

KOMMUNENS KVALITET I KORTHET

KKiK-presentationer

2015 ÅRS UNDERSÖKNING

KKiK-presentationer

2015 års undersökning

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2015
Text: Samanthi Kahn

Bakgrund

Syftet med Kommunens Kvalitet i Korthet är:

- att kommuninvånarna ska få information om kvaliteten på den service som kommunen tillhandahåller
- att kommunen ska kunna föra en dialog kring resultat med kommuninvånarna
- att använda måtten som en del i styrning och verksamhetsutveckling

Grunden för dessa tre syften är att den enskilde, såväl invånare, politiker och tjänstemän, kan skapa mening ur resultaten. För detta krävs bra resultatpresentationer.

Betydelsen av resultatpresentationer

Bra resultatpresentationer över kommuners kvalitet ökar förutsättningarna för ett demokratiskt samhälle. Om resultatpresentationerna inte är intresseskapande, är svåra att tyda eller inte relaterar till invånarnas vardag, kan invånarna få svårare att bli välinformerade. Detta försämrar deras förutsättningar att göra aktiva och medvetna politiska val samt engagera sig i kommunens politiska arbete, t.ex. i medborgardialoger.

Mål och syfte

För att stödja alla KKiK-kommuner i sin kommunikation med invånare kring resultat genomförde SKL våren 2015 en undersökning av alla KKiK-kommuners resultatpresentationer. Målet med undersökningen var att inventera, hitta goda exempel och sprida framgångsfaktorer.

Begrepp

Undersökningen har ett invånarperspektiv. Vad detta kan vara är en stor och komplicerad fråga. Jag har nöjt mig med att utgå från en vid tolkning i syfte att vara pragmatisk. Att utgå från vad som kan tänkas fungera för en ”invånare” har varit viktigare än att vara korrekt.

- Invånarfokus kan beskrivas som information som utgår från medborgarnas verklighet.
- Jämställdhet och mångfald kan innebära en presentation som inkluderar olika typer av medborgare i en anda av lika värde och möjligheter.
- Interaktivitet kan betyda en funktion som ger medborgarna möjligheter att välja jämförelse.

Metod

Insamling

Undersökningen pågick mellan april-maj 2015. Resultatet sammanställdes i juni. Tre e-mail skickades ut till samtliga KKiK-kommuner. Det första avsåg en förankring inför undersökningen, det andra en uppmaning att skicka in alla presentationer kommunerna hade för 2013-2014, det tredje var en påminnelse med anmodan att även skicka in tryckt material.

Samtidigt som kommunerna skickade in sitt material genomförde jag en totalundersökning av samtliga KKiK-kommuners hemsidor för att hitta det material som inte skickades in, samt undersöka hur tillgänglig informationen var för en besökare på kommunens hemsida.

227 kommuners hemsidor analyserades. Varje kommun fick ca två minuters eftersökningstid för att jag skulle hitta deras resultatpresentation till invånare.

Bearbetning och analys

Undersökningen gjordes i form av kvalitativ innehållsanalys. Fokus har legat på tolkning av innebörd av det presenterade materialet utifrån en tänkt ”invånarposition”. D.v.s. att ikläda sig en ”medborgarblick” för att försöka förstå hur väl innehållet fungerar för en bred allmänhet. Grunden ligger främst i beteendevetenskaplig teori kring hur människor skapar mening ur kommunikation¹.

Av naturen blir analysen subjektiv men ändå reliabel genom transparent systematiskt arbete i form av kodning och kategorisering.

Avgränsningar

- I. Innehållet i samtliga KKiK-kommuners (vid tillfället 227 stycken) resultatpresentationer för invånare från år 2014, i andra hand 2013.
- II. Materialet ska vara tillgängligt för invånare via kommunhemsidor eller utsänt i tryckt form. (länkar till ex. Stratsys har ej tagits med).
- III. Materialet ska vara för invånare. Material med målgrupp politiker och tjänstemän har uteslutits. Avgörandet baseras på hur innehållet tolkas av mig, inte hur det benämnts av kommun. D.v.s. det ska fungera som information för invånare.
- IV. Insamling av material skedde i april-maj 2015. Undersökningen är därmed en bild av vad som fanns vid tillfället för inventeringen. Därefter kan nytt material ha lagts ut på kommunernas hemsidor.

¹ Weiks meningsskapande teori

Kategorisering

Varje kommun kategoriserades i fyra klasser.

1. *"Inget engagemang" (RÖD)*
Här placerades kommuner som antingen inte har någon presentation för invånare alls, där informationen inte gick att hitta eller om endast länk till SKL:s stora rapport fanns på hemsidan.
2. *"Ger info men svårt att tyda/navigera" (GUL)*
Här placerades kommuner som presenterade resultat för invånare men där designen var svårnavigerad, svårtydd eller krävde alltför mycket arbete av en invånare.
3. *"Bearbetat informationen" (GRÖN)*
Här placerades kommuner som hade bearbetat rapporten från SKL:s rapport för att underlätta för invånaren att tyda informationen, lätta att navigera i och förstå.
4. *"Innovativ/intressant" (GULD)*
Här placerades kommuner som gjorde något extra, något eget, inspirerande eller innovativt. Det handlar oftast inte om mer, utan kan t.ex. avse en lättförståelig enkelhet ("less is more"). Intressant avser "att arbeta intresseskapande ur ett invånarperspektiv".

Underkategorisering

Alla kommuner i den gröna kategorin analyserades därefter utifrån olika element. Syftet med de olika elementen var att skapa underkategorier i form av olika sätt att presentera. Elementen framtogs under genomgången av materialet. De var:

- Olika typer av kommentarer
- Olika typer av grafik & diagram
- Olika sätt att jämföra sig
- Olika sätt att hantera genus och mångfald

Olika presentationer togs ut som exempel på olika sätt att hantera elementen. Varje område analyserades för att hitta framgångsfaktorer för bra presentationer ur ett invånarperspektiv.

Resultatet blev en lista på framgångsfaktorer för bra resultatpresentationer ur ett invånarperspektiv.

Kvantitativ inventering av presentationsformer

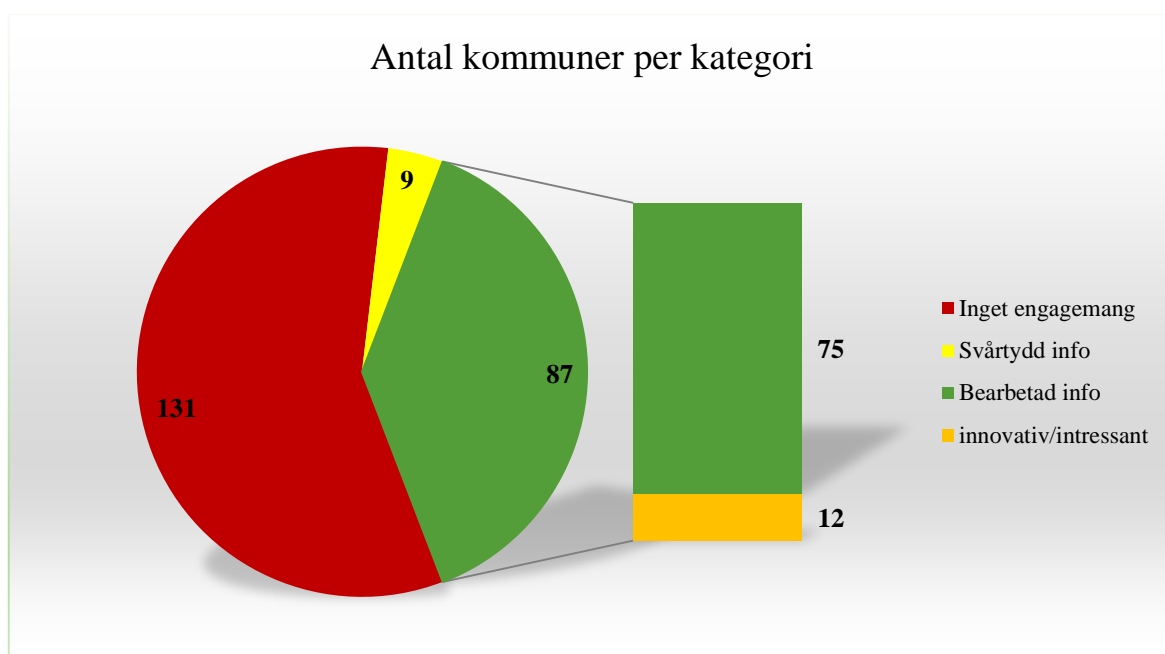
Det material som skickats in och som kategoriserats till den gröna kategorin gicks sedan igenom en gång till för att kvantitativt inventera förekomsten av olika former av presentationer (t.ex. film, tryckt, årsredovisning etc.). Resultatet sammanställdes i ett excelformulär för att visa på förekomst och utgöra ett underlag för att se trender över tid (i framtida undersökningar).

Denna kvantitativa inventering avser alltså endast inskickade bidrag och är alltså inte en totalundersökning.

Resultat

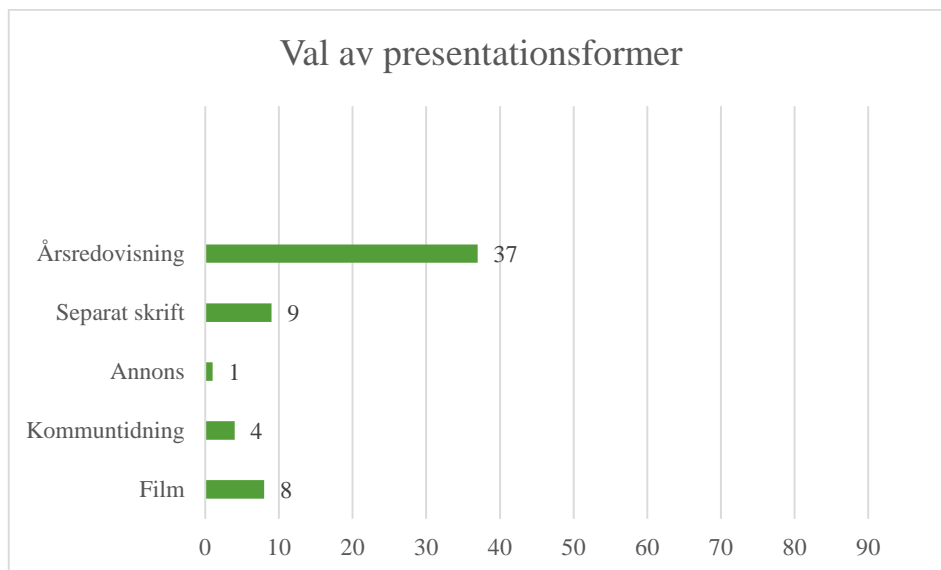
- 227 kommuner inventerades och kategoriserades manuellt.
- 64 kommuner, 28 %, lämnade in material för invånare.
- 86 kommuner medverkade antingen med material eller bara återkoppling, vilket ger en svarsfrekvens på 37 %.

Resultat engagemang



- 1) "Inget engagemang": 131 kommuner.
- 2) "Ger info men svårt att tyda/navigera": 9 kommuner.
Flera av dessa ingår i länsarbeten som har bra tabeller, men där kommunens egen presentation inte fungerat väl)
- 3) "Bearbetad informationen": 87 kommuner.
- 4) "Innovativ/intressant": Av de 87 (gröna) som bearbetat informationen kategoriserades 12 kommuner till "innovativ/intressant".

Resultat presentationsformer



Av de 96 kommuner som medverkat med inskickat material redovisar 37 KKiK-resultat i årsredovisning (alt. populärversion av årsredovisning). Nio stycken gör en separat skrift². Åtta använder film varav en använder kommunens TV-kanal. Fyra använder sin kommuns tidning och endast en kommun har redovisat att de gör en annonsering i lokaltidningen.

Notera att totalundersökning inte gjorts avseende alla presentations-former. Endast de kommuner som valt att medverka har inventerats gällande alla presentationsformer.

För de kommuner som *inte* skickat in material har endast det som funnits direkt på kommunens KKiK-sida vid tiden för undersökningen kunnat inventeras. Det som kan hittas är särskilt film och separat skrift. Därmed kan siffrorna för kommuntidning, annons och årsredovisning vara missvisande beroende på låg svarsfrekvens. Siffrorna för dessa former kan vara högre.

37 av 227 kommuner kommenterar i någon form sina resultat. Mer om detta under avsnittet för mönster i kommentarer.

² Hit räknas de kommuner in som länkar till den separata skriften från sin hemsida. Det finns kommuner som är med i nätverk som gör separata skrifter men som inte länkar till dessa på sin kommuns hemsida. Dessa har då inte räknats med då dessa skrifter får anses som otillgängliga för invånare i kommunen.

Framträdande mönster

Mönster övergripande

Engagemang för invånare

- De flesta KKiK-kommuner (131 av 227) engagerar sig inte för att göra en särskild resultatpresentation för invånare.
- Hade kommunerna ingen bearbetad information 2012 så har de oftast inte det 2014.
- Flera kommuner har kvalitetsredovisningar av andra kvalitetsundersökningar, men inte av KKiK, på sin hemsida.
- En tydlig progression kan ses. De kommuner som redan ligger i framkant i engagemang blir än mer avancerade i sitt uttryck mellan åren medan andra kommuner inte har börjat presentera alls.
- Det finns ingen korrelation mellan hur stor en kommun är och hur engagerad man är att presentera för invånare. Både stora och små kommuner är engagerade.

Invånarfokus - Lättbegriplighet och tillgänglighet

- De flesta utgår inte från ett invånarperspektiv (stödjer inte invånaren med en analys av tabell och resultat eller att man utgår från förvaltningsperspektiv)
- Det är inte lätt att hitta presentationerna om man inte vet att KKiK finns eller var presentationerna brukar ligga på hemsidan (dvs. har förvaltningskunskap). Hos de flesta kommuner ligger de under ”Kommun och politik” eller liknande. Bara ett par stycken kommuner har länk till kvalitetsinformationen lätt tillgänglig på första sidan.

Det finns även grader av tillgänglighet – från att resultaten inte finns sökbara, till att det finns sökbart för den som vet vad dokumentet heter, till att ha presentation från SKL, egen presentation, invånarfokuserad presentation till att den bearbetade invånarpresentationen skapar ökade förutsättningar till dialog.

- Endast tre kommuner, Helsingborg, Karlstad och Jönköping erbjuder invånaren att själv skapa analysmaterial. Helsingborg erbjuder medborgaren att helt själv bestämma vilka kommuner som ska jämföras

medan Karlstad plockat ut fem jämförbara kommuner som medborgaren kan välja att jämföra Karlstad med.

Mönster kommentarer

- Flera kommenterar värdet av att vara med i KKiK snarare än vad resultaten säger.
- Vanligast är att kommentera ur ett förvaltningsperspektiv och att använda ett förvaltningspråk.
- Personer som kommenterar är oftast ansvariga chefer, därefter politiker. I enstaka fall har man låtit invånare kommentera resultatet. I flera fall står det inte utskrivet vem som kommenterar.
- De bästa presentationerna har kommentarer gällande själva resultatet. De mest avancerade kommentarerna rör vad resultatet kan betyda ur invånarnas perspektiv.

Mönster grafik

Grafiken fokuseras, förutom på sedvanliga staplar och diagram, generellt på jämförande, konkurrens och bedömningsstrukturer inlånade från olika samhällsfenomen. Exempelvis:

<i>Utbildning</i>	Betyg, guldstjärna, måttband
<i>Sport</i>	Ranking (även trend uppåt/neråt), ligor, piltavla
<i>Kroppsspråk</i>	Glada/ledsna gubbar, tumme upp/ner
<i>Trafik</i>	Grönt/gult/rött ljus

Kommentar: SKL har i sitt material generellt fokuserat sina exempel på sport och trafiktemat. De flesta kommuner använder också det system som visas i SKL:s egna material, d.v.s. grafik som visar vart man ligger i ligan (25 % bästa, sämsta osv) med trafikljusfärger.

Mönster genus, jämställdhet, mångfald

De flesta presentationer har inga foton eller illustrationer av människor. För de som har detta kan dessa mönster utläsas.

- Brist på annan representativitet än den traditionella bilden av ”svensk”.
- Brist på representativitet gällande funktionsnedsatta

- Mansdominans i flera rapporter. En skrift hade istället kvinnodominans (Gislaved 2013).

Två exempel på mångfald och jämställdhet:

- *Västerås – speglar många olika människor*
Inkluderar
 - HBTQ perspektiv
 - Olika etniciteter
 - Olika åldrar
 - Olika kön
 - Olika funktion
 - Kvinnor speglas både som aktiva och passiva i fotografier
- *Upplands Väsby – bryter stereotypa bildval*
Inkluderar
 - Olika etniciteter
 - Olika åldrar
 - Olika kön
 - Kvinnor speglas både som aktiva och passiva i fotografier
 - Barn med utländskt påbrå på bild närmast rubriken med kommunens priser och utmärkelser för goda prestationer
 - Kvinnor på bild i ekonomiavsnittet
 - Kvinna återspeglad som aktiv i bild under ”näringsliv och arbete”
 - Kvinna som aktiv under ”ekonomiska resultat”

Gemensamma element i bra presentationer för invånare

Genom att skilja ut de allra mest lyckade elementen från de bästa presentationerna har dessa element sammanställts. Syftet är att kasta ljus över vad som kan vara en bra resultatpresentation ur ett invånarperspektiv.

Bra presentationer

1. Skapar mening av siffror

- Analyserar resultaten, bearbetar och sätter dem i relation till saker, i en särskild presentation menad för invånarna. Inte endast SKL:s resultatrapport eller en intern förvaltningsrapport.
- Berättar, med ett enkelt språk, hur resultaten påverkar invånarnas liv.

Exempel:

[Höganäs](#)

[Hammarö](#)

2. Mångfald

- Arbetar inkluderande i bildval och perspektiv genom att spegla olika livsfaser, kön, etnicitet, funktion etc. Bryter stereotypa föreställningar genom medvetenhet om vem som avbildas i vilket sammanhang och perspektiv.

Exempel:

[Västerås](#)

[Upplands Väsby](#)

3. Interaktivitet

- Möjliggör för invånaren att vara interaktiv och själv välja jämförelser.

Exempel:

[Helsingborg](#)

[Karlstad](#)

[Jönköping](#)

4. Tvåvägskommunikation

- Har kommentarsfält för invånare i direkt anslutning till presentationen.

Exempel:

[Upplands Väsby](#)
[Älmhult](#)

5. *Tillgänglig*

- Ökar tillgängligheten genom att även kommentera via film.
- Är lätt att hitta av en besökare på kommunens websida.

Exempel:

[Finspång](#) (6 filmer med kommentarer)
[Övertorneå](#) (film som bl.a. sänds i kommun-TV)
[Nybro](#) (länk på kommunens startsida)

6. *Skapar mening ur mätningen*

- Förklarar syftet med KKiK ur ett invånarperspektiv.
- Förklarar måtten på ett enkelt sätt.

Exempel:

[Oxelösund](#)
[Karlskrona](#)

7. *Stödjer invånares tolkning av grafiken*

- Hjälper, på ett enkelt och berättande sätt, invånaren att tolka grafik och siffror utifrån invånarens verklighet.

Exempel:

[Helsingborg](#)
[Hammarö](#)

8. *Ärlig*

- Är transparent. Berättar om både positiva och negativa resultat.

Exempel:

[Höganäs](#)
[Karlskoga](#)

9. *Blickar bakåt, analyserar nuet, visar på hantering*

- Berättar vad som hänt ”sedan sist”
Visar vad som gjorts inom varje område sedan förra årets undersökning.

- Berättar ”om nuläget”
Visar hur nuläget ser ut, ur ett invånarperspektiv. Vilken förändring ledde förra årets åtgärder till för invånarna? Vad innebär resultatet?
- Berättar ”vad vi gör/behöver göra nu”
Låter ansvariga chefer/politiker resonera kring hantering av problemen och/eller förstärkning av framgångarna.

Exempel:

[Övertorneå](#) (film)

[Höganäs](#)

[Karlskoga](#)

Utvecklingsområden

Två övergripande utvecklingsområden har synliggjorts i undersökningen.

Tillgänglighet

Inventeringen visar att det är få kommuner som arbetar med olika former av tillgänglighetsfrämjande presentationsformer. Endast tretton, av de som skickat in, trycker information som sänds ut till hushåll och bara åtta kommuner arbetar med film.

Tryckt information

Eftersom inte alla invånare har tillgång till eller kan använda internet kan bristen på tryckt information innebära ett tillgänglighetsproblem. Att göra tryckta presentationer kan öka förutsättningarna för att inkludera fler invånare.

Film

Film kan i sin tur främja tillgänglighet för människor som har problem med att läsa text, eller att förstå abstrakt information (t.ex. tabeller).

Kommentarer

Kommentarer är också en form av tillgänglighetsarbete då kommentarer stödjer tolkning av resultaten. Kommentarer kan därmed öka förståelsen för siffrorna. Undersökningen visar att 37 av 227 kommuner i någon form kommenterar sina resultat.

Web-tillgänglighet

Hur kommunen arbetar med sin hemsida, dess länkar och sökfunktion är också viktigt för tillgängligheten. För en invånare, som troligen inte känner till namnet på KKiK, är det troligen svårt att hitta undersökningen bara genom att gå in på kommunens huvudsida. Personen måste allt som oftast veta vad personen letar efter för att hitta KKiK-presentationerna. Därmed är en av de viktigaste åtgärderna för kommunerna att se över hur invånare enkelt kan hitta resultaten även utan tidigare kunskap om dem.

Målgruppsanpassad information

Undersökningen i sin helhet synliggör en stor spridning i engagemanget för att presentera KKiK resultat för invånare. Den största gruppen gör ingen bearbetad information alls av resultaten. Detta trots att två av KKiK:s tre syften är att

kommunens invånare ska få information om kvalitetsresultaten bl.a. för att skapa förutsättningar för medborgardialog.

Orsaken till detta kan vara att vissa kommuner är nya och flera har också återkopplat att de är på gång med presentationerna, andra har stannat av och inte gjort presentationer 2013-2014, fast de gjort det tidigare år. De flesta kommuner ger dock möjlighet för invånare att läsa SKL:s rapport via kommunens hemsida. Det är således en bearbetad version det är brist på, en som sätter kommunens resultat i fokus och dess relation till invånarnas vardag.

De 96 kommuner som gör egna bearbetade presentationer utgår vanligen från ett förvaltningsperspektiv. Här finns potential att målgruppsanpassa olika presentationer. En viss typ av information kan ges till tjänstemän och politiker vilka behöver arbeta med siffrorna och kommunens utveckling, medan en annan typ av information kan presenteras till invånare som behöver veta hur kommunens arbete påverkar deras vardag. Detta för att tillgodose olika behov av information och möjliggöra utveckling initierad från flera håll. Det kan handla om att skapa en brygga mellan förvaltningars verksamhetsutveckling och invånarnas demokratiska påverkansmöjligheter genom exempelvis dialog. Med information finns betydligt större förutsättningar för att hålla sådana samtal.

