

Evaluering av Forbrukerrådets svartjeneste 2009

Utarbeidet for: Forbrukerrådet
Utarbeidet av: Synovate Norge
v/ Wenche Berntsen
Dato: 2. desember 2009



Copyright:

© 2009. 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	0
Innholdsfortegnelse	1
1. Innledning.....	2
2 Hovedkonklusjon.....	4
3 Kommentarer til resultatene	5
3.1 Totalinntrykk av svartjenesten.....	5
3.2 Inntrykk av åpningstid	6
3.3 Tilfredshet med utvalgte forhold ved svartjenesten.....	7
3.4 Holdninger til påstander om Forbrukerrådets svartjeneste	10
3.5 Hvor mange ganger har man ringt til publikumstelefonen.....	18
3.6 Saksforhold	19
3.7 Besøk på Forbrukerrådets nettsider.....	20
3.8 Sannsynligheten for å ringe tilbake	21
3.9 Bruk av og tilfredshet med e-posttjenesten.....	22
3.10 Karakteristika av innringerne.....	25
4. Feilmarginer	27
5. Tabellvedlegg og spørreskjema	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 i all hovedsak målt de samme forhold som i de tidligere undersøkelsene, men det er gjort noen få justeringer i årets skjema. Spørsmål som kartlegger byråkratislålåm er tatt ut. Fem nye spørsmål er tatt inn, hvorav to kartlegger synspunkter på tjenestens åpningstid, mens de tre øvrige måler bruk av og tilfredshet med Forbrukerrådets e-posttjeneste. Spørsmålene som ble stilt fremgår av spørreskjema som finnes bakerst i rapporten, etter tabellene.

Undersøkelsen er gjennomført som en spesialundersøkelse pr. telefon i perioden 23. - 27. november 2009. Utvalget er trukket blant innringere til publikumstelefonen i uke 47, 17-20 november. I dette tidsrommet registrerte man samtlige telefonnummer som ringte inn til publikumstelefonen, drøyt 1000 innringere. Synovate har intervjuet et tilfeldig utvalg av disse innringerne, i alt 300 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 uke 47. 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 - 2009, 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 "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 fornøyd man er med tjenesten alt i alt, 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 gode tilbakemeldinger fra publikum. Det er en klar overvekt av positive holdninger, og andelen positive er en anelse høyere i år enn i fjor. Den positive utviklingen det siste året bekrefter den tilsvarende tendensen vi så fra 2007 til 2008. Vi kan derfor være mer trygge på at den positive utviklingen er reell, og ikke et utslag av tilfeldigheter. Dette er et forløp som Forbrukerrådet bør være svært fornøyd med.
- Innringere flest opplever en tilgjengelig tjeneste med imøtekommende og serviceinnstilte folk som kan gi forståelig og god informasjon.
- Rundt halvparten av innringerne foretrekker en åpningstid som ligger i nærheten av det som praktiseres i dag, mens 4 av 10 innringere kan tenke seg noe senere åpningstider. Isolert sett er det størst oppslutning om den åpningstiden som praktiseres per i dag (37 prosent).
- Svært få har brukt e-posttjenesten. Blant de som har brukt tjenesten, er det delte meninger om kvaliteten.
- Gjennom hele den 7-årsperioden hvor vi har gjort evalueringer av Forbrukerrådets svartjeneste, kan vi se tilbake på stabilt gode resultater. Forbrukerrådet skal være stolt over at de har opprettholdt et høyt kvalitets- og servicenivå gjennom hele perioden.
- Konklusjonen for 2009-undersøkelsen blir derfor den samme som ved tidligere undersøkelser: Forbrukerrådet har fornøyde innringere. Ønsker man å oppnå gode brukerevalueringer også i fremtiden, må man ha kontinuerlig fokus på kvalitet, service og effektivitet. Fortsett som dere stevner, og lykke til på ferden.

3 Kommentarer til resultatene

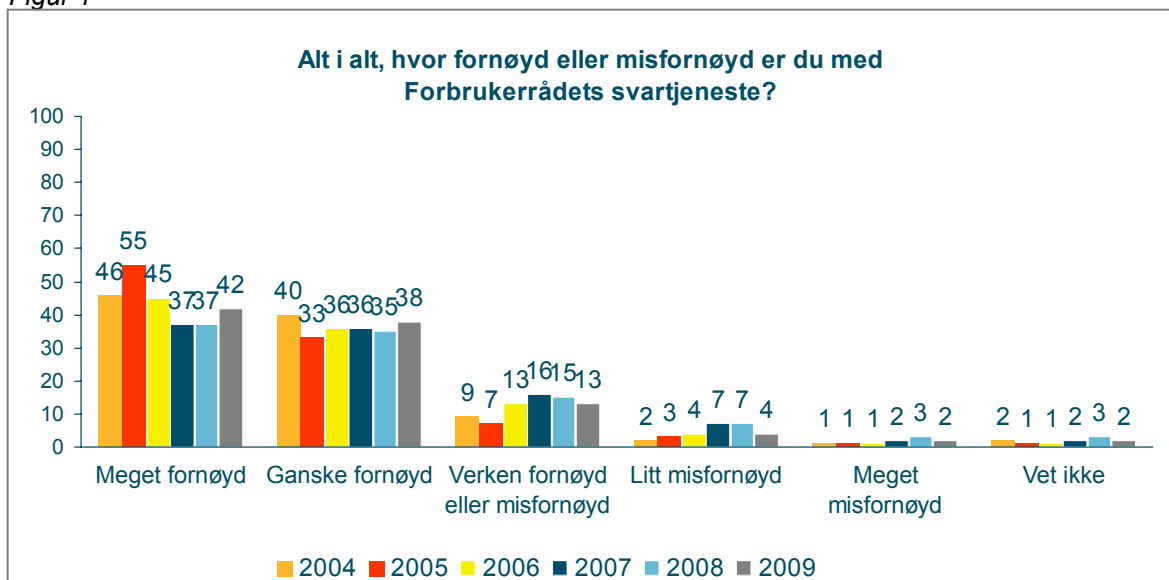
Resultatene fra årets evaluering presenteres ved hjelp av grafikk og korte kommentarer. Vi legger vekt på å presentere og kommentere alle hovedtall, og å sammenligne disse med tall fra undersøkelsene i 2004, 2005, 2006, 2007 og 2008. Alle tall i figurene er prosenttall. Tabellvedlegget er velegnet for mer inngående studier av de enkelte spørsmål, og for dypere analyser av forskjeller i svar mellom undergrupper av spurte.

3.1 Totalinntrykk av svartjenesten

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

Hele 80 prosent av innringerne er fornøyd med svartjenesten. Dette er et meget bra resultat, og det er gledelig at andelen fornøyde har økt signifikant med 8 prosentpoeng siden i fjor. Andelen som uttrykker misnøye er på 6 prosent. Fra 2005 til 2007 så vi en negativ utviklingstendens, med stabilisering i perioden 2007 til 2008. I år vitner resultatet om en forbedringsprosess i løpet av det siste året. Det er bra!

Figur 1



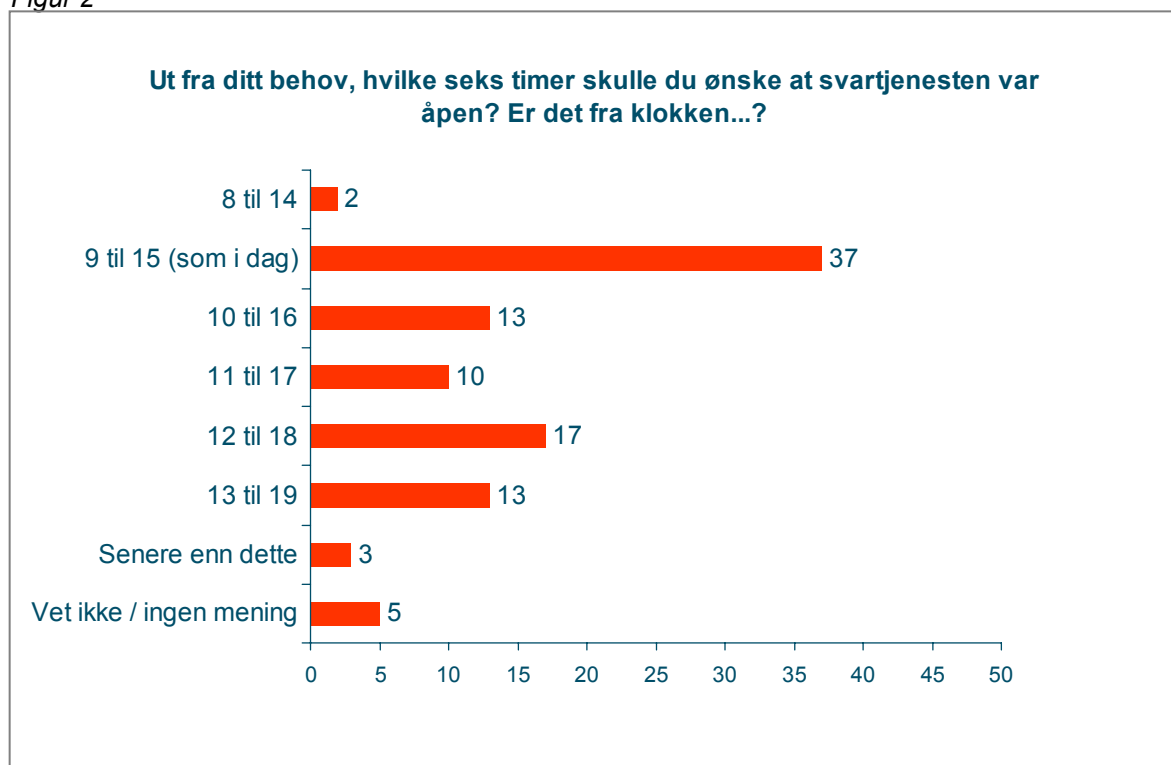
I samtlige undergrupper av spurte finner vi et klart flertall som er fornøyd med svartjenesten. Ser vi på de som er "meget fornøyd", finner vi flere blant de som trengte

råd etter et kjøp (46 prosent) enn blant de som henholdsvis trengte råd i forkant av et kjøp (33 prosent) og som ville høre om behandlingen av en sak (37 prosent).

3.2 Inntrykk av åpningstid

På spørsmål om hvilken åpningstid som er å foretrekke, finner vi størst oppslutning om den åpningstiden som er i dag (37 prosent). Samlet sett ønsker rundt halvparten av innringerne en åpningstid et sted mellom kl 9 og kl 17. Videre ønsker rundt 40 prosent en åpningstid et sted mellom klokken 11 og 19. Mange synes altså å foretrekke en åpningstid som ligger i nærheten av det som praktiseres i dag, men rundt 4 av 10 innringere kan altså tenke seg noe senere åpningstider.

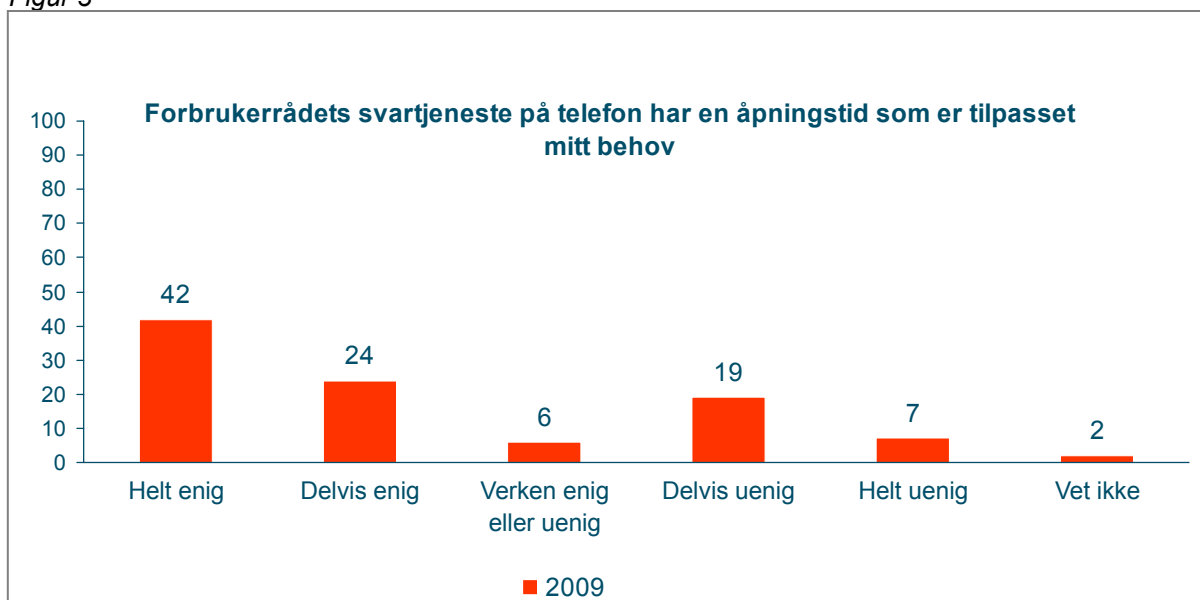
Figur 2



Innringere som er 50 år eller yngre ønsker seg noe senere åpningstider enn de som er 50 år og eldre.

Et av spørsmålene i undersøkelsen kartlegger holdninger til åpningstid ved å lansere en påstand som respondentene skal si seg enig eller uenig i.¹ Påstanden lød: **”Forbrukerrådets svartjeneste på telefon har en åpningstid som er tilpasset mitt behov”**. 2 av 3 spurte er enig i påstanden, mens 1 av 4 sier seg uenig. Altså får vi bekreftet inntrykket fra forrige spørsmål om at de fleste innringerne er fornøyd med dagens åpningstid.

Figur 3



3.3 Tilfredshet med utvalgte forhold ved svartjenesten

I dette avsnittet ser vi på tilfredshet med seks utvalgte forhold ved svartjenesten. De spurte er bedt om å uttrykke sin tilfredshet i henhold til følgende svarskala:

Meget fornøyd = 1

Ganske fornøyd = 2

Verken fornøyd eller misfornøyd = 3

Litt misfornøyd = 4

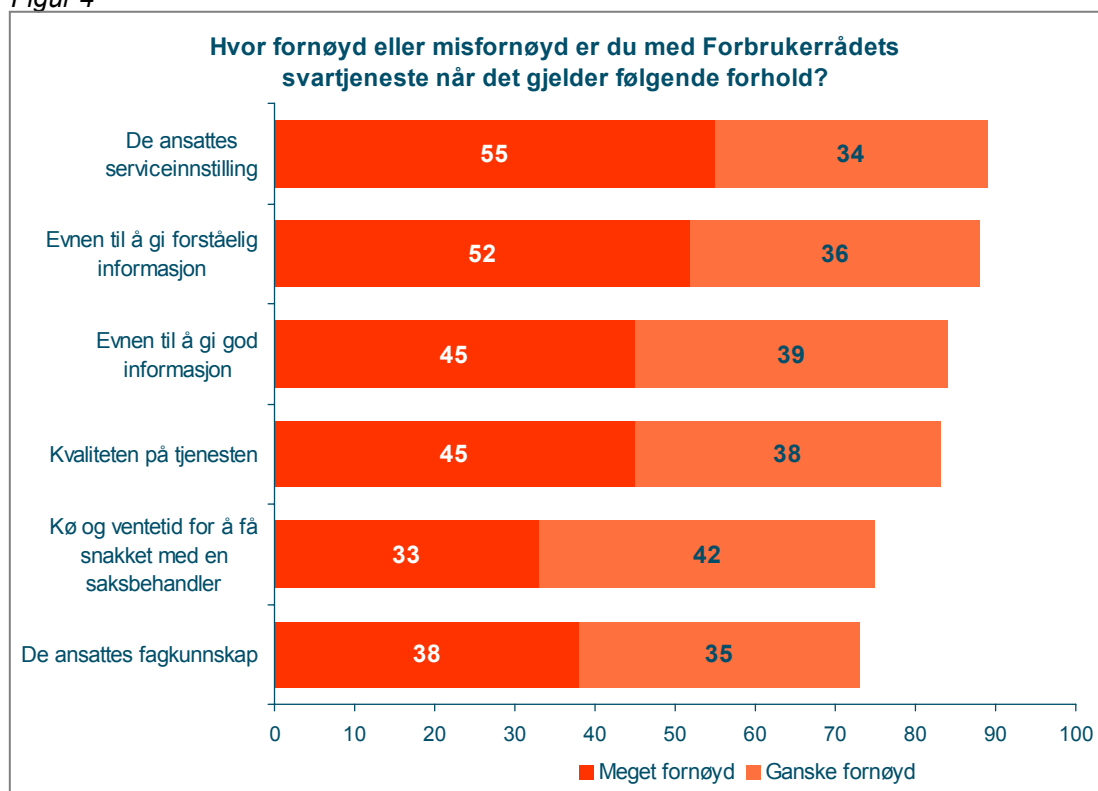
Meget misfornøyd = 5

¹ Se avsnitt 3.4 for en nærmere redegjørelse for påstandsmetoden.

Vi gjengir resultatet i to diagrammer. Det første viser andelen som er meget + ganske fornøyd med hvert forhold. Forholdene er rangert etter størrelsen på andelen som er meget + ganske fornøyd. I det andre diagrammet slår vi sammen andelen som er meget + ganske fornøyd, og sammenligner årets utfall med tall fra tidligere år.

Nok en gang bekrefter undersøkelsen at de som betjener publikumstelefonen gjør en svært god innsats. Innringerne er godt fornøyd med samtlige forhold vi spør om. De er særlig fornøyd med de ansattes serviceinnstilling (89 prosent), og evnen til å gi forståelig informasjon (88 prosent). Svært mange (rundt 84 prosent) er også fornøyd med evnen til å gi god informasjon og kvaliteten på tjenesten. Tre av fire innringere er fornøyd med de ansattes fagkunnskap og kø og ventetid.

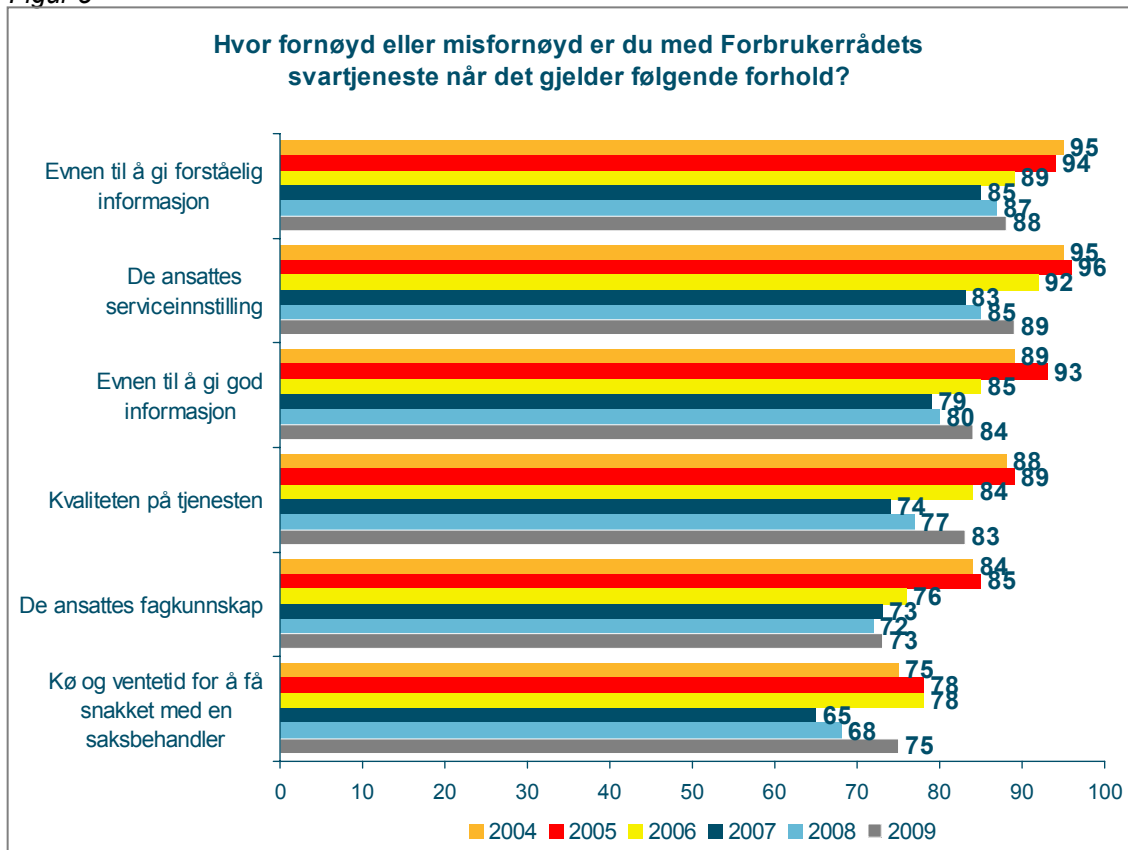
Figur 4



Med en såpass liten spredning av svarene på svarskalaen (flertallet av svarene er sentrert i den positive enden av skalaen), blir det ikke snakk om store variasjoner mellom undergrupper av spurte. Vi merker oss likevel at de som er misfornøyd med svartjenesten totalt sett, også har en signifikant større tendens enn øvrige spurte til å si seg misfornøyd med de utvalgte forholdene ved tjenesten.

I diagrammet nedenfor viser vi publikums vurdering over tid.

Figur 5



Årets evaluering viser de samme gode resultatene som tidligere år, og da er ekstra gledelig å kunne konstatere at andelen fornøyde til og med er noe større enn ved forrige måling. Størst forbedring ser vi for opplevelsen av kø og ventetid, og kvaliteten på tjenesten. I fjor registrerte vi også en positiv tendens fra 2007 til 2008, men tok forbehold om at dette kunne skyldes tilfeldige svingninger. Når årets resultat bekrefter dette utviklingstrekket, kan vi være mer trygg på at den positive trenden er reell.

3.4 Holdninger til påstander om Forbrukerrådets svartjeneste

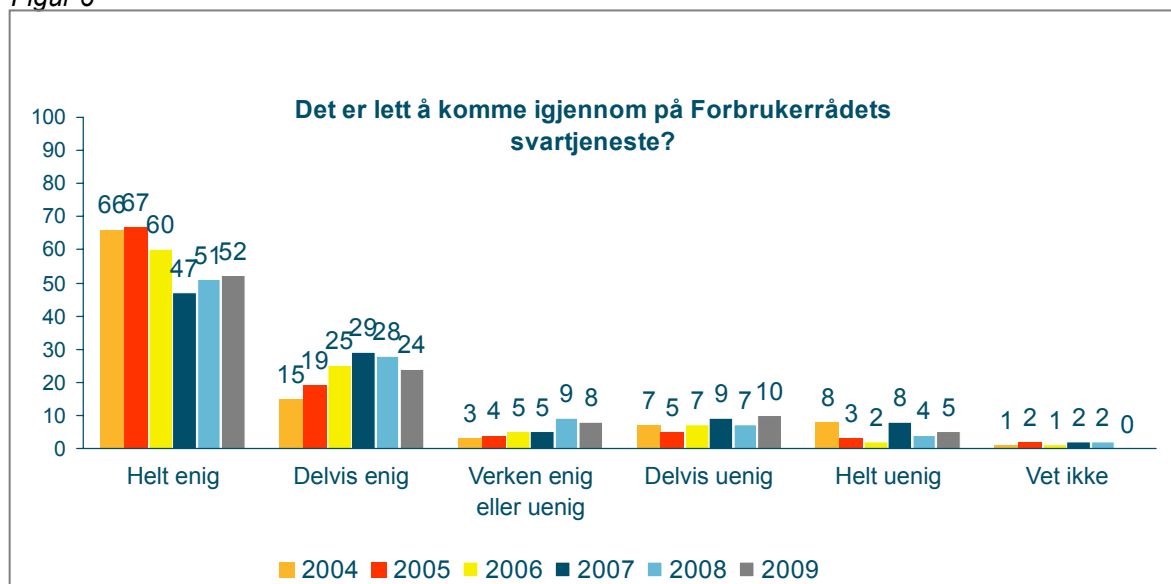
I de tidligere undersøkelsene testet vi noen hypoteser om innringernes oppfatninger av svartjenesten. Det samme har vi gjort i år. Hypotesene er testet ved at vi leser opp noen påstander om svartjenesten, og ber de spurte om å angi hvor enige eller uenige de er i påstanden. Svarene er avgitt i henhold 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 minner vi om at det kan knytte seg en viss utfordring til denne spørremetoden. Folk kan ha 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 har vi allerede vist resultatet for i avsnitt 3.2. Den andre påstanden belyser oppfatninger av tilgjengeligheten på publikumstelefonen, og lyder: **"Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste"**. Et klart flertall på 79 prosent enige i påstanden, like mange som i 2008. Til sammen 15 prosent sier seg uenig, mens 8 prosent inntar en nøytral holdning (svarer verken/eller). Altså har vi gjennom hele måleperioden kunnet stadfeste at et klart flertall av innringerne synes tjenesten er lett tilgjengelig. Dette er en svært fin historikk.

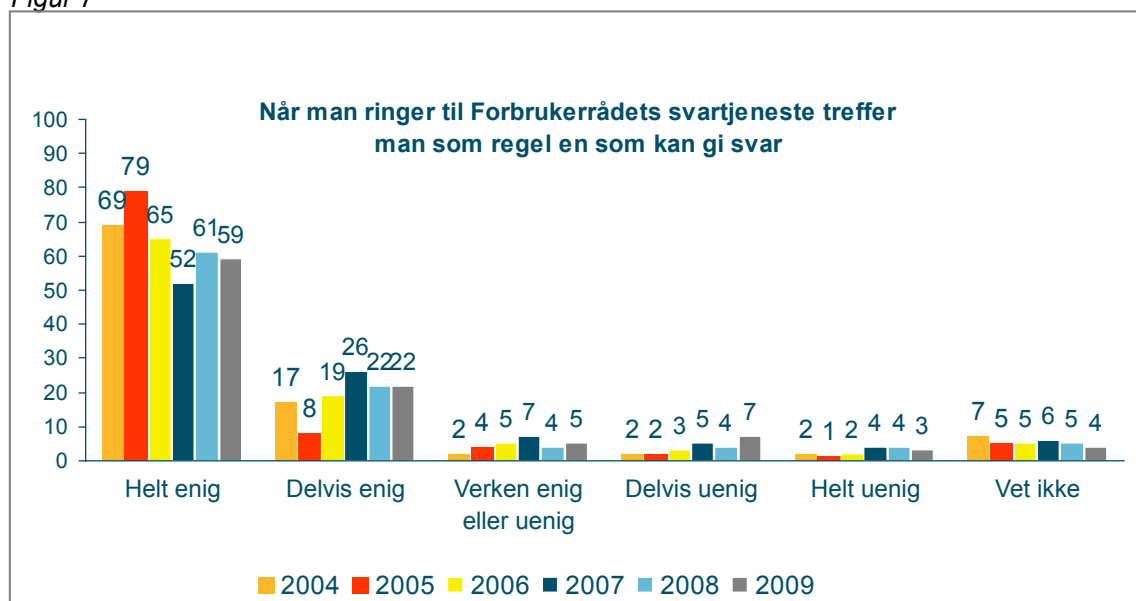
Figur 6



De som er misfornøyd med tjenesten totalt sett, skiller seg fra gjennomsnittet med signifikant flere som er uenig i påstanden (48 prosent). Den samme tendensen, men klart svakere, ser vi også blant de som har sagt seg mellomfornøyd (verken fornøyd eller misfornøyd) med tjenesten alt i alt.

De aller fleste innringerne (81 prosent) er enig i påstanden: **"Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar"**. Årets resultat er på nivå med utfallet i fjor. Andelen uenige er på 10 prosent, også på nivå med i fjor.

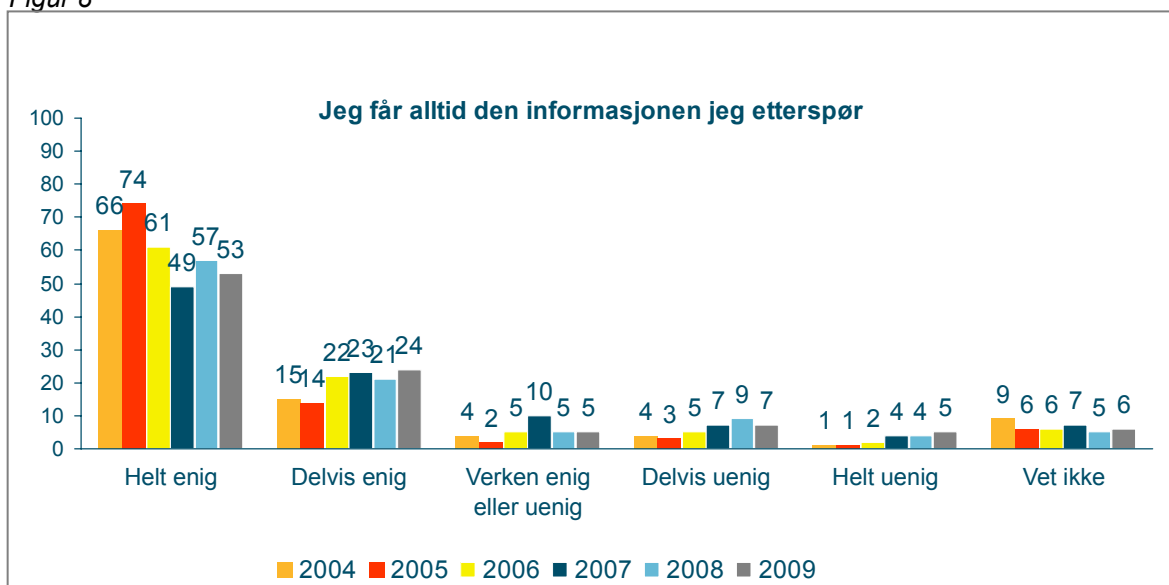
Figur 7



Også her finner vi den største uenig-andelen blant de som er misfornøyd med svartjenesten totalt sett (53 prosent). Den samme tendensen, men ikke fullt så sterk, ser vi blant de som gir en nøytral alt-i-alt-vurdering av svartjenesten.

Den neste påstanden tester om innringerne får svar på det de spør om: **"Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør"**. Også her er årets resultat likt utfallet i 2008. Hele 77 prosent støtter påstanden, mens 12 prosent tar avstand fra den. Dette er et godt resultat.

Figur 8



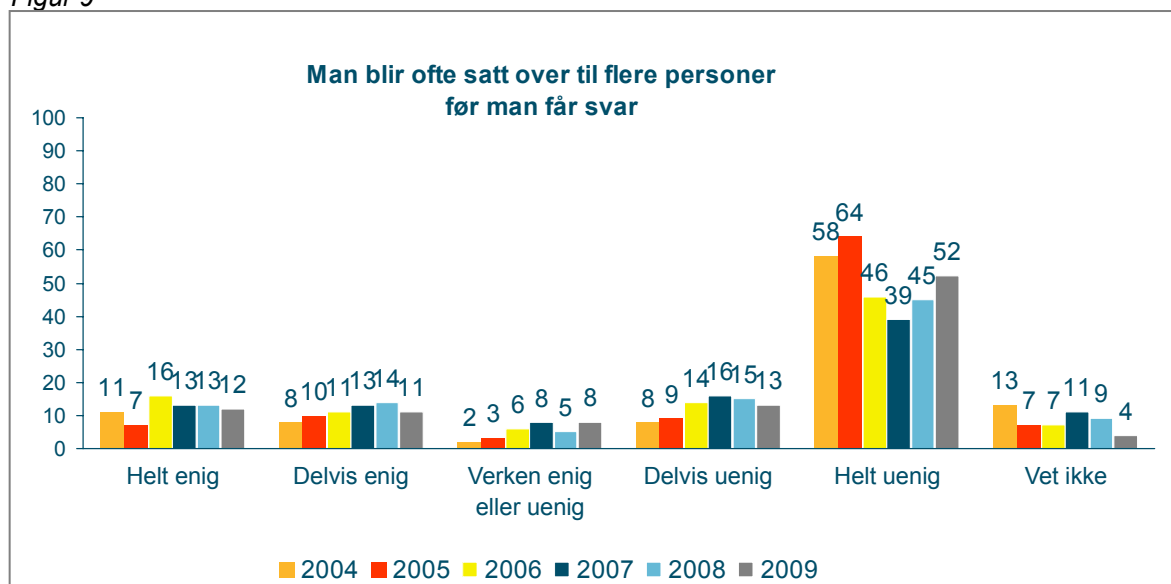
Nok en gang er det slik at misnøye med svartjenesten alt i alt, gir seg utslag i en kritisk holdning til den positivt formulerte påstanden. I dette tilfellet er det hele 70 prosent av de misfornøyde som synes å mene at de ikke får den informasjonen de etterspør. Vi gjør oppmerksom på at andelen som er misfornøyde med svartjenesten alt i alt er liten (kun 6 prosent), slik at det ligger kun 17 spurte i basen. Når 70 prosent av disse er uenige i påstanden, må vi huske på at det tross alt ikke utgjør mer enn 12 av 300 spurte.

Folk som har ringt inn for å be om råd i forkant av et kjøp, sier i større grad enn øvrige spurte at de er verken enig eller uenig.

Neste påstand tar utgangspunkt i hypotesen om byråkratislålåm og lyder: **"Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar"**. Til sammen 65 prosent tar avstand fra påstanden, litt flere enn i fjor (60 prosent). Fra 2006 til 2007 registrerer vi en svak negativ utvikling ved at det ble noen færre som tok avstand fra denne påstanden. I 2008 fant vi indikasjoner på at tendensen snudde, og denne positive utviklingen bekreftes i årets måling. Dette er et godt resultat som antyder at opplevelsen av byråkratislålåm har avtatt de siste to årene.

Andelen enige (23 prosent) er omtrent på fjorårets nivå.

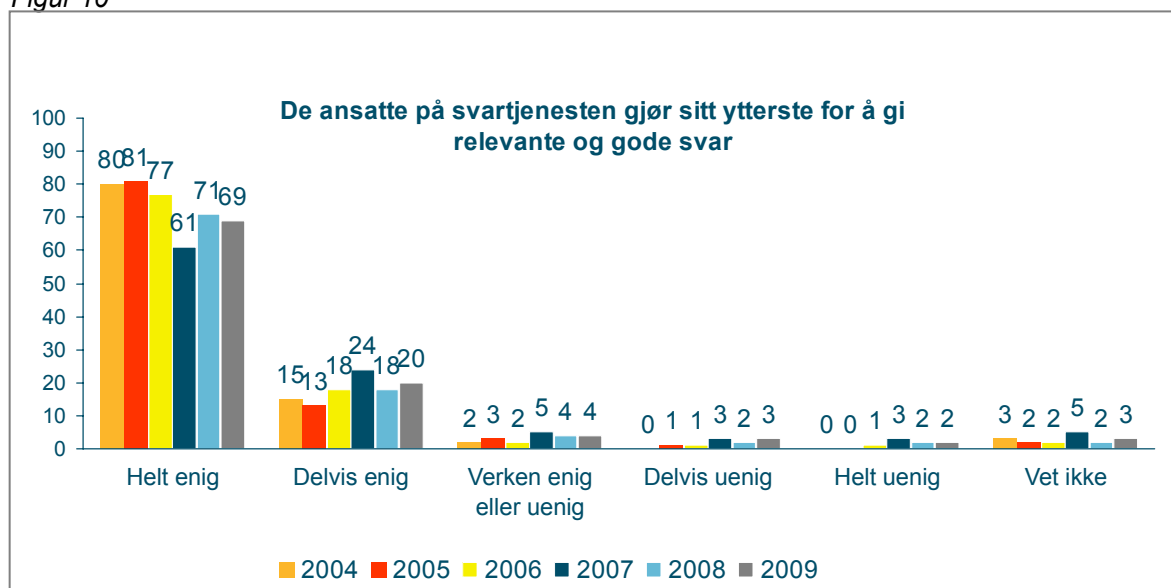
Figur 9



Hvis man er misfornøyd eller middels fornøyd med svartjenesten totalt, har man en større tendens til å støtte påstanden.

Den neste påstanden lød **"De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar"**. Årets resultat viser nøyaktig det samme gode resultatet som i fjor; hele 89 prosent støtter påstanden. Så mange som 69 prosent sier seg "helt enig"! Dette er flott tilbakemelding som bør komme de ansatte for øre.

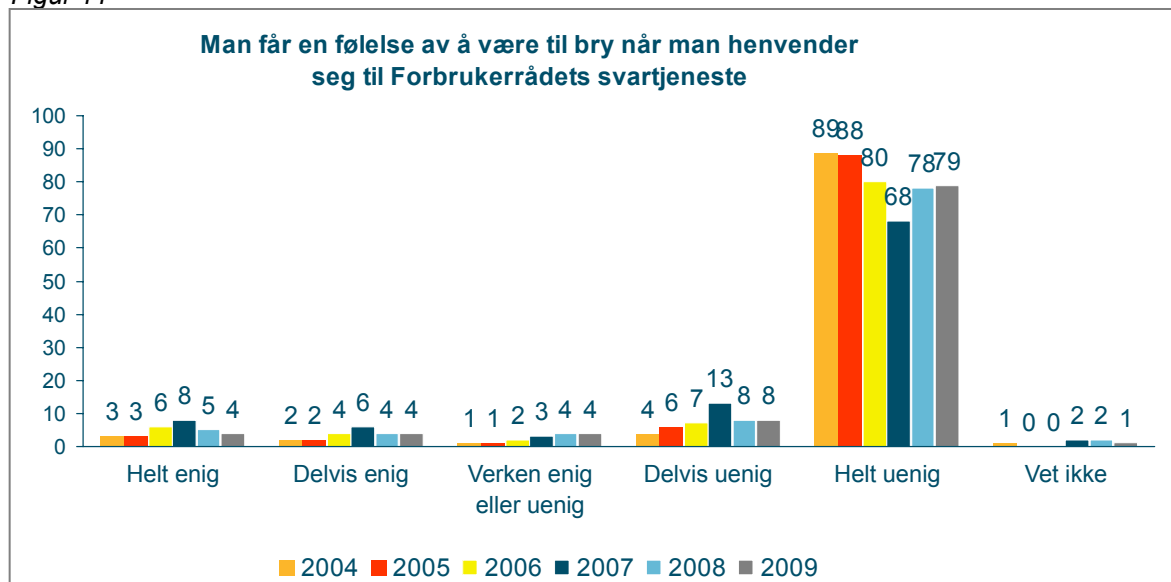
Figur 10



Misnøye med tjenesten totalt genererer en kritisk holdning til påstanden.

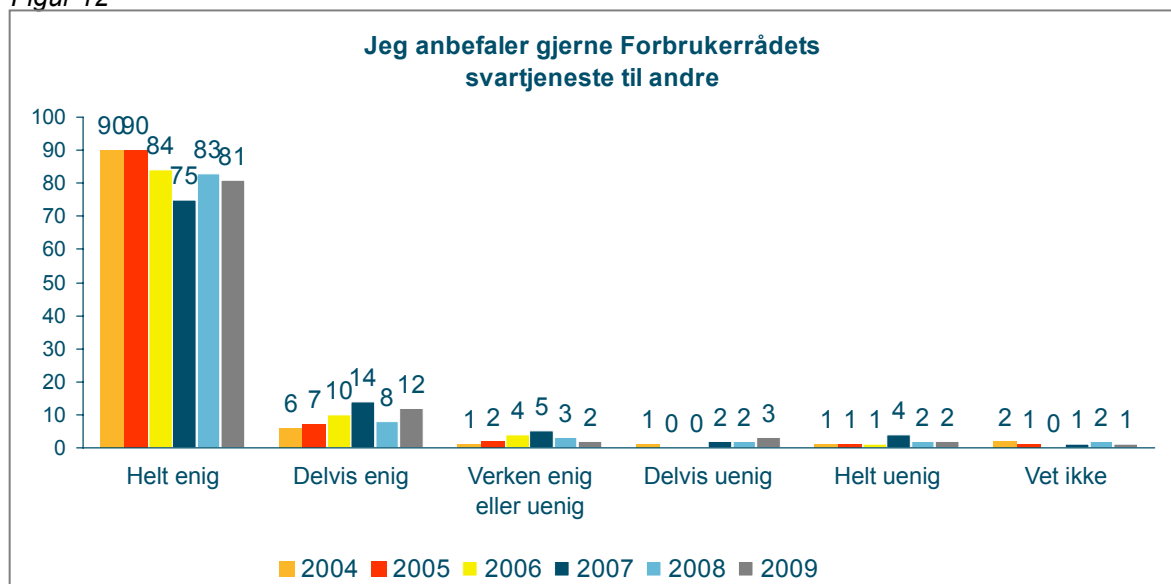
Den neste påstanden lød **"Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste"**. Vi registrerer en svært positiv holdning som har vært rådende ved samtlige undersøkelser, når vi ser at et klart flertall av innringerne tar avstand fra påstanden. Hele 87 prosent sier seg uenig, mens 8 prosent støtter utsagnet. Det er ingen tvil om at innringerne føler seg velkommen og ivaretatt hos Forbrukerrådets svartjeneste.

Figur 11



Den siste påstanden lyder: **"Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre"**. Nok en gang får tjenesten en førsteklasses tilbakemelding. Hele 93 prosent støtter påstanden, og 81 prosent er helt enig! Dette er på nivå med fjorårets resultater. Med dette opprettholder svartjenesten det svært gode resultatet fra i fjor. 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

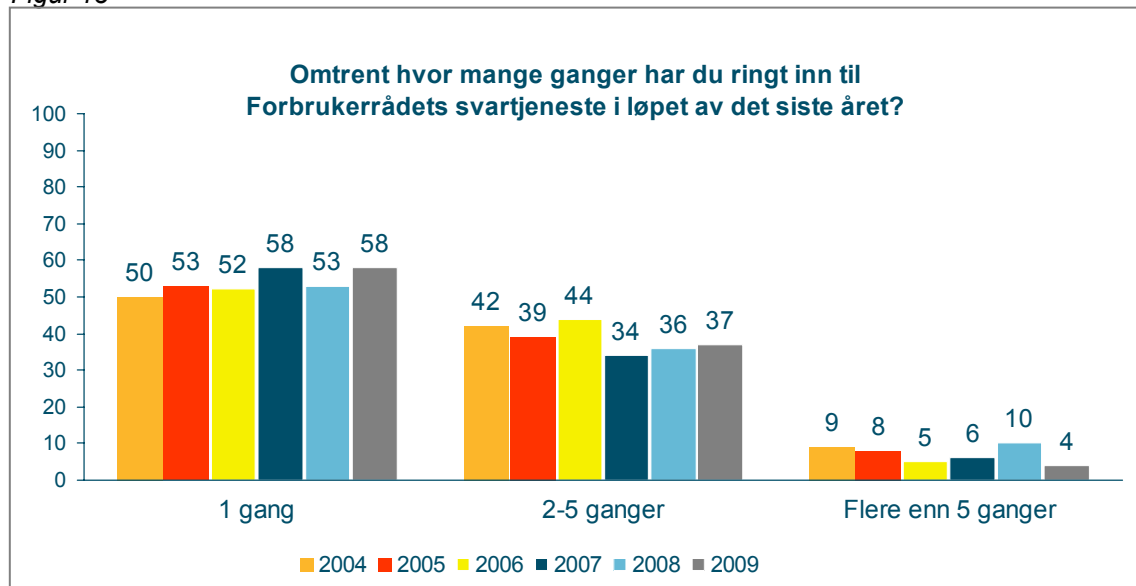


Blant de som er misfornøyd med tjenesten totalt sett, sier 41 prosent seg uenige i påstanden, mot et gjennomsnitt på 5 prosent.

3.5 Hvor mange ganger har man ringt til publikumstelefonen

I figuren under ser vi på hvor mange ganger de spurte har ringt til tjenesten i løpet av det siste året. 58 prosent har ringt 1 gang, 37 prosent som har ringt 2-5 ganger, mens 4 prosent har ringt inn mer enn 5 ganger. Det ser ut til at andelen som har ringt publikumstelefonen flere enn 5 ganger, er noe lavere i år enn i fjor.

Figur 13

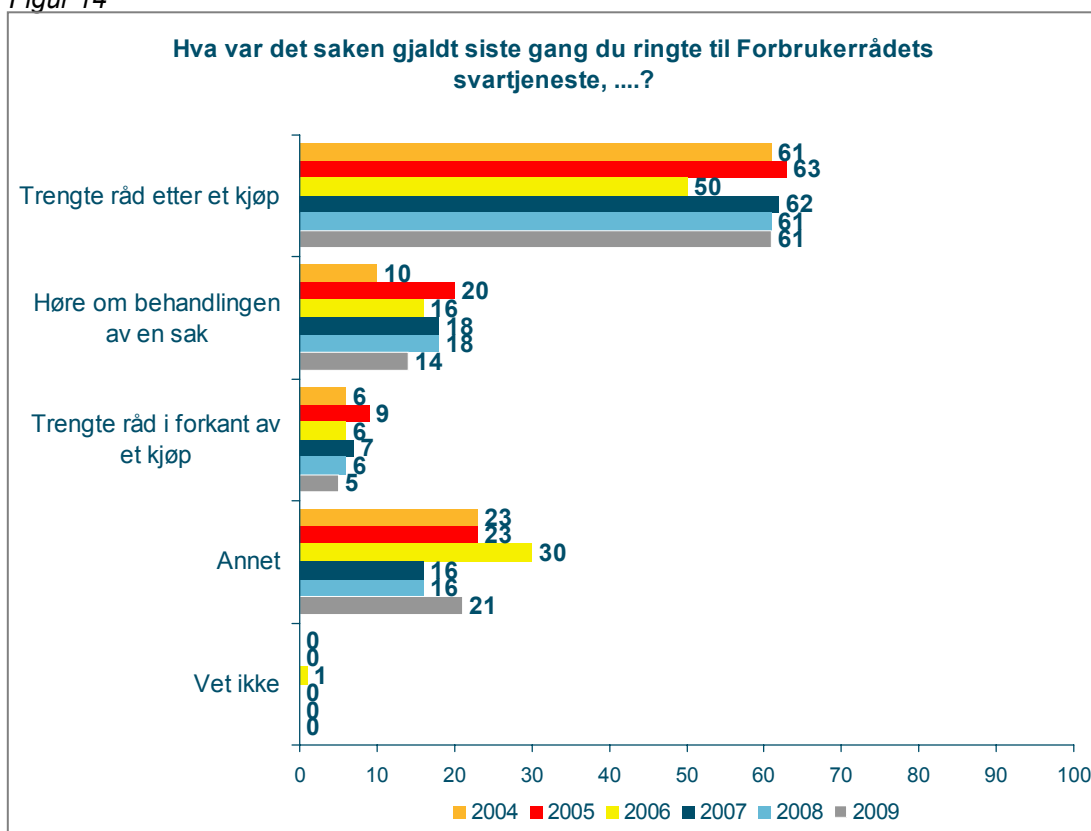


De som trenger råd i etterkant av et kjøp, har ringt inn noen flere ganger enn innringere med andre typer saker (44 prosent har ringt inn 2-5 ganger i løpet av det siste året).

3.6 Saksforhold

Det vanligste saksforholdet er etterkjøp (61 prosent). Vi ser at 14 prosent ville høre om behandlingen av en sak, og at 5 prosent trengte råd forkant av et kjøp. 21 prosent fremførte andre saker.

Figur 14

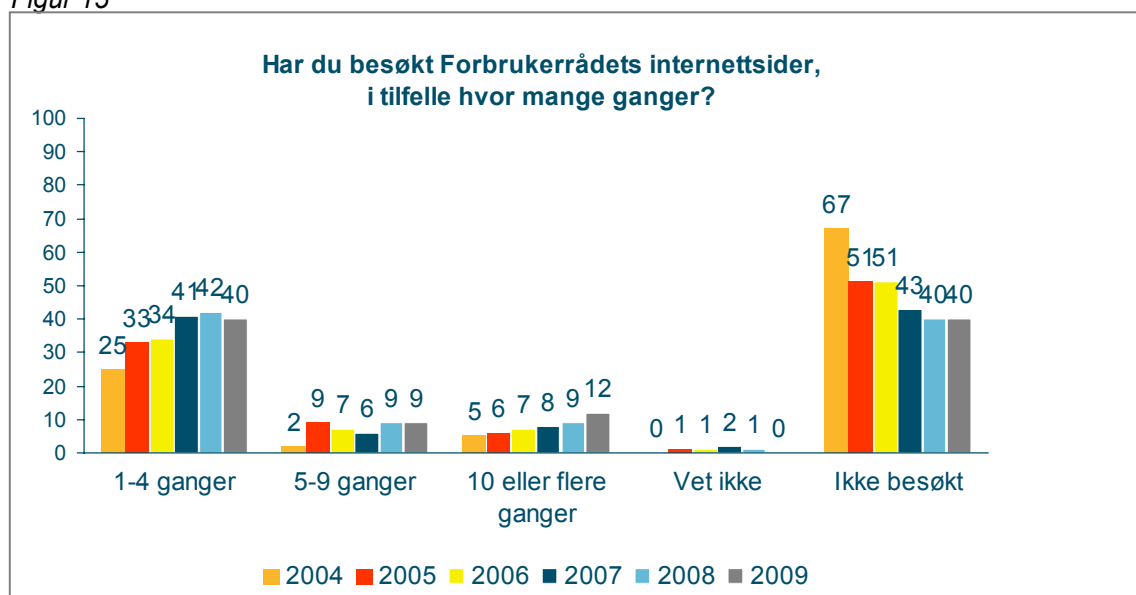


Andelen som har fremført andre saker enn det å høre om behandlingen av en sak, førkjøp og etterkjøp, er størst blant de som er misfornøyd med tjenesten totalt sett (41 prosent)

3.7 Besøk på Forbrukerrådets nettsider

Andelen av innringerne som har besøkt Forbrukerrådets nettsider økte jevnt og trutt i perioden 2004 til 2008. I år har resultatet stabilisert seg på 2008-nivå. Totalt har 61 prosent besøkt sidene. Den vanligste besøksfrekvensen er 1-4 ganger (40 prosent).

Figur 15

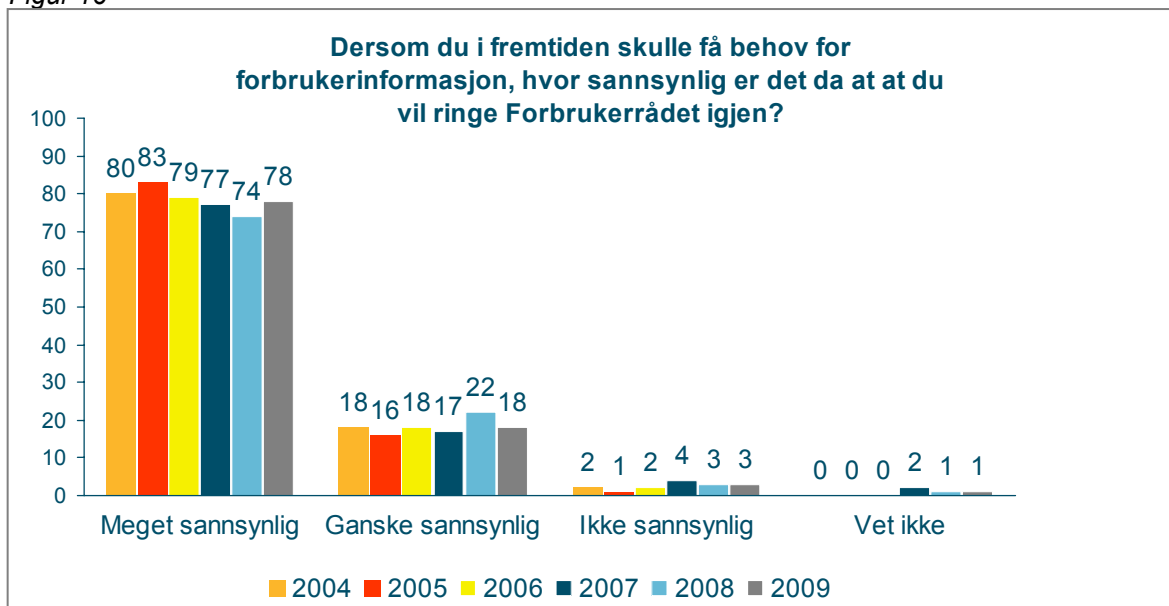


De som har ringt inn til tjenesten 2 ganger eller mer, har besøkt nettsidene flere ganger enn gjennomsnittet. Ikke overraskende er de eldste innringerne klart sjeldnere gjester på nettsidene enn yngre innringere.

3.8 Sannsynligheten for å ringe tilbake

En tjeneste man er tilfreds med, 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 78 prosent sier det er "meget sannsynlig". Dette matcher de gode tallene fra tidligere år, og er en klar tilbakemelding fra publikum om at de er godt fornøyd med den hjelpen de har fått.

Figur 16

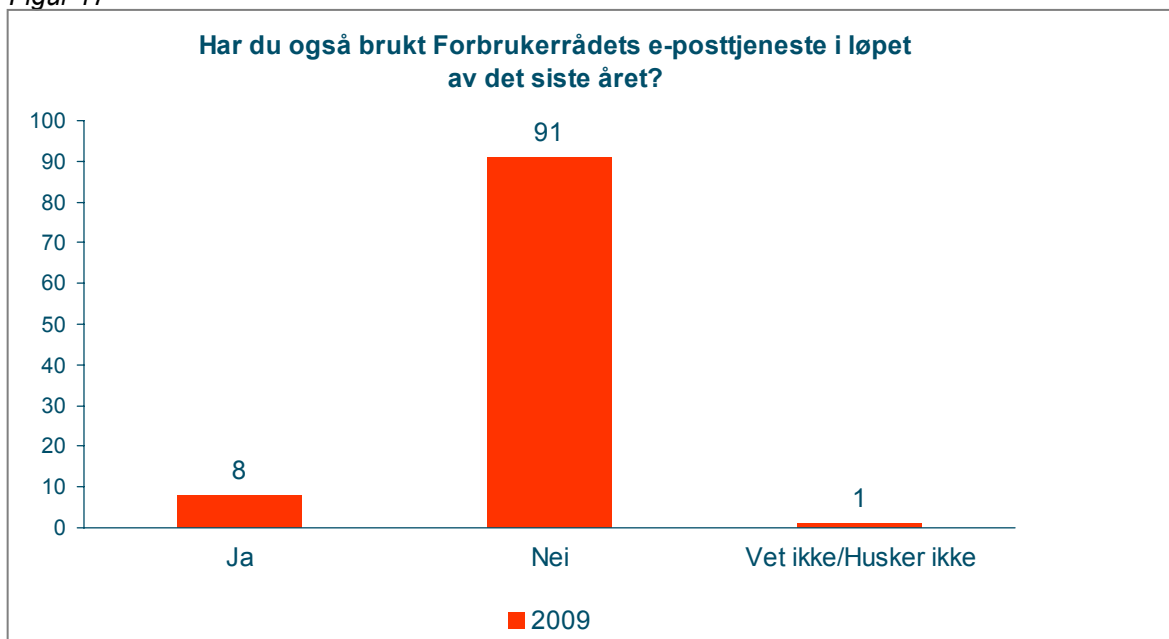


Det er ingen store variasjoner i svar mellom undergrupper av spurte, men vi finner igjen mønsteret med at de som er misfornøyd med tjenesten totalt sett, i større grad enn gjennomsnittet svarer "ikke sannsynlig" (35 prosent).

3.9 Bruk av og tilfredshet med e-posttjenesten

Spørsmålene om e-posttjenesten er nye i årets undersøkelse. Det første av dem kartlegger om innringerne har brukt tjenesten i løpet av det siste året, og i vårt utvalg er det kun et mindretall på 8 prosent som har brukt tjenesten. De som har ringt inn til tjenesten 2 ganger eller mer, har brukt e-posttjenesten i større grad (13 prosent) enn gjennomsnittet. Det antyder at jo hyppigere kontakt man har med Forbrukerrådet, jo større er sannsynligheten for at kontakten skjer via andre kanaler enn publikumstelefonen alene.

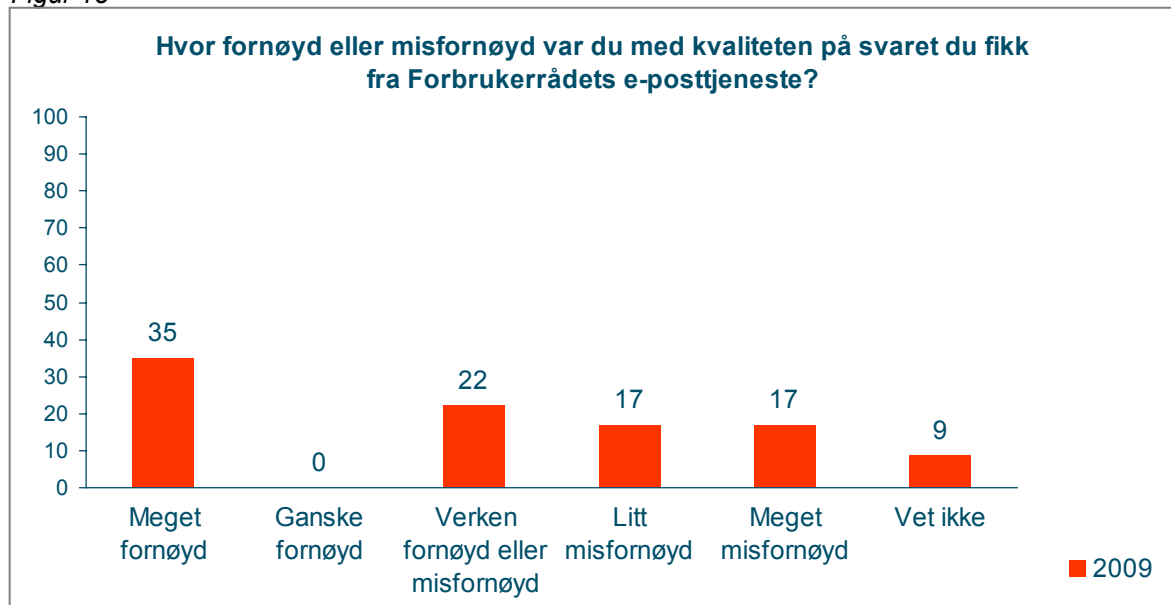
Figur 17



De som har brukt e-posttjenesten (N=23) ble spurt om hvorvidt de var fornøyd eller misfornøyd med kvaliteten på svaret de fikk. Det er delte meninger om dette. Rundt 1 av 3 er fornøyd, og omtrent like mange er misfornøyd. 22 prosent sier at de verken er fornøyd eller misfornøyd.

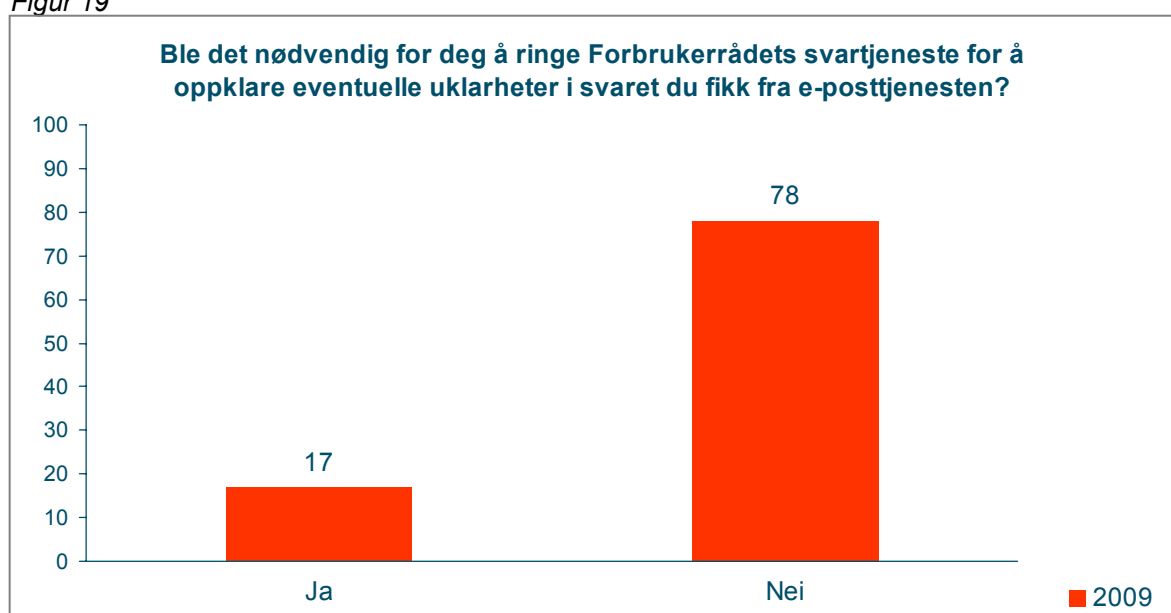
Siden det kun er 23 brukere som er spurt, blir utfallet på undergrupper svært usikkert ettersom det blir få observasjoner per undergruppe. Det gir derfor liten mening å studere variasjoner mellom grupper av spurte på dette spørsmålet.

Figur 18



Brukerne av e-posttjenesten fikk også spørsmål om det ble nødvendig å ringe Forbrukerrådets svartjeneste for å oppklare eventuelle uklarheter i svaret fra e-posttjenesten. Brukernes respons gjengis i grafen under, og vi ser at et klart flertall på 78 prosent oppgir at det ikke ble nødvendig med oppfølging på telefon.

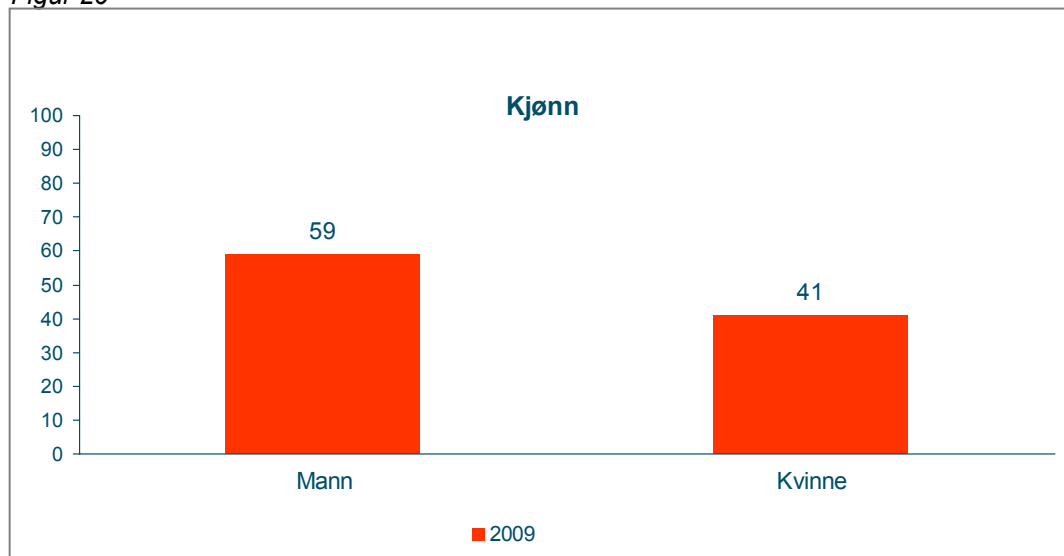
Figur 19



3.10 Karakteristika av innringerne

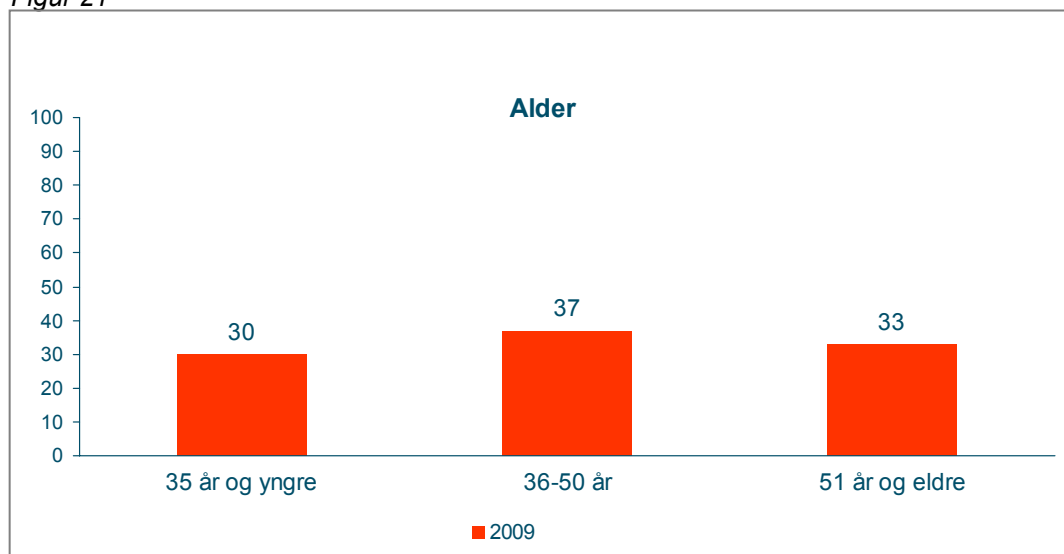
Det er noen flere menn (59 prosent) enn kvinner (41 prosent) blant innringerne.

Figur 20



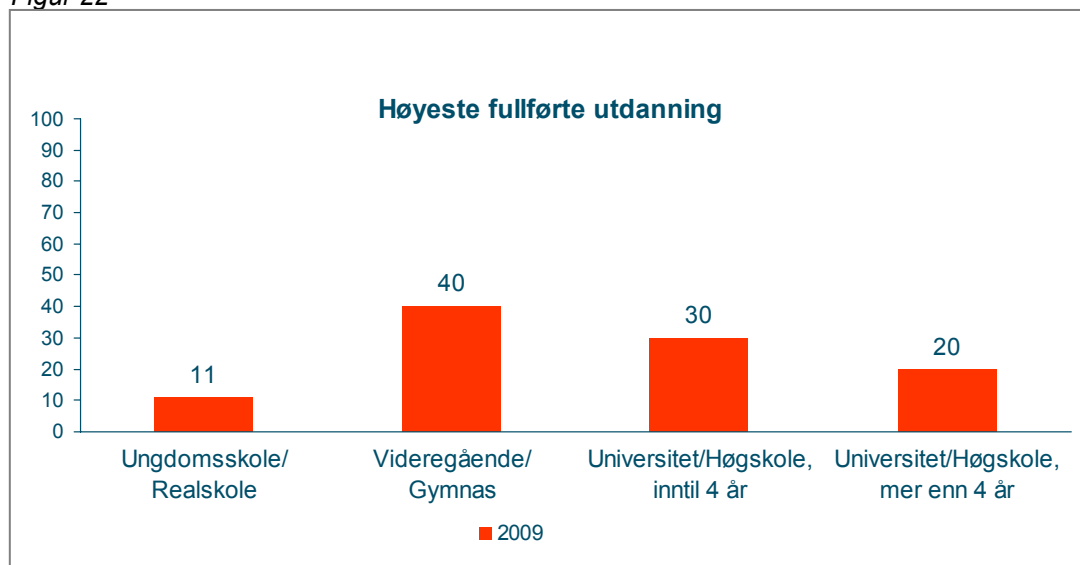
Aldersfordelingen blant innringerne er jevn fordelt på de tre aldersgruppene. Gjennomsnittsalderen er 44,5 år.

Figur 21



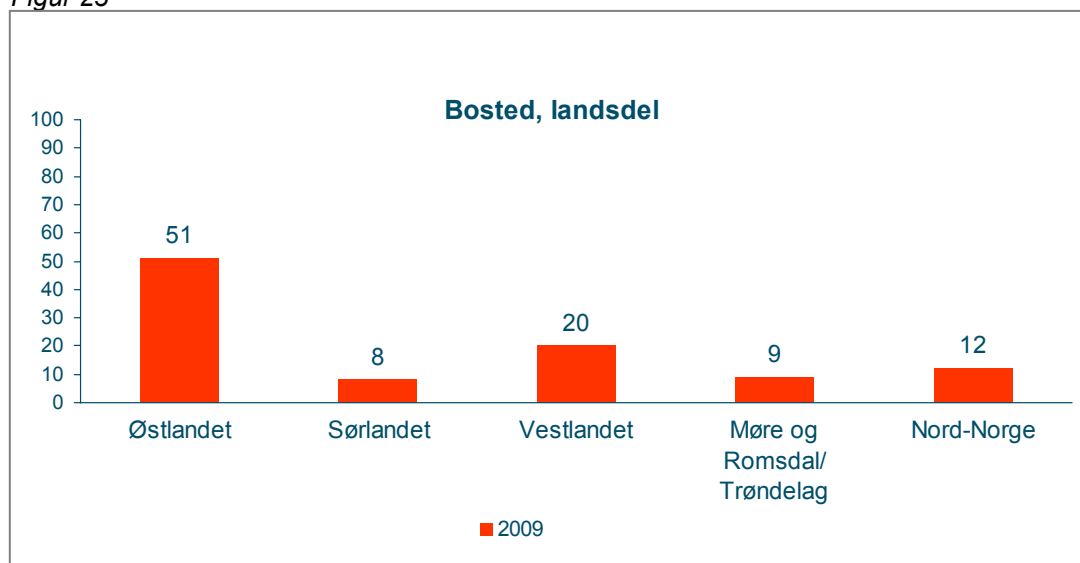
Det er like mange innringere med utdanning på universitets- og høgskolenivå (50 prosent) som med utdanning på ungdomsskole-/gymnasnivå (51 prosent).

Figur 22



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

Figur 23



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 og spørreskjema

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

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63
Meget fornøyd 1	42	52▲	-▽	-▽	34▽	53▲	33	46	37	38
Ganske fornøyd 2	38	48▲	-▽	-▽	45▲	28▽	53	35	46	37
Hverken fornøyd eller misfornøyd 3	13	-▽	-	88▲	13	13	7	13	15	13
Litt misfornøyd 4	4	-▽	65▲	-	4	3	-	4	-	5
Meget misfornøyd 5	2	-▽	35▲	-	2	2	-	1▽	2	6▲
Vet ikke	2	-▽	-	12▲	2	1	7	2	-	2
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt Standardavvik	1.8 0.93	1.5 0.50	4.4 0.49	3.0 0.00	1.9 0.92	1.7 0.93	1.7 0.61	1.8 0.88	1.9 0.85	2.0 1.14

**** 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148
Meget fornøyd 1	42	41	43	45	40	41	41	43	42	42
Ganske fornøyd 2	38	38	37	37	36	40	38	38	37	39
Hverken fornøyd eller misfornøyd 3	13	13	12	12	13	13	12	14	16	9
Litt misfornøyd 4	4	5	2	3	6	1	4	3	3	5
Meget misfornøyd 5	2	1	3	2	3	1	3	1	1	3
Vet ikke	2	1	2	-	2	3	3	1	1	2
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt	1.8	1.9	1.8	1.8	1.9	1.8	1.9	1.8	1.8	1.8
Standardavvik	0.93	0.92	0.95	0.93	1.03	0.80	0.97	0.89	0.89	0.97

**** Spm:2 ** Ut fra ditt behov, hvilke seks timer skulle du ønske at svartjenesten var åpen? Er det fra klokken...?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63
8 til 14	2	2	6	-	2	2	-	2	-	5
9 til 15, altså som i dag	37	38	29	30	39	33	40	36	39	35
10 til 16	13	15	6	7	11	17	20	13	10	14
11 til 17	10	10	6	14	7	14	-	12	7	10
12 til 18	17	15	18	23	15	19	13	17	22	13
13 til 19	13	12	29▲	12	16	9	20	11	15	16
Senere enn dette	3	3	-	2	3	3	-	4	5	-
Vet ikke / Har ingen mening	5	4	6	12▲	7	2	7	5	2	8
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:2 ** Ut fra ditt behov, hvilke seks timer skulle du ønske at svartjenesten var åpen? Er det fra klokken...?**

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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148
8 til 14	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3
9 til 15, altså som i dag	37	33	41	24∇	35	49▲	32	42	39	34
10 til 16	13	15	11	18	11	12	17	10	11	16
11 til 17	10	11	9	13	10	7	11	9	7∇	14▲
12 til 18	17	19	14	24▲	22	4∇	19	14	16	18
13 til 19	13	12	13	12	15	11	11	14	14	11
Senere enn dette	3	3	3	2	2	5	5	1	5	1
Vet ikke / Har ingen mening	5	5	6	4	4	8	5	6	7	3
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:3 ** Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Forbrukerrådets svartjeneste når det gjelder følgende forhold?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt				
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63	
3.A.1 Evnen til å gi god informasjon											
Meget fornøyd	1	45	52▲	18∇	16∇	43	48	33	46	39	49
Ganske fornøyd	2	39	39	6∇	53▲	41	35	60	39	39	33
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	7	5∇	12	21▲	7	7	-	7	15	5
Litt misfornøyd	4	5	3∇	35▲	5	5	6	7	5	5	5
Meget misfornøyd	5	2	0∇	29▲	-	2	2	-	-∇	2	8▲
Kan ikke svare		2	1	-	5	2	2	-	3	-	-
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.8	1.6	3.5	2.1	1.8	1.8	1.8	1.7	1.9	1.9
Standardavvik		0.93	0.75	1.46	0.76	0.90	0.98	0.77	0.82	0.98	1.21
3.A.2 Evnen til å gi forståelig informasjon											
Meget fornøyd	1	52	60▲	18∇	19∇	51	54	60	55	44	46
Ganske fornøyd	2	36	34	29	49	37	33	27	34	49	37
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	5	3∇	-	19▲	5	5	13	4	2	8
Litt misfornøyd	4	5	2∇	29▲	12▲	5	6	-	6	2	5
Meget misfornøyd	5	2	-∇	24▲	2	2	2	-	1	2	5▲
Kan ikke svare		1	1	-	-	1	1	-	1	-	-
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.7	1.5	3.1	2.3	1.7	1.7	1.5	1.6	1.7	1.9
Standardavvik		0.91	0.66	1.54	0.99	0.90	0.93	0.74	0.87	0.84	1.08
3.A.3 Kvaliteten på tjenesten											
Meget fornøyd	1	45	53▲	12∇	12∇	42	48	20∇	49	32	46
Ganske fornøyd	2	38	37	29	49	42	33	67▲	35	44	37
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	9	6∇	18	21▲	11	6	7	9	15	6
Litt misfornøyd	4	4	2∇	6	14▲	2∇	6▲	7	3	7	3
Meget misfornøyd	5	2	0∇	29▲	-	2	2	-	1	2	5
Kan ikke svare		2	2	6	5	2	3	-	3	-	3
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.8	1.6	3.1	2.4	1.8	1.8	2.0	1.7	2.0	1.8
Standardavvik		0.91	0.73	1.50	0.89	0.85	1.01	0.76	0.86	1.00	1.05

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt				
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	
3.A.4 De ansattes fagkunnskap											
Meget fornøyd	1	38	45▲	6∇	14∇	36	41	20	40	37	38
Ganske fornøyd	2	35	36	6∇	37	36	32	47	35	32	32
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	11	10	12	21▲	11	11	13	10	15	11
Litt misfornøyd	4	6	2∇	35▲	16▲	6	6	7	7	5	5
Meget misfornøyd	5	3	1∇	24▲	5	2	4	-	2	7	5
Kan ikke svare		7	6	18	7	8	5	13	5	5	10
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.9	1.7	3.8	2.6	2.0	1.9	2.1	1.9	2.1	2.0
Standardavvik		1.04	0.85	1.19	1.11	1.01	1.10	0.86	0.99	1.21	1.12
3.A.5 De ansattes serviceinnstilling											
Meget fornøyd	1	55	62▲	18∇	33∇	56	53	33	59	49	54
Ganske fornøyd	2	34	33	24	42	33	35	67▲	30	37	35
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	5	5	-	12▲	5	6	-	6	10	2
Litt misfornøyd	4	3	-∇	35▲	9▲	3	4	-	3	2	5
Meget misfornøyd	5	2	0∇	24▲	-	2	2	-	1	2	5▲
Kan ikke svare		1	-∇	-	5▲	1	-	-	1	-	-
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.6	1.4	3.2	2.0	1.6	1.7	1.7	1.6	1.7	1.7
Standardavvik		0.87	0.62	1.52	0.94	0.86	0.88	0.49	0.80	0.92	1.05
3.A.6 Kø og ventetid for å få snakket med en saksbehandler											
Meget fornøyd	1	33	35	18	33	32	36	47	31	32	40
Ganske fornøyd	2	42	44	35	33	45	38	40	44	46	33
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	9	9	-	12	9	8	13	8	10	8
Litt misfornøyd	4	12	10∇	18	21	10	15	-	13	10	13
Meget misfornøyd	5	4	2∇	29▲	2	5	2	-	4	2	5
Kan ikke svare		0	0	-	-	-	1	-	-	-	2
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		2.1	2.0	3.1	2.3	2.1	2.1	1.7	2.2	2.0	2.1
Standardavvik		1.11	1.01	1.60	1.20	1.10	1.12	0.72	1.12	1.02	1.21

**** Spm:3 ** 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148	
3.A.1 Evnen til å gi god informasjon											
Meget fornøyd	1	45	46	44	42	50	42	42	48	44	46
Ganske fornøyd	2	39	40	38	48▲	32	38	40	37	37	41
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	7	7	8	7	7	8	7	7	11▲	4∇
Litt misfornøyd	4	5	6	4	1∇	6	7	5	5	5	5
Meget misfornøyd	5	2	1∇	4▲	2	4	-	3	1	2	2
Kan ikke svare		2	2	2	-	1	4▲	3	1	2	1
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.8	1.7	1.8	1.7	1.8	1.8	1.8	1.7	1.8	1.7
Standardavvik		0.93	0.87	1.02	0.81	1.07	0.89	0.96	0.91	0.95	0.92
3.A.2 Evnen til å gi forståelig informasjon											
Meget fornøyd	1	52	55	47	58	48	51	46∇	58▲	48	56
Ganske fornøyd	2	36	36	36	30	39	37	38	33	39	32
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	5	3∇	8▲	9▲	4	3	7	3	7	3
Litt misfornøyd	4	5	5	5	2	5	7	5	5	4	6
Meget misfornøyd	5	2	-∇	4▲	1	3	1	2	1	1	2
Kan ikke svare		1	1	-	-	1	1	1	-	1	-
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.7	1.6	1.8	1.6	1.7	1.7	1.8	1.6	1.7	1.7
Standardavvik		0.91	0.78	1.05	0.83	0.97	0.91	0.95	0.87	0.87	0.95
3.A.3 Kvaliteten på tjenesten											
Meget fornøyd	1	45	46	42	49	41	44	42	47	43	46
Ganske fornøyd	2	38	39	37	38	43	33	42	34	37	40
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	9	8	11	8	7	12	9	9	11	7
Litt misfornøyd	4	4	5	2	3	3	5	3	4	4	3
Meget misfornøyd	5	2	1	3	1	3	2	1	3	3	1
Kan ikke svare		2	1	4	-	4	3	3	2	3	2
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.8	1.7	1.8	1.7	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.7
Standardavvik		0.91	0.88	0.97	0.84	0.91	0.98	0.85	0.98	0.97	0.86

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	
3.A.4 De ansattes fagkunnskap											
Meget fornøyd	1	38	40	36	44	38	32	36	40	37	39
Ganske fornøyd	2	35	36	33	36	32	36	34	35	38	31
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	11	10	14	11	14	9	11	11	11	11
Litt misfornøyd	4	6	5	8	1∇	8	9	6	7	7	5
Meget misfornøyd	5	3	3	3	4	4	1	4	2	3	3
Kan ikke svare		7	7	6	3	5	12▲	9	5	4	9
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.9	1.9	2.0	1.8	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	1.9
Standardavvik		1.04	1.01	1.09	1.00	1.11	1.00	1.08	1.01	1.03	1.07
3.A.5 De ansattes serviceinnstilling											
Meget fornøyd	1	55	56	53	59	54	53	55	55	51	59
Ganske fornøyd	2	34	34	34	32	35	34	34	33	38	30
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	5	5	6	3	5	8	4	7	5	5
Litt misfornøyd	4	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3
Meget misfornøyd	5	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
Kan ikke svare		1	-	2	-	-	2▲	1	-	1	1
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.6	1.6	1.7	1.6	1.7	1.6	1.6	1.6	1.7	1.6
Standardavvik		0.87	0.83	0.92	0.88	0.90	0.81	0.88	0.86	0.88	0.85
3.A.6 Kø og ventetid for å få snakket med en saksbehandler											
Meget fornøyd	1	33	33	33	40	31	30	36	30	33	34
Ganske fornøyd	2	42	41	43	38	48	38	38	45	45	39
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	9	8	10	9	8	9	7	10	9	9
Litt misfornøyd	4	12	14	9	12	10	14	14	10	9	16
Meget misfornøyd	5	4	3	4	1	3	7▲	4	3	4	3
Kan ikke svare		0	-	1	-	-	1	-	1	1	-
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		2.1	2.1	2.1	2.0	2.1	2.3	2.1	2.1	2.0	2.2
Standardavvik		1.11	1.13	1.08	1.04	1.02	1.24	1.16	1.06	1.06	1.16

**** Spm:4 ** Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Forbrukerrådets svartjeneste?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt				
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63	
4.A.1 Forbrukerrådets svartjeneste på telefon har en åpningstid som er tilpasset mitt behov											
Helt enig	1	42	45	35	30	45	38	33	41	49	43
Delvis enig	2	24	24	12	26	21	28	33	24	24	19
Hverken enig eller uenig	3	6	6	6	5	4	8	7	5	2	8
Delvis uenig	4	19	17∇	35	26	21	16	20	20	12	21
Helt uenig	5	7	7	12	9	6	9	7	8	12	5
Vet ikke/ kan ikke svare		2	2	-	5	3	1	-	2	-	5
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		2.2	2.1	2.8	2.6	2.2	2.3	2.3	2.3	2.1	2.2
Standardavvik		1.37	1.34	1.56	1.43	1.39	1.36	1.35	1.39	1.46	1.35
4.A.2 Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste											
Helt enig	1	52	53	41	51	55	49	53	51	56	52
Delvis enig	2	24	28▲	12	12∇	22	27	40	24	32	19
Hverken enig eller uenig	3	8	8	-	12	8	9	7	8	2	13
Delvis uenig	4	10	7∇	24▲	19▲	9	11	-	11	7	10
Helt uenig	5	5	4∇	24▲	5	5	4	-	5	2	6
Vet ikke/ kan ikke svare		0	-∇	-	2▲	1	-	-	1	-	-
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.9	1.8	2.8	2.1	1.9	1.9	1.5	2.0	1.7	2.0
Standardavvik		1.20	1.10	1.75	1.37	1.20	1.18	0.64	1.24	1.01	1.28
4.A.3 Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar											
Helt enig	1	59	67▲	18∇	35∇	61	56	33∇	65▲	61	48∇
Delvis enig	2	22	20	18	35▲	20	25	47▲	19	20	27
Hverken enig eller uenig	3	5	5	-	7	5	5	7	4	7	5
Delvis uenig	4	7	3∇	35▲	16▲	6	8	7	5	10	10
Helt uenig	5	3	1∇	18▲	5	2	3	-	2	2	5
Vet ikke/ kan ikke svare		4	4	12	2	6	2	7	4	-	6
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.7	1.5	3.2	2.2	1.6	1.7	1.9	1.5	1.7	1.9
Standardavvik		1.04	0.83	1.52	1.23	1.00	1.09	0.86	0.96	1.12	1.20

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt				
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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 Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør											
Helt enig	1	53	62▲	12∇	23∇	47∇	61▲	33	58	56	44
Delvis enig	2	24	23	6	35	26	21	27	24	22	22
Hverken enig eller uenig	3	5	6	-	2	6	3	20▲	2∇	7	8
Delvis uenig	4	7	2∇	41▲	21▲	5	10	13	5	12	8
Helt uenig	5	5	2∇	29▲	7	5	4	-	5	2	6
Vet ikke/ kan ikke svare		6	5	12	12	10▲	1∇	7	6	-	11
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.8	1.5	3.8	2.5	1.8	1.7	2.1	1.7	1.8	2.0
Standardavvik		1.15	0.91	1.37	1.33	1.15	1.16	1.10	1.11	1.16	1.27
4.A.5 Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar											
Helt enig	1	12	9∇	24	26▲	11	13	-	9∇	20	19
Delvis enig	2	11	12	12	9	9	15	20	10	12	11
Hverken enig eller uenig	3	8	7	-	14	10	5	7	9	7	3
Delvis uenig	4	13	12	29▲	14	14	12	7	14	12	14
Helt uenig	5	52	58▲	35	28∇	51	53	60	55	49	43
Vet ikke/ kan ikke svare		4	3	-	9▲	5	2	7	2	-	10▲
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		3.9	4.0	3.4	3.1	3.9	3.8	4.1	4.0	3.6	3.6
Standardavvik		1.48	1.40	1.66	1.64	1.45	1.54	1.29	1.38	1.64	1.66
4.A.6 De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar											
Helt enig	1	69	77▲	29∇	42∇	70	67	60	69	76	67
Delvis enig	2	20	15∇	18	44▲	19	21	33	21	7∇	21
Hverken enig eller uenig	3	4	2∇	18▲	5	5	2	-	3	10▲	2
Delvis uenig	4	3	2	12▲	5	1∇	6▲	7	3	-	3
Helt uenig	5	2	0∇	18▲	2	2	1	-	1	5	3
Vet ikke/ kan ikke svare		3	3	6	2	3	3	-	3	2	5
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.4	1.3	2.7	1.8	1.4	1.5	1.5	1.4	1.5	1.5
Standardavvik		0.85	0.66	1.54	0.92	0.84	0.87	0.83	0.76	1.04	0.95

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt				
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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.7 Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste											
Helt enig	1	4	2∇	29▲	5	3	6	-	3	7	6
Delvis enig	2	4	3	12	7	5	3	-	3	7	5
Hverken enig eller uenig	3	4	2∇	6	9▲	5	2	-	4	-	6
Delvis uenig	4	8	6∇	12	16▲	6	10	-	8	7	10
Helt uenig	5	79	85▲	41∇	60∇	80	79	100▲	81	78	71
Vet ikke/ kan ikke svare		1	1	-	2	2	-	-	1	-	2
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		4.6	4.7	3.2	4.2	4.6	4.5	5.0	4.6	4.4	4.4
Standardavvik		1.05	0.86	1.79	1.19	1.02	1.09	-	0.96	1.26	1.20
4.A.8 Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre											
Helt enig	1	81	91▲	18∇	49∇	80	81	80	80	85	79
Delvis enig	2	12	7∇	35▲	30▲	13	11	-	14	5	13
Hverken enig eller uenig	3	2	1	-	7▲	3	1	13▲	1	2	2
Delvis uenig	4	3	0∇	29▲	7	2	4	-	2	7	5
Helt uenig	5	2	0∇	12▲	5	1	2	-	2	-	2
Vet ikke/ kan ikke svare		1	-∇	6▲	2	1	-	7▲	1	-	-
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.3	1.1	2.8	1.9	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.4
Standardavvik		0.80	0.46	1.42	1.14	0.74	0.88	0.73	0.78	0.85	0.87

**** Spm:4 ** 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148	
4.A.1 Forbrukerrådets svartjeneste på telefon har en åpningstid som er tilpasset mitt behov											
Helt enig	1	42	37∇	50▲	37	36	54▲	42	43	44	41
Delvis enig	2	24	26	20	27	25	19	21	26	23	24
Hverken enig eller uenig	3	6	6	5	7	6	4	7	4	5	7
Delvis uenig	4	19	20	17	22	22	13	20	18	17	21
Helt uenig	5	7	8	7	7	7	8	7	8	8	7
Vet ikke/ kan ikke svare		2	2	2	-	4	2	3	1	3	1
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		2.2	2.3	2.1	2.3	2.4	2.0	2.3	2.2	2.2	2.3
Standardavvik		1.37	1.38	1.36	1.35	1.38	1.37	1.38	1.38	1.39	1.36
4.A.2 Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste											
Helt enig	1	52	50	56	57	53	47	54	51	55	49
Delvis enig	2	24	28	20	26	24	23	24	24	25	24
Hverken enig eller uenig	3	8	9	7	7	9	9	7	9	8	9
Delvis uenig	4	10	8	12	9	11	9	9	10	8	11
Helt uenig	5	5	5	5	1∇	3	11▲	5	5	3	7
Vet ikke/ kan ikke svare		0	1	-	-	1	-	1	-	1	-
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.9	1.9	1.9	1.7	1.9	2.1	1.9	2.0	1.8	2.0
Standardavvik		1.20	1.17	1.25	1.01	1.14	1.39	1.18	1.23	1.10	1.29
4.A.3 Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar											
Helt enig	1	59	60	58	64	60	55	59	60	59	59
Delvis enig	2	22	21	24	23	19	25	23	21	22	22
Hverken enig eller uenig	3	5	4	6	4	5	5	5	4	4	5
Delvis uenig	4	7	6	7	7	5	8	5	8	9	4
Helt uenig	5	3	3	2	1	4	3	3	3	-∇	5▲
Vet ikke/ kan ikke svare		4	5	4	1	7	4	5	4	5	3
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.7	1.6	1.7	1.6	1.6	1.7	1.6	1.7	1.6	1.7
Standardavvik		1.04	1.07	1.01	0.94	1.08	1.09	1.01	1.08	0.95	1.12

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 Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør											
Helt enig	1	53	54	53	55	52	54	53	54	55	52
Delvis enig	2	24	25	22	26	26	18	25	22	20	27
Hverken enig eller uenig	3	5	6	4	3	4	8	5	5	6	4
Delvis uenig	4	7	8	6	9	6	6	7	7	6	8
Helt uenig	5	5	3	7	3	5	6	5	4	4	5
Vet ikke/ kan ikke svare		6	5	8	3	7	8	5	7	9▲	3∇
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.8	1.7	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.7	1.8
Standardavvik		1.15	1.08	1.25	1.11	1.13	1.23	1.17	1.14	1.12	1.18
4.A.5 Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar											
Helt enig	1	12	12	12	12	9	15	12	12	11	13
Delvis enig	2	11	13	9	8	13	13	13	10	11	11
Hverken enig eller uenig	3	8	8	7	5	12▲	5	9	6	10	5
Delvis uenig	4	13	13	14	13	7∇	20▲	11	15	15	11
Helt uenig	5	52	51	53	59	56	40∇	50	54	51	53
Vet ikke/ kan ikke svare		4	3	5	2	3	6	5	3	2	5
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		3.9	3.8	3.9	4.0	3.9	3.6	3.8	3.9	3.8	3.9
Standardavvik		1.48	1.49	1.47	1.45	1.44	1.54	1.50	1.47	1.45	1.52
4.A.6 De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar											
Helt enig	1	69	70	67	71	68	68	68	70	67	71
Delvis enig	2	20	17	24	21	20	18	23	16	21	18
Hverken enig eller uenig	3	4	6▲	1∇	4	4	3	3	5	3	4
Delvis uenig	4	3	3	2	-∇	3	6▲	2	4	3	3
Helt uenig	5	2	1	3	2	2	1	3	1	1	2
Vet ikke/ kan ikke svare		3	3	2	1	4	4	2	4	4	2
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.4	1.4	1.5	1.4	1.4	1.5	1.5	1.4	1.4	1.4
Standardavvik		0.85	0.80	0.91	0.77	0.85	0.91	0.87	0.83	0.83	0.86

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.7 Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste											
Helt enig	1	4	2∇	7▲	4	5	4	5	4	5	3
Delvis enig	2	4	4	4	7	4	2	6	1∇	4	4
Hverken enig eller uenig	3	4	3	5	2	2	7▲	4	3	4	3
Delvis uenig	4	8	10	5	10	5	9	8	7	7	8
Helt uenig	5	79	81	76	77	85▲	75	76	83	78	80
Vet ikke/ kan ikke svare		1	-∇	2▲	-	-	3▲	1	1	1	1
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		4.6	4.6	4.4	4.5	4.6	4.5	4.5	4.7	4.5	4.6
Standardavvik		1.05	0.89	1.23	1.11	1.02	1.02	1.12	0.93	1.10	0.98
4.A.8 Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre											
Helt enig	1	81	82	79	86	75	82	79	82	79	82
Delvis enig	2	12	10	15	11	15	10	14	10	12	12
Hverken enig eller uenig	3	2	3▲	-∇	1	3	2	3	1	3	1
Delvis uenig	4	3	2	4	2	3	4	1	5	4	2
Helt uenig	5	2	1	2	-	3	2	1	2	2	1
Vet ikke/ kan ikke svare		1	1	-	-	2	-	1	-	-	1
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		1.3	1.3	1.4	1.2	1.4	1.3	1.3	1.3	1.4	1.3
Standardavvik		0.80	0.74	0.88	0.56	0.90	0.87	0.72	0.88	0.88	0.70

**** Spm:5 ** Omtrent hvor mange ganger har du ringt inn til Forbrukerrådets svartjeneste i løpet av det siste året?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63
1 gang	58	57	65	60	100▲	-▽	80	51▽	59	71▲
2-5 ganger	37	38	29	35	-▽	90▲	20	44▲	34	25▽
Flere enn 5 ganger	4	4	6	5	-▽	10▲	-	4	7	3
Tvil/Vet ikke	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:5 ** 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148
1 gang	58	58	58	56	63	55	54	62	60	56
2-5 ganger	37	37	37	36	34	42	40	34	38	37
Flere enn 5 ganger	4	4	4	8▲	3	2	5	3	2	6
Tvil/Vet ikke	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:6 ** 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	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63
Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	5	5	-	5	7	2	100▲	-∇	-	-∇
Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	61	61	53	60	53∇	70▲	-∇	100▲	2∇	-∇
Høre om behandling av sak	14	14	6	14	14	14	-	1∇	100▲	-∇
Annet	21	19	41▲	21	25▲	15∇	-∇	-∇	-∇	98▲
Vet ikke	0	0	-	-	1	-	-	-	-	2
**Sum	100	100	100	100	100	101	100	101	102	100

**** Spm:6 ** 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148
Trengte råd i forkant av et kjøp (førkjøp)	5	6	3	3	5	7	5	5	7	3
Trengte råd etter et kjøp (etterkjøp)	61	58	65	70▲	55	58	61	61	60	61
Høre om behandling av sak	14	16	10	15	14	12	15	11	12	15
Annet	21	20	22	12∇	26	22	19	22	22	20
Vet ikke	0	1	-	-	-	1	-	1	-	1
**Sum	100	101	100	101	100	100	101	100	101	100

**** Spm:7 ** Har du besøkt Forbrukerrådets internett-sider, i tilfelle hvor mange ganger?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63
1-4 ganger	40	40	29	40	43	36	20	43	41	35
5-9 ganger	9	8	12	9	3∇	17▲	-	10	7	6
10 eller flere ganger	12	11	24	12	7∇	18▲	40▲	10	12	8
Vet ikke	0	0	-	-	1	-	-	-	-	2
Nei	40	40	35	40	47▲	29∇	40	36	39	49
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:7 ** 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148
1-4 ganger	40	39	41	51▲	45	24∇	36	43	37	43
5-9 ganger	9	10	7	12	9	5	7	10	10	7
10 eller flere ganger	12	13	10	11	13	11	11	12	12	11
Vet ikke	0	-	1	-	1	-	-	1	1	-
Nei	40	38	41	26∇	33	60▲	46▲	34∇	41	39
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:8 ** Dersom du i fremtiden skulle få behov for forbukerinformasjon, hvor sannsynlig er det da at du vil ringe Forbrukerrådet igjen? Er det**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63
Meget sannsynlig	78	85▲	35∇	56∇	80	75	67	80	83	71
Ganske sannsynlig	18	14∇	24	40▲	17	20	27	16	15	24
Ikke sannsynlig	3	0∇	35▲	5	2	4	-	3	-	5
Vet ikke	1	0	6▲	-	1	1	7▲	-	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:8 ** Dersom du i fremtiden skulle få behov for forbukerinformasjon, 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148
Meget sannsynlig	78	76	80	87▲	72∇	77	77	78	77	79
Ganske sannsynlig	18	20	15	11∇	24	19	19	18	19	18
Ikke sannsynlig	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3
Vet ikke	1	1	1	1	1	-	1	1	1	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:9 ** Har du også brukt Forbrukerrådets e-posttjeneste i løpet av det siste året?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63
Ja	8	6	18	12	4∇	13▲	7	8	12	3
Nei	91	92	82	88	95▲	85∇	93	91	85	95
Vet ikke/Husker ikke	1	1	-	-	1	2	-	1	-	2
**Sum	100	100	100	100	100	99	100	100	98	100

**** Spm:9 ** Har du også brukt Forbrukerrådets e-posttjeneste 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148
Ja	8	8	7	10	8	5	9	7	5	10
Nei	91	90	92	89	91	93	91	91	93	89
Vet ikke/Husker ikke	1	1	2	-	1	2	-	2	2	-
**Sum	100	99	100	99	100	100	99	100	100	99

Filter:

Har du også brukt Forbrukerrådets e-posttjeneste i løpet av det siste året? er Ja
Andel av total 8%

**** Spm:10 ** Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med kvaliteten på svaret du fikk fra Forbrukerrådets e-posttjeneste? Var du....?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):10%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt				
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	23	15	3	5	7	16	1	15	5	2	
Meget fornøyd	1	35	47	-	20	43	31	-	33	40	50
Ganske fornøyd	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hverken fornøyd eller misfornøyd	3	22	27	-	20	14	25	100▲	27	-	-
Litt misfornøyd	4	17	13	33	20	14	19	-	20	20	-
Meget misfornøyd	5	17	-∇	67▲	40	-	25	-	13	20	50
Vet ikke		9	13	-	-	29▲	-∇	-	7	20	-
**Sum		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt		2.8	2.1	4.7	3.6	2.0	3.1	3.0	2.8	2.8	3.0
Standardavvik		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Filter:

Har du også brukt Forbrukerrådets e-posttjeneste i løpet av det siste året? er Ja
Andel av total 8%

**** Spm:10 ** Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med kvaliteten på svaret du fikk fra Forbrukerrådets e-posttjeneste? Var du....?**

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	23	15	8	9	9	5	13	10	8	15
Meget fornøyd 1	35	27	50	33	33	40	31	40	25	40
Ganske fornøyd 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hverken fornøyd eller misfornøyd 3	22	20	25	33	11	20	23	20	25	20
Litt misfornøyd 4	17	20	12	11	33	-	23	10	25	13
Meget misfornøyd 5	17	20	12	11	11	40	15	20	25	13
Vet ikke	9	13	-	11	11	-	8	10	-	13
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt	2.8	3.1	2.4	2.6	2.9	3.0	2.9	2.7	3.2	2.5
Standardavvik	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Filter:

Har du også brukt Forbrukerrådets e-posttjeneste i løpet av det siste året? er Ja
Andel av total 8%

**** Spm:11 **** Ble det nødvendig for deg å ringe Forbrukerrådets svartjeneste for å oppklare eventuelle uklarheter i svaret du fikk fra e-posttjenesten?

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):10%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	23	15	3	5	7	16	1	15	5	2
Ja	17	7∇	67▲	20	14	19	-	20	20	-
Nei	78	87	33∇	80	86	75	100	73	80	100
**Sum	96	93	100	100	100	94	100	93	100	100

Filter:

Har du også brukt Forbrukerrådets e-posttjeneste i løpet av det siste året? er Ja
Andel av total 8%

**** Spm:11 **** Ble det nødvendig for deg å ringe Forbrukerrådets svartjeneste for å oppklare eventuelle uklarheter i svaret du fikk fra e-posttjenesten?

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	23	15	8	9	9	5	13	10	8	15
Ja	17	27	-	11	22	20	23	10	25	13
Nei	78	73	88	89	67	80	77	80	75	80
**Sum	96	100	88	100	89	100	100	90	100	93

**** Spm:12 ** Kjønn**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63
Mann	59	59	65	58	59	59	73	56	71	57
Kvinne	41	41	35	42	41	41	27	44	29	43
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:12 ** 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148
Mann	59	100▲	-▽	65	59	54	63	55	57	61
Kvinne	41	-▽	100▲	35	41	46	37	45	43	39
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:13 ** Hva er din alder?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63
13.A.1										
15-35	30	31	29	26	29	32	20	35▲	34	17▽
36-50	37	35	59	37	40	32	33	34	37	46
51-99	33	34	12	37	31	35	47	31	29	37
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:13 ** 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148
13.A.1										
15-35	30	33	26	100▲	-▽	-▽	36▲	24▽	26	34
36-50	37	37	37	-▽	100▲	-▽	34	39	34	39
51-99	33	30	37	-▽	-▽	100▲	29	37	39▲	26▽
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:14 ** Hva er din høyeste fullførte utdanning?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63
Ungdomsskole/ Realskolenivå (9-10 års skolegang)	11	10	6	19	10	10	20	12	7	6
Videregående skole/ Gymnasnivå (11-13 års skolegang)	40	40	53	33	36	45	33	38	49	40
Universitet- Høgskolenivå (Inntil 4 år)	30	28	35	35	32	27	13	31	27	30
Universitet- Høgskolenivå (Mer enn 4 år)	20	22	6	14	21	17	33	18	15	24
Ubesvart	0	0	-	-	1	-	-	-	2▲	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:14 ** 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148
Ungdomsskole/ Realskolenivå (9-10 års skolegang)	11	14	7	9	7	16▲	21▲	-▽	11	11
Videregående skole/ Gymnasnivå (11-13 års skolegang)	40	40	39	52▲	40	28▽	79▲	-▽	39	40
Universitet- Høgskolenivå (Inntil 4 år)	30	27	33	25	34	29	-▽	60▲	33	26
Universitet- Høgskolenivå (Mer enn 4 år)	20	19	20	14	18	26▲	-▽	40▲	16	23
Ubesvart	0	-	1	-	1	-	-	-	1	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:15 ** Hvor i landet bor du? Er det på....?**

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%	Total	Tilfredshet alt i alt			Ringt i løpet av siste år		Hva var det saken gjaldt			
		Fornøyd	Misfornøyd	Nøytral	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	300	240	17	43	174	124	15	182	41	63
Østlandet	51	50	35	60	52	48	67	50	46	52
Sørlandet	8	7▽	24▲	12	6	12▲	-	8	10	11
Vestlandet	20	21	24	12	20	21	7	21	27	16
Møre og Romsdal/Trøndelag	9	10	6	7	9	10	-	10	5	11
Nord-Norge	12	12	12	9	14	8	27	11	12	10
Vet ikke/vil ikke svare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ubesvart	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**** Spm:15 ** 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	300	177	123	91	110	99	151	148	152	148
Østlandet	51	49	54	44	47	61▲	50	51	100▲	-▽
Sørlandet	8	7	11	12	9	4	9	7	-▽	17▲
Vestlandet	20	23	15	21	22	17	21	20	-▽	41▲
Møre og Romsdal/Trøndelag	9	10	8	14	10	4▽	9	9	-▽	19▲
Nord-Norge	12	11	12	9	12	14	11	13	-▽	24▲
Vet ikke/vil ikke svare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ubesvart	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

FORBRUKERRÅDET 2009 (CATI)

Project

88485

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 Av ressursmessige årsaker har Forbrukerrådet anledning til å ha svartjenesten åpen i kun seks timer pr. dag. Åpningstiden er i dag fra 9 til 15.

Ut fra ditt behov, hvilke seks timer skulle du ønske at svartjenesten var åpen? Er det fra klokken...?

LES OPP

8 til 14 1
9 til 15, altså som i dag 2
10 til 16 3
11 til 17 4
12 til 18 5
13 til 19 6
Senere enn dette 7
Vet ikke / Har ingen mening 8

3 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

4 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	
• Forbrukerrådets svartjeneste på telefon har en åpningstid som er tilpasset mitt behov	1	2	3	4	5	6	1
• Det er lett å komme igjennom på Forbrukerrådets svartjeneste	1	2	3	4	5	6	2
• Når man ringer til Forbrukerrådets svartjeneste treffer man som regel en som kan gi svar	1	2	3	4	5	6	3
• Jeg får alltid den informasjonen jeg etterspør	1	2	3	4	5	6	4
• Man blir ofte satt over til flere personer før man får svar	1	2	3	4	5	6	5
• De ansatte på svartjenesten gjør sitt ytterste for å gi relevante og gode svar ..	1	2	3	4	5	6	6
• Man får en følelse av å være til bry når man henvender seg til Forbrukerrådets svartjeneste	1	2	3	4	5	6	7
• Jeg anbefaler gjerne Forbrukerrådets svartjeneste til andre	1	2	3	4	5	6	8

5 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

6 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.

7	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
8	Dersom du i fremtiden skulle få behov for forbrukerinformasjon, hvor sannsynlig er det da at du vil ringe Forbrukerrådet igjen? Er det	
	<input type="button" value="LES OPP"/>	
	<i>Meget sannsynlig</i>	1
	<i>Ganske sannsynlig</i>	2
	<i>Ikke sannsynlig</i>	3
	<i>Vet ikke</i>	4
9	Har du også brukt Forbrukerrådets e-posttjeneste i løpet av det siste året?	
	<i>Ja</i>	1
	<i>Nei</i> (⇒ 12)	2
	<i>Vet ikke/Husker ikke</i> (⇒ 12)	3
10	Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med kvaliteten på svaret du fikk fra Forbrukerrådets e-posttjeneste? Var du....?	
	<input type="button" value="LES OPP"/>	
	<i>Meget fornøyd</i>	1
	<i>Ganske fornøyd</i>	2
	<i>Hverken fornøyd eller misfornøyd</i>	3
	<i>Litt misfornøyd</i>	4
	<i>Meget misfornøyd</i>	5
	<i>Vet ikke</i>	6
11	Ble det nødvendig for deg å ringe Forbrukerrådets svartjeneste for å oppklare eventuelle uklarheter i svaret du fikk fra e-posttjenesten?	
	<i>Ja</i>	1
	<i>Nei</i>	2

Til slutt trenger vi noen bakgrunnsopplysninger om deg

12	Kjønn	
	<input type="button" value="REGISTRER"/>	
	<i>Mann</i>	1
	<i>Kvinne</i>	2
13	Hva er din alder?	
	<input type="button" value="NOTER ANTALL ÅR"/>	<input type="text"/>
14	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
15	Hvor i landet bor du? Er det på....?	
	<input type="button" value="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"/>	1
SLDATO	Dato	
	<input type="text"/>	1