



G@llupforum

Brugerundersøgelse om parkering

Interviewperiode:

November 2005

Projektnr.:

52505

Rapporteringsmåned:

December, 2005

Kunde:

Parkering København og

Vej & Park

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	2
1.1 Rapportens opbygning	2
1.2 Hvordan skal resultaterne læses?.....	3
2. Resumé af undersøgelsens hovedresultater	5
3. Kontaktpunkter	7
3.1 Kontakten med p-vagten.....	9
3.2 Kontakten med servicebutikken	10
3.3 Telefonisk kontakt med Parkering Købehavn	12
3.4 Kontakt vedr. afgifter.....	13
3.5 Kontakt via Parkering Købehavns hjemmeside	16
4. Parkeringsadfærd i Købehavn	19
4.1 Parkeringsproblemer og ulovlig parkering.....	20
5 .Viden om parkeringsregler	23
5.1 Kendskab til skilte	25
6. Holdning til Parkering København	27
7. Metodisk redegørelse	29

1. Indledning

Denne rapport indeholder resultaterne af en brugerundersøgelse, som TNS Gallup har gennemført for Parkering København og Vej & Park. Undersøgelsens overordnede formål er at afdække brugernes holdning *til* og oplevelse *af* parkeringssituationen i København, herunder også Vej & Parks ansvarsområder, nemlig skiltning og afmærkning.

Undersøgelsens resultater skal danne afsæt for en mulig forbedring af Parkering Københavns og Vej & Parks service og samtidig danne afsæt for, at Parkering København og Vej & Park kan fokusere og optimere deres informationsindsats i forhold til brugerne. Disse informationsbehov er søgt belyst via følgende tre hovedtemaer i undersøgelsen:

- *Kontaktpunkter:* Hvordan har respondenterne haft kontakt med Parkering København og Vej & Park, og hvordan vurderer de kvaliteten af kontakten?
- *Parkeringsadfærd i København:* Hvor og hvordan parkerer respondenterne, og hvilke problemer oplever de potentielt i den forbindelse.
- *Viden om parkerings regler:* Hvilket vidensniveau har respondenterne om parkeringsregler, og hvordan oplever de deres kendskab til reglerne?

Indholdet i rapporten er baseret på en internetundersøgelse blandt bilister, der færdes i København mindst et par gange om året og som er bosiddende i HUR. Der er gennemført i alt 1017 interview med denne målgruppe. Ved at følge HUR som fokusområde for undersøgelsen er både pendlere og personer, der er bosiddende i det indre København repræsenteret i stikprøven. Sidstnævnte benævnes herefter som "bosiddende københavnere".

1.1 Rapportens opbygning

Der er lagt vægt på at gøre rapporten let tilgængelig og letlæselig for alle. Det betyder, at de fleste resultater er vist grafisk som figurer samtidig med, at hovedresultaterne bliver kommenteret i teksten. Rapporten indledes med en opsummering af undersøgelsens hovedresultater i punktform i kapitel 2.

Kapitel 3, 4, 5 og 6 er struktureret efter undersøgelsens hovedtemaer, som de er nævnt ovenfor. Således beskriver kapitel 3 respondenternes kontakt med Parkering København og Vej & Park. Kapitel 4 giver indblik i respondenters parkeringsadfærd i København, og kapitel 5 illustrerer respondenternes viden om parkeringsreglerne. Kapitel 6 beskriver respondenternes holdning til Parkering København.

Kapitel 7 redegør, mere detaljeret, for metoden bag internetundersøgelsen.

Det anvendte spørgeskema er udformet af Parkering København og Vej & Park i samarbejde med TNS Gallup. Parkering København og Vej & Park har stået for undersøgelsens indhold og TNS Gallup har bidraget med spørgeteknisk vejledning. Spørgeskemaet er vedlagt denne rapport som bilag. Undersøgelsen er gennemført ultimo november 2005.

1.2 Hvordan skal resultaterne læses?

De anvendte tal i rapporten præsenteres på 3 niveauer. Resultater af udvalgte spørgsmål i undersøgelsen bliver præsenteret grafisk på *totalniveau*. Det vil sige svarfordelingen for alle respondenter, der har besvaret det pågældende spørgsmål.

Dernæst bliver resultatet af *udvalgte krydstabuleringer* præsenteret i teksten. I samråd med Parkering København og Vej & Park er der udvalgt kryds med baggrundsoplysninger, som der ønskes et særligt fokus på. Følgende krydstabuleringer har i den endelige databehandling vist sig mest givende:

- Køn
- Alder
- Postnummer: Pendlere overfor bosiddende Københavnerne
- Frekvens: Hvor ofte respondenterne færdes i København

I rapporten vil der alene blive kommenteret på de statistisk signifikante sammenhænge, som fremgår af disse krydstabuleringer.

De statistisk signifikante sammenhænge er udledt ved at gennemføre signifikanstest på resultaterne. Signifikanstesten er foretaget for med sikkerhed at kunne sige om to procenttal for forskellige stikprøver er forskellige eller om den observerede forskel blot beror på en tilfældighed. En sammenhæng mellem to variable er *signifikant*, når der med over 95 procents sikkerhed er en sammenhæng. Det vil sige, at resultatet for en given gruppe, mænd, med 95 procents sikkerhed adskiller sig fra resultatet for den resterende gruppe respondenter, kvinder.

Endelig vil flere af resultaterne blive gengivet som *gennemsnitsberegninger*. Det gælder de spørgsmål i undersøgelsen, hvor der er brugt en kontinuert skala, som fx:

- I meget høj grad
- I høj grad
- Hverken eller
- I lav grad
- I meget lav grad

I tabellerne er denne skala omdannet til en gennemsnitsscore. I gennemsnitsscoren er svaret "I meget høj grad" givet vægten 5, "I høj grad" vægten 4, "Hverken eller" vægten 3, "I lav grad" vægten 2 og "I meget lav grad" er givet vægten 1. Hvis et spørgsmål har opnået en gennemsnitsscore på 3, betyder det, at respondenterne i gennemsnit har svaret "Hverken eller".

Den højeste værdi, et gennemsnit kan have, er således 5 og den laveste 1. En svarfordeling med gennemsnitsværdien 3 vil således befinde sig i midten af den kontinuerte svarskala. Gennemsnitsværdier over 3 kan derfor siges at være overvejende positive.

Der kan dog ikke siges noget om, hvornår en gennemsnitsværdi er tilfredsstillende eller ej. En sådan vurdering afhænger af de konkrete målsætninger mv. som knytter sig til det spørgsmål, der undersøges. Brugen af gennemsnit gør det muligt at sammenligne resultaterne for flere områder

Det bemærkes, at der bør tages forbehold ved resultater med få besvarelser, idet disse er behæftet med stor statistisk usikkerhed. Dette gælder i særdeleshed spørgsmål om de forskellige former for kontakt, som respondenterne har haft til Parkering Købehavn.

Dette forhold vil blive nævnt eksplicit ved hvert spørgsmål hvor det gør sig gældende.

2. Resumé af undersøgelsens hovedresultater

Herunder ses en sammenfatning af spørgeskemaundersøgelsens hovedresultater. I de følgende kapitler vil resultaterne blive kommenteret mere detaljeret. For de præcise spørgsmålsformuleringer henvises til spørgeskemaet i bilagsmaterialet bagerst i rapporten.

Hovedresultaterne er som følger:

Kontaktpunkter:

- Langt størstedelen af respondenterne har *ikke* været i kontakt med Parkering Købehavn og Vej & Park. Blandt de adspurgte har 34 pct. være i kontakt med Parkering Købehavn og 10 pct. har været i kontakt med Vej og Park.
- Den mest hyppige kontakt med både Parkering Købehavn og Vej & Park udgøres af p-afgifterne.
- Respondenter, der har været i kontakt med en p-vagt, udtrykker en gennemsnitlig tilfredshed, der ligger over middel, hvad angår p-vagtens evne til at svare på spørgsmål og fremtræde imødekommende.
- Den gennemsnitlige vurdering af tilfredsheden med servicen i Parkering Købehavns servicebutik ligger også over middel.
- Den telefoniske kontakt med Parkering Købehavn er blevet vurderet på ventetiden, hvorvidt man fik et fyldestgørende svar på sit spørgsmål samt den generelle tilfredshed med servicen. Den gennemsnitlige tilfredshedsvurdering ligger over middel på alle tre parametre. De fleste har ringet for at klage over en afgift.
- Blandt de respondenter, der har modtaget en p-afgift udtrykker 48 pct., at de forstod baggrunden for dette – og 29 pct., at de til dels forstod baggrunden for afgiften.
- Blandt dem, der helt eller til dels forstod baggrunden for afgiften, er der en overvejende tendens til, at de ikke opfatter afgiften som rimelig. Og at det *enten* er parkeringsreglerne *eller* administrationen af disse, der er noget galt med.
- De respondenter, der har modtaget en p-afgift og har klaget og modtaget svar udtrykker generelt en tilfredshed der ligger under middel på blandt andet parametre som ventetid og indhold af svaret.
- De respondenter, der har besøgt Parkering Købehavns hjemmeside, udtrykker en tilfredshed over middel med hjemmesidens indhold og tilgængelighed. Det samme gælder den generelle tilfredshedsvurdering af hjemmesiden.

Parkeringsadfærd i Købehavn

- En overvægt af respondenter svarer, at de parkerer i Købehavn i forbindelse med besøg, underholdning og fritid.
- Respondenterne oplever jævnligt en bred vifte af problemer, når de parkerer i Købehavn. Problemet med at finde en ledig parkeringsplads og prisen for parkeringen nævnes mest hyppigt.
- For de flestes vedkommende bliver bilen også brugt til ærinder i løbet af dagen.
- Ulovlig parkering praktiseres ind i mellem, ofte eller meget ofte af en relativt mindre gruppe.
- Sammenlagt halvdelen af de adspurgte er ofte, meget ofte eller ind i mellem i tvivl om hvorvidt de parkerer lovligt.

Viden om parkeringsregler

- Der er en overvægt af respondenter, der i høj grad og meget høj grad mener, at de kender parkeringsreglerne i Købehavn.
- Når respondenterne skal vurdere deres eget kendskab til konkrete parkeringsregler, ligger gennemsnitsvurderinger over middel.
- Når respondenterne bliver testet på deres viden om konkrete skilte, er der flest, der kender den korrekte betydning af skiltet vedr. max. 1 time parkering + p-billet.

Holdning til Parkering Købehavn.

- En lille overvægt af respondenter hælder til, at parkeringsafgifter er et middel til *både* at sikre trafiksikkerheden og kommunens indtægt.

3. Kontaktpunkter

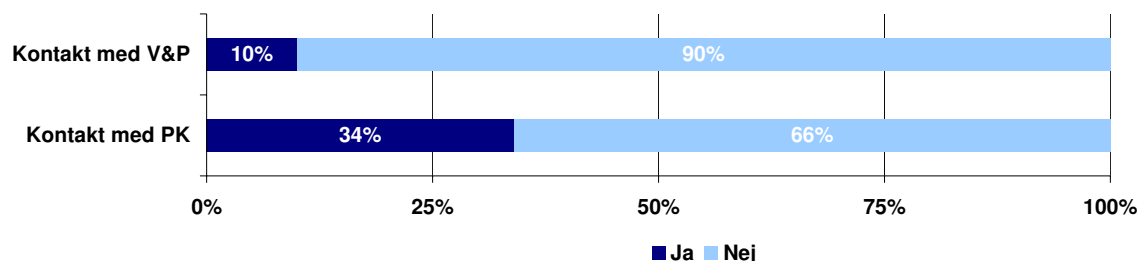
Størstedelen af undersøgelsen omhandler respondenternes kontakt med Vej & Park og Parkering København. Dette kapitel afdækker følgende aspekter af respondenternes kontakt med Parkering København og Vej & Park.

- Om respondenterne har været i kontakt med Parkering København og Vej & Park indenfor det seneste år?
- *Hvordan* de har været i kontakt med Parkering København?
- Og *hvor tilfredse* de var med Parkerings Københavns service vurderet på udvalgte parametre

Figuren herunder viser fordelingen af respondenter, som har været i kontakt med Parkering København og Vej & Park indenfor det sidste år. 34 pct. af de adspurgte har haft kontakt med Parkering København, hvor 10 pct. har haft kontakt med Vej & Park.

En nærmere analyse viser, at der er signifikant *flere* bosiddende københavnere samt respondenter, der færdes dagligt eller næste dagligt i København, der har været i kontakt med Parkering København og Vej & Park. Derudover er det signifikant flere respondenter på mellem 18 og 35 år, der har været i kontakt med Parkering København.

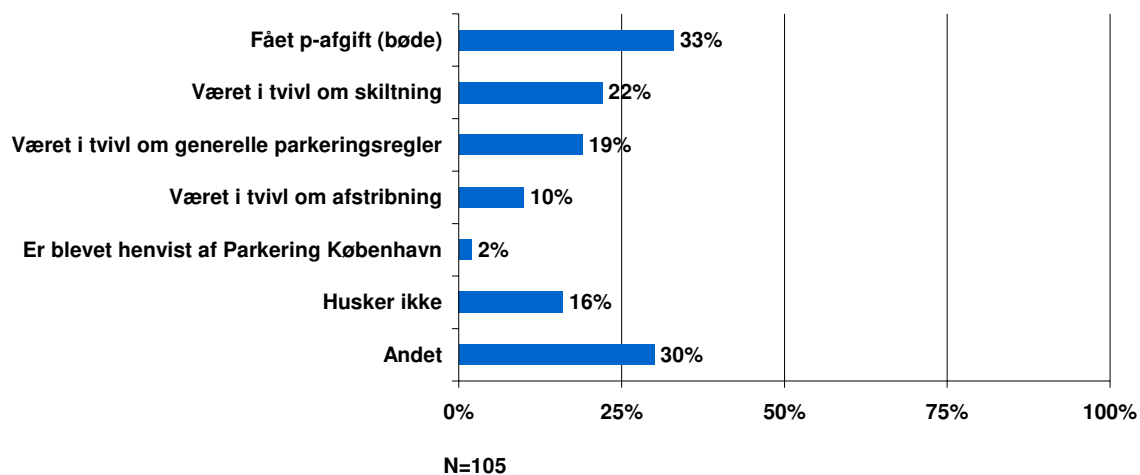
Figur 1. Har du været i kontakt med Parkering København/Vej & Park indenfor det sidste år?



Figur 2 nedenfor illustrerer *hvordan* respondenterne har haft kontakt med Vej & Park. De hyppigst forekommende kontaktformer til Vej & Park ser således ud:

- 33 pct. har fået p-afgift
- 22 pct. har været i tvivl om skiltning
- Og 19 pct. har været i tvivl om generelle parkeringsregler

Figur 2. På hvilken måde har du været i kontakt med Vej & Park.



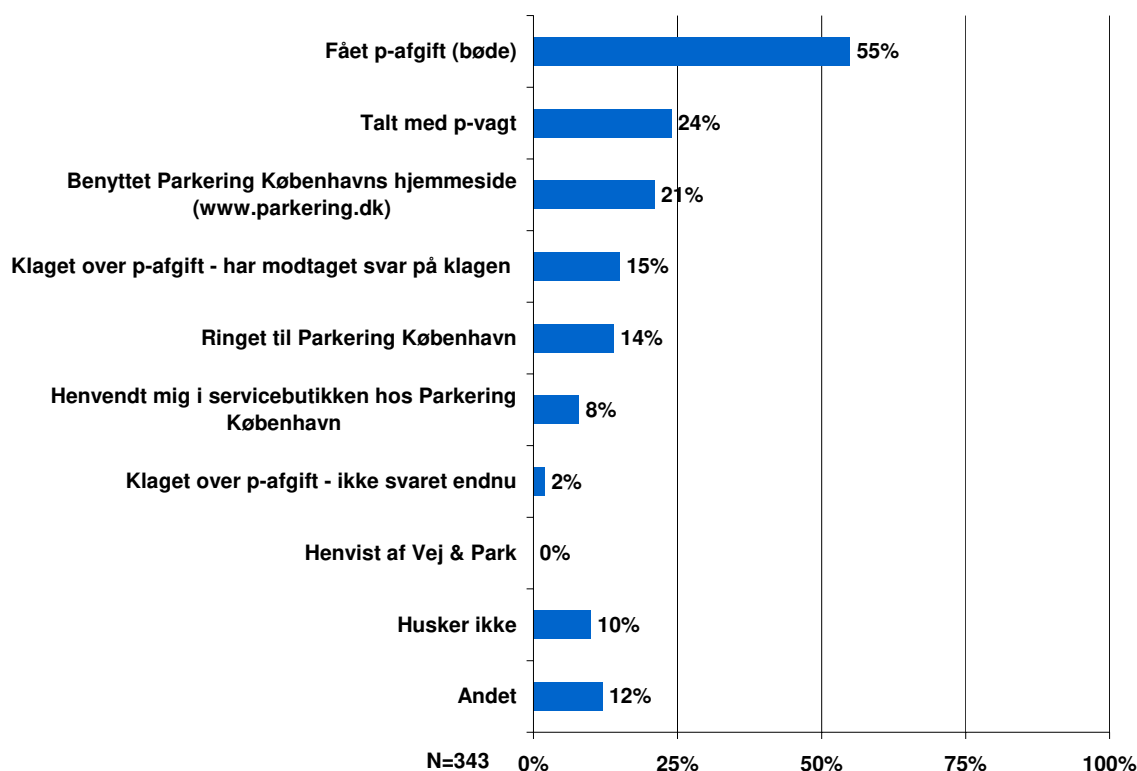
Figur 2.1 illustrerer *hvordan* respondenterne har haft kontakt med Parkering København. De hyppigst forekommende kontaktformer til Parkering København ser således ud:

- Over halvdelen af dem, der haft kontakt med Parkering København, 55 pct., har modtaget en p-afgift,
- 24 pct. har talt med en p-vagt
- Og 21 pct. har benyttet Parkering Købehavns hjemmeside.

Der er signifikant *flere* bosiddende københavnere, der har anvendt Parkering Købehavns hjemmeside. Når resultaterne brydes ned på frekvens, altså hvor hyppigt respondenterne færdes i Købehavn, er der signifikant *flere*, blandt dem som færdes dagligt eller næsten dagligt i Købehavn, som enten har fået en p-afgift, som har klaget over en p-afgift og fået svar samt benyttet Parkerings Købehavns hjemmeside.

Dette illustrerer, at respondenter der færdes ofte i Købehavn, i sagens natur, får flere p-afgifter og er oftere i kontakt med Parkering Købehavn.

Figur 2.1 På hvilken måde har du været i kontakt med Parkering København?

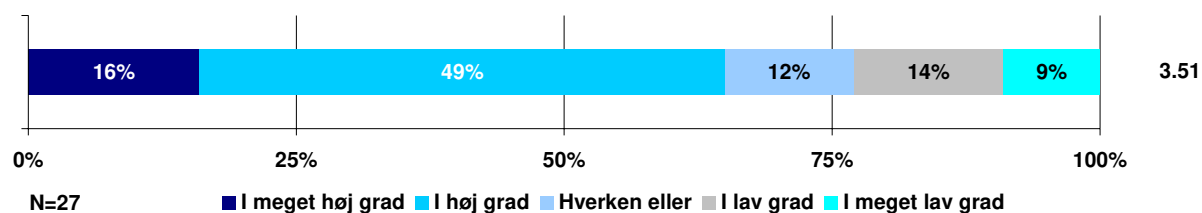


3.1 Kontakten med p-vagten

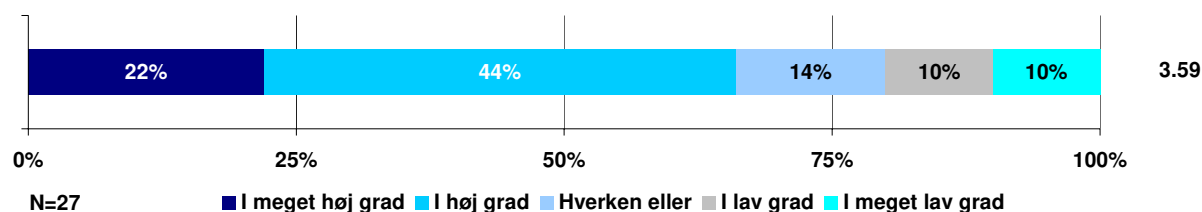
Undersøgelsen indeholder uddybende spørgsmål til respondenternes oplevelse af kontakten med Parkering København. Det bemærkes, at baserne for de enkelte spørgsmål er relativt små og derfor skal resultaterne fortolkes med forsigtighed. Af samme grund er resultaterne ikke brudt yderligere ned på baggrundskriterier. Svarfordelingerne er alene angivet på totalniveau og desuden præsenteret med gennemsnit.

Figur 3 viser, at ud af de respondenter, der har haft kontakt med en p-vagt udtrykker sammenlagt 65 pct., at de i høj grad eller meget høj grad oplevede p-vagten som imødekommende. Ligeledes viser figur 4 at 66 pct. oplevede, at de i høj grad eller i meget høj grad fik svar på deres spørgsmål. Resultaterne indikerer alt i alt en overvejende positiv oplevelse i mødet med p-vagten.

Figur 3. I hvilken grad oplevede du p-vagten som imødekommende?



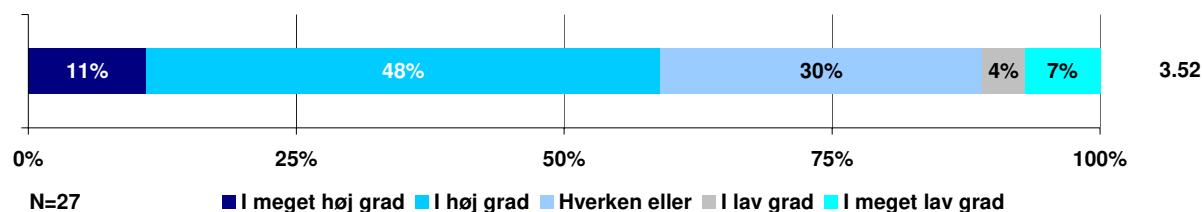
Figur 4. I hvilken grad oplevede du at du fik svar på dit spørgsmål?



3.2 Kontakten med servicebutikken

De respondenter der har henvendt sig i Parkering Københavns servicebutik, er overvejende tilfredse med den betjening, de modtog. I alt 59 % angiver, at de i høj grad eller meget høj grad var tilfredse. Igen er der så få respondenter i basen, at svarene skal betragtes med varsomhed på grund af statistisk usikkerhed. Figur 5 illustrerer svarfordelingen på spørgsmålet.

Figur 5. I hvilken grad var du tilfreds med den service du fik i servicebutikken?



De besøgende i servicebutikken blev bedt om at uddybe, *hvordan* de oplevede den personlige betjening i servicebutikken i et åbent spørgsmål. Nedenstående tabel viser en liste over af de åbne besvarelser.

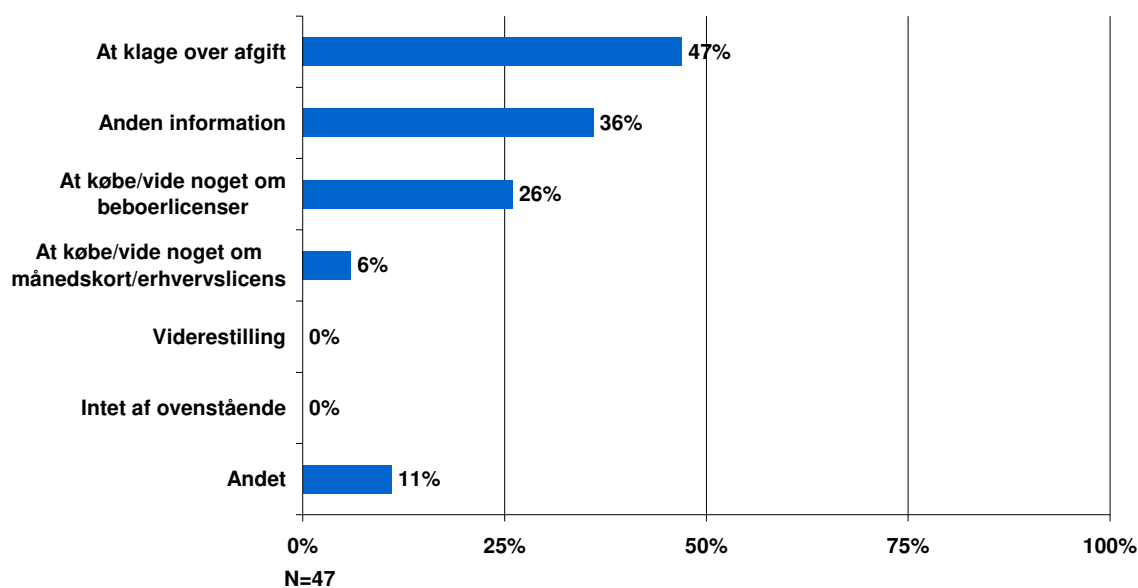
Tabel 1. Hvordan oplevede du den personlige betjening?

Afmålt og kølig, men OK
Den var positiv. De kunne svare på mine spørgsmål
Den var vel ok
Der var dårlig skiltning af hvor kunder i butikken kunne trække en pladsbillet til køen. Personalet var fagligt dygtige.
Der var en god og venlig personlig betjening
Elendigt. Der burde bruges flere digitale løsninger. Spild af tid at jeg skal henvende mig i butikken.
Elskværdig og imødekommende, men desværre underlagt et alt for bureaukratisk system, men det er jo ikke personalets fejl.
En venlig og professionel betjening
Fin, hurtig
Fint og professionel
Fornyet min parkerings licens
Glimrende - ingen problemer
God og høflig.
God og kompetent
Hurtigt og korrekt
Jeg kunne dokumenter at jeg var i Jylland på tidspunktet, men fik ikke medhold i klagen. De er fuldstændige ligeglade med borgernes rettigheder i et retssamfund. De har særregler.
Kaotisk.
MEGET langsom - tre medarbejdere stod og diskuterede ved en computerskærm, mens vi stod 3 og ventede på at blive betjent. De var eksperter i ikke at se på os ventende
Meget tilfredsstillende
OK
Professionelt
Til forskel fra p-vagter er servicen utroligt høj og de er meget hjælpsomme
Udmærket, jeg fik det materiale jeg bad om
Venlig og hurtig

3.3 Telefonisk kontakt med Parkering København

De respondenter der har haft telefonisk kontakt med Parkering København, er blevet adspurgt, hvorfor de kontaktede Parkering København. 47 pct. angiver, at de har ringet til Parkering København for at klage over en afgift. 36 pct. har søgt anden information. Figur 6. viser fordelingen af respondenter.

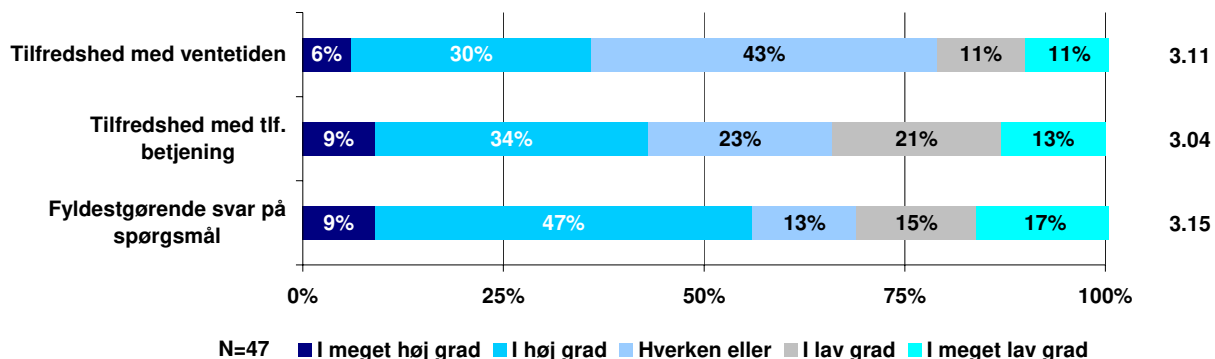
Figur 6. Da du ringede til Parkering København ønskede du da..?



Figur 7 viser tilfredsheden med den telefoniske kontakt hvad angår ventetiden, oplevelsen af at få fyldestgørende svar på sit spørgsmål samt den generelle tilfredshed med den telefoniske betjening.

Det fremgår af gennemsnitsberegningen, at tilfredsheden ligger lidt over middel på alle tre parametre. Hvorvidt de viste tilfredshedsgrader ligger over eller under hvad man med rimelighed kan forvente er naturligvis en vurderingssag. Erfaringsmæssigt vil der på de flere områder indenfor borgertilfredshed være en mindre gruppe af utilfredse. Det betyder, at der principielt er rum for forbedring, men hvorvidt det er praktisk eller økonomisk muligt er en anden vurdering. Igen skal resultaterne fortolkes med forsigtighed på grund af de få besvarelser.

Figur 7. Tilfredshed med telefonisk kontakt

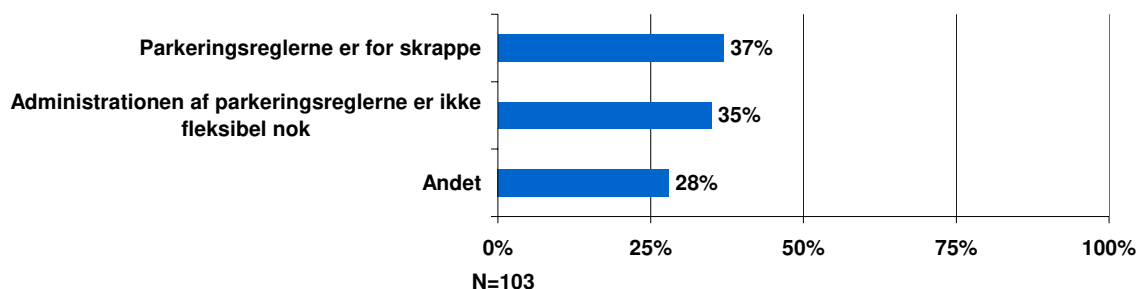


3.4 Kontakt vedr. afgifter

Parkering Købehavn og Vej & Park har fokus på, hvorvidt de respondenter, der har fået en p-afgift *forstod* hvilken forseelse, de fik afgiften for. Næsten halvdelen, 48 pct., svarer, at de forstod baggrunden for afgiften, 29 pct. svarer, at de *til dels* forstod baggrunden. De resterende 23 pct. svarer, at de *slet ikke* forstod baggrunden for afgiften. Resultaterne tegnes skarpere op, når der spørges ind til, hvorvidt respondenter mener, at afgiften var rimelig. Blandt de, der helt eller til dels forstod baggrunden for afgiften, svarer 70 pct. nej til dette spørgsmål. Figur 8, viser hvorfor de ikke mener, at afgiften var rimelig. I alt 72 pct. af de adspurgte finder, at der er noget galt *enten* med selve parkeringsreglerne *eller* administrationen af disse.

Hvorvidt resultaterne afspejler Parkering Københavns informationsindsats på området, respondenternes kendskab og holdning til parkeringsreglerne eller en kombination af begge, siger resultaterne ikke noget direkte om. Det må angiveligt forventes, at der ofte vil være en gruppe, der ikke forstår eller ikke er enig i baggrunden for en eventuel afgift. Omvendt peger resultaterne også på, at der principielt er et udgangspunkt for at optimere informationsindsatsen på området.

Figur 8. Du svarede, at du ikke mente, at det var rimeligt, at du blev pålagt afgiften. Mener du primært, der er fordi..?



De respondenter, der ikke forstod hvorfor de fik afgiften blev bedt om at uddybe, *hvorfor* de ikke skulle have haft en afgift. Nedenstående tabel viser en liste over deres svar.

Tabel 2. Hvad er grunden til at du ikke skulle have haft afgiften?

Fik først besked med rykkeren
Havde P billet. Aflæsning af varer på Kultorvet inden 11.00
Aflæsning der tog 5 minutter
Anede ikke at vi ikke måtte parkere der, hvor vi gjorde, samt at vi var til privat selskab og selv om vi satte skrivelse om, hvorfor vi var der, lev det ikke accepteret.
At den påståede afmærkning af P-forbud ikke på nogen måde var tydelig
At jeg var i Jylland på det tidspunkt. Rent fusk fra p-vagten. Jeg kom hjem kl. 04.00 om morgenen og satte skiven, men fik bøde for, at bilen havde holdt der fra kl. 16.00 dagen før.
At parkeringen af min bil ikke hindrede eller var til fare for trafikken og at Parkering København ikke udviste den ringeste forståelse for de trafikale forhold på stedet
De har ikke afmærket ordentlig
Der er tale om utroligt kompliceret afstrikning i gaden, som ingen forstår. P-vagterne er her hver dag fordi de ved ingen forstår reglerne her. Ren og skær pengemaskine. Trafiksikkerheden er på ingen måde i fare.
Der holdt andre biler, som ikke havde fået bøde, og der var absolut ingen trafik, der kunne generes af parkeringen
Der var ikke markeret 10m fra hjørnet, og jeg holdt "ifølge" P-vagt "kun" 8,5m fra hjørnet.
Der var ingen tydelig skiltning om P- eller standsningsforbud, der hvor jeg fik bøden.
Der var uklar skiltning ved Nyboder, og jeg er ikke den eneste der er gået i fælden
Dårlig afmærkning = fælde
Dårlig skiltning, eller mangel på samme.
En helt urimelig fortolkning af 10 meterreglen ved parkering ved hjørne. (Blev opmålt til 9 meter, og jeg har desværre ikke målebånd i min bil)
Foran en butik, hvor der ikke var angivet, at parkering var forbudt - hverken med skilt eller gule striber
Fordi jeg ikke anede, at man ikke måtte holde tættere end 5 meter fra et hjørne og det ikke er skiltet på nogen måde ved indkørsel i Kbh.
Frederiksberg, man skal læse skiltene inden man kommer ind i kommunen
Fundamental manglende skiltning
Havde lige parkeret - og var ikke kommet tilbage til bilen med P-Billet
Holdt en gang inden ingen parkering på Nørrebro
Holdt en anden gang på Lergravsvej uden afmærkninger med parkering forbudt eller tidsbegrænset
Ingen skiltning
Jeg fik en bøde på en sidevej til en sidevej for, at holde 9,60 meter fra en sidevej, kl 21.40 en torsdag aften, hvor jeg stort set var den eneste bil der parkerede. Helt ærligt.
Jeg har fået bøde for at have holdt indenfor 10 meter fra en gadehjørne. Det passer ikke. Jeg har holdt indenfor 10 meter fra en indkørsel til en gård ved en beboelse. Jeg vil aldrig finde på at parkere tæt på en gadehjørne.
Jeg havde skiftet til ny bil og havde på forhånd forhørt mig hvad jeg skulle gøre. Jeg skulle sætte en seddel i vinduet på min nye bil da jeg skulle sende den gamle parkeringstilladelse retur (som i øvrigt var næsten nybetalt). Inden jeg når at få den nye modtager jeg et par bøder, som jeg klager over og får medhold i. Forud havde jeg ringet og klaget over bøderne til parkering København og her fik jeg en meget fræk og flabet behandling.

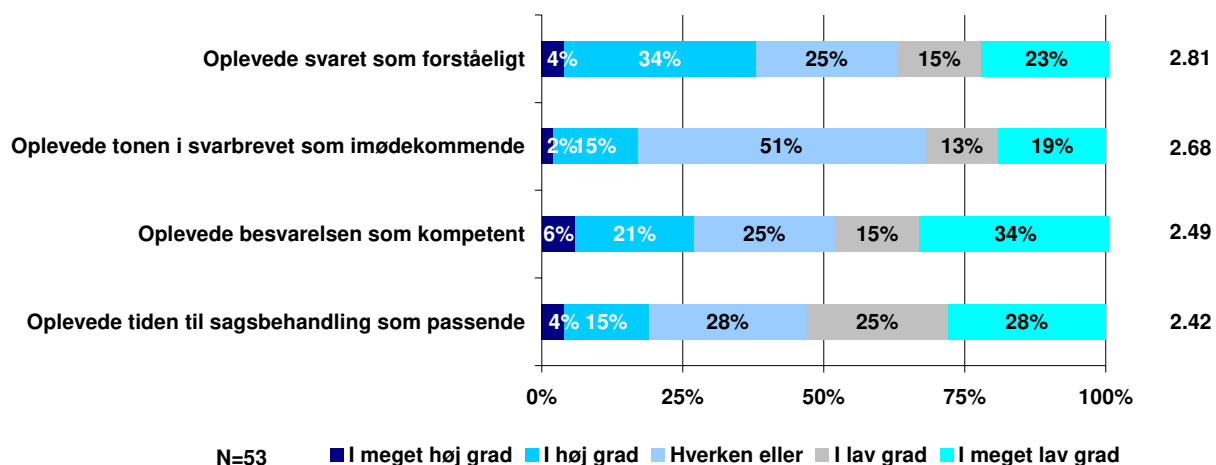
Jeg kunne ikke se noget p-skilt eller en p-automat i hele gaden, derfor parkerede jeg, og fik en bøde
Jeg parkerede pænt ved kantstenen, mellem 2 andre biler, et sted hvor der ikke stod man ikke måtte parkere!
Jeg skulle have vidst at idet der var en vej overfor den side jeg parkerede i skulle jeg have vidst at bilen foran parkerede på en snevold der dækkede en afstribring jeg ikke måtte parkere 5 meter bagved, men det viser vel lidt om skrivebordsmentalitet
Manglende skiltning og information om parkeringsforhold mm.
Manglende skiltning!!!
Meget dårlig skiltning
Parkerede hvor der på daværende tidspunkt var byggerod, hvorfor P-oplysningerne ikke var synlige
Parkeret bag anden bil
Parkeret på den forkerte side af gaden. Den anden side havde jeg købt p-billet
Parkering var tilladt med gyldig billet og jeg havde gyldig billet synligt i forruden
Politiet havde flyttet min bil til en plads med to timers parkering
P-vagten havde fejlagtigt markeret at jeg holdt ud for sidegaden. jeg hævder derimod at jeg overholdt lovens krav om afstanden til hjørnet. Men påstand mod påstand +p-vagtens tegning
Skilt om ikke parkering var opsat efter jeg havde parkeret. Afgift refunderet. Generelt synes jeg at Parkeringsvagterne administrere reglerne for stringent.
skiltning er meget misvisende, møntautomater er sat vildledende op, gule striber tydeliggør hjørner på den ene side af gaden, så man fejlagtigt tror man må parkere på den anden side. Føler virkelig at P systemet i Kbh. kun er lavet som en pengeinddrivelse (under skattestoppet) - Det er alt andet end brugervenligt.!
Stedet hvor jeg parkeret var slet markeret som et sted man ikke måtte parkere. På bøden stod der at det var uden for afmærket båse - men jeg mente at det godt kunne være en bås der hvor jeg holdte
Så vidt skiltningen kunne forstås: Ingen afgift på tidspunktet for parkeringen
Tvivl om kantstens placering
Ved indkøring og parkering på Artellerivej, 2300 Kbh. S overfor HK's hus fremgår intet omkring parkeringsregler. Der er ingen beboelse eller. lignende. som min parkering kunne forstyrre.

Figur 9 viser tilfredsheden på 4 udvalgte parametre, blandt de respondenter, der har klaget over en p-afgift og modtaget svar. De adspurgte er blevet bedt om at vurdere ventetiden på afgørelsen, og om de oplevede det svar, de fik, som kompetent, tonen som imødekommende og indholdet som forståeligt.

Det fremgår af de angivne gennemsnit, at den gennemsnitlige tilfredshed generelt ligger under middel. Med et gennemsnit på 2.42 giver respondenterne den mest negative vurdering af ventetiden. Hvorimod indholdet af svaret tegner sig for den mest positive vurdering af de 4 parametre med et gennemsnit på 2.81. Hvorvidt disse tilfredshedsscorer er tilfredsstillende afhænger af de konkrete målsætninger, som knytter sig til spørgsmålene. Resultaterne bør dog ses i forhold til, at respondenterne må forventes at være negativt indstillet, idet de har modtaget en bøde og også klaget over denne.

Som perspektivering af dette fik 40 pct. af disse respondenter annulleret deres afgift, hvor afgiften blev fastholdt for de 58 pct..

Figur 9. Tilfredshed med svar på klage

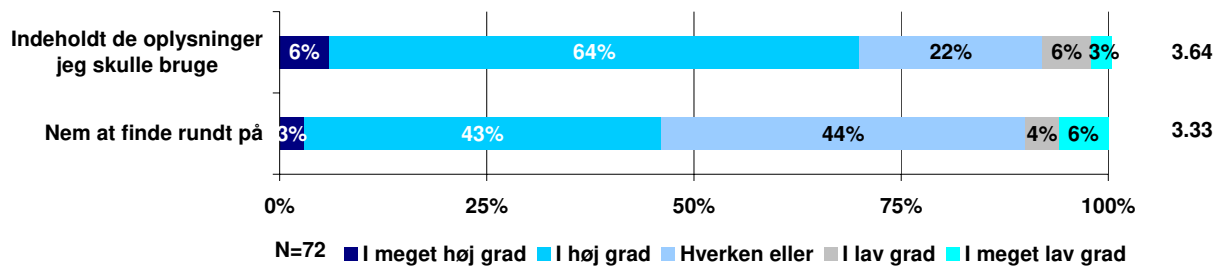


3.5 Kontakt via Parkering Københavns hjemmeside

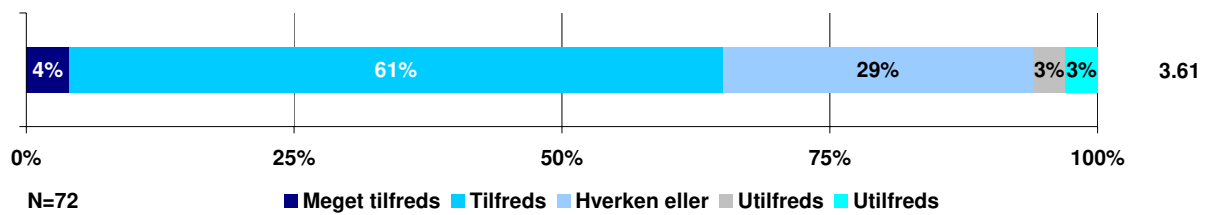
Parkering Københavns hjemmeside er blevet vurderet på 3 parametre: Om den er nem at finde rundt på, om de indeholdt de oplysninger respondenterne skulle bruge samt en overordnet vurdering af den generelle tilfredshed.

Figur 10 og 11 viser, at den gennemsnitlige tilfredshed ligger over middel på alle 3 parametre. Den højeste gennemsnitsscore på 3.64 får hjemmesiden for at indeholde de oplysninger respondenterne skulle bruge.

Figur 10. Tilfredshed med hjemmesidens indhold og tilgængelighed



Figur 11. Generel tilfredshed med hjemmesiden



Tabel 3 viser respondenternes input til forbedring af hjemmesiden.

Tabel 3. Har du forslag til forbedringer af hjemmesiden?

Anmodning om en p-licens skal ske digitalt med en digital signatur. Klage over p-afgift skal ikke gemmes væk i et PDF dokument. Også her en digital løsning med digital signatur. Groft at man skal printe en side ud, udfylde den og sende med posten når man tænker på hvilke penge I kradser ind.
At man kan bestille og betale for den nye parkeringsafgift.
Det skal være lettere at finde et kort over betalingszoner. Hvad hjælper det at man oplyses om betalingstider i rød, grøn og blå zone, når man skal lede længe efter zonernes afgrænsning.
Dynamisk klagevejledning
Genoptag mulighed for online klage, overvej at svare klageren elektronisk. Jeg mener det er på kanten af reglerne at kræve skriftlig klage (er der formkrav til klagen?)
Ja, det ville være ønskeligt om det var muligt at købe beboerlicens på nettet, så man kunne spare sig ulejligheden med at skulle holde fri fra arbejde for at tage ind til servicebutikken og hente en.
Jeg savner generel forklaring på hvornår og hvorfor der er P-forbud.
Man bliver sendt meget rundt i noget, der ligner forskellige muligheder til ny info, men som alligevel viser sig at være det samme. Det var svært at finde det sted, hvor man direkte fik af vide, hvor man købte sine p-billetter
Man skulle kunne købe en p-billet til at printe ud. Hvis man skulle parkere et sted, dagen efter, kunne man printe en ud og betale den via siden.
Mere grafisk indgang til parkeringsområderne. Man kan f.eks. risikere at skulle gennem flere klik, hvis man ikke lige ved, hvad områdebetegnelserne dækker over

4. Parkeringsadfærd i Købehavn

Dette kapitel afdækker følgende aspekter af respondenternes parkeringsadfærd i Købehavn og deres oplevelse af parkeringssituationen i Købehavn.

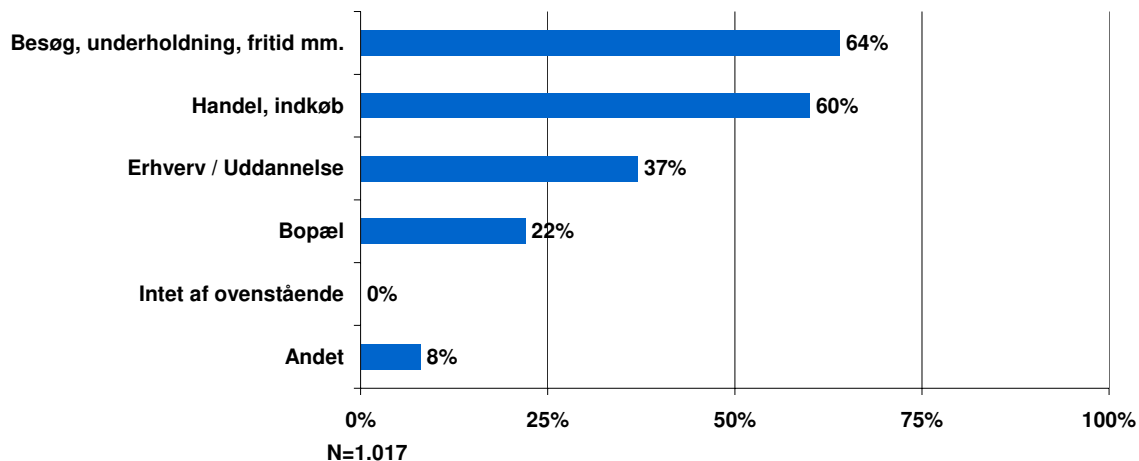
- I hvilken forbindelse parkerer de i Købehavn?
- Bruger de bilen til ærinder i løbet af dagen?
- Hvordan og hvor parkerer de primært?
- Og parkerer de ind i mellem ulovligt?

Adspurgte om i hvilken forbindelse respondenterne parkerer i Købehavn, svarer de indenfor en bred vifte af muligheder, som det fremgår af figur 12 nedenfor. Der er en overvægt af respondenter, der svarer, at de primært parkerer i forbindelse med besøg, underholdning og fritid (64 pct.), 60 pct. svarer, at de primært parkerer i forbindelse med handel og indkøb. Kun 22 % svarer, at de parkerer i forbindelse med deres bopæl. Det relativt lave tal for parkering i forbindelse med bopæl kan virke overraskende set i lyset af, at 47 pct. af de adspurgte er bosiddende Københavnerne. En forklaring kunne være, at parkering i forbindelse med bopælen ikke bliver medregnet i sammen omfang, som når man tager bilen og parkerer i forbindelse med et ærinde.

Formålet med parkeringen varierer signifikant når resultaterne brydes ned på køn. Således svarer signifikant flere mænd, at de parkerer i forbindelse med erhverv og signifikant flere kvinder svarer, at de parkerer i forbindelse med handel og indkøb.

Umiddelbart bekræfter svarfordelingerne den forventning, at respondenterne færdes i Købehavn af alle de grunde, der knytter sig til at færdes i en storby. Den indre logik i besvarelsene bekræftes, når resultaterne brydes ned på frekvensen af besøgene i Købehavn. Her er der signifikant flere respondenter, som kun færdes i Købehavn et par gange om ugen eller måneden, som svarer, at de parkerer i forbindelse med besøg, underholdning og fritid og handel og indkøb.

Figur 12. Når du parkerer i København er det så primært i forbindelse med.?



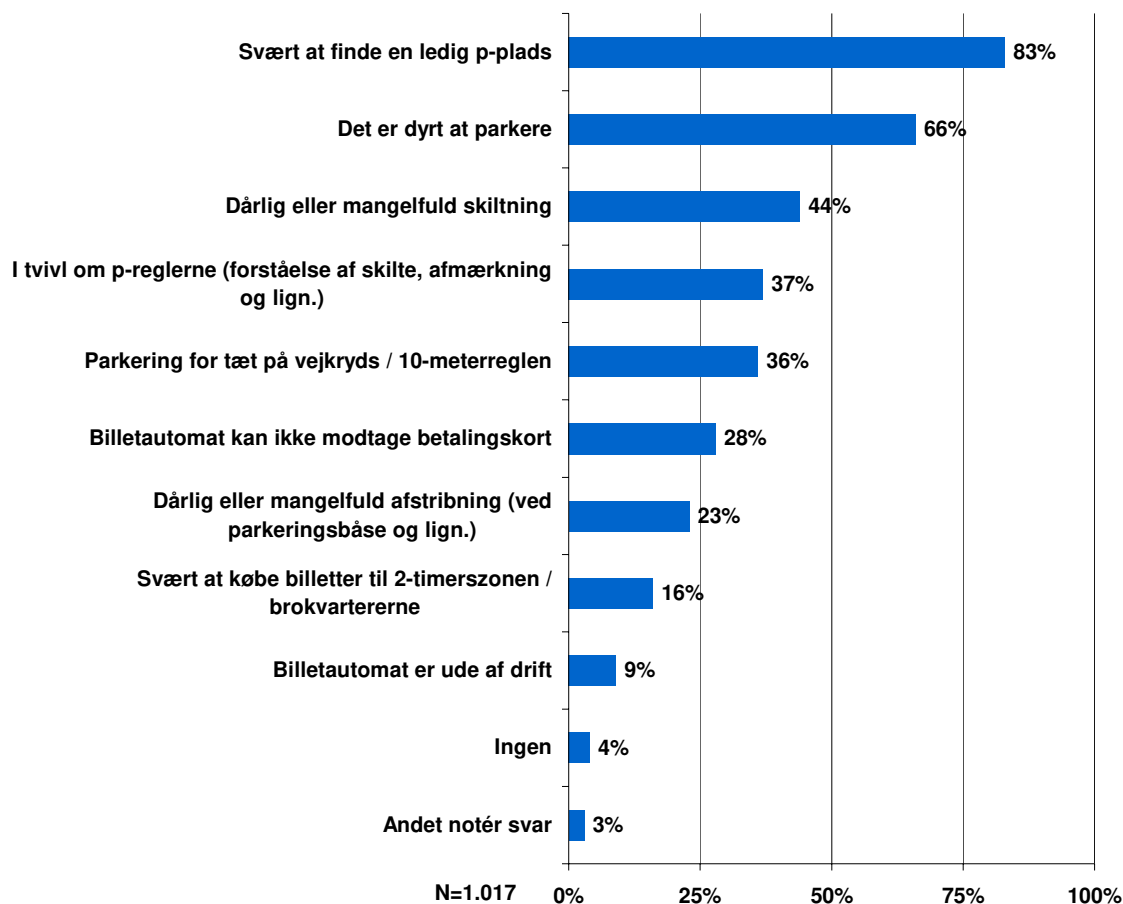
Bilen bliver for de flestes vedkommende brugt til ærinder i løbet af dagen. 42 pct. svarer, at de ofte eller ind i mellem anvender bilen til ærinder. Der er signifikant flere mænd, der ofte anvender bilen til ærinder i løbet af dagen og signifikant flere kvinder, der aldrig anvender bilen til ærinder.

4.1 Parkeringsproblemer og ulovlig parkering

Respondenterne er blevet bedt om at angive hvilke problemer, de jævnligt oplever i forbindelse med parkering. Figur 13 viser svarfordelingerne på spørgsmålet. Resultaterne peger på følgende tre problemer som de mest væsentlige:

- 83 pct. udtrykker, at det er svært at finde en ledig p-plads
- 66 pct. mener, at det er dyrt at parkere
- Og 44 pct. angiver dårlig eller mangelfuld skiltning som et problem.

Figur 13. Hvilke af følgende problemer oplever du jævnligt i forbindelse med parkering?



Hvordan afspejler problemerne med at finde en ledig parkeringsplads sig i respondenternes konkrete parkeringsadfærd?

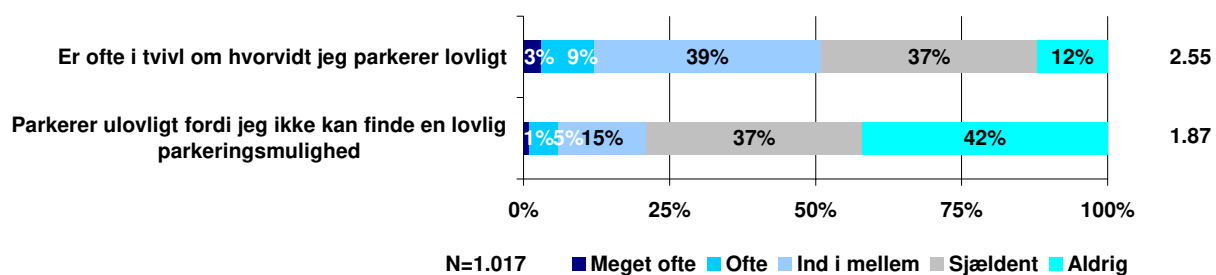
For at forsøge at afdække dette er de blevet adspurgt direkte om, hvor ofte de parkerer ulovligt, fordi de ikke kan finde en lovlig parkeringsmulighed. Hele 79 pct. svarer, at det gør de sjældent eller aldrig. Dog er der en gruppe på sammenlagt 21 pct. der meget ofte, ofte eller ind imellem vælger denne løsning.

Brudt ned på køn er der signifikant flere mænd, der svarer, at de ofte eller ind i mellem parkerer ulovligt og signifikant flere kvinder, der svarer, at de aldrig parkerer ulovligt. Der er ligeledes signifikant flere 18-35 årige, der svarer at de ofte eller ind i mellem parkerer ulovligt.

Tendensen til ulovlig parkering må siges at være faldende med alderen idet der er signifikant flere i aldersgruppen 46-55 og 56 +, der svarer, at de aldrig parkerer ulovligt.

Figur 14 viser, at sammenlagt 51 pct. af de adspurgte *ofte*, *meget ofte* eller *ind i mellem* er i tvivl om, hvorvidt de parkerer ulovligt. Kigger man på gennemsnitsberegningen for de to spørgsmål illustrerer denne, at tendensen til at være *i tvivl* om hvorvidt parkeringen er lovlig, er tydeligere end tendensen til *bevidst* at parkere ulovligt. Der er signifikant flere respondenter, der færdes dagligt eller næsten dagligt i Købehavn, som svarer, at de *meget ofte* er i tvivl – og signifikant flere, der færdes årligt, som svarer, at de *aldrig* er i tvivl.

Figur 14. Ulovlig parkering og tvivl om ulovlig parkering



5 .Viden om parkeringsregler

Kapitel 5 afdækker hvordan respondenter oplever deres egen viden om parkeringsreglerne på følgende parametre:

- Kendskab og praksis i forhold til forskellige parkeringsregler
- Overordnet forståelse af skiltning
- Test af respondenternes viden om konkrete skilte

Figur 15a viser, hvordan svarerne fordeler sig på 7 udsagn om respondenternes holdning til og forståelse af parkeringsreglerne.

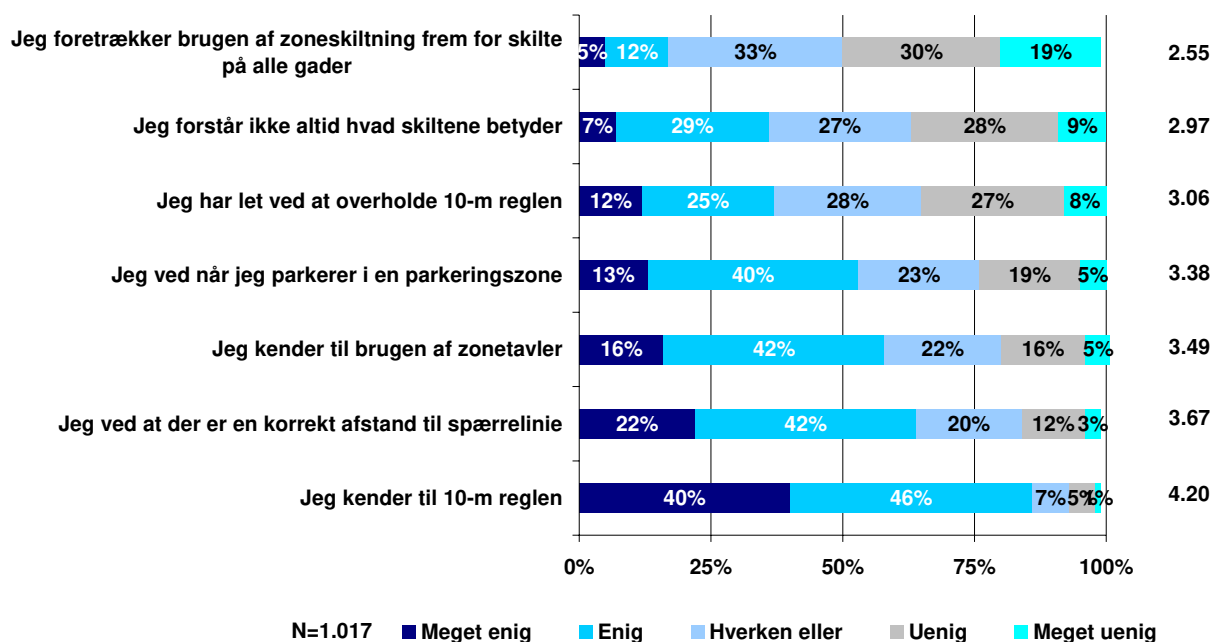
Respondenterne vurderer, at deres kendskab til 10-meter reglen overvejende er godt. Dette afspejler sig i en gennemsnitsvurdering på 4.20. Lidt anderledes ser det ud, når det gælder praksis. Gennemsnittet daler til 3.06, når det handler om, hvorvidt de har let ved at overholde 10-meter reglen.

De spørgsmål, der handler om respondenternes kendskab til *konkrete* parkeringsreglerne giver alle gennemsnit, der ligger over middel. .

En nærmere analyse viser, der er signifikant flere kvinder der erklærer sig enig i udsagnet "Jeg forstår ikke altid hvad skiltene betyder" og signifikant flere mænd, der erklærer sig uenige i udsagnet. Der er signifikant flere, der kun færdes i København et par gange om året, der erklærer sig enig i udsagnet.

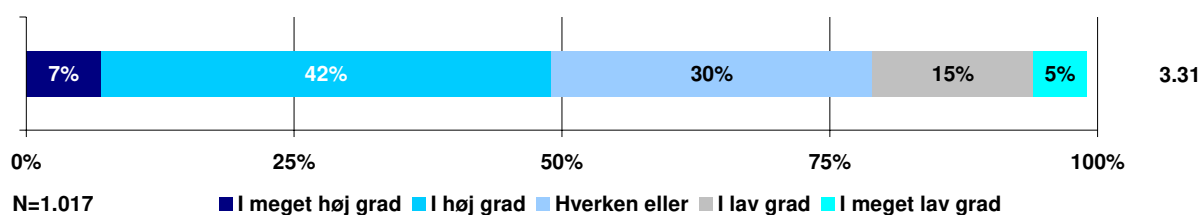
Spørgsmålet om, hvorvidt respondenterne foretrækker brugen af zoneskiltning frem for skilte på alle gader, får en gennemsnitsvurdering, der ligger under middel.

Figur. 15a Kendskab til parkeringsregler.



Sammenlagt er der en overvægt af respondenter, der i høj grad eller meget høj grad mener, at de kender parkeringsreglerne i Købehavn, 49 pct. En nærmere analyse viser, at signifikant *flere* bosiddende københavnere føler, at de i høj grad kender parkeringsreglerne i København. Signifikant *færre* pendlere svarer, at de i høj grad kender parkeringsreglerne.

Figur. 15b Overordnet Kendskab til parkeringsregler.



5.1 Kendskab til skilte

Nærværende undersøgelse indeholder en helt konkret test af respondenternes kendskab til 4 udvalgte parkeringsskilte. Respondenterne blev spurgt, om de kender betydningen af det viste skilt og har haft mulighed for at vælge mellem 3 svar, hvoraf den ene var korrekt.

Figur 16-20 viser svarfordelingerne på spørgsmålene indsat under det relevante skilt. Overordnet set er det værd at notere sig, at alle svarkategorier er repræsenteret i respondenternes besvarelser.


Figur 16 viser, at 62 pct. har valgt det rigtige svar *Jeg må ikke holde her overhovedet*. 28 pct. svarer, at de må holde her kort varigt. 7 pct. svarer *ved ikke*. På dette spørgsmål er der signifikant flere kvinder, der har angivet det korrekte svar

Figur 16. Betydning af skiltet

	Jeg må ikke holde her overhovedet (<i>korrekt</i>)	62 %
	Jeg må parkere her	3 %
	Jeg må holde her kortvarigt	28 %
	Ved ikke	7 %
	Total	100 %


Figur 17 nedenfor viser, at 56 pct. har angivet det korrekte svar *Her må jeg parkere lige så længe jeg vil mellem 18.00-07.00*. På dette spørgsmål er der signifikant flere mænd, der har angivet det korrekte svar.

Figur 17. Betydning af skiltet

	Her må jeg parkere ligeså længe jeg vil mellem 18.00 – 07.00 (<i>korrekt</i>)	56 %
	Her må jeg kun parkere i tidsrummet 07.00 – 15.00	36 %
	Her må jeg gerne parkere efter kl. 18.00 en time	4 %
	Ved ikke	4 %
	Total	100 %


Figur 18 viser, at 25 pct. har valgt det korrekte svar nemlig *Her må kun lastbiler parkere.*

Figur 18. Betydning af skiltet

	Her må kun lastbiler parkere (<i>korrekt</i>)	25 %
	Her må alle parkere	68 %
	Husk P-billet + 1 time	2 %
	Ved ikke	5 %
	Total	100 %

Figur 19 viser at 89 pct. har angivet det korrekte svar *Her må jeg parkere max en time og jeg skal have p-billet.* Der er således størst kendskab til den korrekte betydning af dette skilt blandt respondenterne.

Figur 19. Betydning af skiltet

	Her må jeg parkere max. 1 time og jeg skal have P. billet (<i>korrekt</i>)	89 %
	Her må jeg holde gratis den første time og betale derefter	7 %
	Her må jeg holde ubegrænset, men skal betale for alle timer	3 %
	Ved ikke	*
	Total	100 %

6. Holdning til Parkering København

Dette kapitel afdækker respondenternes holdning til Parkering København på følgende parametre:

- Hvorfor udskriver Parkering København primært parkeringsafgifter: økonomi eller trafiksikkerhed?
- Andre input til parkeringssituationen i København

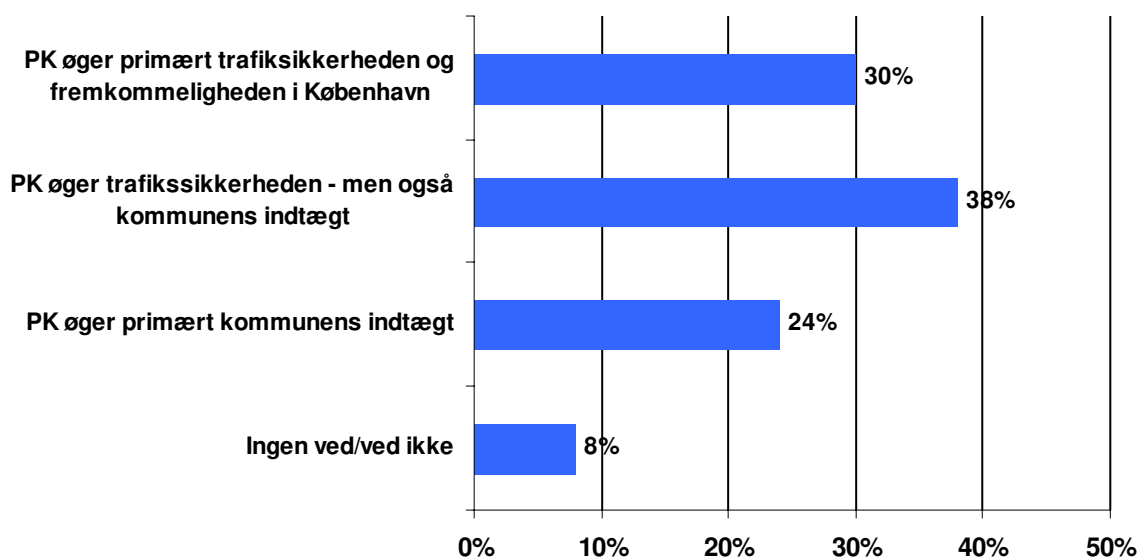
For at afdække respondenternes holdning til Parkering København er de blevet spurgt, om de ser parkeringsafgifter primært som et middel til at sikre kommunes økonomi, primært som et middel til at øge trafiksikkerheden eller som en kombination af begge.

Figur 20 viser, at en lille overvægt af respondenter hælder til, at parkeringsafgifter er et middel til *både* at sikre trafiksikkerheden *og* kommunens indtægt. I alt 38 % svarer dette. 30 pct. mener, at det alene er for trafiksikkerhedens skyld og 24 pct. svarer, at det alene er for at øge kommunens indtægt. Der er signifikant flere mænd, der har den holdning, at det er økonomien, der driver værket.

En nærmere analyse viser, at der er signifikant flere blandt dem der mener, at økonomien driver værket, som *har* været i kontakt med Parkering København inden for det sidste år. Blandt disse er der også signifikant flere, der svarer, at de ofte eller indimellem parkerer ulovligt.

Kigger man på gruppen af respondenter, der mener, at parkeringsafgifter primært er til for at øge trafiksikkerheden, er der signifikant *færre*, der har været i kontakt med Parkering København. Blandt disse er der også signifikant flere, der svarer, at de aldrig parkerer ulovligt.

Figur 20. Hvilket af 3 følgende udsagn ligger tættest på din holdning til Parkering København?



N=1.017

Respondenterne er blevet adspurgt om de ellers har nogle kommentarer til parkeringssituationen i Købehavn. Dette har udløst en bred vifte af svar, som kan findes i tabelrapporten, spørgsmål 28a. Der kan nævnes:

- Behovet for bedre skiltning, 4 pct.
- Opførelse af flere p-kældre/p-huse mv., 4 pct.
- At det er svært at finde parkeringspladser/ for få parkeringspladser, 7 pct.

De bemærkes, at der er få besvarelser i de enkelte svar, og de dermed er behæftet med stor statistisk usikkerhed.

7. Metodisk redegørelse

G@llupForum, er et redskab til dataindsamling via Internet blandt den danske befolkning. G@f indeholder et repræsentativt udsnit af den danske internetbefolkning. Internetpenetration i Danmark er for hele befolkningen ca. 70 pct. og ca. 90 pct. blandt 18-30 årige. For sidst nævnte gruppe er det højere end telefonen.

G@llupForum består af ca. 30.000 personer, som er interviewet om en række områder deriblandt deres holdninger, interesser, indkøbsadfærd, følelser og demografi. Det betyder, at vi allerede før vi stiller nogen spørgsmål til panelet, ved en del om vores respondenter.

Vi kan således afgrænse vores målgruppe på forhånd og kun spørge i dette tilfælde respondenter bosiddende i HUR på 18 år eller derover. Derudover er der stillet 2 screeningsspørgsmål, der yderligere indsnævrede målgruppen til alene at omfatte de respondenter, der jævnligt færdes i København i egen eller låne/ bil. Disse udgør undersøgelsens nettostikprøve.

Alle panel-deltagere er rekrutteret aktivt af TNS Gallup ved hjælp af telefoninterviews. Der er således ingen selv-rekrutterede medlemmer af panelet. Herved sikres repræsentativitet i panelet, idet rekrutteringen sker på baggrund af tilfældigt udvalgte telefonnumre (Random Digit system).

Undersøgelser blandt meget store målgrupper (eksempelvis 1000 interviews blandt kvinder) baseres på en tilfældigt udtrukket stikprøve i panelet blandt målgruppen. Når det er nødvendigt anvendes kvoteret udvælgelse og vejning som ved alle andre metoder.

Resultaterne for denne undersøgelse rapporteres uvejlet.

Paneladministration

Den enkelte panel-deltager må maksimalt deltage i tre undersøgelser per måned. Således sikres panelet mod "udmattelse". Hver gang en respondent deltager i en undersøgelse får pågældende et antal point, som over tid akkumuleres og kan indløses til varer i Gallups internetbutik.

"Codes of conduct"

Respondenterne skal - for at deltage i undersøgelser på Internet-panelet - acceptere TNS GALLUP A/S "Codes of conduct", og vil ikke blive udtrukket til at deltage i undersøgelser, hvis der tidligere har været konstateret uregelmæssigheder i forbindelse med deres deltagelse i undersøgelser.

Gennemførelse

Respondenten guides automatisk gennem spørgeskemaet ved hjælp af det anvendte software. Kunden, som bestiller undersøgelsen kan løbende følge de indkomne svar.