

KOMMUNERNAS INFORMATION TILL MEDBORGARNA

Information till alla?

EN UPPFÖLJANDE GRANSKNING 2011



Sveriges
Kommuner
och Landsting

Information till alla?

EN UPPFÖLJANDE GRANSKNING 2011

Upplysningar om innehållet:
Lars Strid, lars.strid@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2011
ISBN: 978-91-7164-720-7
Text: Lars Strid, Marie Stoltz och Johan Gjersvold
Illustration/foto: Casper Hedberg
Produktion: ETC Kommunikation

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 presenteras under hösten 2010. Från många håll framfördes önskemålet om en förnyad uppföljning 2011. Resultatet av den förnyade uppföljningen presenteras i denna skrift.

Resultatet visar på ett engagerat pågående förbättringsarbete i många kommuner. Sedan den första undersökningen har många kommuner genomfört stora förbättringar. 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*, från SKL samt *Marie Stoltz* och *Johan Gjersvold* från RKA.

Stockholm i september 2011

Lennart Hansson
Sveriges kommuner och Landsting
Chef för sektionen Demokrati och styrning

Innehåll

6	Kapitel 1. Har informationen någon betydelse?
7	Verktyget
7	Hur har det gått till?
9	Kapitel 2. Allt bättre på information
9	Vad har hänt - några resultat?
11	Hur hitta resultaten?
12	Öppenhet och påverkan
12	Förskola
13	Grundskola
13	Gymnasium
14	Äldreomsorg
14	Individ- och familjeomsorg
15	Handikappomsorg
15	Bygga och bo
16	Gator, vägar och miljö
17	Tillstånd, tillsyn och näringsliv
18	Kultur och fritid
18	Sökfunktion
19	Helheten
20	Resultatsammanställning
34	Kapitel 3. Förbättringsidéer och reflektioner
34	Ett tips
36	Bilaga

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 fräntas 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 le-

verans 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 kostnads-effektivt sätt. I takt med utvecklingen ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbplatsen från medborgare, press, organisationer etc. Svenskt Näringslivs återkommande undersökningar, fackförningarnas 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 kommuner tog resultatet som en utmaning och påbörjade en översyn samt olika förbättringar. Flera förfrågningar och önskemål framfördes under början av 2010 år om att förbundet borde göra en uppföljning. En sådan genomfördes under försommaren 2010 och resultatet presenteras i skriften ”Information till alla – en uppföljande granskning”.

Även dessa resultat mottogs positivt och önskemål framfördes omgående om en förnyad uppföljning under 2011. Resultatet av den uppföljande undersökningen presenteras i denna skrift.

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 resultatet. 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 medbor-

garfrågor 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. Främst 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?

Granskningen har utgått från att leta efter information på de frågor man inte funnit svar på vid föregående undersökning. Undersökningen har genomförts av personer som tidigare gjort undersökningarna på uppdrag av SKL under perioden maj–juni 2011. 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.

Allt bättre på information

De tidigare undersökningarna från 2009 och 2010 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 exempel.

Vad har hänt? – Några resultat

Uppenbart är att flertalet av landets kommuner har tagit de tidigare undersökningarna 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 och 2010 utan även de kommuner som fanns i det övre skiktet. Den genomsnittliga svarsfrekvensen, dvs. hur många svar hittar man av de dryga 200 frågorna, var 2009 60 %, för 2010 var den 67 % och för 2011 var den 75 % för landets kommuner. Detta visar tydligt på stora förbättringar. Förbättringsprocenten för landets alla kommuner var därmed för perioden 2009 till 2011 totalt 20 %.

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 % och 2011 var medelvärdet 68 %. Inom flera verksamhetsområden är det idag ett stort antal kommuner som kommer upp till 100 % svar eller strax under. (se längre fram i skriften). Frågorna är därmed inte speciellt utmanande utan är idag en naturlig del av "möblemanget" i kommunen. Detta kommer att tas som en utmaning för SKL att till kommande undersökningar framöver ta fram ett reviderat verktyg som spänner bågen högre.

Det kan vara intressant att visa på de 20 kommuner som gjort de största förbättringarna sedan föregående mätning.

TABELL 1. De procentuellt största förbättringarna från 2011.

Kommun	Svarsandel
Sorsele	52 %
Timrå	43 %
Bjurholm	39 %
Överkalix	35 %
Malå	33 %
Ödeshög	32 %
Aneby	31 %
Ljusnarsberg	31 %
Vimmerby	31 %
Arjeplog	30 %
Dals-Ed	29 %
Högsby	29 %
Kungsör	29 %
Lessebo	28 %
Osby	28 %
Tidaholm	28 %
Hallsberg	26 %
Åsele	26 %
Boden	25 %
Arboga	24 %
Kumla	24 %
Motala	24 %

För att ytterligare belysa den starka förbättring som skett kan vi notera förbättringsprocenten hos de kommuner som 2009 hade de lägsta resultaten.

TABELL 2. De procentuella förbättringarna 2009 till 2011.

Kommun	Förbättring
Dorotea	269 %
Arjeplog	82 %
Gullspång	142 %
Sorsele	93 %
Åsele	97 %
Överkalix	56 %
Gagnef	41 %
Lessebo	85 %
Ljusnarsberg	59 %
Ockelbo	94 %
Malå	58 %
Berg	19 %
Norberg	89 %
Pajala	49 %
Norsjö	76 %
Storfors	59 %
Vansbro	85 %
Nora	83 %
Storuman	25 %
Ödeshög	43 %

De 20 kommuner som totalt sett nått det bästa resultatet 2011 återfinns här nedan.

TABELL 3. De procentuellt mesta svaren

Kommun	Svarsandel
Umeå	94 %
Örebro	94 %
Huddinge	93 %
Tyresö	92 %
Eskilstuna	91 %
Linköping	91 %
Nacka	91 %
Piteå	91 %
Uddevalla	91 %
Lidingö	90 %
Norrköping	90 %
Falkenberg	89 %
Helsingborg	89 %
Mölnådal	89 %
Sigtuna	89 %
Arboga	88 %
Kungsbacka	88 %
Luleå	88 %
Stockholm	88 %
Södertälje	88 %

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 självvärderande verktyg där kommunen själv söker informationen och värderar den i förhållande till den eventuella poängsättning som ställts upp. Det är dessutom ett lätthanterligt och utmärkt verktyg att använda i jämförelser med andra kommuner eftersom det tydlig visar var de goda exemplen finns och vad man kan lära av varandra.

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

Hur hitta resultaten?

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

Varje kommuns resultat inom respektive område tillsammans med det sammanlagda resultatet finns beskrivet på sidorna 20–33.

En total och detaljerad beskrivning av resultaten för respektive kommun finns att hämta som Excelfil på www.skl.se/kvalitet och www.kolada.se. Där återges respektive kommuns resultat i varje enskild fråga av de dryga 200 medborgarfrågorna.

Öppenhet och påverkan

Området ”öppenhet och påverkan” omfattar 34 frågeställningar där fokus ligger på frågor som på olika sätt berör medborgarnas möjlighet till att få information om kommunen och de förtroendevalda samt insyn och delaktighet i den demokratiska processen. Har medborgaren möjlighet att ta del av förslag till beslut innan beslut fattas? Har medborgaren möjlighet att framföra synpunkter innan beslut fattas? Förs någon dialog med medborgarna kring aktuella frågor? Ges information om fattade beslut på webbplatsen? Är informationen anpassad så att alla medborgare kan förstå och ta del av den?

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

TABELL 4. Bästa resultat i kommunens öppenhet och medborgarnas möjlighet till påverkan.

Kommun	Svarsandel
Lomma	97 %
Nacka	94 %
Umeå	94 %
Lycksele	91 %
Uddevalla	88 %
Västerås	88 %
Göteborg	85 %
Karlskoga	85 %
Lidingö	85 %
Linköping	85 %
Piteå	85 %
Sandviken	85 %
Stockholm	85 %
Örebro	85 %
Huddinge	83 %
Malmö	82 %
Munkedal	82 %
Nynäshamn	82 %
Sundbyberg	82 %
Arboga	81 %

Medel för alla landets kommuner var 2011 62%. För 2010 var medel 56%. För 2009 var medel 48%.

Förskola

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

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

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

TABELL 5. Kvalitet förskola.

Kommun	Svarsandel
Eskilstuna	100 %
Härryda	100 %
Lund	100 %
Norrköping	100 %
Södertälje	100 %
Tanum	100 %
Tyresö	100 %
Österåker	100 %
Stockholm	97 %
Alingsås	95 %
Bengtstors	95 %
Götene	95 %
Helsingborg	95 %
Köping	95 %
Laholm	95 %
Linköping	95 %
Lomma	95 %
Mark	95 %
Nora	95 %
Orust	95 %
Oskarshamn	95 %
Piteå	95 %
Sjöbo	95 %
Sunne	95 %
Svedala	95 %
Umeå	95 %
Vaxholm	95 %
Vimmerby	95 %
Ystad	95 %
Örebro	95 %

Medel för alla landets kommuner var 2011 74%. För 2010 var medel 65%. För 2009 var medel 63%.

Grundskola

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

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

TABELL 6. Svarefrekvens grundskola.

Kommun	Svarsandel
Eksjö	100 %
Eskilstuna	100 %
Götene	100 %
Hallstahammar	100 %
Helsingborg	100 %
Huddinge	100 %
Luleå	100 %
Lund	100 %
Munkedal	100 %
Möndal	100 %
Nacka	100 %
Nordanstig	100 %
Nynäshamn	100 %
Piteå	100 %
Sigtuna	100 %
Sollentuna	100 %
Stenungsund	100 %
Strömsund	100 %
Sunne	100 %
Södertälje	100 %
Tanum	100 %
Tyresö	100 %
Umeå	100 %
Vaxholm	100 %
Värmdö	100 %
Örebro	100 %
Östersund	100 %

Medel för alla landets kommuner var för 2011 80% . För 2010 var medel 73%. För 2009 var medel 70%.

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 32 som har det bästa resultatet:

TABELL 7. Svarefrekvens gymnasium.

Kommun	Svarsandel
Nybro	100 %
Linköping	94 %
Tyresö	94 %
Örebro	94 %
Bengtsfors	89 %
Danderyd	89 %
Eskilstuna	89 %
Falkenberg	89 %
Grästorps	89 %
Lidingö	89 %
Munkfors	89 %
Norrköping	89 %
Piteå	89 %
Ragunda	89 %
Tingsryd	89 %
Uddevalla	89 %
Umeå	89 %
Ale	83 %
Flen	83 %
Gotland	83 %
Hammarö	83 %
Huddinge	83 %
Kungsbacka	83 %
Ljusdal	83 %
Munkedal	83 %
Möndal	83 %
Nyköping	83 %
Nässjö	83 %
Sollefteå	83 %
Sotenäs	83 %
Södertälje	83 %
Täby	83 %

Medel för alla landets kommuner var 2011 63%. För 2010 var medel 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 20 som har det bästa resultatet:

TABELL 8. Svarsfrekvens äldreomsorg.

Kommun	Svarsandel
Ale	100 %
Bjuv	100 %
Bollnäs	100 %
Borlänge	100 %
Botkyrka	100 %
Falkenberg	100 %
Hofors	100 %
Huddinge	100 %
Kalmar	100 %
Karlshamn	100 %
Karlskrona	100 %
Kristinehamn	100 %
Ljungby	100 %
Nacka	100 %
Nynäshamn	100 %
Salem	100 %
Skellefteå	100 %
Söderhamn	100 %
Umeå	100 %
Örebro	100 %

Medel för alla landets kommuner var för 2011 81%. För 2010 var medel 74%. För 2009 var medel 68%.

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, sekretessregler, vart man kan vända sig efter kontorstid med mera varit i fokus. Totalt har undersökningen inom detta område omfattat 13 frågor.

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

TABELL 9. Svarsfrekvens individ- och familjeomsorg.

Kommun	Svarsandel
Bengtstors	100 %
Borlänge	100 %
Botkyrka	100 %
Eda	100 %
Falkenberg	100 %
Falköping	100 %
Hofors	100 %
Huddinge	100 %
Jönköping	100 %
Linköping	100 %
Sigtuna	100 %
Strängnäs	100 %
Svedala	100 %
Umeå	100 %
Alvesta	95 %

Medel för alla landets kommuner var 2011 76%. För 2010 var medel 70%. För 2009 var medel 61%.

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 19 som har det bästa resultatet:

TABELL 10. Svarsfrekvens handikappomsorg.

Kommun	Svarsandel
Arboga	100 %
Bjuv	100 %
Borlänge	100 %
Botkyrka	100 %
Eda	100 %
Falkenberg	100 %
Falköping	100 %
Huddinge	100 %
Hörby	100 %
Järfälla	100 %
Karlshamn	100 %
Kristianstad	100 %
Orust	100 %
Simrishamn	100 %
Sundbyberg	100 %
Tingsryd	100 %
Tomelilla	100 %
Umeå	100 %
Danderyd	94 %

Medel för alla landets kommuner var 2011 74%. För 2010 var medel 65%. För 2009 var medel 53%.

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 20 som har det bästa resultatet:

TABELL 11. Svarsfrekvens boende.

Kommun	Svarsandel
Avesta	100 %
Kungsbacka	100 %
Trollhättan	100 %
Umeå	100 %
Huddinge	95 %
Härjedalen	95 %
Kristianstad	95 %
Leksand	95 %
Linköping	95 %
Ljusdal	95 %
Lund	95 %
Mark	95 %
Mölnådal	95 %
Mönsterås	95 %
Nacka	95 %
Partille	95 %
Sandviken	95 %
Sigtuna	95 %
Tjörn	95 %
Uppsala	95 %

Medel för alla landets kommuner var 2011 80%. För 2010 var medel 73%. För 2009 var medel 66%.

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 23 som har det bästa resultatet:

TABELL 12. Svarsfrekvens gator, vägar och miljö.

Kommun	Svarsandel
Falkenberg	100 %
Kungsbacka	100 %
Mölnadal	100 %
Sigtuna	100 %
Sundsvall	100 %
Uddevalla	100 %
Avesta	94 %
Borås	94 %
Eskilstuna	94 %
Helsingborg	94 %
Jönköping	94 %
Ludvika	94 %
Malmö	94 %
Mörbylånga	94 %
Norrtälje	94 %
Oskarshamn	94 %
Solna	94 %
Stockholm	94 %
Trollhättan	94 %
Tyresö	94 %
Varberg	94 %
Värnamo	94 %
Örebro	94 %

Medel för alla landets kommuner var 2011 71%. För 2010 var medel 62%. För 2009 var medel 48%.

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. Näringslivsinformationen skiljer sig från övriga områden. Här är det näringsidkarnas behov som står i centrum och inte enbart medborgarnyttan, 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 93 som har det bästa resultatet:

TABELL 13. Svarsfrekvens tillstånd, tillsyn och näringsliv.

Kommun	Svarsandel
Ale	100 %
Alingsås	100 %
Bengtstors	100 %
Bjurholm	100 %
Borlänge	100 %
Borås	100 %
Eksjö	100 %
Eskilstuna	100 %
Eslöv	100 %
Falkenberg	100 %
Falköping	100 %
Grums	100 %
Haninge	100 %
Haparanda	100 %
Heby	100 %
Helsingborg	100 %
Hultsfred	100 %
Härjedalen	100 %
Härnösand	100 %
Hässleholm	100 %
Höganäs	100 %
Hörby	100 %
Höör	100 %
Kalmar	100 %
Karlskrona	100 %
Karlstad	100 %
Katrineholm	100 %
Kristianstad	100 %
Kungsbacka	100 %
Kungsör	100 %
Kungälv	100 %
Laholm	100 %
Leksand	100 %
Lidingö	100 %
Lidköping	100 %
Linköping	100 %
Ljusdal	100 %
Lomma	100 %
Luleå	100 %
Mark	100 %

Motala	100 %
Munkedal	100 %
Mölnadal	100 %
Nacka	100 %
Nora	100 %
Nordanstig	100 %
Norrköping	100 %
Nyköping	100 %
Nynäshamn	100 %
Nässjö	100 %
Ockelbo	100 %
Oskarshamn	100 %
Ovanåker	100 %
Oxelösund	100 %
Partille	100 %
Piteå	100 %
Ronneby	100 %
Sala	100 %
Sandviken	100 %
Sigtuna	100 %
Simrishamn	100 %
Skellefteå	100 %
Skurup	100 %
Solna	100 %
Stenungsund	100 %
Stockholm	100 %
Strängnäs	100 %
Strömstad	100 %
Sundsvall	100 %
Surahammar	100 %
Svenljunga	100 %
Södertälje	100 %
Tidaholm	100 %
Torsby	100 %
Tranemo	100 %
Trelleborg	100 %
Trollhättan	100 %
Tyesö	100 %
Töreboda	100 %
Uddevalla	100 %
Ulricehamn	100 %
Umeå	100 %
Uppsala	100 %
Värmdö	100 %
Värnamo	100 %
Västervik	100 %
Västerås	100 %
Växjö	100 %
Älmhult	100 %
Ängelholm	100 %
Örebro	100 %
Örnsköldsvik	100 %
Övertorneå	100 %

Medel för alla landets kommuner var 2011 87%. För 2010 var medel 80%. För 2009 var medel 73%.

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 9 som har det bästa resultatet:

TABELL 14. Svarsfrekvens kultur och fritid.

Kommun	Svarsandel
Danderyd	93 %
Enköping	93 %
Grums	93 %
Götene	93 %
Järfälla	93 %
Lidköping	93 %
Stenungsund	93 %
Vara	93 %
Säffle	89 %

Därefter finns 119 kommuner med 87 % svar!

Medel för alla landets kommuner var 2011 79%. För 2010 var medel 74%. För 2009 var medel 68%.

Sökfunktion

Det kanske inte alltid finns någon rubrik som stämmer med den specifika fråga man vill ha svar på. Sökfunktionen blir då viktig. Undersökningen utgår här från 16 enkla frågor, som exempelvis: var ligger kommunhuset, biblioteket och sopstationen eller om det finns en bostadsförmedling, friskolor, turistbyrå och simhall i kommunen. Andra frågor är när man får elda utomhus, hur hög skatten är, vem som är kommunchef och vad kommunalrådet heter.

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

TABELL 15. Svarsfrekvens sökfunktion.

Kommun	Svarsandel
Alingsås	100 %
Arboga	100 %
Botkyrka	100 %
Eskilstuna	100 %
Forshaga	100 %
Huddinge	100 %
Lidingö	100 %
Luleå	100 %
Nacka	100 %
Norrköping	100 %
Piteå	100 %
Sigtuna	100 %
Skellefteå	100 %
Säffle	100 %
Uddevalla	100 %
Örebro	100 %

Medel för alla landets kommuner var 2011 68%. För 2010 var medel 60%. För 2009 var medel 44%.

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 20 som har det bästa resultatet:

TABELL 16. Svarsfrekvens helheten.

Kommun	Svarsandel
Umeå	94 %
Örebro	94 %
Huddinge	93 %
Tyresö	92 %
Eskilstuna	91 %
Linköping	91 %
Nacka	91 %
Piteå	91 %
Uddevalla	91 %
Lidingö	90 %
Norrköping	90 %
Falkenberg	89 %
Helsingborg	89 %
Möndal	89 %
Sigtuna	89 %
Arboga	88 %
Kungsbacka	88 %
Luleå	88 %
Stockholm	88 %
Södertälje	88 %

Medel för alla landets kommuner 2011 75 %. För 2010 var medel 67 %. För 2009 var medel 60 %.

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.skl.se/kvalitet och www.kolada.se

TABELL 17. Sammanställning svarsfrekvens Ale-Eskilstuna kommun. Röd: 0–49 % svar. Gul: 50–79 % svar. Grön: 80–100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg	Bygga och Bo
Ale	75	85	94	83	100	85	83	90
Alingsås	58	95	72	76	95	92	78	85
Alvesta	62	65	78	78	89	95	92	80
Aneby	39	55	61	20	95	62	83	72
Arboga	81	82	85	70	95	92	100	90
Arjeplog	39	10	28	33	39	54	58	55
Arvidsjaur	57	52	46	41	81	72	67	75
Arvika	75	78	81	76	91	62	78	72
Askersund	47	62	52	19	95	87	58	70
Avesta	79	77	70	67	74	92	83	100
Bengtstors	66	95	89	89	84	100	83	80
Berg	45	32	33	17	11	54	50	80
Bjurholm	44	57	85	54	74	77	8	72
Bjuv	50	75	83	11	100	46	100	72
Boden	72	65	78	59	79	92	75	80
Bollebygd	50	80	83	69	84	87	92	80
Bollnäs	65	62	74	50	100	92	92	75
Borgholm	50	70	72	28	79	85	58	82
Borlänge	65	85	89	78	100	100	100	82
Borås	71	80	91	74	89	69	75	85
Botkyrka	76	80	89	67	100	100	100	80
Boxholm	50	60	46	28	49	92	50	70
Bromölla	62	82	74	56	86	77	83	80
Bräcke	56	45	52	65	68	92	67	80
Burlöv	53	30	61	22	89	92	92	75
Båstad	66	62	83	69	72	77	67	85
Dals-Ed	57	57	72	50	63	69	78	70
Danderyd	72	80	83	89	89	92	94	82
Degerfors	50	65	50	78	32	64	64	85
Dorotea	56	65	44	26	60	85	61	45
Eda	59	80	78	72	74	100	100	80
Ekerö	66	80	96	50	95	62	75	82
Eksjö	68	75	100	69	95	77	83	72
Emmaboda	56	62	74	78	65	85	83	65
Enköping	71	80	83	67	89	46	67	65
Eskilstuna	74	100	100	89	95	85	83	90

TABELL 17. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Ale-Eskilstuna kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2010	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter 2010- 2011	Procentuell förändring 2010 och 2011
Ale	89	100	80	75	87	80	70	7	8
Alingsås	89	100	87	100	86	77	65	9	11
Alvesta	83	83	60	63	77	70	55	7	10
Aneby	67	67	80	69	64	49	43	15	31
Arboga	89	94	78	100	88	71	54	17	24
Arjeplog	22	67	40	56	42	32	23	10	30
Arvidsjaur	80	86	76	56	66	55	53	11	20
Arvika	81	81	69	88	78	72	53	6	8
Askersund	39	78	69	44	60	58	51	2	3
Avesta	94	83	87	94	83	77	60	6	8
Bengtstors	63	100	80	69	83	74	70	9	12
Berg	39	75	67	19	44	43	37	1	1
Bjurholm	44	100	73	31	60	43	41	17	39
Bjuv	67	75	60	56	66	58	54	8	14
Boden	89	75	60	94	77	61	48	16	25
Bollebygd	57	86	49	38	71	63	57	8	13
Bollnäs	61	92	69	81	76	70	66	6	9
Borgholm	52	92	76	44	66	59	58	7	11
Borlänge	56	100	80	56	83	74	72	9	12
Borås	94	100	80	88	83	76	69	7	9
Botkyrka	72	83	73	100	85	81	73	4	5
Boxholm	28	58	47	50	52	50	45	2	5
Bromölla	78	92	80	75	77	67	57	10	15
Bräcke	56	75	60	44	63	54	54	9	17
Burlöv	63	83	67	63	66	64	48	2	3
Båstad	78	83	80	81	75	67	59	8	12
Dals-Ed	72	92	73	69	69	53	44	16	29
Danderyd	67	67	93	63	81	74	68	7	9
Degerfors	33	92	87	75	65	58	49	7	11
Dorotea	50	83	73	56	59	50	16	9	17
Eda	61	83	87	81	80	74	69	6	8
Ekerö	65	92	87	81	78	63	51	15	23
Eksjö	83	100	87	94	84	80	70	4	4
Emmaboda	52	86	87	50	70	63	59	7	12
Enköping	83	67	93	94	75	71	71	4	6
Eskilstuna	94	100	87	100	91	88	79	3	4

TABELL 18. Sammanställning svarsfrekvens Eslöv-Hällefors kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg	Bygga och Bo
Eslöv	65	70	78	78	74	77	75	85
Essunga	53	85	80	43	74	77	75	75
Fagersta	59	70	89	33	84	85	92	75
Falkenberg	74	65	89	89	100	100	100	85
Falköping	74	60	89	61	89	100	100	75
Falun	56	65	67	61	58	46	58	75
Filipstad	53	75	63	78	63	85	67	85
Finspång	62	62	61	63	75	62	67	80
Flen	62	67	72	83	89	62	83	85
Forshaga	65	55	83	48	79	69	58	90
Färgelanda	71	75	83	39	77	92	75	85
Gagnef	35	30	56	17	63	31	58	70
Gislaved	47	65	89	72	84	92	92	80
Gnesta	62	85	83	33	84	62	67	90
Gnosjö	53	75	56	56	84	85	83	77
Gotland	62	87	85	83	81	92	83	87
Grums	59	82	93	78	84	85	83	70
Grästorp	53	55	78	89	84	92	83	60
Gullspång	41	67	78	50	75	38	75	65
Gällivare	47	80	85	72	68	69	72	77
Gävle	68	90	89	76	68	46	42	75
Göteborg	85	80	94	74	79	69	75	90
Götene	63	95	100	56	89	69	75	75
Habo	35	85	85	39	74	92	75	80
Hagfors	44	53	67	56	95	92	67	52
Hallsberg	41	90	83	56	51	38	25	70
Hallstahammar	60	75	100	56	58	85	50	90
Halmstad	56	45	80	43	74	72	67	85
Hammarö	71	72	89	83	95	92	75	82
Haninge	62	85	93	52	95	85	92	90
Haparanda	52	35	39	56	58	62	42	70
Heby	59	77	89	11	74	92	75	82
Hedemora	56	65	61	61	68	23	33	85
Helsingborg	74	95	100	67	95	92	83	90
Herrljunga	47	60	89	74	89	77	53	85
Hjo	65	60	63	59	68	92	67	85
Hofors	53	77	80	56	100	100	69	75
Huddinge	83	90	100	83	100	100	100	95
Hudiksvall	59	90	85	72	84	77	83	82
Hultsfred	65	90	94	72	79	77	75	80
Hylte	41	55	74	61	79	46	75	80
Håbo	44	62	72	44	68	62	75	75
Hällefors	47	77	67	56	79	46	67	40

TABELL 18. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Eslöv-Hällefors kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2010	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter 2010- 2011	Procentuell förändring 2010 och 2011
Eslöv	80	100	80	56	77	71	66	6	8
Essunga	67	86	67	94	73	64	55	9	14
Fagersta	61	92	60	69	72	65	53	7	11
Falkenberg	100	100	87	75	89	85	77	4	4
Falköping	83	100	80	56	81	75	75	6	7
Falun	72	92	87	44	65	63	59	2	3
Filipstad	33	75	80	63	68	62	53	6	10
Finspång	72	67	80	69	68	60	52	8	14
Flen	72	92	80	63	76	69	59	7	10
Forshaga	78	92	87	100	75	61	44	14	23
Färgelanda	50	83	73	44	71	59	52	12	20
Gagnef	33	58	80	44	48	43	34	5	11
Gislaved	67	92	80	63	77	72	69	5	7
Gnesta	83	83	67	56	71	66	59	5	8
Gnosjö	56	67	80	56	69	62	57	7	11
Gotland	50	83	87	50	78	73	65	5	6
Grums	61	100	93	75	80	70	68	10	15
Grästorp	56	75	67	31	69	59	56	10	16
Gullspång	67	83	64	50	63	59	26	4	6
Gällivare	67	83	80	38	70	58	72	12	20
Gävle	67	83	73	75	71	65	72	6	9
Göteborg	78	83	80	69	80	72	68	8	11
Götene	67	92	93	63	78	73	66	5	7
Habo	72	75	87	75	73	63	57	10	16
Hagfors	56	67	40	56	62	59	58	3	5
Hallsberg	61	75	87	31	59	47	43	12	26
Hallstahammar	56	83	80	44	70	62	60	8	13
Halmstad	89	92	87	69	72	63	61	9	14
Hammarö	72	92	87	69	82	74	65	8	10
Haninge	83	100	87	88	84	75	72	9	12
Haparanda	61	100	47	88	59	50	50	9	18
Heby	83	100	67	50	72	63	60	9	14
Hedemora	72	83	87	50	62	54	64	8	15
Helsingborg	94	100	87	94	89	87	77	2	3
Herrljunga	46	92	87	44	70	59	60	11	19
Hjo	61	67	80	44	68	55	51	13	23
Hofors	44	83	80	50	72	67	64	5	8
Huddinge	83	92	87	100	93	91	87	2	2
Hudiksvall	83	92	76	81	80	78	75	2	3
Hultsfred	78	100	87	81	82	76	73	6	7
Hylte	72	83	80	44	66	55	53	11	20
Håbo	56	75	80	63	65	58	66	7	11
Hällefors	33	75	80	50	60	56	51	4	7

TABELL 19. Sammanställning svarsfrekvens Härjedalen-Lidköping kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg	Bygga och Bo
Härjedalen	71	70	69	69	70	87	58	75
Härnösand	65	70	87	72	89	77	75	75
Härryda	65	100	85	72	89	92	92	95
Hässleholm	48	90	87	78	79	85	75	90
Höganäs	65	70	67	56	75	92	75	80
Högsby	62	70	72	72	79	85	67	47
Hörby	60	75	78	72	95	92	100	75
Höör	51	75	61	30	79	62	75	80
Jokkmokk	29	70	61	78	68	77	67	55
Järfälla	80	90	96	80	95	92	100	90
Jönköping	68	90	94	78	89	100	75	85
Kalix	65	90	89	78	84	92	75	75
Kalmar	60	75	83	33	100	77	83	70
Karlsborg	50	65	69	39	89	69	58	90
Karlshamn	54	80	91	57	100	85	100	75
Karlskoga	85	90	89	61	89	85	75	85
Karlskrona	74	85	83	74	100	62	83	82
Karlstad	79	85	74	80	95	85	83	90
Katrineholm	62	85	83	72	79	69	83	85
Kil	65	90	83	78	79	69	75	85
Kinda	65	65	89	52	95	85	92	85
Kiruna	38	75	61	54	84	69	83	90
Klippan	56	70	65	44	68	54	75	70
Knivsta	50	62	69	72	47	69	67	85
Kramfors	44	45	56	39	53	69	67	70
Kristianstad	76	70	94	72	89	77	100	95
Kristinehamn	76	55	67	56	100	77	92	85
Krokom	45	75	72	61	79	62	67	75
Kumla	50	68	56	44	63	38	92	90
Kungsbacka	79	80	83	83	89	85	83	100
Kungsör	53	77	83	67	81	69	61	60
Kungälv	60	83	72	44	89	85	75	90
Kävlinge	65	80	91	46	84	69	83	80
Köping	74	95	94	67	95	85	75	85
Laholm	79	95	89	67	89	92	83	82
Landskrona	71	68	67	50	75	77	58	80
Laxå	32	75	83	57	84	77	58	70
Lekeberg	50	70	89	17	84	69	67	75
Leksand	45	85	83	78	60	54	83	95
Lerum	68	85	89	78	79	77	67	90
Lessebo	35	85	83	78	49	15	75	80
Lidingö	85	80	94	89	95	85	92	90
Lidköping	68	92	83	61	79	92	92	90

TABELL 19. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Härjedalen-Lidköping kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2010	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter 2010- 2011	Procentuell förändring 2010 och 2011
Härjedalen	67	100	67	69	73	65	57	8	12
Härnösand	67	100	69	63	76	69	65	7	10
Härryda	69	92	80	69	83	77	71	6	8
Hässleholm	56	100	87	75	79	75	72	4	6
Höganäs	78	100	73	63	75	67	65	8	11
Högsby	50	67	67	50	66	51	50	15	29
Hörby	67	100	87	88	82	76	72	6	8
Höör	67	100	87	75	70	66	62	4	6
Jokkmokk	61	75	53	56	63	63	55	-1	-1
Järfälla	80	83	93	63	87	79	73	8	10
Jönköping	94	75	87	94	86	79	74	7	9
Kalix	44	67	87	56	75	66	60	9	14
Kalmar	72	100	80	88	77	73	70	4	5
Karlsborg	72	75	73	63	68	60	53	8	13
Karlshamn	61	92	87	44	77	72	66	5	7
Karlskoga	78	83	80	81	82	77	66	5	6
Karlskrona	72	100	87	81	82	79	72	3	4
Karlstad	83	100	87	94	86	80	75	6	8
Katrineholm	83	100	73	75	79	77	58	2	3
Kil	56	67	73	56	73	64	60	9	14
Kinda	72	92	73	63	77	68	58	9	14
Kiruna	61	83	67	75	70	65	61	5	8
Klippan	72	83	73	50	65	60	63	5	8
Knivsta	72	92	80	63	69	62	57	7	11
Kramfors	67	83	60	81	61	57	41	4	7
Kristianstad	83	100	87	88	86	81	80	5	6
Kristinehamn	61	92	80	75	76	66	64	10	16
Krokom	44	92	67	44	65	57	62	8	14
Kumla	44	75	53	69	62	50	50	12	24
Kungsbacka	100	100	87	88	88	87	79	1	1
Kungsör	89	100	67	75	74	57	47	17	29
Kungälv	89	100	87	75	79	69	66	10	15
Kävlinge	78	83	80	63	75	65	57	10	16
Köping	85	75	73	94	83	77	64	6	8
Laholm	72	100	87	63	83	79	75	4	5
Landskrona	72	83	80	56	70	60	68	10	16
Laxå	61	92	67	56	68	60	51	8	13
Lekeberg	56	83	56	50	64	52	42	12	23
Leksand	61	100	80	44	72	66	57	6	10
Lerum	83	83	87	88	81	78	71	3	4
Lessebo	67	75	67	44	63	49	34	14	28
Lidingö	78	100	87	100	90	87	80	3	3
Lidköping	72	100	93	75	83	78	74	5	7

TABELL 20. Sammanställning svarsfrekvens Lilla Edet-Olofström kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg	Bygga och Bo
Lilla Edet	38	70	74	39	89	69	83	80
Lindesberg	59	70	89	44	84	92	83	85
Linköping	85	95	94	94	84	100	83	95
Ljungby	71	80	94	69	100	77	83	85
Ljusdal	77	72	89	83	75	69	75	95
Ljusnarsberg	59	70	63	11	68	46	50	80
Lomma	97	95	94	56	84	85	83	90
Ludvika	62	85	89	33	70	85	67	85
Luleå	76	90	100	78	95	92	67	85
Lund	79	100	100	72	74	85	58	95
Lycksele	91	85	83	78	89	54	75	70
Lysekil	59	60	91	61	79	77	75	72
Malmö	82	62	78	72	74	77	92	92
Malung-Sälen	54	72	89	61	79	15	83	80
Malå	38	35	50	39	63	69	58	80
Mariestad	59	85	80	56	79	77	58	90
Mark	74	95	94	61	84	69	75	95
Markaryd	68	80	94	50	84	85	83	75
Mellerud	71	80	85	50	74	77	67	90
Mjölby	68	77	78	74	75	72	83	85
Mora	74	60	94	61	86	77	67	70
Motala	56	70	83	61	84	46	67	87
Mullsjö	41	55	72	44	49	31	50	60
Munkedal	82	90	100	83	95	92	92	90
Munkfors	57	55	94	89	84	92	83	55
Möln dal	76	85	100	83	95	77	83	95
Mönsterås	44	65	78	74	95	62	75	95
Mörbylånga	59	80	96	56	74	85	75	75
Nacka	94	85	100	67	100	92	83	95
Nora	53	95	78	72	89	62	58	85
Norberg	71	72	83	15	79	77	75	80
Nordanstig	76	57	100	63	84	77	92	85
Nordmaling	62	75	67	0	74	62	17	75
Norrköping	76	100	94	89	89	92	92	90
Norrtälje	56	60	67	67	89	69	75	90
Norsjö	60	60	78	22	79	64	67	77
Nybro	68	75	94	100	95	92	83	90
Nykvarn	71	15	83	56	81	62	67	80
Nyköping	68	80	89	83	84	77	75	90
Nynäshamn	82	88	100	72	100	77	67	90
Nässjö	68	62	83	83	67	69	58	70
Ockelbo	56	52	50	11	68	77	67	85
Olofström	62	65	85	67	70	69	67	85

TABELL 20. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Lilla Edet-Olofström kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2010	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter 2010- 2011	Procentuell förändring 2010 och 2011
Lilla Edet	78	92	87	88	74	68	59	6	9
Lindesberg	44	75	87	50	72	66	60	6	9
Linköping	89	100	87	88	91	87	81	4	5
Ljungby	78	92	87	81	83	78	73	5	7
Ljusdal	72	100	87	81	81	78	72	3	4
Ljusnarsberg	31	58	60	50	54	41	34	13	31
Lomma	83	100	80	94	87	85	82	2	2
Ludvika	94	92	87	44	74	67	62	7	11
Luleå	89	100	87	100	88	87	80	1	1
Lund	89	83	80	69	82	76	73	6	8
Lycksele	67	92	87	75	79	71	66	8	11
Lysekil	67	92	80	69	74	67	63	7	10
Malmö	94	92	80	81	81	73	74	8	11
Malung-Sälen	57	83	80	88	70	58	57	12	21
Malå	70	50	73	63	57	43	36	14	33
Mariestad	56	92	87	56	73	66	67	7	10
Mark	89	100	87	94	85	80	67	5	6
Markaryd	69	75	87	56	76	65	58	11	16
Mellerud	67	67	87	75	74	68	61	6	9
Mjölby	78	75	73	88	77	68	80	9	13
Mora	44	75	60	81	71	68	64	3	4
Motala	67	100	80	75	73	59	61	14	24
Mullsjö	61	67	87	38	55	47	45	8	16
Munkedal	61	100	80	38	84	80	61	4	4
Munkfors	50	67	80	56	72	62	42	10	16
Mölnadal	100	100	87	88	89	85	68	4	5
Mönsterås	89	75	87	50	74	70	48	4	6
Mörbylånga	94	61	82	75	76	71	57	5	7
Nacka	89	100	87	100	91	88	77	3	3
Nora	56	100	87	44	73	61	40	12	20
Norberg	83	75	80	50	70	61	37	9	15
Nordanstig	56	100	80	88	80	73	67	7	9
Nordmaling	50	67	87	69	59	55	45	4	7
Norrköping	83	100	80	100	90	85	74	5	6
Norrtälje	94	92	80	81	77	70	69	7	10
Norsjö	67	83	73	50	65	57	38	8	14
Nybro	78	92	87	81	86	80	68	6	8
Nykvarn	72	75	80	56	67	56	53	11	19
Nyköping	89	100	87	75	83	80	70	3	4
Nynäshamn	89	100	87	88	87	84	69	3	3
Nässjö	78	100	80	63	73	64	64	9	15
Ockelbo	72	100	87	63	66	61	34	5	8
Olofström	67	78	67	69	71	67	50	4	6

TABELL 21. Sammanställning svarsfrekvens Orsa-Surahammar kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg	Bygga och Bo
Orsa	61	60	80	61	91	85	61	80
Orust	80	95	91	72	95	85	100	90
Osby	53	60	78	78	79	77	67	80
Oskarshamn	69	95	89	72	95	92	75	85
Ovanåker	68	78	89	56	89	77	58	90
Oxelösund	74	85	89	72	84	69	75	80
Pajala	42	20	44	39	63	46	75	60
Partille	76	85	72	78	89	77	75	95
Perstorp	48	60	56	39	79	92	58	80
Piteå	85	95	100	89	89	85	92	82
Ragunda	47	52	67	89	79	69	67	62
Robertsfors	51	65	67	61	70	85	50	82
Ronneby	69	87	94	67	95	85	75	80
Rättvik	65	57	89	72	68	85	75	85
Sala	71	82	85	61	79	85	67	85
Salem	50	80	83	67	100	77	83	77
Sandviken	85	80	94	63	89	85	75	95
Sigtuna	79	90	100	50	95	100	75	95
Simrishamn	56	87	89	67	95	85	100	90
Sjöbo	62	95	78	78	67	69	50	85
Skara	62	85	89	61	84	69	67	72
Skellefteå	76	62	63	67	100	77	92	90
Skinnskatteberg	50	55	83	56	68	62	50	80
Skurup	54	92	72	57	84	62	75	85
Skövde	79	90	94	67	74	69	75	82
Smedjebacken	53	77	72	59	89	85	58	75
Sollefteå	50	80	78	83	74	85	75	85
Sollentuna	76	75	100	63	79	85	83	90
Solna	68	77	69	78	95	77	83	75
Sorsele	50	30	39	33	58	46	53	70
Sotenäs	68	80	94	83	84	85	83	80
Staffanstorps	59	75	74	69	95	92	75	87
Stenungsund	53	90	100	74	89	69	75	90
Stockholm	85	97	85	74	84	92	75	85
Storfors	65	45	83	72	79	69	58	67
Storuman	47	55	56	50	28	69	33	60
Strängnäs	71	90	89	57	84	100	92	90
Strömstad	68	80	80	61	68	77	75	85
Strömsund	65	70	100	67	95	85	83	75
Sundbyberg	82	80	94	72	89	92	100	77
Sundsvall	56	85	89	78	95	77	83	90
Sunne	68	95	100	50	89	85	83	85
Surahammar	53	90	94	67	84	85	75	85

TABELL 21. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Orsa-Surahammar kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2010	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter 2010- 2011	Procentuell förändring 2010 och 2011
Orsa	89	83	67	50	72	65	51	7	11
Orust	83	92	87	75	87	82	72	5	6
Osby	61	75	73	63	70	55	47	15	28
Oskarshamn	94	100	67	81	85	82	68	3	3
Ovanåker	83	100	87	81	80	76	63	4	5
Oxelösund	72	100	87	63	79	75	63	4	6
Pajala	72	67	67	69	55	46	37	9	20
Partille	89	100	87	69	83	76	76	7	9
Perstorp	72	83	87	44	67	56	46	11	19
Piteå	89	100	87	100	91	87	79	4	5
Ragunda	61	83	80	63	68	61	51	7	12
Robertsfors	56	67	80	25	63	58	47	5	9
Ronneby	83	100	76	75	82	77	70	5	7
Rättvik	57	92	80	69	75	65	62	10	15
Sala	89	100	87	56	79	77	66	2	2
Salem	72	92	80	69	78	73	56	5	6
Sandviken	89	100	80	88	85	80	71	5	7
Sigtuna	100	100	87	100	89	85	80	4	5
Simrishamn	44	100	87	63	80	74	69	6	8
Sjöbo	72	92	80	94	77	69	58	8	11
Skara	69	78	87	69	74	68	54	6	9
Skellefteå	89	100	87	100	84	79	74	5	6
Skinnskatteberg	39	83	64	44	61	55	43	6	11
Skurup	78	100	80	44	74	67	59	7	10
Skövde	89	92	87	88	82	80	71	2	3
Smedjebacken	72	75	73	50	70	65	46	5	7
Sollefteå	61	83	67	69	74	67	53	7	11
Sollentuna	78	92	87	81	82	80	69	2	3
Solna	94	100	87	81	82	76	56	6	8
Sorsele	61	92	73	69	56	37	29	19	52
Sotenäs	78	92	87	56	81	75	61	6	8
Staffanstorps	89	92	80	56	79	69	65	10	14
Stenungsund	78	100	93	94	84	78	72	6	7
Stockholm	94	100	87	94	88	82	73	6	7
Storfors	30	83	40	50	62	52	39	10	19
Storumans	44	42	53	63	50	45	40	5	11
Strängnäs	67	100	87	69	83	79	68	4	5
Strömstad	67	100	87	63	76	68	59	8	12
Strömsund	78	92	80	50	78	73	58	5	7
Sundbyberg	83	92	80	81	85	80	74	5	6
Sundsvall	100	100	87	63	84	76	69	8	10
Sunne	78	83	87	63	81	79	72	2	2
Surahammar	72	100	80	50	78	73	55	5	7

TABELL 21. Sammanställning svarsfrekvens Svalöv-Vaxholm kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg	Bygga och Bo
Svalöv	56	70	89	67	84	69	75	80
Svedala	65	95	83	67	89	100	58	80
Svenljunga	35	75	72	35	89	85	83	70
Säffle	65	80	87	78	79	77	83	80
Säter	57	75	83	78	74	69	50	87
Sävsjö	50	60	72	61	79	69	75	75
Söderhamn	76	90	80	67	100	92	83	90
Söderköping	56	90	61	78	79	56	58	90
Södertälje	79	100	100	83	89	85	75	85
Sölvesborg	47	60	72	67	79	69	83	90
Tanum	71	100	100	57	95	85	75	75
Tibro	59	62	80	63	75	62	67	85
Tidaholm	47	80	74	67	91	77	92	80
Tierp	65	82	83	67	84	85	67	85
Timrå	65	60	89	56	89	85	83	72
Tingsryd	72	85	94	89	89	92	100	80
Tjörn	60	75	83	72	79	77	75	95
Tomelilla	56	90	78	69	84	62	100	75
Torsby	65	85	89	67	86	85	83	85
Torsås	56	55	67	61	89	69	83	80
Tranemo	50	30	78	56	95	69	58	65
Tranås	62	75	74	56	63	77	50	90
Trelleborg	76	85	91	67	84	77	75	82
Trollhättan	76	85	89	44	95	92	92	100
Trosa	65	90	94	72	84	85	67	85
Tyresö	79	100	100	94	95	92	83	90
Täby	68	60	94	83	95	85	92	85
Töreboda	51	67	83	78	95	77	67	85
Uddevalla	88	90	78	89	89	92	83	90
Ulricehamn	59	92	43	61	79	69	83	90
Umeå	94	95	100	89	100	100	100	100
Upplands Väsby	76	65	89	78	84	72	75	80
Upplands-Bro	71	85	83	56	79	77	75	85
Uppsala	72	80	78	61	79	62	58	95
Uppvidinge	71	70	89	39	74	69	58	75
Vadstena	38	55	83	61	68	69	33	75
Vaggeryd	50	70	67	56	79	85	75	75
Valdemarsvik	41	67	80	67	84	69	67	65
Vallentuna	74	90	89	67	74	85	67	80
Vansbro	47	75	83	67	74	69	58	72
Vara	57	85	78	61	89	85	83	80
Varberg	66	85	94	72	95	85	75	80
Vaxholm	62	95	100	61	79	85	67	85

TABELL 21. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Svalöv-Vaxholm kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2010	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter 2010- 2011	Procentuell förändring 2010 och 2011
Svalöv	72	83	60	38	70	61	53	9	15
Svedala	83	83	80	25	76	68	61	8	11
Svenljunga	89	100	87	50	73	68	55	5	7
Säffle	72	92	89	100	82	67	57	15	22
Säter	67	83	87	69	73	67	54	6	9
Sävsjö	85	83	73	56	70	64	59	6	9
Söderhamn	72	92	73	81	83	75	73	8	11
Söderköping	89	92	87	81	76	72	54	4	6
Södertälje	89	100	87	88	88	82	71	6	8
Sölvesborg	80	92	87	81	76	69	65	7	10
Tanum	78	92	87	81	83	78	63	5	6
Tibro	83	78	80	75	72	68	43	4	6
Tidaholm	50	100	73	75	76	59	54	17	28
Tierp	83	92	87	88	81	73	57	8	11
Timrå	67	75	67	69	73	51	46	22	43
Tingsryd	78	83	73	63	83	76	67	7	9
Tjörn	61	92	87	81	78	65	55	13	20
Tomelilla	83	75	87	63	77	72	65	5	7
Torsby	78	100	87	63	81	75	64	6	8
Torsås	39	92	87	81	72	58	49	14	23
Tranemo	67	100	73	44	65	57	47	8	15
Tranås	78	92	73	75	72	64	52	8	13
Trelleborg	89	100	87	81	83	79	72	4	5
Trollhättan	94	100	87	75	86	82	77	4	5
Trosa	78	92	80	75	81	78	67	3	3
Tyresö	94	100	87	94	92	89	87	3	4
Täby	67	83	87	94	83	73	64	10	13
Töreboda	83	100	87	56	77	72	51	5	8
Uddevalla	100	100	87	100	91	86	80	5	5
Ulricehamn	72	100	73	75	75	66	65	9	13
Umeå	83	100	87	81	94	92	84	2	2
Upplands Väsby	78	67	73	75	76	68	62	8	12
Upplands-Bro	72	83	87	81	78	68	57	10	14
Uppsala	83	100	87	81	78	77	77	1	1
Uppvidinge	78	67	73	50	68	59	50	9	15
Vadstena	72	75	47	56	61	61	47	0	0
Vaggeryd	67	75	87	56	70	63	51	7	11
Valdemarsvik	61	50	73	44	64	55	43	9	16
Vallentuna	83	83	87	94	81	73	57	8	11
Vansbro	72	92	87	69	72	60	39	12	20
Vara	50	92	93	50	75	70	63	5	8
Varberg	94	92	87	75	83	78	67	5	7
Vaxholm	89	83	87	31	77	72	63	5	7

TABELL 22. Sammanställning svarsfrekvens Vellinge-Övertorneå kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg	Bygga och Bo
Vellinge	60	80	94	74	79	77	75	80
Vetlanda	65	65	72	72	74	69	67	80
Vilhelmina	50	60	50	72	89	54	67	50
Vimmerby	56	95	83	50	74	77	83	85
Vindeln	53	75	52	72	74	69	75	45
Vingåker	50	82	72	67	84	77	67	80
Vårgårda	59	65	50	67	68	62	83	75
Vänersborg	76	80	83	72	68	92	83	85
Vännäs	62	52	83	63	79	77	58	70
Värmdö	62	82	100	72	89	92	83	75
Värnamo	66	65	67	78	89	77	83	85
Västervik	62	80	83	50	74	77	75	82
Västerås	88	65	94	78	79	69	67	92
Växjö	77	65	61	52	79	85	83	75
Ydre	53	65	67	56	68	69	75	70
Ystad	53	95	94	74	95	77	75	90
Åmål	65	75	78	72	68	85	67	70
Ånge	71	55	80	61	63	62	75	65
Åre	53	45	78	56	37	62	58	85
Årjäng	62	75	78	50	67	85	75	90
Åsele	50	57	11	33	79	77	58	65
Åstorp	36	75	72	0	60	49	50	70
Åtvidaberg	38	60	63	61	74	77	67	75
Älmhult	76	85	94	78	84	85	75	80
Älvdalen	62	62	57	78	84	77	67	90
Älvkarleby	53	75	83	78	84	85	67	80
Älvsbyn	49	85	69	61	89	77	92	62
Ängelholm	66	60	78	67	68	77	67	90
Öckerö	53	80	83	72	63	72	58	75
Ödeshög	48	45	44	56	53	62	67	65
Örebro	85	95	100	94	100	92	92	90
Örkelljunga	53	85	78	50	63	69	58	80
Örnsköldsvik	66	65	89	56	89	69	83	85
Östersund	74	90	100	61	95	92	92	90
Österåker	68	100	83	61	74	46	67	85
Östhammar	38	85	94	67	74	77	75	75
Östra Göinge	56	80	89	78	74	85	83	75
Överkalix	41	60	72	39	63	15	75	25
Övertorneå	44	50	56	61	60	54	36	80
Medelvärde per område	62	74	80	63	81	76	74	80

TABELL 22. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Vellinge-Övertorneå kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Gator/ vägar och miljö/ren- hållning	Tillstånd, näringsliv, krisinfor- mation m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunk- tion	Totalt: Medel- värde tolv områden	Medel- värde 2010	Medel- värde 2009	Förändring i procent- enheter 2010- 2011	Procentuell förändring 2010 och 2011
Vellinge	72	83	87	81	79	74	62	5	6
Vetlanda	83	92	87	94	77	70	57	7	10
Vilhelmina	33	42	73	19	55	45	42	10	22
Vimmerby	78	92	80	56	76	58	56	18	31
Vindeln	39	58	80	44	61	58	45	3	6
Vingåker	67	92	73	63	73	62	54	11	17
Vårgårda	78	83	87	75	71	62	52	9	15
Vänersborg	72	92	87	81	81	73	74	8	11
Vännäs	56	92	87	75	71	65	58	6	9
Värmdö	89	100	87	94	85	83	75	2	3
Värnamo	94	100	87	56	79	71	67	8	11
Västervik	67	100	87	88	77	73	66	4	6
Västerås	89	100	87	75	82	72	65	10	14
Växjö	72	100	80	81	76	73	65	3	4
Ydre	61	75	73	56	66	55	42	11	19
Ystad	61	92	87	56	79	74	67	5	7
Ämål	72	92	67	50	72	61	54	11	18
Änge	72	92	80	69	70	64	59	6	10
Äre	89	75	73	31	62	53	47	9	17
Ärjäng	61	58	80	63	70	62	53	8	13
Åsele	61	75	73	69	59	47	30	12	26
Åstorp	67	50	67	19	51	44	42	7	16
Åtvidaberg	61	75	80	50	65	57	48	8	14
Älmhult	78	100	80	69	82	74	70	8	11
Älvdalen	57	92	73	75	73	63	51	10	16
Älvkarleby	35	50	80	38	67	59	51	8	14
Älvsbyn	61	75	67	81	72	63	59	9	15
Ängelholm	72	100	87	69	75	64	67	11	17
Öckerö	61	58	80	56	68	61	56	7	11
Ödeshög	56	67	60	56	57	43	40	14	32
Örebro	94	100	87	100	94	90	80	4	5
Örkelljunga	72	78	87	44	68	58	48	10	17
Örnsköldsvik	83	100	87	63	78	66	62	12	18
Östersund	89	92	87	69	86	83	77	3	4
Österåker	72	92	87	69	75	66	59	9	14
Östhammar	67	67	82	50	71	65	59	6	9
Östra Göinge	78	92	80	69	78	71	66	7	10
Överkalix	56	36	67	50	50	37	32	13	35
Övertorneå	61	100	67	63	61	54	43	7	13
Medelvärde per område	71	87	79	68	75	67	60	7	12

Förbättringsidéer och reflektioner

Undersökningen ger en ögonblicksbild eller en lägesbeskrivning av kommunernas webbinformation försommaren 2011. 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 nät-

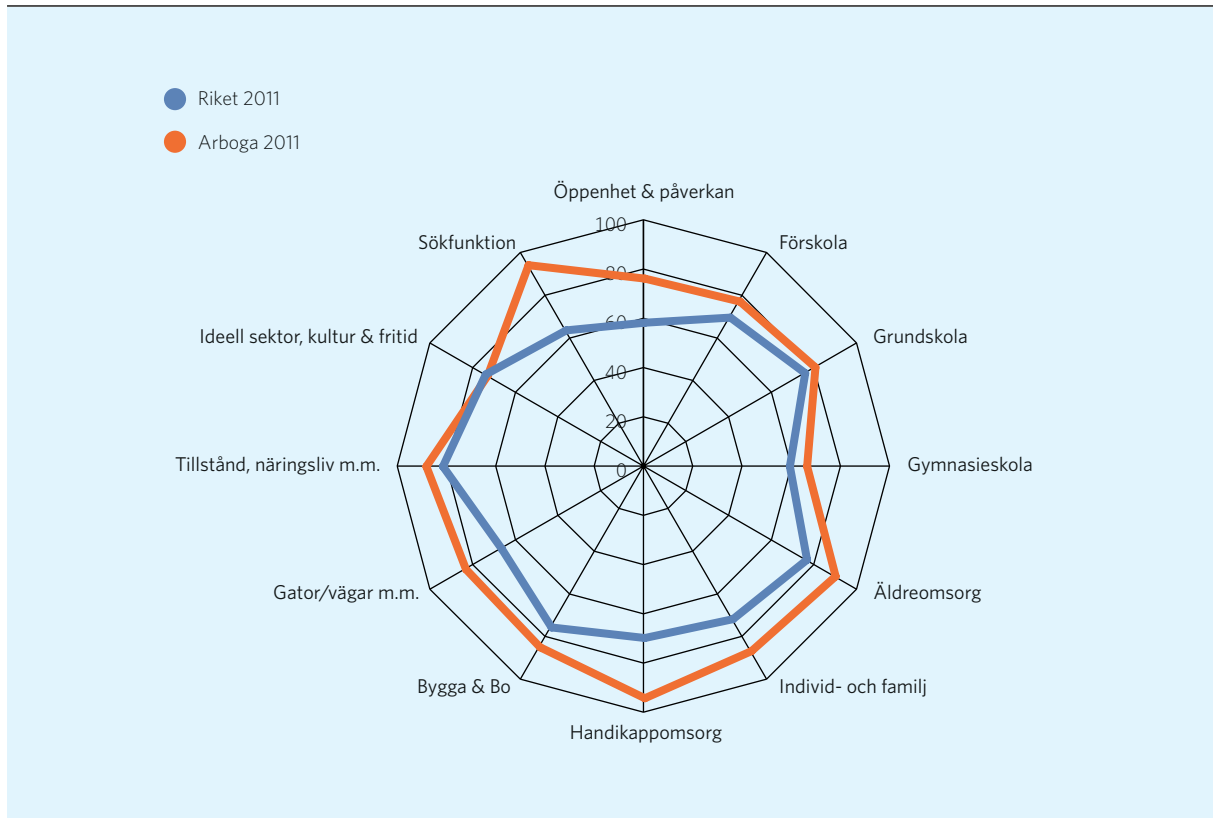
verksform. I nätverket kan man enkelt jämföra sig med varandra och med andra kommuner. Skillnader och identifiering av goda exempel görs lätt. De goda exemplen är sedan en inspiration för den egna kommunens förbättringsarbete.

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 kommuners 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 spindel-diagram 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 Arboga kommun.

FIGUR 1. Webbinformation sammanställning



Bilaga

Informationsfrågor

Öppenhet och påverkan

- › Kommunens hela budget finns presenterad.
- › Kommunens budget presenteras i en förenklad form anpassad för medborgare och målgrupper.
- › Det finns information om kommunens organisationsstruktur.
- › Det finns en kommunövergripande information om kommunens jämförelser med andra kommuner.
- › Det finns kommunövergripande information om klagomåls/synpunktshantering.
- › På kommunens hemsida redovisas resultatet från arbetet med inkomna synpunkter och klagomål.
- › Det finns information om mandatfördelning i senaste kommunvalet.
- › Det finns information om koalition, allians, teknisk valsamverkan och liknande för att medborgare skall kunna se ansvarsförhållandet.
- › Det finns information om hur man kommer i kontakt med ordföranden för fullmäktige, kommunstyrelse och nämnder.
- › Det finns e-postadress till alla politiker i fullmäktige och nämnder.
- › Det finns telefonnummer till alla ledande politiker i fullmäktige och nämnder.
- › Kommunen har samlad information kring de vanligaste frågorna och svaren kring olika verksamheter. (faq).
- › 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, epost-adress, 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 kommunen 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. skolsköterska, kurator, expeditiionspersonal, etc.).
- › Det finns information om skolornas olika program och inriktning. Det finns information om hur man väljer och anmäler sig. Det finns information om skolmat avseende ev. kostnad och kvalitet. Det finns information om regler för bussresor.
- › Det finns information om skolornas start, lov dagar, avslut m.m.
- › Det finns information om skolornas matsedel.
- › Det finns information om hur man arbetar med mobbning.
- › Det finns information hur man kan nå kontakt med syo-konsulenten.
- › Det finns information om vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun.
- › Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.
- › Det finns beskrivningar om hur skolorna arbetar med elevinflytande.
- › Enheter inom gymnasieskolan som är verksamma i kommunen presenteras så att dessa går att jämföra med andra skolor avseende resultat (betyg, frånvaro, nationella prov).
- › Det finns kvalitetsredovisning på skolnivå, detta utifrån att motsvarande mått finns för de andra skolverksamheterna.

- Gymnasieskolorna presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra skolor.
- Det finns servicedeklaration/motsvarande för gymnasieverksamheten.
- Det finns en övergripande kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens gymnasieskolor. (t.ex. med resultat av brukarundersökningar).
- Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

Äldreomsorg

- Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser). Det finns information om vilka tjänster som finns inom äldreomsorgen.
- Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.
- Det finns information om vilka olika boendeformer som finns inom äldreomsorgen.
- Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. sjuksköterska, sjukgymnast, arbetsterapeut).
- Enheter inom äldreomsorgen verksamma i kommunen presenteras.
- Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.).
- Det finns information om äldreboendenas geografiska placering. Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd. Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet. Det finns information om avgiftens storlek.
- Finns det möjlighet för medborgaren att göra simulerad beräkning av preliminär avgift för äldreomsorg. Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.
- Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål. Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten.
- Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.
- Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras. Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter.
- Det finns information om pensionärsorganisationer, brukarråd och frivilla organisationer.

Individ- och familjeomsorg

- Det finns information om hur man gör för att söka hjälp (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut).
- Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få. Det finns information om vad som ingår i försörjningsstödet. Det finns information om väntetider efter sökt hjälp/stöd.
- Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.
- Det finns information om hur man överklagar ett beslut. Det finns information om eventuella avgifter.
- Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.
- Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten. Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.
- Det finns information om sekretessregler.
- Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel och kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet.
- 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 handikapp-organisationer 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/vänorts-samarbete.
- › 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 2011

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 presenteras under hösten 2010. Från många håll framfördes önskemålet om en förnyad uppföljning 2011. Resultatet av den förnyade uppföljningen presenteras i denna skrift.

Resultatet visar på ett engagerat pågående förbättringsarbete i många kommuner. Sedan den första undersökningen har många kommuner genomfört stora förbättringar. Materialet lämpar sig utmärkt för jämförelser och visar på goda exempel som vi även fortsättningsvis hoppas kan inspirera andra kommuner i sitt förbättringsarbete.