

A for borgeroplevelsen B for effektbaseret styring



Dansk Evalueringselskabs Årskonference 2018
Læringsseminar torsdag den 13. september

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Program

Velkommen ind i
effektbaseret styring

Fælles metoderejse i praksis

Metoden ind under neglene

En tur i dokumentations-hjulet

Pause

Pause

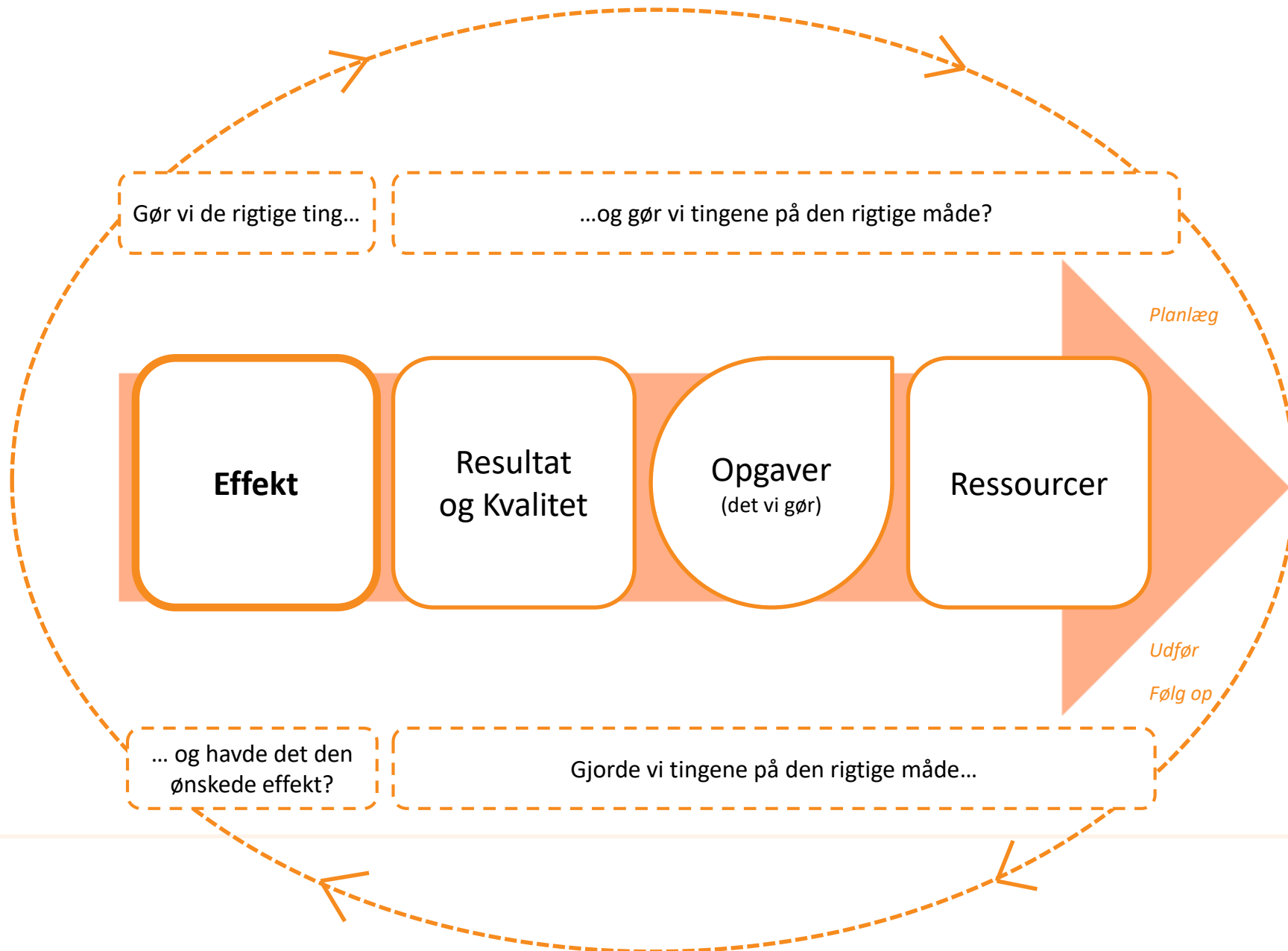
Velkommen ind i
effektbaseret styring



...men københavnnerne har mange behov og oplever
København på mange forskellige måder!



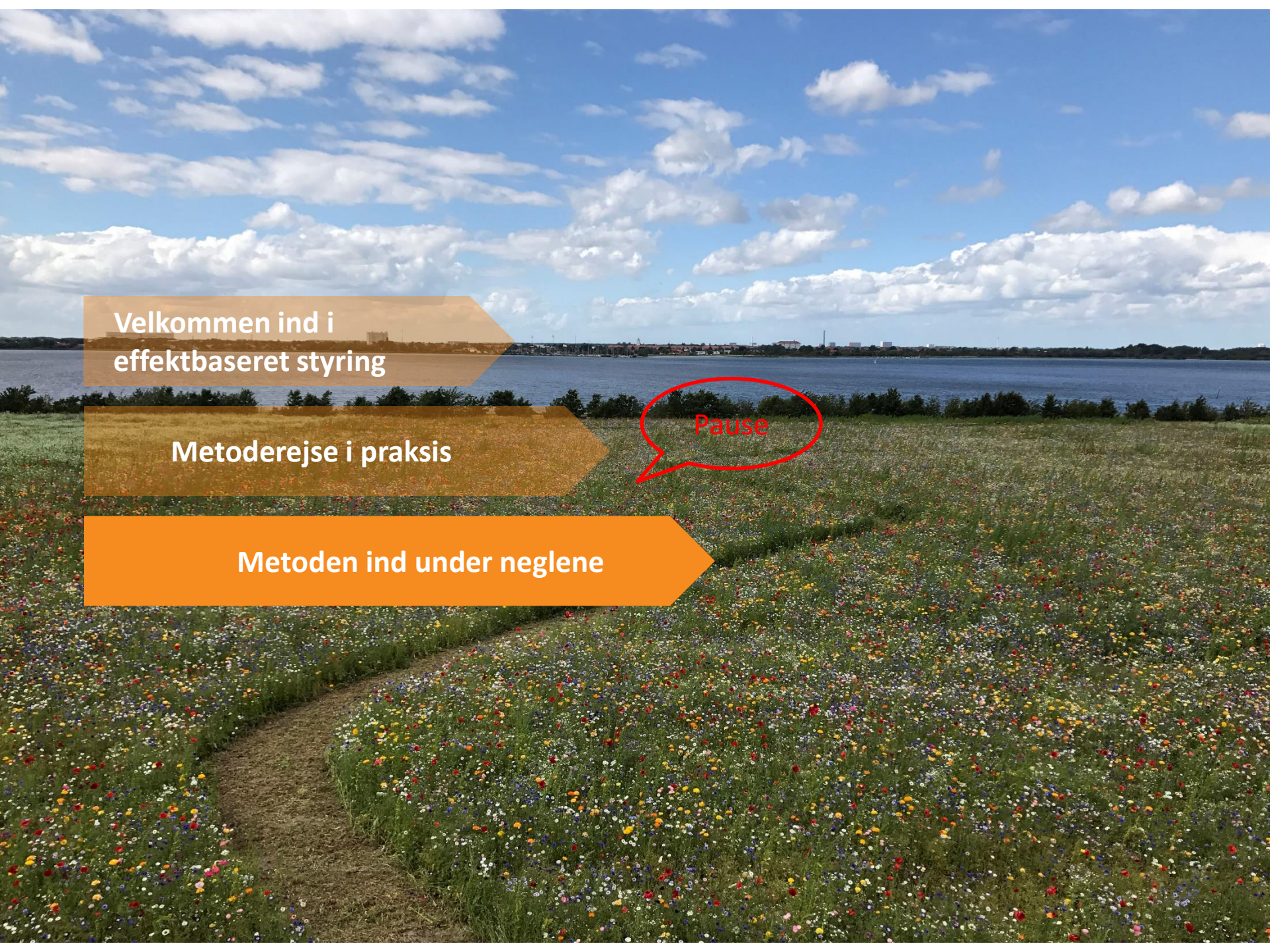
EFFEKTBASERET STYRING AF KERNEOPGAVEN



A photograph of a public restroom. In the center is a white cylindrical column with a blue and gold decorative top and a black granite-topped pedestal. The wall is covered in white square tiles. A row of white urinals is mounted on the wall, connected by a horizontal brass pipe. To the right, there are dark wooden double doors with green-tinted glass panels. The floor is a light brown polished material with two square drains near the column. The ceiling has recessed lighting.

Velkommen ind i
effektbaseret styring

Metoderejse i praksis



Velkommen ind i
effektbaseret styring

Metoderejse i praksis

Pause

Metoden ind under neglene

Metoden ind under neglene

11.00 – 11.40

- Find case og tidsholder
- Brug hand-out (og os!)

11.40 – 11.55

- Postkort-refleksion om metoder

11.55 – 12.05 Pause

Hvor er vi i programmet?

Velkommen ind i
effektbaseret styring

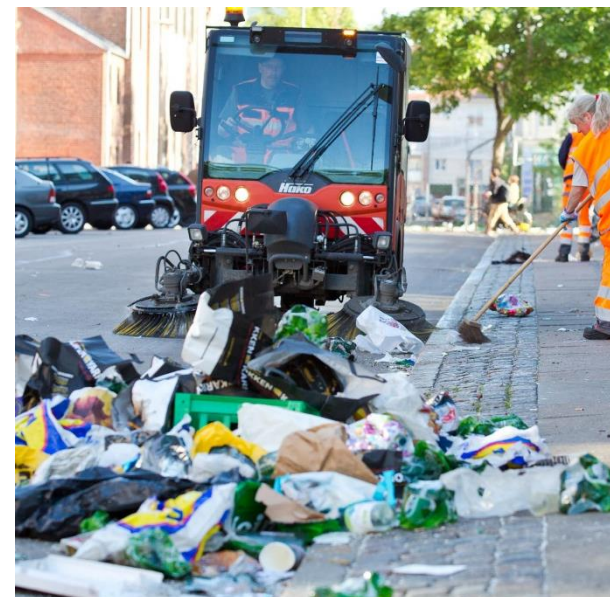
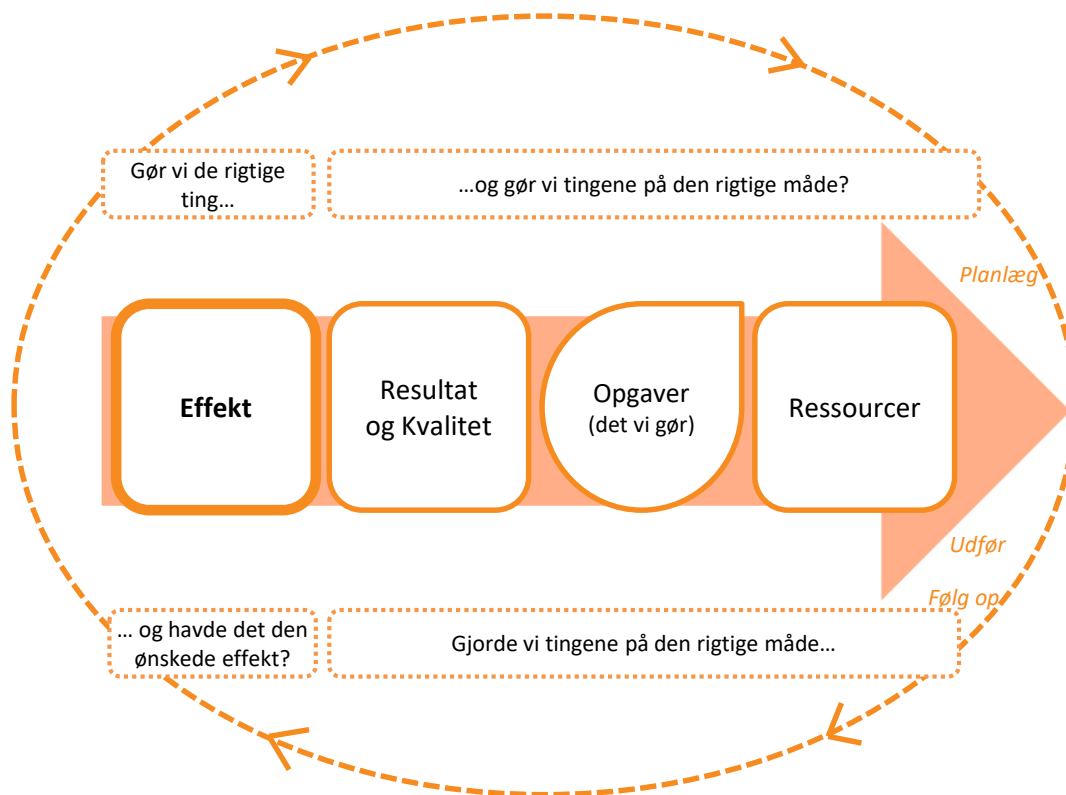
Metoderejse i praksis

Tæt på jeres praksis

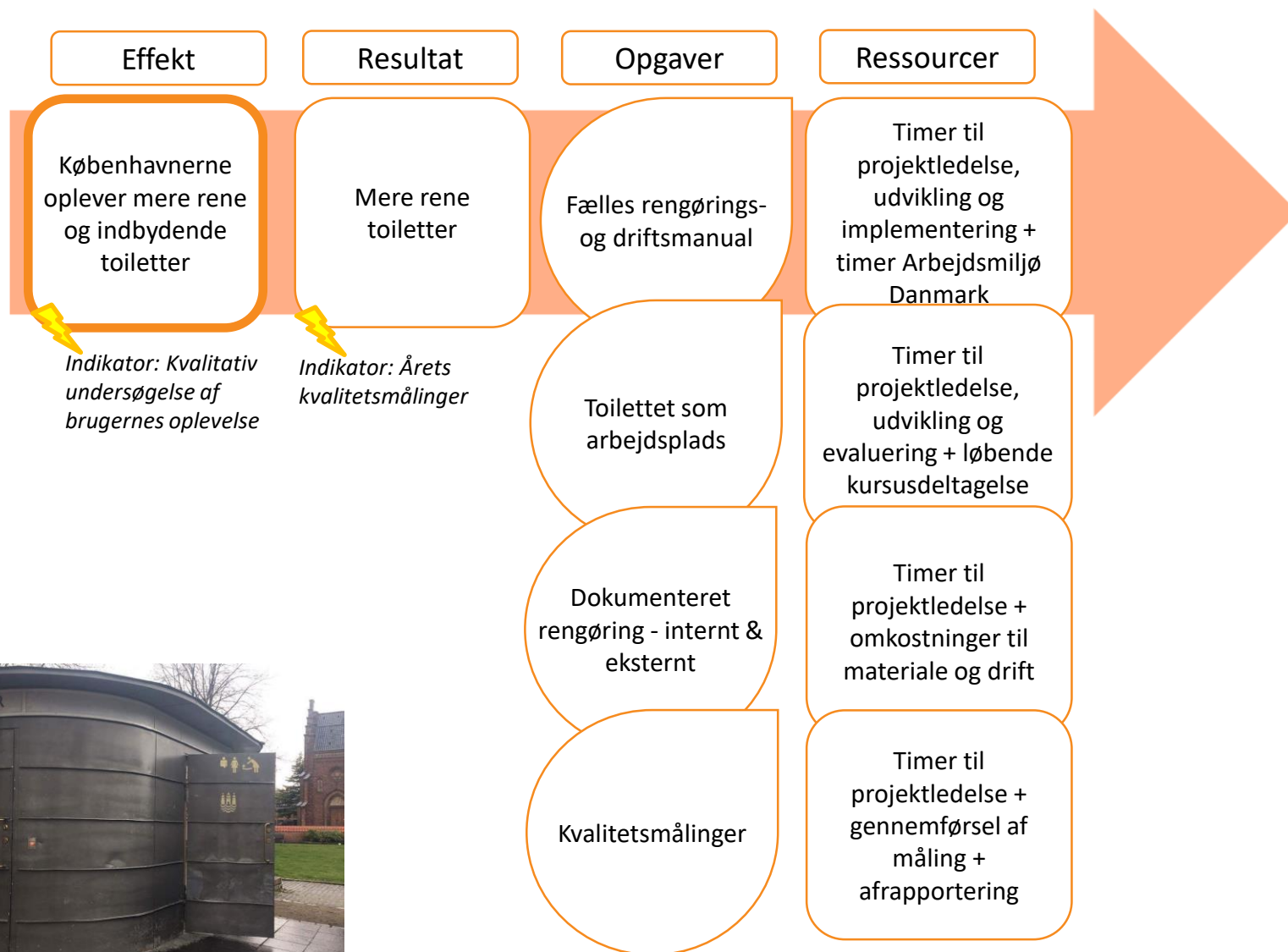
En tur i dokumentationshjulet



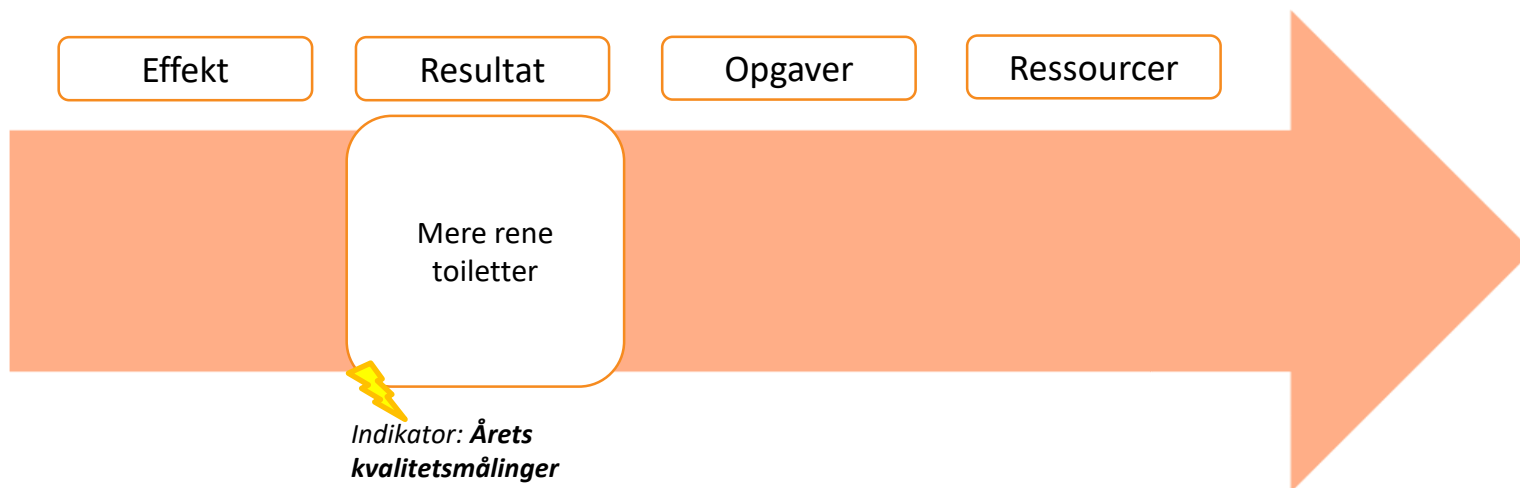
En tur i dokumentationshjulet



Dokumentere effekt på ubemandede toiletter



Dokumentere effekt på ubemandede toiletter

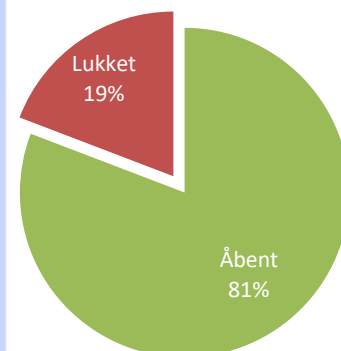


KVANTITATIV DEL:

- Visuel vurdering af renhold og vedligehold
- Registrering af faktiske forhold som åben/lukket og tilstedeværelse af remedier



Toilettets status



Dokumentere effekt på ubemandede toiletter

Effekt

Resultat

Opgaver

Ressourcer

Københavnerne
oplever mere rene
og indbydende
toiletter

Indikator: **Kvalitativ
undersøgelse af
brugernes
oplevelse**

KVALITATIV DEL:

- Observationer med brugere/ikke brugere
- På tur med driften



"De er der aldrig, når man skal bruge dem. Det er som om, de ikke er der, hvor man har brug for dem ofte i parkerne, eller også har de lukket om aftenen, når man skal bruge dem.
De lukker for tidligt."

(Kvinde 25 år, Kultorvet)



"Jeg undgår dem generelt. De er bare ikke så lækre. Så vil jeg hellere holde mig."

(Kvinde 35 år, Nørrebroparken)



Hvordan undersøger vi resultat og effekt?

Vi gør det ved en kombination af kvalitative og kvantitative metoder som fx:

- Interview
- Observation
- Foto
- Dialog
- Tælling
- Kvalitetsmåling

...og vi har et mål om at inddrage vores medarbejdere som vidensindsamlere.



Hvad er rent?

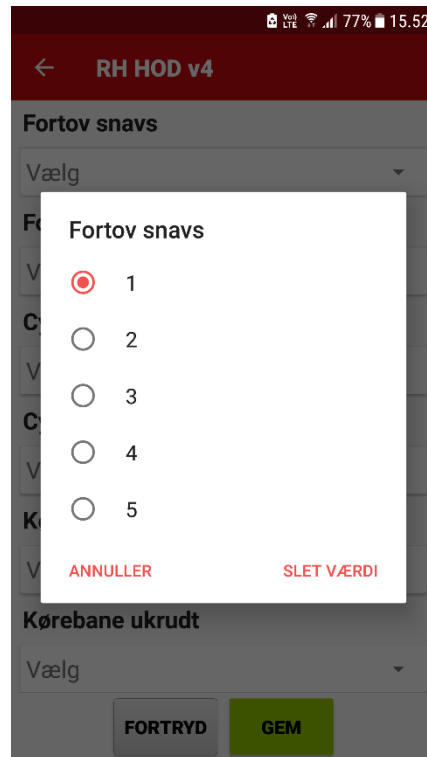
- Kvalitativ undersøgelse af, hvad københavnernes oplever som rent.
- Fire faktorer har betydning for deres oplevelse af renhed:
 1. Afsondringer (menneskelige)
 2. Affald
 3. Rod
 4. Gener

EN 39-ÅRIG MAND PÅ CHRISTIANSHAVNS TORV SIGER:
"Det er ulækkert, når der ligger en
halvgnasket durum med bidemærker i
brødet på gaden. Man har jo ikke lyst til
at se, hvad andre mennesker har spist
af."



Medarbejdere som vidensindsamlere

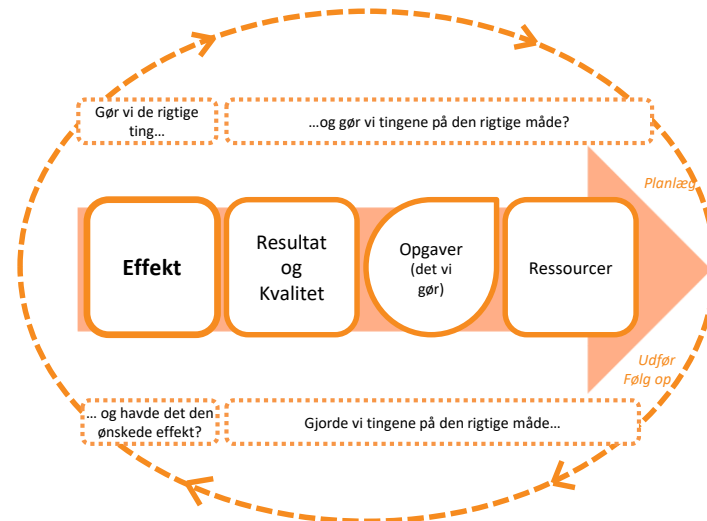
- Kortbaseret app til kvalitetsmåling af renhold
- Papirskema i forruden hos udgående medarbejdere



Jeres tur igennem dokumentationshjulet

20 minutters øvelse i grupper:

- Hvordan vil I undersøge resultater og effekter?
- Tag udgangspunkt i jeres case.
- Hav fokus på, hvordan I kan inddrage kollegaer eller medarbejdere i at indsamle viden.



Hvordan kan man undersøge resultat og effekt?



Afrunding

Tak for i dag



Esther Juel Jepsen
FA2U@tmf.kk.dk



Birgitte Damgaard Nielsen
birdam@tmf.kk.dk