

Evaluering av Forbrukerrådets svartjeneste 2008

Utarbeidet for: Forbrukerrådet
Utarbeidet av: Synovate Norge
v/ Wenche Berntsen
Dato: 6. november 2008



Copyright:

© 2008. Synovate Ltd. All rights reserved.
The concepts and ideas submitted to you herein are the intellectual property of Synovate Ltd. They are strictly of confidential nature and are submitted to you under the understanding that they are to be considered by you in the strictest confidence and that no use shall be made of the said concepts and ideas, including communication to any third party without Synovate Ltd's express prior consent.

Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse	1
1. Innledning.....	2
2 Hovedkonklusjon.....	4
3 Kommentarer til resultatene	5
3.1 Totalinntrykk av svartjenesten (Tabell1)	5
3.2 Inntrykk av byråkratislålåm (Tabell 2-3)	6
3.3 Tilfredshet med utvalgte forhold ved svartjenesten (Tabell 4-9)	8
3.4 Holdninger til påstander om Forbrukerrådets svartjeneste (Tabell 10-16).....	12
3.5 Hvor mange ganger har man ringt til publikumstelefonen (Tabell 17)	20
3.6 Saksforhold (Tabell 18).....	21
3.7 Hvor fant man telefonnummeret til publikumstelefonen (Tabell 19).....	22
3.8 Besøk på Forbrukerrådets nettsider (Tabell 20)	23
3.9 Sannsynligheten for å ringe tilbake (Tabell 21).....	24
3.10 Karakteristika av innringerne (Tabell 22-25)	25
4. Feilmarginer	27
5. Tabellvedlegg.....	28

1. Innledning

Etter oppdrag fra Forbrukerrådet har Synovate (tidligere MMI) gjennomført denne undersøkelsen for å evaluere Forbrukerrådets svartjeneste med hensyn til service, kvalitet og effektivitet. Undersøkelsen er lagt opp som en vanlig holdningsundersøkelse der en sikter mot å kartlegge hvilke positive og negative vurderinger som knyttes til utvalgte forhold ved 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). Spørsmålene som ble stilt fremgår av spørreskjema som finnes bakerst i rapporten, etter tabellene.

Undersøkelsen er gjennomført som en spesialundersøkelse pr. telefon i perioden 29. oktober -3. november 2008. Utvalget er trukket blant innringere til publikumstelefonen i uke 43, 20-23 oktober. I dette tidsrommet registrerte man samtlige telefonnummer som ringte inn til publikumstelefonen, drøyt 2122 innringere. Synovate har intervjuet et tilfeldig utvalg av disse innringerne, i alt 302 personer.

Vi minner om at vi ved 2006-undersøkelsen innførte en utvalgsmetodikk som skiller seg vesentlig fra designet som er brukt ved undersøkelsene for 2003, 2004 og 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, tidligere 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 - 2008, må vi ta høyde for at eventuelle forskjeller i resultater før og etter 2006, kan skyldes ulikt 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 er 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 ut ifra 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 rapporten. I linjen for "Base: Total Respondents" 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, etter hvor mange ganger man har ringt til tjenesten, sakstype, kjønn, alder, utdanning og landsdel.

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.

2 Hovedkonklusjon

- Forbrukerrådets svartjeneste får fortsatt gode tilbakemeldinger fra publikum. Det er en klar overvekt av positive holdninger, og andelen positive er en anelse høyere i år enn i fjor. Vi kan ikke utelukke at dette skyldes rene tilfeldigheter, men det er en positiv utvikling som Forbrukerrådet bør pleie videre.
- Innringerne flest opplever en tilgjengelig tjeneste med imøtekommende og dyktige folk som kan gi den informasjonen som blir etterspurt.
- Forekomsten av byråkratislålåm er omtrent på samme nivå som i fjor, med tendenser til en svak økning. Blir man først satt over til andre enn den som tar telefonen, ser det imidlertid ut til at man må innom færre personer enn det vi så i fjor, og det er en positiv utvikling. Det er fortsatt en tendens til samvariasjon mellom opplevd slålåm og et noe mer kritisk syn på tjenesten. Uansett er hovedinntrykket også blant de som har opplevd byråkratislålåm, at publikumstelefonen leverer service og kvalitet.
- Generelt sett er de som ringer inn for å få råd i forkant av et kjøp, noe mer fornøyde med tjenesten enn de som ringer inn med andre saker.
- Konklusjonen for 2008-undersøkelsen har samme budskap som i fjor: Innringerne er fornøyde. Ønsker man å oppnå gode brukerevalueringer også i fremtiden, må kvalitet og service stå i fokus, og byråkratislålåm holdes på et minimum.

3 Kommentarer til resultatene

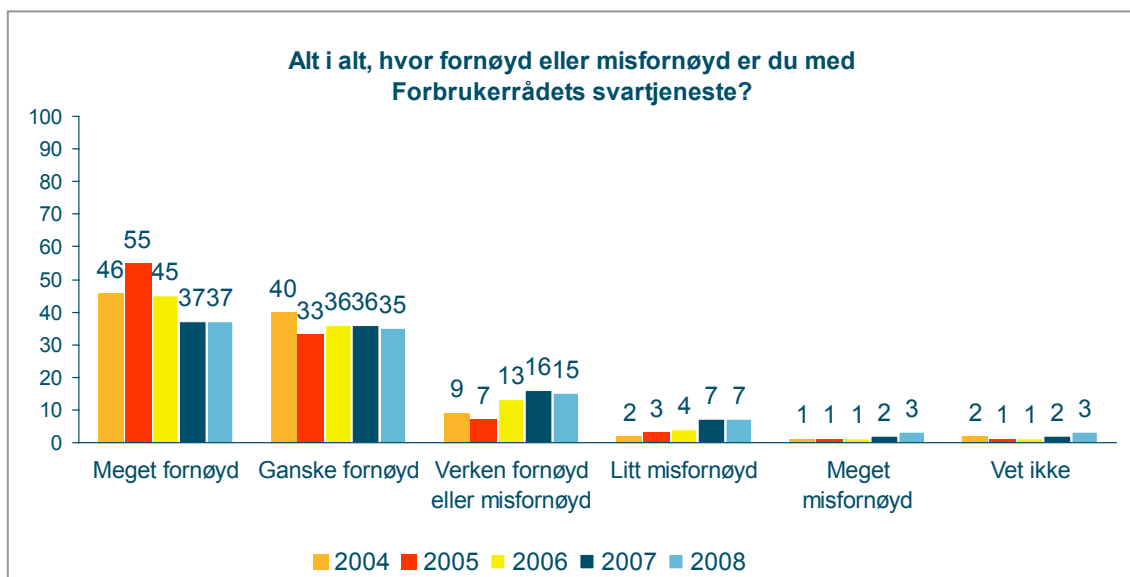
Resultatene fra årets evaluering presenteres ved hjelp av grafikk og korte kommentarer. Vi legger vekt på å presentere og kommentere alle hovedtall, og å sammenligne disse med tall fra undersøkelsene i 2004, 2005, 2006 og 2007. Alle tall i figurene er prosenttall. Tabellvedlegget er velegnet for mer inngående studier av de enkelte spørsmål, og for dypere analyser av forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte.

3.1 Totalinntrykk av svartjenesten (Tabell1)

I undersøkelsen måler vi både totalinntrykk av innsatsen på svartjenesten, samt oppfatninger av mer spesifikke forhold. Vi starter med å se på totalinntrykket.

Figuren nedenfor viser at et klart flertall på 72 prosent er fornøyd, og det er et godt resultat. Andelen som uttrykker misnøye er på 10 prosent. Fra 2005 til 2007 så vi en negativ utviklingstendens, men i år synes situasjonen å ha stabilisert seg på 2007-nivå.

Figur 1

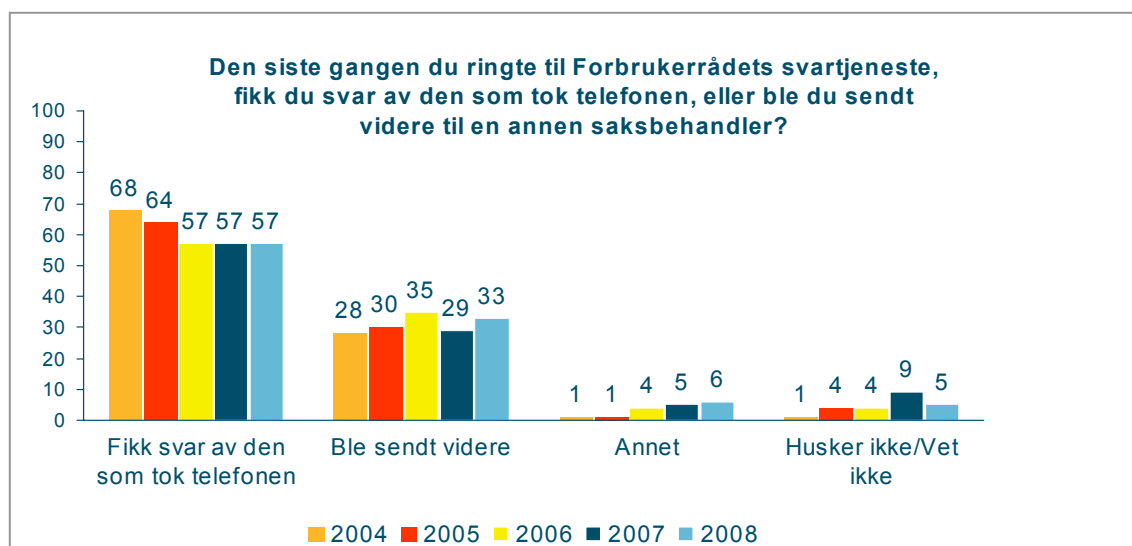


I samtlige undergrupper av spurte er et klart flertall fornøyd med svartjenesten. Merk likevel at det er færre fornøyd blant de som måtte innom to eller flere personer (57 prosent), enn blant de som fikk svar av den som tok telefonen (77 prosent), og blant de som måtte innom én person (84 prosent). Andelen *tilfredse* blant de som måtte innom to eller flere personer er lavere i år enn i fjor (57 mot 66 prosent), og andelen *misfornøyd* er noe større enn i fjor (16 mot 10 prosent). Dette viser at byråkratislålåm i en viss grad etterlater et negativt inntrykk av tjenesten. Videre finner vi færre tilfredse (57 prosent) og flere misfornøyd (18 prosent) blant de som ville sjekke behandlingen av en sak enn blant de som ringte av andre grunner. De som ringte inn for å få råd i forkant av et kjøp er mest fornøyd (89 prosent).

3.2 Inntrykk av byråkratislålåm (Tabell 2-3)

Grafen nedenfor viser at 33 prosent av innringerne opplever å bli sendt videre når de ringer inn. Det er litt flere enn i fjor, men økningen er ikke større enn at den kan skyldes tilfeldigheter. Godt over halvparten (57 prosent) får svar av den som tar telefonen.

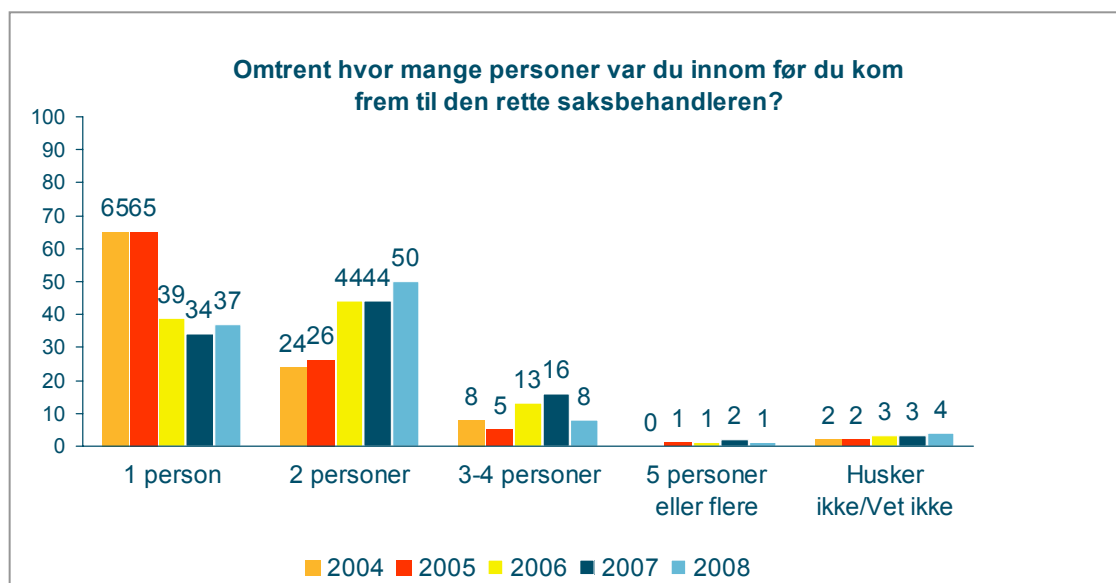
Figur 2



De som har ringt inn 2 ganger eller mer, har vært mindre utsatt for byråkratislålåm (26 prosent) enn de som har ringt inn 1 gang (38 prosent). I fjor var det motsatt, nemlig at byråkratislålåm var mer utbredt blant de som hadde ringt inn flere ganger. Andelen som blir sendt videre i systemet er større blant de som trenger råd i forkant av et kjøp enn blant de som trenger råd etter et kjøp og/eller skal høre om saksbehandlingen.

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 (50 prosent). 37 prosent av innringerne var innom 1 person. Totalt 9 prosent har vært innom tre eller flere personer. Sammenlignet med i fjor, har det blitt flere som er innom 1 og/eller 2 personer, og færre som må innom 2-4 personer. De som blir sendt videre må altså innom færre personer enn det vi så i fjor, og det er en positiv utvikling.

Figur 3



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 (51 prosent).

3.3 Tilfredshet med utvalgte forhold ved svartjenesten (Tabell 4-9)

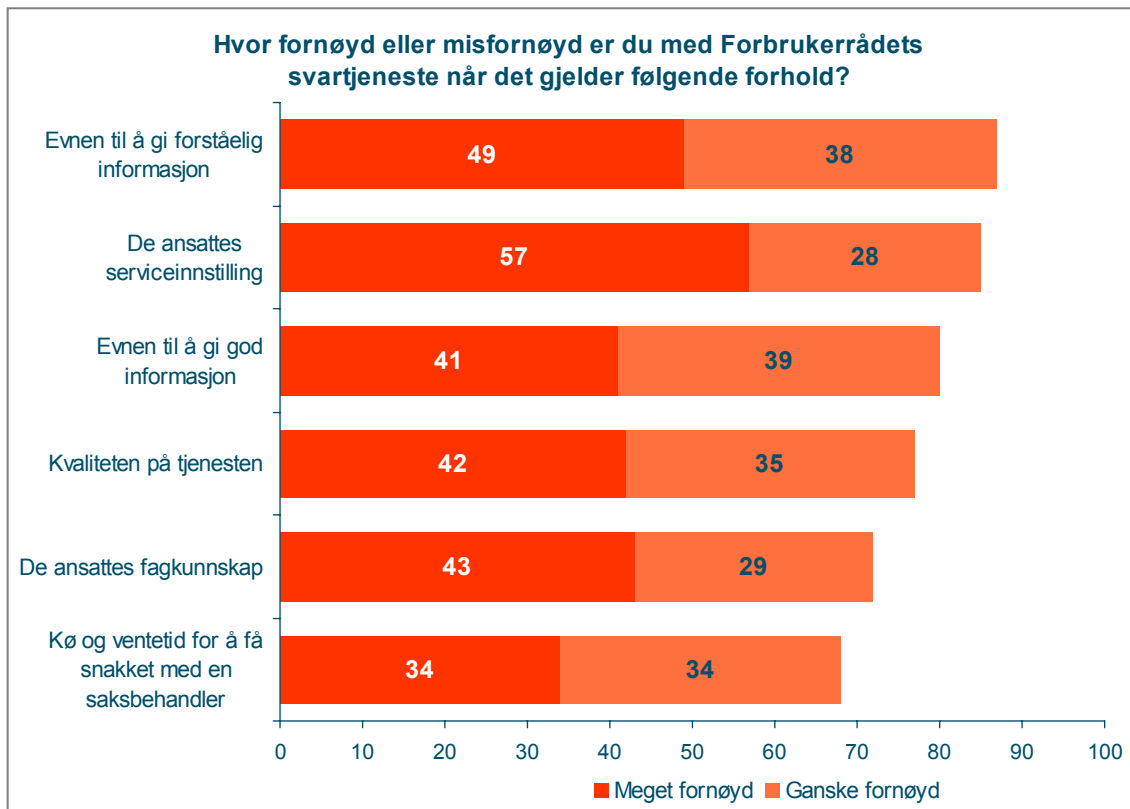
I dette avsnittet skal vi se på tilfredshet med i alt seks spesifikke forhold ved svartjenesten. De spurte er blitt presentert for ett og ett forhold av gangen, og bedt om å angi sin tilfredshet i henhold til følgende svarskala:

- Meget fornøyd = 1**
- Ganske fornøyd = 2**
- Verken 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. 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 andelene som er meget + ganske fornøyd, og sammenligner årets utfall med de tilsvarende tallene fra tidligere målinger.

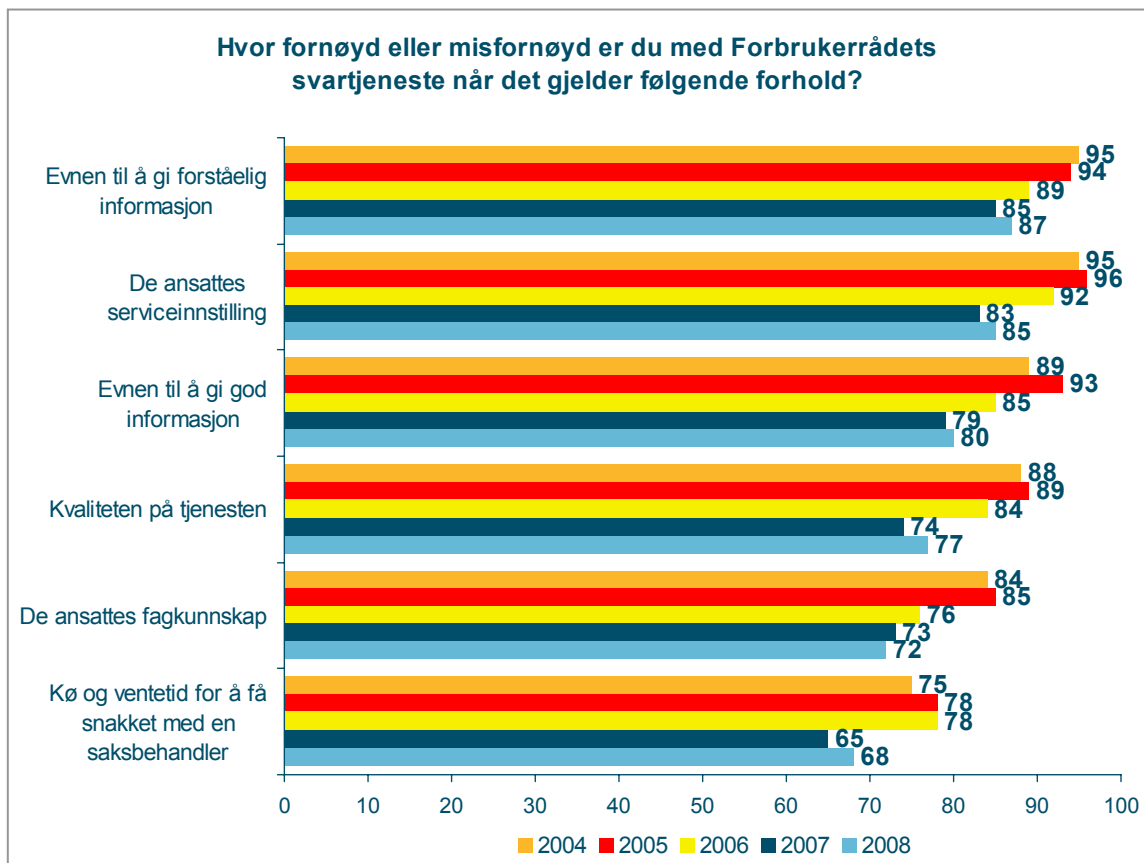
Diagrammet nedenfor viser at respondentene er godt fornøyd med samtlige forhold vi spør om. De er særlig fornøyd med evnen til å gi forståelig informasjon (87 prosent), de ansattes serviceinnstilling (85 prosent), og evnen til å gi god informasjon (80 prosent). Vi merker oss at 3 av 5 innringere faktisk sier seg "meget fornøyd" med de ansattes serviceinnstilling. Halvparten er også "meget fornøyd" med evnen til å gi forståelig informasjon. Nok en gang bekrefter undersøkelsen at de som betjener publikumstelefonen gjør en svært god innsats. Den laveste andelen fornøyd ser vi når det gjelder kø og ventetid på å få snakket med en saksbehandler, men også her er drøyt 2 av 3 tilfredse.

Figur 4



I diagrammet nedenfor viser vi publikums vurdering over tid.

Figur 5



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 merke til at andelen fornøyde er en anelse høyere enn i fjor. Endringene er ikke signifikante, men vi synes dette indikerer en hyggelig utvikling tatt i betraktning den nedadgående trenden vi målte i perioden 2005 til 2007. Vi håper dette er et uttrykk for en skjerpet service og kvalitet på tjenesten siden i fjor, og ikke bare tilfeldige svingninger.

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 (27 prosent misfornøyde). Dette er litt flere enn i fjor (22 prosent). Det skal nevnes at 55 prosent i samme undergruppe sier seg fornøyde, samme som i fjor.

For samtlige forhold ser vi at andelen fornøyde er noe lavere blant de som måtte innom to eller flere personer, enn blant øvrige spurte. Det å bli satt over til flere personer synes altså å trekke ned den totale opplevelsen av kvalitet og tilfredshet med tjenesten.

Et annet generelt trekk er at innringerer med førkjøpssaker er noe mer fornøyde enn de som har andre typer saker. Det kan komme av at andre typer saker er mer misnøyerelaterte i utgangspunktet, og at det bidrar til å "fargelegge" opplevelsen av tjenesten.

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 byråkratislålåm. Det er ingen forhold som skiller seg ut med store andeler misfornøyde. Størst andel misfornøyde finner vi for "kø og ventetid" (19 prosent).

3.4 Holdninger til påstander om Forbrukerrådets svartjeneste (Tabell 10-16)

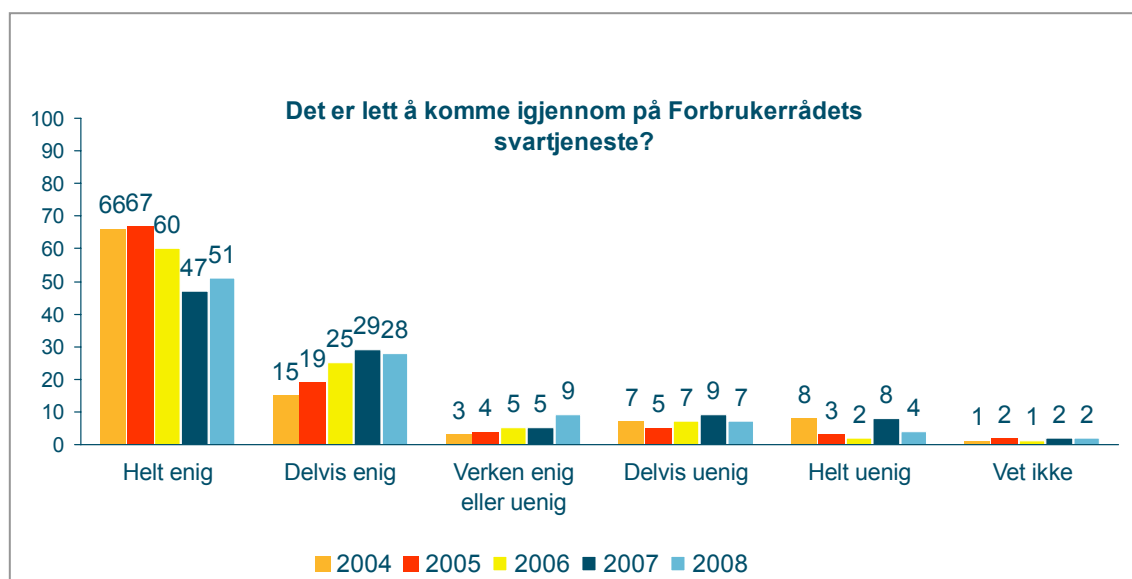
I de tidligere undersøkelsene testet vi noen hypoteser om innringernes oppfatninger av svartjenesten. Det samme har vi gjort i år. Hypotesene er testet ved at vi leser opp noen påstander om svartjenesten, og ber de spurte om å angi hvor enige eller uenige de er i påstanden. Svarene er avgitt i henhold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

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 et klart flertall på 79 prosent enige i påstanden. Til sammen 11 prosent sier seg uenig, mens 9 prosent inntar en nøytral holdning (svarer verken/eller). I år som i fjor er det altså et klart flertall av innringerne som synes tjenesten er lett tilgjengelig. Det er en signifikant nedgang i andelen misfornøyde fra 17 til 11 prosent siden i fjor, men endringen er ikke større enn at den må tolkes nøkternt.

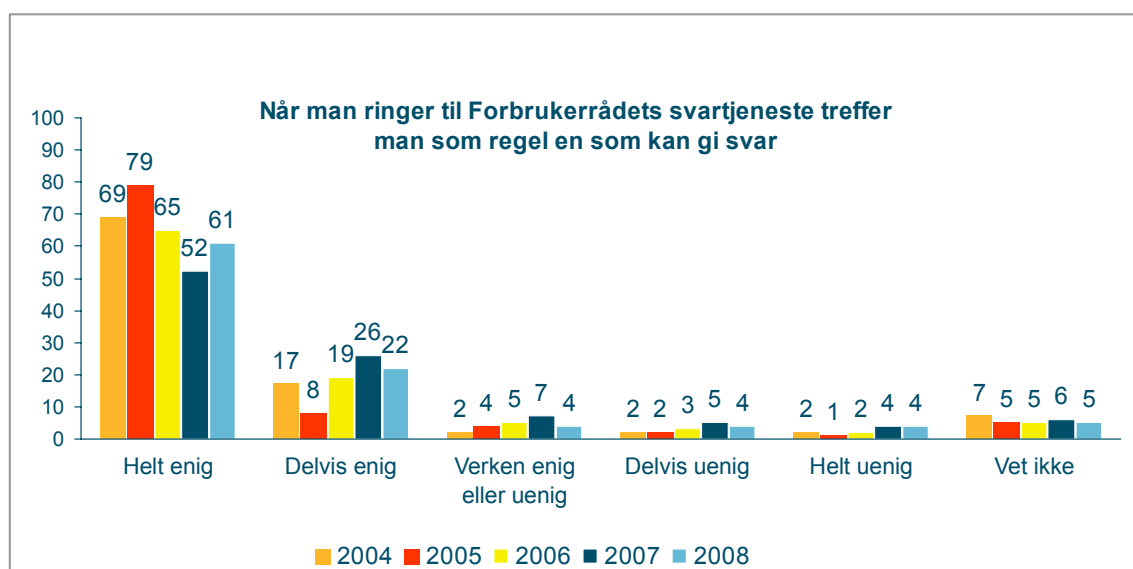
Figur 6



De som måtte innom 2 eller flere personer før de fikk svar forholder seg noe mer nøytralt til påstanden (16 prosent) enn gjennomsnittet.

De aller fleste innringerne (83 prosent) er enig i påstanden: **"Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar"**. I år det signifikant flere enn i fjor som sier seg helt enig. Andelen uenige er på 8 prosent, samme nivå som i fjor.

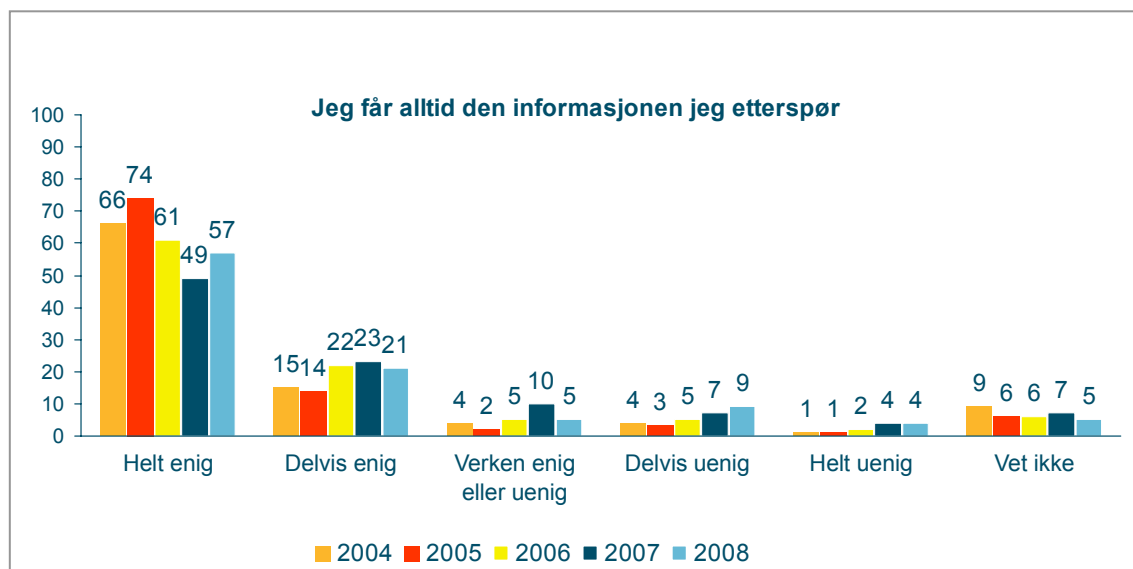
Figur 7



Et klart flertall støtter påstanden enten man har opplevd byråkratislålåm eller ikke, men det er noen flere uenige blant de som har vært innom to eller flere personer før svar (15 prosent).

Den neste påstanden tester om innringerne får svar på det de spør om: **"Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør"**. Hele 78 prosent støtter påstanden, mens 13 prosent tar avstand fra den. Dette er et godt resultat, og vi merker oss at det er noen flere enige i år enn i fjor.

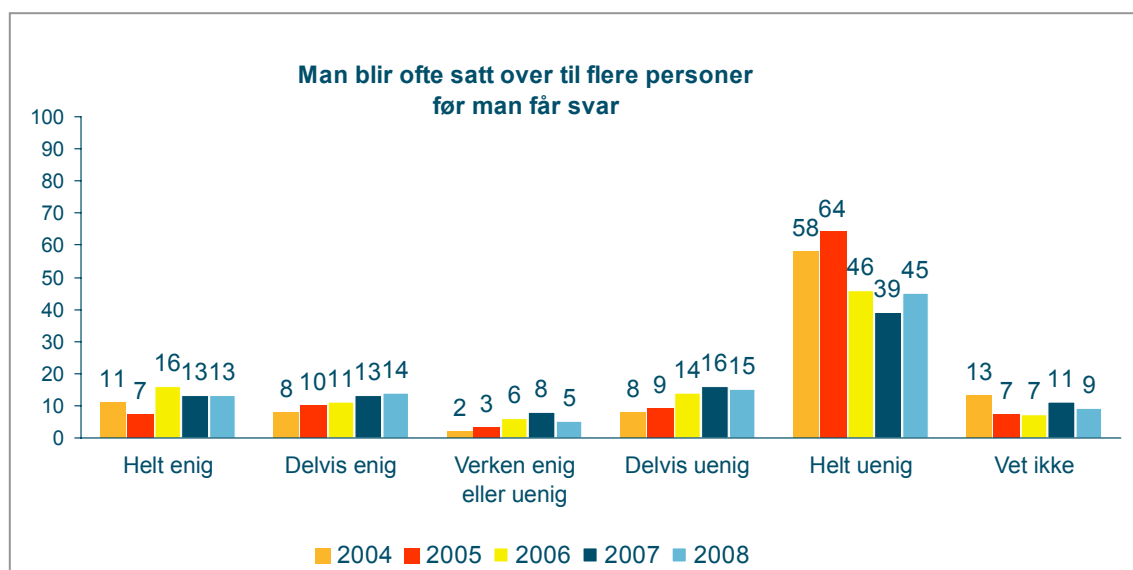
Figur 8



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 20 prosent uenige. De som måtte innom 2 eller flere personer før svar sier seg også mer uenige (26 prosent) enn gjennomsnittet. Det samme mønsteret så vi i fjor.

Neste påstand tar utgangspunkt i hypotesen om byråkratislålåm og lyder: **"Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar"**. Figuren under viser at til sammen 60 prosent tar avstand fra påstanden, litt flere enn i fjor (55 prosent). Fra 2006 til 2007 registrerer vi en svak negativ utvikling ved at det ble noen færre som tok avstand fra påstanden om byråkratislålåm. I år aner vi at tendensen snur, og det blir spennende å se om dette bekreftes ved neste års måling. Andelen enige er imidlertid på fjorårets nivå.

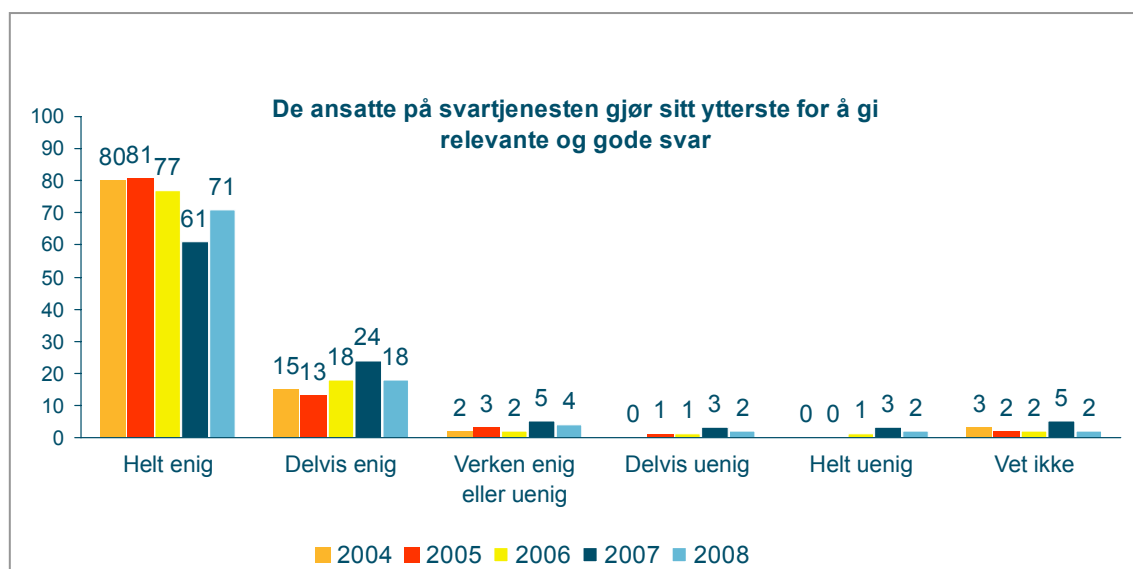
Figur 9



Analyser av undergrupper viser et "selvfølgelig" mønster der de som har vært innom to eller flere personer støtter påstanden i klart større grad (70 prosent) enn de som fikk svar av den som tok telefonen (12 prosent).

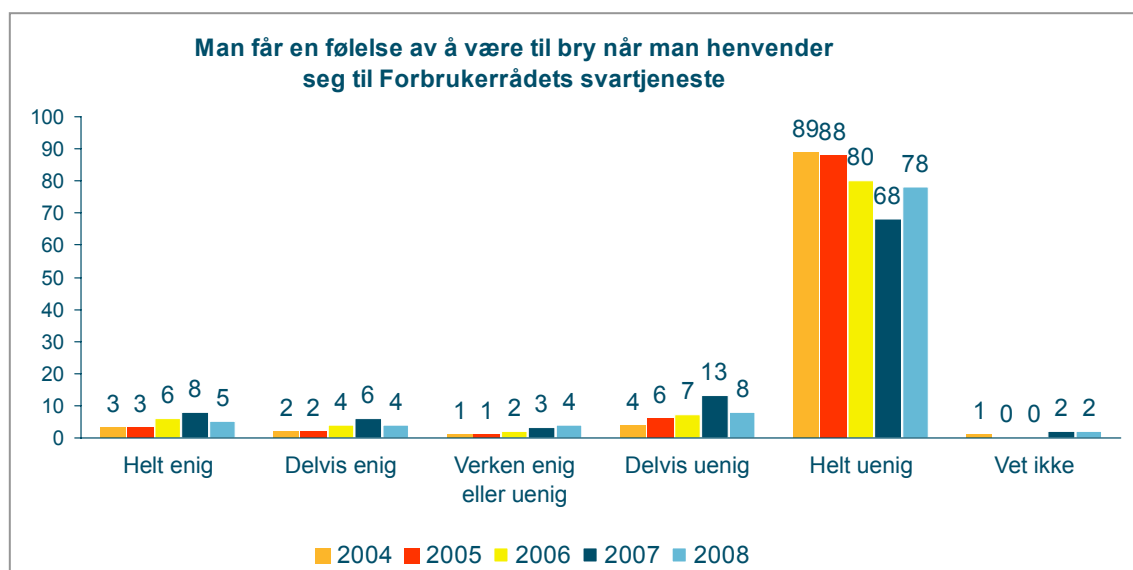
Den neste påstanden lød **"De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar"**. Fjorårets resultat var svært godt, og i år toppes det ytterligere. Påstanden støttes av hele 89 prosent (85 prosent i fjor). Så mange som 71 prosent sier seg "helt enig", ti prosentpoengs økning siden i fjor! Dette er flott tilbakemelding som bør komme de ansatte for øre.

Figur 10



Den neste påstanden lød **"Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste"**. Vi registrerer en svært positiv holdning som har vært rådende ved samtlige undersøkelser, nemlig at et klart flertall av innringerne tar avstand fra påstanden. Hele 86 prosent sier seg uenig, mens 9 prosent støtter utsagnet. Også her ser vi en tendens til positiv utvikling i forhold til i fjor. Det er ingen tvil om at innringerne føler seg velkommen og ivaretatt hos Forbrukerrådets svartjeneste.

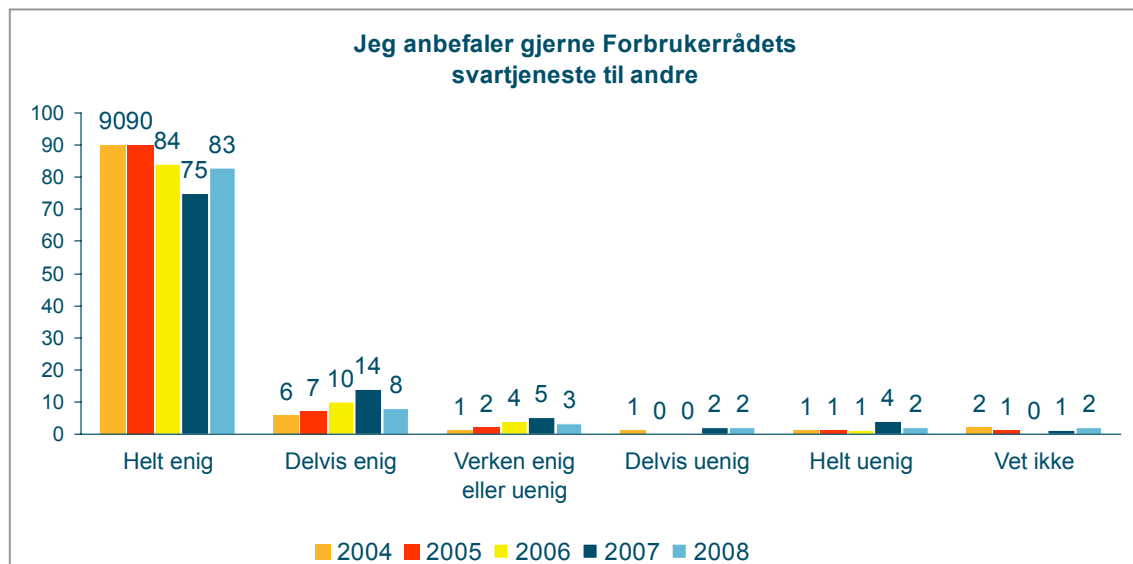
Figur 11



Det er en utbredt uenighet i påstanden enten man har opplevd byråkratislalåm eller ikke. Alt i alt vitner resultatet om at et eventuelt "negativt" inntrykk på grunn av byråkratislalåm 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 publikum en fin tilbakemelding. Hele 91 prosent støtter påstanden, og 83 prosent er helt enig! Dette er på nivå med fjorårets resultater, og det er noen flere helt enige. Viljen til å anbefale tjenesten til andre har utvilsomt sammenheng med egne positive erfaringer. Slike holdninger er en uvurderlig forutsetning for å skape et godt omdømme av tjenesten.

Figur 12

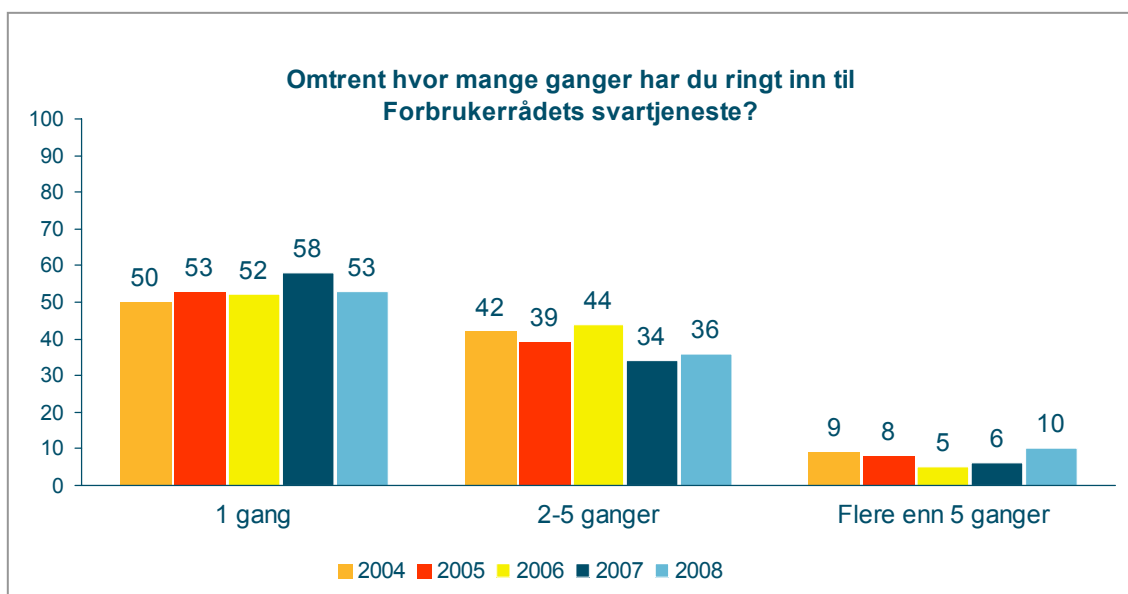


Det er ingen forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte.

3.5 Hvor mange ganger har man ringt til publikumstelefonen (Tabell 17)

I figuren under ser vi på hvor mange ganger de spurte har ringt til tjenesten i løpet av det siste året. Det er 53 prosent som har ringt 1 gang, 36 prosent som har ringt 2-5 ganger, mens 10 prosent har ringt inn mer enn 5 ganger. Det ser ut til at andelen som har ringt publikumstelefonen flere ganger har økt det siste året.

Figur 13

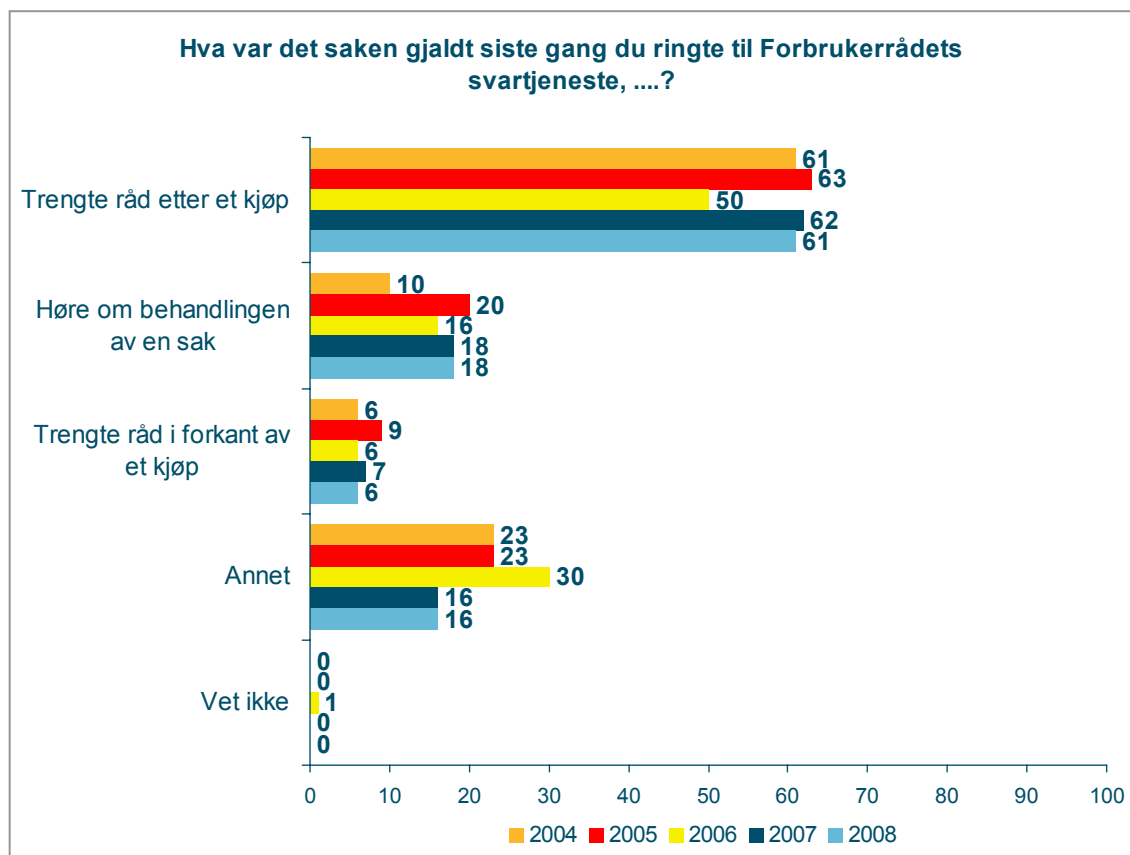


I fjor så vi at de som var innom to eller flere personer før de fikk svar, hadde gjort klart flere henvendelser til tjenesten enn de øvrige spurte. I år registrerer vi motsatt tendens: De som har opplevd byråkratislålåm, har ringt inn færre ganger enn de som fikk svar av den som tok telefonen. De som har kontaktet tjenesten i forbindelse med en saksbehandling, har ringt inn flere ganger enn de som har henvendt seg av andre grunner.

3.6 Saksforhold (Tabell 18)

I 2008 ringer publikum inn av samme grunner som i fjor. Det vanligste saksforholdet er etterkjøp (61 prosent). Derneft ville 18 prosent høre om behandlingen av en sak, 6 prosent trengte råd forkant av et kjøp, mens 16 prosent fremførte andre forhold.

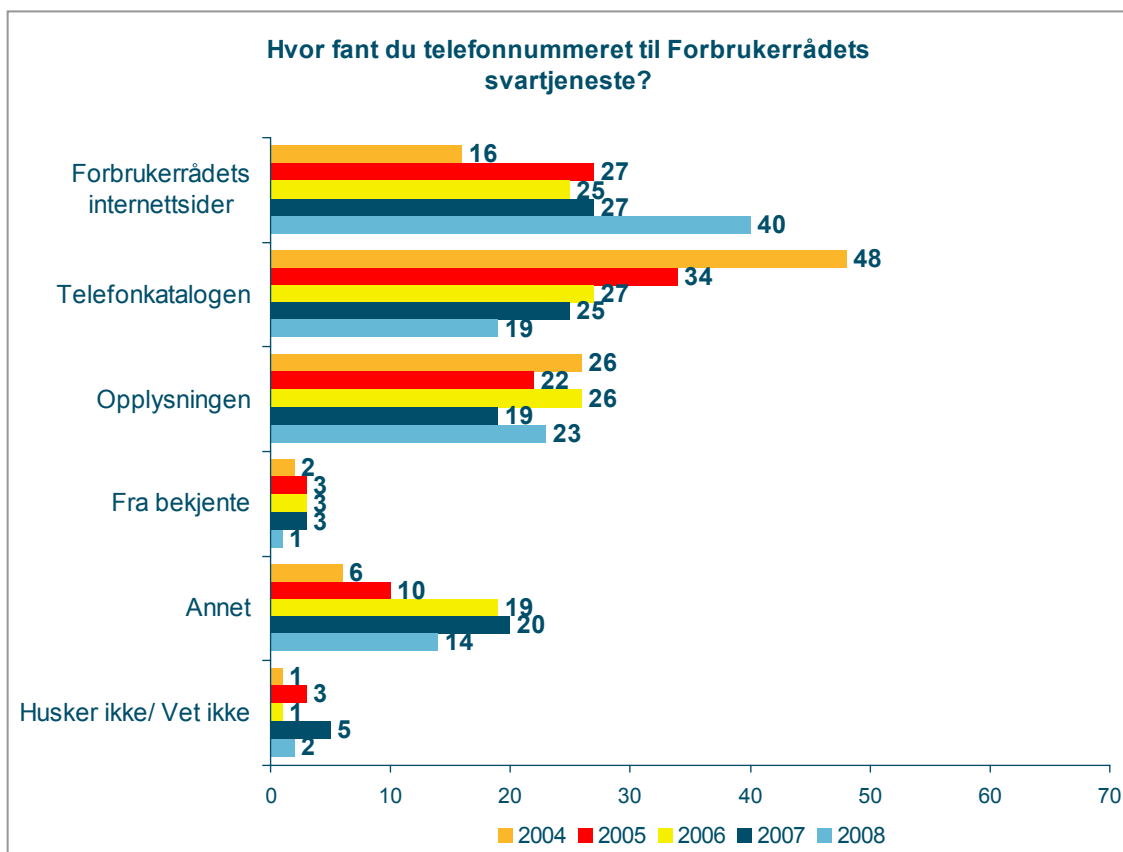
Figur 14



3.7 Hvor fant man telefonnummeret til publikumstelefonen (Tabell 19)

Diagrammet nedenfor viser hvor publikum fant nummeret til publikumstelefonen, og vi viser kun svar som er nevnt av 2 prosent eller flere. Det blir stadig færre som bruker telefonkatalogen; 19 prosent i år. Andelen som svarer Forbrukerrådets nettsider (40 prosent) har økt betydelig i forhold til i fjor. Andelen som har brukt opplysningen ligger stabilt på 23 prosent.

Figur 15

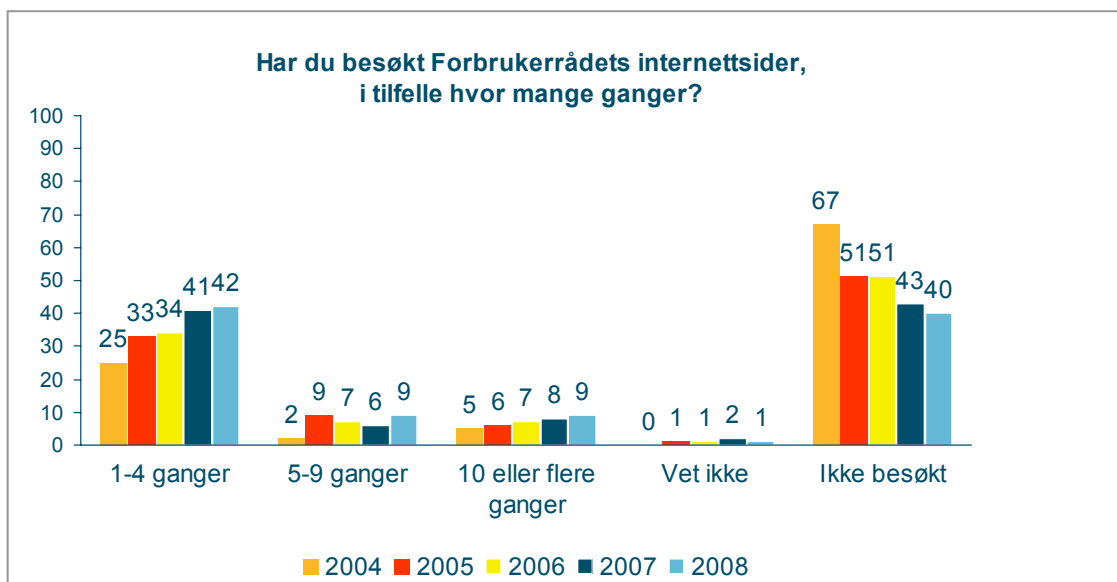


De eldste innringerne svarer telefonkatalogen i klart større grad (32 prosent) enn gjennomsnittet. De yngste viser i klart større grad til nettsiden (42 prosent).

3.8 Besøk på Forbrukerrådets nettsider (Tabell 20)

Andelen av innringerne som har besøkt Forbrukerrådets nettsider har økt jevnt og trutt siden 2004. I år er det 60 prosent totalt sett som har besøkt sidene. Den vanligste besøksfrekvensen er 1-4 ganger (42 prosent).

Figur 16

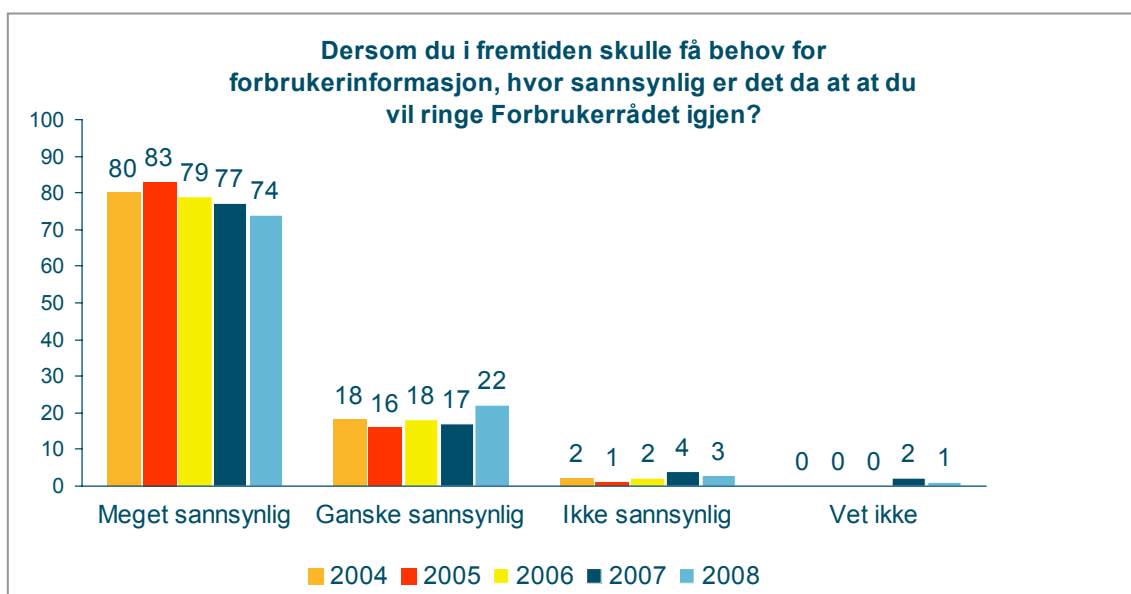


De som har ringt inn til tjenesten 2 ganger eller mer, har besøkt nettsidene flere ganger enn gjennomsnittet. Ikke overraskende er de eldste innringerne klart sjeldnere gjester på nettsidene enn yngre innringere.

3.9 Sannsynligheten for å ringe tilbake (Tabell 21)

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 (96 prosent) anser dette som sannsynlig, og hele 74 prosent 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.

Figur 17

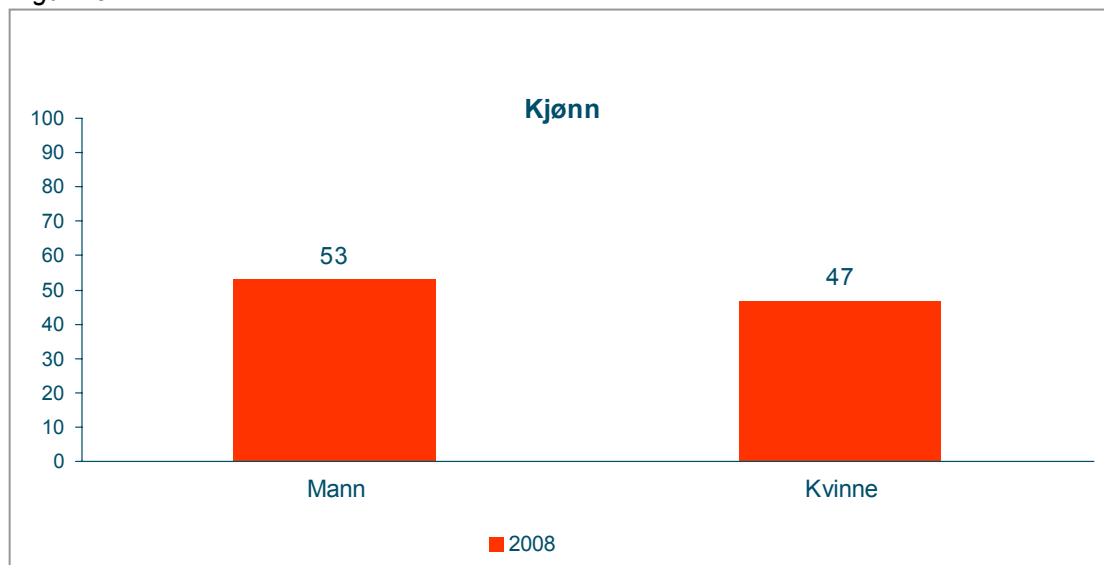


Vi finner ingen store variasjoner i svar mellom undergrupper av spurte. Også blant de som har opplevd byråkratislålåm er det et klart flertall som vil ringe tilbake, men andelen som anser det som "meget sannsynlig" er betydelig lavere (59 prosent) enn gjennomsnittet.

3.10 Karakteristika av innringerne (Tabell 22-25)

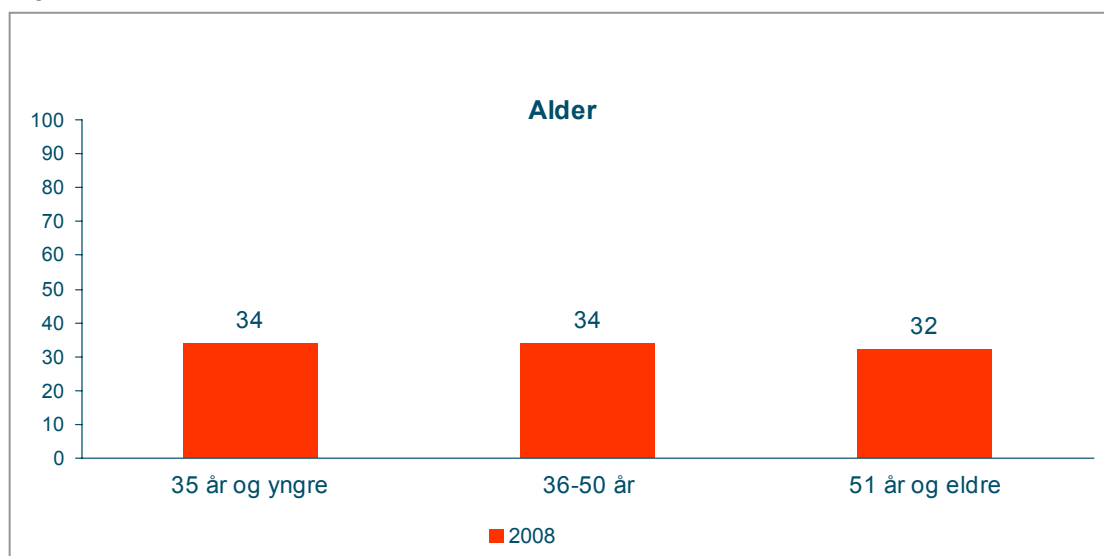
Det er noen flere menn (53 prosent) enn kvinner (47 prosent) blant innringerne.

Figur 18



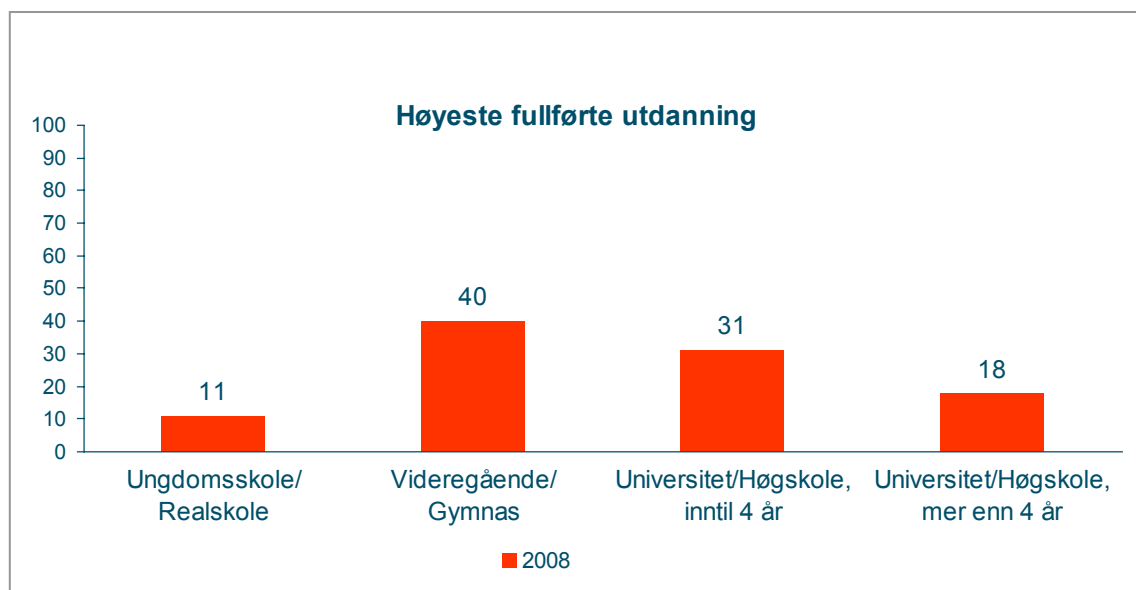
Det er en jevn aldersfordeling blant innringerne. Gjennomsnittsalderen er 44 år.

Figur 19



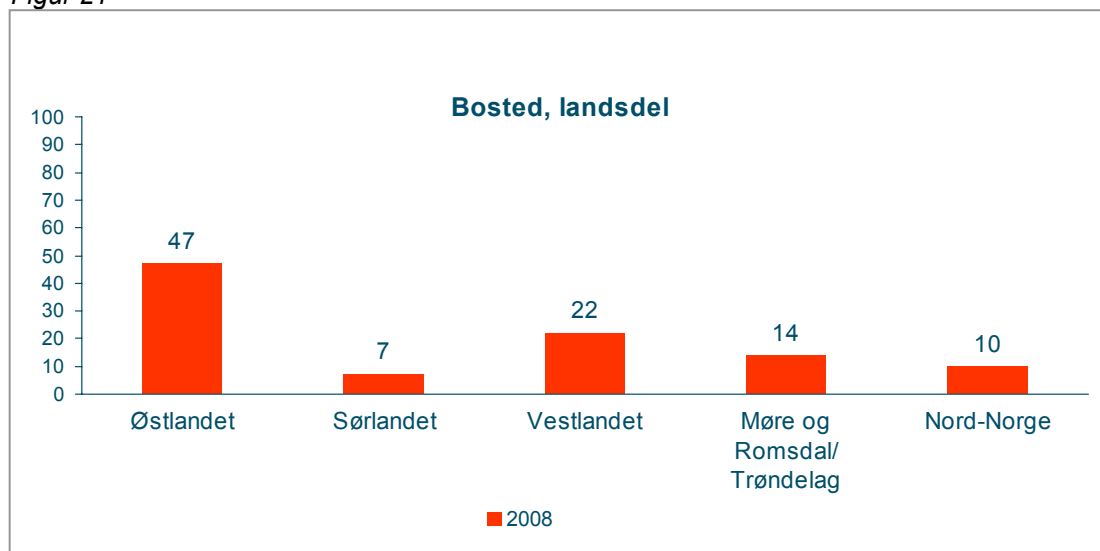
Det er omtrent like mange med utdanning på universitets- og høgskolenivå (49 prosent) som med ungdomsskole-/gymnasnivå (51 prosent).

Figur 20



Det er klart flere innringere fra Østlandet enn fra andre landsdeler.

Figur 21



4. Feilmarginer

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 prosent sannsynlighet inneholder det sanne resultat.

5. Tabellvedlegg

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

Table: 1

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Meget fornøyd (1)	37%	40%	49%	22% ▼	35%	39%	63% ▲	35%	37%	33%	27% ▼	48% ▲	31%	38%	42%	37%	36%	38%	35%
Ganske fornøyd (2)	35%	37%	35%	34%	36%	33%	26%	42% ▲	20% ▼	29%	41% ▲	28% ▼	37%	36%	31%	34%	36%	30% ▼	39% ▲
Hverken fornøyd eller misfornøyd (3)	15%	11% ▼	11%	28% ▲	18%	11%	-	13%	19%	27%	16%	13%	17%	13%	16%	14%	16%	17%	13%
Litt misfornøyd (4)	7%	5%	3%	14% ▲	7%	8%	5%	5%	15%	8%	8%	7%	8%	8%	6%	10%	5%	9%	6%
Meget misfornøyd (5)	3%	2%	3%	2%	1% ▼	6%	-	3%	4%	4%	3%	3%	4%	4%	2%	3%	4%	5%	2%
Vet ikke	3%	5% ▲	-	-	3%	3%	5%	3%	6%	-	5% ▲	1% ▼	3%	3%	3%	3%	3%	1%	4%
Mean	2,0	1,9	1,8	2,4	2,0	2,1	1,4	2,0	2,2	2,2	2,1	1,9	2,1	2,0	1,9	2,0	2,0	2,1	2,0

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

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?

Table: 2

	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel		
	Total	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet
Base	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Fikk svar av den som tok telefonen	57%	100%	-	-	51%	64%	53%	63%	59%	31%	61%	52%	68%	56%	47%	57%	57%	55%	59%
Ble sendt videre til en annen	33%	-	100%	100%	38%	26%	42%	26%	30%	61%	31%	34%	25%	30%	44%	35%	30%	33%	32%
Annet	6%	-	-	-	4%	7%	5%	4%	11%	6%	3%	9%	3%	11%	3%	5%	6%	6%	5%
Husker ikke/Vet ikke	5%	-	-	-	6%	3%	-	7%	-	2%	5%	4%	4%	4%	6%	3%	7%	6%	4%

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
 06.11.2008



Top

Omtrent hvor mange personer var du innom før du kom frem til den rette saksbehandleren?

Table: 3

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel		
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet	
Base	99	-	37	58	61	37	8	48	16	30	50	49	26	31	42	55	44	47	52
1 person	37%	-	100% ▲	- ▼	38%	38%	50%	35%	31%	37%	32%	43%	23% ▼	48%	38%	47% ▲	25% ▼	30%	44%
2 personer	49%	-	- ▼	84% ▲	48%	51%	38%	54%	56%	47%	54%	45%	65% ▲	35% ▼	50%	45%	55%	53%	46%
3-4 personer	8%	-	- ▼	14% ▲	11%	3%	-	10%	-	10%	8%	8%	4%	13%	7%	5%	11%	9%	8%
5 personer eller flere	1%	-	-	2%	2%	-	-	-	-	3%	2%	-	-	-	2%	2%	-	-	2%
Husker ikke/Vet ikke	4%	-	-	-	2%	8%	13%	-	13%	3%	4%	4%	8%	3%	2%	- ▼	9% ▲	9%	-

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

Evnen til å gi god informasjon :

Table: 4

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Meget fornøyd (1)	41%	46% ▲	49%	26% ▼	38%	45%	53%	42%	35%	39%	34% ▼	50% ▲	33% ▼	46%	45%	45%	38%	42%	41%
Ganske fornøyd (2)	39%	36%	38%	48% ▲	41%	37%	37%	38%	46%	33%	45% ▲	32% ▼	42%	38%	35%	37%	41%	32% ▼	45% ▲
Hverken fornøyd eller misfornøyd (3)	7%	7%	5%	7%	8%	5%	11%	6%	6%	8%	9%	4%	11% ▲	4%	5%	7%	6%	9%	5%
Litt misfornøyd (4)	9%	8%	3%	16% ▲	8%	11%	-	11%	9%	10%	9%	9%	13%	6%	9%	10%	8%	14% ▲	5% ▼
Meget misfornøyd (5)	2%	2%	3%	-	2%	2%	-	1%	4%	4%	1%	3%	1%	4%	1%	1%	3%	3%	1%
Kan ikke svare	2%	2%	3%	3%	3%	1%	-	2%	-	6% ▲	2%	2%	-	2%	4%	1%	3%	1%	3%
Mean	1,9	1,8	1,7	2,1	1,9	1,9	1,6	1,9	2,0	2,0	2,0	1,8	2,1	1,8	1,8	1,9	1,9	2,0	1,8

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

Evnene til å gi forståelig informasjon :

Table: 5

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Meget fornøyd (1)	49%	55% ▲	57%	31% ▼	48%	50%	53%	48%	48%	53%	48%	50%	42% ▼	51%	54%	53%	45%	48%	50%
Ganske fornøyd (2)	38%	35%	32%	48% ▲	38%	38%	42%	39%	35%	35%	42% ▲	33% ▼	39%	38%	35%	34%	41%	37%	39%
Hverken fornøyd eller misfornøyd (3)	6%	3% ▼	5%	14% ▲	7%	6%	5%	5%	9%	6%	5%	8%	11% ▲	5%	3%	6%	6%	6%	7%
Litt misfornøyd (4)	4%	4%	-	3%	4%	3%	-	4%	6%	2%	2% ▼	6% ▲	4%	3%	4%	4%	3%	5%	2%
Meget misfornøyd (5)	2%	2%	3%	2%	1%	3%	-	3%	2%	-	2%	2%	3%	2%	1%	2%	2%	4%	1%
Kan ikke svare	1%	1%	3%	2%	2%	1%	-	1%	-	4%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%
Mean	1,7	1,6	1,6	1,9	1,7	1,7	1,5	1,7	1,8	1,6	1,7	1,7	1,9	1,7	1,6	1,7	1,7	1,8	1,6

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

Kvaliteten på tjenesten :

Table: 6

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Meget fornøyd (1)	42%	49% ▲	54%	22% ▼	42%	42%	42%	43%	39%	41%	36% ▼	49% ▲	38%	43%	45%	45%	39%	43%	42%
Ganske fornøyd (2)	35%	33%	30%	40%	33%	38%	32%	34%	39%	37%	40% ▲	29% ▼	36%	38%	31%	32%	39%	31%	39%
Hverken fornøyd eller misfornøyd (3)	9%	6% ▼	3%	19% ▲	11%	6%	16%	7%	9%	10%	9%	8%	12%	9%	5%	8%	10%	11%	7%
Litt misfornøyd (4)	6%	4%	5%	10%	8% ▲	4% ▼	5%	8%	4%	4%	7%	5%	7%	5%	6%	7%	5%	6%	6%
Meget misfornøyd (5)	3%	2%	-	3%	1%	5%	-	2%	6%	4%	3%	3%	3%	3%	3%	2%	4%	5%	1%
Kan ikke svare	5%	6%	8%	5%	5%	6%	5%	6%	4%	4%	5%	6%	4%	3%	9% ▲	6%	4%	4%	6%
Mean	1,9	1,7	1,6	2,3	1,9	1,9	1,8	1,8	1,9	1,9	1,9	1,8	2,0	1,8	1,8	1,8	1,9	2,0	1,8

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

De ansattes fagkunnskap :

Table: 7

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Meget fornøyd (1)	43%	45%	54%	28% ▼	43%	43%	47%	43%	37%	45%	35% ▼	51% ▲	36%	46%	46%	46%	39%	43%	43%
Ganske fornøyd (2)	29%	28%	24%	40% ▲	26%	33%	26%	32%	30%	18% ▼	35% ▲	24% ▼	32%	29%	27%	28%	31%	28%	30%
Hverken fornøyd eller misfornøyd (3)	9%	9%	8%	10%	9%	8%	16%	8%	9%	8%	9%	8%	13% ▲	11%	2% ▼	8%	9%	9%	9%
Litt misfornøyd (4)	5%	4%	3%	10%	6%	4%	-	6%	9%	4%	8% ▲	3% ▼	9% ▲	3%	4%	5%	6%	9% ▲	2% ▼
Meget misfornøyd (5)	1%	-	3%	2%	1%	1%	-	1%	2%	-	1%	1%	-	3% ▲	-	1%	1%	1%	1%
Kan ikke svare	13%	13%	8%	10%	16%	10%	11%	10% ▼	13%	24% ▲	13%	13%	10%	9%	21% ▲	12%	14%	11%	14%
Mean	1,8	1,7	1,6	2,1	1,8	1,7	1,6	1,8	2,0	1,6	1,9	1,6	1,9	1,8	1,6	1,7	1,8	1,8	1,7

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

De ansattes serviceinnstilling :

Table: 8

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Meget fornøyd (1)	58%	65% ▲	57%	45% ▼	56%	60%	68%	57%	56%	57%	55%	61%	51% ▼	61%	61%	57%	59%	53%	61%
Ganske fornøyd (2)	28%	24% ▼	30%	38% ▲	30%	25%	26%	30%	24%	24%	31%	24%	33%	26%	24%	29%	27%	29%	27%
Hverken fornøyd eller misfornøyd (3)	6%	4%	8%	9%	7%	6%	-	5%	11%	6%	9% ▲	3% ▼	8%	6%	5%	5%	8%	8%	5%
Litt misfornøyd (4)	4%	3%	5%	3%	3%	6%	-	3%	6%	10% ▲	3%	6%	4%	7%	2%	5%	3%	6%	3%
Meget misfornøyd (5)	2%	1%	-	5% ▲	3%	1%	-	2%	2%	2%	-	4% ▲	-	1%	5% ▲	1%	3%	1%	2%
Kan ikke svare	2%	3%	-	-	2%	2%	5%	2%	2%	-	3%	1%	4%	-	2%	3%	1%	3%	1%
Mean	1,6	1,4	1,6	1,9	1,6	1,6	1,3	1,6	1,7	1,8	1,6	1,7	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,7	1,6

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

Kø og ventetid for å få snakket med en saksbehandler :

Table: 9

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Meget fornøyd (1)	34%	38%	43%	21% ▼	35%	33%	32%	33%	35%	37%	33%	36%	27% ▼	37%	39%	32%	36%	28% ▼	39% ▲
Ganske fornøyd (2)	34%	35%	41%	34%	34%	33%	47%	35%	26%	31%	35%	32%	32%	34%	35%	34%	33%	40% ▲	28% ▼
Hverken fornøyd eller misfornøyd (3)	11%	9%	5%	14%	11%	9%	11%	12%	11%	4%	13%	8%	18% ▲	7%	7%	9%	12%	11%	11%
Litt misfornøyd (4)	11%	10%	8%	17%	13%	10%	11%	11%	17%	10%	11%	12%	11%	13%	10%	13%	10%	12%	11%
Meget misfornøyd (5)	8%	5%	3%	10%	6%	10%	-	6%	11%	12%	7%	8%	9%	7%	7%	8%	7%	6%	9%
Kan ikke svare	3%	2%	-	3%	1%	4%	-	3%	-	6%	2%	3%	3%	4%	1%	3%	2%	3%	2%
Mean	2,2	2,1	1,9	2,6	2,2	2,3	2,0	2,2	2,4	2,3	2,2	2,2	2,4	2,2	2,1	2,3	2,2	2,2	2,2

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

Det er lett å komme igjennom på Forbrukerådets svartjeneste :

Table: 10

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Helt enig (1)	51%	58%	65%	36%	46%	57%	42%	54%	50%	41%	52%	50%	47%	55%	51%	54%	48%	48%	53%
Delvis enig (2)	28%	25%	27%	34%	33%	23%	42%	27%	22%	35%	29%	27%	31%	25%	28%	26%	30%	31%	25%
Hverken enig eller uenig (3)	9%	7%	5%	16%	9%	8%	16%	8%	9%	8%	10%	7%	13%	5%	8%	8%	9%	9%	8%
Delvis uenig (4)	7%	5%	3%	7%	8%	5%	-	7%	9%	6%	6%	8%	2%	10%	8%	6%	7%	6%	7%
Helt uenig (5)	4%	3%	-	5%	2%	6%	-	2%	7%	6%	3%	4%	5%	4%	2%	3%	4%	4%	3%
Vet ikke / Kan ikke svare	2%	2%	-	2%	3%	1%	-	2%	2%	4%	1%	3%	2%	2%	2%	3%	1%	1%	2%
Mean	1,8	1,7	1,5	2,1	1,9	1,8	1,7	1,7	2,0	2,0	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,9	1,8	1,8

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
 06.11.2008



Top

Når man ringer til Forbrukerådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar :

Table: 11

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Helt enig (1)	61%	70% ▲	57%	40% ▼	56% ▼	66% ▲	53%	66% ▲	56%	49% ▼	57%	65%	63%	60%	60%	60%	62%	57%	64%
Delvis enig (2)	23%	19% ▼	24%	33% ▲	24%	21%	37%	20%	26%	27%	26% ▲	18% ▼	22%	23%	23%	25%	20%	23%	22%
Hverken enig eller uenig (3)	4%	2%	8%	5%	5%	2%	11%	2%	4%	6%	4%	3%	4%	4%	3%	3%	5%	3%	4%
Delvis uenig (4)	4%	1% ▼	-	10% ▲	3%	5%	-	4%	6%	2%	4%	3%	3%	5%	3%	3%	5%	5%	2%
Helt uenig (5)	4%	3%	3%	5%	4%	4%	-	2% ▼	9% ▲	6%	4%	4%	3%	5%	4%	4%	4%	5%	3%
Vet ikke / Kan ikke svare	5%	5%	8%	7%	8% ▲	2% ▼	-	6%	-	10%	4%	6%	6%	4%	6%	6%	5%	6%	4%
Mean	1,6	1,4	1,6	2,0	1,6	1,6	1,6	1,5	1,9	1,8	1,7	1,5	1,5	1,7	1,6	1,6	1,6	1,7	1,5

Overlap formulae used
 - Cell Chi Square: (10%)
 06.11.2008



Top

Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør :

Table: 12

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Helt enig (1)	57%	62% ▲	76% ▲	36% ▼	54%	60%	63%	57%	57%	49%	53%	61%	55%	58%	57%	61% ▲	52% ▼	51% ▼	61% ▲
Delvis enig (2)	22%	21%	14%	22%	21%	22%	26%	21%	19%	22%	25%	17%	23%	19%	23%	19%	24%	25%	19%
Hverken enig eller uenig (3)	5%	5%	3%	9%	7% ▲	2% ▼	11%	4%	2%	8%	4%	5%	7%	6%	1% ▼	5%	5%	4%	5%
Delvis uenig (4)	9%	4% ▼	5%	21% ▲	6%	11%	-	10%	11%	8%	9%	8%	7%	10%	9%	10%	7%	8%	9%
Helt uenig (5)	4%	3%	3%	5%	4%	4%	-	2% ▼	9% ▲	6%	3%	4%	2%	5%	4%	3%	5%	5%	2%
Vet ikke / Kan ikke svare	5%	5%	-	7%	8% ▲	1% ▼	-	6%	2%	6%	5%	5%	7%	3%	5%	3% ▼	7% ▲	7%	3%
Mean	1,7	1,6	1,5	2,3	1,7	1,8	1,5	1,7	1,9	1,9	1,8	1,7	1,7	1,8	1,7	1,7	1,8	1,8	1,7

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

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

Table: 13

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Helt enig (1)	13%	6% ▼	11%	34% ▲	14%	11%	11%	12%	13%	16%	15%	10%	13%	13%	14%	12%	14%	16% ▲	10% ▼
Delvis enig (2)	14%	6% ▼	14%	36% ▲	13%	15%	26%	13%	17%	12%	16%	11%	13%	14%	15%	15%	12%	12%	16%
Hverken enig eller uenig (3)	5%	3%	3%	7%	4%	4%	5%	4%	6%	8%	3% ▼	7% ▲	5%	4%	5%	3%	6%	4%	6%
Delvis uenig (4)	15%	15%	27% ▲	7% ▼	16%	13%	5%	14%	17%	16%	13%	16%	13%	20% ▲	10%	17%	12%	15%	14%
Helt uenig (5)	45%	61% ▲	41%	9% ▼	38% ▼	55% ▲	42%	47%	46%	37%	46%	45%	47%	42%	47%	45%	46%	45%	46%
Vet ikke / Kan ikke svare	9%	8%	5%	7%	15% ▲	1% ▼	11%	10%	2% ▼	10%	7%	10%	10%	7%	9%	8%	9%	9%	9%
Mean	3,7	4,3	3,8	2,1	3,6	3,9	3,5	3,8	3,7	3,5	3,6	3,8	3,8	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,8

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

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

Table: 14

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Helt enig (1)	71%	75%	78%	62% ▼	69%	73%	63%	74%	69%	65%	70%	72%	65% ▼	72%	77%	74%	69%	70%	72%
Delvis enig (2)	18%	16%	11%	22%	18%	18%	32%	16%	17%	22%	19%	17%	24% ▲	17%	13% ▼	16%	20%	18%	18%
Hverken enig eller uenig (3)	4%	3%	3%	7%	6%	2%	-	4%	7%	2%	4%	3%	7%	3%	2%	3%	5%	6%	2%
Delvis uenig (4)	2%	2%	8% ▲	2%	2%	3%	5%	2%	2%	4%	3%	1%	2%	4%	1%	2%	3%	3%	2%
Helt uenig (5)	2%	1%	-	5%	3%	2%	-	2%	2%	4%	1%	3%	-	2%	5% ▲	3%	2%	2%	2%
Vet ikke / Kan ikke svare	2%	3%	-	2%	3%	1%	-	2%	4%	2%	2%	3%	3%	2%	2%	3%	2%	1%	3%
Mean	1,4	1,3	1,4	1,6	1,5	1,4	1,5	1,4	1,5	1,6	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,5	1,5	1,4

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
 06.11.2008



Top

Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerådets svartjeneste :

Table: 15

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Helt enig (1)	5%	4%	3%	7%	6%	4%	5%	4%	4%	8%	4%	5%	6%	4%	4%	5%	5%	8%	2%
Delvis enig (2)	4%	3%	8%	3%	4%	4%	-	4%	6%	4%	4%	3%	8%	2%	2%	3%	5%	4%	4%
Hverken enig eller uenig (3)	4%	2%	5%	9%	5%	2%	5%	4%	2%	6%	3%	4%	4%	2%	5%	1%	6%	4%	3%
Delvis uenig (4)	8%	5%	5%	12%	6%	9%	11%	7%	11%	6%	11%	3%	10%	10%	3%	8%	7%	9%	7%
Helt uenig (5)	78%	82%	78%	66%	76%	79%	68%	80%	76%	71%	74%	83%	70%	81%	83%	79%	76%	74%	81%
Vet ikke / Kan ikke svare	2%	3%	-	3%	3%	2%	11%	1%	2%	4%	3%	1%	3%	2%	2%	4%	1%	2%	2%
Mean	4,5	4,6	4,5	4,3	4,5	4,6	4,5	4,6	4,5	4,3	4,5	4,6	4,3	4,6	4,6	4,6	4,5	4,4	4,7

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
 06.11.2008



Top

Jeg anbefaler gjerne Forbrukerådets svartjeneste til andre :

Table: 16

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Helt enig (1)	83%	87% ▲	84%	74% ▼	81%	87%	89%	84%	85%	76%	82%	85%	79%	87%	84%	88% ▲	79% ▼	83%	84%
Delvis enig (2)	8%	7%	8%	12%	9%	6%	11%	8%	9%	6%	9%	6%	9%	9%	5%	5% ▼	10% ▲	6%	9%
Hverken enig eller uenig (3)	3%	1% ▼	3%	9% ▲	4%	2%	-	2%	6%	4%	4%	1%	6% ▲	- ▼	3%	1% ▼	5% ▲	4%	2%
Delvis uenig (4)	2%	2%	3%	-	3%	1%	-	2%	-	4%	2%	2%	4%	-	2%	3%	1%	1%	2%
Helt uenig (5)	2%	2%	3%	2%	3%	2%	-	3%	-	4%	2%	3%	1%	4%	2%	2%	3%	4%	1%
Vet ikke / Kan ikke svare	2%	1%	-	3%	2%	1%	-	1%	-	6% ▲	1%	3%	1%	1%	3%	1%	2%	1%	2%
Mean	1,3	1,2	1,3	1,4	1,3	1,2	1,1	1,3	1,2	1,5	1,3	1,3	1,4	1,2	1,3	1,2	1,3	1,3	1,3

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
 06.11.2008



Top

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

Table: 17

	Byråkratislålåm				Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Total	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet
Base	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
1 gang	53%	48% ▼	62%	64% ▲	100% ▲	- ▼	53%	54%	33% ▼	67% ▲	51%	55%	53%	47%	59%	51%	55%	56%	50%
2-5 ganger	36%	40%	32%	29%	- ▼	78% ▲	37%	36%	50% ▲	27%	38%	35%	33%	42%	33%	35%	38%	34%	39%
Flere enn 5 ganger	10%	13% ▲	5%	5%	- ▼	22% ▲	11%	9%	17% ▲	6%	11%	9%	14%	10%	7%	14% ▲	7% ▼	10%	11%
Tvil/Vet ikke	*	-	-	2%	-	-	- ▼	1%	-	-	-	1%	-	1%	-	1%	-	-	1%

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
 06.11.2008



Top

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?

Table: 18

	Byråkratislålåm				Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Total	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet
Base	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	6%	6%	11%	5%	6%	6%	100%	1%	-	-	6%	6%	5%	4%	10%	7%	5%	6%	7%
Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	61%	67%	46%	53%	63%	59%	5%	100%	2%	4%	62%	60%	66%	66%	50%	57%	65%	59%	63%
Høre om behandling av en sak	18%	19%	14%	16%	11%	26%	-	1%	100%	-	20%	15%	16%	18%	20%	21%	14%	18%	18%
Annet	16%	9%	30%	31%	21%	11%	-	1%	-	100%	14%	19%	14%	13%	22%	15%	18%	20%	13%
Vet ikke	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Overlap formulae used
 - Cell Chi Square: (10%)
 06.11.2008



Top

Hvor fant du telefonnummeret til Forbrukerrådets svartjeneste?

Table: 19

	Byråkratislålåm				Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Total	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet
Base	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
I telefonkatalogen	20%	20%	11%	19%	21%	18%	26%	15%	28%	24%	15%	24%	14%	13%	32%	22%	17%	18%	21%
Opplysningen	23%	22%	32%	24%	28%	17%	16%	26%	19%	16%	21%	25%	22%	19%	28%	30%	16%	23%	22%
På Forbrukerrådets nettsider	40%	42%	41%	31%	35%	46%	37%	42%	43%	33%	48%	31%	50%	41%	28%	30%	51%	39%	41%
I avisen	*	1%	-	-	-	1%	-	-	-	2%	1%	-	-	-	1%	1%	-	1%	-
I tidsskrift	*	1%	-	-	1%	-	-	-	2%	-	1%	-	-	-	1%	1%	-	1%	-
På TV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reklamekampanje på buss/trikk/T-bane	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fikk det fra bekjente	1%	1%	-	3%	3%	-	5%	1%	4%	-	1%	1%	3%	1%	-	2%	1%	1%	1%
Fra forhandleren	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Annet	14%	10%	14%	21%	11%	16%	16%	14%	6%	22%	12%	15%	11%	22%	7%	14%	14%	13%	14%
Husker ikke /Vet ikke	2%	2%	3%	2%	2%	2%	-	3%	-	2%	1%	3%	1%	3%	2%	2%	2%	4%	1%

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

Har du besøkt Forbrukerrådets internettsider, i tilfelle hvor mange ganger?

Table: 20

	Byråkratislålåm				Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Total	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet
Base	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
1-4 ganger	42%	42%	38%	41%	44%	40%	53%	43%	41%	31%	45%	38%	48%	47%	29%	35%	49%	43%	40%
5-9 ganger	9%	7%	8%	16%	3%	14%	5%	8%	15%	10%	9%	8%	10%	9%	7%	5%	12%	11%	6%
10 eller flere ganger	9%	12%	8%	2%	3%	16%	-	11%	6%	8%	11%	7%	13%	11%	3%	9%	9%	6%	11%
Vet ikke	1%	1%	-	-	1%	-	-	1%	-	2%	1%	1%	1%	-	1%	-	1%	1%	-
Nei	40%	38%	46%	41%	49%	30%	42%	37%	39%	49%	35%	46%	28%	34%	59%	51%	29%	38%	42%

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

Dersom du i fremtiden skulle få behov for forbrukerinformasjon, hvor sannsynlig er det da at du vil ringe Forbrukerrådets svartjeneste igjen?

Table: 21

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Meget sannsynlig	74%	78% ▲	81%	59% ▼	69% ▼	79% ▲	79%	77%	69%	67%	72%	76%	69%	74%	79%	74%	74%	74%	74%
Ganske sannsynlig	22%	17% ▼	16%	40% ▲	28% ▲	16% ▼	21%	20%	26%	27%	25%	19%	25%	22%	19%	23%	21%	20%	24%
Ikke sannsynlig	3%	3%	3%	2%	4%	2%	-	3%	4%	4%	2%	4%	4%	3%	2%	3%	3%	4%	2%
Vet ikke	1%	1%	-	-	-	2%	-	1%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	-	1%	1%	2%	-

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
 06.11.2008



Top

Kjønn

Table: 22

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Mann	53%	56%	43%	55%	51%	55%	53%	53%	59%	45%	100%	-	61%	47%	50%	53%	52%	54%	52%
Kvinne	47%	44%	57%	45%	49%	45%	47%	47%	41%	55%	-	100%	39%	53%	50%	47%	48%	46%	48%

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

Alder

Table: 23

Total	Byråkratslån			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel	
	Fikk svar av den som tok til	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet

Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
15 - 35	34%	40% ▲	16% ▼	31%	34%	34%	26%	36%	30%	29%	39% ▲	28% ▼	100% ▲	- ▼	- ▼	34%	34%	36%	32%
36 - 50	34%	34%	41%	26%	31%	38%	21%	38%	35%	29%	31%	38%	- ▼	100% ▲	- ▼	32%	37%	29% ▼	39% ▲
51 - 99	32%	26% ▼	43%	43% ▲	36%	28%	53% ▲	26% ▼	35%	43% ▲	30%	34%	- ▼	- ▼	100% ▲	35%	29%	35%	29%
Mean	44,0	41,7	48,9	47,0	44,5	43,4	50,5	42,4	44,9	47,1	43,3	44,7	28,1	42,9	61,9	44,2	43,7	43,7	44,2

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

Høyeste fullførte utdanning?

Table: 24

	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel		
	Total	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet
Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Ungdomsskole/Realskole (9-10 års skolegang)	11%	10%	22% ▲	12%	10%	13%	16%	9%	13%	14%	9%	13%	7% ▼	7% ▼	21% ▲	22% ▲	- ▼	11%	12%
Videregående skole /Gymnasnivå (11-13 års skolegang)	40%	41%	49%	38%	39%	40%	42%	39%	48%	33%	42%	38%	44%	40%	35%	78% ▲	- ▼	36%	43%
Universitet, Høgskolenivå (Inntil 4 år)	30%	32%	24%	28%	31%	30%	32%	32%	26%	29%	32%	29%	35%	30%	26%	- ▼	63% ▲	29%	32%
Universitet, Høgskolenivå (Mer enn 4 år)	18%	17%	5% ▼	22%	19%	17%	11%	20%	13%	24%	16%	20%	14%	23%	18%	- ▼	37% ▲	24% ▲	13% ▼

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

Hvor i landet bor du?

Table: 25

Total	Byråkratislålåm			Ringt i løpet av siste år		Saksområde				Kjønn		Alder			Utdanning		Landsdel		
	Fikk svar av den som tok tlf	Innom 1 person	Innom 2 el flere	1 gang	2 ggr el mer	Råd før et kjøp	Råd etter et kjøp	Saksbehandling	Annet	Mann	Kvinne	35 år el yngre	36-50 år	51 år el eldre	Ungds/videreg./gymnas	Univeristet/Høgskole	Østlandet	Resten av landet	
Base: Total Respondents	302	172	37	58	160	141	19	184	54	49	159	143	102	104	96	155	147	141	161
Østlandet	47%	45%	38%	50%	49%	44%	42%	45%	46%	57%	48%	45%	50%	39%	51%	43%	51%	100%	-
Sørlandet	7%	5%	11%	9%	8%	6%	5%	5%	9%	8%	5%	8%	4%	11%	5%	8%	5%	-	12%
Vestlandet	22%	25%	24%	12%	23%	21%	32%	23%	20%	14%	21%	22%	23%	20%	23%	23%	21%	-	41%
Møte og Romsdal/Trøndelag	14%	12%	19%	21%	13%	15%	16%	16%	7%	14%	16%	12%	16%	16%	9%	13%	15%	-	26%
Nord-Norge	10%	12%	8%	9%	8%	13%	5%	10%	15%	6%	10%	10%	7%	13%	11%	13%	7%	-	19%
Vet ikke/Vil ikke svare	1%	1%	-	-	-	1%	-	1%	2%	-	-	1%	1%	1%	-	1%	1%	-	1%

Overlap formulae used
- Cell Chi Square: (10%)
06.11.2008



Top

FORBRUKERRÅDET 2008 (CATI)

Project

85512

Schema ID

QTSP Prosjektnr ringeliste

Prosjekt 1

QTS1 Intervjuernummer

Intervjuernummer 1

QTS2 Starttidspunkt

Starttidspunkt 1

QTS3 Dato

Dato 1

QTS4 SMS id

SMS id 1

1 Goddag, mitt navn er....., og jeg ringer fra Synovate Norge, tidligere MMI på vegne av Forbrukerrådet.
Stemmer det at du ringte inn til Forbrukerrådet i forrige uke? (Er det evt. noen andre som kan ha ringt inn fra dette nummeret, og som jeg kan få snakke med?)
Da du ringte inn til Forbrukerrådet ble du opplyst om at du kunne bli trukket ut til å være med på en undersøkelse om svartjenesten. Nå ringer vi til deg i håp om at du har anledning til å svare på noen spørsmål.
Du er garantert full anonymitet slik at ingen kan knytte ditt navn til svarene som gis.
Intervjuet vil ta ca. 6 minutter.

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

LES OPP SKALA

Meget fornøyd 1
Ganske fornøyd 2
Hverken fornøyd eller misfornøyd 3
Litt misfornøyd 4
Meget misfornøyd 5
Vet ikke 6

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?

Fikk svar av den som tok telefonen ... (⇒ 4) 1
Ble sendt videre til en annen 2
Annet (⇒ 4) 3
Husker ikke/Vet ikke (⇒ 4) 4

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

1 person 1
2 personer 2
3-4 personer 3
5 personer eller flere 4
Husker ikke/Vet ikke 5

4 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Forbrukerrådets svartjeneste når det gjelder følgende forhold?							
LES OPP SKALA							
	Meget fornøyd	Ganske fornøyd	Hverken fornøyd eller misfornøyd	Litt misfornøyd	Meget misfornøyd	Kan ikke svare	
• Evnen til å gi god informasjon	1	2	3	4	5	6	1
• Evnen til å gi forståelig informasjon	1	2	3	4	5	6	2
• Kvaliteten på tjenesten	1	2	3	4	5	6	3
• De ansattes fagkunnskap	1	2	3	4	5	6	4
• De ansattes serviceinnstilling	1	2	3	4	5	6	5
• Kø og ventetid for å få snakket med en saksbehandler	1	2	3	4	5	6	6

5 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Forbrukerrådets svartjeneste?							
LES OPP SKALA							
	Helt enig	Delvis enig	Hverken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke/ kan ikke svare	
• Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste	1	2	3	4	5	6	1
• Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar	1	2	3	4	5	6	2
• Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør	1	2	3	4	5	6	3
• Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar	1	2	3	4	5	6	4
• De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar ..	1	2	3	4	5	6	5
• Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste	1	2	3	4	5	6	6
• Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre	1	2	3	4	5	6	7

6 Omtrent hvor mange ganger har du ringt inn til Forbrukerrådets svartjeneste i løpet av det siste året?	
1 gang	1
2-5 ganger	2
Flere enn 5 ganger	3
Tvil/Vet ikke	4

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?	
Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	1,
Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	2,
Høre om behandling av sak	3,
Annet	4,
Vet ikke	5.

8	Hvor fant du telefonnummeret til Forbrukerrådets svartjeneste?
<i>I telefonkatalogen</i>	01
<i>Opplysningen</i>	02
<i>På Forbrukerrådets nettsider</i>	03
<i>I avisen</i>	04
<i>I tidsskrift</i>	05
<i>På TV</i>	06
<i>Reklamekampanje på buss/trikk/T-bane</i>	07
<i>Fikk det fra bekjente</i>	08
<i>Fra forhandleren</i>	09
<i>Annet</i>	10
<i>Husker ikke/vet ikke</i>	11
9	Har du besøkt Forbrukerrådets internett-sider, i tilfelle hvor mange ganger?
<i>1-4 ganger</i>	1
<i>5-9 ganger</i>	2
<i>10 eller flere ganger</i>	3
<i>Vet ikke</i>	4
<i>Nei</i>	5
10	Dersom du i fremtiden skulle få behov for forbrukerinformasjon, hvor sannsynlig er det da at du vil ringe Forbrukerrådet igjen? Er det
	LES OPP
<i>Meget sannsynlig</i>	1
<i>Ganske sannsynlig</i>	2
<i>Ikke sannsynlig</i>	3
<i>Vet ikke</i>	4
Til slutt trenger vi noen bakgrunnsopplysninger om deg	
11	Kjønn
	REGISTRER
<i>Mann</i>	1
<i>Kvinne</i>	2

12	Hva er din alder?
	<input type="text" value="NOTER ANTALL ÅR"/> <input type="text" value=""/>
13	Hva er din høyeste fullførte utdanning?
<i>Ungdomsskole/ Realskolenivå (9-10 års skolegang)</i>	1
<i>Videregående skole/ Gymnasnivå (11-13 års skolegang)</i>	2
<i>Universitet- Høgskolenivå (Inntil 4 år)</i>	3
<i>Universitet- Høgskolenivå (Mer enn 4 år)</i>	4
14	Hvor i landet bor du? Er det på....?
	LES OPP SVARALTERNATIVENE
<i>Østlandet</i>	1
<i>Sørlandet</i>	2
<i>Vestlandet</i>	3
<i>Møre og Romsdal/Trøndelag</i>	4
<i>Nord-Norge</i>	5
<i>Vet ikke/vil ikke svare</i>	6
KOMPLETT	
<i>ok</i>	1.
SCREENED	
<i>ok</i>	1. ☆
SLTID	Sluttidpunkt
.....	<input type="text"/>
SLDATO	Dato
.....	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	