

Devoteam Consulting

Spørgeskemaundersøgelse i forbindelse med undersøgelsen af problemer med flertydige vejnavne

LEDELSESRESUME

Maj 2006

1. INDLEDNING

Devoteam bistår Erhvervs- og Byggestyrelsen med at analysere konsekvenserne forbundet med flertydighed blandt vejnavne. I den forbindelse har Devoteam bedt NIRAS Konsulenterne A/S om at gennemføre en bredere statistisk undersøgelse af virksomheders og borgeres erfaringer med at bo på en adresse med flertydigt vejnavn. Devoteam har ønsket en af-rapportering i form af et kort resumé indeholdende tabeller med de vigtigste budskaber. Hovedresultaterne af er sammenfattet i nærværende ledelsesresumé.

Fremgangsmåde, metode og datagrundlag

Undersøgelsen er gennemført blandt alle borgere og virksomheder, der har adresse på et flertydigt vejnavn. Der er foretaget i alt 956 interview fordelt på 201 telefoniske interview med virksomheder og 755 telefoniske interview med borgere. Dataindsamlingen er gennemført i perioden fra 2. maj til 12. maj 2006.

Til grund for dataindsamlingen er der i et samarbejde mellem Erhvervs- og Byggestyrelsen, Devoteam og NIRAS Konsulenterne udarbejdet et spørgeskema. Spørgeskemaet består primært af en række lukkede svarkategorier. Samtidig har det været en målsætning at afdække konkrete erfaringer og oplevelser. Derfor er skemaet indledt med et uhjulpet åbent svar, og under gennemførelsen af de telefoniske interview har der konstant på interviewplatformen været et svarfelt, hvor interviewerne kunne notere de kommentarer og oplevelser, som respondenterne kom med undervejs.

På baggrund af de *kvantitative lukkede svar* er foretages statistiske analyser, der estimerer omfanget, holdningerne og adfærden overfor problemerne med flertydige vejnavne.

På baggrund af de *kvalitative åbne svar* er afdækkes mangfoldigheden og nuancerne i de konkrete historier, som respondenterne har i forhold til problemerne med flertydige vejnavne. Det er vigtigt at slå fast, at der på baggrund af de åbne svar ikke kan siges noget systematisk om, hvorledes indholdet af kommentarerne gælder for populationen som helhed. Hertil kræves en ny dataundersøgelse, hvor der kvantitativt spørges til dette indhold.

Analysen

I næste kapitel følger en sammenfatning af de vigtigste resultater. Analysen består af univariate og bivariate analyser, hvor der i relevante tilfælde er gennemført signifikanstest for undersøgelse af statistiske sammenhænge. Kommentarerne fra de åbne svar bringes i teksten, hvor de understøtter og udbygger de statistiske resultater.

Det er vigtigt, at der i læsningen skelnes mellem de kvantitative og kvalitative resultater. For at understøtte dette er de kvalitative resultater placeret i særskilte bokse.

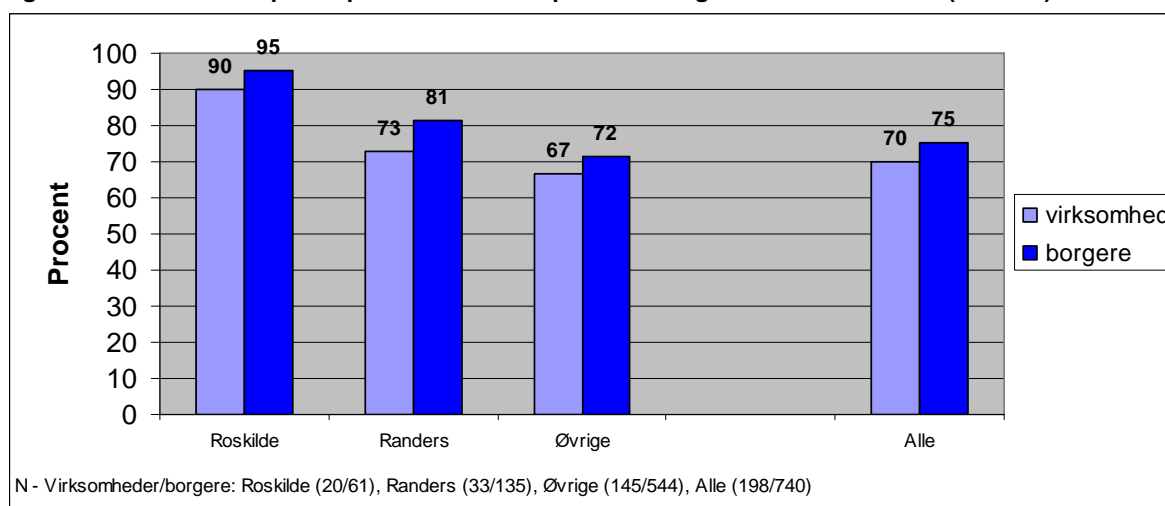
Det er NIRAS Konsulenternes vurdering, at resultaterne er repræsentativ for populationen af flertydige vejnavne og husnumre inden for postnumre i Danmark. Alle respondenter er udvalgt simpelt tilfældigt, og en frafaldsanalyse viser, at der er et tilfredsstillende sammenfald mellem stikprøven og populationen.

2. SAMMENFATTET ANALYSE

2.1 Problemerkernes omfang, udbredelse og type

På spørgsmålet om, hvorvidt respondenterne er opmærksomme på, at der ligger en husstand med samme vejnavn og husnummer som deres i deres postdistrikt, svarer 85 % af virksomhederne og 90 % af borgerne ja til dette. Hele 9 ud af 10 respondenter har således på et eller andet tidspunkt haft en oplevelse med, at de bor på en flertydig adresse. For et klart flertal af disse opleves dette forhold som et problem. Som det fremgår af figur 1, gælder dette for 75 % af borgerne og 70 % af virksomheder. Det kan endvidere ses, at der er problemerne er størst i de to største områder i populationen – Roskilde og Randers – mens der til gengæld kun er moderate forskelle mellem virksomhedernes og borgernes oplevelser.¹

Figur 1. Andel der har oplevet problemer fordelt på område og adresseindehavere. (Procent).

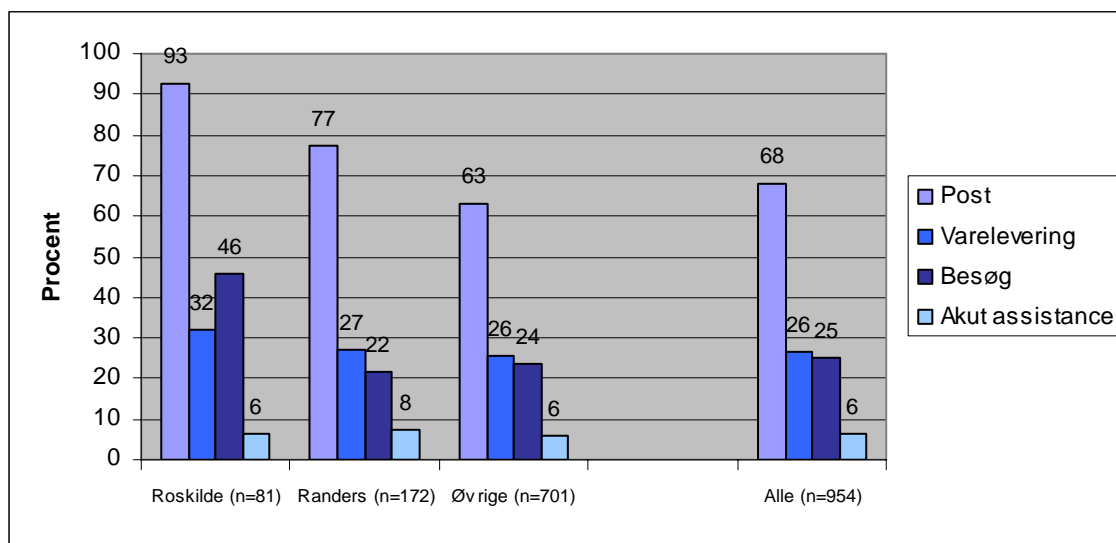


Overordnet viser resultaterne i figur 1 således, at et klart flertal af respondenterne oplever problemer med, at de bor på flertydige vejnavne, og at dette gælder for alle dele af landet og både for borgere og virksomheder.

Ses på, hvilken slags problemer respondenterne har oplevet, viser det sig, at det i særlig grad er posten, der opleves som et problem. Samlet set har 68 % af respondenterne oplevet, at posten er blevet forvekslet mellem dubletadresserne. Problemet med posten viser sig at være særligt stort i Roskilde, hvor næsten alle respondenter har oplevet problemer. Derefter følger Randers, hvor postproblemerne også må betegnes som ganske markante. Udover postproblemerne adskiller Roskilde sig også ved at have markant flere problemer med besøgende.

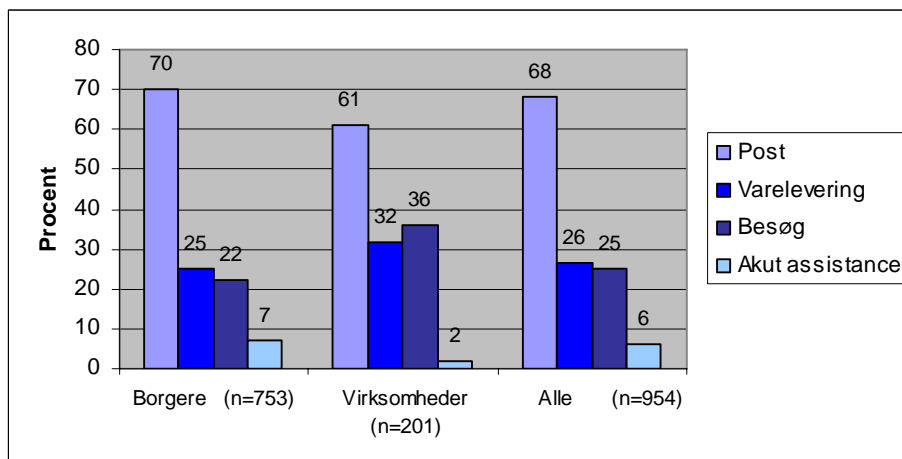
Disse resultater fremgår af figur 2 nedenfor.

¹ Signifikansundersøgelser viser, at der i ingen af tilfældene er signifikante forskelle mellem borgerne og virksomhederne i de i figur 1 undersøgte områder. I forhold til forskellene mellem områderne er der signifikant forskel mellem alle områderne.

Figur 2. Type af oplevede problemer fordelt på område. (Andel der har oplevet et problem).

Udover de fire beskrevne problemer i figur 2 fremgår det af kommentarerne, at der også er ganske store problemer med Krak, De Gule Sider og GPS navigationsudstyr. Med hensyn til Krak og De Gule Sider beskriver flere af respondenterne, hvordan deres navne og telefonnumre er blevet koblet til dubletadressen, ligesom personer fra den anden adresse figurerer under deres adresse. Problemet forstærkedes yderligere af, at det tilsyneladende er meget svært at få de pågældende vejvisere til at ændre de fejlagtige oplysninger. Problemerne med GPS navigation viser sig angiveligt ved, at udstyret ofte kun kommer med ét forslag, og at dette forslag er dubletadressen. Problemet er særligt udtalt i forbindelse med varelevering og repræsentantbesøg, da disse ofte benytter dette udstyr.

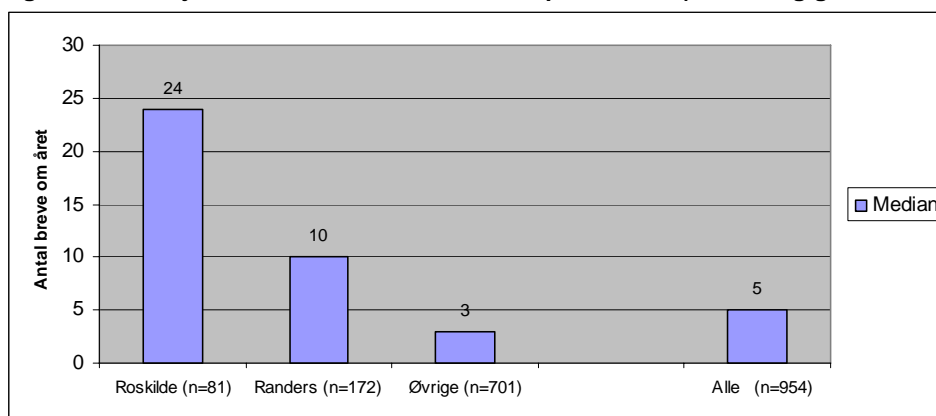
Undersøges nærmere, hvordan problemerne opleves af borgere og virksomheder, viser det sig, at problemerne fordeler sig nogenlunde ens. Som forventet oplever virksomhederne flere problemer med vareleveringer og besøgende, mens borgerne i lidt højere grad oplever problemer med akut assistance. Dette skyldtes formentligt, at borgerne i højere grad benytter sig af natlægen. Fordelingerne fremgår af figur 3.

Figur 3. Type af oplevede problemer fordelt på adresseindehaver. (Andel der har oplevet et problem).

2.2 Hyppigheden af problemerne

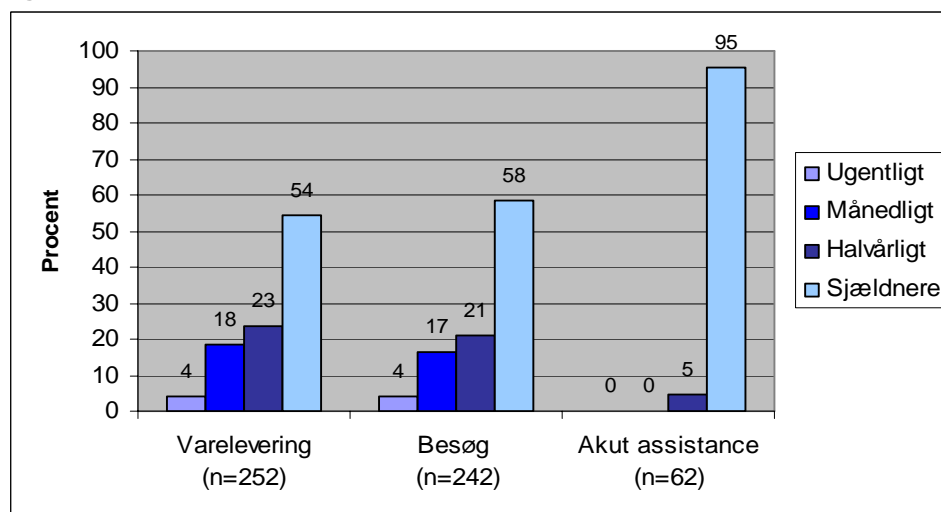
I dette afsnit undersøges hyppigheden af problemerne nærmere. Figur 4 viser, hvor mange breve der bliver fejllleveret i de forskellige områder om året. Figuren viser median, dvs. den midterste værdi, hvis man opdeler alle svarerne i en række. Årsagen til dette er, at der er enkelte respondenter, der oplyser ganske massive mængder fejllleveret post, hvor medianen i disse tilfælde giver et mere klart billede af den centrale tendens – forstået som den gennemsnitlige respondent.² Resultaterne viser, at der især i Roskilde tilkendegives store mængder fejllleveret post. Her er medianen 24 breve om året, mens den for alle respondenterne er 5 breve om året. At man i Roskilde og Randers får det største antal fejlliverancer følger mønstret i omfanget af problemer, som vist i figur 1. Dette indikerer, at der er en sammenhæng mellem oplevelse og hyppighed af problemerne.

Figur 4. Antal fejlliveredede breve om året fordelt på område. (Median og gennemsnit).



Figur 5 viser hyppigheden af problemer med varelevering, besøg og akut assistance. Som det fremgår, oplever flertallet af respondenterne kun sjældent problemer med varelevering og besøg, dog oplever ca. 20 % af respondenterne dette mindst en gang om måneden.

Figur 5. Oplevelse af problemer fordelt efter, hvor ofte de opleves. (Andel der oplever problem).



² En oplyser, at der bliver fejllleveret 6 breve om dagen på adressen, og at 6 breve bliver forsinket eller forsvinder. Dette giver et ganske højt antal breve årligt, hvilket påvirker gennemsnittet i væsentlig grad.

Problemerne med varelevering er af vidt forskellig karakter. I den ene ende er der relativt uskyldige fejlleveringer af diverse varer. I den anden ende er der mere alvorlige fejl, som eksempelvis kabelgravearbejde, der bliver påbegyndt på den forkerte adresse, og forkert levering af eksempelvis byggematerialer, olie, vinduer, grisefoder og ofte hårde hvidevarer på den forkerte adresse.

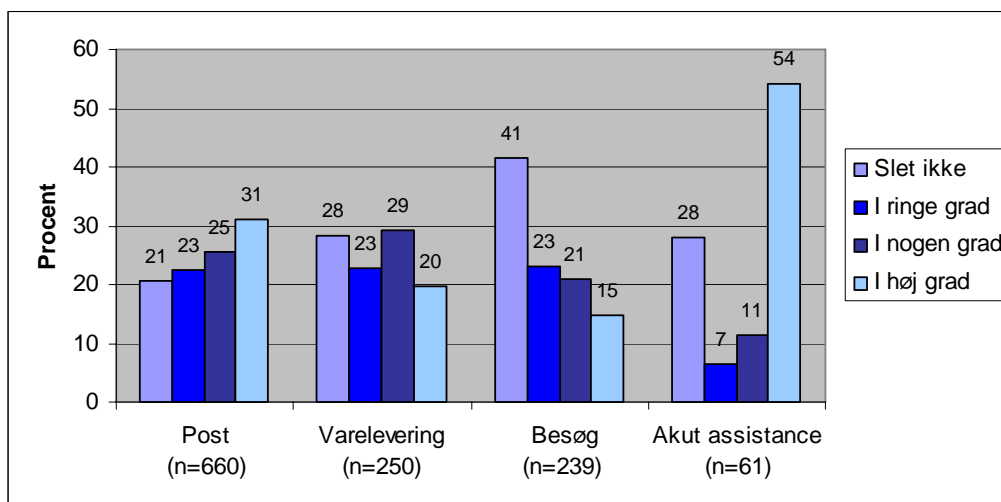
Problemerne ved besøgende sker i forbindelse med nye kontakter eller skyldtes i mange tilfælde GPS, hvilket blandt andet gør, at taxaer og mange repræsentanter kommer til den forkerte adresse.

Problemerne med den akutte assistance opleves ganske sjældent. Understøttet af kommentarerne er der formodentlig to årsager hertil: For det første er behovet for akut assistance i det hele taget en sjælden begivenhed for de fleste. For det andet pointerer flere respondenter, at de er meget opmærksomme på problemet ved kontakt til eksempelvis alarmcentralen og således imødekommer problemet, inden det opstår.

2.3 Holdning til problemerne

Efter at have undersøgt omfanget og hyppigheden af problemerne, er det interessant at sammenligne disse resultater med, i hvilken grad problemerne opleves. I undersøgelsen er de respondenter, der indledende svarede positivt til, at de har erfaret problemer på de forskellige områder, automatisk blevet spurgt til deres holdninger til problemerne. Resultaterne af figur 6, hvor det ses, at især problemerne med den akutte assistance opleves som særligt stort. Selvom problemerne ikke sker særligt tit, opfattes de alligevel som et alvorligt problem for beboerne på tvetydige adresser.

Figur 6. Holdning til de fire problemtyper. (Andel der oplever problem).



Dette understøttes af flere kommentarer – blandt andet en hjertepatient – hvor der gives udtryk for, at de er utrygge ved risikoen for, at en akut assistance kører forkert.

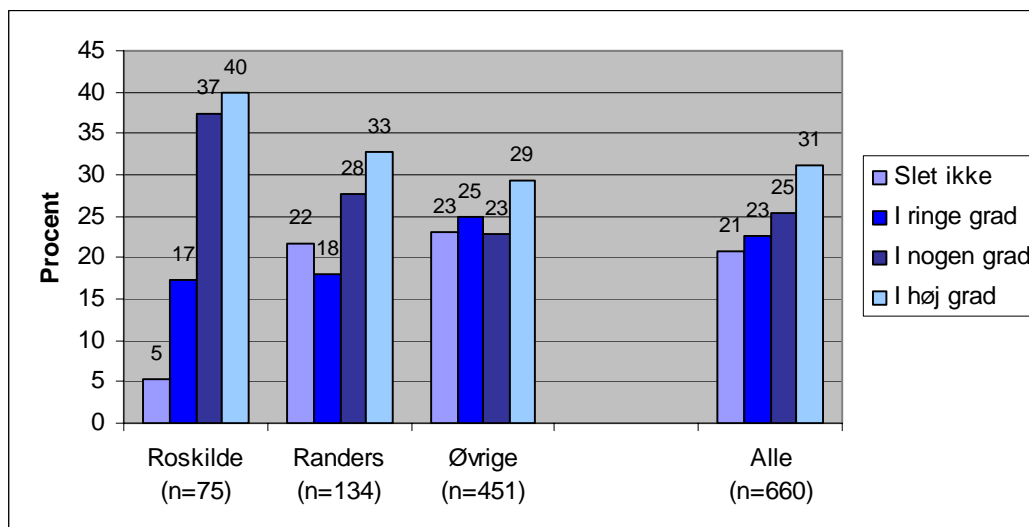
Også med hensyn til postproblemerne oplever flertallet dette som et særligt stort problem. Dette hænger til gengæld ganske givet sammen med, at det er et problem, som sker væsent-

ligt oftere. Vareleveringer opleves af flertallet også som et problem, mens kun knap halvdelen oplever det som et problem med besøgende.

Flere af respondenterne forklarer, at problemet jo som regel bliver løst med en telefonopringning eller en vejavisning.

Figur 7 viser oplevelsen af postproblemernes grad fordelt på område. Det viser sig, at problemernes særligt store omfang i Roskilde og Randers også giver anledning til, at problemerne i disse områder opleves stærkere.

Figur 7. Oplevelsen af postproblemernes grad fordelt på område. (Andel der oplever problem).



En del respondenter tilkendegiver, at de oplever, at postproblemerne tidligere har været væsentligt værre. Sammenholder man oplevelsen af problemet med antallet af år, respondenterne har boet på adressen, viser der sig også at være en delvis lineær sammenhæng. Det tyder således på, at problemerne især opleves, når man flytter til en ny adresse, og at man med årene til dels får løst problemerne. Samtidig bliver det også påpeget, at problemerne i høj grad hænger sammen med brugen af postaflysere. Postaflysere er tilsyneladende ikke opmærksomme på navnet, men omdeler i høj grad alene ud fra vejnavnet. Samlet set fortæller flere borgere, at de oplever fejlløst post som en irritationsfaktor i deres hverdag, mens enkelte borgere fortæller, at de har mistet tilliden til postvæsenet.

Enkelte af respondenterne beskriver fjendtlige forhold til dubletadressen, fordi denne bebrejder respondenterne for den forkerte post. I visse tilfælde bliver posten ganske enkelt smidt ud, når den havner på dubletadressen.

Undersøgelsen viser også, at postproblemerne findes i forbindelse med alle typer af post. En del respondenter pointerer imidlertid, at problemerne ofte opstår, fordi virksomheder og offentlige institutioner ikke har plads til det supplerende stednavn i adressefeltet. En enkelt borger har ligefrem oplevet, at en offentlig institution ikke mente, at borgerens adresse med det supplerende stednavn eksisterede. En anden borger fortæller, at en anden

mands ejendomsskat blev påført hans forskudsopgørelse.

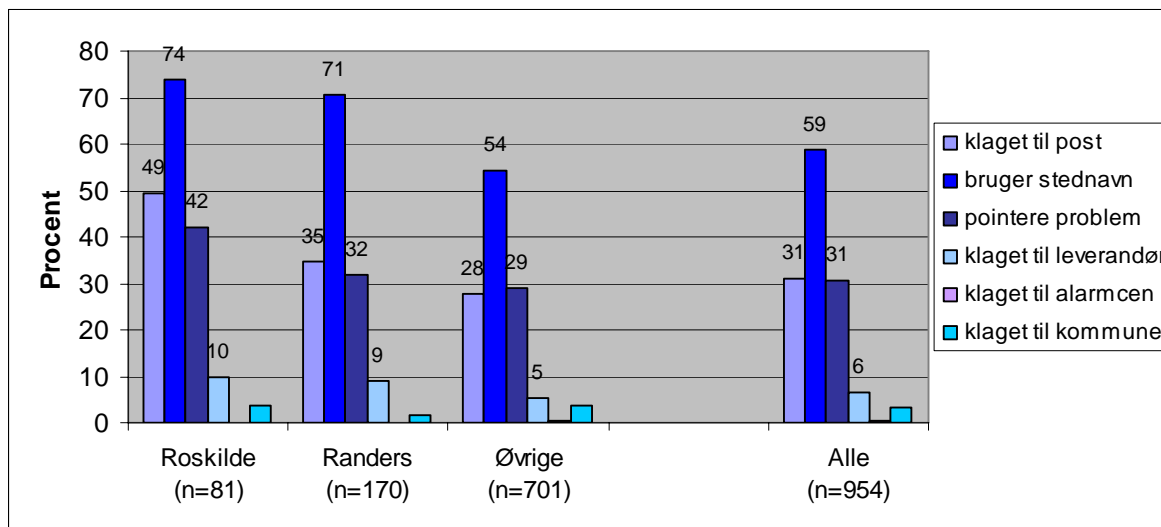
Under 10 % af respondenterne fortæller, at fejlleveret post har haft økonomiske konsekvenser for dem.

En række nævner dog i kommentarerne, at der har været problemer med fejlleverede regninger og rykkere. I enkelte tilfælde har dette medført stævninger. En virksomhed fortæller også, at manglende tegninger og andre ting, der skal bruges i firmaet, medfører økonomiske konsekvenser.

2.4 Problemforebyggelse

Figur 8 viser de tiltag, der tages i brug for at undgå eller afhjælpe problemerne. Det mest benyttede tiltag er at bruge et supplerende stednavn. Den markante brug af denne løsning skal ses sammen med det faktum, at mange af adresserne faktisk ikke umiddelbart kan benytte et supplerende stednavn, da de er placeret i den by, der har postnummeret. Som det fremgår af figur 8 bruges stednavn især Roskilde og Randers, hvor problemerne som vist ovenfor er særligt påtrængende. En anden udpræget løsning er at klage til postvæsenet. Igen viser det sig, at netop respondenterne i Roskilde og Randers benytter denne løsning. I det hele taget gør respondenterne i disse to byer en ihærdig indsats for at undgå problemerne.

Figur 8. Tiltag til at modvirke problemerne på, fordelt på område. (Andel der har benyttet tiltag).



Klagerne til postvæsenet opleves af mange af respondenterne som uvirksomme. Enkelte af de ramte virksomheder påpeger, at de gør alt for at undgå postvæsenet, netop fordi klagerne er uden virkning. Andre fortæller, at de har løst problemet ved at oprette en postboks, selvom dette koster virksomheden ekstra penge.

Flere af respondenterne fortæller, at de enten supplerer med et 'By' (eksempelvis Randers By) eller benytter betegnelsen for det pågældende stednavn. En del pointerer også over for relevante personer, præcist hvor de bor. Dette kan nok ikke adskilles fra den forrige løsning med det supplerende stednavn, da de ofte pointerer netop det supplerende stednavn.