



ANALYSEKONCEPT

Kommunernes eksterne 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 eksterne kommunikation. Der er alene fokus på de eksterne målgrupper – og i denne udgave alene borgerne.

Der vil evt. senere komme koncepter for flere målgrupper, såfremt det er et udtalt ønske blandt de kommunikationsansvarlige i kommunerne.

Grupper af eksterne målgrupper

Det anbefales, at kommunens målgrupper kategoriseres i følgende grupper:

- Borgerne
- Virksomheder
- Organisationer og foreninger
- Medier

Den 23. november 2009

Jnr
Sagsid

Ref ANJ
anj@kl.dk
Dir 3370

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

Tlf 3370 3370
Fax 3370 3371

www.kl.dk

1/11

- Leverandører og samarbejdspartnere
- Evt. andre – fx selvejende institutioner og politikere

Målgruppeanalyse: Borgerne

Del 1: Kortlægning af kommunikationsaktiviteter

Det giver en god viden at lave en status på, hvilke væsentlige kommunikationsaktiviteter, der er gennemført de seneste to fulde kalenderår for at nå borgerne.

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. Borgeraviser og nyhedsbreve

I hvilket omfang har kommunen udgivet borgeraviser eller nyhedsbreve?

Trykt?

Elektronisk?

Hyppighed?

2. Hjemmeside

Der er alene fokus på kommunens samlede hjemmeside og ikke på de portaler eller andre sider, som kommunen også driver.

I hvilket omfang har kommunen brugt sin hjemmeside?

Udvikling af hjemmesiden?

Løbende ajourføring?

Anvendelse af hjemmesiden til nyhedsformidling?

Anvendelsen af hjemmesiden til selvbetjeningsløsninger?

Brug af hjemmesiden til borgerdialog, blogs mv.

Andet?

Her kan med fordel præsenteres nøgletal fra Bedst på Nettet's undersøgelse, om fx hjemmesidens tekniske tilgængelighed, brugervenlighed, dialogmulighed, innovation og formidling i et letforståeligt sprog.

Kommunen kan via denne undersøgelse benchmark sig fra år til år – og kan evt. bruge undersøgelsens resultater til at præcisere udfordringer i forhold til hjemmesiden, som er interessante at få afprøvet i spørgsmål til borgerne, jf. del 3, Borgernes vurdering af kommunikation.

3. Info-annoncer

I hvilket omfang har kommunen lavet info-annoncer rettet mod borgerne?
I aviser eller andre trykte medier?
Hyppighed?

4. Lokalt og regionalt tv

I hvilket omfang har kommunen brugt lokalt og/eller regionalt tv til at formidle kommunale informationer?

5. Pressearbejde

Hvor mange pressemeddelelser rettet mod borgerne har kommunen sendt ud om året?

Hvor mange historier med kommunal borgerinformation har de lokale medier bragt?

6. Borgerdialog

I hvilket omfang har kommunen gennemført dialogprocesser med borgerne? Eksempelvis dialog om byudvikling, udvikling af folkeskolen eller kommunens miljøarbejde?

Elektronisk? Herunder gennem sociale medier.

Papir?

Borgermøder?

Hyppighed?

7. Organisationens strategier og den eksterne kommunikation

I hvilket omfang har kommunen gennemført systematiske eksterne kommunikationsaktiviteter rettet mod borgerne for at understøtte nye eller eksisterende strategier - eksempelvis forretningsstrategier?

8. Eksterne kampagner

I hvilket omfang har kommunen gennemført eksterne kommunikationskampagner rettet mod borgerne for at udbrede viden, ændre holdning eller ændre adfærd?

9. Andre vigtige aktiviteter

Har kommunen gennemført andre væsentlige eksterne kommunikationsaktiviteter rettet mod borgerne i perioden?

10. Ressourcebrug

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

Antal kommunikationsfolk centralt placeret?

Antal kommunikationsfolk decentralt placeret?

Del 2: Efterspørgslen på kommunikationen

Det giver en god viden at lave en status på, i hvilket omfang der har været en efterspørgsel på den eksterne kommunikation – i videst muligt omfang opgjort specifikt som borgernes efterspørgsel.

Kommunen kan vælge kun at lave en status på de tal, som løbende er tilgængelige, eller kommunen kan indsamle ny viden i forbindelse med interressentanalysen.

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 borgerens efterspørgsel på kommunikation.

1. Borgeraviser og nyhedsbreve

Hvor mange læser kommunens borgeraviser og nyhedsbreve?

Trykt?

Elektronisk?

2. Hjemmeside

Der er alene fokus på kommunens samlede hjemmeside og ikke på de portaler eller andre sider, som kommunen også driver.

Hvor mange bruger samlet set kommunens hjemmeside?

Hvis man har viden om forskellige segmenters anvendelse af hjemmesiden, vil det være relevant at beskrive dette.

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

Hvor hyppigt anvendes de kommunale selvbetjeningsløsninger rettet mod borgerne?

3. Info-annoncer

Hvor mange borgere kender annoncerne?

Hvor mange borgere ser annoncerne?

Hvor mange borgere læser annoncerne?

4. Borgerdialog

I hvilket omfang har borgerne deltaget i dialogprocesser, som kommunen har iværksat?

Elektronisk?

Papir?

Borgermøder?

Del 3: Borgernes vurdering af kommunikationen

Specifikt om metoden:

- Hvis kommunen har et webbaseret borgerpanel anvendes dette, hvis borgerpanelet er sammensat repræsentativt.
- Hvis borgerpanelet ikke er sammensat repræsentativt laves analyse postalt eller via telefon for at sikre repræsentativt.
- Borgmesteren opfordrer alle til at deltage.

Vejledning i udfyldning af spørgeskemaet

Dette spørgeskema handler om kommunens kommunikation med borgerne. (Se udfærdiget skema i bilag B).

Det er din personlige mening om kommunikationen, 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 til.

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 kommunens kommunikation med borgerne.

Eksempelvis

Jeg har let ved at forstå de breve, som jeg modtager fra 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 Hjemmeboende børn

Ja

Nej

1.3 Alder

15-29 år

30-44 år

45-69 år

60-75 år

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 Bolig

Hvordan bor du?

1.5.1

Værelse eller kollegium

Lejlighed eller villalejlighed

Andelslejlighed

Hus eller rækkehus

Plejebolig

Andet

1.6 Nuværende beskæftigelse

Privatansat

Offentlig ansat

Selvstændig

Pensioneret/efterløn

Studerende eller elev

På overførselsindkomst

Andet

1.7 Bruger af kommunal institution

Har du inden for det sidste år været bruger af en kommunal institution? Eksempelvis en daginstitution, skole eller plejecenter:

Ja

Nej

1.8 Internetadgang

Hvordan har du adgang til internettet:

Ingen adgang

Derhjemme

På job

Både derhjemme og på job

Via børn eller anden familie

1.9 Brug af internettet

Hvor ofte bruger du internettet:

- Dagligt

- Ugentligt

- Sjældent

- Aldrig

2. Service

Jeg har brugt kommunens borgerservice:

- 1-2 gange

- Hyppigere

- Aldrig

Kommunens Borgerservice er god til at hjælpe mig, når jeg henvender mig til dem.

Det er vigtigt, at kommunens borgerservice er gode til at hjælpe mig, når jeg henvender mig til dem

Kommunes andre afdelinger leverer en god service til mig, når jeg har brug for det.

Det er vigtigt, at kommunes andre afdelinger leverer en god service til mig, når det er nødvendigt.

3. Forståelighed

Jeg har let ved at forstå de breve, som jeg modtager fra kommunen.

Det er vigtigt, at jeg har let ved at forstå de breve, som jeg modtager fra kommunen.

Jeg har let ved at forstå medarbejdere fra kommunen, når jeg taler med dem.

Det er vigtigt, at jeg har let ved at forstå medarbejdere fra kommunen, når jeg taler med dem.

4. 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 vil gerne have mere information.

På hvilke områder.....

5. Synlighed og image

Jeg har et godt kendskab til kommunen. (Her menes ikke stedet, hvor du bor, men ”kommunen” som myndighed og leverandør af ydelser til borgerne).

Det er vigtigt, at jeg har et godt kendskab til kommunen.

Jeg bor i en velfungerende kommune.

Det er vigtigt for mig at bo i en velfungerende kommune.

Jeg bor i en nytænkende kommune.

Det er vigtigt for mig at bo i en nytænkende kommune.

6. Troværdighed

Jeg oplever, at kommunens kommunikation er troværdig.

Det er vigtigt, at kommunens kommunikation er troværdig.

7. Strategi og retning

Jeg kender kommunens overordnede mål og visioner.

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

8. Selvbetjening

I hvilket omfang har du brugt de tilbud om selvbetjening, som kommunen stiller til rådighed på hjemmesiden

Jeg synes, at selvbetjeningen har fungeret godt.

Jeg har ikke brugt selvbetjeningen, fordi

jeg synes, at det er nemmere at ringe, skrive eller møde op.

jeg ikke vidste, at jeg havde muligheden

jeg er utryk ved sikkerheden på internettet.

jeg har ikke ordentlig adgang til internettet.

jeg har endnu ikke haft behov

andet:.....

9. Dialog

Jeg har generelt gode muligheder for at komme i dialog med kommunens medarbejdere, hvis jeg har brug for det.

Det er vigtigt, at jeg har gode muligheder for at komme i dialog med kommunens medarbejdere, når jeg har brug for det.

10. Informationskanaler

Hvor meget bruger du følgende informationskanaler til at få information om kommunale forhold (Ofte/Af og til/Sjældent/Aldrig/Ved ikke)

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den information, som du får om kommunale forhold fra følgende informationskanaler?

Hvor vigtige er følgende informationskanaler for kommunens kommunikation med dig?

Ved hver kanal spørges til frekvens, tilfredshed og vigtighed:

Borgeravis (Angives med titel eller fjernes)

Nyhedsbreve (Angives med titler eller fjernes)

Kommunens hjemmeside
Brev fra kommunen
Andre hjemmesider som kommunen står bag (Angives med titler eller fjernes)
Borger.dk
Kommunale info-annoncer i lokalavisen
Pjecer og andet informationsmateriale fra kommunen
Telefonkontakt til kommune
Lokale telefonbøger
Ugeavisen (Angives med titel eller fjernes)
Regionalavisen (Angives med titel eller fjernes)
Lokal TV (Angives med titel eller fjernes)
Tekst-TV
Lokal radio (Angives med titel eller fjernes)
Mobiltelefon

11. Konkret anvendelse af informationskanaler

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med kommunikationen om ...? [Her kan spørges ind til konkret tema, som der er blevet kommunikeret om for nylig].

Hvordan modtog du information om ... [det konkrete tema]?

Borgeravis (Angives med titel eller fjernes)
Nyhedsbreve (Angives med titler eller fjernes)
Kommunens hjemmeside
Brev fra kommunen
Andre hjemmesider som kommunen står bag (Angives med titler eller fjernes)
Kommunale info-annoncer i lokalavisen
Pjecer og andet informationsmateriale fra kommunen
Ugeavisen (Angives med titel eller fjernes)
Regionalavisen (Angives med titel eller fjernes)
Lokal TV
Regionalt TV
Tekst-TV
Lokal radio
Regionalt radio
Events
Familie, venner eller kollegaer
Medarbejdere i kommune
Andet....

12. Uddybende i forhold til udvalgte kanaler

Ved udvalgte kanaler kan der stilles uddybende spørgsmål. Her er præsenteret et eksempel med kommunens hjemmeside.

Ved andre typer af kanaler kan i stort omfang anvendes samme kategorier af spørgsmål. Det kunne fx være man ønsker at afprøve et specifikt kampagnesite på kommunens hjemmeside eller kommunens borgeravis mv.

Her spørges alene til enighed.

Kendskab

Jeg har et godt kendskab til kommunens hjemmeside.

Det er vigtigt at have et godt kendskab til kommunens hjemmeside.

Tilfredshed

Jeg synes samlet set, at kommunen har en god hjemmeside.

Det er vigtigt, at kommunen har en god hjemmeside.

Brug

Jeg bruger hjemmesiden:

Hver dag – Hver uge – Hver måned – Meget sjældent – Aldrig

Indhold

Jeg synes, at hjemmesiden har et interessant indhold.

Det er vigtigt, at hjemmesiden har et interessant indhold.

Forståelse

Jeg har let ved at forstå informationerne på hjemmesiden.

Det er vigtigt, at jeg har let ved at forstå informationerne på hjemmesiden.

Brugervenlighed

Jeg har let ved at finde informationer på hjemmesiden.

Det er vigtigt, at jeg har let ved at finde informationer på hjemmesiden.

Form

Jeg synes, at hjemmesiden er indbydende.

Det er vigtigt, at hjemmesiden er indbydende.

14. Forslag

Har du forslag til forbedringer eller ændringer af kommunikation mellem kommunen og borgerne?

.....

Del 4: Adfærdsændringer på udvalgte områder

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

Kommunikationen kan være den eneste eller væsentligste årsag til forandringer, men 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:

- Anvendelsen af selvbetjeningsløsninger.
- Engagement i høringer og dialogprocesser.
- Ulovlige byggerier.
- Adfærd på skoleområdet.
- Trafikadfærd.
- Forbrug af vand, energi mv.
- Adfærd på sundhedsområdet.