



Handelshögskolan
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET
Institutionen för informatik
2004-01-03

Webbgränssnitt för stora målgrupper – en studie utav en myndighets webbplats

Abstrakt

Den ständigt ökande Internetanvändningen och människans stressiga vardag tvingar allt fler myndigheter att ge människan möjlighet att ordna sina ärenden på Internet – hemifrån och snabbt. Det är svårt att skapa en webbplats som tillfredsställer alla användarnas behov när webbplatsens målgrupp är stor. Syftet med denna uppsats har varit att ange regler och rekommendationer om webbgränssnitt av en sådan webbplats. För att ta reda på vilka regler och rekommendationer som är viktiga har Riksskatteverkets webbplats analyserats med hjälp av teorin inom ämnet webbgränssnitt samt 24-timmars myndighet. Riksskatteverkets webbplats har valts ut eftersom denna riktar sig till alla vuxna personer i Sverige. Analysen av webbplatsen visade att användarnas medverkan i utvecklingen av webbplatsen är viktig för att kunna skapa en användarvänlig webbplats. Därför är användartester viktiga när en webbsida för stora målgrupper utvecklas. Vikten av att en webbutvecklare tänker på alla mindre grupper av användarna har kommit fram. Det är viktigt att hänsyn tas till personer med olika handikapp som använder sig av speciella verktyg som tex. en skärmläsare. Vidare har det visat sig att valet av färger, storleken på texten samt språket är av betydelse och kan på ett eller annat sätt påverka användarnas uppfattning av webbplatsen.

Nyckelord: webbgränssnitt, stora målgrupper,
myndighet, design, funktioner, webbplats

Författare: Nina Jaksic
Handledare: Urban Nuldén
Examensarbete I, 10 poäng

Tack

Jag vill här passa på att tacka alla personer som hjälpt mig med min uppsats. Ett stort tack till Bo Davidsson och Anders Åhlund som har varit mina kontaktpersoner på Skattemyndigheten. De har varit till ovärderlig hjälp genom intervjuer. Jag vill även speciellt tacka min handledare Urban Nuldén som väglett mig under studiens gång.

Utan er hjälp skulle denna studie inte vara möjlig att genomföra.

Nina Jaksic

1. INLEDNING.....	4
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Problematisering.....	4
1.3 Syfte.....	5
1.4 Målgrupp.....	5
1.5 Avgränsning.....	5
1.6 Uppsatsens disposition.....	5
2. METOD	7
2.1 Övergripande angreppssätt.....	7
2.1.1 Referensram.....	7
2.1.2 Perspektiv.....	7
2.1.3 Val av undersökningsmetod	7
2.1.4 Val av teori.....	7
2.2 Handgripligt angreppssätt	8
2.2.1 Arbetsgång.....	8
2.2.2 Primärdata	8
2.2.3 Sekundärdata.....	9
2.3 Validitet och Reliabilitet.....	9
2.3.1 Validitet.....	9
2.3.2 Reliabilitet.....	9
3. TEORI	10
3.1 E-demokrati.....	10
3.2 24-timmars myndighet, Statskontorets direktiv.....	11
3.2.1 24-timmarsstrappan	11
3.2.2 Utseende och funktion.....	12
3.2.3 Riktlinjer för tillgänglighet (angivna av EU: s medlemsstater).....	13
3.3 Webbgränssnitt för stora målgrupper.....	14
3.3.1 Skapa struktur på skärmen.....	15
3.3.2 Använda text.....	15
3.3.3 Användning av färger.....	16
3.4 Riktlinjer för webbplatser utformade för användare med läs- och skrivsvårigheter samt lätt förståndshandikapp.....	16
4. RIKSSKATTEVERKET – EN FALLSTUDIE.....	18
4.1 Beskrivning av fallet.....	18
4.2 Beskrivning av Riksskatteverkets webbplats.....	18
4.2.1 Allmän information.....	18

Webbgränssnitt för stora målgrupper – en studie utav en myndighets webbplats

4.2.2	Webbplatsens gränssnitt	19
4.2.3	Tekniska aspekter.....	23
4.3	Intervjuer.....	24
4.3.1	Webbplatsens bakgrund.....	24
4.3.2	Användarnas roll i webbplatsens utveckling.....	24
4.3.3	Ansvariga för webbplatsen och dess uppdatering	25
4.3.4	Webbplatsens olika delar.....	25
4.3.5	Webbplatsens olika målgrupper.....	25
4.3.6	Webbplatsen tekniska aspekter och funktioner	26
4.3.7	Planerade förändringar av webbplatsen.....	28
5.	DISKUSSION	30
5.1	Allmänt om webbplatsen	30
5.2	24-timmarstrappan för Riksskatteverkets webbplats	30
5.3	Användarvänlighet.....	34
5.4	Den tekniska delen och gränssnittet.....	37
5.4.1	Designen för personer med olika handikapp.....	38
5.5	Webbplatsens funktioner.....	39
5.6	Sammanfattning.....	40
6.	SLUTSATS	41
6.1	Rekommendationer.....	41
6.1.1	Allmänna rekommendationer.....	41
6.1.2	Rekommendationer om design.....	42
6.1.3	Rekommendationer om funktioner.....	42
6.1.4	Ytterligare rekommendationer om funktioner och design som är speciella för personer med olika handikapp.....	43
6.1.5	24-timmarstrappan	43
7.	REFERENSER.....	44
8.	BILAGA.....	46

1. Inledning

I detta kapitel beskriver jag bakgrunden till problemet. Därefter formulerar jag problemet vilket leder till uppsatsens syfte. Slutligen definierar jag de avgränsningar jag arbetat med under arbetets gång samt förklarar uppsatsens disposition.

1.1 Bakgrund

Nuförtiden upptar datorer och Internet mer och mer utav vår tid än någonsin tidigare. Vi använder datorer varje dag på ett eller annat sätt. Tidigare användes datorer mestadels bara av professionella användare medan idag använder de flesta människor datorer både i jobbet och privat. Med tiden har systemen utvecklats mer och mer för att underlätta kommunikationen samt dataöverföring mellan människor över hela världen. Ett resultat av detta var utvecklandet av Internet. Internet har många användarområden kommunikation, information, beställa och köpa varor och tjänster och mycket mer.

Dagens stressiga miljö leder till att människor vill ordna saker så snabbt som möjligt och utan att förlora alldeles för mycket tid på det. Med tiden har Internetanvändarnas önskemål ökat om vad som skall vara tillgängligt på Internet. Detta leder till att allt fler företag säljer varor samt erbjuder sina tjänster över Internet. Ett antal olika myndigheter har följt med och skapat webbsidor där man kan söka information om myndigheten, beställa blanketter och utföra vissa ärenden.

Målet för myndigheterna med att skapa en webbplats var att skapa ett annat sätt för kunderna att samverka med myndigheten. Man ville skapa en myndighet vilken man har tillgång till 24 timmar om dygnet. Statskontoret har fastställt olika direktiv om vilka funktioner myndighetens webbsida bör ha. Det är väldigt viktigt att sådana sidor utvecklas så att webbinterfacet tilltalar de flesta.

1.2 Problematisering

De flesta webbplatser har en begränsad målgrupp som tilltalar en viss grupp av människor. Det finns några webbplatser som riktar sig till en väldigt stor målgrupp. Exempel på dessa är nyhetsportaler, sökportaler och vissa myndigheter. Dessa webbplatser skiljer sig från varandra i typen av information de förmedlar till användarna.

Myndigheternas webbplatser måste vara utformade på ett sådant sätt att alla personer som är i behov av myndigheternas tjänster kan använda sig av webbplatsen. Med detta menas att även t.ex. personer som har olika handikapp, personer med utländsk bakgrund samt unga kan förstå och använda sig utav informationen som finns på myndigheternas webbplats. Dessa grupper har olika kunskaper, bakgrund men även färdigheter. Av denna anledning måste de, som utvecklar myndigheternas webbplats tänka på att göra sidan tillgänglig och användarvänlig för alla dessa grupper. Ju större målgrupp en webbplats är riktad till desto svårare är det att utforma den.

1.3 Syfte

Uppsatsens huvudsakliga syfte är att problematisera webbgränssnitt för stora målgrupper samt ta fram regler och rekommendationer om hur sådant webbgränssnitt bör se ut. Dessa rekommendationer och regler bör underlätta för utvecklarna när dessa tänker på hur webbgränssnittet skall se ut samt även hjälpa vid vidareutvecklingen av befintliga webbplatser. Dessa regler och rekommendationer kan användas som en checklista när designen och funktionaliteten av en webbplats skall kontrolleras.

1.4 Målgrupp

Uppsatsens målgrupp är alla som på något sätt intresserar sig i ämnet uppsatsen behandlar. Detta kan vara personer eller företag som utvecklar webbplatser för myndigheter, men även myndigheter själva. Alla personer som jobbar eller kommer någon gång att jobba med webbgränssnitt, inklusive forskare och studenter, kan ha användning av denna uppsats och de regler och rekommendationer som ges i uppsatsens slutsats.

1.5 Avgränsning

Det finns vissa nödvändiga avgränsningar i denna uppsats. Syftet med uppsatsen är att ge riktlinjer för utformning av webbgränssnitt för stora målgrupper. Därför kommer jag inte att koncentrera mig på webbgränssnitt av webbplatser som riktar sig till små grupper eller vissa specialistgrupper. Exempel på en sådan kan vara en webbplats som riktar sig bara till tonåringar.

Eftersom antalet regler och riktlinjer som gäller för detta ämne är oerhört stort, är det omöjligt att ta med alla dessa i denna uppsats. Jag har försökt att presentera så många regler och riktlinjer som möjligt.

En stor målgrupp består av flera mindre grupper. Jag skall i denna uppsats ge exempel på endast några av dessa grupper.

Jag ser webbgränssnitt som webbplatsens design samt funktionalitet. När jag skriver om webbplatsens funktioner och design (såsom t.ex. bilder och textens utseende) menar jag därför webbgränssnitt.

1.6 Uppsatsens disposition

För att tydliggöra för läsaren kommer jag här att redogöra för hur jag valt att disponera föreliggande uppsats.

I nästa kapitel presenteras mitt tillvägagångssätt vid framtagandet av det här arbetet. Därefter följer ett kapitel som ger läsaren en inblick i teori som finns inom ämnen 24-timmars myndighet samt webbgränssnitt för stora målgrupper. I fjärde kapitlet beskrivs fallstudien samt de genomförda intervjuerna. Även en beskrivning av Riksskatteverkets webbplats och dess webbgränssnitt ges i detta kapitel. I efterkommande kapitel görs en analys av de uppgifter jag erhållit i fjärde kapitlet med hjälp av teorikapitlet i denna uppsats. I uppsatsens sista

Webbgränssnitt för stora målgrupper – en studie utav en myndighets webbplats

kapitel Slutsats redogörs slutsatserna för uppsatsens innehåll. Slutligen presenteras i uppsatsen använda källor.

2. Metod

Detta kapitel består av två delar. Inledningsvis beskrivs mitt övergripande angreppssätt, därefter diskuteras mitt handgripliga angreppssätt.

2.1 Övergripande angreppssätt

Detta avsnitt beskriver mitt sätt att se på metoden och tillvägagångssättet. Här beskrivs min referensram samt mitt perspektiv. En redogörelse görs även för de val jag har gjort avseende undersökningsmetod och teori.

2.1.1 Referensram

Jag, författaren, är student på Handelshögskolan vid Göteborgs universitet, Institutionen för informatik och har samlat på mig, för denna uppsats, nödvändiga kunskaper främst inom ämnet webbgränssnitt. Då jag började med uppsatsarbetet hade jag mycket små kunskaper om begreppet 24-timmars myndighet, vilket innebär att detta område är ganska nytt för mig.

2.1.2 Perspektiv

Olika personer har olika perspektiv dvs. de ser på saker på olika sätt. Varje persons syn på olika problem och frågeställningar påverkas av det perspektivet man väljer.

Jag har valt att se på problemställningen ur ett perspektiv som återfinns i det data och litteratur jag använt i denna uppsats. Men eftersom varje person tolkar information på olika sätt kan uppsatsen till en viss del vara färgad utav detta. Jag anser att uppsatsen till en stor del reflekterar ett objektivt synsätt.

2.1.3 Val av undersökningsmetod

Forskare ställs inför valet att använda antingen kvalitativ eller kvantitativ undersökningsmetod. Jag skall först beskriva dessa metoder och sedan beskriver jag det som jag anser används i denna uppsats.

De kvantitativa metoderna är framförallt inriktade på att mäta olika saker vilka sedan analyseras. Man gör en plan över tillvägagångssättet och följer den sedan noggrant. Utrymmet för subjektivitet är relativt begränsat. De kvalitativa metoderna å andra sidan är mer subjektiva vad det gäller datainsamling och analysmetod. Dessa metoder ger större plats för olika tolkningar istället för att bara analysera mätningarna.

Jag använder mig utav de kvalitativa metoderna. Jag har inriktad mitt arbete på att analysera Riksskatteverkets webbplats genom att titta på dess funktionalitet och design och jämföra dessa med mina egna tolkningar av de regler och riktlinjer som finns inom ämnen webbgränssnitt och 24-timmars myndighet.

2.1.4 Val av teori

Det finns två olika strategier i vetenskapligt arbete, den deduktiva och induktiva¹. Enligt den deduktiva ansatsen har forskningen sitt ursprung i

¹ Backman, J. *Rapporter och uppsatser*. (Lund: Studentlitteratur AB, 1998), s. 48

befintlig teori. Utifrån denna teori prövas sedan observationer av verkligheten och hypoteser ställs upp. Den induktiva ansatsen utgår ifrån observationer av verkligheten. Dessa observationer analyseras, generaliseras och teori skapas.

Jag anser att min uppsats är mest knuten till den deduktiva ansatsen eftersom det finns redan en teori skapat om hur en webbsida för stora målgrupper och för 24-timmars myndighet bör se ut. Den induktiva ansatsen finns till en viss del med i uppsatsen eftersom den innehåller inte bara en presentation av teorin utan teorin tolkas och egna slutsatser dras.

2.2 Handgripligt angreppssätt

Detta avsnitt behandlar insamlingen av primär- och sekundärdata samt teori jag använt mig av i denna uppsats.

Med primärdata menas data som undersökaren själv tar fram. Med sekundärdata menas data som redan finns tillgänglig².

2.2.1 Arbetsgång

Jag påbörjade uppsatsarbetet med att samla in information, främst sekundärdata och teori, för att få en uppfattning om ämnet. På så sätt fick jag en grundläggande kunskap om ämnet. Parallellt med detta samlade jag även in primärdata, som bestod av intervjuerna med två personer på Skattemyndigheten. Efter att alla data samlats in, sammanställde jag och analyserade all information jag fick fram.

2.2.2 Primärdata

Insamlingen av primärdata har skett genom personliga intervjuer, telefonintervjuer och e-mail. Det finns intervjuer av tre olika karaktärer – standardiserade, semistandardiserade och icke-standardiserade³. Intervjuer av standardiserad karaktär har redan på förhand bestämd både formulering och ordningsföljd på frågorna. Vid icke-standardiserade intervjuer har man större frihet vid valet av både frågornas ordningsföljd och frågeformuleringen. Vid semistandardiserade intervjuer har man på förhand bestämda frågor som ges till alla intervjuade personer. Intervjuaren kan dock under intervjun ställa uppföljningsfrågor som följer upp svaren han eller hon fick av den intervjuade personen.

De personliga intervjuer jag genomfört var till en viss del av semistandardiserad och till en viss del av icke-standardiserad karaktär. Av semistandardiserad karaktär var dem eftersom jag hade förberett mina frågor innan intervjun. Av icke-standardiserad karaktär var dem därför att under intervjun ändrades både frågorna och den tänkta ordningsföljden till en viss del. Det uppkom ytterligare relevanta frågeställningar under intervjuer.

² Wiedersheim-Paul, F. och Eriksson, L-T. *Att utreda, forska och rapportera*. (Malmö: Liber Ekonomi, 1991), s. 51f

³ Lundahl, U. och P-H. Skärvad. *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. (Lund: Studentlitteratur AB, 1999), s. 115f

Både telefonintervjuer och intervjuer per e-mail var mer av uppföljningskaraktär, som skulle ge tilläggsvar på de frågor som ställdes under de personliga intervjuerna. Dessa intervjuer är därför av standardiserad karaktär.

2.2.3 Sekundärdata

De sekundärdata jag har använt i uppsatsen är främst inhämtade från Internet samt från litteraturen. Jag har även erhållit sekundärdata från min handledare.

2.3 Validitet och Reliabilitet

Ett antal vetenskapliga krav måste vara uppfyllda när forskaren genomför sin undersökning, två av dessa är validitet och reliabilitet⁴.

2.3.1 Validitet

Validitet handlar om graden av systematiska mätfel, ju högre validitet desto mindre systematiska mätfel. Man kan även dela validitet i inre och yttre validitet. Den inre validiteten visar till vilken grad ett underlag mäter det den avser att mäta, medan den yttre validiteten visar graden av överensstämmelse mellan den valda indikatorn och den verklighet som forskaren vill undersöka⁵.

Jag anser att den inre validiteten är god. Jag anser att jag vid intervjuer har mätt det jag avsett att mäta eftersom jag har kunnat återkomma med frågor till berörda personer. Jag har diskuterat fram problemområden med de intervjuade på Skattemyndigheten. Jag har under intervjuerna antecknat för att minska risken för fel.

Den yttre validiteten är också god. Mätningen med mitt mätinstrument, i detta fall intervjuer, gav en god indikation på det problem jag sökt svar på.

2.3.2 Reliabilitet

En hög reliabilitet innebär att undersökningen inte har några betydande slumpmässiga mätfel, att undersökningen inte påverkas av den som utför mätningen eller de omständigheter under vilka den görs⁶.

Jag har inte haft någon möjlighet att kontrollera reliabiliteten i de data jag erhållit under intervjuerna med personerna från Skattemyndigheten. Men jag förutsätter att de har givit mig relevant och pålitlig information. Vad det gäller intervjuer har jag försökt minimera de slumpmässiga felen som kan uppstå genom ett antal åtgärder: jag har tillsammans med dessa personer bestämt tid för mötena långt i förväg för att ge dem möjlighet att välja en lämplig tidpunkt. Jag har även skickat intervju frågorna till dessa personer i förväg så att de har haft tid att förbereda sig inför intervjun. De oklarheter som fanns har jag kunnat diskutera via e-mail.

⁴ Wiedersheim-Paul, F. och Eriksson, L-T. *Att utreda, forska och rapportera*. (Malmö: Liber Ekonomi, 1991)

⁵ Lundahl, U. och P-H. Skärvad. *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. (Lund: Studentlitteratur AB, 1999)

⁶ Lundahl, U. och P-H. Skärvad. *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. (Lund: Studentlitteratur AB, 1999)

3. Teori

Detta kapitel består av flera delar. Inledningsvis beskrivs termen e- demokrati. Därefter anges regler och riktlinjer för en så kallad 24-timmarsmyndighet samt direktiv som angivits av Statskontoret för just detta fenomen. Slutligen beskrivs webbgränssnitt samt riktlinjer för webbgränssnittsutformning för stora målgrupper.

3.1 E-demokrati

E-demokrati beskrivs som användning av IT i demokratiska processer, där demokratiska processer avser direkta kontakter mellan politiker och medborgare. Det handlar om olika steg som påverkar våra möjligheter till deltagande i samhällsdebatten eller tillgång till den⁷. Man använder sig utav datorer och Internet för att förbättra kontakten mellan medborgare och politiker.

E- demokrati innebär att man med hjälp av exempelvis e-mail eller webbsidor på Internet informerar allmänheten om olika frågor⁸. Man kan använda sig utav Internet för att debattera kring olika ämnen för att ta reda på vad medborgarna tycker om olika frågor. E- demokrati sägs underlätta granskningen av politiken och vara komplement till dagens samrådsformer.

Det finns ett projekt Cybervote som är strävan efter e-demokrati⁹. Projektets mål är att utveckla en prototyp till ett nätanslutet omröstningssystem. Det är en prototyp som skall vara till för olika typer av omröstningar. Prototypen gör det möjligt att rösta genom att använda Internet terminaler, såsom t ex persondatorer, handdatorer eller mobiltelefoner. Systemet är säkert eftersom det använder sig av säker identifiering. Projektet skall underlätta röstandet för alla. Detta gäller även personer som reser mycket och kan därför inte rösta på plats, systemet skall underlätta röstandet för handikappade, sjuka eller äldre. Målet med systemet är att det skall i framtiden bli ett alternativ till poströstandet.

Det är inte bara Sverige som strävar efter e- demokrati utan även andra länder runt om i världen. Det finns mycket information om hur långt andra länder har kommit, framförallt på Internet. Thomas B. Riley är en av de, som arbetar och forskar kring e- demokratin. Han skriver i sin rapport¹⁰ att genom att man lagt till "e" till orden demokrati och government behåller man principen med dessa ord, men i detta fall kan allmänheten vara med och påverka. Nu kan fler invånare och företagare vara med och påverka processen. I Kanada gör regering sina första steg. Thomas Riley har undersökt Kanadas och andra länders regering och internationella organisationer. Det visade sig att det finns fortfarande mycket att göra för att kunna använda den nya typen av e-

⁷ Grönlund, Å. *IT, demokrati och medborgarnas deltagande*. pdf fil. (Stockholm: Teldok och Vinnova – verket för innovationssystem, 2001), www.vinnova.se, s. 43

⁸ Rosén, T. *E-demokrati*. (Stockholm: Svenska kommunförbundet, 2001), www.lf.svekom.se/demos/medborgarinflytande/e-demokrati/index.asp

⁹ Kista Stadsdelsnämnd. *Cybervote*. (Stockholm: Kista Stadsdelsnämnd, 2000), <http://cybervote.edu.stockholm.se>

¹⁰ Riley, B. T. *The Riley report*. Glasgow: University of Glasgow, 2003, www.rileyis.com

government. Regering vet om att allmänhetens och även olika organisationers förväntningar samt viljan att kunna påverka government policy har ändrats. Sättet på vilken regeringen handskas med denna fråga kan mycket väl bestämma framtida relationer mellan myndigheter och allmänheten. E-government kan bli en mer produktiv version av dagens regering om den är väl implementerad och underhållen.

3.2 24-timmars myndighet, Statskontorets direktiv

Detta begrepp innebär att myndigheterna skall utveckla och erbjuda sina tjänster elektronisk dvs. utforma en webbplats som skall vara en servicekanal för medborgare och företag¹¹. Det innebär att medborgare och företag skall kunna utnyttja servicen oberoende av tid och plats, vilket gör att kontakterna med myndigheten blir enklare samt att servicens kvalitet blir bättre.

Det finns olika regler och rekommendationer som Statskontoret har givit ut. Det finns regler om hur en 24-timmars webbplats bör se ut samt hur den skall vara utformad så att alla användargrupper skall kunna använda webbplatsen för att hitta den information de behöver. Webbplatsen skall vara lätt att navigera i och den ska ha en fungerande sökfunktion som underlättar informationshämtning för användaren. Direktiven innehåller även rekommendationer om vilket innehåll och vilka möjligheter som ska finnas på en webbplats hos en myndighet som är på väg mot att bli en 24-timmarsmyndighet¹².

Statskontorets direktiv består av tre delar. Dessa är "24-timmarstrappan", utseende och funktion samt riktlinjer för tillgänglighet¹³. Rekommendationer i Statskontorets direktiv måste följas för att en myndighet skall kunna säga att den står på respektive trappsteg i 24-timmarstrappan.

3.2.1 24-timmarstrappan

Består av fyra olika steg. Dessa kan beskrivas som följande:

Första steget är att webbplatsen blir en passiv webbplats där man kan läsa informationen online men man skall även kunna ladda ner informationen samt beställa hem materialet. Vidare skall information om vad myndigheten gör samt fakta om myndigheten, så som till exempel årsredovisningar, viktiga beslut som tagits av myndigheten osv. presenteras på webbplatsen. Och slutligen måste användaren kunna hitta kontakt till myndigheten t ex telefonnummer, adress och e-mail adress.

Andra steget är att webbplatsen blir aktiv. Dvs. användarna skall kunna söka informationen de letar efter samt fylla i blanketter direkt på skärmen för att sedan skriva ut detta om de önskar. När en myndighet kommit till steg två med sin webbplats innebär det för användarna att de kan integrera med den. Användaren skall kunna prenumerera på information samt söka information i myndighetens databaser.

¹¹ Rexed, K. *En förvaltning i medborgarnas tjänst*. (Stockholm: Statskontoret, 2001), s. 9

¹² Rexed, K. *En förvaltning i medborgarnas tjänst*. (Stockholm: Statskontoret, 2001), s. 9

¹³ Rexed, K. *En förvaltning i medborgarnas tjänst*. (Stockholm: Statskontoret, 2001), s. 11

Tredje steget i 24-timmarstrappan gör webbplatsen till en transaktionswebbplats där det finns möjlighet till mer individanpassade tjänster som till exempel blankettinlämning. På detta steg skall användaren kunna följa upp ett visst ärende som myndigheten behandlar för just denna person, detta skall ske på ett säkert sätt så att inga obehöriga får tillgång till sådan information. Användaren skall även kunna göra olika personliga beräkningar såsom t ex beräkna sin skatt, pension och bidrag.

Och slutligen fjärde steget gör sidan till en nätverkswebbplats där flera myndigheter samarbetar för att underlätta för medborgare och företag¹⁴. Användaren skall kunna följa ett ärende även om flera myndigheter är inblandade samt utföra ekonomiska transaktioner. Informationen på webbplatsen skall publiceras på maskinläsbart sätt. På så sätt har andra myndigheter möjlighet att använda informationen för att publicera denna på sin egen webbplats.

3.2.2 Utseende och funktion

Detta avsnitt ger råd och rekommendationer om hur man gör en webbplats användbar och tillgänglig för alla användargrupper. Det rekommenderas att man bygger webbplatsen utifrån det som användaren förväntar sig att webbplatsen skall innehålla. Detta gäller inte bara innehållet utan även språkbruk. För att få det bästa resultatet vad gäller användarvänlighet, skall man göra användartester där man testar webbplatsen och dess funktionalitet. Detta skall göras både när en ny sida utvecklas och regelbundet på den färdiga webbplatsen.

Enligt Nielsen¹⁵ skall man testa hur användbar sidan är genom att göra användartester. Man borde välja ut representativa användare. Dessa får sedan som uppgift att utföra de vanligaste uppgifterna. Det är viktigt att man låter användarna göra jobbet. Man skall inte ställa onödiga frågor utan låta användaren testa och prova sig fram. De, som skapat webbsidan bör endast titta på hur testpersonerna reagerar på webbsidan och om det uppstår några tvivel. Webbutvecklaren skall inte guida testpersonerna, eftersom detta kan förstöra testen. Vanligtvis brukar det räcka med 5 testpersoner.

Sidan skall vara användarorienterad. Med detta menas att man skall göra allt för att underlätta för besökaren i jakten efter information. En webböversikt som visar vilka delar webbplatsen består av, är ett måste för en användarvänlig webbplats. Webböversikten skall vara lätt att hitta, därför borde det på varje sida finnas länk till denna. Den bör vara enkel och visa allt på samma sida. Den bästa webböversikten är den som tar upp alla sidor som finns på webbplatsen och har dem klickbara¹⁶.

För att underlätta för användaren ännu mer, skall användaren kunna göra personliga inställningar av webbplatsen. Som exempelvis att välja vilka områden hon eller han är intresserad av och vill få mer upplysning om och spara dessa så att när användaren loggar in på webbplatsen nästa gång, skall hon eller

¹⁴ Rexed, K. *En förvaltning i medborgarnas tjänst*. (Stockholm: Statskontoret, 2001), s. 21

¹⁵ Nielsen, J. *Site map usability*. (Useit.com, 2002, www.useit.com)

¹⁶ Englund, H. & Guldbrand, K. *Klarspråk på nätet*. (Göteborg: Pagina Förlags AB, 2001), s. 38

han direkt kunna läsa det, man är intresserad av. En sådan tjänst kan även nås genom att ha tillgång till nyhetsutsändning till användarnas e-mail adress.

Användartester kan göra det lättare för webbutvecklarna att få en bild av vilka användargrupper som använder sidan. Detta gäller naturligtvis endast om man använder sig av en bred användartestgrupp. En användare har kanske inte samma kunskap om ämnet som en annan användare. Det blir då nödvändigt att på webbplatsen göra olika presentationer av samma innehåll.

I vissa fall kan användaren ha en önskan att kontakta utgivaren av sidan för att påpeka felaktigheter eller ställa vissa frågor. För detta ändamål skall det på varje sida finnas namn samt e-mail adress till informationsansvarig person. Vidare skall den informationsansvarige se till att all information på webbplatsen är uppdaterad. Det skall alltså inte förekomma inaktuell information. För att undvika sådan information skall webbplatsen regelbundet granskas. Både vad gäller information samt länkar till andra webbplatser¹⁷.

Mängden av grafik på webbsidan kan vara avgörande när användaren kommer till sidan. Webbsidan bör inte innehålla för många bilder eller fotografier eftersom dessa förlänger tiden under vilken webbsidan laddas. Detta gäller speciellt om användaren kopplar upp sig på Internet med modem. Om webbsidan tar lång tid att ladda upp, kan användaren tröttna på att vänta och kanske aldrig mer kommer tillbaka. Ibland kan bilderna göra sidan mer intressant samt förklara skriven text lite bättre. Det viktigaste i denna situation är att begränsa antalet bilder samt att se till att dessa har ett syfte och ett innehåll.

3.2.3 Riktlinjer för tillgänglighet (angivna av EU: s medlemsstater)

Ett sätt att se till att användaren använder sidan är att göra sidan användarvänlig. Detta innebär bland annat att se till att tillbaka - knappen fungerar samt att det på varje sida finns länk till förstasidan. Man kan aldrig veta om användaren kommer till webbplatsen genom första sidan eller genom en länk från någon annan webbplats. Genom att göra en länk till första sidan på alla andra sidor kan man undvika missförstånd. En bra och fungerande sökfunktion skall också finnas på varje sida. Detta för att användaren skall snabbt kunna hitta det hon eller han letar efter.

Det är viktigt att myndigheternas hemsidor är åtkomliga med program som inte kostar någonting. Om webbplatsen innehåller olika dokument med information, skall dessa dokument vara skapade i ett program, som är gratis och finns för olika datorplattformar¹⁸. Detta gäller inte bara text utan även eventuella bilder. När man har ett dokument som måste laddas ner för att kunna läsas, skall det finnas sammanfattande information om dokumentets innehåll. Detta för att användaren skulle veta vad dokumentet innehåller utan att behöva ladda ner det.

Statskontoret har kommit långt i arbetet för att ange regler och riktlinjer för 24-timmars myndighet. Detta ger en inblick i hur långt Sverige har kommit gällande detta ämne. Det finns andra länder runt om i världen som bygger upp

¹⁷ Rexed, K. *En förvaltning i medborgarnas tjänst*. (Stockholm: Statskontoret, 2001), s. 46

¹⁸ Rexed, K. *En förvaltning i medborgarnas tjänst*. (Stockholm: Statskontoret, 2001), s. 81

24-timmars myndighet. Ett exempel på ett land som har kommit långt i sitt arbete med 24-timmars myndighet är Kanada och dess regering. Här försöker man så mycket det är möjligt att engagera medborgare i arbetet med politiken. De vill utveckla klient - centrerad ansats dvs. de lyssnar på vad användaren har att säga och försöker sedan implementera detta. Användarna kan visa sin åsikt genom att skicka e-mail till regeringen eller att fylla i olika undersökningar. År 2001 fanns det tre olika sorters information: en för Kanadas medborgare, en för internationella klienter samt en för Kanadas affärsvärld¹⁹. År 2002 har man lagt till flera funktioner som tex. möjlighet att bli uppdaterad via e-mail om ny information på den personliga delen av webbplatsen har kommit upp. Det finns ytterligare tjänster användaren har tillgång till, några exempel på dessa är att användarna kan söka olika information, räkna ut sin pension samt hitta information om allmän säkerhet, hälsa och finansiella fördelar. För internationella klienter finns det information för nyanlända, eller turister samt information om hur man skall göra affärer med Kanada. Kanadas regering tar även hänsyn till personer med olika handikapp och försöker anpassa webbsidorna för dessa. Funktioner som skiljer sig från webbsidor för andra användare är möjlighet att välja bland fyra olika färger på webbsidan för bättre kontrast, möjlighet att välja textens storlek samt funktionen ”what’s on this page?” dvs. webbsidans innehåll beskrivs överst på sidan för att användaren inte skall behöva söka för länge.

Kanadas regering strävar efter att uppnå tillförlitlighet och trovärdighet hos användarna. Av denna anledning satsas det mycket på konfidentiellitet och säkerhet när användarnas privata information samlas. Man har skapat olika policy med regler om hur personlig data skall behandlas²⁰.

3.3 Webbgränssnitt för stora målgrupper

Vid utvecklandet av en webbplats för stora målgrupper måste man sträva efter att webbplatsen skall kunna användas av största möjliga krets. Detta gäller oavsett ålder, kön, förmåga eller kulturell bakgrund²¹. Man skall ta hänsyn till att användarna har olika hastighet på uppkopplingen men även programvaran och typ av tekniska lösningar. Man skall sträva efter att skapa en sådan sida, så att dess utseende eller funktioner inte skulle vara ett hinder till någon grupp av användare. Man måste även ta hänsyn till personer som är handikappade eller har av någon annan anledning svårt att använda sig av vanliga tekniska lösningar.

En webbutvecklare som utvecklar en webbplats som riktar sig till stora målgrupper måste tänka på att människor med olika kulturella bakgrund använder webbplatsen. Ibland kan valet av t.ex. vissa färger, ord eller symboler vara stötande för vissa kulturer. Därför är det viktigt att webbutvecklaren tänker även på sådana saker. Vidare kan det för vissa människor med invandrarbakgrund vara svårt att läsa vanlig svenska. I detta syfte behövs en

¹⁹ Treasury board of Canada, *Treasury board of Canadas home page*, (www.tbs-sct.gc.ca/report/gol-ged/2003/gol-ged03_e.asp), s. 1

²⁰ Treasury board of Canada, *Treasury board of Canadas home page*, (www.tbs-sct.gc.ca/report/gol-ged/2003/gol-ged05_e.asp), s.1

²¹ Rexed, K. *En förvaltning i medborgarnas tjänst*. (Stockholm: Statskontoret, 2001), s. 51

sida som innehåller antingen samma information på olika språk, eller åtminstone en sida med lätt svenska och förklaringar av vissa fakta som för en svensk kanske är en självklarhet.

Nielsen säger att det är viktigt att inte bara användarna är nöjda med webbplatsens design utan även utvecklarna och ägarna. Han menar att användbarhet på webben är avgörande för att kunna överleva. Om webbplatsen inte är användarvänlig kommer användaren inte att återvända nästa gång. Om det är svårt att hitta information om företaget och vad företaget gör kommer användaren inte att stanna kvar. Detta gäller också för sidor som är svåra att förstå eller inte ger svar på de frågor användaren ställer sig.

Språket skall vara enkelt. Man skall inte använda sig utav svåra och långa ord och meningar. Användaren brukar oftast läsa texten från början. Om texten är tråkig kommer användaren inte att fortsätta läsa vidare. Det är därför viktigt att den viktigaste informationen skrivs redan i början av texten. Även namn på länkar skall säga vart länken leder.

Bra layout på webbsidan gör den kommunicerbar och användarvänlig. Sättet på vilken informationen på webbsidan är fördelad kan vara avgörande för om meddelandet kommer fram eller om det gör användaren förvirrad. Det finns flera stycken faktorer som är viktiga att tänka på när ett interface utformas. Dessa är att skapa struktur på skärmen, använda text, användning av färger och färgernas betydelse. Närmare beskrivning av dessa följer nedan.

3.3.1 Skapa struktur på skärmen

Varje fönster borde vara så stort att man kan nå alla funktioner utan att behöva skrolla sidan neråt. I fall detta är omöjligt borde de viktigaste funktioner finnas tillgängliga. Undersökningar visar att åtminstone 25 % av skärmen bör vara tom dvs. vit yta. Komponenterna på skärmen bör vara organiserade på ett logiskt sätt, designen blir bättre om man t.ex. använder linjer eller ramar för att skapa en relation mellan olika kontroller, knappar och delar av skärmen²².

För att undvika att webbsidans innehåll visas på ett felaktigt sätt borde ny eller uppdaterad webbplats, innan den görs tillgänglig för allmänheten, testas i olika webbläsare, med olika upplösningar samt i pc och Macintosh. T.ex. Lynx webbläsare visar inte bilder, så genom att testa i Lynx får man reda på hur blinda och synskadade kan tillgodogöra sig dessa webbplatser²³.

3.3.2 Använda text

En viktig aspekt för användaren är, hur lätt eller svårt det är att läsa texten på webbsidan. Därför skall man acceptera att vissa människor som t.ex. har sämre syn, kanske vill öka storleken på texten för att lättare kunna läsa denna. Därför skall man inte låsa storleken på texten²⁴.

²² Zeite, C. *Practical user interface design*. (London: McGraw-Hill Book Co., 1995)

²³ Englund, H. & Guldbrand, K. *Klarspråk på nätet*. (Göteborg: Pagina Förlags AB, 2001), s. 166

²⁴ Rexed, K. *En förvaltning i medborgarnas tjänst*. (Stockholm: Statskontoret, 2001), s. 59

Olika storlekar eller fet stil på texten har olika intryck på människor, antingen ser vi texten som viktig eller som mindre viktig och väljer därefter i vilken ordning texten läses.

Många användare tycker om att skriva ut texten för att läsa den på papper. Av denna anledning skall webbsidan anpassas för att kunna skrivas ut. Sidan får inte vara för bred. Den idealiska radlängden är 55 – 65 tecken per rad. Som tecken räknas varje bokstav, skiljetecken och ordmellanrum²⁵.

Med normal upplösning (800x600) är texten på skärmen vanligtvis mindre skarp än utskriven på papper. Man bör därför undvika olika typsnitt med seriff samt italic, eftersom dessa är svåra att läsa. Det är inte heller bra att använda sig av flera olika typsnitt på samma skärm. Typsnitt som är direkt anpassade till skärmen är Verdana och Georgia²⁶. Texten på skärmen borde vara balanserad och symmetrisk. Olika delar av texten borde vara separerade och överskrifter bör vara väl synliga.

3.3.3 Användning av färger

Färger gör en webbsida mer intressant för användaren. Interface designers kan med färgens hjälp ta fram det viktiga på skärmen. Man skall inte använda för starka färger. Man kan använda färger för att visa vilka delar av skärmen som tillhör varandra. Användarna brukar oftast anta att objekten som har samma färger tillhör varandra. Färger kan ha olika effekt på användaren. Vissa färger anses som varma och vissa som kalla. Detta varierar mellan olika människor och olika kulturer, därför bör utvecklaren vara väldigt försiktig vid valet av färger. Webbsidan skall helst inte innehålla starka färger eller texter som rör sig eller blinkar, eftersom detta stör användarens öga och kan lätt bli irriterande.

Dålig användbarhet kan resultera i flera olika känslor hos användaren²⁷. Användaren kan känna sig förvirrad när strukturen på skärmen är svår att förstå, den kan känna sig frustrerad eftersom kommunikationen med systemet inte funkar som det borde. Slutligen kan användaren få panik om någonting går snett och man kan inte komma vidare, eller lösa problemet.

3.4 Riktlinjer för webbplatser utformade för användare med läs- och skrivsvårigheter samt lätt förståndshandikapp.

Webbsidor som riktar sig till stora målgrupper måste vara mångsidiga. Dvs. dessa sidor måste vara utformade på sådant sätt att alla grupper av människor kan använda och förstå innehållet på webbsidan. Det finns många olika grupper som kan nämnas i detta sammanhang. Jag kommer att ge exempel på en målgrupp som ofta kan bli glömd när en webbsida utformas. Personer med olika handikapp kan ofta ha svårigheter att ta till sig informationen som finns på webbsidan.

²⁵ Englund, H. & Guldbrand, K. *Klarspråk på nätet*. (Göteborg: Pagina Förlags AB, 2001),s. 135

²⁶ Englund, H. & Guldbrand, K. *Klarspråk på nätet*. (Göteborg: Pagina Förlags AB, 2001),s. 121

²⁷ Wagner, E. *System Interface Design – a broader perspective*. (Lund: Studentlitteratur, 1994)

Det finns speciella riktlinjer som gäller vid utformningen av webbsidor för sådana personer. För personer med inlärningshandikapp är konsekvens mycket viktigt²⁸. De kan t.ex. lära sig vad olika ord betyder men då krävs det av utvecklarna, att de använder alltid samma ord för samma sak. Det kan även vara till hjälp att både knappar och länkar är utformade på samma sätt för att användaren skall lättare kunna lära sig vad man kan klicka på. För personer med lässvårigheter kan det underlätta väldigt mycket om textens utseende ändras till en viss del. Detta kan nås genom att göra texten på webbsidan lite luftigare dvs. att göra texten större men även radavståndet kan vara större än vanligt. Långa texter bör hellre delas in i mindre stycken för att underlätta läsandet. Man skall alltid se till att kontrasten mellan texten och bakgrunden är god, texten skall alltid vara mörk och bakgrunden ljus²⁹. Webbutvecklaren skall använda standard typsnitt som är lätta att läsa. Utvecklaren skall utforma webbsidan och texten på sådant sätt att det kan skrivas ut på papper.

Personer med läs- och skrivsvårigheter och lätt förståndshandikapp använder sig ofta av olika stödtekniker som t.ex. skärmläsare. En webbutvecklare bör därför se till att samma information finns för personer som inte använder skärmläsare som för dom, som gör det. En skärmläsare kan inte läsa bilder. Av denna anledning borde det finnas förklaring om varje bilds innehåll. Webbutvecklarna som använder sig av ny teknik när de utvecklar en webbsida bör tänka på att inte alla användare har samma teknik. Det bör därför finnas möjlighet att övergå till presentation med äldre teknik³⁰. Detsamma gäller för information som visas i pdf format. Eftersom skärmläsare inte kan läsa dessa filer, bör det finnas samma information i någon annan format.

²⁸ Torbjörn Lundgren. *Riktlinjer nomos*. (Enskede Gård: Förbundet funktionshindrade med läs- och skrivsvårigheter, Språka loss, www.fmls.nu/sprakaloss/RiktlinjerNomos.htm)

²⁹ Torbjörn Lundgren. *Riktlinjer nomos*. (Enskede Gård: Förbundet funktionshindrade med läs- och skrivsvårigheter, Språka loss, www.fmls.nu/sprakaloss/RiktlinjerNomos.htm)

³⁰ Torbjörn Lundgren. *Riktlinjer nomos*. (Enskede Gård: Förbundet funktionshindrade med läs- och skrivsvårigheter, Språka loss, www.fmls.nu/sprakaloss/RiktlinjerNomos.htm)

4. Riksskatteverket – en fallstudie

Detta kapitel består av flera delar. Först kommer en beskrivning av fallstudien och vad den har gått ut på. Därefter följer en beskrivning av Riksskatteverkets webbplats och dess funktioner. Slutligen kommer en förkortad version av intervjuerna.

4.1 Beskrivning av fallet

Jag har i denna uppsats valt att närmare studera fenomenet webbgränssnitt för stora målgrupper. För att skaffa mig djupare kunskaper kring ämnet har jag först skaffat mig en del kunskaper om vilka riktlinjer som gäller för webbgränssnitt för stora målgrupper samt 24-timmars myndighet. För att kunna analysera dessa data, har jag valt att skapa ett fall som gör att jag kan använda dessa kunskaper i praktiken. Jag har valt att närmare analysera Riksskatteverkets webbplats. Anledningen till att jag valt just detta är att denna webbplats skall vara utformad på sådant sätt att den uppfyller så många som möjligt av de rekommendationer som gäller för webbgränssnitt för stora målgrupper och även de för 24-timmars myndighet.

”Riksskatteverket är central förvaltningsmyndighet för beskattning, folkbokföring och indrivning. Verket är chefsmyndighet för skattemyndigheterna och kronofogdemyndigheten.”³¹

Efter att ha skaffat mig tillräckligt med kunskaper om ämnet har jag skrivit upp preliminära frågor som skulle användas under intervjuerna med personer som var ansvariga för utformningen av Riksskatteverkets webbplats. Därefter genomfördes intervjuerna. Under intervjuer uppkom ytterligare frågor som var av intresse.

Efter intervjuerna har jag valt att titta närmare på Riksskatteverkets webbplats för att analysera denna med hjälp av teorin. Nästa avsnitt beskriver mer detaljerat vilka funktioner som finns på Riksskatteverkets webbplats.

4.2 Beskrivning av Riksskatteverkets webbplats

4.2.1 Allmän information

Adressen till Riksskatteverkets webbplats är www.rsv.se. Denna webbplats innehåller information samt olika tjänster både för privatpersoner och för företag. Anledningen till att jag valt www.rsv.se är dess höga användarantal. Besöksfrekvensen ökar stadigt. Sedan starten har webbplatsen haft cirka 30 miljoner besök³². De flesta vuxna människor har någon gång besökt webbplatsen för att antingen leta efter information eller utföra vissa åtgärder. Enligt Riksskatteverket utförs det i genomsnitt tio åtgärder per besökstillfälle. En av de populäraste tjänsterna är pdf - filer för blanketter. Bara under år 2002

³¹ Risksskatteverket, (*Riksskatteverkets webbplats*, www.rsv.se)

³² Risksskatteverket, (*Riksskatteverkets webbplats*, www.rsv.se/navigering/om_webbplatsen/main.htm)

laddades 9 miljoner pdf - filer från Riksskatteverkets webbplats³³. Fler och fler människor väljer att ordna sina ärenden elektroniskt. Av denna anledning har Riksskatteverket infört möjligheten att göra sin deklaration elektronisk i sitt eget hem. Antal personer som deklarerar på Internet har ökat från 415 000 användare år 2002 till 535 000 användare år 2003³⁴.

4.2.2 Webbplatsens gränssnitt

Nedan följer en närmare beskrivning av Riksskatteverkets webbplats både utseendemässigt och funktionsmässigt. Överst på varje sida finns Riksskatteverkets logo. Om man klickar på denna logo kommer man alltid till Riksskatteverkets startsida.

Huvudsidan, dvs. den sida man kommer till som först, innehåller två olika navigeringsramar. Dessa ramar visas sedan på alla sidor, vilket underlättar orienteringen på webbplatsen. Ovannämnda ramar innehåller menyer. Menyn i den övre ramen kan kallas för ”Sök meny” eftersom denna innehåller endast sådant som ska hjälpa användarna att söka efter information och tjänster på webbplatsen³⁵. Denna meny består av följande länkar: **Hem** vilket för användaren till huvudsidan oavsett på vilken sida användaren befinner sig. **Sökord A-Ö** som hjälper användaren att hitta information eller tjänster med hjälp av en lista med ett antal olika termer. **Webböversikt** länken för användaren till en sida som i ett antal tabeller innehåller länkar till alla delar av webbplatsen. **Länkar** innehåller länkar till andra myndigheter både inom Sverige och internationellt. Genom att trycka på **Avancerad sökning** kommer man, som namnet säger, till en sida där man kan göra en mer avancerad och preciserat sökning på webbplatsen. Och slutligen **Sök** länken som är en enkel sökning på ett eller flera ord.

Ramen på den vänstra delen av webbsidan innehåller huvudmenyn, som består av information om vad som finns på webbplatsen. När man klickar på de enskilda orden i menyn öppnas s.k. drop down menyer, dessa är undermenyer som innehåller länkar till innehåll på andra delar av webbplatsen. Dessa hjälper användaren att komma vidare på webbplatsen. Huvudmenyn består av följande menyer och undermenyer:

- **Nyheter/Pressinfo**
 - Alla nyheter
 - Pressmeddelanden
 - RSV Nytt (Riksskatteverkets tidning)
- **Blanketter**
 - Ladda ner direkt
 - Postleverans
- **Broschyrer**
 - Ladda ner direkt

³³ Risksskatteverket, (*Riksskatteverkets webbplats*, www.rsv.se/navigering/om_webbplatsen/main.htm)

³⁴ Risksskatteverket, (*Riksskatteverkets webbplats*, www.rsv.se/navigering/om_webbplatsen/main.htm)

³⁵ Risksskatteverket, (*Riksskatteverkets webbplats*, www.rsv.se/navigering/om_webbplatsen/main.htm)

- Postleverans
- **E-tjänster**
 - Huvudmeny
 - Företagsregistrering (öppnar nytt fönster med annorlunda design av både meny och hela sidan)
 - Internethandel
 - Samset
 - Skattedeklaration
 - Skattekontot
- **Fastighetstaxering**
 - Huvudmeny
 - Räkna taxeringsvärde
 - Webbkartan
- **Folkbokföring**
 - Huvudmeny
 - Flyttning
 - N@vet
 - Personbevis
- **För dig som är...**
 - Arbetsgivare
 - Förening
 - Privatperson
 - Ung (ung@rsv)
- **Kronofogden (öppnar nytt fönster)**
 - Startside
 - Auktionstorget
- **Skattekontoren**
 - Adresser
 - Infoträffar
 - Notiser
- **Rättsinformation**
 - Huvudmeny
 - Allmänna råd
 - Föreskrifter
 - Handledningar
 - Meddelanden
 - Redovisning
 - RSV: s lagrum
 - Rättsfall
 - Skrivelser
- **Självbetjäning**
 - Huvudmeny
 - Auktionstorget
 - Beställ
 - Bilförmånsvärde
 - OCR- Beräkning
 - Räkna ränta
 - Servicetelefonen
 - Skatteuträkning
 - Taxeringsutfallet

- **Skatter**
 - Huvudmeny
 - Arv/Bouppteckning
 - Deklaration
 - Internationellt
 - Kalender
 - Moms
 - Punktskatter m.m.
 - Skatteuträkning
 - Skattekonto
 - Skattetabeller

- **Svar på frågor**
 - ABS/Förklaringar
 - Belopp och procent
 - Frågor och svar
 - Servicejouren
 - Teknik

- **Övrigt/Om oss**
 - Förvaltningsinfo
 - Jobba hos oss
 - Om webbplatsen
 - Upphandlingar

- **Kontakt**
 - Skicka e-post
 - Ringa
 - Besöka/Adresser

I övrigt är huvudsidan fördelad på fyra olika delar som alla har sin egen benämning. Dessa delar heter: **Nytt och aktuellt på RSV: s webbplats**, **Gå direkt**, **Mest efterfrågat** och **International**. Exempel på dessa delars utseende följer nedan:

Nytt och aktuellt på RSV:s webbplats	Gå direkt
Julbord och klappar Läs om reglerna för avdrag. LÄS	e-tjänster ***** Lösenord <input type="button" value="OK"/> Logga in
Missa inte årets avdrag Nu är det hög tid att betala räntor, pensionssparande och tomträttsavgälder. LÄS	ung@rsv RSV:s webbsida för ungdomar
Skattetabeller för 2004 Nu finns skattetabellerna och de kommunala skattesatserna för nästa år. LÄS	Auktionstorget Kronofogden
Bilförmån 2004 Nu kan du se vilket bilförmånsvärde som gäller för nya bilar år 2004. LÄS	Mest efterfrågat
Skattemyndigheterna och Riksskatteverket försvinner vid årsskiftet! Jo, det är faktiskt sant. I stället bildas en helt ny myndighet: Skatteverket. LÄS	<ul style="list-style-type: none">BlanketterSökord A-ÖBeställ inbetalningskort, personbevis, blanketter m.m.KronofogdenKontrolluppgiftsprogrammet 2003AuktionstorgetSkattetabeller och skattesatserKontakt - E-post, telefon och adresserSkatteuträkningBroschyrerFrågor och svarDeklaration 2003
Fler nyhetsannonser >>>	International
	<ul style="list-style-type: none">Information in other languages

”Nytt och aktuellt på RSV: s webbplats” visar kortfattad information om nya artiklar. Varje artikels innehåll beskrivs med några rader. Ifall användaren är intresserad av ytterligare information, kan hon eller han klicka på ”läs mer” och läsa hela artikeln. Vid intresse kan användaren trycka på ”fler nyhetsannonser” och läsa alla nyhetsannonser som finns på webbplatsen. Samma information kan man även komma till genom att i den vänstra menyn välja ”Nyheter/Pressinfo” och sedan ”Alla nyheter”.

”Gå direkt” delen på huvudsidan innehåller fyra bilder. Genom att klicka på någon av dessa bilder kan man komma till E-tjänster, Ung@rsv, Auktionstorget och Kronofogden. Genom att klicka på E-tjänster bilden får man möjlighet att göra sin skattedeclaration, se saldo eller bokförda och kommande transaktioner på sitt skattekonto, registrera eller avregistrera ett företag samt sköta Internethandel. För att få tillgång till ovannämnda tjänster måste man ha ett personligt användarnamn och lösenord. Utseendet på webbsidan är samma som alla andra sidor på RSV: s webbplats. När man klickar på Ung@rsv bilden öppnas ett nytt fönster, denna webbsida är speciellt utformad för ungdomar. Designen på webbsidan är utformad för att vara rolig för ungdomar, den förklarar på ett roligt sätt det som ungdomar behöver veta. Som till exempel vad som måste ordnas när man får sitt första jobb, när man flyttar hemifrån, när man gifter sig och mycket annat. För att göra webbsidan mer intressant för ungdomar har man till och med flera komiks för att förklara för ungdomar vad de bör göra. När man klickar på Auktionstorget bilden eller Kronofogden bilden öppnas ett nytt fönster. Dessa sidor har ungefär samma design som hela RSV: s webbplats. Princip med två ramar med menyer är samma. På auktionstorget kan man söka efter fastigheter och bostadsrätter som är till salu. På Kronofogden kan man bland annat söka information om vad man ska göra om man inte kan betala sina räkningar, hur Kronofogden kan hjälpa en att få ut pengar från någon som har skulder, man kan läsa tips om vad man ska tänka på för att inte bli skuldsatt osv.

”Mest efterfrågat” delen av huvudsidan innehåller länkar till informationen som är mest populär hos användarna. Med andra ord informationen som är mest efterfrågat hos användarna under en viss tidsperiod.

Och slutligen ”International” delen av huvudsidan. Denna del innehåller viktig information på flera olika språk. Informationen finns på följande språk: engelska, tyska, franska, finska, spanska och polska. Information på dessa språk är ganska begränsat. På engelska finns det mest information, tyska och franska har också en del men på andra språk är informationen mycket begränsat.

En del av informationen på Riksskatteverkets webbplats är utformad i form av tabeller. Dessa tabeller innehåller då länkar till den delen av webbplatsen, där de enskilda termerna finns förklarade.

4.2.3 Tekniska aspekter³⁶

För att få en så läsbarhet som möjligt men även av utseendeskäl använder Riksskatteverket:

- Typsnittet Georgia i menyrubriker och Verdana brödtext
- En fast sidbredd, med 500 pixlar för textutrymmet
- ”Samlingsmenyer” (t.ex. webböversikten), i form av tabeller och med innehållet i bokstavsordning.
- Enkel färgsättning i ramar och menyer

³⁶ Risksskatteverket, (*Riksskatteverkets webbplats*, www.rsv.se/navigering/om_webbplatsen/main.htm)

4.3 Intervjuer

Detta avsnitt beskriver intervjuerna med Bo Davidsson och Anders Åhlund på Skattemyndigheten som har varit med och utvecklat RSV:s webbplats. Jag fick mycket information kring webbplatsen och dess design och funktionalitet. Som jag nämnt tidigare har jag i förväg skrivit en del frågor. Dessa har dock omformulerats en del och nya frågor har kommit upp under intervjun. Sammanställning av de ursprungliga frågorna finns med som Bilaga 1 i denna uppsats.

4.3.1 Webbplatsens bakgrund

Nu är Riksskatteverkets webbplats gemensam webbplats för tio Skattemyndigheter samt tio Kronofogden. Som nämnts tidigare är webbplatsens adress www.rsv.se. I början av år 2004 kommer Riksskatteverket att heta Skatteverket istället och ha en ny webbplats vilken ersätter www.rsv.se. Denna kommer att ha adressen www.skatteverket.se. Riksskatteverkets webbplats kommer att försvinna och innehålla endast en länk till den nya webbplatsen. Utseendet på Skatteverkets webbplats kommer att vara samma som Riksskatteverkets, endast små design ändringar kommer att göras.

I denna uppsats beskrivs och analyseras utseendet på Riksskatteverkets webbplats så som den ser ut nu. För att kunna visa hur långt i utvecklingen av webbplatsen man kommit, kommer jag att beskriva även de ändringar som är på gång just nu och som kommer att implementeras under år 2004 på Skatteverkets webbplats.

Riksskatteverkets webbplats skapades 1996. Man samlade upp specialister inom olika områden för att skriva om Riksskatteverket. År 1998 tillkom en ny kategori på webbplatsen där man satsade mer på informationen. Olika skatteinformatörer skrev mer utförlig information inom olika områden. Utseendet av webbplatsen ändras vartannat år. Sedan 1996 har webbplatsen endast byggts på och vissa ändringar har gjorts. En större ändring gjordes för 2 år sedan, då kom de blå ramarna och menyerna, men sedan 1996 har sidan inte gjorts om från grunden. Nuvarande utseende skapades år 2001.

När webbplatsen skapades valde man att informera människor om webbplatsen genom olika annonser om specifik information på denna. Nu har man mer än 10 miljoner besök på webbplatsen på ett år. Det är yngre målgrupp som använder webbplatsen mest. Skattemyndigheten har en kundtjänst dit man kan ringa och fråga om olika saker. Personalen försöker öka kundernas medvetenhet om webbplatsen genom att informera de som ringer till kundtjänsten, att svar på deras frågor kan även hittas på webbplatsen. Även personalen på kundtjänsten hämtar informationen från webbplatsen.

4.3.2 Användarnas roll i webbplatsens utveckling

Det har inte gjorts några riktiga användartester. Anledningen till detta tycks enligt Bo Davidsson vara brist på resurser. De enda tester som gjordes för att testa webbplatsens användarvänlighet gjordes av ett antal personer som jobbar med detta på Skattemyndighetens IT avdelning. Man försöker ändå att ta hänsyn till användarnas synpunkter och förslag på förbättringar av webbplatsen. ”Det kommer in ganska många synpunkter och frågor, ett antal tusen varje månad.

Frågorna används sedan på webbplatsen som frågor och svar.³⁷ Synpunkter på förbättringar av webbplatsen behandlas och eventuella möjliga ändringar görs.

4.3.3 Ansvariga för webbplatsen och dess uppdatering

Ett antal personer har ansvar för webbplatsen. Nämligen 8 till 10 personer på webbredaktionen i Göteborg, dessa är mest aktiva, samt 40 till 50 personer som producerar informationen webbplatsen innehåller. Dessa personer har inte behörighet att lägga information på webbplatsen, utan endast de i webbredaktionen kan göra detta. Webbsidorna skrivs i HTML.

Informationen på webbplatsen uppdateras varje dag, ny aktuell information läggs ut och den gamla tas bort. Denna uppdatering blir lite problematisk eftersom allting lagras i olika filer, dvs. om man vill ändra någonting måste man ändra på flera olika ställen, vilket kan vara ganska svårt och tidskrävande men det kan dessutom lätt hända att man glömmer att ändra informationen någonstans på webbplatsen. Speciellt med tanke på att antalet sidor med informationstext är 10 000 till 15 000. ”Det skulle vara enklare att uppdatera webbsidorna om all information fanns i en databas.”³⁸

4.3.4 Webbplatsens olika delar

”Vi upptäckte ganska snabbt att det var stor målgrupp vi riktade oss till.”³⁹ I början var webbplatsen riktad mer till professionella människor, speciellt de som har skatter som yrke. Då innehöll webbplatsen endast information gällande moms och folkbokföring. Senare har man delat in webbplatsen i två stora områden, en del för privatpersoner och en del för företag. Företagsdelen är mest för dem som startar ett nytt företag och behöver information och råd gällande detta. För några år sedan tillkom ytterligare område, för ungdomar. Som nämnts tidigare är språket och layouten på denna webbsida annorlunda. På denna webbsida utgår man ifrån händelser i livet som t.ex. jobba, flytta hemifrån, starta eget och dina pengar och ger information utifrån dessa. Sidan är riktad till ungdomar, som inte kan någonting om hur sådant fungerar.

4.3.5 Webbplatsens olika målgrupper

På Skattemyndigheten är de medvetna om att webbplatsen riktar sig till en väldig stor målgrupp, men både Bo och Anders erkänner att webbplatsens utseende inte riktigt är användarvänligt mot personer med olika handikapp. Till exempel är textstorleken i både menyerna och texten låst. Det innebär att personer med nedsatt syn inte kan öka storleken för att se bättre.

Exempel på textstorleken i menyerna finns nedan:

Blanketter (den vänstra menyn)

[Webböversikt](#) (den översta menyn)

Exempel på textstorleken i texten finns nedan:

Nytt och aktuellt på RSV:s webbplats (rubriker)

Julbord och klappar (överskrifter)

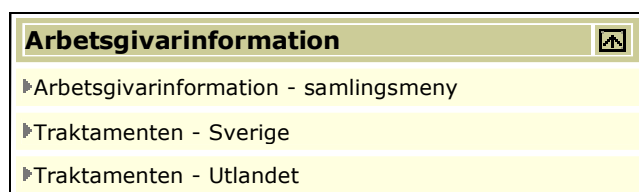
Läs om reglerna för avdrag (text)

³⁷ Bo Davidsson, bo.davidsson@skm14.rsv.se

³⁸ Bo Davidsson

³⁹ Bo Davidsson

”Vi kommer att ändra på detta så att i början av år 2004 förblir endast textstorleken i menyerna låst men inte i texten.”⁴⁰ Detta underlättar till en del men inte fullständigt. En annan sak man kan tänka på är att blinda använder skärmläsare för att kunna ta till sig informationen på webbsidan. Som nämnts tidigare kan en skärmläsare inte läsa bilder, vilket har man tänkt på och gjort en s.k. Alt-text som visas när man rör musen över en bild. Denna text innehåller information om vad bilden föreställer. Det är ytterligare en sak som ställer till det för personer som använder skärmläsare och det är tabeller. En stor del av Riksskatteverkets webbplats är utformad med hjälp av tabeller. Detta håller på att ändras och kommer att ske i början av år 2004. Nedan följer exempel på hur tabellerna för närvarande ser ut.



Även personer som inte kan det svenska språket kan få problem med Riksskatteverkets webbplats. Webbplatsen innehåller ett område där man kan läsa information på olika stora språk. Det finns följande kategorier på sidan med informationen på de olika språken:



Det är framförallt information om folkbokföring samt deklaration. ”Det finns brist på information i andra ämnen och det är rätt dåligt.”⁴¹ Just nu jobbar två grupper med att förbättra och utöka denna tjänst. Den ena gruppen jobbar med frågan ”hur invandrare kan ha information på olika språk” och den andra gruppen jobbar med alternativet att i stället skriva all information på lättare svenska som skulle vara lättare att förstå. Lösningen på detta problem förväntas komma under december 2003.

4.3.6 Webbplatsen tekniska aspekter och funktioner

Men det är inte bara de olika människor och deras bakgrund man ska tänka på utan även de tekniska aspekter som t.ex. vilken uppkoppling eller operativ system användarna har. ”Man har testat webbplatsen i olika webbläsare och med olika operativ system. Dessa tester görs i Skattemyndighetens labb.”⁴² I Explorer fungerar webbplatsen till 99 %. I Netscape 4 och högre går det att läsa informationen även om webbplatsen inte ser exakt likadant ut. Man tar hänsyn

⁴⁰ Anders Åhlund, anders.ahlund@rsv.rsv.se

⁴¹ Anders Åhlund

⁴² Bo Davidsson, Anders Åhlund

till att människor inte har samma hastighet på uppkopplingen och att det finns sådana som har gamla datorer och långsam uppkoppling. Därför är de på RSV restriktiva med hur mycket bilder det finns på webbplatsen. Det finns endast de fyra bilderna på startsidan som nämns tidigare i uppsatsen, så webbsidan laddas upp snabbt.

På frågan om man på RSV: s webbplats har samarbete med andra myndigheter svarade Anders Åhlund följande: ”Det går inte att följa sitt ärende om det är flera myndigheter inblandade men det finns information, länkar samt hänvisningar till andra myndigheters webbplatser.” Man kan dock ordna det som krävs för att registrera ett nytt företag på endast ett ställe: på företagsregistrering.se där riksskatteverket samarbetar tillsammans med patent- och registreringsverket vilket innebär att man inte behöver gå till olika ställen utan kan göra allt på samma webbplats på Internet.

En sak som nämndes av båda intervjuade var sökfunktionen. Denna funktion verkar de vara nöjda med. ”Sökfunktionen fungerar rätt bra, en person är ansvarig för den. Vi köper sökfunktionalitet från ett företag som heter Mondo Search. Vi satsar på sökfunktionen.”⁴³ Man behöver som användare inte att skriva exakt det ordet hon eller han söker efter, eftersom sökfunktionen fungerar även med synonymer. Nedan visas hur den avancerade sökningen ser ut.

Ange sökord:



Visa endast träffar som innehåller alla orden (AND)



Visa träffar med minst ett av orden (OR)

Välj kategori:



Alla kategorier



Blanketter



Broschyrer



Deklaration



Folkbokföring



Kronofogden



Moms



PDF-filer



Pressmeddelanden



Punktskatter



RSV-NYTT 1995-2002



RSV-NYTT 2003



Rättsfallsprotokoll



Rättsinformation (Övrigt)



Svar på frågor



ung@rsv



Övrigt

Sortera efter sidans ålder:



Nej



Delvis




⁴³ Bo Davidsson, anställd på Skattemyndigheten i Kungälv, den personliga intervjun



Ja

Språk:



 Engelska



 Svenska

Då man nuförtiden kan göra sin deklaration på Internet är det väldigt viktigt att man tänker på säkerheten. Jag fick information om att det på RSV:s webbplats hela tiden är väldigt hög säkerhet. ”Ingen har lyckats hacka sig in i någonting än, folk har försökt men ej lyckats.”⁴⁴ Deklarationen ligger på säkra servrar. Man har en personlig kod som man använder för att logga in på webbplatsen, på så sätt kan man göra ändringar i sin deklaration och godkänna den direkt på nätet. Man ser till att deklarationen på webbplatsen fungerar även när många användare använder tjänsten samtidigt. Av denna anledning har man olika servrar i olika hus. Det finns åtminstone två olika servrar så att systemet ej skall krascha.

4.3.7 Planerade förändringar av webbplatsen

Under intervjun har det kommit fram att många ändringar av webbplatsen är på gång och kommer under år 2004. Några exempel på dessa är att webbplatsen kommer att kunna personifieras. Dvs. man kommer som användare kunna logga in på webbplatsen och göra personliga inställningar vilka sparas tills man nästa gång loggar in. Även utskick av nyhetsbrev till användarnas e-mail adress är på väg att införas.

Uppdateringen av webbplatsen kommer i framtiden att vara lättare. Nuförtiden uppdateras webbplatsen manuellt. Hösten 2004 kommer Skattemyndigheten att få nytt publiceringsverktyg – Content manager – detta system kommer att underlätta publicering och uppdatering av informationen på webbplatsen.

Ytterligare en nyhet är att våren 2004 kan man deklarerera med sms. Man har möjlighet att godkänna deklarationen som skickades ut genom att skicka ett sms - meddelande till Skattemyndigheten. Detta meddelande skall innehålla en personlig kod som finns med i deklarationen som personen i fråga får hemskickat. Tjänsten kan endast användas i fall man inte önskar ändra på någonting i sin deklaration.

I slutet av intervjuerna ställde jag frågan om vad de skulle vilja ändra på eller förbättra på webbplatsen. Ett svar som var ganska oväntat och kom från båda två var att de skulle vilja ändra webbplatsen från grunden. ”För att sidan skall bli bra måste den ändras helt. Pengar är dock problemet.”⁴⁵ Andra idéer om ändringar var bland annat att förbättra deklarationen genom att bygga ut den så att även bilagor kan skickas med. Faktum att man inte kan skicka med bilagor försvårar inlämning av deklarationen för personer, som t.ex. har sålt aktier.

⁴⁴ Bo Davidsson

⁴⁵ Bo Davidsson, Anders Åhlund

”Jag skulle vilja ha en inloggningsfunktion för att kunna anpassa webbplatsen för varje användare dvs. att varje användare kan ange vilken information hon eller han vill ha på webbplatsen.”⁴⁶

”Målet är att sidan skall vara så lätt att använda som möjligt. Ambitionen är att göra det men resurserna räcker inte till.”⁴⁷ Just nu håller man mycket på med att göra menyer roligare. ”Nu är menyer stora och jobbiga, man håller på med att ändra dessa.”

Anders Åhlund tänker mer på de handikappade och säger: ”jag skulle vilja ta bort ramar, de ställer till för funktionshindrade eftersom en skärmläsare läser olika ramars innehåll var för sig vilket gör att användaren kan lätt tappa koncentrationen och bli förvirrad”.

⁴⁶ Anders Åhlund

⁴⁷ Bo Davidsson

5. Diskussion

I detta kapitel görs en analys av de uppgifter som framkom i empiriavsnittet med hjälp av teorikapitlet i denna uppsats.

5.1 Allmänt om webbplatsen

Det kan vara väldigt svårt att utforma en webbplats av RSV: s karaktär så att den tillfredsställer alla användarnas behov. Anledningen till detta är att webbplatsen vänder sig till en väldig stor målgrupp. Ur teoretisk synpunkt måste därför webbplatsen uppfylla de rekommendationer och regler som gäller för utformning av webbplatser för stora målgrupper samtidigt som den måste uppfylla villkor för hur en webbplats för 24-timmars myndighet bör se ut.

Det har under intervjun samt på webbplatsen kommit fram att Riksskatteverkets webbplats utvecklas ständigt. På webbplatsen skriver man följande:

“Riksskatteverket fortsätter att utveckla webbplatsen. Det pågår ständigt utvecklingsarbete som syftar till att erbjuda ytterligare information och servicetjänster för medborgarna. RSV fortsätter att anpassa utformningen efter de önskemål som användarna framför. Utvecklingen av nya e-tjänster pågår ständigt. Först kom den elektroniska skattedeklarationen år 2001, sedan den förenklade självdeklarationen år 2002 och slutligen den elektroniska id-handlingen för deklaration år 2003.”⁴⁸

5.2 24-timmarsstrappan för Riksskatteverkets webbplats

På Riksskatteverket verkar man tänka väldigt mycket på webbsidans användarvänlighet och försöker därför både ta hänsyn till användarnas synpunkter samt regler och riktlinjer som finns inom ämnet webbgränssnitt, åtminstone till en viss del. Man behandlar de synpunkter på webbplatsen som kommer in och försöker förändra det som realistiskt är möjligt. Användarnas frågor läggs sedan ut på webbplatsen tillsammans med svar. På så sätt känner sig användarna förhoppningsvis mer involverade i webbplatsens utformning. Frågeportalen ser ut på följande sätt. Det finns flera olika sätt att ställa frågor på, man kan antingen söka på webbplatsen, skicka sina klagomål samt beröm. När det rör sig om ett personligt ärende skall man kontakta sitt lokalkontor eller för mer allmänna och tekniska frågor kontaktar man servicejouren.

Servicejouren

Använd webbplatsen i första hand

- Hitta lätt på webbplatsen med hjälp av [Sökord A - Ö](#).
- Här finns svaren på de [vanligaste frågorna](#).

⁴⁸ Risksskatteverket, (*Riksskatteverkets webbplats*, www.rsv.se/navigering/om_webbplatsen/main.htm)

- Här kan du framföra [klagomål och beröm](#).

Frågor om ett ärende som rör dig.

Kontakta ditt [lokalkontor](#) om du har frågor kring ett ärende som gäller dig.

Servicejouren svarar på allmänna och tekniska frågor

Servicejouren kan hjälpa dig

om du har *allmänna frågor*, t ex. om vilka regler som gäller eller vilken blankett du ska använda.

om du har *tekniska problem* eller har frågor som rör webbplatsen.

Fler uppgifter kan ge snabbare svar

Personnummer är ingen obligatorisk uppgift, men underlättar för

Servicejouren att ge snabb och effektiv hjälp! Vill du ha hjälp med tekniska frågor är det extra viktigt att du fyller i *datortyp* och *webbläsare*.

Uppgifter om frågeställaren och frågan

Namn	Min fråga gäller
<input type="text"/>	Anstånd
E-postadress	Arv/Gåva/Bouppteckning
<input type="text"/>	Fastighet
Telefonnummer	Folkbokföring
<input type="text"/>	Förening
Telefaxnummer	Internationell
<input type="text"/>	Kontrolluppgift
Personnummer	Kronofogden
(xxxxxx-xxxx)	Moms
<input type="text"/>	Näringsverksamhet
Ev. organisationsnummer	Privatperson
(xxxxxx-xxxx)	Skattekonto
<input type="text"/>	Support\Elektronisk inkomstdeklaration 1
	Support\Elektronisk skattedeklaration
	Support\Elektronisk transport
	Support\ELDA
	Support\KU-program
	Support\Magnetmedia
	Webbplats
	Övrigt

Om man jämför webbplatsens utseende och funktioner med Statskontorets 24-timmarsstrappa kan man se hur långt Riksskatteverket har kommit i arbetet mot att vara en 24-timmars myndighet. RSV:s webbplats uppfyller alla krav som gäller för det första steget på 24-timmarsstrappan. Man kan läsa samt ladda ner information, man kan läsa om vad myndigheten gör såsom administrativa saker och även årsredovisningar och dessutom så finns det olika sätt hur man kan kontakta Skattemyndigheten presenterade på webbplatsen. Nedan följer några exempel på informationen om Skattemyndigheten som finns på webbplatsen.

Allmänt	
▶Riksskatteverkets ledning	
▶Om RSV:s webbplats	
▶Propeller - Forum för livs- och karriärplanering	
Verksamhetsinformation	
▶RSV:s årsredovisning för skatteförvaltningen och exekutionsväsendet budgetåret 2002	
▶Verksamhetsplan för RSV-koncernen 2004	
▶Strategisk inriktning 2003	

►RSV:s verksamhetsberättelser 1994 - 2000

►RSV:s servicepolicy (PDF-fil)

►RSV:s kontrollpolicy (PDF-fil)

►RSV:s indrivningspolicy

Det andra steget i 24-timmarstrappan kräver att det på webbplatsen finns möjlighet för användarna att t.ex. fylla i blanketter direkt på webbsidan och sedan även kunna skriva ut dessa. Detta steg kräver även att webbplatsen har en sökfunktion samt en nyhetsutsändning dvs. att användaren kan prenumerera på önskad information och få den direkt till sin elektroniska post. Här kan man säga att Riksskatteverket har lyckats uppfylla nästan alla krav. Man kan söka efter blanketter och sedan fylla i dessa direkt på Internet, skriva ut dessa och skicka med post, eller lämna in hos Skattemyndigheten. Men det finns ingen möjlighet att prenumerera på information. ”Denna tjänst kommer under de närmaste månaderna.”⁴⁹ Sökfunktionen på Riksskatteverkets webbplats fungerar å andra sidan bra. Man kan söka på flera olika sätt och även på två olika språk, svenska och engelska. De personer som utvecklar webbplatsen satsar mycket på just sökfunktionen.

Om jag jämför RSV:s webbplatsens funktioner med de krav som krävs för tredje steget på 24-timmarstrappan kan jag konstatera att dessa krav uppfylls endast till en viss del. Nämligen så att man kan till en viss del utföra individanpassade tjänster såsom göra sin deklaration. Deklarationen kommer man till genom att gå in på ”e-tjänster” på startsidan. Därefter trycker man på ”Skattedeklaration”, för att logga in.

E-tjänster på www.rsv.se

Aktuella e-tjänster

Skattedeklaration

Här kan du lämna din skattedeklaration för moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Du kan också läsa mer om skattedeklarationen.

Skattedeklaration
Här kan du logga in ➔

Skattekonto

Se aktuellt saldo, bokförda transaktioner och eventuella kommande transaktioner. Information om in- och utbetalningar.

Skattekonto
Här kan du logga in ➔

Registrera företag

Möjlighet att lämna skatte- och avgiftsanmälan. Du kan också anmäla ändringar eller att företaget ska avregistreras.

Företagsregistrering
Här kan du logga in ➔

Internethandel

Särskild beskattningsordning avseende moms på elektroniska tjänster.

Internethandel
Här kan du logga in ➔

Nedan följer de olika rubrikerna som ger vägledning när man skall göra sin Skattedeklaration.

⁴⁹ Anders Åhlund

Skattedeklaration för moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt via Internet

Deklarationstjänsten är öppen kl. 07-24 alla dagar.

Vad vill du göra?

☐ Lämna skattedeklaration (e-legitimation krävs)

- logga in med e-legitimation från [BankID](#)

- logga in med e-legitimation från [Nordea eller Posten](#)
(gäller även dig som har "eSKD-certifikat")

☐ [Skapa deklarationsuppgifter på fil](#)

☐ [Skattekontot på Internet](#)

☐ [Börja lämna skattedeklaration via internet](#)

☐ [Anmälningsblankett - elektroniska tjänster](#)

☐ [Demo av deklarationstjänsten](#)

Man kan godkänna sin deklARATION och även göra vissa ändringar. Om man vill skicka med några bilagor, fungerar det inte. Man kan inte skicka med några bilagor över Internet. Skattemyndigheten jobbar dock med detta och försöker förbättra denna funktion samt lägga till nya tjänster. Användaren som har ett ärende hos Skattemyndigheten har tyvärr inte möjlighet att följa sitt ärende på webbplatsen eftersom sådan funktion finns inte för närvarande.

Och slutligen fjärde steget i 24-timmarstrappan kräver samarbete mellan flera olika myndigheter. Med detta menas att användaren/kunden skall kunna följa sitt ärende på RSV: s webbplats även om flera myndigheter är inblandade i ärendet. Detta kan man tyvärr inte göra. Det finns dock länkar till andra myndigheter och organisationer på RSV: s webbplats, vilka kan till en viss del underlätta användarnas kontakt med berörda myndigheter. Nedan följer innehållsförteckningen för de länkar som finns på Riksskatteverkets webbsida.

Länkar

Här finns ett urval länkar till myndigheter m.m. i Sverige och internationellt. Länkarna leder i de flesta fall till webbplatsens startsida.

Innehållsförteckning
▸Riksdag och regering
▸Myndigheter/organisationer i Sverige
▸Skattemyndigheter eller motsvarande i EU-länder och Norden
▸Internationella webbplatser om skatter m.m.
▸EU-institutioner
▸Rättsinformation
▸Övriga länkar

När jag analyserar Riksskatteverkets webbplats utifrån de kriterier som Statskontoret angivit för en 24-timmarsmyndighet kan jag konstatera att Riksskatteverket inte har kommit särskilt långt i sitt arbete, nämligen bara till steg ett och är på väg till steg två. Men eftersom webbplatsen håller på att göras om och nya tjänster läggs till, är Riksskatteverket på väg till tredje och kanske till och med fjärde steget i 24-timmarstrappan.

5.3 Användarvänlighet

Enligt Statskontorets riktlinjer skall man göra användartester av webbplatsen för att få en så användarvänlig webbplats som möjligt. Man väljer då en grupp av användare vilka får testa webbsidorna och kommentera både designen och funktionaliteten. Riksskatteverket har inte testat sin webbplats på några användare, i alla fall inte riktiga användare. Som nämnts tidigare verkar anledningen till detta vara brist på resurser. Det finns dock ett antal specialister på användarvänlighet som jobbar på Skattemyndighetens IT avdelning som har testat webbplatsen för att se hur användarvänlig den är. Dessa tester kan dock vara ganska subjektiva, då dessa personer jobbar på företaget och har insyn i dess verksamhet. Med andra ord kan deras åsikt om vad som är användarvänligt och funktionellt skilja sig från andra människors åsikter, speciellt människor som inte är bekanta med Skattemyndighetens organisation.

Vidare menar man på Statskontoret att en användarvänlig webbplats bör innehålla en webbkarta som visar vilka områden som behandlas på webbplatsen. Det bör även vara möjligt att klicka på de olika orden i webbkartan och på så sätt komma till den rätta delen av webbplatsen. Detta har man på RSV: s webbplats lyckats med. Om man i den övre menyn klickar på Webböversikt kommer man till tabeller, som innehåller länkar till alla övriga delar av webbplatsen. Dessa tabeller är fördelade i olika kategorier vilket gör det lätt för användaren att snabbt hitta det hon eller han söker efter. Den enda nackdelen är att dessa tabeller gör det omöjligt för personer med skärmläsare att ta till sig webbkartan. Anledningen till detta är, som nämnts tidigare i uppsatsen, att en skärmläsare inte kan läsa tabeller. Nedan följer en tabell som visar de olika kategorier i webböversikten är.

Webböversikt - navigeringsstöd för www.rsv.se

Kategorier:	
▶ ABC/Förklaringar	▶ Jobba hos oss (Platsforum)
▶ Adresser/kontaktinformation	▶ Pressmeddelanden
▶ Arbetsgivarinformation	▶ Privatpersoner
▶ Auktionstorget	▶ Punktskatter - samlingsmeny
▶ Belopp och procentsatser	▶ RSV:s rättspublikationer
▶ Blanketter	▶ Servicetjänster
▶ Broschyrer	▶ Skattekalender
▶ Deklaration	▶ Skattekonto
▶ Euro	▶ Skattekontoren, informationsträffar
▶ Fastighetstaxering	▶ Skatter - samlingsmeny
▶ Folkbokföring	▶ Skattetabeller/skattesatser
▶ Föreningar	▶ Starta eget
▶ Företag	▶ Svar på vanliga frågor
▶ Internationell beskattning	▶ Sök på webbplatsen
▶ Kronofogden - startsida	▶ Ungdomssidor
▶ Mervärdesskatt - samlingsmeny	▶ Övrigt
▶ Nyheter på www.rsv.se	

Ytterligare en funktion som kan underlätta för användarna är möjlighet att personifiera webbplatsen, dvs. att varje enskild användare får göra egna inställningar av webbplatsen. För närvarande finns det ingen möjlighet att göra detta på Riksskatteverkets webbplats men ”det kommer under år 2004.”⁵⁰

En användare skall inte bara nöja sig med det utseende och de funktioner som för närvarande finns på webbsidan utan hon eller han skall ha möjlighet att ge synpunkter eller förslag på förbättringar. En användare bör även ha möjlighet att ställa frågor både vad gäller webbsidan och dess innehåll men även vad gäller annat myndigheten kan besvara. Av denna anledning måste det på webbplatsen finnas olika sätt att kontakta både myndigheten och webbplatsens utgivare. På Riksskatteverkets webbplats kan man hitta olika kontaktsätt till myndigheten. Dessa är namn på personer ansvariga för webbplatsen, adress till deras elektroniska post samt deras telefonnummer och även telefonnummer och adress till Skattemyndighetens kundtjänst och dess olika kontor.

För att ytterligare underlätta samt göra webbplatsen mer användbar för användare bör det på varje sida finnas en fungerande tillbaka knapp samt länk till första sidan. Anledningen till detta är att det underlättar för användaren att gå tillbaka till föregående sida samt komma till första sidan. På Riksskatteverkets webbplats fungerar båda funktioner som de ska. Det är väldigt lätt för användaren att orientera sig var på webbplatsen man befinner sig, eftersom aktuellt ord markeras i den vänstra menyn.

⁵⁰ Anders Åhlund

För att undvika inaktuell information på webbplatsen måste webbplatsen ofta uppdateras och informationen kontrolleras och granskas. Det finns ansvariga för detta på Skattemyndighetens IT-avdelning. Webbplatsen uppdateras varje dag vilket innebär att det inte finns inaktuell information på Riksskatteverkets webbplats. Uppdateringen kan ibland bli lite problematisk eftersom all information lagras i olika filer. Det kan alltid hända att informationen inte blir uppdaterad på någon del av webbplatsen eftersom man helt enkelt har glömt att informationen finns där.

Myndigheternas webbsidor besöks av många användare, både de, vars intresse för datorer och annat teknisk utrustning är stor och de, som inte bryr sig särskilt mycket. Av denna anledning är det viktigt att myndigheternas webbsidor är åtkomliga med program som inte kostar någonting. Inte alla användare vill köpa nya program för att kunna läsa informationen på webbplatsen. På Riksskatteverkets webbplats förekommer inga filer eller program, där man måste ha speciell programvara för att kunna läsa och använda innehållet. En annan viktig aspekt är information om innehållet i nedladdningsbara filer, dvs. varje fil som måste laddas ner, bör ha en sammanfattande information om vad denna fil innehåller samt storleken på den. Detta för att användaren skall slippa ladda ner filen för att bara kunna se vad den innehåller. På Riksskatteverkets webbplats skriver man alltid kortfattad information om innehållet i filen samt dess storlek. Exempel på detta följer nedan:

Blanketten finns i pdf-format (112 kB).

Information om blanketten

”Blanketten är en särskild deklaraionsblankett för handelsbolag som är skattskyldig för fastighetsskatt, avkastningsskatt och särskild löneskatt på pensionskostnader. I övriga fall lämnar handelsbolaget näringsuppgifter, till ledning för delägarnas taxering, på blanketten.”

Jag har tidigare i denna uppsats nämnt vikten av flerspråkig information på myndigheternas webbplatser. I det moderna samhället är det väldigt viktigt att man är flexibel och kan forma sina webbplatser, utifrån det som samhället kräver. Det finns många människor från flera olika länder som har valt att flytta till Sverige för att jobba, studera eller fly från någonting i sina hemländer. Många av dessa behärskar inte det svenska språket eller kan endast grunder i det. För sådana personer kan det vara väldigt svårt att läsa och förstå informationen på Riksskatteverkets webbplats. Av denna anledning skall det finnas information på flera olika språk som räknas som ”stora” språk i Sverige. Riksskatteverket har valt att skriva informationen på sex olika språk. Informationen kanske inte är så omfattande som man skulle önska sig vilket gör att invandrare blir tvungna att ta hjälp av någon annan som kan översätta för dem. ”Det finns två grupper som jobbar med detta problem. Man försöker först se vilka språk som är stora i Sverige för att sedan skriva mer utförlig information på de olika språken.”⁵¹. Under intervjun med Anders har jag föreslagit möjligheten att använda sig av informationen på webbsidan för ungdomar (vilken är skriven på lätt svenska) för att skapa en sådan webbsida för invandrare. Det har kommit fram att man tänkt på detta som ett alternativ, vilket kanske kommer att utvecklas längre fram i tiden.

⁵¹ Anders Åhlund

5.4 Den tekniska delen och gränssnittet

Hittills har jag mest behandlat funktionaliteten av webbplatsen. Man måste även ta hänsyn till de mer tekniska aspekterna av webbplatsen samt dess gränssnitt. Det skall vara lätt att orientera sig på webbsidan, webbsidans innehåll skall synas tydligt, knappar skall vara stora och väl synliga och texten skall vara lättläst. Det är lätt att orientera sig på Riksskatteverkets webbplats, knapparna är lagom stora och väl synliga. Exempel på några knappar följer nedan:

LÄS HER

Sökord A-Ö

Texten är lätt att läsa och ta till sig. Problem uppstår när man vill skriva ut information från webbsidan, eftersom när man skriver ut en viss artikel försvinner slutet på varje rad i texten. Sidan är för bred för att få plats på en A4 papper. Ytterligare problem uppstår då man inte är nöjd med storleken på texten och vill öka eller minska denna. Storleken på texten är låst. Detta kan ställa till det för personer med olika synfel. Nuförtiden är både texten i menyerna och övrig text låst, men på Skattemyndigheten håller man på att ändra detta. Ändringen kommer dock endast innebära möjlighet att ändra storleken på texten i artiklar, menyerna kommer att förbli låsta. Detta hjälper kanske inte så mycket för dem som har synfel, eftersom det blir svårt att orientera sig på webbplatsen utan menyer.

För att göra webbsidan mer användbar och överskådlig bör utvecklarna se till att varje fönster är så stort att man inte behöver skrolla sidan neråt för att nå alla funktioner. Det har man lyckats ganska bra med på Riksskatteverkets webbplats. Huvudsidan behöver man skrolla ner endast väldigt lite och det anser jag är bra. Det behövs dock att skrolla mer på vissa andra sidor för att kunna nå alla funktioner. Jag anser att det är svårt att utveckla en webbsida helt utan skrollfunktionen.

Englund och Guldbrand skriver i boken Klarspråk på nätet att Verdana och Georgia är de typsnitt som är direkt anpassade till skärmen. På Riksskatteverkets webbplats använder man sig utav typsnittet Georgia i menyrubriker och Verdana i brödtext.

Nytt och aktuellt på RSV: s webbplats (rubriker)
Missa inte årets avdrag (brödtext)

Utvecklarna av Riksskatteverkets webbplats använder sig av färger för att markera vilka delar av sidan som tillhör varandra. Man har en blå del av sidan som innehåller olika menyer samt större rubriker och en gul del av sidan som innehåller skriven text. All text på webbsidan är svart vilket ger en bra kontrast mot bakgrunden. På den gula ytan visas det man valt att öppna från menyn.

Om vi tittar på designen av webbsidan kan vi konstatera att nästan alla grupper av människor kan utan några större problem orientera sig på webbplatsen. Nästan alla menar jag eftersom det finns vissa grupper av människor för vilka orienteringen på webbplatsen kan vara väldigt svår, anledningen till detta är just designen av webbsidan. Exempel på en sådan grupp är personer med olika handikapp, t.ex. de som använder sig av en skärmläsare. Man kan på olika sätt

underlätta för dessa personer. Som till exempel att designa länkarna på samma sätt som knapparna. På Riksskatteverkets webbplats ser menyer och knappar nästan likadant ut. Detta gör att man kan lätt känna igen vad man kan klicka på. Ytterligare en design aspekt som kan underlätta för personer med t.ex. synfel är att göra texten på webbsidan lite luftigare. Texten på RSV: s webbplats är lagom stor och lätt att läsa. Långa texter delas i mindre stycken vilket underlättar läsandet och man kan lättare koncentrera sig på det man läser. Utdrag ur en artikel från Riksskatteverkets webbsida följer nedan för att demonstrera hur texten är fördelad.

Missade årets avdrag Posta senast 22 december

Nu är det hög tid att betala räntor, pensionssparande och tomträttsavgälder. Betala före årsskiftet så får du göra avdrag för kostnaden i deklarationen 2004. Ett brev till postgiro, privat-, sparbanks- och bankgiro eller liknande bör man lägga på lådan senast den 22 december för att vara säkra på att det bokförs i tid.

I deklarationen 2004 får avdrag endast göras för ränteutgifter, pensionssparande och tomträttsavgälder som är betalda under perioden 1 januari till 31 december år 2003. Om betalningen görs efter årsskiftet, måste man vänta med avdraget till deklarationen 2005.

Det är viktigt att man som webbutvecklare tar hänsyn och tänker på att människor har olika operativsystem och att hastigheten på uppkopplingen skiljer sig. Man skall se till att webbsidorna inte tar lång tid att ladda upp. Riksskatteverkets webbplats tar inte alls lång tid att laddas även om man har en äldre dator och är uppkopplad med modem. ”Vi har testat webbplatsen på olika sätt.”⁵² Den sägs fungera i alla webbläsare. Det kan ibland hända att utseendet på webbsidan inte blir densamma i alla webbläsare men det är alltid möjligt att läsa informationen på webbsidan, oavsett vilken webbläsare man använder sig utav. ”Utseendet på webbsidan skiljer sig i Explorer och i Netscape till en viss del.”⁵³

5.4.1 Designen för personer med olika handikapp

En sak som man som webbutvecklare av sidor för stora målgrupper måste vara försiktig med är bilder. En skärmläsare kan nämligen inte läsa bilder och detta kan vara väldigt förvirrande för personen som använder en sådan. Man kan antingen välja att inte lägga bilder på sin webbplats eller så kan man i text förklara vad bilden föreställer. På Riksskatteverkets webbplats har man valt att använda sig av bilder som länkar till vissa andra delar av webbplatsen samt länk till Kronofogden. Det finns en funktion som visar texten om bildens innehåll när man rör musen över en bild. Denna funktion gör det möjligt för en skärmläsare att se vad som finns på bilden. Eftersom Riksskatteverkets webbplats inte innehåller många bilder, borde det inte vara några stora problem för personer som använder skärmläsare. De bilder som finns på webbplatsen innehåller information om vad bilden föreställer. En annan sak som Riksskatteverket inte har tagit hänsyn till när webbplatsen utvecklades är hur en skärmläsare reagerar

⁵² Bo Davidsson

⁵³ Anders Åhlund

på tabeller. En skärmläsare har nämligen problem med att läsa tabeller vilket innebär att en webbsida som innehåller många tabeller gör personen med skärmläsare förvirrad. Riksskatteverkets webbplats är till en stor del utformad i form av tabeller. ”Detta har man i åtanke och det kommer kanske någon gång i framtiden att ändras.”⁵⁴

Om man på webbplatsen har olika filer med information skall man se till att informationen finns inte bara i en format t.ex. som en pdf – fil utan även i någon annan format. En skärmläsare kan inte läsa pdf - filer. På Riksskatteverkets webbplats finns det tyvärr endast möjlighet att ladda ner blanketter i pdf – format.

Det finns fler design aspekter med webbsidan som är väldigt bra och tilltalande för användaren. För en vanlig användare är webbsidan lätt att förstå och orientera sig på. Tyvärr så finns det även ett antal aspekter som inte är så bra och skapar problem för vissa grupper av användare såsom till exempel personer med olika handikapp. Dessa är till exempel det stora antalet tabeller som finns på webbplatsen. De flesta fel jag upptäckt i designen håller man på att ändra eller kommer att ändra under år 2004.

5.5 Webbplatsens funktioner

De funktioner som finns på webbplatsen är många och de underlättar för användaren en hel del. Till exempel funktionen där man kan skriva ut olika blanketter underlättar väldigt mycket. Man behöver inte gå till Skattemyndighetens kontor för att endast hämta ett papper, utan man skriver istället ut denna, fyller i och skickar direkt till Skattemyndigheten. Även deklarationen hjälper till en hel del, då man kan godkänna sin deklaration hemifrån. Antal människor som gör sin deklaration på Internet har under senaste året ökat. Det finns dock nackdelar med just deklarationen. Man kan nuförtiden tyvärr inte skicka med bilagor vilket innebär att många personer som t.ex. under året sålt aktier blir ändå tvungna att deklarerar på det vanliga sättet dvs. lämna in deklarationen på papper till Skattemyndigheten. En annan funktion som saknas på webbplatsen är möjligheten att personifiera webbplatsen. Många användare skulle kanske välja att göra personliga inställningar av webbplatsen så att när man nästa gång loggar in på webbplatsen kan man direkt läsa endast det man är intresserad av. Även detta jobbar man med på Skattemyndighetens IT-avdelning. Under närmaste året kommer det ytterligare nya funktioner på webbplatsen.

Riksskatteverkets webbplats har under åren utvecklats mycket – designen har förändrats och nya funktioner på webbplatsen har tillkommit. Ännu återstår det mycket att göra för att webbplatsen skall bli riktigt användarvänlig.

Både designförändringar och funktionsförändringar är dock begränsade. ”Riksskatteverkets webbplats måste ändras från grunden för att den skall bli bra och lätt att använda.”⁵⁵ Det enda problemet verkar vara bristen på resurser i

⁵⁴ Anders Åhlund

⁵⁵ Bo Davidsson, Anders Åhlund

organisationen. Om man hade mer resurser skulle man kunna ändra allting och göra sidan mer användarvänlig.

5.6 Sammanfattning

Det finns både positiva och negativa saker man kan säga om Riksskatteverkets webbsida. Nedan följer en sammanfattning av det jag kommit fram till under analysen av webbplatsen med hjälp av teorikapitlet i denna uppsats.

- Riksskatteverkets webbplats vänder sig till en stor målgrupp.
- Man gjorde inga användartester av webbsidan men man försöker anpassa webbplatsens utformning efter användarnas synpunkter och önskemål.
- Användarnas frågor används som frågor och svar på webbsidan.
- Bra webbkarta, lätt överskådligt med länkar till olika delar av webbplatsen.
- Fungerande tillbaka knapp och länk till startsidan.
- Ingen speciell programvara krävs för att kunna använda webbplatsen.
- Det är lätt att orientera sig på Riksskatteverkets webbplats, knapparna är lagom stora och väl synliga.
- Texten är tillräcklig stor.
- Typsnittet som rekommenderas i litteraturen används på webbplatsen.
- Färgerna neutrala, endast två färger används för att lätt kunna urskilja vilka delar av webbsidan innehåller menyer och vilka texten.
- Webbsidan laddas upp relativt snabbt oavsett vilken uppkoppling mot Internet man har.
- Webbplatsen är anpassad för att fungera i de olika operativsystemen.
- Litet antal bilder, bildens innehåll beskrivs med texten när man rör musen över bilden.

- Riksskatteverkets webbsida uppfyller inte alla kriterier som Statskontoret angivit för en 24-timmarsmyndighet. Riksskatteverket har kommit till steg ett och är på väg upp till steg två på 24-timmarstrappan.
- Brist på resurser resulterar i att man inte kan ändra så mycket i gränssnittet som man skulle önska sig.
- Man kan inte göra personliga inställningar av webbplatsen, nyhetsbrev skickas inte till användarna.
- När man skriver ut en viss artikel försvinner slutet på varje rad i texten. Sidan är för bred för att få plats på en A4 papper.
- Man kan inte minska eller öka storleken på texten eftersom den är låst. Detta håller på att ändras men endast till en viss del. Storleken på texten i menyerna förblir låst, men inte i texten.
- Information på olika språk finns men är ganska otillräcklig (håller på att ändras).
- De nerladdningsbara filerna finns endast i pdf – format, vilket skapar problem för personer med skärmläsare.
- Filernas innehåll samt storlek anges på webbplatsen.
- Många tabeller på webbplatsen skapar problem för personer som använder skärmläsare.

6. Slutsats

Jag har analyserat Riksskatteverkets webbplats både utifrån de utseendemässiga och funktionella aspekterna. Detta har jag gjort med hjälp av teorin som finns inom ämnen webbgränssnitt för stora målgrupper samt 24-timmars myndighet. Riksskatteverkets webbplats är riktad till alla vuxna människor i Sverige vilket innebär att den riktar sig till en väldigt stor och ganska komplicerad målgrupp. Komplicerad är den eftersom den består av många mindre grupper vars tankar och önskemål kring webbplatsens utseende skiljer sig väldigt mycket. Det är i Riksskatteverkets fall svårt att tillfredsställa alla dessa grupper, men det kan bli verklighet.

Jag har i denna uppsats pekat på flera potentiella förbättringsområden på Riksskatteverkets webbplats. Flera av dessa områden håller man redan på att ändra eller ta bort. Det tillkommer nya funktioner under år 2004 och åren som kommer. Även designen kommer att ändras, detta görs vartannat år.

På Skattemyndigheten jobbar flera personer ständigt med webbplatsens utseende och funktionalitet för att göra webbplatsen så användarvänlig som möjligt. Webbplatsen uppdateras varje dag så att informationen alltid är aktuell. Man jobbar med att förbättra designen eftersom nuvarande design inte tar särskilt stor hänsyn till personer med olika handikapp. Nya funktioner tillkommer för att göra webbplatsen mer tilltalande för användarna. Användaren skall känna att hon eller han inte behöver gå till Skattemyndighetens kontor för att ordna saker, utan allting skall ske hemifrån från egen dator.

Riksskatteverkets webbplats är utformad på sådant sätt att den tillfredsställer de flesta användarnas behov. De flesta användare hittar det dem söker efter. De fel som för närvarande finns på webbplatsen håller redan på att ändras och webbplatsen blir bättre för varje dag.

När man tittar på Riksskatteverkets webbplats utifrån de regler och riktlinjer som gäller för 24-timmars myndighet ser man att där har Skattemyndigheten kommit en bit på vägen, men har en bit kvar att gå.

6.1 Rekommendationer

Detta avsnitt vänder sig till uppsatsens målgrupp och innehåller rekommendationer om vad man bör tänka på när man utvecklar en webbplats för stora målgrupper.

6.1.1 Allmänna rekommendationer

- Man skall göra användartester för att testa webbplatsen och dess funktionalitet. Välj representativa användare som skall få prova att utföra de vanligaste uppgifterna.

- Informationen på webbplatsen skall uppdateras så att ingen inaktuell information förekommer.
- Webbplatsen skall vara åtkomlig med gratis program.

6.1.2 Rekommendationer om design

- Det skall inte finnas för många bilder på webbplatsen, eftersom dessa förlänger tiden under vilken webbsidan laddas upp samt försvårar för personer som använder skärmläsare. Det bör även finnas förklaring om varje bilds innehåll.
- Webbutvecklaren skall vid valet av färger, ord eller symboler tänka på att användarna kan ha olika kulturella bakgrunder. Även språkbruk är viktigt när en webbplats för personer med invandrarbakgrund skapas.
- Språket på webbsidan skall vara enkel, man skall inte använda sig utav svåra och långa ord och meningar.
- Storleken på texten skall inte låsas, användaren bör ha möjlighet att öka eller minska storleken.
- Alla funktioner på webbsidan bör kunna nås utan att behöva skrolla sidan neråt.
- Webbsidan skall testas i olika webbläsare, med olika upplösningar samt på pc och Macintosh, för att se till att utseendet är som det ska vara.
- Webbsidan skall inte vara för bred, den idealiska radlängden är 55- 65 tecken per rad.
- Rekommenderade typsnitt är Verdana och Georgia.
- Användning av starka färger, texter som rör sig eller blinkar skall undvikas, eftersom detta stör användarens öga.
- Man kan använda sig av färger för att visa vilka delar av webbsidan som tillhör varandra.

6.1.3 Rekommendationer om funktioner

- En webböversikt skall finnas på webbplatsen. Den skall visa vilka delar webbplatsen består av, den skall vara enkel och lätt att hitta. Webböversikten skall ta upp alla sidor som finns på webbplatsen och ha dem klickbara.
- Användaren skall kunna göra personliga inställningar av webbplatsen, möjlighet till nyhetsutsändning till användarnas e-mail skall finnas.

- Webbplatsen skall ha en fungerande tillbaka knapp samt länk till startsidan, för att undvika missförstånd om användaren kommer till webbplatsen genom en länk från någon annan webbplats.
- Det skall på webbplatsen finnas en bra och fungerande sökfunktion.
- Det skall finnas sammanfattande information om innehållet samt storleken på filer som måste laddas ner för att läsas.
- Användaren skall på webbplatsen kunna hitta information om vad företaget gör.

6.1.4 Ytterligare rekommendationer om funktioner och design som är speciella för personer med olika handikapp

- För personer med inlärningshandikapp är konsekvens mycket viktig. Därför skall man alltid använda samma ord för samma sak.
- Både knappar och länkar bör vara utformade på samma sätt.
- För personer med lässvårigheter kan det underlätta om texten samt radavståndet är större. Långa texter bör delas i mindre stycken.
- Kontrasten mellan texten och bakgrunden skall vara god. Texten skall alltid vara mörk och bakgrunden ljus.
- Varje fil som finns i pdf – format skall även finnas i ett annat format, eftersom en skärmläsare kan inte läsa dessa filer.

6.1.5 24-timmarstrappan

- **Steg ett:** man bör kunna läsa informationen online samt ladda ner eller beställa hem information. Det skall finnas kontaktinformation på webbplatsen.
- **Steg två:** webbplatsen skall ha en sökfunktion, användaren bör kunna fylla i blanketter direkt på skärmen och skriva ut, man skall kunna prenumerera på nyhetsbrev.
- **Steg tre:** individanpassade tjänster, användaren skall kunna följa sitt ärende på Internet samt kunna göra olika personliga beräkningar.
- **Steg fyra:** en nätverkswebbplats, flera myndigheter skall samarbeta för att underlätta för medborgare och företag. Man skall kunna följa ett ärende även om flera myndigheter är inblandade.

7. Referenser

Böcker

Lundahl, U. och P-H. Skärvad. *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. Lund: Studentlitteratur AB, 1999

Backman, J. *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur AB, 1998

Wiedersheim-Paul, F. och Eriksson, L-T. *Att utreda, forska och rapportera*. Malmö: Liber Ekonomi, 1991

Englund, H. & Guldbrand, K. *Klarspråk på nätet*. Göteborg: Pagina Förlags AB, 2001

Zeite, C. *Practical user interface design*. London: McGraw-Hill Book Co., 1995

Wagner, E. *System Interface Design – a broader perspective*. Lund: Studentlitteratur, 1994

Artiklar

Rexed, K. *En förvaltning i medborgarnas tjänst*. Stockholm: Statskontoret, 2001

Riley, B. T. *The Riley report*. Glasgow: University of Glasgow, 2003, www.rileyis.com

Elektroniska källor

Grönlund, Å. *IT, demokrati och medborgarnas deltagande*. pdf fil. Stockholm: Teldok och Vinnova – verket för innovationssystem, 2001, www.vinnova.se

Torbjörn Lundgren. *Riktlinjer nomos*. Enskede Gård: Förbundet funktionshindrade med läs- och skrivsvårigheter, Språka loss, www.fmls.nu/sprakaloss/RiktlinjerNomos.htm

Rosén, T. *E-demokrati*. Stockholm: Svenska kommunförbundet, 2001, www.lf.svekom.se/demos/medborgarinflytande/e-demokrati/index.asp

Kista Stadsdelsnämnd. *Cybervote*. Stockholm: Kista Stadsdelsnämnd, 2000, <http://cybervote.edu.stockholm.se>

Webbgränssnitt för stora målgrupper – en studie utav en myndighets webbplats

Treasury board of Canada, *Treasury board of Canadas home page*, www.tbs-sct.gc.ca/report/gol-ged/2003/gol-ged03_e.asp, www.tbs-sct.gc.ca/report/gol-ged/2003/gol-ged05_e.asp

Risksskatteverket, *Riksskatteverkets webbplats*, www.rsv.se, www.rsv.se/navigering/om_webbplatsen/main.htm

Nielsen, J. *Site map usability*. Useit.com, 2002, www.useit.com

8. Bilaga

Bilaga 1

Intervjufrågor till Bo Davidsson och Anders Åhlund.

- Berätta om hur planeringen av webbplatsens utseende gick till.
- Har ni haft någon information om att sidan finns (annons, informationsblad etc.)?
- RSV: s webbplats vänder sig till en väldig stor målgrupp. Tycker du att webbplatsen är utformad så att det passar de flesta?
- Innan ni lade ut sidan på nätet har ni testat den på några testanvändare? Hur gick ni tillväga?
- Hur fungerar webbplatsen i olika webbläsare?
- Tar ni hänsyn till att användarna har olika sorters Internet uppkoppling (modem, bredband etc.)?
- Hur ofta uppdateras webbplatsen?
- På vilket sätt görs uppdateringen?
- Hur hanterar ni användarnas synpunkter och förslag på förbättringar av webbplatsen?
- Har ni någon kundcenter användarna kan ringa till eller skicka e-mail om de har frågor angående webbplatsen?
- Vad kan en invandrare som inte kan språket göra på webbplatsen?
- Tänkte ni på säkerheten?
- Finns det på RSV: s webbplats information från andra myndigheter?
- Vad skulle du ändra på?

Tilläggsfrågor (dessa ställdes under tiden för analysen)

- Kommer ni att ändra utseendet på webbplatsen? När ska det ske och vad är det som ska ändras?
- Hur har ni tänkt på personer med olika handikapp? Har bilderna en förklaring? Finns det för varje pdf fil motsvarande fil i någon annan form?
- Kan man som användare själv ändra inställningar av webbsidan?
- Kan man personifiera webbplatsen?
- Är storleken på texten låst?