Sunnfjord kommune

Grunndata kommunikasjon

Rapport 2020

Innhald

Hovudfunn kommunikasjon 3
Innbyggjarundersøking om kommunikasjon 7
Intervju med innbyggjarar over 70 år om kommunikasjon 16
Internundersøking – kommunikasjon 19
Statistikk frå ulike kommunikasjonskanalar 32

Hovudfunn i kartlegging av kommunikasjon med innbyggjarar og mellom tilsette

Det har vore gjennomført:

- digital innbyggjarundersøking
- digital undersøking for tilsette i kommunen
- intervju av eldre
- statistikk for ulike kanalar i kommunen

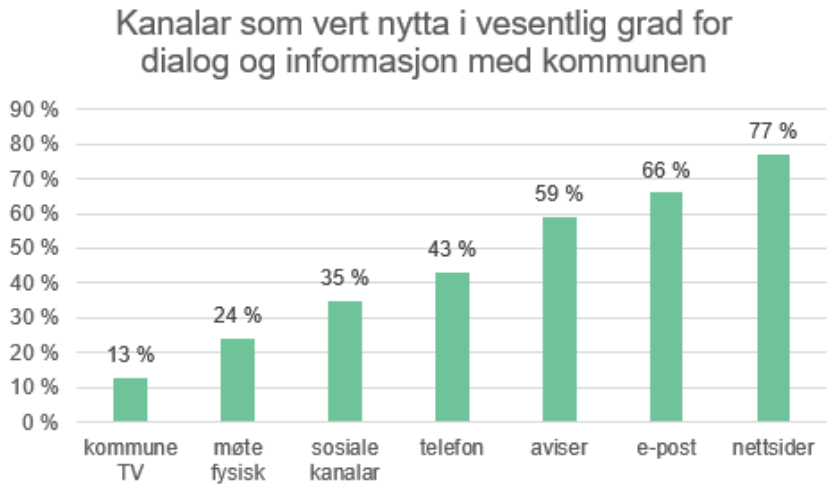
Innleiingsvis vert hovudfunna frå desse grunndata presentert.

I digitale undersøkingar har vi brukt skala frå 1-5 Grad 1 er i svært liten grad og grad 5 er i svært stor grad. Vesentlig grad er frå 3 til 5.

Prosentane vist i hovudfunna her syner vesentlig grad, altså svar som er gjeve på grad 3,4 og 5.

Kanalar innbyggjarane brukar for kontakt og informasjon med kommunen

Vi ønskte å få noko informasjon om kva kanalar innbyggjarane i størst og minst grad får informasjon frå kommunen.



Innbyggjarane i aldersgruppa 18-65 år får informasjon i hovudsak gjennom nettsida til kommunen. E-post er første valet i større grad enn telefon. Mange les nyhende i avisa om kommunen.

For innbyggjarar over 70 år, så er nettsida lite brukt og Firda er hovudkjelde til informasjon. Dei føretrekke å ringe i sin dialog med kommunen.

Kor tilgjengeleg er kommunen for spørsmål frå innbyggjarane?

Om lag 61 % opplever at kommunen er tilgjengelig i vesentlig grad om dei tek kontakt. 20% seiar at dei ikkje veit. Årsaka til dette er ukjent, men det kan tyde på dette er noko mange ikkje tenker så mykje over om dei ikkje er så ofte i kontakt med kommunen.

Innbyggarane sin tillit til informasjon frå kommunen

83 % oppgir at dei i vesentlig grad har tillit til informasjon frå kommunen.

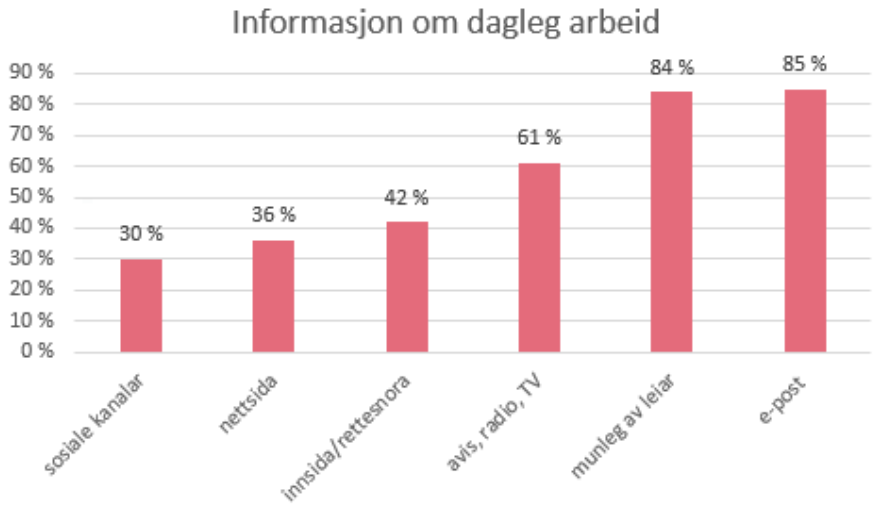
Involvering og tilgjengeleg informasjon for innbyggjarane

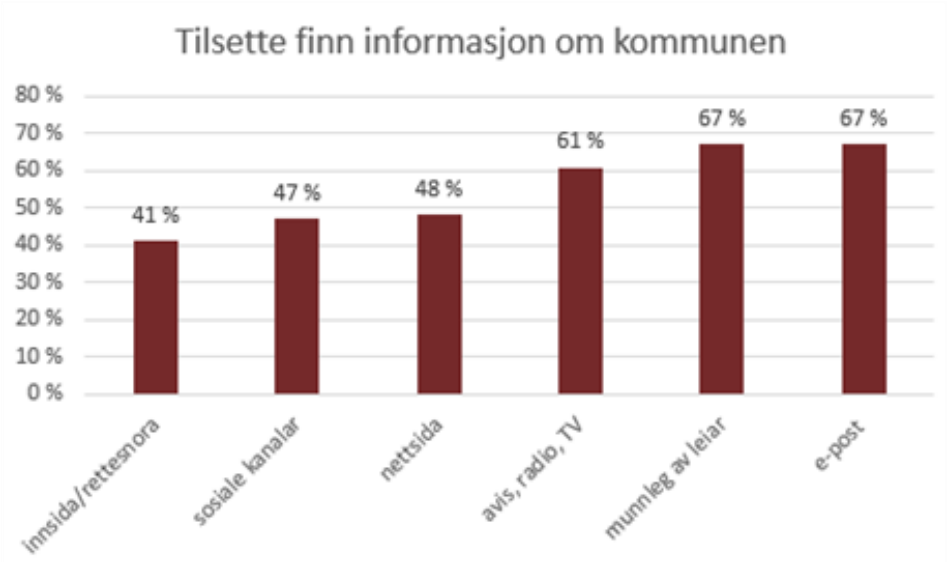
- 46 % under halvparten opplever å bli involvert i planar som gjelder dei. 15% seier dei ikkje veit. Kva som er tilstrekkeleg involvering er gjerne subjektivt.
- 73% opplever at dei i vesentlig grad finner fram til informasjon som er relevant for seg.
- 81% opplever at informasjonen dei får er tydeleg.

Innbyggjar si oppleving av servicegrad

- 87 % opplever å bli møtt på ein i møtekomande måte.
- 81% opplever å vesentlig grad å få svar på dei dei lurer på i kontakt med kommunen

Kanalar tilsette nyttar





Medan nettsida er hovudkanalen til innbyggjarane er e-post hovudkjelda til informasjon for tilsette.

Tilsette om informasjonen som dei får til seg sjølv

- Får relevant informasjon i rett tid: 87 %
- Direkteinformasjon som kjem til den tilsette er relevant : 88 %
- Informasjonen den tilsette får er forståeleg : 94 %

Deling av informasjon mellom kollegaer i kommunen

- Deler informasjon mellom kollega i eininga: 90 %
- Deler informasjon mellom einingar: 50 % veit ikkje 14 %
- Deler sjølv informasjon med kollega: 97 %
- Kanalane fungerer til informasonsdeling: 72 %
- Kanalane til kommunen er tilfredstillande for medverknad: 59 % veit ikkje 19%

Engasjement hos tilsette for kommunen

- Snakkar om nyhende med kollega: 84 %
- Snakkar om nyhende frå kommunen med andre kjente: 71 %
- Framsnakkar Sunnfjord: 82 %

Tilsette om informasjonen dei sjølve deler

- Brukar tydleg språk sjølve: 96 %
- Planlegge korleis nå fram til målgruppene med informasjonen sin: 89 %
- Har nødvendig kompetanse til å nytte kommunen sine digitale kanalar for kommunikasjon og informasjonsdeling: 71 %

Litt tal

- 200 000 besøk i snitt kvar månad i 2020 på nettsida
- 19 450 telefonar til sentralbord i 2020
- 4 hovudprofilar i sosiale kanalar – 52 tenesteprofilar i sosiale kanalar

Sunnfjord kommune

Innbyggjarundersøking om kommunikasjon

Kort om undersøkinga

- Digital undersøking
- Målgruppe: alle innbyggjarar og brukarar av tenester i Sunnfjord kommune
- Distribusjon: Nettsida til kommunen, E-post til tilsette, Facebook, Visma Flyt skule og barnehage, e-post gjennom frivilligsentralen
- Gjennomført i november 2020
- Tal svar: 436
- Informasjon på kommunenivå, ikkje tenestenivå

Validitet

Undersøkinga vil ikkje kunne gje eit fult ut svar på korleis kommunikasjonen med kommunen er, men vil kunne gje oss eit bilde over tendensar som går att.

Bruk av data

Informasjonen som er samla inn vil bli brukt som grunnlagsdata til kommunikasjonsstrategien til Sunnfjord kommune.

Data vil bli bruk sama med data som er samla inn frå andre undersøkingar og intervju.

Grunndata

Alder

13-19 år	1
20 - 39 år	162
40 - 59 år	247
60 - 69 år	21
70 år +	5
Totalt	436

Det er ikkje mange over 70 år som har svart og heller ikkje unge under 18 år. Desse må høyrast å andre måtar for å få eit bilde av korleis dei opplever kommunikasjonen med kommunen.

Barn i skule og barnehage

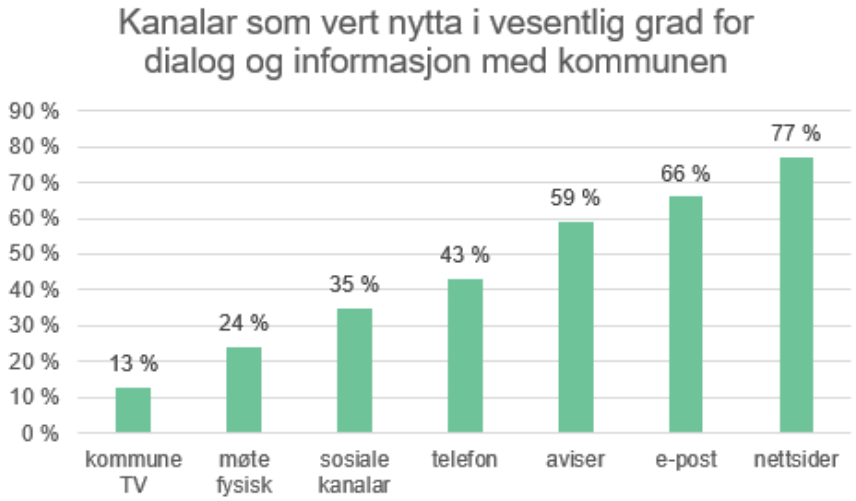
- 319 har barn i skule
- 126 har barn i barnehage

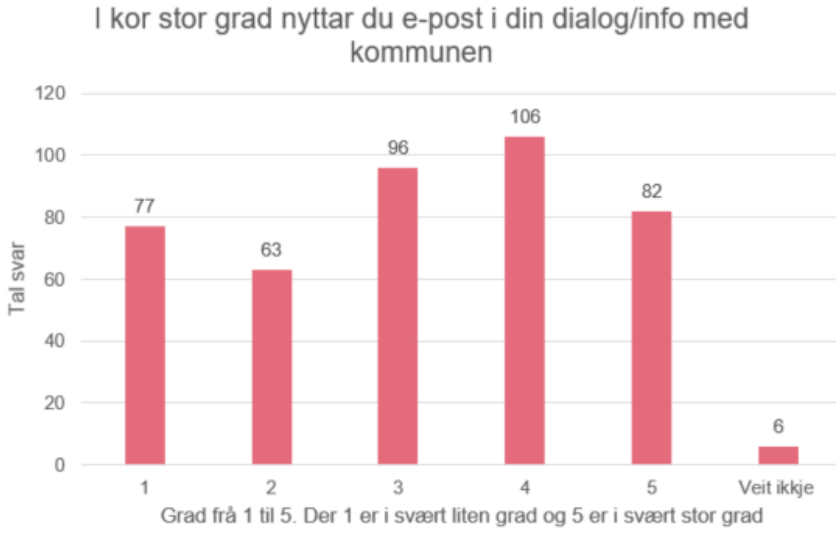
Innbyggjarar med barn i skule og barnehage har fleire kommunikasjonskanalar som kommunen nyttar aktivt enn andre innbyggjarar. Vi ønskte derfor å få ei oversikt over kor mange av dei som svarte som er i den kategorien.

Døme på kanalar er eigne nettsider og VismaFlyt.

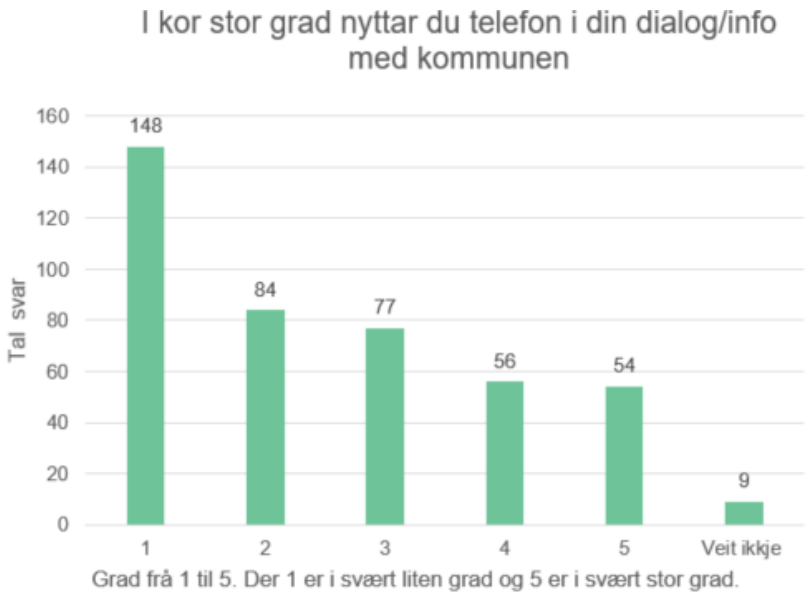
Kommunikasjonskanalar

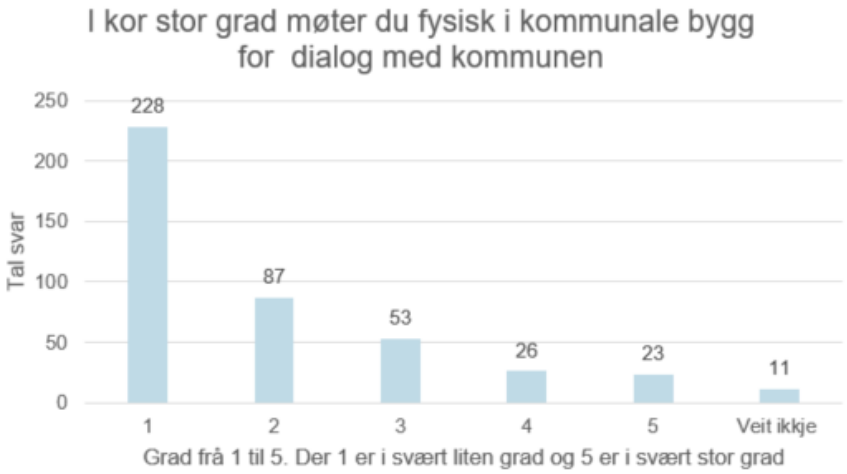
Vi ønskte å få noko informasjon om kva kanalar innbyggjarane i størst og minst grad får informasjon frå kommunen. Vesentlig grad er frå 3 til 5. Grad 1 er i svært liten grad og grad 5 er i svært stor grad.

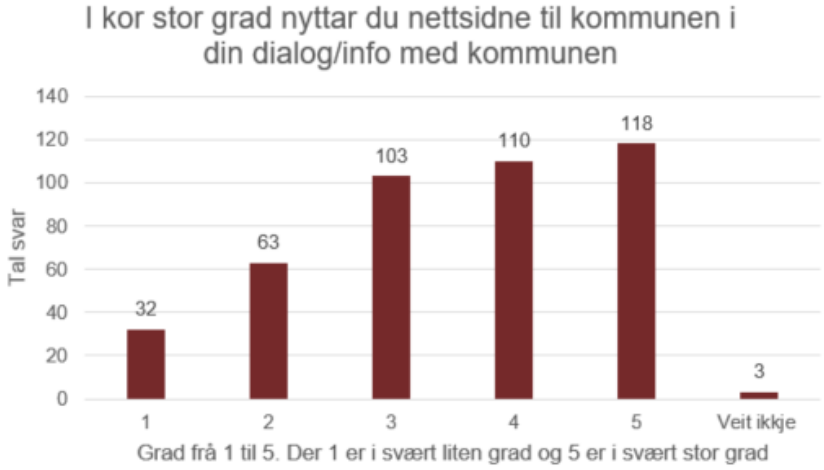




Vi undersøkte om det var forskjell på bruk av e-post for innbyggjarar med og utan barn i barnehage og skule. Dette fordi vi har Visma flyt skule og barnehage der det vert sendt mykje informasjon på e-post. Det viste seg å ikkje vere vestlig forskjell. Av dei utan barn i barnehage og skule, så nytta 68% e-post i sin dialog i vesentlig grad (grad 3-5). Totalen for heile gruppa (altså både med og utan barn), så var det 65% som nytta e-post i vesentlig grad.

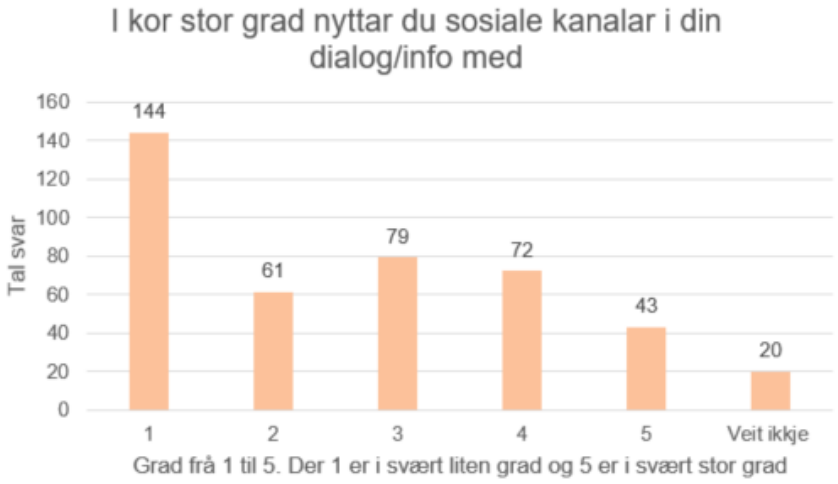


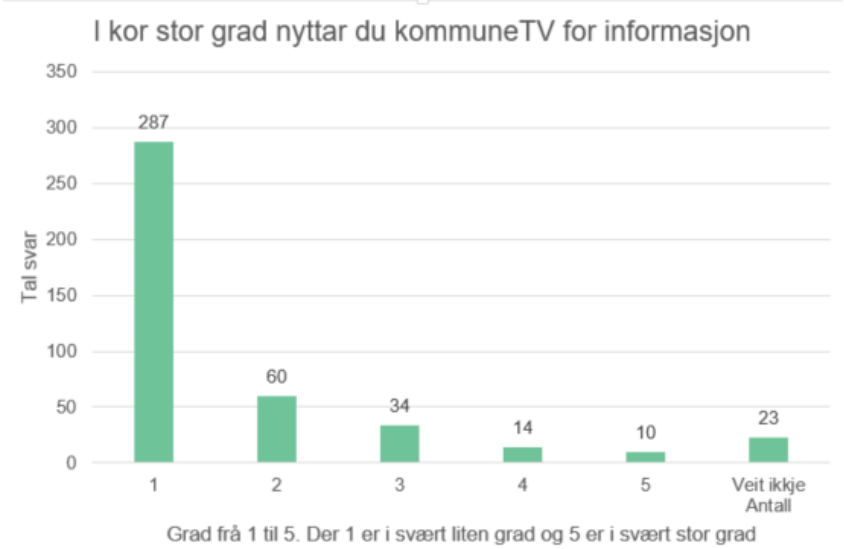


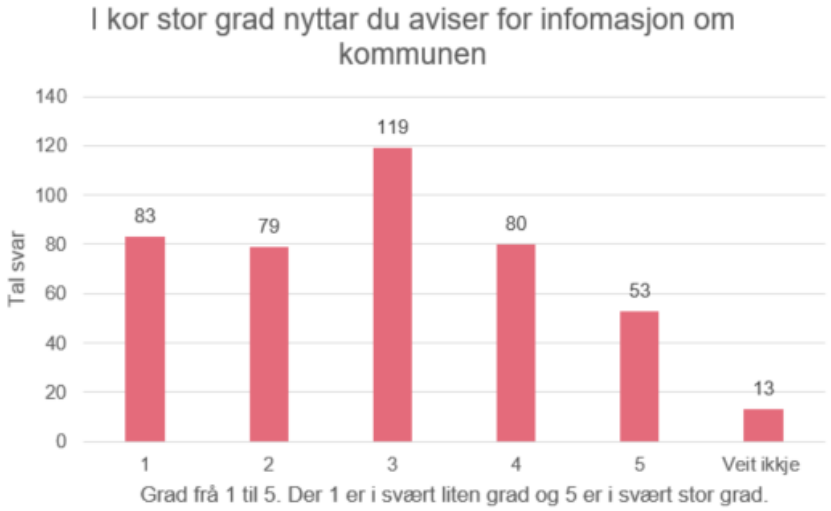


Vi ville undersøke om alder betydde noko i høve nettside som informasjonskjelde. Då intervjua med personar over 70 viste at dei i liten grad nytta nettsida som kanal til informasjon.

Då denne undersøkinga var digital, så er det nok dei mest digitale som har svart. Det betyr at vi ikkje såg større utslag i denne undersøkinga.







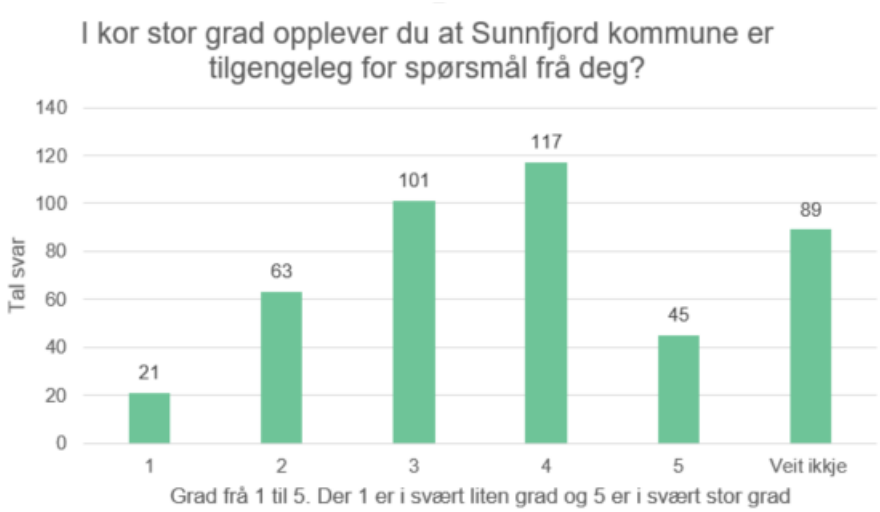
Vi ville undersøke om alder betydde noko i høve avis som informasjonskjelde. Då intervjua med personar over 70 viste at dei fremja avis som ein viktig kanal til informasjon.

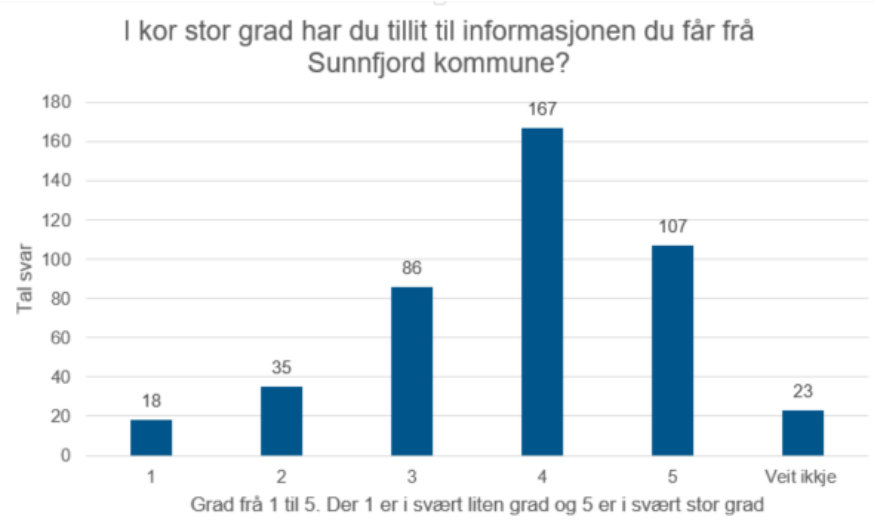
Avis som kanal i vesentlig grad (3-5):

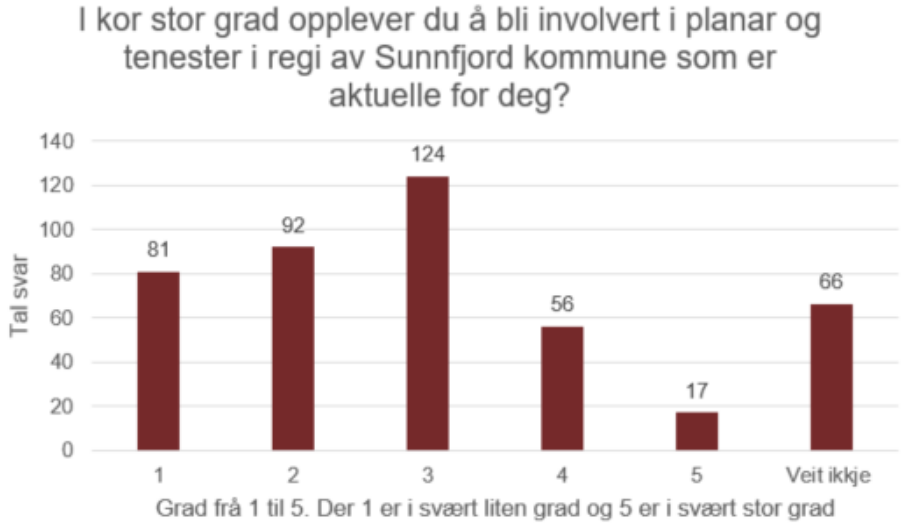
- 20-39 år- 60%
- 40-59 år- 56%
- 60-69 år – 95%

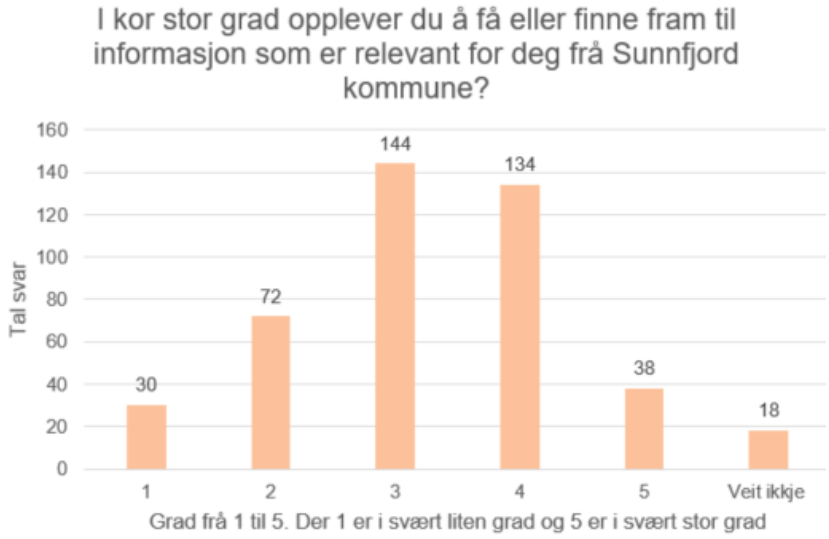
Kvalitetsindikatorar

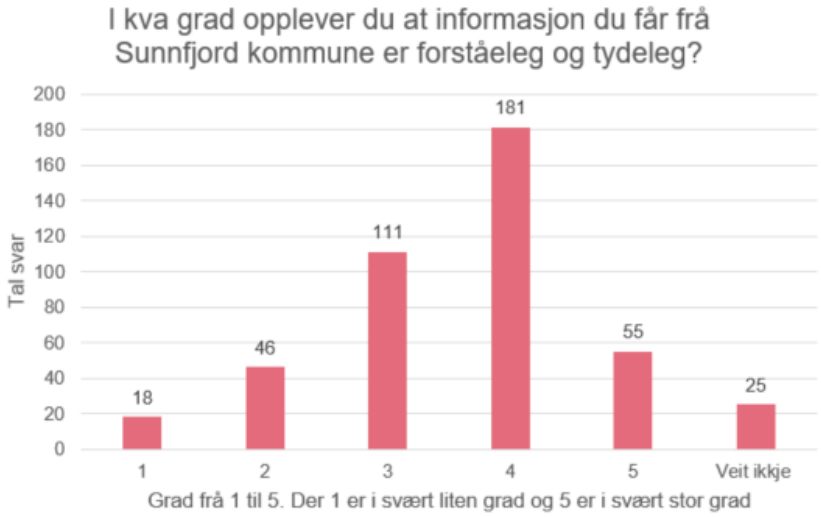
Vi ønskte å få eit lite innblikk i nokre kvalitetar ved kommunikasjonen med kommunen.







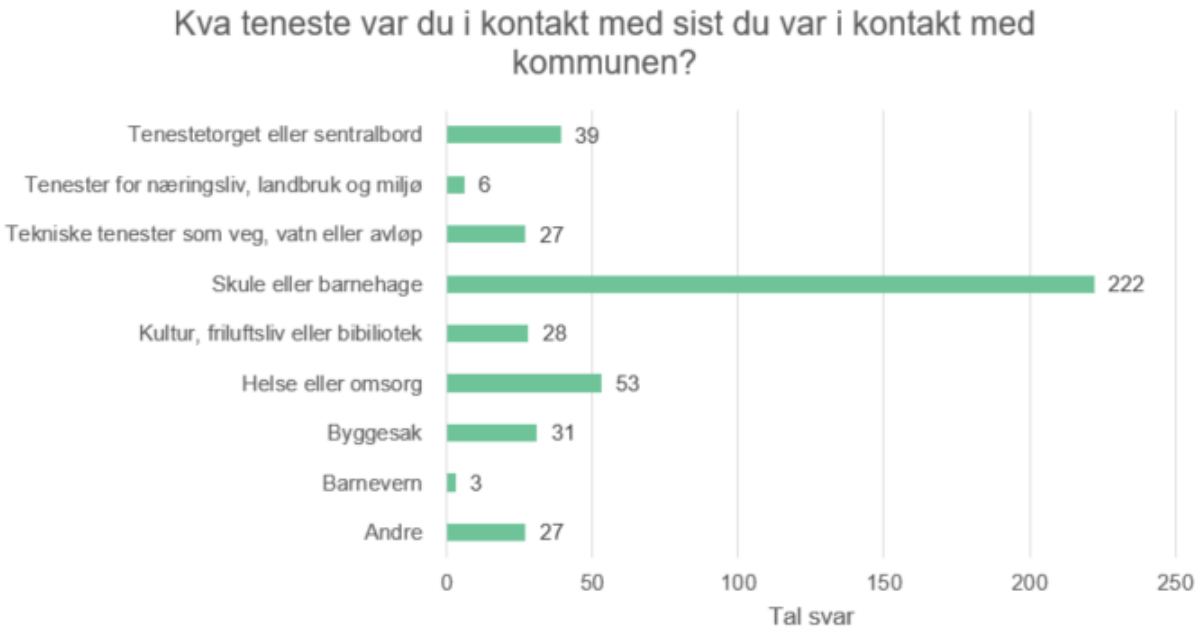




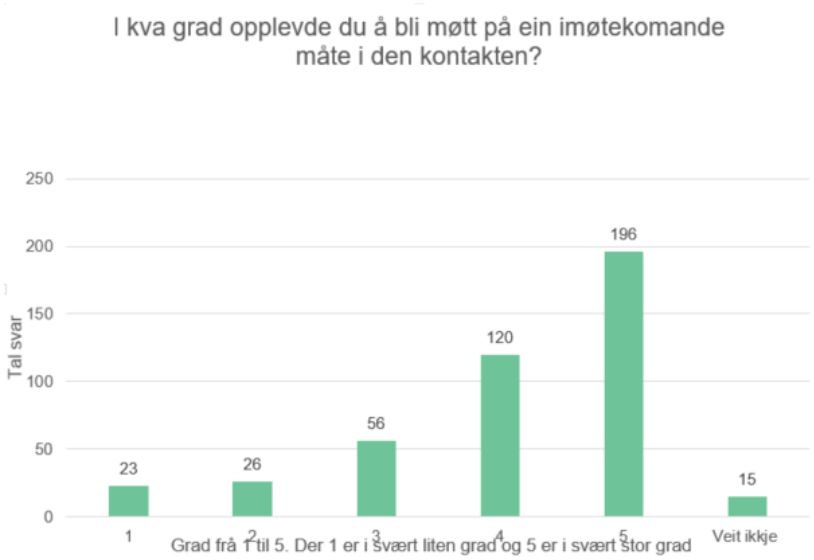
Grad av service på siste besøk

To kvalitetsindekatorar på opplevd service vart målt for å seie noko om opplevd kvalitet på siste dialog med kommunen.

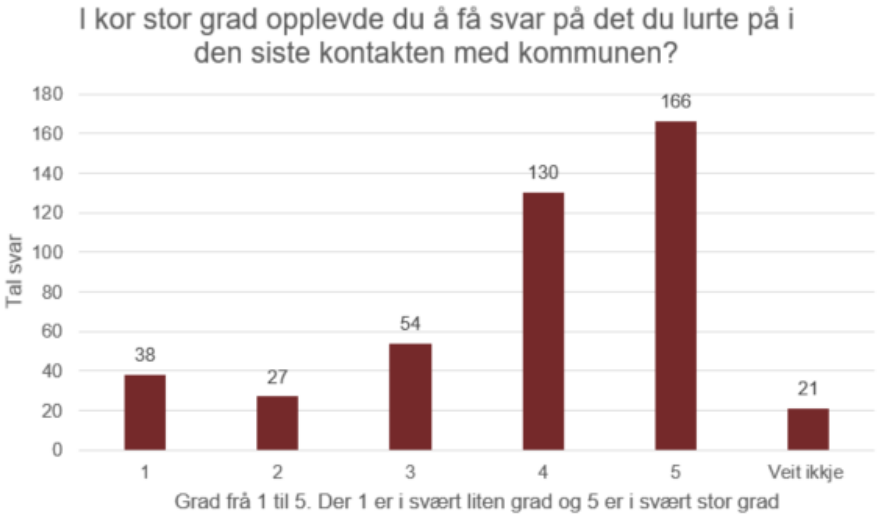
Halvparten ar i kontakt med skule eller barnehage i sin site kontakt med kommunen.



Imøtekomande samla for alle tenester



Imøtekomande i møte med tenestetorg eller sentralbord



Sunnfjord kommune

Intervju med innbyggjarar over 70 år om kommunikasjon

Kort om intervjua

- Intervjua 8 innbyggjarar i aldersgrupa +70 år
- Få av denne gruppa hadde svart på den digitale undersøkinga
- Gjennom intervju ønskte vi å få eit bilde av korleis den gruppa opplever kommunikasjonen med kommunen
- Oppsummering av dei ulike svara i punkta under

Nettvanar

Har du smarttelefon, nettbrett eller pc?

- Alle har dette og brukar det.

Har du e-post som du brukar?

- Alle har e-post, brukar det ved behov e-post.

Leser du aviser og andre nyhende på nett?

- Alle leser nyhende av og til på nett
- Dei fleste gjer det ofte
- Nokre berre av og til
- Leser også vanlige aviser

Kanalar i kontakt med Sunnfjord kommune

Kva kanalar brukar du for å få informasjon frå kommunen?

- Aviser (Firda) er mykje brukt
- Nokre få oppgjev heimesida
- E-post, sms, ringe og brev
- Vener og fam

Informasjon på nett

Har du besøkt nettsida til kommunen?

- Fleire svare nei på dette
- Nokre svarar ja, men ikkje ofte
- Nokre få brukar sida meir aktivt

Har du sett videooverføring frå kommunestyremøter på nett?

- Alle svarar nei
- Oppgjev ikkje det tekniske som hinder, men at innhaldet er langdrygt

Klart språk

Korleis synet du det er å forstå informasjonen frå kommunen?

- Alle oppgjev at dei forstår informasjonen dei får heilt greitt. Ikkje noko spesielle utfordringar.

Tilgjengeleg og tillit

Når du tek kontakt med kommunen (uavhenging av teneste) **opplever du at du at du kjem til rett stad og at du får svar på dei spørsmåla du har?**

- Dei fleste oppgjev at dei har hatt lite eller ingen kontakt med Sunnfjord kommune
- Dei som har vore i kontakt har fått svar

Opplever du at kommunen møter deg på ein imøtekomandemåte?

- Dei fleste seier at dei ikkje opplevd noko anna, men at dei har vore lite i kontakt med kommunen.
- Ein person som ikkje har vore i kontakt sit att med inntrykk gjennom media at han/ho vil bli møtt på ein lite imøtekomande måte om han/ho tek kontakt.

Har du tillit til at den informasjonen du får frå kommunen er rett? (uavhengig av teneste)

- Alle med unntak av ein person har god tillit til kommunen

Involvering

Opplever du at du blir involvert i planar som gjelder deg?

- Via pensjonist forbundet, gå via organisasjon for å bli høyrt.
- Veit ikkje heilt. Er mest involvert i Seniordansen og pensjonistlaget.
- Nei, nei, nei vi bur so langt utan i sentrum at vi blir ikkje involvert i noko
- Ja
- Ikkje vore så aktuelt
- Opplever involvering

Sunnfjord kommune

Internundersøking om kommunikasjon

Kort om undersøkinga

- Digital undersøking
- Målgruppe: alle tilsette i Sunnfjord kommune
- Distribusjon: Nettsida til kommunen, E-post til tilsette, Facebookgruppe for tilsette, Intranett og plakatar
- Gjennomført i desember 2020
- Tal svar: 378
- Statistikk på kommunenivå, ikkje tenestenivå

Validitet

Undersøkinga vil ikkje kunne gje eit fult ut svar på korleis intern kommunikasjonen i kommunen er, men vil kunne gje oss eit bilde over tendensar som går att. Det er ikkje nok datagrunnlag til å seie noko på tenestenivå, men samla sett på kommunenivå er det nok til å gje oss eit bilete av situasjonen.

Bruk av data

Informasjonen som er samla inn vil bli brukt som grunnlagsdata til kommunikasjonsstrategien til Sunnfjord kommune. Data vil bli bruk sama med data som er samla inn frå andre undersøkingar og intervju.

Grunndata

Tilsett i følgande sektor:

Barnehage	43
Helse og sosial	72
Kultur og idrett	19
Omsorg	44
Skule	101
Stab	54
Teknisk og miljø	45
Totalt	378

Tal svar pr sektor er ikkje eit forholdstal i høve kor mange tilsette det er i kvar av einingane. Ved å ha med sektor som del av grunndata, så ser vi om alle sektirane er representert. Sjølv om den prosentvise fordelinga ikkje følger tal tilsette i kvar av sektorane, så ser vi at det er dei største sektorane som har flest respondentar.

Personalansvar

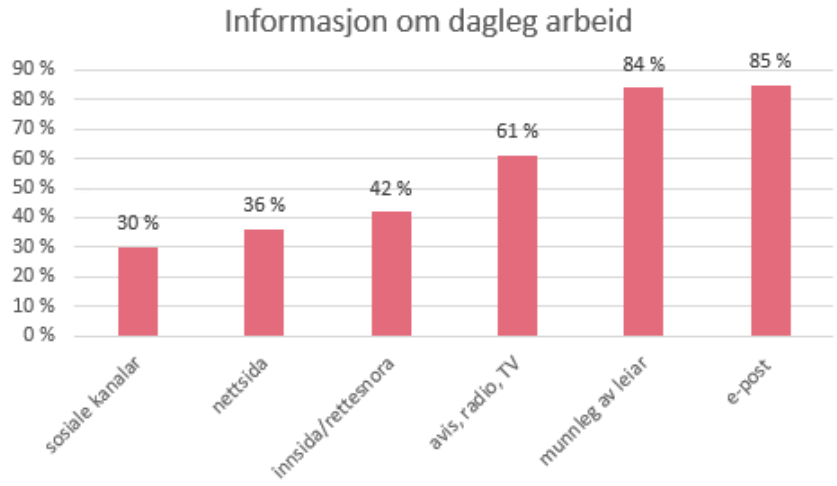
Ja	75
Nei	303
Totalt	378

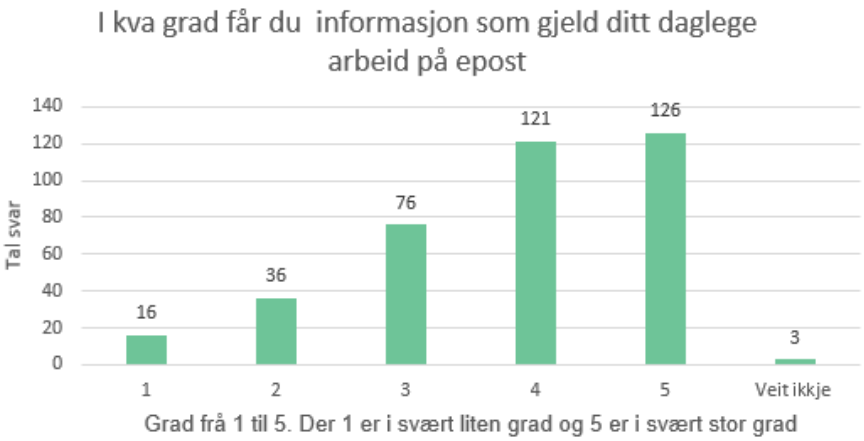
Om lag 20% av respondentane har personalansvar. I Sunnfjord kommune er det om lag 4% av dei tilsette som har personalansvar, så leiarar er overrepresentert i undersøkinga. Dette må vi ta høgde for i bruken av talmaterialet.

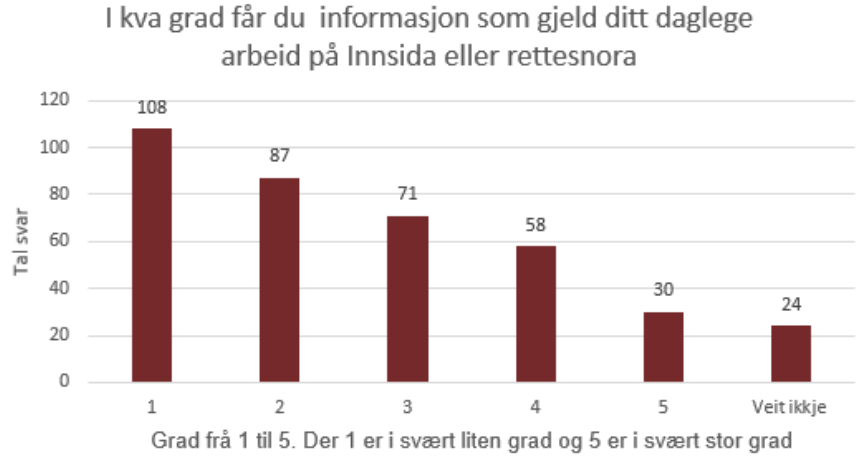
Tilsettingsforhold

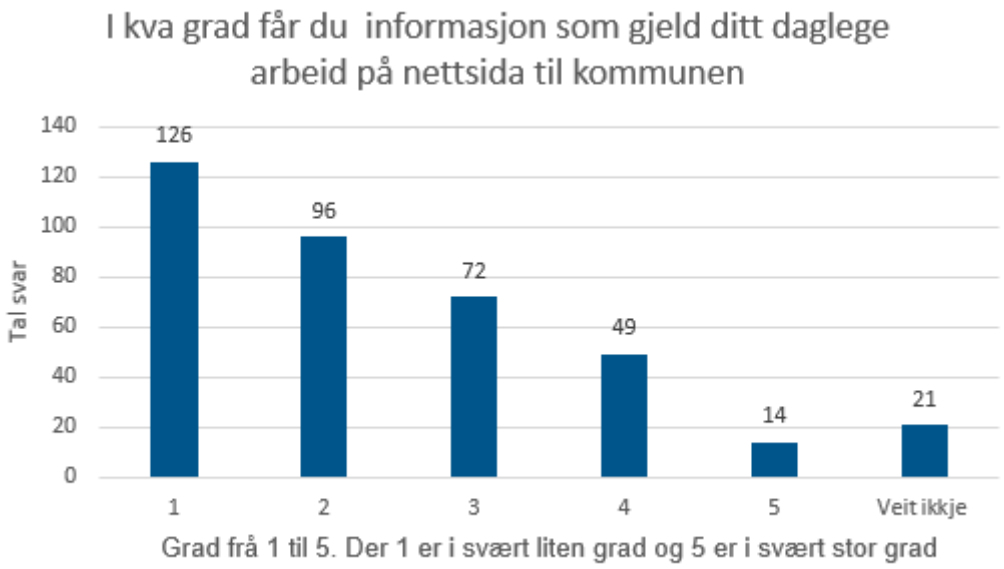
Fast	357
Mellombels/vikariat	16
Tilkallingsvikar	5
Totalt	378

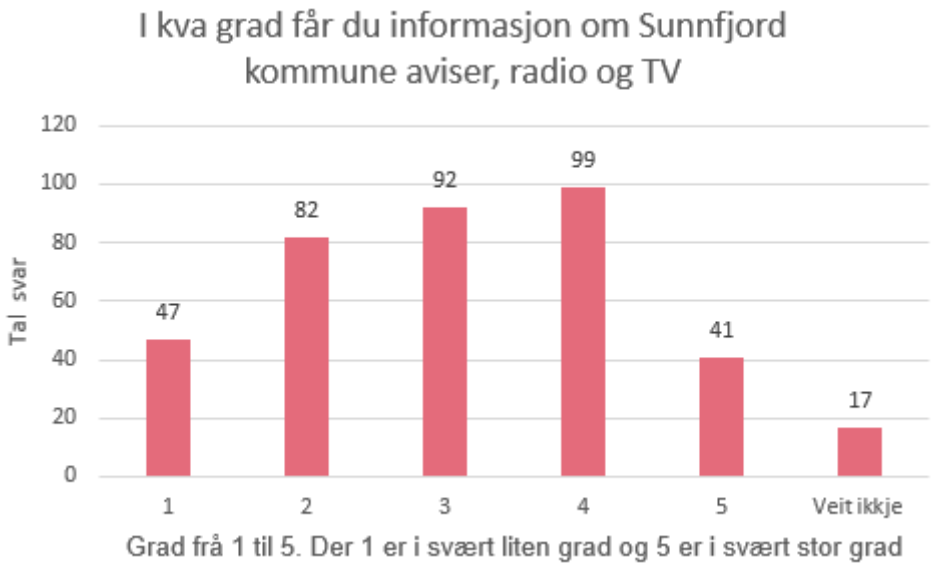
Kanalar med informasjon om eige dagleg arbeid

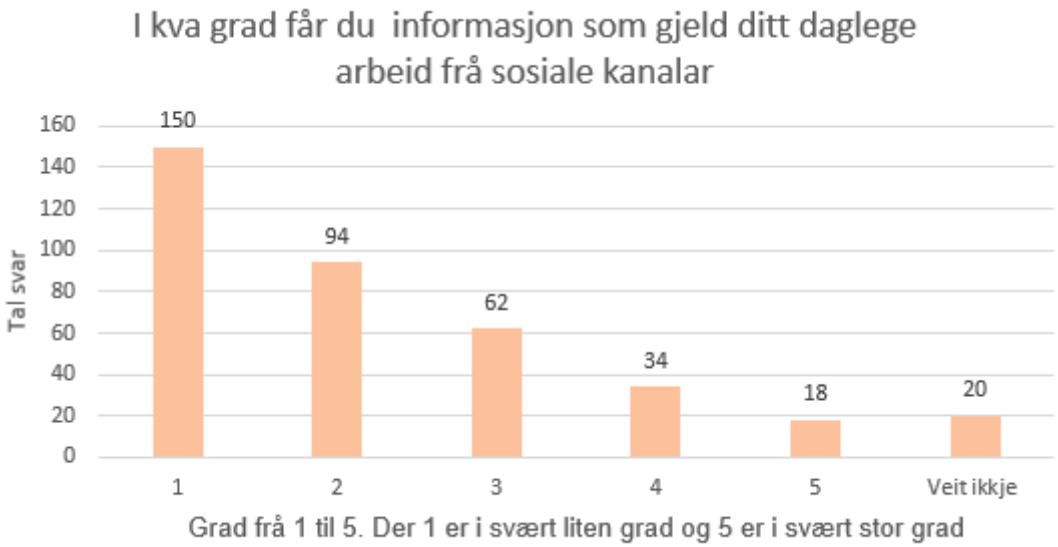


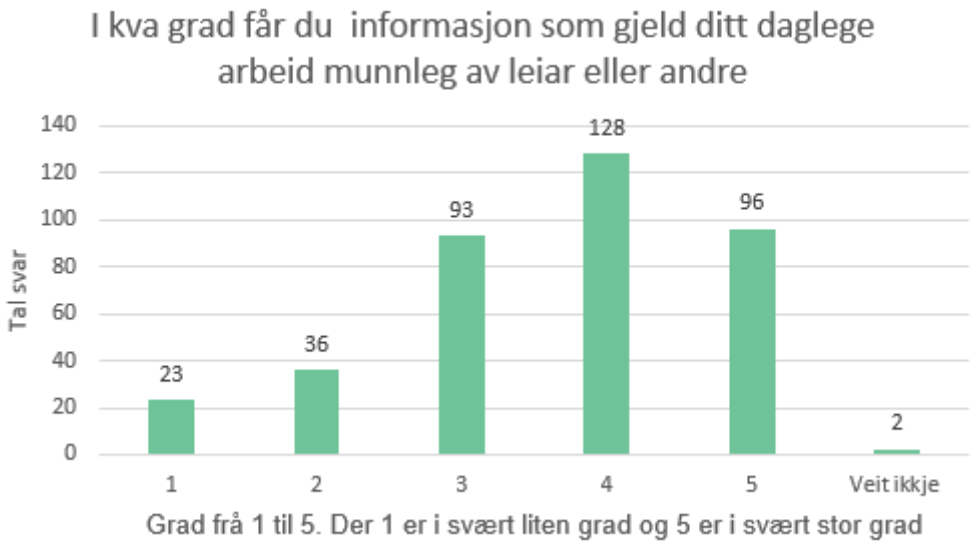




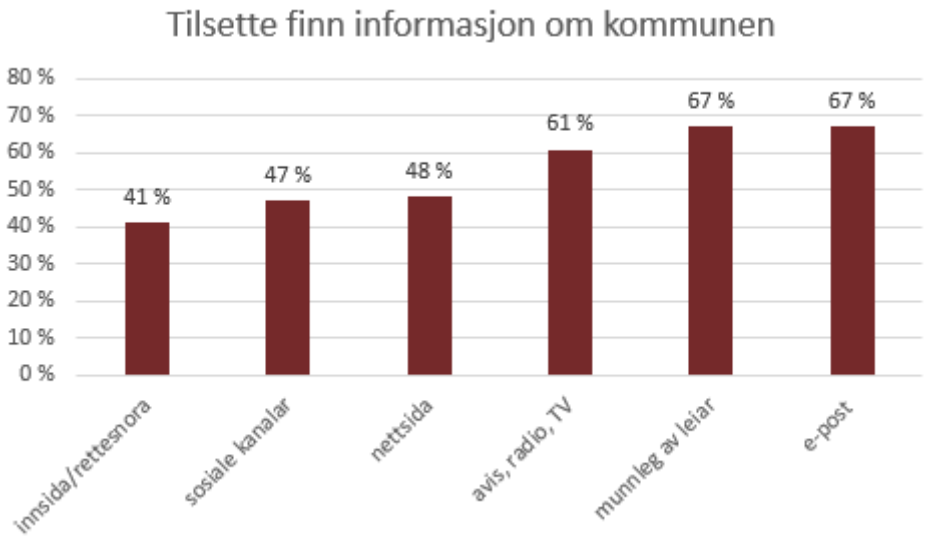

I kva grad får du informasjon som gjeld ditt daglege arbeid på nettsida til kommunen
Tal svar
140
120
100
80
60
40
20
0
126
96
72
49
14
21
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad

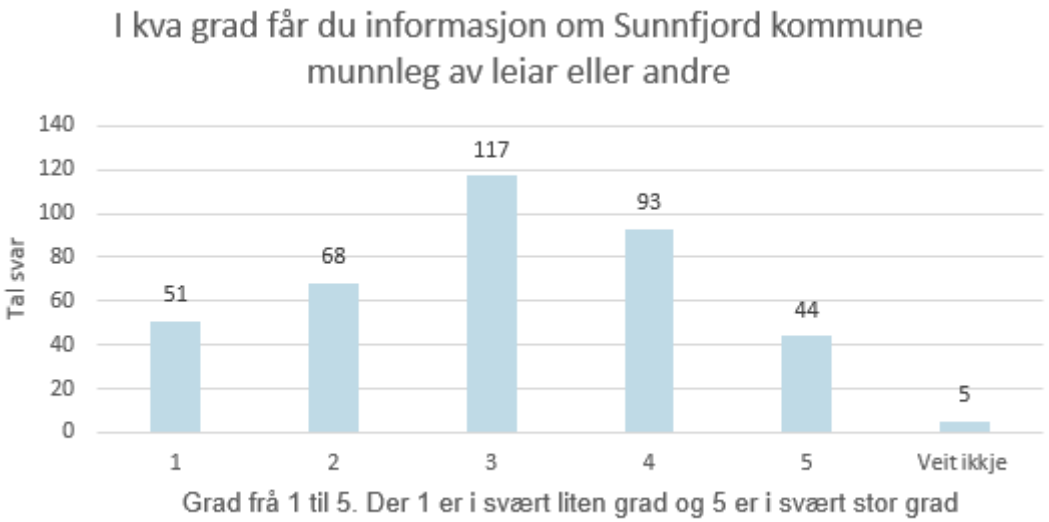

I kva grad får du informasjon om Sunnfjord kommune aviser, radio og TV
Tal svar
120
100
80
60
40
20
0
47
82
92
99
41
17
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad

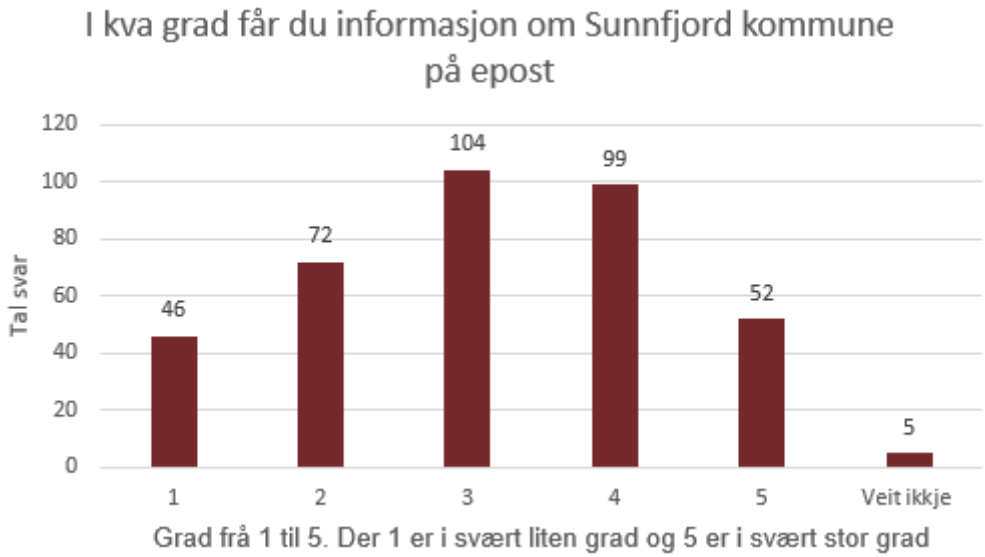

I kva grad får du informasjon som gjeld ditt daglege arbeid frå sosiale kanalar
Tal svar
160
140
120
100
80
60
40
20
0
150
94
62
34
18
20
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad

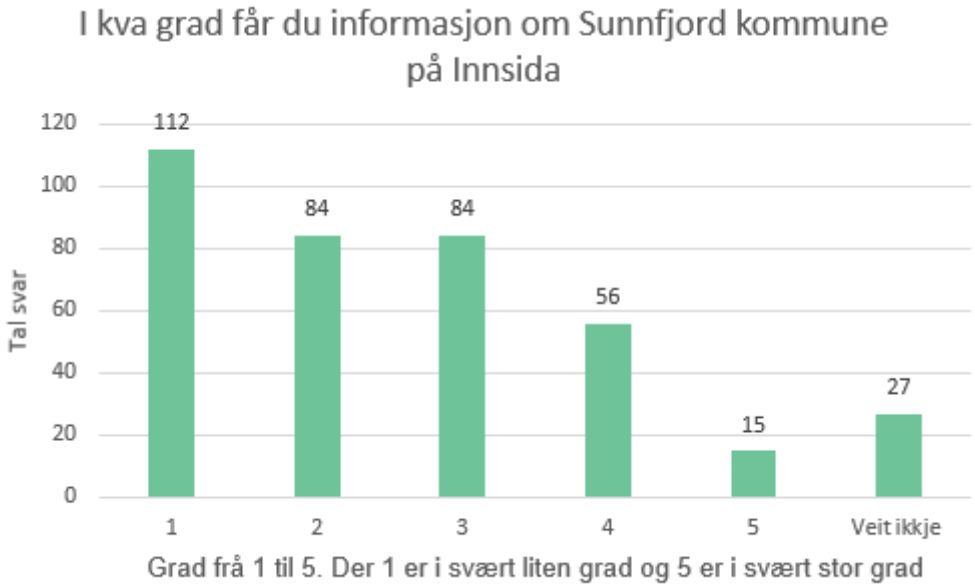


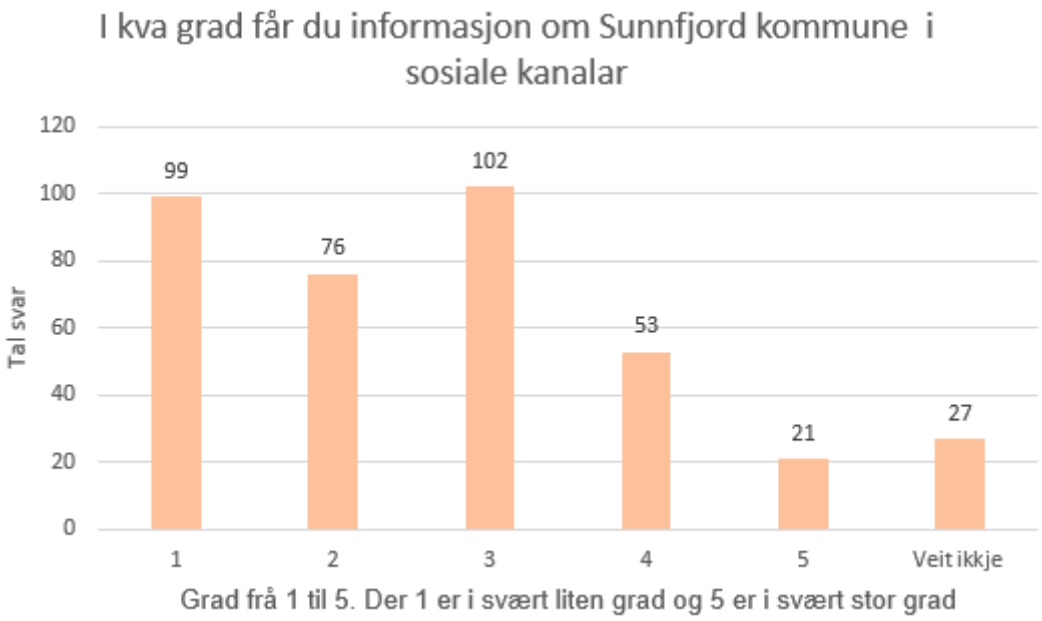
Kanalar for informasjon om Sunnfjord kommune

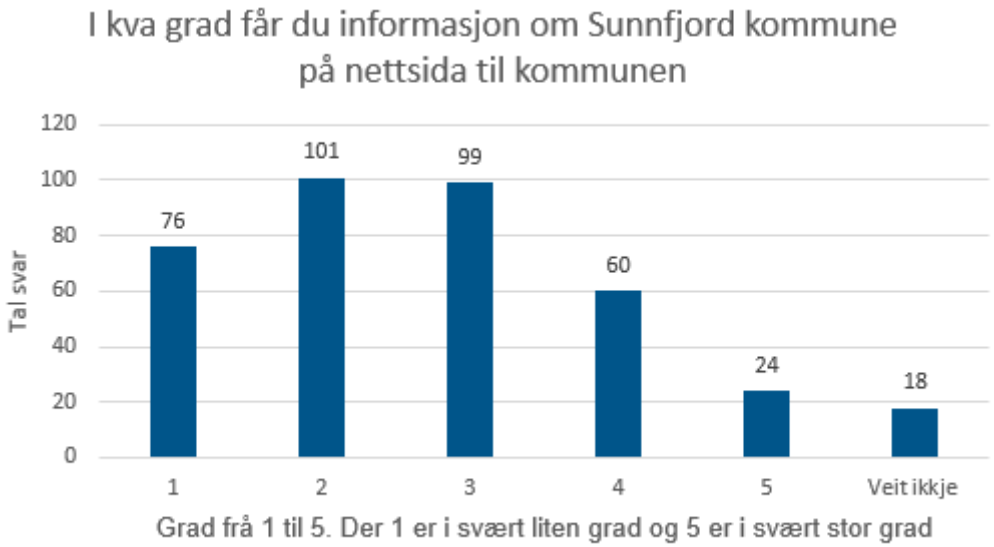


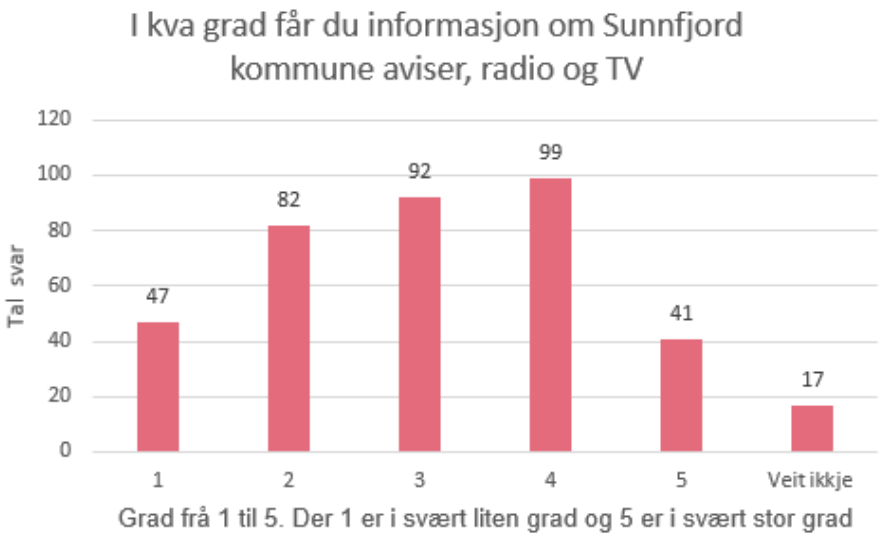

I kva grad får du informasjon om Sunnfjord kommune munnleg av leiar eller andre
Tal svar
140
120
100
80
60
40
20
0
51
68
117
93
44
5
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad


I kva grad får du informasjon om Sunnfjord kommune på epost
Tal svar
120
100
80
60
40
20
0
46
72
104
99
52
5
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad

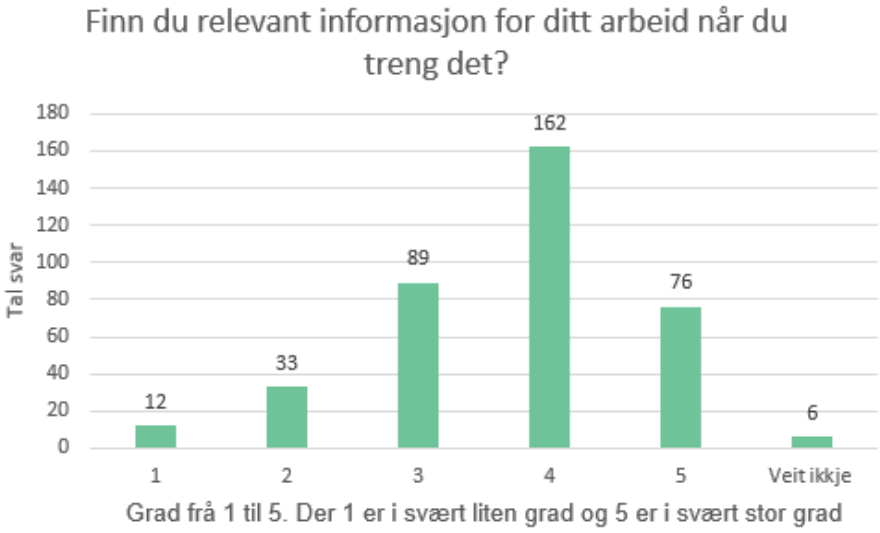

I kva grad får du informasjon om Sunnfjord kommune på Innsida
Tal svar
120
100
80
60
40
20
0
112
84
84
56
15
27
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad

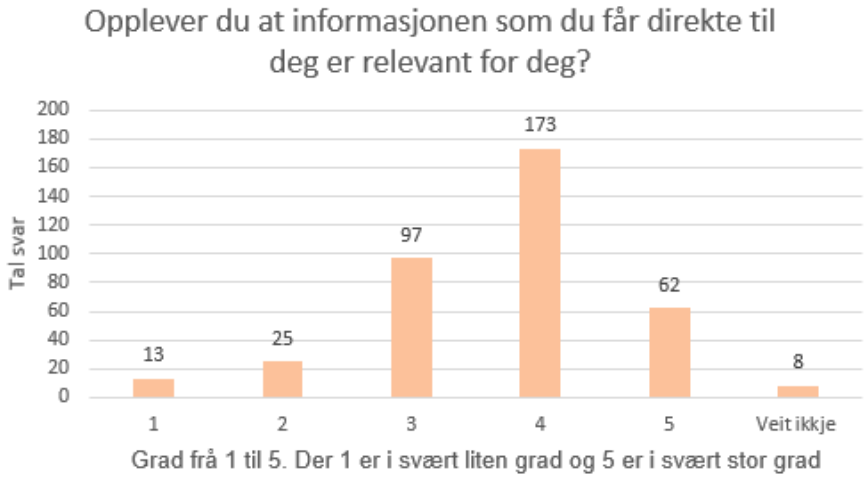

I kva grad får du informasjon om Sunnfjord kommune i sosiale kanalar
120
100
80
60
40
20
0
Tal svar
99
76
102
53
21
27
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad

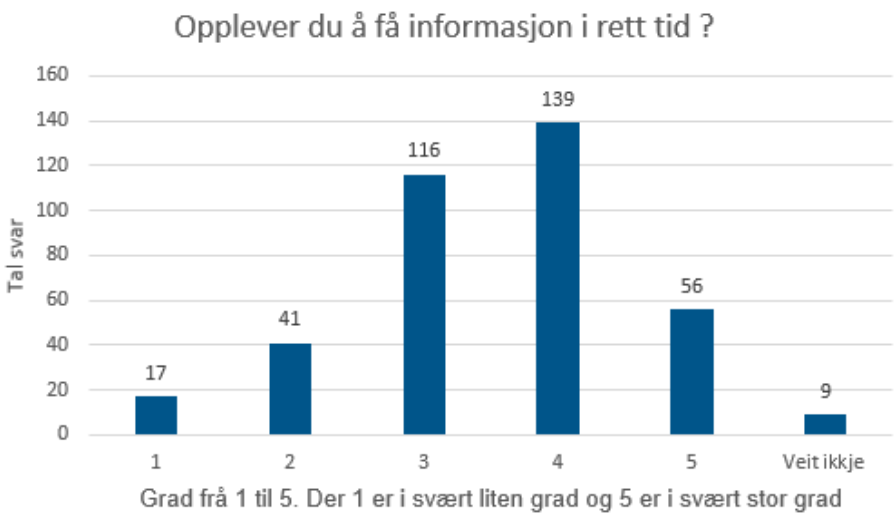

I kva grad får du informasjon om Sunnfjord kommune på nettsida til kommunen
120
100
80
60
40
20
0
Tal svar
76
101
99
60
24
18
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad

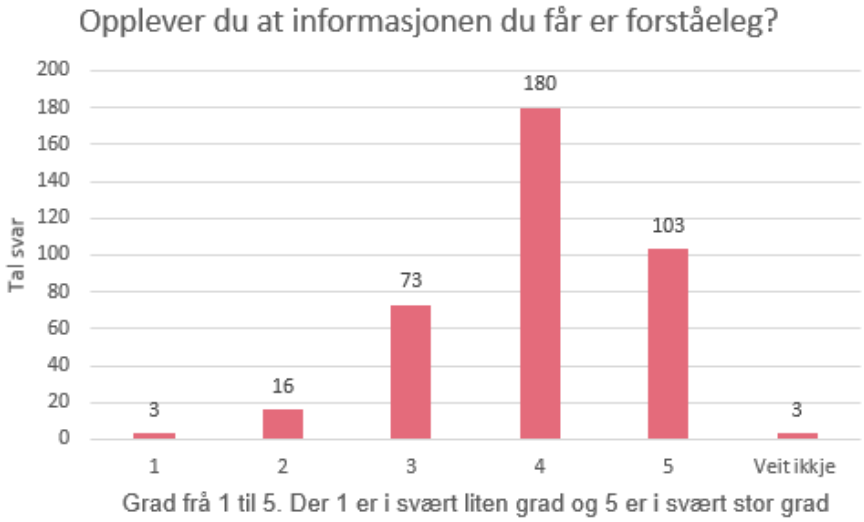


Relevant informasjon til rett tid

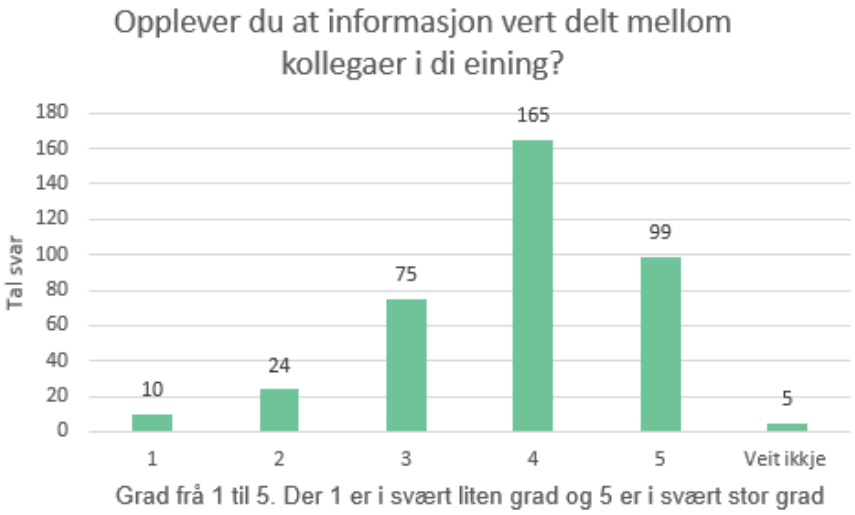


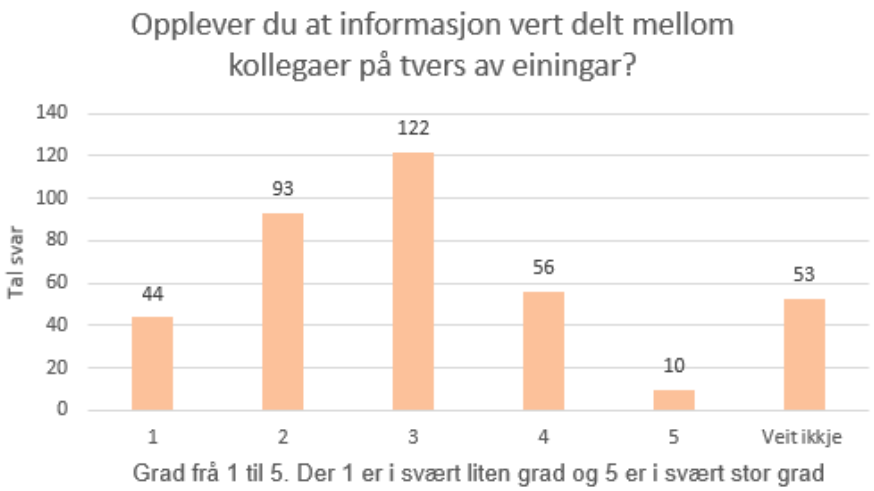


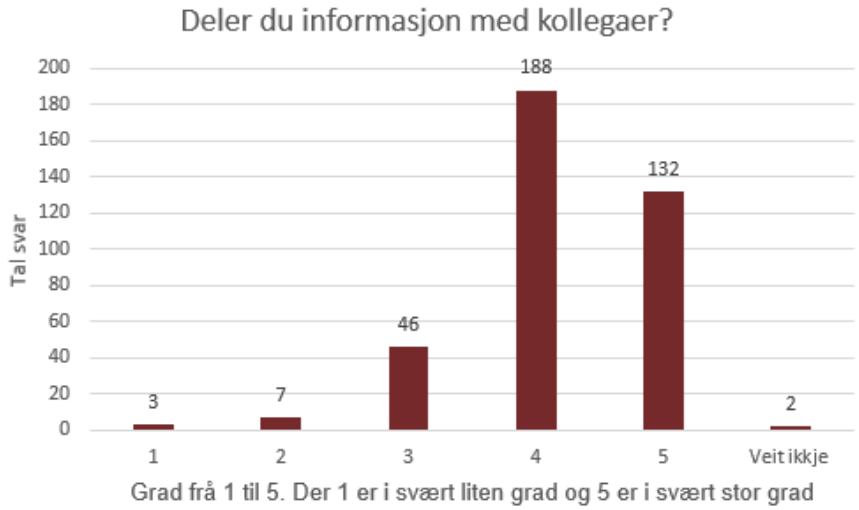


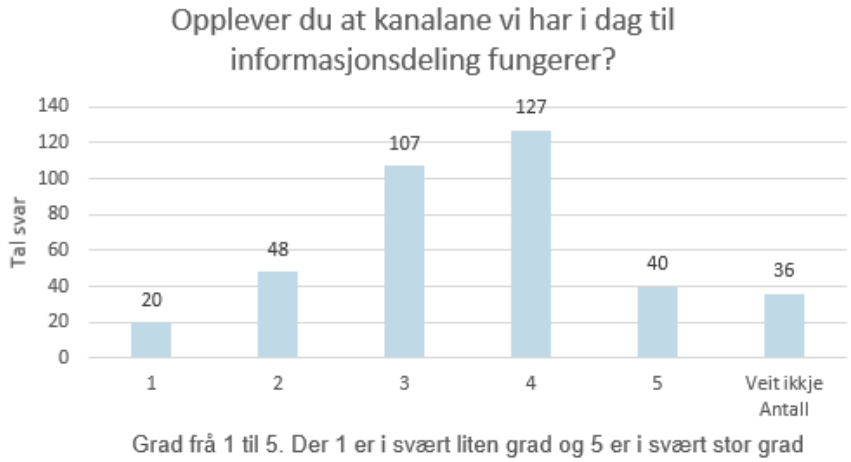


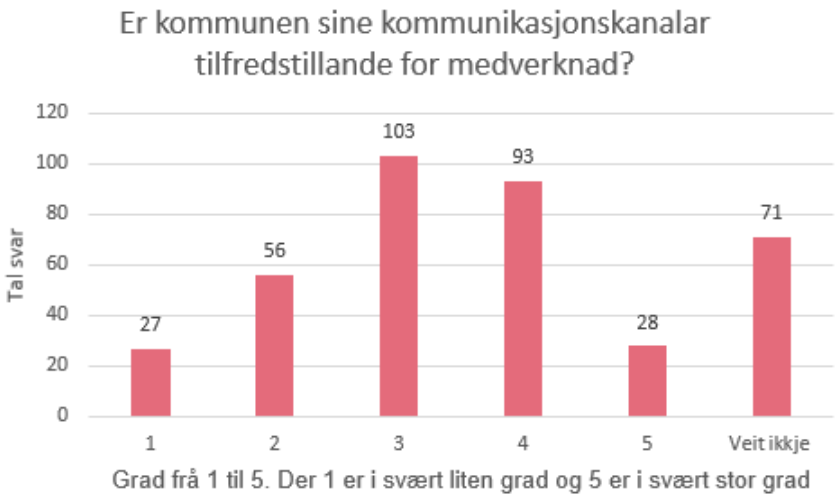
Kommunikasjon med kollegaer



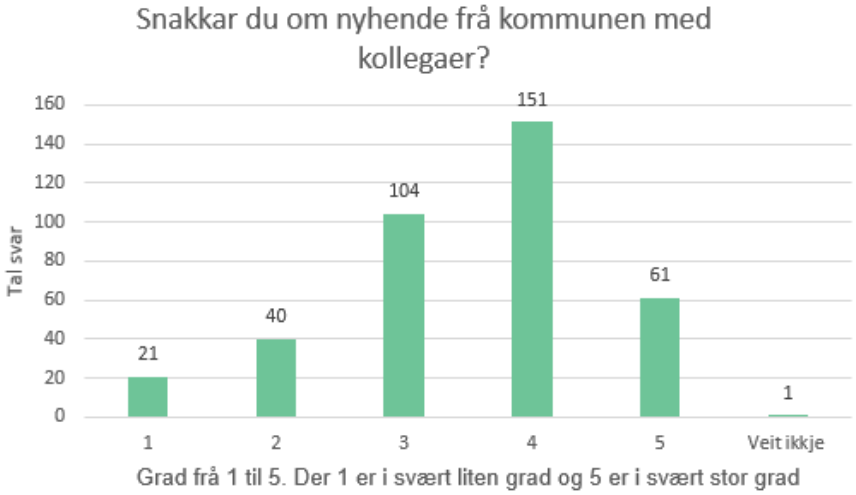

Opplever du at informasjon vert delt mellom kollegaer på tvers av einingar?
Tal svar
140
120
100
80
60
40
20
0
44
93
122
56
10
53
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad

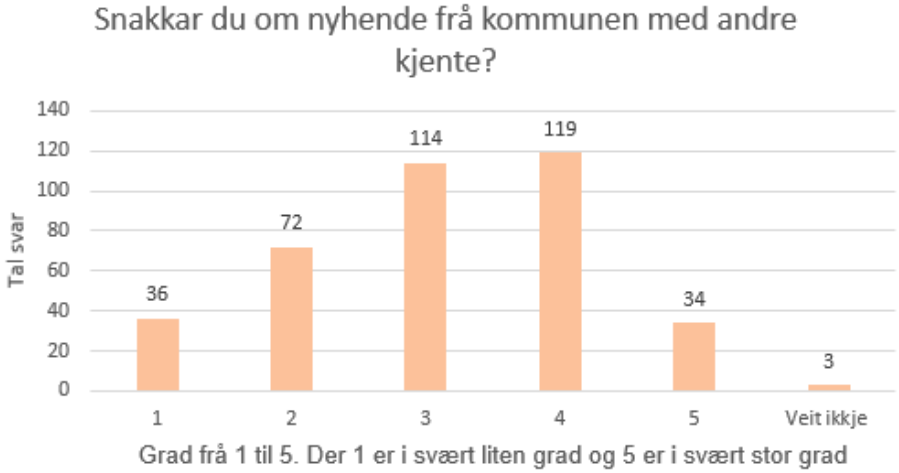

Deler du informasjon med kollegaer?
Tal svar
200
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
3
7
46
188
132
2
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad

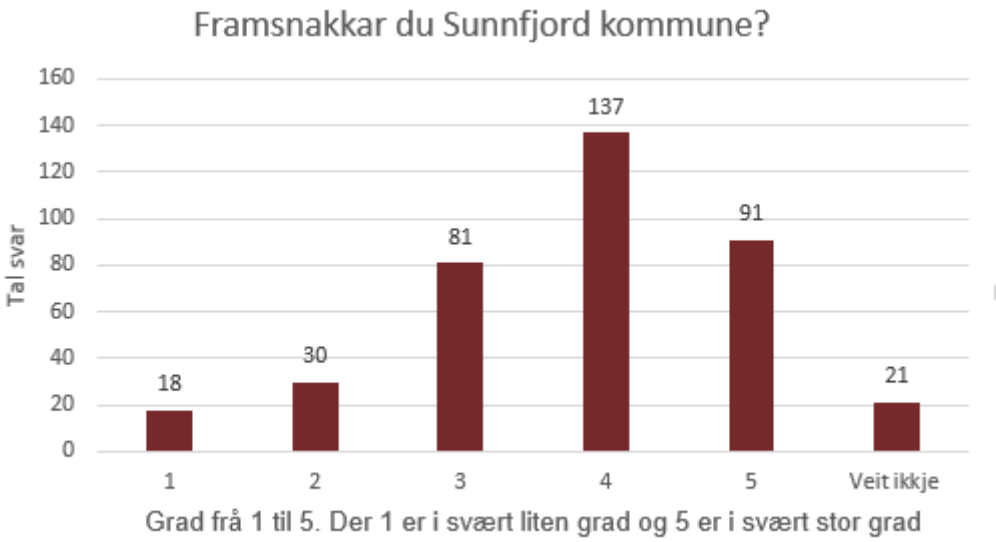

Opplever du at kanalane vi har i dag til informasjonsdeling fungerer?
Tal svar
140
120
100
80
60
40
20
0
20
48
107
127
40
36
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Antall
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad



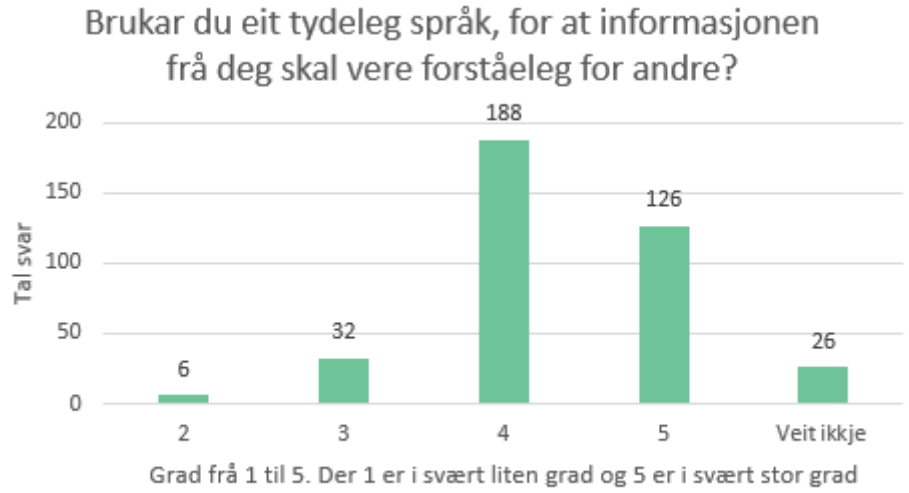
Engasjement

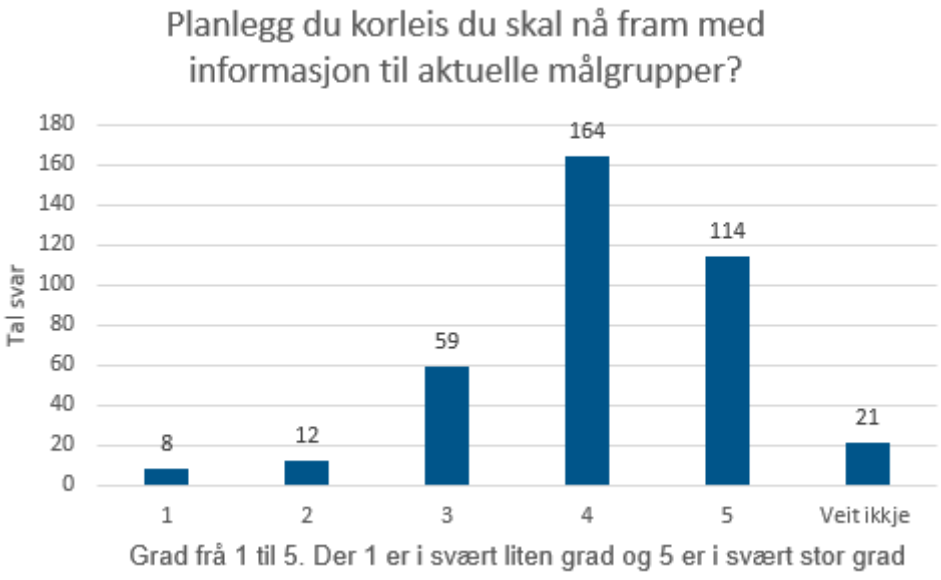






Informasjon frå tilsette

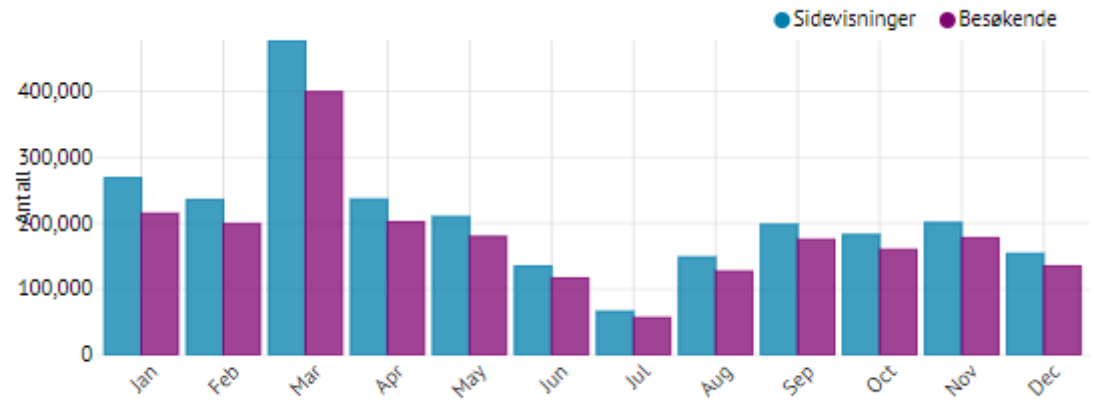




Har du nødvendig kompetanse til å nytte kommunen sine digitale kanalar for kommunikasjon og informasjonsdeling?
Tal svar
140
120
100
80
60
40
20
0
25
43
96
127
46
41
1
2
3
4
5
Veit ikkje
Grad frå 1 til 5. Der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad

Statistikk frå ulike kommunikasjonskanalar

Nettsida

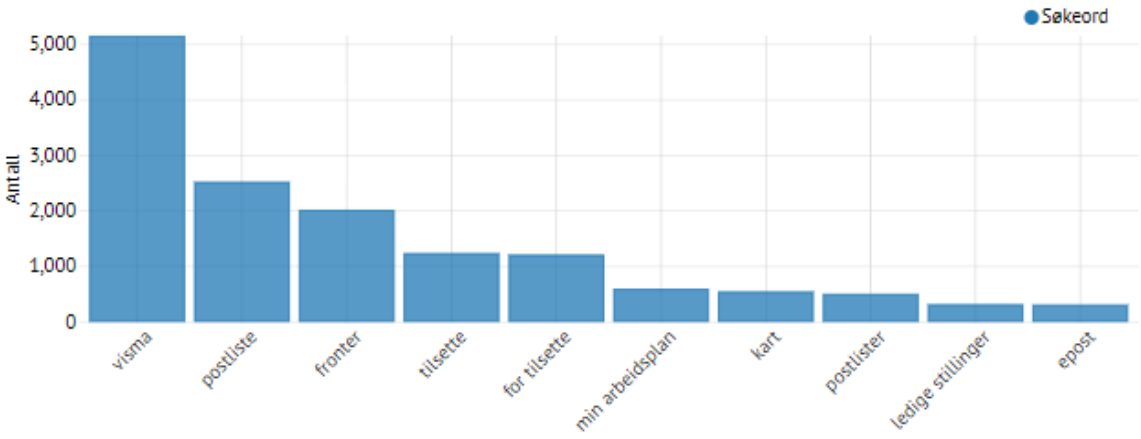


	Sidevisningar	Besøkande
Januar	268 752	214 877
Februar	235 788	199 415
Mars	477 227	399 091
April	236 431	202 060
Mai	209 900	179 826
Juni	134 969	116 972
Juli	66 480	57 027
August	148 729	127 249
September	198 097	175 401
Oktober	182 817	160 227
November	200 986	177 922
Desember	154 119	135 176
Heile 2020	**2 514 295**	**2 145 243**

Topp ti mest besøkte sidene på sunnfjord.kommune.no i 2020

Hjem - /	370201
Koronavirus i Sunnfjord kommune - /tenester/helse-og-omsorg/koronavirus-i-sunnfjord-kommune/	100062
For tilsette - /om-oss/for-tilsette/	74159
Halbrend skule - /tenester/barnehage-og-skule/skule/skular-i-sunnfjord-kommune/halbrend-skule/	71065
Slåtten skule - /tenester/barnehage-og-skule/skule/skular-i-sunnfjord-kommune/slatten-skule/	70677
Faglenker Sunnfjord-skulen - /tenester/barnehage-og-skule/skule/faglenker-sunnfjord-skulen/	59454
Førde ungdomsskule - /tenester/barnehage-og-skule/skule/skular-i-sunnfjord-kommune/forde-ungdomsskule/	56941
Om oss - /om-oss/	53724
Visma for tilsette - /om-oss/for-tilsette/visma-for-tilsette/	40696
Vassenden skule - /tenester/barnehage-og-skule/skule/skular-i-sunnfjord-kommune/vassenden-skule/	38149

Topp ti søkeord i 2020 inne på sunnfjord.kommune.no



Telefonstatistikk

Sentralbord har ført statistikk i 2020 for kva type spørsmål innringarane har hatt.

Korona	382
Avgifter, eigedomskatt	2093
Skatt og rekneskap	1406
Skule	298
Barnehage	437
Teknisk	3879
Landbruk	1061
Helse, lege	715
Omsorg, sjukeheim, heimesjukepleie	1824
Barnevern	216
Kultur, billettar, leige lokale mm	213
Tilsette - løn mm	808
Intern sette over telefon - hjelpe	1327
Anna	4794
Totalt i 2020	19453

Innsida

- Brukt til intern dokumenthandtering og informasjon. Har ikkje statistikk på bruken pr i dag.

Sosiale kanalar – hovudkanalane til kommunen

Facebook hovudside og gruppe for tilsette

- Hovudside – 3600 følgjarar
- Intern gruppe – 1600 følgjarar

Ikkje så mykje direkte meldingar som kjem til kommunen gjennom sosiale kanalar.

Det vert posta 1-4 innlegg på FB sida til kommunen på vekedagane. Rekkevidda er stort sett frå 500 - 3000 visningar.

YouTube - hovudkanal

Sunnfjord kommune har eigen YouTube- kanal. Denne vert brukt til å gje direkte informasjon om aktuelle tema. Mykje korna i 2020. Vert delt gjennom nettside og FB.

Instagram

Ikkje aktivt i bruk, men synleg. 850 følgjarar.

Kartlegging av eigne sosial kanalar i einingane

Under er ei oversikt over kva kanalar sosiale kanalar kommunen er tilstades på tenestenivå. Desse vert drifta av kar enkelt teneste/eining.

Facebookside eller gruppe for publikum på tenestenivå

19 einingar har eiga Facebookside eller gruppe for publikum

Viksdalen skule	Frøysland skule
Førde ungdomsskule	Tusenfryd barnehage
Sande skule	Psykisk helse og rus
Vieåsen barnehage	Aktivitetseininga
Brann og redning	Slåttebakkane barnehage
Slåtten skule	Sunde skule
Vassenden skule	Sunde barnehage
Kulturskulen	Helsestasjonen
Flatene skule	Bibliotek
Lunden barnehage	

Facebookgruppe for tilsette i tenesta

20 einingar har Facebookgrupper for tilsette i eininga

Førde heimeteneste, eining 2	Flatene skule
Viksdalen skule	Service
Førde ungdomsskule	Skei heimeteneste
Fysio- og ergoterapitenesta	Naustdal bu- og miljøteneste
Sande skule	Psykisk helse og rus
Vieåsen barnehage	Slåttebakkane barnehage
Brann og redning	Sunde skule
Solsida barnehage	Sunde barnehage
Slåtten skule	Helsestasjonen
Vassenden skule	Førde heimeteneste, eining 1

Instagram-profil knytt til tenesta

6 einingar har eigen Instagram-profil knytt til eininga

Førde ungdomsskule
Sande skule
Vassenden skule
Kulturskulen
Psykisk helse og rus
Bibliotek

YouTube-kanal knytt til tenesta

4 einingar har eigen YouTube-kanal knytt til eininga

Førde ungdomsskule
Vassenden skule
Kulturskulen
Bibliotek

SnapChat-kanal knytt til tenesta

2 einingar har eigen SnapChat-kanal knytt til eininga

Vassenden skule
Psykisk helse og rus

TikTok-kanal knytt til tenesta

1 eining har eigen TikTok-kanal knytt til eininga

Førde ungdomsskule