



Den kommunala information som finns på kommunens webbplats, www.ale.se och i Alekuriren

Rapport 3 – Medborgarpanelen i Ale kommun

”Jag tror att vi medborgare väntar med kontakt tills det dyker upp ett ärende för oss som vi behöver kunskap eller hjälp med. Vi "umgås" inte med kommunen. Det är kanske inte kommunens strävan heller”

”Ibland är det svårt att hitta det man söker. Har letat blanketter ibland och får hålla på ett bra tag för att hitta rätt.”

”Tycker att det är ett smart sätt att delge kommuninvånarna information. Alla får information på ett lätt sätt, även de som ej har data. Bra.”

”Vi saknade när vi sökte bygglov, att man inte kunde maila in handlingarna eller använda sig av e-legitimation, istället för att fylla i namnteckning. Använd er mer av dagens teknik som finns tillgänglig hos vissa kommuner.”





Sammanfattning

Ale kommuns webbplats måste vara anpassad efter besökarnas behov och förväntningar. Syftet med denna rapport är att ta reda på vilken information som medborgarpanelens besökare på Ale kommuns webbplats letar efter, vad de tycker om webbplatsen samt fånga in förbättringsförslag. Detta för att utveckla och göra webbplatsen bättre. Enkäten till medborgarpanelen har sänts ut under mars och april månad. Den geografiska spridningen över kommunen är jämn och könsfördelningen ligger väldigt nära kommunens fördelning.

Rapporten visar att många i panelen besöker webbplatsen ofta och att många också ser den samordnade annonsering som finns i Alekuriren.

Något om resultatet i siffror:

- Tre fjärdedelar besöker kommunens webbplats åtminstone en gång i månaden.
- Drygt hälften tycker att informationen är tydlig, enkel och lätt att förstå.
- Drygt hälften menar att webbplatsen ger de möjligheter att komma i kontakt med kommunen som de önskar.
- Fyra av tio tycker att det är lätt att hitta det man söker på webbplatsen.
- Drygt en tredjedel menar att webbplatsen är uppdaterad och aktuell.
- Drygt en fjärdedel tycker att sökfunktionen är bra.
- Drygt hälften efterfrågar kontaktuppgifter (adresser, e-post, telefonnummer m.m.).
- Nästan hälften är intresserade av kommunens planer och visioner.
- En tredjedel söker information om lediga jobb.
- Nio av tio personer har sett kommunens samordnade annonsering i Alekuriren.

Panelen lämnar en rad enkla och konkreta förslag på hur skulle vara möjligt att förbättra webben. Bland tycker panelen att man ska uppgradera rubriken "Lediga jobb" så att den syns bättre, publicera kommunens planer och visioner, förtydliga informationen om evenemang, se över informationen om föreningsingsverksamheten, upprätta en uppdaterad telefonkatalog där telefonnummer, e-postadresser till tjänstemän och politiker finns.

Kommunens sida i Alekuriren har stor betydelse för panelen och är läsvärd. Genom att läsa den, är det möjligt att hålla sig uppdaterad. Ibland kan informationen vara för gammal. Informationen ses som ett komplement till webbplatsen.



Bakgrund till undersökningen/enkäten

Den information som finns på kommunens webbplats, www.ale.se, spelar en stor roll för hur kommunen når ut till medborgarna. Under mars och april månad ställdes frågor till ett antal medborgare om vad de tyckte om den. Personerna som besvarat frågorna har anmält sitt intresse till att medverka i kommunens medborgarpanel.

Bakgrunden till undersökningen/enkäten är att panelen i föregående enkätundersökning framfört att det är svårt att känna till/hitta information om hur man påverkar kommunen samt efterfrågade sådan information. I rapporten framkom att man inte var medveten om att det fanns en mängd olika sätt till påverkan. Under en särskild demokratidag som arrangerades i kommunen väcktes förslag om att förändra det sätt som kommunen presenterar informationen på webbplatsen. Som ett led i förberedelserna till att göra en förändring av webbplatsen är det intressant att fånga in medborgarpanelns svar på vad de tycker om webbplatsen.

Syftet med undersökningen är att ta reda på vilken information som besökarna på Ale kommuns webbplats letar efter, vad de tycker om den samt fånga in de förbättringsförslag som finns. Detta för att utveckla och göra kommunens webbplats bättre.

Något om de medborgare som deltar i panelen

Vilka är med i Ales medborgarpanel? Deltagarna i medborgarpanelen har kunnat anmäla sig på en rad olika sätt, bland annat via kommunens webbplats, www.ale.se.¹ Rekrytering har även skett via den lokala tidningen, Alekuriren, samt öga mot öga ute på plats på gator och torg. Medborgarpanelen är en allmän panel öppen för vem som helst att vara med i. Deltagarna ska vara 16 år eller äldre, bo i kommunen och inte vara aktiva i någon av kommunens politiska nämnder eller kommunfullmäktige.²

Antalet personer som är med i panelen ökar hela tiden. Idag³ består panelen av 152 personer.

Något om frågorna i panelen

För att ta reda på vad deltagarna tycker om kommunens webbplats och den information som finns i tidningen Alekuriren har frågeställningar ställts kring följande områden:

- Hur ofta besöker du kommunens webbplats?
- Vad tycker du om webbplatsen? Finns det något som du saknar?
- Är det lätt att hitta informationen? Är informationen aktuell? Gillar du webbplatsens utseende?
- Inom vilket område söker du information?
- Har du sett kommunens annons i Alekuriren? Vad tycker du om den?

¹ Det är viktigt att ta i beaktande att de personer som är med och bidrar med sitt tyckande i medborgarpanelen inte har valts ut via ett representativt urval. Panelen är inte en direkt spegelbild av hela Ales befolkning alla de människor som bor och verkar i Ale kommun. Men det som panelen tycker kan tolkas som åsikter och tankar som en stor del av de personer som bor i kommunen bär på.

² Information om medborgarpanelens arbete finns på kommunens webbplats, www.ale.se, där det även är möjligt att läsa alla rapporter som panelen tyckt till om.

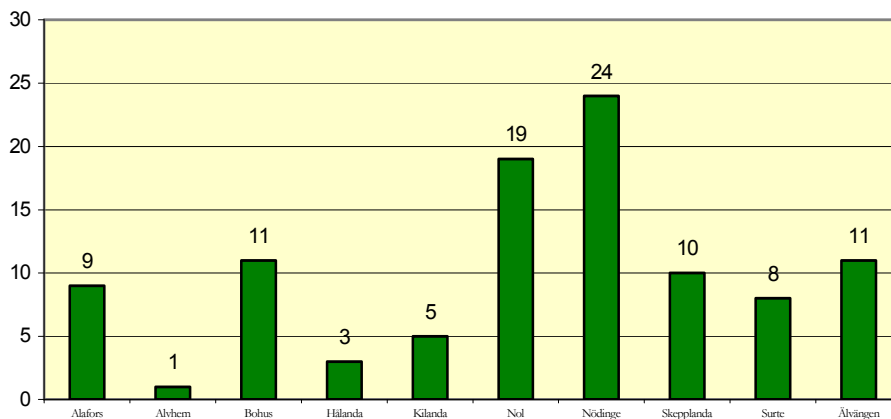
³ Rapportens datum; 21 maj 2009.



Deltagarnas geografiska spridning:

Den geografiska spridningen bland medborgarna speglar Ale kommun väl. De större orterna i Ale representeras med fler deltagare än de orter som är mindre till storleken. Flera orter överensstämmer precis eller ligger mycket nära den verkliga befolkningen i Ale. I orterna Nödinge och Nol, finns fortfarande viss överrepresentation. Älvängen är underrepresenterat.⁴ I de första panelerna har det saknats deltagare från Alvhem. Det är därför glädjande att det finns representation därifrån nu.

Figur 1 - Svarandes geografiska spridning i Ale kommun. Procent



Figur 2 – Jämförelse mellan befolkning och svarande i panelen. Procent

	Panel I	Panel II	Panel III	Ortens andel av befolkningen
1. Alafors	8	6	9	7
2. Alvhem	0	0	1	3
3. Bohus	9	9	11	11
4. Hälända	3	2	3	3
5. Starrkärr/Kilanda/Ryd	1	2	5	6
6. Nol	18	14	19	12
7. Nödinge	28	26	24	18
8. Skepplanda	14	10	10	12
9. Surte	6	7	8	10
10. Älvängen	18	19	11	16

Metod

En elektronisk enkät har skickats ut via e-post till de personer som anmält sitt intresse till att vara med i Medborgarpanelen. För att besvara enkäten har man behövt skriva in ett lösenord. Totalt fick kommunen in 81 svar.

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen är 81 svarande av 120 personer. Enkäten har skickats ut till 133 personer. I 13 fall har det inrapporterats in fel av olika slag. Det kan vara så att t.ex. mejladresser inrapporterats fel. Detta innebär att 120 personer haft möjlighet att besvara enkäten. Det kan konstateras att antalet svarande ligger på 68 procent, vilket är något lägre än föregående medborgarpaneler. Svarsfrekvensen får dock anses som minst tillräckligt gott för att kunna genomföra en rapport på det inrapporterade materialet.

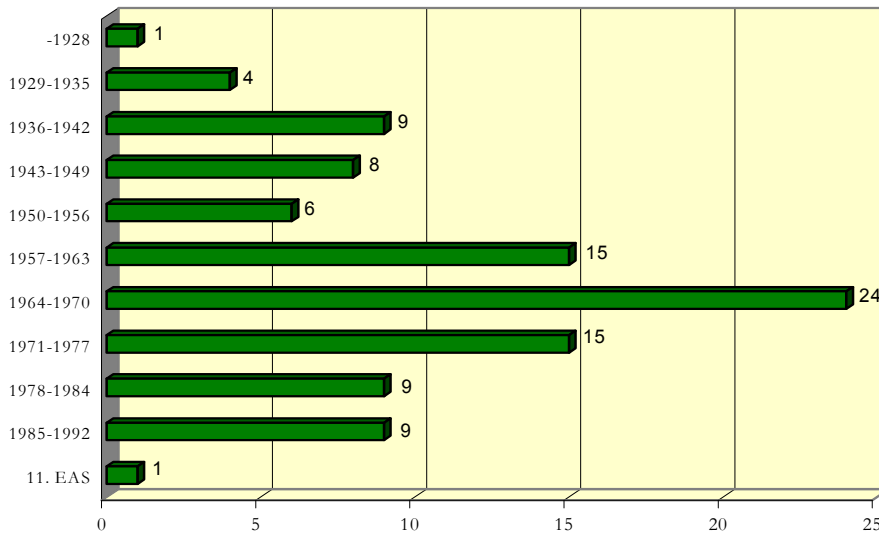
⁴ De senaste siffrorna är: Surte 10%, Bohus 11%, Nödinge 18%, Nol 12%, Alafors 7%, Älvängen 16%, Skepplanda 12%, Alvhem 3%, Hälända 3%, Starrkärr/Kilanda/Ryd 6%. Källa: <http://www.ale.se/webb/KSforv.nsf/doc/7812ACDE7C927936C12572DD003D468B>



Panelens åldersspridning

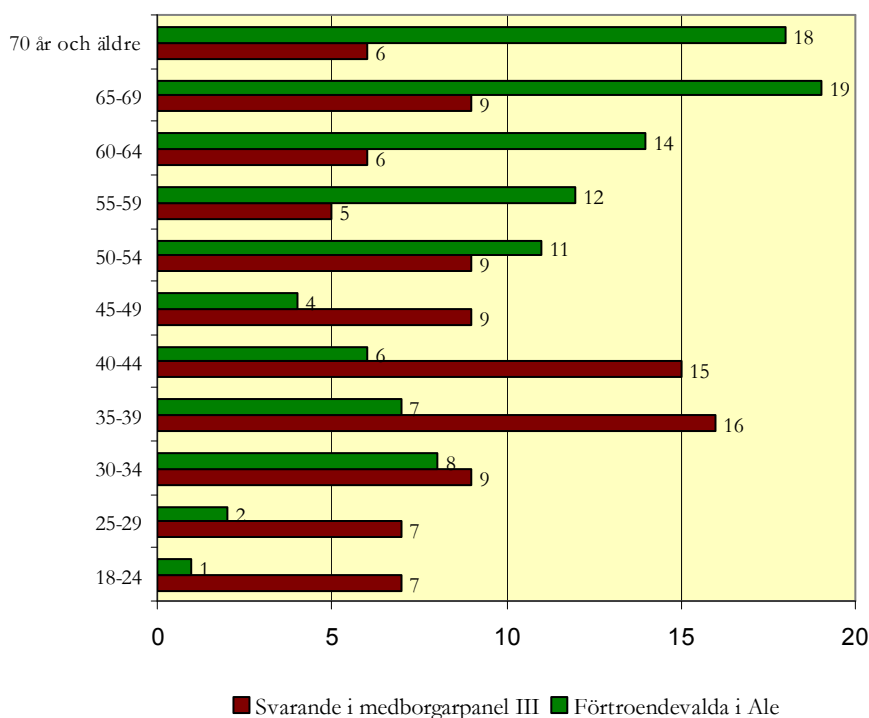
Vilka är deltagarna i medborgarpanelen? Beträktat ur ett åldersspridningsperspektiv representerar Medborgarpanelen ett relativt brett spektrum av aleborna.

Figur 3 – Åldersfördelning svarande. Procent



Nära nog en fjärdedel (24 procent) av de svarande i panelen är mellan 38 och 45 år (ungefär 45 procent är i åldern 38 – 59 år). 14 procent är äldre än 66 år och nästan en femtedel (18 procent) är yngre än 31 år. Sammantaget kan sägas att det finns en viss överrepresentation av yngre personer i panelen. När man diskuterar begreppet åldersspridning kan det vara värt att nämna är att det finns kommunala institutioner som till exempel kommunfullmäktige där det finns en viss överrepresentation äldre. Nedanstående bild, figur 4, exemplifierar detta.

Figur 4 - Jämförelse mellan svarande i Medborgarpanel 3 och samtliga förtroendevalda i Ale kommun. Procent





Könsfördelning

Som nedanstående tabell visar är könsfördelningen bland de svarade väldigt jämn. Av 81 svarande är 39 personer kvinnor och 40 personer män (vilket är en mer eller mindre marginell förändring i jämförelse med den föregående medborgarpanelen där 52 procent av de svarande var kvinnor och 48 procent var män).

Figur 5 – Könsfördelning i Medborgarpanel III.

	f	%
1. Kvinna	39	49
2. Man	40	50
3. EAS	1	1

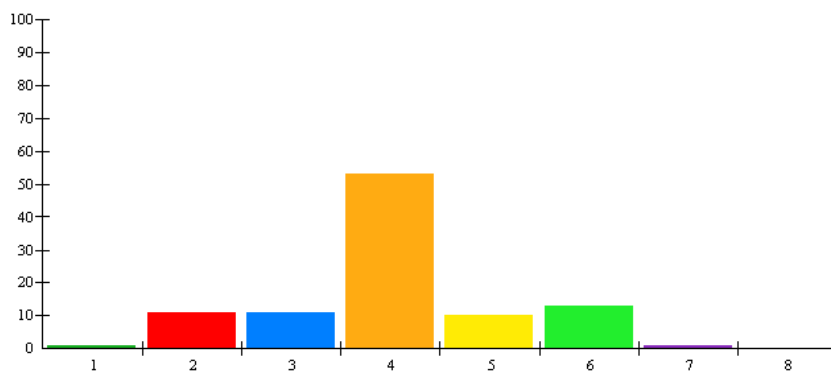
Hur ofta besöker panelens deltagare kommunens webbplats?

Hur vanligt är det egentligen att man som medborgare i Ale klickar sig in på kommunens webbplats? För att försöka få en bild av hur ofta medborgarpanelens deltagare besöker webbplatsen, www.ale.se, ställdes följande fråga: Hur ofta besöker du kommunens webbplats, www.ale.se?

Resultatet i siffror:

- Tre fjärdedelar (76 procent) uppger att de besöker kommunens webbplats åtminstone en gång i månaden.
- Nästan en fjärdedel (22 procent) besöker webbplatsen varje vecka.
- Väldigt få (1 procent) har aldrig besökt kommunens webbplats.

Figur 6. Hur ofta besöker du kommunens webbplats. www.ale.se?



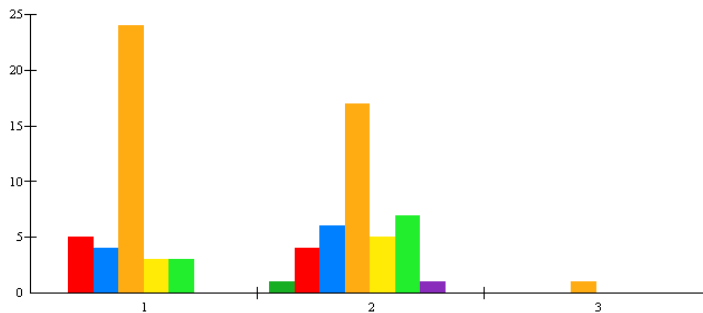
	%
1. Varje dag	1
2. Några gånger per vecka	11
3. En gång per vecka	11
4. Någon gång per månad	53
5. Varje halvår	10
6. Någon gång varje år	13
7. Aldrig	1

Kan det finnas någon skillnad mellan hur ofta män och kvinnor besöker webbplatsen? Nedanstående tabell och diagram visar att vid en korsande jämförelse av frågorna kön och hur ofta



en person besöker webbplatsen finner man att det inte föreligger någon större avvikelse. Som framgår av nedanstående tabell är det väldigt jämnt fördelat.

Figur 7 – Jämförelse mellan kvinnor och män. Hur ofta besöker du kommunens webbplats, www.ale.se? Procent



Antal	Totalt:	Varje dag	Några gånger per vecka	En gång per vecka	Någon gång per månad	Varje halvår.	Någon gång varje år	Aldrig
1. Kvinna	39	0	5	4	24	3	3	0
2. Man	41	1	4	6	17	5	7	1
3. EAS	1	0	0	0	1	0	0	0
Totalt:	81	1	9	10	42	8	10	1

En slutsats vad gäller förekomsten av återkommande besök på kommunens webbplats är att de flesta i panelen besöker kommunens webbplats någorlunda frekvent. En så stor andel som drygt tre fjärdedelar (76 procent) besöker kommunens webbplats åtminstone en gång i månaden.

Ovanstående fråga har varit möjlig att kommentera. Ett fåtal personer har lämnat egna kommentarer.

”Tänker inte på att den finns”

”Behärskar inte den nya tekniken bra men kan få hjälp vid behov. Det kan vara bra att veta att även vi finns.”

Vad tycker panelen om webbplatsen?

Det kan konstateras att panelen besöker webbplatsen under en viss regelbundenhet. För att utveckla webbplatsen är det angeläget att känna till vad medborgarpanelen tycker om den idag. Därför ställdes en fråga om hur man ställer sig inför en rad påståenden, t.ex. hur lätt man tycker att det är att hitta det man söker, om informationen är tydlig och enkel och lätt att förstå, om webbplatsen känns aktuell och uppdaterad och om efterfrågad information finns. Frågor har även ställts om den sökfunktion som finns idag samt vad man tycker om webbplatsens utseende.

Resultatet i siffror:⁵

- 71 procent håller med om det finns bra information⁶ om kommunen på webbplatsen.

⁵ För att fånga in de olika alternativen har de som svarat stämmer helt och stämmer till stor del klumpats ihop till en grupp.

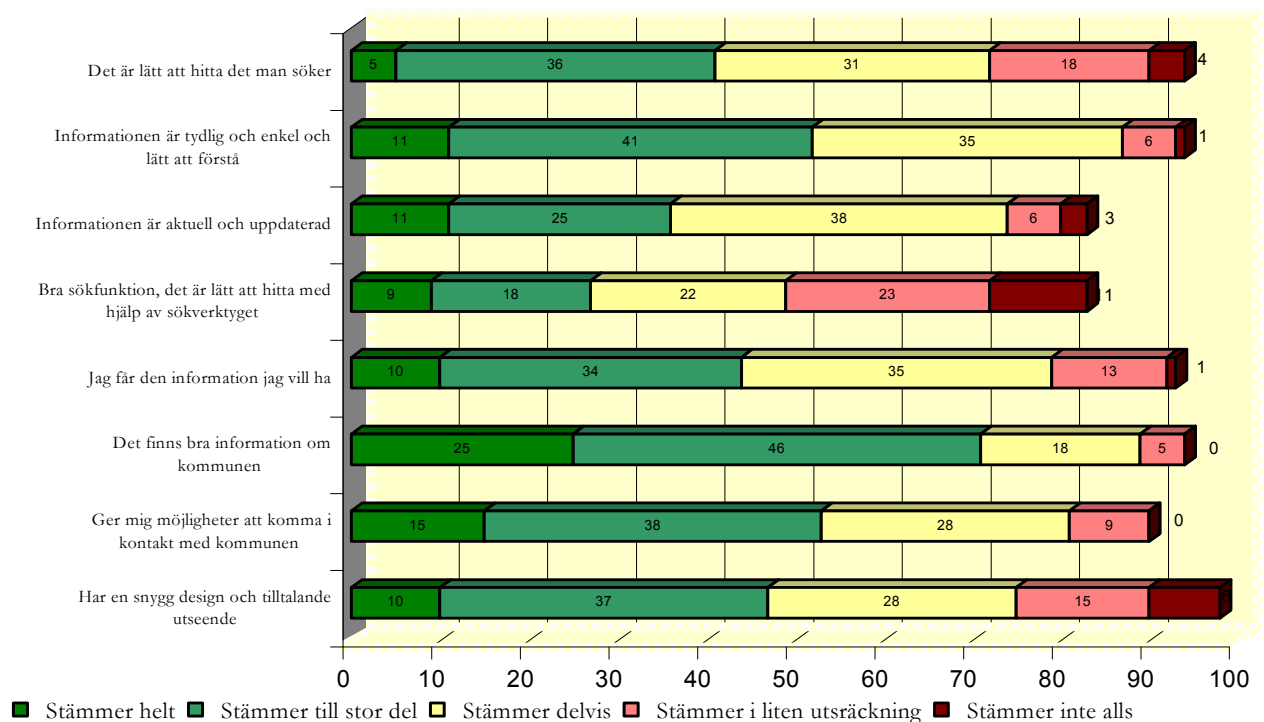
⁶ Med bra information menas t.ex. praktiska uppgifter om besöksadress, postadress, telefonnummer, organisation etc.



- 52 procent tycker att informationen är tydlig, enkel och lätt att förstå.
- 52 procent svarar att webbplatsen ger de möjligheter att komma i kontakt med kommunen som de önskar
- 44 procent tycker att webbplatsen har den information som de är intresserade av.
- 41 procent tycker att det är lätt att hitta det man söker på webbplatsen.⁷
- 36 procent menar att webbplatsen är uppdaterad och aktuell.
- 27 procent tycker att sökfunktionen är bra.

Finns det något som saknas då?⁸ På frågan om vad som saknas svarar panelen i huvudsak att webbplatsen ska utrustas med mer kommunala nyheter och information. Många kommenterar detta med att det är viktigt att förmedla nyheter och information om aktuella frågor i kommunen. Andra synpunkter menar att webbplatsen ska underlätta dialogen och kontakten med kommunen.

Figur 8 – Här följer en rad påståenden om kommunens webbplats. Hur väl stämmer de överens med din uppfattning? Procent



⁷ Här är det en mycket stor grupp, nästan en fjärdedel, som inte tycker att det är enkelt att hitta den information som man söker på webbplatsen.

⁸ Ytterligare kommentarer om vad som saknas på webbplatsen redovisas längre fram i rapporten.



	Stämmer helt	Stämmer till stor del	Stämmer delvis	Stämmer i liten utsträckning	Stämmer inte alls	Vet ej
Det är lätt att hitta det man söker på hemsidan.	5	36	31	18	4	6
På hemsidan är informationen tydlig och enkel, den är lätt att förstå.	11	41	35	6	1	5
Informationen på hemsidan är aktuell och uppdaterad.	11	25	38	6	3	16
Hemsidan har en bra sökfunktion, det är lätt att hitta med hjälp av sökverktyget.	9	18	22	23	11	18
Hemsidan ger mig den information jag vill ha.	10	34	35	13	1	6
På hemsidan finns det bra information om kommunen, t ex finns det uppgifter om besöksadress, postadress, telefonnr, organisation etc.	25	46	18	5	-	6
Hemsidan ger mig de möjligheter att komma i kontakt med kommunen som jag vill ha.	15	38	28	9	-	9
Skulle du sammanfattningsvis säga att hemsidan har en snygg design och tilltalande utseende?	10	37	28	15	8	3

Kommentarer till utfallet ⁹

Det är viktigt att den information som finns på webbplatsen är tydlig och ändamålsenligt utformad. Detta för att alla som önskar ska kunna ta del av den. Kort kan konstateras att drygt hälften (52 procent) tycker att informationen på webbplatsen är tydlig och enkel och lätt att förstå. Dock är det en rätt stor andel, drygt en tredjedel (38 procent), som menar att detta bara stämmer delvis, vilket kan betyda att paneldeltagarna tycker att det finns information på webbplatsen som inte är bra.

I vilken grad erbjuder kommunens webbplats besökarna det som de önskar? Omkring drygt hälften (53 procent) tycker att webbplatsen erbjuder den information som de vill ha (på detta alternativ uppger en rätt stor andel, 35 procent, att detta stämmer endast delvis).

Nästan tre av fyra (72 procent) tycker att hemsidan innehåller bra information¹⁰ om kommunen.¹¹ Det är oroande att en så liten andel som drygt en tredjedel (36 procent) tycker att den information som återfinns på webbsidan är aktuell och uppdaterad. I de fria kommentarerna efterfrågas just detta, vilket borde betyda att det finns en hel del förbättringspotential här.

Det måste också vara lätt att navigera på webbplatsen. Designen ska underlätta för ögat att hitta på skärmen. Färre än hälften av de svarande (47 procent) tycker att hemsidan har en snygg design och tilltalande utseende. Nära en fjärdedel (23 procent) svarar att webbplatsen inte har en snygg design och tilltalande utseende. Någon paneldeltagare saknar ”lite tydligare information om vart man hittar vad”.

”Lite väl många menyradar till vänster. Dela upp i fler kategorier”

Ovanstående meningar kan betyda att det inte är helt självklart hur det är tänkt att man ska navigera i strukturen.

⁹ På denna fråga har drygt en tredjedel i snitt kryssat för alternativet ”stämmer delvis”.

¹⁰ Med sådan information menas att webbplatsen innehåller tex e-postadresser, telefonnummer, organisationen etc.

¹¹ Innehållet får godkänt, dock är detta någonting som kommenteras nedanför.



Vad gör man om man inte hittar den information som man letar efter? Förutom att det ska vara enkelt att navigera på webbplatsen är det viktigt att det finns ett enkelt sätt att söka rätt på efterfrågad information genom ett sökverktyg. Webbplatsens sökfunktion uppskattas dock inte speciellt mycket av panelen. Drygt en tredjedel (34 procent) uppger att man inte tycker att det lätt att hitta informationen med hjälp av det sökverktyg som erbjuds (bara 31 procent tycker att det är enkelt).¹² Bland de kommentarer som inkommit har efterfrågar ett flertal av deltagarna ett bättre sökverktyg än det som finns idag.

”Sökfunktionen är riktigt, riktigt dålig”

”Ibland är det svårt att hitta det man söker. Har letat blanketter ibland och får hålla på ett bra tag för att hitta rätt.”

För att fånga in ytterligare förslag på vad som saknas har panelens deltagare uppmanats att lämna förslag på vad som saknas på webbplatsen. Frågan som ställdes löd; ”Vad saknar du på webbplatsen?”. Det är svårt att hitta tydliga genomgående trender i fritextsvaren på frågan, men en tendens är att några efterlyser en tydligare struktur på webbplatsen så det blir lättare att hitta och förstå hur man ska hitta.

En hel del lämnar också särskilda kommentarer om att det är viktigt att publicera aktuell information om kommunen.

”Informationen som [finns] på hemsidan måste vara intressant och mer aktuell”

Andra begrepp som återkommer om vad som saknas på dagens webbplats är att man vill ha mer av interaktivitet.

”Vi saknade när vi sökte bygglov, att man inte kunde maila in handlingarna eller använda sig av e-legitimation, istället för att fylla i namnteckning. Använd er mer av dagens teknik som finns tillgänglig hos vissa kommuner.”

Särskild information om marklov efterfrågas också. Kanske är det möjligt att publicera någon form av prisindikering när det gäller bygglov? Lejonparten av kommentarerna, en stor andel av deltagarna, efterfrågar en uppdaterad telefonkatalog, som innehåller e-post och telefonnummer, med tjänstemän och politiker.

Värt att notera är att trots att frågan var fokuserad på det som saknas på webbplatsen har påfallande många pannedeltagare lämnat kommentarer i stil med att webbplatsen är bra som den är.

”Jag tycker att den är heltäckande i dagsläget”

”Det är lätt att hitta det man söker”

Vilken sorts information är man intresserad av?

I enkäten har också en fråga ställts om vilken information de svarande är intresserade av när de besöker webbplatsen. Frågan som ställdes var: Inom vilket område/vilka områden söker du information när du besöker webbplatsen?

¹² Siffran skulle bli ytterligare högre om man väger in de som svarat delvis.



Resultatet i siffror:¹³

- Drygt hälften (54 procent) efterfrågar kontaktuppgifter (adresser, e-post, telefonnummer m.m.)
- Nästan hälften (48 procent) är intresserade av kommunens planer och visioner
- Drygt en tredjedel (34 procent) söker information om lediga jobb¹⁴
- Drygt en tredjedel (34 procent) är intresserad av att det finns information om evenemang.

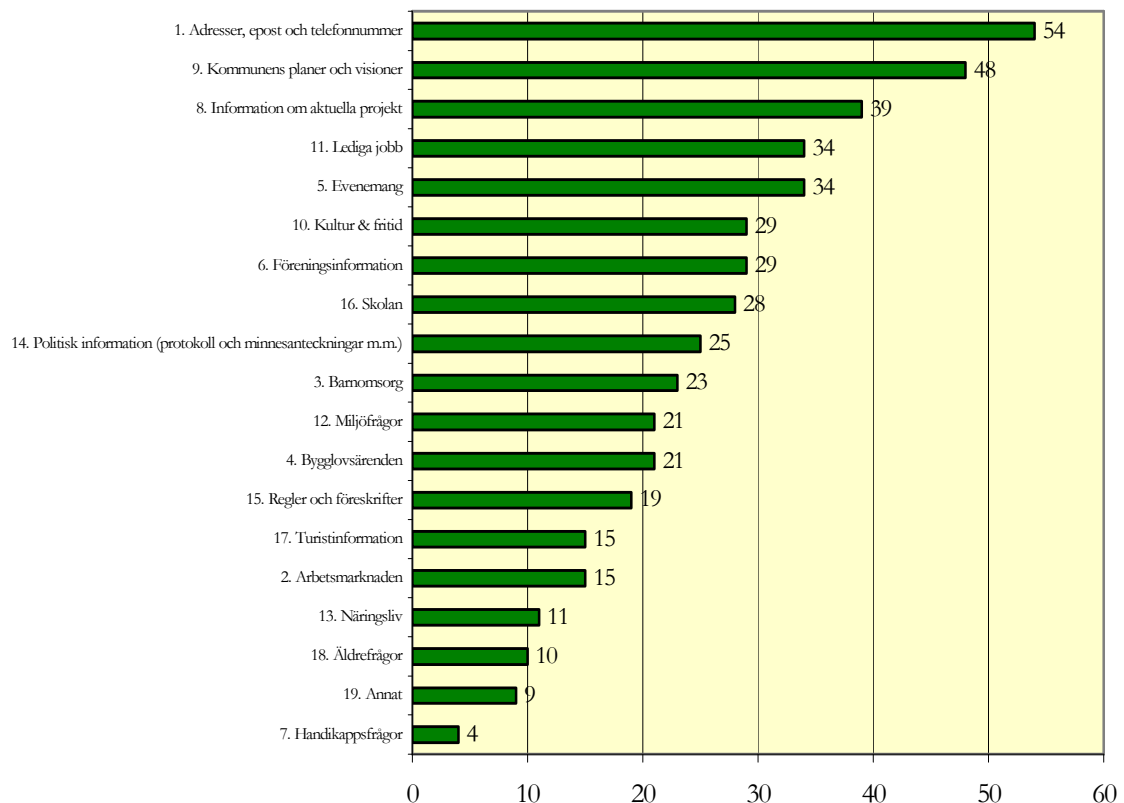
I enlighet med ovan framförda resonemang prioriterar panelen tillgång till uppdaterade kontaktuppgifter. Att lätt kunna ha tillgång till giltiga adresser, e-post och telefonnummer värderas högt. Många är också intresserade av att ta del av styrande dokument, kommunens planer och visioner och aktuella projekt. En del kommenterar detta:

”Det är alltid kul att se vad kommunens framtida planer är, speciellt när det gäller samhällsplanering, kollektivtrafik och även övriga mål kommunen har.”

”Kommunens planer och visioner måste synliggöras tydligare så att de syns bättre.”

En tredjedel letar efter information om lediga jobb när de besöker kommunens webbplats. En del kommentarer har kommit om att det är lite klurigt att finna var någonstans rubriken till lediga jobb finns. Det kanske vore värdefullt att göra en egen rubrik märkt ”lediga jobb”?

Figur 9 – Inom vilket område/vilka områden söker du information när du besöker webbplatsen? Procent



¹³ Har svarat stämmer helt eller stämmer till stor del.

¹⁴ Om man slår ihop alternativet ”lediga jobb” med alternativet ”arbetsmarknaden” blir siffran ännu högre.



I några fall har panelens deltagare bjudit på uppfattningar om att webbplatsen innehåller för gammal information.

”Tidigare i vintras gick det inte att komma in på länken som tillhörde sommarvikariat. Det fanns inget att klicka på, men på hemsidans förstasida stod det att det skulle finnas.”

Detta får dock inte stå helt oemotsagt eftersom det finns kommentarer som går åt andra hållet:

”Jag tycker att hemsidan har ett bra innehåll, med tydliga hänvisningar till kontaktpersoner inom olika områden. Den är också uppdaterad.”

Andra önskemål är att kommunens föreningsinformation ska förbättras:

”Föreningsinformation SKULLE kunna vara en anledning att besöka”

En hel del paneldeltagare efterfrågar digitala webbformulär och lättillgängliga blanketter. Någon kommenterar att den information som gäller barnomsorgen är bra.

”Barnomsorgsinformationen och möjlighet till anmälan/ansökan via sidan utmärkt”

”Blanketterna borde finnas mera lättillgängliga.”

”Skulle vilja att det fanns fler webbformulär”

Ett par kommentarer har lämnats om att det vore intressant att kunna ta del av styrande policydokument:

”Ale kommuns strategi i kort, medellångt och långt perspektiv. Nuvarande strategiskrift saknar stringens och långt perspektiv”

Den samordnade annonseringen i lokaltidningen – syns den?

Ovan framförda frågeställningar har fokuserat på den information som ryms på kommunens webbplats. Kommunen har också en så kallad samordnad annonsering i den lokala tidningen, Alekuriren. Tanken med denna annonsering är att en avsändare ska stå bakom den information som kommunen vill nå ut med. Detta för att det ska vara enkelt för aleborna att hela tiden känna till det senaste från kommunen.

Hur många läser och tar del av den information som finns i tidningen? För att ta reda på detta ställdes en fråga om den kommunala information som finns i tidningen. Frågan löd ”Ale kommun har varje vecka en helsida i Alekuriren. Har du sett denna information från Ale kommun i Alekuriren?”

Resultatet i siffror:

- 91 procent har sett kommunens samordnade annonsering i Alekuriren

	%
1. Ja	91
2. Nej	6
3. Vet inte	4



Svaret på frågan är som ovan framgår att en mycket stor del av de svarande ser kommunens annonsering i Alekuriren. Detta är särskilt intressant eftersom det finns en gällande föreställning inom kommunen om att det stora flertalet som bor i Ale kommun också läser Alekuriren. Det kan konstateras att utfallet blir att 91 % har sett den information som finns i Alekuriren.

Vad tycker man om kommunens information i Alekuriren?

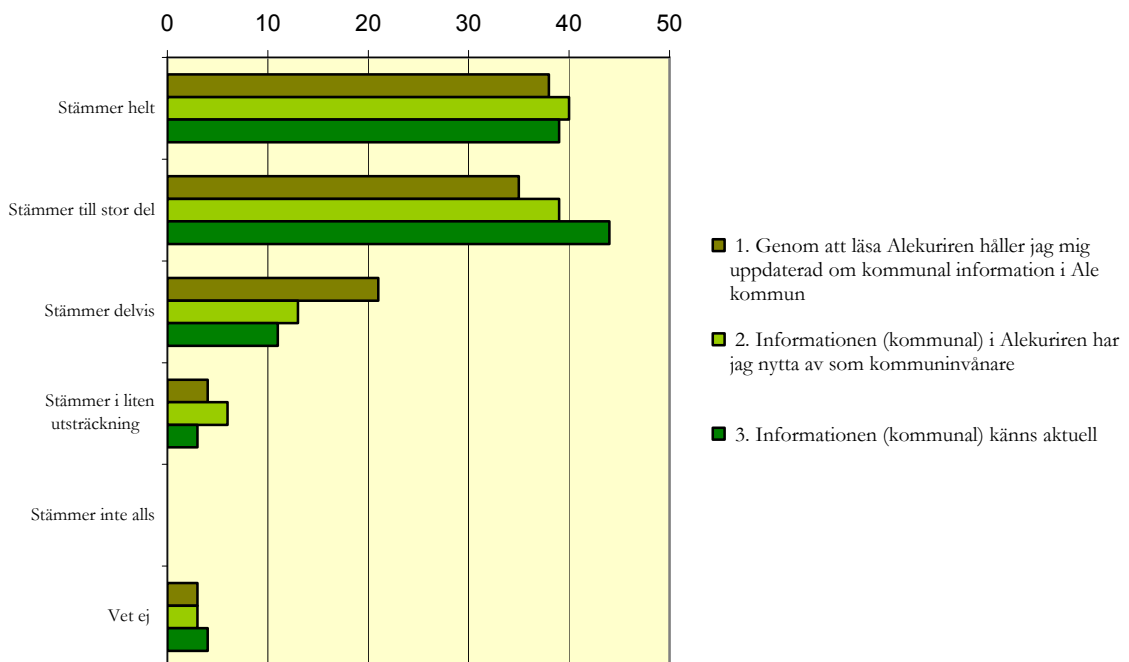
Vad tycker paneldeltagarna om den kommunala information som finns i Alekuriren? Tycker deltagarna att man får reda på den senaste kommunala informationen genom att läsa Alekuriren? Upplevs informationen som brännande? För att ta reda på detta ställdes tre frågor: Tycker man att man blir uppdaterad av informationen? Har man nytta av den och känns den aktuell?

Resultatet i siffror:

- 83 procent håller med om att informationen känns aktuell.
- 79 procent tycker att de har nytta av informationen som finns i Alekuriren.
- 73 procent tycker att de håller sig uppdaterade genom att läsa Alekuriren.

Sammanfattningsvis verkar det alltså som om panelens deltagare är mycket nöjda med den information från kommunen som finns i Alekuriren. Värt att uppmärksamma i sammanhanget är att ingen (!) av de svarande har valt alternativet ”stämmer inte alls” på någon av frågorna.

Figur 10 – Instämmer du i följande påståenden om Alekuriren? Procent





	Stämmer helt	Stämmer till stor del	Stämmer delvis	Stämmer i liten utsträckning	Stämmer inte alls	Vet ej
1. Genom att läsa Alekuriren håller jag mig uppdaterad om kommunal information i Ale kommun	38	35	21	4	-	3
2. Informationen (kommunal) i Alekuriren har jag nytta av som kommuninvånare	40	39	13	6	-	3
3. Informationen (kommunal) känns aktuell	39	44	11	3	-	4

Även på denna fråga har det varit möjligt att lämna egna kommentarer. När man betraktar kommentarerna är det sannerligen glädjande att konstatera att det genomgående är positiva kommentarer om Alekuriren och den information från kommunen som finns där. Den stora delen av de inkomna kommentarerna handlar om att kommunens sida är mycket bra. Deltagarna tycker att sidan är informativ och tar upp det som är aktuellt. Många läser den varje vecka.

Bland kommentarerna märks t.ex.:

”Den sidan tycker jag är suverän! Många gånger har det vart den som gjort att jag överhuvudtaget gått in på kommunens hemsida.”

”AleK’s artiklar känns sannare än resp politikerns egna skrivningar. Tidningen har stor betydelse för medborgarna - se till att den lever”

”Tycker den sidan är kanon! Estetiskt snygg och lättläst. Layouten är oftast jättebra!”

”Tycker att det är ett smart sätt att delge kommuninvånarna information. Alla får information på ett lätt sätt, även de som ej har data. Bra.”

”Matnyttig och intressant information som presenteras i tidningen.” ”Läser den varje vecka”

”Hittat mycket bra information genom den sidan. Upplever er som en aktiv kommun som vill involvera medborgarna i olika saker. [...] På så sätt uppmärksammat flera utställningar som sen besökts.”

Några av paneldeltagarna har lämnat utförliga kommentarer innehållandes förslag om att förändra kommunens sida i tidningen genom att lyfta in mer om det som händer och är på gång just nu i Ale kommun:

”Det är ett mycket bra koncept, ibland lite tunn innehållsmässigt dock. Skulle gärna se ännu mer ”detta händer i veckan”, inte bara sådant som kommunen själva arrangerar.”

”Mycket bra och bred information. Visar på ett rikt kulturliv men kanske inte lika brett när det gäller företagsstimulering, såsom föreläsningar mm.”

”Fylligare information om vad som händer i kommunen.”

”Kanske även någon form av svar från politiker ang. lokala frågor. Inför vissa beslut är det många som undrar ”hur tänkte de” och det borde utvecklas för att invånarna inte ska bli förbannade på konstiga beslut.”



Bland kommentarerna märks också ett par som vill förändra sidans uppbyggnad och innehållet hur den ser ut.

”Sidans upplägg är långtråkigt o för informativt, spela mera på läsarens känslor. Om man inte söker något speciellt på sidan så är det tyvärr lätt att bara bläddra vidare.”

”Tråkig annons”

”Mycket bra men lite rörig. Önskar den mer lättläst”

”En idé är att förklara vissa beslut I FÖRVÄG på denna sida. Varför lade man ned verksamhet för pensionärer tex, det är det ingen som förstår.”

Några lämnar kommentarer om att innehållet i tidningen har varit för gammalt och att det inte fungerat som det är tänkt när de surfat till kommunens webbplats för att läsa mera.

”När vi får tidningen har vissa evenemang och erbjudanden redan varit.”

”Men när man sedan skulle söka efter informationen på hemsidan så fanns den inte. Detta exempel gäller en föreläsning som Ale Kommun anordnade (Barns utveckling genom lek) och den gick sedan inte att hitta på kommunens hemsida (utan jag fick gå in på Alekurirens hemsida och "titta" i det aktuella numret)”

I stort kan sägas att paneldeltagarna tycker att kommunens sida i Alekuriren har stor betydelse och är väl värd att läsa. Genom att läsa den är det möjligt att hålla sig uppdaterad. Ibland kan informationen vara för gammal. Sidan ses som ett komplement till webbsidan.

”Jag har mest bara skummat igenom den eftersom det inte har varit något som jag funderat på, just. Jag tror att vi medborgare väntar med kontakt tills det dyker upp ett ärende för oss som vi behöver kunskap eller hjälp med. Vi "umgås" inte med kommunen. Det är kanske inte kommunens strävan heller”



Avslutande diskussion

Kommunens webbplats ska underlätta dialogen med medborgarna. En stor del av de kontakter som medborgarna har med Ale kommun sker via e-post eller besök på webben. I framtiden kommer det säkerligen finnas möjlighet och behov av att uträtta fler kommunala ärenden med hjälp av e-tjänster än vad som är fallet idag. I den tredje medborgarpanelen har frågor ställts om webbplatsen eftersom kommunen håller på att förändra och uppdatera den. I förberedelsearbetet har ambitionen med frågeställningarna därför varit att fånga in kommentarer från panelen om vad de tycker för att försöka förändra densamma i enlighet med önskemålen. Tanken är att ta reda på vilken information som panelen efterfrågar samt fånga in de förbättringsförslag som finns. Detta för att utveckla och göra kommunens webbplats bättre. Frågor har också ställts om vad medborgarpanelen tycker om kommunens sida i den lokala tidningen, Alekuriren.

Det är viktigt att ta i beaktande att de personer som är med och bidrar med sitt tyckande i medborgarpanelen inte har valts ut via ett representativt urval. Det som förs fram i upprättad rapport har dock ett stort värde för kommunen och kan i praktiken tolkas som åsikter som en stor del av kommuninvånarna har. Vad tycker deltagarna om webbplatsen och kommunens sida i Alekuriren?

Panelen tycker att det är viktigt att webbsidan förmedlar nyheter och information om aktuella frågor i kommunen och det finns en upplevd brist idag. Deltagarna känner till att de kan hitta mycket information själva via webben. Vad gäller den information som finns på webbplatsen anser bara en tredjedel (36 procent) att informationen är aktuell och uppdaterad. Detta samtidigt som panelen efterfrågar just aktuell och uppdaterad information. För att webbplatsen ska förse med passande information har kommunens förvaltningar idag ett ansvar att lägga ut information om sin verksamhet och hålla denna information uppdaterad. Det ligger i farans riktning att tro att det praktiska arbetet med att prioritera och utföra uppdateringen av kommunens webbplats görs på olika sätt av förvaltningarna idag. Det är därför angeläget att peka på att det finns webbredaktörer som måste ges tid att fullgöra förvaltningarnas informationsuppdrag.

Panelens deltagare efterfrågar mer av interaktivitet och e-tjänster. Tjänster som panelen anser sig ha nytta av är till exempel möjligheter att fylla i och kunna utföra ansökningar av olika slag direkt på webbplatsen. Kommunens webbplats bör i enlighet med detta bli mer aptitlig och redovisa efterfrågat innehåll. Redan idag finns det förvisso ett par webbtjänster på webben. Kanske borde kommunen informera om dessa ytterligare? Det ligger i tiden att medborgarna i Ale ges en god och likvärdig service oavsett var man bor eller är lokaliserad och oavsett tidpunkt på dygnet som behovet av service finns.

Panelen tycker att det finns användbar information att hämta på webbplatsen idag. Trots detta finns en mängd konkreta åtgärder som är väldigt lätta att genomföra, men som skulle medföra att webbplatsen blir ännu bättre. Uppgradera rubriken ”lediga jobb” så att den blir mer synlig. Publicera kommunens planer och visioner så att de blir mer tillgängliga. Förtydliga information om evenemang. Se över den information som finns om föreningsverksamheten. En stor del av panelen efterfrågar en uppdaterad telefonkatalog där telefonnummer, e-postadresser till tjänstemän och politiker framgår. För att göra det möjligt för en medborgare att ta reda på till vem han eller hon ska vända sig till, vore det möjligen en god idé att lägga en kort ”vem gör vad-beskrivning” av personalen/förvaltningarna där man kan publicera



efterfrågade uppgifter om hur och när man når kommunen och para dessa med de personer som jobbar.

Det kan noteras att huvuddelen av panelen besöker webbplatsen rätt så frekvent. Sju av tio, nästan tre fjärdedelar, är inne minst en gång i månaden. Väldigt få har aldrig besökt den. I fråga om uppbyggnad och struktur har panelen uttalat att det inte finns speciellt många upplevda problem. Värt att notera är dock att en jämförelsevis stor andel, (22 procent) anger att de tycker att det är svårt att hitta bland informationen. Här och där förekommer synpunkter om att det är svårt att navigera rätt i strukturen. Detta skulle dock i praktiken kunna betyda att det, i vissa avseenden, finns brister i uppbyggnaden och konstruktion. Kommunen har en omfattande webbplats och då finns det självklart en viss risk att man som besökare kan drabbas av informationsöverflöd.

För den som inte hittar det man söker har webbplatsen begåvats med en sökmotor som ska hjälpa besökaren på traven med att finna efterfrågad information. Det är tydligt att panelen inte är förtjust i det sökverktyg som finns. Ett skarpare och mer tidsenligt sökverktyg borde därför friseras till. I till exempel Täby kommun, www.taby.se har man en sökmotor som fungerar på ett utmärkt sätt.

Vad gäller den samordnade informationen som finns att läsa i den lokala tidningen, Alekuriren, uppger panelen att de är mycket nöjda med den information som finns där. Deltagarna tycker att sidan är informativ, lättläst och tar upp det som är aktuellt. Många hyllar annonsen och läser den noggrant varje vecka. Ett par kommentarer har lämnats om att det vore önskvärt att förändra sidan så att man fångar in det som händer just nu mer än vad som varit fallet tidigare. När kommunen i sin samordnade annonsering hänvisar till kommunens webbplats är det självklart viktigt att det på webben är enkelt att hitta informationen om till exempel en kommande aktivitet där. På kommunens sida i Alekuriren behöver man inte bara beskriva det som är aktuellt för stunden. Sidans struktur och utformning skulle också kunna passa ypperligt med att nå ut med kommunal information inför t.ex. strategiska beslut och användas som en av flera informationskanaler för att nå ut med det som är på väg att ske eller som kommer att hända i kommunen.

Inför nästa panel

Det kan konstateras att antalet svarande ligger på 68 procent vilket är lägre än föregående medborgarpanel. Till nästa panel är det viktigt att genomföra en informationsinsats om hur viktigt det är att man som panelmedlem svarar.

Nästa panel kommer att fokusera på trygghet. Vad har betydelse för att man ska känna sig trygg i Ale kommun? Medborgarpanel 4 kommer att genomföras under hösten 2009.