



Granskning av rutiner avseende kommunens hemsida

Revisionsrapport

Lidingö Stad

KPMG AB

2018-06-27

Antal sidor 18

Antal bilagor 2

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
1.1	Bakgrund	2
1.2	Våra iakttagelser	2
1.3	Rekommendationer	2
2	Bakgrund	3
2.1	Syfte	4
2.2	Avgränsning	4
2.3	Revisionskriterier	4
2.4	Ansvarig nämnd	4
2.5	Metod	4
2.6	Projektorganisation	5
2.7	Sakgranskning	5
3	Resultat av granskningen	5
3.1	Övergripande om kommunens hemsida	5
3.2	Tidigare granskningar	9
3.3	Kommunens sökmotor	12
3.4	Tillgänglighet	13
3.5	Övriga kommunikationsvägar	15
4	Besvarande av revisionsfrågor:	17

Bilaga 1 Metod och utgångspunkter

Bilaga 2 Utdrag av resultatet i "Information till alla" 2017

1 Sammanfattning

1.1 Bakgrund

KPMG har på uppdrag av revisorerna i Lidingö stad granskat rutinerna avseende kommunens hemsida. Syftet har varit att granska förvaltningen och utvecklingen av kommunens webbsida med fokus på tillgänglighet och användarvänlighet. Syftet har även varit att granska hur kommunen på andra sätt når sina medborgare med viktig information.

1.2 Våra iakttagelser

Inom kommunen bedrivs en stor del av förvaltningen av hemsidan centralt på stadsledningskontoret men även på förvaltningsnivå. Granskningen visar att ett stort antal redaktörer ingår i förvaltningsorganisationen med mandat att redigera undersidor på hemsidan. Frekventa förändringar och uppdateringar av olika tjänstemän riskerar att leda till att hemsidans innehåll och struktur spretar åt olika håll. Detta försvårar även för ansvariga att kontrollera att förändringar sker i linje med riktlinjer och rutiner avseende hemsidan. Att det idag finns tre fora för diskussion kring hemsidan är positivt men bidrar inte till att säkerhetsställa att rutiner och riktlinjer följs av samtliga redaktörer.

Vidare visar granskningen att Lidingö kommun har deltagit i SKLs undersökning sedan 2009 och placerat sig högt varje år. Kommunen deltog även i den externa granskningen Web Service Index under 2010 där användarna fick möjlighet att tycka till om webbsidan. Sedan dess har ingen ytterligare extern granskning av hemsidan skett. För att driva utvecklingsarbetet framåt är vår bedömning att användarnas synpunkter systematiskt bör följas upp för att identifiera förbättringsmöjligheter. Vidare kan det bidra med att utveckla hemsidan i enlighet med kommunmedborgarnas behov.

Ett utvecklingsarbete har påbörjats kring hemsidan som innebär en granskning av förvaltningsorganisationen och en omarbetning av hemsidan. Det finns en stor ambition att utveckla hemsidan och göra den mer användarvänlig. Arbetet som påbörjats syftar delvis till att adressera den risk som lyfts i granskningen av hemsidan, dvs att innehållet och strukturen på hemsidan riskerar att spreta åt olika håll. Detta bedömer vi är ett steg i rätt riktning för att driva utvecklingen av hemsidan framåt.

Vidare visar granskningen att för de medborgare som inte har tillgång till webben finns flera alternativa informationskanaler. Kommunen driver även ett utvecklingsarbete för att införa kriskommunikation via sms. Detta ser vi som ett viktigt komplement för att nå ut med viktig information till kommuninvånarna vid krissituationer.

1.3 Rekommendationer

Mot bakgrund av genomförd granskning rekommenderar vi Kommunstyrelsen att:

- Systematiskt kontrollera att rutiner och riktlinjer följs i samband med förändringar för att säkerhetsställa hemsidans innehåll och struktur.
- Uppföljning av besöksstatistik och insamling av användarnas synpunkter ska ske kontinuerligt och ligga till grund för vidareutveckling av hemsidan.
- Genomföra en översyn av sökmotorn för förbättra hemsidans sökfunktion.

2 Bakgrund

I budgetpropositionen år 2016 konstaterade Regeringen att digitaliseringen är den enskilt största förändringsfaktorn i dagens samhälle. Digitalisering definieras som "processen där samhället och individernas vanor förändras genom användning av digitala lösningar för kommunikation och informationsutbyte, samt för ökad tillgänglighet för företag och offentlig förvaltning". I takt med digitaliseringen får information via webben en ökad betydelse inom offentlig sektor. Medborgare förväntar sig i allt högre grad att snabbt, enkelt och säkert kunna få tillgång till information digitalt via kommunens webbplats. För att möta medborgarnas förväntningar och dra nytta av detta medium är det viktigt att informationen på kommunens webbplats är tillgänglig och motsvarar medborgarnas behov. Tillgänglig information handlar bl a om att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att kommunicera med och ta del av kommunens information, bland annat via webben. Många åtgärder som är nödvändiga för personer med funktionsnedsättning är samtidigt smidiga och resursbesparande för alla användare.

Det finns även ett flertal lagkrav som berör informationstillgänglighet på webben såsom till exempel diskrimineringslagen. Den 23 september 2018 börjar även ett nytt EU-direktiv gälla som svensk lag. De nya lagarna syftar till att öka den digitala tillgängligheten för alla användare.

Förutom lagkraven har EU-delegationen tagit fram en vägledning för webbutveckling som innehåller de officiella riktlinjerna för hur aktörer i offentlig sektor bör arbeta med webbplatser. Webbriktlinjerna fokuserar huvudsakligen på tillgänglighet och användbarhet men berör även andra områden som arkivering, prestanda och tillit.

SKL har under flera års genomfört webbundersökningen "Information till alla" för att granska innehåll och kvaliteten på den information som finns på kommunernas webbsidor. I 2017 års webbundersökning har över 240 kommuner deltagit och svarat på totalt 250 frågor som berört flera av kommunernas verksamhetsområden. Eftersom webbundersökningarna har bidragit till att utveckla kommunernas webbplatser har undersökningen blivit ett viktigt verktyg i arbetet med att förbättra informationen till medborgarna.

Mot denna bakgrund finns skäl att granska rutinerna för och utvecklingen av kommunens webbsida från ett tillgänglighets- och användarvänlighetsperspektiv. Granskningen bör också undersöka hur kommunen når ut med information till de medborgare som inte kan tillgängliggöra sig viktig information via webben. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2018.

2.1 Syfte

Det övergripande syftet med granskningen är att granska förvaltningen och utvecklingen av kommunens webbsida med fokus på tillgänglighet och användarvänlighet. Syftet är även att granska hur kommunen på andra sätt når sina medborgare med viktig information.

Följande revisionsfrågor är aktuella i samband med granskningen:

- Har Lidingö stad granskat sin hemsida och vad blev resultatet?
- Har Lidingö stad omfattats av webbundersökningen "Information till alla", vad framkom och hur har staden använt sig av resultatet av undersökningen?
- Hur tillämpas de lagar som berör tillgänglighet på kommunens hemsida?
- Följs E-delegationens vägledning för webbutveckling avseende tillgänglighet?
- Är kommunens sökmotor ändamålsenlig?
- Vilken beredskap finns hos kommunen för att möta tillgänglighetskraven i den nya lagen (webbdirektivet)?
- Hur nås de kommuninvånare som ej har och/eller inte kan använda webben när kommunen vill nå ut med viktig information?

2.2 Avgränsning

Vi har granskat kommunens externa hemsida. Vi har inte granskat så kallade intranät eller hemsidor avseende stadens bolag.

2.3 Revisionskriterier

- Diskrimineringslagen
- Webbdirektivet
- E-delegationens vägledning för webbutveckling
- Tillämpbara interna regelverk och rutiner avseende informationstillgänglighet

2.4 Ansvarig nämnd

Granskningen avser huvudsakligen Kommunstyrelsen.

2.5 Metod

Uppdraget har genomförts på följande sätt;

Vi tog del av kommunens strategier kring webbutveckling och andra relevanta dokument.

Genomförande av en enkätundersökning som riktades till nyckelpersoner i kommunen. Enkätundersökningen genomfördes med hjälp av en webbenkät med fokus på informationstillgänglighet.

Enkätresultaten sammanställdes sedan för att bedöma om kommunens webbsida uppfyller kraven på en tillgänglig webbplats.

Kompletterande intervjuer genomfördes med berörda tjänstemän och politiker för att kartlägga hur kommunen tillgängliggör information till medborgarna.

2.6 Projektorganisation

Granskningen utförts av Sofie Wiessner, revisor under ledning av Anders Petersson, certifierad kommunal yrkesrevisor.

2.7 Sakgranskning

Samtliga intervjupersoner har fått möjlighet att sakgranska rapporten och följande personer har återkopplat med synpunkter:

- Kommunikationschef
- Näringslivschef (tidigare chef för kommunikationsenheten)
- Utvecklingschef med ansvar för IT-frågor
- Systemförvaltare
- Kommunikatör miljö- och stadsbyggnadskontoret
- Kommunikatör omsorgs- och socialförvaltningen
- Kommunikatör teknik- och fastighetsförvaltningen

3 Resultat av granskningen

3.1 Övergripande om kommunens hemsida

Kommunens nuvarande hemsida lanserades 2009 och riktar sig främst till kommuninvånare och de företag, föreningar och organisationer som finns på ön. Hemsidan byggdes i Sitevision som är ett webbpubliceringssystem med färdigbyggda funktioner och moduler. Sedan lanseringen 2009 har många uppdateringar och förändringar av hemsidan skett, bland annat för att göra hemsidan mer anpassningsbar till mobiler och surfplattor. I slutet av 2017 inleddes ett större utvecklingsarbete av hemsidan för att förbättra användarvänligheten som beräknas pågå fram till slutet av 2018. Arbetet drivs främst av den systemförvaltaren tillsammans med övriga i webborganisationen. Syftet med arbetet är att förbättra kvaliteten på innehållet och skapa en tydligare struktur. Detta genom att bland annat reducera antalet underwebbar och omarbete mallarna på hemsidan och göra dem responsiva.

3.1.1 Förvaltningsorganisation

Lidingö kommun har en förvaltningsorganisation var gäller arbetet med hemsidan där följande roller ingår:

- Systemägare
- Systemförvaltare
- Central webbredaktör
- Driftansvarig
- Förvaltningsredaktörer
- Webbredaktörer

Uppdragsbeskrivningar för dessa finns delvis beskrivet i Lidingö stads modell för förvaltning av IT-system, delvis i det internt framtagna dokumentet för förvaltningsorganisationen för lidingo.se och intranätet. I hela webborganisationen ingår totalt ca.100 personer.

Det dagliga helhetsansvaret för kommunens hemsida ligger hos den centrala förvaltningsgruppen som består av en systemförvaltare och en central webbredaktör. I rollen som systemförvaltare ingår att utföra systemägarens beslutade aktiviteter och att ansvara för att systemet upprätthåller en hög funktionalitet. I rollen som central webbredaktör ingår att ha övergripande ansvar för att det redaktionella innehållet lever upp till de fastställda riktlinjer som tagits fram. Systemägaren ansvarar för systemet och dess användning och har beslutsbefogenhet avseende nyutveckling, vidareutveckling, förvaltning och avveckling av hemsidan. Systemägaren, systemförvaltaren och den centrala webbredaktören är samlade centralt på kommunens kommunikationsavdelning.

Vidare har varje förvaltning utsett förvaltningsredaktörer som ansvarar för förvaltningarnas sidor på hemsidan och att dessa uppfyller riktlinjerna för webbplatsen. Förvaltningsredaktörerna ansvarar även för att informationen som publiceras på förvaltningarnas sidor är aktuell, faktagranskad och tillgänglig för användarna. I rollen som förvaltningsredaktör ingår även att finnas till hands för användarstöd till övriga redaktörer inom förvaltningen.

Det finns även ett flertal lokala webbredaktörer som bland annat ansvarar för webbsidor inom ett specifikt verksamhetsområde, exempelvis en skola. De lokala webbredaktörerna ansvarar för förvaltningen av dessa sidor och att de lever upp till de riktlinjer som gäller för hemsidan.

Vidare finns en resursägare som är ekonomiskt ansvarig vad gäller arbetet med kommunens hemsida. Ansvaret för de resurser som förbrukas i samband med driften av systemet åligger den tekniska resursägaren.

I intervju framkom att kommunen påbörjat ett arbete med att se över organisationen för en eventuell omorganisation och minska ned på antalet webbredaktörer. I dagsläget har ett stort antal webbredaktörer mandat att genomföra förändringar och tillägg av nya

sidor inom sitt verksamhetsområde vilket gör att förändringar och tillägg av hemsidan är ofta förekommande.

3.1.2 Diskussionsfora

Vidare finns tre fora för diskussion avseende kommunens webbsida. Det strategiska webbrådet ansvarar för att säkra webbplatsernas långsiktiga utveckling och samordning mellan externwebben och intranätet. Möten i det strategiska webbrådet sker varannan vecka. I det strategiska webbrådet ingår systemägaren, enhetschef kommunikation, utvecklingschef, systemförvaltare, IT-arkitekt samt vid behov central webbredaktör.

Utöver det strategiska webbrådet finns även ett webbråd som fungerar som ett användarråd för att fånga upp verksamheternas synpunkter och behov avseende hemsidan. I webbrådet ingår, systemförvaltare, chefen för kommunikationsenheten, centrala webbredaktör, förvaltningsredaktörer samt övriga nyckelpersoner. Webbrådet ansvarar bland annat för att säkra att innehåll och struktur på webbplatserna är logisk och relevant för användarna. Vidare ska webbrådet säkerställa att viktiga intressenter har möjlighet att påverka utvecklingen av webbsidan. Sedan i februari sker sammanträden en gång per månad och fasta punkter på dagordningen är att ta fram en redaktionell plan för kommande termin. Under dessa sammanträden har alla som ingår i rådet möjlighet att lämna förslag på ämnen att ta upp för diskussion.

Vidare finns även lokala webbråd för varje förvaltning där förvaltningsredaktörer och lokala redaktörer deltar. Förvaltningsredaktörerna innehar rollen som ordförande och ansvarar även för att kalla till sammanträden.

Varje måndag sammanträder även centrala webbredaktören och systemförvaltaren för ett webbmöte. Under dessa möten sker bland annat avstämning av pågående aktiviteter och samordning av arbetsinsatser och resurser.

3.1.3 Rutiner för hemsidan

I förvaltningsplanen 2017-2018 för hemsidan framgår att förvaltningsorganisationen ska arbeta efter de rutiner som finns för att:

- Bereda förändringsärenden – rutinen innebär att större förändringar ska beslutas av det strategiska webbrådet.
- Hålla förvaltningsmöten med förvaltningsgruppen – rutinen är att lokala webbråd ska hållas med förvaltningsredaktörerna en gång per månad.
- Vårda system (och i förekommande fall databas och ordlistor¹) – rutinen innebär att systemförvaltare samarbetar med IT-enheten kring systemet.
- Hantera frågor och användarstöd – rutinen är att utbildningar och öppet hus för redaktörer arrangeras regelbundet, support går via ärendehanteringssystem och stöd sker också i Livia telefon och mejl vid behov.
- Följa upp användning – via Siteimprove, rapportering sker i webbråd och i det strategiska webbrådet.

¹ Termlista är en lista med förkortning av termer och begrepp, dvs. ordlista. I vissa system krävs att dessa underhålls så att inte olika benämningar används.

- Administrera beställningar till konsulter för underhåll och vidareutveckling av programvara – rutinen är att systemförvaltaren har tät kontakt med Sitevision (leverantör av webbpubliceringsverktyget) och webbpartnern Soleil.
- Följa upp drift mot driftavtal – IT-enheten ansvarar för denna uppföljning.
- Release-planering – detta innebär att planering kring uppgraderingar av systemet sker av systemförvaltaren tillsammans med IT-enheten.
- Hantera ändringsbegäran och avvikelser i drift – detta är inom IT-enhetens ansvarsområde.
- Hantera beställningar till drift – systemförvaltaren hanterar dessa beställningar.

Det finns inga skriftliga dokument för ovanstående rutiner, dock berörs rutinerna i Lidingö stads modell för förvaltning av IT system.

Vid strategiska förändringar som inte ingår i förvaltningsplanen finns en rutin om att webbrådet och driftsansvarig ska rådfrågas. Beslut om strategiska förändringar fattas av systemägaren med stöd av det strategiska webbrådet. Större förändringar av strukturen, såsom förändringar i den ursprungliga navigeringen i vänstermenyn sker endast med webbrådets godkännande. Om nya sidor ska läggas upp på hemsidan ska detta först rådgöras med respektive förvaltningsredaktör och följa de specifika rutinerna för detta, specificerade i förvaltningsplanen.

Kommunen har även tagit fram ett internt dokument med rutiner för den externa webbplatsen. Rutinerna ska delvis fungera som ett stöd i det dagliga arbetet för redaktörer och övrig personal som arbetar med hemsidan och delvis som ett ramverk att arbeta inom. Rutinerna för lidingo.se beskrivs som ett levande dokument som kontinuerligt uppdateras efter behov. Den senaste revideringen skedde 26 februari 2018. I intervju framkommer att rutinerna finns tillgängliga för samtliga redaktörer via kommunens intranät (Ö-nätet). Det övergripande syftet med rutinerna är att skapa en enhetlig struktur och layout som bidrar till att bibehålla hemsidans profil. Dokumentet innehåller rutiner för att lägga upp nya sidor på hemsidan samt redigera och lägga till nya länkar. Vidare finns ett antal riktlinjer för bland annat publicering av text, kontaktinformation och bilder.

På kommunens intranät har även all personal inom kommunen tillgång till Skrivhjälp, ett dokument framtaget av kommunikationsavdelningen som innehåller interna skrivregler och allmänna råd. Syftet med Skrivhjälp är att skapa ett enhetligt skrivsätt inom kommunen som utgår från läsarens behov.

I intervju framkommer att det finns en stor variation i vilken grad rutiner och riktlinjer efterlevs av förvaltningsredaktörer och lokala redaktörer. För att skapa ett gemensamt arbetssätt för hemsidan har systemförvaltaren anordnat workshops i utbildningssyfte för förvaltningsredaktörer och lokala redaktörer. Dock framkommer i intervju att det varit svårt att upprätthålla en hög kunskapsnivå bland personalen på grund av en hög personalomsättning.

3.1.4 **Kommentarer**

Kommunen har en väl utvecklad förvaltningsorganisation och ett flertal diskussionsföreläsningar med möjlighet att lyfta frågor kopplade till hemsidan. I förvaltningsorganisationen ingår dock ett stort antal redaktörer med mandat att redigera undersidor på hemsidan. Det

finns en risk att frekventa förändringar och uppdateringar av webben resulterar i att hemsidans innehåll och struktur spretar åt olika håll. Följaktligen ställer detta höga krav på att förvaltare av hemsidan ständigt följer upp i vilken grad riktlinjer och rutiner följs i samband med redigeringar. Vidare ställer detta ökade krav på att personalen som arbetar med hemsidan har den kunskap och utbildning som krävs. Kommunen har uppmärksammat detta och planerar följaktligen att se över förvaltningsorganisationen för att eventuellt minska ned på antalet redaktörer. Till dess bedömer vi det som centralt att ansvariga systematiskt följer upp att samtliga inom förvaltningsorganisationen arbetar efter de rutiner och riktlinjer som finns. Detta för att säkerställa att strukturen på hemsidan är konsekvent och att innehållet håller en hög kvalitet.

3.2 Tidigare granskningar

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) undersöker årligen innehåll och kvalitet på informationen som finns på kommuners webbsidor i granskningen "Information till alla". Den första granskningen genomfördes 2009 och har sedan dess kontinuerligt ändrat innehåll och metod. Bakgrunden till förändringarna har varit att fortsätta hitta nya utmanande sätt för kommunerna att fortsätta utveckla och förbättra sina webbsidor. Granskningen som genomfördes 2016 bestod av två delar. Den första delen var en självgranskning av kommunens egna webbsidor som genomfördes under sommaren 2016. Den andra delen var en extern undersökning av kvaliteten på kommunernas sökmotorer. Den senaste granskningen från 2017 genomfördes på samma sätt som föregående år med undantaget att ingen fördjupad undersökning av kommunernas egna sökmotorer inkluderades. 2017 års granskning innehöll totalt ca 250 frågor inom tretton olika kategorier såsom: äldreomsorg, skola och företag. Resultatet av SKL:s granskning används som ett riktmärke för om webbsidan erbjuder ett enkelt sätt för användarna att söka och hitta information. I förvaltningsplanen 2017-2018 för hemsidan finns även ett specifikt effektmål kopplat till SKL:s granskning. Målet är att tillhöra topp tio av de kommunerna med bäst resultat i granskningen.

Resultatet från 2017 års undersökning (tabell 1) visar att Lidingö kommun uppnår 93 % av max-poäng. Resultatet visar att kommunen inom vissa områden saknar viss information som efterfrågas i undersökningen (se bilaga 2).

Tabell 1. Resultatet från webbgranskning Information till alla 2017

Kommun	Andel (%) av max-poäng
Hammarö	98 %
Ljusdal	97 %
Forshaga	97 %
Gullspång	96 %
Sandviken	96 %
Mariestad	96 %

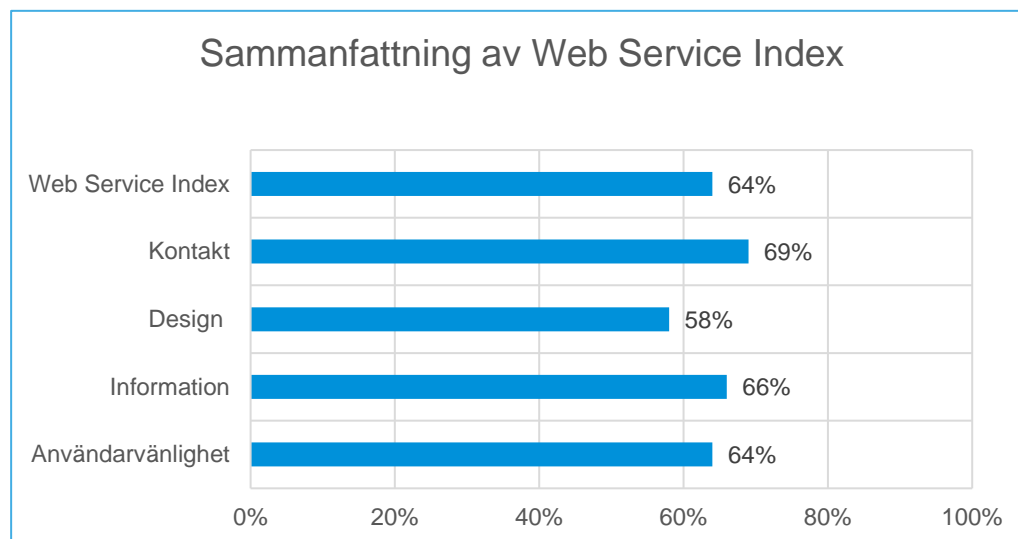
Helsingborg	96 %
Västerås	95 %
Norrköping	95 %
Ale	94 %
Eskilstuna	94 %
Täby	94 %
Uddevalla	94 %
Malmö	94 %
Kristianstad	94 %
Sunne	94 %
Nacka	93 %
Lidingö	93 %

I intervju med systemägare framkommer att webbrådet varje år går igenom resultatet från SKLs granskning för att identifiera förbättringsmöjligheter. Resultatet av granskningen har fungerat som en checklista över förbättringsområden och som benchmark mot andra kommuner.

I intervju med förvaltningsredaktör och kommunikatörer på förvaltningarna framkommer att resultatet av SKLs granskning används i varierande grad. På miljö- och stadsbyggnadskontoret har resultatet i SKLs granskning använts för att identifiera förbättringsområden. Ett viktigt utvecklingsområde som identifierats med hjälp av SKLs granskning inom förvaltningen är möjligheten att ansöka om bygglov via webben, vilket även är kopplat till att förbättra Nöjd Kund Index. Andra förvaltningar deltar i undersökningen men gör ingen egen uppföljning av resultatet.

Vidare deltog kommunen under hösten 2010 i undersökningen Web Service Index. Undersökningen bestod av webbintervjuer i form av pop-up enkäter som gick ut till besökare på hemsidan. Undersökningen bestod av fyra delindex: användarvänlighet, information, design och kontakt med ett flertal delområden. En sammanfattning av resultatet av undersökningen återges nedan (se tabell 2). De blå staplarna i tabellen visar andelen positiva svar i relation till de olika delområdena. I tabellen återges även Web Service Index som är ett beräknat genomsnitt av de fyra delindexen.

Tabell 2. Resultatet från Web Service Index



Granskning av förvaltningarnas egna sidor skedde i samband med Web Service Award 2010. I intervju framkommer att inga ytterligare interna granskningar av förvaltningarnas egna webbsidor har genomförts. Vissa kommunikatörer faktagranskar dock innehållet på webbsidorna. I intervju framkommer även att kommunen planerat att genomföra en extern granskning av hemsidan under 2018 men har valt att vänta med detta tills utvecklingsarbetet av hemsidan är slutfört.

I intervju framkom att användarnas åsikter framförallt fångas genom en nära dialog med kommunens kundcenter samt genom kommentarer på sociala medier. Vissa av redaktörerna använder även kommunens statistikverktyg Siteimprove för att följa besöksstatistiken på specifika sidor på hemsidan.

3.2.1 **Kommentarer**

Kommunen har sedan start deltagit i SKLs granskning och placerat sig högt. Inom vissa områden saknar kommunen information på hemsidan, framförallt kopplat till en av Omsorgs- och socialförvaltningens verksamheter. Uppföljning och utvärdering av resultatet sker centralt på kommunikationsenheten men i varierande grad på förvaltningarna. Resultatet av SKLs granskning kan vara en hjälp för förvaltningarna att identifiera utvecklingsområden och samtidigt vara en viktig drivkraft till förbättring av informationen på hemsidan. För att fortsätta utvecklas på området bedömer vi det därför som centralt att resultatet utvärderas och följs upp av redaktörerna inom samtliga förvaltningar.

Vidare deltog kommunen i Web Service Index under 2010 där användarna fick tycka till om hemsidans information, design, kontakt och användarvänlighet. Sedan dess har ingen ytterligare extern granskning genomförts. En extern granskning planeras att genomföras i samband med att utvecklingsarbetet kring hemsidan är slutfört. För att driva utvecklingsarbetet framåt bedömer vi att kommunen måste upprätta rutiner för att kontinuerligt och systematiskt samla in användarnas synpunkter. Framförallt kan detta bidra till att kommunen utvecklar hemsidan i linje med användarnas behov.

3.3 Kommunens sökmotor

I SKLs undersökning 2016 ingick en extern granskning av landets kommuners samtliga sökmotorer. Metoden för undersökningen var att genomföra en sökning av nio vanliga funktioner i kommunen för att se om utvalda uppgifter fanns samlat. För att få godkänt svar krävdes att namn, telefon samt e-postadress framgick på någon av de tre översta sökträffarna. Om namn och en av de två övriga uppgifterna fanns tilldelades kommunen ett delvis godkänt betyg.

Sökorden som ingick i sökningen var följande:

- Vem är Kommunchef
- Vem är Kommunalråd (Kommunstyrelsens ordförande)
- Vem är Socialchef
- Vem är Skolchef
- Vem är Överförmyndare
- Vem är Ekonomichef
- Vem är Personalchef
- Vem är Näringslivschef
- Vem är Kultur/fritidschef

I undersökningen uppnådde Lidingö stad 72 % av maxpoängen. I intervju framkommer att kommunen vill att kommuninvånarna ska komma i kontakt med kommunen via kundcentret som fungerar som en central kundtjänst. Detta beror bland annat på att besökare som går via kundcentret kan lägga ett ärende till kommunen som då automatiskt hamnar rätt via ärendesystemet. En annan anledning till detta är att besökare som vill komma i kontakt med kommunen inte ska vara beroende av en person om denne inte är på plats.

I SKLs undersökning 2017 ingick även en självskattning av kommunernas sökfunktion. I kommunens egen bedömning så har samtliga frågor som berör sökfunktionen besvarats med ja, nej eller delvis. Exempel på frågor som ingick i undersökningen är:

- Vad kostar en plats inom barnomsorgen?
- Var ligger kommunhuset?
- Var lämnar man deklARATIONEN?
- Hur kan man framföra synpunkter och klagomål?
- När är det skolavslutning?
- Hur får man tag i sotare?

Resultatet visar att kommunens sökfunktion når upp till maxpoäng genom att erbjuda svar på samtliga av de frågor som ingick i undersökningen. SKLs undersökning av sökmotorn berör dock inte prioritering av sökresultat. Vidare ger granskningen ingen indikation på spårbarhetsgraden av dokument, dvs. i vilken grad det går att spåra dokument till andra relaterade dokument på hemsidan eller hitta dokument som tidigare varit tillgängliga på hemsidan.

Vidare följer kommunen majoriteten av E-delegationens riktlinjer som berör sökfunktionsoptimering. I intervju framkommer att två av riktlinjerna, att vara konsekvent i struktur och benämning av funktioner, upprätthålls kontinuerligt. En av E-delegationens riktlinjer är att när ett större dokument delas upp i flera dokument så ska link-element användas för att relatera dessa dokument till varandra. Detta underlättar för sökmotorer att förstå hur dokumenten hör ihop. Enligt kommunens systemförvaltare läggs sällan så stora dokument upp på hemsidan att detta blir relevant. I de fall där dokument delas upp förtydligas istället rubrikerna för att göra det lättare för sökmotorer att förstå hur dokumenten hör ihop.

I offentlighets- och sekretesslagen 4 kap. 1 § ställs krav på att myndigheter särskilt ska beakta att enskilda bör ges goda möjligheter att söka allmänna handlingar. Enligt andra stycket i offentlighets- och sekretesslagen följer även att "det bör framgå när uppgifter har tillförts en allmän handling och om de har ändrats eller gallrats vid vilken tidpunkt detta har skett." Riksarkivet har även utfärdat föreskrifter om elektroniska handlingar (RA-FS 2009:1-2). Enligt RA-FS 2009:1 4 kap. 7 § ska myndigheter beakta sökbehoven av de elektroniska handlingarna. Tidigare granskningar av hemsidan ger ingen indikation på om tidigare publicerade dokument och skrivelser på hemsidan är sök- och spårbara på ett sätt som lever upp till ovan lagar och föreskrifter.

3.3.1 **Kommentarer**

Utifrån E-delegationens riktlinjer och SKLs granskning bedöms kommunens sökmotor i allt väsentligt som ändamålsenlig. Tidigare granskningar berör dock inte hur väl sökmotorn prioriterar sökresultat. Vidare ges ingen indikation på om dokument som publicerats på hemsidan är sök- och spårbara. Offentliga handlingar som publiceras på hemsidan ska vara sök- och spårbara på ett sätt som lever upp till befintliga lagkrav. Utifrån detta perspektiv och för att förbättra sökfunktionen bedömer vi det som centralt att kommunen utför en översyn av sökmotorn. Kommunen bör även överväga att upprätta specifika rutiner för att kontinuerligt säkerhetsställa att E-delegationens riktlinjer som berör sökfunktionsoptimering efterlevs.

3.4 **Tillgänglighet**

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) är internationellt erkända rekommendationer för tillgängligt innehåll på webben. Kriterierna i WCAG 2.0 är indelade i tre olika nivåer. Nivå A representerar den lägsta ambitionsnivån avseende tillgänglighet och nivå AA den basnivå som offentliga myndigheters webbplatser kommer att behöva uppnå när Webbdirektivet blir lagkrav. Vid uppbyggnaden av kommunens hemsida 2009 utformades den efter tillgänglighetsriktlinjerna WCAG 2.0 nivå A. I och med publiceringen av webbdirektivet den 2 december 2016 kommer samtliga myndigheter, landsting, kommuner och andra aktörer som klassas som offentligrättsliga organ att behöva uppnå basnivån WCAG 2.0 nivå AA. Beroende på om det är en ny eller befintlig webbplats så skiljer sig tiden för när kraven börjar gälla. Eftersom kommunens hemsida är en redan befintlig webbplats så är kravet att webbsidan ska vara anpassad från och med den 23 september 2020.

3.4.1 Beredskap för att möta de nya lagkraven

Nedan presenteras utdrag av resultatet i enkätundersökningen kring WCAG 2.0 nivå AA riktad till nyckelpersoner i kommunen. Resultatet ger en indikation på hur kommunens hemsida i dagsläget lever upp till tillgänglighetsstandarden WCAG 2.0 nivå AA.

Enkätresultat i sammanfattning

Är hemsidan konsekvent i navigation, struktur och utformning? ²	Ja.
Erbjuds användarna flera olika sätt att navigera?	Ja.
Skrivs beskrivande rubriker och etiketter?	Ja.
Designas webbsidan med tillräckliga kontraster? (Tillräckliga kontraster innebär i detta sammanhang att den visuella presentationen av text och text i form av bild har ett kontrastvärde på minst 4,5:1).	Delvis.
Markeras tydligt vilket fält eller element som är i fokus?	Ja.
Ges möjlighet att ångra, korrigera eller bekräfta vid viktiga transaktioner?	Ja.
Textas direktsändningar?	Nej.
Går text att förstora utan problem?	Delvis (texten går att justera i webbläsaren).
Syntolkas videoinspelningar?	Nej.
Benämns funktioner konsekvent? ³	Ja.
Ges förslag på hur fel kan rättas till?	Delvis.
Används text, inte bilder, för att visa text?	Ja.
Anges språkförändringar i koden?	Nej.

² Konsekvent navigering innebär att: Navigeringsmetoder/funktioner som upprepas på flera webbsidor inom en uppsättning av webbsidor presenteras i samma inbördes ordning varje gång de upprepas, om inte användaren initierar en ändring. Konsekvent struktur och utformning innebär att webbsidan presenteras och fungerar på ett förutsägbart sätt.

³ Konsekvent benämning innebär att komponenter som har samma funktionalitet inom en uppsättning av webbsidor identifieras konsekvent.

I dagsläget följer kommunen sju av tretton WCAG 2.0 nivå AA riktlinjer. I intervju framkommer att vissa hinder finns för att nå upp till de nya riktlinjerna. Kraven om att syntolka videoinspelningar och texta direktsändningar bedöms som resurskrävande. I intervju pekas även bristen på juridisk kunskap om lagkrav och tillgänglighet ut som hinder för kommunen. Följaktligen har kommunen vid upphandlingar av ny webbpartner ställt krav på att webbpartnern ska besitta stor kompetens vad gäller tillgänglighetsfrågan.

3.5 Övriga kommunikationsvägar

För att nå ut till de kommuninvånare som inte har tillgång till webben finns andra informationskanaler, exempelvis kommunens egen tidning Vårt Lidingö och nyhetsbrev från kommunen via epost. Tidningen utkommer fyra gånger per år och ansvarig utgivare är kommunens kommunikationschef. Tidningen ska informera om den service som erbjuds av kommunen samt sprida kunskap om kommuninvånarnas rättigheter och skyldigheter. Tidningen syftar även till att öka förståelsen för kommunens verksamhet, bland annat genom att informera om större politiska ärenden och beslut. Kommunen annonserar även i externa medier och förser lokala tidningar såsom Mitt i Lidingö med information genom pressmeddelanden. Vidare kan kommuninvånare få viktig information genom kommunens kundcenter och bibliotek som kan besökas eller nås via telefon. Kundcentret har öppet på vardagar och kan erbjuda information om stadens olika verksamheter.

För att nå ut med information till synskadade personer så finns Taltidningen, *På tal om Lidingö*. Taltidningen skickas varje vecka hem i cd format till de cirka hundra prenumeranterna och innehåller bland annat nyheter, väderprognos och sport.

Det finns även ett 20-tal anslagstavlor inom kommunen som distribueras av den tekniska förvaltningen. Affischering på dessa sker i samarbete med Ö-gruppen som arbetar med olika typer av daglig verksamhet inom kommunen. I intervju framkommer att anslagstavlor används av alla kommunens verksamheter för att nå ut med information.

Kommunen arrangerar företagsfrukostar fyra gånger per år och på dessa når ut med information till flertalet företagare på ön. Kommunen anordnar även så kallade informationskvällar med olika samtalsteman för kommuninvånarna.

I intervju med kommunikاتören för Teknik- och fastighetsförvaltningen framkommer att förvaltningen når ut med information via beskrivande skyltar och brev till fastighetsägare. Utöver detta arrangerar förvaltningen dialogmöten med kommuninvånare samt samordningsmöten med fastighetsägare.

Omsorgs- och socialförvaltningen använder sig av broschyrer för att nå ut med information till de äldre inom kommunen. Förvaltningen samarbetar även med ett flertal organisationer och pensionärsföreningar för att nå ut med information.

Miljö- och stadskontoret har även så kallade samråd när ett område på ön ska utvecklas eller vid planering av byggnation. Vidare hålls ofta dialogmöten med kommunmedborgare i samband med utvecklingen av ett område. Miljö- och stadsbyggnadskontoret bjuder även in kommuninvånarna till "Samtal om stadsutveckling" två till tre gånger per år.

Vid kriser kan kommunen nå ut till invånarna genom radio och tv. Vid intervju framkommer även att det till sommaren kommer vara möjligt för kommunen att nå ut med krisinformation via sms.

4 Besvarande av revisionsfrågor:

Har Lidingö stad granskat sin hemsida och vad blev resultatet?

Lidingö stad har granskat sin hemsida genom den externa granskningen Web Service Index som genomfördes 2010. Resultatet visar på att majoriteten av respondenterna i undersökningen angav positiva svar i relation till granskningens olika delområden.

Har Lidingö stad omfattats av webbundersökningen "Information till alla", vad framkom och hur har staden använt sig av resultatet av undersökningen?

Lidingö stad har deltagit i SKLs webbgranskningar "Information till alla" sedan 2009 och har erhållit en hög placering. I webbrådet utvärderas resultatet och utifrån detta identifieras förbättringsområden. Vidare används resultatet som benchmark mot andra kommuner. Inom förvaltningarna utvärderas och följs resultatet upp i varierande grad.

Hur tillämpas de lagar som berör tillgänglighet på kommunens hemsida?

Kommunens hemsida följer WCAG 2.0 nivå A som i dagsläget är den lägsta tillgänglighetsnivån.

Följs E-delegationens vägledning för webbutveckling avseende tillgänglighet?

Hemsidan följer förutom WCAG nivå A även flertal av WCAG 2.0 nivå AA som är basnivån för tillgänglighet inom offentlig sektor.

Är kommunens sökmotor ändamålsenlig?

Utifrån E-delegationens riktlinjer och SKLs granskning bedöms kommunens sökmotor i allt väsentligt som ändamålsenlig. Tidigare granskningar ger dock ingen indikation på hur väl sökmotorn lever upp till sökfunktionsoptimering som berör spårbarhet. För att öka graden av spårbarhet och förbättra sökfunktionen bedömer vi det som centralt att kommunen utför en översyn av sökmotorn.

Vilken beredskap finns hos kommunen för att möta tillgänglighetskraven i den nya lagen (webbdirektivet)?

I dagsläget möter webbsidan upp mot ett flertal av tillgänglighetskrav som omfattas av webbdirektivet. Det finns dock flera hinder för att kunna möta upp mot vissa av de kommande kraven till exempel ökade krav på kunskap hos personalen, finansiella medel och resurser.

Hur nås de kommuninvånare som ej har och/eller inte kan använda webben när kommunen vill nå ut med viktig information?

Kommunen når ut med viktig information genom kriskanaler, den egna tidningen, taltidningen samt annonsering i externa medier. Andra informationskanaler är

kommunens kundcenter, företagsevent, nyhetsbrev via epost, den egna hushållstidningen Vårt Lidingö, taltidning, informationskvällar samt de anslagstavlor som finns på ön.

2018-06-27

KPMG AB

Anders Petersson

Sofie Wiessner

Certifierad kommunal yrkesrevisor

Revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument.

Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.

Bilaga 1 Metod och utgångspunkter

Metod

Vår metod består av följande delar

- Intervjuer
- Dokumentgranskning

Intervjuer har skett med:

- Kommunstyrelsens ordförande
- Systemägare
- Systemförvaltare
- Chef kommunikationsenheten
- Näringslivschef (tidigare chef för kommunikationsenheten)
- IT-arkitekt
- Utvecklingschef med ansvar för IT-frågor
- Kommunikatör miljö- och stadsbyggnadskontoret
- Kommunikatör omsorgs- och socialförvaltningen
- Kommunikatör teknik- och fastighetsförvaltningen

Följande dokument har granskats:

- Förvaltningsorganisation för lidingo.se
- Rutiner för Lidingö stads externa webbplats
- Förvaltningsplan för lidingo.se 2017-2018
- Systemdokumentation Lidingö externwebb omdesign
- Lidingö Rapport Web Service Index
- Skrivhjälpen för dig som skriver i Lidingö stad

Bilaga 2 Utdrag av resultatet i "Information till alla" 2017

I tabellen nedan visas ett utdrag av resultatet i SKLs granskning "Information till alla". Utdraget är en sammanställning av de områden där kommunen uppgett att de delvis eller helt saknar information om det som efterfrågas i undersökningen. Frågorna har delats in i olika kategorier som är kopplade till olika områden.

Tabell 3.

Kategori	Fråga	Betyg/Svar
Öppenhet och påverkan	Det finns en sökfunktion med index från A-Ö över kommunens olika ansvarsuppgifter samt angivna kontaktpersoner för respektive område	Delvis
	Kommunen har information på andra språk om olika verksamheter (engelska)	Delvis
Gymnasieskola	Det finns information om de försäkringar som kommunen har inom de olika verksamheterna	Delvis
	Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla gymnasieskolor	Nej
Äldreomsorg	Det finns information om rehabverksamhet	Delvis
	Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd/hjälp	Nej
	Finns det möjlighet för medborgaren att göra simulerad beräkning av preliminär avgift för äldreomsorg?	Delvis
Individ- och familjeomsorg	Det finns information om hur man gör för att söka hjälp. (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)	Delvis
	Det finns information om vilka delar som beräknas i försörjningsstödet	Delvis
	Det finns information om väntetider efter sökt hjälp/stöd	Nej
	Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelpersoner	Nej
	Det finns information om eventuella avgifter	Nej
	Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	Nej

	Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner	Delvis
	Man kan ansöka om färdtjänst på kommunens webb	Nej
Bygga och bo	Det ges möjlighet att göra ansökan om bygglov på kommunens webb	Nej
	Det finns möjlighet att via kommunens webb följa beredning av en bygglovsansökan	Nej
Företag	Finns det information på engelska som är riktad till företagare?	Delvis
	Finns det möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov direkt på webben? E-tjänst	Nej
Gator, vägar och miljö	Finns det uppgifter kring var det går att tanka alternativa drivmedel till fordon?	Nej