

Borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommune

Borgerundersøgelse 2021

-

Synopsis





Om undersøgelsen

Undersøgelsens formål

Frederiksberg Kommune ønsker med denne undersøgelse at afdække tilfredsheden med den kommunale service generelt og de specifikke forvaltningsområder blandt kommunens borgere.

I det følgende fremdrages hovedkonklusionerne af undersøgelsen. For en detaljeret gennemgang af de samlede resultater henvises til hovedrapporten.

Undersøgelsesmetode og teknik

Til undersøgelsen er valgt en kombineret postal-internet- og telefonundersøgelse. Denne metode sikrer en meget stor spredning inden for målgruppen. Metoden sikrer en højere grad af repræsentativitet end en undersøgelse udelukkende baseret på postal- eller internetinterview, da befolkningsgrupper, der vil være mindre tilbøjelige til at besvare postalt eller på internettet, får mulighed for at deltage i undersøgelsen via telefoninterview.

Undersøgelsesmetoden er brugt, da spørgeskemaet består af lukkede skalaspørgsmål og spørgsmål med begrænsede hjælpne svarkategorier, og dermed er af en sådan karakter, at der ikke er væsentlig forskel i svarmønstret som følge af hvilken af metoderne, der er brugt.

En kombineret brev- internet- og telefonundersøgelse er desuden valgt, fordi det giver mulighed for at gennemføre interview med et større antal respondenter inden for de givne økonomiske rammer, end en undersøgelse udelukkende baseret på brev eller telefoninterview.

Undersøgelsen er gennemført særskilt for Frederiksberg Kommune, så ingen uvedkommende spørgsmål har kunnet påvirke

besvarelsen af Frederiksberg Kommunes spørgsmål.

Respondenterne har deltaget anonymt i undersøgelsen. Sikringen af anonymitet er vigtig for at skabe en høj grad af troværdighed i besvarelsene.

I kommenteringen kan der være +/- 1% til forskel i sammenlægningen af resultater i forhold til tal, der står i parentes, hvilket skyldes afrunding.

Gennemførelsen af undersøgelsen

Undersøgelsen blev gennemført planmæssigt og fuldt tilfredsstillende i perioden 9. juni til 8. juli 2021.

Målgruppen for undersøgelsen er efter aftale med Frederiksberg Kommune fastsat til personer i alderen 18+ år bosiddende i kommunen.

MEGAFON har udtrukket en repræsentativ stikprøve af samtlige borgere i målgruppen ud fra en adresseliste over samtlige personer i totalpopulationen modtaget fra Frederiksberg Kommune. Til undersøgelsen blev anvendt en bruttostikprøve på 4.000 respondenter.

Alle personer fra stikprøven med gyldig e-boks, har ved undersøgelsens start modtaget en invitation til at gå ind og besvare undersøgelsen via internettet. De har haft mulighed for at besvare spørgsmålene fra 9. juni til 8. juli. De borgere der ikke besvarede denne invitation modtog et personligt brev fra borgmesteren.

MEGAFON A/Ss supportcenter har i løbet af undersøgelsesperioden haft åbent fra kl. 09.00 - 17.00 på hverdage.

Respondenterne i telefonundersøgelsen er kontaktet fra 21. juni til 6. juli i tidsrummet fra kl. 16.00 til kl. 21.30. Var rette vedkommende ikke hjemme, blev der forsøgt lavet en aftale om, hvornår vi kunne ringe igen. Var der ingen hjemme overhovedet, blev samme telefonnummer forsøgt kontaktet op til 6 gange.



Respondenterne i internetundersøgelsen er kontakttet via e-mail ved undersøgelsens start. De har haft mulighed for at besvare spørgsmålene fra 9. juni kl. 14.30 til 8. juli kl. 13.00.

For en undersøgelse af denne art er 1252 interview et passende antal interview til at give tilstrækkelig statistisk sikkerhed for de opnåede resultater.

1.252 brugbare interview er gennemført. Af disse stammer 775 interview via de udsendte breve til e-boks, 293 fra de udsendte fysiske breve og 184 fra telefoninterview.

Tabel A og B nedenfor viser gennemførelsesstatistikkerne for henholdsvis internet- og telefonundersøgelsen. En gennemførelsesprocent på 15% er tilfredsstillende for en telefonundersøgelse. En samlet gennemførelsesprocent på 31% er tilfredsstillende for en undersøgelse af denne type.

TABEL A. UNDERSØGELSENS
GENNEMFØRELSESSTATISTIK // EBOKS, BREV OG
TELEFON

| Absolutte antal og procent | n | % |
|--|------------|------------|
| Bruttostikprøve | 4.000 | |
| Gennemførte interview efter eboks | 775 | 19% |
| Gennemførte interview efter brev | 293 | 7% |
| Frameldt pr email | 7 | |
| Ikke fundne telefonnumre | 2551 | |
| Fravalgte, udgået | 7 | |
| Fravalgte, andet | 346 | |
| Nettostikprøve | 1225 | 100% |
| Nægttere | 649 | 53% |
| Ikke truffet | 392 | 32% |
| Gennemførte telefoninterview | 184 | 15% |
| Heraf rekrutteret til internet | 144 | |

MEGAFON A/S

TABEL B. UNDERSØGELSENS FORDELING PR:
INDSAMLINGSMETODE

| Absolutte antal og procent | N | % |
|------------------------------|--------------|-------------|
| Gennemført via eboks | 775 | 62% |
| Gennemført via brev | 293 | 23% |
| Gennemført via telefon | 184 | 15% |
| Gennemførte interview | 1.252 | 100% |

MEGAFON A/S

TABEL C. UNDERSØGELSENS SAMLEDE
GENNEMFØRELSESSTATISTIK

| Absolutte antal og procent | n | % |
|------------------------------|--------------|------------|
| Bruttostikprøve | 4.000 | 100% |
| Ikke besvaret | 2.748 | 69% |
| Gennemførte interview | 1.252 | 31% |

MEGAFON A/S

Sammenligning med borgertilfredshedsundersøgelse fra 2019

Resultaterne for denne undersøgelse er, i det omfang det er muligt, blevet sammenlignet med resultaterne af borgerundersøgelsen fra 2019, da dette muliggør en undersøgelse af udviklingen i borgernes tilfredshed med de forskellige forvaltningsområder. Dog er denne undersøgelses spørgeskema af hensyn til aktualitet og metodiske forbedringer på enkelte områder forskellig fra borgerundersøgelsen fra 2019. Der er således kun blevet sammenlignet med 2019, når spørgsmålene er helt eller næsten identiske de to undersøgelser imellem.

Sammenligning med landsdækkende undersøgelse

Der er indenfor samme periode, 2.-5. juli 2021, foretaget en repræsentativ befolkningsundersøgelse på landsplan for at perspektivere resultaterne af undersøgelsen foretaget i Frederiksberg Kommune. I den landsdækkende undersøgelse er antallet af respondenter 1.052. Landsmålingen gør brug af en reduceret spørgeramme med 17 spørgsmål fordelt på de specifikke forvaltningsområder. Dermed er det muligt at perspektivere



resultaterne for Frederiksberg Kommune med resultaterne på landsplan.

Der skal tages to forbehold i forhold til sammenligningen af resultater. For det første tager perspektivering ikke højde for hvilke serviceydelser de respektive kommuner faktisk leverer, eller hvilken "objektiv" kvalitet disse har. For det andet er der ikke foretaget en analyse af resultaterne set i lyset af kommunernes skatteprocenter. MEGAFON vurderer dog, at en sammenligning af resultaterne for undersøgelsen blandt Frederiksbergs borgere og landsmålingen er metodisk fuldt forsvarlig, da undersøgelsen omhandler borgernes oplevede tilfredshed.

Fremstilling af resultater i denne rapport

Samtlige borgere har fået spørgsmål om deres tilfredshed med de forskellige serviceområder. Herudover er brugere af specifikke serviceområder blevet bedt om at svare på mere detaljerede spørgsmål om disse. Denne rapport er således en dokumentation for både borger- og brugerholdninger. Forskellige borgeres holdning til et specifikt serviceområde indgår med lige stor vægt i undersøgelsen.

Der er gennemgående i rapporten blevet anvendt tilfredshedsscorer på en skala fra 0-100. Scoren udregnes efter andelen af svar i hver svarkategori. Hver svarkategori svarer til følgende scorer:

100 = Meget tilfreds

75 = Tilfreds

50 = Hverken tilfreds eller utilfreds

25 = Utilfreds

0 = Meget utilfreds

Er scoren højere end 50 er der dermed i gennemsnit større tilfredshed end utilfredshed og omvendt.

Ved hvert temaområde er der udregnet en samlet tilfredshedsscore generelt for området. I

denne synopsis er det disse generelle scores for hvert temaområde, der præsenteres.

Ved sammenligningen med 2019 resultaterne, er der udregnet en generel score, hvor kun de sammenlignelige spørgsmål er medtaget.

Sammenfatning og konklusioner

Generel tilfredshed med den kommunale service i Frederiksberg Kommune

Undersøgelsen tegner generelt et billede af et Frederiksberg med borgere, der er relativt tilfredse med kommunens serviceydelser. På tværs af de 14 hovedområder, som alle de adspurgte er blevet bedt om at vurdere, ses det, at tilfredshedsscoren ligger mellem 53 og 79. Det betyder, at den gennemsnitlige tilfredshed på alle områder er overvejende positiv og befinder sig et sted mellem svarkategorierne "Hverken tilfreds eller utilfreds" og "Tilfreds". Der er altså ingen områder, hvor borgerne i gennemsnit er utilfredse, hvilket er et positivt resultat for Frederiksberg kommune. Der er dog stor forskel på borgernes tilfredshed områderne imellem, hvilket viser, at der på visse punkter er plads til forbedring. De områder, hvor borgerne er mest tilfredse, i dette års undersøgelse er Service på rådhuset og Grønne områder, der begge har en tilfredshedsscore på over 70. Også Kommunens hjemmeside og Kultur, idræt og fritid scorer resultater på næsten 70.

Ligesom i 2019 var Arbejdsmarkedsområdet, Integrationsområdet og Socialområdet de områder med lavest tilfredshed. Inden for hvert enkelt område er der desuden variationer i tilfredsheden alt efter hvilket aspekt, der spørges ind til.



Stor tilfredshed med Frederiksberg som by og den kommunale økonomi, samt høj interesse for kommunalpolitikken

I lighed med tidligere undersøgelser, viser dette års undersøgelse, at der er god tilfredshed med Frederiksberg som by. Det gælder særligt indkøbsmulighederne og trygheden som borger, der begge scorer meget højt.

Hvad angår den kommunale politik, er resultatet i dette års undersøgelse ret tilfredsstillende. Selvom der er sket et lille fald i interessen med kommunalpolitik, er det stadig langt størstedelen der interesserer sig for det.

Hvad angår kommunens beskatning og økonomi, er resultaterne flotte. Borgernes tilfredshed er høj, hvad angår deres oplevelse af den service, de får til gengæld for den betalte skat og flertallet ønsker at beholde det nuværende skattniveau. Der er dog samtidigt mange borgere, der angiver, at kommunalskatte-procenten gerne må stige, hvis det medfører øget service. Borgerne ønsker generelt, at der skal bruges flere penge på en række kommunale områder. Her er der særligt tale om miljø og renholdelse, hvor 47% af respondenterne ønsker der skal bruges flere ressourcer på. Hvad angår udlicitering, er der ikke noget samlet billede her, da holdningen varierer meget alt efter hvilke opgaver, det drejer sig om. Det kan dog siges, at det område hvor borgerne er mest åbne overfor udlicitering til det private, er inden for rengøring og vinduespolering.

Frederiksberg Kommune scorer overordnet set over landsgennemsnittet

Når man sammenligner Frederiksberg Kommune med resultaterne af målingen fra hele landet, er tilfredsheden blandt borgere på Frederiksberg de fleste steder højere end i landsmålingen. Dette må siges at være et tilfredsstillende resultat.

Inden for områderne omhandlende kommunal service er det særligt Trafikale forhold, Miljø og renholdelse, Integrationsområdet, Skoleområdet, Service på rådhuset, Information fra Frederiksberg Kommune, Arbejdsmarkedsområdet og Ældreområdet som skiller sig positivt ud. Der er kun et enkelt område, hvor Frederiksberg ligger under landsgennemsnittet, det drejer sig om Kultur, idræt og fritid. Her scorer Frederiksberg lavere, når det kommer til tilbud på idræts- og fritidsområdet. Dog ligger Frederiksberg højere end landsgennemsnittet, når det kommer til kulturelle tilbud.

Samtidigt er resultaterne for tilfredsheden med forholdet mellem service og skattetryk også rigtigt flotte for Frederiksberg Kommune sammenlignet med resten af landet.

Udvikling siden undersøgelsen i 2019

Sammenligner man resultaterne fra denne borgertilfredshedsundersøgelse med resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen fra 2019, er der sket nogle få udviklinger. Her er der både tale om fald og stigninger i kvalitetstallene. Overordnet set er dette års resultater dog på niveau med 2019-undersøgelsen.



Borgernes vurdering af den kommunale service

I dette afsnit gennemgås først de overordnede resultater for de hovedserviceområder, som alle borgere har skullet vurdere. Dernæst følger en mere detaljeret gennemgang af resultaterne for de enkelte serviceområder.

Temaoverblik

Dette afsnit giver et overblik over den gennemsnitlige tilfredshed på tværs af de serviceområder, som alle borgere er blevet spurgt ind til. Spørgsmål rettet specifikt mod brugere af de forskellige serviceområder er dermed ikke medtaget her.

Inden for hvert serviceområde er der et forskelligt antal målepunkter. Serviceområderne varierer dermed i antal spørgsmål og detaljeringsgrad. Dette forbehold må holdes for øje ved sammenligning af tilfredsheden mellem serviceområderne. Det vurderes dog, at en sammenligning af tilfredshedsniveauer er metodisk forsvarlig.

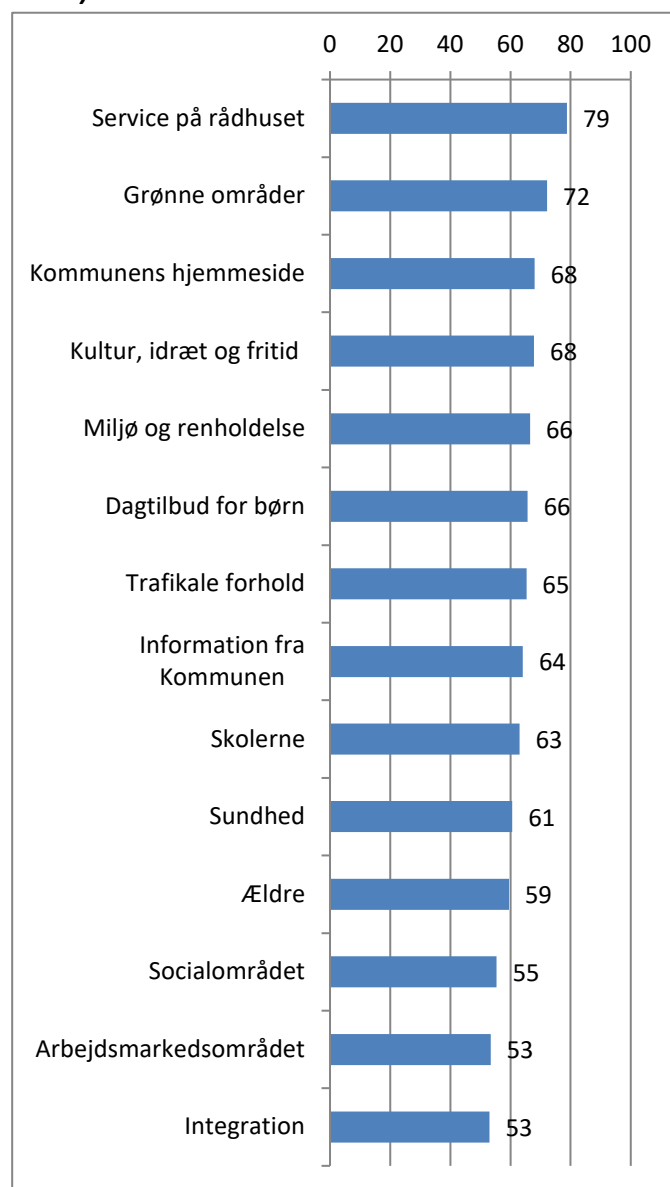
Af nedenstående figur fremgår det, at tilfredsheden blandt borgerne i Frederiksberg Kommune er størst i forhold til Service på rådhuset, hvor tilfredshedsscoren er på 79. Herefter følger Grønne områder med en tilfredshedsscore på 72.

Efter disse følger syv serviceområder med tilfredshedsscorer mellem 59 og 68. Det drejer sig om Kommunens hjemmeside, Kultur, idræt og fritid med en score på 68, Miljø og renholdelse (66), Dagtilbud til børn (66), Trafikale forhold (65), Information fra kommunen (64), Skolerne (63), Sundhedsområdet (61) og Ældre (59).

Lavest ligger Socialområdet (55), Arbejdsmarkedsområdet (53), og Integrationsområdet (53).

Det er dog stadig værd at notere, at selv de laveste serviceområder scorer over 50, hvilket betyder, at borgerne selv inden for disse områder i gennemsnit er mere tilfredse end utilfredse.

Tilfredshed på tværs af serviceområder (indeks 0-100)





Det er muligt at sammenligne resultaterne fra denne undersøgelse med resultaterne fra den tilsvarende borgertilfredhedsmåling fra 2019. Tilfredshedsscorerne er her udregnet på baggrund af de spørgsmål, der går igen i begge undersøgelser. Dermed kan tilfredshedsscorerne for 2021 nogle steder være forskellige fra ovenstående figur, da de er udregnet på baggrund af et mindre antal spørgsmål.

Sammenligner man resultatet med 2019, er der sket nogle få signifikante udviklinger i de generelle resultater. Der er sket en stigning i den generelle tilfredshed med Trafikale forhold (fra 63 i 2019 og til 65 i dette års undersøgelse). Omvendt er der sket et fald i det generelle resultat for Kultur, idræt og fritid (fra 70 i 2019 og til 68 i 2021). Overordnet set er resultaterne dog på niveau med 2019-undersøgelsen.

Sammenligning af tilfredshed på tværs af serviceområder med 2019 undersøgelsen (indeks 0-100)

