

NORSK KUNDEBAROMETER

Posten

UTVALG:

Målgruppe: 18-85 år

SCREENING

A. Har du vært på et postkontor i løpet av de siste seks månedene?

- 1: Ja
- 2: Nei => AVSLUTT
- 3: Ikke sikker => AVSLUTT

B. Gjaldt ditt besøk på postkontoret betalingstjenester eller andre tjenester (vanlige posttjenester)?

- 1: Andre tjenester
- 2: Betalingsrelaterte tjenester => AVSLUTT
- 3: Ikke sikker => AVSLUTT
- 4: Vil ikke si => AVSLUTT

SPØRSMÅL SOM ER STILT:

Tilfredshet

1. Først vil jeg be deg om å tenke tilbake på dine erfaringer med posten. Totalt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med posten?
(1=svært misfornøyd, 10 =svært fornøyd)
2. Tenk deg en ideell leverandør av disse tjenestene. Hvor nært opp til dette idealet er posten?
(1=svært fjernt, 10 =svært nært)
3. I hvilken grad pleier posten å innfri dine forventninger?
(1=svært liten grad, 10 =svært stor grad)
4. Med tanke på dine erfaringer med posten, hvor attraktiv opplever du at posten er i forhold til sine konkurrenter?
(1= mye mindre attraktiv, 10= mye mer attraktiv)

Lojalitet

5. Hvor sannsynlig eller usannsynlig er det at du kommer til å opprettholde ditt kundeforhold til posten?
(1=svært lite sannsynlig, 10 =svært sannsynlig)

BEREGNING AV INDEKS:

Basert på svarene av de 4 tilfredshetsspørsmålene blir et gjennomsnitt beregnet. Dette blir så gjort om fra en skala på 1- 10 poeng til en skala på 0 – 100 poeng. Det er dette gjennomsnittet som benyttes til å rangere bedriftene i forhold til kundetilfredshet. Gjennomsnitt av spørsmål 5 gjennomgår samme prosedyre og danner grunnlaget for rangering av bedriftene i forhold til kundelojalitet.

INNSAMLINGSPERIODE:

Januar til april 2009

UTVALGSSTØRRELSE:

Målsettingen er å intervju 100 tilfeldig trukne kunder av hver enkelt bedrift. I enkelte tilfeller er ikke målsettingen nådd fordi enkelte bedrifters kunder har vist seg vanskelige å komme i kontakt med i løpet av innsamlingsperioden. Antall intervjuede kunder pr. bedrift er rapportert i kolonnen for N. For øvrig anses en utvalgsstørrelse på 50 eller flere tilfeldig uttrukne respondenter som tilstrekkelig for å uttale seg om gjennomsnitt.