

TMF: Imageanalyse & initiativer



Dagsorden

Imageanalysen

Resultaterne

Initiativerne





**Hvorfor en
imageanalyse?**



Hvorfor en "kendskabsanalyse"?

Hvad ved københavnernes om os?

Mærker københavnernes de ting som er sat i værk?

Et Fokuseret TMF

Taskforces for bedre service & inddragelse

Resultaterne

Sådan har vi gjort

Spørgeskemaundersøgelse (Borgerpanelet)

"Giv os din mening om Teknik- og Miljøforvaltningen" (22.maj - 2.juni)

- **4.162 deltog** i undersøgelsen (21 svarprocent)
- 2 åbne svarkategorier gav **5.276** svar
- Overvægt af **mænd/kvinder 46-60 år**
- **1.175** har sagt ja til, at vi må kontakte dem for uddybning af deres svar

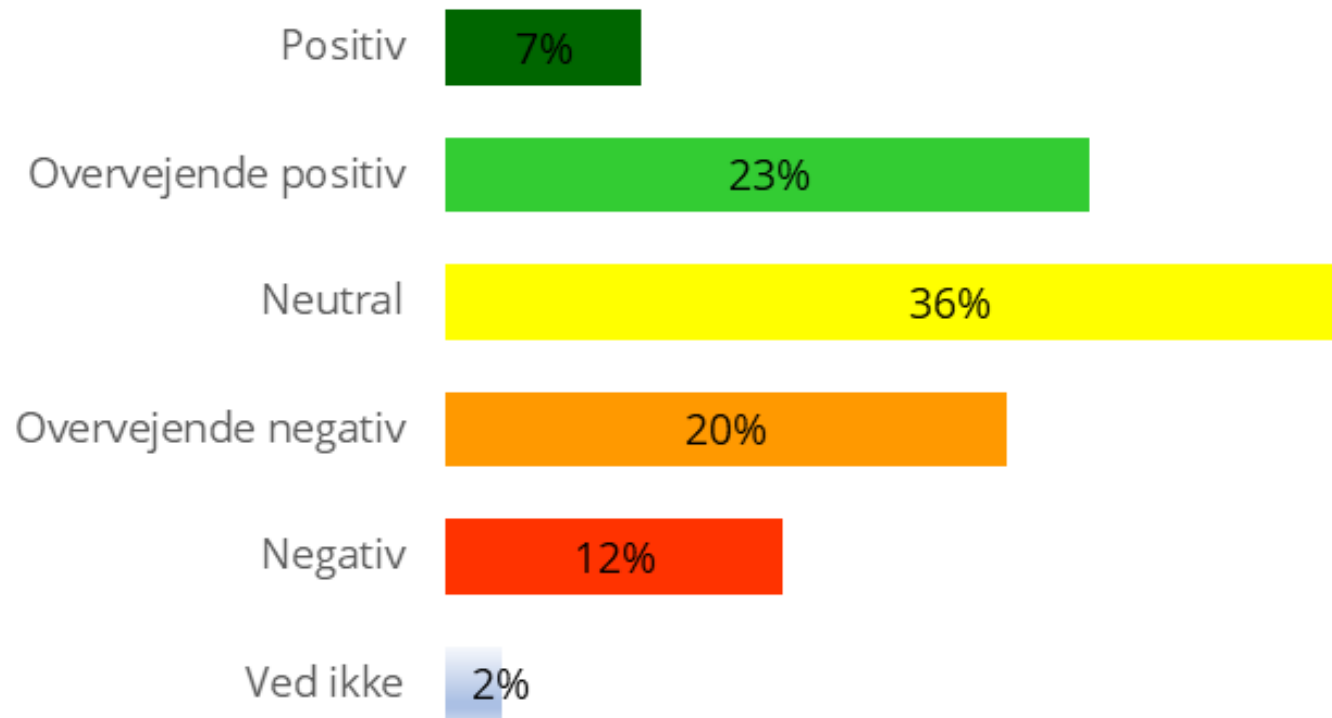


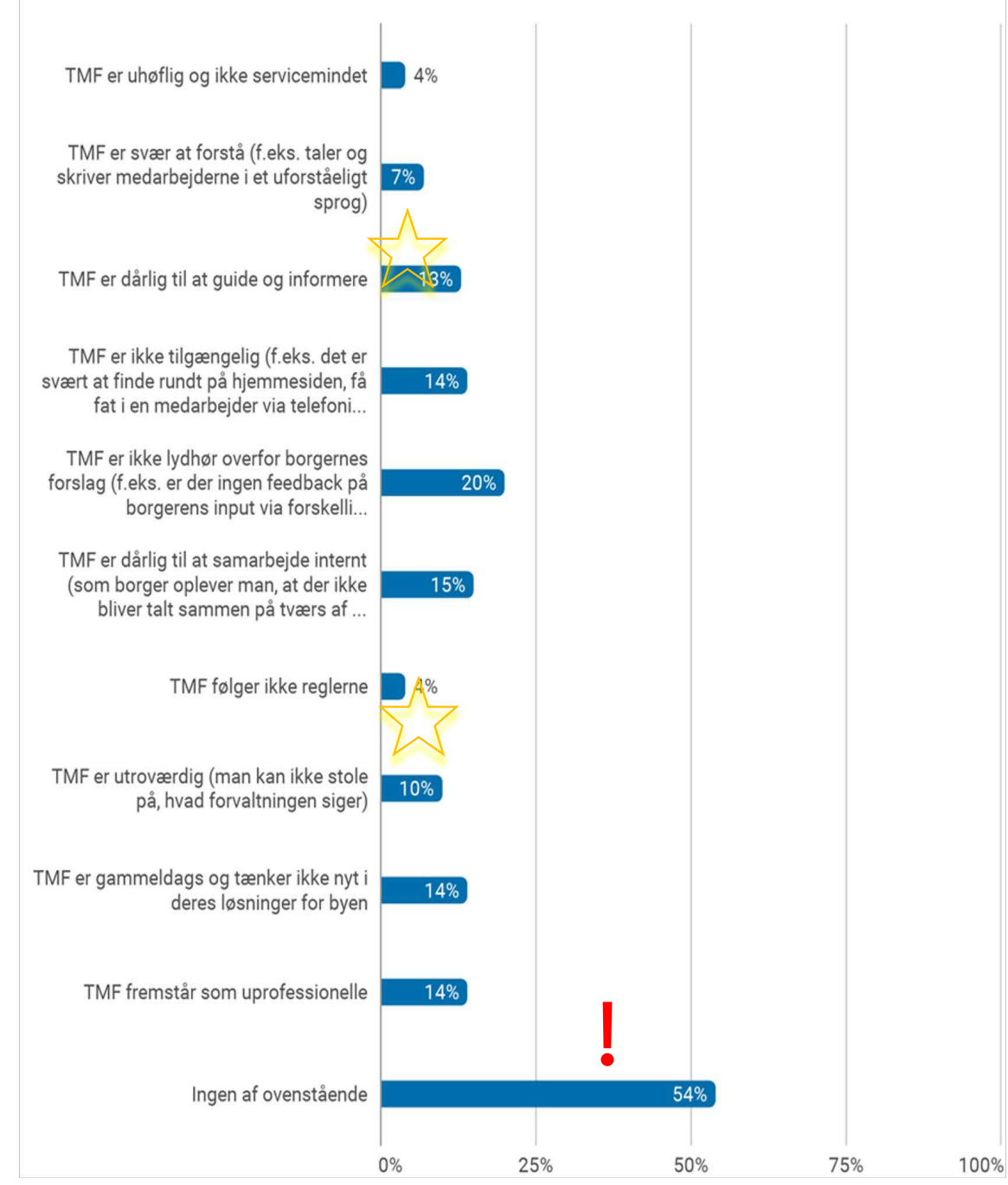
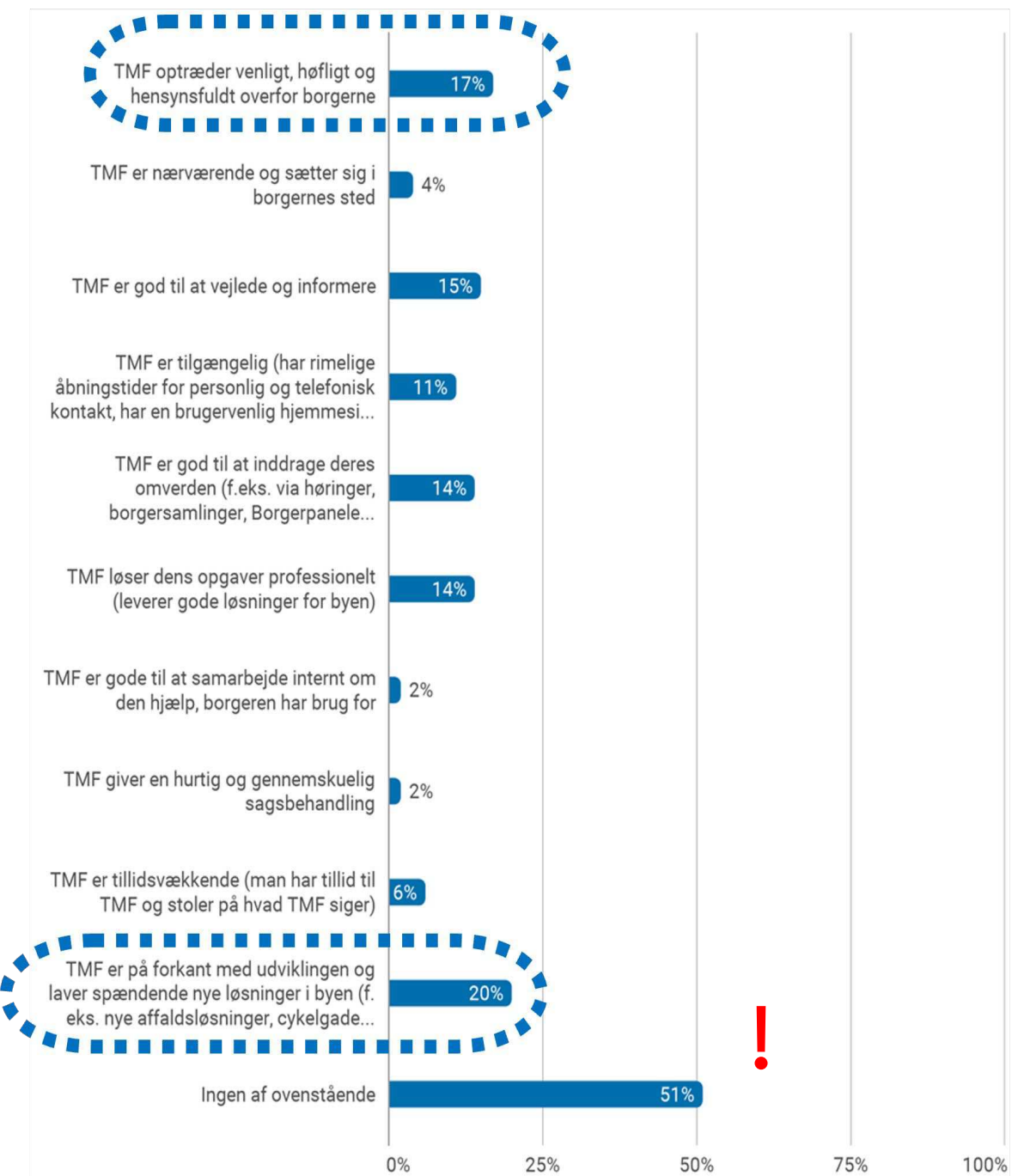
borgmester
kommune
gade offentlig
københavn
renhold park byggetilladelse
vejarbejde grøn byggeri
godt
vedligehold langsom
miljø bil bureaukrati
vej ren affald
byen vigtig trafik
cykelsti infrastruktur
teknik

"Hvad tænker du, når du hører ordet Teknik- og Miljøforvaltningen?"

Stemningsbarometer

I hvilken retning går dine tanker?





Men det samlede billede...

**Forvaltningens image: Et dobbeltsidet billede.
Ikke helt godt/ikke helt skidt..**

**Uklare indgange til kommunen
Svært med indflydelse**

Oplevelsen af service går i flere retninger

**Ros: "Byens vicevært". En forvaltning
der får byen til at hænge sammen**

Initiativerne



Styrket service

Nyt team skal udvikle servicen i TMF. Konkret:

- **Datadrevet:** ny feedback-mekanisme (1. december 2023)
- **Servicedesign:** Kortlægge og forbedre arbejdsgange og "kunderejser"
- **Kommunikation:** Vi skal skrive og tale ordentligt og i øjenhøjde!
- **Inddragelse:** Ny strategi for københavnnerinddragelse





**Vi gør det
sammen**

Andre initiativer

- **TMF Kontaktcenteret:** Én indgang til en kompleks forvaltning
- **Københavnermålingen:** Omfattende måling af tilfredshed med driften
- **Innovation & kommunikation:** Mere datadrevet og brug af nye teknologier (AI)



An aerial photograph of a modern bridge with a bright red deck and a silver metal railing. Four people are riding bicycles across the bridge. The bridge spans a body of dark blue water. The word 'Tak' is overlaid in large, white, sans-serif font in the center of the image.

Tak