

NORSK KUNDEBAROMETER

Persontransport

UTVALG

Målgruppe: 18-85 år

SCREENING Tog

- A. Har du reist med NSB eller Flytoget i løpet av de siste 6 måneder?
1. NSB
 2. Flytoget
 3. Ikke sikker => AVSLUTT
 4. Nei => AVSLUTT

SCREENING Buss

- B. Har du reist med buss med TIMEkspresen, NOR-WAY Bussekspres eller Nettbuss i løpet av de siste seks måneder?
1. TIMEkspresen
 2. NOR-WAY Bussekspres
 3. Nettbuss
 4. Vet ikke => AVSLUTT
 5. Nei => AVSLUTT

SCREENING Fly

- C. Har du reist med fly i Norge i løpet av de siste seks måneder? I tilfelle, hvilket flyselskap benytter du deg vanligvis av?
1. SAS
 2. Norwegian
 3. Widerøe
 4. Annet selskap => AVSLUTT
 5. Nei => AVSLUTT

SCREENING kollektivtransport i Oslo

- D. Har du reist med kollektivtransport i Oslo eller Akershus i løpet av de tre siste månedene? I tilfelle, hva reiser du oftest med?
1. T-banen
 2. Trikken

3. De røde bybussene
4. De grønne regionsbussene
5. Vet ikke =>AVSLUTT
6. Nei => AVSLUTT

SCREENING Ruter

- E. Så vil jeg be deg om å tenke på Ruter.

Ruter er et selskap som er ansvarlig for kollektivtrafikk i Oslo og Akershus. Ruter planlegger, koordinerer, bestiller og markedsfører kollektivtilbudet for T-bane, trikk, buss og båt i de to fylkene.

SCREENING Fjord1

- F. Har du reist med en Fjord1-ferge i løpet av de siste 12 mnd?

1. Ja
2. Nei => AVSLUTT
3. Ikke sikker => AVSLUTT

SPØRSMÅL SOM ER STILT:

Tilfredshet

1. Først vil jeg be deg om å tenke tilbake på dine erfaringer med XX. Totalt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med XX?
(1=svært misfornøyd, 10 =svært fornøyd)
2. Tenk deg et ideelt selskap innen denne bransjen. Hvor nært opp til dette idealet er XX?
(1=svært fjernt, 10 =svært nært)
3. I hvilken grad pleier XX å innfri dine forventninger?
(1=svært liten grad, 10 =svært stor grad)
4. Med tanke på dine erfaringer med XX, hvor attraktiv opplever du at XX 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 XX?
(1=svært lite sannsynlig, 10 =svært sannsynlig)

BEREGNING AV INDEKS:

Basert på svarene av de 4 tilfredshets spørsmålene 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.