

## Bilag 4A: Ydelsesbeskrivelse vedr. interview i kerneAKU

Arbejdskraftundersøgelsens kerneundersøgelse omfatter de kerneAKU-IP'ere, der er blevet trukket ud til at deltage i alt fire gange i arbejdskraftundersøgelsen. KerneAKU skal gennemføres via CAWI- eller CATI-interview. Interview skal ske på grundlag af det fastlagte spørgeskema, der er tilknyttet kerneAKU.

### A. Dataindsamlingsmetoder

1. Måltallet for kerneAKUen er, at 60 pct. af en referenceuges rensede stikprøve skal interviewes. Dette forventes at svare til ca. 81.000 gennemførte interview årligt.
2. Tjenesteyder anskaffer, tilpasser, udvikler, installerer og vedligeholder alt programmel, webportal og it-udstyr til brug for gennemførelse af opgaven.
3. CAWI  
Tjenesteyderen skal etablere en webportal, som gør det muligt for kerneAKU-IP at deltage i CAWI.  
  
Tjenesteyderen danner et unikt link, der gør det muligt for kerneAKU-IP at have adgang til CAWI skemaet uden password.  
  
Tjenesteyderen har mulighed for at gennemføre CAWI-interview fra dagen efter referenceugens slutning og indtil 14 dage efter referenceugens slutning.
4. CATI  
Tjenesteyder har mulighed at gennemføre CATI-interview fra dagen efter referenceugen er slut og indtil 14 dage efter referenceugens slutning. CATI-interviewning gennemføres på baggrund af den af kunden dannede respondentliste og de af tjenesteyder fundne telefonnumre. Telefonnummersøgningen beskrives i afsnit E.
5. Rykning for deltagelse  
Tjenesteyder har inden for interviewperioden mulighed for at rykke kerneAKU-IP og opfordre til deltagelse. Dette kan gøres telefonisk, via sms og/eller e-boks. Hvis kerneAKU-IP er blevet rykket med aftale om at deltage i CAWI, skal dette markeres i statuskode 98.
6. Det forventes, at den overvejende del af interviewene skal gennemføres i løbet af ugen efter referenceugen. Endvidere forventes det, at en andel af interviewene gennemføres i løbet af dagtimerne på hverdage, hverdagsaftener i weekenden samt på helligdage.
7. Såfremt tjenesteyderen må forudse, at der forekommer helligdage, hvor der ikke vil blive foretaget interview, skal tjenesteyderen på forhånd underrette kunden herom. Kunden skal godkende hvilke dage, der ikke bliver foretaget interview.
8. Et gennemført interview er defineret ved, at kerneAKU-IP har besvaret alle relevante spørgsmål.

Et CAWI-interview kan afbrydes og færdiggøres senere, mens dette kun er tilfældet for et CATI-interview, hvis særlige forhold begrundet det. Et interview betragtes først som gennemført, når alle relevante spørgsmål er besvaret. De relevante spørgsmål afgrænses ved ruten i det spørgeskema, som tjenesteyderen har modtaget fra kunden, jf. afsnit B.

Ruten angiver de moduler og de spørgsmål, der er relevante for den konkrete kerneAKU-IP. Ruten fastlægges af kunden og er en integreret del af spørgeskemaet.

9. Tjenesteyderen skal gennemføre CATI-interview på baggrund af den af kunden dannede respondentliste og de af tjenesteyder fundne telefonnumre.
10. Tjenesteyderen skal sikre, at der gennemføres interview med den kerneAKU-IP, der optræder i stikprøven.

Interview via stedfortræder kan undtagelsesvist (fx ved sprogproblemer) gennemføres med enten ægtefælle/samlever, eller - i tilfælde af børn under 18 år - med forældrene.

Med interview via stedfortræder menes, at en anden person interviewes på vegne af kerneAKU-IP gennem såkaldt proxy.

Tjenesteyderen skal sikre, at der ikke bliver foretaget opkald til kerneAKU-IP, der allerede har deltaget i CAWI eller CATI.

11. De indsamlede interviewdata skal stilles til rådighed for kunden dagen efter interview er blevet gennemført i henhold til bestemmelserne i bilag 6.

## **B. Spørgeskema**

1. Interview skal ske på grundlag af de fastlagte spørgeskemaer.

Skemaerne angiver de moduler og de spørgsmål, der skal bruges i et givet kvartal i relation til Arbejdskraftundersøgelsen.

I bilag 16 er vist det standard-spørgeskema, der anvendes til KerneAKU.

2. Kunden foretager den indholdsmæssige udformning af spørgeskemaet, jf. bilag 13.

Kunden fastlægger de moduler, der skal bruges i det givne kvartal samt de konkrete spørgsmål, der skal stilles, og dermed ruten igennem spørgeskemaet.

Spørgeskemaet indeholder bl.a. spørgsmål om stilling, branche og uddannelse, som skal kunne kodes automatisk efter aktuelt anvendte nomenklaturer.

3. Tjenesteyderen skal kunne håndtere moduler med tilhørende filterangivelser, herunder angivelser som indebærer, at moduler kun skal stilles til fx et bestemt panel.

Med filterangivelser menes angivelse af, hvilke kerneAKU-IP'ere et spørgsmål skal stilles til. Filterangivelserne definerer ruten gennem spørgeskemaet.

Tjenesteyderen skal kunne håndtere en rotation af moduler med tilhørende filterangivelser, dvs. periodiske moduler der er regelmæssige i en given frekvens.

Tjenesteyderen skal kunne håndtere dynamiske spørgsmål, dvs. kunne indsatte en unik tekst fra respondentlisten i spørgsmålet.

Tjenesteyderen skal kunne håndtere kontrolmoduler, som automatisk retter eventuelle inkonsistenser i tidligere besvarelser.

Det påhviler tjenesteyderen at kunne håndtere filtre defineret ud fra tidspunkter.

Det påhviler endvidere tjenesteyderen i samarbejde med kunden at optimere den automatiske kodning af stilling, branche og uddannelse.

4. Spørgeskemaets omfang og indhold kan ændres som følge af EU- eller nationale initiativer, herunder indtægtsdækket virksomhed hos kunden. Ændringer vil kun kunne forekomme kvartalsvis.

Der vil være en årlig ændring af indholdet i EU-modulet, dog vil EU-modulet i flere tilfælde være genbrug af et tidligere modul. Årlig ændring af EU-modulet vil blive betragtet som et periodisk-modul, jf. bestemmelserne i bilag 11.

Erfaringsmæssigt forekommer ændringer af det grundlæggende design sjældent, mens tillægsundersøgelser forekommer regelmæssigt. Tillægsundersøgelser er karakteriseret af, at de er temporære. Antallet af tillægsspørgsmål beløber sig til højst 70 spørgsmål for en specifik målgruppe pr. kvartal.

5. Tjenesteyderen modtager senest en måned forud for interviewperiodens begyndelse fra kunden spørgeskemaet for det kommende kvartal, herunder angivelse af relevante moduler.

I tilfælde af, at der ikke er ændringer i spørgeskemaet i forhold til det foregående kvartals skema, meddeler kunden dette til tjenesteyderen, som i givet fald skal anvende versionen fra kvartalet før.

6. Tjenesteyderen skal opdatere spørgeskemaet med de relevante datoer i henhold til den aktuelle referenceuge. Disse datoer skal præsenteres for kerneAKU-IP i interviewet, som det fremgår af spørgeskemaet.
7. I forbindelse med permanente ændringer af spørgeskemaet vil kunden forsyne tjenesteyder med oplysninger om ændret spørgsmålsomfang til brug for afregningen, jf. bestemmelserne i bilag 11.

## **C. Skemaopsætning i CAWI**

CAWI følger de samme forskrifter som i afsnit B. Dog er der en række særlige krav til layoutet på web-skemaet.

1. Case management systemet skal kunne kontrollere om en kerneAKU-IP har gennemført CAWI eller ej.
2. Hvis kerneAKU-IP kun har udfyldt CAWI-skemaet delvist, skal denne have mulighed for at genoptage web-interviewet på et senere tidspunkt.
3. Tjenesteyderen skal definere antallet af viste spørgsmål pr. side.

4. Tjenesteyderen definerer, hvordan 'Ved Ikke' svarmuligheden skal præsenteres ved de forskellige spørgsmål.
5. Tjenesteyderen definerer advarsler, introtekster, informationstekster, inkonsistenscheck, samt hvordan disse præsenteres.
6. Det skal fremgå tydeligt, hvor langt kerneAKU-IP er i web-skemaet.
7. Programmet skal kunne håndtere 'back-links', dvs. muligheden for at gå tilbage og rette et tidligere spørgsmål, hvis det er inkonsistent.
8. Danmarks Statistiks logo skal være det brugte logo i web-skemaet.
9. CAWI-programmet skal kunne håndtere opslagslister, der kan indeholde megen information (fx uddannelse, stilling, branche og kommunekode).

## **D. Informationsmateriale**

1. Informationsmaterialet til Arbejdskraftundersøgelsen udgøres af et brev, der orienterer kerneAKU-IP om, at de vil blive kontaktet med henblik på interview, jf. bilag 19. Kunden udsender informationsmaterialet via e-boks. KerneAKU-ip'er uden e-boks vil modtage brevet via almindelig brevpост. Yderligere informationsmateriale kan aftales mellem kunden og tjenesteyderen.
2. I informationsbrevet angives det telefonnummer, som tjenesteyder har tilvejebragt med henblik på interview, jf. afsnit E. Såfremt dette telefonnummer ikke er korrekt, hensigtsmæssigt eller ikke kan tilvejebringes, opfordres kerneAKU-IP til at kontakte tjenesteyder med et korrekt eller hensigtsmæssigt telefonnummer.

Tjenesteyderen skal til brug for ovenstående kunne levere telefonnumrene til kunden 1 uge før referencemåneden starter.

3. Informationsbrevet indeholder et løbenummer samt et unikt link, som kerneAKU-IP skal bruge til at logge sig ind i portalen og gennemføre CAWI.

## **E. Kontakt til kerneAKU-IP**

1. Tjenesteyder varetager al kommunikation med kerneAKU-IP på vegne af kunden og holder kunden løbende opdateret på væsentlige sager.

Ved kerneAKU-IP's telefonopkald til tjenesteyder skal opkaldet besvares af en interviewer ansat ved tjenesteyder. Såfremt dette ikke er muligt, vil der være slået telefonsvarer til og kerneAKU-IP vil herigennem blive introduceret til AKU.

Ved alle henvendelser til og fra kerneAKU-IP skal tjenesteyderens medarbejdere præsentere sig som angivet i kontraktens pkt. 5.3.

Interviewerne må ikke under kontakten med kerneAKU-IP udføre opgaver for andre af tjenesteyderens kunder.

2. Tjenesteyder skal søge at gennemføre så mange interview som muligt og søge at begrænse antallet af nægttere.

Med nægter menes en kerneAKU-IP, der ikke ønsker at deltage i interviewet jf. bilag 7 (Interviewere).

3. Hvis kerneAKU-IP ikke har modtaget informationsmaterialet og først ønsker at deltage i undersøgelsen, efter dette materiale er modtaget, påhviler det tjenesteyderen straks at kontakte kunden, som efterfølgende vil sørge for, at kerneAKU-IP modtager materialet inden næste kontaktforsøg. KerneAKU-IP skal have tilbudt at modtage informationsmaterialet enten via e-boks eller via almindelig brevpost, jf. afsnit C. punkt 4.
4. I informationsmaterialet skal være oplyst minimum et telefonnummer, som kerneAKU-IP kan ringe til. Nummeret kan fx bruges til: at få rettet et forkert telefonnummer, at få gennemført interviewet med det samme telefonisk, at frabede sig deltagelse i undersøgelsen eller at få rettet i et allerede gennemført interview.

Tjenesteyderen skal oprette det angivne telefonnummer. Anvendelsen af nummeret skal være gratis for kerneAKU-IP.

Det påhviler tjenesteyderen at sikre bemanding af det oprettede telefonnummer i den periode, der foretages interview i. Dette tidsrum aftales med kunden. Uden for dette tidsrum skal der være en telefonsvarer, hvor kerneAKU-IP kan lægge en besked. I de tilfælde, hvor der er behov for et svar, skal tjenesteyder som hovedregel kontakte kerneAKU-IP første hverdag efter besked er indtalt.

I tilfælde af at kerneAKU-IP ringer før interviewperiodens start og ønsker interviewet gennemført med det samme, skal der i stedet træffes en aftale i interviewperioden.

5. Tjenesteyder skal kunne håndtere at modtage videresendte mails fra Kundens elektroniske postkasse, og skal kunne behandle kerneAKU-IPs henvendelser vedr. spørgsmål i relation til interview. Arbejdskraftundersøgelsen og Danmarks Statistik skal klart fremgå i mailadresser og adresser på hjemmesider.

Såfremt denne mulighed udnyttes, gælder der samme forhold vedrørende svarfrist, som ved beskeder på telefonsvareren.

6. Kunden skal umiddelbart orienteres om trusler rettet mod Danmarks Statistik eller tjenesteyders medarbejdere mv., der er fremsat i forbindelse med gennemførelse af interview.
7. Al kontakt mellem interviewer og kerneAKU-IP foregår som udgangspunkt på korrekt dansk, og kerneAKU-IP skal have tid og mulighed for at svare velovervejet på de stillede spørgsmål.

Tjenesteyderen skal kunne håndtere at foretage interview og øvrig kommunikation på engelsk, såfremt intervieweren vurderer, at dette ikke forårsager forståelsesmæssige problemer, der kan forringe kvaliteten af de angivne informationer.

Der kan også foretages interview på andre sprog, hvortil de samme forudsætninger gælder.

Kunden stiller som udgangspunkt ikke oversatte spørgeskemaer til rådighed, så interviewning kan i givet fald ske ved interviewers direkte oversættelse.

8. Med mindre andet er aftalt med kunden, betragtes mindre end seks kontaktforsøg til kerneAKU-IP'ere fordelt på forskellige dage og tidspunkter som uacceptabelt. Ydermere accepteres ikke mere end fire kontaktforsøg pr. dag.

Ved manglende kontakt til kerneAKU-IP forventes tjenesteyder endvidere at kunne informere kerneAKU-IP pr. sms om, at man har forsøgt at opnå kontakt.

9. Tjenesteyderens opkaldsprocedurer i forbindelse med telefoninterview skal godkendes af kunden.

## **F. Daglig drift af Arbejdskraftundersøgelsen**

### **1. Generelt**

Ved daglig drift forstås forberedelse og gennemførelse af den løbende interviewopgave.

I forbindelse med daglig drift skal tjenesteyderen kunne indgå og håndtere aftaler med kerneAKU-IP eller dennes familie vedrørende foretrukne træffetidspunkter herunder dato og/eller klokkeslæt eller alternativt en periode, en ugedag, eller et tidsrum. Aftaler om foretrukne træffetidspunkter skal overholdes. Tjenesteyderen skal sikre, at der ikke bliver foretaget opkald til kerneAKU-IP, der allerede har deltaget i CAWI eller CATI.

### **2. Database**

Tjenesteyder skal opbygge en database indeholdende oplysninger om kerneAKU-IP'ere i respondentlisten jf. Bilag 8 punkt 5. Oplysningerne skal anvendes ved efterfølgende interview af samme kerneAKU-IP'ere.

I databasen skal indgå identificerede telefonnumre, jf. pkt. 4 nedenfor og korrigerede oplysninger om adresser og/eller telefonnumre, der er fremkommet via henvendelse fra kerneAKU-IP'ere.

Ved gentagne interview er tjenesteyder forpligtet til, jf. beskrivelsen i pkt. 4, at vurdere om databasens indhold af telefonoplysninger er aktuelle oplysninger, herunder ved at gennemføre fornyet søgning på telefonoplysninger.

Kunden har adgang til at gennemse tjenesteyders database, såfremt kunden anmoder herom.

Tjenesteyder skal slette oplysningerne i databasen og tilhørende back-up medier et kvartal efter, at kerneAKU-IP har indgået i fjerde panel, jf. bilag 14.

### **3. Respondentlisten**

Tjenesteyderen modtager senest to uger før referencemånedens respondentlisten fra kunden, jf. bilag 8.

### **4. Telefonnummersøgning**

Tjenesteyder skal tilvejebringe telefonnummeroplysninger for flest mulige kerneAKU-IP'ere i respondentlisten. Tjenesteyder leverer telefonnumrene fra søgningen til kunden senest 1 uge før referencemånedens start. Tjenesteyderen skal sikre en telefonnummersøgning af høj kvalitet og løbende sikre dette gennem opfølgning på rutinerne. Endvidere skal tjenesteyderen prioritere telefonnumre, som der tidligere er opnået kontakt med.

I forbindelse med tilvejebringelsen af telefonnumre skal der anvendes flere forskellige alternative søgefaciliteter, herunder offentligt tilgængelige elektroniske telefonbøger omhandlende både fastnet- og mobilnumre.

Tjenesteyderens CAI-programmel skal kunne håndtere mindst 3 telefonnumre for samme kerneAKU-IP.

De tilvejebragte telefonnumre skal knytte sig direkte til kerneAKU-IP. I de tilfælde, hvor tjenesteyderen ikke kan tilvejebringe telefonnummer på baggrund af kerneAKU-IP's navn og adresse, må telefonnumre på samme adresse kun vælges, hvis personen er registreret som husstandsmedlem i stikprøven. Forældres telefonnummer kan anvendes, hvis kerneAKU-IP er under 18 år.

Tjenesteyderen skal fastlægge daglige rutiner med henblik på at tilvejebringe korrekte telefonnumre, fx i de tilfælde, hvor kerneAKU-IP's telefonnummer ikke er anvendeligt.

## 5. Afvikling af dataindsamling

Se under A dataindsamlingsmetoder.

## G. Statuskoder

1. Tjenesteyderen skal for alle kerneAKU-IP'ere i respondentlisten ved hvert kontaktforsøg tildele en særskilt statuskode som specificeret af kunden. Denne skal leveres til kunden jf. Bilag 6.

Statuskoden angiver, hvorvidt der enten er tale om et gennemført interview, en bortfaldsoplysning eller ingen kontakt med den udtrukne kerneAKU-IP i stikprøven.

Bortfald omfatter kerneAKU-IP'ere, som det ikke er muligt at gennemføre interview med, mens ingen kontakt refererer til kerneAKU-IP'ere, som tjenesteyderen ikke har opnået kontakt med.

2. Oplysning om hvilken interviewer, der har tildelt koden, skal angives.

For gennemførte interview angives dato og tidspunkt for, hvornår interviewet påbegyndtes samt dato og tidspunkt for, hvornår det afsluttedes. Ved bortfald eller ingen kontakt skal det angives, hvornår tjenesteyder har konkluderet, at et interview ikke kan gennemføres.

3. Oplysning om hvilken dataindsamlingsmetode, CATI eller CAWI, der er blevet brugt til at gennemføre interviewet, skal angives.

4. Som udgangspunkt er statuskoden en variabel med følgende indhold:

- 08="Gennemført CAWI"
- 09="Gennemført CATI"
- 11="Nægter"
- 12="Hård nægter"
- 21="Handicap/Sygdom i hele undersøgelsesperioden (*interviewpersonen deltager ikke i efterfølgende panel*)"
- 14="Sygdom i interviewperioden (*interviewpersonen- kan deltage i efterfølgende panel*)"
- 15="Hjemmefra i denne interviewperiode"
- 16="Hjemmefra i undersøgelsesperioden"
- 17="Flyttet uden ny adresse/nyt telefonnummer"

- 18="Fremmedsproget"
- 19="Bortfald i øvrigt"
- 36="Markeret død"
- 98="Gennemført rykkersamtale"
- 99="Ingen kontakt"

Kode 08 angiver, at der er tale om et gennemført CAWI interview. Kode 09, at der er tale om et gennemført CATI interview. Koderne 11-19 angiver typer af bortfald, kode 20 at der er blevet gennemført et rykkeropkald, mens kode 99 angiver, at der er tale om ingen kontakt med kerneAKU-IP.

Kode 11 og kode 12 angiver i begge tilfælde, at kerneAKU-IP nægter at deltage i undersøgelsen. Kode 12 anvendes kun i de tilfælde, hvor det vurderes at kerneAKU-IP også vil nægte at deltage i et efterfølgende kvartal. Kunden betegner dette som en "Hård nægter", og kerneAKU-IP vil derfor ikke blive kontaktet yderligere. Kode 11 anvendes i øvrige tilfælde, hvor kerneAKU-IP nægter at deltage i undersøgelsen, men hvor det vurderes, at kerneAKU-IP ikke vil afvise at deltage i et efterfølgende kvartal. Kunden betegner dette som en "Nægter". KerneAKU-IP der bliver defineret som "Nægter" må ikke kontaktes yderligere i det aktuelle kvartal. Tjenesteyderen skal skelne mellem disse to typer af nægttere, idet "Hårde nægter" udelades i senere paneler, mens "Nægter" vil indgå igen.

Kode 21 afgrænser personer, der er syge eller handicappede i så høj grad, at det ikke er muligt at gennemføre interview i hele interviewperioden. Disse kerneAKU-IP'ere vil dermed ikke deltage i efterfølgende paneler.

Kode 14 angiver, at personen ikke kan deltage i undersøgelsen pga. sygdom. Men det vurderes at kerneAKU-IP kan deltage i efterfølgende paneler.

Kode 36 angiver, at kerneAKU-IP er død. Dette kan forekomme i sjældne tilfælde, idet der går noget tid fra tidspunktet for opdatering af stikprøven hos CPR-kontoret til interviewtidspunktet.

Kode 15 betyder, at kerneAKU-IP ikke kan træffes i det indeværende panel, mens kode 16 betyder, at kerneAKU-IP ikke kan træffes i hverken indeværende panel eller i efterfølgende paneler. Dette kan fx skyldes, at kerneAKU-IP er bortrejst.

Kode 17 angiver, at kerneAKU-IP ikke bor på den oplyste adresse, og at der hverken kan lokaliseres ny adresse eller nyt telefonnummer.

Kode 18 anvendes, når der er sprogproblemer i så høj grad, at det ikke er muligt at kommunikere med kerneAKU-IP eller dennes familie, hvorved proxy interview ikke er muligt.

Kode 19 anvendes i tilfælde af øvrige former for bortfald i undersøgelsen, dvs. tilfælde som ikke er indeholdt i koderne 11-18.

Kode 98 anvendes i tilfælde af, at kerneAKU-IP er blevet opfordret til at gennemføre CAWI interview, men ikke har gjort det.