



---

# Så gör Vägledningen 24-timmarswebben dig till en bättre beställare

**Funda Denizhan, Statskontoret  
Kommits 17 november, 2005**



# Om IT och webb inte är en teknikfråga – vad är det då? Är IT och webb en verksamhetsfråga?

Verksamheten sköts ute på olika förvaltningar utan att koordineras

Webben är ofta separerad från verksamheten

Webben används som en plats för att lägga ut information, inte som en kanal för att nå ut till medborgarna eller kommunicera en tjänst eller ett budskap

Det är i de flesta fall enkelt att lägga ut information på webben, information kan därför läggas ut av vem som helst

Uppföljningar görs inte

IT får inte kosta någonting



## IT och webb kostar pengar

- ◆ Drift och servrar
- ◆ Licenskostnader
- ◆ Personal och konsulter



## Vi måste se IT och webb som en investering

### Användbarhet...

Sajten är byggd så att besökaren **lätt kan ta till sig** informationen och har **nytta** av den

### Tillgänglighet...

Sajten är byggd så att alla besökare oavsett vilka verktyg de använder **kan komma åt** informationen



---

## Hinder för användning...

Den **grafiska formen** kan vara svår att komma förbi eftersom texten är för liten

**Informationen** kan vare en utmaning att hitta i eftersom navigationen bygger på begrepp som är främmande för användaren

**Interaktionen** kan vara hopplös eftersom den kräver en annan webbläsare än den användaren har, eller för att menyerna har byggts med bilder som användaren inte kan se



## Projektet inte effekten i fokus...

Avtalet baseras på ett antal timmar och **funktioner** som ska levereras

Målgruppernas behov, attityder och värderingar analyseras och värderas inte





Upphandlingsunderlag och kravspecifikationer skapas med antaganden som grund

Helhetsansvar för användargränssnittet förbises

Tjänsten utvärderas inte i verklig användning



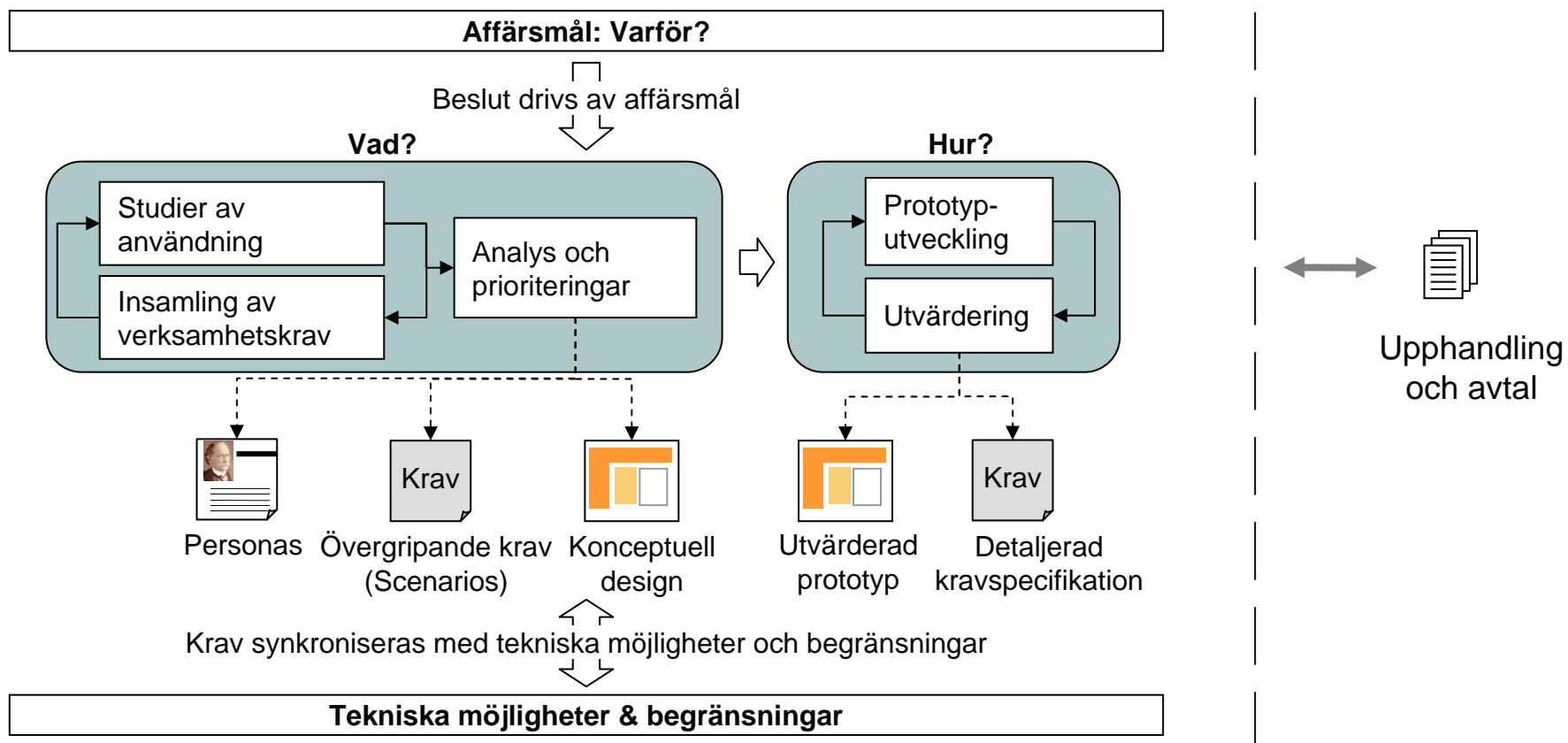
# Aktiviteter som saknas

<b>Verksamhetsnytta</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verksamhetsprocesser</li><li>- Verksamhetsmål</li><li>- Verksamhetskrav</li></ul>
<b>Användarnytta</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>- Användarmål</li><li>- Användarkrav</li><li>- Olika målgrupper</li></ul>
<b>Användarvänlighet</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informationsarkitektur</li><li>- Design av interaktion</li><li>- Formgivning</li></ul>
<b>Teknik</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>- Systemarkitektur</li><li>- Tekniska krav</li></ul>

Brist på användarcentrering –  
största faktorn till att IT-projekt  
misslyckas



# Verksamhetsexpertis och användning i fokus



Figur tagen från avhandlingen *Mind the Gap*, Markensten 2005



## Beställarkompetens

**Kunskap och erfarenheter** om vilka **krav** som kan ställas på **utvecklingsprocessen** och vilka **styrmedel** som kan användas för att investeringen ska få så **hög avkastning** som möjligt

– styra mot förväntade effekter för användarna och för verksamheten



## Vad gör oss till bra beställare?

Att..

- ... planera projektet
- ... kunna bedöma kompetensen hos leverantörerna
- ... kommunicera behov och krav
- ... övervaka och följa utvecklingsprocessen
- ... utvärdera framsteg och resultat



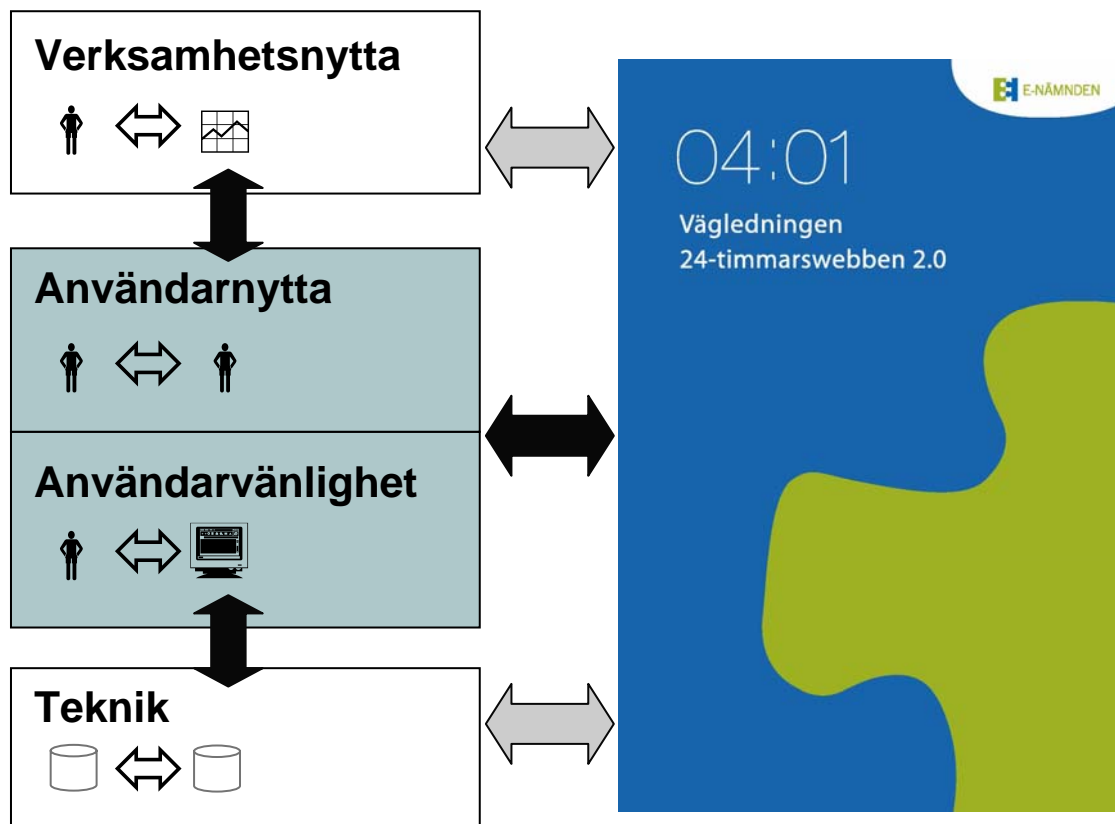
# Vägledningen 24-timmarswebben

Att bli en bättre beställare...

Bedöma leverantörerna

Ställa krav på utvecklingsprocessen

Kontrollera det tekniska utförandet





## Att bli en bättre beställare

Öka förmågan att bedöma leverantörernas kompetens

Ställ krav på utvecklingsprocessen

Kontrollera det tekniska utförandet



## Bedöma leverantörer

**Tydliga krav och upphandlingsunderlag -> bättre  
möjlighet till bedömning**

**Använd utslagsfrågor**

**Ta in arbetsprover och referenser**

**Beskriv... istället för ja/nej-frågor**



## Att bli en bättre beställare

Öka förmågan att bedöma  
leverantörernas kompetens

Ställ krav på utvecklings-  
processen

Kontrollera  
det tekniska utförandet



# Ställa krav på processen

## **Process och metodkrav 1(2)**

Vi förutsätter att leverantören driver en iterativ systemutvecklingsprocess. Beskriv hur ni avser att driva projektet.

### **Målgrupps- och behovsanalyser**

Beskriv hur ni kommer att arbeta med målgruppsanalyser och kravinsamling.

Ange referenser för tidigare genomförda målgruppsanalyser.  
(*Vägledningen 24-timmarswebben 1.1.1, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.6*)

### **Interaktionsdesign och prototyputveckling**

Projektet ska löpande leverera skisser och specifikationer som beskriver användargränssnitt och funktioner.

Ange referenser för tidigare genomfört prototyparbete.  
(*Vägledningen 24-timmarswebben 1.1.7, 1.1.8*)



# Ställa krav på processen

## Process och metodkrav 2(2)

### Användningstester

Funktioner och skisser som tas fram ska användningstestas löpande under projektet.

Beskriv hur ni vill planera och genomföra användningstester samt hur ni avser att använda och återrapportera resultatet från användningstesterna.

Ange referenser för tidigare genomförda användningstester.  
(*Vägledningen 24-timmarswebben 1.1.8, 6.1.1, 6.1.4*)

### Informationstrukturering

Beskriv vilka metoder ni kommer att använda för att garantera en informationsstruktur som blir så logisk som möjligt.  
(*Vägledningen 24-timmarswebben 4.1.3*)

### Bemanning

Ange vilka kompetenser ni vill bemanna projektet med.



## Att bli en bättre beställare

Öka förmågan att bedöma leverantörernas kompetens

Ställ krav på utvecklingsprocessen

**Kontrollera  
det tekniska utförandet**



# Kontrollera det tekniska utförandet

## Mallar och tekniskt utförande 1(5)

Webbplatsen ska kodas och byggas enligt standard. Se 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3. Beskriv vilken av standarderna i Bilaga 4 (Vägledningen 24-timmarswebben 2.0) som ni förespråkar och varför.

### Samtliga mallar i webbplatsen/tjänsten ska innehålla följande information:

- Fält för att ange informationsansvarig (2.1.8)
- Vilken organisation som är utgivare till webbplatsen till exempel i form av en logotype (2.1.9)
- När informationen senast granskades eller uppdaterades (2.1.10)
- Länkar till startsidan och andra sidor som är viktiga för orienteringen. Startsidan ska kallas för startside (4.1.8, 4.1.9)
- Typsnitt, spaltbredd och radavstånd ska väljas i enlighet med 4.1.14, 4.1.15 och 4.1.16.

Beskriv hur ni säkerställer att utformningen av mallarna bidrar till konsekvent navigering, utformning och presentation (4.1.1)



# Kontrollera det tekniska utförandet

## Mallar och tekniskt utförande 2(5)

### Stilmallar, script och utskrift

Webbplatsen ska kodas i enlighet med riktlinjerna nedan:

- Stilmallar ska användas för att styra presentation och layout (4.2.2)
- Webbplatsen ska kunna användas även om stilmallarna inte kan tolkas (4.2.3)
- Relativa mått ska användas(4.2.5)
- Vid användning av script se till att sidorna fungerar även utan script (4.2.6)
- Webbplatsen ska ha en speciell 404-sida (4.2.9)



# Kontrollera det tekniska utförandet

## Mallar och tekniskt utförande 3(5)

### Stilmallar, script och utskrift (forts)

- Webbplatsen ska gå att använda oberoende av inmatningsenhet (4.2.10)
- Utnyttja webbläsarnas inbyggda funktioner för att hantera utskrift. (4.2.16)
- Webbplatsens eller webbsidans huvudsakliga språk ska anges (5.1.8)
- Ange datum enligt standard 2005-05-05 (5.1.10)
- Beskriv hur verktyget ger stöd för att lägga till alternativ text till bilder (5.1.11)



# Kontrollera det tekniska utförandet

## Mallar och tekniskt utförande 4(5)

### Tabeller och formulär

Beskriv hur redaktörsgränssnittet ger stöd för att utforma tabeller och formulär i enlighet med riktlinjerna i *Vägledningen 24-timmarswebben*.

*Tabeller: 4.3, 4.3.1-4.3.4, Formulär: 4.4, 4.4.1-4.4.5*

### Metadata och sök

Beskriv hur och i hur stor utsträckning ni kan uppfylla följande krav i enlighet med Vägledningen 24-timmarswebben:

4.6.1 Ge alla sidor en titel

4.6.2 Använd metadata på så många sidor som möjligt

4.6.3 Använd metadata för sökmotorinstruktioner

4.7.2 Sökfunktionen bör finnas på eller vara tillgänglig från alla sidor

4.7.3 Ange i vilken källa sökningen görs

4.7.4 Gör det möjligt att söka på de ord som användarna är vana vid

4.7.5 Erbjud tydliga träffsidor



# Kontrollera det tekniska utförandet

## Mallar och tekniskt utförande 5(5)

### Validering

Mallar för såväl funktioner och tjänster som stilmallar ska valideras i enlighet med vald standard. Mallar som inte validerar kommer inte att godkännas för leverans. Valideringsprotokoll för samtliga mallar ska bifogas vid leverans. (*Vägledningen 24-timmarswebben 4.8.1*)

- W3C:s uppmärkningsspråksvalidering:

<http://validator.w3.org>

- W3C:s stilmallsvalidering (css-validering):

<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>



# Att bli en bättre beställare

Styr mot effekter

Behandla IT och webb som integrerat med verksamheten

Öka förmågan att bedöma leverantörerna

Ställa krav på utvecklings**processen**

Kontrollera det tekniska utförandet

