

Enhetliga kommunwebbplatser

– en möjlighet?

AV AUGUSTINE GÄRTNER ASK

NOVEMBER 2006

SAMMANFATTNING

Rapporten baseras på Förstudien (Ask 2006a) och magisteruppsatsen Enhetliga kommunwebbplatser - en möjlighet? (Ask 2006b) skrivna inom ramen för magisterprogrammet Teknik-Design-Kommunikation vid Linköpings universitet.

IT och internet har idag blivit ett av samhällets viktigaste arbets- och kommunikationsverktyg, och detta gäller även för Sveriges kommuner. Men hittills skulle man kunna påstå att utvecklingen karaktäriserats av en mängd olika lösningar och försök. Man kan påstå att "hjulet" i form av kommunala webbplatser har uppfunnits många gånger om, i många designlösningar och med varierande informationskvalitet. Frågor om enhetlighet, har till stor del förblivit just frågor.

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

De undersökningar som rapporten baseras på består av Förstudiens enkätundersökning, skrivbords- och internetstudier, intervjuer och magisteruppsatsens enkätundersökning. Undersökningarna har genererat ett mycket omfattande material och intressant resultat som presenteras med tillhörande analys. Utifrån resultatet dras slutsatser och en diskussion förs med frågor och rekommendationer.

Totalt ~ 75 % av Sveriges kommuner, d v s 218 av 290 kommuner, har besvarat antingen Förstudiens, magisteruppsatsens eller båda av enkätundersökningarna.

Med utgångspunkt från frågeställningarna kan bl a noteras att:

- Kommunwebbplatser utgör en del i dagens informationssamhälle, där informationstekniken öppnar nya möjligheter för kommunal verksamhet samtidigt som den ställer nya krav på kommunerna.
- Arbetet inom e24 Skånes Strukturgrupp har skapat ett positivt utvecklingsklimat med enhetlighetstänkandet som utgångspunkt, som sätter webbplatsanvändarens behov i centrum.
- Svenska kommunwebbplatser kännetecknas av informationsdesign.
- Kommunwebbplatsers olikheter i struktur, design och informationskvalitet har en påverkan på användbarheten främst då en person söker information på mer än en kommunwebbplats. Men frågan är: Hur många söker information på mer än en kommunwebbplats.
- Positiva aspekter i förhållande till enhetliga kommunwebbplatser är bl a:
 1. Riktlinjer skulle förenkla arbetet.
 2. Användarvänlighet/användbarhet ökar.
 3. Samordningsvinster skapas.
- Negativa aspekter i förhållande till enhetliga kommunwebbplatser är bl a:
 1. Försämrad möjlighet till profilering och marknadsföring.
 2. Går inte att genomdriva utan lagstiftning.
 3. Olikheter i verksamhet och informationsbehov.
- En diskussion och utveckling i samband med enhetlighet på kommunwebbplatser, inte minst ur ett perspektiv på total webbplatsutveckling, är intressant för många kommunrepresentanter och även för Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

Hittills karaktäriseras utvecklingen av en mängd olika lösningar och frågor om enhetlighet har, till stor del, förblivit just frågor.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	SAMMANFATTNING	2
	1. INLEDNING	5
	1.1. Bakgrund.....	5
	1.2. Sveriges kommuner i elektronisk utveckling.....	6
	1.3. Syfte och frågeställningar.....	7
	1.4. Metod.....	8
	1.4.1. Undersökningsarbetet.....	9
	1.4.2. Bortfall, reliabilitet och validitet.....	10
	1.5. Teoretisk utgångspunkt.....	11
	1.5.1. Teorival.....	11
	2. EN KUNSKAPSPLATTFORM	13
	2.1. Kommunwebbplatser i informationsområdet.....	13
	2.1.1. IT och internet - en tidslinje.....	13
	2.1.2. Aktörer - ett urval.....	17
	2.1.3. Kommunwebbplatser - en nulägesbeskrivning.....	18
	2.1.4. Kommunwebbplatsers syfte och nytta.....	21
	2.2. Kommunwebbplatser som demokratisk arena.....	22
	2.2.1. Kommunwebbplatser och demokrati.....	22
	2.2.2. Kommunwebbplatser och demografi.....	23
	2.3. Kommunwebbplatser i utveckling.....	25
	2.3.1. Direktiv och riktlinjer för kommunwebbplatser.....	25
	2.3.2. Kommuner i samverkan.....	27
	2.3.3. Enhetliga kommunwebbplatser.....	28
	2.4. Kunskap som bas för kommunikationsutveckling.....	28
Enhetliga kommunwebbplatser (EKW)	3. EKW - e24 SKÅNES STRUKTURGRUPP	29
	3.1. Skåniskt samarbete kring menystruktur.....	29
	3.2. Interna synpunkter på Strukturgruppens arbete.....	29
	3.2.1. Två kommuner som deltar i e24 Skånes Strukturgrupp.....	31
	3.3. Externa synpunkter på Strukturgruppens arbete.....	32
	3.3.1. Två kommuner som inte deltar i e24 Skånes Strukturgrupp.....	33
	3.4. Synpunkter och erfarenheter - en analys.....	34
Informationsarkitektur (IA)	4. EKW - UR ETT IA PERSPEKTIV	36
	4.1. Kommunwebbplatsers kännetecken.....	36
	4.1.1. Syfte, nytta och målgrupper.....	36
	4.1.2. Kommunwebbplatsers designområden.....	37
	4.1.3. Samordnad information och funktion - ett exempel.....	37
	4.1.4. Kommunwebbplatsers kännetecken - en analys.....	38
	4.2. Kommunwebbplatser och användbarhet.....	39
	4.2.1. Användbarhet = Nyttan x Andvändarvänlighet.....	39
	4.2.2. Kommunwebbplatsers olikheter.....	40
	4.2.3. Användbarhet i förhållande till enhetlig struktur.....	41
	4.2.4. Användbarhet i förhållande till enhetlig design.....	42
	4.2.5. Användbarhet i förhållande till enhetlig informationskvalitet.....	44
	4.2.6. Kommunwebbplatser och användbarhet - en analys.....	45

5. ENHETLIGA KOMMUNWEBBPLATSER - EN MÖJLIGHET?.....	48
5.1. Positiva och negativa aspekter.....	48
5.1.1. För och emot enhetliga kommunwebbplatser.....	48
5.1.2. Mallar, riktlinjer och exempel	51
5.1.3. Positiva och negativa aspekter - en analys	54
5.2. Enhetliga kommunwebbplatser?.....	55
5.2.1. Intervju om enhetliga kommunwebbplatser.....	55
5.2.2. Enhetliga kommunwebbplatser genom samarbete.....	57
5.2.3. Enhetliga kommunwebbplatser ur ett nationellt perspektiv	58
5.2.4. Enhetliga kommunwebbplatser - en analys	59
6. SLUTSATSER OCH DISKUSSION.....	60
6.1. Enhetliga kommunwebbplatser - e24 Skånes Strukturgrupp	60
6.2. Enhetliga kommunwebbplatser - ur ett IA perspektiv	60
6.3. Enhetliga kommunwebbplatser - en möjlighet?	64
6.4. Resultatets betydelse	65

REFERENSER

Tabell och figurförteckning

BILAGOR

Sammanställning enkätresultat

Svarsfrekvens per län

BILAGOR på www.askitektur.se

Följande bilagor finns att ladda ner från www.askitektur.se

Bilaga 1 - Begrepp och definitioner

Bilaga 2 - Intervjuguider

Bilaga 3 - Enkätundersökningar

Bilaga 4 - Teoretisk utgångspunkt

1. INLEDNING

Inledningsvis presenteras ett exempel på en kommuns verklighet:

Hemsidan har en viktig roll som informationskanal för allmänheten, vid sidan av andra väl fungerande externa kanaler. Hemsidan är avsedd för snabb och korrekt information till vår omvärld om kommunala beslut samt händelser inom kommunen som organisation och X som bostadsort. Hemsidan skall informera om, samt tillhandahålla, samhällsservice och kommunala tjänster. Den skall underlätta X-bornas deltagande i den demokratiska processen. I arbetet med att marknadsföra och förändra bilden av X är hemsidan en av de viktigaste kanalerna, inte minst när det gäller att få människor och företag att flytta till, respektive etablera sig i vår kommun. (Webbredaktör i Dalarnas län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

1.1. Bakgrund

Denna rapport baseras på Förstudien - Enhetliga kommunwebbplatser (5 p) och magisteruppsatsen Enhetliga kommunwebbplatser - en möjlighet? (10 p) som, under mars till september 2006, skrevs inom ramen för magisterprogrammet Teknik-Design-Kommunikation, Tema Kommunikation vid Linköpings universitet.

Att fastställa ett undersökningsämne, är en arbetsprocess i sig. Idén om ämnet ska kläckas och mogna. Personer ska kontaktas och litteratur- och internetstudier ska utföras med avsikten att kontrollera om det redan gjorts uppsatser eller undersökningar etc. med det perspektiv som man valt att anta. Kort sagt, den vetenskapliga kvalitén ska säkras, så långt det är möjligt. Arbetet inleddes när jag konstaterat att kommunwebbplatser inte undersökts utifrån perspektivet enhetlighet i kombinationen av struktur, design och informationskvalitet.

Det faktum att man som webbanvändare hela tiden ställs inför olika lösningar för struktur, design och information, tillsammans med mina erfarenheter inom offentlig förvaltning, bidrog till valet av undersökningsämne.

Som kommunikationsansvarig på en statlig myndighet (år 1999-2005) arbetade jag med utvecklingen av myndighetens webbplats samtidigt som jag följt utvecklingen i samband med visionen 24-timmarsmyndigheten. I samband med deltagande i seminarier kring 24-timmarsmyndigheten har jag vid några tillfällen rest frågan om riktlinjer eller mallar för bl a struktur, design- och information. Liknande frågor har jag också hört uttryckas bland kollegor som arbetar med webbutveckling inom offentlig förvaltning. Mina och andras frågor kring 24-timmarsmyndigheten och enhetlighet ur användarsynpunkt, ligger därmed till grund för mitt val att undersöka möjligheten för enhetliga kommunwebbplatser.

Målsättningen är att denna rapport ska användas som diskussionsunderlag och ska inspirera till samarbete mellan kommuner och regioner.

Målsättningen är att rapporten ska kunna användas som ett diskussionsunderlag i samband med utvecklingen av kommuners webbplatser.

Önskan är också att rapporten ska inspirera till samarbete mellan kommuner och regioner, med utvecklingsinsatser som kommuniceras på nationell basis och kan tas tillvara genom ett lättillgängligt och centralt forum - ett idé- och resurscentrum.

Genom samarbete kan möjligheter skapas att nå ut med information på ett bra sätt. Lokalt skapas forum för ett helhetsgrepp som ofta annars är svårt att uppnå (Informationschef i Östergötlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

1.2. Sveriges kommuner i elektronisk utveckling

Offentlig förvaltning har sedan mitten av 90-talet ställts inför visioner, mål, riktlinjer och rekommendationer för sitt arbete med användandet av IT och internet som informations- och servicekanal till medborgare och företag.

Regeringens ståndpunkt är tydlig, även om användandet av begreppen varierar. Sveriges offentliga förvaltning ska bli en e-förvaltning, med e-tjänster, e-demokrati och e-service, allt inom ramen för visionen 24-timmarsmyndigheten. Elektroniska medier är framtiden som ska ge Sveriges invånare information och en utvecklad service - ett kommunikationsverktyg för alla. Detta ställningstagande till IT och internet kan därmed starkt förknippas med demokratiska, tillgänglighets- och användarperspektiv.

Med hjälp av IT ska, enligt regeringen (Justitiedept 2000:18 f), medborgarnas kontakter med bl a kommuner göras enklare och kvaliteten i servicen ska förbättras. Detta innebär förändringar.

24-timmarsmyndigheten innebär ett paradigmskifte för många statstjänstemän, vilket kräver förändrade kompetenser, arbetsmetoder och arbetsorganisation, synsätt och värderingar (SOU 2004:65: 115).

Den elektroniska förändringen det talats om i 15 år har till stor del skett. Den är nuet, och inte längre framtiden. Vi befinner oss i en elektronisk tidsålder, och framför oss finns utvecklingen av denna. Denna utveckling kräver utbildning, kunskap och olika typer av hjälp för att nå en god utveckling som kan komma så många som möjligt till nytta. Digital kommunikation är "levande" kommunikation, som kan och ska uppdateras, utvärderas och omarbetas med jämna mellanrum. Detta bör ses som en av många fördelar och inte som en belastning och nackdel.

IT och internet har blivit ett av samhällets viktigaste arbets- och kommunikationsverktyg, och detta gäller även för Sveriges kommuner. Men hittills skulle man kunna påstå att utvecklingen karaktäriserats av en mängd olika lösningar, som just börjat följa 24-timmarsmyndighetens riktlinjer. Man kan påstå att "hjulet" i form av kommunala webbplatser har uppfunnits många gånger om, i många designlösningar och med varierande informationskvalitet.

Det viktigaste användarproblemet är bristen på enhetlighet, d v s besökaren tvingas lära sig nya strukturer och funktioner på i stort sett varje webbplats (RRV 2003:11).

Frågor om enhetlighet, har till stor del förblivit just frågor, med några undantag i form av lokalt och regionalt tagna initiativ.

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?

Digital kommunikation är "levande" kommunikation som ska uppdateras, utvärderas och omarbetas. Detta bör ses som en fördel och inte som en belastning.

1.3. Syfte och frågeställningar

Denna rapport baseras på två syften:

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

Rapportens syften genererar ett antal frågeställningar, som kan delas in i två områden. Frågeställningarna har formulerats för att skapa en kunskapsplattform, samt för att belysa olika perspektiv på och ställningstaganden till enhetliga kommunwebbplatser:

En kunskapsplattform

- Beskrivning av kommunwebbplatser som en del i informationssamhället:
 - Vilka viktiga aktörer finns inom området?
 - Varför finns kommunwebbplatser?
 - Vilket är syftet och nyttan enligt statligt och kommunalt perspektiv?
- Beskrivning av kommunwebbplatser som demokratisk arena.
 - Gagnas demokratin av kommunwebbplatser?
 - Tar kommunerna hänsyn till demografin, d v s webbplatsernas användare?
- Beskrivning av kommunwebbplatser i utveckling:
 - Finns det direktiv för kommuners webbplatser?
 - Finns några goda exempel på samverkan?
 - Finns riktlinjer om enhetlighet ur uppsatsarbetets perspektiv?

Tyngdpunkt läggs på nyckelorden: Informationssamhälle, demokrati och utveckling.

Enhetliga kommunwebbplatser

- Enhetliga kommunwebbplatser - e24 Skånes Strukturgrupp:
 - Vilka erfarenheter har e24 Skånes strukturgrupp i arbetet med enhetlighet?
 - Går e24 Skånes Strukturgrupps modell att applicera nationellt?
- Enhetliga kommunwebbplatser - ur ett Informationsarkitektur (IA) perspektiv:
 - Vad kännetecknar webbplatserna: informations-, interaktions- eller grafisk design?
 - Påverkar kommunwebbplatsernas olikheter i struktur, design och informationskvalitet, användbarheten?
- Enhetliga kommunwebbplatser - en möjlighet?
 - Vilka positiva och negativa aspekter kring enhetliga kommunwebbplatser framstår som speciellt tydliga?
 - Finns intresse och möjlighet att skapa enhetliga kommunwebbplatser?

Tyngdpunkt läggs på nyckelorden: Informationssamhälle, demokrati, utveckling, enhetlighet, informationsarkitektur och användbarhet.

Tyngdpunkt läggs på nyckelorden: Enhetlighet, IA och användbarhet.

1.4. Metod

Undersökningsteknikerna kompletterar varandra för att på bästa sätt ge en generell översikt, tillsammans med en fördjupning i vissa frågor. Undersökningarna har på olika sätt bidragit till ny kunskap som kan ligga till grund för fortsatta diskussioner och studier. Den valda metoden kan därför anses ha gett ett tillfredsställande resultat.

Undersökningarna bedöms i huvudsak vara utforskande, dvs explorativa. Enligt Patel och Davidson (1998:11) är det främsta syftet med explorativa undersökningar att inhämta så mycket kunskap som möjligt om ett bestämt problemområde, i detta fall om möjligheten för enhetliga kommunwebbplatser. Presentationen av en kunskapsplattform bedöms ha deskriptiva inslag, då jag enligt Patel och Davidson (1998:11) genom syftet avsett att beskriva ett urval av förhållanden kopplade till svenska kommuners webbplatser.

Vid explorativa undersökningar använder man sig ofta av olika tekniker för att samla information (Ibid 1998:11). Den ansats som valts är kombinerat kvalitativ och kvantitativ, med syfte att kunna presentera en så nyanserad bild som möjligt av problemområdet. Den kvalitativa ansatsen innebär att det finns flera möjliga tolkningar av undersökningsmaterialet, vilket jag varit väl medveten om och försökt att beakta genom en så objektiv presentation av undersökningsresultatet som möjligt. Samtidigt har det kvantitativa materialet i kombination av det kvalitativa materialet gett en större möjlighet till analys, vilket i förlängningen ger ett mer rättvisande resultat. Under uppsatsarbetets gång har jag haft möjlighet att fördjupa min förståelse för och verifiera resultatet genom ett logiskt och objektivt förhållningssätt.

Under uppsatsarbetets gång har jag haft möjlighet att fördjupa min förståelse för och verifiera resultatet genom ett logiskt och objektivt förhållningssätt.

- Utgångspunkt i Förstudien: Alla kommuner skulle gynnas av en gemensam ram för hur deras webbplats ska utformas.
- Resultat av Förstudien: Alla kommuner är unika och kan inte passa in i samma form.
- Utgångspunkt i uppsatsen: Alla kommuner skulle vara hjälpta av riktlinjer för att skapa den optimala kommunwebbplatsen.

Med mina erfarenheter och min tolkningsgrund i botten har jag, i förhållande till problemformuleringen, placerat undersökningarnas resultat i ett större sammanhang, med syfte att fördjupa min förståelse för problemområdet. I samband med analysen av resultatet förde jag ett resonemang kring frågorna: vad, var, hur och varför, för att bättre kunna sätta mig in i och tolka materialet. Denna analys visar i sin tur vilket resultat som undersökningen genererat, och om detta håller för en kritisk granskning.

Nedan följer exempel på hur jag förhållit mig till frågeställningarna i samband med den inledande delen av arbetet och i tolkningen av den kvalitativa undersökningen:

- Vad ligger till bakgrund för problematiken?
- Var finns positiva och negativa aspekter i förhållande till enhetliga kommunwebbplatser?
- Hur kan man motivera Sveriges kommuner till gemensam utveckling av enhetliga kommunwebbplatser, utifrån uppsatsens perspektiv?
- Varför bör man motivera eller avråda till en utveckling av enhetliga kommunwebbplatser?

Exempel på hur jag förhållit mig till frågeställningarna i samband med resultatanalysen och bildandet av slutsatserna:

- Vad är resultatet av undersökningarna?
- Var kan man se samband?
- Hur kan man verifiera resultatet?
- Varför ser resultatet ut som det gör?

1.4.1. Undersökningsarbetet

Förstudiens kvalitativa/kvantitativa enkätundersökning

Resultatet av Förstudiens enkätundersökning utgör en kunskapsplattform. Genom denna besvarades 118 enkäter av lika många kommuner, en svarsfrekvens på ~ 41 %.

Genom kombinationen av kvalitativ med kvantitativ ansats genererades ett mycket omfattande datamaterial.

Genom kombinationen av kvalitativ ansats med kvantitativa inslag genererades ett mycket omfattande datamaterial, som sammanställdes och bearbetades för en resultatpresentation utifrån Förstudiens frågeställningar. Kombinationen av standardiserade och öppna frågor i enkäten syftade till att underlätta för den tidspressade respondenten, men inte minst att ge utrymme för personligt nyanserade svar. En möjlighet som de flesta kommunrepresentanter använde.

Det omfattande data- och svarsmaterialet från Förstudien redovisas i text och tabeller i huvudsak i kapitel 2, men också genom citat och citatutdrag som, med hänvisning till Förstudiens enkätundersökning, exemplifierar kommunrepresentanters synpunkter genom hela rapporten. Nedan följer en beskrivning av enkätundersökningen:

- Enkätfrågorna formulerades i förhållande till problemformuleringen, och kombinerades med öppna och standardiserade frågor. Under helgen den 4-5 mars sändes en enkät via e-post till Sveriges 290 kommuner. Den 6 maj, hade 118 enkäter besvarats av lika många kommuner, d v s en svarsfrekvens på ~ 41 %.
- De inkomna svaren bearbetades och sammanställdes. Dataunderlaget, i form av besvarade formulär och en sammanställning i ett Excel-dokument, kommer inte att offentliggöras.

Kvantitativ enkätundersökning

I magisteruppsatsens kvantitativa undersökning, som baseras på svaren i Förstudiens enkätundersökning, besvarades 186 enkäter av 182 kommuner, d v s en svarsfrekvens på ~ 63 %. Nedan följer en beskrivning av enkätundersökningen:

- Enkätfrågorna formulerades med erfarenhet av Förstudiens enkätundersökning i förhållande till problemformuleringen. Enkäten innehöll enbart standardiserade frågor och svarsalternativen baserades på en rangordningsskala (Trost 1998:18) som ordnades i en femgradig skala. Enkäten testades innan utskicket.
- Den 18 juni sändes enkäten via e-post till Sveriges 290 kommuner, med ett missivbrev. Enkäten sändes i två separata e-postutskick: Direkt till de 118 personer som svarat i samband med Förstudiens enkätundersökning, samt till övriga kommuners e-post med Att: informationschef/webbplatsansvarig. Den 2 juli sändes en påminnelse ut, enligt samma utskicksförfarande, till de personer och kommuner som inte besvarat enkäten.

- Den 5 september hade respondenter från 182 kommuner lämnat in 186 svar, d v s en svarsfrekvens på ~ 63 %. Från fyra kommuner hade två personer, oberoende av varandra, besvarat enkäten vilket troligtvis berodde på att e-postmeddelandet, som sändes till kommunens officiella e-postadress, vidarebefordrats till flera personer inom organisationen. Då jag inte ville värdera vilken kommunrepresentant som var mest lämpad att besvara frågorna har alla svaren tagits med. De fyra extra svaren påverkar inte nämnvärt genomsnittet i någon speciell riktning. Det är uteslutande kommuntjänstemän som besvarat enkätfrågorna.
- De inkomna svaren bearbetades och sammanställdes. I samband med redovisningen av procenttalen i text avrundas talen till närmaste heltal. I svars-sammanställningen ingår alla de 186 enkätsvaren. Resultatet av enkätundersökningen redovisas i kapitel 3-5. Enkätresultatet kompletteras också i resultatredovisningen av citat och citatutdrag på synpunkter, som kom in via e-post och via Förstudiens enkätundersökning.
- En tabell över svarsfrekvensen för respektive län finns bland bilagorna.

Bilagor i form av t ex enkät-formulär och intervjufrågor finns att ladda ner på askitektur.se

Skrivbords- och internetundersökning

- En skrivbords- och internetstudie gjordes med utgångspunkt från nyckelorden: Informationssamhälle, demokrati och utveckling.
- En skrivbords- och internetstudie gjordes med utgångspunkt från nyckelorden: Enhetlighet, informationsarkitektur och användbarhet.

Intervjuundersökning

En kvalitativ intervjuundersökning har utförts för få ett in- och utifrånperspektiv på e24 Skånes Strukturgrupp och dess arbete, samt för att få en fördjupad inblick i synpunkter kring enhetlighet på kommunwebbplatser. Alla intervjuade har godkänt att deras namn används som källa till intervjun.

1.4.2. Bortfall, reliabilitet och validitet

Då jag har försökt att samla in och bearbeta materialet på ett så systematiskt och pålitligt sätt som möjligt bör det omfattande empiriska materialet - som innefattar Förstudiens och magisteruppsatsens undersökningar - ha goda förutsättningar att generera ett intressant resultat och slutsatser. För att kunna presentera trovärdiga slutsatser har undersökningarna granskats utifrån problematiken kring bortfall, reliabilitet och validitet.

Totalt ~ 75 % av Sveriges kommuner, d v s 218 av 290 kommuner, har besvarat en eller båda av enkätundersökningarna:

- 32 kommuner besvarade enbart Förstudiens enkätundersökning,
- 90 kommuner besvarade både Förstudiens och magisteruppsatsens enkätundersökning,
- 96 kommuner besvarade enbart magisteruppsatsens enkätundersökning.

Den värdegrund jag väljer att utgå ifrån i min resultatredovisning och i mina slutsatser, baseras på de redovisade undersökningarna. Med tanke på populationen, urvalet och det sätt som enkäterna sändes, anser jag svarsfrekvensen vara mycket tillfredsställande. De inkomna svaren, exklusive några få bortfall i samband med obesvarade frågor, ger ett gott underlag i förhållande till syfte och frågeställningar.

1.5. Teoretisk utgångspunkt

Teori: antaganden eller system av antaganden som förklarar givna fakta i motsats till empirin som blott konstaterar dem (Marc-Wogau 1963:288).

En forskare bör inom ramen för vetenskaplig forskning, enligt Patel och Davidson (1998:14), ta sin utgångspunkt i etablerade teorier.

Att i undersökningar och analys utgå från teorier kan av många praktiker anses vara ett uteslutande akademiskt tillvägagångssätt. Men även praktiker kan ha nytta av att se till grundläggande teorier, som ofta har sin utgångspunkt i just praktiken, då den strukturerar upp verkligheten utifrån ett antal verifierade faktorer och variabler.

Som praktiker såväl som akademiker kan man oftast relatera ett arbete till hur teorierna är konstruerade. Genom att placera in "sin verklighet" i teorierna kan man se om man kan tillföra något mervärde till verksamheten eller utvecklingen.

1.5.1. Teorival

Teori har valts utifrån fokus på IT-baserad kommunikation i dagens samhälle och ställs i relation till hur Sveriges kommuner hanterar sin kommunikation via kommunwebbplatser.

Teori som valts utifrån tidigare forskning, avser att ge en vetenskaplig bakgrund i förhållande till uppsatssyfte och resultatanalys. Jag har med omsorg valt teorier som, enligt min uppfattning, är relevanta i förhållande till syfte och problemformulering. De utgör en teoretisk värdegrund som kan ställas i förhållande till det insamlade resultatet och tillsammans med detta bidra till en intressant analys, som i sin tur ger vetenskapligt baserade slutsatser.

Den valda teorin utgör en del av en omfattande forskning. Då jag hänvisar till en mycket begränsad del av det totala materialet, bör man vara medveten om att betydelsen därmed kan ha förändrats. Mina erfarenheter och den studie som jag kopplar teorierna till, kan också bidra till att min tolkning av teorierna kan skilja sig från den ursprungliga betydelsen, men också från andra läsares tolkning.

Teorin som jag valt att använda mig av kan delas in i följande områden:

IT och kommunikation

Teorier har valts utifrån fokus på IT-baserad kommunikation i dagens samhälle, vilket innefattar beskrivningar av kännetecknen och problematik i informationssamhället. Kommunikationsteorierna förtydligar kommunikationsprocesserna.

Olika perspektiv på prioriteringen av kommunikationsfrågor inom organisationer tas också upp för att ställas i relation till hur Sveriges kommuner hanterar sin kommunikation via kommunwebbplatser.

- Wurman (2000) - Information overload.
- Heide, Johansson och Simonsson (2005) - Informations- och kommunikationsteknik (ITK) och informationsöverflöd.
- Castells (1999) - Det informationsteknologiska paradigmet och dess kännetecken.
- Dimpleby och Burton (1999), Fiske (2000), Linell (1999 & 1982) - Kommunikationsteorier.

IT, dialog och demografi

Begreppen dialog och demografi är viktiga utgångspunkter för samhällsinformation och kommunikation, och sätts bl a i relation till hur kommuner hanterar kommunikation på webbplatserna i förhållande till sina målgrupper.

- Heide, Johansson och Simonsson (2005) - Dialog.
- Nationalencyklopedin (2000) - Demografi.

IT och utveckling

I samband med kommunikationsutveckling är samverkan en mycket viktig del i hur kommunerna kan driva utvecklingen av kommunwebbplatserna framåt. Även kommunikationsstrategier bör finnas om kommuner ska kunna nå sina visioner och övergripande mål, antingen enskilt eller i samarbete med varandra.

- Abrahamsson och Andersen (1998) - Organisationsteori och samverkan.
- Heide, Johansson och Simonsson (2005) - Visioner, mål och strategi. Organisationslärande.

Den andra delen av teorin är avsedd att fokusera på användaren i kommunikationsprocessen:

IT och informationsarkitektur

Valet av teorier har koncentrerats till att belysa vilka ställningstagande man bör göra med fokus på användaren i förhållande till arbetet med kommunwebbplatser. Här ligger tyngdpunkten på informationsarkitektur och beteende i informationssökning.

- Rosenfeld och McMullin (2001) - Informationsarkitekturs områden.
- Söderström (2001) - Informationsarkitekturs tre designområden.
- Choo, Detlor och Turnbull (2000) - Information Seeking on the Web.
- Wilson (1999, 2000) - Information-seeking behaviour.
- Derwin (1998) - Sense-making.

Genom valet av teorier och modeller inom detta mycket omfattande område försöker jag att illustrera komplexiteten i de ställningstaganden som kan göras i förhållande till webbkommunikation, inte minst utifrån beteendevetenskapen.

Utifrån mitt teorival har jag funnit ett flertal olika sätt som teorierna kan relateras till Svenska kommunwebbplatser och deras utveckling. Då denna rapport koncentrerar sig på presentationen av undersökningarnas resultat, kommer teorin endast att presenteras kortfattat i samband med att analys eller diskussion förs i förhållande till teorin.

En samlad presentation av Förstudiens och magisteruppsatsens teori finns som bilaga på askitektur.se

Förstudiens
frågeställningar,
resultat och
analys ligger till
grund för
informationen i
detta kapitel.

2. FÖRSTUDIE SOM KUNSKAPSPLATTFORM

Detta kapitel presenterar huvudsakligen Förstudiens (Ask 2006a) resultat och analys med utgångspunkt från syftet: att på ett översiktligt sätt beskriva grunden till, förutsättningen för och utvecklingen av kommunwebbplatser i Sverige.

2.1. Kommunwebbplatser i informationssamhället

Avsnittet presenterar en översiktlig beskrivning av kommunwebbplatser som en del i informationssamhället utifrån frågeställningarna: Varför finns kommunwebbplatser? Vilka viktiga aktörer finns inom området? Vilket är syftet och nyttan enligt statligt och kommunalt perspektiv?

2.1.1. IT och internet - en tidslinje

Kommunikationssamhället förr och nu

Under andra delen av 1920-talet debatterades att kommunikationen mellan människor skulle bli viktigare, rikare och mer intensiv och att de nya kommunikationsteknikerna i form av radio, film, bilen, flyget, världstelefonnätet och Atlantångarna var förutsättningen för en kommunikationsrevolution. Denna revolution uppfattades som, och var, ett led i den demokratiska omvandlingen. (Kylhammar & Battail 2003:16 f).

Modern kommunikationsteknik baserad på digital teknik, med internet i spetsen, innehar en liknande position i regeringens skrivelser idag, som telefonnätet och radion hade under 1920-talet. Att demokratiaspekten lyfts fram genom det ökade användandet av en ”ny” kommunikationsteknik hör inte heller till vår tids nyheter. (Ask 2005:10).

Tidslinje

I handlingsprogram och i strategidokument, som i ett urval presenteras i tidslinjen lyfts IT fram som en förutsättning för utvecklingen av vårt samhälle, och webbplatsen lyfts fram som en servicekanal till medborgare och företag. Regeringens utstakade linje för offentlig förvaltning ligger i linje med det informationsteknologiska paradigmet som, enligt Castells (1999:72) kännetecknas av att information är råvara, tekniken har genomsyrande effekter, samt flexibilitet och ständig förändring.

Här följer en översiktlig presentation av IT och internet ur statligt och kommunalt perspektiv.

IT-kommissionen bildades våren 1994, med syftet att främja en bred användning av informationsteknik. Arbetet resulterade bl a i ”Informationsteknologin - Vingar åt människans förmåga - SOU 1994:18”, en vision om Sverige och det framtida informationssamhället. (IT-kommissionen 2004).

1994

Toppledarforum, en informell samverkansgrupp - med ett arbetsprogram indelat i arbetsområden: informationsförsörjning i offentlig förvaltning, informatikplattformar och verksamhetsförnyelse med hjälp av IT - publicerar bl a policys och riktlinjer för offentliga organisationers användande av IT och internet. (SOU 1996:110).

1996

1998

En förvaltning i medborgarnas tjänst, Finansdepartementets handlingsprogram, utgör grunden för den gemensamma förvaltningskulturen. Här lyfts webbplatsen fram som servicekanal till medborgare och företag.

- Offentlig förvaltning bör vara en förebild i arbetet med IT-användning och utveckling av tjänster inom informationsförsörjningsområdet. Samhällets basinformation ska göras lätt tillgänglig till rimliga kostnader och på likvärdiga villkor för alla grupper i samhället. Staten är på väg in i en elektronisk förvaltning där kvalitet och service till medborgare och företag är en viktig utgångspunkt. (Finansdept 1998:17 f).
- ITs möjligheter bör tas till vara när det gäller samverkan. Elektroniska infrastrukturer för information, IT-nät, bör användas för att knyta ihop organisationer, arbetsställen eller enskilda anställda i syfte att tillsammans utföra olika uppgifter. Ur effektivitetssynpunkt innebär det att myndigheter lättare och snabbare kan samarbeta. Från servicesynpunkt innebär det att användningen av internet, underlättar medborgares och företags kontakter med den offentliga förvaltningen. (Ibid 1998:37 f).

Demokrati
& IT

I en snabbt föränderlig värld är det viktigt att informationstekniken inte underminerar grundläggande värden som rättssäkerhet och demokrati (Finansdept 1998:18).

2000

En förvaltning i demokratins tjänst, Justitiedepartementets handlingsprogram, lyfter fram att åtgärder för en långsiktig utveckling innefattar 24-timmarsmyndigheten som vägledande begrepp i arbetet med att utveckla förvaltningens service till medborgare och företag. Regeringen fastslår mål och åtgärder kopplade till IT (Justitiedept. 2000:19 ff):

- Det är angeläget att offentlig information görs tillgänglig på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt, oavsett vem som ansvarar för informationen. Informationen ska utformas på ett tydligt och begripligt sätt. Medborgare och företag ska bli mer delaktiga i förvaltningens arbete med att utforma och erbjuda sina tjänster.
- Kriterier för 24-timmarsmyndigheten utarbetas, som ett led i utvecklingen av den elektroniska förvaltningen. Myndigheterna ska utveckla elektroniska tjänster på ett sätt som passar medborgares, företags och andra avnämares behov.
- Ökad samverkan mellan statliga och kommunala myndigheter för att förbättra servicen. En strategi utformas för att effektivisera och underlätta tillgängligheten till den grundläggande elektroniska samhällsinformationen från offentlig sektor.

IT i kommunens tjänst, SKTFs rapport (2000) angående kommuners organisering av IT-arbetet, pekar på att informationstekniken öppnar nya möjligheter för kommunal verksamhet samtidigt som den ställer nya krav på kommunerna. IT kan användas för att förbättra och effektivisera administrationen, service och information till medborgare. Via internet kan medborgarna erbjudas större möjlighet till direkt inflytande. Men IT-användningen ställer också nya krav på kommunerna och dess personal, i form av hot och möjligheter. (SKTF 2000:3).

För att kunna tillvarata möjligheter måste kommuner satsa på rätt teknik och utbilda personal. Kommunerna kan också komma att behöva omorganisera sin verksamhet, bl a med hänsyn till att internet i allt större utsträckning kommer att användas som en viktig länk i kontakten med medborgarna. De kommuner som lyckas med att förena riktiga investeringar i teknik med bra rekryteringar och utbildning av personal, kommer att kunna göra stor effektivitetsvinster, förbättra sin service, höja kvaliteten inom skola och omsorg och vitalisera dialogen med medborgarna. (SKTF 2000:3).

2000

24-timmarswebben, Statskontorets rekommendationer (2002) och råd för 24-timmarsmyndighetens webbplats, är en vägledning till hur man utvecklar bra webbplatser. 24-timmarswebben består av:

2002

- 24-timmarstrappan visar vilket innehåll och vilka möjligheter som ska finnas för varje trappsteg myndigheten tar mot att bli en 24-timmarsmyndighet. 1a trappsteget innebär att statistik information om verksamheten och tjänster tillhandahålls. 2a trappsteget innebär att användaren kan interagera med webbplatsen. 3e trappsteget innebär att användare på ett säkert sätt kan hämta och lämna personlig information. 4e trappsteget innebär att användaren enbart ska behöva gå till ett ställe för att hantera sitt ärende eller få sin information. (Ibid 2002:31 f).
- Utseende och funktion handlar om hur man bygger användbara och tillgängliga webbplatser för alla grupper i samhället. Ordna webbplatsen efter användarnas behov och genomför regelbundna användartester. (Ibid 2002:41 f)
- Web Accessibility Initiatives (WAI) riktlinjer för tillgänglighet och hur de ska tillämpas (Ibid 2002:11).

Medborgarnas förmåga att söka och hitta information, skaffa sig kunskap liksom att föra en dialog på internet kommer att ha stor betydelse för deltagandet i framtidens politiska process (Justitiedep 2002:60).

Demokrati
& IT

Tillgången till information är en grundförutsättning för demokratin. I arbetet med att utveckla metoder för att främja dialog med hjälp av IT är barn och ungdomar en viktig målgrupp. (Ibid 2002:61).

Många av de tjänster som riktar sig till individer och företag kommer i framtiden att erbjudas via Internet. Statliga myndigheter måste därför i större utsträckning samverka såväl med varandra som med kommuner, landsting och näringsliv för att skapa rationella servicelösningar för alla parter. (Ibid 2002:61)

Statlig och kommunal politik bör i första hand inrikta sig på att utveckla tekniker och metoder inom IT för att främja en representativ demokrati med ett brett deltagande. Användningen av IT i demokratins tjänst kommer därför att präglas av försök och experiment under några år. (Ibid 2002:63).

2004

Svenskarna har inte upptäckt internet som ett sätt att delta i politiken. Är detta svenskarnas eller det demokratiska systemets fel? Internet ses inte som ett medium att agera på för att göra sin röst hörd och få politisk makt genom, och inte heller som ett sätt att kommunicera på för att påverka regeringen, samt knappt som ett sätt att förstå politiken och dess processer.

Demokrati
& IT

2004

Konstateras kan att internet fram till år 2003 inte har utvecklats till att bli en politisk arena för den breda allmänheten. (Nilsson & Svensson 2004:41).

Vägledningen 24-timmarswebben 2.0 presenterar en mer målgruppsanpassad vägledning, med syftet att ge stöd vid utvecklingen av offentliga sektorns webbplatser så att så många användare som möjligt, oberoende av egenskaper och förmågor, ska kunna söka och läsa information samt enkelt och effektivt interagera via webbplatsen (Statskontoret 2004a:14 f).

Ett system för uppföljning av 24-timmarsmyndigheten presenteras med en modell som ska tjäna som ett stöd i utvecklingen av hela verksamheten, från kundmötet till utvecklingen av interna rutiner (Statskontoret 2004b:2).

E-tjänster för alla formulerar följande mål (SOU 2004:56:9):

- Den enskilda individens och företagets behov ska styra utbudet av e-tjänster. Kontakterna med offentliga aktörer ska förenklas och nya tjänster ska erbjudas.
- Hög tillgänglighet. Individer/företag ska ha god och likvärdig service oavsett tidpunkt för behovet och lokalisering. Tekniken ska anpassas efter individens förutsättningar.
- En utveckling mot ett ökat antal e-tjänster och e-tjänster med nytt innehåll frigör resurser och bidrar till att utveckla kvaliteten i verksamheten.
- Offentlig verksamhet ska lägga fokus på individernas villkor och behov istället för på den egna verksamhetens.

2005

E-förvaltning och samverkan presenterar verksamhetsutveckling med IT-stöd i kommuner och landsting. IT:s roll ses som ett medel att frigöra resurser, effektivisera och kvalitetssäkra verksamheten, och för att förenkla och effektivisera kontaktvägar till kommunen. Staten föreslås ge stöd till kommunerna för att ta fram e-handlingsplaner för verksamhetsutveckling och samverkan med IT-stöd. (SKL 2005b:1).

24-timmarsdelegationen (24SJU) tillsattes med uppdraget att stimulera utvecklingen och användningen av elektroniska tjänster i offentlig sektor, med speciell nytta för medborgare, företag och för effektivisering av offentlig sektor (24SJU 2005:6). Delegationen gör bedömningen att skapandet av enhetligare gränssnitt mot medborgare, företag och andra aktörer är viktigt för att offentliga e-tjänster ska ge ett mer enhetligt intryck. Detta är särskilt viktigt i de sammanhang där e-tjänster utvecklas i samverkan. Därför måste myndighetsöverskridande processer samordnas och en gemensam begreppsapparat utvecklas. Vi ser användningen av enhetligare begrepp som en nödvändighet för medborgarens och företagets tillit till offentliga tjänster och även för rättssäkerheten (SOU 2005:119:7).

2006

Vid årskiftet lades 24-timmarsdelegationen ner och arbetsuppgifterna övergick till den nystartade myndigheten Verva, Verket för förvaltningsutveckling. Verket arbetar både för en utveckling av, och ett samarbete i den offentliga förvaltningen (Verva 2006).

2.1.2. Aktörer - ett urval

I vissa kommuner antyds det finnas vissa svårigheter att överblicka de aktörer som arbetar med e-förvaltning och 24-timmarsmyndigheten. Redan i tidigare studier t ex i studien "Samhällskommunikation i företagets tjänst" (Ask 2004:23) har det konstaterats att det inte finns någon klar ansvarsförbindelse, och att listan med aktörer inom området e-förvaltning kan göras lång.

Det råder stor förvirring beträffande var ansvaret ligger för 24-timmarsmyndigheten. Några exempel: 24-timmarsdelegationen, www.24SJU.se - e-nämnden - Verket för förvaltningsutveckling, Verva, skriver på sin webbplats: "Verva mäter regelbundet hur väl de offentliga webbplatserna följer Vägledningen 24-timmarswebbens tekniska rekommendationer." - Statskontoret från vars webbplats man kan beställa. "Organisationsanpassning för utveckling av 24-timmarsmyndigheten". Om man ska uttrycka sig försiktigt kan man säga att det är svårt att överblicka. (Informationsansvar i Stockholms län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Vilka viktiga aktörer finns inom området?

Det finns en mängd olika aktörer som stödjer och driver fram utvecklingen av IT för samhällskommunikation, t ex Regeringen, Verket för förvaltningsutveckling (Verva), Statskontoret, E-nämnden, Statens e-forum, intresseorganisationer inom svenskt näringsliv, nätverk som 24-timmarswebben, myndigheters arbete och kommunsamverkan.

Man kan påstå att den svenska offentliga IT-sfären kännetecknas av en viss turbulens genom den mängd aktörer som förekommit och förekommer i samband med utvecklingen av IT och av kommunikation via internet inom offentlig förvaltning. Detta gör det inte lättare att samordna kommunernas väg mot en gemensam e-förvaltning.

Några aktörer har identifierats som kan vara speciellt viktiga i samband med arbetet enhetliga kommunwebbplatser:

- Regeringen har en aktiv roll i IT:s betydelse för det svenska samhället. IT genomsyrar alla politikområden idag, och varje departement och varje minister är ansvarig för IT-frågor inom sitt ansvarsområde. (Näringsdept 2005:17).
- Verket för förvaltningsutveckling (Verva) är sedan årsskiftet den samlade aktören för utvecklingen av statsförvaltningen. Myndigheten har i uppdrag att arbeta med en utvecklad samverkan inom staten, mellan stat och kommun, samt mellan stat och näringsliv. Uppdraget innefattar bl a: Arbete med IT-strategiska frågor och ansvar för portalerna sverige.se och lagrummet.se. Driften av ett antal nätverk bl a Nätverket 24-timmarswebben. (Verva 2006).
- Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) är en sammanslutning för kommuner, landsting och regioner i Sverige. Svenska Kommunförbundets huvuduppgift är att ta tillvara kommunernas intressen, främja deras samverkan och ge dem service. Alla Sveriges kommuner är på frivillig grund anslutna till Svenska Kommunförbundet. (SKL 2005a:2 f).
- Att tillvarata kunskap som produceras på högskolor och i universitet kan leda framåt i utvecklingen och ge nya perspektiv.

2.1.3. Kommunwebbplatser - en nulägesbeskrivning

Hur kommunwebbplatser ser ut beror på olika faktorer, dels inom kommunen och till viss del beroende på bl a regeringens ställningstaganden inom IT-området. Nedan ges exempel på faktorer som påverkar produktionen av kommunwebbplatser.

IT:s roll ses, enligt Sveriges kommuner (SKL 2005b:1) som ett medel att:

- Frigöra resurser från administration till kärnverksamhet.
- Effektivisera och kvalitetssäkra verksamheten i syfte att skapa ”mer tid för kund” genom att minska tiden för kringuppgifter.
- Förenkla och effektivisera kontaktvägar till kommunen.

Detta gäller inte enbart för IT:s roll i stort, utan även för den kommunikationskanal som kommunernas webbplatser utgör.

De invånare och andra intresserade som har tillgång till Internet kan själva söka upp information när de själva har tid. Detta gör också att kommunens anställda kan använda mer tid till de invånare som av någon anledning har svårigheter med att själva söka den information de har behov av. (Info.ansvarig i Östergötlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Besökaren kan själv utföra tjänster och själv söka information vilket avlastar organisationen (självbetjäning). Enkel, billig och snabb kanal för information, kommunikation och dialog. (Webbutvecklare i Hallands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Vi kan ta den nya tekniken i anspråk för att utveckla, förnya och effektivisera verksamheten på alla nivåer i vår kommunala verksamhet. Och genom ökad tillgänglighet och hög servicegrad bidra till att förbättra samhällsinformationen och en större insyn i offentlig verksamhet. (Kanslichef i Dalarnas län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Om Sveriges kommuner ska kunna uppnå IT:s roll, enligt ovan, krävs bl a att man utvärderar kommunwebbplatserna ur ett funktions- och kommunikationshänseende. Det är nämligen inte säkert att en kommunwebbplats, om denna hanteras på rätt sätt, bidrar till att som många tror frigöra och spara resurser. Kommunwebbplatsen kan, om den främjar och utvecklar interaktionen mellan t ex kommuninvånarna och kommunen, komma att kräva ett antal personer med olika kompetenser.

Det är inte säkert att en kommunwebbplats, om denna hanteras på rätt sätt, bidrar till att frigöra och spara resurser.

Kommunernas verksamhet styr innehållet på webbplatserna:

Till kommuners ansvarsområden hör enligt lag: Socialtjänst, vård och omsorg av äldre och funktionshindrade, barnomsorg och förskoleverksamhet, det offentliga skolväsendet för barn och ungdom, plan- och byggfrågor, hälso- och miljöskydd, renhållning och avfallshantering, räddningstjänst, vatten och avlopp, samt krisberedskap. Verksamhet på frivillig bas är t ex: Fritidsverksamhet, kultur, bostäder, energi och näringsliv (SKL 2006). Dessa verksamhetsområden presenteras på webbplatserna. Samtidigt avspeglar sig kommunernas olika förutsättningar och inriktning i den webbaserade informationen, samt i hur den hanteras. Här följer några synpunkter:

Oavsett storlek, demografi och geografi så är alla kommuners kärnverksamhet densamma. Informationsbehov och krav på tjänster hos kommunmedborgarna är relativt lika. Idag är suboptimeringen extrem när det gäller hur kommunerna hanterar webbfrågan. (Webbredaktör i Västmanlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Kommuner har olika organisationer, t ex antal friskolor, verksamhet på entreprenad m.m. vilket påverkar struktur, innehåll och tjänster. Kommuner har vitt skilda mål eller inriktningar med olika verksamheter. Dessa skillnader styr prioriterade mål och målgrupper, vilket också påverkar utformningen av webben. Organisationen bakom en webb är avgörande för hur webben fungerar, hur stora resurser det satsas på t ex redaktörer vilket skiljer sig oerhört mellan kommuner. (Webbsamordnare i Östergötlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Kommunernas resurser styr arbetet med webbplatserna:

Alla kommuner ansvarar, var för sig, för hur kommunen tar sig an arbetet med utvecklingen av kommunwebbplatsen.

En orsak till skillnader som kan förekomma mellan kommuners webbplatser kan bero på bl a skillnader kommunerna emellan i verksamhet, invånarantal, demografi och i geografisk yta, vilket också inverkar på kommunernas ekonomiska resurser. En utvecklingsfaktor beror också på kommunens personalresurser, vilka i sig påverkas av bl a kunskaps- och intressebaserade faktorer, vilket förtydligades genom Förstudiens undersökningar.

Det är stor skillnad i hur mycket resurser, både ekonomiskt och i arbetstid, olika kommuner har att avsätta till informationsarbete och därför måste omfattningen av innehållet i webbplatserna anpassas till lokala förutsättningar. (Informationsansvarig i Östergötlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Det kan skilja mycket på hur information presenteras, också inom en kommunwebbplats.

Kommunwebbplatsen är beroende av att det finns kunniga och kvalitetsmedvetna redaktörer som har tillräckligt tidsmässiga och ekonomiska resurser att arbeta med sina respektive delar inom webbplatsen. Idag kan det t ex skilja mycket på hur information presenteras på olika nämnders och bolags webbsidor och vilken typ av kommunikation som finns där i förhållande till andra kommunwebbplatser.

I regel är de flesta kommunrepresentanter överens om att det är stor skillnad i hur mycket resurser de olika kommunerna har att lägga på kommunwebbplatsen och informations- och kommunikationsarbetet med denna. Detta medför också att det är stora skillnader i den information- och kommunikationskvalitet som ska tillgodose t ex kommuninvånarens informationsbehov.

Man kan dra paralleller till Heide, Johansson och Simonssons (2005:20 f) teoretiska resonemang kring organisation och kommunikation, där de menar att kommunikationsfrågor ofta är lågt prioriterade bl a av chefer i offentliga organisationer. Överlag är det kunskapsmässiga, tidsmässiga och ekonomiska resurser som styr kommunikationsarbetet. I spartider prioriteras inte informationsavdelningarna och många yrkesverksamma upplever att de får slåss för sin existens, då företagsledningen inte förstår betydelsen av en fungerande kommunikation.

Man kan genom kommunrepresentanternas synpunkter konstatera att dagens kommuner, liksom många andra organisationer i Sverige idag, arbetar under höga ekonomiska krav och krav på tidseffektivitet.

I en sådan situation menar Heide, Johansson och Simonsson (2005:20 f) att det kan vara svårt att hitta argument för mjuka värden såsom kommunikation, inte minst då investeringar inom området är svåra att utvärdera. Genom Förstudien kan man utläsa att detta också är ett faktum för arbetet med kommunwebbplatsernas utveckling.

Kommuner på Internet

82 % (97) av kommunrepresentanterna uppgav, i Förstudiens enkätundersökning, året för den första kommunwebbplatsen. 7 kommunrepresentanter uppgav ett tidsspann, där det vanligaste svaret var: mitten av 90-talet. Enligt svaren kan man därmed utläsa att huvuddelen, d v s 68 %, av kommunerna skaffade en egen webbplats mellan åren 1995-1998.

De flesta kommuner har alltså haft en webbplats i närmare 10 år. Trots detta har bara 31 % uppgivit att kommunen har en policy, strategi och mål för kommunens webbplats. Det är i huvudsak små kommuner som svarat att de inte har policy, mål och strategi för webbplatsen.

Tabell 2.1: Finns policy, mål och strategi för kommunens webbplats? (Ask 2006a)

Svarsalternativ	Antal svar	Svarsandel i %
Ja	36	31%
Ja, delvis	56	47%
Nej	26	22%
Totalt antal svar:	118	100%

Kommuner som svarat nej	Antal
med ≤ 10 000 invånare	10
med ≤ 20 000 invånare	10
med ≤ 30 000 invånare	3
Övriga, d v s ≥ 30 000 invånare	3

Det är i huvudsak de små kommunerna som inte har policy, mål och strategi för kommunens webbplats.

11 kommuner uppgav i samband med enkätsvaren att en ny webbplats är under uppbyggnad. Anmärkningsvärt i detta fall är att endast en av dessa kommuner har svarat att policy, mål och strategi finns, medan 5 svarat: ja, delvis, och 5 svarat: nej.

290 kommunwebbplatser

Idag har alla Sveriges 290 kommuner en egen webbplats, och de flesta kommuner har varit representerade på internet i tio år. Därmed kan påstås att kommunwebbplatser utgör en del i dagens informationsamhälle, där informationstekniken öppnar nya möjligheter för kommunal verksamhet samtidigt som den ställer nya krav på kommunerna och dess medarbetare och politiker.

Varför finns kommunwebbplatser?

Informations- och kommunikationsteknik (ITK), som t ex webbplatser, sprider effektivt information till ett stort antal mottagare. Digitala medier möjliggör också kommunikation under mer samtalsliknande former. Baksidan med ITK är informationsöverflöd och mängden och graden av tvetydig och abstrakt information. Det primära kommunikationsproblemet idag är att det är svårt att tolka och skapa mening kring den stora mängd information som finns tillgänglig. (Heide, Johansson & Simonsson 2005:102&136).

Detta teoretiska resonemang kring ITK, kan kopplas till de handlingsprogram och strategier som i urval presenterats i tidslinjen. Därigenom förtydligas bl a kommunwebbplatserna som potentiella effektiva medier för att bevaka och sprida information, tillsammans med dess förutsättningar att kunna utvecklas till att möjliggöra kommunikation.

Här förtydligas också problemet i att producera och nå ut med kvalitetssäkrad, och av målgrupperna tolkningsbar, information. En problematik som kan minimeras genom en väl genomarbetad policy, mål och strategier för kommunwebbplatsen och dess information.

2.1.4. Kommunwebbplatsers syfte och nytta

Vilket är syftet och nyttan enligt statligt och kommunalt perspektiv?

Kommunwebbplatsers syfte

Enligt 88 % (100) av kommunrepresentanterna är kommunwebbplatsens huvudsakliga syfte informations-spridning, och ofta uppgavs flera syften därtill. De kvalitativa svaren från kommunerna kan sammanställas i följande punkter, som utan rangordning ses som syften för kommunwebbplatser:

- Informations-spridning till kommuninvånare, företag, besökare, potentiella inflyttare och övriga intressenter.
- Service och e-tjänster.
- Marknadsföring av kommunen.
- Stöda demokrati, skapa öppenhet, dialog och öka delaktighet.
- Skapa kommunikation.

Kommunwebbplatsers nytta

Enligt 83 % (95) av kommunrepresentanterna är informations-spridning ur olika aspekter även den stora nyttan med kommunwebbplatsen. De kvalitativa svaren från kommunerna kan sammanställas i följande punkter, som utan rangordning kan ses som olika typer av nyttor med kommunwebbplatserna:

- Snabb och enkel kanal med stor spridning för aktuell och relevant information.
- Tillgänglighet till information, service och tjänster 24 timmar per dygn.
- Kostnadseffektiv.
- Självbetjäning minskar administration och avlastar kommunens personal.
- Effektiviserar verksamheten.
- Direktkontakt, kommunikation och dialog med kommuninvånarna.

Utvärdering av nyttan

76 % (87) svarade att nyttan utvärderas externt bland kommuninvånare, företagare och andra intressenter, och 52 % (60) utvärderar nyttan internt bland kommunanställda. Flera kommuner kombinerar mer än en utvärderingsmetod. 18 kommuner som svarat att man inte utvärderar nyttan externt, utvärderar inte heller nyttan internt, ändå har alla svarat på frågan om den största nyttan med kommunens webbplats.

Tabell 2.2: Hur utvärderas nyttan av kommunens webbplats internt respektive externt? (Ask 2006a)

Svarsalternativ	Internt	Externt	Svarsandel %
Nyttan utvärderas	60	87	63%
Utvärderas inte	36	19	22%
Bortfall	22	12	15%
Totalt:	118	118	100%

Utvärderingsmetoder*	Internt	Externt
Enkät	2 (16)	2 (25)
Undersökning, utvärdering, brukarstudie & användartester	4 (12)	1 (39)
Personlig kontakt & synpunkter	3 (13)	3 (17)
Statistik	5 (4)	3 (17)
Referens- och/eller förvaltningsgrupp, webbredaktörgrupp.	1 (21)	5 (5)

* Svartalternativen har rangordnats (1-5) i de utvärderingsmetoder som är vanligast internt respektive externt. Siffran inom parentes anger antalet kommuner som uppgivit utvärderingsmetoden. (Ask 2006a).

Tydligt är att informationen står i fokus på kommunwebbplatser. Genom Förstudiens enkätundersökning kan också utläsas att det förekommer en gråzon mellan strategier, det som framkommer i utvärderingar och i det som uttrycks av personer som arbetar med webbplatserna.

2.2. Kommunwebbplatser som demokratisk arena

I detta avsnitt ges en beskrivning av kommunwebbplatser som demokratisk arena utifrån frågeställningarna: Gagnas demokratin av kommunwebbplatser? Tar kommunerna hänsyn till demografin, d v s webbplatsernas användare?

Fokus ligger på dialog och demografi i förhållande till kommunwebbplatser ur ett demokratiskt perspektiv.

2.2.1. Kommunwebbplatser och demokrati

Regeringens ställningstaganden, som i ett urval presenterades i tidslinjen (s: 13 f i rapporten), ger en ganska samstämmig bild av Sverige som ett samhälle där demokrati innehar en naturlig ställning i samhällsdebatten, och där demokratiska aspekter tas i beaktande och integreras i offentliga verksamheter. Man kan bl a läsa att medborgarna via internet kan erbjudas större möjlighet till direkt inflytande, och att förmågan att föra en dialog på internet kommer att ha stor betydelse för deltagandet i framtidens politiska process.

Men Förstudiens enkätundersökning ger en något annorlunda bild av hur kommuner idag nyttjar kommunwebbplatser för att bidra till bl a den demokratiska dialogen.

Dialog

Dialog har förvandlats till ett slagord. Dialogen hyllas, men ofta saknas kunskaper om dialogens innebörd, när dialog ska användas och hur man kan skapa dialog. Ofta likställs dialog med tvåvägskommunikation, men dialog bör snarare ses som en av flera olika former av tvåvägskommunikation. Dialog är förknippat med delaktighet. Genom dialog skapas en förståelse som vi inte kan forma på egen hand. Dialogen handlar om att utnyttja våra olika erfarenheter och kunskaper för att komma fram till en ny och djupare form av förståelse. En dialog syftar till att analysera olika tanke- och handlingsmönster och komma till insikt om varför de har uppstått. (Heide, Johansson & Simonsson 2005:24, 26 f, 109).

Tabell 2.3: Bidrar kommunens webbplats till demokratisk dialog? (Ask 2006a)

Svarsalternativ	Antal svar	Svarsandel i %
Ja	97	83%
Ja/Nej	3	2%
Nej	17	15%
Totalt antal svar:	117	100%

83 % av kommunrepresentanterna svarade att kommunens webbplats bidrar till en dialog i kommunen. Men för att utläsa vad kommunerna väger in i sina svar måste också de kvalitativa svaren redovisas.

Av dessa 83 % uppgav endast 32 % att kommunwebbplatsen bidrar till den demokratiska dialogen genom dubbelriktad kommunikation - som har möjlighet att uppnå en dialog - i form av t ex debattforum, frågepaneler, diskussionsgrupper, medborgardialog, omröstnings- och chattfunktioner. Medan 68 % av respondenterna menade att kommunens webbplats bidrar till dialog genom en eller flera av följande punkter, som rangordnats efter antalet gånger de nämnts:

1. Nå politiker via e-post och möjlighet att lämna synpunkter och förslag.
2. Kallelser och protokoll.
3. Information om verksamhet finns tillgänglig dygnet runt.
4. Kontaktuppgifter.
5. Ljud- och filmfiler från möten.
6. Formulär och webbenkäter.

Vissa av kommunerna ställer höga krav på vilken typ av kommunikation som bidrar till dialog. Dessa kommuner ansåg inte att webbplatsen bidrar till den demokratiska dialogen då det inte förekommer en dubbelriktad kommunikation på webbplatsen. En kommun gick dessutom längre genom att ställa frågan, om det finns någon webbplats som verkligen bidrar till dialog och inte enbart till kommunikation?

Möjligheten till dialog på kommuners webbplatser skulle kunna ses som ett mått på demokrati, då en kombination olika former av dubbelriktad kommunikation där åsikter framförs och förståelse uppnås vida överstiger värdet av enkelriktad kommunikation i form av mer eller mindre statisk information.

Utifrån ett teoretiskt resonemang menar Heide, Johansson och Simonsson (2005:26 f) att information i sig inte är värdefull om mottagarna inte förstår den, och att dialog därför blir ett viktigt verktyg för tolkning, meningsskapande och förståelse. Relationen mellan tillgång till information och förståelse av den är alltså inte självklar.

Utifrån svaren i Förstudien enkätundersökning i kombination med Heide, Johansson och Simonssons teori kring dialog, kan man utläsa att den övervägande uppfattningen är att kommunwebbplatserna bidrar till demokratisk dialog, men att det samtidigt saknas kunskaper om dialogens innebörd och hur man kan skapa dialog. Enkäten visar också att vissa kommuner som haft ett forum, har lagt ner detta på grund av bristande intresse, medan andra kommuner ser en stor potential i den dialog som sker på webbplatsen.

Gagnas demokratin av kommunwebbplatser?

Trots sin stora utvecklingspotential kan kommunwebbplatserna sägas bidra till demokratin då information om kommunerna tillgängliggörs 24 timmar per dygn via internet. Insynen ökar i takt med att information, som tidigare endast arkiverades, görs tillgänglig. Dessutom erbjuder den elektroniska kommunikationen ökade möjligheter att nå t ex kommunpolitiker, bl a via e-post, olika kommunikationsverktyg och e-tjänster på kommunwebbplatserna.

2.2.2. Kommunwebbplatser och demografi

Demografi, d v s befolkningslära, studerar befolkningens storlek, sammansättning, geografiska fördelning, samt av förändringar i befolkningsstrukturen förorsakade av demografiska händelser. Centrala indelningsvariabler är ålder, kön, civilstånd, boenderegion och eventuellt etnisk tillhörighet. Centrala frågeställningar rör t ex sambandet mellan demografiskt och annat beteende. Man intresserar sig också för de effekter politiska reformer och generell samhällsutveckling har på demografiskt beteende, och omvänt för de konsekvenser befolkningsutvecklingen har för andra sidor av samhällslivet, för miljö och resursanvändning o s v. (NE 2000).

Tabell 2.4: Innehållsanpassning efter kommunens demografiska struktur? (Ask 2006a)		
Svarsalternativ	Antal svar	Svarsandel i %
Ja	44	39%
Ja/Nej	1	1%
Nej	69	60%
Totalt antal svar:	114	100%

Enligt Förstudien enkätundersökning är den demografiska strukturen ofta mycket differentierad, med en viss variation och tonvikt på vissa grupper beroende på vilken kommun man befinner sig i.

60 % (av totalt 114 svar) uppgav att kommunen inte gör några anpassningar utifrån kommunens demografiska profil.

Nej-svaren indikerar att det finns en struktur och generella målgruppsingångar bl a genom indelningen i verksamhetsområden, men att dessa inte är uppbyggda utifrån kommunernas demografi. Ett flertal nämner att webbplatsen ska fungera för alla, och att behovet inte finns. En annan aspekt som framkom, är att kommunernas knappa resurser inte medger en anpassning av webbplatsen. Ytterligare synpunkter var t ex:

Tar kommuner hänsyn till demografin, dvs webbplatsernas användare?

Nej - Den är utformad efter de verksamheter som är störst vilket i och för sig har att göra med den demografiska strukturen. (Informationschef i Stockholms län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Nej - Vi tänker på det men kan tyvärr inte göra så mycket p g a tidbrist (Webbadministratör, Kalmar län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Nej - Vi har inte resurserna till ett sådant utvecklingsarbete (Informationssekreterare, Jönköpings län, enkätundersökning i Förstudien, 2006).

39 % av kommunrepresentanterna svarade att innehållet och informationen målgruppsanpassas för att möta medborgarnas krav t ex genom att ta hänsyn till demografin.

Ja-svaren indikerar att innehållet speglar kommunens verksamheter, och att dessa verksamheter är anpassade till vilka befolkningsgrupper som efterfrågar kommunal service. Vissa kommuner nämner språklig anpassning, både genom att tillhandahålla information på ett annat språk, men också genom att skriva ”klarspråk/lättläst” och därigenom nå alla grupper. Andra kommuner nämner t ex:

Ja - Försöker se vilka intressegrupper som finns och de behov/krav som framställs. Försöker marknadsföra kommunen utåt som en attraktiv boendeort utifrån den storslagna natur som finns här och goda service genom god barnomsorg, korta avstånd, bra pendlingsmöjligheter både norr och söderut. (Info.chef i Östergötlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Ja - När vi gjorde om vår nya webbplats utgick vi inte, som traditionellt, efter ”kommunens organisation” utan vi har försökt bygga upp webbplatsen efter de som besöker oss. Detta genom att svara på frågor tex vem är du? Vem söker du? Vad söker du? osv. (Informatör, Jämtlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Ja - Genom att införa målgruppsanpassning på innehållet för att möta medborgarnas behov (Webbmaster, Västerbottens län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Grupper som kommunerna speciellt nämner är ungdomar, äldre och funktionshindrade. Detta är också grupper som lyfts fram av bl a regeringen i frågor som berör utveckling och tillgänglighet. Ett flertal kommuner nämner också att webbplatsen ska spegla hela kommunen, d v s att den ofta betydande landsbygden ska finnas representerad.

I de fall som respondenterna menar att behovet inte finns att anpassa webbplatsen efter kommunens demografiska struktur, kan man tolka att de menar att det inte är nödvändigt att anpassa innehållet efter de potentiella webbanvändarna. Ett ställningstagande som motsäger det huvudsakliga syfte som angivits för kommunwebbplatserna, d v s informationsspridning till i första hand kommunens invånare och företag.

2.3. Kommunwebbplatser i utveckling

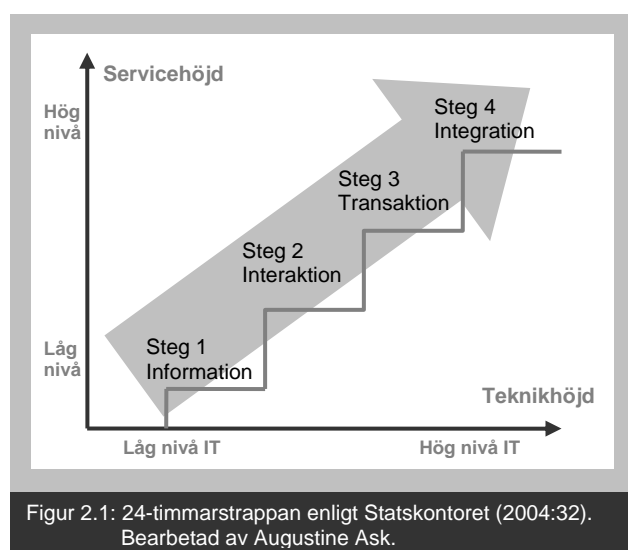
Avsnittet presenterar en beskrivning av kommunwebbplatser i utveckling utifrån frågeställningarna: Finns det direktiv för kommuners webbplatser? Finns goda exempel på samverkan? Finns riktlinjer om enhetlighet ur uppsatsarbetets perspektiv?

2.3.1. Direktiv och riktlinjer för kommunwebbplatser

Finns det direktiv för kommuners webbplatser?

Vägledningen 24-timmarswebben

För att beskriva vilket innehåll och vilka tjänster som varje verksamhet bör sträva efter att erbjuda på sina webbplatser har Statskontoret, i ”Vägledningen för 24-timmarswebben” (2004), tagit fram en utvecklingstrappa för digital förvaltning.



Steg 1 innebär att myndigheten via sin webbplats tillhandahåller statisk information om sin verksamhet och sina tjänster.

Steg 2 innebär att användaren kan interagera med webbplatsen.

Steg 3 innebär att användaren på ett säkert sätt kan hämta och lämna personlig information.

Steg 4 innebär att gränserna mellan de olika instanserna inom offentlig sektor och andra samhälleliga instanser blir genom-

skinliga och att användaren bara ska behöva gå till ett ställe för att hantera sitt ärende eller få sin information, också när flera olika myndigheter är ansvariga. Det ska vara möjligt att genomföra hela sitt ärende på webbplatsen, inklusive de ekonomiska transaktioner som krävs. (Statskontoret 2004:31).

Rekommendation för utseende och funktion.

Enligt 24-timmarswebbens rekommendationer handlar utseende och funktion om hur man bygger användbara och tillgängliga webbplatser för alla grupper i samhället. Här rekommenderas att webbplatsen ska ordnas efter användarnas behov och att användartester bör genomföras regelbundet. (Statskontoret 2002:41 f).

I Statskontorets (2005:9 f) studie ”Organisationsanpassning för utveckling av 24-timmarsmyndigheten”, ges förslag och presenteras angreppssätt som underlättar för organisationer att klara av framtida krav på en 24-timmarsmyndighet. I studien konstateras att kopplingen mellan IT och verksamhetsutveckling kräver ett brett kunnande som spänner över ämnen som informatik, beteendevetenskap och organisationsutveckling.

Det krävs också att man tagit fram en verksamhets- och utvecklingsstrategi för verksamhetsprocesser och IT-utveckling. En lärande organisation är nödvändig för att kunna tillgodogöra sig de verksamhetseffektiviseringar och förbättringar av verksamheten som införandet av IT innebär. (Statskontoret 2005:10).

Webbstandarder och webbinitiativ

Olika webbstandarder och webbinitiativ influerar arbetet med webbplatserna. Det finns ett antal globala webbstandarder och initiativ som på olika sätt också influerar arbetet med kommunwebbplatser. Här kan nämnas World Wide Web Consortium (W3C 2006), Web Accessibility Initiative (WAI) med sitt arbete för en tillgänglig webb och Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) med sina riktlinjer för tillgänglighet.

Kommuner och 24-timmarsmyndigheten

89 % av kommunrepresentanterna svarade i Förstudiens enkätundersökning, att kommunens webbarbete påverkats av riktlinjerna för 24-timmarsmyndigheten. Av enkätens kvalitativa svar framgår att prioritering ligger på tillgänglighet och e-tjänster, ett arbete som i de flesta fall verkar ligga på planerings- eller i genomförandestadiet. Och att de kommuner som arbetar med en ny webbplats i detta arbete har influerats av riktlinjerna.

Prioriteringen ligger idag på tillgänglighet och e-tjänster.

Tabell 2.5: Påverkar riktlinjerna för 24-timmarsmyndigheten kommunens webbarbete? (Ask 2006a).

Svarsalternativ	Antal svar	Svarsandel i %
Ja	105	89%
Ja/Nej	3	3%
Nej	10	8%
Totalt antal svar:	118	100%

De 8 % som svarade nej, uppgav bl a att budget och resurser saknas, att prioritering av 24-timmarsmyndigheten är låg, och att webbplatsen endast fokuserar på informationsspridning.

Vi använder Vägledningen 24-timmarswebben i vårt utvecklingsarbete för att skapa god tillgänglighet och användbarhet på webbplatsen. All teknisk utveckling av publiceringsverktyget (egenutvecklat) följer vägledningens rekommendationer, arbete med språk, form och layout likaså. (Webbredaktör i Östergötlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

24H är varken en informations- eller IT-fråga utan en verksamhetsfråga. Förankring av detta tänkesätt pågår. (Info.ansvarig i Västra Götalands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Storleken på tjänsten som jobbar med webben är liten, detta med 24-timmarsmyndigheten är något för stora organisationer, finns inget krav varken från staten eller medborgarna. (Webbredaktör i Västmanlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

SKL (2005b:10) gjorde en kartläggning av kommunal sektors arbete med verksamhetsutveckling, effektivisering och samverkan med IT-stöd. I samband med kartläggningen ställdes frågan om hur man ser på 24-timmarsbegreppet och vilken betydelse det har för utvecklingen av kommunens verksamhet. För flera kommuner känns begreppet inte hemtam och det ger upphov till tolkningar som inte helt stämmer överens med egna idéer om en önskvärd utveckling av verksamheten. Begreppet 24-timmarsmyndigheten är till viss del vägledande när det gäller diskussioner kring att förbättra servicen och att öka tillgängligheten. Åsikterna är inte helt samstämmiga eller entydiga. På sikt vill alla se en ökad servicenivå och tillgänglighet, men för flera av kommunerna överskuggas alla utvecklingsinsatser av en ekonomi i obalans.

Arbetet med 24-timmarsmyndigheten skulle kunna förenklas betydligt. Faktiska exempel på vad som avses skulle kunna vara en hjälp. Ribban är satt oerhört högt. Så högt att små kommuner med både begränsad ekonomi och begränsade personella resurser har mycket små förutsättningar att nå målet. Först och främst behövs en realistisk syn på vad 24-timmarsmyndigheten ska innebära. Nästa steg är en oteknisk beskrivning av hur de olika verksamhetsområdena i en kommun enkelt ska kunna förbättra och förenkla sin information. Någonstans på vägen har människans behov av att få veta varför, för vem och hur försvunnit. (Webbredaktör i Dalarnas län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Genom Förstudiens undersökningar framgår att kommuner, utifrån sin verksamhet, tar hänsyn till riktlinjerna för 24-timmarsmyndigheten. Detta är ett arbete som kommit mer eller mindre långt, inte minst beroende på kommuners resurser för kommunikations- och webbplatsarbete. Även otydligheten i ansvarsfördelningen mellan avsändarna för 24-timmarsmyndigheten kan spela in i hur kommunerna hanterar arbetet. Men man kan anta att alla kommuner uppnått det första trappsteget i 24-timmarsstrappan, då alla kommuner har en webbplats med information om kommunens verksamhet.

Man kan utläsa att vissa kommuner via sin webbplats i huvudsak arbetar med ren informationsöverföring om kommunens verksamhet till kommuninvånare, företagare eller andra intressenter. Andra kommuner har i sin webbplatsutveckling kommit längre i 24-timmarsstrappan och man kan utläsa att kommunikationen ses som en dubbelriktad process där man börjat sträva efter kommunikation i dialogform.

Finns riktlinjer om enhetlighet ur uppsatsarbetets perspektiv?

I samband med Förstudien stötte jag inte på några allmänna nationella riktlinjer för enhetliga kommunwebbplatser. Bland faktorerna som idag är mest styrande i skapandet av kommunwebbplatser är, enligt Förstudiens enkätundersökning, kommunernas verksamhet. Här förekommer det vissa skillnader kommunerna emellan, beroende på om verksamhet bedrivs utifrån kommunens ansvarsområde enligt lag, eller om det också bedrivs verksamhet på frivillig bas.

2.3.2. Kommuner i samverkan

Tabell 2.6: Pågår samverkan inom eller utanför kommunen kring kommunens webbutveckling? (Ask 2006a)

Svarsalternativ	Svarsandel	Svarsandel i %
Ja	104	88%
Nej	14	12%
Totalt antal svar:	118	100%

Internt hålls regelbundna möten med representanter för olika enheter, och samarbete sker över förvaltningsgränserna i samband med teknisk och redaktionell utveckling av webbplatsen.

Finns goda exempel på samverkan?

Samverkan sker också bl a genom regelbundna möten, genom informations- och erfarenhetsutbyte mellan kommuner som ingår i nätverk, och genom gemensamma inköp av webbpubliceringsverktyg.

Det förekommer lokalt och regionalt samarbete som också skulle vara den nationella utvecklingen tillgodo om information om dessa skulle spridas. Samverkan inom området sker enligt Förstudiens resultat i huvudsak i praktikgemenskaper, dvs informella nätverk som uppstått på medlemmars eget initiativ kring gemensamma kunskaper och praktiker inom ett visst område (Heide, Johansson & Simonsson 2005:140). Man kan därmed anta att dessa praktikgemenskaper driver fram kommunernas gemensamma utveckling.

Samverkan som pågår och omnämns i enkätundersökningen är t ex:

- e24 Skåne, som i grupper arbetar med struktur, tillgänglighet, enkäter, senior IT, teknik, förankring och blanketter (Ebelin Kristensson 2006).
- Sambruk, som arbetar utifrån målet med sambruk är att ge medborgare och företag service 24 timmar om dygnet, att sänka kommunernas kostnader för utveckling och drift av e-tjänster, och att minska ledtider för utveckling och införande av tjänster (Sambruk 2006).

2.3.3. Enhetliga kommunwebbplatser

I Förstudien formulerades frågan: Tror du att enhetliga kommunwebbplatser - med mallar för webbplatsstruktur och för information - skulle underlätta arbetet med den enskilda kommunens webbplats och öka användarvänligheten? Denna övergripande formulering, som var avsiktlig, resulterade i en mängd synpunkter, som till viss del redovisas som citat i rapporten.

Många resonerade både i för- och nackdelar kring enhetliga webbplatser, även om de tog ställning i ett rent ja eller nej.

- 50 % svarade ja till att enhetliga kommunwebbplatser, utifrån mallar och riktlinjer, skulle kunna underlätta arbetet och öka användarvänligheten.
- 37 % svarade nej till att enhetliga kommunwebbplatser, utifrån mallar och riktlinjer, skulle kunna underlätta arbetet och öka användarvänligheten.
- 13 % svarade både ja/nej och motiverade hur de tror, respektive inte tror att enhetliga kommunwebbplatser, utifrån mallar och riktlinjer, skulle kunna underlätta arbetet och öka användarvänligheten.

50 % svarar ja till att EKW, utifrån mallar och riktlinjer, skulle kunna underlätta arbetet och öka användarvänligheten.

Den viktigaste aspekten för enhetliga kommunwebbplatser är hänsynen till besökaren, vilket nämns av respondenter som både svarat ja och nej på frågan. Viktiga aspekter mot enhetliga kommunwebbplatser är t ex olikheter i kommunernas organisation och möjligheten att genom webbplatserna kunna profilera och marknadsföra kommunen.

2.4. Kunskap som bas för kommunikationsutveckling

Genom undersökningsarbetet kan ett antal faktorer konstateras, som visat sig vara betydande för hur arbetet med kommunwebbplatser hanteras:

- Resursfrågan kan tyckas vara den viktigaste i arbetet och utvecklingen av Sveriges kommunwebbplatser. Här bör man lyfta fram de ekonomiska men också de tidsmässiga och inte minst de kunskapsmässiga resurserna.
- Förutsättningen för arbetet med utvecklingen av effektiva och kvalitativa kommunwebbplatser, som kan tillgodose användarnas behov, kan påstås ha sin grund i politikernas och ledande tjänstemäns kunskap. Några kommunrepresentanter har nämnt att kommunpolitiker till viss del saknar kunskap om IT.
- Kunskaps- och intressebrist kan medföra att en del kommuntjänstemän inte alltid ser till den kapacitet som finns i en webbplats, under förutsättning att denna hanteras och utvecklas på rätt sätt.

Diskussion

Demografiska förutsättningarna förändras, och även samhällets tekniska utveckling går framåt. Sveriges befolkning, inte minst de yngre generationerna, blir allt mer beroende av elektroniska medier och informationsbärare. Dessa webbanvändare kommer inte att nöja sig med mindre än professionella och kvalitativa lösningar som snabbt och enkelt kan nyttjas. Denna utveckling - som redan är ett faktum - kräver personal med olika specialkunskaper, under ledning av chefer och politiker som har förståelse för att webbplatser som arbets- och kommunikationsverktyg bör hanteras av professionell personal som har resurser för sitt arbete.

Enhetliga kommunwebbplatser (EKW)

3. EKW - e24 SKÅNES STRUKTURGRUPP

I detta kapitel ges en presentation av e24 Skånes Strukturgrupp, baserad på ett antal intervjuer. Resultatet (Ask 2006b) presenteras i förhållande till frågeställningarna: Vilka erfarenheter har e24 Skånes Strukturgrupp i arbetet med enhetlighet? Går e24 Skånes modell att applicera nationellt?

3.1. Skånskt samarbete kring menystruktur

18 kommuner (55 %) av totalt 33 skånska kommuner är (juni 06) medlemmar i e24 Skånes Strukturgrupp. Sedan hösten 2004 har arbetet pågått för att besökare på kommunernas webbplatser så snabbt och lätt som möjligt ska kunna hitta det de söker. Detta arbete har resulterat i en förändrad och gemensam menystruktur för de kommunala webbplatserna.

1. Klippan	10. Bromölla
2. Skurup	11. Staffanstorps
3. Hörby	12. Lund
4. Tomelilla	13. Sjöbo
5. Hässleholm	14. Båstad
6. Simrishamn	15. Trelleborg
7. Svalöv	16. Kristianstad
8. Kävlinge	17. Ystad
9. Malmö	18. Vellinge

Figur 3.1: Medlemskommuner i e24 Skånes Strukturgrupp 2006 (Brynielsson 2006).

Vissa kommuner t ex Vellinge och Sjöbo har redan integrerat de föreslagna rubriceringarna på sin webbplats, medan andra avvaktar eller arbetar med egna anpassningar utifrån riktlinjerna. Flera kommuner kommer också att ta hänsyn till riktlinjerna i samband med uppdatering av sina webbplatser.

3.2. Interna synpunkter på Strukturgruppens arbete

I en intervju med Christer Brynielsson (2006), som är informationschef, webbmaster och projektledare i Vellinge kommun och tillika sammankallande i e24 Skånes Strukturgrupp, ger han sin syn på arbetet i Strukturgruppen:

Strukturgruppen bildades efter ett förslag från initiativtagaren Christer Brynielsson hösten 2004. Inledningsvis anmälde 17 kommuner sitt intresse att delta i arbetet. Strukturgruppen inledde sitt arbete med att göra en kartläggning av de rubriceringar som fanns på de webbplatser som deltog i projektet. På ett möte gick bakgrundsmaterialet igenom och gruppen beslutade på vilken nivå man skulle börja arbetet. Man beslutade att börja på toppnivån på startsidan, d v s det man kallade nivå 1, med att undersöka vad som låg bakom de olika rubrikerna.

Strukturgruppen konstaterade att webbplatserna i stort sett i hade samma innehåll, fast de kallades för olika saker.

Det vi kom fram till, det var att egentligen hade vi i stort sett samma saker på våra webbplatser, fast vi kallade dem för olika saker. Och då åtgick det ett antal möten till att diskuteras oss fram till en kompromissvariant som skulle landa i ett gemensamt namn för dom olika sakerna. (Brynielsson 2006).

Elva Menyval/Rubriker:

Aktuellt, Bygga & Bo, Kommunfakta, Kultur & Fritid, Miljö & Hälsa, Politik & Påverkan, Barn & Utbildning, Turism, Vård & Omsorg, Individ & familj, Räddning & Säkerhet.

Nio Snabbval:

A-Ö/SÖK, Bibliotek, Blanketter, Kartor, Kommunikationer, Kontakta oss, Lediga jobb, Näringsliv, Självbetjäning.

Figur 3.2: Berörda områden i riktlinje för meny och snabbval enligt e24 Skånes Strukturgrupp (Brynielsson 2006).

I de flesta fall kom gruppen överens, men i vissa fall fanns det kommuner där man av uttalat politiska skäl skulle använda en viss benämning eller ha en viss inriktning. Gruppen kom överens om elva menyval och nio snabbval till startsidan, som expertgranskades av ett webbundersökningsföretag.

Eftersom varken jag eller projektgruppen hade något mandat att bestämma hur det ska se ut i de olika kommunerna kunde vi inte ge något annat än rekommendationer eller riktlinjer. Men efter att vi gjorde det här, är det flera kommuner som har korrigerat sina webbplatser rubriceringar att gå efter dom som vi inom e24 kom fram till. (Brynielsson 2006).

Brynielsson själv har oerhört positiva erfarenheter av Strukturgruppens arbete, och han uppfattar att majoriteten av de kommuner som deltagit har tyckt ungefär samma. Visserligen har arbetet betytt resor och möten, men samtidigt har alla haft mycket nytta av diskussionerna. Brynielsson berättar att man ofta med utgångspunkt ifrån den egna kommunala organisationen diskuterar vad saker ska heta inom den enskilda kommunen. – Detta är fel tankesätt, istället måste man tänka utifrån och in. Dessutom tillägger Brynielsson att en biprodukt till gruppens arbete varit, att man fått nya idéer och samtidigt som man har sett hur andra löst vissa saker.

Strukturgruppens arbete är inte klart, enligt Christer Brynielsson, vilket är en anledning till att arbetet inte har kommunicerats så som det borde göras. Arbetet har också resulterat i flera underprojekt, och man har arbetat med mer än som från början var planerat. Brynielsson tror att användarna på sikt kommer att ha större nytta av en väl fungerande sökfunktion, istället för gemensamma rubriker. – Där är vi inte idag, påpekar Brynielsson, men den diskussionen har också påbörjats och har i sin tur resulterat i ett nytt projekt som handlar just om sökmotorer. Ett arbete i vilket gemensamma strukturer också passar bra in. Nästa steg i Strukturgruppens arbete handlar om hur man bör designa en startsida för att den ska bli så bra som möjligt.

Det finns ju alla extremer från dom som försöker att få plats med så mycket som helst på en förstasida till dom som är lite mer sparsmakade (Brynielsson 2006).

På frågan om något skulle ha gjorts annorlunda i arbetet, menar Brynielsson, att allt är frågan om vad som är möjligt att göra. Bland annat kom frågan upp om ett projekt som utgår ifrån att alla Skånes kommuners webbplatser placeras på en server och att alla använder samma publiceringsverktyg, samma struktur etc. eftersom man som kommuninvånare egentligen inte ska behöva lära på nytt för att man flyttar till en ny kommun eller besöker en ny kommuns webbplats, kommenterar Brynielsson. – Men den frågan har vi släppt för att den har visat sig vara för tidigt väckt och för djärv.

Brynielsson menar att Strukturgruppens arbete borde kunna appliceras nationellt. Brynielsson har bl a haft kontakt med en kommun utanför e24 Skåne, som visat intresse för Strukturgruppens arbete och har uppmanat dem att initiera ett liknande arbete i deras län. Samtidigt menar han:

Vi är inte så låsta vid vårt att vi, om någon annan region kommer på något vettigare, inte kan anpassa oss till det. Tillgänglighet på webben är också att det ska vara lätt att hitta, att man förstår vad som står och vad som menas. Det hade varit jättebra om det hade resulterat att flera varit inne på samma tankebanan. (Brynielsson 2006).

På frågan om det finns en framtid för enhetliga kommunwebbplatser om man ser till struktur, design och informationskvalitet tror Brynielsson att det är nödvändigt, och att det inte enbart handlar om kommuner utan också om statliga verk m fl. – Och om man någonsin ska komma fram till ”single sign-on”, menar Brynielsson att webbplatserna måste vara enhetliga, eftersom de tekniska systemen måste kunna prata med varandra.

På sikt kommer användarna att ha större nytta av en fungerande sökfunktion, än av gemensamma rubriker.

Det viktigaste är ju inte att vi har vårt eget system, i Vellinge kommun, det viktigaste är istället att våra invånare lätt kan hitta och få den informationen och den service dom behöver. Om vi sen vill profilera oss, då kan vi kanske göra det med våra egna färger eller något sånt där. (Brynielsson 2006).

Tyvärr har projektarbetet visat att det inte går att komma framåt inom vissa områden, eftersom det finns vissa lösningar. Brynielsson menar därför att det kanske hade behövts ett initiativ eller direktiv från riksnivå och jämför med Danmark, där man kommit mycket längre än Sverige. – Danmark har kommit längre då den Danska regeringen har sagt att nu är det detta som gäller och detta får ni rätta er efter. Brynielsson ser det som en möjlighet att involvera Sveriges Kommuner och Landsting i detta arbete, om de har intresse av arbetet.

3.2.1. Två kommuner som deltar i e24 Skånes Strukturgrupp

Det ska inte vara en fullständig lösning, utan den ska vara en utgångspunkt.

Kristianstads kommun är medlem i e24 Skåne och deltar också i Strukturgruppens arbete. Enligt en intervju med en representant för Kristianstads kommun (060622), ingick kommunens webbplats i kartläggningsarbetet. Konsulten som skulle lämna synpunkter på bl a rubrikval, lämnade därmed också synpunkter på Kristianstads kommuns webbplats. Genom ett samarbete i gruppen, där de olika rubrikerna bollades fram och tillbaka kom man fram till en gemensam benämning för rubrikerna på startsidan. Det är inte avsett att det ska vara en 100-procentig lösning och att alla ska följa den, men den ska finnas med som en utgångspunkt. – Vissa kommuner inriktar sig på speciella områden som man vill lyfta fram på startsidan medan en annan kommun vill lyfta fram något annat, och den möjligheten bör också finnas.

Kommunen har inte applicerat den föreslagna strukturen än på sin egen webbplats, då startsidan ska omarbetas i höst. Då tänker man däremot försöka att applicera den så långt det går. – Den struktur vi gjort passar till vilken kommun som helst. Men om det uppstår olikheter mellan verksamheten i förhållande till strukturen kommer Kristianstads kommun att göra avsteg ifrån den gemensamma strukturen.

Som speciellt positivt med arbetet ses det samarbete som skett mellan kommunerna i Strukturgruppen. – Tidvis har det varit lättare att komma överens med de andra kommunerna än att komma överens inom den egna kommunen, där de olika förvaltningarna driver sina respektive intressen hårt. Då ett flertal kommuner har samarbetat kring lösningen blir det troligen också en bättre totallösning och en princip som respektive kommun kan anpassa sitt agerande utifrån bl a i förhållande till den egna kommunens anställda. Ännu en positiv aspekt av samarbetet är att man gemensamt kunnat anlita en konsult och därmed också delat på kostnaderna.

Något negativt ser kommunrepresentanten kommentarer som menar att ”kommunal verksamhet är kommunal verksamhet”. Då kommunal verksamhet skiljer sig mycket åt, går det inte att göra en kommunlösning som är gemensam. Istället ska strukturen fungera som en riktlinje, där man använder det man har nytta av.

Alla e24 Skånes medlemskommuner har idag tillgång till strukturen och kan använda sig av den, eftersom Strukturgruppens arbete kommuniceras på olika sätt. Hos Sveriges Kommuner och Landsting finns en gemensam webbplats för alla grupper där informationen finns tillgänglig för alla Skånekommuner.

Dessutom hålls möten med alla inblandade kommuner några gånger om året, då gruppernas resultat redovisas.

Nu har vi tittat på vad som ska finnas på förstasidan och vad ska vi kalla det. Vad vi ska gå vidare med, hoppas jag, är var det ska finnas på sidan. Alltså, var tittar folk, vad tänker man o s v. Det kunde vi också behöva hjälp med. (Representant för Kristianstad kommun, 060622).

Allra mest nytta skulle ett samarbete kunna vara för de små kommunerna, som inte själva kan ha den expertisen och inte heller har råd att köpa in den, tillägger kommunrepresentanten.

Hässleholms kommun har varit involverad i Strukturgruppens arbete under ca 1,5 år, enligt en intervju med en representant för Hässleholms kommun (060622). Kommunen har inte än applicerat strukturen som föreslagits av Strukturgruppen, då gruppens arbete fortfarande pågår. Däremot kommer kommunen att se över utseendet på webbplatsen under hösten, och då kommer man också att titta på de delar som berör Strukturgruppens arbete.

På frågan om strukturen passar in i kommunens verksamhet och hur olikheter i förhållande till strukturen hanteras säger kommunrepresentanten följande:

Vi gör säkert anpassningar, det tror jag att alla kommuner kommer att göra. Vi har ju inte alla funktioner som är med heller, det skiljer sig lite åt mellan kommuner. Men vi kommer säkert att använda de flesta huvudrubriker som vi kan, och som passar in. (Representant för Hässleholms kommun, 060622).

Det har varit ett stort arbete att gå igenom kommunernas omfattande webbplatser, men personen har bara positiva erfarenheter av Strukturgruppen arbete, och tycker inte att något skulle ha gjorts annorlunda i arbetet.

Det positiva är att det verkar finnas en stor vilja till att göra något enhetligt, så att det blir lättare för våra invånare att hitta (Representant för Hässleholms kommun, 060622).

Då Strukturgruppen ingår i e24 Skåne, redovisar gruppen sitt resultat på stormötena. Alla Skånekommunerna är inbjudna och nästan alla är också med, menar kommunrepresentanten.

3.3. Externa synpunkter på Strukturgruppens arbete

Mats Östling (2006), IT-strateg på Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), ger sin syn på Strukturgruppen, regionalt samarbete och enhetliga kommunwebbplatser:

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har på sin webbplats upplåtit en grupparbetsplats åt e24 Skånes arbete, där det finns möjlighet att bli publicera texter och dokument. Mats Östling har inte haft någon kontakt eller diskuterat med någon i gruppen och känner inte till så mycket om Strukturgruppens arbete.

Östling uppfattar att Strukturgruppen huvudsakligen har arbetat med verksamhetsnavigationen och saknar därmed menyval eller rubriker för viss generell information som, enligt honom, alltid borde finnas med på kommunwebbplatser t ex hur man får kontakt med kommunen. Östling kommenterar också navigation på webbplatser ur ett allmänt perspektiv, då detta är något som ibland finns med i diskussioner kring enhetlighet.

Ur en
tillbakablick,
skulle inget
ha gjorts
annorlunda
i arbetet.

Det man kan fundera över är, vad på en webbplats som behöver se likartat ut? Och hur många personer det är som under loppet av ett år söker på mer än en kommunal webbplats. Ibland finns en tendens att dom som sitter centralt, och som har den typen av uppdrag och surfar på väldigt många kommunala webbplatser tycker att det här är besvärligt för att de ser olika ut. Möjligen är detta ett Stockholmsperspektiv. Frågan är hur många som behöver nå flera kommunala webbplatser och i såna fall vad i strukturen som är viktigt att ha enhetligt. (Östling).

Östling tar också upp frågan kring hur viktiga navigationsverktyg kommer att vara framöver. Om det är navigationen eller sökmöjligheter som kommer att vara avgörande för om man hittar rätt eller inte. Detta handlar mer om hur en modern webbsida ser ut och hur webbutvecklingen ser ut. – Det är bara en reflektion, men den spelar roll när man diskuterar enhetligheten, säger Östling.

Att SKL stödjer regional utveckling och utveckling likt den inom Strukturgruppen är tydligt. Däremot menar Östling, att man kan diskutera vad stöd innebär. Enligt Östling är det nödvändigt att det sker lokal och regional utveckling och det kommer även i fortsättningen krävas mycket samarbete framförallt mellan kommuner, men också mellan kommuner och landsting. I dessa fall är stödet från SKL bra, inte minst när SKL funnits med i samarbetet som deltagare, eller som föreläsare och inspiratörer. Det är samtidigt ganska ovanligt att SKL går in med direkta stödmedel, d v s pengar. Detta händer vid något enstaka fall, men det handlar oftare om att SKL mera aktivt går in i själva arbetet. Detta kan t ex ske som sammankallande. – Det viktiga är trots allt att arbetet drivs av den lokala eller regionala gruppen, då det inte finns någon möjlighet att driva denna typ av utvecklingsarbete från en central organisation, menar Östling.

På frågan om Strukturgruppens arbete går att applicera nationellt och om SKL kommunicerar denna typ av regionalt initiativ nationellt sett svarar Mats Östling att:

SKL sprider gärna exempel, men värderar dem inte.

Det är inte trovärdigt att vi skulle bedöma, värdera och säga det här bra och det här är inte bra, och det är så här ni ska göra. Vi sprider gärna exempel, men vi försöker undvika och säga att vi sprider goda exempel för då har man redan värderat dem. (Östling 2006).

Det är alltid bra att visa upp kommuners eller grupperingars gemensamma arbete. I dessa fall kan SKL vara ett forum, i och med att en stor del inom kommun- och landstingssektorn tar del av både webbplatsens information och annan information. Det är, enligt Östling, bra med den typen av spridning, inte för att säga att detta är sättet som kommunerna ska arbeta på, utan för att visa hur kommunerna har tänkt. – Det här är deras idéer eller tankar, och de stimulerar alltid till en diskussion och tankeverksamhet hos andra, menar Östling. Kommuner är beroende av att ta del av hur andra kommuner tänker. Kommuner behöver inspiration från andra, samtidigt som de ska kunna anpassa lösningarna så att de passar dem själva.

3.3.1. Två kommuner som inte deltar i e24 Skånes Strukturgrupp

Landskrona kommun är inte medlem i e24 Skåne, enligt en intervju med en kommunrepresentant (060704). Kommunrepresentanten har varit på ett möte, innan dess kände personen inte till nätverkets arbete och anser att informationen kring e24 Skånes arbete har varit mindre bra.

Personen känner till Strukturgruppens arbete, men på omorganisation är det just nu oklart vilken handläggare som kommer att kunna ta sig an dessa frågor.

På frågan om hur man ställer sig till enhetliga kommunwebbplatser ur uppsatsens perspektiv menar kommunrepresentanten att:

Problemet är att samarbeta, det är det stora problemet, och har alltid varit (Representant för Landskrona kommun, 060704).

Allmänt och ur ett medborgarperspektiv, är det viktigt att medborgarna kan hitta, och personen anser att denna typ av arbete behövs. Men samtidigt tror kommunrepresentanten inte att det är så lätt att genomföra, inte utan att frågan drivs uppifrån t ex från Region Skåne eller kanske från SKL.

Sveriges
Kommuner och
Landsting (SKL)

Osby kommun är sedan våren 2006 medlem i e24 Skåne, men inte i Strukturgruppen. Kommunen har endast deltagit vid något möte, men informerar sig via e24 Skånes informationswebbplats, där man kan ta del av bl a protokoll och annan information som berör arbetet. Enligt en intervju med en representant (060705), för Osby kommun, är det osäkert om kommunen kommer att involvera sig i Strukturgruppens arbete i framtiden. – Däremot kommer vi att ta del av det gruppen kommer fram till. Dessutom tillägger personen, att det också är medarbetarnas intresse som bestämmer vilken grupp man eventuellt vill delta i. Också resurser i form av tid sätter vissa gränser för deltagandet.

– Många kommuner är ganska likvärdiga vad gäller information och struktur, och enhetliga kommunwebbplatser skulle förenkla för medborgare som söker samma sorts information i olika kommuner. Även i samband med webbproduktionen ser personen fördelar, i att få förslag på var vissa saker ska finnas.

Det gör ju också att det är lättare att motivera det internt i organisationen, utan att beblanda sig i interna stora diskussioner om var någonting hör hemma. Man har en grund att stå på. (Representant för Osby kommun, 060705).

3.4 Synpunkter och erfarenheter - en analys

I organisationssammanhang kan Strukturgruppen karaktäriseras som en praktikgemenskap, d v s det som enligt Heide, Johansson och Simonsson (2005:140) kallas informella nätverk som uppstått spontant på medlemmars eget initiativ med gemensamma kunskaper och praktiker inom ett visst område som grund.

Vilka erfarenheter har e24 Skånes Strukturgrupp i arbetet med enhetlighet?

Erfarenheterna inom gruppen av Strukturgruppens arbete är, enligt intervjuerna, mycket positiva. Samarbetet har bl a resulterat i förhållningssättet att tänka utifrån och in, istället för att endast utgå ifrån den egna organisationen och dess behov.

Man kan konstatera att samarbetet och influenserna från andra kommuner och deras idéer har skapat ett positivt utvecklingsklimat som i mångt och mycket sätter webbplatsanvändaren och dennes behov i centrum. Detta görs med bl a enhetlighetstänkandet som utgångspunkt.

Samarbetet har med sina riktlinjer också skapat ett underlag för ett fortsatt utvecklingsarbete inom kommunerna inte minst gentemot sina egna anställda, som ofta drar i olika intresseriktningar. Med riktlinjerna kan webbansvariga lättare motivera hur webbplatsstrukturen ska se ut i samarbetet med kommunens olika förvaltningar. Samtidigt antas ett öppet förhållningssätt till riktlinjerna, där man påpekar att de kommer att frångås, om de inte passar den egna kommunens verksamhet.

Strukturgruppen har genom en gemensam dialog kommit fram till en gemensam lösning.

Strukturgruppens medlemmar kan sägas ha tagit saken i egna händer för att få ett gemensamt grepp om ett område som det tidigare enbart ställts frågor kring och förts diskussioner kring. Gruppen har, enligt Heide, Johansson och Simonsson (2005:145), i varandra funnit vägledning och hjälp för att kunna hitta, strukturera och erhålla en meningsfull förståelse och en utveckling framåt, utifrån tillgänglig information. Genom en gemensam dialog har man sedan kommit fram till en gemensam lösning. Arbetet har också visat att det, på vissa låsningar, inte gått att komma fram inom vissa områden, och att det i dessa fall behövs initiativ eller direktiv från riksnivå.

Utanför Strukturgruppen är arbetet mera anonymt. Arbetet har inte kommunicerats i någon större utsträckning, varken inom Skånes län eller för andra kommuner i Sverige. En anledning är att arbetet inte anses vara klart. Ur ett kommunikationshänseende kan detta ses som både positivt och negativt. Det är positivt då gruppen kan prestera ett slutresultat med erfarenheter om det bästa genomförandet. Samtidigt missas bl a möjligheten till dialog, som enligt Heide, Johansson och Simonsson (2005:109), förknippas med delaktighet. Genom dialog med kommunintressenter över hela landet kan man ta del av olika erfarenheter och kunskaper och man kan analysera olika tanke- och handlingsmönster under arbetets gång.

Mats Östling intresserar sig som representant för SKL dels för regionalt utvecklingsarbete kring enhetlighetsfrågan och utvecklingsfrågan för kommunwebbplatser totalt sett. En viktig fråga för Östling i detta utvecklingsarbete är: Hur många som behöver nå flera kommunala webbplatser och vad i strukturen som är viktigt att ha enhetligt. Att SKL stödjer regional utveckling och utveckling liksom den inom Strukturgruppen är tydligt. Enligt Östling är det nödvändigt att det sker lokal och regional utveckling. Det kommer även i fortsättningen krävas samarbete framförallt mellan kommuner, samt mellan kommuner och landsting. Och det viktiga är att arbetet drivs av den lokala eller regionala gruppen, då det inte finns någon möjlighet att driva denna typ av utvecklingsarbete från en central organisation.

Går e24 Skånes Strukturgrupps modell att applicera nationellt?

Inom Strukturgruppen tror man att projektgruppens arbete borde kunna appliceras nationellt, samtidigt som man inom gruppen ställer sig flexibla till andra ännu bättre lösningar. Då fokus i arbetet ligger på tillgänglighet ser man gärna att fler antar samma tankebanor. Även SKL ser Strukturgruppens arbete som intressant att föra ut på ett nationellt plan som ett exempel. Det är alltid bra att visa upp kommuners eller grupperingars gemensamma arbete. I dessa fall kan SKL vara ett forum.

Resultatet av undersökningarna visar att det finns olika typer av problem som kan uppkomma i arbetet för en bredare uppslutning kring e24 Skånes Strukturgrupp. Det finns t ex resursbrister i tid hos flertalet kommuner idag, vilket medför att de inte har möjlighet att delta med egna representanter i denna typ av utvecklingsarbete. Även kunskaps- och intressebaserat engagemang, samt svårigheter till samarbete över kommungränserna kan utgöra problem för vissa kommuner. Faktorer som kan återkopplas till prioriteringen av kommunikationsfrågor och webbutveckling.

En nationell framtid för arbetet som e24 Skånes Strukturgrupp genomfört kan komma att bero på organiseringen av utvecklingsarbetet. Strukturgruppen efterfrågar ett engagemang från riksnivå och från nationella organisationer i samband med enhetlighetsområdet. För att erfarenheterna inom ett projekt ska få en nationell genomslagskraft behövs oftast en mer formell grupp, med nationell förankring, som arbetar utifrån fastlagda mål och har riktlinjer för sin verksamhet.

4. EKW - UR ETT IA-PERSPEKTIV

Detta kapitel presenterar vad som kännetecknar kommunwebbplatserna ur ett IA och användbarhetsperspektiv. Undersökningsresultatet (Ask 2006b) presenteras utifrån frågeställningarna: Vad kännetecknar kommunwebbplatserna: informations-, interaktions- eller grafisk design? Påverkar kommunwebbplatsers olikheter i struktur, design och informationskvalitet, användbarheten?

Enhetliga
kommunwebb-
platser (EKW)

Informations-
arkitektur (IA)

4.1. Kommunwebbplatsers kännetecken

En webbplats kännetecken baseras bl a på dess syfte, nytta, dess målgrupp, samt var fokus i samband med webbplatsens design ligger.

4.1.1. Syfte, nytta och målgrupper

I Förstudien (Ask 2006a:22) enkätundersökning tillfrågades kommunrepresentanter, om webbplatsens syfte och nytta (se s: 21 i rapporten). Genom dessa svar kan man även utläsa vilka målgrupper kommunerna har i samband med sitt webbarbete.

Syfte och nytta

De flesta kommunrepresentanter uppgav flera syften, men tydligt var att webbplatsens huvudsakliga syfte är informationsspridning till kommuninvånare, företag, turister/besökare, potentiella inflyttare och övriga intressenter, vilket 88 % (100) av respondenterna uppgav.

Informations-
spridning, ur
olika perspektiv
ses som både det
största syftet och
nyttan med
kommun-
webbplatserna.

Kommunens webbplats syftar till att: ge kännedom om kommunen, dess verksamhet, organisation, ekonomi mm samt den service kommunen tillhandahåller, främja kommuninvånarnas intresse och engagemang för den kommunala verksamheten, främja den kommunala demokratin och utgöra bas för en utökad medborgardialog, och marknadsföra kommunen. Målgruppen är såväl enskilda som näringslivet. (Syfte för en kommunwebbplats i Skåne Län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Oftast uppgavs mer än en nytta. Men liksom i samband med syftet sågs också informationsspridning ur olika perspektiv som kommunwebbplatsens största nytta, vilket 83 % (95) av kommunrepresentanterna uppgav.

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

Målgrupper och målgruppsanpassning

I svaren, från Förstudien undersökning, om webbplatsernas syfte kan också webbplatsernas målgrupp utläsas.

Den omfattande gruppen som kommuninvånarna utgör, är den viktigaste målgruppen. Exempel på andra viktiga målgrupper är näringslivet i form av företagare och arbetstagare, samt besökare och turister, såväl som presumtiva inflyttare i form av företag och privatpersoner.

En kommun är som en förening, med en grupp medlemmar/invånare som betalar medlemsavgift/kommunalskatt till gemensamma utgifter, t ex en kommunal hemsida. Hemsidan ska i första hand ge information till medlemmarna/invånarna, som betalar för tjänsten. Övriga världsmedborgare är välkomna att läsa informationen om de har lust, men primärt riktas informationen till de egna kommuninvånarna, som rätt snabbt lär sig att hitta på sin egen kommuns hemsida. För dem spelar det inte så stor roll hur övriga kommuners/föreningars hemsidor ser ut, eftersom de inte är direkt berörda av dessa kommuners information. (Informationsansvarig i Stockholms län, synpunkt i samband med uppsatsens enkätundersökning, 2006).

4.1.2. Kommunwebbplatsers designområden

Läs mer om teorin i bilagan på askitektur.se

De flesta webbplatser innehåller, enligt Söderström (2001) tre sorters design, d v s informations-, grafisk- och interaktionsdesign (för förtydligande se teoribilaga på www.askitektur.se). Medan enstaka webbplatser kan bestå av nästan enbart ett designområde. T ex har myndigheter oftast sin tyngdpunkt i informationsdesign, där det viktigaste användningsområdet är att hitta och hämta information. Reklamwebbplatser lägger istället fokus på grafisk design, och e-handelswebbplatser lägger tyngdpunkten på interaktionsdesign och kommunikation. (Söderström 2001).

Olika webbplatser har alltså olika mycket av de tre sorternas design, men också inom samma webbplats blandar sig de olika designerna (Sundström 2005:17).

Tabell 4.1: Vad kännetecknar kommunens webbplats? (Ask 2006b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Fokus på information	1,1%	1,6%	12,4%	47,6%	37,3%	100% 185
Fokus på interaktion	10,2%	35,5%	39,8%	12,9%	1,6%	100% 186
Fokus på grafisk design	2,2%	19,9%	37,6%	34,4%	5,9%	100% 186
	1=Inget fokus		Fullständigt fokus=5			

Enligt kommunrepresentanterna kännetecknas kommunwebbplatsernas design i första hand av fokus på information. Därefter ligger fokus på grafisk design och interaktion, som enligt svarsfördelningen inte kan anses vara oviktiga, men som samtidigt inte framstår som lika prioriterade som informationsområdet.

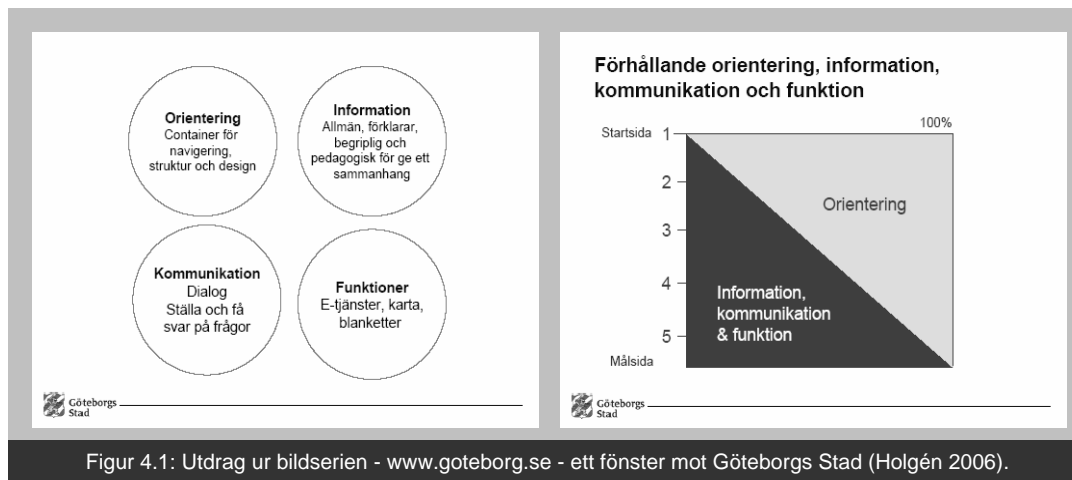
4.1.3. Samordnad information och funktion - ett exempel

Göteborgs Stad har tagit fram en serie bilder som illustrerar tanken och lösningen bakom arbetet med kommunwebbplatsen. Enligt Håkan Holgén (2006), infomaster goteborg.se, är bildserien i första hand framtagen för att förklara vad webben kan användas till och vad den gör för medborgaren ur ett behovsperspektiv. Bilderna har kommunen som utgångspunkt, men de går att skala upp till att gälla hela offentliga Sverige och fler målgrupper.

Huvudtanken hos oss är att, har någon löst en sak på ett bra sätt finns det ingen anledning att andra inte ska ta efter (Holgén 2006).

www.goteborg.se - ett fönster mot Göteborgs Stad - har medborgarnas behov i fokus, med samordnad information och funktion. Webbplatsen har medborgarna som utgångspunkt, det är deras behov som ska vara vägledande så att de upplever största möjliga nytta.

Bilderna illustrerar bl a att en webbsida består av delarna: orientering, information, kommunikation och funktioner. Bilderna visar också hur delarna får sitt sammanhang i den kommunala verksamheten, och hur man i gränssnittslösningen bör förhålla sig till de olika delarna.



Utdraget ur presentationen om webbplatsen (figur 4.1) illustrerar att goteborg.se innefattar tre sorters design, d v s informations-, grafisk- och interaktionsdesign, enligt Söderström (2001). Med medborgarens behov i fokus har man designat webbplatsen med utgångspunkt från en förklarande och begriplig information. Man kan föra en kommunikation, men också interagera bl a via e-tjänster. Dessa designområden kompletteras av grafisk design. Genom bilderna kan man också uttolka att webbplatsen koncentrerar den grafiska designen till startsidan medan tyngdpunkten på informations- och interaktionsdesign ligger på de underliggande webbsidorna.

goteborg.se
innefattar tre
sorters design.

4.1.4. Kommunwebbplatsers kännetecken - en analys

Syfte, nytta och målgrupper

Kommunwebbplatsernas främsta syfte och nytta är informationsspridning. Svenska kommunwebbplatser är idag till största del utformade för att förmedla information till främst kommuninvånare, men också till företag, turister/besökare, potentiella inflyttare och övriga intressenter.

Kommunwebbplatserna är enligt kommunrepresentanterna ett kostnadseffektivt verktyg med tillgänglighet dygnet runt och stor spridning, som avlastar kommunens personal, effektiviserar verksamheten och marknadsför kommunen.

Kommunerna ställs samtidigt inför problematiken i hur man på bästa sätt når ut med webbinformationen till sina målgrupper, samtidigt som det gäller att göra informationen begriplig och intressant för dessa.

Det primära kommunikationsproblemet är idag, enligt Heide, Johansson och Simonsson (2005:102), att det är svårt att tolka och skapa mening kring den stora mängd information som finns tillgänglig. För att minimera detta problem, även om man inte kan ta bort det helt, är det viktigt att kommunpolitiker och tjänstemän bör ha kännedom om det informationsteknologiska paradigmet och dess kännetecken, enligt Castells (1999:72).

Att ta hänsyn till informationssamhället och det informationsteknologiska paradigmet skulle innebära en mängd förändringar för Sveriges kommuner i sitt arbete med IT och internet som medieval.

- Alla kommuner skulle se information som en råvara. Och tvärt emot många av dagens ställningstaganden, skulle informationen vara vägledande i teknikval.
- Kommunerna skulle ta hänsyn till teknikens genomsyrande effekter som gör informationen till en integrerad del i en stor del av kommuninvånarnas liv, både yrkesmässigt och privat.
- Kommunerna och dess representanter skulle inse teknikens utveckling och de nya mediernas flexibilitet, som bl a innebär att samhället och dess organisationer ständigt kommer att förändras.

Vad kännetecknar kommunwebbplatserna: informations-, interaktions eller grafisk design?

Kommunwebbplatsers designområden

Kommunwebbplatser kräver liksom alla webbplatser, enligt Söderströms designmodell (2001), alla tre sorters design, d v s informations-, interaktions- och grafisk design. Utifrån undersökningarna kan konstateras att Sveriges kommunwebbplatser har en tydlig tyngdpunkt på informationsförmedling och informationsdesign. Detta förhållande kan kopplas till resonemanget att myndigheter oftast har sin tyngdpunkt i informationsdesignen, där det viktigaste användningsområdet är att hitta och hämta information (Söderström 2001). Och det är också på den första nivå i utvecklingen av 24-timmarstrappan (Statskontoret 2004:32), d v s tillhandhållandet av statisk information, som många kommuner befinner sig idag. Enligt 24-timmarstrappan kommer tyngdpunkten att förskjutas från information till att också innefatta en utökad del av interaktion bl a genom e-tjänster. Men enligt många kommuners egen utsago är detta en förändring som än så länge ligger i framtiden, eller i bästa fall i ett tidigt planeringsskede.

4.2. Kommunwebbplatser och användbarhet

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).

4.2.1. Användbarhet = Nyttan × Användarvänlighet

Formeln fångar, enligt Sundström (2005:13), de två viktigaste sidorna av användbarheten, d v s det måste vara ett gott hantverk. Webbplatsen måste vara användarvänlig i sin typografi, sin navigation, sin hastighet. Lika avgörande är att användaren har nytta av den, d v s att webbplatsen innehåller något som intresserar användaren. Om nyttan är noll, d v s om webbplatsen inte innehåller något som intresserar användaren, blir det ingen användbarhet, oavsett hur välgjord webbplatsen är. Och har användaren stor nytta av innehållet tar hon till sig det, hur dåligt webbplatsen än är gjord, d v s om den inte är fullständigt omöjlig att använda. (Ibid 2005:13).

Det bör noteras att det bl a på internet pågår en debatt, framförallt mellan informationsarkitekter och forskare, kring hur begreppen användbarhet och användarvänlighet, ska och inte ska användas. Skriv på Google in sökordet användarvänlighet för att få exempel på debatten.

I sammanhanget är det viktigt att notera att begreppen användbarhet och användarvänlighet inte alltid särskiljs som två olika begrepp, vilket man måste ta hänsyn till bl a i undersökningarnas svar som redovisas i denna rapport. I min redovisning har jag för att förtydliga begreppet användbarhet använt mig av Sundströms (2005) formel och förklaring.

Skriv på Google in sökordet: användarvänlighet, för att få exempel på debatten.

Användarvänlighet

Enligt tabellen nedan kan man utläsa att 76 %, av kommunrepresentanterna anser att enhetliga kommunwebbplatser skulle öka användarvänligheten.

Tabell 4.2: Hur förhåller du dig till påståendet om användarvänlighet i förhållande till EKW? (Ask 06b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Användarvänlighet ökar	2,2%	4,3%	17,7%	39,8%	36,0%	100%
Sammanställning	6,5%		75,8%			186
1= Håller inte med/5=Håller med fullständigt						

Det skulle öka användarvänligheten och vara ett stöd framförallt för mindre kommuner med små resurser att jobba strategiskt med webbplatsen. Jag ser dock ett problem eftersom kommuner i sin struktur, storlek och organisation är så olika. (Informationschef i Värmlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

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).

Förutsättningar för användbarhet

Det finns också vissa, ofta tekniska, förutsättningar för användbarhet. Molich (2002: 22) menar att en webbplats måste uppfylla vissa krav för att vara användbar, bl a:

Tekniska förutsättningar för användbarhet.

- Tillförlitlighet - Webbplatsen bör vara stabil, d v s att det inte förekommer frekventa funktionsfel, så att användaren inte förlorar förtroendet för webbplatsen.
- Säkerhet - Det är viktigt att informationen på webbplatsen inte kan ändras eller läsas av obehöriga, t ex ska data som matas in av användaren vara skyddad.
- Tillgänglighet - Webbplatsen bör utan avbrott finnas tillgänglig för användare via internet.

4.2.2. Kommunwebbplatsers olikheter

Kommunwebbplatsers olikheter i struktur, design och informationskvalitet påverkar användbarheten, och man behöver ha med sig alla tre delarna, menar Mats Östling (2006), IT-strateg på Sveriges Kommuner och Landsting. Östling förklarar hur han ser på enhetlighet och olikhet, samt på vilket sätt det påverkar användbarheten. Detta gör han genom att gruppera design, struktur och informationskvalitet i sex delområden, enligt nedan:

Utseende - Färg, form, navigation, menyer, benämningar mm, d v s hur jag hittar på webbplatsen, har betydelse för användbarheten, men på ett mer allmänt plan. Enhetlighet och tydlighet är viktigare inom webbplatsen än mellan olika webbplatser.

Innehåll (Omfång) - Ämnen, ämnesområden och funktioner, d v s vad jag hittar på webbplatsen. Här kan enhetlighet mellan olika webbplatser vara viktigare, framför allt inom områden där det finns skäl att tro att besökare kommer att besöka/jämföra olika kommuner. Information om skola och barnomsorg kan vara sådana områden. Allmänna sidor om webbplatsens uppbyggnad, hur den fungerar, kontaktinformation mm kan vara likartade för många kommuner.

Innehåll (Utformning) - Utformning av texter, skrivsätt, svårighetsgrad, målgruppsanpassning mm, d v s om det jag hittar är begripligt och anpassat. Enhetlighet inom detta område kan handla om strukturell navigation, d v s att jag förstår hur jag ska hitta rätt nivå på innehåll.

Innehåll (Presentation) - Vad är det som publiceras inom ett visst givet område och hur presenteras innehållet, d v s vad jag har för användning av det jag hittar. Om vi antar att jag har letat mig fram till de sidor som handlar om grundskolan i kommunen, vad är det då jag kan ta del av? Kontaktinformation, allmän information, hemsidor, statistik och jämförelsematerial mm. För att svara på vad som ska presenteras behövs en ordentlig analys av vem/vilka som är besökarna och vad innehållet ska tjäna för syfte. Detta är kanske det viktigaste området att samverka kring, framför allt regionalt. Jag blir inte gladare av att hitta till skolinformationen, om den sedan inte är användbar.

Allmänna strukturer - Detta gränsar till 24-timmarsvägledningen och handlar t ex om att det alltid ska finnas publiceringsdatum, en ansvarig person, att det som publiceras ser ut som nyhetsartiklar, att texter ser likartade ut oavsett innehåll, d v s resultatet av att använda mallar. Denna enhetlighet är jag tveksam till, även inom en webbplats. Vissa artiklar är inte av nyhetskaraktär och förlorar på att förses med ett datum som antyder att det som står där inte är aktuellt. Även anpassning till besökare, rollbaserad webb, temasidor mm hör till detta område. Dessa frågor kan vinna på samarbete mellan kommuner, de är relativt utforskade och spelar stor roll för användbarheten.

Policyfrågor - Hur ska e-postadresser publiceras, hur hanteras PUL, ska personalen presenteras, finns det en ansvarig utgivare, hur sker interaktiviteten, kan man tycka till som besökare, hur hanteras länkar, hur hanteras näringslivet och olika delar inom kommunen t ex skolan. Frågorna spelar roll för användbarheten och skulle sannolikt tjäna på en ökad enhetlighet och tydlighet. (Östling, 2006).

För kommuner är det enklare att fokusera på navigation och struktur än på innehållet.

Sammanfattningsvis menar Östling att det alltid är enklare att fokusera på navigation och struktur än på innehållet, då det passar en kommunal organisation som ofta lägger stor vikt vid just organisation och struktur. – För webbesökaren är det däremot det specifika innehållet som är viktigast, vilket är svårare att göra enhetligt.

Design och struktur är viktigt för användbarheten, men framför allt för webbplatsen i sig. Enhetligheten och tydligheten behöver finnas inom webbplatsen. Informationskvaliteten påverkar användbarheten i hög grad, både på den enskilda webbplatsen, men också när det gäller olikheter mellan kommunala webbplatser. Lokalt och regionalt kan alltför stora olikheter i innehåll och presentation vara försvårande för webbesökare. Det är också det absolut svåraste området att försöka skapa enhetlighet kring. (Östling 2006).

4.2.3. Användbarhet i förhållande till enhetlig struktur

Informationsdesign (struktur) ska underlätta för användaren att hitta. Informationsdesignens främsta verktyg för att skapa struktur är att bunta ihop och skapa gemensamma etiketter. Formuleringen av dessa ord kan skapa eller stjälpa hela informationsdesignen. (Sundström 2005:106 ff).

- Språk och interaktionsdesign: De texter som väljs till kontroller, förklarings- och hjälptexter, har ofta en avgörande roll för om användaren kan begripa vad denne ska göra och hur.
- Språk och förtroende: Ofta görs kopplingar mellan språklig kvalitet och vilken tillit något är värt. Det kan handla om stavfel, tonen eller stilen i texten, samt hur väl den stämmer med utseende, syfte och anspråk hos webbplatsen.
- Språk och tillgänglighet: Det största tillgänglighetshindret på webben är dåligt och krångligt språk. (Ibid 2005:107).

Kommunwebbplatser och enhetlig struktur

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

Tabell 4.3: Hur förhåller du dig till EKW om man ser till enhetlighet i struktur? (Ask 2006b)	Svartalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Enhetlighet i struktur	7,0%	7,5%	11,3%	34,9%	39,2%	100%
Sammanställning	14,5%		74,2%			186
	1=Negativ			Positiv=5		

74 % ställde sig positiva till enhetlighet i struktur.

Det finns naturligtvis olika ställningstaganden vad gäller enhetlig struktur. Nedan ges exempel på synpunkter från kommunrepresentanter:

Enhetlighet är bra och vi i länet har börjat prata mellan kommunerna om hur vi gemensamt kan namnge vissa länkar. Vi har alla samma problem - men - det måste finnas utrymme för individuella egna namn och strukturlösningar. Varje kommun har sina satsningsområden man vill marknadsföra. Jag är positiv - men med förbehåll att allt inte kan/ska styras utifrån en gemensam mall. Däremot har man något att utgå ifrån. (Webbredaktör i Västernorrlands län, synpunkt i samband med uppsatsens enkätundersökning, 2006).

Jag tror inte mycket på strukturer. Webbplatserna är likadant uppbyggda sedan 1994. I dag blir det allt svårare att hitta en vettig struktur för att som avsändare få in mängden av info på rätt ställe och det blir allt svårare för besökaren att gissa sig till var man ska leta. Jag tror mer på en strukturlös webb där innehållet hittas med hjälp av förfinade sökinstrument och bra ”data om data”, baserad på besökarens unika behov och sätt att tänka. (Webbutvecklare i Hallands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

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).

4.2.4. Användbarhet i förhållande till enhetlig design

Grafisk design, d v s utseendet, hjälper användaren att hitta på webbplatsen, den sätter stämningen för webbplatsen och hjälper användaren att använda webbplatsen. Utseendet bygger förtroende, eller river ner det. Det viktiga, ibland avgörande, första intrycket kommer helt från den grafiska formen. En av utseendets viktigaste funktioner är att hålla samman webbplatsen. Användaren ska genom formgivningen veta att hon kommit någonstans, att hon är kvar på webbplatsen medan hon klickar runt, och känna att hon lämnat den. Detta gör att det ställs större krav på enhetlighet på webbformgivning än om man t ex arbetar med en tidning, där det t ex kan vara intressant med en ny formgivning från uppslag till uppslag. (Sundström 2005:44 ff). Det är också genom grafisk design som andra sorters design uppenbaras för användaren, t ex:

Genom grafisk design uppenbaras också andra sorters design för användaren, t ex informations- och interaktionsdesign.

- Informationsdesign - den grafiska designen samverkar nära med informationsdesignen. Utseendet berättar vilken roll de olika delarna av informationen spelar. T ex krävs grafisk design för att skapa en meny eller en rubrik. På samma sätt lever andra delar av informationen i symbios med formgivningen.
- Interaktionsdesign - den grafiska designen är på motsvarande sätt nyckeln till interaktion. Den berättar för ögat vad som är en kontroll och vad som visar att användaren kan interagera med webbplatsen. (Sundström 2005:87).

Kommunwebbplatser och enhetlig design

Nästan lika många ställer sig negativa som positiva till enhetlighet i design, t ex i dispositionen på startsidan mellan menyer, rubriker, foton, introduktionstext, annonser etc.

Tabell 4.4: Hur förhåller du dig till EKW om man ser till enhetlighet i design? (Ask 2006b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Enhetlighet i design	19,9%	18,8%	19,4%	23,1%	18,8%	100%
Sammanställning	38,7%			41,9%		186
	1=Negativ			Positiv=5		

Många är negativa till enhetlighet i design, då man tror att möjligheten till profilering ska försvinna.

Förstudiens synpunkter visar att många kommunrepresentanter främst är negativa till en enhetlig design därför att man tror att kommunernas möjlighet till profilering och marknadsföring kommer att försämrans.

Dessa synpunkter kontrollerades speciellt genom ett påstående i enkätundersökningen, där det framkom att 59 % av kommunrepresentanterna håller med om att enhetliga kommunwebbplatser skulle kunna ge en försämrad möjlighet att profilera och marknadsföra kommunen, medan 25 % inte håller med om detta.

Tabell 4.5: Hur förhåller du dig till påståendet om profilering och mf i förhållande till EKW? (Ask 2006b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Försämrad möjlighet till profilering och mf	10,8%	14,0%	16,1%	31,2%	28,0%	100%
Sammanställning	24,7%			59,1%		186
	1= Håller inte med/5=Håller med fullständigt					

Nedan ges exempel på olika synpunkter från Förstudiens enkätundersökning:

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).

Nyttan med enhetliga webbplatser, tror jag, är att det skulle underlätta för besökaren. Samt att det skulle underlätta för oss som arbetar med webbplatserna – alla kommuner behöver inte uppfinna hjulet själva. Enhetligheten bör inte medföra att kommunernas strävan till profilering försvåras. Men det kan rimligen lösas på ett bra sätt. (Informationschef i Stockholms län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Webbplatslayout

I tidningsbranschen har man i många år studerat hur tidningsläsare läser en tidnings-sida. Idag görs det också studier i hur vi läser av en webbsida. Här följer ett exempel på en studie - Eyetrack III - som observerat användare i förhållande till fem olika typer av webbplatsdesign (Outing, 2004). I observationen av hur 46 personer förhöll sig till webbplatserna fann man bl a följande:

The eyes most often fixated first in the upper left of the page, then hovered in that area before going left to right. Only after perusing the top portion of the page for some time did their eyes explore further down the page. The image (figur 4.2) is a simplistic representation of the most common eye-movement pattern we noticed across multiple homepage designs. Depending on page layout, this pattern can vary. Dominant headlines most often draw the eye first upon entering the page, especially when they are in the upper left and most often (but not always) when in the upper right. Photographs, contrary to what you might expect, aren't typically the entry point to a homepage. Text rules on the PC screen, both in order viewed and in overall time spent looking at it. Smaller type encourages focused viewing behaviour (that is, reading the words), while larger type promotes scanning. (Outing 2004).

4.2.6. Kommunwebbplatser och användbarhet - en analys

Påverkar kommunwebbplatserns olikheter i struktur, design och informationskvalitet, användbarheten?

Genom undersökningarnas resultat kan man påstå att kommunwebbplatserns olikheter i struktur, design och informationskvalitet har en påverkan på användbarheten främst då en person söker information på mer än en kommunwebbplats. Men frågan som flertalet personer ställer sig är: Hur många söker information på mer än en kommunwebbplats?

Med följande synpunkter som representerar motsatserna i ställningstagandet till enhetlighet och användbarhet, vill jag exemplifiera denna analys:

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).

Ett flertal av synpunkterna visar att kommunerna i kommunikationsfrågorna utgår ifrån sitt sätt att arbeta inom organisationen och ”se verkligheten”. Man förutsätter också, i vissa fall, att målgruppen agerar på ett speciellt sätt utan att ha gjort, några eller speciellt omfattande, externa utvärderingar och undersökningar som ser till webbplatsanvändarnas behov.

Beteendevetenskapliga undersökningar förtydligar användarnas behov

För att stämma av resultatet av undersökningarna i förhållande till varandra, tar analysen sin utgångspunkt i teorin. Samtidigt tillför teorierna ytterligare perspektiv inför utvecklingen av kommunwebbplatser utifrån webbplatsanvändarnas behov.

Grunden i arbetet med kommunwebbplatser är att se till webbplatsanvändarnas beteende i sin informationssökning. Som webbkommunikatör och webbansvarig bör man ha i åtanke att det, t ex enligt Choo, Detlor och Turnbull (2000), förekommer olika typer av informationssökning. Och att användaren, enligt Wilson (1999:252 f), söker information på olika sätt baserade på behov, samtidigt som användaren kan stöta på barriärer i sin informationssökning beroende på bl a sin roll, bakgrund och den omgivning som informationssökningen utförs i.

Exempel

En företagare som söker t ex en ny lokaliseringsplats kan komma att söka information på flera kommunwebbplatser. Företagarens tid för informationssökning, intresse, kunskaper om internet och kommunwebbplatser kan påverka det sätt som informationssökningen utförs på. Kanske görs en formell informationssökning utifrån ett visst antal fastlagda kriterier. Informationen kan också ”browsas” på ett slumpmässigt och ostyrt sätt. Ihärdigheten i informationssökningen och användarens kunskap, tillsammans med tekniska förutsättningar kan inverka på om användaren hittar den information som eftersöks eller inte. När informationen hittas måste denna också skapa mening för användaren. Enligt Brenda Dervin (1998) kan man med utgångspunkt från användaren låta denne definiera vad som är information genom att ställa frågor som hjälper kommunwebbproducenten att utifrån en vald målgrupp, t ex företagare, skapa nytta och mening med den information som finns på webbplatsen. Är frågorna välformulerade ger svaren webbproducenten feedback, som i bästa fall hjälper till att överbrygga olika problemområden.

Teorin finns i en bilaga på www.askitektur.se

Förutom beteendet i informationssökningen och meningsskapandet spelar också kommunwebbplatsens design en viss roll. Undersökningarna har visat att det är informationsdesignen som väger tyngst på kommunwebbplatserna, varefter fokus ligger på grafisk design och interaktion. Men även en kommunwebbplats kräver, enligt Söderströms modell (2001), alla tre sorters design och att man i arbetet med webbplatsen tar hänsyn till hur användarna förhåller sig eller kan förhålla sig till de olika designområdena:

- Kommunwebbplatsens användare påverkas av webbplatsens grafiska design bl a genom dess estetiska och tekniska delar. I förhållande till webbplatsens grafiska design kan t ex användarens behov, internetvana och tekniska förutsättningar göra att denne antingen söker sig vidare på webbplatsen eller direkt förkastar denna. I produktionen av kommunwebbplatsen bör man också fråga sig om den grafiska designen står i samklang med kommunens syfte för webbplatsen, samt att användaren får förtroende för webbplatsen.
- Kommunwebbplatsens användare påverkas av hur lätt det är att hitta och förstå den information som de eftersöker på webbplatsen. Hur bör informationen bäst tillgängliggöras ur både organisatoriska och tekniska aspekter för att användaren ska hitta informationen? Risken finns att användaren, om denne inte hittar informationen på webbplatsen, använder sig av något annat kommunikationssätt trots att informationen finns på webbplatsen. Detta innebär att webbplatsen inte når upp till sin funktion och sitt syfte, d v s att tillhandahålla enkelt tillgänglig och aktuell information för kommunwebbplatsens målgrupper.
- Kommunwebbplatsens användare påverkas av hur lätt användaren kan interagera med webbplatsen. Detta är ett område som, utifrån 24-timmarsmyndighetens rekommendationer, kommer att bli allt viktigare att ta hänsyn till. Hur lätt kan användare utföra tjänster via webbplatsen och hur sker kommunikationen med kommunen via webbplatsen? De tekniska lösningarna ska ge mervärde åt både användarna likväl som för den administrativa delen av kommunorganisationen.

Om användaren inte hittar informationen, finns risken att sökningen på webbplatsen avslutas, trots att informationen finns där.

Rosenfeld och McMullins ”IA Practice Model” (2001) beskriver vilka områden som är viktiga att ta hänsyn till i skapandet av t ex en kommunwebbplats utifrån ett informationsarkitektoniskt tänkande. Man måste bl a ta hänsyn till och undersöka:

- Användare - Vilka de är och vilket deras informationssökningsbeteende och behov är? Är användarna av kommunwebbplatser också kommunernas målgrupp, som idag i första hand består av kommuninvånare och av företag, turister/besökare, potentiella inflyttare, samt övriga intressenter. Hur många användare har behov av information på olika kommunwebbplatser? Här kan t ex demografiska fakta användas som en utgångspunkt i undersökningarna.
- Innehåll - Hur hanteras och presenteras information på kommunwebbplatser, dels inbördes men också i förhållande till enhetlighetsperspektiv? På vilket sätt ska kommunikation ske via kommunwebbplatser? Hur påverkar och fortskrider utvecklingen i förhållande till rekommendationerna för 24-timmarsmyndigheten?
- Kontext - Vilka ramar och förutsättningar ger den omgivning som kommunwebbplatserna och dess användare befinner sig i? Hur ser utvecklingsmöjligheterna ut för kommunwebbplatser t ex ur tekniska, kunskapsmässiga och ekonomiska perspektiv? Kommuner är politiskt styrda organisationer, vad händer efter nästa val? Hur mycket resurser kommer att läggas på webbkomunikation och på kommunikationsområdet totalt sett? Kommer kommunikationsfrågor att prioriteras mer i framtidens kommunorganisationer?

Enhetlighet i struktur, design och informationskvalitet

En kommunwebbplats struktur, design, samt informationen och dess kvalitet inverkar, enligt vad som tidigare konstaterats, på olika sätt på hur användbar en webbplats är för användaren.

I samband med en eventuell utveckling av enhetliga kommunwebbplatser bl a utifrån uppsatsens perspektiv gäller det, enligt undersökningarna, att t ex ta hänsyn till kommunernas olikheter och likheter i verksamhet och informationsbehov, samt behov att profilera och marknadsföra sig. Lika viktigt, visar teorin som ligger till grund för uppsatsarbetet, är att undersöka och ställa webbplatsanvändarnas behov i centrum.

Information eller kommunikation

Det är också viktigt att ta hänsyn till vilken typ av kommunikation som kommunwebbplatserna använder sig av, d v s om det är linjär respektive dubbelriktad kommunikation. Förstudiens enkätundersökning visade att en stor del av kommunwebbplatserna fortfarande prioriterar enkelriktad information, d v s mer eller mindre statisk information som läggs ut på kommunwebbplatsen för att användaren ska kunna tillgodogöra sig denna. Informationen avses inte resultera i en interaktion.

Kombinationen av teorin visar, att det behövs en utvecklad kommunikation för att kommunwebbplatserna bl a ska kunna utvecklas till att tillgodose användarnas och målgruppernas, såväl som kommunverksamhetens eget behov. Men för detta behövs mer än enkelriktad kommunikation, d v s informationsförmedling.

Enligt Linell (1999) består kommunikation av dynamiska processer och praktiker, med interaktioner mellan två eller flera individer eller system. Denna kommunikation kan ske både via kommunwebbplatserna, annan elektronisk media, eller t ex via personliga samtal. En dynamisk kommunikation stödd av en eller flera kommunwebbplatser kan skapa mening i interaktionen mellan kommunen och webbplatsens användare. Den kan också bidra till att dialog skapas kring bl a viktiga problemområden, både vad gäller kommunernas verksamhet i förhållande till kommuninvånarna och i samband med utvecklingen av kommunwebbplatserna.

Det handlar alltså inte enbart om att producera information till kommunwebbplatserna, utan att också om att få feedback på t ex informationen som presenteras där. Feedback behövs för att man bl a ska kunna stämma av nyttan och användarvänligheten för användaren, vilket i förlängningen kan resultera i en för användaren användbar kommunwebbplats.

Feedback behövs för att stämma av nyttan och användarvänligheten, vilket resulterar i en användbar kommunwebbplats.

5. EKW - EN MÖJLIGHET?

Resultatet (Ask 2006b) presenteras utifrån frågeställningarna: Vilka positiva och negativa aspekter kring enhetliga kommunwebbplatser framstår som speciellt tydliga? Finns intresse och möjlighet att skapa enhetliga kommunwebbplatser?

Enhetliga kommunwebbplatser (EKW)

5.1. Positiva och negativa aspekter

Det finns många intressanta positiva såväl som negativa synpunkter och erfarenheter kring enhetliga kommunwebbplatser som bör vägas in i utvecklingen av kommunwebbplatser. I samband med en eventuell utveckling av enhetliga kommunwebbplatser förtydligas några områden som speciellt viktiga att ta ställning till. Dessa är: kvalitet, resurssparande, samordningsvinster, olikheter i kommunverksamheterna och i informationsbehov, politisk styrning, demokrati och lagstiftning. Mallar, riktlinjer och exempel utgör grunden till att man ska kunna utveckla enhetliga kommunwebbplatser, därför läggs speciell vikt vid positiva och negativa synpunkter kring dessa.

Områden speciellt viktiga att ta hänsyn till.

5.1.1. För och emot enhetliga kommunwebbplatser

Genom kommunrepresentanternas svar i undersökningarna konstaterades det både positiva och negativa aspekter kring frågan om enhetliga kommunwebbplatser:

”Folk” bor ofta i en kommun, jobbar i en annan, har sina gamla släktingar i en tredje, utflugna ungdomar som studerar i en fjärde osv. Om det funnits någon form av enhetlighet skulle man lättare och snabbare hitta information även på tre olika kommuners hemsidor. Lättnavigerat även för en ovan webbesökare, genom enhetlighet kan användare snabbt veta var på sidan ex kontaktuppgifter, protokoll, e-tjänster, blanketter, ansvarig personal finns när det har samma placering på alla sidor och i alla verksamheter. (Informationschef i Kalmar län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Det mest relevanta skälet är att underlätta för alla medborgare och brukare – de ska inte behöva ”lära sig” en ny webbplats bara för att de flyttar eller liknande. Det är också så att mindre kommuner och kommuner med dålig ekonomi inte idag ”har råd” att arbeta med information och service på webben. Personligen har jag länge undrat varför inte företag säljer hela koncept till kommuner och varför inte Sveriges kommuner och landsting tar fram en ”standard” som alla kommuner kan använda sig av. (Synpunkt från en informatör i Västra Götalands län via enkätundersökning i Förstudie, 2006).

1. Alla kommuner är olika – avseende organisation, tjänster/service, vad man väljer att publicera etc. Det ska nog mycket till för att bryta upp det som man anser vara en väl fungerande struktur för egna kommunen för att försöka passa in sig i mer eller mindre stereotypa mallar.
2. Alla kommuner har ett stort intresse av att marknadsföra sig (och därmed också ”sticka ut”) gentemot sina målgrupper och detta blir allt tydligare i webbutvecklingen – man vill locka inflyttare, nya medarbetare, turister, nya företag.
3. 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).

Vi måste själva få strukturera våra webbplatser utifrån de människor som besöker oss. Däremot ska vi samarbeta i frågor och dra nytta av varandra. Webbplatsen är förutom information också marknadsföring och med likriktning blir det platt och tråkigt. Jag tror att människor numer blir bättre och bättre på att söka och hitta på Internet. Vi följer ju de riktlinjer som finns och konventioner i uppbyggnad men till den grad som vi anser är behövligt. (Informatör i Jämtlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Förstudiens enkätundersökning (Ask 2006a) och dess synpunkter förtydligade ett antal områden som bör uppmärksammas i samband med en eventuell utveckling av enhetliga kommunwebbplatser. Nedan presenteras påståenden som kommunrepresentanterna fick ta ställning till i uppsatsens (Ask 2006b) enkätundersökning.

Kvalitet

Att kommunwebbplatser skiljer sig åt i kvalitet, samt att webbplatskvaliteten är beroende av resurser i ekonomi, tid och kunskap tydliggörs genom synpunkterna. 63 % av kommunrepresentanterna håller med om att kvaliteten säkerställs genom enhetliga kommunwebbplatser.

Tabell 5.1: Hur förhåller du dig till påståendet om kvaliteten i förhållande till EKW? (Ask 2006b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Kvalitet säkerställs	4,3%	7,0%	25,9%	48,1%	14,6%	100%
Sammanställning	11,4%		62,7%			185
	1= Håller inte med/5=Håller med fullständigt					

Färre bottennapp och ledsagning med standard.

Varför inte låta de kommuner som ligger lite efter själva få inspireras av bra exempel? Idag är det ju kostnader som hämmar (dåliga prioriteringar kan man ju också kalla det) många att göra bra hemsidor; detta skulle man ju inte komma tillrätta med bara för att man gör en standard även om färre når bottennapp då. Men visst, en standard som fungerar som en ledsagning för de som vill kan kanske vara bra. De som inte själva har resurser att skapa en struktur som de sedan kan utveckla och förvalta på ett bra sätt kan ju få hjälp av ett sådant stöd. (Informationschef i Västra Götalands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Resurssparande och samordningsvinster

Då kommunwebbplatser och därtill kopplat arbete är beroende av resurser i både tid och ekonomi ses aspekter kring resurssparande och samordning som viktiga. 59 % av kommunrepresentanterna håller med om att enhetliga kommunwebbplatser ger en möjlighet till resurssparande.

Tabell 5.2: Hur förhåller du dig till påståendet om resurssparande i förhållande till EKW? (Ask 2006b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Möjlighet till resurssparande	4,3%	7,5%	29,6%	30,6%	28,0%	100%
Sammanställning	11,8%		58,6%			186
	1= Håller inte med/5=Håller med fullständigt					

70 % av kommunrepresentanterna håller med om att enhetliga kommunwebbplatser skulle kunna skapa samordningsvinster.

Tabell 5.3: Hur förhåller du dig till påståendet om samordningsvinster i förhållande till EKW? (Ask 06b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Samordningsvinster skapas	2,2%	7,0%	21,0%	39,8%	30,1%	100%
Sammanställning	9,1%		69,9%			186
	1= Håller inte med/5=Håller med fullständigt					

I samband med Förstudien lämnades en hel del synpunkter just kring resurssparande och samordningsvinster i förhållande till enhetlighet. Nedan ges exempel på några:

Medborgarna vinnare om kommuner kunde dela på utvecklingskostnader.

Det skulle framför allt spara tid och pengar. Om den gemensamma webblösningen är bra och användarvänlig skulle det vara ett bra alternativ till "egenutvecklade" webbplatser. (Webmaster i Södermanlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Få kommuner har resurser internt för att arbeta med t ex omvärldsbevakning, tillgänglighet, kognition/interaktion och tjänsteutveckling själva. Kunde utvecklingskostnader för nyttiga tjänster delas skulle alla medborgarna vinna på det. (Webmaster i Västerbottens län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Mycket pengar läggs på att arbeta fram webbplatsstrukturer mm ute i kommunerna och varje kommun ”uppfinner hjulet” varje gång. (Webbredaktör i Dalarnas län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Vi har inga egna resurser att lägga ner på det här och det är bra med all hjälp vi kan få. Alla statliga mallar mm bör dock vara utformade som rekommendationer, inte krav som innebär risk för likriktning och kostnader för anpassning (Planeringssekreterare i Örebro län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Olikheter i verksamhet och informationsbehov

Det är en jämn fördelning mellan kommunrepresentanterna som inte håller med om, respektive håller med om, att det finns för stora olikheter i verksamhet och informationsbehov för att man ska kunna skapa enhetliga kommunwebbplatser.

Tabell 5.4: Hur förhåller du dig till påståendet om verksamhetens olikheter i förh. till EKW? (Ask 2006b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
För stora olikheter i verksamhet och informationsbehov	12,4%	24,9%	24,3%	22,2%	16,2%	100%
Sammanställning	37,3%		38,4%			185
	1= Håller inte med/5=Håller med fullständigt					

Urvalet av synpunkterna nedan visar olika aspekter på kommuners verksamhet och informationsbehov.

Jag tror inte det är lätt att skapa enhetliga webbplatser eftersom kommunernas olika storlek också genererar olika informationsstrukturer (Informationssekreterare i Jönköpings län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Behoven och kulturen är olika i olika kommuner och landsdelar (Informationsansvarig i Norrbottens län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

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).

Mycket information är likadan, oavsett vilken storlek det är på kommunen, geografisk placering eller politisk styrning. Redan idag tycker jag att man ser likheter mellan många i hur innehåll struktureras. Jag tror absolut att någon slags ”24-timmarswebben 2.0”-riktlinjer som behandlar kommuners webbplatser vad gäller struktur och typ av information skulle underlätta för enskilda kommuner. Men det måste finnas utrymme för en egen profil utifrån enskilda kommuners egna visioner, mål och riktlinjer med sin verksamhet. (Webmaster i Värmlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Synpunkter i olika riktningar.

Politisk styrning

45 % av kommunrepresentanterna håller inte med om att det finns en risk för politisk styrning i samband med enhetliga kommunwebbplatser, 21 % håller med.

Tabell 5.5: Hur förhåller du dig till påståendet om politisk styrning i förhållande till EKW? (Ask 2006b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Risk för politisk styrning	19,0%	25,5%	34,8%	18,5%	2,2%	100%
Sammanställning	44,6%		20,7%			184
	1= Håller inte med/5=Håller med fullständigt					

Risken för politisk styrning kommenterades vid några tillfällen bland synpunkterna:

Det föreligger en risk för övergripande politisk styrning av vilken information som ska ges om struktur och design ska beslutas på statlig nivå, vilket inte är någon garanti för ökad användarvänlighet. Ytterst ska vi tjäna medborgarna. (IT-chef i Dalarnas län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Risken för politisk styrning beror väldigt mycket på vem som formulerar de gemensamma texterna. Är det politiker, är risken stor. Är det tjänstemän, är risken mindre. Texterna bör utformas av tjänstemän i samråd (remiss) med andra deltagande kommuner. (Systemansvarig i Örebro län, synpunkt i samband med uppsatsens enkätundersökning, 2006).

Demokrati

46 % av kommunrepresentanterna håller med om att enhetliga kommunwebbplatser ger ökade möjligheter ur ett demokratihänseende, 15 % inte håller med.

Tabell 5.6: Hur förhåller du dig till påståendet om demokrati i förhållande till EKW? (Ask 2006b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Ökade möjligheter ur demokratihänseende	7,0%	7,6%	39,5%	35,7%	10,3%	100%
Sammanställning	14,6%		45,9%			185
1= Håller inte med/5=Håller med fullständigt						

I Förstudien konstaterades att kommunwebbplatserna, trots sin stora utvecklingspotential kan sägas bidra till demokratin och den demokratiska dialogen, då information om kommunerna tillgängliggörs 24 timmar/dygn via internet. Insynen ökar i takt med att information, som tidigare endast arkiverades, görs tillgänglig. Dessutom erbjuder den elektroniska kommunikationen i form av bl a e-post, och olika kommunikationsverktyg och e-tjänster på kommunwebbplatserna ökade möjligheter att nå bl a kommunpolitiker (Ask 2006a:28).

Lagstiftning

44 % av kommunrepresentanterna håller med om att enhetliga kommunwebbplatser går att genomdriva utan lagstiftning, 28 % håller inte med.

Tabell 5.7: Hur förhåller du dig till påståendet om lagstiftning i förhållande till EKW? (Ask 2006b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Går inte att genomdriva utan lagstiftning	11,5%	16,4%	28,4%	21,3%	22,4%	100%
Sammanställning	27,9%		43,7%			183
1= Håller inte med/5=Håller med fullständigt						

I Förstudien gavs följande synpunkt:

Frivillighet lär inte räcka långt.

Vi är 290 stycken och frivillighet lär inte räcka långt. Här krävs lagstiftning och när man ändå är igång är det lika bra att lagstifta om utformningen av allt kommunalt informationsmaterial och hur och var det ska tillhandahållas. (Webbansvarig i Kalmar län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

5.1.2. Mallar, riktlinjer och exempel

Mallar, riktlinjer och exempel enligt SKL

I en intervju ger Mats Östling (2006), IT-strateg på Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), sin syn på riktlinjer och mallar för enhetlighet.

Mallar är ofta betydligt mer styrande än riktlinjer. Riktlinjer är någonting som man alltid måste tolka, och på något sätt anpassa. Riktlinjer kan man ibland bestämma sig för att inte följa. (Östling 2006).

Mallar är, enligt Östling, ett sätt att förenkla livet för både de som ansvarar för webbplatsen och de som använder den. Använder man en mall är tanken att den ska vara enkel. Mallen styr ofta användandet av webbsidan, ger den ett visst utseende och inriktning, samtidigt kan den kanske också förhindra en del tänkbara informationsflöden.

– Mallen gör det ibland svårt för att anpassa sidan till besökaren, påpekar Östling. Östling tror att vi i framtiden kommer se mallar som inte kommer att styra webbsidors utseende på samma sätt som idag. De kommer fortfarande att underlätta sättet att tillföra information, men de kommer på sikt att öka möjligheten att anpassa sidan utifrån den roll man väljer eller den geografiska plats man kommer ifrån. Man kommer också medvetet att kunna gå in och förändra utseende på sidan man möter.

Idag har vi mallar som är färdigtänkta utifrån ett antal kriterier, bl a utifrån hur besökarna ser ut, agerar, eller vi tror att de agerar. Man har ett målgrupptänkande. Och det är på sikt, tror jag, en alltför begränsande faktor. Riktlinjer är någonting annat. Riktlinjer kan ge en annan typ av stöd och kan säga hur man skriver, vilket en mall inte gör. T ex kan den säga på vilket sätt man kan författa sin text. Därför skiljer sig mallar och riktlinjer. (Östling 2006).

**Målgrupps-
tänkandet är
på sikt en alltför
begränsande
faktor.**

På frågan om det är bäst att använda mallar eller riktlinjer när det gäller enhetliga kommunwebbplatser svarar Östling att han inte tror att det är praktiskt möjligt att tänka sig mallar, i alla fall inte i någon strikt teknisk bemärkelse. – En mall måste i så fall vara en beskrivning av hur det skulle tänkas se ut, och då är det mer en guide, en vägledning eller en riktlinje eller vad man nu vill sätta för beteckning på den.

Enligt Östling är riktlinjer ett besvärligt ord för SKL, och ett ord man sällan använder sig av, vilket beror på att SKL inte har den typen av uppdrag.

Det är väldigt sällan Förbundets uppgift att berätta för sina medlemmar hur de ska bete sig. Man kan däremot ge vägledningar, beskrivningar och exempel. Dom är på ett sätt också normerande, men jag kallar det hellre vägledning eller beskrivning. (Östling 2006).

Möjligen finns det vissa delar och vissa inslag som är likartade och som bör finnas med på alla offentliga webbplatser. Det ska finnas kontaktinformation, en beskrivning av hur webbplatsen fungerar, cookies etc. Sådant som är generellt för offentliga webbplatser skulle därför kunna hanteras via mallar.

Någonting som också finns med i bilden är att fler och fler kommuner kommer att dela på applikationer, och att det också kommer att slå igenom på webbområdet, tror Östling. Varje kommun kommer inte att ha sitt eget webbverktyg och sitt eget system för att producera webb, utan man kommer att dela verktygen. – Kommuner slår sig samman, delar på verktyget och har en gemensam webbplats, fast med olika kommunala webbsidor. Det kommer också att spela roll för hur man tänker runt enhetlighet och mallar, menar Östling.

Det finns exempel av olika karaktär, men i dagsläget hänvisar SKL inte till några exempel. En anledning till detta kan, enligt Östling, vara att SKL idag har för dåligt faktaunderlag för att kunna säga vad som egentligen fungerar.

Det blir rätt mycket personligt tyckande runt hur det ska se ut, helt enkelt därför att det både är besvärligt och ibland kostsamt att göra användarundersökningar eller besöksuppföljningar. Möjligen är detta något som man skulle kunna dela på, för att titta på frågor och få svar utifrån vårt arbete med strukturer eller med design. Och det är någonting som andra skulle kunna ta del av. (Östling 2006).

Exempel är bra av den anledningen att de som tar del av dem själva kan resonera kring och värdera dem. – Och så småningom sker ändå någon typ av normering eller enhetlighet, därför att man upptäcker vad som fungerar bättre och sämre, påpekar Östling.

När Östling haft kontakt med kommuner och haft möjlighet att ställa frågor har han fått svar som uttrycker att det hade varit bra om vi hade lite större enhetlighet, medan andra säger: bevara mig väl, aldrig i livet. Därmed är det svårt att idag tolka om det finns en speciell inriktning eller en väldigt stor drivkraft mot att det ska vara enhetligt. Däremot anser Östling att det är en intressant diskussion.

– Allt vi kan göra för att minska arbetsbelastningen och ge mervärde i arbetet är intressant, och enhetlighet ska kunna vara en del av det, tillägger Östling. Därför tycker Östling att e24 Skåne är intressant och skulle kunna utgöra ett exempel utifrån vilket man kan ställa frågan: Hur tänker andra runt det? Därefter får man resonera hur långt man kan gå, vem som ska bestämma, och vems riktlinjer som ska gälla.

Kommunrepresentanter om riktlinjer

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

Tabell 5.8: Hur förhåller du dig till påståendet om riktlinjer i förhållande till EKW? (Ask 2006b)	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
Riktlinjer skulle förenkla arbetet	2,2%	3,8%	10,8%	34,4%	48,9%	100%
Sammanställning	5,9%		83,3%			186
	1= Håller inte med/5=Håller med fullständigt					

När det gäller riktlinjer och mallar för enhetliga kommunwebbplatser visar ett urval av kommunrepresentanternas synpunkter från Förstudien enkätundersökning att det finns både positiva och negativa aspekter:

Det skulle underlätta arbetet att ha riktlinjer/rekommendationer för vad en kommunal webbplats bör innehålla för information och vilka rubriker som bör finnas på startsidorna. Även vissa rekommendationer för hur webbstrukturer/navigering bör se ut vore bra. Det skulle ge stöd och bespara oss en del diskussioner som inte alltid är fruktbara. Gemensamma begreppsdefinitioner för hur man ska benämna de områden vi arbetar med vore bra. Ett motargument gällande nyttan för användaren är att man oftast besöker sin egen kommuns webbplats och därför har väldigt lite behov av att andra kommuners webbplatser fungerar på liknande sätt. Som besökare är det inte så vanligt att man har behov av att ”jämföra” olika kommuners webbplatser. Att kommuners webbplatser är uppbyggda på liknande sätt kommer man därför som besökare aldrig att se/ha nytta av. Men viss information på webbplatsen är intressant att kunna jämföra. Det gäller t.ex. besökare som söker information i syfte att flytta till en kommun eller ett företag som planerar att etablera sig. Då jämför man olika kommuners webbinformation. Så vissa delar kan det vara värdefullt att samordna för att öka användarvänligheten. (Systemansvarig i Örebro län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Enhetliga övergripande riktlinjer/rekommendationer för samhällsgemensam information skulle underlätta. Men det får inte bli för reglerat utan viss frihet till utformning av den egna kommunwebbplatsen måste finnas. Det viktiga är konkreta riktlinjer för hur en användarvänlig webbplats ska struktureras och byggas upp. Det räcker inte med beskrivningar, utan kräver konkreta exempel på webbsidor och hur man bygger upp dem. (Webbredaktör i Östergötlands län enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Det finns inget facit eller mallar som fungerar fullt ut på webben.

Det finns inget facit eller mallar som fungerar fullt ut på webben. Folk ändrar sitt beteende vartefter utvecklingen går framåt. Mallarna skulle snabbt bli förlegade. Däremot tror jag att riktlinjer skulle vara bra att stödja sig på vid utformning av webbplatsen. (Informationsansvarig i Västra Götalands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

5.1.3. Positiva och negativa aspekter - en analys

Enligt kommunrepresentanterna bör hänsyn tas till följande positiva aspekter i förhållande till enhetliga kommunwebbplatser:

1. Riktlinjer skulle förenkla arbetet - enligt 83 % av kommunrepresentanterna.
2. Användarvänlighet/ användbarhet ökar - enligt 76 %.
3. Samordningsvinster skapas - enligt 70 %.
4. Kvalitet säkerställs - enligt 63 %.
5. Möjlighet till resurssparande ges - enligt 59 %.
6. Ökade möjligheter ur demokratihänseende - enligt 46 %.

Vilka positiva och negativa aspekter kring enhetliga kommunwebbplatser framstår som speciellt tydliga?

Enligt kommunrepresentanterna bör man ta hänsyn till följande negativa aspekter i förhållande till enhetliga kommunwebbplatser:

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

Utifrån uppsatsens undersökning kan konstateras att det finns en positiv övervikt i ställningstaganden i samband med enhetliga kommunwebbplatser. Detta innebär däremot att det är ännu större skäl att väga in de negativa inslagen och erfarenheterna. De blir ännu viktigare att förtydliga och försöka minimera i samband med en eventuell utveckling av enhetliga kommunwebbplatser.

Mallar, riktlinjer och exempel

Mallar, riktlinjer och exempel utgör på olika sätt grunden till en utveckling av enhetliga kommunwebbplatser. Undersökningarna har förtydligat att många kommunrepresentanter hellre ser riktlinjer med tydliga exempel än mer styrande mallar som grund för en eventuell utveckling kring enhetliga kommunwebbplatser. De flesta kommunrepresentanter anser också att riktlinjer skulle förenkla arbetet med utvecklingen av enhetliga kommunwebbplatser. SKL förtydligar samtidigt att man inte gärna använder sig av ordet riktlinjer, utan hellre talar om att ge vägledning, visar exempel och beskrivningar.

Som ett exempel på takt och genomslagskraft i en webbutveckling baserad på riktlinjer kan man ställa kommunernas utveckling i förhållande till "Vägledningen för 24-timmarswebben" (Statskontoret 2004). 89 % av kommunrepresentanterna svarar att riktlinjerna för 24-timmarsmyndigheten påverkat kommunens webbarbete. Samtidigt kan man konstatera att många kommunrepresentanter ställer sig frågande till riktlinjerna och utvecklingsarbetet, somliga har inte heller möjlighet att prioritera dessa, eller avstår från att ta hänsyn till dessa.

Resultatet i förhållande till teorin som ligger till grund för undersökningarna har förtydligat att, vare sig en eventuell utveckling av enhetliga kommunwebbplatser baseras på mallar, riktlinjer och exempel, måste dessa underbyggas mycket väl. Oberoende av vem som tar ställning till en enhetlig utveckling måste nyttan av mallar eller riktlinjer fastställas i förhållande till intressen hos kommunledning, kommunernas webbproducenter och inte minst med tanke på webbplatsernas användare.

5.2. Enhetliga kommunwebbplatser?

5.2.1. Intervju om enhetliga kommunwebbplatser

För att få ytterligare synpunkter på enhetliga kommunwebbplatser kontaktades en person utanför kommunsfären, som har kunskap om kommuners arbete och 24-timmarsmyndigheten.

Tommy Sundström är i grunden journalist och började arbeta med webb 1994. Han har deltagit i och anlitats för ett stort antal offentliga webbprojekt bl a i arbetet med riktlinjerna för 24-timmarswebben. Sundström (2005) är också författaren av "Användbarhetsboken". I en intervju (060725) gav han sina synpunkter på enhetliga kommunwebbplatser, mallar/riktlinjer och användbarhetsperspektivet.

Är detta ett
verkligt eller ett
akademiskt
problem?

Först vill jag fråga: Är det här ett verkligt problem? Använder folk webbplatserna så mycket så de lär sig, drar dom på sig kunskap. Hur mycket hoppar man mellan webbplatserna? Är det ett problem på riktigt, eller är det bara ett akademiskt problem? Det tycker jag, det är en grundläggande fråga man måste ha ordning på innan man lägger ner en massa arbete på det. (Sundström 2006).

Sundström tror att detta är ett område som skulle behöva ett starkt ledningsstöd, men är samtidigt osäker på om kommunledningarna är intresserade av nationella fördelar. – Även om man kan säga att de skulle tjäna pengar, så krävs det ett långsiktigt perspektiv för detta. Och organisatoriskt är det ett problem. Sundström tror att det är där, långt mer än någon annanstans som den springande punkten är.

Jag tror att det här är väldigt mycket ett organisatoriskt problem. Vem skulle vara den centrala enheten och hur får man auktoritet? (Sundström 2006).

Ska det hända något, ur ett nationellt perspektiv, tror Sundström att det behövs mycket mer än ett ställningstagande från riksnivå. – För det, behövs ett väldigt aktivt stöd ifrån ledningarna. Sundström drar paralleller till sitt arbete med regeringens webbplats. En typisk reaktion som arbetet med ramverket för webbplatsen gav var, att de olika delarna inom organisationen starkt värnade om sin identitet. Sundström menar att detta också gäller för kommuner:

Varje kommun är ju lite speciell. Man är noga med den egna gruppens identitet och hur det fungerar att ha sina egna lösningar, och det är inte så lätt att få folk att gå på gemensamma lösningar. Det är därför jag säger att det behövs ett starkt, inte bara ställningstagande uppifrån, utan det måste nog till ett aktivt arbete för att något ska hända. (Sundström 2006).

En indikation på vilka realistiska möjligheter man har att genomföra enhetliga kommunwebbplatser kan, enligt Sundström, vara att titta på hur långt arbetet med WCAG (W3C 2006) - en standard för tillgänglighet - har kommit. – I detta arbete finns ett starkt stöd uppifrån, den är på väg att genomföras, men det går långsamt, påpekar Sundström. Ett annat exempel är webbstandarder, som mycket mer är en hantverksfråga. Dessa har, enligt Sundström, inget stöd uppifrån utan drivs snarare mellan webbmakarna på kommunerna. – Även där går det långsamt, men det blir också bättre med tiden, menar Sundström.

Ett gott exempel kommer från Danmark, som har en central bedömning av offentliga webbplatser. Detta tror Sundström har en rätt stor enhetlighetspåverkan, dessutom är detta något som också fungerar upp mot ledningen. – En tävling i den här sortens maktstruktur är ett genialt drag, tillägger Sundström.

Sundström ställer sig undrande till om kommunwebbplatsers olikheter i struktur, design och informationskvalitet verkligen påverkar användbarheten.

Jag kan inte säga ja eller nej säkert. Men min spontana gissning är nej, det gör nog inte det. För vissa gör det naturligtvis det. Det finns ju människor som har anledning att gå till olika kommunwebbplatser, men det är en relativt liten och professionell grupp. I hur hög grad använder flera olika kommunwebbplatser.. jag undrar: Är detta verkligen ett användbarhetsproblem? (Sundström 2006).

När det gäller riktlinjerna kring 24-timmarswebben är målet, enligt Sundström, hantverkskvalitet snarare än enhetlighet. Det viktigaste är att ge webbplatserna, i alla sina olikheter, en hög hantverkskvalitet både i design, hur de är ordnade och hur de fungerar. – I detta fall är riktlinjer och mallar viktiga, och om man vill ha enhetliga kommunwebbplatser är de mycket viktiga, anser Sundström. Arbetet med riktlinjer och mallar i förhållande till enhetliga kommunwebbplatser kan, enligt Sundström, liknas vid att asfaltera vägen för att göra den lättframkomlig. Här kan mallar, riktlinjer och helpdesk som antingen tillhandahålls av SKL eller Verva underlätta. Om man vill dra det ännu längre, och se till möjligheten för stora samordningsvinster, kan man ställa sig frågan: Varför ska varje kommun göra likartade system, när man kan slå sig samman om dem? Ett extremt exempel är att göra ett kommunsystem som implementeras i alla kommuner. – Det är naturligtvis så, och det vet vi ju av erfarenhet, att idén med ett system för alla och en central utveckling inte är någon problemlös väg, säger Sundström.

Arbetet med riktlinjer och mallar i förhållande till enhetliga kommunwebbplatser kan liknas vid att asfaltera vägen för att göra den lättframkomlig.

Också stora utvecklingsprojekt har en tendens att, om inte kollapsa under sin egen tyngd, så i alla fall sacka under sin egen gravitation. De visar sig vara stora och tunga, och har svårt att fånga upp olikheter. Men i den här extremen skulle det inte bara vara mallar och riktlinjer utan det skulle också vara gemensam samordnad utveckling av funktioner. Det är väldigt lätt att se finessen i det. Varför ska man betala flera gånger för samma sak och för samma utvecklingsarbete när kommunerna åtminstone i vissa aspekter är väldigt lika varandra. (Sundström 2006).

På frågan om Sundström vet om riktlinjer kring design och funktion kommer att tas upp i 24-timmarswebbens riktlinjer framöver svarar han: - Nej, nästa uppdrag är det inte på väg in i. Och enligt Sundström är det svårt att göra det idag, då 24-timmarswebben ger hantverksmässiga råd.

Idag har kommunwebbplatser inte någon gemensam grafisk profil. När människor ska orientera sig delar vi in världen i grupper, inom vilka vi hittar. – Och då kan det vara en fördel att varje kommun har sitt eget utseende. De blir lättare att gruppera, och man har ett begränsat område att bearbeta. Med enhetlighet blir det väldigt stort, och man har svårare att hitta gränserna. Å andra sidan kan en gemensam grafisk profil, underlätta då man ser att man befinner sig i kommunvärlden.

Sundström tror inte att kommunwebbplatsstrukturen är densamma i hela landet:

Det är strukturella skillnader då det finns stora och små kommuner, det finns också Skånska och Norrländska kommuner där olika områden är olika viktiga. Men där tror jag att det finns större möjligheter åtminstone på en rent hantverksmässig nivå. Terminologin, d v s vad kallar man saker, skulle vara bra om man kunde tänka igenom djupare än vad man har gjort idag. (Sundström 2006).

Sundström tycker att man med fördel skulle kunna göra något enhetligt av interaktionsdesignen, d v s hur olika applikationer fungerar på kommunwebbplatserna. – När det gäller interaktionsdesignen är det mer en praktisk fråga, inte en identitetsfråga. Det skulle inte alls röra upp samma känslor, tror Sundström.

5.2.2. Enhetliga kommunwebbplatser genom samarbete

Samverkan och samarbete är ofta en del i ett utvecklingsarbete, detsamma gäller för utvecklingen av kommunwebbplatser.

Idag förekommer lokalt och regionalt kommunsamarbete som också skulle vara den nationella utvecklingen tillgodo. Men samtidigt är det idag inte helt lätt att få information om dessa samarbeten, om man inte själv har anknytning till dem, alternativt om någon nationell organisation som Sveriges kommuner och landsting, involverats. Kommunikationen kring utvecklingsprojekt och samarbetet brister emellanåt, vilket inte minst leder till att utvecklingen inte optimeras, utan att ”hjulet uppfins om och om igen”. (Ask 2006a:37).

I samband med Förstudien gav kommunrepresentanter synpunkter på samarbete och utvecklingsarbete, nedan ges exempel på några av dessa synpunkter:

Man skulle önska att Stadskontoret och även Kommunförbundet skulle vara mer aktiva när det gäller konkret framtagandet av nyttiga tjänster och standarder för att underlätta kommunernas arbete. (Informationssekreterare i Västra Götalands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

I vissa avseenden kan en samordning vara till fördel, men kommunerna är väldigt olika organiserade vilket, än så länge gör en samordning svår. Men tanken är intressant. (Info.chef i Stockholms län, synpunkt i samband med uppsatsens enkätundersökning, 2006).

Eftersom vi nu är mitt i ett förändringsarbete som tar fasta på 24-timmarsmyndigheten är det givetvis jätteintressant med er undersökning. Något som jag tycker 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. (Webmaster i Värmlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

SKL om samarbete och webbutveckling

I en intervju ger Mats Östling (2006), IT-strateg på Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), sin syn på SKL:s roll i samband med kommunal webbutveckling.

På frågan om SKL har möjlighet att ta sig an en mer förmedlande och informerande roll i samband med utvecklingen av enhetliga kommunwebbplatser vill Östling vidga frågan och säger: - Ja, det finns en möjlighet för SKL att ta en lite mer aktiv roll när det gäller diskussionen om kommunala webbplatser överhuvudtaget. Om det sedan handlar om just enhetliga webbplatser eller inte, det är svårt att säga. Men i diskussionen om utvecklingen av kommunwebbplatser, på vilket sätt och med vilka exempel det ska göras, håller Östling med dem som har synpunkter på att detta borde göras. Han tror dessutom att det finns en möjlighet att göra det, då SKL befinner sig i det informationsspridande och förmedlande området.

Enhetlighet är ett bra angreppssätt och vinkel att diskutera webb-utveckling kring.

När det gäller resurser för undersökning och utveckling av enhetliga kommunwebbplatser, menar Östling, att man först måste ställa frågan om enhetliga kommunwebbplatser är den viktigaste frågan? Men utan att ta ställning till om enhetliga webbplatser är bra eller dåligt, kan Östling konstatera att det är ett angreppssätt och en bra vinkel att diskutera webbutveckling kring överhuvudtaget.

Jag har svårt att se att vi idag ska kunna säga: Ja, vi tycker att enhetliga vore jättebra. Däremot kan man ha tankar runt det och det finns arbete runt det. Låt oss ta vara på det arbetet och sprida de tankarna, så får vi se var det landar någonstans. (Östling 2006).

I det fortsatta arbetet kring området enhetliga kommunwebbplatser ur ett nationellt perspektiv skulle SKL tillsammans med e24Skåne dels kunna publicera information på webbplatsen men också anordna ett eller flera seminarier. – Man kan bjuda in till diskussion, inte för att säga att det är så här som vi ska göra, utan för att visa hur några har tänkt och hur andra reagerar på detta, menar Östling.

Den andra delen är det arbete som nu görs i samband med uppsatsen Enhetliga kommunwebbplatser. – Det underlag som uppsatsen ger är också oerhört intressant som en startpunkt för en diskussion. Det har vi inte haft tidigare, säger Östling.

e24 Skånes exempel och den uppsats du skriver är naturligtvis två saker som absolut kommer att ge anledningen till den här typen av informationsspridning, till seminarier, diskussioner och till att på olika sätt beröra frågan. Jag följer gärna det här, jag tycker att det är roligt att det kommit så pass långt, att det har hänt någonting, för det är en bra diskussion. (Östling 2006).

Det underlag som uppsatsen ger är intressant som en startpunkt för en diskussion.

5.2.3. Enhetliga kommunwebbplatser ur ett nationellt perspektiv

52 % av kommunrepresentanterna ser en nationell framtid för enhetliga kommunwebbplatser ur uppsatsens perspektiv. 26 % tror inte på detta.

	Svarsalternativ					Frekvens
	1	2	3	4	5	
En nationell framtid för EKW	11,3%	14,5%	22,6%	29,0%	22,6%	100%
Sammanställning	25,8%		51,6%			186
	1 = Nej			5 = Ja		

Jag ställde mig frågan om det endast är större kommuner, med över 50 000 invånare, som ser en nationell framtid för enhetliga kommunwebbplatser ur uppsatsens perspektiv. Resultatet i tabell 5.9 ser fördelat per län ut enligt tabell 5.10:

Län	Nej	Varken eller	Ja	Svarsfrekvens
Stockholms län	5	4	9	18 av 26 kommuner
Uppsala län	1	1	2	4 av 7 kommuner
Södermanlands län	1	1	2	4 av 9 kommuner
Östergötlands län	3	2	2	7 av 13 kommuner
Jönköpings län	2	2	6	10 av 13 kommuner
Kronobergs län	0	1	4	5 av 8 kommuner
Kalmar län	1	3	3	7 av 12 kommuner
Gotlands län	0	1	0	1 av 1 kommun
Blekinge län	1	1	0	2 av 5 kommuner
Skåne län	0	4	18	22 av 33 kommuner
Hallands län	1	1	2	4 av 6 kommuner
Västra Götalands län	13	5	18	36 av 49 kommuner
Värmlands län	3	0	7	10 av 16 kommuner
Örebro län	3	2	3	8 av 12 kommuner
Västmanlands län	2	1	3	6 av 11 kommuner
Dalarnas län	4	1	3	8 av 15 kommuner
Gävleborgs län	2	2	3	7 av 10 kommuner
Västernorrlands län	0	2	2	4 av 7 kommuner
Jämtlands län	1	0	2	3 av 8 kommuner
Västerbottens län	2	5	2	9 av 15 kommuner
Norrbottens län	1	3	3	7 av 14 kommuner
Totalt	46	42	94	182 kommuner

Utifrån en analys av det totala undersökningsmaterialet visar det sig att det inte är några avsevärda procentuella skillnader i hur dessa kommuner med över 50 000 invånare förhåller sig till frågan, i förhållande till den totala procentuella fördelningen:

- 22 kommuner (58 %) med över 50 000 invånare tror på en nationell framtid för enhetliga kommunwebbplatser enligt uppsatsens perspektiv.
- 8 kommuner (21 %) med över 50 000 invånare tror inte på en nationell framtid för enhetliga kommunwebbplatser enligt uppsatsens perspektiv.
- 8 kommuner (21 %) med över 50 000 invånare tar inte ställning i frågan.

Mest positiva är kommunrepresentanter i Kronobergs län, Skåne län och Västernorrlands län, där alla svarat att man tror på en nationell framtid för enhetliga kommunwebbplatser enligt uppsatsens perspektiv.

Mer positiva än negativa!

74 % (34) av kommunrepresentanterna som svarat att de inte tror på en nationell framtid för enhetliga kommunwebbplatser ställer sig samtidigt positiva till, ett eller flera, perspektiv till enhetlighet i struktur, design och informationskvalitet.

5.2.4. Enhetliga kommunwebbplatser - en analys

Finns intresse och möjlighet att skapa enhetliga kommunwebbplatser?

Undersökningarna visar att diskussioner och utveckling i samband med enhetlighet på kommunwebbplatser, inte minst ur ett perspektiv på total webbplatsutveckling, är intressant för många kommunrepresentanter och även för SKL. Samtidigt bör noteras att det hos kommunrepresentanterna förekommer ett resonemang kring både fördelar och nackdelar i samband med en eventuell utveckling av enhetliga kommunwebbplatser.

Resultatet visar att varje kommun på ett eller annat sätt är speciell, vilket t ex kan bero på kommunens geografiska läge, storlek, demografi och inte minst på dess verksamhet. Varje kommun har också en identitet som man har behov av att profilera och marknadsföra. Men mellan kommunerna finns också många likheter, vilket gör att ett gemensamt utvecklingsarbete kan komma kommunorganisationerna och kommuninvånarna till nytta, inte minst resursmässigt sett.

Undersökningarna har visat att det finns intresse för frågor kring enhetliga kommunwebbplatser, fördelat över hela landet, såväl inom stora som små kommuner.

Samordning, samarbete och kommunikation

Samordning och samarbete är enligt många kommunrepresentanter en förutsättning för att man ska kunna skapa enhetliga kommunwebbplatser. Samtidigt uttrycks också svårigheter i samarbete som t ex är organisatoriskt förankrade.

I undersökningarna har det vid flera tillfällen uttryckts att någon central organisation t ex SKL bör samordna eller driva utvecklingsarbetet, samtidigt som det måste komma klara direktiv från regeringen eller Verva i hur utvecklingsarbetet ska bedrivas. SKL visar ett tydligt intresse för utvecklingsarbetet och de diskussioner kring utvecklingen av kommunwebbplatserna, där enhetlighet är en del i utvecklingen och ser en möjlighet att ta sig an en mer aktiv roll i utvecklingen av kommunwebbplatser.

Ett flertal kommunrepresentanter ser dessutom att man, ur ett långsiktigt perspektiv, kan komma att spara skattemedel, om ett samarbete utvecklas kring en gemensam utveckling av kommunwebbplatser. Då intresset i ledningsgrupper ofta väcks utifrån ekonomiska ställningstaganden, är detta en aspekt på enhetlighet som kan visa stora fördelar för en gemensam enhetlig utveckling.

6. SLUTSATSER OCH DISKUSSION

Slutsatserna och diskussionen utgår ifrån de tre tidigare kapitlen: EKW - e24 Skånes Strukturgrupp, EKW - ur ett IA-perspektiv och EKW - en möjlighet? Här förs utifrån frågeställningarna och slutsatserna en diskussion med frågor och rekommendationer. Därefter diskuteras syfte och resultatets betydelse.

Enhetliga
kommunwebb-
platser (EKW)

6.1. EKW - e24 Skånes Strukturgrupp

Utifrån undersökningarna med stöd av teori kan slutsatsen dras att:

- Strukturgruppens arbete har skapat ett positivt utvecklingsklimat med enhetlighetstänkandet som utgångspunkt, som sätter webbplatsanvändaren och dennes behov i centrum.
- Strukturgruppens samarbete har samtidigt som det i huvudsak har genererat positiva erfarenheter, också förtydligat problemområden, som kan vara viktiga att iaktta och dra lärdom av även nationellt sett i denna typ av utvecklingsarbete.
- Strukturgruppens anonymitet visar att gruppen måste bli bättre i kommunikationen av sitt arbete och sina erfarenheter.

Utanför Strukturgruppen är arbetet ganska anonymt, vilket bl a beror på att man inom gruppen anser att man inte är färdig med arbetet. Ett tankesätt som leder till att "hjulet uppfins om och om igen". Naturligtvis kan man upprätta delmål som man vill uppnå innan dess resultat kommuniceras. Men ett utvecklingsarbete som strävar efter kvalitet och genomslagskraft bör kommuniceras redan från dess start, vilket kan leda till att det tillförs feedback på arbetet och att utvecklingen kan genomföras på en bredare front. Dialog med intressenter nationellt sett kan dessutom förknippas med delaktighet och med demokrati, d v s grundstenar i kommunernas verksamhet.

Vilka erfarenheter har e24 Skånes strukturgrupp i arbetet med enhetlighet?

Går e24 Skånes modell att applicera nationellt?

Att arbeta i informella grupper kan vara bra i ett inledningsskede då denna samarbetsform ofta inte ses som så tidskrävande som formella grupper. Om utvecklingsarbetet visar sig vara framgångsrikt och ha möjlighet att kunna appliceras nationellt sett kan det i förlängningen vara av fördel för utvecklingen att bilda mera formella grupper under ledning av en nationell organisation eller ett rikstäckande nätverk.

Att Strukturgruppen arbetar med riktlinjer kan också generera en del intressanta lärdomar. Synpunkterna i samband med intervjuerna visar nämligen att några av arbetsgruppens medlemmar ställer sig mycket positiva till arbetet, men samtidigt konstaterar att man inte kommer att följa riktlinjerna fullt ut om de inte passar kommunens verksamhet. Därmed kan man ställa sig frågan hur man på bästa sätt kan ta hänsyn till olikheterna i verksamheterna för att undvika att riktlinjerna frångås?

6.2. EKW - ur ett IA-perspektiv

Utifrån undersökningarna med stöd av teori kan slutsatsen dras att:

- Svenska kommunwebbplatser kännetecknas av informationsdesign, med fokus i första hand på kommuninvånaren.

Vad kännetecknar kommunwebbplatserna: informations-, interaktions- eller grafisk design?

Kommunwebbplatser kännetecken

Kommunwebbplatserna har fokus på informationsdesign, i kombination med grafisk design och interaktionsdesign, som enligt svarsfördelningen på intet sätt kan anses vara är oviktiga men som samtidigt inte framstår som prioriterade.

Kommunwebbplatsernas främsta syfte och nytta är informationsspridning. Webbplatserna är enligt kommunrepresentanterna ett kostnadseffektivt verktyg med tillgänglighet dygnet runt och stor spridning, som avlastar kommunens personal, effektiviserar verksamheten och marknadsför kommunen. Detta innebär att när man ser till kommunrepresentanternas synpunkter kring nyttan med webbplatsen, kan man konstatera att de till stor del utgår från kommunorganisationens nytta och inte användarens. Därmed kan man ställa sig frågan: I vilken utsträckning ser arbetet med kommunwebbplatser till kommunorganisationens nytta och till användarnas nytta?

Utifrån undersökningarna med stöd av teori kan slutsatsen dras att:

- Kommunwebbplatsers olikheter i struktur, design och informationskvalitet har en påverkan på användbarheten främst då en person söker information på mer än en kommunwebbplats.
- Frågan som flertalet personer ställer sig är: Hur många söker information på mer än en kommunwebbplats?

Vikten av enhetlighet i samband med struktur, design och informationskvalitet ses, av kommunrepresentanterna, som mer eller mindre positivt:

Påverkar kommunwebbplatsers olikheter i struktur, design och informationskvalitet, användbarheten?

- 80 % av kommunrepresentanterna är positiva till enhetlighet i informationskvalitet, vilket kan visa sig vara det svåraste område att skapa enhetlighet kring.
- 74 % av kommunrepresentanterna är positiva till enhetlighet i struktur, där det redan idag bl a genom e24 Skånes Strukturgrupp förekommer samarbete som kan användas som grund eller som exempel för en nationell eller regional utveckling av enhetlig struktur.
- Lika många av kommunrepresentanterna är positiva (42 %) som negativa (40 %) till enhetlighet i design. Man är försiktigare i sina ställningstaganden till enhetlig design, då man i samband med en sådan ser en försämrad möjlighet till profilering och marknadsföring.

Resultatet kan sägas representera ett övervägande positivt ställningstagande till enhetliga kommunwebbplatser, ur undersökningarnas perspektiv. Resultatet ger en hänvisning om att det är intressant att fortsätta enhetlighetsdiskussionen kring offentliga webbplatser, inte minst med hänsyn till användarna. Samtidigt återstår en hel del frågor kring hur arbetet med kommunwebbplatserna bedrivs idag och på vilket sätt man kan gynna användbarheten.

Till hur stor del tar kommuner hänsyn till användbarhetsperspektivet i sitt webbarbete?

Användbarhet = Nyttan × Användarvänlighet

Det är tydligt att man i arbetet med kommunwebbplatserna diskuterar, och till viss del tar hänsyn till, användbarhetsaspekten. Men frågan är till hur stor del? Är användbarhet/användarvänlighet och nytta några av de termer som enbart finns med i kommunens vision och mål. Finns det tid, kunskap och ekonomiska resurser att de facto arbeta med användbarhetsperspektivet i alla kommuner?

Utifrån undersökningarnas resultat vill jag påstå, att långt ifrån alla kommuner arbetar utifrån målgruppens perspektiv med hela användbarhetsaspekten (inklusive nytta och användarvänlighet). Frågan är också om kommunernas målgrupper och de faktiska användarna av kommunwebbplatserna är de samma?

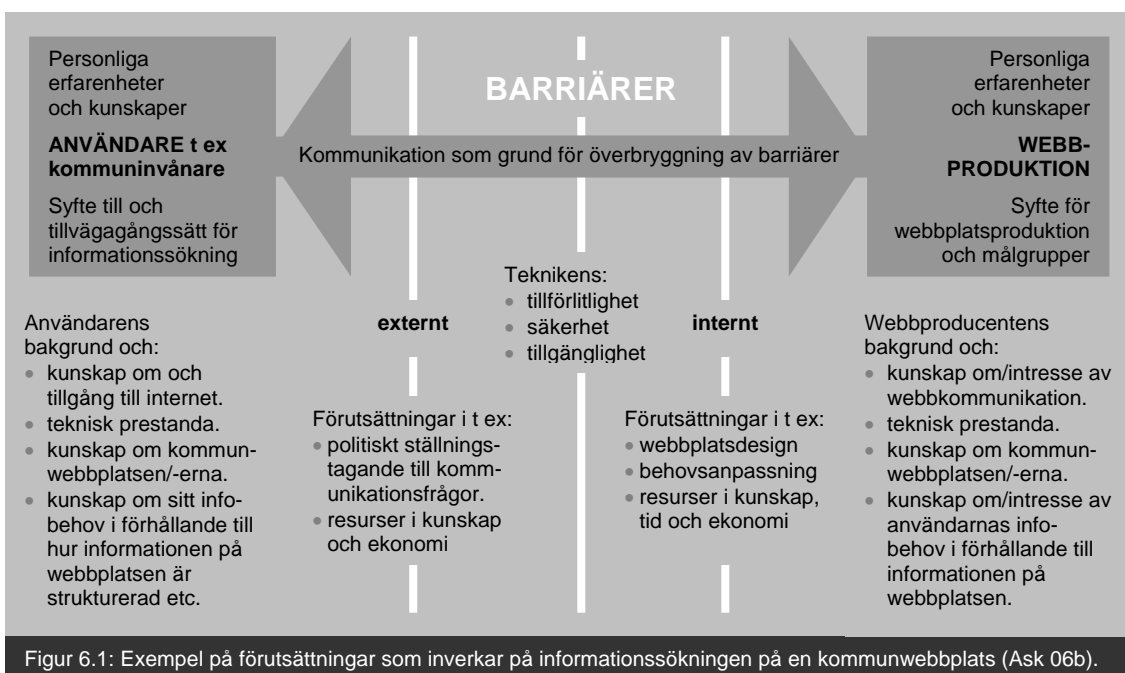
Behovet av kunskaps-, tidsmässiga och ekonomiska resurser blir än mer tydlig om man ser till vilken hjälp beteendevetenskapliga undersökningar kan vara i samband med utvecklingen av kommunwebbplatser. I de fall som undersökningar utförs, vilket oftast görs av utomstående konsulter, ser jag bl a utifrån egen erfarenhet, att utvecklingen av eventuella problemområden på offentliga webbplatser ofta skjuts upp, t ex på grund av ekonomiska, tidsmässiga eller kunskapsmässiga brister. Trots att de som arbetar med webbplatserna ofta är medvetna om dess brister, inte minst i förhållande till målgrupperna och användarna. Ännu viktigare blir ställningstaganden till kommunwebbplatsernas uppbyggnad och design, samt beteendevetenskapliga undersökningar om en avsevärd andel av kommunwebbplatsernas användare visar sig ha behov av information på mer än en kommunwebbplats. Detta kräver dessutom en samordnad utveckling och behovsundersökningar kommunerna emellan.

Underlätta för medborgarna och underlätta för kommunerna där kompetensen varierar mycket! (Informationsansvarig i Värmlands län, enkätundersökning i Förstudie, 2006).

Utifrån synpunkten ovan i förhållande till enhetliga kommunwebbplatser, och i kombination med den teoriska utgångspunkten, skulle man kunna påstå att; kunskap och en dynamisk kommunikation är nyckelorden för att man ska kunna överbygga olika typer av barriärer som kan uppstå i samband med kommunikation via kommunwebbplatser. I figuren nedan har jag sammanställt ett exempel, utifrån resultatanalysen och teorin, med olika typer av förutsättningar som kan inverka på informationssökningen på en kommunwebbplats. Det är förutsättningar som finns både hos webbplatsanvändaren, men också hos den person eller kommunverksamhet som producerar och administrerar information etc. på kommunwebbplatsen. Modellen är inte komplett utifrån verkligheten, men ger ändå en bild av den komplexitet som direkt eller indirekt kan inverka på ett besök på en kommunwebbplats.

Utvecklingen av problemområden på offentliga webbplatser skjuts ofta upp p g a ekonomiska, tidsmässiga eller kunskapsmässiga brister.

Exempel figur 6.1.



Figur 6.1: Exempel på förutsättningar som inverkar på informationssökningen på en kommunwebbplats (Ask 06b).

Exempel figur 6.1.

- Användaren påverkas av sina kunskaper eller okunskaper om internet och om kommunwebbplatser. Användaren styrs samtidigt i sin informationssökning av sitt behov och det sätt som denne söker information på.
- Barriärer: Oberoende av användarens kunskaper ser kommunwebbplatsen ut på ett speciellt sätt. Detta baseras på bl a politiska ställningstaganden, resurser i kunskap och ekonomi hos kommunen. Även det sätt som webbplatsen är producerad på, både tekniskt och anpassningen till användarna enligt t ex gällande verksamhetsmål inom kommunen påverkar.
- Webbproducentens (info.chef, webbansvarig, webbinformatör) kunskaper om webbkommunikation och om de faktiska användarna är avgörande ur ett kvalitets- och användbarhetsperspektiv. Likaså är webbproducentens intresse av sitt arbete, samt tid och resurser för detta avgörande för resultatet och för utvecklingen av kommunwebbplatsen.

Om man inte har en mycket avgränsad skara användare, med ett mycket specifikt informationsbehov, är frågan om det går att göra en optimal webbplatslösning även med enhetliga webbplatser? Snarare är det frågan om att man genom interaktion mellan kommunorganisationen, webbproducenten och användarna försöker att uppnå en så god utveckling av kommunwebbplatsen som möjligt. Viktigt är också att vara medveten om att användarnas, likväl som kommunens behov inte är statiska, utan förändras i takt med tid, situation och inte minst med den tekniska utvecklingen.

Informationsbehov från en eller flera kommuner

Flera kommunrepresentanter påpekar att enhetlighet nationellt sett inte har någon betydelse, då kommunen endast vänder sig till sina invånare, som inte har behov av att söka information på fler webbplatser än en. Andra uttrycker att enhetlighet är intressant då användaren slipper lära sig en ny webbplats när denne flyttar, eller av olika anledningar söker information på olika kommunwebbplatser. Baserat på synpunkter och erfarenheter presenteras två exempel, som är varandras motsatser:

Vilket av de två
exemplen, eller
ett mellanting
av dessa, är
mest realistiskt
i dagens
samhället?

En kommunwebbplats: Du och dina närmaste bor hela livet i samma kommun. Du/de föds, går i dagis, grundskola, högre utbildning, arbetar, går i pension, behöver åldringsvård och dör i samma kommun. Därmed behöver du enbart information om vad som gäller i denna kommun, vilken du söker på en enda kommunwebbplats (1).

Flera kommunwebbplatser: Du föds och växer upp i en kommun (1) inom vilken du också flyttar hemifrån och arbetar ett år, innan du flyttar till en annan kommun (2) i samband med att du börjar studera på universitet. Du flyttar till en tredje kommun (3) där du får ett arbete efter studierna. Du gifter dig och skaffar en större bostad i en fjärde kommun (4), samtidigt som du skaffar dig ett lantboende i en femte kommun (5). När du bildar familj, vilket görs genom adoption, kontaktas kommunen där du bor för en utredning. Efter en tid flyttar familjen till en sjätte kommun (6) som ses som mer attraktiv och som kontaktats i frågor om arbete, bostad etc. Barnet växer och börjar skolan i kommunen, men börjar i högstadiet i en skola i en angränsande kommun (7). Nu har dessutom dina föräldrar, som är skilda och bor i två andra kommuner (8 och 9), blivit gamla och behöver hjälp med åldringsvård och boende etc. Dina svärföräldrar behöver också hjälp, men i en helt annan kommun (10)...

I samband med en diskussion kring utvecklingen av enhetliga kommunwebbplatser kan man ställa sig frågan vilket av ovanstående exempel, eller ett mellanting av dessa, som är mest realistiskt i dagens samhälle?

6.3. Enhetliga kommunwebbplatser - en möjlighet?

Utifrån undersökningarna med stöd av teori kan slutsatsen dras att:

Följande aspekter ses som positiva i förhållande till enhetliga kommunwebbplatser:

1. Riktlinjer skulle förenkla arbetet.
2. Användarvänlighet/användbarhet ökar.
3. Samordningsvinster skapas.
4. Kvalitet säkerställs.
5. Möjlighet till resurssparande ges.
6. Ökade möjligheter ur demokratihänseende.

Följande aspekter ses som negativa i förhållande till enhetliga kommunwebbplatser:

1. Försämrade möjlighet till profilering och marknadsföring.
2. Går inte att genomdriva utan lagstiftning.
3. Olikheter i verksamhet och informationsbehov.
4. Risk för politisk styrning.

Vilka positiva och negativa aspekter kring enhetliga kommunwebbplatser framstår som speciellt tydliga?

Utifrån undersökningarna med stöd av teori kan slutsatsen dras att:

- En diskussion och utveckling i samband med enhetlighet på kommunwebbplatser, inte minst ur ett perspektiv på total webbplatsutveckling, är intressant för många kommunrepresentanter och även för Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

Finns intresse och möjlighet att skapa enhetliga kommunwebbplatser?

Jag avser, trots undersökningarnas omfång, inte ge ett svar på om enhetliga kommunwebbplatser bör genomföras eller inte. För att ta ett sådant ställningstagande krävs ytterligare undersökningar, inte minst av webbplatsernas användare och deras behov. Även diskussioner kring enhetlighet och webbplatserutveckling, kommunorganisationerna emellan, kan leda till konsensus. En stor fråga att ta ställning till är dessutom:

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

SKL, representerade av Mats Östling, har visat intresse att delta i diskussioner kring utvecklingen av kommunwebbplatser, där enhetlighet är en del. Förbundet ser också en möjlighet att ta sig an en mer aktiv roll i utvecklingen av kommunwebbplatser, vilket bl a efterfrågats av kommunrepresentanter. Då SKL:s verksamhet inriktas på informationsspridning och förmedling, kan en lösning vara att kommunikation kring utvecklingen av kommunwebbplatser inrättas med bl a SKL:s webbplats som bas. Detta ställningstagande från SKL kan visa sig bli en mycket positiv inledning på en sammanhållen kommunikation kring en gemensam webbplatserutveckling, och en möjlighet till diskussion kring enhetliga kommunwebbplatser.

Splittrat webb- och utvecklingsarbete behöver samordning

Svenska kommunwebbplatser ger en mer eller mindre splittrad bild i hur arbetet bedrivs, vilka resurser som finns för arbetet, samt vilken kunskap och intresse som finns hos politiker och hos tjänstemän som utvecklar och administrerar webbplatserna. Faktorer som kan bli avgörande för den framtida utvecklingen av svenska kommunwebbplatser. Frågan är hur man kan motivera till en förändring av denna splittrade utveckling, till allas fördel?

En möjlighet att spara skattemedel ur ett långsiktigt perspektiv. Ett flertal kommunrepresentanter ser att man i Sveriges kommuner, ur ett långsiktigt perspektiv, skulle kunna spara skattemedel om man genomdriver ett samarbete kring en gemensam utveckling av kommunwebbplatser. Mallar eller riktlinjer kan underlätta arbetet och dessutom öka användbarheten för kommunwebbplatser ur ett användarperspektiv. Då intresset i ledningsgrupper ofta väcks utifrån ekonomiska ställningstaganden, är det ett viktigt motiv för en gemensam och enhetlig utveckling.

Ett akademiskt problem? I samband med att frågor har ställts kring intresset och möjligheten att skapa enhetliga kommunwebbplatser har följande motfrågor ställts vid några tillfällen:

- Är olikheter kommunwebbplatserna emellan ett akademiskt, ett centralt problem, eller ett faktiskt problem för kommuninvånaren?

Utan att närmare ha undersökt något av dessa perspektiv, i förhållande till kommunwebbplatsernas användare, kan man enligt Wilsons informationssökningsmodell (1999:252f) anta ett teoretiskt perspektiv. Informationssökningen påverkas av olika faktorer och användaren ställs inför barriärer, oberoende om denne är kommuninvånare, företagare, student, forskare, eller offentliganställd som söker information på en eller flera kommunwebbplatser. Barriärerna beror bl a på en persons bakgrund, yrkesroll och omgivning, vilka alla har en betydelse för hur informationssökningen sker och hur informationen behandlas och används. Här kan påstås att kommunwebbplatser utformning och kvalitet också har en betydelse, och kan utgöra problem i informationssökningen för användarna (se även s: 62 f i rapporten).

6.4. Resultatets betydelse

En kunskapsbaserad process. Att åstadkomma ett resultat utifrån ett omfattande undersökningsarbete som detta, innebär en stor arbetsinsats, men är inte det avgörande momentet. Istället har förståelsen, tolkningen och analysen av resultatet utgjort de viktigaste delarna i denna kunskapsbaserade process. Svarsfrekvensen i undersökningarna har medfört ett betydligt större material att sortera, redigera, bearbeta och analysera än jag förväntade mig. De synpunkter som jag valt att ta med är de som är tydliga i sin formulering eller som är mest markanta, och jag har fått anta en något generaliserande bild för att uppnå syftet.

Jag såg det som viktigt att hitta en balans och flexibilitet utifrån tankarna kring enhetliga webbplatser. Jag tillhandahåller inte lösningen, utan presenterar istället en grund till fortsatt diskussion kring en eventuell utveckling av enhetliga kommunwebbplatser. Därför har det varit viktigt att visa på både positiva och negativa aspekter kring enhetlighet. Jag har lyft fram aspekter som är baserade på kommunrepresentanters svar och synpunkter, vilka man kan anta är en kombination av deras egen erfarenhet som vägs in i svaren tillsammans med kommunens officiella ställningstagande. Jag har också med utgångspunkt från teorin ansett det vara av vikt att bl a visa möjligheterna med att ställa användarens behov i centrum. Detta görs genom fokus på kommunikation, istället för fokus på teknik kopplat till ekonomiska ställningstaganden som ofta är fallet vid webbproduktion och utveckling.

Fortsatt forskning och undersökningar. Undersökningsarbetet har generat ytterligare intressanta frågeställningar och har, utifrån sina avgränsningar, utelämnat ett antal områden som kan vara intressanta och nödvändiga att studera närmare inför en fortsatt utveckling av kommunwebbplatser. En sammanställning av intressanta områden och frågeställningar har gjorts.

REFERENSER

- 24SJU - 24-timmarsdelegationen (2005). *Dygnet runt - 24-timmarsdelegationen om utveckling av offentliga e-tjänster*.
<http://www.verva.se/web/t/Publication_1345.aspx> hämtad 060409.
- Abrahamsson, Bengt & Andersen, Jon Aarum (1998) *Organisation - att beskriva och förstå organisationer*. 2a upplagan.
Malmö: Liber Ekonomi.
- Ask, Augustine Gärtner (2006a). Enhetliga kommunwebbplatser - Förstudie. <www.askitektur.se>.
- Ask, Augustine Gärtner (2006b). Enhetliga kommunwebbplatser - en möjlighet? <www.askitektur.se>.
- Ask, Augustine Gärtner (2005). *Om kommunikation*. <www.askitektur.se> hämtad 060601.
- Ask, Augustine Gärtner (2004). *Sambällskommunikation i företagens tjänst - en enklare vardag för företagen genom offentlig informationsteknik?* <www.askitektur.se> hämtad 060601.
- Brynielsson, Christer (2006). *Intervju 060616* med informationschef, Vellinge kommun.
- Castells, Manuel (1999). *Nätverkssamhällets framväxt*. Diadalos.
- Choo, Chun Wei, Detlor, Brian & Turnbull, Don (2000). *Information Seeking on the Web: In Integrated Model of Browsing and Searching*. FirstMonday, 5(2). <http://firstmonday.org/issues/issue5_2/choo/index.html> hämtad 060814.
- Derwin, Brenda (1998). *Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use*. Journal of Knowledge Management, 2 (2), pp. 36-46.
- Dimbleby, Richard & Burton, Graeme (1999). *Kommunikation är mer än ord*. Lund: Studentlitteratur.
- Ebelin Kristensson, Ulla (2006). *Presentation om e24 Skåne*. E-post 060330.
- Finansdept. (1998). *Regeringens prop. 1997/98:136 - Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst*.
<<http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/3668>> hämtad 060409.
- Fiske, John (2000). *Kommunikations teorier – en introduktion*. Borås: Wahlström & Widstrand.
- Heide, Mats, Johansson, Catrin & Simonsson, Charlotte (2005). *Kommunikation & organisation*. Kristianstad: Liber.
- Holgén, Håkan (2006). *Information om exempel - goteborg.se - ett fönster mot Göteborg*. Infomaster goteborg.se.
- IT-kommissionen (2004). *Om IT-kommissionen 1994-1998*. <http://www.itkommissionen.se/extra/page/index47d0.html?action=page_show&id=17&module_instance=1> hämtad 060421
- Justitiedepartementet (2002). *Regeringens prop. 2001/02:80 - Demokrati för det nya seklet*.
<<http://www.sweden.gov.se/sb/d/165/a/900;jsessionid=ahZ5llztJRY6>> hämtad 060409.
- Justitiedepartementet (2000). *En förvaltning i demokratins tjänst – ett handlingsprogram*.
<<http://www.sweden.gov.se/sb/d/572/a/24556;jsessionid=a55kX1aTA-0h>> hämtad 060409.
- Kylhammar, Martin & Battail, Jean-Francois (2003). *På väg mot en kommunikativ demokrati?* Smedjeb: Carlsson Bokförl.
- Linell, Per (1999). *Är kommunikationsvetenskapen ett ämne?* Komp 1 - Teorier om kommunikation, Linköpings universitet.
- Linell, Per (1982). *Vår mångtydiga kommunikation*. Komp 1 - Teorier om kommunikation, Linköpings universitet.
- Marc-Wogau, Konrad (1963). *Filosofisk uppslagsbok*. Uppsala: Liber.
- Molich, Rolf (2002). *Webbdesign med fokus på användbarhet*. Lund: Studentlitteratur.
- NE - Nationalencyklopedin (2000). *Nationalencyklopedin Multimedia 2000 plus*. Höganäs: Bokförlaget Bra Böcker.
- Nilsson, Christoffer & Svensson, Jan (2004). *Informationssamhällets framväxt - en trendrapport 2000-2003*. Tallinn: WII
- Näringsdepartementet (2005). *Från IT-politik för samhället till politik för IT-samhället - Sammanfattning av prop. 2004/05:175*. <<http://www.regeringen.se/sb/d/5095/a/50991>> hämtad 060510.
- Outing, Steve (2004). *Eyetrack III: What News Websites Look Like Through Readers' Eyes*
<http://www.poynter.org/content/content_view.asp?id=70472> hämtad 060622.
- Patel, Runa & Davidson, Bo (1998). *Forskningsmetodikens grunder - att planera, genomföra och rapportera en undersökning*.
Lund: Studentlitteratur.
- Rosenfeld, Louis & McMullin, Jess (2001). *LA Practice Model*.
<http://www.louisrosenfeld.com/home/bloug_archive/images/010725b.gif> hämtad 060801.

- RRV - Riksrevisionen (2003). *Ett informationssambälle för alla - Användbarhet och tillgänglighet hos statliga webbplatser*. <<http://www.riksrevisionen.se/templates/PublikationDokument.aspx?id=2132&pubid=247&type=Sökresultat>> Hämtad 060330.
- Sambruk (2006). *Sambruk – kommunala e-tjänster*. <www.sambruk.se> hämtad 060530.
- SKL - Sveriges Kommuner och Landsting (2006). Kommunernas ansvarsområden. <<http://www.skl.se/artikel.asp?A=314&C=2199>> hämtad 060421.
- SKL - Sveriges Kommuner och Landsting (2005a). *Kort om kommuner, landsting och regioner 2005*. Stockholm: SKL.
- SKL - Sveriges Kommuner och Landsting (2005b) *E-förvaltning och samverkan - Verksamhetsutveckling med IT-stöd i kommuner och landsting*. <<http://www.skl.se/artikel.asp?A=12316&C=4806>> hämtad 060409.
- SKTF (2000). *IT i kommunens tjänst - goda villkor i tuff konkurrens*. <<https://www.sktf.se/2014.epibrw>> hämtad 060409.
- SOU 2005:119. 24SJU - 24-timmarsdelegationen (2005). *24-timmarsdelegationens slutrapport*. <<http://www.24sju.se/index.php?id=131>>
- SOU 2004:65. Finansdepartementet (2004). *En statsförvaltning i utveckling och förnyelse*. <<http://www.regeringen.se/sb/d/361/a/24965>> Hämtad 060408.
- SOU 2004:56. Finansdept. *E-tjänster för alla*. 24-timmarsdelegationen. <<http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/22319>> hämtad 060409
- SOU 1996:110. *Inför ett svenskt kulturnät - IT och framtiden inom kulturområdet. Kapitel 3.2.6 - Toppedarforum*. <<http://www.kultur.nu/rapporter/delbetankande/delbettoc.html>> hämtad 060421.
- Statskontoret (2005). *Organisationsanpassning för utveckling av 24-timmarsmyndigheten*. Stockholm: Statskontoret.
- Statskontoret (2004a). *Vägledningen 24-timmarswebben 2.0*. Stockholm: Statskontoret.
- Statskontoret (2004b). *Ett system för återkommande uppföljning av 24-timmarsmyndigheten. - Lägesrapport 31 dec 2004*. <<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2004/2004149.pdf>> hämtad 060410.
- Statskontoret (2002). *24-timmarswebben - rekommendationer och råd för 24-timmarsmyndighetens webbplats*. Sthlm: Statskontoret.
- Sundström, Tommy (2006). *Intervju 060725* med webbkonsult och författare. Helt Enkelt.
- Sundström, Tommy (2005). *Användbarhetsboken - Bästa sätten att göra fungerande webb*. Lund: Studentlitteratur.
- Söderström, Jonas (2001). *På Koronet - En sajt kräver tre sorters design*. <<http://koronet.nu/3xdesign.shtml>> 050801.
- Trost, Jan (1998). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.
- Trost, Jan (1997). *Kvalitativa intervjuer*. 2a uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Verva - Verket för förvaltningsutveckling (2006). *Om Verva*. <<http://www.verva.se>> hämtad 060206.
- W3C - World Wide Web Consortium (2006). *Web Accessibility Initiative & Web Content Accessibility Guidelines*. <<http://www.w3.org/>> hämtad 060731.
- Wilson, T.D. (2000). *Human Information Behaviour*. Information Science Research, 3 (2), pp. 49-55.
- Wilson, T.D. (1999) *Models in Information Behaviour Research*. Journal of Documentation, 55 (3), pp. 249-270.
- Wurman, Richard Saul (2000). *Information Anxiety 2*. Indianapolis, USA: Que.
- Östling, Mats (2006). *Intervju 060720* med IT-strateg, Sveriges Kommuner och Landsting.

TABELL OCH FIGURFÖRTECKNING

Tabell (Ask 2006a, 2006b)

2.1:	Finns policy, mål och strategi för kommunens webbplats	20
2.2:	Hur urvärderas nyttan av kommunens webbplats internt resp. externt.....	21
2.3:	Bidrar kommunens webbplats till demokratisk dialog?.....	22
2.4:	Innehållsanpassning efter kommunens demografiska struktur	23
2.5:	Påverkar riktlinjerna för 24-timmars-myndigheten kommunens webbarbete.....	26
2.6:	Pågår samverkan inom eller utanför kommunen kring kommunens webbutveckling.....	27
4.1:	Vad kännetecknar kommunens webbplats?.....	37
4.2:	Hur förhåller du dig till påståendet om användarvänlighet i förhållande till EKW?.....	40
4.3:	Hur förhåller du dig till EKW om man ser till enhetlighet i struktur?.....	42
4.4:	Hur förhåller du dig till EKW om man ser till enhetlighet i design?.....	43
4.5:	Hur förhåller du dig till påståendet om profilering och mf i förhållande till EKW?.....	43
4.6:	Hur förhåller du dig till EKW om man ser till enhetlighet i informationskvalitet?.....	44
5.1:	Hur förhåller du dig till påståendet om kvalitet i förhållande till EKW?.....	49
5.2:	Hur förhåller du dig till påståendet om resurssparande i förhållande till EKW?.....	49
5.3:	Hur förhåller du dig till påståendet om samordningsvinster i förhållande till EKW?	49
5.4:	Hur förhåller du dig till påståendet om verksamhetens olikheter i förhållande till EKW?.....	50
5.5:	Hur förhåller du dig till påståendet om politisk styrning i förhållande till EKW?.....	50
5.6:	Hur förhåller du dig till påståendet om demokrati i förhållande till EKW?.....	51
5.7:	Hur förhåller du dig till påståendet om lagstiftning i förhållande till EKW?	51
5.8:	Hur förhåller du dig till påståendet om riktlinjer i förhållande till EKW?.....	53
5.9:	Finns det enligt dig en nationell framtid för EKW ur uppsatsens perspektiv?.....	58
5.10:	Finns en nationell framtid för EKW enligt uppsatsens perspektiv - fördelat per län.....	58

Tabellbilagor

B.1:	Svarssammanställning av enkätresultat i frekvenstabeller (060618-060905).	69
B.2:	Svarsfrekvens per län under perioden 060618-060905.....	70

Figur

2.1:	24-timmarstrappan enligt Statskontoret (2004a).	25
3.1:	Medlemskommuner i e24 Skånes Strukturgrupp 2006.....	29
3.2:	Berörda områden i riktlinje för meny och snabbval enligt e24 Skånes Strukturgrupp	29
4.1:	Utdrag ur bildserien - www.goteborg.se - ett fönster mot Göteborgs Stad	38
4.2:	Prioritized zones and webpage layout based on eye-movements enligt Outing.....	44
6.1:	Förutsättningar som inverkar på infosökningen på en kommunwebbplats enligt Ask	62

SAMMANSTÄLLNING ENKÄTRESULTAT

Tabell B.1: Svarssammanställning av enkätresultat i frekvenstabeller 060618-060905 (Ask 2006b).

Fråga 1 - Hur förhåller du dig till enhetliga kommunwebbplatser om man ser till:

Alternativ	1	2	3	4	5	Totalt	Bortfall
a Enhetlighet i struktur - antal	13	14	21	65	73	186	
%	7,0%	7,5%	11,3%	34,9%	39,2%	100%	
Sammanställt i negativt och positivt	14,5%		74,2%				
b Enhetlighet i design - antal	37	35	36	43	35	186	
%	19,9%	18,8%	19,4%	23,1%	18,8%	100%	
Sammanställt i negativt och positivt	38,7%		41,9%				
c Enhetlighet i informationskvalitet - antal	5	6	25	65	84	185	1
%	2,7%	3,2%	13,5%	35,1%	45,4%	100%	
Sammanställt i negativt och positivt	5,9%		80,5%				
	1=Negativ			Positiv=5			

Fråga 2 - Hur ställer du dig till följande påståenden i förhållande till enhetliga kommunwebbplatser?

Alternativ	1	2	3	4	5	Totalt	Bortfall
a Användarvänlighet ökar	4	8	33	74	67	186	
%	2,2%	4,3%	17,7%	39,8%	36,0%	100%	
Sammanställt i håller inte med & håller med	6,5%		75,8%				
b Risk för politisk styrning	35	47	64	34	4	184	2
%	19,0%	25,5%	34,8%	18,5%	2,2%	100%	
Sammanställt i håller inte med & håller med	44,6%		20,7%				
c Kvalitet säkerställs	8	13	48	89	27	185	1
%	4,3%	7,0%	25,9%	48,1%	14,6%	100%	
Sammanställt i håller inte med & håller med	11,4%		62,7%				
d Går inte att genomdriva utan lagstiftning	21	30	52	39	41	183	3
%	11,5%	16,4%	28,4%	21,3%	22,4%	100%	
Sammanställt i håller inte med & håller med	27,9%		43,7%				
e Riktlinjer skulle förenkla arbetet	4	7	20	64	91	186	
%	2,2%	3,8%	10,8%	34,4%	48,9%	100%	
Sammanställt i håller inte med & håller med	5,9%		83,3%				
f Möjlighet till resurssparande	8	14	55	57	52	186	
%	4,3%	7,5%	29,6%	30,6%	28,0%	100%	
Sammanställt i håller inte med & håller med	11,8%		58,6%				
g Förämrad möjlighet till profilering och mf	20	26	30	58	52	186	
%	10,8%	14,0%	16,1%	31,2%	28,0%	100%	
Sammanställt i håller inte med & håller med	24,7%		59,1%				
h Samordningsvinster skapas	4	13	39	74	56	186	
%	2,2%	7,0%	21,0%	39,8%	30,1%	100%	
Sammanställt i håller inte med & håller med	9,1%		69,9%				
i För stora olikheter i verksamhet och info.behov	23	46	45	41	30	185	1
%	12,4%	24,9%	24,3%	22,2%	16,2%	100%	
Sammanställt i håller inte med & håller med	37,3%		38,4%				
j Ökade möjligheter ur demokratihänseende	13	14	73	66	19	185	1
%	7,0%	7,6%	39,5%	35,7%	10,3%	100%	
Sammanställt i håller inte med & håller med	14,6%		45,9%				
	1=Håller inte med		Håller med fullständigt=5				

Fråga 3 - Vad kännetecknar din kommuns webbplats?

Alternativ	1	2	3	4	5	Totalt	Bortfall
a Fokus på information	2	3	23	88	69	185	1
%	1,1%	1,6%	12,4%	47,6%	37,3%	100%	
Sammanställt	2,7%		84,9%				
b Fokus på interaktion	19	66	74	24	3	186	
%	10,2%	35,5%	39,8%	12,9%	1,6%	100%	
Sammanställt	45,7%		14,5%				
c Fokus på grafisk design	4	37	70	64	11	186	
%	2,2%	19,9%	37,6%	34,4%	5,9%	100%	
Sammanställt	22,0%		40,3%				
	1=Inget fokus			Fullständigt fokus=5			

Fråga 4 - Finns det, enligt dig, en nationell framtid för enhetliga kommunwebbplatser ur perspektiven: struktur - design - informationskvalitet?


	1	2	3	4	5	Totalt	Bortfall
En nationell framtid för EKW	21	27	42	54	42	186	
%	11,3%	14,5%	22,6%	29,0%	22,6%	100%	
Sammanställt i nej och ja	25,8%		51,6%				
	1=Nej		Ja=5				

Tabell B.2: Svarsfrekvens per län under perioden 060618-060905 (Ask 2006b).

Län	Antal svar	Svarsfrekvens i %
Gotlands län	1	av 1 kommun 100%
Jönköpings län	10	av 13 kommuner 77%
Västra Götalands län	36	av 49 kommuner 73%
Gävleborgs län	7	av 10 kommuner 70%
Stockholms län	18	av 26 kommuner 69%
Skåne län	22	av 33 kommuner 67%
Hallands län	4	av 6 kommuner 67%
Örebro län	8	av 12 kommuner 67%
Kronobergs län	5	av 8 kommuner 63%
Värmlands län	10	av 16 kommuner 62%
Västerbottens län	9	av 15 kommuner 60%
Kalmar län	7	av 12 kommuner 58%
Uppsala län	4	av 7 kommuner 57%
Västernorrlands län	4	av 7 kommuner 57%
Västmanlands län	6	av 11 kommuner 55%
Östergötlands län	7	av 13 kommuner 54%
Dalarnas län	8	av 15 kommuner 53%
Norrbottnens län	7	av 14 kommuner 50%
Södermanlands län	4	av 9 kommuner 44%
Blekinge län	2	av 5 kommuner 40%
Jämtlands län	3	av 8 kommuner 38%
Svarsfrekvens:	182	av 290 kommuner 63%

Not 1: I undersökningen har 186 svar inkommit från 182 kommuner.

Not 2: Endast tre län har en svarsfrekvens på under 50 %.



Hämta bilagor till rapporten och läs mer
om kommunikation på www.askitektur.se