

**Kvalitets- och kostnadsjämförelse**  
**inom**  
**Extern information**

*Rapport från*

*Kvalitetsnätverk Västkust*

**2000-08-17**

## ***Innehållsförteckning***

	<b>Sida</b>
<b>Undersökning av verksamhetsområden</b>	
Förskolan	6
Grundskolan	8
Gymnasieskolan	10
Vatten och avlopp	12
Renhållning	14
Föreningsbidrag	16
Bygglov	18
Kommunprofiler utifrån verksamhetsområdena	20
 <b><i>Undersökning av</i></b>	
 <b>Generell skriftlig information</b>	 23
<b>Kommunens webbtjänst: innehåll</b>	25
<b>Kommunens webbtjänst: funktionalitet</b>	28
<b>Kostnader för informationshantering</b>	31

## **Bakgrund**

Kvalitetsnätverk Västkust ett av tre nätverk som Svenska Kommunförbundet initierade i slutet av 1998. Nätverken har som syfte att ta fram metoder och arbetsmodeller för hur kommuner ska kunna göra jämförelser av både kostnader och kvalitet. Idag finns ett stort antal nätverk runt om i landet som jämför sina kostnader. Det finns dock i stort sett inga nätverk som jämför kvalitet och kostnader tillsammans. Det är därför ett mycket viktigt innovativt utvecklingsarbete som görs i nätverken. Nätverket stannar inte vid dessa mätningar utan har dessutom som uppgift att ta fram arbetsmodeller för hur dessa resultat ska kunna omsättas i det dagliga arbetet på förvaltningarna.

Resultatet av dessa nätverk kommer att sammanställas i en metodhandbok som ska spridas till andra kommuner i landet.

Vi vill dock inledningsvis blicka tillbaka och återge den inriktning som de jämförande undersökningarna syftar till.

De kommunala jämförelserna syftar till att försöka fånga både verksamheternas kostnader och kvalitet. Kvaliteten ses här som resultat kvalitet dvs. den ska försöka fånga kvaliteten från kunden/medborgarens perspektiv. Detta sker genom att ta fram både objektiva (mätbara inom verksamheten) mått och subjektiva mått (vad den enskilde anser om verksamheten). Arbetet har som inriktning att titta på de kommuner som har det bästa resultatet och utifrån detta kunna få inspiration till att förbättra det egna arbetet. Metodiken kring kvalitetsjämförelser är ny. Det finns få praktiska exempel att hämta kunskap och inspiration ifrån.

För att lyckas har ett par riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre "givna" mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte ett professionellt perspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader har lämnats därhän.

Det är omöjligt att ta fram en helt "sann" och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

## **Denna undersökning**

Det föregående styrgruppsmötet diskuterade resultatet från de jämförande undersökningarna kring bygglovshantering. Projektgruppen fick från styrgruppen uppdraget att gå vidare med att undersöka den externa informationen i kommunerna vilket är temat för denna undersökning.

Inom detta område har vi samlat in och granskat de flesta av kommunens verksamhetsområden på förvaltningsnivå samt den generella eller

kommunövergripande informationen. Granskningen har gjorts av både den skriftliga informationen och den information som ges via kommunens internetjänster. Kostnadsbilden för undersökningsområdet är mer komplex än i tidigare undersökningar i och med att det finns kostnader för information inom olika verksamheter och kommunala nivåer. Vi har därför koncentrerat oss på de centrala kostnaderna i kommunen.

## ***Externa informationens betydelse***

Extern information har stor betydelse i kommunens verksamhet. Det är det ansikte som kommunen visar sina medborgare men även de som är utanför kommunen. Det är bland annat genom detta sätt vi kan visa på våra tjänsters innehåll och kvalitet. En saklig och konkret beskrivning som svarar på medborgarnas frågor gör det möjligt för den enskilde att ha en rimlig och korrekt förväntning på den kommunala tjänsten. Vi kan enkelt uttrycka det som en strävan att varudeklarerat tjänsten. Vi bortser ofta från detta och tar många gånger för givet att medborgaren vet mer än vad som är fallet. En viktig utgångspunkt i detta är även att en otydlig och osaklig information leder till att medborgaren i större utsträckning måste ta direkt kontakt med kommunens personal för att få svar på sina frågor. Detta medför att större resurser måste avsättas för att muntligen informera. Erfarenheterna pekar på att mestadels av frågorna till kommunen är återkommande och skulle kunna informeras skriftligt. Samtidigt är det viktigt att se informationen ur ett demokratiskt perspektiv. En saklig, fyllig och lättillgänglig information ska kanske ses som en förutsättning för medborgarens deltagande och inflytande i den kommunala debatten.

Skulle vi därmed kunna drista oss att anta att det finns ett samband mellan den externa informationsgivningen och de resurser vi avsätter för att hantera dess brister? Kan en förbättrad skriftlig extern information frigöra mer resurser till annan verksamhet?

Någon liknande undersökning och jämförelse har tidigare aldrig genomförts vilket har medfört att vi har varit tvungna att utveckla en metodik för att få fram ett intressant resultat.

## ***Metodik***

Den metod vi i huvudsak använt oss kan vi kalla en scenariometodik tillsammans med en kollegiegranskning. Projektgruppen har i samråd med kommunledningarna ställt upp ett antal scenarier inom de olika verksamhetsområdena. Exempelvis - *"Jag har en tvåårig pojke och en sexårig flicka som behöver var sin plats inom förskolan. Vilken information behöver jag?"* Utifrån dessa ställdes det ett mindre antal "självklara" frågor som vi utifrån ett medborgar/kund- perspektiv ansåg vara rimliga att den skriftliga informationen svarade på. Därefter har all skriftlig information samlats in och granskats utifrån frågorna. Samtidigt har även kommunens internetjänst granskats med samma frågor. Därefter har en sammanställning och kommentarer gjorts inom respektive område. Den totala sammanställningen finns i bakgrundsmaterialet. En begränsning som förekommer i en del av scenarierna är att de utgår från situationen när man tar den initiala kontakten med tjänsten. Vi har av resursmässiga skäl begränsat oss i dessa fall till detta och inte medtagit löpande extern information. De områden som granskats är:

Förskolan  
Grundskolan  
Gymnasieskolan  
Vatten och avlopp  
Renhållning  
Föreningsbidrag  
Bygglov  
Generell information

Socialtjänstens informationsmaterial är här ej medtagen eftersom den var föremål för granskning vid den tidigare undersökningen i samband med myndighetsutövningen.

Förutom denna verksamhetsspecifika granskning som även innehåller en granskning av dess internettjänster har det gjorts en övergripande undersökning av kommunernas internettjänster. Denna del innehåller granskningar av både tjänstens innehåll ur olika perspektiv men även dess funktionalitet. För att stärka det sistnämnda har det även genomförts en mindre undersökning i form av en kollegiegranskning av varandras internettjänster för att visa om informationen går att finna där samt om den kan hittas på ett enkelt sätt.

## ***Presentation***

### **Del 1**

Respektive verksamhetsområde presenteras och kommenteras  
Kommunens totala informationsprofil utifrån undersökningarna  
Granskningen av innehållet i kommunens internettjänst  
Granskningen av funktionaliteten i kommunens internettjänst  
Kostnader för informationshantering

### **Del 2 Bakgrundsmaterial**

Den totala sammanställningen av undersökningarna

## ***Inledande kommentar***

Avslutningsvis kan vi konstatera att resultaten visar på ett stort förbättringsutrymme. Utifrån de enkla scenarier vi ställt finns stora möjligheter till förbättringar. En återkommande iakttagelse är att kommunerna sällan informerar om de olika verksamheternas resultat. Ingen kommun utmärker sig generellt som att kommit mycket längre än den andra. Dock pekar rapporten på att olika kommuner inom olika verksamheter har tagit fram ett bättre material än andra kommuners verksamheter. Detta skapar förutsättningar för att vi kan lära och låna goda idéer av varandra.

# **FÖRSKOLAN**

## **Scenario**

Jag har en tvåårig pojke och en sexårig flicka som behöver var sin plats på förskolan?

## **Frågor**

1. Var finns förskolorna i kommunen?
2. Finns det förskolor med olika pedagogisk inriktning/profil och arbetssätt?
3. När är förskolorna öppna?
4. Vilka avgifter gäller?
5. Hur snabbt kan jag få en förskoleplats?
6. Hur beräknas väntetiden?
7. Hur kan man få förtur?
8. Hur anmäler jag mitt intresse?
9. Hur tar man emot barn med allergi?
10. Hur kan jag få en kvalitetsredovisning över kommunens förskoleverksamhet?
11. Hur sker föräldrasamverkan?

Samtliga frågor, utom nummer 9, är generella, det vill säga frågor som alla föräldrar borde vara intresserade av att få svar på.

## **Resultat**

Resultatet av studien är blandat. Ingen kommun ger svar på alla frågor, varken i den skriftliga informationen eller på kommunens hemsida. Två kommuner, Partille och Uddevalla, är de som ger svar på det största antalet av våra frågor, både i det tryckta materialet och på hemsidan. Partilles skriftliga information är den mest informativa även om den ger ett ”tungt” intryck. Härrydas skriftliga information är den ”snyggaste” och mest lättlästa, dock är den tunn på information. Övriga kommuners material är ”kommunrå”, tråkiga och formella. I Lidköping sänder man t ex ut regelsystemet, uppställt på ett byråkratiskt sätt, vilket knappast gör det lätt för den oinvigde att läsa sig till vad som gäller. När det gäller hemsidorna så är även där kvaliteten varierande. Lidköping och Partille är de som har den bästa strukturen på sina hemsidor.

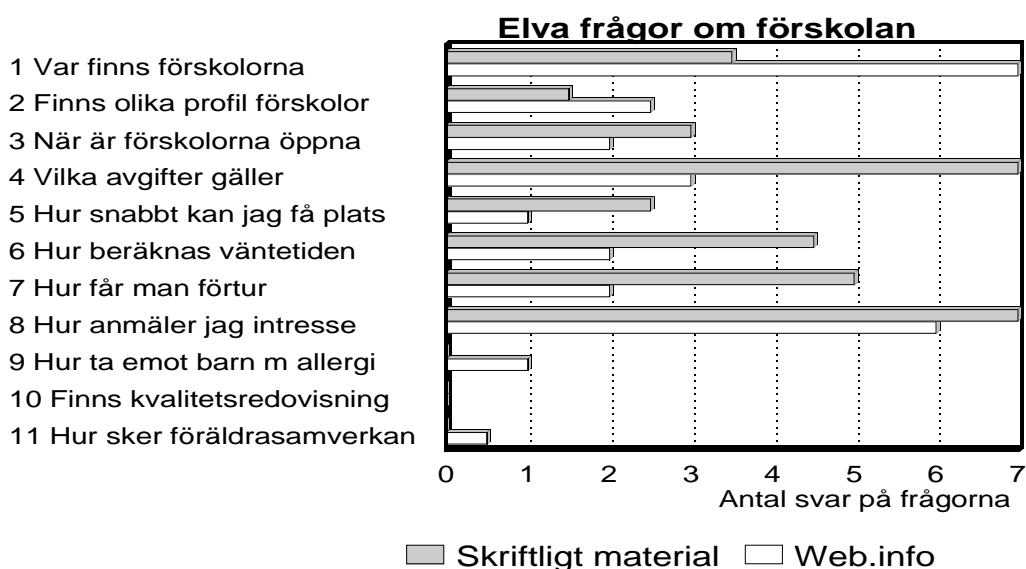
I samtliga kommuners skriftliga information får man svar på vilka avgifter som gäller och hur man anmäler sitt intresse. Däremot är det bara tre kommuner, Härryda, Partille och Uddevalla som anger var kommunens förskolor ligger. En upplysning som dock alla kommuner har på sin hemsida.

Uppgifter om när förskolorna är öppna saknas hos de flesta både i den skriftliga informationen och på hemsidorna. De som upplyser om detta är Falkenberg, Partille och Uddevalla.

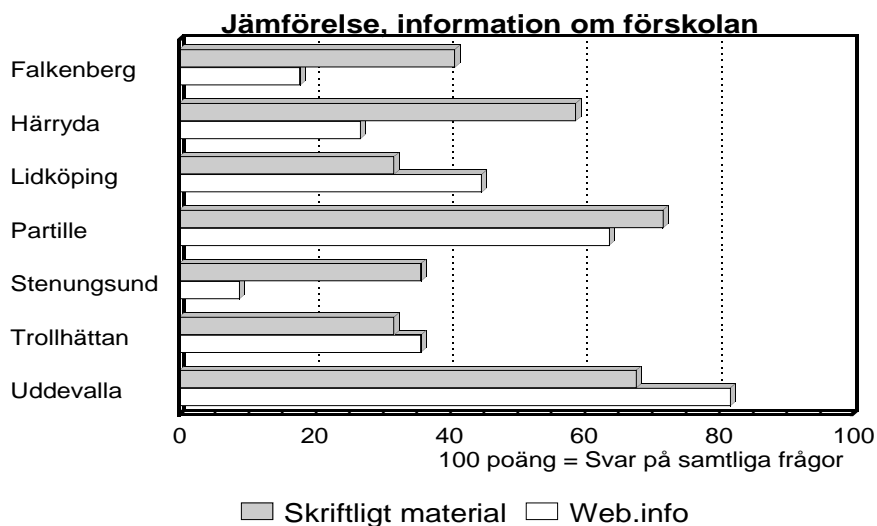
Information om hur snabbt man kan erhålla en plats i förskolan måste vara bland det första en förälder vill ha svar på. Därför är det förvånande att information om detta i stort sett saknas, däremot är man lite bättre på att upplysa om hur väntetiden beräknas.

Uppgifter om hur verksamheten fungerar, vad den innehåller, saknas nästan helt. Ingen kommun presenterar någon slags kvalitetsredovisning eller anger hur föräldrasamverkan sker. Endast Partille, Uddevalla, och till viss del Lidköping, anger om det finns förskolor med speciell pedagogisk inriktning eller arbetsätt. Endast en kommun upplyser om hur man tar hand om barn med allergi och det är Partille på sin hemsida.

*I denna och efterföljandeliknande tabeller redovisas hur många av de sju kommunerna som har svar på de olika frågorna.*



*I denna och efterföljande liknande tabeller är antal svar på frågorna angivna som procent per kommun.*



## **GRUNDSKOLAN**

### **Scenario**

En familj tänker flytta till kommunen och vill yeta något om kommunens skolor. Familjen har en son som skall börja i klass 7. Ännu har man inte bestämt vilket bostadsområde som är lämpligt att bosätta sig i och vill därför ha lite vägledning genom kommunens allmänna information om grundskolan.

### **Frågor**

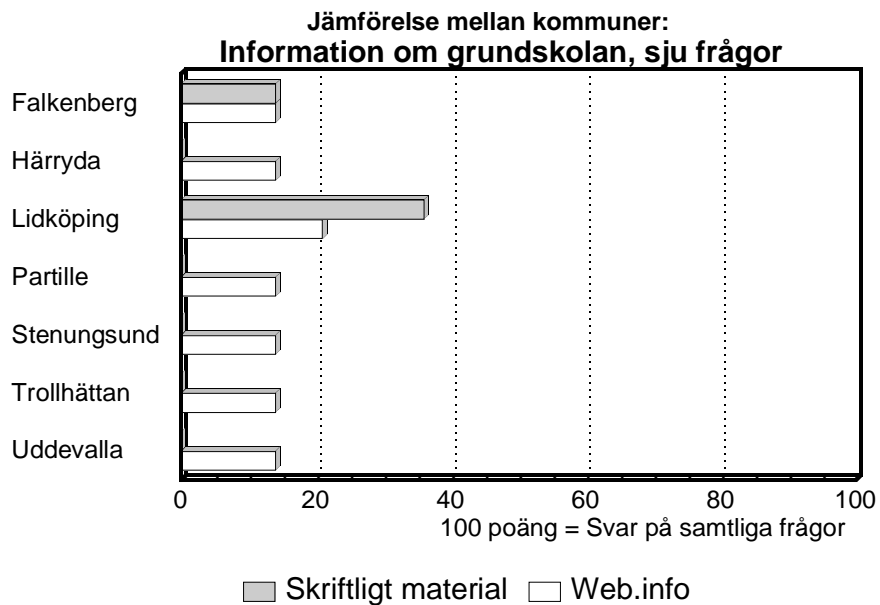
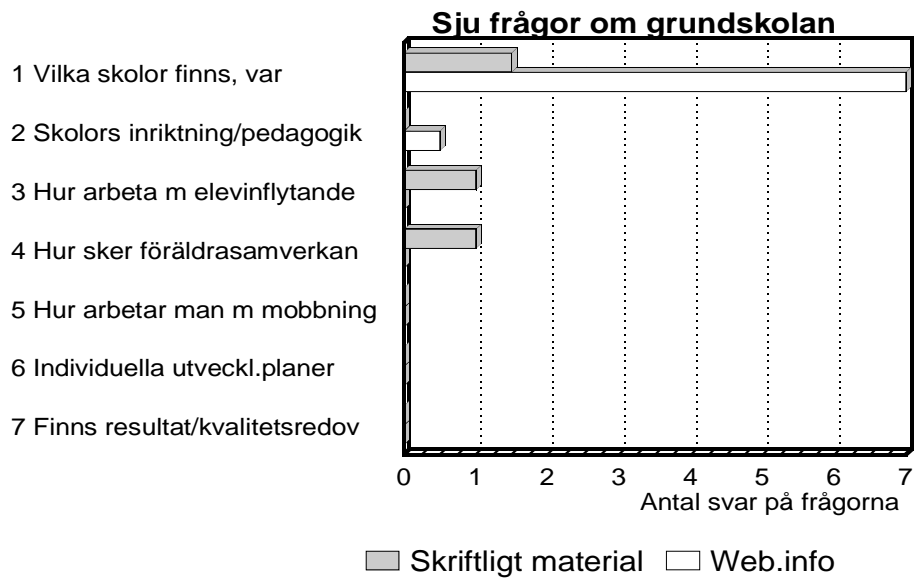
Frågorna som valts ut är följande:

1. Vad finns det för olika skolor i kommunen? Var finns skolorna? Vem kan jag kontakta?
2. Finns skolornas ev. olika inriktningar och pedagogik beskrivna?
3. Hur arbetar skolorna med elevinflytande?
4. Hur sker föräldrasamverkan?
5. Hur arbetar skolorna med frågor om mobbning?
6. Finns det beskrivningar hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs?
7. Vilka resultat uppnår man i kommunens skolor? Finns någon resultat/kvalitetsredovisning?

### **Resultat**

Endast två kommuner hade någon skriftlig information om grundskolan att lämna ut till personer som frågar. Materialet svarade dåligt på ovanstående frågor. Fortfarande är telefonkatalogen enda alternativet för den som vill ha skriftlig information. Alla försöker förstås att muntligt besvara frågor på bästa sätt.

En snabb utveckling sker på hemsidorna. Många skolor har egna sidor med bra information och möjligheter till kommunikation. Den generella information som ges är dock inte tillräcklig för att underlätta familjens val av bostadsområde/skola. Ofta handlar det bara om adress, telefonnummer och kontaktpersoner. Lidköping och Partille har en översiktlig och generell information på hemsidorna, men svaren på ovanstående frågor fanns tyvärr inte. Lidköping har också hemsidor för nästan alla skolor. I Stenungsund har skolorna egna hemsidor med hög kvalitet, men ingen generell information. Det går inte att jämföra och överblicka om man måste söka på resp. skola, då dessa sällan har en likartad information.



## **GYMNASIESKOLAN**

### **Scenario**

Jag skall flytta till kommunen och har en son som skall börja första, årskursen i gymnasiet. Jag vet ännu inte vilket bostadsområde jag skall bo i och vill därför ha en allmän information om kommunens gymnasieskolor.

### **Frågor**

1. Vad finns det för olika skolor i kommunen? Var finns skolorna, vem kan jag kontakta?
2. Finns skolornas olika program och inriktningar beskrivna?
3. Finns det beskrivningar hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs?
4. Vilka resultat uppnår man i kommunens skolor? Finns någon betygsresultatredovisning?
5. Hur arbetar skolan med elevinflytande?
6. Hur kommer man i kontakt med SYO?
7. Finns beskrivning av vilken rätt jag har att välja skola/program i annan kommun?
8. Hur anmäler jag mig?
9. Hur fungerar skolmaten?
10. Vad är reglerna för bussresor?
11. Vilken datortäthet har de olika skolorna?

### **Resultat**

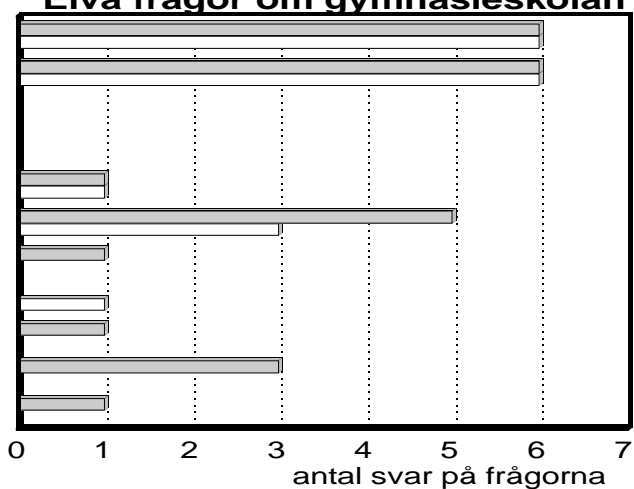
Informationen kring gymnasieskolan visar samma klena resultat som grundskolan. Vilka skolor och var de finns samt vilken inriktning de har finns överlag angivna. Hur man ska kontakta SYO är även i flera fall angivet. Utöver detta finns det sällan någon information av betydelse att tillgå. Mycket av det sammanfattande resultatet för grundskolan kan direkt överföras till gymnasiet. Lidköping och Uddevalla är de två kommuner som kan ge flesta svaren på frågorna.

Detta kan synas märkligt med tanke på att det troligen är en viktig informationsuppgift att sprida om att kommunen har en bra skola med en hög kvalitet. Något som kan vara en avgörande faktor för många som väljer att flytta till kommunen. Ingen av kommunerna informerar om betygsresultat eller hur kommunen arbetar med att individuellt stödja eleverna i deras studier. Säkerligen sker här ett bra arbete men inget redovisas.

Frågorna 5 och 7 är ställda utifrån ett elevperspektiv. Endast en kommun svarar på en av dessa frågor. Vi förmodar att kommunerna även inom detta område utför ett bra arbete. Varför inte informera om det?

### Elva frågor om gymnasieskolan

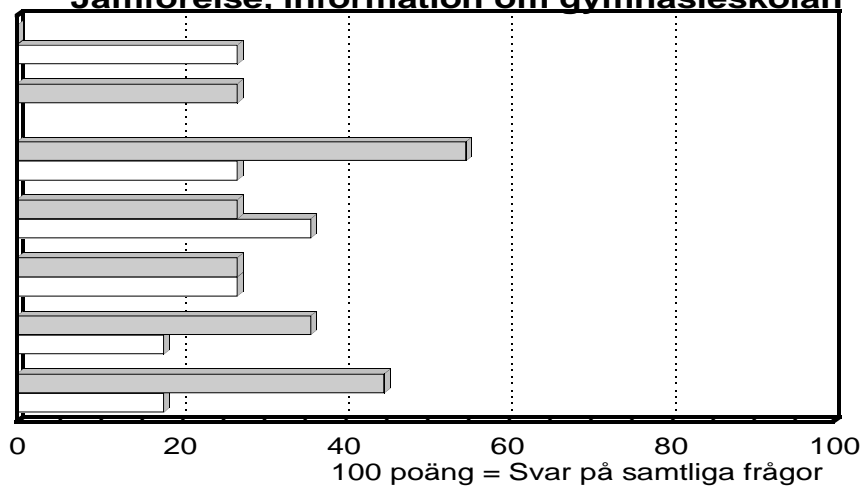
- 1 Vilka skolor finns, var
- 2 Skolors inriktning/program
- 3 Individuella utveckl.planer
- 4 Finns resultat/betygsredov.
- 5 Hur arbetar man elevinflytand
- 6 Hur komma i kontakt SYO
- 7 Rätt att välja i annan kommun
- 8 Hur anmäler jag mig
- 9 Hur fungerar skolmaten
- 10 Regler för bussresor
- 11 Datortäthet i skolorna



■ Skriftligt material    □ Web.info

### Jämförelse, information om gymnasieskolan

- Falkenberg
- Härryda
- Lidköping
- Partille
- Stenungsund
- Trollhättan
- Uddevalla



■ Skriftligt material    □ Web.info

## **VATTEN OCH AVLOPP**

### **Scenario**

Jag har köpt ett hus. Jag vill ha information kring regler, taxor, vattenkvalitet och avlopp i kommunen.

### **Frågor**

1. Vad kostar vatten och avlopp?
2. Vad påverkar avgiften?
3. Var tar kommunen sitt vatten ifrån?
4. Vad är vattnets hårdhetsgrad?
5. Vad tillsätts vattnet?

### **Resultat**

Inom detta område hittar vi den enda kommunen, Partille, som svarat på alla de frågor som ställts i undersökningen. Såväl skriftligt som på webben.

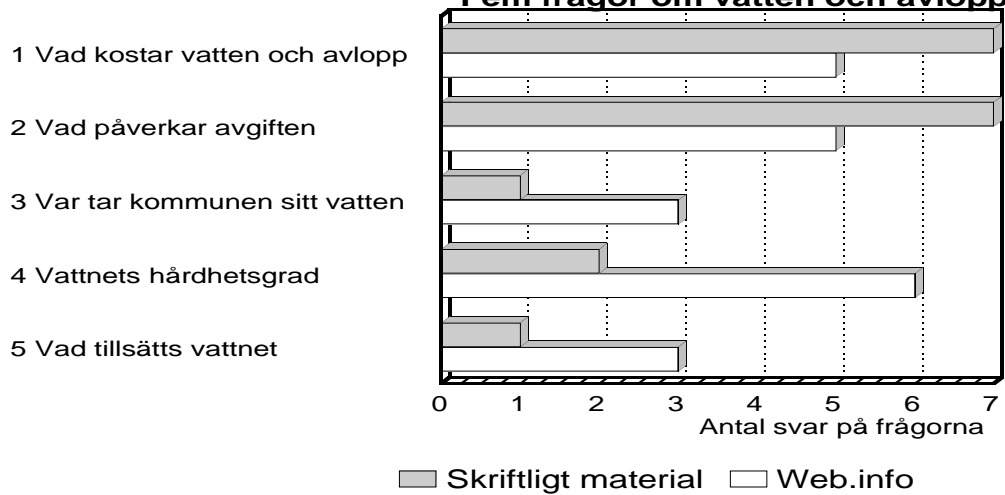
Informationens omfattning och kvalitet är varierad mellan kommunerna. Vissa kommuner har ett omfattande material där vattenkvaliteter, kemikaliesammansättning etc. framgår andra har en mycket kortfattad information.

Taxorna är väldigt lika konstruerade. Informationen är sammanställd mycket olika. I vissa kommuner är det en mycket enkel och tydlig tabell där brukaren relativt enkelt kan läsa ut taxans konstruktion. Det blir då enkelt att läsa av räkningen då den kommer och jämföra med taxa. I andra kommuner är hela taxan konstruerad som en form av lagtext. Det blir då svårare för konsumenten att följa taxa till räkning.

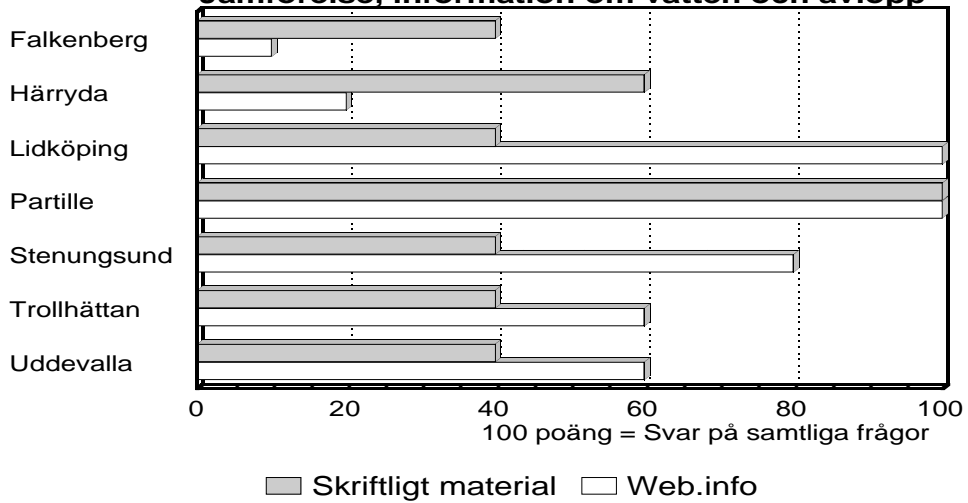
Lidköpings kommun har satsat på webbinformationen och svarar där på alla frågorna. Den skriftliga informationen ger inte alls denna fylliga information.

Informationen på kommunernas hemsidor är enklare. Texten är genomgående mer lätt tillgänglig. Informationen är oftast lite fylligare och koppling till ansvariga i kommunerna finns. Det som brister är att i vissa fall fattas länkar mellan olika informationsplatser. Det gör att det kan vara svårt att få ett helhetsgrepp om informationen.

### Fem frågor om vatten och avlopp



### Jämförelse, information om vatten och avlopp



## **RENHÅLLNING**

### **Scenario**

Jag har köpt ett hus. Jag vill veta vilka regler och taxor som gäller för renhållning/sophämtning.

### **Frågor**

1. Vad kostar sophämtning?
2. Vad påverkar avgiften?
3. Var finns kommunens återvinningsstationer?
4. Vad kan jag slänga där?
5. Var finns en soptipp/återvinningscentral?
6. Vilka öppettider har den?
7. Framgår det klart av räkningen vad man betalar?
8. Finns information om var man framför klagomål?

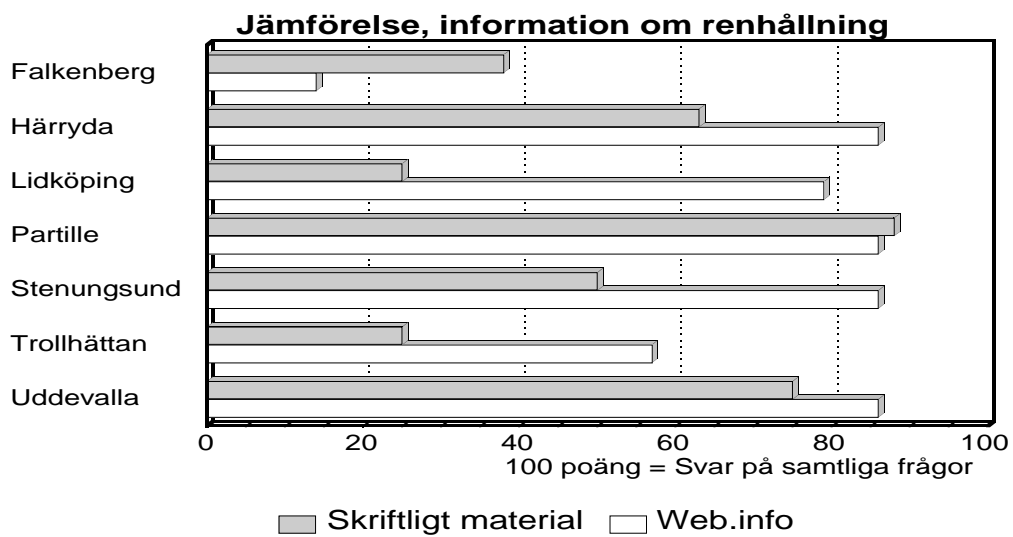
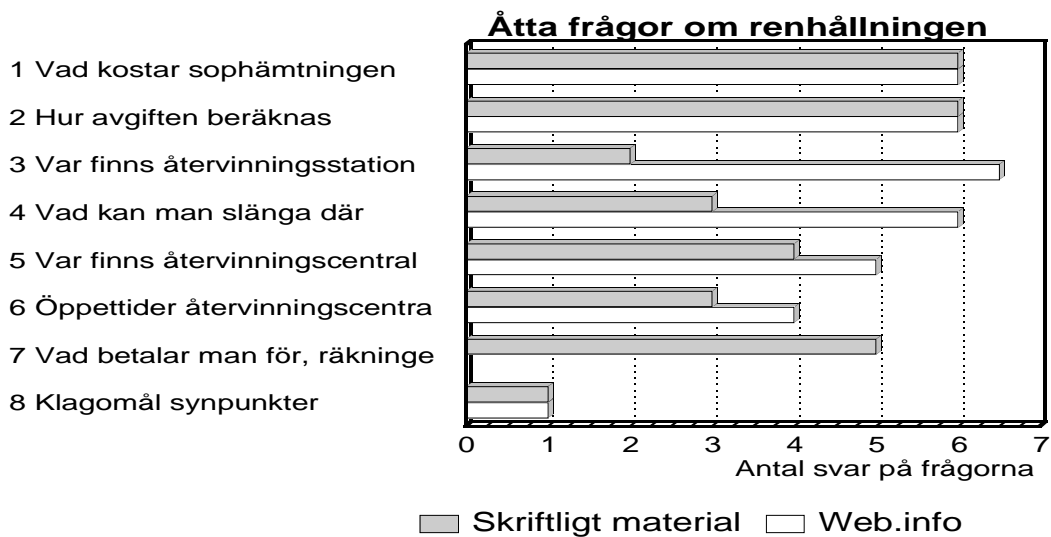
### **Resultat**

Detta tillhör ett av de verksamhetsområden som informerar bäst om sin verksamhet.

Informationens omfattning och kvalitet varierar mellan kommunerna. Vissa kommuner har ett omfattande mycket informativt material där det framgår allt från taxor till hur man komposterar och återvinner olika artiklar och material till de kommuner som är mycket torftiga i sin information. Taxorna är mycket olika konstruerade. Vissa är mycket komplicerade i sin konstruktion andra enkla och raka. Det gör att i vissa kommuner kan det vara svårt att utläsa av räkningen vad man faktiskt betalar för.

Informationen på kommunernas hemsidor varierar även den i kvalitet. Det finns mycket information på vissa kommuners hemsidor men det är inte överallt som det är lätt att få ett helhetsgrepp. Det fattas länkar och ett samlat grepp om innehållet. På andra kommunernas hemsidor hänvisar man i princip endast till förvaltningen för vidare information. Viss grundinformation finns men kunde vara fylligare. Information om taxor finns i princip över allt. Det kan vara svårare att finna var, hur och vilka artiklar som kan återanvändas.

Partille och Uddevalla är de kommuner som svarar på de flesta frågorna. Inom detta område är det tydligt att informationen för det mesta finns på webben. Den skriftliga informationen är inte så omfattande vilket väcker frågan om det kan antas att de flesta av kunderna har tillgång till Internet. Eller är det en mindre begränsad del.



# FÖRENINGSBIDRAG

## Scenario

En person vill starta en idrottsförening i kommunen och vill veta hur man går tillväga.

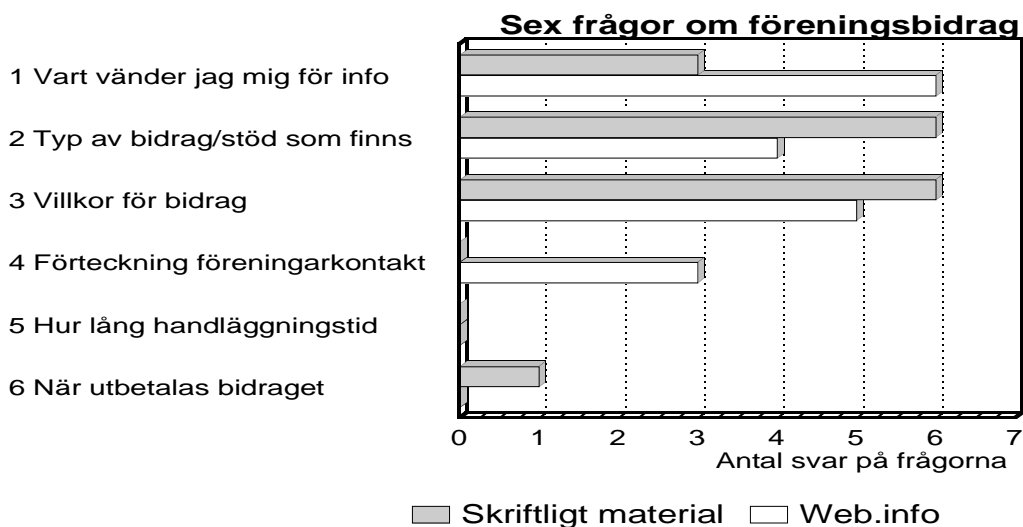
## Frågor

1. Vart vänder jag mig för att få information och för att söka om föreningsbidrag?
2. Vilken typ av bidrag och stöd kan ges?
3. Finns villkoren för bidragen redovisade?
4. Finns en förteckning över samtliga föreningar inklusive kontaktpersoner?
5. Hur lång är handläggningstiden?
6. När utbetalas bidragen?

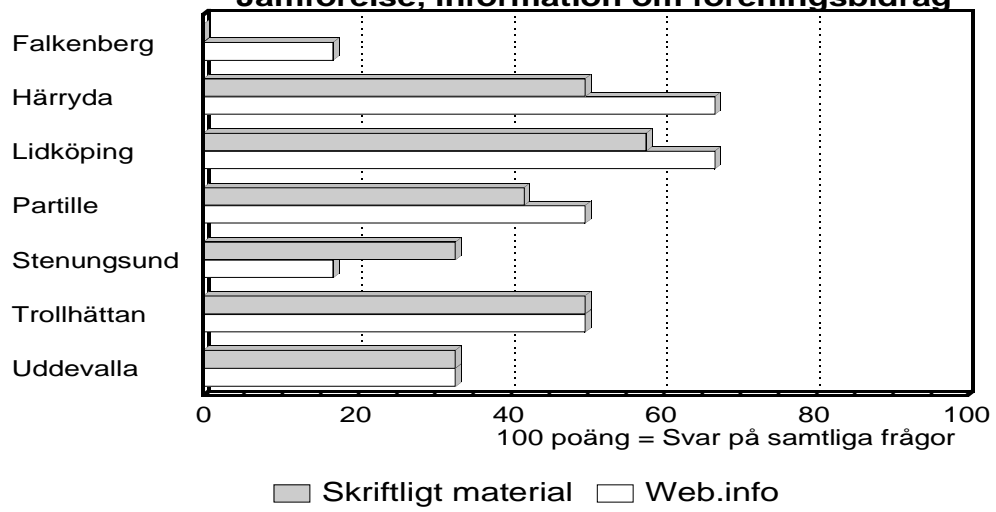
## Resultat

Alla kommuner utom Falkenberg har lokalt framtaget *skriftligt informationsmaterial*. Innehållet i materialet är mycket likartat och består huvudsakligen av det lokalt antagna regelverket för föreningsbidrag. I vissa fall obearbetad regeltext vilket ger ett svårtillgängligt intryck. Härryda och Trollhättan har bearbetat texten och får därmed en mera lättläst broschyr. Materialet innehåller generellt omfattande information om regler och villkor, men så gott som inget om den administrativa processen t.ex. hur lång handläggningstiden är och när bidragen utbetalas. Endast ett par kommuner uttrycker någon värdering eller attityd gentemot föreningar, exempelvis om kommunen uppskattar att fler föreningar bildas inom fritidsverksamheten.

Samtliga kommuner utom Stenungsund har *hemsidor* med information i sakfrågan. Stenungsund har endast länkar till några föreningars egna hemsidor. Generellt sett är denna information tydligare och mera informativ än den skriftliga, men i vissa fall svår att hitta. Ett par av kommunerna, Härryda och Trollhättan, har många nivåer innan man når informationen om föreningsbidrag. Utskrivbara blanketter är en enkel och uppskattad service som endast två av kommunerna, Lidköping och Partille, har.



### Jämförelse, information om föreningsbidrag



## **BYGGLOV**

### **Scenario**

En person bosatt i kommunen vill bebygga sin tomt med en enfamiljsbostad. Personen söker bygglov för första gången och känner inte till de lagar och villkor som reglerar verksamheten.

### **Frågor**

1. Vad måste jag ansöka om?
2. Vilka handlingar behövs för detta och hur får jag tag på dessa?
3. Kan jag få rådgivning?
4. Vad händer när jag har skickat in ansökan?
5. Vad kommer mitt bygglov att kosta totalt?
6. Vem är det som fattar beslut om mitt bygglov?
7. Hur lång tid tar det innan jag får beslut?
8. Går beslutet att överklaga och hur bär man sig i så fall åt?
9. Vad påverkar mina möjligheter att få bygglov?

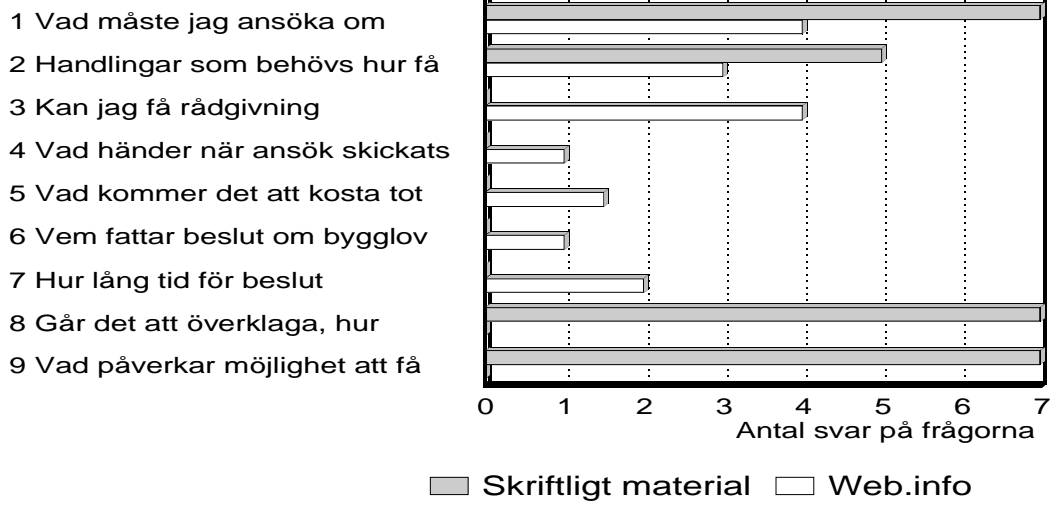
### **Resultat**

*Det skriftliga informationsmaterialet* skiljer sig nästan inte alls mellan de undersökta kommunerna. Alla kommuner använder sig av de broschyrer och de blanketter som Boverket ger ut. Broschyren är skriven ur ett brukarperspektiv, dvs. vilka frågor kan tänkas dyka upp på vägen när man befinner sig på väg in i en ”bygglovssituation”. Materialet är informativt men på en mycket generell nivå. Det tar inte hänsyn till de lokala olikheter som i sig innebär att förutsättningarna för att få en prövning och ett beslut i ett bygglovsärende skiljer sig mellan de olika kommunerna. Materialet berör inte handläggningstider och kommunerna har inte valt att komplettera den allmänna informationen med information om vad som kan påverka lokalt och i tid (t ex att det kanske går snabbare att få sitt ärende handlagt under lågsäsong). Man informerar inte alls om taxan i det allmänna materialet.

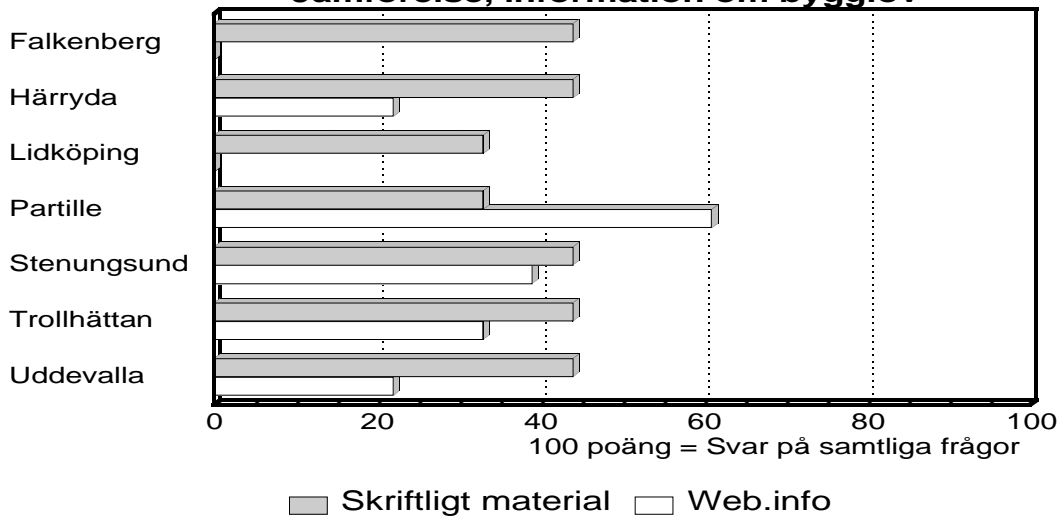
*Informationen på hemsidorna* visar på mycket större olikheter. Flera kommuner presenterar här sin information ur ett kommuninvånarperspektiv men informationen är mestadels mycket kortfattad. Andra kommuner har en mer organisatorisk presentation och beskriver sitt ansvar ur ett nämnds- eller förvaltningsperspektiv. Det är få direktkanaler från webbplatsen direkt till de personer som kan hjälpa invånaren med service och rådgivning, det är sparsamt med uppmaningar om att använda sig av e-posten. Några kommuner har taxan presenterad genom exempel på vad det kan kosta – detta saknades helt i det skriftliga materialet. Två kommuner anger vad som är normala handläggningstider i kommunen. Tre av de sju kommunerna har blanketterna tillgängliga via webbplatsen.

Sammanfattningsvis: Den skriftliga informationen saknar helt det lokala perspektivet, webbinformation innehåller frön till detta men utnyttjar inte den möjlighet som informationskanalen ger till kontakt mellan myndighet och enskild.

### Nio frågor om bygglov



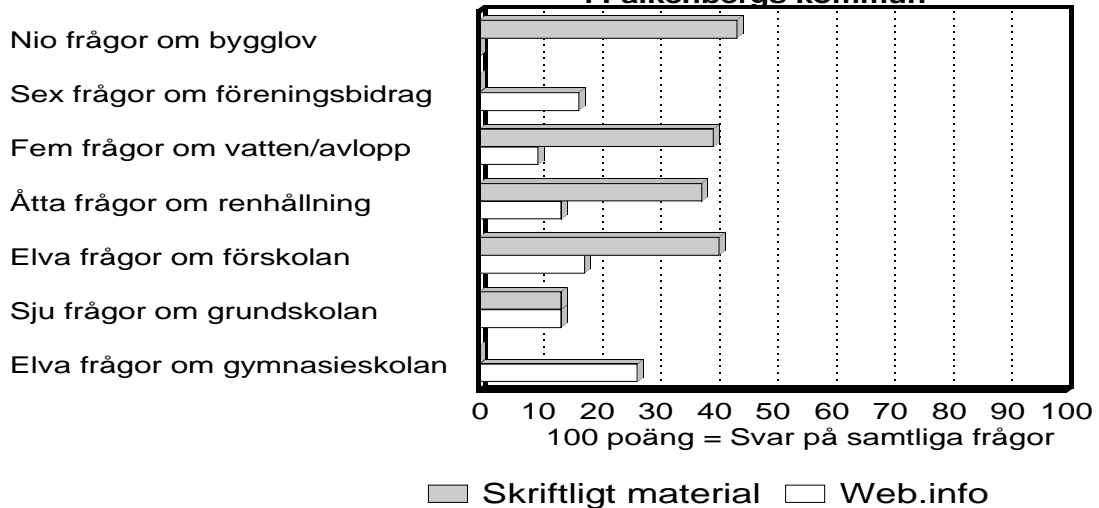
### Jämförelse, information om bygglov



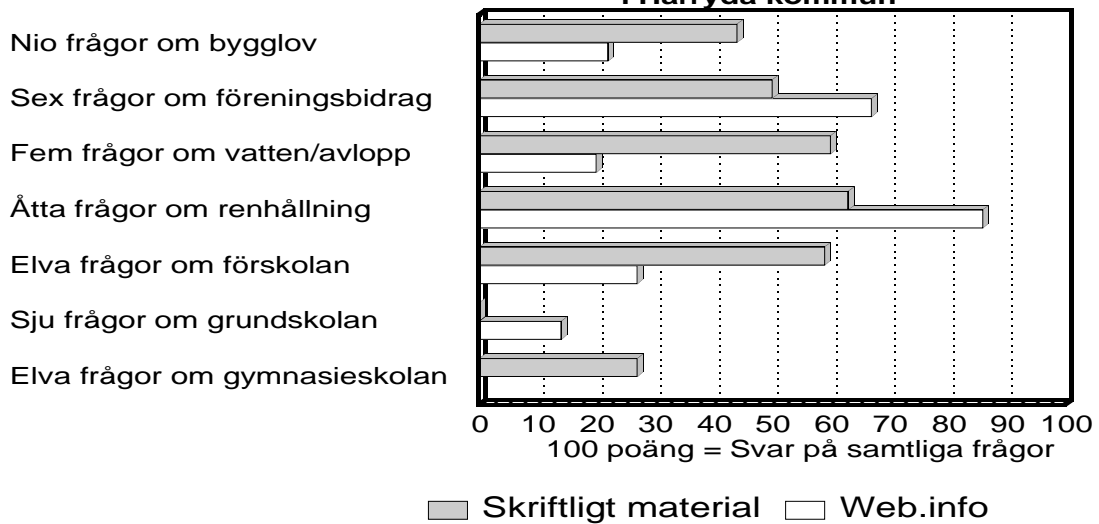
## KOMMUNPROFIL UTIFRÅN DE SJU VERKSAMHETERNA

Här redovisas var kommun för sig med en samlad bild av de sju verksamhetsområdena.

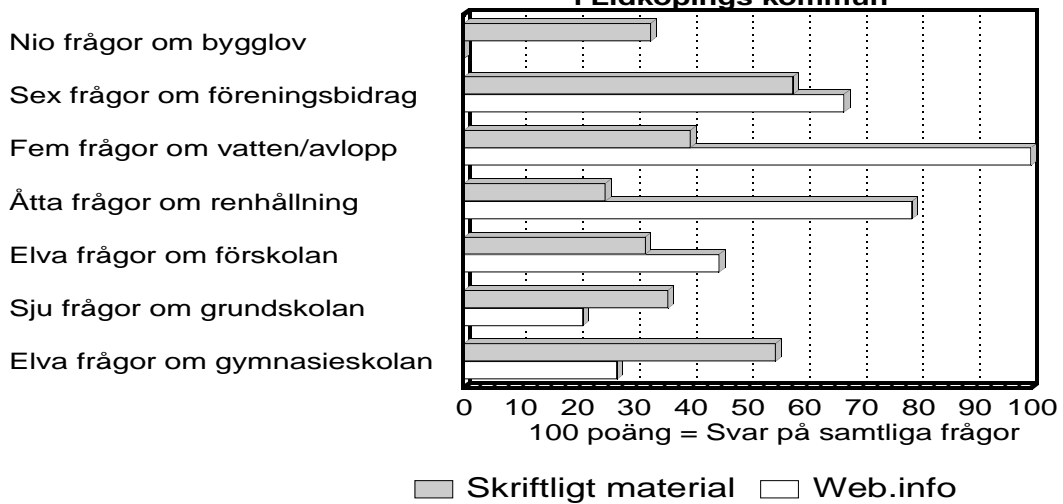
### Granskning av informationen till medborgarna i Falkenbergs kommun



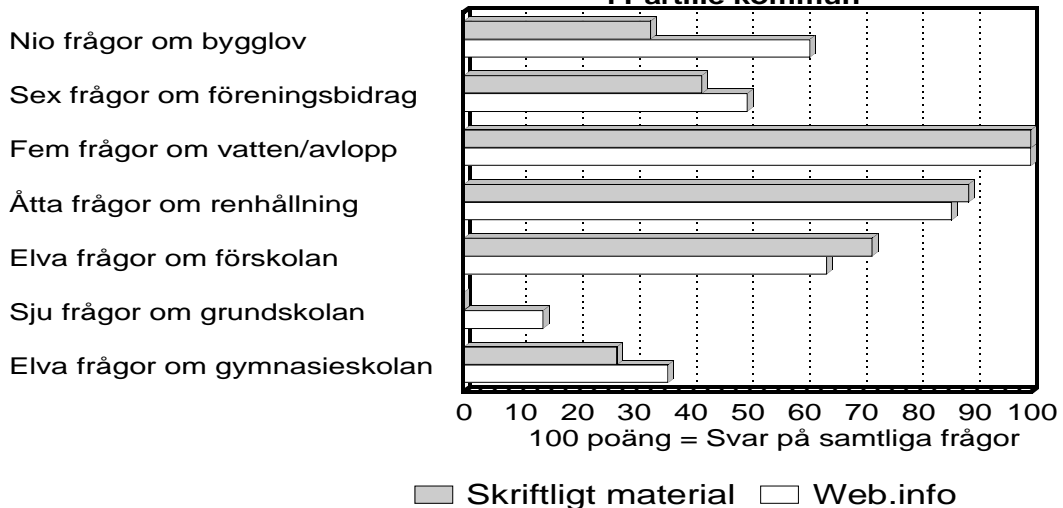
### Granskning av informationen till medborgarna i Härryda kommun



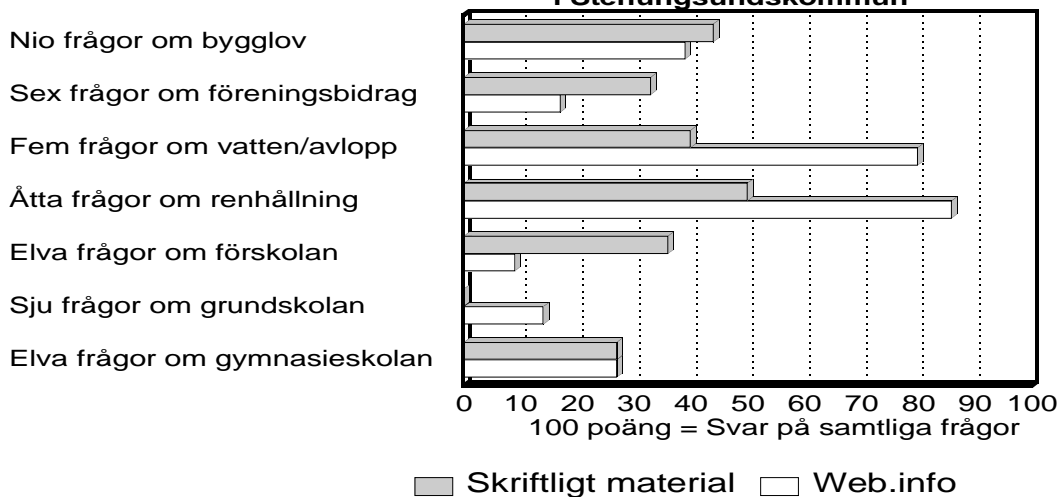
**Granskning av informationen till medborgarna  
i Lidköpings kommun**



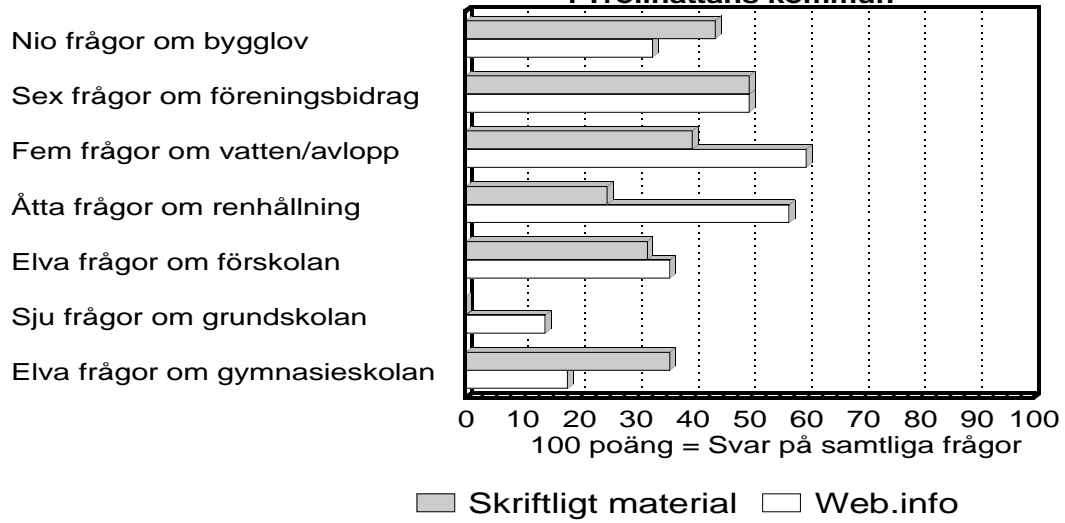
**Granskning av informationen till medborgarna  
i Partille kommun**



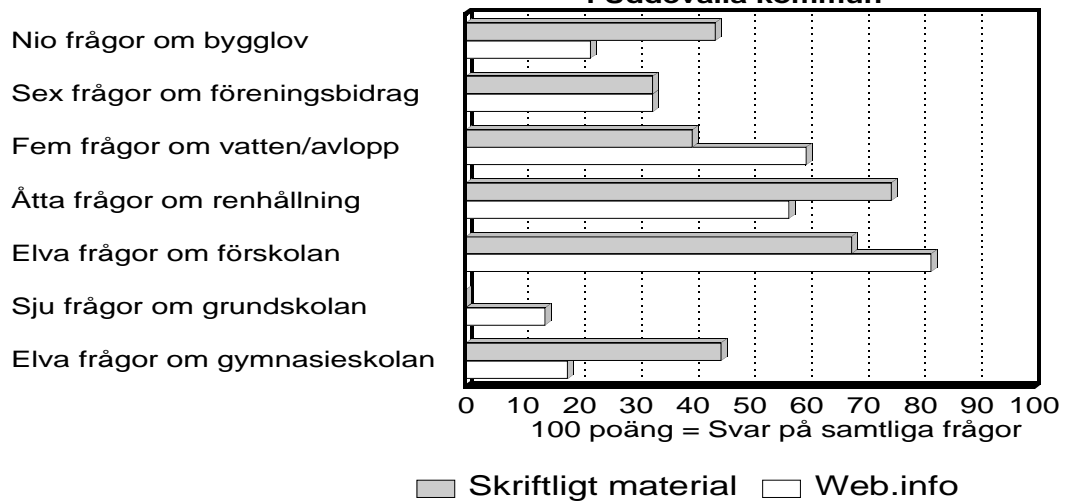
**Granskning av informationen till medborgarna  
i Stenungsundskommun**



**Granskning av informationen till medborgarna  
i Trollhättans kommun**



**Granskning av informationen till medborgarna  
i Uddevalla kommun**



## GENERELL SKRIFTLIG INFORMATION

I tabellen nedan redovisas de olika typer av generellt skriftligt informationsmaterial som kommunerna tillhandahåller allmänheten utan att de frågar efter det, eller efter en förfrågan om ”generell” information om kommunen. Kommunerna har själva fått definiera vad de menar med ”generell skriftlig information”. Materialet har, i motsats till den övriga informationen i undersökningen, inte värderats. Syftet med denna del av undersökningen är endast att visa på olika former och kanaler, som kommunerna använder för den mer generella, skriftliga informationen. Vår förhoppning är att materialet kan ge en möjlighet att jämföra sig med varandra och få idéer till nya vägar och former för den skriftliga informationen. I tabellen finns även redovisat om kommunen har någon plan, policy eller strategi för informationshanteringen.

Nedanstående tabell har inget jämförande eller värderande inslag utan är enbart en sammanställning. Den gör ej heller anspråk på att vara helt täckande och det kan vara en del information som vi ej lyckats fånga in.

Skriftlig generell information	Falkenberg	Härryda	Lidköping	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla
Kommunfakta (SCB)	Ja	Ja	Ja		Ja		Ja
”Fickfakta” om kommunen			Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Generell informationsbroschyr om kommunen (historik, fakta, näringsliv mm.)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	ja
Kommuntidning		Ja				Ja, 1/år	
Årsredovisning som skickas ut					Ja (till alla hushåll)		
Speciell broschyr/tidning för nyinflyttade	Ja, på förfrågan	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Broschyr med samlad information om den information som kommunen kan erbjuda.		Ja					
Informationsbroschyr om vad som skall ske om en stor olycka eller katastrof drabbar kommunen.		Ja					

	Falkenberg	Härryda	Lidköping	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla
Broschyr eller avsnitt som uppmanar medborgarna att lämna synpunkter på kommunens tjänstemän och verksamhet		Ja					
Trycksak om politisk organisation och förtroendevalda		Ja			Ja		
Kultur- och fritidsguide	Ja	Ja		Ja	Ja		
Besökskarta	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Turistbroschyr	Ja		Ja		Ja	Ja	Ja
Informationsbroschyr om vad som gör kommunen till en trygg plats att bo på			Ja				Ja (inriktning mot folkhälsoarbete)
Information/annonser i lokalpressen med redaktionell text		Ja	Ja, en gång per månad, när alla hushåll	Ja	Ja, två helsidor per månad, när alla hushåll	Ja	Ja, en gång per månad, när alla hushåll
Informationspolicy/-strategi		Ja, Policy, kort kärnfull omfattar 2 st A5-sidor	Ja. Policy i broschyr form. Ca 10 sidor.	Ja, Informationsplan på ca 5 A4-sidor, ny strategi under utarbetning	Ja, informationspolicy ca 4 A4-sidor	Ja, Informationsplan på ca 7 A4-sidor.	Ja, informationspolicy på 2 A4-sidor, tillämpad informationspolicy på 21 sidor, grafiskt profilprogram

## KOMMUNENS WEBBTJÄNST – INNEHÅLL

Denna undersökning utgår från dels nyttan av tjänsten sett ur ett demokratiskt medborgarperspektiv och dels servicen ur ett kundperspektiv. Förutom detta har vi bedömt strukturen och tillgängligheten av informationen på tjänsten, dvs. går det att hitta det man letar efter? Avslutningsvis har informationens aktualitet granskats. Resultatet har poängsatts och summerats i slutet för respektive kommun. Undersökningen har genomförts på så sätt att projektgruppen förts har enats om de frågor som skall undersökas därefter har de olika projektledarna har bedömt en annan kommuns webbsidor.

### Demokrati (medborgarperspektiv)

### Partille Lidköping Stenungsund Trollhättan Härryda Uddevalla Falkenberg

1. Finns politiker i KF och KS presenterade? (inkl. namn, tfn, adress etc)	JA	JA	JA	NEJ	JA	JA	JA
2. Finns det ett öppet debattforum?	NEJ	JA	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ
3. Kan man chatta med politiker?	NEJ	JA	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ
4. Finns protokoll från fullmäktige	JA	JA	JA	NEJ	NEJ	JA	NEJ
5. Finns protokoll från KS	JA	JA	NEJ	NEJ	NEJ	JA	NEJ
6. Finns protokoll från nämnder	JA	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
7. Finns sammanfattningar av beslut i KS och KF?	JA	NEJ	NEJ	NEJ	JA	NEJ	NEJ
8. Finns kontaktpersoner angivna i de olika ärenden som man fattar beslut om?	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
9. Finns möjlighet att skicka ett e-mail direkt till KS?	JA	JA	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
10. Finns det länkar till de tjänstemän som ansvarar för den publicerade informationen?	JA	JA	JA	NEJ	JA	NEJ	NEJ
11. Finns förra årets resultat utlagda?	JA	JA	JA	NEJ	NEJ	JA	JA
12. Finns årets fördelningen av årets kommunbidrag presenterade (budget)?	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	JA	NEJ	NEJ
13. Finns uppföljningar, enkäter, kommunjämförelser mm redovisade?	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
14. Finns kommunfakta (SCB mm) presenterad?	JA	JA	NEJ	JA	JA	JA	NEJ

**Service  
(bukarperspektiv)**

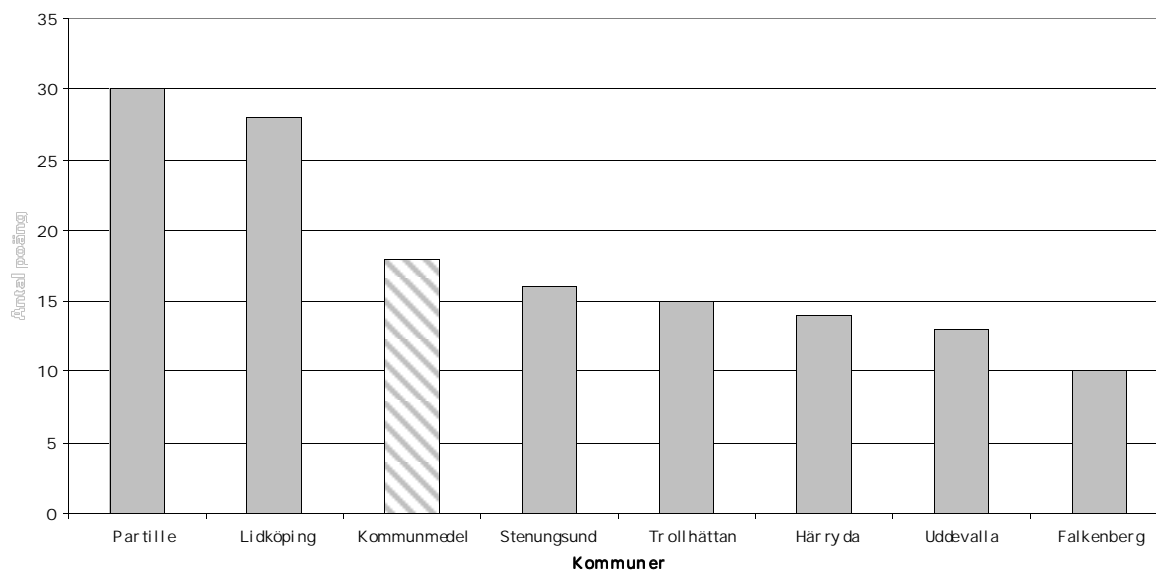
**Partille Lidköping Stenungsund Trollhättan Härryda Uddevalla Falkenberg**

15. Finns det på första sidan post och besöksadresser, tfn, fax och e-post till kommunen?	JA	JA	NEJ	JA	JA	JA	NEJ
16. Finns det tillgång till olika språk? Om JA – vilka? (även demokrati)	JA	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	JA
17. Finns kommunens alla blanketter utlagda för egen utskrift?	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
18. Finns alla kommunens avgifter och taxor utlagda?	JA	JA	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ
19. Finns aktuella planer beskrivna?	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
20. Finns uppgifter om tider mm för kollektivtrafiken?	JA	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
21. Finns kommunens lediga tjänster publicerade?	JA	JA	JA	JA	JA	JA	JA
22a. Kan man komma i kontakt med anställda genom att söka på namn	JA	JA	NEJ	NEJ	JA	NEJ	NEJ
22b. Kan man komma i kontakt med anställda genom att söka på förvaltning	JA	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
23. Finns det generell information om vart man vänder sig om man inte är nöjd med kommunens tjänster?	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
<b>Perspektivet struktur, går det att hitta det man letar efter?</b>							
24. Har webbplatsen en sökmotor?	JA	JA	NEJ	JA	JA	NEJ	NEJ
25. Har webbplatsen en webbkarta?	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
26. Är navigeringssystemet överskådligt – dvs. är det lätt att se bevara helheten samtidigt som man letar efter information på detaljnivå?	JA	JA	JA	JA	NEJ	NEJ	NEJ
27. Går sidorna lätt att ladda ned?	JA	JA	JA	JA	NEJ	JA	JA

## Partille Lidköping Stenungsund Trollhättan Härryda Uddevalla Falkenberg

28. Är rubrikerna informativa (dvs. förstår man vilken information som finns bakom)	JA	JA	JA	JA	JA	JA	JA
29. Ligger mycket information "långt fram" – dvs. få tangentryckningar tills man hittar uppgiften man söker	JA	JA	JA	JA	NEJ	JA	JA
30. Är layouten enhetlig (fönster, färger, rubriktyper, knappar mm)	JA	JA	JA	JA	JA	NEJ	JA
31. Kan jag alltid med en tangentryckning komma tillbaka till förstasidan?	JA	JA	NEJ	JA	JA	JA	JA
32. Om en sökmotor finns, är den tillgänglig från alla sidor?	JA	NEJ	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ
<b>Perspektivet aktualitet, är sidan uppdaterad ?</b>							
33. Är materialet (på hela webbplatsen) aktuellt?	JA	JA	JA	NEJ	JA	NEJ	JA
34. Har första sidan information som är färsk?	JA	JA	JA	JA	JA	JA	NEJ
35. Har första sidan datumstämpel?	JA	JA	JA	JA	NEJ	JA	NEJ
<b>ANTAL POÄNG (JA=1p, NEJ=0 p) Totalt är 35 poäng möjliga</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>10</b>

intern granskning av varandras webbsidor, max antal poäng =35



## KOMMUNENS WEBBTJÄNST – FUNKTIONALITET

För att få en uppfattning av webbtjänstens funktionalitet dvs. om man hittar svaret på frågorna på ett snabbt och enkelt sätt gjordes en speciell undersökning. Först enades projektgruppen om tjugo frågor som skulle testas på webbsidorna. Därefter har en referensgrupp bestående av sexton anställda från de olika kommunerna framtagits. Gruppen har därefter testat de andra kommunernas webbsidor. Undersökningen gick till så att man till varje fråga hade två minuter att tillgå för att hitta svaret. I Internetsammanhang är detta en avsevärd lång tid. Hittade man svaret inom tiden markerades detta med ett Ja. Efter varje fråga startade man alltid från kommunens förstasida. Resultat har sammanställts i procent av det totala antalet hittade svar. I detta sammanhang bör det givetvis nämnas att siffrorna inte visar exakt vad som finns på webbsidorna utan vad referensgruppen upplever att de har hittat.

Hur lätt hittar man information på kommunens hemsidor?

