

NORSK KUNDEBAROMETER

Vinmonopolet

UTVALG:

Målgruppe: 18-85 år

SCREENING

A. Har du i løpet av den siste måneden handlet på vinmonopolet?

- 1: Ja, selvbetjent
- 2: Nei => 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 vinmonopolet. Totalt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med vinmonopolet? (1=svært misfornøyd, 10 =svært fornøyd)
2. Tenk deg en ideell leverandør i denne bransjen (se bort fra pris). Hvor nært opp til dette idealet er vinmonopolet? (1=svært fjernt, 10 =svært nært)
3. I hvilken grad pleier vinmonopolet å innfri dine forventninger? (1=svært liten grad, 10 =svært stor grad)

BEREGNING AV INDEKS:

Basert på svarene av de 3 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 tjenestene i forhold til kundetilfredshet.

INNSAMLINGSPERIODE:

Januar til april 2009

UTVALGSSTØRRELSE:

Målsettingen er å intervju 100 tilfeldig trukne brukere av hver enkelt tjeneste. I enkelte tilfeller er ikke målsettingen nådd fordi enkelte tjenesters brukere har vist seg vanskelige å komme i kontakt med i løpet av innsamlingsperioden. Antall intervjuede brukere pr. tjeneste 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.