



21. maj 2019

Sagsnr.
2019-0122899

Dokumentnr.
2019-0122899-5

Bilag 5 Beskrivelse af scenarier for måling af bruger- og borgertilfredshed

Målingens anvendelse og succeskriterier

Bruger- og borgertilfredshedsmåling giver Teknik- og Miljøudvalget mulighed for at fastlægge serviceniveauerne med inddragelse af viden om borgernes tilfredshed. Teknik- og Miljøudvalget får således viden om:

- Brugernes og borgernes tilfredshed inden for de klassiske driftsområder med effektiviseringspotentiale
- Tilfredshed med fokus på både bydels- og byniveau (scenarie A)
- Tilfredshed med fokus på byniveau (scenarie B)

De skitserede scenarier er baseret på erfaringer i Teknik- og Miljøforvaltningen såvel som dialog med Aalborg, Odense, Aarhus og Frederiksberg kommuner. I de kommende år undersøges desuden de teknologiske muligheder for andre måder at spørge brugerne og borgerne på.

Økonomien for det tidligere foreslåede scenarie, som Teknik- og Miljøudvalget fik forelagt den 8. april 2019, omfattede to årlige målinger af borgertilfredshed, mens den indstillede model omfatter én årlig måling af bruger- og borgertilfredshed med en mere enkel analysemetode.

Succeskriterier

Der lægges vægt på følgende succeskriterier, sådan at den tilvejebragte viden giver størst mulig nytte for Teknik- og Miljøudvalget samt forvaltningen:

- Tilfredshed kan følges over tid, således at de samme spørgsmål til de klassiske driftsområder stilles fra år til år
- Aktuelle temaer og problematikker det enkelte år undersøges med få ekstraspørgsmål
- Tal suppleres med centrale forklaringer og udtalelser fra brugerne og borgerne
- Brugere og borgere i bred forstand inddrages, herunder bosatte borgere, pendlere, turister, erhvervsdrivende m.fl.
- Brugere og borgerne spørges, når de opholder sig ude i byens rum, hvor de oplever kvaliteten på nærmeste hold

Brugerne og borgerne spørges om sommeren, hvor byen bruges mest og af flest

Scenarie A (forvaltningens anbefaling): Bruger- og borgertilfredshedsmåling med fokus på bydels- og byniveau

Scenarie A lægger vægt på at fremlægge et troværdigt input til såvel politisk prioritering som daglig styring gennem statistisk stærk viden om tilfredsheden på både bydels- og byniveau. Udgiften til scenarie A er 750.000 kr. årligt.

Illustrationen nedenfor giver et eksempel på den årlige afrapportering til Teknik- og Miljøudvalget, her med fokus på bydelsniveau. Derudover vil der foreligge opsummerende afrapportering for hele København. Det endelige afrapporteringsformat vil indeholde grafik og farvekoder.

Illustration 1. Eksempel på årlig afrapportering af tilfredshed i København og på tværs af bydelene (andel som er tilfredse eller meget tilfredse i procent + udvikling fra sidste år)

	København	Amager Vest	Amager Øst	Bispebjerg	Brønshøj-Husum	Indre By	Nørrebro	Valby	Vanløse	Vesterbro-Kgs Enghave	Østerbro	Centrale udtalelser fra borgere
Grøn drift og pleje inkl. renhold og affaldskurve												
Gennemsnit	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	Hunde graver huller i græsset. Fodboldbanerne er ujævne.
Spørgsmål 1	%	%										
Spørgsmål 2	%											
...												
Renhold af veje, cykelstier og pladser inkl. affaldskurve												
Gennemsnit												Fejemaskinerne larmer. Affaldskurvene er beskidte.
Spørgsmål 1												
Spørgsmål 2												
...												
Renhold af ubemandede toiletter												
Gennemsnit												Toiletterne er tit aflåst. Der mangler sæbe.
Spørgsmål 1												
Spørgsmål												

**Illustration 2. Eksempel på årlig afrapportering af tilfredshed på byniveau
(andel som er tilfredse eller meget tilfredse i procent + udvikling fra sidste år)**

	København	Centrale udtalelser fra borgere
Grøn drift og pleje inkl. renhold og affaldskurve		
Gennemsnit	%	Hunde graver huller i græsset. Fodboldbanerne er ujævne.
Spørgsmål 1	%	
Spørgsmål 2	%	
...		
Renhold af veje, cykelstier og pladser inkl. affaldskurve		
Gennemsnit		Fejemaskinerne larmer. Affaldskurvene er beskidte.
Spørgsmål 1		
Spørgsmål 2		
...		
Renhold af ubemandede toiletter		
Gennemsnit		Toiletterne er tit aflåst. Der mangler sæbe.
Spørgsmål 1		
Spørgsmål 2		
...		
Pleje af kirkegårde		
Gennemsnit		Hækkene er for høje. For mange visne blade.
Spørgsmål 1		
...		
...		

Note: Udtalelser er tænkte eksempler og repræsenterer dermed ikke virkeligheden.

Økonomi

Udgiften til scenarie B er 225.000 kr. årligt.

Tabel 2. Økonomi

Aktivitet	1.000 kr. (2019 p/l)
1.500 korte interview	225
Total	225

Note: Priser er baseret på markedsdialog.