

Sammanställning och resultat av popup-undersökningen ”Hittar du det du söker?”

KS 2013/0964

Om undersökningen

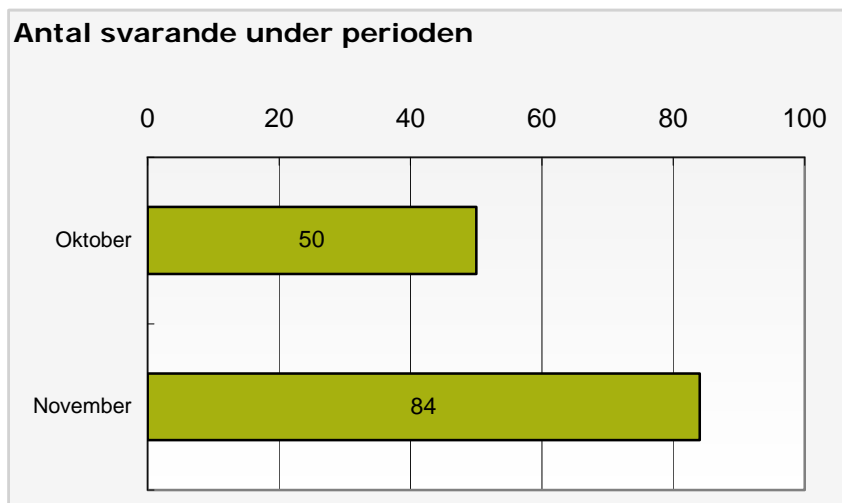
Från och med den 21 oktober till och med den 30 november 2013 genomfördes en webbplatsundersökning på norrkoping.se. Besökare som under perioden befann sig på sidorna Mål samt Regler och avgifter i mer än 35 sekunder fick möjligheten att besvara ett frågeformulär i popup-format.

Syftet med webbplatsundersökningen är att via de inkommande synpunkterna göra våra styrande dokument mer tillgängliga på webbplatsen. I den här rapporten sammanfattas undersökningen.

Webbplatsundersökningen verkställdes inom ramen för Projekt Höststädning, som genomfördes under hösten 2013. Projektets syfte var att strukturera bland kommunens styrande dokument, att göra dokumenten lätta att hitta och att göra dem tillgängliga till sitt innehåll. Den här undersökningen är en del av projektet. Det är projektgruppen för Projekt Höststädning som står bakom undersökningen.

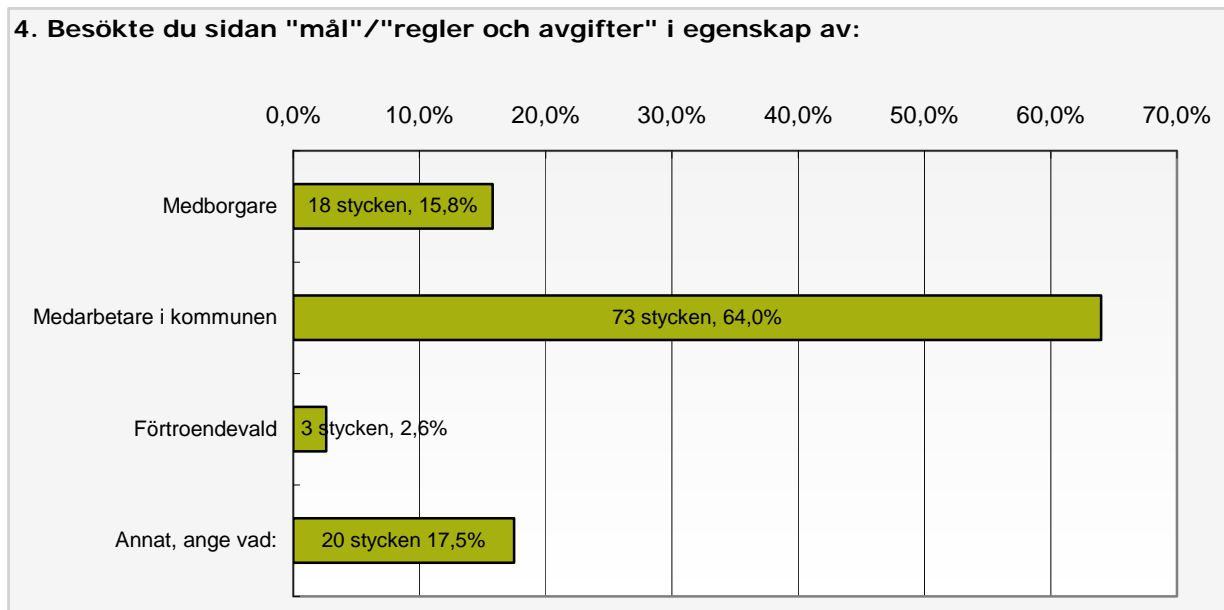
Besökaren

Undersökningen har besvarats av 134 stycken unika besökare. Under perioden var det 173 unika besökare som fick möjligheten att delta i undersökningen, varav 39 stycken valde att inte svara. Siffrorna visar på att undersökningen hade en svarsfrekvens på 77,5 procent. I följande tabell synliggörs när under perioden undersökningen besvarades.



Vem har besvarat enkäten?

Majoriteten av dem som har besvarat enkäten är medarbetare i Norrköpings kommun. I följande tabell redovisas det vem som har besvarat undersökningen. Totalt var det 114 stycken som besvarade frågan, det vill säga att det var ett bortfall på 20 stycken.

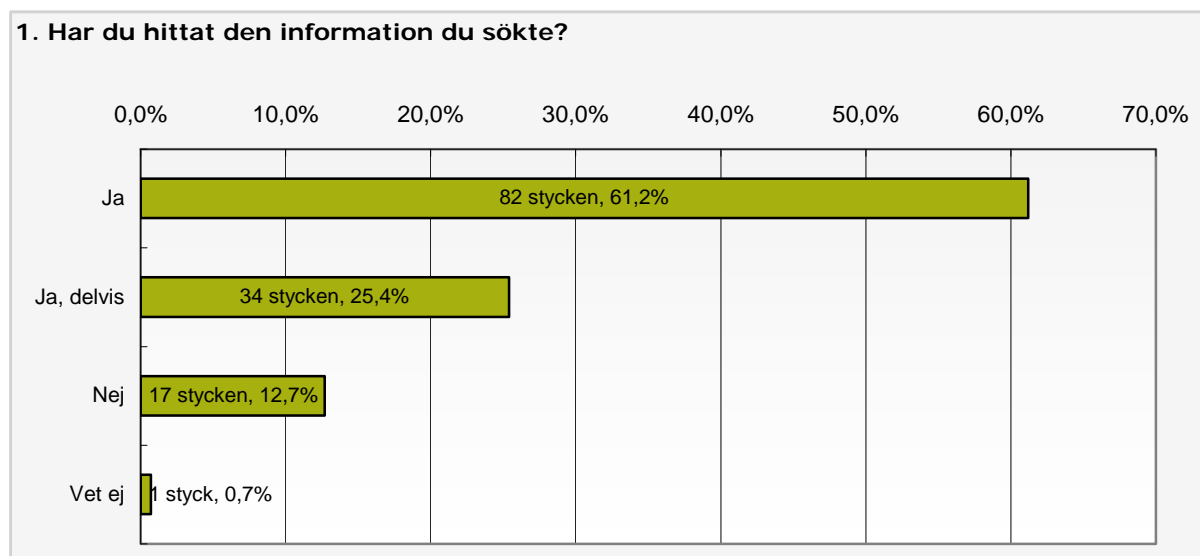


De 20 respondenter som fyllde i svarsalternativet Annat, fick möjlighet att ange vad i ett öppet svarsalternativ. Följande tabell visar vilka andra kategorier som har besvarat undersökningen.

Antal	Annat, ange vad:
4	Anställd i annan kommun
4	Student, Doktorand
2	Konsult
2	Revisor
1	Reklambyrå
1	Entreprenör
1	Leverantör
1	Ekonomiskt bistånd
1	Intresserad av tjänst
1	Jag försöker att hitta en frågetävling om Norrköping

Fråga 1. Har du hittat den information du sökte?

Majoriteten av dem som svarat på undersökningen har hittat den information som eftersöktes. Första frågan besvarades av samtliga respondenter.



De respondenter som svarade Ja, delvis eller Nej på första frågan fick möjligheten att utveckla svaret i ett öppet svarsalternativ. Genom det öppna svarsalternativet samlades 26 stycken synpunkter in på vad som besökaren saknade. I följande tabell presenteras delar av svaren som sammanfattar vilken information som besökaren saknar på sidorna Mål samt Regler och avgifter. I kolumnen till höger beskrivs vilka åtgärder som projektgruppen har vidtagit.

Antal	Vilken information saknade du?	Projektgruppens kommentar
5	Heroma självservice	Heroma är ett internt program som kommunens medarbetare når via intranätet. Kommunens webbutvecklare kommer att göra det lättare för medarbetare att hitta rätt.
1	Diarieplan	Diarieplanen omarbetas för tillfället. Kommer att publiceras på webbplatsen när den är klar.
1	Avgifter och regler för slamtömning	Avgifter för slamtömning finns i Renhållningstaxan för Norrköpings kommun. Tekniska kontoret undersöker hur taxans innehåll kan kommuniceras på ett bättre sätt.
1	Film om olika yrkeskategorier som jobbar inom Norrköpings kommun	Filmen ska inte finnas i samband med styrande dokument. Däremot finns filmen att ladda ner på intranätet under informationsmaterial. Den finns också i NorrköpingPlay på norrkoping.se och i vår youtubekanal.
1	Pris för rivningslov	Pris för rivningslov ingår i Plan- och bygglovstaxan. Bygg- och miljökontoret har beslutat att förtydliga taxan på webbplatsen med hjälp av typexempel.
	Avvikande öppettider på ekonomiskt bistånd	Avvikande öppettider ska inte finnas i samband med styrande dokument. Arbetsmarknadskontoret har inga permanenta avvikande öppettider utan informerar via webbplatsen i god tid inför öppettider som avviker från det normala.
2	Översiktsplaner	Översiktsplaner finns i samband med Lagstadgade planer på webbplatsen.
1	Riktlinjer för t.ex. trafik och annan samhällsutbyggnad.	Finns på webbplatsen under Riktlinjer och underrubrikerna Stadsplanering respektive Trafik och parkering.
1	Riktlinje för upphandling och inköp	Finns på webbplatsen under Riktlinjer och under rubriken Ekonomi- och finansverksamhet.
1	Summor	Ekonomifrågor finns under rubriken ekonomi. Numera finns en länk mellan sidorna för styrande dokument och ekonomi.

1	Vilka åtgärder kommunen har gjort för att uppfylla klimatvisionen	Det görs i regel inga uppföljningar på visionsdokument. Det är däremot möjligt att läsa om hur kommunen arbetar med miljö- och klimatfrågor på webbplatsens ämnessidor.
2	Interna rutiner	Publiceras inte externt på norrkoping.se. Medarbetare har möjlighet att nå rutiner via intranätet.

Dessutom lämnades följande kommentarer på frågan Vilken information saknade du?. Dessa kommentarer har inte legat till grund för någon konkret åtgärd, men är däremot centrala i det fortsatta arbetet med webbplatsens utveckling då de visar på ett behov av att förbättra webbplatsen ur användarens perspektiv.

”Blanketter och information om hur och om man anmäler för avgiftsfri förskola, samt blankett för förändring av tid på förskola (ex vid föräldraledighet)”

”jag måste alltid använda sökfältet på förstasidan för hitta det jag söker eftersom jag inte vet var jag kan hitta informationen.”

”Jag sökte en person (tjänsteman) på kommunledningskontoret som jag kom ihåg förnamnet på, men kan inte hitta anställda på kommunledningskontoret.”

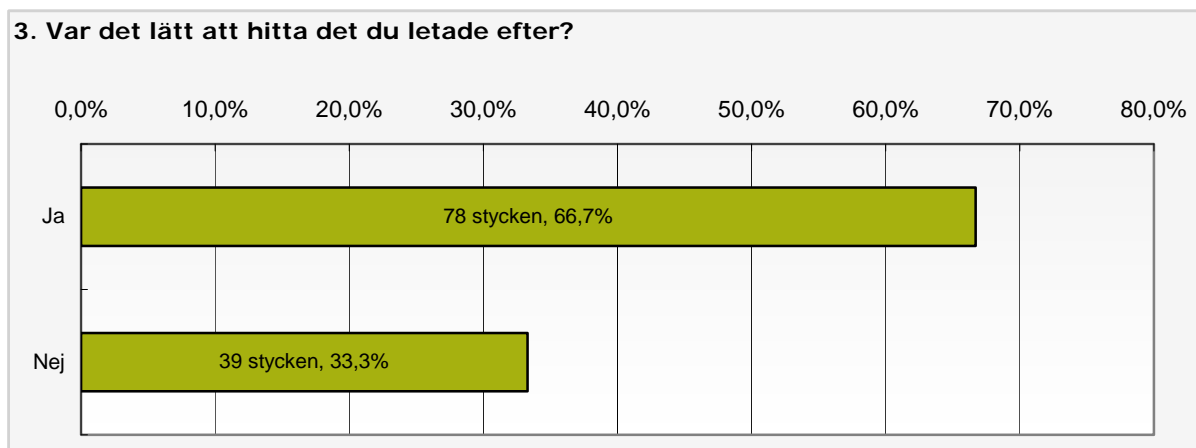
”Norrköpings kommunshemsida är totalt obegriplig!!!! Spelar nästan ingen roll vad man söker....svårt att hitta i träsket man bollas hit och dit och uppdateringar saknas!”

”Vet aldrig under vilken rubrik jag ska leta-tror att hela strukturen bör ses över.”

”intranätet”, ”frågor och svar om norrköping”, ”måste ringa först...”

Fråga 2. Var det lätt att hitta det du letade efter?

Majoriteten av dem som svarat på undersökningen tycker att det är lätt att hitta den information som eftersöktes. Andra frågan besvarades av 117 stycken.



De 39 stycken respondenterna som tyckte att det inte var lätt att hitta den eftersökta informationen uppmanades till att via ett öppet svarsalternativ ge Norrköpings kommun tips på vad som kan göras bättre. I följande tabell redovisas delar av de tips som mottagits via enkäten och projektgruppens svar på åtgärd.

Antal	Har du tips på vad vi kan göra bättre?	Projektgruppens kommentar
1	Lägga till rubriken Rutiner	Rutiner publiceras inte externt på norrkoping.se. Medarbetare har möjlighet att nå rutiner via intranätet.
1	Ändra på rubriken Regler och avgifter	Ingången Regler och avgifter är omdiskuterad. Norrköpings kommuns kvalitetscontroller tar gärna emot förbättringsförslag.
1	Utveckla sökfunktionen	Arbetet pågår. Under 2014 kommer sökmotorn på norrkoping.se att utvecklas.
1	Se över strukturen på sidorna för styrande dokument	Arbetet pågår. Den här webbundersökningen är ett steg i den processen.

Dessutom lämnades följande kommentarer på frågan Har du tips på vad vi kan göra bättre?. Dessa kommentarer har inte legat till grund för någon konkret åtgärd, men är däremot centrala i det fortsatta arbetet med webbplatsens utveckling då de visar på ett behov av att förbättra webbplatsen ur användarens perspektiv.

”Anställ någon som kan arbeta med teknik och IT (layout!!) , någon som kontinuerligt uppdaterar och som arbetar med att göra hemsidan användarvänlig!”

”Det är ju både ja och nej, kommer man på att man ska söka på felanmälan trasig gatubelysning så var det inte svårt, men det borde finnas med i val på hemsidan.”

”I det goda livet saknas ex. mål och åtgärder för att få företag att växa /få bättre ranking i företagsundersökning. Utan företag blir det inget gott liv i Norrköping”

”Jag letade efter dokumenthanteringsplanen och jag tycker att man inte ska behöva klicka sex gånger innan man får upp den. En länk till dokumenthanteringsplanerna borde ligga under verktyg och system eller under handböcker.”

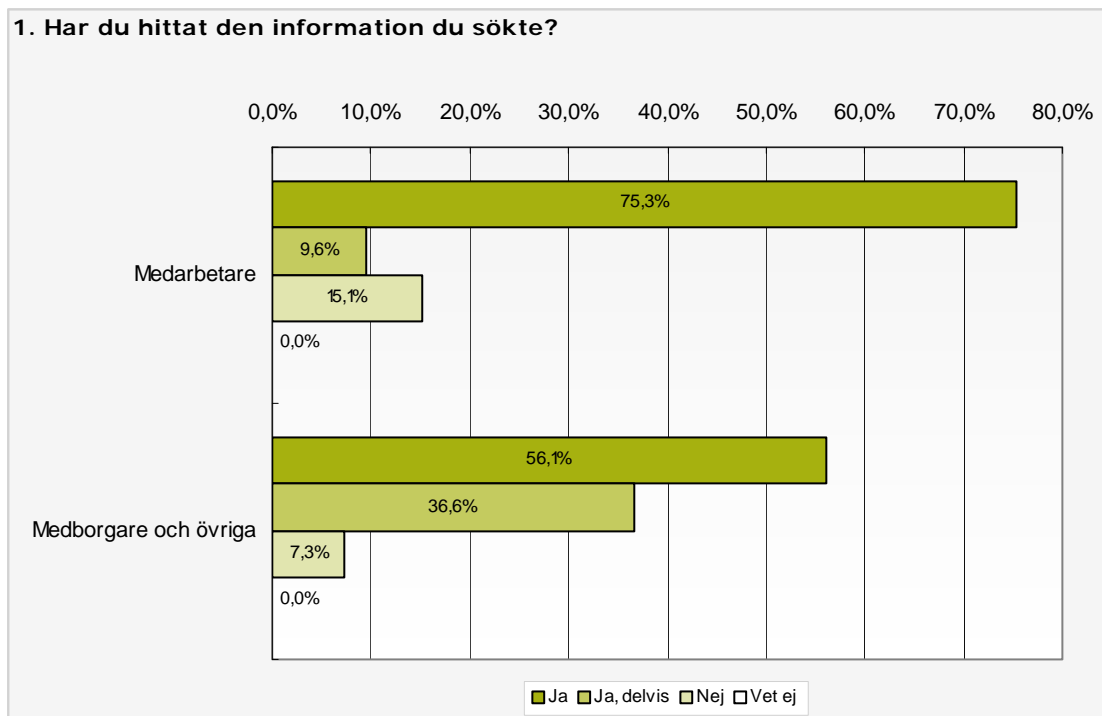
”Lättare navigering, mer logisk navigering. Vem säger att jag ska hitta vägledningssystem för vuxna under barn och ungdom?”

”Jag hade fått en länk - annars hade jag inte ens vetat att det fanns”

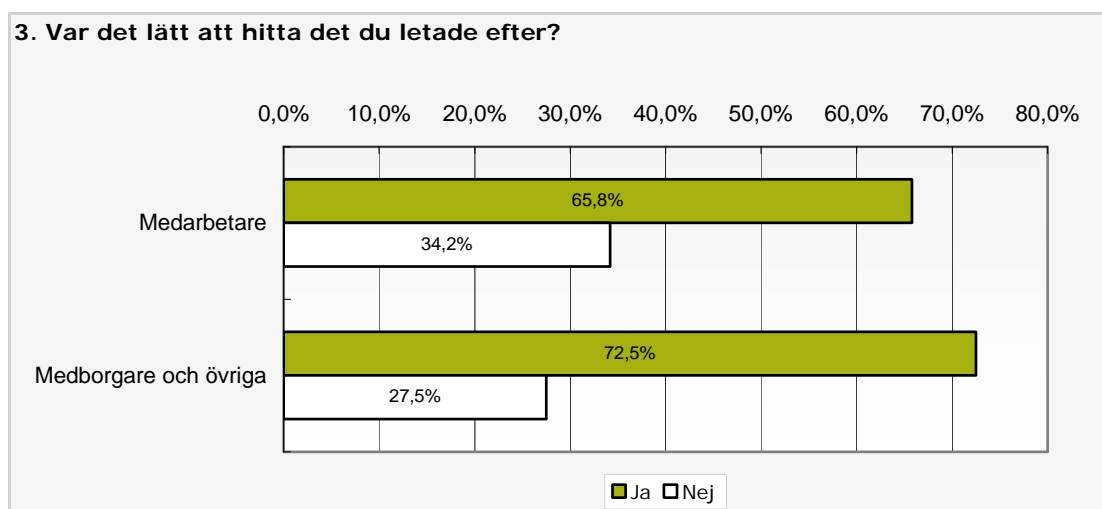
”Beror på vad man söker efter”, ”Den här gången men så är det inte alltid.”, ”Får söka på hemsidan...”

Medarbetarens respektive medborgarens synpunkter

För att undersöka likheter och skillnader mellan medarbetaren och medborgarens synpunkter visas följande diagram.



Diagrammet visar att det är en högre andel medarbetare som hittar den eftersökta informationen i jämförelse med medborgarna. Däremot är andelen medborgare som svarat Ja, delvis högre än jämförbar grupp bland medarbetarna. En tänkbar förklaring kan vara att medarbetare inom kommunen ofta har ett tydligt mål med sin sökning på sidorna, medan medborgaren befinner sig på sidorna i ett mer oklart syfte.



Vid analys av ovanstående diagram kan det konstateras att medborgaren i ungefär samma utsträckning som medarbetaren tyckte att det var lätt att hitta den eftersökta informationen.

Sammanfattning

Resultatet av webbplatsundersökningen ”Hittar du det du söker?” visar på att webbplatsens sidor Mål och Regler och avgifter har många besökare. Svarefrekvensen visar att sidorna under sex veckor haft 173 unika besökare, varav 134 har besvarat denna enkät. Antalet svarande överstiger projektgruppens förväntade svarefrekvens.

Undersökningens öppna svarealternativ har fyllts i av ett stort antal besökare, vilket visar på att det finns ett intresse av publicering av styrande dokument på externa webbplatsen.