

# Information till alla

EN GRANSKNING AV KOMMUNERNAS  
WEBBPLATSER 2017





# Information till alla

EN GRANSKNING AV KOMMUNERNAS  
WEBBPLATSER 2017

Upplysningar om innehållet:  
Leif Eldås, leif.eldas@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2017  
Beställningsnummer: 5458  
Foto: SKL:s bildarkiv  
Produktion: Advant Produktionsbyrå

## Förord

SKL har sedan flera år tillbaka årligen undersökt innehåll och kvaliteten på den information som finns på kommunernas webbsidor. Utgångspunkten har varit att se på den information som finns på webben utifrån medborgarens perspektiv. Finns det enkel och relevant information som medborgaren rimligen kan förvänta sig, som till exempel vilka förskolor som finns i kommunen, vilka öppettider som återvinningsstationen eller biblioteket har och hur man ansöker om hjälp inom äldreomsorgen?

Totalt har vi använt dryga 250 frågor som berört flertalet av kommunens verksamhetsområden. Den ursprungliga uppsättningen av webbfrågor togs fram och testades under ett flerårigt arbete där över 200 kommuner deltog. Företrädare för ledande politiker och tjänstemän granskade dessa frågor i 28 olika nätverk. Undersökningens resultat är en del av kvalitetsmätningen Kommuns Kvalitet i Korthet.

Webbundersökningarna har väsentligt bidragit till att utveckla kommunernas webbplatser utifrån ett medborgarperspektiv. Det har bland annat visat sig i att resultaten har förbättrats år för år. Utvecklingen har varit så positiv att den ursprungliga externa undersökningen inte blivit tillräckligt utmanande. Många kommuner låg redan i toppen av vad som kunde uppnås. Med åren har frågor därmed kommit att bytas ut och kraven höjas. Detta har genomförts regelbundet i dialog med landets kommuner.

I 2017 års undersökning har ingen extern undersökning genomförts. Den självgranskande delen av kommunens egna webbsidor har haft samma underlag som 2016 års undersökning.

Stockholm i november 2017

Lennart Hansson  
*Sektionschef*  
*Avdelningen för ekonomi och styrning*

Sveriges Kommuner och Landsting



# Innehåll

- 7 Varför är information på webben viktig?
- 7 Bakgrund
- 8 2017 års undersökning
  
- 9 Bilaga. Sammanlagda resultatet i Självskattningstabellen





# Varför är information på webben viktig?

Informationen till medborgarna har med åren fått en allt större betydelse inom den offentliga sektorn. Fler söker informationen via internet och förväntas hitta information och svar på sina frågor på kommunens webbplats.

Det finns en förväntning från medborgarna att informationen ska vara lättillgänglig, begriplig och att svar på de vanligaste frågorna enkelt kan hittas på webbplatsen. Ett telefonsamtal under kontorstid ska kunna undvikas genom att svaret finns på webbplatsen eller att själva tjänsten finns att tillgå efter kontorstid. Samtidigt förväntas att utbudet av tjänster som kommunen, landstinget och regionen tillhandahåller ges i en samlad och överblickbar bild. Den ska spegla vad som finns att tillgå och vilka service- eller kvalitetsnivåer som erbjuds.

En ökad valfrihet inom kommuner, landsting och regioner förutsätter även en förbättrad information som är anpassad till medborgarens krav på information. Detta underlättar rationella val och förhindrar framtida missförstånd. Dessa förväntningar kan sammanfattas i begreppet bättre service.

Ett annat skäl är att ett framtida samhälle med leverans av välfärdstjänster förutsätter att medborgarna har en ökad delaktighet i utformning, påverkan och beslut. Detta är vad vi i dag kallar en ökad medborgardialog. Ett sådant deltagande förutsätter en god information om vad som finns

och pågår inom den politiska sfären i kommunen, landstinget, regionen och inom tjänstesektorn. Informationen är i detta sammanhang verktyget för att öppna upp kommunen för medborgaren och göra hen delaktig och medskapande. Därmed kan informationen ses som en förutsättning för delaktighet, en demokratisk fråga.

Många kommuner har även betraktat informationen som en viktig del i utformningen av kommunens profil/image. Informationen på webben är kommunens ansikte utåt och ofta den första kontaktvägen till kommunen. En bristfällig information skapar en negativ bild av vad kommunen kan erbjuda. Bra information skickar istället en positiv signal till eventuellt nyinflyttade och skapar även stolthet för anställda och medborgare i den egna kommunen.

Genom webbplatsen kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. I takt med utvecklingen ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbplatsen från medborgare, press, organisationer etc. Svenskt Näringslivs återkommande undersökningar, fackföreningarnas undersökningar med flera kan ses som ett tecken på detta. Den information som saknades igår kan idag hittas på de flesta webbplatserna. Det kräver att vi ständigt måste utveckla och hålla detta medium aktuellt och att innehållet motsvarar förväntningar och behov.

## Bakgrund

Under 2009 lät SKL ett externt team av studenter granska alla kommuners webbplatser utifrån dryga 250 vanliga medborgarfrågor. Genom undersökningen ville vi få en ögonblicksbild av läget. Vi ville också ta fram underlag för ett fortsatt lokalt förbättringsarbete. Resultaten togs emot väl av kommunerna och önskemål restes på uppföljningar som sedan har genomförts årligen från 2010–2015. Många kommuner har sedan början av undersökningarna genomfört stora förbättringar av informationen på sina webbsidor. Trots att undersökningen vässades 2012 fortsätter förbättringarna. 2014 vässades undersökningen ytterligare genom ett tillägg om frågor som rör webben utifrån ett företagsperspektiv. Den genomsnittliga svarsfrekvensen är idag ca 80 % av alla dryga 250 frågor och det är många kommuner som närmar sig 100 %.

## 2017 års undersökning

Det var huvudskälet till varför vi 2016 omprövade hur vi framöver ska hantera undersökningen. Vi beslöt att fortsätta undersökningen för att den uppskattas så mycket av kommunerna men samtidigt göra den som en självskattning. Genom självskattningen får kommunen en speciell kunskap och insikt eftersom man gör det själv och ingen annan. Samtidigt är det alltid problematiskt med denna modell eftersom den mycket sällan blir komplett, dvs. med alla kommuner. Detta kan ses som ett mindre problem eftersom det ligger i kommunens eget intresse att genomföra undersökningen och därmed få ett underlag för förbättringar. Vill man av olika skäl inte delta så kan man givetvis avstå. När vi nu summerar deltagande för de två åren så har det varit långt över förväntan. Över 240 kommuner har lämnat in sina resultat. Något som starkt tyder på uppskattning av undersökningsmodellen.

Det har även kommit in en del synpunkter kring en del frågor som ställs och hur dom formuleras. Bedömningen är att det behövs genomföras en uppdatering av frågebatteriet om undersökningen ska genomföras 2018.

TABELL 1. De 22 kommuner med bäst resultat

| Kommun       | Andel (%) av max-poäng |
|--------------|------------------------|
| Hammarö      | 98 %                   |
| Ljusdal      | 97 %                   |
| Forshaga     | 97 %                   |
| Gullspång    | 96 %                   |
| Sandviken    | 96 %                   |
| Mariestad    | 96 %                   |
| Helsingborg  | 96 %                   |
| Västerås     | 95 %                   |
| Norrköping   | 95 %                   |
| Ale          | 94 %                   |
| Eskilstuna   | 94 %                   |
| Täby         | 94 %                   |
| Uddevalla    | 94 %                   |
| Malmö        | 94 %                   |
| Kristianstad | 94 %                   |
| Sunne        | 94 %                   |
| Nacka        | 93 %                   |
| Lidingö      | 93 %                   |
| Piteå        | 93 %                   |
| Simrishamn   | 93 %                   |
| Kävlinge     | 93 %                   |
| Timrå        | 93 %                   |

Samtliga kommuners sammanlagda resultat finns i bilagan på sid. 9.

Detaljerade resultat för varje kommun finns i en Excel fil på [www.skl.se](http://www.skl.se).

Vi vill dessutom rikta ett stort tack till alla kommuner som deltagit i årets undersökning och hoppas att det har varit till nytta.

# Sammanlagda resultatet i Självskattningstabellen

TABELL 2. Sammanlagda resultatet i Självskattningstabellen

Detaljerade resultat för varje kommun finns i en Excel fil på [www.skl.se/informationtillalla](http://www.skl.se/informationtillalla)

| Kommun       | Andel (%) av max-poäng | Kommun        | Andel (%) av max-poäng |
|--------------|------------------------|---------------|------------------------|
| Hammarö      | 98 %                   | Hagfors       | 90 %                   |
| Ljusdal      | 97 %                   | Karlskoga     | 90 %                   |
| Forshaga     | 97 %                   | Landskrona    | 90 %                   |
| Gullspång    | 96 %                   | Huddinge      | 90 %                   |
| Sandviken    | 96 %                   | Kil           | 90 %                   |
| Mariestad    | 96 %                   | Storuman      | 90 %                   |
| Helsingborg  | 96 %                   | Linköping     | 90 %                   |
| Västerås     | 95 %                   | Orust         | 90 %                   |
| Norrköping   | 95 %                   | Hällefors     | 90 %                   |
| Ale          | 94 %                   | Ludvika       | 90 %                   |
| Eskilstuna   | 94 %                   | Svedala       | 89 %                   |
| Täby         | 94 %                   | Sölvesborg    | 89 %                   |
| Uddevalla    | 94 %                   | Hallsberg     | 89 %                   |
| Malmö        | 94 %                   | Halmstad      | 89 %                   |
| Kristianstad | 94 %                   | Österåker     | 89 %                   |
| Sunne        | 94 %                   | Örnsköldsvik  | 89 %                   |
| Nacka        | 93 %                   | Lerum         | 89 %                   |
| Lidingö      | 93 %                   | Höganäs       | 89 %                   |
| Piteå        | 93 %                   | Gnosjö        | 89 %                   |
| Simrishamn   | 93 %                   | Vänersborg    | 89 %                   |
| Kävlinge     | 93 %                   | Kungsbacka    | 88 %                   |
| Timrå        | 93 %                   | Staffanstorps | 88 %                   |
| Skellefteå   | 92 %                   | Värmdö        | 88 %                   |
| Uppsala      | 92 %                   | Eda           | 88 %                   |
| Hässleholm   | 92 %                   | Älmhult       | 88 %                   |
| Södertälje   | 92 %                   | Ljusnarsberg  | 88 %                   |
| Gotland      | 92 %                   | Söderhamn     | 88 %                   |
| Trollhättan  | 91 %                   | Östersund     | 88 %                   |
| Gnesta       | 91 %                   | Malung-Sälen  | 88 %                   |
| Karlstad     | 91 %                   | Göteborg      | 88 %                   |
| Tanum        | 91 %                   | Tyresö        | 88 %                   |
| Leksand      | 91 %                   | Götene        | 88 %                   |
| Säffle       | 91 %                   | Motala        | 88 %                   |
| Nynäshamn    | 90 %                   | Karlshamn     | 87 %                   |

| Kommun         | Andel (%) av max-poäng | Kommun        | Andel (%) av max-poäng |
|----------------|------------------------|---------------|------------------------|
| Kramfors       | 87 %                   | Jönköping     | 81 %                   |
| Skara          | 87 %                   | Svalöv        | 81 %                   |
| Kungälv        | 87 %                   | Värnamo       | 81 %                   |
| Upplands Väsby | 87 %                   | Hallstahammar | 80 %                   |
| Lund           | 87 %                   | Karlskrona    | 80 %                   |
| Falun          | 87 %                   | Hylte         | 80 %                   |
| Härryda        | 86 %                   | Berg          | 80 %                   |
| Grästorps      | 86 %                   | Strömsund     | 80 %                   |
| Gislaved       | 86 %                   | Svenljunga    | 80 %                   |
| Nybro          | 86 %                   | Sollentuna    | 80 %                   |
| Robertsfors    | 85 %                   | Bromölla      | 79 %                   |
| Örebro         | 85 %                   | Botkyrka      | 79 %                   |
| Ekerö          | 85 %                   | Stenungsund   | 79 %                   |
| Ljungby        | 85 %                   | Mölnadal      | 79 %                   |
| Ronneby        | 85 %                   | Burlöv        | 79 %                   |
| Höör           | 85 %                   | Haparanda     | 79 %                   |
| Partille       | 85 %                   | Västervik     | 79 %                   |
| Bjuv           | 85 %                   | Stockholm     | 79 %                   |
| Nykvarn        | 84 %                   | Finspång      | 79 %                   |
| Sala           | 84 %                   | Alingsås      | 79 %                   |
| Skövde         | 84 %                   | Klippan       | 78 %                   |
| Enköping       | 84 %                   | Munkfors      | 78 %                   |
| Luleå          | 84 %                   | Strängnäs     | 78 %                   |
| Håbo           | 84 %                   | Sundsvall     | 78 %                   |
| Laholm         | 84 %                   | Lidköping     | 78 %                   |
| Vaggeryd       | 84 %                   | Varberg       | 78 %                   |
| Eksjö          | 84 %                   | Kungsör       | 78 %                   |
| Smedjebacken   | 84 %                   | Lomma         | 77 %                   |
| Arvika         | 83 %                   | Åstorp        | 77 %                   |
| Lessebo        | 83 %                   | Mora          | 77 %                   |
| Tibro          | 83 %                   | Ängelholm     | 77 %                   |
| Ulricehamn     | 83 %                   | Vetlanda      | 77 %                   |
| Skurup         | 83 %                   | Kalix         | 76 %                   |
| Östhammar      | 83 %                   | Kalmar        | 76 %                   |
| Lilla Edet     | 83 %                   | Sjöbo         | 76 %                   |
| Hjo            | 82 %                   | Rättvik       | 76 %                   |
| Arboga         | 82 %                   | Årjäng        | 76 %                   |
| Fagersta       | 82 %                   | Örkelljunga   | 76 %                   |
| Järfälla       | 82 %                   | Öckerö        | 76 %                   |
| Trosa          | 82 %                   | Torsås        | 76 %                   |
| Töreboda       | 82 %                   | Flen          | 75 %                   |
| Umeå           | 82 %                   | Grums         | 75 %                   |
| Åtvidaberg     | 81 %                   | Osby          | 75 %                   |
| Danderyd       | 81 %                   | Oskarshamn    | 75 %                   |
| Båstad         | 81 %                   | Lysekil       | 75 %                   |
| Katrineholm    | 81 %                   | Torsby        | 75 %                   |

| Kommun       | Andel (%) av max-poäng | Kommun       | Andel (%) av max-poäng |
|--------------|------------------------|--------------|------------------------|
| Mjölby       | 75 %                   | Nyköping     | 66 %                   |
| Tranemo      | 75 %                   | Habo         | 66 %                   |
| Övertorneå   | 75 %                   | Heby         | 66 %                   |
| Haninge      | 75 %                   | Kristinehamn | 66 %                   |
| Vindeln      | 75 %                   | Köping       | 66 %                   |
| Ystad        | 74 %                   | Munkedal     | 65 %                   |
| Sävsjö       | 74 %                   | Östra Göinge | 65 %                   |
| Vallentuna   | 74 %                   | Vännäs       | 64 %                   |
| Alvesta      | 74 %                   | Söderköping  | 64 %                   |
| Bollebygd    | 74 %                   | Älvdalen     | 64 %                   |
| Dals-Ed      | 73 %                   | Lindesberg   | 63 %                   |
| Norsjö       | 73 %                   | Uppvidinge   | 62 %                   |
| Mönsterås    | 73 %                   | Åre          | 62 %                   |
| Markaryd     | 73 %                   | Sundbyberg   | 62 %                   |
| Älvkarleby   | 73 %                   | Avesta       | 62 %                   |
| Oxelösund    | 73 %                   | Överkalix    | 61 %                   |
| Malå         | 72 %                   | Mörbylånga   | 61 %                   |
| Trelleborg   | 72 %                   | Kiruna       | 61 %                   |
| Laxå         | 72 %                   | Bjurholm     | 61 %                   |
| Tomelilla    | 72 %                   | Krokom       | 61 %                   |
| Upplands-Bro | 72 %                   | Säter        | 60 %                   |
| Sigtuna      | 72 %                   | Hultsfred    | 59 %                   |
| Mark         | 71 %                   | Aneby        | 59 %                   |
| Mullsjö      | 71 %                   | Norberg      | 58 %                   |
| Tidaholm     | 71 %                   | Perstorp     | 57 %                   |
| Åmål         | 71 %                   | Lycksele     | 56 %                   |
| Hedemora     | 71 %                   | Olofström    | 55 %                   |
| Lekeberg     | 71 %                   | Sorsele      | 52 %                   |
| Vingåker     | 71 %                   | Vansbro      | 52 %                   |
| Askersund    | 70 %                   | Åsele        | 51 %                   |
| Ånge         | 70 %                   | Knivsta      | 48 %                   |
| Essunga      | 70 %                   | Orsa         | 47 %                   |
| Filipstad    | 70 %                   | Pajala       | 40 %                   |
| Karlsborg    | 70 %                   |              |                        |
| Bengtsfors   | 70 %                   |              |                        |
| Vara         | 69 %                   |              |                        |
| Falkenberg   | 68 %                   |              |                        |
| Vellinge     | 68 %                   |              |                        |
| Ydre         | 68 %                   |              |                        |
| Tingsryd     | 68 %                   |              |                        |
| Vårgårda     | 68 %                   |              |                        |
| Vaxholm      | 68 %                   |              |                        |
| Borås        | 67 %                   |              |                        |
| Norrtälje    | 67 %                   |              |                        |
| Arjeplog     | 67 %                   |              |                        |
| Kumla        | 67 %                   |              |                        |





# Information till alla

## EN GRANSKNING AV KOMMUNERNAS WEBBPLATSER 2017

För nionde året i rad har Sveriges Kommuner och Landsting genomfört webbundersökningen ”Information till alla” för att undersöka innehåll och kvalitet på kommunernas webbplatser.

Undersökningarna har väsentligt bidragit till att utveckla kommunernas webbplatser utifrån ett medborgarperspektiv. Det har bland annat visat sig genom att resultaten förbättrats år för år.

Under perioden juni till oktober 2017 skattade över 240 kommuner själva om det gick att hitta svar via kommunens webbplats på de 256 frågor som har ställts även i tidigare undersökningar. Det har handlat om frågor om till exempel vilka förskolor som finns i kommunen, öppettider på återvinningsstationen eller hur man ansöker om hjälp inom äldreomsorgen.

**Beställningsnummer:** 5458

Beställ eller ladda ner på [webbutik.skl.se](http://webbutik.skl.se)

**Post:** 118 82 Stockholm | **Besök:** Hornsgatan 20

**Telefon:** 08-452 70 00 | [www.skl.se](http://www.skl.se)