

BILAG 3: Skema over erfaringer med brugerundersøgelser i Teknik- og Miljøforvaltningens enheder

Enhed	Hvilke koncepter findes der?	Hvilken type er det?	Hvornår er det brugt? (fra dato til dato)	Hvad er formålet?	Hvor meget er de brugt (antal) – og til hvad?	Er de evalueret?	Indgår det i Virksomhedsplan 2006?
Miljøkontrollen	Kvalitativ undersøgelse af forventninger til det fremtidige indhold af Agenda-21 Planen	Fokusgruppe-interview	2005-	Viden om, hvordan hhv. yngre og ældre borgergruppers intererese for miljøarbejde er, samt viden om, hvordan disse grupper bedst engageres i miljøspørgsmål	Analysen anvendes ved revisionen af Agenda-planen	Nej	-
Miljøkontrollen	Afdækning af eventuelle gener i forbindelse med afhentning og håndtering af dagrenovation	Analyse i elektronisk borgerpanel	2005	Viden om borgernes holdninger til affaldsafhentningen	Rapporten er indgået i samarbejdet med R 98	Nej	-
Miljøkontrollen	Tilfredshedsanalyse blandt brugerne af Miljøforum Trekanten	CATI-Telefoninterviews	2005	Afklaring af tilfredsheden med nye tiltag i Trekanten samt forventninger til Trekantens udvikling	Rapporten indgår i Trekantens udvikling i samarbejde med brugerne	Nej	-

				ling			
Miljøkontrol- len	Effektmåling på rottekampagne overfor fødevarevirksomheder	CATI- Telefoninter- views	2005	Efterprøvelse af succeskriterier for informationskampagne overfor fødevarevirksomheder. Succeskriterierne efterlevet	Rapporten anvendes i opfølgningen på kampagnen overfor målgruppen	Nej	-
Miljøkontrol- len	Brugertilfredshed på ulempestagsområdet	CATI- Telefoninter- views	2005-	Analysen var en opfølgning på en tidligere tilsvarende analyse og viste fortsat fremgang i brugertilfredsheden	Analysen er anvendt i den fortsatte serviceudvikling på området	Nej	-
Miljøkontrol- len	Afdækning af kendskab og holdninger til jordforurening	Analyse i elektronisk borgerpanel	2005	Analysen gav et billede af Københavnernes kendskab til lettere forurenede jord og holdninger til emnet forud for en informationskampagne rettet mod børnefamilier og institutioner	Analysen var et led i planlægningen af en informationskampagne overfor 15000 forældre og 450 institutioner	Nej	-

Miljøkontrol- len	Undersøgelse af Københavnernes energivaner og efterprøvelse af succeskriterier for arrangementet Zero Carbon City	Analyse i elektronisk borgerpanel	2005	-	-	Nej	-
Miljøkontrol- len	Undersøgelse af tilsynsarbejdet på jordområdet	CATI- Telefoninter- views	2005	Generel tilfredshed med rådgivning og tilsynsarbejde blandt tilsynsobjekterne	Analysen indgår i Jord og grundvandskontorets videre arbejde med service overfor brugerne	Nej	-
Miljøkontrol- len	Kvantitativ undersøgelse af tilfredsheden blandt borgerne med Miljøfestival 2005 i.f.t. de opstillede succeskriterier	Analyse i elektronisk borgerpanel	2005	Undersøgelse af om miljøfestivalen levede op til langt hovedparten af de opstillede succeskriterier. Resultaterne er afrapporteret til MFU 10. oktober 2005	Analysen indgår i planlægningen af Miljøfestival 2006	Nej	-
Miljøkontrol- len	Måling af deltagelsen i affaldskonkurrence, gen-	CATI- Telefoninter- views	2005	Generel stor deltagelse og Afklare mediedækning-	Resultaterne indgår i planlægningen af Miljøfestival	Nej	-

	nemført under Miljøfestival 2005 i otte boligforeninger, herunder særligt fokus på tilfredsheden med informationen omkring konkurrencen og fokus på deltagelsen i adfærdsændrende aktiviteter			vaner og - gennemslag. Dog peger analysen også på at det adfærdændrende element ikke er det væsentligste.	2006.		
Miljøkontrollen	Kvalitativ undersøgelse af Holdningen til Miljøfestivalen blandt de besøgende på pladserne	Dybdeinterviews	2005	Afdække tilfredshed med ”Mad og marked. Mindre tilfredshed med området omkring Dronning Louises Bro, der blev oplevet som usammenhængende og generelt svært anvendeligt til formålet især på grund af megen trafik.	Analysen er indgået i tilrettelæggelsen af miljøfestival 2006	Nej.	-

Miljøkontrol- len	Evaluering af Miljøkontrollens hjemmeside mil-joe.kk.dk set fra hhc. Private og professionelle brugeres synsvinkel	Analyse i elektronisk borgerpanel koblet med CATI interviews med udvalgt brugergruppe i erhvervslivet.	2006-	Afklaring af tilfredshed med informationniveau og navigationsstruktur. Analysen identificerer udfordringer i.f.t.. især den private brugergruppe, der synes sitet er kedeligt og gammeldags. Ros til navigationsstruktur.	Analysen vil ligge til grund for Miljøkontrollens videre udvikling af sitet og kunne støtte beslutninger om øget elektronisk borgerbetjening	Nej	-
Byggeri & Bolig	Brugertilfreds-hedsundersøgelse (Martinussen-rapporten).	En undersøgelse af gårdanlægs tilblivelse og funktion. Brugertilfreds-hedsundersøgelse.	Undersøgelsen er lavet i efteråret 2003, rapporten kom i maj 2004.	At indsamle viden om ejere og beboeres tilfredshed med proces og resultat. Og at udvikle Grønne Gårdes produkt.	Rapporten blev sendt til BTU. Dele af rapporten er indgået i BTF's virksomhedsplan	?	Det fortsatte arbejde med at udvikle Grønne Gårdes produkt gør. Men ikke rapporten i sig selv.
Vej & Park Byrums- kontoret	brugeranalyse	Borgernes rekreative brug af 3 parker interviews	2003 - 2004	Kende bruger-ernes erfaringer og ønsker	500 interviews	nej	nej
Vej & Park	Brugertilfredshed med	Gadeinterviews + fo-	2003 og 2005	Kende bruger-ernes behov	300 gadeinterviews + 4	nej	Ja, Vej & Parks

Byrums-kontoret	byens toiletter	kusgrupper		og ønsker	fokusgrupper		
Vej & Park Projektkontoret	Evaluering af omlægningen af Vesterbrogade	Analyse og interview ved eksternt firma	November 2004	Vurdering af omlægningens virkning	1 gang – brugt som udgangspunkt for mindre efterjusteringer	Nej	Nej
Vej & Park Sekretariatet	Kvalitetsregnskab	Brugertilfredshedsundersøgelse af alle Vej & Park's kerneydelser	I 2002, 2004, 2006. Genta-ges hvert andet år	Input til prioritering af indsatsområder i virksomhedsplanen	Som grundlag for og opfølgning på virksomhedsplanen	Ja	Ja, Vej & Parks
Vej & Park Sekretariatet	Telefonundersøgelse	Kvalitative interviews af borgere der ringe til Vej & Park	Flere gange årligt	At få et indtryk af hvordan vi kan optimere telefonbetjeningen	Som baggrund for udarbejdelse af telefonpolitik	Ja	Ja, Vej & Parks
Vej & Park Sekretariatet	Analyse af brevkommunikationen	Spørgeskemaer udsendes til borgere sammen med skriftlige svar fra Vej & Park	Flere gange årligt	At få et overblik af hvordan vi kan skrive bedre breve	Som baggrund for udarbejdelse af brevpolitik	Ja	Ja, Vej & Parks
Vej & Park Sekretariatet	Bruger test af hjemmeside	Forskellige kvalitative metoder	2006	At få indblik i om brugervenligheden skal optimeres	Input i forbindelse med omlægning af hjemmesiden	Nej	Nej
Vej & Park Trafik- &	Brug hovedet kampagne (trafiksik-	Postkortundersøgelse. 2000 stk.	Okt. 2005	Tilbage-melding på bedre cyklistadfærd	Bruges i trafik-sikkerhedsarbejde	Ja Primo 2006	Ja, Vej & Parks 2005

Plan-kontoret	kerhed for cyklister)			og cyklistforhold	Pressemeddelelse		
Vej & Park Trafik- & Plan-kontoret	Cykelregnskab	Telefoninterview Postkortundersøgelse	1995-1996- 1998-2000- 2002-2004	Måle tilfredshed med og ønsker om cykelfaciliteter	Bruges i cykelplanlægningen Orientering til TMU	Ja 2005	Nej
Vej & Park Trafik- & Plan-kontoret	Trafik- og Miljøplan	3 x telefoninterviews med 1.011 borgere over 16 år	2002 2003 2004	Undersøge holdninger til trafik og miljø	Baggrund for Trafik- og Miljøplan	Ja Aug. 2002 Jan. 2003 Okt. 2004	Ja, TMF's 2006
Vej & Park Trafik- & Plan-kontoret	Miljøtrafik-uge/bilfri dage	Telefoninterviews med 860 personer. Stop-interviews på gaden.	2003, 2004 og 2005	Måle tilfredshed med og kendskab til miljøtrafik-uge og bilfri dage	TMU behandling Til debat omkring trafikal fredeliggørelse af Indre By	Ja	Nej
Vej & Park Og Parke-ring Køben-havn	Brugerundersøgelse om parkering	Spørgeskemaundersøgelse af 1000 borgere	December 2005	Måle tilfredshed med P-København og Vej & Park Måle forståelse af skiltning	Del af P-strategi	Ja	Nej
Parkering Køben-havn	Evaluerings af telefonservice	Statistisk måling af servicegrad	Apr.-maj 2004	At måle brugerens tilfredshed med telefonbetjeningen	Undersøgelsen er grundlag for forbedringer og optimering af VR's menupunkter	Ja	Den indgår i pkt. 2.1 og 4.3 og den fuldføres nu.

	Evaluering af borgernes holdning til PK og p-situationen i KBH	Internetbaseret spørgeskemaundersøgelse	Nov. 2005	At belyse borgernes holdning til PK's service og parkeringsmulighederne i KBH	Den er indstillet til TMU og skal danne rammen for kommende oplysning og info.	Nej	Indgår som handlingsplaner
Sekretariatet	Ingen						
Plan & Arkitektur	Evaluering af borgermøder	Spørgeskemaundersøgelser	April 2001 - nu og fortsat	At måle borgernes/brugernes tilfredshed med borgermøderne	Følger sagen og går til TMU som en del af lokalplanindstillingen. I alt 123 møder er afholdt og evalueret.	Nej.	Indgår som en del af borgerdialogkonceptet, der indgår i planen (4.5).
Plan & Arkitektur	Evaluering af udendørsreklamer	Analyse ved eksternt firma	Sommer 2003	At kortlægge borgernes syn på udendørsreklamer	1 gang til indstilling til BTU om nye regler for udendørsreklamer.	Nej.	Nej.
Plan & Arkitektur Kvarterløftsekretariatet	Effektmåling og holdningsanalyse i forbindelse med kvarterløft Holmbladsgade, Kongens Enghave og	Analyse og interview ved Gallup	Undersøgelsen blev gennemført mellem 27.10.01 og 4.11.01.	At afdække effekten af kvarterløft og finde ud af, hvad borgerne selv mente om kvarterløftprojekterne	Blev brugt til at forny viden om borgernes syn på kvarterløft og lignende projekter samt bekræfte, at pro-	Nej.	Nej.

	Femkanten.			samt hvor mange, der havde deltaget.	jekterne når ud til og engagerer borgerne.		
Amagerforbrændingen	Brugerundersøgelse af beboere omkring genbrugsstationer	Telefoninterview	Sommer 2003	At undersøge brugen af genbrugsstationerne og tilfredsheden med dem	En gang.	-	-
Amagerforbrændingen	Brugerundersøgelse blandt kunder på genbrugsstationerne	Interview	Sommer 2003	At undersøge tilfredsheden med skiltning på genbrugsstationerne	En gang.	-	-
Amagerforbrændingen	Brugertilfredshedsundersøgelse på genbrugsstationerne	Interview	Forår og sommer 2006	At undersøge tilfredsheden med genbrugsstationerne	En gang	-	-
Vestforbrændingen	Brugerundersøgelser, der både involverer borgere og vognmænd/chauffører	Tilfredshedsundersøgelser/afdækning af forbrugsmønstre	Løbende	At undersøge tilfredsheden med genbrugsstationer, indsamling af dagrenovation og glas/papir.	Til at tilpasse ydelserne til brugernes ønsker og behov.	-	-
Københavns Energi	Forbedring af service v/ brug af kunder	Fokusgruppeinterview	Forår 2006	At kunderne vurderer de breve, der blev sendt ud sammen med de nye regninger	Til at finde ud af, om det fremgår klart, hvad de nye regninger betyder.	-	-

Københavns Energi	Udvikling af kundeservice	-	Hvert kvartal.	At forbedre og udvikle kundeservice.	-	-	-
Københavns Energi	"Lejlighedsprojektet"	Energirådgiver kom på besøg hos 75 lejligheder.	Netop afsluttet.	At udpege besparelsesmuligheder hos den enkelte forbruger samt at udarbejde en energitjekmappe til udlevering i Agenda 21-centrene og i Energishoppen.	75 besøg.	-	-
R98	Ad hoc undersøgelser	Forskellige	Løbende, alt efter nødvendighed	At undersøge brugernes meninger ang. indsamling af affald, støjgener, brugeropmærksomhed på information.	Løbende. Bruges til at justere arbejdsmetoder og koncepter for forskellige ordninger af affaldshåndtering.	-	-
R98	Tilfredshedsundersøgelser	Forskellige	Løbende alt efter nødvendighed.	At undersøge kundecenters behandling af brugerhenvendelse og den generelle tilfredshed med serviceydel-	Begge en gang årligt. Bruges til at justere arbejdsmetoder og koncepter for forskellige ordninger af af-	-	-

