

# Evaluering af spørgeskemaundersøgelse

## **Tid & sted:**

Spørgeskemaundersøgelsen blev foretaget på Helsingør Turistbureau i perioden fra d. 8/7-2009 til og med d. 30/7-2009 samt perioden fra d. 11/8-24/8-2009.

**Spørgsmål:** Spørgsmålene i spørgeskemaet er formuleret af direktør for Vækst & Viden, Anders Hjort, og oversat til svensk, engelsk og tysk. Se endvidere spørgeskemaet bagerst i denne evaluering.

## **Metode:**

Spørgeskemaundersøgelsen blev på skift foretaget af Julie Bjørlund Madsen, Nynne Vinge Thomsen og Stine Ella Jørgensen. Turisterne blev kontaktet af pigerne efter deres besøg på turistbureauet i tidsrummet ml. 10 og 16.00. Placeringen af pigerne var god, da folk troede, pigerne kom fra et eksternt bureau og derfor var "neutrale". Pigerne stillede som oftest spørgsmålene, mens enkelte selv udfyldte skemaet.

## **Formål:**

Formålet med undersøgelsen er at finde ud af, hvorledes turisterne opfatter servicen på bureauet og hvilke ting, vi evt. kan gøre bedre.

## **Evaluering:**

Evalueringen er lavet med udgangspunkt i de udfyldte spørgeskemaer samt pigernes tilbagemeldinger. Der blev i perioden udfyldt 107 skemaer.

Pigernes tilbagemelding:

- Turisterne har virket tilfredse. Det har været svært at fange folk og få dem til at svare på spørgsmålene. Mange undviger så snart, de bliver bedt om at skulle svare på spørgsmål. Pigerne mener, det ville være nemmere med ja/nej-spørgsmål, så folk ikke skal til at tage stilling – det tager tid og kræver mere tankevirksomhed. Sprogsmæssigt var der ingen umiddelbare problemer. En vigtig observation, som pigerne har gjort, er at folk har svært ved at finde ud af, hvor de skal stille sig for at få hjælp på bureauet, når der er mange mennesker. Man kan se, at deres blikke flakser rundt i lokalet, og enkelte har påpeget det i forbindelse med spørgeskemaet.

På spørgsmål 1:

**"Hvis du skulle anbefale vores Turist information, hvilken karakter ville du give os mellem 0 og 10?(10 er bedst)"**

Den gennemsnitlige karakter er baseret på de 107 besvarede spørgeskemaer: Der er samlet givet 968 point, hvilket svarer til et gennemsnit på **9,05**.

10 er det højeste, så resultatet må siges at være flot på trods af det relativt lave deltagerantal i undersøgelsen.

På spørgsmål 2: **"Hvad er årsagen til du gav os denne karakter? (Skriv 1-5 umiddelbare årsager)"**

Årsagerne til karaktergivningen er mange. Bl.a. kan nævnes: Venlig og hurtig betjening, informative medarbejdere, mange og gratis brochurer samt god beliggenhed.

Blandt de mindre flatterende besvarelser og med en karakter på 5, følte en af turisterne sig rigtig dårligt behandlet. - På besvarelsen stod der: " Lady at the front desk was kind of rude – not a friendly tone – I was embarrassed/ I felt stupid when I spoke to her. And she speaks very loud". På en anden stod der som en kommentar til karakteren 8: -"Seems there is not that much to see in Elsinore, or maybe the Tourist Information is bad at explaining it". Med karakteren 5, skrev en anden: " hjælpen er nogle gange overfladisk – måske grundet travlhed. Nogle gange ikke serviceminded".

### **Konklusion:**

Undersøgelsen bygger på et meget lille udsnit af turister (107 adspurgte). Men ifølge disse kan man konkludere, at de adspurgte i høj grad er tilfredse med servicen på turistbureauet dog med et par få dårlige besvarelser i undersøgelsen, som selvfølgelig giver stof til eftertanke. Tilfredsheden viser sig både med hensyn til personalets venlighed og imødekommenhed samt med det store udvalg af kort og brochurer. På baggrund af pigernes observation, kunne det være en god ide at etablere en synlig "henvend dig her" skranke, så folk ved, hvor de skal stille sig/danne kø for at få hjælp, når der er mange mennesker på bureauet.

### **Spørgeskemaet:**

## **The Tourist Information**

### **Din mening? Din åsigt? Your opinion? Ihre Meinung?**

Kundetilfredshedsundersøgelse Kundnöjdhetsundersökning Customer Satisfaction Survey Umfrage zur Kundenzufriedenheit

1)

Hvis du skulle anbefale vores Turist information, hvilken karakter ville du give os mellem 0 og 10?(10 er bedst)

Om du skulle rekommendera vor Tourist Information till andra, vilken karaktär skulle du ge mellan 0 och 10 (10 är bäst)

If you should recommend our Tourist Information how many marks would you give us on a scale from 0 – 10 (10 is the best)

Wenn Sie unsere Tourist Information empfehlen sollten, welchen Charakter würden Sie auf einer Skala von 1 bis 10 geben (10 ist der beste)?

2)

Hvad er årsagen til du gav os denne karakter?(Skriv 1-5 umiddelbare årsager)

Varför har ni gett oss denna karaktär? (Skriva 1-5 omedelbara orsaker)

Why did you give us this mark? (Please give us 1-5 reasons)

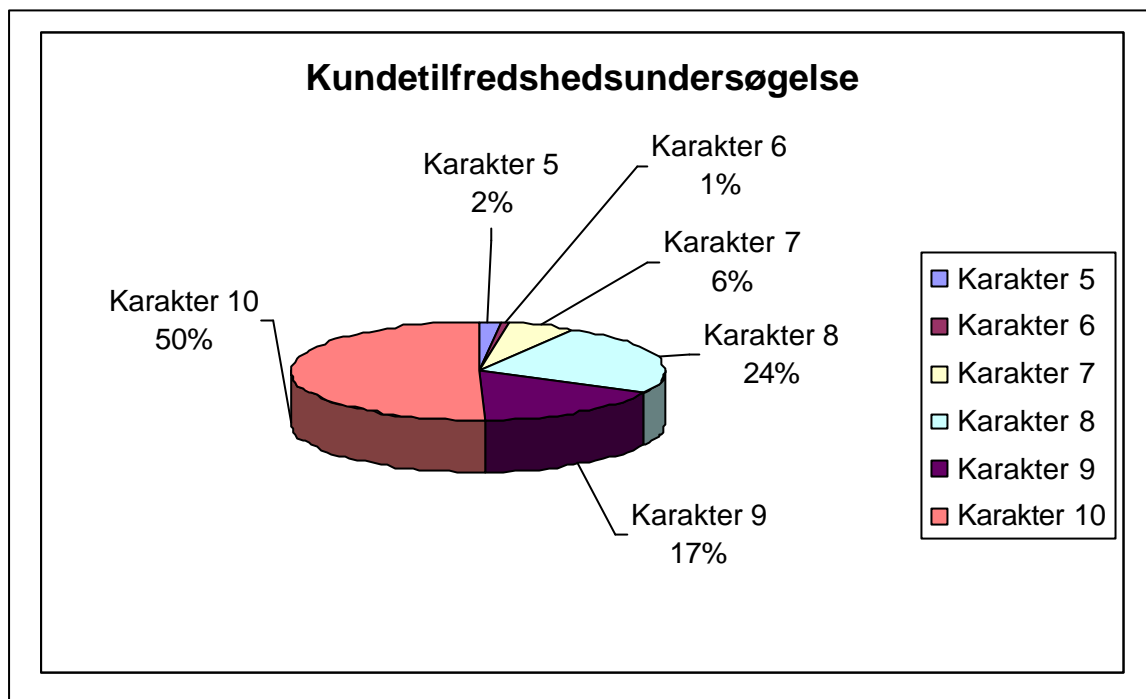
Warum haben Sie uns diesen Charakter gegeben? (Bitte, geben Sie uns 1-5 Ursachen)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Date \_\_\_/\_\_\_2009 Fortsat god rejse, Fortsatt god resa, We wish you a pleasant stay, Gute Fahrt

## Cirkeldiagram:

Nedenstående cirkeldiagram viser den procentvise fordeling på de forskellige karakterer.



## De 107 samlede karakterers fordeling:

Karakter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I alt					2	1	6	26	18	54

## Tilkendegivelser:

Herunder er listet de fleste af de tilkendegivelser, der er givet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaerne. Tilkendegivelserne er delt op i positive og negative tilkendegivelser. Karakterskalaen er den samme for tilkendegivelserne, således man kan se, hvilken karakter, der ligger bag den enkelte tilkendegivelse.

	Positive tilkendegivelser
<b>Karakter: 1</b>	-
<b>Karakter: 2</b>	-
<b>Karakter: 3</b>	-
<b>Karakter: 4</b>	-
<b>Karakter: 5</b>	-
<b>Karakter: 6</b>	-
<b>Karakter: 7</b>	"Friendliness, information ok, not too many suggestions" "Accessible, various languages, a lot of information, organised" "Lots of information" "Quickly, efficient"
<b>Karakter: 8</b>	"Meget venlig betjening, fandt hvad vi skulle bruge, fantastisk med alle de gratis materialer" "Pleasant" "Immediate service – lots of personell, clean" "Self informative = meget informativt" "Bra service" "Mycket bra" "Was near the train station and easy to find, good maps"

	<p>"Hjælpsamma, snälla, fin local, fin stad"  "Absolutely ok"  "Speaking english very well, The people are very nice"  "Very good"  "Lätt at hitta, Bra Läge, mycket info-bruschurer, personal som kom fram och frågede om jeg ville ha hjälp"  "Snabb service, kunnig personal, trevligt bemötende"  "They helped wonderfully"</p>
<b>Karakter: 9</b>	<p>"Informative, friendly, lots of cards/maps for free"  "Good information on place of interest, good hospitality, very friendly"  "Friendly, easy"  "Found what we needed"  "Efficient, helpful"  "Good amount of informations, different languages"  "Very nice"  "Lots of info"  "Nice treatment, accurate info"  "Sympathic, professionel, free map from 2 cities ( Helsingør+Helsingborg)"</p>
<b>Karakter: 10</b>	<p>"Ingen kø, snabb service, trevliga bemötande, kunnig personal"  "Bredt udvalg af alt"  "Very informative, exact explanations + directions"  "Jeg fik den information, jeg søgte"  "Had the info I wanted, good location, pleasant staff, info in english"  "Fik de brochurer jeg søgte, gratis, nemt og overskueligt"  "Hurtig ekspedition, bonusoplysninger"  "Fast information, good manners"  "Very helpful, kind"  "Friendly, good info, great place, clean"  "Meget godt, jeg fik meget hjælp"  "God service"  "Excellent knowledge of sights, excellent maps + brochures"  "Lett å finne når vi kom med båten"  "Bra hjælp, snabb hjælp, lätt att forstå"  "Friendly, competent"  "Friendly, helpful, nice and clean, very informative"  "Answered our questions easily, helpful, friendly"  "Quick service, courteous help, good information, no cost"  "Fantastisk"  "Hurtigt svar"  "Meget fint! Selvom I ikke havde materialet, fandt I det på computeren. Tak!  "God betjening – vi fik, hvad vi gik efter"  "Jeg finder altid noget, jeg kan bruge, og de ansatte er altid meget hjælpsomme – tak for det!"  "Every question I had was answered, quick, convenient, knowledgeable, friendly"  "All pamphlets are in order, very organized, very helpful"  "Parfait!"  "Mucho bueno"  "Pæn service hver gang"  "Very nice! Very clean!"  "Nice – got what I needed"  "Ledte efter et kloster, I ikke vidste noget om, men så slog det op – tak"  "Nice to be offered to come back if there's any problems"  "Much help! Thanks!"  "Altid en fryd at komme til Helsingør – ikke som I Roskilde. Tak for god behandling"  "We got everything we needed. Very nice with informations about all the ferries"  "Deres hurtighed med henvendelse om hjælp"  "Very good"  "Fandt hvad der blev søgt efter"  "The informations given are very clear &amp; costumers are welcomed very warmly"  "Good, clear, helpful, courteous"  "Very fun and very good"  "Polite, smiling, enthusiastic, gave main attractions"  "Venlig og imødekommende –god atmosfære"  "Freundlich, hilfsbereit, informativ"  "Fik hvad jeg søgte – servicepigen smilede"  "Because you are very kind, because of the way in which you explain the information, Because you are nicer than Italian guide – thanks – kisses from Italians"  "Friendlier than the tourist office in Copenhagen"</p>
	<b>Negative tilkendegivelser</b>
<b>Karakter: 1</b>	-
<b>Karakter: 2</b>	-
<b>Karakter: 3</b>	-
<b>Karakter: 4</b>	-
<b>Karakter: 5</b>	"Hjælpen er nogle gange overfladisk – måske grundet travlhed. - Nogle gange ikke serviceminded"

	"Lady at the front desk was kind of rude – not a friendly tone- I was embarrassed/ I felt stupid when I spoke to her. And she speaks <u>very</u> loud"
<b>Karakter: 6</b>	"Very first moment not so friendly, not so helpful with map over Denmark"
<b>Karakter: 7</b>	"It appears only one person speaks English" "Skulle bruge et kort over Tisvilde Hegn. De sagde, det ikke fandtes, men jeg fandt selv et"
<b>Karakter: 8</b>	"Det virker uoverskueligt, og man kommer til at dreje rundt om sig selv for at finde noget. - Nærmere hvis man fulgte en væg" "Relatively small – crowds grow easily" "Thanks for your help, eventhough you guys didn't know that much about your great castles" " Seems there is not much to see in Elsinore, or maybe the Turist information is bad at explaining it" "Quick attention, polite, Good information, Information about other places, The display of brochures is a bit confusing" "Difficult for french" "For lidt information om Sverige – venlig betjening og masser af information" "Hyggelige mennesker - mere fremtrædende personale"
<b>Karakter: 9</b>	"Hurtig ekspedition, smilende, meget overskueligt, <u>dog manglede der lidt information om seværdighederne i området</u> " "Nice, but I would like to have a map (a bigger map) for bikes" "Meget overskueligt, mange brochurer ÷ en om de gamle bygninger I Helsingør" "Ej komplet information"
<b>Karakter: 10</b>	

Evalueringen er sammenfattet af Fleur C. Froulund d. 31/8-2009