

HOLBÆK KOMMUNES KOMMUNIKATION

BORGERPANELUNDERSØGELSE

AUGUST 2015



**Holbæk
Kommune**



Indholdsfortegnelse

• Indledning	Side	3
• Om undersøgelsen	Side	4
• Sammenfatning	Side	5
• Resultater fordelt på emnerne:		
• Information om Holbæk Kommune	Side	6
• Borgeravisen "Nyt fra Holbæk Kommune"	Side	11
• Sociale medier	Side	15
• Breve	Side	10
• Hjemmeside	Side	21
• Dialog og samarbejde	Side	25
• Uddrag af ris og ros til kommunikationen	Side	29



Indledning

God kommunikation er en forudsætning for, at Holbæk Kommune kan give dig som borger et godt indblik i, hvad der sker i kommunen, og hvorfor det sker. Vi vil gerne blive bedre til at komme med den rette information og til at gå i dialog med dig via de kanaler, som du foretrækker. Derfor gennemførte vi i juni 2015 denne borgerpanelundersøgelse om kommunikation.

I denne rapport præsenterer vi de mest interessante resultater, som vi har bearbejdet. Resten af resultaterne bruger vi i det videre arbejde med en ekstern kommunikationsstrategi (som blandt andet sætter fokus på kommunikation via hjemmeside, Facebook og borgeravis med mere).

Du har mulighed for at se undersøgelsens resultater for alle spørgsmål på www.holbaek.dk/borgerpanel. Her kan du også finde en fuldstændig oversigt over de kommentarer, der er kommet.

Har du spørgsmål til resultaterne eller borgerpanelet, kan du kontakte Holbæk Kommune, Strategi & Udvikling (politik@holb.dk).



Om undersøgelsen

Dataindsamling er foretaget af Rambøll Management Consulting. Holbæk Kommune har udarbejdet denne rapport med udvalgte, bearbejdede resultater.

Panelundersøgelsen løb i perioden 9. juni til 28. juni 2015. I alt blev der sendt spørgeskema ud til 1.029 borgere, hvoraf de 762 tog imod og besvarede undersøgelsen.

Det giver en svarprocent på 74 procent, hvilket er meget tilfredsstillende.

I undersøgelsen blev deltagerne blandt andet spurgt om, hvor velinformeret de føler sig, og hvor de finder deres information om kommunale emner. De blev desuden spurgt om deres mening om borgeravisen, sociale medier, breve, hjemmeside og dialog og samarbejde.



Sammenfatning

Nedenfor kan du læse et uddrag af undersøgelsens vigtigste resultater:

- Kun 16 procent af deltagerne føler sig velinformeret om det, der generelt sker i Holbæk Kommune. Mens hver tredje i mindre grad eller slet ikke føler sig velinformeret.
- Deltagerne vurderer kommunens kommunikationskanaler som informative og letforståelige.
- Deltagerne er generelt mest interesseret i at finde information om "Kultur, idræt og fritid", ligesom det er et favoritemner, når det gælder udvikling og samarbejde med kommunen.
- Hver anden af deltagerne vil gerne samarbejde med kommunen om udvikling af kommunen.
- Mange af deltagerne har ikke "opdaget" kommunens borgeravis og Facebook-sider.
- Flere vil gerne finde kommunal information på hjemmesiden og via Facebook, end der gør det i dag.



Information om Holbæk Kommune

Opsummering:

- Når det drejer sig om, hvad der generelt sker i Holbæk Kommune, er der flere deltagere, som ikke føler sig velinformeret i forhold til dem, der føler sig velinformeret.
- Det kommunale emne, som flest deltagere er interesseret i at finde information om, er "Kultur, idræt og fritid".
- Der, hvor deltagerne primært finder information om kommunale emner, som interesserer dem, er først og fremmest i lokale og regionale medier. Dernæst på kommunens hjemmeside. Ældre deltagere har en tendens til i højere grad at finde informationen via medierne end de øvrige deltagere. Mens de yngste deltagere i højere grad finder informationen via netværk og på kommunens Facebook-side, end de øvrige deltagere gør.
- Selvom mange deltagere finder deres information via ikke-kommunale kanaler, så er der flere, der hellere vil finde den via de kommunale kanaler som hjemmesiden og Facebook.



Flere føler sig ikke velinformeret

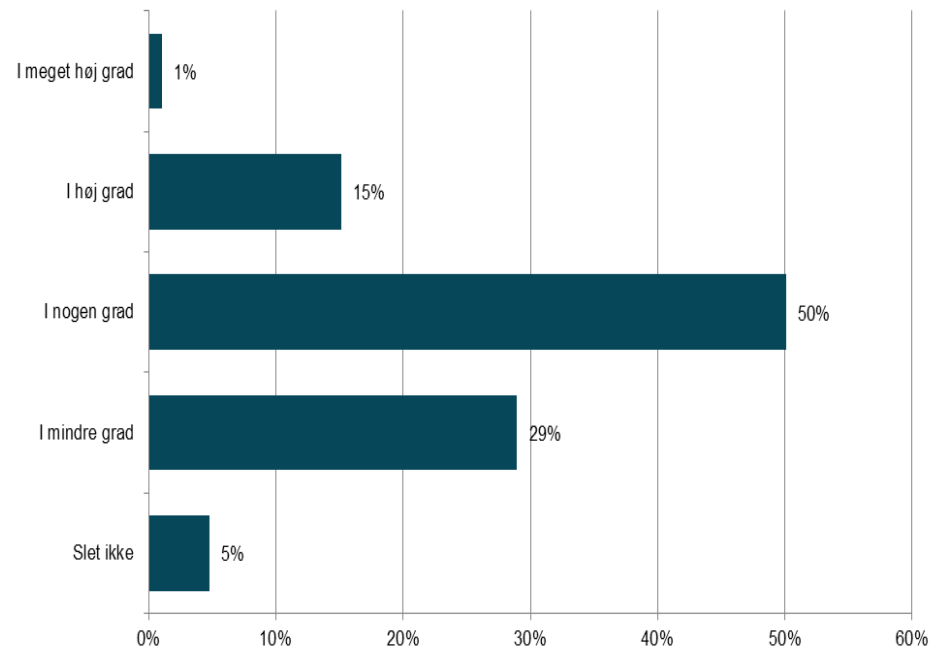
Det viser figuren:

Kun 16 procent føler sig i høj eller i meget høj grad velinformeret om det, der generelt sker i Holbæk Kommune. Mens hver tredje svarer, at de i mindre grad eller slet ikke føler sig velinformeret.

Det siger undersøgelsen i øvrigt:

Der er en tendens til, at jo ældre deltagerne er, jo mere velinformeret føler de sig.

I hvor høj grad føler du dig velinformeret om det, der generelt sker i Holbæk Kommune? (n=753, gennemsnit=2,8)



Note: n angiver antal besvarelser i frekvensfordelingen. Besvarelserne "Ved ikke" indgår ikke i frekvensopdelingen. Andelen af "Ved ikke" er 1,2%. Gennemsnittet er beregnet på en skala fra 1-5, hvor 1= Slet ikke og 5= I meget høj grad.

Note: Deltagerne i borgerpanelet er delt op i følgende fire grupper: a) Holbæk by; b) byerne Jyderup, Tølløse, Svinninge, Vipperød, Regstrup og Mørkøv; c) anden by eller landsby i Holbæk Kommune; d) landområde i Holbæk Kommune



Kultur, idræt og fritid har den største interesse

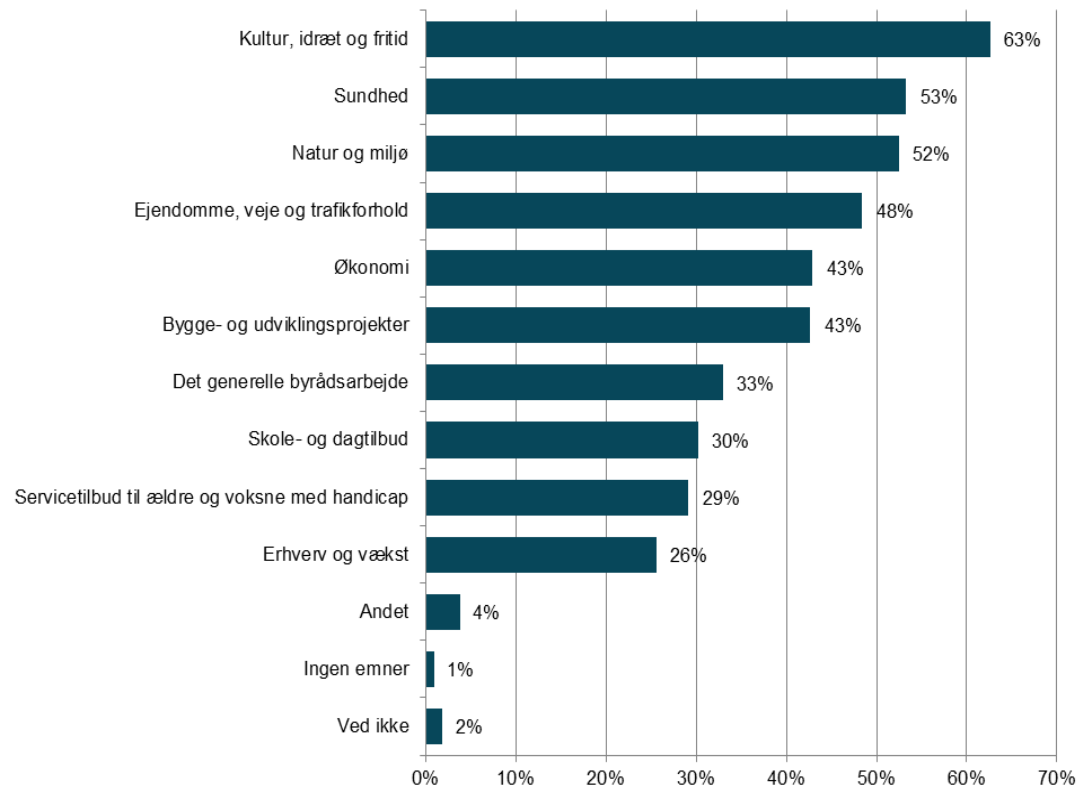
Det viser figuren:

Det er kultur, idræt og fritid, som flest interesserer sig for. Mens erhverv og vækst er det, som færrest interesserer sig for.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

Flere kvinder end mænd interesserer sig for emner inden for de "bløde" velfærdsområder, som har med børn, ældre og sundhed at gøre. Sundhed er det emne, hvor der er størst forskel på kvinders og mænds interesse (henholdsvis 65 og 40 procent).

Hvilke kommunale emner er du interesseret i at finde information om?
(n=762)





Alderen spiller en rolle for, hvor informationen bliver fundet

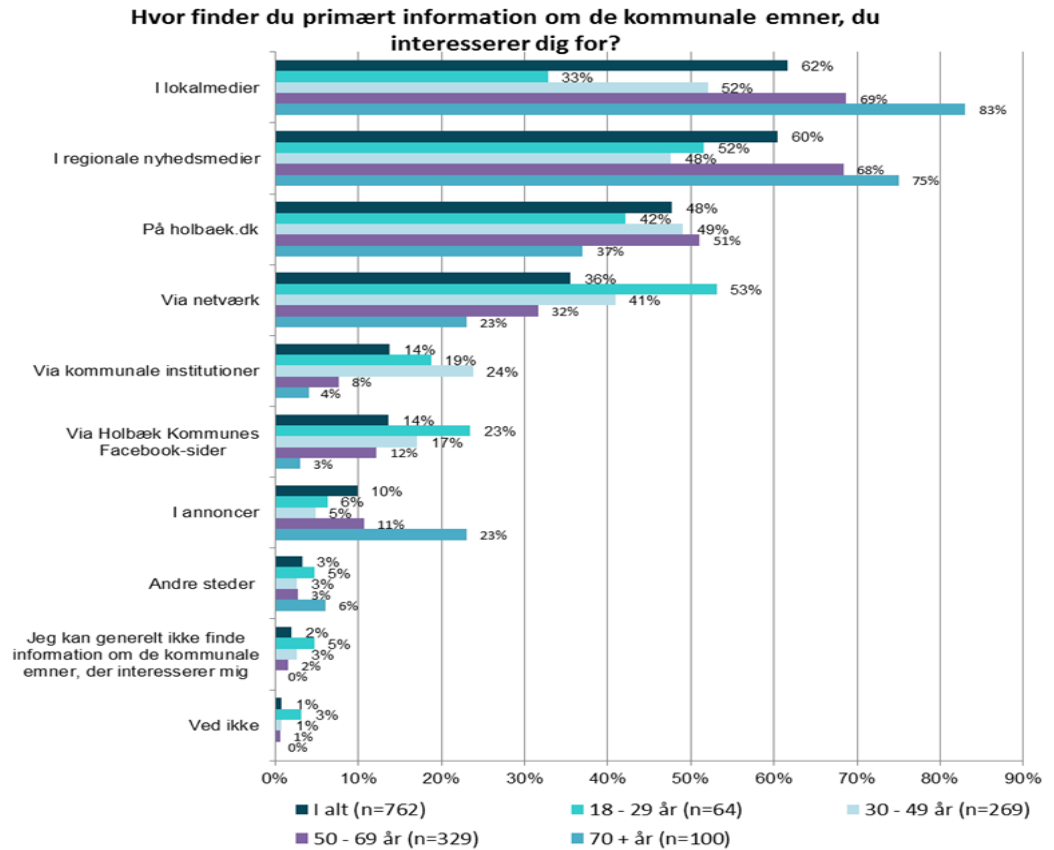
Det viser figuren:

Det er i nyhedsmedierne, at flest finder deres information. Samtidig er der en tydelig tendens til, at jo ældre deltagerne er, desto større andel finder primært deres information via de lokale og regionale medier.

På samme måde er der en tydelig tendens til, at jo yngre deltagerne er, jo flere finder informationen på kommunes Facebook-sider og via deres netværk.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

Der er en tendens til, at flere kvinder end mænd finder information på kommunens Facebook-sider.





Forskel på, hvor information findes, og hvor den ønskes

Det viser figuren:

Færre ønsker at finde information via lokale og regionale medier, end der gør det i dag.

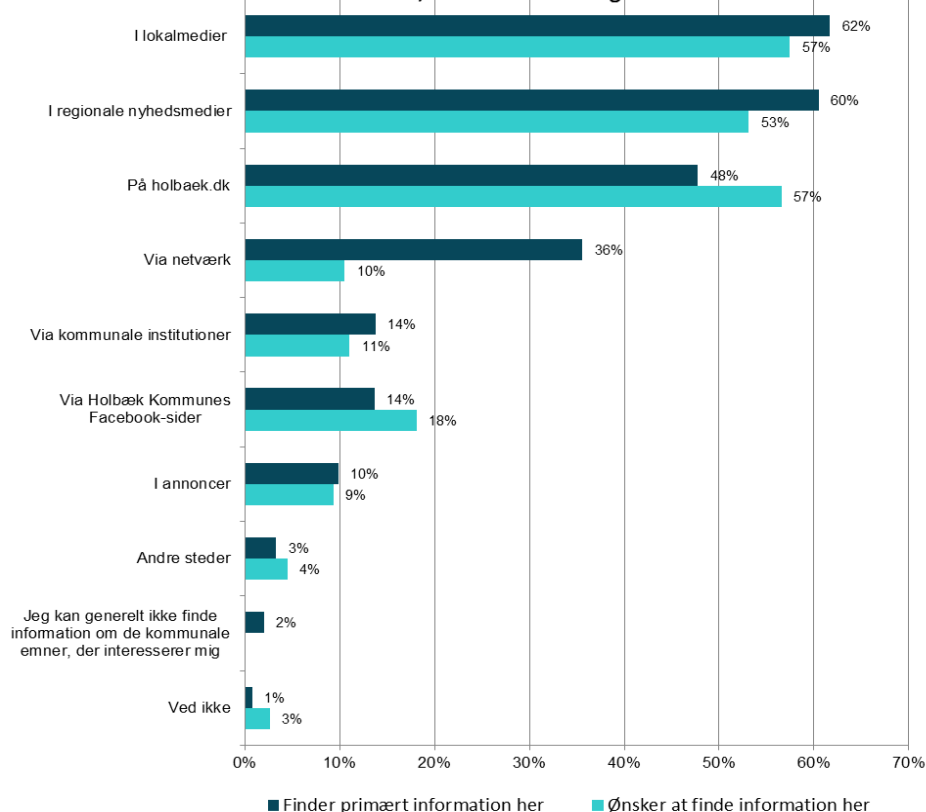
48 procent finder information via kommunens hjemmeside, men faktisk ønsker 57 procent at finde den der. Ligesom lidt flere ønsker at finde information på Facebook, end dem, der i dag finder den der.

Mere end hver tredje deltager finder deres information via netværk, mens kun hver tiende ønsker at finde den via denne kanal.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

Mens 23 procent af de 18-29 årige finder information på kommunens Facebook-sider, så er det hele 36 procent af dem, der ønsker at finde information her.

Hvor finder du primært/hvor vil du helst finde information om de kommunale emner, du interesserer dig for?



Note: n angiver antal besvarelser i frekvensfordelingerne. Deltagerne har kunnet sætte kryds ved flere svarmuligheder ved "hvor finder du primært..." og op til tre kryds ved "hvor vil du helst...", og tallene summer derfor ikke til 100%.

Note: I forhold til sammenligningen af de to spørgsmål, skal det nævnes, at deltagerne i første spørgsmål ("Hvor finder du..") i gennemsnit har sat 2,5 krydser, mens de ved det andet spørgsmål ("Hvor vil du helst...") har sat 2,2 krydser. Det kan have den effekt, at andelen på det første spørgsmål er højere end, hvis det kun var muligt at sætte op til tre kryds.



Borgeravisen ”Nyt fra Holbæk Kommune”

Opsummering:

- Fire ud af ti deltagere har læst én eller flere udgaver af kommunens avis ”Nyt fra Holbæk Kommune”. Og det er typisk de ældre, der læser den.
- Af de deltagere, der har læst avisen, har 45 procent læst minimum tre artikler. Dette kan anses for et stort tal i en tid, hvor der er stor konkurrence om borgernes læseopmærksomhed.
- Det emne, som de fleste deltagere vil læse om, er igen ”Kultur, idræt og fritid”.
- Til indholdet af avisen synes flest deltagere, at det er mere informativt og aktuelt, end det er relevant og spændende.
- Af dem, der ikke har læst avisen, siger syv ud af ti, at det skyldes, at de ikke har modtaget avisen. Det giver anledning til at se på, om distribueringen fungerer. Og om der er risiko for, at avisen er svær at ”opdage”, når den bliver leveret sammen med ugeaviserne. Hvis flere borgere får/ser avisen, kan der være gode muligheder for at øge læsertallet.



Avisen er populær hos de ældre

Det viser figuren:

Godt 40 procent har læst én eller flere udgaver af borgeravisen "Nyt fra Holbæk Kommune". Der er en tydelig tendens til, at jo ældre deltagerne er, jo større andel læser avisen. Kun 12 procent af de 18-29-årige har læst én eller flere udgaver, mens 72 procent af de 70-årige eller ældre har læst den.

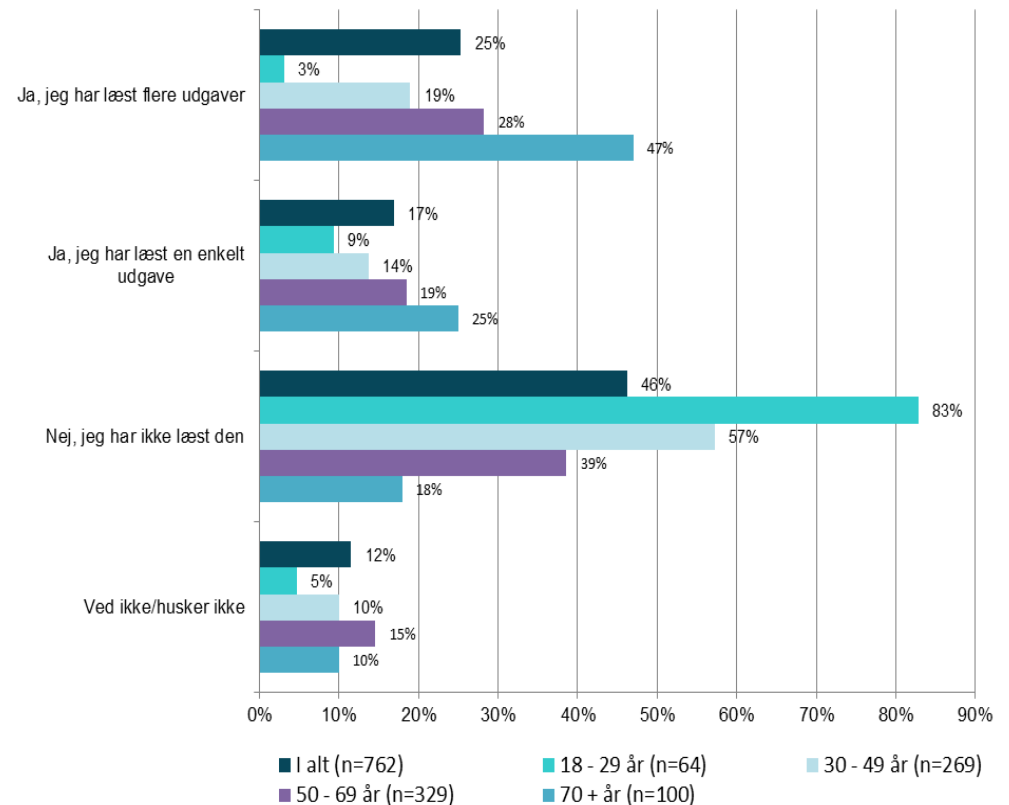
Det viser undersøgelsen i øvrigt:

71 procent af dem, der ikke har læst avisen, har svaret, at det skyldes, at de ikke har modtaget avisen.

Der er en tendens til, at flere i Holbæk by læser avisen end uden for byen.

Af dem, der har læst avisen, har 45 procent læst minimum tre artikler. Og der er en tendens til, at mænd læser flere artikler end kvinder.

Har du læst én eller flere udgaver af "Nyt fra Holbæk Kommune"?





Kultur, idræt og fritid er det, flest vil læse om

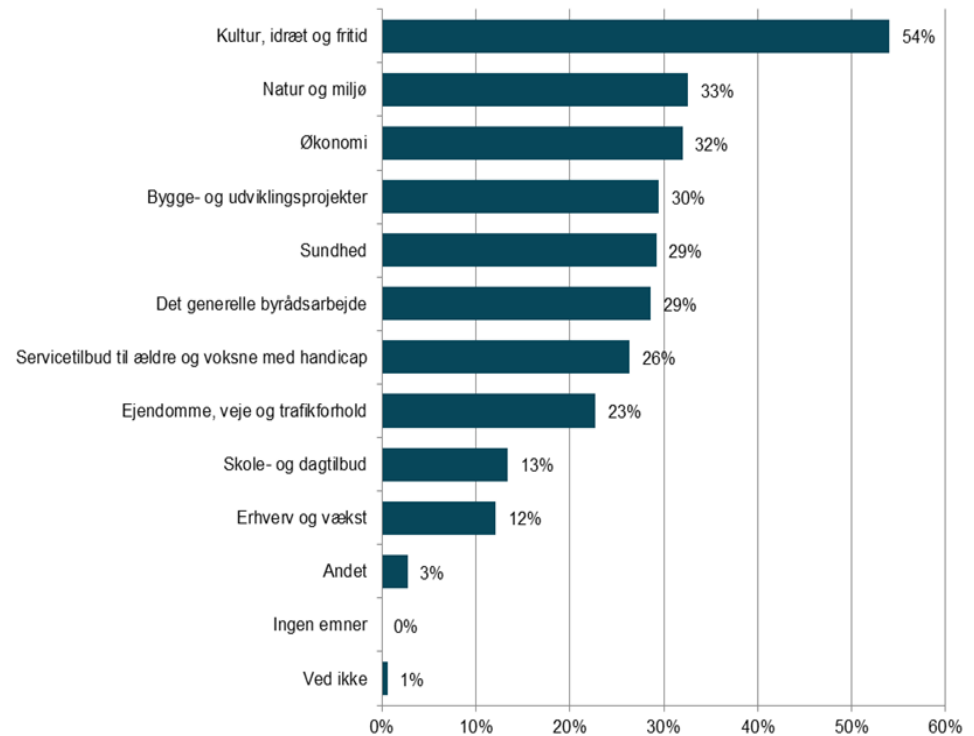
Det viser figuren:

Den store interesse for kultur, fritid og idræt går igen i forhold til, hvilke emner deltagerne helst vil læse om i avisen. Tilsvarende er erhverv og vækst heller ikke interessant her.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

Umiddelbart er kun 13 procent af deltagerne interesseret i at læse om skole- og dagtilbud. Men hvis vi kigger på aldersfordelingen bag dette tal, er andelen af interesserede større hos deltagere under 50 år.

Hvilke kommunale emner vil du helst læse om i "Nyt fra Holbæk Kommune" (n=322)





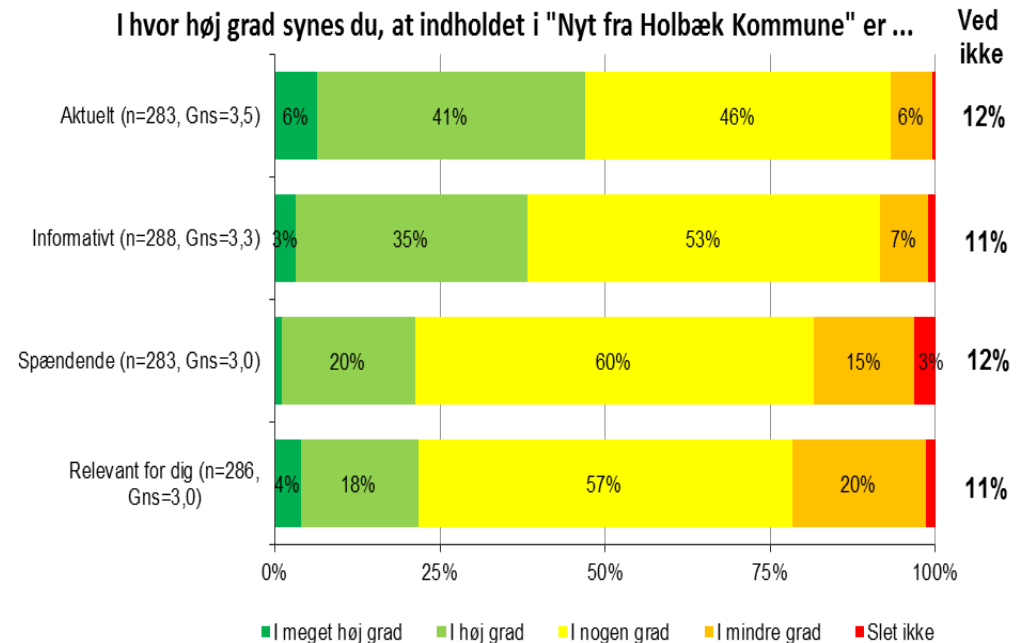
Avisen opleves som aktuel og informativ

Det viser figuren:

Deltagerne synes i relativ høj grad, at avisen er mere aktuel og informativ, end den er spændende og relevant.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

Der er en tendens til, at deltagere, der bor i små byer, i mindre grad synes, at avisens indhold er relevant for dem sammenlignet med resten af deltagerne.



Note: n angiver antal besvarelser i frekvensfordelingen. Besvarelserne "Ved ikke" indgår ikke i frekvensopdelingen, men er vist til højre for figuren. Gns = gennemsnittet er beregnet på en skala fra 1-5, hvor 1= Slet ikke og 5= I meget høj grad.



Sociale medier

Opsummering:

- Over halvdelen af deltagerne vil gerne møde kommunen på sociale medier. Først og fremmest på Facebook. Det viser, at der er et potentiale for at bruge denne kanal endnu mere.
- Hver tredje deltager ønsker ikke at komme i kontakt med kommunen på sociale medier.
- Hovedsiden på Facebook "Holbæk Kommune" er mest besøgt.
- Hver anden deltager har ikke besøgt én eller flere af kommunens Facebook-sider. Årsagerne er forskellige, blandt andet vidste hver fjerde af disse deltagere ikke, at kommunen er på Facebook.
- Knap hver fjerde deltager, der har besøgt kommunens hovedside på Facebook, vil gerne have flere opslag på hovedsiden.
- Som med indholdet i avisen "Nyt fra Holbæk Kommune" synes deltagerne, at indholdet i opslagene på hovedsiden er mere aktuelle og informative, end de er relevante og spændende.



Facebook er klart det mest foretrukne sociale medie

Det viser figuren:

Flest deltagere foretrækker at komme i kontakt med kommunen på Facebook fremfor på andre sociale medier.

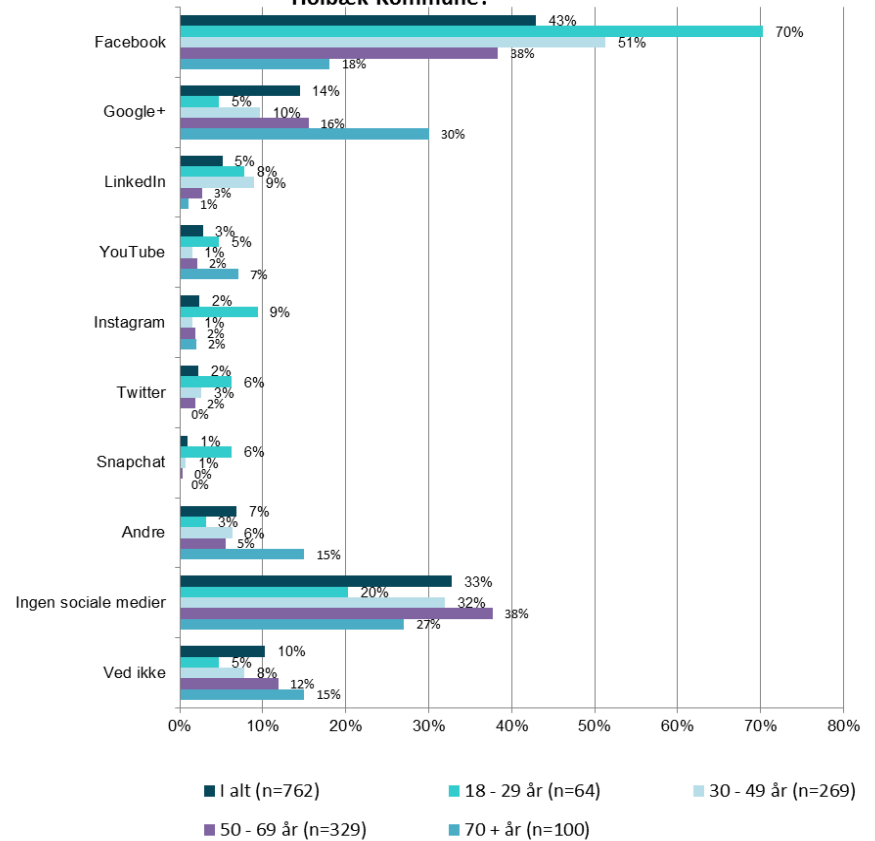
En langt større andel af de yngre deltagere end ældre ønsker at komme i kontakt med kommunen på Facebook.

Hver tredje deltager ønsker ikke at komme i kontakt med kommunen på sociale medier.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

Der er en tendens til, at andelen af dem, som ikke vil i kontakt med kommunen på sociale medier, er større for de deltagere, der bor i landområderne end for resten af deltagerne.

På hvilke sociale medier vil du gerne kunne komme i kontakt med Holbæk Kommune?



Note: n angiver antal besvarelser i frekvensfordelingerne. Deltagerne har kunnet sætte op til tre kryds, og tallene summer derfor ikke til 100%.

Note: I "andre"-kategorien har en del deltagere på 70 år og ældre skrevet, at de ønsker at komme i kontakt med kommunen via mail.



Halvdelen har ikke besøgt kommunens sider på Facebook

Det viser figuren:

Godt halvdelen af deltagerne har ikke besøgt én eller flere Holbæk Kommune-sider på Facebook.

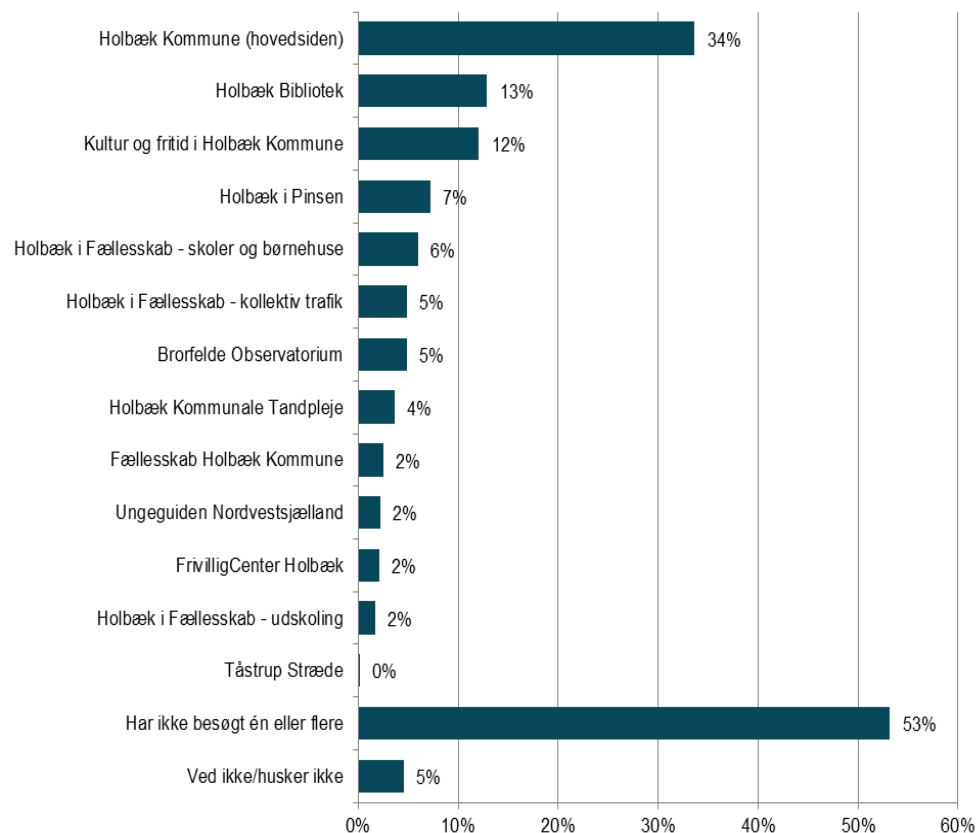
Af kommunens forskellige sider på Facebook er det hovedsiden "Holbæk Kommune", som flest deltagere har besøgt. Hver tredje har besøgt siden. Lidt over hver tiende har besøgt siderne for "Holbæk Bibliotek" og "Kultur og fritid".

Resten af siderne er det under hver tiende deltager, der har besøgt.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

Af de 18-29-årige, der har svaret, at de ikke har besøgt én eller flere af kommunens sider, nævner godt halvdelen, at de ikke vidste, at Holbæk Kommune havde sider på Facebook. Sammenholdt med, at 70 procent i denne aldersgruppe gerne vil i kontakt med kommunen på Facebook, kan det tyde på et vist potentiale for at få flere unge over på denne kanal.

Hvilke af Holbæk Kommunes sider på Facebook har du besøgt? (n=762)





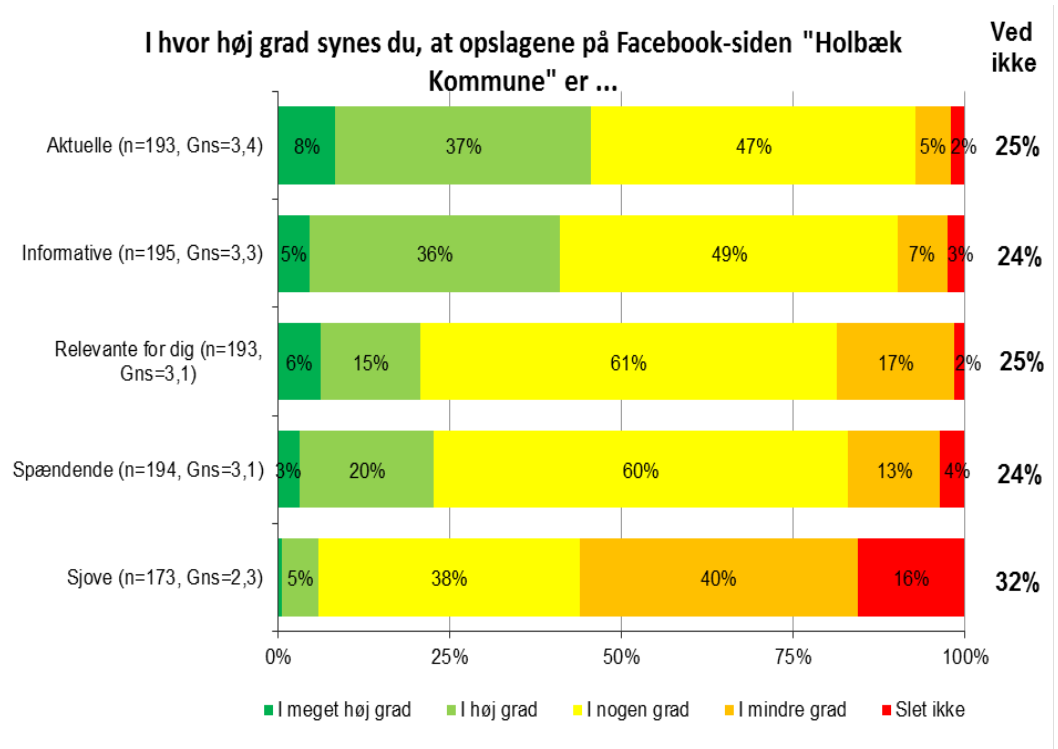
Opslagene er aktuelle og informative

Det viser figuren:

Som med indholdet af avisen "Nyt fra Holbæk Kommune" svarer deltagerne, at opslagene (sidens indhold) på kommunens hovedside er mere aktuelle og informative, end de er relevante og spændende. Hele 56 procent mener, at indholdet i mindre grad eller slet ikke er sjovt.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

23 procent af deltagerne mener, at der er for få opslag. 33 procent mener, at der er tilpas. Under én procent synes, der er for mange. Resten har ikke taget stilling.





Breve

Opsummering:

- 85 procent af deltagerne har modtaget brev fra kommunen.
- Både sprog og hovedbudskab, synes to ud af tre deltagere, er til at forstå.
- Et kommende fokuspunkt i kommunens brevskrivning kunne være at gøre det tydeligere, hvem man skal kontakte, hvis man har spørgsmål til indholdet i brevet. Cirka 15 procent af deltagerne synes ikke, at dette er tydeligt i dag.



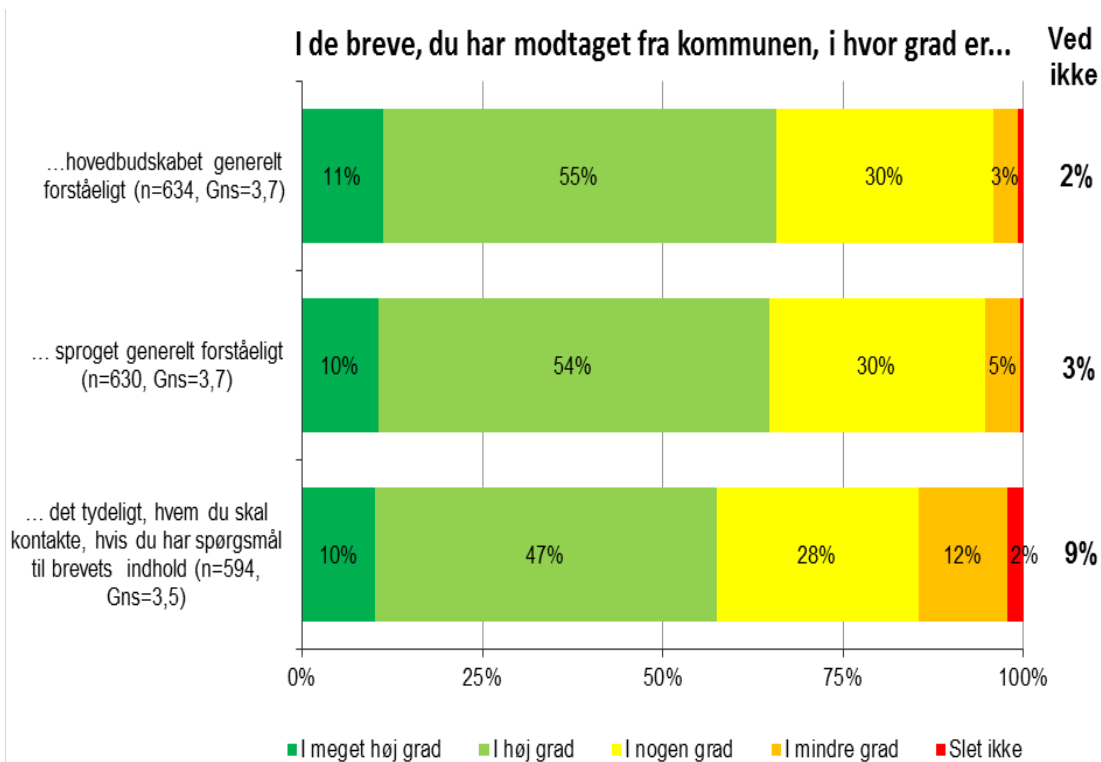
Mange har modtaget kommunal post og er godt tilfreds

Det viser figuren:

85 procent har modtaget fysisk eller digital post fra Holbæk Kommune. Blandt disse er langt størstedelen positive over for indholdet i brevene.

Det kommer til udtryk ved, at cirka to tredjedele i høj eller meget høj grad mener, at hovedbudskabet og sproget er forståeligt. Ligesom at over halvdelen af deltagerne mener, at kontaktinformationer er tydelige.

Dog mener 14 procent, at det i brevene i mindre grad eller slet ikke er tydeligt, hvem der skal kontaktes, hvis der er spørgsmål til indholdet.





Hjemmeside

Opsummering:

- Lidt over halvdelen af deltagerne har besøgt kommunens hjemmeside inden for den seneste måned.
- Deltagerne bruger primært hjemmesiden til at søge information og bruge selvbetjening. Kun hver femte bruger den til at læse nyheder.
- Der er en tendens til, at flere yngre end ældre deltagere bruger den til selvbetjening, mens der tilsvarende er en tendens til, at flere ældre end yngre bruger den til at læse nyheder.
- Fire ud af ti finder det, de søger, mens hver anden kun gør det i nogen grad.
- To ud af tre deltagere mener, at sproget på hjemmesiden er i høj eller meget høj grad forståeligt.



Hver anden har besøgt hjemmesiden for nyligt

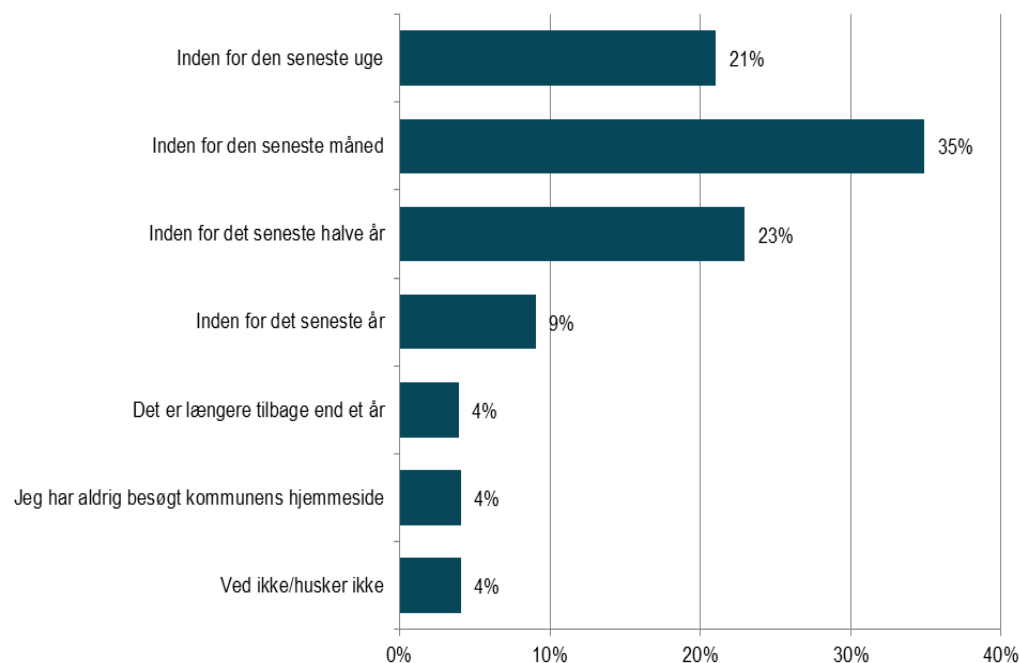
Det viser figuren:

Godt halvdelen af deltagerne har besøgt kommunens hjemmeside (holbaek.dk) relativt for nyligt, nemlig inden for den seneste måned.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

Der er tendens til, at flere af de 30-49 årige senest har besøgt hjemmesiden sammenlignet med resten af deltagerne.

Hvornår har du sidst besøgt Holbæk Kommunes hjemmeside
www.holbaek.dk? (n=762)





Hjemmesiden bliver primært brugt til at søge information

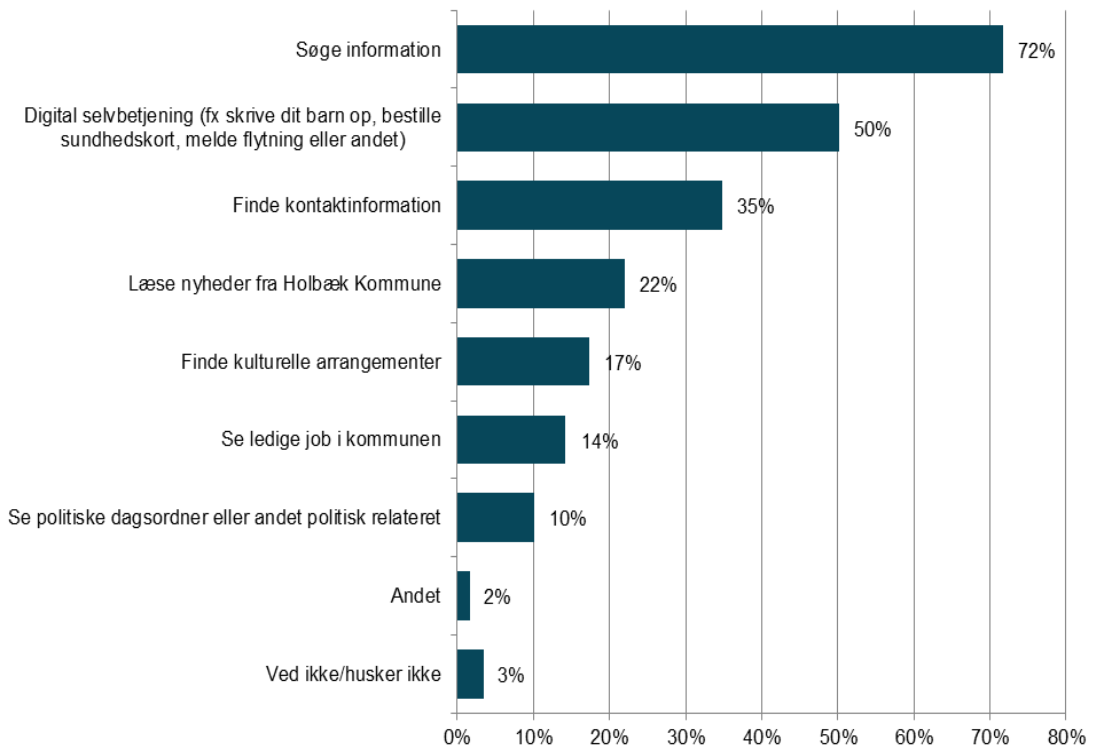
Det viser figuren:

Deltagerne bruger primært hjemmesiden til to ting: At søge information og bruge selvbetjening. Godt en femtedel bruger hjemmesiden til at læse nyheder fra Holbæk Kommune.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

Deltagere i alderen 50 og derover bruger i højere grad hjemmesiden til at læse nyheder og finde kulturelle arrangementer end de øvrige deltagere. Ligesom der er en tendens til, at jo yngre deltagerne er, jo større andel bruger hjemmesiden til selvbetjening og til at søge ledige job i kommunen.

Hvad bruger du generelt hjemmesiden til? (n=731)



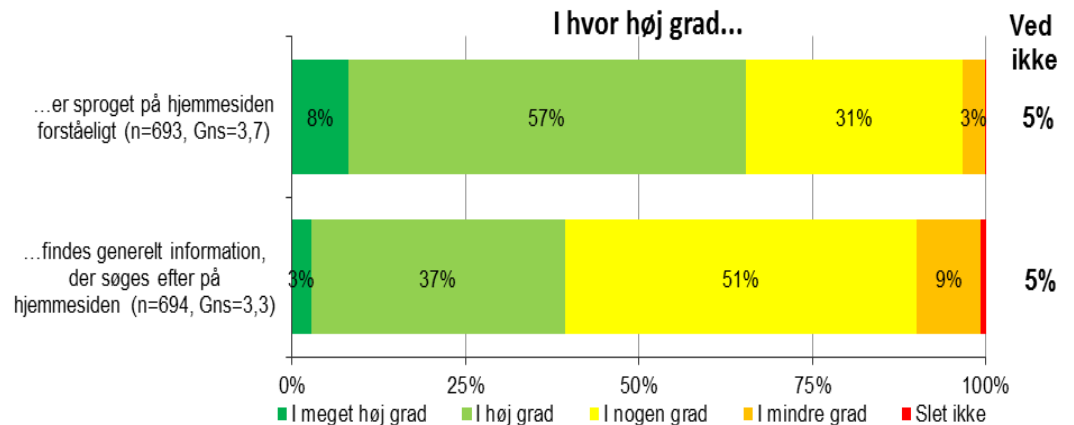


Sproget på hjemmesiden er nemt at forstå

Det viser figuren:

To tredjedele af deltagerne mener, at sproget i meget høj eller i høj grad er forståeligt.

Til gengæld er det kun 40 procent af deltagerne, der i høj eller meget høj grad finder det, som de søger på hjemmesiden.





Dialog og samarbejde

Opsummering:

- Borgermøde og e-mail er den dialogform, som flest deltagere foretrækker, hvis de skal i kontakt med byrådspolitikerne. Henholdsvis hver fjerde og hver femte deltager vil gerne i kontakt via et personligt møde eller via Facebook.
- Knap hver fjerde har ikke noget behov for at komme i dialog med byrådspolitikerne.
- Godt hver anden deltager er interesseret i et samarbejde om at udvikle kommunen. Hver femte siger nej tak. De resterende ved ikke, om de vil deltage i et samarbejde.
- Af dem, der har sagt nej tak, giver lidt over halvdelen som forklaring, at det er fordi, de ikke har tid. Hver tredje svarer, at det ikke hidtil har været relevant.
- Det er emnerne "Natur og miljø" og "Kultur, fritid og idræt", som de fleste har lyst til at udvikle i et samarbejde. Det, som færrest er interesseret i, er "Skole og dagtilbud".



Flest vil i dialog med byrådspolitikerne via et borgermøde

Det viser figuren:

Det er den "traditionelle" dialogform, der er den mest foretrukne blandt deltagerne, idet knap 40 procent ønsker dialog med byrådspolitikerne ved et borgermøde. Hver tredje deltager ønsker dog også at komme i dialog med byrådspolitikerne via e-mail.

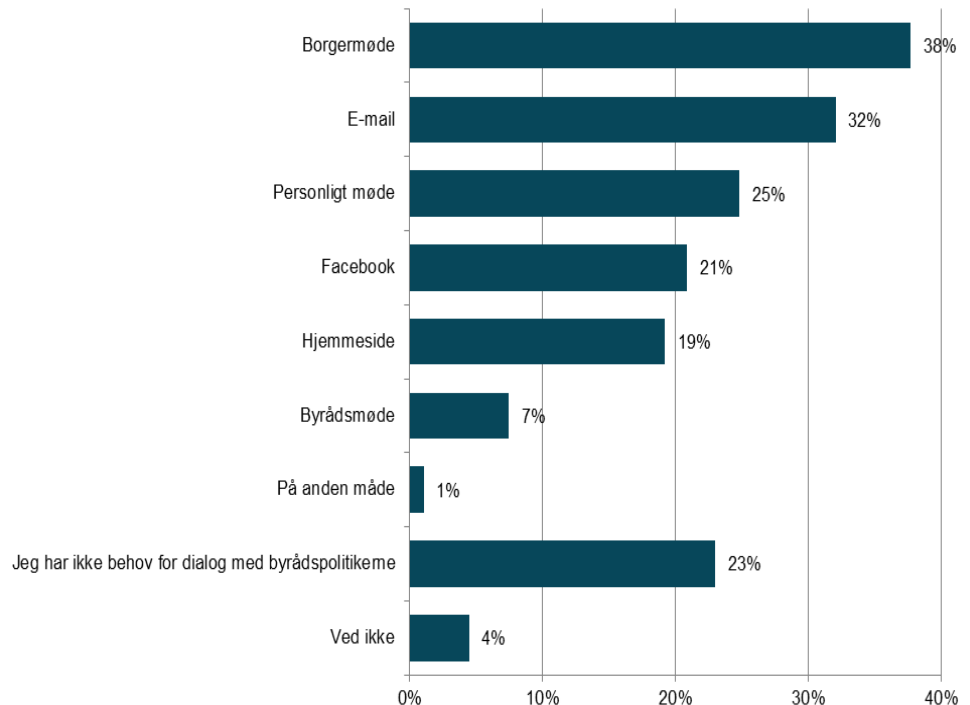
Knap hver fjerde deltager har ikke behov for dialog med byrådspolitikerne.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

Der er en tendens til, at jo yngre deltagerne er, jo større andel vil i kontakt med byrådspolitikerne.

Et kig på forskellen mellem kønnene viser, at der er en tendens til, at flere af mænd end kvinder foretrækker e-mail som dialogform. Mens der er den omvendte tendens, når det gælder borgermøde.

Hvordan vil du helst i dialog med byrådspolitikerne? (n=762)





Hver anden vil gerne være med til at udvikle kommunen

Det viser figuren:

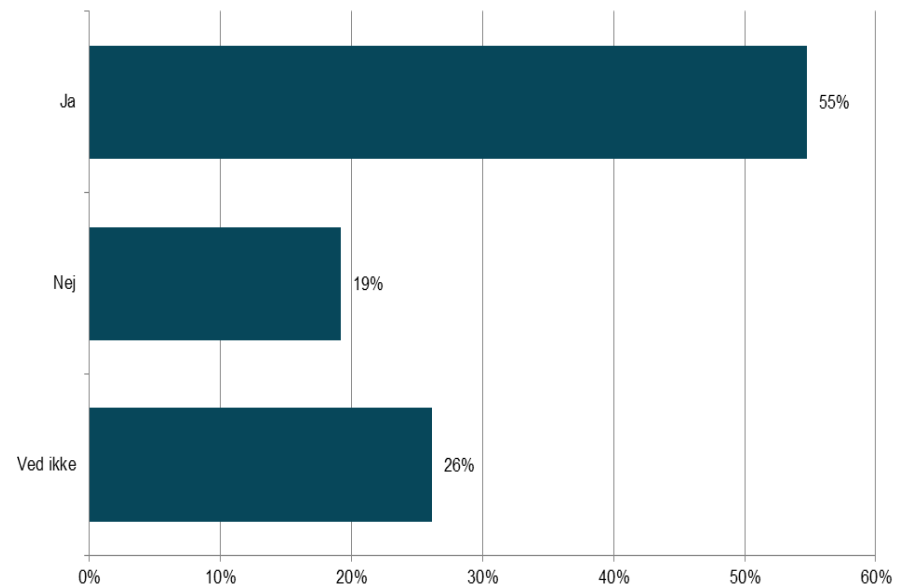
55 procent af deltagerne er interesseret i at deltage i et samarbejde om at udvikle kommunen. Knap hver femte takker nej, mens hver fjerde ikke ved det.

Det viser undersøgelsen i øvrigt:

Der er en tendens til, at andelen, der har lyst til at samarbejde, er større blandt deltagere, der bor i landområderne end deltagere der bor i byer som Jyderup, Tølløse og Svinninge.

56 procent af deltagerne angiver manglende tid som årsag til, at de ikke er interesseret i et samarbejde om at udvikle kommunen.

Er du interesseret i at deltage i et samarbejde om at udvikle kommunen?
(n=762)





Stor interesse for samarbejde om natur og miljø

Det viser figuren:

Det emne, som flest vil samarbejde om samlet set, er "Natur og miljø" efterfulgt af "Kultur, fritid og idræt".

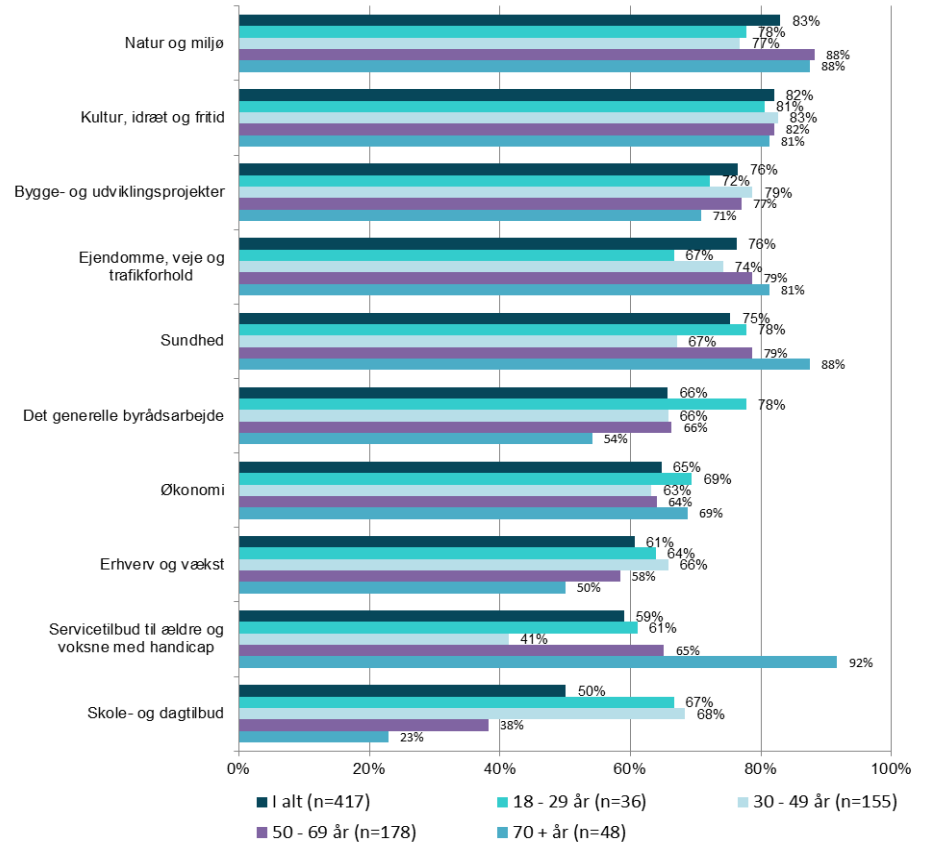
Alderen spiller en rolle for interessen. Således er 92 procent af de deltagere, der er 70 år eller ældre, interesseret i "Servicetilbud til ældre og voksne med handicap". Ligesom andelen af ældre deltagere, der er interesseret i at samarbejde med kommunen om at udvikle skole- og dagtilbud, er mindre end blandt yngre deltagere.

Det siger undersøgelsen i øvrigt:

"Skole og dagtilbud" er det emne, som færrest er interesseret i at udvikle sammen med kommunen. Undersøgelsen viser dog, at deltagere med hjemmeboende børn i højere grad er interesseret i at samarbejde om dette emne.

Generelt er flere interesseret i at samarbejde, når det drejer sig om udvikling i hele kommunen (inklusive deltagernes lokalområde) end i lokalområderne alene. Når det drejer sig om emnerne "Bygge- og udviklingsprojekter" og "Ejendomme, veje og trafikforhold" er det dog omvendt.

Hvilke emner er du interesseret i at samarbejde med kommunen om?





Uddrag af deltagernes ris og ros til kommunens kommunikation

”Generelt får vi som borgere for lidt information om flygtninges boligsituation...”

”Lad være med at hoppe på limpinden med de sociale medier. Hold jer til old school kommunikation med borgerne. Det er seriøst og voksent.”

”Som dagpengemodtager synes jeg, at tonen i breve fra jobcenteret kunne være mere positiv og imødekommende.”

”Dette spørgeskema er en fantastisk idé. Er sikker på, I vil kunne bruge det til rigtig meget. Håber mange deltager”

”I bør gøre mere ved at svare tilbage på det, man skriver til jer på mail. Og det gælder alle områder hos jer”

”Kommunikationen har gennem de sidste år udviklet sig i en positiv retning”

”Det er rart, at der er en aktiv kommunikation - i hvert fald med deltagerne i borgerpanelet...”

”Holbæk Facebook-gruppe er umiddelbart kun om Holbæk... De mindre byer kan føle sig overset og overhørt”