

Användningskvalitet

Användningskvalitet handlar om upplevelsen användaren får i det sammanhang ett system används. Därför väljer vi att tala om användningskvalitet, istället för till exempel användarvänlighet. I mer konkreta ordalag innebär hög användningskvalitet att ett system:

- Erbjuder relevant information och tjänster.
- Är lätt att använda.
- Är lätt att lära sig.
- Är effektivt att använda.
- Är estetiskt tilltalande.
- Tillåter användarna att koncentrera sig på att utföra sina ärenden på ett tillfredställande sätt.

För att uppnå rätt användningskvalitet krävs att man har stort fokus på slutanvändarna under utvecklingsarbetet. Bäst är ett användarcentrerat arbetssätt där slutanvändaren medverkar. Kraven på ett system som ska utvecklas ska grunda sig i kunskap om användarna och deras förutsättningar. Man behöver ha svar på frågor som:

- Vilka är användarna?
- Vad har de för behov, mål, attityder och värderingar?
- I vilket sammanhang och i vilken miljö kommer de att interagera med systemet?
- Vilka funktioner och vilket innehåll är relevant?

Centralt i det användarcentrerade arbetssättet är också att ha fokus på organisationens eller företaget mål med ett system. När organisationens mål möter användarnas mål uppstår användningskvalitet.

En tillgänglig webbplats eller e-tjänst tar hänsyn till att användare kan ha olika förmåga att hantera information och tjänster. För att personer med till exempel funktionsnedsättningar ska kunna uppleva användningskvalitet kan det krävas att man tar särskilda hänsyn för att göra sitt system tillgängligt.

Vidare läsning:

Definition av användbarhet

www.inuse.se/aip/anvandbarhet.html

Usor - a collection of user oriented methods

www.nada.kth.se/cid/usor

The Usability Methods Tool Box

<http://jthom.best.vwh.net/usability/usable.htm>

Verksamhetskvalitet

24-timmarsmyndighetens ambition är att tänka mindre inifrån den enskilda organisationen och ut och mer utifrån privatpersoners och företags behov.

För att medborgare och företag ska kunna erbjudas bättre service ställs nya krav på hur en verksamhet organiserar sig, dels internt, dels gentemot andra verksamheter. De utvecklingsinsatser som krävs kan innebära stora investeringar och måste därför både öka nyttan för medborgarna och bidra till intern effektivisering och att verksamhetens mål nås.

För att nå målet med en samordnad elektronisk förvaltning krävs nya sätt att organisera sig och nya sätt att arbeta på inom offentlig sektor. Det kanske viktigaste medlet för att öka servicen till medborgare och för att möjliggöra intern effektivisering är IT, men tekniken är inte målet. Mest nytta gör tekniken när satsningen tar avstamp i ett väldefinierat förändrings- och effektiviseringsarbete med helhetsperspektiv på den egna verksamheten, och som sätter denna i relation till resten av offentliga sektorn.

Vidare läsning:

Samverkande 24-timmarsmyndigheter - Sammanhållen elektronisk förvaltning

www.Statskontoret.se/pdf/200318.pdf

24-timmarskommunen

www.lf.svekom.se/it/eservice/default.htm

Kommunal samverkan

www.lf.svekom.se/it/eservice/komex.htm

Statens kvalitets- och kompetensråd om verksamhetsutveckling

www.kkr.se/verksamhetsutveckling/index.asp

Delaktighet och integritet

Ett av de centrala insatsområdena inom 24-timmarsmyndigheten rör delaktighet och integritet. För medborgare och företagare innebär detta bland annat:

- Insyn, medverkan och kontroll över verksamheten i stort genom en organisations webbplats eller e-tjänst.
- Insyn i verksamhetens handläggning av den enskildes ärenden.
- Att kunna se status för handläggningen av ett ärende, förstå varför handläggningen av ett ärende till exempel dröjer, eller om det förväntas något från personen för att handläggningen av ärendet ska kunna fullföljas.
- Inblick i hur känsliga uppgifter hanteras.
- Rutiner för att ta till vara synpunkterna på vidtagna åtgärder i ett ärende.

Vidare läsning:

Kommun- och landstingssamarbete. En studie om demokrati och effektivitet.

www.lf.svekom.se/tru/RSO/Samarbete.pdf

E-demokrati Demokratitorget

www.demokratitorget.gov.se/extra/page/?action=page_show&id=40&module_instance=1

Tillgänglighet - WCAG 1.0

En tillgänglig webbplats tar hänsyn till att olika människor behöver olika typer av stöd när de använder en webbplats. Ett exempel på detta är användare med lässvårighet som har behov av att höra information. Dessa kan ha stor nytta av att en webbplats erbjuder möjligheten att automatiskt kunna omvandla text till tal.

Användare med funktionsnedsättningar är ett tvärsnitt av befolkningen och kan därför inte sägas föredra någon särskild sorts design. Ofta förtydligar funktionsnedsättningen problem som alla användare (mer eller mindre) kan känna. Det kan t.ex. vara att:

- Det finns för mycket på varje sida
- Texten är för liten eller svåräst
- Strukturen är inkonsekvent
- Webbplatsens delar skiftar kraftigt formmässigt, vilket skapar förvirring
- Saker rör sig eller blinkar på sidan
- Man tappar bort sig och har svårt att hitta tillbaka

Ibland innebär själva funktionshindret att man använder olika former av hjälpmedel för att tolka den information som finns på webbplatsen. Då använder man i regel vanliga datorer och vanliga programvaror men har utöver det också särskild utrustning och särskilda programvaror. För att det ska fungera är det i grunden viktigt att webbplatsens tekniska konstruktion följer vedertagna standarder.

Det finns ett internationellt regelverk för hur man bygger tillgängliga webbplatser. Regelverket har tagits fram av WAI (Web Accessibility Initiative), en arbetsgrupp inom W3C (World Wide Web Consortium). EU:s medlemsländer har enats om att offentliga webbplatser ska följa riktlinjerna. De aktuella riktlinjerna från WAI heter WCAG 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines 1.0). Statskontoret hänvisar i Vägledningen 24-timmarswebben till reglerna och har som ett av de grundläggande kriterierna att WAIs riktlinjer ska följas.

Vidare läsning:

24-timmarsmyndigheten

www.24-timmarsmyndigheten.se

W3C-konsortiet

www.w3c.org

WAI, Web Accessibility Initiative

www.w3c.org/wai

Vägledningen

Statskontorets Vägledningen 24-timmarswebben är under vidareutveckling och nylanseras i juni 2004. Den tidigare vägledningen är från 2002 och vidareutvecklingen syftar till att målgruppsanpassa, avgränsa vissa frågor, komplettera och bättre distribuera vägledningen. Vägledningen tar avstamp i konceptet 24-timmarsmyndigheten och strävan efter att åstadkomma en samordnad elektronisk förvaltning. Vägledningen anger vilka tjänster och vilken service som bör tillhandahållas via offentliga organisationers webbplatser med hjälp av den så kallade 24-timmarstrappan. Vägledningen innehåller konkreta råd för utformning och konstruktion av webbplatser. I den kommande versionen kommer dessa råd att vara målgruppsanpassade till de roller som är aktuella, t.ex. informatör/redaktör i linjeverksamhet och systemutvecklare i webbprojekt.

Vidare läsning:

24-timmarswebben - rekommendationer och råd (2002:13)

www.Statskontoret.se/pdf/200213.pdf