



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												

2																					
...																					
Pleje af kirkegårde																					
Gennemsnit																					Hækkene er for høje.
Spørgsmål 1																					For mange visne blade.
...																					

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

Fremgangsmåde

Der foretages i alt 3.000 korte interview på veje, cykelstier og pladser; 3.000 korte interview i parker og grønne områder samt 1.500 korte interview på kirkegårde. Der er lagt vægt på korte men mange interview for at få statistisk stærke tal for tilfredsheden med den enkelte bydels og kirkegårds klassiske driftsområder.

Økonomi

Udgiften til scenarie A er 750.000 kr. årligt.

Tabel 1. Økonomi

Aktivitet	1.000 kr. (2019 p/l)
7.500 korte interview	750
Total	750

Note: Priser er baseret på markedsdialog.

Scenarie B (alternativ): Bruger og borgertilfredshedsmåling med fokus på byniveau

Som alternativ foreslås scenarie B, der giver et troværdigt input til politisk prioritering på tværs af de klassiske driftsområder på byniveau, mens der ikke vil foreligge statistisk stærk viden på bydelsniveau. Udgiften til scenarie B er 225.000 kr. årligt.

Der foretages interview med 1.500 brugere og borgere jævnt fordelt i byen ud fra den samme metode, som er blevet præsenteret under scenarie A. Dertil stilles der færre spørgsmål til hvert af de klassiske driftsområder.

Afreportering præsenterer tilfredsheden med de klassiske driftsområder på tværs af hele København, se nedenstående eksempel. Det endelige afreporteringsformat vil også indeholde grafik og farvekoder.

**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.