

MASTEROPGAVE

NTNU
Norges teknisk-naturvitenskapelige
universitet
Fakultet for arkitektur og billedkunst
Institutt for byggekunst, prosjektering og forvaltning

April 2013

Brugskvalitet i byrum i et FM-perspektiv

[- en værktøjskasse til identifikasjon af brugskvalitet i byrum]



Anja Kiersgaard – København

Anja Kiersgaard

Opgavens tittel:		Dato: April 2013	
Brugskvalitet i byrum i et FM-perspektiv <i>[- en værktøjskasse til identifikation af brugskvalitet i byrum]</i>		Antall sider (inkl. bilag): 160	
		Master-opgave	<input checked="" type="checkbox"/> Projekt-opgave
Navn: Anja Kiersgaard, cand.arch, København			
Veileder: Geir K. Hansen			
Eventuelle eksterne faglige kontakter/veiledere: -			
<p>Ekstrakt:</p> <p>Evaluering af byrum er vigtig for at overføre erfaring – positiv såvel som negativ – til programmeringsprocessen for nye byrum eller renoveringer. Et hovedformål med masteropgaven er derfor at undersøge om det er muligt udvikle en egnet værktøjskasse til udvikling af byrum. Med dette formål for øje er et eksisterende rammeværk – USEtool, som er beregnet på bygninger – omarbejdet til brug for byrum og søgt tilføjet nye parametre for de brugskvaliteter, der så skal evalueres på i byrummene.</p> <p>Et andet hovedformål med masteropgaven er at indplacere byrum i et FM-perspektiv og dermed at undersøge om en byrumsorganisation er en FM-organisation som er sammenlignelig med FM-organisationer for bygninger.</p> <p>Masteropgaven tager sit fysiske afsæt i Københavns Kommunes byrumsorganisation og tester dele af den omarbejdede USEtool med denne og et konkret byrum som case. Dermed er validiteten i opgaven begrænset til denne organisation med begrænset mulighed for at kunne generalisere.</p> <p>Fund fra tests af enkelte af USEtools værktøjer - og temaer drøftet med testpersoner, tyder på et behov for fælles læring og at der er brug for fokus på den faglighed, der ligger i at kunne kvalificere brugskvaliteten af byrummene. Der peges også på nødvendigheden af at være præcis i udpegningen af interessenterne ("organisationen") omkring et byrum og på at få afdækket deres særlige definitioner af brugskvalitet.</p>			

Stikord:

1. Byrum
2. Brugskvalitet
3. Facilities management
4. Organisationen/Interessenterne

(sign.)

Forord

Denne rapport markerer afslutningen på et masterstudium i eiendomsudvikling og forvaltning (Fast Ejendom - Facilities Management) på Norges Teknisk - Naturvitenskapelige Universitet (NTNU) fra 2009 - 2013. Masteropgaven repræsenterer 30 point af masterstudiets 90 points total.

Masteropgaven er udført af undertegnede, som er dansker. Sproget i opgaven vil derfor være dansk, muligvis med enkelte begreber og ord på norsk eller engelsk. Masterstudiet er udført successivt et fuldtidsarbejde i Københavns Kommune, Danmark. Jeg er uddannet på Kunstakademiets Arkitektskole i København med Bygningskunst som speciale - dvs. bygninger. Det har dog vist sig ikke at været nogen hindring for at arbejde med byrum.

Min arbejdsplads er Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) i Københavns Kommune (KK), Center for Anlæg (CAN). Vi i forvaltningen har en direkte indflydelse på befolkningens oplevelse af brugskvaliteten af byen - et ansvar, som vi skal forvalte bedst muligt. Jeg er ansat som projektleder for anlægsprojekter, med særligt fokus på "Byrum" forstået som de rekreative rum mellem husene, hvorfor jeg har fundet byrum særligt interessant som emne for min master-opgave.

Forvaltningen har i alt knap 2000 medarbejdere, som varetager forvaltning, drift, vedligehold, udvikling og diverse services i byens rum i bred forstand (rekreative arealer, parker, veje, cykelstier, parkeringspladser - alt det mellem husene). Jeg arbejder selv med "den hårde" eller meget faktuelle del af branchen, som er bygherrefunktionen i byrummenes faser vedr. udbud, projektering og anlæg. Jeg er derfor i daglig kontakt med rådgivere, entreprenører og kolleger i forvaltningen. Det er disse grupper, som er de primære mål for rapporten - med vægt på styrkelse af forvaltningen overfor rådgivernes ekspertise.

I hverdagen har vi i anlægsorganisation tendens til, at agere "som vi plejer", men i en studiesituation har man mulighed for at forsøge, at optimere på metoderne og opnå større kendskab til baggrunden for arbejdet - og dermed opnå en bredere og dybere forståelse for faget med deraf følgende positiv indvirkning på hverdagens metoder og resultater. Det er dette overordnede formål, som arbejdet med masteropgaven vil kunne afstedkomme.

Jeg vil hér udtrykke min tak til Dreyers Fond i Danmark, som har imødekommet mine ansøgninger om økonomisk støtte i flere omgange. Uden dette tilskud ville masterstudiet have gjort et for stort indhug i privatøkonomien til at jeg kunne færdiggøre.

Forskere og undervisere på NTNU skal have en hilsen og tak for deres store engagement og tålmodighed med en studerende, hvis modersmål IKKE er norsk. Dog en særlig tak til studiets samlingspunkt: rådgiver Elin Merete Røsok, uden hvis konsekvente og gennemførte kommunikation og organisationstalent studiet ikke nødvendigvis havde føltes helt så enkelt at tilgå.

Trondheim, April 2013 - Anja Kiersgaard

Anja Kiersgaard

Sammendrag

I København har man en lang tradition for at gøre byrum levende og appellerende og har bevidsthed om at man ved at sætte ny kvalitet ind i et bykvarter kunne få en god cirkel til at sprede sig i kvarteret. København har promenader, rum til refleksion, rum til aktiviteter og til leg. Bylivets mange facetter udspiller sig i byens rum og er en nødvendighed for at borgerne skal kunne leve et fuldt og helt liv i byen. Udgangspunktet for masteropgaven er at byrummets "liv" i bred forstand er de brugskvaliteter, som byrummenes ejere og forvaltere skal vide at udforske og udvikle til gode for byens mange typer brugere, borgere og næringsdrivende – og i byen som arbejdsplads.

Rapporten undersøger og bearbejder et sæt metoder til belysning af brugskvalitet i byrum med henblik på brug ved fremtidig programmering og planlægning af byrum i Københavns Kommune. Koblingen mellem byrum og metoder til måling af brugskvalitet opstod naturligt under masterstudiets kursus i Strategisk Arealforvaltning, hvor et rammeværk – USEtool – blev præsenteret. USEtool er udviklet af forskere ved NTNU til undersøgelse af brugskvalitet i bygninger og masteropgaven undersøger om rammeværket kan omsættes til brug for byrum.

Samtidig er det en meget væsentlig pointe i opgaven at indsætte byrum i en facilities management-sammenhæng. Dermed skulle byens rum være = "facilities"; brugere/borgere/ næringsdrivende = "organisationen"; og byrummenes ejere og driftsfolk skulle være "FM-organisationen" (en del af den samlede "organisation"), som skal levere værdien for "kernevirksomheden" = den bedst mulige kvalitet til ophold, rekreation, bevægelse, trafik og alle de andre aktiviteter, som man foretager i en byrum. Dette tester jeg ved at undersøge om det er muligt at omsætte FM-perspektivet til byrumsbrug.

Opgaven tager praktisk afsæt i egen organisation og bruger den som case og som eksempel på en byrumsorganisation, som dublerer FM-organisationen som den er beskrevet i litteraturen for bygninger. Det er også fra min egen organisation, at jeg finder respondenter til tests, som foretages med afsæt i USEtools værktøjskasse. De byrum som opgaver drejer sig omkring er rekreative byrum, dvs ikke trafikarealer.

Den primære metode, som benyttes til besvarelsen af opgaven er litteraturstudier og dertil studier af inter- og intranet af specifikke emner. Der er tillige gennemført en række tests vedrørende brugbarhed af visse af værktøjerne i USEtool. Testmetoder er kvalitative og respondenterne har skullet gennemføre en blanding af interviews, udfyldningsskemaer og prosabeskrivelser af oplevelser udendøre i et konkret byrum. Sidst i kapitlet drøftes styrker og svagheder i materialet.

Litteraturstudierne er grupperede indenfor fem hovedtemaer: Byer & Byliv; Facilities Management; Kvalitetsbegreber – parametre for brugskvalitet; Evalueringsmetoder; USEtool. Under temaet om kvalitetsbegreber har jeg samlet i skemaform en oversigt over de forskellige definitioner og tolkninger af brugskvalitet, som de studerede forfattere fremkommer med.

På basis af problemformuleringen og forskningsspørgsmålene er her de primære fund fra studiet: byrumsorganisationen ønsker og har brug for den fælles læring, som kan uddrages af at arbejde med et fælles rammeværk. Nyttens vil kunne udtrages både

lineært og på tværs i organisationen. Det vil være muligt at udvikle USEtool til et brugbart værktøj til gavn for udvikling af byrum, men rammeværket skal indarbejdes og koordineres med byrumsorganisationens eksisterende værktøjskasse. Dermed skal også den samlede arbejdsmængde ved brugen af USEtool vurderes i sammenhold med eksisterende værktøjer til projektledelse og fx styring af tid og økonomi.

Der vil skulle indarbejdes ændringer i USEtool, således det er umiddelbart tilgængeligt for byrumsorganisationen at bruge rammeværket. Bla skal der udarbejdes introduktionstekster til de enkelte værktøjer i USEtool, forklarende tekster til brug for proceslederen og en let forståelig introduktion til rammeværket som helhed. Letforståelig – det er en væsentlig at overveje om USEtool skulle omsættes til en "light" model, som kunne være enkel at implementere i en i forvejen travl organisation. Konklusionen på denne del af masteropgaven vil være, at det vil være muligt at benytte USEtool til formålet i den ene eller anden form, men at der endnu udestår en del arbejde dermed.

USEtool skal udvikles med flere og mere differentierede interessentgrupper og parametre for brugskvalitet. Der skal indføres en skelnen mellem dem som BOR omkring et byrum, dem som BRUGER et byrum som gæster og dem som har VIRKSOMHED ud til et byrum. De tre interessent-typer kan have vidt forskellige tolkninger af brugskvalitet og de kan reelt være modstridende, men byrumsorganisationen kan ikke foretage de bevidste valg uden at kende interessenterne grundigt.

For byrumsorganisationen gælder det at medarbejderne er travle og har et perspektiv på projekterne som er meget bredt. Kendskab til brugskvalitet kan dermed nemt blive en meget lille brik i det store billede. USEtool skal derfor gøres attraktiv, nemt tilgængelig, lineær og stærkt guidende. Ydermere skal den integrere – eller have meget tæt sammenhæng med – byrumsorganisationens øvrige projektledelsesværktøjer. Tillige skal brugskvalitet være et tema accepteret af ledelsen og gøres målbart på linie med overholdelse af tid og økonomi.

Byrums indplacering i et FM-perspektiv er både muligt og umiddelbart logisk. Centrale begreber, som benyttes i bygninger og i facilities management, er omsættelige til byrum og den organisation, som forvalter, driver, vedligeholder, udvikler og servicere byrummene. Masteropgaven kredser i særlig grad om FM-begreber som "organisationen" og "kerneydelse" og forbinder til USEtools brug af begrebet "brugskvalitet". Masteropgaven konkluderer dermed at byrum er sammenlignelige med bygninger set i en FM-sammenhæng og at en byrumsorganisation er sammenlignelig med en FM-organisation i bygninger.

Indholdsfortegnelse

Brugskvalitet i byrum i et FM-perspektiv.....	0
Brugskvalitet i byrum i et FM-perspektiv.....	0
Forord.....	0
Sammendrag.....	1
Figurliste.....	0
1 Indledning.....	1
1.1 Formål.....	2
1.2 Problemstilling og forskningsspørgsmål.....	3
1.3 Afgrænsninger.....	5
1.4 Rapportens Opbygning.....	6
2 Metoder.....	7
2.1 Overordnet tilnærming.....	7
2.1.1 Kvalitativ tilnærming til studiet og kortlægningen af brugskvalitet.....	7
2.2 Litteraturstudier.....	8
2.3 Case-organisation og-byrum.....	9
2.4 Tests som metode.....	9
2.5 Validitet og reliabilitet i materialet.....	10
3 Litteratur og teori.....	13
3.1 Byer og byliv.....	13
3.1.1 Byens historie/Urbanisme – skabelsen af ”det mellem husene”.....	14
3.1.2 Byrum og Byliv.....	14
3.1.3 Nutidens byrum og byliv – trends i byrumsudviklingen.....	15
3.2 Facilities Management.....	16
3.3 Kvalitetsbegreber – parametre for brugskvalitet.....	18
3.4 Byrumsvurdering – litteraturen om menneskers oplevelser af omgivelserne.....	24
3.4.1 Lynch’s ”mental maps”.....	24
3.4.2 Cullen’s ”serial vision”.....	25
3.4.3 Cold’s ”Metode for oplevelse og bevisstgøring av arkitektur og steder.....	26
3.5 USEtool – et rammeværk for analyse af bygningers brugskvalitet.....	27
4 Case Teknik- og Miljøforvaltningen.....	31
4.1 Case ”Teknik- og Miljøforvaltningen” – set fra et FM-perspektiv.....	31
4.1.1 TMF er en enhedsforvaltning – et samarbejdscredo!.....	31
4.1.2 Organisering af forvaltningens arbejdsområder - ejerskab og drift af byrum og arbejdet med vision, mission og værdier.....	32
4.2 Teknik- og Miljøforvaltningens eksisterende metoder til byrumsudvikling.....	34

5	Udvikling og tilpasning af FM begreberne og USEtool	39
5.1	Tilpasning af FM-begreberne fra litteraturen til brug for byrum	39
5.1.1	Begrebet "organisationen" eller "kernevirksomheden"	40
5.1.2	Byrumsorganisationen Teknik- og Miljøforvaltningen i et FM-perspektiv	43
5.1.3	Drøftelse af brugskvalitet for byrumsorganisation –Teknik- og Miljøforvaltningens arbejdsområder	45
5.2	Tilpasning af USEtools værktøjer til brug for byrum	45
5.3	Rammeværket USEtool og supplerende metoder - bearbejdning	47
5.4	Gennemgang af tests, temaer, konkret byrum og respondentroller	55
5.4.1	Testtype 1 – Brugskvaliteter og Interessenter	58
5.4.2	Testtype 2 – Semantisk miljøbeskrivelse – Gåtur – Kvalitetskriterier	61
5.4.3	Testtype 3 –Interviewguide; projektejer og ledelse, drift	64
5.5	Drøftelser og konklusioner fra testresultater og temaer	67
6	Drøftelser	75
6.1	FM-perspektivet – brugbarhed til byrum?	76
6.1.1	Indsigten for forvalterorganisationen	77
6.2	USEtool som rammeværk for byrumsudvikling og –drift	81
6.2.1	USEtools relevans og egnethed i byrumsorganisationen	85
7	Opsummering og konklusioner	89
7.1.1	FM-begreberne til brug for byrum	89
7.1.2	USEtool for byrum –kan det bruges til udvikling af byrum og byrumsorganisation ?	90
7.2	Forslag til videre arbejde	91
	Litteraturliste	i
	Bilagsfortegnelse	i

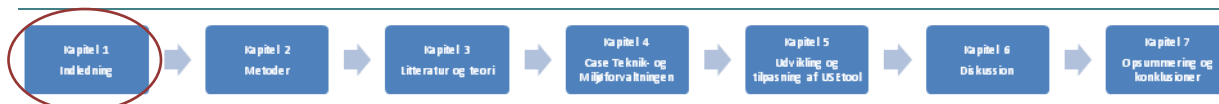
Figurliste

- Figur 12a Målhierarki
- Figur 14a Rapportens opbygning
- Figur 32a FM-organisationen (frit efter Sæbøe og Blakstad, 2009)
- Figur 33a Parametre for brugskvalitet; kategorier
- Figur 35a Evalueringsprocessen i USEtool
- Figur 411a TMFs virksomhedsplan
- Figur 511a Byrumsorganisationen
- Figur 511b Byrumsorganisationen i København i dagligsituationen/drift
- Figur 52a Eksempel på organisationen omkring et byrum i projektfaserne (anlæg)
- Figur 53a Parametre for brugskvalitet, kort version af skema 1
- Figur 53b Succes'er – risici – ærinder – bidrag for interessenterne i byrum, kort version af skema 2
- Figur 54a Luftfoto af SIFs Plads (2012)

Anja Kiersgaard

Brugskvalitet i byrum

1 Indledning



Der er ingen tvivl om byrummenes betydning for "det gode liv" når man bor i en by som København. God brugskvalitet i byrum medfører velfærd, trivsel, sundhed – og dermed kvalitetsliv i bred forstand, for borgere og brugere i og omkring byens rum. København har en nettotilvækst på ca 800 borgere om måneden og byrummenes kvalitet er dermed af vital betydning for stadig flere mennesker.

Byrummenes funktion er ændret igennem tiden. Fra rent funktionelle transportårer til opholdszoner og fælles mødested til leg og aktiviteter. Handel og trafik viger for rekreative arealer eller indgår i en nødvendig symbiose - byrummene afspejler menneskets behov for at være udendøre og i byen skal dette "udendøre" udvikles til et fælles brug og bedste.

Mange parametre skal være i orden – som Vitruvius (ca 15 BC) skriver i sit værk "De Architectura libri decem": For at et bygget værk kan være god arkitektur skal det opfylde krav til både "Firmitas – utilitas – venustas" = styrke/konstruktion - brug/funktion – skønhed. Både form og funktion skal være på plads. Æstetik, funktion, driftsvenlighed og – økonomi, samt et godt flow er dele af brugskvaliteten. Da et byrum gennemgår principielt samme proces frem mod dets brug som en bygning gør og har sammenlignelig betydning for dets omgivelser (påvirkning og indflydelse) bør og kan et "bygget værk" defineres, som en bygning lige så vel som et byrum.

Baggrund for opgaven

I det danske facilities management-netværk taler vi meget om, at facilities management skal skabe værdi for kernevirkksomheden, dvs. de aktiviteter, som bedrives af organisationen, som bruger en bygning. Når man arbejder med byrum er det nærliggende at have den samme forventning til forholdet mellem byens rum og byens brugere og borgere? Dermed skulle byens rum være = "facilities", brugere og borgere skulle udgøre "organisationen", som bruger byrummene og byrumsejerne er facilities management-organisationen (FM-organisationen – en del af "organisationen"), som skal levere værdien for "kernevirkksomheden" – den bedst mulige kvalitet til ophold, rekreation, bevægelse og alle de andre aktiviteter, som man kan foretage sig i de københavnske byrum.

I arbejdet med byrum - før anlægsfasen begynder - ligger en længere fase med borgerinddragelse, politiker-beslutninger og den endelige programmering til rådgivernes projektering af byrummene. Efter byrummets indvielse kommer tid til refleksion og evaluering i byrumsorganisationen. I Københavns Kommune har byrumsorganisationen alle kompetencerne og en mængde viden, som kræves for udvikling og drift af byrum - men man har ikke viden om - eller anvender - FM-perspektiver når der arbejdes med at skabe den optimale brugskvalitet af byens rum for byens brugere.

I formuleringen af byrumsprojekternes program vil det være meget relevant for mig og mine programmerings- og anlægskolleger i kommunen, at have brugbare og tilgængelige metoder til kortlægning af brugskvalitet.

Kortlægningen vil direkte kunne danne grundlaget for anlæg af nye byrum eller renovering/opdatering af eksisterende byrum. Også driftspersonalet vil forventeligt kunne drage nytte af viden om hvorledes det niveau hvorpå de udfører deres arbejde er med til at underbygge brugskvaliteten eller om der med fordel kan indarbejdes ændringer for at højne tilfredsheden med brugskvaliteten.

Så vidt jeg har kunnet finde frem til i litteraturstudierne, findes der forskellige analyser, som kan supplere hinanden i, at belyse brugskvalitet i byrum. Ingen af analyserne er dog tilrettelagt direkte ud fra en FM-vinkel og med en sådan bredde, at den favner fra programmering til drift. Analyserne peger ikke nødvendigvis direkte på byrum, men snarere på bygninger eller "rumligheder/steder" generelt. Selvsagt er der heller ikke en samlet værktøjskasse tilstede i forvaltningen – så ville jeg ikke have fundet det nødvendigt, at starte forfra med at søge eksterne kilder.

Mit arbejde med denne rapport vil undersøge om det er muligt – med afsæt i et eksisterende rammeværk ved navn "USEtool" (Hansen, Blakstad og Knudsen, 2009) - at omarbejde USEtool til brug for kortlægning og analyser for byrum. USEtool er udformet til brug for analyse af bygninger og virksomhedsorganisationer og det har derfor været nødvendigt – men også en del af studiet – at omsætte USEtool og dets begreber til en byrumssituation og -organisation.

Desuden søger rapporten at belyse om det er muligt at definere FM-begrebssæt for byrum, fordi det vil være en styrke i forbindelse med fremtidige programmeringer af nye byrum, at se på FM-organisationens evne til at støtte op omkring byrummet og dets brug/brugere og at være skarp på deres definitioner af brugskvalitet. Dermed knyttes planlægningen af byrum tættere til brugen - både i forhold til de eksterne brugere og i forhold til den del af Københavns Kommune, som skal stå for forvaltning, drift, vedligehold og udvikling af byrummene.

1.1 Formål

Evaluering af byrum er vigtig for at overføre erfaring, negativ såvel som positiv, til programmeringsprocessen for nye byrum eller ændringer af bestående byrum. Et hovedformål med masteropgaven er derfor, at undersøge om det synes muligt at udvikle en egnet værktøjskasse til kortlægning og evaluering med tanke på byrum. Til det brug vurderer rapporten brugbarheden af rammeværket USEtool til brug for kortlægning af brugskvalitet i byrum og om rammeværket vil kunne bruges af byrumsejere. Ultimativt vil USEtool dermed kunne komme mig - forfatteren - til gode i mit fremtidige arbejde med programmering og renovering af byrum, men også komme til gode for andre, som arbejder med samme emne og i samme situation – i første omgang mine kolleger i forvaltningen.

Et andet hovedformål med masteropgaven er at indplacere byrum i et FM-perspektiv. Til brug for begge formål har det derfor været nødvendigt, at redefinere både USEtool og FM-begreberne til brug for byrum.

Den bagvedliggende årsag til ønsket om en værktøjskasse er at byrummenes indretning og design influerer på brugernes oplevelse af byen og kvaliteten af deres liv som borgere i en by – og dermed på om de ønsker at flytte til eller blive i byen. Hvis vi som

forvaltning vil tilgodese befolkningen i København bedst muligt så de bliver til flere og bliver længere i byen, skal vi sørge for de bedst mulige udendørs forhold til at dække de ønsker og behov som befolkningen har.

Byrummene skal adressere forskellige brugergrupperes behov og forventninger til udeliv, som ikke nødvendigvis er overensstemmende, men vil afhænge af mange faktorer. Et skærpet fokus på interessenternes definitioner af brugskvalitet vil medføre større brugskvalitet for brugerne af byrummene.

De af FM-organisationens medarbejdere, som har direkte indflydelse på byrummenes udformning og drift, vil kunne drage stor nytte af at bruge analyseværktøjer og – metoder til at skærpe programmeringen og projekteringen af byrum. Formentlig vil "læringskurven være stærkt stigende" ved en fælles brug af analyseredskaber. Man vil have mulighed for at danne fælles referencer og viden for dels FM-organisationen og dels deres rådgivere med et mere fokuseret samarbejde som følge. FM-organisationen vil have brug for at få svar på en række spørgsmål (frit efter Hansen, Blakstad og Knudsen, 2009):

Til hvad: ...var byrummet oprindeligt udformet? Registreringer af det eksisterende sted vha. skriftlige kilder, tegninger, fotos, kort, statistisk materiale etc. Hvad var målet med byrummet da det blev anlagt (i det omfang det er muligt, at få intentionerne belyst)?

For hvem: Hvilke interessenter kan have behov/ønsker til brugskvalitet i byrummet? Vurdering af kortlægningsmetoder til definerings af interessenter, mål og kortlægning af deres observationer og brug.

Hvorfor synes de, at der er rart at være/at noget er god brugskvalitet? Hvilke forhold ved byrummene er det, som påvirker oplevelsen? Det er væsentligt, at inddrage elementer såsom slidstyrke/driftsvenlighed; brug/funktion og skønhed/æstetik i bred forstand.

Kortlægningen lægger op til at forvaltningen spørger sig selv om byrummet stadig har en relevant indretning i forhold til eksisterende brug, om det drives rigtigt og om vedligeholdelsesstandarder er tilstrækkelig?

Hvordan er sammenhængen mellem aktiviteter, brugergrupper og fysiske omgivelser. Her mener jeg ikke kun byrummet med dets statiske elementer, men også de aktiviteter som foregår på dem – mere eller mindre bevidst og planlagt. Kortlægning af hvilke aktiviteter der er/kan være i et byrum foretages på baggrund af svar fra interessenter.

Til hvad - igen: hvilke aktiviteter skal byrummet understøtte fremover (i det omfang det er muligt, at få behovene belyst)? Hvilke parametre for "brugskvalitet" skal tilgodeses og hvem definerer dem? Metoden er analyse og sammenstilling af kortlægningerne ovenfor nævnt.

1.2 Problemstilling og forskningsspørgsmål

Jeg har ønsket at få en helhedsforståelse af hvorvidt USEtool kan bruges til byrum og dermed om temaet byrum kan defineres som et FM-tema henholdsvis byrumsorganisationen som en FM-organisation. Jeg har taget udgangspunkt i USEtools metoder, men samtidig ønsket at efterprøve øvrige metoder i kombination dermed.

Sat ind i et målskema kunne formål og mål med at bruge USEtool beskrives som vist i figur 12a. På dette indledende stade er målhierarkiet formuleret for de to grundlæggende

grupper af interessenter: borgere/brugere/ næringsdrivende (eksterne interessenter) hhv. forvaltningens medarbejdere (interne interessenter). En nærmere udvikling – og ikke mindst konkret brug - af USEtool vil skulle arbejde med en mere finmasket opdeling af interessenter for at få større indsigt i deres respektive forventninger med brugen af USEtool og den nødvendige gradbøjning af brugskvalitets-begrebet. En nærmere inddeling vil også bidrage med en prioritering af målene, hvor det vil skifte fra byrum til byrum og fra "organisation" til "organisation", hvilke mål der er vigtigst og hvilke sekundære mål der skal frem i lyset.

Måltype	Mål	Succeskriterier
Overordnet formål	<p>"Det gode liv" - Livskvalitet, trivsel og sundhed for byens borgere/brugere/ næringsdrivende</p> <p>Meningsfuldt og helhedsorienteret arbejde til forvaltningens medarbejdere, som kan se formål og sammenhæng til kommunens visioner</p>	X
Produktmål/ Resultatmål	<p>Tilvejebringe byrum (faciliteter), der understøtter det gode liv (brugskvaliteter)</p> <p>Forvaltningen har USEtool som et rammeværk med værktøjer til at definere det gode liv (brugskvalitet) og udvikle byrum (faciliteter)</p>	<p>Borgere/brugere/nærings-drivende er medvirkende til udviklingen af byrum (faciliteter)</p> <p>Rammeværket USEtool udvikles i samarbejde med kommunens medarbejdere (FM-organisationen) for at sikre konsistens i begreberne og forankring</p>
Nytemål/ Effektmål	<p>Borgere/brugere/nærings-drivende får en ramme som deres forståelse af brugskvalitet kan syntetiseres og bearbejdes i</p> <p>Begrebet "brugskvalitet" udvikles og fastholdes i fokus blandt kommunens medarbejdere som fælles læring</p>	<p>20% mere ophold i byrum</p> <p>80% af respondenter er mindst "tilfredse "med brugskvaliteten i byrummene ved den årlige måling af byliv</p> <p>XX% bedre handel omkring byrum</p> <p>100% af forvaltningens byrumsudviklere (også i driftscentrene) kender og bruger værktøjer fra rammeværket – helt eller delvist</p>

Figur 12a: **Målhierarki** (frit efter Kousholt, 2012: Projektledelse Teori og Praksis, s.157)

Målhierarkiet hjælper til at forme problemstillingen, som formuleres som følger:

Kan USEtool som rammeværk benyttes til at vurdere brugskvalitet i byrum og vil et FM-perspektiv bidrage til en øget indsigt i sammenhængen mellem brugskvalitet og organisationen/interessenterne omkring et byrum.

Problemstillingen kan belyses vha nedenstående to hovedspørgsmål, som hænger snævert sammen og som suppleres med underliggende spørgsmål:

1. Er det muligt, at udvikle/tilpasse USEtool til et hensigtsmæssigt rammeværk for udvikling af byrum og byrumsorganisationen?

Herunder skal jeg undersøge om det er muligt at omsætte USEtool, som er udformet til brug for bygninger, til brug for byrum og vurdere evt ændringer i værktøjskassen.

Herunder vil jeg undersøge hvilke brugskvalitetsbegreber der kan beskrives for byrum. Jeg vil også undersøge hvilke metoder/værktøjer fra USEtool og evt supplementer det kan være hensigtsmæssigt at benytte for at definere/evaluere brugskvaliteter knyttet til byrum og til byrumsorganisationen?

2. Er det muligt at redefinere FM-begreberne - herunder "organisationen" - fra den traditionelle bygningsvinkel til også at omfatte byrum?

Dette vil være en forudsætning for at starte bearbejdningen af USEtool, idet USEtool indskriver sig i en FM-sammenhæng i bla dens definitioner af "organisationen" og særligt dens formål med at medvirke til at vurdere hvordan bygninger indvirker på brugernes værdiskabelse. Værdiskabelsen kobles i opgaven til begrebet "usability"/brugskvalitet" og interessenterne i "organisationen" og dens forskellige opgaver/hensigter omsættes til en byrums-organisation og byrummenes brugergrupper.

Hvad forstår jeg ved FM-perspektivet og er det muligt at omsætte dette perspektiv til en byrumsorganisation og -begrebsverden?

Under dette spørgsmål vil jeg også undersøge om FM-perspektivet på byrum vil være en hensigtsmæssig tilnærmning mht udvikling og drift af byrum og hvorvidt det er muligt at beskrive byrumsorganisationen med samme begrebsset som benyttes om bygninger/FM-organisationen omkring bygninger, hvorved man kan sige, at byrumsorganisationen er en FM-organisation med brugere, som kan indskrives i en FM-sammenhæng?

1.3 Afgrænsninger

I rapporten ser jeg ikke på tekniske eller økonomiske aspekter vedrørende udviklingen af byrum, men udelukkende på brugskvaliteten – dvs de definitioner af brugskvalitet, der må kunne forventes at være ønskede fra forskellige interessenters side. Jeg ser på kortlægningen af brugskvalitet først og fremmest ud fra et FM-perspektiv – det vil sige fra en helhed af de tænkelige interessenter og ikke kun ud fra enkelte grupperinger inden for den totale organisation, som kan defineres for et byrum.

I rapporten begrænser jeg mig til at behandle rekreative byrum, dvs byrum, som ikke er specifikt dedikerede til trafikale formål. Det er Københavns Kommunes byrum, som er baggrunden for rapportens undersøgelser og der arbejdes særligt med et bestemt byrum: SIF´s Plads i bydelen Nørrebro. Formentlig vil USEtool kunne bruges til andre typer byrum med nogen yderligere omformninger, men det vil ikke give den store mening, da trafikale "melletrum" opstår på baggrund af nogle overordnede trafikale

behov, der er sammenhængende med hele trafikstrukturen i København eller en større del af byen

1.4 Rapportens Opbygning

Denne masterrapport indeholder seks kapitler. Efter indledningen (kapitel 1) kommer metode-kapitlet (kapitel 2), som beskriver de metoder, der er valgt at arbejde med i rapporten.

Kapitel 3 beskriver den litteratur og teori, som ligger til grund for arbejdet med rapporten og dens temaer. Den primære fokus har ligget på tolkningen af begrebet "brugskvalitet" i forhold til byrum, men også "organisationen" omkring byrummene og facilities management-terminologi generelt i en byrums-kontekst.

Et hovedværk i litteraturen, som præsenteres i kapitlet, er rammeværket USEtool, hvis værktøjer til måling af brugskvalitet i bygninger ligger til grund for masteropgavens problemstilling og forskningsspørgsmål 1.

En generel bemærkning til referencemetode i masteropgaven vil her være på sin plads: Jeg benytter Anglia Ruskin University's "Guide to the Harvard Style of Referencing". Jævnfør denne guide refereres til litteratur med tre eller fire forfattere med benævnelse af alle forfatters efternavne. Dermed refereres ikke, som det er sædvane visse steder, ved kun at nævne den første forfatter og "...et al" ved tre eller fire forfattere.

I kapitel 4 præsenteres case Teknik- og Miljøforvaltningen, hvorledes FM-begreberne søges omsat til byrumsbrug både teoretisk og i forhold til en konkret byrumsorganisation. I kapitel 5 behandles transformationen af USEtool til byrumsbrug, tests af brugbarhed af dele af det transformerede rammeværk og test af om udvalgte udefrakommende værktøjer vil kunne være brugbare i sammenhæng med USEtool.

I Kapitel 6 drøfter rapporten i forhold til den overordnede problemstilling, det vil sige hvorvidt FM-perspektivet er brugbart for byrum. I første afsnit krydses temaer fra tests af rammeværket i en byrumsorganisation med litteraturens definitioner af de centrale FM-begreber "brugskvalitet" og "organisationen"/"interessenterne". Det er særligt i disse to begreber at facilities management-perspektivet kan afsøges i forhold til byrum.

Andet afsnit af kapitel 6 drøfter muligheden for at benytte USEtool som rammeværk for udvikling af byrum og byrumsdrift. Det har været undersøgt i forfatterens egen organisation med afsæt i de politiske visioner, som er bærende for bylivet – og dermed brugskvaliteten af byens rum - i København. Hensigten med et samlet rammeværk er (mindst) tvedelt: at skabe fælles læring i byrumsorganisationen ved at drøfte og udvikle begrebet "brugskvalitet" indenfor rammerne af USEtool, samt at have en konkret værktøjskasse at arbejde med byrumsudviklingen i konkrete byrumsprojekter.

Kapitel 7 er en opsummering af rapportens fund og drøftelser, samt anbefalinger til videre arbejde.

En figur er gennemgående ved starten af alle kapitler og skal illustrere overfor læseren, hvortil i rapporten man er nået.



Figur 14a - Rapportens opbygning

2 Metoder



Kapitel 2, Metoder, præsenterer de metoder, som er benyttet i forbindelse med rapportens problemstilling og besvarelsen af forskningsspørgsmålene fra kapitel 1.

Kapitlet begynder med en beskrivelse af den overordnede tilnærming til metoderne og slutter med en diskussion af deres validitet og reliabilitet.

2.1 Overordnet tilnærming

Metoderne skal hjælpe med at belyse om USEtool kan transformeres og benyttes til udvikling af byrum, samt om FM-perspektivet er brugbart i forhold til byrum og byrumsorganisationen. De første overvejelser angående tilnærming pegede på relevansen af at benytte kvalitative metoder og ikke kvantitative. Der er fundamentale forskelle mellem kvantitative metoder og kvalitative metoder.

Kvantitative metoder arbejder med at finde videnskabelige love, vurderer data objektivt, får information via tal og brug af statistik som dokumentation og fokuserer på at bestemme årsag-virkning – og dermed at kunne forudsige og generalisere (EMU – Danmarks undervisningsportal, 2013).

Kvalitative metoder søger kulturelle mønstre, vurderer data subjektivt og får information via betydningen af noget og brug af citater som dokumentation. Modsat de kvantitative metoder er der her fokus på den enkeltes opfattelse af sammenhænge og det unikke (EMU – Danmarks undervisningsportal, 2013).

Dermed har det overordnet set været naturligt primært at benytte kvalitative metoder til dataindsamlingen for derved at indhente fyldig viden og data til fortolkningen af FM-begreberne og USEtool i en ny kontekst. Det kvalitative særligt ses i brugen af testtyper og afledt læring af testene og har været mest naturlig ift opgaven.

Det har været nødvendigt at fokusere på hvordan deltagerne i testene opfatter forskellige ting og testene er derfor foretaget i respondenter naturlige miljø – i et byrum eller på deres kontor. Data er ikke målbare/tællelige, men de skal tolkes ud fra den kontekst de er indsamlet i og der har været fokus på de enkelte respondentes opfattelse af sammenhænge mellem testene, omgivelserne og deres faglige/arbejds mæssige baggrund.

2.1.1 Kvalitativ tilnærming til studiet og kortlægningen af brugskvalitet

Rammeværket USEtool består af 5 trin med forskellige metoder tilknyttet, som hovedsageligt er en kvalitative. Det vil være muligt at supplere rammeværket med kvantitative metoder, hvilket der også testes for i studiet. Der er flere årsager til at studiet og testene falder i den kvalitative kategori:

Hovedfokus i studiet er at opnå en helhedsforståelse af forholdet mellem brugskvalitet i byrum og den tilhørende FM-organisation og funderingen i FM-verdenen som helhed. Jeg studerer få objekter (et byrum, få test-metoder, én byrumsorganisation og få respondenter), men jeg søger at indsamle og kombinere flest mulige oplysninger om dem.

Hele studiet og testene er baseret på skriftlige kilder, som i testenes tilfælde suppleres med mundtlige interviews.

Både i testene og i vurderingen af USEtools brugbarhed generelt er det de kvalitative egenskaber, som vurderes og ikke de kvantitative, idet jeg har benyttet indlevelse og forståelse mere end de kvantitative metoders vægtning af numeriske talværdier. Fx kan det nævnes, at jeg selv har været til stede og har observeret respondenterne under testene. I Gyldendal Store Danske Encyklopædi beskrives det som at "der opstår en kommuniaktionsproces mellem forsker og undersøgelsessubjekt" (Gyldendal **b**, 2009-2013). Der med kræves metoder, der vægter indlevelse og forståelse/tolkning snarere end at der lægges vægt på numeriske værdier.

Konstruktivisme - positivisme

På flere måder har rammeværket USEtool en kombineret konstruktivistisk – positivistisk vinkel på kortlægning og analyse af byrum. Blandt andet fordi USEtool er baseret på målinger blandt respondenter i konkrete byrum, men det er nødvendigt med en vis grad af tolkning, hvis målingerne skal omsættes til konkret planlægning af nye byrum. Men også fordi rammeværket er en kombination af analyse og beskrivelse, dvs at der er brug for at kunne analysere de indkomne kortlægninger og beskrive/afrapportere for at kunne udarbejde en handlingsplan. Desuden vil den som udfører kortlægningen søge forudsigelige sammenhænge, men den adfærd (byrumsaktiviteter/Definition af byrumskvaliteter), som interessenterne beskriver i kortlægningen vil være afhængig af deres livssituation eller rolle i forhold til byrummet. Endelig handler USEtool om mennesker og perception, men tilnærmer sig naturvidenskabelig metode i og med at man vil måle på noget som ikke kan kvantificeres – målingernes/kortlægningernes virkelighed er helt og holdent afhængig af den som ser den. (EMU – Danmarks undervisningsportal, 2013)

2.2 Litteraturstudier

Litteraturstudier har været et helt grundlæggende sted at starte arbejdet med rapporten for at søge kernen i den nødvendige baggrundsviden om det overordnede emne "byrum". Det har været nødvendigt både at læse op på kendt litteratur og at udvide "læsefeltet", samt at supplere med nye vinkler til den eksisterende viden. Der er kolossale mængder af litteratur, som omhandler byrum, byliv og byplanlægning og litteraturen er generelt lettilgængelig, gennemillustreret med lækre billeder og fyldt med åbenlyse pointer og eksempler. Litteraturstudierne angiver et udvalg som bør have tilstrækkelig tyngde til at indgå i en studieopgave. Litteraturen har primært kredset om:

Byrummenes udformning gennem tiderne – byer og byliv: udviklingen fra nødvendig transportkorridor til rekreativt opholdsrum.

Brugskvaliteten/kvalitetsparametre for byrum: Begrebsverdenen fra især Jan Gehl har skabt udgangspunkt for rapportens arbejde med grundbegreber og hans værker, hvoraf en del er nævnt i litteraturlisten, er grundlæggende for hvorledes rapportens forfatter definerer og forstår brugskvalitet i byrum.

Facilities management: relationen mellem den gængse opfattelse af FM for bygninger og byrummene – "alt det mellem husene"

Metoder for evaluering af byrum og brugskvaliteten i dem: analysemetoder fra andre kontekster omsat til byrumsbrug (særligt USEtool), samt øvrige værktøjer, der søges indarbejdet i USEtool.

På grund af mit personlige udgangspunkt som projektleder i en kommunal organisation der arbejder med byens rum, har jeg fået kendskab til en del skriftlige kilder om tendenser i udviklingen af byrum. Disse kilder har jeg studeret tillige med en del øvrig byrumslitteratur. Den specifikke litteratur har givet en indsigt i status quo for vinkler på byrumsdannelse og har suppleret den historiske del af litteraturen. Litteraturen har jeg opdelt i et antal temaer, hvorfra jeg har kunnet syntetisere den indsamlede viden fra hvert tema. De enkelte temaer uddybes i kapitel 3 – Litteratur og Teori.

2.3 Case-organisation og-byrum

Begrebet case studium bruges her mere bredt end den oprindelige definition – man kan også kalde byrumsorganisationen for et "objekt", dvs dem man studerer. Casestudiet har givet indsigt i og forståelse for dynamikken i byrumsorganisationens forskellige centre i tilfældet Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning i forhold til at udvikle og drive byrum. Det er i rapporten undersøgt om der er belæg for at påstå, at forvaltningen er en FM-organisation og dermed om byens rum er et FM-anliggende. Til denne undersøgelse har det været muligt at finde mange kvalitative data på det kommunale intranet (internt internet). Følgende proces er fulgt i case studiet:

- Kvalitativ undersøgelse på kommunens intra- og internet vedr. organisationen bag byrummene
- Kvalitetssikring af undersøgelsens fund op mod litteraturens beskrivelse af organisationen

Valget af case som metode peger tilbage på problemstillingens kryds mellem byrumsorganisationen og definitionerne af brugskvaliteten, samt på forskningsspørgsmålene, som direkte kobler byrumsorganisationen med værktøjet til byrumsudvikling og de til grund liggende begreber fra FM-verdenen. Det har syntes helt naturligt at udpege en caseorganisation, som kunne agere ramme om omarbejdningen af FM-begreberne og en test af værktøjerne og det har gjort det muligt at få svar på hvordan metoderne virker og hvordan respondenterne har udtrykt sig mht værktøjernes hensigtsmæssighed og relevans for byrumsorganisationen.

2.4 Tests som metode

Visse af metoderne er særligt centrale for sammenhængen i byrumsudvikling og de er testede i forhold til et konkret byrum i København – både on location i selve byrummet og som referenceramme. Tests giver mulighed for evt at justere værktøjet efter testen og der kan fremkomme meget konkrete forslag til vinklinger og spørgsmål.

Testene skulle generelt bruges til at reflektere over om formen på værktøjerne ville være brugbare, fx omfang, varighed og sværhedsgrad ift respondenter og hvor meget man ville skulle guide respondenterne gennem svarene. Det er betragtninger, som er en selvfølge bag alle tests og som derfor ikke beskrives som særskilte punkter. Tillige skulle testene kvalificere, hvorvidt supplerende værktøjer virker efter hensigten. (Testforløbet er i øvrigt vist i en skematisk oversigt i bilag 54b - se også kapitel 5).

Testpersonerne har primært været kolleger fra den københavnske byrumsorganisation De har repræsenteret både udviklings-, anlægs-, og driftsfasen for case-byrummet og er dermed potentielle brugere/målgruppe for det reviderede USEtool.

Rapporten beskriver Københavns byrumsorganisation tilstrækkeligt grundigt til at det er muligt for en udenforstående at danne sig et billede af organiseringen af de roller som er definerede i en FM-organisation. Jeg har valgt at teste tre metoder på stedet i et konkret

byrum og at lade to andre tests omhandle dette byrum. Til denne brug har jeg fuldt følgende proces:

- Oversættelse af USEtool (norsk sprog til dansk og bygningsbegreber til byrumsbegreber)
- Supplement af USEtools værktøjer med øvrige værktøjer
- Udpegning af konkret byrum
- Gennemførelse af dele af USEtools værktøjskasse/supplerende metoder i konkret byrum

Det samlede USEtool for byrum er dernæst vurderet for sammenhæng og relevans vha repræsentanter for den kommunale byrumsorganisation. Resultatet af studiet af USEtool for byrum er dernæst vurderet for sammenhæng og relevans.

Jeg benytter tests for at prøve et antal værktøjer, som er beskrevet i forskellige dele af litteraturen. Testene er nærmere gennemgået i afsnit 5.4 så beskrivelsen kan sammenholdes med resultaterne fra testen. Rammeverket USEtool indeholder en række værktøjer, blandt hvilke jeg har udvalgt et antal til konkret test. Jeg har supplerende testet et antal værktøjer fra andre sammenhænge og som jeg selv har udformet. Testene har haft form som interviews og gåtur og har involveret et antal fagpersoner primært fra min egen organisation, idet de vil være kernebrugere af rammeværket. Testene har fundet sted i løbet af efteråret 2012 og har kredset om et konkret byrum i København. Testforløbet har været følgende:

Testtype 1: **Workshop**. Foregik på kontoret. Omhandlede to skemaer, som begge skulle undersøges for generel brugbarhed, konkret relevans af indholdet og brugbarhed for respondentens organisation.

Testtype 2: **Gåtur**. Foregik i et konkret byrum. Omhandlede tre skemaer af forskellig karakter: **Gåtursskema**: spørgsmål som er udformede som interviewguide med færdigtformulerede spørgsmål men åbne svar. **Semantisk Miljøbeskrivelse**: Ordpar med modsat betydning skal vægtes på en lineær skala for dermed at beskrive respondenternes opfattelse af byrummet. **Kvalitetskriterier og -målinger**: et skema, som beskriver og måler et begrebssæt indenfor bevidstgørelsen om byrums brugskvaliteter.

Testtype 3: **Interview af respondenter fra ledelsen og driftsorganisationen**. Interviewskema, som efterspørger respondentens bevidsthed om byrums brugskvalitet. Testen havde form som et interview med interviewskema. Skemaet udfyldes undervejs i interviewet af interviewerens på baggrund af svar fra respondenterne.

2.5 Validitet og reliabilitet i materialet

Validitet og reliabilitet er teoretiske begreber, som i praksis omsættes til "gyldighed" eller "relevans". (Halvorsen, 2009). Tekstdata, fremkommet qua en åben tilnærming som i denne opgave, sikres validitet og reliabilitet ved at være saglige og pålidelige (troværdige) i brug af *metoder* til dataindsamling og analyse af dataene. Rapporten beskæftiger sig med begreberne i to dimensioner, idet der skelnes mellem arbejdet med transformationen af USEtool og FM-begreberne hhv arbejdet med at teste USEtool.

Validitet og reliabilitet vedrørende transformationen af FM-begreber byrum

Reliabilitet handler traditionelt om hvorvidt en bestemt måling giver konsistente resultater henover tid fx mht dataenes præcision. Derfor giver det ikke meget mening at

diskutere reliabiliteten i arbejdet med at transformere FM-perspektivet til byrumsbrug, da det ikke har været igennem en kvantitativ måling af om arbejdet er "sandt" eller "falsk". Det er dog forsøgt med en slags triangulering af flere definitioner af brugskvalitet i det der sammenlignes forskellige forfatteres definitioner af brugskvalitet for at kortlægge hele spektret.

En høj validitet af kortlægningen af begreberne og brugskvaliteten vil være til stede, hvis det er sikkert, at kortlægningen og analysen af det fundne omfatter det som det har været til intention at undersøge? Der går ud fra at det er relevante begreber, der er defineret og at de kommer fra relevante kilder. Det har ikke været muligt at diskutere begrebsbrugen med respondenter fra byrumsorganisationen, men omvendt har de ikke det store kendskab til FM-begreberne. Dermed skulle begrebsbrugen snarere have været diskuteret med en kreds af FM-kendere.

Validitet og reliabilitet vedrørende testen af USEtool

Alle testene er gennemført i selskab med respondenterne og det har været nyttigt i forhold til at observere deres tilgang til testene og til at skrive egne noter under testene. Det har også været muligt at eliminere uklarheder og at ensrette informationen, idet alle har fået informationen samtidig. Testpersonernes mulighed for at spørge frit om at få emner uddybet skulle dermed sikre en bedre validitet af testresultaterne.

Også som interviewer har det været muligt stille opklarende og underbyggende spørgsmål under testene og ved efterfølgende de-briefings, så det har været muligt at nå en dybere erkendelse af enkelte temaer. Forfatterens tilstedevær under testene har muliggjort observation af respondenterne, hvilket har været meget nyttigt da det bla medførte en umiddelbar konklusion af temperatur og vindhastigheds påvirkning af svarenes kvalitet og grundighed.

Reliabiliteten handler bla om hvor præcise data undersøgelsesmetoderne kan producere. For eksempel om man kan være sikker at det samme interviewskema ikke påvirker respondenternes svar på forskellig måde? I testtype 2 kan det have forekommet at respondenterne påvirkede hinanden, idet de fulgtes ad under testen.

Validiteten er høj i dataene i og med, at der efterspørges relevante informationer i USEtool og at baggrundsdataene er fyldestgørende indenfor de stillede spørgsmål. Altså: hvem er interessenterne og hvilke typer byrumsaktiviteter efterspørger de? Der kan være tilfælde, hvor værktøjernes spørgsmål må vinkles med en særlig fokus på målgrupper eller aktiviteter, men da det vil være indenfor det samme byrum og ikke en sammenligning mellem to, er validiteten i behold.

Tolkningen af testresultaterne har ikke været forevist respondenterne, hvilket kunne have højnet validiteten, men det er muligt at dokumentere resultaterne af testene qua de indsamlede rådata. Testene er dog valide, fordi de bidrager til at indsamle data, som er relevante ift problemstillingen, idet det for eksempel har været muligt at indskærpe vinkler og pointer undervejs i interviewene og benytte muligheden for at uddybe emner overfor respondenterne, hvis emnerne har vist sig vanskelige eller uforklarede. I og med at respondenterne har kunnet tale frit sammen under testtype 2 og de har fået uddybet emner i testtype 1 og 3 har det samlet bidraget til flere forklaringsmåder og forståelser af emner i testene.

Reliabiliteten af testene har været meget præget af vejret i testtype 2 og selve det svar, at der var for mange ensartede spørgsmål i de tre skemaer i testtypen, antyder et vist

fravær af reliabilitet i svarenes dybde eller refleksion – respondenterne har simpelthen ikke orket at svare på flere spørgsmål, som kredsede om de samme temaer.

Behandlingen af informationen er sket meget tro mod svarene. Rådata fra testene findes og det er noteret, hvem som har svaret hvad. Det er også noteret hvilke fysiske forhold der var tilstede mens testene fandt sted og hvilket forarbejde der har været udført for at hjælpe respondenterne til en god proces. Det har desværre ikke været muligt at have en med-interviewer som deltager i testene, hvilket ellers ville have hævet reliabiliteten i både sikring af dataenes "rigtighed", men også i behandlingen af dem på tværs i temaer ville det have været en fordel med en person at drøfte fremgangsmåde og resultater med.

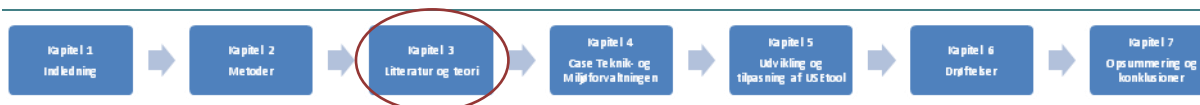
Respondenterne er en del af den primære målgruppe for gennemførelsen af det reviderede USEtool, hvilket isoleret set giver høj validitet for fundene, idet netop deres holdninger til brugbarhed af rammeværket er helt essentielt for udviklingen af værket. Generelt kan man omvendt sige, at det er en svaghed ved opgaven at udvalget af respondenter, både med hensyn til baggrund, rolle og antal har været begrænsede og ikke dækker bredt jævnt før interessenkortlægningen. Den store vifte af eksterne interessenter er fraværende i testene, bortset fra en enkelt repræsentant for brugerne af byrummet.

Med de få indkomne svar kan det medføre nogle lovligt generelle konklusioner på grund af den lille mængde og det faktum at de tre tests bliver ombrudt til en tværgående tematisering. Man skal dermed skære svarene til for at generalisere de indkomne svar og klassificere dem i de valgte temaer så de er sammenlignelige.

Casen (København og TMF) - overførbare til andre organisationer

Når validitet og reliabilitet skal vurderes er det nødvendigt at spørge sig selv om resultaterne er overførbare til andre organisationer eller lokaliteter? Med overførbare menes ikke blot at de usorteret kan benyttes direkte til andre forhold, men om systematikken og tilgangen kan overføres til fx andre (og mindre) kommuners byrumsorganisationer og byrum hhv tilgange til fælles læring, strategier for by-udvikling og borgernes indflydelse? Det er sandsynligt med den nødvendige omarbejdning der får materialet til at passe med en anden byrumsorganisation som afsender. Og ikke mindst: Det vil være essentielt for andre byrumsorganisationer, at de skal *ville* inddrage borgere, brugere og næringsdrivende ligesom i København og i USEtools systematik.

3 Litteratur og teori



Kapitel 3 Litteratur og Teori, beskriver det teoretiske materiale, som danner baggrund for denne rapport. Her gennemgås litteratur og teori tematisk, hvor der for hvert tema redegøres for sammenhængen til problemstillingen og for begreber og definitioner, som benyttes i eksisterende litteratur om facilities management for bygninger. Temaerne har alle betydelig indflydelse på rapportens antagelser og resultat. De temaer som behandles er:

- Byer og byliv
- Facilities Management
- Kvalitetsbegreber – parametre for brugskvalitet
- Eksisterende evalueringsmetoder
- USEtool

Temaerne behandles ikke kun enkeltvis. I masteropgaven har det nemlig relevans at krydse "Byer" med "FM" for derved at understøtte argumentationen om at byrum hører hjemme i et FM-perspektiv. Med hensyn til den studerede litteratur gælder det at ikke alle de nævnte bøger er direkte referencer i opgaven, men de indgår i den grundlæggende dannelse og viden om byer og byrum, som ligger til grund for arbejdet med rapporten.

3.1 Byer og byliv

En stor del af kilderne, som omhandler bybygning/byrum/byliv er af praktisk karakter, hvilket giver et indtryk af et interessefelt præget af praksis og knap så meget af forskning. Selvom masteropgaven har rod i forskning har det praksisbetonede passet udmærket med sigtet med rapporten, da de potentielle fremtidige brugere af et rammeværktøj forventeligt vil være meget langt fra forskning og innovation indenfor feltet "byrum". Ad hensyn til den potentielle fremtidige brug af værktøjskassen er der derfor i rapporten vægtet en høj grad af "tilgængelighed" for praktikere i tilgangen til hvordan teori og litteratur omsættes i rammeværket.

Eksempler på kilder, som anviser løsninger er Gulmann (2005), som fokuserer på den merkantile udvikling af byen. Gulmann peger dermed på rapportens interessent-type "næringsdrivende" og giver eksempler på hvad de bibringer brugskvaliteten i byen. På s. 51 beskriver han bla. følgende brugskvaliteter: tæt city center, hvor de fleste indkøbsønsker kan tilgodeses. fx detailhandel, cafeer, værtshuse, restauranter, biografteatre, museer o lign, hvor man er omgivet af et trygt miljø at færdes i, muligheder for at møde andre mennesker. Også Sørensen (1996; 2011) er meget eksemplificerende og beskriver parametre for brugskvalitet, såsom sikkerhed/tryghed; parker/grønne arealer og mange vinkler som også Gehl (2003; 2010) og Gehl og Gemzøe (2000) fremhæver som af største vigtighed for brugskvaliteten.

En del af kilderne giver en generel dannelsesbaggrund med hensyn til udviklingen af byer og pladsen mellem husene og er en teoretisk baggrund som vinkler værktøjernes temaer – en dannelse, som giver en bred forståelse for vilkår for udvikling af moderne byrum i eksisterende byer. Butenschøns (2009) "brugsanvisninger" og Brantenbergs (2008)

italienske eksempelsamling er begge fyldt med praktiske anvisninger til byrums udvikling og binder det historiske sammen med deres nutidige brugskvaliteter. Her, som også i de ovennævnte eksempler, fremhæves den menneskelige skala. Der er også et fællesskab mellem de to forfatters betoning af de taktile overflader og den letopfattede og delikate forståelse af stedets identitet, som mødes hos Cold (2010; ikke publiceret), Norberg-Schulz (1984) og Sørensen (1996; 2011).

Skemaet i bilag 33a viser en oversigt over de fundne brugskvaliteter fra litteraturen og omtales senere i kapitlet.

3.1.1 Byens historie/Urbanisme - skabelsen af "det mellem husene"

En bog om byudvikling (Harouel, 1993), som jeg har gennemgået i forbindelse med rapportskrivningen viser, at i byernes tidlige historie var "det mellem husene" en ren nødvendighed for at komme frem og rundt mellem bygningerne. Mellemrummene var regulerede af fremkommelighed og senere i historien også af hygiejniske og militærtaktiske årsager. Ejerskabet til "mellemrummene" var byens eller statens (hvilket herredømme der nu var gældende) og byens individuelle borgeres brug af mellemrummet var begrænset til det mest nødvendige: færdsel og tømning af latriner. Ejerskabet var i høj grad IKKE den enkelte borgers problem eller ærinde, hvilket – i nutiden – ellers er præmissen for brugen af USEtool.

Harouel (1993) giver et generelt historisk overblik over byers udvikling og historie i den europæiske kontekst. Han bibringer læseren en forståelse af, hvordan byrum er opstået, hvad vi i Europa opfatter som "brugskvalitet". Overblikket giver en teoretisk baggrund for at forstå den gængse "byrums-opfattelse" og de ændringer og de kvaliteter der ligger til grund for opståen af byrum i denne kulturkreds. Harouel beskriver videre forvalternes rolle gennem tiden og bekræfter den organisation, som findes for byrum i Teknik- og Miljøforvaltningen i Københavns Kommune.

En yderligere fornemmelse for byers opståen, planlægning og udvikling kan erhverves gennem læsning af "Byer & Bygninger" (Rasmussen, 1985; 1991), "Genius Loci" (Norberg-Schulz, 1984) og "The landscape of man" (Jellicoe, 1989). I den vidunderlige "Townscape" (Cullen, 1965), bidrager forfatteren til opgavens litteraturstudium ved at pege på nogle af de brugskvaliteter, som nævnes i værktøjerne i værktøjsskassen og som også er nævnt i bilag 33a. Cullen påpeger vigtigheden af skiftende udsigtspunkter (viewpoints), dramaet ved højdeforskelle (fx street/cantilevered terrace; immediacy), menneskets mulighed for at tage besiddelse af et sted hvad enten man bevæger sig eller tager ophold (possession; pedestrian priority).

Nogle meget konkrete eksempler på brugskvaliteter er beskrevet i "Italias urbane fenomen" (Brantenberg, 2008). Brantenberg fremhæver således byrummet som mødested, legeplads og dagligstue og betoner vigtigheden af integration af arkitekturen og det taktile, som imødekommer brugen. Tilsammen opsummerer jeg disse begreber til en definition af brugskvalitet i rapporten og de er med i sammenfatningen af fundne brugskvaliteter i bilag 33a.

3.1.2 Byrum og Byliv

Principielt kan man argumentere for, at betegnelsen "byrum" dækker over alt det mellem bygningerne, men rapporten fokuserer på kun, at beskæftige sig med "rekreative" byrum, dvs. byrum som er beregnet til en form for ophold, fritids- eller rekreative aktiviteter eller andet, som ikke er ren transport. Denne definition af byrum er begrundet i litteraturstudierne:

Udviklingen af byens rum historisk, som beskrevet af Harouel (1993), har de græske byer som det tidligste forbillede med smalle gader og en trafik, der hovedsagelig bestod af fodgængere og lastdyr. Enkelte hovedstrøg var brede (7-8 m) og kun i ganske få var gaderne af en mere storslået bredde (> 7 m brede, evt. 20 m.) Den store bredde var nødvendig for at kunne rumme de store processioner og parader, som brugtes på dén tid. Gadenettet var suppleret med agora'er, som var åbne pladser, brugt til mødested, råds- og retshandlinger, handel, teater og sport. Agora spillede en religiøs rolle, omgivet af templer, altre og religiøse motiver, men frem for alt udgjorde det centrum for det politiske liv. Rundt om agora fandtes de vigtigste offentlige bygninger, hvor rådet hhv. embedsmændene forsamledes. (Gyldendal a; 2009-13, søgeord Agora)

Som det udtrykkes af Norberg-Schulz (1984) har byen brug for byrummet som socialt rum, som mellemrum og som åndehul. Brantenberg (2008) supplerer, at de historiske bykerner har stor tiltrækningskraft og kan opleves som selvstændige kunstværker og at bylivet er et resultat af historiske og kulturelle forhold. Vi har det godt der på grund af vejr og vin, men også fordi byrummet udgør et ideelt samspil ml fysiske rammer og socialt liv. Nutidens brug af byrummene ser han som en kombination af grækernes agora og romernes forum, hvor politiske, religiøse og kommunikative aktiviteter fandt sted i hele byens livstid.

3.1.3 Nutidens byrum og byliv - trends i byrumsudviklingen

Som en opdatering af de historiske byrums funktion, skriver Gehl (2003; 2010) og Gehl og Gemzøe (2000) om det moderne liv mellem husene, at det gode liv udspiller sig mellem husene, at byrummene benyttes i stadig større grad af gående; til ophold; til at mødes; til leg, motion og udfoldelse og at kvaliteten handler om den lille skala og skønheden i byrummet. Han forfægter, at kvaliteten i byens rum består af tryghed (trafikalt og territorialt), bæredygtighed (trafikalt, socialt/plads til alle), sundhed (motion, frisk luft, sol, cykling) og frem for alt: skala – den lille skala, som gør byrummet vedkommende i forhold til et menneskes størrelse. Endelig arbejder Cold (2010) med æstetik, som vigtigt parameter for menneskers oplevelse af byens kvalitet. Mere om parametre for brugskvalitet senere i rapporten – og herunder.

Dermed udtrykker byrummet stadig den gældende – og nu mere facetterede - livsstil i byen og er præget af, at mennesker bor i byen og forbliver der gennem alle livets faser.

Et antal publikationer fra Ministeriet for Bolig, By og Landdistrikter har almen relevans for arbejdet med rapporten. Således beskriver forskerne bag Byens Bevægelsesrum (Nielsen og Thorkenholdt, 2011) en meget synlig trend i de nyeste byrum i København: bevægelse, motion og aktiviteter. Thorkenholdt er arkitekt og pH.d-studerende på Kunstakademiets Arkitektskole i København og er tilknyttet Center for Idræt og Arkitektur. Hendes forskning og denne publikation fokuserer på arkitekturens evne til at "fremme fysisk aktivitet i hverdagen, med særlig fokus på bevægelsesfremmende pladers design og organisering." I publikationen beskrives studier af eksisterende byrum i København og hvorledes de er fremkommet. Forfatterne beskriver kritikpunkter og foreslår metodiske tilgange og hensyn ved fremtidig byrumsudvikling. En anden væsentlig pointe i publikationen fremkommer i sidste kapitel: at byrum er en sundhedsressource.

Bylivslitteraturens relevans i forhold til rapporten turde være åbenbar. Publikationerne fremhæver mange nyttige pointer til brug for vinklingen af kortlægnings-værktøjerne i den udvidede USEtool. Der peges bla på vigtigheden af tryghed, synlighed, læ, æstetisk målgruppe osv., hvilke alle er brugskvaliteter, som bør behandles i interviewskemaer,

workshops og andre værktøjer – før man fastlægger et design for et nyt byrum. Tesen om metodisk tilgang er selve grundlaget for at arbejde med et rammeværk til kortlægning af brugskvaliteten – og den deraf følgende læring for byrumsorganisationen.

Andre ministerielle publikationer om byrum/udenomsarealer behandler emner som vedkommenhed og byrumspræferencer (Boye, Skammelsen, Vestermann Olsen og Borchmann, 2011), hvordan de bolignære mellemrum kan ibrugsættes som byrum (Statens Byggeforskningsinstitut, 2011) og endelig en helt særlig vinkel på byrummenes brug: dagligstue for såkaldt "udsatte grupper" (hjemløse, misbrugere o.a.) – grupper, som ikke behandles særskilt i rapporten, men som vil indgå naturligt i en konkret brug af USEtool når byrumsinteressenterne skal specificeres nærmere. Udsatte gruppers interesser er i øvrigt et fokuspunkt for Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) i København – apropos beskrivelse af Vision, mission og værdier for TMF i kapitel 4.

3.2 Facilities Management

Allerede under masterkurserne, hvortil Sæbøe og Blakstad (2009) og Haugen (2008) leverede pensum har jeg fået bibragt det helhedssyn, der understøtter min argumentation for at byrum er et FM-anliggende og at den offentlige forvalter – ejer- og driftsorganisationen bag byrummene – er en FM-organisation. Denne holdning understøttes af definitioner i DS/EN 15221-1 (Dansk Standard, 2008), som skriver om "den arealmæssige" del af begrebet: "Området facility management kan centreres omkring efterspørgsel fra klienter, som kan sammenfattes under to hovedoverskrifter:

- Arealer og infrastruktur
- Mennesker og organisation

Og om FM-organisationen: "Det grundlæggende koncept inden for Facility Management er at sørge for en integreret varetagelse af opgaver på et strategisk og taktisk niveau med det formål at koordinere leverancen af de aftalte understøttende services." I bilag B.2 i standarden benyttes (igen) et bygningseksempel om "Arealer og infrastruktur" (Lokaler), men der er ikke rigtig noget, som peger på at eksemplet ikke kan overføres på byrum.

Jensen (2011) beskriver en overordnet definition af facilities management som den organisation, der har ansvaret for de fysiske rammer omkring en virksomhed og de tilknyttede servicefunktioner og at FM understøtter de aktiviteter, der skal foregå i bygningerne, og lader bygningerne være et middel til at skabe de optimale rammer derfor. FM defineres af Jensen (2011) som en **Ledelsesdisciplin**: hvis man vil have den bedste basis for udførelsen af FM må det nødvendigvis have fast sæde i ledelsen, hvorved ledelsens opmærksomhed er optimalt rettet mod FM. Jensen benytter også begrebet **Virksomhed**: begrebet dækker over den organisation, som bruger bygningerne. Indenfor facilities management er det vanligt at skelne mellem kernevirksomhed og støttefunktioner og dermed de processer/aktiviteter, som udføres af de to dele af den samlede organisation omkring en bygning. Støttefunktioner deles yderligere op i forskellige FM-roller fx drift og services. (Se **Kernevirksomhed** lidt længere nede i teksten.)

I forhold til Jensen's (2011) opbygning hører hele masteropgaven hjemme under fagområdet "Ejendomsstrategier og porteføljestyring", som er beskrevet i eget kapitel i bogen. Jensen's (2011) opslagsværk har i det hele taget været en af hovedkilderne til masteropgaven med masser af anvisninger, checklister, eksempler og værktøjer.

Figur 32a – FM-organisationen (frit efter Sæbøe og Blakstad, 2009). FM-organisationen er de mørke felter og brugerne, som udfører kerneprocesserne, som FM skal understøtte, er det lyse felt i midten.



Figur 32a illustrerer FM-organisationens leverancer så den understøtter kernevirkomhedens produktion = kerneprocesser. Kernevirkomheden skal forstås som summen af de aktiviteter/det arbejde der foregår i en bygning. Organisationen, som bruger en bygning er altså en meget definerbar størrelse som i praksis består af navngivne personer, der har adgang til og arbejdsplads i en bygning.

Kernevirksomheden kan fx være en folkeskoleorganisation med børn, lærere og administrativt personale. FM-organisationens rolle vil i dét tilfælde være at sørge for at skolens bygninger og arealer er i bedst mulig stand til at sørge for at lærerne kan undervise, børnene kan lære og det administrative personale kan være sekretærer, skoleleder oa. Kernevirkomheden vil også blive serviceret med rengøringspersonale, kantinepersonale, forsyninger, lejekontrakt og mange andre services for blot at plukke nogle af rollerne/aktiviteterne rundt i de mørke ovaler i figur 32a.

Kerneprocessor er endvidere et stort tema i to andre værker, som har haft betydning for FM-begreberne i masteropgaven. Værkerne er udformede som temahæfter til FM-undervisningen på NTNU, som også har forestået udgivelsen: Haugen (2008) behandler FM-begreberne på et overordnet niveau og kommer bredt rundt (frit oversat fra Haugen, 2008): begrebsafklaring; FM, drift og vedligeholdsplanlægning; Roller og interesser knyttet til byggeri og ejendomsforvaltning; organisering og økonomistyring.

Haugen, (2008, side 6), skriver at kernefunktionerne er "FDVUS": Facilities Management = Forvaltning + Drift + Vedligehold + Udvikling + Services. Her uddybes Haugens definitioner:

Forvaltning (F): opgaver i tilknytning til ledelse og administration af en ejendom, bla arealdisponering, administration af udlejning, økonomi=budgettering, regnskab og analyse af nøgletal; også ansvar for personale og deres arbejdsmiljø.

Drift (D): opgaver og rutiner som medfører at bygningen og dens tekniske installationer er velfungerende både teknisk og økonomisk. Eksempler: løbende drift og planlægning af drift, ansvar for serviceaftaler for anlæg, eftersyn af bygninger og tekniske anlæg, driftskontrol af tekniske anlæg (køl, energi, ventilation oa), renhold, affaldshåndtering, vagt og sikring – de daglige ressourcer som varetager brugerne/lejernes behov i en bygning.

Vedligehold (V): omfatter de opgaver som er nødvendige for at opretholde et vist kvalitetsniveau for en bygning og dens tekniske installationer indenfor en givet brugstid. Vedligehold omfatter også udskiftning af dele som har kortere levetid end bygningen som helhed (fx vinduesbeslag, -glas oa). Vedligehold kan være *forebyggende* (planlagt, hindrer forfald, skal forhindre reparationer og skader) eller *løbende*, som ikke er planlagt men som retter op på skader, som følge af fx hærværk.

Udvikling (U): opgaver, som retter op på en bygnings værdi over tid, som tilretter bygningen til nye brugere, marked og myndigheder. Renovering hører til her eller under vedligehold – alt efter intentionen.

Service (S): opgaver som understøtter kernevirkomheden i en bygning så de bedst muligt kan udføre deres kerneydelser. Typiske opgaver er intern post, transport, reception, kantine, informations- og kommunikationsteknologi, kopiering osv. Service kan også omfatte drift og vedligehold af brugernes anlæg, dvs anlæg som ikke er en del af bygningens installationer (ex adgangskontrol).

Hæftet (Haugen, 2008) introducerer tillige begrebet livscyklusomkostninger, som det eneste af de to, hvilket er ligeligt relevant for bygninger og byrum. Værket er en introduktion til branchen og til de enkelte emner i masterundervisningen. Begreberne vender jeg tilbage til i kapitel 5, hvor jeg undersøger om de kan omsættes til byrum.

Sæbøe og Blakstad (2009) beskriver facilities management generelt; ejerskab og roller og forskellige ejer- og forvalterstrategier, men fokuser særligt på temaerne organisering og ledelse, økonomistyring i FM og service i "fasilitetsstyring". Forfatterne peger på branchens øgede opmærksomhed på ledelse og kvalitet i støttefunktionerne og værdiskabelse for kerneydelserne. I hæftet refereres til FM-branchens fokuspunkter i Norge, herunder det rigtige forhold mellem behov, kvalitet og resourceudnyttelse i kernevirkomhederne.

Litteraturen viser at det er evident, at man i facilities management-sammenhænge beskæftiger sig med bygningerne og kun i mindre grad med arealerne omkring dem. Begreberne, som benyttes i litteraturen, er dermed rettet mod bygningernes brugere, ejere og forvaltere. Til brug for studiet har det været nødvendigt at indkredse relevante bygnings-fm-begreber og at søge at omarbejde dem så de understøtter argumentationen for byrumsorganisationens FM-rolle.

3.3 Kvalitetsbegreber - parametre for brugskvalitet

Det er relevant for belysning af problemstillingen særligt at opdyrke bevidstheden om brugskvalitet og derfor beskriver jeg begrebet særskilt. Litteraturen om "usability" har dannet grundlaget for studierne om brugskvalitet og har hjulpet til at forstå og argumentere for, at brugskvalitet i bygninger og i byrum er parallelle størrelser og at de organisationer, som benytter bygninger hhv byrum kan sammenlignes.

Brugskvalitet/"Usability" jf ISO 9241-11 forstås som målene og graden af opnåelsen af dem – hvor godt bliver de opfyldt med hensyn til effekt, effektivitet og tilfredshed. Indenfor facilities management måles "usability" i en bygning/bygninger, kaldet "facility/facilities", der defineres som her citeres (Dansk Standard, 2008:) "Materielt aktiv, der understøtter en organisation". Forfatterens tolkning: Når organisationen understøttes godt og rigtigt opnår den nemmere sine mål.

Det primære fokus for en del forskning i brugskvalitet (Blakstad, Olsson, Hansen; 2011) har været "forbedring af arbejdspladser og faciliteter for brugere og organisationer til at tilføre værdi til deres kernevirkomhed" (oversat af masteropgavens forfatter).

Fra "Usability of Workpaces" (Alexander, 2010) lyder et lignende udsagn: "A buildings true purpose is to support and shelter its users, while they are performing their activities and living their lives. Buildings are means to an end. Depending on how well they support their users' activities, our physical surroundings contribute to efficiency, effectiveness and satisfaction in the user organization. This is what we call usability of buildings."

Usability er således afhængig af både selve det fysiske miljø og måden hvorpå det bruges, hvorfor kortlægninger af usability er afhængig af konteksten (Hansen, Blakstad og Knudsen, 2009). Således har målet med forskningen været, at forbedre brugskvaliteten af forretningspartnernes fysiske besiddelser, samt at udvikle en håndbog til operationel brug: USEtool.

I masteropgavens problemstilling spørges til typer af brugskvalitet med henblik på at få dem kortlagt til brug i USEtools værktøjskasse, men også hvilken baggrundsviden der er nødvendig i byrums-organisationen for at kunne "spørge brugskvaliteterne frem", så at sige. Dermed refererer begrebet "brugskvalitet" ind i begge forskningsspørgsmålene: hvis ikke det er muligt at udpege relevante brugskvaliteter vil USEtool ikke kunne fungere som rammeværk.

Jeg har ladet "brugskvalitet" definere med udgangspunkt i Gehls værk generelt. Hans definitioner af byliv er udgangspunkt for rapportens definitioner af brugskvalitet, således at byliv = brugskvalitet i byrum. Gehls tre bøger "Livet mellem husene" (Gehl, 2003), "Byer for mennesker" (Gehl, 2010) og "Nye Byrum" (Gehl og Gemzøe, 2000) beskriver en universel tilgang til "det gode liv" når det udfolder sig i en by.

Jan Gehl er dansk arkitekt og byforsker, som siden 1966 har undervist ved Kunstakademiets Arkitektskole i København. Han er også stifter af Gehl Architects. Gehl har undersøgt brugen af det offentlige rum med en kombination af sociologi, arkitektur, byplanlægning og psykologi og har et omfattende forfatterskab bag sig. Han skriver indlevet og vidende om sine erfaringer med udvikling af byrum for mennesker, hvilket han har arbejdet med i mere end en menneskealder. Bag hans bøger står som regel en styregruppe med deltagelse af forskere. Han er en uvurderlig kilde i et praktikerorienteret arbejde med byrum. (wikipedia.dk **b**, 23-11-2012)

I "Byer for mennesker" beskrives (Gehl, 2010, side 249) i kapitlet "Værktøjskasse" 12 kvalitetskriterier for en by, som skal fungere i øjenhøjde - dvs for fodgængere. I værktøjskassen anvises endvidere trafikplanlægningsprincipper, stueetageres udformning og der vises en prioriteringsliste for trafiktyper. Værktøjskassen er ikke direkte værktøjer, men snarere en "opmærksomhedsgenerator" for vigtige byrumselementer. Gehls begreber benyttes i bilag 33a som skelet i sammenligninger af

brugskvalitet fra litteraturen og det er nedenstående af ham udformet specifikation af brugskvaliteter i byrum, som jeg senere undersøger om den kan indarbejdes i rammeværket USEtool.

De 12 brugskvaliteter fra Gehl er tematisk grupperede i tre kategorier. Jeg har valgt at tolke kvalitetskriterierne som = brugskvaliteter og benytter denne gruppering i min opsummering af fundne brugskvaliteter i bilag 33a, idet jeg undersøger om Gehl´s klassificering principielt kan bruges som typologi for de brugskvaliteter jeg har fundet i litteraturen. Skemaet gav en god bevidsthed om at kunne bruge Gehls operationelle parametre til at undersøge USEtools videreudvikling, hvilket jeg vil underbygge med nedenstående gennemgang af parametrene fra skemaet.

I en tidlig erkendelse af at Gehl ikke medtager *alle* typer af brugskvalitet – og slet ikke parametre i forhold til de næringsdrivendes forventninger til et godt sted for handelslivet (Gulmann, 2005)- har jeg suppleret med to yderligere kategorier: parametre for brugskvalitet for FM-organisationen i deres rolle som både bygherre og driftsherre og Enkeltstående parametre, som skal sammenfatte parametre som ikke falder naturligt ind i de øvrige kategorier. Skemaet i bilag 33a opdeler således:

Enkeltstående parametre	FM-organisationens parametre	Tryghed/ beskyttelse mod....(Gehl)	Komfort / muligheder for at....(Gehl)	Herlighedsværdier.... (Gehl)
Bla Branding / Image Tilhørsforhold Historie	Anlægsøkonomi, drifts- og vedligeholdsoekonomi Sammenhæng fra vision til brug i udvikling af byrummet Miljø / bæredygtighed / energiforbrug	Trafik og ulykker Kriminalitet og vold Ubehagelige sansen-påvirkninger	Gå Stå / ophold Sidde Se Tale / høre	Udfoldelse / aktiviteter Skala Nyde positive aspekter ved klimaet Æstetik og positive sansindtryk

Figur 33a – parametre for brugskvalitet; kategorier

Enkeltstående parametre

I "Townscape" er Cullen (1965) ikke helt systematisk i sin eksempelsamling men vurderer steder ud fra fire grund-parametre: image – space – character – genius loci/stedets ånd, hvilket i sig selv kræver rigtigt gode eksempler for at kunne omsætte til egne steder. FM-organisationens parametre. Bilag 33a nævner en lang række eksempler i alle kategorier fx Cullen (1965). Nogle af hans vigtigste bidrag falder i denne kategori: at stedets funktion fremstår meget tydeligt; at man kan identificere stedet og at man kan skelne offentlig/privat.

"Public Places – Urban Spaces" (Carmona, Tiesdell, Heath og Oc, 2012) giver et overblik over principper og teori indenfor bydesign. Den benyttede version af bogen gennemgår desuden den seneste tids debatter, praksis og forskning. Bogens tone er meget problematiserende (læs: brokkende). Eksempel citeret fra side 13: "The clamp of meanness. As we emerge from an age where we learnt the prize of everything but forgot the value of so many things, design in general and urban design in particular suffered."). Bogen er dog inspirerende læsning og benytter en meget brugbar opdeling i "dimensioner" (morphological – perceptual – social – visual – functional – temporal)

under hvilke forskellige brugskvaliteter kan udtrages og tolkes. Kildens klart opdelte kapitler angiver adskillige kvaliteter, som kan tolkes som brugskvaliteter.

I kapitel 6, "The Social Dimension" anføres det at (frit oversat fra engelsk) "de mest grundlæggende menneskelige behov skal opfyldes før man kan gøre fremskridt til et højere niveau af behov" (s.134; jf Maslows behovspyramide). Brugskvaliteterne (min tolkning af "behov") i kapitlet er beskrevet ud fra Maslows behovspyramide med de mest basale behov først. Maslows tese er at de basale behov skal opfyldes før mennesket kan opfatte det næste "lag" af behov. Således korresponderer Maslow med Gehl's kategorier "tryghed/sikkerhed mod.. . I kategorien "Enkeltstående parametre" hører bogens *Tilhørsbehov*: at høre til, være tilknyttet et lokalområde/et bykvarter fx (se bilag 33a: image/identitet, sammenhæng fra vision til brug i udvikling af byrummet - i det omfang borgerne er bevidste om sammenhængen).

Et sidste værk skal nævnes på grund af dets benævnelser af brugskvaliteter, som værket er lidt ene om at benytte: "Bolignære byrum for alle" (Statens Byggeforskningsinstitut, 2011) er en opfordring fra Ministeriet for Bolig, By og Landdistrikter til alle aktører i forbindelse med udformning af udenomsarealer med opmærksomhed på universel udformning (dansk: "tilgængelighed"). Det er et inspirationskatalog med eksempler på både byrum og detailløsninger. Publikationen beskriver forskellige typer af funktionsnedsættelser og lovgivningen omkring universel udformning, samt kommer med anbefalinger om elementer i byrum (fx byrumsinventar, farver og overflader) og anbefalinger til særlige typer af byrum.

Tilgængelighed er angivet i oversigten over parametre i bilag 33a. Ikke som alment parameter, men som forventning hos en del af byrumsorganisationen. Tilgængelighed er ikke blot et lovfæstet krav at tilvejebringe, men også et etisk anliggende for en byrumsorganisation. Derfor er publikationen en god reference at medbringe i planlægnings- og projekteringsfaserne for konkrete byrumsprojekter. For igen at pege på referencebyen København anslår man hér en handlingsplan "Den tilgængelige by – tre scenarier for en københavnermodel" (JuulFrost, 2012).

Andre vigtige typer brugskvaliteter nævnes også i publikationen: ordentlig drift og vedligeholdelse, samt muligheden for at bruge alle menneskelige sanser når man opholder sig uden døre i byrummene. Netop disse to begrebsverdener har jeg indbygget i værktøjerne til kortlægning af brugskvalitet.

FM-organisationens parametre

Gehls tematik tilgodeser ikke den store del af byrumsorganisationen, som udgøres af FM-organisationen og som har parametre for brugskvalitet. Parametrene er defineret ud fra studierne af den københavnske byrumsorganisation og findes naturligt nok fyldestgørende i rækken hvor de står som kilde. Parametrene, som de er angivet i bilag 33a, nævner anlægsøkonomi; sammenhæng fra vision til virkelighed og Miljø/bæredygtighed, hvilket er visionerne i Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF)/FM-organisationen.

De forskellige fagcentre i TMF beskriver desuden deres særlige parametre, som hæfter sig på deres fagansvar i forhold til deres rolle i den samlede FM-organisation. Som eksempler kan nævnes at Center for Park & Natur har hensyn til den langsigtede økonomi som parameter, samt økologi og miljø. Fagcentrenes ansvarsområder kan desuden ses i kapitel 4.

Parametrene findes også hos Alexander (2010), som nævner "det økologiske fodaftryk" og "fordel for brugerne". Derudover er det naturligt nok at parametrene kun er fundet i undersøgelsen af den københavnske byrumsorganisation – men her udfylder den så også alle parametre.

I "By til Byen" (Sørensen, 1996) er forfatteren ret konkret og anviser metoder til at rette op på fejlslagne beslutninger og utilstrækkelig vedligehold. Bogen er et resultat af en fondsdonation og dermed havde den til hensigt at beskrive konkrete forslag til udvikling af byens rum og vækst. Sørensen anammer flere af FM-organisationens parametre, idet han fremhæver vigtigheden af grundig vedligehold og drift, renhold og vel vedligeholdte materialer og overflader. Han taler om totaløkonomi i forhold til genbrugelighed, fleksibilitet, vedligehold og anlægsudgifter.

Beskyttelse - mod trafik og ulykker, kriminalitet og vold og ubehagelige sansepåvirkninger

Disse er GEHLS parametre, men også Brantenberg (2008) nævner begreber der kan indpasses i GEHLS terminologi, ligesom Cullen (1965) også har de fleste med. Alexander (2010) samler fra alle tre sektioner af værket: Health and safety – quick access to help – cleanliness. TMF vægter tryk og komfortabel tilgængelighed for alle borgere – ældre så vel som børn. Carmona, Tiesdell, Heath og Oc (2012) nævner i denne kategori *Sikkerheds- og tryghedsbehov*: undgå skade og føle sig sikker i forhold til vold, trafik oa

Komfort - muligheder for at - gå, stå/ophold, sidde, se, tale/høre

Igen en rig repræsentation hos Gehl, men også hos Brantenberg (2008) og Cullen (1965). Gehl (2010) nævner fx særligt kanterne på byrummet som opholdszoner, vigtigheden af synspåvirkningerne og muligheden for at sidde tæt sammen og tale. Brantenberg tager gulvet i byrummet med som sammenbinder af kanterne; at være med uden at deltage; udeservering og letopfattelighed – uden at det bliver monotont. Også Cullen taler om sammenhæng mellem gulv og vægge som samler eller spreder; Se- og synsafstande og rumlig spænding (modsat monotoni) – kontakten mellem mennesker og omgivelser og de sociale samlingssteder. Carmona, Tiesdell, Heath og Oc (2012) nævner i denne kategori *Fysiologiske behov*: føde/varme/overlevelse/komfort.

Herlighedsværdier - Udfoldelse/aktiviteter, skala, nyde positive aspekter ved klimaet, æstetik og positive sanseindtryk

Gehl betoner den menneskelige størrelse og bevægelsesfart som dimensioneringsgivende faktor og suppleres af Brantenberg med da Vincis renaissancemand – men også de modsatte virkninger såsom angst for små/store pladser. Sørensen (1996, 2011) og Cullen (1965) er helt med på skalaen, tekstur/taktile overflader; detaljering – det meget lille indskrevet i det store. Det var de ældre, klassisk dannede herrer. Dertil kommer værker med afsæt i organisation og ledelse. CIB-rapporten (Alexander, 2010) taler klima, orden, renlighed, attraktivt design og services. TMF falder også i denne mere moderne kategori: mangfoldigt byliv og en målsætning om renlighed/forurening/miljøvenlighed/bæredygtighed.

Oplevelse af klimaet - synlighed og mærkbarhed (på den behagelige måde) synes vigtigt over en bred front, samt æstetiske sanseindtryk. Dette sidste er lidt interessant da det kan tangere smagsdommeri. Gehl og Cullen er enige om tilstedevær af natur-elementer, dejlig udsigt og fravær af grimhed/dårlig arkitektur, men også kontraster i struktur og bevægelse, struktur, variabilitet, kunst og gadebelysning..... whatever pleases the eye.....

Byrumsorganisationen beskriver ingen herlighedsværdier, hvilket er interessant, da det efterlader det ganske op til projektorganisationen for det enkelte byrumsprojekt, at definere egne standarder for herlighedsværdier.

Parametrene er fundet i de samme værker, som er nævnt i nærværende kapitel i rapporten. Værkerne behandler brugskvalitet i hhv bygninger og udenomsarealer/byrum og der skelnes ikke i skemaet mellem de to typer faciliteter, snarere er brugskvaliteten tolket til at kunne dække over begge – uanset om de er beskrevet for bygninger eller udenomsarealer.

“Public Places – Urban Spaces” (Carmona, Tiesdell, Heath og Oc; 2012) nævner i denne kategori *Værdsættelsesbehov*: at føle sig værdsat af andre i dén forstand at man føler sig værdsat i smukke omgivelser/når samfundet har tilvejebragt noget smukt for én. *Selvrealiseringsbehov*: at kunne udtrykke sig kunstnerisk og tilfredsstillende (bilag 33a: udfoldelse/aktiviteter (under Herlighedsværdier))

Litteraturstudiet giver en vis oversigt over om forfatterens tilnærmning til brugskvalitet er mest operationelle eller mere æteriske. Jan Gehl (2003; 2010; 2011) benytter meget operationelle parametre, som kan måles og defineres ude i byrummene. Han er praktiker gennem mange år og har omsat psykologisk perception til konkrete virkemidler. (Ikke “Her er godt at være”, men snarere “her er læ for vinden, en lun placering i solen og der står en behagelig bænk”). Disse defineres i masteropgaven under kategorien “Herlighedsværdier”.

Det kan være vanskeligt for en operationel byrumsorganisation at omsætte ikke-fysiske parametre til byrumsvirkelighed. Oftest kan man blot konstatere “at her er godt at være” uden dog at kunne pege på præcis hvorfor. Således bruger også nogle af forfatterne ikke-fysiske begreber. Jeg tænker her særligt på “Metode for oplevelse og bevisstgøring av arkitektur og steder” (Cold, 1998), hvis terminologi skal gennemarbejdes med flere medier før den kan blive konkret byrum for en praktiker: komplekst; varieret/monotont; kaotisk/helhedspræget osv. Man har lidt brug for at vide hvilke af ordene der dækker over noget positivt for at kunne omskrive dem til en positiv brugskvalitet.

Cold´s publikation “Her er det godt å være. Om estetikk i omgivelsene” (Cold, 2010) har været benyttet i rapporten. Forfatterens hensigt med bogen er, at bibringe æstetisk indsigt til dem, som arbejder med planlægning, forvaltning og udvikling af omgivelserne, således at der bliver lagt vægt på æstetisk kvalitet.

Birgit Cold har leveret i alt tre skriftlige kilder til nærværende rapport. Den mest grundlæggende er ovennævnte bog (Cold, 2010), men også to artikler: “Steds- og Arkitekturevaluering” (ikke publiceret) og “Metode for oplevelse og bevisstgøring av arkitektur og steder” (Cold, 1998) har båret stærke synspunkter med sig til rapporten. Hendes betragtninger om æstetik i byrum ligger til grund for mine forslag til udbygning af værktøjskassens kortlægningsmetoder.

I “Urban Prospects” (Sørensen, 2011) er tendensen lidt i samme retning. Bogen er en rigt illustreret essay-samling med betragtninger om “det skønne”. Sørensen har dog et skarpt blik for hvilke fysiske elementer, der danner den æteriske fornemmelse af skønhed/æstetik: sammenhæng i byggeskik, materialer og skala; byliv i form af værksteder og butikker for små virksomheder; materialitet, tekstur, taktilitet, so kan berøres og sanses – og ikke mindst vigtigheden af at byens gulv er rigtigt udformet.

Kort sammenfatning - parametre for brugskvalitet

Til slut en kort sammenligning af de tre forfatters tilnærminger med flest parametre for brugskvalitet: Gehl, Brantenberg og Cullen. Grundlæggende er de tre forfattere enige om hvad der er brugskvalitet, men det er lidt interessant at påpege forskellene. Gehl er konkret i sin opremsning af "Ubehagelige sansepåvirkninger" (vind, træk, regn, sne, kulde, varme, forurening, støv, blænding, støj) – Cullen er lidt mere begrebslig (kompleksitet, men ikke uklarhed; beskyttelse mod støj og forurening) og Brantenberg endda mere begrebslig: Farer/hindringer forhindrer flydende flow (fysiske eller mentale).

Gehl er konkret også i angivelserne af Udfoldelse/Aktiviteter: invitation til fysisk aktivitet, motion, leg og kreativ udfoldelse, dag og nat, sommer og vinter. Brantenberg og Cullen siger næsten noget enslydende, som ikke er indeholdt hos Gehl: behov for viden: mennesker eller omgivelser i nærkontakt; uformel kontakt med hverandre; handel – kultur – fest; spise.

Skala: de tre forfattere er enige om menneskelig skala/målestok.

Gehl har fysiske referencer til brugskvalitet med hensyn til dimensionering af bygninger og i forhold til sanser, bevægelsesmuligheder og adfærd. Brantenberg har psykisk opfattede referencer (genkendelighed, rummets psykologi) og en historisk reference (da Vinci), som giver en europæisk identitet til de undersøgte steder. Cullen's referencer er billeddannende (rumlig stimulans, drama, samvær, undersøger overflader, fanger øjet), men også med konkrete tiltag (skala/tekstur/taktilitet; over eller under niveau). De fundne brugskvaliteter - direkte såvel som tolkede – ses sammenfatet i bilag 33a.

3.4 Byrumsvurdering - litteraturen om menneskers oplevelser af omgivelserne

Den benyttede litteratur indeholder ikke så meget værktøjer, som den beskriver forskellige forfatters tolkninger af menneskers måder at opleve omgivelserne på. Tre væsentlige tolkninger har været med til at påvirke forfatterens opfattelse af brugskvalitet i byer (i bybygningsskala) og dermed for masteropgaven og vil dermed også baggrund for den fremtidige udvikling af USEtool.

Det sidstnævnte af de tre forfattere (Cold) i dette afsnit er den som kommer tættest på et regulært værktøj, men dette er ikke funderet i helt så brede og systematiske betragtninger om menneskers færden, som de to foregående (Lynch og Cullen). De tre forfatters i dette afsnit har langt hen ad vejen de grundlæggende samme tanker og tilgange til oplevelse af omgivelserne, som er dem der danner grundlag for Gehls tilgange og hans definitioner af brugskvalitet i de bøger og værktøjer han har udført.

3.4.1 Lynch's "mental maps"

Lynch udforskede bla menneskers opfattelse af byernes fysiske form som udgangspunkt for at designe gode byer. Han arbejdede i en noget større skala end masteropgaven's byrum, men grundtankerne og hans "fem elementer" er brugbare referencer også i byrums-skala (bybygning).

I værket "Image of the City" (Lynch, 1960) skriver Lynch, at byens brugere forstår omgivelserne på en konsekvent og forudsigelig måde, idet de danner mentale kort bestående af fem elementer:

Paths: er gader, fortove, stier, jernbaner og andre kanaler, som mennesker bevæger sig i. Dette er for mange mennesker det fremherskende element i deres billede af byen.

Mennesker observerer byen, mens de bevæger sig gennem den og langs disse kanaler arrangeres og relateres alle de andre elementer, som danner omgivelserne.

Edges: er grænser eller kanter, som kan opfattes såsom mure/vægge/hegn, bygninger og kystlinier. Grænserne er de lineære elementer som ikke betragtes ikke farbare spor. Lynch kalder dem ".grænser mellem to faser, lineære afbrydelser i kontinuiteten..". De er noget man refererer til, noget som har en udstrækning og som organiserer og sammenfatter større områder.

Districts: er relativt store byområder, som er kendetegnet ved en særlig karakter eller identitet. Mennesker opfatter når de træder "ind i" et district. De fleste mennesker strukturerer i nogen grad deres by på denne måde.

Nodes: er fokuspunkter, kryds eller steder (loci), som man kan træde ind i og som er udgangspunkter eller mål for en rejse/bevægelse. Der er primært tale om vejekryds; steder hvor transportmidler skifter; momenter af skift fra én struktur til en anden. Eller nodes kan ganske være koncentrationer af noget der har fysisk karakter, eksempelvis en afgrænset plads eller en hyppigt benyttet hjørne-café. Nogle af dem er kernen i et bykvarter.

Landmarks: er klart identificerbare objekter, der tjener som eksterne reference punkter. Med eksterne menes at det – modsat nodes – ikke er noget man træder ind i. De kan fx være en bygning, en butik eller et bjerg. De står tydeligt ud mod omgivelserne og kan ofte ses på lang afstand og fra mange vinkler. Landmarks symboliserer en konstant retning, hvis de er lang væk og kan endda være mobile som Solen, fordi den bevæger sig langsomt og i et kendt og regulært mønster. Landmarks, som er tæt på, udgøres af detaljer eller del-elementer i en større sammenhæng fx butiksfacader, dørrebånd eller et træ – det er afstanden til tingene, som afgør hvordan den indgår i beskuerens opfattelse af den som landmark.

De fem elementer er rå-materialet til at danne omgivelserne i by-skala og de kan forstærke eller overvælde hinanden, men godt by-design indeholder den rette balance af alle elementerne.

3.4.2 Cullen´s "serial vision"

Forfatteren beskriver i bogen Townscape (Cullen,1965) en metode, som han kalder "serial vision". Metoden består i at beskrive oplevelsen af et byrum mens betragteren er i bevægelse – eller rettere bevæger sig sekventielt, står stille i en periode og betragter, hvorefter man bevæger sig igen i en jævnt fremadskridende proces. Således minder denne metode om walkthroughs (Hansen, Blakstad, Knudsen og Olsson, 2010), men den har fokus på andre temaer end de som benyttes i walkthroughs. Cullen kalder oplevelsen "the art of relationship", hvormed han mener, at man når man benytter metoden oplever en sammenhæng mellem alle de elementer som danner byrummet – bygninger, træer, natur, vand, trafik, reklameskilte og så videre – og at alle elementerne sammen skaber det drama, som en by består i. Dramaet er et attråværdigt og nødvendigt mål at have for dem som har til formål at skabe "a workable, viable and healthy organization" – mellemrummene mellem husene.

Cullen siger at man ikke kan skabe byer på gennemsnitsdata om menneskers færden i byrum, om vejrets indflydelse på udelivet, sikkerhedsfaktorer og andre planlægningsnøgletal, at disse data ofte er i konflikt med hinanden og ikke giver hele svaret. Han argumenterer for at man kan møde byer, hvor alle disse faktorer ikke er

medregnede – eller kun få af dem – og de er alligevel vellykkede fordi disse videnskabelige faktorer er bøjelige og at det netop er dér hvor bøjeligheden manipuleres at det er muligt at skabe "the art of relationship": målet er derfor ikke at diktere formen på omgivelserne, men at manipulere med tolerancerne.

Således er der klare grænser for, hvad man kan få af hjælp fra målbare data, og man må vende sig mod andre værdier og standarder, såsom synssansen. Synssansen medtager så mange indtryk i et enkelt øjeblik, at det danner det meste af vores opfattelse af virkeligheden i det øjeblik det forekommer. Når beskueren tillige bevæger sig langsomt gennem omgivelserne er det netop disse serier af abrupte øjeblikke – øjebliksbilleder eller små åbenbaringer – at Cullen definerer som "serial vision"

Oplevelsen er egnet til at beskrive i tegning, men et kamera kan også bruges: betragteren fotograferer en serie af indtryk fra et givent byrum efter den bevægelse vedkommende gør gennem rummet. Serien med fotos skal suppleres med fyldige notater for hvert foto og en afsluttende vurdering af forløbet af rumligheder i sammenhæng.

3.4.3 Cold's "Metode for oplevelse og bevisstgøring av arkitektur og steder

Birgit Cold har været en vigtig bidrager til forfatterens forståelse af brugskvaliteter. Forfatteren har udviklet en metode (Cold, 1998), som kan hjælpe til at formidle og bevidstgøre oplevelsen af arkitektur og steder. Metoden følger tre trin: 1. Umiddelbart indtryk – 2. Arkitektonisk iagttagelse – 3. Arkitekturkritik, vurdering.

Indtrykket i trin 1 nedfældes i form af hurtige skitser og Semantisk Miljøbeskrivelse (SMB), som er ord, der skal hjælpe til at sætte ord på oplevelsen så den kan formidles til andre og diskuteres. Indtrykkene skal være umiddelbare, dvs ikke resultat af fordybelse eller detaljer. Skitserne skal træne helhedsopfattelsen og den suppleres med notater, hvis man har svært ved at tegne indtrykkene. Cold skriver om SMB at det er en metode, som benyttes til at beskrive omgivelserne med ord i en rangorden. Ordene grupperes i et skema indenfor 8 nøje udvalgte faktorer (complexity, unity, pleasantness, enclosedness, potency, originality, affection, social status). Ordene rangeres ved enten at give point ml "0 – meget venlig" eller skalere fra "meget uvenlig – meget venlig" (man bruger det komplementære/kontrasterende udtryk i den modsatte ende af skalaen – fx kaotisk – helhedspræget eller åbent – sluttet, lukket).

Iagttagelsen i trin 2 sætter brugeren i stand til at analysere et byggeri eller sted ved at studere det i tre niveauer: a- dominerende træk (fx tæt by, pejlemærker, skyline, landskab); b – strukturer (fx lineær, cirkel, sammensat struktur, symmetri); c- særtræk (egenskaber for får stedet til at adskille sig fra andre steder ex farve, materialer, form oa). Man kan supplere med en analyse af byggeriets forhold til omgivelserne (fx størrelse, form, symbolværdi oa) eller specielle egenskaber (fx adgangsforhold, orientering, beplantning oa). Det vil være det enkelte steds særligt interessante karaktertræk der afgør hvilken tilgang man som beskuer har til stedet.

Arkitekturkritikken i trin 3 er en sammenfatning af de to foregående trin i små skitser og ord – som en logbog. Det er en personlig tolkning af stedet og supplerer kort, plantegninger og andre oplysninger, som findes af det studerede objekt. Metoden bruges til at sammenfatte indtrykkene fra stedet og de eksisterende beskrivelser, plantegninger, kort oa, som findes.

3.5 USEtool - et rammeværk for analyse af bygningers brugskvalitet

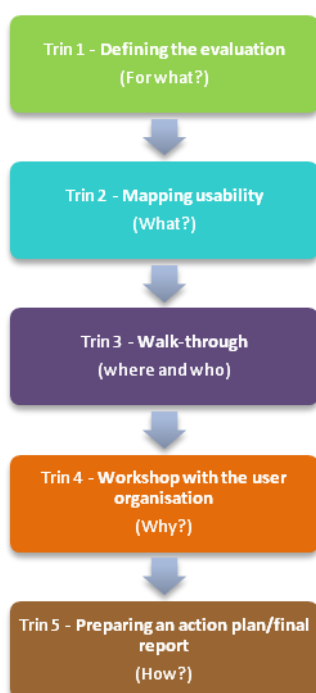
USEtool er et rammeværk som er udviklet til brug for kortlægning og analyse af brugskvalitet i bygninger. Værket er resultatet af flere projekter, som har overlappet hinanden over tid. Projekterne har haft til hensigt, at udvikle metoder og værktøjer til kortlægning af bygningers brugskvalitet. USEtool (Hansen, Blakstad og Knudsen; 2009) er en såkaldt metodehåndbog, som er udviklet og publiceret af SINTEF Byggforsk. Metodehåndbogen skal hjælpe ejere og forvaltere af bygninger med, at indhente erfaringer fra brugere i en given organisation i en given bygning til forbedringer eller som input til programmering af ny bygning eller ved valg af nye lokaler. Forfatterne er ikke bare optagede af hvordan bygningerne i sig selv fungerer, men mere på hvordan bygningerne indvirker på brugernes værdiskabelse.

Værdiskabelsen opstår når brugerorganisationen bedst muligt får opfyldt det de vil opnå og når bygningen bidrager med det den er bygget til. Dermed bygger definitionen af brugskvalitet på ISO 9241-11. Brugskvaliteten defineres ud fra tre faktorer (som relaterer sig til målhierarki i kapitel i, figur 12a):

EFFEKT: om brugerne kan opnå det man ønsker med bygningen/produktet. Omhandler værdiskabelse, at gøre det rigtige og at tage afsæt i de strategiske niveauer i organisationen.

EFFEKTIVITET: handler om den tid det tager før brugerne kan opnå det de ønsker, om at gøre det rigtige og at gøre det på den mest muligt effektive måde (med hensyn til pladsforbrug, ressourcer generelt, udstyr oa).

TILFREDSHED: brugernes oplevelser, følelser og handlinger knyttet til bygningen/produktet.



Figur 35a
Evalueringsprocessen i
USEtool

Der er en fremadskridende metodik i USEtool med 5 trin og tilhørende delaktiviteter/processer. I den engelsksprogede udgave af USEtool (Hansen, Blakstad og Knudsen, 2009) vises processen med en figur, som viser processen med klart definerede trin. Figuren har i denne visning fået tilføjet de centrale spørgsmål som trinnet bearbejder.

I USEtool-håndbogen argumenteres for, at det er vigtigt, at evaluere og kvalificere bygninger i brug og dermed blive klogere så man kan undgå, at gøre de samme fejl flere gange.

Håndbogen indeholder både procesbeskrivelse og værktøjer til kortlægning af brugskvalitet i eksisterende bygninger. Værktøjerne fokuserer på undervisnings- og kontorbygninger, men forfatterne beskriver selv i forordet, at rammeværket med metoder og måleparametre kan videreudvikles til kortlægning af brugskvalitet i andre bygningstyper.

Hermed kort om indholdet i de 5 trin i USEtool – beskrivelserne er tilnærmelsesvis citeret fra håndbogen oversat til dansk. Til delaktiviteterne er udformet værktøjer, som er vedlagt i bogen på en cd og som tillige refereres her.

Trin 1 - Evalueringen/kortlægningen evalueres

I trin 1 spørger man hvad bygningen skal bruges til. Her defineres formålet med evalueringen/kortlægningen og hvordan man organiserer arbejdet.

- 1.1 Definition af formål og omfang af evalueringen. *Definitionen sammenfattes og præsenteres ved hjælp af værktøj 1a Definerings af evalueringen*
- 1.2 Gennemgang af virksomheden. *Sammenfattes på værktøj 1b Beskrivelse af virksomhed efter at have brugt værktøj 1d, e og f, som er interviewskemaer for brug til ledelsen af brugervirksomheden og ledelsen hos forvalteren.*
- 1.3 Planlægning og forankring af evaluering. *Værktøj 1c er en plan for evalueringen.*

I trin 1 er det altså vigtigt at få kortlagt for resten af processen, hvem der er interessenterne for trin 1-5, hvem der skal involveres i kortlægningen og hvilke parametre for brugskvalitet de finder relevante.

Trin 2 - Kortlægning af brugskvalitet

Trinnet er en samlet kortlægning med henblik på at danne sig et overordnet billede af brugskvaliteten for det valgte areal og med et sæt specificerede parametre.

Undersøgelserne kredser bla. om hvordan bygningen understøtter arbejdsprocesser, tilpasser sig ændringer, indeklima, hvilket image/identitet bygningen udtrykker og hvordan den fremstår. Der er 4 delaktiviteter i trinnet:

- 2.1 Indsamling af fakta. *Her benyttes værktøj 2a Faktaindsamling*
- 2.2 Gennemførelse af kortlægning /struktureret gruppeinterview. *Hertil findes værktøj 2c, forberedelse af gruppeinterview og 2.d struktureret gruppeinterview, samt værktøj 2b Gennemførelse af gruppeinterview*
- 2.3 Analyse og sammenstilling af data. *Hertil benyttes værktøj 2e Opsummering af kortlægning*
- 2.4 Definition af fokusområder for videre evaluering. *Værktøj 2f, Fokusområde for gåtur/workshop*

Resultaterne fra trin 2 giver svar på brugskvaliteten i forhold til HVAD ved de fysiske løsninger, som virker, men i mindre grad HVORFOR det virker. De indsamlede data peger mod fokusområder, som skal bearbejdes yderligere i trin 3.

Trin 3 - Gåtur

Trin 3 indhenter brugererfaringer med udvalgte temaer fra forrige trin og man opnår en bedre forståelse af **hvor** og **hvorfor** løsninger fungerer godt eller skidt og det centrale vil være brugskvaliteten for **hvad** og **hvem**. Metoden kaldes "gåtur" og man går gennem bygningen med udvalgte brugere og efterspørger deres erfaringer i forhold til temaerne. På gåturen er der indlagt stoppesteder, hvor brugerne skal reflektere over temaerne. Delaktiviteterne er:

- 3.1 Konkretisering af tema/deltema
- 3.2 Udvælgelse af deltagere
- 3.3 Udvælgelse af stoppesteder
- 3.4 Gennemførelse af gåtur. *Værktøj 3a Introduktion til gåtur benyttes overfor deltagerne. Herefter værktøj til brug undervejs: værktøj 3b Gennemførelse af gåtur*
- 3.5 Sammenstilling af resultater. *Samles i værktøj 3c Sammenstilling af fund fra Gåtur*

Trin 4 - Workshop

En workshop er en organiseret arbejdsform, hvor personer med forskellig baggrund arbejder sammen om et givent tema. En vigtig hensigt er, at få svar på hvorfor noget fungerer eller ej. Resultaterne fra kortlægningen og gåturen opsamles og drøftes med brugervirksomheden, således man kan sammenstille resultaterne om brugskvalitet op mod virksomhedens målsætninger. Det er vigtigt at spørge hvorfor bygningen opleves enten god eller dårlig og dermed kan man indsamle viden, som kan overføres til andre bygninger og viden som beskriver samspillet mellem bruger og bygning. Delaktiviteter i trin 4:

4.1 Udvælgelse af deltagere

4.2 Præsentation af formål og gennemgang af resultater fra kortlægning og gåtur. *Her benyttes værktøj 4a Gennemførelse af workshop*

4.3 Diskussion af resultater.

4.4 Strukturering og systematisering af momenter. *USEtool foreslår to værktøjer (4b SWOT-analyse og 4c Fiskebensdiagram), men der er ingen "fast formel"*

Trin 5 - Handlingsplan / Slutrapport

På dette trin udformer man en handlingsplan eller en anden måde at formidle resultatet på. Formen afhænger af formålet som blev defineret i trin 1. Resultatet skal bruges til at finde bedre løsninger i nybyggeri og til at indhente større kundskab til forholdet mellem bygning og brugere. Følgende delaktiviteter gennemføres:

5.1 Gennemgang og analyse af resultater fra evaluering

5.2 Udarbejdelse af handlingsplan. *USEtool vedlægger to værktøjer 5a Handlingsplansskema og 5b Erfaringer/sammenstilling af fund*

4 Case Teknik- og Miljøforvaltningen



I kapitel 5 beskrives hvorledes USEtool og FM-begreberne er søgt tilpasset. Det er dog nødvendigt først at foretage en beskrivelse af den kontekst som USEtool for byrum vil skulle indgå i. Jf forskningsspørgsmål 2 om redefinition af FM-begreberne har det været muligt at undersøge undersøge begrebsbrugen i forhold til FM-perspektivet til en konkret byrumsorganisation – og dermed om byrumsorganisationen kan betegnes som en FM-organisation.

Kapitel 4 indledes derfor med en beskrivelse af den byrumsorganisation, som er udset som en art "case" for masteropgaven. Jeg tager først fat i at beskrive HVEM case-organisationen er - som målgruppen for brug af USEtool for byrum og som FM-organisation. Dernæst beskriver jeg HVILKE eksisterende værktøjer, som byrumsorganisationens benytter og blandt hvilke USEtool skal indgå i byrumsorganisationens arbejde med udviklingen af byrummene.

De to indledende afsnit følges op af yderligere begrebsdefinitioner, hvor FM-begreber fra bygninger er omarbejdede til brug for byrum og drøftes.

4.1 Case "Teknik- og Miljøforvaltningen" - set fra et FM-perspektiv

I København er det Teknik- og Miljøforvaltningen som varetager forvaltning, drift, vedligehold, udvikling og service i byens rum – dvs gader, veje og rekreative byrum med alt hvad de rummer af trafik, mylder og mennesker. I dette afsnit behandles relevante fund fra Teknik- og Miljøforvaltningens (TMF) intranet om mål, opgaver og organisering, samt forvaltningens vision, mission og værdier i arbejdet med byens rum. I slutningen af afsnittet beskrives forvaltningens nuværende værktøjer til byrumsudvikling.

4.1.1 TMF er en enhedsforvaltning - et samarbejdscredo!

"I TMF arbejder vi for, at København skal have verdens bedste storbymiljø og et unikt byliv. Vi er sammen om byens miljø, de fysiske rammer og deres anvendelse". Det er værd, at bemærke, at udsagnene er forvaltningens, men at de er bearbejdnings af de tilsvarende fra det politiske niveau. Det vil sige, at visionerne er drevne af forvaltningen og deres implementering i de enkelte centre. Herunder er citeret et antal tolkninger fra de for byrum mest relevante centre, for at give et indtryk af det strategisk/taktiske forlæg for arbejdet med byens rum og deres operationale i det daglige arbejde. I et nyt byrumsprojekt er det hensigten, at alle centrene vil søge at få indarbejdet deres respektive visioner med henblik på helheden.

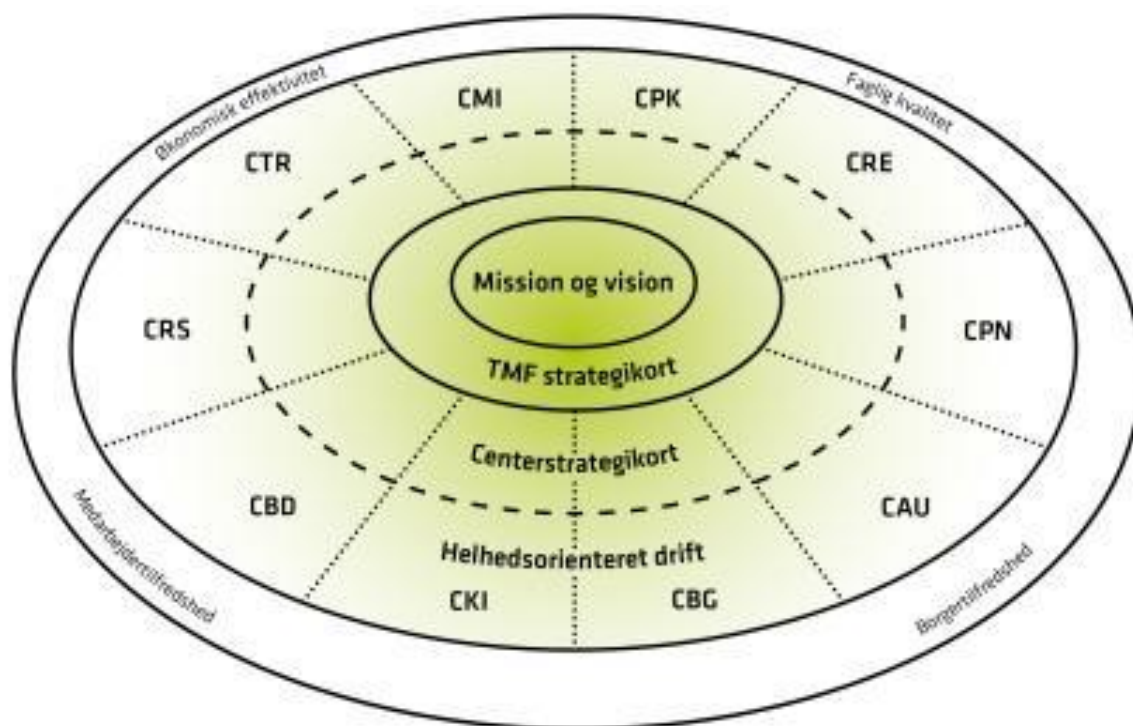
Figur 411a viser TMFs organisering i centre med hver sin faglighed. Forklaring på forkortelser kommer i det følgende afsnit, hvor det defineres kort, hvilke instanser i kommunen, som varetager hvilke funktioner i byrummene, samt ansvarsfordelingen – politisk såvel som administrativt på embedsmandsniveau i driftssituationen, normalsituationen, så at sige.

Det vil sige, at det er byrummenes "daglige" organisation og situation, som bekrives i dette afsnit og ikke den særlige situation og de særlige processer, som forekommer når der skal ske en renovering eller et ny-anlæg. Information er klippet fra kommunens hjemmeside (Københavns Kommune a, 2012).

I afsnit 5.1 sætter jeg byrumsorganisationens forskellige parter ind i den sammenhæng, som opstår når et byrum skal renoveres eller ny-anlægges, så at man – med baggrund i beskrivelsen af deres funktioner og ansvarsområder – kan forstå hvorledes USEtool kan indgå i projektsamarbejdet i TMF.

Men først den daglige driftsorganisation og rollefordelingen mellem dem. **Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF)**: Til sammenligning med opgaverne beskrevet i de historiske organisationer bag gader og pladser (Harouel, 1993) er her vist KKs definition af "vejforvalterens" opgaver – der er mange lighedstegn: "Forvaltningens væsentligste opgaver er, at varetage myndighedsopgaver inden for miljøområdet, lokalplanlægning, byfornyelse, byggesagsbehandling og vej- og trafikområdet. Herudover varetager forvaltningen ren- og vedligeholdelse af byens veje og parker, og foretager parkeringskontrol. Københavns kirkegårde hører også under forvaltningen.

TMFs embedsmænd definerer oftest selv de projekter, som man ønsker behandlet politisk. Projekterne opstår som følge af kommunens samlede politiske visioner og strategier og er fagforvaltningens tolkning af disse. I nærværende rapport beskrives forvaltningens rolle ud fra en byrumsvinkel, hvorfor den samlede projektportefølje i TMF ikke beskrives.



Figur 411a - TMFs virksomhedsplan.

4.1.2 *Organisering af forvaltningens arbejdsområder - ejerskab og drift af byrum og arbejdet med vision, mission og værdier*

Teknik- og Miljøforvaltningen består af 10 centre og et rådhussekretariat. Alle centrenes kerneydelser er beskrevet kort herunder. En del af centrene har direkte indflydelse på byrummenes udvikling og drift – andre er rent faglige forvaltninger, som inddrages som "konsulenter" eller myndighed når byrummene skal bearbejdes. Alle centrene er kort beskrevet i afsnittet for at give et fuldstændigt indtryk af opgavefordelingen mellem centrene – der i forhold til USEtool og de forudgående facilities management-begreber samlet set er en del af "virksomheden"/"organisationen".

Centrenes visioner – deres tolkning af den samlede kommunale vision for byrum – er beskrevet under hvert centre og man vil kunne se at der er en tæt sammenhæng mellem de politiske udmeldinger (svarende til ledelsen i en virksomhedsorganisation) og centrenes visioner, således at hvert center finder deres ståsted i den overordnede vision med centrets egen faglighed. Man kan også konstatere at centrenes visioner hænger meget snævert sammen med deres egne definitioner af "brugskvalitet", som igen understøttes af fund i den øvrige litteratur, i USEtools værktøjer og i de tests som er gennemført med respondenter i forbindelse med masteropgaven.

Center for Anlæg (CAN ex CAU): "Vi styrer, udvikler og gennemfører byens offentlige anlægsprojekter for eksempel veje, pladser, gårde, parker, broer og parkeringsanlæg. Vi er bygherre i og af det offentlige rum". CAN modtager projekter fra TMF's øvrige centre, som dermed er bestillere af CAN's ydelser. CAN vil potentielt være de fremtidige primære brugere af det konverterede USEtool for byrum, idet medarbejderne i CAN er bygherre og projektledere for byrumsprojekter – ny-anlæg såvel som renoveringer. (NB: er angivet som CAU i virksomhedsplan. Forfatteren er ansat i CAN).

I Center for Anlæg har man formuleret visionen: "København - en endnu bedre by: Vi arbejder sammen med resten af Teknik- og Miljøforvaltningen på, at gøre København til en endnu bedre by at bo og færdes i. Blandt andet går vi i dialog med københavnernes og brugerne om udviklingen af byens rum og tænker tilgængelighed og miljø ind i alle kommunens anlægsprojekter."

Center for Bydesign (CBD): "Vi arbejder med byens arkitektur og byrum, lokalplanlægning, byfornyelse, områdeløft og støttet boligbyggeri". Centret er initiativtager til de fleste af de nye byrumsprojekter. Testbyrummet, hvori testene foregår, er bestilt gennem dette center qua byfornyelsesprojekternes forankring i dette center. I dette center er visionen: "Det er vores opgave at omsætte forslag til byens udvikling og fornyelse til godkendte planer i et åbent og kreativt samspil med politikere, borgere og andre engagerede aktører. Vi skal som en faglig kompetent og tilgængelig myndighed præge byens udvikling inden for vores område. Som myndighedsenhed i Teknik- og Miljøforvaltningen understøtter Center for Bydesign udviklingen af den københavnske egenart og stræber efter at skabe en storby, der er kendt for visionær arkitektur, alsidig boligkvalitet og et mangfoldigt byliv."

CBD var desuden initiativtageren til at få udviklet de seneste strategisk/taktiske tiltag for at belyse og kortlægge byens liv (Gehl, 2011). Det er ud fra den at der for hvert nyt anlægsprojekt udstikkes "key performance indicators" for bylivet.

Center for Park og Natur (CPN): En anden nøglespiller i forhold til byens rekreative rum er CPN, som udviklere, forvaltere og driftsherrer på parker, legepladser og grønne anlæg, samt aktiviteter i havnen: "Vi har ansvaret for byens blå og grønne rum - parker og naturområder. Vi står for den daglige drift og laver planer og strategier på området."

Center for Park og Naturs vision er "Vi har fokus på bæredygtighed. Medarbejdere indarbejder derfor hele tiden langsigtede hensyn til økologi, miljø, sociale forhold og økonomi i deres daglige arbejde. Alt sammen i tæt dialog med borgere, brugere og øvrige interessenter."

Center for Trafik (CTR): Den tredje af de største FM-parter i forvaltningen er CTR, som arbejder med trafikarealer. Center for Trafik har ansvaret for trafikken og byens vejnet og er desuden driftsherrer på kørebaner, cykelstier og fortove, samt varetager udlejning

af arealer til arrangementer, byggepladser, udendørsservering osv. I Center for Trafik lyder visionen: "Vi gør en stor indsats for, at alle - også børn, ældre og handicappede - kan bevæge sig frit, komfortabelt, trygt og sikkert i København."

Center for Renhold (CRE): Centeret er et stort serviceområde indenfor forvaltningen. Centeret står for det daglige renhold af byens offentlige rum (befæstede arealer), de driver byens offentlige toiletter og har ansvaret for at byudstyr (som skilte og bænke) er rene og i ordentlig stand. CRE står for den overordnede strategi for at holde København ren. Centret udmelder "Vores vision er, at København skal være Europas reneste hovedstad i 2015."

Dertil kommer et antal tekniske fagcentre.

4.2 Teknik- og Miljøforvaltningens eksisterende metoder til byrumsudvikling

I kapitlet gennemgår jeg nogle et par for rapporten relevante metoder til byrumsudvikling, som er fundet – og som forfatteren har arbejdet med professionelt - i forvaltningens værktøjskasse. Værktøjerne omtales på kommunens offentlige hjemmeside. Da Eksisterende metoder og værktøjer er en stor del af den ramme som USEtool skal fungere i og udfylde et tomrum i – derfor skal det beskrives.

Fagcentrene i forvaltningen benytter et antal metoder/værktøjer, som dækker deres fagligheder hver især. Som nævnt andetsteds i masteropgaven er det dog småt med læringen på tværs af centrene og værktøjerne er kun så småt ved at trænge fra det center hvor det er opstået og ud i de øvrige centre, hvor indholdet materialiserer sig og kan ses i byrummene.

TMFs Projektledelsesmodel

Et fælles rammeværk, som gælder principielt i hele forvaltningen hedder "TMFs Projektledelsesmodel" og den indeholder fire faser: IDÈ – PLANLÆGNING – GENNEMFØRELSE – AFSLUTNING (jf bilag 43a vist i bunden af bilaget). Bilaget viser for hver af de fire faser, hvem der har den drivende rolle, hvordan målene (effekt mål, produkt mål oa) udvikler sig og bliver tydelige som brugskvaliteter for forskellige parter i projektet. Bilag 43a beskriver, hvorledes TMFs Projektledelsesmodel indskrives i byrumsorganisationens arbejde med byrum:

I *Idéfasen* er det projekter fra et fagcenter, som stiller et overordnet effektmål med et målbart succeskriterium; I *Planlægningsfasen* er det projektlederen fra anlægscentret, som formulerer et udfaldskrav (produkt mål) til brug for rådgivernes tidligste projekteringsfaser. I *Gennemførelsesfasen* skærper rådgiverne produktmålet ved at beskrive type og antal og kvalitet. I *Afslutningsfasen* giver endnu en part i organisationen sine krav til brugskvaliteter til kende – driftslederne definerer brugskvaliteter, der gør driften håndterbar og ikke alt for omkostningskrævende.

Der sker to vigtige skift i "holdopstillingen" undervejs. Det første skift er når projektlederen trækker sig fra hovedrollen og overlader scenen til byggelederen i mellem *Planlægningsfasen* og *Gennemførelsesfasen*. Derved kan man risikere at den viden om projektet, som er opnået i projekteringsfaserne sammen med rådgiverne – og som ikke er gengivet i projekt materialet - går tabt. Det sker dog sjældent, idet projektlederen ikke forlader projektet, men hele tiden er "bagstopper" og følger med pga det endelige ansvar for projektet. Byggelederen har desuden været med til at kvalificere projektet i

projekteringsfaserne og er med til at vælge entreprenørerne, hvorved vidensoverførslen er fastholdt fra tegning til fysisk virkelighed.

Det andet vigtige skift sker, når fagcentrene skifter fra udviklingsteam til driftsfolk i faseskiftet ml. *Gennemførelse* og *Afslutning*. Dermed kan det risikeres at en del overført viden fra *Planlægningsfasen* og *Udførelsesfasen* går tabt, hvis centrets erfaringsudveksling ikke fungerer. Det har den vist sig ikke altid at gøre i virkeligheden, hvorved driftsfolkene ikke er indforståede med den hidtidige formulering af brugskvalitet, som ellers var kvalitetssikret af deres egne udviklingskolleger.

Projektguiden

I Center for Anlæg har man en særlig bearbejdning af den fælles projektledelsesmodel. Det er en guide for byrumsprojekterne (altså også trafikarealer osv) specifikt vedrørende de særlige og lidt langvarige projekter, som dette center har som kerneydelse. "Projektguiden" beskriver centrets tilgang, metode og værktøjer i arbejdet med dets fysiske anlægsprojekter. Guiden omfatter hele projektforløbet og er suppleret med Udbudsguiden, som beskriver juridiske forhold omkring specifikke faser i projektforløbet. I Projektguiden foreligger en del skabeloner med udfyldte eksempler på brugen af skabelonerne, samt anvisninger til brug af skabelonerne.

Projektguiden foreskriver en model for tværfaglighed i projektudviklingen, idet projektkoordinatorer for fagcentrene skal deltage i projektfaserne når Center for Anlæg planlægger, gennemfører og afleverer fysiske projekter.

Projektguiden er opbygget så projekternes faseopdeling kan indpasses i den overordnede generiske ramme for projektarbejde i TMF. Projektguiden inkorporerer ikke de to rammeværker, som jeg nævner næst. Rammeværkernes værktøjer er parallelle opgaver i et byrumsprojekt med egne smalle foci i forhold til projekternes kvalitet og der prioriteres ikke særskilt fra ledelsens side at rammeværkerne skal koordineres til eet sammenhængende rammeværk til byrumsprojekter.

Borgerdialog

Forvaltningen benytter en planlægningsguide for dialogforløb, som benyttes på tværs af centrene. Guiden er tilrettelagt til at omfatte alle typer projekter i forvaltningen og ikke kun fysiske projekter, idet borgerdialog skal indgå i en bred og temmelig generisk forstand og i alle skalaforhold (Eksempler: i forbindelse med kommune- og lokalplaner i Center for Bydesign, ved procedureændringer for byggesagsbehandling i Center for Byggeri og ved fysiske anlægsprojekter i Center for Anlæg).

Guiden er indeholdt i forvaltningens fælles beskrivelse "Teknik- og Miljøforvaltningens projektledelsesmodel" og sætter af på grundlag af gængse projektledelsesværktøjer såsom interessentanalyse, risikoanalyse og kommunikationsstrategi og -plan. Dialogforløbet skal hjælpe projektlederen til at gennemføre dialogforløbet ved at spørge bla. hvordan, hvorfor og hvornår man bedst inddrager borgerne, hvem der er de primære målgrupper og på hvilken måde både forvalteren og borgeren får mest muligt ud af dialogen.

Hensigten med dialogforløbet er at det skal støtte op om og kvalificere projektet, dvs borgerdialogen skal bidrage til:

- At afdække borgernes viden, ønsker og behov så de kan indgå i projektet eller beslutningsgrundlaget

- At forankre og skabe lokalt ejerskab
- At klæde borgernes på og orientere om, hvorfor vi gennemfører projektet og bl.a. har undersøgt nogle af de spørgsmål der bekymrer dem

Guiden anviser konkrete fremdriftsmål og – tempi i fire faser: **Idegenerering – Planlægning – Gennemførelse – Afslutning**, samt indeholder skabeloner og huskelister og linker op på forvaltningens hjemmeside, hvor subsitet "Hør Københavnerne – vejen til god borgerdialog" er forankret.

Guiden for Borgerdialog omsættes til lokal praksis og virkelighed i de enkelte fagcentre. Projektledelsesmodellen er desuden kernen i fælles kursusforløb i projektledelseskompetencer. Dermed kan man konkludere, at forvaltningen har adgang til en del fælles værktøjer og fælles terminologi. Det i sig selv giver en fælles forståelse af borgernes rolle og projektførelse generelt, men det siger ikke noget om forvaltningens evne til at videndele omkring brugen af guider, optimering af processerne i guiderne eller udviklingen af guiderne – et emne om hvilket der ikke findes skriftlige kilder eller strategier i forvaltningen.

De to hjemmesider, som lagrer Projektledelsesmodellen hhv Borgerdialog angiver ikke en driftsorganisation for de to emner. Læringen omkring brugen og udviklingen af Projektledelsesmodellen og Borgerdialog er dermed tilsyneladende ikke dialogisk, men båret af énvejs-kommunikation. Projektledelsesmodellen omtales senere i afsnittet.

Bylivsundersøgelser

Gehl Architects udførte i 2010 en manual til brug for Teknik- og Miljøforvaltningen for gennemførelse af bylivsundersøgelser med henblik på, at generere viden og dokumentation af hvad der virker, hvorfor og hvordan. Manualens forskellige målinger er noget ressourcekrævende og har endnu ikke vundet indpas i hele forvaltningens arbejde med udviklingen af byrummene på strategisk eller taktisk niveau, om end de benyttes operationelt ved forbedringsmålinger af små, enkeltstående byrum.

De københavnske politikeres bylivsmantraer "Mere byliv for alle" - "Flere går mere" - "Flere bliver længere" peger på et stærkt politisk fokus på byliv, som er yderst relevant for denne rapport, idet jeg sætter lighedstegn mellem byliv og brugskvalitet i byrummene og dermed at brugskvalitet er grundlaget for et godt byliv.

Gehls måleværktøj "sigter på, at identificere et projekts styrker og svagheder med efterfølgende mulighed for at udpege indsatsområder for forbedringer." Værktøjet er udviklet på baggrund af studier af menneskers velbefindende og ligger således tæt op til eet af de tre aspekter, der definerer "usability", nemlig "satisfaction" set fra et brugerperspektiv.

Måleværktøjet anslår et sæt af temaer, som tester kvaliteten af projekter på de tre parametre byliv – byens rum – bygninger/bygningsmassen, samt en vurdering af forholdet til en given tidsdimension. I manualen beskrives et antal metoder, som spejler de tre missioner fra Teknik- og Miljøforvaltningen: "Flere går mere" måles ved simple fodgængertællinger og måling af bevægelsesmønstre; "Flere bliver længere" måles ved opholdsregistrering og "dagbogsmetoden". Endelig måles "Mere byliv for alle" vha køn- og alderstællinger. Værktøjet arbejder med 4 trin:

- Trin 1 – Overordnede spørgsmål til projektet
- Trin 2 – Byen; at vurdere projektet/planen ud fra de tre missioner

- Trin 3 – Tiden; at vurdere projektet/planen i forhold til tidsdimensionen (fx robusthed overfor samfundsforandringer, årstidernes skiften, faseinddeling osv)
- Trin 4 – opsummering af helheden

Manualen definerer tre typer byrum: transitrum – Pladsrum/opholdsrum og Parker og aktivitetsrum. Gehl Architects er et rådgiverfirma og værktøjet er ikke offentligt tilgængeligt, da firmaet lever af at sælge den i værktøjet beskrevne ydelse. Jeg har dog fundet en pdf-fil på TMFs intranet, som beskriver værktøjet kort. (Teknik- og Miljøforvaltningen **a**, 2010)

Byrumsdesign

Gehls definitioner og manualen er grundstammen i TMFs tilgang til arbejdet med byens rum, som senest har medført en designpolitik, som er tilgængelig på kommunens hjemmeside (Københavns Kommune, DESIGNPOLITIK..., 23-11-2012). Designpolitikens udgangspunkt er en opdeling af byens rum i typologier, som er defineret af Gehl. Typologierne er styrende for valg af designidentitet – eller rettere hvordan den givne identitet kan gradbøjes.

Politikken er opdelt i fire temaer (**Identitet – Byliv – Design – Processer**), som hver især har sit underordnede Fokusområde og Indsatser. Som titlen antyder, har manualen fokus på designet, dvs den fysiske udformning af et byrum og ikke på selve værktøjskassen. Politikken vægter grundig planlægning og procedurer med borgere og rådgivere og driftsfolk når forvaltningen står som bygherre for byens rum. Designpolitikken er kommet til efter formuleringen af nærværende opgaveformulering. Derfor er det godt at konstatere, at rapportens tilnærmning ikke er i modstrid med det beskrevne, men snarere supplerer – kommer efter – designpolitikken.

Teknik- og Miljøforvaltningens Designmanual (Københavns Kommune, 2007) er et værktøj, som uddyber design-identiteten fra designpolitikken. Her beskrives i detaljer, hvilke byrumselementer, der anvendes som standard og hvilke specifikationer, der gælder for de enkelte elementer (farver, materialer osv).

Det sidste beskrevne i afsnittet er et rammeværk for projektledelse. Det er en overordnet ramme for alle typer projekter i TMF, ligesom Center for Anlæg benytter denne ramme som overordnet styringsramme for byrumsprojekter.

Opsummering - forvaltningens værktøjsbrug

Forvaltningen har stærkt fokus på "Byliv" som både beskrives og måles (Gehl Architects, 2011 og NA) som resultat af en politisk vision, men bylivet er i denne masteropgaves optik mere et resultat af brugskvalitet end en brugskvalitet i sig selv.

Forvaltningen har en stor værktøjskasse for overordnede og generiske værktøjer, men mangler en ramme at diskutere brugskvalitet i byrum indenfor. Det er her arbejdet med USEtool omsat til byrum kommer ind: som en mulighed for - i dialog med borgere/brugere og næringsdrivende i byrummet – at bevidstgøre forvaltningens medarbejdere om hvad der skal til for at gøre byrum attraktive - give dem bedre brugskvalitet - og dermed fremme bylivet. Forventeligt vil alene det at forvaltningen har fokus på brugskvalitet medføre en øget fokus på brugerne af byrummene og deres forventninger til brugskvalitet.

Det er et krav for Center for Anlægs (CAN) projekter, at de lever op til de overordnede politiske visioner og strategier. Således skal CANs værktøjskasse og analysemetoder

understøtte politikernes tankesæt. USEtool for byrum vil kunne skærpe CANs arbejde med fokuseringen af brugskvalitet blot ved at finde ud af hvad begrebet dækker over på en given lokalitet, men også ved at italesætte begrebsdannelsen i centret.

Bylivsundersøgelser har elementer af Post Occupancy Evaluations (POE, wikipedia.com **b**), som er en systematisk evaluering af bygninger i brug – i Teknik- og Miljøforvaltningen er det blot byrum, som er genstand for målingerne. Der måles på effekten af byrummet i forhold til de tre politiske visioner om mere byliv, hvor de planlagte resultater fra strategisk niveau er "flere går mere – flere bliver længere – mere byliv for alle". Dermed måles på om byrummets brugere kan opnå den værdiskabelse der er på endnu højere strategisk niveau: at befolkningen i byen skal blive sundere ved hjælp af adgang til uderum (psykosociale forhold).

Der udestår at Bylivsmålingerne har en vinkel på forholdene for byrummenes drifts – og forvaltningsmedarbejdere. For dem handler relevansen om effektivitet: hvor lang tid tager det at opnå det planlagte resultat for så vidt angår fx renholds niveauer; hvordan kan man renholde rigtigt og dermed være mere produktiv?

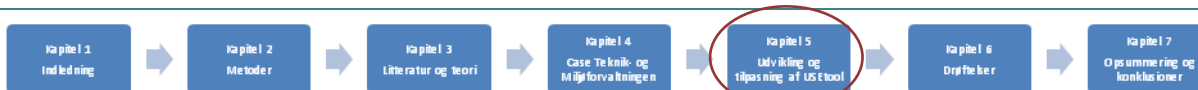
Bylivsmålingerne medtager til gengæld i rigeligt mål brugskvaliteter som omhandler brugertilfredshed: oplevelser, følelsesmæssige reaktioner, holdninger ift byrummene.

Kombinationen af Bylivsundersøgelser og USEtool for byrum ligger lige for: Bylivsmålinger måler *mængden* af byliv målt på Gehls parametre (samme som dem fra bilag 33a) og på overordnet niveau også *tilfredsheden* med det – men ikke hvilke byrumselementer/brugskvaliteter, der konkret medvirker til bylivet eller hvordan/hvorfor den fremkommer helt ned i substansen. USEtool taler om hvordan bylivet *manifesterer sig* – bliver/er fysisk udtryk, hvilke elementer der skal til for at skabe brugskvalitet. USEtool kommer mere ned i substansen i de enkelte byrum og bliver mere operationelt som værktøjskasse.

Som kombineret POE-rammeværk vil USEtool/Bylivsmålinger kunne bidrage til at udvikle forvaltningens samlede viden og læring og dens fornemmelse for langsigtede og kortsigtede resultater af designet af konkrete byrum i forhold til de definerede parametre for brugskvalitet. Dermed har forvaltningen en mulighed for at forbedre og skærpe sin programmering af byrum og i den anden ende af byrummets livscyklus får driftscentrene mulighed for at målrette målinger på drifts- og vedligeholdelseskostninger.

De to redskaber vil kunne parres til et samlet billede af kvantitative og kvalitative undersøgelser og benyttes til at forbedre det kortlagte byrums ydelse - og forvaltningens medarbejdere kan hurtigt pege på præcist hvilke elementer, der skal til for at få mængden af byliv til at stige.

5 Udvikling og tilpasning af FM begreberne og USEtool



Jeg argumenterede i problemstillingen for nødvendigheden af at omarbejde FM-perspektivet til brug for byrum og hvorfor dette skulle ske før omarbejdelsen af selve USEtool: FM-begreberne er en integreret del af USEtool og da det er mit ønske at indplacere byrum i et FM-perspektiv har det været nødvendigt at redefinere både USEtool og FM-begreberne til brug for byrum.

Jeg vil derfor arbejde med forskningsspørgsmål 2 først i kapitlet, hvor jeg omsætter FM-begreberne til en byrumskontekst, sammenfatter dem og drøfter, hvorvidt det er muligt at omsætte begreberne. Derefter tager jeg fat i forskningsspørgsmål 1 vedr brugbarheden af USEtool som rammeværk for udvikling af byrum og byrumsorganisationen.

5.1 Tilpasning af FM-begreberne fra litteraturen til brug for byrum

I afsnittet drøftes hvordan nøglebegreberne fra FM-litteratur og –teori kan omsættes til brug for byrum i argumentationen for at byrumsorganisationen er en FM-organisation

I omarbejdningen af begreberne tager jeg primært afsæt i særligt tre værker (Jensen, 2011 og Haugen, 2008, samt USEtool), som har haft stor betydning for min forståelse af FM-perspektivet og muligheden for sammenfaldende interesser mellem bygninger og udenomsarealer/byrum.

Jeg tematiserer de fleste af begreberne fra værkerne så de indgår i et sæt begreber, der har særlig betydning for at besvare forskningsspørgsmål 2 om "byrumsorganisationen": organisationen – vision, mission og værdier – brugskvalitet. Enkelte begreber vil jeg dog fremhæve udenfor tematiseringen:

Jensen (2011) bruger begrebet **fysiske rammer** eller **bygningerne/Optimale rammer**: i princippet kunne begrebet dække "alt det mellem husene" i bred forstand, dvs. alt det offentlige areal: veje, parker, cykelstier, rekreative arealer, busholdepladser osv.

I Jensen (2011) som i de fleste andre FM-kilder og blandt facilities managers, er det kun bygningerne, som er indeholdt i definitionen – ikke udenomsarealer eller offentlige (vej-) arealer. I rapporten skal udenomsarealer til bygninger eller offentlige vejarealer og byrum opfattes tilsvarende: at de gerne skulle danne optimale rammer om den del af "organisationen", som bruger dem.

I rapporten drager jeg altså helt generelt en parallel mellem betragtningerne for bygninger hhv byrum. Byrum indgår dermed i rapporten i betragtningerne om FM-begreber på lige fod og sammenligneligt med bygningerne.

Jeg søger at understøtte forskningsspørgsmål 2 ved at beskrive FM-begreberne – omsat til byrum – ift en byrumsorganisation. Afsnit 5.1 er således opbygget at der først beskrives en begrebsdefinition om arbejdet fra det vanlige FM-perspektiv til ny brug for byrum og dernæst drøfter jeg Teknik- og Miljøforvaltningen befinder sig i forhold til denne betragtning

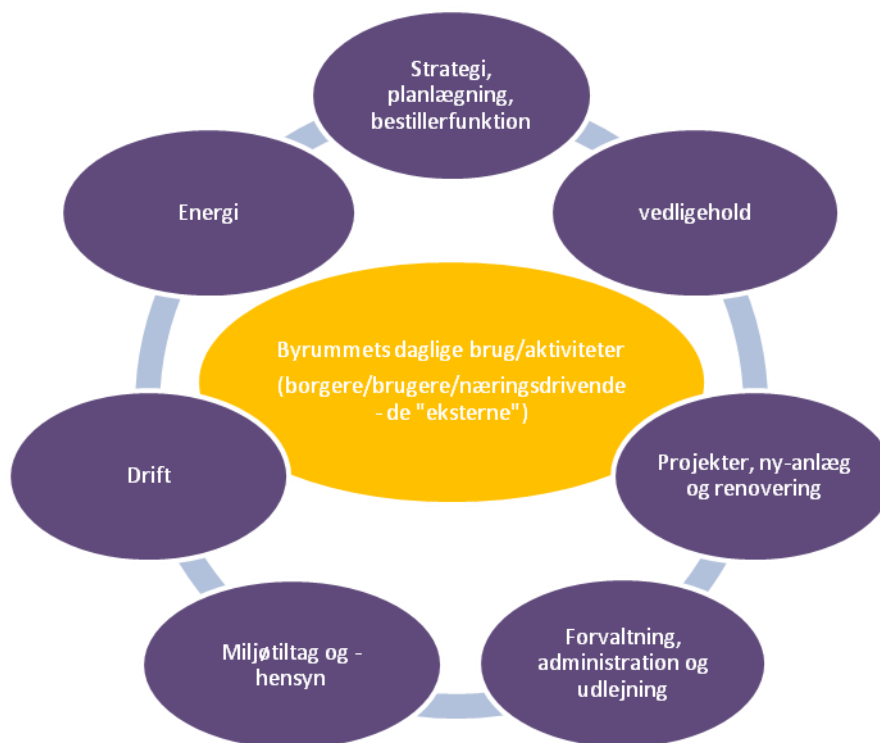
5.1.1 Begrebet ”organisationen” eller ”kernevirksomheden”

Den generelle definition af byrum, af den type som behandles i rapporten, er offentligt ejede, og ejerens aktiviteter er hyppigt drevet og motiveret af behov opståede blandt byrummenes brugere – dermed er den samlede organisation omkring byrummene indrammet.

Byrum er en ledelsesdisciplin jvf beskrivelsen af TMFs organisation i afsnit 4.1 om Københavns byrumsorganisation ligesom kernevirksomheden også kan forstås som alle interessenterne i umiddelbar nærhed af et byrum, samt organisationen bag udvikling og drift af byrummene:

- Brugere af byrummene (”turister”/besøgende),
- Borgere/beboere umiddelbart omkring byrummet
- Næringslivet omkring et givent byrum (når begrebet ”eksterne interessenter” benyttes fremover omkring byrumsorganisationen, dækker det over disse tre typer)
- Forvalter-organisationen, som ejer og driver byrummene (indbegrebet af ”interne interessenter” når dette begreb benyttes fremover omkring byrumsorganisationen)

Endelig er et tredje værk af betydning for min omsætning af definitionerne fra bygning til byrum: Hos Sæbøe og Blakstad (2009) defineres organisationen ud fra hvilke processer de er aktører i – om de er leverandører til ”organisationens” kerneprocesser eller om de udfører dens støttefunktioner, hvilket understøtter forholdet mellem byrum og organisation.

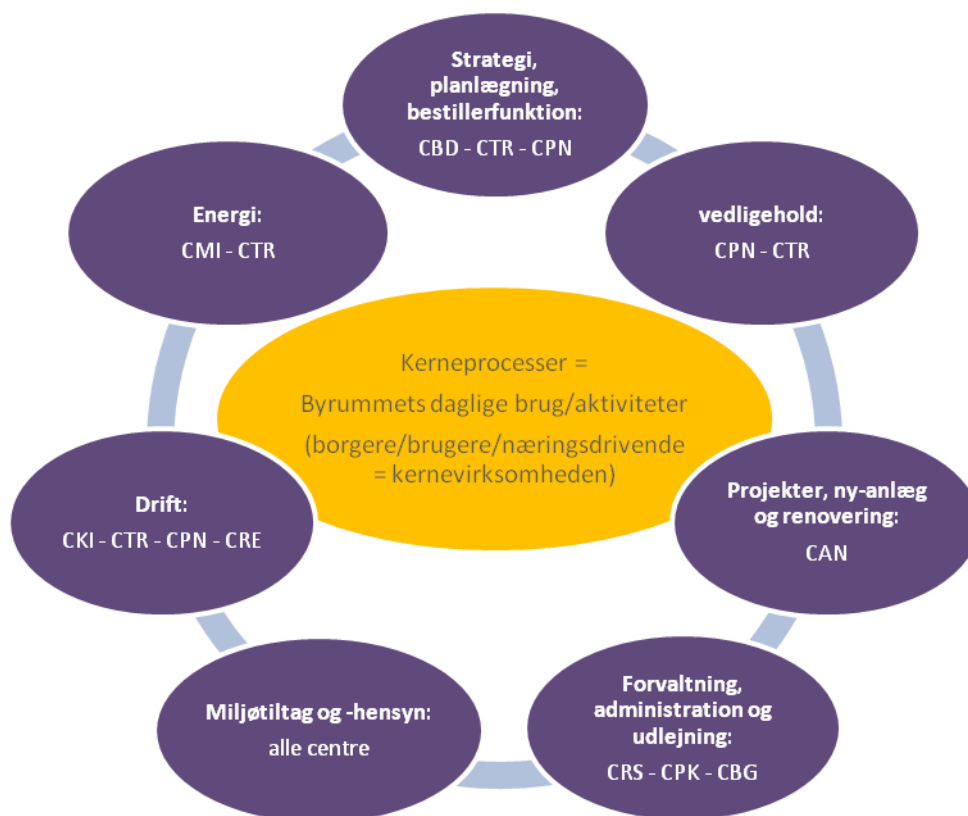


Figur 511a - byrumsorganisationen (frit efter Sæbøe og Blakstad, 2009). FM-organisationen er de mørke felter og brugerne er det lyse felt i midten.

Figur 511a illustrerer "Kernevirksomheden" som beskrevet ovenfor. Interessenterne i byrummet er defineret som brugere – borgere – næringsdrivende (lys farve i ovenviste figur/de "eksterne") og dels forvalterorganisationen (mørk farve/de "interne"). De eksterne interessenter refererer tilbage til de vinkler for byens liv, som er fundet i de forskellige kilder: I City Design – byudvikling for byens borgere (Gulmann, 2005), påpeger forfatteren vigtigheden af et handelsliv. Vinklen hos Gehl (2003; 2010; 2000) og Naturstyrelsen (2012) er den daglige trivsel og færden i byrummet. Endelig et antal rapporter, som peger på bevægelse, (Nielsen og Thorkenholdt, 2011; Københavns Kommune, 2011) som byrummets største bidrag til byens brugere.

FM-organisationen – eller forvalterorganisationen - (mørk farve i figuren) har deres daglige arbejde i byrummene og deres respektive brugskvaliteter. Som sådan tegner figuren den totale byrumsorganisation.

Figuren herunder (figur 511b) er en visning af hvilke centre i Teknik- og Miljøforvaltningen, der varetager hvilke roller i forhold til FM-perspektivet.



Figur 511b – Byrumsorganisationen i København i dagligsituationen / drift.
Egen tolkning til sammenligning med figur 511a)

Aktiviteter omkring byrum - "kerneprocesser" og "støttefunktioner/services"

I masteropgaven nævnes, at man indenfor facilities management er det vanligt, at skelne mellem kernevirkksomhed og støttefunktioner/services og dermed de respektive processer/aktiviteter, som udføres af de to væsensforskellige dele af den samlede organisation omkring en bygning.

Den skelnen er ikke så enkel i byrum, jvf delingen af organisationen omkring byrum, men da jeg allerede har defineret kernevirkksomheden ovenfor (eksterne hhv interne interessenter) er det de to typer samlede aktiviteter i byrummene, som er definerende for begrebet. Således er Haugen (2008) dækkende for beskrivelsen af processerne for støttefunktionerne (de interne interessenter) og Sæbøe og Blakstad (2009) dækkende for beskrivelse af aktiviteter for kernevirkksomheden (de eksterne interessenter).

Haugen (2008) definerer FM-organisationens arbejdsområder, som tidligere beskrevet. Parallellen mellem bygninger og byrum er at begge typer er fysiske omgivelser, som skal give værdi – eller i det mindste fungere – ved at de understøtter deres brugeres behov. Begreberne defineret af Haugen (**F + D + V + U + S**) er umiddelbart parallelle til byrumsorganisationens arbejdsområder og jeg argumenterer for at de kan bruges til byrum og konkretiserer dem her til byrum:

Forvaltning (F) omfatter alle opgaver i tilknytning til ledelse og administration af byens rum. Dette gælder blandt andet administration af udlejning af arealer, arealdisponering, økonomisk forvaltning med budget, regnskab og analyse af nøgletal for årlige omkostninger, og administrativt ansvar med personaleledelse, ansvar for arbejdsmiljø og andre forhold reguleret af love og forskrifter.

Drift (D) af byens rum omfatter alle opgaver og rutiner, som er nødvendige for at byrummenes tekniske installationer og arealer skal fungere funktionelt, teknisk og økonomisk. Dette omfatter løbende drift (fx græsslåning, affaldsindsamling, fejning), planlægning af driftsopgaver, ansvar for serviceaftaler (fx outsourcet vanding af træer i en bydel), generel drift og eftersyn af installationer og inventar i byrum, central driftskontrol (fx energiforbrug i forbindelse med gadebelysning), renhold og affaldshåndtering. Drift repræsenterer de ressourcer og tjenester, som "daglig" må benyttes for at tilfredsstille brugernes behov.

Vedligehold (V) omfatter opgaver, som er nødvendige for at opretholde et fastsat kvalitetsniveau for byrummene og de tekniske installationer og arealer, og som dermed sikrer, at byrummene som helhed fungerer efter hensigten indenfor en givet brugstid. Udskiftning af inventardele, byrums-overflader (fx slag-huller i asfalt), lyskilder og andre komponenter med kortere levetid end resten af byrummet, bliver også defineret som vedligehold.

Man skelner sædvanligvis mellem forebyggende hhv løbende vedligehold. Forebyggende vedligehold er arbejder, som udføres for at hindre forfald som følge af jævn og normal slitage. Vedligeholdet er planlagt, periodisk vedligehold, som har en præventiv virkning og skal forhindre reparationer eller skader (fx fældning af syge træer, som risikerer af vælte eller knække i blæst).

Løbende vedligehold omfatter arbejder, som ikke er planlagt, men som må udføres for at rette op på uforudsete (akutte) skader eller mangler, fx som følge af hærværk eller lign (grafitti-afrensning eller udbedring af rækværker for at forhindre nedstyrtning). Se evt

reference fra konkret sag fra København, som blev sendt i Danmarks Radio (Danmarks Radio d. 04.februar 2012.)

Udvikling (U) omfatter alle de opgaver, som må udføres for at udvikle og opgradere et byrums værdi over tid, i forhold til nye krav og forventninger fra byens brugere, politikere og myndigheder (kommunen selv). Renovering vil i følge blive defineret som vedligehold eller udvikling afhængig af intentionen. Anlægsprojekter hører til under udvikling, uanset om det er renovering af eksisterende byrum eller ny-anlæg.

Service (S) er opgaver, som støtter op om kernevirksomheden i byrummene. Det omfatter opgaver som ikke direkte har med byrumsforvaltning at gøre, men som ofte ydes af ansatte i en forvaltnings organisation. Typiske opgaver kan være intern postombringning, transport, omstillingsbord/reception, kantine/catering, levering af informations- og kommunikations-teknologi, kopiering/print/plot osv. Service omfatter fx også rådhusbetjente/sikring, lønbogholderi/human ressource o lign.

Brugskvaliteten i bygninger er bla defineret hos Jensen (2011), som noget der betegnes som brugskvalitet hos brugerne: I bygninger handler det om fx reception, print/kopi-service og rengøring. I byrumssammenhænge handler det om principielt det samme: renhold; affaldsfjernelse; vedligeholdelse af overflader og by-inventar; belysning; legepladsudstyr; grafittifjernelse oma. (Se også bilag 33a om brugskvaliteter). For byrumsbrugerne nævnes det at brugskvaliteten i et byrum er afhængig af at disse services fungerer.

5.1.2 Byrumsorganisationen Teknik- og Miljøforvaltningen i et FM-perspektiv

Min påstand er, at Københavns Kommune (KK), Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF), kan beskrives som en arketypisk FM-organisation. Forvaltningen er ejere, bygherrer, forvaltere og driftsherrer for kommunalt ejede vejarealer – og dermed byens rum - i Københavns Kommune. Forvaltningen er den operationelle organisation af embedsmænd, som udfører arbejde på vegne af Teknik- og Miljøudvalget, som består af politikere. Jeg benytter figur 511a (Byrumsorganisationen) til at indplacere TMFs ydelser i FM-begrebet "organisationen" og dermed visualisere på testen om jeg – med TMF som eksempel på byrumsorganisation – besvarer forskningsspørgsmål 2?

Vision, mission og værdier i byrum i forhold til FM-perspektivet

Med reference til USEtool, ville der i en virksomhedsorganisation i en bygning være en klar linie fra visionerne i den øverste ledelse til de tiltag, der udmønter sig i praksis. I en politisk styret organisation, derimod, hvor den øverste politiske ledelse potentielt skifter hvert fjerde år, kan det være vanskeligt at fastholde det langtrækkende fokus, som er nødvendigt for udviklingen af byrum med lange "forrentningstider" både økonomisk og brugsmæssigt. Det har vist sig, at interessen for udviklingen af fx de københavnske byrum er meget skiftende fra borgmester til borgmester – og det er borgmesteren, der tegner holdningerne.

Hvis det havde været USEtools oprindelige brugsområde (bygninger), som var emnet for mine analyser, ville vision/mission/værdier (V/M/V) skulle have været beskrevet ud fra brugerorganisationens samlede visioner, missioner og værdier. Når det er byrum, derimod, er det lidt mere diffust, hvad der er de overliggende visioner – og ikke mindst hvilke dele af organisationen der beskriver dem.

Visioner, missioner og værdier defineres af virksomhedens øverste ledelse. Hidtil har byrummenes øverste ledelse – politikerne – ikke været nævnt som selvstændige

interessenter i masteropgaven. De er dog en del af FM-organisationen bag byrummene, men kan sidestilles med USEtools benævnelse af det strategiske niveau i ejerorganisationen. I henhold til USEtool er det begrebet "Effekt" – skabelsen af værdi og det at gøre det rigtige, som hører til det strategiske niveau, og som dermed i yderste konsekvens er politikernes ansvar (selvom embedsmændene udfører udvikling og drift) i byrummenes tilfælde.

Vision, mission og værdier er centrale at kunne udpege i arbejdet med USEtool (forskningsspørgsmål 1) da de bør være den røde tråd i udviklingen af byrum i en kommune. "Organisationen" er bærerne af VMV og er dem som sørger for implementeringen af VMV og FM-begreberne til byrummene. Jeg har derfor drøftet om TMF's byrumsorganisatione kan passe ind i definitionerne nævnt ovenfor: "Organisationen" og Vision, mission og værdier".

Litteraturen i kapitel 3 (fx Sæbøe og Blakstad 2009, s.11 og Jensen 2008, s 35) beskrev en sammenhæng mellem organisationens værdier i bred forstand (VMV) og den måde man organiserer sit arbejde på, det output man producerer og den bearbejdning de overordnede VMV omsættes til i de enkelte dele af organisationen. I arbejdet, som ligger til grund for rapportens test-del, ligger et antal studier af byrums-strategiske/taktiske tiltag. For så vidt angår "modtagerne" af byrummene (bruger/borgere/næringslivet) kan de have deres personlige tolkninger, som ikke behandles her, hvorimod FM-organisationens vision/mission/værdier kan efterspørges. Dette indgår i visse af interviewskemaerne i USEtool og bør være kendte af de embedsmænd og eksperter, som indgår i arbejdet med den forarbejdede USEtool.

I tilfældet København har der i en længere årrække været arbejdet med byrummenes udformning ud fra en holdning til Vision, mission og værdier – fra overordnede politiske VMV til de enkelte fagcentres omsætning af visioner til praksis – udvikling og drift. Herunder gennemgås kort de seneste generationer af VMV for byrummene. Det seneste tiltag af strategisk/taktisk tilsnit blev igangsat under mottoet "**Metropol for mennesker**" i 2010. Tiltaget var Mission og mål for Københavns byliv 2012 og blev vedtaget af Borgerrepræsentationen. Missionerne var:

Vi vil være verdens bedste by at leve i – En bæredygtig by med byrum, der inviterer til et mangfoldigt og unikt byliv – Vi vil være metropol for mennesker.

Missionen gav sig udslag i tre Visioner:

Flere skal gå mere – flere skal blive længere – der skal være mere byliv for alle

I figur 411a viser TMF, hvorledes Mission og vision er kernen i arbejdet i alle centre og at mission og vision danner grundlag for både de fælles strategikort og de enkelte centres strategikort.

Som eksempel på hvordan mission og vision omsættes til hverdag nævnes her, hvorledes Center for Bydesign har udviklet et værktøj til måling af visionerne: et bylivsregnskab. Jan Gehl udviklede værktøjet Bylivsregnskab (Gehl, 2011), samt en manual til brug af regnskabet (Gehl,2011). Manualen benyttes før og efter anlæg af nye byrum for at observere i hvilken grad man opnår den ønskede effekt af arbejdet med udviklingen af et byrum.

Forinden denne mission fandtes en **Handlingsplan for Københavnske byrum** (Teknik- og Miljøforvaltningen, 2006). Københavns byrumsorganisation arbejdede mellem 2004 og 2012 efter en samlet handlingsplan. Missionen med byrummene var, at København skulle være en inspirerende by at bo i og man ønskede anderledes rum, så man fik mere liv i byen. Der var visioner om København som en europæisk metropol og en god boligby, dvs noget for både brugere og borgere. I denne generation af politikere/forvaltning var man også bevidst om at København skulle have byrum, der passede til en ændret sammensætning af befolkning og ændrede arbejdsmønstre.

De overordnede vision-mission-værdier bearbejdes ned gennem byrumsorganisationens fagcentre, som beskrevet i afsnit 4.1.2.

5.1.3 Drøftelse af brugskvalitet for byrumsorganisation -Teknik- og Miljøforvaltningens arbejdsområder

“Usability” i bygningerne kan fx være at arbejde, at bo eller at afholde sin fritid. I byrum skal det fortolkes bredt, som de aktiviteter, som interessenterne foretager sig i byrummene – mere eller mindre styret og planlagt fra forvalternes side. Fx diverse transportformer, ophold, næringsliv (udeservering, tøjstativer oa), leg, rekreation, bevægelse oma, men også byrumsforvalterens eget arbejde i byrummet: renhold, affaldshåndtering, græsslåning o.lign. – se figur 511b.

I bilag 33a om brugskvaliteter er angivet, hvad jeg tolker er fagcentrenes definition af brugskvalitet (foruden de eksterne interessenter), dvs deres kerneydelser. I forhold til de ovennævnte værdier kan det siges, at deres definition af brugskvalitet er lig opfyldelsen af deres samlede mål. Fx CAN: kvalitet i borgerdialog, tilgængelighed og miljø; CBD: Kvalificeret borgerdialog, udvikling af Københavns byliv; CPN: bæredygtighed, borgerdialog, økologi/miljø; CTR: sikkerhed og tryghed når man færdes i byens rum; CRE: den rene hovedstad i Europa. Centrene arbejder hver især på at indarbejde deres definitioner for brugskvalitet i eksisterende såvel som nye byrum i København I bilag 52a viser jeg bla hvordan brugskvaliteterne udvikler sig og defineres skarpere gennem faserne i et anlægsprojekt og af de forskellige centres fagligheder.

5.2 Tilpasning af USEtools værktøjer til brug for byrum

Det er interessant for en FM-organisation, at have et samlet og anerkendt sæt værktøjer at arbejde efter, idet man derved udvikler en fælles forståelsesramme for arbejdet med byrum, for brugskvalitet og for systematikken med at opnå den. Dermed vil FM-organisationens samlede viden om brugskvalitet stige og medarbejderne få en struktureret tilgang til at udvikle forvaltningens arealer. I afsnit 4.2 er beskrevet hvordan Teknik- og Miljøforvaltningen tilgår projektarbejdet generelt og inddragelsen af borgere generelt. Det er i denne ramme at USEtool skal indpasses: **TMFs projektledelsesmodel – Projektguiden - Borgerdialog – Bylivsundersøgelser – Byrumsdesign.**

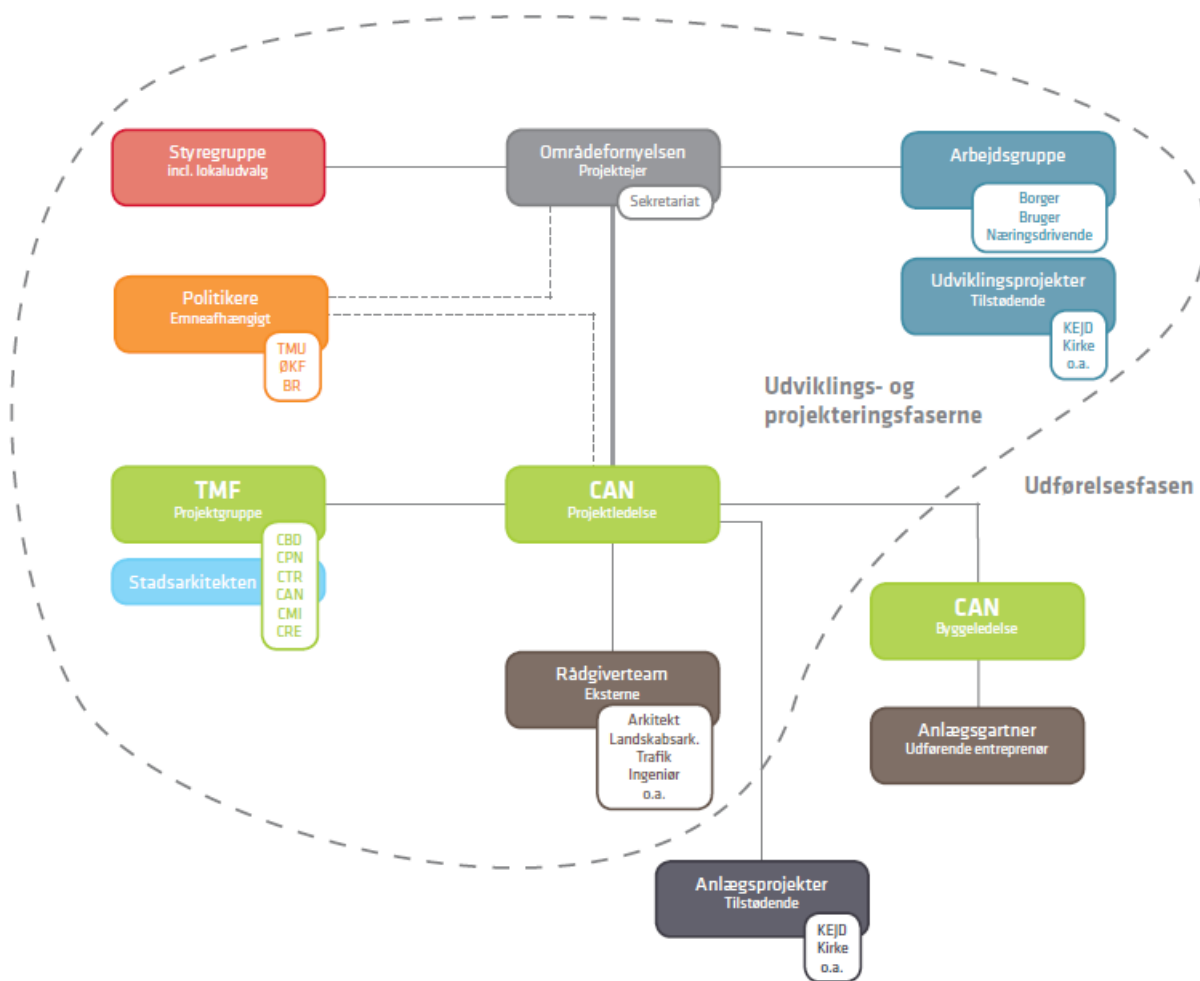
I afsnit 4.1 beskrev jeg centrene i Teknik- og Miljøforvaltningen i deres daglige situation som fag- og driftscentre. Det er med denne baggrund at man skal forstå deres deltagelse i forvaltningens processer når nye fysiske omgivelser skal udvikles.

I Teknik- og Miljøforvaltningen er det Center for Anlæg (CAN), som er det operationelle center med hensyn til at få detailprogrammeret byrummene og at få dem udført – og dermed også at få inkluderet de brugskvaliteter, der er de rigtige i hvert projekt, samt at få dem formuleret af de relevante parter i projektets forskellige faser. Det betyder, at det er Center for Anlæg, som vil være procesledere når værktøjerne skal bruges og viden om

brugskvaliteter skal indsamles. Derfor skal et sæt værktøjer tilrettes til brug for projektlederne i Center for Anlæg, som også har været respondenter i test og som vil være naturlige udviklingspartnere ved en evt videre bearbejdelse af USEtool.

Et sæt kortlægningsværktøjer skal kunne omfatte alle centre og eksterne interessenter i "byrums-organisationen". En projektorganisation for udvikling af et nyt byrum ses på figur 52a. Brugskvaliteterne indhentes blandt borgere/brugere/næringsdrivende (mørkeblå farve) og fra TMF Projektgruppen, som er repræsentanter fra fagcentrene. Politikernes visioner står bag som det styrende formål fra visionerne. Projektlederen fra CAN (anlægscentret) er en central figur, hvis ansvar det er at få alle ender og mål til at mødes og tilgodese flest mulige synspunkter. Projektlederen skal kunne inddrage de forskellige typer brugskvaliteter på det rette tidspunkt i projektførelsen, samt kunne overføre "organisationens" samlede forståelse af brugskvalitet i projektet fra fase til fase og sammenfatte den til endelig udførelse.

USEtool kunne være det rammeværk, som er bærer af den samlede viden om brugskvalitet igennem projektfaserne. I arbejdet med masteropgaven har jeg søgt at tilpasse både rammeværket, værktøjer og skabeloner. Tilpasningen er baseret på studier af litteratur og teori, samt erfaringer fra egen organisation.



Figur 52a: eksempel på organisationen omkring et byrum i projektfaserne (anlæg)

I anlægsprojekterne er det CAN, som sidder som nøgleorganisation mellem de forskellige parter i organisationen. Organisationsdiagrammet i figur 52a er en smule atypisk, idet

kontakten til borger/bruger/næringsdrivende (blå boxe) er koblet på Projektejer (grå box) og ikke direkte på CAN. I dette tilfælde hidhører diagrammet en samling projekter, som har lokal repræsentation i bykvarteret (Områdefornyelsen/projektejer). De er ikke en sædvanlig situation, da det normalt er CAN som varetager kontakten til de eksterne samarbejdspartnere. Det flytter dog ikke på at det er CAN, som vil være drivere i en proces med kortlægning og analyse af brugskvalitet i byrummene, idet viden om brugskvaliteten indsamles blandt eksterne og interne i TMF (grønne og lysblå boxe) – både udvikling og drift fra fagcentrene.

Da det er CAN, som har ansvar for scope, tid og økonomi efter idéfasen er det vigtigt at al kommunikation og beslutninger vedr projektet går gennem CAN. Dermed viser figuren samtidig også kommunikations- og beslutningsstrukturen i organisationen, idet en shortcut mellem parter, som ikke er forbundne, kan betyde misforståelser og dermed forsinkelser og fordyrelser.

Det er særligt vigtigt at fastholde strukturen gennem CAN så man undgår en direkte relation mellem projektejer og rådgivere, og mellem bruger/borger/næringsdrivende og rådgivere. Arkitekter kan tale meget forførende overfor disse parter og have en lemfældig omgang med muligheder og risici og økonomien i anlægsprojektet. Dermed kan ansvarsbalancen forskubbes og CAN have svært ved at styre projektets scope – tid – økonomi. (Det er samme holdning som udtrykkes gennem CAN-kollegernes besvarelser i visse af spørgeguiderne i afsnit 5.4)

Endnu et sted hvor CAN skal undgå en direkte relation er mellem Projektejer hhv bruger/borger/næringsdrivende overfor entreprenørerne. Det er i praksis helt umuligt, idet parterne konstant mødes på stedet under udførelsen. I CAN betoner vi derfor kraftigt overfor entreprenørerne, at de IKKE skal udføre andre arbejder end dem som foranlediges af projektleder eller byggeleder fra CAN.

5.3 Rammeværket USEtool og supplerende metoder - bearbejdning

USEtool er resultatet af et forskningsprojekt, som er omsat til praksisorienterede værktøjer i en fremadskridende proces. Processens 5 trin beskrives i værktøjets indledende afsnit. Overordnet set har jeg i forbindelse med masteropgaven søgt at tilpasse rammeværket til en byrumssituation og at se på om der er supplerende metoder og analyser, som kan være hensigtsmæssige at benytte. Jeg tager afsæt i studierne af litteratur og teori, men også i min viden om forvaltningens organisation og ansvarsområder.

Indledningsvis slås det fast: det er ikke forsøgt at indarbejde forvaltningens eksisterende værktøjer og rammeværker, men argumenterer i masteropgaven for at det vil være en nyttig metode til implementering af både USEtool og de eksisterende værktøjer. Der er ikke udeladt eksisterende trin eller værktøjer fra USEtool, da alle – på dette bearbejdningniveau – synes nødvendige som del af et "brutto"-rammeværk. Der er tilføjet skabeloner til henvendelser til interessenter og introduktionsskrivelser til procesledere, som mellemlid, der synes nødvendige. Og endelig undersøges det om et antal værktøjer kan indarbejdes som supplement til USEtool. Herunder er en grundigere gennemgang af de 5 trin og de tilhørende værktøjer, skabeloner og introduktioner.

Bearbejdningen har fundet sted i flere del-processer afsluttende med en serie tests. Generelt om det eksisterende USEtool kan siges, at rækkefølgen har jeg ingen grund til at ændre, da den giver en god og nødvendig gradvis indføring for projektdeltagerne i

kortlægningen af brugskvaliteter. Jeg har gennemgået nedennævnte processer i arbejdet med at transformere USEtools 5 trin:

- oversat værktøjsdelen af USEtool til dansk (fra trin 1.a til trin 5)
- samtidig med oversættelsen har jeg omarbejdet den til byrumsbrug jvf redefinerede begreber i masteropgaven.
- og arbejdet med Teknik- og Miljøforvaltningen som "afsender", dvs. tilrettet vinklinger og sprogbrug i intro-tekster og værktøjer.
- fremfundet yderligere kortlægningsværktøjer til afdækning af brugskvaliteter som de er beskrevet i sammenfatningen i bilag 33a (bla arkitektur/æstetik; tryghed/trivsel eller særlige brugsområder).
- Udarbejdet egne skemaer til at skabe overblik over interessenter og deres anledning til at være til stede i byrummet, risici forbundet dermed i forhold til udviklingen af byrummet og hvilken relevans forskellige typer af brugskvalitet vil have for de enkelte interessenter (bilag 541a)
- indkredset formål, metode og hvilke bilag/dokumenter/kortlægnings- og analyseværktøjer, som ligger til grund for arbejdet med hvert af de 5 trin.
- beskrevet processen i en oversigtlig form (se skemaer i bilag 53a).

Jeg præsenterer herunder den omarbejdede USEtool med de tilpasninger jeg har foretaget i forhold til tilnærmning til FM-organisationen for byrum i København, i forhold til et tydeligt FM-perspektiv og endelig i forhold til at skulle anvendes for byrum.

For hvert overordnet trin beskrives først formålet og dernæst – med **fed** skrift - hovedaktiviteterne og herunder de konkrete værktøjer og matrix'er, som foreligger for trinnet. I *kursiv* beskriver jeg de nye tiltag og hvad de tilføjer i det samlede USEtool.

Generelt kan det siges, at jeg ikke udelader noget af det eksisterende, men at jeg udformer en del "missing links" – særligt små-tekster til proceslederen, som skal gøre det enklere at tilgå fx kontakten til interessenterne.

Bilag 53a viser i skematisk form det samlede trin 1 – 5 med de foreslåede ændringer i kursiv. I bilag 54b viser jeg testmetoderne i skematisk opstilling og beskriver hvad jeg opnåede med testen og hvem der deltog i den.

Indledende afsnit - Introduktion til brug af rammeværket

Indledningsvis introduceres rammeværket for brugeren. Det er en meget kort og overordnet introduktion, idet jeg forudsætter, at brugere i forvaltningen har fået en mundtlig eller skriftlig introduktion via egen projektorganisation. Rammeværkets progression er beskrevet og – kort - de forskellige temaer i de enkelte trin.

Trin 1 - planlægning af kortlægningen og evalueringen

I trin 1 spørger man hvad byrummet skal bruges til. Her defineres formålet med evalueringen/kortlægningen og hvordan man organiserer arbejdet.

Definition af kortlægningens kontekst med formål og mål. Kortlægningen sættes i tæt relation til organisationens mål (her: politikernes mål med København og TMFs omsætning af den til projektmål). Det er byrummets brugskvalitet (effekten af byrummet), der behandles som det første operationelle trin i rammeværket.

Indledningsvis har jeg beskrevet formål med evalueringen, hvad og hvem den skal omfatte, samt hvad en løsning skal evalueres i forhold til.

Til trin 1.a er der ingen skabelon, men en intro-tekst, som er meget vigtigt ad hensyn til forventnings-afstemningen mellem deltagerne i og udføreren af kortlægningen og ikke mindst mellem projekt-/procesleder og projektejer. Introteksten er ny-formuleret på det eksisterende grundlag.

Definition af "organisationen" bag byrummene. Der er i byrum (modsat bygninger) en bred og uafgrænset (der er fri og offentlig adgang til byrum) gruppe interessenter, som må inddeles i grupper for at kunne håndteres i en kortlægning. Trinnet er en introduktion til hvem der er organisationen i et konkret byrum og hvilke ønsker til aktiviteter (brugskvalitet) hver enkelt type interessent måtte have. Meget relevant er muligheden for her at undersøge om der er konfliktende forventninger til brugskvalitet mellem forskellige typer af interessenter, hvad enten det er andre borgere/brugere/næringsdrivende, myndighedernes rammebetingelser eller fx driftscentre.

Til trin 1.b er der ingen skabelon, men en intro-tekst, som fortæller om proceslederens arbejde med kortlægningen af interessenterne omkring et konkret byrum. Intro-teksten er ny-formuleret på det eksisterende grundlag og den er - ligesom definitionen af formål og mål – kolossalt vigtig for at vinde gehør fra de sanktionsgivende omgivelser og respondenter til kortlægningerne.

Definition af aktiviteter- og fremdrift, beskriver aktiviteterne overordnet, samt deres varighed, deltagende personer og tidspunkt for aktiviteten. Den i USEtool viste skematik er overvejende et planlægningsværktøj, som kan hjælpe med at få overblik over det samlede sæt aktiviteter. Skemaet bør suppleres af projektorganisationens øvrige tidsplanlægnings- og tidsstyringsværktøjer med tilhørende work breakdown structure. Der er ikke i den reviderede USEtool vist eksempler på disse værktøjer, da der vil kunne optræde en mangfoldighed af typer, som er afhængig af FM-organisationen. Tidsplanlægningen er en rammebetingelse i et projekt og et meget vigtigt styringsredskab.

Indsamling af data - Kortlægning af interessenterne omkring et givet byrum.

Grupperne, som er relevante, er de samme som beskrevet i trin 1b, men her konkretiseres de med relevante kontaktdata. Dette er en eksisterende metodik, som fastholdes, men aktiviteten som sådan foreslåes udbygget.

I det reviderede USEtool foreslåes det at benytte to nye værktøjer: *skema 1 Interessenter og parametre for brugskvaliteter i byrum* og *skema 2 Succéser – risici – ærinder – bidrag* til at skabe overblik over hele spændet af interessenter og deres forhold til egne og andres ønsker om brugskvalitet. Samme vinkel er benyttet tidligere af Olsson, Hansen, Blakstad i "Who is the User", hvori man diskuterer et bredt brugerperspektiv og en vifte af forskellige brugere med forskellige interesser. De to skemaer blev testede i testtype 1, med det formål at undersøge om de kan skabe et overblik over dels hvem interessenterne er og dels hvad deres interesser er i byrummet. Skemaerne kan ses i deres helhed i bilag 541a. Testen af skemaerne beskrives i afsnit 5.4.1 og selve skemaernes indhold beskrives kort her:

Skema 1 – parametre for brugskvalitet i byrum er bygget op så man kan krydse parametrene med interessenterne. Interessenterne er både de eksterne (borgere/brugere/næringsdrivende, samt eksperter/rådgivere) og de interne, nemlig Teknik- og Miljøforvaltningens mange parter i både udvikling, drift og på politisk niveau.

Parametrene er de samme, som er indsamlet fra litteraturen i skemaet i bilag 33a. Parametrene er grupperet jf Gehl (2010) i tre overordnede temaer:

- *Tryghed/Beskyttelse mod...* (parametre: Trafik og ulykker, Kriminalitet og vold, Ubehagelige sansepåvirkninger)
- *Komfort – muligheder for at...* (parametre: Gå, stå/ophold, sidde, se, tale/høre, udfoldelse/aktiviteter)
- *Herlighedsværdier* (parametre: skala, nyde positive aspekter ved klimaet, æstetik og positive sanseindtryk).

Dertil er en særlig gruppe (unavngiven), som peger på ejer- og forvalterorganisationen og har parametrene:

- Anlægsøkonomi / drifts- og vedligeholdøkonomi
- Sammenhæng fra vision til udvikling af byrummet
- Miljø / Bæredygtighed / Energiforbrug

Skemaet vises her i kort form:

Parametre for brugskvalitet/organisationen – hvem måles kvaliteten hos	Forskellige parametre typisk gældende for byrums-organisationen	Tryghed / Beskyttelse mod...	Komfort – muligheder for at...	Herlighedsværdier
Borgere-brugere-næringsdrivende				
Byrums- (FM-) organisationen				
Experter				
Øvrige eksterne				

Figur 53a, Parametre for brugskvalitet – kort version af skema 1

Parametrene skal rates fra 1 – 4, hvor 1 er "primær relevans" og 4 er "ingen relevans". Skemaet er en stærkt forenklet version af den mangfoldighed af kombinationer og muligheder der vil være i virkeligheden. Ikke desto mindre kan det være en stor hjælp med en skematisk fremstilling. Skema 1 bør ses sammen med skema 2 og suppleres med skriftlige noter og en supplerende risikoanalyse baseret på de samme interessenter.

Skema 2 – succes'er – risici – ærinder – bidrag; interesser i udvikling/brug af byrum supplerer skema 1 med en kombineret risiko-analyse og muligheds-analyse.

Hvad er organisationens mulige...:/ Hvem er organisationen:	Succes'er	Risici	Ærinder	Bidrag
Borgere-brugere-næringsdrivende				
Byrums- (FM-) organisationen				

Experter				
Øvrige eksterne				

Figur 53b, succes´er – risici – ærinder - bidrag for interessenterne i byrum – kort version af skema 2

Interessenterne er de samme som i skema 1 for at den samlede analyse er fyldestgørende. De krydses i skemaet med analysepunkterne. Skemaet er egnet til at kortlægge, hvor der er modsætninger i fx succes´er ml interessenter eller hvor enslydende succes´er evt kan understøtte hinanden. Hensigten med dette skema er at skabe et summarisk overblik over de mest åbenlyse sammenfald af modsætninger/understøttelser og give projektlederen anledning til at reflektere over byrummets brugskvalitet, hvem målgrupperne skal være og hvordan man bedst understøtter netop dem. På grund af den korte form vil skemaet fx kunne benyttes til AV-visning, hvilket ikke er tilfældet med en fuldstændig risiko-analyse.

Eksempel på en modsætning: Brugere har som *succes* at byrummet giver dem mulighed for "at have det sjovt/få afløb for trang til aktiviteter", hvilket er en *risiko* for en borger som vil kunne betragte det som "forstyrrelser/forurening i forbindelse med andres brug af byrummet".

Eksempel på hvor to interessenter har interesser som understøtter hinanden: Næringsdrivende har "stor omsætning" som *succes*. Hvis han er sælger en vare eller tjenesteydelse (købmand/frisør) som kan komme borgerne til gode understøtter han borgernes *ærinde*: "at bo et sted, hvor byrummet supplerer den gode bolig og bidrager til "det gode liv". Han kan derimod sælger pizzaer vil det nemt blive BÅDE en understøttelse af brugerens *ærinder* "et sted at få opfyldt sine ønsker til aktiviteter" (spise pizzaer) OG en modsætning til borgerens *risiko*: "...forurening i forbindelse med andres brug af byrummet" (lugtgener, pizzabakker flyder over det hele).

Netop pizzabakker er i øvrigt et stort problem i forhold til en anden interessant, nemlig forvaltningens renholdsfolk, som opsamler store mængder fedtet pap omkring pizza-udsalgssteder. Også forvaltningens projektudviklere og anlægsfolk skal være opmærksomme på "pizza-faren" og planlægge med særlige affaldssystemer til de store pap-bakker.

Man vil se at analysen har tæt sammenhæng med målhierarkiet fra kapitel 1 Formål, hvilket vil skulle være nødvendigt i det omfang projektlederen benytter de alment tilgængelige projektlederværktøjer.

Planlægning og forankring af selve kortlægningsprocessen. Trin 1d beskriver forberedelser til interviews, hvorledes de skal gennemføres og det efterarbejde, som foreligger.

Der foreligger en eksisterende intro-tekst til proceslederen, som er ganske vigtig for dennes evne til at fastholde fokus i det store rammeværk.

Introduktion til interview, som er af den type, man benytter overfor eksterne interessenter (brugere/borgere – ikke FM-organisationen). Det eksisterende trin 1. e introducerer bla en interviewguide ligesom et sæt begreber, som interviewerens skal have klarhed over før selve interviewet.

Til interviewet har jeg føjet en skriftlig introduktion, som proceslederen sender til respondenterne forinden selve interviewseancen. Introduktionen indeholder stamdata om byrummet, forholdene under interviewet og interviewpersonen selv og spørgsmålene kredser om personens brug af byrummet. Introduktionen skal dermed forberede respondenterne på interviewet, hvilket jeg mener er en nødvendig når der er så langt mellem interviewer og respondent, som der er i mellem en embedsmand og en borger. Situationen er derfor meget anderledes end i en "lukket" kreds af respondenter i en virksomheds organisation i en bygning.

Det oprindelige USEtool-interviewskema er omformuleret til byrumsbrug – og dermed en helt anden skare af interessenter og helt andre brugsforhold end i bygninger. Guiden er suppleret med en illustrativ visning af interviewpersonens brug af byrummet.

Interviewguide udviklet til brug overfor FM-organisationen bag byrummene, med tilhørende introduktionsbrev til brug for fremsendelse af interviewskemaet. Interviewemnerne i dette tri 1.f omhandler interviewpersonens opfattelse af byrummet og dets brug, samt hvorledes forvaltningen udfører sin rolle. Hovedtemaerne i interviewguiden kredser om målsætninger for byrummet, brug, identitet, ændringsbehov og tilpasningsdygtighed, drift og vedligehold og organisering af drift/forvaltning. Til sidst i skemaet spørges om der er noget ved byrummet som respondenterne kan lide/ikke lide og om der er kundskab omkring byrummet, som de savner.

Det oprindelige interview fra USEtool har været igennem samme omarbejdning, som beskrevet ovenfor. Der er også ændret på spørgsmålene så de er vinklede mod embedsmandens dobbelte "arbejdsgiver": politikerne for forvaltningen og borgerne omkring byrummene. Samtidig er det hensigten med spørgsmålene, at de skal medtage driftspersonalets "brugskvaliteter", hvilket det oprindelige USEtool ikke fokuserer på.

Det komplette testskema med spørgsmål og svar kan ses i bilag 543a.

Opsummering af interviewresultaterne er trin 1.g og afslutningen på trin 1. Formen i værktøjskassen er et skema i et word-dokument, men det kan med fordel indarbejdes i power point eller andet visningsformat, hvis det skal bruges overfor større forsamlinger.

Den skematiske oversigt af indholdet i trin 1 har jeg suppleret med beskrivelse af opgaver, som skal udføres før man kan begynde udførelsen af opgaver i værktøjskassen (fx "Registrering af omkringliggende næringsdrivende til interviewpersoner").

Trin 2 - Kortlægning af brugskvalitet

Målet med arbejdet i dette trin er, at etablere et overordnet billede af brugskvaliteten for hele eller dele af byrummet målt på et sæt foruddefinerede parametre. Trinnet inkluderer også indsamling af fakta vedrørende byrummet og tilgængelig viden om de oprindelige funktionskrav og programkrav. Trin 2 indledes med en introduktion til den, som udfører hele kortlægningsarbejdet. Introen er fra det oprindelige USEtool-værktøj, men er omarbejdet til brug for byrum og for en kommunal forvaltning. Trin 2 består af syv delprocesser med tilhørende værktøjer, som beskrevet herunder.

Indsamlede data om byrummet fastholdes. Til trinnet foreligger et skema (værktøj 2.a). Skemaet er omarbejdet så det kan bruges til data, som er relevante i forhold til et byrum og en offentlig forvaltning/FM-organisation fx nøgletal, renholdshyppigheder, bylivsmålinger oa tilgængelige data.

Indsamling af byrumsejerens visioner, målsætninger og for byrum. Værktøj 2.a.a er specifikt til USEtool for byrum. Trinnet er dels et desk study og dels et løst struktureret interview med byrumsprojektejeren og beslutningstagerne for byrummet.

Gennemførelse af struktureret gruppeinterview. Trin 2b indeholder en introtekst, som i det store er uændret i forhold til forlægget og fortæller proceslederen hvad dette trin omhandler.

Brugskvalitet måles på respondenter. Trin 2.d er en kortlægning i form af strukturerede gruppeinterviews - med udvalgte respondenter - som skal give et godt grundlag for videre analyse. Interessentgrupper som kunne være relevante skal findes blandt de eksterne interessenter og valget blandt de tre grupper peger op mod politikernes vision for byrummet (fx et byrum til leg, aktivitet og bevægelse er oftest rettet mod en bestemt aldersgruppe af børn og unge, hvor i blandt interessenterne findes..... eller voksne som kan repræsentere dem og som er med dem i byrummet.)

Interviewet har form som påstande, som skal rates fra 1-5 og som vil give en score, som er målbar (udarbejdes i excel). En afledt effekt er læringseffekten ved, at deltagerne i interviewet får indsigt i hinandens synspunkter. Interviews suppleres med øvrig tilgængelig information. Interviewet kredser om byrummets understøttelse af interessenternes ønsker/behov for brugskvalitet. Fra interviewet nævnes konkrete eksempler på det som hér tolkes som brugskvaliteter: at komme udendøre/bevæge sig/få frisk luft/møde mennesker; at byrummet har en brugbar indretning; byrummets image; vedligeholdelses- og renholdsstand og byinventarets kvalitet og mængde.

Interessentgrupperne kunne være lokaludvalg (politiske udvalg), borgere som bor i umiddelbar nærhed af byrummet; brugergrupper til hvem byrummet tænkes tildannet; rådgivere som skriver program eller arbejdet med projekteringen og centrenes koordinatører.

Introduktion til respondenter i gruppeinterview. Trin 2c er nyt og udgør en forskel ift det oprindelige USEtool. Et introbrev sendes til respondenter fundet i trin 1.c.a, for at forberede dem på struktureret gruppeinterview. Introbrev er indført da skabeloner for direct communication er et godt redskab for byrumsorganisationen. Introbrevet er en skabelon til brug for aktiviteten med gruppeinterviewet.

Opsummering af temaerne hentet fra excel. Efter strukturerede gruppeinterviews er gennemført skal data analyseres og sammenstilles. Arbejdet opsummeres i et notat (trin 2.e), som indeholder resultater og hvorledes de er fremkommet, samt en præsentation i fx power point til visning for større forsamlinger.

Definition af fokusområderne for videre evaluering. Fokusområderne udpeges i samarbejde med opdragsgiveren fra FM-organisationen eller anden som har den fornødne beslutningskraft. Fund fra alle de udførte trin inddrages i dette trin 2.f og samles på en måde som giver god oversigt.

Trin 3 - Kvalitativ vurdering af byrum

Trinnet indeholder bla Gåtur og relaterede værktøjer. På dette trin indhentes detaljerede interessenterfaringer fra de temaer, som viste sig i trin 2 og man får derved uddybet sin fornemmelse af "hvor det skurrer" i forhold til brugskvaliteten af byrummet. Trin 3 består af syv del-processer hhv værktøjer. Det oprindelige USEtool er her særligt udbygget med

henblik på at gøre proceslederens job nemmere at tilgå ved hjælp af fx skabelon til mail til respondenter.

Første del-proces er, at konkretisere temaer og del-temaer fra trin 2. Dernæst udvælges deltagere i undersøgelsen ud fra undersøgelsens formål. Deltagerne kunne være borgerne/brugere og rådgiverne og TMFs centerkoordinatorer, som er nævnt i trin 2. Politiske udvalg medtages ikke på dette niveau, som er meget operationelt. Desuden har de ikke - trods deres lokale forankring - en SÅ detaljeret viden om de enkelte byrum og gader, som er nødvendig for denne del af programmeringen.

Introduktion af gåturen for proceslederen. I trin 3.0.a er den eksisterende Gåtursskematik oversat til dansk og omsat til brug for byrum. Således er alle begreber og spørgsmål indrettede til at blive brugt til byrum og jeg har søgt at supplere med yderligere værktøjer. En nærmere beskrivelse findes i afsnit 5.5 vedr. drøftelser fra tests.

Udvælgelse af stoppesteder i byrummet

Introduktion til Gåtur overfor deltagerne er trin 3.a

Gennemførelse af Gåtur. I denne aktivitet er indeholdt tre værktøjer:

Semantisk Miljøbeskrivelse, der er indsat som en aktivitet (3.b.a) i et forsøg på en større tilpasning til USEtool. Den del af SMB som er skema med ordpar (Cold, 1998) er indsat som nyt værktøj i starten før selve Gåturen for derved at fastholde at det skal være deltagernes umiddelbare indtryk (uden at de er bearbejdede gennem selve Gåturen). Ordparrene er gjort relevante til udendørs forhold og skemaet har fået tilføjet felter til registrering af hvem der udfylder det, hvordan vejret var og hvor miljøbeskrivelsen er foretaget.

Gåtur. Det oprindelige værktøj fra trin 3.b er omarbejdet til byrum

Kvalitetskriterier og -måling (operationaliseret efter Gehl, 2010) er indsat som endnu et forsøg på en større tilpasning til USEtool. Kvalitetskriterierne er grupperede i kategorier og opstillet så det er muligt at give dem point på en skala fra 1-5 for i hvor høj grad de opfylder kriteriet. Nederst i skemaet er det muligt at sammenligne kategorierne, hvorved det muliggøres at sammenligne de samme kategorier for forskellige byrum eller sammenligne på totalsummen.

Sammenstilling af resultater fra Gåturens tre værktøjer. Deltagernes vurderinger samles stoppested for stoppested. (Trin 3c).

Trin 4 - Workshop med interessenter

På dette trin opsummeres og diskuteres resultaterne fra kortlægningen og gåturene med interessenterne. Man drøfter brugskvaliteten op mod de overordnede målsætningerne i de københavnske politikeres visioner og imod målsætningerne og succeskriterier i de forskellige dele af FM-organisationen (både interne i TMF og eksterne brugere/borgere/næringsdrivende) og afdækker, hvordan FM-organisationen kan støtte op under brugernes ønsker til brugskvalitet i byrummet og samtidig bevare (evt udvikle) deres egen brugskvalitet.

Det er vigtigt at skelne mellem det som er generelt overførbart til andre byrum og hvad der er knyttet til det konkrete samspil ml bruger og byrum i en konkret kortlægning. I workshoppen er det vigtigt at få svar på hvorfor noget fungerer eller ej og fokusere på

områder, som man ønsker mere viden om – og det skal være både positive og negative forhold, som knytter sig til brugskvalitet.

Præsentation af fund. Proceslederen udvælger deltagerne til en workshop og man gennemgår og diskuterer resultaterne fra de foregående trin. Der bør være repræsentanter fra både brugere og fra FM-organisationen, samt de projekterende rådgivere. Når gruppen er samlet præsenteres først den samlede evaluering og dernæst fundene fra de foregående trin. Hertil indeholder USEtool et paradigme for præsentationen (Trin 4.a), samt forslag til værktøjer til analyse:

SWOT-analyse er en risiko-analyse, som kan benyttes under workshoppen til at belyse styrker og svagheder ved nogle af de fremkomne momenter under workshoppen. Deltagerne diskuterer resultaterne fra evalueringen i sammenhold med de overordnede målsætninger. (Trin 4b). *SWOT analysen bør suppleres med TOWS-analysen, hvor man bruger fordelene i analysen mod risiciene. Proceslederne, som skal gennemføre arbejdet med USEtool, vil være bekendte med denne arbejdsmetode fra andre sammenhænge, hvilket er meget praktisk.*

Fiskebensdiagram kan vise årsag-virkningssammenhænge og er angivet i det oprindelige USEtool. *Jeg er noget i tvivl om hvorvidt dette værktøj vil fungere, da proceslederne ikke kender det fra deres øvrige arbejde. Diagrammet kan derfor overvejes udeladt af den reviderede USEtool.*

SUMO-analysen er trin 4d og er tilføjet for at give proceslederne mulighed for en anerkendende form for analyse. I SUMO-analyse fokuserer man i stedet på teamets **Styrker og Udviklingspotentialer** og på **Muligheder og Opmærksomhedspunkter** – frem for på de begrænsninger, der ligger i at fokusere på svagheder og trusler.

Det er hensigten at proceslederen skal vælge blandt belyningsmetoder ift hvad der passer til det konkrete projekt. Der er i øvrigt metodefrihed til fx at indarbejde værktøjer fra TMFs Projektledelsesmodel eller andre kendte værktøjer, fx Kousholt (2012).

Trin 5 - Handlingsplan/Slutrapport

På dette trin formidles resultaterne fra kortlægningen. Formidlingen vil være afhængig af modtagerne og formålet defineret i trin 1. Resultaterne skal bruges til at forbedre løsningerne ved at få større kundskab til forholdet mellem byrum og brugere. Forskellige formål afføder forskellige virkemidler. Hvis fx målet med den samlede evaluering er, at fremskaffe ny viden om et byrum i brug vil en slutrapport være et relevant format til at indlede programmeringen af byrummet. Hvis målet derimod er, at forbedre et eksisterende byrum vil en konkret handlingsplan være et bedre format. Trinnet indeholder to værktøjer:

Gennemgang og analyse af resultater fra evaluering. Værktøj 5a

Udarbejdelse af slutrapport, incl opsummering af alle fund som udmunder i en handlingsplan. Værktøj 5b

5.4 Gennemgang af tests, temaer, konkret byrum og respondentroller

Testene har været både af værktøjer og af et antal temaer, som har været gennemgående i flere af testene. Jeg introducerer her elementerne i testene, i det jeg begynder med værktøjerne i testene og dernæst temaerne. Endelig præsenterer jeg testlokaliteten og respondenterne overordnet.

Der er udført i alt tre typer tests. De skal dels bruges til at vurdere de enkelte værktøjers brugbarhed – alene og som en del af helheden - og dels kunne bruges til at overveje rigtigheden af redefinitionerne af FM-begreber til byrumsorganisationen - og dermed give en indikation af værdien af det reviderede USEtool som rammeværk til udvikling af byrum. Testene er:

- Testtype 1. **Brugskvaliteter og Interessenter** (kortlægningseskemaer, som er vist i bilag 33a.) Dels skema 1 om forholdet mellem brugskvaliteter og interessenter og dels skema 2, som behandler forholdet mellem interessenternes Succes´er – Risici – Ærinder – Bidrag med hensyn til byrummenes brugskvalitet; Skemaerne er nye i forhold til USEtool)
- Testtype 2. **Semantisk miljøbeskrivelse (SMB) – Gåtur – Kvalitetskriterier (KVAL)**; (SMB er ny i forhold til USEtool; Gåtur er omarbejdet til byrum; KVAL er ny i forhold til USEtool)
- Testtype 3. **Interview guide, projekter og ledelse, Drift** (guiden er omarbejdet til byrum)

Temaerne er:

- Tema 1. **Brugergrupper (Interessenter)**
- Tema 2. **Brugskvalitet**
- Tema 3. **Interessenter ift brugskvalitet**
- Tema 4. **Nytte generelt**
- Tema 5. **Brugbarhed / nytte) i TMF**
- Tema 6. **Fælles læring i TMF**

De første to temaer forholder sig til forskningsspørgsmål 2 om hvorvidt det er muligt at omsætte bygningsbegreber til brug for byrum. De sidste fire temaer kredser om forskningsspørgsmål 1, som omhandler brugbarheden af USEtool generelt for byrum og for caseorganisationen i særdeleshed. Temaerne inddrages på tværs i testene ved at stille spørgsmål til respondenterne, som skulle belyse relevansen af de testede metoder.

I næste afsnit er temaerne brudt om i tre emner, som sammenkobler temaerne så de skulle belyse om både form og indhold i metoden er brugbar. Den samme undersøgelse belyses derved med krydsende vinkler. De tre emner er **Indhold** (belyses vha tema 1-2), **Generel brugbarhed** (belyses vha tema 3-4) og **Konkret brugbarhed** for anlægsorganisationen (CAN) og Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) (belyses vha tema 3-6). Forskellen på generel brugbarhed og konkret brugbarhed handler om at det reviderede USEtool skulle kunne bruges til at udvikle den generelle læring om brugskvalitet i byrum – ikke kun til at udvikle byrum.

Ved gennemgang af testene senere i afsnittet beskriver jeg fund og resultater for de temaer, som har været undersøgt i forbindelse med de konkrete tests hver især.

Ad tema 1 om brugergrupper (interessenter): er de relevante/tilstrækkelige/for mange? Undersøger hvorvidt det er muligt at indkredse "organisationen" omkring et byrum. I sædvanlige FM-sammenhænge er organisationen defineret i forhold til den gængse opfattelse af fast ejendom = bygninger. Jeg søger i rapporten at redefinere bygningsbegreberne til byrum og dermed også hvem brugergrupperne er.

Ad tema 2 om brugskvalitet: er de relevante/tilstrækkelige/for mange? Brugskvaliteter er ligesom organisationen en meget vigtig del af begrebsafklaringen og

dermed svaret på om USEtool for bygninger overhovedet kan omsættes til brug for byrum. Temaet tjener til at belyse begrebet "usability" set fra et byrums-synspunkt.

Ad tema 3 om interessenter ift brugskvalitet: Er metoden brugbar til kortlægning af forholdet mellem interessenter og brugskvalitet. Spørgsmålet skulle gerne give anledning til refleksion generelt, fx hvorvidt forskellige interessenter har divergerende eller sammenfaldende ønsker til brugskvalitet, som skal adresseres i planlægningen af byrummet.

Ad tema 4 om nytte generelt: Giver metoden en nyttig oversigt? Dvs om den vil kunne benyttes som overblik / til refleksion om roller i konkrete projekter? (Ikke kun som studieobjekt). Spørgsmålet tjener til direkte at søge svar på om der er raison i at bruge testen ift den testede organisation og dens arbejdsområde som del af en byrumsorganisation. Men spørgsmålet skulle også gerne give anledning til refleksion over det adspurgte tema – her: roller i konkrete projekter.

Ad tema 5 om brugbarhed/nytte i TMF: Er metoden brugbar til et givent byrumsprojekt i TMF? Spørgsmålet søger svar på om der er mening med metoden ift den testede organisation og dens arbejdsområde som del af en byrumsorganisation. Besvarelserne sættes i relation til det overordnede spørgsmål i rapporten: kan værktøjet bruges til byrum? Endvidere skal jeg søge, at uddrage af svarene om værktøjet vil få en (ny eller eksisterende) plads i det reviderede USEtool for byrum.

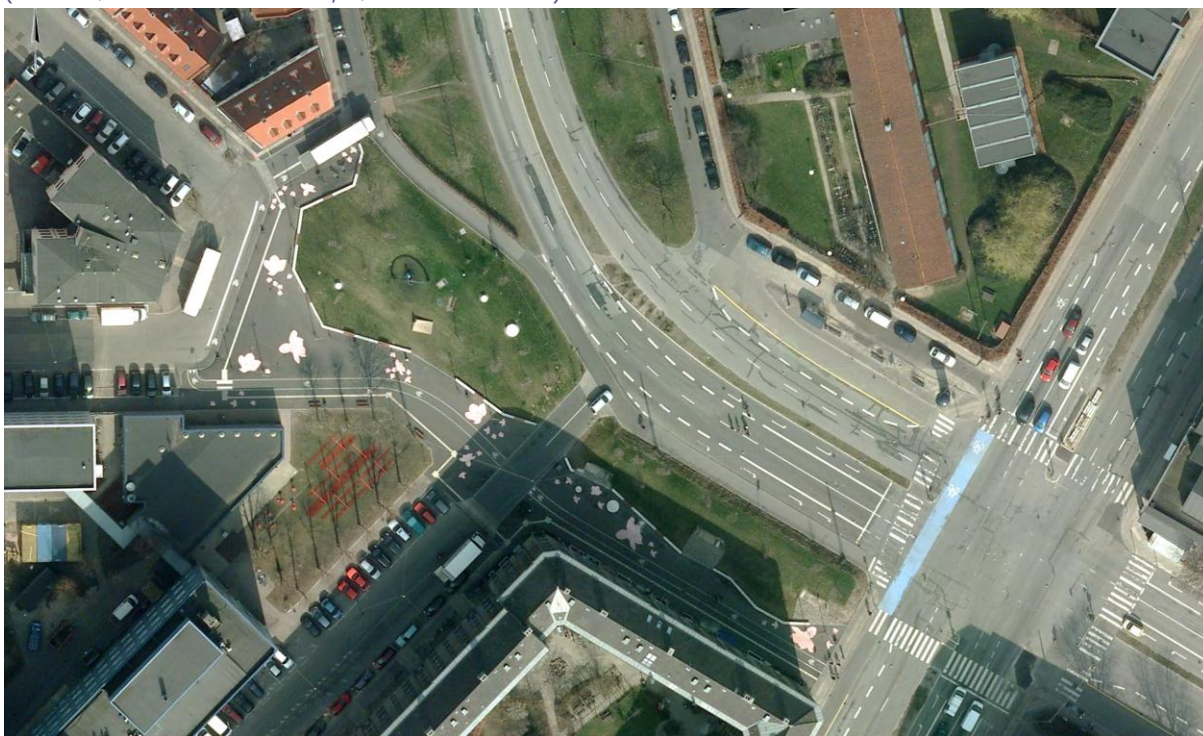
Ad tema 6 om fælles læring i TMF: Vil metoden kunne deles/benyttes i samarbejde med byrumsorganisationen i TMF til gode for den fælles læring i organisationen – konkret i projekter og på sigt med metodeudvikling i organisationen for øje, samt interessen for at udvikle begrebsdannelsen vedr brugskvalitet? Spørgsmålet tjener til at få testpersonen til at reflektere over nødvendigheden af fælles læring på tværs i byrumsorganisationen og at forholde sig til om testen kan bruges til dette – og dermed generelt i en FM-organisation.

Testene er blevet dokumenteret og det var meget vigtigt at registrere de forhold, som testen blev foretaget under. Vejrlig, støj eller forstyrrelser kan påvirke testens resultater og give et alt for smalt billede af virkeligheden, hvis forholdene ikke tages i betragtning når resultaterne skal tolkes. Dokumentation består af kopier af de besvarede spørgeskemaer og af fotos taget under testen. Sammenfatning og drøftelse af tests sker som et selvstændigt afsnit sidst i dette kapitel.

Generelt om lokalitet

Testene i testtyper vedr et konkret byrum omhandler en byrumslokalitet i København kaldet SIF's Plads. Den er beliggende i det nordlige København (KBH NØ) i et kvarter med mange små og mindre boliger, blandet med studiesteder og små erhvervsvirksomheder. Bilag 54a viser kortbilag, fotos af stedets karakter og et luftfoto svarende til ovenviste, af arealet, hvor byrummet nu ligger, men fra før det kom til. Som det også kan ses af bilag 54a var både vejarealer og plads uskønne, dårligt vedligeholdt og dårligt fungerende. På stedet var der tidligere vej og en lille asfalteret plads med tjørnehæk omkring. Testene finder sted dels i byrummet og dels på kontor, idet testpersonerne kender byrummet særdeles godt. Testtype 1 tager ikke udgangspunkt i en konkret lokalitet, men er principiel for alle byrum.

Figur 54a Luftfoto af SIFs Plads (2012). Byrummet er nyanlagt og blev indviet i oktober 2011. (Kilde: Københavns Kommune, Københavnerkortet)



Generelt om respondenter

Respondenterne skal spejle deres egne roller som interessenter i forhold til byrummet. Dvs at hvis respondenterne er projektledere i kommunalforvaltningen, skal de fokusere på dén konkrete rolle de har i udviklingen af et byrum (fx Center for Anlæg, bygherre for anlægsprojekter). Her vil brugerperspektivet altså være anlægsorganisationens, dvs. dem som programmerer, er bygherrer og brugernes "ambassadører" i programfasen, gennem projektering og anlæg og under overdragelsen til drift. Ikke-professionelle testpersoner (lægfolk) vil naturligt komme til at afspejle deres rolle som bruger, borger/lokal beboer eller næringsdrivende.

Gennemgang af testmetoder og rådata fra hver test findes i bilag 541b – 543a.

5.4.1 Testtype 1 - Brugskvaliteter og Interessenter

Testen er relevant for problemstillingens kredsen om HVEM der færdes i byrummene og HVAD byrummene skal understøtte af ønsker til brugen = brugskvaliteten. Testen er en analyse af hvordan de udarbejdede skemaer fungerer. I skemaerne kortlægger man hvad de forskellige interessenter mener, er vigtigt at tilgodese i et byrum for at det skal være et rart sted at være. Dermed er testtype 1 med til at besvare forskningsspørgsmål 1, idet den er med til at definere "organisationen" omkring et byrum.

Testen er uafhængig af tilhørsforhold til et konkret byrum og kunne således uden problemer foregå inden døre i et møderum i et kontorhus, hvor respondenterne var inviteret til en workshop. Respondenternes antal var ikke kendt af forfatteren på forhånd, da de var blevet inviteret til workshoppen uden at skulle melde tilbage, hvorvidt de kunne/ville møde. De inviterede var alle ansat i TMF og repræsenterer anlægsorganisationen CAN og er fra to forskellige enheder i organisationen: Byrum (bygherrer for byrum) hhv Bygværker (bygger broer og mindre bygninger).

Valg af testværktøjer - hvordan vil jeg teste?

Der er to værktøjer i testen. Det er begge skemaer, som indgår i det samlede rammeværk USEtool. Skemaerne testes ude af sammenhæng med den samlede værktøjskasse og det var forventet, at testen ville give en indikation af værktøjernes brugbarhed. Skemaerne er beskrevet i afsnit 5.3 om USEtools trin 1 og kan også ses i deres fulde udstrækning i bilag 541a.

Hensigten med at teste **skema 1 – parametre for brugskvalitet i byrum** er tre-delt: at undersøge om indholdet er relevant; at teste den generelle brugbarhed og at spørge til den konkrete relevans og brugbarhed for CAN som projektlederorganisation.

Hensigten med at teste **skema 2 – Succes´er – risici – ærinder – bidrag, interesser i udvikling af byrum** er ligeledes tre-delt: at undersøge om indholdet er relevant; at teste den generelle brugbarhed og at spørge til den konkrete relevans og brugbarhed for CAN som projektlederorganisation. Som led i testen skulle respondenterne og interviewererne de samme temaer, som blev anslået tidligere og som undersøger testenes indhold, samt deres generelle brugbarhed.

Forberedelser og test havde følgende forløb: Testpersonerne var indkaldt til workshopen via en mødeindkaldelse i Microsoft Outlook. Indkaldelsen indeholdt en introduktion til mødet, hvoraf fremgik formål med mødet og at de ville modtage en introduktion forinden selve testen. Der var afsat en time til testen, hvilket på forhånd vurderedes af være i underkanten, men også at være et vilkår givet af testpersonernes leder. Forfatteren lovede i indkaldelsen at medbringe kage til deltagerne.

Tiden blev udsat med ca. 10 minutter, hvilket skyldes ventetid på evt yderligere testpersoner. Det var også årsagen til at introduktionen blev afkortet og indarbejdet i selve testen. Forfatteren introducerede med at definere borger/bruger/næringsdrivende, samt FM-organisationen omkring byrummene. Dernæst blev de to skemaer introduceret kort. Til hjælp med dokumentationen havde testpersonen fået tilsagn fra sekretæren i Byrumsenheden (forkortet **DOP**), som dokumenterede seancen med fotos.

Til workshopen var forberedt et ustruktureret interview med en liste med spørgsmål, som respondenterne skulle forholde sig til. Skemaerne var rensede for svarmuligheder, men interviewererne nævnte eksempler på interessante "kryds" mellem x-aksen/interessenter og y-aksen/parametre i skemaerne, som respondenterne kunne forholde sig til for at uddybe sine udsagn. Skemaerne havde jeg selv udformet for at søge at skabe overblik over sammenhænge mellem interessenter og hvilke typer brugskvalitet de måtte definere, samt hvilke interesser de måtte have i et byrum.

Fund og resultater fra testtype 1 - Brugskvaliteter og Interessenter inklusive temaer

Brugergrupperne har respondenterne vurderet til at skulle differentieres mere end skemaet viser, således det kan beskrive typologier, som ikke er inkl ved testen. Her tænkes på at opdele "næringsdrivende" i fx tandlæger/læger og skoler for børn og unge eller at opdele "borgere" i fx aldersgrupper, typer af livssituation eller fritidsaktiviteter. Det er også vigtigt at oversigten kan bearbejdes så den bliver specifik for hvert projekt. Brugskvaliteterne skal kunne bearbejdes ligeså. Testpersonen har kvalificerede eksempler på problemstillinger som skal kunne håndteres i oversigten. Han mener ligeledes, at visse af komfortparametrene skulle slås sammen, nemlig "gå – stå/ophold – sidde" da de er vanskelige at differentiere imellem.

Respondenten mener at de to skemaer vil kunne benyttes i byrumsarbejdet og udfyldes i samarbejdet med de benyttede interessenter. Det er klart relevant, at benytte kortlægnings- og analysemetoder, men realistisk set vil de være mest funktionelle overfor eksterne brugere, da resten af TMF (særligt driften) vil være utilbøjelige til at deltage i tidlige faser.

Fund indenfor tema 1 - brugergrupper beskriver, at definitionen af eksterne brugergrupper (brugere/borgere/ næringsdrivende), vil være meget afhængigt af hvert projekt, for de facto vil brugergrupperne kunne være flere end de angivne. Principielt kan alle eksterne brugere indeholdes i de viste emner, men det skal være muligt i skemaet at indføre egne brugere. Fx praktiserende læger eller skoler/børneinstitutioner, som har meget særlige krav til adgangsforhold fra byrummet. (fx åbningstider, tilgængelighed, brugernes forskellige livssituationer o.lign.)

“Ekspertes” behøver ikke opdeles i flere undergrupper, men vil kunne slås sammen til én. Testpersonen mener generelt ikke, at de bør inddrages, for de skal blot bruge analysen som baggrundsviden til at arbejde efter senere i projektførelsen.

Trafikale forhold/hyppighed (statistikker o.lign) vil skulle inddrages til at vurdere vægten af brugergruppernes udsagn. Det er vigtigt, at have kommentarmulighed i sammenhæng med testen for at kunne beskrive særlige forhold omkring en brugergruppe.

Testpersonen lægger vægt på, at inddragelsen af brugergrupper i det hele taget er vigtig, for det giver ejerskab til et sted og dermed passer man bedre på stedet som bruger (ordet “bruger” benyttes i bred forstand om eksterne interessenter udenfor FM-organisationen). Der menes ikke muligt, at involvere den del af brugerne som udgøres af driftsfolkene (renhold og drift af grønne områder) i tidlige faser af projektet.

Vedrørende tema 2 om brugskvaliteter beskriver respondenterne at der er for mange komfort-parametre og at man savner parkering som parameter (for cykler og biler). Mængden af tests/ord gør det nødvendigt at kunne sidde med papirerne og reflektere. Der mangler brugskvaliteter så som handicaptilgængelighed og miljø/CO2/bæredygtighed – begge emner peger på politiske strategier i kommunen – men også begreber som omhandler rum og rumlighed.

I tema 3 om Interessenter ift Brugskvalitet fremføres det at oversigter kan være nødvendige aht overskuelighed, men skal suppleres med kommentarmuligheder så sammenhænge kan forklares med evt særlige omstændigheder.

Om tema 4 – nytte generelt mener respondenterne bestemt at skemaerne giver en nyttig oversigt og vil kunne være med til at skærpe opmærksomheden blandt interessenterne og hos byrumsorganisationen. Man mener, at projektlederen skal pre-udfylde skema 2 og derefter tjekke synspunkter med øvrige interessenter, men også at det er meget vigtigt at høre interessenterne om deres egne synspunkter.

Når det drejer sig om tema 5, brugbarhed i TMF vil skemaerne i testtype 1 være nyttige i en tidlig fase. Succes'en for udviklingen af byrum er afhængig af interessenternes deltagelse. Rådgiverne skal ikke styre projektet, men skal tilgodese interessenterne. Skemaerne skal gøres projektrelevante, dvs bearbejdes til de enkelte byrumsprojekter og suppleres med noter så oplysningerne ikke bliver for summariske.

Rådata fra testtype 1 findes i bilag 541b.

5.4.2 Testtype 2 - Semantisk miljøbeskrivelse - Gåtur - Kvalitetskriterier

Testen er relevant for rapportens formål, hvor jeg spørger om HVORFOR der er rart at være/ikke er rart at være i et byrum og HVORDAN sammenhængen er mellem brugerne og de fysiske omgivelser. Testen tager direkte fat i forskningsspørgsmål 1 og undersøger brugbarheden af dels et eksisterende - men omarbejdet - værktøj og dels to supplementter.

Det eksisterende værktøj stammer fra USEtools trin 3. Tanken er at Gåturen indledes med et for USEtool hidtil ubenyttet værktøj (trin 3.b.a): Semantisk Miljøbeskrivelse. Værktøjet skal introduceres som det første af tre, som er indeholdt i gåturen. Deltagerne skal tilkendegive deres umiddelbare indtryk af byrummet vha et antal ordpar som vægtes. Derefter benyttes USEtool-værktøjet Gåtursskema (trin 3.b). Undervejs på gåturen gøres holdt ved et antal stoppesteder, hvor proceslederen for hvert stoppested registrerer positive og negative reaktioner fra deltagerne ved stoppestedet. Som det sidste på gåturen (trin 3.b.b) udfylder deltagerne et skema som med point rater et antal benævnte brugskvaliteter i byrummet.

Hensigten med testen var dels at afprøve om den "oprindelige" metode "Gåtur" fra USEtool kunne være brugbar i sin ombearbejdede form til byrum og byrumsbrugerrespondenter. Dertil ville jeg undersøge om de supplerende metoder - som jeg har udviklet/tilpasset til USEtool for byrum efter diverse litteratur/forskning - fungerer i sammenhæng med de "oprindelige" metoder (Fx om der er forskelle i sprogbrug, vinkler på byrum, temaer eller andet som kan virke forstyrrende for testens deltagere?). Endelig har det været vigtigt for mig at undersøge om metoderne kunne have relevans for byrumsudviklingen/byrums-organisationen?

Testen foregik udendøre i selve byrummet SIF 's Plads på Nørrebro. Jeg havde udset mig kolleger fra egen organisation (Center for Anlæg), fordi vi er de helt konkrete tovholdere på udviklingen af byrummene og er dem i byrumsorganisationen, som skal holde sammen på projektets mål og midler fra start til slut - fra udvikling over anlæg til drift. Det er derfor meget relevant for medarbejdere fra Center for Anlæg at have fokus på brugskvaliteten. Til testen af udvalgte metoder i et konkret byrum (metode 2) har følgende personer medvirket (navne omsat til forkortelser):

Fire testpersoner fra Center for Anlæg i TMF, hvor af tre er projektledere og en er sekretær (DOP, MAR, STI, CHR). De fire gennemgik testen som bruger af byrummet (DOP) hhv projektledere for nye byrumsprojekter. De fire har varierende erfaring med udvikling og anlæg af byrum, men en værktøjskasse vil have relevans for alle.

Jeg har desuden efterfølgende gennemført testen med en ekstern interessant, dvs. en testperson, som IKKE er en del af ejer-organisationen bag byrummene: CAM, Studerende på Roskilde Universitetscenter - Humaniora basis. CAM repræsenterer brugerne af byrummet, idet hun ikke direkte nabo til byrummet. CAM gennemførte testen med guiding af forfatteren. CAM er udvalgt som testperson, fordi hun er relevant ift hendes studium og som repræsentant for en meget stor københavnsk interessantgruppe: unge studerende.

Valg af testværktøjer - hvordan vil jeg teste?

Til testen har jeg udvalgt tre af de tidligere beskrevne værktøjer:

- **Semantisk Miljøbeskrivelse** (Cold, NA): værktøjet er ikke yderligere bearbejdet. Der er øverst på siden med testen indarbejdet en lille tekst som introducerer testen.
- **Gåtur** – brugskvalitet i byrum (Hansen og Blakstad, 2009) Værktøjet har fået tilføjet stoppesteder som findes på SIF´s Plads. Der er desuden indarbejdet en beskrivelse af de temaer, som testen skal gennemgås ud fra og beskrevet hvad formålet med gåturen er
- **Kvalitetskriterier og –målinger** (Gehl, 2010, s 249). Øverst i skemaet er indskrevet en lille introduktion til testen. Det oprindelige materiale til dette værktøj er ikke et decideret værktøj, men snarere en vejledning i brugskvaliteter. Jeg har selv omarbejdet vejledningen til et kvantificerbart værktøj og indarbejdet en rating med tal.

De nævnte tekster er tilføjet fordi testpersonerne har fået tilsendt skemaet som løsrevne værktøjer, dvs ude af sammenhæng med den samlede USEtool og uden at være del af helheden af en organisations arbejde med byrumsudvikling. Der er med andre ord brug for en introduktion eller læsevejledning til værktøjerne.

Jeg har udvalgt disse værktøjer, fordi jeg har en formodning om at Gåturen er et meget stærkt værktøj når man foretager kortlægning af et konkret byrum. Jeg har suppleret med de to øvrige tests, fordi de hver konkretiserer (sætter ord på) de temaer som Gåturen anslår og bidrager med et ordforråd – og dermed formentlig en bevidsthed – om byrummenes beskaffenhed.

Forberedelser og gennemførelse af testen havde følgende forløb: Jeg havde forinden testen vurderet, at det ikke ville være nødvendigt for testpersonerne, at være bekendt med helheden i USEtool, organisationen/interessent-grupperne eller værktøjsskassen, for at kunne deltage i testen. Testpersonerne var dog bekendte med testens formål og afsenderpersonen inden testrunden starter. Som forberedelse til testen havde jeg sendt de konkrete tests til testpersonerne, således de var bekendt med terminologi, indhold og formål med testen. De havde tillige fået det introduceret kort ved et møde på arbejdspladsen. Jeg fortalte om den dobbelthed, der ligger i at teste et værktøj for dets generelle brugbarhed for en organisation, samtidig med at man tester det konkrete brug for at kortlægge brugskvalitet. Dvs at testpersonerne i og for sig blev dobbelttestede:

- kunne de besvare testene fornuftigt i forhold til brugskvaliteten på SIFs Plads og
- kan de forestille sig at en byrumsorganisation vil kunne finde relevans i kortlægninger og analyser af brugskvalitet i byrum?

Gennemførelse af test

Vi (forfatter og testpersoner) kom hver især til SIFs Plads på cykel fra arbejdspladsen eller fra forskellige møder. Efter ankomsten til stedet fik testpersonerne en kort fælles introduktion om formålet med testen, om rammeværket USEtool og om at testværktøjerne er en del af et samlet hele. Jeg introducerede ligeledes de tre forskellige typer af eksterne interessenter.

Dernæst uddelte jeg kopier af og introducerede hvert enkelt værktøj og den rækkefølge de skulle gennemgås i og som de er nævnt ovenfor. Efter introduktionen blev testpersonerne "sluppet løs" på SIF´s Plads for selv at have tid til at gå byrummet igennem med de tre tests. Min rolle i denne periode var meget underspillet og jeg blandede mig kun meget lidt i testpersonernes arbejde. Da testpersonerne meldte sig

færdige med testene samledes vi og gik på café i nærheden for at foretage en fælles debriefing af form som et interview foretaget af forfatteren med testpersonerne. Forfatteren indsamlede testpersonernes besvarelser til brug for sammenfatning af fund og resultater og vi skiltes ad og gik hver til sit.

Forløbet med CAM var en smule anderledes, da hun var eneste testperson i anden runde af samme test. Jeg guidede CAM gennem testen og skrev noter samtidig om hendes spørgsmål og refleksioner undervejs gennem testene.

Sammendraget af testene vil blive indarbejdet skriftligt i masterrapporten og indeholde beskrivelser af hvad der er kommet ud af de forskellige tests og hvad testresultaterne betyder for det endelige rammeværk/værktøj. Fund og resultater af testene beskrives senere i dette afsnit.

Fund og resultater fra testtype 2 - semantisk miljøbeskrivelse - gåtur - kvalitetskriterier og temaer

Testpersonernes overordnede og umiddelbare indtryk fra denne serie af tests var, at det virkede overvældende med mængden på én gang. De udtrykte, at testene virkede meget ens og kom til at ligne hinanden i typen af spørgsmål – trods det at de er uhomogene som testtyper og i form.

Testen foregik uden døre i et konkret byrum på en kølig dag og testpersonerne blev for kolde til at kunne fastholde fokus. Den kvalitative test (GEHL) lå sidst i testforløbet og temperaturen kan have påvirket holdningen til den. Rækkefølgen i testene var: SMB – GÅTUR – Kvalitetskriterier (GEHL). Testpersonerne foreslår en anden rækkefølge: SMB – GEHL – Gåtur, da Gåturs løse form egner sig godt til at opsamle de indtryk, som får ord i de to foregående.

Det er mit hovedindtryk, at de tre værktøjer behøver en grundig gennemgang før kortlægningen skal gennemføres i realiteten. Det skal derfor overvejes om der vil være tid til at inkludere alle tre værktøjer eller hvilke man i benægtende fald skal vælge? Dette vil jeg drøfte nærmere i afsnit 5.5. Rådata fra testtype 2 findes i bilag 542a. Særlige fund i de tests i testtype 2 beskrives kort:

Semantisk Miljøbeskrivelse (SMB): Følgende er angivet i svarene på testene: Formen er god – rart at man kun skal sætte X på en skala. Vigtigt at interviewer betoner, at det skal være det UMIDDELBARE indtryk og ikke for mange overvejelser. Visse af ordene er ukendte for testpersonen men savner nogle andre. Forvirrende med ladede begreber – er ikke vant til at udtrykke "smagsdommeri"?

Gåtur: Testpersonerne ville have foretrukket en gruppevis guiding (hvilket også er USEtools fremgangsmåde), hvorimod de i testen blev sendt ud enkeltvis efter en samlet introduktion. De er opmærksomme på at man kan komme til at danne konsensus i en gruppe og at det ikke vil være meningen. Med guiding vil gåturen kunne fungere i en gruppe blandet af fagfolk og lægfolk. Man skal dog ikke kvalificere samlet. Rådgivere skal ikke give deres meninger til kende blandt lægfolk, da disse vil være tilbøjelige til at acceptere en arkitekts udsagn snarere end egne. Forfatteren observerer, at der ved enkeltvis guiding nemt opstår for meget drøftelse og begrebsafklaring snarere end at svare på spørgsmålene i værktøjet.

Kvalitetskriterier/Gehl: Testpersonerne mener at skematikken klart henvender sig til fagfolk. Det kan være svært at fastholde niveauerne i temaopdelingen. Man skal have

forklaret at temaerne skal genbruges i andre sammenhænge. Svært at fastholde, hvilket et overordnet tema der er den vinkel hvorpå man skal tænke på ratingen af et emne. Svært at bedømme noget man ikke kan se – fx belysning i dagslys. Man skal huske at fastholde om spørgsmålet er stillet positivt eller negativt for at kunne rate det. Der er med andre ord behov for en relativt grundig guiding i også dette værktøj!

Respondenterne i testen diskuterer ikke brugergrupper/interessenter i tema 2, men tager dem ad notam. Man mener, at værktøjet vil være brugbart for at fremkalde holdninger til et byrum fra ikke-eksperter, og at eksperterne blot skal være "øjne og ører" for ikke at komme til at styre debatten. Om Gehls kvalitetskriterier siges, at de ikke vil være egnede til brug for andet end fagpersoner – dvs ikke til eksterne brugere.

Komfort-parametrene i tema 2 - brugskvaliteter vil altid have primær relevans i rating og vil kunne slås sammen – ikke skelne dem så meget. Der er for mange sammenfaldende brugskvaliteter i testtype 2, hvor testpersonerne udfyldte tre testskemaer i én runde. Visse af ordene/begreberne i den semantiske miljøbeskrivelse er vanskelige at forstå.

Respondenter finder at der er for mange begreber indenfor tema 3 – interessenter ift brugskvalitet, som bør koges sammen til færre og antyder at ordene i semantisk miljøbeskrivelse er for svære. Der bemærkes forskellige interesser: ml brugerne af byrummet (hundeluftere/hundelorte i græsset hhv. folk som bruger græsset rekreativt) og kaos mellem trafikarter (cyklister er ustyrlige). Renholdsniveauer diskuteres på baggrund af cigaretskod, som er overalt. Affaldskurve skal være hyppige nok til at de bliver brugt flittigt, men omvendt står de i vejen for fejning.

Om tema 5 – brugbarhed for TMF udtrykker respondenterne, at det er brugbart at give taletid til ikke-eksperter mens eksperterne blot lytter, da rådgiverne ikke skal styre dialogen, men indhente information til deres videre arbejde. De tre tests undersøger lidt for meget de samme begreber og de er lidt uhomogene i formen. Der vil skulle bearbejdning eller grundig forklaring til for at skulle benytte de tre temaer i GEHL – er lidt svære at fastholde. Man diskuterer hvorvidt "smagsdommerbegreber" (smuk, red.) kan bruges, for der vil altid være forskellige holdninger til definitionen på fx "smuk".

Der er for mange stoppesteder til for ensartet et byrum i Gåturen og vejret er meget køligt til udendørs ophold. Der skal være mere end én person, men ikke for mange til gennemførelsen af kortlægningerne.

Under tema 6 – fælles læring i TMF får respondenterne solidt fokus på byrumstemaer under testen. Omvendt mener de ikke, at GEHL kan bruges overfor lægpersoner, som vil skulle give sig til kende i andre kortlægninger og en grundigere introduktion. Der skal være en klar sammenhæng fra kortlægningsværktøjerne til de første faser i selve byrumsudviklingen (programmering og plangrundlag).

Kortlægningerne vil kunne være starten på et stærkere tværfagligt samarbejde i TMF, men at man også skal passe på med at dynde for mange arbejdsopgaver på projektlederne i starten af et projekt – der er mange i forvejen. Det vil kræve noget benarbejde at få engageret visse af driftscentrene, som generelt ikke er nemme at få i tale i starten af projektudviklingen.

5.4.3 Testtype 3 -Interviewguide; projektejer og ledelse, drift

Testen havde form af en interviewguide, som henvender sig til projektejer (en interessant meget tidligt i et byrumsudviklingsforløb) og driftsfolk (som typisk er

interessenter meget sent i et byrumsudviklingsforløb). Dermed omfattes problemstillingens påstand om nytten af FM-perspektivet ved at inddrage driftsviden tidligt i udviklingsforløbet og fælles læring i den samlede FM-organisation, hvilket er hvad en del af spørgsmålene i guiden kredser om.

Interviewguiden refererer bla temaerne "brugskvalitet", idet spørgsmålene i guiden kredser om hvem der bruger byrummet (fx skaterdrengene og studerende), til hvad (udfolde deres kunster hhv slikke sol) og hvordan (bruge kanterne på betonbastioner og bænke til afsæt for stunts hhv at sidde på).

Der er også en del af temaet "fælles læring" indeholdt, idet man kan udlede manglende erfaringsoverførsel indenfor driftsorganisationen (græsskråninger er for skrånede så de er svære at holde for driftsfolkene – men udviklingsteamet har accepteret dem i projektfasen) og forventninger der ikke er afstemte (projektejer påpeger bla at man ikke kan fortsætte udviklingen af et byrum indenfor en cyklus af et år/inkl alle årstider så man kan se om det er optimalt udtænkt i forhold til den ønskede brugskvalitet).

"Fælles læring" indgår også hos interviewer qua den indsigt man får via svarene og som kan transformeres til generel viden i anlægsorganisationen. Fx om ændringsbehov i forbindelse med brugen af byrummet og med organisering, metoder og hyppighed af drift og vedligehold af byrummet. Dette er viden som man kan medbringe til generelle drøftelser i byrumsorganisationen og som kan hjælpe til at skærpe fokus på særligt de typer af brugskvalitet hvor mange interessenter er enige om vigtigheden (hvor de krydser hinande), særligt renhold og tryghed, men også der hvor brugskvaliteterne konflikter og der må findes på gradbøjninger af parternes ønsker eller alternativer.

Hensigten med testen var – udover ovenstående - desuden at afprøve om én af de "oprindelige" metoder fra USEtool kunne være brugbar i den ombearbejdede form til byrum. Det har også været vigtigt for mig at undersøge om interviewguiden kunne have relevans for den fælles læring om byrumsudviklingen i byrums-organisationen, om de stillede spørgsmål er hensigtsmæssige at inkludere i guiden, hvilke typer svar man får på dem og hvorvidt de er dækkende så man kan bruge dem til netop fælles læring?

Et andet interessant emne er HVEM der skal interviewes i byrumsorganisationen – hvis det er ledelsen er det også relevant at spørge hvor højt op i hierarkiet man skal gå? I dette tilfælde er begge de interviewede personer repræsentanter for ledelsen, men dog så tæt på brugen af byrummet, at de har en konkret viden om hvordan byrummet bruges og drives – det vil sige: ikke for højt op i hierarkiet!

Værktøjet som blev testet er USEtools **trin 1f – Interviewguide; projektejer og ledelse, driftscenter**. Der var to testpersoner og testen foregik inden døre på de to testpersoners kontorer, idet begge parter er nøje bekendte med SIF's Plads og således ikke behøver at være til stede i dem for at besvare interviewskemaet. Samtidig gav det dem bedre mulighed for at afsætte tid til interviewet. Testpersoner er blevet interviewet hver for sig (17. hhv 24 september 2012). Begge kendte forfatteren på forhånd qua deres samarbejde om anlæg og drift af netop SIF's Plads.

BIR; ansat i Center for Bydesign som projektchef for områdefornyelse på den del af Nørrebro hvor SIF's Plads er beliggende. BIR har således været projektejer/bestiller af byrumsprojektet. Gennemgik testen som en del af byrumsorganisationen og er i kernemålgruppen for det bearbejdede USEtool.

HEN; ansat i Center for Park og Natur som parkforvalter for områdefornyelse for den del af Nørrebro hvor SIF's Plads er beliggende. HEN er således driftsansvarlig i FM-organisationen. Gennemgik testen som en del af byrumsorganisationen og er i kernemålgruppen for det bearbejdede USEtool.

Testen foregik som enkeltvis interview af testpersonerne. Testpersonerne skal dels svare på om spørgsmålene i interviewskemaet og dels drøfte tre temaer med forfatteren:

1. Vil du kunne bruge interviewets resultater til selv at skabe dig et billede af brugskvalitet i byrum?
2. Vil du kunne bruge interviewet sammen med projektdeltagere i de øvrige fagcentre til at formulere dine input til et fælles udtryk for brugskvalitet i byrum?
3. Kan du forestille dig, at den viden, som skemaet kommer til at belyse, vil kunne formidles til rådgivere og andre eksperter, som skal designe og formgive et nyt byrum. (vil det kunne bruges til et program for et byrum?)

De to testpersoner blev reserveret til mødetid og -sted i deres Microsoft Outlook-kalendere, hvorefter interviewskemaet blev fremsendt på mail til dem hver især så de kunne gøre sig bekendt med indholdet og evt reflektere over svar. Skemaet var for nemheds skyld udfyldt forud, hvor forfatteren er bekendt med oplysningerne (visse data på side 1 i skemaet). Filen med skemaet havde på første side en introduktion til formålet med testen, en definition af interessenttyper (borger/bruger/næringsdrivende, samt facilities management-organisationen).

Forfatteren introducerede med at definere borger/bruger/næringsdrivende, samt FM-organisationen omkring byrummene og at forvaltningen er en fuldstændig FM-organisation. Testpersonen (BIR) konstaterede at hun kun havde set overfladisk på skemaet inden interviewet, men at hun havde konstateret at det er langt (9 sider). Dernæst gik man i gang med at udfylde skemaets spørgsmål og endte med at drøfte de tre afsluttende temaer.

Fund og resultater fra testtype 3 - Interviewguide, projektejer og ledelse; drift samt temaer

Begge testpersoner har stor viden om deres faglige felt og udtrykker sig med afsæt i deres respektive standpunkter – og det er i hver ende af byrummets liv: tidlig udvikling hhv drift. Deres holdninger er dog ens fsva at inddrage hinanden cyklisk – dvs at i den tidlige udvikling af byrum skal man tage driftshensyn seriøst.

BIRs holdninger er muligvis præget af en vis "metaltræthed" efter et 6-årigt byfornyelsesforløb og en stor udskiftning blandt de tildelte projektledere fra CAN. Hun giver udtryk for ærgrelse flere steder og svarer ikke på de konkrete spørgsmål. Til dette er HEN en bedre direkte reference, idet hendes svar som oftest tager direkte afsæt i spørgsmålet, som derved besvares. Rådata fra testtype 3 findes i bilag 543a.

I testtype 3 er tema 1 - brugergrupper i nogen grad implicit i spørgsmålene, men de to interviewede har klare – og i høj grad sammenfaldende - billeder af hvem der færdes i byrummet. Interviewperson fra driftscenter beretter om interne brugergrupper i TMF og at der skelnes mellem projektudviklere og "de udførende" fra driftsorganisationen og at de ikke kender til hinanden synspunkter vedr (brugs-)kvalitet.

Testtype 3 beskæftiger sig meget med tema 2 - brugskvaliteter, men igen ikke deres egne definitioner – snarere borgernes. Der tales dog om at enkelhed og homogenitet er en fordel ift drift. Godt niveau for renhold/affaldsfjernelse er en fælles definition af en brugskvalitet hos projektejer og drift. Der er enighed om at cigaretskod er negativ brugskvalitet.

Tema 5 – brugbarhed i TMF: Testtype 3 giver ikke en oversigt, men dog en indsigt i problemstillinger, der vil skulle vises på en mere oversigtlig vis. Der er angivet modsætninger ml cyklende/øvrige brugere og hundeluftere/-lorte hhv brugere som opholder sig på græsset. Der er også angivet misforhold ml brugen af byrummet og materialevalg. Denne type problem vil være meget brugbart for alle TMF'ere som udvikler byrum, idet man vil skulle adressere særlige typer brugere (stoleben trykker huller i asfalt foran kro) når man fx beslutter et projekts bærende idé.

Tema 6 – fælles læring i TMF berøres i testen, idet respondenterne beskriver et behov for at justere byrummet efter det er ibrugtaget. Det vil have store implikationer for CANs anlægsbudgetteringsmetoder og deres succesparametre/ brugskvalitet om der skulle afsættes midler til efterfølgende justering i fx en årscyklus. Behovet for fælles læring fremhæves også i testen qua adskillige eksempler på manglende erfaringsudveksling del internt i et TMF-center, men også centrene imellem.

I testtype 3 betoner begge interviewpersoner vigtigheden af at samarbejde fra tidlig planlægning/udvikling til drift. Standarder og metoder for drift skal imødekommes. Begge er enige om at renhold er meget vigtigt og at organiseringen af renhold muligvis ikke er den bedste.

5.5 Drøftelser og konklusioner fra testresultater og temaer

I afsnittet drøfter jeg først fundene fra hver enkelt af testene og dernæst hvorvidt værktøjerne skal indeholdes i den endelige USEtool for byrum og hvorvidt det skal være i den testede form/indhold eller på en anden måde.

Drøftelse af testtype 1 - Brugskvaliteter og Interessenter

Der var 13 potentielle testdeltagere inviteret til testen, men kun én deltog de facto, selvom nærmeste leder have sanktioneret tidsforbruget hos mig selv og kolleger. Hans navn er forkortet til **JOL**: (Bygværker); projektleder. JOL har været ansat til at arbejde med Kommunens anlægsprojekter i 20 år og har således stor erfaring i at relatere sig til de grupper og parametre, som testen omhandler. JOL var en meget velegnet testperson pga sin mangeårige erfaring med involvering i en lang række byrum og øvrige projekter på offentlig vej i Københavns Kommune. Han er en del af den mest centrale del af byrumsorganisationen, idet han er projektleder for byrumsprojekter i anlægsorganisationen (CAN).

Tidsforbruget som var afsat til testen var i underkanten for de to skemaer, idet skema 2 kun nåede at blive mangelfuldt gennemgået. Sværhedsgraden i skemaerne var passende til respondentens faglighed. Jeg mener bestemt, at respondenter med kortere erfaring i byrumsudvikling vil kunne bruge skemaet også, idet erfaringer med brugergrupper indhentes fra mange kilder meget tidligt i et udviklingsforløb for CANs projektledere. Testen var meget konkret og respondenter gik direkte til præmissen: at diskutere indholdet/de opstillede typologier. Det er tegn på accept af metoden.

Respondenten udtrykker at en indledende informationsindhentning hos projektbestilleren vil i hvert projekt kunne accelerere indkredsningen af interessenter – særligt ved

projekter som opstår i regi af områdefornyelser, som arbejder ude blandt borgerne. Alternativt må skemabrunderen benytte sig af offentligt tilgængelige registre, kommunens borgerinddragelseskoncept og fremlysning af interessenter i lokalområdet for et byrumsprojekt.

Skemametoden er principielt brugbar til indkredsning af "byrumsorganisationen" og deres interessenter i byrummet. Det skal dog indskærpes med eksempler i USEtool at typologierne bør vurderes specifikt ift det konkrete byrumsprojekt. En "byrumsorganisation" er meget diffus og skiftende.

Drøftelser af fund i testtype 1 vedr. temaer: Testen viser at det skal være muligt, at arbejde med en gradbøjning af brugertyperne for hvert projekt og det arbejde giver i sig selv en indsigt for byrumsorganisationen. Det vil være nødvendigt med både oversigt og forudsætninger til at beskrive brugerne fyldestgørende. Det vil også være nødvendigt at sortere metoderne i forhold til hvem der skal forholde sig til dem.

Jeg er nok tilbøjelig til at kunne være enig i at "eksperterne" kan slås sammen til én gruppe, men ikke i at de ikke skal inddrages! Det er en stor fordel, at rådgiverne er med til at høre de øvrige interessenters holdninger fra kilden selv. Rådgiverne skal dog ikke have meget taletid, for deres input til komme til at have for stor vægt overfor lægfolkens interesser. Det er netop en høj grad af meningen med opgaven, at den SAMLEDE organisation skal opnå fælles læring – også blandt dem som skal udvikle og projektere byrummet.

Det er projektlederen der beslutter vægtningen af forholdet mellem brugskvaliteter, fx design, funktionalitet eller driftsvenlighed. Det er samtidig projektlederens ansvar at sørge for at driftsorganisationen vil overtage det ny-anlagte byrum og dermed at vægte forholdet mellem eksterne brugeres synspunkter og driftsfolkens synspunkter. Her vil skema 2 forhåbentlig kunne hjælpe til at give projektlederen et overblik over samstemmende og/eller modstridende interesser.

Testpersonen i testen mener bestemt, at der vil være basis for at få udviklet sit syn på brugskvaliteterne i et givent byrum. Der er også enighed om, at det er nyttigt at indhente interessenternes synspunkter og at samle dem i en oversigt.

Værktøjet i forhold til det omarbejdede USEtool: Skemaerne skal foreligge i det omarbejdede USEtool, med visse ændringer, bla skal de tre eksterne typologier (bruger/borger/næringsdrivende) specificeres til at beskrive dem som i hvert tilfælde er relevante for et konkret projekt. Interessentanalysen skal pege direkte mod interessentens videre deltagelse i kortlægningen og fastholde de nødvendige oplysninger til brug for det videre arbejde. Der skal skrives en intro-tekst til brugeren af skemaerne som klæder dem på til at bruge skemaet selv når der ikke finder en mundtlig introduktion sted (som der fx gjorde ved selve testen). Omvendt skal visse grupper af interessenter kunne slås sammen, nemlig "eksperter".

Drøftelse af testtype 2 - Semantisk Miljøbeskrivelse (SMB) - Gåtur - Kvalitetskriterier (KVAL)

Testen kombinerer et eksisterende, men omarbejdet USEtool-værktøj med to øvrige værktøjer, hvoraf det ene er upubliceret (SMB) og det andet er bearbejdet af forfatteren fra Gehl (KVAL). Flere faktorer påvirkede testresultatet:

- Det tog for lang tid med tre skemaer og mange stoppesteder

- Det var koldt at være udendøre
- Testene var meget forskellige i vinkling og sprogbrug/ordvalg og nogle respondenter havde problemer med at forstå forskelligheden og ordene
- Guidingen var meget "løs", dvs respondenterne gik alene rundt efter introduktionen

I og for sig fik jeg belyst det jeg ønskede at få belyst, nemlig om SMB og KVAL ville kunne fungere som supplement til Gåturen. Svaret er NEJ – i hvert tilfælde ikke i den form jeg testede. Jeg savner dog i Gåturen en mere konkret sprogbrug/ordvalg mht brugskvaliteter, hvis USEtool skal kunne benyttes overfor case-organisationen. Jeg håbede på at kunne finde den i supplementerne.

Det vil være relevant at udvikle videre på Gåtursskemaet og teste om et mere præcist ordvalg vil kunne skærpe interessenternes syn på brugskvaliteter i et byrum, herunder om Gåturens meget åbne spørgsmål (hvad er godt hhv skidt v et stoppested?) kan fokuseres ved hjælp af konkrete ord der udtrykker positive/negative aspekter ved de enkelte stoppesteder – som fx ordparrene i SMB. Denne øvelse er gennemført under tidligere kurser på NTNU på børnehaver og der ser resultatet oversigtligt og forståeligt ud (Johanson, Hartvigsen og Haugen, 2012 og Mathisen, Grong og Grimstveit, 2012)

Semantisk miljøbeskrivelse (SMB) er ikke en del af det oprindelige USEtool, men vinklingen fra værktøjet har formentlig et ærinde i det reviderede USEtool i og med at det konkretiserer de æstetiske dimensioner, som mennesker opfatter omkring sig. Der er flere måder at tilgå indarbejdelsen af USEtool og her foreslås en mulighed:

Man kan uddrage nogle af de æstetiske parametre og kombinere dem med Gehl's parametre. Derefter kan de indarbejdes i Gåtursskemaet som mere konkrete påstande og spørgsmål, som det er vist med fine eksempler i to projektopgaver fra NTNU (Mathisen, Grong, Grimstveit og Johansson, Hartvigsen, Haugen; 2012). Det kan vise sig at være en frugtbar uddybning af de meget åbne faktorer i Gåturen. SMBs parametre vil derfor også kunne benyttes til at indkredse konkrete forbedringsforslag for at holde Gåtursdeltagernes opmærksomhed fangen mens undersøgelsen står på.

Det er et diskussionspunkt, hvorvidt de projekterende rådgivere skal deltage i Gåturen? Det vil uden tvivl være brugbart for proceslederen, at kunne videregive konkrete oplevelser fra interessenterne i sit anlægsprogram til de kommende rådgivere, men respondenterne mener NEJ og at viden skal overleveres af proceslederen. Alternativt skal rådgiverne selv deltage som "tavse vidner" i Gåturen og tolke resultaterne sammen med proceslederen, hvilket bla omtales i artiklen Usability of Workplaces – Phase 3 (Hansen, Olsson, Blakstad og Knudsen, 2010). I artiklen fremhæver forfatterne at en heterogen interessentgruppe vil kunne repræsentere en større varietet og et bredere datagrundlag og vil kunne fremkalde et større antal problemer med brugskvaliteten. Med rådgivernes deltagelse vil der således blive indarbejdet konkrete faglige/professionelle perspektiver på brugskvaliteten.

En strammere guiding med respondenterne kunne formentlig have bragt gennemgangstiden ned. Samtidig vil det sandsynligvis kunne have hjulpet til at bibringe den mere præcise ordbrug, som respondenterne ønskede sig, idet proceslederen havde kunnet vinkle og uddybe Gåturens punkter på stedet. Når den slags synspunkter overvejes er det samtidig vigtigt at overveje om respondenternes faglighed og uddannelsesnivea modsvarer ordbruget.

Hvis proceslederen sender resultaterne fra Gåturen retur i høring hos gåtursdeltagerne, vil det kunne højne validiteten af gåtursresultatet – ligesom det også ville bedre validiteten om jeg sendte konklusioner og tolkninger af testtype 2 til høring hos respondenterne.

Gåturen er dog et meget relevant omdrejningspunkt for en byrumsorganisation til dels at kortlægge interessenternes definition af brugskvalitet og dels til inddragelse af interessenterne i en tidlig fase. Det viste sig blandt andet ved dilemmaet om hunde (hundelorte i græs beregnet til ophold) og antallet af affaldskurve (hvis de ikke er der bliver affaldet smidt hvor det skal fejtes op – omvendt står de i vejen for fejmaskinen). I tidlig fase vil en samlet involvering af modparterne måske kunne hjælpe til forøget ejerskab og færre konfliktende interesser.

Drøftelser af fund i testtype 2 vedr. temaer: Testpersonerne i den anden test taler om at koncentrere stoffet, men mener bestemt, at der vil være basis for at få udviklet sit syn på brugskvaliteterne i et givent byrum. Testene kan generelt beskrive eksempler på interessekonflikter, som kan være vigtige at få afklaret og til at få interessenterne givet et overblik over så de erkender de valg man som projektleder må tage – man kan sjældent tilgodesee alle på alle punkter.

Projektlederne i CAN udtrykker, at rådgiverne (arkitekter og landskabsarkitekter) ofte anviser løsninger, som er vanskelige at gennemføre, fordi de tager mere hensyn til arkitekternes designtrang end til brugernes behov. Dermed giver det en vanskelig proces for projektlederens arbejde og succes-kriterier. Det er dén bevidsthed, som giver sig udslag i holdninger om at rådgiverne skal holde sig i baggrunden når "lægfolk" taler – eller udtrykker sig om egne behov. Rådgiverne skal være klar over at de skal holde sig i baggrunden under kortlægningen. Det er bla med den viden i baghovedet at kortlægnings og analyser skal tilrettelægges, så det bliver åbenlyst, at der er en palet af interesser som skal tilgodeses.

Testdeltagerne/interessenterne svarer fyldestgørende på de tre tests i testtype 2 og har generelt forstået testene om end visse ord og betydninger bliver betvivlede.

Værktøjet i forhold til det omarbejdede USEtool: den korte konklusion må være, at der ikke skal være et forløb med tre værktøjer samlet, som der var i testen – det tog alt for lang tid og var forvirrende. Samtidig skal guidingen under afviklingen af værktøjet være stram a la det som er foreskrevet i det oprindelige USEtool. Gåtursskemaet skal udvikles til at indeholde flere guidende ord/begreber, hvis skemaet skal kunne benyttes overfor en organisation som svarer til caseorganisationen.

Indledningsvis da jeg indsatte SMB i testen, var det for at få æstetiske vinkler på omgivelserne indskrevet blandt parametre for brugskvalitet. Det har SMB ikke kunnet bruges til i den foreliggende form da skemaet står alt for revet ud af sammenhængen. Jeg er ikke sikker på at det overhovedet er muligt at benytte de ordpar som er anvendt i SMB og jeg vil ikke foreslå det indarbejdet i USEtool for byrum i den nuværende form. For KVAL gælder det samme fsva den testede form af skemaet.

Begge de to ekstra-værktøjer skal med andre ord bearbejdes kraftigt, hvis de skal kunne fremstå som selvstændige værktøjer ved siden af Gåturen. Omvendt ville det være ærgerligt på forhånd at udelukke brugen af dem. Fx ville den oprindelige intention med at inkorporere æstetiske parametre kun være mulig, hvis Cold faktisk er inddraget i én eller anden form. Det bedste ville være at lade evalueringens formål og fokus være

bestemmende for hvilke værktøjer – og dermed hvilke perspektiver og hvilke brugere – man skal tage med i det samlede USEtool, hvilket pointeres flere steder i artikler om "usability" (Hansen, Blakstad, Knudsen og Olsson, 2010).

En anden mulighed kunne være at udvidet Gåtursskemaet med perspektiverne fra SMB og Kvalitetskriterier, som tidligere beskrevet. En større grad af af sam-arbejdning af de tre værktøjer vil fremme respondenternes oplevelse af værktøjet positivt i forhold til de tre parallelle værktøjer. De ville ikke opleve så stort et skift i værktøjernes "facon" og sproglige tilgængelighed. Det ville også afhjælpe respondenternes følelse af at skulle "starte forfra" i byrumsgennemgangen. Værktøjerne vil synes mere overkommelige.

Det samlede Gåtursskema vil formentlig altid skulle tilvirkes til det konkrete byrum og interessentgrupper og vil altid skulle udarbejdes sammen med forvaltningens udviklingsmedarbejdere. Samtidig vil det være særligt nødvendigt med værktøjerne fra testtype 2 at de koordineres med og sættes i relation til byrumsorganisationens eksisterende værktøjer til borgerdialog og bylivsmålninger og organisationens erfaring med dem. Dermed er det et generisk dokument, som vil være under konstant tilpasning og udvikling i anlægsorganisationen.

Drøftelse af testtype 3 - Hensigtsmæssighed af Interviewguide; projekter og ledelse, drift

Jeg har lært af testen af tidsforbruget pr test med én respondent skal sættes til mindst 1 time og tilmed skal interviewet så styres stramt. Det er ikke nødvendigvis optimalt for interviewereren for der skal være tid til både at notere og at spørge dybere ind til interessante pointer. Et bedre alternativ havde været at lade interviewet indspille så interviewer ikke bruger tid på noter, men kan bevæge sig mere frit ift interviewets pointer, som de fremkommer under interviewet.

Sværhedsgraden af testen synes passende for respondenterne, som begge har en akademisk baggrund og konkret erfaring med interviewskemaets emner.

Fundene er værdifulde, fordi begge respondenter peger på vigtigheden af at tilgodese driftshensyn i byrumsudviklingen. Der er også vægtige betragtninger i driftspersonens oplevelse af byrummet i brug og hendes kendskab til byrummets konkrete brug og brugere (de henvender sig både med klager og positive tilkendegivelser). Denne konkrete viden kan blive til værdifuld erfaring i byrumsorganisationen, hvis der foregår en systematisk indsamling og deling af viden.

Målemetoden afdækker meget fint FM-perspektivet vedrørende helhedstænkning fra udvikling til drift, om end den ikke er udviklet direkte dén brug, men snarere til at få konkret viden – det får man nu også!

Validiteten er god for det er muligt at tolke helhedstænkningen tilbage til litteraturen og særligt Håndbog i Facilities Management (Jensen, 2011) og Eiendomsudvikling og Forvaltning (Sæbøe og Blakstad, 2009), men også til beskrivelsen af FM-organisationen tidligere i rapporten. Jeg har ikke mulighed for at øge validiteten ved at lade respondenterne kommentere på mine fund og tolkninger.

Drøftelser af fund i testtype 3 vedr. temaer: Testtype 3 er ikke i sig selv baseret på at beskrive brugertyperne, men giver en god anledning for respondenterne til at reflektere over hvem der er til stede i et byrum og hvilke behov de udtrykker.

Respondent fra driftscenter repræsenterer en vigtig brugergruppe, hvis tarv kan observeres gennem et interviewskema. Det skal beskrives for respondenter fra dén gruppe, at de er én af kernebrugergrupperne, for derved at få deres egne synspunkter om egne forhold – og ikke om andres forhold. Svarene fra driftspersonalet i testtype 3 peger på behovet for intern fælles læring når et center varetager både udvikling og drift. De mener at det er godt med metoder til refleksion og til at udbrede fælles viden.

Interviewguiden kunne tænkes at blive mere fokuseret, hvis der var en tydeligere kobling ml brugskvalitet og vedligehold/renhold/drift. Det tyder på at det ville være relevant at involvere "de blå mænd" (orange!), som fejer i byrummene, tømmer affaldskurve og snapper cigaretskod. Deres viden om den indbyrdes afstand mellem affaldskurvene eller afstanden ml affaldskurv til sidde-/opholdszoner er vigtig når nye byrum skal udvikles og byrumsinventar opgøres.

Også gartnerne er gode kilder til brugernes adfærd i byrummet i dagtimerne. De har typisk viden om hvordan hundeejerne agerer på arealer, hvor også folk med madkurve skal opholde sig – både hunde og mennesker foretrækker græs fremfor asfalt! Græs er også "velcro-bånd" for affald, som vinden bringer med. Det samles hér og bliver liggende, hvis græsset når over en vis højde, hvorved gartnerens græsklipningshyppighed er ligeså nødvendig at kende som feje-hyppigheden når det gælder renhold.

Interviewguiden beskriver brugere og deres aktiviteter, som man må tolke som værende deres brugskvalitet, men overblikket er ikke så tydeligt. En kombination med skema fra testtype 1 ville kunne skabe overblikket og sammenfatte forholdet mellem brugskvalitet og brugergrupper. Evt kan man justere skemaet efterhånden som de øvrige kortlægninger indkommer, for derigennem at skabe et fuldkomment billede af samtlige værktøjer?

Begge testpersoner ved hvad der foregår i byrummet i deres arbejdstid, hvor de også selv færdes der. Det bør overvejes hvordan man fremskaffer viden om brugere uden for alm arbejdstid? En mulighed kunne være det strukturerede gruppeinterview i trin 2.d, som man udfylder ved hjælp af et antal eksterne interessenter. Det skal være personer, som færdes i byrummet "udenfor arbejdstid" – når gartnerne og renholdsfolkene er gået. Man vil kunne finde dem ved at opsøge byrummet i det tidsinterval man interesserer sig for. Interviewskemaet i trin 2.d vil kunne tunes mod de målgrupper man specifikt har brug for og længden af interviewet bør justeres ligeså. Hvis man fx efterspørger skatere skal man have et kort og fokuseret skema da de næppe sidder stille længe ad gangen eller svarer på alt for overordnede spørgsmål.

Emner for spørgsmålene skal overvejes/rettes så man får svar for de relevante fokusområder. Hvis det handler fx om renhold, skal spørgsmål om byinventar enten nedskaleres eller kobles med grafittiafrensning. Hvis det derimod handler om vedligehold af byinventar skal de eksisterende spørgsmål i skemaet suppleres med spørgsmål om vedligeholdelsesstand.

Bare de to ovennævnte eksempler på spørgsmål peger på forskellige centre i forvaltningen – og det kan kun blive mere facetteret med den opdeling FM-organisationen har pt! Det gør det meget relevant at have tværgående erfaringsopsamling, hvis målet er en høj score på brugskvalitet – samlet set.

Ét sted samles de to eksempler dog: image/identitet i byrummet – og på hvem i den samlede byrumsorganisation, der skal have sin identitet afspejlet i byrummet? Er det politikernes visioner om København som boligby helt overordnet? Eller i den anden ende af skalaen: er det et meget lokalt byrum til en helt specifik målgruppe? Dette er et meget væsentligt emne, som byrumsudvikleren skal adressere meget tidligt i processen for at kunne tune kortlægningen derefter.

Interviewskemaerne antyder flere temaer, som kan viderebearbejdes som strukturelle ændringer i organisationen og som ikke nødvendigvis behøver at give sig konkret udslag i et byrumsprojekt. Der synes at være nogle alvorlige mangler i erfaringsudvekslingen i forvaltningen. Man vil kunne tage afsæt i enkelte udsagn i skemaerne for at udvikle organisationens kommandoveje og erfaringsudvekslingsveje, samt bibringe en samlet større tillid mellem de involverede centres repræsentanter – til beneficium for de kommende byrum. Det er dog ikke den enkelte projektleder for et byrumsprojekt, som skal varetage den rolle, men snarere et organ som står for organisationsudviklingen i TMF.

Som tidligere nævnt er nogle de nævnte problemer i testtype 3 mere af organisatorisk karakter end at de handler om byrum (manglende erfaringsudveksling). Der nævnes dog klare modsætninger ml forskellige brugertyper, som kan tematiseres og viderebearbejdes i senere trin i USEtool. Der er også god læring at videregive til udviklingsteamet i FM-organisationen – særligt til anlægsorganisationen, som er den ansvarlige for aflevering af byrummet til driftsfolk og til brugerne når anlægsarbejdet er afsluttet.

Der er nævnt flere eksempler på manglende erfaringsudveksling i TMF-organisationen. Testdeltagerne udtrykker, at der ikke er tvivl om at byrumsorganisationen vil have gavn af fælles læring. Der er dermed ingen grund til at betvivle behovet for fælles læring, men - igen - er det dog næppe den enkelte projektleder, som skal sammenfatte fra et enkelt byrumsprojekt og viderebringe til den fælles læring, men at projektlederorganisationen er den eneste del af TMF, som har de nødvendige kompetencer til at udvikle et byrum.

Det er en del-tese hos forfatteren at det vil være ret generelt at en FM-organisation vil kunne have fælles læring af en fælles kortlægningsproces. TMF er et eksempel på at det vil kunne lade sig gøre at bruge diverse metoder og at det at være sammen om og i processen er absolut vigtigt, men at man skal passe på med gentagelser og vanskelige/ukendte ord og begreber.

Værktøjet i forhold til det omarbejdede USEtool: Interviewskemaet er ubetinget et egnet værktøj i det samlede USEtool og det er tilsyneladende en meningsfyldt omarbejdning fra bygninger til byrum, som er foretaget.

Opsummering efter testrunder og gennemgang af fund

De tre værktøjer i testtype 2 er testede én gang i ét bestemt vejrlig. Dermed giver tid og sted en stor påvirkning af testenes udfald. Der er nok ingen tvivl om at andre byrum, tidspunkter og temperaturer ville have givet andre svar. Fx ville et byrum med flere skærmende vægge have afhjulpet afkøling fra vinden. Dette ville have givet mere ro på respondenterne til at fordybe sig hele vejen igennem testen og ikke, som i testen, hvor de til sidst frøs og havde svært ved at holde koncentrationen.

Men omvendt mimer testene i rimelig grad en reel "byrumssituation", idet man som interviewer vil blive nødt til at acceptere vejret på det givne tidspunkt som man har aftalt at mødes med andre mennesker i et byrum.

En stor metodesvagthed findes bla når det gælder udviklingen af kortlægnings- og analysemetoder for brugskvalitet i byrum, som er et af to hovedspørgsmål, der arbejdes med i rapporten. Det er på grund af disse metoder at det er nødvendigt at teste metodernes anvendelighed og netop det har vist sig at være vanskeligt. Jeg har af ressourcemæssige årsager måttet fravælge at teste hele rammeværket i praksis på en gruppe testpersoner og jeg har heller ikke fundet det muligt, at teste rammeværket teoretisk på en ekspertgruppe. Mine overvejelser vedrørende testene har derfor handlet om forholdet mellem ressourceforbrug og muligheder for at teste – eller med andre ord: hvor meget kan jeg trække på testpersoner uden at presse deres tid for hårdt.

Testen af et antal af værktøjerne vil dog hjælpe til at anslå mulige næste skridt og/eller til at skabe sig en viden om USEtools brugbarhed som værktøjskasse for byrumsvurderinger.

6 Drøftelser



I kapitel 4 beskrev og drøftede jeg caseorganisationen og i kapitel 5 var det FM-begrebernes tilpasning til byrum, tilpasning af USEtool til byrum og de tests, som har været en del af arbejdet med masteropgaven. I nærværende kapitel drøfter jeg det overordnede i problemstillingen:

Kan USEtool som rammeværk benyttes til at vurdere brugskvalitet i byrum og kan byrum indplaceres i et FM-perspektiv?

Som appendiks til det sidste er det relevant at spørge om et FM-perspektiv kan bidrage til en øget indsigt i sammenhængen mellem brugskvalitet og organisationen/interessenterne omkring et byrum?

Rapporten beskæftiger sig bla med at udenomsarealer – uanset om det er private eller offentligt ejede arealer – er et meget væsentligt anliggende for facilities management-branchen – hvad er ellers bygninger værd, hvis ikke udenomsarealerne understøtter brugen af bygningerne, adgangsforholdene helt ufortalt? – og omvendt også at FM er et absolut brugbart perspektiv at arbejde med byrum i.

Historisk set har det været veje og pladser, som var det vigtigste og som bestemte udformningen af bygningerne, så de ikke stod i vejen for brugen af vejene. Således beskrives i Urbanismens Historia (Harouel, 1993) den offentlige vejforvalters ansvar for at planlægge og fastholde infrastruktur så fremkommelighed og sundhed har førsteprioritet og bygninger måtte underordne sig vejbredder, fritrumsprofiler og andre overordnede hensyn. Byrum (gader, veje og markedspladser) var der med andre ord først og var vigtigere end bygningerne langs med dem set fra statens synspunkt.

Denne vinkel på vejenes betydning er blevet så meget en selvfølge, at den er skrevet helt ud af FM-verdenen (hvis den nogensinde har været skrevet ind?) – selvom det er utroligt bestemmende for en FM'ernes bygninger, at der er rum mellem bygningerne, som understøtter bygningernes brug. FM-litteraturen som jeg har studeret, beskriver FM-perspektiverne for bygninger og inkluderer nærmest ikke udenomsarealer eller byrum.

Årsagen er ikke fastslået med sikkerhed, men der er formentlig elementer af et historisk syn på FM (forholdet mellem private udbydere af services og de virksomheder som køber services). Og sikkert også det faktum, at der ikke er det store indtjeningspotentiale og dermed ikke store investeringsinteresser forbundet med byrum. Indtjening er underordnet i denne sammenhæng, men det gør ikke krydsfeltet ml "byrum - FM" mindre relevant når man er offentlig byrumsejer med et ønske om at servicere byens borgere bedst muligt.

Hvis perspektiver fra bygnings-FM-verdenen er relevante for en byrumsejer- og forvalter vil byrumsejeren kunne drage nytte af de store mængder af data, metode, litteratur og ikke mindst ydelsesbeskrivelser, som findes i FM-verdenen og finde langt større grad af benchmark i sin tilgang til fx drift og vedligehold, sourcing-strategier, arealudvikling og andre emner, der pt (i hvert tilfælde i Københavns Kommune's byrumsregi) lever sit eget indadvendte liv. Det er ikke produktivt at skulle opfinde sin egen dybe tallerken

hver gang... set i et samfundsevolutionært perspektiv er det næsten kontra-produktivt. Dermed har en solid reference til den store og efterprøvede FM-verden sin berettigelse for byrumsejeren.

Og brugen af USEtool: Hvis et rammeværk skal være en succes i brug skal forvaltningens medarbejdere have en klar fornemmelse af "whats in it for me?" og at det fx giver dem værdi i arbejdsdagen og forståelse og ejerskab af fælles læring.

6.1 FM-perspektivet - brugbarhed til byrum?

I dette afsnit drøftes om FM-perspektivet kan omarbejdes til byrum og om det kan bidrage til øget indsigt for byrumsejeren at få et FM-perspektiv? For at svare på dette er det nødvendigt at se tilbage på kapitel 4 om tilpasning af FM-begreberne:

- FM-perspektivet for bygninger hhv for byrum? Holder argumenter om paralleller og forskelle?
- Hvori består indsigten for forvalterorganisationen?
- Til hvad kan indsigten bruges?

Tre begreber er særligt vigtige når det drøftes om byrum kan indplaceres i et FM-perspektiv. Begge begreberne behandles i særskilte afsnit: **Brugskvalitet** hhv **"Organisationen"** / **"interessenterne"** og dermed også begrebet **"kernevirksomhed"**.

I "Eiendomsutvikling og Forvaltning..." (Sæbøe og Blakstad, 2009) er den norske definition af facilities management meget håndfast: **F**orvaltning – **D**rift – **V**edligehold – **U**dvikling og **S**ervices er facilities management for bygninger. I masteropgaven er det beskrevet hvordan der er parallellitet mellem de konkrete aktiviteter i FM-organisationen for bygninger hhv for byrum, men i dette kapitel tilføjes en vinkling mere, idet der sammenlignes mellem forskellige tilgange til FM-definitionen.

I Håndbog i Facilities Management (Jensen, 2011) indkredser forfatteren forskellige nationers definitioner af FM. Den danske definition er: *"Facilities management er koordineret styring af alle former for fysisk og teknologisk støtte til virksomhedens primære arbejdsprocesser: Ejendomme og lokaler.... – Informationsteknologi – interne services*".... ganske værdibaseret formulering, men kredser alligevel også om meget fysiske emner.

Den amerikanske definition (Jensen, 2009, side 11), derimod, peger mere i samme retning som masterrapporten, om end definitionen indsnævres endnu mere til en bestemt type bygninger: *"Praksis med koordinering af den fysiske arbejdsplads med menneskene og arbejdet i en organisation; integrerer principper fra virksomheds-administration, arkitektur, adfærdspsykologi og ingeniørvidenskaber."* Her udelukkes at arbejde med boligejendomme, men omvendt inddrages mere "bløde" parametre (arkitektur = bla æstetik; adfærdspsykologi = bla identitet og image). Disse er også indeholdt i USEtool og søges yderligere skærpet i revisionen af USEtool.

Jeg er langt hen ad vejen enig i FM-processerne i både den norske og den danske model. Her nævnes af Jensen (2009): **"Ejendomme og lokaler:** køb, salg, leje, vedligehold, lokalet disponering, møblering, klima, renhold, affald og sikkerhed";

Men der er også forskelle. I forhold til Jensen's opgørelsen for bygninger er der IKKE i byrums-FM indeholdt **Informationsteknologi:** computerudstyr og "forsyningsanlæg",

som varetages af forsyningsvirksomheder, men byrummene skal *give plads til* forsyningsanlæggene og byrumsejeren skal involvere forsyningselskaberne i udviklingsarbejdet og anlægsprojekterne. Dermed kan man godt påstå at Informationsteknologi alligevel er et byrumsanliggende og dermed at man har det med som FM-perspektiv.

Heller ikke **Interne services** (reception, vagt/sikring, transport, rejser) er direkte en del af byrumsejerens ydelser. Det KAN ikke være byrumsejerens FM-anliggende at sørge for fx "transport", men snarere at tilvejebringe rammer til transport, dvs veje, cykelstier, fortove osv, hvor man kan færdes trygt uanset transportform. Omvendt: i en anden af de kommunale forvaltninger har man ansvar for at insource bus-drift – hermed har kommunen som helhed alligevel ansvar for transport og hermed udvides FM-organisationen i København til også at omfatte Økonomiforvaltningen (ikke kun TMF). En anden service "Vagt/sikring" påhviler politiet. I forvaltningen kan man blot tilgodese tryghed i byrummene, men der er et tæt samspil til byrummenes udformning m fx med belysning og tilgængelighed for alle.

Jf målhierarkiet i kapitel 1, hvor det fastslås at byrumsejeren har som mål at tilvejebringe byrum, som understøtter det gode liv/brugernes behov for "brugskvalitet", er der altså næsten ubetinget sammenfald ml definitionerne af FM for bygninger og FM for byrum. Målhierarkiet viser en sammenhæng til facilities management-perspektivet og en sammenlignelighed med en organisation i fx et kontordomicil. Fx ville "virksomhedens medarbejdere" kunne erstatte de to hovedgrupper af interessenter under "overordnet formål" og hvor der er trukket en ren parallel mellem byrum og faciliteter.

6.1.1 Indsigten for forvalterorganisationen

Brugskvalitet er et centralt emne i drøftelserne for – igen jf målhierarkiet – kan en stor del af indsigten henvises til byrumsorganisationens bestandige fokus på brugskvaliteterne for både "interne"/egne interessenter og på dem som gælder for brugere/borgere/ næringsdrivende.

Brugskvalitet - "usability"

For bygningerne er der eksempler at finde i litteraturen. Også for byrummene findes mange eksempler på aktiviteter, byliv og interesser i litteraturen. Dem sammenfatter jeg som "brugskvalitet" i bla bilag 33a.

Om temaerne fra tests, særligt "Brugskvalitet" og "Interessenter i forhold til brugskvalitet", siger respondenterne grundlæggende at en oversigt over brugskvaliteter er nødvendig pga mangfoldigheden, men også både at en simplificering og en gruppering vil være nødvendig, samt kommentarmuligheder for at beskrive særlige forhold.

Respondenterne påpeger at der er særligt interessante brugskvaliteter, hvor der er sammenfaldende interesser mellem udviklingsmedarbejderne og driftsmedarbejderne i byrumsorganisationen (fx at et passende antal affaldskurve opstilles i anlægsperioden efter henvisning fra driftsfolkenes erfaringer), men også at det der er god brugskvalitet for en borger som oftest betyder mere arbejde for en driftsmedarbejder. Grafitti er et eksempel på en sådan "anti-brugskvalitet": de fleste brugere af byrum foretrækker at være foruden grafitti og derfor har kommunen "udrykningsteams" til hurtig fjernelse af nattens efterladenskaber på mure, bænke og affaldskurve.

Helt grundlæggende er det vigtigt at slå fast, at rapporten sætter lighedstegn mellem byliv og brugskvalitet, samt at god/høj brugskvalitet i byrum svarer til at en bygning på en god måde understøtter det, som foregår i den.

For både bygninger og byrum gælder det at det er mere interessant, hvilke aktiviteter der foregår i dem end hvordan de ser ud. Det er et fokusområde i forskning (Jensen og Balslev, 2012) og også åbenlyst i USEtools tilgang til brugen af bygninger. Forskning i forbedring af arbejdspladser og brugerfaciliteter peger på at bygningernes sande værdi ligger i den måde, hvorpå de understøtter deres brugere. Det samme gælder for byrum og det bekræftes af den kommunale tilgang til inddragelse af byens borgere når byens rum skal udvikles og af det succeskriterium for effektmålet, som det er vist i målhierarkiet i kapitel 1 (20% mere ophold; 80% af respondenter er mindst "tilfredse" med brugskvaliteten..).

I testene har det dog været forsøgt at inddrage parametre som æstetik og perception. Semantisk Miljøbeskrivelse (SMB) (Cold, ikke publiceret) og "Her er der godt å være.." (Cold, 2012) peger på begge begreber. Også Gehls Kvalitetskriterier (Gehl, 2012) peger på perception (Tryghed, følelsen af at være beskyttet mod trafik eller dårligt vejr) Det er ikke åbenlyst at æstetik og perception fungerer som opfattede parametre i den gennemførte tests, og det vil formentlig være nødvendigt at integrere SMB og KVAL i Gåtursskemaet for at det skal lykkes.

Det leder til et emne, som har været påpeget af en respondent i testtype 1 om skemaet 1, som krydser interessenter og brugskvaliteter. Respondenten mente ikke, at rådgivere (arkitekter/landskabsarkitekter) burde deltage i undersøgelse sammen med læg-interessenter, idet de ofte får mere taletid og opmærksomhed end de fortjener. Brugere interesserer sig oftere for byrummets (eller bygningens) brug end for dens design. Det modsatte gælder arkitekter, som ikke er kendt for at være innovative fsva brug (Jensen og Balslev, 2012, s.160). Så hvilken opgave kan man stille en arkitekt når han skal til at tegne et nyt byrum når *brugen* af byrummet er vigtigere end *designet*?

I rapporten testes der for kvantificering af brugskvaliteter ved byrummene. I testtype 2, med Gehls Kvalitetskriterier, har forfatteren forsøgt at opsætte en pointskala i et forsøg på at lave en sammenligning mellem byrum. Hensigten var, at respondenterne skulle underbygge deres verbale udsagn om byrummets brugskvaliteter og at projektlederen derefter havde et solidere grundlag at vurdere validiteten af de samlede udsagn (ord + tal= samlet udsagn).

Man kan sammenligne flere respondenter indenfor eet byrum, hvorved man får et udfaldsrum for brugskvaliteterne på dette sted. Man kan også vælge at sammenligne mellem forskellige byrum (med samme respondenter) og dermed kvalificere en debat om forskelle og ligheder mellem flere byrum. Jo flere respondenter – jo bedre er mulighederne for at finde et brugbart gennemsnit mellem respondenternes subjektive og individuelle parametre for brugskvalitet (Jensen og Balslev, 2012, s 160).

Giver det mening at benytte "**usability**"-begrebet om byrum? Det mener jeg for så vidt at byens rum understøtter "det gode liv" i byen. "Det gode liv" skal være muligt og derfor udtrykker byens politikere visioner for kvaliteten af byens rum. Deres strategiske holdninger adresserer fastholdelse og rekruttering af borgere/skatteborgere og dermed indplaceres byrum i udviklingen af byen i den helt store skala.

Byrum trækker på menneskers forventninger til fritidssysler og fysisk aktivitet eller ro og kontemplation, men for FM-organisationen er det også en arbejdsplads, så der vil altid være både strategiske og "effektivitets"-vinkler på byrummenes "usability". Jeg mener det er muligt at perspektivere "usability" begrebet for bygninger hen på brugskvalitet i byrum. Masteropgavens perspektivering af "usability" for byrum sker ift Håndbogens (Jensen, 2011, side 12) definition af "virksomhedens hovedelementer":

People defineres her som byrummets borgere/brugere/næringsdrivende (eksterne interessenter), samt FM-organisationens medarbejdere – "organisationen" omkring et byrum, de interne interessenter). "Usability" skal altså opgøres både i forhold til byrummet som et fritidssted og som et arbejdssted. Det giver mening i udviklingsarbejdet med et byrumsprojekt.

Da Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) altid etablerer en projektgruppe på tværs af centerstrukturen sker der en rimelig kvalitetssikring af de kommende arbejdsvilkår for driftsmedarbejderne i de enkelte centre. Også borgerkontakten er sikret via kommunens digitale høringsportal og TMFs portal om Borgerdialog, men også via direct mail/personlig kontakt og fremlysning af interessenter i lokalområderne. Efter kontakten er etableret og arbejdet med borgerne skal blive projektspecifikt, tager USEtool over med kortlægning blandt eksterne interessenter, foruden de interne ledelses- og driftsrepræsentanter.

Processes (her: aktiviteter i byrummet = fritidsaktiviteter for de eksterne interessenter og arbejdsaktiviteter for FM-organisationens medarbejdere). Fritidsaktiviteternes korrekte udførelse kan byrumsudvikleren og byrummet selvsagt ikke sikre, men byrumsejeren kan sikre at byrummet indeholder de elementer der skal til for at både at udføre aktiviteterne på den rigtige måde og at det er det rigtige man kan foretage sig dér.

USEtool kan være med til at sikre begge perspektiver, fordi aktiviteterne netop er = brugskvaliteten og at man kan skærpe respondenternes svar ved at spørge detaljeret til hvordan byrumslementer skal udformes for at aktiviteterne udføres rigtigt. Eksempelvis har skatere meget præcise holdninger til udformningen af kanter og overflader for at få det det bedste "glid" på skateboardet.

Under arbejdet med byrumsudviklingen bliver det beskrevet i adskillige af værktøjerne i TMFs værktøjskasse (samt i USEtool), hvordan medarbejderne skal gøre tingene rigtigt: gennemføre en grundig kortlægning af brugskvaliteter for at opnå målet om mere og bedre byliv., samt sikre en god og korrekt udførelse af drift og vedligehold – som senere driftspersonalet udfører.

Indsigten for byrumsorganisationen består altså i at holde et bestandigt focus på brugskvaliteter og at "**usability = People + processes**" (+place jf Jensen, 2011, side 12). Dermed skal der også være et konstant arbejde med at indkredse og involvere byrummenes interessenter og dermed deres forståelse af brugskvaliteter.

"Organisationen" / "interessenterne"

Også indenfor dette begreb er litteraturen en kilde til beskrivelse for bygningernes vedkommende, mens byrummenes interessenter dækkes af dels litteraturen og dels af beskrivelsen af case-organisationen. Til dette emne er det samtidig relevant at kigge på temaet "**brugergupper**", om hvilke det udtales af respondenterne i testtype 1, at de vil skifte fra projekt til projekt og at "eksperter" ikke bør differentieres – og i øvrigt ikke bør inddrages i selv kortlægningen hvor eksterne interessenter er inddragede.

Brugergrupper defineres for bygninger i *Who is the User?* (Olsson, Hansen og Blakstad, 2010) som ejere; facilities management og service personale (operatører af bygningen); ledelsen hos brugerorganisationen i bygningen; service leverandører, service modtagere og indirekte service modtagere. Denne definition passer fint overens med masteropgavens definitioner, hvor bla også byrumsejer-organisationen betragtes som en del af de samlede interessenter (ejere og facilities management personale) og hvor der skelnes mellem borgere og brugere (service modtagere og indirekte service modtagere).

De af forvaltningens driftsmedarbejdere, som færdes i byrummene har et klart billede af hvem der er byrummets primære brugere. I testtype 3 er det klart at selv på ledelsesniveau er der en klar bevidsthed om hvem interessenterne er. Da ledelsen ikke er så meget til stede i byrummene, som de menige medarbejdere, er det nærliggende at tænke, at de menige medarbejdere bør inddrages når fokus på brugskvalitet skal fastholdes.

Menige medarbejdere vil vide om brugertypologierne i et givent byrum ændrer sig i årenes løb, henover et års cyklus eller blot som følge af årstidernes eller døgnets forløb. Og dermed om der er brug for en ændring af byrummet for at tilgodese de nye brugeres ønsker til brugskvalitet. En inddragelse af menige medarbejdere fra driftscentrene i forvaltningen vil kræve en bearbejdelse af USEtools værktøjer, så de kan tackle deres sprogkyndighed, deres niveau af bevidsthed om begrebsbrug og helt generelt det lix-tal de anvender.

Inddragelse ville skulle foregå over længere tid og i høj grad involvere deres ledelse, men der vil formentlig kunne være store fordele over længere sigt, idet forståelsen af brugskvalitet ("også de andres" – ikke kun driftsmedarbejdernes egen arbejdssituation) og hvem den omfatter, vil blive forankret. Eller med andre ord: det vil formentlig være positivt for renholdsniveauet i byrum, hvis dem der fejer, véd hvor vigtigt det er for den ældre dame, som bor på 2.sal i huset ud til byrummet.

Endelig kan det vise sig at der kan være sammenfaldende opfattelser af brugskvaliteter for interne hhv eksterne interessenter? Eksempel: Det er alment kendt at affald har det med at samle sig, hvor der er affald i forvejen. Det skaber dårlig brugskvalitet for brugerne af et byrum, hvis der ligger affald, men også for renholdsmedarbejderen er det dårlig brugskvalitet at skulle fjerne større mængder af affald. Kortlægning af fx affaldsmængder og -typer vha begge interessentkategorier kan dermed pege på ændrede renholdshyppighed eller andre redskaber til indsamling af affald – og dermed er et FM-perspektiv inddraget i arbejdet med byrum og brugskvalitet i sigtet på at nå et politisk effektmål på fx "20% mere ophold i byrummet" (jf målhierarki i kapitel 1).

I rapporten er tidligere defineret (på baggrund af Sæbøe og Blakstad (2009)), at byrummenes samlede sæt af interessenter kan betragtes som organisationen og at **kernevirksomheden** er byrummets daglige brug, samt at forvalterorganisationen (her: Teknik- og Miljøforvaltningen) er inkluderet i begrebet "virksomheden" omkring et byrum. Det er muligt, at definitionerne skal bearbejdes endnu en smule for at være helt skarpe som den teoretiske baggrund og i forholdet til USEtools teoretiske baggrund (forskerverdenen). Det vil dog formentlig virke som forstyrrende "udenomssnak" for praktikerne i byrumsorganisationen for at de skal kunne benytte USEtool. De har som gruppe ikke brug for teori, men for værktøjer.

I masteropgaven er der endvidere argumenteret for, hvorledes "støttefunktionerne" (Sæbøe og Blakstad, 2009) omsættes når byrum er emnet. Det vises, hvor i TMF

facilities management-opgaverne løses og hvordan TMF samlet set er en FM-organisation, fordi man løser alle FM-opgaverne. Samtidig beskrives, at centrene (fx Park & Natur hhv Renhold) ofte har del-opgaver i samme byrum/geografiske område (fx græsslåning hhv fejning).

Det er ikke nødvendigvis optimalt set i relation til brugskvalitet (eller omkostninger?), men mit ærinde har ikke været at beskrive en optimal organisering af FM-opgaverne – blot at eftervise, at de er til stede i byrumsorganisationen som argument for at byrumsorganisationen er en FM-organisation og dermed at FM-perspektivet er relevant for byrum.

Figur 511b (Byrumsorganisationen i København i dagligsituationen/drift) visualiserer tolkningen, som jeg mener er brugbar, dog med en gradbøjning af litteraturens definition af begrebet **"kernevirksomheden"**. I masteropgaven argumenteres ud fra den opfattelse at det er samtlige aktiviteter, der foregår i byrummet, som skal omfattes af brugskvalitet og dermed også at dem som udfører aktiviteterne er en del af den samlede organisation omkring byrummet = kernevirksomheden: borgere/brugere/næringsdrivende som tager ophold i byrummene + FM-organisationen, hvis aktiviteter (renhold, vedligehold oa som udføres af de interne interessenter), er serviceydelser, som støtter op om den primære brug – alle er en del af kernevirksomheden omkring et byrum.

Byrumsorganisationens arbejdsområder er fuldstændig sammenfaldende med dem for bygningsorganisationen som de er beskrevet hos Haugen (2008) og i Håndbogen (Jensen, 2011) – blot mangler indtægter og hensynene til indtægter. Der er dermed ikke nogle produktmål (kvalitet af byrum) for byrumsanlæggene, som man kan måle effekten op mod i økonomisk indtjening (effekt mål - dette byrum kan indbringe XX kr/m² i leje).

Produktmålene er kun målbare for driftsomkostningerne og det er ikke nødvendigvis et konstruktivt parameter at skulle anlægge efter – eller have politiske visioner for. "Drift er ikke sexet..." – der skal ikke klippes røde snore af politiske koryfæer, blot fordi et byrum er velvedligeholdt. Dermed må det for politikernes vedkommende "nøjles med" at være interessant at deres strategier for at byrum supplerer "det gode liv", bliver tilgodeset.

6.2 USEtool som rammeværk for byrumsudvikling og -drift

I litteratur og teori er der fundet rammeværk og enkeltstående værktøjer, som dækker del-områder af byrumsudviklingen (bla hele TMFs værktøjskasse), omfatter projektarbejdet generelt (med interessentanalyse, risikoanalyse osv) eller måler på *byliv*. Men der er ikke fundet metoder som kortlægger sammenhængen mellem interessenter i byrum og deres brugskvaliteter.

Fund fra litteratur og tests har vist, at brugskvalitet i byrum er meget afhængigt af hvem man spørger og også at interessenterne omkring byrummene er en varieret og noget diffus gruppe – dermed er brugskvaliteten vanskelig at have med at gøre, hvis man er del af en praktiker-organisation.

Casen viser, at byrumsorganisationen, som skal varetage interessen for byrummenes brugskvaliteter, er organiseret i mange forskellige enheder, hvis arbejdsopgaver og metoder igen er opdelt i "udvikling" og "drift". Byrumsorganisationen har derfor ikke et samlet rammeværk som sammenholder forvaltningens overordnede politiske målsætninger med byrumsbrugernes forståelse af brugskvalitet i byrummene – HVAD der

er brugskvaliteter – for HVEM de gælder – HVOR de forskellige brugskvaliteter kan være de rigtige og HVORFOR det er netop dér og for dem.

USEtool har til formål at være rammeværk for brugskvaliteten i bygningen og med den tilgang er det nærliggende at spørge om det også vil kunne bruges for byrum? I masteropgaven argumenteres for JA, det vil det kunne. Men det skal adressere den kontekst som byrummene udvikles i. Derved vil det kunne benyttes på tværs i byrumsorganisationen – og måske også kunne rokke ved bestående strukturer og samarbejdsformer. Konteksten består bla af:

- Organisation/Interessenternes definitioner af brugskvalitet – som skal kortlægges, være bestandigt under udvikling med henblik på skiftende grupper og fokuserede gennem alle byrumsorganisationens led og byrummenes levetid.
- Organiseringen af arbejdet med udviklingen, vedligeholdelsen eller renoveringen af byrummene, som pt er låst fast i fagcentre, hvis interesser ikke altid peger mod en fælles forståelse af "bedst mulig brugskvalitet".

Ressourceforbrug - et anliggende, som skal adresseres

En yderligere udfordring ligger i det ressourceforbrug, som skal til for i første omgang at udvikle USEtool og i næste omgang at implementere i byrumsorganisationens travle hverdag. Grundlæggende er det nødvendigt at alle fagcentre har en fælles forståelse af at det er vigtigt at adressere brugskvaliteten og for hvilke interesser hvilke typer brugskvalitet gælder. Det er et forandringsprojekt, som skal sættes i værk og drives som sådan og det er ikke umiddelbart nemt at se hvilket center der med den nuværende struktur vil kunne løbe med den stafet. I og med at det skal være en tværgående forståelse må det nødvendigvis være top-ledelsen der iværksætter, om end det ikke behøver at være derfra at ideen kommer (Ideen: bottom-up – iværksættelse: top-down).

USEtools omfang er en stor mundfuld til et emne som umiddelbart kan virke smalt i forhold til den samlede portefølje af kvalitetskrav, som eksisterer i en politisk styret organisation. Det er en voldsom mængde nye del-opgaver der lander på projektledernes bord. Fremmødet til testene og visse udsagn under testene leder til en tolkning af at det er HELT nødvendigt at rammeværket gøres nemt at tilgå og at det skal indeholde de nødvendige sammenbindende tekster og forklaringer så projektlederne i CAN har mulighed for at bruge det direkte i arbejdet med byrum.

Det store omfang som USEtool har pt vil medføre et stort ressourceforbrug for den enkelte, som ikke umiddelbart stemmer overens med CANs chefers visioner for centret. Brugskvalitet har lille opmærksomhed hos et chefkollegium, hos hvem det er vigtigst at kunne aflevere projekterne til tiden og dernæst til prisen. Kvaliteten – især brugskvaliteten på vegne af de eksterne interesser - er langt fra CANs ledelses egne fokuspunkter, idet de adresserer politiske mål og visioner mere efter de praktiske mål end på de værdibaserede. Som eksempel kan nævnes at man vægter hurtig eksekvering af anlægsprojekter højt, men ikke diskuterer kvaliteten af dem på vegne af brugskvaliteten.

Set i lyset af ledelsens fokus på andre temaer end brugskvalitet er det ekstra vigtigt at definitionen af evalueringen i USEtools trin 1 er velargumenteret med formål der beskriver den konkrete evaluering. Også evalueringens afgrænsning og fokus er væsentligt at beskrive, så ikke evalueringen spreder sig for bredt på metoder og omfang.

Det er naturligt at overveje om rammeværket er for omfangsrigt til mindre byrumsprojekter? Det er meget sandsynligt og måske USEtool vil skulle benyttes i fuld skala af en task force i en periode, som en slags "grundforskning" i brugskvalitet i byrum? Dermed vil byrumsorganisationen få indarbejdet et fokuseret grundsyn på brugskvalitet og et sprog til at arbejde med det i og omtale det for den øvrige del af organisationen. Arbejdet i en task force kunne måske lede til tre ting:

- en tuning af værktøjskassens del-elementer så de er nemme og hurtige at tilgå
- et forslag til en "light version" – "USEtool for små byrumsprojekter"
- en indkredsning af en mængde "standard" eksempler på brugskvaliteter, som dækker de principielle interessenter – uden at være overfladisk – og som gør brugskvalitetsbegrebet nemmere at tilgå

Ydermere skal det være åbenlyst at alle fagcentre og alle de enkelte brugere/deltagere i fagcentrene skal kunne se formål med at kortlægge brugskvaliteten. I masteropgaven argumenteres for at det skal være Center for Anlæg som driver brugen af rammeværket, for det er her at byrummene for alvor tager form. Det er dog ikke givet, idet også Center for Bydesign (CBD) ville kunne have den initierende rolle? Det er trods alt her at politikernes visioner bliver formuleret til konkrete mål og succeskriterier.

Samtidig har Center for Anlæg den ulempe, at deres faglighed (projektledelse af anlægsprojekter) ikke umiddelbart nyder den store anseelse blandt de øvrige centre, som i CAN ser en trussel mod den dybe "rigtige" faglighed der findes i at kende til træers voksevilkår, trafiksignalernes indvirken på morgenmyldretid eller metoder til renhold af gader og veje. Fagcentrene føler helt enkelt at deres faglige ansvar for byens lokaliteter bliver dem frataget når projekterne overgår fra dem som bestillere og over til CAN.

Lidt det samme sker når CBD præsenterer deres nye værktøjer (fx manual for Bylivsmålinger) for medarbejderne i CAN. Medarbejderne undrer sig over "what 's in it for me?" eller føler det som en trussel at der kommer flere arbejdsopgaver til dem. Det er med andre ord bydende nødvendigt at være helt skarp på at definere og beskrive HVORDAN USEtool vil kunne bringe værdi i forhold til medarbejdernes i forvejen pressede arbejdstid.

Respondenterne til testene har været en lovlig homogen flok – nærmest "byrums-nørd" - der har været repræsenteret, hvorfor resultaterne af testene ikke nødvendigvis kan parallelforskydes til brug for personer, som er lægfolk i forhold til byrumsterminologi eller deres overvejelser om brugskvaliteter. Borgerne/brugerne/de næringsdrivende omkring byrummet er fraværende i testene, idet det ville kunne blive meget prekært at skulle forklare dem sammenhængen mellem mit arbejde med masteropgaven som privatperson og deres bevidsthed om at jeg er ansat i byrumsorganisationen. Heller ikke rådgivere er inddragede i testen, idet de ville skulle have haft betaling for at deltage.

Interviewpersonen og respondenterne kender hinanden og er kolleger. Dermed er det relevant at spørge sig selv om respondenterne er ærlig når man er ansigt til ansigt? Det kan ikke på forhånd udelukkes at respondenterne har villet være imødekommende og har svaret det de tror interviewpersonen har villet høre. Det har været nøje overvejet og konklusionen er, at de ikke har haft en åbenlys grund til at være imødekommende, da testene ikke direkte afspejler forfatterens personlige rolle i forhold til byrummets udvikling og dermed dets brugskvalitet. Samtidig har det været evident at den afstedkomne læring er noget vi får SAMMEN – mellem interview og respondenter.

Fælles læring som drivkraft for udvikling og implementering af USEtool

Fælles læring er meget nyttig i forhold til den fælles forståelse i byrumsorganisationen i dens arbejde med udviklingen af kommende byrum. Læringen består bla i at indhente brugernes forståelse af brugskvalitet og at oversætte den til passende løsninger og fortolkninger i de konkrete byrum (Hansen, Olsson og Blakstad, 2010), men også, hvorledes fund fra én kontekst/et byrum/én brugerorganisation kan omsættes til andre byrumsprojekter eller kan generaliseres og tilføjes til en mere "generel vidensbank" i byrumsorganisationen?

Medarbejderne fra Center for Anlæg udtrykker i testtype 2 en stor lyst til en højere grad af læring og refleksion, fordi medarbejderne har en interesse i at kunne stille kvalificerede krav til de projekterende rådgivere og at fastholde dem i anlægsfasen og efterfølgende ved overdragelsen til driftscentrene. Men hvorfor var der så så dårlig repræsentation til testtype 1? Årsagen til det manglende fremmøde er ukendt.

Testene er dermed ikke et enslydende udsagn om hvorvidt medarbejderstaben er interesserede i læring og refleksion, men blot på at dem som var med i de to tests har behov for det. Til at eftergå behovet for læring ville det have været en stor fordel om flere respondenter havde sluttet op om de gennemførte tests. OG ikke mindst til brug for den fælles læring om brugskvalitet: en gennemarbejdet version 2 af "USEtool for byrum" have været en god eftervisning af behovet!

Der udveksles allerede viden på tværs af centrene. Medarbejderne mødes i tværfaglige grupper, men så er det med et konkret byrumsprojekt for øje – og projekterne er næppe egnede til at trække et helt "lærings-læs". Forvaltningens centre har egne opgaver, analyse-emner og metoder til deres egen faglighed, men ikke et overordnet rammeværk, som forbinder de overordnede målsætninger og brugskvalitet med spørgsmålene HVAD, for HVEM, HVORFOR, som det oprindelige USEtool havde (og som er beskrevet i 1.1 Formål) og som vil være naturlige at sammenfatte i et USEtool – uanset de til enhver tid gældende politiske visioner.

Det vil være vigtigt at betone at fælles læring vil kunne være en væsentlig drivkraft bag brugen af USEtool. Læringen skal handle om den fælles begrebsdannelse af brugskvalitet og omfatte forskellige eksterne brugergrupper. Men også internt i Teknik- og Miljøforvaltningen vil det være relevant at vide, hvordan brugerne faktisk agerer og vægter. Læringen skal ske på tværs af centrene og ved at inkludere fx projektejer, drift, forvaltning og anlægsorganisationen.

I det mindste er det gældende for dem, som findes i Center for Anlæg. Det er rimeligt at tro at deres trang til at lære skyldes deres akademiske dannelse. Dermed vil læring kunne være en drivkraft i flere af centrene, idet både Center for Bydesign, Center for Trafik og Center for Park & Natur har en medarbejderstab primært bestående af akademikere med en tekniker- eller mastergrad (arkitekter, landskabsarkitekter, ingeniører, økonomer, jurister oma). Dette kan omvendt også være den tilgang, som hindrer den umiddelbare brug for den del af organisationen, som er faglærte eller timelønnede – der skal tænkes over og arbejdes meget med vinkler på implementering af USEtool i en organisation med så blandet en medarbejderskare!

Der kan også være forskellige vinkler i centrene på hvad læringen skal handle om. Også hér vil det være vigtigt at fokusere på temaer, som går på tværs af center-organiseringen. Brugskvalitet i byrum for de eksterne interessenter er et oplagt tværgående tema for her har forvaltningen et fælles politisk niveau at skulle tilgodese.

Når man så arbejder med dette ville det være naturligt at forsøge at indarbejde de enkelte medarbejdergrubbers syn på brugskvalitet jf opremsningen i bilag 33a.

Testene viser at et rammeværk må tilpasses byrumskonteksten meget præcist og særligt skal det passe ind i det samlede sæt af værktøjer, guider og forventninger til projektledernes arbejde, som findes i forvejen. Manualen til bylivsundersøgelserne for Københavns Kommune (Gehl, 2011) er et klassisk eksempel på et værktøj som er opstået i et fagcenter (Center for Bydesign) og som dumper ned som et fremmedlegeme i et andet fagcenter (Center for Anlæg/CAN).

Manualen beskriver intet om de bagvedliggende visioner, er ikke udarbejdet i samarbejde med øvrige centre og bliver ikke implementeret endside drevet ind i anlægsorganisationen. Den står helt alene i forhold til CANs hver dag og er ude af sammenhæng med den øvrige værktøjskasse. Til gengæld ville den fint kunne komme til at hænge sammen med USEtool, så udviklingen af byrummene tager afsæt i målingerne i byrummet – og vice versa. Der vil dog skulle en del tilretning til mht fælles definitioner og begrebsbrug.

Om end der i testene har deltaget respondenter fra tre centre (Anlæg, Park & Natur, Bydesign), som alle nævner vinkler på "læring", må der tages forbehold i masteropgaven for de udsagn, som er tolkede fra testene vedr læring. Testenes omfang er for sparsomt til at kunne udlede præcist HVAD det er for typer læring de forskellige peger på og de kan ikke bruges til at udlede tværgående vinkler, som er tilstrækkeligt gennemgående til at implementeres med succes i alle centrene.

Testene viser, at borgerne (via interviewguide med driftsfolkene) har holdninger til FM-tjenesterne (fx hyppigheden af renhold) og har ønsker til byrummenes brug (fx aktiviteter eller rekreation). Metoderne i USEtool vil generelt kunne støtte op om arbejdet med FM-tjenesterne, men der er pt forskel på hvor i organisationen undersøgelserne er placeret og det kan være vanskeligt med dén organisering af arbejdet at implementere den samlede driftsviden.

Jeg er usikker på om denne problemstilling er tilstrækkeligt betonet i det reviderede USEtool eller om der bør tilføjes en decideret risikoanalyse for arbejdet med og hensynet til interessenterne – jeg tror det, men det vil kun en reel brug af rammeværket kunne vise. (Bilag 53a beskriver de revisioner jeg har foretaget ift det oprindelige USEtool.)

6.2.1 USEtools relevans og egnethed i byrumsorganisationen

I masteropgaven udtrykkes at USEtool kan blive egnet, men det er et nødvendigt udgangspunkt for brug af rammeværktøjet, at byrums-organisationen har et behov for at bruge det som metode til udviklingen af et nyt eller renoveret byrum. De skal have formål og hensigt med brugen og de skal have et behov for at kende byrummets omgivelser og interessenterne omkring byrummet. Dermed kan de fokusere brugen af byrummet, så byrummet bliver vedkommende for de rette interessenter. FM-organisationens hensigt med, at benytte et analyseværktøj må jf "Vedkommende byrum...." (Boye, Skammelsen, Vestermann Olsen og Borchmann, 2011) bla være at

- Få viden om brugernes byrumspræferencer (hvad ønsker interessenterne at byrummet skal kunne)
- teste et byrums mentale tilgængelighed (fx identitet og tryghed, mono- eller flerfunktionel brug, kendt/anonymt, klar/uklar formidling, grupper af brugere hhv. borgere)

- teste et byrums fysiske tilgængelighed (kontekst i byen, bevægelsesmønstre, synlighed, afstande, skala og zoneinddeling, inventar, ankomst og forbindelser)
- få metoder til at stille en "diagnose" for et sted – at beskrive et nutidsbillede af stedets tilgængelighed
- og dermed metoder til at igangsætte arbejdet med mulige fremtidsperspektiver (program for byrummet)

Alle disse hensyn skal tunes efter den politiske vision og forvaltningens strategier.

I litteraturkapitlet tager jeg fat i den teoretiske baggrund for USEtool (bla Cold og Cullen) og omtaler FM-begreberne og "usability"/brugskvalitet. Dette definerer jeg generelt, som de kvaliteter en interessentgruppe kan se er gældende for dem selv. Definitionerne kan bruges i rapporten til at eftervise brugbarheden af USEtool, men skal omvendt helst ikke være fremtrædende, hvis USEtool skal kunne bruges i hverdagen i en praktikerorganisation som TMF. Det bør nøje vurderes hvordan eller OM teori vil kunne bringe værdi til arbejdet i byrumsorganisationen? Der er en reel risiko for at teori nærmest ville kunne være en hindring, for medarbejderne vil ikke prioritere at indtage større mængder af baggrundsviden i en travl hverdag. Måske skal teorien kun være tilgængelig for den del af byrumsorganisationen, som skal udvikle og drive rammeværket?

Men det som næsten er vigtigst af alt, hvis et stort rammeværk skal implementeres: konteksten skal være klar og solidt funderet i det daglige arbejdes vilkår: udmøntningen af politikernes visioner og et meningsfuldt og helhedsorienteret arbejde. De politiske visioner (formål) og mål vil skulle være det bærende udgangspunkt for brugen af USEtool for den samlede byrumsorganisation/FM-organisation – svarende til virksomheden som bruger en bygning, som indrettes i hht virksomhedens overordnede visioner og strategier.

Ikke bare konteksten, men også omfang og relevans skal vurderes i forhold til byrumsorganisationens arbejdsvilkår – og der skal nødvendigvis være en tæt sammenhæng til de øvrige rammeværker, værktøjer og andet, som byrumsorganisationen benytter i fiórvejen. Omvendt: USEtool kunne måske integrere rammeværket "Borgerdialog", som nu er generisk til alle typer projekter i Teknik- og Miljøforvaltningen? Det kunne have en bredt sigte: at styrke USEtools implementering fordi det ikke skal konkurrere med de andre værktøjer; at begrunde "Borgerdialog" og gøre det brugbart specifikt for byrumsprojekter; at hjælpe projektlederne til at benytte eksisterende værktøjer bedre og dybere istedetfor at springe over eller at opfinde deres egne.

Det vil være den enkelte projektleders ansvar at formulere præcist hvordan målene omsættes til det konkrete byrumsprojekt, som vedkommende skal udforme og hvad de vil komme til at betyde i forhold til driftsmedarbejderne i forvaltningen.

De politiske mål om "mere byliv" i en lidt bredere forstand har afstedkommet det i rapporten tidligere omtalte værktøj til vurdering af byrummenes effekt, dvs bylivet i byrummene som måles i Bylivsfaktor (Gehl, upubliceret). Jeg har tidligere argumenteret for at byliv = brugskvalitet, hvilket kan ses af at Gehl har udviklet også definitioner af brugskvalitet (se dem samlet i bilag 33a og i Gehl, 2010, s 249).

Gehls værktøj er ikke fyldestgørende på flere områder i forhold til opgavens problemstilling: Det beskriver ikke den mængde af interessenter, der færdes i byrum.

Værktøjet beskriver heller ikke alle de perspektiver på brugskvalitet, som er benyttet i masteropgaven og som naturligt må følge antallet af interessenter. Bla ser Gehl slet ikke på den gennemgående interessentgruppe, som udgøres af kommunens byrumsmedarbejdere i bred forstand og han skelner ikke mellem "borgere" og "brugere".

Ved ikke at skelne mellem "borgere" (dem som bor omkring et bestemt byrum) og "brugere" (dem som besøger byrummet) får han ikke belyst deres måske modstridende interesser i brugskvalitet. Målingerne af byliv (brugskvalitet) er procent-tal og de forbliver derved på et lidt abstrakt plan og bliver ikke relateret direkte til konkrete mennekser og konkret udviklingspotentiale i et konkret byrum. Her kan USEtool også sættes i brug: med afsæt i målinger af byliv er USEtool redskabet til at opnå "20% mere ophold" (jf målhierarki, figur 12a) ved at opgradere byrumskvalitet for konkrete interessenter.

Tidligere i masteropgaven beskrives det felt af værktøjer, som USEtool vil skulle indgå i. Det bør være tydeligt at USEtools vinkler er helt fraværende i den eksisterende værktøjskasse, uanset at der er tværgående rammeværker som fx TMFs Projektledelsesmodel. Denne model er generisk, dvs at den benyttes til alle typer projekter og ikke kun dem som har med fysisk anlæg at gøre eller med forvaltningens udadvendte politiske visioner, men da den også benyttes som model for anlægs- og driftscentre skal USEtool finde sin plads i dette regi. Det bør kraftigt overvejes om visse elementer vil kunne deles, bla paradigmet for en interessentanalyse, eller om det er vigtigere at beskrive, hvorfor de IKKE kan deles. Der er fx stor forskel på formålet med en interessentanalyse - om den skal danne grundlag for en risikoanalyse eller en kortlægning af mulige interessenter til en analyse af et byrums kvaliteter?

Fund – eller rettere: mangel på fund i Københavns Kommunes skriftlige kilder tyder på at definitioner af brugskvalitet i byrum er vagt formulerede/uerkendte blandt forvaltningens medarbejdere og dem der måtte være har slet ikke bred fundering i de fælles visioner. Forvaltningens organisering i faglige "siloe" er ikke befordrende for den generelle udveksling af læring og der er hyppige modsætninger mellem brugskvaliteter i arbejdsprocesserne mellem centrene.

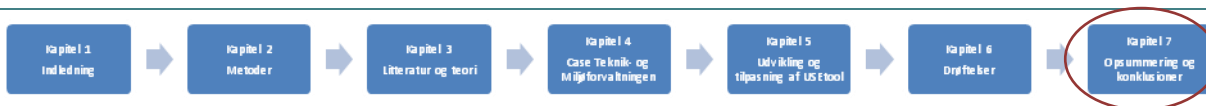
Som eksempel kan nævnes (fra testtype 3, interview med projektejer) at projektejer for test- byrummet kunne have ønsket sig muligheden for at se årstidernes og brugernes påvirkning af byrummet over et helt års cyklus og at rette forholdene til hvor designet viste sig mindre egnet. Dermed skulle en rest af anlægsmidlerne kunne have været bruge over det forløbne år, hvilket ikke er muligt i hht anlægscentret. I dette eksempel ville brugen af USEtool måske kunne have rejst en principiel diskussion om værdien af at kunne benytte anlægsmidler over et års cyklus efter indvielsen for derved at forbedre et ny-anlagt byrums brugskvalitet?

Det manglende fremmøde til testene må naturligt medføre nogle forbehold for testenes kvalitet i det hele taget og for fundene i forhold til USEtool i særdeleshed. Der er ingen tvivl om at en gennearbejdet USEtool for Byrum v02 ville finde større klangbund hos medarbejderne og tiltrække en større skare af respondenter.

De overliggende politiske visioner er utroligt vigtige som "limen" mellem de mange forskellige interesser i byrummene. Vision-mission-værdier er baggrunden for byrumsudviklingen og belæg for at udviklingen kan foregå. Det oprindelige USEtool har god fokus på dette i forhold til en klart defineret brugerorganisation, til hvem man kan formidle budskaberne tydeligt. Til en diffus byrumsorganisation, som er svær at

kommunikere til, skal vision-mission-værdier trækkes tydeligere med gennem arbejdet med alle deltagerne i USEtool-kortlægningen. USEtool er skarp nok på denne vinkel på processen og på hvilken betydning det vil have for interessenterne omkring byrummet når man arbejder sig igennem kortlægningerne at de har visionerne som "rygrad" til at fastholde formålet med et givent byrum.

7 Opsummering og konklusioner



I masteropgaven har der været arbejdet med et dobbelt formål, som har handlet både om at få byrum indplaceret i et FM-perspektiv og at arbejde med et rammeværk til byrumsydvikling.

7.1.1 FM-begreberne til brug for byrum

I problemstillingen spørger jeg overordnet om FM-perspektivet er en hensigtsmæssig tilnærmning til byrum og om det er muligt at omsætte perspektivet til en byrumsorganisation og dens begrebsverden? Jeg tror det og skærper synspunktet i forskningsspørgsmål 2, hvor jeg spørger om byrumsorganisationen – og dermed byrum – kan indplaceres i en FM-sammenhæng:

Forskningsspørgsmål 2: er det muligt at redefinere FM-begreberne – herunder "organisationen" – fra den traditionelle bygningsvinkel til også at omfatte byrum?

Jeg har argumenteret for det tidligere i masteropgaven, hvor jeg omsætter begreber, som bruges i FM-sammenhænge til byrumssammenhæng. "Organisationen" fx, som i FM er defineret som dem der er brugere af bygningerne. At definere "organisationen" omkring byrum er ikke nødvendigvis helt åbenlys og definitionen kommer an på hvilken vinkel man betragter fra: hvis man fx er ansat i Teknik- og Miljøforvaltningen vil man betragte sit arbejde, som en del af kernevirkomheden og de eksterne brugere af byrummene vil være vanskelig at indplacere – de er ikke en del af kernevirkomheden ligesom forvaltningen, men heller ikke en støttefunktion.

Omvendt hvis man betragter "organisationen" fra en brugervinkel og definerer "organisationens" kerneprocesser, som værende lig med brugernes daglige brug af byrummet. Dermed er brugernes aktiviteter lig med "kernevirkomheden" og FM-organisationen bag er "støttefunktionerne" som muliggør aktiviteterne. Det er denne definition, som er anslået hidtil i rapporten – og er i øvrigt tilsvarende den definition, som benyttes i både den norske og den danske standard for facility management (2008).

De små definitions forskelle til trods er det er dog ikke skævt, at fastholde påstanden om at byrumsorganisationen og FM-definitionen af "organisationen" er et godt eksempel at FM-begreberne er dækkende for byrum og kan redefineres til brug for byrum.

Det har været et meget naturligt valg, at udpege København som "case" for test af USEtool da jeg har god adgang til data qua mit arbejde i forvaltningen's bygherrefunktion. Det er således den københavnske organisation bag byrummene, som har stået "model" til argumentationen for FM-organisationen bag byrummene og et københavnsk byrum, som har dannet ramme om de konkrete tests af værktøjer – og København som generelt er "den bagvedliggende ramme om fortællingen":

Byernes gader og veje er helt centrale for byens liv og flow og byens bygninger. Derfor er gader og veje naturligt nok under myndighed af "det offentlige", således, at ikke private interesser kan styre byens flow. Der findes private veje, men også et regelsæt, som regulerer deres brug og som tillader kommuners og statens adgang til at gennemføre trafikregulerende foranstaltninger, udstede forbud og dekretter om fx

vedligehold. Resten af byens gader og veje er ejet og drevet af én samlet organisation, som regulerer brug og tilser drift og udvikling af vejnettet i bred forstand.

Der er dermed stærke paralleller til en traditionel FM-organisations arbejde med brug af bygninger ift brugerorganisationens arbejds- og samarbejdsformer. Det bevidste arbejde jvf de forskellige typer interessenter, som jeg har specificeret til brug for rapporten, peger på at man i København allerede gør brug af FM-perspektivet om end det ikke er erkendt som FM.

Samlet set er det tydeligt, at forvaltningens visioner peger mod god brugskvalitet for byens borgere, brugere og næringsdrivende og at man definerer det ud fra hvert sit fagområde. Tilsammen er det en FM-organisation med fælles sigte – om det så giver sig udslag i den optimale forvaltning, drift, vedligehold, udvikling og service er en anden sag og ikke det emne der drøftes i nærværende rapport. Der synes i TMF at være en meget samstemmende organisering af opgaverne, som er meget sammenlignelig med dem jeg har refereret til i litteraturen og jeg mener, at man kan argumentere for at byrummene er ejede af en FM-organisation!

Ligeså mener jeg at jeg har belæg for påstanden om at både byrum og byrumsorganisationen hører hjemme i en FM-sammenhæng. Justeringer og skærpede foci er dele af en naturlig udvikling af værktøjer og jeg har kun taget ganske let fat i dette arbejde.

7.1.2 USEtool for byrum -kan det bruges til udvikling af byrum og byrumsorganisation ?

Testene har, trods deres mangelfuldhed, fastslået at fokus på definitioner af brugskvalitet vil være gavnlige for byrumsorganisationen og at et rammeværk vil være en fremgangsmåde for både fælles læring og for en mere struktureret udvikling af byens rum. Selvom testene har fundet sted i én byrumsorganisation er det nok ikke for meget at konkludere, at stort set alle byrumsorganisationer vil kunne have nytte af læringen ved at bruge et samlet rammeværk som USEtool, idet rammeværket giver anledning til direkte viden om et konkret byrum, men også til fælles, generel viden i byrumsorganisationen. Men også organisationens arbejde med typologierne indenfor interessenter vil kunne medvirke til bedre fokus i arbejdet.

Det er en meget vigtig del af forvaltningens arbejde at inddrage tilstrækkelige og rigtige interessent-grupper i byrumsudviklingen. Jeg har udvidet fokus på kortlægningen af interessentgrupper (bilag 33a) i det omarbejdede USEtool, for at skærpe projektledernes opmærksomhed på gruppernes forskellige og evt modstridende interesser i byrummet. Dermed opnås formentlig flere positive effekter:

- Tilliden ml forvaltning og politikere bedres når negative henvendelser fra borgere til politikerne undgås. Dermed har forvaltningen bedre arbejdsklima og nemmere ved at få besluttet bevillinger
- Forvaltningens arbejde bliver nemmere og billigere i den lange driftsfase pga brug af gennemprøvede materialer og metoder, samt ejerskab hos borgere vedr brug og renhold. I faserne med projektudviklingen er arbejdet så ganske vist større (bla arbejdet med USEtool), men det er trods alt kun en begrænset periode ift byrummenes livscyklus og den mængde mennesker der gerne skulle benytte dem når de står færdige – og dermed give positivt udslag i bylivsmålingerne.
- Politikerne har udstukket de politiske vision-mission-værdier for København og dermed også brugen af byens rum. Disse skal udmønte sig i praksis og præge

forvaltningens arbejde og være den røde tråd når der skal tages strategisk/taktiske beslutninger under byrumsudviklingen. Så bliver der sammenhæng i byens identitet og dermed understøttes borgernes opfattelse af og glæde ved den by de bor i.

Forskellige definitioner af brugskvalitet er uundgåelige med det store spænd af interessenter. Skema i bilag 541a illustrerer forskelligheder og sammenfald i opfattelsen af brugskvalitet / interessenter.

Brugen af USEtool vil formentlig også kunne være relevant også for en "almindelig" FM-organisation, som har ønsker om at inddrage udenomsarealerne i de samlede FM-betragtninger for en ejendom ("internt byrum"/gårdrum/gårdhave). Til denne brug vil USEtool skulle tilnærmes tilbage til udgangspunktet (bygninger) med begreber fra udendørs brug og det vil skulle være nødvendigt med en analyse af sammenhængen mellem brugen af bygningen og udenomsarealerne – en øvelse i sig selv.

I forskningsspørgsmål 1 blev det spurgt: ***er det muligt at udvikle/tilpasse USEtool til et hensigtsmæssigt rammeværk for udvikling af byrum og byrumsorganisationen?***

Selve omarbejdningen af USEtool viser, at der ikke er tekniske/faglige hindringer for at udvikle/tilpasse USEtool til brug for byrum. Flowet/fremdriften i USEtools fem trin passer til projektledelses-arbejdet generelt og testene viser, at USEtool vil kunne bruges i forbindelse med udvikling af byrum i byrumsorganisationen.

Men det er også evident, at rammeværket skal bearbejdes, så det passer til den til den konkrete byrumsorganisation. Det gælder for mængden af værktøjer, måden de fungerer sammen på og evt også længden/størrelsen for de enkelte værktøjer – rammeværket skal gøres enkelt at bruge og tilgængeligt i omfang. Eksempelvis har jeg arbejdet med introskrivelser til respondenter i de forskellige trin af USEtool og forklaringer til brugerne/projektlederne. Det er dog slet ikke nok at gøre rammeværket enkelt og tilgængeligt – det skal også implementeres og vedligeholdes i byrumsorganisationen.

Konklusionen på testrunde må dog være, at ideelt set burde der have været flere tests og flere cases i form af byrum og projekter. Efter en omarbejdelse efter den første serie af tests ville det have sikret en større validitet at gennemteste HELE rammeværket på en KOMPLET byrumsorganisation (incl eksterne interessenter) med et KONKRET byrumsudviklingsprojekt eller hvis det havde været muligt at give andre forskere - eller praktikere - mulighed for at gennemgå materialet. Endelig ville det have givet en konsistent kvalitet, hvis jeg eller den anden havde haft mulighed for at udføre testene igen efter en revision af materialet efter den første test.

Som direkte læring af testforløbet kan det overvejes, at en implementering af et fælles rammeværk skal drives som et selvstændigt projekt i byrums-organisationen. Projektet skal organiseres med både ledelse og projektledere og have navngivne personer udpeget til både udviklings- og implementeringsfasen og den efterfølgende drift af rammeværket og dets brug.

7.2 Forslag til videre arbejde

Der er flere interessante vinkler på problemstillingen overordnet end denne masteropgave har kunnet omfatte. For eksempel kunne det være relevant at spørge om

et FM-perspektiv ville kunne bidrage til en øget indsigt i sammenhængen mellem brugskvalitet og organisationen/interessenterne?

Rammeværkets potentielle videre udvikling

Et videre arbejde med USEtool kunne have været at foretage en fuldskala-test af de omarbejdede USEtool med introtekster og en Gåtur, hvor Semnatisk Miljøbeskrivelse og evt Jan Gehl havde været yderligere indarbejdet. Med fuldskala-test menes en sammenhængende test af hele rammeværket i en pilotundersøgelse med reelle interessenter. Den skulle ligeledes inkludere både evaluering af et eksisterende byrum ift et projekt og hvordan man kan forbedre programmeringen/planlægningen af nye byrum.

En anden kvalificerende undersøgelse ville gå ud på, at arbejde med implementeringen af USEtool i byrumsorganisationen som et projekt, dvs med en til formålet nedsat projektorganisation, hvis formål ville være at tilrettelægge USEtool til brug for den konkrete byrumsorganisation i Teknik- og Miljøforvaltningen. Projektorganisationen skulle bestå af en projektleder fra Center for Anlæg (CAN) og projektdeltagere fra Center for Bydesign (CBD) og CAN. CBD skulle hjælpe med forankringen i de politiske visioner og forbindelsen til Bylivsmålningerne. CANs medvirken skulle sikre dels forankring i projektledelsesorganisationen og dels at være behjælpelige med at sikre at ressourceforbruget ikke overstiger det mulige i en organisation som har rasende travlt med andre "key performance indicators" såsom eksekvering (tid og penge) og ikke så meget med brugskvaliteten.

Læring og refleksion, samt udviklingsarbejde er en ventil, som ledelsen i CAN ville kunne bruge til at lette trykket på en presset organisation. Ville det så ikke være opportunt at iværksætte USEtool som et selvstændigt projekt i CAN? Det ville være en praktisk og teknisk mulig måde at få gennemført USEtools udvikling og implementering på og det efterlader "kun" spørgsmålet om hvordan ressourceforbruget hos USEtool-projektets medarbejdere skal trækkes i en anlægsfinansieret organisation, hvor netop projektlederne er organisationens "cash cows" og hvor man har en travl hverdag i forvejen.

FM-perspektivet og brugbarhed i en byrumsorganisation

Jeg har FM-perspektivet meget tæt på qua min mangeårige tilknytning til det danske FM-netværk (DFM-netværk) og det har været meget nyttigt at få perspektivet foldet ud i litteratur og teori, hvorved det bliver mere åbenlyst at kunne transformere det til parallelle "verdener" (fx byrum). Det vil være muligt at introducere et omarbejdet rammeværk i DFM-sammenhæng, da netværket tilbyder rammer for en "byrumsgruppe". Indenfor rammerne af denne gruppe vil en yderligere test og konkret omarbejdning kunne finde sted.

Det vil også være i DFM, at diskussioner om udbredelsen af FM-perspektivet til også at omfatte udenomsarealer, vil skulle startes. Dem som ejer bygningerne har umiddelbar interesse i at sørge for at også udenomsarealerne understøtter bygningernes brug – eller endda forbedrer dem. Dette emne er blevet ekstra relevant qua en nyligt udkommet rapport fra Institut for Fødevarer- og Ressourceøkonomi: *Værdisætning af bykvaliteter – fra hovedstad til provins*. Rapporten konkluderer at byrum med gode brugskvaliteter påvirker de omkringliggende bygningers værdi betragteligt. Rapportens definitioner af "brugskvalitet" vil desuden være oplagte at benytte i det videre arbejde med kortlægning af baggrundsviden for USEtools brugskvaliteter.

FM-opgavernes fordeling ml centrene vil være et oplagt emne at drøfte i en videre dyrkelse af Teknik- og Miljøforvaltningen som FM-organisation. Det vil desuden være interessant at undersøge om mindre kommuner vil kunne indskrives i en tilsvarende FM-sammenhæng, desuagtet at deres organisation er meget mindre og mindre kompleks? Formentlig vil der kunne dyrkes andre perspektiver på deres forvaltning af byrummene – fx outsourcing/right sourcing og lignende.

I masteropgavens kapitel 1 nævnes produktmål og effektmål i figur 12a jf Kousholt (2012) s 171 om Bløde Formål og Økonomiske formål. Det kunne være interessant også at teste muligheden for at udregne et breakeven for anlægsomkostninger hhv besparelser på drift og set i relation til et byrums levetid og brugskvaliteter?

Helt grundlæggende er det lige vigtigt at slå fast at rapporten sætter lighedstegn mellem byliv og brugskvalitet, samt at god/høj brugskvalitet i byrum modsvarer at en bygning har en høj markedsværdi. Det er muligt at et afsæt i økonomiske betragtninger ville være med til at sætte byrum på FM-dagsordenen: Fx produktmål - effektmål: at kapitalisere byliv/brugskvalitet så der er noget at måle driftsomkostningerne op imod. En omregningsnøgle for forholdet ml brugskvalitet og driftsomkostninger ville måske kunne være gavnligt for argumenter om at tildele flere midler til drift?

Tværgående politiske interesser

I et lidt bredere perspektiv kunne det være relevant og interessant, at undersøge hvilken rolle byrum har for opfattelsen af "det gode liv" blandt borgere i en storby og om det påvirker brugernes adfærd og sundhed om der findes veltilrettelagte byrum i deres nærhed? Det er et sæt meget centrale spørgsmål, som ligger vidt udenfor denne opgave og forfatterens faglige kompetence-felt, men som forventeligt vil være baggrunden for det "næste hold" af byrums-programmer fra politikerne og som vil have stor afsmitning på byrummenes program. Hvis der bliver den påståede sammenhæng vil også denne sammenhæng gøre det meget relevant for kollegerne og jeg at være drevne i brug af kortlægnings- og analysemetoder og i at skærpe vinkler for udvikling af byrum.

Glædeligt er det i hvert tilfælde, at København har en månedlig netto-tilvækst af borgere på 1000 personer – det MÅ være fordi det er en dejlig by at leve i – og mon ikke udenomsfaciliteterne har stor betydning?

Litteraturliste

- Alexander, Keith (editor) (2010); **Usability of workplaces, phase 3**, CIB General Secretariat, The Netherlands
- Blakstad, S; Olsson, N.; Hansen, G. K.; Knudsen, W. (2008) **Usability methods and tools**. CIB Rapport
- Blakstad, S; Olsson, N.; Hansen, G. K.; Knudsen, W. (2010) **Usability Mapping Tool**. Paper CIB World Building Congress
- Blakstad, S; Olsson, N.; Hansen, G. K.; (2011) **Usability reviewed – Summing up Norwegian research on usability**. Paper, CFM Nordic Conference, Danmark, Danmarks Tekniske Universitet
- Boye, A Skammelsen, T; Vestermann Olsem, T; Borchmann, I. (2011) **Vedkommende Byrum – om brugere, byrumspræferencer og byfornyelse**; Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter. København
- Brantenberg, T.(2008) **Italias urbane fenomen**. Oslo: Abstrakt forlag AS
- Butenschøn, P. (2009) **BYEN – en bruksanvisning**. 1. oplag. Oslo: Aschehoug
- Carmona, M; Tiesdell, S.; Heath, T.; Oc, T. (2010) **Public Places – Urban Spaces, The Dimensions of Urban Design**. 2. oplag. Massachusetts: Architectural Press
- Cold, B. **Metode for opplevelse og bevisstgjøring av arkitektur og steder**; (NTNU, artikkel, ikke publisert)
- Cold, B. (1998) **Steds- og Arkitecturevaluering** Byggkunst NTNU, Trondheim
- Cold, B. (2010) **Temahefte 3 Eiendomsutvikling og forvaltning Her er det godt å være – om estetikk i omgivelsene**. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag
- Cullen, G. (1965) **Townscape**. 4. oplag. London: Architectural Press
- Danmarks Radio, (04.februar 2012) aktuell sag fra Danmarks Radios nyheder: <http://www.dr.dk/Nyheder/Indland/2012/02/04/091608.htm>, kl 19.13).
- Dansk Standard (2008); **Facility Management - Del 1: Terminologi og definitioner**
- EMU – Danmarks undervisningsportal (01-02-2013); **Reliabilitet og validitet i kvalitative metoder**. Tilgjengelig: http://www.emu.dk/gym/fag/ps/inspiration/kursus/feltarbejde/reliabilitet%20og%20validitet_x.pdf; Hentet: 04-12-2012 kl 21.27
- Gehl Architects. (upublisert) **Bylivsfaktor**. Vurderingsværktøj til byrumsprojekter. http://www.akershus.no/file/1bfbcc00cfbd984e549d0ba98eea49ec/LivRumHuse_rosen_A4%20folder.pdf Hentet: 02-12-2012, kl 22.47
- Gehl Architects (2011) **Bylivsundersøgelser - manual for projektledere**. Københavns Kommune.

Gehl, J. (2010) **Byer for Mennesker**. 1. udgave, 2. oplag, København: Bogværket

Gehl, J. (2003). **Livet mellem Husene**, 5. udgave, 1. oplag, København: Arkitektens Forlag

Gehl, J. og Gemzøe, L. (2000) **Nye Byrum – 39 gader og torve**. København: Arkitektens Forlag

Gulmann, S. (2005) **City Design – Byudvikling for borgere**. 1. udgave, 1. oplag. København: Gyldendal/Nordisk Forlag

Gyldendals åbne Encyklopædi a (2009-13); **DEN STORE DANSKE**; Tilgængelig fra: http://www.denstoredanske.dk/Rejser_geografi_og_historie/Gr%C3%A6nland/Klassisk_arkologi/agora?highlight=agora; søgeord "agora";_Hentet: 21.11.2012 kl 14.37

Gyldendals åbne Encyklopædi b (2009-13); **DEN STORE DANSKE**; Tilgængelig fra: http://www.denstoredanske.dk/Samfund%2c_jura_og_politik/Sociologi/Sociologisk_metodologi/kvalitative_metoder; søgeord "kvalitative metoder";_Hentet: d.16.11.2012 kl 07.04

Halvorsen, K. (2009) **Å forske på samfunnet – en innføring i samfundsvitenskapelig metode**. 5. udgave/2.oplag. Oslo: J.W. Cappelens Forlag

Hansen, G.; Blakstad, S.; Knudsen, W.; Olsson, Nils (2010) **Usability Walkthroughs**, CIB General Secretariat, The Netherlands

Hansen, G.; Blakstad, S.; Knudsen, W. (2009) **USEtool. Evaluering af brukskvalitet. Metodehåndbok og verktøy**. Trondheim: SINTEF Byggforsk, Norges Tekniske og Naturvidenskabelige Universitet

Hansen, G.; Olsson, N.; Blakstad, S. **Usability Evaluations - User Experiences - Usability Evidence**. (2010) Findes i: CiB Proceedings: Publication number 336. CiB W70 International Conference in Facilities Management. "FM in the Experience Economy". Rotterdam, Nederland: CiB General Secretariat

Hansen, K.;Olsson, N.; Blakstad, S.; Knudsen, W. **Usability walkthroughs. I: Usability of Workplaces - Phase 3**. Rotterdam, Nederland: CIB General Secretariat 2010

Harouel, J. (1993) **Urbanismens Historia**. 1. svenske oplag, Stockholm: Alhambra Förlag

Haugen, Tore I. (2008) **Temahefte 1, Facility Management – Forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling av bygninger**; Trondheim, Tapir Akademisk Forlag, NTNU

JUUL / FROST Arkitekter (2012); **Bevægelseshubben – et tilpasningsdygtigt bevægelseskoncept**; [tilgængelig fra] <http://www.juulfrost.dk/dk/projekter/141/index.php> [hentet d.31-03-2013]

Jellicoe, G. og S. (1989) ***The Landscape of Man. Shaping the Environment from Prehistory to the present day.*** London, Thames and Hudson Ltd.

Jensen, P. (2011). ***Håndbog i Facilities Management***; Dansk Facilities management – netværk et al, København, 3. udvidede udgave

Jensen, P.; Nielsen, K.; Balslev Nielsen, S. (2008), ***Facilities Management Best Practice i Norden – 36 Cases***; Danmark – Danmarks Tekniske Universitet/Center for Facilities Management Forskning

Jensen, P. og Balslev, S. (editors) (2012), ***Facilities Management research in the Nordic Countries; Past, present and future***; Polyteknisk Forlag, Lyngby

Johansson, F.; Hartvigsen, T.; Haugen, M. S. ***Evaluering av brukskvalitet ved NARdo Barnehage***; Trondheim, kursur på Norges Teknisk- Naturvitenskapelige Universitet, 2012

Klungseth, Nora (2008) ***Brukskvalitet – Metoder for evaluering av bygninger.*** Trondheim, NTNU masteroppgaven på "metamorfose".

Kousholt, B (2012). (2012), ***Prosjektledelse – teori og praksis***; Nyt Teknisk Forlag, Valby

Københavns Kommune (2013); ***Bliv Hørt – Københavns kommunes digitale høringsportal***; Tilgængelig på: <http://www.blivhoert.kk.dk/hvad-er-en-hoering> , Dato: 20-03-2013 kl 15.05

Københavns Kommune (2007); ***Designmanual for byrum og parker***: Teknik- og Miljøforvaltningen, København

Københavns Kommune; ***DESIGNPOLITIK KØBENHAVN; DESIGNPOLITIK FOR BYRUM I KØBENHAVNS KOMMUNE***; Tilgængelig på: <http://www.kk.dk/Borger/BoligOgByggeri/Arkitektur/~media/E330ACC29E2B4033B33DEAA41E7335C7.ashx>; Dato: 23-11-2012 kl 15.38]

Københavns Kommune, ***Fakta om kommunen (a)***; (25.november 2012) Tilgængelig på: <http://www.kk.dk/FaktaOmKommunen/Forvaltninger/TMF.aspx>; Dato: 25-11-2012 kl 22.57].

Københavns Kommune, ***Fakta om kommunen (b)***; (25.november 2012) Om Center for Anlæg. Tilgængelig på: <http://www.kk.dk/FaktaOmKommunen/Forvaltninger/TMF/Organisation/can.aspx>, Dato: 02-12-2012, kl 22.00

Københavns Kommune, ***Fakta om kommunen (c)***; (25.november 2012) Om Center for Bydesign. Tilgængelig på: <http://www.kk.dk/FaktaOmKommunen/Forvaltninger/TMF/Organisation/cbd.aspx>, Dato: 02-12-2012, kl 22.01

Københavns Kommune, ***Fakta om kommunen (d)***; (25.november 2012) Om Center for Park og Natur. Tilgængelig på: <http://www.kk.dk/FaktaOmKommunen/Forvaltninger/TMF/Organisation/cpn.aspx>; Dato: 02-12-2012, kl 22.03

Københavns Kommune, **Fakta om kommunen (e)**; (25.november 2012) Om Center for Trafik. Tilgængelig på: <http://www.kk.dk/FaktaOmKommunen/Forvaltninger/TMF/Organisation/ctr.aspx>, Dato: 02-12-2012, kl 22.04

Københavns Kommune, **Fakta om kommunen (f)**; (25.november 2012) Om Center for Renhold. Tilgængelig på: <http://www.kk.dk/FaktaOmKommunen/Forvaltninger/TMF/Organisation/cre.aspx>, Dato: 02-12-2012, kl 22.04

Københavns Kommune, **Københavnerkortet**; (21.februar 2013) Tilgængelig på: <http://kbhkort.kk.dk/>

Københavns Kommune (NA). **Længe leve København**. Københavns Kommunes sundhedspolitik. Tilgængelig på: <http://www.laengelevekbh.kk.dk/TeknikOgMiljoe>, Dato: 09-12-2012 kl 22.22

Lottrup, Lene (2012) **Workplace Greenery: USE preferences, and health benefits of green outdoor environments at workplaces**; PhD thesis. Copenhagen, Univ. of Copenhagen, Denmark and Arkitema Architects

Lynch, K. (1960) **Image of the City**. Massachusetts Institute of Technology, USA

Mathisen, Ø.; Grong, L.; Grimstveit, H. (2012) **Evaluering af brukskvalitet ved Solbakken Barnehage**; kursusopgave på Norges Teknisk- Naturvitenskapelige Universitet, våren 2012

Naturstyrelsen (2011), **Bedre Grønne Oplevelser i Byen**; http://www.naturstyrelsen.dk/Planlaegning/Planlaegning_i_byer/Bedre_groenne_oplevelser_i_byen/ Dato: 09.12.2012 kl 22.24

Nielsen, G. og Thorkenholdt, K. (2011) **Byens Bevægelsesrum – Et studie af byrumms evner til at fremme fysisk aktivitet og møde mellem mennesker**; Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter, København

Olsson, N.; Blakstad, S.; Hansen, G. **Who is the User?**. Findes i: CiB Proceedings: Publication number 336. CiB W70 International Conference in Facilities Management. "FM in the Experience Economy". Rotterdam, Nederland: CiB General Secretariat 2010

Norberg-Schulz, C. (1984) **Genius Loci – towards a new phenomenology of Architecture**. USA, Rizzoli international Publications. 1984

Rasmussen, S.E. (1985) **Byer og Bygninger – Skildret i tegninger og ord**. Fotografisk genoptryk. Arkitektskolen i Aarhus

Rasmussen, S. E.(1991) **Byer og Bygninger II – i tegninger og ord**. Arkitektskolen i Aarhus.

Statens Byggeforskningsinstitut et al. (2011) **Bolignære Byrum for alle**; København, Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter

Sæbøe, O.E og Blakstad, S.H. (2009) **Temahefte 2 Eiendomsutvikling og Forvaltning - Fasilitetsstyring Facilities Management Verdiskaping – Verdiøking – Verdibevaring**; Trondheim, Tapir Akademisk Forlag, NTNU

Sørensen, E. C. (1996) **By til Byen**. København, Kunstakademiets Forlag

Sørensen, E. C. (2011) **Urban Prospects**. København, Kunstakademiets Forlag

Teknik- og Miljøforvaltningen (2011) **Bylivsregnskab**, PDF-filer og hjemmeside, <http://www.kk.dk/PolitikOgIndflydelse/Byudvikling/Byplanlaegning/Udviklingsplaner/Bylivsregnskab/Datamateriale.aspx>, Københavns Kommune, Dato: 02-12-2012, kl. 22.37

Teknik- og Miljøforvaltningen (2012) **Flere går mere – Fodgængerstrategi**. PDF-filer og hjemmeside: <http://www.kk.dk/PolitikOgIndflydelse/Byudvikling/Byplanlaegning/Udviklingsplaner/MetropolForMennesker/FlereGaarMere%20-%20Fodgængerstrategi.aspx>, Københavns Kommune, Dato: 02-12-2012, kl 22.41

Teknik- og Miljøforvaltningen (2006) **Handlingsplan for Københavns Byrum**. Københavns Kommune

Teknik- og Miljøforvaltningen **a** (2010), **Københavns bylivsregnskab**; hjemmeside; <http://www.kk.dk/PolitikOgIndflydelse/Byudvikling/Byplanlaegning/Udviklingsplaner/Bylivsregnskab.aspx>, Sidst redigeret 09/08 – 2011, Dato: 02-12-2012, kl 22.45

Teknik- og Miljøforvaltningen **b** (2010) **Metropol for mennesker**. Brochurer og hjemmeside, <http://www.kk.dk/PolitikOgIndflydelse/Byudvikling/Byplanlaegning/Udviklingsplaner/MetropolForMennesker.aspx>, Københavns Kommune, Sidst redigeret 26/04 – 2012. Dato: 02-12-2012, kl 22.39

Vitruvius (ca 15 BC); **De Architectura libri decem**. (ukendt udgiver)

Wikipedia.dk **a**, søgeord: **Birgit Cold**; Tilgængelig fra: http://da.wikipedia.org/wiki/Birgit_Cold; Dato: 25-11-2012 kl 17.32

Wikipedia.dk **b**; søgeord: **Jan Gehl**; Tilgængelig fra: http://en.wikipedia.org/wiki/Jan_Gehl; dato: 23-11-2012 kl 14.28]

Wikipedia.com, søgeord **efficiency**; tilgængelig fra: <http://en.wikipedia.org/wiki/Efficiency> : Dato: 24-02-2013, ("Efficiency is doing things right, while Effectiveness is doing the right things.")

Bilagsfortegnelse

Bilagsnumre refererer til kapitel og afsnit i kapitlet (ex 42 = kapitel 4, afsnit 4.2).

- Bilag 33a Brugskvalitet; skematisk oversigt**
- Bilag 52a Et byrumsprojekt i Teknik- og Miljøforvaltningen – fremdrift og organisering**
- Bilag 53a Skematisk opsummering af det bearbejdede USEtool, trin 1 - 5**
Trin 1; opsummering af værktøj og metode
Trin 2; opsummering af værktøj og metode
Trin 3; opsummering af værktøj og metode
Trin 4; opsummering af værktøj og metode
Trin 5; opsummering af værktøj og metode
- Bilag 54a Dokumentation af byrum før ny-anlæg**
- Bilag 54b Testmetoder skematisk**
- Bilag 541a Skema 1 og 2 fra testtype 1**
- Bilag 541b Testtype 1; gennemførelsesproces og interviews on location**
- Bilag 542a Testtype 2; gennemførelsesproces og rådata fra test**
Gennemførelsen og gruppeinterview retrospekt test
Semantisk miljøbeskrivelse, rådata
Gåtur – introduktion til måling af brugskvalitet i byrum
Kort med stoppesteder
Stoppested 1 - 5
Kvalitetskriterier og -målinger, rådata
- Bilag 543a Testtype 3; Interview med projektejer og ledelse, drift**
Gennemførelsesproces
Rådata
Drøftelse med respondenter retrospekt interview
- Bilag 00 Udtagsskema**

Bilag 33a - Brugskvalitet, skematisk oversigt.

Undersøgelse af hvordan forskellige definitioner af brugskvalitet er fundet blandt forfattere, som er benyttet i masteropgaven (ordet "brugskvalitet" benyttes ikke af nogen af dem, men der er lignende begreber, som er helt sammenlignelige). Generelt benyttes det forfatterne beskriver som positive kvaliteter.

Skemaets systematik

Skemaet er opbygget med parametre for brugskvalitet i kolonnerne/y-aksen og forfattere/værker i rækkerne/X-aksen. Værkerne er: GEHL (2010); COLD (2010); Brantenberg (2008); Cullen (1965); Norberg-Schulz (1984); Sørensen (1996; 2011); Alexander (2010), sektion 1 om lærende miljøer og sektion 2 om Usability Mapping Tool hhv om "feedback system".

Første kolonne samler parametre, som ikke kan indpasses andre steder. I denne gruppe fandt jeg "kompleksitet" og "historisk betydning" hos Cold (2010), stedets livsline/identifikation hos Cullen (1965); symbolsk/meningsfuld og genius loci hos Norberg-Schulz (hovedtese! - 1984); Identitet hos Sørensen (1996/2011); Privat/åben mod offentligheden og image/indtryk/tilhørsforhold hos Alexander (2012); fælles identitet, understøtter egenart; en endnu bedre by at færdes og bo i på TMFs intranet. Der er mange sammenfaldende parametre som handler om identitet/identifikation/ genkendelighed – måske kunne en kolonne have handlet om dette alene.

Kolonnerne derefter er grupperet i fire temaer: FM-organisationens parametre – Tryghed/beskyttelse mod... – Komfort/muligheder for at sidde – Herlighedsværdier. Også temaerne er, bortset fra det første, defineret af GEHL. Temaerne er underdelt i enkelte parametre: FM-organisationens parametre – Tryghed/beskyttelse mod... – Komfort – Muligheder for... - Herlighedsværdi

Parametre for brugskvalitet	(FM-organisationens parametre)				Tryghed/Beskyttelse mod (GEHL).			Komfort – muligheder for at (GEHL)..					Herlighedsværdier (GEHL)..			
Litteraturen - hvem beskriver hvilken brugskvalitet:	Enkeltstående	Anlægsøkonomi / drifts- og vedligeholdsekonomi	Sammenhæng fra vision til brug i udvikling af byrummet	Miljø/ Bæredygtighed/ Energiforbrug	Trafik og ulykker	Kriminalitet og vold	Ubehagelige sansningspåvirkninger	Gå	Stå/ ophold	sidde	Se	Tale/høre	Udfoldelse /aktiviteter	Skala	Nyde positive aspekter ved klimaet	Æstetik og positive sansningsindtryk
GEHL (2010; 2003)					Oplevelse af tryghed ift trafik	Oplevelse af tryghed, levende byrum, overlappende funktioner dag/nat;	Vind/træk; regn/sne; kulde/ varme; Forurening; støv; blanding; støj	Plads til at gå; respekt for ganglinier; interessante facader; adgang for alle;	Opholdszoner, kanteffekt; støttepunkter at stå ved; facader der inviterer til ophold	Sidde-zoner med mange fordele; gode siddesteder; gode sidde-møbler;	Rimelige se-afstande; uhindrede synslinier; interessante udsigter; belysning efter/nat	Lavt støjniveau; samtalevenlige siddearrangementer	Invitation til fysisk aktivitet, leg og kreativ udfoldelse, dag og nat, sommer og vinter	Dimensionering af bygningerne og rum i en menneskelig skala relateret til sanser, bevægelsesmuligheder	Muligheder for at nyde positive aspekter ved klimaet: sol/skygge, varme/kulde; læ/brise	Godt design og gode detaljer; smukke udsigter; gode materialer, træer, planter,

Anja Kiersgaard; Bilag33a – Brugskvalitet, skematisk oversigt

						belysning		gode overflader		primære og sekundære sidde muligheder				og adfærd.		vand	
COLD (2010) Præferencer	Moderat kompleksitet; fravær af for lav eller høj kompleksitet						Godt vedligehold og renhold; fravær af forfald, skidt og snavs					Åbenhed, udsyn, oversigt, lys. Ingen hindringer/spærringer for udsyn; mørke					Indslag af naturelementer; fravær af påtrængende byggede elementer
	Historisk betydning/modsat ligegyldig eller ingen historisk betydning						Orden, sammenhæng, helhed modsat uorden										
COLD (1998)	Begreber der vanskeligt kan indpasses i de mere "operationelle" klassifikationer af GEHL: Komplekst, varieret/monotont; Kompliceret/enkelt; Kaotisk/Helhedspræget; Venligt, tiltalende/Uvenligt/afvisende; Åbent/Sluttet, trangt; Rummeligt/Trangt; Kraftfuldt, maskulint/Yndefuldt, feminint; Tungt/let; Forfinet, kultiveret/plumpt, brutalt; spændende, originalt/kedeligt; Sært, søgt, usædvanligt/sævanligt; har affektionsværdi/ligegyldigt; fornemt/folkeligt; uprætentøst/prætentøst																
Brantenberg (2008)	Fire overskrifter med underbegreber, som fordeler sig mellem GEHLS tre temaer: Funktionalitet – Socialt – Socialpsykologiske behov – Det visuelle miljø – Menneskelig skala/målestok; det arkitektoniske miljø																
					Adskillelse af territorier og brug; beskyttelse mod biltrafik; generel tilgængelighed;	Andre mennesker, liv; fællesskab vs isolation/en somhed; gunstig belysning; blanding af boliger og erhverv	Kompleksitet, men ikke uklarhed; beskyttelse mod støj og forurening;	Gulvets betydning som sammenbinder af kanterne; få eller ingen hindringer for fodgængere	Mødes tilfældigt om et ærinde/ sted; behov for at være passiv med underholdningen passerende foran sig – ikke udenfor	Serveringssteder, barer, cafeer, restauranter, siddepladser	Afstande til folk, bygninger må ikke være for store i forhold til bredden af rummet Imageability – letopfattelig fysisk form; se og blive set;		Behov for viden: mennesker eller omgivelser i nærkontakt, uformel kontakt med hverandre; handel – kultur – fest; spise	Letgenkendelige størrelser, det gyldne snit, Leonardos renaissancemand, rummets psykologi (agorafobi/klaustrofobi); menneskelig skala/målestok;	Varme, læ; beskyttelse mod klimaet; men også at udnytte det gode klima	Det arkitektoniske miljø; stimuli og kontraster; visuel rigtighed; overraskelse/forudsigelighed; struktur og variabilitet og kontinuitet; kunst og æstetik	

Parametre for brugskvalitet		(FM-organisationens parametre)			Tryghed/Beskyttelse mod (GEHL)..			Komfort – muligheder for at (GEHL)..					Herlighedsværdier (GEHL)..				
Litteraturen - hvem beskriver hvilken brugskvalitet:	Enkeltstående (fx historie, branding, image; identitet)	Anlægsøkonomi / drifts- og vedligeholdsekonomi	Sammenhæng fra vision til brug i udvikling af byrummet	Miljø/Bæredygtighed/ Energi-forbrug	Trafik og ulykker	Krimi-nalitet og vold	Ubehagelige sansepåvirkninger	Gå	Stå/ophold	sidde	Se	Tale/høre	Udfoldelse /aktiviteter	Skala	Nyde positive aspekter ved klimaet	Æstetik og positive sanseindtryk	
Carmona et al (2010)	Tilhørsbehov				Sikkerheds og tryghedsbehov			Fysiologiske behov					Selvrealiseringsbehov			Værdsættelsesbehov	
Cullen (1965)	Livslinie: stedets funktion fremstår meget tydeligt; her og der-identifikation; byen artikuleres til identificerbare steder; ind vende udad; offentlig/pri vat osv.				Sikkerhed for biltrafik, trafiksystemer er klart markerede og adskilte;	Farer/hindringer forhindrer flydende flow (fysiske eller mentale)	Sammenhæng i struktur ml gulv og vægge; gulvet som enten samler eller adskiller; lede folk/tafik over eller under noget;	Selve langsomheden ved at gå				Progression, at blikket kan passere forbi en forhindring, som danner rum/rumlige spænding; Nyde omskiftelighed: Tidevand, skyer henover himlen; den direkte kontakt ml mennesker og omgivelser	At føle sig fri til at stoppe og sludre med nogen;	Samlingssted; social omgang m andre mennesker; mødested	Menneskelig skala; Rumlig stimulans; drama; samhør ml bygninger; kvalitet i detaljen; fanger øjet; undersøger overfladen, Skala/tekstur/taktilitet; visualitet; niveau: om man er over eller under har en betydning;	Læ for vind og regn; skygge for blændende sol; lunhed	Skiftende scenarier; Gadebelysning; Udendørs reklamer eller ej; træer og bygninger skal berige hinanden; træerne skal låne deres rigdom til bygningerne
Norberg-Schulz (1984)	Vurderer et antal byer ud for fire begreber: Image – space – character – genius loci/stedets ånd																
CIB-rapport om Usability, sekt. 1 om lærende miljøer (indendøre) Alexander (2010)	Symbolical y meaningful; Openness to community		Benefit to user	Eco footprint	Healthy and safe			Agility – Suitability – Habitability								Visually pleasing	
								Co-learning – co-production									
								Accessibility for all									
								Connectivity									

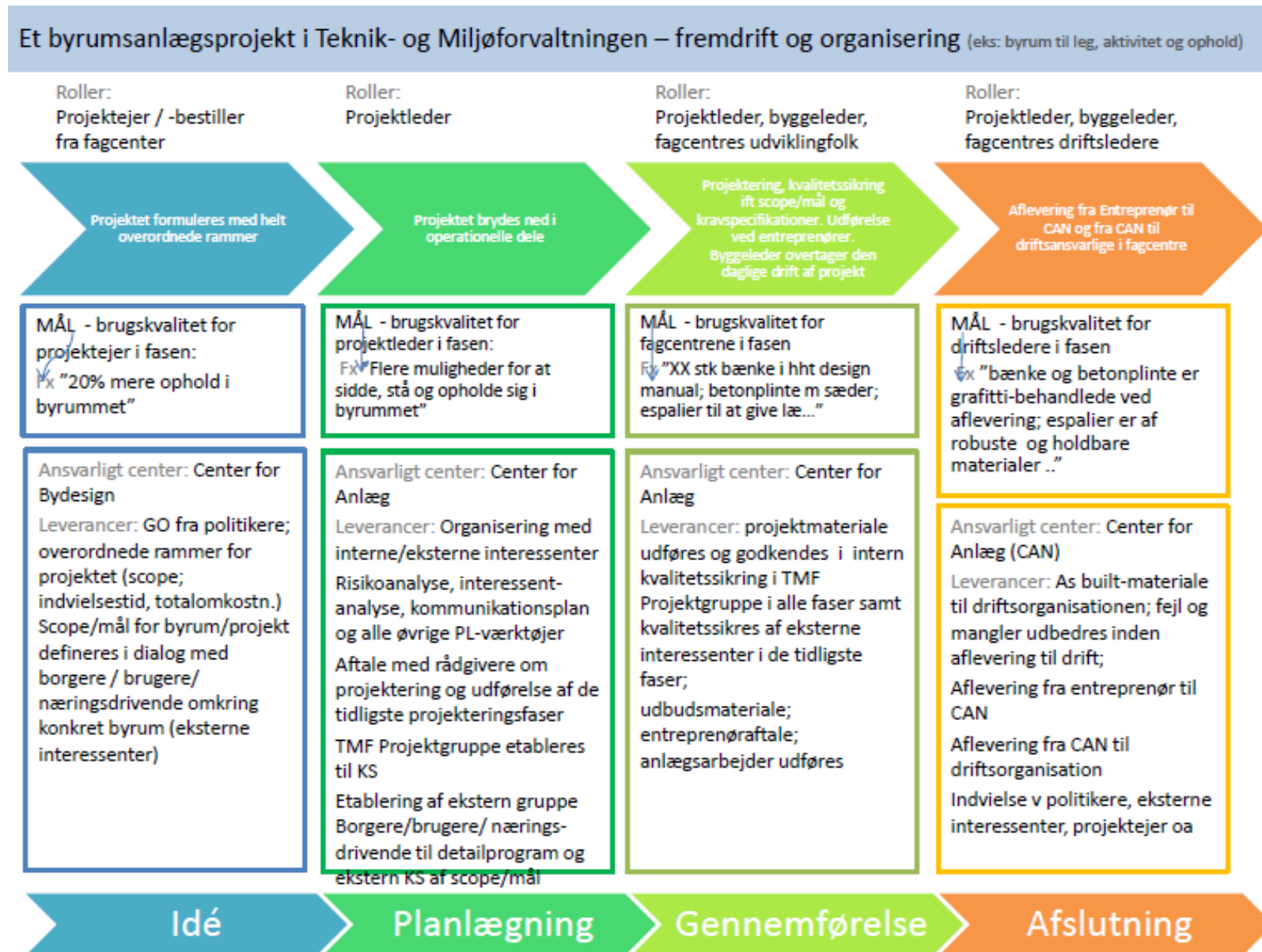
Anja Kiersgaard; Bilag33a – Brugskvalitet, skematisk oversigt

<p>CIB-rapport sekt. 2 om "Usab. Mapping tool", (Blakstad et al, 2010)</p>	<p>Image/ impression (profiles company positively) Feeling of belonging</p>	<p>(ikke beskrevet fra FM-orgs vinkel – kun fra et brugerperspektiv)</p>			<p>Quick access to help if problems occur Cleanliness</p>	<p>Work proces support (bygningen understøtter de aktiviteter, som foregår i bygningen – i bred forstand) Floor plan/design (flow og funktionalitet) Support functions (canteen and coffee stations) Support and Equipment: Access to adjacent rooms and systems; adequate furniture and storage.</p>	<p>Indoor climate, orderliness Attractive design</p>									
<p>Parametre for brugskvalitet</p>		<p>(FM-organisationens parametre)</p>			<p>Tryghed/Beskyttelse mod (GEHL)..</p>		<p>Komfort – muligheder for at (GEHL)..</p>			<p>Herlighedsværdier (GEHL)..</p>						
<p>Litteraturen - hvem beskriver hvilken brugskvalitet:</p>	<p>Enkeltstående (fx historie, branding, image; identitet)</p>	<p>Anlægsøkonomi / drifts- og vedligeholdskonomi</p>	<p>Sammenhæng fra vision til brug i udvikling af byrummet</p>	<p>Miljø/Bæredygtighed/ Energiforbrug</p>	<p>Trafik og ulykker</p>	<p>Kriminalitet og vold</p>	<p>Ubehagelige sansepåvirkninger</p>	<p>Gå</p>	<p>Stå/ ophold</p>	<p>sidde</p>	<p>Se</p>	<p>Tale/høre</p>	<p>Udfoldelse /aktiviteter</p>	<p>Skala</p>	<p>Nyde positive aspekter ved klimaet</p>	<p>Æstetik og positive sanseindtryk</p>
<p>CIB-rapport sekt. 2, om "feedback system.." ", (Blakstad et al, 2010)</p>	<p>Sustainability</p>			<p>CAN: en endnu bedre by at færdes og bo i</p>		<p>Accessibility, navigation, functionality, comfot</p>			<p>Services Office environment</p>							
<p>Sørensen (1996; 2011)</p>	<p>Vedligeholdelse, totaløkonomi, fleksibilitet, praktiske valg til byens gulv</p>		<p>Genbrugsfaktor</p>	<p>Sikkerhed for trafik/biler</p>		<p>Renhold, vel vedligeholdte materialer</p>			<p>Sammenhæng i byggeskik, materialer, skala Byliv: værksteder og butikker for små virksomheder og kreative mennesker Materiale, tekstur, berøring, taktilet, Æstetiske krav til byens gulv</p>							
<p>TMF – FM-organisationen bag de københavnske byrum (intranet – NA)</p>	<p>TMF: Fælles identitet (i forvaltningen); CBD: understøtte den københavnske egenart. CAN: en endnu bedre by at bo og færdes i</p>	<p>CPN: langsigtede hensyn mht. økonomi</p>	<p>CBD: omsætte forslag til byens udvikling og fornyelse til godkendte planer i et åbent og kreativt samspil med politikere, borgere og engagerede aktører</p>	<p>CAN: miljø CPN: bæredygtighed, langsigtede hensyn til økologi, miljø</p>	<p>CTR: alle - også børn, ældre og handicappede - kan bevæge sig frit, komfortabelt, trygt og sikkert</p>	<p>CAN: Tilgængelighed</p>			<p>CBD: mangfoldigt byliv CRE: Europas reneste hovedstad i 2015</p>							

Bilag 52a - Et byrumsprojekt i Teknik- og Miljøforvaltningen - fremdrift og organisering

Illustrationen viser hvorledes faserne i et anlægsprojekt indskrives sig i en generel projektledelsesmodel, hvordan målene (=brugskvaliteterne for rollehaveren) skifter med rollehaveren.

Illustrationen viser også projektets skiften fra projektteejer-centret (her: Center for Bydesign) til udførelsescentret (Center for Anlæg) og de deraf skiftende leverancer.



Bilag 53a - Skematisk opsummering af det bearbejdede USEtool, trin 1 - 5

Trin 1; opsummering af værktøj og metode:

<i>Trin 1 - Formål</i>	<i>Metode</i>	<i>Tekster og værktøjer</i>
Trin 1.a Introduktion af rammeværket USEtool for byrum for procesleder	Prosatekst med overskrifter: Definering af evalueringens formål og omfang (formål, hvor meget skal evalueres, hvem er omfattet, Hvad evalueres i forhold til). Oversat til dansk og omformuleret/omdefineret.	Intet værktøj, men intro-tekst
Trin 1.b Definering af "Hvem"	Borgere – Brugere – Næringsdrivende – Projektleder – Driftsfolk – Ekspertes oa	Intet værktøj, men intro-tekst
Trin 1.c Planlægning af evalueringen	Tidsplan med "work breakdown structure (wbs)"	Aktivitets- og fremdriftsplan (suppleres med lokal styringsmetode)
Trin 1.c.a Indsamling af data	Registrering af omkringliggende næringsdrivende til interview-personer	Interessentkortlægning med angivelse af konkrete personer med kontaktdata.. (desk study, samt on site study)
	Indkredsning af eksterne interviewpersoner (borgere, brugere) vha demografisk analyse (KK-kort, Danmarks Statistik oa) eller lokalkendskab	Interessentkortlægning med angivelse af konkrete personer med kontaktdata. (desk study, samt on site study)
	Indkredsning af interne interessenter fra byrumsorganisationen	Interessentkortlægning med angivelse af roller i projekt, fagområder, myndighedsroller osv. (desk study, samt on site study)
<i>Oversigt over interessenter og brugskvalitet</i>	<i>Parametre for interessenters brugskvalitet og hvem den vurderes at optræde hos.</i>	<i>Nyt værktøj: Skema 1 – parametre for brugskvalitet</i>
<i>Oversigt over interessenters succes'er – risici – ærinder og bidrag i byrummet.</i>	<i>Brugskvalitet ift interesser i udvikling og senere brug af byrummet.</i>	<i>Nyt værktøj: skema 2 – Interessenter i forhold til brugen af byrummet</i>
Trin 1.d Gennemførelse af Interview m eksterne interessenter	introduktion for intervieweren: forberedelser, gennemførelse, efterarbejde	Ingen værktøj, men intro-tekst
Trin 1.e.a Intro-brev	<i>Projektleder udsender til udvalgte eksterne interessenter</i>	<i>Udformet som brev eller mail. Til interessenter fundet i 1.c.a</i>
Trin 1.e. Interviewguide	for eksterne interessenter. Udføres i udvalgt byrum	Eksisterende værktøj; oversat til dansk og til brug for byrum
Trin 1.f.a Introduktion til interview	<i>Intro-brev til projektejer og ledelse af drift</i>	<i>Kladde til formulering af tekst i introduktionsbrev</i>

Trin 1.f Gennemførelse af interview m interne interessenter	Interviews med FM-organisationens projektejer og driftsfolk, som færdes i byrummet	Eksisterende værktøj, Interviewguide; projektejer og ledelse; drift
Trin 1.g Opsummering af interview	Desk study; studier af indkomne svar på interviews og opsummering i temaer for oversigtlighed og videre bearbejdning. Til brug for visning i større forum og projektleders sagsarkiv	Eksisterende værktøj; resumé oversat til dansk og til brug for byrum

Trin 2; opsummering af værktøj og metode:

Formål - trin 2	Metode	Bilag
Trin 2.0 Introduktion for procesleder	<p>Prosatekst fra USEtool som indledning til kapitel. Overskrifter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbejdsprocesser i trin 2: - Indsamling af fakta - Gennemførelse af kortlægning - Analysere og sammenstille data - Definere fokusområde for videre evaluering 	Intet værktøj, men intro-tekst oversat til dansk og til brug for byrum
Trin 2.a Indsamling af data/fakta	Dokumentstudier/desk study; eksist. tegninger, anlægs-program, logbøger, klager, bylivsmålinger (T5.2) oa	Indsamling af fakta, eksist. værktøj oversat til dansk og til brug for byrum
Trin 2.a.a Registrering af visioner, målsætninger, strategier for brugen af byrum	<i>Dokumentstudier/desk study; byrumsejerens hjemmeside; politiske indstillingsbilag; tidlige og tidligere byrumsprogrammer oa</i>	<i>Ingen bilag – formen er fri, men et notat med interviewpersoner angivet og deres udsagn er anbefalelsesværdigt. Skematik kan udarbejdes med ovennævnte bilag som udgangspunkt.</i>
	<i>Interviews med medarbejdere fra FM-organisationens planlægningsorgan; interviews med byrumsprojektejere og andre beslutningstagere for byrummet</i>	<i>Ingen bilag – formen er fri</i>
Trin 2.b Gennemførelse af struktureret gruppeinterview	introduktion for intervieweren: forberedelser, gennemførelse, efterarbejde	Ingen værktøj, men intro-tekst. Meget få ændringer ift det oprindelige forlæg. Oversat til dansk.
Trin 2.c	<i>Intro-brev til interessenter i gruppeinterview. Introducerer de temaer, som interviewet omhandler. Interviewperson er bekendt med at de er udvalgte til interview.</i>	<i>Udformet som brev eller mail. Til interessenter fundet i trin 1.c.a</i>
Trin 2.d Brugskvalitet måles på repræsentativt udvalg af eksterne interessenter	Struktureret gruppeinterview med point-givning. Excel-ark så pointgivning kan illustreres som visuelle afbildninger af de indsamlede datasæt:	Eksist. kortlægningsskema er oversat til dansk og bearbejdet til brug for byrum.
	Visning af resultat fra struktureret gruppeinterview	”Edderkoppenet”/usability rose/ excel-diagram
Trin 2.e Opsummering af kortlægning	Skriftlig opsummering og tematisk visning af fund	Notat; gennemgang af de fundne temaer, oversat til dansk og bearbejdet til byrum
Trin 2.f Temaer til næste trin	Præsentation; visning for en større kreds af temaer fra ovenstående	Skema til power point, oversat til dansk og bearbejdet til byrum

Trin 3; opsummering af værktøj og metode:

<i>Formål - trin 3</i>	<i>Metode</i>	<i>Bilag</i>
Trin 3.0 Introduktion for procesleder	<p>Prosatekst fra USEtool som indledning til kapitel. Overskrifter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbejdsprocesser i trin 3: - Konkretisering af tema/del-tema - Udvalgelse af deltagere - Udvalgte stoppesteder - Gennemførelse af gåtur - Sammenstilling af resultater 	Intet værktøj, men intro-tekst oversat til dansk og til brug for byrum
Trin 3.0.a Introduktion til gåtur	<i>Brev/mail m invitation, formål, om brugskvalitet, kortlægning, praktisk gennemførelse</i>	<i>Til interessenter fundet i trin 1.c.a. I øvrigt metodefrihed</i>
Trin 3.0.b Udvalgelse af stoppesteder	På baggrund af tegninger eller qua fælles rundtur m projekter	(ingen bilag)
Trin 3.a Introduktion til gåtur	Fælles intro til deltagerne	Introduktion til gåtur, power point-visning oversat til dansk og bearbejdet til byrum
Trin 3.b.a	<i>Værktøj til Gåtur</i>	<i>Semantisk Miljøbeskrivelse, værktøj forsøgsvis tilføjet til eksisterende USEtool</i>
Trin 3.b Gennemførelse af Gåtur	<p>Struktureret/guidet tur i konkret byrum. Deltagere: repr. fra byrumsorganisationen, eksperter og</p> <p>eksterne interessenter i/til byrummet. Hensigten er at højne niveauet for observation og refleksion blandt potentielle rådgivere, samt at opnå førstehåndsviden hos rådgivere og fælles erfaringer ml byrumsejer/bygherre og rådgiver.</p>	Gåtursskema
Trin 3.b.b	<i>Kvalitetskriterier og -måling</i>	<i>Skema med kvalificering af kvalitetskriterier og -måling (efter GEHL)</i>
Trin 3.c	Sammenstilling af fund fra gåtur	Skema, opsamler resultater fra flere grupperes gåture,

Trin 4; opsummering af værktøj og metode:

Formål - trin 4	Metode	Bilag
Trin 4.0 Introduktion for proceslederen	<p>Prosatekst fra USEtool som indledning til kapitel. Overskrifter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbejdsprocesser i trin 4: - Valg af deltagere - Præsentation af formål og gennemgang af resultater fra kortlægning og gåtur - Diskussion af resultater - Strukturere og systematisere momenter 	
Trin 4.a Præsentation af fund	Gennemførelse af workshop	Værktøj 4.a Power point slides til gruppegennemgang
Trin 4.b Vejledning i brug af SWOT-analyse	<i>Prosabeskrivelse af muligheder i analysen og hvilke foci man skal holde</i>	<i>Tekst fra wikipedia gjort relevant til byrumsbrug</i>
Strategisk analyse - SWOT-analyse	Vurdering af styrker – svagheder – muligheder - trusler	Diagram til gennemførelse af analysen
Trin 4.c Identifikation af sammenhænge ml årsag og virkning	Fiskebensdiagram/Ishikawa-diagram	Vejledning i brug og diagrammatisk visning
Trin 4.d Vejledning i brug af SUMO-analyse	<i>Prosabeskrivelse af muligheder i analysen og hvilke foci man skal holde. SUMO-analyse er en anerkendende form for SWOT, hvor man fokuserer på Styrker og Udviklingspotentialer og på Muligheder og Opmærksomhedspunkter – frem for på de begrænsninger, der ligger i at fokusere på svagheder og trusler.</i>	<i>Tekst fra wikipedia gjort relevant til byrumsbrug</i> og <i>Diagram til gennemførelse af analysen</i>

Trin 5; opsummering af værktøj og metode:

<i>Formål - trin 5</i>	<i>Metode</i>	<i>Bilag</i>
Trin 5.0 Udarbejde handlingsplan/slutrapport – introduktion til proceslederen	<p>Prosatekst fra USEtool som indledning til kapitel. Overskrifter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbejdsprocesser i trin 5: - gennemgang og analyse af resultater fra evaluering - Udarbejde handlingsplan 	
Trin 5.a Gennemgang og analyse af resultater fra evaluering ny viden om byrum i brug.	Videre fremdrift mht udvikling af byrum	Værktøj 5.a - Handlingsplan
Trin 5.b Udarbejdelse af slutrapport	<p>Opsummering af alle fund. Handlingsplan baseret på erfaringer med beskrivelse af mål, tiltag, forudsætninger, ansvar osv. Erfaringer – sammenstilling af fund fra kortlægning, gåtur og workshop. (Benyttes som bilag til notat fra egen organisation)</p>	<p>Værktøj 5.b – Erfaring – sammenstilling af fund fra kortlægning, gåtur og workshop</p> <p>Skema 1 og 2 fra trin 1.c benyttes til at evaluere om udsagnene i den fase var det rigtige udgangspunkt eller om de skal ændres til fælles læring.</p>

Bilag 54a - Dokumentation af byrum før ny-anlæg



Fotos: Anja Kiersgaard

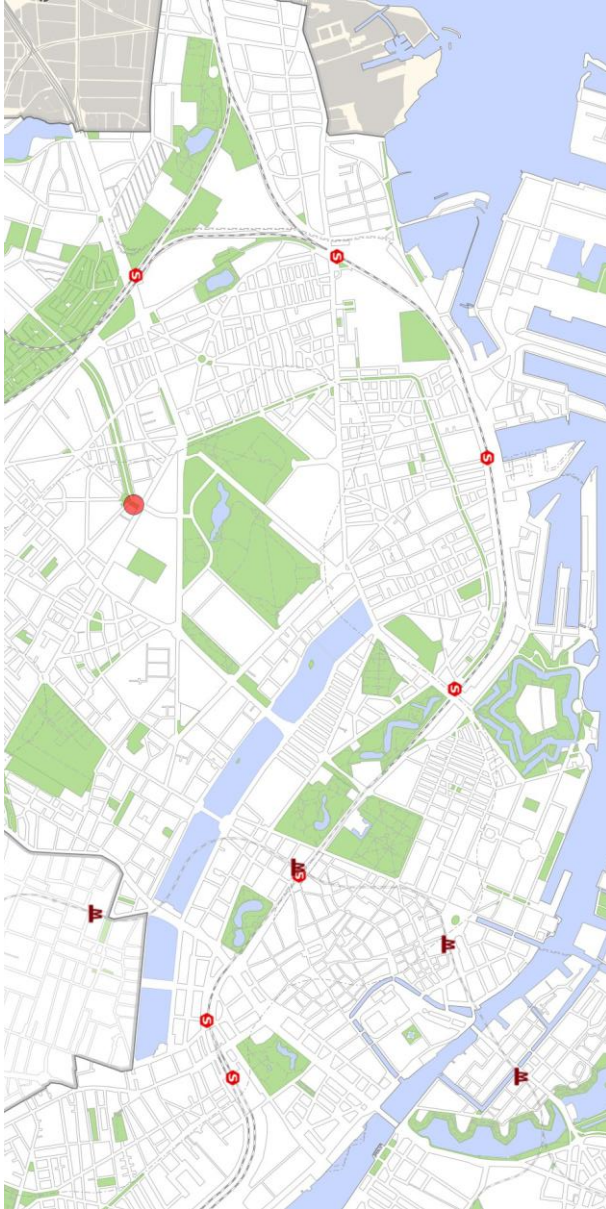
Lokalitet: LersøPark Allé, nu SIFs Plads

Fotos fra sommer 2010. Øjebliksbilleder fra arealet, hvor SIFs Plads blev anlagt i 2011.

Øverste række: slidte belægninger – "stenbroens gule håb", mælkebøtte, som maser sig vej gennem den hårde belægning er symbol på folkelig modstand mod "systemet"

Midterste række: arealet blev i lang tid brugt af private entreprenører til at frastille containere med materialer og værktøj – uden kommunens tilladelse. En dækningsgrav fra Anden Verdenskrig er eneste værn mod en trafikeret hovedfærdselsåre

Nederste række: et eksisterende "rekreativt" opholdsområde midt i arealet. Blev sjældent brugt og da kun af kvarterets "sutter".



SIFs Plads i København NØ, (ved den røde plet) Kilde: Københavns Kommune, Københavnerkortet

Luftfoto (2009) af Lersø Park Allé før den blev til SIFs Plads
Kilde: Københavns Kommune, Københavnerkortet



Bilag 54b - testmetoder skematisk

	Testtype - Bilag- Benævnelse	Hvem testede jeg og på hvilken måde	Hvad opnåede jeg?	Hvordan indgår det i: 1. USEtool 2. Masteropg.
Testtype 1 – bilag 46b	Parametre for brugskvalitet (skema 1) Succeser – risici – ærinder – bidrag; interesser i udvikling/brug af byrum (skema 2)	Repr fra Anlægsorga-nisationen (projektledere) Workshop på Anlægsorganisationens kontor, hvor skemaers indhold vurderedes	Testede relevans af parametre og brugbarhed af skemaer til kortlægning af interessenter og deres andragende i byrumsprojekter. Testede min påstand om at byrumsejer er en FM-organisation med FM-roller, som beskrevet i rapportens kap 3.1.7/5.2 Testede tidsforbrug, kvalitet på svarene og anvendelighed	1. Tidligt i trin 1 som desk study for at kortlægge interessenternes interesser og sidst til evaluering 2. understøtter definitionen af "organisationen" bag byrummene og argumenterer for deres ærinde mht byrum – og dermed også for definitionen af org. i forhold til FM-begreber 2. det er en del af masteropgaven at undersøge om det er brugbart at supplere USEtool m øvrige værktøjer
Testtype 2 – Bilag 46c	Tre forskellige testskemaer: Semantisk Miljøbeskrivelse (SMB - Cold) Gåtur, USEtool trin 3b Kvalitetskriterier (KVAL - Gehl)	Repr fra Anlægsorga-nisationen (projektledere og "brugere") har vurderet relevans for anlægsorganisationen og om de vil kunne bruge den indhentede viden sammen med øvrige projektdeltagere Udvalgte værktøjer blev testet i konkret byrum	Alle tests: Testede en kombination af værktøjer til vurdering af brugskvalitet i byrum. SMB: testede testmetode m ordpar for brugbarhed KVAL: testede hvorvidt målbarhed vha en pointskala kan være et nyttigt værktøj v sammenligninger ml flere byrums ens parametre Testede tidsforbrug, kvalitet på svarene og anvendelighed	1. grundlæggende værktøjer til bestemmelse af temaer til viderebearbejdelse 2. det er en del af masteropgaven at undersøge om det er brugbart at supplere USEtool m øvrige værktøjer
Testtype 3 – bilag 46d	USEtool, trin 1.f; interviewguide; Projekter og ledelse, drift	Interview vedr konkret byrum (SIFs Plads) udført på kontoret da testpersoner havde indgående kendskab til byrum. Projekter/-bestiller, samt forvalter fra drifts-organisation	Testede følgende: Brugbarhed af interviewskemaer ift testpersonernes forståelse af brugskvalitet Kan interview benyttes som input fra andre fagcentre til at udtrykke sig fælles om brugskvalitet? Kan interview m projekter og drift bruges som programinput til rådgivere/ eksperter til design at nyt byrum? Testede tidsforbrug, kvalitet på svarene og anvendelighed	1. Indgår i USEtool som driftsorganisationens vinkel på et byrum og dets brugskvaliteter 2. Undersøgte om der var overensstemmelse ml driftsens opfattelse af brugskvalitet og øvrige interessenters?

Bilag 541a - Skema 1 og 2 fra testtype 1.

Skema 1 - Interessenter og parametre for brugskvaliteter i byrum.

Skema 1, Parametre for brugskvalitet				Tryghed/Beskyttelse mod....			Komfort – muligheder for at						Herlighedsværdier		
	Anlægsøkonomi / drifts- og vedligeholdsekonomi	Sammenhæng fra vision til brug i udvikling af byrummet	Miljø/Bæredygtighed/Energiforbrug	Trafik og ulykker	Kriminalitet og vold	Ubehagelige sansepåvirkninger	Gå	Stå/ophold	sidde	Se	Tale/høre	Udfoldelse /aktiviteter	Skala	Nyde positive aspekter ved klimaet	Æstetik og positive sanseindtryk
Organisationen - hvem måles brugskvaliteten hos:															
Brugere	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)	12)	13)	14)	15)
Borgere	16)	17)	18)	19)	20)	21)	22)	23)	24)	25)	26)	27)	28)	29)	30)
Næringsdrivende	31)	32)	33)	34)	35)	36)	37)	38)	39)	40)	41)	42)	43)	44)	45)
Org. Anlæg (CAN)	46)	47)	48)	49)	50)	51)	52)	53)	54)	55)	56)	57)	58)	59)	60)
Org. Drift (CPN, CTR, CRE, oa)	61)	62)	63)	64)	65)	66)	67)	68)	69)	70)	71)	72)	73)	74)	75)
Org. Projektejer (CBD, CPN oa)	76)	77)	78)	79)	80)	81)	82)	83)	84)	85)	86)	87)	88)	89)	90)
FM-org. Politisk ledelse	91)	92)	93)	94)	95)	96)	97)	98)	99)	100)	101)	102)	103)	104)	105)
Ekspertes/ Rådgivere: Landskabsark	106)	107)	108)	109)	110)	111)	112)	113)	114)	115)	116)	117)	118)	119)	120)
Ekspertes/ Rådgivere: arkitekt	121)	122)	123)	124)	125)	126)	127)	128)	129)	130)	131)	132)	133)	134)	135)
Ekspertes/Rådgivere: ing.	136)	137)	138)	139)	140)	141)	142)	143)	144)	145)	146)	147)	148)	149)	150)
Andre/øvrige?	151)	152)	153)	154)	155)	156)	157)	158)	159)	160)	161)	162)	163)	164)	165)

1: Primær relevans – **2:** sekundær relevans – **3:** perifer relevans – **4:** ingen relevans.

Skema 2 – Succes´er – risici – ærinder – bidrag; interesser i udvikling / brug af byrum

Skema 2 -Hvad er organisationens mulige.:	Succes´er	Risici	Ærinder	Bidrag
Hvem er organisationen:				
Brugere	At have det sjovt/få afløb for trang til aktiviteter	Ingen. De kan holde sig væk/finde et sted der passer til ønskede aktiviteter	Et sted at få opfyldt sine ønsker til aktiviteter	Hvis de er organiserede i grupper kan de påvirke udformningen/brugen af byrummet.
	At have et sted at tage hen.....			
Borgere	Byrummet udformet efter egne ønsker om brug	De kan ikke holde sig væk, fordi de bor der, men byrummet tilgodeser andres aktiviteter	Tilgodese/supplere det nære dagligliv	Inddragelse i udviklingsproces, høringspart, debatpart, bidrager mht udvikling af ideer
	Kan blive i byen trods ønsker om udenomsarealer	Forstyrrelser/forurening i forbindelse med andres brug af byrummet	At bo et sted, hvor byrummet supplerer den gode bolig og bidrager til "det gode liv"	
Næringsdrivende	Stor omsætning	Byrummet bidrager ikke til at tiltrække kunder/holder kunder væk	Tiltrække kunder qua beliggenhed ved godt byrum	Lobbyvirksomhed f/ påvirkning af politikere/ beslutningstagere
			Højne tiltrækningskraften v byrum	
TMF-forvaltningen. Anlæg (CAN)	Økonomi, tid og kvalitet overholdes i byrumsprojektet	Økonomi, tid og kvalitet overholdes ikke	At udføre byrumsprojekter i Teknik- og Miljøforvaltningen	Projektledelse, professionalisme, eksekveringskraft

		Utidig indblanding		
		Ændrede dagsordner undervejs i projektfaserne		
TMF-forvaltningen. Drift (CPN, CTR, CRE, oa)				
TMF-forvaltningen. Projektejer (CBD, CPN oa)				
TMF: Politisk ledelse (svarende til deres valglofter, visioner osv)	Flere borgere bliver boende længere i byen.	Borgernes byrumsønsker bliver ikke tilgodeset	Visioner i stor skala pva livet i byen	Velvilje til at udføre FMorgs ønsker
	Genvalg ved næste valgrunde.	Manglende personlig popularitet		Egen drivkraft mod udvikning af byrum
Ekspertes/ Rådgivere: Landskabsark	INPUT?			
Ekspertes/ Rådgivere: arkitekt				
Ekspertes/ Rådgivere: Ing.(anlæg, trafik oa)				

Bilag 541b - Skema 1 og 2 - gennemførelsesproces og interview

I workshoppen blev testpersonen præsenteret for et dokument, der i skemaform viste hvilken relevans et antal definerede brugskvaliteter forventes at have for de enkelte interessenttyper. JEC gav nedenstående svar på de spørgsmål, som skemaet var blevet suppleret med i anledning af testen:

Indhold

1. Brugergupper: er de relevante/tilstrækkelige/for mange?

Måske/måske ikke er brugergrupperne de rigtige. Det vil være afhængigt af projekt. Skal være muligt, at fjerne de ikke-relevante eller tilføje nye. Nævner fx interesseorganisationer, skoler/børnehaver/institutioner og praktiserende læger, som er interessenter, der kan være vanskelige at tilgodesee i de nuværende typologier i skemaet pga mange særlige hensyn til adgang til byrum og brugen af dem. Testpersonen sætter ? ved om det er ønskeligt at blive så detaljeret som vist vedr "Eksperterne", som er opdelt i tre forskellige grupper? Han spørger hvordan man tilgodeser særlige hensyn som ved fx praktiserende læger (adgang for patienter i kørestole, handicap-biler osv)?

2. Brugskvaliteterne: er de relevante/tilstrækkelige/for mange?

Cykelparkering og parkering for biler/køretøjer kunne være et manglende parameter. Komfort-parametrene kunne slås sammen (Gå – stå/ophold – sidde) da de er meget sammenfaldende. Vil Komfort-parametrene ikke altid have primær relevans? Og kunne de ikke dermed samles til eet og samme parameter.... I nogle tilfælde til det kunne skabe bedre overblik. (Interviewer bemærker muligheden for at skrive noter til felterne i skemaet).

Generel brugbarhed

3. Er metoden brugbar til kortlægning af forholdet mellem interessenter og brugskvalitet?

Skemaet kan ikke stå alene. Kommentarmulighed skal benyttes sammen med skema. Det er vigtigt som supplement at have en beskrivelse/registrant af stedet til at danne helheden for sig selv og andre. Kriminalitet, trafik og lignende hører med til beskrivelsen (statistikker, målinger o.lign.)

4. Giver metoden en nyttig oversigt? Dvs om den vil kunne benyttes som overblik/til refleksion om roller i konkrete projekter? (ikke blot som studieobjekt)

Ja – tror det. I CAN registrer vi allerede interessenterne og skemaet kunne give et hurtigt overblik. Det vil kunne være med til at skærpe opmærksomheden.

Konkret brugbarhed for CAN

5. Er skematikken brugbar som kortlægning af interessenter/brugskvalitet for et givent byrumsprojekt i TMF?

Ja, i en tidlig fase.

Det er altid en betingelse for succes at brugerne og de andre interessenter er med i udviklingen af et byrumsprojekt. Rådgiverne tror ofte, at de véd bedre og vil ikke nødvendigvis tilgodesee de relevante brugergrupper – skema 1 er relevant!

6. Vil skemaet kunne deles/benyttes i samarbejde med projektere og driftsfolk i organisationen til gode for den fælles læring i organisationen – konkret i projekter og på sigt med metodeudvikling af organisationen for øje?

(Interviewer skærper fokus og beder testpersonen referere til to specifikke faser i et projekts udvikling: Program og Dispositionsforslag). Det er svært at få driftsfolk (særligt Center for Renhold) i tale fra starten. De vil kun være konkrete (fx kigge på tegninger, red.) Mht Metodeudvikling: det kunne være starten på et samarbejde på tværs. Projektledere har rigtig mange arbejdsopgaver i starten af et projekt og det kan være lidt overvældende at skulle inddrage flere værktøjer. Skemaet har 165 felter og det er lidt meget at forholde sig til.

Testpersonen spørger hvem der ville skulle bruge skemaet - Projektledere eller andre? Vil der skulle udfyldes flere pr. projekt? Er det relevant at spørge til rådgivernes parametre for brugskvalitet? De skal jo blot arbejde efter det?

Driftsrollen: kan være svært at få dem engageret i tidlig fase! Det vil være afhængigt af hvilke driftsfolk (Center for Park og Natur og Center for Trafik kan engageres i tidlige fase. Center for renhold vil først komme ind senere. Med Center for Miljø er samarbejdet ikke-eksisterende med mindre man engagerer dem som myndighed på fx affaldsområdet. (Modsat som projektudviklere/red.)

Skema 2 – Succes´er – risici – ærinder – bidrag, interesser i udvikling af byrum.

Skemaet kortlægger parametre for interessenterne = succeser – risici – ærinder – bidrag ift et givent byrum og viser sammenhænge ml interessenteres forventede definition af brugskvalitet, deres interesser i udviklingen af byrummet og deres senere brug af samme. JEC gav nedenstående svar på de spørgsmål, som skemaet var blevet suppleret med i anledning af testen:

Indhold

1. Interessenter: relevante/tilstrækkelige/for mange?

Borgerne/brugerne får ejerskab til et byrum qua deres engagement i byrumsprojektet. Derfor passer de bedre på det (når det er færdiganlagt/red.)

2. Succeser-risici-ærinder-bidrag: relevante/tilstrækkelige/for mange vinkler på interessenterne?

Skemaet giver et hurtigt overblik. Ordet "Bidrag" skal forklares – hvad betyder det?

Generel brugbarhed

3. Er metoden brugbar til kortlægning af forholdet mellem interessenter og succes´er-risici-ærinder-bidrag – dvs deres baggrund for påvirkning af byrumsudvikling?

Der hører mere til end blot et skema. Kunne være en start for brugerne/borgerne, men de skal være med i hele forløbet – det er ikke nok med et skema. Mener at brugbarheden af skemaet er afhængigt af at eksterne skal være med til at give input om deres egne succes´er - risici osv.

Rådgivere skal kun fremstå som én linie. De har ikke forskellige udfald afhængigt af hvilken type rådgivere de er.

4. Giver metoden en nyttig oversigt? Dvs om den vil kunne benyttes som overblik/til refleksion om roller i konkrete projekter? (ikke blot som studieobjekt)

Projektleder kan ikke udfylde skemaet uden at høre eksterne om deres meninger. Projektleder kan evt præ-udfylde og så tjekke med borgere/brugere bagefter.

Konkret brugbarhed for CAN

5. Ville kortlægningen kunne være en brugbar metode for CAN som "byrums-udviklende" organisation til at danne sig et overblik over den vifte af hensyn man skal tilgodese – eller skal vælge at se bort fra?

Gør vi det ikke i forvejen i andre sammenhænge? Det er bestemt relevant. Skemaet er en god huskeseddel med supplerende noter. Man skal gøre skemaet til sit eget – projektrelevant for hvert projekt.

Vil kortlægningen kunne deles/ benyttes i samarbejde med projektejere og driftsfolk i organisationen til gode for den fælles læring i organisationen – konkret i projekter og på sigt med metodeudvikling af organisationen for øje?

Se besvarelsen til samme spørgsmål i skema 1. CAN skal kunne bruge det sammen med eksterne til at indhente deres oplysninger.

Bilag 542a; Testtype 2, gennemførelsesproces og rådata fra tests

Gennemførelsen og gruppeinterviews retrospekt tests

Et antal testpersoner var indkaldt i deres digitale kalendere og var på forhånd Testen i Testtype 2 – udvalgte metoder testes i et konkret byrum, fandt sted i to runder: i første runde deltog 4 kolleger fra Teknik- og Miljøforvaltningen, Center for Anlæg (byrumsejernes anlægsorganisation – nøglepersoner ved udvikling og anlæg af nye byrum) De repræsenterede to roller omkring byrummene: bruger hhv "ejer". I anden runde deltog en bruger, som er studerende ved Roskilde Universitetscenter, Humanistisk & Teknologisk Basisstudium. Testpersonerne havde fået testmaterialet tilsendt på forhånd så de havde mulighed for at orientere sig.

Testpersonerne blev orienteret om, at der var et dobbelt formål med testen: dels at teste et sæt værktøjer til vurdering af brugskvalitet i byrum og dermed være behjælpelige med min masteropgave. Testpersonerne fik nedenstående information som indledning til testen:

Værktøjerne er en del af et samlet rammeværk, som indgår i besvarelsen af en masteropgave i facilities management. Værktøjerne skal testes for deres brugbarhed. Dette sker ude af sammenhæng med den samlede værktøjskasse, da en komplet test af denne vil være for ressourcekrævende. Testen af et antal af værktøjerne menes, at ville give en god indikation af værktøjsskassen samlede brugbarhed og vil kunne hjælpe til at tilpasse helheden efterfølgende.

Hovedformålet med masteropgaven er at teste brugbarheden af et eksisterende rammeværk til vurdering af brugskvalitet i bygninger. Rammeværket omsættes til brug for udvikling af byrum og søges suppleret med yderligere værktøjer. Værktøjsskassen skal kunne benyttes i organisationer i hvis regi man arbejder med byrum og skal bidrage til organisationens fælles læring og viden om brugskvalitet i byrum – og dermed højne organisationens samlede læring og kvaliteten af byens rum som helhed.

Jeg introducerede kort de tre eksterne typologier, som jeg defineret til brug for rapporten:

Borger: Folk som bor i direkte kontakt med byrummet.

Bruger: Folk, som bruger byrummet og dets aktivitetsmuligheder, men som ikke bor i direkte kontakt dermed.

Næringsdrivende: Folk, som har én eller anden form for forretning i direkte kontakt med byrummet.

Dertil er en vifte af typologier, som repræsenterer byrumsorganisationen, bla projektledere, rådgivere/eksperter oa. Jeg gennemgik kort de tre udvalgte tests, som skulle gennemføres på stedet. Efter introduktionen, som foregik i byrummet, gik testpersonerne rundt i byrummet hver for sig for at udfylde skemaerne, som udgjorde testen. Efter ca 2 timer samledes vi alle 5 (4 testpersoner og jeg selv) og gik på en café for at samle indtrykkene i et gruppeinterview. Der var tre skemaer i testen. Det første jeg præsenterede var:

Semantisk miljøbeskrivelse: I skemaet formidler test-personerne deres umiddelbare oplevelse af byrummets kvalitet ud fra de "roller" de havde i påtaget sig (projektledere

hhv borgere/brugere). Vurderingen skete på baggrund af et antal ordpar, som beskriver modsætninger.

Gåtur med interessenter – vurdering af brugskvaliteter i konkret byrum: anden del af testen var et skema til undersøgelse af oplevelse af brugskvalitet. I virkelighedens verden skal gåturen gennemføres som en "guidet tour" med en gruppe bestående af eksterne interessenter og deltagere fra FM-organisationen, samt eksperter/rådgiverne. I testen, dog, blev gåturen gennemført af de fire hhv. een testperson solitært efter en fælles briefing. Jeg berørte kort, at udsagnene om et konkret byrum skal kunne benyttes enten til renoveringer (man interviewer om det berørte byrum) eller til ny-anlæg (man interviewer on site om et lignende byrum/reference-byrum til sammenligning).

Testpersonerne sad sammen nu og da og drøftede dele af skemaet eller et område. Der var to roller, som blev dækket ind ved testen, idet ikke alle deltagerne har den nødvendige faglighed, som er projektleder. Derved blev skemaet testet af dels repræsentanter for FM-organisationen og dels en bruger.

Kvalitetskriterier og –målinger. (GEHLS metode): Skematikken er udarbejdet særligt for fagpersoner, idet det benytter sig af begreber der må formodes ikke at være alment kendte. Testpersonerne vurderede et antal begreber, der grupperer sig indenfor tre temaer: beskyttelse – komfort og herlighedsværdier. Skemaet kvantificerer (giver karakterer til) kvalitetene i et eksisterende byrum. Skemaet er udarbejdet på baggrund af et eksisterende skema med mindre tilrettelser.

Sammenfatning af testforløb

Efter testene gennemførte vi et gruppeinterview, hvor vi drøftede resultaterne, som kom ud af testene.

Til at illustrere testens indhold har jeg her vedlagt en sammenfatning af de indkomne resultater:

- Præsentation af testpersonerne
- Testpersonernes umiddelbare kommentarer under udførelsen af testen
- Gruppeinterview retrospekt første testrunde
- Første skema: Semantisk miljøbeskrivelse
- Andet skema: gåtur
- Tredje skema: kvalitetskriterier og -målinger

Testpersonernes svar er angivet med deres initialer.

Testrunde 1 og 2, Datoer for tests: 26.juni 2012 / 13.august 2012

Lokalitet: SIF´s Plads, 2200 København N

Vejrlig: 16 grader Celsius, jævn til hård vind, overskyet / 22 gr. C let vind, sol og skyfrit

Testen udføres af: Anja Kiersgaard, masterstuderende

Præsentation af testpersoner og roller

DOP, ansat i Teknik- og Miljøforvaltningen, Center for Anlæg som sekretær. Gennemgik testen som borger/bruger, men bor ikke i kvarteret eller i umiddelbar nærhed af byrummet. Er i 50´erne, er samboende uden børn.

MAH, ansat i Teknik- og Miljøforvaltningen, Center for Anlæg som byggeleder for anlæg af byrumsprojekter og broer/bygværker. Gennemgik testen som borger/bruger, men bor ikke i kvarteret eller i umiddelbar nærhed af byrummet. Er i 30´erne, er gift og har to børn.

STI, ansat i Teknik- og Miljøforvaltningen, Center for Anlæg som projektleder for byrumsprojekter. Gennemgik testen som en del af byrumsorganisationen og er "ekspert". Bor ikke i kvarteret eller i umiddelbar nærhed af byrummet. Er i 30´erne, single og uden børn.

CHRI, ansat i Teknik- og Miljøforvaltningen, Center for Anlæg som projektleder for byrumsprojekter. Gennemgik testen som en del af byrumsorganisationen og er "ekspert". Bor ikke i kvarteret eller i umiddelbar nærhed af byrummet. Er i 50´erne, gift og har to børn.

CAM, studerende på Roskilde Universitetscenter (RUC) Humanistisk & Teknologisk Basisstudium. Gennemgik testen som bruger og er "ekspert" i det moderne liv i en storby (bor på det livlige Nørrebro); er 20 år og single. CAM var eneste testperson i test-runde 2.

Dokumentationen udføres af Anja Kiersgaard/forfatteren (noter) og af testpersonerne selv vha kontrafej på dokumenterne og af Dorte Petersens og forfatterens fotos. Dokumentationen har form som: fotos og noter på testpapirer, scanninger af testdokumenter med håndskrevne noter.

Testpersonernes umiddelbare kommentarer under udførelsen af testen

(noteret af forfatteren undervejs i de to testrunder):

Generelt

1. de tre tests virker relativt ens og dermed for meget – før testen er gået i gang.
2. nogle gange kommer det til at ligne hinanden – for ens – ens ord.
3. De tre tests virker for meget forskellige som typer (uhomogene), men dyrker de samme genrer spørgsmål (GEHL/Kvalitetskriterier og Gåturen overlappede meget)

Semantisk Miljøbeskrivelse (SMB)

4. er nem at gå til; rart at man blot skal sætte et X.

5. godt med umiddelbarheden, men svært at abstrahere fra omgivelserne – eller: hvor slutter ens "oplevelse" af byrummet (facade til facade eller excl. trafikårer/til kantstenene. Er i tvivl om afgrænsningen skal defineres eller hvad?
6. CAM bemærker, at bygningerne indgår som byrumselementer
7. AK noterer, at det er vigtigt, at betone at det skal være det umiddelbare indtryk, dvs at man skal følge sin første indskydelse når man skal sætte X (og ikke dvæle for meget ved ordparrenes betydninger).
8. Mangler et ordpar: Tomt / pladsbrug

Kvalitetskriterier (GEHL)

9. GEHL er klart til fagpersoner.
10. Uklart om det er godt med "uhindrede synslinier"?? (Et af de benyttede begreber)
11. Skemaets temaer skal forklares (CAM) – svært at forstå de tre niveauer/temaer som den er opbygget i. Man skal også forklare, at temaer skal genbruges i en senere sammenhæng og sammen med andre kortlægninger. Kræver lidt guiding. (Overordnet tema: fx Tryghed/komfort – kategori – underemne).
12. Man kommer nemt til at glemme det overordnede tema, som guide til dén vinkel hvormed man skal indtænke svaret på underemnet.
13. Kvalificeringer: man skal holde sig for øje om det er et negativt eller positivt spørgsmål for at kunne give rigtig karakter.
14. "Belysning" er et spørgsmål, men det kan testpersonen ikke forholde sig til i solskinsvejr. *Vil det være et generelt problem?*
15. Positivt at der er uhindrede synslinier til noget grønt.
16. "Smuk" benyttes som begreb (Æstetiske kvaliteter) og testpersonen (CAM) definerer selv smukt = grønt/frodigt m blomster. *Der vil kunne forekomme en stor forskel i skelnen ved "smagsdommerbegreber" – kan det tackles i den videre proces? (andre kunne synes at befæstede arealer er smukke og så skal udføreren af testen være god til at beskrive lokaliteten så man véd hvad der betegnes som "smukt" – og at det kan være forskelligt fra sted til sted.*
17. Det kan være lidt uklart hvad der helt konkret bliver spurgt om.

Gåtur (kilde: USEtool)

18. Gåtur: godt at man kan tænke selv, men kunne have været fordel med en guiding i en gruppe. DOG: i en gruppe påvirker man hinanden meget og det er ikke meningen.
19. Gåtur ville kunne fungere med en blandet gruppe af lægfolk/fagpersoner med guiding, men ikke kvalificering af det man ser: vis hvor de skal kigge, men ikke hvad de skal se...
20. Gåtur ville kunne fungere med blandet gruppe hvor rådgivere/eksperter (RÅD) var med som "ører" og borgere/brugere/næringsdrivende har taletid. Derved får RÅD førstehåndsindtryk uden at styre dialogen.
21. AK bemærker, at de farvede cirkler mangler på plantegning ved CAM-test. Beslutter, at vurdere pladsen som helhed med udgangspunkt i eet stoppested – en bænk i solen ud for stoppested nr 4.
22. Påkrævet med forklaring af hvordan skemaet udfyldes (CAM)
23. AK: når der kun er én testperson (CAM) ad gangen går der nemt meget tid til at drøftelser og begrebsafklaringer – vil forventeligt virke anderledes ved en guidet gruppetur, hvor et vist gruppepres og et strammere styring vil kunne holde tempoet oppe.
24. (CAM) Her er roligt nok til at blive her længe, men også cykeltrafik igennem.

25. Tryghed: man kan overskue indgangene. "Gryden" ved gyngen er tryk. Velegnet til dem som ikke har en gård.
26. AK stopper Gåturen efter en times varighed.
27. Vejret har stor betydning for lysten til at blive længe og stille spørgsmål ved teksternes indhold – lun aften med sol.
28. Lille byrum; kan være svært at dele det så meget op, da der er meget overlap.
(AK: for mange gåtursstop)

Gruppeinterview retrospekt test

AK gennemfører interview under indflydelse af at være indendøre med en kop (dårlig kaffe).

a) Indtryk af eftermiddagens gennemgang:

Det havde været en kold oplevelse og det blæste. Svært at koncentrere sig og sidde/stå stille så længe som det er nødvendigt for at gennemføre. Alle var kolde og trængte til at komme ind og få noget varmt at drikke.

b) Relevans generelt for anlægsorganisationen – vil du kunne bruge skemaet til selv at skabe dig et billede af byrummets kvaliteter?

Den kvalitative test lå sidst i testen og på det tidspunkt var testpersonerne kolde. Det kan have påvirket resultaterne. Skulle evt have været SMB – GEHL – GÅTUR, hvor gåturen kunne have været et resumé (den er mere løs i strukturen og man vil kunne opsamle sine indtryk i dén).

c) Vil du kunne bruge testen samme med projektdeltagere fra de øvrige centre (i forvaltningen – AK) og/eller sammen med projektejere, rådgivere og andre, som skal arbejde med et byrumsprojekt?

GEHL: Ikke til borgere (eksterne – AK), men overfor rådgivere for at spidse en overordnet programmering til noget mere specifikt.

d) Relevans af de tre temaer (Beskyttelse/Tryghed – komfort – Herlighedsværdier) og de underliggende kvalitetskriterier – hvorfor – hvorfor ikke relevant?):

JA. De er relevante, men der er gentagelser fra Gåtur til GEHL. Nemmere at reflektere over dem når man sidder roligt med skemaet.

e) Er der ord og begreber, som du savner og gerne ville kunne måle på?

Tilgængelighed for handicappede. Miljø/CO2/bæredygtighed aht til politiske strategier

f) Får du selv udviklet dit syn på byrummets potentielle brugskvaliteter, når du ser kriterierne i skemaet?

Der er (for) mange spørgsmål – kunne koges ind under færre overskrifter/samlebegreber.

Ja. Fokus på de omkringliggende bygningers facader er god for landskabsarkitekter, der er trænede i at arbejde med byrummets "gulv" og "inventar", snarere end med væggene.

g) Mener du, at byrumsorganisationen som helhed kan få en fælles læring ved at benytte skemaet (GEHL)?

NEJ – ikke medmindre det er til fagpersoner....*men er byrumsorganisationen ikke netop det? Og så må svaret være et JA?*

Borgere skal komme med deres meninger i et andet værktøj. Der skal være en intro til dem om formålet med undersøgelsen og at det skal pege hen mod et program.

h) Vil byrumsorganisationen kunne have gavn af fælles læring – generelt om byrum og specifikt om brugskvaliteter?

Ubetinget.

Skemaerne skal rettes mere mod de konkrete interessenter.

Ikke for mange gentagelser med ordvalg og begreber.

Semantisk Miljøbeskrivelse, rådata

En semantisk miljøbeskrivelse skal formidle den umiddelbare oplevelse af byrummenes kvalitet beskrevet i ordpar. Testpersonerne bedes om at krydse af hvor de synes byrummet hører hjemme for hvert ordpar – om det er til den ene eller den anden side for kolonnen med "neutral". Herunder vises testens konkrete besvarelser med angivelse af testpersonernes initialer.

	Vældig meget	meget	noget	Neu- tral	noget	Meget	Vældig meget	
Komplekst, varieret		dop, chri	mah, cam	sti				Monotont
Kompliceret		sti	dop, chri		cam			Enkelt
Kaotisk			chri, sti			dop / mah, cam		Helhedspræget
Venligt, tiltalende		Chri, cam	dop/ mah	sti				Uvenligt, afvisende
Åbent	dop, sti	chri, mah, cam						Sluttet, lukket
Rummeligt		dop, sti, cam	mah	chri				Trangt
Kraftfuldt/maskul int	dop	dop	chri	mah		cam		Yndefuldt, feminint
Tungt			chri / mah	sti		dop, cam		Let
Forfinet/ kultiveret			chri, cam		dop, mah, sti			Plumpt / brutal
Spændende/ originalt		sti	chri, mah, cam		dop			Kedeligt
Sært, søgt, usædvanligt			chri, mah, sti		dop, cam			Sædvanligt
Har affektionsværdi		chri, mah, cam	sti		dop			Ligegyldigt
Fornemt					chri	dop, mah, sti, cam		Folkeligt
Uprætentiøst		sti	dop,		mah	cam		Prætentiøst

			<i>chri</i>				
<p><i>Noter/kommentarer vedr stedet.</i></p> <p><i>mah: støder op til 2 meget befærdede veje, hvilket medfører støj, uro. Synd med hundelorte og (cigaret- red.) skod på græsset.</i></p> <p><i>sti: det er svært at holde fokus udelukkende på det nye (byrum, red.) – omgivelserne er dominerende.</i></p> <p><i>Noter/kommentarer vedr testen.</i></p> <p><i>mah: Ukendte ord f.eks. "prætentiøst" og "plumpt"</i></p> <p><i>sti: Savner et ordpar: rummelighed – rumdannende. Pas på med ladede begreber – eller er det meningen?</i></p>							

Gåtur – introduktion til måling af brugskvalitet i byrum

Sif´ s Plads



Gåtursdeltageren

Navn

.....

Rolle

.....

Alder

.....

Køn

.....

Gåtur i Haraldsgadekvarteret – SIF's Plads, 2200 København N

(byrumsnavn)



Før (foto: maps.google)



Efter (foto: Anja Kiersgaard)

Temaer og deltemaer for gåtur

Testpersoner skal vurdere brugskvaliteten ud fra et antal brugerperspektiver, hvoraf herunder nævnes et antal eksempler for de forskellige perspektiver testpersonerne er udsat til at betragte byrummet ud fra.

CAN – projektlederperspektivet:

- **Sammenhæng med anlægsøkonomi og driftsøkonomi.** Har man fået "noget for pengene"? Er der et rimeligt forhold mellem anlægsøkonomi og driftsøkonomi (begge dele anslåes)? Er byrummet driftsvenligt? Andet?
- **Sammenhæng ml visioner og strategier og byrummet.** Afspejler byrummets brug kommunens v&s – hvilke? Fra hvilken del af den kommunale organisation kommer v&s? Kan v&s ses i byrummet - hvordan? Eller med andre ord: gør kommunen, som kommunen siger den vil gøre?

Borger-perspektivet:

- **Beskyttelse/tryghed.** Er der en følelse af tryghed i byrummet? Hvad skal til for at et sted er trygt? Er der mulighed for beskyttelse mod vejrlig?
- **Komfort.** Er det et bevægelsesrum eller et rum til refleksion/fordybelse – eller flere ting på een gang? Hvordan er "kanterne" i byrummet? Er der tydelig zoneopdeling ml ophold/transit – sidde/bevæge oa tilsyneladende modsætninger? Er der modsatrettede funktioner, som kollapser eller fungerer de sammen? Kan sanserne udfolde sig eller er der skævheder, hvor een er påvirket på bekostning af en anden?
- **Herlighedsværdier.** Hvordan er byrummets skala/dimensioner – forholdet mellem menneskelig størrelse og omgivelserne? Hvordan bliver du påvirket af struktur og overflader – taktilitet? Er der muligheder for at nyde det gode vejr? Er der smukt i byrummet og hvordan smukt? Udsigten? Grønne planter og vand? Materialerne er behagelige og vel vedligeholdte? Er der rent og pænt og frit for grafitti?

Formålet med gåtur

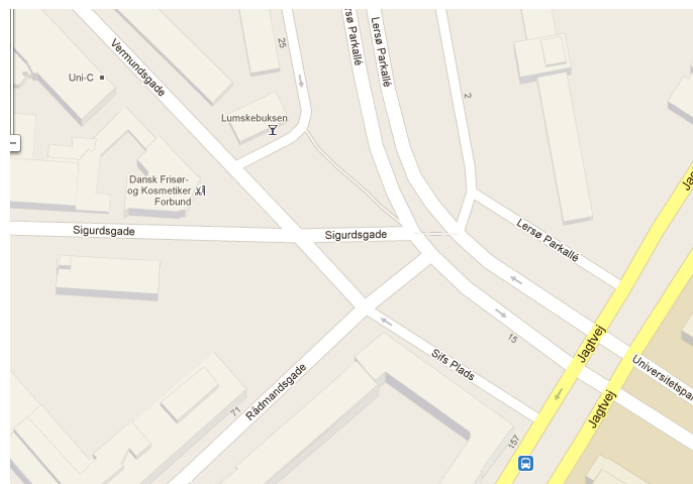
Formålet med denne konkrete gåtur er, at være behjælpelige som testpersoner med at vurdere nærværende værktøj til brug for byrumsudvikling. Hensigten med værktøjet er, at det skal indgå i et rammeværk – en værktøjskasse – som skal kunne bruges af projektere og projektledere for byrumsudvikling i arbejdet mod at skabe gode byrum med høj brugskvalitet.

På sigt er formålet med gåturen – og andre værktøjer i værktøjsskassen - at projektledere, projektere og driftsfolk, samt rådgiverne for en konkret opgave gennemfører fælles kortlægninger og analyser, for derved, at tilføre projektorganisationen en fælles læring og fælles referencer før man går til en ny opgave.



Under opbrydning af eksist forhold

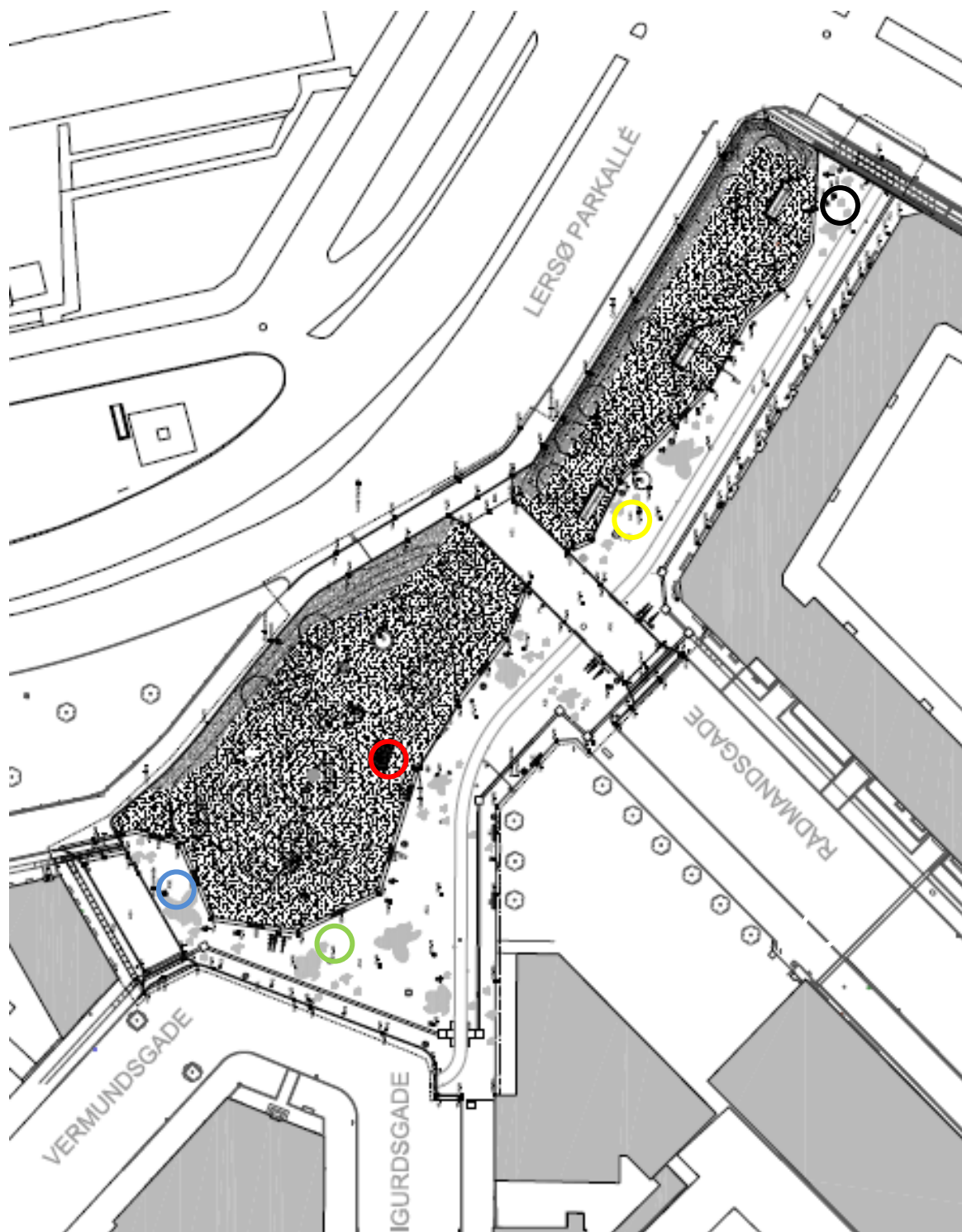
Tidligere trafikforhold



Tema for evaluering

(Udføres af interviuer: Her anføres de temaer, som testpersonerne under gåturen har påpeget, som værende væsentlige. Temaerne overføres til skema for Sammenstilling af fund fra Gåture med flere forskellige repræsentanter for rollerne i organisationen)

Gåtur – Kort med stoppesteder



SIFs Plads, (plantegning med symboler for stoppesteder)

Gåtur – Stoppested 1 – 5, rådata

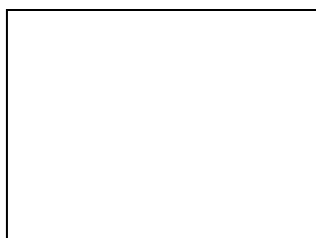
På Sif´s Plads er udvalgt 5 stoppesteder (nb: en virkelig test skulle have indeholdt fotos fra stoppestedet),



1. Ud for "Lumskebugten"



2. På betonkanten v Sigurdsgade



3. Det tidligere "Kapselstræde"



4. Solbænken i græsset



5. Betonkanten v Jagtvej

Gåtur – Stoppested 1 – 5, rådata

Stoppested 1 Ud for "Lumskebugten", Dine erfaringer

Positive erfaringer: (mah) Solrig plads med mulighed for at sidde tilbagetrukket for trafik. Beværtning tæt på så man kan nyde kaffe. (dop) Tryghed i forb m, at mange forskellige typer kommer her – planen er overskuelig og rummer ikke faremomenter. Fine opholdsmuligheder – bænke + græs. Godt mødested for lokale borgere. (chri) Der er rum for ophold. Cyklister cykler på cykelstien. "lidt grøn" ryg. Dejligt med træ til måsen! (*træbænke at sidde på – red.*) Fine vejrhænder. Enkle midler skaber værdi. Okay for dift. (? – red.) vurderet?

Negative erfaringer: (mah) grimme sandsække omkring smukt træ (*driftsemner – red.*), Hundelort på plænen. (dop) trafikforhold virker lidt kaotiske. (chri) Hvorfor cykelparkering – kunne de ikke placeres langs facader (i kanten). Kunne der være skabt mere sammenhængende og (???) – red.) byrum (kommer måske med større træer?) Uheldigt placeret skraldsspand.

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til borger-perspektivet:

1. Beskyttelse/tryghed.
2. Komfort.
3. Herlighedsværdier.

(mah) Virker trygt, afstand til cyklister og biler; Dejligt med træbænke at sidde på, betonkanten er kold.

Forslag til forbedringer?: (mah) Anden belægning, asfalten fyldt med huller. (chri) Måske mere ophold, langs kanten i "solen".

Stoppested 2 På betonkanten v Sigurdsgade – dine erfaringer

(dop) Se 1

Positive erfaringer: (mah) Færdselsåre for gående og cyklister; gode siddepladser på træbænk. (chri) Tre yngre gutter mødes på hjørnet – og en fortæller hvad der er sket på SIFs Plads og taler varmt om kvarteret. Der kunne være mere til ophold, men det bruges ikke.

Negative erfaringer: (mah) Kedelig baggrund/udsigt mod Sigurdsgade. Asfaltbelægning virker monotont. (chri) Arealet bruges meget af cyklister, hvor der er plads til ophold/leg (-somjeg ser det). Form – function følges ikke helt (*red: Mies van der Rohe: Form follows Function*). Cyklisterne tager den plads der er – ikke trygt som fodgænger.

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til borger-perspektivet:

1. Beskyttelse/tryghed. (mah) virker OK trygt
2. Komfort. (mah) meget vind (ingen læ)
3. Herlighedsværdier.

Forslag til forbedringer?: (mah) noget grønt at kigge på på den sorte asfalt trekant. (chri) Ved det ikke lige nu.....

Stoppested 3 Det tidligere "Kapselstræde" – dine erfaringer

(dop) Se 1

Positive erfaringer: Plan: ingen motortrafik (sti), Ligner en god tanke rummeligt (sti), Godt designmæssigt niveau (sti)

(chri) Ikke så mange. Men godt at strædet danner "part" til SIFs Plads. – trykker trafikken lidt væk.

Negative erfaringer: Urealistisk/uklar trafikplan både cykler og biler (sti), Fungerer ikke helt rummeligt pga de dominerende omgivelser (sti), (dop) Høj fart på cykelstien v butiksdøre. (chri) Virker ikke trygt – indbydende til ophold – med cykel-trafik-funktion fungerer.

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til borger-perspektivet:

1. Beskyttelse/tryghed. (sti:) ikke så godt jvf negative synspunkter
2. Komfort. (sti:) fint
3. Herlighedsværdier. (sti:) meget bedre end før

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til Projektleder perspektiver (sti): ser ud til OK balance ml anlægs- og driftsøkonomi; vision/strategi er svær at se

Forslag til forbedringer?: Skab rum og tryghed (sti): Mere beplantning på bunkers; forhindre ulovlig færdsel evt me pullerter, sten (beton ell. Marksten); inviter restauranter ud i byrummet. (chri) Måske mere grønt – beskyttelse – men det kommer når træerne bliver store.

Stoppested 4 Solbænken i græsset – dine erfaringer

(dop) Se 1

Positive erfaringer: (mah) Dejligt med græs, bakker og beplantning. Dejlig gyng, smukt design (halvbue). Børn og forældre leger. (dop) Fint sted at mødes – uden at være specifik – man kan ses, (chri) God idé – indtage det grønne. Godt element! Bruges det?

Negative erfaringer: (mah) (cigaret- red.) Skodder i græsset og papir; støj fra lerså Parkallé; vindblæst. (dop) Meget trafik fra Lersø Parkallé. Ingen læ (for vind, red.); (chri) Solbænk kunne måske være større – flere styk, da man hurtigt sidder meget tæt.

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til borger-perspektivet:

1. Beskyttelse/tryghed. (mah) OK tryk, åbenhed
2. Komfort.
3. Herlighedsværdier. (mah) en dejlig grøn plet

Forslag til forbedringer?: (mah) skraldespand ved solbænk. (chri) Er det efterspurgt som "aktivitet"? (elementet – red.). Måske også kanten rundt kunne aktiveres mere.

Stoppested 5 Betonkanten v Jagtvej – dine erfaringer

(dop) Se 1

Positive erfaringer: (chri) samme som foregående.

Negative erfaringer: (chri) Ingen deciderede negative tanker, men måske ikke de store positive.

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til borger-perspektivet:

1. Beskyttelse/tryghed. (ingen svar)
2. Komfort. (ingen svar)
3. Herlighedsværdier. (ingen svar)

Forslag til forbedringer?: (chri) Kunne måske have været "sjovt" med en lidt anden kantløsning her – (past/grønt) (??? Red.) Fælledparken – anden andre (ren form) (*red: ikke forstået*)

Helheden på SIFs Plads – dine erfaringer

(dop) Se 1 (*cam – vurderer byrummet generelt/samlet, red.*)

Positive erfaringer: (chri) Fin "lomme" – gode niveauskift – højene er gode – danner ryg og "beskytter". Sammenhæng med strategier; (cam) Ro, komfort: (*noget som er ulæseligt- eftergås?, red.*) . God dækning af skraldespande. Tomme pladser kan bruges til andre formål end tvunget bebyggelse såsom bænke, træer, borde osv. Pladsen kan eks. bruges til arrangementer, sociale sammenkomster etc.

Negative erfaringer: (chri) Det er meget cyklister der indtager asfalten – værket. (cam) Åben plads, kan virke ubeskyttet i nogle tilfælde, såsom om natten

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til Projektleder-perspektivet? (ikke medtaget v. cam som er bruger- red.)

1. Sammenhæng med anlægsøkonomi og driftsøkonomi.
2. Sammenhæng ml visioner og strategier og byrummet.
3. Andet som du synes er vigtigt at påpege?

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til Borger-perspektivet:

1. Beskyttelse/tryghed.
2. Komfort. (cam) Bevægelse, ro
3. Herlighedsværdier.

(cam) Har ikke set pladsen om natten, men kan forestille mig, at opholde mig der hvor lyset strækker.

Forslag til forbedringer?: (cam) For at være smuk, skal der være flere farver eks. blomster. Identiteten: fortsætter stilen(konceptet mht. Nørrebroparken (grøn – grå – rød); (cam) tryghed = vægge (lukket gårdrum) – pladsen kan opfattes som en cykelsti, da man kan bruge det som en gennemkørsel.

Kvalitetskriterier og –målinger, rådata

I denne test skulle respondenterne give point på en skala fra 1-5, hvor 5 er den bedste karakter. Der blev givet karakter i boxen ud for hvert kriterium. Points er lagt samme uden angivelse af hvem der har givet hvilken karakter. Antal respondenter for hver kategori (mørkegrå tekstbox) er angivet i selve tekstboxen. Vejrlig: som anført på testresumets første side.

Respondenterne føler nogen reservation for at svare for situationer, som ikke er selvoplevede (eks. nat eller sne). Besvarelser udført af: dop, mah, sti, cam = 4 testpersoner

Drøftelse: Resultaterne som sammentælles under hver kategori hhv helheden skal bruges med omhu. Hvis byrum skal sammenlignes på score, skal der være samme antal testpersoner og spørgsmål at forholde sig til - ellers kan resultatet nemt vise et skævt billede af forholdet mellem forskellige byrum.

Kilde:
GEHL
2010

<i>Sted/lokalitet:</i>	<i>Dato/tidspunkt:</i>	<i>Vejrlig:</i>
------------------------	------------------------	-----------------

Beskyttelse / Tryghed	BESKYTTELSE MOD TRAFIK OG ULYKKER (skala 1 - 5)	BESKYTTELSE MOD KRIMINALITET OG VOLD (skala 1 - 5)	BESKYTTELSE MOD UBEHAGELIGE SANSEPÅVIRKNINGER (skala 1 - 5) Resp: 4		
	Oplevelse af tryghed i relation til trafikken	9	Oplevelse af tryghed	14	
		Levende byrum	13		
		Funktioner der overlapper dag/nat	3 (?)		
		God belysning	3 (?)		
			Vind/træk	5	
			Regn/sne	3 (?)	
			Kulde/varme	5	
			Forurening	10	
			Støv, blanding og støv	10 (?)	
	Total for kategori: 9	Total for kategori: 33	Total for kategori: 33		
Komfort	MULIGHEDER FOR AT GÅ (skala 1 - 5)	MULIGHEDER FOR AT STÅ / OPHOLD (skala 1 - 5)	MULIGHEDER FOR AT SIDDE (skala 1 - 5)		
	Plads til at gå	15	opholdszoner / kanteffekt	16	
	Respekt for ganglinier	11	Støttepunkter at stå ved	10	
	Interessante facader	7	Facader der inviterer til ophold	8	
	Adgang for alle	14		Primære og sekundære siddemuligheder	13
	Gode overflader	14			
	Total for kategori: 61	Total for kategori: 34	Total for kategori: 59		
	MULIGHEDER FOR AT SE (skala 1 - 5)	MULIGHEDER FOR AT TALE / HØRE (skala 1 - 5)	MULIGHEDER FOR UDFOLDELSE / AKTIVITETER (skala 1 - 5)		
	Rimelige se-afstande	11	Lavt støjniveau	7	
			Invitation til fysisk aktiitet, motion, leg, kreativ udfold.	17	

	Uhindrede synslinier	11	Samtalevenlige siddearrangementer	16	Dag og nat	4 (?)	
	Interessante udsigter	7			Sommer og vinter	3	
	Belysning (aften/nat)	3 (?)					
Total for kategori:		32	Total for kategori:		23	Total for kategori:	24
Herlighedsværdier	SKALA	(skala 1 - 5)	MULIGHEDER FOR AT NYDE POSITIVE ASPEKTER VED KLIMAET	(skala 1 - 5)	ÆSTETISKE KVALITETER OG POSITIVE SANSEINDTRYK	(skala 1 - 5)	
	Dimensionering af bygninger og rum i en menneskelig skala relateret til sanser, bevægelsesmuligheder og adfærd	10	Sol / skygge	7 (?)	Godt design og gode detaljer	12	
			Varme / kulde	7 (?)		Smukke udsigter	7
			Læ / brise	5 (?)		Gode materialer	12
	Taktilitet/struktur; forskellighed og varians	7	(vægtning varierer ml regioner og sæsoner)		Træer, planter, vand	10	
				Renhold/vedligehold	7		
Total for kategori:		17	Total for kategori:		19	Total for kategori:	48
Total for byrum:		392					

Bilag 543a - Testtype 3; Interview med projektejer og ledelse, drift

Gennemførelsesproces

Testen i testtype 3, Interview med projektejer og ledelse; drift, fandt sted i to runder: i første runde deltog projektchefen for det områdefornyelsesprojekt, hvori det omhandlede byrum var opstået (Sif's Plads). Projektchefen var således projektejer i projektudviklings- og anlægssituationen, samt den nærmeste kontakt til borgerne i kvarteret, hvori byrummet er beliggende.

I anden runde deltog parkforvalteren i den del af København, hvori byrummet er beliggende. Parkforvalteren har været aktiv ved byrummets overdragelse til drift og er konkret ansvarlig for trivsel og drift af byrummets grønne arealer.

Testpersonerne blev orienterede om, at der var et dobbelt formål med testen: dels at teste et værktøj til vurdering af brugskvalitet i byrum og dels at være behjælpelige med min masteropgave. Testpersonerne fik nedenstående information som indledning til testen:

Testen er det ene af værktøjerne i et samlet rammeværk med værktøjer til kortlægning af brugskvalitet i byrum. Værktøjet er et interviewskema, som retter sig mod den del af byrumsorganisationen, som udgøres af projektejer hhv. driftcentrenes ledelse. Selve testen sker ude af sammenhæng med den samlede værktøjskasse, da en komplet test af denne vil være for ressourcekrævende. Testen af et antal af værktøjerne menes, at ville kunne give en god indikation af værktøjskassen samlede brugbarhed og hjælpe til at tilpasse helheden efterfølgende.

Hovedformålet med masteropgaven er at teste brugbarheden af et eksisterende rammeværk til vurdering af brugskvalitet i bygninger. Det undersøges om rammeværket kan omsættes til brug for byrumsudvikling, om værktøjskassen kan benyttes i organisationer i hvis regi man arbejder med byrum og om det derved kan bidrage til organisationens fælles læring og viden om brugskvalitet i byrum.

Jeg introducerede kort de tre typologier, foruden de interne i forvaltningen, som jeg har defineret til brug for rapporten, og supplerede med en definition af begrebet FM:

- **Borger:** Folk som bor i direkte kontakt med byrummet.
- **Bruger:** Folk, som bruger byrummet og dets aktivitetsmuligheder, men som ikke bor i direkte kontakt dermed.
- **Næringsdrivende:** Folk, som har én eller anden form for forretning i direkte kontakt med byrummet.
- **Facilities management:** Forvaltning – drift – vedligehold – udvikling – service af og i fast ejendom.

Interviewet havde form som en fuldstændig gennemgang af interviewskemaet og blev suppleret med en drøftelse af tre spørgsmål retrospekt selve skemaet. Testen fandt sted på projektejerens kontor på Nørrebro og blev ikke dokumenteret med foto. Jeg har vedlagt den accepterede mødeindkaldelse i et tidligere bilag).

Rådata fra test

(Baggrundsinformation om byrummet (udfyldt af interviewer på forhånd))

Byrummets navn Sif´ s Plads	
Adresse/kvarter: Nørrebro. Hjørnet af Lersø Parkallé og Jagtvej	
Arkitekt/landskabsarkitekt (evt.) og bygherre: Landskabsarkitekt: Schønherr ; Bygherre: Teknik- og Miljøforvaltningen, Center for Anlæg	
Dato / Tidspunkt 17. september 2012/24.september 2012	Vejrlig: Ikke relevant – interview foregår ikke uden døre/på lokaliteten da interviewpersonen er meget godt bekendt med byrummet.
Interessentkategori:	Begge er interne og fra FM-organisationen bag byrummene (BIR = Projektejer; HEN = Parkforvalter)
1. Fakta interviewobjekt	
1.1 Navn: BIR/HEN	Køn: Kvinde/kvinde
1.2 Rolle i virksomheden: BIR: Projektchef/ Projektejer fra Områdefornyelse i Haraldsgadekvarteret organiseret i Center for Bydesign (CBD), udviklerorganisation	HEN: Parkforvalter i driftsorganisationen i Center for Park og Natur (CPN); ansvarlig for drift og vedligehold af kvarterets grønne anlæg
1.3 Hvorlænge i nuværende stilling: BIR: 6 år; HEN: 1 år	1.4 Baggrund: BIR: Dansk; Bor på Amager/København i lejlighed; børn; Landskabsarkitekt/Akademiker; 52 år HEN: Dansk; bor på Frederiksberg i lejlighed; ingen børn; agronom; 38 år.
2. Driftsafdelingens målsætninger for byrum generelt	
2.1 Hvilke kvalitetskriterier er det vigtigt for dig/jer i organisationen, at byens rum opfylder? BIR: skal forholde sig til konteksten som det indgår i – omgivelserne. For SIF´ s Plads spurgte vi os selv hvilke behov kan opfyldes på et givent sted. Kvaliteten skal være robust/kunne holde og stadig se pæn ud. Stor fokus på tilgængelighed (handicappede, red.) Kommunale materialestandarder skal overholdes. HEN: Opfyldelse af kommunens generelle politikker. Praktisk ifi den daglige drift.	
2.2 Evaluering i i hvilken grad fastsatte kvalitetskriterier bliver opfyldt (hvor ofte, hvordan og hvilke aktioner iværksætter i bagefter??) BIR: vigtigt at samarbejde med driftsfolkene i meget tidlig fase, så deres standarder	

indarbejdes i byrumsudvilingen – medfører at byrummene holdes pænere. Ønske: vigtigt at kunne efterbearbejde et ny-anlagt byrum i den nærmeste periode efter indvielsen, så byrummet kan tilrettes efter evt borgerønsker. (Eksempel: belægningsud for kro bliver hullet af stoleben – kan det ændres?). **HEN:** NEJ. Kvalitetsteams (deltager i projektets udvikling, red.) har interne snakke, men drøftelser kommer ikke til driftsfolkene. Evalueringer sker på meget generelt plan og vedr samarbejde.

3. Brug (generelt)

3.1 Kan du beskrive, hvilke aktiviteter brugere/borgere/næringsdrivende foretager sig i byrummet? (stikord: hvile/kontemplation; leg; ophold; motion, ro/fred; aktiviteter/livlighed...)

BIR: Brugere: opholdsområde, de skaber liv i byrummet. Næringsdrivende: har udeservering (kro) eller deres kunder sidder/ligger på græsset og indtager deres indkøb (pizza'er; købmandsvarer, smørrebrød). Borgere: mødes uformelt og går videre. **HEN:** Ophold og aktiviteter. Studerende hænger ud og ryger.

3.2 Hvilke aktiviteter har du observeret fungerer godt i dette byrum/på denne plads?

BIR: at få frisk luft/at bevæge sig; kulturelle aktiviteter; mødes med andre; handel i nærliggende butikker; udendørsservering foran kro. God interaktion ml. gymnastikredskaber på tilstødende matrikel og selve byrummet. **HEN:** Børn og voksne som gynger; Folk som cykler.

3.3 For hvem (grupper, typer osv.)

BIR: skaterdrengene kommer frem om aftenen og bruger betonbastioner/bænke til at udføre stunts. Masser af studerende slikker sol. Voksne i arbejdstøj. Øl-drikkere holder til ved købmand. Indvandrerkvinder bruger gyngestol. **HEN:** Studerende, unge mennesker/skatere, hundeluftere, øldrikkere

3.4 Er der aktiviteter, som byrummet/pladsen er mindre egnet til? (Og grupper, typer osv.)

BIR: Cyklister fungerer dårligt på pladsen og kører konsekvent ulovligt. Udeservering: stole med spidse ben synker ned i asfalten. **HEN:** Folk som lufter deres hunde – skider i græsset. Boldspil – de omkringliggende veje er trafikerede og der er ingen kanter på pladsen.

3.2 Udtrykker brugere/borgere/næringsdrivende, at de har udfordringer i forbindelse med brug af byrummet – og i så fald: hvilke?

(stikord: utilstrækkeligt med plads, passende muligheder for det de definerer som kvalitetsbrug af byrum; de rigtige faciliteter i byrummet, tilstrækkelig renhold/vedligehold mv.?). **BIR:** kroen er ikke tilfreds med at asfalten er så blød at stoleben synker ned i den. Antallet af affaldskurve er for lille – særlig kurv til cigaretskud beregnet til når studerende holder fredagsbar (de må ikke ryge indendøre). **HEN:** Der er hundelorte i græsset – harmonerer ikke med ophold i græsset. Øldrikkere savner et toilet.

3.3 Hvor længe og hvor hyppigt er du/repræsentanter for din organisation her

ad gangen?

BIR: (personligt:) cykler selv gennem byrummet mindst 2xuge og opholder sig ca 1xmdr. **HEN:** Kommer an på aktiviteterne: når de snapper affald er det ca 15 min adgangen. Hyppigheden er ikke programlagt. De styrer det selv og bestemmer selv hvornår de vil køde ud.

3.4 Renhold/vedligehold: hvilket niveau rengøres/vedligeholdes på ? (beskriv hvilke aktiviteter det inkluderer):

BIR: CPN renholder græs/det grønne for affald. Det er endnu entreprenørens ansvar at slå græsset og at vande træerne. Hyppighed er ikke kendt. CRE tømmer affaldskurve og fejer de "grå" flader. Hyppighed kendes ikke. Ønske: ad hoc Green Teams, som i fællesskab foretager ad hoc rengøring (ikke center-adskilt) som supplement til den faste rengøring. Ville have været bedst med høj standard i starten, som man bagefter kunne slække på – ligegyldighed spreder sig hurtigt og kan være svær at opgradere. Idé: tømme affaldskurve om aftenen, hvorefter man undgår at skader/store fugle hiver affald ud af kurvene tidligt om morgenen. **HEN:** Aktiviteter: snapning af affald, græsklipning, vanding af træer, lugning under træer.

3.5 Renhold/vedligehold: hvordan er byrummets kvalitet i forhold til vedligeholds- /driftsforhold? (Ikke godt - mindre godt - Neutralt - rimeligt godt - fantastisk - Ved ikke) (beskriv konkrete udfordringer):

BIR: Rimeligt: Cigarettskod flyder og indimellem også affald. Det blæser meget i KBH og omkringflyvende affald kan være svært at undgå. Arealerne er nemme at vedligeholde og renholde. De er planlagt så der er plads til renholdsmaskiner. Renholdsteams fra forskellige centre fungerer ikke optimalt – har oplevet at cigaretskod fejes fra grå flader ind i de grønne, hvorved det er et andet center, som skal fjerne den.....fra græsset hvor det er sværere at samle dem op! Ansvarsforflygtigelse fra driftscentrene: de har accepteret drift af grafittebehandlede betonflader, men kun de vandrette – ikke de lodrette, for dem kunne man ikke se på den tegning de accepterede (tegning var en plantegning og der var ikke et snit...!!!) **HEN:** Rimeligt godt. Udfordringerne er bla at affald blæser til pladsen; skråningerne er meget skrå og det gør dem vanskelige at vedligeholde

4. Identitet

4.1 Hvad ønsker byrummets ejer/driftsherre, at byrummet skal fremstå som eller udtrykke? (stikord: tiltalende; profilering/branding; tilhørsforhold; identitet..andet?)

BIR: Identitet især: Nørrebro-ånd; Branding: velkommen til kvarteret; Udsagn til designeren om at "det skal ikke være for fint" fungerer godt i virkeligheden. Humor: uformelt byrum; folk smiler af vejrhaner på master. **HEN:** Tilhørsforhold: borgerinddragelse i udviklingsprocessen; lokal forankring

4. 1 Hvad mener du, at byrummet udtrykker - Om brugerne:

Om kommunens hensigt med byrummet. **BIR:** imødekommenhed. **HEN:** vi vil gerne forskønne for borgerne i udsatte områder.

Hvad mener du, at byrummet udtrykker - Om kvarteret.

BIR: "kom og leg med mig"; **HEN:** det har pyntet meget på kvarteret

Om dig som projektejer/ driftsorganisation i byrummet.

BIR: pragmatisk rum uden spidsfindigheder. Ikke et IT-sted, som er hipt, men på samme tid ambitiøst og lavmælt. **HEN:** siger ikke noget om driftsorg.

4. 2 Er der en overordnet hensigt med udtrykket eller henvender det sig til en særlig gruppe/særlige typer brugere?

BIR: Ideen var at anlægge et byrum til voksne. Hvis man anlægger rum til alle bliver det i praksis ikke til nogen. Der kommer voksne fra kvarteret i byrummet. **HEN:** studerende, lokale borgere

4. 3 Hvad ønsker du, at byrummet skal bidrage til at udtrykke om dig som repræsentant for byrumsejer eller kvarteret det ligger i? Stikord: tiltalende, profilering, tilhørsforhold, identitet

BIR: empati/indlevelse i stedets ånd. Ambition på stedets vegne – ikke på vegne af udvikleren eller byrummets ejere. Man skal opfatte sig som en velkommen gæst i byrummet. **HEN:** tilhørsforhold, identitet

4.4 Oplever du at byrummet faktisk udtrykker dette? Stikord: Hva er godt/ mindre godt?

BIR: godt i byrummet er at det bliver brugt mere end forventet. Det er en gave hver gang man passerer. Alle har taget ejerskab til stedet. **HEN:** det er meget godt sammenlignet med tidligere forhold – der er sket en kraftig opgradering ift tidligere trafikarealer/nedslidt park.

4.5 Oplever du, at byrummet fremstår som brugere/borgere/næringsdrivende ønsker?

BIR: Ja. De der er der i hverdagen tager det til sig. Det er ikke så meget projektejers rum som det er borgernes/brugernes. **HEN:** Ikke: Asfalten ved kro er hullet pga stoleben – det kan kroejeren ikke lide. Ingen kan lide hundelorte i græsset. Ellers er folk glade for stedet – før omlægningen klagede de.

5. Ændringsbehov og tilpasningsdygtighed

5.1 Hvilke udfordringer oplever du over tid ift. at kunne levere den rigtige type byrum med de rigtige faciliteter?

BIR: At summer beregnet til anlægsarbejder er overførte til en bestemt del af organisationen (CAN), som oftest ikke reserverer et beløb til ekstraarbejder efter anlægget er indviet. Derfor kan projektejer ikke selv igangsætte arbejder, som måtte vise sig efter en vis brugsperiode. Er meget relevant for et byfornyelsessekretariat, da de er fysisk tilstede i kvarteret i en længere årrække og personificerer "kommunen" blandt kvarterets borgere. **HEN:** alle forvaltere oplever skisma ml hundeejere og "de andre" – ingen kan lide hundelorte på gader og græs. At drive og vedligeholde de anlæg man har fået overdraget fra anlægsorganisationen – der følger sjældent flere driftsmidler med de nye anlæg og det er svært at drive flere m2 for de samme penge.

Forventningsafstemning ml anlægsorg. (CAN) og de lokale. (skelner ml brugere og borgere, red.) Der er ofte modstridende interesser!

5.2 Hvor ofte er der behov for hvilke typer ændringer a la ombygning, revision af renholdshyppighed; opsætning af flere/færre/andre stk byrumsinventar?
(hvor ofte og hvad?)

BIR: Der bør jævnligt justeres med evt nye tiltag i ca 1 år efter indvielsen. Man skal opleve byrummet gennem alle 4 årstider før man kan sige, at det er færdigbearbejdet. **HEN:** Askebægre, stativer til poser til hundelorte, skiltning. Oplever ret hyppigt behov for ændringer – véd ikke alt på forhånd selvom man forsøger at planlægge meget grundigt.

5.3 Fortæl hvordan fysiske ændringsbehov blandt brugere/borgere/næringsdrivende bliver afdækket?

BIR: Borgere sender mails til projektorganisationen/byrumsejer om ændringsønsker. Findes en app til mobiltelefoner - "Giv-et-Praj" – hvor alle kan gøre byrumsorganisationen opmærksomhed på mangler, dårligt renhold ell lign. Ønske: et skilt i byrummet, som fortæller borgere hvor de kan henvende sig med ønsker eller henvendelser om byrummets brugskvalitet. **HEN:** lokale mailer deres klager til forvalteren, men ændringer kan ikke komme videre til den del af org. som planlægger projekterne (manglende videndeling til gode for det næste projekt, red.)

5.4 Hvilket beslutningsgrundlag anverder i i jeres organisation i vurderingen af og om og hvornår ændringer skal ske?

BIR: Ikke noget systematisk grundlag. Borgere kan henvende sig til områdefornyelsens sekretariat, men de er kun tilstede i lokalområdet i ca 6 år. **HEN:** Ikke noget systematisk. Gartnere kan melde deres forslag ind til deres foresatte. Borgere mailer.

5.5 På hvilke områder / systemer er tilpasningsdygtighed vigtigt for jer?

BIR: Borgernes henvendelser efter indvielsen skal kunne indarbejdes efter indvielsen. Det betyder, at det skal være muligt at bruge anlægsmidler efter indvielsen – noget om samarbejdsformer mellem centrene og at anlægscentret (CAN) kunne gemme en del af anlægsmidlerne til byrummet har gennemlevet et helt års cyklus og man dermed har konstateret behov for evt ændringer/ekstra anlægsarbejder. **HEN:** skal kunne ændre løbende i driften og løbe stærkere. Nye typer planter og inventar medfører ændrede indkøbskontakter og driftsrutiner. Skal lære at drifte fx palmer, stripperstænger osv.

5.6 oplever i, at brugere/borgere/næringsdrivende efterspørger tilpasningsdygtige løsninger?

BIR: JA. Men man skal hjælpe dem til den kanal som de skal kommunikere ønsker igennem. **HEN:** JA. Borgere mailer til parkforvalteren med brok, men roser gartnerne fordi de kan se at de gør området pænt.

6. Problemtillinger vedr drift og vedligehold

6.1 Hvilke problemstillinger oplever driftscentrene/- afdelingerne/-folkene i det daglige i dette byrum?

BIR: Fugle hiver affald op ad affaldskurve og blæst får det til at fare rundt. **HEN:** Affald, hærværk, grafitti.

6.2 Hvordan oplever du renholdsniveauet generelt? (Skidt – kunne være bedre – Kan gå an/neutral – Rimeligt – I top - Er ikke vigtigt for mig). *Eksempler: Affald - Er der tilstrækkelig med affaldskurve? Bruger folk affaldskurvene? Fejning - hvordan ser her ud lige nu? (bliver der fejret ofte nok?). Grønt – klipning, græsslåning osv*

BIR: Rimeligt renholdsniveau. Det fungerer. Der mangler affaldskurv til cigaretskod. Affald er lamt, men det forekommer sjældent på SIF's Plads. Nabolikab: nogle af naboerne tømmer affaldskurvene. **HEN:** Rimeligt. Varierer med sæsoner og vejret. Godt vejr = hård brug af området og renholdsfolk véd at de har travlt. Dimensioneringsgrundlag for renholdshyppighed er ikke den varmeste dag og fx antallet af affaldskurve skal afpasses til en gennemsnitlig dag.

6.3 Hvordan oplever du vedligeholdsniveauet generelt? (Skidt – kunne være bedre – Kan gå an/neutral – Rimeligt – I top - Er ikke vigtigt for brugen af byrummet) *Eksempler: Overflader: asfalten er hel og uden huller - Grafitti bliver fjernet tilstrækkelig ofte - Græsset bliver slået tilstrækkelig ofte - Buske og træer trives - Byinventar er helt og uden brændemærker, afskallet maling og andre skader*

BIR: Vedligeholdsniveauet er i top. Stedet er nyt og der er endnu ingen skader. Dog et sted hvor asfalten er meget hullet pga stoleben. **HEN:** Rimeligt. Det er meget vigtigt for byrummet. Driften bruger rigtig mange penge på at oprette ødelagt byinventar.

7. Organisering af drift/forvaltning

7.1 Hvordan er drift/forvaltning organiseret hos jer?

(BIR refererer til at jeg kan bruge beskrivelsen på intranettet). **HEN:** For hver bydel er øverst en Områdechef. Under ham en parkforvalter, som ikke har ledelsesansvar, men som har tilsyn og dialogen opad, ,udad osv.)

7.2 Hvordan oplever du, at drift/vedligehold fungerer i forhold til kernevirkomheden? Defineres som forvaltning - drift - vedligehold - udvikling - service i og af byrum.

BIR: Der er "renholdskrig" ml centrene, jvf beskrivelsen af cigaretskod som bliver skubbet rundt mellem typer af belægninger/overflader. Drift/vedligehold er en stor del af kernevirkomheden – så stor en del, at driftscentrene burde være en langt større del af udviklingsarbejdet og deltage mere aktivt. Man er kun bygherre i ganske kort tid, men driftsherre i langt større del af en livscyklus for et byrum. Der kunne trænges til et kulturskifte, således at driftscentrene ikke skelner mellem hvem der har driften af hvilke flader, men at man har tværgående teams der renholder og vedligeholder – ikke som nu hvor der skelnes ml "grønt" og "gråt". **HEN:** Driftshensyn har lav prioritet i TMF som helhed. Der er ingen politisk fokus på drift. Drift er usexet.

9. Kan lide – kan ikke lide

9.1 Er det noget du vil fremhæve som specielt godt ved byrummet?

BIR: Det er robust og afspejler stedets ånd; det holder/er ikke et mode-sted. **HEN:** Det er enkelt og det er fint ift drift (ikke så mange forskellige elementer, som skal driftes hver for sig på forskellig vis) Lokal forankring. Nyt/nyskabende og grønt, men uden at være konceptuelt.

9.2 Hvad ved byrummet synes du synes fungerer mindre godt?

BIR: - **HEN:** ikke rigtig noget alvorligt, men cigaretskod – hundelorte og at skrænterne er meget skrå

10. Kundskabsbehov

10.1 Er det nogen forhold omkring dette byrum, som du gerne ville have haft mere viden om?

BIR: Nej, ved alt. Har været involveret gennem hele forløbet: udvikling – projektering – anlæg – drift og brug. **HEN:** Den slags burde være sikret gn Kvalitetssteam, som har historikken om udviklingsfaserne med sig.

11. Andet

11.1 Er det noget jeg ikke har spurgt om, som du vil har lyst til at nævne?

BIR: Kunne være brugbart med en lille grad af "civil ulydighed". Måske skal vi ikke fjerne grafitti med det samme....**HEN:** -

Drøftelse med respondenter retrospekt interview

1. Vil du kunne bruge interviewets resultater til selv at skabe dig et billede af brugskvalitet i byrum?

BIR: formentlig. Altid godt med refleksioner over det som er sket. **HEN:** hvis metoden kan breddes ud til alle parkforvaltere vil man kunne skabe en rød tråd gennem byens rum. Generelt er systematik brugbart, men det skal være på driftens præmisser og brugbart for dem.

2. Vil du kunne bruge interviewet sammen med projektdeltagere i de øvrige fagcentre til at formulere dine input til et fælles udtryk for brugskvalitet i byrum?

BIR: Ville ønske at det var muligt at skabe overgange og ikke afgrænsninger – at skabe ansvarsfølelse og ikke ansvarsforflygtigelse. (*Taler om arbejdsfordelingen mellem centrene, red.*) Mener at CAN er arrogante overfor driftsfolk, selvom driftscentrene er de egentlige bygherrer og ikke CAN. Mener at CAN er bygherrerådgivere pva driftscentrene. Definitioner: Bygherre: skal udvikle og eje et projekt. Bygherrerådgiver: Can skal involvere driften tidligere eller rettere: driften skal drive projektudviklingen.

HEN: Dialog ml CAN og CPN er afsindigt vigtig, fordi det er derigennem, at brugskvaliteterne fastlægges/systematiseres. CANs faglighed skal drive indsamlingen af

disse input (Indforstået at det er CAn som skal udføre interviews og drive udviklingsfaserne, red.)

3. Kan du forestille dig, at den viden, som skemaet kommer til at belyse, vil kunne formidles til rådgivere og andre eksperter, som skal designe og formgive et nyt byrum. (vil det kunne bruges til et program for et byrum?)

BIR: tænker at der skal være (*rådgivere skal have fokus på qua deres opdrag fra bygherren, red.*) mere fokus på hvordan vi afleverer anlæg videre til drift. Omformuleret til: "Hvor lang levetid har projektet?" og derefter planlægge pengeforbruget efter det. Eksempel: på SIF 's Plads er der brugt mange penge på noget usynligt under terræn. Det betyder at asfalten ikke skal brydes op igen efter kort tid, fordi der er indarbejdet hensyn til fremtidige ledningsejere (Eks.: tomrørsinstallationer til dækningsgrave)

(Skarpere på grænseflader ml parterne og have større overlap i deres deltagelse)

Skemaet kan bidrage til fælles sprog og definitioner, som er nødvendigt for at kunne kende hinandens forudsætninger for at arbejde i et givent byområde.

Der skal være mere koordinering ml Københavns Kommune og eksterne parter, så som ledningsejere som kan kræve at opgrave et nyligt anlagt byrum.

Netværk og relationer betyder meget, også internt i forvaltningen.

Har afholdt et kombineret møde ml driftsfolk og borgere, som har betydet meget for den gode forståelse for hinandens temaer.

HEN: Ja. Særligt i CAN, men også Kvalitetsteam i CPN. Kvalitetsteam arbejder ikke systematisk så fælles viden bliver indsamlet på tværs i CPN.

Bilag 00 - udtagsskema

NTNU
Norges teknisk-naturvitenskapelige
universitet

Fakultet for arkitektur
og billedkunst



Saksbehandler
Ero

**MASTEROPPGAVE I STUDIEPROGRAMMET MASTER I
EIENDOMSUTVIKLING OG FORVALTNING**

for

Masterstudent : Anja Kiersgaard.....

Fagområde: Eiendomsutvikling og -forvaltning:

Utleveringsdato: 01. september 2011

Innleveringsdato: 22.juni 2012

Tittel **Byrum** - evaluering af brugskvalitet

Formål Opgaven skal undersøge brugskvaliteten af udvalgte byrum i København
set fra brugerperspektiver.

Følgende hovedpunkter skal behandles, : (for hvert af de valgte byrum)

1. Til hvad: hvad var målet med byrummet, da det blev anlagt? (idet omfang det er muligt, at få belyst intentionerne)
2. For hvem: hvis mål er det som bliver opfyldt med byrummet? Målgrupper og mål.
3. Hvor: sammenhængen mellem aktiviteter, brugergrupper og fysiske omgivelser
4. Hvorfor: hvilke forhold er det ved byrummene, som påvirker oplevelsen af brugskvaliteten?

.....*Trondheim*.....
(sted)

.....*10.10.11*.....
(dato)

.....*Gunnar K. Hansen*.....
Veileder / Faglærer ved NTNU

.....*Sven K. Hansen*.....
Leder for studieprogrammet

Udført af:
Anja Kiersgaard

