

BRUGEN AF BRUGERUNDERSØGELSER

Brugerundersøgelser anvendes i stigende omfang til at vurdere tilfredsheden med samfundsmæssige ydelser. Vi har samlet tre af de lidt større emner – patienttilfredsundersøgelser, tilfredshed med velfærdsydelser i kommunerne samt tryghed og tilfredshed med politiets indsats i lokalområdet. Til alle tre emner knytter der sig særlige metodiske udfordringer, og overvejelser i forhold til hvordan en brugerundersøgelse kan anvendes til at udvikle og forbedre offentlige ydelser.

Program

Kommunale brugerundersøgelser:

Bjørn Bjorholm Stilling, Aarhus Kommune

Thomas Hagen Holten, Rambøll

2. Rigspolitiets tryghedsundersøgelse

Henrik Bech, Rigspolitiet

Bo Bilde, DST Survey

3. Patientundersøgelser

Repræsentant fra regionen

Brian Rimdal, Kompetencecenter for patientoplevelser, Region Hovedstaden

Oplæggene efterfølges af plenumdiskussion på baggrund af nedenstående oplæg:

4. Paneldebat:

Jacob Ladenburg, VIVE : Oplæg forud for paneldebatten om udfordringer i brugen af brugerundersøgelser.

Panel:

Bjørn Bjorholm Stilling, Henrik Bech og Brian Rimdal.

Ordstyrer: Peter Linde, Dansk selskab for Survey Forskning