



Hilsner fra det offentlige

- sådan vil danskerne tiltales

BJERG KOMMUNIKATION

FLÆSKETORVET 68, 1

1711 KØBENHAVN V

T: +45 33 25 33 27

KONTAKT@BJERGK.DK

bjerg
k

INDHOLD

RESULTATERNE – KORT	3
Hvordan skal et digitalt brev indledes?.....	3
Hvem skal underskrive?.....	3
Hvordan skal digitale breve afsluttes?.....	3
Befolkningsforskelle.....	3
OM UNDERSØGELSEN	4
Formål.....	4
Metode.....	4
Repræsentativitet.....	4
Spørgeskemaet.....	5
RESULTATER	6
Sådan svarede danskerne.....	6
Befolkningsforskelle.....	8

RESULTATERNE – KORT

Arbejder du i en offentlig virksomhed? Nu behøver du ikke være i tvivl om, hvordan du skal indlede breve til borgerne. Det har vi undersøgt for dig. Undersøgelsen er en repræsentativ befolkningsundersøgelse. Det betyder, at resultaterne er valide og brugbare som beslutningsgrundlag.

Hvordan skal et digitalt brev indledes?

De tre indledende hilsner, som flest danskere foretrækker er:

- 1 Til [dit fornavn og efternavn]: 43,2 %
- 2 Kære [dit fornavn og efternavn]: 26,1 %
- 3 Vedrørende [sagen eller emnet]: 20,5 %

Hvem skal underskrive?

- 65 % foretrækker, at en enkeltperson i en offentlige myndighed underskriver digitale breve.
- 21,6 % foretrækker, at et brev underskrives med navnet på den offentlige myndighed eller afdeling, som skriver.

Hvordan skal digitale breve afsluttes?

De tre afsluttende hilsner, som flest danskere foretrækker er:

- 1 Med venlig hilsen [navn/myndighed]: 71,7 %
- 2 Hilsen [navn/myndighed]: 14,6 %
- 3 Fra [navn/myndighed]: 11,6 %

Befolkningsforskelle

Køn

- Flere mænd end kvinder foretrækker, at digitale breve indledes med et "Hej".
- Flere kvinder end mænd foretrækker, at digitale breve indledes med formerne "Kære" og "Til" (dog ikke en signifikant forskel).
- Lidt flere mænd (67,4 %) end kvinder (63,8 %) foretrækker, at det er en enkeltperson, der underskriver et digitalt brev, fremfor at det underskrives med myndighedens eller afdelingens navn alene (dog ikke en signifikant forskel).

Alder

- De 18-34 årige foretrækker i højere grad end andre, at digitale breve indledes med "Kære" og "Hej [dit fornavn]".
- De 18-34 årige foretrækker i højere grad end andre, at digitale breve afsluttes med "Mange hilsner" og "De bedste hilsner".
- De 50-70 årige foretrækker i højere grad end andre, at digitale breve indledes med "Til [dit fornavn og efternavn]".
- De 50-70 årige foretrækker i højere grad end andre, at det er en enkeltperson, der underskriver et digitalt brev (75 % ift. 55 % af de 18-34 årige).

OM UNDERSØGELSEN

Formål

Et spørgsmål kommer altid op, når man taler om kommunikation med ansatte i offentlige virksomheder: Hvordan skal vi indlede og afslutte vores breve til borgerne? Indtil i dag har vi svaret på spørgsmålet ud fra mavefornemmelser. Det er slut nu. Og det er her formålet med denne undersøgelse: at give klare svar på, hvordan danskerne foretrækker at blive tildelt, når de modtager digitale breve fra det offentlige.

Undersøgelsen er en repræsentativ befolkningsundersøgelse. Det betyder, at resultaterne er valide og brugbare som beslutningsgrundlag.

Du kan bruge resultaterne, hvis du er offentlig ansat og skriver til borgere, eller har ansvar for standardbreve mv.

Metode

Vi har indsamlet data gennem et online-spørgeskema. Indsamlingen er foregået i perioden 19.6.15-3.7.15. Respondenterne har deltaget anonymt i undersøgelsen. Sikringen af anonymitet har været vigtig for at skabe en høj grad af troværdighed og ærlighed i besvarelsene.

Repræsentativitet

1006 personer over 18 år har besvaret spørgeskemaet, som vi har udsendt online via dataleverandøren Userneeds webpanel. Det har sikret en stikprøve, der er repræsentativ på de væsentligste baggrundsparemetre, da Userneeds løbende foretager GAP-analyser af panelets demografiske sammensætning og sikrer, at den afspejler befolkningen som helhed. En sammenligning med data fra Danmarks Statistik viser, at stikprøven ligner den danske befolkning på parametrene køn, alder og region. Der er færre personer i stikprøven med grundskole og erhvervsfaglige uddannelser som højest fuldført uddannelse sammenlignet med den samlede danske befolkning. Derimod er personer med mellemlange og lange videregående uddannelser overrepræsenteret i stikprøven sammenlignet med den danske befolkning¹. Denne lille uddannelsesskævhed må man tage højde for i læsningen af rapportens konklusioner.

Gennem statistiske test har vi undersøgt, hvorvidt der er forskelle mellem forskellige befolkningsgruppers holdninger til indledninger og afslutninger på digitale breve. Sikkerheden af disse konklusioner underbygges af signifikansniveauer, der (lidt forsimplet) angiver, med hvor stor en usikkerhed forskellene, der eksisterer i undersøgelsen også gør sig gældende for resten af danskerne. Resultater, der er signifikante ved et 95 %-niveau, fremhæves med rød, hvis den er signifikant underrepræsenteret, og med grøn, hvis den er signifikant overrepræsenteret.

¹Tallene om den danske befolkning er fundet på Danmarks Statistiks Statistikbank. Hhv. folketal (FOLK1) og tal for befolkningens højest fuldførte uddannelse (HFUDD10).

Spørgeskemaet

Undersøgelsens spørgeskemaet bestod af tre spørgsmål:

- 1 Forestil dig, at du modtager et brev i din e-Boks eller en e-mail. Brevet/e-mailen er fra en offentlig myndighed, fx din kommune eller SKAT. Hvordan foretrækker du, at det indledes? Du kan vælge op til tre forskellige svar.
- 2 Du modtager et brev i din e-Boks eller en e-mail fra en offentlig myndighed. Hvem foretrækker du har underskrevet det?
- 3 Du modtager et brev i din e-Boks eller en e-mail fra en offentlig myndighed. Hvilke af disse hilsener foretrækker du, at brevet/e-mailen afsluttes med? Du kan vælge op til tre forskellige svar.

Vi har altså spurgt til de informationer, som borgerne modtager i e-boksen eller i deres personlige e-mail fra offentlige virksomheder (fx fra kommuner, SKAT, styrelser osv.). Vi har i ikke spurgt til længerevarende korrespondancer mellem borgeren og den offentlige myndighed. I længerevarende korrespondancer vil både borger og myndighed nok ofte foretrække en mere uformel tiltale.

RESULTATER

Sådan svarede danskerne

Hvordan skal digitale breve indledes?

Tabel 1: Indledning

Forestil dig, at du modtager et brev i din e-Boks eller en e-mail. Brevet/e-mailen er fra en offentlig myndighed, fx din kommune eller SKAT. Hvordan foretrækker du, at det indledes? Du kan vælge op til tre forskellige svar.		
	Frekvens	Procent
Kære [dit fornavn]	86	8,5 %
Kære [dit fornavn og efternavn]	263	26,1 %
Hej [dit fornavn]	87	8,6 %
Hej [dit fornavn og efternavn]	122	12,1 %
Til [dit fornavn]	55	5,5 %
Til [dit fornavn og efternavn]	435	43,2 %
Til rette vedkommende	10	1,0 %
Vedrørende [sagen eller emnet]	206	20,5 %
Andet	3	,3 %
Ved ikke/har ingen holdning	59	5,9 %
I alt	1326	131,8 %

Tabel 1 viser, hvordan danskerne foretrækker, at breve fra det offentlige indledes. Respondenterne fik mulighed for at vælge op til 3 svarmuligheder blandt 8 svarmuligheder, og hver respondent valgte i gennemsnit mellem 1-2 svarmuligheder. De tre mest valgte indledninger er:

- 1 Til [dit fornavn og efternavn]: 43,2 %
- 2 Kære [dit fornavn og efternavn]: 26,1 %
- 3 Vedrørende [sagen eller emnet]: 20,5 %

De mindst valgte svarmuligheder er "Til rette vedkommende", og de svarmuligheder, der kun indeholder borgerens fornavn, og ikke efternavn ["Kære", "Hej", "Til"].

Hvem skal underskrive?

Tabel 2: Holdning til underskriver

Du modtager et brev i din e-Boks eller en e-mail fra en offentlig myndighed. Hvem foretrækker du har underskrevet det?		
	Frekvens	Procent
En enkeltperson ansat i den offentlige myndighed (fx sagsbehandler eller kontormedarbejder]	660	65,6 %
Den offentlige myndighed eller afdeling som helhed (fx SKAT eller Region Sjælland]	217	21,6 %
Ved ikke / Har ingen holdning	129	12,8 %
Total	1006	100 %

Tabel 2 viser, at danskerne foretrækker, at en enkeltperson i pågældende offentlige myndighed underskriver, fremfor den offentlige myndighed eller afdeling som helhed (65 % ift. 21,6 %).

Hvordan skal digitale breve afsluttes?

Tabel 3: Afslutning

Du modtager en e-mail eller et brev i din e-Boks fra en offentlig myndighed. Hvilke af disse hilsner foretrækker du, at brevet afsluttes med? Du kan vælge op til tre forskellige.		
	Frekvens	Procent
Mange hilsner [navn/myndighed]	49	4,9 %
Med venlig hilsen [navn/myndighed]	721	71,7 %
De bedste hilsner [navn/myndighed]	43	4,3 %
Kærlig hilsen [navn/myndighed]	11	1,1 %
Hilsen [navn/myndighed]	147	14,6 %
Kh [navn/myndighed]	6	,6 %
Fra [navn/myndighed]	117	11,6 %
Andet	6	,6 %
Ingen afslutning eller udelukkende navnet/myndigheden	50	5,0 %
Ved ikke/har ingen holdning	42	4,2 %
I alt	1192	118,6 %

Tabel 3 viser, at de tre mest valgte svarmuligheder er:

- 1 Med venlig hilsen [navn/myndighed]: 71,7 %
- 2 Hilsen [navn/myndighed]: 14,6 %
- 3 Fra [navn/myndighed]: 11,6 %

Danskerne foretrækker altså overvejende ”Med venlig hilsen” og i mindre grad ”Kærlig hilsen” eller ”Kh”, når offentlige myndigheder kommunikerer digitalt.

Befolkningsforskelle

Undersøgelsen viste enkelte statistisk signifikante forskelle mellem køn og aldersgrupper. Vi kunne altså identificere mindre forskelle, som det er interessant at kende, hvis man kommunikerer med udvalgte dele af befolkningen, som undersøgelsen har data om, fx unge, kvinder eller mænd. De signifikante celler er fremhævet med rød (signifikant underrepræsenteret) eller grøn (signifikant overrepræsenteret). Ud over de signifikante forskelle, viser tabellerne mindre forskelle, som dog ikke er signifikante.

Tabel 4: Indledning og køn

Forestil dig, at du modtager et brev i din e-Boks eller en e-mail. Brevet/e-mailen er fra en offentlig myndighed, fx din kommune eller SKAT. Hvordan foretrækker du, at det indledes? Du kan vælge op til tre forskellige svar.		
	Mænd	Kvinder
Kære [dit fornavn]	7,9%	9,2%
Kære [dit fornavn og efternavn]	23,9%	28,4%
Hej [dit fornavn]	11,3%	6,0%
Hej [dit fornavn og efternavn]	15,6%	8,6%
Til [dit fornavn]	6,5%	4,4%
Til [dit fornavn og efternavn]	40,3%	46,2%
Til rette vedkommende	0,8%	1,2%
Vedrørende [sagen eller emnet]	18,2%	22,8%
Andet	0,2%	0,4%
Ved ikke/har ingen holdning	7,3%	4,4%
Total	132,0%	131,6%

Tabel 4 viser, at kvinder i lidt højere grad end mænd foretrækker "Kære [fornavn og efternavn]", "Til [fornavn og efternavn]", og "Vedrørende [sagen eller emnet]". Mænd foretrækker i højere grad end kvinder svarmulighederne "Hej [fornavn]" og "Hej [fornavn og efternavn]".

Tabel 5: Indledning og alder

Forestil dig, at du modtager et brev i din e-Boks eller en e-mail. Brevet/e-mailen er fra en offentlig myndighed, fx din kommune eller SKAT. Hvordan foretrækker du, at det indledes? Du kan vælge op til tre forskellige svar.			
	Alder		
	18-34 år	35-49 år	50-70 år
Kære [dit fornavn]	14,1%	7,9%	4,8%
Kære [dit fornavn og efternavn]	32,1%	22,7%	24,2%
Hej [dit fornavn]	11,5%	10,5%	5,0%
Hej [dit fornavn og efternavn]	15,7%	11,8%	9,6%
Til [dit fornavn]	5,9%	5,6%	5,0%
Til [dit fornavn og efternavn]	29,8%	42,1%	54,4%
Til rette vedkommende	1,3%	0,7%	1,0%
Vedrørende [sagen eller emnet]	16,1%	19,1%	24,9%
Andet	0,3%	0,0%	0,5%
Ved ikke/har ingen holdning	9,2%	7,2%	2,3%
Total	136,1%	127,6%	131,7%

Tabel 5 viser, at de yngste (18-34 årige) i højere grad end de andre alderskategorier foretrækker "Kære [fornavn]", "Kære [fornavn og efternavn]" og "Hej [fornavn og efternavn]". De personer, der er over 35 år foretrækker i højere grad end de yngste indledningerne: "Til [fornavn og efternavn]" og "Vedrørende [sagen eller emnet]".

Tabel 6: Afsender og køn

Du modtager et brev i din e-Boks eller en e-mail fra en offentlig myndighed. Hvem foretrækker du har underskrevet det?		
	Mænd	Kvinder
En enkeltperson ansat i den offentlige myndighed (fx sagsbehandler eller kontormedarbejder)	67,4%	63,8%
Den offentlige myndighed eller afdeling som helhed (fx SKAT eller Region Sjælland)	19,6%	23,6%
Ved ikke / Har ingen holdning	13,0%	12,6%
Total	100,0%	100,0%

Tabel 6 viser en lille forskel mellem mænd og kvinder, nemlig at mænd i lidt højere grad end kvinder foretrækker, at det er en enkeltperson fremfor hele myndigheden eller afdelingen, der underskriver e-mail eller anden digital post.

Tabel 7: Afsender og alder

Du modtager et brev i din e-Boks eller en e-mail fra en offentlig myndighed. Hvem foretrækker du har underskrevet det?			
	Alder		
	18-34 år	35-49 år	50-70 år
En enkeltperson ansat i den offentlige myndighed (fx sagsbehandler eller kontomedarbejder)	55,1%	63,2%	75,6%
Den offentlige myndighed eller afdeling som helhed (fx SKAT eller Region Sjælland)	25,9%	21,7%	18,1%
Ved ikke / Har ingen holdning	19,0%	15,1%	6,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 7 viser, at den ældste alderskategori i højere grad end andre alderskategorier foretrækker, at det er en enkeltperson, der underskriver digital post. Derimod er der en større andel af de 18-34 årige, der foretrækker at myndigheden eller afdelingen underskriver, på trods af at størstedelen af denne aldersgruppe foretrækker, at det er en enkeltperson, der underskriver. Desuden er der en stor andel af de yngste, der har valgt svarmuligheden "Ved ikke/har ingen holdning" (næsten 20 %).

Tabel 8: Afslutning og køn

Du modtager en e-mail eller et brev i din e-Boks fra en offentlig myndighed. Hvilke af disse hilsner foretrækker du, at brevet afsluttes med? Du kan vælge op til tre forskellige.		
	Mænd	Kvinder
Mange hilsner [navn/myndighed]	4,0%	5,8%
Med venlig hilsen [navn/myndighed]	69,6%	73,8%
De bedste hilsner [navn/myndighed]	3,6%	5,0%
Kærlig hilsen [navn/myndighed]	1,6%	0,6%
Hilsen [navn/myndighed]	14,4%	14,8%
Kh [navn/myndighed]	0,6%	0,6%
Fra [navn/myndighed]	11,1%	12,2%
Andet	0,6%	0,6%
Ingen afslutning eller udelukkende navnet/myndigheden	4,9%	5,0%
Ved ikke/Har ingen holdning	5,7%	2,6%
Total	116,0%	121,0%

Tabel 8 viser, at kvinder i lidt højere grad end mænd foretrækker hilsnerne "Med venlig hilsen" og "De bedste hilsner", omend der kun er få procentpoints forskel. Mænd har i lidt højere grad svaret "Ved ikke/har ingen holdning", og marginalt flere mænd end kvinder har valgt svarmuligheden "Kærlig hilsen".

Tabel 9: Afslutning og alder

Du modtager en e-mail eller et brev i din e-Boks fra en offentlig myndighed. Hvilke af disse hilsner foretrækker du, at brevet afsluttes med? Du kan vælge op til tre forskellige.			
	Alder		
	18-34 år	35-49 år	50-70 år
Mange hilsner [navn/myndighed]	10,2%	3,3%	2,0%
Med venlig hilsen [navn/myndighed]	66,6%	70,4%	76,6%
De bedste hilsner [navn/myndighed]	7,5%	3,9%	2,0%
Kærlig hilsen [navn/myndighed]	2,0%	0,7%	0,8%
Hilsen [navn/myndighed]	16,4%	16,1%	12,1%
Kh [navn/myndighed]	1,3%	0,0%	0,5%
Fra [navn/myndighed]	10,2%	9,2%	14,6%
Andet	0,3%	0,3%	1,0%
Ingen afslutning eller udelukkende navnet/myndigheden	6,2%	4,9%	4,0%
Ved ikke/Har ingen holdning	6,9%	4,3%	2,0%
Total	127,5%	113,2%	115,6%

Tabel 9 viser de aldersmæssige forskelle i forhold til danskernes holdning til, hvordan digitale breve afsluttes. Det ses, at der er en større andel af de yngste i forhold til de andre alderskategorier, der foretrækker hilsnen "Mange hilsner" og "De bedste hilsner". Derimod foretrækker de 50-70 årige i lidt højere grad, end de andre alderskategorier, hilsnerne "Med venlig hilsen" og "Fra".

Uddannelse og region

Meget få statistisk signifikante forskelle blev identificeret mellem regionerne og uddannelsesniveau.

Geografi

- Der er flere i Region Hovedstaden end i andre regioner, der foretrækker, at breve indledes med "Kære [dit fornavn og efternavn]".
- Der er færre i Region Syddanmark end i andre regioner, der foretrækker, at breve indledes med "Kære [dit fornavn og efternavn]".
- Der er flere personer i den østlige del af Danmark, der foretrækker, at breve indledes med "Kære [dit fornavn og efternavn]" (31 % ift. 21 % i vestlige del af Danmark).

Uddannelsesniveau

- Der er flere personer erhvervsfaglig eller mellemlang videregående uddannelse, der foretrækker, at breve indledes med "Til [dit fornavn og efternavn]", end andre uddannelsesniveauer (især ift. personer med gymnasial baggrund)
- Der er flere personer med lang videregående uddannelse, der foretrækker at breve indledes med "Kære [dit fornavn og efternavn]", end andre uddannelsesniveauer (især ift. personer med erhvervsfaglig baggrund).

BJERG KOMMUNIKATION

FLÆSKETORVET 68, 1

1711 KØBENHAVN V

T: +45 33 25 33 27

KONTAKT@BJERGK.DK

bjerg
k