

Når evaluering rykker ud i byrummet



Parallelsession 6
DES konference, 17. sept. 2026

V. Pernille Askgaard Worsøe
& Kamilla Damgaard
Klima, Teknik- og Miljøforvaltningen
Københavns Kommune



Udeservering

**Køhegn
i nattelivet**

Støjvagten

Hvem er vi i rummet?

- et udpluk



RUDOLF STEINER-SKOLEN I AARHUS

CENTER FOR
**SUNDT
LIV &
TRIVSEL**

OPERATE



NORDJYLLANDS BEREDSKAB



UNHCR
FN's Flygtningeorganisation

Danmark



Red Barnet



Region
Hovedstaden



Hvad ser vi i byrummet?

Grib jeres mobiltelefon

I får nu en række billeder med flere samtidige aktiviteter og hensyn.

Hvad lægger I først mærke til?

1 SCAN

Scan QR-koden
med mobilen.

2 SE

Se på hele situationen.
Hvad lægger I først mærke
til?

3 DEL

Hvad er især på spil?
Skriv ét stikord ad gangen
og submit.

Hvad lægger I først mærke til?



bænke



trafik

lys

manglende plads



vejarbejde

barnevogn

byrum

fortove

hyggeligt

øltønde

trængsel

byliv

farver

fortorv

cykel

intomit rum

rod

menneker

cykler

afspærring

kø

tight

fortov

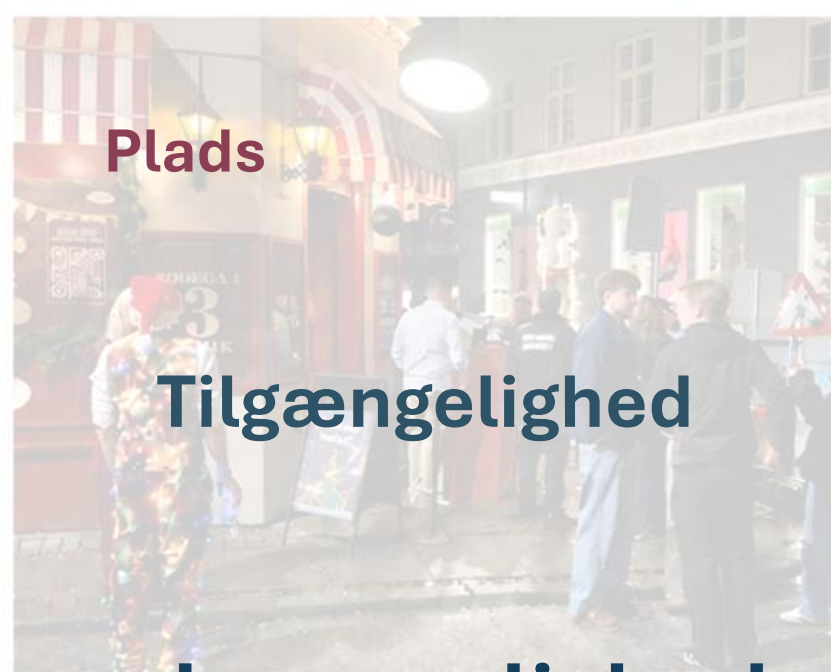
liv

sjov



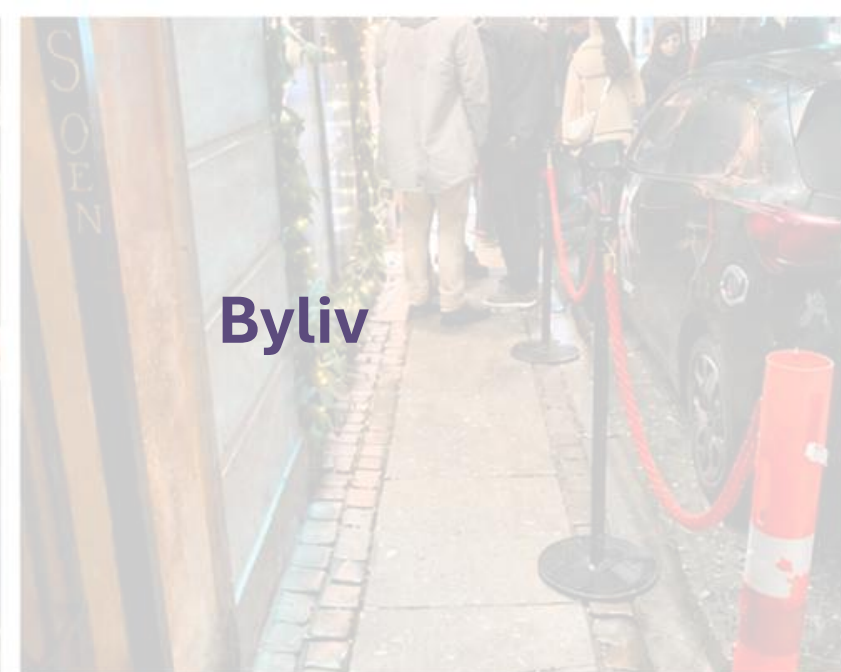


Ro



Plads

Tilgængelighed



Byliv

Fremkommelighed



Sikkerhed



Mobilitet



Tryghed

Støj

An aerial photograph of a city, likely Copenhagen, featuring a large green park with a winding river. In the foreground, there are red brick buildings and a parking lot. The background shows a dense urban area with many buildings and a church with a green dome. A semi-transparent white box with rounded corners is overlaid on the center of the image, containing the text "Case 1" and "Udeservering".

Case 1 **Udeservering**

Casen

Nye regler for udeservering

En enkel markering skal skabe fri passage i et komplekst byrum.

1.200

udeserveringer

16

tilsynsførende

5 cm

grå prikker

Fri passage

Markeringen skal sikre plads til at komme frem på byens fortove. Både for dem i kørestol, dem der ser dårligt, folk med barnevogne.

Udfordringen

Effekten kan ikke ses endnu. Hvordan evaluerer man, mens prikkerne rulles ud?

Evalueringen følger både den fysiske markering og den adfærd, den skal ændre.



Metode

1

Spørgeskemaundersøgelse

KK’s borgerpanel belyste kendskab og holdninger til indsatsen samt oplevelsen af tilgængelighed.

2

Observationer og mini-interviews

Analyseteamet besøgte fem restaurationer uden for tilsynsrunder. Vi observerede og fotograferede tilgængelighed, markeringer og talte med forbipasserende og gæster.

3

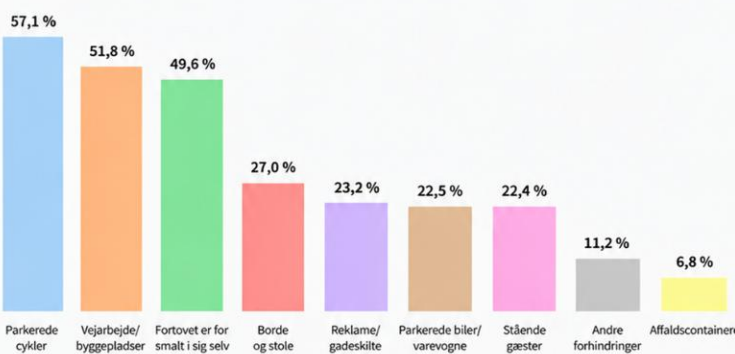
Interviews med restauratører

Vi noterede de besøgte restauratørers erfaringer og holdninger og supplerede med telefoninterviews med fire andre restauratører.

Observationsguide

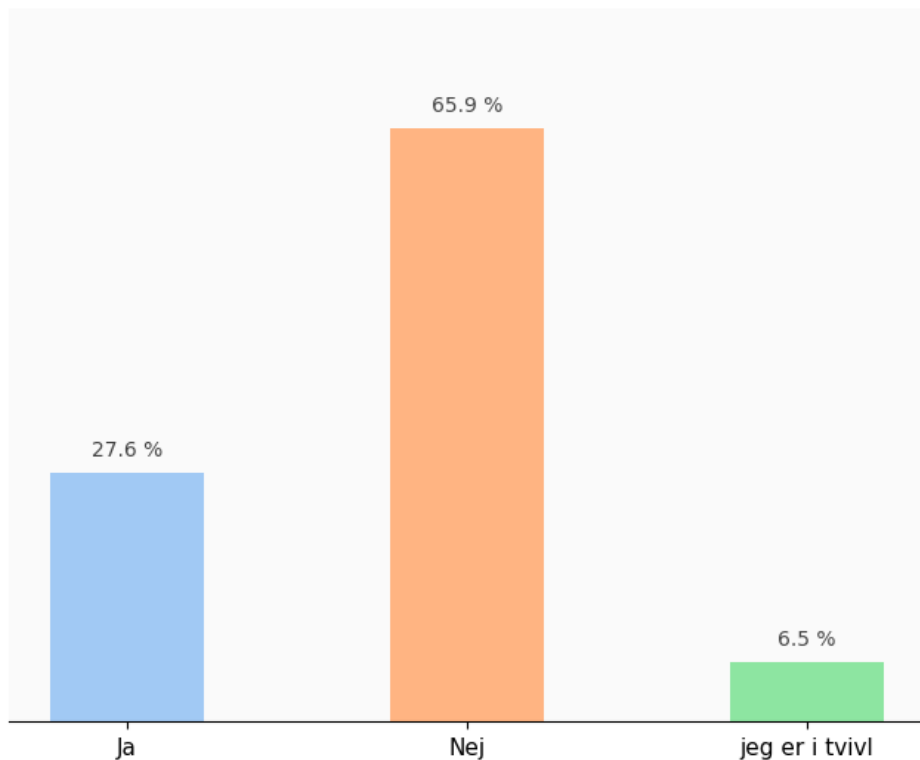
Stedet	Brugere	Aktiviteter
Hvad ser du?	Hvem er på stedet? Gæster/forbipasserende/ ansatte i restaurationen	Hvilke aktiviteter laver brugerne?
Er der noget der springer særligt i øjnene? (f.eks. møbler over markeringerne, mange parkerede cykler, andet der udfordrer tilgængeligheden, smalt fortov)	Hvor mange?	Hvad siger deres mimik/kropssprog
Stemning	Alder	Hvad gør at folk rykker bordene? Hvordan gør de det helt praktisk?
Vejr	Køn	Hvad gør de ansatte når gæsterne rykker bordene/ stole ud over prikkerne?
Lyde	Humør	Flytter gæsterne sig for forbipasserende?
Lugt	Særlige kendetegn; barnevogn, kørestol gangbesværede, alkohol påvirket mv.	Hvordan kommer folk forbi udeserveringen? Går de ud på vejen? Hvad gør folk med et barn i hånden.

Hvad er de største forhindringer for at kunne gå på fortovet omkring restauratører med udeservering?



Hvad viser datagrundlaget?

Har du tidligere lagt mærke til de grå prikker som vises på billedet?



“Normalt kommer jeg også forbi med barnevogn. Det er meget svært, men også fordi der er sat cykelstativer op lige overfor. For jeg synes, det er fedt, der er udeservering.”

Kvinde, 20+

“Når der sidder fire gæster, og et ungt menneske skal sige til dem, at de skal trække deres stole ind, hvis de går lidt ud over markeringerne. Så kigger de mærkeligt på det unge menneske.”

Restauratør

Mønstergenkendelse i praksis

1

Tematisk datagennemgang

Rådata fra borgerpanel, observationer, fotos og restauratørinterviews gennemgås i faste temaer.

2

Fælles faglig drøftelse

Tilsyn og sagsbehandlere holder resultaterne op mod deres erfaringer fra gaden.

3

Tavs refleksion

Medarbejderne noterer individuelt deres vigtigste observationer og indsigter på post-its.

4

Mønstre på tværs

Post-its samles i tematiske klynger for at finde tværgående mønstre frem for enkeltsager.

5

Fra indsigt til handling

Gruppen udpeger konkrete indsatser og tilpasninger til næste års tilsyn.



Læringspointer

➤ Vær opmærksom på strategiske svar

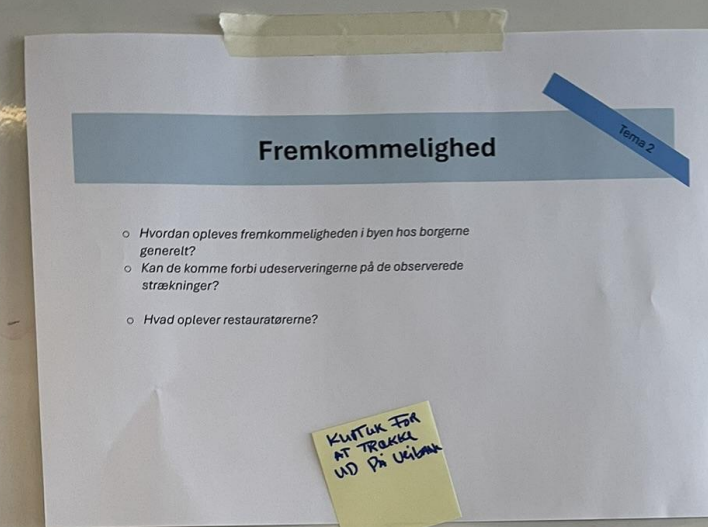
I et politisk følsomt felt kan aktører have interesser på spil. Det kræver trygge og tydelige rammer.

➤ Lad medarbejderne tolke med

Når medarbejderne selv arbejder med data, opstår der mindre modstand og større ejerskab.

➤ Kobl evaluering til handling

Evalueringen blev brugt undervejs til at justere tilsyn, klagehåndtering og dialogen med restauratørerne.



Kultik for
at trække
ud på udsat

Trække ud
på det modsatte
forhold.
Hvad hvis
modsatte forhold
er lige så vigtigt

-Varetagelse i bestemte tidsrum
-tilf. strukturer i bestemte
tidsrum.
-Alt omkring tidsrum
og hvordan det påvirker
-Café/bar som har særlige
stunder særlig, hvor end
indkøbs.
-Hvad cyklistikler/Ladegår

CYKLER P. UDSAT
FELDTTILGANG
BRUG AF KØRSELSE
-PÅ PÅ-DELTE
-PÅ PÅ-DELTE
-PÅ PÅ-DELTE
-PÅ PÅ-DELTE
-PÅ PÅ-DELTE
-PÅ PÅ-DELTE

1. ÅRST
2. ÅRST
3. ÅRST
4. ÅRST
5. ÅRST
6. ÅRST
7. ÅRST
8. ÅRST
9. ÅRST
10. ÅRST

menne ved det udeset
1
Angt omkring for udeset
bl.a. ift. lokalitet
1
og besøgs side

An aerial photograph of a park area in Copenhagen, Denmark. In the foreground, there are green grassy mounds and a winding path. To the left, there are red brick buildings. In the background, the city skyline is visible with various church spires and modern buildings under a blue sky with scattered clouds. A semi-transparent white rounded rectangle is overlaid in the center of the image, containing the text 'Case 2' and 'Køhegn'.

Case 2
Køhegn





Tangileen

日本料理

← CABLES

→ TABLES

← TABLES

GUESTLIST
& VIP AREA

ORDNANCE
SECURITY

Metode

1

Afsøgning internt

Fagmedarbejdernes perspektiv

Formål: Hive vigtig viden/hypoteser ud, berige feltet

Gøde jorden for at bruge *dem* som dataindsamlere.

2

Observationer i felten

Hvordan anvendes køhegn i praksis?

5 hold dataindsamlere- klædt på til opgaven

Data indsamles henover tre fredage i julefrokostsæsonen i tidsrummet fra 22-02.

3

Interviews med restauratører

Afdækkende interviews med brancheforeningen for dørvagter.

3



Mønstergenkendelse
Afrapportering

Dataindsamling

Observationer

Setup

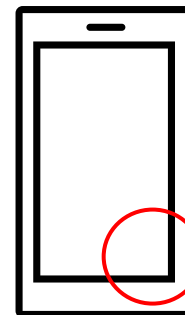
- Indsamlet af 8 tilsynsmedarbejdere fra Udeservering & Støj.
- Fordelt i hold i tidsrummet kl. 22 – 02.
- Fordelt på 6 barer/natklubber i indre by med tilladelse til kø-hegn.
- Lokationer udvalgt ud fra kriterier om variation i byrum (fortov, trafik - og velbesøgte steder).
- Indsamlet over 3 fredage i november/december 2025.

Data

- 121 fotos fra i alt 6 lokationer.
- Suppleret med 40 observationer indtastet/indtalt via survey i felten.



Guide til dataindsamlere



- Medbring iphones,
- Stil jer et strategisk sted- med udsyn, men uden at fylde i gadebilledet- dvs. en smule af sides,
- Gå ud to og to - drøft observationerne
- Tast (eller indtal) data i tilsendte link (SurveyXact), kun én fylder ud i survey, mens den anden tager fotos.
- Gå frem via flg. trin:

1 Hvor	2 Hvad	3 Kø-hegn	4 Brugere	5 Andre trafikanter
Indtast Dato, tidspunkt og lokation Tag et foto – men diskret, fra ryg og uden ansigter	Hvad ser du – beskriv stedet og stemningen, er der noget særligt du lægger mærke til?	Beskriv kø-hegnet, hvordan ser det ud, hvordan er det placeret?	Hvor mange brugere står indenfor kø- hegnet? Hvor mange står udenfor kø-hegnet? Er der noget du særligt lægger mærke til i forhold til kø-hegnet?	Påvirker kø-hegnet andre trafikanter? Kan folk til fods, på cykel og i bil komme forbi på en sikker måde?

Tryk afslut efter observationen; survey kører i sløjfe
Eftersend fotos – husk tidspunkt og lokation

Guide til dataindsamlere

- Medbring iPhones,
- Stil jer et strategisk sted- med udsyn, men uden at fylde i gadebilledet- dvs. en smule afsides,
- Gå ud to og to - drøft observationerne, kun én fylder ud i survey, mens den anden tager fotos.
- Tast (eller indtast) data i tilsendte link (SurveyXact)
- Gå frem via flg. trin:



1 Hvor	2 Hvad	3 Kø-hegn
Indtast Dato, tidspunkt og lokation	Hvad ser du – beskriv stedet og stemningen, er der noget særligt du lægger mærke til?	Beskriv kø-hegnet hvordan ser det ud hvordan er det placeret?
Tag et foto – men diskret, fra ryg og uden ansigter		

Bemandingsplan for observationer:

Justeret for d. 5 + 12. dec

Fredag d. 28. november 2025

Sted	Museo Club – Lille Kongensgade 16	Lusso- Hovedvagtsgade 8	LA Tequila Bar – Gammel Mønt 17	Farfars Bodega – Skindergade 20	HIVE – Skindergade 45
Ca. tidspunkt	Kl. 22	Kl. 22.30	Kl. 23	Kl. 23.30	Kl. 24
Hold 1: Mateen Anna J	Kl. 01	Kl. 00.30			
Ca. tidspunkt	Kl. 23	Kl. 23.30	kl. 24	Kl. 22	Kl. 22.30
Hold 2: Julie Sylvester			Kl. 01	Kl. 00.30	

Løbende mini-opfølgningsmøder efter hver vagt.

Fredag d. 5. december 2025

Sted	Museo Club – Lille Kongensgade 16	Lusso- Hovedvagtsgade 8	LA Tequila Bar – Gammel Mønt 17	Farfars Bodega – Skindergade 20	HIVE – Skindergade 45	Dorsia - Kattesundet 4
Ca. tidspunkt	Kl. 22	Kl. 22.30	Kl. 23	Kl. 23.30	Kl. 24	
Hold 1: Leyla Sylvester	Kl. 00.30	Kl. 01				Kl. 01.30
Ca. tidspunkt	Kl. 23	Kl. 23.30	kl. 24	Kl. 22	Kl. 22.30	Kl. 22.45
Hold 2: Gro Martin			Kl. 01	Kl. 00.30	Kl. 01.30	

Fredag d. 12. december

Sted	Museo Club – Lille Kongensgade 16
Ca. tidspunkt	Kl. 22
Hold 1: Mateen Gro	Kl. 00.30

Kit til dataindsamling

Do and donts

- til evt. brug, hvis borger henvender sig i felten

Formål og brug af data:

- Kommer fra Københavns Kommune (badge kan vises, hvis nødvendigt).
- Vi er ude for at se på, hvordan kø-hegn fungerer i praksis.
- Vores observationer skal bruges i en samlet evaluering af ordningen for kø-hegn.

Hvad vi ikke gør:

- Vi deler hverken bøder ud eller kommer med løftede pegefingre.
- Vi observerer ikke enkeltpersoner, men udelukkende hvordan **kø-hegnet** fungerer.
- Vi bruger aldrig fotos med folks ansigter, al fotomateriale anonymiseres 100%

Iøvrigt

- Undgå tilspidsede eller potentielt konfliktoptrappende situationer.

Hvad gav det?

Lokation 1: Museo Club

Lille Kongensgade 16

Observationstidspunkter:

8 observationer / fra kl. 22 til kl. 01 / over 3 fredage.

Karakteristika sted:

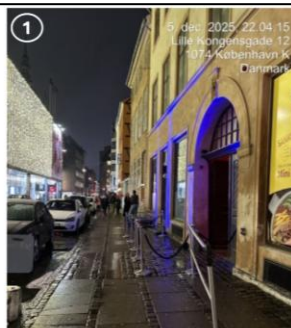
- Bredt fortov
- Velbesøgt
- Trafikeret (ensrettet, mange parkerede biler)
- Beton-gris blokerer fremkommelighed på p-plads ved fortov.
- Modsatte fortov v/Magasin blokeret af stor mængde cykler.

Beskrivelse af kø-hegn:

- Klassiske VIP stænger med reb til venstre for indgang
- 'Publikumshegn' / 'metalbarre' til højre for indgang.
- Opstillet i henhold til tilladelse

Brug af kø-hegn:

- Bruges som rygerum.
- Bruges som 'sikkerhedszone' for personalet.
- Tjekkes ID/gæstelister inden gæster kommer gennem kø-hegnet



Lokation 2: Lusso

Hovedvagtsgade 8

Observationstidspunkter:

6 observationer / fra kl. 22.30 til kl. 01 / over 3 fredage.

Karakteristika sted:

- Bredt fortov
- Velbesøgt
- Trafikeret
- Ved siden af 'Victor', der har stort område med udeservering.
- Plantekasser på vejbanen langs kantsten skaber ekstra barriere.
- En del fodgængere, cyklister samt biltrafik på kørebanen.

Beskrivelse af kø-hegn:

- Mindre kø-hegn ved indgang (2 VIP stænger med reb)
- 3 'publikumshegn' i metal beklædt med sort stof til højre for indgang, som rygerum (lukket af i den ene ende). Disse er ikke en del af tilladelsen.
- Observeret både jf. tilladelse og anden gang opstillet på yderste flise.

Brug af kø-hegn:

- Kø dannes parallelt med kø-hegnet.
- Bruges som rygerum og til mobil samtaler.

Lokation 6: Dorsia

Kattesundet 4

Observationstidspunkter:

4 observationer / fra kl. 22.45 til kl. 01.30 / over 2 fredage.

Karakteristika sted:

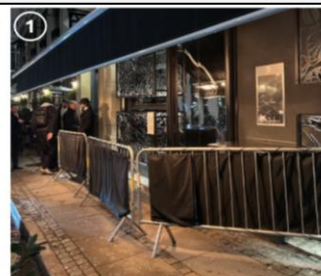
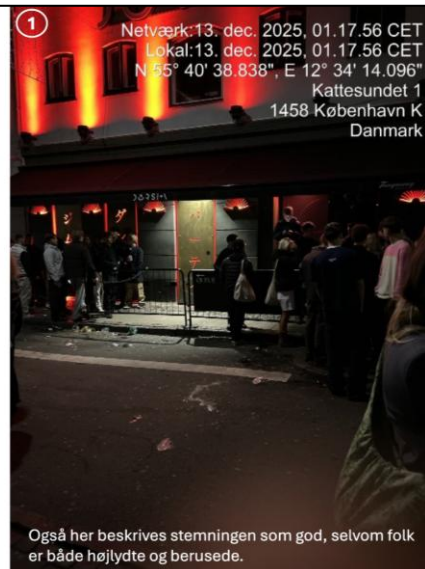
- Smalt fortov
- Velbesøgt
- Mindre trafikeret end de øvrige steder, men stadig smal kørebanen

Beskrivelse af kø-hegn:

- Publikumsbarriere af metal, tre indgange, VIP i midten.
- Kø-hegnet blokerer fuldkommen fortovet på den ene side og størstedelen af de gående, bilerne og cyklisterne vælger vejbanen

Brug af kø-hegn:

- Folk venter uden for kø-hegnet
- Kø-hegnet anvendes som sikkerhedssluse- fungerer som åbne/lukke sluse for gæsterne
- Som ved Hive og Museo er kø-hegnet mere for at holde folk ude og skabe arbejdsrum for sikkerhedspersonalet
- Der opstår 3 køer frem for én.



Museo Club
Lusso
LA Bar

Farfars Bodega
HIVE
Dorsia

Læringspointer

FØR

- Lyt- fra en åben position – oprigtig interesse
- Klæd på, gør dataindsamlingen enkel og intuitiv at indgå i

UNDER

- Følg op, anerkend, understøt
- Korte tjek-in møder
- Hold styr på data

EFTER

- Inddrag i mønstergenkendelse og foreløbige konklusioner
- Trykprøv, lyt, lær, juster
- Evaluer samarbejde- mini koncept



Kort refleksion

Hvad hæfter I jer ved?

Noget, der:

Inspirerer

Undrer

Overrasker

Lyder genkendeligt

...



Case 3
Støjvagten



Støj

En kompleks størrelse

Subjektivt, men skal vurderes objektivt

Svært at måle

Svært at styre



Metode

1

Sagsbehandlerdata

Sagsbehandlerne registrerer af antal henvendelser, tidspunkt for henvendelsen samt nattelivsnotater.

2

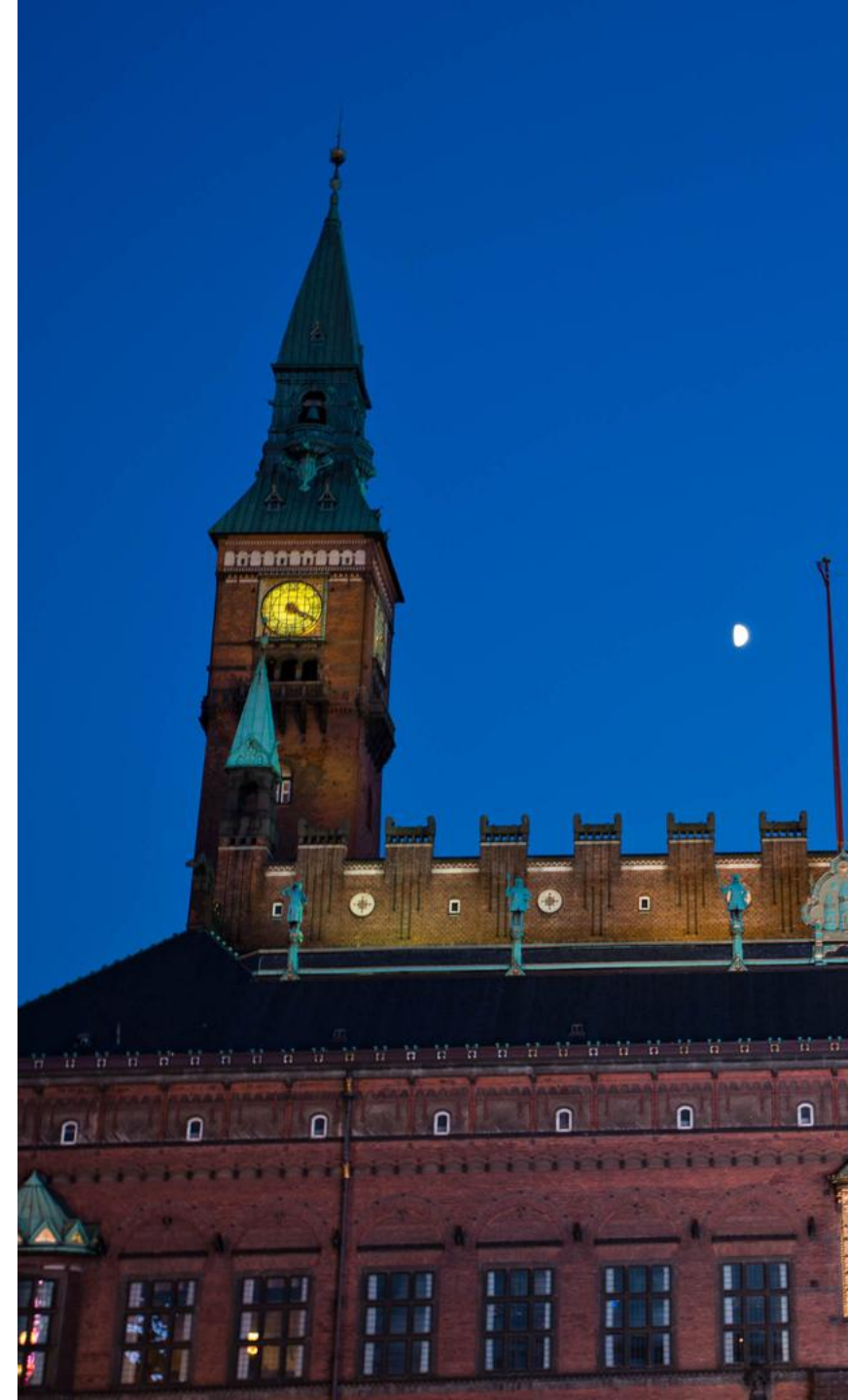
Telefoninterviews med borgere og restauratører

Interviews med restauranter og borgere, der har haft besøg af Støjvagten (i perioden 26.11.24-25.02.25).

3

Interviews med støj- og rådhusvagten

- Rådhusvagten (interview i makkerpar)
- Støjvagten (fokusgruppe og enkeltinterviews)

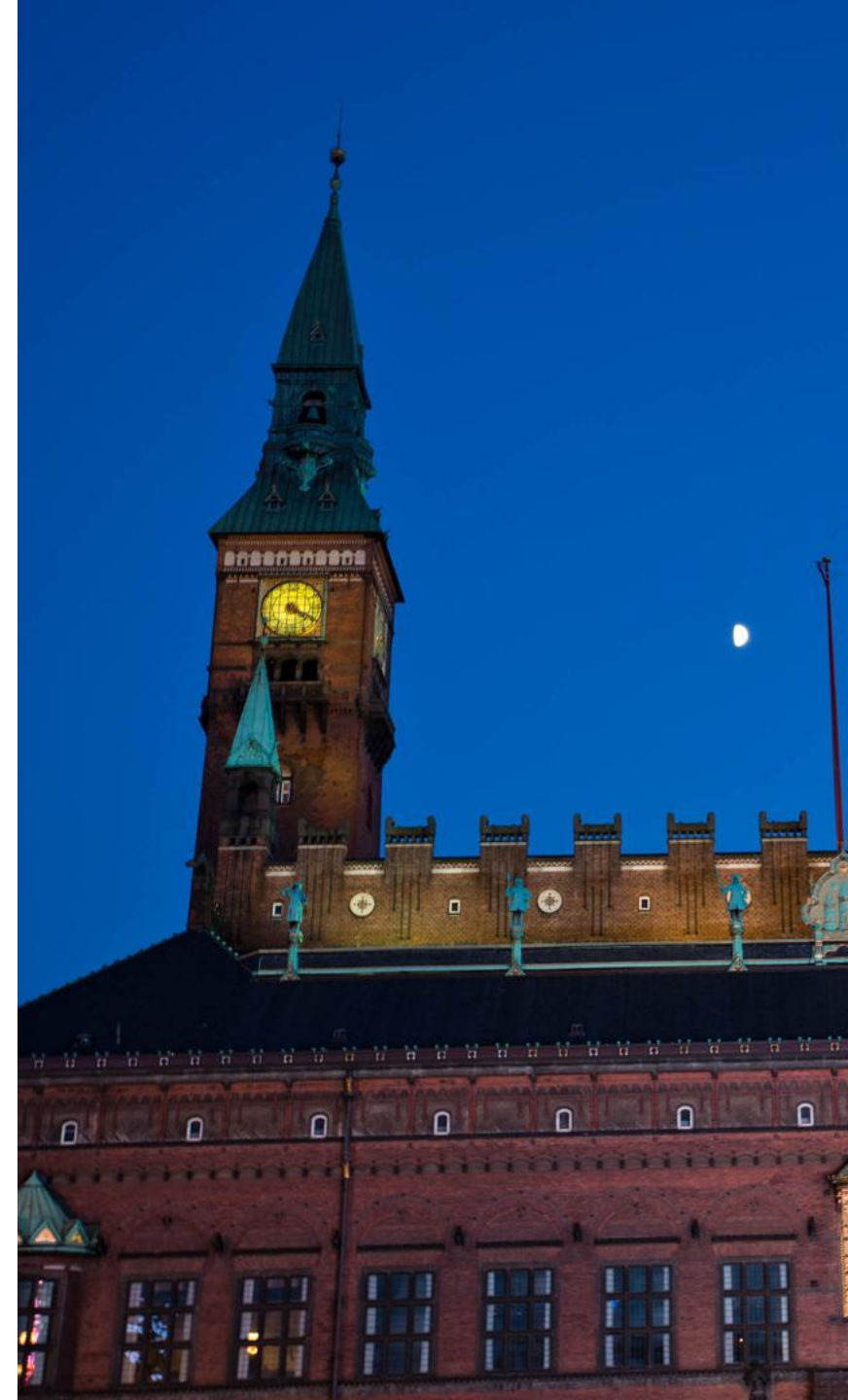


Kort kig i resultater

Det "selvfølgelige"

><

det overraskende



I er et vigtigt bindeled

"Man bliver lyttet på i en situation, hvor man er frustreret, og får god vejledning til, hvad der fremadrettet kan gøres".

[Borger]

"Der bliver opfordret til dialog med naboer, hvilket er rart, og der fungerer Støjvagten lidt som bindeled".

[Restauratør]

"Støjvagten er et "super godt initiativ", som gør det muligt at bo i København på trods af støj".

[Borger]



Jeg vil ikke have besøg

*"Det var utilfredsstillende,
da klokken var mange og de ville
op i lejligheden."*

[Borger]

*"jeg ville ønske, Støjvagten bare tog
fat i virksomheden direkte og ikke
skulle op og måle"*

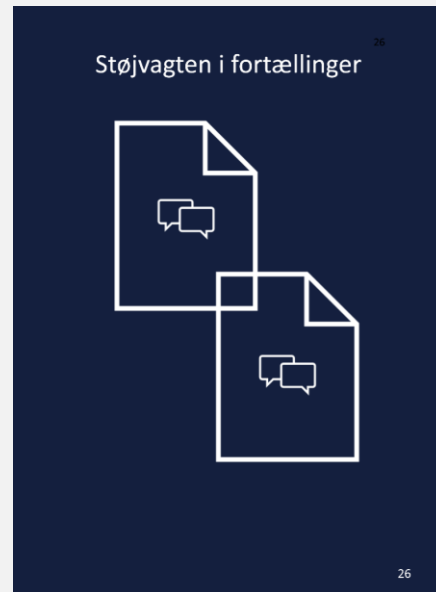
[Borger]

*"Vi har meget svært ved at hjælpe de
borgere, der ikke vil have at vi
kommer op om måler, så bliver det
bare en sag, der ikke bliver kørt
noget på"*

[Støjvagt]



Ind i idéudviklingen



Hvad viser analysen?
(findings)



Hvad *kunne* den kalde på?
(af handling)

Når evaluering kommer tæt på praksis

Hvad har vi lært?

- Tæt på praksis giver bedre indsigter.
- Medarbejderne skal inddrages, men ikke stå alene.
- Nærhed kan gøre det svært at bevare det kritiske blik – det stiller krav til evaluator.
- Hvis alt dette lykkes, får vi langt bedre evalueringer med et større ejerskab.

Jeres erfaringer

Hvordan har du/I arbejdet med empowerment evaluering?

Hvilke muligheder/udfordringer ser du i empowerment evaluering?



Tak for nu



Pernille Askgaard
Worsø
Specialkonsulent
27362425
perwor@kk.dk



Kamilla Damgaard
Specialkonsulent
28194087
kamd@kk.dk

Analyseenheden, Klima & Byudvikling
Klima, Teknik-og Miljøforvaltningen
Københavns Kommune