

*KOMMUNERNAS INFORMATION TILL MEDBORGARNA*

# Information till alla?

- EN UPPFÖLJANDE GRANSKNING



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting



# Information till alla?

- EN UPPFÖLJANDE GRANSKNING

Upplysningar om innehållet:  
Lars Strid, SKL  
08-452 76 43, Lars.Strid@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2010  
ISBN 978-91-7164-582-1  
Omslagsfoto: Susanna Blåvarg/Johnér  
Foto inlaga: Sid 14, 32: Thomas Carlgren;  
sid 16, 18, 20: Casper Hedberg; Sid 24: Pia Nordlander;  
sid 30: Martin Sylvest Andersen; sid 43: Joakim Bergström  
Produktion: forsbergvonessen  
Tryck: Ljungbergs Tryckeri

## Förord

Informationen till medborgarna har fått en allt större betydelse inom den offentliga sektorn. 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 genomförde 2009 en undersökning av alla kommuners webbplatser genom att låta ett externt team av studenter granska alla webbplatser. Därigenom ville vi få en ögonblicksbild och ett fortsatt lokalt förbättringsarbete. Resultaten togs emot väl av kommunerna och önskemål kom på en uppföljning. En sådan genomfördes försommaren 2010 och resultaten presenteras i denna skrift.

Resultatet visar på ett engagerat pågående förbättringsarbete i många kommuner. Materialet lämpar sig utmärkt för jämförelser och visar på goda exempel som vi även fortsättningsvis 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. *Maria Strid* har genomfört intervjuerna av kommunerna.

Stockholm i september 2010

Lennart Hansson

Sveriges kommuner och Landsting

*Chef för sektionen Demokrati och styrning*

# Innehåll

- 5 Har information någon betydelse?
- 6 Verkyget
- 7 Hur har det gått till?
  
- 9 Tre kommuner om webbinformation
- 11 Vad har hänt?
- 13 Hur hitta resultaten?
  
- 14 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
  
- 32 Tillstånd, tillsyn och näringsliv
  
- 35 Kultur och fritid
  
- 36 Sökfunktion
  
- 38 Funktionalitet och tillgänglighet
  
- 40 Helheten
  
- 43 Resultatsammanställning
  
- 64 Förbättringsidéer och reflektioner
  
- 66 Bilaga
- 66 informationsfrågor

## Har informationen 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 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 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.

## Verktyget

Under ett antal år har Jämförelseprojektets nätverk med närmare 200 kommuner testat och utvecklat ett stort antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Dessa har använts för att få fram en bild av kommunens webbsidor avseende styrkor och svagheter.

För första gången genomförde förbundet under försommaren 2009 en helt nationell och kommunövergripande undersökning för att få fram en helhetsbild av informationen på kommunernas webbplatser. Resultatet presenterades i september 2009 på förbundets webbsidor och i skriften "Information till alla? – en granskning av kommunernas information till medborgarna". Resultatet mottogs mycket väl och uppskattades för att det var enkelt och överskådligt samt kunde visa på styrkor och förbättringsområden. Många kom-



muner tog resultaten som en utmaning och påbörjade en översyn samt olika förbättringar. Flera förfrågningar och önskemål framfördes under början av innevarande år om att förbundet borde göra en uppföljning. En sådan genomfördes under försommaren 2010 och resultaten presenteras i här nedan.

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.

Vi 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? 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?**

SKL gick under våren ut med en förfrågan till alla kommuner om de sedan den tidigare undersökningen 2009 genomfört en genomgripande förändring av webbsidorna sedan förra undersökningen. Av landets alla kommuner var det cirka 20 % som anmälde detta. I dessa kommuner har en grundlig genomgång gjorts på det sätt som initialt gjordes 2009. I de övriga kommunerna har granskningen utgått från att leta efter information på de frågor man inte funnit svar på vid föregående undersökning.

Undersökningen har genomförts liksom föregående år av en grupp studenter på uppdrag av SKL under perioden maj–juni 2010. 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. Resultaten har efter sammanställning granskats genom att man i gruppen granskat varandras resultat i ett urval av kommuner.

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.

## Tre kommuner om webbinformation

Den tidigare undersökningen från 2009 har visat sig ha haft stor betydelse för många kommuner. Speciellt har den varit till hjälp för mindre kommuner som inte haft så stora resurser att lägga ned på webbinformation. Här nedan ett par röster kring arbetet med en fungerande och innehållsrik webb.

**Umeå kommun** ligger i Västerbotten och är Sveriges tolfte största tätort. Kommunen har drygt 114 000 invånare (2009). Umeå kommun fick bäst resultat av kommunerna i SKL:s undersökning.

### *Vad har ni gjort för att förbättra er?*

– Vi har arbetat både med struktur och innehåll. Sedan några år har vi deltagit i Funkas nationella projekt kring kommunala webbplatser. Det är ett projekt där många kommuner tillsammans tagit fram en struktur för den bästa webbplatsen ur ett användarperspektiv. Vi har också tittat på vad människor söker mest efter på vår webbplats och sedan gjort dessa områden ännu synligare. Sen har vi använt oss både av SKL:s undersökning och andra undersökningar och tagit fasta på det som behöver förbättras. Att arbeta med webben är ett kontinuerligt arbete och undersökningarna är till god hjälp, säger Marit Andersson, informationschef i Umeå.

### *Vad har ni arbetat med sedan den förra publikationen av SKL?*

– Vi försöker nu att lyfta våra tjänster ännu mer på webben eftersom det är just tjänster som besökarna är intresserade av. Kanske ska vi fokusera något

mindre på nyhetspublicering och något mer på tjänster nu. Vi arbetar även med att skapa en ungdomsingång på vår webbplats. Under våren och sommaren har vi haft två yngre medarbetare som arbetat med att undersöka vad ungdomar efterfrågar på en kommunal webbplats och nu ska vi gå vidare med deras undersökningar.

### ***Har ni några tips till de andra kommunerna?***

– Optimera sökbarheten, internutbilda de som publicerar så att de lär sig hur man skriver och märker. Det är alltid bra att titta på andra och att man håller sig uppdaterad. Vi har också tagit fram en egen kommunikationshandbok som kan vara ett stöd i till exempel hur man skriver texter.

### ***Vad är en utmaning för er som ligger i topp i undersökningen?***

– Att se till att sidan blir anpassad efter ungdomars behov. Sen kan strukturen alltid förbättras. Vi skulle vilja visualisera mer med kartor och bilder vad som händer i stan eller vad som pågår i ett visst område.

**Nynäshamns kommun** ligger längst ut på Södertörn i Södermanland. I slutet av 2009 hade kommunen drygt 25 000 invånare. Nynäshamn kommun hamnade i topp 20 i SKL:s senaste undersökning.

### ***Vad har ni gjort för att förbättra er?***

– Vi beställde SKL:s rapport och använde oss av den för att hitta exempel på vad som är bra och dåligt. Sen har vi plockat bort en hel del sidor, bakat ihop en massa andra och satt nya rubriker. Vi jobbar helt enkelt mycket med struktur. Men framförallt har vi tittat på tillgängligheten genom hur lättläst informationen är, säger Leif Jansson, webbsamordnare i Nynäshamn.

– Sedan hösten 2009 har vi utbildat webbredaktörer att skriva lättläst och i år har vi arbetat mer och mer med det. Utbildningen sker i smågrupper i ledning av Språkkonsulterna och det är en tjänst som vi köper in. Dessutom utför vi egna test med bekanta. Vi ber dem söka efter information på webbplatsen för att se om de hittar. Det är inga vetenskapliga undersökningar men vi tror att de ger något.

### ***Vad är utmaningen för er som ligger i topp med svarsfrekvensen?***

– Vi vill naturligtvis lika kvar bland topp 20 och det vi framförallt tänkt jobba med är sökmotorn och lättläsligheten på webben.

### ***Har ni några tips till de andra kommunerna?***

– Ja, att utbilda redaktörerna att skriva bättre. Jobba med strukturen, dela upp informationen men inte bredda allt för mycket. En sajt kan ha all infor-

mation i världen men till vilken förtjänst om den inte är tillgänglig? Man måste kunna läsa och ta in informationen. Allt handlar om tillgängligheten.

**Dorotea kommun** är den sydligaste av inlandskommunerna i Västerbottens län och inkörsporten till landskapet Lappland. I slutet av 2008 hade kommunen drygt 2900 invånare. Dorotea kommun hade mycket dåligt resultat i 2009 års underökning men har nu förbättrat sig med 213 % !

### ***Vad ligger bakom er förbättring?***

– Det var helt klart en tankeställare när vi fick SKL:s publikation och fick se att vi låg sist i Sverige. Vi tänkte: Oj, är det så illa. SKL:s undersökning väckte många tankar och blev en väckarklocka för vår kommun. Vi valde då att lämna den gamla webben, både struktur och publiceringsverktyg för att börja om helt och hållet. Vi tittade mycket på de kommuner som fått bra betyg i undersökningen och använde dem som goda exempel, säger Linda Nordh, IT-ansvarig i Dorotea.

### ***Vad har ni gjort för att förbättra er webbplats?***

– Vi fokuserade på att publicera information utifrån ett medborgarperspektiv och gruppera informationen utifrån ämne istället för kommunal organisation.

– Vi har tittat på de kommuner som legat bra till i SKL:s undersökning och inspirerats av deras struktur och layout med flikar och uppbyggnad. Dessutom har vi tittat på vad de publicerar för information på deras webbplatser. SKL:s undersökning har varit grundbulten i vårt jobb med att förändra vår webbplats. Fortsättningsvis har vi lagt om arbetssättet och tillsatt fler redaktörer.

### ***Vad kommer att hända med er webbplats framöver?***

– Den här förändringen av vår hemsida är bara början. Vi kommer att fortsätta att vara aktiva och göra förbättringar även det kommande året. Just nu planerar vi att arbeta fram en funktion med nyhetsbrev som vi inte har nu. Vi har fått en väldigt positiv respons av medborgarna och det, tillsammans med vårt positiva resultat i den senaste undersökningen, lyfter oss och gör att vi gärna fortsätter att arbeta med förändringar.

## **Vad har hänt?**

Uppenbart är att en stor del av landets kommuner har tagit den tidigare undersökningen på stort allvar och förbättrat sina webbsidor. Undersökningen visar på förbättringar inom alla de 12 undersökta områden. Detta gäller inte

enbart de kommuner som hade klena resultat 2009 utan även de kommuner som fanns i det övre skiktet. År 2009 låg de 21 bästa kommunresultaten mellan 77 och 87 procent svar medan de 2010 är mellan 83 och 92 procent.

Ett av de sämsta områdena 2009 var kommunens sökfunktion. Här har det glädjande skett de största förbättringarna. Medelvärde för antalet svar 2009 var 44 %. I 2010 års undersökning har detta ökat till 60 %. Inom flera verksamhetsområden är det idag ett stort antal kommuner som kommer upp till 100 % svar eller strax under. Frågorna är därmed inte utmanande utan är idag en naturlig del i "möblemanaget".

Ser vi till den totala förbättringsprocenten av landets alla kommuner så är den 15 % på nio månader, dvs. från det att undersökningen publicerades till dess att en ny genomfördes 2010. Med tanke på den relativt korta tiden så kan vi utgå från att många kommuner är mitt uppe i sitt förbättringsarbete. Det kan dock vara intressant att visa på de 20 kommuner som gjort de största förbättringarna.

#### Största förbättringarna

---

Kommun	Procentuell förändring från år 2009
Dorotea	213
Gullspång	127
Ockelbo	79
Norberg	65
Tibro	58
Åsele	57
Vansbro	54
Nora	53
Norsjö	50
Munkfors	48
Mönsterås	46
Lessebo	44
Smedjebacken	41
Töreboda	41
Arjeplog	39
Kramfors	39
Forshaga	39
Arvika	36
Solna	36
Olofström	34

Det är viktigt här att understryka att 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 självutvärderande 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 tydligt 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.

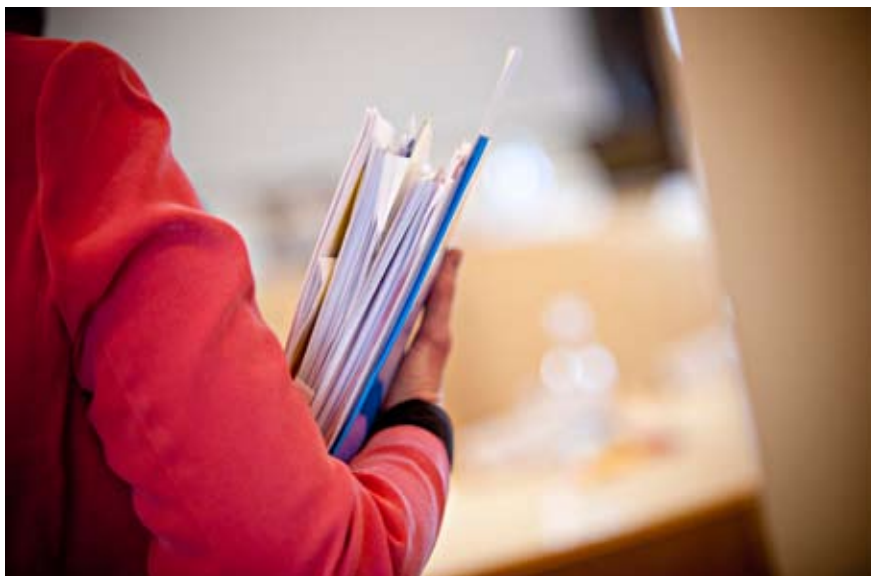
Varje kommuns resultat inom respektive område tillsammans med det sammanlagda resultatet finns beskrivet på sidorna 44–63.

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)

# KAPITEL 3

## Öppenhet och påverkan

Området ”öppenhet och påverkan” omfattar 34 frågeställningar (en frågeställning är struken från föregående undersökning) 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 19 som har det bästa resultatet:

---

<b>Kommun</b>	<b>Procent svar</b>
Umeå	94
Nacka	89
Lomma	88
Linköping	85
Lycksele	85
Stockholm	85
Uddevalla	85
Huddinge	83
Piteå	83
Lidingö	82
Örebro	82
Sandviken	80
Göteborg	79
Järfälla	79
Kungsbacka	79
Malmö	79
Nynäshamn	79
Sundbyberg	79
Karlskoga	78

Medel för alla landets kommuner var 2010 56. För 2009 var medel 48.

# KAPITEL 4

## 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, servicedeclarationer och hur man kan framföra synpunkter och klagomål undersökts.



Av landets 290 kommuner är det dessa 27 som har det bästa resultatet:

---

Kommun	Procent svar
Eskilstuna	100
Lund	97
Laholm	95
Lomma	95
Sjöbo	95
Sunne	95
Umeå	95
Vaxholm	95
Österåker	95
Götene	92
Sigtuna	92
Trosa	92
Bengtstors	90
Helsingborg	90
Huddinge	90
Hudiksvall	90
Nynäshamn	90
Skurup	90
Stenungsund	90
Stockholm	90
Surahammar	90
Södertälje	90
Tanum	90
Tomelilla	90
Tyresö	90
Vimmerby	90
Örebro	90

Medel för alla landets kommuner var 2010 65. För 2009 var medel 63.

# KAPITEL 5

## 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, lov dagar, 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 17 som har det bästa resultatet:

---

<b>Kommun</b>	<b>Procent svar</b>
Eksjö	100
Eskilstuna	100
Götene	100
Hallstahammar	100
Helsingborg	100
Huddinge	100
Nordanstig	100
Piteå	100
Sunne	100
Vaxholm	100
Värmdö	100
Örebro	100
Östersund	100
Luleå	96
Mölnadal	96
Sigtuna	96
Stenungsund	96

Medel för alla landets kommuner var 2010 73. För 2009 var medel 70.

# KAPITEL 6

# 6

## 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 14 som har det bästa resultatet:

---

<b>Kommun</b>	<b>Procent svar</b>
Nybro	100
Umeå	91
Örebro	91
Eskilstuna	89
Falkenberg	89
Grästorp	89
Linköping	89
Munkfors	89
Tyresö	89
Uddevalla	89
Nyköping	87
Danderyd	85
Munkedal	85
Nässjö	85

Medel för alla landets kommuner var 2010 57. För 2009 var medel 52.

## 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 14 som har det bästa resultatet:

---

<b>Kommun</b>	<b>Procent svar</b>
Bjuv	100
Bollnäs	100
Borlänge	100
Botkyrka	100
Falkenberg	100
Hofors	100
Kalmar	100
Nacka	100
Salem	100
Skellefteå	100
Umeå	100
Ljungby	96
Munkedal	96
Örebro	96

Medel för alla landets kommuner var 2010 74. För 2009 var medel 68.

# KAPITEL 8

## Individ och familjeomsorg

Informationsundersökningen 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, sekretesregler, 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 12 som har det bästa resultatet:

---

<b>Kommun</b>	<b>Procent svar</b>
Borlänge	100
Botkyrka	100
Eda	100
Falkenberg	100
Falköping	100
Hofors	100
Huddinge	100
Jönköping	100
Linköping	100
Svedala	100
Umeå	100
Luleå	95

Medel för alla landets kommuner var 2010 70. För 2009 var medel 61.

# KAPITEL 9

## 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 13 som har det bästa resultatet:

---

<b>Kommun</b>	<b>Procent svar</b>
Bjuv	100
Borlänge	100
Botkyrka	100
Falkenberg	100
Huddinge	100
Hörby	100
Karlshamn	100
Kristianstad	100
Orust	100
Simrishamn	100
Sundbyberg	100
Tingsryd	100
Falköping	94

Medel för alla landets kommuner var 2010 65. För 2009 var medel 53.

# KAPITEL 10

## 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 18 som har det bästa resultatet:

---

<b>Kommun</b>	<b>Procent svar</b>
Kungsbacka	100
Linköping	95
Nacka	95
Sigtuna	95
Trollhättan	95
Umeå	95
Avesta	93
Uppsala	92
Haninge	90
Lidingö	90
Lomma	90
Lund	90
Mark	90
Nynäshamn	90
Strängnäs	90
Sundsvall	90
Västerås	90
Östersund	90

Medel för alla landets kommuner var 2010 73. För 2009 var medel 66.

# KAPITEL 11

## 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 27 som har det bästa resultatet:

---

<b>Kommun</b>	<b>Procent svar</b>
Kungsbacka	100
Mölnadal	100
Eskilstuna	94
Helsingborg	94
Sigtuna	94
Tyresö	94
Varberg	94
Oskarshamn	91
Sala	91
Avesta	89
Luleå	89
Malmö	89
Mark	89
Mönsterås	89
Mörbylånga	89
Nyköping	89
Nynäshamn	89
Piteå	89
Skellefteå	89
Solna	89
Staffanstorps	89
Stockholm	89
Svenljunga	89
Söderköping	89
Trelleborg	89
Uddevalla	89
Värmdö	89

Medel för alla landets kommuner var 2010 62. För 2009 var medel 48.

# KAPITEL 12

## 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 områdena gör. Frågorna berör olika stöd till företagare såsom lokaler och kontaktpunkter med andra företagare.



Av landets 290 kommuner är det dessa 56 som har det bästa resultatet:

---

Kommun	Procent svar
Ale	100
Bengtsfors	100
Eksjö	100
Eskilstuna	100
Eslöv	100
Haninge	100
Heby	100
Helsingborg	100
Hultsfred	100
Härjedalen	100
Härnösand	100
Hässleholm	100
Höganäs	100
Hörby	100
Karlskrona	100
Karlstad	100
Katrineholm	100
Kristianstad	100
Kungsbacka	100
Leksand	100
Lidingö	100
Lidköping	100
Linköping	100
Ljusdal	100
Lomma	100
Luleå	100
Munkedal	100
Nacka	100
Norrköping	100
Nynäshamn	100
Ockelbo	100
Oskarshamn	100
Ovanåker	100
Oxelösund	100

<b>Kommun</b>	<b>Procent svar</b>
Piteå	100
Ronneby	100
Sala	100
Sandviken	100
Sigtuna	100
Skellefteå	100
Strömstad	100
Sundsvall	100
Svenljunga	100
Trelleborg	100
Trollhättan	100
Tyresö	100
Töreboda	100
Uddevalla	100
Umeå	100
Uppsala	100
Värmdö	100
Västervik	100
Västerås	100
Växjö	100
Älmhult	100
Örebro	100

Medel för alla landets kommuner var 2010 80. För 2009 var medel 73.

# KAPITEL 13

## 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 6 som har det bästa resultatet:

---

Kommun	Procent svar
Grums	93
Götene	93
Järfälla	93
Lidköping	93
Gotland	89
Sigtuna	89

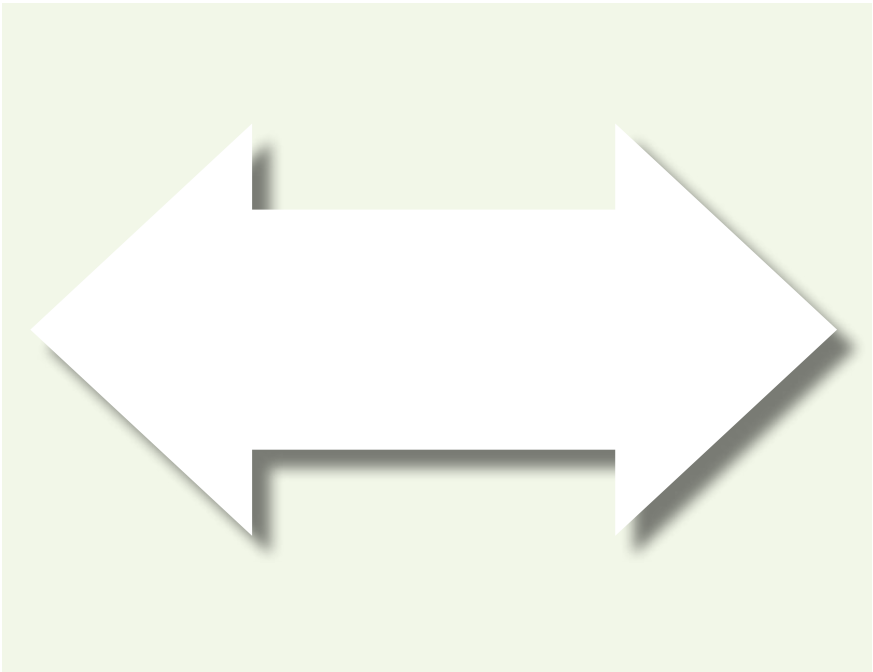
Därefter finns 72 kommuner med 87 % svar

Medel för alla landets kommuner var 2010 74. För 2009 var medel 68.

# KAPITEL 14

## 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 17 som har det bästa resultatet:

---

Kommun	Procent svar
Botkyrka	100
Huddinge	100
Lidingö	100
Luleå	100
Skellefteå	100
Alingsås	94
Arboga	94
Eksjö	94
Enköping	94
Helsingborg	94
Lomma	94
Piteå	94
Sigtuna	94
Säffle	94
Tyresö	94
Uddevalla	94
Värmdö	94

Medel för alla landets kommuner var 2010 60. För 2009 var medel 44.

# KAPITEL 15

## 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 113 kommuner, dvs. cirka 39 %, som har denna funktion 2010. Motsvarande siffra för 2009 var 24 %. Det är förutom detta 6 kommuner, cirka 2 %, som har denna funktion i begränsad omfattning.

### Möjlighet att lyssna

Av landets alla kommuner är det 128 kommuner, cirka 44 %, som erbjuder denna möjlighet. Motsvarande resultat för 2009 var 21 %, dvs. mer än en fördubbling av antalet. 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 176 kommuner, cirka 61 %, som erbjuder sina medborgare denna service på hela webbplatsen medan det är 6 kommuner, 2 %, som har detta i begränsad omfattning, dvs. en eller två av de tre nämnda funktioner. Motsvarande resultat för 2009 var 20 % respektive 36 %. Det är en stor förbättring.



## Teckenspråk

Det är endast 17 kommuner, cirka 6 %, som erbjuder sina medborgare information på teckenspråk. Motsvarande resultat för 2009 var 3 %.

## Andra språk

När det gäller språk är det främst översättningar till engelska. Det är 225 kommuner, cirka 78 %, som har denna service på sina webbplatser. Motsvarande resultat för 2009 var 44 %, dvs. nästan en fördubbling av antalet kommuner. Förutom dessa har 7 kommuner, cirka 3 %, det i begränsad omfattning.

Vi har i denna liksom föregående 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:** 142 kommuner, dvs. 49 % av landets kommuner. En ökning med 3 % jämfört med 2009.

**Grundskola:** 218 kommuner, dvs. 75% av landets kommuner. En minskning med 2 % jämfört med 2009.

**Förskola:** 214 kommuner, dvs. 74% av landets kommuner. Samma resultat som för 2009.

# KAPITEL 16

## 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
Umeå	92
Huddinge	91
Örebro	90
Tyresö	89
Eskilstuna	88
Nacka	88
Helsingborg	87
Kungsbacka	87
Lidingö	87
Linköping	87
Luleå	87
Piteå	87
Uddevalla	86
Falkenberg	85
Lomma	85
Möln dal	85
Norrköping	85
Sigtuna	85
Nynäshamn	84
Värmdö	83
Östersund	83

Medel för alla landets kommuner för 2010 är 67.



# KAPITEL 17

## Resultatsammanställning

På följande uppslag 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)



Andel (%) av maxpoäng, 12 områden. Informationssammanställning, webb 2010								
Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg	Bygga och Bo
Ale	66	83	81	74	95	90	69	85
Alingsås	54	77	65	70	89	92	64	82
Alvesta	42	57	70	69	82	92	92	70
Aneby	39	32	50	0	89	36	50	65
Arboga	76	65	61	35	89	72	69	77
Arjeplog	36	10	30	19	25	38	31	55
Arvidsjaur	42	30	48	33	77	56	53	60
Arvika	56	72	74	76	77	59	69	72
Askersund	41	62	54	17	89	87	58	70
Avesta	74	70	70	52	74	74	78	93
Bengtstorsfors	59	90	80	78	70	92	58	65
Berg	39	28	37	17	21	51	53	70
Bjurholm	32	32	57	33	35	38	14	50
Bjuv	33	65	61	13	100	51	100	70
Boden	57	53	69	33	70	92	58	65
Bollebygd	44	65	78	46	79	87	92	70
Bollnäs	59	52	65	28	100	92	92	70
Borgholm	47	70	72	28	81	87	58	70
Borlänge	54	55	67	72	100	100	100	75
Borås	72	65	83	61	81	69	67	73
Botkyrka	68	67	81	70	100	100	100	75
Boxholm	35	62	44	28	47	92	39	65
Bromölla	60	62	69	56	79	59	75	77
Bräcke	52	35	44	39	65	92	69	70
Burlöv	51	32	63	26	89	92	92	70
Båstad	57	60	72	63	67	59	56	87
Dals-Ed	53	45	61	44	37	44	61	65
Danderyd	71	82	72	85	84	85	92	60
Degerfors	51	67	35	67	33	56	58	70
Dorotea	56	48	46	17	32	69	50	42

Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sök- funk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter från år 2009	Procentuell förändring från år 2009
78	100	73	63	<b>80</b>	70	10	14
69	92	73	94	<b>77</b>	65	12	18
67	83	62	56	<b>70</b>	55	15	27
46	53	67	56	<b>49</b>	43	6	14
52	92	67	94	<b>71</b>	54	17	31
11	50	33	44	<b>32</b>	23	9	39
63	69	73	56	<b>55</b>	53	2	4
81	78	71	81	<b>72</b>	53	19	36
41	78	67	31	<b>58</b>	51	7	14
89	83	87	81	<b>77</b>	60	17	28
50	100	73	69	<b>74</b>	70	4	6
33	75	71	19	<b>43</b>	37	6	16
31	94	67	31	<b>43</b>	41	2	5
35	67	56	50	<b>58</b>	54	4	7
74	58	40	56	<b>61</b>	48	13	27
33	78	44	38	<b>63</b>	57	6	11
61	92	67	63	<b>70</b>	66	4	6
35	58	60	44	<b>59</b>	58	1	2
50	92	73	50	<b>74</b>	72	2	3
85	94	69	88	<b>76</b>	69	7	10
63	75	73	100	<b>81</b>	73	8	11
24	58	49	50	<b>50</b>	45	5	11
52	78	80	63	<b>67</b>	57	10	18
37	58	60	31	<b>54</b>	54	0	0
63	78	49	63	<b>64</b>	48	16	33
72	83	73	56	<b>67</b>	59	8	14
33	92	38	63	<b>53</b>	44	9	20
67	67	80	44	<b>74</b>	68	6	9
30	78	80	69	<b>58</b>	49	9	18
50	78	67	50	<b>50</b>	16	34	213

Röd =0-49%  
svar på frågorna

Gul = 50-79%  
svar på frågorna

Grön = 80-100%  
svar på frågorna

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg	Bygga och Bo
Eda	47	68	83	74	74	100	92	70
Ekerö	63	72	83	31	75	44	50	70
Eksjö	69	75	100	67	89	74	75	70
Emmaboda	53	62	69	78	65	79	67	65
Enköping	71	80	85	67	86	46	58	60
Eskilstuna	74	100	100	89	89	77	83	85
Eslöv	63	63	72	78	68	69	67	85
Essunga	43	75	80	31	58	77	75	75
Fagersta	47	70	83	33	86	85	92	77
Falkenberg	61	65	85	89	100	100	100	77
Falköping	75	62	80	48	81	100	94	70
Falun	55	63	61	57	54	49	53	75
Filipstad	44	73	61	78	63	72	61	70
Finspång	48	47	52	61	63	49	44	73
Flen	57	60	63	83	84	64	75	75
Forshaga	64	33	65	17	53	46	33	80
Färgelanda	62	57	63	19	61	85	58	67
Gagnef	36	33	50	17	54	33	33	55
Gislaved	45	65	89	72	74	85	83	80
Gnesta	56	70	83	35	86	51	61	80
Gnosjö	50	60	52	50	79	77	67	70
Gotland	60	75	78	83	79	85	75	85
Grums	49	75	80	78	74	64	58	65
Grästorp	44	47	74	89	68	85	67	55
Gullspång	32	47	78	50	72	46	69	62
Gällivare	41	53	78	57	65	59	47	67
Gävle	66	55	72	57	67	51	50	77
Göteborg	79	63	83	70	58	69	64	83
Götene	55	92	100	57	77	69	61	72
Habo	28	80	78	17	68	85	67	60
Hagfors	38	48	56	56	89	92	67	45



Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sök- funk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter från år 2009	Procentuell förändring från år 2009
46	61	87	81	<b>74</b>	69	5	7
43	58	87	75	<b>63</b>	51	12	24
57	100	87	94	<b>80</b>	70	10	14
43	75	73	31	<b>63</b>	59	4	7
61	67	73	94	<b>71</b>	71	0	0
94	100	87	81	<b>88</b>	79	9	11
56	100	73	56	<b>71</b>	66	5	8
69	78	51	56	<b>64</b>	55	9	16
19	75	60	56	<b>65</b>	53	12	23
85	92	87	75	<b>85</b>	77	8	10
80	83	76	56	<b>75</b>	75	0	0
69	92	87	44	<b>63</b>	59	4	7
30	58	76	63	<b>62</b>	53	9	17
67	69	80	69	<b>60</b>	52	8	15
30	92	80	63	<b>69</b>	59	10	17
72	92	87	88	<b>61</b>	44	17	39
41	83	67	44	<b>59</b>	52	7	13
19	58	82	44	<b>43</b>	34	9	26
52	92	73	56	<b>72</b>	69	3	4
72	83	60	56	<b>66</b>	59	7	12
43	58	82	56	<b>62</b>	57	5	9
43	69	89	50	<b>73</b>	65	8	12
50	83	93	69	<b>70</b>	68	2	3
44	42	67	31	<b>59</b>	56	3	5
63	81	60	50	<b>59</b>	26	33	127
72	69	62	25	<b>58</b>	72	-14	-19
63	83	58	75	<b>65</b>	72	-7	-10
74	83	76	63	<b>72</b>	68	4	6
69	92	93	44	<b>73</b>	66	7	11
56	61	87	69	<b>63</b>	57	6	11
56	69	42	50	<b>59</b>	58	1	2

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg	Bygga och Bo
Hallsberg	30	75	78	50	30	5	31	60
Hallstahammar	56	70	100	56	60	77	50	70
Halmstad	45	33	56	30	65	67	69	85
Hammarö	68	67	78	78	89	79	67	72
Haninge	59	80	78	39	95	85	83	90
Haparanda	38	35	39	50	58	31	42	70
Heby	46	75	83	7	63	79	69	70
Hedemora	49	50	56	56	58	28	33	75
Helsingborg	71	90	100	69	89	92	75	80
Herrljunga	44	60	83	67	81	56	42	50
Hjo	45	55	56	22	68	87	67	70
Hofors	51	70	69	39	100	100	67	70
Huddinge	83	90	100	83	95	100	100	85
Hudiksvall	57	90	85	67	86	77	75	80
Hultsfred	60	73	83	61	79	74	75	70
Hylte	25	40	61	56	63	46	53	70
Håbo	45	45	50	41	60	64	78	52
Hällefors	47	60	67	52	70	49	58	40
Härjedalen	65	55	67	56	63	79	53	62
Härnösand	59	70	78	72	79	77	75	70
Härryda	55	85	80	67	89	92	83	85
Hässleholm	48	85	78	72	79	79	69	80
Höganäs	51	70	67	57	74	92	75	55
Högsby	48	50	69	67	63	77	50	40
Hörby	57	60	78	11	95	92	100	75
Höör	41	72	63	28	74	62	78	70
Jokkmokk	32	72	61	78	68	77	67	55
Järfälla	79	82	89	69	86	87	92	80
Jönköping	64	73	94	72	89	100	75	75

Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sök- funk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter från år 2009	Procentuell förändring från år 2009
41	75	73	19	<b>47</b>	43	4	9
39	67	60	44	<b>62</b>	60	2	3
83	75	82	69	<b>63</b>	61	2	3
63	92	87	50	<b>74</b>	65	9	14
61	100	87	44	<b>75</b>	72	3	4
52	89	33	69	<b>50</b>	50	0	0
57	100	67	44	<b>63</b>	60	3	5
56	75	82	25	<b>54</b>	64	-10	-16
94	100	87	94	<b>87</b>	77	10	13
39	58	87	44	<b>59</b>	60	-1	-2
30	58	73	31	<b>55</b>	51	4	8
33	83	73	50	<b>67</b>	64	3	5
78	92	84	100	<b>91</b>	87	4	5
69	92	76	81	<b>78</b>	75	3	4
72	100	87	81	<b>76</b>	73	3	4
56	69	80	44	<b>55</b>	53	2	4
57	72	76	56	<b>58</b>	66	-8	-12
22	75	80	50	<b>56</b>	51	5	10
52	100	67	63	<b>65</b>	57	8	14
43	100	60	44	<b>69</b>	65	4	6
52	92	80	69	<b>77</b>	71	6	8
50	100	80	75	<b>75</b>	72	3	4
56	100	67	44	<b>67</b>	65	2	3
35	58	53	6	<b>51</b>	50	1	2
70	100	87	81	<b>76</b>	72	4	6
61	92	80	75	<b>66</b>	62	4	6
61	75	56	50	<b>63</b>	55	8	15
72	75	93	50	<b>79</b>	73	6	8
74	67	82	81	<b>79</b>	74	5	7

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg	Bygga och Bo
Kalix	53	77	80	72	63	85	75	57
Kalmar	56	75	80	22	100	79	83	65
Karlsborg	43	65	67	22	89	59	61	75
Karlshamn	47	70	87	50	95	87	100	67
Karlskoga	78	75	83	63	89	77	78	72
Karlskrona	72	85	83	72	95	54	67	80
Karlstad	69	87	57	80	95	77	75	75
Katrineholm	61	78	70	70	77	74	78	88
Kil	53	85	72	80	47	64	58	80
Kinda	65	45	83	35	89	85	92	57
Kiruna	32	70	48	44	79	69	83	80
Klippan	49	60	57	46	63	44	78	70
Knivsta	47	55	52	67	46	62	44	75
Kramfors	44	40	59	41	56	64	64	60
Kristianstad	76	70	89	72	84	69	100	70
Kristinehamn	68	57	61	56	84	69	67	63
Krokom	42	50	70	52	70	62	31	75
Kumla	32	30	52	44	63	44	50	72
Kungsbacka	79	80	85	83	84	79	83	100
Kungsör	43	75	83	15	65	62	58	60
Kungälv	48	65	69	44	84	85	67	62
Kävlinge	56	65	78	50	79	41	78	75
Köping	69	85	89	67	89	77	67	85
Laholm	74	95	89	61	84	85	83	70
Landskrona	58	47	61	52	70	62	56	67
Laxå	33	68	78	33	74	77	58	65
Lekeberg	39	52	83	13	63	62	50	60
Leksand	44	82	72	80	44	54	53	85
Lerum	60	82	83	80	79	79	61	85

Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sök- funk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter från år 2009	Procentuell förändring från år 2009
46	50	87	44	<b>66</b>	60	6	10
61	83	80	88	<b>73</b>	70	3	4
56	58	62	63	<b>60</b>	53	7	13
61	75	87	38	<b>72</b>	66	6	9
72	83	67	81	<b>77</b>	66	11	17
72	100	87	81	<b>79</b>	72	7	10
67	100	87	88	<b>80</b>	75	5	7
76	100	76	75	<b>77</b>	58	19	33
57	58	73	44	<b>64</b>	60	4	7
50	86	67	63	<b>68</b>	58	10	17
56	83	62	69	<b>65</b>	61	4	7
61	64	73	50	<b>60</b>	63	-3	-5
74	92	82	50	<b>62</b>	57	5	9
57	81	53	63	<b>57</b>	41	16	39
63	100	87	88	<b>81</b>	80	1	1
39	83	80	69	<b>66</b>	64	2	3
44	83	64	38	<b>57</b>	62	-5	-8
48	69	40	56	<b>50</b>	50	0	0
100	100	87	81	<b>87</b>	79	8	10
50	67	67	44	<b>57</b>	47	10	21
69	92	87	63	<b>69</b>	66	3	5
80	67	73	44	<b>65</b>	57	8	14
72	75	73	75	<b>77</b>	64	13	20
69	92	87	56	<b>79</b>	75	4	5
70	75	73	31	<b>60</b>	68	-8	-12
46	75	53	56	<b>60</b>	51	9	18
59	58	47	38	<b>52</b>	42	10	24
50	100	80	44	<b>66</b>	57	9	16
78	83	87	81	<b>78</b>	71	7	10

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg	Bygga och Bo
Lessebo	35	47	57	56	40	18	33	70
Lidingö	82	78	93	83	84	85	86	90
Lidköping	62	85	80	56	79	87	83	87
Lilla Edet	32	63	74	33	86	64	67	63
Lindesberg	54	62	72	44	84	92	83	77
Linköping	85	85	72	89	81	100	86	95
Ljungby	68	77	89	67	96	79	75	67
Ljusdal	69	60	89	78	70	72	75	85
Ljusnarsberg	44	57	50	0	44	23	33	60
Lomma	88	95	94	56	84	85	86	90
Ludvika	56	70	83	33	63	85	47	72
Luleå	74	85	96	80	89	95	61	85
Lund	76	97	89	74	72	77	53	90
Lycksele	85	80	78	67	79	54	61	55
Lysekil	56	58	85	61	65	67	78	65
Malmö	79	48	61	61	68	72	78	88
Malung-Sälen	45	53	78	56	74	10	67	65
Malå	30	27	50	33	26	62	31	62
Mariestad	48	82	67	54	72	59	53	82
Mark	71	85	91	56	74	74	78	90
Markaryd	51	68	94	44	74	85	75	65
Mellerud	69	55	78	50	74	79	69	70
Mjölby	56	78	67	56	56	67	67	70
Mora	69	60	94	61	70	77	69	70
Motala	49	40	46	46	61	38	61	82
Mullsjö	29	40	67	44	39	10	33	50
Munkedal	76	80	94	85	96	85	78	80
Munkfors	51	57	94	89	79	92	81	57
Mölnadal	71	85	96	83	95	77	69	85
Mönsterås	35	60	69	74	95	54	75	82

Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sök- funk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter från år 2009	Procentuell förändring från år 2009
63	61	67	44	49	34	15	44
78	100	87	100	87	80	7	9
67	100	93	63	78	74	4	5
69	92	80	88	68	59	9	15
31	67	76	50	66	60	6	10
83	100	82	88	87	81	6	7
69	92	87	75	78	73	5	7
74	100	87	81	78	72	6	8
17	58	56	50	41	34	7	21
72	100	80	94	85	82	3	4
76	92	87	44	67	62	5	8
89	100	87	100	87	80	7	9
57	83	80	69	76	73	3	4
61	92	73	69	71	66	5	8
61	67	67	69	67	63	4	6
89	92	67	69	73	74	-1	-1
44	50	67	88	58	57	1	2
46	42	53	56	43	36	7	19
46	92	87	56	66	67	-1	-1
89	83	80	88	80	67	13	19
61	39	73	50	65	58	7	12
61	50	87	69	68	61	7	11
78	75	73	69	68	80	-12	-15
44	75	60	69	68	64	4	6
72	69	76	69	59	61	-2	-3
63	69	87	38	47	45	2	4
65	100	82	38	80	61	19	31
30	53	67	0	62	42	20	48
100	92	87	75	85	68	17	25
89	78	87	44	70	48	22	46

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg	Bygga och Bo
Mörbylånga	59	83	83	48	74	85	58	70
Nacka	89	85	94	67	100	92	75	95
Nora	38	70	65	69	75	64	44	70
Norberg	72	57	59	22	68	69	61	65
Nordanstig	73	52	100	50	75	62	92	82
Nordmaling	62	72	67	0	74	62	22	70
Norrköping	69	87	91	80	89	87	92	85
Norrtälje	56	52	56	69	79	46	75	85
Norsjö	56	47	78	22	81	46	25	65
Nybro	65	60	94	100	86	87	75	85
Nykvarn	55	15	83	48	79	0	58	77
Nyköping	55	85	87	87	84	77	75	80
Nynäshamn	79	90	94	72	95	69	67	90
Nässjö	65	52	83	85	30	56	47	65
Ockelbo	47	52	50	13	67	79	67	75
Olofström	57	62	74	61	68	46	67	85
Orsa	50	48	80	57	84	85	44	75
Orust	74	80	89	70	89	85	100	80
Osby	45	35	56	80	75	72	42	75
Oskarshamn	69	87	85	74	95	92	67	75
Ovanåker	62	68	93	52	84	79	53	80
Oxelösund	68	87	89	72	79	69	50	75
Pajala	38	20	44	39	26	0	58	62
Partille	74	62	63	80	89	77	67	85
Perstorp	41	47	50	17	74	92	50	70
Piteå	83	87	100	83	84	85	69	82
Ragunda	48	52	67	83	37	69	50	50
Robertsfors	51	60	56	52	58	77	50	70
Ronneby	67	70	85	67	95	77	75	77
Rättvik	61	45	89	63	63	77	69	65
Sala	68	75	72	59	79	85	67	87
Salem	50	70	83	69	100	77	83	70



Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sök- funk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter från år 2009	Procentuell förändring från år 2009
89	61	80	63	<b>71</b>	57	14	25
85	100	87	88	<b>88</b>	77	11	14
39	75	87	31	<b>61</b>	40	21	53
83	67	80	31	<b>61</b>	37	24	65
54	78	78	81	<b>73</b>	67	6	9
52	67	73	44	<b>55</b>	45	10	22
78	100	73	88	<b>85</b>	74	11	15
83	86	80	75	<b>70</b>	69	1	1
61	83	73	50	<b>57</b>	38	19	50
57	92	80	75	<b>80</b>	68	12	18
63	61	80	50	<b>56</b>	53	3	6
89	92	87	63	<b>80</b>	70	10	14
89	100	80	88	<b>84</b>	69	15	22
72	78	73	56	<b>64</b>	64	0	0
72	100	53	63	<b>61</b>	34	27	79
67	78	67	69	<b>67</b>	50	17	34
65	83	62	44	<b>65</b>	51	14	27
70	92	80	75	<b>82</b>	72	10	14
35	75	67	0	<b>55</b>	47	8	17
91	100	67	81	<b>82</b>	68	14	21
76	100	84	75	<b>76</b>	63	13	21
72	100	73	63	<b>75</b>	63	12	19
72	58	60	69	<b>46</b>	37	9	24
78	92	87	63	<b>76</b>	76	0	0
61	67	67	38	<b>56</b>	46	10	22
89	100	87	94	<b>87</b>	79	8	10
63	75	80	63	<b>61</b>	51	10	20
50	67	80	25	<b>58</b>	47	11	23
72	100	67	75	<b>77</b>	70	7	10
56	75	80	38	<b>65</b>	62	3	5
91	100	80	56	<b>77</b>	66	11	17
72	58	73	69	<b>73</b>	56	17	30

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg	Bygga och Bo
Sandviken	80	72	89	67	84	85	75	85
Sigtuna	71	92	96	39	84	92	69	95
Simrishamn	50	77	83	72	95	77	100	85
Sjöbo	53	95	78	69	49	62	36	80
Skara	56	80	83	61	75	62	67	65
Skellefteå	71	50	57	72	100	72	78	77
Skinnskatteberg	52	55	83	50	60	56	19	77
Skurup	53	90	70	44	79	54	75	80
Skövde	76	85	94	69	74	69	75	80
Smedjebacken	53	70	69	56	74	69	58	70
Sollefteå	51	65	67	78	68	85	69	70
Sollentuna	75	75	94	56	79	85	83	87
Solna	65	55	56	72	86	77	83	78
Sorsele	26	15	39	17	16	38	8	50
Sotenäs	63	70	89	72	84	85	83	75
Staffanstorps	59	60	63	44	89	77	61	80
Stenungsund	59	90	96	67	84	69	75	85
Stockholm	85	90	80	67	68	92	75	77
Storfors	62	40	61	67	74	62	33	60
Storuman	47	50	59	50	18	54	33	60
Strängnäs	71	83	89	56	84	92	92	90
Strömstad	62	70	72	61	58	69	33	80
Strömsund	50	65	89	67	95	85	75	72
Sundbyberg	79	75	85	72	89	92	100	67
Sundsvall	55	67	83	78	84	77	67	90
Sunne	68	95	100	50	89	87	83	85
Surahammar	50	90	89	67	84	72	67	80
Svalöv	55	47	83	65	79	46	75	75
Svedala	65	85	83	56	75	100	33	75
Svenljunga	29	63	63	24	91	69	83	70
Säffle	56	60	61	56	68	56	75	55

Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sök- funk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter från år 2009	Procentuell förändring från år 2009
69	100	80	75	80	71	9	13
94	100	89	94	85	80	5	6
39	92	87	38	74	69	5	7
69	92	80	69	69	58	11	19
56	67	87	56	68	54	14	26
89	100	80	100	79	74	5	7
39	75	56	38	55	43	12	28
67	83	73	38	67	59	8	14
83	92	87	81	80	71	9	13
72	67	76	44	65	46	19	41
61	83	60	50	67	53	14	26
78	83	87	75	80	69	11	16
89	92	82	81	76	56	20	36
39	75	67	56	37	29	8	28
72	75	87	50	75	61	14	23
89	83	80	44	69	65	4	6
67	83	80	81	78	72	6	8
89	83	87	88	82	73	9	12
0	83	40	44	52	39	13	33
33	33	42	56	45	40	5	13
67	81	87	56	79	68	11	16
69	100	76	63	68	59	9	15
72	83	73	50	73	58	15	26
63	83	80	69	80	74	6	8
85	100	82	44	76	69	7	10
72	83	73	63	79	72	7	10
56	94	73	50	73	55	18	33
57	75	60	13	61	53	8	15
78	83	67	13	68	61	7	11
89	100	80	50	68	55	13	24
74	83	67	94	67	57	10	18

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg	Bygga och Bo
Säter	47	70	80	72	68	69	50	80
Sävsjö	50	52	72	52	74	64	58	77
Söderhamn	68	85	67	56	89	85	75	77
Söderköping	54	87	61	78	54	51	58	85
Södertälje	76	90	89	83	84	85	75	85
Sölvesborg	43	47	72	67	74	69	83	87
Tanum	68	90	94	50	95	85	75	75
Tibro	53	53	70	65	68	62	67	75
Tidaholm	32	60	67	67	79	62	58	67
Tierp	66	62	74	61	74	85	67	77
Timrå	59	63	72	44	21	15	17	70
Tingsryd	56	67	89	83	89	92	100	70
Tjörn	53	70	67	72	47	56	67	75
Tomelilla	55	90	69	69	79	54	92	75
Torsby	65	65	83	67	84	69	75	85
Torsås	53	30	67	61	74	64	58	60
Tranemo	50	32	78	56	74	46	50	55
Tranås	59	58	67	50	54	69	42	85
Trelleborg	68	75	87	59	79	79	67	80
Trollhättan	76	87	85	46	95	92	92	95
Trosa	65	92	91	72	84	85	69	85
Tyresö	74	90	83	89	95	92	83	85
Täby	62	50	89	52	95	77	75	80
Töreboda	41	52	78	78	89	62	67	85
Uddevalla	85	80	78	89	79	85	83	85
Ulricehamn	50	85	43	61	79	54	50	80
Umeå	94	95	89	91	100	100	92	95
Upplands Väsby	76	58	72	74	79	54	58	65
Upplands-Bro	57	80	74	56	68	62	67	65
Uppsala	72	77	80	67	74	62	58	92
Uppvidinge	65	60	80	39	74	46	50	70

Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sök- funk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter från år 2009	Procentuell förändring från år 2009
69	83	87	31	67	54	13	24
78	83	60	50	64	59	5	8
61	92	67	81	75	73	2	3
89	92	76	81	72	54	18	33
83	92	87	50	82	71	11	15
72	83	80	56	69	65	4	6
61	83	80	75	78	63	15	24
78	78	80	63	68	43	25	58
41	75	47	56	59	54	5	9
78	83	87	63	73	57	16	28
63	75	53	56	51	46	5	11
78	78	67	38	76	67	9	13
50	83	73	63	65	55	10	18
78	67	80	63	72	65	7	11
78	83	87	63	75	64	11	17
22	75	80	50	58	49	9	18
61	83	73	31	57	47	10	21
67	83	73	63	64	52	12	23
89	100	87	81	79	72	7	10
83	100	87	50	82	77	5	6
78	75	73	69	78	67	11	16
94	100	87	94	89	87	2	2
56	75	87	75	73	64	9	14
78	100	87	50	72	51	21	41
89	100	87	94	86	80	6	8
67	92	67	69	66	65	1	2
80	100	87	81	92	84	8	10
67	67	73	69	68	62	6	10
50	83	80	75	68	57	11	19
78	100	87	81	77	77	0	0
69	50	73	31	59	50	9	18

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg	Bygga och Bo
Vadstena	39	55	83	61	61	72	36	77
Vaggeryd	49	70	67	56	58	85	50	70
Valdemarsvik	42	55	67	61	79	46	58	55
Vallentuna	59	85	83	67	68	69	58	75
Vansbro	42	55	83	50	63	62	58	55
Vara	56	85	78	50	89	85	83	70
Varberg	62	77	85	63	89	85	58	80
Vaxholm	59	95	100	39	68	85	67	75
Vellinge	56	77	78	72	75	77	75	75
Vetlanda	57	63	69	67	63	54	50	80
Vilhelmina	41	40	28	72	79	38	33	52
Vimmerby	44	90	39	22	68	69	75	55
Vindeln	45	70	50	72	70	69	61	45
Vingåker	41	70	57	67	81	62	50	70
Värgårda	45	60	41	63	68	31	75	75
Vänersborg	75	57	80	57	63	85	83	77
Vännäs	56	40	76	59	68	69	58	70
Värmdö	56	70	100	72	84	92	83	65
Värnamo	56	60	67	78	86	62	67	80
Västervik	60	75	67	50	74	69	75	80
Västerås	68	47	89	80	60	72	42	90
Växjö	74	60	61	44	79	85	75	70
Ydre	50	50	50	56	63	62	58	60
Ystad	47	85	89	63	95	77	75	85
Åmål	65	65	61	72	47	77	44	60
Ånge	68	55	72	61	54	49	44	65
Åre	47	35	39	44	30	62	58	80
Årjäng	59	45	72	44	54	77	67	80
Åsele	36	25	6	0	68	69	58	52
Åstorp	29	70	63	0	53	38	50	52
Åtvidaberg	39	50	44	56	65	77	58	55
Älmhult	71	73	94	67	84	85	67	80

Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sök- funk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter från år 2009	Procentuell förändring från år 2009
72	75	47	56	61	47	14	30
59	53	87	50	63	51	12	24
56	33	67	38	55	43	12	28
72	61	87	88	73	57	16	28
44	75	80	56	60	39	21	54
33	83	87	44	70	63	7	11
94	92	87	69	78	67	11	16
83	75	87	31	72	63	9	14
72	67	87	81	74	62	12	19
83	92	80	81	70	57	13	23
33	42	73	6	45	42	3	7
56	58	80	44	58	56	2	4
33	58	80	38	58	45	13	29
56	67	73	56	62	54	8	15
72	67	87	63	62	52	10	19
67	92	87	56	73	74	-1	-1
50	83	87	63	65	58	7	12
89	100	87	94	83	75	8	11
80	75	87	56	71	67	4	6
69	100	80	81	73	66	7	11
61	100	87	75	72	65	7	11
69	100	80	81	73	65	8	12
56	50	60	44	55	42	13	31
44	83	87	56	74	67	7	10
57	75	69	38	61	54	7	13
67	92	73	69	64	59	5	8
65	67	73	31	53	47	6	13
57	58	67	63	62	53	9	17
63	75	56	56	47	30	17	57
46	50	67	13	44	42	2	5
52	75	62	50	57	48	9	19
50	100	73	50	74	70	4	6

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikappomsorg	Bygga och Bo
Älvdalen	41	47	41	67	84	69	61	70
Älvkarleby	47	60	78	56	74	77	67	75
Älvsbyn	44	70	50	50	75	77	92	52
Ängelholm	51	62	59	67	60	54	50	85
Öckerö	47	70	74	56	58	62	50	70
Ödeshög	30	40	35	41	32	46	25	55
Örebro	82	90	100	91	96	92	92	87
Örkelljunga	50	67	61	50	61	62	53	65
Örnsköldsvik	65	40	78	46	79	54	67	75
Östersund	71	80	100	63	95	92	86	90
Österåker	65	95	78	63	65	23	36	65
Östhammar	36	77	83	67	70	69	61	75
Östra Göinge	49	70	72	78	72	85	67	70
Överkalix	29	47	67	30	63	8	58	25
Övertorneå	41	50	56	61	49	46	25	65
<b>Medelvärde per område</b>	<b>56</b>	<b>65</b>	<b>73</b>	<b>57</b>	<b>74</b>	<b>70</b>	<b>65</b>	<b>73</b>



Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sök- funk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter från år 2009	Procentuell förändring från år 2009
52	75	73	75	<b>63</b>	51	12	24
11	50	80	38	<b>59</b>	51	8	16
52	75	33	81	<b>63</b>	59	4	7
69	83	73	56	<b>64</b>	67	-3	-4
63	50	73	56	<b>61</b>	56	5	9
39	58	62	50	<b>43</b>	40	3	8
81	100	82	88	<b>90</b>	80	10	13
50	67	82	31	<b>58</b>	48	10	21
74	92	80	44	<b>66</b>	62	4	6
83	92	76	69	<b>83</b>	77	6	8
67	83	87	69	<b>66</b>	59	7	12
50	67	80	50	<b>65</b>	59	6	10
67	83	80	56	<b>71</b>	66	5	8
22	25	36	38	<b>37</b>	32	5	16
61	83	67	44	<b>54</b>	43	11	26
<b>62</b>	<b>80</b>	<b>74</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>15</b>

# KAPITEL 18

## Förbättringsidéer och reflektioner

Undersökningen ger en ögonblicksbild eller en lägesbeskrivning av kommunernas webbinformation försommaren 2010. Informationen på nätet förändras och utvecklas fort, vilket medför att bilden troligen ser annorlunda ut om ett par år framåt. 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. 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.

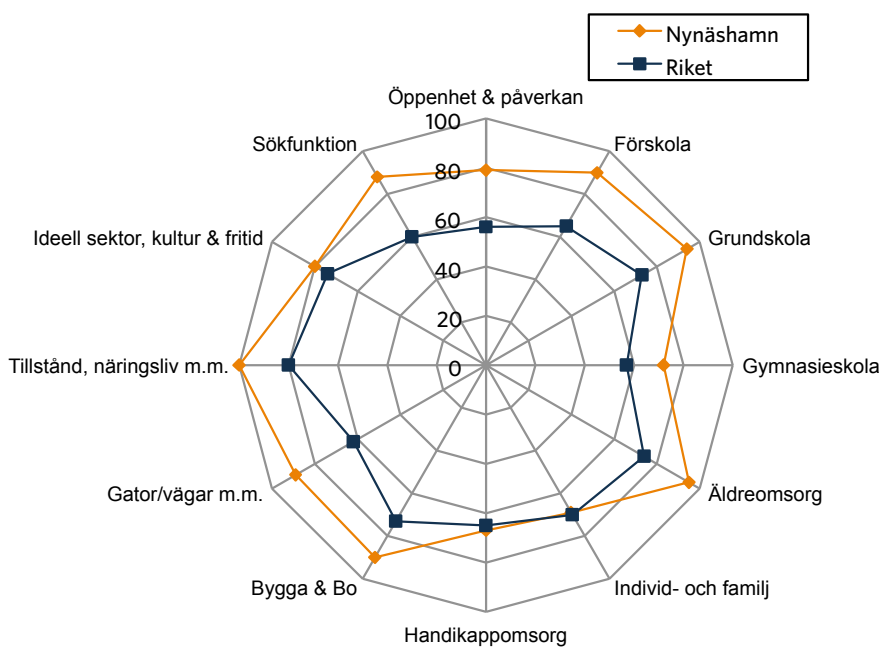
Den metod som använts i undersökningen kan enkelt utvecklas och förfinas. Varje område av de tolv kan kompletteras med ytterligare frågor. Därmed ges en annan bild och resultat. Vi har i denna undersökning velat ge en slags ”grundläggande” bild utifrån ett medborgarperspektiv. Andra perspektiv skapar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

### ***Ett tips***

Alla kommuner svar, cirka 60 000 uppgifter, finns samlade i en Excel-fil som kan hämtas från SKL och RKA:s webbsidor. I filen finns inlagt ett spindeldiagram där man bara väljer den kommun du är intresserad av så fås hela kommunens resultat fram i jämförelse med snittet i landet. Kopiera diagrammet och använd det gärna i presentationer och i den lokala diskussionen om förbättringar kring informationsgivningen till medborgarna. Här nedan ett exempel från Nynäshamns kommun.

Webbinformation sammanställning 2010

---



## 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/synpunktshandling.

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).

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.

Kommunen 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 webbtv.

Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via lokaltv.

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, epostadress, 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.

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, lov dagar, 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 kommunens presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende resultat (betyg, frånvaro, behörighet till gymnasiet, nationella prov etc.).

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 verksamma inom kommunen inom gymnasieskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skol-sköterska, kurator, expeditionspersonal, 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, lovdagar, 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.

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, sjuk-gymnast, 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.

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.

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 gångoch 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?

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?



## Information till alla?

---

### – En uppföljande granskning

Informationen till medborgarna har fått en allt större betydelse inom den offentliga sektorn. 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 genomförde 2009 en undersökning av alla kommuners webbplatser genom att låta ett externt team av studenter granska alla webbplatser. Därigenom ville vi få en ögonblicksbild och ett fortsatt lokalt förbättringsarbete. Resultaten togs emot väl av kommunerna och önskemål kom på en uppföljning. En sådan genomfördes försommaren 2010 och resultaten presenteras i denna skrift.

Resultatet visar på ett engagerat pågående förbättringsarbete i många kommuner. Materialet lämpar sig utmärkt för jämförelser och visar på goda exempel som vi även fortsättningsvis hoppas kan inspirera andra kommuner i sitt förbättringsarbete.

Beställ eller ladda ner på [www.skf.se/publikationer](http://www.skf.se/publikationer) eller på telefon 020-31 32 30.

ISBN 978-91-7164-582-1



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting

Post: 118 82 Stockholm  
Besök: Hornsgatan 20  
Telefon: 08-452 70 00  
[www.skf.se](http://www.skf.se)