		1.26	1.29	1.22	1.27	1.24	1.28	1.25	1.27	1.16
5.A.2 Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar										
Helt enig	1	52	49	57	54	45	58	52	54	51
Delvis enig	2	26	27	25	31	23	25	25	27	27
Hverken enig eller uenig	3	7	7	6	6	6	8	6	7	7
Delvis uenig	4	5	5	6	1∇	12▲	3	6	5	6
Helt uenig	5	4	5	2	4	6	2	6	2	4
Vet ikke/ kan ikke svare		6	7	4	4	7	6	6	5	6
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.8	1.8	1.7	1.6	2.1	1.6	1.8	1.7	1.8
Standardavvik		1.08	1.13	1.01	0.96	1.31	0.91	1.17	0.99	1.07
5.A.3 Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør										
Helt enig	1	49	47	51	51	42	53	52	44	44
Delvis enig	2	23	26	20	23	25	22	23	23	24
Hverken enig eller uenig	3	10	10	11	14	8	8	9	11	12
Delvis uenig	4	7	5	8	6	8	6	9	5	7
Helt uenig	5	4	5	3	2	8▲	3	4	5	5
Vet ikke/ kan ikke svare		7	7	7	4	8	8	2∇	13▲	8
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.9	1.9	1.9	1.8	2.1	1.7	1.8	1.9	2.0
Standardavvik		1.15	1.16	1.14	1.04	1.32	1.07	1.15	1.18	1.19

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel		
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet	
5.A.4 Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar											
Helt enig	1	13	15	12	14	12	13	14	12	14	13
Delvis enig	2	13	14	12	11	16	13	12	16	12	14
Hverken enig eller uenig	3	8	10	5	8	8	8	10	5∇	8	8
Delvis uenig	4	16	19	12	15	19	13	15	15	14	17
Helt uenig	5	39	34	45	44	34	38	39	40	39	39
Vet ikke/ kan ikke svare		11	8	15	8	10	14	10	12	14	8∇
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		3.6	3.5	3.8	3.7	3.5	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6
Standardavvik		1.52	1.50	1.53	1.53	1.49	1.54	1.51	1.54	1.55	1.51
5.A.5 De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar											
Helt enig	1	61	56	66	58	66	58	60	59	59	62
Delvis enig	2	24	23	24	31▲	15∇	25	24	23	23	24
Hverken enig eller uenig	3	5	5	5	6	4	6	5	6	8	2∇
Delvis uenig	4	3	4	1	-∇	6▲	2	2	4	2	3
Helt uenig	5	3	4	1	3	4	1	3	2	2	3
Vet ikke/ kan ikke svare		5	7	3	2	5	8	6	5	6	5
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.6	1.7	1.4	1.6	1.6	1.5	1.5	1.6	1.6	1.5
Standardavvik		0.93	1.06	0.71	0.86	1.12	0.79	0.93	0.95	0.91	0.95
5.A.6 Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste											
Helt enig	1	8	9	6	13▲	4	7	9	7	6	10
Delvis enig	2	6	7	5	9	4	5	7	3	7	5
Hverken enig eller uenig	3	3	2	4	3	2	4	1	5▲	3	2
Delvis uenig	4	13	13	12	14	16	9	13	14	11	14
Helt uenig	5	68	66	72	59∇	72	74	67	70	72	65
Vet ikke/ kan ikke svare		2	2	2	2	2	2	3	1	1	3
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		4.3	4.2	4.4	4.0	4.5	4.4	4.3	4.4	4.4	4.2
Standardavvik		1.27	1.34	1.17	1.49	1.03	1.20	1.32	1.17	1.19	1.34

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel		
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet	
5.A.7 Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre											
Helt enig	1	75	70	80	75	68	80	70	79	71	78
Delvis enig	2	14	15	12	16	16	9	14	14	16	11
Hverken enig eller uenig	3	5	6	4	7	6	3	7	2∇	5	5
Delvis uenig	4	2	2	1	-	2	3	2	2	2	1
Helt uenig	5	4	5	3	2	7	4	6	3	4	4
Vet ikke/ kan ikke svare		1	1	-	-	1	1	1	1	1	-
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.5	1.6	1.3	1.4	1.6	1.4	1.6	1.4	1.5	1.4
Standardavvik		0.99	1.08	0.85	0.79	1.18	0.97	1.09	0.86	1.01	0.97

**** Spm:6 ** Omtrent hvor mange ganger har du ringt inn til Forbrukerrådets svartjeneste i løpet av det siste året?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48
1 gang	58	62	60	44∇	100▲	-∇	68	60	45∇	56
2-5 ganger	34	32	37	44	-∇	85▲	23	33	45	33
Flere enn 5 ganger	6	5	3	9	-∇	15▲	9	6	4	8
Tvil/Vet ikke	1	1	-	2	-∇	-	-	1	6▲	2
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:6 ** Omtrent hvor mange ganger har du ringt inn til Forbrukerrådets svartjeneste i løpet av det siste året?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
1 gang	58	54	64	55	56	63	56	61	69▲	49▽
2-5 ganger	34	38	30	32	40	32	38	31	26▽	42▲
Flere enn 5 ganger	6	6	5	11▲	3	4	4	8	4	8
Tvil/Vet ikke	1	2	1	2	1	1	2	-	-	2
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:7 **** Hva var det saken gjaldt siste gang du ringte til Forbrukerrådets svartjeneste, var det fordi du trengte råd i forkant av et kjøp, eller var det fordi du trengte råd etter et kjøp, eller var det for å høre hvordan det gikk i en sak som du har til behandling?

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byrokratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48
Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	7	8	10	2	9	6	100▲	1∇	2	-∇
Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	62	65	50	63	64	60	5∇	100▲	9∇	-∇
Høre om behandling av sak	18	17	23	17	14∇	21	5	3∇	100▲	2∇
Annet	16	12	20	20	15	16	-∇	-∇	2∇	98▲
Vet ikke	0	-	-	2▲	-	-	-	-	-	2▲
**Sum	103	102	103	104	102	103	109	103	113	102

**** Spm:7 **** Hva var det saken gjaldt siste gang du ringte til Forbrukerrådets svartjeneste, var det fordi du trengte råd i forkant av et kjøp, eller var det fordi du trengte råd etter et kjøp, eller var det for å høre hvordan det gikk i en sak som du har til behandling?

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	7	8	6	7	6	8	6	9	7	8
Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	62	60	65	66	68	53∇	59	67	63	61
Høre om behandling av sak	18	20	14	15	16	22	22▲	13	16	19
Annet	16	14	18	16	11	19	15	14	16	16
Vet ikke	0	1	-	-	-	1	1	-	-	-
**Sum	103	103	102	104	101	103	102	103	102	103

**** Spm:8 ** Hvor fant du telefonnummeret til Forbrukerrådets svartjeneste?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48
I telefonkatalogen	25	26	33	24	31▲	19∇	23	27	17	29
Opplysningen	19	17	20	20	17	21	18	16	28	21
På Forbrukerrådets nettsider	27	30	17	31	27	30	23	30	13∇	35
I avisen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
I tidsskrift	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
På TV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reklamekampanje på buss/trikk/T-bane	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fikk det fra bekjente	3	2	3	6	5▲	1∇	5	3	8	-
Fra forhandleren	1	1	-	-	1	-	-	1	-	-
Annet	20	20	27	15	15∇	25▲	23	20	26	8∇
Husker ikke/vet ikke	5	5	-	4	4	4	9	3	8	6
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:8 ** Hvor fant du telefonnummeret til Forbrukerrådets svartjeneste?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
I telefonkatalogen	25	17∇	36▲	11∇	28	37▲	24	25	29	23
Opplysningen	19	22	15	17	21	19	22	17	20	18
På Forbrukerrådets nettsider	27	30	24	42▲	23	18∇	24	33	31	25
I avisen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
I tidsskrift	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
På TV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reklamekampanje på buss/trikk/T-bane	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fikk det fra bekjente	3	3	4	4	3	3	6▲	1∇	4	2
Fra forhandleren	1	1	-	-	1	1	-	1	-	1
Annet	20	21	18	23	20	16	20	20	12∇	26▲
Husker ikke/vet ikke	5	6	3	3	4	7	5	5	4	4
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:9 ** Har du besøkt Forbrukerrådets internett-sider, i tilfelle hvor mange ganger?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48
1-4 ganger	41	45	27	41	41	41	36	45▲	38	29
5-9 ganger	6	8	7	2	4	10▲	14	6	4	4
10 eller flere ganger	8	8	3	15	4∇	15▲	9	10	6	10
Vet ikke	2	2	-	4	1	2	-	1	-	8▲
Nei	43	39	63▲	39	51▲	32∇	41	38∇	53	48
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:9 ** Har du besøkt Forbrukerrådets internett-sider, i tilfelle hvor mange ganger?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
1-4 ganger	41	42	40	46	49	29∇	38	44	44	39
5-9 ganger	6	8	4	11▲	5	3	6	7	4	8
10 eller flere ganger	8	10	5	15▲	4	6	6	12▲	8	9
Vet ikke	2	1	2	2	-	3	2	2	1	2
Nei	43	38	48	26∇	42	59▲	48▲	36∇	44	42
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:10 ** Dersom du i fremtiden skulle få behov for forbrukerinformasjon, hvor sannsynlig er det da at du vil ringe Forbrukerrådet igjen? Er det**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48
Meget sannsynlig	77	77	83	72	77	78	68	79	70	77
Ganske sannsynlig	17	17	10	17	19	13	23	16	25	12
Ikke sannsynlig	4	4	7	7	3	7	9	4	4	4
Vet ikke	2	2	-	4	1	2	-	1	2	6▲
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:10 ** Dersom du i fremtiden skulle få behov for forbrukerinformasjon, hvor sannsynlig er det da at du vil ringe Forbrukerrådet igjen? Er det**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
Meget sannsynlig	77	74	81	72	72	87▲	76	78	79	76
Ganske sannsynlig	17	18	15	23▲	19	8▽	19	14	15	18
Ikke sannsynlig	4	6	2	4	6	3	3	6	4	5
Vet ikke	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:11 ** Kjønn**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byrokratislån			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48
Mann	57	54	57	63	53	62	64	55	66	52
Kvinne	43	46	43	37	47	38	36	45	34	48
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:11 ** Kjønn**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
Mann	57	100▲	-▽	58	56	57	60	52	54	59
Kvinne	43	-▽	100▲	42	44	43	40	48	46	41
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:12 ** Hva er din alder?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byrokratislån			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48
12.A.1										
15-35	33	38▲	23	26	31	35	32	35	28	33
36-50	32	31	37	33	31	34	27	35	28	23
51-99	35	31	40	41	38	31	41	30∇	43	44
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:12 ** Hva er din alder?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
12.A.1										
15-35	33	34	32	100▲	-▽	-▽	33	33	29	38
36-50	32	31	32	-▽	100▲	-▽	31	33	29	34
51-99	35	35	35	-▽	-▽	100▲	36	33	43▲	28▽
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:13 ** Hva er din høyeste fullførte utdanning?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byrokratislåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48
Ungdomsskole/ Realskolenivå (9-10 års skolegang)	14	13	13	13	16	11	-∇	14	17	17
Videregående skole/ Gymnasnivå (11-13 års skolegang)	39	36	40	43	35	44	45	37	49	35
Universitet- Høgskolenivå (Inntil 4 år)	27	29	27	26	28	27	41	28	25	25
Universitet- Høgskolenivå (Mer enn 4 år)	17	20	13	15	18	15	14	19	8	15
**Sum	97	98	93	96	98	97	100	98	98	92

**** Spm:13 ** Hva er din høyeste fullførte utdanning?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
Ungdomsskole/ Realskolenivå (9-10 års skolegang)	14	15	14	8∇	8∇	25▲	27▲	-∇	16	12
Videregående skole/ Gymnasnivå (11-13 års skolegang)	39	42	35	46	44	29∇	73▲	-∇	39	41
Universitet- Høgskolenivå (Inntil 4 år)	27	27	27	28	24	29	-∇	62▲	26	28
Universitet- Høgskolenivå (Mer enn 4 år)	17	13∇	22▲	16	22	12	-∇	38▲	17	16
**Sum	97	97	98	98	98	96	100	100	97	97

**** Spm:14 ** Hvor i landet bor du? Er det på....?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fikk svar av den som tok tlf.	Innom 1 pers. før svar	Innom 2 eller flere pers.	1 gang	2 ganger eller mer	Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	Høre om behandling av sak	Annet/ Vet ikke
Antall intervju	302	173	30	54	176	122	22	187	53	48
Østlandet	46	47	33	46	55▲	35∇	45	47	43	46
Sørlandet	8	9	7	7	6	11	9	9	11	2
Vestlandet	19	17	23	24	14∇	27▲	23	19	19	17
Møre og Romsdal/Trøndelag	13	12	23	13	13	13	14	13	11	15
Nord-Norge	13	14	13	7	11	14	9	12	15	19
Vet ikke/vil ikke svare	1	1	-	2	1	-	-	1	-	2
Ubesvart	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:14 ** Hvor i landet bor du? Er det på....?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
		Mann	Kvinne	35 år eller yngre	36-50 år	51 år eller eldre	Ungdom/ vidr. gående/ gymnas	Universitet/ høyskole	Østlandet	Resten av landet
Antall intervju	302	172	130	100	96	106	162	132	140	160
Østlandet	46	44	49	40	42	57▲	47	45	100▲	-▽
Sørlandet	8	10	6	10	7	8	9	8	-▽	16▲
Vestlandet	19	20	18	15	26▲	17	20	18	-▽	36▲
Møre og Romsdal/Trøndelag	13	13	12	16	14	9	12	13	-▽	24▲
Nord-Norge	13	12	14	19▲	10	8	11	15	-▽	24▲
Vet ikke/vil ikke svare	1	1	1	-	1	1	1	1	-	-
Ubesvart	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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.