



Handelshögskolan
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET
Institutionen för informatik

Servicedemokr@ti

-Internet som intermediär mellan medborgare och offentlig service

Abstrakt

En ny form av demokrati håller på att utvecklas, vilken kallas för servicedemokrati. Med hjälp av informationsteknologin kan en infrastruktur för en ny demokratisk modell skapas, där man som medborgare utövar inflytande genom sina kunskaper om utbud av service och genom sitt val av service. Syftet med aktuell uppsats är att försöka svara på frågan hur Göteborgs stadsdelsnämnder tillämpar Internet som servicekanal till sina medborgare. Studien har visat att stadsdelsnämnderna har kommit en bit på väg, men de har fortfarande en lång väg att vandra vad gäller att tillämpa Internet som en intermediär mellan offentlig service och dess medborgare. Om resultatet jämförs med den generella utvecklingen vad gäller Internets potentiella tekniska lösningar och dess medföljande webbdesign så framstår huvuddelen av stadsdelsnämndernas webbplatser vara av en relativt svagt utvecklad form. Få innovativa inslag. De ansvarigas motto verkar vara; enkelhet framför allt. Undersökningen påvisade relativt stora skillnader inbördes mellan webbplatsernas konstruktion och deras kapacitet vad gäller serviceutbud via Internet.

Nyckelord:

[Servicedemokrati, Internet, Intermediär, Medborgare, Offentlig service, Stadsdelsnämnd]

Författare: Anders, Larsson
Handledare: Faramarz Agahi
Examensarbete II, 10 poäng
Publiceringsdatum **2003-03-17**

Innehållsförteckning

1 INTRODUKTION	3
1.1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	4
1.2 INTRESSETER	4
1.3 KÄLLKRITIK.....	4
1.4 AVGRÄNSNING.....	4
1.5 DISPOSITION.....	4
2 TEORI.....	4
2.1 CENTRALA BEGREPP	4
2.2 OM MARKNADER I OFFENTLIG SEKTOR OCH DESS SERVICE.....	6
2.3 MODELL FÖR ELEKTRONISK SERVICEDEMOKRATI	6
2.4 TJÄNSTETRAPPANS TILLÄMPNING I AKTUELL UPPSATS	8
3 METOD	8
3.1 TIDIGARE RELATERAD FORSKNING.....	8
3.2 METODVAL	9
3.3 UNDERSÖKNINGSOBJEKT	9
3.4 UNDERSÖKNINGSKRITERIER.....	9
3.5 PROCEDUR	12
3.6 DATABEHANDLING	12
3.7 DISKUSSION AV METODVAL	12
4 RESULTAT	12
4.1 EN GENERELL ÖVERBLICK AV GÖTEBORGS STADSDELSNÄMNDER I STUDIEN	12
4.2 VAD INFORMERAR STADSDELSNÄMNDERNA I GÖTEBORG OM PÅ SINA WEBBPLATSER?	13
4.3 HUR MOTSVARAR SAMTLIGA 21 STADSDELSNÄMNDER DE GIVNA KRITERIERNA?	14
4.4 FÖREBILDER I STUDIEN	20
5 DISKUSSION.....	20
5.1 HUR TILLÄMPAR GÖTEBORGS STADSDELSNÄMNDER INTERNET SOM SERVICEKANAL ?	20
5.2 ORSAKER TILL UTVECKLINGEN AV OFFENTLIG SERVICE VIA INTERNET	22
5.3 UTVECKLINGEN LEDER TILL.....	22
5.4 RISKER MED UTVECKLINGEN.....	23
5.5 SLUTSATS.....	23
6 REFERENSER.....	23
7 BILAGA.....	25
1 UNDERSÖKNINGSRESULTAT	25
2 INDEXSIDA - LUNDBY STADSDELSNÄMND.....	27
3 FRÅGA SOC - LUNDBY STADSDELSNÄMND	28
4 INDEXSIDA - BERGSJÖNS STADSDELSNÄMND.....	29

1 Introduktion

"Whatever form it takes, the democracy of our successors will not and cannot be the democracy of our predecessors. Nor should it be. For the limits and possibilities of democracy in a world we can already dimly foresee are certain to be radically unlike the limits and possibilities of democracy in any previous time or place"

-Robert A Dahl

Den demokratiska krisbilden är uppenbar för alla som följer radio, TV och övrig media. Många människor upplever att samhället idag befinner sig i en demokratisk kris. Sjunkande medborgarengagemang och ett minskat intresse för etablerade folkrörelser står i fokus (Hemberg & Nergårdh, 1999). Det handlar om en kris på flera nivåer inom statsmakten, inom parlamentarismen, lokalt och bland medborgare. Valdeltagandet har sjunkit de senaste decennierna och nådde en hittills lägsta nivå på över fyrtio år vid riksdagsvalet 2002¹.

Demokratins livsnerv kan betraktas såsom olika former av kommunikation: mellan de styrande och dess väljare, samt olika gruppers kommunikation med varandra (SOU 1999:117).

Ibland många medborgarna finnes ett tilltagande politikerförakt och en minskad kännedom om de styrande politikerna. Distanseringen mellan väljare och de styrande har bland annat inneburit att en majoritet av svenska väljare under de senaste tjugo åren inte känt till namnet på en enda riksdagskandidat de röstat på i respektive val (SOU 1999:117).

Tanken om en fungerande demokrati som innebär att medborgarna är med och formar samhället, går om intet då allt fler drar sig undan från politiska arenan (Hemberg & Nergårdh, 1999).

För att bryta det politiska ointresset behöver den politiska arenan flyttas närmare medborgarna. I denna studie diskuteras hur informationsteknik kan användas för att främja den demokratiska processen. Om informationsteknologin kan erbjuda nya möjligheter för att vitalisera demokratin, är detta av intresse inför framtiden (SOU 1999:12).

Enligt en ledarartikel i tidskriften HumanIT (Ranerup, 2003), pekar informatikforskningen på hur IT idag och i framtiden kan stärka medborgaren i sin roll som konsument av offentlig service. Informationsteknologin kan på så vis erbjuda en infrastruktur för en ny demokratisk modell där man som medborgare utövar inflytande genom sina kunskaper om utbud av service och genom sitt val av service. Modellen benämns på svenska såsom *servicedemokrati*.

Forskningen på detta område berör exempelvis hur IT används på offentliga marknader som intermediär mellan medborgaren och dem som tillhandahåller offentlig service (skolor, vårdgivare etc.). IT ger då möjlighet till överblick av tillgängliga valmöjligheter och att även genomföra valet av service, men dess utformning begränsar också i olika avseenden de valmöjligheter som ges (Norén, 2001).

En forskarartikel, "Consumerism revisited: the emergent roles of new electronic intermediaries between citizens and the public sector" (Josefsson & Ranerup, under arbete) behandlar den nya formen av demokratisk modell, servicedemokrati, där författarna undersöker vilka möjligheter alternativt resurser medborgaren ges av Internet som intermediär mellan medborgarna och offentlig service.

1.1 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att undersöka hur Göteborgs 21 olika stadsdelsnämnder använder sig av Internet för att erbjuda medborgarna offentlig service. Att undersökningen behandlar Göteborgs stadsdelsnämnder beror främst på att denna form av offentlig enhet kan ses vara en indikator av hur långt utvecklingen har hunnit vad gäller offentlig service, vidare är lokaliseringen till Göteborg given då detta är relevant till studiens intressenter, det vill säga Göteborgs stadsdelsnämnders tjänstemän. Frågeställningen lyder således:

Hur tillämpar Göteborgs stadsdelsnämnder Internet som servicekanal ?

Frågan kommer att besvaras med hjälp av ett antal kriterier, vilka är anpassade att mäta offentlig service relaterat till Internet som medium. Kriterierna kommer ursprungligen ifrån en rapport med titel ”Om demokratiska processer och offentlig service på Sveriges kommuners webbplatser”, vilket är skriven av Sktf (2001)², där Sveriges kommuner undersöktes. Kriterierna i aktuell undersökning är modifierade till att mäta den service stadsdelsnämnder avser att erbjuda medborgarna. Vidare kommer undersökningen till viss del att göra en reflektion i förhållande till den s.k. tjänstetrappans nivåer, vilka beskrivs i teoriavsnittet.

1.2 Intressenter

Denna studie är skriven för tjänstemän inom Göteborgs stadsdelsnämnder och övriga intresserade medborgare.

1.3 Källkritik

Om det hade funnits mer tid i anspråk till aktuell uppsats skulle jag bland annat lagt mer tid på att förbättra undersökningens kriterier och strukturerat dessa efter lämpliga kategorier. Vilket i sin tur förhoppningsvis skulle ha knytit ihop uppsatsen på ett bättre sätt i förhållande till bland annat reflektionen av den s.k. tjänstetrappan.

1.4 Avgränsning

Aktuell undersökning inriktar sig enbart åt Göteborgs stadsdelsnämnder och dess webbplatser för att jämföra deras offentliga service till respektive medborgare. Webbplatsernas säkerhet och tekniska aspekter ligger utanför aktuell avgränsning. Studien har heller ingen avsikt att beröra stadsdelsnämndernas ansvar i juridisk mening enligt relaterad lagstiftning gentemot dess medborgare. Slutligen tar inte undersökningen hänsyn till webbplatsernas kvalitet vad gäller navigering och dess funktionalitet, d.v.s. deras webbdesign.

1.5 Disposition

Uppsatsen disposition ser ut som följande. Kapitel två innehåller ett teoretisk ramverk för beskrivning av det område vilket studien berör. Kapitel tre behandlar metoden och ger en detaljerad beskrivning av undersökningens kriterier. I kapitel fyra delges resultatet och uppsatsen avslutas med en diskussion i kapitel fem kring de redovisade resultaten.

2 Teori

Detta kapitel har för avsikt att informera om begreppet servicedemokrati och dess relaterade närområden, vidare så förklaras en del centrala begrepp.

2.1 Centrala begrepp

•*Demokrati*

En given definition av begreppet demokrati följer ur Svenska akademins ordbok (SAOB)⁴,
"styrelseform i hvilken makten hvilar hos "folket", dvs. där alla (myndiga) medborgare
(direkt l. indirekt) deltaga i l. hafva (större l. mindre) inflytande på ledningen;"

Demokrati har i vår tid en förmåga att ta en allt mer generell innebörd. En del grundläggande demokrativärden delas av de flesta, såsom åsiktsfrihet, yttrandefrihet och tryckfrihet. Utöver dessa grundläggande värden finns en del skiljepunkter, en avgörande skiljelinje går mellan de som anser att demokrati bör vara en form av folklig makt, som innebär att medborgarna är engagerade i självstyre, och de som anser att demokrati bör vara ett hjälpmedel för att fatta beslut. (SOU 1999:117).

•Elektronisk demokrati

En vanligt förekommande definition av begreppet elektronisk demokrati innebär olika möjligheter att informera om politiska processer, att delta i omröstningar via informationsteknik och att diskutera politiska frågor och (Åström, 1998). En mer begränsad definition innebär olika former av samarbete kring politiska frågor och det stöd som Internet kan ge (Brundin, 2002).

Med hjälp av Internet kan man skapa elektroniska arenor för interaktion, exempelvis diskussioner. Detta kan i sin tur underlätta insynen i myndigheternas arbete och öka möjligheten att publicera information (SOU 1999:12). Tanken med detta är att de medborgare som är intresserade av politiska frågor och vill engagera sig ska få tillgång till mer och bättre information och på så sätt få ökad möjlighet till medbestämmande.

• Servicedemokrati

En nyare form av demokratisyn kallas för servicedemokrati. Med hjälp av informationsteknologin kan en infrastruktur för en ny demokratisk modell skapas, där man som medborgare utövar inflytande genom sina kunskaper om utbud av service och genom sitt val av service. Detta perspektiv ser demokratin som ett institutionellt arrangemang, en organisationsform för att tillhandahålla service och välfärd. Leveransförmågan är det viktiga. Formerna för hur det skall ske är av underordnad betydelse. En servicedemokrati ger möjligheter att konsultera medborgarna på ett nytt sätt och skapa ökat deltagande i de politiska processerna (Grönlund & Ranerup, 2001).

• Intermediär

Följande definition ges av Svenska Akademiens Ordbok(SAOB)⁴

"mellanliggande, förmedlande; särsk. om ngt som utgör en förmedlande övergång l. ett mellanled mellan olika former l. typer o. dyl. l. i en serie l. som representerar ett mellanliggande stadium i en (pågående) utveckling. Intermediär form, mellanform."

I denna undersökning syftar ordet intermediär på de webbplatser vilka på något sett verkar för offentlig service.

• Stadsdelsnämnd

En stadsdelsnämnd ansvarar för förskola, grundskola, grundsärskola, lokal fritidsverksamhet, lokal biblioteksverksamhet, handikapp- och äldreomsorg, barnomsorg samt individ- och familjeomsorg. Ledamöterna i stadsdelsnämnderna är politiskt tillsatta. De väljs inte direkt av medborgarna i stadsdelen. Det är politikerna i kommunfullmäktige som utser dem på precis samma sätt som de utser ledamöterna till andra styrelser och nämnder i kommunen. Stadsdelsnämnderna sorterar direkt under kommunfullmäktige. Den politiska sammansättningen i varje stadsdelsnämnd motsvarar mandatfördelningen i fullmäktige och

avspeglar på så sätt valresultatet efter kommunfullmäktigeval. Stadsdelsnämnderna bestämmer själva hur ofta de ska sammanträda. Alla medborgare har rätt att ta del av nämndernas protokoll och underlagen för besluten. Undantag gäller för frågor som rör enskilda personer och som därför skyddas av sekretess. Ledamöterna i stadsdelsnämnderna är fritidspolitiker. Det innebär att de arbetar politiskt på sin fritid, vid sidan av sitt ordinarie arbete eller sina studier⁵.

2.2 Om marknader i offentlig sektor och dess service

Offentliga marknader kännetecknas av att den service som tillhandahålls är gratis eller subventionerad vid leverans (Barlett, Propper, Wilson & Le, 1994). Samhället finansierar servicen med skattemedel. Etableringen av offentliga marknader handlar om att styra med hjälp av medborgarnas valfrihet (Grönlund & Ranerup, 2001). Via marknader får brukarna med hjälp av offentligt finansierade tjänster möjlighet att välja mellan olika servicealternativ. När brukarna som kunder gör aktiva val tvingar de producenterna att bli lyhörda och anpassa servicen efter de behov som finns på marknaden. Det rör sig därigenom om en form av styrning, där servicens inriktning inte avgörs av politiker i ett representativt system utan genom medborgarnas informerade val, detta kan benämnas såsom servicedemokrati (Bellamy & Taylor, 1998).

Under 1990-talet ökade intresset för att organisera produktionen av offentlig finansierad service med hjälp av marknaden. Inom exempelvis skola skapades marknader där brukarna antogs välja mellan olika alternativ av service. Ett administrativt system där brukarna placerades i skola och omsorg ersattes av en marknad där brukarna blev kunder och förväntades välja det servicealternativ som passade dem bäst. Istället för att administratörer som tidigare placerade ett barn i en skola är det nu en uppgift för eleven själv att välja den skola som passar henne eller honom bäst.

En svårighet med att gå över till att använda marknaden som modell för att fördela offentliga resurser är brukarnas möjligheter till ett informerat val. När marknaden används som princip för fördelning måste kunderna skaffa sig information om vilka valmöjligheter som finns och vad de innebär. Med andra ord uppstår det ett behov av en intermediär, d.v.s. en mellanhand mellan producent och kund (Miles & Snow, 1986).

2.3 Modell för elektronisk servicedemokrati

För att kunna skapa en utveckling av offentliga elektroniska samhällstjänster där alla stadsdelsnämnder, kommuner, landsting och övriga statliga myndigheter kan ge medborgarna en god service måste det ske en samverkan på olika nivåer.

De olika nivåer som ingår i en elektronisk serviceinfrastruktur är följande:

- *Tjänster*
- *Kanaler*
- *Organisation och arbetssätt*
- *Interna system*
- *Mjuk infrastruktur*
- *Fysisk infrastruktur*

Modellen beskriver sex olika nivåer som är nödvändiga för att genomföra utvecklad elektronisk service, fysisk infrastruktur, mjuk infrastruktur, interna system, organisation och arbetssätt, kanaler och slutligen tjänster.

Den *fysiska infrastrukturen* består av fysiska ting såsom fiber, koppar och de radiovågor vilka används för att transportera data. Det behövs även utrustning för att koppla ihop och skicka data mellan olika operatörer.

En *mjuk infrastruktur* formas av de krav som måste uppfyllas för att medborgare och myndigheter skall kunna kommunicera över Internet med existerande garantier för den personliga integriteten. Detta innebär bl.a. lösningar för identifiering och en gemensam terminologi, så att de system som utbyter data "talar samma språk". Ett exempel är härav elektroniska certifikat för identifiering.

Informationsteknologiska system utvecklas ofta med hjälp av de interna system som finnes inom myndigheterna. Med *interna system* syftas på den begreppsvärld, vilken byggs upp av de kunskaper de anställda inom offentlig förvaltning har om verksamhet och användare. Dessa kunskaper översätts sedan till två slags krav – *skall* och *bör* - gentemot IT-leverantörer och övriga utvecklare som bygger ett IT-system med önskade egenskaper.

En kommuns *organisation och arbetsätt* förändras relativt långsamt över tiden. Det finns alltid en risk att handläggningen av ärenden fastnar i invanda rutiner och mönster som inte förändras eller tas bort, trots att ny teknik är tillgänglig.

Portaler kan vara en exempel på *kanaler* där olika servicegivare, både privata och offentliga, har sina tjänster samlade för att det ska bli enkelt för medborgaren att hitta rätt. De traditionella kanalerna som brev, e-post, telefonsamtal och besök kommer att finnas kvar och då är portalerna ett stöd för den mottagande enheten eller handläggaren. e-service behöver då inte innebära högre kostnader för kommunerna, eftersom den service som ges på "vanligt" sätt kan bli effektivare.

Elektroniska *tjänster* över Internet och dess utveckling brukar ofta beskrivas i fyra olika steg, den så kallade tjänstetrappan³.

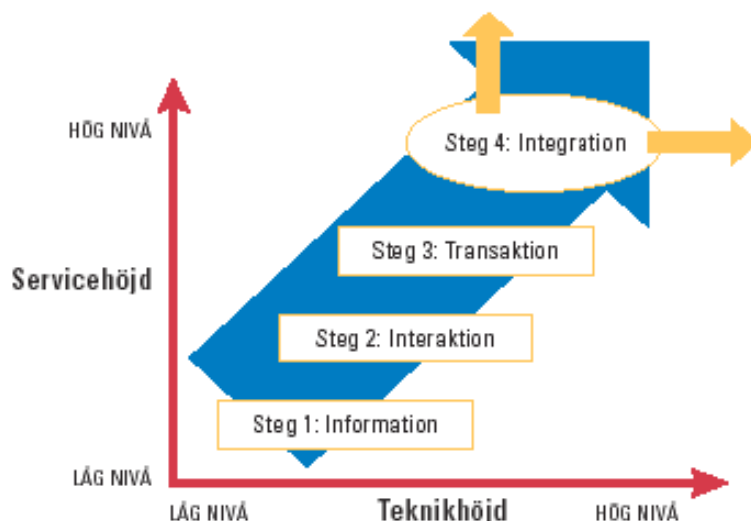


Bild beskrivande tjänstetrappan.

- *Steg ett* innebär att webbplatsen innehåller information om stadsdelsnämnden. Information i detta hänseende tolkas enligt en definition av Qvortrup(1993), det vill säga, information är något; en sak eller substans som kan identifieras i den yttre världen. Information finns

oavhängigt människan uppfattar den eller inte. Mer specifikt i detta fall innebär att webbplatsen erbjuder former av informativ karaktär, information vilken är relaterat till stadsdelsnämndens verksamhet.

- *Steg två* innebär att webbplatsen innehåller en enklare form av interaktiva tjänster som inte kräver identifiering av användaren. Med interaktion menas en process där två människor alternativt system har ömsesidigt inflytande på varandras handlingar (Crawford, 1999). Exempel på detta är att man som medborgare kan ställa sig i kö till barnomsorgen, skicka e-post till tjänstemän, söka böcker på bibliotek, anmäla skadegörelse, söka på interaktiva kartor och räkna ut socialbidrag.

- *Steg tre* ger medborgaren möjlighet att hämta och lämna personlig information. Detta kräver att besökaren har ett elektroniskt certifikat för identifiering och signering, det måste vidare finnas en infrastruktur och organisation som kan hantera tjänsterna.

- *Steg fyra* innebär slutligen en integrering mellan offentliga institutioner. De uppgifter som behövs för ett visst ärende och som kommer från olika institutioner och myndigheter ska kunna presenteras på ett och samma ställe. För medborgaren kommer det räcka att ta kontakt med en myndighet för att få sitt ärende prövat. För handläggaren i sin tur kommer det innebära att insamlandet av uppgifter kommer att effektiviseras, då informationen presenteras på datorskärmen direkt.

2.4 Tjänstetrappans tillämpning i aktuell uppsats

En av uppsatsens avsikter är att göra en reflektion av undersökningens resultat i förhållande till tjänstetrappan och dess nivåer., vilka nämndes i ovanstående text. Därav är steg ett alternativt steg två av särskilt intresse, vidare är steg tre och steg fyra inte aktuella, då det för närvarande inte finnes någon välanpassad teknik av elektroniskt certifikat för identifiering och signering. En av uppsatsens avsikter är således att göra en form av jämförelse över hur långt stadsdelsnämnderna har kommit i utvecklingen av deras elektroniska service med tjänstetrappan som mått enhet, där fokus ligger på de två första stegen i trappan, det vill säga en form av vertikal jämförelse.

3 Metod

3.1 Tidigare relaterad forskning

Litteraturen och forskningen om elektronisk demokrati och därtill tillhörande servicedemokrati har på senare år blivit allt mer omfattande. Några ofta citerade exempel på litterära verk är Hacker & van Dijk (2000): *Digital Democracy: Issues of Theory and Practice* respektive Wilhelm (2000): *Democracy in the Digital Age: Challenges to Political Life in Cyberspace*. I båda dessa verk förs principiella och teoretiska resonemang om såväl möjligheter som begränsningar i den elektroniska demokratin, men de innehåller även mer empiriskt inriktade studier av densamma. En svensk antologi om elektronisk demokrati utkom 1999 som en del av Demokratiutredningen: *IT i demokratins tjänst (SOU 1999:117)*. Antologin innehåller dock få egentliga exempel på experiment och faktiska erfarenheter av elektronisk demokrati i en svensk miljö, utan hade snarare fokus på förutsättningar och risker. Grönlund & Ranerup (2001): *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati: Visioner, verklighet, vidareutveckling* har i sin tur ett bredare perspektiv som även inkluderar IT som redskap i förvaltningen i stort och medborgarens gränssnitt till detta. Slutligen ger Grönlund (2001): *IT, demokrati och medborgarnas deltagande* en bred och översiktlig bild av

erfarenheter på området. Grönlund uppmärksammar olika offentliga och kommersiella aktörer på området som exempelvis konsultföretag med inriktning mot elektronisk demokrati.

3.2 Metodval

Inledningsvis gjordes en litteraturstudie för att samla kunskap och få en bra grund till ämnet. Litteraturstudien syftar till att ge mig en tillräcklig grund för att kunna finna en lämplig forskningsmetod. (Backman, 1998) En teoretisk förankring behövdes för att kunna välja lämplig typ av metod. Inledningsvis försökte jag att bilda mig en uppfattning om ämnesområdet, d.v.s. servicedemokrati och närliggande områden såsom demokrati och elektronisk förvaltning. Informationsinhämtningen gick tillväga i huvudsak genom studier av tidigare forskning, rapporter, utredningar och artiklar inom området. Vidare inhämtades information från relevanta databaser, Internet och övrig litteratur. Inriktningen på en studien kan ses vara induktiv, det vill säga studien har utgått från teori för att sedan verifieras i empirin. De empiriska undersökningen som gjordes innefattade att undersöka Göteborgs stadsdelsnämnder och dess webbplatser efter 26 olika kriterier (Sktf, 2001)². Dessa beskrivs mer ingående i kommande delkapitel. Vidare användes en kvantitativ tillämpning, vad gäller metoden. Då aktuell studie innebär att bedöma en större mängd webbplatser och deras utbud av offentlig service i förhållande till aktuella kriterier föll valet på en kvantitativ undersökning för att ha möjlighet till kvantifiering av datan och om möjligt generalisera resultatet., för att på så vis möjliggöra en jämförelse.

3.3 Undersökningsobjekt

Studien har undersökt Göteborgs stadsdelsnämnder och deras webbplatser, vilka är intermediärer mellan offentlig service och medborgarna. Undersökningen inbegriper samtliga stadsdelsnämnder och deras webbplatser, det vill säga, 21 till antalet. Stadsdelsnämndernas webbplatser är unika i sin design och funktionalitet i inbördes relation då varje enskild stadsdelsnämnd har sin respektive ansvarige webbmaster. Stadsdelsnämndernas webbplatser och deras adresser bifogas i studien såsom bilaga 6.

3.4 Undersökningskriterier

Studiens har genomförts med hjälp av 26 olika kriterier, vilka är anpassade att mäta offentlig service. Kriterierna kommer såsom tidigare nämnt ursprungligen ifrån en rapport skriven år 2001 av Sktf där Sveriges kommuner undersöktes². SKTF:s rapport undersökte Sveriges kommuner och deras service. Kriterierna i aktuell undersökning är modifierade till att mäta den service stadsdelsnämnder avser att erbjuda medborgarna. Nedan ges en förklaring till undersökningens samtliga kriterier.

Kriterier:

- *Arbetsmarknad*

För att kriteriet skall anses vara uppfyllt måste aktuell webbplats innehålla annonsering av lediga arbeten inom stadsdelnämnden alternativt en länk till den lokala arbetsförmedlingen eller annat liknande företag.

- *Bostäder*

För att kunna motsvara aktuellt kriterie krävs att webbplatsen ska innehålla information om lediga lägenheter inom stadsdelnämnden. Alternativt är det uppfyllt ifall aktuell webbplats erbjuder länkar till externa bostadsförmedlingar eller uthyrningsföretag.

- *Fritidsverksamhet*

Med detta menas att webbplatsen ska innehålla information om aktuella fritidsaktiviteter, anläggningar i stadsdelnämnden. Adress och e-post skall ges till respektive fritidsanläggning inom aktuell stadsdelsnämnd. Enbart beskrivning av verksamhetsområdet innebär inte att stadsdelnämnden uppfyller kriteriet.

- *Info om företag/näringsliv/organisationer/föreningar*

Webbplatsen ska innehålla information om företag, organisationer och föreningar som är verksamma inom stadsdelnämnden. Kontaktmöjlighet, det vill säga adress och telefonnummer etc, skall ges till de företag som beskrivs. Att endast informera om antal verksamma företag i stadsdelsnämnden räcker ej för att uppfylla kriteriet.

- *Kultur*

För att kriteriet skall anses vara uppfyllt krävs att webbplatsen informerar om aktuella kulturevenemang och aktiviteter.

- *Turistinformation*

Webbplatsen ska innehålla separat information som kommer turisten till nytta. Med detta menas bland annat information om vilka restauranger och hotell som finnes inom aktuell stadsdelsnämnd. För att kriteriet skall anses vara uppfyllt krävs att kontaktinformation ges till de nämnda turistobjekten.

- *Sociohistoriskt översikt*

För att kunna motsvara aktuellt kriterie krävs att webbplatsen innehåller en beskrivning av stadsdelnämndens bakgrund och dess historia.

- *Statistik*

Webbplatsen ska innehålla användbara fakta om stadsdelnämnden. Exempel på fakta kan vara information om stadsdelsnämndens antal invånare och deras sysselsättning.

- *Adress och telefonnummer*

För att kunna uppfylla aktuellt kriterie krävs att webbplatsen ska innehålla standardadress och telefonnummer till stadsdelnämnden.

- *E-postadresser till stadsdelnämndens tjänstemän*

Webbplatsen ska innehålla en individuell e-postkatalog till ansvarigas tjänstemän relaterat till stadsdelsnämndens olika serviceenheter.

- *Blankettservice*

Webbplatsen skall ge besökaren möjlighet till att kunna ladda ned och skriva ut blanketter. För att uppfylla kriteriet måste det vara mer än en blankett.

- *E-post till webbmaster*

För att uppfylla aktuellt kriterie krävs att det finns en e-postadress till webbplatsens webbmaster.

- *Garanterat e-postsvar inom en viss tid*

Webbplatsen ska innehålla en utskriven garanti på att frågeställaren får svar inom en viss tid.

- *Stadsdelnämndens uppgifter*

Aktuell kriterie innebär att webbplatsen skall informera om stadsdelsnämndens uppgifter. Kriteriet anses vara uppfyllt då stadsdelsnämndens kärnverksamhet beskrivs, det vill säga en förklaring om förskola, grundskola, grundsärskola, lokal fritidsverksamhet, lokal biblioteksverksamhet, handikapp- och äldreomsorg, barnomsorg samt individ- och familjeomsorg.

- *Uppdateringsinformation*

Webbplatsen ska innehålla information om när webbplatsen uppdaterades sist.

- *Inga trasiga länkar*

Om webbplatsen har två eller fler trasiga länkar uppfyller webbplatsen inte kriteriet.

- *Sökmotor*

För att uppfylla aktuell kriterie krävs att webbplatsen har en fungerande sökmotor. Med en fungerade sökmotor menas att besökaren ges möjlighet att söka efter information relaterad till aktuell stadsdelsnämnd.

- *Skola*

Webbplatsen ska innehålla beskrivning och information om stadsdelsnämndens förskolor och grundskolor . För att uppfylla kriteriet krävs att kontaktinformation till relaterade skolor inom stadsdelsnämnden ges.

- *Äldreomsorg*

Aktuell kriterie innebär att webbplatsen skall informera om stadsdelsnämndens äldreomsorg, mer preciserat innebär detta att kontaktinformation skall ges till relaterade enheter inom stadsdelsnämnden.

- *Bibliotek*

Webbplatsen ska informera om stadsdelsnämndens bibliotek och deras adress ,telefonnummer och öppettider.

- *Handikappomsorg*

För att kriteriet skall anses vara uppfyllt krävs att webbplatsen informerar om stadsdelsnämndens handikappomsorg. Kontaktinformation skall ges till relaterade enheter inom stadsdelsnämnden.

- *Nyhet*

Med aktuell kriterie syftas på att webbplatsen ska informera om ny relevant information.

- *Kommunikationer*

Webbplatsen skall ge information om kollektivtrafik inom stadsdelsnämnden, exempelvis möjlighet att färdas med buss och spårvagn.

- *Individ/familjeomsorg*

För att uppfylla aktuellt kriterie krävs att webbplatsen ska ge information om stadsdelsnämndens socialkontor och dess adress , telefonnummer och övrig kontaktinformation.

- *Karta*

Webbplatsen ska innehålla en karta för stadsdelsnämnden.

•Medborgarkontor

Aktuell kriterie innebär att webbplatsen skall informera om en enhet inom stadsdelsnämnden vilken har som syfte att vara rådgivande åt dess innevånare vad gäller stadsdelsnämndens service.

3.5 Procedur

Undersökningen av stadsdelsnämndernas webbplatser genomfördes under två på varandra efterföljande dagar; 2/2-3/2. Proceduren att utvärdera webbplatserna efter aktuella kriterier innebar att varje webbplats jämfördes mot kriterierna var för sig. Om respektive kriterie uppfylldes angavs en etta, annars en nolla. Resultatet sammanställdes slutligen kolumnvis, där varje stadsdelsnämnd totala resultat summerades i förhållande till övriga stadsdelsnämnder. Samtliga länkar, i förhållande till respektive webbplats, undersöktes då studien genomfördes. Under tiden för undersökningen var samtliga webbplatser åtkomliga.

3.6 Databehandling

Undersökningens kriterier resulterade i två möjliga utfall, ja eller nej. Syftet med detta var att minimera den subjektiva aspekten. Kriterierna är ej heller viktade, utan alla kriterier väger lika mycket vid bedömningen. Att motivera en sådan viktning hade varit en ytterst svår då syftet var att försöka minimera subjektiviteten. Vidare är varje kriterium noll-ett-kodat, det vill säga antingen så uppfyller webbplatsen det uppställda kravet eller så gör den det inte. Inom respektive kriterium finns alltså inte någon värderingsskala förutom ja alternativt nej-utfall. Noll-ett-kodningen innebar att datan gavs möjlighet till att kunna kvantifieras och på så vis gavs en möjlighet till jämförelse i olika diagram.

3.7 Diskussion av metodval

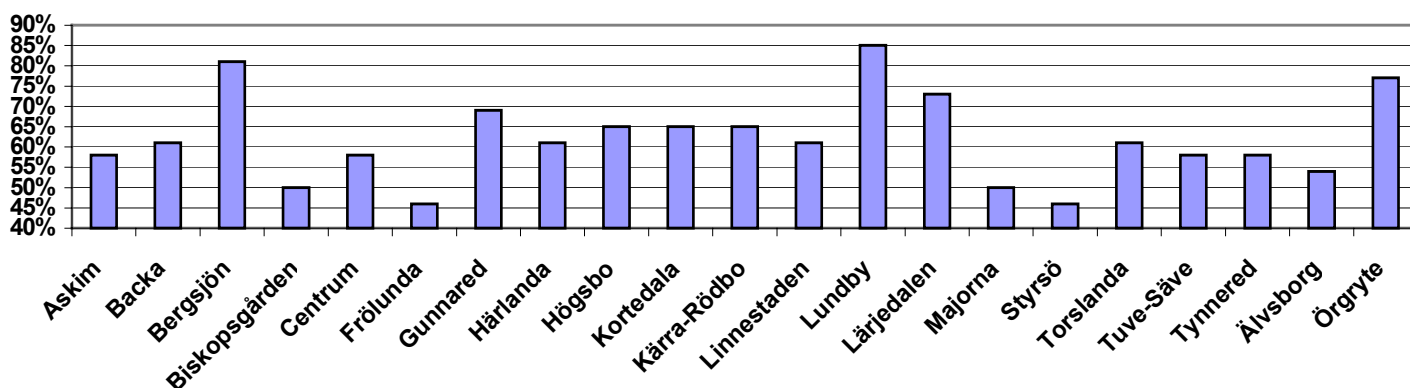
För att få en mer innehållsrik empiri kunde kvalitativa intervjuer har gjorts. Med hjälp av detta kunde resultatet ha fått fler nyanser, då det eventuellt hade varit möjligt att få svar på varför det förhåller sig på ett visst vis, exempelvis sociala, ekonomiska och historiska förhållanden relaterat till respektive stadsdel. Detta är dock ett mycket tidskrävande arbete och var inte möjligt att genomföra inom aktuell tidsram. Vidare finns det risker med att en person på egen hand genomför en empirisk undersökning då subjektiviteten kan ta överhand, men jag har försökt att minimera den subjektiva aspekten genom att bland annat anpassa kriterierna så att de har en jämn spridning vad gäller stadsdelsnämndernas servicealternativ, med syfte att bibehålla en hög reliabilitet. Vidare är en graderingsalternativen få, det vill säga endast ja eller nej svar ges, på detta vis kan även validiteten främjas. Kriterierna är modifierade för att vara relevanta i en undersökning riktad till stadsdelsnämnder, modifieringen har bland annat inneburit att vissa frågor om skatter är borttagna då detta ansvar åligger kommunen och inte stadsdelsnämnderna.

4 Resultat

4.1 En generell överblick av Göteborgs stadsdelsnämnder i studien

Stadsdelsnämndens webbplats ska spegla stadsdelsnämndens kärnverksamhet. Investeringar i en webbplats är kostsamma, både ekonomiskt och personellt; webbplatsen sköter sig inte själv utan ställer givetvis höga krav på avsändaren. Målet måste ändå vara att kunna erbjuda webbplatsbesökaren samma service och tjänster som idag finns på medborgaren kan få hos stadsdelsnämndens besökenhet.

Totalt Offentlig service Göteborgs stadsdelsnämnder



De stadsdelsnämnder som toppar resultatet i undersökningen, vad gäller andel uppfyllda kriterier är Lundby med en andel av 85% följt av Bergsjön 81% och därefter kommer Örgryte med 77%. Genomsnittet av andelen uppfyllda kriterier för stadsdelsnämnderna låg på 62%.

Undersökningen visar att stadsdelsnämnden Frölunda delar jumboplatsen tillsammans med stadsdelsnämnden Styrso, båda uppfyllde 46% av studiens kriterier. Majorna klarade sig aningen bättre med 50%.

Resultatet visar att samtliga stadsdelsnämnderna i undersökningen uppdaterar sina webbplatser kontinuerligt, d.v.s. mycket få exempel av s.k. trasiga länkar. Generellt så är man bra eller mycket bra på att informera om stadsdelsnämndens historia, skola, bibliotek, nyheter och äldreomsorg. Vidare är arbetsmarknad och utannonsering av lediga tjänster en annan service som stadsdelsnämnderna är bra på att tillhandahålla.

Stadsdelsnämndernas webbplatser och dess service brister framför allt i vad gäller att informera om att garantera en viss svarstid vad gäller e-posten. Ingen av undersökningens webbplatser hade en uttalad policy i detta fall.

Vidare råder det en brist av information om lediga bostäder, endast 10 % av stadsdelsnämnderna lyckades uppfylla kriteriet. Informationen för turister var så gott som obefintlig, ingen av de webbplatser som deltog i undersökningen lyckades uppfylla kriteriet vad gäller turistinformation.

4.2 Vad informerar stadsdelsnämnderna i Göteborg om på sina webbplatser?

Diagrammet nedan är sorterat efter andelen uppfyllda kriterier; från högst till lägst andel. Procentangivelsen påvisar hur stor andel av stadsdelsnämnderna som lyckades uppfylla respektive kriterie. Exempelvis kriteriet ”Inga trasiga länkar” uppfyllde samtliga av stadsdelsnämnderna.

*Uppfyllda kriterier – sorterat efter andel**

Kriterie	Andel av stadsdelsnämnder
<i>Inga trasiga länkar</i>	100%
<i>Sociohistorisk översikt</i>	95%
<i>Skola</i>	95%
<i>Sökmotor</i>	90%
<i>Bibliotek</i>	90%
<i>Nyheter</i>	86%
<i>Äldreomsorg</i>	86%
<i>Arbetsmarknad</i>	81%
<i>Epost – tjänstemän</i>	81%
<i>Statistik</i>	81%
<i>Fritidsverksamhet</i>	76%
<i>Företag/Föreningar</i>	76%
<i>Adress, Tfn stadsdel</i>	76%
<i>Epost – webbmaster</i>	71%
<i>Individ/familjeomsorg</i>	67%
<i>Stadsnämndens uppgifter</i>	62%
<i>Uppdateringsinfo</i>	62%
<i>Kultur</i>	52%
<i>Handikappomsorg</i>	52%
<i>Karta</i>	43%
<i>Blankettservice</i>	33%
<i>Medborgarkontor</i>	24%
<i>Kommunikationer</i>	24%
<i>Bostäder</i>	10%
<i>Turistinformation</i>	0%
<i>Garanterat e-svar/tid</i>	0%

4.3 Hur motsvarar samtliga 21 stadsdelsnämnder de givna kriterierna?

Nedan följer en beskrivning av utfallet relaterat till respektive kriterie där procentangivelserna är en indikator på hur stor mängd av stadsdelsnämnderna som lyckades uppfylla respektive kriterie. Det totala resultatet med noll-ett-kodning från samtliga kriterier finns i bilaga 1.

•Arbetsmarknad

” För att kriteriet skall anses vara uppfyllt måste aktuell webbplats innehålla annonsering av lediga arbeten inom stadsdelnämnden alternativt en länk till den lokala arbetsförmedlingen eller annat liknande företag. ”

Undersökningen visar att 81 % av stadsdelsnämnderna informerar sina medborgare om lediga arbeten inom stadsdelen. Resultatet får anses vara relativt bra då en service att förmedla arbete, alternativt att informera om lediga arbeten inte ligger inom stadsdelsnämndernas kärnområde. Samtliga stadsdelsnämnder förutom Askim, Gunnared, Styrso och Torslanda informerade om lediga arbeten.

•Bostäder

”För att kunna motsvara aktuellt kriterie krävs att webbplatsen ska innehålla information om lediga lägenheter inom stadsdelnämnden. Alternativt är det uppfyllt ifall aktuell webbplats erbjuder länkar till externa bostadsförmedlingar eller uthyrningsföretag.”

Endast 10 % av stadsdelsnämndernas webbplatser anvisar om lediga bostäder i respektive stadsdel, alternativt inom kommunen. Det var enbart Backa och Bergsjöns stadsdelsnämnder som erbjuder sina besökare denna service, vilket får anses vara beklämmande då det råder bostadsbrist inom stora delar av Göteborg, därav är den service troligen efterfrågad av en stor del av innevånarna.

•Fritidsverksamhet

” Med detta menas att webbplatsen ska innehålla information om aktuella fritidsaktiviteter, anläggningar i stadsdelnämnden. Adress och e-post skall ges till respektive fritidsanläggning inom aktuell stadsdelsnämnd. Enbart beskrivning av verksamhetsområdet innebär inte att stadsdelnämnden uppfyller kriteriet.”

76% av om stadsdelsnämnderna informerar om sina respektive fritidsverksamheter. De stadsdelsnämnder som inte uppfyller kriteriet är Styrso, Frölunda, Tuve-Säve, Tynnered och Centrum. Resultatet får anses vara mindre bra. Kriteriet borde ha uppfyllts av samtliga stadsdelsnämnder då denna service tillhör en av stadsdelsnämndernas kärnverksamhet.

•Info om företag/näringsliv/organisationer/föreningar

” Webbplatsen ska innehålla information om företag, organisationer och föreningar som är verksamma inom stadsdelnämnden. Kontaktmöjlighet, det vill säga adress och telefonnummer etc, skall ges till de företag som beskrivs. Att endast informera om antal verksamma företag i stadsdelnämnden räcker ej för att uppfylla kriteriet.”

Studien visar att 76% av stadsdelsnämnderna anvisar om företag, organisationer och föreningar vilka är verksamma inom stadsdelen. De stadsdelsnämnder som inte lyckades uppfylla kriteriet var Biskopsgården, Gunnared, Högsbo, Torslanda och Älvsborg. Man kan fråga sig varför tidigare nämnda stadsdelsnämnder ej erbjöd denna form av service, deras innevånare hade säkerligen varit tacksamma för information om närliggande föreningsliv. Men trots detta får man anse att siffran 76 % är klart godkänt då denna form av service ej ingår i stadsdelsnämndernas kärnverksamhet.

•Kultur

”För att kriteriet skall anses vara uppfyllt krävs att webbplatsen informerar om aktuella kulturevenemang och aktiviteter.”

52 % av stadsdelsnämnderna webbplatser informerar sina medborgare om deras respektive kultur . Med andra ord erbjuder endast lite mer än varannan stadsdelsnämnd denna form av service, vilket får anses vara aningen negativt. Det borde ligga i stadsdelsnämndernas intresse att aktivera sina innevånare.

•Turistinformation

” Webbplatsen ska innehålla separat information som kommer turisten till nytta. Med detta menas bland annat information om vilka restauranger och hotell som finnes inom aktuell stadsdelsnämnd. För att kriteriet skall anses vara uppfyllt krävs att kontaktinformation ges till de nämnda turistobjekten.”

Undersökningen visar att ingen av stadsdelsnämndernas webbplatser anvisar information riktad till turister. Att ingen av stadsdelsnämnderna lyckades uppfylla kriteriet att rikta relevant information till turister är nedslående resultat. Visserligen kan man anse att respektive turist kan söka upp stadsdelsnämndens olika delsidor vilka har en logisk relevans inom turism. Men nog borde det finnas en samlingsida med innehåll riktad till turisten på webbplatsen då turistnäringen drar in relativt stora ekonomiska intäkter.

- Sociohistoriskt översikt

” För att kunna motsvara aktuellt kriterie krävs att webbplatsen innehåller en beskrivning av stadsdelsnämndens bakgrund och dess historia.”

Studien visar att 95 % av stadsdelsnämndernas webbplatser informerar om socialhistoriska faktorer. Är undersökningen genomfördes informerade samtliga stadsdelsnämnder förutom Kortedala om stadsdelsnämndens tidigare historia. Resultatet är upplyftande, klart godkänt men med Kortedala som undantag.

- Statistik

” Webbplatsen ska innehålla användbara fakta om stadsdelsnämnden. Exempel på fakta kan vara information om stadsdelsnämndens antal invånare och deras sysselsättning.”

81% av stadsdelsnämndernas webbplatser visar någon form av statistik, vad gäller medborgarna inom respektive stadsdel. Detta kriterie har en viss relation till tidigare nämnda kriterie; Sociohistoriskt översikt, då båda på något sätt beskriver innevanarna i respektive stadsdelsnämnd. Stadsdelsnämnderna har uppenbarligen svårare att uppfylla kriteriet statistik än förra nämnda, de stadsdelsnämnder som inte lyckas uppfylla aktuellt kriterie är Backa, Centrum, Biskopsgården och Kortedala.

- Adress och telefonnummer

” För att kunna uppfylla aktuellt kriterie krävs att webbplatsen ska innehålla standardadress och telefonnummer till stadsdelsnämnden.”

Undersökningen påvisar att 76 % av stadsdelsnämndernas webbplatser anvisar adressen alternativt telefonnumret till respektive stadsdelsnämnd. De stadsdelsnämnder som inte anger denna information är Backa Frölunda Gunnared, Linnestaden och Styrösö. Resultatet vad gäller detta kriterie är nedslående, och det kan inte anses vara godkänt totalt sett. Samtliga stadsdelsnämnder borde anvisa denna form av grundläggande information.

- E-postadresser till stadsdelsnämndens tjänstemän

” Webbplatsen ska innehålla en individuell e-postkatalog till ansvarigas tjänstemän relaterat till stadsdelsnämndens olika serviceenheter.”

Studien visade att 81 % av webbplatserna lämnade ut e-post till stadsdelsnämndernas tjänstemän. Resultat vad gäller aktuellt kriterie visar på att det finns brister i informationsgivningen, det borde vara en självklarhet att stadsdelsnämndernas innevanare ges kontaktinformation till de olika enheternas ansvariga tjänstemän. De stadsdelsnämnder och deras webbplatser som ej uppfyller kriteriet är Härlanda, Kärre-Rödbo, Majorna och Älvsborg.

- Blankettservice

” Webbplatsen skall ge besökaren möjlighet till att kunna ladda ned och skriva ut blanketter. För att uppfylla kriteriet måste det vara mer än en blankett.”

33 % av webbplatserna ger medborgarna möjlighet till att skriva ut relaterade ansökningsblanketter. Att knappt en tredjedel av stadsdelsnämndernas webbplatser erbjuder blankettservice är relativt positivt då detta är en mer teknisk krävande service än de flesta övriga webbtjänster inom respektive stadsdelsnämnd, vilka är av informativ karaktär. De stadsdelsnämnder som uppfyller kriteriet är Askim, Centrum, Härlanda, Kortedala, Lundby, Lärjedalen och Tuve-Säve.

- E-post till webbmaster

” För att uppfylla aktuellt kriterie krävs att det finns en e-postadress till webbplatsens webbmaster.”

E-post till respektive webbmaster lämnades ut i 71 % av de undersökta webbplatserna. De stadsdelsnämnder som ej lämnar ut information vad gäller aktuellt kriterie är Askim, Biskopsgården, Högsbo, Styrso, Tynnered, och Älvsborg. Det får ses vara en brist att inte samtliga webbplatser i undersökningen informerade om webbmasterns e-post då denna person har en övergripande förståelse över webbplatsens struktur och information.

- Garanterat e-postsvar inom en viss tid

” Webbplatsen ska innehålla en utskriven garanti på att frågeställaren får svar inom en viss tid.”

Ingen av stadsdelsnämnderna i undersökningen anvisade en garanti om att svara på e-post inom en viss tid, vilket är en stor brist. En stadsdelsnämnd måste kunna lova sina innevånare att de får svar på sina frågor inom en viss garanterad tidsperiod. Om sedan svarsgarantin innebär att frågeställaren får svar inom en dag eller en vecka har mindre betydelse. Det som är viktigt att är medborgaren känner förtroende för webbplatsen och dess avsändare.

- Stadsdelsnämndens uppgifter

” Aktuell kriterie innebär att webbplatsen skall informera om stadsdelsnämndens uppgifter. Kriteriet anses vara uppfyllt då stadsdelsnämndens kärnverksamhet beskrivs, det vill säga en förklaring om förskola, grundskola, grundsärskola, lokal fritidsverksamhet, lokal biblioteksverksamhet, handikapp- och äldreomsorg, barnomsorg samt individ- och familjeomsorg.”

62% av webbplatserna i studien informerade om respektive stadsdelsnämnds uppgifter. Att enbart lite mer än hälften av samtliga stadsdelsnämnder informerar sina innevånare om stadsdelsnämndens ansvarsområden är en stor brist. Det borde vara grundläggande för webbplatsen att anvisa vilken service medborgarna har rätt till.

- Uppdateringsinformation

” Webbplatsen ska innehålla information om när webbplatsen uppdaterades sist.”

Undersökningen påvisade att 62 % av webbplatserna angav information om när respektive webbplats senast hade uppdaterats. Resultatet visar att lite mer än hälften av webbplatserna anvisar om när webbplatsen senast uppdaterades. Denna aspekt är av viss vikt för att påvisa om att förändringar är gjorda, men totalt sett är utfallet relativt förtroendeingivande.

- Inga trasiga länkar

” Om webbplatsen har två eller fler trasiga länkar uppfyller webbplatsen inte kriteriet.”

Samtliga webbplatser i undersökningen, d.v.s. 100 % uppfyllde aktuell kriterie. Att samtliga webbplatser uppfyller kriteriet är klart godkänt, då det visar på att stadsdelsnämnderna är seriösa i sin satsning vad gäller sina respektive webbplatser.

- Sökmotor

” För att uppfylla aktuell kriterie krävs att webbplatsen har en fungerande sökmotor. Med en fungerade sökmotor menas att besökaren ges möjlighet att söka efter information relaterad till aktuell stadsdelsnämnd.”

90% av webbplatserna hade en sökmotor, då undersökningen genomfördes, vilket får anses vara relativt bra ur servicesynpunkt, då det förenklar processen att lokalisera aktuella tjänster. Det är endast webbplatserna för Lärjedalen och Tuve-Säve som inte erbjuder besökaren en sökmotor.

- Skola

” Webbplatsen ska innehålla beskrivning och information om stadsdelsnämndens förskolor och grundskolor . För att uppfylla kriteriet krävs att kontaktinformation till relaterade skolor inom stadsdelsnämnden ges.”

Studien visade att samtliga webbplatser förutom Majorna lyckades att uppfylla kriteriet. Att 95% av stadsdelsnämnderna informerar om sina respektive skolor är positivt då skolan är en av stadsdelsnämndernas kärnverksamhet. Under tiden för undersökningen hade Majornas webbplats enbart en enklare beskrivning av antalet skolor inom stadsdelsnämnden, men där kontaktinformation till deras olika skolor icke var bifogad.

- Äldreomsorg

” Aktuell kriterie innebär att webbplatsen skall informera om stadsdelsnämndens äldreomsorg, mer preciserat innebär detta att kontaktinformation skall ges till relaterade enheter inom stadsdelsnämnden.”

86 % av webbplatserna anvisar information om äldreomsorgen och tillhörande kontaktinformation. De stadsdelsnämnder som ej informerade i detta hänseende var Askim, Frölunda och Örgryte. Resultatet vad gäller aktuell kriterie visar på brister, om än i mindre omfattning. Service till de äldre är säkerligen av ökande vikt i dagens samhälle, då en relativt stor del av befolkningen är potentiella konsumenter av äldreomsorgen.

- Bibliotek

” Webbplatsen ska informera om stadsdelsnämndens bibliotek och deras adress ,telefonnummer och öppettider.”

När undersökningen genomfördes informerade de flesta av webbplatserna om respektive stadsdelsnämnds bibliotek och tillhörande kontaktinformation. 90% av stadsdelsnämnderna angav relaterad information, det var endast Frölunda och Älvsborg som påvisade brister vad gäller aktuell kriterie.

- Handikappomsorg

” För att kriteriet skall anses vara uppfyllt krävs att webbplatsen informerar om stadsdelsnämndens handikappomsorg. Kontaktinformation skall ges till relaterade enheter inom stadsdelsnämnden.”

Att enbart 52 % av webbplatserna uppfyller kriteriet handikappomsorg visar på stora brister. Handikappomsorg är ett av stadsdelsnämndernas kärnområden, vilket gör att man borde kräva att samtliga webbplatser informerar om relaterade enheter och dess kontaktinformation.

•Nyhet

”Med aktuell kriterie syftas på att webbplatsen ska informera om ny relevant information.”

Studien visade att 86% av webbplatserna innehar en s.k. nyhetstjänst, där aktuella händelser inom stadsdelsnämnden anvisas. De stadsdelsnämnder som ej når upp till aktuellt kriterie är Centrum, Härlanda och Tuve-Säve.

•Kommunikationer

” Webbplatsen skall ge information om kollektivtrafik inom stadsdelsnämnden, exempelvis möjlighet att färdas med buss och spårvagn.”

Huvuddelen av stadsdelsnämnderna, d.v.s. 76 % påvisar brister vad gäller information om kommunikationer inom stadsdelsnämnden. Resultatet får anses vara nedslående då en stor del av innevånarna använder sig av t.ex. kollektivtrafik. De positiva undantagen i studien relaterat till denna kriterie var Askim, Backa, Bergsjön, Högsbo och Örgryte.

•Individ/familjeomsorg

”För att uppfylla aktuellt kriterie krävs att webbplatsen ska ge information om stadsdelsnämndens socialkontor och dess adress, telefonnummer och övrig kontaktinformation.”

67 % av webbplatserna informerar om respektive stadsdelsnämnds individ- och familjeomsorg. Att en tredjedel av webbplatserna uppvisar brister vad gäller aktuell kriterie är ett underbetyg, då detta delområde tillhör stadsdelsnämndens kärnområde.

•Karta

”Webbplatsen ska innehålla en karta för stadsdelsnämnden.”

Lite mindre än hälften, 43 % av webbplatserna erbjöd en karta över respektive stadsdelsnämnd. Då aktuellt kriterie ej kan ses vara av större vikt så är resultatet relativt bra, då service av respektive kärnområde bör prioriteras.

•Medborgarkontor

”Aktuell kriterie innebär att webbplatsen skall informera om en enhet inom stadsdelsnämnden vilken har som syfte att vara rådgivande åt dess innevånare vad gäller stadsdelsnämndens service.”

Att 24 % av webbplatserna anvisade information om ett medborgarkontor är trots allt ett upplyftande resultat, då företeelsen att bistå innevånaren med en särskild rådgivande enhet benämnd medborgarkontor är relativt ny. De stadsdelsnämnder som utmärker sig positivt i detta avseende är Bergsjön, Gunnared, Lundby, Lärjedalen och Tynnered.

4.4 Förebilder i studien

I följande delkapitel ges några exempel på webbplatser som ligger förhållandevis långt fram i hanteringen av service till medborgarna. Visserligen återstår mycket att göra, men i förhållande till undersökningens övriga webbplatser så ligger nedan nämnda webbplatser långt framme inom området offentlig service.

Lundby stadsdelsnämnd

Lundby var den stadsdelsnämnd som uppfyllde högst andel av kriterierna. Deras webbplats, (Bilaga 2), och dess service fick godkänt på 22 av undersökningens samtliga 26 kriterier, vilket blir 85%. Det som gör Lundbys webbplats till ett lysande undantag i positiv bemärkelse är att hemsidan har utförlig information om stadsdelsnämndens olika enheter och deras funktioner. Under varje institution finns heltäckande information om respektive område. En del övrigt kuriosum är att webbplatsen erbjuder en biljettservice där innevånarna kan beställa biljetter till exempelvis Scandinavium, Ullevi, Göteborgs Operan, Aftonstjärnan, Lisebergsteatern, Rondo, Kulturhuset Blå Stället, Backa Teater, Stadsteatern och restaurang Trädgården. Lundbys webbplats ger även ut en tidning kallad för Vårt Lundby, där innevånarna ges information om stadsdelsnämndens service. Skoleleverna ges möjlighet till att beskåda skolornas respektive matsedel, men även menyer till restauranger finnes. Webbplatsen bedriver även en service kallad för Miljö och folkhälsa, där information ges med inriktning mot ökad folkhälsa med bland annat tips på fysiska aktiviteter inom stadsdelsnämnden och därtill ekologiska tips över hur man lever miljövänligt. Lundbys stadsdelsnämnd ger även invånarna en möjlighet att ställa frågor till deras sociala enhet via webbplatsen. Tjänsten kallas för Fråga Soc, (Bilaga 3), där man kan ställa relaterade frågor om privatekonomin.

Bergsjön stadsdelsnämnd

Ytterligare ett gyllene undantag i studien var Bergsjöns stadsdelsnämnd och deras webbplats (Bilaga 4). Webbplatsen motsvarade 21 av 26 möjliga kriterier. Med andra ord uppfylldes 81% av kriterierna i undersökningen. Bergsjöns webbplats och dess utbud är tämligen komplett med utförlig information om stadsdelsnämndens verksamhet och service. Några intressanta inslag är bland annat webbplatsens serviceenhet kallat för Konsument Bergsjön (Bilaga 5). Den ger innevånaren råd inom ett brett spektrum av frågor, exempelvis ges svar på energi-, miljö- och privatekonomiska frågor. Vidare ges möjlighet till svar på en mängd olika språk såsom assyriska, arabiska, bosniska, persiska, somaliska, kurdiska och engelska. Webbplatsen profilerar Bergsjön som en ekologisk stadsdel. Det ges information om olika naturområden där besökarna får gemenskap och ett ekologiskt tänkande. Bergsjöns webbplats har även en nättidning kallad för Bergsjön.Nu. Den erbjuder bland annat Bergsjöns innevånare information om stadsdelsnämndens service. Slutligen delger Bergsjöns webbplats en mängd information och delprojekt vilka är samlade under ett projekt kallat för Storstadssatsningen. Dess delprojekt har som mål att tillsammans med de boende långsiktigt förbättra levnadsvillkoren i storstädernas utsatta bostadsområden.

5 Diskussion

Aktuell undersökning har studerat hur Göteborgs stadsdelsnämnder använder Internet som servicekanal.

5.1 Hur tillämpar Göteborgs stadsdelsnämnder Internet som servicekanal ?

Studien har visat att stadsdelsnämnderna har kommit en bit på väg, men de har fortfarande en lång väg att vandra vad gäller att tillämpa Internet som en intermediär mellan offentlig service och dess medborgare.

Om man gör en reflektion av resultatet i förhållande till den s.k. tjänstetrappan och dess nivåer, vilka är nämnda tidigare, visar studien att stadsdelsnämnderna befinner sig på steg två. Trappsteg ett är passerat då samtliga stadsdelsnämnder har en webbplats med information om stadsdelen. Trappsteg nummer två innebär att webbplatsen innehåller en enklare form av interaktiva tjänster som inte kräver identifiering av användaren. Några exempel på sådan interaktion är att man som medborgare kan ställa sig i kö till barnomsorgen, skicka e-post till tjänstemän, söka böcker på bibliotek, anmäla skadegörelse, söka på interaktiva kartor och räkna ut socialbidrag.

Visserligen har de flesta av studiens undersökta webbplatser fortfarande ett blygsamt utbud av interaktiva tjänster. Webbplatsernas nuvarande interaktiva möjligheter visar sig i huvudsak såsom en möjlighet att kunna skicka e-post till stadsdelsnämndernas tjänstemän. Ett annat inslag av interaktion på undersökta webbplatser var det relativt frekventa inslaget av sökmotorer, där besökaren ges möjlighet att söka efter respektive utbud. Möjlighet att kunna räkna ut socialbidrag direkt via webbplatsen finnes inte än, det närmaste man kommer en sådan applikation är Lundby stadsdelsnämnd där man kan skicka e-post med frågor till handläggare på den sociala enheten för att få svar.

Det kommer säkerligen att ta minst två till tre år innan stadsdelsnämnderna lyckas klättra upp på nästkommande trappsteg, steg nummer tre vilken innebär att besökaren har ett elektroniskt certifikat för identifiering och signering. Detta ger medborgaren möjlighet att hämta och lämna personlig information. För att webbplatserna skall klara av detta krävs bland annat en infrastruktur och organisation som kan hantera tjänsterna. Det vill säga, dels behövs det system för att administrera tjänsterna därtill behövs det kunnig personal.

Det sista steget i trappan, steg fyra brukar ibland kallas för 24-timmarsmyndigheten, detta är ett begrepp vilket innebär att samtliga offentliga instanser samverkar så att medborgaren bara ska behöva en myndighetskontakt för att utföra även komplicerade ärenden. Vidare skall tjänsten vara aktiverad 24 timmar per dygn. Men detta steg ses fortfarande som en vision och det är ingenting som kommer att realiseras under närstående tid.

Om resultatet jämförs med den generella utvecklingen vad gäller Internets potentiella tekniska lösningar och dess medföljande webbdesign så framstår huvuddelen av stadsdelsnämndernas webbplatser vara av en relativt svagt utvecklad form. Få innovativa inslag. De ansvarigas motto verkar vara; enkelhet framför allt. Men visserligen kan enkelhet vara att föredra i en del sammanhang, möjligen kanske webbplatser inom detta område borde sträva efter att vara enkla, då dess service riktar sig till en stor mängd människor i form av medborgare. Det är vidare känt att de flesta system har en form av tröghet i sig, därav är det politiska systemet och dess personal inget undantag. Många av de anställda inom det politiska systemet besitter någon form av kunskap, även om tvivel ibland kan medges. Kunskap i sin tur borgar för en viss tröghet i utvecklingen, då makt i många fall följer av kunskap. Och människor med makt har ofta en förmåga att se problemen före möjligheterna vad gäller utvecklingens gång.

När undersökningen genomfördes var det relativt stora skillnader inbördes mellan webbplatsernas konstruktion och deras kapacitet vad gäller serviceutbud via Internet. Bakgrunden till detta kan bero på ett flertal olika skäl, bland annat kan kunskapen för Internet

som medium vara mindre inom en del stadsdelsnämnder alternativt kan det bero på relativt små ekonomiska resurser, vidare kan orsaken vara ett ointresse.

5.2 Orsaker till utvecklingen av offentlig service via Internet

• Effektivisering av offentlig service

Det är knappast någon hemlighet att en faktor i utvecklingens drivkraft, vad gäller den offentliga servicen via Internet stavas effektivisering. Utvecklingen drivs till viss del av myndigheternas vishet om en annalkande arbetskraftsbrist under den kommande tioårsperioden. Under den kommande tioårsperioden beräknas enbart kommunerna i Sverige komma att behöva nyanställa 600 000 nya medarbetare⁶. Sätter man denna siffra i proportion till dess verklighet så motsvarar den ungefär det totala arbetskraftstillskottet på hela den svenska arbetsmarknaden under samma period. När arbetskraftsbristen står för dörren gäller det för myndigheten att vara en attraktiv arbetsplats som lockar unga människor att söka anställning. Då behöver den offentliga myndigheten med dess arbetsplats vara med sin tid och ha ett effektivt teknikstöd.

Effektiviseringen drivs även av kostnadsskäl, då främst på grund av den åldrande befolkningen med ökande kostnader i dess spår. För att kunna upprätthålla samma servicenivå som tidigare krävs då ökad effektivitet.

• Minskat deltagande i politiska sammanhang

Ytterligare en drivkraft till utvecklingen inom aktuellt område är den politiska apatin ibland medborgarna i samhället. Det vill säga, de styrande har tappat i förtroende hos den styrda massan. Den styrande eliten har insett att det måste till förändringar i det politiska systemet för att öka engagemanget ibland folket. Därav inbjuder de medborgarna med hjälp av de nya möjligheter såsom Internet erbjuder. Det förlorade förtroendet tros på detta vis kunna byggas åter med ökat deltagande.

• Ökade krav på offentlig service

Kravet av tillgänglighet ökar i ett samhälle där bristen på tid blir allt mer utmärkande. Tempot ökar allt mer vilket skapar en efterfrågan av snabbare handläggning. Utvecklingen att höja tjänsternas kvalitet stimuleras i detta avseende av medborgarna.

• EU - en faktor att räkna med

Utvecklingen drivs även på från EU. Inom EU finnes en drivkraft att minska gapet till USA inom teknisk och ekonomisk utveckling. Detta visar sig bland annat såsom en mängd olika demokratiprojekt med Internet som medium. Ett exempel på projekt inom EU vad gäller aktuellt område är projektet C21. C21 utvecklar en portal vilken håller på att tas fram med sikte att erbjuda olika slag av elektroniska tjänster anpassade efter medborgarnas önskemål⁷.

5.3 Utvecklingen leder till...

Utvecklingen av en servicedemokrati med Internet som intermediär kommer att ge allmänheten en möjlighet att på egen hand lägga in och se data i aktuella verksamhetssystem, och på sikt kommer dessa system automatiskt kunna hämta de data som krävs för handläggningen från andra myndigheter och organisationer. På så sätt kan servicegraden öka genom att handläggning blir effektivare och ske snabbare.

Utvecklingen av Internet som intermediär för offentlig service kommer innebära en ökad tillgänglighet, snabbare beslut och större insyn för medborgaren. När medborgare, kunder och näringsliv enkelt kan skaffa sig information, följa sitt ärende och lättare få kontakt med den

personal som hanterar ärendet, så kommer medborgarens roll att stärkas. Medborgaren kan på så vis återfå förtroende för de styrande och dess tjänster. På så vis kan den urholkade demokratin få den vitamininjektion den såväl behöver. E-service innebär också att personalen inom myndigheterna kommer känna ökad tillfredsställelse i arbetet genom att de kan lämna snabbare besked och bättre service.

Utvecklingen kommer troligen skapa en större frihet i framtiden vad gäller offentlig service för medborgaren, då myndigheternas service troligen kommer att vara öppen dygnet runt.

5.4 Risker med utvecklingen...

Då utvecklingen allt mer fortgår finnes en risk att den offentliga servicen i fysisk form alltmer kommer försvinna till förmån för den elektroniska varianten via Internet. Detta i sin tur kan komma att leda till stora klyftor ibland befolkningen ifråga om tillgång till samhällets service, då det säkerligen kommer finnas människor som inte har råd med införskaffade av nödvändig utrustning för att få tillgång till Internet och den tillhörande offentliga servicen. Vidare kommer troligen informationströskeln öka allt mer då medborgaren själv får välja mellan olika alternativ av offentlig service. Det vill säga, för att göra ett lämpligt val behövs information. Och information i sin tur kräver tid i anspråk, då data måste inhämtas och behandlas. Och tiden är för många en bristvara.

5.5 Slutsats

Slutsatsen är att Göteborgs stadsdelsnämnder tillämpar Internet som servicekanal för tillfället, men deras användning av det nya mediet är fortfarande i ett begynnande stadie, då flertalet av stadsdelsnämndernas webbplatser ej erbjuder en möjlighet till interaktion med deras besökare alternativt medborgare. Vidare dras slutsatsen att den offentliga servicen via Internet kommer öka de kommande åren, då den ekonomiska besparingen som incitament är en stark drivkraft.

6 Referenser

Litteratur och artiklar

- Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Barlett, W., Propper, C., Wilson, D. & Le G (1994). *Quasi-markets in the welfare state*. Bristol UK: SAUS
- Bellamy, C & Taylor, J (1998): *Governing in the Information Age*. Oxford University press
- Brundin, P (2002): *En kosmopolitisk demokrati? Om några förutsättningar för ett globalt civilsamhälle på Internet* opubl.
- Crawford, C (1999) *Understanding Interactivity*: No Starch Press
- Grönlund, Å (2001): IT, demokrati och medborgarnas deltagande. Stockholm: Vinnova/Teldok. (Vinnova-rapport 2001:26).
- Grönlund, Å & Ranerup, A (2001): *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati: Visioner, verklighet, vidareutveckling*. Lund: Studentlitteratur.
- Hacker, K & Van Dijk, J (2000): *Digital Democracy: Issues of Theory and Practice*. London: SAGE.
- Hemberg, G och Nergårdh, C (1999): *Demokratin är död. Leve demokratin!*, Ordfront förlag.
- Josefsson, U & Ranerup, A (under arbete) Consumerism revisited: the emergent roles of new electronic intermediaries between citizens and the public sector.. Göteborg: Göteborgs Universitet, Institutionen för Informatik.
- Miles, R. & Snow, C (1986). *Organizations: New Concepts for new forms*. California Management Review, pp 28

Norén, L (2001): Offentliga marknader och IT. Göteborg: Göteborgs Universitet, Företagsekonomiska institutionen.

Qvortrup, L (1993). *The Controversy over the Concept of Information. An Overview and Annotated Bibliography*. Cybernetics & Human Knowing

Ranerup, A. Tema: E-demokrati. HumanIT, 1-2/2002(2003):2.

SOU 1999:117. IT i demokratins tjänst. Demokratiutredningens forskarvolym. Erik Amnå

SOU 1999:12. Elektronisk demokrati. Olsson, Anders R

Wilhelm, G. (2000): *Democracy in the Digital Age: Challenges to Political Life in Cyberspace*. New York & London: Routledge.

Åström, J (1998): "Lokal demokr@ti." I: IT och kommunerna. En översikt. Stockholm: Kommentus. (Åjour nr 1).

Internetdokument

¹ Riksdagen, (2003-02-06). Deltagande i riksdagsvalen 1921-2002. [WWW document] URL <http://www.riksdagen.se/arbetar/siffror/deltagan.htm>

² SKTF, (2003-01-26). Om demokratiska processer och offentlig service på Sveriges kommuners webbplatser. [WWW document] URL http://www.sktf.se/media/rapporter/2001/rapport_2_2001.pdf

³ Statskontoret, (2003-01-29). 24-timmarsmyndighet. [WWW document] URL <http://www.statskontoret.se/pdf/200021.pdf>

⁴ Svenska Akademiens ordbok, (2003-02-02). Svenska Akademiens ordbok. [WWW document] URL <http://g3.spraakdata.gu.se/saob/>

⁵ Göteborgs Kommun, (2003-02-14). Göteborgs Stad - kommunens officiella webbplats. [WWW document] URL <http://www.goteborg.se>

⁶ Svenska Kommunförbundet, (2003-01-30). Introduktion till kommunal e-service. [WWW document] URL <http://www.lf.svekom.se/it/eservice/Dokument/e-service.pdf>

⁷ C21, (2003-01-30). The CENTURi21 Project [WWW document] URL <http://www.centuri21.org/>

Askim stadsdelsnämnd (2003-02-14). Indexsida [WWW document] URL <http://www.askim.goteborg.se>

Backa stadsdelsnämnd (2003-02-14). Indexsida [WWW document] URL <http://www.backa.goteborg.se>

Bergsjön stadsdelsnämnd (2003-02-14). Indexsida [WWW document] URL <http://www.bergsjon.goteborg.se>

Biskopsgården stadsdelsnämnd (2003-02-14). Indexsida [WWW document] URL <http://www.biskopsgarden.goteborg.se>

Centrum stadsdelsnämnd (2003-02-14). Indexsida [WWW document] URL <http://www.centrum.goteborg.se>

Frölunda stadsdelsnämnd (2003-02-14). Indexsida [WWW document] URL <http://www.frolunda.goteborg.se>

Gunnared stadsdelsnämnd (2003-02-14). Indexsida [WWW document] URL <http://www.gunnared.goteborg.se>

Härlanda stadsdelsnämnd (2003-02-14). Indexsida [WWW document] URL <http://www.harlanda.goteborg.se>

Högsbo stadsdelsnämnd (2003-02-14). Indexsida [WWW document] URL <http://www.hogsbo.goteborg.se>

Kortedala stadsdelsnämnd (2003-02-14). Indexsida [WWW document] URL <http://www.kortedala.goteborg.se>

Kärra stadsdelsnämnd (2003-02-15). Indexsida [WWW document] URL <http://www.karra.goteborg.se>

Linnestaden stadsdelsnämnd (2003-02-15). Indexsida [WWW document] URL
<http://www.linnestaden.goteborg.se>
 Lundby stadsdelsnämnd (2003-02-15). Indexsida [WWW document] URL
<http://www.lundby.goteborg.se>
 Lärjedalen stadsdelsnämnd (2003-02-15). Indexsida [WWW document] URL
<http://www.larjedalen.goteborg.se>
 Majorna stadsdelsnämnd (2003-02-15). Indexsida [WWW document] URL
<http://www.majorna.goteborg.se>
 Styrso stadsdelsnämnd (2003-02-15). Indexsida [WWW document] URL
<http://www.styrso.goteborg.se>
 Torslanda stadsdelsnämnd (2003-02-15). Indexsida [WWW document] URL
<http://www.torslanda.goteborg.se>
 Tuve-Säve stadsdelsnämnd (2003-02-15). Indexsida [WWW document] URL
<http://www.tuve-save.goteborg.se>
 Tynnered stadsdelsnämnd (2003-02-15). Indexsida [WWW document] URL
<http://www.tynnered.goteborg.se>
 Älvsborg stadsdelsnämnd (2003-02-15). Indexsida [WWW document] URL
<http://www.alvsborg.goteborg.se>
 Örgryte stadsdelsnämnd (2003-02-15). Indexsida [WWW document] URL
<http://www.orgryte.goteborg.se>

7 Bilaga

1 Undersökningsresultat

	Askim	Backa	Bergsjön n	Biskopsgårde			Gunnare		Härlanda
				Centrum	Frölunda	d			
1 Arbetsmarknad	0	1	1	1	1	1	0	1	
2 Bostäder	0	1	1	0	0	0	0	0	
3 Fritidsverksamhet	1	1	1	1	0	0	1	1	
4 Företag/Föreningar	1	1	1	0	1	1	0	1	
5 Kultur	0	1	0	0	0	0	1	0	
6 Turistinformation	0	0	0	0	0	0	0	0	
7 Sociohistorisk övers.	1	1	1	1	1	1	1	1	
8 Statistik	1	0	1	0	0	1	1	1	
9 Adress,Tfn stadsdel	1	0	1	1	1	0	0	1	
10 Epost - tjänstemän	1	1	1	1	1	1	1	0	
11 Epost - webbmaster	0	1	1	0	1	1	1	1	
12 Garanterat e-svar/tid	0	0	0	0	0	0	0	0	
13 Blankettservice	1	0	0	0	1	0	0	1	
14 Stadsnämndens uppg	1	0	1	0	0	1	1	1	
15 Uppdateringsinfo	0	0	0	0	1	1	1	1	
16 Inga trasiga länkar	1	1	1	1	1	1	1	1	
17 Sökmotor	1	1	1	1	1	1	1	1	
18 Skola	1	1	1	1	1	1	1	1	
19 Äldreomsorg	0	1	1	1	1	0	1	1	
20 Bibliotek	1	1	1	1	1	0	1	1	
21 Handikappomsorg	1	0	1	1	1	0	1	0	
22 Nyheter	1	1	1	1	0	1	1	0	
23 Kommunikationer	1	1	1	0	0	0	0	0	

24								
Individ/familjeomsorg	0	1	1	1	0	0	1	1
25 Karta	0	0	1	0	1	0	1	0
26 Medborgkontor	0	0	1	0	0	0	1	0
Summering:	15	16	21	13	15	12	18	16

	Kortedal	Kärre-			Lärjedale			
	Högsbo	a	Rödbo	Linnestaden	Lundby	n	Majorna	Styrsö
1 Arbetsmarknad	1		1	1	1	1	1	0
2 Bostäder	0		0	0	0	0	0	0
3 Fritidsverksamhet	1		1	1	1	1	1	0
4 Företag/Föreningar	0		1	1	1	1	1	1
5 Kultur	1		1	1	1	1	0	0
6 Turistinformation	0		0	0	0	0	0	0
7 Sociohistorisk övers.	1		0	1	1	1	1	1
8 Statistik	1		0	1	1	1	1	1
9 Adress,Tfn stadsdel	1		1	1	0	1	1	0
10 Epost - tjänstemän	1		1	0	1	1	0	1
11 Epost - webbmaster	0		1	1	1	1	1	0
12 Garanterat e-svar/tid	0		0	0	0	0	0	0
13 Blankettservice	0		1	0	0	1	1	0
14 Stadsnämndens uppg	1		0	1	1	1	0	0
15 Uppdateringsinfo	1		1	0	1	1	1	0
16 Inga trasiga länkar	1		1	1	1	1	1	1
17 Sökmotor	1		1	1	1	1	0	1
18 Skola	1		1	1	1	1	0	1
19 Äldreomsorg	1		1	1	1	1	1	1
20 Bibliotek	1		1	1	1	1	1	1
21 Handikappomsorg	1		1	1	0	1	0	0
22 Nyheter	1		1	1	1	1	1	1
23 Kommunikationer	1		0	0	0	0	0	0
24								
Individ/familjeomsorg	0		1	1	0	1	1	0
25 Karta	0		0	0	0	1	0	1
26 Medborgkontor	0		0	0	0	1	1	0
Summering:	17		17	17	16	22	19	13

	Torslanda	Tuve-Säve	Tynnered	Älvsborg	Örgryte
1 Arbetsmarknad	0	1	1	1	1
2 Bostäder	0	0	0	0	0
3 Fritidsverksamhet	1	0	0	1	1
4 Företag/Föreningar	0	1	1	0	1
5 Kultur	1	1	0	0	1
6 Turistinformation	0	0	0	0	0
7 Sociohistorisk övers.	1	1	1	1	1
8 Statistik	1	1	1	1	1
9 Adress,Tfn stadsdel	1	1	1	1	1

10 Epost - tjänstemän	1	1	1	0	1
11 Epost - webbmaster	1	1	0	0	1
12 Garanterat e-svar/tid	0	0	0	0	0
13 Blankettservice	0	1	0	0	0
14 Stadsnämndens uppg	1	0	0	1	1
15 Uppdateringsinfo	1	0	1	1	1
16 Inga trasiga länkar	1	1	1	1	1
17 Sökmotor	1	0	1	1	1
18 Skola	1	1	1	1	1
19 Äldreomsorg	1	1	1	1	0
20 Bibliotek	1	1	1	0	1
21 Handikappomsorg	0	1	0	0	1
22 Nyheter	1	0	1	1	1
23 Kommunikationer	0	0	0	0	1
24					
Individ/familjeomsorg	1	0	1	1	1
25 Karta	0	1	0	1	1
26 Medborgarkontor	0	0	1	0	0
Summering:	16	15	15	14	20

2 Indexsida - Lundby stadsdelsnämnd

Välkommen till Lundby
- en av 21 stadsdelsnämnder i Göteborg

Göteborgs Stad
Lundby

Aktuellt
Medborgarkontor
Service
Blanketter
Stadsdelsnämnden
Förvaltning
Fråga Soc
Länkar
Kontakta oss
Vårt Lundby
Lediga jobb
Sök
goteborg.se

Äldre
Barn och ungdom
Kulturskolan
Social service
Medborgarkontoret
Bibliotek
Miljö och folkhälsa

[Kartor](#) • [Sökmotorer](#) • [Om Lundby](#) • [Matsedlar](#)
• [Om webbplatsen](#)

Aktuellt just nu

3 Fråga Soc - Lundby stadsdelsnämnd



 Göteborgs Stad
Lundby

Aktuellt
Medborgarkontor
Service
Blanketter
Stadsdelsnämnden
Förvaltning
Fråga Soc
Länkar
Kontakta oss
Vårt Lundby
Lediga jobb
Sök
goteborg.se

§

Fråga Soc svarar på dina frågor

Din fråga skickas till socionomer som arbetar som socialsekreterare och budgetrådgivare på socialkontoret i Lundby. Vissa frågor kräver att vi konsulterar andra myndighetspersoner för att ge rätt svar. Detta kan ta några dagar. Vår policy är att fråga med svar publiceras eller mailas tillbaka till avsändaren senast en vecka efter inkommen fråga. **VÄLKOMMEN** att ställa frågor till soc.

Gå till [Fråga Soc](#)

Det är enkelt att göra ett frågeinlägg på webbplatsen. Framför vissa rader syns en liten triangel. Den indikerar att det finns fler inlägg under raden. Klicka på triangeln för att visa dessa inlägg. Du kan [klicka](#) på "Visa alla inlägg" överst på sidan för att fälla ut alla inlägg.

Riktlinjer

- Frågor från privata e-postadresser till webbplatsen kommer att besvaras till avsändaradressen. Är dessa frågor av allmänt intresse kan de komma att publiceras på webbplatsen. Publiceras frågorna kommer frågeställaren givetvis att vara anonym.

Uppdaterad 2002-11-04

© copyright SDF Lundby

4 Indexsida - Bergsjöns stadsdelsnämnd

The screenshot shows the homepage of the Bergsjön district council website. At the top left is the logo of Göteborgs Stad Bergsjön. To the right is a search bar with the text 'Ange sökord...' and a 'Sök' button. Below the logo, the text reads 'Stadsdelsförvaltningen Bergsjön Tel 031-332 78 00 berasjon@berasjon.goteborg.se'. The main content area is divided into several sections: 'Aktuellt' with news items like 'SDN-Beslut 19 feb' and 'Familjehem söker vardagshjältar'; 'Lediga jobb' with links for 'Barnskötare', 'Socialsekreterare', and 'Förskollärare'; 'Storstadssatsning' with a 'Vill du bli vardagshjält' link; 'Verksamheter' listing 'Medborgarkontor', 'Bibliotek', 'Konsument Bergsjön', 'Equal i Bergsjön', 'Returhuset', and 'Friskvård i Bergsjön'; 'Debatt' with 'skriv nytt inlägg' and 'Div' with 'Hur gick valet 2002?' and 'Bokslut 2001'; 'Länkar' with 'Nätidningen Vårt Göteborg', 'Vuxenutbildningen Öster', 'Statistik om stadsdelsnämnderna', and 'Göteborgs Stad & rshnk 2001/2002'; 'Kvalitet i Bergsjön' with 'Kvalitetspolicy för SDF Bergsjön' and 'Hur går kvalitetsmätningarna till?'; and 'Föreningslivet' with 'Föreningsinformation'. A 'Stadsdelar >>>' dropdown menu is also visible.

5 Konsument Bergsjön - Bergsjöns stadsdelsnämnd

The screenshot shows the 'Konsument Bergsjön' page. The header is identical to the index page. The main content area features a large heading 'Konsument Bergsjön' with the text 'Vår kunskap blir din. Som konsument kan du inte vara expert på allt. Därför finns vi.' and a decorative graphic of a bell. Below this is a section titled 'Har du frågor innan du skall köpa, klagomål på det du har köpt, funderingar kring energi, miljö eller kanske privatekonomin - Ta kontakt.' followed by 'Vi talar flera olika språk; bland annat assyriska, arabiska, bosniska, persiska, somaliska, sorani/kurdiska och engelska.' A central box contains the text 'konsumentvägledning - energirådgivning - mötesplats för dig som bor i Bergsjön'. At the bottom, there are two sections: 'Öppettider' with 'måndag-torsdag kl 10-16' and 'tisdag öppet till kl 10-18', and 'Telefonrådgivning' with 'måndag-torsdag kl 10-16' and 'tisdagar 10-18'. A 'Storstadssatsningen' section on the right includes 'Aktuell kampani', 'Bildgalleri', and 'från invigningsfesten 1/11 2001', along with links for 'Konsument Bergsjön', 'Konsument Göteborg', 'Konsumentverket', and 'Allmänna reklamationsnämnden'.