

# Liveable and Sustainable Cities

Inspirationsmateriale | 2020



Epinion

# Vi hjælper Teknik og Miljøforvaltninger i Danmark med en datadrevet udvikling

I Epinion kombinerer vi en stærk analysefaglighed med et dybdegående kendskab til Teknik og Miljø området. Vi gennemfører årligt en lang række analyseprojekter for kunder i Danmark med henblik på de problemstillinger og udfordringer, forvaltninger har på dagsordenen. Vi arbejder med emner som bæredygtighed, service, byudvikling (liveability), affald og meget andet. Fælles for vores kunder er, at de **ønsker at arbejde databaseret, og vi hjælper dem med forstå deres borgere og stakeholders**. I denne præsentation kan du få et indblik i hvem vi er, hvad vi laver og hvem vi arbejder for.

**Kontakt os for at høre mere!**



**Martin Østervig Larsen**  
*Director*

T: +45 4188 7306  
E: mol@epinionglobal.com



**Nicolai Houmark Lauridsen**  
*Consultant*

T: +45 2931 2667  
E: nhl@epinionglobal.com



**Thomas Haase Jensen**  
*Consultant*

T: +45 8140 4019  
E: thje@epinionglobal.com

# En unik kombination af **specialiseret faglig indsigt og erfaring** samt **metodiske kompetencer og in-house kapacitet**



### **Mangeårig erfaring med Teknik & Miljøforvaltninger i Danmark**

Vi har gennemført et utal af undersøgelser for Teknik og Miljøforvaltninger i Danmark igennem de seneste 10 år (fx Aarhus, Vejle, Randers, Gribskov, Esbjerg og Københavns Kommune). Og mangfoldigheden af opgaverne gør, at vi kender områdets bredde og kompleksitet.



### **Stor erfaring med projekter under overskriften 'Liveable & Sustainable Cities'**

I Epinion har vi solid erfaring med at gennemføre undersøgelser, der vedrører borgere og virksomheders brug af og tilfredshed med kommunal service og sagsbehandling, affaldsordninger, holdninger og adfærd ift. bæredygtighed, evalueringsforløb og panelmålinger vedr. by- og landdistriktsudvikling mv. Vi har gennemført store spørgeskemaundersøgelser, løbende tilfredshedsmålinger og kvalitative interview med nøglesamarbejdspartnere/borgere. Vi har arbejdet med brugeranalyser inden for byggesagsbehandling, affaldshåndtering, renhold, områdeudvikling og planarbejde, miljøsagsbehandling, transport og infrastruktur mv.



### **Stærke metodiske kompetencer**

Epinion er Danmarks førende analyseinstitut. Vi har solide metodiske og analytiske kompetencer og nogle af landets stærkeste profiler uanset om det gælder brede kvantitative data eller dybe kvalitative data. Vores faglighed spænder således bredt fra etnografer og antropologer, som er førende på det kvalitative felt, til talknusende økonomer, statistikere og data scientists.



### **Kapacitet til alt in-house**

Epinion har alle nødvendige kapaciteter in house. Det gælder eksempelvis eget call center, adgang til paneler med over 200.000 medlemmer, forskeradgang til Danmarks Statistik, metodiske eksperter i alt fra observationsstudier til big data. Vi har med andre ord de bedste forudsætninger for at skræddersy det optimale design med de bedste datakilder og metoder – mest ressourceeffektivt. Panelerne muliggør ligeledes at skabe et lokalt perspektiv og identificere lokale målgrupper, da vi kan overrepræsentere evt. undersøgelse med et lokalt fokus.

# Epinion kan bistå Teknik og Miljøforvaltninger med et datadrevet fokus på bæredygtig byudvikling



Epinion har kortlagt tre indsatsområder, danske forvaltninger kan bruge os som en strategisk sparringspartner

## #1 – Sustainability

Kommunalt klimalederskab, lokalt engagement og ejerskab er afgørende for at fremme dagsordenen.

## #2 – Liveability og visitability

Byerne er blevet et middel til vækst, og danskerne stiller i højere grad krav til, hvad byer skal indeholde og kunne

## #3 – Servicekultur

Kommunerne skal ændre deres kulturelle DNA fra en forvaltningskultur til en servicekultur

*De enkelte indsatsområder uddybes på de kommende sider. Derudover præsenteres en case, vi tidligere har lavet for en udvalgt kommune inden for området.*

# Kommunalt klimalederskab, lokalt engagement og ejerskab er afgørende for at fremme dagsordenen

**Danske kommuner står i dag i højere grad overfor en række udfordringer vedr. den grønne dagsorden.** Kommunerne skal i stor stil bestræbe sig på at skabe de rammer, der gør det nemt både at tænke og leve grønt. Der handler om alt fra affaldshåndtering og –sortering, genanvendelse, miljørigtig adfærd til muligheder for bæredygtig vækst blandt virksomhederne, at bygge bro mellem grønne partnerskaber og skabe de rette læringsmuligheder om bæredygtighed. Men hvordan kan kommunen være med til at skabe de robuste rammer?

Kommunen er den primære push faktor i at give borgerne og virksomhederne de muligheder, de mangler for at fremme tendenserne på området. Det kommunale klimalederskab er et afgørende element i fx at italesætte et ønske om forandring på området. Derudover er lokalt engagement og ejerskab essentielt, idet byrådet ikke kan påvirke adfærden fra alle kilder.

**Epinion kan levere et vidensindspark til kommunen, der kan assistere kommunen i at arbejde datadrevet.** Epinion anbefaler, at de robuste rammer skabes på baggrund af viden om borgerne og virksomhederne. Det skal være slut med at foretage investeringer og udvikle nye projekter på mavefølelser. Et fokus på den grønne dagsorden har vundet sit indpas hos befolkningen. For kommunen bedst mulig kan udvikle sig i den rigtige retning og tilbyde de ordninger, muligheder og retninger, som borgerne ønsker, er det afgørende at få dem i tale.

## Eksempel på analyser



“ **Brugerundersøgelse af borgernes holdninger og adfærd til affaldssortering og -håndtering.** Kommunen har fx stort fokus på området og har ligeledes ved en række tiltag forsøgt at fremme borgernes mulighed og evne til at kunne sortere og håndtere deres affald evt. for at bygge videre på dette fremadrettet. Med afsæt i denne indsats, kan en undersøgelse bl.a. afdække borgernes adfærd og holdninger til det specifikke emne, opfattelse af bæredygtighed som et selvstændigt emne, holdninger til bæredygtighed, forslag til fremtidens affaldsmuligheder mv. Dette kan bl.a. dokumentere kommunens udviklingspotentialer på området, qua primære barrierer og drivere er kortlagt i fx at fremme klimavenlige handlinger med ønske om at det lokale engagement styrkes. Studiet sikrer ydermere et fingerpeg på kommunens lavthængende frugter set med borgernes briller. ”



“ **Evaluering af kampagner eller kommunikationsindsatser.** Kommunen ønsker fx at fremme borgernes bæredygtige adfærd og styrke lysten til renholdelse af det offentlige rum. Hertil iværksættes der en række kampagner og outreach indsatser, der skal forbedre borgernes ageren herfor. Med udgangspunkt i dette ønske kan en undersøgelse fx give kommunen et indblik i borgernes oplevelse af renholdelsen i det offentlige rum, hvorvidt de selv ser sig som nogle, der fremmer renholdelsen, teste kendskabet og holdningerne til kampagnen, og om kampagnen har haft den ønskede effekt hos borgerne. Indsigter, der bl.a. kan evaluere, hvorvidt kampagnen virkede og dermed danne præcedens for lignende kampagner fremadrettet på området eller med et andet fokus. ”

## Case: Analyse af virkemidler og scenarier for øget genanvendelse i Københavns Kommune



KØBENHAVNS  
KOMMUNE

Københavns Kommunes Ressource- og Affaldsplan for 2018 har bl.a. som målsætning, at 45% af husholdningsaffaldet skal genanvendes. I planen er der beskrevet 39 initiativer og 4 flagskibe som skal sikre, at planens målsætning nås. Kommunen ønsker derfor at kortlægge borgernes opfattelse og vurdering af alternative virkemidler til genanvendelse, kortlægge eksisterende nationale og internationale erfaringer, trykmåle affaldshåndteringsmetoder og udsortering, potentialet for genanvendelse mv. Disse indsigter agerer grundlag for valg og konkretisering af de virkemidler, der skal danne rammerne for inspiration for arbejdet med kommunens Ressource- og Affaldsplan for perioden 2019-2024. Således har kommunen dokumenteret viden om virkemidlernes brugervenlighed, økonomiske potentiale og genanvendelsespotentialet.

### Opgaven involverer:

- ❖ Desk research der skal kortlægge projekter og erfaringer på området i både ind- og udland.
- ❖ Udvikling af observationsguide til observationer/interview.
- ❖ Deltagerobservation hos otte borgere i kommunen, der bor i lejlighed/etageejendom.
- ❖ Udarbejdelse af notat fra observationer, der afdækker og formulerer kriterier for brugervenlighed og affaldssortering.
- ❖ Udvikling af kvalitativ interviewguide.
- ❖ Personlige dybdeinterview med seks borgere i København, der bor i lejlighed.
- ❖ Udvikling af kvantitativ spørgeskema.
- ❖ Dataindsamling og monitorering af dataindsamlingsprocessen blandt 500 borgere i Københavns Kommune.
- ❖ Datarens, bearbejdning og poststratificering.
- ❖ Analyse af kvalitative resultater.
- ❖ Evalueringsrapport i PowerPoint med citater, rangering af virkemidlers brugervenlighed mv.
- ❖ Præsentation af primære resultater.

# Byerne er blevet et middel til vækst, og danskerne stiller i højere grad krav til, hvad byer skal indeholde og kunne

**Byernes funktion er konstant under forandring, hvor de i dag har en ny og mere central rolle som vækstcentre, og at de skal udvikle og omdanne sig til at være noget andet, end de var engang.** I dag skal byer kunne meget mere end for få årtier siden. I sit daglige virke er byudvikling et politisk instrument, som bruges til at omforme og brande byer til fx at være en *grøn by*, en *vidensby*, en *kreativ by* eller lignende. Byudvikling forbindes oftest med byudviklingsprojekter, hvilket typisk er et nøgleelement i byernes overordnede strategi. En strategi der kan berøre alt fra bosætning og bystrukturer til byledelse, byomdannelse og bykvalitet. Med andre ord er byudvikling i høj grad blevet et multidisciplinært felt, hvor mange områder overlapper hinanden. En datadrevet indsats ift. udvælgelse og fravalg af byudviklingsprojekter spiller en central rolle for fremtidens byer. Særligt fordi de offentlige ressourcer bliver færre, mens kravene til byerne bliver større. Her har såvel borgernes som virksomhedernes meninger og holdninger afgørende betydning for en målrettet indsats mod levedygtige byer til den moderne dansker, hvis krav ikke bliver mindre.

**En datadrevet indsats skal sikre det stærkeste fundament for kommunerne i at udvikle området. Via et datafokuseret design er det muligt at inkludere borgerne i processen.** Hvis man ønsker at udvikle sin by i en sådan retning, at den skal give borgerne lyst til at blive boende, er det afgørende at lytte til, hvad borgerne tænker. Borgerinddragelse er imperativt, for hvad er byudviklingen værd, hvis ikke det blåstemmes af borgerne. Et opdateret vidensgrundlag kan fx være med til at understøtte håndteringen af bystrukturer, der er på skrup, udviklingen af intelligente byer (Smart Cities), understøtte ledelsen dokumentation af projekter og indsatser, give indblik i fraflytning- og tilflytningsparametre, kortlægge lavthængende frugter mv.

## Eksempler på analyser



“ **Test borgernes opfattelse af et specifikt emne i planlægningen af fremtidige byudviklingsprojekter.** Kommunen ønsker fx at kulturlivet og idrætten skal agere vækstgenerator for byens udvikling, tiltrækningen af virksomheder og borgere samt besøgende til området. Med afsæt i denne vision, kan en undersøgelse bl.a. dokumentere borgernes holdninger til emnerne overordnet, opfattelse af kommunens retninger og indsatser ift. kultur og idræt, borgernes villighed til at støtte op om bylivets kommercielle fremtid, kortlægge borgernes frivillige engagement, om deres forventninger til området indfries, en identifikation af borgernes ønsker og behov til fremtidige anlægsprojekter, forbedringstiltag til eksisterende muligheder mv. Viden, der kan danne fundamentet for kommunens videre arbejde, øge sandsynligheden i at kultur og idræt skaber fremdrift, og at kommunens borgere vil blåstempe og tage ejerskab over fremtidige byudviklingsprojekter relateret til emnet. ”



“ **Afdække borgernes holdninger til byrummet og mobilitetsløsninger.** Kommunen ønsker fx at transformere byens rum, således den indeholder de tilbud og løsninger, der ønskes af nutidens borger, således der skabes de perfekte rammer for det gode liv. Med afsæt i dette vil der være ideelt at undersøge borgernes brug af byrummet i dag, forventninger heraf fremadrettet, ønsker til fremtidens offentlig opførte anlægsprojekter på området, vurdering af kommunens nuværende tilbud og muligheder (fx mobilitetsmuligheder og offentlige transportløsninger). Studiet muliggør ligeledes en gapanalyse, der kan vise, hvordan borgerne opfatter de forskellige dele ift., hvor vigtige de er, og hvor godt byerne lever op til dem. Et datadrevet udgangspunkt der forbedrer kommunens mulighed i at forme byrummet og tilbuddene efter borgernes fremtidige behov. ”

## Case: Centerbyanalyse, der skal kortlægge udvalgte byers stedbundne potentialer og lavthængende frugter



De fire centerbyer – Børkop, Egtved, Give og Jelling – i Vejle Kommune har forskellige stedbundne og historisk betingede kvaliteter og ressourcer, der udgør fundamentet for byernes videre udvikling de kommende årtier. For at fremme en borgerorienteret udvikling, ønsker Vejle Kommune et faktabaseret indblik i byernes profil – individuelt og på tværs. Kommunen ønsker at få belyst byernes profil ud fra en model, som på den ene side er enkelt og letforståelig, og som på den anden side dækker de væsentligste parametre, som er afgørende for byens muligheder og udviklingskapacitet. Analysen skal give kommunen indblik og nyeste indsigter om strukturelle parametre (befolkningsudvikling, fraflytning, erhvervsliv, boligmarkedet, infrastrukturen mv.) samt menneskelige faktorer (udviklingskapacitet, omdømme, oplevelse af servicetilbud, herlighedsværdi mv.). Elementer, der er afgørende for at forstå, hvordan byer udvikler sig, og hvor Vejle Kommune skal sætte ind.

### Opgaven involverer:

- ❖ Udarbejdelse af byprofilmodel med afsæt i attraktionsmodellen.
- ❖ Udvikle spørgeskema.
- ❖ Opsætning og kvalitetssikring af spørgeskema i Epinions online survey-system.
- ❖ Håndtering og bearbejdning af et dataudtræk leveret fra Vejle Kommune over borgere.
- ❖ Gennemførelse af en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse blandt borgere i de respektive byer. Gennemføres som telefoniske interview.
- ❖ Løbende monitorering og kvalitetssikring af indkomne webinterview.
- ❖ Datarensning, bearbejdning og poststratificering.
- ❖ Statistiske analyser og afrapportering i en letlæselig men skarp formidlet PowerPoint rapport, der indeholdte de primære indsigter.
- ❖ Præsentation af primære resultater for udvalgte myndhedsområder/direktionen, efterbehandling og levering af rådata.



# Kommunerne skal ændre deres kulturelle DNA fra en forvaltningskultur til en servicekultur

**Borgernes og virksomhedernes krav stiger til forvaltningens evne til at yde sublim kundesupport og styrke den overordnede serviceoplevelse.** Borgernes og virksomhedernes krav og forventninger til ydelser og servicekulturen bliver stadig større. For at kunne indfri deres forventninger, er kommunen, der yder en service, nødsaget til at tilpasse deres servicekultur i takt med at kravene ændres. Nogle kommuner skal grundlæggende omstille sig fra en forvaltningskultur til en servicekultur, således de borger og -virksomhedsnære aktiviteter kommer i centrum. Hver gang du har skabt en god servicerelation sikrer du med din indsats, at borgeren eller virksomheden fastholdes og muligheden for at tiltrække nye opstår. Har jeres kommune det nødvendige overblik over, hvad borgerne/virksomhederne vil have ift., hvad I selv leverer?

For virksomhederne er tid penge. Unødige administrative byrder koster, og dårlig servicekultur vedr. fx sagsbehandling øger erhvervslivets omkostninger. Danske virksomheder peger fx på administrative byder i det offentlige, som en af de væsentligste barrierer – nærmere betegnet regel- og procesforvirring. Ved at øge servicekulturen kan kommunen omvendt være med til at sikre virksomhedernes fokus på at øge omsætning, produktivitet, vækst og beskæftigelse til gavn for resten af økonomien. Lignende er det for den almene borger. Her er der særligt opfattelsen og indtrykket af kommunen, der kan lide skade, hvis servicekulturen halter.

**Epinion kan levere det fornødne vidensgrundlag om emnet.** Et faktabaseret udgangspunkt kan assistere kommunerne i at målrette tilrettelæggelsen af henvendelsestider, ledelsesinformation, kompetenceudvikling mv., således "kunderne" holdes tilfredse og føler sig i centrum. Det er afgørende at have et datadrevet fokus, så man kan måle servicekulturen i kommunerne og dokumentere dets udvikling. Primært for at bevare virksomheder og borgere i kommunen. Derudover kan denne viden agere som dokumentation for fremadrettede initiativer og indsatser i kommunen.

## Eksempler på analyser



“ **Foretag en 360 graders analyse af servicekulturen i Teknik og Miljøforvaltningen.** Kommunen har fx et langsigtet pejlemærke, hvor servicekulturen vedr. sagsbehandling styrkes, dvs. hvor borgeren er i kontakt med forvaltningen. I den sammenhæng ønsker kommunen at have en sund servicekultur og en organisatorisk orientering mod service på tværs af myndighedsområder. For at kunne dokumentere et nulpunkt og sikre et stærkt beslutningsgrundlag i at skærpe og udvikle servicekulturen og serviceorienteringen i kommune, er det afgørende at tage et datadrevet afsæt. En undersøgelse vil bl.a. kunne give et ude-fra-ind perspektiv på borgernes serviceoplevelse, hvad der er vigtigt for dem i kontakten med kommunen, kortlægge vigtige touch points, give konkrete anbefalinger til, hvor og hvordan kommunen skal sætte ind for at fremme og skærpe serviceoplevelsen blandt borgeren. Dette studie kan ligeledes videreudvikles efterfølgende via kvalitative indsigter fra nogle borgere/virksomheder, der har deltaget i undersøgelsen med særligt henblik på at nuancere resultaterne. ”



“ **Få indsigt i Teknik og Miljøforvaltningens omdømme blandt kommunens borgere og virksomheder.** I sit arbejde med at fremme en kultur, hvor forvaltningen har en klar strategi for at styrke borgeren samlede serviceoplevelse, er det afgørende at få indsigt i, hvordan kommunen eller dele heraf opfattes af borgerne og virksomhederne. En undersøgelse med dette afsæt, vil bl.a. give kommunen et opdateret vidensgrundlag, der kan afdække, hvorvidt de finder kommunen løsningsorienteret og lydhør, en vurdering af deres vejledning og sparring, borgernes opfattelse af informationsindgangene mv. Et studie, der bl.a. kan afsløre, hvor de lavthængende frugter befinder sig, og hvordan kommunen relativt simpelt kan forbedre servicekulturen udadtil. ”

## Case: Analyse af servicekulturen i Teknik og Miljø i Aarhus Kommune



**TEKNIK OG MILJØ**  
AARHUS KOMMUNE

Teknik og Miljø i Aarhus Kommune bestræber sig på at skabe et attraktivt og bæredygtigt Aarhus for alle. Dette spejles i forvaltningens pejlemærker for 2021, der siger ”Vi er til for borgere og virksomheder”, hvor de i deres dialog med forvaltningen skal mødes med imødekommenhed, respekt og interesse – ikke kun i ord men konkrete handlinger. Derfor øger Teknik og Miljøforvaltningen sit fokus på at fremme serviceorienteringen i organisationen. Undersøgelsen har derfor til hensigt at supplere forvaltningen med viden om de borgere, der har været i kontakt med udvalgte myndighedsområder, deres oplevelse heraf, vurdering af prædefinerede parametre osv. Designet giver en 360 graders analyse af servicekulturen i kommunen.

### Opgaven involverer:

- ❖ Udvikling og opsætning af spørgeskemaer til en brugerundersøgelse og en omdømmemåling.
- ❖ Evaluering af igangværende brugerundersøgelser, hvor der blev udarbejdet manualer for evalueringsprocesser, foretaget op mod 20 evalueringer og udarbejdet et opsamlingsnotat med konkrete anbefalinger – både for de enkelte undersøgelser og på tværs, konkretisering af målepunkter mv.
- ❖ Forberedelse og håndtering af CRM-udtræk samt udarbejdelse af invitationer og e-mail påmindelser.
- ❖ Løbende dataindsamling og monitorering af de indsamlede data på ugebasis, SMS-påmindelser og telefonisk opfølgning. Det indebærer i alt +2.000 web-baserede interview blandt borgere i Aarhus Kommune.
- ❖ Databearbejdning og kvalitetssikring af de indsamlede data, så der sikres et solidt datagrundlag for den løbende afrapportering.
- ❖ Statistiske analyser og afrapportering i en letlæselig men skarp formidlet PowerPoint rapport, der indeholdte de primære indsigter.
- ❖ Præsentation af primære resultater for udvalgte myndighedsområder/direktionen, efterbehandling og levering af rådata.

Et udvalg af vores kunder

# Igennem de seneste 10 år har Epinion gennemført undersøgelser for **mere end 65 danske kommuner**



AARHUS  
KOMMUNE



KØBENHAVNS KOMMUNE



Esbjerg  
Kommune



ASSENS  
KOMMUNE

Fredericia  
Kommune



ODENSE  
KOMMUNE



vejle  
KOMMUNE



NATURENS RIGE  
Ringkøbing-Skjern Kommune



Billund  
kommune



Silkeborg  
Kommune



Gribskov  
Kommune



Aalborg  
Kommune



HEDENSTED  
KOMMUNE



FAABORG-MIDTFYN  
KOMMUNE



Gentofte Kommune

FREDERIKSHAVN



Herning  
Kommune



FREDERIKSBERG  
KOMMUNE



BRØNDERSLEV  
KOMMUNE



Haderslev

Note 1: Øvrige kommuner er Albertslund, Asker, Bærum, Ballerup, Dragør, Favskov, Fredensborg, Frederikshavn, Gladsaxe, Glostrup, Guldborgsund, Halsnæs, Helsingør, Herlev, Hillerød, Hjørring, Holbæk, Holstebro, Hørsholm, Hvidovre, Ikast-Brandø, Jammerbugt, Kalundborg, Kerteminde, Køge, Kolding, Lemvig, Lolland, Lyngby-Taarbæk, Mariagerfjord, Middelfart, Næstved, Norddjurs, Nyborg, Randers, Rebild, Roskilde, Skanderborg, Skive, Solrød, Sønderborg, Svendborg, Syddjurs, Thisted, Tønder, Varde, Vejen, Vesthimmerland og Vordingborg

# We are a reliable advisor

With more than twenty years of experience, we have developed deep knowledge and targeted expertise across sectors and industries. Therefore, we understand the challenges of our clients – their context and their needs. We always deliver tailor-made solutions and are proud of having trusted and long-lasting relations with our clients.

