

# BRUGERUNDERSØGELSE

Institut for Retsmedicin  
Aarhus Universitet

Rapport

April 2014



# INDHOLD

<b>1. OM RAPPORTEN</b>	<b>3</b>
1.1 BAGGRUND OG FORMÅL	4
1.2 LÆSEVEJLEDNING	5
<b>2. HOVEDRESULTATER</b>	<b>7</b>
<b>3. UNDERSØGELSENS RESULTATER</b>	<b>10</b>
3.1 OVERORDNET TILFREDSHED	11
3.2 TILKNYTNING OG KONTAKT	14
3.3 RETSMEDICINSKE UNDERSØGELSER	16
3.4 HJEMMESIDE OG INFORMATION	21
3.5 KURSER OG EFTERUDDANNELSE	23
3.6 FORBEDRINGSPOTENTIALER	24
<b>4. METODE OG DATAGRUNDLAG</b>	<b>26</b>
4.1 METODE OG DATAINDSAMLING	27
4.2 MÅLGRUPPE OG FRAFALD	29

# 1. OM RAPPORTEN

I DET FØLGENDE AFSNIT PRÆSENTERES BAGGRUNDEN OG FORMÅLET MED UNDERSØGELSEN, HVORDAN UNDERSØGELSEN ER GENNEMFØRT SAMT STRUKTUREN PÅ RAPPORTEN





## 1.1 BAGGRUND OG FORMÅL

- Denne rapport indeholder de samlede resultater af brugerundersøgelsen gennemført på vegne af Institut for Retsmedicin ved Aarhus Universitet.
- Institut for Retsmedicin ønsker større viden om brugernes oplevelse af samarbejdet og de retsmedicinske undersøgelser. Formålet med undersøgelsen er således at indhente og afdække brugernes vurdering af samarbejdet med Institut for Retsmedicin og de retsmedicinske undersøgelser samt eventuelle forslag til ændring og forbedring af den retsmedicinske praksis.
- Indeværende undersøgelse er tænkt som en nulpunktsmåling, som Institut for Retsmedicin kan anvende til løbende udvikling og optimering af instituttets service og myndighedsbetjening over sine brugergrupper.
- Undersøgelsens dataindsamling består af ni kvalitative telefoninterview med nøglepersoner og en webbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt 374 af Institut for Retsmedicins brugere, hvoraf 186 har deltaget i undersøgelsen.
- Dataindsamlingen er gennemført i perioden januar til marts 2014. En nærmere beskrivelse af metode og datagrundlag findes i afsnit 4.

## 1.2 LÆSEVEJLEDNING [1]

- Undersøgelsen har i alt seks overordnede temaer:
  - *Overordnet tilfredshed*
  - *Tilknytning og kontakt*
  - *Retsmedicinske undersøgelser*
  - *Hjemmeside og information*
  - *Kurser og efteruddannelse*
  - *Forbedringspotentialer*
  
- Rapporten bygger både på de kvalitative interview og den kvantitative spørgeskemaundersøgelse og indledes med en opsummering af undersøgelsens hovedresultater (afsnit 2). Herefter følger en præsentation af undersøgelsens resultater struktureret efter ovennævnte temaer (afsnit 3). Afslutningsvis findes en beskrivelse af metode og datagrundlag, herunder en nærmere beskrivelse af dataindsamlingen samt målgruppe og frafaldsanalyse.
  
- De indsamlede data anses som repræsentative for Institut for Retsmedicins brugere. Spørgeskemaundersøgelsen har en svarprocent på 50 pct., og alle de ønskede politikredse og organisationer er repræsenterede. Samtidig er der en stor grad af overensstemmelse med deres respektive vurderinger uafhængigt af brugergruppe.





## 1.2 LÆSEVEJLEDNING [2]

- 
 Figurerne i rapporten viser resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen i procenttal, dvs. andele af brugere eller de respektive undergrupper. I nogle tilfælde kan tabellerne summere til mere end 100 pct., hvilket skyldes respondentens mulighed for at afgive flere svar ved det pågældende spørgsmål.
  
- 
 I databehandlingen er det på samtlige spørgsmål undersøgt, om der er forskelle mellem bestemte brugergrupper (organisation, politikreds, anciennitet). Markante (signifikante) sammenhænge er kommenteret løbende gennem rapporten i tekstform. Pearson Chi-Square er anvendt som sammenhængsmål og signifikanstest med et signifikansniveau på 0,05. I samme forbindelse skal det understreges, at Pearson Chi-Square udelukkende kan konstatere, om der er en sammenhæng og ikke noget om sammenhængens styrke eller retning.
  
- 
 Resultaterne fra de kvalitative interview med nøglepersoner bruges til at understøtte og nuancere resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen løbende gennem rapporten – men indgår ikke i de forskellige kvantitative opgørelser. Det er tydeligt angivet, når der refereres til de kvalitative interview.
  
- 
 God læselyst.

## 2. HOVEDRESULTATER





I DET FØLGENDE AFSNIT PRÆSENTERES HOVEDRESULTATERNE FRA UNDERSØGELSEN

## 2. HOVEDRESULTATER [1]

- 
**Brugerne er i særdeleshed tilfredse med det samarbejde, de har med Institut for Retsmedicin.** Faktisk er hele 94 pct. enten tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet. Det er specielt den venlige og imødekommende betjening samt medarbejdernes professionelle og kompetente arbejde, som brugerne er tilfredse med. Desuden vurderes instituttets **troværdighed som høj eller meget høj af hele 98 pct. af brugerne.** Det er særligt bemærkelsesværdige resultater, at svarfordelingerne fra brugerne overvejende ligger på kategorierne meget tilfreds og troværdigheden som meget høj.
- 
**De fleste brugere har kontakt med Institut for Retsmedicin på ugentlig eller månedlig basis.** Det er ofte kontakt via brev eller telefonisk kontakt, der benyttes, og langt de fleste synes, det er **nemt at komme i kontakt med instituttet.**
- 
**Kendskabet til de opgaver og undersøgelser som Institut for Retsmedicin udfører varierer brugerne imellem.** Således vurderer knap halvdelen, at de har et stort kendskab, mens en tilsvarende andel vurderer deres kendskab som hverken stort eller småt. At kendskabet til instituttets opgaver og undersøgelser ikke er stort betyder ikke nødvendigvis, at de intet kendskab har, men formentlig blot, at de er bevidste om, at der også udføres undersøgelser, som de ikke har indgående kendskab til.
- 
**Der er i overvejende grad tilfredshed med de forskellige undersøgelser** som Institut for Retsmedicin udfører, og de lever i høj grad op til brugernes forventninger. Faktisk svarer tæt på samtlige brugere, at de er tilfredse eller meget tilfredse med undersøgelserne (i alt 93 pct.), og at de i høj eller meget høj grad lever op til forventningerne (i alt 97 pct.). Kvaliteten af undersøgelserne vurderes ligeledes som værende høj af brugerne. Samme tendens viser sig her – næsten alle vurderer kvaliteten som høj eller meget høj (i alt 96 pct.).



## 2. HOVEDRESULTATER [2]

-  Det er ofte i forbindelse med **personundersøgelser, obduktioner eller retskemiske undersøgelser af narkoeffekter, at brugerne er i kontakt med instituttet**. En større andel af brugerne ønsker en mere elektronisk adgang til de retsmedicinske erklæringer, mens de er mere delte med hensyn til rekvireringen af de retsmedicinske undersøgelser.
-  **33 pct. af brugerne anvender instituttets hjemmeside regelmæssigt** (månedligt, kvartalvis eller halvårligt). 22 pct. bruger hjemmesiden ca. én gang årligt og 45 pct. bruger den aldrig. Mere end halvdelen (i alt 56 pct.) af brugerne oplever i høj eller meget høj grad, at de har den nødvendige information til at udnytte instituttets ydelser.
-  **Omkring hver tredje bruger har deltaget i temadage, efteruddannelse eller kurser hos Institut for Retsmedicin**. Der er i høj grad tilfredshed med disse aktiviteter blandt de der har deltaget. Desuden er temadage, efteruddannelse eller kurser noget af det, der efterspørges mere af i det nuværende samarbejde, og to ud af tre brugere ønsker at deltage i sådanne aktiviteter.
-  Som det også fremgår af de øvrige resultater, er der i høj grad tilfredshed med hele brugerfladen hos Institut for Retsmedicin. Derfor er det også **kun en mindre andel (i alt 16 %) der har konkrete forbedringsforslag**. Her er det **specielt flere temadage der er efterspurgt af brugerne**. Desuden nævnes mere information og forbedring af hjemmesiden, større mulighed for elektronisk deling af materiale, sproget i erklæringer samt udbuddet af undersøgelserne. Det skal dog påpeges at disse forbedringspotentialer ikke skal ses som generelle for brugerne, da der på andre spørgsmål i spørgeskemaet er angivet høj tilfredshed med netop disse områder.

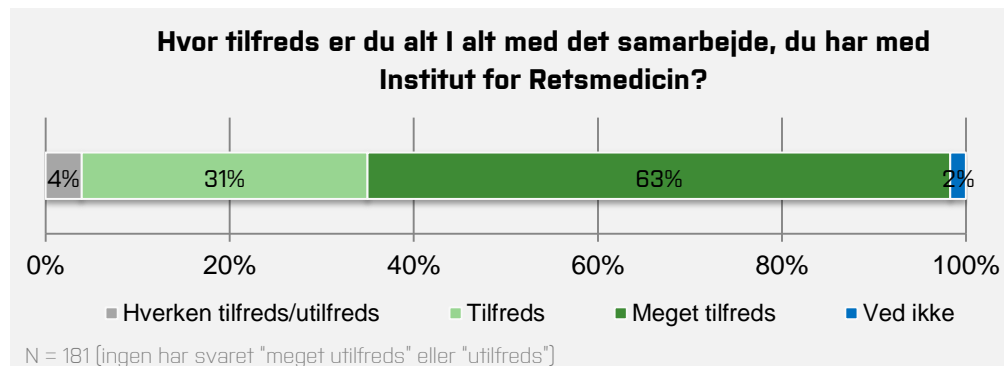
# 3. UNDERSØGELSENS RESULTATER

I DET FØLGENDE AFSNIT PRÆSENTERES RESULTATERNE FRA UNDERSØGELSEN

## 3.1 OVERORDNET TILFREDSHED [1]

Overordnet set er 94 pct. af brugerne tilfredse eller meget tilfredse med det samarbejde, de har med Institut for Retsskade. 4 pct. angiver, at de hverken er tilfreds eller utilfreds mens ingen brugere angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse. Der eksisterer således en særdeles stor tilfredshed med samarbejdet blandt brugerne – faktisk er næsten to ud af tre (63 pct.) brugere *meget tilfredse*, hvilket er bemærkelsesværdigt højt. Tilfredsheden har også været gennemgående i de kvalitative interviews.

Figuren til højre opsummerer brugernes mest anvendte ord i henhold til tilfredsheden med samarbejdet. Ordene er opdelt efter hyppighed, således at jo større ordet er, desto flere gange er det nævnt. Ordene er i høj grad i overensstemmelse med udtalelserne omkring samarbejdet fra de kvalitative interview. Begge dele uddybes yderligere på side 13.



“ HURTIGT KONTAKT  
 SAMARBEJDE PROFESSIONEL  
 IMØDEKOMMENDE PERSONALE SERVICE  
 ERKLÆRINGER  
 KOMPETENT VENLIG ”

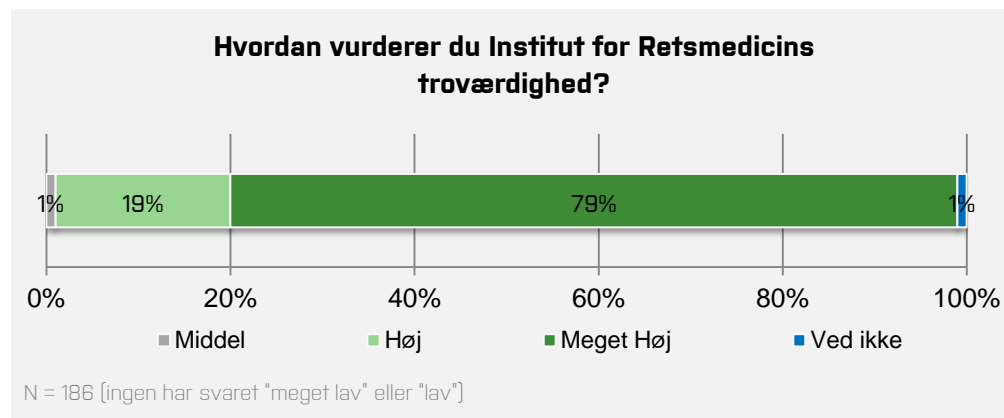
Note: De mest brugte ord i henhold til tilfredsheden med samarbejdet. Størrelsesforhold angiver hyppigheden i besvarelsene

## 3.1 OVERORDNET TILFREDSHED [2]

■ **98 pct. af brugerne vurderer Institut for Retsmedicins troværdighed som høj eller meget høj**

– faktisk vurderer hele 79 pct. at troværdigheden er *meget høj*. Dette er en exceptionel høj score. Blot 1 pct. vurderer troværdigheden som middel, mens slet ingen brugere vurderer troværdigheden *som meget lav eller lav*.

■ Uddybninger i de kvalitative interview og de åbne besvarelser viser, at troværdigheden i høj grad skyldes instituttets professionelle tilgang til arbejdet, og især, at instituttets erklæringer har en stor bevisværdi i retssystemet.



"Der bliver lagt stor vægt på erklæringerne i retten"

"...vi får folk dømt på dem [erklæringerne]. Domstolen lægger det til grund for dom"

"Erklæringerne har stor bevisværdi hos domstolene... nogle gange dømmes der udelukkende ud fra erklæringerne"

Note: Udvalgte citater fra de kvalitative interview.

## 3.1 OVERORDNET TILFREDSHED [3]

I de åbne besvarelser har brugerne især nævnt følgende områder som tilfredsstillende ved samarbejdet:

- 76 brugere nævner, at de oplever en **kompetent** og **professionel** service hos Institut for Retssmedicin.
- 53 brugere nævner, at medarbejderne hos Institut for Retssmedicin er **venlige**, **service-mindede** og **imødekommende**.
- 27 brugere nævner, at Institut for Retssmedicin har en **hurtig ekspeditionstid**.
- 22 brugere nævner, at **muligheden for at komme i kontakt** med Institut for Retssmedicin er specielt tilfredsstillende.

"Samarbejdet fungerer rigtig godt. De er meget professionelle. Vi bliver altid inddraget og sparrer meget med dem"

"De er meget flinke til at hjælpe "akut", når der er behov for det"

"Der gives hurtige og særdeles kompetente svar på de spørgsmål, som der er behov for at afklare"

"Samarbejdet er rigtig godt. Responstid og kommunikation er i top. Der er en god brugerflade og serviceniveauet er højt"

"De er professionelle og gode sparringspartnere. Man kan altid ringe ud og få en kvalificeret vurdering"

"Instituttet har en meget kompetent og professionel tilgang til de opgaver politiet stiller dem. Endvidere er medarbejderne altid imødekommende og villige til at opretholde et godt samarbejde"

"Stor professionalisme og imødekommende, stor forståelse for politiets arbejdsvilkår, stor tilgængelighed og venlige medarbejdere"

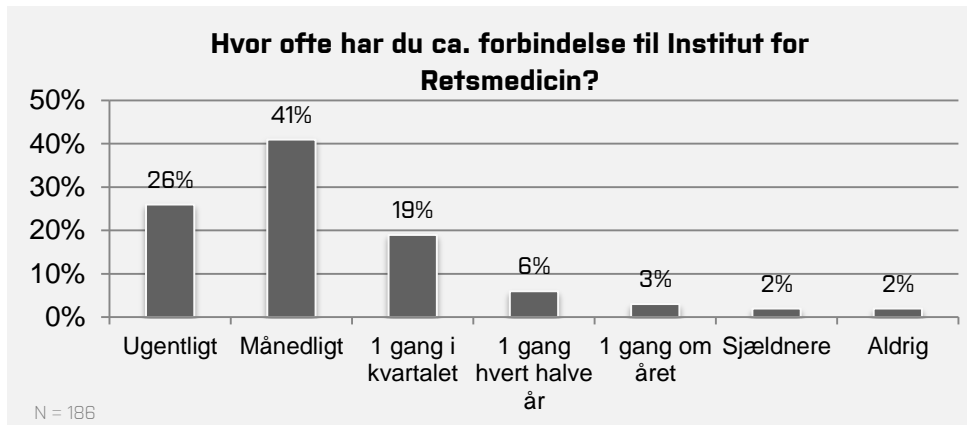
"Helt fantastisk personale. Meget professionelle og fagligt kompetente"

"Vi har en fælles interesse for emnet, og det er vi meget glade for. De har en høj service. Ringer vi med en haster, så smider de hvad de har i hænderne"

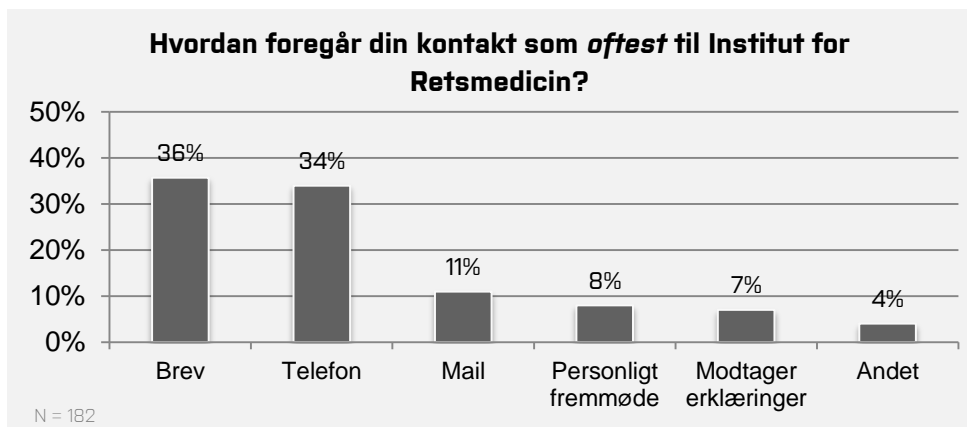
Note: Udvalgte citater fra de åbne besvarelser i spørgeskemaet (spørgsmålet lød: "Vil du beskrive, hvorfor du er tilfreds?") og fra de kvalitative interview.

## 3.2 TILKNYTNING OG KONTAKT [1]

26 pct. af brugerne har ugentlig kontakt med Institut for Retssmedicin, 41 pct. har månedlig kontakt og 19 pct. har kontakt hvert kvartal. 13 pct. har kontakt hvert halve år eller sjældnere – heraf har 2 pct. aldrig haft kontakt til Institut for Retssmedicin. Det varierer således meget, hvor ofte brugerne har kontakt, men de fleste har kontakt på ugentlig eller månedlig basis.

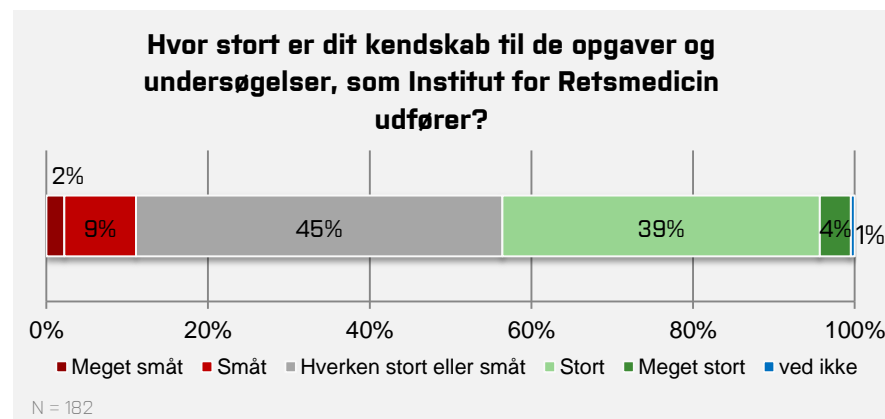
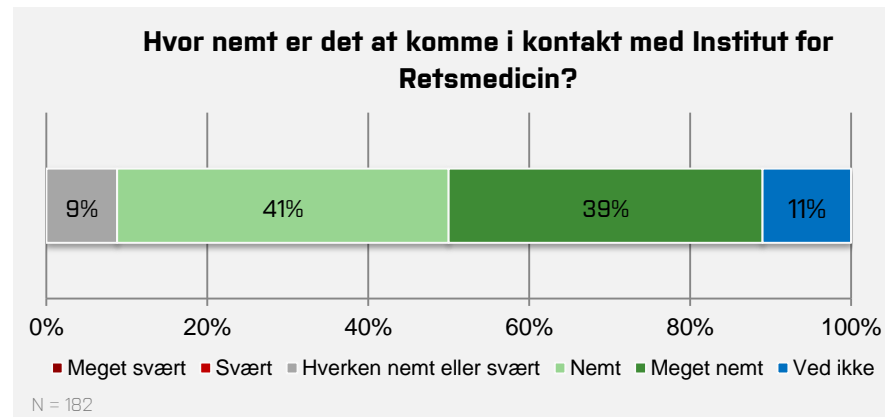


35 pct. har oftest kontakt til Institut for Retssmedicin via brev, mens 34 pct. oftest har telefonisk kontakt. 11 pct. benytter primært mail og 8 pct. benytter primært personligt fremmøde i deres kontakt til instituttet. Det er især Kriminalteknisk Sektion, der benytter sig af personligt fremmøde. 7 pct. angiver blot at de modtager erklæringer. Brev og telefon er således den mest benyttede kontaktform.



## 3.2 TILKNYTNING OG KONTAKT [2]

- 90 pct. af brugerne mener, det er nemt eller meget nemt at komme i kontakt** med Institut for Retsmedicin. I de kvalitative interviews er det desuden uddybet, at mange har direkte numre til relevante samarbejdspartnere eller anvender vagttelefonen, og det oftest er herigennem, at de indhenter hjælp og information. Det er specielt brugere, der oftest har kontakt vha. brev, som *ikke ved*, om det er nemt at komme i kontakt med instituttet.
- 43 pct. vurderer, at de har et stort eller meget stort kendskab til Institut for Retsmedicin, og de opgaver og undersøgelser som udføres, mens 45 pct. vurderer, at deres kendskab er middelmådigt - hverken stort eller småt. At brugernes viden ikke er fuldstændig understøttes af de kvalitative interview. Følgende er et eksempel på en typisk kommentar: *"De kan nok noget, som vi ikke gør brug af; Men jeg ved jo givetvis ikke, hvad det er"*. En række brugere er således bevidste om, at instituttet formentlig udfører opgaver, som de ikke kender til.

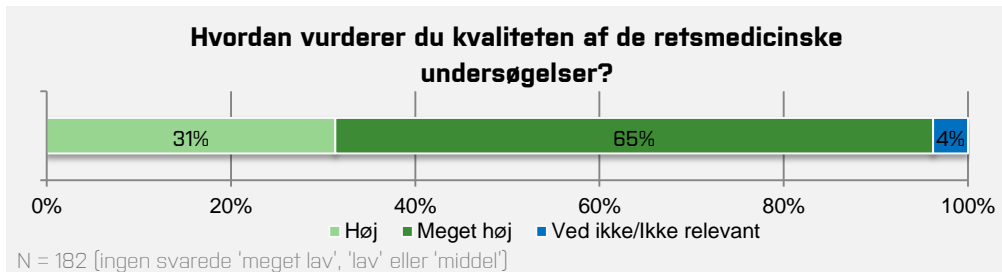
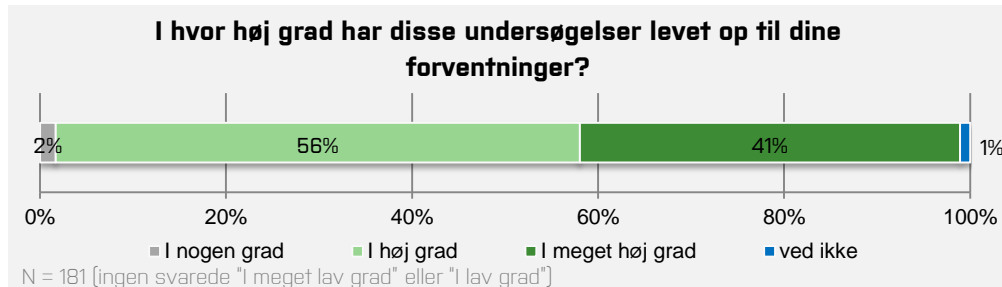
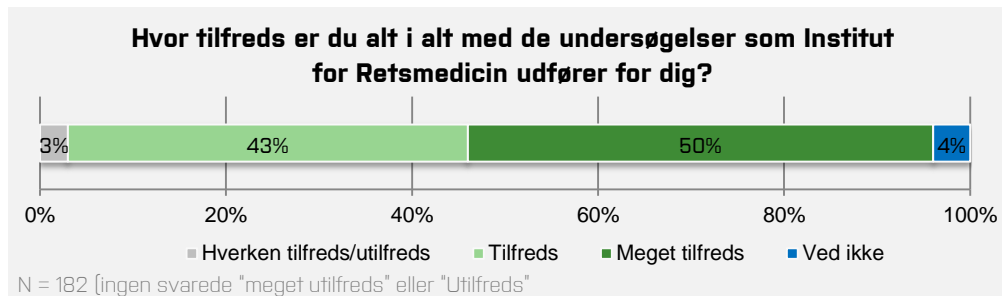


## 3.3 RETSMEDICINSKE UNDERSØGELSER [1]

93 pct. af brugerne er alt i alt tilfredse eller meget tilfredse med de forskellige undersøgelser som Institut som Retsmedicin udfører. Blot 3 pct. har svaret, at de hverken er tilfreds eller utilfreds, mens de sidste 4 pct. har svaret ved ikke.

Undersøgelserne lever endvidere i høj grad op til brugernes forventninger. 97 pct. mener i høj eller meget høj grad, at undersøgelserne lever op til brugernes forventninger. Kun en marginal andel på 2 pct. har svaret i nogen grad, mens den sidste 1 pct. har svaret ved ikke.

96 pct. af brugerne vurderer, at kvaliteten af de retsmedicinske undersøgelser er høj eller meget høj, mens de resterende 4 pct. har svaret ved ikke. Det er igen et bemærkelsesværdigt flot resultat, at hele 66% af brugerne vurderer kvaliteten som meget høj.

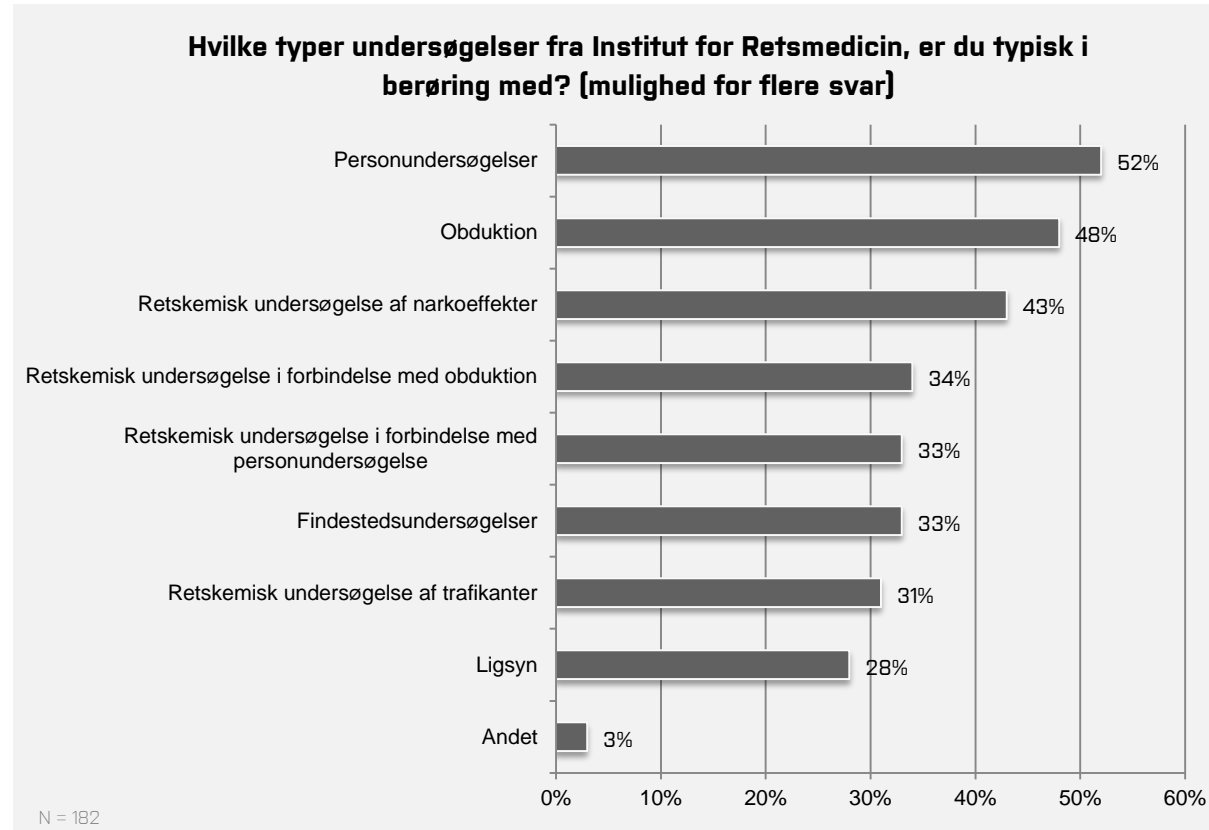




## 3.3 RETSMEDICINSKE UNDERSØGELSER [2]

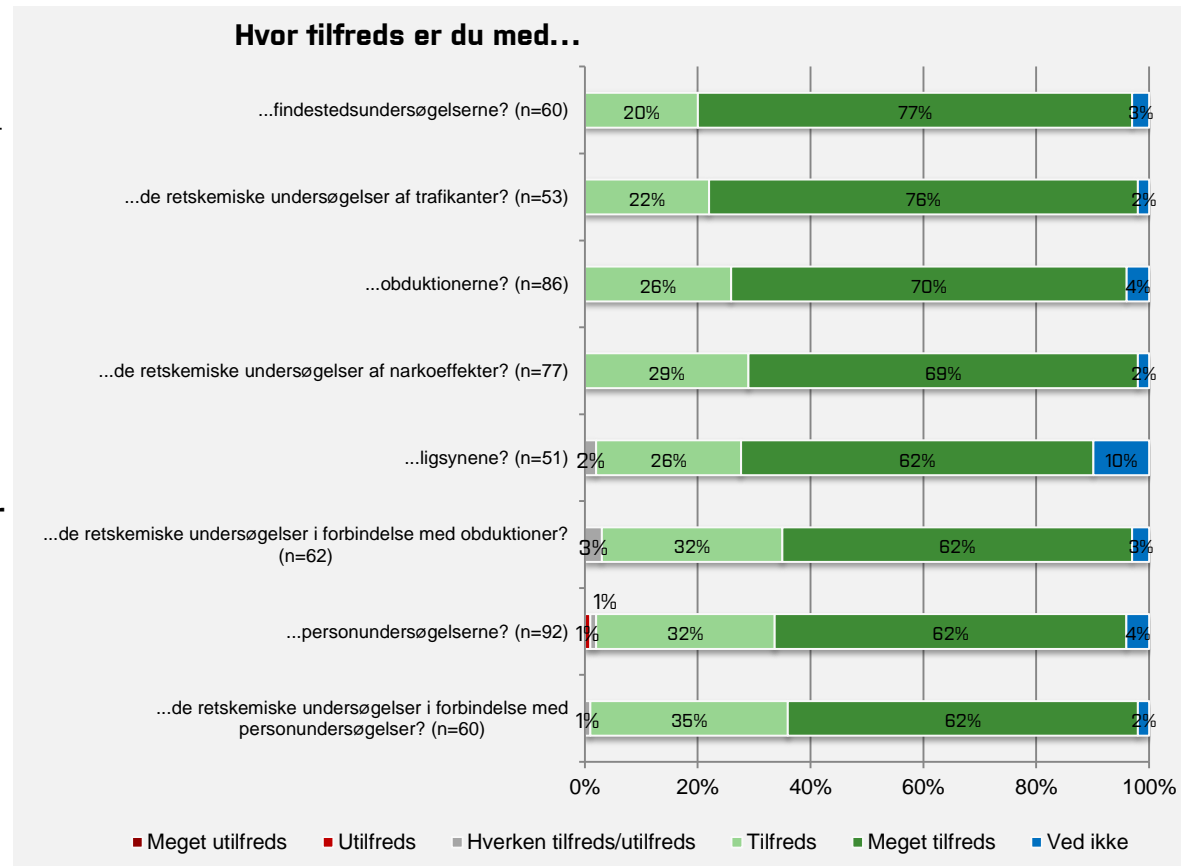
Det er **især personundersøgelser, obduktioner og retskemiske undersøgelser af narkoeffekter, som brugerne benytter sig af**. 52 pct. af brugerne benytter typisk Institut for Retssmedicin i forbindelse med personundersøgelser, 48 pct. i forbindelse med obduktioner mens 43 pct. typisk er i kontakt i forbindelse med retskemiske undersøgelser af narkoeffekter.

Mellem 28-34 pct. har typisk berøring med instituttet i relation til retskemiske undersøgelser i forbindelse med personundersøgelser og trafikanter, ligsyn eller findestedsundersøgelser.



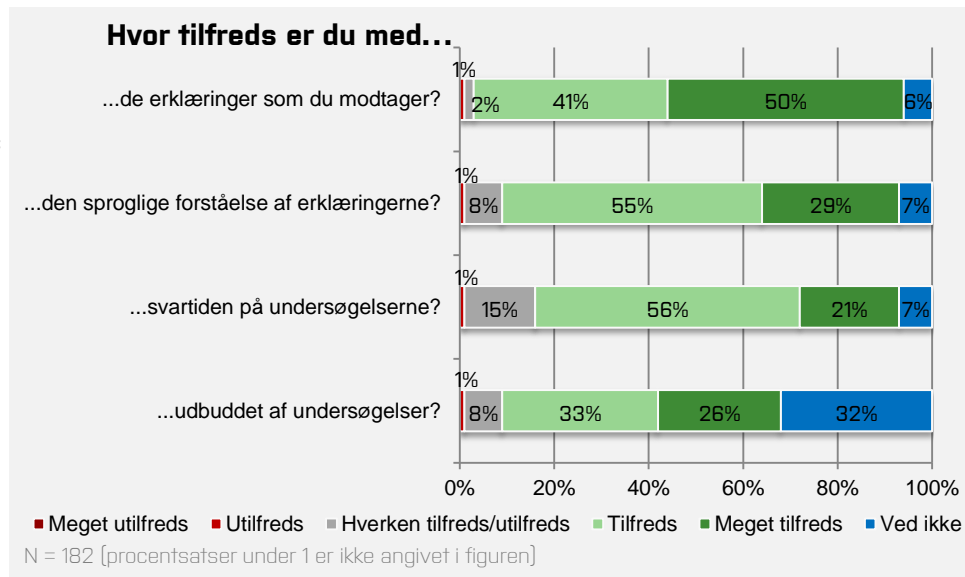
### 3.3 RETSMEDICINSKE UNDERSØGELSER [3]

- Overordnet set, er der også **meget stor tilfredshed med de enkelte undersøgelsestyper**. Kun én enkelt bruger angiver *utilfredshed* med personundersøgelser. Desuden nævner fem brugere, at de *hverken er tilfredse eller utilfredse* med en undersøgelse.
- Generelt er tilfredsheden meget høj på tværs af undersøgelsestyper. Det er særligt **findestedsundersøgelser, de retskemiske undersøgelser af trafikanter og obduktioner**, som brugerne er *meget tilfredse* med - men det er et usædvanligt positivt resultat, at andelen af meget tilfredse brugere er markant større end andelen af tilfredse for samtlige undersøgelsestyper.



## 3.3 RETSMEDICINSKE UNDERSØGELSER [4]

- Der eksisterer stor tilfredshed med erklæringerne og den sproglige forståelse. 91 pct. af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med de erklæringer de modtager, mens 84 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med den sproglige forståelse af erklæringerne. I de kvalitative interview forklares typisk, at det har krævet lidt træning og tilvænning for modtageren at blive helt fortrolig med erklæringerne og deres sprogbrug.
- 59 pct. af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med udbuddet af undersøgelser, mens 32 pct. svarer "ved ikke". Dette svar uddybes senere under 'Forbedringspotentialer'.
- 77 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med svartiden på undersøgelserne, mens 15 pct. er hverken tilfredse eller utilfredse og 1 pct. er utilfreds. De utilfredse brugere er spurgt til, hvilke undersøgelser svartiden er for lang på, men da kun 2 brugere har angivet utilfredshed ses der ingen generel tendens. Af de kvalitative interview bliver det tydeligt, at det specielt er den hurtige service i forbindelse med hastesager, der fremhæves som medvirkende til brugernes tilfredshed. Det nævnes også, at endnu hurtigere svartid vil være positivt, men samtidig er der stor forståelse for at undersøgelserne tager tid.



"I hastesager får man svar her og nu. Bliver ekspederet hurtigt. Der findes således sager, hvor man har brug for hurtigt svar til at komme videre – her er IFR behjælpelig"

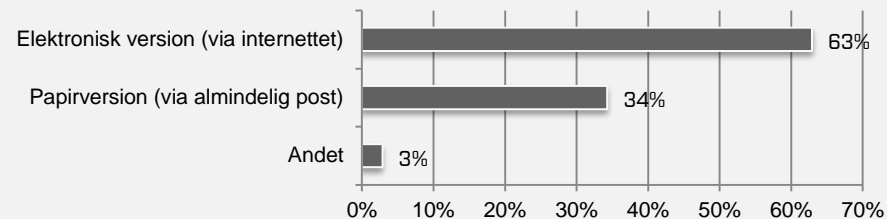
"I narkoerklæringerne er sproget ikke vanvittigt forståeligt, men har lært at forstå sproget igennem årene"

Note: Udvalgte citater fra de kvalitative interview.

## 3.3 RETSMEDICINSKE UNDERSØGELSER [5]

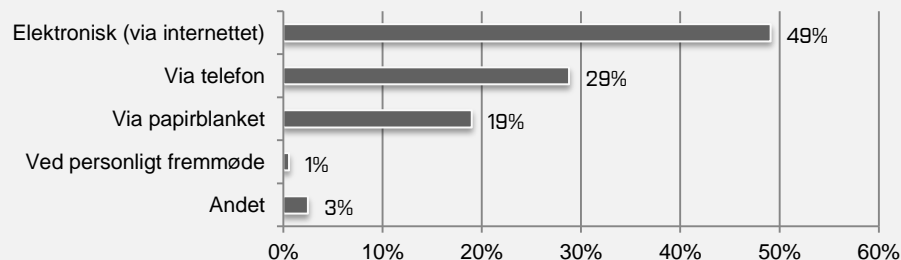
- Som tidligere nævnt foregår kontakten på nuværende tidspunkt oftest via brev eller telefon.
- 63 pct. af brugerne vil foretrække at tilgå og modtage de retsmedicinske- og kemiske erklæringer elektronisk**, mens 34 pct. ønsker at gøre det via almindelig post. Svarene viser, at næsten to tredjedele brugerne ønsker elektronisk adgang til erklæringerne.
- 49 pct. af brugerne vil foretrække at rekvirere de retsmedicinske undersøgelser elektronisk**, mens 29 pct. ønsker at gøre det via telefonen og 19 pct. ønsker at gøre det via papirblanket. Brugere er således delt imellem den klassiske tilgang over telefon eller brev og nyere elektroniske, når de skal rekvirere en undersøgelse. Samlet er det den elektroniske bestillingsform der foretrækkes, hvilket er i tråd med udviklingen på en række andre serviceområder.

**Hvordan vil du foretrække at kunne tilgå eller modtage de retsmedicinske- og kemiske erklæringer?**



N = 176

**Hvordan vil du foretrække at rekvirere en undersøgelse?**



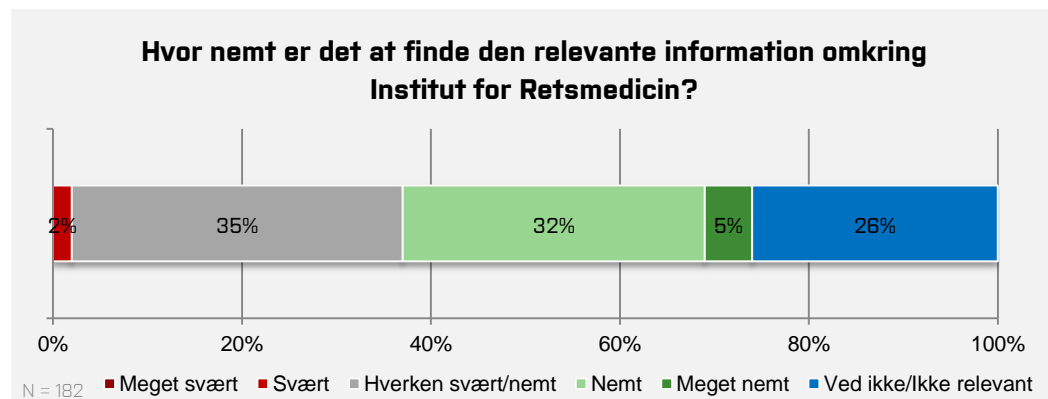
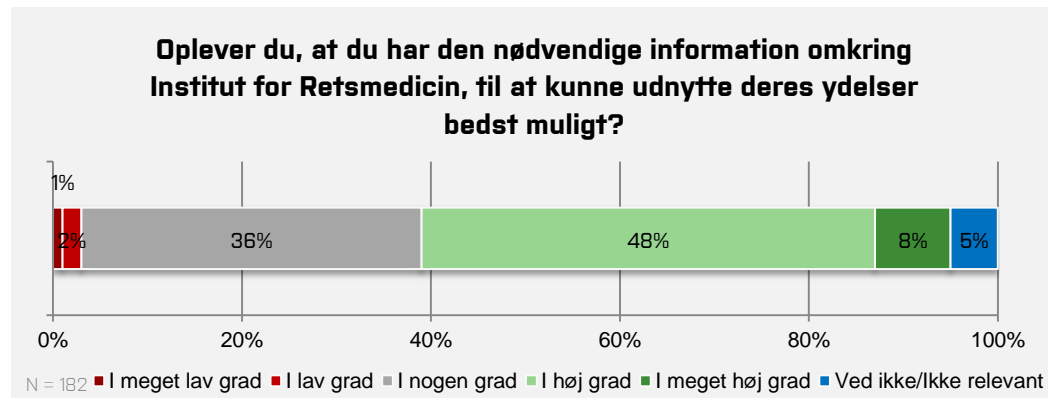
N = 163

## 3.4 HJEMMESIDE OG INFORMATION [1]

56 pct. af brugerne mener i høj eller meget høj grad at de har den nødvendige information omkring Institut for Retsmedicin for at kunne udnytte deres ydelser bedst muligt. 36 % mener at de i nogen grad har den nødvendige information, mens en mindre andel på i alt 3 pct. svarer i lav eller meget lav grad.

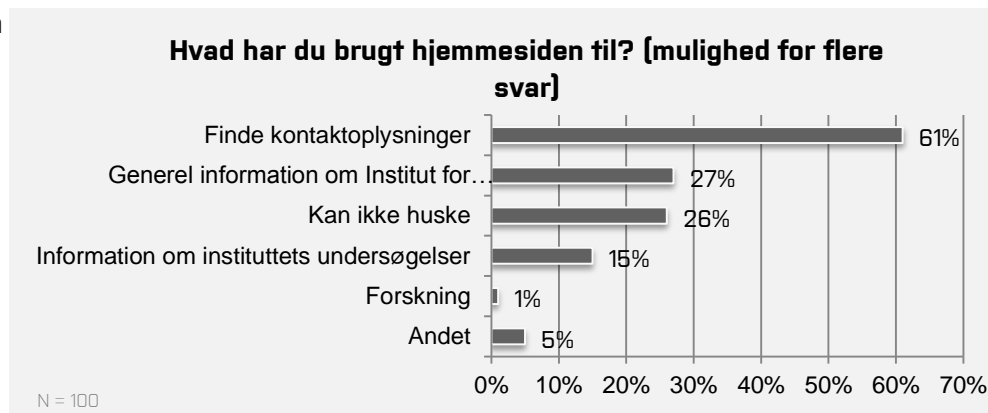
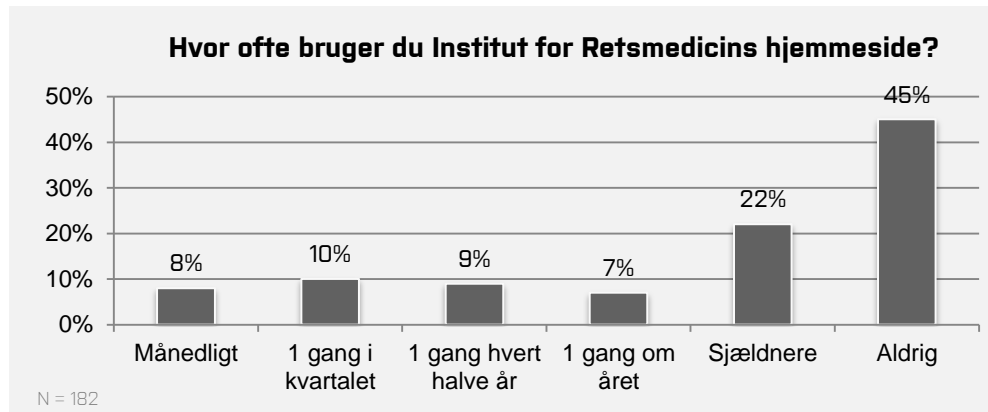
I de kvalitative interviews har flere nævnt, at de **ønsker et ydelses- og opgavekatalog** - fx på hjemmesiden. I spørgeskemaundersøgelsen er brugerne spurgt til, om de ville bruge et sådant katalog - og hele 67 pct. svarer bekræftende.

38 pct. mener, det er **nemt eller meget nemt at finde den relevante information** om Institut for Retsmedicin. 35 pct. vurderer at det **hverken er nemt eller svært** mens 26 pct. svarer ved ikke. Blot to brugere mener det er svært, men giver ingen uddybende årsager til, hvorfor det er svært.



## 3.4 HJEMMESIDE OG INFORMATION [2]

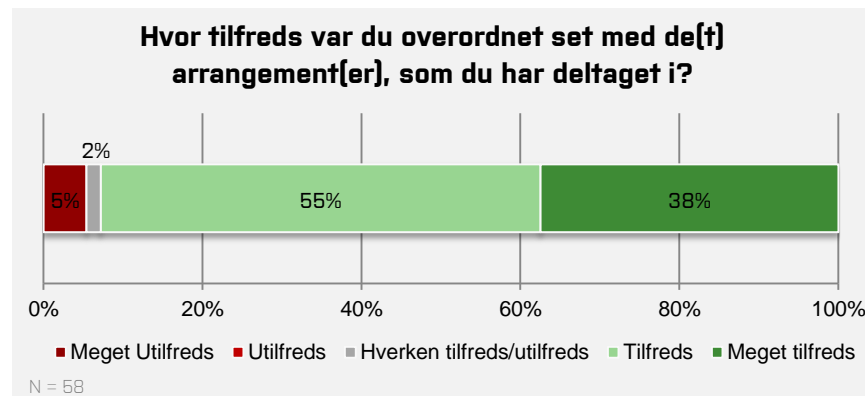
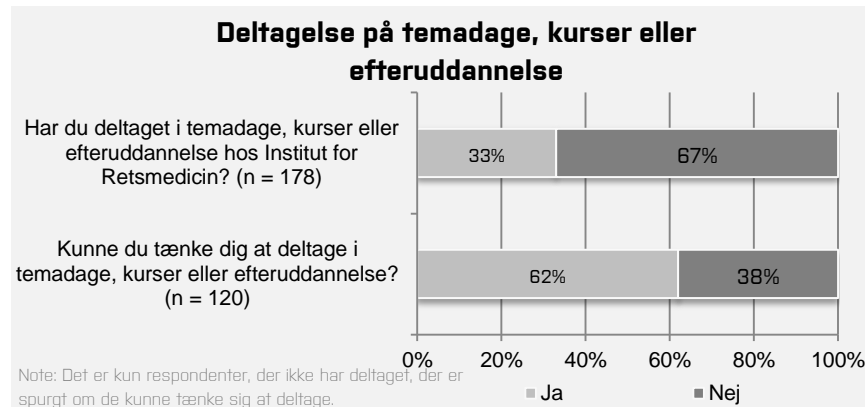
- 45 pct. af brugerne anvender aldrig hjemmesiden og 22 pct. bruger den mindre end én gang om året. Så brugen af hjemmesiden er relativt lav.
- To ud af tre ikke-brugere angiver, at de ikke har haft behovet, mens den resterende tredjedel ikke kendte til hjemmesidens eksistens. I de kvalitative interview nævnes som årsag, at den telefoniske kontakt bliver brugt meget hyppigt, og at brugerne her oplever en meget høj service.
- Der findes dog også **en gruppe af brugere på 33 pct. som bruger hjemmesiden mere eller mindre regelmæssigt** – oftest til at finde kontaktoplysninger. Således har 61 pct. af hjemmesidebrugere brugt den til at finde kontaktoplysninger, hvilket også har været tendensen i de kvalitative interview. Derudover har 27 pct. af brugerne anvendt hjemmesiden til at finde generel information om instituttet. 26 pct. kunne ikke huske, hvad de brugte hjemmesiden til - disse brugere har sjældent benyttet hjemmesiden.



## 3.5 KURSER OG EFTERUDDANNELSE

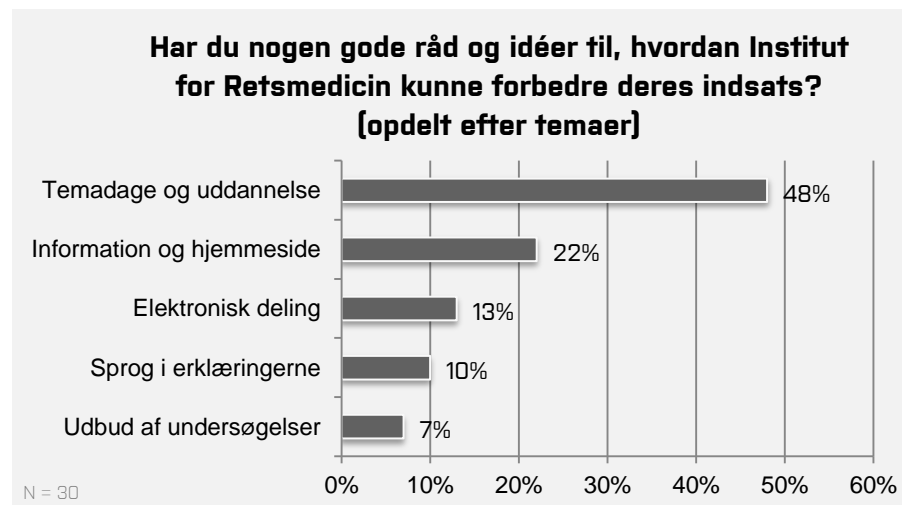
33 pct. af brugerne har deltaget i temadage, kurser eller efteruddannelse hos Institut for Retsskade, mens 62 pct. af brugerne, der ikke har deltaget, gerne ville deltage i en eller flere af aktiviteter. Af de åbne besvarelser fremgår det, at det oftest er temadage og orienteringer, som brugerne har deltaget i – specielt i forbindelse med ligsyn, obduktioner eller narkoundersøgelser. Det er ligeledes disse typer af arrangementer, der efterspørges flere af. En bruger nævner, at *"de [IFR] kunne godt lave langt flere kurser"*. Desuden ønskes flere kurser, hvor man gennemgår de ydelser som instituttet kan levere.

93 % af de brugere, der har deltaget i kurser, temadage eller efteruddannelse er tilfredse eller meget tilfredse med disse arrangementer. I de kvalitative interview har der også kun været positive tilkendegivelser – blandt andet at aktiviteterne er oplysende, brugbare og relevante. 6 pct. – svarende til blot tre brugere - har været meget utilfredse de afholdte arrangementer, årsagerne har de ikke uddybet.



## 3.6 FORBEDRINGSPOTENTIALER [1]

- Blot en mindre andel af brugerne mener at noget bør forbedres i instituttets service. Flere brugere nævner ligefrem, at instituttet udelukkende skal fokusere på at fortsætte det gode arbejde, og at det er meget svært at komme med forslag til forbedringer. 16 pct. af brugerne har dog forslag til, hvordan Institut for Retsmedicin kan forbedre servicen.
- Forbedringsforslagene er samlet i fem temaer: 1) temadage og uddannelse, 2) information og hjemmesiden, 3) elektronisk deling, 4) sproget i erklæringerne og 5) udbuddet af undersøgelserne.
- Knap halvdelen ønsker flere **temadage eller mere efteruddannelse**. Af de 13 brugere nævner 10, at de specifikt ønsker flere temadage eller "road shows", hvor Institut for Retsmedicin kommer og fortæller om deres arbejde mens de sidste tre ønsker mere undervisning, eller at Instituttet indgår som en del af kriminalteknikernes uddannelse. Ønsket om flere temadage eller efteruddannelse er i overensstemmelse med svarene fra de kvalitative interview. Her er det ligeledes flere, som har interesse i at deltage.





## 3.6 FORBEDRINGSPOTENTIALER [2]

- Mere information og en forbedret hjemmeside**, nævnes af seks brugere. Fem af disse ønsker mere information, samt at informationen målrettes de enkelte afdelinger. Heraf nævner en enkelt, at dette fx kan ske ved at udsende et fagligt nyhedsbrev vedrørende eventuelle nye metoder etc. En anden nævner, at hjemmesiden kan forbedres, fx ved en optimeret informationssøgningsmulighed.
- Fire brugere ønsker **større mulighed for elektronisk deling**. Mere specifikt nævnes, at systemet 'sikker e-mail' tages i brug samt muligheden for at kunne tilgå foto og video elektronisk. Dette stemmer fint overens med, at de en større andel af brugerne ønsker at kunne tilgå erklæringerne elektronisk.
- Tre brugere mener, at **sproget i erklæringerne kan forbedres**, således at man bruger mere mundrette formuleringer fremfor fagsprog og værdier. Dette skal dog ses i forhold til, at 83 pct. af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med den sproglige forståelse, hvorfor dette ikke bør ansues som et generelt problem.
- To nævner at **udbuddet af undersøgelser** kunne gøres mere differentieret. Det er specielt til eller fravalg i forbindelse med undersøgelserne der nævnes, således at man ikke altid "får den store pakke", hvis der ikke er behov for det. Igen er forbedringspotentialet dog ikke så stort, da kun to pct. på nuværende tidspunkt er utilfreds eller meget utilfreds med udbuddet af undersøgelser.

"Keep up the good work"

"Kunne godt tænke mig nogle differentierede undersøgelser. Nogle gange er det måske kun en mindre skade, der skal undersøges, men stadig køres det store program"

"Målrettet information til rette niveau hos politiet. Ikke blande målgrupperne"

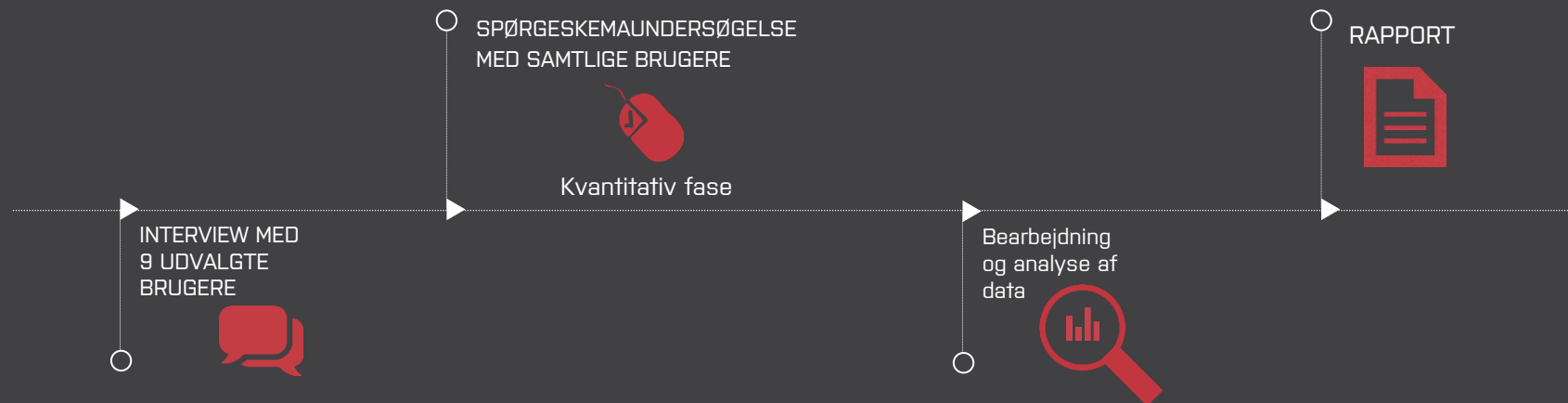
"Kontakte politiskolen eller Kriminalteknisk Sektion (JUK) og tilbyde kurser, som kan indgå i uddannelsen af kriminalteknikere"

"Road show for efterforskere hos politiet i relation til undersøgelser i forhold personfarlig kriminalitet og narko, doping og medicin"





Note: Udvalgte citater fra spørgeskemaets åbne besvarelser og fra de kvalitative interview.

## 4. METODE OG DATAGRUNDLAG

I DET FØLGENDE AFSNIT PRÆSENTERES DATAGRUNDLAGET OG METODEN, SOM LIGGER TIL GRUND FOR UNDERSØGELSENS RESULTATER



## 4.1 METODE OG DATAINDSAMLING [1]

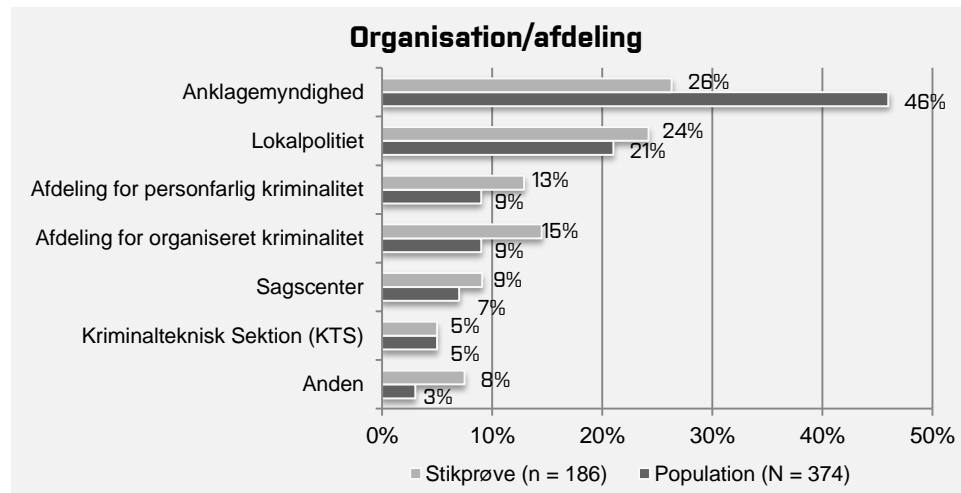
- 
 Undersøgelsen baserer sig på en kvalitativ- og kvantitativ dataindsamling bestående af ni telefoninterview med nøglepersoner og en webbaseret spørgeskemaundersøgelse med 186 brugere. De kvalitative interview er gennemført forud for spørgeskemaundersøgelsen og har givet baggrundsviden for spørgeskemaundersøgelsen, og anvendes tillige til at nuancere og understøtte besvarelserne på spørgeskemaet.
  
- 
 De i alt ni interview er gennemført med nøglepersoner som Institut for Retsmedicin har stået for udvælgelsen af. Udvælgelseskriteriet har været, at personerne skal have bredt kendskab til den kontakt og det samarbejde som den pågældende organisation har med Institut for Retsmedicin. Derudover har vi tilstræbt variation i personernes organisation, afdeling, geografiske placering og ansættelsesmæssig anciennitet.
  
- 
 Interviewene er gennemført i perioden fra den 20. til den 27. januar som telefoninterview af en konsulent fra Epinion.
  
- 
 Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført på baggrund af en liste over brugere og deres kontaktoplysninger som Institut for Retsmedicin har indsamlet for Epinion. 186 brugere ud af i alt 374 mulige brugere har deltaget i undersøgelsen, hvilket svarer til en svarprocent på 49,7 %. Denne svarprocent vurderes som fuldt tilfredsstillende, således at undersøgelsens resultater anses for repræsentative for samtlige af instituttets brugere.

## 4.1 METODE OG DATAINDSAMLING [2]

- Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført i perioden fra den 11. til den 31. marts 2014. Der er sendt e-mails ud til brugernes e-mail adresser med invitation og forklaring om undersøgelsens formål samt link til undersøgelsen. Efter 10 dage er der udsendt en påmindelsesmail.
- Rapporten indeholder alle fordelinger på de stillede spørgsmål, og eventuelle sammenhænge er testet vha. Pearsons Chi-Square. Kun markante (signifikante) sammenhænge er inddraget i afrapporteringens tekst.
- Der er fire af de adspurgte brugere (2 %), der aldrig har haft kontakt til Institut for Retsmedicin. Disse er udelukkende blevet spurgt til deres kendskab til Institut for Retsmedicin, og derfor kan antallet af besvarelser være lavere på nogle spørgsmål.
- 18 brugere har angivet inkonsistente besvarelser. Som eksempel havde de svaret "meget tilfreds" på spørgsmålet "Hvor tilfreds er du alt i alt med de undersøgelser som Institut for Retsmedicin udfører?", mens de angav sig som "meget utilfreds" med de enkelte undersøgelser. De brugere der har angivet, at vi måtte kontakte dem igen er blevet ringet op for at sikre at besvarelsen ikke skyldes en tastefejl. Heraf angav 10 brugere at besvarelsen var invalid og derfor skulle ændres. Brugere der ikke kunne kontaktes er blevet frasorteret i stikprøven.

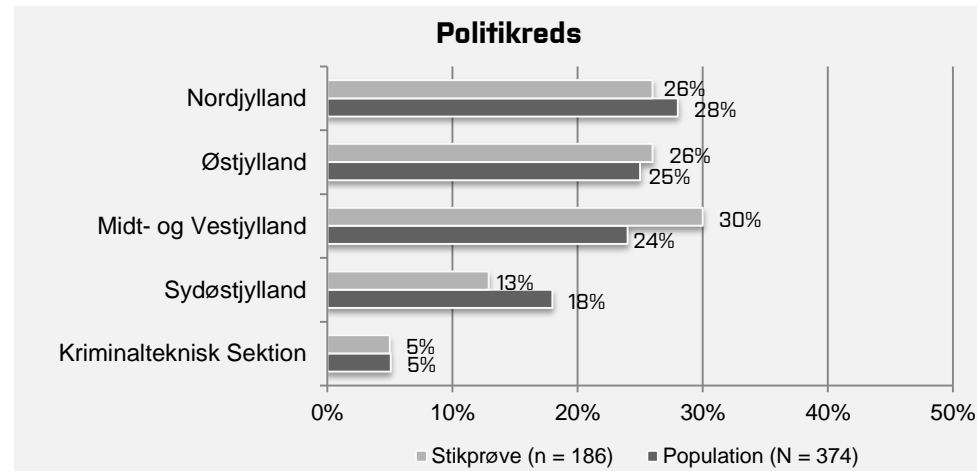
## 4.2 MÅLGRUPPE OG FRAFALD [1]

- Fordelelingen af politikredse er nogenlunde ensartet i stikprøven. Således er cirka 25 pct. fra henholdsvis Nordjyllands-, Østjyllands- og Midt- og Vestjyllands politi. Sydøstjyllands politi og Kriminalteknisk Sektion udgør de sidste 25 pct.
- Knap halvdelen af brugerne i population er fra anklagemyndigheden, mens lokalpolitiet udgør 21 pct. De andre organisationer/afdelinger udgør hver især cirka 10 pct. eller derunder.
- Brugerne har i gennemsnit været ansat i branchen i 20 år - fra 2 til 40 års anciennitet.
- Som det ses af figuren, er anklagemyndigheden underrepræsenteret i stikprøven i forhold til populationen. En Pearson Chi-square test viser, at der ikke er signifikant forskel i besvarelserne.



## 4.2 MÅLGRUPPE OG FRAFALD [2]

- Som det ses i figuren, er Midt- og Vestjyllands politikreds en smule overrepræsenteret, mens Sydøstjyllands politikreds er en smule underrepræsenteret i stikprøven i forhold til populationen. Ligesom ved organisationerne/afdelingerne er der dog ingen signifikant forskel i besvarelserne mellem politikredsene, grundet den lille variation.
- Selvom nogle organisationer/afdelinger og politikredse er over- eller underrepræsenterede i stikprøven, ses dette ikke som en problem i henhold til generalisering af undersøgelsens resultater. Der er ingen signifikant forskel i tilfredsheden mellem de enkelte organisationer/afdelinger og politikredse, hvorfor **data er uvejede og ses som repræsentative for brugerne hos Institut for Retsmedicin.**



**EPINION AARHUS**

---

NORDHAVNSGADE 1-3  
8000 AARHUS C  
DENMARK  
T: +45 87 30 95 00  
E: TV@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.DK

**EPINION COPENHAGEN**

---

RYESGADE 3F  
2200 COPENHAGEN N  
DENMARK  
T: +45 87 30 95 00  
E: TYA@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.DK

**EPINION HAMBURG**

---

ERICUSSPITZE 4  
20457 HAMBURG  
GERMANY  
T: +45 87 30 95 00  
E: TV@EPINION.DK  
W: WWW.EPINIONCONSULTING.DE

**EPINION LONDON**

---

AYLESBURY HOUSE, 17-18  
AYLESBURY STREET  
LONDON, EC1R ODB - UK  
T: +45 87 30 95 00  
E: TV@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.DK

**EPINION MALMÖ**

---

ADELGATAN 5  
21122 MALMÖ  
SWEDEN  
T: +45 87 30 95 00  
E: TV@EPINION.DK  
W: WWW.EPINION.SE

**EPINION OSLO**

---

BISKOP GUNNERUS GATE 2  
0155 OSLO  
NORWAY  
T: +47 40 45 89 00  
E: MRB@EPINION.NO  
W: WWW.EPINION.NO

**EPINION SAIGON**

---

11TH FL, DINH LE BUILDING,  
1 DINH LE, DIST. 4, HCMC  
VIETNAM  
T: +84 8 38 26 89 89  
E: OFFICE@EPINION.VN  
W: WWW.EPINION.VN

**EPINION STAVANGER**

---

HOSPITALSGATA 6  
4006 STAVANGER  
NORWAY  
T: +47 90 17 18 99  
E: SM@EPINION.NO  
W: WWW.EPINION.NO

**EPINION VIENNA**

---

SEMPERSTRASSE 1/2 - 4  
1180 VIENNA  
AUSTRIA  
T: +45 87 30 95 00  
E: TV@EPINION.DK  
W: WWW.EPINIONCONSULTING.AT

