

.se företagen

EN UNDERSÖKNING OM KOMMUNERNAS WEBBPLATSER
UTIFRÅN ETT FÖRETAGSPERSPEKTIV

Förord

Att skapa ett bra företagsklimat handlar till viss del om att skapa bra strukturella förutsättningar för företagande. Bättre infrastruktur, attraktiva bostadsområden, högt utbildad befolkning m.m. Syftet är att locka till sig människor, företag och besökare. Men ett bra företagsklimat handlar också om samverkan och dialog med näringslivet. Först och främst i det mänskliga mötet där ett bra bemötande och en god attityd gentemot företagare är betydelsefullt, men också om att företagen ska få tillgång till relevant information om exempelvis tillstånd eller om den service som en kommun kan erbjuda sina företagare.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) arbetar brett med frågor som stärker det lokala och regionala företagsklimatet. Sedan år 2009, då företagsklimat blev en förbundsprioriterad fråga, har SKL valt att särskilt uppmärksamma den del av företagsklimatet som handlar om kommunernas myndighetsutövning och service till företagen.

Som ett led i detta arbete har SKL under våren genomfört två studier. SKL har gått igenom samtliga kommuners webbplatser och deras ingångssidor för företagare och hittat ett antal riktigt goda exempel, men också en del brister och utmaningar för kommunerna. Undersökningen är gjord av Linda Ahlford, Martin Englund, Christina Thulin och Jan Torége på sektionen för lokal och regional utveckling. Resultaten från undersökningen presenteras i denna rapport samt på SKL:s hemsida www.skl.se/foretagsklimat.

Med hjälp av konsultföretaget JSM Telefront har SKL under våren 2010 också genomfört en servicemätning via telefon och e-post. Konsultföretaget har ringt kommunernas växel vid nio tillfällen under en åttaveckorsperiod och ställt vanliga företagarfrågor. Samma frågor som ställts per telefon har också skickats till kommunens officiella e-postadress. Svarstider har uppmätts och bemötande, engagemang, kvalitet på svaren etc. har bedömts. Rapport och resultat från den undersökningen finns att hämta på SKL:s hemsida www.skl.se/foretagsklimat.

SKL hoppas att dessa två rapporter ska utgöra ett bra underlag i kommunernas arbete för att förbättra sin tillgänglighet och service för företagare.

Stockholm i juni 2010

Gunilla Glasare
Avdelningschef, Tillväxt och samhällsbyggnad

Innehåll

Möjlighet och myndighet	4
Myndighetssamverkan	5
Bakgrund och metod	6
Resultat från undersökningen	7
De goda exemplen	8
Kommuner med bra hemsidor.....	8
Kommuner med godkända hemsidor	9
Kommuner med underkända hemsidor.....	11
Brister i servicen gällande myndighetsärenden	12
Grundläggande information.....	12
Service myndighetsärenden.....	13
Bygglov.....	15
Serveringstillstånd.....	16
Stöd till företagare	17
Sökfunktioner	17
Upphandling	18
Spindeldiagram	18
Vem är kommunen till för?	19
Några utmaningar för kommunerna	19
Bilaga 1 - Frågor webbundersökning	21

Möjlighet och myndighet

Åtta av tio företagare är någon gång i kontakt med sin kommun. Mötet sker med kommunen i en mängd olika roller. Det är kommunen som myndighet, servicegivare, uppdragsgivare eller som markägare. Kommunen ger därmed viktiga förutsättningar för företagsklimatet på en ort eller i en region. Hur denna service och information förmedlas via kommunernas hemsidor är en viktig del i hur kommunerna skapar ett bättre företagsklimat.

Förutom att hjälpa företagaren att få svar på sina frågor fungerar hemsidan som ett skyltfönster för andra. En bra strukturerad sida med ett inbjudande tonläge som ständigt är uppdaterad signalerar samma saker ut till omvärlden. Här finns en kommun med en genomtänkt strategi som har tänkt utifrån ett företagsperspektiv och som arbetar aktivt med att stötta sina företag. Här är en kommun som inte bara ser till sin roll som myndighet och hur jag fyller i mina papper rätt för att underlätta handläggning och telefontider. Den här kommunen ser oss företagare som en möjlighet. Den här kommunen kanske är något för oss?

SKL har undersökt samtliga kommuners webbplatser utifrån ett företagsperspektiv. Syftet är att, dels ge en landsomfattande och samlad bild av kommunernas tillgänglighet och service vad gäller informationsgivning, dels ge varje enskild kommun ett underlag för hur väl den egna informationsgivningen står sig i förhållanden till andra kommuner. I rapporten pekar vi på några av de vanligaste bristerna vi stött på men lyfter också fram ett flertal goda exempel för andra kommuner att inspireras av. Målet är att varje kommun utifrån sitt resultat och vid jämförelser med andra kommuner kan identifiera sina ”svaga punkter” i gränssnittet till företagen och på så vis få kunskap var förbättringar kan genomföras.

Undersökningen fångar de eventuella brister som finns, samtidigt som den pekar på förbättringsområden för framtiden. Valet av frågor och svar har utgått från att de ska vara vanliga företagarefrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal eller e-post (se bilaga 1).

Det är också värt att poängtera att webbplatsen naturligtvis bara är ett av många verktyg för att stötta företagarna. Det är heller inte självklart att en bra hemsida automatiskt innebär att kommunen i övrigt arbetar aktivt med näringslivsklimatet. Omvänt gäller att det säkert finns företagare som upplever att de får ett bra stöd från kommunen samtidigt som webbplatsen upplevs som bristfällig. Framförallt utesluter de inte varandra. Webbplatsen ska vara ett naturligt komplement till all övrig företagservice. Det är inte hemsidan som går på företagsbesök men du ska kunna läsa om det där.

Myndighetssamverkan

Inom hela EU ställs det stora krav på att myndigheter och kommuner skall förbättra och förenkla regelverk och service till företagen. Det handlar bl.a. om att de administrativa kostnaderna för företagen ska minska, att service och tillgänglighet ska bli bättre och att ärenden ska kunna hanteras på elektronisk väg. Det finns ett antal lagar och regler som t.ex. tjänstedirektivet, lag om tjänster på den inre marknaden samt olika förordningar som ställer specifika krav.

De statliga myndigheterna Bolagsverket, Tillväxtverket och Skatteverket har tillsammans en webbportal; *verksam.se* som skall samla information, verktyg och e-tjänster från dessa myndigheter på ett ställe. Där kan man skapa en affärsplan och registrera enskild näringsverksamhet. I framtiden kommer ytterligare ett antal tjänster att finnas där.

Enligt EU, tjänstedirektivet och svensk lagstiftning ska samtliga kommuner vara länkade till en gemensam kontaktpunkt. Syftet med kontaktpunkten är bl.a. att företagare inom EU lättare ska kunna etablera sig i annat land. Denna gemensamma kontaktpunkt finns på *verksam.se* och samtliga kommuner är idag länkade till den webbplatsen. För närvarande pågår en dialog och en förstudie om hur kommunerna skall kunna samverka med och dra nytta av denna gemensamma webbplats. Syftet är att ytterligare underlätta arbetet med information och tillstånd till nytta för såväl företag som kommuner.

Bakgrund och metod

Våren 2009 genomförde ett nätverk med namnet "Väl mätt" en undersökning av kommunernas näringslivsarbete. Undersökningen skedde inom ramen för SKL:s Jämförelseprojekt. Syftet med undersökningen var att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter riktade mot näringslivet. Nätverket bestod av åtta kommuner (Eskilstuna, Gotland, Gävle, Jönköping, Linköping, Norrköping, Västerås och Örebro). Som ett led i undersökningen jämfördes kommunernas webbplatser ur ett företagsperspektiv. Ett frågeunderlag på 24 frågor användes.

SKL träffade nätverket "Väl mätt" under hösten 2009 och blev inspirerade att genomföra en motsvarande undersökning på nationell nivå. Några av frågorna ombearbetades, framförallt för att frågorna skulle passa kommuner av olika storlekar. Några frågor som fungerat mindre bra i "Väl mäts" studie togs bort och ett par nya lades till.

Undersökningen har genomförts mellan januari och maj 2010. Fyra personer från SKL har gått igenom samtliga kommuners webbplatser och deras ingångssidor för företagare. Underlaget har bestått av 21 frågeställningar som i resultatredovisningen delats in i sju övergripande kategorier; Grundläggande information, Service myndighetsärenden, Bygglov, Serveringstillstånd, Stöd till företagare, Sökfunktioner och Upphandling. Se samtliga frågor i bilaga 1.

För *Ja* ska uppgiften ha hittats inom rimlig tid (ca 2 minuter). *Delvis* har angetts om en del av informationen hittats, det tagit lång tid att hitta informationen eller om informationen varit otydlig eller dålig. *Nej* har angetts om uppgiften inte hittats.

Ja = 2 poäng¹
Delvis = 1 poäng
Nej = 0 poäng

Varje kommun har uppnått ett mått på hur bra kommunens webbplats är ur ett företagsperspektiv. Dessa resultatmått finns redovisade på SKL:s hemsida (se länk). Det bör dock poängteras att resultaten inte har den exaktheten att kommunerna kan rankas från plats 1 till 290. Flera personer har genomfört undersökningen och bedömningarna kan skilja sig något åt. Den poäng kommunerna uppnår är mer en fingervisning om att kommunen har en bra, godkänd eller dålig webbsida för företagare.

¹ De 12 delfrågor som gällt bygglov och serveringstillstånd har dock enbart gett 1 poäng för *Ja* och 0,5 poäng för *Delvis*.

Resultat från undersökningen

Pettersson stirrade in i skärmen och suckade tungt. Den där så kallade webbansvariga uppe på kommunledningskontoret hade varit på honom igen om hemsidan. Det var något om webben som en kanal till medborgarna och betydelsen av att tänka på kommunikation. När skulle det där gänget fatta att han hade viktigare saker att göra? Bara den här veckan skulle kontoret ut på sju företagsbesök, arrangera en sopplunch med inbjuden föreläsare och träffa kollegorna i grannkommunen för att diskutera en gemensam etableringspolicy. Var inte det kommunikation kanske?

Numera skickade de faktiskt ut ett nyhetsbrev till företagarna två gånger om året med senaste nytt och det skulle bara bli rörigt med en hemsida att hålla reda på. Om någon ville honom något var det ju bara att lyfta på luren och ringa, så väl kände han alla företagare i kommunen efter femton år.

Plötsligt slogs han av en tanke. ”- Var det inte nästa vecka som kommunens nya praktikant skulle börja?” Tjugofyra år och nyexaminerad från någon högskola. Det här med hemsidan skulle nog lösa sig i alla fall!

Stämmer denna schablonbild? Nej, oftast inte! Den information som kommunerna riktar till sina företagare är i de flesta fall både genomtänkt och passande. Det visar resultaten från vår undersökning. Men de riktigt goda exemplen är relativt få och ett 50-tal kommuner får ett underkänt betyg.

SKL har utifrån ett frågeunderlag innehållande 21 frågor gjort en bedömning av kommunerna webbplatser utifrån ett företagsperspektiv (se bilaga 1). Vi har delat in kommunernas hemsidor i fyra grupper utifrån hur mycket av den efterfrågade informationen som vi hittat.

De goda exemplen	>80 procent av efterfrågad information
Bra hemsidor	70-80 procent av efterfrågad information
Godkända hemsidor	50-69 procent av efterfrågad information
Underkända hemsidor	<50 procent av efterfrågad information

Användarvänlighet och hur estetiskt tilltalande sidan är har inte påverkat indelningen.

De goda exemplen

20 kommuner har fått med mer än 80 procent av det vi efterfrågat. Den information de ger till företagare är både omfattande och tydlig. Deras webbplatser är ofta användarvänliga och det är vanligt att det finns flera ingångar till samma information beroende på vem du är och vad du efterfrågar. Flera av dem är också estetiskt tilltalande.

TABELL 1. De 20 bästa hemsidorna ur ett företagarperspektiv

Ale	Avesta	Boden	Borlänge
Bromölla	Gnesta	Halmstad	Haninge
Hultsfred	Järfälla	Kungsbacka	Lidingö
Ljusdal	Ludvika	Luleå	Simrishamn
Umeå	Upplands Väsby	Örebro	Östersund

Lidingö, Halmstad, Östersund, Upplands Väsby och Kungsbacka är de fem kommuner som presterat bäst utifrån det frågeunderlag vi tagit fram². Över 90 procent av det vi frågat efter har vi funnit på deras respektive webbplatser.

Upplands Väsby vill vi lyfta fram lite extra. De har inte högst poäng, men deras näringslivsbolags hemsida är innovativ. De har tänkt utanför ramarna och gjort det på ett mycket bra sätt.

Det är inte bara större kommuner som utgör de goda exemplen. Två mindre kommuner som presterar bra i denna undersökning är Hultsfred och Ljusdal. Båda kommunerna placerar sig långt ned på Svenskt Näringslivs företagsklimatrankning. Men Hultsfred har en riktigt bra och användarvänlig sida med genomtänkt information till företagare och Ljusdal har fått med det mesta av det vi frågat efter.

Kommuner med bra hemsidor

Här följer de kommuner som ur ett företagsperspektiv har bra webbplatser, men som inte fått med riktigt allt av det vi frågat efter. Huddinge, Nyköping, Stockholm, Båstad, Strömstads, Sundsvall och Trollhättan ligger på gränsen för att tillhöra de goda exemplen. Några andra kommuner som förtjänar att lyftas fram i sammanhanget är Malmö, Vetlanda, Borås, Botkyrka, Karlskrona, Sigtuna och Trosa.

² Se frågeunderlag i bilaga 1

TABELL 2. Kommuner med bra hemsidor

Arvidsjaur	Askersund	Berg	Borås
Botkyrka	Båstad	Danderyd	Eksjö
Enköping	Eskilstuna	Flen	Götene
Hammarö	Haparanda	Heby	Helsingborg
Huddinge	Hudiksvall	Härjedalen	Härryda
Höör	Jokkmokk	Jönköping	Kalmar
Karlskoga	Karlskrona	Karlstad	Katrineholm
Kiruna	Knivsta	Kristianstad	Kungälv
Laholm	Leksand	Lerum	Lidköping
Lomma	Lund	Malmö	Mölnadal
Nordanstig	Norrköping	Nyköping	Nynäshamn
Orsa	Piteå	Ronneby	Sandviken
Sigtuna	Skellefteå	Skövde	Staffanstorps
Stockholm	Strömstad	Strömsund	Sundsvall
Svalöv	Svedala	Säffle	Södertälje
Tanum	Tjörn	Trollhättan	Trosa
Töreboda	Uddevalla	Uppsala	Vaggeryd
Vansbro	Vetlanda	Vänersborg	Värmdö
Västervik	Ängelholm	Örnsköldsvik	Östhammar

Det finns visserligen ett samband mellan kommunens befolkningsmässiga storlek och hur bra de presterat i denna undersökning, men det är inte så enkelt som att stora kommuner alltid har de bästa hemsidorna. Exempel på mindre kommuner som ur ett företagsperspektiv har bra webbsidor är Härjedalen, Askersund, Eksjö, Götene, Höör, Nordanstig, Vansbro, Jokkmokk och Orsa.

Kommuner med godkända hemsidor

En del av nedanstående kommuners hemsidor är riktigt bra, men de har missat inom något område. Bengtsfors och Falköping är t.ex. två kommuner med bra hemsidor, men Bengtsfors saknar en del information på hemsidan som många andra har med, t.ex. ett översättningsverktyg, och Falköping saknar viktig information inom områdena bygglov och serveringstillstånd.

Ytterligare några kommuner som i grunden har bra hemsidor, men där en del viktig information saknas är Göteborg, Köping, Solna, Håbo, Söderhamn, Dals-Ed, Forshaga, Arboga, Arvika, Gällivare, Hörby, Kramfors, Sala, Torsby, Tyresö, Hässleholm, Kalix, Norrtälje, Täby, Degerfors, Sundbyberg och Munkedal. Ett nytt spännande grepp som vi fann på Munkedals hemsida var en vision för kommunen i deckarformat.

TABELL 3. Kommuner med godkända hemsidor

Alingsås	Alvesta	Årboga	Arjeplog
Arvika	Bengtstors	Bjurholm	Bjuv
Bollebygd	Bollnäs	Bräcke	Burlöv
Dals-Ed	Degerfors	Dorotea	Eda
Emmaboda	Eslöv	Falkenberg	Falköping
Falun	Filipstad	Finspång	Forshaga
Färgelanda	Gislaved	Gnosjö	Gotland
Grums	Gällivare	Gävle	Göteborg
Hallsberg	Hallstahammar	Hedemora	Hofors
Hylte	Håbo	Härnösand	Hässleholm
Höganäs	Hörby	Kalix	Karlsborg
Karlskrona	Kil	Kramfors	Kristinehamn
Krokom	Kumla	Kungsör	Kävlinge
Köping	Landskrona	Laxå	Lekeberg
Lilla Edet	Linköping	Ljungby	Lycksele
Lysekil	Malung-Sälén	Mariestad	Mark
Markaryd	Mjölby	Mora	Motala
Munkedal	Nacka	Norrådal	Nybro
Nässjö	Olofström	Orust	Osby
Oskarshamn	Ovanåker	Partille	Ragunda
Rättvik	Sala	Salem	Sjöbo
Skurup	Smedjebacken	Sollentuna	Solna
Sotenäs	Stenungsund	Strängnäs	Sundbyberg
Sunne	Surahammar	Svenljunga	Säter
Sävsjö	Söderhamn	Söderköping	Sölvesborg
Tibro	Tierp	Timrå	Tingsryd
Tomelilla	Torsby	Tranås	Trelleborg
Tyresö	Täby	Ulricehamn	Upplands-Bro
Uppvidinge	Valdemarsvik	Vallentuna	Vara
Varberg	Vaxholm	Vellinge	Vingåker
Vännäs	Värnamo	Västerås	Växjö
Ystad	Ånge	Åre	Älmhult
Älvdalen	Älvkarleby	Älvsbyn	Öckerö
Österåker	Östra Göinge	Övertorneå	

Att vi gett dessa kommuners webbsidor godkänt innebär inte att de kan slå sig till ro. Alla dessa kommuner kan med enkla medel göra sina webbplatser och den information som de riktar till företagare bättre.

Kommuner med underkända hemsidor

Flertalet av nedanstående sidor är otydliga och saknar mycket av den information som vi efterfrågat. En majoritet av kommunerna är små, men det finns några undantag. Ekerö, Skara och Sollefteå är i detta sammanhang förhållandevis stora. Negativa överraskningar är Habo, Vårgårda, Herrljunga, Aneby och Ockelbo vars hemsidor inte alls lever upp till det goda företagsklimatbetyg de får av företagarna i Svenskt Näringslivs undersökning.

TABELL 4. Kommuner med underkända hemsidor

Aneby	Borgholm	Boxholm	Ekerö
Essunga	Fagersta	Gagnef	Grästorp
Gullspång	Habo	Hagfors	Herrljunga
Hjo	Hällefors	Högsby	Kinda
Klippan	Lessebo	Lindesberg	Ljusnarsberg
Malå	Mellerud	Mullsjö	Munkfors
Mönsterås	Mörbylånga	Nora	Norberg
Nordmaling	Norsjö	Nykvarn	Ockelbo
Oxelösund	Pajala	Perstorp	Robertsfors
Skara	Skinnskatteberg	Sollefteå	Sorsele
Storfors	Storuman	Tidaholm	Tranemo
Vadstena	Vilhelmina	Vimmerby	Vindeln
Vårgårda	Ydre	Åmål	Årjäng
Åsele	Åstorp	Åtvidaberg	Ödeshög
Örkelljunga	Överkalix		

Brister i servicen gällande myndighetsärenden

En del av den information som vi efterfrågat har nästan samtliga kommuner på sina webbplatser, t.ex. kontaktuppgifter för näringslivsansvarig, grundläggande information om vad en bygglovsansökan ska innehålla samt information om aktuella upphandlingar. Mer ovanligt är det med uttalade löften om servicekvaliteter eller att elektroniskt kunna fylla i och ansöka om bygglov eller serveringstillstånd.

De 21 frågorna har grupperats enligt följande³:

- Grundläggande information
- Service myndighetsärenden
- Bygglov
- Serveringstillstånd
- Stöd till företag (t.ex. starta eget)
- Sökfunktioner (t.ex. företagsregister)
- Upphandling

Grundläggande information

Oftast framgår det redan på ingångssidan vem som är näringslivsansvarig, men i ett mindre antal kommuner är uppgiften ottydlig. Kontaktuppgifterna kan ligga på annan sida, det framgår inte tydligt att t.ex. kommunchefen också är näringslivsansvarig eller att ordföranden i kommunens näringslivsbolag är ansvarig person i kommunen. I de fall det varit ottydligt har vi angett ”Delvis” som svar.

Det är vanligare att initial information som riktar sig till företagare beskriver kommunens goda sidor i allmänna ordalag än att den ger en samlad information om vilken service kommunen kan ge till företag/företagare. Olika ingångssidor på webbplatsen bör vara tydligt nischade utifrån de målgrupper de riktar sig till. I några fall är skillnaden mellan näringslivssidan och turistsidan hårfin. Samma information om livskvalitet, natur, entreprenörsanda och kommunens centrala läge finns på båda sidorna.

TABELL 5. Grundläggande information

	Ja (%)	Delvis (%)	Nej(%)
Finns det kontaktuppgifter (namn, e-post och telefon) till näringslivsansvarig?	87	8	5
Finns en samlad beskrivning över den service som kommunen kan ge till företag/företagare?	39	32	29
Finns information om vart man som företagare ska vända sig med synpunkter och eventuella klagomål?	39	7	54
Finns det översättningsverktyg eller information på engelska som är riktad till företagare?	51	12	37
Finns det en näringslivsstrategi eller motsvarande?	34	12	54

³ Se också bilaga 1

Det är ovanligt med en direkt uppmaning till målgruppen företagare att klaga eller lämna synpunkter på kommunens arbete med näringslivsfrågor. En del kommuner har dock tydlig information på kommunens startsida om hur man lämnar klagomål eller synpunkter oavsett område.

Många kommuner har endast en kortfattad allmän presentation om kommunen på engelska samt möjligtvis en del turistinformation översatt. Ett mindre antal har bra information och kontaktuppgifter riktade till företagare på egen formulerad engelska. Allt fler kommuner använder dock Googles översättningsverktyg, vilket vi godkänt för ett ”Ja”

År 2009 genomförde SKL en enkätundersökning om kommunens tillgänglighet och service till företagen⁴. Där angav drygt 50 procent av kommunerna att de hade en aktuell näringslivsstrategi eller motsvarande och drygt 10 procent planerade att ta fram en sådan. Stämmer den uppgiften innebär det att en del kommuner har en näringslivsstrategi, men att den inte är publicerad på webbsidan. Vi har angett ”Delvis” om kommunen haft en övergripande utvecklingsplan eller vision för kommunen där näringslivsfrågorna ingått.

Samtliga kommuner bör ha tydliga kontaktuppgifter till näringslivsansvarig person. Kommunerna bör också bli bättre på att ge en sammanfattande beskrivning av vilken service och stöd som kommunen kan erbjuda företagare samt ge ett bättre utrymme för företagare att komma in med klagomål och synpunkter. Eftersom det är relativt enkelt att importera ett översättningsverktyg borde fler kommuner överväga detta.

Bra exempel: Haninge, Hultsfred, Nordanstig, Örebro

Service myndighetsärenden

Nästan alla kommuner har någon typ av kontaktuppgifter för dessa ärenden, men det är vanligt att kommunen inte nämner några ansvariga personer vid namn utan att företagaren hänvisas till t.ex. byggnadskontoret eller tillståndsenhetens handläggare. Vi har då angett ”Delvis” som alternativ.

TABELL 6. Service myndighetsärenden

	Ja(%)	Delvis(%)	Nej(%)
Finns kontaktuppgifter till ansvarig/a personer (namn, e-post och telefon) för frågor rörande bygglov och serveringstillstånd?	52	39	9
Finns det möjlighet att hämta blanketter på hemsidan för ansökan om bygglov och serveringstillstånd?	80	19	1
Finns det uttalade löften om kvalitativa servicenivåer (tjänstegaranti/servicedeklarationer) i tjänsterna för bygglov och serveringstillstånd	9	10	81
Finns det möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov och serveringstillstånd?	4	6	90
Finns det länkar till eller information på näringslivssidan om följande tillståndsärenden: bygglov, serveringstillstånd, markupplåtelse och olika miljötillstånd?	21	48	31

⁴ Källa: SKL ”Företagsklimat – kommunen gör skillnad”, 2009

Nästan alla kommuner har blanketter att skriva ut om tillstånd för bygglov. En del befolkningsmässigt små kommuner kan sakna blanketter om tillstånd för servering.

Även om andelen ökar är det ännu få kommuner som har uttalade löften om kvalitativa servicenivåer. Kommuner med tjänstegarantier eller servicedeklarationer har i nästan samtliga fall också presterat bra totalt i sett i denna undersökning. Möjligheten att elektroniskt fylla i och ansöka om olika tillstånd kräver e-legitimation. Ännu är det endast ett fåtal större kommuner som erbjuder sina företagare denna service.

I drygt var femte kommun finns det en tydlig information om eller länkar till samtliga tillståndsärenden som vi frågat efter. Alternativet ”Delvis” rymmer i detta fall ett stort spann från kommuner som nästan prickar in allt till dem som endast har information om eller länk till ett tillståndsärende. Framförallt är det vanligt att det saknas information om eller länk till bygglov på ingångssidan för företagare. Kanske kopplas inte detta tillstånd till företagandet i samma utsträckning som de övriga tillståndsärendena. Ca en tredjedel saknar helt information eller länk till tillståndsärenden. Kommuner som har ett bolag som ansvarar för kommunens näringslivsfrågor gör ofta misstaget att glömma bort tillståndsfrågorna. Det finns då ingen länk från det kommunala bolagets webbplats till kommunens information om tillståndsärenden.

Ett annat vanligt misstag i kommuner med näringslivsbolag är otydlig information på kommunens ingångssida för företagare om hur kommunens arbete med näringslivsfrågor är organiserat. Ofta saknas också grundläggande information om t.ex. upphandling, lokaler och mark samt länkar till olika tillståndsärenden på kommunens ingångssida när näringslivsfrågorna bolagiserats. Bolagets webbplats är ofta snygg och bra, men ansvaret för att även kommunens ingångssida för företagare ska hålla en bra kvalitet hamnar mellan stolarna.

Bra exempel: Det finns många exempel på bra hemsidor vad gäller kontaktuppgifter, möjlighet att ladda ned blanketter och kopplingen mellan näringslivssidan och tillståndsärenden. Lidingö har kanske den allra bästa sidan i detta avseende. Östersund, Karlskoga och Ljusdal har bra information om sina kvalitetsåtaganden. Järfälla, Orust och Sundbyberg är exempel på kommuner som har e-tjänster avseende bygglov och serveringstillstånd.

Bygglov

Nästan alla kommuner har en beskrivning om vad ett bygglov är och i vilka sammanhang de krävs och två tredjedelar av kommunerna har information om vilka underlag som krävs för att söka bygglov. Det finns dock en stor variation mellan kommunerna i hur lätta uppgifterna är att hitta och hur tydlig och lättläst informationen om bygglov är.

TABELL 7. Finns följande information om bygglov?

	Ja(%)	Delvis(%)	Nej(%)
Vad ett bygglov är och i vilka sammanhang det krävs?	94	4	2
Vilka underlag som krävs för att söka bygglov?	67	8	25
Hur handläggningen av ett bygglov går till?	29	19	52
Hur lång tid en komplett ansökan om bygglov tar för en företagare?	29	6	65
Vad ett bygglov kostar?	35	15	50
Hur man överklagar ett beslut om bygglov	28	11	61

Vi har varit rätt hårda i bedömningen vad gäller frågan om handläggning. Många kommuner har viss information om de olika stegen och vad som krävs, men mer sällan är den sammanfattad och presenterad på ett tydligt sätt.

Ca en tredjedel uppger hur lång tid en komplett ansökan om bygglov tar. Fler kommuner borde, med vissa förbehåll om att alla underlag som behövs ska ha inkommit, kunna ange hur lång tid det tar för en företagare att få ett bygglov. Vad ett bygglov kostar beror på en mängd faktorer. Många kommuner kommenterar bara att så är fallet och att företagarna får ta kontakt med ansvarig person i kommunen för mer detaljer. Drygt en tredjedel av kommunerna har dock en utförlig beskrivning av hur priset på ett bygglov beräknas.

Totalt sett är det inte mängden information det är fel på. De flesta kommuner har flera sidor som beskriver vad ett bygglov är och vad som krävs av företagaren. Problemet är att kommunen inte ansträngt sig för att göra informationen användarvänlig. Ofta finns länkar till t.ex. Boverket eller Mittbygge. Där framgår hur handläggningen av en bygglovsansökan går till och eventuellt vilka underlag som ska bifogas samt hur man överklagar. Hur lång tid ett ärende får ta och vad det kostar är dock information som inte är generell utan den måste respektive kommun själv ta ställning till samt kommunicera till läsaren.

Bra exempel: De flesta av kommunerna som vi lyfter fram som goda exempel har bra information om bygglov. Några andra kommuner som har bra bygglovssidor är Arvidsjaur, Borås, Degerfors, Flen, Nacka och Uppsala.

Serveringstillstånd

Det är framförallt mindre kommuner i lands- och glesbygd som inte har information om serveringstillstånd på sin hemsida. Sannolikt beroende på att det är få sådana ärenden i kommunen.

De flesta kommuner ger en bra beskrivning om vad ett serveringstillstånd är och i vilka sammanhang de krävs, ofta finns också uppgifter om vad olika typer av tillstånd kostar samt vilka underlag som krävs för att söka tillstånd. Mer ovanligt är information om hur handläggningen går till och hur lång tid en ansökan tar. Få anger hur man överklagar ett beslut.

TABELL 8. Finns följande information om serveringstillstånd?

	Ja(%)	Delvis(%)	Nej(%)
Vad ett serveringstillstånd är och i vilka sammanhang de krävs?	82	6	12
Vilka underlag som krävs för att söka serveringstillstånd?	52	9	39
Hur handläggningen av ett serveringstillstånd går till?	28	15	57
Hur lång tid en komplett ansökan om serveringstillstånd tar för en företagare?	38	5	58
Vad ett serveringstillstånd kostar?	67	1	33
Hur man överklagar ett beslut om serveringstillstånd	10	12	78

Till skillnad från bygglov, baseras inte kostnaden för serveringstillstånd på komplexa modeller. Därför bör fler kommuner kunna ge företagarna den informationen på sina hemsidor.

Precis som för bygglov bör kommunerna lära av varandra. Mycket av informationen är inte kommunspecifik, utan generell. Till skillnad från kostnaderna för bygglov som är komplexa, är kostnaden för olika typer av serveringstillstånd enkla att redovisa.

Bra exempel: Umeå, Järfälla, Karlskrona och Kiruna

Stöd till företagare

Nästan alla kommuner har information och stöd att erbjuda till dem som vill starta eget företag, liksom länkar till viktiga myndigheter och organisationer samt till företagsnätverk och företagareorganisationer. Information om utbildningar, seminarier och föreläsningar samvarierar med storleken på kommunen. Det är vanligare att hitta erbjudanden om seminarier och kurser i storstadskommuner och större städer än i lands- och glesbygdskommuner.

TABELL 9. Stöd till företagare

	Ja(%)	Delvis(%)	Nej(%)
Finns information om hur man kan komma åt information, utbildning och rådgivning om man vill starta eget företag?	79	13	8
Finns information om utbildningar, seminarier och/eller föreläsningar riktade till företagare?	48	13	39
Finns information om stöd till företagare i kommunen som kan sökas hos annan myndighet eller organisation?	84	10	6
Finns det länkar till företagsnätverk och/eller företagareorganisationer?	86	7	7

Bra exempel: Luleå, Ludvika

Sökfunktioner

En klar majoritet av kommunerna har information om företagsregister, lokaler och mark på sina webbplatser. Informationen om lokaler och mark är dock ett exempel på uppgift som kan hamna mellan stolarna när kommunen bolagiserar ansvaret för näringslivsfrågorna. Det kommunala näringslivsbolaget informerar inte om lokaler och mark på sin hemsida samtidigt som ingen tar ett helhetsansvar för att kompletterande information finns att hämta på kommunens webbplats.

TABELL 10. Sökfunktioner (företagsregister, lokaler och mark)

	Ja(%)	Delvis(%)	Nej(%)
Finns det ett lokalt företagsregister eller en sökfunktion för företag i kommunen?	82	7	10
Finns det en samlad beskrivning om tillgänglig mark och industritomter för företag?	67	15	18
Finns en samlad beskrivning av lokal tillgång för företag?	70	15	14

Bra exempel: Ale, Boden och Örebro

Upphandling

Nästan alla kommuner har information om aktuella upphandlingar. Det är en lagstiftad uppgift för kommunen att tillhandahålla denna information på sina hemsidor. De kommuner som saknar sådan information bör genast åtgärda detta. En del kommuner slarvar med information om hur offentliga upphandlingar går till. Detta är lätt att åtgärda genom att länka till konkurrensverket.

TABELL 11. Upphandling

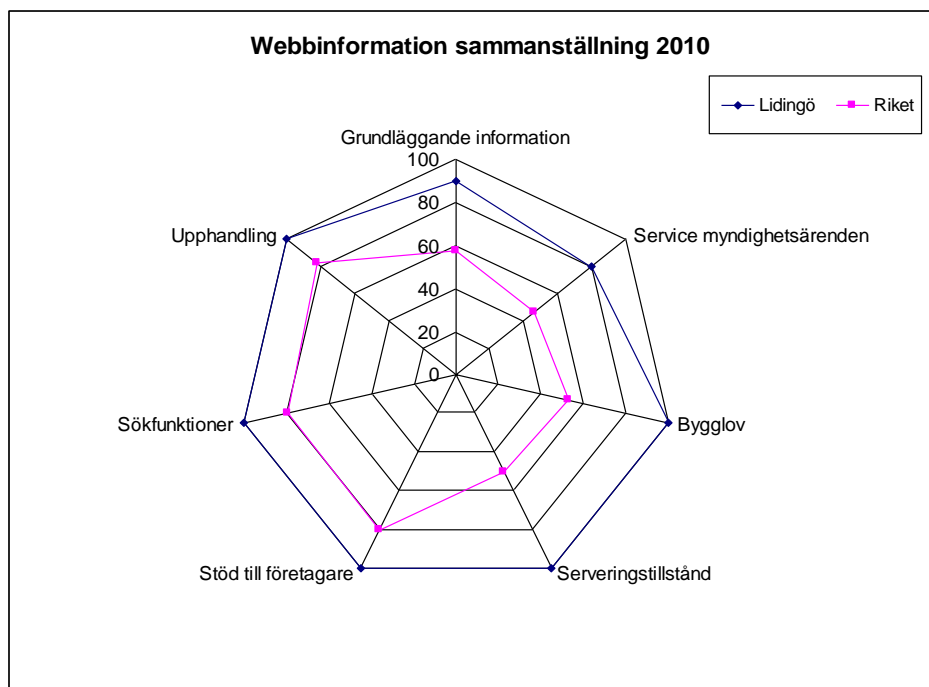
	Ja(%)	Delvis(%)	Nej(%)
Finns information om hur offentliga upphandlingar går till?	66	11	23
Finns det information om aktuella upphandlingar?	92	2	6

Bra exempel: Kristianstad, Karlstad och Vänersborg

Spindeldiagram

Diagrammet nedan visar visuellt hur stor andel av den efterfrågade informationen som vi hittat på kommunernas hemsidor. Resultaten har summerats till de sju frågekategorierna. Spindeldiagrammet finns också att tillgå som interaktivt verktyg på SKL:s hemsida www.skl.se/foretagsklimat. Där ges möjlighet för varje enskild kommun att jämföra sig med genomsnittet för samtliga kommuner. I exemplet nedan har kommunen med det bästa resultatet, Lidingö, valts ut. Den yttre (blå linjen) visar resultaten för Lidingö och den inre (röda linjen) visar medelvärdet för samtliga kommuner i riket.

DIAGRAM 1. Andel av efterfrågad information som vi hittat på kommunernas webbplatser



Vem är kommunen till för?

Som avslutning på rapporten sammanställer vi ett antal utmaningar eller frågeställningar som kommunerna bör fundera över i sitt fortsatta arbete med att ge god service till sina företagare.

Webbrådgivaren Fredrik Wackå skriver i handboken *Webbredaktörens ABC*⁵ att det inte räcker med att identifiera sin målgrupp, man måste också förstå vilken uppgift som läsaren av webbsidan vill lösa och på vilket sätt som denne ställer frågor, dvs. hur hon eller han söker efter information.

Man bör aldrig vända sig till ”alla”. Många webbplatser ska visserligen i sin helhet vara intressant för väldigt många människor. Men varje enskild sida har ofta en tydligare målgrupp där läsarna har gemensamma förutsättningar, situationer och intressen.

Några utmaningar för kommunerna

Hur tänker vi kring de olika målgrupper som söker information på kommunens webbplats? Behövs olika sorters information om samma frågor.

Hur ser vi till att våra målgrupper företräds i kommunens övergripande webbstrategi?

Hur byggs kommunens sidor upp? Är de resultat av en genomtänkt strategi eller mer ett resultat av slumpens skördar. Är det avdelningens yngste medarbetare eller en praktikant som ständigt uppdaterar, etc.

Om vi har ett näringslivsbolag i kommunen, hur ser kopplingen ut mellan kommunsidor och bolagssidor?

Hur behåller vi fokus på målgruppen när informationen finns hos flera olika förvaltningar?

⁵ Wackå Fredrik, *Webbredaktörens ABC*, www.wpr.se

Hur bygger vi upp våra sidor med information från många olika förvaltningar utan att organisationsstrukturen upplevs som ett hinder?

Vilken information är lämplig att kommunen själv producerar och fyller sin webbplats med och vilken information kan man länka till?

Vad har vi för ton när vi skriver. Fokuserar vi på myndighetsrollen eller upplever läsaren vår webbplats som en möjlighet?

Hur ska vi hantera externa lösningar som i sig kan vara bra men som ska adderas till kommunernas system på ett sätt så att gränssnitten känns smidiga och inte förvirrar?

Vad riskerar vi att förlora på externa lösningar och vad har vi att vinna på sådana?

Om vi samarbetar i kommunalförbund, hur ska informationen på våra webbplatser se ut för att det inte ska upplevas som förvirrande. Det är viktigt att kommunen är tydlig med samarbetet och att läsaren förstår att den länkas över till en annan hemsida när den klickar sig vidare.

Hur säkrar vi uppdateringen så att inte annonsen om lunchmötet som, genomfördes för tre månader sen fortfarande ligger kvar som en nyhetsflash?

Hur ska vi uppfylla de krav på information till tjänsteföretagare som tjänstedirektivet och tjänstelagen ställer på kommunen som behörig myndighet?

Bilaga 1 - Frågor webbundersökning

1	Finns det kontaktuppgifter (namn, e-post och telefon) till näringslivsansvarig?
2	Finns en samlad beskrivning över den service som kommunen kan ge till företag/företagare?
3	Finns information om vart man som företagare ska vända sig med synpunkter och eventuella klagomål?
4	Finns det översättningsverktyg eller information på engelska som är riktad till företagare?
5	Finns kontaktuppgifter till ansvarig/ansvariga personer (namn, e-post och telefon) för frågor rörande bygglov och serveringstillstånd
6	Finns det möjlighet att hämta blanketter på hemsidan om ansökan för bygglov och serveringstillstånd?
7	Finns det uttalade löften om kvalitativa servicenivåer (tjänstegarantier/servicedeklarationer) i tjänsterna för bygglov och serveringstillstånd?
8	Finns det möjlighet att elektroniskt fylla i och ansöka om bygglov och serveringstillstånd direkt på webben?
9	Finns följande information om bygglov: 1. Vad ett bygglov är och i vilka sammanhang de krävs? 2. Vilka underlag som krävs för att söka bygglov? 3. Hur handläggningen av ett bygglov går till? 4. Hur lång tid en komplett ansökan om bygglov tar för en företagare (ev. i form av en utfästelse)? 5. Vad ett bygglov kostar? 6. Hur man överklagar ett beslut om bygglov?

10	Finns följande information om serveringstillstånd:
	1. Vad ett serveringstillstånd är och i vilka sammanhang de krävs?
	2. Vilka underlag som krävs för att söka serveringstillstånd?
	3. Hur handläggningen av ett serveringstillstånd går till?
	4. Hur lång tid en komplett ansökan om serveringstillstånd tar för en företagare (ev. i form av en utfästelse)?
	5. Vad ett serveringstillstånd kostar?
	6. Hur man överklagar ett beslut om serveringstillstånd?
11	Finns det länkar till eller information på näringslivssidan om följande tillståndsärenden: bygglov, serveringstillstånd, markupplåtelse och olika miljötillstånd?
12	Finns information om hur man kan komma åt information, utbildning och rådgivning om man vill starta ett företag?
13	Finns information om utbildningar/seminarier/föreläsningar riktade till företag?
14	Finns information om stöd till företagare i kommunen som kan sökas hos annan myndighet eller organisation?
15	Finns det länkar till företagsnätverk och/eller företagargorganisationer?
11	Finns info om tillstånd (bygglov, serveringstillstånd, miljö och markupplåtelse) på den sida som direkt riktar sig till näringslivet
12	Finns information om hur man kan komma åt information, utbildning och rådgivning om man vill starta ett företag?
13	Finns information om utbildningar/-seminarier/-föreläsningar riktade till företag?
14	Finns information om stöd till företagare i kommunen som kan sökas hos annan myndighet eller organisation?
15	Finns det länkar till företagsnätverk och/eller företagargorganisationer?
16	Finns det en näringslivsplan eller motsvarande?
17	Finns det ett lokalt företagsregister eller en sökfunktion för företag i kommunen?
18	Finns en samlad beskrivning om tillgänglig mark och industritomter för företag?
19	Finns en samlad beskrivning av lokaltillgång för företag?
20	Finns information om hur offentliga upphandlingar går till?
21	Finns det information om aktuella upphandlingar?

.se företagen

En undersökning om kommunernas webbplatser utifrån ett företagsperspektiv

Åtta av tio företagare är någon gång i kontakt med sin kommun. Mötet sker med kommunen i en mängd olika roller. Det är kommunen som myndighet, servicegivare, uppdragsgivare eller som markägare. Kommunen ger därmed viktiga förutsättningar för företagsklimatet på en ort eller i en region. Hur denna service och information förmedlas via kommunernas hemsidor är en viktig del i hur kommunerna skapar ett bättre företagsklimat.

SKL har undersökt samtliga kommuners webbplatser utifrån ett företagsperspektiv. Syftet är att, dels ge en landsomfattande och samlad bild av kommunernas tillgänglighet och service vad gäller informationsgivning, dels ge varje enskild kommun ett underlag för hur väl den egna informationsgivningen står sig i förhållanden till andra kommuner. I rapporten pekar vi på några av de vanligaste bristerna vi stött på men lyfter också fram ett flertal goda exempel för andra kommuner att inspireras av. Målet är att varje kommun utifrån sitt resultat och vid jämförelser med andra kommuner kan identifiera sina ”svaga punkter” i gränssnittet till företagen och på så vis få kunskap var förbättringar kan genomföras.

Upplysningar om innehållet
Jan Torége, 08-452 78 89, jan.torege@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2010
ISBN/Bestnr: 978-91-7164-554-8
Text: Christina Thulin och Jan Torége

Ladda ned på www.skl.se/publikationer. ISBN nr: 978-91-7164-554-8