

F R E D E R I K S B E R G  
K O M M U N E



# BORGERUNDERSØGELSE 2023

## 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.

### 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 afrundinger.

### Gennemførelsen af undersøgelsen

Undersøgelsen blev gennemført planmæssigt og fuldt tilfredsstillende i perioden 30. oktober til 14. december 2023.

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, der har mulighed for modtagelse af Digital Post, 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 30. oktober til 14. december. De borgere, der ikke besvarede denne invitation, modtog et personligt brev fra borgmesteren.

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

Respondenterne i telefonundersøgelsen er kontaktet fra 4. til 11. december 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 telefonundersøgelsen har haft mulighed for at få tilsendt et link til undersøgelsen på deres private e-mail fremfor at gennemføre interviewet telefonisk. De har haft



mulighed for at besvare spørgsmålene frem til 14. december kl. 10.00.

For en undersøgelse af denne art er 1000 interview et passende antal interview til at give tilstrækkelig statistisk sikkerhed for de opnåede resultater.

1.014 brugbare interview er gennemført. Af disse stammer 911 interview fra udsendte invitationer via Digital Post, e-mail og brev og 103 fra telefoninterview.

Tabel A og B nedenfor viser gennemførelsesstatistikkerne for henholdsvis internet- og telefonundersøgelsen. En gennemførelsesprocent på 13% er tilfredsstillende for en telefonundersøgelse. En samlet gennemførelsesprocent på 25% er tilfredsstillende for en undersøgelse af denne type.

TABEL A. UNDERSØGELSENS Gennemførelsesstatistik // Digital Post, e-mail, brev og telefon

Absolutte antal og procent	n	%
Bruttostikprøve	4.000	
<b>Gennemførte interview efter Digital Post, e-mail og</b>	<b>911</b>	<b>23%</b>
Frameldt pr. e-mail	5	
Ikke fundne telefonnumre	2422	
Fravalgte, udgået	10	
Fravalgte, andet	338	
Nettostikprøve	803	100%
Nægtede	369	46%
Ikke truffet	331	41%
<b>Gennemførte</b>	<b>103</b>	<b>13%</b>

MEGAFON A/S

TABEL B. UNDERSØGELSENS FORDELING PR: INDSAMLINGSMETODE

Absolutte antal og procent	N	%
Gennemført via Digital Post	911	90%
Gennemført via telefon	103	10%
<b>Gennemførte interview</b>	<b>1.014</b>	<b>100%</b>

MEGAFON A/S

TABEL C. UNDERSØGELSENS SAMLEDE Gennemførelsesstatistik

Absolutte antal og procent	n	%
Bruttostikprøve	4.000	100%
Ikke besvaret	2.986	69%
<b>Gennemførte interview</b>	<b>1.014</b>	<b>25%</b>

MEGAFON A/S

### Sammenligning med borgertilfredshedsundersøgelse fra 2021

Resultaterne for denne undersøgelse vil, i det omfang det er muligt, blive sammenlignet med resultaterne af borgerundersøgelsen fra 2021, 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 2021. Der vil således kun blive sammenlignet med 2021, når spørgsmålene er helt eller næsten identiske de to undersøgelser imellem.

### Sammenligning med landsdækkende undersøgelse

Der er indenfor samme periode, 12. til 14. december 2023, foretaget en repræsentativ befolkningsundersøgelse på landsplan for at perspektivere resultaterne af undersøgelsen foretaget i Frederiksberg Kommune. I den landsdækkende undersøgelse er antallet af respondenter 1.013. Landsmålingen gør brug af en reduceret spørgeramme med 20 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 perspektiveringen 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 vil således være en dokumentation for både borger- og brugerholdninger. Forskellige borgeres holdning til et specifikt serviceområde indgår med lige stor vægt i undersøgelsen.

Det er gennemgående for rapporten, at der vil blive 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 vil der blive udregnet en samlet tilfredshedsscore for hele området samt tilfredshedsscorer for hvert enkelt spørgsmål. Begge dele illustreres i figurer.

Der vil desuden blive kommenteret på sammenhængen mellem baggrundoplysninger på borgerne og deres besvarelser. Der vil således blive kommenteret på signifikante forskelle mellem fx mænd og kvinder i forhold til tilfredshed. Der kommenteres på forskelle på et 95% signifikansniveau. Alle fald eller stigninger,

der er omtalt i denne rapport, vil således som minimum være signifikante på et 95% signifikansniveau.

Følgende baggrundoplysninger vil på tværs af samtlige spørgsmål kommenteres, hvor der er signifikante og relevante forskelle: køn, alder, uddannelse, husstandsindkomst, erhvervstilknytning, antal børn og voksne i husstanden og antal år bosiddende på Frederiksberg.

Ved sammenligningen med 2021 resultaterne, vil der blive udregnet en generel score for hvert område, hvor kun de sammenlignelige spørgsmål er medtaget. Derfor er der på enkelte områder to generelle scorer for 2023 – *Generelt* og *Generelt (kun sammenlignelige 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 50 og 76. 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" for de fleste spørgsmål. Der er altså ingen områder, hvor borgerne i gennemsnit er utilfredse. Der er dog stor forskel på borgernes tilfredshed områderne imellem. De områder, hvor borgerne er mest tilfredse, i dette års undersøgelse, er, ligesom i 2021, Service på Rådhuset og Grønne områder, der begge har en tilfredshedsscore på over 70. Miljø og renholdelse og Kultur, idræt og fritid scorer begge resultater på over 65.





Ligesom i 2021 var Arbejdsmarkedsområdet og Socialområdet de to områder med lavest tilfredshed. Inden for hvert enkelt område er der desuden variationer i tilfredsheden alt efter hvilket aspekt, der spørges ind til.

### ***God 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 høje værdier.

Ser man på den kommunale beskatning og økonomi-området, er resultaterne flotte, sammenlignet med landsgennemsnittet. Borgernes tilfredshed er højere end i resten af landet, hvad angår deres oplevelse af den service, de får til gengæld for den betalte skat. Den generelle tilfredshed på økonomiområdet er på 52, og er dermed mere positiv end negativ. Tilfredsheden med den nye skatteprocent er på 45.

Ser man på, hvordan de offentlige midler skal bruges, er der en række områder, som borgerne særligt ønsker, at der skal bruges flere penge på. Det drejer sig særligt om social-, ældre- og sundhedsområderne, hvor 43-44% af borgerne ønsker, at der skal bruges mere.

Hvad angår udlicitering, er der ikke noget samlet billede her. 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***

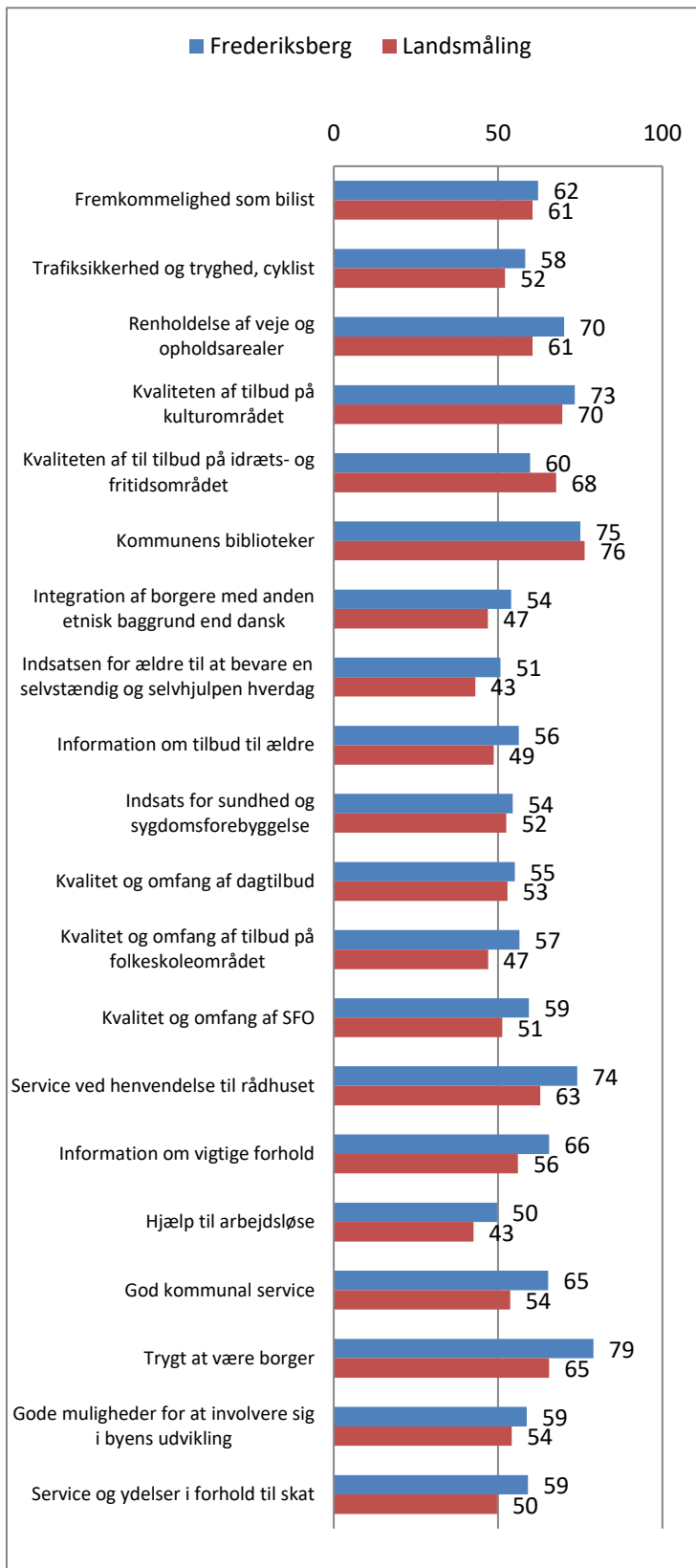
Når man sammenligner Frederiksberg Kommune med resultaterne af målingen fra hele landet, er tilfredsheden blandt borgere på Frederiksberg, de

fleste steder, højere end i landsmålingen. Dette må siges at være et tilfredsstillende resultat. Inden for områderne omhandlende kommunal service er det særligt Miljø og renholdelse, Integrationsområdet, Ældreområdet, Skoleområdet, Information fra Frederiksberg Kommune og Arbejdsmarkedsområdet 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 kommune stadig højere end landsgennemsnittet, når det kommer til kulturelle tilbud.

### ***Udvikling over tid - Frederiksberg Kommune sammenholdt med landsgennemsnit***

Når man ser på det generelle billede er der sket et større gennemsnitligt fald på landsplan, end på Frederiksberg isoleret. I forhold til de spørgsmål, der både bliver stillet på landsplan og på Frederiksberg, ses det, at der på landsplan er sket et fald, fra 2021 til 2023, i 13 ud af 20 spørgsmål, hvorimod der på Frederiksberg er sket et fald i 11 ud af 20 spørgsmål. Der har samtidigt været en stigning på 1 ud af 20 spørgsmål i Frederiksberg undersøgelsen og ingen på landsplan.

Blandt de områder, hvor der både på landsplan og i Frederiksberg er sket fald, er Dagtilbud for børn (På landsplan et fald på 7 procentpoint. I Frederiksberg et fald på 8 procentpoint), Skoler (På landsplan et fald på 11 procentpoint. I Frederiksberg et fald på 5 procentpoint) og Ældreområdet (På landsplan et fald på 7 procentpoint. I Frederiksberg et fald på 6 procentpoint).



### Udvikling siden undersøgelsen i 2021

Overordnet set er dette års resultat nogenlunde på niveau med 2021-undersøgelsen. Sammenligner man de konkrete resultater fra denne borgertilfredshedsundersøgelse med resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen fra 2021, er der dog sket nogle udviklinger. Der ses for eksempel fald i kvalitetstallene for områderne Dagtilbud for børn, Skolerne, Sundhedsområdet og Ældreområdet.



## 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.

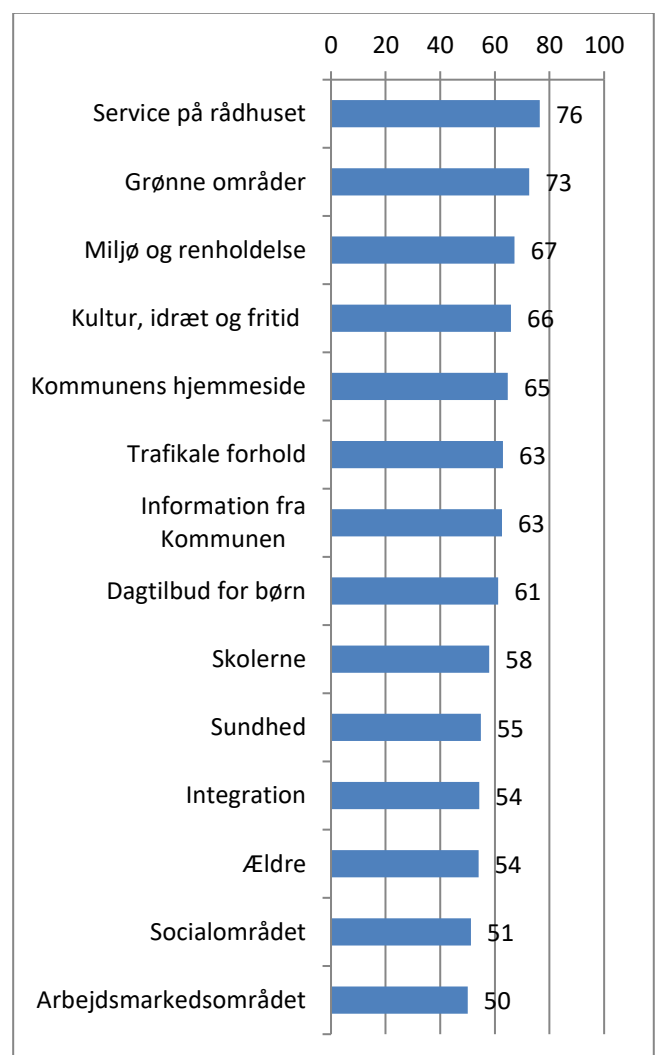
Af nedenstående figur fremgår det, at tilfredsheden blandt borgerne i Frederiksberg Kommune er størst i forhold til Service på Rådhuset, hvor tilfredshedsscoren er på 76. Herefter følger Grønne områder med en tilfredshedsscore på 73.

Efter disse følger syv serviceområder med tilfredshedsscorer mellem 55 og 67. Det drejer sig om Miljø og renholdelse med en score på 67, Kultur, idræt og fritid (66), Kommunens Hjemmeside (65), Trafikale forhold (63), Information fra kommunen (63), Dagtilbud for børn (61), Skolerne (58) og Sundhed (55).

Lavest ligger Integration (54), Ældre (54), Socialområdet (51) og Arbejdsmarkedsområdet (50)

Det er dog stadig værd at notere, at selv de laveste serviceområder scorer 50 eller derover, 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 2021. Tilfredshedsscorerne er her udregnet på baggrund af de spørgsmål, der går igen i begge undersøgelser. Dermed kan tilfredshedsscorerne for 2023 nogle steder være forskellige fra ovenstående figur, da de er udregnet på baggrund af et mindre antal spørgsmål.

Sammenligner man resultatet med 2021, ses der i dette års undersøgelse en række fald. Således er den generelle tilfredshed med Trafikale forhold faldet (fra 65 til 64). Det samme gør sig gældende for Kultur, idræt og fritid (fra 68 til 66), Socialområdet (fra 55 til 51) og Ældreområdet (59 til 54). For Sundhedsområdet er den generelle tilfredshed faldet fra 58 til 55.

Hvad angår Dagtilbud til børn (fra 66 til 61) og Skolerne (fra 63 til 58) ses også fald i den generelle tilfredshed.

Ligeledes er Service på Rådhuset (fra 79 til 76) og Information fra kommunen (fra 64 til 62), samt oplevelsen af Hjemmeside (fra 68 til 65) også faldet.

Selvom der ses fald for mange af serviceområderne, er det dog væsentligt, at ingen ligger under 50. Det vil sige, at der ikke er nogen serviceområder, hvor borgerne er mere utilfredse end tilfredse.

### Sammenligning af tilfredshed på tværs af serviceområder med 2021 undersøgelsen (indeks 0-100)

