



ANALYSEKONCEPT

Kommunernes interne kommunikation

KL har i samarbejde med en gruppe af kommunale kommunikationschefer udviklet en række koncepter, som kan bruges ved måling og analyse af den interne og eksterne kommunikation.

Der er udviklet koncepter for:

- Måling af den interne kommunikation
- Måling af den eksterne kommunikation.
- Tillægsspørgsmål til brugertilfredshedsundersøgelser (offentliggøres primo 2010)

For begge de to første koncepter gælder, at de ser på den samlede kommunes kommunikation. Hvis den enkelte kommune ønsker at analysere den interne eller eksterne kommunikation i en specifik forvaltning, kan det enten ske ved en separat analyse eller ved at udbygge disse analysekoncepter.

Dette koncept omhandler den interne kommunikation.

Del 1: Kortlægning af kommunikationsaktiviteter

Det giver god viden at lave en status på, hvilke væsentlige interne kommunikationsaktiviteter, der er gennemført det seneste fulde kalenderår.

Hvis der ikke findes eksakte tal, anbefales det at give et skøn og en vurdering af, om der er gennemført færre eller flere aktiviteter de seneste år.

Det anbefales også, at der fremadrettet etableres en løbende overvågning af aktivitetsniveauet.

1. Personaleblade og nyhedsbreve

I hvilket omfang har kommunen lavet personaleblade og nyhedsbreve?

Den 23. november 2009

Ref ANJ
anj@kl.dk
Dir 3370

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

Tlf 3370 3370
Fax 3370 3371

www.kl.dk

1/10

Trykt?

Elektronisk?

2. Intranettet

I hvilket omfang har kommunen brugt sit intranet?

Udvikling af intranettet?

Løbende ajourføring?

Anvendelse af intranettet til nyhedsformidling?

Anvendelsen af intranettet til videndeling?

Anvendelse af info-tv eller web-tv nyhedskanal

Andet?

3. Personalemøder

I hvilket omfang har kommunen afholdt større personalemøder?

4. Ledelseskommunikation

I hvilket omfang har kommunen gennemført processer for at styrke ledelseskommunikationen?

5. Organisationens strategier og den interne kommunikation

I hvilket omfang har kommunen gennemført systematisk interne kommunikationsaktiviteter for at understøtte nye eller eksisterende strategier - eksempelvis forretningsstrategier?

6. Interne kampagner

I hvilket omfang har kommunen gennemført interne kommunikationskampagner for at udbrede viden, ændre holdning eller ændre adfærd?

7. Andre vigtige aktiviteter

Har kommunen gennemført andre væsentlige interne kommunikationsaktiviteter i perioden?

Del 2: Efterspørgslen på kommunikationen

Det er relevant at lave en status på, hvad der er efterspørgslen på den interne kommunikation. Kommunen kan vælge kun at lave en status på de tal, som løbende er tilgængelige, eller kommunen kan indsamle ny viden i forbindelse med analysen af den interne kommunikation.

Hvis der ikke findes eksakte tal, anbefales det at give et skøn og en vurdering af, hvordan udviklingen har været de seneste år.

Det anbefales også, at der fremadrettet etableres en løbende overvågning af medarbejdernes efterspørgsel på kommunikation.

1. Personaleblade og nyhedsbreve

Hvor mange læser kommunens personaleblade og nyhedsbreve?

Trykt?

Elektronisk?

2. Intranettet

Hvor mange bruger samlet set kommunens intranet?

Opgjort månedsvis som unikke brugere + unikke brugere i forhold til antal medarbejdere i kommunen..

Hvad er top ti over de mest besøgte undersider, og hvor mange unikke brugere på hver side?

3. Personalemøder

Hvor mange medarbejdere har deltaget i større personalemøder?

4. Dialogprocesser

Hvor mange medarbejdere har deltaget i kommunens dialogprocesser?

Elektronisk?

Papir?

Ansigt-til-ansigt?

5. Ledelseskommunikation

Hvor mange ledere har deltaget i aktiviteter, der kan styrke ledelseskommunikationen?

6. Ressourcebrug

Hvor mange ressourcer har kommunen – i grove træk – brugt på at gennemføre kommunikationsaktiviteterne?

Antal kommunikationsfolk centralt placeret?

Antal kommunikationsfolk decentralt placeret?

Del 3: Medarbejdernes vurdering af kommunikationen

Specifikt om metoden:

- Analysen gennemføres som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse. Medarbejderne har også mulighed for at svare på papir.
- Analysen markedsføres på intranet, personaleblad, nyhedsbrev mv.
- Kommunaldirektøren – eller anden topleder – opfordrer alle til at deltage.
- I forbindelse med rykker-procedurerne kan laves en særlig indsats i forhold til en eller flere grupper, som har en forholdsmæssig lav svarprocent.
- Ved bearbejdning af data laves en vægtning, så de forskellige personalekategorier vægter rigtigt i forhold til gruppens størrelse i kommunen. En ”vægtning” betyder, at man i hovedtallene justerer sådan, at de forskellige medarbejdergrupper vægt svarer til deres reelle andel i kommunen. Eksempel: Hvis en bestemt gruppe medarbejdere udgør 20 % af kommunens ansatte, men kun 10 % af de besvarede spørgeskemaer, justeres så de tæller dobbelt så meget med i de samlede hovedtal.
- Hvis der findes et ”Medarbejderpanel” kan kommunen vælge at lade dette svare på spørgeskemaet. Det skal fremgå tydeligt af analyse-rapporten, at denne metode er valgt.

Vejledning i udfyldning af spørgeskemaet

Dette spørgeskema handler om den interne kommunikation i både den samlede kommune og den afdeling/institution, som du arbejder i. (Se udfærdiget skema i bilag A).

Det er din personlige mening om den interne kommunikation, som spørgeskemaet handler om. Det er derfor vigtigt, at du svarer ud fra egne erfaringer og holdninger.

Der skal sættes et kryds for hvert forhold, der svares på.

Hvis der er et spørgsmål, som du ikke kan svare på, bedes du sætte kryds i ”ved ikke”.

Hvis der ikke er en sådan rubrik, bedes du gå videre til næste spørgsmål.

Besvarelsenerne vil blive behandlet fortroligt og resultaterne offentliggøres anonymt.

Ved de fleste spørgsmål bedes du både svare på, hvor enig du er i et konkret udsagn, og hvor vigtigt du vurderer, at temaet er for den interne kommunikation.

Eksempelvis

Jeg er godt informeret, når der sker forandringer i kommunen.				
Meget enig	Delvist enig	Delvist uenig	Meget uenig	Ved ikke
Meget vigtigt	Delvist vigtigt	Ikke vigtigt	Helt uvæsentligt	Ved ikke

1. Baggrundsoplysninger

1.1 Køn

Kvinde

Mand

1.2 Alder

15-29 år

30-44 år

45-69 år

60-75 år

1.3 Ansættelsessted

På rådhuset

I en af kommunens øvrige forvaltninger/fagcentre

I en af kommunens institutioner

[Evt. slå 1 og 2 sammen afhængig af rådhusets og forvaltningernes fysiske placering. Er hele forvaltningen samlet et sted er der mindre grund til at skelne mellem ansættelsessted.]

1.4 Uddannelsesniveau

Hvad er din højst opnåede uddannelse?

Folkeskole / mellemskole

Studentereksamen/ HF

Erhvervsfaglig uddannelse

Kort videregående uddannelse, under 3 år

Mellemlang videregående uddannelse, 3-4 år

Lang videregående uddannelse, over 4 år

Vil ikke svare

1.5 Stilling

Medarbejder

Mellemleder/teamleder/sektionsleder/afdelingsleder

Direktør eller forvaltningschef

1.6 Fagområde

Hvilket fagområde arbejder du med: (sæt et kryds)

Børneområdet

Folkeskoleområdet

Ældreområdet

Social og sundhed

Kultur og fritid

Teknik og miljø

Beskæftigelse

Erhverv

Administration/stabsfunktioner/Økonomi/Personale/It/Kommunikation

Borgerservice

Andet...

1.7 Anciennitet

Hvor mange år har du været ansat i kommunen eller i en kommune, der er fusioneret med den kommune, som du nu arbejder i?

0-2 år

3-5 år

6-10 år

Mere end 10 år

2. Omfang og tempo

Jeg bliver hurtigt informeret, når der sker noget vigtigt i kommunen.

Det er vigtigt, at jeg bliver hurtigt informeret, når der sker noget vigtigt i kommunen.

Jeg bliver hurtigt informeret, når der sker noget vigtigt i min afdeling/institution.

Det er vigtigt, at jeg bliver hurtigt informeret, når der sker noget vigtigt i min afdeling/institution.

Jeg får ikke en masse unødvendig information.

Det er vigtigt, at jeg ikke modtager en masse unødvendig information.

Jeg vil gerne have mere information.

På hvilke områder.....

3. Strategi og retning

Jeg kender kommunens overordnede mål og visioner.

Det er vigtigt for mig at kende kommunens overordnede mål og visioner.

Jeg får løbende information om kommunens overordnede mål og fremtidsplaner.

Det er vigtigt for mig løbende at få information om kommunens overordnede mål og fremtidsplaner.

Jeg ved, hvad de overordnede mål og visioner betyder for den afdeling/institution, som jeg arbejder i.

Det er vigtigt for mig at vide, hvad de overordnede mål og visioner betyder for min afdeling/institution.

4. Kommunikation ved forandringer

Jeg er godt informeret, når der sker forandringer i kommunen.

Hvis ja – angiv hvilke forandringer du tænker på:.....

Jeg er godt informeret, når der sker forandringer i min afdeling/institution.

Det er vigtigt for mig, at jeg er godt informeret, når der sker ændringer i kommunen /min afdeling/institution.

5. Dialog

Jeg oplever, at den øverste ledelse i kommunen gerne vil i dialog med medarbejderne.

Det er vigtigt for mig, at den øverste ledelse vil i dialog med medarbejderne.

Når der sker forandringer i kommunen, bliver medarbejderne inddraget.
Det er vigtigt for mig, at medarbejderne inddrages i forbindelse med forandringer.
Jeg oplever, at min nærmeste leder gerne vil i dialog med medarbejderne.
Det er vigtigt for mig, at min nærmeste leder gerne vil i dialog med medarbejderne.
I min afdeling/institution er vi gode til at lytte til hinanden.
Det er vigtigt for mig, at vi er gode til at lytte til hinanden.

6. Uformel kommunikation

Jeg oplever, at der er en god uformel kommunikation i kommunen generelt.
Det er vigtigt for mig, at der er god uformel kommunikation i kommunen generelt.
Jeg oplever, at der er en god uformel kommunikation i min afdeling/institution.
Det er vigtigt for mig, at der er god uformel kommunikation i min afdeling/institution.

7. Ledelseskommunikation

Jeg oplever, at kommunens øverste ledelse prioriterer kommunikation med medarbejderne.
Det er vigtigt, at den øverste ledelse prioriterer kommunikation med medarbejderne.
Der er en god sammenhæng mellem, hvad den øverste ledelse siger, og hvad den gør.
Det er vigtigt, at der er en god sammenhæng mellem, hvad den øverste ledelse siger, og hvad den gør.
Jeg oplever, at min nærmeste leder prioriterer højt at kommunikere med medarbejderne.
Det er vigtigt for mig, at min nærmeste leder prioriterer højt at kommunikere med medarbejderne.
Jeg oplever, at der er en god kommunikation fra den øverste ledelse til min ledelse og videre til mig.
Det er vigtigt, at der er en god kommunikation fra den øverste ledelse til min ledelse og videre til mig.
Der er en god sammenhæng mellem, hvad min nærmeste leder siger og gør.
Det er vigtigt, at der er god sammenhæng mellem, hvad min nærmeste leder siger og gør.
Hvilke aktiviteter har ledelsen deltaget i for at styrke ledelseskommunikationen? :.....

8. Faglig kommunikation og videndeling

Jeg får den information, som jeg skal bruge for at løse mine arbejdsopgaver.
Det er vigtigt, at jeg får den information, som jeg skal bruge for at løse mine arbejdsopgaver.
I mit fagområde er vi gode til at dele viden.
Det er vigtigt for mig, at vi er gode til at dele viden inden for mit fagområde.
Der er god overlevering af viden, når en medarbejder skal begynde på et nyt område.
Det er vigtigt, at der er en god overlevering af viden, når en medarbejder skal begynde på et nyt område.
Jeg får relevant faglig viden fra andre afdelinger i kommunen.
Det er vigtigt for mig, at jeg får relevant faglig viden fra andre afdelinger i kommunen

9. Generel anvendelse af kanaler

[Ved hver kanal spørges til frekvens, tilfredshed og vigtighed]:

Hvor meget bruger du følgende kanaler i den interne kommunikation?

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med følgende kanaler?

Hvor vigtige er følgende kanaler for den interne kommunikation i kommunen?

Den øverste ledelse

Min nærmeste leder

Mine kollegaer

Tillidsrepræsentanten

Møder i min afdeling/institution

Stormøder

Kommunens intranet

Særlige intranet som fx skoleweb

Kommunens fælles personaleblad (Angives med navn eller slettes)

Lokalt personaleblad (Angives med navn eller slettes)

Trykt nyhedsbrev

Elektronisk nyhedsbrev

Referater

Kommunens hjemmeside

Ekstern presse

10. Konkret kommunikationsaktivitet

[Her kan undersøges tilfredshed og vigtighed af brug af forskellige kanaler i forbindelse med en eller flere konkrete kommunikationsaktiviteter, fx den seneste organisationsændring].

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med kommunikationen om ... (fx seneste organisationsændring)?

Hvor vigtig er informationen om(fx seneste organisationsændring)?

Hvordan modtog du information om ... (fx seneste organisationsændring)?

Den øverste ledelse

Min nærmeste leder

Mine kollegaer

Tillidsrepræsentanten

Møder i min afdeling/institution

Stormøder

Kommunens intranet

Særlige intranet som fx skoleweb

Kommunens fælles personaleblad

Lokalt personaleblad

Trykt nyhedsbrev

Elektronisk nyhedsbrev

Referater
Kommunens hjemmeside
Ekstern presse
Andet

11. Uddybende i forhold til udvalgte kanaler

Ved udvalgte kanaler kan der stilles uddybende spørgsmål. Her er præsenteret et eksempel med kommunens intranet. Ved andre kanaler kan i stort omfang anvendes samme kategorier af spørgsmål. Her stilles ikke spørgsmål til væsentlighed.

Kendskab

Jeg har et godt kendskab til kommunens intranet.
Det er vigtigt for mig, at jeg har et godt kendskab til intranettet.

Tilfredshed

Jeg synes samlet set, at vi har et godt intranet.
Det er vigtigt for mig, at har et godt intranet.

Brug

Jeg bruger intranettet:
Hver dag – Hver uge – Hver måned – Meget sjældent – Aldrig

Indhold

Jeg synes, at intranettet har et interessant indhold.
Det er vigtigt for mig, at jeg har let ved at forstå informationerne på intranettet.

Forståelse

Jeg har let ved at forstå informationerne på intranettet.
Det er vigtigt for mig, at jeg har let ved at forstå informationerne på intranettet.

Brugervenlighed

Jeg har let ved at finde informationer på intranettet.
Det er vigtigt for mig, at jeg har let ved at finde informationer på intranettet.

Form

Jeg synes, at intranettet er indbydende.
Det er vigtigt for mig, at intranettet er indbydende.

13. Forslag

Har du forslag til forbedringer eller ændringer af den interne kommunikation?

.....

Del 4: Adfærdsændringer på udvalgte områder

Er der gennemført interne kommunikationsaktiviteter, hvor det kan afgøres eller sandsynliggøres, om de har ført til egentlige adfærdsændringer?

Den interne kommunikation kan være den eneste eller væsentligste årsag til forandringer, men den interne kommunikation kan også være et blandt flere virkemidler, der har ført til større eller mindre adfærdsændringer.

Ved dette punkt kan der inddrages resultater fra evalueringer, der er gennemført de seneste to fulde kalenderår, eller der kan indsamles nye data, hvis det er muligt og giver et rimeligt afkast i forhold til ressourceanvendelsen.

Det kan fx være relevant at se på adfærdsændringer i relation til temaer som:

- Større anvendelse af interne systemer – eksempelvis administrative systemer.
- Økonomiske besparelser.
- Ændrede adfærdsmønstre hos brugere/borgere.
- Fastholdelse af medarbejdere – eventuelt særlige grupper som seniormedarbejdere eller yngre medarbejdere.
- Begrænsning af sygefravær.
- Reduktion af miljøbelastning.
- Ændrede kostvaner og motionsvaner.