



MORA

# Morapanelens synpunkter på [mora.se](http://mora.se)

Kommunledningskontoret februari 2010



## Sammanfattning

Mora kommuns webbplats skall vara uppdaterad och anpassad till besökarnas behov och förväntningar. Vi gör under våren en större insats för att förbättra webbplatsen och passar därför på att fråga Morapanelen vad man tycker om mora.se.

Frågorna skickades ut i under januari månad och efter påminnelser hade vi i februari svar från 118 personer, 77 % av panelen, ett klart godkänt resultat.

Av de svarande är de centrala delarna av Mora något överrepresenterade och personer under 35 något underrepresenterade.

Glädjande är att panelens representanter ofta besöker mora.se och att de överlag ger webbplatsen ett gott betyg.

## Resultat

- Nästan 9 av 10 uppger att de besöker mora.se åtminstone en gång per månad
- Hälften av panelen besöker webbplatsen varje vecka
- Alla i Morapanelen besöker webbplatsen varje år

Om svarsalternativen ”Stämmer helt”, ”Stämmer till stor del ” och ”Stämmer delvis” slås ihop blir resultatet:

- 92 procent hittar det man söker på mora.se
- 90 procent tycker att informationen är tydlig, enkel och lätt att förstå
- 87 procent tycker att informationen är aktuell och uppdaterad
- 78 procent tycker att webbplatsen har en bra sökfunktion
- 85 procent tycker att de får den information de vill ha
- 92 procent tycker det finns bra information om besöksadress, telefonnummer, organisation etc.
- 91 procent tycker att mora.se ger möjligheter att komma i kontakt med kommunen
- 84 procent tycker att mora.se har en snygg design och tilltalande utseende.

Den information som mest söks efter är:

- kontaktuppgifter, adress, tfn mm
- öppettider på kommunala anläggningar
- kommunala nyheter
- Kultur och fritid, biblioteket

Webbplatsen besöks ofta av panelens deltagare och ger den ett överlag gott betyg. Förbättringsförslag finns som ska tas med i utvecklingen av mora.se.

Kommunens samlingsannons i Mora tidning är inte så känd. Panelen anser dock att den kan fylla en bra funktion om den kompletteras med information från fler förvaltningar.

## **Bakgrund till undersökningen**

Informationen på kommunens webbplats mora.se har stor och ökad betydelse för Moraborna. Webbplatsen utvecklas kontinuerligt och för att få bättre underlag i det arbetet har Morapanelen tillfrågats och svarat på ett antal frågor om webbplatsen under januari 2011.

Syftet med undersökningen är att ta reda på vilken information som Moraborna söker på kommunens webbplats, om man hittar den och vad man saknar.

Allt som sagt för att utveckla webbplatsen.

Vi har även ställt ett par frågor om kommunens samlingsannons i Mora Tidning.

Frågeställningarna i den här undersökningen om webbplatsen och samlingsannonsen är inom följande områden:

- Hur ofta besöker du kommunens webbplats
- Vad tycker du om mora.se, tydlighet, sökfunktion, design mm
- Inom vilka områden söker du information på webbplatsen?
- Känner du till kommunens samlingsannons i Mora tidning och vad tycker du att den ska innehålla?

## **Deltagarna i Morapanelen**

I dagsläget är 154 personer med i Morapanelen. Anmälan har skett på kommunens webbplats. Deltagarna ska vara 16 år och äldre, vara bosatta i Mora kommun och inte vara aktiva i kommunens politiska nämnder eller kommunfullmäktige. Det är fortfarande öppet att anmäla sig till panelen. Målet är att ha minst 200 personer deltagande.

Deltagarna är hyggligt spridda i kommunen och speglar Mora på ett bra sätt. Åldersfördelningen är något skev med underrepresentation i de yngre åldersgrupperna. Männan är något överrepresenterade i panelen.

## Metod, svarsfrekvens

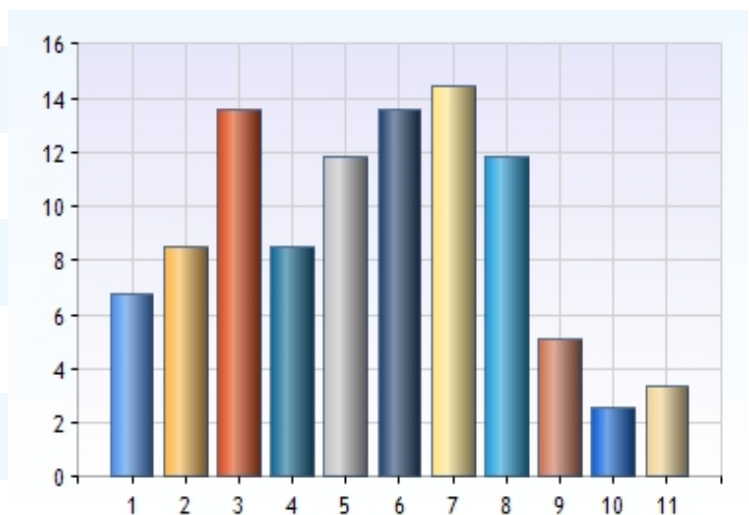
Enkät har skickats ut via e-post till panelen, två påminnelser har gått ut. Vi har fått in 118 svar vilket ger en svarsfrekvens på 77 %. Ett bra resultat i jämförelse med liknande undersökningar.

## Könsfördelning

69 män, (58 %) och 49 kvinnor, (42 %) svarade på den aktuella frågan. Det motsvara i stort fördelning i panelen som har fler män än kvinnor.

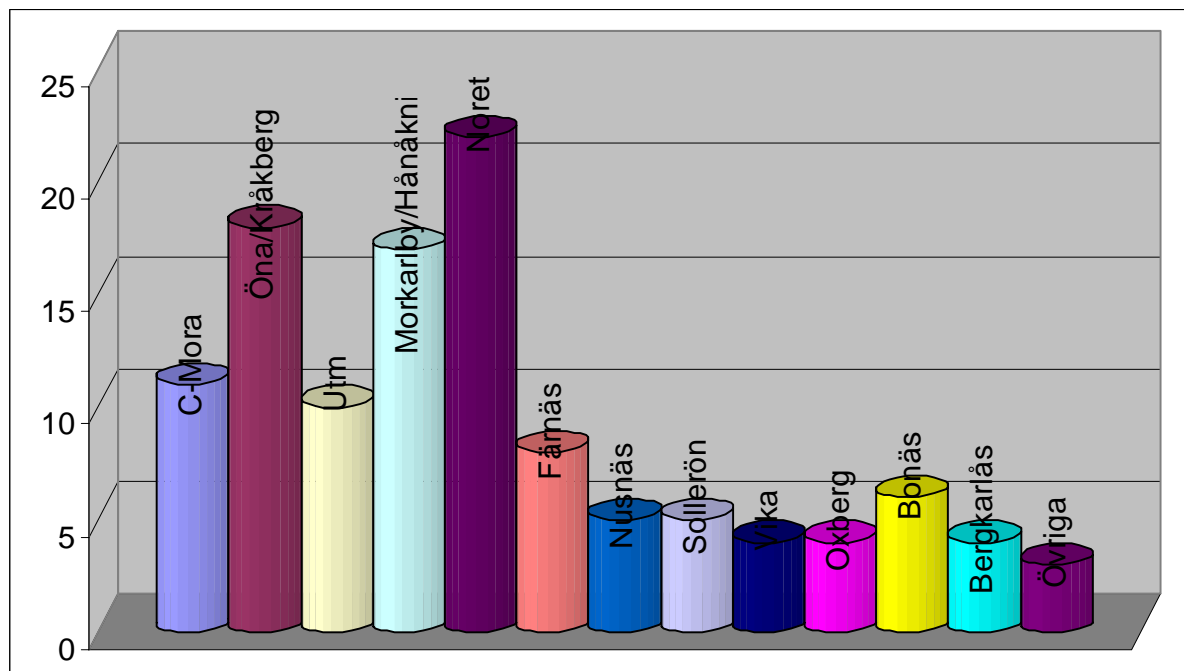
## Åldersspridning på de som svarat på de aktuella frågorna

1.70 år och äldre	8(7%)
2.65-69 år	10(8%)
3.60-64 år	16(14%)
4.55-59 år	10(8%)
5.50-54 år	14(12%)
6.45-49 år	16(14%)
7.40-44 år	17(14%)
8.35-39 år	14(12%)
9.30-34 år	6(5%)
10.25-29 år	3(3%)
11.16-24 år	4(3%)



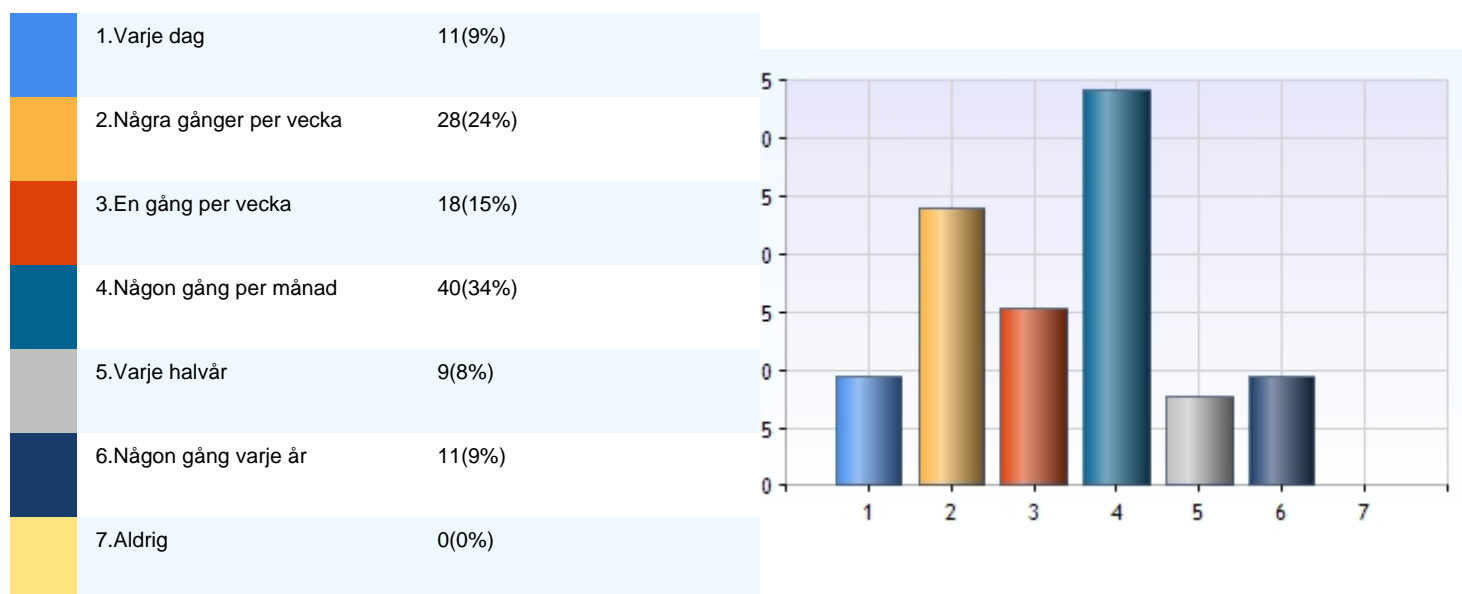
Alla åldersgrupper är representerade med en underrepresentation i åldersgrupperna 16-34 år och motsvarande överrepresentation i de äldre åldersgrupperna. Detta följer i stort ålderfördelningen i Morapanelen totalt.

## Geografisk spridning på de svarande



Kommunen är väl representerad när det gäller svaren på den här frågan, men de centrala delarna är överrepresenterade.

## Hur ofta besöker du kommunens webbplats?

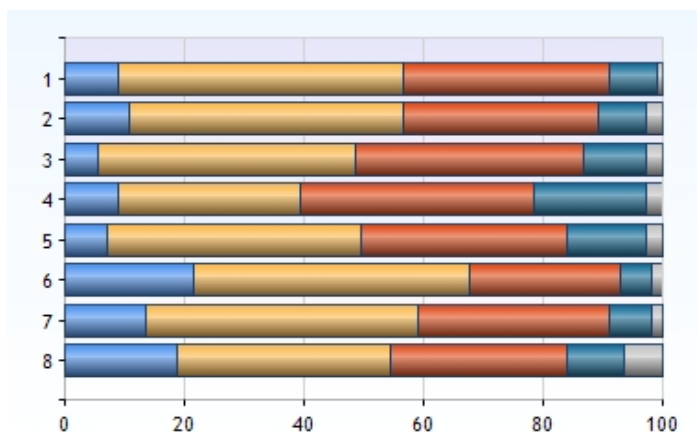


- 86 % uppger att de besöker mora.se åtminstone en gång per månad
- 48 % besöker webbplatsen varje vecka
- Alla i Morapanelen besöker webbplatsen varje år

## Vad tycker panelen om mora.se?

För att utveckla webbplatsen har vi låtit panelen svara på ett antal påståenden, det gäller enkelheten att hitta, sökfunktionen, aktualitet på informationen, design mm.

	Stämmer helt	Stämmer till stor del	Stämmer delvis	Stämmer i liten utsträckning	Stämmer inte alls
Jag hittar det jag söker på mora.se!	10 (9%)	54 (48%)	39 (35%)	9 (8%)	1 (1%)
Informationen på webbplatsen är tydlig, enkel, och är lätt att förstå	12 (11%)	52 (46%)	37 (33%)	9 (8%)	3 (3%)
Informationen på mora.se är aktuell och uppdaterad	6 (5%)	49 (43%)	43 (38%)	12 (11%)	3 (3%)
Webbplatsen har en bra sökfunktion.	10 (9%)	34 (30%)	44 (39%)	21 (19%)	3 (3%)
Webbplatsen ger mig den information jag vill ha	8 (7%)	48 (42%)	39 (35%)	15 (13%)	3 (3%)
På mora.se finns det bra information om kommunen, t ex. finns det uppgifter om besöksadress, postadress, telefonnr, organisation etc.	24 (21%)	52 (46%)	28 (25%)	6 (5%)	2 (2%)
Mora.se ger mig de möjligheter att komma i kontakt med kommunen som jag vill ha.	15 (13%)	51 (46%)	36 (32%)	8 (7%)	2 (2%)
Tycker du att mora.se har en snygg design och tilltalande utseende?	21 (19%)	40 (36%)	33 (29%)	11 (10%)	7 (6%)



## **Inom vilka områden söker du information när du besöker webbplatsen?**

Om svarsalternativen ”Stämmer helt”, ”Stämmer till stor del ” och ”Stämmer delvis” slås ihop blir resultatet:

- 92 procent hittar det man söker på mora.se
- 90 procent tycker att informationen är tydlig, enkel och lätt att förstå
- 87 procent tycker att informationen är aktuell och uppdaterad
- 78 procent tycker att webbplatsen har en bra sökfunktion
- 85 procent tycker att de får den information de vill ha
- 92 procent tycker att det finns bra information om besöksadress, telefonnummer, organisation etc.
- 91 procent tycker att mora.se ger möjligheter att komma i kontakt med kommunen
- 84 procent tycker att mora.se har en snygg design och tilltalande utseende

Resultatet får ses som klart godkänt, men det finns förbättringsområden. Om påståendena ”Stämmer i liten utsträckning” och ”Stämmer inte alls” slås ihop får vi en del negativ feedback:

- 22 procent tycker inte att sökfunktionen är bra
- 18 får inte den information de vill ha
- 18 procent tycker inte att mora.se har en tilltalande och snygg design
- 15 procent tycker inte att informationen är uppdaterad och aktuell

Mest besökta områden:

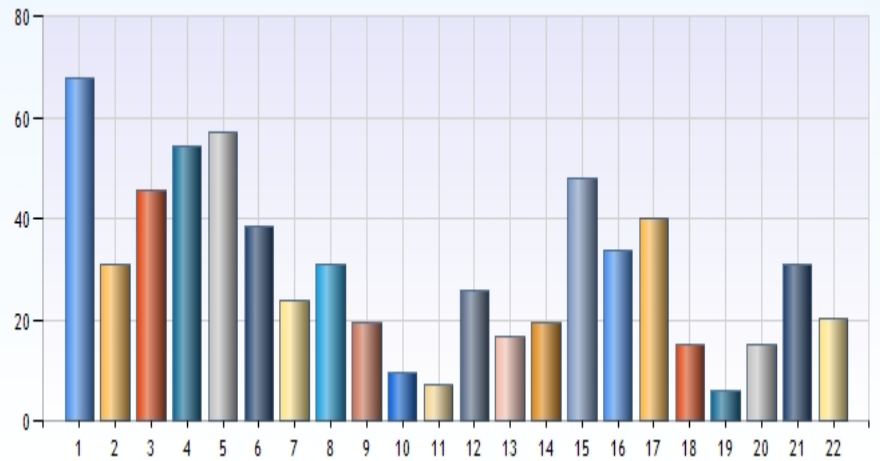
- kommunala kontaktuppgifter
- öppettider på kommunala anläggningar
- kommunala nyheter
- kultur/fritid (inkl biblioteket)
- information om kommunala projekt

Minst besökta områden:

- arbetsmarknadsfrågor,
- handikapp- och äldrefrågor.

## Sökområden

1. Kontaktuppgifter ex. adress, epost och telefonnummer	76(68%)
2. Kommunens planer och visioner	35(31%)
3. Information om aktuella projekt	51(46%)
4. Kommunala nyheter	61(54%)
5. Öppettider på kommunala anläggningar	64(57%)
6. Blanketter, e-tjänster	43(38%)
7. Föreningsinformation	27(24%)
8. Skolfrågor	35(31%)
9. Barnomsorg	22(20%)
10. Äldre frågor	11(10%)
11. Handikappfrågor	8(7%)
12. Miljöfrågor och trafikfrågor	29(26%)
13. Bygglövsärenden	19(17%)
14. Regler och föreskrifter	22(20%)
15. Kultur o Fritid	54(48%)
16. Turistinformation	38(34%)
17. Evenemang	45(40%)
18. Lediga jobb	17(15%)
19. Arbetsmarknadsfrågor	7(6%)
20. Näringsliv	17(15%)
21. Politisk information (protokoll mm)	35(31%)
22. Annat	23(21%)



## **Egna kommentarer till kommunens webbplats, mora.se**

46 personer i panelen har passat på att ge egna kommentarer till webbplatsen.

Alla svaren framgår på mora.se när denna rapport läggs ut.

Exempel på synpunkter:

- Många positiva synpunkter: informativ bra, snygg, tydlig, bra struktur, lätt att hitta
- Andra negativa synpunkter: dåligt uppdaterade sidor, svårt att hitta, ”innehållsförteckning” saknas,
- Många tycker att bloggarna är inaktuella och tar ”för stor plats”
- Biblioteket har en undanskymd plats
- Underrubrikerna bör synas när man för muspekaren över de olika flikarna
- Viktigt att det händer saker hela tiden

## **Har du lagt märke att kommunen har en samlingsannons i Mora Tidning?**

Kommunen har sedan ett par år en samlingsannons i Mora tidning varannan fredag. Det är i regel en halvsida men den är inte alltid ”fylld” och blir alltså mindre vid dessa tillfällen. Tanken är att alla förvaltningar ska ha sina annonser där för att ge en mer samlad bild från kommunen.

111 personer i panelen har svarat:

- 38 procent ja
- 62 procent nej

Annonsen har alltså inte fått den genomslagskraft som önskats.

## **Hur skulle du uppskatta om vi utvecklade samlingsannonsen med mer kommunal information?**

67 procent tycker det vore mycket bra eller bra.

35 procent har ingen åsikt.

## **Vilken typ av ytterligare information skulle du vilja ha på en sådan sida?**

41 personer har svarat på denna fritextfråga. Vi redovisar alla frisvaren på mora.se när rapporten läggs ut. Här är några exempel på vad man vill ha information om:

- Öppettider, kommunal info i allmänhet, kommunalrådet har ordet
- Var finns övriga förvaltningar utöver kulturen?
- Trafikinformation
- Skollov och liknande
- Länkar till info på mora.se
- Kalender, vad händer
- Aktuella kultur- och idrottsevenemang
- Annonser för de som inte är medlemmar i Siljan Turism
- Arbetsmarknad, turistinformation

Det är uppenbart att det finns potential i att utveckla annonsen med mer information från kommunen och dess olika verksamheter.

## **Avslutning och framtiden**

Som vi ser i resultatet av enkäten är mora.se en välbesökt och viktig informationskälla för Moraborna.

Kommunens webbplats får ett bra betyg, samtidigt har en del förbättringsförslag kommit fram i enkäten och utveckling sker kontinuerligt.

Många kontakter med kommunen sker via e-post eller besök på webben. Vi ser i framtiden många fler möjligheter för invånarna att uträtta kommunala ärenden via så kallade e-tjänster via mora.se. E-tjänsterna bygger på att de kommunala verksamhetssystemen är förberedda för den typen av hantering gentemot kommuninvånarna. Inom den närmaste tiden intensifieras arbetet med att kunna erbjuda e-tjänster i kommunens system.

Svarsfrekvensen på den aktuella enkäten är hög, 77 procent, vilket visar ett stort intresse för denna typ av dialog.

Mora februari 2011

Owe Hållmarker