

# Information till alla?

– en granskning av kommunernas  
information till medborgarna





# **Information till alla?**

**– en granskning av kommunernas  
information till medborgarna**

RAPPORTEN KAN BESTÄLLAS FRÅN:  
TRYCKSAKSBESTÄLLNINGEN  
TFN: 020-31 32 30  
FAX: 020-31 32 40  
WWW.SK.LSE/PUBLIKATIONER  
PRIS: 100 KRONOR, FRAKT OCH MOMS TILLKOMMER

© SVERIGES KOMMUNER OCH LANDSTING  
1:A UPPLAGAN  
ISBN 978-91-7164-481-7  
GRAFISK FORM, PRODUKTION: GUNNAR STÅHL WWW.LEGUS.SE  
OMSLAGSFOTO: JOAKIM BERGSTRÖM  
TRYCK: KATARINA TRYCK STOCKHOLM 2009  
SVERIGES KOMMUNER OCH LANDSTING 118 82 STOCKHOLM  
TFN: 08-452 70 00 FAX: 08-452 70 50  
WWW.SK.LSE E-POST: INFO@SK.LSE

# Innehåll

Förord	5
Fem politiker om information	7
Har information någon betydelse?	12
Öppenhet och påverkan	16
Förskola	18
Grundskola	20
Gymnasium	22
Äldreomsorg	24
Individ- och familjeomsorg	26
Handikappomsorg	28
Bygga och bo	30
Gator, vägar och miljö	31
Tillstånd, tillsyn och näringsliv	32
Kultur och fritid	34
Sökfunktion	35
Funktionalitet och tillgänglighet	37
Helheten	39

<b>Resultatsammanställning</b>	<b>41</b>
<b>Några spridda kommentarer från undersökarna</b>	<b>60</b>
<b>Förbättringsidéer och reflektioner</b>	<b>62</b>
<b>Bilaga: Informationsfrågor</b>	<b>63</b>

# Förord

INFORMATIONEN TILL MEDBORGARNA har fått en allt större betydelse inom den offentliga sektorn. Allt fler söker informationen via datorer och förväntas hitta information och svar på sina frågor på kommunens webbplats. Detta ökande tryck gör att mängden av information ökar samtidigt som krav finns på att den ska vara aktuell och intressera läsaren. Många menar dessutom att kommunens webbplats är kommunens ansikte utåt, som skapar en image av kommunens verksamhet och resultat.

Vi har i denna undersökning försökt få en ögonblicksbild av landets alla kommuners webbplatser genom att låta ett externt team av studenter granska alla webbplatser. Metoden och undersökningsfrågorna har tagits fram inom Jämförelseprojektets alla nätverk.

Resultatet visar på både starka sidor såväl som förbättringsområden. Materialet lämpar sig utmärkt för jämförelser och visar på goda exempel som vi hoppas kan inspirera andra kommuner i sitt förbättringsarbete.

Ansvariga för framtagandet av materialet och skriften är *Lars Strid*, *Britt Ståldal*, *Torkel Wadman* och *Catrin Leijon* från SKL samt *Marie Stoltz* och *Johan Gjersvold* från RKA. *Gunnar Ståhl*, LEGUS, har genomfört intervjuerna av politikerna.

Sveriges Kommuner och Landsting

*Lennart Hansson*

Chef för sektionen Demokrati och styrning



# Fem politiker om information

KUNSKAP ÄR MAKT. Att ha tillgång till information är makt. Att ha tillgång till objektiv information om hur Sveriges land och Sveriges kommuner styrs och dessutom kunna påverka detta är makt.

”Information, generell beteckning för det meningsfulla innehåll som överförs vid kommunikation i olika former. Information innebär att någon får kännedom om någonting (’blir informerad’); den kan ses som en nödvändig, men inte tillräcklig förutsättning för kunskap i betydelsen djupare insikt.” Så skriver Nationalencyklopedin om information.

Informationssamhälle som begrepp började användas i västvärlden på 1980-talet i och med personatorernas intåg och genom att massmediernas makt i samhället ansågs ha blivit större. På 1990-talet fick begreppet en allt större spridning i och med att internet började användas.

Internet hade från början enbart en militär och forskningsinriktad användning, men fick från 1994 fri spridning. Dominerande användningsområden var och är e-post och publicering av information på webben.

De 290 svenska kommunerna hakade snabbt på trenden med egna hemsidor och fyllde webben med kommuninformation.

För 15 år sedan, före internet, så korresponderade vi per post och genom hemmets eller arbetsplatsens fasta telefonlinje. I dag använder vi bärbara datorer, modem, mobiltelefoner, bredband, internet och e-post, och de flesta av oss gör det dagligen som om vi aldrig har gjort annat.

I slutet av 1990-talet hade 40 procent av svenskarna tillgång till internet i hemmet och 2007 var siffran 80 procent. Över 90 procent av dessa var 50 år eller yngre, enligt uppgifter från Statistiska centralbyrån.

LOMMA KOMMUN ligger i västra Skåne utmed Öresundskusten. Vid årsskiftet 2008/2009 hade kommunen drygt 20 000 invånare. Lomma kommun utsågs till Sveriges Kvalitetskommun 2007.

*Är informationen på kommunens hemsida viktig?*

”Man kan säga att hemsidan är den enskilt kraftfullaste verktyget för att utveckla demokratin. Vi kan lämna information och kan kommunicera med medborgarna. Vi kan effektivisera den kommunala verksamheten”, säger Thomas Håkansson (M), kommunstyrelsens ordförande i Lomma.

*Är hemsidan så viktig för demokratin?*

”Ja, vår övertygelse är att det är ett bra demokratimedel. Vi har Sveriges största valdeltagande och människorna i kommunen har ett stort samhällsintresse. Det förpliktigar att ha en bra information.”

”Dessutom kan invånarna informera oss genom synpunkts- och klagomålshanteringen. Det stimulerar diskussionen.”

*Hur använder du som politiker internet?*

”Jag är mest på vår egen och andra kommuners sajter, de inom den offentliga världen. Jagar kanske efter ett telefonnummer till någon. Inte så mycket annat.”

*Några förbättringar som väntas på hemsidan?*

”Utvecklingen går stötavis”, säger Thomas Håkansson. ”Vi gör ett lyft ibland, står still ibland.”

”För två år sedan gick vi med i ett nätverk där vi jämförde vår hemsida med ett femtiotal andra kommuner. Vi fick dåligt omdöme. Vi har en Lommapanel och nu använde vi den. Vi var präglade av ett producentperspektiv – nu bad vi panelen om ett medborgarperspektiv och i gruppen fanns även människor med funktionshinder. Efter det gjorde vi om hemsidan och fick väldigt positiva omdömen och jag tror att vi gick till en andraplats i jämförelsegruppen. Efter det hörde en annan kommun av sig och frågade hur vi gick till väga.”

Regeringen skriver angående delaktighet i informationssamhället: ”Genom att använda IT för att ta del av och förmedla information, tjänster och service oberoende av tid och rum ökar samhällets öppenhet.”

*Kan vem som helst använda er hemsida nu?*

”Vi hade problem för fem sex år sedan med dem som hade lässvårigheter och människor med annat språk. Vi kommer aldrig att kunna nå alla, men det ska vara så lätt som möjligt för alla”, säger Thomas Håkansson.

”En dansk kommun hade en bra slogan som lät ’Ge oss ett klick’. Vi kan inte nå alla med ett klick, men det ska vara så lätt som möjligt för alla.”

UMEÅ KOMMUN i Västerbotten har 112 000 invånare och av dem är 29 000 studerande vid Umeå universitet. Medelåldern är låga 38 år och kraven och förväntningarna på kommunens hemsida är höga.

”Informationen på hemsidan är mycket viktig”, säger Lennart Holmlund (s), kommunalråd i Umeå. ”Vi har många träffar. Det här är ju en ung studentstad och webben har större betydelse än man tror.”

Lennart Holmlund använder internet mycket och ser även en presumtiv kostnadsbesparing.

”Jag använder internet jämt, det är det enda jag använder. Vi har alla handlingar på internet och i datorerna och skriver ut väldigt lite på papper. Vi vill spara papper och få ned kostnaderna”, säger han.

”Jag tror att det här är bara början – internet och datorer ger stora möjligheter. Förr var det mycket papper och pärmar. Vi behöver egentligen inte så många arbetsrum, vi har ju allt i våra laptoppar i dag.”

*Ser du några kommande förbättringar på er hemsida?*

”IT-tekniken förändras ständigt och det är viktigt att känna av utvecklingen. Den stannar aldrig av.”

*Kan vem som helst läsa det som finns på er hemsida?*

”Den officiella hemsidan är till för externa besökare, vi har ju vårt intranät. Människor som läser på hemsidan vet inte hur kommunen ser ut med förvaltningar och nämnder, så vi måste tänka på språket. Vi gör inte hemsidan för tekniker”, säger Lennart Holmlund.

”INFORMATIONEN PÅ HEMSIDAN är ett bra komplement för demokratin, den ökar möjligheten att kunna påverka och skaffa sig kunskap”, säger Lena Micko (s), kommunalråd i Linköping.

*Hur använder du som politiker internet?*

”Jag söker uppgifter, läser tidningar och läser information på Sveriges Kommuner och Landstings hemsida. Jag använder det mer och mer, jag fattar inte hur vi gjorde för 20 år sedan. Man är mycket mer flexibel i dag och det har stor betydelse.”

*Går det att förbättra hemsidan?*

”O ja, hemsidan går alltid att förbättra. Överblicken måste vara aktuell. Men allt detta ändrar sig hela tiden”, säger Lena Micko.

Regeringen talar om digitala klyftor i samhället, en skillnad mellan de som har tillgång till och möjlighet att använda modern informationsteknik och de som inte har det.

*Är Linköpings hemsida gjord för alla?*

”Hemsidan är i första hand för Linköpingsborna, för att ge medbor-

garservice, vägvisning och information. Webben blir allt viktigare, till exempel för att lämna in olika ansökningar. I princip kan alla använda den, men det måste också finnas ansikten att få kontakt med, att kunna e-posta, träffa eller ringa till”, säger Linköpings socialdemokratiska kommunalråd Lena Micko.

FÖRUTOM TILLGÄNGLIGHET HANDLAR det om tempo – det ska gå snabbt att hitta den information man söker på kommunens hemsida. Den undersökning som redovisas i detta häfte tillät endast två minuter för att finna svaret på varje fråga om tio olika verksamhetsområden.

Resultatet visar att kommunerna skiljer sig kraftigt åt.

Förutom Lomma, Umeå och Linköping var det två kommuner som stack ut från mängden. Tyresö kommun strax söder om Stockholm och med 42 000 invånare var en av de två.

Kommunstyrelsens ordförande heter Berit Assarson (M). Efter halva sitt liv i kommunens tjänst har hon bestämt sig för att avgå hösten 2009.

”Jag brukar säga att det är självklart att vi ska ge så mycket information som möjligt även om det kostar. Det är väldigt viktigt med hög kvalitet, service och demokrati. I Stockholmsområdet har 90 procent av invånarna tillgång till internet och ska kunna få information, kunna söka bygglov och läsa om skolor dygnet runt.”

”Kommunen är en så stor koncern numera och kommuninvånarna betalar så mycket i skatt att de självklart måste få tillgång till så god och bra information som möjligt. Detta är också en demokratifråga.”

*Använder du själv internet?*

”Jag beställer flygbiljetter och går ibland in och letar efter ett namn eller en person. Men inte kommunens hemsida så mycket, jag har så mycket information ändå. Vi har ju intranätet.”

*Går hemsidan att förbättra?*

”Kommunens hemsida måste förbättras hela tiden. Vi vet redan nu att vi vill ha fler elektroniska nyhetsbrev och fler jämförelser. Vi vill att man till exempel ska kunna jämföra skolor och förskolor och därför försöker vi få in privata skolor på vår hemsida”, säger Berit Assarsson.

*Till vem riktar sig informationen på Tyresös hemsida?*

”Vi försöker rikta informationen på hemsidan till alla. Det ska vara korrekt och lättillgängligt och skrivet både för medborgarna i kommunen och omvärlden. Kommunens profil anser vi klart ska framgå.”

HUDDINGE KOMMUN VAR den andra kommunen som lyckades bra i undersökningen. Kommunen är med 94 000 invånare den näst största i Stockholms län. Huddinge knyts ihop med Stockholm med pendeltåget.

”Webben är faktiskt den bästa kanalen för att knyta ihop kommunen med medborgarna. En modern och bra hemsida ger insyn i kommunen. Jag har svårt att tänka mig hur det var före internets tid”, säger Daniel Dronjak Nordqvist (M), kommunstyrelseordförande.

Just nu pågår ett gemensamt europeiskt IT-politiskt initiativ som heter ”i2010 – ett europeiskt informationssamhälle för jobb och tillväxt”. Det ska avslutas 2010. Under det svenska ordförandeskapet i EU hösten 2009 tar regeringen och näringsdepartementet initiativ till en ny studie om IT-politiken i EU under åren 2011 till 2015. En konferens om detta kommer att hållas i Visby den 9 och 10 november 2009.

Internets framtid handlar just nu mycket om förbättring av tillgänglighet och säkerhet. Det är viktigt att ge EU och Sverige ”en god elektronisk infrastruktur för att få konkurrenskraft och en god ekonomisk utveckling”, som regeringen skriver i en handling.

”Jag tror att det blir mer och mer information och e-tjänster hela tiden, både som service och som avlastning för kommunens anställda”, säger Daniel Dronjak Nordqvist i Huddinge. ”Vi håller på att utveckla fler e-tjänster.”

*Kan alla ta del av kommunens information?*

”Målsättningen är att alla ska kunna ta del av all information. Det finns en engelsk version av hemsidan, men alla kan ju inte engelska. Man kan aldrig garantera att alla är med. Det finns en gräns”, säger kommunstyrelsens ordförande i Huddinge.

KUNSKAP ÄR MAKT. Att ha tillgång till information är makt. Att ha tillgång till objektiv information om hur Sveriges land och Sveriges kommuner styrs och dessutom kunna påverka detta är makt. Folkmakt är demokrati.

Så här säger Thomas Håkansson, kommunstyrelsens moderate ordförande i Lomma:

”Tidigare fanns det ett demokratiproblem, men varje steg vi tar nu är en utveckling och potentialen är stor. Det finns otroligt mycket kvar att utveckla.”

## Har information någon betydelse?

DET RÅDER VÄL i dag ingen tvekan om att informationens betydelse har ökat i samhället. Medborgare nås med ett större informationsutbud än tidigare samtidigt är man mer aktiv på att sortera och leta fram den information som önskas. Den ökade tillgången till internet ger dessa möjligheter. Kraven ökar därmed från medborgarna att hitta information från olika leverantörer av varor och tjänster. Finns inte informationen att hämta upplevs det ofta som att leverantören inte finns eller problem finns med varor och tjänster. De offentliga verksamheterna fråntas inte från dessa förväntningar. Kommunernas och landstingens webbplatser har fått och kommer även i framtiden få en allt större betydelse som informationsgivare till medborgarna. Det finns flera skäl att anta detta.

Det finns en förväntning från medborgarna att få en hög tillgänglighet av information där svar på de vanligaste frågorna enkelt kan hittas på webbplatsen. Ett telefonsamtal under kontorstid ska kunna undvikas genom att svaret finns på webbplatsen eller att eventuellt själva tjänsten kan nås efter kontorstid från medborgarens bostad. Samtidigt förväntas att det utbud av tjänster som kommunen och landstinget tillhandahåller ges i en samlad och överblickbar bild. Vad finns det att tillgå och vilka service-/kvalitetsnivåer erbjuds?

En ökad valfrihet inom kommuner och landsting förutsätter även en förbättrad information som är anpassad till medborgarens krav på information. Detta underlättar rationella val och förhindrar framtida missförstånd. Dessa förväntningar kan sammanfattas i begreppet bättre service.

Ett annat skäl är att ett framtida samhälle med leverans av välfärdstjänster förutsätter att medborgarna har en ökad delaktighet i utformning, påverkan och beslut. Detta är vad vi i dag kallar en ökad medborgardialog. Ett sådant deltagande förutsätter en god information om vad som finns och pågår inom den politiska sfären i kommunen/landstinget och inom tjänstesektorn. Informationen är i detta sammanhang verktyget för att öppna kommunen för medborgaren och göra han/hon

delaktig. Därmed kan informationen ses som en förutsättning för delaktighet, en demokratisk fråga.

Många kommuner har även betraktat informationen som en viktig del i skapandet av kommunens profil/image till dess nuvarande och framtida medborgare. Informationen på internetsidorna är kommunens ansikte utåt och det är ofta där den första kontakten fås med kommunen. En bristfällig information skapar en dålig bild av vad kommunen kan erbjuda medan den motsatta skapar intresse för eventuellt nyinflyttande men även stolthet för medborgarna i den egna kommunen.

Genom webbplatsen kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. I takt med utvecklingen ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbplatsen från medborgare, press, organisationer etc. Svenskt Näringslivs återkommande undersökningar, fackföreningarnas undersökningar med flera kan ses som ett tecken på detta. Den information som i går sällan kunde hittas finns i dag på de flesta webbplatserna. Detta medför att vi ständigt måste utveckla och hålla detta medium ajour med förväntningar och innehåll.

## Ett nytt verktyg

För att få en bild av kommunens webbplats styrkor och svagheter har vi sammanställt ett stort antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Frågorna är att betrakta som vanliga frågor och bygger på ett flertal tidigare genomförda nätverksundersökningar inom såväl Jämförelseprojektets nätverk som andra nätverk. Frågorna har därmed testats och funnits relevanta i närmare 200 kommuner under flera års tid.

Det är dock första gången förbundet genomför en helt nationell och kommunövergripande undersökning för att få fram en helhetsbild av informationen på kommunernas webbplatser. Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor. Därtill bör undersökningen även fånga de eventuella brister som finns, samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden.

Valet av frågor blir därmed styrande för resultaten. En helt annan uppsättning av frågor skulle därmed ge ett annat resultat. Valet av frågor och svar har utgått från att de ska vara vanliga medborgarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal. Vi har även tagit intryck av den diskussion som finns kring förväntningar om att via internet presentera verksamheternas resultat.

Man kan även i materialet ifrågasätta om det inte skulle behövas göras en viktning mellan de olika frågorna. Skulle exempelvis information om skolornas resultat ha ett större värde och ge mer poäng än exempelvis informationen om skolskjutsar? Vi har i detta material av flera skäl inte gjort en sådan viktning. Framst har vi avstått från detta utifrån att det blivit ett alltför omfattande arbete samtidigt som vi inte hittat en acceptabel modell för detta.

Jämförelseprojektet vill även poängtera att det hade varit önskvärt att komplettera denna undersökning med att fråga medborgarna vad de anser som kommunens webbplats. Hittar de den information man söker och förväntar sig hitta där? Av tidsmässiga skäl har vi fått avstå från denna del. Vi tror att regelbundet genomförda fokusgrupper med medborgare kring kommunens webbplats kan ge ett mycket värdefullt tillskott av information för kommunen om eventuella förbättringar.

## Hur har det gått till?

Undersökningen har genomförts av en grupp studenter på uppdrag av SKL under perioden maj–juni 2009. Varje fråga har getts *två minuter* för att finna ett svar. Om svar inte hittats har det noterats som att svaret inte finns. Om det trots undersökningen skulle finnas så är det troligen så svårt att hitta att det inte kommer att hittas av medborgaren. Detta ska tas som en indikation på att funktionaliteten bör ses över. Några exempel på detta som tidigare framkommit i andra undersökningar är att avgifterna inom äldreomsorgen inte ligger med den övriga informationen kring äldreomsorgen utan samlats under en sida med alla kommunens avgifter, eller att gymnasiet inte heter gymnasiet utan utbildningscentrat osv.

Varje fråga och svar presenteras separat med hjälp av färger där grön färg betyder att svaret på frågan finns. Gul färg om det delvis finns och röd om svaret saknas. Vi har haft en mycket generös tolkning på delvis finns – finns något nämnt så får man ett gult svar. Varje områdes svar summeras utifrån att grönt ger tre poäng och gult ett poäng. Rött ger ingen poäng. Därefter ges en procentuell andel svar på frågorna inom respektive verksamhetsområde. Slutligen sammanställs även resultaten från dessa områden till ett övergripande kommunresultat.

Det totala materialet har delats upp och presenteras i elva olika verksamhetsområden som i stort följer de kommunala verksamheternas indelning. Ett tolfte område har även lyfts in som undersöker svarsfrekvens och svars kvaliteten på kommunens sökfunktion.

## Varför denna undersökning?

Syftet med informationsundersökningen är att kunna visa en samlad bild av kommunens informationsgivning till medborgarna och synliggöra starka och svaga sidor i respektive kommun. Den är inte heltäckande utan ska mera ses som en slags grundnivå för informationsgivningen. Den kan därför användas som ett självvärderande verktyg där kommunen själv söker informationen och värderar den i förhållande till den eventuella poängsättning som ställts upp. Det är dessutom ett lätthanterligt och utmärkt verktyg att använda i jämförelser med andra kommuner eftersom det tydlig visar var de goda exemplen finns och vad man kan lära av varandra.

Efter resultatdelen har vi lagt med en beskrivning av hur kommunen kan använda materialet i det egna förbättringsarbetet.

## Hur hitta resultaten?

Resultaten presenteras i den följande texten genom att inom respektive verksamhet kort beskriva vilka frågor som varit i fokus i undersökningen. Därefter presenteras de kommuner som har bäst resultat inom området tillsammans med en övergripande reflektion.

Varje kommuns resultat inom respektive område tillsammans med det sammanlagda resultatet finns beskrivet på sidorna 41–59.

En total och detaljerad beskrivning av resultaten för respektive kommun finns att hämta som Excelfil på [www.jamforelse.se](http://www.jamforelse.se) och [www.kommundatabas.se](http://www.kommundatabas.se)

# Öppenhet och påverkan

OMRÅDET ”ÖPPENHET OCH PÅVERKAN” omfattar 35 frågeställningar där fokus ligger på frågor som på olika sätt berör medborgarnas möjlighet till att få information om kommunen och de förtroendevalda samt insyn och delaktighet i den demokratiska processen. Har medborgaren möjlighet att ta del av förslag till beslut innan beslut fattas? Har medborgaren möjlighet att framföra synpunkter innan beslut fattas? Förs någon dialog med medborgarna kring aktuella frågor? Ges information om fattade beslut på webbplatsen? Är informationen anpassad så att alla medborgare kan förstå och ta del av den?

Av landets 290 kommuner är det dessa 15 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Umeå	91
Lomma	89
Lycksele	80
Stockholm	80
Karlskoga	77
Linköping	77
Örebro	77
Piteå	75
Vänersborg	75
Lund	72
Sundbyberg	72
Huddinge	71
Järfälla	71
Sollentuna	71
Tyresö	71
<b>Medel</b>	<b>48</b>

Av de 35 frågorna så är det bland annat frågorna ”Det finns möjlighet för allmänheten att söka i kommunens diarium”, ”Det finns möjlighet

att ta del av handlingar före sammanträden med nämnderna”, ”Kommunens webbplats har information på teckenspråk” och ”Kommunen ger ut en förenklad version av årsredovisning/berättelse till kommunens medborgare” som redovisar minst svar av samtliga kommuner.

# Förskola

UNDERSÖKNINGEN INOM OMRÅDET förskola omfattar 20 frågor. Fokusområde är bland annat information om de olika förskoleenheterna såsom en samlad beskrivning med kontaktuppgifter, profil, geografisk läge, valmöjligheter, öppettider, stängningsdagar och kosthållning. Vidare ställs frågor på verksamheten rörande avgifter, väntetid, hur man får förtur, hur man anmäler intresse och hur barn med allergi tas emot. Kvalitet och resultat fångas också med frågor rörande kvalitetsredovisningar och möjligheten att jämföra förskolenheter avseende resultat.

Förutom detta har även information om hur föräldrasamverkan sker, servicedeklarationer och hur man kan framföra synpunkter och klagomål undersökts.

Av landets 290 kommuner är det dessa 14 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Laholm	95
Lomma	95
Vaxholm	95
Lund	93
Sigtuna	93
Eskilstuna	92
Tyresö	92
Uppsala	92
Vimmerby	92
Bengtstors	90
Huddinge	90
Hudiksvall	90
Tomelilla	90
Österåker	90
<b>Medel</b>	<b>63</b>

Av de 20 frågorna är det bland annat dessa frågor som minsta antalet svar hittats. "Det finns information om hur man tar emot barn med allergi", "Det finns information om hur man kan få förtur", "Det finns information om hur snabbt man kan få en förskoleplats" och "Det finns information om förskolans kosthållning". Dessutom redovisas få svar på hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

# Grundskola

INFORMATIONSGRANSKNINGEN AV GRUNDSKOLAN omfattar 18 frågor med fokus på information om de olika skolenheterna såsom en samlad beskrivning med kontaktuppgifter, geografisk läge, datum för skolstart, lovdagar, valmöjligheter och pedagogisk inriktning. Likaså ingår frågor om inflytande och samverkan innefattande elevinflytande, elevhälsovård, föräldrasamverkan, arbete med mobbning och individuella utvecklingsplaner. Kvalitet och resultat fångas också med frågor rörande kvalitetsredovisningar och möjligheten att jämföra skolenheter avseende resultat.

Av landets 290 kommuner är det dessa 20 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Eksjö	100
Götene	100
Hallstahammar	100
Hedemora	100
Huddinge	100
Piteå	100
Sunne	100
Örebro	100
Östersund	100
Eskilstuna	96
Gävle	96
Lomma	96
Nynäshamn	96
Jönköping	94
Landskrona	94
Markaryd	94
Mora	94
Sigtuna	94
Tanum	94

Älmhult	94
<b>Medel</b>	<b>70</b>

Generellt är webbinformationen om grundskolan ett av kommunernas starkare områden. Lägst resultat återfinns inom information om de olika skolenheterna på frågorna: "Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna med kontaktuppgifter", "Det finns information om möjligheterna att välja grundskola" och "Det finns en samlad presentation av grundskolornas olika pedagogiska inriktning/profil och arbetsätt", "Enheter presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende resultat (betyg, frånvaro, behörighet till gymnasiet, nationella prov etc.)".

# Gymnasium

INFORMATIONSGRANSKNINGEN AV GYMNASIESKOLAN omfattar 18 frågor med inriktning på information om de olika skolenheterna såsom exempelvis, skolornas program och inriktning, hur man väljer och anmäler sig, skolmaten, regler för bussresor, datum för skolstart och lovdagar samt matsedel. Likaså ingår frågor om inflytande och samverkan innefattande elevinflytande, arbete med mobbning, vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun och individuella utvecklingsplaner. Information om kvalitet och resultat fångas med frågor avseende kvalitetsredovisningar och möjligheten att jämföra skolenheter avseende resultat.

Av landets 290 kommuner är det dessa 16 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Eskilstuna	91
Falkenberg	89
Gotland	89
Grästorp	89
Uddevalla	89
Falköping	87
Lidingö	87
Danderyd	83
Flen	83
Kramfors	83
Tingsryd	83
Tyresö	83
Örebro	83
Falun	81
Grums	81
Malmö	81
<b>Medel</b>	<b>52</b>

Minst information om de olika skolenheterna och verksamheten ges på frågorna: "Det finns information om regler för bussresor", "Det finns information om vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun", "Det finns information om hur man arbetar med mobbing". När det gäller kvalitet och resultat hittas de lägsta resultaten totalt för gymnasieskolan på påståendet: "Det finns en övergripande kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens gymnasieskolor."

# Äldreomsorg

UNDERSÖKNINGEN INOM OMRÅDET äldreomsorg omfattar 19 frågor. Flera frågor har fokus på att ge en bild av hur det går till att få hjälp och vad man kan få för hjälp. Förutom detta har information sökts om vilka särskilda boenden som finns, var de är belägna och dess verksamhet. Information om avgifter, kostnader och väntetider är viktiga frågor för den äldre och har därför tagits med. Kvalitetsredovisningar, brukarundersökningar, kontakten med anhöriga, hur man kan överklaga beslut, framföra synpunkter och klagomål har även varit i fokus.

Av landets 290 kommuner är det dessa 18 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Bjuv	100
Bollnäs	100
Borlänge	100
Borås	100
Botkyrka	100
Falkenberg	100
Gällivare	100
Hofors	100
Kalmar	100
Mariestad	100
Falköping	96
Huddinge	95
Karlskrona	95
Karlstad	95
Nordanstig	95
Skellefteå	95
Trollhättan	95
Östersund	95
<b>Medel</b>	<b>68</b>

Av de 19 frågorna så är det bland annat påståendet "Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd?", frågan "Finns det möjlighet för medborgaren att göra simulerad beräkning av preliminär avgift för äldreomsorgen?" och påståendet "Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras" som redovisar minst svar av samtliga kommuner.

# Individ- och familjeomsorg

INFORMATIONSUUNDERSÖKNINGEN INOM DETTA område inriktar sig bland annat på hur man gör för att söka hjälp och vilken hjälp man kan få. Väntetider, eventuella avgifter och hur man gör när man inte är nöjd med beslut eller kontakt har även eftersökts. Förutom detta har även information om kvalitetsredovisningar, sekretessregler, vart man kan vända sig efter kontorstid med mera varit i fokus. Totalt har undersökningen inom detta område omfattat 13 frågor.

Av landets 290 kommuner är det dessa 30 som har det bästa resultatet:

<b>Kommun</b>	<b>Procent svar</b>
Borlänge	100
Hofors	100
Huddinge	100
Jönköping	100
Linköping	100
Mjölby	100
Härryda	95
Bollnäs	92
Borås	92
Botkyrka	92
Boxholm	92
Bräcke	92
Burlöv	92
Eda	92
Falkenberg	92
Gällivare	92
Hagfors	92
Helsingborg	92
Höganäs	92
Hörby	92
Krokom	92

Lysekil	92
Oskarshamn	92
Partille	92
Perstorp	92
Stockholm	92
Sundbyberg	92
Svedala	92
Trollhättan	92
Tyresö	92
<b>Medel</b>	<b>61</b>

På de 290 kommunernas webbplatser är det bland annat följande påståenden som vi funnit minst information om: "Det finns information om väntetider efter sökt hjälp/stöd", "Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras" och "Det finns information om eventuella avgifter".

# Handikappomsorg

INFORMATIONEN PÅ KOMMUNERNAS webbplats omfattar 12 frågor och de handlar exempelvis om information kring hur man söker hjälp, vilka insatser kommunen erbjuder, kontaktuppgifter, resultatredovisningar och om det finns information om handikapporganisationer och handikappråd.

Av landets 290 kommuner är det dessa 17 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Borlänge	100
Botkyrka	100
Falköping	100
Huddinge	100
Nordanstig	100
Orust	100
Simrishamn	100
Sundbyberg	100
Falkenberg	94
Bollnäs	92
Borås	92
Burlöv	92
Hörby	92
Kinda	92
Kristianstad	92
Tomelilla	92
Trollhättan	92
<b>Medel</b>	<b>53</b>

Av de 12 frågorna så är det bland annat påståendena "Det finns information om hur man överklagar ett beslut", "Det finns information om sekretessregler", "Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras" och

”Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter” som redovisar minst svar av samtliga kommuner.

## Bygga och bo

GRANSKNINGEN INOM DETTA område omfattar 20 frågor och handlar till stor del om de frågor som medborgaren står inför när han/hon vill förändra sitt boende. Frågor om avgifter, väntetider, tillgänglighet av tomter, lediga bostäder, budgetrådgivning med mera, har exempelvis ställts i undersökningen.

Av landets 290 kommuner är det dessa 13 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Kungsbacka	100
Uddevalla	95
Trollhättan	95
Haninge	92
Sigtuna	92
Lomma	92
Borås	87
Härryda	87
Linköping	87
Nacka	85
Sandviken	85
Västerås	85
Leksand	85
<b>Medel</b>	<b>66</b>

Av de 20 frågorna är det dessa som kommunerna svarar minst på: "Finns det information om hur lång tid ett bygglov beräknas ta?", "Finns det information om kommunens bostadsförsörjningsprogram?", "Finns det information om köregler för tomter och lägenheter?" och påståendet "Det finns information om öppettider för att söka bygglov".

# Gator, vägar och miljö

FRÅGORNA I DETTA avsnitt bygger på 18 vanliga frågor som medborgarna ställer till kommunen om exempelvis parkering, trafikstörningar, kartor över cykelvägar, underhåll, snöröjning, avgifter, sopsortering och återvinningsstationer.

Av landets 290 kommuner är det dessa 13 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Kungsbacka	100
Eskilstuna	85
Tyresö	83
Luleå	80
Trollhättan	78
Piteå	76
Huddinge	76
Göteborg	74
Mark	74
Järfälla	74
Trelleborg	74
Uddevalla	74
Vänersborg	74
<b>Medel</b>	<b>48</b>

Av de 18 frågorna är det dessa som visat på minst antal svar: "Finns det information om hur ofta gator och vägar städas?", "Finns det information om aktuella trafikstörningar?", "Finns det kartor över gång- och cykelvägar?" och "Finns det uppgifter kring var det går att tanka alternativa drivmedel till fordon?"

## Tillstånd, tillsyn och näringsliv

INOM DETTA OMRÅDE ingår frågor som berör tillstånd, tillsyn, avgifter, näringsliv, internationellt samarbete, folkhälsoarbete samt krishantering. Totalt är det 12 frågor som ingår i området. Näringslivsinformation skiljer sig från övriga områden. Här är det näringsidkarnas behov som står i centrum och inte enbart medborgarnytta, som de övriga områden gör. Frågorna berör olika stöd till företagare såsom lokaler och kontaktpunkter med andra företagare.

Av landets 290 kommuner är det dessa 25 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Bengtsfors	100
Eskilstuna	100
Eslöv	100
Heby	100
Helsingborg	100
Hultsfred	100
Hässleholm	100
Höganäs	100
Kristianstad	100
Lidingö	100
Lidköping	100
Linköping	100
Ljusdal	100
Malmö	100
Ovanåker	100
Piteå	100
Ronneby	100
Sigtuna	100
Skellefteå	100
Sundsvall	100
Sölvesborg	100

Trelleborg	100
Uppsala	100
Vänersborg	100
Örebro	100
<b>Medel</b>	<b>73</b>

Sett över samtliga 12 områden som undersökningen omfattar så har flest kommuner svar på samtliga frågor inom detta område. De största luckor finns i information avseende kommunernas folkhälsoarbete samt information om avgifter för olika serveringstillstånd.

## Kultur och fritid

OMRÅDET OMFATTAR TOTALT 15 frågor såsom exempelvis hur man startar en förening, föreningsregister, kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet. Förutom detta även frågor om det lokala utbudet av aktiviteter och arrangemang, badplatser, information om lån/förhyrning av fritidslokaler, bibliotekens och fritidsanläggningars utbud och öppettider samt karta över intressanta platser i kommunen.

Av landets 290 kommuner är det dessa 8 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Grums	93
Götene	93
Järfälla	93
Lidköping	93
Malmö	93
Falköping	89
Gotland	89
Halmstad	89
<b>Medel</b>	<b>68</b>

Det tillhör ovanligheterna att kommunerna presenterar verksamheternas kvalitetsredovisningar och/eller verksamhetsresultat med jämförelsetal. Förutom detta var det dessa påståenden som visade minst antal svar. "Det finns information om badplatser" och "Det finns information om vilket stöd man kan få för att starta en förening".

# Sökfunktion

DET KANSKE INTE alltid finns någon rubrik som stämmer med den specifika fråga man vill ha svar på. Sökfunktionen blir då viktig.

Undersökningen utgår här från 16 enkla frågor, som exempelvis: var ligger kommunhuset, biblioteket och sopstationen eller om det finns en bostadsförmedling, friskolor, turistbyrå och simhall i kommunen. Andra frågor är när man får elda utomhus, hur hög skatten är, vem som är kommunchef och vad kommunalrådet heter.

Av landets 290 kommuner är det dessa 16 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Lidingö	100
Luleå	100
Mjölby	100
Enköping	94
Helsingborg	94
Lomma	94
Skellefteå	94
Uddevalla	94
Huddinge	88
Karlstad	88
Sigtuna	88
Stockholm	88
Säffle	88
Tyresö	88
Uppsala	88
Värmdö	88
<b>Medel</b>	<b>44</b>

#### INFORMATION TILL ALLA?

Bara cirka hälften av kommunernas sökfunktioner kan svara på vem som är kommunchef och vad kommunalrådet heter i kommunen. Frågorna på hur hög är kommunalskatten och var kommunens sopstation finns är det en liten andel av kommunerna som ger svar på.

# Funktionalitet och tillgänglighet

I UNDERSÖKNINGEN HAR även ingått att undersöka om kommunerna har anpassat sina webbplatser till medborgargrupper som har olika funktionshinder eller andra språk. Det vi undersökt är om kommunens webbplats är anpassad till lättläst, om det ger möjlighet till att lyssna på information, om den är anpassad för synskadade och om information kan ges på teckenspråk. Förutom detta har vi även undersökt om information finns på andra språk.

## *Lättläst*

Av landets 290 kommuner så är det 69 kommuner, dvs. cirka 24%, som har denna funktion. Det är förutom detta 7 kommuner, cirka 2%, som har denna funktion i begränsad omfattning.

## *Möjlighet att lyssna*

Av landets alla kommuner är det 61 kommuner, cirka 21%, som erbjuder denna möjlighet. Fem kommuner, knappt 2%, erbjuder denna funktion i begränsad form.

## *Anpassad för synskadade*

I definitionen av anpassning av webbplatsen ingår att webbsidorna ska kunna anpassas i storlek, kontrast och möjlighet ges till att kunna lyssna på informationen.

Det är 59 kommuner, cirka 20%, som erbjuder sina medborgare denna service på hela webbplatsen medan det är 105 kommuner, 36%, som har detta i begränsad omfattning, dvs. en eller två av de tre nämnda funktioner.

## *Teckenspråk*

Det är endast 8 kommuner, cirka 3%, som erbjuder sina medborgare information på teckenspråk.

### *Andra språk*

När det gäller språk är det främst översättningar till engelska. Det är 129 kommuner, cirka 44%, som har denna service på sina webbplatser. Förutom dessa har 17 kommuner, cirka 6%, det i begränsad omfattning.

Vi har i denna undersökning inte undersökt hur många kommuner som har en speciell tillgänglighetsguide på sin webbplats för olika funktionshinder. En guide, likt den som flera kommuner har i Västra Götalandsregionen, som ger direkt information om vilka delar av kommunen som är tillgängliga utifrån de olika funktionshindren. Detta är en brist som vi får återkomma till i framtida undersökningar.

## **Kvalitetsredovisningar/ brukarundersökningar**

Ett område som diskuterats under senare tid är kommunernas information till medborgare om olika kvalitativa resultat och brukarundersökningar. Att göra brukarundersökningar görs sedan många år tillbaka i stort sett alla kommuner, men resultaten har inte kunnat ses i på kommunernas webbplatser. Här har det skett förbättringar under de senaste åren. Det är främst inom de stora verksamheterna äldreomsorg, förskola och grundskola som det är mest förekommande med olika kvalitetsredovisningar:

Av de 290 kommunerna finns det kvalitetsredovisningar med resultat av exempelvis brukarundersökningar enligt nedan.

**Äldreomsorg:** 133 kommuner, dvs. 46% av landets kommuner.

**Grundskola:** 222 kommuner, dvs. 77% av landets kommuner.

**Förskola:** 214 kommuner, dvs. 74% av landets kommuner.

# Helheten

OM MAN SLÅR samman de olika områdena och försöker få en helhetsbild av vilka kommuner i landet som svarar mest på de över två hundra medborgarfrågorna och därmed har de "bästa" webbsidorna, så ger det följande lista.

Av landets 290 kommuner är det dessa 21 som har det bästa resultatet:

Kommun	Procent svar
Huddinge	87
Tyresö	87
Umeå	84
Lomma	82
Linköping	81
Kristianstad	80
Lidingö	80
Luleå	80
Mjölby	80
Sigtuna	80
Uddevalla	80
Örebro	80
Eskilstuna	79
Kungsbacka	79
Piteå	79
Falkenberg	77
Helsingborg	77
Nacka	77
Trollhättan	77
Uppsala	77
Östersund	77
<b>Medel</b>	<b>60</b>



# Resultatsammanställning

NEDAN FINNS SAMTLIGA kommuners resultat inom respektive undersökningsområde presenterat. Siffrorna anger den procentandel svar som hittats på de frågor som ställts. Det totala medelvärdet för varje kommun finns även angivet. Varje område har därefter färgsatts utifrån procentandelen svar. Röd färg motsvarar 0–49% svar på frågorna, 50–79% motsvarar gul färg och 80–100% svar har grön färg.

Den totala sammanställningen med alla frågor och resultat finns att hämta på [www.jamforelse.se](http://www.jamforelse.se) och [www.kommundatabas.se](http://www.kommundatabas.se)

INFORMATION TILL ALLA?

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasium	Äldre- omsorg	Individ- och familje- omsorg
Ale	60	75	76	74	91	74
Alingsås	36	62	57	65	89	87
Alvesta	39	53	50	50	75	77
Aneby	27	35	50	0	89	36
Arboga	29	58	67	33	88	51
Arjeplog	30	13	41	13	11	0
Arvidsjaur	40	32	50	35	74	54
Arvika	48	52	39	22	56	69
Askersund	38	48	39	17	86	62
Avesta	44	72	63	44	63	77
Bengtstors	54	90	81	69	70	87
Berg	35	48	54	44	33	18
Bjurholm	27	27	54	44	28	38
Bjuv	30	72	57	7	100	23
Boden	47	37	54	0	54	85
Bollebygd	35	48	67	35	79	85
Bollnäs	54	57	65	33	100	92
Borgholm	39	73	74	37	79	85
Borlänge	51	60	74	78	100	100
Borås	55	60	65	44	100	92
Botkyrka	60	40	70	69	100	92
Boxholm	28	58	56	37	32	92
Bromölla	49	48	65	54	72	38
Bräcke	48	37	44	48	67	92
Burlöv	45	32	56	13	89	92
Båstad	53	52	48	57	79	85
Dals-Ed	49	42	65	43	19	36
Danderyd	68	83	59	83	88	69
Degerfors	44	60	15	70	28	44
Dorotea	36	12	37	0	9	13
Eda	42	62	81	67	74	92
Ekerö	55	68	76	26	70	36
Eksjö	59	78	100	72	79	59
Emmaboda	46	48	74	78	61	72
Enköping	67	75	81	70	84	49

RESULTATSAMMANSTÄLLNING

Handikapp- omsorg	Bygga och bo	Gator, vägar och miljö	Tillstånd, tillsyn, när- ingsliv m.m.	Kultur och fritid	Sök- funktion	Medelvärde tolv områden
67	82	61	86	76	13	70
61	65	44	69	67	75	65
53	67	52	86	56	0	55
44	60	37	53	67	13	43
44	67	35	86	69	19	54
0	57	17	50	33	13	23
56	63	63	69	76	19	53
33	58	57	92	56	56	53
58	70	41	78	67	13	51
75	62	37	89	80	19	60
56	67	56	100	73	31	70
17	45	30	47	51	19	37
6	52	31	92	71	25	41
86	67	37	72	62	38	54
33	68	72	61	44	25	48
83	70	31	78	42	31	57
92	65	59	78	44	56	66
64	70	39	56	44	38	58
100	70	48	75	76	31	72
92	87	72	67	24	75	69
100	80	59	72	53	81	73
25	65	15	64	47	19	45
61	75	54	67	62	38	57
69	62	31	64	51	31	54
92	45	31	42	36	6	48
36	67	56	64	60	56	59
42	60	24	86	36	25	44
67	63	57	69	78	31	68
28	72	33	78	62	56	49
11	0	0	11	60	0	16
75	67	44	64	80	75	69
42	67	35	42	60	38	51
69	70	48	92	80	38	70
47	65	43	72	78	19	59
58	62	61	72	76	94	71

INFORMATION TILL ALLA?

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasium	Äldre- omsorg	Individ- och familje- omsorg
Eskilstuna	67	92	96	91	74	64
Eslöv	58	62	74	80	54	62
Essunga	36	57	83	57	81	49
Fagersta	37	67	80	35	86	72
Falkenberg	50	63	87	89	100	92
Falköping	58	62	76	87	96	87
Falun	46	68	67	81	65	62
Filipstad	41	68	59	67	54	62
Finspång	48	38	56	67	67	26
Flen	47	58	69	83	74	44
Forshaga	43	53	61	6	91	62
Färgelanda	41	52	50	17	32	85
Gagnef	38	28	33	17	33	13
Gislaved	38	63	89	76	68	85
Gnesta	51	55	80	33	81	46
Gnosjö	45	58	54	57	75	77
Gotland	49	72	70	89	63	85
Grums	50	80	74	81	61	64
Grästorp	39	42	78	89	56	85
Gullspång	11	35	50	6	33	49
Gällivare	45	75	83	70	100	92
Gävle	57	80	96	70	68	77
Göteborg	57	82	78	74	89	59
Götene	50	83	100	57	60	54
Habo	29	77	78	13	58	85
Hagfors	34	42	54	54	89	92
Hallsberg	34	72	78	57	23	0
Hallstahammar	54	72	100	63	53	62
Halmstad	65	60	61	56	79	49
Hammarö	50	82	78	80	68	59
Haninge	55	82	78	48	96	79
Haparanda	36	43	48	48	58	13
Heby	47	77	85	6	61	77
Hedemora	54	85	100	74	79	62
Helsingborg	61	80	89	56	89	92

RESULTATSAMMANSTÄLLNING

Handikapp- omsorg	Bygga och bo	Gator, vägar och miljö	Tillstånd, tillsyn, när- ingsliv m.m.	Kultur och fritid	Sök- funktion	Medelvärde tolv områden
50	77	85	100	73	75	79
58	80	41	100	76	44	66
33	65	54	44	71	31	55
56	67	15	56	64	0	53
94	77	54	83	76	63	77
100	68	57	92	89	31	75
33	65	26	81	87	25	59
19	68	15	58	80	50	53
33	70	56	61	60	44	52
53	75	22	69	71	38	59
67	0	22	50	69	0	44
58	67	39	83	76	19	52
17	57	26	56	67	25	34
58	80	54	92	69	56	69
50	75	69	83	64	19	59
53	62	37	53	84	25	57
58	67	37	69	89	31	65
50	65	54	83	93	63	68
67	58	37	36	71	19	56
0	25	0	42	27	31	26
75	65	54	92	82	31	72
67	75	65	61	87	56	72
33	67	74	61	87	56	68
44	72	56	92	93	25	66
58	62	52	31	87	50	57
67	47	56	69	44	44	58
17	55	24	69	69	19	43
42	72	39	69	60	31	60
50	75	50	83	89	19	61
42	70	61	69	87	38	65
67	92	57	92	82	38	72
42	72	50	86	29	69	50
50	67	46	100	67	38	60
50	65	48	78	76	0	64
67	68	70	100	62	94	77

INFORMATION TILL ALLA?

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasium	Äldre- omsorg	Individ- och familje- omsorg
Herrljunga	38	65	83	69	79	56
Hjo	38	60	52	6	68	85
Hofors	37	72	65	48	100	100
Huddinge	71	90	100	80	95	100
Hudiksvall	57	90	87	69	79	77
Hultsfred	55	72	87	52	79	69
Hylte	23	52	69	59	58	33
Håbo	28	68	67	72	79	77
Hällefors	46	58	63	52	65	41
Härjedalen	56	52	57	57	54	69
Härnösand	54	73	76	74	79	77
Härreda	40	80	80	69	86	95
Hässleholm	47	83	61	78	81	72
Höganäs	47	65	69	59	74	92
Högsby	44	55	67	69	63	62
Hörby	53	58	80	37	86	92
Höör	38	70	63	24	74	54
Jokkmokk	33	73	65	80	63	38
Järfälla	71	82	91	67	84	49
Jönköping	61	72	94	67	89	100
Kalix	43	72	78	70	54	85
Kalmar	50	70	74	48	100	77
Karlsborg	34	60	70	7	84	54
Karlskoga	77	65	76	46	89	46
Karlskrona	64	83	78	76	96	41
Karlstad	54	83	63	80	95	72
Katrineholm	40	77	67	70	68	31
Kil	42	85	76	80	37	46
Kinda	43	45	80	35	89	72
Kiruna	34	68	52	37	79	74
Klippan	41	70	81	56	44	77
Knivsta	61	77	91	43	56	54
Kramfors	47	32	35	83	60	8
Kristianstad	69	73	91	76	79	69

RESULTATSAMMANSTÄLLNING

Handikapp- omsorg	Bygga och bo	Gator, vägar och miljö	Tillstånd, tillsyn, när- ingsliv m.m.	Kultur och fritid	Sök- funktion	Medelvärde tolv områden
44	53	43	69	87	38	60
67	70	28	61	40	31	51
50	73	33	75	62	50	64
100	80	74	92	78	88	87
58	82	65	75	76	81	75
75	68	69	100	73	75	73
31	70	57	67	80	31	53
67	75	59	83	87	31	66
42	37	20	78	80	25	51
33	55	52	92	60	50	57
75	70	43	92	29	38	65
83	87	39	92	67	38	71
67	75	46	100	80	75	72
67	60	50	100	69	31	65
50	40	39	53	56	6	50
92	70	61	92	87	56	72
75	70	59	92	82	38	62
50	50	63	69	36	44	55
75	77	74	78	93	38	73
67	77	67	58	78	56	74
58	58	44	47	82	31	60
67	63	50	78	76	81	70
61	62	52	39	62	50	53
67	67	56	78	87	25	66
75	70	67	83	69	25	66
42	77	56	94	87	69	72
67	75	61	83	82	88	75
42	57	48	69	82	50	58
50	82	57	58	73	31	60
92	47	35	72	67	19	58
83	68	57	75	62	38	61
47	77	69	69	76	44	63
17	75	50	36	60	63	57
33	45	44	44	60	6	41
92	75	67	100	87	81	80

INFORMATION TILL ALLA?

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasium	Äldre- omsorg	Individ- och familje- omsorg
Kristinehamn	58	50	59	50	81	69
Krokom	50	67	74	39	81	92
Kumla	33	75	74	46	53	41
Kungsbacka	70	80	80	72	84	69
Kungsör	38	67	83	0	54	56
Kungälv	49	57	67	54	84	85
Kävlinge	50	63	80	35	67	26
Köping	58	72	85	57	84	62
Laholm	70	95	85	50	84	87
Landskrona	50	78	94	74	79	56
Laxå	31	60	69	17	68	62
Lekeberg	35	33	54	6	65	54
Leksand	44	80	72	72	39	38
Lerum	50	82	83	80	74	54
Lessebo	24	65	63	6	12	23
Lidingö	65	75	91	87	74	77
Lidköping	53	75	80	56	79	85
Lilla Edet	32	63	76	28	84	62
Lindesberg	45	53	69	43	84	85
Linköping	77	82	89	72	79	100
Ljungby	58	75	89	67	96	74
Ljusdal	63	57	81	76	72	64
Ljusnarsberg	37	57	50	0	32	18
Lomma	89	95	96	33	79	79
Ludvika	38	72	89	43	58	77
Luleå	46	87	93	76	84	77
Lund	72	93	85	67	53	77
Lycksele	80	82	76	61	75	41
Lysekil	45	65	65	56	70	92
Malmö	51	75	83	81	79	69
Malung-Sälen	36	67	81	57	74	0
Malå	31	25	50	22	11	54
Mariestad	34	63	65	72	100	85
Mark	66	80	87	44	70	54
Markaryd	49	63	94	44	65	64

RESULTATSAMMANSTÄLLNING

Handikapp- omsorg	Bygga och bo	Gator, vägar och miljö	Tillstånd, tillsyn, när- ingsliv m.m.	Kultur och fritid	Sök- funktion	Medelvärde tolv områden
69	62	39	86	80	63	64
67	60	17	67	78	50	62
25	72	43	56	64	19	50
58	100	100	92	80	63	79
39	37	35	50	67	38	47
58	62	65	83	87	38	66
44	72	69	64	73	38	57
67	55	57	69	73	31	64
83	60	57	92	87	44	75
83	75	52	72	87	13	68
50	65	43	64	56	31	51
42	60	57	56	20	19	42
25	85	46	83	67	31	57
50	82	67	83	87	56	71
19	52	28	56	33	31	34
67	70	63	100	87	100	80
58	80	70	100	93	63	74
58	55	63	83	76	31	59
75	60	28	72	62	38	60
83	87	61	100	73	69	81
58	67	63	78	87	69	73
67	75	72	100	78	63	72
33	42	20	64	27	25	34
83	92	72	92	80	94	82
44	72	61	83	76	31	62
58	80	80	92	87	100	80
50	90	56	86	80	69	73
42	62	63	92	73	50	66
67	72	48	92	44	44	63
50	78	67	100	93	63	74
58	65	54	53	56	81	57
25	62	41	33	42	38	36
67	72	63	83	80	19	67
42	80	74	75	80	56	67
42	65	61	36	67	44	58

INFORMATION TILL ALLA?

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasium	Äldre- omsorg	Individ- och familje- omsorg
Mellerud	66	57	81	37	63	72
Mjölby	64	78	83	72	89	100
Mora	67	67	94	61	61	62
Motala	45	73	74	43	70	62
Mullsjö	28	47	70	46	37	10
Munkedal	57	57	72	50	72	77
Munkfors	22	45	80	50	53	69
Mölnadal	48	87	89	61	75	69
Mönsterås	30	57	74	74	23	23
Mörbylånga	34	65	70	54	40	62
Nacka	70	75	89	57	86	87
Nora	30	62	61	0	39	33
Norberg	26	63	72	0	33	41
Nordanstig	54	72	83	67	95	28
Nordmaling	39	62	52	33	40	44
Norrköping	63	73	80	70	84	54
Norrtälje	39	72	81	33	84	85
Norsjö	38	33	57	22	49	8
Nybro	58	45	80	74	72	69
Nykvärn	55	62	74	28	75	10
Nyköping	43	62	70	65	74	77
Nynäshamn	51	70	96	70	70	62
Nässjö	55	65	81	57	74	85
Ockelbo	14	27	46	0	53	72
Olofström	40	55	69	50	44	13
Orsa	45	75	80	19	67	36
Orust	64	75	72	44	84	85
Osby	34	38	57	63	53	54
Oskarshamn	35	82	69	52	89	92
Ovanåker	58	63	74	48	63	31
Oxelösund	41	82	80	57	74	49
Pajala	26	12	39	44	35	5
Partille	63	70	83	69	86	92
Perstorp	24	45	50	11	68	92
Piteå	75	75	100	72	79	85

RESULTATSAMMANSTÄLLNING

Handikapp- omsorg	Bygga och bo	Gator, vägar och miljö	Tillstånd, tillsyn, när- ingsliv m.m.	Kultur och fritid	Sök- funktion	Medelvärde tolv områden
39	62	56	56	80	63	61
69	80	48	92	80	100	80
42	75	46	75	60	63	64
58	65	52	67	87	31	61
33	47	46	61	80	31	45
61	60	39	92	60	31	61
42	32	13	33	62	0	42
50	60	67	83	69	63	68
19	65	33	69	73	38	48
50	67	50	50	80	56	57
67	85	72	92	78	69	77
19	52	20	53	80	31	40
14	62	37	33	62	0	37
100	55	33	83	62	69	67
11	65	41	61	56	31	45
83	77	78	92	60	69	74
75	65	63	92	82	56	69
3	55	46	58	56	25	38
69	70	50	83	73	75	68
58	67	46	53	67	44	53
67	77	70	86	80	63	70
69	67	50	92	76	56	69
67	70	19	83	62	44	64
44	42	4	53	47	0	34
50	70	30	64	60	50	50
14	65	44	83	56	25	51
100	72	61	69	82	56	72
42	65	22	78	62	0	47
67	60	65	94	56	50	68
33	80	59	100	82	69	63
44	70	43	69	78	63	63
58	45	43	42	40	56	37
75	77	54	94	80	69	76
39	60	24	58	56	25	46
58	75	76	100	80	69	79

INFORMATION TILL ALLA?

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasium	Äldre- omsorg	Individ- och familje- omsorg
Ragunda	42	42	57	67	30	54
Robertsfors	39	58	57	33	56	54
Ronneby	63	72	81	56	86	69
Rättvik	60	67	78	56	60	69
Sala	58	55	70	54	79	77
Salem	44	52	65	35	91	62
Sandviken	64	65	83	63	86	85
Sigtuna	66	93	94	33	84	95
Simrishamn	49	83	81	48	89	62
Sjöbo	37	87	74	63	37	62
Skara	35	65	72	67	70	36
Skellefteå	63	48	56	74	95	62
Skinnskatteberg	46	57	85	54	32	21
Skurup	46	85	67	39	79	23
Skövde	60	85	85	69	65	74
Smedjebacken	17	40	61	37	65	54
Sollefteå	47	52	46	80	44	54
Sollentuna	71	68	89	24	79	85
Solna	59	47	57	70	84	44
Sorsele	26	5	35	17	16	8
Sotenäs	46	50	74	61	74	62
Staffanstorps	50	62	59	59	84	69
Stenungsund	50	73	81	69	84	62
Stockholm	80	85	72	48	58	92
Storfors	49	35	44	61	49	13
Storuman	37	50	57	39	14	41
Strängnäs	69	83	87	39	70	79
Strömstad	47	57	70	63	54	62
Strömsund	45	48	72	61	81	69
Sundbyberg	72	73	72	61	89	92
Sundsvall	53	63	63	72	86	64
Sunne	68	78	100	39	79	77
Surahammar	37	58	72	67	65	33
Svalöv	41	45	83	44	60	51
Svedala	61	73	80	50	75	92

RESULTATSAMMANSTÄLLNING

Handikapp- omsorg	Bygga och bo	Gator, vägar och miljö	Tillstånd, tillsyn, när- ingsliv m.m.	Kultur och fritid	Sök- funktion	Medelvärde tolv områden
42	47	48	69	73	44	51
19	58	39	69	80	6	47
67	70	63	100	67	44	70
50	65	57	75	67	38	62
42	65	69	86	76	56	66
58	62	50	47	58	44	56
58	85	61	89	73	44	71
67	92	83	100	67	88	80
100	70	37	83	87	38	69
14	72	44	83	62	56	58
53	58	39	53	73	25	54
67	75	69	100	80	94	74
14	60	31	42	53	19	43
67	75	63	83	60	25	59
53	70	70	81	76	69	71
33	65	41	75	62	0	46
33	55	57	83	56	31	53
83	67	48	83	73	63	69
36	53	46	75	58	38	56
8	35	31	78	53	38	29
58	75	41	64	80	44	61
58	75	61	83	80	38	65
75	77	56	83	80	75	72
58	67	65	72	87	88	73
33	47	2	58	44	38	39
25	55	31	33	40	56	40
58	80	65	69	80	38	68
28	80	46	92	67	44	59
50	55	43	83	56	31	58
100	62	59	78	80	50	74
67	77	70	100	80	38	69
83	75	63	86	73	44	72
50	80	17	83	60	38	55
58	70	44	75	53	13	53
33	70	57	83	47	6	61

INFORMATION TILL ALLA?

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasium	Äldre- omsorg	Individ- och familje- omsorg
Svenljunga	32	60	67	37	68	49
Säffle	43	60	63	39	60	36
Säter	40	68	69	78	42	49
Sävsjö	44	47	72	48	63	85
Söderhamn	64	85	72	57	81	85
Söderköping	41	80	57	78	47	46
Södertälje	65	87	78	72	84	69
Sölvesborg	53	62	41	54	74	54
Tanum	58	70	94	41	74	69
Tibro	33	42	54	37	32	23
Tidaholm	35	55	63	57	82	62
Tierp	48	52	69	61	65	64
Timrå	51	67	52	44	26	21
Tingsryd	52	57	87	83	89	77
Tjörn	47	62	63	67	49	41
Tomelilla	56	90	56	63	81	56
Torsby	59	68	83	61	74	46
Torsås	37	30	52	39	67	49
Tranemo	44	37	69	57	49	46
Tranås	52	52	63	50	56	62
Trelleborg	56	77	81	54	68	77
Trollhättan	66	75	76	28	95	92
Trosa	64	77	76	50	74	69
Tyresö	71	92	89	83	95	95
Täby	61	58	67	57	89	46
Töreboda	24	28	57	70	65	31
Uddevalla	68	80	74	89	79	69
Ulricehamn	39	80	74	61	68	51
Umeå	91	87	87	78	89	85
Upplands Väsby	68	82	70	69	74	92
Upplands-Bro	49	85	85	69	46	46
Uppsala	61	92	87	76	81	59
Uppvidinge	44	63	74	33	63	56
Vadstena	33	55	70	56	42	36
Vaggeryd	38	72	63	0	58	69

RESULTATSAMMANSTÄLLNING

Handikapp- omsorg	Bygga och bo	Gator, vägar och miljö	Tillstånd, tillsyn, när- ingsliv m.m.	Kultur och fritid	Sök- funktion	Medelvärde tolv områden
47	60	59	92	67	25	55
67	50	48	78	53	88	57
22	67	48	83	73	13	54
31	70	46	83	69	50	59
75	72	61	92	56	81	73
25	80	52	64	73	0	54
67	70	72	92	73	19	71
75	75	41	100	87	69	65
50	72	52	75	80	25	63
22	70	22	61	67	56	43
61	60	17	67	44	50	54
31	75	39	69	80	31	57
17	70	52	64	36	50	46
83	65	46	75	60	31	67
50	57	44	83	64	38	55
92	70	59	47	64	50	65
67	70	52	69	67	50	64
50	63	17	78	62	44	49
22	45	33	86	49	31	47
33	72	44	53	33	56	52
53	72	74	100	87	69	72
92	95	78	92	87	50	77
61	82	61	64	67	56	67
89	82	83	86	87	88	87
50	75	48	75	69	69	64
28	70	63	50	82	38	51
67	83	74	94	87	94	80
50	77	59	92	64	69	65
75	95	72	92	87	69	84
33	43	41	44	67	56	62
17	55	54	58	67	50	57
50	82	69	100	80	88	77
50	57	26	44	53	31	50
14	70	57	67	42	25	47
42	65	46	53	51	50	51

INFORMATION TILL ALLA?

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasium	Äldre- omsorg	Individ- och familje- omsorg
Valdemarsvik	40	25	37	39	53	46
Vallentuna	51	62	67	69	47	54
Vansbro	28	47	76	39	39	31
Vara	51	68	80	50	89	69
Varberg	60	78	76	50	89	85
Vaxholm	56	95	89	33	68	77
Vellinge	44	82	78	50	53	69
Vetlanda	52	45	61	67	58	15
Vilhelmina	39	38	39	72	74	44
Vimmerby	41	92	48	11	68	69
Vindeln	34	55	37	80	51	54
Vingåker	34	70	65	61	63	56
Värgårda	38	62	54	56	39	23
Vänersborg	75	62	76	72	84	85
Vännäs	42	43	70	52	60	62
Värmdö	50	75	89	74	75	92
Värnamo	53	60	70	78	84	62
Västervik	52	75	65	50	70	23
Västerås	60	50	80	67	58	54
Växjö	68	50	54	52	60	69
Ydre	34	55	19	0	58	79
Ystad	43	87	72	57	86	56
Åmål	52	57	48	69	47	72
Ånge	65	58	72	61	53	18
Åre	43	45	59	44	60	46
Årjäng	53	48	67	22	42	62
Åsele	37	22	20	0	28	15
Åstorp	27	72	65	0	44	38
Åtvidaberg	35	52	46	56	39	62
Älmhult	66	68	94	67	84	85
Älvdalen	42	38	31	52	70	41
Älvkarleby	44	62	76	56	63	54
Älvsbyn	31	73	54	50	68	77
Ängelholm	57	70	81	67	79	64
Öckerö	44	70	67	50	60	62

RESULTATSAMMANSTÄLLNING

Handikapp- omsorg	Bygga och bo	Gator, vägar och miljö	Tillstånd, tillsyn, när- ingsliv m.m.	Kultur och fritid	Sök- funktion	Medelvärde tolv områden
14	45	31	50	80	50	43
33	72	46	56	67	63	57
28	45	31	33	47	25	39
67	67	24	69	80	44	63
50	60	50	94	67	44	67
58	75	52	58	67	31	63
42	80	67	69	60	50	62
39	72	59	72	80	69	57
33	40	17	44	60	6	42
75	52	35	64	80	38	56
42	33	19	42	73	25	45
42	67	20	64	60	50	54
42	70	46	67	73	50	52
67	55	74	100	87	56	74
50	57	37	78	87	63	58
83	65	43	86	80	88	75
50	75	63	67	80	56	67
75	75	61	94	67	81	66
42	85	56	94	80	50	65
58	72	46	94	80	81	65
50	45	13	58	60	31	42
75	75	44	83	87	38	67
25	60	44	78	69	31	54
42	60	57	92	67	63	59
58	60	39	47	60	0	47
50	75	48	61	53	56	53
58	27	22	8	67	56	30
42	40	39	58	69	13	42
33	57	50	67	40	44	48
67	67	52	83	73	38	70
36	68	44	50	67	69	51
50	63	15	42	60	31	51
75	55	48	61	33	81	59
58	70	44	83	73	56	67
50	68	33	47	73	50	56

INFORMATION TILL ALLA?

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasium	Äldre- omsorg	Individ- och familje- omsorg
Ödeshög	36	65	61	35	16	15
Örebro	77	82	100	83	89	77
Örkelljunga	46	60	65	50	39	23
Örnsköldsvik	60	40	80	54	75	54
Östersund	66	62	100	61	95	85
Österåker	63	90	63	69	47	28
Östhammar	38	77	85	65	54	62
Östra Göinge	45	70	69	69	63	85
Överkalix	29	45	67	28	49	10
Övertorneå	44	53	56	61	23	18

RESULTATSAMMANSTÄLLNING

Handikapp- omsorg	Bygga och bo	Gator, vägar och miljö	Tillstånd, tillsyn, när- ingsliv m.m.	Kultur och fritid	Sök- funktion	Medelvärde tolv områden
50	35	19	61	53	38	40
83	72	78	100	80	44	80
50	50	33	67	60	31	48
61	53	56	83	80	44	62
83	82	67	94	73	56	77
33	35	57	69	87	63	59
42	70	37	44	80	50	59
67	52	56	78	80	56	66
36	30	22	11	27	31	32
17	57	37	61	60	25	43

## Några spridda kommentarer från undersökarna

VI HAR VALT att nedan ta med ett urval av de intryck som undersökarna förmedlat.

”Många kommuner väljer att länka vidare till förskolans/grundskolans egna hemsidor. Detta har både sina för- och nackdelar. Det är inte ovanligt att de olika verksamheternas webbplatser har en bristfällig information. Det förekommer även att det finns bra information hos verksamheterna, men det kan saknas en övergripande information om kommunens verksamhet.”

”De webbsidor som uppfattas ha bra och tydlig information har en enkel och inte tillkrånglad design på hemsidan. En enkel och logisk uppbyggnad betyder oerhört mycket för intryck och möjligheterna till att hitta rätt. Vissa faller dock på att det inte finns så mycket information att hämta under flikarna.”

”Ett återkommande problem hos framför allt de större kommunerna är att man måste göra många 'klick' innan informationen hittas. Det finns för mycket information som gör det hela tungrott.”

”Mindre kommuner har i flera fall gått ihop kring renhållningen och lagt ut skötseln på ett företag. Informationen blir svår att hitta och det är svårt att veta om den information som finns gäller för samtliga kommuner som företaget har uppdrag för. Kommunerna skulle med fördel kunna lägga denna information på sin egen hemsida och inte länka vidare.”

”Sökfunktionen visar stora skillnader mellan kommunerna. En del sidor matchar sökfrågorna perfekt medan andra länkar vidare till luddiga sammanträdesprotokoll. En annan anmärkningsvärd sak är att många kommuner har inaktuell information som är flera år gammal. Det känns

som om de flesta borde undersöka vad de har i sina databaser och radera de uppgifter som inte längre är aktuella.”

”Som besökare eller turist blir man lika glad varje gång man möter på en *Fråga Malin*. Hos samtliga kommuner som har en sådan funktion så har den sökfunktionen fungerat överlägset bäst jämfört med den traditionella sökfunktionen.”

## Förbättringsidéer och reflektioner

UNDERSÖKNINGEN GER EN ögonblicksbild eller en lägesbeskrivning av kommunernas webbinformation försommaren 2009. Informationen på nätet förändras och utvecklas fort, vilket medför att bilden troligen ser annorlunda ut om ett år eller två. Undersökningens resultat har fördelen att det tydligt och enkelt visar på starka och svaga sidor i varje kommuns informationsgivning. När en kommun har svaga sidor inom något område visar undersökningen tydligt vilka som har bra information, dvs. de goda exemplen. Med några enkla knapptryckningar på datorn kan man ta del av dessa kommuners information och "låna" detta till den egna kommunens webbsidor. Förbättringar är inom detta område därför relativt enkla och billiga att genomföra.

Det är även enkelt att fortsättningsvis göra egna undersökningar av kommunens webbsidor för att se eventuella förbättringar, genom att låta några externa personer i kommunen granska webben utifrån frågorna i bilagan.

Alla 28 nätverk i Jämförelseprojektet har undersökt delar av denna undersökning. Många av dem har därför förbättrat sin information, vilket även kan ses i denna undersökning. Ett par nätverk har likt denna undersökning tagit helheten. Flertalet av dessa kommuner finns bland de kommuner som har de bästa resultaten. Webbinformation, eller information till medborgare, har därför visat sig vara ett utmärkt område att arbeta med i nätverksform. I nätverket kan man enkelt jämföra sig med varandra och med andra kommuner. Skillnader och identifiering av goda exempel görs lätt. De goda exemplen är sedan en inspiration för den egna kommunens förbättringsarbete.

Den metod som använts i undersökningen kan enkelt utvecklas och förfinas. Varje område av de tolv kan kompletteras med ytterligare frågor. Därmed ges en annan bild och resultat. Vi har i denna undersökning velat ge en slags "grundläggande" bild utifrån ett medborgarperspektiv. Andra perspektiv skapar andra frågor, vilket aktualiserar en ständig diskussion om "till vem gör vi vår webb?"

# Bilaga

## Informationsfrågor

### Öppenhet och påverkan

Kommunens hela budget finns presenterad.

Kommunens budget presenteras i en förenklad form anpassad för medborgare och målgrupper.

Det finns information om kommunens organisationsstruktur.

Det finns en kommunövergripande information om kommunens jämförelser med andra kommuner.

Det finns kommunövergripande information om klagomåls-/synpunktshantering.

På kommunens hemsida redovisas resultatet från arbetet med inkomna synpunkter och klagomål.

Det finns information om mandatfördelning i senaste kommunvalet.

Det finns information om koalition, allians, teknisk valsamverkan och liknande för att medborgare skall kunna se ansvarsförhållandet.

Det finns information om hur man kommer i kontakt med ordföranden för fullmäktige, kommunstyrelse och nämnder.

Det finns e-postadress till alla politiker i fullmäktige och nämnder.

Det finns telefonnummer till alla ledande politiker i fullmäktige och nämnder.

Kommunen har samlad information kring de vanligaste frågorna och svaren kring olika verksamheter. (FAQ).

## INFORMATION TILL ALLA?

Det finns en sökfunktion med index från A–Ö över kommunens olika ansvarsuppgifter samt angivna kontaktpersoner för respektive område.

Kommunens hela årsredovisning finns presenterad.

Kommunen ger ut en förenklad version av årsredovisning/berättelse till kommunens medborgare.

Det finns möjlighet för medborgarna att prenumerera på nyhetsbrev i e-post/elektroniskt nyhetsbrev.

Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunfullmäktiges sammanträden.

Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunstyrelsens sammanträden.

Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före nämndernas sammanträden.

Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med kommunfullmäktige.

Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med kommunstyrelse.

Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med nämnderna.

Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunfullmäktige.

Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunstyrelse.

Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med nämnderna.

Det finns möjlighet för allmänheten att söka i kommunens diarium.

Kommunens webbplats är anpassat enligt lättläst.

Kommunens ger möjlighet till att lyssna på informationen.

Kommunens webbplats är anpassad för synskadade.

Kommunens webbplats har information på teckenspråk.

Kommunen har information på andra språk om olika verksamheter.

Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via webb-tv.

Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via lokal-tv.

Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via lokal-radio.

Det finns information om de försäkringar som kommunen har inom de olika verksamheterna.

## Förskola

Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma i kommunen inom förskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress, till chef.

Enheternas profil (pedagogisk inriktning, värdegrund, arbetssätt etc.) presenteras.

I presentationen framgår var den enskilda förskolan ligger geografiskt.

Kommunen presenterar förskolor med annan huvudman än kommunen.

#### INFORMATION TILL ALLA?

Det finns information om möjligheterna att välja förskola.

Det finns information om när förskolorna är öppna.

Det finns information om stängningsdagar.

Det finns information om förskolans kosthållning.

Det finns information om vilka avgifter som gäller för en förskoleplats.

Det finns information om hur snabbt man kan få en förskoleplats.

Det finns information om hur väntetiden beräknas.

Det finns information om hur man kan få förtur.

Det finns information om hur man anmäler sitt intresse.

Det finns information om hur man tar emot barn med allergi.

Det finns en övergripande kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens förskoleverksamhet (t.ex. med resultat av brukarundersökningar).

Det finns kvalitet och resultatredovisningar för respektive enhet.

Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.

Enheter inom förskolan som är verksamma i kommunen presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende kvalitet och resultat.

Finns servicedeklaration/motsvarande för förskoleverksamheten.

Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

## Grundskola

Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma i kommunen inom grundskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expeditiionspersonal, etc.).

Det finns en samlad beskrivning som visar var grundskolorna i kommunen ligger.

Det finns information om möjligheterna att välja grundskola.

Det finns information om när skolorna startar, lovdagar, avslut m.m.

Det finns en samlad presentation av grundskolornas olika pedagogisk inriktning/profil och arbetssätt.

Det finns information om hur skolorna arbetar med elevinflytande.

Det finns information om elevhälsovården.

Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.

Det finns information om hur skolorna arbetar med frågor som berör mobbning.

Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.

Det finns en övergripande kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens grundskoleverksamhet (t.ex. med resultat av brukarundersökningar).

Det finns även kvalitetsredovisningar på skolnivå.

Enheter inom grundskolan som är verksamma i kommunen presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende resultat (betyg, frånvaro, behörighet till gymnasiet, nationella prov etc.).

## INFORMATION TILL ALLA?

Det finns information om vilken hjälp som kan ges till barn i behov av särskilt stöd.

Det finns information om vilka regler som gäller för skolskjutsar.

Det finns information om skolornas matsedel.

Finns servicedeklaration/motsvarande för grundskoleverksamheten.

Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

## Gymnasium

Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verk-samma inom kommunen inom gymnasieskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckel-funktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expeditiionspersonal, etc.).

Det finns information om skolornas olika program och inriktning.

Det finns information om hur man väljer och anmäler sig.

Det finns information om skolmat avseende ev. kostnad och kvalitet.

Det finns information om regler för bussresor.

Det finns information om skolornas start, lov dagar, avslut m.m.

Det finns information om skolornas matsedel.

Det finns information om hur man arbetar med mobbning.

Det finns information hur man kan nå kontakt med syo-konsulenten.

Det finns information om vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun.

Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.

Det finns beskrivningar om hur skolorna arbetar med elevinflytande.

Enheter inom gymnasieskolan som är verksamma i kommunen presenteras så att dessa går att jämföra med andra skolor avseende resultat (betyg, frånvaro, nationella prov).

Det finns kvalitetsredovisning på skolnivå, detta utifrån att motsvarande mått finns för de andra skolverksamheterna.

Gymnasieskolorna presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra skolor.

Det finns servicedeklaration/motsvarande för gymnasieverksamheten.

Det finns en övergripande kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens gymnasieskolor. (t.ex. med resultat av brukarundersökningar).

Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

## Äldreomsorg

Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser).

Det finns information om vilka tjänster som finns inom äldreomsorgen.

Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.

## INFORMATION TILL ALLA?

Det finns information om vilka olika boendeformer som finns inom äldreomsorgen.

Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. sjuksköterska, sjukgymnast, arbetsterapeut).

Enheter inom äldreomsorgen verksamma i kommunen presenteras.

Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.).

Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.

Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd.

Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.

Det finns information om avgiftens storlek.

Finns det möjlighet för medborgaren att göra simulerad beräkning av preliminär avgift för äldreomsorg.

Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.

Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten.

Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.

Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.

Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter.

Det finns information om pensionärsorganisationer, brukarråd och frivilla organisationer.

## **Individ- och familjeomsorg**

Det finns information om hur man gör för att söka hjälp (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut).

Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.

Det finns information om vad som ingår i försörjningsstödet.

Det finns information om väntetider efter sökt hjälp/stöd.

Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.

Det finns information om hur man överklagar ett beslut.

Det finns information om eventuella avgifter.

Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.

Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.

Det finns information om sekretessregler.

Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel och kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet.

## INFORMATION TILL ALLA?

Det finns information om var man kan vända sig efter kontorstid med akuta problem.

## Handikappomsorg

Det finns information om hur man gör för att få hjälp (bistånd, personlig assistans m.m.).

Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.

Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner.

Det finns information om olika avgifter och dess storlek.

Det finns information om hur man överklagar ett beslut.

Det finns information om sekretessregler.

Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten.

Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.

Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.

Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter.

Det finns information om olika handikapporganisationer och handikappråd.

## Bygga och bo

Finns det information om var det finns tillgängliga tomter för nybyggnation för privatpersoner?

Finns det uppgifter kring hur man söker bygglov?

Finns det information om taxor och avgifter för bygglov?

Finns det information om hur lång tid ett bygglov beräknas ta?

Det finns information om vart jag vänder mig till med frågor om bygglov (telefon m.m.).

Det finns information om öppettider för att söka bygglov.

Finns det information om köregler för tomter och lägenheter?

Finns det information om lediga bostäder och vart man vänder sig?

Finns det information om kommunens bostadsförsörjningsprogram?

Finns det information om bostadsanpassningsbidrag?

Finns det information om energirådgivning?

Finns det information om kommunens översiktsplaner?

Finns det information om aktuella detaljplaner?

Finns det information om kollektivtrafiken?

Finns det information om färdtjänst?

Finns det information om konsumentvägledning?

Finns det information om budgetrådgivning?

Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.

## INFORMATION TILL ALLA?

Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.

## Gator, vägar och miljö

Finns det information om vem som ansvarar för olika vägar och gator?

Finns det information om hur man felanmäler?

Finns det information om snöröjning och vägunderhåll?

Finns det information om hur ofta gator och vägar städas?

Finns det information om aktuella trafikstörningar?

Finns det information om parkeringsfrågor, var man kan parkera, vad det kostar, etc?

Finns det kartor över gång- och cykelvägar?

Finns det information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten?

Finns det information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål?

Finns det information om hur sopsortering och hur det ska/kan göras i kommunen?

Finns det information om taxor och avgifter för renhållning?

Finns det en hänvisning till geografisk placering av återvinningsstationer/miljöstationer?

Finns det uppgifter kring var det går att tanka alternativa drivmedel till fordon?

Finns det information om avgifter och taxor kring tillstånd och tillsyn inom miljöområdet?

Finns det information om sotningsverksamheten?

Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.

Finns det information om luft- och vattenkvalitet i kommunen?

Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

## **Tillstånd, tillsyn och näringsliv**

Finns det information om hur man ansöker om serveringstillstånd?

Finns det information om avgifter och taxor när det gäller alkohol- och serveringstillstånd?

Finns det information om tillstånd för torghandel?

Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

Finns det information om vad man kan få för stöd som företagare?

Finns det information om lediga lokaler och tomter för intresserade företag?

Finns det ett aktuellt företagsregister?

#### INFORMATION TILL ALLA?

Det finns information om föreningar, nätverk eller andra forum för företagare.

Det finns information om EU-projekt och internationellt samarbete.

Det finns information om vänorter/vänortssamarbete.

Det finns information om kommunens folkhälsoarbete.

Det finns information om kommunens krisberedskap.

## Kultur och fritid

Det finns ett aktuellt föreningsregister.

Går det att söka föreningar efter vilken aktivitet de ägnar sig åt?

Det finns kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet (ej formella föreningar), som t.ex. grannsamverkan, volontärinsatser, ungdomsgrupper.

Det finns information om vilket stöd man kan få för att starta en förening.

Det finns information om olika former av ekonomiskt föreningsstöd.

Det finns information om lokalt utbud av aktiviteter och arrangemang.

Det finns information om badplatser.

Det finns information om lån/förhyrning av fritidslokaler.

Det finns information om bibliotekens utbud och öppettider.

Det finns information om fritidsanläggningars utbud och öppettider.

Det finns en karta eller annan information som hänvisar till kommunens natur- och kulturgeografiskt intressanta platser.

Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.

Det finns information som presenterar resultaten av kommunens fritidsverksamhet riktad till allmänheten, där bland annat brukarundersökningar ingår.

Det finns information som presenterar resultat för verksamheter inom kultur och fritid som går att jämföra med andra verksamheter och kommuner.

## Sökfunktion

Vem är kommunchef?

Vad heter kommunalrådet?

Vad kostar en plats inom barnomsorgen?

Var ligger sopstationen?

Finns det någon simhall?

Var ligger kommunhuset?

Hur många invånare bor i kommunen?

Hur hög är skatten?

Finns det en turistbyrå?

Var lämnar man deklARATIONEN?

Finns det friskolor här?

Vem är socialchef?

Var ligger biblioteket?

Finns det en bostadsförmedling?

När är det sandsopning?

När får man elda utomhus?



Informationen till medborgarna har fått en allt större betydelse inom den offentliga sektorn. Allt fler söker informationen via datorer och förväntas hitta information och svar på sina frågor på kommunens webbplats. Detta ökande tryck gör att mängden av information ökar samtidigt som krav finns på att den ska vara aktuell och intressera läsaren. Många menar dessutom att kommunens webbplats är kommunens ansikte utåt, som skapar en image av kommunens verksamhet och resultat.

Vi har i denna undersökning försökt få en ögonblicksbild av landets alla kommuners webbplatser genom att låta ett externt team av studenter granska alla webbplatser. Metoden och undersökningsfrågorna har tagits fram inom Jämförelseprojektets alla nätverk.

Resultatet visar på både starka sidor såväl som förbättringsområden. Materialet lämpar sig utmärkt för jämförelser och visar på goda exempel som vi hoppas kan inspirera andra kommuner i sitt förbättringsarbete.

Rapporten kan beställas från:

Trycksaksbeställningen

Tfn: 020-31 32 30

Fax: 020-31 32 40

[WWW.SK.L.SE/PUBLIKATIONER](http://WWW.SK.L.SE/PUBLIKATIONER)

Pris: 100 kronor, frakt och moms tillkommer