

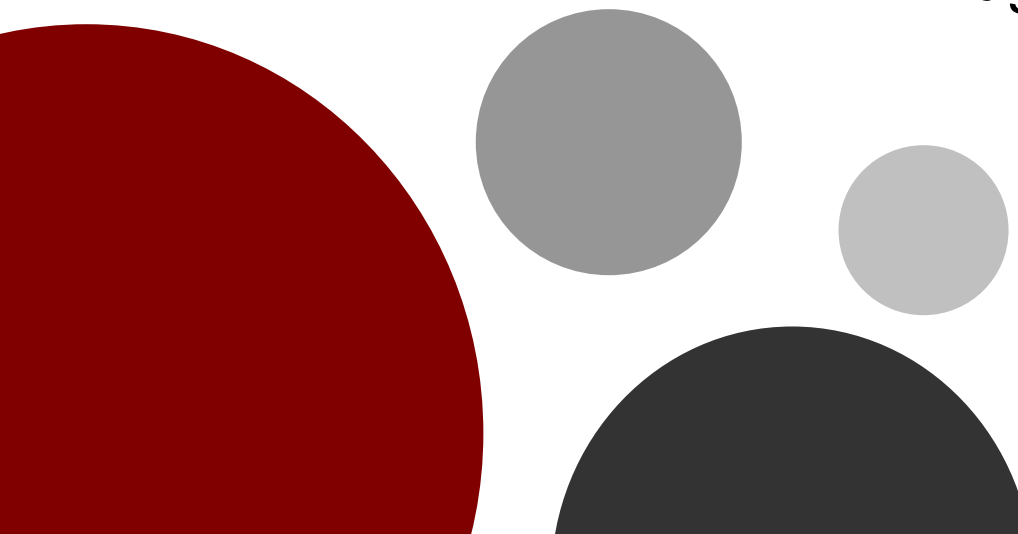
# Enhetliga kommunwebbplatser

---

– en möjlighet?

Augustine Gärtner Ask, 2006

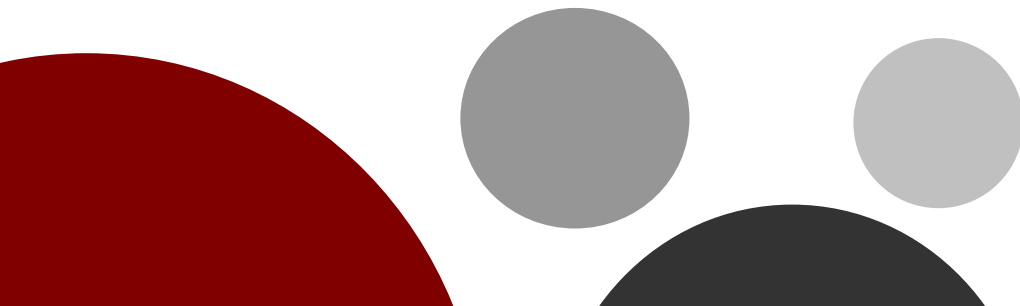
[ask.ask@tele2.se](mailto:ask.ask@tele2.se)



# Inledningsvis

## Frågeställningar

- Kan enhetliga kommunwebbplatser utgöra en del i kommunwebbplatsernas utveckling?
- Är det dags att fokusera på användbarhet genom struktur, design och informationskvalitet?
- Eller fungerar kommunikationen via kommunwebbplatserna optimalt idag?



# Förstudie och magisteruppsats

75 % av Sveriges kommuner

Totalt 218 av 290 kommuner, besvarade antingen Förstudiens, magisteruppsatsens eller båda enkätundersökningarna.

1. Enkätundersökning i förstudie 118 kommuner.
2. Enkätundersökning i magisteruppsats 182 kommuner.

# Rapport

---

## Syfte

- Att på ett översiktligt sätt beskriva grunden till, förutsättningen för och utvecklingen av kommunwebbplatser i Sverige.
- Att med fokus på användbarhet undersöka och analysera möjligheten för enhetliga kommunwebbplatser genom struktur, design och ökad informationskvalitet.

# Varför finns kommunwebbplatser?

---

## Kommunwebbplatsers syfte

Enligt 88 % av kommunrepresentanterna är kommunwebbplatsens huvudsakliga syfte informationsspridning.

# Varför finns kommunwebbplatser?

---

## Kommunwebbplatsers nytta

Enligt 83 % av kommunrepresentanterna är kommunwebbplatsens största nytta informationsspridning.

# Varför finns kommunwebbplatser?

---

## Nytta för en kommunwebbplats

*I dagsläget är den största nyttan med kommunens webbplats att den förmedlar paketerad information (nivå 1 på 24-timmarsstrappan).*

*I takt med att webbplatsen kontinuerligt utvecklas för ett mer tjänsteorienterat perspektiv kommer den största nyttan förflytta sitt fokus till möjligheten för medborgaren att utföra sina kommunala ärenden på webbplatsen.*

(Nytta för en kommunwebbplats i Stockholms Län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

# Varför finns kommunwebbplatser?

---

## Utvärdering av kommunwebbplatsers nytta

- 76 % svarade att nyttan utvärderas externt bland kommuninvånare, företagare och andra intressenter
- 52 % utvärderar nyttan internt bland kommunanställda.

# Kommunwebbplatsers användbarhet?

---

Användbarhet = Nyttan x användarvänlighet

*Jag tror att flertalet kommuner är mycket väl medvetna om vikten av användarvänlighet ur olika aspekter och arbetar aktivt med detta – ofta har man lagt ner mycket arbete just kring struktur och informationsutformning – det har åtminstone vi gjort.*

(Informationssekreterare i Värmlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

# Kommunwebbplatsers användbarhet?

---

## Enhetlighet och användarvänlighet

76 % av kommunrepresentanterna anser att enhetliga kommunwebbplatser skulle öka användarvänligheten.

*Standardiseringar kan visserligen te sig lite tråkigare, men gör det otroligt mycket lättare att hitta det man söker då användaren helt enkelt känner igen sig.*

(Webbredaktör i Västernorrlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

# Påverkar olikheter i kommunerna?

---

## Olikheter i verksamhet och informationsbehov

38 % menar att det är för stora olikheter. T ex:

*Behov och kulturer är olika i olika kommuner och landsdelar.*

(Informationsansvarig i Norrbottens län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

37 % håller inte med att det är för stora olikheter. T ex:

*Kommunerna är ganska lika i sin information och det finns stora ekonomiska vinster att hämta med detta synsätt.*

(Informationschef i Stockholms län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

# Kommunwebbplatser och enhetlighet?

---

## Enhetlig struktur

74 % av kommunrepresentanterna ställde sig positiva till enhetlighet i struktur, d v s att utifrån riktlinjer göra det lätt för användare att hitta.

# Kommunwebbplatser och enhetlighet?

---

## Enhetlig struktur

*Ja, enhetlig struktur för alla kommuners webbplatser är en sak som jag är mycket positiv till.*

*Främst skulle det vara till stor nytta för besökaren. Att slippa lära sig strukturen och förstå hur informationen presenteras varje gång man besöker en ny kommunsida.*

*T ex om någon flyttar till en annan kommun skulle man lätt känna igen sig på webbplatsen och genast hitta den information man söker. Varför ska alla uppfinna hjulet???*

(Webmaster i Kronobergs län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

# Kommunwebbplatser och enhetlighet?

---

## Enhetlig design

- 42 % av kommunrepresentanterna ställde sig positiva till enhetlighet i design.
- 39 % av kommunrepresentanterna ställde sig negativa till enhetlighet i design.
- 59 % av kommunrepresentanterna menar att EKW skulle kunna ge en försämrad möjlighet att profilera och marknadsföra kommunen.

# Kommunwebbplatser och enhetlighet?

---

## Enhetlig design

*Det finns ett värde för kommunen i sig att profilera sig via hemsidan.*

*Att stöpa alla kommuner i samma form skulle bli hemskt tråkigt. Det får inte bli för utslätat.*

*Kommunprofilen ska kännas igen såväl på webbplatsen som i andra kanaler.*

(Webbredaktör i Västra Götalands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

# Kommunwebbplatser och enhetlighet?

---

## Enhetlig informationskvalitet

80 % av kommunrepresentanterna ställer sig positiva till enhetlighet i informationskvalitet, d v s möjligheten att använda kvalitetsgranskad text i samband med lagstadgad verksamhet och information som gäller alla kommuner.

# Kommunwebbplatser och enhetlighet?

---

## Hur många använder flera kommunwebbplatser

Kommunwebbplatsers olikheter i struktur, design och informationskvalitet har en påverkan på användbarheten främst då en person söker information på mer än en kommunwebbplats.

*Men...* Hur många söker information på mer än en kommunwebbplats?

# Kommunwebbplatser och enhetlighet?

---

## Hur många använder flera kommunwebbplatser

*Som besökare till olika webbplatser är det en klar fördel ifall struktur, språkdräkt och design är lika. Det går helt enkelt snabbare för mig att hitta rätt.*

(Webbutvecklare i Hallands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

*Nyttan av enhetliga kommunwebbplatser vore marginell eftersom få av brukarna surfar omkring på olika kommunala webbplatser; det är ju på den egna kommunens webbplats jag kan få veta vad som gäller för mig.*

(Kommunrepresentant i Västra Götalands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

# Positiva effekter av EKW?

---

## Riktlinjer och mallar

### 1. Riktlinjer skulle förenkla arbetet

83 % anser att riktlinjer med exempel, förslag och rekommendationer skulle förenkla arbetet med kommunens webbplats.

# Positiva effekter av EKW?

---

## Hänsyn bör tas till att

2. Användarvänlighet/användbarhet ökar (76 %)
3. Samordningsvinster skapas (70 %)
4. Kvalitet säkerställs (63 %)
5. Möjlighet till resurssparande ges (59 %)
6. Ökade möjligheter ges ur demokratihänseende (46 %)

# Negativa effekter av EKW?

## Hänsyn bör tas till

1. Försämrad möjlighet till profilering och marknadsföring (59 %)
2. Går inte att genomdriva utan lagstiftning (44 %)
3. Olikheter i verksamhet och informationsbehov (38 %)
4. Risk för politisk styrning (21 %)

# Intresse och möjlighet?

---

## En nationell framtid

52 % av kommunrepresentanterna ser en nationell framtid för enhetliga kommunwebbplatser ur uppsatsens perspektiv , d v s genom struktur, design och ökad informationskvalitet.

# Intresse och möjlighet?

---

## En dragare i utveckling

Vem ska eventuellt besluta om en nationellt enhetlig utveckling, utforma riktlinjer eller mallar, samordna och stödja genomförandet.

Ett splittrat webb- och utvecklingsarbete behöver samordning!

# Aktörer inom området?

---

## En synpunkt - utvecklingsarbete på högre nivå

*Något som saknas idag är utvecklingsarbete som drivs på en högre nivå, t ex SKL, vad gäller just webb och standardisering och som kan hjälpa kommuner att samarbeta med varandra i större webbfrågor.*

*Jag tror det finns mycket att vinna både kostnadsmässigt och för kommuninvånaren.*

(Webbmaster i Värmlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

# Kommunwebbplatsers olikhet

---

Vems problem är det?

Är olikheter kommunwebbplatserna emellan...

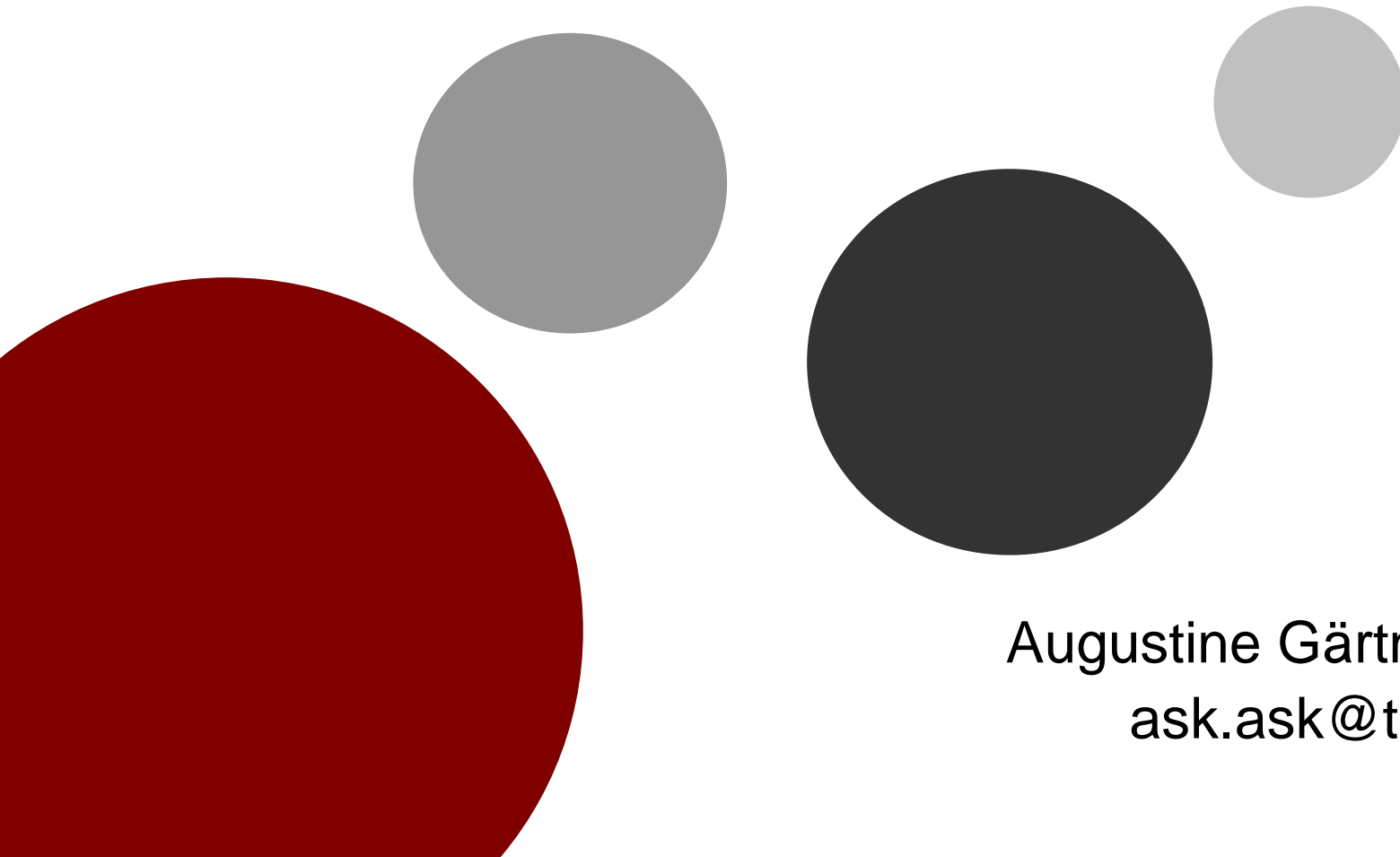
- ett akademiskt problem,
- ett centralt problem, eller
- ett faktiskt problem för kommuninvånare?

*Eller...* ett faktiskt problem för webbanvändare?

# Mer information om kommunikation...

---

[www.askitektur.se](http://www.askitektur.se)



Augustine Gärtner Ask  
ask.ask@tele2.se