

Information till alla

EN GRANSKNING AV KOMMUNERNAS
WEBBPLATSER 2017



Information till alla

EN GRANSKNING AV KOMMUNERNAS
WEBBPLATSER 2017

Upplysningar om innehållet:
Leif Eldås, leif.eldas@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2017
Beställningsnummer: 5458
Foto: SKL:s bildarkiv
Produktion: Advant Produktionsbyrå

Förord

SKL har sedan flera år tillbaka årligen undersökt innehåll och kvaliteten på den information som finns på kommunernas webbsidor. Utgångspunkten har varit att se på den information som finns på webben utifrån medborgarens perspektiv. Finns det enkel och relevant information som medborgaren rimligen kan förvänta sig, som till exempel vilka förskolor som finns i kommunen, vilka öppettider som återvinningsstationen eller biblioteket har och hur man ansöker om hjälp inom äldreomsorgen?

Totalt har vi använt dryga 250 frågor som berört flertalet av kommunens verksamhetsområden. Den ursprungliga uppsättningen av webbfrågor togs fram och testades under ett flerårigt arbete där över 200 kommuner deltog. Företrädare för ledande politiker och tjänstemän granskade dessa frågor i 28 olika nätverk. Undersökningens resultat är en del av kvalitetsmätningen Kommuns Kvalitet i Korthet.

Webbundersökningarna har väsentligt bidragit till att utveckla kommunernas webbplatser utifrån ett medborgarperspektiv. Det har bland annat visat sig i att resultaten har förbättrats år för år. Utvecklingen har varit så positiv att den ursprungliga externa undersökningen inte blivit tillräckligt utmanande. Många kommuner låg redan i toppen av vad som kunde uppnås. Med åren har frågor därmed kommit att bytas ut och kraven höjas. Detta har genomförts regelbundet i dialog med landets kommuner.

I 2017 års undersökning har ingen extern undersökning genomförts. Den självgranskande delen av kommunens egna webbsidor har haft samma underlag som 2016 års undersökning.

Stockholm i november 2017

Lennart Hansson
Sektionschef
Avdelningen för ekonomi och styrning

Sveriges Kommuner och Landsting

Innehåll

- 7 Varför är information på webben viktig?
- 7 Bakgrund
- 8 2017 års undersökning

- 9 Bilaga. Sammanlagda resultatet i Självskattningstabellen



Varför är information på webben viktig?

Informationen till medborgarna har med åren fått en allt större betydelse inom den offentliga sektorn. Fler söker informationen via internet och förväntas hitta information och svar på sina frågor på kommunens webbplats.

Det finns en förväntning från medborgarna att informationen ska vara lättillgänglig, begriplig och att 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 själva tjänsten finns att tillgå efter kontorstid. Samtidigt förväntas att utbudet av tjänster som kommunen, landstinget och regionen tillhandahåller ges i en samlad och överblickbar bild. Den ska spegla vad som finns att tillgå och vilka service- eller kvalitetsnivåer som erbjuds.

En ökad valfrihet inom kommuner, landsting och regioner 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, regionen och inom tjänstesektorn. Informationen är i detta sammanhang verktyget för att öppna upp kommunen för medborgaren och göra hen delaktig och medskapande. Därmed kan informationen ses som en förutsättning för delaktighet, en demokratisk fråga.

Många kommuner har även betraktat informationen som en viktig del i utformningen av kommunens profil/image. Informationen på webben är kommunens ansikte utåt och ofta den första kontaktvägen till kommunen. En bristfällig information skapar en negativ bild av vad kommunen kan erbjuda. Bra information skickar istället en positiv signal till eventuellt nyinflyttade och skapar även stolthet för anställda och medborgare 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 saknades igår kan idag hittas på de flesta webbplatserna. Det kräver att vi ständigt måste utveckla och hålla detta medium aktuellt och att innehållet motsvarar förväntningar och behov.

Bakgrund

Under 2009 lät SKL ett externt team av studenter granska alla kommuners webbplatser utifrån dryga 250 vanliga medborgarfrågor. Genom undersökningen ville vi få en ögonblicksbild av läget. Vi ville också ta fram underlag för ett fortsatt lokalt förbättringsarbete. Resultaten togs emot väl av kommunerna och önskemål restes på uppföljningar som sedan har genomförts årligen från 2010–2015. Många kommuner har sedan början av undersökningarna genomfört stora förbättringar av informationen på sina webbsidor. Trots att undersökningen vässades 2012 fortsätter förbättringarna. 2014 vässades undersökningen ytterligare genom ett tillägg om frågor som rör webben utifrån ett företagsperspektiv. Den genomsnittliga svarsfrekvensen är idag ca 80 % av alla dryga 250 frågor och det är många kommuner som närmar sig 100 %.

2017 års undersökning

Det var huvudskälet till varför vi 2016 omprövade hur vi framöver ska hantera undersökningen. Vi beslöt att fortsätta undersökningen för att den uppskattas så mycket av kommunerna men samtidigt göra den som en självskattning. Genom självskattningen får kommunen en speciell kunskap och insikt eftersom man gör det själv och ingen annan. Samtidigt är det alltid problematiskt med denna modell eftersom den mycket sällan blir komplett, dvs. med alla kommuner. Detta kan ses som ett mindre problem eftersom det ligger i kommunens eget intresse att genomföra undersökningen och därmed få ett underlag för förbättringar. Vill man av olika skäl inte delta så kan man givetvis avstå. När vi nu summerar deltagande för de två åren så har det varit långt över förväntan. Över 240 kommuner har lämnat in sina resultat. Något som starkt tyder på uppskattning av undersökningsmodellen.

Det har även kommit in en del synpunkter kring en del frågor som ställs och hur dom formuleras. Bedömningen är att det behövs genomföras en uppdatering av frågebatteriet om undersökningen ska genomföras 2018.

TABELL 1. De 22 kommuner med bäst resultat

Kommun	Andel (%) av max-poäng
Hammarö	98 %
Ljusdal	97 %
Forshaga	97 %
Gullspång	96 %
Sandviken	96 %
Mariestad	96 %
Helsingborg	96 %
Västerås	95 %
Norrköping	95 %
Ale	94 %
Eskilstuna	94 %
Täby	94 %
Uddevalla	94 %
Malmö	94 %
Kristianstad	94 %
Sunne	94 %
Nacka	93 %
Lidingö	93 %
Piteå	93 %
Simrishamn	93 %
Kävlinge	93 %
Timrå	93 %

Samtliga kommuners sammanlagda resultat finns i bilagan på sid. 9.

Detaljerade resultat för varje kommun finns i en Excel fil på www.skl.se.

Vi vill dessutom rikta ett stort tack till alla kommuner som deltagit i årets undersökning och hoppas att det har varit till nytta.

BILAGA

Sammanlagda resultatet i Självskattningstabellen

TABELL 2. Sammanlagda resultatet i Självskattningstabellen

Detaljerade resultat för varje kommun finns i en Excel fil på www.skl.se/informationtillalla

Kommun	Andel (%) av max-poäng	Kommun	Andel (%) av max-poäng
Hammarö	98 %	Hagfors	90 %
Ljusdal	97 %	Karlskoga	90 %
Forshaga	97 %	Landskrona	90 %
Gullspång	96 %	Huddinge	90 %
Sandviken	96 %	Kil	90 %
Mariestad	96 %	Storuman	90 %
Helsingborg	96 %	Linköping	90 %
Västerås	95 %	Orust	90 %
Norrköping	95 %	Hällefors	90 %
Ale	94 %	Ludvika	90 %
Eskilstuna	94 %	Svedala	89 %
Täby	94 %	Sölvesborg	89 %
Uddevalla	94 %	Hallsberg	89 %
Malmö	94 %	Halmstad	89 %
Kristianstad	94 %	Österåker	89 %
Sunne	94 %	Örnsköldsvik	89 %
Nacka	93 %	Lerum	89 %
Lidingö	93 %	Höganäs	89 %
Piteå	93 %	Gnosjö	89 %
Simrishamn	93 %	Vänersborg	89 %
Kävlinge	93 %	Kungsbacka	88 %
Timrå	93 %	Staffanstorps	88 %
Skellefteå	92 %	Värmdö	88 %
Uppsala	92 %	Eda	88 %
Hässleholm	92 %	Älmhult	88 %
Södertälje	92 %	Ljusnarsberg	88 %
Gotland	92 %	Söderhamn	88 %
Trollhättan	91 %	Östersund	88 %
Gnesta	91 %	Malung-Sälen	88 %
Karlstad	91 %	Göteborg	88 %
Tanum	91 %	Tyresö	88 %
Leksand	91 %	Götene	88 %
Säffle	91 %	Motala	88 %
Nynäshamn	90 %	Karlshamn	87 %

Kommun	Andel (%) av max-poäng	Kommun	Andel (%) av max-poäng
Kramfors	87 %	Jönköping	81 %
Skara	87 %	Svalöv	81 %
Kungälv	87 %	Värnamo	81 %
Upplands Väsby	87 %	Hallstahammar	80 %
Lund	87 %	Karlskrona	80 %
Falun	87 %	Hylte	80 %
Härreda	86 %	Berg	80 %
Grästorp	86 %	Strömsund	80 %
Gislaved	86 %	Svenljunga	80 %
Nybro	86 %	Sollentuna	80 %
Robertsfors	85 %	Bromölla	79 %
Örebro	85 %	Botkyrka	79 %
Ekerö	85 %	Stenungsund	79 %
Ljungby	85 %	Mölnadal	79 %
Ronneby	85 %	Burlöv	79 %
Höör	85 %	Haparanda	79 %
Partille	85 %	Västervik	79 %
Bjuv	85 %	Stockholm	79 %
Nykvarn	84 %	Finspång	79 %
Sala	84 %	Alingsås	79 %
Skövde	84 %	Hultsfred	79 %
Enköping	84 %	Klippan	78 %
Luleå	84 %	Munkfors	78 %
Håbo	84 %	Strängnäs	78 %
Laholm	84 %	Sundsvall	78 %
Vaggeryd	84 %	Lidköping	78 %
Eksjö	84 %	Varberg	78 %
Smedjebacken	84 %	Kungsör	78 %
Arvika	83 %	Nyköping	78 %
Lessebo	83 %	Lomma	77 %
Tibro	83 %	Åstorp	77 %
Ulricehamn	83 %	Mora	77 %
Skurup	83 %	Ängelholm	77 %
Östhammar	83 %	Vetlanda	77 %
Lilla Edet	83 %	Kalix	76 %
Hjo	82 %	Kalmar	76 %
Arboga	82 %	Sjöbo	76 %
Fagersta	82 %	Rättvik	76 %
Järfälla	82 %	Årjäng	76 %
Trosa	82 %	Örkelljunga	76 %
Töreboda	82 %	Öckerö	76 %
Umeå	82 %	Torsås	76 %
Åtvidaberg	81 %	Flen	75 %
Danderyd	81 %	Grums	75 %
Båstad	81 %	Osby	75 %
Katrineholm	81 %	Oskarshamn	75 %

Kommun	Andel (%) av max-poäng	Kommun	Andel (%) av max-poäng
Lysekil	75 %	Arjeplog	67 %
Torsby	75 %	Kumla	67 %
Mjölby	75 %	Habo	66 %
Tranemo	75 %	Heby	66 %
Övertorneå	75 %	Kristinehamn	66 %
Haninge	75 %	Köping	66 %
Vindeln	75 %	Munkedal	65 %
Ystad	74 %	Östra Göinge	65 %
Sävsjö	74 %	Vännäs	64 %
Vallentuna	74 %	Söderköping	64 %
Alvesta	74 %	Älvdalen	64 %
Bollebygd	74 %	Lindesberg	63 %
Dals-Ed	73 %	Uppvidinge	62 %
Norsjö	73 %	Åre	62 %
Mönsterås	73 %	Sundbyberg	62 %
Markaryd	73 %	Avesta	62 %
Älvkarleby	73 %	Överkalix	61 %
Oxelösund	73 %	Mörbylånga	61 %
Malå	72 %	Kiruna	61 %
Trelleborg	72 %	Bjurholm	61 %
Laxå	72 %	Krokom	61 %
Tomelilla	72 %	Säter	60 %
Upplands-Bro	72 %	Aneby	59 %
Sigtuna	72 %	Norberg	58 %
Mark	71 %	Perstorp	57 %
Mullsjö	71 %	Lycksele	56 %
Tidaholm	71 %	Olofström	55 %
Åmål	71 %	Sorsele	52 %
Hedemora	71 %	Vansbro	52 %
Lekeberg	71 %	Åsele	51 %
Vingåker	71 %	Knivsta	48 %
Askersund	70 %	Orsa	47 %
Ånge	70 %	Pajala	40 %
Essunga	70 %		
Filipstad	70 %		
Karlsborg	70 %		
Bengtsfors	70 %		
Vara	69 %		
Falkenberg	68 %		
Vellinge	68 %		
Ydre	68 %		
Tingsryd	68 %		
Vårgårda	68 %		
Vaxholm	68 %		
Borås	67 %		
Norrtälje	67 %		

Information till alla

EN GRANSKNING AV KOMMUNERNAS WEBBPLATSER 2017

För nionde året i rad har Sveriges Kommuner och Landsting genomfört webbundersökningen "Information till alla" för att undersöka innehåll och kvalitet på kommunernas webbplatser.

Undersökningarna har väsentligt bidragit till att utveckla kommunernas webbplatser utifrån ett medborgarperspektiv. Det har bland annat visat sig genom att resultaten förbättrats år för år.

Under perioden juni till oktober 2017 skattade över 240 kommuner själva om det gick att hitta svar via kommunens webbplats på de 256 frågor som har ställts även i tidigare undersökningar. Det har handlat om frågor om till exempel vilka förskolor som finns i kommunen, öppettider på återvinningsstationen eller hur man ansöker om hjälp inom äldreomsorgen.

Beställningsnummer: 5458

Beställ eller ladda ner på webbutik.skl.se

Post: 118 82 Stockholm | **Besök:** Hornsgatan 20

Telefon: 08-452 70 00 | www.skl.se



**Sveriges
Kommuner
och Landsting**