



Notat

02.11.2018

Megafons undersøgelse af naboernes tilfredshed med Banedanmarks kommunikation

Analyseinstituttet Megafon har i september 2018 gennemført en undersøgelse af borgernes tilfredshed med Banedanmarks kommunikation i forbindelse med fire af årets projekter:

- Sporfornyelsen Valby-Frederikssund
- Sporfornyelsen Kystbanen
- Sporfornyelsen Hobro-Langå
- Anlægget af Masnedsundbanen (Ringsted-Femern Banen).

Der er i alt gennemført 701 telefoninterviews, hvilket ifølge Megafon gør undersøgelsen meget valid.

Megafon benytter sig af et beregnet kvalitetstal, hvor 68,5 kendetegner den gode præstation for offentlige virksomheder. Banedanmarks målsætning har været et gennemsnitligt kvalitetstal på 72,5, som kendetegner den særdeles gode præstation.

Resultatet af undersøgelsen viser, at Banedanmark har opnået et kvalitetstal på 79,5, hvortil Megafon konkluderer, at resultaterne er bemærkelsesværdigt tilfredsstillende. Sidste års resultat gav et kvalitetstal på 78. Undersøgelsen dokumenterer, at tilfredsheden er så høj, at Banedanmark opnår en plads i den bedste femtedel af de offentlige styrelser og virksomheder, som Megafon har gennemført lignende undersøgelser for inden for de sidste fire år.

På de fleste måleområder er tilfredsheden med kommunikationen faktisk så høj, at Banedanmark er fuldt ud på niveau med målsætningen for veldrevne kommercielle virksomheder.

Det er Banedanmarks erfaring, at borgere, som er velinformede, er langt mere tolerante over for generende aktiviteter, end borgere, som er uforberedte på generne. Da borgerne således føler sig velinformede, modtager Banedanmark da også kun få klager.

Inddragelse af borgerne og digitale kanaler

Banedanmark arbejder bevidst med at inddrage borgerne fx ved offentlige møder, ved dialogmøder, hvor vi drøfter specifikke lokale forhold eller ved markeringer af afsluttet arbejde. Her byder lokalsamfundene ofte ind med aktiviteter, som borgerne kender til, fx løb, som er arrangeret af den lokale løbeklub, kaffe og kage, som en borgerforening står for eller et lokalt museum, som arrangerer en særudstilling. Det er Banedanmarks overbevisning, at dette bevidste arbejde med borgerinddragelse bidrager til den høje tilfredshed. De senere år har Banedanmark foretaget en digitalisering af kommunikationen med borgere og lokalsamfund, bl.a Sociale Medier, SMS-tjenester og digital post. Dette arbejde fortsættes de kommende år.

Vedlagt findes rapporten med hovedkonklusionerne fra Megafon