

Fagprøveprojekt

UDARBEJDELSE AF EN INFORMATIONSFOLDER OM DAGTILBUD I SILKEBORG KOMMUNE

Mercantec Viborg

Kontoruddannelse med speciale i offentlig administration

Praktikvirksomhed: Silkeborg Kommune

Udarbejdet af: Anne Sofie Nygaard Christensen

Vejleder: Steen Christensen

Antal tegn inkl. mellemrum: 33.532

Dato for aflevering: 30. maj 2023

Dato for mundtlig eksamen: 14. juni 2023

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning 1

2. Problemformulering 1

3. Afgrænsning 2

4. Metodeafsnit 2

4.1 Gantt-kort 2

4.2 Koldingmodellen 2

4.3 Kvalitetsbegrebet 3

4.4 Dataindsamlingsmetode 4

5. Opdagelsesfasen 4

5.1 Dokumentarmetoden 4

5.2 Observationsmetoden 5

5.3 Kvalitativ dataindsamling 5

5.3.1 Fokusgruppeinterview 6

6. Nytænkningsfasen 7

6.1 Skriftlig kommunikation 8

6.2 Digital kommunikation 9

6.3 Formidlingstrekanten 10

7. Konceptudviklingsfasen 12

7.1 Designpolitik 12

7.2 Sprogpolitik 12

8. Afprøvningsfasen 13

9. Produktudviklingsfasen 14

10. Implementeringsfasen 14

11. Konklusion 15

12. Prosecevaluering 15

13. Litteraturliste 17

14. Bilag 18

Bilag 1 - Fagprøvekontrakt 18

Bilag 2 – Gantt-kort 21

Bilag 3 – Observationsskema 22
Bilag 4 – Udfyldt observationsskema 23
Bilag 5 – Invitation til fokusgruppeinterview med Pladsanvisning og Tilskud 24
Bilag 6 – Spørgeramme til fokusgruppeinterview med Pladsanvisning og Tilskud 25
Bilag 7 – Invitation til fokusgruppeinterview med mødregrupper 26
Bilag 8 – Spørgeramme til fokusgruppeinterviews med mødregrupper 27
Bilag 9 – Lydfil 1 Fokusgruppeinterview med Pladsanvisning og Tilskud 28
Bilag 10 – Lydfil 2 Fokusgruppeinterview med Mødregruppe 1 28
Bilag 11 – Lydfil 3 Fokusgruppeinterview med Mødregruppe 2 28
Bilag 12 – Udsnit af Silkeborg Kommunes Sprogpolitik 29
Bilag 13 – Udsnit af Silkeborg Kommunes Designlinje 30

1. INDLEDNING

I Pladsanvisning og Tilskud i Silkeborg Kommune, oplever vi en stor mængde henvendelser fra forældre. Min oplevelse er, at mange af henvendelserne drejer sig om generelle spørgsmål, og især om tvivl om opskrivning til dagtilbud, samt tvivl om, hvornår man som forældre kan forvente at modtage et pladstilbud til sit barn. Det er interessant at præcisere, hvilke spørgsmål der ofte går igen, og undersøge om mængden af henvendelser kan nedbringes, og dermed frigive tid til andre arbejdsopgaver.

Det er tydeligt at der mangler generel information til forældrene, i en anden form, end den de kan fremsøge på kommunens hjemmeside. I Silkeborg Kommune opnås bedst mulig anciennitet på ventelisten til dagtilbud, hvis man laver ansøgningen, inden barnet er fyldt 14 dage. I de første 14 dage af barnets liv, har forældre ofte meget at se til. Derfor ønsker jeg at give forældre til nyfødte børn, en informationsfolder om dagtilbud, som skal formidles af Sundhedsplejen ved første besøg hos familien.

Da arbejdet med informationsfolderen er gennemgående i hele rapporten, er den vedlagt som separat fil med navnet ''Fagprøveprodukt''. Når informationsfolderen omtales i rapporten, er det altså denne fil der henvises til.

2. PROBLEMFORMULERING

Idéen til dette fagprøveprojekt, udspringer fra min tid som elev i Pladsanvisning og Tilskud. Det blev hurtigt klart for mig, at en stor del af arbejdet i denne afdeling omhandler borgerhenvendelser. Borgerhenvendelserne skal i sagens natur fortsat bevares, da det er borgerne vi servicerer, og det er nødvendigt at være i kontakt med borgerne i forbindelse med visitering af dagtilbudspladser. Dog er jeg igennem samtaler med kollegaer og på baggrund af borgerhenvendelserne, blevet inspireret til at undersøge om netop disse henvendelser kan reduceres. Det er også nødvendigt at overveje, hvordan folderen skal formidles. Derfor vil jeg undersøge om det er muligt at samarbejde med Sundhedsplejen, i forhold til at oplyse forældrene om folderens eksistens.

Derfor lyder min problemformulering således:

Er det muligt at minimere henvendelser fra forældre, som er i tvivl om opskrivning til dagtilbud i Silkeborg Kommune, ved at lave en digital informationsfolder?

3. AFGRÆNSNING

Set ud fra et tidsmæssigt perspektiv, har jeg valgt kun at have fokus på henvendelser via telefonen, og ikke de henvendelser der kommer via e-mail. I dataindsamlingsprocessen blev jeg desuden klar over, at Sundhedsplejen vurderede, at en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse, ikke var mulig inden for fagprøvens tidsmæssige rammer.

Jeg har derfor afveget en smule fra min handlingsplan og begrænset mig til at lave dataindsamling via observationsskema og fokusgruppeinterview i Pladsanvisning og Tilskud samt fokusgruppeinterviews med 2 mødregrupper (Bilag 1).

I forhold til opgavens omfang, vurderede jeg at den datamængde der blev indsamlet ud fra ovennævnte dataindsamlingsmetoder, var tilstrækkeligt.

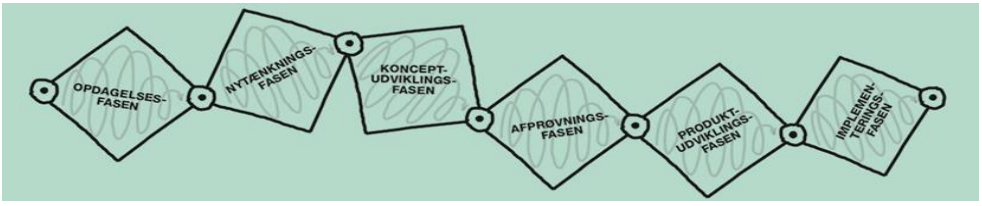
4. METODEAFSNIT

4.1 GANTT-KORT

For at strukturere min tid i opgavens forløb bedst muligt, har jeg valgt at anvende Gantt-kort (Bilag 2). Det grafiske system har gjort planlægningen af de mange forskellige processer mere overskuelig, og sikret at jeg har nået mine delmål. Opgaven har strakt sig over en længere periode, hvor jeg har gået meget til og fra, da mit arbejde naturligvis også har taget min tid. Dermed har det haft en god effekt at vende tilbage til Gantt-kortet for at klarlægge, hvor langt jeg var processen, og om tidsplanen skulle revideres. Det har løbende været nødvendigt at justere, så det afspejlede virkeligheden (Baier et al., 2019, s. 289).

4.2 KOLDINGMODELLEN

Koldingmodellen er en designprocesmodel, udviklet i Kolding Kommune. Modellen kan bruges til at planlægge og styre design- og innovationsprocesser. Modellen skiller sig ud ved at processen afsluttes med en implementeringsfase. Denne fase skal være med til at innovationen lykkes og skaber værdi. Hvis ikke det nyskabte implementeres og dermed anvendes, vil chancen for at innovationen falder til jorden øges markant (Andreesen et al., 2019, s. 227). Koldingmodellens faser er skitseret som vist herunder.



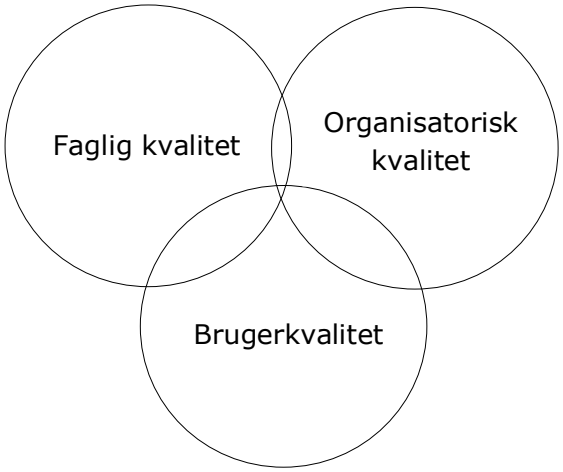
Figur 1 - Koldingmodellen (Center for offentlig-Privat Innovation)

Da jeg netop ønsker at skabe noget nyt, som har værdi for Pladsanvisning og Tilskud, har jeg valgt at Koldingmodellen skal være den røde tråd i mit fagprøveprojekt. Jeg har fulgt de enkelte faser, som også har været grundlag for udarbejdelsen af mit Gantt-kort.

4.3 KVALITETSBEGREBET

Det har under hele udviklingsprocessen af min informationsfolder, været vigtigt for mig at have kvaliteten i fokus. Hvis folderen skal lykkes i praksis, er det nødvendigt at kvaliteten af produktet har et vist niveau.

Kvalitet kan defineres ud fra disse tre essentielle begreber:



Figur 2 – Kvalitetsbegreberne (Andreesen et al., 2019, s. 180)

De tre kvalitetsformer hænger ofte sammen, da én form vil være forudsætning for en anden (Andreesen et al., 2019, s. 181). Jeg har dog valgt at fokusere mest på faglig kvalitet og brugerkvalitet i tilblivelsen af mit produkt.

Brugerkvaliteten er medtænkt ved at inddrage brugeren gennem fokusgruppeinterviews. Herigennem har jeg undersøgt, hvilket indhold der ønskes og hvad der forventes i forhold til folderens form. Dette kan i høj grad også kaldes brugerdreven innovation, da brugerne inddrages i folderens indhold. Brugerdreven kvalitet vil senere i processen især kunne komme till udtryk, når der laves fokusgruppeinterviews med mødregrupperne, efter afprøvningsperioden. Her vil det være muligt at spore sig endnu mere ind på, hvor der kan rettes til, tilføjes eller slettes, og dermed inddrage brugerkvaliteten når det endelige produkt skal udarbejdes.

Den faglige kvalitet er sikret igennem bl.a. fokusgruppeinterviewet med mine kollegaer. Her var det muligt at undersøge, hvad de som fagpersoner på området, vurderede var vigtigt for folderens indhold. Mine kollegaer har været med til at rette folderen, og kommet med idéer, som har været

med til at sikre den faglige kvalitet. Desuden har jeg overført indhold som allerede står beskrevet på Silkeborg Kommunes hjemmeside, for at beskrive folderens indhold så korrekt som muligt. Udfordringen med hjemmesiden er, at informationen skal findes mange forskellige steder. Jeg har derfor samlet det faglige indhold, men samtidig haft for øje, at folderen skal være overskuelig, brugervenlig og informativ.

Organisatorisk kvalitet er medtænk gennem Silkeborg Kommunes sprogpolitik "Skriv med hjertet" (Silkeborg Kommune, Sprogpolitik, 2009), samt kommunens designpolitik (Silkeborg Kommune, Designlinje, 2019). Disse to dokumenter har dannet grundlag for sproget og layoutet i min informationsfolder, således det lever op kommunens kvalitet på disse to områder.

4.4 DATAINDSAMLINGSMETODE

For at kunne besvare min problemformulering har det været vigtigt at vælge den rette dataindsamlingsmetode. Jeg forsøgte først at anvende dokumentarmetoden til indsamling af sekundære data. Det var dog imidlertid svært at finde brugbare data via denne metode.

Den primære data er indhentet via observationsmetoden samt fokusgruppeinterviews. Jeg har valgt at anvende en kvantitativ observationsteknik, for at indsamle data der fortæller noget om, hvilke og hvor mange spørgsmål der oftest kommer via borgerhenvendelser på telefonen.

I opgaveløsningen har jeg lagt stor vægt på brugerdreven innovation og brugerkvalitet. Derfor var det nødvendigt at indsamle data fra informationsfolderens målgruppe. Det blev dog klart at Sundhedsplejen, som er en vigtig samarbejdspartner i denne proces, vurderede at det ikke var realistisk at få indhentet svar via spørgeskemaer til forældrene. Derfor måtte den del udelades. Der blev i stedet for lagt ekstra arbejde i at arrangere gode fokusgruppeinterviews med to mødregrupper.

5. OPDAGELSESFASEN

I denne del af processen, ønskede jeg at klarlægge problemets omfang. Dette blev foretaget via en kvantitativ observationsmetode samt kvalitative fokusgruppeinterviews. Ét interview internt i Pladsanvisning og Tilskud, og to interviews med to forskellige mødregrupper.

5.1 DOKUMENTARMETODEN

Dokumentarmetoden anvendes til at indhente data som allerede tidligere er indsamlet. Det er dog vigtigt at forholde sig kritisk til, om disse data kan anvendes i ens egen proces (Andreesen et al., 2019, s. 61).

Jeg ønskede at finde svar på, om informationsfoldere generelt har en gavnlig virkning, og om de anvendes på dagtilbudsområdet i andre kommuner. Det var ikke muligt for mig at finde foldere fra andre kommuner, som tilbød det samme som den folder jeg har udformet. Selvom metoden i første omgang ikke umiddelbart gav mig de data jeg havde håbet på, gav metoden alligevel et klart billede af, at digitale foldere er udbredt og anvendt i Silkeborg Kommune.

5.2 OBSERVATIONSMETODEN

Den kvantitative observationsmetode kan anvendes, når man ønsker at afdække personers handlinger og aktiviteter. Metoden har til formål at måle noget konkret (Ibid, s. 59).

Observationsmetoden blev anvendt som første primære dataindsamlingsmetode i processen. Jeg ønskede at finde svar på, hvor mange henvendelser der kom på nogle konkrete spørgsmål, og dermed klarlægge om problemet var som jeg forventede, eller om der kom ny viden frem. I samarbejde med min elevansvarlige i afdelingen, lavede jeg en brainstorm over mulige opbygninger af observationsskemaet. Formålet var at opnå målbare data, og på den måde finde ud af, hvilke spørgsmål borgerne oftest ringer for at få svar på. På den måde blev det nemmere at klarlægge, hvad folderen som minimum skulle indeholde.

Observationsskemaet var i brug i tre uger. Samlet set havde telefonen i de tre uger åbent i 30 timer. Fire kollegaer skiftedes til at have telefonen, og de udfyldte allesammen skemaet i deres egen telefonvagt. Observationsskemaet ses i bilag 3.

Resultatet af observationsstudiet blev ikke helt som forventet. Der var i alt 280 opkald på de tre uger, men kun 138 af opkaldene kunne kategoriseres i mit skema. Det vil sige, at 142 af opkaldende kender jeg ikke indholdet af. På grund af det tidsmæssige pres mine kollegaer arbejder under med kø på telefonlinjen, var det ikke muligt for dem at skrive ned, hvad disse henvendelser omhandlede. Der kan dermed muligvis være gentagende spørgsmål, som skemaet ikke har fanget. Det udfyldte observationsskema ses i bilag 4.

Samlet set har metoden været givende for min opgave. Jeg har i udarbejdelsen af min informationsfolder, inddraget svar på de spørgsmål der ofte gik igen i skemaet.

5.3 KVALITATIV DATAINDSAMLING

Det kvantitative observationsskema, gav mig generelle og målbare data. Herefter ønskede jeg at få uddybet problemstillingen og derigennem finde ud af, hvad folderen yderligere skulle indeholde. Derfor valgte jeg at afholde fokusgruppeinterviews med både mine kollegaer, men også folderens målgruppe, nemlig forældrene.

Den kvalitative dataindsamlingsmetode giver et indblik i, hvad enkelte personers forståelse og holdning er til selve problemstillingen. Her bliver det muligt via et mere eller mindre struktureret interview at få en dybere og mere detaljeret forståelse for problemet. Udfordringen ved denne metode er dog, at man ikke kan udlede noget generelt om emnet. Desuden er fortolkningen af svarene subjektiv, da det er intervieweren der alene laver denne fortolkning (Andreesen et al., 2019, s. 38-42).

Jeg vurderede at metoden var nødvendig at anvende, for at inddrage brugerdreven innovation. Forældrene skulle inddrages mest muligt, således deres specifikke behov til folderens indhold blev klarlagt.

Mine kollegaers holdning til problemet samt idéer til folderens indhold var ligeledes altafgørende at få med, da de sidder i modsatte ende af telefonen, og muligvis har en anden opfattelse og andre idéer til indholdet.

5.3.1 FOKUSGRUPPEINTERVIEW

Fokusgruppeinterview er en velegnet dataindsamlingsmetode i eksplorative undersøgelser, hvor det ønskes at konkretisere et problem eller en mulighed. Jeg ønsker netop at konkretisere problemet, og blive klogere på, hvad de enkelte gruppers holdning er til emnet. De empiriske data produceres gennem gruppeinteraktion om et forskerbestemt problemfelt, og er anvendelig når gruppers fortolkninger skal klarlægges. Selve interaktionen i gruppen kan ligeledes være en kilde til data, da en persons holdning, kan give anledning til, at en anden person kommer i tanke om vigtige budskaber (Halkier, 2009).

Det første fokusgruppeinterview bestod af 3 medarbejdere i Pladsanvisningen. Der sidder til daglig 4 medarbejdere på denne telefonlinje. Jeg udarbejdede en invitation samt en spørgeramme til medarbejderne, som ses i hhv. bilag 5 og 6. Desværre var en af deltagerne forhindret i at deltage, og derfor var kun to medarbejdere til stede ved interviewet.

For at udvælge respondenter til fokusgruppeinterviews med mødregrupperne, var det nødvendigt at samarbejde med Sundhedsplejen. Jeg arrangerede derfor et møde med teamlederen i Sundhedsplejen. Vi blev enige om at jeg skulle lave en invitation, som sundhedsplejerskerne kunne sende ud til forskellige mødregrupper. Denne invitation ses i bilag 7. Efter mødet adviserede hun sin gruppe af sundhedsplejersker, som derefter sendte invitationen ud til nogle af deres mødregrupper. Hensigten med rekrutteringen var at udvælge mødregrupper fra forskellige områder. Gerne ressourcestærke områder og mindre ressourcestærke områder. Dette for at omfavne en større målgruppe, og sikre at folderen kunne målrettes til alle. Jeg fik mange tilbagemeldinger fra flere forskellige sundhedsplejersker, som havde interesserede mødregrupper. Det blev dog hurtigt klart, at det var en tidskrævende proces, og derfor valgte jeg kun at udvælge to mødregrupper fra to forskellige områder i Silkeborg.

Jeg arrangerede herefter at mødes med de to grupper, og sendte en spørgeramme til dem, så de på forhånd var forberedte på, hvad interviewet skulle omhandle. Denne spørgeramme ses i bilag 8.

Jeg har ved interviewets start indhentet informeret samtykke fra alle deltagere ift. at interviewet må lydoptages og anvendes i min opgave (Aahus Universitet). Dette kan høres på lydfilerne, vedlagt som separate filer til opgaven (Bilag 9-11).

Alle tre fokusgruppeinterviews gav en forståelse for de enkelte gruppers holdninger til emnet. I interviewet med mine kollegaer blev det fx gjort klart, at anciennitetsreglerne ikke er så væsentlige som jeg havde regnet med (Bilag 9). Den samme konklusion gjorde sig gældende i observationsskemaet (Bilag 4). I fokusgruppeinterviewet med mødregrupperne blev der lagt vægt på at mange var uforstående overfor, at man skal skrive sit barn op så tidligt for at få en god anciennitet. Det var dog utilfredshed frem for uvidenhed på dette område (Bilag 10 og 11).

Det blev klart at alle respondenter var positive overfor idéen om en folder der samler informationen ét sted. Om den vil blive implementeret og anvendt i så høj grad, at det kan nedbringe henvendelserne og frigive ressourcer til andre opgaver, er endnu uvist. Dog har resultaterne fra alle tre interviews, dannet grundlag for det videre arbejde i processen med at skabe en brugervenlig og informativ folder.

6. NYTÆNKNINGSFASEN

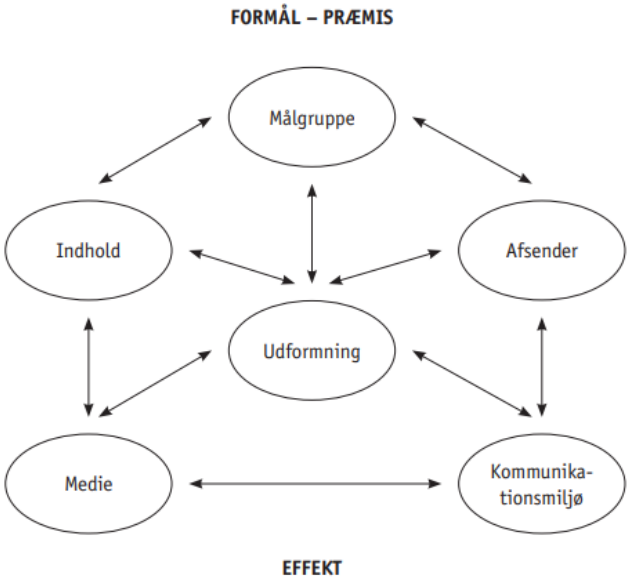
I denne fase skal der skabes idéer til at løse problemet (Andreesen et al., 2019, s. 228). Derfor har jeg anvendt al min data, og lavet en mind-map. På den måde kan jeg bedre sortere i, hvilke emner der skal medtages i folderen, og hvilke der eventuelt er mindre vigtige. Derudover har jeg inddraget min elevansvarlige i processen, og vi har gennemgået min mind-map, for at få italesat emnerne sammen.

Jeg kom i denne proces frem til at disse emner skulle være en del af folderen:

- Hvornår skal barnet skrives op?
- Hvordan skrives barnet op?
- Hvornår kan det forventes at modtage et pladstilbud?
- Hvordan udmeldes barnet?
- Hvornår skal barnet starte i børnehave?
- Fordeling af pladser
- Pasningsgaranti
- Søskendefordel
- Overflytning
- Moduler
- Tilskud

6.1 SKRIFTLIG KOMMUNIKATION

For at skabe et brugervenligt produkt, er det essentielt at have fokus på formidlingen og dermed den kommunikative del af folderen. Jeg har valgt at tage udgangspunkt i "Den nye bollemodel", som kommunikationsværktøj. Modellen favner otte forskellige punkter, som alle skal medtænkes i kommunikationsprocessen. Modellen er dynamisk, og alle elementer påvirker dermed hinanden (Baier et al., 2019, s. 56).



Figur 3 – Den nye bollemodel (Ibid)

Formålet med min folder er at give borgerne svar på generelle spørgsmål om dagtilbud i Silkeborg Kommune.

Målgruppen er forældre til børn der ønsker at benytte dagtilbud i kommunen. Målgruppen er dermed ikke kæmpestor, men en meget målrettet borgergruppe. Dog kan denne målgruppe have forskellige forudsætninger, forventninger, behov og interesser. Derfor er det vigtigt at folderen er skrevet i et let tilgængeligt sprog.

Afsenderen er Pladsanvisning og Tilskud i Silkeborg Kommune. Kommunen har en sprogpolitik som skal overholdes når der skal formidles et budskab til borgere (Silkeborg Kommune, 2009, Sprogpolitik). Denne politik har jeg derfor fulgt i min folder. Jeg har forsøgt at henvende mig direkte til borgeren, og skrive i et personligt og letlæseligt sprog. Pladsanvisning og Tilskud er dog underlagt bestemt lovgivning. Derfor har det været nødvendigt at medtænke forvaltningsloven og dagtilbudsloven, og dermed er dele af folderen mere formel.

Indholdet er baseret på min dataindsamling.

Valg af *medie* blev groft sagt valgt af Sundhedsplejen, som er min samarbejdspartner ift. at formidle folderen til målgruppen. Sundhedsplejen ønsker, så vidt muligt, udelukkende at henvise til digitale materialer. Derfor var det naturligt at vælge, at denne folder også skulle være digital. Målgruppen er forældre til små børn. Derfor vil langt størstedelen af målgruppen have en alder der gør, at de er vokset op i den digitale kultur, og dermed også har forudsætninger for at kunne finde og anvende en digital folder.

Kommunikationsmiljøet ligner dét som målgruppen kan finde på kommunens hjemmeside. Indholdet fra forskellige sider på hjemmesiden går igen i folderen. Dog har jeg forsøgt at gøre det endnu mere målrettet og overskueligt, så målgruppen nemt kan tilgå informationen.

Udformningen er lavet på baggrund af den digitale folders begrænsninger og muligheder, samt skrevet i et letlæseligt sprog. Samtidig er der lovgivning der gør, at nogle af informationerne bliver mere formelle. Silkeborg Kommunes designpolitik har dannet grundlag for folderens design.

Effekten er endnu uvis. Det kan senere i processen forhåbentlig konkluderes, om den ønskede effekt er opnået.

Alt dette har dannet grundlag for flere forskellige mock-ups af folderen gennem hele processen, for på den måde at arbejde hen imod konceptudviklingsfasen.

6.2 DIGITAL KOMMUNIKATION

I 2014 trådte loven om obligatorisk digital selvbetjening i kraft. Derfor foregår en stor del af kommunikationen i den offentlige forvaltning digitalt. Derfor må disse løsninger også løbende vedligeholdes, optimeres og nytænkes. Desuden stilles der store krav til de digitale løsninger, således borgerens behov altid er i fokus. Det skal være let, hurtigt og sikre god kvalitet (Edsen et al., 2020, s. 9).

I Pladsanvisning og Tilskud er det ikke muligt for borgere at møde op fysisk. Vi henviser altid til den Digitale Pladsanvisning, som er den digitale platform vi anvender. Her kan forældrene logge ind, og skrive deres barn op til dagtilbud, udmelde fra dagtilbud, ændre moduler og søge om økonomisk friplads. Den Digitale Pladsanvisning i Silkeborg Kommune har dog ry for at være meget lidt brugervenlig. Det kan imidlertid også have indflydelse på de mange henvendelser vi får via telefonen. Da jeg ikke kan ændre på den digitale platform, valgte jeg i stedet for at forsøge at besvare nogle af de generelle spørgsmål via min informationsfolder.

Som tidligere beskrevet, ønskede Sundhedsplejen at folderen skulle være digital. Selvom jeg i første omgang ønskede en fysisk folder, er jeg dog enig i, at det er nødvendigt at følge den digitale udvikling og dermed lave en digital folder. Også set ift. Pladsanvisning og Tilskud, som i forvejen anvender digitale løsninger.

Når der skrives nye digitale tekster til hjemmesider, eller fx en digital folder, er der flere overvejelser man må gøre sig. Tekster på nettet læses anderledes end tekster trykt på papir. Børge Kristensen, som er webkonsulent, mener at digitale tekster læses via fire læsemønstre. Læseren scanner, skimmer, læser og skipper (Edsen et al., 2020, s. 25-26).

Borgeren vil derfor først scanne teksten for at finde frem til netop dét som der søges svar på. Når der skimmes, forsøger læseren at læse teksten overfladisk for at finde hovedpointerne. Når teksten læses, vil læseren lede efter overskrifter, for at zoome ind på teksten. Til sidst skippes al den tekst læseren finder unødvendig (Ibid, s. 26).

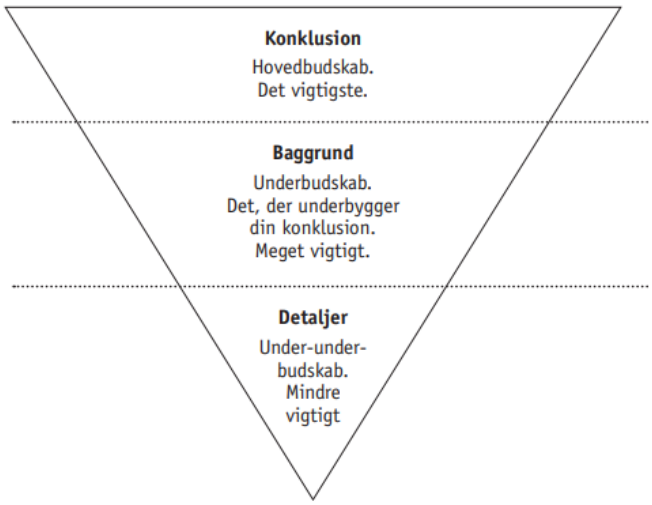
I de to fokusgruppeinterviews med mødregrupperne, spurgte jeg respondenterne, hvad de tænkte om, at folderen udkom digitalt. De fleste var overvejende positive omkring dette, og mente også at de kunne sortere i teksten således at de kunne finde det mest relevante for den enkelte borger, og sortere resten fra. Det stemmer meget godt overens med overstående udsagn om, at det netop er sådan digitale tekster læses.

Fordi læseren i langt de fleste tilfælde, ikke læser hele tekster på nettet, er det nødvendigt at skære helt ind til benet, så der ikke er unødig meget tekst, som læseren skal sortere fra. Teksten skal med andre ord, skrives kort og godt.

Et andet vigtigt budskab som jeg har lagt vægt på i min folder, er at skrive teksten så den bliver personlig. Jeg har valgt at anvende du-form, så jeg taler direkte til den enkelte borger (Ibid, s. 26).

6.3 FORMIDLINGSTREKANTEN

Jeg har gjort mig mange overvejelser omkring opbygningen af min informationsfolder. Jeg har forsøgt med forskellige løsninger, og lavet flere forskellige mock-ups, for at undersøge hvilken løsning der fungerede bedst. Jeg har taget udgangspunkt i alle indsamlede data, og forsøgt at udlede hvad der var nødvendigt at have med i folderen. Derudover har jeg taget udgangspunkt i formidlingstrekanten, da den netop kan anvendes som værktøj i opbygning af tekster (Baier et al., 2019, s. 58).



Figur 4 – Nyhedstrekanten (Ibid)

Hovedbudskabet, som altså er det vigtigste budskab, skrives først i teksten. Hvis det vigtigste gemmes til sidst, risikerer man, at læseren overser disse budskaber, fordi vedkommende ikke gider lede efter det mest relevante, og dermed hurtigt skipper teksten. Metoden er ret simpel. Teksten skrives med det vigtigste budskab først og derefter skrives det næstvigtigste osv. (Ibid).

Ud fra mit observationsskema, kunne jeg udlede at de fleste af spørgsmålene omhandlede visiteringstiden. Altså hvornår forældre kan forvente at modtage et pladstilbud til deres barn. Dernæst kom der lige mange spørgsmål omkring, hvordan man opskriver sit barn, og om man har opskrevet barnet korrekt. Der skelnes ikke mellem vuggestue og børnehave.

Umiddelbart vil det ud fra observationsskemaet give mening, at folderen skal starte med at give svar på visitationstiden. Dog vurderede jeg at det var nødvendigt at have en form for kronologisk rækkefølge på indholdet. Derfor valgte jeg at tage udgangspunkt i observationsskemaet samt alle tre fokusgruppeinterviews, og herudfra udlede, hvad folderen skulle indeholde, og i hvilken rækkefølge. Samtidig tages der højde for en naturlig rækkefølge i folderen.

I observationsskemaet og interviewene blev det klart at generelle spørgsmål om vuggestue og børnehave var det der oftest blev spurgt ind til. Jeg opdelte derfor de to første hovedafsnit i vuggestue/dagpleje og børnehave, og herefter underoverskrifterne med de vigtigste budskaber. Jeg har lagt meget vægt på at synliggøre overskrifterne, så læseren netop kan sortere dét fra, som ikke er relevant for dem.

Herefter følger overskrifter der indeholder underbudskaber. Budskaberne er vigtige, men ikke for alle. Fx er søskendefordel kun vigtig for de forældre der har flere børn, og afsnittet om overflytning er kun vigtig for de forældre der ønsker at flytte deres barn i en anden institution. Derfor kommer disse budskaber i midten.

Til sidst har jeg valgt at placere tilskudsdelen, som er det mindst vigtige budskab. Dog blev det nævnt i et af fokusgruppeinterviewene, at der ønskes mere info om tilskud til privat pasning (Bilag 11). Derfor er den del også taget med.

7. KONCEPTUDVIKLINGSFASEN

I denne fase har målet været at lave et mere færdigt produkt, som skal afprøves hos målgruppen. Det er vigtigt at folderen bliver så skarp og præcis som muligt. Hensigten med folderen er, at den skal forsøge at nedbringe borgerhenvendelser omhandlende generelle spørgsmål til Pladsanvisning og Tilskud. Derfor er den gode brugeroplevelse essentiel.

I arbejdet med folderen i konceptudviklingsfasen, har jeg taget udgangspunkt i Silkeborg Kommunes retningslinjer for sprog og design. Kommunen har udarbejdet en politik for hhv. sprog og design, som skal følges når der udarbejdes nye tekster til brug af kommunens borgere.

7.1 DESIGNPOLITIK

Silkeborg Kommunes grafiske designlinje er baseret på fire grundelementer; et byvåben, et grafisk element, fire grundfarver og en typografi.

Silkeborg Kommunes logo skal anvendes i al kommunikation på myndighedsniveau. Min forside og bagside indeholder derfor logoet (Silkeborg Kommune, 2019, Designlinje, s. 4).

Det grafiske element, er ''bølger''. Disse bølger er skitseret i selve logoet, hvorfor jeg ikke har anvendt dem andre steder (Ibid, s. 5).

Der kan anvendes 4 farver med udspecificerede farvekoder, som hhv. symboliserer vand, luft, ild og jord. Desuden kan der anvendes sort og hvid. Den mørkeblå farve, som symboliserer vand, er den primære farve der anvendes i kommunen. Derfor har jeg valgt at anvende netop denne blå farve, som gennemgående element i folderen. Dog er der anvendt sort til tekstfarve for at skabe et overskueligt design (Ibid, s. 6).

Til en brochure anvendes skrifttype ''Verdana''. Derfor er denne skrifttype gennemgående i min folder (Ibid, s. 29).

7.2 SPROGPOLITIK

Silkeborg Kommune har lavet en sprogpolitik som hedder ''Skriv med hjertet''. Den indeholder gode råd og vejledninger til, hvordan kommunen ønsker at kommunikere skriftligt. På den måde kan vi sikre en bedre og mere effektiv skriftlig kommunikation med hinanden og med borgerne.

I udarbejdelsen af min folder har jeg anvendt sprogpolitikken, således folderen overholder denne. Jeg har fx været opmærksom på, hvornår der skal være stort eller lille begyndelsesbogstav, og om der kunne anvendes forkortelser eller ej.

Et af hovedelementerne i sprogpolitikken, er *De ti gode skrive-bud*. Disse ti bud sammenfatter, hvad man skal være opmærksom på, når der laves skriftlige produkter. Buddene ses herunder. (Silkeborg Kommune, 2009, Sprogpolitik, s. 7).

De ti gode skrive-bud



1. Tænk på din modtager
2. Fortæl det vigtigste først
3. Lav en sigende overskrift
4. Skriv aktivt
5. Undgå –ing og –else endelser
6. Korte sætninger
7. Undgå fagudtryk og sammensatte ord
8. Skriv personligt
9. Vær konkret og nutidig
10. Læs korrektur

Jeg har forsøgt at indtænke alle disse bud i tilblivelsen af folderen. Bud 2 omhandler formidlingstrekanten, som jeg tidligere har beskrevet, hvordan jeg har anvendt i udarbejdelsen. Ligeså har jeg især arbejdet med at tænke på min modtager, skrive personligt og lave sigende og overskuelige overskrifter.

8. AFPRØVNINGSFASEN

På baggrund af ovenstående faser, er jeg nu nået frem til prototypens færdige resultat. Næste skridt er at afprøve prototypen, for at undersøge, hvor der kan rettes til eller forbedres, inden implementeringen kan blive mulig.

I afprøvningsfasen skal prototypen præsenteres for mine kollegaer, med henblik på at sikre den faglige kvalitet. De skal gennemlæse folderne, og komme med feedback ift. rettelser til både indhold og opsætning.

Mine kollegaer kom med rettelser til indholdet vedrørende tilflyttere samt nogle sætninger som med fordel kunne gøres endnu mere målrettede. Desuden blev der lagt vægt på afsnittet om overflytning, da flere oplever at få mange henvendelser der vedrører netop dette.

For at inddrage brugeren, og dermed sikre brugerkvaliteten, skal folderen også sendes til de to mødregrupper jeg interviewede. De skal afprøve produktet og komme med feedback på deres oplevelse af denne.

Mit ønske var herefter, at mødes med de to mødregrupper igen, til et uformelt interview med henblik på feedback. Grundet tidsmæssige udfordringer, har det ikke været muligt at nå til denne del af processen, og derfor mangler jeg fortsat at mødes med de to grupper.

9. PRODUKTUDVIKLINGSFASEN

Indtil videre har jeg efter afprøvningsfasen udviklet på mit produkt, ud fra den feedback jeg har modtaget fra mine kollegaer. Da jeg som beskrevet endnu ikke har modtaget feedback fra brugeren, er denne del desværre endnu ikke medtænkt i det færdige produkt.

I denne fase har jeg desuden gennemlæst folderen flere gange, for at være sikker på at den fremstod så klar og færdig som muligt.

10. IMPLEMENTERINGSFASEN

Implementeringsfasen er essentiel for at få hele projektet til at lykkes. Hvis implementeringen ikke overvejes grundigt og fastholdes, er der stor risiko for at resultatet ikke opnås. Det har som sagt ikke været muligt at nå til denne fase. Dog har jeg gjort mig flere overvejelser om, hvordan der kan arbejdes med denne del af projektet.

Ved første møde med teamlederen fra Sundhedsplejen talte vi om, hvordan folderen bedst muligt kunne formidles til målgruppen. Mit forslag var, at den enkelte sundhedsplejerske, skulle udlevere folderen ved første besøg i familiens hjem. Sundhedsplejersken kommer på besøg hos familien på 3.-5. dagen efter barnets fødsel. Teamlederen vurderede dog, at folderen skulle være digital. I den forbindelse kom hun med forslag til, hvordan de kunne henvise til den digitale folder.

Sundhedsplejen anvender en platform der hedder ''Sundhedsvejen''. Det er deres journal, hvor de dokumenterer alt fra besøgende hos familierne. Forældrene kan selv logge ind på Sundhedsvejen og finde disse oplysninger samt oplysninger om bl.a. deres mødregruppe. Teamlederen foreslog, at der laves et separat link til folderen på Sundhedsvejen, og at sundhedsplejerskerne mundtligt henviser til dette link på første besøg hos familien.

Sundhedsplejen spiller derfor en central rolle i af få den digitale folder implementeret. Det er altafgørende at de henviser til folderen ved besøgende hos familierne. Derudover, skal der være synlige links til folderen på Silkeborg Kommunes hjemmeside. Det er min opgave at følge op på implementeringsprocessen, så den forhåbentlig lykkes og dermed skaber resultater.

11. KONKLUSION

Problemformuleringens formål var at undersøge om borgerhenvendelserne til Pladsanvisning og Tilskud kunne nedbringes, ved at lave en informationsfolder til forældre i Silkeborg Kommune. Den endelige besvarelse af dette spørgsmål, er endnu uklar. Selvom det ikke har været muligt at besvare problemformuleringen endnu, har opgavens proces været enorm vigtig for på sigt at få dette svar.

Dataindsamlingen gav mig mulighed for at afdække problemet. Jeg har fundet ud af, at der kommer enorm mange borgerhenvendelser til Pladsanvisningen hver uge, og at mange af dem handler om generelle spørgsmål. I forbindelse med mine fokusgruppeinterviews med mødregrupperne, var det tydeligt at der var mange ting som de endnu vare usikre på, når det gælder dagtilbud. Det gjorde processen endnu mere relevant og givende, at der var efterspørgsel på mere information samlet ét sted.

I skrivende stund, er det muligt at finde svar på de generelle spørgsmål på kommunens hjemmeside, dog skal man navigere meget rundt for at finde de konkrete svar, og stien hen til en specifik side, er ikke altid nem at finde. Derfor har det givet mening at samle al informationen i en folder til forældrene.

Allerede indledningsvist blev det klart, at Sundhedsplejen ønskede, at folderen skulle være digital frem for fysisk, som jeg ellers i første instans var opsat på. Det gjorde at det digitale aspekt skulle medtænkes, og selve formidlingen af folderen skulle nytænkes.

Kolding-modellen har dannet grundlag for hele projektets opbygning. Ved at gennemgå de enkelte faser i denne design-thinking model, har det været muligt at arbejde detaljeret og målrettet med udarbejdelsen af mit produkt.

I hele processen har jeg haft fokus på at inddrage mine kolleger samt brugerne, således faglig kvalitet og brugerkvalitet blev sikret. Herved har jeg skabt et målrettet produkt som jeg forventer kan få succes, og afhjælpe problemstillingen.

12. PROSECEVALUERING

Gantt-kortet har igennem hele processen været min guideline for det tidsmæssige omfang af hver enkelt fase i projektet. Det har været en stor hjælp at lave en tidsplan for at være sikker på at nå i mål med de enkelte processer. Til trods for dette har jeg alligevel været nødsaget til at ændre i denne planlægning. Det har ikke været muligt at nå til implementeringsfasen, som det ellers var planlagt i min fagprøvekontrakt.

Jeg har fra start haft min egen idé om en mulig løsning på problemstillingen. Undervejs er denne idé blevet revideret. Min tanke var at lave en fysisk folder, men dette var imidlertid ikke muligt. Derfor har jeg gjort mig flere overvejelser omkring betydningen af dette.

Ud fra et tidsmæssigt perspektiv var det kun muligt at lave to fokusgruppeinterviews med brugerne. Der var flere mødregrupper der var interesseret i at være med, og jeg tror bestemt det kunne have givet mening at lave interviews med flere for at indhente endnu mere data på området.

Valg af teori til at analysere mine data har umiddelbart været lige til. Dog har der været flere andre teorier som sagtens kunne have været anvendt.

For få en god mængde feedback og data på afprøvningsfasen, kunne jeg have ønsket at langt flere fik prototypen til afprøvning. Det ville give bedre resultater inden produktudviklingsfasen. Det vil på samme tid også give ekstra arbejde at indhente data fra en større gruppe.

At udarbejde projektet, har generelt været en meget lærerig proces, og jeg håber at mit arbejde kan være med til at gøre en forskel i Pladsanvisning og Tilskud.

13. LITTERATURLISTE

Børger

- Andreesen, Ole H.B. et al., 2019, Min arbejdsplads i det offentlige 2, Forlaget 94, 6. udgave, 1. oplag

- Baier, Hanne F. et al., 2019, Min arbejdsplads i det offentlige 1, Forlaget 94, 9. udgave, 1. oplag

- Edsen, Sven et al., 2020, Min arbejdsplads i det offentlige 3, Forlaget 94, 7. udgave, 1. oplag

- Halkier B., 2009, Fokusgrupper, Samfundslitteratur, 2. udgave, 2. oplag

Andre dokumenter

- Silkeborg Kommune, 2009, Sprogpolitik – Skriv med hjertet
  Lokaliseret 09.05.2023 på:
  http://siko.silkeborg.dk/-/media/2025D6607E9C46B28DD81C8F4B4BCF84.ashx?la=da
  (Da dette er et internt link i Silkeborg Kommune, er der lavet udsnit af dokumentet som er indsat i bilag 12)

- Silkeborg Kommune, 2019, Silkeborg Kommunes designlinje
  Lokaliseret 09.05.2023 på:
  http://siko.silkeborg.dk/-/media/F416A6D49BA647ADB163A961907F89A1.ashx?la=da
  (Da dette er et internt link i Silkeborg Kommune, er der lavet udsnit af dokumentet som er indsat i bilag 13)

Hjemmesider

- Center For Offentlig-Privat Innovation, Koldingmodellen
  Lokaliseret 08.05.23 på:
  https://co-pi.dk/cases/samling/innovationsmodel-sikrer-fokus-paa-borgerne-og-fremdrift-i-projekterne/

- Aarhus Universitet, Metodeguiden
  Lokaliseret 09.05.23 på:
  https://metodeguiden.au.dk/informeret-samtykke

14. BILAG

BILAG 1 - FAGPRØVEKONTRAKT

Fagprøve

Problemformulering

Elev	Anne Sofie Nygaard Christensen, Silkeborg Kommune, [redacted]
Uddannelsesansvarlig	[redacted]
Lærer	Steen Christensen, H. C. Andersens Vej 9, 8800 Viborg schr@mercantec.dk Tlf. 40 92 78 85

Idé:

I Pladsanvisning og Tilskud oplever vi, at der kommer mange henvendelser fra forældre, der er i tvivl om opskrivning til dagtilbud. Spørgsmålene drejer sig bl.a. om, hvordan man skriver sit barn op til dagtilbud, om man har gjort det korrekt, og hvornår man kan forvente at få et pladstilbud.

På baggrund heraf, ønsker jeg at lave en digital informationsfolder til nybagte forældre, som sundhedsplejersken skal henvise til, ved første møde med familien.

Mål:

Målet er at minimere henvendelser fra forældre, som er i tvivl om opskrivning til dagtilbud i Silkeborg Kommune.

Problemformulering og handlingsplan:

Problemformulering

Er det muligt at minimere henvendelser fra forældre, som er i tvivl om opskrivning til dagtilbud i Silkeborg Kommune, ved at lave en digital informationsfolder?

Handlingsplan

Først vil jeg anvende dokumentarmetoden. Jeg vil bl.a. indsamle materiale der vedrører brugen af informationsfoldere i Silkeborg Kommune samt materiale om sprog- og designpolitik i kommunen.

Jeg ønsker at anvende Koldingmodellen som ramme for mit fagprøveprojekt.

Som udgangspunkt, vil jeg indsamle data om problemets omfang ved hjælp af observationsmetoden og et kvalitativt interview.

Jeg vil udforme et observationsskema, som skal udleveres til alle administrative medarbejdere i Pladsanvisning og Tilskud. På skemaet kan der krydses af, alt efter hvilke henvendelser der kommer via telefon og e-mail. Observationsskemaet skal anvendes i 3 uger.

For at klarlægge og identificere problemstillingerne yderligere, vil jeg invitere 2-3 medarbejdere fra Pladsanvisning og Tilskud til et fokusgruppeinterview. Interviewet skal både handle om, hvilke henvendelser der oftest kommer pr. telefon og e-mail, og hvilke idéer de har til folderens indhold. Jeg vil udforme en spørgeramme som sendes til deltagerne inden mødet.

Jeg vil tage kontakt til team-lederen i sundhedsplejen og informere om mit fagprøveprojekt. Jeg ønsker at indkalde hende til et møde, for at få klarlagt, hvordan jeg får inddraget brugerne (forældrene), samt hvordan vi bedst muligt får informeret forældrene om den digitale folder, via sundhedsplejen.

Det er også nødvendigt at indhente data fra målgruppen, som altså er forældre i Silkeborg Kommune. Jeg ønsker at indhente information om, hvilken viden de mangler, så folderen kan udformes og målrettes bedst muligt. På den måde anvender jeg brugerdreven innovation i tilblivelsen af min prototype. Mit mål er at lave to fokusgruppeinterviews, med to forskellige mødregrupper i kommunen.

Ud fra de data jeg indhenter, vil jeg lave en prototype, som skal afprøves hos målgruppen. For at sikre den faglige kvalitet, skal den gennemlæses af mine kollegaer i Pladsanvisning og Tilskud, inden den anvendes.

Når produktet har været afprøvet i 4 uger, ønsker jeg at lave et spørgeskema og/eller et fokusgruppeinterview med en mødregruppe. Denne dataindsamling skal omfatte brugernes oplevelse af den digitale folder, og om den har været gavnlig for dem. Dermed medtænktes brugerkvalitet.

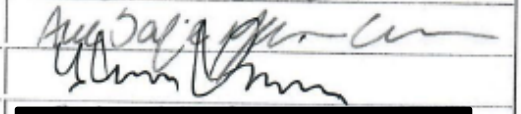
For at understøtte informationsfolderens kvalitet bedst muligt, vil jeg anvende forskellige kommunikationsteorier.

For at skabe overblik og struktur over hele processen, vil jeg lave et Gantt-kort, så jeg har mulighed for at holde styr på tidsplanen.

En kort opsummering af processen er følgende: Jeg forventer at bruge dokumentarmetoden til indsamling af data i form af informationssøgning. Derefter ønsker jeg at anvende observationsmetoden samt et kvalitativt interview, for at klarlægge problemets omfang. Desuden forventer jeg at anvende den kvalitative metode, hvor brugerne skal inddrages, således brugerdreven innovation anvendes i tilblivelsen af produktet. Til sidst forventer jeg at anvende kommunikationsteorier og

inddrage faglig og brugerdreven kvalitet. Som ramme for projektet ønsker jeg at anvende Koldingmodellen.

Dato og underskrifter:

Dato:	10.01.2023
Elevens underskrift	
Lærers underskrift	
Uddannelsesansvarliges underskrift	[redacted]

BILAG 2 – GANTT-KORT

Gantt-kort						
	Januar 2023	Februar 2023	Marts 2023	April 2023	Maj 2023	Juni 2023
Underskrive fagprøvekontrakt	Uge 2					
Dataindsamling vha. dokumentarmetoden	Uge 2-3					
Udforme observationsskema	Uge 2					
Samtale med sundhedsplejerske	Uge 1					
Observationsskema iværksættes	Uge 3-5	Uge 3-5				
Udforme spørgeramme til fokusgruppeinterview med Pladsanvisning og Tilskud	Uge 4					
Sende invitation til fokusgruppeinterview	Uge 4					
Fokusgruppeinterview med Pladsanvisning og Tilskud		Uge 5				
Udforme spørgeramme til mødregrupperne samt sende det ud til dem		Uge 6				
Fokusgruppeinterview med to mødregrupper		Uge 7-8				
Danne overblik over data		Uge 9	Uge 9			
Udforme prototype			Uge 10-17			
Prototype til afprøvning hos brugeren						
Fokusgruppeinterview med brugeren om folderens virkning						
Skrivedage					Uge 19	
Aflevering af fagprøverapport					Uge 22	
Mundtlig eksamen						Uge 24

BILAG 3 – OBSERVATIONSSKEMA

Henvendelser på telefon	
Spørgsmål vedrørende:	**Antal**
Tvivl om, hvordan man opskriver sit barn	
Bekræftelse af, om man har skrevet barnet op korrekt	
Hvornår man kan forvente at modtage pladstilbud (visitationstid)	
Tvivl om, hvordan man udmelder sit barn	
Anciennitetsregler	
Hvornår skal mit barn i børnehave?	

Dato:	
Antal opkald i alt	

BILAG 4 – UDFYLDT OBSERVATIONSSKEMA

Henvendelser på telefon	
Spørgsmål vedrørende:	Antal
Tvivl om, hvordan man opskriver sit barn	27
Bekræftelse af, om man har skrevet barnet op korrekt	27
Hvornår man kan forvente at modtage pladstilbud (visitationstid)	36
Tvivl om, hvordan man udmelder sit barn	8
Anciennitetsregler	22
Hvornår skal mit barn i børnehave?	18
I alt	**138**

Antal opkald i alt	**280**

BILAG 5 – INVITATION TIL FOKUSGRUPPEINTERVIEW MED PLADSANVISNING OG TILSKUD

Fagprøve - Invitation og spørgeramme til fokusgruppeinterview

AS Anne Sofie Nygaard Christensen (20438) [redacted]

26-01-2023

Spørgeramme.pdf
56 KB

[redacted]

Tak fordi I vil deltage ved fokusgruppeinterviewet i forbindelse med min fagprøve.

Interviewet foregår på onsdag den 1. februar 2023 kl. 10.00-11.00.

I denne mail er vedhæftet en spørgeramme til interviewet, som er den jeg vil tage udgangspunkt i på onsdag. I må meget gerne kigge den igennem inden vi mødes.

Jeg ser frem til interviewet, og håber at blive meget klogere på de henvendelser der kommer til Pladsanvisningen.

Venlig hilsen

Anne Sofie Nygaard Christensen
Kontorelev
Pladsanvisning og Tilskud
Silkeborg Kommune

BILAG 6 – SPØRGERAMME TIL FOKUSGRUPPEINTERVIEW MED PLADSANVISNING OG TILSKUD

Del 1 Generelle spørgsmål vedrørende de henvendelser, der oftest kommer på telefonen

Spørgsmål	Underspørgsmål
Hvilke tanker gør I jer om de henvendelser I får fra borgerne?	• Hvilke spørgsmål får I ofte i telefonvagten?
Hvordan oplever I mængden af henvendelser fra borgere?	

Del 2 Deltagernes idéer til informationsfolderens indhold

Spørgsmål	Underspørgsmål
Hvilke ønsker og idéer har I til informationsfolderens indhold?	
Hvad skal der til for at folderen får den ønskede effekt?	
Hvilke idéer har I til implementeringen af folderen?	• Hvad skal der til, for at forældrene vil anvende folderen?

BILAG 7 – INVITATION TIL FOKUSGRUPPEINTERVIEW MED MØDREGRUPPER

Kære mødre

Jeg hedder Anne Sofie, og er i gang med kontoruddannelsen ved Silkeborg Kommune. Lige nu er jeg i gang med mit fagprøveprojekt, som omhandler opskrivning til dagtilbud.

I Pladsanvisning og Tilskud, får vi mange henvendelser fra forældre, der er i tvivl om netop opskrivning til de forskellige pasningstilbud i Kommunen. Mange spørgsmål går på, om opskrivningen er lavet korrekt, og hvornår man kan forvente at modtage et pladstilbud.

Derfor arbejder jeg på at udforme en digital informationsfolder, der giver svar på de mest stillede spørgsmål.

I den forbindelse håber jeg at I vil hjælpe mig. Jeg ønsker at stille jer nogle spørgsmål der kan give mig svar på, hvad folderen skal indeholde, således I oplever den brugbar. Jeg vil komme ud til jer en dag hvor I alligevel er samlet, til en uformel snak som vil tage max 30 minutter.

Er det noget I vil være interesseret i at hjælpe mig med?

Mange venlige hilsener
Anne Sofie

BILAG 8 – SPØRGERAMME TIL FOKUSGRUPPEINTERVIEWS MED MØDREGRUPPER

Del 1 Generelle spørgsmål vedrørende jeres viden om opskrivning til dagtilbud i Silkeborg Kommune

Spørgsmål	Underspørgsmål
Hvad ved I om opskrivning til dagtilbud i Silkeborg Kommune?	• Hvor har I fået denne viden? • Hvor har I søgt viden henne?

Del 2 Idéer til informationsfolderens indhold

Spørgsmål	Underspørgsmål
Hvad kunne I godt tænke jer, at folderen skulle indeholde?	• Hvad mangler I svar på ift. opskrivning til dagtilbud?
Hvad tænker I om, at folderen er digital?	• Er I mest til fysiske eller digitale foldere?

BILAG 9 – LYDFIL 1 FOKUSGRUPPEINTERVIEW MED PLADSANVISNING OG TILSKUD

Her henvises til lydfil som er vedlagt separat

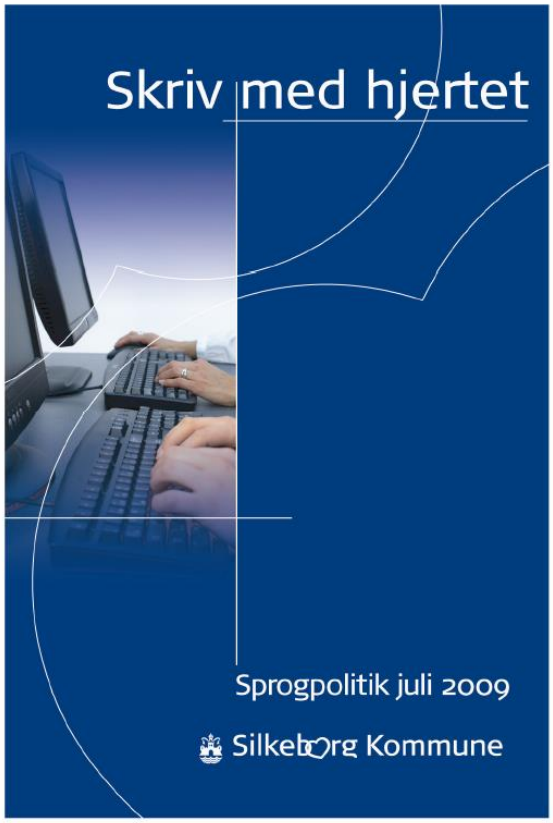
BILAG 10 – LYDFIL 2 FOKUSGRUPPEINTERVIEW MED MØDREGRUPPE 1

Her henvises til lydfil som er vedlagt separat

BILAG 11 – LYDFIL 3 FOKUSGRUPPEINTERVIEW MED MØDREGRUPPE 2

Her henvises til lydfil som er vedlagt separat

BILAG 12 – UDSNIT AF SILKEBORG KOMMUNES SPROGPOLITIK



Indholdsfortegnelse

Sådan skriver vi i Silkeborg Kommune 4
Navne på afdelinger og udvalg 4
Med STORT eller lille begyndelsesbogstav 5
De ti gode skrive-bud 7
1. Tænk på din modtager 7
2. Fortæl det vigtigste først 7
3. Lav en sigende overskrift 8
4. Skriv aktivt 8
5. Undgå "–ing" og "–else"-endelser 8
6. Korte sætninger 9
7. Undgå fagudtryk og sammensatte ord 9
8. Skriv personligt 9
9. Vær konkret og nutidig 10
10. Læs korrektur 10
Designmanual 11
En hjælpende hånd 11
Skriv bedre breve 12
Generelle retningslinjer for brevskrivning 12
Eksempler 13
Sådan skriver du e-mails 18
1. Brug emnefeltet 18
2. Vær kort og præcis 18
3. Vær situationsbevidst 18
4. Undgå misforståelser 18
5. Takt og tone 18
6. Undgå genbrug 18
7. Send til de rette modtagere 19
8. Husk de vedhæftede filer 19
9. Læs korrektur 19
10. E-mail branding 19
Gode råd til skriftlig webkommunikation 20
Forskellen mellem papir og skærm 20
Hvordan skriver man så til nettet? 20

De ti gode skrive-bud

Vi har samlet 10 gode skrive-bud, som sammenfatter, hvad man skal være opmærksom på, når man skriver breve, e-mails, tekster til hjemmesiden, pressemeddelelser og lignende.

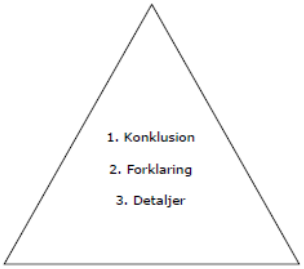
1. Tænk på din modtager
2. Fortæl det vigtigste først
3. Lav en sigende overskrift
4. Skriv aktivt
5. Undgå –ing og –else endelser
6. Korte sætninger
7. Undgå fagudtryk og sammensatte ord
8. Skriv personligt
9. Vær konkret og nutidig
10. Læs korrektur

1. Tænk på din modtager
Inden du begynder at skrive, skal du overveje, hvem din modtager er, da det har betydning for, hvordan de vil forstå dit budskab.

En borger, en kollega, en anden offentlig forvaltning eller en virksomhed har nemlig alle forskellige forudsætninger og forventninger til indholdet af en tekst. Derfor er det vigtigt, at du målretter dit sprog og skrivestil efter modtagerens baggrund.

2. Fortæl det vigtigste først
Når du skriver, skal du starte med pointen i din tekst, så modtageren med det samme ved, hvad teksten handler om. Derefter kan du brede historien ud og komme ind på de mindre vigtige budskaber.

Nyhedstrekanten viser, hvordan det vigtigste budskab skal stå først og bagefter det mindre vigtige.



Det er også vigtigt, at du løbende holder dit budskab for øje, så du holder et klart fokus i din tekst.

Med STORT eller lille begyndelsesbogstav
Vi bruger altid stort begyndelsesbogstav ved egennavne, og hvis egennavnet består af flere ord, skrives det første ord og de betydningsfulde ord med stort.

Stort	**lille**
Silkeborg Kommune	kommunen om virksomheden og det geografiske område
Skoleafdelingen	afdelingen
Silkeborg Byråd	byrådet
Silkeborg Rådhus	rådhuset
Økonomiudvalget	udvalget
Direktionen	titler fx direktør, lærer, borgmester eller chefer fx kultur- og fritidschefen eller sundheds- og omsorgschefen

BILAG 13 – UDSNIT AF SILKEBORG KOMMUNES DESIGNLINJE

Vores designlinje

Silkeborg Kommune – et kreativt fællesskab

Mission

Silkeborg Kommune skal gennem demokratiske processer i Byrådet og det omgivende lokalsamfund skabe det bedst mulige grundlag for at leve og virke i vores område.

Vision

I Silkeborg Kommune har vi en drøm om et fællesskab med unikke udfoldelsesmuligheder for borgere og erhvervsliv. Med til drømmen hører trivsel, kultur, uddannelse og attraktive bosætningsmiljøer for alle.

Designlinje

Designmanualen er det grafiske udtryk for vores organisatoriske fællesskab. Den sikrer, at Silkeborg Kommune overfor omverdenen er favnet af en sammenhængende fælles visuel identitet.

De følgende sider sætter rammer for at benytte designlinje og dens grundelementer. Den gælder for alle dele af Silkeborg Kommune.

God fornøjelse.

Indhold

Vores designlinje 3
Grundelementer 4
Grafisk element 5
Farver, Farvekode 6
Typografi 7
Papirlinje 8
Brevpapir 9
Brevpapir side 2 og efterfølgende sider 10
Brevpapir institutioner 11
Følgeskrivelse 12
Dagsorden, referater og notatpapir 13
Dagsorden, referater og notatpapir side 2 og efterfølgende sider 14
Rapport forside 15
Rapport side 2 indholdsfortegnelse 16
Rapport side 3 /indholdsider 17
Rapport bagside 18
Mail og autosignatur 19
Powerpoint 20
Nyhedsbrev 21
Visitkort med foto 22
Visitkort institutioner 23
Visitkort bagside - aftalekort 24
ID-kort 25
Adresselabels 26
Kuverter 27
A5 brochure 29
A4 plakat 30
A3 plakat 31
A5 flyer 1 eller 2 sider 32
Annonce - Kommunen informerer 1/1 side i Ekstra Posten hver onsdag **dog ikke i ugerne** 28, 29 og 30 - og uge 52 34
Stillingsannoncer sh/farve 35
Øvrige annoncer sh/farve 36
Selvbetjening 38
Selvbetjeningskoncept 39
Skilte 40
Skilte ved institutioner 41
Biler 42
Beklædning 47
Beklædning for Silkeborg Kommune 48
Beklædning for Silkeborg Kommunes institutioner med eget logo 49
Sportstøj, kampagnetøj og event mv 50
Bannere og Beach-flag 51
Konference navneskilte 51
Navneskilte til bord 51
Bannere og Beach-flag 52
Konference navneskilte 53

Grundelementer

Silkeborg Kommunes grafiske designlinje er baseret på fire grundelementer:

- et byvåben
- grafisk element
- 4 grundfarver
- en typografi

Alle medarbejdere i Silkeborg Kommune skal anvende logoet til al kommunikation på myndighedsniveau.

Logoet foreligger i 4 kombinationer.
Du kan downloade logo fra
https://www.skyfish.com/p/silkeborgkommune.
Logo findes som PNG filer og i vektorgrafik, som er egnet til tryk også i stor udgave.

Logoet må anvendes i sort, blå Pantone 288 U, CMYK 100/67/0/23, RGB 0/75/141, og negativ (= hvid på farvet bund).

Alle institutioner uden for Rådhuset må gerne anvende eget logo. De skal dog altid vise, at de er en del af Silkeborg Kommune ved også at anvende Silkeborg Kommunes navnetræk. Institutionernes logo skal altid være af kvalitetsmæssig standard og i harmoni med designlinjen.

Logo

Silkeborg
Kommune

Grafisk element

Det grafiske element – "bølgerne" – er det dynamiske karakteristika, der binder Silkeborg Kommunes grafiske identitet sammen.

Det indgår som et gennemgående symbol og genkendeligt grafisk element.

Bølgerne bliver bla. anvendt på Kommunens biler

"Bølgerne" er valgt, fordi de:

- er en del af byvåbnet
- udtrykker energi
- skaber sammenhæng i kommunen
- skaber opmærksomhed og giver blikfang

Farver

Silkeborg Kommunes grafiske designlinje består af sort og hvid, de fire farver hvor den blå er den primære farve.

Farverne symboliserer elementerne vand, luft, ild og jord. Fire forudsætninger for det gode liv.

Farverne arbejder dynamisk sammen. Men de må også gerne anvendes enkeltvis og i forskellige kombinationer og udtyndingsgrader.

farverne bliver brugt på kommunens roll-ups og ID-kort, Adresselabels

Farvekode

Farverne er defineret i tre systemer:

Pantone (solid uncoated) referencefarve til tryk.

CMYK til firefarvet tryk.

RGB farver til elektroniske medier.

Sort og hvid er aktive farver og del af identiteten og indgår som et bevidst udtryk i brevlinjen, medieannoncer, skilte mv.

Sort og hvid

Pantone 288 U	Pantone 3105 U	Pantone 021 U	Pantone 4695 U
CMYK 100/67/0/23	CMYK 48/0/12/0	CMYK 0/53/100/0	CMYK 0/81/100/77
RGB 0/75/141	RGB 138/212/223	RGB 247/142/30	RGB 90/20/0

Typografi

Skrifterne er en del af designlinjens grundelementer. De er med til at skabe den grafiske identitet. Der er tre skrifter til rådighed:

- Signa Normal
- Verdana
- Univers

Signa Normal anvendes som identitetskrift, dvs. til Silkeborg Kommunes navnetræk og udendørs institutionsskilte.

Verdana anvendes som skriveskrift i brevlinje og hjemmeside/intranet.

Univers er primært skrift til tryksager.

Verdana og Univers kan anvendes i forskellige snit og størrelser. Dermed giver designmanualen mulighed for typografiske kombinationer.

A5 brochure

En brochure består af forside med logo, emnetekst og evt. billede. Side 2 er indholdsfortegnelse, side 3 og efterfølgende er indholdssider samt en bagside med identifikation.

Str.: A5, 105x148 mm (højformat)

Papir: Hvid 100-120 gr.

Typografi:

Titel Verdana Fed 24/28.

Brødtekst med Verdana Regular 10/14.

Rubrik med Verdana Fed 10/14.

Overskrifter med Verdana Fed 11/14.

Sideantal delelig med 4.

Forside:

Foto: egne foto.

Skyfish, Silkeborg Kommunes billedarkiv

http://silkeborgkommune.dk/Kommunen/Presserum/Billedarkiv

Foto fra www.colourbox.com. Konto kan opsættes under vores aftale, pris pr. foto 7,50. Kontakt info@colourbox.com
Telefon 70 20 33 15.

Silkeborg Kommunes logo sættes som standard automatisk på - men ansatte i en institution/enhed får eget logo på.

Logo sendes til layout@silkeborg.dk,
så sørger vi for, det kommer med.

Dokumentet gemmes som pdf og sendes til trykkeriet
med oplysning om antal og debitoroplysninger.

Skabelon ligger i Word under "dynamictemplate" i menulinjen > Silkeborg skabeloner > A5 brochure.dot.