

Revisionsrapport

Granskning av kommunens hemsida

Nynäshamns kommun

December 2014
Erik Wottrich
Jessica Carragher-
Wallner

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning och revisionell bedömning	1
2.	Inledning	4
2.1.	Bakgrund	4
2.2.	Revisionsfråga och kontrollmål.....	4
2.3.	Metod och avgränsning	4
3.	Aktualitet och tillgänglighet	6
3.1.	Aktualitet	6
3.2.	Tillgänglighet.....	7
3.3.	Bedömning	8
4.	Innehåll, informations- och tjänsteutbud	9
4.1.	Bedömning	11
5.	Komparativ analys - tre kommuner	13
5.1.	Komparativ analys av hemsidan	13
5.2.	Komparativ analys av information från Kolada	15
5.3.	Bedömning	17
6.	Bilaga 1 – blanketter på hemsidan	18
7.	Bilaga 2 – resultat av komparativa analys - fallstudie	21
8.	Bilaga 3 – uppgifter ur Kolada	23

1. **Sammanfattning och revisionell bedömning**

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Nynäshamns kommun har Kommunal Sektor inom PwC granskat kommunens hemsida med betoning på funktionalitet och användarvänlighet. Den revisionsfråga som granskningen avser att besvara är följande:

- *Säkerställer Kommunstyrelsen och ansvariga nämnder ett tillfredställande innehåll, användarvänlighet och funktionalitet avseende kommunens hemsida?*

Efter genomförd granskning gör vi den samlade bedömningen att Kommunstyrelsen och nämndernas endast delvis säkerställer ett tillfredställande innehåll, användarvänlighet och funktionalitet avseende kommunens hemsida.

Den sammanfattande bedömningen baseras på bedömningar avseende granskningens kontrollmål, dessa redovisas nedan:

Aktualitet och tillgänglighet

Vår bedömning är att kontrollmålet endast delvis är uppfyllt. Bedömningen baseras på följande iakttagelser:

- Kommunen saknar riktlinjer för uppdatering av hemsidan.
- Stickprovskontrollen visar att tre av fyra sidor har uppdaterats de senaste tre månaderna.
- Det finns dokumenterade skrivregler för att öka den språkliga tillgängligheten.
- Hemsidan finns tillgänglig på svenska, med ett begränsat utbud på engelska. Övriga språk finns tillgängliga genom Google Translate.
- Kommunen saknar en strategi för hur hierarkin på hemsidan är uppbyggd.
- Stickprovskontrollen visar att flertalet eftersökta sidor kräver tre eller fler klick.
- Hemsidans olika sidor har korta laddningstider.

Innehåll, informations- och tjänsteutbud

Vår bedömning är att kontrollmålet endast delvis är uppfyllt. Bedömningen baseras på följande iakttagelser:

- Hemsidan bedöms ha ett ändamålsenligt innehåll avseende kontakt med politiker och information om politiska beslut.
- Hemsidans innehåll avseende förvaltningar och verksamheter bedöms inte vara fullt ut ändamålsenligt.
- Kommunens e-tjänster är begränsade i omfattning och tjänsteutbudet bedöms inte vara fullt ut ändamålsenligt
- Öppna data finns inte tillgängligt. Tjänsteutbudet bedöms inte vara ändamålsenligt.
- Kontaktuppgifter finns till vissa tjänstemän. Informationsbudet bedöms inte vara fullt ut ändamålsenligt.
- Kommunen har viss närvaro på sociala media, dock saknas ett konto för kommunen på Facebook och Twitter. Det virtuella tjänsteutbudet bedöms inte vara fullt ut ändamålsenligt.

Komparativ analys

Vår bedömning är att kontrollmålet är uppfyllt. Bedömningen baseras på följande iakttagelser:

- Nynäshamns hemsida bedöms i vår benchmarking-studie vara den bästa hemsidan jämfört med Ekerö, Kungsbacka och Skurup.
- Enligt uppgifter från Kolada är Nynäshamns hemsida lika bra som eller bättre än hemsidorna från kommuner i samma kommungrupp.

Den samlade bilden av arbetet med hemsidan som granskningen ger är att det finns en bra grund inom kommunen, men att det finns flera områden som behöver utvecklas. Det planerade utvecklingsarbetet av hemsidan bedömer vi ger bättre förutsättningar för att hemsidan ska ha ett tillfredställande innehåll, användarvänlighet och funktionalitet. Beaktat detta **lämnas följande rekommendationer** för att ytterligare bidra till en ändamålsenlig hemsida:

- Ta fram tydliga riktlinjer för uppdatering av hemsidan
- Ta fram tydliga riktlinjer för hur kontakten med kommunen ska se ut
- Ta fram strategi för hur hierarkin på hemsidan är uppbyggd
- Fortsätta arbetet med att göra mer av hemsidan innehåll tillgängligt på flera språk
- Flera kommuner som använder Google Translate anger att man inte kan garantera att översättningarna blir helt korrekta. Även Nynäshamn bör tydliggöra att man inte kan garantera korrektheten i informationen som översätts automatiskt.

- Fatta beslut om vad hemsidan är till för, vilka vill Nynäshamns kommun vara virtuellt - för att ge en gemensam målbild för informations- och tjänsteutbudet
- Se över möjligheten att utveckla fler e-tjänster
- Säkerställa att arbetet med öppna data fortlöper
- Se över möjligheterna till att öka närvaron på sociala media
- Ta fram en digital strategi och handlingsplan för extern webb vilket med fördel skulle kunna integreras med framtagandet av detsamma för intern webb och kommunikation i ett samlat grepp

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Kommunernas hemsidor är idag en viktig källa till information för medborgarna och andra intressenter. Sedan mitten av nittiotalet har hemsidorna fått en allt mer central roll som informationsbärare och är idag i många fall den viktigaste. Det finns dock en variation i ambitionsnivå och resurser mellan olika kommuner och de har därmed kommit olika långt.

En förändring håller på att ske kring syftet med kommunernas hemsidor. Från att ha haft ett strikt informativt syfte till att ha blivit ett verktyg för att kommunicera med medborgare och andra intressenter samt att erbjuda olika typer av service och tjänster.

Kommunen har i olika sammanhang erfarit kritik mot kommunens hemsida avseende funktionalitet och användarvänlighet varför området i väsentlighets- och riskanalysen identifierats som ett angeläget granskningsområde.

Mot ovanstående bakgrund, och utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, har ovanstående granskning prioriterats och genomförts inom ramen för innevarande års revisionsplan.

2.2. Revisionsfråga och kontrollmål

Revisorerna i Nynäshamns kommun har givit PwC i uppdrag att granska kommunens hemsida med betoning på funktionalitet och användarvänlighet. Revisionsfrågan lyder: *”Säkerställer Kommunstyrelsen och ansvariga nämnder ett tillfredställande innehåll, användarvänlighet och funktionalitet avseende kommunens hemsida?”*

Granskningen sker utifrån följande kontrollmål:

- Aktualitet och tillgänglighet
 - Hemsidan har aktuell och tillgänglig information
 - Sidorna visas utan för långa laddningstider
- Informations- och tjänsteutbud
 - Det är enkelt att hitta på webbplatsen
 - Informationen är lätt att förstå
 - E-tjänster och öppna data finns tillgängligt
 - Det finns möjligheter till interaktivitet

2.3. Metod och avgränsning

Granskningen har gjorts genom dokumentstudier och intervju med kommunikationschefen. Dokument som har studerats är ”Riktlinjer för kommunikation i Nynäshamns kommun”, ”Kommunikationsplan för kommunstyrelseförvaltningen”, ”Riktlinjer för mediearbetet i Nynäshamns

kommun”, ”Kommunikationsstrategi”, ”Skrivregler för Nynäshamns kommun”, ”Kommunikationspolicy for Nynäshamns kommun”, ”Skrivregler för tjänsteskrivelser och protokoll”, ”Riktlinjer för webbpublicering”.

Ett utkast till föreliggande rapport har sakgranskats av den intervjuade.

3. Aktualitet och tillgänglighet

Kommunens nuvarande hemsida utgår från den så kallade Funkaboda-modellen, som används av ca 40 kommuner. Modellen är beprövad, men har viss utvecklingspotential, särskilt för en kommun som vill använda hemsidan som ett sätt att marknadsföra sig och visa upp sig.

Kommunikation via hemsidan nämns inte i "Kommunikationspolicy för Nynäshamns kommun". I "Riktlinjer för kommunikation i Nynäshamns kommun" finns förutsättningar för extern kommunikation och information, där det slås fast att det ska finnas externa informationskanaler som når allmänheten, exempelvis webbplatsen www.nynashamn.se. Vidare slås fast att beslut och nyheter som är av allmänintresse alltid kommuniceras via kommunens hemsida.

I "Kommunikationsstrategi" beskrivs kommunens webbplatser som prioriterade kanaler för kommunikation, medan sociala medier är kategoriserat som övriga kanaler. För intern kommunikation listas intranätet Insidan, tillsammans med möten, e-post, telefonsamtal, kommunens chatt, anslagstavlor och post som kanaler för intern kommunikation.

Kommunstyrelseförvaltningens ansvar för hemsidan specificeras i "Kommunikationsplan för kommunstyrelseförvaltningen" som "ansvar för bland annat utvecklingsfrågor, behörighet, uppgradering och support samt kvalitetsansvar för innehåll, grafisk profil, informations- och menystruktur." Kommunstyrelseförvaltningen har även ett redaktionellt ansvar för vad som publiceras, främst på webbplatsernas startsidor.

3.1. Aktualitet

Hemsidan finns med som en del i kommunen kommunikationsriktlinjer och kommunikationsstrategi. I dessa styrande dokument finns dock ingen styrning rörande hur eller hur ofta olika sidor på kommunen hemsida ska uppdateras. Kommunen saknar vidare en kanalstrategi för interna och externa kanalval för kommunikation.

För att säkerställa att kommunens hemsida har aktuell information finns det enligt kommunikationschefen två planer, dels en systemutvecklingsplan, inklusive en organisationsplan, och dels riktlinjer för webbpublicering. Systemutvecklingsplanen har en teknisk inriktning och omfattar inte uppdateringarnas innehåll. Organisationsplanen beskriver organisationen som ansvarar för hemsidans aktualitet, i form av webbredaktörer på de olika förvaltningarna och ett webb-råd centralt som håller ihop arbetet. Riktlinjerna för webbpublicering beskriver hur texten ska utformas, information om hur bilder ska publiceras, samt allmänna skrivråd.

En hemsida med hög aktualitet har regelbundet uppdaterade sidor. För att kontrollera detta har en stickprovskontroll¹ utförts av följande:

När genomfördes den senaste uppdateringen för...	Datum
...sidan om kommunala grundskolor i kommunen?	2014-10-22
...sidan för felanmälan av snöröjning?	2014-05-22
...sidan om kommunala vård- och omsorgsboenden för äldre?	2014-09-26
...sidan med Kommunfullmäktiges protokoll?	2014-12-02

3.2. Tillgänglighet

Det finns i kommunen "Skrivregler för Nynäshamns kommun". Dessa skrivregler gäller för alla texter som produceras i kommunen. Som exempel på texter som skrivreglerna gäller anges "texter till sociala medier och kommunens webbplatser". Skrivreglerna behandlar bland annat ordval, förkortningar, skiljetecken, datum, klockslag, siffror och särskrivning. Enligt kommunikationschefen finns det en journalist anställd som presskommunikatör, som även arbetar med nyheterna på webben och som textgranskare, vilket enligt kommunikationschefen påverkar den språkliga kvalitén på hemsidan positivt. Kommunen har anordnat kurser i att skriva lättläst och med klarspråk. Dock kan det vara svårt att säkerställa den språkliga kvalitén på grund av att ansvaret för att uppdatera olika förvaltningars hemsidor är decentraliserat.

Hela hemsidan finns tillgänglig på svenska. På engelska finns en begränsad del av hemsidan tillgänglig, då i form av information om Nynäshamn, turism, att flytta till Nynäshamn, hur Nynäshamn styrs och näringsliv. För övriga språk används Google Translate. För att kontrollera hur väl denna funktion fungerar har vi testat hur väl översättningen fungerar till finska. Översättningen saknar ordens ändelser och många ord översätts till engelska istället för finska. Andra översättningar är direkt felaktiga, t.ex. där "Nynäshamn är det enda stället i Stockholms län..." översätts till "Nynäshamn är det enda stället i Florida...". Enligt kommunikationschefen ska ett arbete påbörjas med att ta fram sidor på lättförståelig svenska, som även sen ska finnas tillgängliga på engelska. Dock finns ingen tidsram satt för detta arbete.

Utöver den språkliga aspekten påverkas den upplevda tillgängligheten av hur hierarkin på hemsidan är uppbyggd. En tillgänglig hemsida har en logiskt uppbyggd hierarki där den eftersökta informationen finns utan alltför många klick i hierarkin. För att kontrollera detta har en stickprovskontroll² utförts av följande:

¹ Stickprovskontroll utförd 2014-12-02

² Stickprovskontroll utförd 2014-12-02

Hur många steg i hierarkin (klick) krävs för att...	Antal klick
...få information om enskilda förskolor som finns i kommunen?	4
...kunna göra en felanmälan av VA?	2
...få information om hemtjänsten i kommunen?	4
...ta del av Kommunstyrelsens protokoll?	3
...hitta blanketter för bygglov?	3

Enligt kommunikationschefen är detta ett ständigt pågående utvecklingsområde för kommunen. En strategi för hur många klick som ska krävas för att komma fram saknas. En undersökning genomfördes med Funka Nu³ visade att hälften av testdeltagarna avbröt sitt letande efter information innan de fann den, för att det var för många steg i hierarkin.

Slutligen påverkas den upplevde tillgängligheten av att sidorna på kommunens hemsida inte har alltför långa laddningstider. Under denna granskning har ett stort antal av hemsidans sidor besökts. Ingen av dessa har haft en lång laddningstid.

3.3. Bedömning

Kommunen saknar skriftliga riktlinjer om hur ofta hemsidans olika sidor ska uppdateras. I den genomförda stickprovskontrollen framkom att tre av fyra sidor har uppdaterats under de senaste tre månaderna. Vår bedömning är att en dokumenterad riktlinje rörande aktualitet bör införas, för att säkerställa att hemsidan har aktuellt innehåll. Trots avsaknaden av en dokumenterad riktlinje är vår bedömning efter stickprovskontroll att hemsidans innehåll är aktuellt.

De dokumenterade skrivreglerna för Nynäshamns kommun utgör en god grund för att säkerställa att språket på hemsidan är tillgängligt. Kommunen har även en journalist anställd som webbredaktör, vilket bör höja den språkliga tillgängligheten. Hemsidan finns tillgänglig på svenska. En liten del finns tillgänglig på engelska, för övriga språk används Google Translate. Översättningarna av Google Translate är bristfälliga, men håller den nivå man kan förvänta sig av en automatisk översättningstjänst. Vår bedömning är att den språkliga tillgängligheten på hemsidan är ändamålsenlig.

Kommunen saknar en strategi för hierarkin på hemsidan är uppbyggd. I stickprovskontroller framgår att fyra av fem sidor kräver tre eller fler klick för att nå. Upplevelsen av tillgänglighet för användare minskar ju fler klick man måste göra för att nå den sidan man söker. Vår bedömning är att hemsidans hierarki ur ett tillgänglighetsperspektiv inte är helt ändamålsenlig.

Kommunens hemsida har korta laddningstider. Vår bedömning är att hemsidans laddningstider ur ett tillgänglighetsperspektiv är ändamålsenliga.

³ Funka Nu är ett privat bolag med koppling till handikapprörelsen, som arbetar med tillgänglighet vad gäller information i alla tänkbara format, digitala gränssnitt och automater.

4. Innehåll, informations- och tjänsteutbud

Besökare till kommunens hemsida möts av följande möjliga ingångar till de olika sidorna:



Hemsidans primära struktur utgår ifrån de olika förvaltningarna. På första sidan har man dock valt att lyfta fram vissa funktioner som är de som ofta efterfrågas.

Mest besökta sidor

Aktuella utvecklingsprojekt
Avläsning av vattenmätare
Buss och tåg
Bygglov
Gymnasiet

Hitta bostad
Kommunfullmäktige
Nynäshamns KompetensCentrum
Simhallens öppettider
Sophantering

Detta sker dels genom att ingångar till de sidor som är de mest besökta sidorna finns tillgängliga.

Dessutom finns på första sidan de ingångar som visas till höger på denna sida i rapporten. Dessa ingångar inkluderar några vanligt efterfrågade funktioner, t.ex. felanmälan.



De två övergripande områden som kommunens hemsida kan tillhandahålla information om är politiken och politiska beslut, samt förvaltningarnas verksamhet.

Informationen om politiken och politiska beslut finns på kommunens hemsida i form av bland annat information om den politiska ledningen, kommunalrådets vecka, kontaktuppgifter till politiker, samt i form av nämndprotokoll.

Information om förvaltningarnas verksamhet har i nuläget information om t.ex. vilka skolor eller särskilda boenden för äldre som finns i kommunen. Det finns kommungemensam information om resultat och kvalitet, t.ex. inom skolan i form av Utbildningsrapporten. Dock saknas information om resultat eller kvalitet i kommunens verksamheter på enhetsnivå, vilket skulle kunna efterfrågas av medborgare som vill välja t.ex. skola eller särskilt boende.

På första sidan finns kontaktinformation till kommunen i form av telefonnummer till kommunens växel, e-post adress, faxnummer, samt post- och besöksadress.

På de olika funktionernas hemsidor finns det kontaktuppgifter till vissa förvaltningschefer, verksamhetschefer och enhetschefer. Denna information finns dock för långt ifrån alla förvaltningars tjänstemän. För vissa funktioner, t.ex. stadsbyggnadsavdelningen, finns mailadress och direkttelefonnummer till de tjänstemän som arbetar inom avdelningen. Vissa funktioner har även listat e-postlådor för funktionen, t.ex. bygglov@nynashamn.se.

På hemsidan har kommunen nyligen lanserat en ny ingång till de e-tjänster som finns. I nuläget finns följande tjänster som e-tjänster:

- Avläsning av vattenmätare
- Boka lokal och idrottsanläggningar
- Dexter
- Diarium
- Felanmälan
- Intresseanmälan vigsel
- Lämna din synpunkt
- Mina uppgifter, vattenmätare
- Nybyggnadskarta
- Parkeringstillstånd för rörelsehindrade
- Webbkartor

Detta är de första e-tjänsterna som kommunen har lanserat. Det återstår att bestämma vem som har det övergripande ansvaret för e-tjänster. De tjänster som det finns blanketter för på hemsidan finns sammanställda i Bilaga 1.

Avseende öppna data finns i verksamhetsplanen för 2015 ett förslag om att man ska inleda arbetet med att tillgängliggöra rådata. Dock har arbetet ännu inte inletts. Planen är enligt kommunikationschefen att data kommer att tillgängliggöras under 2015.

En funktion som är mer och mer efterfrågad är någon form av flervägskommunikation eller möjlighet till interaktivitet. På kommunens hemsida finns det ett formulär där det finns möjlighet att ställa frågor till kommunens politiker. Under 2013 ställdes totalt 64 frågor, varav 49 besvarades av den politiker som frågan hade ställts till.

En annan form av interaktivitet kan ske genom närvaro på sociala media. Nynäshamns kommun har för närvarande följande konton i sociala medier:

Facebook

- Alla kan i Nynäshamn
- Fältarna i Nynäshamn
- Kulturskolan
- Nynäshamns bibliotek
- Nynäshamns gymnasium
- Nynäshamns Kompetens Centrum
- Nynäshamns lässtaffett (biblioteket)
- Nynäshamns ungdomsfullmäktige
- Nynäshamnsmodellen
- Ösmo Simhall

Youtube

- Nynäshamns kommuns videokanal
- Nynäshamns kommunfullmäktiges videokanal

4.1. Bedömning

Hemsidan har kontaktuppgifter till politiker och protokoll från kommunfullmäktiges, kommunstyrelsens och nämnders möten. Ur denna aspekt är vår bedömning att hemsidan har ett ändamålsenligt innehåll.

Information om kommunens förvaltningar och verksamheter finns på hemsidan. Dock saknas information om kvalitet i till exempel skolor och särskilda boenden. Vår bedömning är därför att hemsidans innehåll ur denna aspekt inte är fullt ut ändamålsenligt.

Kommunen har lanserat ett antal e-tjänster. Det är rimligt att anta att efterfrågan från befolkning avseende e-tjänster kommer att öka. Det är positivt att ett förändringsarbete pågår inom kommunen för att införa fler e-tjänster. I nuläget är dock vår bedömning att arbetet med e-tjänster är otillräckligt och inte ändamålsenligt.

Det finns ett beslut om att tillgängliggöra öppna data. I nuläget saknas dock tillgänglighet till öppna data, vilket medför att vår bedömning är att arbetet med öppna data inte är ändamålsenligt.

Hemsidan har kontaktuppgifter till kommunen, samt till vissa tjänstemän. Ur ett tillgänglighetsperspektiv skulle fler kontaktuppgifter vara eftersträvansvärda alternativt ett annat tillvägagångssätt att på ett enklare sätt förmedla kontakter till rätt person. Vår bedömning är därför att hemsidan ur denna aspekt inte har ett fullt ut ändamålsenligt innehåll.

Ett antal olika verksamheter inom kommunen har sidor på Facebook, dock saknar kommunen en kommunövergripande sida. Kommunen har inte heller någon sida på Twitter. På Youtube har kommunen och kommunfullmäktige varsin videokanal. Att ha en närvaro på sociala medier kräver en arbetsinsats och i de flesta fall en jour som kan bevaka de sociala medie-kontona dygnet runt. Efterfrågan och förväntningarna på närvaro på sociala media som tjänst är höga bland dagens unga och unga vuxna. Denna trend kan förväntas hålla i sig. En stark närvaro är därför viktigt för en kommun som Nynäshamn som finns tillgängliga i dessa kanaler. En utarbetad strategi för sociala medier skulle vara tydliggörande och av stort värde. Vår bedömning är därför att kommunens virtuella tjänsteutbud inte är fullt ut ändamålsenligt.

5. Komparativ analys - tre kommuner

Den komparativa analysen har två delar. Den första delen bygger på en fallstudie där ett case har testat mot Nynäshamns kommuns hemsida och sen jämförts med tre andra kommuners hemsidor. Den andra delen bygger på information hämtad ur Kommun- och Landstingsdatabasen (Kolada), som utvärderar kommuners hemsidor enligt tre olika indikatorer – informationsindex för kommunens webbplats avseende totalt, sökfunktion och öppenhet.

5.1. Komparativ analys av hemsidan

Den första delen av den komparativa analysen genomförs genom en fallstudie, där fallet som finns beskrivet i rutan nedan har testats mot Nynäshamns kommuns hemsida och tre andra kommuner.

CASE

En familj bestående av två föräldrar och två barn, 5 och 8 år gamla överväger att flytta till kommunen. De vill få information om ett antal olika områden av intresse. Först och främst vill de ha information om att köpa eller bygga hus. För barnen vill de ha information om förskola, skola, fritidsgård och kulturskola. För farmor och farfar vill familjen ha information om äldreboende, samt veta hur utbudet av hemtjänst ser ut. Farmor och farfar talar inte svenska.

Nynäshamn tillhör kommungruppen *Förortskommuner till storstäderna*. Ur denna grupp har tre kommuner valts ut för den komparativa analysen. Ekerö har valts från Stockholms-regionen, Kungsbacka från Göteborgs-regionen och Skurup från Malmö-regionen.

De bedömningskriterier som har använts presenteras i tabellen nedan.

Bedömningskriterium	Värde	Poäng
Informationen finns tillgänglig	Ja	4
	Delvis	2
	Nej	0
Antal klick	1	3
	2	2
	3	1
	4+	0
Informationen finns tillgänglig på andra språk än svenska	Ja	2
	Delvis	1
	Nej	0

Samtliga kommuner har för samtliga mätpunkter i caset fått 4 poäng för bedömningskriteriet *Informationen finns tillgänglig* då all den efterfrågade informationen i caset fanns tillgänglig på kommunens hemsida. Den största variationen i poängsättningen finns i bedömningskriteriet *Antal klick*, där antalet klick varierade från 1 klick för Ekerö där caset efterfrågade information om bygglov till fler än 4 klick för flera av de andra kommunerna, exempelvis då caset efterfrågade information om förskola, skola och äldreboende.

Samtliga kommuner har för samtliga mätpunkter i caset fått 1 poäng för bedömningskriteriet *Informationen finns tillgänglig på andra språk än svenska*, då samtliga kommuner endast har en begränsad del av hemsidan tillgänglig på engelska, och i övrigt använder Google Translate.

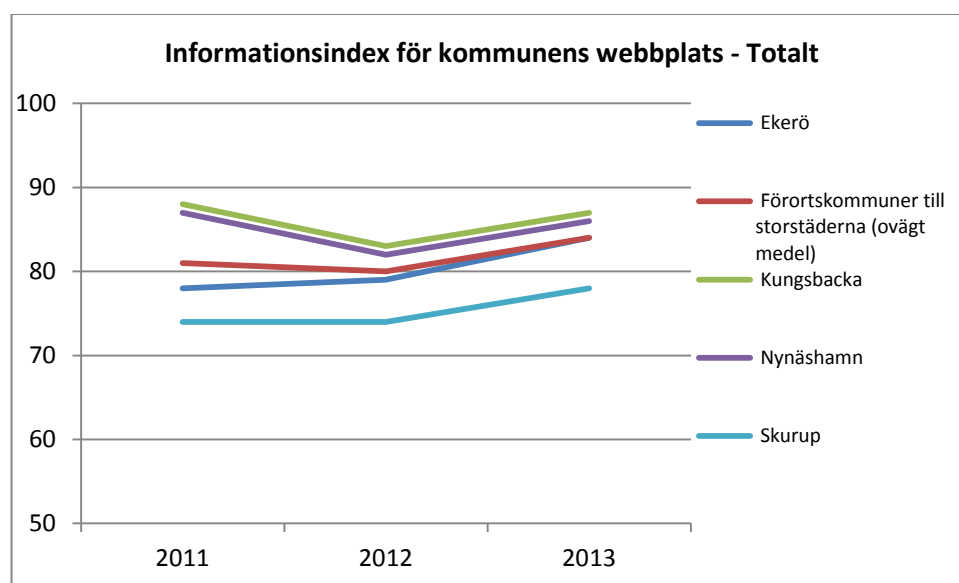
Nynäshamns resultat ligger i nivå med, eller strax över de andra kommunernas resultat för de flesta områdena som caset efterfrågar information om. Det område där Nynäshamns resultat är något lägre än de andra kommunerna är där caset efterfrågar information om hemtjänsten. Samtliga resultat finns bifogade i Bilaga 2.

De fyra kommunerna har bedömts inom 7 områden enligt caset, med en möjlig maxpoäng på 9 poäng inom varje område, och en total möjlig maxpoäng på 63 poäng. Nynäshamns resultat är bäst av de fyra kommunerna, med 43 poäng, motsvarande cirka 68 % av möjlig total maxpoäng. Ekerö och Kungsbacka kommer på en delad andraplats med 42 poäng, motsvarande 66 % av total möjlig maxpoäng. Skurup kommer på tredje plats med 40 poäng, motsvarande 63 % av total möjlig maxpoäng.

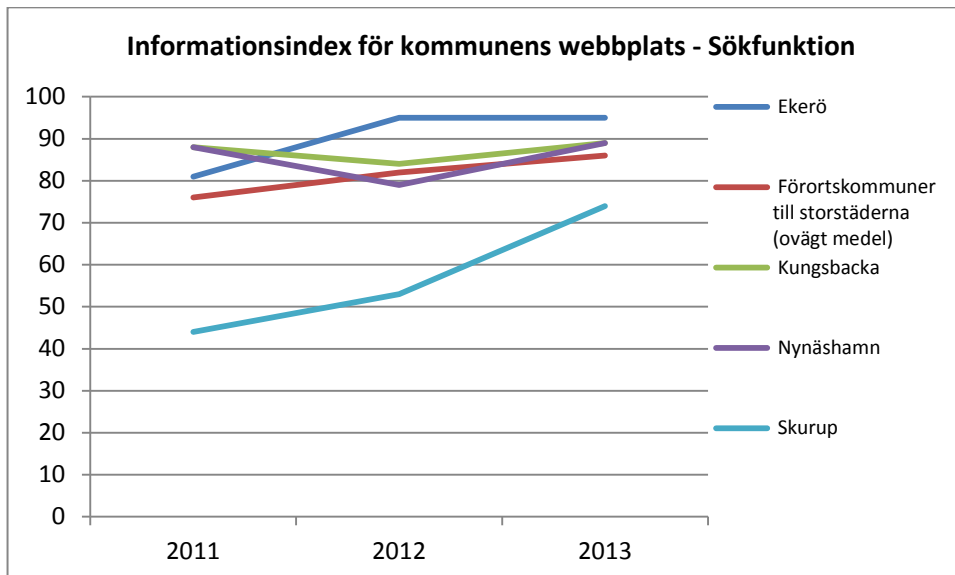
5.2. Komparativ analys av information från Kolada

Den andra delen av den komparativa analysen bygger på information hämtad ur Kolada. Nynäshamns kommun har jämförts med samma tre kommuner ur kommungruppen *Förortskommuner till storstäderna* som i fallstudien ovan, nämligen Ekerö, Kungsbacka och Skurup, samt ett genomsnitt för kommungruppen *Förortskommuner till storstäderna*. Informationen finns tillgänglig i tabellform i bilaga 3.

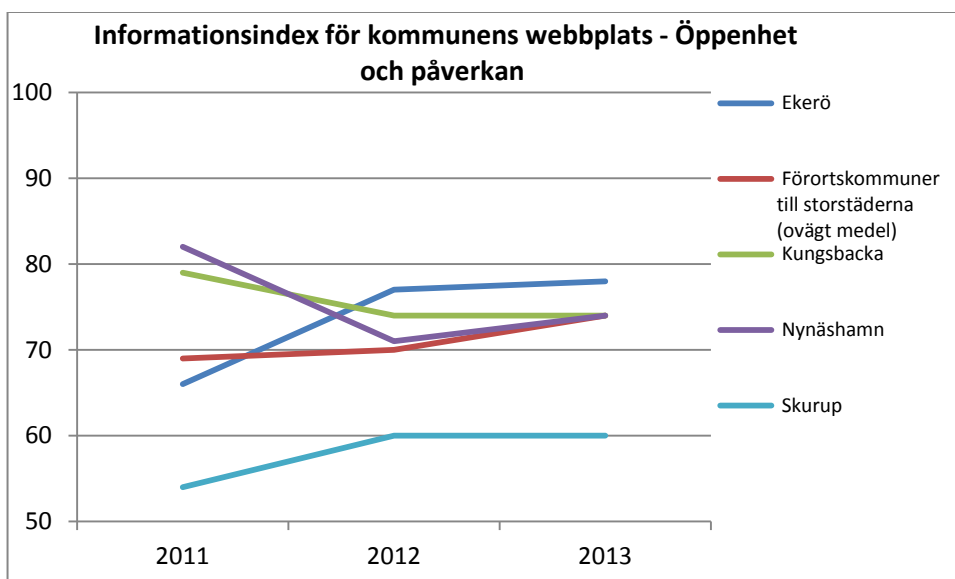
Nynäshamns totala resultat i informationsindexet är över genomsnittet för jämförbara kommuner. Kommunens resultat föll någon från 2011 till 2012, men har återigen stärkts till 2013. Av de jämförda kommunerna är det endast Kungsbacka som har ett bättre resultat.



För indikatorn sökfunktionen har Nynäshamns kommun ett resultat för 2013 som är något bättre än genomsnittet för jämförbara kommuner. Dock har kommunens resultat försämrats något från 2011 till 2013, och kommunen har gått från delad första plats till delad andra plats, med Ekerö som bästa kommun bland jämförelsekommunerna.



I Koladas indikator "Öppenhet och påverkan" har Nynäshamns resultat försämrats från 2011 och 2013. År 2011 var Nynäshamns resultat cirka 15 procentenheter högre än genomsnittet för jämförbara kommuner, 2013 var kommunens resultat detsamma för genomsnittet för jämförbara kommuner. Kommunen har genom sitt försämrade resultat gått från första plats bland benchmarking-kommunerna till delad andra plats. Ekerö kommun har även inom detta område det bästa resultatet bland benchmarking-kommunerna.



5.3. Bedömning

Resultatet i jämförelsen mellan de tre kommunerna Ekerö, Kungsbacka och Skurup är mycket jämt, då alla kommuner fick mellan 40-43 poäng. Nynäshamns hemsida bedöms vara den bästa av de tre jämförda. Det finns dock utrymme för förbättring, då Nynäshamn endast uppnådde 43 av 63 möjliga poäng. Dessutom med den kritik som tidigare framkommit samt det faktum att lika bra, lika gärna skulle kunna vara lika dåliga som de andra jämförelsekommunerna – behöver kommunen kanske göra en jämförelse med de kommuner med den högst rankade hemsidan – för att se vilka Nynäshamns kommun, utifrån sina förutsättningar, vill vara framgent.

Enligt uppgifterna från Kolada är Nynäshamn bättre än eller lika bra som jämförelsekommunernas genomsnitt i Nynäshamns kommungrupp.

Vår bedömning är därför att Nynäshamn jämfört med liknande kommuner bedriver ett ändamålsenligt arbete med sin hemsida.

6. Bilaga 1 – blanketter på hemsidan

Anmälan till grundskola 2014/2015
Anmälan till grundskolan 2013/2014
Anmälan till kommunal förskoleklass 2013/2014
Anmälan till kommunal förskoleklass 2014/2015
Autogiro
Avläsning av vattenmätare
Avsteg från barnomsorgsregler
Barnomsorg kommunal i Nynäshamns kommun
Barnomsorg kommunal/enskild i annan kommun
Bidrag till pensionärs-, sjuk- och handikappföreningar
Boka lokal och idrottsanläggningar
Bostadsanpassningsbidrag, ansökan om
Bostadsanpassningsbidrag, fullmakt
Bygglov
Catering till slutet sällskap, kryddning av spritdryck med mera
Dexter
Diarium
Dispens från bestämmelser om största tillåtna bredd, längd och vikt för fordon
Ej bygglovpliktig åtgärd
Felanmälan
Fotobilaga parkeringstillstånd för rörelsehindrade
Fullgöra skolgång i annat rektorsområde
Förenklad handläggning för serviceinsatser för personer under 65 år
Förenklad handläggning för serviceinsatser för personer över 65 år
Förhandsbesked
Försäljning/servering av folköl
Förörjningsstöd varje månad (om du redan har försörjningsstöd)
Gemensam sopbehållare
Inackorderingsbidrag för gymnsieskola
Inkomstförfrågan
Intresseanmälan vigsel
Klagomål på skolverksamheten

Kontrollansvarig
Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), ansökan om
Ledighet för elev, ansökan
Lokalbidrag, pensionärs-, sjuk- och handikappföreningar
Lotteriredovisning
Lotteriregistrering
Lotteristart, anmälan
Lotteritillstånd
Lämna din synpunkt
Marklov
Medborgarförslag
Mina uppgifter, vattenmätare
Modersmålsundervisning
Nybyggnadskarta
Parkeringstillstånd för rörelsehindrade
Planbesked
Rivningsanmälan
Samarbetssamtal
Servera alkoholdrycker
Servering av alkoholdrycker vid enstaka tillfälle/ tidsperiod, provsmakning till allmänheten
Servering av alkoholdrycker vid enstaka tillfälle/tidsperiod till slutet sällskap
Serveringsansvarig personal
Skolgång, fritids och förskoleklass
Skolskjuts
Skolskjuts vid växelvis boende
Skylt/ljusanordning
Slutbevis/Slutbesked
Socialtjänstlagen, ansökan om
Strandskyddsdispens
Tillstånd för grävning/ schaktning i allmän platsmark
Trafikanordningsplan vid gatu och vägarbeten
Uppehåll i avfallshämtning
Utöver försörjningsstödet (till exempel saker till hemmet eller tandvård)
Valblankett för hemtjänstutförare för personer under 65 år
Valblankett för hemtjänstutförare för personer över 65 år

Webbkartor
Villkorsbesked
Överklagande, bygg- och miljöärenden samt parkeringstillstånd
Överklagande, olovligt byggande

7. Bilaga 2 – resultat av komparativa analys - fallstudie

			Bygglov				Förskola				Skola			
Bedömningskriterium	Värde	Poäng	Nynäshamn	Ekerö	Kungsbacka	Skurup	Nynäshamn	Ekerö	Kungsbacka	Skurup	Nynäshamn	Ekerö	Kungsbacka	Skurup
Informationen finns tillgänglig	Ja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Delvis	2												
	Nej	0												
Antal klick	1	3		3										
	2	2	2		2		2							
	3	1												1
	4+	0				0		0	0	0	0	0	0	
Informationen finns tillgänglig på andra språk än svenska	Ja	2												
	Delvis	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Nej	0												
Totalt			7	8	7	5	7	5	5	5	5	5	5	6

			Fritidsgård				Kulturskola				Äldreboende				Hemtjänst			
			N-hamn	Ekerö	K-backa	Skurup	N-hamn	Ekerö	K-backa	Skurup	N-hamn	Ekerö	K-backa	Skurup	N-hamn	Ekerö	K-backa	Skurup
Bedömnings- kriterium	Värde	Poäng																
	Ja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Informationen finns tillgänglig	Delvis	2																
	Nej	0																
	1	3																
Antal klick	2	2	2				2	2	2									
	3	1			1	1						1				2		
	4+	0									0	0	0	0				
	0	0													0			
Informationen finns tillgänglig på andra språk än svenska	Ja	2																
	Delvis	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Nej	0																
Totalt			7	6	6	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	7	6

8. Bilaga 3 – uppgifter ur Kolada

		2011	2012	2013
U. Informationsindex för kommunens webbplats - Sökfunktion	Ekerö	81	95	95
	Förortskommuner till storstäderna (ovägt medel)	76	82	86
	Kungsbacka	88	84	89
	Nynäshamn	88	79	89
	Skurup	44	53	74
U. Informationsindex för kommunens webbplats - Totalt	Ekerö	78	79	84
	Förortskommuner till storstäderna (ovägt medel)	81	80	84
	Kungsbacka	88	83	87
	Nynäshamn	87	82	86
	Skurup	74	74	78
U. Informationsindex för kommunens webbplats - Öppenhet och påverkan	Ekerö	66	77	78
	Förortskommuner till storstäderna (ovägt medel)	69	70	74
	Kungsbacka	79	74	74
	Nynäshamn	82	71	74
	Skurup	54	60	60

2014-12-16

Jessica Carragher Wallner

Projektledare

Anders Hägg

Uppdragsledare