

TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN

PIXI-UDGAVE

UNDERSØGELSE AF
BRUGERTILFREDSHED MED
KØBENHAVNS KOMMUNENS
METROTILSYNSORDNING



MEGAFON



KØBENHAVNS KOMMUNE

JAN. 2018

DEL 1 // BAGGRUND OG FORMÅL S. 3

**DEL 2 // OVERORDNET TILFREDSHED
S. 5**

**DEL 3 // SKRIFTLIG VS. TELEFONIS
KONTAKT S. 11**

DEL 4 // HENVENDELSERÅRSAG S. 14

**DEL 5 // VEJEN TIL
METROTILSYNSORDNINGEN S. 17**

DEL 6 // METODE OG BILAG S. 19



I. BAGGRUND OG FORMÅL



BAGGRUND OG FORMÅL MED UNDERSØGELSEN

Københavns Kommunes Teknik og Miljøforvaltning (TMF) har fået gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse af kommunens døgnbemandede metrotilsynsordning. Formålet har været at få afdækket, om brugerne er tilfredse med den service, som medarbejderne yder, når de benytter vagttelefonen og/eller retter henvendelse til Københavns Kommune via e-mail.

Denne rapport er en pixi-udgave af en længere og mere detaljeret rapport, som MEGAFON har udarbejdet til TMF. Denne rapport opsummerer de væsentligste pointer fra undersøgelsen. MEGAFON gennemførte en tilsvarende undersøgelse i december 2015, og resultaterne herfra vil blive sammenholdt med resultaterne fra denne undersøgelse, der er gennemført i december 2017. For at have et sammenligningsgrundlag har denne rapport primært fokus på brugernes tilfredshed med den telefoniske kontakt, da tilfredsheden med den skriftlige kontakt ikke blev undersøgt i 2015.

I undersøgelsen er der anvendt både kvalitative og kvantitative metoder til at måle og vurdere brugernes tilfredshed med metrotilsynsordningen. Det drejer sig henholdsvis om gennemførelsen af en række kvalitative interviews med et eksplorativt sigte, og en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse, der kortlægger og kvantificerer respondenternes holdninger. Ved at kombinere og søge en vekselvirkning mellem disse metoder bliver det muligt at tilvejebringe en dybere forståelse af, hvad der ligger til grund for brugernes oplevelse af tilfredshed med og holdning til metrotilsynsordningen både ift. generelle tendenser og konkrete oplevelser på området.

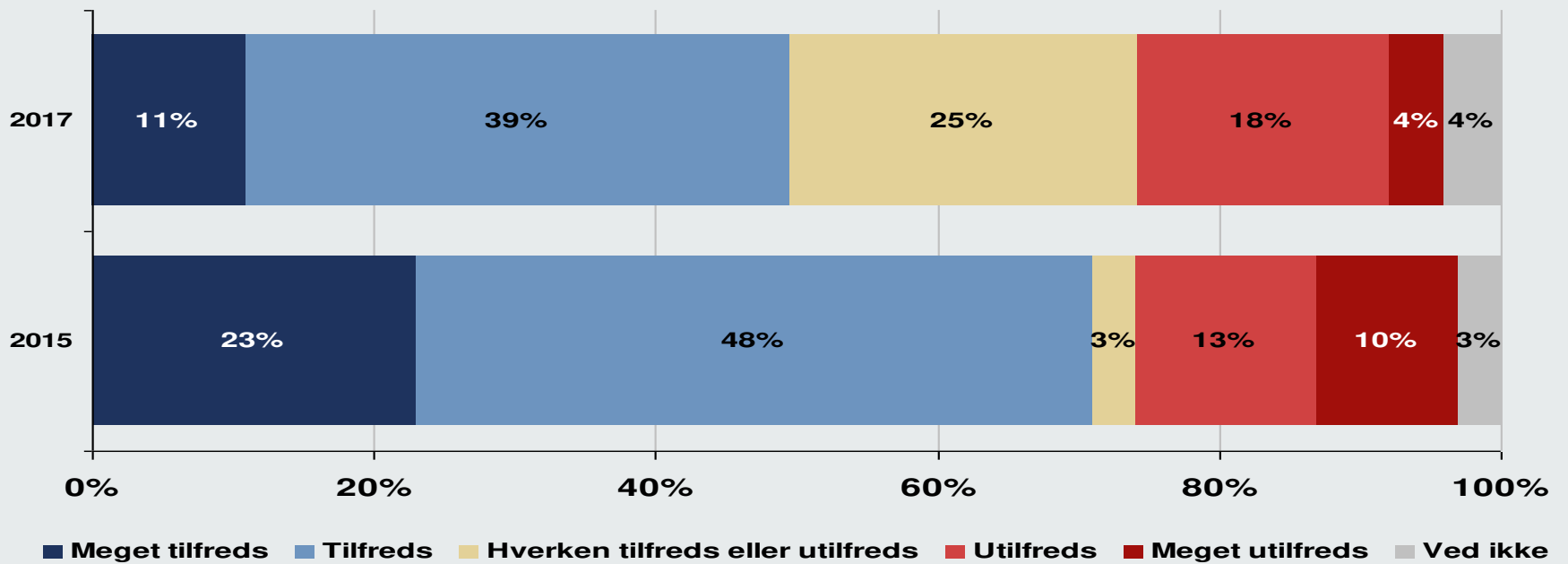
MEGAFON gør opmærksom på, at man i undersøgelser som denne, med en meget begrænset målgruppe, skal være varsom med at konkludere definitivt ud fra rent statistiske forhold. Resultaterne i undersøgelsen er baseret på indsigterne fra både den kvantitative og kvalitative undersøgelse, således at resultater fra hver af de to metodetilgange supplerer og underbygger hinanden.



2. OVERORDNET TILFREDSHED

TILFREDSHED MED DEN TELEFONISKE KONTAKT

02. VAR DU OVERORDNET TILFREDS ELLER UTILFREDS MED DEN DØGNÅBNE TELEFONSERVICE? (Spørgsmålet er stillet til dem, der enten kun har været i telefonisk kontakt eller både har været i kontakt via e-mail og telefon).



2017: 28 RESPONDENTER
2015: 31 RESPONDENTER

OVERORDNET TILFREDSHED MED DEN TELEFONISKE KONTAKT

50 % af brugerne angiver at være ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med telefonservicen, mens den samlede **utilfredshed med den døgnåbne telefonservice udgør 22 %**.

Fra 2015 til 2017 har der således været et fald i den samlede tilfredshed med den døgnåbne telefonservice på 21 procentpoint fra 71 % (2015) til 50 % (2017). Faldet i tilfredsheden skyldes især, at MEGAFON i 2017 undersøgelsen har været i kontakt med borgere, som inden for det seneste år har henvendt sig telefonisk. I 2015 var MEGAFON kun i kontakt med borgere, der havde henvendt sig inden for det seneste halve år. Da flere af respondenternes henvendelse til vagttelefonordningen går længere tilbage i 2017 undersøgelsen sammenlignet med 2015 undersøgelsen, har det haft en stor betydning for, at andelen, der svarer hverken eller, er steget fra 4 % til 25 %, idet kontakten står mere uklart i erindringen. Herudover viser undersøgelsen, at faldet i tilfredsheden ligeledes skyldes en større utilfredshed med behandlingen af henvendelser omhandlende arbejdstog, hvilket udgør 30 % af henvendelserne. Personer med øvrige henvendelser end arbejdstog er væsentlig mere tilfredse (64 %) ved især den telefoniske kontakt.

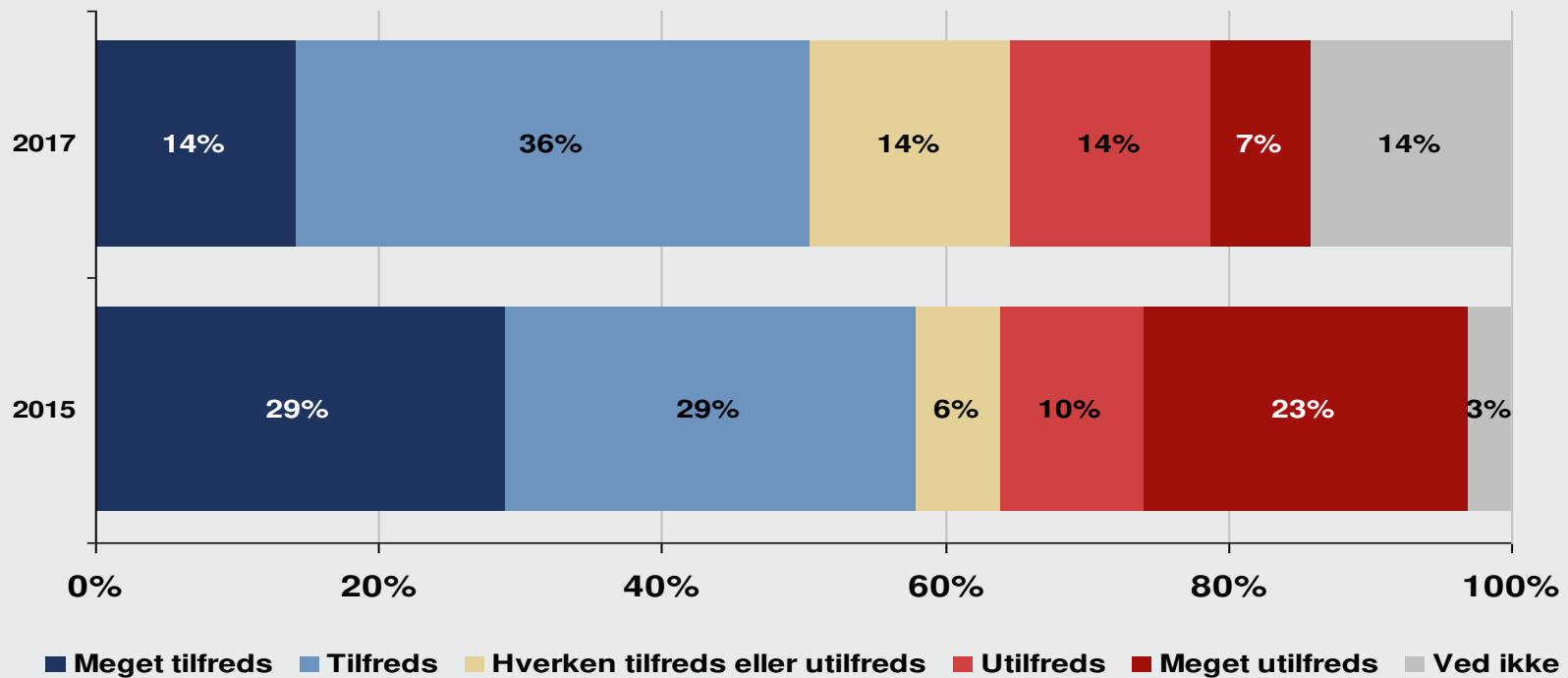
Tilfredshedsgraden ligger samlet set en smule under MEGAFONs anbefalede tilfredshedsniveau på 70 % for ikke-kommercielle virksomheder samt et maksimum på 10 % på utilfredshedsscoren. **Omvendt er det MEGAFONs vurdering, at en tilfredshedsgrad på 50 % ved den telefoniske kontakt er tilfredsstillende ud fra det faktum, at kontakten for fleres vedkommende går langt tilbage, og at tilfredshedsgraden i forlængelse heraf ofte mindskes i takt med, at kontakten med tiden fremstår mere uklar i erindringen**. Det er herudover meget positivt, at der ses **et fald fra 10 % (2015) til 4 % (2017) i brugere, der angiver at være ”meget utilfredse”**.

Der skal desuden tages forbehold for, at målgruppen består af borgere, der i de fleste tilfælde har et konkret problem, som de er generet af /sure over og derfor kontakter metrovagtordningen. Det er ligeledes en vigtig pointe, at flere borgere generelt er rigtig utilfredse og vrede over de gener, som metrobyggeriet har medført. Disse respondenter har til tider svært ved at skelne mellem deres utilfredshed med Metroselskabet, byggeriet generelt og deres utilfredshed med Københavns Kommunes metrotilsynsordning. Hermed vil målgruppen fra start være mindre tilfredse (besidde en negativ holdning/attitude) end, hvis det var den generelle befolkning, der kontaktede en serviceordning.

Så selvom tilfredshedsgraden er faldet siden 2015, så er det MEGAFONs klare vurdering, at ordningen fortsat er til stor gavn for borgerne i og omkring metrobyggeriet. Det har stor betydning for borgerne, at der er en instans, der ikke er Metroselskabet, som de kan kontakte døgnets 24 timer.

TILFREDSHED MED MEDARBEJDERNE I FORBINDELSE MED TELEFONISK HENVENDELSE

08. VAR DU TILFREDS ELLER UTILFREDS MED MEDARBEJDERENS BEHANDLING AF DIN HENVENDELSE? (Spørgsmålet er stillet til alle, der har været i telefonisk kontakt)



2017: 28 RESPONDENTER
2015: 31 RESPONDENTER

TILFREDSHEDSFAKTORER VED TELEFONISK HENVENDELSE

Fra 2015 til 2017 ses der et **fald i andelen af brugere, som er ”meget tilfredse” med medarbejderens behandling af deres henvendelse fra 29 % til 14 %**. Den samlede andel af brugere som er **enten ”meget utilfredse” eller ”utilfredse”, er dog ligeledes faldet fra 33 % i 2015 til 21 % i 2017**. Som ved den overordnede tilfredshed med den telefoniske kontakt, så er andelen af hverken eller steget fra 2015 til 2017, hvilket igen hænger sammen med, at kontakten i fleres tilfælde står uklart i erindringen, da det kan være op til et år siden, at brugeren kontaktede tilsynsordningen. Tilfredshedsgraden og utilfredshedsgraden vil derfor falde som en naturlig konsekvens af, at kontakten ikke fremstår klart i erindringen hos alle deltagerne i undersøgelsen.

Undersøgelsen viser desuden, at det er mange af de sammen tilfredshedsparametre, som der blev lagt vægt på i 2015, som fortsat i 2017 ses at være betydningsfulde for brugerne i denne undersøgelse.

- **Medarbejdernes manglen på beføjelser og handlemuligheder er de utilfredse brugeres største anke mod Københavns Kommunes metrotilsynsordning.** Her er oplevelsen for de utilfredse, at medarbejderne enten ikke kan gøre noget, eller at medarbejderne ikke er opdaterede ift., hvad der sker på de forskellige byggepladser, og dermed ikke kan besvare spørgsmål som fx., hvornår støjgener forventes at stoppe.
- De **respondenter som er positivt indstillede over for metrotilsynsordningens døgnåbne vagtelefon** lægger omvendt i særlig grad vægt på, at medarbejderen evnede at svare deres spørgsmål (50 %). En væsentlig gruppe af disse brugere retter henvendelser om støjgener, som de fx ønsker at få en slutdato for. I det omfang medarbejderne evner at svare fyldestgørende (og korrekt) på sådanne spørgsmål, er det ofte med til at øge tilfredsheden, også selvom medarbejderen ikke har mulighed for at gøre noget ved støjen. Respondenterne lægger desuden vægt på, at medarbejderne forsøgte at yde dem bistand (29 %) samt virkede imødekommende, lyttende og forstående (29 %). Sidstnævnte aspekt ses at være betydningsfuldt for respondenterne, idet de får en kærkommen anledning til at få afløb for deres frustrationer.

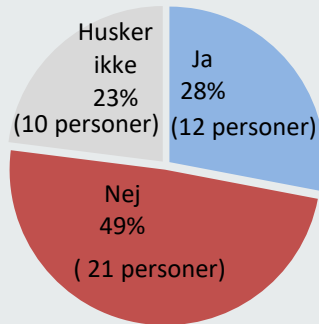
”Jeg var positiv omkring selve den måde medarbejderne kommunikerer på. Min negative oplevelser kommer udelukkende af, at medarbejderne ikke har kunnet stille mere op. Hvis jeg skulle have haft en mere positiv oplevelse... skulle de have haft mulighed for at lave tilsyn akut for at kunne gøre noget ved problemet nu og her.”
(Mand, 32 år, e-mail og telefon).

OPFØLGENDE OPRINGNING

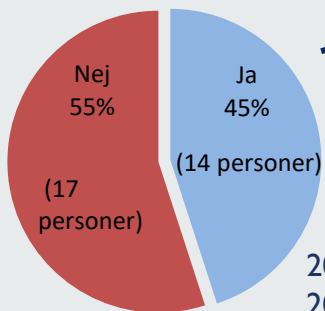
I 2017 har 75 % af respondenterne modtaget den aftalte tilbagemelding mod 57 % i 2015. Det kan således konkluderes, at der er tale om en positiv udvikling. Dog vurderes der fortsat at være et behov for at forbedre praksis, da metrotilsynsordningens medarbejdere i flere tilfælde selv har stillet borgerne denne service i udsigt, hvortil borgeren har en klar forventning om, at servicen også bliver ydet.

20. BAD DU I FORBINDELSE MED DIN HENVENDELSE OM AT BLIVE RINGET OP I DAGTIMERNE OG FÅ EN TILBAGEMELDING PÅ DIN HENVENDELSE? (Spørgsmålet er stillet til alle både mail og telefon)

2017

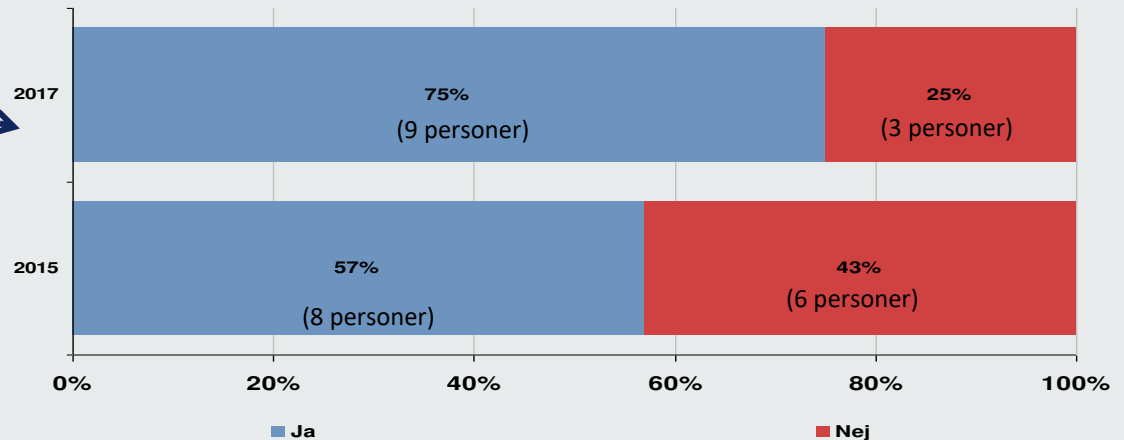


2015



2017: 43 RESPONDENTER
2015: 31 RESPONDENTER

21. HAR DU MODTAGET DEN LOVEDE TILBAGEMELDING PÅ DIN HENVENDELSE I DAGTIMERNE? (Spørgsmålet er stillet til dem, der havde bedt om en tilbagemelding)



2017: 12 RESPONDENTER
2015: 14 RESPONDENTER

3. SKRIFTLIG VS. TELEFONISK KONTAKT

FORSKELLE MELLEM TELEFON OG SKRIFTLIG KONTAKT (1/2)

Brugertilfredshedsundersøgelsen har både undersøgt den telefoniske og skriftlige service af kommunens døgnbemandede metrotilsynsordning. Tilfredsheden med den telefoniske og skriftlige kommunikation vil blive sammenlignet i det følgende.

Der er en væsentlig større tilfredshed med den kommunikation fra metrotilsynsordningen, der finder sted gennem den døgnåbne telefonservice end over e-mail. **50 % af respondenterne angiver at være ”tilfredse” eller ”meget tilfredse” med telefonservicen, mens det tilsvarende kun gælder for 22 % af dem, der har været i skriftlig kontakt med Københavns Kommune.**

Som ved den telefoniske kontakt, så er der også i den skriftlige del en smule højere tilfredshed ved ”øvrige henvendelser” end arbejdstog de fleste steder (standardskrivelse blev anvendt som svar), men der er fortsat også en del, der ved ”øvrige henvendelser” er utilfredse med den skriftlige kommunikation.

MEDARBEJDERNES MANGEL PÅ BEFØJELSER

Ligesom det gælder ved den telefoniske kontakt, så skyldes en stor del af utilfredsheden med den skriftlige kommunikation en frustration over medarbejdernes/metrotilsynsordningens manglende beføjelser til at kunne løse en konkret problemstilling. En del af utilfredsheden går dermed på, at metrotilsynsordningen ikke har kunnet løse en konkret udfordring, også selvom den reelt ligger uden for metrotilsynsordningens kompetenceområde.

*”Jeg venter i lang tid, før jeg får et svar. Jeg oplever i ventetiden at føle mig magtesløs... Man kan ikke stole på noget.”
(Kvinde, 61 år, e-mail og telefon).*

FORSKELLE MELLEM TELEFON OG SKRIFTLIG KONTAKT (2/2)

Forskellen i tilfredsheden med kommunikationen over e-mail og telefon skyldes i særlig grad, at medarbejderne i sidstnævnte tilfælde i højere grad opleves at udvise forståelse for borgernes situation, hvilket i sig selv er med til at afmontere en stor del af brugernes utilfredshed.

- Den skriftlige kommunikation opleves i højere grad at bære præg af formalisme og henvisning til regler og andre instanser.
- Det er primært vagttelefonen, der er tiltænkt som en service, der gør det muligt for borgere, der er generet af metrobyggeriet at kontakte kommunens metrotilsyn alle ugens dage døgnet rundt. Undersøgelsen viser imidlertid, at brugerne opfatter ordningen, som en vagtordning uagtet om kontakten er telefonisk eller skriftligt. Det er derfor vigtigt at formålet med de to kontaktformer tydeliggøres for brugerne, da den skriftlige kommunikation på nuværende tidspunkt vurderes ud fra, om servicen lever op til den service, brugerne forventer at få, når de kontakter en vagtordning.
- Brugere oplever i forlængelse af ovenstående, at svartiden er mere rimelig i forbindelse med telefoniske relativ til skriftlige henvendelser. Eftersom brugerne regner med, at de har kontaktet en vagtordning, så forventer brugerne svar på deres skriftlige henvendelse inden for få timer. Flere har dog oplevet, at der er gået op til 5 dage inden, at de har fået svar ved skriftlige henvendelser.
- Brugere har dog samtidig også højere forventninger til kvaliteten af udvekslinger over e-mail relativ til udvekslinger over telefon, idet de forudsætter, at medarbejderne i forbindelse med skriftlige svar har haft bedre lejlighed til at belyse en given sag. Brugere oplever imidlertid ikke, at der er den store forskel i kvalitet ved de to henvendelsesformer, hvilket bevirker, at brugernes forventninger til en højere kvalitet i skriftlige svar ikke bliver indfriet og derved påvirker oplevelsen af denne kommunikation negativt.

”Jeg oplever ikke at få nok ud af e-mail-korrespondancen med Københavns Kommune: De kan ikke give mig fyldestgørende svar på mine spørgsmål, og jeg venter i lang tid, før jeg får et svar. Jeg oplever... at føle mig magtesløs...”. (Kvinde, 61 år, e-mail og telefon).

4. HENVENDELSÅRSAG

HENVENDELSÅRSAG TELEFON

07. HVAD HANDLEDE DIN HENVENDELSE OM? DET ER MULIGT AT AFGIVE FLERE SVAR (Spørgsmålet er stillet til dem, der enten kun har været i telefonisk kontakt eller både har været i kontakt via telefon og e-mail)

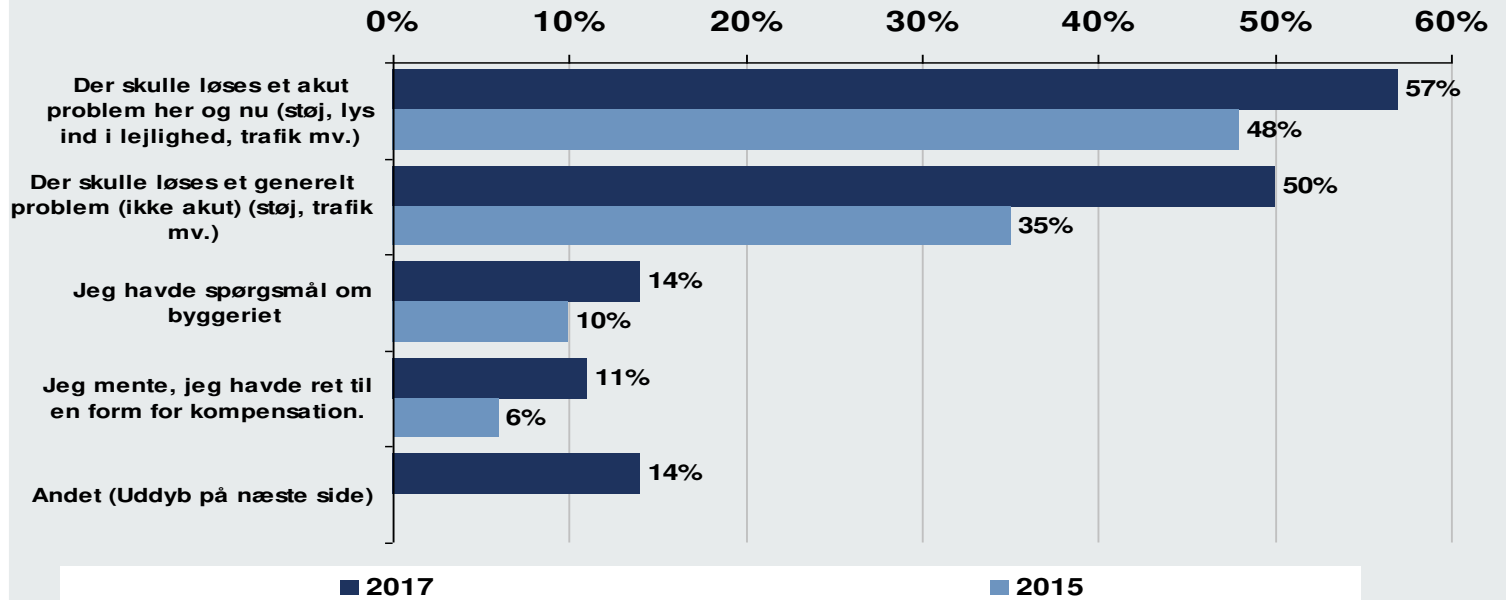
ANDET: 4
RESPONDENTER, 4
BESVARELSER

*1 Jeg har helt klart
haft dårlige
oplevelser - men helt
klart også gode
oplevelser.*

*1 Mange
henvendelser*

*1 Støj udenfor normal
arbejdstid*

1 Støj, flere episoder



2017: 28 RESPONDENTER
2015: 31 RESPONDENTER

HENVENDELSÅRSAG

De fleste henvendelser over telefonen drejer sig om akutte problemer i form af særligt støj (57 %). Et stort antal henvendelser drejer sig dog også om problemer af en mere generel karakter (50 %).

- Mens den kvantitative analyse viser, at brugerne ca. lige ofte benytter e-mail og telefon i forbindelse med akutte henvendelser, så angiver respondenterne i de kvalitative interviews, at de umiddelbart vil benytte telefoniske henvendelser i forbindelse med akutte problemer og e-mail i forbindelse med mere generelle problemer. Flere foretrækker imidlertid at skrive frem for at ringe, og det er særligt disse respondenter, der forventer et hurtigt svar på deres skriftlige henvendelse – især hvis henvendelsen omhandler noget akut.
- Det er kun 14 % af de telefoniske henvendelser og 4 % af de skriftlige, som drejer sig om spørgsmål om byggeriet. 30 % af de skriftlige henvendelser drejer sig om erstatningsspørgsmål, hvilket er højere, end det er tilfældet for de telefoniske henvendelser (11 %).
- Idet der er forskel på indholdet i de skriftlige og mundtlige henvendelser, kan tilfredsgraden også være påvirket af emnets indhold. Eksempelvis ses borgerne oftere at rette skriftlig henvendelse vedr. spørgsmål om erstatning, hvilket sjældent er tilfældet for de telefoniske henvendelser. Erstatningsspørgsmål er et eksempel på et særligt sensitivt forhold, i forbindelse med borgerens henvendelse, hvor flere oplever manglende forståelse for deres situation.

”Jeg ville vælge at ringe i akutsituationer og ville omvendt skrive, hvis det er noget permanent.”
(Kvinde, 29 år, telefon).

—

”Ved akutte problemer, så bruger jeg telefonen.”
(Mand, 39 år, e-mail og telefon).

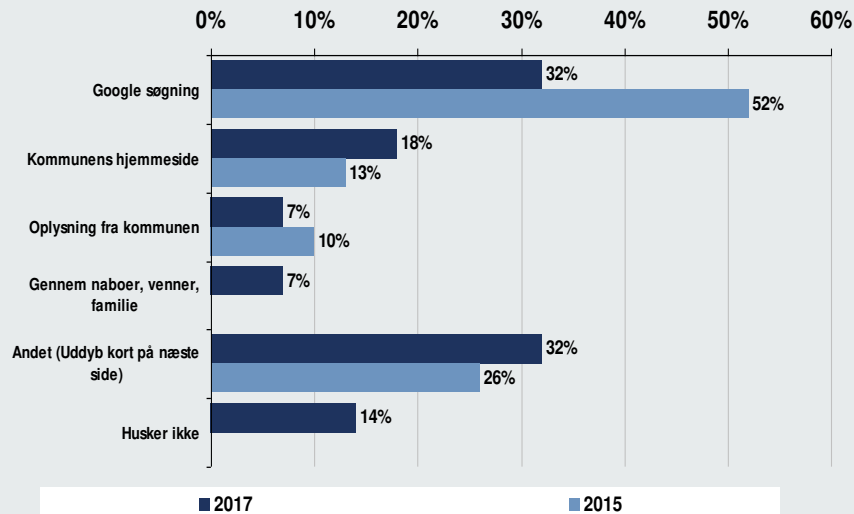
5. VEJEN TIL METROTILSYNSORDNINGEN

VEJEN TIL METROTILSYNSORDNINGEN

Google-søgninger er fortsat den måde, hvorved flest brugere finder frem til metrotilsynsordningen (32 %).

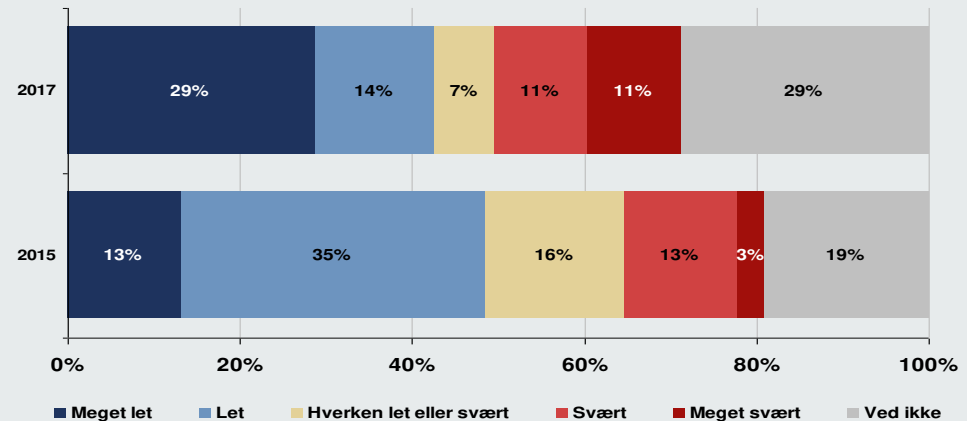
32 % af respondenterne angiver "andet", som måden hvorpå de har fundet metrotilsynsordningen. Dette dækker bl.a. over sociale medier som Facebook, men også over tips fra andre borgere.

22. HVORDAN FANDT DU FREM TIL DEN DØGNBEMANDEDE METROTILSYNSORDNING? (Spørgsmålet er stillet til alle, der har været i telefonisk kontakt)



2017: 28 RESPONDENTER
2015: 31 RESPONDENTER

23. OPLEVEDE DU DET SOM LET ELLER SVÆRT AT FINDE FREM TIL DEN DØGNÅBNE TELEFONSERVICE? (Spørgsmålet er stillet til alle, der har været i telefonisk kontakt)



2017: 28 RESPONDENTER
2015: 31 RESPONDENTER

6.METODE OG BILAG



ANALYSENS SET-UP OG MÅLGRUPPE

Undersøgelsen blev gennemført planmæssigt og fuldt tilfredsstillende i perioden d. 24. november til d. 14. december 2017.

Målgruppen for undersøgelsen er efter aftale med Københavns Kommune fastsat til personer, der har været i kontakt med kommunen vedr. anlægget af metroen.

MEGAFON har modtaget ringe- og mailinglister fra Københavns Kommune. Til undersøgelsen blev der anvendt en bruttostikprøve på 91 respondenter, 60 telefonnumre og 67 e-mails. Alle borgere, for hvem der er oplyst et telefonnummer, er forsøgt kontaktet telefonisk. To respondenter har det ikke været muligt at etablere telefonisk kontakt til. Disse er derfor blevet tilsendt en e-mail-invitation, da der også var oplyst e-mailadresse på disse respondenter.

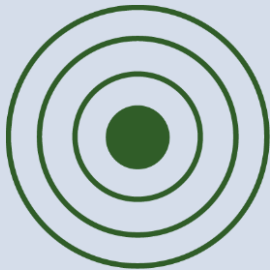
Der er gennemført 3 kvalitative testinterviews af spørgeskemaet, inden den kvantitative undersøgelse blev påbegyndt d. 24 november 2017.

Kvantitativt er der gennemført 43 brugbare interviews. Af disse stammer ni interviews fra internettet og de resterende 34 fra telefoninterviews.

Respondenterne i internetdelen af undersøgelsen er blevet kontaktet via e-mail. De har haft mulighed for at besvare spørgsmålene fra d. 5. december kl. 12:00 til d. 14. december kl. 18:00. Respondenter, som ikke allerede på det daværende tidspunkt havde svaret, har d. 12. december modtaget en påmindelse.

Respondenterne i telefondelen af undersøgelsen er kontaktet fra d. 24. november til d. 14. december i tidsrummet fra kl. 12:00 til kl. 21:30. 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 efterfølgende forsøgt kontaktet op til otte gange.

I forlængelse af den kvantitative undersøgelse er der gennemført ni kvalitative opfølgende interviews á 45-60 minutters varighed i perioden fra d. 10 december til d. 10 januar.



KARINA NYHOLM

KVALITATIV SOUSCHEF

+45 77414141
kn@megafon.dk
www.megafon.dk



MICHAEL U. LARSEN

VICEDIREKTØR

+45 77414143
mul@megafon.dk
www.megafon.dk

