

## Rapport om brugerevaluering af pilotprojektet 'Bedre Breve' i Stevns Kommune

Pedersen, Karsten

*Publication date:*  
2014

*Document Version*  
Tidlig version også kaldet pre-print

*Citation for published version (APA):*  
Pedersen, K. (2014). Rapport om brugerevaluering af pilotprojektet 'Bedre Breve' i Stevns Kommune. Roskilde Universitet.

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact [rucforsk@kb.dk](mailto:rucforsk@kb.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# Rapport om brugerevaluering af pilotprojektet 'Bedre Breve' i Stevns Kommune

Lektor Karsten Pedersen, Center for Magt, Medier og Kommunikation, Roskilde Universitet

[kape@ruc.dk](mailto:kape@ruc.dk)

RUC, oktober 2014

## Resume

De nye breve er lettere at forstå for målgruppen, og derfor kan man sige at indsatsen med at omskrive brevene i Borgerservice er vellykket. Det skal ses i lyset af at der er tale om målgruppe der hovedsagligt består af ældre borgere, der kan tænkes at se de gamle breve som mere 'rigtige' offentlige breve, og derfor er det overraskende at pilotundersøgelsen så klart viser tilslutning til de nye breve.

## Undersøgelsen

Undersøgelsen består af to dele. Den første del er en spørgeskemaundersøgelse hvor 28 borgerne i målgruppen har fået udleveret et af to breve. 14 fik udleveret det gamle brev, mens 14 fik udleveret det nye. Spørgeskemaet var det samme uanset hvilket brev borgerne fik udleveret, men skemaerne var kodet med en farve, så det var til at se ud fra hvilket brev det enkelte spørgeskema er blevet besvaret.

De to breve som blev brugt, var to udgaver af samme brev, og er udvalgt af pilotgruppen, blandt andet med baggrund i en problemstilling som er blevet diskuteret en del i gruppen, nemlig hvordan man kan formulere en kompliceret problemstilling (tillægsprocentberegning) på en forståelig måde. Der er ikke blevet stillet spørgsmål der kan kontrollere om informanterne har forstået brevene, men kun spørgsmål der handler om informanternes holdning til dem. Derfor siger undersøgelsen ikke noget om hvorvidt det ene eller det andet brev er bedre til at formidle tillægsprocentproblematikken, kun noget om informanternes opfattelse af brevene med udgangspunkt i de spørgsmål der er stillet i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet er bygget op sådan at informanterne bliver bedt om deres holdning til Stevns Kommune, så vi i læsningen af skemaerne har en mulighed for at se om en negativ holdning til brevene er lig en negativ holdning til Stevns Kommune. Det er et kort spørgeskema med kun seks spørgsmål der skal kunne give et fingerpeg om de sproglige ændringer som man kan se i de nye breve, kan accepteres af borgerne og om ændringerne, som ønsket, har ført til breve der er lettere at forstå.

Informanterne fik udleveret brev og spørgeskema og kunne derefter læse brevet og udfylde spørgeskemaet i enrum.

Undersøgelsen indeholder også en interviewundersøgelse, hvor 10 borgere i målgruppen har set begge breve og er blevet interviewet om deres brevvaner såvel som deres holdning til de to versioner af brevet. Interviewene er korte, men lange nok til at give et klart billede af informanternes holdninger, der grundlæggende understøtter det samme billede som spørgeskemaundersøgelsen.

Interviewundersøgelsen blev gennemført efter to principper. Det første var at hver anden informant fik det nye brev først og hver anden det gamle brev først. Da det kunne se ud som om informanterne systematisk foretrak det brev de så først, blev der skiftet princip, så begge brevene blev udleveret samtidigt. Fordelingen i hvor mange informanter der foretrak hvilket brev, bekræftede ikke mistanken om at det første brev systematisk vurderes højere.

På den måde har vi sikret os at de udsagn, som vi ser i såvel interviewene som i spørgeskemaerne, er troværdige og har ingen grund til at tro at andre informanter ville have resulteret i væsentligt anderledes svar.

## Specielle forhold ved undersøgelsen

Når man kigger på svarene i undersøgelsen, er det bemærkelsesværdigt, hvor få egentligt negative svar der er. Man kan kun gætte på hvad der er baggrunden for at informanterne ikke har svaret negativt på hvordan de finder de to versioner af brevet. Disse gæt kan gå på at der er tale om ældre mennesker som

af høflighedsgrunde, respekt for myndighederne eller lignende ikke har kunnet få sig selv til at være alt for negative. Men man kan heller ikke udelukke at der ganske enkelt er tale om informanternes holdning til spørgsmålene. Det har i dette tilfælde betydet at i stedet for at se på forskellen mellem meget positive svar og meget negative svar, er der blevet kigget på forskellen mellem de grundlæggende meget positive svar.

Som man kan se herunder er der blevet brugt procentsatser til at illustrere forholdene mellem de forskellige svar. Jeg vil gerne understrege at selvom procenterne er ganske illustrative, skal de ikke skjule det faktum at der er tale om en ganske lille undersøgelse, hvilket brugen af procenttal kan have en tendens til at skjule.

Visse steder kan man se at der ikke er 14 svar for hver version af brevet ved alle spørgsmål. Det skyldes at ikke alle informanter har besvaret alle spørgsmålene.

### Spørgeskemaerne

Det første spørgsmål handler ikke om brevet, men om informanternes generelle holdning til Stevns Kommune. Spørgsmålet har to funktioner. For det første skal det signalere at informanterne må sige hvad de har lyst til, og for det andet skal det give et indtryk af i hvilket lyst vi kan se de andre svar. Det skal forstås på den måde at hvis en informant er meget kritisk over for Stevns kommune og vedkommende også er meget negativ over for brevene, kan de negative svar, hvis de skiller sig ud fra de andre informanternes svar, forklares ved informantens negative syn på kommunen.

Spørgsmål 1: Hvad er dit generelle indtryk af Stevns Kommune?			
Rigtigt godt	Godt	Dårligt	Rigtigt dårligt
5	20	1	2
18%	71%	4%	7%

Figur 1, Samlede svar for spørgsmål 1

Vi kan se af det samlede resultat for spørgsmål 1, at ganske få informanter (nemlig 2) har et "Rigtigt dårligt" generelt indtryk af Stevns Kommune. Det modsvares af at fem informanter siger at de har et "Rigtigt godt" generelt indtryk af kommunen, mens det klare flertal på 20 siger at de har et "Godt" indtryk.

Hvis vi deler spørgsmålet op efter hvilket brev informanterne fik, kan vi se at de informanter der fik det nye brev (figur 2), er lidt mere positive i udgangspunktet end dem der fik det gamle brev (figur3):

Men selvom informanterne der fik det nye brev er relativt positive over for Stevns Kommune, er der ikke en klar overensstemmelse mellem antallet af positive og antallet af borgere der mener at alle Stevns Kommunes breve skal ligne det nye brev (spørgsmål 6). Fordelingen i spørgsmål 1 er dog identisk med fordelingen i spørgsmål 2 (det generelle indtryk af brevet). Det tyder på at der ikke er en entydig sammenhæng mellem synet på kommunen og synet på brevene. I den sammenhæng kan det bemærkes at

Spørgsmål 1: Hvad er dit generelle indtryk af Stevns Kommune?			
Rigtigt godt	Godt	Dårligt	Rigtigt dårligt
4	8	1	1
29%	57%	7%	7%

Figur 2

Det samme kan man sige med udgangspunkt i tallene for det gamle brev. Heller ikke her modsvares indtrykket af Stevns kommune med en lignende fordeling i de andre svar.

Spørgsmål 1: Hvad er dit generelle indtryk af Stevns Kommune?			
Rigtigt godt	Godt	Dårligt	Rigtigt dårligt
1	12	0	1
7%	86%	0%	7%

Figur 3

Og det betyder at tallene for vurderingen af de to brevversioner er troværdige uanset informanternes syn på kommunen.

Dermed kan vi gå videre til analysen af de tal der har med vurderingen af brevene at gøre.

### Spørgsmål 2: Hvad er dit generelle indtryk af brevet?

Der er ingen signifikant forskel på svarene fordelt på brevversion. Det ses i figurene herunder:

Nyt brev Spørgsmål 2: Hvad er dit generelle indtryk af brevet?			
Rigtigt godt	Godt	Dårligt	Rigtigt dårligt
4	8	0	1
31%	62%	0%	8%

Figur 4

Som det kan ses, er der kun to personer som har et dårligt eller rigtigt dårligt indtryk af det brev de har fået udleveret. Det store flertal i begge grupperne har altså et godt eller rigtigt godt indtryk af brevet.

Det betyder at informanternes indstilling til brevene er grundlæggende positiv og derfor også at man kan forvente at de vil gå positivt ind i læsningen af brevene.

Gammelt brev Spørgsmål 2: Hvad er dit generelle indtryk af brevet?			
Rigtigt godt	Godt	Dårligt	Rigtigt dårligt
3	10	1	0
21%	71%	7%	0%

Figur 5

Sammenstillet med det overvejende positive indtryk af Stevns Kommune, kan man derfor gå ud fra at informanternes vurdering af brevene og deres indhold, vil tage udgangspunkt i en generel positiv holdning til breve såvel som til kommune. Man må derfor forvente at holdningerne til brevene vil være overvejende positive. Og det er da også det

resultat vi ser i behandlingen af de følgende spørgsmål.

### Spørgsmål 3: Finder du brevet ...

I det tredje spørgsmål kigger vi på hvad informanterne siger om deres forståelse af brevene. Her ser vi at der er en interessant forskel på de to brevversioner, nemlig den at klart flere informanter finder det nye brev 'Meget let at forstå' sammenlignet med det gamle brev, og at der de er lige så mange

Nyt brev Spørgsmål 3: Finder du brevet ...			
Meget let at forstå?	Let at forstå?	Svært at forstå?	Meget svært at forstå?
7	6	0	0
54%	46%	0%	0%

Figur 6

læsere af det gamle brev der finder det 'Svært at forstå', 2 læsere, s 'Meget let at forstå', 2

læsere. Og selvom der er en klar forskel på de to breve hvad angår kategorien 'Let at forstå', hvor det

nye brev scorer klart lavere end det gamle, nemlig 10 til det gamle brev mod 6 til det nye, overskygges det af at det gamle brev kun er 'Meget let at forstå' for 2, mens det tilsvarende tal for det nye brev er 7.

Gammelt brev			
Spørgsmål 3: Finder du brevet ...			
Meget let at forstå?	Let at forstå?	Svært at forstå?	Meget svært at forstå?
2	10	2	0
13%	67%	20%	0%

Figur 7

Ifølge informanterne er det nye brev er altså lettere at forstå end det gamle brev.

#### Spørgsmål 4: Finder du brevet imødekommende (også selvom du måske ikke fik medhold)?

Nyt brev			
Spørgsmål 4: Finder du brevet imødekommende (også selvom du måske ikke fik medhold)?			
Ja	Måske	Ikke rigtig	Slet ikke
10	4	0	0
71%	29%	0%	0%

Figur 8

Det samme mønster ser vi i spørgsmål 4. Informanterne siger generelt at det nye brev er mere imødekommende end det gamle. Og der er flere der finder at det gamle brev 'ikke rigtig' er imødekommende, mens ingen af informanterne har krydset af i den rubrik under det nye brev.

Som man kan se i Figur 8 vurderer det store flertal af informanterne, at det nye brev er imødekommende over for læseren. Kun 4 af 14 informanter er i tvivl, og ingen af informanterne finder at brevet ikke er imødekommende.

Det gamle brev opfattes ikke helt så imødekommende som det nye, og her er der tillige 2 informanter som finder at brevet 'ikke rigtig' er imødekommende. Det er altså helt tydeligt at den måde som det gamle brev er skrevet på ikke opfattes som helt så imødekommende som det nye brev.

Gammelt brev			
Spørgsmål 4: Finder du brevet imødekommende (også selvom du måske ikke fik medhold)?			
Ja	Måske	Ikke rigtig	Slet ikke
8	4	2	0
57%	29%	14%	0%

Figur 9

Det er dog værd at bemærke at 8 af 14 informanter finder brevet imødekommende, så såvel det nye som det gamle brev opfattes af et flertal af informanterne som imødekommende.

### Spørgsmål 5: Får du nok at vide i brevet?

Man kan sige at det ikke er overraskende der ikke er den store forskel på de to breve, når der grundlæggende er tale om det samme brev med det samme indhold. Og det er i hvert fald det man ser i de to figurer (Figur 10 og Figur 11). Det er værd at lægge mærke til at det store flertal af informanter finder at de får nok at vide i begge brevversioner og at der, også for begge breves vedkommende, kun er 1 informant der finder at vedkommende ikke får nok at vide. Ifølge informanterne er informationsniveauet i begge breve altså tilfredsstillende.

Nyt brev			
Spørgsmål 5: Får du nok at vide i brevet?			
Ja	Delvist	Nej	Slet ikke
8	4	1	0
62%	31%	8%	0%

Figur 10

Gammelt brev			
Spørgsmål 5: Får du nok at vide i brevet?			
Ja	Delvist	Nej	Slet ikke
8	5	1	0
57%	36%	7%	0%

Figur 11

### Spørgsmål 6: Synes du alle breve fra kommunen skulle været formuleret på en lignende måde?

Nyt brev			
Spørgsmål 6: Synes du alle breve fra kommunen skulle været formuleret på en lignende måde?			
Ja	Delvist	Nej	Slet ikke
11	2	1	0
79%	14%	7%	0%

Figur 12

Gammelt brev			
Spørgsmål 6: Synes du alle breve fra kommunen skulle været formuleret på en lignende måde?			
Ja	Delvist	Nej	Slet ikke
8	5	1	0
57%	36%	7%	0%

Figur 13

I det sidste spørgsmål vender mønstret fra spørgsmålene 3, 4 og 5 tilbage. Vi ser at informanterne generelt er positive over for spørgsmålet og at der er en overvægt i tilslutning hos de informanter der har læst det nye brev.

Vi ser også at de informanter der har læst det nye brev er klart mere positive for at brevet skal danne grundlag for fremtidige breve end de informanter der har læst det gamle brev og det selvom der i begge grupper er en enkelt informant som ikke finder at det brev vedkommende har læst bør være udgangspunktet for fremtidige breve. Det er med andre ord sådan at de

informanter der har læst det nye brev i højere grad end de informanter der har læst det gamle brev, ser brevet som et godt forlæg for fremtidige breve.

### Interviewundersøgelsen

Interviewundersøgelsen skal ses som det andet ben i pilotundersøgelsen af pilotprojektet. De to undersøgelser supplerer hinanden og i det omfang man kan sige at de bekræfter de samme tendenser, er der større sandsynlighed for at resultaterne er troværdige. Som i spørgeskemaundersøgelsen er der en overvægt af informanter der foretrækker det nye brev. I interviewundersøgelsen er det muligt at få svar på spørgsmål som man ikke så let får svar på i et spørgeskema. Fx siger flere af informanterne at de mener at breve fra det offentlige skal være klart formulerede og har på den måde en holdning til offentlige breve der grundlæggende svarer til den man kan læse i Projekt Bedre Breve.

Ikke overraskende er der grundlæggende to positioner, nemlig enten tilslutning til at det nye eller det gamle brev opfylder informantens krav til et offentligt brev. En enkelt informant vil dog slet ikke tage stilling til forskellen mellem de forskellige brevversioner, fordi vedkommende ikke har ret til den støtte

som brevet handler om. Der er altså ikke tale om at informanten ikke kan bestemme sig for en af de to versioner, men om at informanten ikke ønsker tage stilling, fordi vedkommende ikke ser sig selv som målgruppe for brevet. Da jeg beder informanten om at tage stilling til det principielle i brevet ved at forstille sig brevet adresseret til sig selv, afviser vedkommende tanken ved at sige at det var noget andet hvis det drejede sig om håndværkerfradraget som vedkommende, der planlægger en reovering af tagrender, ser som mere aktuelt.

Der blev foretaget 11 interview. Men en af informanterne havde ikke sine læsebriller med og kunne ikke læse brevene, så der er 10 tællende interview. Af de 10 informanter foretrak 1 informant ikke noget af de to breve, 3 foretrak det gamle brev, mens 6 foretrak det nye brev. Dermed bekræfter interviewundersøgelsen og spørgeskemaundersøgelsen hinanden.

Nogle af de ord som informanterne siger om det brev de foretrækker, uanset hvilket brev de foretrækker, er at det er klart, der står hvad de har brug for at vide og at brevet er skrevet i en acceptabel tone. Ingen af brevene afvises som uhøflige, men det brev der bliver fravalgt (uanset hvilket) får kritik der går på at det er svært at forstå eller at der er for mange paragrafhenvvisninger.

Når der er tale om en situation hvor informanterne bliver bedt om at forholde sig til to breve og vælge det ene frem for det andet, kan det ikke undre at det valgte brev roses og det fravalgte brev får kritik. Derfor er det ekstra interessant at kigge på hvad informanterne fortæller om deres holdninger til offentlige breve. Og her er der grundlæggende overensstemmelse mellem det som informanterne lægger vægt på og de holdninger man kan læse i *Kodeks for Godt Sprog* fra Stevns Kommune. Informanterne bruger fx vendinger der understreger at man skal kunne forstå offentlige breve, at offentlige breve skal være klart formulerede, og at der skal være den nødvendige information, mens der er en generel skepsis over for for mange paragrafhenvvisninger. En af informanterne afviser fx det nye brev, fordi det er hæftet sammen med en klagevejledning. Begrundelser for at afvise det gamle brev er at det er indviklet og ordrigt og derfor svært at forstå.

## Samlet konklusion

Dømt på det begrænsede grundlag som to breve og 38 informanter må siges at være, er der en væsentlig konklusion at drage, og det er at der i gruppen af informanter er en grundlæggende tilfredshed med Stevns Kommunes breve. Der er dog en helt klar tendens til at det nye brev opnår højere vurderinger end det gamle og derfor vil min anbefaling være at Stevns kommune bør fortsætte Projekt Bedre Breve.

Det er bemærkelsesværdigt at uanset brevversion, er der generelt set stor tilfredshed med de breve som informanterne ser. Her er der forskel på spørgeskemaerne, hvor informanterne kun ser det ene brev, og interviewene, hvor informanterne ser begge breve. I interviewene er der en klar tendens til at informanterne tager afstand fra det brev som de ikke foretrækker. Denne meget polariserede holdning ses ikke i spørgeskemaerne, hvor en tilsvarende tendens ville have vist sig i form af en klarere fordeling mellem meget positiv og meget negativ holdning til brevene.

På baggrund af pilotundersøgelsen af pilotprojektet vil jeg regne med at når Stevns Kommune begynder at henvende sig til yngre befolkningsgrupper, så vil tilfredsheden med formuleringerne i de nye breve stige, fordi det kan forventes at yngre mennesker stiller andre krav til offentlig kommunikation end den gruppe af ældre borgere der er målgruppen for det undersøgte brev.