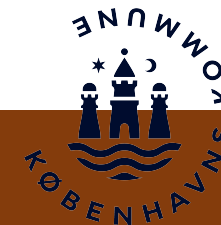


# Paradokser i praksis

- når komplekse evalueringer (alligevel) fører til læring



Parallelsession 1  
DES konference, 7. sept. 2023

V. Pernille Askgaard Worsø  
& Kamilla Damgaard  
Teknik- og Miljøforvaltningen  
Københavns Kommune

# INDHOLD

Intro

To cases  
med forskellig  
kompleksitet

Drøftelse





# Teknik-og Miljøforvaltningen Københavns Kommune

- ✓ ansvarlig for drift og udvikling af byen til gavn for københavnernes, erhvervsliv og andre brugere af byen.
- ✓ servicerer borgere og erhvervsliv inden for miljø, klima, lokalplaner, byggeri og trafik
- ✓ holder rent og **vedligeholder veje, parker og broer**, der binder byen sammen
- ✓ står for **drift af kirkegårde og parkeringskontrol**
- ✓ fornyer nedslidte byområder og **skaber grønne områder og byrum**, der giver københavnernes mulighed for leg, bevægelse og oplevelser.

**Drift, renhold/vedligehold og udvikling af byen**



## Kort om os / Analyseenheden



Analyse af behovet for ladestandere

Evaluering af KK biodiversitets pulje

Evaluering af Borgerapp- Giv et praj

Monitorering af udsatte boligområder

Pilottest , cykelparkering v. Skjolds Plads

Beregning af CO2 ved skibstrafik

Klima

Tendens-analyse

Effektevaluering af Cykelanlægsprojekter

Krematorie-analyse

Adfærd og nudging ved affaldssortering

Co2 regnskab

Evaluering af tilsyn ved skadedyr/rotter



# Imageanalyse

Oplevelsen af Teknik-og Miljøforvaltningens Image – iflg. borgere og brugere i Københavns Kommunes Borgerpanel

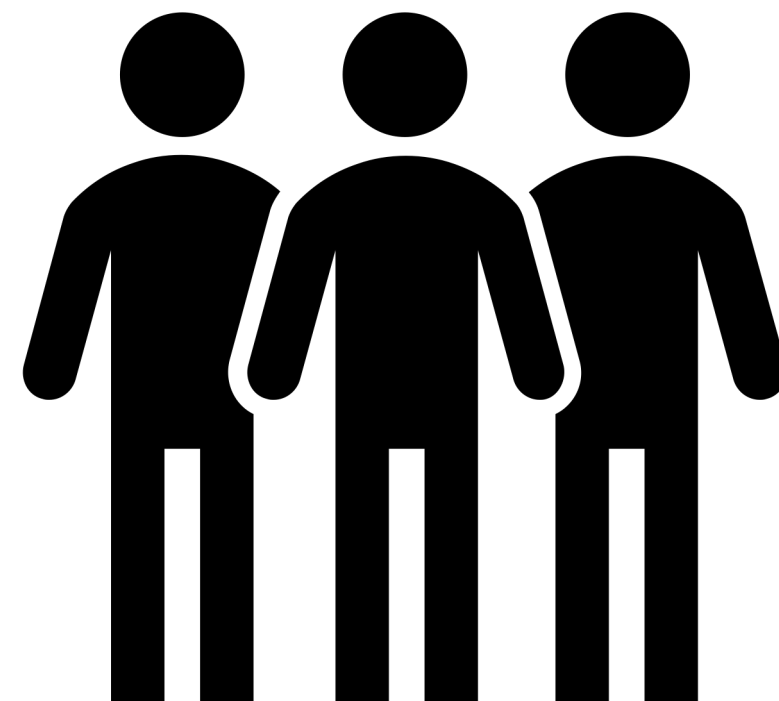
August 2023





## Hvad var opdraget?

- Vi kan kun vide, om det for alvor går den rigtige vej ved at undersøge, om københavnernes også rent faktisk opfatter forvaltningen som mere inddragende, serviceminded, professionel og til for københavnernes.
- Vi ønsker en imagemåling, der kan give TMF en bedre forståelse for, hvordan forvaltningen bliver opfattet af borgerne i København.





## Det paradoksale...

*At vi kun kan vide om det går den rigtige vej, ved at undersøge om københavnernes opfatter, det går den rigtige vej.*

Hænger omdømme sammen med virkeligheden?

Københavns Kommune er bedømt som Dårlig

Baseret på 109 anmeldelser



★ Trustpilot





# Barrierer

## Ønskebrønd

Giv os en imagemåling og fortæl os, hvad borgerne synes om vores normer!

Lad borgerne vurdere om vi er langt fra vores mål

Giv os noget, vi kan lave presse på  
(allerhelst noget positivt:)

Giv os et grundlag for en styrket synlighed og branding af forvaltningen

Giv os et videns- og datagrundlag - der kan bruges fremadrettet til løbende at monitorere og følge op på forvaltningens image

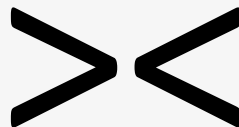
## Faglige udfordringer

Image -en sammensat størrelse-kompleks at spørge til  
Normerne abstrakte- langt fra borgerne.

Er vi som organisation modne til at få en "dårlig" måling? Hvordan håndterer vi den?

Vi laver ikke positiv- bestillingsarbejde som analyseenhed!

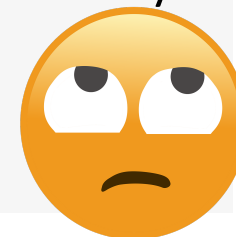
Selv en dårlig måling "forpligter"  
Er I parate til at videreformidle negativ omtale- hvordan omsættes den til handling?



Please...?!



Really???



# Metode (kompromisset)

**Københavns Kommunes Borgerpanel:**

drives af ØKF. Det består af 20.000 borgere, der frivilligt har meldt sig til muligheden for at modtage og svare på undersøgelser fra Københavns Kommune. Det er borgernes mulighed for at fortælle Københavns Kommune, hvad de mener om byen.

- Under overskriften “Giv os din mening om Teknik- og Miljøforvaltningen” kørte der i perioden 22. maj- 2. juni en borgerpanelundersøgelse om Teknik- og Miljøforvaltningens image.
- I alt deltog 4162 i undersøgelsen - svarende til en svarprocent på 21%, hvilket betegnes som tilfredsstillende.
- Spørgeskemaets 2 åbne svarkategorier affødte i alt **5276** kommentarer, således et særdeles rigt datamateriale til at supplere graferne.
- Datamaterialet er efterfølgende kodet i forhold til ordtælling og indholdskategorier i både Python og AI/Chat GBT.



## Reaktion på undersøgelsen

**Det helt umiddelbare..**

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

*"Absolut ingenting. Tænk at I tror at borgerne går og tænker på præcis Jeres forvaltning. Borgerne vil have god service og er egentlig ligeglade med den organisatoriske opdeling i kommunen."*

*"Altså I har jo lige fortalt mig, hvad TMF er på forrige side. Men umiddelbart (uden at være påvirket af den information, som I lige har givet mig før dette spørgsmål), så tænker jeg på vedligeholdelse af veje."*

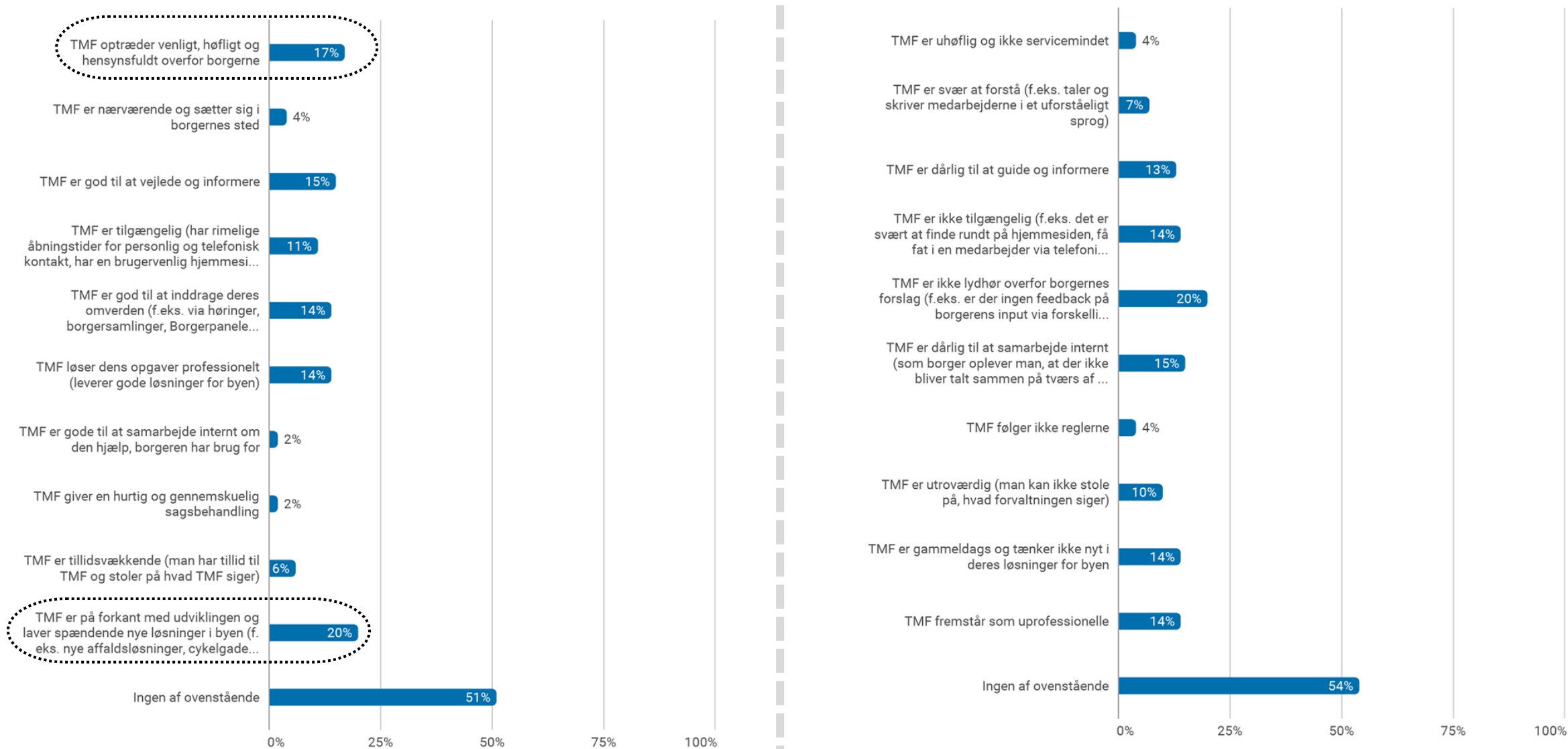
# Overordnede indsigter

- De fleste har ingen holdning til TMF
- Oplevelsen af service går i flere retninger
- Uklare indgange til kommunen
- En forvaltning der får byen til at hænge sammen





# Opfattelsen af TMF



# Som man spørger – får man svar

*" Demagogiske,  
Nedladende  
Uintelligente,  
Skadelige"*

*" Lallende miljøtosser."*

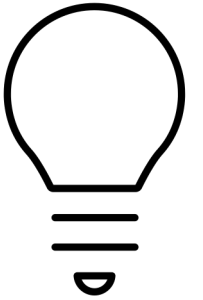
*" Skandaleramt (forstået som, at der klæber uheldige fortællinger om misbrug og dårlig ledelse til de politikere, der har været tilknyttet forvaltningen)"*

*" Tænker meget gammeldags og har en meget politisk dagsorden som påvirker alle deres forslag"*

*" I har behov for at se om ikke forvaltningen er en tøddel for venstreorienteret og tilbageskuende.."*



## Vigtigste læringspointer og erkendelser



- 1 Vi fik bekræftet at det er svært at måle en offentlig organisations omdømme uden at gøre det konkret
- 2 Vi fik (fejlagtigt) givet borgerne en kattedlem i form af svarkategorien “ingen af ovenstående”- det gav udfordringer!
- 3 Åbne svarkategorier gav (uforholdsmæssig) megen data – måske også mere end vi havde brug for
- 4 Vi anvendte AI til datakodningen – stort potentiale, men omfattende, da vi endnu som organisation er på jomfruelig grund her indenfor.
- 5 Vi skal navigere følsomt i forhold til resultaterne- og præsentationen for den øvrige organisation
- 6 I det hele taget et skarpt fokus på anvendelsen – hvad KAN vi sige med denne type analyse- hvad afholder vi os fra ? Herunder risici i forhold til presse og hensynet til den øvrige organisation.
- 7 Vi VIL (fortsat) insistere på at denne analyse følges op af noget mere kvalitativt

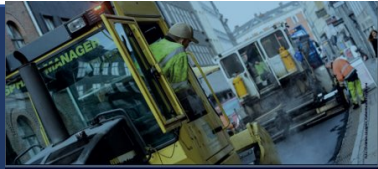
Spørgsmål  
eller umiddelbare  
refleksjoner

??????





# Kvalitativ analyse af merkommunikation på skiltning - en cowboystest



HER BYGGER KØBENHAVNS KOMMUNE  
kk.dk/anlaegsprojekter



## Vi renoverer fortove og kørebane på Adelgade

Adelgade får ny asfalt på kørebanen og nye fortove. Arbejdet bidrager til at forskønne gaden og øge trafik-sikkerheden til gavn for bilister, cyklister og gående.

Vilde du i tvivl...  
Adelgade er oprindeligt anlagt af Christian 4. omkring 1600. Flere af bydets gader er opkaldt efter dattidens samfundsgupper. Andre eksempler er Børgsgade og Møntergade.

Arbejdet forventes afsluttet november 2022

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Tilgyn</b><br>Teknik- og<br>Miljøforvaltningen<br>mr@kk.dk | <b>Hovedentreprenør</b><br>Per Aarsbøl A/S<br>CVR nr. 37927788 | <b>Underentreprenør</b><br>PFF-Entretning A/S<br>CVR nr. 52926634 |
|---|--|---|



HER BYGGER KØBENHAVNS KOMMUNE  
kk.dk/anlaegsprojekter



## Vi renoverer fortove, cykelstier og kørebanen på Tagensvej mellem Bispebjerg Station og Nørre Allé

Arbejdet forventes afsluttet november 2024

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Tilgyn</b><br>Teknik- og<br>Miljøforvaltningen<br>mr@kk.dk | <b>Hovedentreprenør</b><br>Hoffmann A/S<br>CVR nr. xxxxxxxx | <b>Underentreprenør</b><br>Navn<br>CVR nr. xxxxxxxx |
|---|---|---|



HER BYGGER KØBENHAVNS KOMMUNE  
kk.dk/anlaegsprojekter



## Den nye cykelgade på Nordre Frihavnsgade er på vej

Nordre Frihavnsgade bliver i 2022-2023 ombygget til Københavns længste cykelgade. Biler og busser er stadig velkomne. Det nye er, at de skal indrette sig efter cyklerne. Kørebanen bliver gjort mindre, og fortovene bliver flere steder bredere. Vi planter også nye træer og blomster, og der kommer flere cykelstativer og bænke.

Arbejdet bliver delt op i etaper, så generne ud for hver ejendom varer så kort tid som muligt. Læs mere på [kk.dk/nordreFrihavnsgade](http://kk.dk/nordreFrihavnsgade)

Arbejdet forventes afsluttet efterår 2023

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Tilgyn</b><br>Teknik- og<br>Miljøforvaltningen<br>mr@kk.dk | <b>Entreprenør</b><br>Schweel, Hovgaard &<br>Petersen A/S<br>CVR nr. 15217995 | <b>Underentreprenør</b><br>Hansen &<br>Rasmussen ApS<br>CVR nr. 86771012 |
|---|---|--|

## Test i smal skala Paradokser og læringspointer

Baseret på observationer og stop-interview i oktober 2022

Afrapportering nov. 2022





HER BYGGER KØBENHAVNS KOMMUNE  
 Et publikationsprojekt

**Vi renoverer fortove, cykelstier og kørebanen i Kronprinsessegade**

Kørebanen og cykelstierne får ny, stødtæmpet belæst, forbeholdt ind mod kongens have bliver belagt med fliset og brostensoverfladerne ved alle porte/indkørsler ændret.

Arbejdet forventes afsluttet november 2022

Byggeselskaber:  
 Hovedentrepriser: Højgaard A/S, CVR nr. 30794022  
 Underentrepriser: Sørensen & Sørensen A/S, CVR nr. 30794022  
 C&E Denmark A/S, CVR nr. 10264165



HER BYGGER KØBENHAVNS KOMMUNE  
 Et publikationsprojekt

**Vi skaber sikre skoleveje og cykelstier på Backersvej**

Vi kan arbejde sammen om at skabe en mere tryk og tryghedsfyldt trafiksituation for alle i området. Det betyder bl.a. at skabe sikre skoleveje og cykelstier. Det betyder også at skabe en tryk og tryghedsfyldt trafiksituation for alle i området.

Arbejdet forventes afsluttet maj 2023

Byggeselskaber:  
 Hovedentrepriser: Sørensen & Sørensen A/S, CVR nr. 30794022  
 Underentrepriser: Sørensen & Sørensen A/S, CVR nr. 30794022  
 C&E Denmark A/S, CVR nr. 10264165  
 Højgaard A/S, CVR nr. 30794022  
 Sørensen & Sørensen A/S, CVR nr. 30794022  
 Sørensen & Sørensen A/S, CVR nr. 30794022  
 Sørensen & Sørensen A/S, CVR nr. 30794022



HER BYGGER KØBENHAVNS KOMMUNE  
 Et publikationsprojekt

**Vi renoverer fortove og kørebane på Adelgade**

Adelgade får ny asfalt på kørebanen og nye fortove. Arbejdet bidrager til at fornyerne gaden og øge trafik-sikkerheden til gavn for bilister, cyklister og glæder.

Arbejdet forventes afsluttet november 2022



HER BYGGER KØBENHAVNS KOMMUNE  
 Et publikationsprojekt

**Karens Minde Aksen forskønnes og sikres ved skybrud**

Arbejdet forventes afsluttet december 2022





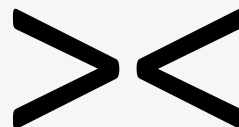
# Barrierer

## Ønskebrønd

Kan vi udnytte vores byggepladsskilte og via merkommunikation tydeliggøre hvorfor vi "forstyrrer" i byen?

Lad os prøve at teste om folk lægger mærke til merkommunikationen -

En fremragende idé? En vaskeægte win-win??



## Faglige udfordringer

Pro prototype- test...meeen....

Massiv erfaring fra andre undersøgelser:

- Vi registrerer kun i lav grad skilte
- Vi har for travlt
- Orienterer os ikke opad- særligt ikke som cyklist
- Budskaber fortaber sig – skilteskov
- Måske er et skilt IKKE svaret





# Kompromis

## Problemstilling og opdrag

Samarbejde: Analyseenheden & Stab Kommunikation

Kan vi udnytte vores byggepladsskilte og via merkommunikation tydeliggøre hvorfor vi "forstyrrer" i byen?

## Merkommunikation & målgruppe

Manchet-teksten udvides til i alt 5-6 linjer. Merkommunikation kan bestå af et eller flere perspektiver:

1. Et lokalt perspektiv (fx hvordan gavner projektet lokalt)
2. Et strategisk perspektiv (fx om fremkommelighed)
3. Et historisk perspektiv (almindeligt oplysende)

Målgruppe: Fodgængere. Københavnerne bredt set, fra lokale beboere til forbigående generelt.

## Metode

Leverer hurtige indsigter  
Afprøver via test- før der evt. rulles bredere ud

Et smalt setup;

- Observationer
- Stop interviews
- Mini tællinger on spot

På få udvalgte lokationer via en **cowboytest**



## KORT COWBOYTESTS

---

- Og hvorfor det lidt fjollede navn?

### **En cowboytest**

-er en kvalitativ her og nu test, der kan gennemføres hurtigt og uden de helt store ressourcer. Den giver et fingerpeg om, hvad der er på spil i forhold til en given problemstilling. Den peger ikke på konkrete løsninger, men mulige udviklingstiltag som skal videreudvikles på.

### **Hvorfor "cowboy"?**

Navnet "cowboytest" (oprindeligt fra BRO kommunikation), refererer til billedet om den hurtige cowboy der rider ud på prærien, skyder om sig og (måske) får noget brugbart med hjem. I overført betydning sker det samme ved cowboytests, dog ud fra en vis systematik.



# TEST-SETUP

1

- ✓ Nordre Frihavnsgade
- ✓ Tagensvej
- ✓ Karens Minde Aksen
- ✓ Kronprinsessegade
- ✓ Adelgade

Lokationer udpeget

2




Observationsark udarbejdet

3



Spørgeguide  
Stop interviews  
udarbejdet

4



Dataindsamling

*Ikke repræsentativ analyse-tendenser/fingerpeg*

- *Hvad er på spil i praksis?*
- *Hvordan agerer brugerne?,*
- *Lægger de reelt mærke til skiltene?,*
- *Forstår de dem etc.?*



# HOVEDINDSIGTER

1

## Københavnerne lægger ikke mærke til skiltet og dermed ikke merkommunikationen

Målgruppen for skiltene - fodgængere - ser dem ikke – selvom det er meget store skilte, der fylder i gadebilledet. Eftersom brugerne ikke ser skiltene – ser de (sjovt nok) heller ikke budskaberne og kan (selvsagt) ikke svare på om de forstår dem.

3

## Lokalbeboere kender budskabet – men ikke nødvendigvis pga. skiltet alene

Der er en lille tendens til, at de der bor i området og som dagligt færdes der, kender til det pågældende byggearbejde og dermed skiltets budskab. Men ikke nødvendigvis pga. skiltet alene – snarere pga. den øvrige kommunikationspakke med nabobrev, infoplancher m.m., som de igennem længere tid er blevet præsenteret for.

2

## Skiltene er placeret uhensigtsmæssig og er ikke tænkt ind i et brugerflow

Mange af skiltene er placeret, så det er svært for fodgængerne at få øje på dem. Skiltene er placeret så *bilisterne* kan se dem- men de er ikke målgruppe for kommunikationen.

Herudover er skiltene ikke tænkt ind i et naturligt brugerflow. De er placeret, hvor københavnere er på vej fra a til b, hvor de har travlt og typisk ikke orienterer sig mod skilte - fremfor der hvor man tager ophold og har tid til at "få øje " på et skilt.

Endelig i andre skilte og byggerod.

Analysen viser først og fremmest, at merkommunikation i sin nuværende form **ikke egner sig til et byggepladsskilt**, hvilket de samlede observationsdata og stop-interviews indikerer.

# Københavnerne ser ikke skiltet og dermed ikke merkommunikationen

Størstedelen registrerer ikke skiltet, kun ganske få. Absolut ingen ser merkommunikationen.  
Fra observationsdata- ingen kigger op – alle er optaget af andre ting på deres vej, oftest deres mobiltelefoner...



## Stop interviews

*"...Øh nej [Lettere rådvild] [Skiltet udpeges] Jeg lagde altså overhovedet ikke mærke til det skilt - vildt nok når det er så stort [smågriner] .*

[Mandlig respondent, i 40érne,  
Kronprinsessegade]

*"Ja, altså det er jo godt nok stort, men jeg så det alligevel ikke, jeg havde nok mest hovedet nede i den her [peger på mobilen]"*

[Mandlig respondent, i 20érne, Kronprinsessgade]

## Observationer



### Kronprinsessegade:

Ud fra observationen at dømmes er der ikke en eneste der lægger mærke til skiltet. Dvs. ingen stopper op og kigger på skiltet, eller blot lader til at registrere det. Skiltet er ellers kæmpestort, og er yderligere placeret på en stor betonfod. Mange fodgængere går tilmed bag om skiltene – hvorfor de ikke ser budskabet. 89 gik over fodgængerfeltet mod skiltet - ingen kiggede på skiltet.

### Karens Minde Aksen:

Københavnerne har åbenlyst travlt, de haster forbi, mange kigger typisk frem for sig eller ned i jorden, de orienterer sig ikke til siderne og dermed får de ikke øje på skiltet.

### Tagensvej

Vi talte 25 forbipasserende ved Bispebjerg Station, men ingen kiggede på skiltet,<sup>23</sup> selvom der stod klods op ad fodgængerfeltet, tæt på vejen.



HER BYGGER KØBENHAVNS KOMMUNE  
København Kommune  
København Kommune

## Vi renoverer fortove, cykelstier og kørebanen i Kronprinsessegade

Kørebanen og cykelstierne får ny, støjdæmpende asfalt, fortovet ind mod Kongens Have bliver belagt med fliser, og brostensoverkørslerne ved alle porte/indkørsler genoprettes.

Arbejdet forventes afsluttet november 2022

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Tilgængelighed</b><br>Tilgængelighed<br>info@kks.dk | <b>Hovedentreprenør</b><br>Per Ansell A/S<br>CVR nr. 37542784 | <b>Underentreprenør</b><br>Bria Brolægning A/S<br>CVR nr. 30704002 |
|  |   | Colas Danmark A/S<br>CVR nr. 10246415                              |

Selvom skiltet er meget stort, lægges der ikke mærke til det. Mange går bagom skiltet på vej ind i Kgs. Have og ser det derfor ikke.



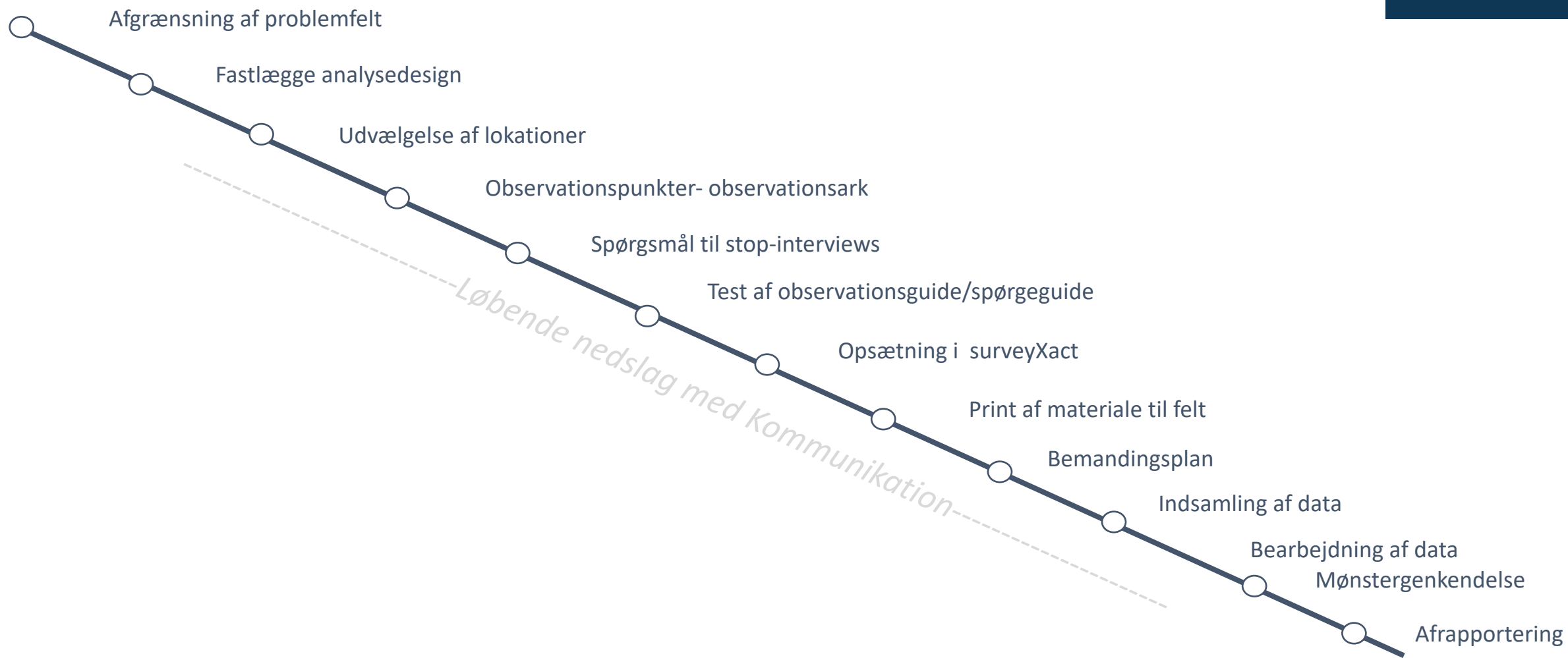
Eksempler, Kronprinsessegade

Bagsiden af skiltet er ikke udnyttet, så de der kommer bagfra, ser af gode grunde ikke skiltets budskaber.

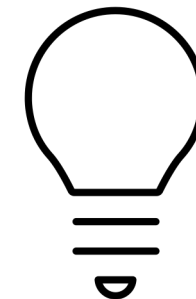


# Trin i processen

- Det umiddelbart enkle..med *mange* trin..



## Vigtigste læringspointer og erkendelser



1 På trods af bestillingsarbejde- insistér på faglig udfordringsret

2 eksisterende data

3 Selv en cowboystest tager tid- står ressourceforbruget mål med resultatet? Skød vi gråspurve med kanoner?

4 Lav en FOR analyse- en mini mini cowboystest..fremfor hele kavaleriet

5 Stil krav til brugen af data

6 Producer analysen i tæt samarbejde med dem, der skal bruge den. Giver vigtige erkendelser og ejerskab.

7 Husk, at følge op på samarbejdet i form af en mini evaluering

Byg videre på

## Vil I tænke med?

Drøft i makkerpar

- Hvad har I særligt hæftet jer ved i de to oplæg?
- Hvilke udfordringer/paradokser kender I fra jeres praksis?

??????

### Hvem ejer problemet?

Vi er i "Samfundets tjeneste"- hvilke problemer og *hvis* problemer skal vi løse?

### Hvem ejer data?

Hvad er forudsætningerne for at evalueringer bliver brugt? Hvem ejer data? Og hvordan styrer vi datas videre liv?

### Interaktion >< eller faglig vurdering?

Hvornår inddrager og intervenserer vi med borgerne- hvornår er vores eget faglige perspektiv nok?

### Anvendelse og magt

Hvori består kompleksiteten i forhold til anvendelse? Magt? Eller misbrug?

### Konsulentens rolle

Rollen som (intern) konsulent- hvad rummer den af muligheder og begrænsninger? At sige nej til opgaver- hvornår er det en reel mulighed og hvilke konsekvenser har det?



# Tak for nu

## Kontaktoplysninger



Kamilla Damgaard  
Specialkonsulent  
28194087  
[kamd@kk.dk](mailto:kamd@kk.dk)



Pernille Askgaard Worsøe  
Specialkonsulent  
26777657  
[perwor@kk.dk](mailto:perwor@kk.dk)

Analyseenheden, Klima & Byudvikling  
Teknik-og Miljøforvaltningen  
Københavns Kommune

