

Kvalitets- och kostnadsjämförelse

inom

Extern information

Andra mätningen

Rapport från

Kvalitetsnätverk Västkust

Ale, Falkenberg, Härryda, Lidköping, Partille, Stenungsund, Trollhättan, Uddevalla, Vänersborg

2002-11-12

Sammanfattning

Kvalitetsnätverk Väst kust startade i slutet av 1998 och har som syfte att jämföra både kostnader och kvalitet. Jämförelserna ska därefter leda till förbättringar av de egna verksamheterna.

Nätverket startade med sju kommuner, Falkenberg, Härryda, Lidköping, Partille, Stenungsund, Trollhätta och Uddevalla, men omfattar från och med denna undersökning även kommunerna Ale och Vänersborg. Totalt berör nätverkets kommuner ca 325 000 medborgare. Nätverket står idag modell för flera andra nätverk runt landet.

Kvalitetsnätverk Väst kust genomförde år 2000 en kvalitets- och kostnadsjämförelse inom ”Extern information”, det vill säga den information allmänheten har rätt att kräva av kommunen, både skriftligt och genom Internet. Nätverket ser detta som ett av de kanske viktigaste områdena ur demokratisk och kvalitetsmässig synvinkel. Resultatet visade i den första mätningen på stora brister.

År 2002 var det dags för en andra mätning mellan kommunerna och nu hade en ny dimension tillkommit: tiden. Förutom att kommunerna kunde jämföra sig med varandra, kunde nu kommunen se om det egna kvalitetsarbetet hade förbättrats eller försämrats.

De områden som granskades var förskolan, grundskolan, gymnasieskolan, vatten och avlopp, renhållning, föreningsbidrag, bygglov, äldreomsorg, försörjningsstöd samt generell information.

Som helhet visar denna andra mätning av ”Extern information” på stora förbättringar. Störst satsningar har genomförts för att förbättra informationen på kommunens Internetsidor. Lidköping har gjort en speciell insats genom ”lättlästa” internetsidor och Stenungsund hade skapat en föredömligt enkel ”Frågor och svar”-sida på webbsajten. Falkenberg hade även sedan förra undersökningen, i dialog med medborgarna i kommunen, tagit fram tjänstegarantier för i stort sett alla kommunala verksamheter.

När det gäller information om förskolan framstod Partille som klart bäst med en pedagogisk information som gav svar på många frågor. Det gällde både broschyrer och på Internet. Härrydaskriftliga information var den ”snyggaste” och mest lättlästa. Överlag hade en stor förbättring skett i det skriftliga materialet när det gällde var i kommunen förskolorna fanns. Information om grundskolan har genomgående förändrats och till det bättre. Trollhättan utmärker sig med ett bra informationsmaterial både skriftligt och på webb. Informationen om gymnasieskolan har inte förbättrats nämnvärt sedan mätningen år 2000.

I avseende vatten och avlopp kan man allmänt säga att det fanns en mycket bra information, både skriftligt och på Internetsidorna. Speciellt gott betyg fick Uddevalla kommun. Inom renhållningsområdet har det skett stora förbättringar av informationen för ett flertal kommuner, såväl den skriftliga som den på Internet. Ale har exempelvis mycket innehållsrika informationssidor.

Informationen om föreningsbidrag var överlag tydlig, om än något byråkratiskt skriven. Falkenberg har inom bygglovet en föredömligt lättläst och informativ broschyr som gav svar på samtliga frågor.

Information om äldreomsorgen var dålig – den skriftliga informationen hade inte utvecklats speciellt mycket sedan den förra undersökningen. Uddevalla kommuns informationsfoldrar om försörjningsstöd stod i särklass.

Den generella informationen hade förändrats ytterst lite i kommunerna. Bilden var i stort sett samma som två år tidigare. Den enda kommun som tagit fram ett samlat material över vad kommunen kan tillhandhålla för tjänster för sina medborgare är Falkenberg med sina tjänstegarantier.

De största förbättringarna fanns, som tidigare nämnts, i informationen på Internet.

Innehållsförteckning

	Sida
Undersökning av verksamhetsområden	
Förskolan	7
Grundskolan	10
Gymnasieskolan	13
Vatten och avlopp	16
Renhållning	19
Föreningsbidrag	22
Bygglov	25
Äldreomsorg	28
Försörjningsstöd	30
Kommunprofiler utifrån verksamhetsområdena	33
 <i>Undersökning av</i>	
Generell skriftlig information	41
Kommunens webbtjänst: innehåll	43
Kommunens webbtjänst: funktionalitet	47
Kostnader för informationshantering	51

Bakgrund

Kvalitetsnätverk Västkust är ett av tre nätverk som Svenska Kommunförbundet initierade i slutet av 1998. Nätverket startade med sju kommuner men omfattar från och med denna undersökning även kommunerna Ale och Vänersborg. Totalt omfattar nätverkets kommuner 325 000 medborgare. 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.

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 kommunens tillgänglighet och bemötande. Projektgruppen fick från styrgruppen uppdraget att gå vidare med att genomföra en andra undersökning av den externa informationen i kommunerna vilket är temat för denna undersökning. Den föregående undersökningen av den externa informationen genomfördes år 2000. Den viktigaste frågan är därför om det skett några förbättringar inom de områden där resultaten inte var speciellt bra.

Undersökningen omfattar en granskning av 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. Det är därmed viktigt att även se informationen som en väsentlig demokratisk fråga. Det är genom denna information medborgaren får möjlighet att skapa sig en uppfattning av de kommunala tjänsterna och det uppdrag som är givet till politikerna. Dvs. att kunna delta i den lokala politiska debatten.

Vi kan enkelt uttrycka det som en strävan att varudeklarera 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 de flesta av frågorna till kommunen är återkommande och skulle kunna informeras om 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?

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
Äldreomsorg
Försörjningsstöd
Generell information

Förutom denna verksamhetsspecifika granskning som även innehåller en granskning av dess internetjänster har det gjorts en övergripande undersökning av kommunernas internetjänster. Denna del innehåller granskningar av både tjänstens innehåll och funktionalitet. Funktionaliteten har granskats genom en kollegiegranskning av varandras internetjänster för att visa om informationen går att finna där samt om den kan hittas på ett enkelt sätt.

Presentation

Del 1 Huvudrapport

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

Del 2 Bakgrundsmaterial

Den totala sammanställningen av undersökningarna

Inledande kommentar

Den föregående rapporten visade på ett stort förbättringsutrymme inom flera av kommunens verksamhetsområden. Speciellt var det brister inom kommunens mjuka sektorer samt att kommunerna sällan informerar om de olika verksamheternas resultat. Ingen kommun utmärkte sig generellt som att ha kommit mycket längre än den andra. Dock pekade rapporten på att olika kommuner inom olika verksamheter har tagit fram ett bättre material än andra kommuner. Detta skapade förutsättningar för att lära och låna goda idéer av varandra.

Överlag visar denna rapport på förbättringar. Både inom den skriftliga delen men även kommunernas internetsidor har förbättrats. Större satsningar har tydligen gjorts för att förbättra informationen på kommunens Internet-sidor. Innehållsmässigt och funktionalitetsmässigt har förbättringar gjorts. Det skriftliga materialet visar främst förbättringar på de tekniska sidorna. Inom den mjuka sektorn finns en hel del förbättringsområden.

Ett speciellt omnämmande vill vi göra angående Lidköpings och Stenungsunds Internet-sidor. Lidköping har gjort en speciell satsning på ”lättlästa” internetsidor. Detta är mycket intressant och är en kvalitetshöjning av informationsvärdet på sidorna. Detta kan vara en inspiration till andra kommuner. Stenungsund har gjort en föredömligt enkel ”frågor och var” – sida på deras hemsida. Där svarar kommunen på de vanligaste frågorna från medborgarna inom ett mycket stort antal av kommunens verksamhetsområden. Det är dessutom på ett enkelt och lättfattligt sätt. Detta anser vi även vara något att ta efter. Falkenberg har även sedan förra undersökningen tagit fram tjänstegarantier för i stort sett alla kommunala verksamheter. Ett omfattande arbete som genomförts i dialog med medborgarna i kommunen. Här finns många idéer och uppslag att hämta för andra kommuner.

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

Ingen kommun ger svar på alla frågor, varken i den skriftliga informationen eller på kommunens hemsida. I förra undersökningen bedömdes Partilles och Uddevallas information som de bästa. Partille är en av de kommuner som förbättrat sitt skriftliga material, vilket innebär att de är den kommun som ger svar på flest antal frågor, både i det tryckta materialet och på hemsidan. Både på nätet och i broschyrer/tryckt information är informationen pedagogiskt uppbyggd och täcker in de flesta frågor. Broschyerna har enhetlig utformning och storlek.

I stort har informationen överlag i alla kommunerna förbättrats sedan sist och sett per fråga är det främst hemsidorna som förbättrats. Förutom Partille har även Lidköping och Trollhättan förbättrat det skriftliga materialet. Det finns dock fortfarande överlag en stor förbättringspotential kvar.

Partille framstår genomgående som det goda exemplet. Härrydas skriftliga information är fortfarande den ”snyggaste” och mest lättlästa, dessutom är information nu utförligare. Övriga kommuners material är tråkigt och formellt. När det gäller hemsidorna så är även där kvaliteten varierande. Lidköping och Partille är de som har den bästa strukturen på sina hemsidor.

Alla kommuner utom en ger i sin skriftliga information svar på vilka avgifter som gäller. Hur man anmäler sitt intresse finns däremot i samtliga. En stor förbättring har skett i det skriftliga materialet vad gäller var förskolorna ligger i kommunen. Sju mot tidigare tre kan svara på den frågan. Upplysningen finns på allas hemsidor.

Uppgifter om när förskolorna är öppna är konstigt nog än sämre än vid förra mätningen. Uppgiften finns inte med hos någon kommun i den skriftliga informationen. På hemsidorna gå informationen att finna hos Partille och Uddevalla.

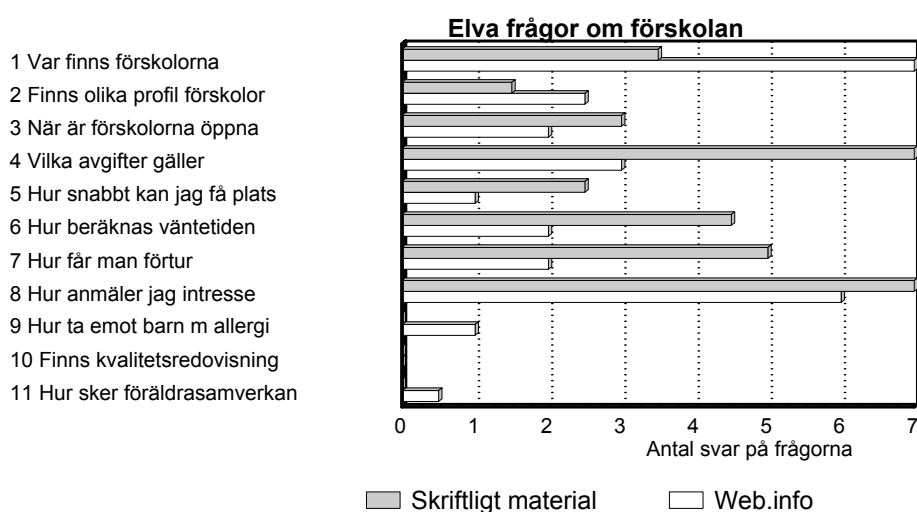
Information om hur snabbt man kan erhålla en plats i förskolan borde vara bland det första en förälder vill ha svar på. Därför är det förvånande att information om detta i stort sett saknas –

fortfarande. Hur väntetiden beräknas har däremot förbättrats på hemsidorna sedan föregående mätning.

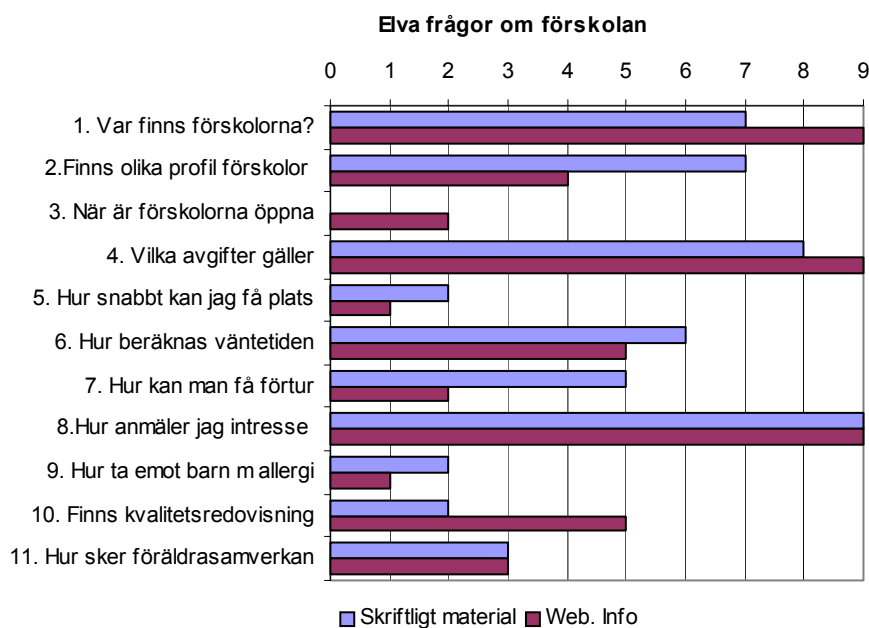
Uppgifter om hur verksamheten fungerar, vad den innehåller, saknades nästan helt vid föregående mätning. Kvalitetsredovisningar saknades i samtliga kommuner sist, men finns nu presenterade på fem kommuners hemsidor. Däremot släpar den skriftliga informationen. Hur föräldrasamverkan sker informeras de om i i Uddevalla, Partille och Lidköping. Sju av kommunerna har i sitt skriftliga material svar på om det finns förskolor med speciell pedagogisk inriktning eller arbetssätt. Stenungsund och Partille kommun upplyser om hur man tar hand om barn med allergi.

I denna och efterföljandeliknande tabeller redovisas hur många av de sju kommunerna, år 2000 mätning, och hur de nuvarande nio kommunerna har svar på de olika frågorna.

Resultatet från år 2000 mätning:

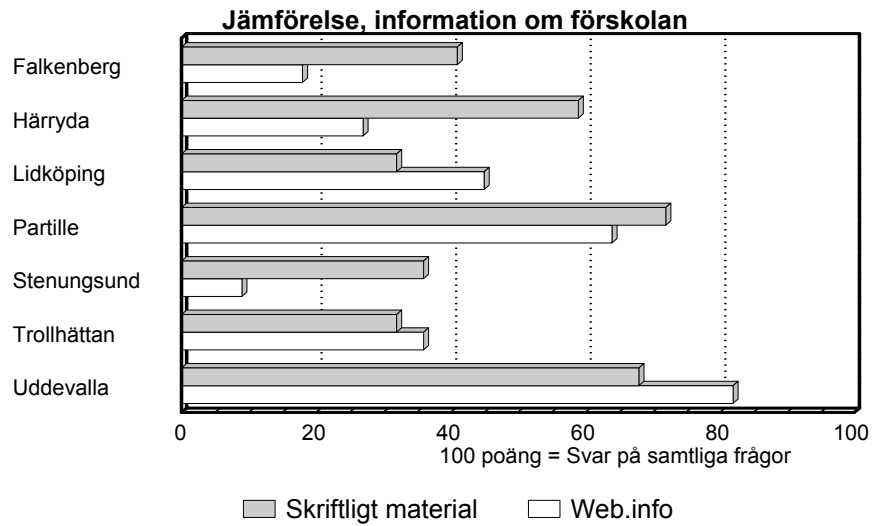


Resultatet från år 2002 mätning:

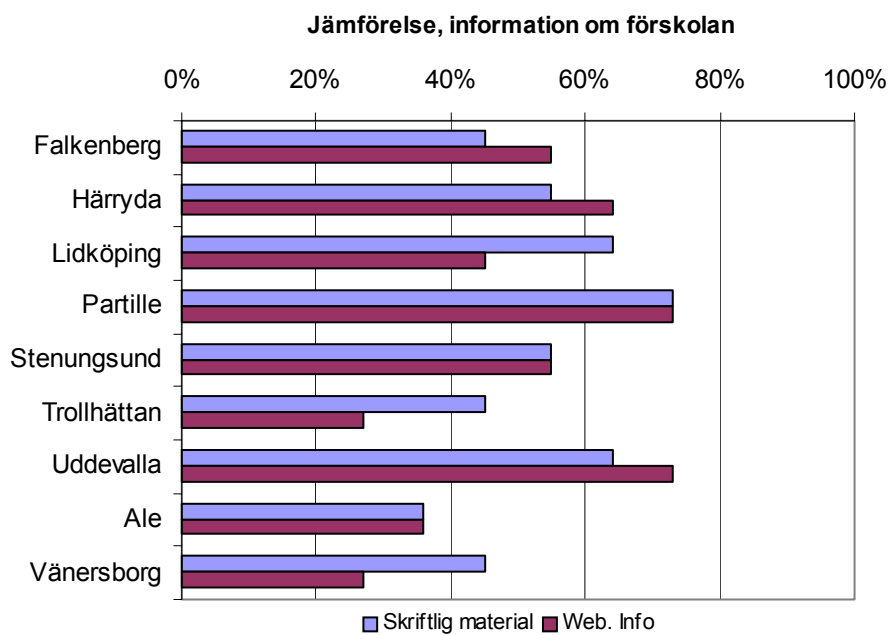


I denna och efterföljande liknande tabeller är antal svar på frågorna angivna som procent per kommun.

Resultatet från år 2000 mätning:



Resultatet från år 2002 mätning:



GRUNDSKOLAN

Scenario

En familj tänker flytta till kommunen och vill veta 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

Det har skett en stor förändring av information om grundskolan, både avseende det skriftliga materialet och hemsidorna. Vid föregående mätning var informationen nästan enbart inriktad på basfakta. Nu återfinns i flera fall någon form av information om pedagogisk inriktning, elevinflytande m.m. De ställda frågorna har kunnat besvaras i högre utsträckning än vid föregående mätning. Därav kan också konstateras att det finns tendenser till en mer brukarvänlig inriktning.

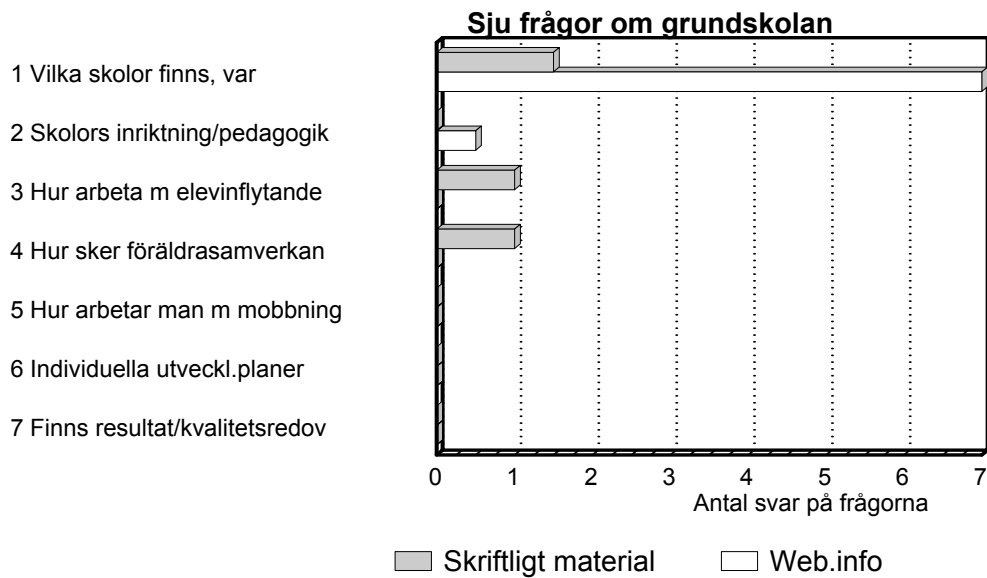
Det har varit enklast att få svar på vilka skolor som finns i en kommun, var de finns och vem man kan kontakta. Den frågan har kunnat besvaras av samtliga kommuner, med något undantag, både i det skriftliga materialet och på hemsidorna. Den fråga som varit svårast att få svar på är hur skolorna arbetar med mobbning. I det skriftliga materialet återfinns det dock information om detta i något mer fall än på hemsidorna.

Vid förra mätningen hade två kommuner någon skriftlig information att lämna ut. Nu har samtliga kommunerna någon form av skriftligt material. Däremot är kvaliteten varierande vad gäller materialets omfattning, utseende och innehåll. Inom det skriftliga materialet utmärker sig klart Partille och Trollhättan som två mycket goda exempel. Båda kommunerna har samlat information i en broschyr. Där presenteras verksamheten utifrån flera perspektiv och varje skola presenteras också enskilt. Informationen i de båda broschyrerna täcker nästintill alla sju frågor som ställts. Båda broschyrerna är lättlästa och har snygga layouter. Broschyrerna visar därmed på en tydlig brukarinriktning.

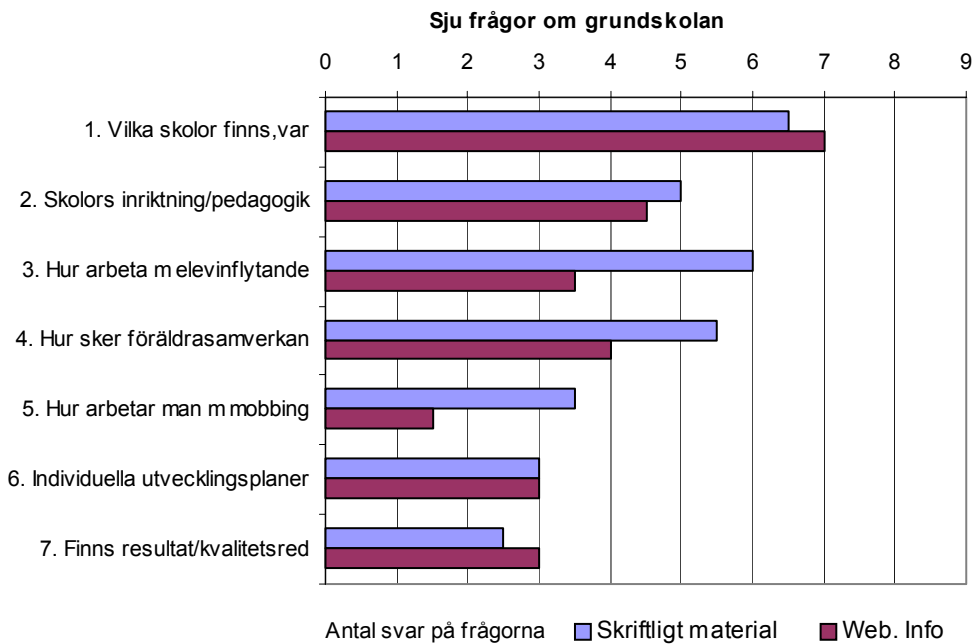
Generellt har samtliga kommuner förbättrat sina hemsidor innehållsmässigt. Övervägande delen av kommunerna har också gjort olika styrdokument tillgängliga på hemsidan, t.ex. återfinns på Uddevallas hemsida: skolplan, kvalitetsredovisning och verksamhetsplan. Hemsidorna har också i många fall en trevlig layout. Flera av kommunerna har också satsat på

att grundskolorna har sina egna hemsidor. Ett bra exempel på det är Lidköping, där det på en del av skolornas hemsidor finns information om t.ex. föräldrainflytande och antimobbningsinsatser.

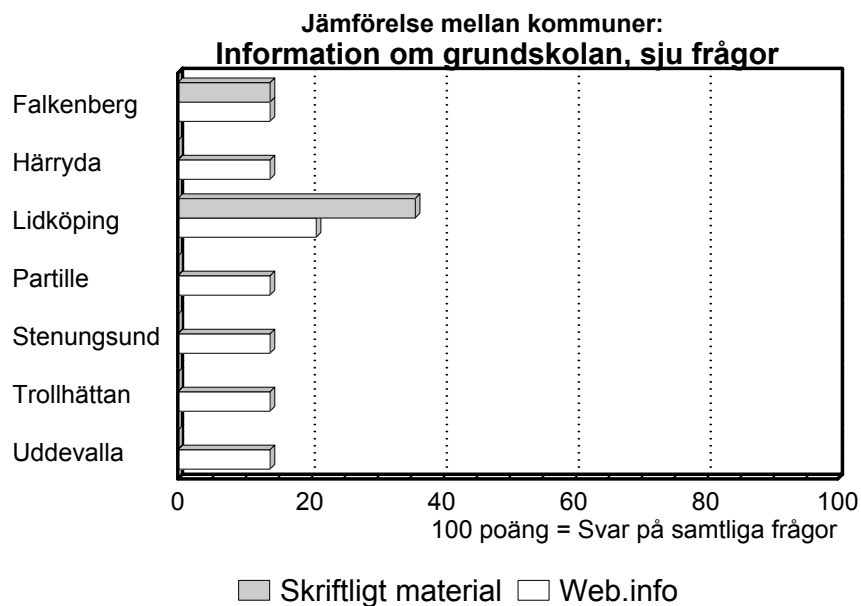
Resultatet från år 2000 mätning:



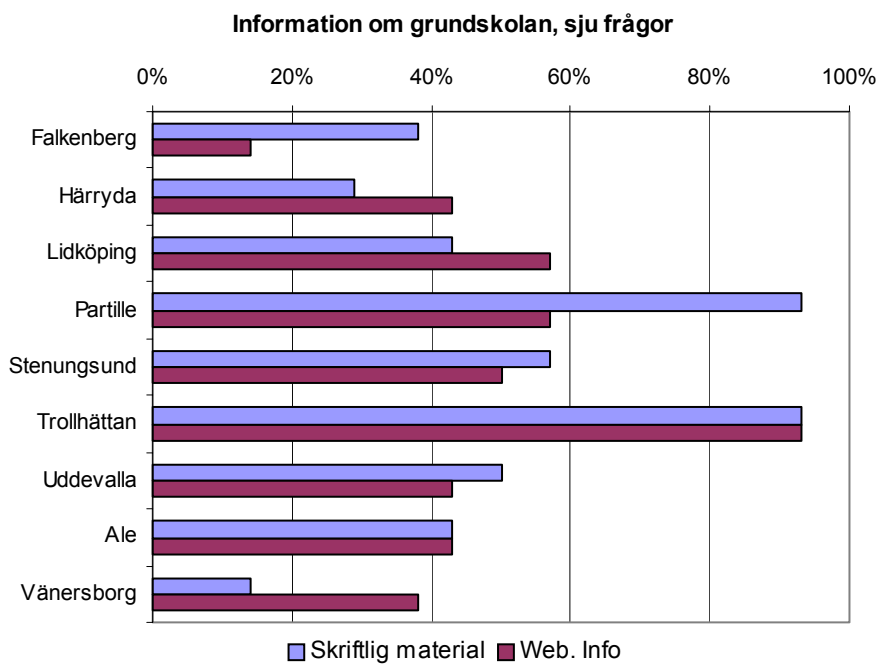
Resultatet från år 2002 mätning:



Resultatet från år 2000 mätning:



Resultatet från år 2002 mätning



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?

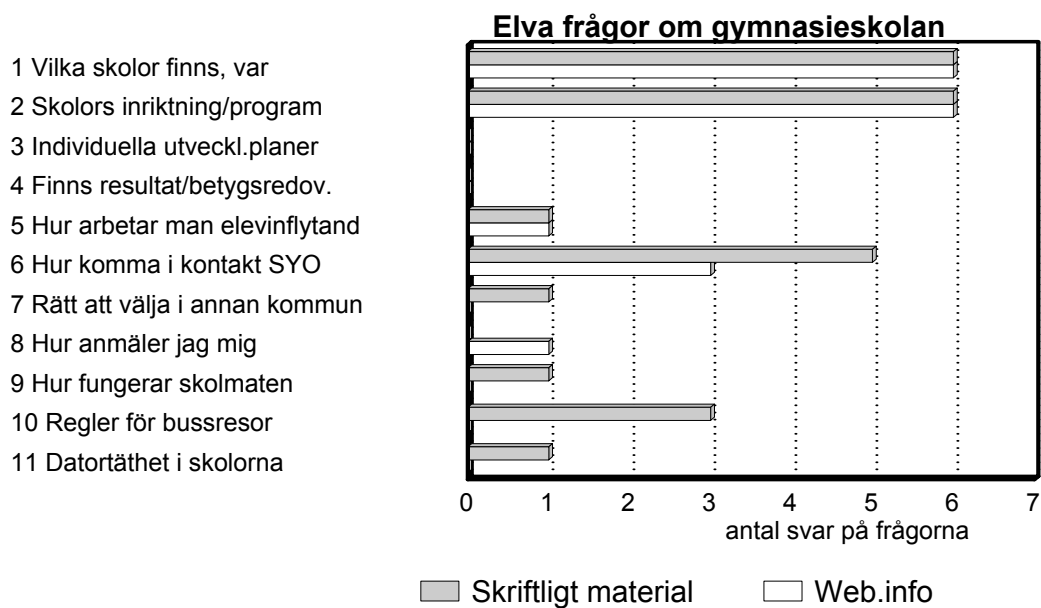
Resultat

Intressant är att dela in informationen på hemsidorna i två delar och titta på vad som troligtvis fanns *enkelt att tillgå* för organisationen - redan framtaget och på annat sätt publicerat – och vad som är *nyproducerat baserat på kunskaper om målgrupperna* (elever, föräldrar, personal).

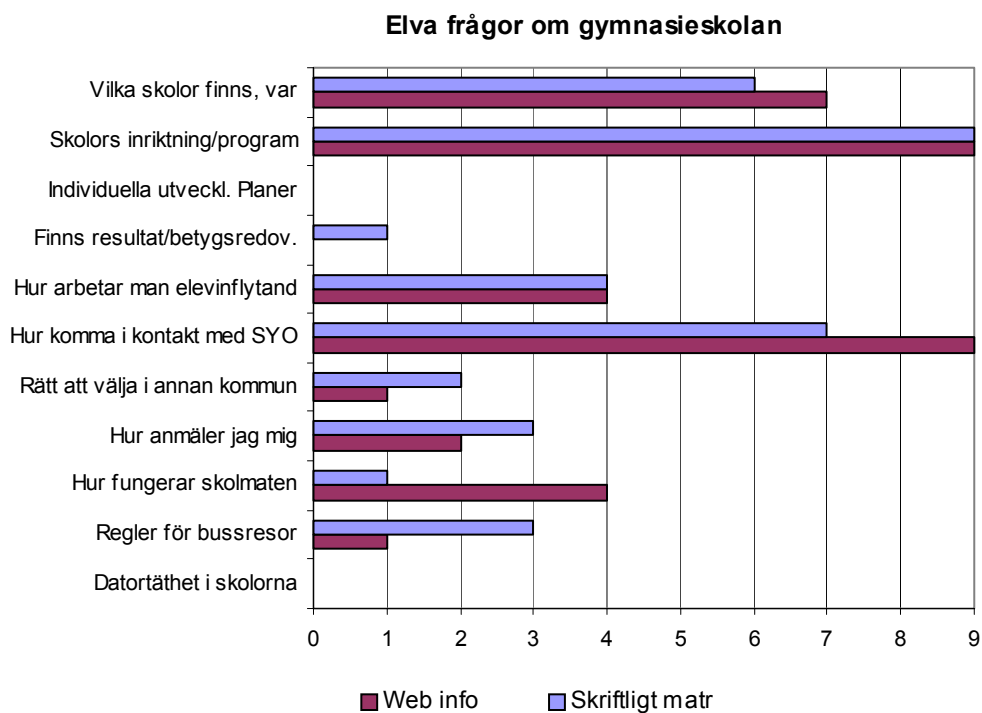
En känsla är att för mycket av det som är publicerat på hemsidorna var enkelt att tillgå, taget ut dokument som skolplaner, politiska viljeyttringar, policys etc. Dessa dokument är viktiga men med tanke på målgrupperna bör en god avvägning finnas mellan de två informationsdelarna. För att hemsidorna ska upplevas som värdefulla måste det vara en bra mix mellan lättillgängligt och policybetonat; exklusiv målgruppsanpassad information/kommunikation och bakgrundsfakta.

När vi jämför resultaten från förra mätningen år 2000 så har det inte skett någon större förbättring, generellt sett. De förbättringar som är gjorda är jämt fördelade på de båda informationskanalerna skriftligt/hemsida. Trenden är dock positiv och med den ökade konkurrensen (inom göteborgsregionen) som finns mellan gymnasieskolorna idag borde utvecklingstakten öka. Det borde därför idag vara ett naturligt inslag i skolornas sätt att profilera sig gentemot elever och föräldrar.

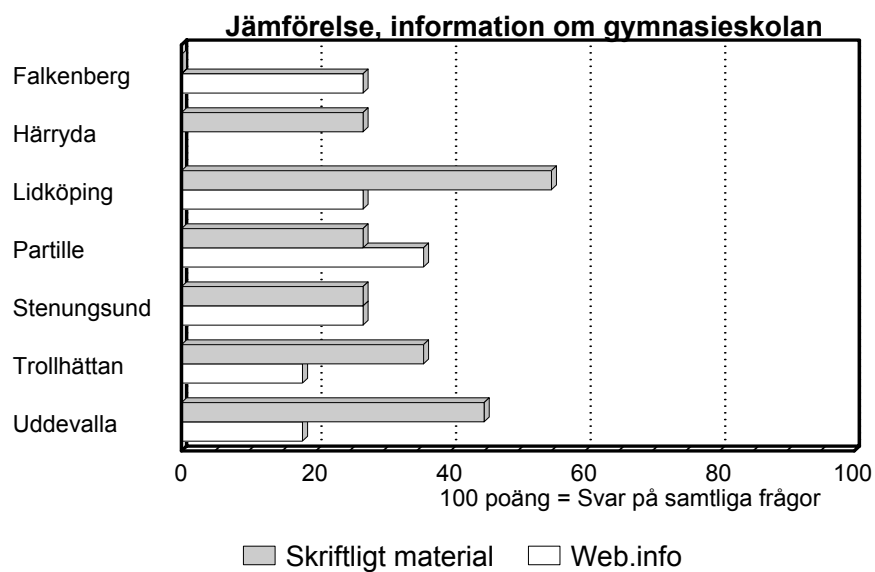
Resultatet från år 2000 mätning



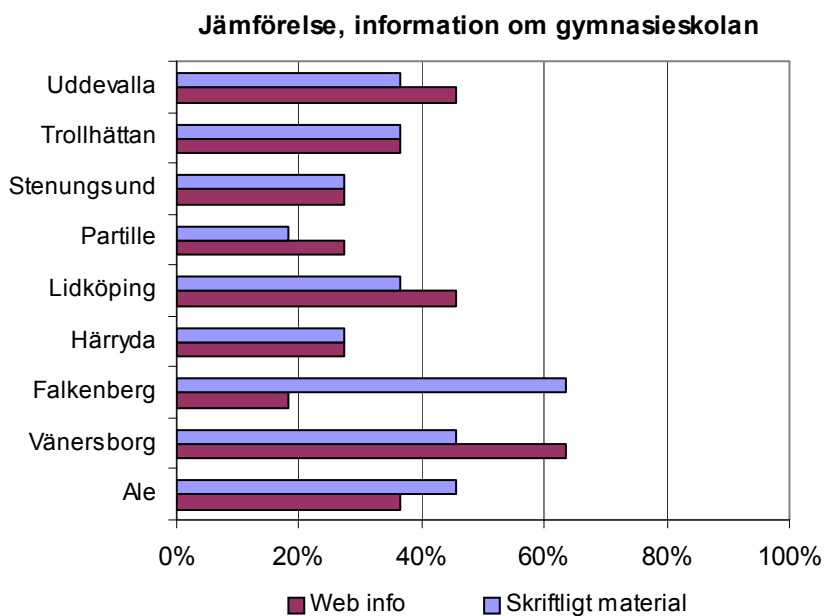
Resultatet från år 2002 mätning



Resultatet från år 2000 mätning



Resultatet från år 2002 mätning



VATTEN OCH AVLOPP

Scenario

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

Frågor

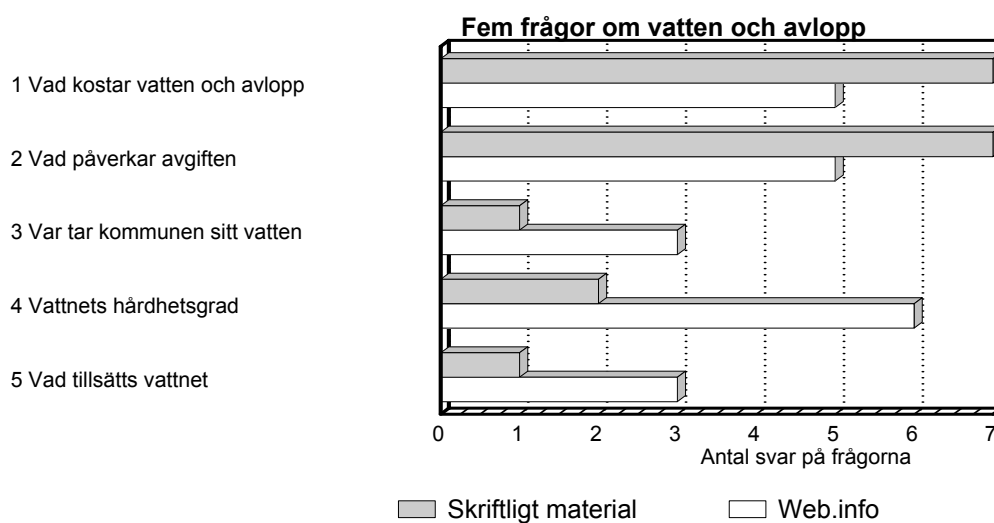
1. Vad kostar vatten och avlopp?
2. Vad påverkar avgiften?
3. Var tar kommunen sitt vatten ifrån?
4. Vad är vattnets hårdhetsgrad?
5. Vad tillsätts vattnet?

Resultat

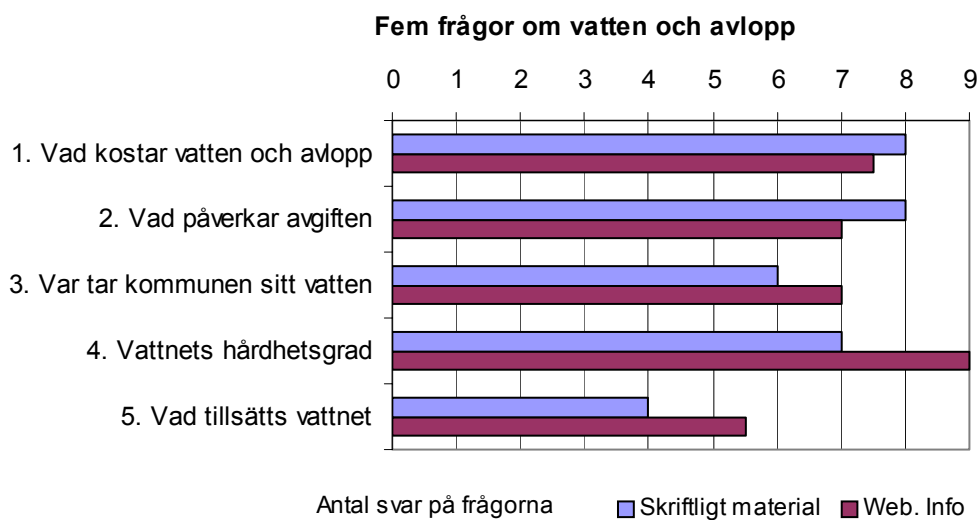
När det gäller VA kan man allmänt säga att det finns en mycket bra information både skriftligt och på Internet-sidorna. En del kommuner har enbart ABVA, dvs. Allmänna bestämmelser som egentligen är en avskrift av VA-lagen. Flera kommuner, däribland Härryda och Falkenberg, ger tillsammans ut Miljökalendarern till samtliga hushåll. Den har ett rikt informationsmaterial kring dessa och närliggande frågor.

Ett speciellt omnämmande bör ges till Uddevalla som framtagit flera enkla och pedagogiska informationskrifter om hur vattnet renas och återanvänds i de olika kretsloppen. Bland dessa kan nämnas ett intressant projekt med våtmarksrening.

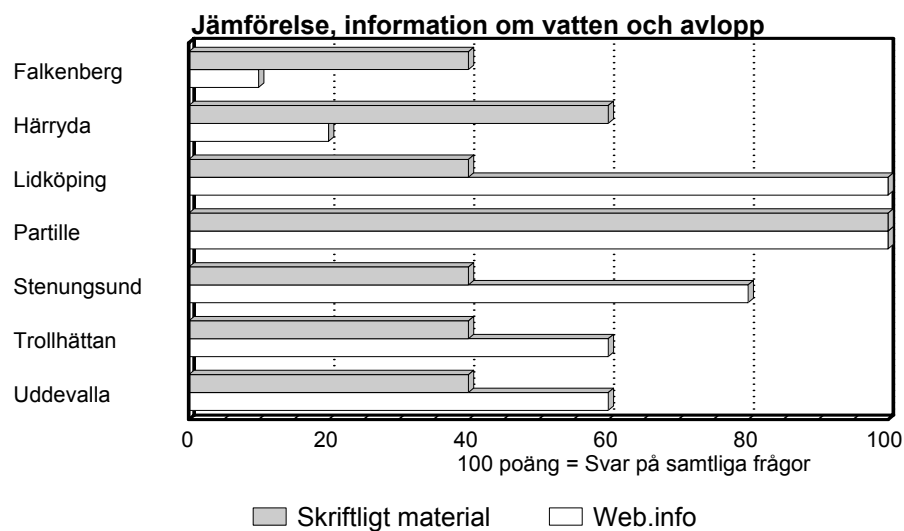
Resultatet från år 2000 mätning



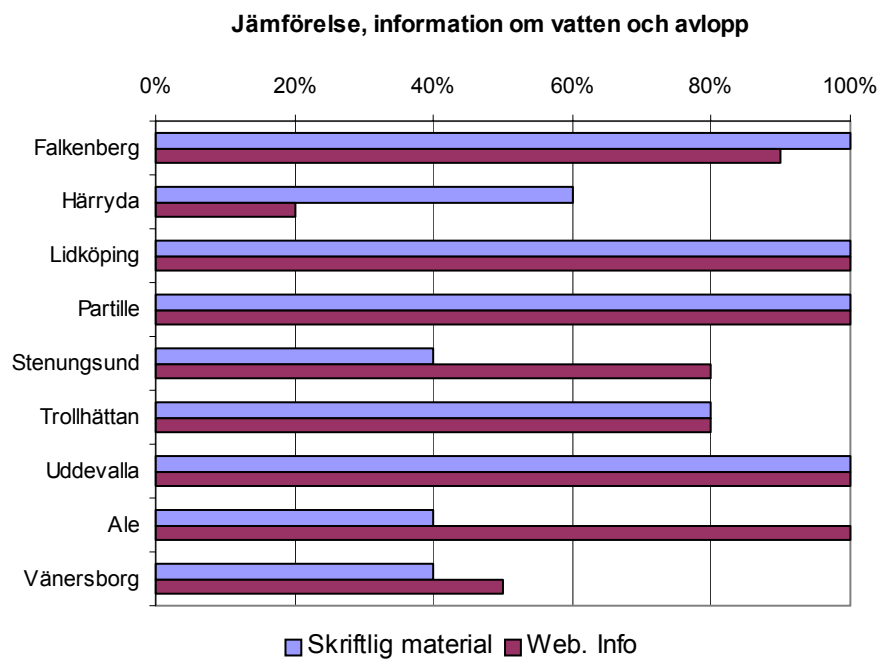
Resultatet från år 2002 mätning



Resultatet från år 2000 mätning



Resultatet från år 2002 mätning



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? (ej applicerbar på webb)
8. Finns information om var man framför klagomål?

Resultat

Inom detta område har det skett stora förbättringar av informationen för ett flertal kommuner såväl den skriftliga som den på Internet.

I stort sett svarar man på alla de frågor som ställts. Den enda frågan som det är bristande information om är information om var man kan framföra klagomål såsom exempelvis att det inte blivit någon sophämtning eller att fakturan är fel eller något annat inte fungerar. Undantag finns dock vilket borde vara av intresse för andra kommuner.

Falkenberg har gjort stora förbättringar inom detta område vilket är att gratulera. Materialet är föredömligt informativt med en mycket intressant "Miljökalendar". Informationen på webben är utmärkt att hitta. Den är dock inte lätt att hitta eftersom den ligger under "Bolag". Här finns även upplysningar om vad man ska göra om "tömningen inte fungerar".

Härrydas information var tidigare även saklig och informativ. Det är lätt att hitta och det finns mycket information. Strukturen och uppställningen är bra.

Lidköping har gjort stora förbättringar av sitt informationsmaterial. Webbsidorna är utmärkt uppställda och informativa. Kommunen har även sidor för "Lättläst" vilket är en kvalitetshöjning. Dock finns inget om renhållning där.

Partille hade sedan tidigare ett bra material. Kommunen ger ut en mycket intressant och informativ liten bok som heter "Källsorteringshandboken". I denna och på webben finns mycket enkla och bra kartor över kommunens olika stationer m.m. Här finns även en intressant "Frågor och svar-avdelning".

Stenungsund har även förbättrat sitt material. Även här finns en "Frågor- och svar-sida" som fokuserar på de vanligaste frågorna. På webben informeras även om ett "Returvaruhus" för saker som kan återanvändas såsom husgeråd, kläder m.m.

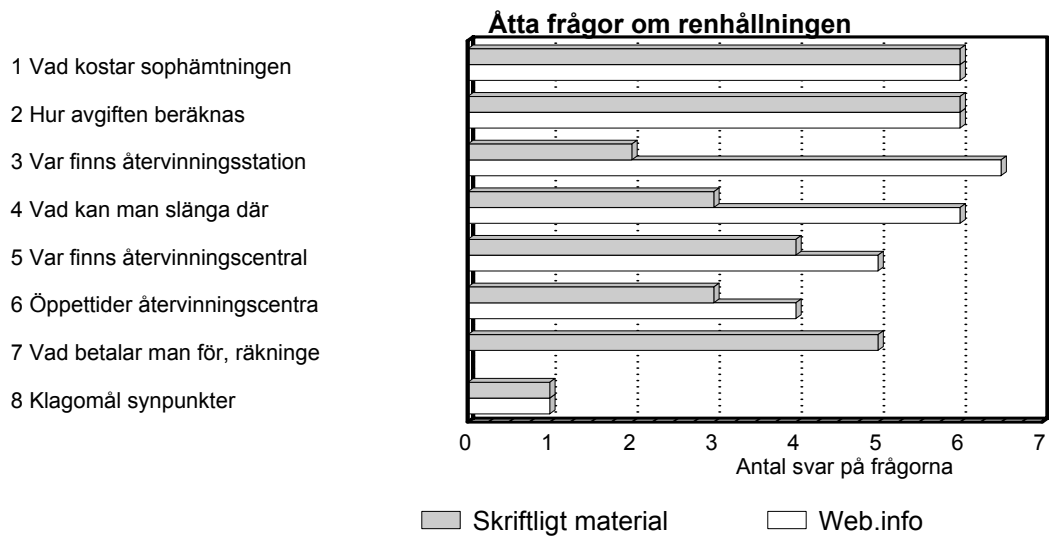
Trollhättan har gjort stora förbättringar av sin information. I båda avseendena. Informativa sorteringsguider finns på flera språk. En miljöalmanacka för året finns även. Webben har en utmärkt och intuitiv struktur med mycket information. Här finns även möjligheter till att framföra klagomål och synpunkter!! Gäller även hela kommunens verksamheter.

Uddevalla har en föredömligt enkel och tydlig tabell över tillfällena och stationer. Här finns även sorteringsguider som Trollhättan. På webben finns även en speciellt utformad och innehållsrik information riktad till skolorna. Säkert en idé som andra kan låna.

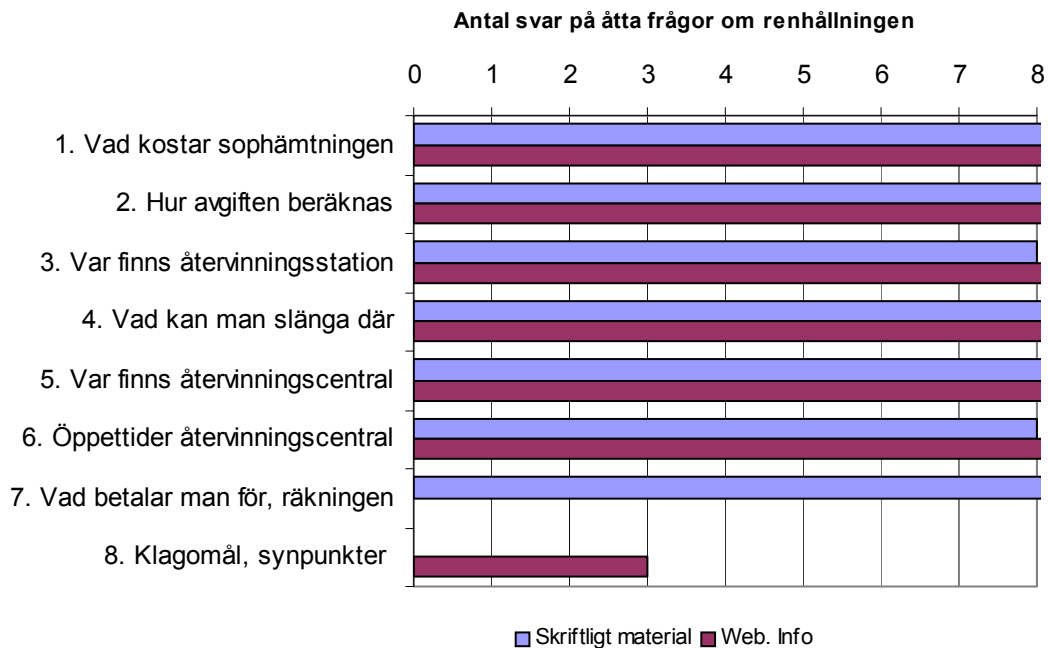
Ale har en utmärkt förteckning över hur sopor skall hanteras i kommunen. Mycket information om ex. containerhyra, kompostering m.m. Strukturen är dock inte så bra. Man måste använda sökmotorn för att hitta informationen.

Vänerns borg har liksom en del andra kommuner en informativ miljöalmanacka. Webben är snyggt, enkelt och informativt uppställd. Lätt att hitta med mycket information.

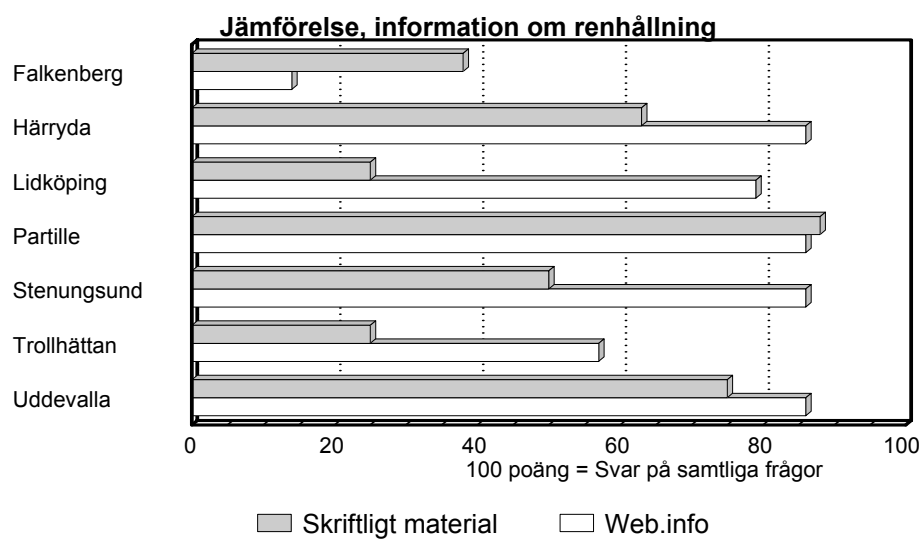
Resultatet från år 2000 mätning



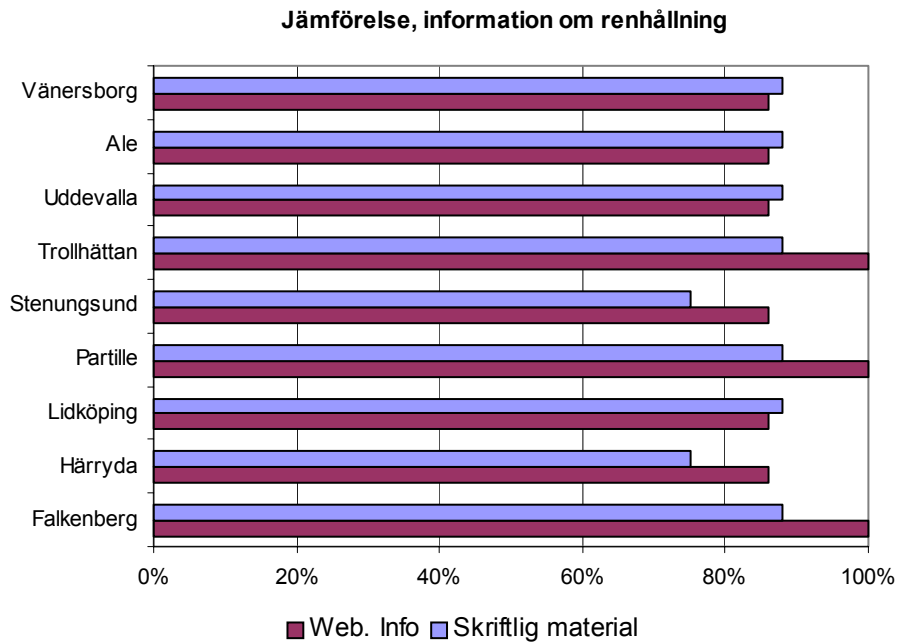
Resultatet från år 2002 mätning



Resultatet från år 2000 mätning



Resultatet från år 2002 mätning



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

Falkenberg saknar skriftligt informationsmaterial. Övriga kommuner har broschyrer av varierande slag.

En sammanfattande bedömning är att materialet överlag är tydligt om än något byråkratiskt skrivet. Med detta menas dels att ordvalet är till för dem som redan vet vad det handlar om, dels att svenskan är något krånglig med inskjutna bisatser och syftningar som kan vara svåra att tolka. Detta kan vara att ämnet, för tydlighetens skull, inte tillåter en annan skrivning men en fundering är att se vad som skulle kunna åstadkommas i lätlästhets med professionell hjälp. I förra mätningen påpekades att information saknades om den administrativa processen, dvs. ”hur lång tid tar det innan vi vet om vi får bidrag och när betalas det ut?” I stort sett är det samma bild vi får i denna undersökning.

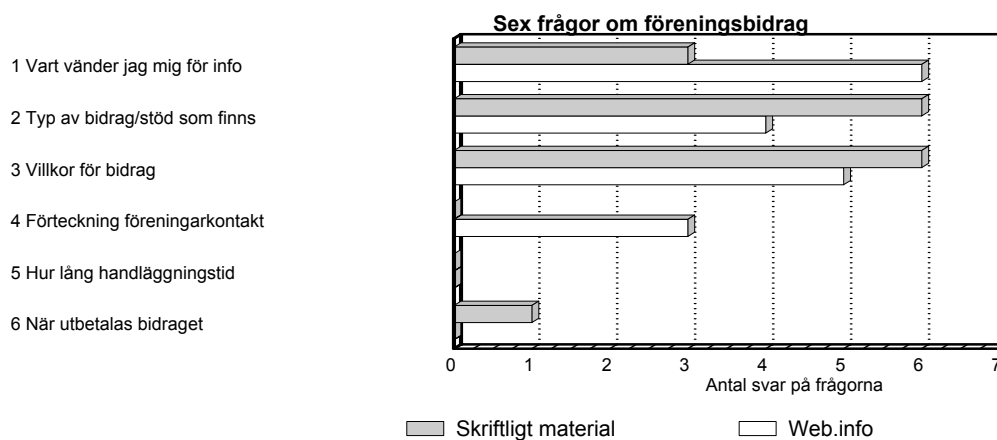
Rent tillgänglighetsmässigt, eller med andra ord vilken lust får jag som mottagare att läsa, så är bedömningen att A5 format känns lättare än A4, att få sidor känns lättare än många, att färg lättar upp och att en gles layout underlättar läsandet.

Härryda, Stenungsund och Trollhättan har A5 format dock är de ganska tättskrivna. Härryda bedöms komma närmst önskemålen.

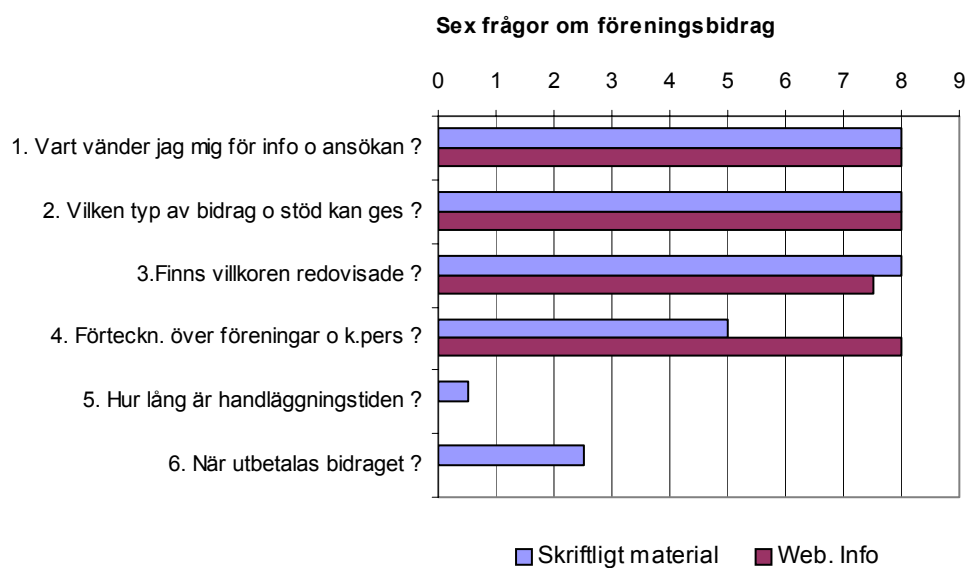
Samtliga kommuner utom Vänersborg har hemsidor där information om föreningsbidrag samt ansökningsblanketter finns att hämta. Kommunerna har även länkar till föreningar.

Informationen är i de flesta fall samma som den skriftliga och i några fall mer kortfattad än den skriftliga. Samtliga har hänvisning till namngivna kontaktpersoner. På allas hemsidor måste man veta att föreningsbidrag sorterar under Fritidsverksamhet.

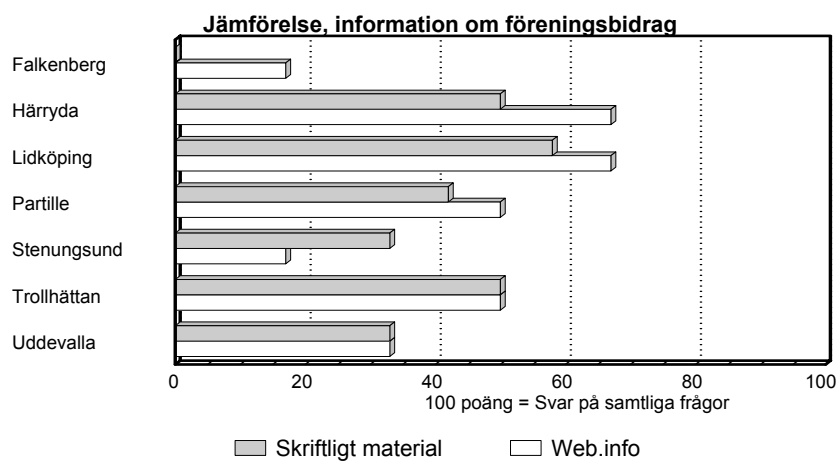
Resultatet från år 2000 mätning



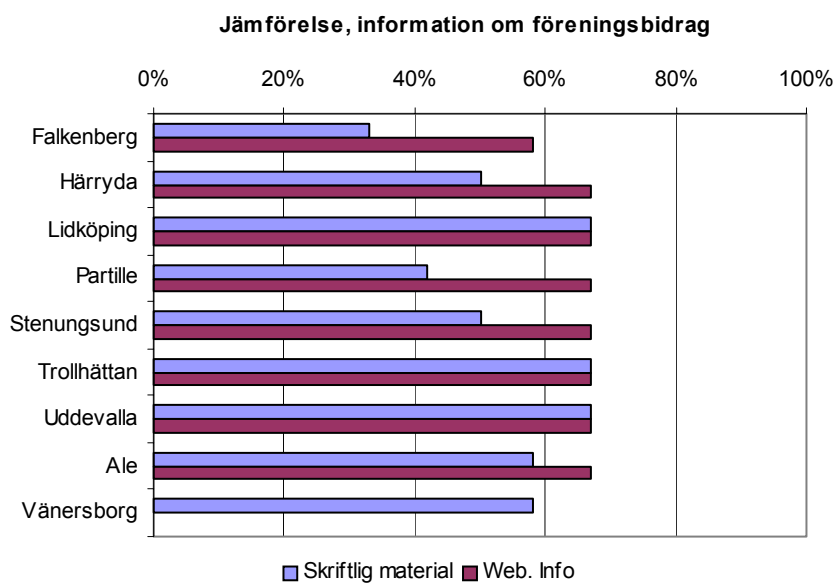
Resultatet från år 2002 mätning



Resultatet från år 2000 mätning



Resultatet från år 2002 mätning



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

Falkenberg gjort en egen lättläst broschyr som ger svar på samtliga frågor!

Övriga kommuner använder sig av Boverkets broschyr ”Behöver jag bygglov?” ”Behöver jag göra bygganmälan?” Broschyren beskriver allmänt förutsättningar och tillvägagångssätt i handläggningen. Man kan hitta allmänna svar på frågorna 1, 6, 8 och 9. Blanketten ansökan av bygglov används av samtliga kommuner och den kompletteras med anvisningar / viktiga råd / information om vilka handlingar som skall bifogas ansökan.

Ingen kommun, utom Falkenberg, redovisar för vad som händer med ansökan när den har lämnats in och hur lång handläggningstiden beräknas vara. Beträffande avgiften hänvisar några till en taxa beslutad av kommunfullmäktige.

Samtliga kommuner har förbättrat sitt skriftliga material, mer eller mindre. Här finns emellertid fortfarande utrymme för ytterligare förbättringar. Se på Falkenberg!

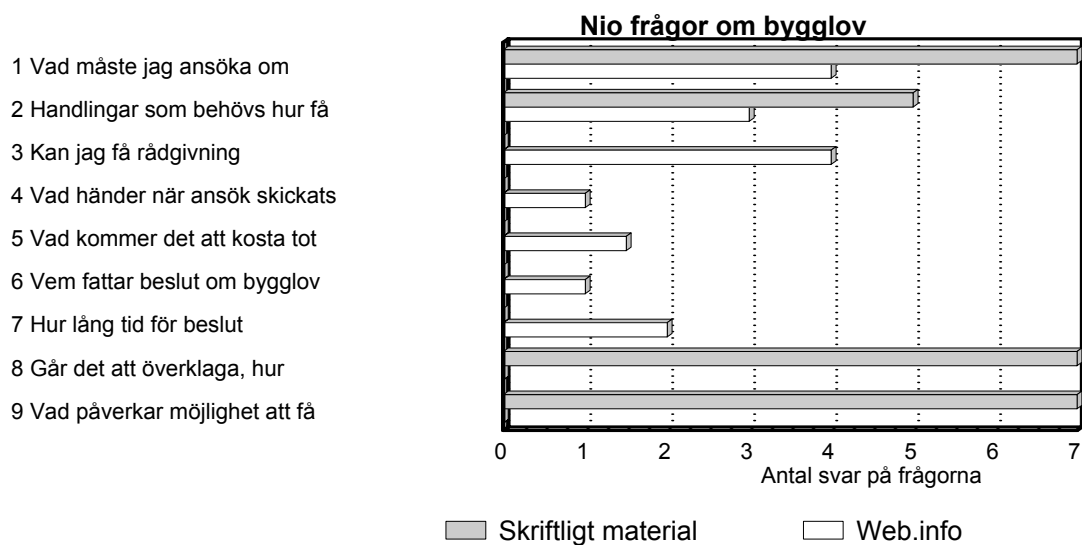
På webbsidorna har det skett en rejäl förbättring sedan 2000.

På alla kommuners hemsidor finns det överlag viktig och värdefull information med möjlighet att ladda ner blanketten för ansökan om bygglov. Falkenberg har hela sin broschyr utlagd på hemsidan. Ale, Falkenberg, Lidköping, Partille och Stenungsund har en länk till avgifter med olika exempel på vad ett bygglov kan komma att kosta.

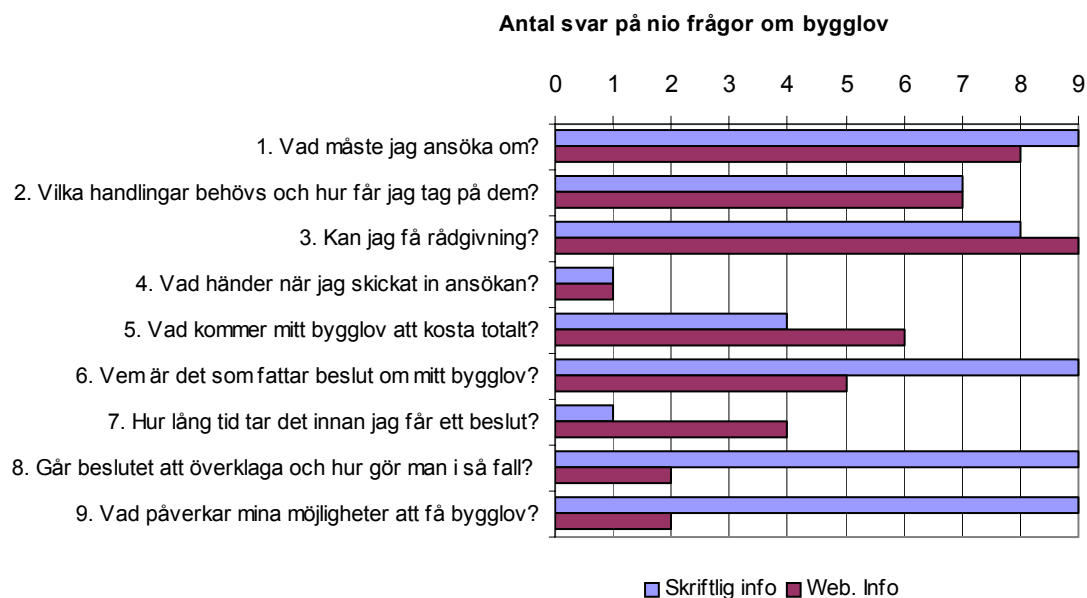
Informationen på hemsidan är mer anpassad till kommuninvånarna än vad Boverkets broschyr är. Den innehåller ofta information om till vilken avdelning/kontor man skall vända sig till, ofta med namn, telefonnummer och emailadress och i något fall även expeditionstider och telefontider.

Fortfarande saknas vad som händer med ansökan när den har lämnats in, hur lång handläggningstiden beräknas vara och hur man överklagar ett beslut.

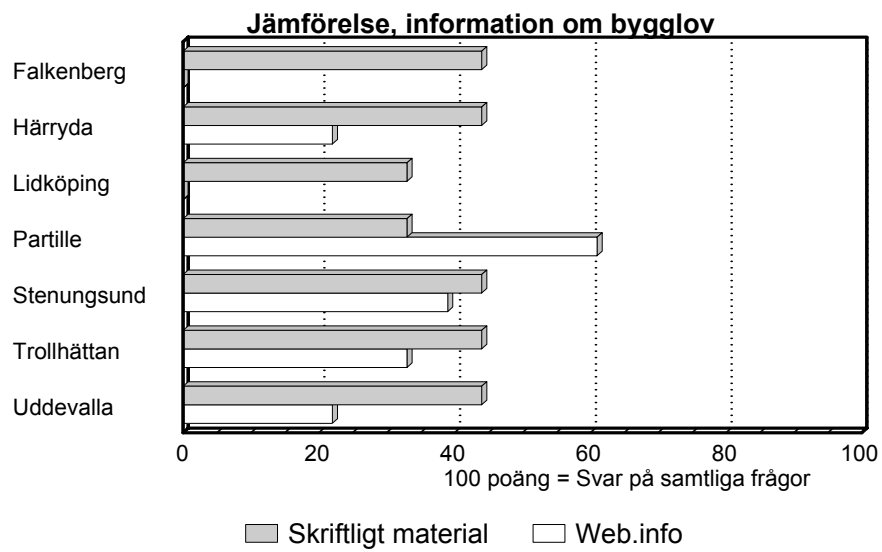
Resultatet från år 2000 mätning



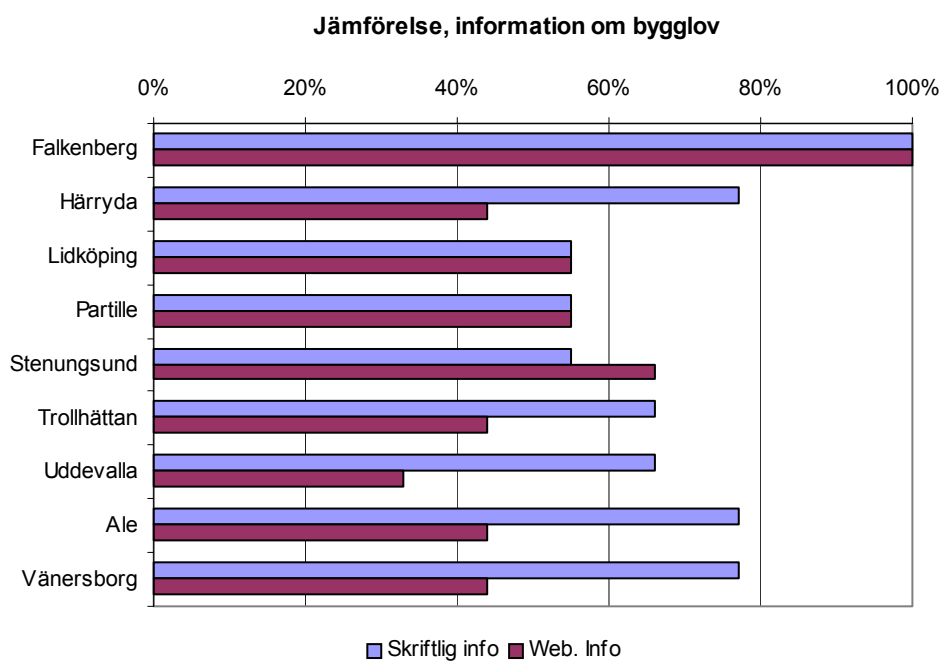
Resultatet från år 2002 mätning



Resultatet från år 2000 mätning



Resultatet från år 2002 mätning



ÄLDREOMSORG

Scenario

Jag har en gammal mor som har blivit allt dåligare och är idag behov av daglig hjälp. Jag har ingen erfarenhet av äldreomsorg mer än att jag vet att kommunen förmedlar hjälpen.

Frågor

1. Hur stort/vilket bistånd kan jag få?
2. Hur lång tid tar det innan jag får mitt bistånd?
3. Hur överklagar jag beslutet?
4. Vad är avgiften?

Resultat

Utvärderingen av information kring områdena hemtjänst och särskilt boende i äldreomsorgen gjordes med samma frågeunderlag vid två tidigare tillfällen. Dessa utvärderingar finns inte med samma undersökning som övriga frågeställningar kring extern information. De gjordes istället i samband med rapporterna ”Kvalitets- och kostnadsjämförelse Inom Socialtjänstens myndighetsutövning” som publicerades 1999 och 2000. Vid dessa tillfällen gjordes endast granskning av skriftligt material, vilket betyder att webbgranskningen gjordes för första gången i undersökningen 2002.

Sammanfattningsvis kan sägas att den skriftliga informationen inte har utvecklats speciellt mycket sedan de senaste undersökningarna gjorts. Fem av de nio kommunerna har endast besvarat 0-1 av de fyra frågor som gäller hemtjänsten. Inom särskild boende har sex av nio gett 0-1 svar.

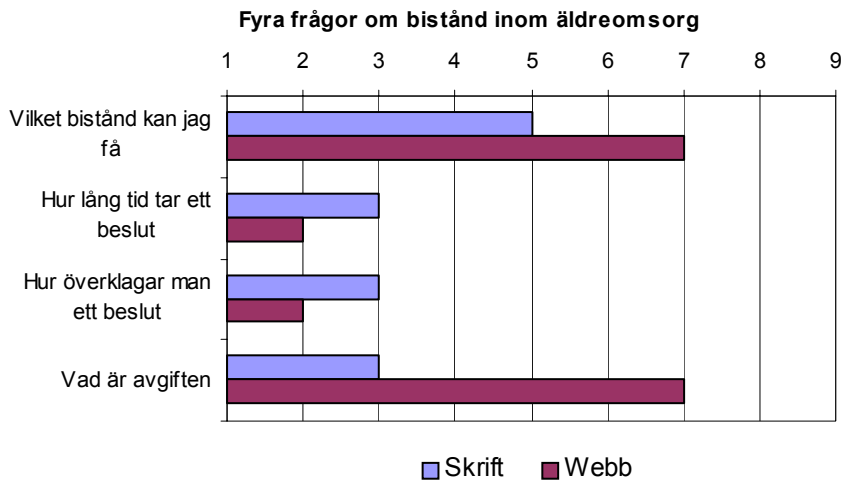
Många av de broschyrer som finns, är av enkelt slag layoutmässigt. Texten är ofta tätskriven och ibland används ett ”tungt” språk. Undantag finns. Lidköping har ett påkostat material med snygga bilder som ger stöd till innehållet i broschyren.

Två kommuner, Falkenberg och Partille, har broschyrer som informerar om den omsorgsgaranti som finns framtagna för verksamheter inom äldreomsorgen. Två andra kommuner, Uddevalla och Trollhättan, är på väg, eller har nyss tagit fram, ett nytt material. Det bygger på samma information som ligger på respektive kommuns hemsida. Detta material har hög detaljeringsgrad. Uddevalla beskriver bl.a. alla sina äldreboenden i detalj.

När det gäller webbinformation har kommunerna helt olika ingångar när det gäller att komma till information om äldreomsorg. Exempel på rubriker för att hitta rätt på första sidan är ”vård och omsorg”, ”social service”, ”social omsorg”, ”äldreomsorg”, ”social service och hälsa”, ”kommunen” och ”verksamheter”. Till rätt information kommer man oftast efter tre knapptryckningar. Undantaget är Trollhättan där man måste vandra genom följande: kommunen – kommunala verksamheter – vård och omsorg – äldre – boende/hemtjänst.

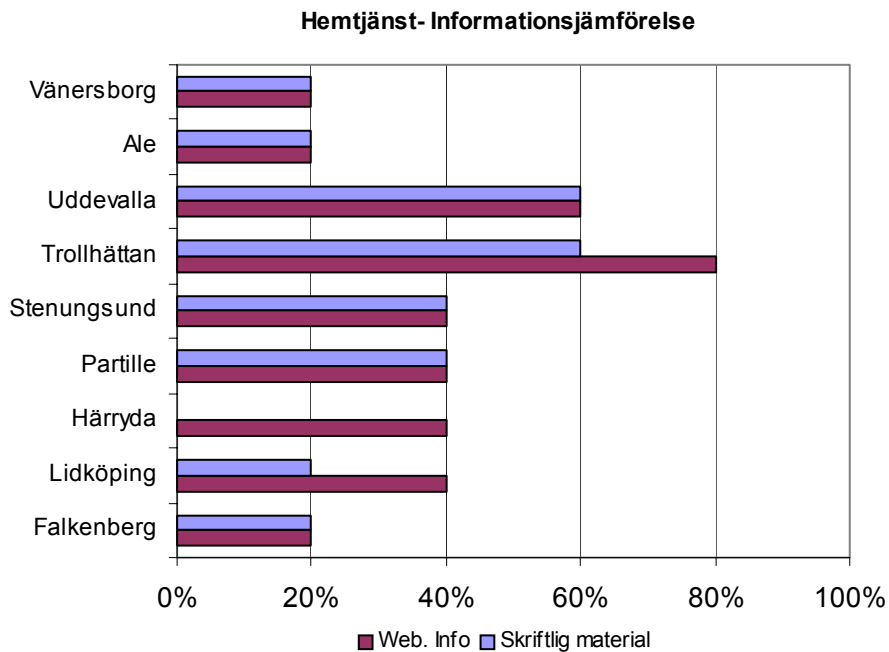
Generellt är webbinformation tydligare och bättre än den skriftliga. Man har varit mer mån om en snygg layout och har ofta med bilder.

Resultatet från år 2002 mätning



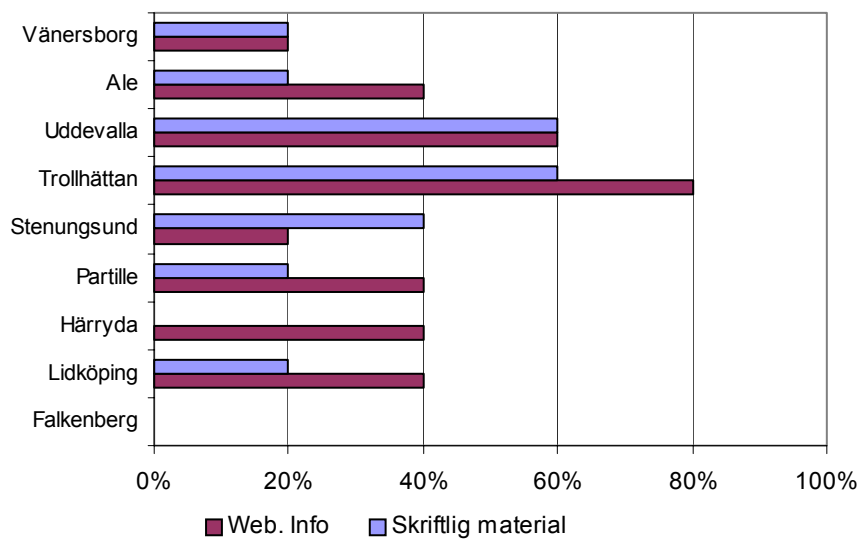
Informationen i dessa fyra frågor skiljer sig resultatmässigt inte speciellt mycket mellan hemtjänsten och särskilt boende.

Resultatet från år 2002 mätning



Resultatet från år 2002 mätning

Särskilt boende - Informationsjämförelse



FÖRSÖRJNINGSTÖD

Scenario

Jag har försatt mig i en situation att jag inte har några pengar till mat eller hyra. Jag har aldrig sökt socialbidrag tidigare och har ingen erfarenhet av kommunens socialtjänst.

Frågor

1. Hur stort/vilket bistånd kan jag få?
2. Vad skall jag ha med mig till första träffen?
3. Hur lång tid tar det innan jag får mitt bistånd?
4. Hur överklagar jag beslutet?

Resultat

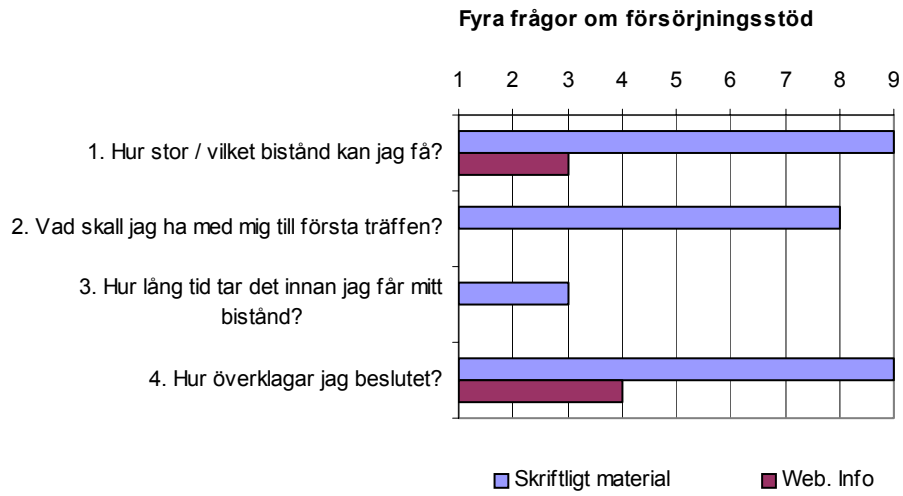
Ale och Falkenberg har bra foldrar om respektfullt bemötande. Uddevalla kommuns informationsfoldrar är det exempel som speciellt är värt att lära av. Trollhättan informerar om biståndets storlek men skulle kunna utveckla detta. Lidköping, Stenungsund och Vänersborg nämner möjligheterna till överklagande men kan förbättra informationen om hur detta kan ske. Samtidigt skall man komma ihåg att information om detta alltid ges vid beslut som går den enskilde emot.

Förbättringar sedan tidigare granskning är att Härryda nu upplyser om biståndets storlek vilket inte fanns med tidigare. Lidköpings kommun upplyser nu om vad jag skall ha med mig till första träffen.

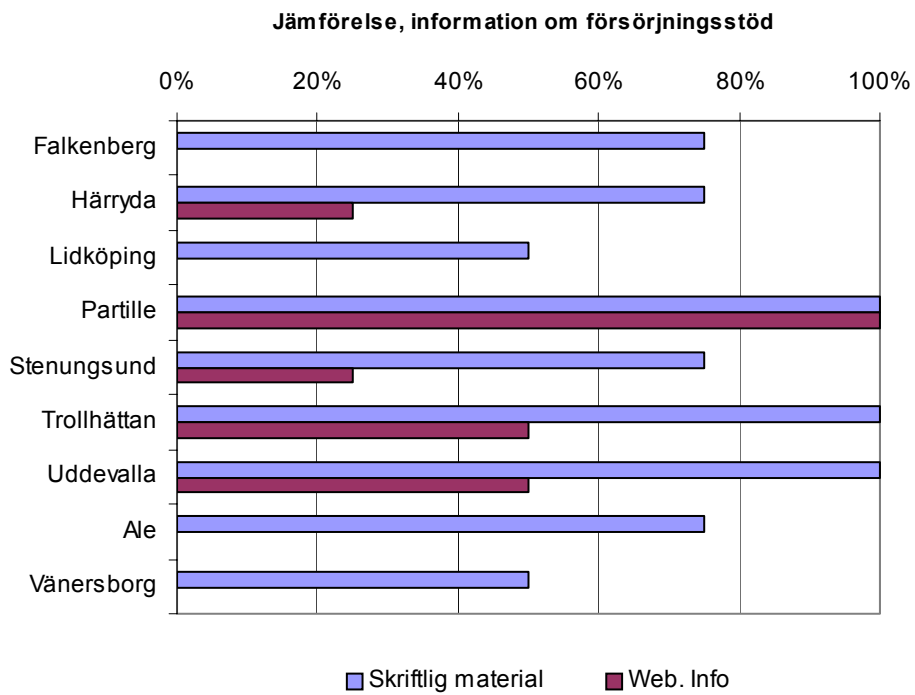
Ett genomgående intryck är att det finns god information men att det kan göras mer lättillgänglig i text och utförande. För de som vill utveckla detta har mycket att lära av socialtjänsten i Uddevalla.

När det gäller webbinformation har det tidigare inte gjorts någon studie varför jämförelser inte kan göras. Intrycket är att informationen är knapphändig och att socialtjänsten inte utnyttjat de möjligheter som webben ger. Trollhättan och Uddevalla är ett bra undantag med en tjänst där besökaren på webbplatsen själv kan räkna ut eventuellt försörjningsstöd.

Resultatet från år 2002 mätning



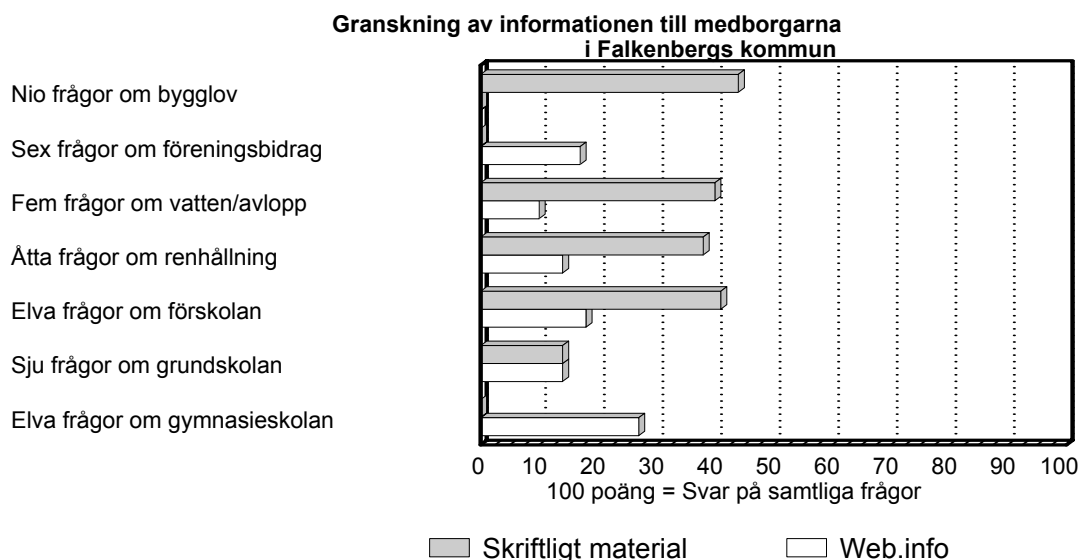
Resultatet från år 2002 mätning



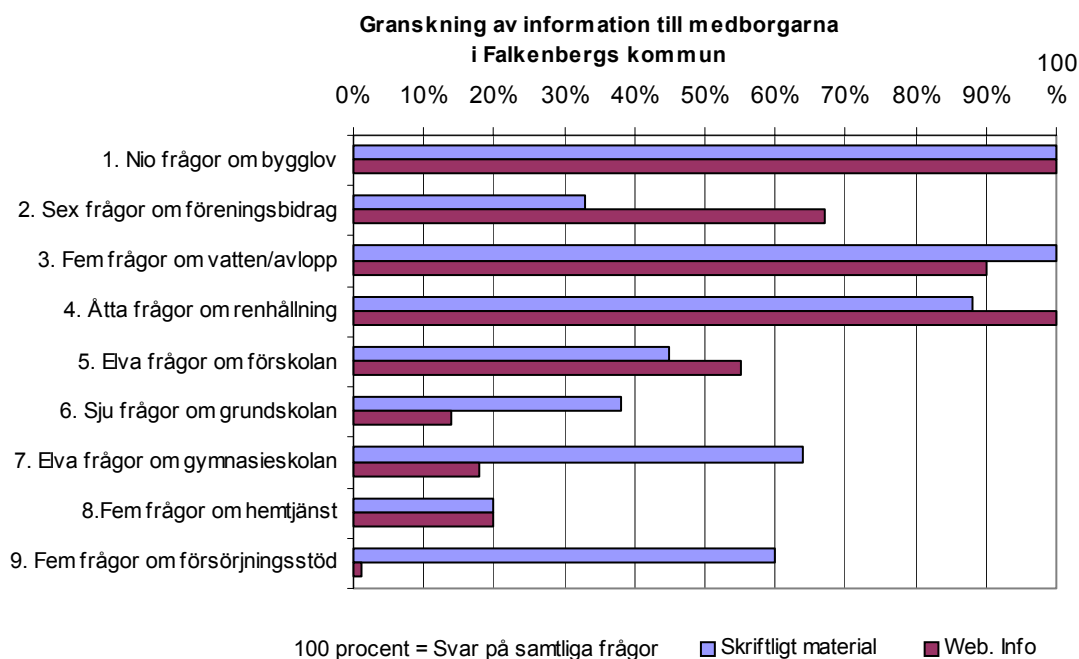
KOMMUNPROFIL UTIFRÅN DE NIO VERKSAMHETERNA

Här redovisas varje kommun för sig med en samlad bild av de nio verksamhetsområdena. Resultatet från föregående undersökning med sju verksamheter finns även som jämförelse.

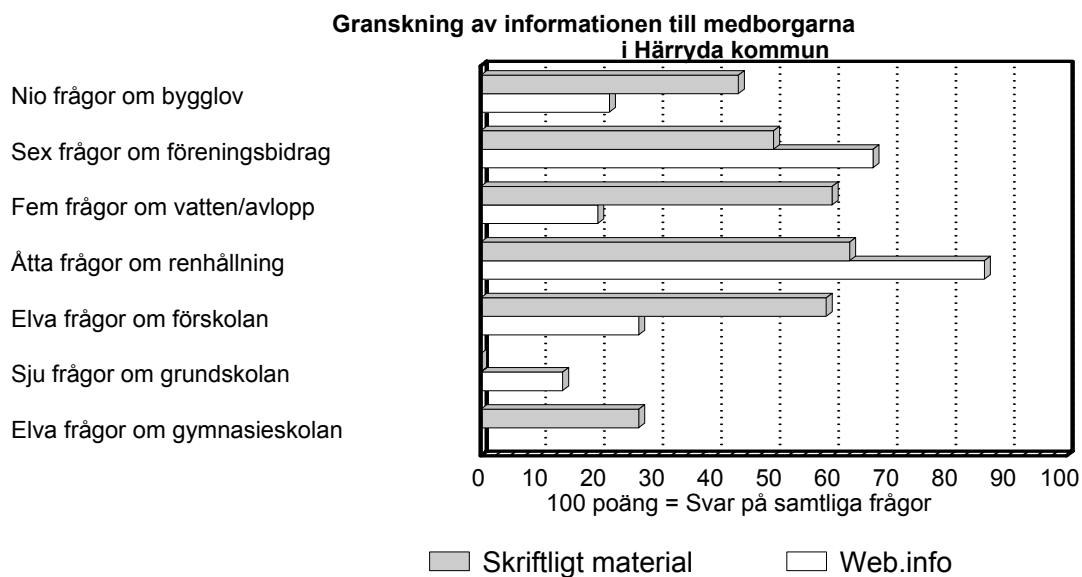
Resultatet från år 2000 mätning



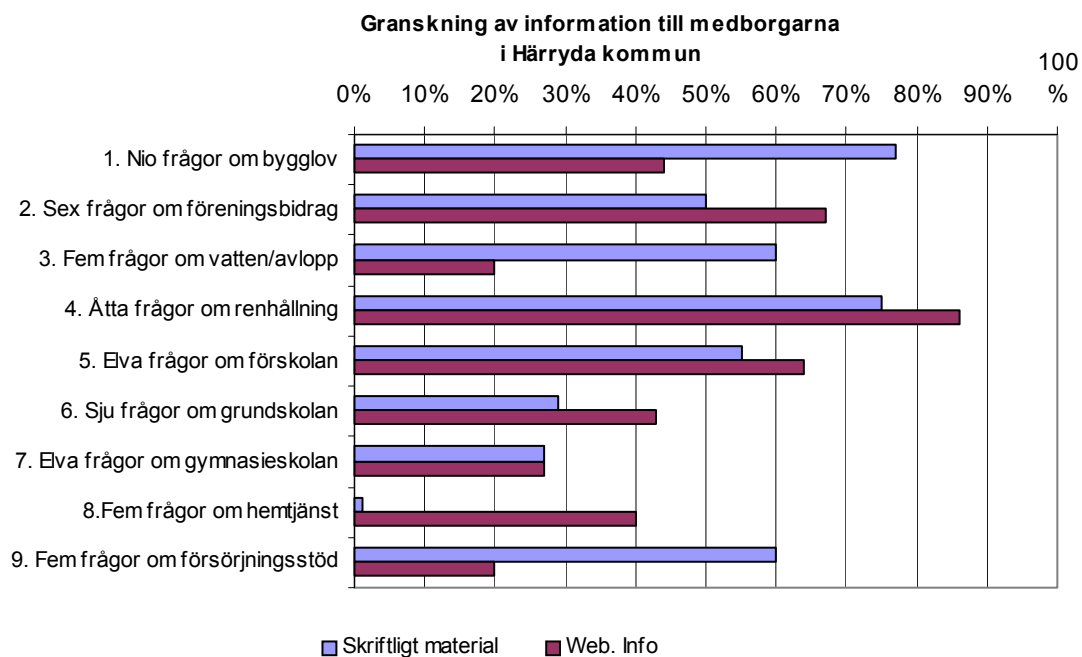
Resultatet från år 2002 mätning



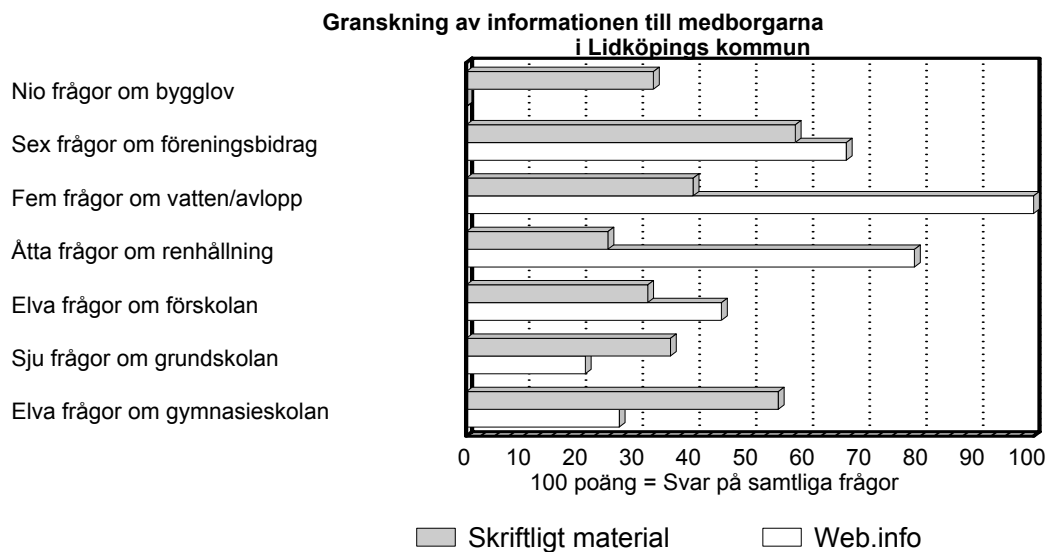
Resultatet från år 2000 mätning



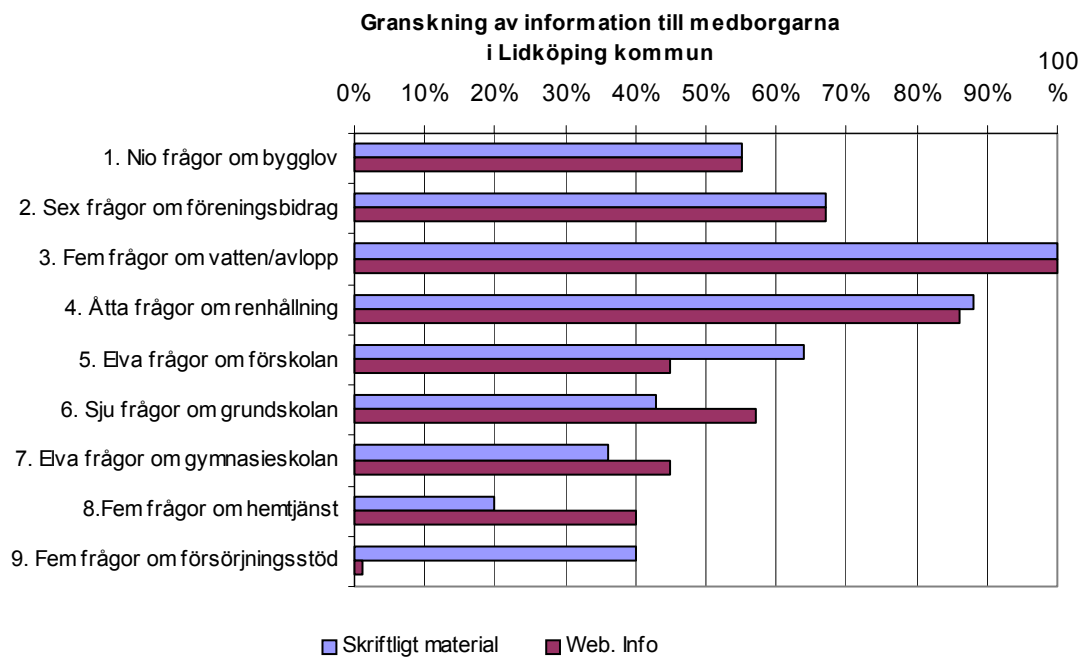
Resultatet från år 2002 mätning



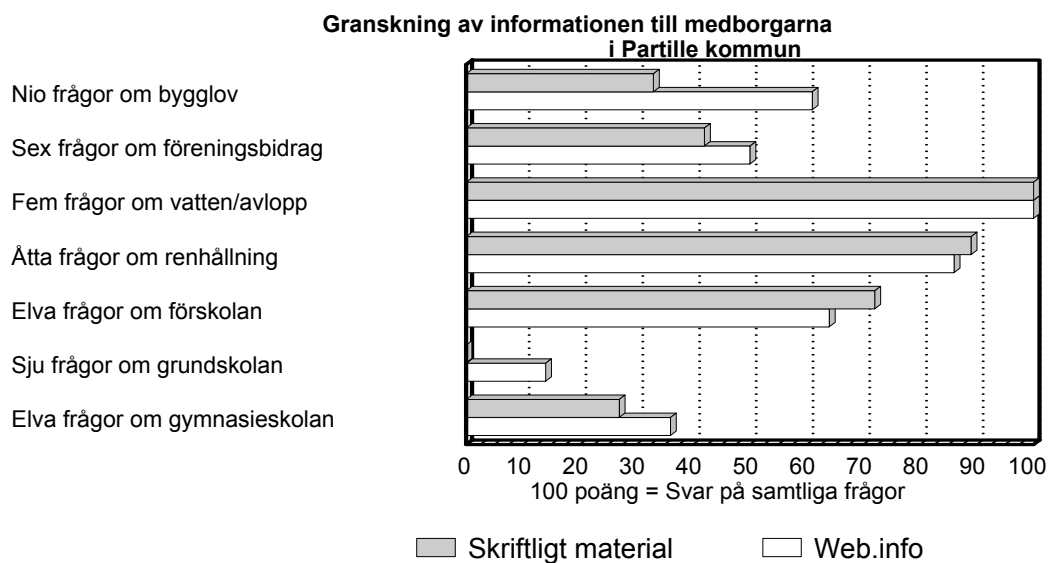
Resultatet från år 2000 mätning



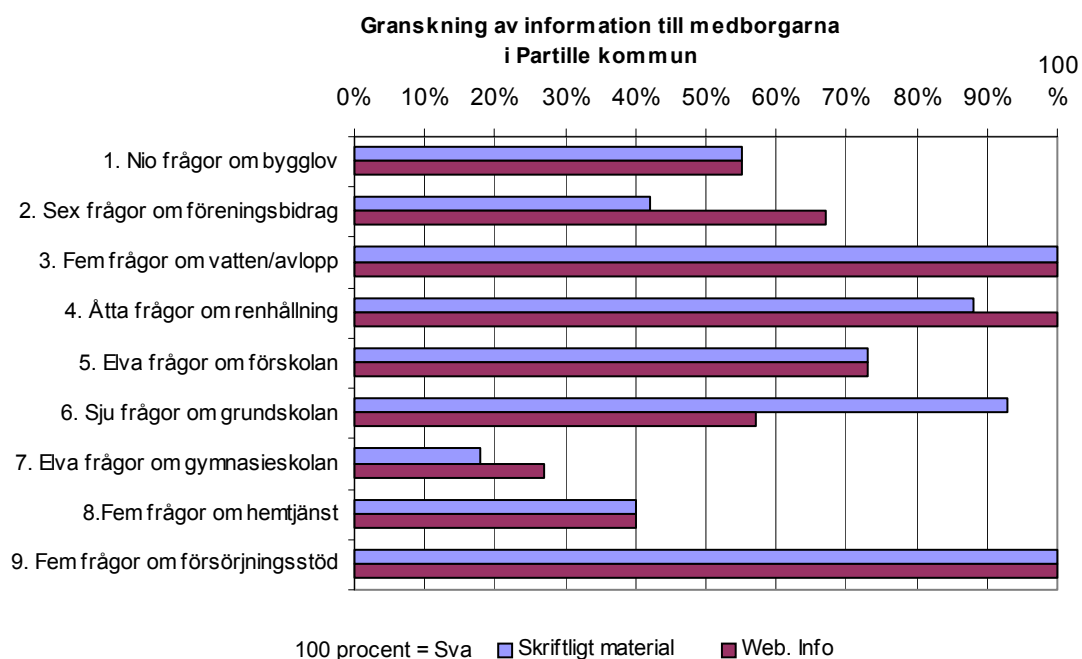
Resultatet från år 2002 mätning



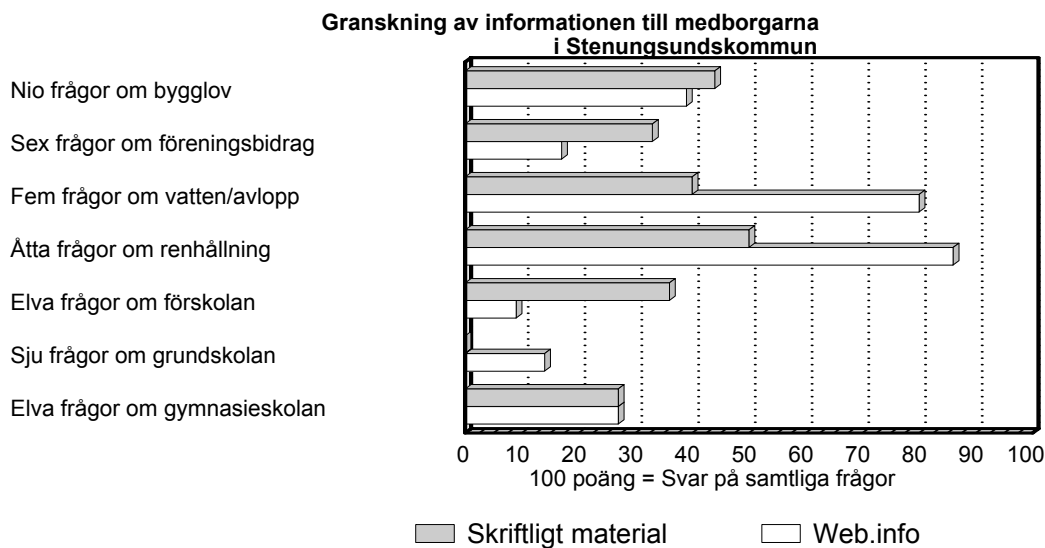
Resultatet från år 2000 mätning



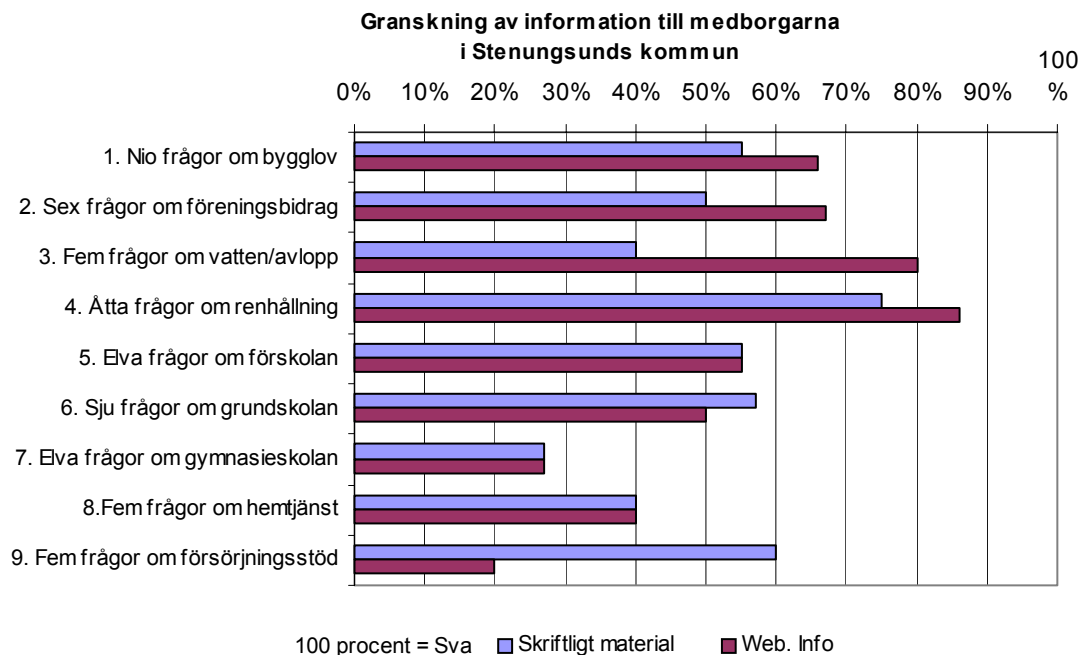
Resultatet från år 2002 mätning



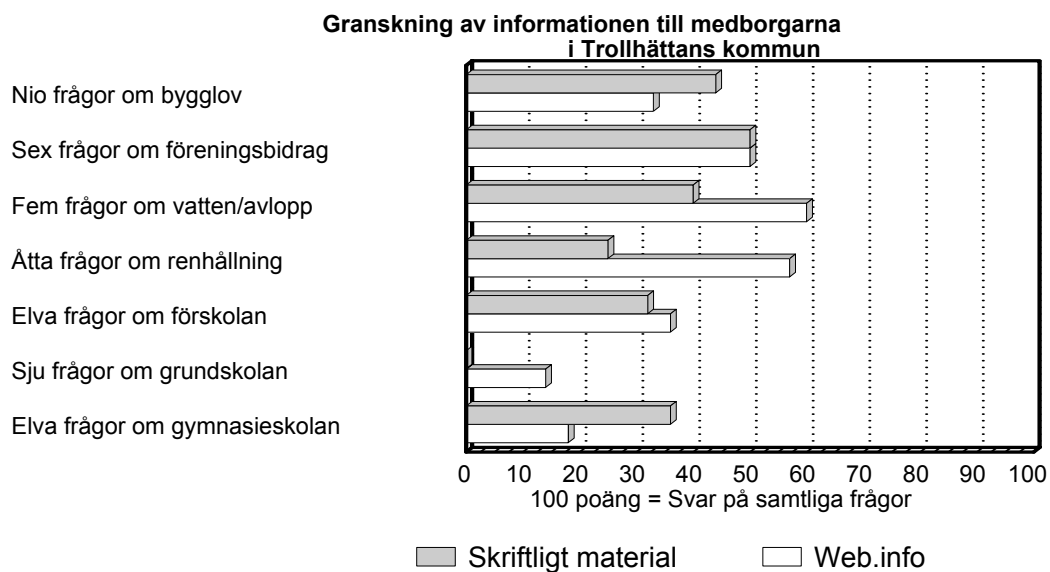
Resultatet från år 2000 mätning



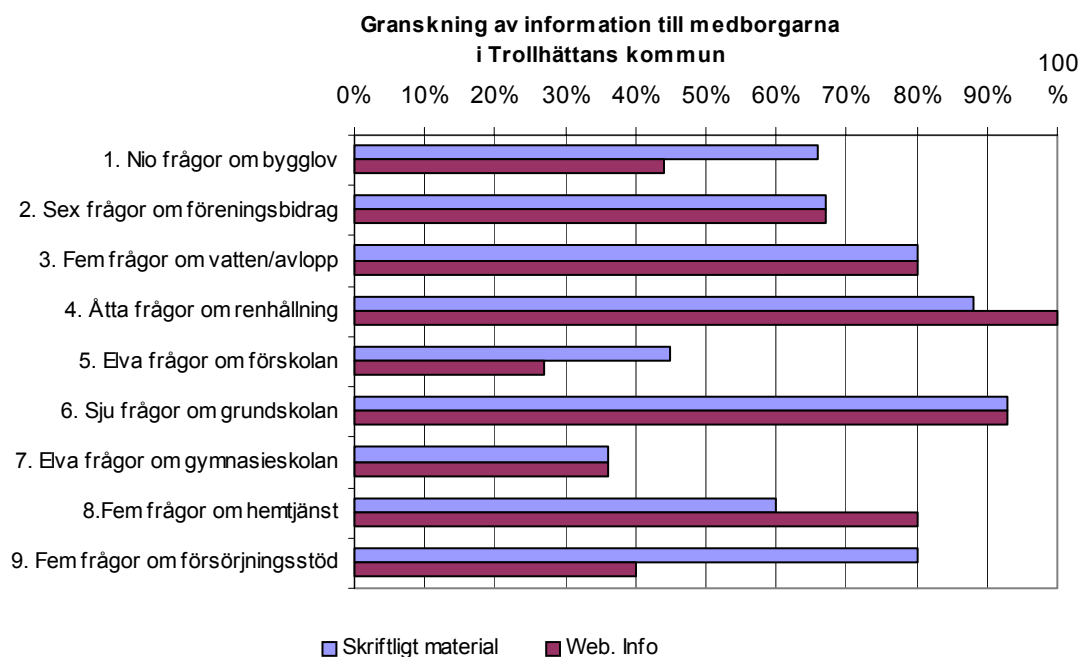
Resultatet från år 2002 mätning



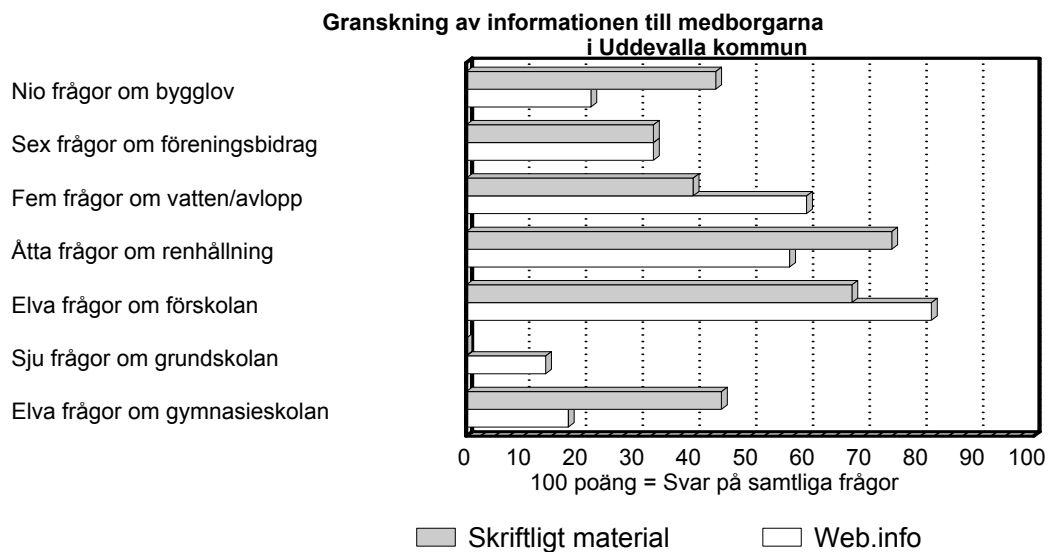
Resultatet från år 2000 mätning



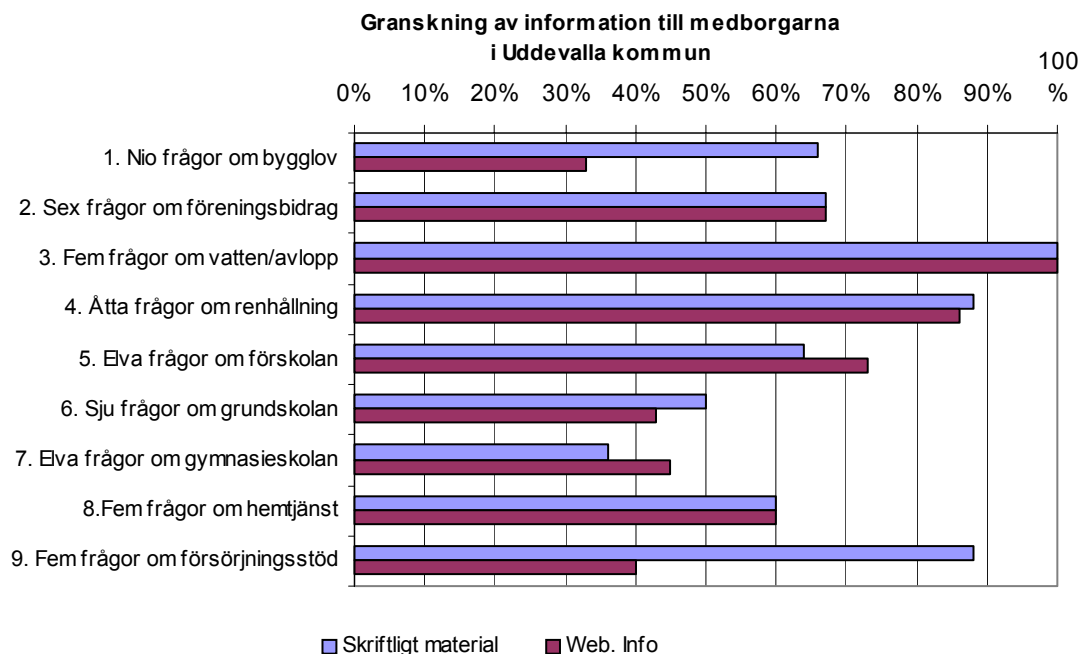
Resultatet från år 2002 mätning



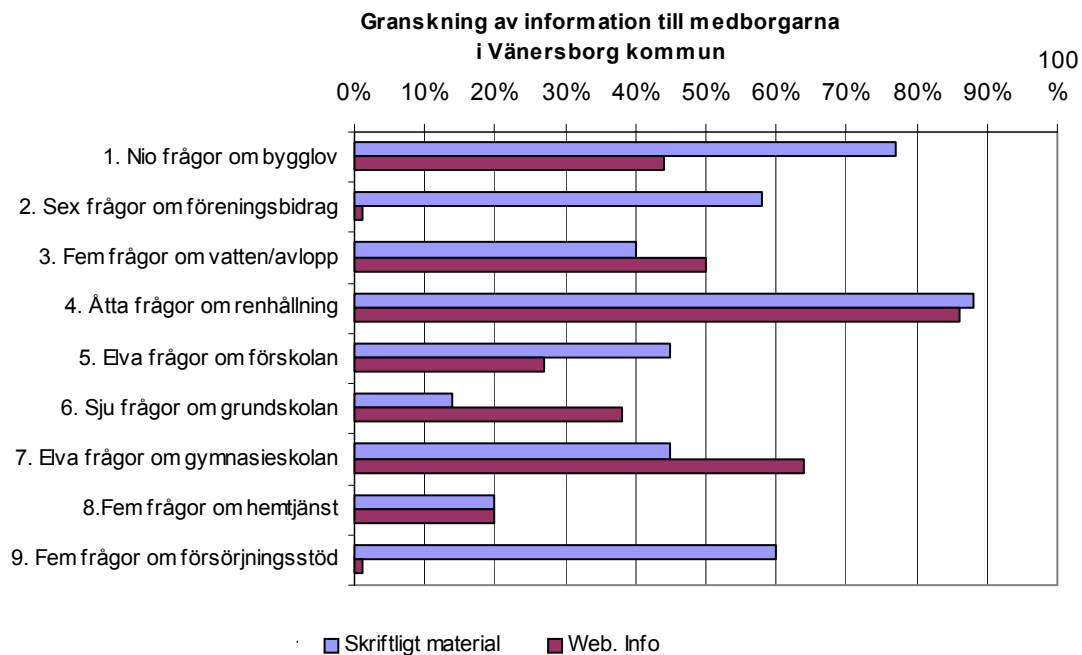
Resultatet från år 2000 mätning



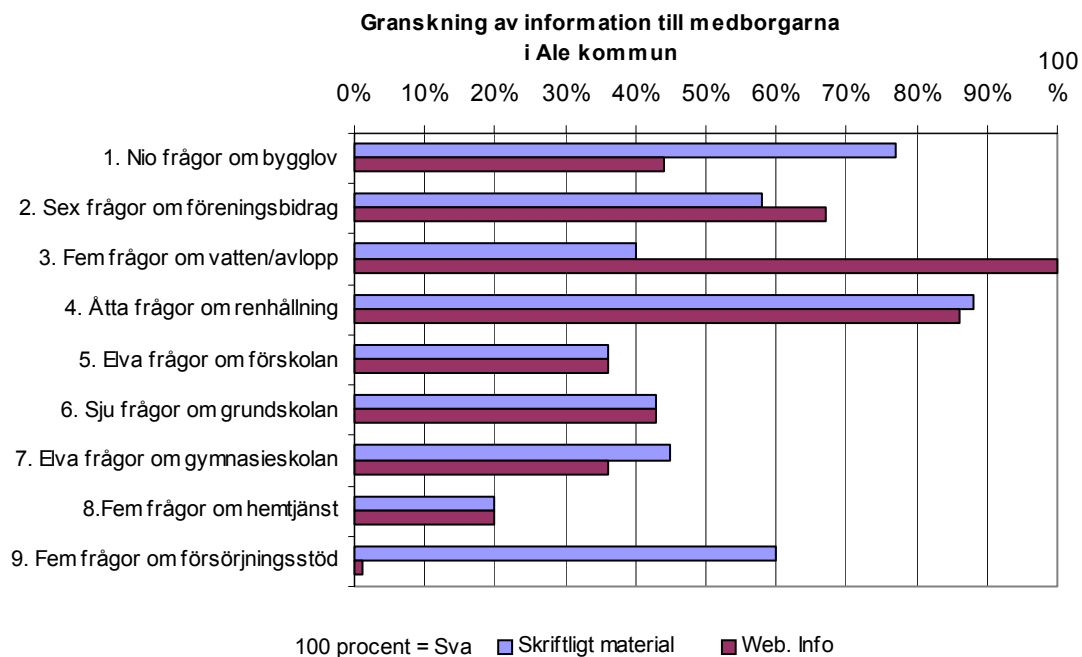
Resultatet från år 2002 mätning



Resultatet från år 2002 mätning



Resultatet från år 2002 mätning



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. Härryda deltar inte i denna del på grund av personalbrist.

Tabellen visar resultaten från år 2000 med gemener och resultaten 2002 i versaler

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

	Falkenberg	Här-ryda	Lid-köping	Partille	Sten-ung-sund	Troll-hättan	Udde-valla	Väners-borg	Ale
Broschyr eller avsnitt som uppmanar medborgarna att lämna synpunkter på kommunens tjänstemän och verksamhet	Nej/JA	Ja	Nej/NEJ	Nej/JA / flera förvaltningar har	Nej/NEJ	Nej/JA	Nej/NEJ	NEJ	NEJ
Trycksak om politisk organisation och förtroendevalda	Nej/NEJ	Ja	Nej/NEJ	NEJ / Planerad	Ja/JA	Nej/NEJ	Nej/NEJ	NEJ	JA
Kultur- och fritidsguide	Ja/JA	Ja	Nej/JA	Ja/JA	Ja/JA	Nej/JA	JA	JA	JA
Besökskarta	Ja/JA	Ja	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	JA	JA
Turistbroschyr	Ja/JA	Nej	Ja/JA	Nej/NEJ	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	JA	JA
Informationsbroschyr om vad som gör kommunen till en trygg plats att bo på	Nej/NEJ	Nej	Ja/JA	Nej/NEJ	Nej/NEJ	Nej/JA	Ja/JA(inriktning mot folkhälsoarbete)	NEJ	JA
Information/annonser i lokalpressen med redaktionell text	Nej/NEJ	Ja	Ja/JA en gång per månad, när alla hushåll	Ja/JA	Ja/JA, två helsidor per månad, när alla hushåll	Ja/JA	Ja/JA en gång per månad, när alla hushåll	NEJ	JA
Informationspolicy/-strategi	Nej/NEJ	Ja,/JA	Ja/JA.	Ja/JA	Ja/JA,	Ja/JA.	Ja/JA,	JA	JA

Resultat

Inom detta område har det skett små förändringar. Bilden är i stort sett samma som för två år sedan. Det kan dock noteras att ett par kommuner har tagit fram nytt material till medborgarna om hur de på ett enkelt sätt kan framföra synpunkter på kommunens verksamheter. Ingen kommun har tagit fram ett samlat material över vad kommunen kan tillhandhålla för tjänster för sina medborgare.

Däremot bör Falkenbergs stora och imponerande arbete med att ta fram tjänstegarantier för flertalet av de kommunala tjänsterna nämnas. Falkenberg har tillsammans med sju andra kommuner i dialog med medborgare tagit fram och bestämt kvalitetsnivåer för många tjänster och är idag en inspirationskälla för många kommuner i landet.

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 bedömt en annan kommuns webbsidor.

Tabellen visar resultaten från år 2000 med gemener och resultaten 2002 i versaler.

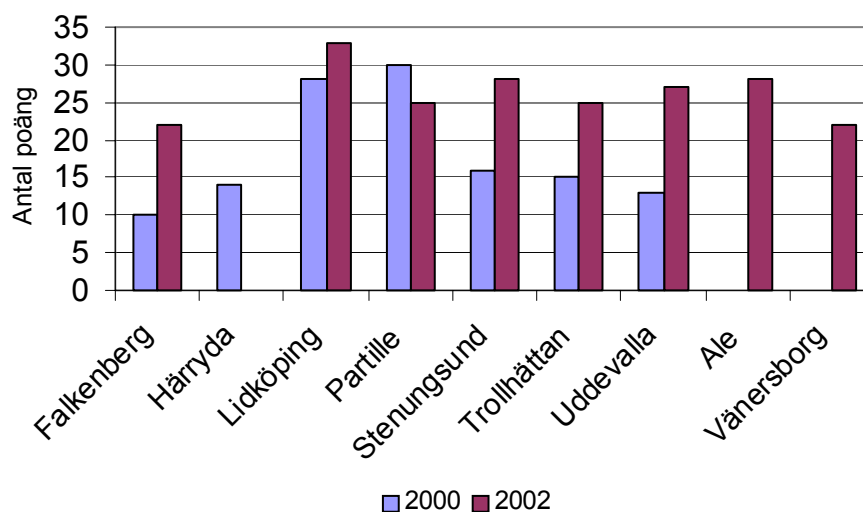
(Exkl. Härryda)

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

Service (bukarperspektiv)	Partille	Lid- köping	Stenung sund	Troll- hättan	Härryda	Udde- valla	Falken- berg	Väners- borg	Ale
15. Finns det på första sidan post och besöksadresser, tfn, fax och e-post till kommunen?	Ja/JA	Ja/JA	Nej/JA (saknar besöks- adress)	Ja/JA	Ja	Ja/JA	Nej/JA	JA	JA
16. Finns det tillgång till olika språk? Om JA – vilka? (även demokrati)	Ja/JA eng.	Ja/JA	Nej/NEJ	Nej/JA engelska	Nej	Nej/JA Eng, Ty	Ja/NEJ	JA	NEJ
17. Finns kommunens alla blanketter utlagda för egen utskrift?	Ja/JA	Nej/JA	Nej/JA	Nej/JA	Nej	Nej/JA	Nej /JA	NEJ	JA
18. Finns alla kommunens avgifter och taxor utlagda?	Ja/JA	Ja/JA	Nej/JA	Ja/JA	Nej	Nej/JA	Nej/NEJ	NEJ	JA
19. Finns aktuella planer beskrivna?	Nej/JA	Ja/JA	Nej/JA	Nej/JA	Nej	Nej/JA	Nej/JA	JA	JA
20. Finns uppgifter om tider mm för kollektivtrafiken?	Ja/JA	Nej/JA	Ja/JA	Nej/NEJ länk till SJ	Nej	Nej/JA	Nej/NEJ	NEJ	JA
21. Finns kommunens lediga tjänster publicerade?	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Ja	Ja/JA	Ja/JA	JA	JA
22a. Kan man komma i kontakt med anställda genom att söka på namn	Ja/NEJ	Ja/JA	Nej/NEJ	Nej/NEJ	Ja	Nej/NEJ	Nej/NEJ	JA	NEJ
22b. Kan man komma i kontakt med anställda genom att söka på förvaltning	Ja/JA	Nej/JA	Ja/JA	Nej/JA delvis	Nej	Nej/JA delvis	Nej/NEJ	NEJ	JA
23. Finns det generell information om vart man vänder sig om man inte är nöjd med kommunens tjänster?	Nej/NEJ	Ja/NEJ	Nej/NEJ	Nej/JA	Nej	Nej/NEJ	Nej/NEJ	NEJ	NEJ
Perspektivet struktur, går det att hitta det man letar efter?									
24. Har webbplatsen en sökmotor?	Ja/JA	Ja/JA	Nej/JA	Ja/JA	Ja	Nej/JA	Nej/JA	JA	JA
25. Har webbplatsen en webbkarta?	Nej/JA	Ja/JA	Nej/JA	Nej/JA	Nej	Nej/JA	Nej/JA	JA	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	Ja/JA	Ja/JA	Nej	Nej/JA	Nej/JA	JA	NEJ
27. Går sidorna lätt att ladda ned?	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Nej	Ja/JA	Ja/JA	JA	JA

	Partille	Lid- köping	Stenung sund	Troll- hättan	Härryda	Udde- valla	Falken- berg	Väners- borg	Ale
28. Är rubrikerna informativa (dvs. förstår man vilken information som finns bakom)	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	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	Ja/JA	Ja/NEJ	Nej	Ja/NEJ	Ja/JA	JA	JA
30. Är layouten enhetlig (fönster, färger, rubriktyper, knappar mm)	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Ja	Nej/JA	Ja/JA	JA	JA
31. Kan jag alltid med en tangentryckning komma tillbaka till förstasidan?	Ja/JA	Ja/JA	Nej/JA	Ja/JA	Ja	Ja/JA	Ja/JA	JA	JA
32. Om en sökmotor finns, är den tillgänglig från alla sidor?	Ja/NEJ	Nej/JA	Nej/JA	Ja/NEJ	Nej	Nej/NEJ	Nej/NEJ	JA	JA
Perspektivet aktualitet, är sidan uppdaterad ?									
33. Är materialet (på hela webbplatsen) aktuellt?	Ja/NEJ	Ja/JA	Ja/JA	Nej/JA	Ja	Nej/JA	Ja/JA	NEJ	JA
34. Har första sidan information som är färsk?	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Ja	Ja/JA	Nej/JA	JA	JA
35. Har första sidan datumstämpel?	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Ja/JA	Nej	Ja/JA	Nej/JA	NEJ	JA
ANTAL POÄNG (JA=1p, NEJ=0 p) Totalt är 35 poäng möjliga	30/25	28/33	16/28	15/25	14	13/28	10/22	22	28

Intern granskning av webbsidor år 2000 och 2002
(max antal poäng =35)



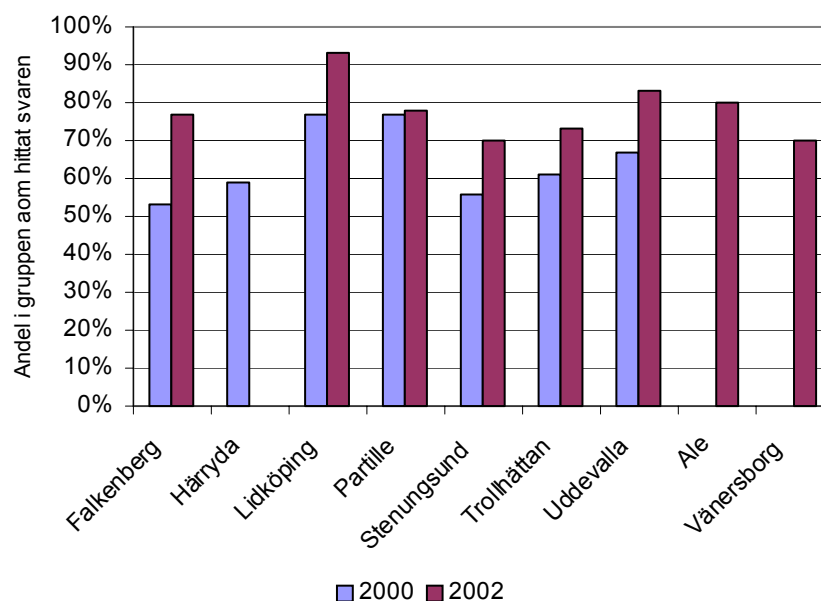
Resultat

Inom denna del har det skett mycket stora förbättringar. Webben har blivit ett prioriterat informationsområde och det är bara att gratulera kommuner som Uddevalla, Trollhättan, Falkenberg och Stenungsund till ett gott arbete. Våra nya kommuner nätverket har även prioriterat detta område och har goda resultat. Lidköping som var en av toppkommunerna förra mätningen har ytterligare förbättrat informationen på sin webb.

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. Vid första mätningen enades projektgruppen om tjugo frågor som skulle testas på webbsidorna. Samma frågor har använts vid denna undersökning. Därefter har en referensgrupp bestående av tjugofyra personer som ej är anställda i kommunen framtagits från de olika kommunerna. Vid förra mätningen bestod referensgruppen av anställda. 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 därefter 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?



Resultat

Vad gäller funktionaliteten så har alla kommuner gjort framsteg. Det är idag mycket lättare att hitta och orientera sig på kommunens webbsidor. Väl att märka är att denna gång har testet genomförts av personer som inte är anställda av kommunen dvs. medborgare som inte har detta som sitt verktyg.

Sammanställning av svarsresultat per fråga och per kommun. Härryda är exkluderade i denna del av undersökningen.

	Ale	Lidköping	Partille	Uddevalla	Trollhättan	Härryda	Stenungsund	Falkenberg	Vänersborg
Jag vill veta post och besöksadress och fax till kommunen	3 JA	3 JA	3 JA	3 JA	3 JA		2 JA/1 NEJ	3 JA	3 JA
Jag vill veta vilka grundskolor som finns i kommunen	3 JA	3 JA	3 JA	3 JA	3 JA		3 JA	3 JA	3 JA
Jag vill veta om det finns några lediga jobb i kommunen	3 JA	3 JA	3 JA	3 JA	3 JA		3 JA	3 JA	3 JA
Jag vill veta vilka program och inriktningar som finns på kommunens gymnasieskolor	3 JA	3 JA	2 JA/1 NEJ	2 JA/1 NEJ	3 JA		3 JA	3 JA	2 JA/1 NEJ
Jag vill se namn och adresser till de politiker som sitter i kommunfullmäktige	3 JA	3 JA	2 JA/1 NEJ	3 JA	3 JA		3 NEJ	3 JA	3 NEJ
Jag vill veta hur många invånare kommunen har	2 JA/1 NEJ	3 JA	3 JA	3 JA	1 JA/2 NEJ		2 JA/1 NEJ	3 JA	3 JA
Jag vill veta hur den politiska majoriteten ser ut	2 JA/1 NEJ	3 JA	3 JA	3 JA	3 JA		3 JA	3 JA	3 JA
Jag vill veta hur jag gör och vart jag vänder mig för att ansöka om barnomsorg.	2 JA/1 NEJ	3 JA	2 JA/1 NEJ	3 JA	3 JA		3 JA	3 JA	3 JA
Jag vill komma i kontakt med socialchefen och vill veta hans telefonnummer	2 JA/1 NEJ	3 JA	3 NEJ	2 JA/1 NEJ	3 NEJ		1 JA/2 NEJ	3 JA	2 JA/1 NEJ
Jag vill veta var kommunens återvinningsstationer finns	2 JA/1 NEJ	3 JA	2 JA/1 NEJ	2 JA/1 NEJ	1 JA/2 NEJ		3 JA	3 JA	2 JA/1 NEJ
Jag vill skicka e-post till kommunstyrelsen	3 JA	3 JA	1 JA/2 NEJ	3 JA	1 JA/2 NEJ		3 JA	1 JA/2 NEJ	3 JA
Jag vill skriva ut en blankett för ansökan om bygglov	2 JA/1 NEJ	3 NEJ	3 JA	2 JA/1 NEJ	3 JA		3 JA	3 NEJ	3 JA
Jag vill veta kommunens avgifter för renhållning	3 JA	2 JA/1 NEJ	2 JA/ 1 NEJ	3 JA	3 JA		2 JA/1 NEJ	3 JA	2 JA/1 NEJ

Jag vill läsa kommunstyrelsens senaste protokoll	3 NEJ	3 JA	3 JA	3 JA	2 JA/1 NEJ		3 JA	3 JA	3 JA
Jag vill veta kommunens avgifter för barnomsorg	2 JA/1 NEJ	3 JA	2 JA/1 NEJ	3 JA	3 JA		3 JA	3 NEJ	3 JA
Jag vill veta hur man ansöker om föreningsbidrag	3 JA	3 JA	3 JA	3 JA	3 JA		3 NEJ	3 JA	3 NEJ
Jag vill komma i kontakt med socialchefen och vill veta hans e-postadress	2 JA/ 1 NEJ	3 JA	3 NEJ	1 JA/2 NEJ	1 JA/2 NEJ		1 JA/2 NEJ	3 JA	2 JA/1 NEJ
Jag vill skriva ut en blankett för ansökan om barnomsorg	2 JA/1 NEJ	3 JA	3 JA	3 JA	3 JA		3 JA	3 JA	3 JA
Jag vill se tidtabellen för kollektivtrafiken i kommunen	3 JA	3 JA	2 JA/1 NEJ	1 JA/2 NEJ	2 JA/1 NEJ		1 JA/2 NEJ	3 NEJ	3 NEJ
Jag vill inför mitt gymnasieval ha telefonnumret till SYO	3 JA	3 JA	3 JA	1 JA/2 NEJ	3 NEJ		3 JA	3 NEJ	3 NEJ
Summa ja svar	80%	77%/93%	77%/78%	67%/83%	61%/73%	59%	56%/70%	53%/77%	70%

KOSTNADER FÖR CENTRAL INFORMATIONSHANTERING

De totala kostnaderna för informationshanteringen har varit en svår uppgift att ta fram. Undersökning tar upp både central, kommunövergripande, information och verksamhetsanpassad information. Det har dock varit alltför svårt att få fram relevanta och jämförbara uppgifter på förvaltningsnivå. Vi har därför tillsvidare stannat vid att presentera de centrala kostnaderna för informationshanteringen. I detta ligger kostnader för både den externa och den interna informationsgivningen. Kostnaderna är beräknade utifrån centrala personalkostnader exkl. PO samt övriga centrala informationskostnader i form av konsulttjänster, tryckning m.m. Ifrån detta har även frändragits beräknade intäkter i de kommuner där tjänsten även har som uppdrag att vara intern konsult. Nytt för denna undersökning är att vi även lagt med de centrala kostnaderna för webbinformationen. Ibland är dessa kostnader svåra att utskilja och det kan ibland vara utlagda på förvaltningarna och i en del fall integrerade i andra tjänster. Varje kommun har dock försökt ge en uppskattning av dessa kostnader.

Resultatet från år 2000 mätning

	Falkenberg	Härryda	Lidköping	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla
Löner	200 tkr	750 tkr	522 tkr	228 tkr	229 tkr	769 tkr	388 tkr
Tjänster	0,5	3,0	2,0	1,0	1,0	3,0	1,5
Övrigt	350 tkr	1100 tkr	920 tkr	300 tkr	400 tkr	1326 tkr	856 tkr
Totalt	550 tkr	1850 tkr	1442 tkr	528 tkr	629 tkr	2095 tkr	1244 tkr
Kostn./Invån. kr per inv.	14,14	62,77	39,08	16,00	31,02	39,65	25,48

Resultatet från år 2002 mätning – Central information

	Falkenberg	Härryda	Lidköping	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla	Ale	Vänersborg
Löner	450 tkr	580 tkr	331 tkr	423 tkr	240 tkr	690 tkr	450 tkr	401 tkr	306 tkr
Tjänster	1,0	2,0		1,7	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0
Övrigt	550 tkr	1 110 tkr	2 050 tkr	200 tkr	421 tkr	912 tkr	714 tkr	1 019 tkr	107 tkr
Totalt	1 000 tkr	1 690 tkr	2 381 tkr	623 tkr	661 tkr	1 602 tkr	1 164 tkr	1 420 tkr	413 tkr
Kostn./Invån. kr per inv.	25,80	55,30	68	18,90	30,74	30,20	23,38	55,24	11,28

Resultatet från år 2002 mätning – Webb information

	Falkenberg	Härryda	Lidköping	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla	Ale	Vänersborg
Löner	100 tkr	235 tkr	531 tkr	87,5 tkr	Uppgiften	251 tkr	354 tkr	Integrerad	192 tkr
Tjänster	0,25	1,0	541 tkr	0,3	utlagd på	1,0	1,0	gift i	
Övrigt	50 tkr	126 tkr		0	förvaltn.	75 tkr	300 tkr	ovan	107 tkr
Totalt	150 tkr	361 tkr	1 072 tkr	87,5		326 tkr	654 tkr		299 tkr
Kostn./Invån. kr per inv.	3,90	11,83	29	2,65		6,16	13,14		8,17