

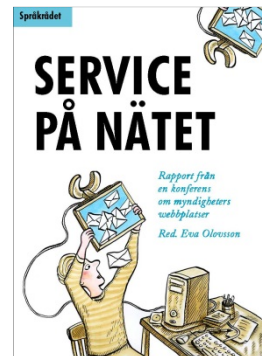
# Klart språk i Norden

Titel: Vägledningen 24-timmarswebben – effektivare och bättre service på webbplatser

Forfatter: Sofia Albinsson

Kilde: Klart språk i Norden, 2009, s. 31-40

URL: <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive>



© 2009 författarna och Språkrådet

## Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

# Vägledningen 24-timmarswebben

– effektivare och bättre service på webbplatser

Syftet med Vägledningen 24-timmarswebben är att servicen på webbplatser i offentlig sektor ska vara så effektiv och bra som möjligt. Målet kan också sägas vara glada myndigheter och glada medborgare – eller åtminstone inte missnöjda myndigheter och missnöjda medborgare. Informationen ska vara lätt att hitta och förstå, och rutiner och ärendeprocesser ska vara effektiva. Ett mål är att fler ska vilja, och kunna, använda myndigheternas webbplatser och e-tjänster.

## ANVÄNDBARHET OCH TILLGÄNGLIGHET

*Användbarhet* handlar om att skapa webbplatser som människor vill använda. I begreppet ingår flera olika aspekter: i vilket sammanhang webbplatsen används, vilket mål användaren har, vilken nytta som ska uppnås och graden av effektivitet och tillfredsställelse. Användbarhet är också en strategisk fråga. En användbar webbplats är utformad så att den bidrar till att verksamhetens mål uppfylls, och verksamheten får därigenom ut mer av sin investering.

*Tillgänglighet* handlar om att alla människor, oavsett om man har ett funktionshinder eller inte, ska kunna använda webbplatser och e-tjänster på lika villkor.

## TID, PENGAR OCH TILLFREDSSTÄLLELSE

Här följer några av vinsterna med att följa riktlinjerna i Vägledningen 24-timmarswebben:

- Myndigheten får ut mer av sin investering i webbplatsen och e-tjänsterna – nyttan uppstår i användningen.
- Människors förtroende för myndigheten ökar.
- Fler personer nås och färre utestängs, vilket skapar en känsla av kontroll och självförtroende hos användarna.
- Myndigheten får mer tid för personlig service när fler hittar information på webbplatsen och utför tjänster där.
- Myndigheten blir en tydlig beställare av webbplatser och får ett system som fungerar bra.
- Ett genomtänkt språk gör att myndighetens webbplats hittas och blir läst och förstådd.
- Myndighetens webbplats kommer högre upp i sökmotorernas träfflistor.
- Myndigheterna följer de krav som finns på webbplatser i offentlig sektor i Sverige och EU.
- Det blir enklare för företagare och andra användare att använda offentliga webbplatser, vilket sparar tid och pengar.

## WEBBPLATSER SKA KUNNA ANVÄNDAS AV ALLA

De krav som finns på webbplatser i offentlig sektor i Sverige och EU grundar sig på människors rätt till tillgänglig information och tillgängliga tjänster. Enligt Hjälpmedelsinstitutet beräknas cirka 1,8 miljoner svenskar ha någon form av funktionsnedsättning. Det är en demokratisk grundprincip att alla ska ha samma förutsättningar att tillvarata sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter.

I regeringens skrivelse 2000/01:151 om förvaltningspolitik framgår att ”myndigheternas elektroniska tjänster skall utformas och tillhan-

dahållas på ett sådant sätt att de kan användas av alla och inte utesluter grupper av medborgare”. I förordning 2001:526 om handikappolitik står: ”Statliga myndigheter ska verka för att deras verksamhet, lokaler och information är tillgängliga för funktionshindrade.”

EU:s medlemsländer har enats om att år 2010 ska alla offentliga webbplatser följa World Wide Web Consortiums (W3C) standarder för tillgänglighet, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)<sup>1</sup>. WCAG är integrerade i Vägledningen 24-timmarswebben.

## OM VÄGLEDNINGEN 24-TIMMARSWEBBEN

I Vägledningen 24-timmarswebben finns 147 riktlinjer för

- krav myndigheten måste uppfylla
- användarcentrerad systemutveckling
- standarder som ska följas
- kvaliteten på innehåll och tjänster
- uppdatering av webbplatsen
- anpassning till små skärmar
- hjälpmedel.

Vägledningen har kommit ut i tre versioner – 2002, 2004 och 2006. Under varje uppdateringscykel har synpunkter från användare, myndigheter, kommuner, landsting och intresseorganisationer infogats i vägledningen. Den breda förankringen har bidragit till vägledningens stora spridning och omfattande användning. I februari 2007 uppgav 8 av 10 webbplatsansvariga på statliga myndigheter att de använder vägledningen i sitt arbete.

---

1. Handlingsplanen i2010: [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm), Rigadeklarationen: [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/events/riga\\_2006](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/events/riga_2006)

## MÅLGRUPPER

Vägledningen 24-timmarswebben riktar sig till alla som arbetar med att utveckla och förvalta webbplatser i offentlig verksamhet. Det gäller oavsett om man arbetar i offentlig sektor eller privat. De funktioner som kan vara aktuella är bland annat

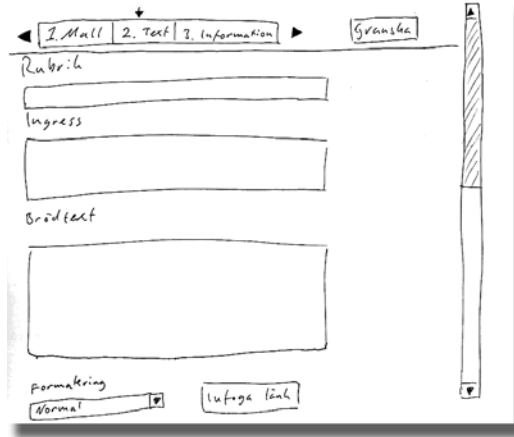
verksamhetsansvarig, webbplatsansvarig, beställare, redaktör, programmerare och användbarhetsspecialist. Kapitelindelningen är målgruppsanpassad och olika kapitel riktar sig till olika funktioner.

### HUR FUNGERAR RIKTLINJERNA?

Rubrikerna är handlingsinriktade, till exempel "Skriv det viktigaste först". Varje riktlinje har en prioritering mellan 1 och 3, kopplat till vad som hjälper flest. I riktlinjerna beskrivs bakgrunden, man får en motivering till varför de behövs och en konkret beskrivning av hur man gör. Ofta finns det fördjupningar i form av länkar och boktips. För att riktlinjerna ska bli mätbara finns instruktioner för hur de följs upp.

### UTGÅ FRÅN ERA MÅLGRUPPERS BEHOV

En viktig grundprincip i Vägledningen 24-timmarswebben är att man ska utgå från behoven hos dem som utgör målgrupper för webbplatsen och e-tjänsterna. Ta reda på vem användaren är, i vilket sammanhang



Exempel på pappersprototyp.

han eller hon använder webbplatsen och vad användaren har för ärende. Ta gärna fram användarprofiler eller så kallade personas. Det är ett slags generaliserat porträtt av en person och hans eller hennes egenskaper och behov, som tagits fram genom att man undersökt hur målgruppen ser ut i stort.

#### TESTA MED HJÄLP AV PROTOTYPER

Ett bra sätt att testa om webbplatsen fungerar är att använda sig av prototyper. Det kan vara enkla skisser på papper, eller klickbara på en datorskärm, som användare får utföra konkreta uppgifter i. Ju grövre skisserna är, desto större är chansen att användaren vågar ge synpunkter.

#### BYGG RÄTT FRÅN BÖRJAN – FÖLJ STANDARDER

För att webbplatser ska bli så enhetliga, användbara och tillgängliga som möjligt är det viktigt att de följer standarder. Med standarder avses i Vägledningen 24-timmarswebben inte bara tekniska standarder utan även standarder som påverkar webbplatsens utformning av struktur, navigation och form. En webbplats som följer standarder gör bland annat att samma innehåll enklare kan presenteras i olika kanaler, plattformar, webbläsare och hjälpmedel.

Några exempel på riktlinjer för standarder är ”använd tillräckliga kontraster”, ”använd flexibla måttenheter” och ”separera innehåll från design – använd externa stilmallar för att styra presentation och layout”.

#### GRUNDINFORMATION

I avdelningen ”Om [myndigheten]”, till exempel ”Om Språkrådet” ska myndighetens uppdrag, verksamhet och kontaktinformation finnas. I avdelningen ”Om webbplatsen” presenteras webbplatsens innehåll, funktion, liksom juridisk information.

## SPRÅK

En klar och begriplig svenska är grundläggande på webbplatser i of-fentlig sektor. Det gäller också för översättningar till vanliga invand-rarspråk, minoritetsspråk, lättläst och teckenspråk. Vilken information som ska presenteras på vilka språk beror på målgruppernas behov. Vad är viktigt för dem? I vissa fall kan extra information behöva läggas till, till exempel om hur det svenska samhället fungerar.

## SÖKNING

Genom att följa riktlinjerna i Vägledningen 24-timmarswebben kom-mer webbplatsen att få bättre rankning i sökmotorer, till exempel Google. Det får man genom att följa standarder, använda korrekt HTML, skriva det viktigaste först och förklara förkortningar.

Det finns även riktlinjer för webbplatsens egen sökfunktion. Den ska vara åtkomlig från alla sidor, generera träffar på de ord människor använder (exempelvis *jämknin*g och *ändrad A-skatt*) och ha tydliga och begripliga sökresultatsidor.

## SPRIDNING AV INNEHÅLLET

Erbjud gärna prenumerationsmöjligheter, men undersök först vad an-vändarna vill ha och i vilken form. Återanvänd innehåll, till exempel genom att automatiskt hämta information från andra myndigheters databaser i stället för att användaren ska fylla i alla uppgifter själv. Ha i så stor utsträckning som möjligt öppna databaser med sökbar infor-mation.

## LÄNKAR OCH DOKUMENT

Principen för länkar är att den klickbara texten ska vara självförklarande och fungera oberoende av sitt sammanhang. "Information om nät-[verksträffen](#)" är en bättre länk än "För information om nätverksträffen, klicka här". Undvik generellt sett länkar som "klicka här", "gå till..."

och ”läs mer”. Det beror dels på att små klickbara ytor kan vara ett problem för personer med motoriska svårigheter, dels att vissa hjälpmedel fungerar så att de läser upp en lista med innehållet i länkar.

Länkar till andra HTML-sidor ska som standard öppnas i samma fönster så att den inbyggda funktionaliteten i webbläsaren fungerar, framför allt bakåtknappen. När det gäller länkar till andra dokumentformat som pdf och Office-paketet, var rekommendationen tidigare att de som standard skulle öppnas i ett eget fönster. Utökad funktionalitet i moderna webbläsare gör dock att det ofta är lämpligt att öppna även dessa länkar i samma fönster. Användare som vill öppna i nytt fönster har oftast möjlighet att välja det själv.

## WEBBADRESSER

Begripliga och läsbara webbadresser hjälper användare att förstå på vilken webbplats de är och var i strukturen de befinner sig. Adresser med en massa teknisk information som är svårbegriplig för många användare kan skapa osäkerhet och bristande förtroende för den information som presenteras. Ett exempel på en sådan länk är: [http://62.95.69.15/cgi-bin/thw?\\${APPL}=SFST&\\${BASE}=SFST&\\${THWIDS}=2.16/15776&\\${HTML}=sfst\\_dok&\\${TRIPSHOW}=format=THW&\\${THWURLSAVE}=16/15776](http://62.95.69.15/cgi-bin/thw?${APPL}=SFST&${BASE}=SFST&${THWIDS}=2.16/15776&${HTML}=sfst_dok&${TRIPSHOW}=format=THW&${THWURLSAVE}=16/15776). En annan länk till samma innehåll är [www.sprakradet.se/1939](http://www.sprakradet.se/1939).

Båda är riktiga länkar som går till förordning 2007:1181 med instruktion för Institutet för språk och folkminnen. Den övre länken är tagen från Regeringskansliets rättsdatabaser, den undre från Språkrådets webbplats. En mer lättbegriplig länk hade kunnat vara till exempel [www.sprakradet.se/om-sprakradet/instruktion](http://www.sprakradet.se/om-sprakradet/instruktion).



## SKRIVA FÖR WEBBEN

Språket är centralt för hur man upplever en webbplats tillgänglighet. I Vägledningen 24-timmarswebben presenteras några grundläggande riktlinjer som ökar chansen att innehållet blir läst och förstått:

- Skriv enkelt och begripligt.
- Skriv det viktigaste först.
- Skriv tydliga rubriker.
- Dela upp i stycken.
- Gör punktlistor.
- Använd konsekventa benämningar.
- Undvik förkortningar.

## EFTER LANSERING

När man lanserat sin webbplats eller e-tjänst finns det saker som är viktiga att tänka på för att säkerställa att de förväntade nyttorna uppnås.

- Kontrollera att de mål man hade med webbsatsningen uppfylls, till exempel färre telefonsamtal.
- Undersök webbstatistik och sökbeteenden för att förbättra webbplatsen efter användarnas behov.
- Följ upp användningen med användningstester för att säkerställa att webbplatsen fungerar i praktisk användning.
- Håll innehåll och länkar uppdaterade för att skapa ett pålitligt innehåll.

## MOBIL ANVÄNDNING

Användningssituationen ser ofta annorlunda ut när man tittar på webbinnehåll via en mobiltelefon eller handdator. Ett exempel är att det kan vara mer brus i omgivningen. Ofta vill man hämta mindre in-

formation i taget på grund av att skärmstorleken är begränsad och att nedladdningskostnaderna kan vara beroende av mängden nedladdad data. Dessutom är användningen i högre utsträckning målinriktad på att lösa en specifik uppgift.

Följer man riktlinjerna i Vägledningen 24-timmarswebben, och därmed standarder för webbutveckling, ökar chansen till plattformsoberoende. Det innebär bland annat att webbplatsen går att ta del av oavsett om man använder en mobiltelefon eller en dator.

Informationen behöver ibland struktureras om för att bättre passa i en mobil användningssituation. Ett sätt är att skapa en separat stilmall, där man presenterar den mest efterfrågade informationen överst, till exempel kontaktuppgifter, öppettider och en vägbeskrivning.

### PUBLICERINGSVERKTYG

Det viktigaste när man väljer publiceringsverktyg är att det genererar en kod enligt standard och ger ett bra stöd för redaktören i att publicera användbara och tillgängliga webbsidor. I Vägledningen 24-timmarswebben listas kriterier som bör uppfyllas av ett publiceringsverktyg.

### HJÄLPMEDEL

Alla användare har stöd av en genomtänkt struktur, ett tydligt språk och en kod som följer standarden. För dem som använder hjälpmedel kan dessa aspekter dock vara ännu viktigare.

Några exempel på hjälpmedel är:

- skärmläsare för synskadade
- skärmläsare för personer med lässvårigheter
- förstoringshjälpmedel
- talstyrning.

Hjälpmedelsinstitutet har mer information om hjälpmedel på sin webbplats ”Surfa utan hinder”, [www.hi.se/surfautanhinder](http://www.hi.se/surfautanhinder).

#### EFFEKTIVARE OCH BÄTTRE SERVICE

Genom att följa riktlinjerna i Vägledningen 24-timmarswebben medverkar man till effektivare och bättre service på webbplatser i offentlig sektor. Man sparar tid och pengar och uppfyller samtidigt de krav som ställs på användbarhet och tillgänglighet i Sverige och EU.

SOFIA ALBINSSON har varit projektledare för Vägledningen 24-timmarswebben på Verva. Hon har tidigare arbetat bland annat med webb- och e-tjänstutveckling på Länsstyrelsen Östergötland. För närvarande arbetar hon som användbarhetskonsult på Ntech Consulting AB.

Myndigheten Verva lades ner vid årsskiftet 2008/2009. Vägledningen 24-timmarswebben går att finna på [www.eutveckling.se](http://www.eutveckling.se). Förhoppningsvis kommer någon myndighet inom en snar framtid att ta över ansvaret för att vidareutveckla och förvalta vägledningen.