

Kundetilfredshet – Våren 2008

Viking Redningstjeneste

TNS Gallup

Mai 2008



Om undersøkelsen

- Undersøkelsen er gjennomført ved hjelp av CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).
- Intervjuene ble foretatt i perioden 30. april til 4. mai 2008.
- Utvalget ble levert av Viking Redningstjeneste og besto av personer som mottok veihjelp i April 2008.

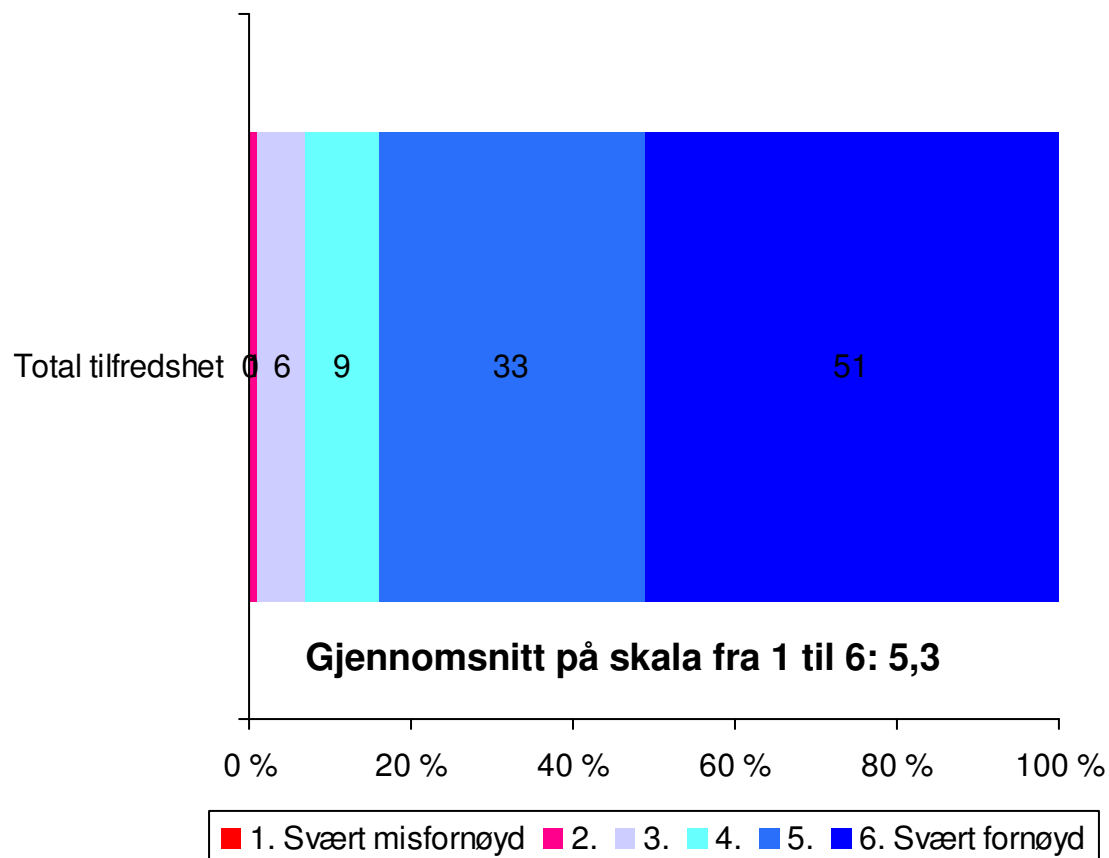
Oppsummering

Kundetilfredshet,
våren 2008

- Samlet sett er de som fikk hjelp til bilberging i April 2008 meget fornøyde. De vil også i stor grad anbefale Viking Redningstjeneste til andre.
- De spurte er meget tilfreds med ventetiden på telefon og servicenivå hos den de snakket med.
- Det er også en høy grad av tilfredshet med bilbergerens serviceinnstilling og dennes evnete til å yte hjelp og veiledning.
- Det er kun mindre regionale forskjeller i tilfredshet samlet sett og innenfor de ulike målte områdene.

Total tilfredshet

Alt i alt, i hvilken grad er du fornøyd med hjelpen du fikk fra Viking Redningstjeneste?

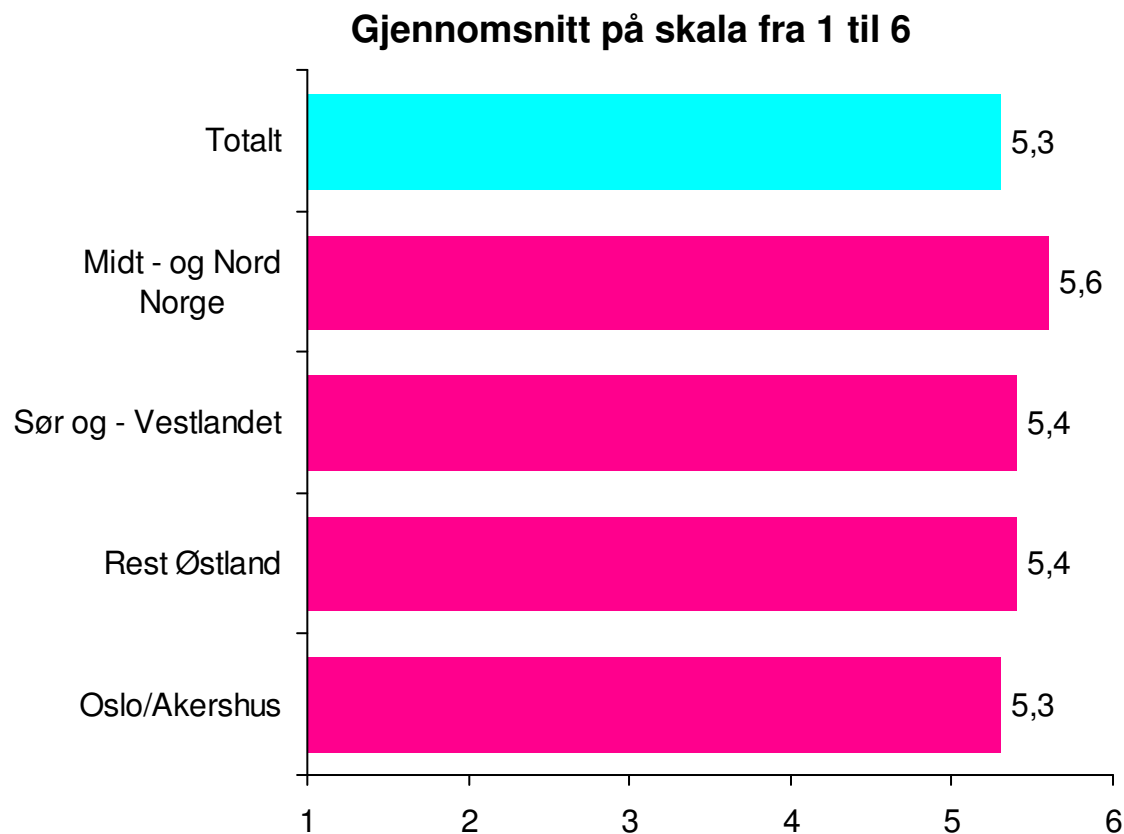


- Totalt sett er de som fikk veihjelp fra VR i April meget tilfredse.
- Gjennomsnittsscore på en skala fra 1 til 6 er 5,3. 84 prosent av de spurte har svart 5 eller 6.

Total tilfredshet – Geografi, veihjelpssted

Kundetilfredshet,
våren 2008

Alt i alt, i hvilken grad er du fornøyd med hjelpen du fikk fra Viking Redningstjeneste?

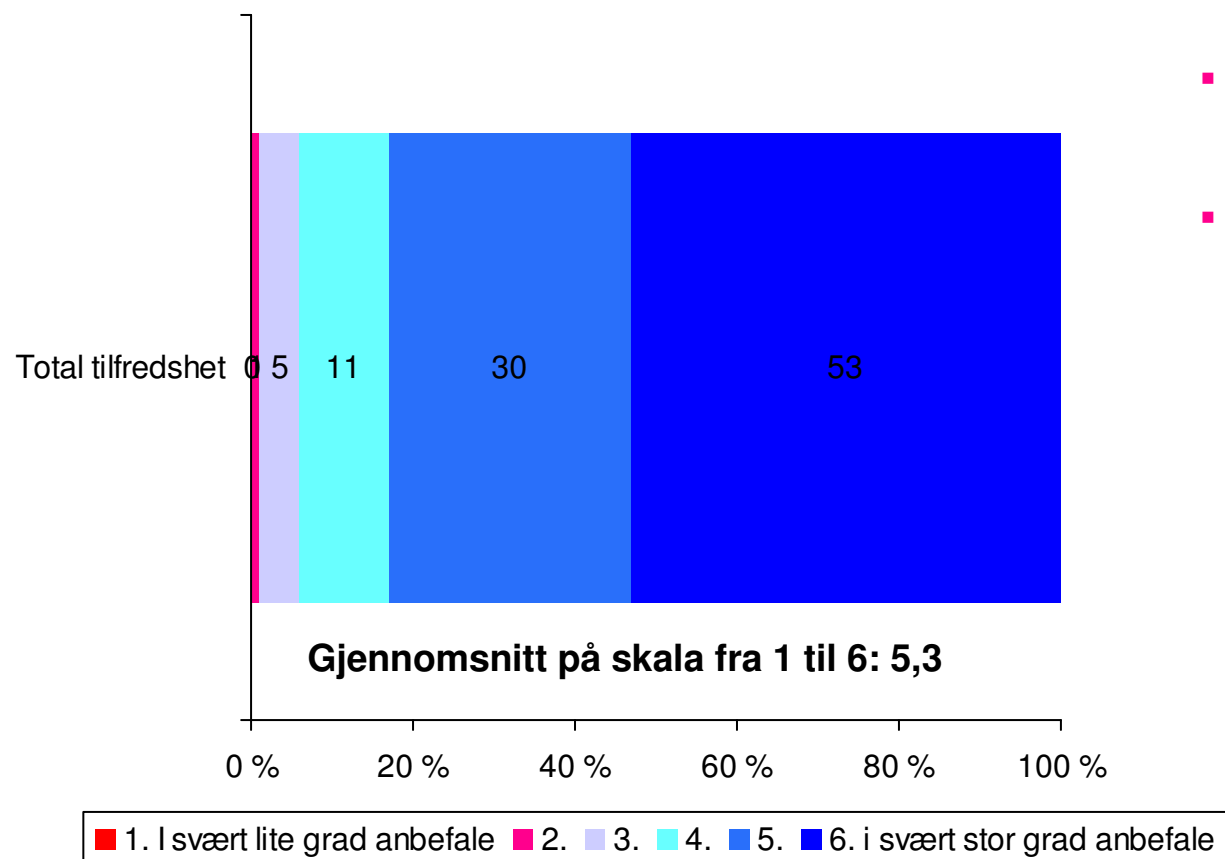


- Tilfredsheten er høy uavhengig av hvor i landet veihjelpen har funnet sted, men er noe høyere i de nordligste fylkene enn ellers.

Baser: Midt – og Nord Norge: 29, Sør og Vestlandet: 68, Rest Østland: 85, Oslo/Akershus: 114

Anbefaling av Viking Redningstjeneste til andre

I hvilken grad vil du anbefale Viking Redningstjeneste til andre?

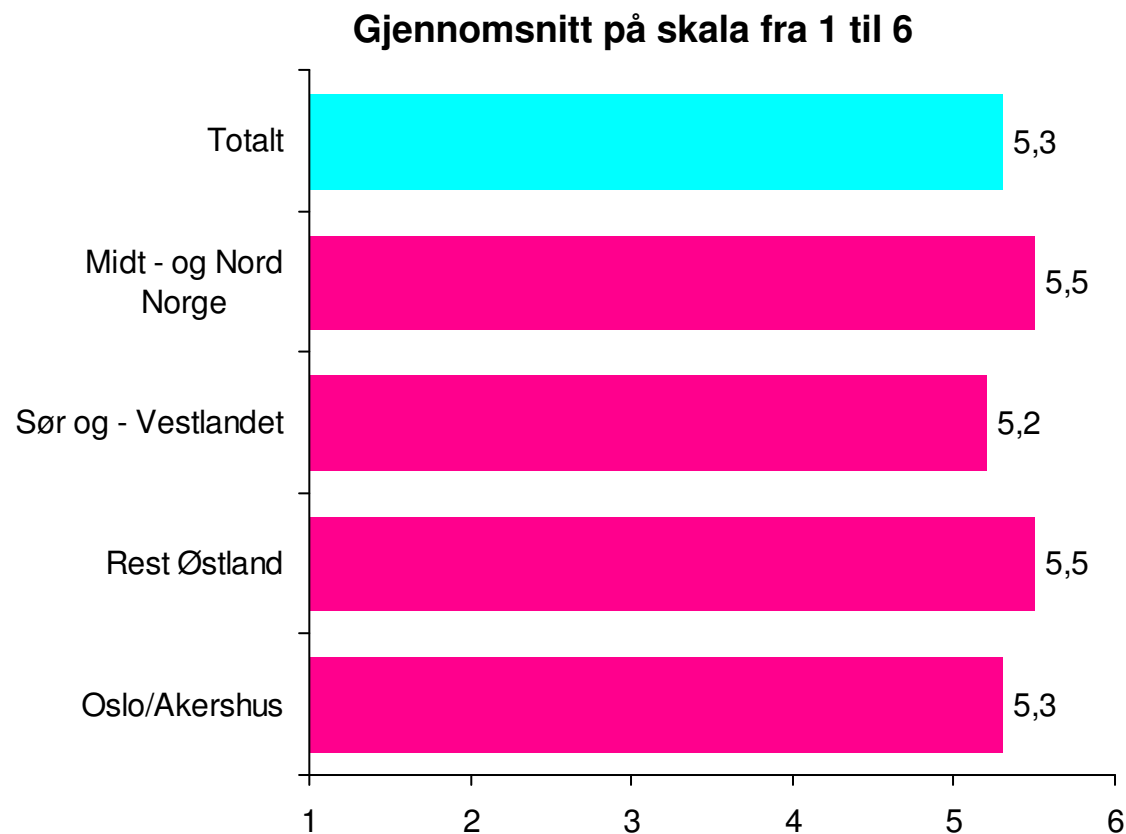


- De spurte vil i meget stor grad anbefale VR til andre.
- Hele 53 prosent har avgitt svaret 6 på en skala fra 1 til 6, altså at de i svært stor grad vil anbefale VR til andre.

Anbefaling av Viking Redningstjeneste til andre – Geografi, veihjelpssted

Kundetilfredshet,
våren 2008

I hvilken grad vil du anbefale Viking Redningstjeneste til andre?

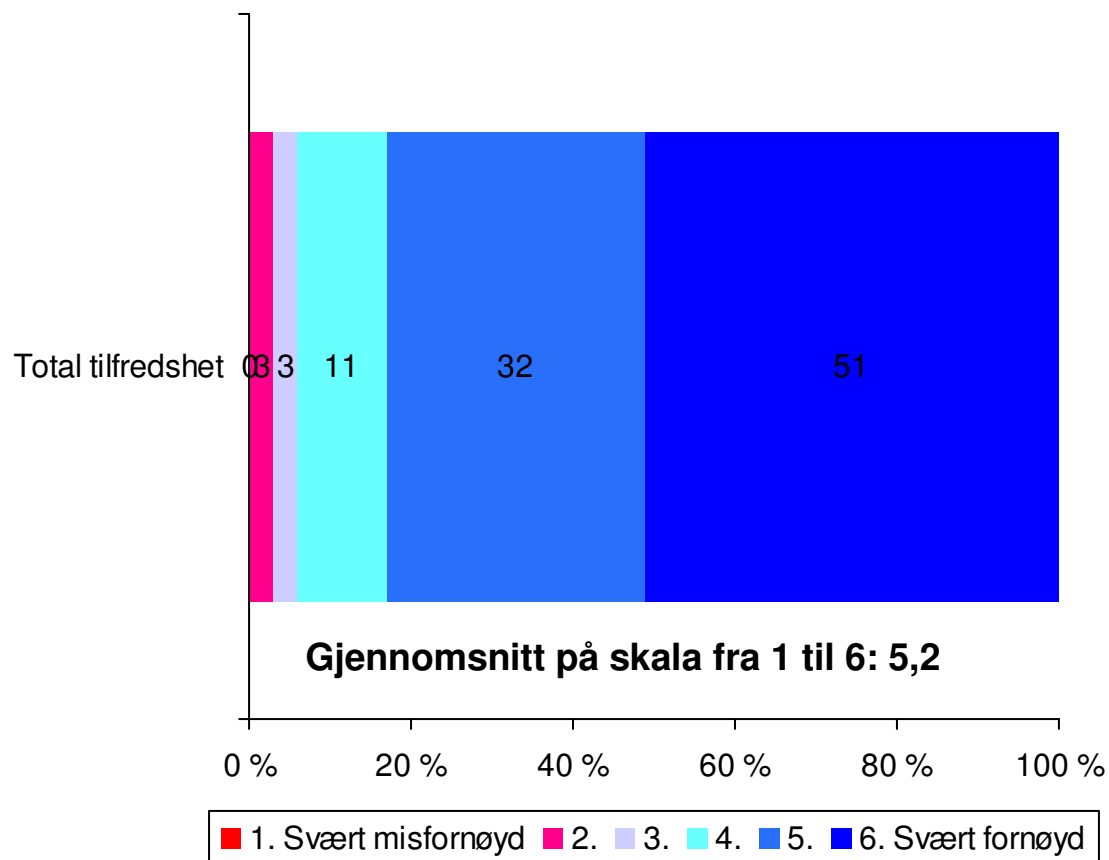


- De som mottok veihjelp på Østlandet – utenom Oslo og Akershus, og i Midt – eller Nord Norge, vil i noe større grad enn øvrige anbefale VR til andre.

Baser: Midt – og Nord Norge: 29, Sør og Vestlandet: 68, Rest Østland: 85, Oslo/Akershus: 114

Tilfredshet med ventetid på telefon

Hvor fornøyd er du med tiden det tok å få svar på telefon da du ringte Viking Redningstjeneste i forbindelse med at du trengte veihjelp?

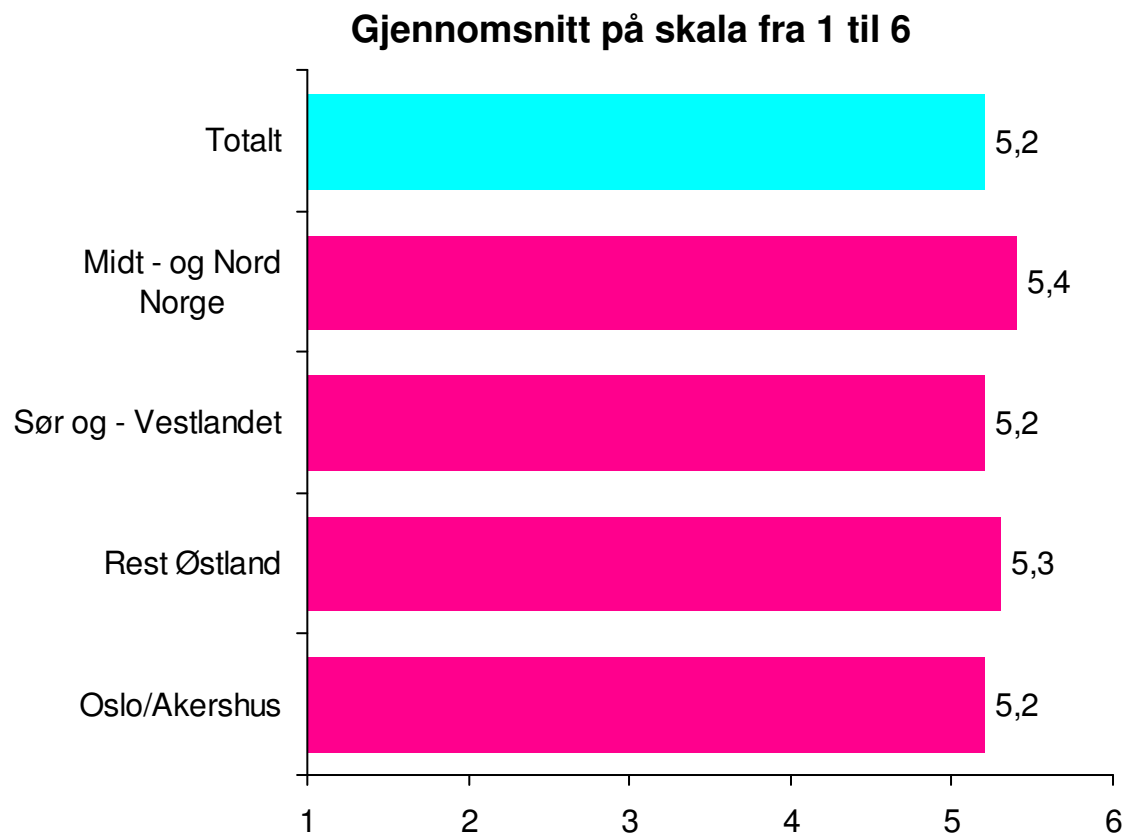


- Tiden det tar å få svar på telefon når man ringer VR oppleves som meget tilfredsstillende, kun 6 prosent av de spurte kan karakteriseres som mindre fornøyde eller misfornøyde.

Tilfredshet med ventetid på telefon - Geografi, veihjelpssted

Kundetilfredshet,
våren 2008

Hvor fornøyd er du med tiden det tok å få svar på telefon da du ringte Viking Redningstjeneste i forbindelse med at du trengte veihjelp?

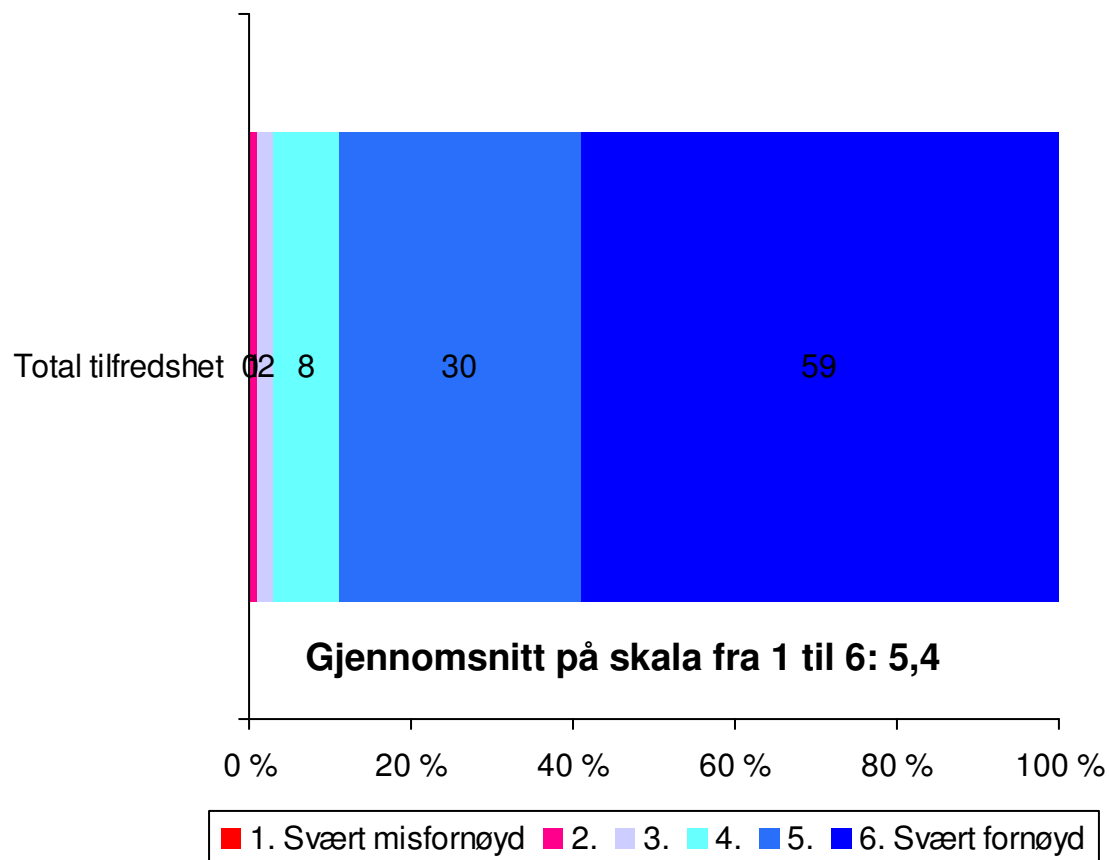


- Ventetiden på telefon ble totalt sett opplevd som helt uproblematisk uansett hvor i landet man var når man trengte hjelp.

Baser: Midt – og Nord Norge: 29, Sør og Vestlandet: 68, Rest Østland: 85, Oslo/Akershus: 114

Tilfredshet med service på telefon

Hvor fornøyd er du med servicen du fikk på telefon?

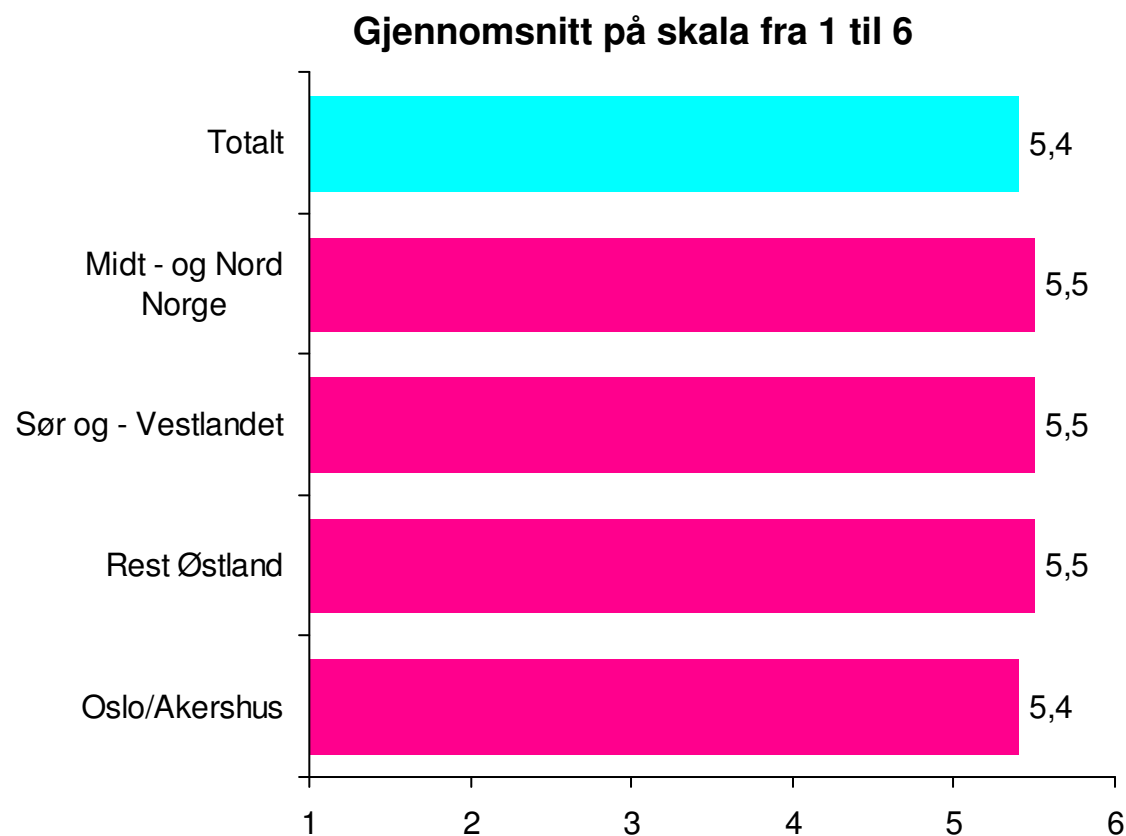


- Servicen som er gitt over telefon oppleves som upåklagelig for de aller fleste. På skalaen fra 1 til 6 er gjennomsnittssvaret 5,4.

Tilfredshet med service på telefon - Geografi, veihjelpssted

Kundetilfredshet,
våren 2008

Hvor fornøyd er du med servicen du fikk på telefon?

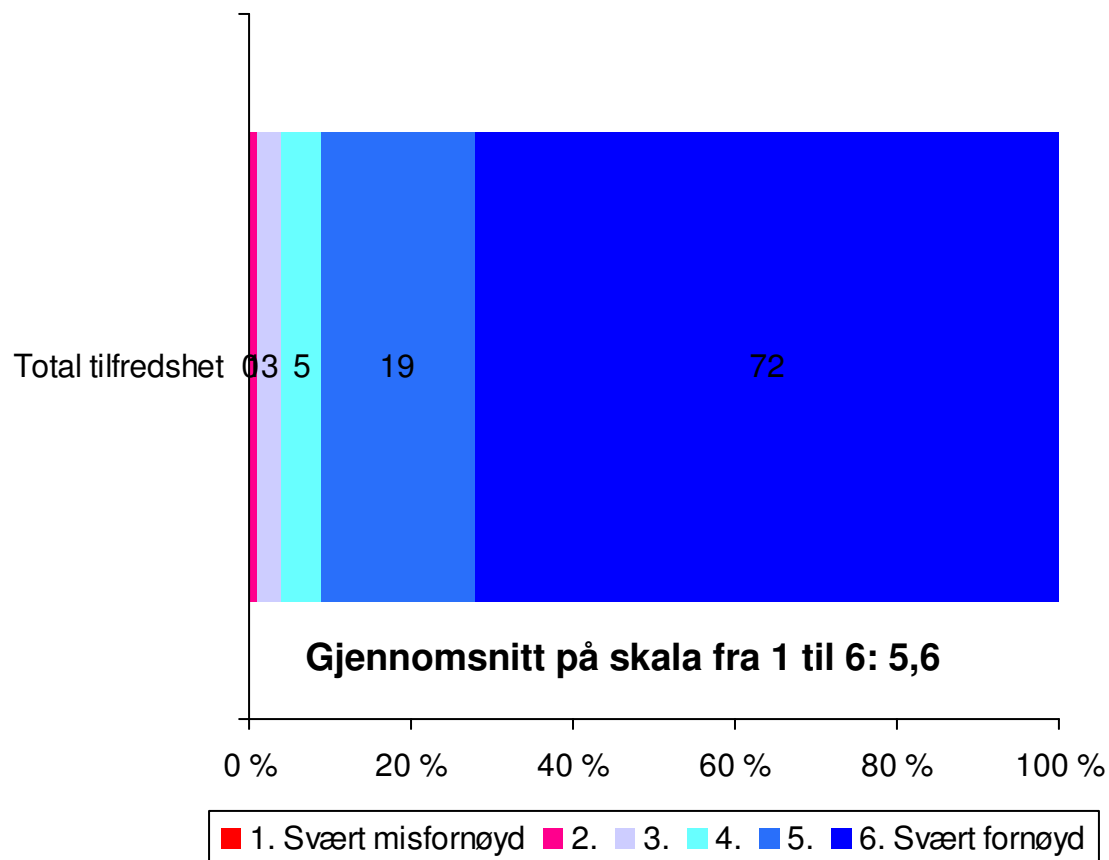


- Servicenivået på telefon oppfattes som meget høyt uansett på hvilket sted i landet assistanse trengtes.

Baser: Midt – og Nord Norge: 29, Sør og Vestlandet: 68, Rest Østland: 85, Oslo/Akershus: 114

Tilfredshet med serviceinnstillingen til bilbergeren

Hvor fornøyd er du med serviceinnstillingen til bilbergeren?

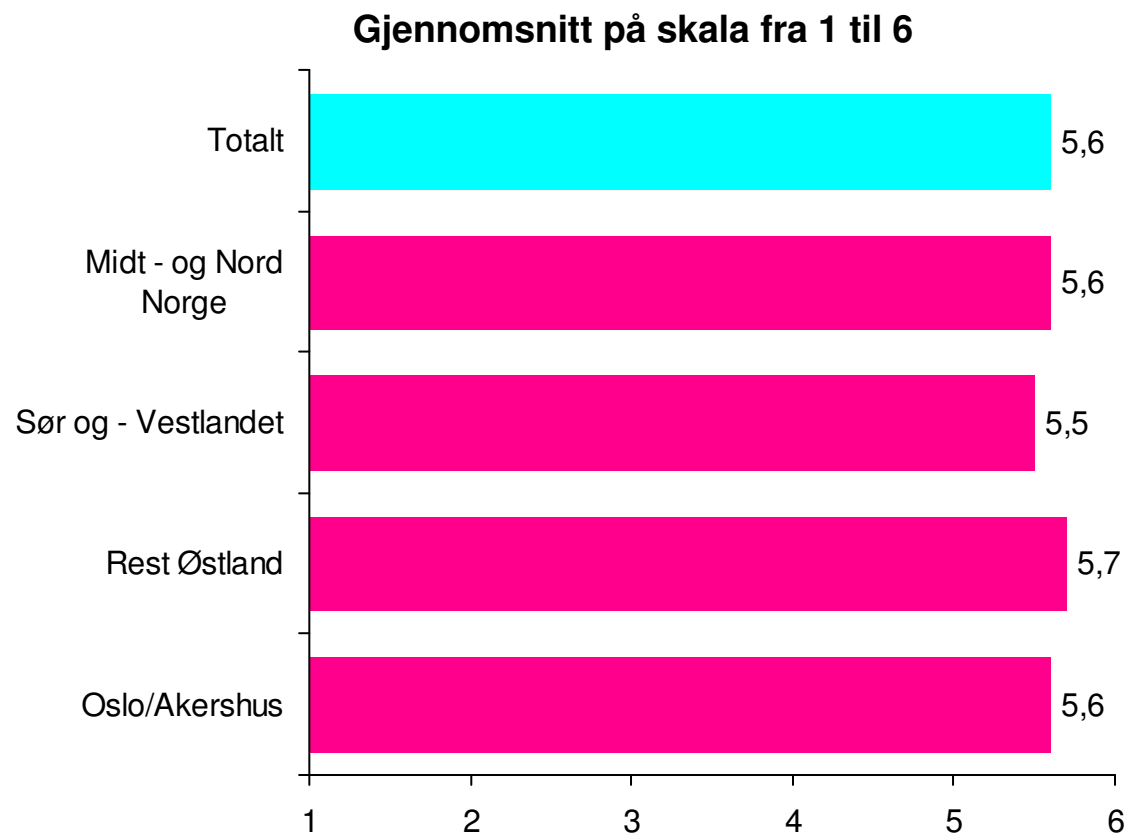


- 72 prosent var *svært* fornøyd med serviceinnstillingen til bilbergeren. Dette er følgelig en meget god score, og også det området i undersøkelsen som scorer best.

Tilfredshet med serviceinnstillingen til bilbergeren - Geografi, veihjelpssted

Kundetilfredshet,
våren 2008

Hvor fornøyd er du med serviceinnstillingen til bilbergeren?



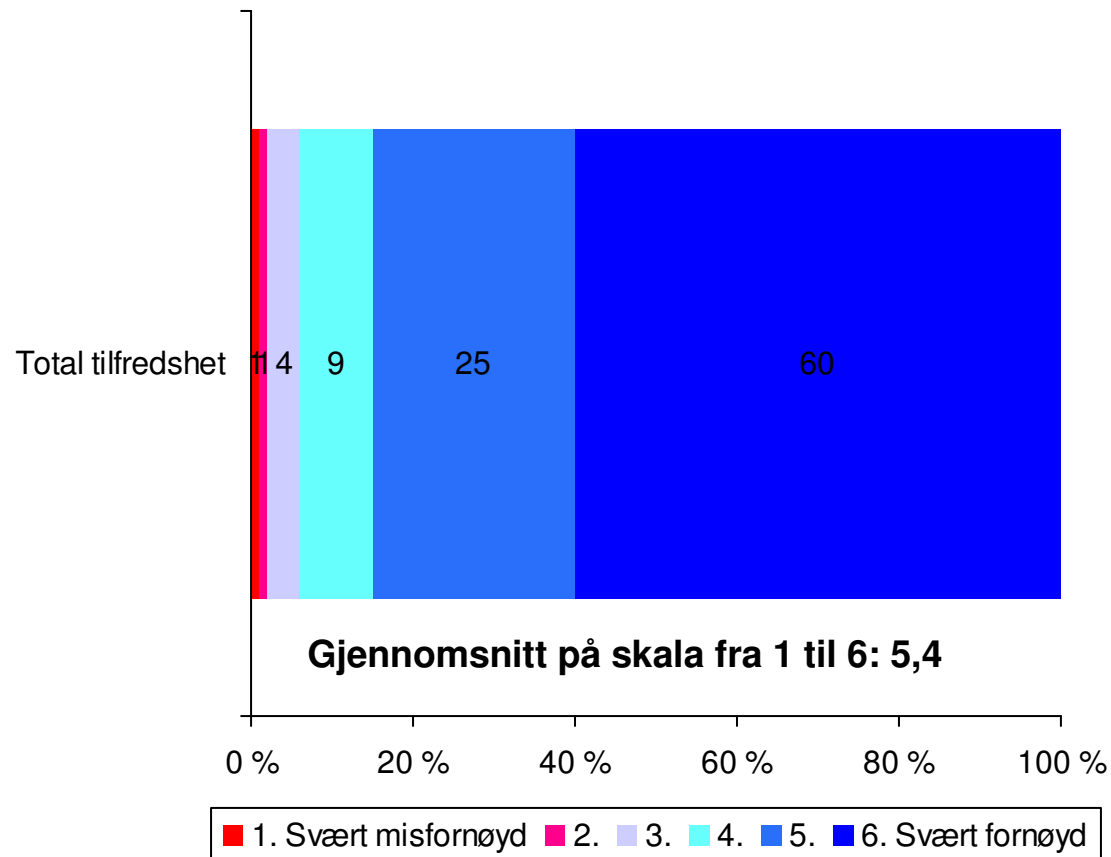
- Uansett hvor i landet man fikk hjelp er man meget tilfreds med servicen fra bilbergeren.

Baser: Midt – og Nord Norge: 29, Sør og Vestlandet: 68, Rest Østland: 85, Oslo/Akershus: 114

Tilfredshet med hjelp og veiledning fra bilbergeren

Kundetilfredshet,
våren 2008

Hvor fornøyd er du med den hjelp og veiledning du fikk av bilbergeren?

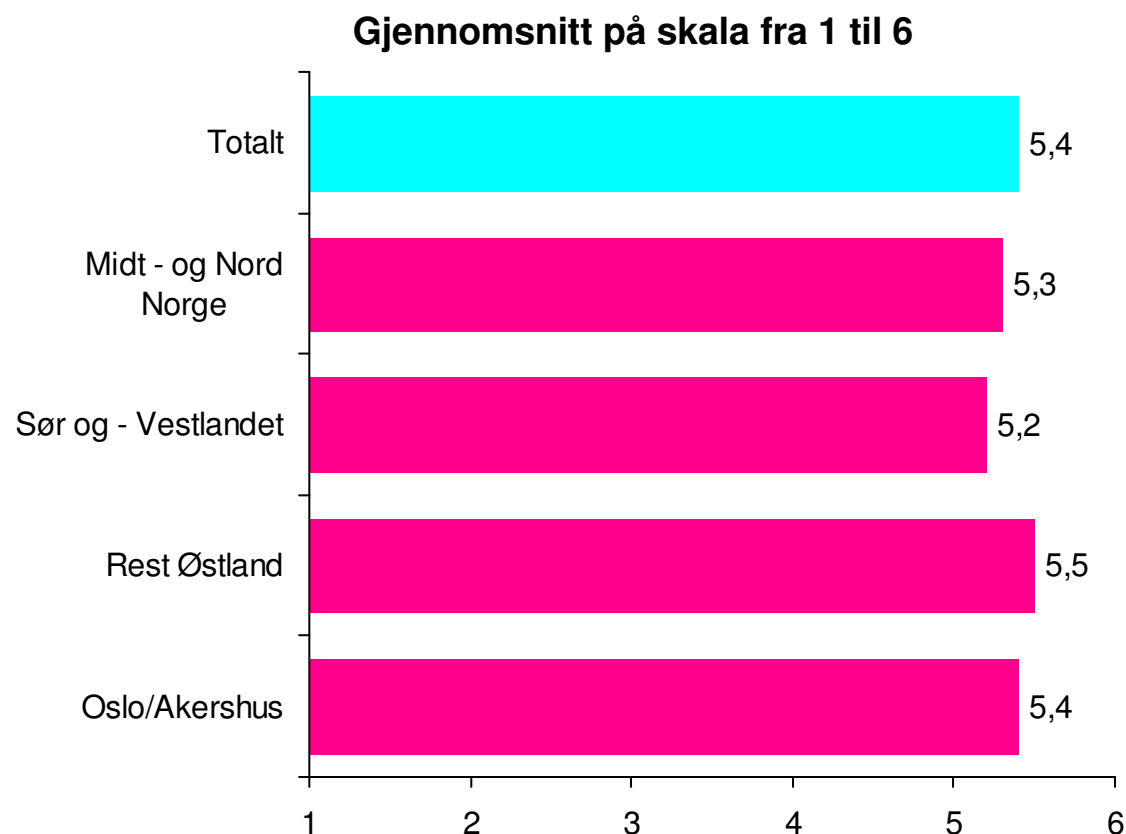


- Den hjelp og veiledning de spurte mottok fra bilbergeren når de trengte hjelp i April, oppfattes som meget god. 85 prosent har svart 5 eller 6 på en skala fra 1 til 6.

Tilfredshet med hjelp og veiledning fra bilbergeren - Geografi, skadested

Kundetilfredshet,
våren 2008

Hvor fornøyd er du med den hjelp og veiledning du fikk av bilbergeren?



- Tilfredsheten med bilbergerens evne til å gi hjelp og veiledning er høy alle steder i landet, men noe høyere i fylkene på Østlandet enn ellers.

Baser: Midt – og Nord Norge: 29, Sør og Vestlandet: 68, Rest Østland: 85, Oslo/Akershus: 114