

Center for Miljøbeskyttelse

Undersøgelse af brugertilfredshed med den døgnbemandede metrotilsynsordning



Projektkonsulenter:

Asger H. Nielsen

Karina Nyholm



1. Baggrund

- Baggrund og formål
- Besvarelsesprocent

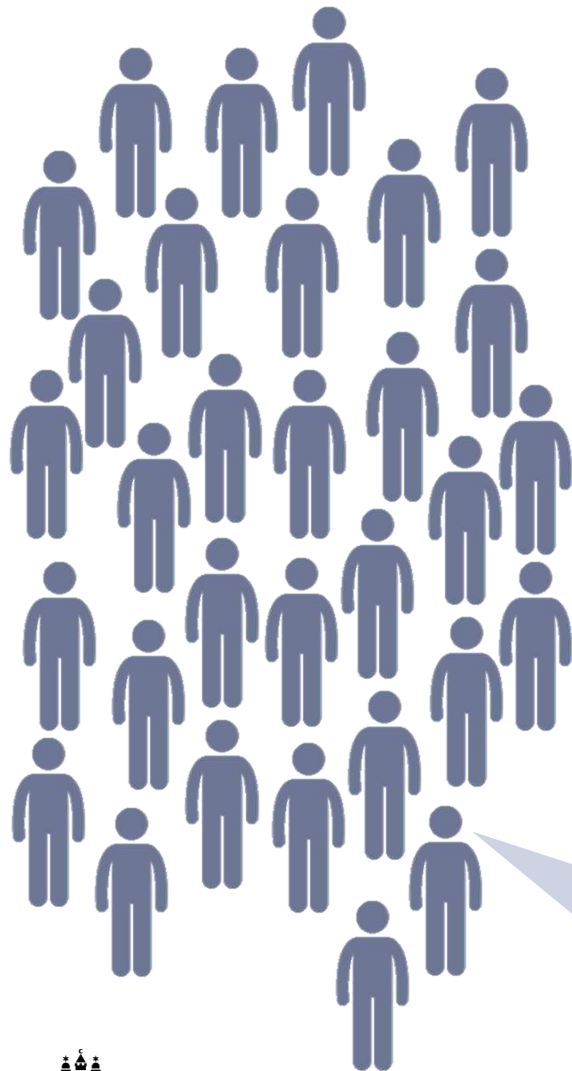


Baggrund og formål

Center for Miljøbeskyttelse (CMB) ønsker at få foretaget en brugertilfredshedsundersøgelse i forhold til den døgnbemandede metrotilsynsordning, som Københavns kommune tilbyder. Formålet er at få afdækket dels om brugerne er tilfredse med den service de får, når de benytter vagttelefonen, men også at få identificeret og konkretiseret hvilke kvalitetsparametre brugerne vurderer ordningen ud fra.

Undersøgelsen er afdækket ved hjælp af en kvantitativ måling suppleret med både indledende og efterfølgende kvalitative dybdeinterview.- jf. afsnit om metode.

Besvarelsesprocent



56% fra ringelisten (n=31) besvarede spørgeskemaet.
70% af de som tog telefonen besvarede.



20% fra ringelisten tog ikke telefonen, eller havde ugyldigt nummer.

24% fra ringelisten sagde nej tak til at besvare, eller kunne ikke huske deres samtale med kommunens vagttelefon.



2. Konklusioner og anbefalinger

- Hovedkonklusioner
- Anbefalinger



Hovedkonklusioner

- Størstedelen af respondenterne er **generelt tilfredse** med vagttelefonen (71%).
 - Derudover mener langt de fleste, både positive og negative respondenter, at **vagttelefonen skal forblive**. Det er meget vigtigt for rigtig mange at kunne henvende sig døgnet rundt, når problemerne opstår.
- Næsten halvdelen af henvendelserne vedrører **akutte problemer** (48%).
- De **positive respondenter** lægger vægt på, at medarbejderen som de kommer igennem til virker imødekommende og hjælpsomme (68%).
 - Dernæst betyder det noget, om medarbejderen kunne besvare spørgsmålet (50%), hjælp med henvendelsen (41%) og om telefonen blevet taget første gang (41%).
- De **negative respondenter** oplevelse ser derimod ud til at hænge sammen med, at de ikke har modtaget det lovede opfølgende opkald (100%), samt at medarbejderen ikke kunne svare på spørgsmålet (71%), eller ikke kunne hjælpe i situationen med at løse problemet bag henvendelsen (57%).
 - Ligesom de positive respondenter, roser mange af de negative respondenter dog medarbejderens væremåde i telefonen. De er til gengæld utilfredse med, at medarbejderne ikke har beføjelse til at kunne handle akut på et problem.
 - Mens alle negative respondenter melder at være utilfreds med medarbejderens behandlingen af deres henvendelse, mener kun 14%, at medarbejderen ikke var imødekommende i telefonen.
- Generelt har det været **nemt for respondenterne at finde vej** til vagttelefonen (68%). De fleste har fundet vej via nettet, og især **google** er den foretrukne metode (52%).

Anbefalinger

Ser man på denne undersøgelse alene, er det en god idé at bibeholde metroselskabets døgnåbne vagttelefonen.

Dette baseres på:

- At de fleste respondenter er **positive og taknemmelige over at have et sted, hvor de kan komme af med deres frustrationer.**
- **Københavns Kommune får stor ros** for at stille denne service til rådighed. Det sender et signal om, at kommunen bekymrer sig om sine borgere.
- Der er en tro på, at **ordningen på sigt kan være medvirkende til at mindske generne for borgerne**, der er generet af metrobyggeriet.

I forhold til forbedring af vagttelefonen anbefales det at:

- **Medarbejdernes professionalisme og imødekommenhed bibeholdes.**
- Kommunen skal være bedre til at få kommunikeret, hvad vagttelefonens funktion er, samt hvilke beføjelser medarbejderne har.
- Det vil være en stor fordel, hvis **medarbejderne får mulighed for at reagere på akut opståede problemer med det samme.** Særligt ved de akutte henvender vedrørende larm, lys og rystelser.
- Der bliver fulgt op på, om borgeren har fået det lovede **opfølgende opkald.**
- Der kigges på, hvor telefonnummeret fremgår på **kommunens hjemmeside**, da flere synes, det var svært at finde.



3. Tilfredshedsoversigt

- Respondenternes vurdering af vagttelefonen
- Henvendelsens karakter
- Tilfredshedsparametre
- De positives oplevelser og holdninger til vagttelefonen
- Utilfredshedsparametre
- De negatives oplevelser og holdninger til vagttelefonen

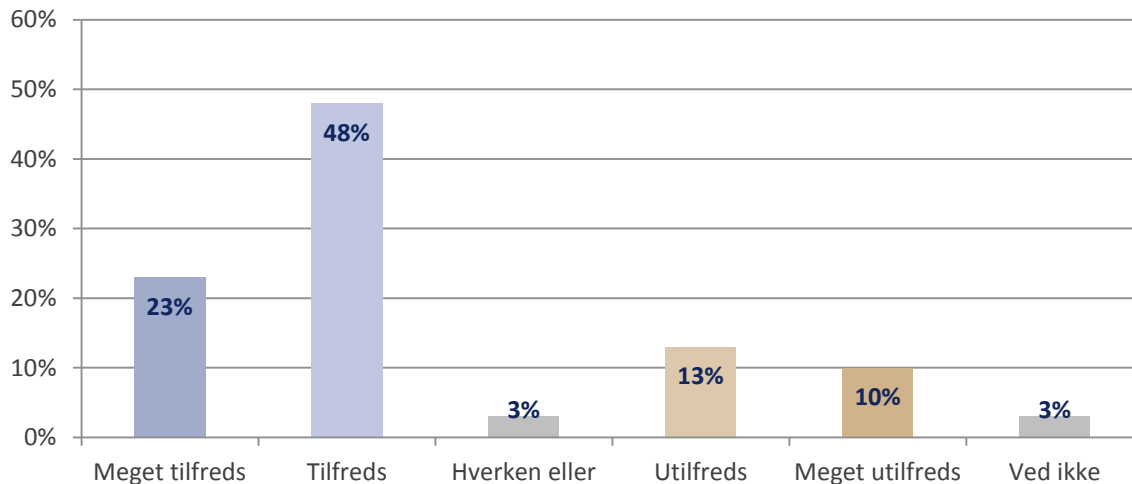


Respondenternes vurdering af vagttelefonen

Overordnet set er der stor tilfredshed med vagttelefonen.

- Hele **71% er tilfredse** eller meget tilfredse.
- Hvorimod kun **23% er utilfredse** eller meget utilfredse.

Undersøgelsen viser imidlertid, at det for en del af respondenterne er svært entydigt at kategorisere sig som enten positiv eller negativ, da de generelt er positive over for, at vagttelefonen findes, men utilfredse med, at personalet reelt ikke har mulighed for at gøre noget ved problemet her og nu.



"Jeg har ikke oplevet, at der blev handlet på nogle af mine henvendelser, men det er da klogt af dem at bibeholde den, så vi borgere har et sted at aflevere vores utilfredshed." (mand, positiv)

"Den er dog lidt ligegyldig, hvis de som sidder der, alligevel ikke har mulighed for at handle på de henvendelser, de får." (kvinde, negativ)

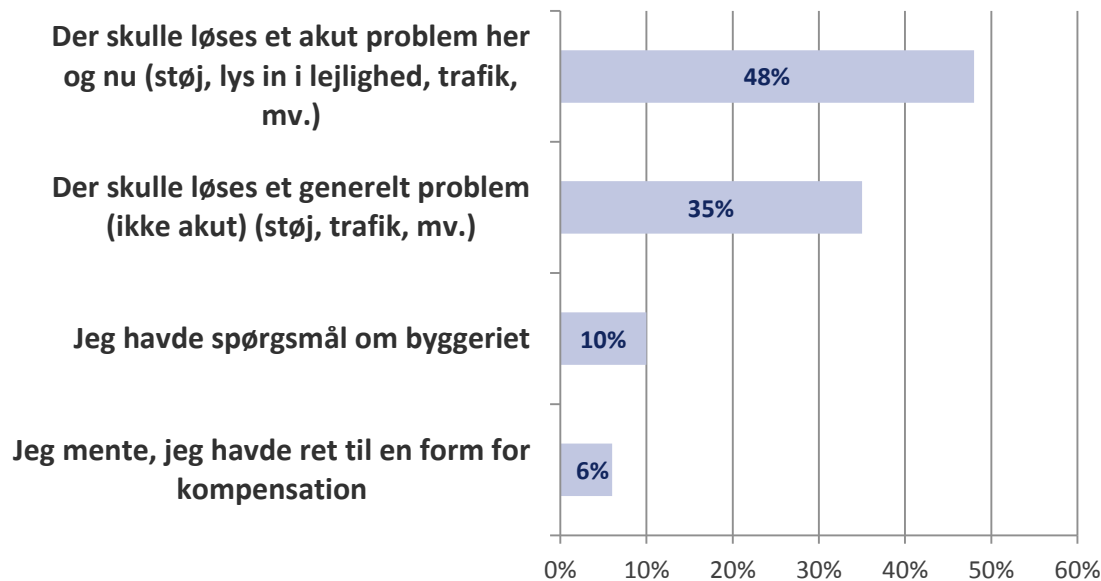
Sp.: Er du overordnet tilfreds eller utilfreds med den døgnåbne telefonservice (n=31)

Henvendelsesårsag

Omkring halvdelen af henvendelserne drejer sig om akutte problemer, hvor borgeren ikke føler, at det kan vente til normal arbejdstid.

Undersøgelsen viser, at **alle respondenter som er meget utilfredse med vagttelefonen generelt, har ringet med akutte problemer** (n=3). Hvis man samlet ser på respondenter som er utilfredse og meget utilfredse gælder det, at 86% har ringet ind med et akut problem (n=7). En enkelt har ringet ind med et generelt problem.

Grafen nedenfor viser henvendelsesårsag for samtlige respondenter – både de positive og de negative.

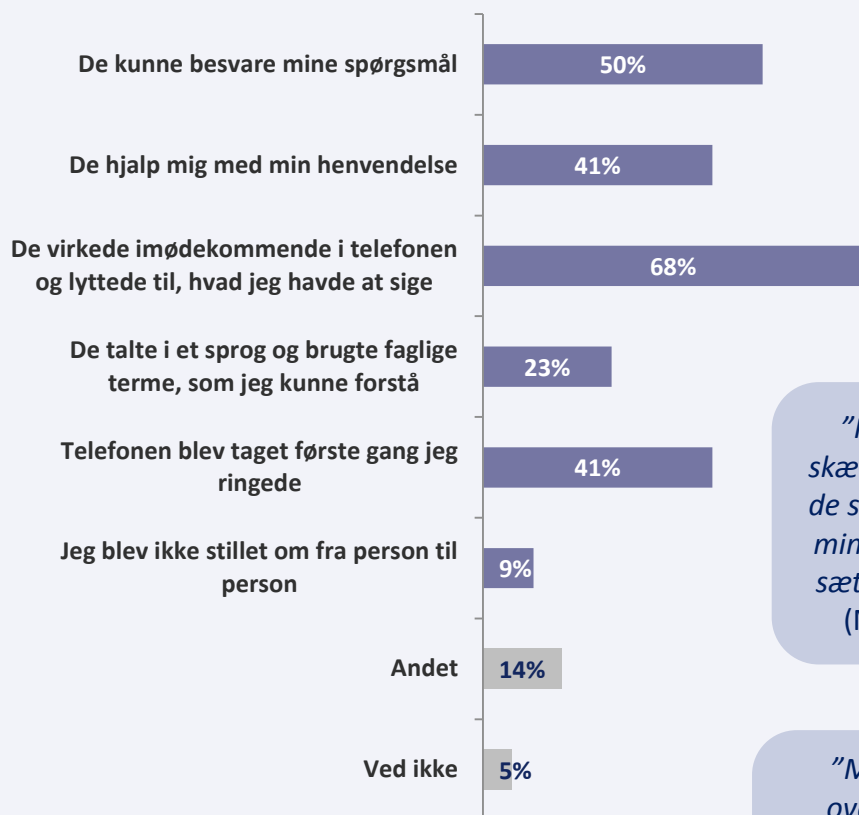


Sp. Hvad handlede din henvendelse sig om? (n=31)

"Akut rystelser i lejligheden. Jeg blev meget nervøs. Jeg blev derfor glad for den seriøsitet, jeg mødte hos medarbejderen, på trods af jeg ringede på et skævt tidspunkt". (Mand, positiv)

Tilfredshedsparametre

De respondenter der overordnede er positiv over for vagttelefonen lægger især vægt på, at medarbejderen virkede imødekommende og var i stand til at besvare de spørgsmål, respondenterne måtte have.



"Det hele har været let. Jeg synes generelt, at der kan være lang ventetid i det offentlige, så derfor var det ekstra overraskende, hvor hurtigt det gik." (Kvinde, positiv)

"Medarbejderen tog mig, og ikke mindst min henvendelse seriøs. Medarbejderen lyttede og var forstående samtidig med, at han kom med et kvalificeret svar på mit spørgsmål." (Mand, positiv)

"På trods af det skæve tidspunkt, tog de sig tid til at forstå min henvendelse og sætte sig ind i den." (Mand, positiv)

"Jeg kom hurtigt igennem – det har stor betydning, når man er frustreret. Og at det var en kvalificeret medarbejder. Han vidste ikke noget om den konkrete problemstilling, men kunne hurtigt finde frem til det." (Kvinde, positiv)

"Medarbejderen var overraskende god og imødekommende, også selvom jeg ringede midt om natten." (Kvinde, positiv)



Sp. Hvilke parametre gjorde, at du var tilfreds med den Døgnåbne telefonservice? (multiblesvarmuligheder; n=22)

De positives oplevelser og holdning til vagttelefonen

De kvalitative interview med de positive respondenter gav et entydigt billede af, at vagttelefonordningen opfattes som værende et vigtig og enestående tilbud til borgerne.

Muligheden for at kunne ringe hele døgnet betyder meget

- Flere af respondenterne er enormt generet af og frustreret over de gener, metrobyggeriet har givet dem. Flere af disse udtaler, at vagttelefonen er deres eneste reelle mulighed for helt fysisk at kunne handle, når der opstår et særligt akut støjproblem.
 - Københavns Kommune får i den forbindelse stor ros for at tilbyde denne service til borgerne.
 - Dette på trods af at flere ærgrer sig over, at medarbejderen ikke har større magt til at stoppe akutte gener med det samme.
 - Flere af de positive udtalte imidlertid, at medarbejderen havde handlet akut på henvendelsen, og at problemet var blevet løst inden for få timer.

*"Jeg var overordnet meget tilfreds med, at tilbagemeldingen på min henvendelse kun tog 1 dag."
(Kvinde, positiv)*

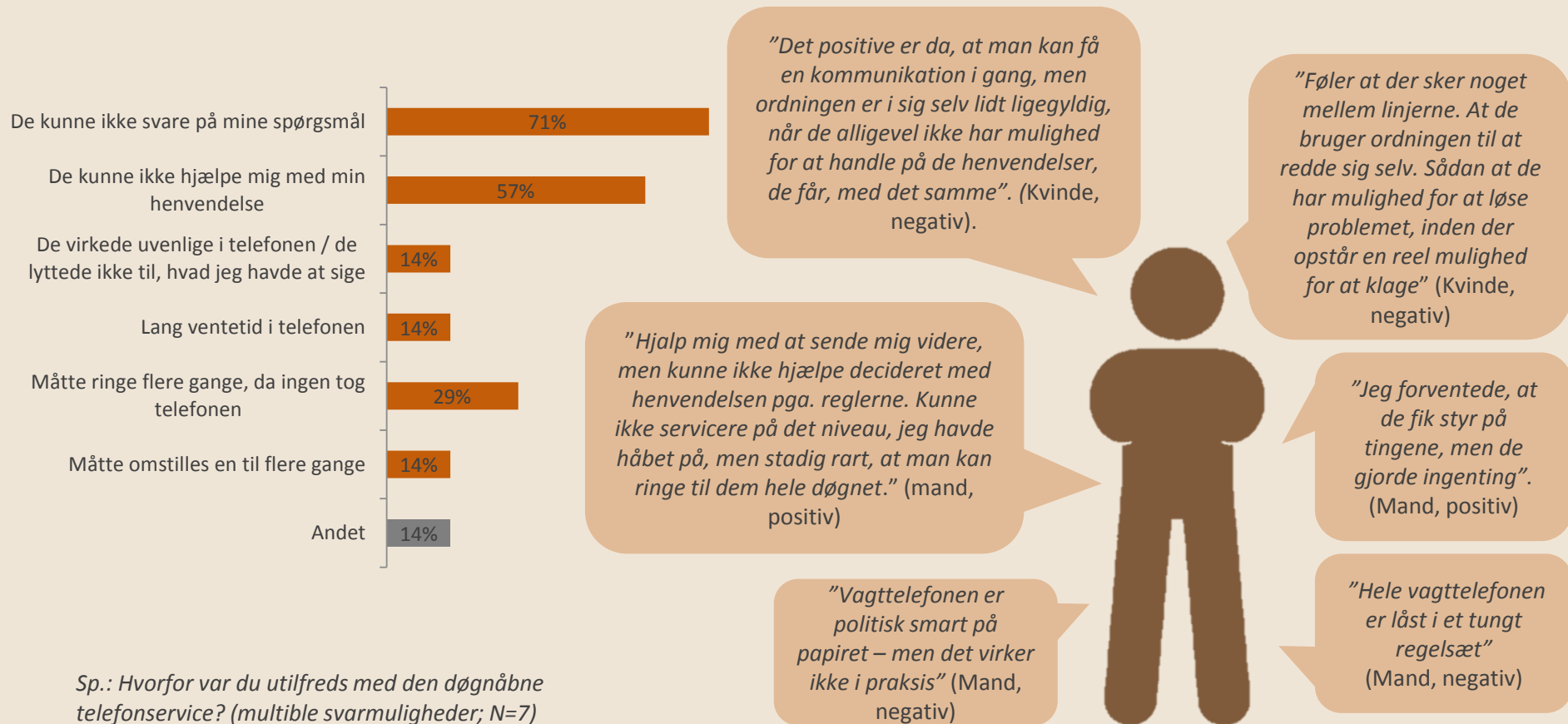
En seriøs og hurtig telefon

- Fælles for alle de positive respondenter er, at de oplevede, at deres henvendelse blev taget seriøst, og at der var en **god forståelse** for deres henvendelse.
- En stor del af respondenterne føler, at der bliver reageret på deres henvendelser. I den forbindelse giver respondenterne udtryk for, at de har fået deres lovede tilbagemelding.
- Flere af respondenterne giver udtryk for, at vagttelefonen er **nem at komme igennem til** – også de, som har ringet midt om natten, er meget tilfredse på dette punkt.

*"Min positive indstilling over for vagttelefonen er i høj grad baseret på ét af opkaldene, hvor medarbejderen midt om natten fik ordnet problemerne om støj på byggepladsen".
(Mand, positiv)*

Utilfredshedsparametre

Langt den største del af utilfredsheden stammer ikke fra det rent praktiske, såsom lang ventetid, flere opringninger eller flere omstillinger, men derimod fra følelsen af, at der ikke bliver gjort noget ved henvendelsen. Kategorien "Andet" dækker over respondenternes følelse af, at der bliver talt udenom, og at der ikke er sket noget i forhold til problemstillingen.



De negatives oplevelser og holdning til vagttelefonen

Hos de negative respondenter opleves der generelt en **utilfredshed ved selve systemet** og ved en **manglende handling**, som de oplever blandt medarbejderne. De fleste er dog glade for, at de trods alt har mulighed for at kunne ringe og komme af med deres frustrationer over metrobyggeriet på tidspunkter, hvor det generer dem ekstra meget.

Systemet får vagttelefonen til at virke ligegyldig

- Flere af de negative respondentes holdning til vagttelefonen er, at den i virkeligheden er ligegyldig. Denne holdning bygger på en oplevelse af, at medarbejderne alligevel ikke kan gøre noget reelt ved problemerne. Det er altså selve **systemet bag vagttelefonen, som der opleves problematisk**, ikke medarbejderne som de taler med.
- Flere nævner i denne forbindelse, at systemet lider under for meget politisk styring og bureaukrati, og at medarbejderne burde have mere bemyndigelse til rent faktisk at kunne handle akut på respondenternes henvendelser – ellers kommer det bare til virke som en "trøstepude".

*"Jeg ringer ikke ind så tit, fordi jeg ved, at der ikke sker handling. På den anden side, hvis jeg ikke ringer ind, så bryster Metroselskabet sig med, at de ingen klager får."
(Mand, negativ)*

Mangel på handling fører til mere frustration

- Dele af respondenter mener, at vagttelefonen ikke lever op til deres forventninger, med den begrundelse, at medarbejderne ikke kunne løse akutte problemer. Medarbejdernes manglende mulighed for at løse problemerne her og nu gør, at nogle af respondenterne bliver mere frustrerede.

4. Medarbejdernes behandling af henvendelserne

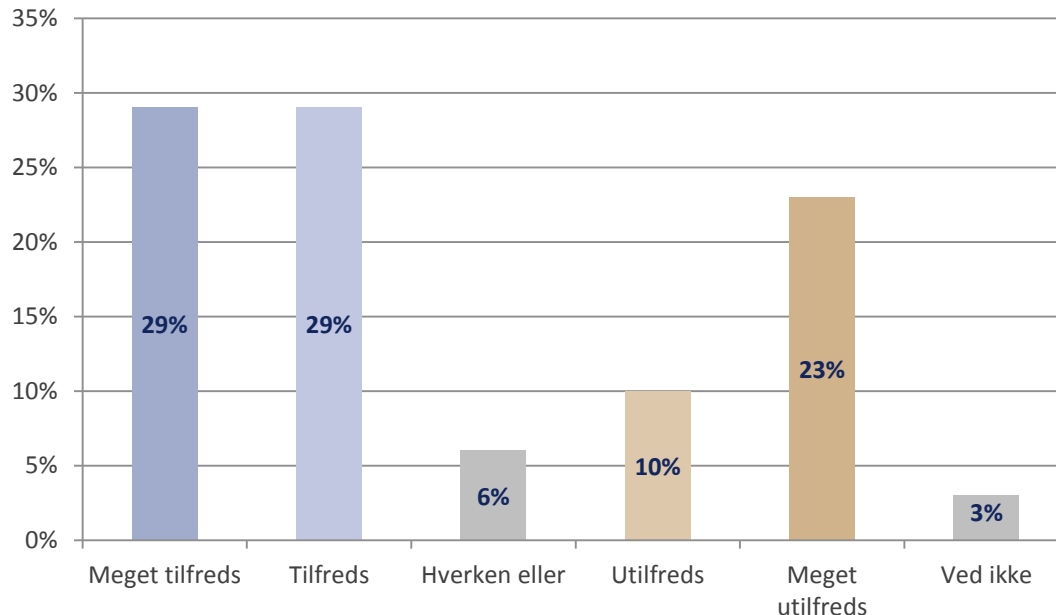
- Tilfredshed med medarbejderen
- De positives oplevelse med medarbejderen
- De negatives oplevelse med medarbejderen
- Medarbejderens besvarelser
- At blive taget alvorligt
- Opfølgende opringning



Tilfredshed med medarbejderen

Helt generelt er der flere af respondenterne, som er tilfredse med medarbejderen behandling af deres henvendelsen, end der er respondenter, som er utilfredse. Hele **58% er tilfredse** eller meget tilfredse med medarbejderen, hvorimod **33% er utilfredse** eller meget utilfredse.

Det ses derudover, at alle respondenter som har angivet at være utilfredse eller meget utilfredse med vagttelefonen generelt, også har angivet, at de er utilfredse eller meget utilfredse med medarbejderens behandling af henvendelsen. (n=7).



"Medarbejderen var til stede, han vidste noget om det hele og kunne svare konkret". (Kvinde, positiv)

Sp. Var du tilfreds eller utilfreds med medarbejderens behandling af din henvendelse? (n=31)

De positives oplevelse af medarbejderne

Generelle tendenser hos de positive:

I interviewene med de positive respondenter, var det især tre overordnede tilfredshedsparametre, som viste sig at ligge til grund for deres tilfredshed:

En god og positiv tone: De positive respondenter oplever af medarbejderne baseres især på den gode og venlige tone, som de møder, når de kontakter vagttelefonen. Medarbejderne bliver beskrevet som værende **lyttende, imødekomende, seriøse, hjælpsomme og forstående.**

At respondenter bliver taget så godt imod, betyder meget for dem, da de, når de benytter vagttelefonen, netop står i en situation, hvor de er frustrerede, og derfor har brug for en lyttende og forstående medarbejder.

- Denne positive tone, som respondenterne møder, når de ringer til vagttelefonen, overskygger selve irritationen over medarbejdernes manglende mulighed for reelt at kunne løse problemet her og nu.
- Nogle af respondenterne giver endda udtryk for, at medarbejderen skaber en vis **tryghed.**

Professionalisme og kvalificerede svar: Flere af respondenterne giver udtryk for, at medarbejderne forholder sig konstruktivt til deres spørgsmål. Generelt set beskriver de, at det er kvalificerede og informative medarbejdere, de får i telefonen, når de ringer.

- Flere af respondenterne oplever ligeledes, at medarbejderen har kunne hjælpe dem med deres henvendelse.

Vilje til at handle: Størstedelen af respondenter oplevede en **god kommunikation** imellem dem og medarbejderen. Dette går ikke mindst på den gode tone, som tidligere nævnt, men også på medarbejdernes vilje til at handle på deres henvendelse.

- Flere påpeger, at medarbejderne giver den lovede tilbagemelding på respondenter henvendelse.
- På trods af, at medarbejderen ikke altid har kunne svare på henvendelsen, føler respondenterne alligevel, at de har haft en positiv oplevelse.

*"Jeg var positivt overrasket og kom hurtigt igennem – det har stor betydning, når man er frustreret."
(Kvinde, positiv)*

*"Jeg følte, at medarbejderen hørte hvad jeg havde at sige."
(Kvinde, positiv)*

De negatives oplevelse af medarbejderen

Generelle tendenser hos de negative:

Overordnet set, er der **kun meget få af respondenterne, som er overvejende negative over for medarbejderne**. Generelt har respondenterne en positiv indstilling over for medarbejderne, som de beskriver som imødekommende og hjælpsomme. Flere udtrykte, at de oplever medarbejderne som værende forstående og venlige – og at de i bund og grund gør, hvad de kan for at hjælpe dem.

- Disse respondents utilfredshed går nærmere på dels **medarbejderens behandling af henvendelsen**, og dels på en **manglende evne til at handle på henvendelsen**. Derudover bliver det nævnt, at den **interne kommunikation ikke altid er tilfredsstillende**.

En manglende forståelse for henvendelsen: De få respondenter, der er meget negative, også over for medarbejderne, er det primært fordi, at de har oplevet en manglende forståelse for deres situation blandt medarbejderne. Derudover opleves det af flere, at medarbejderne ikke handlede på deres henvendelser. Flere giver udtryk for, at de er frustrerede og irriterede over, at pågældende medarbejder ikke kan løse deres, ofte akutte, problem.

Ikke tilfredsstillende kommunikation: Blandt de negative respondenter bliver det nævnt at kommunikationen og overleveringer mellem medarbejderne burde være bedre, særligt i kraft af, at det er en døgntelefon. Oplevelsen af den dårlige kommunikation går også på, at ingen af de negative respondenter har fået den lovede tilbagemelding på deres henvendelse.

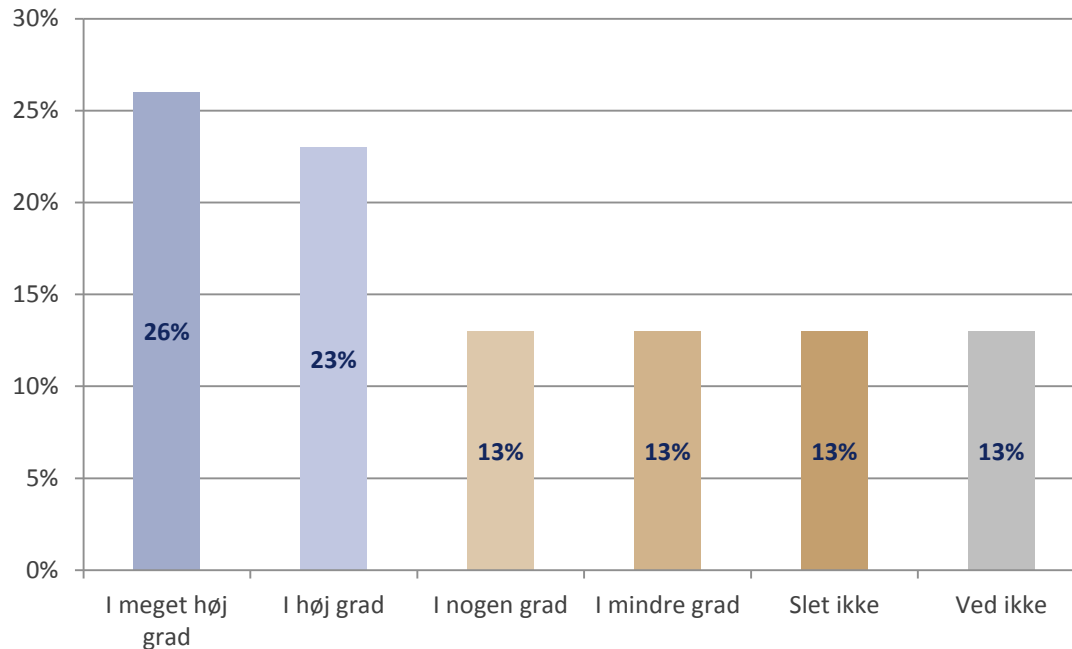
”De var i forsvarsposition med det samme”.
(Kvinde, negativ)

”Medarbejderen forstod mig og sagde, at han sagtens kunne forstå mig, og at han var lige så frustreret som mig.”
(Mand, negativ)

”Medarbejderne bør have en større forståelse for den afmagt man som borgere sidder med”
(Mand, negativ)

Medarbejderens besvarelses

I forhold til om medarbejderen kunne svare på spørgsmålet, er respondenterne meget splittede. **49%** føler, at medarbejderen i høj eller meget høj grad kunne hjælpe med at besvare spørgsmålet, hvorimod **39%** mener, at medarbejderen kun kunne hjælpe med at besvare spørgsmålet i nogen grad, mindre grad eller slet ikke.

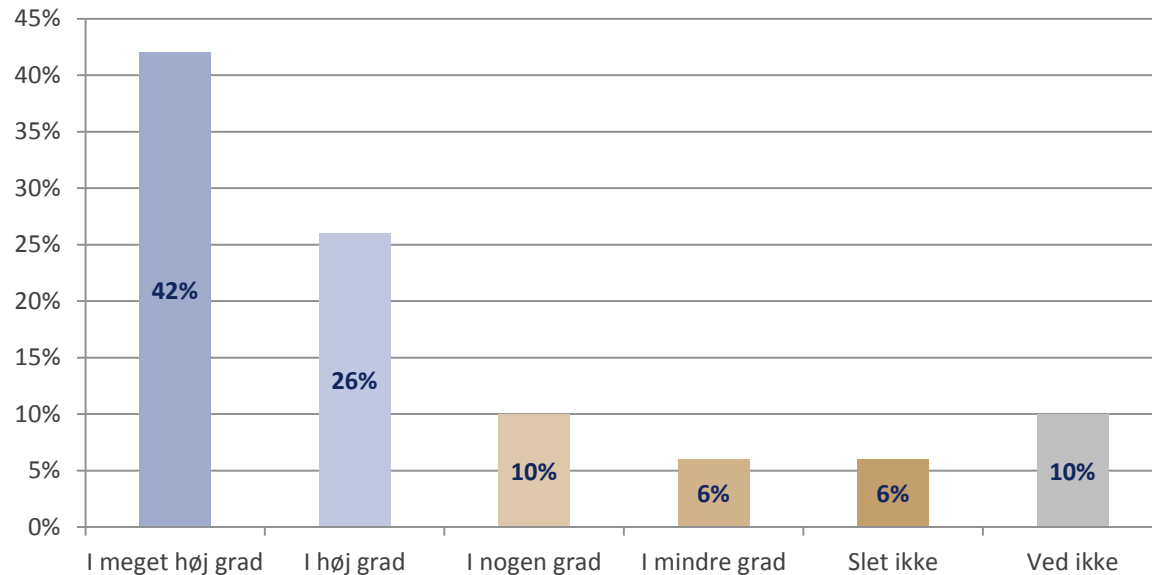


"Min positive indstilling overfor vagttelefonen er i høj grad baseret på ét af opkaldene, hvor medarbejderen midt om natten fik ordnet problemerne om støj på byggepladsen". (Mand, positiv)

Sp. I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen kunne hjælpe dig med at besvare dine spørgsmål? (n=31)

At blive taget alvorligt

Langt de fleste af respondenterne, **68% føler, at deres henvendelse er blevet taget seriøst** af medarbejderen i høj eller meget høj grad. Kun **6%** føler, at den slet ikke blev taget seriøst.



"Medarbejderen tog henvendelsen seriøst, var lyttende, forstående og jeg fik et kvalificeret svar på henvendelsen". (Mand, positiv)

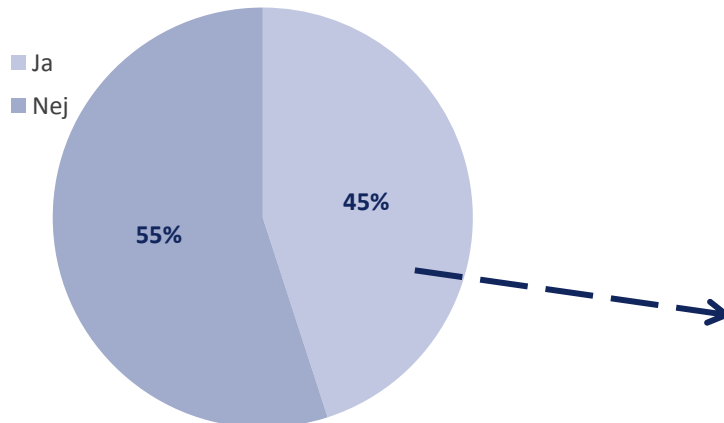
Sp. I hvilken grad oplevede du, at medarbejderen tog din henvendelse seriøst? (n=31)

Opfølgende opringning

Kun omkring halvdelen af respondenterne bad om en tilbagemelding. **43% af de som bad om tilbagemelding, mener aldrig at have modtaget denne.**

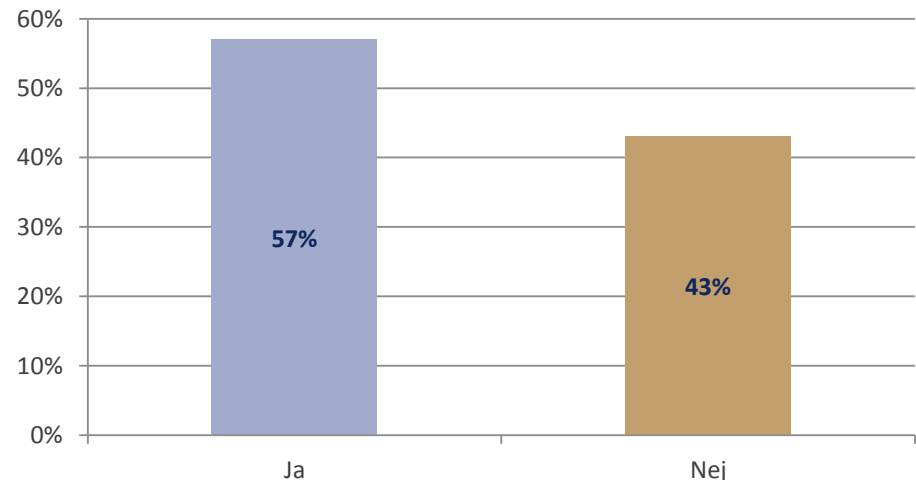
Ingen af de respondenter der er utilfredse eller meget utilfredse med vagttelefonen generelt, og som har bedt om at blive ringet op efterfølgende, **er blevet ringet op** (n=4). Disse udgør dermed 67% af dem, som ikke er blevet ringet op. På trods af de små tal, kan dette være et udslagsgivende parameter i forhold til respondentens overordnede tilfredshed med vagttelefonen.

Bad du i forbindelse med din henvendelse om at blive ringet op i dagtimerne og få en tilbagemelding på din henvendelse? (n=31)



"Især opfølgningen gjorde, at jeg var tilfreds med oplevelsen. Jeg følte dermed, at der var fulgt ordenligt op og at jeg var blevet informeret tilstrækkeligt." (Kvinde, positiv)

Har du modtaget den lovede tilbagemelding? (n=14)



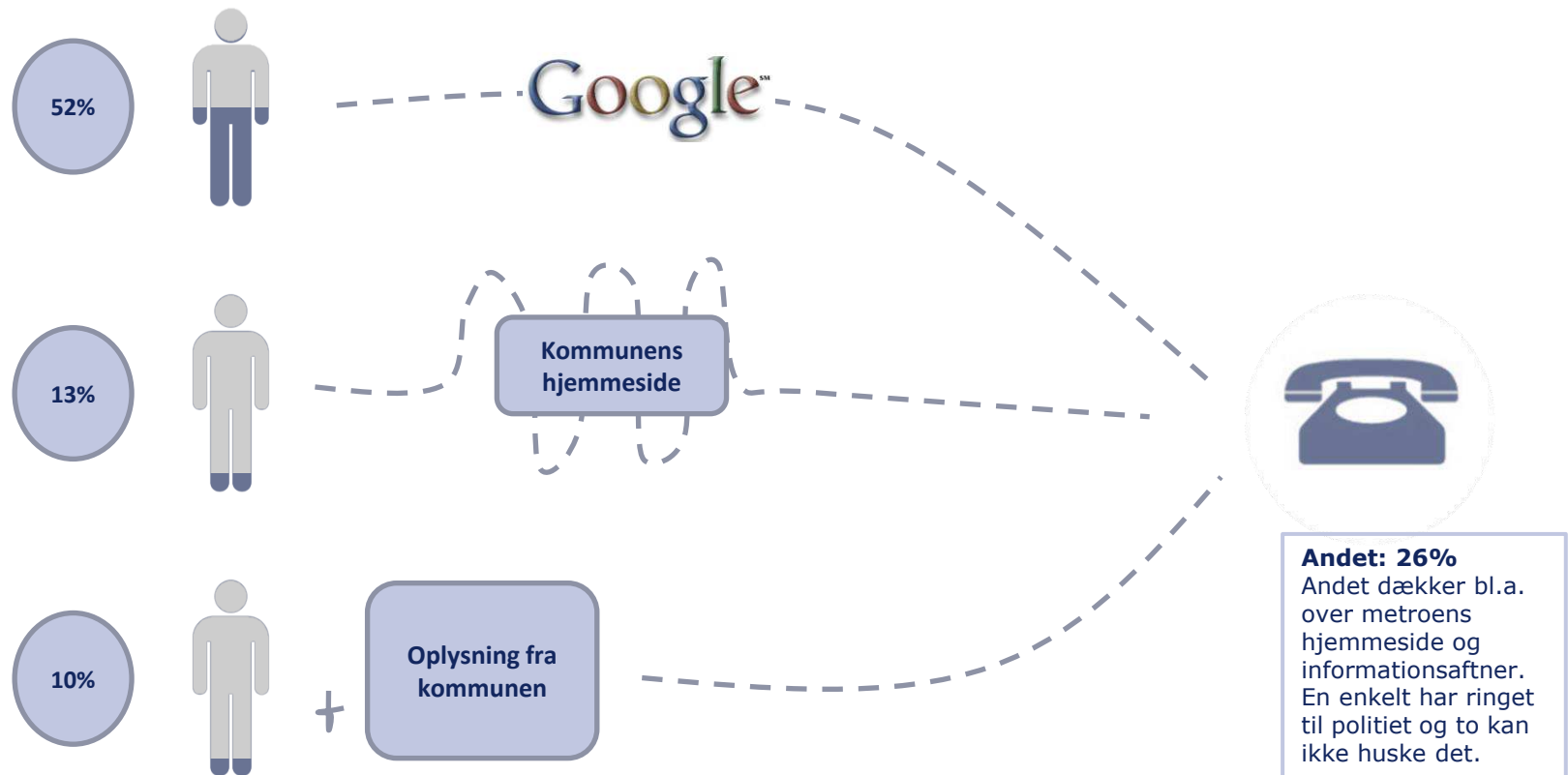
4. Vejen til vagttelefonen

- Vejen til vagttelefonen
- Sværhedsgraden i at finde vagttelefonen



Vejen til vagttelefonen

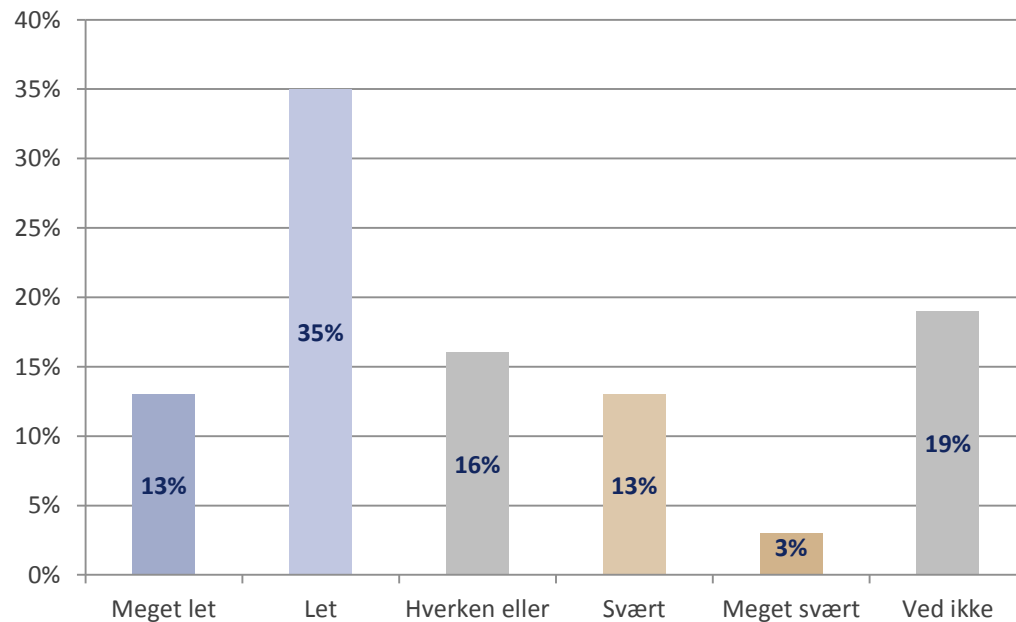
Størstedelen af dem som brugte *google* til at finde vej til metroens vagttelefon anså det som let, hvorimod kun 13% af de som søgte via google fandt det 'svært' eller 'meget svært' at finde nummeret. Halvdelen af de som fandt nummeret via *kommunens hjemmeside*, fandt det svært, hvorimod ingen af de der havde fundet frem til nummeret via '*oplysning fra kommunen*' syntes, at det var svært at finde.



Sværhedsgraden i at finde vagttelefonen

Helt generelt mener respondenterne, at det **var nemt at finde frem til vagttelefonenes nummer**. Kun 16% fandt det svært eller meget svært.

Til gengæld kom det frem i de kvalitative interview, at flere var usikre på, hvem de reelt ringede til. Respondenterne er ikke altid klar over, om det er metroselskabet, eller kommunen de kommer igennem til.



"Det var nemt, jeg gik bare ind på nettet." (Mand, positiv)

"Det kræver store internet kundskaber at finde nummeret på kommunens hjemmeside." (Mand, negativ)

"Fik nummeret af kommunen efter at have været i kontakt med dem om dagen. De sagde at jeg kunne ringe på det her nr. hvis der skulle opstå problemer om natten." (Kvinde, positiv)

Sp. Oplevede du det som let eller svært, at finde frem til den døgnåbne servicetelefon (n=31)

5. Vagttelefonen fremadrettet

- Ordningen skal bevares
- Respondenternes forslag til forbedringer



Ordningen skal bevares

Generelle tendenser hos respondenterne:

- Undersøgelsen viser tydeligt, at stort set alle af de interviewede brugere hhv. positiv- og negativ mener, at den døgnbemandede vagttelefon skal forblive. Ingen giver udtryk for, at ordningen skal afskaffes. Tværtimod.
 - Undersøgelsen viser, at selvom knap hver fjerde respondent er negativ over for vagttelefonen, er det ikke i overensstemmelse med, at de også ønsker at vagttelefonen skal lukkes. De synes derimod, at det er rart og nyttigt, at man har et sted at henvende sig.
 - Selvom en stor del af respondenterne ærgrer sig over, at mulighederne for at handle akut, ikke er bedre, så håber/tror flere, at vagttelefonen i et større perspektiv kan gøre en positiv forskel for borgerne, der er generet af metrobyggeriet.
 - Undersøgelsen viser samtidigt, at langt de fleste sætter stor pris på, at man kan ringe døgnet rundt. Kun et fåtal af respondenterne mener, at man sagtens kan nøjes med at have åbent i dagtimerne.

*"Jeg synes, det er rart, at der er et sted at ringe hen, men jeg mangler virkelig, at de kan handle på det".
(Kvinde, negativ)*

"Selvom jeg er vred over, at de ikke akut kan handle på min henvendelse, og selvom jeg egentlig er negativ over for ordningen, så synes jeg alligevel den skal blive. Hvis man samler alle klagerne fra folk, der ringer, så er de jo nødt til at handle på det". (Mand, negativ)

*"Det er klogt af borgerrepræsentationen at bibeholde vagttelefonen, så borgere har et sted at aflevere deres utilfredshed henne".
(Mand, positiv)*

Respondenternes forslag til forbedringer

Generelle forslag til forbedringer blandt de positive- og negative respondenter:

- Størstedelen af respondenterne ønsker fremadrettet, at medarbejderen får mere bemyndigelse, så de fremover kan reagere prompte på brugernes henvendelser.
- Flere efterspørger, at der kommer en bedre koordination og kommunikation imellem metroselskabet og Københavns Kommune omkring henvendelser til vagttelefonen.
 - Mange af respondenterne ringer typisk til begge telefoner, når der opstår en situationen, hvor der er behov for at klage.
- Flere ønsker, at der kommer en systematisering i klagerne. De føler, at det vil bevirke, at der dannes et overblik over klagerne, og man fremadrettet har mulighed for opfølgning på klagerne.
 - Dertil at eventuelle klager og henvendelser kan forebygges i fremtiden.
- Et fåtal af respondenterne udtrykker, at der slet ikke bliver reageret på deres henvendelse, og at det fremadrettet skal forbedres.
- De af respondenterne som ikke mener at have modtaget den lovede opfølgende opringning, mener naturligvis, at dette skal forbedres.

*"Klart mere bemyndigelse til medarbejderne – ingen tvivl".
(Mand, negativ)*

"Tilbagemeldingen på henvendelse skal fortsat ske 1-2 dage efter, man har rettet henvendelse" (Kvinde, positiv)

6. Metode

- Undersøgelsens setup
- Undersøgelsesmetode og –teknik kvantitativt
- Undersøgelsesmetode og –teknik kvalitativt



Undersøgelsens setup

I denne undersøgelse er både kvalitative og kvantitative metoder brugt til at supplere hinanden. De kvalitative telefoninterview har gået i dybden, hvor de kvantitative telefoninterview har kigget på tendenser.

Denne metodekombination gav en mere grundig analyse som gav mulighed for at gå mere i dybden og derved få en bedre forståelse af, hvad der ligger til grund for respondenternes holdning til og oplevelse med den døgnbemandede metrotilsynsordning.

For både at identificere brugernes egne kvalitetsparametre, samt uddybe den kvantitative besvarelse foregik undersøgelsens udførelse derfor i 3 etaper:

Kvalitativ forundersøgelse

- Der blev udfærdiget et udkast til den kvantitative spørgeguide.
- Der blev gennemført 3 *åbne* kvalitative telefoninterview med henblik på at tilpasse den kvantitative spørgeguide så den gav mening for, og blev udformet efter, brugernes forståelsesramme. Her spurgtes ind til udformningen af spørgsmålene, hvordan disse blev forstået, om de gav mening for respondenterne, og hvilke mangler der evt. var.
- På baggrund af de åbne telefoninterview blev den kvantitative spørgeguide revideret.

Kvantitativ del-undersøgelse

- Der blev gennemført 31 kvantitative telefoninterview indeholdende 10 spørgsmål.

Kvalitativ del-undersøgelse

- På baggrund af indsigterne fra forundersøgelsen og den kvantitative del af undersøgelsen udarbejdedes en kvalitativ spørgeguide.
- Der blev gennemført 8 kvalitative telefoninterview som gik i dybden med de tendenser, som sås hos respondenterne fra den kvantitative delundersøgelse. Der blev foretaget interview med 4 respondenter, der er positiv over for ordningen, og med 4 respondenter der er negativ over for ordningen.

Denne unikke kombination af kvantitative og kvalitative metoder betyder, at respondenterne har fået mulighed for at præge indholdet af undersøgelsen, så spørgsmålene i højere grad tilpasses brugernes måde at anskue tingene på.

Denne metodekombination giver derfor en meget grundig analyse og sikrer den kvalificerede indsigt, der er behov for som beslutningsgrundlag.

Undersøgelsesmetode og -teknik

Den kvantitative del af undersøgelsen

- Til undersøgelsen er valgt telefoninterview. Herved opnås for det første, at respondenterne har mulighed for at få gentaget og evt. forklaret et spørgsmål, hvis de ikke forstår, hvad der bliver spurgt om. For det andet sikres, at respondenterne bruger den fornødne tid på hvert enkelt spørgsmål.
- Således øges sandsynligheden for, at der svares på det, der bliver spurgt om, og at alle spørgsmål bliver besvaret. Dette kan ikke opnås i samme omfang med en internet-undersøgelse eller med en postalreturneret spørgeskemaundersøgelse.
- Endelig kræver en række af spørgsmålene en **omhyggelig gennemgang** fra en trænet interviewer for at sikre standardisering i afkodningen af svarene.
- Undersøgelsen er gennemført særskilt for CMB, så ingen uvedkommende spørgsmål kan påvirke besvarelsen af CMBs spørgsmål.
- **Respondenterne har deltaget anonymt** i undersøgelsen. Sikringen af anonymitet er vigtig for at skabe en høj grad af troværdighed i besvarelserne.
- Inden undersøgelsens igangsættelse er der foretaget en foranalyse med 3 interview til brug for kontrol af spørgeskema og metode.

Undersøgelsesmetode og -teknik

Gennemførelse af den kvantitative del af undersøgelsen

- Undersøgelsen blev gennemført planmæssigt og fuldt tilfredsstillende i perioden 14. december 2015 til 06. januar 2016.
- Målgruppen for undersøgelsen er efter aftale med CMB fastsat til personer, der har benyttet Københavns Kommunes vagttelefon fra april til december 2015.
- Til undersøgelsen blev anvendt telefonnumre fra telefonlister modtaget fra CMB.
- Var rette vedkommende ikke hjemme, blev der forsøgt lavet en aftale om, hvornår vi kunne ringe igen. Var der ingen hjemme overhovedet, blev samme telefonnummer forsøgt kontaktet op til 8 gange.
- 31 brugbare interview er gennemført. Dette giver en gennemførelsesprocent på 56% af ringelisterne og 70% af de som tog telefonen. Dette er tilfredsstillende for en telefonundersøgelse.
- Nogle af dem som har taget telefonen, har ikke kunnet huske deres samtale med kommunens vagttelefon, og er derfor blevet valgt fra. Andre har ikke haft lyst til at besvare. Dette er dog en forholdsvis lille del.

Undersøgelsesmetode og -teknik

Den kvalitative del af undersøgelsen

Som beskrevet er de kvalitative telefoninterview brugt til at udarbejde det kvantitative spørgeskema, samt til at gå i dybden med besvarelsenerne efter tendenserne fra den kvantitative del viste sig.

Vedr. læsning af rapporten

Under gennemlæsningen af rapporten er det vigtigt at holde sig for øje, at den kvalitative metode afdækker oplevelser, synspunkter og årsagssammenhænge, og at resultaterne ikke sigter mod at være kvantitativt repræsentative. Citater, som fremtræder i denne kvalitative tekstrapport, er indholdscitater, som stammer fra de udsagn, som respondenterne har formuleret i interviewsituationen. Citaterne er korrekte, både hvad angår indhold og styrke i udsagnene. Der kan være gennemført sproglige tilpasninger for at få citaterne til at fremstå mere klare, mere præcise og lettere forståelige for læserne.

MEGAFON er medlem af FMD (Foreningen af Markedsanalyseinstitutter i Danmark) samt ESOMAR. Hermed forpligter vi os til at overholde alle forskrifter, der ifølge disse organisationer knytter sig til god etik inden for gennemførelse af markedsanalyser. Herudover er MEGAFON forpligtet til at overholde de af FMD og ESOMAR vedtagne kvalitetsstandarder for markedsanalyse (EMAQS).

7. Bilag

- Om MEGAFON
- Konsulenterne



Kvalitetssikring - MEGAFON

MEGAFON er dedikeret til at levere præcise og klare analyser, som giver vores kunder det bedste beslutningsgrundlag

Danmarks mest præcise analysefirma

Ved valg og folkeafstemninger siden 1999 har MEGAFON generelt været det mest præcise analyseinstitut. Valg og afstemninger er oplagte anledninger til at sammenligne institutternes kvalitet, fordi analyserne kan holdes op mod en facitliste, og vores meningsmålinger og exit-polls har oftest været dem, der kom tættest på det endelige resultat.

Full service og metodeintegration

MEGAFON er et full service analysefirma med speciale i metodeintegration, hvilket betyder at vi løser opgaver og tænker på tværs af de traditionelle kvalitative og kvantitative kategorier, ligesom vi integrerer telefon og internetundersøgelser, og ofte udvikler nye og kreative metoder. MEGAFON har stærkt fokus på internetbaserede undersøgelser, og laver webundersøgelser, der er blandt de bedste i branchen.

Kvalitetscertificeret

MEGAFON er certificeret efter ISO-20252:2006-standarden. ISO 20252 er de internationale branchespecifikke standarder for markeds-, opinions- og samfundsundersøgelser. Standarderne sikrer, at der udføres fast og dokumenteret kvalitetskontrol på alle led i procedurerne fra den første kontakt med kunden helt frem til den endelige rapport. Derudover supplerer ISO-standarden ESOMAR's regler vedrørende etiske retningslinjer og korrekt adfærd over for kunder og respondenter.

Medlem af ESOMAR

MEGAFON er medlem af ESOMAR. Hermed forpligter vi os til at overholde alle forskrifter, der ifølge denne organisation knytter sig til god etik inden for gennemførelse af markedsanalyser. Herudover er MEGAFON forpligtet til at overholde de af ESOMAR vedtagne kvalitetsstandarder for markedsanalyse (EMAQS).

Alle rettigheder til det materiale, der udarbejdes i forbindelse med undersøgelsen, tilhører MEGAFON. Materialet må kun anvendes af kunden og deres rådgivere. Materialet må ikke videregives herunder kopieres til tredje part uden skriftlig tilladelse. Offentliggørelse af materialet eller deraf udledte oplysninger er kun tilladt efter skriftlig tilladelse fra MEGAFON, og kun med angivelse af analysefirmaet som kilde.

Konsulenterne- hvis I vil vide mere

Asger H. Nielsen
Direktør

+45 77414141
ahn@megafon.dk

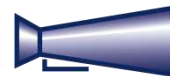


MEGAFON

www.megafon.dk
Alhambravej 12
DK-1826 Frederiksberg C

Karina Nyholm
Kvalitativ Konsulent

+45 77414165
kn@megafon.dk



MEGAFON

www.megafon.dk
Alhambravej 12
DK-1826 Frederiksberg C