

Eksternt spørgeskema

Vejledning i udfyldning af spørgeskemaet

Dette spørgeskema handler om kommunens kommunikation med borgerne.

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

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.

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 / Andet

1.5 Bolig

Hvordan bor du?

- Hus eller rækkehus
- Lejlighed eller villalejlighed
- Andelsbolig
- Værelse eller kollegium
- 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
- Andet

1.9 Brug af internettet

Hvor ofte bruger du internettet:

- Hver dag
- Hver uge
- Hver måned
- Meget sjældent
- Aldrig

2. Service

2.1 Jeg har brugt kommunens borgerservice:

- 1-2 gange

- Hyppigere
- Aldrig

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

- Meget enig
- Delvis enig
- Delvis uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

2.2.2 Det er vigtigt, at kommunens Borgerservice er gode til at hjælpe mig, når jeg henvender mig til dem.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

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

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

2.3.2 Det er vigtigt, at kommunens andre afdelinger levere en god service til mig, når det er nødvendigt.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

3. Forståelighed

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

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

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

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig

- Meget uenig
- Ved ikke

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

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

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

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

4. Omfang og tempo

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

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

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

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

4.2 Jeg vil gerne have mere information om, hvad der sker i kommunen.

- Ja (notér venligst på hvilke områder):.....
- Nej

5. Synlighed og image

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

- Meget enig
- Delvist enig

- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

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

- Meget vigtigt
- Delvist vigtigt
- Ikke vigtigt
- Helt uvæsentligt
- Ved ikke

5.2.1 Jeg bor i en velfungerende kommune.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

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

- Meget vigtigt
- Delvist vigtigt
- Ikke vigtigt
- Helt uvæsentligt
- Ved ikke

5.3.1 Jeg bor i en nytænkende kommune.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

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

- Meget vigtigt
- Delvist vigtigt
- Ikke vigtigt
- Helt uvæsentligt
- Ved ikke

6. Troværdighed

6.1.1 Jeg oplever, at kommunens kommunikation er troværdig.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig

- Meget uenig
- Ved ikke

6.1.2 Det er vigtigt, at kommunens kommunikation er troværdig.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

7. Strategi og retning

7.1 Jeg kender kommunens overordnede mål og visioner.

- I stort omfang
- I noget omfang
- I mindre omfang
- Overhovedet ikke
- Ved ikke

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

- Meget vigtigt
- Delvist vigtigt
- Ikke vigtigt
- Helt uvæsentligt
- Ved ikke

8. Selvbetjening

8.1 I hvilket omfang har du – inden for det sidste år – brugt de tilbud om selvbetjening, som kommunen stiller til rådighed på hjemmesiden:

- 1-2 gange
- 3-5 gange
- 5-10 gange
- Ingen gange
- Ved ikke

(Hvis du ”ingen gange” har anvendt selvbetjeningen bedes du svare på følgende spørgsmål. Ellers gå videre til det næste spørgsmål)

8.2 Jeg har ikke brugt selvbetjeningen, fordi: (Sæt gerne flere krydser)

- Jeg synes, at det er nemmere at ringe, skrive eller møde op.
- Jeg vidste ikke, at jeg havde muligheden
- Jeg har ikke tillid til sikkerheden på internettet.
- Jeg har ikke ordentlig adgang til internettet.

- Jeg har endnu ikke haft behov.
- Andet (notér venligst):

9. Dialog

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

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

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

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

10. Informationskanaler

10.1 Hvor meget bruger du følgende informationskanaler til at få information om kommunale forhold?

- Ofte
- Af og til
- Sjældent
- Aldrig
- Ved ikke

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

Hvor meget bruger du følgende kommunikationskanaler?

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?

- Borgeravis [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Nyhedsbreve [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Kommunens hjemmeside
- Brev fra kommunen
- Andre hjemmesider som kommunen står bag [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Borger.dk

- Kommunale info-annoncer i lokalavisen
- Pjecer og andet informationsmateriale fra kommunen
- Telefonkontakt til kommune
- Lokale telefonbøger
- Ugeavisen [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Regionalavisen [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Lokal TV [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Tekst-TV
- Lokal radio [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Mobiltelefon

11. Konkret anvendelse af informationskanaler

Kommunen har kommunikeret om [Til kommunen: Kommunen kan her spørge ind til et tema, som der er blevet kommunikeret om].

11.1 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med kommunikationen om[Til kommunen: Kommunen kan her spørge ind til et tema, som der er blevet kommunikeret om].

- Meget tilfreds
- I nogen grad tilfreds
- I mindre grad tilfreds
- Meget utilfreds
- Ved ikke

11.2 Hvordan modtog du information om[Til kommunen: Kommunen kan her spørge ind til et tema, som der er blevet kommunikeret om]. (Sæt gerne flere krydser)

- Borgeravis [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Nyhedsbreve [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Kommunens hjemmeside
- Brev fra kommunen
- Andre hjemmesider som kommunen står bag [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Kommunale info-annoncer i lokalavisen
- Pjecer og andet informationsmateriale fra kommunen
- Ugeavisen [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Regionalavisen [Til kommunen: Angives med navn eller slettes]
- Lokal TV
- Regionalt TV
- Tekst-TV
- Lokal radio
- Regional radio

- Events
- Familie, venner eller kollegaer
- Medarbejdere i kommune
- Andet (notér venligst hvilket)

12. Uddybende i forhold til udvalgte kanaler

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

Kommunens hjemmeside

Kendskab

12.1.1 Jeg har et godt kendskab til kommunens hjemmeside.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

12.1.2 Der er vigtigt at have et godt kendskab til kommunens hjemmeside.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

Tilfredshed

12.2.1 Samlet set har kommunen en god hjemmeside.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

12.2.2 Det er vigtigt, at kommunen har en god hjemmeside.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

Brug

12.3 Jeg bruger kommunens hjemmeside:

- Hver dag

- Hver uge
- Hver måned
- Meget sjældent
- Aldrig

Indhold

12.4.1 Hjemmesiden har et interessant indhold.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

12.4.2 Det er vigtigt, at hjemmesiden har et interessant indhold.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

Forståelse

12.5.1 Jeg har let ved at forstå informationerne på hjemmesiden.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

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

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikk

Brugervenlighed

12.6.1 Jeg har let ved at finde informationer på hjemmesiden.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig

- Ved ikke

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

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

Form

12.7.1 Hjemmesiden er indbydende.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

12.7.2 Det er vigtigt, at hjemmesiden er indbydende.

- Meget enig
- Delvist enig
- Delvist uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

13. Forslag

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

.....

.....

.....

.....

.....