

# Brugerundersøgelse blandt chauffører

Anlægget i Glatved,

Reno Djurs

Gennemført november 2007

## 1. Indledning

Denne rapport sammenfatter resultaterne af en undersøgelse blandt chaufførerne, der afleverer affald på behandlingsanlægget i Glatved. Undersøgelsen er udført fra mandag den 12. november 2007 og en uge frem.

Formålet med undersøgelsen er at vurdere, i hvilket omfang Reno Djurs leverer en tilfredsstillende service overfor chauffører i forbindelse med modtagelsen af affald på anlægget i Glatved. Undersøgelsen kan derved skabe et overblik over, om den leverede service, åbningstiderne og indretningen af pladsen svarer til de forventninger, som brugerne har. Resultaterne skal desuden understøtte dialogen med personalet om god service og igangsætte en proces, der medvirker til et fremadrettet systematisk arbejde med service, kvalitet og brugertilfredshed.

Undersøgelsen baserer sig på vurderinger fra brugerne af modtageområdet i Glatved – dvs. de chauffører, som leverer affald.

Undersøgelsen er gennemført ved hjælp af spørgeskemaer, som efter en kort mundtlig introduktion er udleveret til brugerne af modtageområdet når de kører ind for at aflevere affald. Spørgeskemaet blev udfyldt og afleveret tilbage på stedet. Spørgeskemaet består af enkelte udsagn, som brugerne har kunnet vurdere på en skala fra 1 – 4 svarende til "Meget Uenig", "Uenig", "Enig" og "Meget enig". Udsagnene har omhandlet serviceniveauet i modtageområdet, åbningstiderne og indretningen af pladsen.

Endvidere har brugerne haft mulighed for at svare hvor vigtige, de vurderer de enkelte udsagn. På den måde giver undersøgelsen mulighed for at afstemme forholdet mellem brugernes forventninger og oplevede kvalitet.

### Svarprocent

Det vurderes, at stort set alle der har fået udleveret et spørgeskema også har besvaret og afleveret det igen. Hver chauffør har kun besvaret spørgeskemaet en gang. Efter at undersøgelsen havde løbet en hel uge, vurderede Reno Djurs at de fleste chauffører har haft mulighed for at deltage. For at øge svarprocenten og samtidigt sige tak for hjælpen for at deltage kunne der vindes en kolonialkurv.

Processor har i alt modtaget 73 udfyldte spørgeskemaer, hvilket vurderes at repræsentere hovedparten af de chauffører, der har kørt med affald til pladsen i Glatved i perioden. Det vurderes således, at antallet af modtagne skemaer giver et godt og repræsentativt billede af chaufførernes vurderinger samt forventninger til modtageområdet.

## 2. anbefalinger og konklusioner

Det overordnede billede, der fremstår efter gennemførelsen af brugerundersøgelsen er at chaufførerne generelt er godt tilfredse med servicen og indretningen af pladsen. Der er dog også muligheder for at forbedre nogle forhold.

### 2.1 Baggrundsoplysninger

Der er mange stamkunder. Cirka halvdelen af chaufførerne kører dagligt affald til anlægget i Glatved. Endvidere fremgår det, at 79 % af de adspurgte mindst kommer nogle gange om ugen. Endvidere ses det, at 70 % af chaufførerne kommer fra mindre vognmandsfirmaer med 10 ansatte eller derunder.

### 2.2 Hvad er vigtigt for chaufførerne?

Acceptabel ventetid den vigtigste parameter (81 % af chaufførerne har krydset dette af som værende vigtig). Derefter følger at det skal være let at få fat i personalet (78 %), at der er en god stemning på pladsen (72 %), at alle chauffører får en lige og fair behandling (57 %), og at der gives en god og korrekt anvisning (51 %).

### 2.3 Hvor tilfredse er chaufførerne?

Chaufførerne er overvejende tilfredse med serviceniveauet i modtageområdet, specielt godt er forholdene omkring personalets service fx at personalet henvender sig i en ordentlig tone, at "det er let at få hjælp fra personalet, hvis der er behov for det" samt "personalet er gode til at informere om sikkerhedsreglerne. Dog er der lidt mindre tilfredshed med ventetiden, specielt omkring vejeboden.

Generelt er chaufførerne tilfredse med indretningen af pladsen i Glatved og modtagekontrollen. Der er dog flere der bemærker, at vejene er lidt smalle. Noget mindre tilfredshed er der med åbningstiderne og vaskepladsen.

### 2.4 anbefalinger

På baggrund af brugerundersøgelsen af modtageområdet i Glatved er det muligt at komme med følgende anbefalinger. Anbefalingerne skal betragtes som de indsatsområder, hvor chaufførerne finder det væsentligt at gøre en indsats for samlet set at forbedre servicen:

- Chaufførerne har vurderet, at ventetiden ikke altid er acceptabel, specielt omkring vejeboden.
- Åbningstiderne for aflevering af affald er ikke altid tilstrækkelige
- Om end chaufførerne vægter vaskeforholdene som værende lidt mindre vigtigt, er der nogle chauffører, der ønsker en bedre vaskeplads
- Vej og trafikforholdene på pladsen kan forbedres

### 3. Baggrundsoplysninger

I dette afsnit vil der blive gjort rede for baggrundsoplysningerne. Afsnittet giver oplysninger om, hvor ofte brugerne kører affald til anlægget i Glatved og hvor mange chauffører der cirka er i vognmandsfirmaerne.

<b>26. Hvor ofte kører du affald til anlægget i Glatved?</b>	<b>Antal</b>	
Dagligt	32	47 %
Nogle gange om ugen	22	32 %
Et par gange om måneden	4	6 %
Sjældnere	10	15 %
I alt	68	100 %

*Tabel 1: Chaufførernes angivelse af hvor ofte de kører affald til anlægget i Glatved.*

Cirka halvdelen af chaufførerne kører dagligt affald til anlægget i Glatved. Endvidere fremgår det, af ovenstående tabel at 79 % af de adspurgte kommer mindst nogle gange om ugen. Kun 21 % har svaret, at de kører affald til modtageanlægget sjældnere end hver uge.

<b>27: Hvor mange chauffører er der cirka i det vognmandsfirma, som du kører for?</b>		
1 chauffør	17	25 %
Mellem 1 og 10 chauffører	30	45 %
Mere end 10 chauffører	20	30 %
I alt	67	100 %

*Tabel 2: Chaufførernes angivelse af antallet af ansatte der er i det vognmandsfirma som chaufføren kører for.*

Som ovenstående tabel viser, kommer 70 % af chaufførerne fra mindre vognmandsfirmaer med 10 ansatte eller derunder.

## 4. Forventninger

Som udgangspunkt er det væsentligt at belyse, hvad chaufførerne har af forventninger til de udsagn, som bliver vurderet inden for Service, Åbningstider og Indretningen af pladsen.

Chaufførerne er blevet bedt om at prioritere fire ud af 8 forskellige udsagn i undersøgelsen. Denne prioriteringsliste indgår i undersøgelsen, for at det bliver muligt ikke blot at se, hvordan chaufførerne vurderer de forskellige udsagn, men også hvor vigtige udsagnene er for chaufførerne. På den måde bliver det muligt at afgøre, om serviceniveauet m.m. er afstemt med brugernes forventninger. I alt har 67 chauffører besvaret denne del af spørgeskemaet.

	Antal	Procent
Acceptabel ventetid	54	81
Let at få fat på personalet	52	78
God og korrekt anvisning	34	51
Alle chauffører får en lige og fair behandling	38	57
God information om sikkerhedskravene	11	16
God stemning på pladsen	48	72
Gode toiletforhold	20	30
God vaskeplads til lastbil	22	33
Antal krydser	279	-
Antal besvarelser	67	100

*Tabel 3: Chaufførerne er blevet bedt om at prioritere fire ud af 8 forskellige udsagn i undersøgelsen.*

Som det fremgår af tabellen, er acceptabel ventetid den vigtigste parameter, som 81 % af chaufførerne har krydset af som vigtig. Dette er efterfulgt af at det skal være let at få fat i personalet (78 %) og at der er en god stemning på pladsen. Ligeledes har chaufførerne vurderet, at det er vigtigt at alle chauffører får en lige og fair behandling, og at der gives en god og korrekt anvisning.

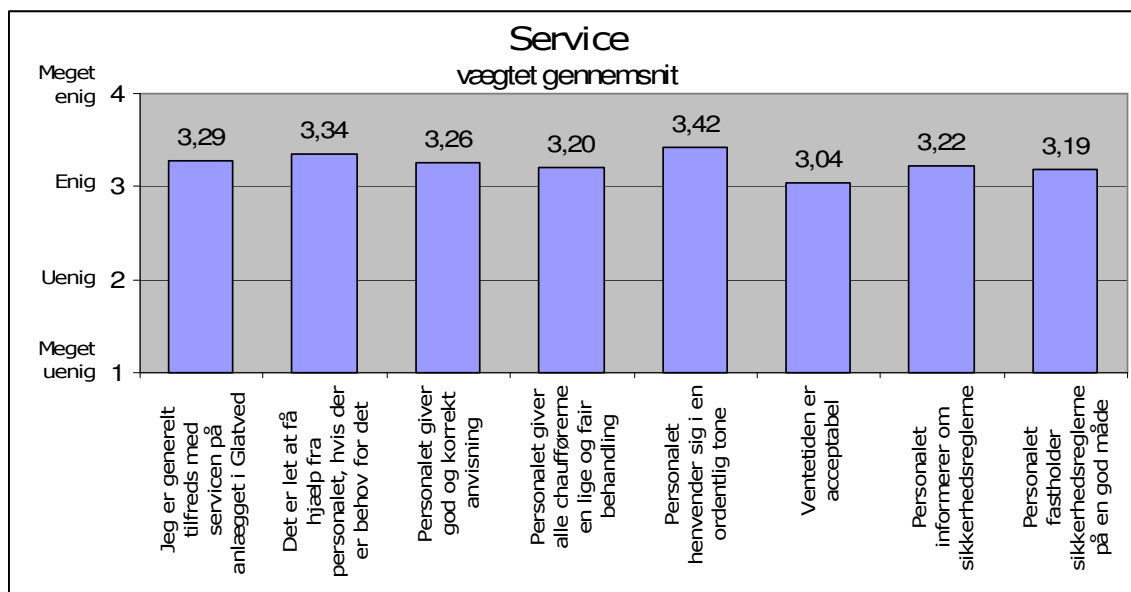
Omvendt vurderer chaufførerne, at det er lidt mindre vigtigt, at toilet- og vaskeforholdene er gode samt at der informeres godt om sikkerhedskravene.

På baggrund af denne prioriteringsliste, vil det nu blive belyst, hvor tilfredse chaufførerne er med de forskellige udsagn.

## 5. Service

De adspurgte chauffører har i spørgeskemaet haft mulighed for at vurdere, hvordan de mener, at serviceniveauet er i modtageområdet i Glatved.

I spørgeskemaet er der spurgt ind til otte forskellige udsagn, som samlet illustrerer serviceniveauet. Fordelingen af de otte udsagn fordeler sig som vist i nedenstående figur. Kurven viser det vægtede gennemsnit af chaufførernes vurderinger på en skala fra 1 til 4, hvor 1 svarer til udsagnet "Meget uenig", mens 4 svarer til "Meget enig".



Figur 1: Gennemsnitsscore for enighedsspørgsmålene. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: meget enig=4, enig=3, uenig = 2, meget uenig=1.

Som figuren viser, er chaufførerne overvejende tilfredse med serviceniveauet i modtageområdet, idet gennemsnittet af vurderingerne af de otte udsagn alle fordeler sig omkring 3 eller derover, hvilket svarer til udsagnet "enig".

Udsagnet "jeg er generelt tilfreds med servicen i på anlægget i Glatved" bliver af chaufførerne vurderet til 3,29, hvilket illustrerer, at chaufførerne overordnet er tilfredse med serviceniveauet. Kun to chauffører har svaret "meget uenig" til udsagnet, mens 25 chauffører har svaret "meget enig".

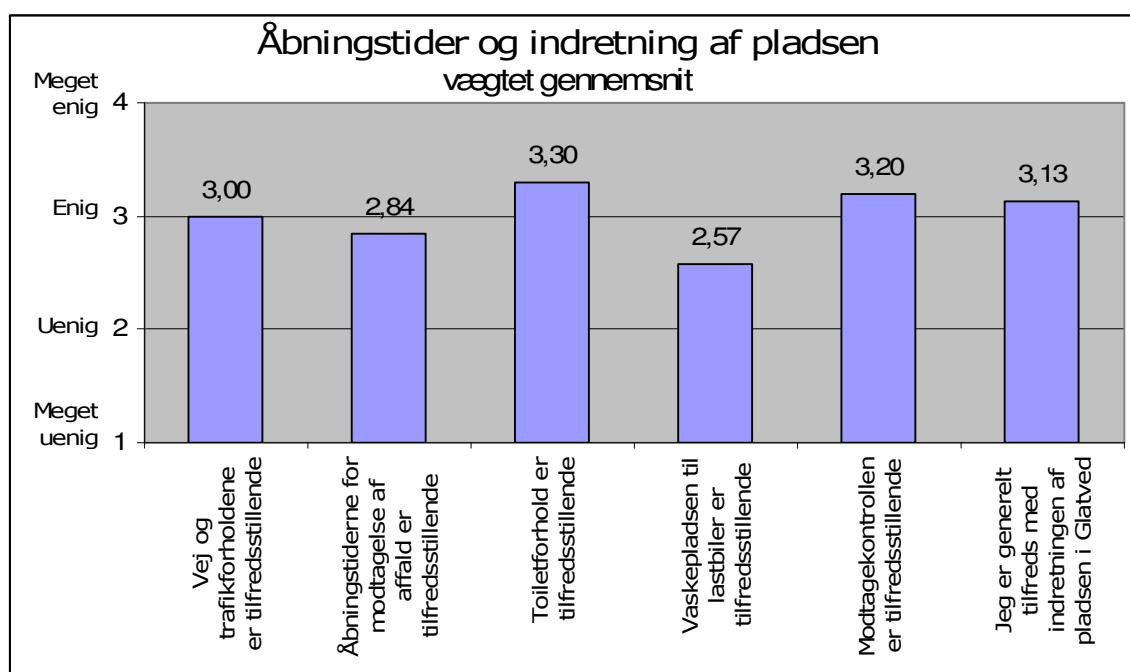
Højest bliver udsagnet om, at personalet henvender sig i en ordentlig tone vurderet med et gennemsnit på 3,42. Ligeledes er de adspurgte chauffører af den opfattelse, at "det er let at få hjælp fra personalet, hvis der er behov for det" (3,34) samt at personalet "er gode til at informere om sikkerhedsreglerne (3,22) og "fastholde sikkerhedsreglerne på en ordentlig måde" (3,19). Omvendt finder chaufførerne det mindre vigtigt, at der bliver informeret godt om sikkerhedskravene.

Lavest vurderer chaufførerne udsagnet om, at "Ventetiden er acceptabel" (3,04). 12 af chaufførerne siger at de er uenige eller meget uenig i at ventetiden er acceptabel. Sammenholdes dette med at chaufførerne vægter dette som værende den vigtigste parameter (tabel 3) kan dette indikere at der for nogle chauffører er uoverensstemmelse mellem ønsker og den faktisk oplevede service.

## 6. Åbningstider og indretningen af pladsen

De adspurgte chauffører har i spørgeskemaet haft mulighed for at vurdere, hvad de mener om åbningstiderne i og indretningen af pladsen i Glatved.

I spørgeskemaet er der spurgt ind til seks forskellige udsagn, som samlet illustrerer serviceniveauet. De seks udsagn er vist i nedenstående figur. Som i ovenstående afsnit viser kurven gennemsnittet af chaufførernes vurderinger på en skala fra 1 til 4, hvor 1 svaret til udsagnet "meget uenig", mens 4 svarer til "meget enig".



Figur 2: Gennemsnitsscore for enighedsspørgsmålene. Svarene er vægtet efter følgende vægtning: meget enig=4, enig=3, uenig = 2, meget uenig=1.

Generelt er chaufførerne således tilfredse med indretningen af pladsen i Glatved (3,13). Gennemsnittet for de seks parametre ligger således omkring 3, hvilket dog er en anelse lavere end for besvarelserne vedrørende serviceniveauet ovenfor. Lavest ligger vurderingen af vaskepladsen og åbningstiderne. 18 chauffører er uenig eller meget uenig i at vaskepladsen er tilfredsstillende. 23 chauffører er uenig eller meget uenig i at åbningstiden er tilfredsstillende. 16 chauffører er uenig eller meget uenig i at vej og kørselsforholdene er tilfredsstillende.

## 7. Kommentarer

Chaufførerne har ligeledes i undersøgelsen haft mulighed for at komme med kommentarer. 18 chauffører har afgivet en eller flere kommentarer. Herunder fremgår Kommentarerne:

### Generel tilfredshed med service og pladsen

6 udtrykker, at de generelt er tilfredse med servicen/pladsen/Reno Djurs.

### Pladsen i Glatved:

3 chauffører foreslår, at der etableres en ekstra vægt fx til indvejning og til udvejning. Det vil minimere ventetiden

4 chauffører mener, at vejene er for smalle, fx når der køres med dumpere

1 chauffør ønsker, at bumpene bør fjernes på vejen

1 chauffør nævner, at det er vigtigt at pladsen er plan, der hvor der læsses af

1 chauffør oplever, at der af og til mangler plads og der er mudret ved grenaffaldspladsen

5 chauffører ønsker en bedre vaskeplads fx med betonfundament og et godt spuleanlæg og fx med et højere vandtryk

1 chauffør mener, at der er for meget ventetid ved vægten

### Åbningstider

1 chauffør mener, at åbningstiden generelt er for kort

2 chauffører ønsker, at der åbnes tidligere kl. 6.00 (fx i sommerhalvåret, da der i denne periode er travlt)

2 chauffører ønsker længere åbent fx til kl. 18.00

2 chauffører ønsker åbent om lørdagen

### Service

1 chauffør foreslår, at der skal være mulighed for at købe og spise frokost i kantinen

1 chauffør ønsker flere kvindelige maskinførere

1 chauffør udtrykker, at telefonpresset sommetider er for stort i vejeboden, hvilket medfører lang ventetid

1 chauffør foreslår, at personalet sætter en gul seddel på vægtstangen ved indkørslen, hvis en aflæsningsplads er flyttet.

1 chauffør mener, at personalet ikke giver god anvisning.

1 chauffør mener at personalet overdriver sikkerhedsreglerne.

1 chauffør mener, at personalet ikke er til stede hele tiden i vejeboden, hvilket giver ventetid.

## 8. Bilag

Resultatopgørelser vist i tabelform.

	Dagligt	Nogle gange om ugen	Et par gange om måneden	Sjældnere	total
26. Hvor ofte kører du affald til anlægget i Glatved?	32	22	4	10	68
i procent	47	32	6	15	100

	1 chauffør	Mellem 1 og 10 chauffører	Mere end 10 chauffører	total
27. Hvor mange chauffører er der cirka i det vognmandsfirma, som du kører for?	17	30	20	67
i procent	25	45	30	100

	Meget uenig	Uenig	Enig	Meget enig	Ved ikke	total	Vægtet Gennemsnit
Jeg er generelt tilfreds med servicen på anlægget i Glatved	2	1	42	25	2	72	3,29
Det er let at få hjælp fra personalet, hvis der er behov for det	3	4	29	34	2	72	3,34
Personalet giver god og korrekt anvisning	2	4	39	27		72	3,26
Personalet giver alle chaufførerne en lige og fair behandling	3	5	28	23	13	72	3,20
Personalet henvender sig i en ordentlig tone	4		30	38		72	3,42
Ventetiden er acceptabel	5	7	36	20	3	71	3,04
Personalet informerer om sikkerhedsreglerne	6	4	23	30	9	72	3,22
Personalet fastholder sikkerhedsreglerne på en god måde	4	5	26	24	11	70	3,19

	Meget uenig	Uenig	Enig	Meget enig	Ved ikke	total	Vægtet gennemsnit
Vej og trafikforholdene er tilfredsstillende	4	12	35	20	1	72	3,00
Åbningstiderne for modtagelse af affald er tilfredsstillende	5	18	28	17	5	73	2,84
Toiletforhold er tilfredsstillende	2	1	27	20	22	72	3,30
Vaskepladsen til lastbiler er tilfredsstillende	8	10	23	6	25	72	2,57
Modtagekontrollen er tilfredsstillende	2	4	39	21	5	71	3,20
Jeg er generelt tilfreds med indretningen af pladsen i Glatved	2	3	49	16	1	71	3,13